

2023년 일상돌봄 서비스 사업안내

◆ 동 지침에서 별도로 정하지 않은 사항은
'2023년 지역사회서비스 투자사업 안내' 지침에 따름

◆ 2023년 사업 시행 유의 사항 ('23. 하반기)

- '23.8월부터 신속히 서비스 제공이 이루어질 수 있도록
'23년 7월부터 동 지침에 근거(관련 법령에 위배되지 않고, 사업 목적 및
지침의 취지에 부합하는 범위 내에서 지역별로 일부 기준 변경 가능)하여
모든 지자체에서 사업 준비에 만전을 기해주시길 요망

I . 사업개요	1
1. 「사회서비스(Social services)」 개념	2
2. 지역자율형 사회서비스 투자사업	3
3. 일상돌봄 서비스 사업	6
1) 사업개요	6
2) 2023년 사업 체계도	9
3) 사업 추진체계 및 기관별 기능	10
II . 일상돌봄 서비스 사업 운영	12
◆ 일상돌봄서비스 제공 절차	13
1. 이용자 발굴·선정	14
1) 서비스 이용 대상	14
2) 서비스 유형	16
3) 서비스 신청	22
4) 서비스 신청 접수	30
5) 대상자 확인 및 선정조사	33
6) 서비스 제공 결정 (바우처 자격 결정)	35
7) 결정통지	37
8) 모니터링	43
9) 이의신청	44

2. 서비스 내용 및 가격	45
1) (기본서비스) 재가 돌봄·가사 서비스	45
2) (특화 서비스) 지역 상황 및 수요자 맞춤형 서비스	50
※ 특화서비스별 상세 모델(표준)	53
3) (요약) 일상돌봄 서비스의 가격 및 본인부담 금액	63
3. 서비스 제공 및 관리	66
1) 기본방향 및 제공 절차	66
2) 서비스 제공(이용) 계획 수립	68
3) 제공기관과의 서비스 계약	69
4) 제공기관의 서비스 실시	70
5) 서비스 모니터링 및 종료	72
4. 사회서비스 전자바우처 운영	73
1) 사회서비스 전자바우처 제도 개요	73
2) 바우처 지급 및 이용	74
3) 바우처 생성 및 소멸	79
4) 바우처 사용 중지	83
5) 바우처 카드 관련 안내	84
6) 전자바우처 카드 결제	85
7) 예산의 집행 및 관리	94
8) 서비스 비용의 청구 및 지급	98
9) 청구비용 사전심사	102
10) 예외지급	105

Ⅲ. 제공기관 및 제공인력 관리	110
1. 제공기관 지정 및 지정취소	111
1) 제공기관 지정	111
2) 제공기관 지정 취소	116
2. 제공기관 정보관리	118
3. 제공기관 의무 및 사후관리	119
1) 제공자 준수사항	119
2) 전자바우처 사업관리	121
3) 보고의 의무(사회서비스이용권법 제32조)	122
4. 제공기관 운영 및 관리	123
1) 제공기관 운영관리	123
2) 제공기관 시설 및 이용자 안전관리	126
5. 제공인력 관리 및 교육훈련	129
1) 제공인력 관리 및 등록	129
2) 서비스 제공인력 교육과 훈련	132
6. 현장조사(검사, 사회서비스이용권법 제32조)	134
1) 현장조사의 근거	134
2) 현장조사의 실시	135
3) 행정처분(현장조사에 따른 조치)	138
4) 현장조사 절차 및 주요내용	146

서식 및 참고자료 : 별첨

I . 사업개요

1. 「사회서비스(Social services)」 개념

1 사회서비스의 개념

- ☐ 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지·보건의료·교육·고용·주거·문화·환경 등 분야에서 인간다운 생활을 보장하고,
- 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회 참여 지원 등을 통하여 국민의 삶이 향상되도록 지원하는 제도

「사회보장기본법」 제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

4. "사회서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다.

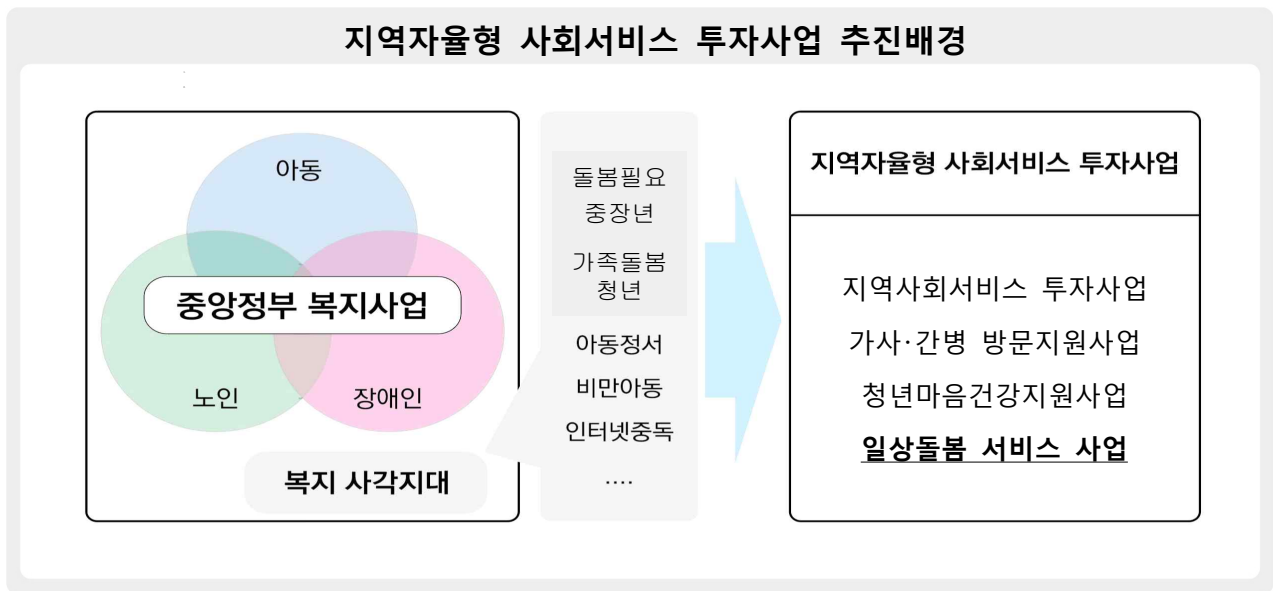
2 사회서비스의 특징

- ☐ 국민의 일상생활 지원, 가족과 공동체를 위한 생활서비스
 - ☐ 상대적인 불평등과 관련된 요구가 강한 서비스
 - ☐ 사회적으로 필요하나 시장에서 최적의 양이 공급되지 못해 주로 초기에 공공부문에서 제공기반이 마련될 필요가 있는 서비스
 - ☐ 이윤추구 등 경제적 동기 외에 이타주의 등 사회적 동기가 결합
 - ☐ 사회적 소비의 총량은 개인적 선택 외에 집단적인 의사결정이 중요한 요소로 작용
- ⇒ 사회변화에 따라 수요가 증가·변화하고 있으나 높은 인건비 비중, 부가가치 창출의 어려움, 이용자의 낮은 구매력 등으로 인해 공공부문 역할 강화와 함께 민간 시장 및 산업 육성 필요

2. 지역자율형 사회서비스 투자사업

1 개 요

- (필요성) 중앙정부 주도의 복지지원체계는 지자체별 특성과 지역 주민의 다양한 욕구 충족이 어려워 사각지대 발생 가능
 - 사회서비스 시장 활성화를 통해 지역의 청년·여성 등 고용 취약계층을 위한 양질의 일자리 확대 필요
- (추진배경) ① 지역주민의 수요와 ② 서비스 공급자원을 고려하여 지자체가 직접 서비스를 개발하고 제공할 수 있는 지원 체계 마련



- (서비스 제공 체계) 지자체가 선정된 이용자에게 바우처를 지원하고, 이용자는 서비스를 제공받고 해당 공급자에 바우처 결제



2

추진 경과

- '13년 가사·간병 방문사업('04.8), 산모·신생아 건강관리 지원사업('06.4), 지역사회서비스 투자사업('07.7)을 '지역자율형 사회서비스 투자사업'의 내역사업으로 포괄보조 방식 전환
- '15년 일반회계에서 '지역발전특별회계'(現 국가균형발전특별회계)로 전환을 통해 포괄보조(Block Grant)를 제도화하여 지자체의 자율성과 책임성 부여
- '19년 국가균형발전특별회계 '지역자율계정(포괄보조)'에서 '지역지원계정'으로 변경
- '22년 '산모·신생아 건강관리 지원사업' 지방 이양, '청년마음건강 지원사업' 신규 추진
- '23년 '지역자율형 사회서비스 투자사업' 국가균형발전특별회계 계정 분리, 일상돌봄 서비스 사업 신규 추진

세부사업명	지역자율계정 (시·도 자율편성사업)	지역지원계정 (부처 직접편성사업)
지역자율형 사회서비스 투자사업	지역사회서비스 투자사업	청년마음건강지원사업
	가사·간병 방문지원사업	일상돌봄 서비스 사업

□ 수요자 맞춤형 지역사회서비스 고도화 추진

- (수요대응) 취약층 대상에서 수요가 충분한 중산층까지 고품질 서비스 확대를 위한 “사회서비스 고도화” 추진
 - 소득 수준에 따른 이용대상 제한 폐지로 서비스가 필요한 누구나 이용할 수 있도록 하고 소득 수준에 따른 본인부담 차등화
- (공급혁신) 통합 서비스 제공방식 및 가격탄력제 도입 및 제공기관 규모화 지원 등을 통한 고품질 서비스 제공기반 조성
- (사각지대 해소) 새로운 수요에 맞는 일상돌봄 서비스(돌봄 필요 중장년, 가족돌봄청년 등) 도입 등 서비스 사각지대 보완
- (지역 자율성 존중) 사업 기획·운영의 지역 자율성 확대, 시·도별 자체 지침을 수립·운영을 허용해 지역 특성과 수요에 기반한 자율적 사업기획 및 운영 관리 강화

□ 지역사회서비스 지원단 사업 지원

- 지역사회서비스 지원단은 일상돌봄 서비스 사업 담당자를 지정하여 제공기관 및 인력 교육, 시군구 사업 기획 및 발굴 지원, 현장 조사 등 지원

□ 예산 및 집행 등 유의사항

- 시·도 및 시·군·구는 매월 집행·예탁금 지급 등 예산집행 상황을 모니터링하여 대기자 해소, 이용자 모집 확대 등을 통해 예산 반납을 최소화하도록 집행관리 철저
- 예산 미집행(반납) 및 과다 지자체는 성과평가에 환류 예정

3. 일상돌봄 서비스 사업

1 사업 개요



□ 개요

- 돌봄이 필요한 중장년(질병, 부상, 고립 등), 가족돌봄청년과 같이 일상생활에 도움이 필요한 대상에게 재가 돌봄·가사, 병원 동행, 심리지원 등 서비스를 통합적으로 제공하여 일상생활의 어려움을 해소하는 서비스

□ 목적 및 주요 특징

- 돌봄이 필요한 중장년, 가족돌봄청년 대상 서비스 제공으로 서비스 사각지대를 해소하고 국민의 삶의 질을 제고

☞ (특징1) 사회서비스 사각지대에 있던 청장년층에 대한 서비스 제공

- 돌봄 서비스가 필요한 국민 누구나 서비스를 이용할 수 있도록 서비스 제공기반 마련, 국민의 삶의 질 향상

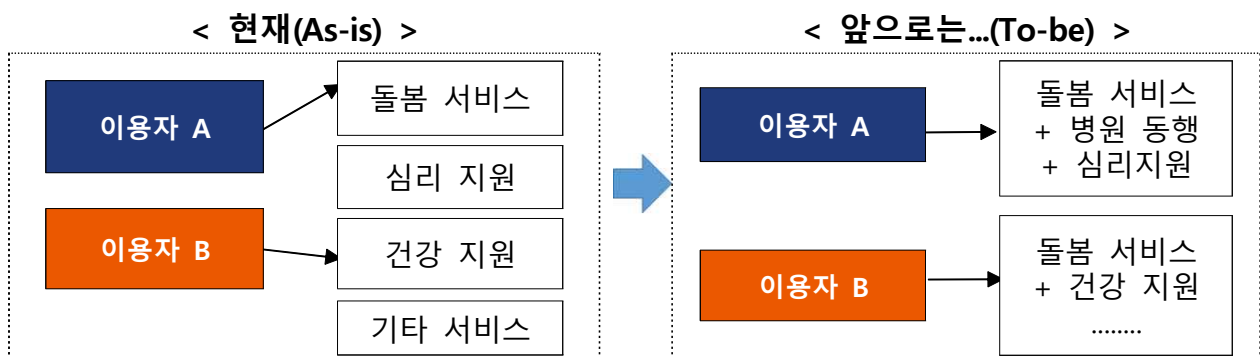
☞ (특징2) 소득수준에 무관히 돌봄 욕구가 있을 경우 누구나 이용 (소득 수준에 따라 본인부담금 부여)

- 서비스 이용자 확대, 사각지대 해소 및 서비스 질 제고 등 사회서비스 고도화 추진방향에 맞는 사업으로 운영

☞ (특징3) 사회서비스 고도화의 선도사례 창출

□ 추진 방향

- (삶의 질 제고) 돌봄 필요 중장년, 가족돌봄청년의 일상의 어려움을 지원하는 새로운 서비스 → 서비스 공백 해소, 삶의 질 제고
 - (대상 확대) 사회서비스 고도화에 따른 이용자 확대 추진
 - 인구·사회변화를 반영해 기존의 노인·장애인·아동 중심에서 중장년, 청년 등으로 이용대상을 넓혀 보다 많은 국민의 이용 유도
 - 고도화 추진에 따라 이용자를 중산층 이상으로 확대하기 위해 신규서비스에는 이용자 제한을 없애고 본인부담 차등을 강화
 - (지역 자율성) 서비스 개발·연계·제공에 있어 지역 자율 존중
 - (제공방식 혁신) 수요자 중심 통합 서비스 제공방식 도입
 - 기존 공급자 중심 개별 서비스 제공방식에서 수요자 욕구에 기반한 서비스를 통합 제공하도록 개선, 대상자의 삶의 질 제고
- * (기존) 수요자는 각 서비스별 정보 수집 후, 개별 신청하여 서비스 이용 → (개선) 서비스 목록에서 수요를 기반으로 2~3개 서비스를 함께 신청, 이용



☐ 사업방식

☐ 지방자치단체 경상보조

(보조율 : 서울 50%, 서울이외 시·도 70%, 성장촉진지역 80%)

* 각 시·도는 예산 편성 시 지역사회서비스지원단의 일상돌봄서비스 사업 수행 지원을 위해 예산 중 일부를 지역사회서비스지원단에 지원할 수 있음

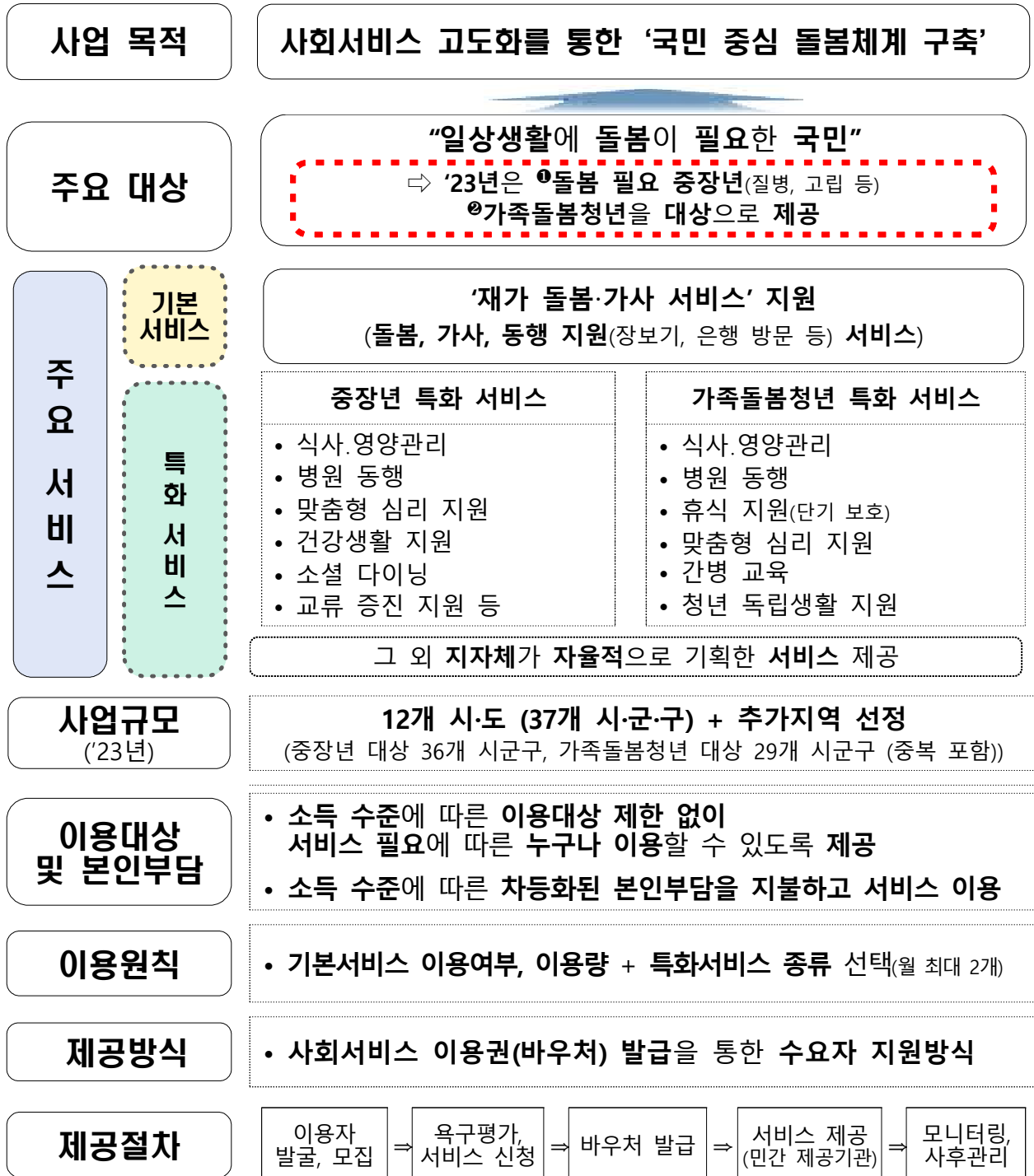
☐ 주요경과

☐ 지역자율형사회서비스 투자사업 내 신규 내역사업으로 추진('23년)

☐ 추진근거

☐ '사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률' 제4조

< 일상돌봄 서비스 사업 체계도 >



추진주체	기 능
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 기본계획 수립, 지침 작성 • 사업 추진 지자체 공모·선정 • 시·도에 국고보조금 교부 • 사업 홍보, 평가, 지도·감독 • 시·도 서비스 심사 및 승인·감독·평가 • 전자바우처시스템 구축 및 관리
한국사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구 위탁금 관리 • 바우처 비용지급 및 정산 • 사업 모니터링 실시 및 통계 관리
시·도	<ul style="list-style-type: none"> • 시·도 일상돌봄 서비스 사업 총괄 관리 • 시·도별 사업안내 지침 수립 • 시·군·구에 국고보조금 교부, 예산조정 및 집행관리 • 시·도 내 사업 홍보 총괄, 성과관리 • 시·도 내 민관 네트워크 구축 • 시·군·구 사업 관리·감독, 서비스 심사 및 승인·평가 • 시·군·구 자체평가체계 구축 및 실시 • 시·도 서비스 제공기관 현장조사 총괄
지역사회서비스 중앙지원단	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회서비스지원단 총괄·지원 • 일상돌봄 서비스 홍보, 교육 및 전문인력 양성 • 일상돌봄 서비스 기획 및 발굴 • 일상돌봄서비스 발전을 위한 조사·연구·개발 • 지역 간 일상돌봄 서비스 연계·협력체계 구축
시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구 사업 총괄 관리 • 시·군·구 일상돌봄 서비스 기획 및 시행 • 서비스 이용자 모집, 선정 및 관리 • 일상돌봄 서비스 제공기관 모집, 지정·등록 및 지도·감독 • 시·군·구 내 민관 네트워크 구축, 사업 홍보 • 사업비 위탁 및 집행 관리
읍·면·동	<ul style="list-style-type: none"> • 일상돌봄 서비스 신청 접수 • 일상돌봄 서비스 대상 선정 판단 (서류 검토 및 필요시 선정조사 등)
지역사회서비스 지원단	<ul style="list-style-type: none"> • 일상돌봄 서비스 제공인력 교육 및 관리 • 일상돌봄 서비스 홍보 및 정보제공 • 사업 제공기관 컨설팅 • 일상돌봄 서비스 기획 및 발굴 지원 • 민·관 네트워크 구축 지원 • 제공기관 현장조사 지원

< 참고 : 일상돌봄 서비스 개요 >

- ☐ (대상) 돌봄이 필요한 중장년, 가족돌봄청년
- ☐ (서비스) 기본서비스(재가돌봄·가사서비스) + 특화서비스
 - 기본서비스(12, 36, 72시간) 및 특화서비스(최대 2개)를 이용 가능하며 이용자가 필요한 서비스를 선택하도록 해 선택권 보장

< 일상돌봄 서비스 제공원칙 >

	기본 서비스 (재가돌봄·가사)	특화 서비스
A형 (기본돌봄형)	월 36시간	1개 이용
B형 (가사형)	월 12시간	2개 이용
C형 (추가돌봄형)	월 72시간	-
D형 (특화형)	-	2개 이용

- 재가 돌봄·가사와 함께 심리 지원, 간병교육, 병원 동행, 교류 증진 중 개인이 필요로 하는 서비스를 지원
- ☐ (이용방식) 대상자로 선정되면 본인이 필요로 하는 서비스를 선택해 지자체에서 이용권(바우처)를 발급받은 후 제공기관에서 서비스 이용
 - 소득 수준보다는 서비스 필요에 따라 대상자를 정하고, 소득 수준에 따라 차등화된 본인 부담을 내고 이용
- ☐ 서비스 가격(바우처 금액)
 - (기본 서비스) 36시간 이용(A형)시 월 636,000원, 12시간 이용(B형)시 월 192,000원, 72시간 이용(C형)시 월 1,272,000원
 - (특화 서비스) 월 12만~25만원까지 서비스 종류에 따라 다양
 - 소득 수준에 따라 서비스 가격의 일부 또는 전부를 자부담

< 일상돌봄 서비스의 본인부담 비율 >

기준 중위소득	기본 서비스	특화 서비스
기초수급자, 차상위	면 제	5%
120% 이하	10%	20%
120%초과~160%이하	20%	30%
160% 초과	100%	100%

II. 일상돌봄 서비스 사업 운영

◆ 일상돌봄 서비스 제공 절차

절차	내용	주체
서비스 신청	읍면동 주민센터 방문하여 서비스 신청 ☞ (서식 제1호) 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서 ☞ (서식 제1-1호) 사회서비스 이용권 발급 신청 위임장(필요시) ☞ (서식 제1-2호) 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서 ☞ (증빙서류) 서비스 신청자 유형별 증빙서류(23페이지 참조) ☞ (서식 11호~14호) 국민행복카드 발급에 필요한 서류	신청자
신청접수	신청자의 나이 등 확인 및 증빙서류 접수	읍·면·동
↓	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; color: red; margin-right: 10px;">제출 서류 적합 시 선정조사 불필요</div> <div style="text-align: center;"> <div style="color: red;">C유형만</div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">선정 조사</div> </div> </div>	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">읍·면·동 또는 시·군·구 등</div>
서비스 제공 결정	시·군·구의 서비스 제공 승인 * 필요 시 협의체 등을 통해 심의	시·군·구
↓	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; color: red; margin-right: 10px;">제출 서류 적합 시 선정조사 불필요</div> <div style="text-align: center;"> <div style="color: red;">C유형만</div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">선정 조사</div> </div> </div>	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">읍·면·동 또는 시·군·구 등</div>
결정통지	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회보장정보원에 선정 결과 전송 신청자에게 서비스 결정 통지 ☞ (서식 제4호) 사회보장급여(결정(적합), 결정(대상제외), 변경·정지·중지·상실) 통지서 ☞ (서식 제5호) 일상돌봄 서비스 이용 안내문	시·군·구
↓	서비스 제공계획에 따라 제공계약 체결 및 서비스 제공 ☞ (서식 제9호) 일상돌봄 서비스 이용계약서(예시) ☞ (서식 제10호) 일상돌봄 서비스 제공기록지	제공기관
↓	서비스 제공 현황 및 이용 자격 적격성 유지여부 등 모니터링	시·군·구 (필요 시) 지역지원단

1. 이용자 발굴·선정

1 서비스 이용 대상

- ◇ 2023년은 ❶질병, 고립 등으로 일상생활에 돌봄이 필요한 중장년, ❷혼자 일상생활이 어려운 가족을 돌보는 가족돌봄청년에 제공
- ◇ 2024년은 사업 추진현황을 모니터링하며 이용대상 확대 여부를 검토, 단계적으로 대상자 확대 추진

* 대상자 선정기준은 지역에서 보다 구체화거나 사업 취지 유지를 전제로 일부 변경하여 운영 가능

- 일상생활에 돌봄이 필요한 중장년(40~64세) 또는 질병·정신질환 등을 앓고 있는 가족을 돌보거나 그로 인해 생계책임을 지고 있는 청년(13~34세)으로,

* (연령기준) 출생년도 기준

- 각각 아래 조건(❶소득기준(기준없음), ❷연령 기준, ❸가구 기준, ❹육구 기준)을 모두 갖춘 경우

* (국적요건) 대한민국 국적을 가진 자

< 서비스 이용 대상 판단기준 개요 >

구분	돌봄 필요 중장년	가족돌봄청년
소득 기준	소득기준 없음 (단, 중위소득 구간별 본인부담률 차등 부담)	
연령 기준 (출생년도 기준)	40~64세	13~34세 * 지자체 조례 및 지역상황 등에 따라 달리 정할 수 있으며 돌봄 대상 가족의 연령은 무관
가구 기준	없 음	돌봄 대상 가족과 동거 (주민등록상 기본, 실질적 동거 포함)

구분	돌봄 필요 중장년	가족돌봄청년
육구 기준	아래 ①, ②를 모두 갖춘 경우	아래 ①, ③을 모두 갖춘 경우
	① 돌봄 필요성 <ul style="list-style-type: none"> - 질병, 부상, 고립 등으로 독립적 일상생활이 불가능하거나 곤란한 경우로, 신체적, 정신적, 사회적 자립이 어려운 경우 <p>☞ 판단기준 (아래 중 1개 충족시 가능)</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 진단서·소견서 등 (2) 공공·민간기관 추천서 (3) 일상돌봄서비스 대상자 선정 조사 (c유형 신청시) 	① 돌봄 대상 가족의 돌봄 필요성 <ul style="list-style-type: none"> - 질병, 부상, 고립 등으로 독립적 일상생활이 불가능하거나 곤란한 경우로, 신체적, 정신적, 사회적 자립이 어려운 경우 <p>☞ 판단기준 (아래 중 1개 충족시 가능)</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 진단서·소견서 등 (2) 공공·민간기관 추천서 (3) 일상돌봄서비스 대상자 선정 조사 (c유형 신청시)
	② 돌봄자 부재 (1)~2중 1개 충족시 가능) <ul style="list-style-type: none"> 1) 주 돌봄을 수행할 가족, 친지 등이 없거나 함께 거주하지 않는 경우 <p>☞ 판단기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주민등록상 1인 가구 	③ 가족돌봄청년 증빙 (1)~2중 1개 충족시 가능) <ul style="list-style-type: none"> 1) 동거 가족을 직접 돌보고 있는 경우 <p>☞ 판단기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 돌봄 대상 가족과 주민등록상 동거가족 여부 (실질적 동거 포함) - 공공·민간기관 추천서 등을 통한 확인
	<ul style="list-style-type: none"> 2) 동거가족이 있더라도 경제활동 등으로 돌봄을 제공하기 어려운 경우 <p>☞ 판단기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경제활동, 학업, 장기부재 등으로 가구원이 돌봄을 제공하기 어려운 사유 증빙자료(29페이지 참조) 	<ul style="list-style-type: none"> 2) 돌봄 대상 가족의 병원비, 간병비, 요양비, 생활비 등 마련을 위해 경제활동을 하는 경우 <p>☞ 판단기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재직증명서 등(29페이지 참조)

* 타 돌봄서비스(장기요양, 가사간병 등)를 이용하고 있는 경우
기본서비스는 이용 대상은 아니지만, 특화서비스는 이용 가능

** 위 기준에 해당되지 않더라도 읍면동장 및 시·군·구청장이 서비스가 필요하다고 판단하는 대상의 경우, 시·군·구 심의를 거쳐 대상자로 선정할 수 있음

2 서비스 유형

□ 서비스 유형

- (기본서비스) 서비스 제공인력이 이용자 가정을 방문해 일정 시간 내에서 재가 돌봄·가사 및 일상생활 지원 서비스를 탄력적으로 제공

- A형(월 36시간), B형(월 12시간), C형(월 72시간)

* 기본 서비스 이용은 불가능하나, 특화서비스만 이용 가능한 D형 별도

- (특화서비스) 서비스 이용자가 필요로 하는 심리, 휴식, 교류 증진 등 일상의 부담을 경감하고 회복하기 위한 서비스 제공

- (서비스 이용)

- 기본서비스 A형 이용 시 특화서비스는 1개까지 이용 가능
- 기본서비스 B형 이용 시 특화서비스는 2개까지 이용 가능
- 기본서비스 C형 이용 시 특화서비스는 이용 불가

	기본 서비스 (재가돌봄·가사)	특화 서비스
A형 (기본돌봄형)	월 36시간	1개 이용
B형 (가사형)	월 12시간	2개 이용
C형 (추가돌봄형)	월 72시간	-
D형 (특화형)	-	2개 이용

- A~D형의 이용 유형은 최대 이용한도를 의미하므로, 개인의 선택에 따라 서비스를 기준보다 적게 신청 및 사용하는 것도 가능

□ 기본서비스

	기본 서비스 (재가돌봄·가사)	서비스 제공시간 및 주기(표준)
A형 (기본돌봄형)	월 36시간	3시간 / 주3회 (월 12회)
B형 (가사형)	월 12시간	3시간 / 주1회 (월 4회)
C형 (추가돌봄형)	월 72시간	3시간 / 주6회 (월 24회)
D형 (특화형)	-	-

- ❶ **A형(기본돌봄형)** : 돌봄 및 가사서비스가 필요한 경우
- ❷ **B형(가사형)** : 돌봄 필요성이 비교적 낮거나, 이용자가 가사 서비스만을 원하는 등 사유로 가사서비스만 필요한 경우
- ❸ **C형(추가돌봄형)** : 대상자가 질병 등으로 혼자서 일상생활이 불가능하거나 현저히 곤란한 경우, 심한 고립·우울을 경험하는 등 추가적 돌봄이 필요한 경우

*** C형(추가돌봄형) 판단기준**

- 선정조사 점수 또는 기관 추천 등 개인 상황을 종합적으로 판단
- 읍면동 조사결과에 따라 시군구에서 판단

- ❹ **D형(특화형)** : 타 공적 돌봄서비스(장기요양, 가사간병, 보훈재가복지 서비스 등)를 받고 있는 경우, 특화서비스만 이용 가능

*** D형(특화형) 관련 유의사항**

- 읍면동 담당자는 기존에 타 공적돌봄서비스를 이용하고 있다고 하여 서비스 대상자에서 제외하지 않도록 유의 (특화서비스 적극 이용 독려)

□ 특화서비스

- 아래 특화서비스 표준모델을 지역에서 일부 선택해서 제공하거나, 지역별 자체 특화 서비스 기획 가능

< 특화서비스의 내용 >

대상	서비스 종류	서비스 내용
돌봄필요 중장년	식사·영양관리	- 질환 등으로 스스로 식사준비가 어려운 대상에게 맞춤형 식사 지원 및 영양관리
	병원 동행	- 거동이 불편한 서비스 이용자에게 이동 및 동행 보조, 병원 접수·수납 등 지원
	심리 지원	- 전문가에 의한 맞춤형 심리지원 실시
	휴식 지원	- 중장년 대상 단기 시설보호 지원
	건강생활 지원	- 건강증진 및 생활운동 프로그램 지원
	소셜 다이닝	- 생활에 필요한 요리를 배우고 함께 식사하는 기회를 통해 교류 및 사회참여 증진
	교류증진 지원	- 지역주민과의 일상적 소통 및 교류 증진
가족돌봄 청년	식사·영양관리	- 질환 등으로 스스로 식사준비가 어려운 대상에게 맞춤형 식사 지원 및 영양관리
	병원 동행	- 거동이 불편한 돌봄대상가족에게 이동 및 동행 보조, 병원 접수·수납 등 지원
	심리 지원	- 전문가에 의한 맞춤형 심리지원 실시
	휴식 지원	- 돌봄대상가족 단기 시설보호 지원
	간병 교육	- 간병·돌봄 등에 대한 교육 제공
	독립생활 지원	- 청년 자립기반 조성을 위한 교육 프로그램 제공

□ 서비스유형 선택

- 신청자는 신청서식 작성(제1호서식)시 각 지역에서 제공하는 서비스 목록 중 원하는 서비스 명을 개별적으로 작성
 - 기본서비스 A형 신청시 '일상돌봄 기본서비스 A형(36시간)', '(예)일상돌봄 심리지원 서비스' 등 받고자 하는 서비스명 두가지 작성
 - 기본서비스 B형 신청시 '일상돌봄 기본서비스 B형(12시간)', '일상돌봄 심리지원 서비스', '일상돌봄 병원 동행 서비스' 등 받고자 하는 서비스명 세가지 작성
 - 기본서비스 C형 신청시 특화서비스는 신청 불가하므로 '일상돌봄 기본서비스 C형(72시간)' 만 작성,
 - 기본서비스 D형 신청시 기본서비스는 신청 불가하므로 '일상돌봄 심리지원 서비스', '일상돌봄 병원 동행 서비스' 등 특화 서비스명 두가지만 작성
- 각 읍면동은 해당 지역에서 제공하는 서비스 목록을 비치, 신청자에게 제시 필요
- 이용 유형은 최대 이용한도를 의미하므로, 개인의 선택에 따라 서비스를 기준보다 적게 신청 및 사용하는 것도 가능

◆ (참고) 서비스 신청서 작성 방법

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제1호의4서식]<개정 2023.3.7>

(3쪽 중 1쪽)

사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

처리기간 : 14일
(첫만남이용권, 장애인활동지원, 발달장애인 주간활동서비스 및 방과후활동서비스는 30일)

신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	세대주와의 관계	전화번호			
	주소			휴대전화	전자우편		
가족사항	세대주와의관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호 등)	동거여부	건강상태 (장애/질병)	직장명	전화번호 (집/직장)
※ 배우자 관계 ([] 법률혼 [] 사실혼 [] 사실상 이혼)							
본인부담금 환급계좌	지원대상자와의 관계	성명	금융기관명	계좌번호	예금주	비고(사유)	
제출처	사회보장급여 내용						
읍면동 주민센터	[]지역사회 서비스	지원대상자	김○○	서비스명	일상돌봄 기본서비스 A형(36시간) 일상돌봄 심리 지원 서비스		
		지원대상자	이○○	서비스명	일상돌봄 기본서비스 B형(12시간) 일상돌봄 병원 동행 서비스 일상돌봄 소셜 다이닝 서비스		

* 신청서 작성 시 서비스 명 표준

< 전국 공통 >

- 일상돌봄 기본서비스 A형(36시간)
- 일상돌봄 기본서비스 B형(12시간)
- 일상돌봄 기본서비스 C형(72시간)
- 일상돌봄 식사영양관리 서비스
- 일상돌봄 병원 동행 서비스
- 일상돌봄 심리 지원 서비스
- 일상돌봄 휴식 지원 서비스
- 일상돌봄 건강생활 지원 서비스
- 일상돌봄 소셜 다이닝 서비스
- 일상돌봄 교류증진 지원 서비스
- 일상돌봄 간병 교육 서비스
- 일상돌봄 독립생활 지원 서비스

< 지역별 자체 특화 서비스('23년 하반기 기준) >

- (전북 전주, 군산, 남원, 김제) 일상돌봄 전북청년힐링지원 서비스
- (전북 전주, 군산, 남원, 김제) 일상돌봄 중장년건강생활지원 서비스
- (경북 구미) 일상돌봄 교류증진 지원 서비스
- (경기 광명, 남양주, 용인, 이천, 광주) 일상돌봄 세탁서비스

◇ 일상돌봄 서비스를 필요로 하는 중장년, 가족돌봄청년 또는 그 가족 등이 읍·면·동 주민센터 방문 등을 통해 서비스 신청

□ 서비스 신청자격 : 지침의 '1) 서비스 이용대상' 부분 참조

□ 서비스 신청권자

○ 일상돌봄서비스 신청자격이 있는 자 (이하 '신청자')

○ 신청자의 친족 및 이해관계인 (이하 '대리 신청자')

* 친족 : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

** 이해관계인 : 후견인, 이웃(아·통장) 등 그 밖의 관계인

○ 담당 공무원 (직권신청)

□ 신청 방법

○ (방문신청) 신청자의 주민등록상 주소지의 읍면동 주민센터에 방문하여 신청

○ (전화·우편·팩스 신청) 거동 불편 등 부득이한 사유로 직접 방문이 불가능할 경우 전화, 우편 또는 팩스로도 신청 가능

- 읍·면·동 공무원이 직권 신청하는 경우 신청자의 동의(신청서)를 받아 신청서 대리 작성 및 신청

□ 제출서류

○ 본인이 신청하는 경우

- 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청서(제1호 서식, 이하 '신청서')

- 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서(제1-2호 서식)

- 신청자 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명서류)

* 대리신청 시 위임장(제1-1호 서식) 및 대리신청자의 신분증 추가 제출 필요

- 증빙서류 : 신청자 유형별 아래에 해당하는 서류

신청자 유형	필요한 증빙서류		
	① 돌봄 필요성	② 돌봄자 부재	③ 가족돌봄 청년 증빙
돌봄 필요 중장년 (①돌봄 필요성, ②돌봄자 부재 증빙필요)	◆ 아래 중 1개 (1) 진단서·소견서 등 (2) 공공·민간기관 추천서 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> * 공공·민간기관 범위 - 희망복지지원단 - 찾아가는 보건복지팀 - 의료급여관리사 - 사회복지관 - 중장년내일센터, 청년센터 - 정신건강복지센터 - 학교, 병원 - 사회서비스원 </div>	◆ 아래 중 1개 (1) 주민등록상 1인가구 (2) 경제활동, 학업, 장기부재 등으로 가구원이 돌봄을 제공하기 어려운 사유 증빙자료(29p)	해당 없음
가족돌봄 청년 (①돌봄 필요성, ②가족돌봄 청년 증빙필요)	◆ 아래 중 1개 (1) 진단서·소견서 등 (2) 공공·민간기관 추천서 * 가족돌봄청년이 아닌 청년이 돌보고 있는 가족의 돌봄 필요성을 말함	해당 없음	◆ 아래 중 1개 (1) 돌봄 대상 가족과 주민등록상 동거가족 (실질적 동거 포함) (2) 공공·민간기관 추천서 (3) 재직증명서 등 (경제활동 증명)

◆ 읍·면·동은 신청 접수 시 신청자가 기본서비스 A형(월 36시간),
기본서비스 B형(월 12시간)를 신청하는 경우
신속한 돌봄 사각지대 해소 및 국민 편의를 위해
가능한 증빙서류 접수 후 즉시 판단하고,
신속히 시·군·구에 서비스 제공결정 요청하도록 노력

* **기본서비스 C형** (월 72시간)의 경우 돌봄이 추가적으로 필요한 **예외적** 경우에
제공되는 서비스임을 감안, **대상자 선정조사 실시 필요**

① (돌봄 필요성 증빙) '진단서·소견서 등' 또는 '타 기관 추천서'

(1) (진단서·소견서 등) 신체적 질병, 부상에 대한 증빙서류

- 각종 질병 및 부상 등 신체적 이유로

상당 기간 독립적 일상생활 수행이 불가능하거나 곤란함이
명시된 진단서 또는 소견서를 증빙서류로 첨부

* 정신질환의 경우, 돌봄 정도를 쉽게 판단하기 어려운 등 질병의 특성을 감안해
정신건강센터의 추천서가 있는 경우만 증빙서류로 인정

◆ 인정서류로 제출되는 '진단서·소견서'

- (원칙) 진단서 또는 소견서에는 해당 질병 또는 부상으로 인해
아래 중 어느 하나 이상의 독립적 신체활동 및 일상생활 유지에
상당한 제한이 있음이 명시되어야 함 ('25P 작성예시' 참조)

- * (신체활동) ① 세수, 양치질, 몸씻기 등 신체청결활동
② 대소변 조절 및 화장실 사용하기
③ 옷입기 및 몸단장
④ 돌아눕기, 일어나 앉기 등 실내 이동
⑤ 음식, 음료 섭취 포함 식사행위

- ** (일상생활) ① 식사준비 및 정리
② 집안 청소, 정리
③ 빨래하기
④ 약 챙겨먹기

* 각 읍면동은 진단서·소견서 등 판단 시 중증질환(복지부 장관이 고시한 중증
질환 상병, 참고3), 희귀난치성질환(복지부 장관이 고시한 희귀난치성 질환 상
병, 참고4), 노인성질환(참고5)등 질환명을 참고할 수 있으나, 해당 질환의
경우에도 진단서에 위의 '원칙'과 같은 내용이 명시되어 있어야 함

- (기타) 장기요양인정서 등

(장기요양서비스 이용자는 특화서비스만 이용 가능)

< 참고 : 진단서·소견서 등 예시 >

■ 의료법 시행규칙 [별지 제5호의2서식] <개정 2019. 9. 27.>

진 단 서

등록번호			
연 번 호			
환자의 성명		환자의 주민등록번호	
환자의 주소	(전화번호:)		
병 명 [] 임상적 추정 [] 최종진단	(주 질병·부상) (부 질병·부상)	질병분류기호	
발병 연월일	년 월 일	진단 연월일	년 월 일
치료 내용 및 향후 치료에 대한 소견	<u>(예시) 00상병으로 년/월/일 수술(또는 년/월/일부터 년/월/일까지 입원 치료) 한 자로, 혼자서 식사준비 및 화장실 사용에 상당한 제한이 있어 일상생활의 돌봄이 필요할 것으로 사료됨</u>		
입원·퇴원 연월일	입원일: 년 월 일부터	퇴원일: 년 월 일	
용 도			
비 고			

「의료법」 제17조 및 같은 법 시행규칙 제9조제1항에 따라 위와 같이 진단합니다.

년 월 일

의료기관 명칭:

주소:

[]의사 []치과의사 []한의사 면허번호 제 호

성 명: (서명 또는 인)

작성 방법

1. 환자의 인적사항은 진찰한 의사, 치과의사 또는 한의사가 주민등록증, 기간 만료 전 여권, 운전면허증, 공무원증, 국립·공립대학 학생증, 군
무원증, 건강보험증, 외국인등록증 등 국가공인 신분증(환자가 미성년자인 경우에는 주민등록등본·초본, 학생증 등으로 대체 가능합니다)과
대조하여 확인하고 서명 또는 날인합니다.
2. "병명"란에는 "임상적 추정"과 "최종진단" 중 택일하여 []에 √ 표시를 하고, 질병명은 한글로 적되 영어로 적을 경우에는 한글을 함께
적으며, 질병분류기호도 함께 적습니다.

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

(2) (타 기관 추천서) 대상자의 **정신질환, 사회·관계적 고립** 등 어려움을 명확히 알 수 있는 **공공·민간 전달체계 추천서**(서식2)

* '일상돌봄 서비스 공공·민간 연계 동의서' 함께 제출 필요(서식 2-1)

- (정신질환) '정신건강복지센터'의 추천서

- 정신질환으로 일상돌봄 서비스를 필요로 하는 분의 경우, 일상돌봄 서비스 외에도 정신건강복지센터 등을 통한 지속적 사례관리가 병행될 필요가 있는 만큼 반드시 지역 내 정신건강복지센터를 통한 추천 및 신청 필요
- 기존 정신건강복지센터의 사례관리 대상자 중 센터에서 일상돌봄이 필요한 것으로 판단한 자는 센터 추천서를 첨부하여 신청 가능
- 정신질환으로 서비스를 신청하려는 경우, 정신건강복지센터를 방문하여 상담 및 사례관리 후 추천서를 통해 신청하도록 안내

- (고립) 1인가구 등 지역별로 발굴한 고독사 위험자, 고독사 예방 시범사업에서 발굴한 지역 내 대상자 등

- (기타) 위 사항 외에도 질병, 부상 등의 사유로 공공·민간 전달체계에서 일상돌봄이 필요한 것으로 추천한 경우, 별도의 소견서·진단서 없이도 서비스 지원 가능

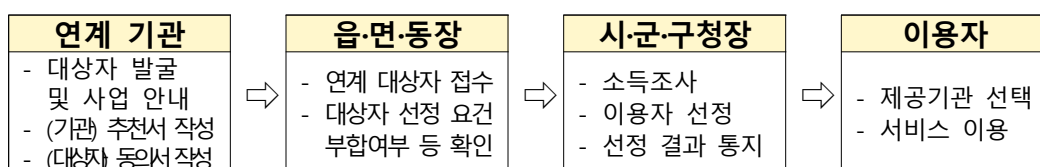
◆ **공공·민간 전달체계 범위**

- 희망복지지원단, 찾아가는 보건복지팀, 의료급여관리사, 사회복지관, 중장년내일센터, 청년센터, 정신건강복지센터, 학교, 병원(의료사회복지사), 사회서비스원

◆ **공공·민간전달체계 연계**

- (방향) 돌봄 필요 중장년, 가족돌봄청년 유관기관의 서비스 연계 활성화
- (연계내용) 서비스 대상자 욕구에 따라 기본 및 특화서비스 연계
- (연계기관) (공공)통합사례관리사, 의료급여사, 행정복지센터, 맞춤형 복지팀 등 (민간)사회복지관, 정신건강복지센터, 병원 및 의료사회복지사 등
 - 특히 책임의료기관에서 수행하는 '퇴원환자 지역사회 연계' 사업과 연계체계 구축 권장 (소득 수준에 관계없이 서비스 이용 가능함을 안내)

○ (연계절차)



< 참고 : 지역별 유관기관 연계체계 구축 양식 >

- 각 지역은 아래 서식을 활용해 지역 내 관련 담당자, 대상자 발굴 담당, 중장년 및 청년 유관기관 등 연계기관 연락처를 정리해 활용 가능
(반드시 작성해야 하는 양식은 아니며, 필요시 활용 가능)

☐ 시군구 담당자

연 번	기관명	담당자 (직급)	직통번호	e-mail	비고

☐ 희망복지지원단(통합사례관리사)

연 번	기관명	담당자 (직급)	직통번호	e-mail	비고

☐ 돌봄 필요 중장년 유관기관

연 번	기관명	담당자 (직급)	직통번호	e-mail	비고

☐ 가족돌봄청년 유관기관

연 번	기관명	담당자 (직급)	직통번호	e-mail	비고

② (돌봄자 부재 증빙) 아래 중 어느 하나 증빙 시 가능

- 주민등록상 1인 가구(행복이음을 통해 확인 가능)
- 2인가구 이상의 경우 경제활동, 학업, 장기 부재 등으로 가구원이 돌봄을 제공하기 어려운 사유 증빙자료(29p <표>참조)

③ (가족돌봄청년 증빙) 아래 중 어느 하나 증빙 시 가능

- 돌봄 대상 가족과 주민등록상 동거 가족인지 여부(실질적 동거 포함)
- 공공·민간기관 추천서
- 재직증명서 등 경제활동 증명 서류(29p <표>참조)

* 재직증명서 등 발급이 어려운 경우, 급여를 지급받은 계좌(통장사본) 증빙 가능

◆ (참고) 12세 이하의 아동이 가족을 돌보고 있는 것으로 판단되는 경우

- 12세 이하 아동은 원칙적으로는 돌봄을 받아야 할 대상으로, 일상돌봄 서비스 외 아동에 대한 별도 지원이 필요
- 발견 시 시군구 '아동보호팀' 등 아동보호체계로 연계 필요
- 다만 지자체 판단에 따라 지원이 필요하다고 인정되면 이 경우에도 일상돌봄 서비스를 지원할 수 있음 (돌봄필요성 요건 등 동일하게 적용)

< '돌봄을 제공하기 어려운 사유(경제활동 포함)' 판단을 위한 증빙서류 >

돌봄을 제공하기 어려운 사유			증빙서류		
대분류	중분류	세부			
경제 활동	임금 근로자	주 15시간 이상 근무	4대보험가입자		직장건강보험, 고용보험 가입자 * (육아)휴직자 제외
			4대 보험 미 가입자	재직 관련	재직증명서, 근로계약서, 고용(근로)확인서, 위촉(탁) 계약서, 국민연금가입자(사업장가입자) 가입증명서 등 재직 중임을 증명할 수 있는 서류 중 1부
				소득 관련	소득세 납세사실증명서, 근로소득원천징수영수증, 소득금액증명원, 급여명세서 중 1부
	자영업자		사업자등록증명원과 다음의 서류 중 1부 - 소득금액증명원, 부가가치세과세표준증명원, 부가가치세 신고서 (사업자 등록일자 1년 미만인 자) - 영업개시한지 얼마 되지 않아 세금신고내역 등 제출 어려운 경우 사업장 임대차계약서, 매출증빙자료 등 제출		
	(특수형태 근로종사자)		판매원 가입 확인서, 사실 확인 증명서 등 재직증빙서류와 소득 증빙자료		
	농어업인		농업(어업)인 확인서, 농업(어업)경영체등록증명서, 선원승선신고사실확인서 중 1부		
장애인			장애인 등록증(중증장애인에 한함)		
일상생활 수행 어려움			장기요양인정서, 건강보험 산정특례(중증질환, 희귀질환) 등록 신청서 등		
장기 부재	교도소 수감		재소증명원		
	입원		의사진단서, 소견서, 진료확인서 중 택1(2개월 이상 입원 또는 요양 등) * 치료·요양기간 명시 필요		

* 증빙서류는 원칙적으로 신청일 기준 1개월 이내 발급된 서류에 한하여 인정하나, 대상자의 상황을 고려하여 달리 정할 수 있음

※ 건강보험·고용보험 가입, 주민등록등본, 가족관계증명서, 생계급여 또는 의료급여 수급자 증명서 등 시스템 연계로 확인되는 정보는 별도 증빙서류 제출 불요

◆ 읍·면·동 담당 공무원은 신청자의 나이, 소득, 유사중복 서비스 수혜 여부 등 확인 및 접수

□ 수행주체 : 읍·면·동 담당 공무원

□ 접수방법

- (방문신청) 읍·면·동 담당공무원은 신청서류를 받은 후 신청자 또는 대리 신청자가 내방한 상태에서 사회보장정보시스템(이하 '행복이음') 조회를 통해 신청자의 나이, 타 공적돌봄 서비스 수혜 여부* 등 확인

* 제외가 아닌 신청가능 서비스 유형 확인을 위함

◆ 대상자가 유사 서비스를 받고있는 경우

- 대상자가 장기요양 등 돌봄 등을 제공하는 유사서비스를 받고 있더라도,
* 유사 서비스 : 노인장기요양, 가사간병 방문지원사업, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 등
- 일상돌봄 서비스는 돌봄 서비스 외 교류증진 등 '특화서비스'만 이용도 가능(D유형)한 서비스이므로,
유사서비스를 받고 있다는 이유만으로 신청을 거부하지 않도록 유의

- 신청자격에 해당되는 경우 처리기한, 결과 안내방법 등 안내

- (전화·우편·팩스 신청) 전화로 신청할 경우 읍·면·동 담당공무원이 신청서를 대리 작성하여 접수하되, 증빙서류는 반드시 우편 또는 팩스로 제출해야함

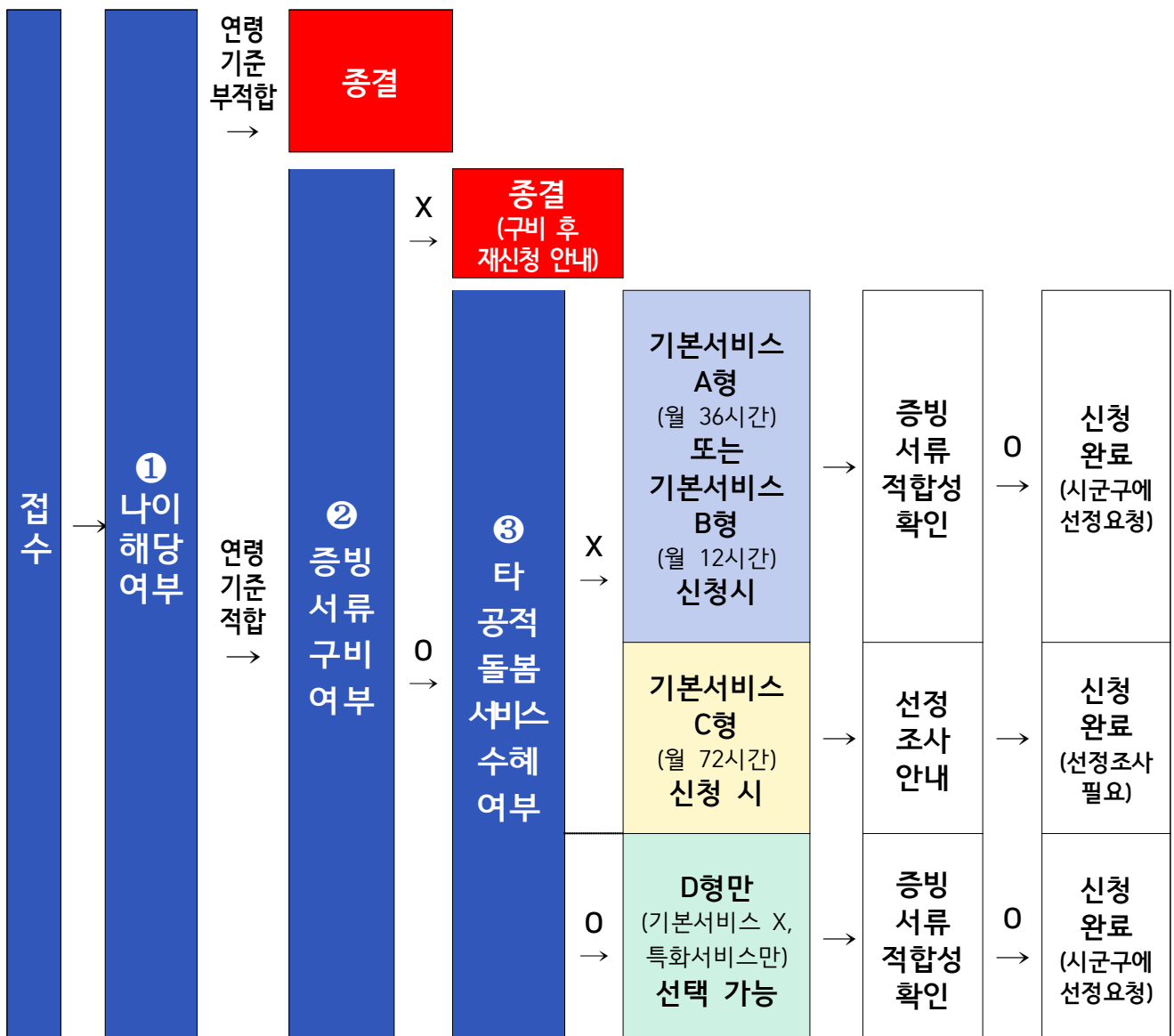
- 신청자격에 해당되는 경우 처리기한, 안내방법 등을 전화 및 문자(SMS)를 통해 안내(접수 시 안내사항 참조)

□ 종결처리

- 확인 결과 사업대상연령에 해당되지 않는 경우 또는 증빙서류를 갖추지 못한 경우 신청자격에 해당되지 않음을 안내(대면, 전화 또는 문자(SMS) 등)하고, 행복이음에 안내결과(안내일자, 안내방법 등) 입력 후 종결

□ 읍면동 담당자 신청처리 절차

< 읍면동 담당자 신청처리 절차 >



□ 접수 시 안내 사항

○ (처리기한) 신청접수일로부터 14일 이내

* 자격 여부 및 서비스 내용 결정·안내

- 단, 신청자에 대한 선정조사가 필요한 경우(C유형 신청 시) 등 이 기간 내에 선정을 완료할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 30일까지 연장 가능함
- 시·군·구 담당공무원은 처리기한을 연장하는 경우 신청자에게 그 내용, 사유 및 처리예정기한을 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두로 사전안내하고 양해를 구함

○ (결과 안내방법) 관할 시·군·구에서 일상돌봄 서비스 자격결정 여부 등을 서면으로 안내할 예정임을 안내

* 서면 안내를 원칙으로 하되, 서면으로 안내하기 어려운 경우 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두안내 가능

○ (고지사항 안내) 대상자로 선정될 경우 거주지, 다른 급여의 수급 이력 등이 변동되었을 때 지체 없이 관할 읍·면·동 주민센터에 신고 하여야 함을 안내

- 수집된 정보는 5년간 보유하고 그 기간이 경과하면 파기됨을 안내
- 필요 시, 대상자 선정을 위한 조사의 목적으로 읍면동 담당자 등이 대상자 선정조사를 위해 신청자의 가정에 방문할 수 있음을 안내
- 이를 위해 수행기관에 인적사항 등 관련 정보*를 제공할 예정임을 안내 (담당기관, 담당자 이름 및 연락처 함께 안내)

* 신청서상의 정보(이름, 생년월일 및 성별, 주소, 연락처 등) 제공. 단, 주민번호 뒷자리는 제공하지 않음

5

대상자 확인 및 선정조사 (C유형 선정 등 필요시)

- ◇ 기본서비스 C형(월 72시간) 선정을 위해 확인이 필요한 경우 등 예외적인 경우에 대상자 선정조사 실시
- ◇ 읍·면·동 및 시군구 담당자 등은 서비스 신청자(대상자)의 가정방문 등을 통해 선정조사 및 서비스 상담 실시

□ 목적

- 돌봄 필요를 판단하기 위하여 사회·관계적, 신체적, 정신적 측면의 복합적 욕구를 종합적으로 평가

□ 수행주체 : 읍·면·동 및 시·군·구 담당공무원 또는 사례관리사 등
(지역사정에 따라 추가·변경 가능)

- 필요시 희망복지지원단, 정신건강복지센터, 지역 사회서비스지원단* 등에 의뢰 가능

* 지역사회서비스지원단에 선정조사 업무를 위탁하는 지역에 한함

- 서비스 성격 상 제공기관이 직접 수행하는 것이 보다 바람직한 경우 서비스 제공기관에 욕구 조사 의뢰 가능

□ 조사 시기 : 신청접수일*로부터 7일 이내(공휴일 제외)

* 접수일 : 읍·면·동으로부터 수행기관으로 접수된 일자

□ 조사방법

○ 방문 조사

○ 일상돌봄서비스 대상자 선정 조사지(제3호 서식) 활용

* (3호 서식) 질병, 부상 등 신체적 어려움으로 신청한 경우 활용

○ 신청자의 특성, 안전문제 등을 감안하여 필요시 2인 이상 방문

* 알코올중독자 등 안전문제가 우려되는 대상 등의 경우에는 반드시 지원인력, 정신건강복지센터 정신건강전문요원 등과 동행하여 방문

☐ 선정조사 점수집계 방법

- 신체 또는 정신영역의 지표·항목 및 영역별 점수를 집계

◆ 대상자 선정 조사지 구성

- (서식 제3호) 신체영역(P)의 일상생활 수행 어려움 조사 (6개 문항, 총 24점)
(사회영역(S) 조사는 참조로 활용)

- 각 영역별로 지원 필요도를 아래 표 기준에 따라 '상', '중', '하'로 평가

구분	상	중	하	총점
신체영역(P)	12점 이상	4점 이상	4점 미만	24점

※ 가족돌봄청년의 경우 돌봄 대상 가족의 필요도 평가점수를 말함

☐ 선정 요건 (C유형 선정 요건)

- 선정조사 결과 신체영역 점수가 '상'인 경우

☐ 예외승인요청

- 선정조사를 수행한 사람은 선정 요건에 해당하지 않으나 긴급한 지원 등 사업 대상으로 선정할 필요성이 있다고 판단하는 경우, 이에 대한 의견을 작성하여 시·군·구에 승인요청할 수 있음

- ◇ 시·군·구는 읍·면·동 담당자의 요청을 기반으로 대상자 선정여부 결정
- ◇ 시·군·구는 필요시 협의체 등을 통해 대상자 선정여부를 심의 및 결정

☐ 승인 요청

- 읍·면·동은 신청자의 증빙서류 등을 확인 및 시·군·구에 승인 요청(관련 자료 행복이음에 입력)

☐ 서비스 제공 결정 (바우처 자격 결정)

- 시·군·구는 증빙서류 등을 확인하여 대상자 선정 여부를 결정
- 심의가 필요한 경우 지역 내 협의체 등을 통해 심의 후 대상자 선정여부를 결정

☐ 서비스 제공 우선순위

- 예산 부족 등 사유로 대상자 우선순위에 따른 서비스 제공 여부 결정이 필요한 경우, 아래 순위를 참조 가능

* 아래 순위는 지역에 따라 조정하여 활용 가능

① 돌봄 필요성이 높은 자

- (1) 혼자서 일상생활이 완전히 불가능한 경우(와상환자 등)
- (2) 혼자서 일상생활이 현저히 곤란한 경우
- (3) 고독사 고위험군 등

② 돌봄 상황 및 가구형태

(가족돌봄청년: 단독돌봄자인 경우 / 중장년: 1인가구인 경우 우선)

③ 기존 돌봄서비스를 이용할 수 없거나 이용하지 않고 있는 자

④ 기타 시군구청장이 우선 지원이 필요한 것으로 인정하는 자

☐ 시군구 심의가 필요한 경우 (지역사회보장협의체 등 지역별 심의기구)

- ① 대상자 기준에 해당되지 않더라도 읍·면·동이 예외적으로 서비스 제공이 필요하다고 판단하는 경우
- ② 심의 결과에 대해 불복(이의신청)하여 재심의를 요청한 경우
- ③ 그 외 시·군·구 담당자가 심의가 필요하다고 판단한 경우

☐ 심의 내용(심의 대상인 경우에 한함)

- 대상자 선정여부 타당성 등

☐ 심의 서류

- 대상자 증빙서류
- 대상자 선정조사지
- (이의신청의 경우) 이의신청서

◇ 시·군·구는 한국사회보장정보원에 선정 결과 전송

◇ 시·군·구는 신청자에게 서비스 결정 통지

□ 결정자료 전송

- 시·군·구 담당자는 행복이음을 통해 자격결정 자료를 전자 바우처 시스템에 즉시 전송
- 한국사회보장정보원은 매월 27일 18시까지 전송된 자격 대상자에 대하여 다음 달 1일부터 사용할 수 있는 바우처 생성
- 단, 긴급하게 서비스가 필요하거나 전 월 결정분이 미 전송된 대상자에 대해서는 매월 10일까지 전송일 다음날부터 바로 서비스를 이용할 수 있도록 바우처 생성
(단, 2023년 8월의 경우 사업초기임을 감안, 월 25일까지 바우처 당월신청 및 이용 가능)
- ※ 신규 대상자 전송 시에만 적용 가능(당월 등급변경은 불가)하며 "행복이음" 내 '바우처 송수신 관리' 화면에서 '당월신청' 여부를 'Y'로 표시 후 전송
- ※ 당월신청 여부를 Y로 표시하지 않고 전송한 경우에는 전자바우처시스템을 통해 당월 바우처 생성 신청 가능(대상자관리 >> 대상자자격정보관리 >> 당월생성미체크자관리)

□ 자격 결정 통지

- 시·군·구 담당자는 신청 접수일로부터 14일 이내(사유가 있을 경우 30일까지 연장 가능)에 행복이음을 통해 자격결정 자료를 전자 바우처 시스템에 즉시 전송
- 결정통지문은 행복이음을 통해 출력 및 대상자에게 통보
- '일상돌봄 서비스 이용 안내문(서식5)'을 대상자에게 통보
- ※ 이용 안내문에는 대상자별 소득수준에 따른 본인부담비율(본인부담금) 포함 필요
 - ☞ 서식 4. 사회보장급여(결정(적합), 결정(대상제외), 변경·정지·중지·상실) 통지서
 - ☞ 서식 5. 일상돌봄 서비스 이용 안내문

□ 본인부담금 산정을 위한 소득조사

(‘2023 지역사회서비스 투자사업 안내’ 93~94페이지와 동일)

○ 가구원 수 산정

- 가구원의 범위는 세대별 주민등록표에 기재된 자로서 서비스 이용자를 기준으로 생계와 주거를 같이 하는 배우자, 2촌 이내의 직계존비속 및 그 배우자(아동의 경우 형제자매 포함)

※ 생계나 주거를 같이 하는 배우자(사실혼 관계포함) 또는 부모·형제(특히 아동의 경우)는 주민등록을 달리하더라도 가구원에 포함

※ 서비스이용자가 건강보험 가입자(직장 또는 지역)인 경우 서비스이용자의 주민등록표에 기재된 자료만 가구원으로 산정하고 소득조사 실시

※ 단, 동일 주민등록표에 기재된 자이나, 해외장기체류로 확인된 가족은 가구원수에서 제외

예시 서비스를 신청한 가구의 주민등록표에 2촌 이내 직계존비속 및 배우자가 4인이나 건강보험증에 5인이 등록된 경우에도 해당 가구원 수는 4인으로 산정(주민등록표 기준)

- 서비스이용자가 주거를 달리하는 다른 건강보험 직장가입자의 피부양자로 등재되어 있는 경우는 해당 건강보험증에 등재된 자를 모두 가구원수에 포함(행복이음을 통한 가족관계등록원부 조회가 불가하나, 지자체 담당자는 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 시행령」 제28조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)에 따라 주민등록번호가 포함된 자료를 처리가능)

예시 1 서비스를 신청한 아동(주민등록표상 2인 가구 : 어머니, 아동)이 따로 사는 아버지(4인가구)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우 아버지의 소득증명자료(건강보험료 납부확인서 등)을 확인하고 가구원수는 6인으로 산정

예시 2 서비스를 신청한 아동(주민등록표상 2인 : 어머니, 아동)의 부모가 이혼하여 따로사는 경우 아동이 어머니의 건강보험피부양자로 등재되어 있다면, 따로사는 아버지는 생계나 주거를 같이 하는 가구원으로 볼 수 없음.

예시 3 서비스를 신청한 중장년(주민등록표상 2인 가구 : 중장년, 아들1)이 따로 사는 아들2(4인가구, 사돈 포함)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우 아들1, 아들2의 소득증명자료(건강보험료 납부확인서 등)을 확인하고 가구원수는 6인으로 산정

○ 소득 조사

- (원칙) 행복이음을 통해 조회된 신청일 기준 전월 건강보험료 부과액 기준으로 산정

- (예외) 건강보험료 부과액이 확인되지 않는 경우 또는 신청자가 건강보험료에 이의를 제기할 경우 서비스 대상 가구의 건강보험료 영수증이나 납부확인서, 월급명세서 등을 토대로 신청월 직전 12개월 평균하여 건강보험료 본인부담금 납입액 산정

※ 필요시 신청자가 건강보험료 관련 소명자료 제출

- (조사생략) 신청자가 기초생활수급자 또는 차상위계층인 경우에는 소득 조사를 통한 행정 비효율을 막기위해 소득조사 미 실시(행복이음에서 확인)

※ 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호·제10호, 「기초연금법」 제2조제3호, 「한부모 가족지원법」 제5조

- (해외체류) 해외체류로 건강보험 부과가 중지된 경우 월급명세서로 산정하고, 월급명세서로 확인이 불가능한 경우 건강보험료 부과 중지 직전 12개월 평균하여 산정

- (직장가입자 휴직) 3개월 이상 휴직한 경우 휴직자의 소득을 0원으로 처리

※ 3개월 미만 휴직자의 소득을 휴직 직전의 건강보험료 부과액으로 산정

- (보험료 합산) 가구 내 직장가입자가 2명 이상이거나 직장가입자와 지역가입자가 혼합되어 있는 경우 각각의 보험료를 합산, 해당 가구의 보험료 본인부담금 납입액 확정

- (맞벌이 가구) 부부 중 낮은 건강보험료 1/2 감경 후 합산

예시 "A" 높은 건강보험료 + "B" 낮은 건강보험료 × 0.5

- 기타 상기관 관련 조사 및 정보의 제공에 필요한 사항은 국민기초 생활보장법 제22조제3항·제5항부터 제8항까지 및 제23조를 준용하며, 이용자는 세대의 구성에 변동이 있거나 소득 관련 사항에 현저한 변동이 있는 때에는 지체없이 관할 시·군·구에 이를 신고하여야 함 (자격변경으로 이동)

- 바우처 수급자격을 유지하고 있는지 확인을 위해 재판정 대상 사업에 대해서는 재판정 당시의 시점을 기준으로 소득조사 실시

< 참고 >

1 서비스 지원기간 및 이용자격

용어의 정의

- 서비스 지원기간 : 사회서비스 제공계획(기준정보) 상에 반영된 서비스별 지원 기간을 의미
- 이용자 자격기간 : 선정된 이용자가 동 서비스를 이용할 수 있는 기간을 의미

□ 서비스 지원기간 및 이용자격

- 일상돌봄 서비스 지원 기간 : 6개월, 재판정 3회 가능
 - 단, 간병교육의 경우 3개월, 재판정 1회 가능
- 이용자 자격기간 : 서비스 개시월로부터 서비스별 지원기간
 - 서비스 개시월 : 바우처 신청 전송(매월 27일 18:00 이전 전송 기준) 익월
 - ※ 매월 10일(2023년 8월의 경우 25일)까지 당월신청 가능
 - 이용자의 자격 소멸 시점은 서비스 개시 월부터 소멸 시작되며, 이용자가 서비스를 받지 않았더라도 이용자 지원기간이 지나면 이용자가격이 소멸되어 서비스를 제공받을 수 없음

□ 이용자 자격기간 연장(재판정)

- 재판정 개념 : 이용자가 동일 서비스에 대해 1회만 서비스를 제공받는 것이 원칙이지만, 서비스 효과 극대화 및 사회서비스 시장화 도모 등 지속 지원의 필요성이 높은 서비스에 대해 지방자치단체의 장이 추가로 서비스를 제공받을 수 있도록 해주는 제도
- 재판정 절차 : ① 시·군·구의 서비스 이용 종료자 확인 ⇒ ② 이용자 재신청 ⇒ ③ 이용자 자격해지 ⇒ ④ 시·군·구청장 재판정 및 선정 ⇒ ⑤ 이용자 선정통보

재판정 관련 업무처리 절차

- ① 종료예정자 명단 확인 (시·군·구) : 지원기간 종료 2개월 전(전자바우처시스템에서 확인)
- ② 이용자 서비스 종료 및 재신청 안내(시·군·구 → 이용자) : 지원기간 종료 2개월 전
- ③ 종료 예정자별 일괄자격해지 (정보원) : 지원기간 종료월 11일
 - * 바우처 지원기간 3개월 미만 사업 또는 3개월 사업의 당월신청자 일괄자격해지 불가,
서비스 종료 월 중 시·군·구 별도 중지처리 필요(중지사유 : 자격만료)
- ④ 대상자별 재판정 및 결과 전송 (시·군·구 → 정보원) : 종료월 12일 ~ 말일 18시
- ⑤ 이용자 선정통보 (시·군·구 → 이용자) : 종료월 12일 ~ 말일

※ 재판정·전송 등 시·군·구의 별도 조치가 없는 경우 판정 유효기간이 도래한 대상자의 자격은 자동 해지됨

○ 재판정 처리 : 지원기간이 만료된 이용자가 서비스이용을 연속해서 받고자 하는 경우(재판정) 관할 읍·면·동 주민센터에 재신청

- 재판정 시점에서 소득, 욕구서류 등 관련 자료를 제출받아 자격적합여부를 확인 후 지속 지원 여부 결정하여 통보

2) 이용자자격관리

□ 등급조정

○ 이용자의 세대구성 및 소득 등에 변경사항이 발생하여 이의신청이 있는 경우 행복이음 상 자료 및 제출 증빙서류를 확인하여 정부지원금 및 본인부담금에 대한 변경 처리 → 자격변동이 있는 익월부터 정부지원금 및 본인부담금 조정

※ 간병 교육 등 서비스 지원기간 동안 바우처가 1회 생성되는 사업의 경우 등급 변경 불가

□ 자격변동(전출입)

○ 이용자가 다른 지역으로 전출할 경우, 기존 지역에서 취득한 이용자 자격은 상실되고 전입지에서 재심사·선정되어야 함

※ 이 경우 행복이음에서 전자바우처로 전송하지 않은 신청정보(바우처 생성전)는 별도 처리 없이 자동으로 대상에서 제외됨(전입지 담당자의 대상제외 처리요청 불요)

- 재신청 가능여부 및 잔여기간 혹은 전체 서비스 제공여부는 예산 여건, 신청자의 서비스 이용내역 등을 검토하여 해당 시·군·구청장이 자율적으로 결정

- 기존 지역에서 생성된 바우처는 전출입 신고일 기준 해당월까지 바우처 사용이 가능하고 이후에는 결제가 불가능함에 유의

□ 자격관리

○ 시·군·구 담당자는 이용자의 신청이 없더라도 직권으로 처리 가능

※ 단, 자격상실처리를 위해서는 행복이음을 통한 중지 및 전송처리를 완료하여야 함

서비스 대상자의 지원 기간 중 자격상실 사유

- 서비스 이용자의 사망
- 서비스 이용자가 서비스 포기의사를 명시적으로 밝힌 경우
- 대상자 선정 시 사실과 다른 자료를 제출하는 등 부정한 방법으로 대상자에 선정됨이 밝혀진 경우
- 바우처 카드 매매·양도 등 부정사용 적발
- 제공기관의 바우처 부정결제에 협력한 경우

- 정당하지 않은 사유로 2개월간 연속하여 바우처 결제실적이 없는 경우
 - ※ 정당한 사유 : 지자체 통보 지연, 제공기관 등록 지연, 질병으로 인한 입원 및 감염병 감염, 천재지변 등
- 이용자가 정당한 사유 없이 서비스 이용(제공)월까지 본인부담금을 미납하여 제공기관으로부터 서비스 중지요청이 있거나 시·군·구가 현장조사 등을 통하여 미납 건을 직접 확인한 경우
- 서비스 제공인력에 대한 폭력·성폭력 등 부당한 행위가 있는 경우
- 전출 이외의 사유로 서비스 대상자 자격이 상실되는 경우 시·군·구는 행복이음을 통해 자격상실 처리를 하고 한국사회보장정보원으로 관련 내용 전송
- 이용자 통지 : 서면 통지를 원칙으로 하며, 이용자의 요청이 있을 경우 문자메세지서비스(SMS) 또는 전자우편(e-메일)통지 가능

◇ 서비스 제공 현황 및 이용 자격 적격성 유지여부 등 모니터링

☐ 수행주체 : 시·군·구 또는 지역사회서비스지원단 등

☐ 수행주기 : 연 1~2회

☐ 모니터링 내용

- 시·군·구 또는 지역사회서비스지원단 담당자는 일상돌봄서비스 대상자 자택, 서비스 제공기관 등에 방문하여 서비스 이용 현황 및 이용자의 자격 적격성(질병상태 등)에 대해 점검할 수 있음
- 서비스 대상자 및 서비스 제공기관에 일정, 방문목적 등을 사전 통지하고, 방문날짜 등 협의

☐ 모니터링 결과

- 시·군·구는 모니터링 결과 서비스 대상자의 사정이 변경되어 일상 돌봄 서비스 제공 요건에 해당되지 않는 경우*, 서비스 제공을 중지하여야 함

* (예) (중장년) 돌봄 필요성 해소, (가족돌봄청년) 돌봄 대상 가족의 사망 등

◇ 대상자 선정 결과, 서비스 결정 내용, 서비스 종결 등에 대해 이의가 있는 경우 이의신청을 할 수 있음

□ 이의신청인 : 서비스 신청자 및 대상자

□ 이의신청 기한 : 시·군·구의 처분(자격 결정)결과를 통지받은 날로부터 60일 이내

* 사회서비스이용권법 제12조

□ 이의신청 방법 : 제6호 서식(이의신청서)를 작성하여 시·군·구청에 제출

○ 이의신청을 접수받은 시·군·구 담당공무원은 수행기관에 대상자 선정조사, 서비스 제공계획 수립 등을 재실시하도록 요청할 수 있으며, 지역사회보장협의체 등 지역별 심의를 통해 결정

□ 결과통보 : 이의신청을 받은 날부터 15일 이내에 그 이의신청에 대해 결정하고 그 결과를 지체 없이 통지

2. 서비스 내용 및 가격

- ◇ 서비스는 돌봄필요 대상에 대한 재가 돌봄+가사를 제공하는 기본 서비스와 돌봄 외에 병원 동행, 심리 지원, 교류증진 등의 특화 서비스로 구성
- ◇ 기본 서비스는 개인의 상황에 따라 서비스 이용 여부 및 이용시간을 결정, 특화 서비스는 다양한 서비스 중 개인이 필요로 하는 서비스를 선택해 사용

1 (기본 서비스) 재가돌봄 · 가사 서비스

- (개요) 서비스 제공인력이 이용자 가정을 방문해 일정 시간 내에서 재가 돌봄 · 가사 및 일상생활 지원 서비스를 탄력적으로 제공
- (대상자) 돌봄 필요 중장년 및 가족돌봄청년 가구의 돌봄대상 가족
- (내용) 재가 돌봄 · 가사 및 동행 지원 (상세내용 참조)
- (제공기간) 6개월 (재판정 가능)
- (제공인력) 돌봄서비스 및 가사서비스별 제공인력
 - 돌봄·가사 서비스(A형, C형) : 「노인복지법」 제39조의 2에 따른 요양보호사 자격증 소지자, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제27조에 따라 활동지원사 교육기관에서 교육과정을 수료한 자
 - 가사 서비스(B형)
 - 「자격기본법」 제17조에 따른 가정관리사, 가사관리전문가, 홈매니저, 공공가정관리사 등 가사관련 민간자격을 취득한 후 관련 실무경력 6개월 이상인 자
 - 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행규칙에 따라 보건복지부장관이 고시한 산모신생아 방문서비스 제공인력 교육과정을 이수한 후 관련 실무경력 6개월 이상인 자
 - 그 외 가사서비스 제공 근무경력 6개월 이상인 자 중 시·군·구청장이 인정한 자
 - 상기 '돌봄·가사서비스(A형, C형)' 제공 가능인력

□ 재가 돌봄·가사 서비스

구 분	내 용																																
사업목적	질병 등으로 독립적 일상이 어려워 타인의 돌봄이 필요한 중장년 및 가족돌봄 청년의 가구 내 일상생활 유지에 필요한 재가 돌봄과 가사서비스를 제공함으로써 가사부담 및 기본 생활환경 유지에 따르는 스트레스를 경감, 안전하고 쾌적한 생활환경을 지원																																
대상자	① 돌봄 필요 중장년 ② 가족돌봄청년 가구의 돌봄대상가족																																
내용 및 구성	서비스 내용 : 가정방문을 통한 돌봄·가사 서비스의 제공 ① (재가돌봄) 목욕 등 신체청결, 옷 갈아입히기 등 몸단장 지원, 식사도움, 체위변경, 안전관리 등 신체 수발지원 및 건강지원 ② (가사) : 청소, 설거지, 식사 준비 등 가정 내 일상생활을 위한 가정환경 마련 ※ 청소: 청소(가구내 방, 거실, 및 주방, 화장실 한정) 및 설거지, 쓰레기 배출과 주거공간 내부정리 ※ 세탁: 세탁 및 세탁물 수거(다림질 제외) ※ 식사준비: 식재료 준비와 설거지, 밥하기와 기본 국반찬하기(장보기 제외) ③ (일상지원) 장보기, 은행 방문 등 외출 시 동행하여 이동 지원 및 업무보조 등 제공																																
제공기간	6개월 (재판정 가능)																																
제공기관	「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 의거한 등록 기관																																
제공인력	가) 돌봄 서비스 - 「노인복지법」 제39조 2에 따른 요양보호사 자격증 소지자 - 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제27조에 따라 활동지원사 교육기관에서 교육과정을 수료한 자 나) 가사 서비스 : - 「자격기본법」 제17조에 따른 가정관리사, 가사관리전문가, 홈매니저, 공공가정관리사 등 가사관련 민간자격을 취득한 후 관련 실무경력 6개월 이상인 자 - 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행 규칙에 따라 보건복지부장관이 고시한 산모신생아 방문서비스 제공인력 교육과정을 이수한 후 관련 실무경력 6개월 이상인 자 - 그 외 가사서비스 제공 근무경력 6개월 이상인 자 중 시·군·구청장이 인정한 자 - 상기 '가) 돌봄서비스' 제공 가능인력																																
가격산정	<table><tr><th>0.5시간</th><th>1시간</th><th>1.5시간</th><th>2시간</th><th>2.5시간</th><th>3시간</th><th>3.5시간</th><th>4시간</th></tr><tr><td>이용불가</td><td>23,000</td><td>32,000</td><td>40,000</td><td>47,000</td><td>53,000</td><td>59,000</td><td>65,000</td></tr><tr><th>4.5시간</th><th>5시간</th><th>5.5시간</th><th>6시간</th><th>6.5시간</th><th>7시간</th><th>7.5시간</th><th>8시간</th></tr><tr><td>73,000</td><td>81,000</td><td>88,000</td><td>97,000</td><td>105,000</td><td>112,000</td><td>118,000</td><td>130,000</td></tr></table> ※ 야간·휴일 및 고난도 사례의 경우 서비스 이용료의 가산 적용 가능하며, 가산률은 지역에서 자율적으로 적용 가능	0.5시간	1시간	1.5시간	2시간	2.5시간	3시간	3.5시간	4시간	이용불가	23,000	32,000	40,000	47,000	53,000	59,000	65,000	4.5시간	5시간	5.5시간	6시간	6.5시간	7시간	7.5시간	8시간	73,000	81,000	88,000	97,000	105,000	112,000	118,000	130,000
0.5시간	1시간	1.5시간	2시간	2.5시간	3시간	3.5시간	4시간																										
이용불가	23,000	32,000	40,000	47,000	53,000	59,000	65,000																										
4.5시간	5시간	5.5시간	6시간	6.5시간	7시간	7.5시간	8시간																										
73,000	81,000	88,000	97,000	105,000	112,000	118,000	130,000																										

□ (금액) 바우처 총액 및 본인부담금

서비스 종류	바우처 총액 (월)	소득수준별 본인부담금 및 정부지원금		
		소득수준	본인부담금	정부지원금
돌봄-가사 월 36시간 (A형)	636,000원	수급자, 차상위	면 제	636,000원
		120% 이하	(10%) 63,600원	572,400원
		120~160%	(20%) 127,200원	508,800원
		160% 초과	(100%) 636,000원	0원
돌봄-가사 월 72시간 (C형)	1,272,000원	수급자, 차상위	면 제	1,272,000원
		120% 이하	(10%) 127,200원	1,144,800원
		120~160%	(20%) 254,400원	1,017,600원
		160% 초과	(100%) 1,272,000원	0원
가사만 월 12시간 (B형)	192,000원	수급자, 차상위	면 제	192,000원
		120% 이하	(10%) 19,200원	172,800원
		120~160%	(20%) 38,400원	153,600원
		160% 초과	(100%) 192,000원	0원

- 바우처 총액은 회당 3시간 이용을 기준으로 책정된 것으로, 회당 이용시간에 따라 월 총 제공시간 및 본인부담금이 달라질 수 있음
(‘시간당 수가 및 ‘참고2’ 참조, 이용계약 시 이용자에게 안내 및 제공시간 확정 필요)

* 회당 3시간 이용 시 A형 월 12회, B형 월 4회, C형 월 24회 이용 가능

- 기본서비스의 본인부담금은 시간당 수가 및 본인부담률에 따라 매월 단위로 제공기관에서 받도록(서비스 제공 이전월)하고, 서비스 이용 시마다 차감하도록 하며, 서비스 미이용 시 환급하도록 함

◆ 동일한 유형(A형/B형/C형) 이용자라 하더라도 회당 서비스 제공시간에 따라 월 본인부담금 총액이 달라지므로 계약시 필히 확인 필요 (48p 및 참고2 참조)

□ (가격) 서비스 이용 시간당 가격

❶ 시간당 수가 : 기본서비스 A형, C형 (재가돌봄·가사서비스)

0.5시간	1시간	1.5시간	2시간	2.5시간	3시간	3.5시간	4시간
이용불가	23,000	32,000	40,000	47,000	53,000	59,000	65,000
4.5시간	5시간	5.5시간	6시간	6.5시간	7시간	7.5시간	8시간
73,000	81,000	88,000	97,000	105,000	112,000	118,000	130,000

* 장기요양 재가급여(방문급여) 단가와 동일 (백원 이하 단위 반올림)

- 30분만 이용은 불가, 1시간 이상부터는 30분단위 이용 가능
- 제공시간이 45분 이상인 경우 1시간으로 산정하며, 제공시간이 15분 이상 45분 미만인 경우에는 30분으로 산정

* 단, 45분을 2회 제공한다고 해서 이를 2시간으로 산정하는 것은 아님

(예) 45분 제공→1시간 산정(○), 90분 제공→2시간 산정(X)

1시간 45분(105분) 제공→2시간 산정(○)

- 1일 8시간 이상의 서비스를 제공한 경우에도 수가는 8시간까지만 지급 (1일 최대 8시간 이용 가능)
- 통상적인 업무 시간(평일 오전 9시~오후6시) 외 야간 및 휴일 서비스 제공 및 와상환자 등 고난도 업무가 요구되는 이용자의 경우, 지자체별로 기준을 마련해 가산수가(30분당 1,500원 내외)를 받을 수 있으며, 이는 이용자가 부담 (이용자 대상 사전 안내 必)

◆ 회당 이용시간별 바우처 사용 예시 (상세금액 '참고2' 참조)

• A형(36시간, 636,000원)이용자

- 1) 3시간씩 이용 시 : 53,000원(3시간 단가) × 12회 = 636,000원
- 2) 4시간씩 이용 시 : 65,000원(4시간 단가) × 9회 = 585,000원
+ 바우처 잔액 51,000원으로 2시간 내외 추가 이용
- 3) 2시간씩 이용 시 : 40,000원(2시간 단가) × 15회 = 600,000원
+ 바우처 잔액 36,000원으로 1시간 내외 추가 이용

② 시간당 수가 : 기본서비스 B형(가사서비스만)

- 돌봄·가사를 함께 제공하는 경우와는 수가를 달리 적용해 시간당 1만 6천원
 - * (2시간 이용 시) 3만 2천원, (3시간 이용 시) 4만 8천원
- 30분만 이용은 불가, 1시간 이상부터는 30분단위 이용 가능
- 제공시간이 45분 이상인 경우 1시간으로 산정하며, 제공시간이 15분 이상 45분 미만인 경우에는 30분으로 산정
 - * 단, 45분을 2회 제공한다고 해서 이를 2시간으로 산정하는 것은 아님
(예) 45분 제공→1시간 산정(○), 90분 제공→2시간 산정(X)
1시간 45분(105분) 제공→2시간 산정(○)
- 1일 3시간 이상의 서비스를 제공한 경우에도 수가는 3시간까지만 지급 (1일 최대 3시간 이용 가능)
- 통상적인 업무 시간(평일 오전 9시~오후6시) 외 야간 및 휴일 서비스 제공 및 와상환자 등 고난도 업무가 요구되는 이용자의 경우, 지자체별로 기준을 마련해 가산수가(30분당 1,500원 내외)를 받을 수 있으며, 이는 이용자가 부담 (이용자 대상 사전 안내 必)

2

[특화 서비스] 지역 상황 및 수요자 맞춤형 서비스

- (개요) 서비스 이용자가 필요로 하는 심리, 휴식, 교류 증진 등 일상의 부담을 경감하고 회복하기 위한 서비스 제공
- 복지부가 제시한 서비스 모델 중 지역상황과 수요를 반영해 지자체가 자율적으로 서비스를 선택하고 기획
- (대상자) 돌봄 필요 중장년 및 가족돌봄청년, 가족돌봄청년 가구의 돌봄대상 가족(식사·영양관리, 병원동행, 휴식지원에 한정)
- (내용) 식사·영양관리, 심리지원, 간병교육, 교류 증진 등 (상세 내용 참조)

대상	서비스 종류	서비스 내용	단가(월)	제공횟수(월)
돌봄 필요 중장년	식사·영양관리	질환 등으로 스스로 식사준비가 어려운 대상에게 맞춤형 식사 지원 및 영양관리	25만원	10회 (주 2회)
	병원 동행	거동이 불편한 이용자에게 이동 및 동행 보조, 병원 접수수납 등 지원	24만원 (시간당 1.5만원)	최대 16시간
	심리 지원	전문가에 의한 맞춤형 심리지원 실시	24만원	4회 (주 1회)
	휴식 지원	중장년 대상 단기 시설보호 지원	일 6.3만원	최대 3일 (회당 24시간)
	건강생활 지원	건강증진 및 생활운동 프로그램 지원	20만원	8회 (회당 60분)
	소셜 다이닝	생활에 필요한 요리를 배우고 함께 식사하는 기회를 통해 교류 및 사회참여 증진	12만원	4회 (회당 120분)
	교류증진 지원	지역주민과의 일상적 소통 및 교류 증진	20만원	4회 (회당 100분)
가족돌봄청년	식사·영양관리	질환 등으로 스스로 식사준비가 어려운 대상에게 맞춤형 식사 지원 및 영양관리	25만원	10회 (주 2회)
	병원 동행	거동이 불편한 돌봄대상가족에게 이동 및 동행 보조, 병원 접수수납 등 지원	24만원 (시간당 1.5만원)	최대 16시간
	심리 지원	전문가에 의한 맞춤형 심리지원 실시	24만원	4회
	휴식 지원	돌봄대상가족 단기 시설보호 지원(월 최대 3일)	일 6.3만원	최대 3일 (회당 24시간)
	간병 교육	간병·돌봄 등에 대한 교육 제공	3개월간 15만원	3개월간 총 5회
	독립생활 지원	청년 자립기반 조성을 위한 교육 프로그램 제공	12만원	3회 (회당 60분)

* 중앙이 제시한 서비스 외에도 지역이 자체 특화 서비스를 기획 가능하며, 지역별로 서비스 내용이 상이할 수 있음

□ (금액) 서비스 종류별 바우처 총액 및 본인부담금

서비스 종류	바우처 총액(월)	소득수준별 본인부담금 및 정부지원금		
		소득수준	본인부담금	정부지원금
식사· 영양관리	250,000원	수급자, 차상위	(5%) 12,500원	237,500원
		120% 이하	(20%) 50,000원	200,000원
		120~160%	(30%) 75,000원	175,000원
		160% 초과	(100%) 250,000원	0원
병원 동행	240,000원 (시간당 1.5만원)	수급자, 차상위	(5%) 12,000원	228,000원
		120% 이하	(20%) 48,000원	192,000원
		120~160%	(30%) 72,000원	168,000원
		160% 초과	(100%) 240,000원	0원
심리 지원	240,000원	수급자, 차상위	(5%) 12,000원	228,000원
		120% 이하	(20%) 48,000원	192,000원
		120~160%	(30%) 72,000원	168,000원
		160% 초과	(100%) 240,000원	0원
휴식 지원	189,000원	수급자, 차상위	(5%) 9,450원	179,550원
		120% 이하	(20%) 37,800원	151,200원
		120~160%	(30%) 56,700원	132,300원
		160% 초과	(100%) 189,000원	0원
건강생활 지원	200,000원	수급자, 차상위	(5%) 10,000원	190,000원
		120% 이하	(20%) 40,000원	160,000원
		120~160%	(30%) 60,000원	140,000원
		160% 초과	(100%) 200,000원	0원
소셜 다이닝	120,000원	수급자, 차상위	(5%) 6,000원	114,000원
		120% 이하	(20%) 24,000원	96,000원
		120~160%	(30%) 36,000원	84,000원
		160% 초과	(100%) 120,000원	0원

서비스 종류	바우처 총액(월)	소득수준별 본인부담금 및 정부지원금		
		소득수준	본인부담금	정부지원금
교류증진 지원	200,000원	수급자, 차상위	(5%) 10,000원	190,000원
		120% 이하	(20%) 40,000원	160,000원
		120~160%	(30%) 60,000원	140,000원
		160% 초과	(100%) 200,000원	0원
간병 교육	150,000원 (3개월간 총5회분)	수급자, 차상위	(5%) 7,500원	142,500원
		120% 이하	(20%) 30,000원	120,000원
		120~160%	(30%) 45,000원	105,000원
		160% 초과	(100%) 150,000원	0원
독립생활 지원	120,000원	수급자, 차상위	(5%) 6,000원	114,000원
		120% 이하	(20%) 24,000원	96,000원
		120~160%	(30%) 36,000원	84,000원
		160% 초과	(100%) 120,000원	0원

- 특화서비스의 본인부담금은 월 단위로 제공기관에서 받도록 하고, 서비스 이용시마다 차감하도록 하며, 서비스 미이용시 환급하도록 함

〈 특화서비스별 상세 모델(표준) 〉

□ 중장년, 청년 식사·영양관리 지원 서비스

구 분	내 용			
사업 목적	스스로 식사 준비가 어려운 돌봄 필요 중장년 가구, 이른 돌봄으로 인하여 생계와 가사노동 부담에 막막함을 느끼고 있는 가족돌봄청년 가구 대상 식사 지원 및 영양관리 서비스를 통해 건강한 자립생활을 할 수 있도록 지원			
대상자	① 돌봄 필요 중장년 ② 가족돌봄청년 가구의 돌봄대상가족			
내용 및 구성	- 주 2회(총 10회) 식사·영양관리 서비스 지원: 이용자 상담 및 사전검사를 통한 욕구 파악 실시, 서비스 제공계획서 작성			
	- 정기적 식사 제공 및 영양관리: 돌봄 필요한 가족원 대상 식사 및 영양관리 제공			
	구분	내용	주기	
	사전검사	간이영양검사 등 식습관, 건강상태를 파악	초기 1회	
	식사 지원	반찬, 도시락 배달, 완전조리식품 배달 등 식사, 영양관리 지원 서비스 제공 영양사가 대상자 특성을 파악하여 식단 작성 필수		월 8회 (주 2회)
		일반식	치료식	
	영양관리	만성질환 등에 기반한 정기적 영양관리 지도 상담, 교육		월 1회
자립지원	장보기, 조리실습 등 스스로 식사 준비가 가능하도록 지도		월 1회	
제공 기간	6개월 (재판정 가능)			
제공 기관	- 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 의거한 등록 기관 · 「식품위생법」 제2조 제10호의 영업자 또는 제 12호의 집단급식소 등의 기관을 우선 지정			
제공 인력	- (필수인력) 국민영양관리법에 따른 영양사, 임상영양사 또는 식품학, 영양학, 식품영양학 전공자로서 다음 중 하나의 요건을 충족하는 자 · 전문학사 이상 학위 취득 후 관련 실무경력 1년 이상인 자 · 학사 이상 학위 취득 후 관련 실무경력 6개월 이상인 자 · 석사 이상 학위 취득 후 실무경력 3개월 이상인 자 ※ 단, 사업초기 인력 확보 어려움 등을 감안하여 '24년까지는 영양사가 없더라도 서비스 제공 가능 - (그 외 제공인력) 요양보호사, 사회복지사 또는 사회복지시설에서 6개월 이상 근무한 경력이 있는 자, 「식품위생법」 제53조에 따른 조리사, 한국산업인력공단에 의한 조리기능사·조리산업기사·조리 기능장 자격취득자			
가격 산정	월 250,000원			

□ 중장년, 청년 **병원동행 서비스**

구 분	내 용
사업 목적	거동이 불편한 중장년, 가족돌봄청년의 돌봄대상가족에 대한 병원 이동 및 동행 보조, 병원 수납 등 지원을 통해 돌봄 부담 경감 및 건강한 자립생활 지원
대상자	① 돌봄 필요 중장년 ② 가족돌봄청년 가구의 돌봄대상가족
내용 및 구성	<p>- 월 최대 16시간 병원 동행 서비스 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> • 병원으로 출발 시부터, 집으로 귀가 시까지 동행 지원 (door to door) ※ 차량은 별도 제공하지 않고, 교통비는 이용자가 부담 • 병원 내 접수수납, 진료 동행, 입퇴원 지원, 투약 및 질환 관련 정보 전달 • 병원 이용 중 약국 동행 등 ※ 서비스 제공시간은 평일기준 07:00~20:00, 주말 09:00~18:00 (단, 주말 이용 가능 여부는 제공기관에 따라 상이) ※ 동행 제공인력은 이용자 성별에 따른 동성 매칭 원칙
제공 기간	6개월 (재판정 가능)
제공 기관	<p>- 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 의거한 등록기관</p> <ul style="list-style-type: none"> • 유사 서비스 제공 경험이 있는 장기요양기관, 장애인활동지원기관, 사회복지관, 「사회적기업육성법」, 「협동조합 기본법」, 「국민기초생활보장법」에 따른 사회적 경제조직 등의 기관을 우선 지정
제공 인력	<p>- 노인복지법에 따른 요양보호사, 장애인활동지원에 관한 법률에 따른 장애인활동지원사, 생활지원사, 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사, 간호조무사 등 수발·보호 관련 전문자격증 소지자</p>
가격 산정	<p>시간당 1.5만원(인력 1인 기준)</p> <p>※ 필요시 제공인력 2명 이상 배치 가능 (단, 투입 인력만큼 시간당 단가 추가 적용)</p>

□ 중장년, 청년 심리지원 서비스

구 분	내 용			
사업 목적	심리·정서적 어려움을 겪고 있는 돌봄 필요 중장년, 이른 돌봄으로 과도한 부담과 소외감을 느끼고 있는 가족돌봄청년에게 상담서비스를 제공하여 우울감 등 부정적 심리상태 완화 및 생활의 전반적인 향상을 도모			
대상자	① 돌봄 필요 중장년 ② 가족돌봄청년			
내용 및 구성	- 사전·사후검사 각 1회			
	- 월 4회(주 1회) 개인 상담, 월 1회 집단상담(선택)			
	종류	내용	시간	횟수
	사전·사후 검사	- 성격, 우울, 불안, 강박, 스트레스 등 개인심리상담 관련 필요한 검사를 통한 주된 문제 및 욕구 파악 (BDI등 검사도구 활용)	회당 90분	사전·사후 각 1회
	서비스 제공	- 대상자 욕구에 맞춘 개인상담 - 심리·정서적인 문제(성격, 우울, 불안, 강박 등)에 대한 개입 및 예방 - 관계, 상황적 스트레스 대처능력 향상	회당 50분	월 4회 (주 1회)
- 사회적 고립 고위험군 등에 대한 집단상담(선택)		회당 100분	월 1회 (선택)	
제공 기간	6개월 (재판정 가능)			
제공 기관	「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 의거한 등록기관			
제공 인력	가) 정신건강복지법 제17조에 따른 정신건강전문요원 나) 초·중등교육법 제21조에 따른 전문상담교사 다) 임상심리사 라) 심리·상담 등 관련 전공자로서 다음 중 하나의 요건을 충족하는 자 (1) 학사 이상 취득 후 심리지원 분야 실무경력 2년 이상 (2) 석사 이상 취득 후 심리지원 분야 실무경력 1년 이상 마) 청소년상담사 (가족돌봄청년 대상 서비스만 가능)			
가격 산정	월 240,000원(월 4회)			

□ 중장년, 청년 휴식 지원 서비스

구 분	내 용
사업목적	돌봄을 필요로하는 중장년, 가족돌봄청년의 돌봄대상가족에 대해 일정 기간동안 시설에서 보호와 수발, 기타 서비스를 종합적으로 제공함으로써, 돌봄 어려움을 해소
대상자	① 돌봄 필요 중장년 ② 가족돌봄청년 가구의 돌봄대상가족
내용 및 구성	<ul style="list-style-type: none"> - 월 3일 이내 시설에 입소한 이용자에게 보호와 수발, 기타 서비스를 종합적으로 제공 ① 이용자의 건강상태·기호 등을 고려 규칙적 식사 및 수발 제공 ② 신체활동 및 심신기능의 유지·향상 등을 위한 교육·훈련 제공 ※ 시설 입소 시에는 해당 시설에서 제공하는 기본적인 서비스들이 이용자에게 동일하게 적용돼야 함
제공기간	6개월 (재판정 가능) 월 최대 3일 이내
제공기관	<ul style="list-style-type: none"> - 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 의거한 등록 기관 · 유사서비스 제공 경험이 있는 장기요양시설, 노인요양시설, 단기보호시설, 노인장 애인 생활시설 등의 기관을 우선 지정
제공인력	<ul style="list-style-type: none"> 가) 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사 자격증 소지자 나) 「노인복지법」 제39조에 따른 요양보호사 자격증 소지자 다) 「의료법」 제7조에 따른 간호사 자격증 소지자 라) 생활관리사 경력 3개월 이상인 자
가격산정	일 63,000원

□ 중장년 건강생활 지원서비스

구 분	내 용		
사업목적	중장년에게 신체활동, 건강·영양교육, 운동소모임 등의 서비스를 제공하여 일상 생활의 자기돌봄을 지원함		
대상자	돌봄 필요 중장년		
내용 및 구성	<div>- 제공인력 1명당 10인 이하의 이용자 이용</div> <div>- 월 8회(주2회) 건강증진 및 생활운동 프로그램 지원</div> <div>* 신체활동, 건강·영양교육, 스트레스 관리, 운동소모임 등의 다양한 프로그램 운영</div> <div>- 기본적인 건강상태를 측정하고, 특성에 따라 적절한 프로그램을 처방</div>		
	구분	서비스 내용	서비스 횟수
	서비스 내용 (필수)	<div>- 기본 건강 및 생활 상태 사정</div> <div>- 교육 및 상담, 활동·참여 프로그램 제공</div> <div>① 신체활동 : 질병예방·건강관리 운동, 운동을 통한 자세교정, 기초체력향상 및 유산소 운동</div> <div>② 건강·영양 교육 : 식습관 개선 등 건강정보·자기돌봄 교육, 생활 맞춤 운동처방 지원</div> <div>③ 기타(중장년 특성에 따른 특화모임)</div>	월 8회 (주 2회) (회당 60분)
	제공유형 (집합형)	사회성 증진 등의 소모임 프로그램	주 2회
제공기간	6개월 (재판정 가능)		
제공기관	『사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률』 제16조에 의거한 등록기관		
제공인력	<div>가) 신체활동</div> <div>① "초·중등 교육법" 제21조에 의한 초등, 중등 체육 정교사</div> <div>② 체육학 관련 전문학사 이상 학위 소지자로서 운동지도 경력 1년 이상인 자</div> <div>③ "국민체육진흥법시행령" 제9조에 따른 스포츠지도사</div> <div>나) 건강·영양 교육</div> <div>① "초·중등교육법 제21조"에 의한 초등, 중등 정교사</div> <div>② "국민건강증진법" 제12조의2에 의한 보건교육사, 간호사</div> <div>③ "국민영양관리법 제15조"에 의한 영양사</div> <div>* "군" 단위 지역과 성장촉진지역은 실무 경력이 없더라도 예외적으로 인정</div>		
가격산정	월 200,000원		

□ **중장년** 소셜 다이닝: 따뜻한 활력밥상

구 분	내 용
사업목적	만성질환 유병률이 상대적으로 높은 중장년 1인 가구의 식생활 개선 및 건강 정보 제공하고, 식사 등을 매개로 한 소통과 교류를 통한 고립 해소 및 사회적 관계망 회복 기여
대상자	돌봄 필요 중장년
내용 및 구성	<ul style="list-style-type: none"> - 월 4회(주 1회, 1회 2시간) 요리교실 및 소통 프로그램 제공 <ul style="list-style-type: none"> ① 그룹구성 : 제공인력 1명당 그룹당 25명 이하의 이용자로 구성 ② 요리교실 운영 : 제철, 건강 식재료를 활용한 식재료로 집밥 만들기, 양질의 먹거리 정보 제공, 건강식단 교육 제공 <ul style="list-style-type: none"> ※ 당뇨, 고혈압 및 고지혈증 관리, 근력증진 식단 등 주요 질환별 식단 교육 제공 ③ 소통 프로그램 : 식사 및 관계형성을 위한 프로그램 병행 <ul style="list-style-type: none"> 예) 요리할 때 어려웠던 경험, 평소 식사에 대한 생각 등 대화 나누기 / 매일 물 마시기, 낯선길로 산책하기 등 건강관련 과제 실천 및 소감나누기 등 - 지역 및 기관 여건에 따라 다양한 프로그램 연계 가능 <ul style="list-style-type: none"> 예) 지역내 독거어르신들과 밥상 나눔 등
제공기간	6개월 (재판정 가능)
제공기관	「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 따른 등록 기관
제공인력	<p>가) 슈퍼바이저 : 제공기관은 제공기관의 인력 중 슈퍼바이저를 1인 이상 지정 하도록 하며, 제공기관의 장이 해당 기준을 충족할 경우 검직할 수 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 요건 : 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사 자격 취득 후 실무경력 5년 이상인자 - 역할 : ① 소속 기관의 사례회의를 주재하고 논의된 사례에 대해 슈퍼비전 제공 ② 소속 기관의 제공인력들과 관심 사례를 논의하고 논의과정을 주도 <p>나) 제공인력 : 한국산업인력공단에 의한 조리 기능사산업기사기능장 자격취득자</p>
가격산정	월 120,000원

□ **중장년** 교류증진 지원서비스

구 분	내 용														
사업목적	중장년이 현재 살고 있는 지역과 가까운 곳에서 일상적인 교류와 소통을 통해서 외로움 해소 및 상호간에 도움을 통한 삶의 질 제고														
대상자	돌봄 필요 중장년														
내용 및 구성	- 제공인력 1명당 10인 이하의 이용자 이용														
	- 월 4회(주 1회) 교류증진 프로그램 실시														
	① 그룹구성 : 사업의 신청, 대상자의 선호사항을 충분히 파악 및 고려해서 그룹 형성														
	② 교류증진 서비스 : 그룹별 만남을 위한 프로그램 제공, 이용자 선호 및 욕구 특성에 맞는 교육·활동 등을 편성(예) 자산·건강관리, 인간관계 기술, 문화·예술 체험 등)														
	③ 소통매니저 : 그룹별 관리자는 안부전화 등 일상생활 소통 및 그룹 내 이용자 간 유대감 형성 등 소통 지원을 위한 활동 수행*														
	※ 지역사회 전문자원봉사자 모집 등 서포터즈 운영을 통해 다 대 다 소통 활동 지원														
	<table><tr><th colspan="2">구분</th><th>서비스 내용(예시)</th><th>제공주기</th></tr><tr><td rowspan="2">기본 서비스</td><td>사회성 회복 지원 서비스</td><td>① 자기이해 워크숍 ② 스트레스 관리 등 심리·정서 지원 ③ 인문학 및 자존감 향상 교육 ④ 문화·예술활동, 신체활동 ⑤ 체험프로그램(요리체험 등)</td><td>주1회 (회당 100분)</td></tr><tr><td>부가 서비스</td><td>소통 매니저</td><td>· 이용자 그룹별 담당 소통 매니저 지정, 안부전화 등 일상생활 소통 지원 및 프로그램 참여 독려 · 그룹 내 이용자 간 유대감 형성 지원, 정서적 지지 등 사회와 소통 지원 역할 수행</td><td>수시</td></tr></table>			구분		서비스 내용(예시)	제공주기	기본 서비스	사회성 회복 지원 서비스	① 자기이해 워크숍 ② 스트레스 관리 등 심리·정서 지원 ③ 인문학 및 자존감 향상 교육 ④ 문화·예술활동, 신체활동 ⑤ 체험프로그램(요리체험 등)	주1회 (회당 100분)	부가 서비스	소통 매니저	· 이용자 그룹별 담당 소통 매니저 지정, 안부전화 등 일상생활 소통 지원 및 프로그램 참여 독려 · 그룹 내 이용자 간 유대감 형성 지원, 정서적 지지 등 사회와 소통 지원 역할 수행	수시
구분		서비스 내용(예시)	제공주기												
기본 서비스	사회성 회복 지원 서비스	① 자기이해 워크숍 ② 스트레스 관리 등 심리·정서 지원 ③ 인문학 및 자존감 향상 교육 ④ 문화·예술활동, 신체활동 ⑤ 체험프로그램(요리체험 등)	주1회 (회당 100분)												
	부가 서비스	소통 매니저	· 이용자 그룹별 담당 소통 매니저 지정, 안부전화 등 일상생활 소통 지원 및 프로그램 참여 독려 · 그룹 내 이용자 간 유대감 형성 지원, 정서적 지지 등 사회와 소통 지원 역할 수행	수시											
제공기간	6개월 (재판정 가능)														
제공기관	- 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 의거한 등록 기관 · 유사 서비스 제공 경험이 있는 사회서비스원, 장기요양기관, 장애인 활동지원기관 등의 기관을 우선 지정														
제공인력	가) 슈퍼바이저 : 제공기관은 제공기관의 인력 중 슈퍼바이저를 1인 이상 지정 하도록 하며, 제공기관의 장이 해당 기준을 충족할 경우 겸직할 수 있음 - 요건 : 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사 1급 자격 취득 후 실무경력 5년 이상인자 - 역할 : ① 소속 기관의 사례회의를 주재하고 논의된 사례에 대해 슈퍼비전 제공 ② 소속 기관의 제공인력들과 관심 사례를 논의하고 논의과정을 주도 나) 제공인력 : 요양보호사, 사회복지사, 사회복지시설 근무 경력이 6개월 이상인 자, 그 외 세부 서비스 분야별 관련 자격보유자로서 다음 중 하나의 요건을 충족 하는 자														

	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 분야 관련 전공자로서 아래 어느 하나에 해당하는 자 <ul style="list-style-type: none"> ■ 전문학사 학위 취득 후 서비스 내용 관련 실무 경력 1년 이상인자 ■ 학사 학위 취득 후 서비스 내용 관련 실무 경력 6개월 이상인자 ■ 석사 학위 취득 후 서비스 내용 관련 실무 경력 3개월 이상인자 <p>* “군” 단위 지역과 성장촉진지역은 실무 경력이 없더라도 예외적으로 인정</p> <ul style="list-style-type: none"> - “자격기본법” 제17조에 의한 해당 분야 민간자격증 취득 후 관련 경력 1년 이상인 자 - 세부 프로그램의 경우 아래 요건에 맞는 ‘외부 특별강사’를 통해 운영 가능 <ul style="list-style-type: none"> ■ 해당분야 박사학위 취득자 + 관련 실무 경력 3개월 이상인자 ■ 해당분야 석사학위 취득자 + 관련 실무 경력 6개월 이상인자
가격산정	월 200,000원

□ 청년간병 교육 서비스

구 분	내 용																		
사업 목적	돌봄, 간병 지식이 없어 가족에 대한 돌봄이 막막하고 어려운 가족돌봄청(소)년에 대하여 가족원의 질병에 대한 이해 및 요양보호, 이용가능한 정책에 관한 교육 제공으로 돌봄 부담 경감 및 대처 자원 수립																		
대상자	가족돌봄청년																		
내용 및 구성	<div>- 제공인력 1명당 30인 이하의 이용자 이용</div> <div>- 가족돌봄자 이해 및 요양보호제공 실제 교육 8시간 (3개월 이내 실시)</div> <table><tr><th>회기</th><th>주요 내용(예시)</th><th>시간</th></tr><tr><td>1회기</td><td>질병 또는 장애에 대한 이해 돌봄의 의미와 범위에 관한 이해</td><td>1시간 30분</td></tr><tr><td>2회기</td><td>식사, 이동, 욕창관리 등 생활 관리의 실제 생활 관리 실습</td><td>2시간 00분</td></tr><tr><td>3회기</td><td>낙상, 기도 막힘 등 응급상황 예방 및 대처</td><td>1시간 30분</td></tr><tr><td>4회기</td><td>응급 처치 실습</td><td>1시간 30분</td></tr><tr><td>5회기</td><td>가족돌봄자의 스트레스 대처 및 정신건강 공공과 민간의 돌봄 정책 자원 이해</td><td>1시간 30분</td></tr></table> <div>※ 위 교육 과정에 기반하여 기관에 따라 자율적으로 교육 과정 편성 운영 가능</div> <div>※ 질환별 특화교육 등 이용자 수요에 따라 심화 교육 과정 편성 운영 가능</div>	회기	주요 내용(예시)	시간	1회기	질병 또는 장애에 대한 이해 돌봄의 의미와 범위에 관한 이해	1시간 30분	2회기	식사, 이동, 욕창관리 등 생활 관리의 실제 생활 관리 실습	2시간 00분	3회기	낙상, 기도 막힘 등 응급상황 예방 및 대처	1시간 30분	4회기	응급 처치 실습	1시간 30분	5회기	가족돌봄자의 스트레스 대처 및 정신건강 공공과 민간의 돌봄 정책 자원 이해	1시간 30분
회기	주요 내용(예시)	시간																	
1회기	질병 또는 장애에 대한 이해 돌봄의 의미와 범위에 관한 이해	1시간 30분																	
2회기	식사, 이동, 욕창관리 등 생활 관리의 실제 생활 관리 실습	2시간 00분																	
3회기	낙상, 기도 막힘 등 응급상황 예방 및 대처	1시간 30분																	
4회기	응급 처치 실습	1시간 30분																	
5회기	가족돌봄자의 스트레스 대처 및 정신건강 공공과 민간의 돌봄 정책 자원 이해	1시간 30분																	
제공 기간	3개월 간 총 5회(총 8시간) 교육																		
제공 기관	「노인복지법」 제39조의3에 따른 '요양보호사교육기관' 중 '사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률' 제16조에 의거한 등록기관																		
제공 인력	<div>- 「고등교육법」 제14조의2 및 제17조에 따른 교원 또는 겸임교원(명예교수, 시간 강사 등을 포함한다)으로서 대학에서 사회복지학과 노인복지학과 및 간호학과 과목을 교수하는 사람</div> <div>- 사회복지·노인복지 및 간호 분야의 석사 이상의 학위를 가진 자로서 해당 분야 업무경력이 3년 이상인 사람</div> <div>- 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 1급, 「의료법」에 따른 의료인, 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 영양사, 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 물리치료사 또는 같은 법에 따른 작업치료사로서 해당 업무 경력이 3년 이상인 사람</div> <div>- 노인요양시설 재가노인복지시설 또는 장기요양기관의 장으로서 업무 경력이 5년 이상인 사람</div>																		
가격 산정	3개월간 15만원 (총 5회기 15만원)																		

□ **청년 독립생활 지원서비스**

구 분	내 용		
사업 목적	재무·진로설계 교육 및 멘토링 서비스를 제공하여 청년 독립생활 및 자립 준비를 위한 기반 조성 지원		
대상자	가족돌봄청년		
내용 및 구성	- 제공인력 1인당 (팀당) 15인 이하의 이용자 이용		
	구분	서비스 내용(예시)	서비스횟 수
	기본 서비스	① 인생설계: 자기 이해를 바탕으로 한 진로 및 다양한 삶 방식 탐색 ② 재무설계서비스: 경제적 자립을 위한 자산 평가 및 관리 ③ 주거 독립을 위한 법률 상식 교육: 일상생활 법률 지식 교육 (전·월세 임대차 계약, 부동산 사기매물 확인, 내구재 사기 등) ④ 사회참여와 지역 탐방	월 3회
	부가 서비스	일상 관리 프로그램 (상시): 미라클모닝 등 일상 습관 형성	상시
제공 기간	6개월 (재판정 가능)		
제공 기관	- 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 따른 등록기관 · 청년 대상 서비스 지원 경험이 있는 청년센터, 지역사회복지관 등의 기관을 우선 지정		
제공 인력	- 금융복지상담사, 주거복지사, 라이프코칭 관련 민간자격 취득 후 청년활동 및 청년 심리지원서비스 관련 실무경력 1년 이상인자 - “자격기본법” 제17조에 따른 미술, 음악, 행동, 심리, 상담 관련 민간자격 취득 후 청년 활동 및 심리지원서비스 관련 실무경력 1년 이상인 자 - 정신건강복지법 제17조에 따른 정신건강전문요원, 초·중등교육법 제21조에 따른 전문상담교사, 임상심리사, 청소년상담사 등 심리·상담 등 관련 전공자로서 청년 심리지원 분야 실무경력 1년 이상인 자 * “군” 단위 지역과 성장촉진지역은 실무 경력이 없더라도 예외적으로 인정 ※ 사회·주거복지제도, 금융·재무·법률 등 전문분야에서 퇴직한 신중년 인력 적극 채용		
가격 산정	월 120,000원		

3

[요약] 일상돌봄 서비스의 가격 및 본인부담 금액

서비스 종류	바우처 총액 (월)	소득수준별 금액			
		소득수준	본인부담금	정부지원금	
기 본	본인부담 : 월단위 결제 (단 회당 이용시간에 따라 본인부담금 총액 달라짐 📖 참고2 참조)				
	돌봄-가사 월 36시간 (A형)	636,000원	수급자 차상위	면 제	636,000원
			120% 이하	(10%) 63,600원	572,400원
			120~160%	(20%) 127,200원	508,800원
			160% 초과	(100%) 636,000원	0원
	돌봄-가사 월 72시간 (C형)	1,272,000원	수급자 차상위	면 제	1,272,000원
			120% 이하	(10%) 127,200원	1,144,800원
			120~160%	(20%) 254,400원	1,017,600원
			160% 초과	(100%) 1,272,000원	0원
	가사만 월 12시간 (B형)	192,000원	수급자 차상위	면 제	192,000원
			120% 이하	(10%) 19,200원	172,800원
			120~160%	(20%) 38,400원	153,600원
			160% 초과	(100%) 192,000원	0원
특 화	본인부담 : 월단위 결제				
	식사·영양 관리	250,000원	수급자 차상위	(5%) 12,500원	237,500원
			120% 이하	(20%) 50,000원	200,000원
			120~160%	(30%) 75,000원	175,000원
			160% 초과	(100%) 250,000원	0원
	병원 동행	240,000원 (시간당 1.5만원)	수급자 차상위	(5%) 12,000원	228,000원
			120% 이하	(20%) 48,000원	192,000원
			120~160%	(30%) 72,000원	168,000원
			160% 초과	(100%) 240,000원	0원

서비스 종류		바우처 총액 (월)	소득수준별 금액		
			소득수준	본인부담금	정부지원금
	심리 지원	240,000원	수급자 차상위	(5%) 12,000원	228,000원
			120% 이하	(20%) 48,000원	192,000원
			120~160%	(30%) 72,000원	168,000원
			160% 초과	(100%) 240,000원	0원
	휴식 지원	189,000원 (1일 63,000원)	수급자 차상위	(5%) 9,450원	179,550원
			120% 이하	(20%) 37,800원	151,200원
			120~160%	(30%) 56,700원	132,300원
			160% 초과	(100%) 189,000원	0원
	건강생활 지원	200,000원	수급자 차상위	(5%) 10,000원	190,000원
			120% 이하	(20%) 40,000원	160,000원
			120~160%	(30%) 60,000원	140,000원
			160% 초과	(100%) 200,000원	0원
	소셜 다이닝	120,000원	수급자 차상위	(5%) 6,000원	114,000원
			120% 이하	(20%) 24,000원	96,000원
			120~160%	(30%) 36,000원	84,000원
			160% 초과	(100%) 120,000원	0원
	교류증진 지원	200,000원	수급자 차상위	(5%) 10,000원	190,000원
			120% 이하	(20%) 40,000원	160,000원
			120~160%	(30%) 60,000원	140,000원
			160% 초과	(100%) 200,000원	0원
	간병 교육	150,000원 (3개월간 총5회분)	수급자 차상위	(5%) 7,500원	142,500원
			120% 이하	(20%) 30,000원	120,000원
			120~160%	(30%) 45,000원	105,000원
			160% 초과	(100%) 150,000원	0원
	독립생활 지원	120,000원	수급자 차상위	(5%) 6,000원	114,000원
			120% 이하	(20%) 24,000원	96,000원
			120~160%	(30%) 36,000원	84,000원
			160% 초과	(100%) 120,000원	0원

- ◆ 서비스 유형별 제공량을 모두 이용한 이후에도
본인부담 100%로 추가적으로 서비스를 이용할 수 있음
(제공기관과 자체적 계약에 따름)
- 다만 이때 서비스 가격은 기존의 서비스 단가를 넘어서는
금액을 받을 수 없음
- ◆ 제공기관은 기준중위소득 160%를 초과하는 이용자에 대해
본인부담 100%로 서비스를 제공했을 경우에도
정부지원금이 있는 타 이용자와 마찬가지로
일상돌봄 서비스 제공기록지 작성·보관 필요

3. 서비스 제공 및 관리

1 기본방향 및 제공 절차

□ 기본방향

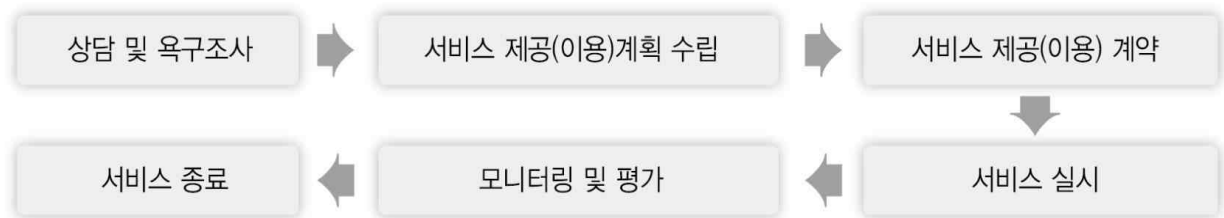
- 일상돌봄서비스 전국 표준형 및 시·도 또는 시·군·구별 특화서비스 계획(기준정보)에 따라 실시
- 일상돌봄서비스 제공방식은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따른 “바우처 이용권”으로 제공
- 관할 시·군·구에 서비스 제공기관으로 등록(지정)된 자만 서비스 제공 가능
- 서비스 이용자로 선정된 자가 서비스 제공기관과 자율적인 계약을 통하여 서비스를 제공 받음

□ 서비스 신청

- 이용자 통보서에 안내된 자료 등을 참고하여 지역 내 제공기관 선택
 - 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr) 및 지역별로 제공하는 제공기관 현황 목록을 참고하여 서비스 제공기관 선택
 - * 해당 시군구 또는 지역사회서비스지원단은 이용자가 직접 제공기관의 현황 등을 참고하여 자발적으로 제공기관을 선택할 수 있도록 제공기관 현황자료에 대한 정보 안내
 - 예시** 이용자가 제공기관 선택에 제공기관 품질관리 평가결과 등을 활용할 수 있도록, 관련 홈페이지 등에 안내
 - 해당 제공자에 유선 또는 방문 등을 통해 서비스 이용 신청

□ 제공절차

○ 개요



○ 상담 및 욕구조사

- 초기상담(intake)

- 서비스 제공기관은 서비스 이용자를 면담하여 서비스 제공 계획 수립에 필요한 기본 사항을 파악(제7호 서식 '초기상담기록지')

- 상담 내용

- 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간 등을 파악
- 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구특성 등을 파악
- 필요 시 별도 조사표를 사전에 준비, 조사표에 의한 조사를 실시하며, 결과는 이용자별 서비스 제공계획 수립 시 반영

2

서비스 제공(이용) 계획 수립

- ☐ 상담시 파악된 이용자 본인 및 보호자의 욕구 등을 고려하여 제공인력이 작성(제8호 서식 서비스 제공계획서)
- ☐ 내용
 - 서비스 유형, 서비스 제공 방법, 제공횟수, 제공자 및 제공인력, 제공 일정, 서비스 가격, 본인부담금 및 납부방법 등
 - 실시간 결제 방식에 따라 이용자가 서비스 이용 시 마다 반드시 바우처 카드를 소지하여야 하며, 바우처 카드 분실 이외의 미소지자는 원칙적으로 서비스를 받을 수 없음을 안내
- ☐ 작성시 고려사항
 - 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영
 - 제공기관이 제공하는 서비스 내용을 자세히 작성
 - 서비스 가격 및 본인부담금을 이용자에게 안내하고, 최종 결정된 내용으로 서비스 일정표를 포함한 제공계획서 작성

※ 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제15조(지원계획의 수립 및 시행)

☐ 정의

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

☐ 계약 당사자

- 이용자 또는 가족 등의 대리인과 서비스 제공기관

☐ 주요 계약 내용

- 서비스 제공내용, 계약기간
- 서비스 비용(본인부담금 포함) 및 지급방법
- 손해배상책임, 통지사항 및 개인정보 보호의무 등
- 계약 효력 정지 및 취소
 - 서비스 이용자 및 제공인력에 대한 성추행 등 쌍방간 부당·부정 시 계약 취소(바우처 지원 중단)

☐ 계약 절차

- 이용자를 “이용자”로 제공기관을 “제공기관”으로 계약서 작성
 - * 서비스 제공계약서 (예시) : 제9호 서식
- 계약시 이용자별 서비스제공(이용)계획서 및 일정표 제공
- 제공기관은 계약 사항을 전자바우처시스템에 등록

4

제공기관의 서비스 실시

□ 서비스 실시

- 이용자의 변화를 측정할 수 있도록 사전·후 검사 실시
 - ※ 제공기관에서 직접 사전·사후 검사를 실시한 경우에 한해 바우처 결제 가능(바우처 월 지원금의 1회당 금액에 한함)(보건소 등 타 기관에서 실시한 경우 결제 불가)
 - * 초기상담기록지는 이용자의 상태를 명확히 알 수 있는 수준으로 성실히 작성된 경우 사전 검사로 인정
- 서비스 제공인력과 이용자 간의 서비스 이용에 대한 자율적인 계약을 통한 이용자 중심의 서비스 제공
- 서비스 제공(이용) 계획 및 일정표에 따른 서비스 제공
- 서비스 제공(이용) 후 단말기를 이용한 바우처 카드 결제로 서비스 비용을 결제
 - ※ 이용자가 부득이한 사유로 정해진 일정에 서비스를 이용하지 못할 경우, 서비스 이용 전일까지 제공기관과 협의하여 일정 조정

□ 서비스 제공기록지 작성

- 제공한 서비스의 구체적인 내용을 서비스 제공 기록지(제10호 서식)에 기록
 - 서비스 제공인력은 서비스 제공 후 반드시 서비스 제공 기록지를 작성해야 하며, 제공 기록지를 작성하지 않거나 기록하지 않은 사항에 대하여는 서비스 제공 인정 불가
 - 제공 기록지 작성 시 이용자명, 생년월일, 제공인력명, 서비스 내용, 서비스 제공일자 및 장소·시간, 이용자 서명 확인 등 필수
 - * 다만, 지체 장애 등 부득이 한 사정으로 이용자 서명이 불가한 경우 도장(또는 지장), 보호자 서명도 가능
 - ** 제공기관 자체 양식(필수 작성내용 포함) 활용 가능
- 서비스 제공(이용) 일정 확인 후 서비스 종료

□ 서비스 변경

○ 서비스 제공기관 변경

- 이용자는 기존 서비스 제공기관과 계약 해지 후 새로운 제공기관 이용 가능
- 가급적 월단위로 제공기관을 변경하되, 최소 7일전 통지 후 계약 해지
- 특별한 사유 없이 계약을 해지하는 경우, 일방이 계약 위반에 따른 책임을 짐
- 제공기관 변경 시 기존 제공기관은 7일 내에 바우처를 결제하여야 하며, 변경 제공기관의 제공인력은 바우처 잔량을 반드시 확인 후 서비스 제공

○ 동일 서비스 제공기관 내에서 제공하는 서비스 내용이나 일정 등을 변경하는 경우는 이용자(보호자)와 제공기관 간 협의를 통해 결정

○ 서비스 제공인력 변경

- 이용자의 제공인력 변경 요청 시 제공기관은 이용자(보호자)와의 상담을 통해 7일 이내에 제공인력을 변경
- 제공인력이 특정 이용자에게 대해 서비스 제공을 거부하는 경우, 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공인력 변경 가능

- ☐ 제공기관은 반기별로 이용자별 모니터링을 실시하고, 그 결과를 자체양식으로 작성하고 다음 사업연도까지 보관

* 단, 6개월 미만 단기사업은 최소 1회 이상 모니터링 실시

- ☐ 모니터링 항목

- 서비스 제공(이용), 서비스 선택, 서비스 성과, 이용자 의견 등으로 구성하되 지역에 따라 항목 추가 가능

* 지역사회서비스 모니터링 조사 설문지(예시) : 제00호 서식

- ☐ 서비스 종료 상담 실시

- 서비스가 완료되면 제공된 서비스에 대한 효과를 분석하거나, 초기 상담시 사용했던 검사도구 등을 활용하여 변화정도를 측정하여 결과를 이용자 및 보호자에게 제공

- ☐ 종료 시기

- 개인별 서비스 지원기간 종료
- 서비스 제공 계약기간 만료자가 재계약을 원하지 않는 경우
- 계약 해지사유가 있거나 서비스 이용자가 사망한 경우
- 타 지역으로 전출하는 경우

- ☐ 종료 통지

- 서비스 제공기관이 계약을 해지 할 때에는 14일 전에 이용자에게 계약해지 통지
- 이용자가 계약해지 할 때에는 7일 전에 제공기관에 계약해지 통지

- ☐ 종료 절차

- 이용자 및 이용자의 부모 등 보호자에게 종료일자 및 종료사유 통지

4. 사회서비스 전자바우처 운영

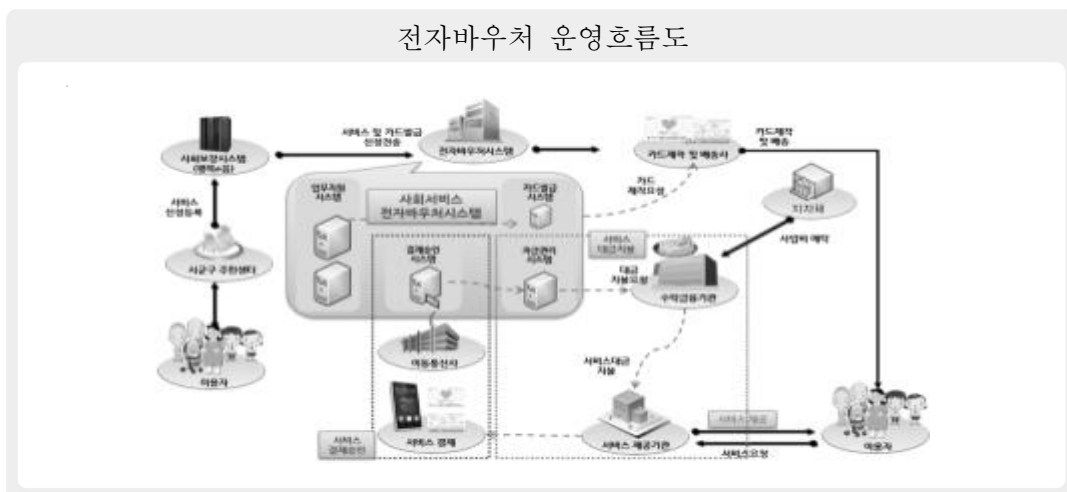
1 사회서비스 전자바우처 제도 개요

□ 사회서비스 이용권(바우처)의 개념

- 그 명칭 또는 형태와 상관없이 이용자가 제공자에게 제시하여 일정한 사회서비스를 받을 수 있도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 기재된 증표
(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제2조)
- 전자바우처(e-바우처)란 사회서비스 이용권을 전자적 또는 자기적 방법으로 신용카드, 체크카드, 실물카드 등에 기록한 이용권

□ 전자바우처 사업 운영 기본방식

- (이용자 선정) 서비스 이용을 원하는 국민은 읍·면·동에 신청 → 시·군·구에서 이용자 선정 → 국민행복카드 발급 (금융기관 등)
- (제공기관 등록) 일정 요건을 갖춘 제공기관은 시·군·구에 등록 후 서비스 제공
- (서비스 이용) 이용자는 제공기관을 선택하여 계약 체결 → 제공기관 서비스 제공 → 이용자 바우처 결제



2 바우처 지급 및 이용

□ 국민행복카드 발급(서식 11호 참조)

- 국민행복카드 : 신용, 체크 등 금융 기능이 있으며, 국가가 제공하는 다양한 바우처 서비스를 한 장의 카드로 통합 이용이 가능한 카드
- 카드 발급기관
 - BC카드(IBK기업은행, NH농협, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 제주은행, 우체국, 하나은행), 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드(전북은행)
 - 사회서비스 전용카드의 경우 예외적으로 한국사회보장정보원이 발급
- 발급 대상 : 바우처 서비스 이용자뿐만 아니라 국민 누구나 발급 가능
 - 현재 바우처 이용자가 아니어도 국민 누구나 카드사 영업점을 통해 신청·발급이 가능하며 카드 기발급자는 향후 바우처 서비스 이용 시 신청절차에 따라 신청하면 서비스 이용이 가능
 - 바우처 서비스 이용 종료 후에도 금융카드(신용, 체크)로 계속 사용 가능

국민행복카드 종류별 발급 개요

구분	신용카드	체크카드	전용카드	
			카드사 발급	사회서비스 전용
발급 기준	(만 19세 이상) 본인 선택 (만 14-19세 미만) 체크카드		신용/체크카드 발급 제한 시 (신용불량, 계좌개설 불가 등)	만 14세 미만, 만 75세 이상, 장애인활동지원 중 발달장애인(지적·자폐), 지역사회서비스 중 정신건강 토달케어, 장애인·노인 돌봄여행, 치매환자 가족여행 대상자
결제 계좌	모든 은행계좌 가능	해당은행 계좌	필요 없음	
발급 기관	BC카드(IBK기업은행, NH농협, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 제주은행, 우체국, 하나은행), 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드(전북은행)			한국사회보장정보원
발급 방법	카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청하거나, 읍면동에서 서비스 신청 시 함께 신청			읍면동에서 서비스 신청 시 신청

* 사회서비스 전용카드 대상자(만 14세 미만 제외)의 경우 본인 의사에 따라 '사회서비스 전용카드' 또는 '금융형카드(신용·체크)'를 선택하여 발급신청 가능

- * 금융형카드(신용·체크)발급은 적용연령 출생연도 기준표와 상관없이 실 생년월 일에 따른 만 나이에 따름
- * 전용카드 미대상 중 금융형카드 발급 곤란자의 경우, 지자체에서 한국사회보장정보원으로 공문 발송 시 대상자에게 사회서비스 전용카드 발급

□ 국민행복카드 절차 (신규 신청 시)

업무절차	처리내용	업무주체
신청서 작성·제출	<ul style="list-style-type: none"> • (만 14세 미만) '사회서비스 전용 국민행복카드 발급 (재발급) 신청' 및 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정 대리인 동의서' 작성·제출 (신청인 → 읍·면·동) • (만 14세~19세 미만) 카드사 영업점 방문 • (만 19세 이상) '국민행복카드 상담전화를 위한 개인 정보 동의서' 작성·제출 	신청인
신청서 입력	• '행복이음'에 국민행복카드신청정보 입력	읍·면·동
카드 발급 정보 전송	• '행복이음'에 입력된 카드 발급 신청정보 전송 (시·군·구 → 한국사회보장정보원(→ 해당 카드사))	시·군·구
카드 제작·배송	<ul style="list-style-type: none"> • (금융형 국민행복카드) 카드사가 카드발급 상담전화로 본인확인 및 대상자 정보 수집, 카드발급 심사 후 제작·배송 • (사회서비스 전용 국민행복카드) 한국사회보장정보원이 카드 제작 후 월 8회 이상 배송(매주 월요일, 목요일) * 수취인 부재시 대상자 관할 읍·면·동 주민센터로 반송 	카드사, 사회보장정보원 (우체국)
카드 수령 및 결제	• 바우처 카드 수령	서비스 대상자

카드사별 국민행복카드 신청 장소

카드사	BC카드	롯데카드	삼성카드	KB국민카드	신한카드
접수처	IBK기업은행, NH농협, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 제주은행, 우체국, 하나은행	롯데백화점 카드센터	백화점 (신세계, 세이) 고객센터 및 지역단 가입센터	KB국민카드 영업점 및 KB국민은행 전북은행	신한카드 영업점 및 신한은행
문의처	1899-4651 www.bccard.com	1899-4282 www.lottocard.co.kr	1566-3336 www.samsungcard.com	1599-7900 www.kbcard.com	1544-8868 www.shinhan-card.com

- 서비스 신청 또는 카드 재발급 신청 시 국민행복카드 종류별 발급 기준에 따라 카드신청절차 진행 또는 안내
 - (14세 미만) '사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서'(서식 제12호) 및 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서'(서식 제13호) 징구
 - (14-19세 미만) 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등)을 방문하여 국민행복카드(체크카드) 신청하도록 안내
 - * 카드사별로 신청 가능자(법정대리인, 서비스 대상자 본인, 법정대리인과 본인 동행 등), 구비서류 필요여부 등이 상이하므로 영업점 방문 전 발급 기준 문의 필요
 - (19세 이상)
 - (신규 발급 시) ① '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공 동의서' (서식 제14호) 징구, ② 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등) 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해서도 신청 가능함을 함께 안내
 - (재발급 시) 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등) 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해서 신청하도록 안내
- 읍·면·동 담당자는 서비스 신청자에게 국민행복카드 보유 여부를 반드시 질문하고, 기 보유자는 국민행복카드 발급 신청이 불필요함을 안내
 - 원활한 서비스 이용 및 결제를 위해서는 국민행복카드 발급이 필요하므로 서비스 대상자로 선정될 경우
 - ① 14~19세 미만은 카드사를 방문하여 체크카드 발급
 - ② 19세 이상(사회서비스 전용카드 대상자 제외)은 카드 발급을 위한 상담전화에 응대하여야 함을 반드시 안내

바우처 카드 이미지 (국민행복카드)



✓ 국민행복카드 발급 관련 유의사항

- 기 발급된 '희망e든' 카드 보유자는 향후 전자이용권 재발급 신청시까지 '희망e든' 카드 계속 사용 가능

□ 국민행복카드 배송 및 사용 등록

○ 금융형 국민행복카드

- (신용카드) 서비스 신청 시 신청자가 선택한 금융기관에서 카드 발급 상담전화(TM)로 자격확인 및 심사 후 3~7일 이내 배송
- (체크카드) 금융기관 방문 시 즉시 발급이 가능하나 즉시 발급이 불가능한 경우, 별도 배송 실시

○ 사회서비스 전용카드

- 한국사회보장정보원이 매주 월요일과 목요일에 카드를 발급 (월 8회)
- 카드 발급 후 1주일 이내에 우체국을 통해 카드가 배송되며, 2회 방문 시에도 수취인 부재 시 주민센터로 배송
 - * 주민센터 담당자는 배송된 카드를 대상자에게 전달 요망(배송 봉투 겉면의 연락처 활용)
- 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)을 통해 배송현황 조회 가능
 - * 조회결과 바우처 카드가 발급되었음에도 불구하고 2주 이내에 배송이 되지 않은 경우, 한국사회보장정보원 대표번호(1566-3232, 단축4번) 또는 서비스 대상자 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 문의

○ 국민행복카드 사용 등록

- (금융형 국민행복카드) 신용, 체크 등 금융기능을 사용하고자 하는 경우, 카드사별 안내에 따른 등록이 필요하나, 바우처 서비스 결제를 위한 등록은 불필요
- (사회서비스 전용카드) 별도의 사용 등록이 불필요

□ 국민행복카드 재발급

- (금융형 국민행복카드) 카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청
 - * 읍·면·동 주민센터를 통한 신청은 불가
- (사회서비스 전용카드) 읍·면·동 주민센터 방문 신청 서류 작성 (신규 신청 시와 동일)

3 바우처 생성 및 소멸

□ 바우처 생성 및 소멸

○ 바우처 생성의 의미

- 시·군·구청장으로부터 서비스 대상자로 결정·통보 받은 후, 서비스 대상자가 실질적으로 서비스를 이용하고 결제할 수 있도록 바우처 카드에 정부지원금을 충전해 바우처를 사용할 수 있도록 권한을 부여하는 것

○ 바우처 생성 확인

- 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 대상자별 바우처 생성확인이 가능하므로 제공기관(제공인력)은 서비스 제공 전에 서비스 대상자별 바우처 생성여부 및 바우처 잔량을 확인하고 서비스 제공
- 미생성자가 있을 경우, 반드시 미생성 사유에 따른 조치 후 서비스를 제공

○ 바우처 생성 시기

- 매월 말일 22시에 생성되며, 생성된 바우처는 익일부터 사용 가능

예시 2월 바우처는 1. 31 22시에 생성되며, 2. 1 00시부터 결제가 가능

○ 생성된 바우처의 이월 및 소멸

- (이월) 생성된 바우처는 해당 월의 익월까지는 이월되어 결제가 가능

예시 1. 31에 생성된 2월 바우처는 이월되어 3. 31. 24시까지 결제가 가능

- (소멸) 생성된 바우처는 해당 월의 익월 이후에는 소멸되어 바우처 결제 불가. 단, 자격종료 시에는 자격종료일이 속한 월의 말일 24:00시까지만 결제가능

예시 2월 바우처는 3. 31 24시에 소멸되어 4. 1 00시부터는 결제가 불가능

- ☞ (바우처 생성 및 소멸, 이월 사례) 매월 20,000원이 생성되는 바우처인 경우
 - 아래와 같이 바우처를 사용하는 경우 선입선출 개념으로 이월된 바우처가 먼저 사용됨

구 분	3월	4월	5월	6월	7월
생성 바우처	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
이용가능 바우처	20,000	20,000	30,000	40,000	40,000
실제 이용	20,000	10,000	5,000	0	0
잔여바우처	0	10,000	25,000	40,000	40,000
이월 바우처	0	10,000	20,000	20,000	20,000
소멸 바우처	0	0	5,000	20,000	20,000

○ 사업 연도전환에 따른 바우처 소멸

- 지역사회서비스 투자사업 연도전환 시(매년 12월 31일) 모든 바우처 잔량이 소멸 처리

예시 자격유효기간이 당해 9월 ~ 다음연도 2월인 이용자의 경우 당해 9월 ~ 12월 사이에 생성된 바우처는 12. 31. 24시에 소멸되어 바우처 잔량이 이월되지 않으며, 다음 연도 1월부터 사용 가능한 바우처가 다시 생성

- 단, 매월 바우처가 생성되지 않고, 2개월, 3개월, 6개월 주기로 바우처가 생성되는 사업(간병교육 등)은 미사용바우처가 이월(소멸후 다음연도 예산으로 미사용바우처가 재생성)

□ 본인부담금 납부 및 환급

○ 이용자의 본인부담금 납부 의무

- (납부 원칙) 이용자는 서비스를 이용하는 해당 월내에(서비스 이용 이전 월~이용 월에) 서비스 가격의 본인부담금을 제공기관에 직접 반드시 납부하여야 함

* (예) 이용자는 2월분 본인부담금은 적어도 2월말까지 납부하여야 함

- 이용자의 본인부담금을 제공기관이 대납하는 경우 제공기관의 본인 부담금 미징수로 간주

- 납부해야할 본인부담금을 서비스 이용(제공)월까지 제공기관에 납부하지 않은 사실이 확인되는 즉시 시군구는 해당 이용자의 바우처 지급을 중지할 수 있음(행복이음을 통해 중지 전송)
- 일상돌봄서비스의 기본서비스 야간이용, 휴일이용 등 가산의 경우 지역별로 별도 정하는 바에 따라 별도로 납부 가능
- (납부 방법) 제공기관에 계좌 입금을 원칙으로 하되, 카드 및 현금 납부 가능
 - ※ 현금납부 시 [2023 지역사회서비스 투자사업 안내 제30호 서식]에 따라 영수증 관리 필요

○ 본인부담금 후원

- 후원자가 후원금 수혜자를 특정 제공기관 이용자로 한정하거나, 제공기관에 직접 후원금을 지원하는 행위는 불가
- 이용자의 본인부담금을 후원할 경우, 후원자가 이용자에게 후원금을 직접 지원하여 이용자가 제공기관을 선택하여 직접 납부하도록 해야 함
 - ※ 본인부담금 감면 혹은 면제의 수단으로 후원금을 이용할 수 없음

○ 제공기관의 본인부담금 환급

- (일반원칙) 이용자의 이용중단 또는 서비스 미제공분이 발생하면 환급
- (환급범위) 이용자의 이용 중단 후 또는 서비스 미제공분에 대해 환급
- (실시간 결제 서비스) 회당 본인부담금 납부액(월별 기 납부한 본인부담금 /월 서비스 횟수)을 미제공한 서비스 횟수를 곱하여 환급
- (월별 결제 서비스) 아래 구분 및 서비스 제공량에 따라 환급금액 결정

구분	서비스제공총량	환급금액
제공기관 귀책시	50% 초과 제공	본인부담금의 50%
	50% 이하 제공	본인부담금의 100%
이용자 귀책시	50% 이하 이용	본인부담금의 50%
	50% 초과 이용	환급없음

※ 이외의 환급절차는 관련 법령 및 공정거래위원회의 ‘업종별 표준약관’ 참고

- 이용자가 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우(무단결석) 본인 부담금 환급

- (원칙) 사회서비스 제공기관은 이용자가 무단으로 서비스를 이용하지 않아 서비스를 미제공한 경우에는 해당 서비스의 회당 본인부담금을 환급하지 않을 수 있음

※ (이용자의 무단결석 기준) 사회 통념에 따라 이용자와 제공기관의 서비스 제공 계약서 상에 명시. 별도로 정하기 어려운 경우 이용자가 서비스를 이용하기로 한 날의 전날까지 제공자에게 통보하지 않고 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우

- (취지) 실시간 결제 방식 도입에 따른 이용자의 무단결석의 책임 소지를 명확히 하고, 이용자의 책임있는 바우처 이용을 유도하며, 제공기관의 운영상 어려움을 보조

※ 이용자의 무단결석도 서비스를 미제공한 경우이므로 정부지원금 바우처 결제 불가(바우처의 기본적인 특징상 이용자-제공자의 담합에 취약하므로 부정행위 가능성 차단 필요)

4

바우처 사용 중지

□ 바우처 사용 중지 사유 및 바우처 결제 가능기간

중지사유	요 건	바우처 결제 가능기간
본인포기	대상자 본인의 서비스 중지 요청	본인포기로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
사망·말소 등	대상자가 사망(자동처리) 또는 행방불명 등이 확인된 경우	사망 또는 행방불명 등으로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
자격종료	대상자의 수급자격 종료 (지원기간 종료 등)	자격 종료일이 속한 월의 말일 24:00시까지 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
판정결과 (등급 외)	대상자의 등급변경으로 자격 탈락	자격 종료일이 속한 월의 말일 24:00시까지 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
바우처 미사용	2개월간 연속하여 바우처 결제 실적이 없는 경우	바우처 미사용으로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
교정시설 입소자	대상자의 교정시설 입소	교정시설 입소자로 중지전송된 일자 기준 중지 처리

□ 대상자의 자격이 상실되어 시·군·구가 “행복이음”을 통해 대상자의 자격을 중지하거나 전자바우처시스템을 통해 자동 중지되는 경우 중지 사유에 따라 바우처 결제가능 기간이 변경

□ 정당하지 않은 사유로 2개월간 연속하여 바우처 결제 실적이 없는 대상자의 경우 본인 포기로 간주하여 시·군·구청장 직권으로 “행복이음”을 통해 자격 중지 가능 (중지전송사유 : ‘바우처미사용’)

※ 정당한 사유 : 지자체 통보 지연, 제공기관 등록 지연, 질병으로 인한 입원 및 감염병 감염, 천재지변 등

○ 교정시설 입소자 정보를 활용한 변동알림 기능 및 수동중지 기능 개발(시행 '20. 3. 11.)

- 대상자의 교정시설 입소 시 “교정시설입소자” 변동알림 발생, 중지신청 및 저장

* 차세대사회보장정보시스템(행복이음)» 바우처» 변동사후» 바우처변동현황» 중지신청

5 바우처 카드 관련 안내

- ☐ 카드 수령 후 반드시 서비스 대상자 또는 보호자가 보관
- ☐ 카드 분실에 주의하고 분실하는 경우 즉시 재발급 신청
 - 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
 - 사회서비스 전용카드의 경우, 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 안내
- ☐ 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr) 또는 ARS(1644-9911)에서 서비스 대상자별 바우처 잔량 및 사용내역 등을 조회할 수 있음
 - 사회서비스 전자바우처 포털 이용을 위해서는 서비스 대상자 명의로 회원가입이 필요하며 로그인 후 이용 서비스 현황, 바우처 생성내역, 바우처 결제 내역, 제공인력, 제공기관 정보 등 조회 가능

6 전자바우처 카드 결제

□ 결제 원칙

○ 결제 방법(전용단말기)

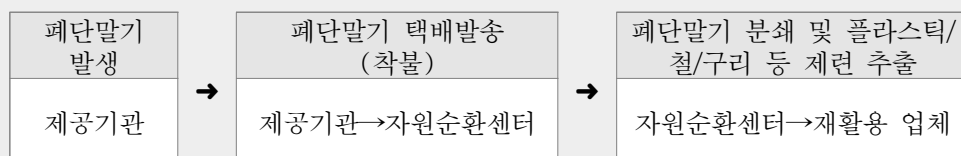
- 제공인력이 서비스를 제공하고 바우처 전용 결제 단말기를 통하여 결제
- 결제단말기에 서비스코드 6자리 입력, 제공인력 결제 ID 8자리 입력 및 대상자 카드 접촉 후 서비스 결제금액(정부지원금)을 입력

※ 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 ID를 입력하여야 하며, 이를 위반한 경우 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제21조에 따른 부당이득으로 간주



폐단말기 처리

- (제공기관) 스마트폰 전환, 신형단말기 교체 및 단말기 고장 등으로 인한 폐단말기 발생시 제공기관에서 '자원순환센터'로 발송 처리
- (처리대상) 폐단말기 본체 파손 여부, 기종 관계없으며 단말기 충전기, 배터리만 있는 경우도 가능
- (착불 택배 발송) 이용이 용이한 택배사를 통해 '자원순환센터'로 착불 택배 발송(택배비는 자원순환센터에서 부담)
- (주소) 경기도 용인시 처인구 이동읍 덕성산단1로 68번길 19,
한국전자제품 자원순환 공제조합 자원순환 센터



○ 결제방법(스마트폰)

- 바우처 카드 인식을 위한 NFC칩을 탑재한 안드로이드(Android) 운영체제 사용 스마트폰을 이용하여 바우처 결제
- 결제방식 다양화 등 활용성 확대를 위해 스마트폰 결제를 권장함
 - ※ 사용 가능한 스마트폰 기종은 결제앱 내 국민행복카드인식 테스트 기능을 통하여 결제가능 여부 확인 가능
- 전자바우처시스템에 등록된 스마트폰만 사용 가능하므로, 스마트폰으로 결제하려는 제공인력은 사전에 스마트폰 정보 등록
 - ※ 전자바우처시스템 : 제공기관관리 >> 단말기관리 >> 단말기 통합관리(스마트폰 등록)
- 전용 단말기 사용 중인 제공인력은 전자바우처시스템에서 사용 중인 전용 단말기 등록 해지 후에 스마트폰 등록
- 스마트폰을 등록하면 결제 앱을 다운로드 할 수 있는 url 주소가 등록된 스마트폰에 문자로 발송되며, 문자 미수신 시에는 Play스토어에서 결제용 앱을 직접 설치
 - ※ Play스토어 검색창에 '사회서비스 전자바우처' 입력
- 스마트폰에 결제용 앱 설치 후 초기 비밀번호로 로그인하여 원하는 비밀번호 변경
 - ※ (초기 비밀번호) ssis@등록된 스마트폰 번호 뒤 4자리
- 화면 UI 및 결제 프로세스는 전용 단말기와 동일함

○ 결제 시기

- (원칙) 실시간(회당) 결제로써 '서비스를 제공한 이후 당일'에 결제 가능하되, 서비스를 이용/제공하기 30분 이전부터 결제 가능
 - ※ 단말기 상 정상결제 체크, 대상자 및 서비스별 1일 1회 가능
- 서비스 미제공에도 불구하고 선결제하는 행위 엄격히 금지
(부정행위로 해당 금액 환수)

○ 결제 금액

- (기본 서비스(재가돌봄·가사서비스)) 회당 서비스 제공시간 단가에 맞추어 금액 결제 (참고2 참조)
- (특화서비스) 월 정부지원금 총액(P)을 해당 월 서비스 제공 횟수(N)로 나누어 서비스 제공 시마다 회당 금액(P/N)을 결제
 - ※ 간병 교육 등 서비스 지원기간 동안 바우처 1회 생성되는 서비스의 경우 정부지원금 총액(P)를 서비스 지원기간 동안 서비스 제공 횟수(N)로 나누어 서비스 제공 시마다 회당 금액(P/N)을 결제
- 서비스 유형별 월 본인부담금액을 제공기관에 서비스 개시일 이전 까지 납부 (계약에 따라 달리 정할 수 있음)
 - ※ 회당 결제금액은 회당 서비스 시간과 상관없이 결제편의상 월당 회수(N)로 나눈 것이며, 각 회별 서비스 내용을 반영한 실질적 단가가 아니므로, 각 회별 서비스 품질이 저하되지 않도록 관리 철저

회당 금액 산출방법

예시 1 심리지원 서비스 : 해당 월에 동일한 서비스가 4회 제공되는 경우이면서 중위소득 120~160%인 경우 : 정부지원금 168,000원/월4회 → 회당 42,000원 × 4회 결제

예시 2 간병 교육서비스 : 해당 월에 서비스 5회 중 3회를 실시하고 2회를 익월에 이용하는 경우이면서 중위소득 120~160%인 경우 :
: 정부지원금 105,000원/총5회 → 회당 21,000원 × 3회 결제 후,
익월 이용 당일 회당 21,000원 × 2회 결제

◆ 단 특화서비스 중 '식사영양관리 서비스' 및 '병원동행 서비스'의 경우 사업특성을 고려하여 월 1회 결제(월말)

□ 기타 결제

○ 소급결제

- (원칙) 서비스 이용 및 제공은 제대로 이루어졌으나 1) 이용자 카드발급 지연, 2) 이용자의 바우처 카드 분실·훼손, 3) 단말기 분실·고장, 4) 단말기 신규신청 후 미수령 상태에서 정상적인 당일 결제를 하지 못

한 경우에 한하여 인정

- (소급결제 가능 시기) 소급결제 사유에 해당하는 경우는 원래 서비스 제공월의 익월(다음 월)까지 가능
 - * 이용자 카드 단순 미소지로 인한 소급결제는 서비스 당일까지 가능(이후 소급결제 불가)
- (소급결제 방법) 단말기 결제시 결제유형을 “소급결제”로 선택하고 결제
- (소급결제 관련 사후 관리) 부득이한 경우 소급결제를 실시할 수 있으나, 소급결제가 다수 발생한 기관은 현장조사 우선 대상으로 지정하는 등 사후 관리 예정

○ 서비스 보충 제공(보강)에 따른 서비스 이용 또는 제공 및 결제방식

- (보강) 제공기관과 이용자의 합의하에 서비스를 제공하기로 한 날에 서비스를 이용 또는 제공하지 못하는 경우, 원래 서비스를 제공하기로 한 월의 익월까지만 보강 및 바우처 결제 가능

예시 3월 24일에 서비스를 제공하지 못한 경우 4월까지만 보강 후 당일에 바우처 결제 가능(5월 보강 불가)

- 보강을 실시하는 경우 단말기 결제 시 결제유형을 “보강결제”로 선택하고 결제
 - * 대상자 및 서비스별 1일 1회만 보강이 인정(단, 사업에 따라 1일 2회 서비스 제공이 가능한 경우, 보강결제도 2회까지 가능)
- 12월 서비스는 다음연도 1월에 보강할 수 없음(바우처 결제 및 예외지급 청구 불가)
- 다만, 다문화가정 이용자 또는 결혼이민자 제공인력의 해외가족방문 등 부득이한 경우에 한하여 서비스를 제공하기로 한 날 이전(해당월에 한함)에도 보강 및 바우처 결제가능(증빙자료 제출)

예시 3월 24일에 서비스를 제공하기로 하였으나, 서비스를 제공하기로 한 날 이전에 보강을 하는 경우, 3월 1일~3월 23일까지만 보강 가능(전월 보강은 불가)

○ 유의사항

- 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
- 소급결제 또는 보강을 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 “서비스제공기록지” 하단 “특이사항”란에 이에 대한 구체적인 사유 및 결제 날짜를 기재하여야 함
- 서비스이용기간 종료일 말일 24:00시 이후 잔여바우처 전량 소멸되므로 보장하더라도 결제불가



제공인력 결제 ID 활용을 위한 필수업무 처리절차 안내

- 지역사회서비스투자사업 제공기관용 -

단계	업무 내용
제공인력 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관에 소속된 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록 <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : 제공인력관리»제공인력관리»제공인력관리 ** 제공인력 정보 등록 시 반드시 제공인력이 수행하는 모든 사업유형 정보를 등록해야만 정상 결제가 가능함에 유의 *** 사업유형별 제공인력 자격기준에 맞는 자격증 정보 입력 필수
제공인력 결제 ID 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템에서 제공인력 결제 ID를 확인하고 제공인력별로 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 정보입력 후 제공인력 현황조회 화면에서 확인이 가능 <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : 제공인력관리»제공인력관리»제공인력현황조회 ** “제공인력 현황조회” 화면에서 제공인력 ID 16자리와 제공인력 결제 ID 8자리 등 2 종류의 ID가 조회되며 지역사회서비스투자사업의 결제를 위해서는 8자리의 제공인력 결제 ID를 활용
계약대상자 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관에서 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 <ul style="list-style-type: none"> * 시스템 화면 : 대상자관리»대상자관리»계약대상자등록
바우처 결제	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 바우처 카드, 제공인력 결제 ID, 단말기를 활용하여 바우처를 결제 <ul style="list-style-type: none"> * 결제승인내역조회 : 매출및정산»결제내역관리»결제(승인/취소) 관리

* 화면별 상세 매뉴얼은 전자바우처시스템 공지사항 및 자료실 참조

□ 서비스 이용 가능 시간

- 서비스 효과성 및 부정행위 방지를 위해 동일한 유형의(예)기본서비스, 특화서비스 중 심리지원서비스, 특화서비스 중 병원동행) 서비스는 하루 2회 이하만 서비스 이용 가능
 - 하루에 서로 다른 유형의 서비스 이용 또는 제공은 가능
(예시 : 기본서비스 B형의 경우 기본+특화1+특화2 총 3회 하루에 결제 가능)
 - 유형별 하루 2회 초과 서비스 이용 및 제공 불가, 이에 따른 바우처 결제 금지(소급결제 및 결제 오류에 따른 재결제는 별도로 인정)
- 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
 - 바우처 잔량 부족 시 익월 바우처 생성분을 활용한 서비스 이용 불가

□ 바우처 카드의 부정사용 및 이에 따른 조치사항 [참고 6]

- 바우처 부정사용 유형
 - 서비스를 이용 또는 제공하지 아니하고 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 이용 또는 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공비용을 청구하는 행위
 - 이용자가 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매 등 부당하게 바우처를 사용하는 행위
 - 이용자와 제공인력(제공기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 행위
 - 제공인력(제공기관)이 이용자의 바우처 카드를 보관하고 바우처를 사용하는 행위
 - 서비스를 제공하지 아니한 제공인력의 ID로 결제하는 행위
 - 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 행위

○ 제공자의 바우처 부정사용 적발 시 조치사항

- 해당 지자체는 바우처 부정사용이 적발된 경우 부정사용액에 대해 환수하고 기관에 대해 경고, 영업정지 및 과징금, 등록취소 등 처분을 할 수 있으며 시·도와 한국사회보장정보원으로 처분 사항을 보고하고, 시·도는 반기별로 처분사항을 정리하여 보건복지부에 보고
- 특히 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구한 경우 법 제36조제3호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

○ 이용자의 바우처 부정사용 적발 시 조치사항

- 시·군·구는 이용자의 부정사용 적발 시 행복이음을 통해 부정 이용자의 바우처 잔여기간 동안 바우처 중지 전송 처리하고, 해당 이용자를 다음년도 이용자 선정 시 배제할 수 있음
- 특히, 제공기관의 장 또는 제공기관에 종사하는 제공인력 및 행정직원 등과 담합하여, 부정수급을 목적으로 바우처카드를 타인에게 판매·대여 또는 그 권리를 이전한 경우에는 그 위반의 정도가 객관적으로 중대하고 명백하다면 고발 등 조치

○ 이상결제 모니터링 실시

- 한국사회보장정보원은 실시간 및 월별로 바우처 부정사용이 의심되는 결제 유형을 추출·심사하는 등 이상결제 모니터링 업무를 수행
 - 이상결제 모니터링 결과는 지자체가 부정수급 현장조사(수시조사 포함)를 실시할 때 활용 가능
- ※ 지자체 또는 지원단의 등록기관 관리를 위한 점검과 가급적 동시에 수행할 것을 권장
- 지자체는 현장조사 실시 전에 조사대상 기관의 이상결제 내역을 한국사회보장정보원에 요청할 수 있으며, 원활한 현장조사 진행을 위해

한국사회보장정보원에 현장조사 동행을 요청할 수 있음

- 한국사회보장정보원은 필요한 경우 제공기관 및 제공인력, 이용자를 대상으로 전화조사를 통해 실제 서비스가 제공되고 있는지를 확인할 수 있으며, 대상자는 이에 응하여야 함

○ 부정수급 제보 접수에 따른 조사

- 복지로, 국민신문고 및 전자바우처 클린센터 등으로 지역사회서비스 투자사업 부정수급 제보가 접수된 경우, 담당 공무원 및 한국사회보장정보원은 신고 내용의 구체성, 신빙성 등을 확인
- 담당 공무원은 현장조사 계획(예비조사) 등을 수립하기 위해 한국사회보장정보원에 해당 제보사례에 대한 결제 내역 분석 등을 의뢰할 수 있음
- 한국사회보장정보원은 분석 결과 등을 복지부, 시·도 또는 시·군·구에 보고하며, 현장조사 계획에 따라 1개 이상의 조사반을 구성하여 해당 제공기관 등을 방문하여 관련자 인터뷰 등을 실시
- 조사 결과를 지자체 등에 통보하고 행정처분, 부당청구금액의 환수 및 고발 등 후속조치 실시

※ 사회서비스 전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터)

※ 기타 자세한 사항은 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」,
「사회서비스부정수급 포상금 지급에 관한 고시」 확인

- 부정사용 신고 : www.bokjiro.or.kr
- 신고상담 전화 : 02-6360-6799(한국사회보장정보원 전자바우처클린센터)

□ 바우처 사업의 관리

- 전자바우처 포털(<http://www.socialservice.or.kr>)의 회원가입 메뉴에 ‘시·군·구 담당자’를 선택하고 회원가입 후 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)을 설치

* 시·도 담당자의 경우 가입정보 입력 시, 소속 시·도만 선택하면 시·도 권한으로 승인되어, 관할 시·군·구 사업운영현황 조회 가능

○ 전자바우처시스템을 통해 바우처 사업을 관리

[전자바우처시스템 내 사업관리를 위한 화면별 주요 기능 안내]

화면명	주요기능
대상자현황조회	<ul style="list-style-type: none"> “행복이음”을 통해 신규 대상자 정보를 전송하거나 기존 대상자의 정보를 변경 전송하고 정상전송 여부를 확인하는 화면 대상자현황조회 화면의 대상자 자격과 “행복이음” 상의 자격정보가 동일해야 바우처가 정상 생성됨에 유의
카드발급현황조회 (대상자)	<ul style="list-style-type: none"> 대상자별 카드발급 현황을 확인하는 화면 카드발급현황 조회 화면을 통해 정상 발급, 배송 완료 여부 조회가 가능
바우처생성 내역조회	<ul style="list-style-type: none"> 대상자별 바우처 생성여부를 확인하는 화면
바우처 미생성자조회	<ul style="list-style-type: none"> 해당 월의 바우처가 미생성된 대상자 현황을 조회하는 화면 바우처가 미생성된 대상자의 미생성 사유 확인이 가능
바우처 미사용자조회	<ul style="list-style-type: none"> 조회 시점을 기준으로 최대 6개월 동안의 바우처 미결제자 현황을 조회하는 화면
자격종료 예정자조회	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 자격 기간 만료 등으로 인한 자격종료예정자의 정보를 월별로 조회하는 화면
결제유효기간 연장승인	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 자격 착오해지 등의 사유로 직전 월에 바우처 결제유효기간이 만료된 인해 바우처가 소멸된 경우, 제공기관이 시·군·구로 요청 시 바우처 결제 유효기간을 1개월 연장 승인하는 화면
당월생성 미체크자 관리	<ul style="list-style-type: none"> 행복이음에서 당월생성이 누락되어 결정 정보가 전송된 대상자의 당월 바우처 생성을 신청하는 화면
사업별 예탁금계좌조회	<ul style="list-style-type: none"> 사업비 예탁 계좌정보를 조회하는 화면
예탁금현황조회	<ul style="list-style-type: none"> 사업비 예탁 내역과 서비스 비용 지급 내역을 한눈에 조회할 수 있는 화면 조회 시점의 예탁금 잔액 확인이 가능
제공기관별예탁금 지급현황조회	<ul style="list-style-type: none"> 관내 제공기관별 지급내역 연간 누계 및 상세지급 내역을 조회하는 화면 전체 제공기관에 대한 연간 지급내역 누계도 조회 가능
지급보류 현황조회	<ul style="list-style-type: none"> 청구비용 사전심사 제도 시행에 따라 대상자별 지급보류 여부 등을 조회하는 화면
서비스비용지급 지연내역조회	<ul style="list-style-type: none"> 조회 시점의 시도 및 시군구별, 차수별 서비스비용 지급지연 현황을 조회하는 화면
월별정산 내역조회	<ul style="list-style-type: none"> 매월말일 기준으로 사업비 예탁 및 서비스 비용 지급내역을 정산한 내역을 조회 매월 10일 전후로 전월 실적 조회가 가능
예탁금정산조회	<ul style="list-style-type: none"> 매년 전년도의 정산내역을 확인하는 화면 매년 2월에 전년도 정산내역 조회가 가능

7 예산의 집행 및 관리

□ 서비스비용의 지급 등 업무의 위탁

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

[관계자별 예산집행 관련사항]

주체	관 련 내 용
보건복지부	· 시·도 예산요구내역 검토 · 국고보조금 교부, 한국사회보장정보원에 업무 위탁 및 관리·감독
지방자치단체	· 예산 편성, 사업집행계획 수립 및 추진현황 관리, 시·도 및 시·군·구별 이용자 인원 배정
한국사회보장정보원	· 서비스 대상자별 바우처 카드 및 결제 단말기 보급 · 바우처 결제·승인 시스템 운영, 예탁금 정산, 예탁금 입출금 계좌관리, 제공기관별 서비스 비용 지급, 과오반납, 차감지급 등 · 사업기준정보 관리, 바우처 생성·이용관리, 생성 제한 등
제공기관	· 서비스 비용 청구 및 수령, 단말기 구비
이용자	· 서비스 및 바우처 카드 발급 신청

□ 비용의 예탁

- 보건복지부는 각 시·도에 국고보조금을 교부
 - 시·도는 국고보조금을 교부받은 즉시 시·도비를 포함하여 시·군·구에 보조금을 교부
 - 시·군·구청장은 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용을 한국사회보장정보원 지정계좌(지역사회서비스 투자사업과 동일계좌)에 예탁
 - 예산확정 후 즉시 예탁하고, 국비·지방비 교부 시기 및 서비스 제공 비용 지급 일정에 따라 예탁금이 부족하지 않도록 적기 예탁 필요
- ※ 한국사회보장정보원이 연1회 지정계좌를 안내하며, 전자바우처시스템 내 “사업별예탁금계좌조회” 화면에서 시·군·구별 지정계좌 확인이 가능
- ※ 사업비 예탁 시 예금주는 ‘지자체명 + 사업명’으로 부여(예 : 서울종로구지역, 충북충주시지역, 제주제주시지역 등)

[제공기관의 비용 청구기간과 지급일]

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

- 시·군·구청장은 사업비 예탁 후 전자바우처시스템 내 ‘예탁금현황조회’ 화면에서 정상 예탁 여부를 확인
 - ※ 전자바우처시스템 》예탁금관리 》예탁금현황조회 》예탁금현황조회(사업구분: 지역사회서비스투자사업)
- 시·군·구청장은 동일 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예탁하였거나, 예산조정 등으로 기 예탁한 사업비의 환급이 필요한 경우 전자바우처시스템에 환급요청 내역을 등록한 후 한국사회보장정보원으로 환급을 요청

[예탁금 수시환급 신청 절차]

단계	주체	업무내용
환급액, 환급계좌 확인	시·군·구	· 전자바우처시스템에서 예탁액, 사용액, 잔액 및 환급 가능금액 확인 · 전자바우처시스템을 통한 환급이 가능한 환급계좌 확인
공문발송	시·군·구	· 환급요청 공문 정보원으로 발송 (환급요청금액 및 환급계좌 명시)
수시환급 신청	시·군·구	· 전자바우처시스템에 수시환급 신청 (환급요청금액, 환급계좌등록, 계좌실명조회, 공문서 번호입력)
요청내역 확인 및 환급실시	정보원	· 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 · 시·군·구별 사업별 지정 환급계좌로 예탁금 환급
수시환급 결과조회	시·군·구	· 전자바우처시스템을 통해 수시환급 결과 확인

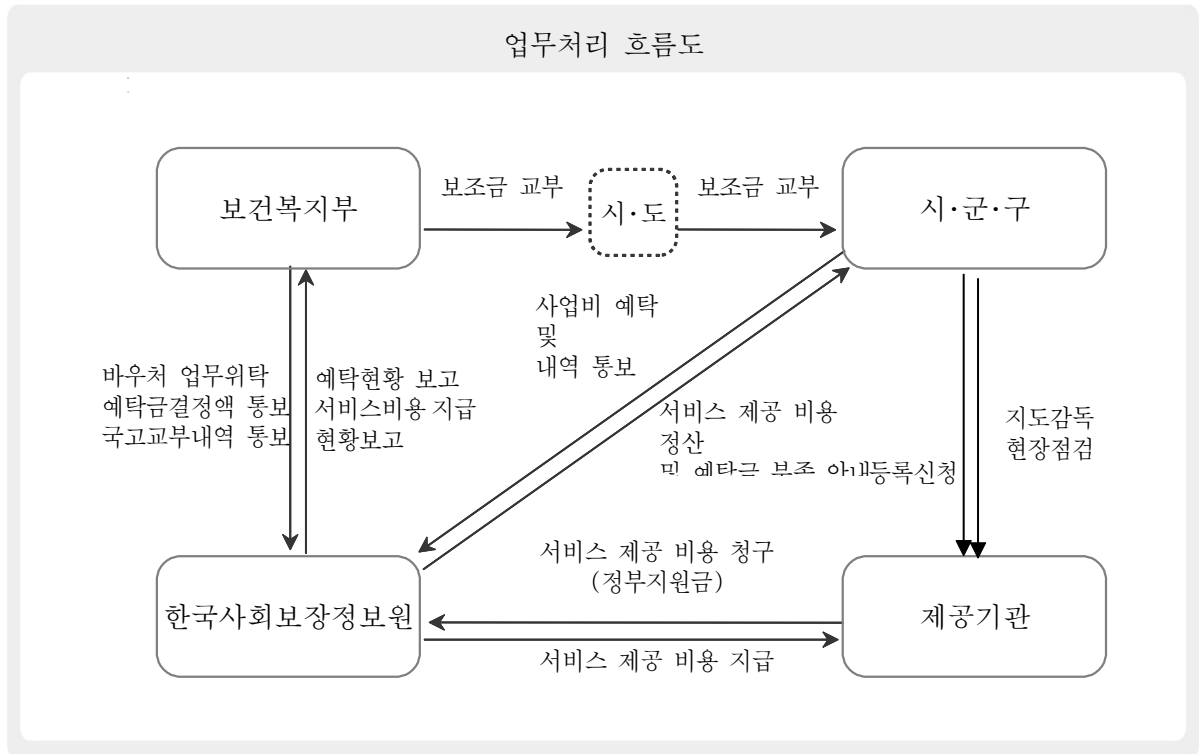
- ※ 전자바우처시스템 > 예탁금관리 > 예탁금환급관리 > 수시환급신청
 ※ 전자바우처시스템 > 예탁금관리 > 예탁금환급관리 > 수시환급결과조회

[오납예탁금 출금 신청 절차]

단계	주체	업무내용
오예탁사업명, 오예탁내역 확인	시·군·구	· 전자바우처시스템에서 예탁액, 오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명 확인
공문발송	시·군·구	· 오납예탁금 출금요청 공문 정보원으로 발송 (오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명, 계좌 명시)
오납예탁금 출금신청	시·군·구	· 전자바우처시스템에 오납예탁금 출금 신청 (변경사유, 대상사업, 출금요청금액, 공문서번호입력)
요청내역 확인 및 환급실시	정보원	· 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 · 지정 정정예탁 계좌로 예탁금 오납출금 처리
예탁금입출금조회	시·군·구	· 전자바우처시스템을 통해 오납예탁금 출금 결과 확인

- ※ 업무처리 주체는 오입금 사업비 보유 부서로, 오입금 받은 부서에서 신청 및 공문 발송
 ※ 전자바우처시스템 > 예탁금관리 > 예탁금환급관리 > 오납예탁금출금신청
 ※ 전자바우처시스템 > 예탁금관리 > 예탁금현황조회 > 예탁금입출금조회(실시간)

- 한국사회보장정보원은 보건복지부, 시·도, 시·군·구로 예탁금 정산내역 및 예탁금 부족 예상 정보(지역사회서비스투자사업과 합산정보)를 제공하며, 예탁금이 부족하여 서비스 비용이 지급되지 않는 경우 이를 보건복지부, 해당 시·도 및 시·군·구에 안내



8 서비스 비용의 청구 및 지급

□ 비용 청구

- 청구기관 : 제공기관
- 청구 및 결제 원칙
 - 제공기관이 “전용 단말기(스마트폰 포함)와 바우처 카드를 활용한 결제”를 통해 한국사회보장정보원으로 서비스 제공 시마다 실시간으로 청구
 - 단, 전용단말기 등을 활용하여 ‘실시간 청구’가 불가능한 경우 추후 ‘소급 결제’로 청구하고, ‘소급결제’도 불가능한 경우, 예외적으로 해당 지자체의 심사를 거쳐 전자바우처시스템을 통한 “예외지급 청구” 가능

□ 비용의 지급

- (정기지급) 한국사회보장정보원은 서비스 제공 비용 청구 제공기관에 대해 월 3회(10일 단위 지급) 서비스비용을 지급
 - 한국사회보장정보원은 시·군·구별 예탁금 잔액(지역사회서비스투자사업과 합산잔액)의 범위 내에서 서비스 제공비용을 지급
 - 단, 매년 1월은 사업비 예탁일정 등을 감안하여 3차(2월 5일)에만 서비스 비용을 지급
 - 서비스 제공 비용 정기지급일

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

* 지급일이 토·일·공휴일인 경우 전일에 지급하며, 설, 추석 등 장기 연휴인 경우, 청구일정 등을 감안하여 지급일정 조정이 가능

- (수시지급) 한국사회보장정보원은 예탁금 부족으로 지급 지연이 발생한 시·군·구가 정기지급일 이후에 사업비를 예탁(지역사회서비스투자사업과 합산금액)하면 예탁일 2~3일 내에 서비스 제공비용을 추가로 지급
- (비용 지급 계좌) 제공기관 등록 시 시·군·구가 “행복이음”을 통해 전자바우처시스템에 등록한 계좌
 - 제공기관이 서비스비용 수령 계좌를 변경하고자 하는 경우에는 시·군·구에 계좌변경을 요청하고, 시·군·구가 해당 계좌 정보를 “행복이음”을 통해 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
- 예탁금 부족으로 인한 지급지연 내역(지역사회서비스투자사업과 합산 지연액)은 시·도 및 시·군·구가 전자바우처 시스템에서 수시로 확인 가능
- ※ 《예탁금관리》《예탁금현황조회》《서비스비용지급지연내역조회》

□ 비용의 정산

- 한국사회보장정보원이 서비스 제공 비용 지급내역을 총괄하여 정산(지역사회서비스투자사업과 합산금액)
 - 한국사회보장정보원은 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 정산내역을 전자바우처시스템을 통해 제공
 - ※ 전자바우처시스템 《매출및정산》월별정산관리 《월별정산내역조회》
 - 한국사회보장정보원은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 각 시·도 및 시·군·구로 정산내역을 통보
 - 시·도 : 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문을 통해 통보
 - 시·군·구 : 시·군·구별 정산서 및 항목별 정산내역을 전자바우처시스템을 통해 확인 및 출력
 - ※ 전자바우처시스템 《매출및정산》연도별정산관리 《예탁금정산조회》

○ 이자수입의 처리 : 연 1회(결산 시)

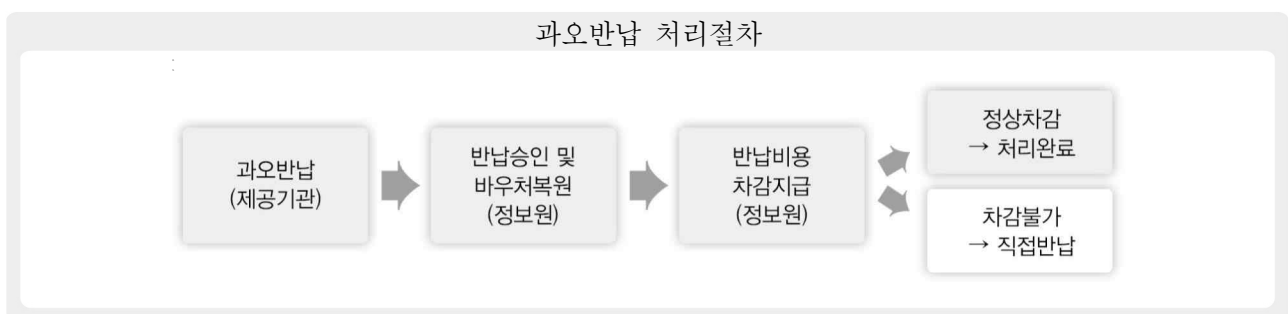
- 시·군·구별 사업비 예탁일을 기준으로 한국사회보장정보원과 소탁금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리로 적용하며, 제공기관에 대한 서비스 지급 후 잔액에 대해 일할 계산하여 산출
- 연도별 이자율은 매년 이자율 결정 후 별도로 안내
- 한국사회보장정보원은 이자수입이 시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여 계좌개설시 법인세 원천징수가 되지 않도록 조치

○ 예탁금 잔액 및 이자 환급

- 한국사회보장정보원은 각 시·군·구별 예탁금 사용 잔액 및 이자수입이 발생할 경우 해당 시·군·구가 지정한 지역사회서비스투자사업 계좌로 환급 처리
- 한국사회보장정보원은 예탁금 사용 잔액 및 이자수입 환급 시 10원 단위 미만은 절사하되, 절사한 금액은 한국사회보장정보원 수입으로 처리
- 2023년 일상돌봄 서비스 사업은 시스템상 지역사회서비스투자사업 하위 사업유형으로 관리되기 때문에 지역사회서비스 투자사업 예탁금 잔액 및 이자와 합산되어 환급됨

□ 과·오청구 비용의 반환 등

○ 관련근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조제4항



○ 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

○ 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

** (승인결과 확인) 전자바우처시스템 » 서비스제공관리 » 과오결제반납 » 과오결제반납현황조회

- (반환 기간) 전자바우처시스템을 활용한 반환은 당해연도 사업기간(당해연도 1월 1일~12월 31일) 내에서만 가능하며, 전년도 사업기간의 과·오청구건은 관할 시·군·구로 반환

* 시·군·구로 반환된 전년도 사업기간의 과·오청구비용은 시·도를 통해 보건복지부(사회서비스사업과)로 고지서 발급요청

○ 과·오청구 반환 비용의 처리

- (과·오반납 승인) 한국사회보장정보원은 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 결제가 가능

- (과·오반납 비용 차감) 한국사회보장정보원은 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 한국사회보장정보원이 2월 16일에 해당 건을 승인한 경우, 2월 25일 2월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

* (비용차감 여부 확인) 전자바우처시스템 » 서비스제공관리 » 과오결제반납 » 과오결제반납현황조회

- (직접반납) 한국사회보장정보원은 지급액 부족 등의 사유로 제공기관이 반환한 과·오청구 비용을 차감 지급할 수 없을 경우, 해당 제공기관으로 직접 반납을 요청

* 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환

[과오반납 비용 직접처리 절차]

단계	업무주체	내 용
과오청구 반환	제공기관	· 제공기관이 전자바우처시스템을 통해 과오결제한 결제 건을 반납
반납승인 및 비용차감	정보원	· 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과오반납 건에 대해 반납 승인일이 속한 날짜에 대한 서비스 제공비용 지급 시 차감하고 지급 * 지급예정액을 활용한 차감 지급이 가능한 경우, 과오반납 처리가 완료되며, 차감 지급이 불가능한 경우 제공기관으로 직접반납 요청
직접 반납요청	정보원 → 제공기관	· 한국사회보장정보원은 과오반납 건 중 지급예정액으로 차감지급이 불가능한 건에 대해 제공기관으로 직접 반납을 요청
과오반납 금액 입금	제공기관 → 정보원	· 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 계좌로 지정된 기한내에 과오반납 금액을 입금
직접 반납 비용 처리	정보원	· 한국사회보장정보원은 제공기관이 반납한 내역을 전자바우처시스템에 등록하고 반납한 비용을 해당 사업 계좌로 이체 * 제공기관이 한국사회보장정보원의 직접 반납요청에 응하지 않을 경우, 한국사회보장정보원은 해당 내역을 관할 지자체로 통보

□ 부당이득 정산

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

○ 부당이득 징수 절차

- (요청 기간) 시·군·구청장은 제공기관에 대한 부당이득의 징수 처분이
확정된 후 당해연도 사업기간(당해연도 1월 1일~12월 31일)의 부당이득에
대해 한국사회보장정보원에 차감지급 요청 가능

* 전년도에 발생한 부당이득에 대해서는 시·군·구청장이 직접 환수 후 시·도를 통해
보건복지부(사회서비스사업과)로 반납 고지서 발급 요청

- (요청 방법) 시·군·구청장은 차감지급 요청 시 전자바우처시스템에 해당
내역을 등록하고 한국사회보장정보원으로 공문으로 통보

[부당이득 차감지급 절차]

단계	주체	업무내용
행정처분완료	시·군·구	· 부정사용 등에 대해 행정처분 등 조치 완료
↓		
부당이득 차감 등록	시·군·구	· 전자바우처시스템에 행정처분 내역에 따른 결제 건을 환수할 수 있도록 등록 · 등록 시 전액 및 부분 환수를 구분하여 등록
↓		
공문발송	시·군·구	· 전자바우처시스템에서 차감등록 내역을 다운로드 후 공문 발송 (다운로드 파일은 '붙임' 파일로 송부)
↓		
요청내역 확인	정보원	· 전자바우처시스템 등록내역과 공문 비교
↓		
차감실시	정보원	· 등록된 내용과 공문의 일치여부 확인 후 차감지급 실시

- (부당이득 정산) 시·군·구는 차감지급 내역을 전자바우처시스템에 등록하고, 한국사회보장정보원은 등록내역 및 공문 확인 후 해당 월의 서비스 제공 비용 지급 시 해당 비용을 차감하여 지급

예시 시·군·구가 3월 15일에 차감지급을 요청하고 한국사회보장정보원이 3월 20일에 차감지급 건을 승인한 경우, 3월 25일 3월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

- (차감지급 결과확인) 시·군·구의 차감지급이 완료된 건은 전자바우처시스템에서 차감지급 결과 확인

* 전자바우처시스템 >> 예탁금관리 >> 차감지급관리 >> 차감지급현황조회

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

* 제공기관은 한국사회보장정보원의 직접 반납 요청 시 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함에 유의

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

9

청구비용 사전심사

□ 업무처리절차

단 계		업무주체	내 용
청구	결제 (청구)	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
심사	지급보류 대상선정	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 이용권법 제20조의 ‘특별한 사유’에 해당하는 결제 건에 대해 비용청구의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	지급보류 안내	한국사회 보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템 상 자동통보 (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업창, SMS 발송 (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 ※ 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	소명자료 제출 또는 청구철회	제공기관 → 한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> (기간) 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함) (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구철회 등록
	심사	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> (절차) 서류심사 → 필요시 현장확인 → 최종 확인 ※ 필요시 소명자료 보완요청 (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 심사 기준에 의거 비용청구의 적정성 확인
	심사결과 통보	한국사회 보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 시스템 ‘지급보류 현황조회’ 화면에서 심사 결과 내역 통보 (심사결과) 적정, 부적정, 청구철회
지급	비용지급	한국사회 보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 최종 확인 후 심사결과 정당한 경우 정기지급 일에 비용 지급
조사	수시조사	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> (대상) 청구비용 사전심사 결과 등을 활용한 결제내역 분석 결과 현장조사가 필요하다고 판단되는 기관

□ 대상선정

○ 지급보류 대상

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조제3항의 특별한 사유에 해당되는 청구 건

※ (특별한 사유) 부정이 의심되는 이상결제 유형

○ 대상선정 주기 : 매일

□ 소명 제출

○ 소명방법 : 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함), 정상결제를 객관적으로 증빙할 수 있는 소명자료를 시스템으로 제출 또는 청구철회 등록

※ 마감일 이후에는 소명자료 제출 또는 청구철회 등록이 시스템으로 자동 차단되며, 해당 건은 '부적정'으로 확인

○ 소명자료

- '사회서비스전자바우처 부정수급 관리지침' 별지1,2호 '사실확인서' 및 서비스 제공 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류

□ 심사결과 통보

○ 통보방법 : 최종 확인 후 시스템 '지급보류 현황조회' 화면을 통해 심사결과 통보

○ 심사결과 종류

- 적 정 : 부적정 또는 청구철회 이외의 결제 건
- 청구철회 : 제공기관에서 청구철회 처리한 경우
- 부 적 정 : 서비스 제공을 객관적으로 증빙하지 못한 경우, 제공기관에서 소명자료 제출기간 내에 자료를 제출하지 않고 청구철회 처리도 하지 않은 경우

※ 소명자료를 제출하지 않거나 보완요청 자료를 제출하지 않은 경우 부적정으로 최종 심사하고 종결 처리(청구비용 미지급, 최종 심사 결과는 시스템으로 통보)

□ 비용지급

- 지급시기 : 정당한 청구로 판정된 건에 대해 익월 정기지급일에 비용 지급

구 분	결 제 일	지 급 일
1차	1일~10일	익월 5일
2차	11일~20일	익월 15일
3차	21일~말일	익월 25일

예시 결제일(5일) → 지급보류(6일) → 소명요청 및 자료제출(6~19일) → (필요시) 추가소명 요청 및 자료제출(20~26일) → 최종 확인 → 비용지급(익월 5일)

- 기타사항

- 최종 심사 결과가 부적정 또는 청구철회인 경우 이미 소진한 바우처는 미복원
- 또한, 해당 청구 건에 연관된 가산단가와 교통지원금 등도 지급불가

□ 재심사

- 사전심사의 판정결과에 대하여 이의가 있는 경우 통보일로부터 30일 이내 재검토 신청 가능
- '사회서비스전자바우처 부정수급 관리지침' 별지3호 '청구비용 재심사 신청서' 및 추가 소명자료를 첨부하여 한국사회보장정보원으로 우편 또는 방문 접수

※ (04933) 서울시 광진구 능동로 400(중곡동 한국사회보장정보원 17층)

※ 기타 자세한 사항은 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」(사회서비스정책과, 2022.7.) 참조바라며, 부적정청구가 발생하지 않도록 제공기관 관리·감독 철저 요망

10 예외지급

□ 개 요

- 대상자 및 제공인력이 서비스이용(제공) 후 결제매체(바우처카드, 단말기)를 통한 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한해 제공기관의 결제 없이 예외적으로 비용을 지급하는 제도
- 실시간 결제가 불가능한 상황에 대해 소명할 수 있는 청구공문 및 증빙서류를 제출하고, 전자바우처시스템을 통해 신청·승인·지급 처리

[예외지급 청구대상]

구분	예외지급 사유	제출서류	제출처
시·군·구청장 인정	<ul style="list-style-type: none"> • 바우처가 생성된 대상자에 한해 시·군·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우 ※ 대상자의 사망, 본인포기로 인해 바우처가 소멸된 경우 또는 대상자카드를 분실하였으나 자격만료월로 카드재발급 신청이 불가능한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 • 증빙서류 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스제공기록지 - 실시간미결제사유서 	시·군·구
바우처소멸, 바우처미생성 또는 오생성	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템 중단으로 바우처가 소멸되었거나 미생성 또는 오생성 된 경우 ※ 전자바우처시스템 계시판을 통해 '예외청구 안내 공지 시'에만 청구 가능 		한국사회보장정보원

※ 바우처 미생성 대상자는 해당 월 예외지급 청구가 불가하므로, 제공기관은 반드시 대상자의 바우처 생성여부를 확인한 후 서비스 제공 필요

□ 청구사유별 업무처리절차

1) 시·군·구청장 인정

- 제공기관은 시·군·구에 아래의 '시군구청장 인정사유 청구양식'을 포함한 청구공문 및 증빙서류(서비스제공기록지, 실시간미결제 사유서)을 작성하여 제출하고, 전자바우처시스템에 예외지급 신청
- (신청기준) 신청일자를 기준으로 90일 전까지의 서비스제공 건만 신청 가능
 - ※ 4.20 현재, 서비스제공일자가 1.21~4.20인 건만 청구 가능(1.21 이전 건은 청구 불가)
- (신청기간) 매월 1일 ~ 말일(단, 최초신청시작일은 매년 2월 1일임)

○ 시·군·구는 제공기관의 청구공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인

- (승인기한) 매월 1일 ~말일까지이며, 25일까지 승인된 건에 한하여 매월 26일 비용 지급

※ 26일이 토요일, 일요일, 공휴일 인 경우 익일에 지급

[시·군·구청장 인정사유 청구양식]

제공기관명	사업자번호	대상자	주민번호	사업유형 (서비스코드)	등급	서비스 제공일시	청구금액 (포인트)	청구사유	증빙서류
○○ 센터	111-1 1-1111 1	홍길순	111111 - 2222222	일상돌봄 심리지원 서비스 (800601)	1	2019.01.12	36,000	자격만료 대상자의 카드분실	실시간미결제 사유서, 서비스 제공기록지
						2019.01.17	36,000		
						2019.01.19	36,000		

[작성방법]

- 사업유형 : 일상돌봄 서비스 사업 중 세부사업명과 서비스코드6자리를 정확하게 입력
 - 등 급 : 서비스 제공 당시의 대상자 등급을 입력
 - 서비스 제공일시 및 청구금액 : 실시간 회당 결제 원칙으로 서비스 제공 회차별 서비스 일자 및 청구금액을 작성
 - 청구사유 : 실시간 결제를 하지 못한 사유를 요약하여 작성
- ※ 전자바우처시스템에 등록된 예외지급 신청 내역을 다운로드 받아 활용 가능

[예외지급 업무처리 절차]

구분	단계	내 용	처리기한
제공기관	예외지급 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 제공기록지) 제출 • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 ※ 청구사유를 ‘시·군·구청장인정’으로 선택 * 서비스제공관리 >> 예외결제 >> 예외지급 청구 	매월 1~말일
시·군·구	예외지급 승인	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처 시스템을 통해 예외지급 승인 처리* 	매월 1~말일
정보원	비용지급	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 ※ 해당 월의 미 승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의 	매월 26일

* 예외지급 승인행위는 시·군·구 권한으로 시스템에 승인완료된 예외지급건에 대해 정보원에서 비용지급(공문 불필요)

2) 전자바우처시스템 중단

- 전자바우처시스템 중단으로 인해 바우처가 소멸되었거나, 미생성 또는 오생성된 경우, 제공기관은 정보원에서 전자바우처시스템에 별도로 공지하는 '예외지급청구 안내'에 따라 청구공문 및 증빙서류를 제출하고, 전자바우처시스템으로 예외지급을 신청
- 정보원은 제공기관의 청구공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인

[예외지급 업무처리 절차]

구분	단계	내 용
제공기관	예외지급 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 제공기록지) 제출 * 제출방법 : FAX 발송(☎ 국번없이 1600-4397) • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 * 서비스제공관리 ≧ 예외결제 ≧ 예외지급 청구
정보원	예외지급 승인	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
정보원	비용지급	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 * 해당 월의 미 승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의

전자바우처시스템 결제유효기간 연장 및 당월 바우처 추가 생성 요청

- 결제유효기간 연장(제공기관 → 시·군·구)
 - (개요) 대상자 자격 착오해지 등의 사유로 결제유효기간이 만료된 경우 익월에 제공기관이 시·군·구로 요청 시 바우처 결제 유효기간을 1개월 연장 승인 가능
※ 바우처 결제유효기간 연장 대상자는 소급결제만 가능, 예외지급 청구는 불가
 - 바우처 해지 사유에 따른 결제종료일자 기준으로 1개월 연장됨에 유의
※ '본인포기'사유로 10월4일에 해지된 경우 결제유효기간 연장 시 11월4일까지만 결제가능
 - (화면경로)
전자바우처 ≧ 대상자관리 ≧ 바우처생성관리 ≧ 결제유효기간연장관리(제공기관)
전자바우처 ≧ 대상자관리 ≧ 바우처생성관리 ≧ 결제유효기간연장증인(시·군·구)
- 당월 바우처 추가 생성 요청(시·군·구 → 한국사회보장정보원)
 - (개요) 시·군·구가 행복이음에서 신규 대상자 결정정보를 '당월신청' 여부 'Y' 표시 없이 전송한 경우, 전자바우처시스템에서 당월 생성 요청이 가능
※ 매월 1일부터 10일까지 행복이음→전자바우처시스템으로 전송한 '당월신청 미체크' 대상자에 한함
 - (화면경로) 전자바우처 ≧ 대상자관리 ≧ 대상자자격정보관리 ≧ 당월생성미체크자관리

Ⅲ. 제공기관 및 제공인력 관리

1. 제공기관 지정 및 지정취소

1 제공기관 지정

□ 개 요

- ‘일상돌봄 서비스’는 신규로 제공되는 서비스인 만큼, 지역 내에서 고품질 서비스를 원활히 제공하는 기관 확보가 최우선
- 사업 초기, 서비스별 제공기관 확보 및 품질 관리 등을 위해 기존 지역사회서비스 투자사업*과 달리 제공기관 지정·운영 필요

* ‘지역사회서비스 투자사업’은 제공기관 요건을 갖춘 기관이 시군구청장에 등록하고 서비스 제공기관으로 활동할 수 있도록 하는 ‘등록제’ 방식으로 운영 중

□ 법적 근거

- ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률(이하 ‘사회서비스이용권법’)
제16조 제1항 및 제3항

제16조(제공자 등록) ① 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하려는 자는 제공하려는 사회서비스별로 시장·군수·구청장에게 등록하여야 한다.
등록사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.

- ③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 등록기준을 적용할 때 제공기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모를 고려할 필요가 있다고 인정할 때에는 등록을 제한하거나 조건을 붙일 수 있다.

< 지역사회서비스 제공기관 및 일상돌봄서비스 제공기관의 관계 >

- ◆ 일상돌봄 서비스도 지역사회서비스의 한 종류인 만큼, 일상돌봄 서비스를 제공하려는 기관은 ‘사회서비스이용권법’ 상 **제공기관의 요건을 갖추어야 함**
- ◆ 기존 사회서비스 제공기관 중 **우수한 기관을 지정해 일상돌봄 서비스를 제공하도록** 하려는 것이 **기관 지정의 취지**
- ◆ 따라서, 일상돌봄서비스 제공기관으로 지정받고자 하는 기관은 기본적으로 **사회서비스 제공기관 요건을 갖추어야** 하며, 공모 등을 통해 **일상돌봄 서비스 제공기관으로 지정받은 후 등록 절차를 진행해야 함**

□ 기본 방향

- ❶ 지역에서 자체적인 절차(공모, 직권 지정 등)를 마련하여 지정 추진
- ❷ 서비스별 제공기관 등록요건을 갖추고, 유사한 서비스를 제공하는 기관 중 우수한 서비스 제공계획 및 역량을 확보한 기관을 지정
- ❸ 이용자의 서비스 접근성 보장 및 선택권 확보, 기관 간 경쟁을 통한 고품질 서비스 제공여건 조성을 위해 충분한 수의 기관을 지정

○ 지역에서 자체적인 절차를 마련하여 지정 추진

* 공모, 직권 지정, 심의위원회 등을 거쳐 지정('공모' 추진 시 공모절차 예시 참조)

○ 서비스별 제공기관 등록 요건을 갖춘 기관 중 양질의 서비스 제공 및 효율적 사업 운영이 가능한 기관을 지정

- '사회서비스이용권법 시행규칙' 별표 1 또는 일상돌봄 서비스별 표준 모델 및 2023 지역사회서비스 투자사업 안내에 따른 기준을 충족하는 기관 중 지정하고, 공모 당시 결격사유가 없는 기관을 선정

- 유사 서비스* 제공실적이 있고 성과가 우수한 기관**인 경우 지정 가능

* (예) 기본서비스 - 가사·간병서비스, 장기요양, 장애인활동지원 등 제공기관
특화서비스(심리지원) - 청년마음건강, 아동·청소년 심리지원 제공기관 등

** '재가돌봄·가사서비스' 제공기관 지정 시, 장기요양기관 평가결과, B등급('우수') 이상, 장애인활동지원기관 평가결과 '우수' 이상을 받은 기관은 우선 지정 가능

*** 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」에 따른 정부 인증기관을 우선 지정 가능

- 사업 역량이 확보되어 있고 사업추진 의지가 높은 기관을 지정

○ 일상돌봄 서비스 중 지역이 제공하고자 하는 각각의 서비스가 모두 제공될 수 있도록 서비스별 기관 확보 필요

* (예시) A지역의 경우 특화서비스로 병원 동행, 간병교육, 심리 지원을 제공하고자 하는 경우, 세 가지 서비스가 모두 제공될 수 있도록 기관 기능을 고려해 기관 지정

○ 기관 간 경쟁을 통한 고품질 서비스 제공 및 이용자 접근성 제고 및 선택권 확대 등을 위해 다수의 제공기관 지정 노력

- 서비스 제공에 문제가 없도록 충분한 수의 기관을 확보하고 서비스별 단일 제공기관 지정은 지양

* 광역 or 기초 단위에서 다양한 형태로 선택권 보장 필요

- 서비스별로 기관이 모두 달라야 하는 것은 아니며
한 개 기관에서 두 종류 이상의 서비스를 제공하는 것도 가능
 - 지정하고자 하는 기관 수는 지역별 대상자 규모, 기관의 제공역량 및 지역 상황, 서비스 이용 접근성 등을 감안해 지역이 판단 가능
- 다수 기관이 연합체(권소사업)을 구성해 공모에 참여하는 것도 가능
 - 참여기관 중 1개 기관을 주관기관으로 정하도록 하고,
사업 수행 및 참여기관 관리 등에 대한 총괄 책임을 부여

□ 지정 주체: 시·군·구청장 및 시·도지사

- 원칙적으로 시·군·구청장이 제공기관을 지정하도록 하고
- 여러 시·군·구에 걸쳐 서비스를 제공하는 기관 또는 광역 모델 등 시·도가 사업을 주관하는 경우 등에는 시·도지사가 지정*하는 것도 가능

* 이 경우 지정주체와 등록주체가 다를 수 있음 ((지정) 시도지사, (등록) 기관 소재지 기준 소관 시군구청장)

□ 지정 기간 : 지정기간은 원칙적으로 1년으로 하고, 지역에 따라 연장(지정 시 기준조건을 유지하고 있는 경우) 하여 운영 가능

□ 기타 사항

- 일상돌봄 서비스 제공기관으로 지정받은 기관의 등록, 휴·폐업 및 지위 승계, 기타 동 지침에서 정하지 않은 사항은 ‘지역사회 서비스 투자사업 안내’ 준용
- 다른 사회서비스 제공기관으로 활동 중인 기관의 경우도 지정 가능하나 타 사업과 회계 관리 및 운영 관리를 구별하여 운영 하여야 함
- 지정을 받은 기관은 권리의무 주체가 상이한 다른 기관에 사업을 양도할 수 없음
- 지정기관은 정당한 사유 없이 서비스 제공 거부가 불가능하고, 이를 위반할 시 지정 취소할 수 있다는 점 등을 조건으로 부과할 수 있음

< 참고: 제공기관 공모절차 예시 >

- ◆ 아래 공모 절차는 일상돌봄 서비스 제공기관 지정을 위한 공모 절차의 예시로 지역에 따라 달리 운영 가능하며 공모 외 직권 지정 등도 가능
- ◆ 아래를 참조해 관련 절차를 신속히 추진하여 7월 중 제공기관 지정 및 확보 절차를 완료할 수 있도록 추진

① (공모계획 수립) 공모계획 수립 시 아래의 사항을 포함, 공모

- 지정하고자 하는 기관의 종류와 수
- 제공기관 자격 구비 여부
(‘사회서비스이용권법’상 제공기관 등록기준 충족 및 제공하려는 서비스별 자격기준 명시)
- 선정절차 및 방법
- 7일 이상의 공모기간
- 제출서류 및 접수처

② (신청 접수) 7일 이상의 공모기간을 두고 관계기관들이 충분히 알 수 있도록 알려야 하며 접수한 서류에 대해서는 대장에 등록

- (기본요건) 사회서비스이용권법상 제공기관 등록기준
(사회서비스이용권법 시행규칙 별표1 및 2023 지역사회서비스 투자사업 안내 ‘5- I. 제공기관 등록’ 참조)
- (서비스별 요건) 기본서비스 및 특화서비스의 개별 인력기준 등 참조
- (구비서류)
 - 공통 제출서류 :사업자 등록증 사본, 사회서비스 제공자 등록신청서, 제공인력 근로계약서 사본, 제공기관장 및 관리책임자 자격증 사본, 사회서비스 제공자 사업운영 계획서
 - 서비스별 제출서류 : 기본서비스 및 특화서비스 중 제공하고자 하는 서비스의 개별 인력기준 등 증빙서류 추가 제출

③ (심사위원회 개최) 지역별 심사위원회를 구성, 심사기준에 따라 심사 실시 (서면심사, 대면심사 모두 가능)

- 심사위원회는 해당 분야 전문가 및 관계공무원 등 5인 내외의 위원으로 구성하여 심사할 수 있음 (지역별로 달리 구성 가능)

- 해당 시·군·구 또는 시·도 소속의 관계공무원 1~2인
 - 돌봄 필요 중장년, 가족돌봄청년 또는 사회서비스와 관련한 학식과 경험이 풍부한 사람 3~4인 이내
- 시·군·구 및 시·도 예서는 신청기관의 서비스 제공 실적, 서비스 제공인력의 전문성, 서비스 질관리 등을 평가하여 사업목적 달성에 가장 적합한 기관 선정 (추가 요건 구비 등 조건을 달아 지정 가능)
 - 심사 과정에서 이미 타 서비스 제공기관으로 운영 중인 기관으로, 기관의 우수성이 확인된 기관의 경우는 별도 심사 등을 생략하고 신속히 지정 가능
 - 지역사회서비스지원단은 심사위원회 운영 지원(자문, 구성 지원 등) 및 등록 전 제공기관 교육 및 컨설팅 등 역할을 수행할 수 있음
- * 필요시 시설 및 인력기준 현지 확인 점검 가능

< 제공기관 지정 심사기준(예시) >

구분	평가항목	배점	평가 내용
서비스 제공	서비스 제공 실적	10	신청한 서비스와 유사 서비스 제공 실적
	서비스 제공 편의성	10	제공 기관의 지역내 접근성 제공기관 내 편의시설 구비 수준
서비스 제공인력	서비스 제공인력 전문성	10	제공인력 자격, 경력, 재교육 여부 등
	서비스 제공인력 유지	10	제공인력 지속성, 근로조건 등(임금 수준, 4대보험 가입 여부, 퇴직금 등)
서비스 질 관리	서비스 관리의 적정성	10	바우처 부당결제 예방 등 실적, 사업지침 이행 여부
	서비스 질 관리	10	서비스 과정 기록 및 평가 제공인력 정보 제공
자체	지자체별 자체 평가기준	40	서비스 제공계획 충실성, 기관 운영 안정성, 기타 현지확인결과 등 지역별 자체적 평가 기준

- ④ (선정 및 지정, 보고) 선정결과 지자체 내부 보고 및 지정**
- ⑤ (제공기관 등록) '2023년 지역사회서비스 투자사업 안내' 제공기관 등록 부분을 참조, 등록절차 진행 후 등록증 교부**

2 제공기관 지정 취소

□ 지정 취소대상

- 시·군·구청장 및 시·도지사는 아래의 경우 지정된 제공기관의 지정을 취소할 수 있음
 - 거짓이나 그밖의 부정한 방법으로 지정받은 경우
 - ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률’ 제17조에 의한 결격사유에 해당하는 경우(다만, 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 제외)
 - 영업정지 기간에 영업을 한 경우
 - 제공기관이 중단포기 의사를 밝힌 경우(다만, 서비스 제공의 안정성 확보를 위해 서비스 제공계약에 따른 서비스 제공을 종료하거나 타 기관으로 서비스 제공 계약을 이전한 이후 지정 취소하도록 관리)
 - 그 외 제공하는 서비스 품질의 현저한 저하, 부당한 기관 운영 등으로 지사체장이 지정 취소가 필요하다고 판단한 경우

□ 지정 취소절차

- 중대과실이 인정된 경우 제공기관 지정절차에 준하여 지정취소 시행
 - (예시) 심사위원회를 거쳐 기관을 지정한 경우라면 유사한 형태의 위원회 심의를 거쳐 지정을 취소
- 시도지사 및 시군구청장은 지정취소를 결정함에 있어 해당 기관의 소명 의견을 참고해야 함(서면의견 제시도 가능)

□ 지정 취소 사후조치

- 시·도지사 및 시·군·구청장은 제공기관에 대한 지정취소 처분 후 시·도지사, 보건복지부장관에 보고하고 그 사실을 한국사회보장정보원 및 관할지역 내 제공기관 및 서비스 이용자에게 통지해야 함

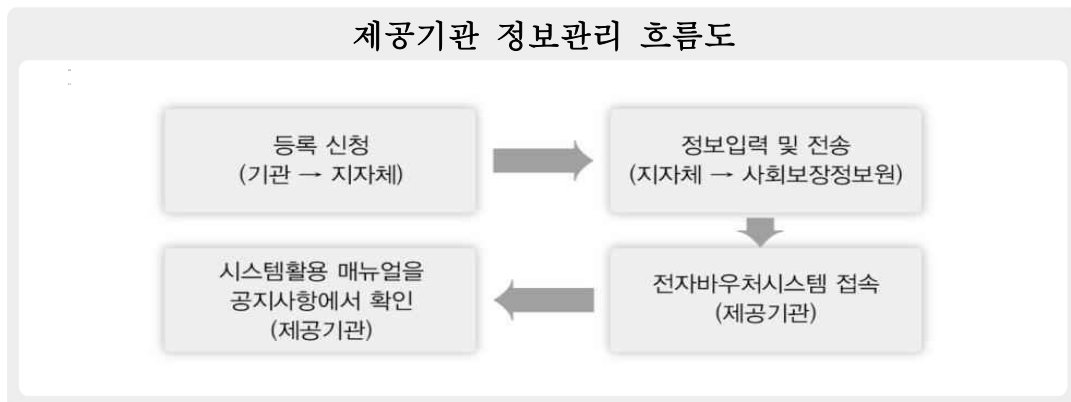
- 지정취소 조치를 통보받은 제공기관은 별도의 규정이 없는 한 익월부터 해당 사업에서 철수하여야 하며, 서비스 이용자들에게 다른 제공기관을 이용할 수 있음을 고지하여야 함
- 지정취소 등의 경우 서비스 결제는 별도의 규정이 없는 한 당월 말까지 완료하여야 함
- 지자체 판단에 따라 이용자 불편을 최소화하기 위하여 기존 이용자의 잔여기간은 보장하되, 신규 이용자의 이용만을 금지하는 제한 조치 가능
- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀로 발생한 것일 때에는 제공기관이 부정사용액의 환수책임을 져야함

2. 제공기관 정보 관리

- ◆ 일상돌봄 서비스 제공기관으로 지정받은 기관이 이미 지역사회서비스 제공기관으로 등록되어 있는 기관이더라도 “일상돌봄 서비스 제공기관”으로 별도 서비스정보 신규등록을 요함

□ 신규 등록

- 제공기관 등록접수 후 등록정보를 행복이음을 통해 전송
 - 제공기관 등록신청서를 참고하여 ‘행복이음’의 제공기관 정보입력 화면의 정보를 입력
 - 제공기관 등록 시 제공기관으로부터 제출받은 사업자등록증, 통장사본 (서비스 비용을 수령하기 위한 통장사본) 정보(사업자등록번호, 서비스지급 계좌 번호) 등을 시·군·구 담당자가 입력하여 함께 전송



□ 변경 등록

- 제공기관의 등록 정보가 변경되는 경우에도 변경정보를 행복이음을 통해 전송
 - 행복이음의 제공기관 정보입력 화면에서 변경정보를 입력하고 전송

변경신청 가능한 등록사항

① 서비스 종류 ② 신청인(대표자): 성명(법인·단체는 대표자), 주민등록번호, 법인·단체명, 법인등록번호, 주소, 전화번호 ③ 기관명, 사업자등록번호 ④ 소재지: 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소 ⑤ 설립구분 ⑥ 시설기준: 시설면적, 설비·비품 ⑦ 인력기준: 기관장 및 관리책임자 수, 제공인력 수 ⑧ 기관장: 성명, 자격, 경력 ⑨ 관리책임자: 성명, 자격, 경력 ⑩ 지급계좌: 예금주, 은행명, 계좌번호

3. 제공기관 의무 및 사후관리

1 제공자 준수사항

□ 정보 공개

- 제공자는 시행규칙 제13조제1항에서 정한 사항*에 대해 '사회서비스 전자바우처 포털(<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

□ 서비스 제공과정 상 준수사항

- 이용자에 대한 서비스를 정당한 사유 없이 거부 금지

* 서비스 기관과 서비스 이용자의 주소지가 다른 사유만으로 서비스 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

- 서비스 제공과정 준수, 특히 서비스 제공사실에 대한 기록 및 관리 철저

- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공사실과 다르게 사용하는 행위 금지

□ 서비스 제공 금지사항

- 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 사업자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우
- 휴업 또는 폐업을 했거나 등록 취소 또는 영업정지된 경우
- ☞ 위반 시 법 제36조제2호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

□ 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
- 서비스를 제공하지 아니한 제공인력의 ID로 서비스 제공비용을 청구하는 행위
- ☞ 위반 시 법 제21조에 근거하여 부당이득 환수

2 전자바우처 사업관리

- 바우처 사업을 수행하기 위해서는 보건복지부에서 지정한 전용 단말기 또는 모바일 단말기(스마트 폰)를 이용하여 바우처를 결제
- 전용 단말기 통신 및 유지비용은 통신사별 기종에 따라 상이함
 - 제공기관이 결제한 바우처는 10일 단위로 지급, 전자바우처 시스템을 통해 지급내역 조회 가능
 - ※ 시·군·구의 비용예탁이 늦어지는 경우, 지급시기가 연기될 수 있음에 유의
 - 제공기관 등록 후 전자바우처시스템에 제공기관 정보가 등록 되면 바우처 결제가능
 - 전자바우처 사업과 관련한 교육 소집 시 응소, 교육주체는 한국 사회보장정보원
 - 제공기관은 바우처 결제를 위한 단말기를 보유해야함

[등록후 제공자 업무처리 절차]

단계	업무 내용	기한
제공기관 정보확인	. 전자바우처시스템에서 등록된 제공기관 정보 정합성 확인 . 등록 정보오류 시·군·구로 제공기관 정보 수정을 요청 ※ 시스템 화면 : 제공기관관리>>제공기관관리>>제공기관정보	등록 후 7일 이내
제공인력 정보등록	. 제공기관에서 소속된 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록 ※ 시스템 화면 : 제공인력관리>>제공인력관리>>제공인력관리	등록 후 14일 이내
계약대상자 정보등록	. 제공기관은 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 ※ 시스템 화면 : 대상자관리>>대상자관리 계약약대상자등록	서비스 실시 전
단말기 신청	. 단말기 개통 후 신청 취소는 불가 - 단말기 개통 후에는 신청 취소가 불가능하며 "신규신청 단계 이후 개통 이전 단계에서는 단말기 보급사로 연락하면 변경 가능 ※ 단말기 보급사 콜센터: SKT: 1599-3813 / LGU+: 1899-0656 ※ 시스템 화면 : 제공기관관리>>단말기관리>>단말기신청/취소	서비스 실시 전

3

보고의 의무 (사회서비스이용권법 제32조)

- 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
 - 급여정보 : 급여, 4대 사회보험 가입여부 등
- ※ 제공자 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내에 입력
- ※ 최초 등록 후 계약·계약 해지 등 변동 사항에 대해 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 제공인력 정보 입력
- 제공인력의 4대 사회보험 가입여부를 확인하기 위해 4대 사회보험 관리주체(국민연금공단, 건강보험공단, 근로복지공단 등)에 정보를 제공할 수 있음
 - 제공기관은 ‘개인정보 수집 및 이용 동의서’를 제공인력으로부터 징구(제공자 보관)
 - ※ 동의서 양식은 전자바우처시스템의 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 전자바우처시스템을 연계하고자 개인정보제공 동의서가 필요함
- 제공인력의 4대 사회보험 가입 확인을 위해 전자바우처시스템 상 제공인력 정보를 사회보험 관리주체(국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등)에 제공할 수 있도록 개인정보 제공 동의서가 필요

4. 제공기관 운영 및 관리

1 제공기관 운영관리

□ 제공기관 운영 관리

① 회계 관리

- 정부지원금 및 본인부담금은 기관의 타 회계 및 타 보조금 사업과 별도 회계로 분리하여 관리함 (별도 통장으로 관리)
 - 일상돌봄 서비스와 타 서비스 회계를 분리하여 관리
- 제공기관은 보건복지부에서 정한 기준에 따라, 전자바우처 결제를 위한 단말기를 구매하고, 단말기 유지관리 비용 등을 부담
- 제공자가 사회복지법인(종합사회복지관, 장애인복지관 등)인 경우, 일상돌봄 서비스 관련 예산은 사회복지법인 재무·회계규칙에 의거하여 관리·운영
- 별도 회계 기준이 없는 제공기관은 '2023 지역사회서비스 투자사업안내'의 제43~46호 서식을 활용하여 회계를 처리하되, 시·도별로 양식을 달리 정하여 운영 가능(지원단 또는 전자바우처 시스템을 통해 붙임 엑셀 서식 다운로드 가능)
- 제공기관은 수입과 지출을 기록한 장부와 관련서류를 보관
 - (수입) 정부지원금, 본인부담금, 이월금 등 모든 수입과 관련된 서류
 - (지출) 인건비, 운영비, 홍보비 등 모든 지출과 관련된 서류
- 제공기관은 서비스 제공과 예산의 집행과 관련된 일체의 서류를 5년간 보존

※ 등록(지정) 취소 제공기관은 관할 지자체에 관련 서류 일체를 반납하고, 지자체는 그 서류를 생성년도로부터 5년간 보존

- '기본서비스' 제공기관은 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급 필요 (특화서비스는 미해당)
- 제공인력의 4대보험료 고용주 부담분, 퇴직충당금 등은 임금 외 운영비(25%)에 포함

② 기관 운영 및 관리

- 제공기관은 서비스 제공 시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리체계 구축
- 등록기관(지사·지부·가맹점 등 포함), 협력기관, 제공인력 등의 의무 이행 행태, 부정 행위 등에 대해 책임
- 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비한 사전·사후조치
- ※ 배상보험·상해보험 가입(특히 돌봄여행 및 체험활동서비스), 교육훈련 및 주기적 모니터링 강화 등

③ 다른 보조금사업과의 회계 처리 및 관리

- 일상돌봄 서비스 사업 외의 별도 보조금을 받는 제공기관은 보조금 관리에 관한 법률에 따라 보조금을 원래의 용도에 맞게 사용해야 함
- 사회서비스를 제공하는 자는 다른 사업 및 시설 보조금으로 지급된 인건비, 운영비 등을 지급 받은 보조금의 원래 용도가 아닌 다른 사회서비스를 위해 사용하는 경우에는 보조금법 위반으로 행정처분이 이뤄질 수 있음
- 별도의 보조금을 받은 제공기관은 그 보조금 사업과 일상돌봄 서비스를 동시에 제공하여 바우처 결제를 할 수 없으며, 만약 별도 보조금을 활용하여 지역사회서비스를 제공하고 바우처를 결제하는 경우에는 해당 결제 금액을 환수

④ 개인정보 보호

- 업무와 관련하여 얻은 이용자의 정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나, 다른 사람 또는 기관에 제공할 수 없음(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률(이하 '법' 제10조 제6항)
 - ※ 보호이용자의 복지요구를 조사하거나 제공받은 정보를 다른 사람에게 유출하거나 누설한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(사회복지사업법 제54조) 및 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(개인정보보호법 제72조) 이외에 지정 취소 등 조치 가능
 - ※ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제33조(비밀누설 금지)에 업무수행 중 알게 된 비밀에 대하여 누설 금지토록 규정, 위반시 같은법 제37조(벌칙)에 의거 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처함
- 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없음
 - 법령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
 - 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
 - 위 사항에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 행정안전부령으로 정하는 경우
 - ※ 위의 경우에 해당하지 않으면 주민등록번호 대신 생년월일로 정보 수집
- 위 각 호에 따라 주민등록번호를 처리하는 경우에도 정보주체가 인터넷 홈페이지를 통하여 회원으로 가입하는 단계에서는 주민등록번호를 사용하지 아니하고도 회원으로 가입할 수 있는 방법을 제공하여야 함

2

제공기관 시설 및 이용자 안전관리

□ 안전관리의 원칙

- 제공기관의 대표는 종사자, 이용자의 보호자와 함께 이용자의 안전사고 예방을 위해 성실하게 노력하여야 함
- 제공기관은 이용자에게 서비스 제공시 안전을 위하여 이용자를 보호·감독해야 하며 다양한 외부 위험으로부터 이용자 안전 확보를 위해 시설관리 및 환경을 조성해야 함
- 제공기관은 서비스 제공시 모든 안전 상태를 점검하고 안전관련 기관 및 이용자 보호자와 비상연락체계를 구축하고 안전교육을 실시할 의무가 있음

□ 안전관리의 예방대책

1) 안전관리계획 수립

- 제공기관의 대표는 화재·상해 등 분야별 위험발생요인으로부터 이용자를 보호하기 위하여 안전관리계획을 수립하여야 함
 - 안전점검, 화재예방, 소방 및 전기·가스 안전관리, 이용자 상해, 비상대비 체계 등에 따른 조치사항을 포함하여야 함

2) 안전교육

- (이용자) 자신의 안전을 스스로 보호 할 수 있는 능력과 기술을 배양하도록 필요한 경우 교육 실시(각종 재난대비 및 교통안전, 서비스 이용 관련 안전사고 등)
- (제공인력) 각종 재난 및 생활안전 등 위험요소 사전 제거 및 돌발 상황에 따른 역할을 숙지할 수 있도록 정기적인 교육 실시

3) 비상연락체계 구축

- (기관방문형) 서비스 제공시 시설 내에서 일어날 수 있는 안전 사고에 대응하기 위하여 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등의 안전상태 점검하는 유관기관 등과 비상연락체계를 구축하여야 함
- (혼합형-시설이용) 서비스 제공을 위한 시설(체육관 등) 이용 시 해당 시설에서 일어날 수 있는 안전사고에 대응하기 위한 비상연락체계를 구축하여야 함

4) 각종 안전관련 보험가입

- 배상책임보험 가입 : 제공기관은 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임 보험 등에 가입
- 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음
 - ※ 고용형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예 : 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요
- 제공기관은 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 각종 사고에 대비하는 안전보험을 가입하여야 함
 - ※ 여행자 보험은 소멸형(적립금이 없는 보험)으로 가입하고, 여행자 보험을 가입할 수 없을 경우 이용을 제한하여야 함

☐ 분야별 안전

1) 시설물 안전

- (기관방문형) 제공기관의 장은 서비스 제공시 사용되는 시설물에 대하여 정기적 안전 점검을 실시하고 결과에 따라 시설의 보완 또는 개·보수를 실시하여야 함
- (혼합형) 제공기관의 장은 서비스 제공을 위하여 사용되는 시설물에

대한 안전점검 여부를 반드시 확인하고 이용자 안전 등에 위해 요소가 있을시 시설관리 주체에게 즉각 보완 또는 개·보수를 요구하여야 함

2) 이용자 안전

- (기관방문형, 혼합형) 이용자가 스스로 자신의 안전을 보호할 수 있는 능력과 기술을 가질 수 있도록 교육을 실시하여야 함
 - 서비스 이용시 일어 날 수 있는 각종 안전사고에 대비한 안전교육 필요
- (재가방문형) 서비스 제공시 이용자 안전을 위한 제공인력 교육 필요

3) 제공인력 안전

- 제공기관의 장은 연 2회 이상(상·하반기 각 1회) 제공인력에게 보건·안전교육을 실시하여 이용자 및 제공인력의 안전에 만전을 기하여야 함
 - 안전관리계획에 따른 교육실시·상해보험 가입 등 지속적으로 제공인력 안전을 위해 노력하여야 함

5. 제공인력 관리 및 교육훈련

1 제공인력 관리 및 등록

□ 제공인력 계약 및 적용 규정

- 서비스 제공인력에 대한 근로시간, 급여 등에 대한 근로계약을 체결하고, 관련 법령에 따라 인건비 지급 및 노무관리(최저임금 보장, 4대 사회보험 가입 등 관련 법령 준수)
- 제공인력에 대한 4대사회보험, 퇴직적립금 등을 관련 법령의 기준에 따라 가입

구분	가입요건
국민연금	1명 이상의 근로자를 사용하는 사업장의 18세 이상 60세 미만 근로자와 사용자 1개월 이상 계속 사용되면서 월 8일 이상 또는 월 60시간 이상 근로한 자 (국민연금법 제8조 및 동법 시행령 제2조)
건강보험	고용 기간이 1개월 이상이면서 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 이상인 자 (국민건강보험법 제6조 및 동법 시행령 제9조)
고용보험	근로자를 사용하는 모든 사업장 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 근로자 중 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자(고용보험법 제8조 및 동법 시행령 제3조)
산재보험	근로자를 사용하는 모든 사업장(산업재해보상보험법 제6조)

□ 제공기관의 제공인력 관리 책임

○ 제공인력 건강관리 책임

※ 2023 산모신생아 건강관리 지원사업 안내(90~91p), 2023 가사간병 방문지원사업 안내(90p) 준용

1) 건강진단 주기

- 모든 제공인력은 채용 후 매 1년마다 건강진단서를 새로 발급 받아 제출해야 함
- 채용 시 제출하는 건강진단서는 채용일 기준으로 3개월 이내 판정된 것에 한함

- 채용 후 매 1년마다 새로이 제출하는 건강진단서는 해당 회계연도 내에 판정된 것에 한함

2) 건강진단 항목

- 채용 시와 채용 후 매 1년마다 제출하는 건강진단서의 진단 항목에는 장티푸스, 폐결핵 및 전염성 피부질환(한센병 등 세균성 피부질환)과 정신건강복지법 제3조제1호의 정신질환, 마약류 관리에 관한 법률 제2조제1호의 마약류 중독이 포함되어 있어야 함
- 서비스 제공 중 이용자의 욕구 변화 등으로 서비스 제공계획이 변경될 필요가 있는 경우 이용자의 욕구·희망에 적합한 서비스를 받을 수 있도록 상담을 통해 지체 없이 서비스 변경
- 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관한 비밀 엄수(보안각서 징구)
- 서비스 제공 방문일시, 제공한 서비스 내용, 제공인력이 유의해야 할 특이사항 등을 정확하고 구체적으로 기록 유지(서비스 제공기록지 작성 의무)
- 부적절한 서비스 제공, 추가 서비스 구매 강요, 이용자 학대 등 불미스러운 사례가 발생되지 않도록 유의
- 서비스 제공 중 서비스 이용자의 응급 상황 발생 시 응급의료기관 및 보호자에게 즉시 통지
- 합리적이고 타당한 이유 없이 특정 이용자에게 대하여 서비스 제공을 거부하거나 중단 불가
- 사회서비스 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 여부 확인 (신분증명서 또는 서류제시 요청)
 - ※ 신분증명서 또는 서류 제시 기피자에게 서비스 제공 금지
- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공사실과 다르게 사용하는 행위가 발생하지 않도록 교육, 지도, 관리

□ 제공인력의 참여 제한

- 이용자의 배우자, 직계존속 및 형제자매, 동거인이 제공인력인 경우 해당 이용자에게 서비스를 제공할 수 없음(확인 시 관련 비용 환수 조치)

□ 제공인력의 등록

- 제공기관은 사회서비스 제공인력에 대해 전자바우처시스템에 반드시 등록(제공인력의 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 서비스 정보 등)하고, 제공인력의 변동사항(계약, 계약해지 등)이 발생한 경우 그 변경사항을 전자바우처시스템에 등록

※ 제공기관 등록 후 최초 입력시 등록 후 14일 이내 입력. 전자바우처시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도에 보고

※ 제공기관 등록 이후 변동된 제공인력 정보는 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 입력하고, 제공인력 관련서류(자격증빙서류 등)는 등록 시·군·구에 14일 이내 보고

□ 매월 발생하는 제공인력 급여 및 4대 사회보험 가입 여부 등록

- 일상돌봄 서비스 제공에 참여하는 제공인력 정보 등록 또는 다운로드 되는 양식(엑셀 등)에 제공인력 정보를 업데이트 한 뒤 해당 월 급여 입력
- 전월 급여에 대하여 매월 6일부터 25일까지 시스템 등록
- 매월 급여 등록시 제공인력별 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등 4대 보험에 대한 가입유무 입력

※ 제공기관에서 가입한 4대 사회보험 실제 가입 내역과 일치하도록 입력

□ 제공기관은 제공인력과 관련 아래 서류를 보관하여야 함

- 등록 관련 증빙서류 일체 및 일상돌봄 서비스 제공 개요서
- 이용자별 서비스 제공계획서 등 계약 관련 서류
- 제공인력과의 계약 관련 서류 일체
- 서비스 제공기록지(개인 날인 포함)
- 예산집행에 따른 관련 서류

2 서비스 제공인력 교육과 훈련

- ◆ 일상돌봄 서비스를 제공하는 기관은 지역사회서비스 투자사업에서 요구되는 교육과는 별도로 아래 교육을 반드시 이수하여야 함
- ◆ 가급적 서비스 제공 초기(7~9월 중) 교육을 이수하도록 하되, 2023년 하반기 중 제공인력 모두가 교육을 마치기 어려운 점을 고려해 늦어도 2024년 6월 30일까지는 교육을 이수하도록 함

- (원칙) 제공기관의 장은 사회서비스 품질 향상을 위하여 기관의 장과 관리책임자를 포함한 제공인력에 대해 일정 수준 이상의 교육과 훈련을 받을 수 있도록 하여야 하며, 해당 지자체 및 지역 사회 서비스 지원단은 이를 지원 또는 관리·감독함
- (교육대상) 일상돌봄 서비스를 제공하는 모든 제공기관의 장 및 관리책임자, 제공인력
- (이수 시간) 총 8시간, 단 지역사회서비스 투자사업에 참여하면서 해당 교육을 이수한 자에 대해서는 신규과정 6시간만 이수하도록 요구
- (교육 구성) ①지역사회서비스 투자사업 온라인 과정(2시간) + ②신규 온라인 과정(3시간) + ③지역별 교육(3시간)
 - (신규 온라인) 중앙지원단에서 개발·운영, 일상돌봄서비스의 이해(1시간) + 제공대상의 이해(중장년, 가족돌봄청년, 각 1시간)로 구성
 - (지역별 교육) 각 지역지원단이 개발·운영하고 지자체가 수립한 일상돌봄서비스 제공계획을 이해하도록 구성
- (교육이수 기간) 원활한 서비스 제공을 위해서는 신규사업에 대한 이해가 선행되어야 하므로 7~9월 중, 교육 이수를 요청

< 교육 주요과정 >

구분	과정명	신규개설여부	교육시간
온라인 교육 (중앙 지원단)	핵심을 짚어주는 지역사회서비스 투자사업	기존교육 활용	2시간
	일상돌봄 서비스 정책의 이해	신규과정	1시간
	돌봄 필요 중장년의 이해	신규과정	1시간
	가족돌봄청년년의 이해	신규과정	1시간
집합* 교육 (지역 지원단)	지역별 일상돌봄서비스 제공계획*	신규과정	3시간, 1회 운영

* 지역별 교육은 지역에서 1회 실시 후, 영상 촬영 등을 통해
신규 제공인력 발생 시, 교육자료로 지속 활용(중앙지원단 지원 예정)

6. 현장조사 (‘2023년 지역사회서비스 투자사업 안내’와 동일)

1 현장조사의 근거

- ☐ 보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 지역자율형 사회서비스 투자사업의 원활한 수행을 위하여 검사(자체조사 및 합동조사)를 실시 할 수 있음
- ☐ 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장은 지역자율형 사회 서비스 투자사업의 서비스 제공기관¹⁾으로 등록한 자로 하여금 서비스 품질관리에 대하여 필요한 보고를 하게 하거나, 관계 공무원 등으로 하여금 관리·운영상황 등을 조사하게 하거나, 장부 및 그 밖의 서류를 검사하게 할 수 있음
- ☐ 관계 공무원이 제공기관 등을 검사(현장조사)를 실시할 경우에는 그 권한을 표시하는 증표(조사명령서 또는 공무원증 등)를 반드시 관계인(대표자, 관계자 등)에게 내보이고 취지를 설명해야 함

1) 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제16조의 규정의거 등록된 기관

2 현장조사의 실시

□ 기본방향

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 지역사회서비스 투자사업 제공 기관으로 등록하여 운영하는 운영자 및 제공인력이 '사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률(이하 '법')·사업지침 준수 확인
- 사회서비스 제공현장의 투명성 제고(부정사용 예방) 및 내실 있는 사업추진으로 이용자가 만족할 수 있는 서비스 품질유지·향상을 위한 확인
- 또한 시·도 및 시·군·구청의 사업관리 실태, 제공기관 관리, 서비스 제공 등 조사 및 사업관련 현장의견 수렴을 통한 정책 수립 및 집행의 실효성 확보

□ 정기 및 수시 조사

- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 법 제32조 및 사업지침의 규정에 따라 관계 공무원 등으로 하여금 관할 지역 내 등록되어 있는 기관을 대상으로 운영 전반에 대하여 조사하게 하는 것을 원칙으로 함
 - 관내 제공기관의 운영 전반에 대하여 조사하는 것을 원칙으로 하되, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 관내 서비스 제공현장의 여건에 따라 필요하다고 인정하는 경우 당해 연도 조사 계획을 수립하여 대상 범위를 일부 조정하거나 아래의 중점 조사사항을 중심으로 실시할 수 있음
- ※ 수시 조사는 실적보고를 하지 않거나 실적이 저조한 기관, 자체 및 복지부(한국사회보장정보원) 모니터링 결과 이상결제 건수가 많은 기관, 기타 복지부 및 지방자치단체에서 사업관리를 위해 조사가 필요하다고 인정하는 기관에 대해 실시

중점 조사사항

- ① 서비스 제공(이용)계약서 작성 및 이용자 교육 등 적정 여부
- ② 서비스 제공 사실(서비스 제공 기록지 작성 등) 여부
- ③ 서비스 품질관리(기준정보 준수 및 적정 제공인력 투입, 교육) 적정 여부
- ④ 제공인력 급여·4대보험·근무상황, 배상보험, 퇴직급여 적립 여부
- ⑤ 회계처리의 적정성(회계규칙 준수 여부, 수입·지출 증빙서류 구비여부)
- ⑥ 서비스 제공시간 및 이용자 권익 준수 여부
- ⑦ 안전관리기준 준수여부 모니터링(돌봄여행 및 체험활동서비스에 한함)

- 관계 공무원이 조사하는 것을 원칙으로 하되, 전문성과 객관성을 제고하기 위하여 관계인 또는 전문가 등으로 조사단을 구성하거나, 합동 또는 교차조사로 실시할 수 있음
- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 보건소, 한국사회보장정보원, 지역사회서비스지원단 등 관련 부서(기관, 단체) 전문가(학계), 이용자 등과 합동조사를 실시할 수 있음
- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 타 시·도 및 타 시·군·구와 교차하여 지도·조사를 실시할 수 있음
- 정기조사의 경우 지도·조사 기간을 제공기관에 사전 통보하고 실시하는 것을 원칙으로 하되, 민원제보 등에 의한 수시조사는 사전 통보 없이 실시할 수 있음
- ※ 제공기관은 정기조사 전에 조사 체크리스트를 통한 자체조사를 실시하고 그 결과를 관할 지자체에 제출하여야 함
- 미흡 시 필요한 조치를 취하여야 함
- 제공기관의 관계인(운영자, 책임관리자 등)은 현장조사 시 관계 공무원에게 적극 협조하여야 하며, 공무원은 위반사실에 대하여 제공기관 운영자 및 책임관리자에게 관련 사항에 대한 확인서를 징구할 수 있음

□ 행정사항

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 현장조사를 통하여 등록된 서비스 제공기관의 적절한 품질관리가 이루어질 수 있도록 조사 담당자의 역량을 개발하여야 함

※ 현장조사 방식과 결과의 편차 발생을 최소화하거나 예방하기 위하여 시·도별로 현장조사 담당자를 대상으로 조사사항 등 관련 교육 추진

- 시·도지사는 매년 제공기관 조사 실시 계획 및 결과(조사 결과에 대한 자체평가 포함)를 보건복지부장관에게 보고하여야 함

- 조사 실시 계획서는 당해 연도 3월말까지, 결과 보고서는 다음해 2월말까지 제출(시·군·구별로 별도의 계획을 수립한 경우 해당 내용을 반드시 포함하여 제출)

※ 조사 계획은 배경(목적), 조사대상(적정 품질관리 등) 조치계획 등을 포함하여 지자체 상황을 고려하여 수립·실시하고, 조사결과 서식은 복지부 조사계획서의 결과 서식에 의거 작성

- 등록기관에 대한 1차적인 관리 주체는 등록증을 발급한 시장·군수·구청장이 되며, 매년 등록된 제공기관의 70%에 대한 조사 계획 수립 및 현장조사 실시

전자바우처 클린센터(부정사용 신고센터) 운영

- 서비스 대상자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용의 사실 여부를 확인하도록 함
- 복지포 홈페이지 및 신고상담전화 (02-6360-6799) 운영(한국사회보장정보원)
- 부정사용 신고 처리절차
 - 신고서 제출(클린센터 홈페이지 및 전화) → 신고접수·예비조사(한국사회보장정보원) → 사실확인(현장조사 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체)
- 한국사회보장정보원은 제공인력(제공기관) 및 서비스 대상자를 대상으로 부정사용 방지 등을 위한 모니터링을 실시할 수 있음

- 현장조사의 절차, 방법 등에 대해서는 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」을 참고

□ 부당이득 징수

(1) 징수 요건(법 제21조)

- 제공자가 거짓 등 부당한 방법으로 서비스 제공 비용을 지급받은 경우

(2) 징수 주체 및 절차(동법 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

- ※ 단, 부당이득금 환수 시 서비스 단가에 포함된 본인부담금은 환수 후 이용자에게 환급

- (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 현장조사, 한국사회보장정보원의 부당지급 서비스에 관한 조사를 통해 부정청구 여부 확인 후 시·군·구에서는 직접반납을 통보하거나 한국사회보장정보원에 과·오 청구액(부당이득)의 차감지급을 요청할 수 있음

- (반환금액 확정) 시·군·구청장은 서비스 제공일수 등을 감안하여 제공기관이 반환해야 하는 금액, 납부기일, 납부방법 등을 확정하여 제공기관 및 한국사회보장정보원에 통보

- (서비스 비용 반환) 제공기관의 장은 시·군·구로 직접 반납을 통보 받은 경우 지체없이 시·군·구로 반환
- (부당이득 차감지급) 한국사회보장정보원은 시·군·구가 차감지급을 요청한 경우 제공기관에 서비스 지급 시 해당금액을 차감하고 지급

□ 경고, 영업정지 및 취소처분

(1) 처분 요건(법 제23조제1항)

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
- 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 아니 하거나 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"> • 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 • 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우 		경고	영업정지 1개월	영업정지 3개월	등록취소
<ul style="list-style-type: none"> • 소속 종사자가 서비스를 제공받는 이용자에게 다음의 어느 하나의 행위를 한 경우 	폭행, 상해에 해당하는 행위	영업정지 1개월	영업정지 3개월	등록취소	
	성적수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위	영업정지 3개월	영업정지 6개월	등록취소	
<ul style="list-style-type: none"> • 거짓이나 부정한 방법으로 제공 비용 청구 <ul style="list-style-type: none"> - 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	영업정지3 개월	등록취소	
	2% 이상 3% 미만	영업정지 10일	영업정지3 개월	등록취소	
	3% 이상 4% 미만	영업정지2 0일	영업정지 3개월	등록취소	
	4% 이상 5% 미만	영업정지 30일	영업정지 3개월	등록취소	
<ul style="list-style-type: none"> • 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우 • 정당한 사유 없이 등록 후 1년 이내 영업 개시하지 않거나 1년 이상 휴업한 경우 • 법 17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 (다만, 법인의 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 그렇지 않다.) • 영업정지기간에 영업을 한 경우 		등록취소			

- ※ 부당청구금액 비율(%) : (사회서비스 사업별 총부당청구액/사회서비스 사업별 이용권 관련 총 수입금액)×100으로 산정함(대상기간은 최소 1개월로 함)
- ※ 사회서비스사업별 총부당청구액 : 조사대상기간 동안 해당사업에서 발생한 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 청구한 금액
- ※ 사회서비스 사업별 이용권 관련 총수입금액 : 조사대상기간 동안 해당사업에서 발생한 사회서비스이용권 제공 비용의 합산 금액(사회서비스이용권 제공비용은 사회서비스제공계획에서 정한 제공비용)
- ※ 부당청구액 비율이 5% 이상인 경우 : 1%마다 3일씩 영업정지 기간을 가중함(소수점 이하의 부당청구액 비율은 1%로 간주)

□ 과징금

(1) 처분 요건(법 제25조)

- 법 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우
- ※ 영업정지를 갈음하여 과징금을 부과할지의 여부는 행정청의 재량 사항이며, 제공기관의 요청에 따라 결정되는 사항은 아님에 유의

(2) 처분의 주체 및 범위

- (처분 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (처분 범위) 영업정지처분을 갈음하여 최대 3천만원 이하의 과징금 부과 가능
- (통지방법) 서면통지(위반행위 종류와 과징금 금액을 구체적으로 기재)
- (납부방법) 통지받은 날부터 20일 이내에 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 체납처분의 예 또는 「지방행정제재·부과금의 징수 등에 관한 법률」에 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 사회 서비스이용권 관련 총수입금액 기준으로 산정

- 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	3,300
2	10 이상 ~ 30 미만	13,100
3	30 이상 ~ 50 미만	26,300
4	50 이상 ~ 70 미만	39,400
5	70 이상 ~ 100 미만	55,900
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	118,000
10	500 이상 ~ 600 미만	144,000
11	600 이상 ~ 700 미만	171,000
12	700 이상 ~ 800 미만	197,000
13	800 이상 ~ 900 미만	223,000
14	900 이상 ~ 1,000 미만	250,000
15	1,000 이상	263,000

□ 과태료

(1) 부과 요건(법 제40조)

- 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 아니한 때
- 제19조제8항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 기록·보존하지 아니한 자
- 제19조제9항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 이관하지 아니한 자
- 정당한 사유 없이 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술, 자료 제출을 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 호의 경우
 - 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	150	200	300
• 법 제19조제8항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 기록·보존하지 않은 경우	150	200	300
• 법 제19조제9항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 이관하지 않은 경우	150	200	300
• 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	200	300	400

□ 벌칙

- 부과 요건 및 세부기준(법 제35조 ~ 제38조)

요 건	벌칙 내용
• 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 이용권을 사용한 자	5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
• 법 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자 (시·군·구 공무원 또는 공무원이었던 자 관련 규정)	3년 이하의 징역 또는 3천만원 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 2천만원 이하의 벌금
• 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자	1년 이하의 징역 또는 1천만원 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 상 정한 형으로 각각 처벌

「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)

○ 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 게을리하지 아니한 경우는 그러하지 아니함

4 현장조사 절차 및 주요내용

○ 절차 및 주요내용

현장조사(검사) 절차	주요 내용
계획수립	현장 여건을 반영하여 현장조사 계획 수립내용에 대상기관 수, 조사기간, 조사항목 및 조사 착안사항 등 포함
조사반 구성	공무원의 업무여건에 따라 조사반 구성 ※ 한국사회보장정보원 등 전자바우처시스템 전문가를 포함하여 구성
일정 통보	현장조사 목적과 전체적인 일정을 통보
자체점검	현장조사에 앞서 제공기관은 자체점검 체크리스트를 통한 자체 점검 실시
현장조사	현장조사 계획에 의거 자체점검표와 조사 항목을 비교하여 조사 실시
행정조치	현장조사 결과 위반 사항에 대한 행정조치 이행

○ 일정통보

- 현장조사(검사)는 제공기관이 제공하는 서비스 품질 향상, 이용권의 유통질서 확립 등을 통해 사회서비스전자바우처 제도의 원활한 제도 운영을 위하여 실시하는 것이므로 지자체와 제공기관간의 상호 협조필요
- 지자체는 전체적인 일정과 조사 목적 등을 제공기관에 통지

※ 정당한 사유 없이 사회서비스이용권법 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 500만원 이하의 과태료를 부과함
(사회서비스이용권법 제40조 제1항 제2호)

○ 제공기관 자체 점검

- 제공기관 스스로 운영 일반, 재무회계, 제공인력관리, 서비스 품질 관리 등 각 분야에 대한 자체 점검을 실시하도록 하여 제공기관 운영의 자율성이 제고될 수 있도록 유도
- 지자체는 제공기관이 제출한 자체점검 체크리스트에 의해 조사를 실시하도록 안내하고, 담당 공무원은 제출받은 체크리스트를 확인하여야 함

○ 현장조사

- 현장조사단 또는 담당자는 제공기관에 도착하여 조사 로드맵에 따라 현장조사표를 작성하면서 현장조사 실시

○ 행정조치

- 조사 결과에 따라 주의·시정·경고·영업정지·등록취소 등 법령에 의한 행정조치 실시

※ 행정처분을 받은 제공기관은 처분이 부당하다고 판단될 경우 관련 법령에 따라 행정심판 등을 청구할 수 있다.

○ 보고 및 검사 후 결과처리

- 등록 시장·군수·구청장은 제공기관의 위반사항 적발 혹은 통보 받은 위반사항에 대해 법령에 근거한 처분 실시
- 처분결과를 행복이음 시스템 및 사회서비스 전자바우처시스템에 입력하고 1개월 이내 복지부 사회서비스정책과, 사회서비스사업과 및 한국사회보장정보원에 통보

※ (전자바우처시스템) 제공기관/인력관리→부정사용관리→자체점검 결과등록
(행복이음) 바우처제공기관관리→행정처분→제공서비스 선택→과태료 및 행정처분 등록

- 그 외 조사 실시 후 점검 결과 보고서를 작성하여 1개월 이내에 시·도 및 보건복지부에 결과 보고

보고 및 검사 시 유의사항

- 서비스제공범위가 여러 시·군·구에 해당하는 경우에도 원칙적으로 기관 등록 시·군·구가 1차적 관리 주체가 됨
 - 타 시·군·구에서 발생한 사업에 대해서도 시·군·구 간 협조 통한 합동조사 및 시·도조사 등을 통해 사후관리 가능

※ 부정수급 관련 현장조사에 대한 세부적인 절차, 방법 및 관계법령 해석 등은 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」[참고 6]을 확인

참고자료 1

현장조사 주요내용

1. 사전준비사항

- 개인별 준비물 : 공무원증(명함), 법령, 지침
- 공통준비물 : 조사 통지 공문, 안내문, 제공기관이 제출한 자체점검표, 확인서 양식(파일), 기준정보
- 조사자료 사전확보
 - 기관정보 : 제공기관명, 사업명, 참여사업, 등록일자, 시설규모(등록시 신고), 제공인력 수 등

기관명	사업명	등록일자	시설	제공인력수	대표자	실무자	연락처	주소	비고

- 결제내역(엑셀에 작성)

- 이용자별, 제공인력, 결제일자, 금액 등

이용월	제공인력	이용자			정부지원금(원)		본인부담금(원)	비고
		성명	생년월일	등급	결제일자	금액		
				1등급				
				2등급				
				3등급				
				4등급				

- 급여등록 현황 : 근무기간, 근무시간, 월급여, 보험가입여부(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험, 배상보험, 상해보험 등), 퇴직금 적립 여부, 보수지급대장
- 이상결제 모니터링 결과 내역(한국사회보장정보원)

2. 조사사항

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치
가. 제공 기관 등록	① 등록증	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관 등록증 확인 - 등록증 기록사항과 실재사항 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 법 제36조 제2호에 의거 처벌
	② 등록기준 유지여부	<ul style="list-style-type: none"> 등록기준 : 법 제16조, 시행규칙 제9조 별표1 (제공자 등록기준) 1. 시설기준 : 사업수행에 필요한 사무실, 기관방문형의 경우 33m²이상의 시설(이용정원 10명 이상의 경우 1명당 3.3m² 공간 확보) 2. 장비기준 : 통신설비, 집기 등 사업수행에 필요한 설비와 비품 3. 인력기준 : <ul style="list-style-type: none"> 가. 제공기관장, 관리책임자 각 1명(제공기관장이 관리책임자 겸직 가능) 나. 제공인력 <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 자격기준 고시에 따라 적합한 인력이 서비스를 제공하고 있는지 점검 ※ 제공기관장이 제공인력의 자격을 갖춘 경우 서비스는 제공할 수 있으나 제공인력에는 포함하지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 법 제16조, 법 제23조, 법 제36조 제2호, 시행규칙 제16조 별표2 휴업·폐업 신고 미이행시 법 제40조, 시행령 제9조 별표2에 의거 과태료
나. 기관 운영	① 회계관리	<ul style="list-style-type: none"> 타 기관의 회계 및 타 보조금 사업 회계와 별도 분리 지역사회서비스투자사업 내 서비스별로 회계 분리 예산집행과 관련된 서류는 5년간 보관 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	② 기관 운영· 관리	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리체계 구축 (배상보험, 상해보험 등 가입유도) 제공인력 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 신규인력 : 공통-기본교육(4시간) - 보수교육 : 직무별 기본 또는 심화교육(8시간) 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	③ 보고 의무	<ul style="list-style-type: none"> (제공인력 정보 보고) 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 등 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
다. 제공 인력 관리	① 제공인력 자격기준 (자격증 사본 보관)	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회서비스 투자사업 제공인력 자격기준 고시 (보건복지부 제2022-315호) <ul style="list-style-type: none"> - 고시 4호에 의거 지방자치단체장의 별도 기준 미자격자 서비스 제공내역 확보(환수 대비) <ul style="list-style-type: none"> - 자격요건 미 충족자의 서비스 제공에 대한 바우처 지원 불가(환수) 	<ul style="list-style-type: none"> 부당이득 환수 (법 제21조) 법 제16조 제2항 위반 <ul style="list-style-type: none"> - 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 행정처분
	② 보험가입	<ul style="list-style-type: none"> 4대 보험가입 <ul style="list-style-type: none"> - 관련법령의 기준에 의거 60시간 이상 근로자는 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 및 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험 가입 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	③ 퇴직 적립금	<ul style="list-style-type: none"> 퇴직 적립금 <ul style="list-style-type: none"> - 「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속근로기간이 1년에 대하여 30일분의 평균 임금을 퇴직금으로 적립 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	④ 제공인력 관	<ul style="list-style-type: none"> 근로계약 체결(근로기준법 제17조에 의한 근로조건 명시) 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치
	리	<ul style="list-style-type: none"> - 임금, 근로시간, 휴일(주에 평균 1회 이상), 연차 및 유급 휴가, 기타 대통령령으로 정하는 사항 • 이용자 개인정보에 관한 비밀 엄수(보안각서 징구) 	
	⑤ 제공인력 참여 제한	<ul style="list-style-type: none"> • 배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 동거자 등에게 서비스 제공불가 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도 • 환수
라. 이용자 관리	① 계약서 등 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공(이용) 계약서 작성(이용자별 서비스 제공계획서 붙임) - 서비스 제공내용, 계약기간, 서비스 비용 및 지급방법, 손해 배상책임, 통지사항, 계약효력 정지 및 취소 등이 내용에 포함되어야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	② 개인정보 활용 동의서	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보를 사용하기 위하여 개인정보활용 동의서 징구(만 14세 미만의 아동인 경우 법정대리인의 동의) 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
마. 서비스 제공	① 초기상담 기록지 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 내용 - 서비스 제공 가능 시간, 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구특성 등을 파악하여 이용자별 서비스 제공계획 수립시 반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	② 이용자별 서비스 제공 계획서 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 - 서비스유형, 서비스내용, 제공방법, 제공횟수, 제공자(제공인력), 제공일정, 서비스가격, 본인부담금 및 납부방법 등 - 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영 • 계약서 작성시 첨부 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	③ 서비스 실시 사전·사후 검사	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 변화 측정을 위한 사전·사후 검사 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	④ 서비스 제공 기록지 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 제37호 서식(제공기관에서 임의 양식을 사용할 수 있으나, 다음의 내용을 반드시 포함) - 이용자, 제공인력명, 서비스내용, 제공일자 및 시간, 이용자 확인, 기타 중요사항 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도 • 미작성시 법 제40조, 시행령 제9조 별표2에 의거 과태료 • 서비스 미제공시 부당 결제에 의거 조치(사회서비스이용권 19조제7항제1호)
	⑤ 기준정보 준수	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공 횟수, 시간, 비용결제, 본인부담금, 서비스내용, 집단규모, 서비스제공 형태(재가, 기관, 집합) 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 경고(법19조제7항제2호) • 부당이득환수(법제21조)
	⑥ 서비스 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 반기별 1회 이용자별 모니터링 실시하여 그 결과를 자체양식으로 작성하고 다음 사업연도까지 보관 - 모니터링 항목에 맞게 하였는지 조사 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	⑦ 서비스 종료	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 효과(변화도) 측정하여 이용자 및 보호자에게 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치
바. 서비스 비용 결제	① 본인 부담금	<ul style="list-style-type: none"> • 본인부담금 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 책임성 강화, 서비스가 꼭 필요한 사람에게 서비스 제공, 시장 활성화를 위하여 반드시 부과 - 현금수납의 경우 영수증 발급 - 계좌입금의 경우 통장 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스이용권법 제19조 제7항 제3호, 동법 시행규칙 제13조 제3항제2호 • 사회서비스이용권법 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분 • 행정지도
	② 정부 지원금	<ul style="list-style-type: none"> • 결제원칙(회당결제) 준수 여부확인 • 부당결제 <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스를 제공하지 아니하고 서비스 비용을 청구하는 행위, 실제 제공한 대가 이상으로 비용을 청구하는 행위 • 카드 부정사용 • 실제 서비스를 제공한 제공인력의 ID와 사회서비스 제공 비용을 지급받은 제공인력의 ID가 서로 다른 경우 사회서비스이용권법 제21조에 따른 부당이득으로 간주 • 유의사항 소급결제 등 예외적인 결제를 한 경우에는 반드시 “서비스 제공기록지” 하단 “특이사항”란에 이에 대한 구체적인 사유를 기재하고 이용자에게 확인 받을 것 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스이용권법 제19조 제7항 제2호, 시행규칙 제13조 제3항 제2호, 법 제23조, 법 제21조, 법 제36조 • 사회서비스이용권법 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분 • 행정지도
사. 확인서 작성	① 처벌에 대한 근거 자료 확보	<ul style="list-style-type: none"> • 위반사항을 입증 할수 있는 근거자료 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 점검기관(제공기관 명), 사업명 - 점검기간(부당청구 비율 산정시 활용) - 현행규정, 법률근거, 위반사항을 명확하게 기재 - 위반사실을 입증할수 있는 근거 자료 확보 - 수검자 및 점검자 확인서명(수검자의 경우 기관대표자 혹은 기관장에 준하는자, 위임 받은자) - 확인서는 확인자, 점검자 모두 보관 	
	② 확인자에 대 한 사전 설명	<ul style="list-style-type: none"> • 향후 조치 및 조치절차 <ul style="list-style-type: none"> - 부당이득 징수(법 제21조) : 징수사유 발생 사실, 징수금액 납부 기한, 수납기관, 이의신청 방법 등을 서면으로 통지 - 벌칙(법 제36조), 과태료처분(법 제40조), 행정처분(시행규칙 제16조), 기타 행정지도 등 - 법 제23조에 의한 제공자 등록 취소시 청문(법 제24조)절차를 거침 • 조치사항이 사업에 미치는 영향 <ul style="list-style-type: none"> - 행정처분(경고, 영업정지, 등록취소), 부당이득금 징수 등 • 구제절차 <ul style="list-style-type: none"> - 영업정지처분에 갈음한 과징금 부과(법 제25조) 	
	③ 확인서 내용 (견본)	<ul style="list-style-type: none"> • 제목 : 제공인력 자격기준 위반 (규정) 이동심리지원서비스를 제공하고자 하는 제공인력은 보건복지부 고시 제2016-228호(2016.12.1)에서 규정한 제공인력 자격기준을 충족하여야 하며, <ul style="list-style-type: none"> - 심리, 상담, 치료학(언어, 음악, 미술) 등 아동·청소년 발달 	

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치															
		<p>지원 서비스 관련 전공자의 경우에는 동 학사학위 이상 소지자로서 실무경력 3개월 이상을 규정하고 있으나, ...</p> <p>※ 근거 : 법 제00조 제00항, 지침 00쪽 등 기재</p> <p>(위반) 제공인력 000은 동 학사학위를 취득하지 않고, '12년 00월~'13년 00월까지 이용자 000등 00명에게 서비스를 제공하고, 정부지원금 000원을 결제하여, 위 자격기준을 위반한 사실이 있음</p> <p>※ 동 기간중 제공인력 000는 00대학교 00학과 0학년 재학중으로 학사학위를 취득하지 않은 상태임</p> <p><자격기준 미 충족 제공인력 서비스 제공 현황></p> <table><tr><th>이용월</th><th>제공인력</th><th>이용자</th><th>결제금액</th><th>결제일자</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	이용월	제공인력	이용자	결제금액	결제일자											
이용월	제공인력	이용자	결제금액	결제일자														

무자격 제공인력 서비스 제공

- 무자격자가 제공한 서비스는 사회서비스 이용권 관리법에 따른 사회서비스로 보기 어려우므로 **제공비용 지급 불필요**
 - 이용권 관리법 상 사회서비스는 법령 상 인력·시설·자격을 갖춘 기관에서 제공하는 서비스만 해당
 - 이용권 관리법 상 사회서비스가 아닌 서비스에 대해서는 정부지원금 지급이 불가하므로 **정부지원금 부분은 환수**
- ※ 본인부담금 및 제공인력 임금 지급 문제는 민사 문제로 해결

■ 문의사항 연락처

◎ 전자바우처시스템 및 운영체계 관련

－ 한국사회보장정보원 대표번호 ☎ 1566-3232(단축4번)

* 문의사항 : 예탁금, 본인부담금, 카드발급, 단말기, 전자바우처시스템, 바우처결제관련 등

◎ 행복이음 관련 문의

－ 한국사회보장정보원 행복 e음 콜센터, ☎ 1566-3232(2번)

* 문의사항 : 대상자 신청, 카드발급 신청, 제공기관 정보입력 등 행복이음 관련사항

◎ 결제단말기(UT-77L) 보급 관련 문의 : ☎ 1899-0656

◎ 사업 관련 문의 : 보건복지부 보건복지상담센터 ☎ 129