보건복지부	보 도 자 료 3월 5일(화) 조간 (3.4. 12시 이후 보도)		
배 포 일	2019. 3. 4. / (총 8매)	담당부서	사회서비스사업과
과 장	조 경 숙	전 화	044-202-3220
담 당 자	심 용 태		044-202-3224

산모·신생아 건강관리 서비스 제공기관별 만족도 공개한다!

- 산모·신생아 건강관리 서비스 이용자 평균 만족도 88점 -

□ **보건복지부**(장관 박능후)는 **산모·신생아 건강관리 서비스*** **제공기관별 이용자 실시간 만족도 조사결과 등**을 3월 5일(화)부터 **사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)**에서 처음으로 **공개**한다고 밝혔다.

* 출산 가정에 건강관리사를 파견하여 산모의 산후 회복과 신생아 양육을 지원 ('06.4월부터 시행)

○ 산모·신생아 건강관리 **서비스 이용 예정자**가 제공기관별 **평가 결과를 쉽게 확인할 수 있도록 별점으로 표시**(예시: 80점, ★★★★☆)하여 사회서비스 전자바우처 홈페이지**에 공개**된다.

□ 지난 1년간('18.2월~'19.1월) 산모·신생아 건강관리 서비스 이용자를 대상으로 **"실시간 만족도 설문조사"**를 진행한 결과, **평균 이용 만족도 점수는 88점**으로 나타났다.

<서비스 이용자 만족도 설문조사>

► **(조사 방법)** 서비스 이용이 끝나면 자동 문자(SMS)를 발송해 조사

⇒ (설문 항목) 객관식 5문항(100점 기준: 전문성 30점, 친절성 30점, 숙련도 20점, 청렴성 10점, 신뢰성 10점), 주관식 1문항(자유의견)

► **(공개 대상)** 정보 신뢰성 확보를 위해 설문응답이 30건 이상인 제공기관

OPEN 공공누리 | 위험할땐 119 힘겨울땐 129

○ 설문조사 분석 결과, 전체 이용자 **11만 8000여 명 중 약 3만 8000명이 응답**(응답률 32%)하였고, 응답자의 **평균 만족도 점수는 88점**인 가운데 설문항목별 만족도는 **친절성이 가장 높았고, 신뢰성이 가장 낮았다.**

* 단위: 점, ( )은 100점 환산 점수

구분	전체평점	항목별 평점				
		전문성	친절성	숙련도	청렴성	신뢰성
평점	88	26 (86.6)	**28 (93.3)**	18 (90.0)	9 (90.0)	**8 (80.0)**
배점	100	30	30	20	10	10

□ **산모・신생아 건강관리 서비스**는, **올해부터 지원대상이 확대**(기준 중위소득 80%→ 100%)되어 **3만 7000여 명이 추가**로 혜택을 받을 수 있게 되었다.

○ 서비스를 이용하는 산모는 **최소 34만4000원에서 최대 311만9000원의 정부지원금**(전년 대비 1인당 평균 14.8% 증가)을 받을 수 있다.

○ 앞으로 **출산가정의 경제적 부담을 더는 것은 물론, 사회적 일자리를 창출하는 데 기여**할 것으로 전망된다.

□ **보건복지부 조경숙 사회서비스사업과장**은 "산모·신생아 건강관리 서비스 **제공기관 수가 매년 크게 늘어나고*** 있지만, **서비스 품질을 확인할 수 있는 정보는 부족한 편**이라 아쉬었다"며,

* 제공기관 수: ('14) 337개소 → ('15) 404 → ('16) 522 → ('17) 664 → ('18) 837

○ "이제는 **이용자 만족도 결과를 확인**할 수 있어 국민이 서비스 **제공기관을 선택하는데 도움**이 되는 것은 물론, 제공기관도 **서비스 품질을 더욱 높일 것**으로 기대한다"고 밝혔다.

<참고> : 1. 산모・신생아 건강관리 지원사업 개요
2. 이용자 만족도 실시간 평가 시스템 개요
3. 산모신생아 만족도 조사 결과 공개 화면(포탈)

참고 1 산모·신생아 건강관리 지원 사업 개요

□ 사업목적

○ 출산가정에 건강관리사를 파견하여 산모의 산후 회복과 신생아의 양육을 지원하고, 출산가정의 경제적 부담을 경감('06.4월부터 시행)

○ 산모·신생아 건강관리사 양성을 통해 사회적 일자리 창출

□ 지원대상

○ 산모 또는 배우자가 생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위계층*에 해당하는 출산가정

* 차상위본인부담경감, 차상위자활, 차상위장애인, 차상위자격확인

○ **산모 및 배우자의 건강보험료 본인부담금 합산액이 기준중위소득 100%이하 금액에 해당하는 출산가정**

【건강보험료 본인부담금에 의한 기준중위소득 100% 판정기준】

가구원 수	건강보험료 본인부담금(원)		
	직장가입자	지역가입자	혼합(직장+지역)
2인	9만4808	7만5719	9만5962
3인	12만1528	11만5254	12만2961
4인	15만844	15만1910	15만2850
5인	17만7419	18만4185	18만259
6인	20만6091	21만9834	20만9942
7인	23만6255	25만7406	24만1925
8인	26만3711	28만7857	27만2807

※ 노인장기요양보험료를 제외한 금액임

○ 정해진 소득기준을 초과하는 경우라도 시·도 또는 시·군·구가 별도의 기준을 정해 예외지원이 가능하므로 지방자치단체별 지원 여부에 대한 **자세한 사항은 관할 시·군·구(보건소)에 문의**

* 희귀난치성질환·새터민·결혼이민·미혼모·분만취약지 산모, 장애인 산모 및 장애신생아, 쌍생아 이상·둘째아·셋째아 이상 출산 가정, 기타 소득기준 완화 등

□ 신청기간: 출산 예정일 40일 전부터 출산일로부터 30일까지

□ **신청장소**: 산모의 주소지 관할 시·군·구 보건소

* 온라인 신청은 복지로(www.bokjiro.go.kr)

□ **신청자격**: 국내에 주민등록(주민등록한 재외국민 포함) 또는 외국인 등록을 둔 출산가정

* 단, 부부 모두가 외국인인 경우 당해 외국인은 국내 체류자격 비자(사증) 종류가 F-2(거주), F-5(영주), F-6(결혼이민)인 경우에 한함

□ **지원기간**: 태아유형, 출산순위, 이용자 선택(단축·표준·연장)에 따라 최소 5일~최대 25일

□ **지원내용**: 산모건강관리(영양관리, 체조지원 등), 신생아 건강관리(목욕, 수유지원 등), 산모 식사준비, 산모·신생아 세탁물 관리 및 청소 등

□ **유효기간**: 출산일로부터 60일 이내

* 미숙아, 선천성 이상아 출산 등으로 입원한 경우 신생아의 퇴원일로부터 60일 이내(이 경우에도 출산일로부터 120일을 초과할 수 없음)

□ **서비스 비용**: 태아 유형별로 정해진 기준 가격 적용

구 분	단태아	쌍태아	삼태아 및 중증장애산모
일반 (1일 기준)	11만2000원	14만5000원	16만7000원

□ **서비스 제공자**

○ 제공기관: 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 따라 등록한 제공자

○ 제공인력: 보건복지부장관이 고시한 「산모·신생아 방문서비스 제공인력 교육과정」을 수료한 사람

* (신규자 과정) 총 60시간(이론 24시간, 실기 36시간)

* (경력자 과정) 총 40시간(이론 12시간, 실기 28시간)

□ **정부지원금**: 태아유형, 출산순위, 소득구간, 이용자 선택(단축·표준·연장)에 따라 차등 지원

○ 본인부담금: 서비스가격에서 정부지원금을 뺀 차액 부담

【2019년 서비스가격 및 정부지원금】

(단위: 일, 천 원)

구분				서비스 기간			서비스 가격			정부지원금		
				단축	표준	연장	단축	표준	연장	단축	표준	연장
단태아	첫째아	A-가-①형	자격확인	5	10	15	560	1,120	1,680	491	840	1,134
		A-통합-①형	100% 이하							432	739	998
		A-라-①형	100% 초과(예외지원)							344	588	794
	둘째아	A-가-②형	자격확인	10	15	20	1,120	1,680	2,240	1,009	1,294	1,552
		A-통합-②형	100% 이하							888	1,138	1,366
		A-라-②형	100% 초과(예외지원)							706	906	1,087
	셋째아 이상	A-가-③형	자격확인	10	15	20	1,120	1,680	2,240	1,048	1,344	1,613
		A-통합-③형	100% 이하							923	1,183	1,419
		A-라-③형	100% 초과(예외지원)							734	941	1,129
쌍생아	둘째아	B-가-①형	자격확인	10	15	20	1,450	2,175	2,900	1,408	1,805	2,166
		B-통합-①형	100% 이하							1,239	1,589	1,906
		B-라-①형	100% 초과(예외지원)							986	1,264	1,516
	셋째아 이상	B-가-②형	자격확인	15	20	25	2,175	2,900	3,625	2,112	2,407	2,708
		B-통합-②형	100% 이하							1,859	2,118	2,383
		B-라-②형	100% 초과(예외지원)							1,478	1,685	1,896
삼태아 이상, 중증장애산모	구분 없음	C-가형	자격확인	15	20	25	2,505	3,340	4,175	2,433	2,772	3,119
		C-통합형	100% 이하							2,141	2,440	2,744
		C-라형	100% 초과(예외지원)							1,703	1,941	2,183

<주의사항>

※ 출산박람회, 베이비 페어 등에서 시·군·구(보건소)에 등록되지 않은 제공기관이 정부지원 등록 업체로 사칭 계약하는 등 사기에 주의하시기 바랍니다.

1) 이용권(바우처) 자격판정은 시·군·구(보건소)에서만 가능합니다.

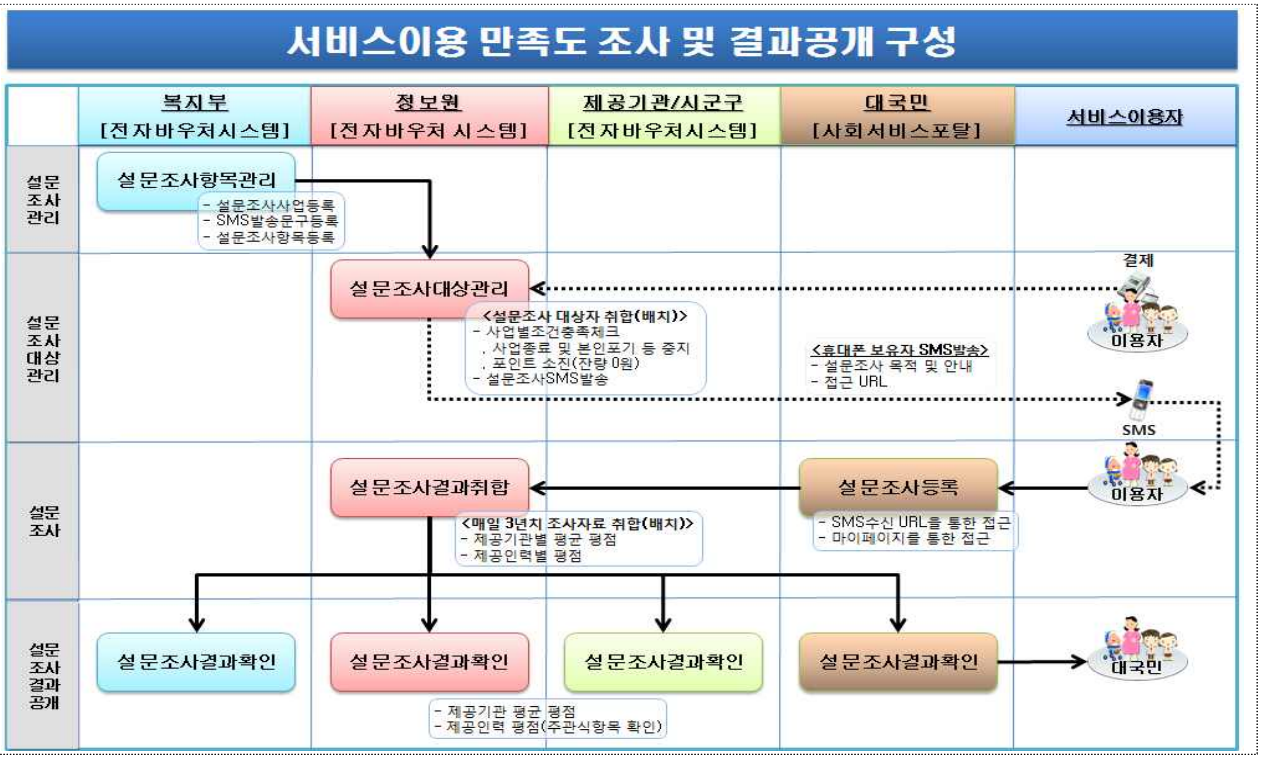
2) 시·군·구(보건소)에서 이용권(바우처) 자격 판정을 받은 후 제공기관과 계약 체결할 것을 권고 드립니다.

3) 시·군·구(보건소) 등록기관인지 여부는 관할 시·군·구(보건소)나 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)를 통해 확인하실 수 있습니다.

참고 2 이용자 만족도 실시간 평가 시스템 개요

1 흐름도

설문조사 항목등록 > SMS 문구등록 > 설문조사 대상 발췌 > 설문 발송 > 설문 응답 > 결과 취합 > 결과 공개・조회(기관・인력)



2 개요

○ (대상) 바우처 서비스 이용자(결제 이력이 있는 이용자)

○ (시점) 서비스 이용 완료 시(잔량 0원), 자격 종료 시(유효기간 도과) 해당자에게 일괄 SMS 발송(매일 1회)

○ (응답) SMS를 통해 송부된 URL을 통해 웹사이트로 이동하여 응답

* 홈페이지 마이페이지에서 설문조사 대상조회 후 응답하는 것도 가능

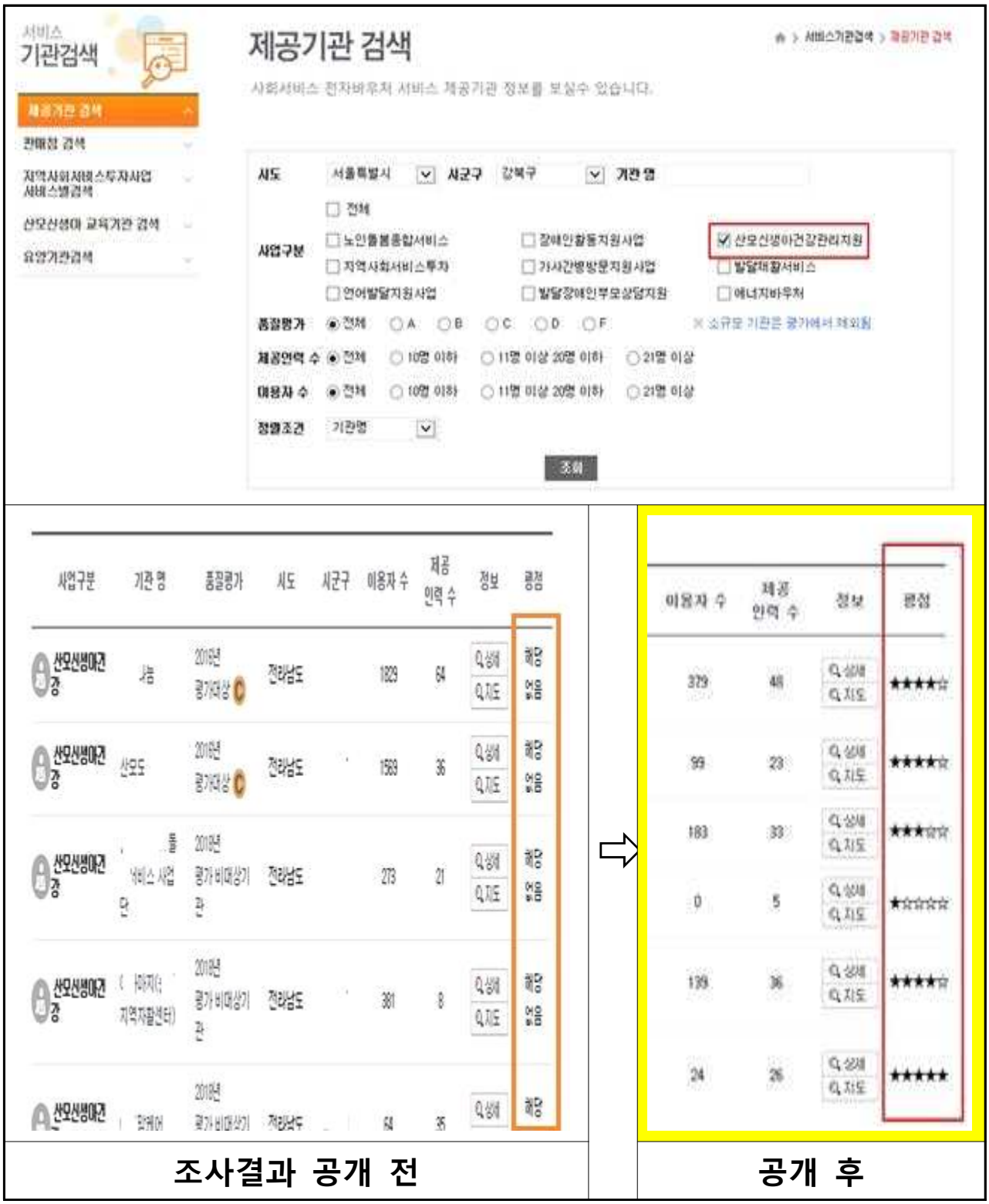
○ (항목) 객관식 항목(5 문항), 주관식(1 문항)

- ①전문성, ②친절성, ③숙련도, ④청렴성, ⑤신뢰성(시간엄수 등)

○ (점수) 별점 표시(예시: 78점 ★★★★☆)

참고 3 산모신생아 만족도 조사 결과 공개 화면(포탈)

○ (공개방법) 설문응답 30건 이상의 제공기관에 한해, <u>평균점수를 별점으로 표시(예시: 78점 ★★★★☆)하여 공개</u>



○ (공개내용) 제공기관별 만족도 평점(주관식 제외)

- 세부공개항목 : ① 소속 제공인력이 받은 평가점수의 평균, ② 제공기관별 설문 요청 이용자수*와 설문 참여 이용자수**, 응답률(최근 3년) ③ 조사항목별 평균점수(전문성,친절성,숙련도,청렴성,신뢰성)

* 설문 요청 이용자 수 : 서비스 종료 후, 만족도조사 문자가 발송 된 이용자 수

** 설문 참여 이용자 수 : 문자를 통해 만족도 조사에 응답한 이용자 수

