발 간 등 록 번 호
11-1352000-001378-10

www.mohw.go.kr

2018

지역자율형 사회서비스 투자사업

가사·간병 방문지원사업 안내

MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE

보건복지부

제1편 사회서비스 투자사업 개요 _ 1

Ⅰ. 사회서비스의 개념 및 필요성 ····· 3
1. 사회서비스 개념 ····· 3
2. 사회서비스의 특징 ····· 3
3. 사회서비스 투자의 필요성 ····· 4

Ⅱ. 지역자율형 사회서비스 투자사업(포괄보조) ····· 6
1. 개 요 ····· 6
2. 추진 경과 ····· 7

제2편 가사·간병 방문지원 사업 개요 _ 11

Ⅰ. 사업 개요 ····· 13
1. 추진개요 ····· 13
2. 추진체계 ····· 15

Ⅱ. 사회서비스 전자 바우처 운영 ····· 16
1. 국민행복카드 ····· 16
2. 제공인력 카드 ····· 20
3. 바우처 본인부담금 ····· 21
4. 바우처 생성 ····· 23
5. 서비스 비용 관리 ····· 26
6. 청구비용 적정성 검토 ····· 32
7. 부당이득의 징수 ····· 35
8. 전자바우처 관리 시스템 ····· 37
9. 개인정보 보호 등 ····· 39

Contents

제3편 이용자 선정 _ 41

Ⅰ. 바우처 지원 대상 ····· 43
1. 지원 대상 ····· 43
2. 중복 지원 예방 ····· 44

Ⅱ. 바우처 신청 ····· 45
1. 신청 개요 ····· 45
2. 처리 절차 ····· 46

Ⅲ. 바우처 자격 결정 ····· 47
1. 바우처 자격 판정 ····· 47
2. 바우처 자격 결정 ····· 49
3. 이의신청 ····· 50
4. 자격관리 ····· 50

제4편 서비스 제공 _ 55

Ⅰ. 서비스 가격 ····· 57
1. 서비스 가격 ····· 57
2. 비용 지급 기준 ····· 58

Ⅱ. 서비스 계약 ····· 59
1. 계약의 효과 ····· 59
2. 계약체결 절차 ····· 59
3. 계약의 변경 ····· 62

Ⅲ. 서비스 제공 ····· 64
1. 서비스 기간 ····· 64
2. 서비스 내용 ····· 64
3. 서비스 준비 ····· 65
4. 서비스 제공 ····· 65
5. 제공기록 작성 및 보고 ····· 66
6. 비용 결제 ····· 67

Ⅳ. 서비스 품질관리 ····· 72
1. 제공기관 서비스 모니터링 ····· 72
2. 감독기관 현장점검 ····· 72
3. 기타 품질관리 활동 ····· 74

제5편 제공기관 및 제공인력 관리 _ 77

Ⅰ. 제공기관 운영 ····· 79
1. 제공기관 역할 ····· 79
2. 제공기관 등록 ····· 80
3. 시스템 관리 ····· 83
4. 회계관리 ····· 84
5. 개인정보 관리 등 ····· 84
6. 문서관리 ····· 86

Ⅱ. 제공인력 관리 ····· 87
1. 제공인력 채용 ····· 87
2. 제공인력 관리 ····· 88
3. 제공인력 보수교육 ····· 89
4. 시·군·구 인정 제공인력 ····· 90
5. 가사·간병 방문 지원서비스 제공인력 대체인력 풀(pool) 구축 ····· 92

Contents

Ⅲ. 원거리 교통지원금 ····· 93
1. 지원 대상 ····· 93
2. 지원 방법 및 절차 ····· 94

부록 1 관련서식 _ 97

〈서식 제1호〉 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서 ····· 100
〈서식 제2호〉 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서 ····· 102
〈서식 제2-1호〉 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서 · 103
〈서식 제2-2호〉 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서 ····· 104
〈서식 제3호〉 제공인력 카드 발급(재발급) 신청서 ····· 105
〈서식 제4호〉 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서 ····· 106
〈서식 제5호〉 사회보장급여(결정(적합), 결정(부적합), 변경·정지·중지·상실)통지서 · 107
〈서식 제5-1호〉 가사·간병 방문지원 서비스 이용 안내문 ····· 111
〈서식 제6호〉 이의신청서 ····· 113
〈서식 제7호〉 사회서비스 제공자 등록신청서 ····· 114
〈서식 제7-1호〉 가사·간병 방문 지원사업 운영 계획서 ····· 116
〈서식 제8호〉 사회서비스 제공자 등록대장 ····· 118
〈서식 제9호〉 사회서비스 제공자 등록증 ····· 120
〈서식 제10호〉 사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서 ····· 121
〈서식 제11호〉 사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서 ····· 122
〈서식 제12호〉 사회서비스 제공자 폐업·휴업 신고서 ····· 123
〈서식 제13호〉 사회서비스 제공자 지위승계 신고서 ····· 124
〈서식 제14호〉 가사·간병 방문지원 서비스 제공기록지 ····· 126
〈서식 제15호〉 원거리 교통지원금(적용·적용변경·적용중단) 신청서 ····· 127
〈서식 제16호〉 사실 확인서 ····· 128
〈서식 제17호〉 청구비용 재검토 신청서 ····· 130

부록 2 참고자료 _ 131

〈참고 1〉 가사·간병 방문지원 서비스 표준 ····· 134
〈참고 2〉 희귀난치성질환자 산정 특례대상 ····· 137
〈참고 3〉 중증질환자 산정 특례대상 ····· 145
〈참고 4〉 건강보험료 경감 도서·벽지 지역 ····· 151
〈참고 5〉 성장촉진지역 ····· 162
〈참고 6〉 가사·간병 방문지원 서비스 이용계약서(예시) ····· 163
〈참고 7〉 가사·간병 방문지원 서비스 제공기관 현장점검 착안사항 ····· 168
〈참고 8〉 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 ····· 172

주요 변경사항

<table>
<tr><th>구분</th><th>2017년</th><th>2018년</th></tr>
<tr><td colspan="3">제3편 이용자 선정</td></tr>
<tr><td>서비스 제외대상 예외규정 신설</td><td>2. 중복 지원 예방
가. 지원제외 대상(생략)
나. 중복 수급 차단(P 42)
- 시·군·구 담당자는 행복e음(사회보장정보시스템) 등을 통해 중복 수급 여부 확인 후 사전 차단
- 시스템을 통한 확인 및 차단이 곤란한 경우는 유관부서 간 자격 수급 및 이용 정보를 상호 통보하여 중복 수혜 예방
< 신 설 ></td><td>2. 중복 지원 예방
가. 지원제외 대상(생략)
나. 중복 수급 차단(P 44)
- 시·군·구 담당자는 행복e음(사회보장정보시스템) 등을 통해 중복 수급 여부 확인 후 사전 차단
- 시스템을 통한 확인 및 차단이 곤란한 경우는 유관부서 간 자격 수급 및 이용 정보를 상호 통보하여 중복 수혜 예방
- <u>동일 가구내에서 여성가족부 ‘아이돌봄 서비스’와 가사·간병 방문 서비스를 모두 이용하는 경우, 제공인력의 업무를 각각 대상자 관련 서비스로 제한하여 중복 수급을 방지</u></td></tr>
<tr><td></td><td>(부록 2) 참고자료(P 132)
〔참고 1〕 가사·간병 방문지원 서비스 표준
C-4 양육보조
- 아동을 대상으로 아동의 가구내에서 양육보조 서비스를 제공한다.</td><td>(부록 2) 참고자료(P 136)
〔참고 1〕 가사·간병 방문지원 서비스 표준
C-4 양육보조
- 아동을 대상으로 아동의 가구내에서 양육보조 서비스를 제공한다.
<u>단, 동일 가구내에서 아동이 여성가족부 ‘아이돌봄서비스’를 이용하는 경우, 서비스 대상에서 제외</u></td></tr>
</table>

구분	2017년	2018년
제3편 이용자 선정		
서비스 매월 신청기한 연장	2. 바우처 자격 결정**(P 47)** 나. 결정자료 전송 - 단, 긴급하게 서비스가 필요하거나 전월 결정분이 미 전송된 대상자에 대해서는 전송일 다음날부터 바로 서비스를 이용할 수 있도록 바우처 생성 * **매월 10일까지** 신규 대상자 전송 시에만 적용 가능(당월 등급변경은 불가)하며 "행복e음" 내 '바우처 송수신 관리' 화면에서 '당월신청' 여부를 'Y'로 표시 후 전송	2. 바우처 자격 결정**(P 49)** 나. 결정자료 전송 - 단, 긴급하게 서비스가 필요하거나 전월 결정분이 미 전송된 대상자에 대해서는 전송일 다음날부터 바로 서비스를 이용할 수 있도록 바우처 생성 * **매월 27일까지** 신규 대상자 전송 시에만 적용 가능(당월 등급변경은 불가)하며 "행복e음" 내 '바우처 송수신 관리' 화면에서 '당월신청' 여부를 'Y'로 표시 후 전송
제4편 서비스 제공		
서비스 가격	가. 서비스 가격(P 55) - 월 244,800원(24시간) 또는 월 275,400원 (27시간) - 시간당 10,200원	가. 서비스 가격(P 57) - **월 283,200원**(24시간) 또는 **월 318,600원** (27시간) - 시간당 **11,800원**
서비스 제공내용의 대상 명확히 규정	2. 서비스 내용(P 61) (참고) 가사간병방문 지원사업 서비스 표준 · 신체수발지원 : 목욕... · 신변활동지원 : 체위... · 가사지원 : 청소..... · 일상생활지원 : 외출 동행... ☞ [참고 1] 가사·간병 방문지원서비스 표준	2. 서비스 내용(P 64) (참고) 가사간병방문 지원사업 서비스 표준 · 신체수발지원 : 목욕... · 신변활동지원 : 체위... · 가사지원 : 청소..... · 일상생활지원 : 외출 동행... ※ 서비스 표준은 이용자 본인에 한하며, 이용자 외의 가족은 적용되지 않음 ☞ [참고 1] 가사·간병 방문지원서비스 표준
소급결제 유효기간 연장	6. 비용 결제(P 64) 다. 결제유형 2) 소급결제 : 이용자 카드를 통한 사후 소급결제 - 소급결제는 실제 서비스 제공일로부터 **30일 이내**에 처리	6. 비용 결제(P 67) 다. 결제유형 2) 소급결제 : 이용자 카드를 통한 사후 소급결제 - 소급결제는 실제 서비스 제공일로부터 **60일 이내**에 처리

구분	2017년	2018년
제5편 제공기관 및 제공인력 관리		
제공인력 건강검진 주기	**2. 제공인력 관리(P 82)** 가. 건강관리 - 이때, 갱신 제출기간은 진단서 판정일자를 기준으로 함 * (예시) '16. 12.31. 판정받은 건강진단서는 '17.12.31. 이전까지 갱신 제출	**2. 제공인력 관리(P 88)** 가. 건강관리 - **채용 시 제출하는 건강 진단서는 채용일 기준으로 3개월 이내 판정된 것에 한함** - **채용 후 매 1년마다 새로이 제출하는 건강 진단서는 해당 회계연도 내에 판정된 것에 한함** * (예시) '17. 7.1. 건강진단 판정을 받고 '17.8.1. 채용된 경우라면 그 익년도부터 매 회계연도('18년도, '19년도 등)를 기준으로 새로이 건강진단(판정)을 받으면 됨.
대체인력풀(pool)구축 및 운영	< 신 설 >	**5. 대체 인력풀(pool) 구축 및 운영 (P 92)** ● 수요 증가 등에 따른 제공인력 부족에 대비하여 임시 투입 가능한 유자격자 풀(pool)을 구축함으로써 서비스 제공 차질을 최소화, 장기간 제공인력 파견이 원활하지 않은 경우, 읍면동 "찾아가는 복지전담팀"에 연계하여 대상자 관리

2018년도
지역자율형 사회서비스 투자사업
가사·간병 방문 지원사업 안내

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

제1편

사회서비스 투자사업 개요

Ⅰ. 사회서비스의 개념 및 필요성
Ⅱ. 지역자율형 사회서비스 투자사업

제1편 | 사회서비스 투자사업 개요

I 사회서비스의 개념 및 필요성

1 사회서비스의 개념 (사회보장기본법 제3조제4항)

- 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, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶이 향상되도록 지원하는 제도

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

⇒ 높은 인건비 비중, 부가가치 창출의 어려움, 이용자의 낮은 구매력 등으로 인해 공공부문 역할 강화와 함께 민간 시장 및 산업 육성 필요

3 사회서비스 투자의 필요성 : 복지 - 고용 - 성장 선순환

● 복지 : 사회서비스 확충을 통한 사회안전망 강화 및 사회통합

- 노후불안, 주거불안, 청년실업, 출산보육, 근로빈곤 등 新 사회적 위험 증가 및 가족기능 약화·노인 기대수명 증가 등으로 인해 사회서비스에 대한 다양한 욕구와 수요가 확대됨에 따라 '사회적 돌봄'과 같은 사회적 대응·지원 필요성 증가

  ⇒ 소득보장중심 사회보장으로 해결하기 어려운 보육, 신체·정신건강, 직업능력개발 등을 사회서비스를 통해 보장 필요

▸ 아동수당·청년구직수당 도입, 기초연금 인상 등 향후 소득보장정책의 대폭 강화 예상→ 이에 상응하는 사회서비스 보장 확대를 통해 균형적인 사회보장체계 구축 필요

※ 사회보장기본법 제23조 ② "국가와 지방자치단체는 사회서비스보장과 소득보장이 효과적이고 균형적으로 연계되도록 하여야 한다."

- 1인가구 증가, 베이비부머 은퇴, 4차 산업혁명 등으로 사회관계, 사회참여 등에 대한 사회서비스 수요 증가 예상

  ⇒ 청년, 신중년 및 문화·여가서비스 등 종전 상대적으로 미흡했던 대상·분야에 대한 사회서비스 보장 확대 필요

- 사회로부터 서비스·일자리를 제공받음에 따른 사회적 신뢰 형성, 삶의 질에 대한 격차 완화 등으로 사회통합에 기여

● 고용 : 사회서비스 보장 강화를 위한 서비스 인력 확충

- 소득보장에 비해 사회서비스보장은 서비스 제공을 위한 인력 필요, 서비스 수요·공급 증가에 따른 "자연스러운 일자리 창출" 가능

- 사회서비스는 공공성, 사회적가치 지향성이 요구되는 분야로 양질의 공공부문 일자리 확충 여지 및 필요성이 상대적으로 높음

  * 실제 '10~'16년 간 사회복지서비스업(87%), 창작·예술 및 여가관련 서비스업(40.7%) 등 사회서비스 관련산업 종사자 증가율이 높게 나타남(개념) 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스

- 성장 : 인적 자본 축적, 고용확대를 통한 성장 기여
  - 사회서비스를 통한 아동의 건강한 성장, 청년 사회진출, 신중년 재충전 등 촉진으로 인적자본 투자 확대, 잠재적 성장동력 확보

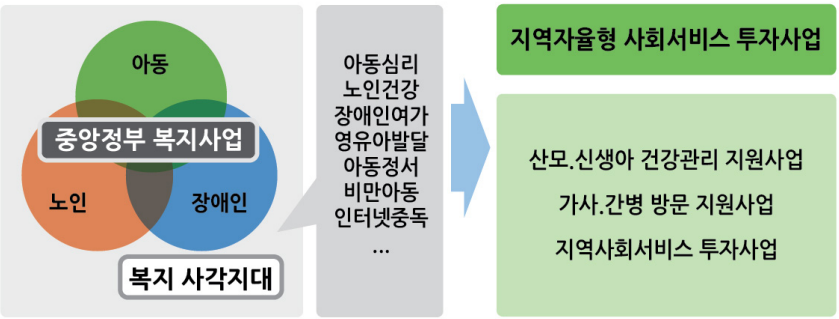
    ⇒ 사회서비스일자리를 통한 근로소득 증대 및 이를 통한 소득주도성장에의 기여

Ⅱ 지역자율형 사회서비스 투자사업 (포괄보조)

1 개요

- (필요성) 중앙정부 주도의 복지 지원체계는 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) ①지역 주민의 수요와 ②서비스 공급자원을 고려하여 지자체가 직접 서비스를 개발하고 제공할 수 있는 지원 체계 마련

〔지역자율형 사회서비스 투자사업 추진배경〕



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

복지부	→	지자체	→	이용자	→	제공기관
지자체 재정지원		이용 대상자 선정 및 바우처 지원		서비스 공급자 (제공기관) 선택		사회서비스 제공 및 바우처 결제

2 추진 경과

- (포괄보조) 사회서비스 재정지원 방식을 포괄보조(Block Grant)로 전환하여 지역의 사업기획 및 집행상 자율성·책임성 부여('13년~)

〔포괄보조로 재정지원 방식 전환(예시)〕

<table>
<tr><th colspan="3">개별보조 ('13년 이전)</th><th colspan="3">현재 포괄보조 ('13년 이후)</th></tr>
<tr><td colspan="3">중앙정부 (복지부)</td><td colspan="3">중앙정부 (복지부)</td></tr>
<tr><td>산모신생아</td><td>가사간병</td><td>지역사회</td><td colspan="3">지역자율형 사회서비스 투자사업</td></tr>
<tr><td>290억</td><td>180억</td><td>1,500억</td><td colspan="3">('18년) 2,361억</td></tr>
<tr><td colspan="3">지자체 (시·도)</td><td colspan="3">지자체 (시·도)</td></tr>
<tr><td>산모신생아</td><td>가사간병</td><td>지역사회</td><td>산모신생아</td><td>가사간병</td><td>지역사회</td></tr>
<tr><td>290억</td><td>180억</td><td>1,500억</td><td>388억</td><td>204억</td><td>1,621억</td></tr>
<tr><td colspan="3">사업별 과부족액을 지자체 조정 불가</td><td colspan="3">사업별로 과부족액을 지자체 조정 가능</td></tr>
</table>

〔지역자율형 사회서비스 투자사업〕

세부 사업	사업 내용
지역사회서비스 투자사업	지자체가 지역 특성에 맞게 직접 기획한 사회서비스 지원 (아동재활, 아동역량개발, 노인장애인 사회참여, 가족역량관리, 신체·정신건강관리)
산모·신생아 건강관리지원	출산 가정에 산모신생아도우미의 산후조리 지원
가사·간병방문지원	저소득 취약계층에 재가간병·가사지원
'18년 예산 총액	국비 (2,361억원), 지방비 (000억원)

- 지역발전특별회계 전환을 통한 포괄보조 제도화 추진('15년~)
- 지역발전특별회계 개요
  - (목적) 지역 특화발전 지원, 지역민 삶의 질 향상, 지역 경쟁력 강화를 위한 사업을 효율적으로 운영하기 위해 설치 (국가균형발전특별법)

- (세입) 주세(31.5%), 농특회계 전입금(32.9%), 일반회계 전입금(28.7%) 등으로 구성
- (구조) 사업 특징에 따라 4개 계정*으로 구분하여 운영

* 생활기반계정**, 경제발전계정, 제주계정, 세종계정

** 16개 부처 37개 사업을 포괄보조 사업으로 운영(문화시설 확충, 관광자원 개발, 농촌기반 정비, 어촌 연안정비, 임산물 수출촉진, 지역산업마케팅지원, 전통시장 시설현대화, 청소년 시설 확충, 생태하천 복원, 노후 상수도 정비, 대중교통 지원, 공영주차장 건설지원 등)

지역자율형 사회서비스 포괄보조 예산 편성 절차

- **(1단계/중앙정부/4월)** 기획재정부가 17개 시·도 별로 지역발전특별회계 사업의 기본한도 통보
- **(2단계/시·도/4월~5월)** 시·도는 사업별 수요를 파악하여 예산안을 마련하여 복지부에 신청하고 복지부는 이를 검토하여 기재부에 제출

※ 시·도는 전년도 집행 상황, 서비스가격 인상 요인, 이용자 증감 등을 고려하여 소요예산을 적정하게 추계하여 지역의 서비스 수요에 부응할 수 있도록 예산편성

- **(3단계/기획재정부/6월~8월)** 기재부는 예산요구의 적정성 검토, 사업내역 조정
- **(4단계/기획재정부/8월~9월)** 평가에 의한 시·도별 인센티브와 추가한도 등을 검토하여 정부안 확정 및 국회 제출
- **(5단계/국회/12월)** 차년도 지역자율형 사회서비스 포괄보조 예산 확정

※ 기타 세부적인 내용은 “지역발전특별회계 예산안 편성 지침(기재부)”을 참고

〔지역자율형 사회서비스 포괄보조 예산 편성 흐름도〕

기획재정부	⇄	보건복지부	⇄	시·도	⇄	시·군·구
• 지역발전특별회계 예산편성지침 마련 • 시도별 기본한도 통보		• 시도 예산요구내역 검토		• 내역사업간 예산 편성 • 사업 관리		• 사업수요파악 • 사업 집행

예산 집행 및 조정

- 시·도는 예산 집행 과정에서 사업별 수요, 집행 상황 등을 면밀히 살펴 필요 시 시군구 또는 3개 사업 간 예산 적극 조정

지역사회서비스 지원단의 포괄보조 사업 지원

- 지역사회서비스 지원단은 지역자율형 사회서비스 투자사업 중 산모신생아 건강관리 지원사업, 가사간병방문지원 사업에 대해서도 제공인력 관리 및 현장점검 지원 등 사업 관리 지원 담당자를 지정하여 운영

기타 유의사항

- 시·도 및 시·군·구는 예산 집행의 책임을 강화하여 예산 불용액이 없도록 집행관리에 철저히 하고, 예산 미집행(불용) 과다 지자체는 성과평가에 환류

  ※ 시·도별 예산 배분액에 대해서는 조정이 불가능하므로 해당 지자체가 책임성 있게 예산 활용 필요

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

제2편

가사·간병 방문지원 사업 개요

Ⅰ. 사업 개요
Ⅱ. 사회서비스 전자 바우처 운영

제2편 | 가사·간병 방문지원 사업 개요

Ⅰ 사업 개요

1 추진개요

가. 추진근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」
- 「사회복지사업법」 제33조의 7(서비스의 제공방법)

나. 사업목적

- 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득층을 위한 간병·가사 서비스를 지원함으로써 취약계층의 생활 안정을 도모하고 가사·간병 방문 제공인력의 사회적 일자리 창출

다. 사업기간

- 2018.1.1.~2018.12.31.(당해연도 1.1부터 12.31까지)

라. 사업방식 : 지방자치단체 경상보조

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

  ☞ [참고 5] 성장촉진지역(국토교통부고시 제2014-559호, 행정안전부고시 제2014-43호, '14.9.25)

마. 주요경과

- 가사간병방문도우미사업 시행('04년 8월, 복권기금)
  * 이용자가 아닌 공급자(일자리) 지원방식으로 추진
- 이용자 지원 전자바우처 방식으로 사업 전환('08년 9월)
- 복권기금에서 일반회계로 전환('10년 1월)
- 65세 이상 대상자는 '노인돌봄서비스'로 이관('10년 2월)
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행('12.2.5)
- 전자바우처 운영체계 전환('12.7월, 사회보장정보원 운영)
- 제공기관 등록제 시행('12.8.4.)
- 지역자율형사회서비스 투자사업으로 통합관리 및 보조금 포괄보조 시행('13.2월)
- 사업 명칭을 '가사·간병 방문 지원사업'으로 변경('13.2월)
- 지역자율형사회서비스 투자사업 보조금 회계의 지역발전특별회계 전환('15.1월)

2 추진체계

추 진 주 체			기 능
보건복지부	사회서비스 정책관	사회서비스 사업과	● 기본계획 수립, 지침 작성 등 사업 총괄 ● 사업 평가 및 지도·감독
		사회서비스 정책과	● 바우처 운영계획 수립 및 관리 ● 전자바우처 시스템 구축 및 관리 ● 사회서비스 제공자의 등록 및 관리
사회보장 정보원	복지정보운영1부		● 사회서비스이용 신청(행복e음)
	사회서비스사업부		● 시·군·구 예탁금 관리 ● 국민행복카드 발급 관리 ● 바우처 비용 및 교통비 지급 및 정산 ● 바우처 시스템 관리·운영 및 통계 관리
	심사관리부		● 서비스 모니터링 및 사후관리
	시설평가부		● 가사간병방문지원사업 평가 등 품질관리
시·도	사업 담당부서		● 사업비 예산 교부 및 조정 ● 시·군·구 사업 관리 감독 ● 서비스 제공기관 현장점검
시·군·구	사업 담당부서		● 서비스 제공기관 등록 ● 사업비 예산 예탁 및 집행상황 관리 ● 지원대상자 신청 접수 및 선정 ● 제공인력 교통지원금 청구 ● 서비스 제공기관 지도·감독 및 현장점검
	읍·면·동 공무원		● 서비스 신청 접수
중앙 사회서비스 지원단	한국보건복지인력개발원		● 사회서비스 발전을 위한 조사·연구·개발 ● 지역 간 사회서비스사업 연계·협력체계 구축 ● 사회서비스 관련 교육 및 홍보 ● 지역사회서비스지원기관에 대한 지원
지역사회 서비스 지원단	시·도 지역사회서비스지원단		● 서비스 제공기관 대상 컨설팅 ● 서비스 제공기관 현장점검 지원 ● 서비스 홍보 등 지원체계 구축
서비스 제공기관	기관 담당자		● 서비스 제공인력 모집 및 교육, 노무관리 ● 서비스 제공 및 모니터링 ● 서비스 비용 청구 및 제공인력 급여 지급 ● 바우처 시스템 활용

Ⅱ 사회서비스 전자 바우처 운영

1 국민행복카드

가. 국민행복카드 발급

1) 국민행복카드 : 신용, 체크 등 금융 기능이 있으며, 국가가 제공하는 다양한 바우처 서비스를 한 장의 카드로 통합 이용이 가능한 카드

2) 카드 발급기관 : BC카드, 롯데카드, 삼성카드 등 카드 3사
   * 사회서비스 전용카드의 경우 예외적으로 사회보장정보원이 발급

3) 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
발급기준	(만19세이상) 본인 선택 (만14-19세미만) 체크카드		신용/체크카드 발급 제한 시 (신용불량, 계좌개설 불가 등)	만14세미만, 만75세이상 노인단기가사, 장애인활동지원 중 발달장애인(지적·자폐), 지역사회서비스 중 정신건강 토탈케어, 장애인·노인 돌봄여행, 치매환자 가족여행
결제계좌	모든 은행계좌	해당은행 계좌	필요 없음	
발급기관	BC카드*, 롯데카드, 삼성카드 * IBK기업은행, NH농협, SC제일은행, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 전북은행, 제주은행, 우체국			사회보장정보원
발급방법	카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청하거나, 읍면동에서 서비스 신청 시 함께 신청			읍면동에서 서비스 신청 시 신청

※ 사회서비스 전용카드 대상자(만14세미만 제외)의 경우 본인 의사에 따라 '사회서비스 전용카드' 또는 '금융형카드(신용·체크)'를 선택하여 발급신청 가능
※ 전용카드 미대상 중 금융형카드 발급 곤란자의 경우, 지자체에서 사회보장정보원으로 공문 발송 시 대상자에게 사회서비스 전용카드 발급

카드사별 국민행복카드 신청 장소

카드사	BC카드	롯데카드	삼성카드
접수처	IBK기업은행, NH농협, SC제일은행, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 전북은행, 제주은행, 우체국	롯데백화점 카드센터	백화점(신세계, 세이) 고객서비스센터 및 지역단 가입센터
문의처	1899-4651 www.bccard.com	1899-4282 www.lottecard.co.kr	1566-3336 www.samsungcard.com

■ 바우처 카드 이미지 (국민행복카드)

[국민행복카드 발급 관련 유의사항]

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

나. 국민행복카드 발급 절차(신규 신청 시)

업무절차	처리내용	업무주체
신청서 작성·제출	● (만 14세 미만) '사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청' 및 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정 대리인 동의서' 작성·제출 (신청인 → 읍·면·동) ● (만14세~19세미만) 카드사 영업점 방문 ● (만19세 이상) '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 동의서' 작성·제출	신청인
신청서 입력	● '행복e음'에 국민행복카드신청정보 입력	읍·면·동
카드 발급 정보 전송	● '행복e음'에 입력된 카드 발급 신청정보 전송 (시·군·구 → 사회보장정보원(→ 해당 카드사))	시·군·구
카드 제작·배송	● (금융형 국민행복카드) 카드사가 카드발급 상담전화로 본인확인 및 대상자 정보 수집, 카드발급 심사 후 제작·배송 ● (사회서비스 전용 국민행복카드) 사회보장정보원이 카드 제작 후 월 8회 이상 배송(매주 월요일, 목요일) * 수취인 부재시 대상자 관할 읍·면·동 주민센터로 반송	카드사, 사회보장 정보원 (우체국)
카드 수령 및 결제	● 바우처 카드 수령	서비스 대상자

1) 서비스 신청 또는 카드 재발급 신청 시 국민행복카드 종류별 발급기준에 따라 카드신청절차 진행 또는 안내

- (만14세미만) '사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서'(서식 제2호) 및 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서'(서식 제2-1호) 징구
- (만14-19세미만) 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

- (만19세이상)
  - (신규 발급 시) ① '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서' (서식 제3호) 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

2) 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 만14~19세미만은 카드사를 방문하여 체크카드 발급

  ② 만19세이상(사회서비스 전용카드 대상자 제외)은 카드 발급을 위한 상담전화에 응대하여야 함을 반드시 안내

다. 국민행복카드 배송 및 사용 등록

1) 금융형 국민행복카드

- (신용카드) 서비스 신청 시 신청자가 선택한 금융기관에서 카드발급 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

2) 사회서비스 전용카드

- 사회보장정보원이 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(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 배송현황 조회 가능

  * 조회결과 바우처 카드가 발급되었음에도 불구하고 2주 이내에 배송이 되지 않은 경우, 사회보장정보원 대표번호 1566-3232(단축 4번) 또는 서비스 대상자 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 문의

3) 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

4) 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)

2 제공인력 카드

가. 제공인력 카드

1) 신청권자 : 제공인력 소속 제공기관

2) 신청서 제출 : 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)

* 전용단말기 대신 스마트폰을 사용하는 제공인력은 제공인력 카드 불필요(제공인력 ID 입력으로 대체)

☞ [서식 제3호] 제공인력 카드 발급(재발급) 신청서

☞ [서식 제4호] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

나. 제공인력 ID 등록

- 제공기관은 전자바우처시스템에 제공인력 신규 등록 시 생성된 제공인력 ID를 결제 단말기에 등록한 후 결제 처리 진행

  * 제공기관의 제공인력 등록·조회 방법
    전자바우처시스템 》 제공인력관리 》 제공인력관리(또는 제공인력현황조회)

3 바우처 본인부담금

가. 본인부담금 납부

1) 납부방법

- 이용자는 정부지원금을 제외한 본인부담금을 바우처 카드 또는 결정통지서에 명시된 지정계좌에 전월 말일 18시까지 납부해야 바우처가 생성됨
  * 무통장입금, 인터넷 뱅킹, 자동이체 등을 활용하되, 송금 시 입금자는 '이용자 이름'으로 함
  * '15년 3월부터 본인부담금을 1년치(12개월분) 이내로 사전 입금 가능

2) 납부액 변경

- 이용시간 변경, 자격등급 변경 등의 경우 자격변동 결정통지를 한 다음 달부터 본인부담금이 변경되며, 이용자는 변경된 금액으로 납부해야 다음 달 바우처가 정상 생성됨
- 단, 변경결정 통지일 이전에 이미 변경 전 금액으로 본인부담금을 납부한 경우는 다음 방법에 따라 처리

예시 본인부담금 변경시 기 납부액 처리 방법

변경 전 본인부담금	변경 후 본인부담금	당월 바우처 생성 결과
A-나형(18,860원)	B-나형(21,210원)	● 차액(2,350원) 납부해야 생성
B-나형(21,210원)	A-나형(18,860원)	● 추가액 납부 없이 생성 다음달은 16,510원만 납부 (2,350원은 기 납부된 상태)

나. 본인부담금 환급

1) 환급사유

- 사망, 본인포기, 자격 중지, 미사용 등으로 당초 주어진 지원기간(지원시간)보다 서비스를 덜 이용했거나 본인부담금을 과입금한 경우에 환급

2) 환급방법

- 서비스 시행 중인 대상자
  - (본인부담금 과입금 시) 시·군·구 담당자가 “행복e음”을 통해 환급을 요청하면 2주 이내에 환급
    * 환급 시 바우처 생성에 활용되지 않은 본인부담금만 환급 가능
  - (사업연도 종료 시) 본인부담금 잔액(초과 입금분 + 바우처 결제 후 잔액)이 있는 대상자에 대해 별도 신청 없이 사회보장정보원이 다음연도 본인부담금으로 활용될 수 있도록 이월 처리
    * 사업연도 종료 후 최대 60일 이내에 이월
- 서비스 해지 대상자
  - 별도 신청 없이 사회보장정보원이 해당 대상자의 환급계좌로 본인부담금 잔액을 환급
    * 서비스 해지 후 60일 이내에 환급이 실시(예 : 8월 자격이 종료된 경우 9월말 환급)되며, 환급 계좌가 부정확한 경우, 시·군·구를 통해 정상 계좌가 확인될 때까지 환급이 보류됨에 유의
- 장기(과거년도) 미환급자
  - 과거년도 서비스 해지자로 본인부담금 환급대상자이나 계좌정보 불일치 등의 사유로 장기간 미환급된 관내 대상자를 시군구 담당자가 전자바우처시스템에서 조회하고 환급계좌정보를 변경 등록하면 변경계좌로 미환급금을 환급
    ※ 전자바우처시스템 》 대상자관리 》 본인부담금관리 》 본인부담금미환급자조회
    ※ 매월 1일~15일까지 조회화면에서 환급계좌정보 변경 등록 하면, 사회보장정보원에서 변경 등록된 환급계좌로 당월 25일까지 환급
  - 과거년도 서비스 해지자의 환급계좌정보를 변경 등록한 후 환급결과 확인 가능
    ※ 전자바우처시스템 》 대상자관리 》 본인부담금관리 》 본인부담금환급내역조회

다. 본인부담금 이자 환급

1) 본인부담금 이자

- 대상자가 본인부담금을 입금하면 입금일을 기준으로 이자가 발생
  * 사회보장정보원과 금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리가 적용
- 이자 발생액은 대상자별로 개별 통지되지 않으며, 전자바우처시스템(제공기관) 및 전자바우처 포털(대상자)을 통해 확인이 가능

2) 이자 환급

- 본인부담금 이자는 사업연도 종료 시까지 발생분을 합산하여 다음연도 본인부담금으로 활용될 수 있도록 사회보장정보원이 대상자별 본인부담금 가상계좌로 입금
  * 사업연도 종료 후 최대 60일 이내에 처리

4 바우처 생성

가. 생성시점

1) 이용자의 본인부담금 납부시점에 따라 바우처 생성

※ 정기 및 수시생성 납부기한 내에 본인부담금 납부 시 별도 신청 없이 바우처 자동생성

2) 바우처 생성확인

- 전자바우처시스템을 통해 급여 대상자별 바우처 생성확인이 가능며 제공기관은 서비스 제공 전에 바우처 생성여부를 확인하고 정상 생성자에 대해 서비스 제공

3) 당월 바우처 생성 신청

- 신규 대상자에 한하여 매월 27일 18:00시까지 대상자 전송시 '바우처수신 관리' 화면에서 '당월신청' 여부를 'Y'로 선택하고 결정 정보를 전송한 대상자에 한해 당월 바우처 생성가능

- 시·군·구 담당자가 신규 대상자에 한해 '당월신청' 여부에 'Y'를 선택하지 않고 결정 정보를 전송한 경우 예외적으로 당월 바우처 생성 신청 가능

참고 **본인부담금 납부 시점별 바우처 생성시기**

구분	납부기한	생성일	비 고
정기 생성	매월 말일	매월 말일 18:00	● 매월 말일 18:00까지 본인부담금을 납부한 대상자에 한해 당월 1일부터 사용가능한 바우처를 생성 ● 말일이 토·일·휴일인 경우 전일까지 본인부담금을 납부한 대상자에 한해 바우처를 생성
수시 생성	본인부담금 납부일 익일	당월 1일 ~ 당월 10일 18:00	● 당월 1일~10일 18:00까지 본인부담금을 납부한 대상자에게 납부 익일부터 사용가능한 바우처 생성 ● 당월 10일이 토·일·공휴일인 경우 전일까지 납부한 대상자에 한해 바우처를 생성
추가 생성	제공 기관 신청일 익일	당월 11일 ~ 당월 25일 18:00	● 대상자가 본인부담금을 입금한 후 제공기관이 전자바우처 시스템을 통해 사회보장정보원으로 당월생성을 신청하는 경우에만 신청일 익일에 바우처 생성 ● 당월 25일이 토·일·공휴일인 경우 익일까지 신청 가능

나. 생성수량

- 결정 통지된 월별 지원시간(24시간 또는 27시간)만큼 생성
- 다만, 전월 미사용 바우처 잔량이 있을 경우 다음 달로 이월되며 바우처 잔량이 생성제한(CAP) 적용 기준 이하인 경우에만 바우처가 생성

다. 생성원칙 : 생성제한(CAP) 적용

1) 생성제한(CAP)의 개념

- 전 월의 이용자별 바우처 잔량에 따라 당 월의 바우처 생성여부 및 생성 수량이 정해지는 방식

2) 생성제한(CAP) 적용 기준

- 전 월 미사용 바우처 잔량이 1개월 분 이하(24시간 또는 27시간 이하) 남아 있는 경우, 남은 바우처 잔량은 당월 바우처로 이관
  * 단, 사업연도 종료(매년 12월 31일) 이후에는 모든 바우처 잔량 소멸
- 전 월 미사용 바우처 잔량이 1개월 분을 초과(25시간 또는 28시간 이상) 하여 남아 있는 경우, 당월 바우처는 생성되지 않음

예시 바우처 생성 CAP 적용 사례

(예시) 이용자의 지원시간이 월 27시간인 경우

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

라. 생성제한(CAP) 적용에 따른 주의사항

1) 서비스 이용자

- 서비스 이용 전·후 본인의 바우처 잔량을 확인 후 이용
  * 바우처 잔량조회 : 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr) 및 ARS(1644-9911)

2) 서비스 제공인력

- 서비스 제공 전에 반드시 이용자의 바우처 잔량을 확인한 후 서비스를 제공
  * 서비스를 정상 제공한 경우라도 바우처 잔량 부족 시 비용 미지급

5 서비스 비용 관리

가. 비용 관리 개요

1) **근거** : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급)

2) **관리 내용** : 서비스 비용의 예탁 및 지급

3) **업무위탁 및 비용예탁 주체** : 시·군·구청장

4) **수탁기관** : 사회보장정보원

나. 비용의 예탁

1) 비용 예탁

- 시·군·구청장은 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용을 사회보장정보원 지정계좌에 예탁

  * 사회보장정보원이 연1회 지정계좌를 안내하며, 전자바우처시스템 내 "사업별예탁금계좌조회" 화면에서 시·군·구별 지정계좌 확인이 가능

  * 사업비 예탁 시 예금주는 '지자체명 + 사업명'으로 부여 (예 : 서울종로구가사, 충북충주시가사, 제주제주시가사 등)

- 국비·지방비 교부 시기 및 서비스 비용지급 일정에 따라 예탁금이 부족하지 않도록 적기 예탁 필요

  * 예산확정 후 즉시 예탁하되 특별한 사정이 없는 한 '18년 1월 중 '18년 1차분 사업비를 예탁

〔월별 서비스 비용지급 일정〕

구 분	서비스비용 청구기간	정기지급일
1차	매월 1일 ~ 10일	15일
2차	매월 11일 ~ 20일	25일
3차	매월 21일 ~ 말일	다음달 5일

2) 비용 예탁 확인 및 사업연도 내 예탁금 환급

- 시·군·구청장은 사업비 예탁 후 전자바우처시스템 내 '예탁금현황조회' 화면에서 정상 예탁 여부를 확인

  * 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금현황조회 》 예탁금현황조회

- 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 사회보장정보원으로 환급을 요청

〔예탁금 수시환급 절차〕

단 계	주체	업무내용
환급액, 환급계좌 확인	시군구	● 전자바우처시스템에서 예탁액, 사용액, 잔액 및 환급가능금액 확인 ● 전자바우처시스템을 통한 환급이 가능한 환급계좌 확인
▼		
공문발송	시군구	● 환급요청 공문 정보원으로 발송 (환급요청금액 및 환급계좌 명시)
▼		
수시환급 신청	시군구	● 전자바우처시스템에 수시환급 신청 (환급요청금액, 환급계좌등록, 계좌실명조회, 공문서번호입력)
▼		
요청내역 확인 및 환급실시	정보원	● 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 ● 시군구별 사업별 지정 환급계좌로 예탁금 환급
▼		
수시환급 결과조회	시군구	● 전자바우처시스템을 통해 수시환급 결과 확인

※ 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금환급관리 》 수시환급신청

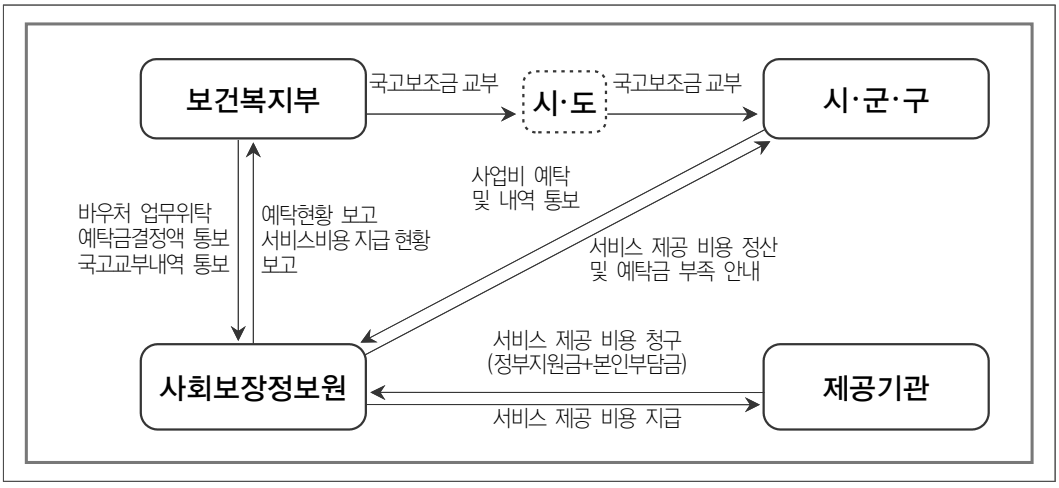
※ 전자바우처시스템 》 예탁금관리 》 예탁금환급관리 》 수시환급결과조회

〔오납예탁금 출금 신청 절차〕

단 계	주체	업무내용
오예탁 사업명, 오예탁 내역 확인	시군구	● 전자바우처시스템에서 예탁액, 오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명 확인
▼		
공문발송	시군구	● 오납예탁금 출금요청 공문 정보원으로 발송 (오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명, 계좌 명시)
▼		
오납 예탁금 출금신청	시군구	● 전자바우처시스템에 오납예탁금 출금 신청 (변경사유, 대상사업, 출금요청금액, 공문서번호입력)
▼		
요청내역 확인 및 환급실시	정보원	● 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 ● 지정 정정예탁 계좌로 예탁금 오납출금 처리
▼		
예탁금입출금조회	시군구	● 전자바우처시스템을 통해 오납예탁금 출금 결과 확인

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

참고 서비스 비용 예탁 흐름도



다. 비용의 지급 및 정산

1) 비용의 청구

- 별도의 청구 절차는 없으며, 제공기관(제공인력)이 서비스 비용을 결제하면 자동으로 청구됨

2) 비용의 지급

- (정기지급) 사회보장정보원은 월 3회 정기지급일에 제공기관이 청구한 서비스 비용을 지급

  * 단 매년 1월은 사업비 예탁 일정 등을 감안하여 월 1회만 서비스 비용을 지급(다음달 5일 지급)

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

- 시·군·구별 예탁금 범위 내에서 청구된 서비스 비용이 지급되며, 정기지급일에 예탁금이 부족할 경우 지급이 지연될 수 있음에 유의

- (상시지급) 예탁금 부족 등으로 지급이 지연된 시·군·구가 정기지급일 이후에 사업비를 예탁하면 예탁일 다음날 서비스 비용을 추가 지급

〔추가 지급 예시〕

정기지급일	추가 예탁일	추가 지급일
15일	15일	16일
25일	26일	27일
5일	7일	8일

참고 월별 서비스 비용 지급일정

구 분	서비스 비용 결제(청구) 기간	정기지급일
1차	매월 1일 ~ 10일	15일
2차	매월 11일 ~ 20일	25일
3차	매월 21일 ~ 말일	다음달 5일

3) 비용 지급 계좌

- 시·군·구가 행복e음을 통해 전송한 '제공기관 계좌'로 지급

  * 제공기관 계좌는, 법인인 경우 법인 또는 기관명의 계좌만 가능하고 개인사업자인 경우는 대표자 명의 계좌도 사용 가능

- 지급계좌를 변경할 경우 제공기관은 시·군·구에 계좌변경 요청

  * 시·군·구는 해당 변경계좌 정보를 행복e음을 통해 재 전송

4) 비용의 정산

가) 월별 정산 : 사회보장정보원은 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 예탁금 정산내역을 통보

* 단, 시·군·구 통보는 전자바우처시스템에 제공한 자료로 갈음 가능
  전자바우처시스템 》 매출 및 정산 》 월별정산관리 》 월별정산내역조회

나) 연도말 정산 : 사회보장정보원은 사업연도 종료 후 2개월 이내에 시·도 및 시·군·구에 예탁금 정산내역을 통보

* 단, 시·군·구 통보는 전자바우처시스템에 제공한 자료로 갈음 가능
  전자바우처시스템 》 매출 및 정산 》 연도별 정산관리 》 예탁금정산조회

라. 예탁금 잔액 및 이자 환급

- 사회보장정보원은 예탁금 사용 잔액과 이자수입을 회계연도 종료 후 2개월 이내에 해당 시·군·구가 지정한 계좌로 환급

  * 이자수입은 서비스 비용 지급 후 잔액에 대해 사회보장정보원과 금융기관이 계약한 금리를 적용하여 일할 계산 산출
    (환급시 10원 단위 미만은 절사 후 사회보장정보원 수입으로 처리)

마. 과·오 청구 비용의 반환 등

1) 과·오 청구 사례 확인

- 제공기관은 실제 제공한 서비스를 토대로 비용의 과다청구, 오류청구 등이 없는지 수시로 확인

  * 서비스 비용 외 교통지원금 등에 대해서도 확인

2) 과·오결제 반납 등록(제공기관)

- 과·오 청구 사례가 확인될 경우 제공기관은 전자바우처 시스템을 통해 과·오결제 반납 등록
- 전자바우처시스템을 통한 반납 등록은 당해 연도 사업기간(당해연도 1.1.~12.31.) 내에만 가능하며, 사업연도가 지나면 해당 시·군·구로 직접 반납하여야 함
  * 반납등록 메뉴 : 서비스제공관리 》 과오결제반납 》 과오결제반납등록
  * 결과확인 메뉴 : 서비스제공관리 》 과오결제반납 》 과오결제반납현황조회

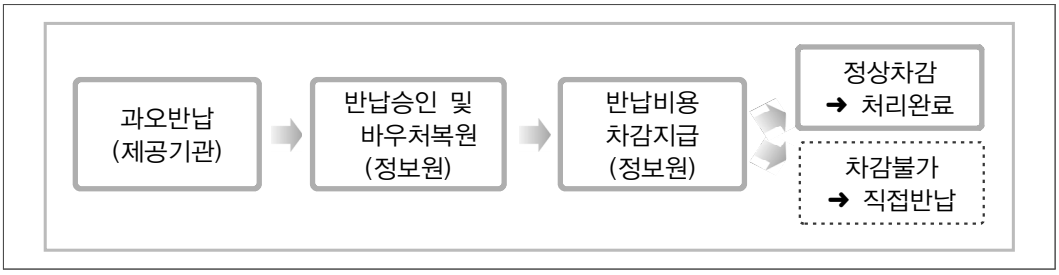
3) 반납 승인

- 사회보장정보원은 반납 내역을 확인 후 반납 등록일로부터 3일 이내에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
  * 시·군·구의 요청이 있을 경우 해당 건 바우처에 대한 소멸처리도 가능

4) 과·오 반납 비용의 차감처리

- 사회보장정보원은 과·오 청구 반납 승인일이 속한 시점 이후의 서비스 비용 지급 시 반납등록 금액만큼 차감하고 지급
- 단, 지급해야 할 서비스 비용이 없거나, 있더라도 반납 등록 금액 보다 작아서 차감 처리할 수 없는 경우에는 해당 제공기관에 직접 반납하도록 요청
  * 이 경우, 제공기관은 사회보장정보원이 지정한 기일까지 해당 비용을 반환

참고 과·오 청구 반납 처리 흐름도



6 청구비용 적정성 검토

가. 업무처리절차

단 계		업무주체	내 용
청구	결제 (청구)	제공기관	● 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
검토	지급보류 대상선정	사회보장 정보원	● 이용권법 제20조의 '특별한 사유'에 해당하는 결제 건에 대해 비용청구의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	지급보류 안내	사회보장 정보원 → 제공기관	● (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템 상 자동통보 ● (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업창, SMS 메세지 발송 ● (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 ※ 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	소명자료 제출 또는 청구철회	제공기관 → 사회보장 정보원	● (기간) 지급보류일로부터 14일 이내 (토·일·공휴일 포함) ● (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구철회 등록
	검토	사회보장 정보원	● (절차) 서류검토 → 필요시 현장확인 → 최종 확인 ※ 필요시 소명자료 보완요청 ● (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 검토기준에 의거 비용청구의 적정성 확인
	검토결과 통보	사회보장 정보원 → 제공기관	● (방법) 시스템 '지급보류 현황조회' 화면에서 검토결과 내역 통보 ● (검토결과) 적정, 부적정, 청구철회
지급	비용지급	사회보장 정보원 → 제공기관	● (방법) 최종 확인 후 검토결과 정당한 경우 정기지급일에 비용 지급

나. 대상선정

1) 지급보류 대상

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

  * 특별한 사유 : 부정이 의심되는 이상결제 유형

2) 대상선정 주기 : 매일

다. 소명제출

1) 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

2) 소명자료

- 공통 서류 : '사실 확인서'(서식 제16호) 및 서비스 제공 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류

  ☞ [서식 제16호] 사실 확인서

라. 검토결과 통보

1) 통보시기 및 방법

- 최종 확인 후 시스템 '지급보류 현황조회' 화면을 통해 검토결과 통보

2) 검토결과 종류

- 적정 : 부적정 또는 청구철회 이외의 결제 건
- 청구철회 : 제공기관에서 청구철회 처리한 경우

- 부적정 : 서비스 제공을 객관적으로 증빙하지 못한 경우, 제공기관에서 소명자료 제출기간 내에 자료 미제출 또는 청구철회를 등록하지 않은 경우

  * 소명자료를 제출하지 않거나 보완요청 자료를 제출하지 않은 경우 부적정으로 최종 확인하고 종결 처리(청구비용 미지급, 최종 확인 결과는 시스템으로 통보)

마. 비용지급

1) 지급시기

- 정당한 청구로 판정된 건에 대해 익월 정기지급일에 비용 지급

구 분	결제일	지급일
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)

2) 기타사항

- 최종 확인 결과가 부적정 또는 청구철회인 경우 이미 소진한 바우처는 미 복원
- 또한, 해당 청구 건에 연관된 가산 단가와 교통지원금 등도 지급불가

바. 재검토

- 적정성 검토결과 통보내용에 대하여 이의가 있는 경우 통보일로부터 30일 이내 재검토 신청 가능
- '청구비용 재검토 신청서'(서식 제17호) 및 추가 소명자료를 첨부하여 사회보장정보원으로 우편 또는 방문 접수

  * (04554) 서울시 중구 퇴계로 173 남산스퀘어 사회보장정보원

    ☞ [서식 제17호] 청구비용 재검토 신청서

  * 기타 자세한 사항은 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」(사회서비스정책과, 2016.6) 참조 바라며, 부적정청구가 발생하지 않도록 제공기관 관리·감독 철저 요망

7 부당이득의 징수

가. 부당이득 징수 개요

1) 근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제21조 (부당이득의 징수 등)

2) 징수사유

- 제공기관이 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스 제공비용을 지급받은 경우
- 서비스 대상자(또는 보호자)와 제공인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하고, 서비스 제공비용의 일체 또는 일부를 분취(分取)하는 행위 등

3) 징수권자 : 시장·군수·구청장

나. 징수절차

1) 징수처분 확정(시·군·구청장)

- 징수사유 해당여부를 확인하여 처분 확정

2) 부당이득금의 반환 요청

가) (요청 기간) 시·군·구청장은 제공기관에 대한 부당이득의 징수 처분이 확정된 후 부당이득에 대해 사회보장정보원에 차감지급 요청 가능

나) (요청 방법) 시·군·구청장은 차감지급 요청 시 전자바우처시스템에 해당 내역을 등록하고 사회보장정보원으로 공문으로 통보

〔부당이득 차감지급 절차 개선(안)〕

단 계	주체	업무내용
행정처분완료	시군구	● 부정사용 등에 대해 행정처분 등 조치 완료
▼		
부당이득 차감 등록	시군구	● 전자바우처시스템에 행정처분 내역에 따른 결제 건을 환수할 수 있도록 등록 ● 등록 시 전액 및 부분 환수를 구분하여 등록
▼		
공문발송	시군구	● 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

다) (부당이득 정산) 사회보장정보원은 시·군·구의 요청이 있을 경우 차감지급 내역을 전자바우처시스템에 등록하고, 해당 월의 서비스 제공 비용 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

* (예시) 시·군·구가 3월 15일에 차감지급을 요청하고 사회보장정보원이 3월 20일에 차감지급 건을 등록한 경우, 3월 25일 3월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

라) (결과통보) 사회보장정보원은 처리가 완료된 후 해당 시·군·구로 처리결과를 통보

마) (차감지급 결과 확인) 시·군·구에서 전자바우처시스템을 통해 차감지급 결과 확인

바) (직접반납) 사회보장정보원은 지급액 부족 등의 사유로 대집행 내역에 대한 차감 지급이 불가한 경우, 제공기관으로 직접 반납을 요청

* 제공기관은 사회보장정보원의 직접 반납 요청 시 사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함에 유의

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

3) 부정사용 적발 시 처분

- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 이를 주도한 사람에게 그 가액만큼 환수함. 다만, 부정사용이 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀 등으로 인해 발생한 것일 때에는 제공기관에 가액환수 등 책임을 물을 수 있음

8 전자바우처 관리 시스템

가. 관련 사이트

1) **대국민 포탈** : 전자바우처 홈페이지 www.socialservice.or.kr

2) **업무지원시스템** : 전자바우처시스템 http://nevs.socialservice.or.kr

나. 활용범위

- 일반국민, 이용자, 각 기관 전자바우처 업무 처리 담당자

  * 업무 처리 담당자 : 시·군·구 업무 담당 공무원, 제공기관, 제공인력, 산모·신생아 건강관리 제공인력 지정 교육기관

- 업무처리 담당자는 회원가입 및 인증서 등록 후 업무용 전자바우처시스템 전용 프로그램을 설치하여 업무 처리

  * 업무용 전자바우처 시스템 : http://nevs.socialservice.or.kr

다. 활용내용

- 시·군·구 담당자 : 바우처 사업 관리·운영 전반에 대한 조회 등

〔전자바우처시스템 내 사업관리를 위한 화면별 주요 기능 안내〕

화면명	주요기능
대상자현황조회	● '행복e음' 을 통해 신규 대상자 정보를 전송하거나 기존 대상자의 정보를 변경 전송하고 정상전송 여부를 확인하는 화면 ● 대상자현황조회 화면의 대상자 자격과 "행복e음" 상의 자격정보가 동일해야 바우처가 정상 생성됨에 유의
바우처 생성내역조회	● 대상자별 바우처 생성여부를 확인하는 화면
바우처 미생성자조회	● 해당 월의 바우처가 미생성된 대상자 현황을 조회하는 화면 ● 바우처가 미생성된 대상자의 미생성 사유 확인이 가능하며, 미생성자 대부분은 '본인부담금 미납' 으로 미생성
본인부담금 환급내역조회	● 대상자별 본인부담금 환급내역을 조회하는 화면 ● '행복e음' 을 통해 환급을 요청한 대상자 및 중지전송 등으로 자격이 종료된 대상자의 본인부담금 환급내역 조회
카드발급현황조회 (대상자 / 제공인력)	● 대상자 및 제공인력의 카드발급 현황을 확인하는 화면 ● 카드발급현황 조회 화면을 통해 정상 발급, 배송 완료 여부 조회가 가능
지급보류 현황조회	● 청구비용 적정성 검토 제도 시행에 따라 대상자별 지급보류 여부 등을 조회하는 화면
사업별 예탁금계좌조회	● 사업비 예탁 계좌정보를 조회하는 화면
예탁금현황조회	● 사업비 예탁 내역과 급여 비용 지급 내역을 한눈에 조회할 수 있는 화면 ● 조회 시점의 예탁금 잔액 확인이 가능
제공기관별예탁금 지급현황조회	● 관내 제공기관별 지급내역 연간 누계 및 상세지급 내역을 조회하는 화면 ● 전체 제공기관에 대한 연간 지급내역 누계도 조회 가능
서비스 시작현황 관리	● 대상자별 서비스 시작 여부를 조회하는 화면으로 서비스 정상 제공 여부를 모니터링하는 화면
바우처미사용자조회	● 조회 시점을 기준으로 최대 6개월간 바우처 미결제자 현황을 조회하는 화면
월별정산내역조회	● 매월말일 기준으로 사업비 예탁 및 서비스 비용 지급내역을 정산한 내역을 조회 ● 매월 10일 전후로 전월 실적 조회가 가능
예탁금정산조회	● 매년 전년도의 정산내역을 확인하는 화면 ● 매년 2월에 전년도 정산내역 조회가 가능

- 제공기관 담당자 : 사회서비스 전자바우처사업 제공기관 업무 매뉴얼(별책) 참고

9 개인정보 보호 등

가. 업무 관련 정보보호

- 시장·군수·구청장의 소속 공무원 또는 공무원이었던 사람은 사회서비스 이용권 발급 업무처리 과정에서 얻은 정보와 자료를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제10조제6항)
- 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(같은 법 제36조제1항)

나. 개인정보 보호

- 시 · 군 · 구 소속 공무원(개인정보처리자)은 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집·처리하고, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 됨(「개인정보 보호법」 제3조 등)
- 시·군·구청장 및 서비스 제공 기관 등은 법에서 정한 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없음

관련법 주민등록번호를 처리할 수 있는 경우

「개인정보보호법」 제24조의2(주민등록번호 처리의 제한)
1. 법령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
2. 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
3. 제1호 및 제2호에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 행정자치부령으로 정하는 경우

2018년도
지역자율형 사회서비스 투자사업
가사·간병 방문 지원사업 안내

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

제3편

이용자 선정

Ⅰ. 바우처 지원 대상
Ⅱ. 바우처 신청
Ⅲ. 바우처 자격 결정

제3편 | 이용자 선정

Ⅰ 바우처 지원 대상

1 지원 대상

- 만 65세 미만의 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 차상위계층 중 아래에 해당하는 사람으로 가사·간병 서비스가 필요한 자

대상 가사·간병 서비스 대상자

① 1~3급 장애인
② 6개월 이상 치료를 요하는 중증질환자
(보건복지부장관이 고시한 중증질환 상병 해당자로, 최근 3개월 이내 발행된 진단서 또는 소견서 첨부)
③ 희귀난치성 질환자
(보건복지부장관이 고시한 희귀난치성 질환 상병 해당자로, 진단서 또는 소견서 첨부)
④ 소년소녀가정, 조손가정, 한부모가정(법정보호세대)
* 이 경우 서비스 대상자는 자녀·손자녀가 됨
⑤ 기타 위에 준하는 경우로 시·군·구청장이 가사·간병 서비스가 필요하다고 별도로 인정한 자
(부상으로 인한 장기치료자 등)

- 단, 위 대상에 해당하는 경우라도 단독으로 일상생활이 가능하거나 실제 생활을 함께 하는 부양가족이 있는 경우는 선정 지양
- 장애인활동지원 서비스 대상자는 활동지원 서비스를 우선 활용

'16. 1. 1.이후 신규 신청자 중 장애인활동지원 대상이 되는 장애인은 장애인활동지원 서비스 우선 신청 후 탈락자에 대해서만 가사·간병 서비스 지원대상에 포함

- 만 12세 이하 아동 양육보조를 주목적으로 가사·간병 서비스를 신청하는 소녀소녀가정, 조손가정, 한부모가정은 여성가족부 시행 '아이돌봄서비스'를 우선 사용하도록 권고

☞[참고 2] 희귀난치성질환자 산정 특례대상
☞[참고 3] 중증질환자 산정특례 대상

2 중복 지원 예방

가. 지원제외 대상

참고 가사·간병 방문지원 서비스 제외 대상

① 국고로 지원되는 아래의 동일 또는 유사 돌봄서비스를 받고 있는 자
- 장애인활동지원서비스
- 노인돌봄종합서비스
- 노인장기요양보험급여(만 65세 미만 치매특별등급 포함)

☞중복해당 여부는 서비스 수급 자격 취득 여부가 아닌 서비스 이용 여부를 기준으로 판단함

② 지원 신청 대상자와 주민등록 세대를 같이하는 가구원이 ①항의 재가 돌봄서비스를 받고 있는 경우

③ 국민기초생활보장법 제32조에 따른 보장시설 입소자

④ 의료기관 입원 중인 이용자(입원 기간 동안만 서비스 불가)

나. 중복 수급 차단

- 시·군·구 담당자는 행복e음(사회보장정보시스템) 등을 통해 중복 수급 여부 확인 후 사전 차단
- 시스템을 통한 확인 및 차단이 곤란한 경우는 유관부서 간 자격 수급 및 이용정보를 상호 통보하여 중복 수혜 예방
- 동일 가구 내에서 여성가족부의 "아이돌봄서비스"와 가사·간병방문지원서비스를 모두 이용하는 경우, 제공인력의 업무를 각각 대상자 관련 서비스로 제한하여 중복수급을 방지

Ⅱ 바우처 신청

1 신청 개요

가. 신청권자

- 서비스 대상자 본인, 대상자의 친족 또는 후견인·법정대리인, 사회복지담당 공무원(직권신청)

  * 친족범위(민법 제777조) : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

나. 신청기간·장소

- 연중, 대상자 주민등록 주소지 관할 읍·면·동 주민센터에 신청

  * 자치단체별로 별도의 신청기간을 정하여 운영할 수 있음

다. 신청 서류

- 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서 등 각 1부

  * 필요한 경우, 자격 확인 등에 필요한 별도 서류 첨부(해당자에 한함)

  ☞ [서식 제1호] 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

  ☞ [서식 제2호] 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서

  ☞ [서식 제2-1호] 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서

  ☞ [서식 제2-2호] 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 개인정보 제공동의서

  ☞ [서식 제4호] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

2 처리 절차

참고 바우처 자격 신청 및 처리 흐름도

구 분	주 체	내 용
신청 및 접수	본인·가구원, 담당공무원	● 신청서 ● 제출서류(소득확인 서류 등) * 읍·면·동에 접수 시 관련 서류를 시군구로 송부
↓		
상담·조사	시군구 담당자	● 가구원 수 확인 ● 소득, 재산 조사
↓		
이용자 선정	시군구 담당자	● 바우처 자격 결정 ● 사회보장정보원에 선정 결과 전송
↓		
통 지	시군구 담당자	● 신청자에게 자격 결정여부 통지

Ⅲ 바우처 자격 결정

1 바우처 자격 판정

가. 자격 판정 원칙

- 대상자의 건강·욕구 상태와 가구의 소득을 종합하여 판정

나. 자격 판정 방법

1) 건강 및 욕구 조사

가) 조사주체 : 읍·면·동 사회복지공무원 또는 시·군·구 담당자

* 읍·면·동 담당자가 조사한 경우, 조사결과를 행복e음에 입력하여 시·군·구로 전송(시·군·구 담당자는 조사내용 확인하여 판정)

나) 조사방법 : 공부(公簿) 및 시스템 확인, 대상자 또는 관계자 방문 현지조사 또는 상담 등

2) 소득 확인

가) 공식 확인된 자산·소득조사 자료가 있는 신청자의 경우

- 별도 자산·소득 조사 절차 없이 소득기준 적합 인정

* 자산·소득조사 대상(시·군·구 통합관리팀 시행) : 생계·의료·주거·교육급여수급자, 차상위수급자(차상위 본인부담경감자, 차상위자활, 차상위장애수당, 한부모가족지원, 우선돌봄 차상위, 청소년 특별지원)

나) 공식 확인된 자산·소득조사 자료가 없는 신청자의 경우

- 신청 대상자의 가구원 수를 산출한 뒤 '건강보험료 산정기준표'에 의거 소득기준(기준중위소득 50% 이하) 부합 여부 판단

참고 가구원 수 포함 범위

① 서비스 이용 대상자

② 배우자(사실혼 관계 포함)

* 주민등록을 달리하더라도 가구원에 포함

③ 미혼 자녀

* 주민등록·건강보험을 달리하더라도 가구원에 포함(단, 자녀가 본인 명의의 별도 직장·지역가입자인 경우는 제외)

③ 주민등록 및 건강보험이 함께 등재된 가족*

* 가족 : 직계존비속(부모, 조부모, 자녀, 손자녀 등), 형제·자매

* 주민등록은 함께 등재되어 있으나 차상위본인부담 경감대상이 되어 별도의 건강보험을 가지고 있는 동일세대 가족은 가구원수에 포함

* 주민등록·건강보험이 함께 등재되어 있는 경우라도 해외장기체류로 확인된 가족은 가구원 수에서 제외

참고 건강보험료 산정기준표(2018년)

〔기준중위소득 50% 이하 판정기준 금액〕

가구원수	건강보험료 본인부담금(원)		
	직장가입자	지역가입자	혼합(직장+지역)
1인	27,572	4,704	28,497
2인	44,445	17,355	45,137
3인	58,049	34,209	58,731
4인	71,374	59,490	71,788
5인	84,229	84,091	84,887
6인	97,687	103,841	98,878
7인	110,096	122,508	111,500
8인	122,690	139,394	124,326

* 노인장기요양보험료를 제외한 금액임

2 바우처 자격 결정

가. 자격 결정

- 시·군·구 담당자는 읍·면·동 담당자가 입력한 건강·욕구상태 및 소득조사 결과를 확인하여 대상자 선정여부 결정
- 대상자는 해당 시·군·구에 배정된 예산의 범위 내에서 선정
  * 수요가 많을 경우, 가급적 서비스가 시급한 대상자를 우선 선정

나. 결정자료 전송

- 시·군·구 담당자는 행복e음을 통해 자격결정 자료를 전자바우처시스템에 즉시 전송
- 사회보장정보원은 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 전송일 다음날부터 바로 서비스를 이용할 수 있도록 바우처 생성
  * 매월 27일까지 신규 대상자 전송 시에만 적용 가능(당월 등급변경은 불가)하며 “행복e음” 내 ‘바우처 송수신 관리’ 화면에서 ‘당월신청’ 여부를 ‘Y’로 표시 후 전송

다. 자격 결정 통지

- 시·군·구 담당자는 신청 접수일로부터 10일 이내에 이용자 선정 결과를 신청인에게 통지하고 서비스 이용 방법을 안내
- 결정통지문은 행복e음을 통해 출력 활용

☞ [서식 제5호] 사회보장급여(결정(적합), 결정(부적합), 변경·정지·중지·상실) 통지서
☞ [서식 제5-1호] 가사·간병 방문지원 서비스 이용 안내문

3 이의신청

가. 신청개요

1) **근거** : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제12조 및 동법 시행규칙 제5조

2) **신청권자** : 서비스 신청권자와 동일

3) **이의신청 기한** : 이용자 선정 결과 또는 지원 중지 등을 통보 받은 날로부터 60일 이내

4) **이의신청 방법** : 이의신청서를 작성하여 관할 시·군·구에 제출

☞ [서식 제6호] 이의신청서

나. 이의신청 처리

1) **이의신청 접수** : 시·군·구 담당공무원이 이의신청 접수

2) **이의신청 검토** : 접수일로부터 15일 이내 이의신청 내용 검토

- 시·군·구청장은 검토 결과 처분이 위법·부당하다고 인정되는 때에는 시정, 그 밖에 필요한 조치를 이행하여야 함

3) **결과 통보** : 접수일로부터 15일 이내 검토 결과 및 사유를 신청인에게 서면으로 통보

4 자격관리

가. 바우처 지원기간

- 이용권(바우처) 수급자격 결정일로부터 1년

  * 단, 재판정 절차를 통해 1년 단위로 연장 가능

나. 이용자 자격 재판정

- 시·군·구 담당자는 자격 결정 이후에도 대상자의 건강 및 욕구상태의 변화, 소득수준 등을 재판정하여 지속지원 여부를 결정할 수 있음

1) 일제 재판정 : 전체 이용자 대상으로 매년 6월, 12월에 실시

- 이용자의 소득수준, 장애등급, 연령 등 변동여부를 주로 확인
- 자격에 영향 미치는 요인이 확인된 경우 이용자 통보 후 자격중지, 자격변경 등 조치

  * 일제 재판정은 건강보험료 변동주기(매년 5월, 11월)와 연계하여 실시

2) 수시 재판정 : 개별 이용자의 바우처 지원기간 만료시점(수급 결정 또는 연장일로부터 1년) 이전에 실시

- 일제 재판정 항목 외 건강상태 또는 욕구상태 등도 종합 재판정
- 재판정 결과에 따라 지속지원 여부 또는 자격등급조정 여부 등 결정

참고 이용자별 바우처 지원기간

- 기존 이용자('18년 1월 현재)
  - 전년도 자격연장일 또는 자격결정일을 알고 있는 경우 : 자격연장 또는 신규 자격결정일로부터 1년간
  - 이전연도 자격연장일 또는 자격결정일을 알 수 없는 경우 : '18.1.1~'18.12.31까지 1년간을 바우처 지원기간으로 간주
- '18년 신규이용자('18.1.1.이후 자격 수급자) : 수급자격 결정일로부터 1년간

다. 연령도래자·사망자 자격관리

1) 연령도래자 자격관리

- 시·군·구 담당자는 이용자가 만 65세에 도달한 경우, '만 65세 도달일'이 속하는 달 15일에 "행복e음"을 통해 직권으로 자격 중지 처리를 함

- 이 경우 대상자 자격은 중지되나 해당 월 서비스 이용 및 기 제공 서비스에 대한 바우처 결제는 자격 종료일이 속한 달의 말일 24:00까지 결제가 가능

  * '기 제공서비스에 대한 결제'란 변경결정 이전에 서비스를 제공하였으나 불가피한 사유로 당시에 결제처리를 하지 못한 경우의 소급 결제를 말함

2) 사망자 자격관리

- 시·군·구 담당자는 이용자가 사망한 경우, 사망 사실을 확인한 즉시 직권으로 자격 중지 처리를 함
- 이 경우 바우처 자격은 자격 결정(직권중지)일로부터 종료되며, 기 제공 서비스에 대한 바우처 결제는 자격결정일 당일 24:00까지만 결제가 가능

3) 시스템을 통한 자동처리

- 주민등록상 만 65세에 도달하거나 사망신고가 된 이용자에 대해서는 시·군·구에서 직권 자격 중지 결정 처리를 하기 전이라도 '만 65세 도달일' 또는 '사망신고일'이 속한 달의 익 월부터는 바우처시스템을 통해 자동으로 자격중지 처리를 할 수 있음
- 이 경우 바우처 자격은 직권중지 자동처리일로부터 종료되며, 기 제공 서비스에 대한 바우처 결제는 직권중지일 당일 24:00까지만 결제가 가능

라. 이용자 부당행위 처리

- 제공인력에 대한 이용자의 상습적인 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우 시·군·구는 아래 절차를 거쳐 일정기간 서비스 중단 또는 자격 중지 조치를 취할 수 있음

참 고 **이용자 부당행위 관련 처리**

① (보고) 관련 행위 발생시, 제공기관은 사실관계가 기록된 제공기록지 또는 소명자료를 갖추어 관할 시·군·구에 보고

② (사실조사 및 경고) 시·군·구는 사실 조사 후, 사실로 확인될 경우 해당 행위를 한 이용자에게 구두 또는 서면으로 주의 및 재발 방지 촉구

③ (직권조치 검토) 주의 촉구에도 불구하고, 3회 이상 유사·동일 행위가 반복될 경우 서비스 중단 또는 자격정지 검토

마. 기타 자격관리

- 시·군·구 담당자는 이용자의 자격 변동 사유가 발생하였을 때 각 사유에 따라 적절한 방법으로 자격을 관리
- 바우처 자격이 변경된 경우, 기 제공 서비스에 대한 결제는 자격변경 결정일로부터 30일 이내에 이루어져야 함

  * '기 제공서비스에 대한 결제'란 변경결정 이전에 서비스를 제공하였으나 불가피한 사유로 당시에 결제처리를 하지 못한 경우의 소급 결제를 말함

〔중지사유별 바우처 결제 유효기간〕

중지사유	요 건	바우처 결제 유효기간
본인포기	대상자 본인의 급여 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 (연령 도래 등)	수급자격 종료일이 속한 월의 말일 24:00시까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
판정결과 (등급외)	대상자의 등급변경으로 등급 외 결정	수급자격 종료일이 속한 월의 말일 24:00시까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)

2018년도
지역자율형 사회서비스 투자사업
가사·간병 방문 지원사업 안내

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

제4편

서비스 제공

Ⅰ. 서비스 가격
Ⅱ. 서비스 계약
Ⅲ. 서비스 제공
Ⅳ. 서비스 품질관리

제4편 | 서비스 제공

Ⅰ 서비스 가격

1 서비스 가격

가. 서비스 가격

- 월 283,200원(24시간) 또는 월 318,600원(27시간), 시간당 11,800원

나. 정부지원금

- 소득수준 및 이용시간에 따라 차등 지원

다. 본인부담금

- 서비스 가격에서 정부지원금을 뺀 차액 부담

참고 가사·간병 방문 지원 바우처 서비스 가격

제공시간	소득수준	서비스 가격	정부지원금	본인부담금
월 24시간 (A형)	생계·의료급여 수급자(가형)	월 283,200원	월 283,200원	면 제
	생계·의료급여 이외의 수급자 및 차상위계층(나형)		월 264,340원	월 18,860원
월 27시간 (B형)	생계·의료급여 수급자(가형)	월 318,600원	월 308,310원	월 10,290원
	생계·의료급여 이외의 수급자 및 차상위계층(나형)		월 297,390원	월 21,210원

2 비용 지급 기준

가. 최소 서비스 제공시간

- 1회 방문 시 서비스 제공시간은 최소 2시간 이상을 원칙으로 함

  * (예시) 주 5시간씩 서비스를 제공하는 경우
    월요일 2시간, 수요일 3시간 (○)
    월요일 2시간, 수요일 1.5시간, 금요일 1.5시간 (×)

나. 비용지급 단위시간

- 서비스 비용은 최소 30분 단위로 서비스제공 시간을 산출하여 지급

예시 가사·간병 서비스 비용지급 시간 계산

- 제공시간이 15분 이상 45분 미만인 경우→30분으로 산정
- 제공시간이 45분 이상인 경우→1시간으로 산정

  * (예시) 2시간 40분 서비스 제공→2시간 30분 서비스비용 지급
    2시간 45분 서비스 제공→3시간 서비스비용 지급

Ⅱ 서비스 계약

1 계약의 효과

- 서비스 제공계약은 서비스 이용자와 서비스 제공기관이 계약 당사자가 되어 서비스 제공에 관한 상세 사항을 상호 합의하여 문서로 정하는 과정임
  * 법규 및 지침의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 계약 당사자는 계약의 내용을 자유롭게 구성할 수 있음
- 서비스와 그에 대한 대가는 계약서에 명시된 대로 실행하는 것을 원칙으로 하며, 양 계약 당사자는 원칙적으로 계약서에 명시되지 않은 사항을 상대방에게 요구할 수 없음
- 계약의 내용을 변경하고자 할 때에는 당사자 간 상호 동의를 거쳐야 하며 반드시 변경 내용을 문서로 남겨야 함

2 계약체결 절차

☞ 실제 계약 체결 절차는 제공기관 및 이용자 여건에 따라 탄력적으로 조정 가능

가. 서비스 이용 신청 접수

1) 바우처 이용자

- 이용자가 직접 제공기관을 선택하여 서비스 제공 신청
  (전화, 인터넷, 방문 신청)
- 이용자는 본인의 주소지에 상관없이 시·도 내에 등록된 제공기관 중 이용이 편리한 기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있음
  * 지역별 제공기관 검색 : 전자바우처 포탈(www.socialservice.or.kr)

2) 서비스 제공기관

- 이용자의 신청을 받은 제공기관은 서비스 신청자가 적격한 이용자인지 먼저 확인한 후 서비스 제공 가능 여부를 상담

  * 적격자 확인 : 바우처 결정통지 여부, 연령(만65세) 도과 여부 등 확인

- 제공기관은 원거리 거주, 교통 불편, 수발 곤란, 소속 제공인력 매칭 애로 등을 이유로 이용자를 기피하는 것을 지양

- 특히, 계약의 성립 후에는 이용자에게 제공하기로 한 사회서비스를 정당한 사유 없이 거부할 수 없으며, 이를 위반한 경우 행정처분의 대상이 됨에 각별 유의

관련법 **사회서비스 제공자 준수사항(법 제19조)**

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조(제공자의 준수사항)
  ② 제공자는 이용자에게 제공하기로 한 사회서비스를 정당한 사유 없이 거부할 수 없다.
- 같은 법 시행규칙 제16조(행정처분의 기준) [별표2]. 2. 개별기준

위반행위	근거 법조문	행정처분의 기준			
		1차위반	2차위반	3차위반	4차이상위반
마. 법 제19조제1항, 제2항, 제5항 및 같은 조 제7항 제3호에 따른 제공자 준수사항을 위반한 경우	법 제23조 제1항제5호	경고	영업 정지 1개월	영업 정지 3개월	등록 취소

나. 초기 상담

- 서비스 제공기관은 이용자의 가정환경, 요구사항 등을 파악

- 계약 내용 전반에 대한 구두 합의 및 서비스 제공관련 협조사항 안내

  * 합의·안내사항 : 서비스 내용, 서비스 가격 및 본인부담금, 본인부담금 납부방법, 서비스 방문 일정, 서비스 제공인력 등

다. 제공인력 매칭

- 제공기관은 이용자가 원하는 서비스 내용, 제공인력 배치 상황, 이용자 요구사항 등을 종합적으로 고려하여 가장 적합한 제공인력을 이용자와 매칭 하여야 함
- 단, 제공인력이 이용자와 가족 관계에 있는 경우에는 해당 이용자에게 서비스를 제공할 수 없음(인정 제공인력(가족) 예외)

관련법 가족의 범위(민법 제779조)

- 배우자, 직계혈족(고조부·모, 조부·모, 부·모, 자녀, 손자녀, 증손자녀), 형제·자매
- '생계'를 같이 하는 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매
  ☞본 사업 지침에서는 '동일 주민등록 세대'이면 '생계'를 같이 하는 것으로 봄

라. 계약서 작성

1) 작성시점 : 서비스 제공 전 또는 최초 서비스 제공일

2) 계약 당사자 : 제공기관(대표), 이용자

- 이용자가 미성년자인 경우, 친족 또는 후견인·법정대리인이 함께 서명

3) 계약서 포함사항 : 아래 사항은 필수적으로 포함하되, 기타 사항은 계약당사자 간 합의에 따라 가감 가능(2부 작성, 1부씩 보관)

참고 서비스 제공계약서 필수 사항

① 계약기간 ② 서비스 내용 ③ 계약금액 (총 서비스가격, 정부지원금, 본인부담금) ④ 제공시간, 제공요일 ⑤ 제공인력 ⑥ 손해배상책임

☞[참고 6] 가사·간병 방문 지원 서비스 제공계약서(예시)

마. 본인부담금 납부

- 계약(구두합의 포함) 완료 후 이용자는 사회보장정보원 지정 계좌로 서비스 개시일 이전까지 본인부담금을 납부하여야 함

  * 최대 12개월분 본인부담금을 한 번에 납부 가능 (예시 : 본인부담금이 월 10,290원인 대상자의 경우 최대 123,480원까지 입금이 가능)

바. 계약정보 등록

- 제공기관은 계약(구두합의 포함) 완료 후 전자바우처시스템에 계약자에 대한 정보를 입력
- 계약자에 대한 정보가 정상적으로 입력되면 바우처 생성

  * 계약자 정보 등록사항 : 이용자 기본정보, 매칭 제공인력 정보(제공인력, 인정 제공인력(일반, 가족) 등

3 계약의 변경

가. 계약내용의 변경

1) **변경사유** : 계약당사자 한쪽의 요청이 있은 경우 상호 합의에 의해 계약 내용을 변경할 수 있음

   * 계약내용 : 제공시간, 제공요일, 제공인력, 서비스 내용 등

2) **변경방법** : 변경사항을 문서로 기록하고 계약당사자가 상호 서명

- 계약서에 추가 기재가 어려울 경우, 별지에 변경사항만 작성한 뒤 이용자와 제공인력이 상호 서명

  * 이때 제공인력은 계약당사자인 제공기관장의 위임을 받은 대리인으로 간주

나. 계약의 해지

1) **해지사유** : 계약당사자는 정당한 사유가 있는 경우에 한해 서비스 제공 전 또는 후에 계약 상대방에게 계약 해지를 요청

2) **해지방법** : 계약의 해지는 가급적 해지 희망 3일 전까지 상대방에게 구두 또는 서면으로 통지함

3) **제공기관 변경** : 계약해지 후 이용자는 제 3의 제공기관과 새로운 서비스 계약을 체결할 수 있음

- 이 경우 계약기간은 이용자의 잔여 바우처에 해당하는 기간으로 함

Ⅲ 서비스 제공

1 서비스 기간

가. 서비스 제공기간(바우처 지원기간)

- 자격 결정일로부터 1년
  (단, 시·군·구의 재판정 절차를 통해 1년 단위로 연장 가능)

나. 서비스 제공시간

- 월 24시간 또는 월 27시간(이용자가 희망하는 제공시간 선택)
  * 서비스 제공시간에 따라 정부지원금과 본인부담금이 달라짐

2 서비스 내용

참고 가사·간병 방문 지원사업 서비스 표준

- 신체수발 지원 : 목욕, 대소변, 옷 입기, 세면, 식사 등 보조
- 신변활동 지원 : 체위변경, 간단한 재활운동 보조 등
- 가사 지원 : 청소, 식사준비, 양육보조 등
- 일상생활 지원 : 외출 동행, 말벗, 생활상담 등

※ 서비스 표준은 이용자 본인에 한하며, 이용자 외의 가족은 적용되지 않음

☞ [참고 1] 가사·간병 방문지원 서비스 표준

3 서비스 준비

- 제공인력은 서비스 제공에 필요한 각종 서류·물품 등을 준비

예시 가사·간병 바우처 서비스 준비물

방문 첫 날 준비 서류 (가급적, 파일철 형태로 준비)	기타 준비물
- 제공계약서(2부) - 이용자 안내문 - 상해보험증명서(사본) - 제공인력 신분증 - 제공인력 자격증(사본)	- (매일) 서비스 제공기록지, 결제단말기, 제공인력 바우처카드 - 서비스 매뉴얼(필요시) - 서비스 보조도구(필요시) - 제공인력 개인용품(필요시) : 유니폼, 명찰, 앞치마, 개인수건, 개인 고무장갑 등

4 서비스 제공

가. 제공인력 활동 수칙

- 제공인력은 이용자와 이용자 가족의 가치관, 생활방식 등을 존중하며 성실하게 서비스를 제공
- 제공인력은 출퇴근 시간 및 서비스 계약 내용을 준수
  * 부득이한 사유로 서비스 시간 또는 내용 등을 변경하게 될 때에는 반드시 이용자 또는 이용자의 보호자와 사전 협의(또는 동의)

나. 이용자 이용 수칙

- 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 함
- 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청해야 함

- 이용자가 제공인력을 부를 때에는 공식적인 호칭(예시 : 요양보호사님 등)을 사용, 서비스 요청 시에는 내용은 명확하고 구체적으로, 정중하게 요청
- 욕설 등과 같이 인격을 무시하는 발언이나 폭력, 성희롱 등은 금지
- 서비스 시작 및 종료 시각을 준수

5 제공기록 작성 및 보고

가. 제공기록 작성

- 제공인력은 당일 제공한 서비스 내용에 대해 제공기록지를 작성하여 이용자의 확인 서명을 받아 보관
  * 다만, 지체 장애 등으로 이용자 직접 서명이 불가한 경우 도장(또는 지장), 보호자 서명도 가능
  * 서비스 제공 여부는 바우처시스템 및 제공기록지를 기준으로 판단함
- 제공기록지에는 기본적인 기록사항 이외 당일 발생한 이용자 관련 특이사항, 서비스 및 계약관련 요청사항 등을 구체적으로 기재

☞ [서식 제14호] 가사·간병 방문지원 서비스 제공기록지

나. 특이사항 보고

- 제공인력은 이용자 신체 이상 또는 응급 상황, 사건·사고, 기타 계약 또는 서비스 관련 주요 요청사항 및 변경사항 등이 발생할 경우 관련 내용을 소속 제공기관에 즉시 보고
- 제공기관장은 중요 특이사항에 대해서는 등록지 관할 시·군·구에 보고

6 비용 결제

가. 결제원칙

- 서비스 제공 당일 업무 종료 후 이용자의 자택에서 실시간 결제
  * 이용자 바우처 카드는 반드시 이용자가 보관하여야 하며, 제공인력이 소지할 경우 부정수급으로 간주될 수 있음(이용자가 허락한 경우에도 소지 불가)
- 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 카드(ID)로 결제
  * 제공인력카드(ID)는 본인만 사용 가능하며, 타인에게 양도 및 대여 등이 불가하므로 실제 서비스를 제공한 인력과 결제 정보는 일치해야 함
- 서비스 제공인력과 결제 정보(제공인력카드, ID)가 불일치할 경우 거짓이나 그 밖의 부정한 방법에 의한 비용 청구로 간주되어 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제21조에 따라 부당이득 징수 처분됨

나. 결제수단

- 전용단말기·스마트폰(APP), 이용자 카드(국민행복카드), 제공인력 카드

다. 결제유형

1) **정상결제** : 이용자 카드를 통한 실시간 결제

2) **소급결제** : 이용자 카드를 통한 사후 소급결제

- 소급결제는 불가피한 사유에 한해 제한적으로 허용하며, 이 경우 반드시 사유를 제공기록지에 구체적으로 기록해야 함
- 소급결제는 실제 서비스 제공일로부터 60일 이내에 처리
  * 60일 초과 시 단말기 등 결제수단을 활용한 소급결제가 불가함에 유의

3) 예외지급

① 개요

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

〔예외지급 청구대상〕

구 분	예외지급 사유	제출서류	제출처
시·군·구청장 인정	● 바우처가 생성된 대상자에 한해 시·군·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우 - 대상자의 사망, 본인포기로 인해 바우처가 소멸된 경우 또는 서비스 종료월에 대상자 카드를 분실하여 카드재발급 신청이 불가한 경우	● 청구공문 ● 증빙서류 - 서비스 제공 기록지 - 실시간 미결제 사유서	시·군·구
바우처소멸, 바우처 미생성 또는 오생성	● 전자바우처시스템이 중단되어 바우처가 생성되지 않거나, 과부족 생성, 소멸된 경우 - 전자바우처시스템 게시판을 통해 '예외청구 안내 공지 시'에만 청구 가능		사회보장정보원

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

② 청구사유별 업무처리절차

㉠ 시·군·구청장 인정

- 제공기관은 시·군·구에 아래의 '시군구청장 인정 사유시 청구양식'을 포함한 청구공문 및 증빙서류(서비스 제공 기록지, 실시간 미결제 사유서)을 작성하여 제출하고, 전자바우처시스템에 예외지급 신청
  - (신청기준) 신청일자를 기준으로 90일 전까지의 서비스제공 건만 신청 가능
    ※ '18.4.20 현재, 서비스 제공일자가 '18.1.21~4.20인 건만 청구 가능('18.1.21 이전 건은 청구 불가)
  - (신청기간) 매월 1일 ~ 20일(단, 최초 신청 시작일은 매년 3월 1일임)

● 시·군·구는 제공기관의 청구 공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 전자바우처 시스템을 통해 예외지급 승인

- (승인기한) 매월 1일~25일까지이며, 승인된 건에 한해 매월 말일 비용을 지급

〔시·군·구청장 인정사유 시 청구양식〕

제공기관명	사업자 번호	대상자	주민번호	사업유형 (서비스코드)	등급	서비스 제공일시	청구금액 (포인트)	청구사유	증빙서류
○○ 복지 센터	111-11 -11111	홍길순	111111- 2222222	가사간병 (006001)	A-가형	2018. 01.12	23,600	자격만료 대상자의 카드분실	실시간미결제 사유서, 서비스 제공기록지
						2018. 01.17	35,400		
						2018. 01.19	35,400		

[작성방법]

- 사업유형 : 지역사회서비스투자사업 중 세부사업명과 서비스코드6자리를 정확하게 입력
- 등급 : 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 등록한 예외지급 신청 내역을 다운로드 받아 활용 가능

〔예외지급 업무처리 절차〕

구 분	단계	내 용	처리기한
제공기관	예외지급 신청	● 청구 공문, 증빙서류(실시간 미결제 사유서, 제공기록지) 제출 ● 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 ※ 청구사유를 '시·군·구청장 인정'으로 선택 * 서비스제공관리 >> 예외결제 >> 예외지급 청구	매월 1~20일
시·군·구	예외지급 승인	● 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인 처리	매월 1~25일
정보원	비용지급	● 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 ※ 해당 월의 미 승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의	매월 말일

㉡ 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〕

구 분	단 계	내 용
제공기관	예외지급 신청	● 청구공문, 증빙서류(실시간 미결제 사유서, 제공기록지) 제출 * 제출방법 : FAX 발송(☏ 국번없이 1600-4397) ● 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 * 서비스제공관리 >> 예외결제 >> 예외지급 청구
↓		
사회보장정보원	예외지급 승인	● 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
↓		
사회보장정보원	비용지급	● 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 ※ 해당 월의 미 승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의

라. 결제절차

1) 시작시간 기록

- 이용자 가정을 방문하여 서비스를 시작하기 전에 이용자 카드와 제공인력 카드를 결제단말기에 접촉하여 시작 시간 기록

  * 스마트폰 등의 경우는 이용자 카드만 접촉

2) 종료시간 기록

- 서비스 종료 후 이용자 카드와 제공인력 카드를 결제단말기에 접촉하여 종료 시간 기록

  * 스마트폰의 경우는 결제 비밀번호를 입력하고 이용자 카드만 접촉

  * 기록된 시작·종료 시간 정보에 따라 제공시간이 자동 계산되어 비용이 청구됨

전자바우처시스템 결제유효기간 연장 및 당월 바우처 추가 생성 요청 기능 추가 (2월 예정)

- 결제유효기간 연장(제공기관 → 시·군·구)
  - (개요) 대상자 자격을 착오해지, 카드재발급 중 자격기간 만료 등의 사유로 인해 바우처가 소멸된 경우, 제공기관이 시·군·구로 요청 시 바우처 결제 유효기간을 1개월 연장 승인 가능

  ※ 바우처 결제 유효기간 연장 대상자는 소급결제만 가능, 예외지급 청구는 불가

  - (화면경로)

  * 전자바우처 ≫ 대상자관리 ≫ 바우처생성관리 ≫ 결제 유효기간 연장관리(제공기관)

  * 전자바우처 ≫ 대상자관리 ≫ 바우처생성관리 ≫ 결제 유효기간 연장승인(시군구)

- 당월 바우처 추가 생성 요청(시·군·구 → 사회보장정보원)
  - (개요) 시·군·구가 행복e음에서 신규 대상자 결정정보를 '당월신청' 여부 'Y' 표시 없이 전송한 경우, 전자바우처시스템에서 당월 생성 요청이 가능

  ※ 매월 1일부터 10일까지 행복e음 → 전자바우처시스템으로 전송한 대상자에 한함
  (화면경로) 전자바우처 ≫ 대상자관리 ≫ 대상자자격정보관리 ≫ 당월생성 미체크자 관리

Ⅳ 서비스 품질관리

1 제공기관 서비스 모니터링

가. 자체 만족도 조사

1) **조사주체** : 제공기관 대표, 관리책임자 등

2) **조사대상** : 서비스 이용자(또는 가족)

3) **조사시기** : 반기 1회 이상 이용자별 모니터링 실시

4) **조사방법** : 전화 또는 이메일 설문(또는 상담)

5) **조사내용** : 서비스 품질 구성요소 전반

- 서비스 내용, 서비스 수준, 제공인력 태도 및 전문성, 서비스 시간 준수여부, 수범사례, 불편사항, 개선 요청사항 등

6) **결과활용** : 조사결과(기관 자체양식)는 다음 사업 연도까지 보관하고, 결과 분석 등을 통해 자체 서비스 품질 향상에 활용

나. 상시 품질 관리

- 서비스 제공 도중 이용자의 요청, 민원 등에 대해 수시 모니터링 및 대응, 이용자·제공인력 간 이견 조정 등

2 감독기관 현장점검

가. 근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조(보고 및 검사 등)

나. 시·군·구 주관 현장점검

1) 점검주체 : 제공기관 등록지 관할 시·군·구

* 시·군·구 주관 현장점검은 시·도 또는 보건복지부 주관 현장점검과 연계 시행 가능

2) 점검대상·점검주기 : 관내 등록 제공기관 70% 이상에 대해 연 1회 이상

- 관내 제공기관의 서비스 범위가 기타 시·군·구에 걸쳐 있는 경우라도 동 제공기관에 대한 관리·감독 책임은 원칙적으로 등록지 시·군·구에게 있음
- 다만, 이 경우 제공기관 등록지 관할 시·군·구는 바우처 이용자 거주지 관할 시·군·구와 상호 협조하여 업무를 처리할 수 있음

  * 협조방법 : 정보 공유, 자료제공, 업무협조, 합동 지도점검 등

3) 사후관리

- 현장점검 결과 위법·부당 사항이 확인될 경우, 등록지 관할 시·군·구청장은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따라 행정처분 등 조치
- 행정처분 결과는 시·도 및 보건복지부, 사회보장정보원에 즉시 통보하고 관련 내용을 전자바우처 시스템에 입력
- 지적·처분 사항에 대해서는 향후 재점검을 실시하여 시정 여부 확인

다. 시·도 및 보건복지부 주관 현장점검

1) 점검주체 : 광역 시·도 또는 보건복지부

2) 점검대상·점검주기 : 표본기관을 선정하여 연 2회 이상 점검

* 시·도 주관 현장점검은 시·군·구 또는 보건복지부 주관 현장점검과 연계 시행 가능

3) 사후관리

- 현장점검 결과 위법·부당 사항이 확인될 경우, 등록지 관할 시·군·구에 동 사항을 통보
- 통보를 받은 시·군·구는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따라 행정처분 등의 조치를 하고 그 결과를 시·도 및 보건복지부에 보고

☞[참고 7] 가사·간병 방문지원 서비스 제공기관 현장점검 착안사항

3 기타 품질관리 활동

가. 사회서비스 제공기관 품질평가

1) **근거** : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조(사회서비스 품질 관리)

2) **평가주체** : 보건복지부(위탁수행 : 사회보장정보원)

3) **평가주기** : 매 3년마다('13년, '16년 시행)

4) **평가대상** : 등록 제공기관

* 품질평가 계획에 따라 일부 기관은 자체평가로 실시

5) **평가등급** : 전국단위로 평가하여 5등급 상대평가

6) **평가내용** : 기관운영, 제공인력관리, 서비스제공 및 평가, 서비스성과(이용자 만족도 포함) 등

7) **평가결과 활용**

- (결과공개) 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr), 복지로(www.bokjiro.go.kr) 보건복지부 홈페이지(www.mohw.go.kr) 등

  * 전체등급(A~D, F) 기관 명단 공개

- (인센티브) 상위 10% 기관 및 지난 평가 대비 2~3등급 향상 기관 포상금 지급, 장관표창 및 현판 수여(A등급 기관)
- (우수기관) 취약지표 중심 심화교육, 품질유지점검 등
- (미흡기관) 1:1 맞춤형 컨설팅, 역량강화 교육, 우수기관 방문 등

나. 이용자 만족도 조사

1) **조사주체** : 보건복지부(조사 전문기관 위탁)

2) **조사주기** : 매년

3) 조사대상 : 당해 연도 표본 이용자(사업별 1천명 내외)

4) 조사방법 : 전화 설문조사 및 FGI(초점집단 인터뷰)

다. 부정수급 모니터링

1) 전자바우처 클린센터 운영

- 서비스 이용자, 제공인력, 제공기관, 일반 국민으로부터 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수받아 처리

참고 **전자바우처 클린센터 신고 접수·처리 흐름도**

① 신고 접수(클린센터 홈페이지 및 전화 등) → ② 예비조사(사회보장정보원) → ③ 현장점검(복지부, 정보원, 지자체) → ④ 부정사용액 환수 및 행정처분(등록 시·군·구)

- 전자바우처 클린센터(사회보장정보원 운영)
  ☎ 02-6360-6799 또는 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)

2) 전자바우처 시스템 모니터링

- 전자바우처 시스템상의 결제 정보 등을 모니터링 하여 이상 결제 패턴 등 자동 점검·추출

  * 이상결제유형(예시) : 일괄결제, 소급결제, 동시간대 중복결제, 심야결제, 연속결제 등

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

제5편

제공기관 및 제공인력 관리

Ⅰ. 제공기관 운영
Ⅱ. 제공인력 관리
Ⅲ. 원거리 교통지원금

제5편 | 제공기관 및 제공인력 관리

Ⅰ 제공기관 운영

1 제공기관 역할

가. 바우처 서비스 제공

- 관련법과 규정에 따라 바우처 서비스 제공
- 바우처 서비스 모니터링 및 품질개선 노력
- 바우처 서비스 제공과 관련한 이용자 대상 홍보 등

나. 제공인력 모집·교육 및 노무관리

- 바우처 사업 참여 인력 모집 및 이들에 대한 교육·훈련 시행
- 관련 법규 등에 따른 제공인력 노무관리 및 처우 개선 노력 등

다. 바우처 서비스 관련 행정 처리

- 바우처 서비스 제공과 관련한 각종 자료·통계 등 작성 및 보고
- 전자바우처시스템을 통한 각종 업무관리
- 보건복지부, 지방자치단체 등 권한 있는 기관의 바우처 업무 관련 지도·감독 및 협조 요청에 대한 대응 등

2 제공기관 등록

제공기관 등록에 관한 세부 사항은「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」및 같은 법 시행령·시행규칙, '지역자율형 사회서비스투자사업 제공기관 운영지침' 참조

가. 근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조(제공자 등록)

나. 등록 관할기관

- 사업장 주 소재지 관할 시장·군수·구청장

다. 등록기준(법 시행규칙 제9조, 별표 1)

1) **시설기준** : 사업수행에 필요한 사무실(재가방문형)

2) **장비기준** : 통신설비, 집기 등 사업수행에 필요한 설비와 비품

3) **인력기준** : 제공기관장 1명, 관리책임자 1명(50명 이상인 경우, 50명당 1명씩 추가), 제공인력 10명(단, 농어촌 지역은 3명 이상)

* 제공기관장·관리책임자는 서로 겸직할 수 있으나 제공인력에는 포함될 수 없음

관련법 인력의 자격기준(이용권법 시행규칙 제9조, 별표1)

1) 제공기관의 장 및 관리책임자
   가) 사회복지사업법에 따른 사회복지사
   나) 의료법에 따른 의료인
   다) 노인복지법에 따른 요양보호사로서 자격 취득 이후 2년 이상 요양보호사의 업무를 한 경력이 있는 사람
2) 제공인력
   가) 재가방문서비스(산모·신생아 재가방문서비스 제외) : 노인복지법에 따른 요양보호사
   나) 산모·신생아를 대상으로 하는 재가방문서비스 : 보건복지부장관이 정하여 고시하는 교육과정을 수료한 사람

라. 등록절차

참고 사회서비스 제공자 등록 신청 · 처리 흐름도

절 차	담당주체	내 용
등록 접수	● 시·군·구	● 사회서비스 제공자 등록신청서 접수 공통 제출서류 · 사회서비스 제공자 등록신청서 · 사업자 등록증 사본, 법인등기사항증명서 · 제공인력 자격확인서류 및 근로계약서 사본 · 제공기관장 및 관리책임자 자격증 사본 사업별 기준 증빙서류 추가 제출
↓		
심사	● 시·군·구	● 등록기준 충족여부 심사 제공자의 결격사유 인력의 자격충족 여부 시설 및 장비기준 충족여부 * 등록 제한 또는 조건 부가 가능
↓		
등록정보 시스템 입력	● 시·군·구	● 사회서비스 제공자 등록신청서 상의 제공자 등록정보를 행복e음에 입력 및 전송
↓		
결정·통지	● 시·군·구	● 제공자 등록대장에 기재 후 등록증 교부 * 접수일로부터 30일 이내 처리
↓		
등록내용의 공지	● 시·군·구	● 제공자 등록내용을 이용자에게 공지 문서, 홈페이지 게시 등 활용

☞ [서식 제7호] 사회서비스 제공자 등록신청서
☞ [서식 제7-1호] 가사·간병 방문지원 사업 운영계획서
☞ [서식 제8호] 사회서비스 제공자 등록대장
☞ [서식 제9호] 사회서비스 제공자 등록증

마. 등록 후 관리

1) 등록사항 변경(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조 및 같은 법 시행규칙 제8조)

- 등록사항을 변경하려는 제공자는 변경사항이 발생한 날부터 14일 이내에 제공자 등록사항 변경신청서를 시장·군수·구청장에게 제출

  * 변경사항(예시) : 제공기관명칭, 사업자등록번호, 지급계좌, 소재지, 연락처

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

  ☞ [서식 제10호] 사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

  ☞ [서식 제11호] 사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서

2) 제공자의 휴업 · 폐업 신고(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제18조 및 같은 법 시행규칙 제12조)

- 제공자는 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우 휴·폐업 예정 2개월 전까지 폐업·휴업 신고서를 시장·군수·구청장에게 제출(기존 이용자에 대한 조치계획서 첨부)

  * 제공자는 이용자 및 이용자의 보호자에게 문서 또는 구두로 휴·폐업 사실 통보

- 시·군·구청장은 신고서에 기입된 휴·폐업일을 기준으로 7일 이내 처리

  * 제공자가 행정처분 등을 회피할 목적으로 폐업하고 신규 제공기관으로 등록하는 경우 청문 및 행정처분서를 참고하여 행정처분 기한이내 등록을 제한할 수 있음

  ☞ [서식 제12호] 사회서비스 제공자 폐업·휴업 신고서

3) 제공자 지위승계(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제22조 및 같은 법 시행규칙 제15조)

- 제공자가 타인에게 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에 그 양수인·상속인 또는 합병 후 존속 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전 제공자의 지위를 승계함

- 지위 승계자는 사유발생 1개월 이내에 제공자 지위승계 신고서를 시장·군수·구청장에게 제출

  ☞ [서식 제13호] 사회서비스 제공자 지위승계 신고서

3 시스템 관리

* 제공기관은 제공기관 등록 후 아래 내용에 따라 전자바우처시스템 관리·운영

참고 서비스 제공기관 등록 후 관리사항 흐름도

단 계	업무 내용	기 한
바우처 시스템 회원가입	● 전자바우처 포탈(www.socialservice.or.kr) 회원가입 후 전자바우처시스템 전용 프로그램 설치 * 초기 ID는 사업자번호(10자리), PW는 뒤 번호 5자리 * 전자바우처시스템 : http://nevs.socialservice.or.kr	등록 후 즉시
제공기관 정보확인	● 전자바우처시스템에서 제공기관 등록정보 확인 - 등록 정보 오류시 시·군·구로 정보 수정 요청	등록 후 7일 이내
제공인력 정보등록	● 제공기관 소속 제공인력 정보를 시스템에 등록	등록 후 14일 이내
사업운영계획서 등록(지투사업)	● 운영계획서 및 서비스 개요서를 시스템에 등록 - 시·도 및 시·군·구 담당자는 제공기관이 등록한 개요서를 14일 이내에 승인처리 완료	등록 후 30일 이내
계약대상자 정보등록	● 서비스를 이용할 계약 대상자 정보를 등록 - 대상자 정보 등록 후 서비스 제공인력을 매칭	서비스 실시 전
단말기 신청	● 결제 단말기 신청	서비스 실시 전
제공인력 급여등록	● 제공인력 급여정보(급여, 사회보험 등) 입력 * 사전에 제공인력 정보를 등록해야 급여등록 가능	매월 6~25일

4 회계 관리

가. 원칙

- 정부 바우처 사업의 회계는 다른 바우처 사업 또는 영리 부문 사업의 회계와 분리해 관리
  * 국비·지방비 등으로 지원되는 기타 보조사업과도 분리 운영

나. 제공인력 임금

- 제공기관은 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급
- 제공기관은 소속 제공인력에 대한 급여지급 정보를 매월(6일~25일 사이) 전자바우처 시스템에 입력하여야 함
  * 입력메뉴 : 전자바우처시스템 》 대상자관리 》 제공인력급여관리 》 제공인력급여관리

다. 기관 관리·운영비

- 제공기관은 서비스 가격의 25% 범위 내에서 자율적으로 기관 관리·운영비 사용
- 비영리기관의 경우, 바우처 사업을 통해 발생한 수익은 당해 제공기관 자체 규정 또는 관리·감독 기관 규정 등에 따라 처리

5 개인정보 관리 등

가. 개인정보보호 의무

1) 제공기관

- 제공기관은 업무와 관련하여 얻은 이용자 또는 제공인력의 개인 정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨
- 업무상 부득이하게 개인정보가 필요한 경우, 당사자로부터 개인정보 수집·이용 동의서를 징구한 후 처리 목적에 필요한 범위 내에서 최소한으로 수집해야 함

- 개인정보 제공 동의를 받은 경우라도 주민등록번호에 대해서는 법에서 정한 경우를 제외하고는 수집·처리할 수 없음

관련법 주민등록번호를 처리할 수 있는 경우

「개인정보보호법」 제24조의2(주민등록번호 처리의 제한)

1. 법령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
2. 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
3. 제1호 및 제2호에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 행정자치부령으로 정하는 경우

2) 제공인력

- 제공인력은 서비스 제공 과정에서 알게 된 이용자 또는 이용자 가족의 개인정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨

  * 이때의 개인정보는 인적사항 외에 질병, 생활양식, 가정사 등 프라이버시 관련 내용도 포함될 수 있음

나. 비밀누설 금지 의무

- 제공기관과 제공인력, 종사자 등은 전·현직을 불문하고 정부 바우처 업무 수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 안 됨(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제 33조)

다. 위반시 처벌

- 개인정보 보호 의무 또는 비밀누설 금지 의무 등을 위반한 경우에는 「개인정보 보호에 관한 법률」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 등에 따라 처벌받을 수 있음

6 문서관리

가. 관련서류 보존

- 제공기관과 지정교육기관은 정부 바우처 업무와 관련하여 생산 또는 접수 한 각종 문서를 일정기간 보관하여야 함

나. 보존기간

- 문서의 보존기간은 문서의 성격, 중요도, 원본·사본 여부 등에 따라 제공기관이 자체적으로 결정

예시 바우처 관련 문서의 보존 권장기간

- 계약서(서비스계약서, 근로계약서 등) : 10년
- 정부바우처 제공기록지, 회계 관련 중요자료(정부지원금, 본인부담금 관련 등) : 5년
- 중요한 활동기록, 보고, 통계, 회계, 평가 등 관련 자료 : 3년
  * (예시) 보수교육 실시 문서, 각종 신청서, 일반 회계서류, 행정기관 보고 통계 및 자료, 행정처분 관련 자료, 기관별 운영실적 자료 등
- 기타 중요도가 낮은 기관 자체 생산자료 : 1년

Ⅱ 제공인력 관리

1 제공인력 채용

가. 제공인력 채용

1) **응모자격** : 만 18세 이상으로 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자

※ 직접 일자리 사업으로서 '재정지원 일자리사업 중앙부처-자치단체 합동지침'에 따라 인력 채용 시 '취업 취약계층'에게 가점부여 등 우선 선발 필요

2) **채용주체** : 제공기관장

3) **채용시기** : 연중 수시

4) **채용 구비서류** : 신분 확인서류, 요양보호사 자격 증명서, 건강진단서(채용일 기준으로 3개월 이내 판정된 진단서*일 것), 기타 채용 제공기관장이 필요하다고 인정한 서류

예시 건강진단서 발급 및 유효기간 등

- 검진기관 : 의료법에 따른 의료기관 또는 지역보건법에 따른 보건소
- 검진주기 : 신규채용 이후, 매 1년마다 진단서 갱신 첨부
  * 갱신되는 진단서는 해당 회계연도 내에 판정될 경우에 유효

나. 제공인력 정보등록

- 제공기관은 제공인력을 채용한 경우 전자바우처시스템에 제공인력 정보를 즉시 등록(퇴사한 경우에도 동일한 방법으로 관리)

  * 신상정보 등록을 위해 제공인력으로부터 '개인정보 수집·이용 동의서' 징구

- 제공인력 신규 등록 시 바우처 서비스 제공 및 비용결제 등에 사용할 제공인력 개인별 ID 생성

  * 입력메뉴 : 전자바우처시스템 》 제공인력관리 》 제공인력관리 》 제공인력관리

2 제공인력 관리

가. 건강관리

- 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

  * (예시) '17.7.1. 건강진단 판정을 받고 '17. 8.1. 채용된 경우라면 그 익년도부터 매 회계연도('18년도, '19년도 등)를 기준으로 새로이 건강진단(판정)을 받으면 됨

나. 안전관리 등

1) 배상책임보험 가입

- 제공기관은 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입

2) 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 갈음

* 고용형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예 : 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요

3) 안전교육

- 제공기관은 이용자와 제공인력의 안전을 위해 주기적으로 제공인력을 대상으로 교육을 실시함

다. 노무관리

- 제공기관은 근로기준법, 최저임금법 등 관련 법령이 정한 바에 따라 제공인력의 노무를 관리하고 지속적인 처우개선 노력을 하여야 함
- 그 외 4대 사회보험(국민연금, 건강보험, 고용보험)은 관련 법령상 기준에 따라 관리

  * 1월 소정근로시간이 60시간 이상인 제공인력은 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 대상, 산업재해보상보험은 사업장 단위 가입(상시 1인 이상 근로자 사용 사업장 당연 적용 대상)

3 제공인력 보수교육

가. 교육개요

1) 교육대상 : 요양보호사 자격 취득 후 1년이 경과된 제공인력 재직자

2) 교육시간 : 연 8시간 이상

- 직무와 직접 연관성이 없는 사업장 법정교육 시간은 보수교육 이수 시간에 포함할 수 없음

  * 법정교육(예시) : 직장 내 성희롱 예방교육, 보건·안전교육 등

- 단, 사업장 법정교육이라도 교육 내용을 직무 맞춤형으로 재설계하여 실시한 경우는 교육시간으로 인정

  * 맞춤형 교육(예시) : 이용자 또는 이용자 가족의 성희롱에 대한 대처, 이용자 안전사고 유형 및 응급 대응법 등

3) 시행주체 : 제공기관

나. 교육방법 및 내용

1) 교육방법

- 제공기관 자체교육 또는 전문기관 위탁교육
- 교육이수 의무시간의 1/2 이상은 외부 전문가 초빙 또는 전문기관 위탁 방식으로 실시
- 유사 돌봄 분야 정부 사업 등의 직무분야 보수교육 이수 시간 인정

  * 유사 돌봄 분야 정부 사업 : 노인돌봄, 장애인활동지원, 아이돌봄 등

2) 교육내용

- 직무 및 서비스 역량 강화, 바우처 제도 및 실무, 직업비전, 현장 갈등 및 문제해결, 소진예방 및 스트레스 관리 등

다. 보수교육 지원기관

- 보건복지부 위탁기관(한국보건복지인력개발원)
  * 집합·위탁 교육과정 운영, 교육 커리큘럼 지원, 강사 지원 등

4 시·군·구 인정 제공인력

가. 개요

1) 근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 [별표 1] (제공자의 등록기준, 제9조 관련)

2) 목적

- 시행규칙에서 정한 요양보호사 자격 제공인력을 파견하기 어려운 지역의 이용자에게 시·군·구가 인정한 인근 주민 등을 임시 제공인력으로 일시 투입함으로써 서비스의 차질 방지

3) 인정주체 : 시·군·구청장

4) 인정대상

- 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역에 거주하여 등록된 제공인력이 방문하기 어려운 경우

5) 인정 제공인력 소속 : 시·군·구가 지정한 인근 제공기관

- 제공인력에 대한 기초교육, 급여지급, 서비스 모니터링 실시
  * 이용자의 요청을 받은 경우 시·군·구는 가족인 인정 제공인력이 인근 제공기관에 소속될 수 있도록 조치, 인근 제공기관은 지정에 협조

나. 인정방법 및 절차

1) 인정 제공인력 요청

- 서비스 요청을 받은 제공기관이 '인정대상'에 해당하는 사유로 소속 제공인력을 파견하기 어려운 경우 관할 시·군·구에 요청
- 위와 같은 사유가 있는 경우 이용자가 관할 시·군·구에 직접 요청도 가능

2) 인정 제공인력 요건 확인 및 투입 허용 결정

- 시·군·구(또는 제공기관)는 요건 확인 후 인정 제공인력 투입 허용
  * 요건 확인 업무는 제공기관에 위임 처리 가능하나, 이 경우 제공기관은 인정 제공인력 서비스 투입 전까지 시·군·구에 보고

관련법 인정 제공인력 관련 시·군·구 확인사항(이용권법 시행규칙 별표 1)

① 이용자의 추천여부
② 해당 시·군·구 거주여부(타 시·군·구 거주시 배제)
③ 가족 제외 규정 삭제(가족에 의한 서비스 제공 허용)
  * 가족의 범위(민법 제779조) :
    1. 배우자, 직계혈족(고조부·모, 조부·모, 부·모, 자녀, 손자녀, 고손자녀), 형제·자매
    2. '생계'를 같이 하는 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매
  ☞본 사업 지침에서는 '동일 주민등록 세대'이면 '생계'를 같이 하는 것으로 봄

3) 지원수준

- 인정 제공인력(일반) : 제공인력에 의한 서비스와 동일하게 정부지원금의 100% 인정
- 인정 제공인력(가족) : 제공인력에 의한 서비스 제공 시 정부지원금의 50% 인정
  * 제공인력에 의한 서비스 대비 50% 감산한 바우처 생성
- 시·군·구가 가족인 인정 제공인력 투입을 허용하거나, 제공기관이 가족인 인정 제공인력을 서비스에 투입하기 전 시·군·구에 보고할 때에는 반드시 '가족 관계'임을 명확히 통보(보고)하여 감산된 바우처가 생성될 수 있도록 조치

* 제공기관은 계약자 정보 등록 시 '매칭 인력 정보'에 '가족에 의한 서비스 제공'임을 입력
* 제공인력 변경으로 인한 바우처 변동(정상⇔감산)은 정보입력일이 속한 달의 다음 달부터 적용

- 가족인 인정제공인력에 의한 서비스임에도 불구하고 해당 정보의 누락 등으로 감산된 바우처가 생성되지 않고, 정상 바우처가 생성·지급된 경우 부당이득에 해당

  * 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우에는 이용자에게 제공자와 연대하여 부당이득 징수금을 납부하게 할 수 있음

참고 인정 제공인력(가족)의 바우처 서비스 가격(50%)

제공시간	소득수준	서비스 가격	정부지원금	본인부담금
월 24시간 (A형)	생계·의료급여 수급자(가형)	월 141,600원	월 141,600원	면 제
	생계·의료급여 이외의 수급자 및 차상위계층(나형)		월 132,170원	월 9,430원
월 27시간 (B형)	생계·의료급여 수급자(가형)	월 159,300원	월 154,160원	월 5,140원
	생계·의료급여 이외의 수급자 및 차상위계층(나형)		월 148,700원	월 10,600원

* 제공인력의 임금은 서비스 가격의 75% 이상 지급 원칙(예시 : A-나형인 경우, 서비스 가격이 월 141,600원, 본인부담금은 월 9,430원, 가족인 인정 제공인력의 임금은 월 106,200원 이상이 됨)

5 가사·간병 방문 지원서비스 제공인력 대체인력 풀(pool) 구축

- 수요 증가 등에 따른 제공인력 부족에 대비하여 임시 투입 가능한 유자격자 풀(pool)을 구축함으로써 서비스 제공 차질을 최소화, 장기간 제공인력 파견이 원활하지 않은 경우, 읍면동 "찾아가는 복지전담팀"에 연계하여 대상자 관리

Ⅲ 원거리 교통지원금

1 지원 대상

가. 지원 대상

- 아래 지역에 거주하는 이용자에게 서비스를 제공하는 제공인력

참고 원거리 교통지원금 지급 대상지역

① 읍·면 지역
② 건강보험료 경감 고시(보건복지부장관 고시)에 따른 도서·벽지지역
③ 도(道), 제주특별자치도, 세종특별자치시 권역 내 동(洞) 지역으로 이용 가능한 제공기관이 상당히 멀리 위치해 있고, 이동교통편(대중교통 운행횟수, 배차간격, 대기시간, 환승조건, 요금 등을 종합 고려) 또한 매우 취약하여 원활한 서비스 제공이 매우 어렵다고 시·도지사가 인정한 지역

③항 대상지역은 시·도별로 엄격한 기준을 적용하여 매년 12월 말까지 선정
* (선정절차) 시·군·구 신청 → 시·도 승인 → 보건복지부 보고 → 사회보장정보원 통보
* 단, 2017년은 1월 말까지 선정 후 2월 1일부터 시행

나. 지원 제외자

- 지원 대상에 포함되더라도 주민등록 주소지를 기준으로 제공인력과 이용자 간 이동거리가 3km 미만인 경우는 지원 제외
  * 이동거리는 이용자, 제공인력 모두 주민등록 주소를 기준으로 함

2 지원 방법 및 절차

가. 지원 금액

- 주민등록 주소지를 기준으로 이용자와 서비스 제공인력 간 이동 거리 (최단거리 적용)에 따라 정액 지급
- 제공인력별로 1일, 1회에 한해 지원하며, 일일 이동거리가 서로 다른 경우는 먼 거리 이용자와의 거리를 기준으로 지급함
  * 인정 제공인력(일반, 가족)의 경우도 동일하게 적용

참고 **이동 거리별 교통지원금 지급액**

① 편도 3㎞ 이상~10㎞ 미만 : 4천원
② 편도 10㎞ 이상 : 6천원

- 위에 따른 지급기준에도 불구하고 장거리 이동 등으로 추가지원이 필요하다고 시·군·구청장이 인정하는 경우에는 해당 지방자치단체 예산으로 실비 또는 정액지원 등 방식으로 추가지원 가능

나. 신청 및 지원 절차

1) 신청권자 : 제공기관

2) 신청시기 : 서비스 개시일 이전까지

3) 신청서 제출 : 시·군·구

* 제공인력 교체 등으로 지원 대상에서 제외되거나 이동거리별 지원 금액에 변동이 생긴 경우는 적용변경 또는 적용중단 신청서 제출

** 부득이한 사정으로 적용중단(변경) 신고서 제출이 어려운 경우, 제공기관은 전자바우처시스템에서 원거리교통비 지원중단 제공인력을 등록하여 지급제외 처리
(전자바우처시스템 >> 대상자관리 >> 교통지원금관리 >> 교통지원금 제외 제공인력등록)

☞ [서식 제15호] 원거리 교통지원금(적용·적용변경·적용중단) 신청서

4) 지원대상 및 지원액 결정 : 시·군·구

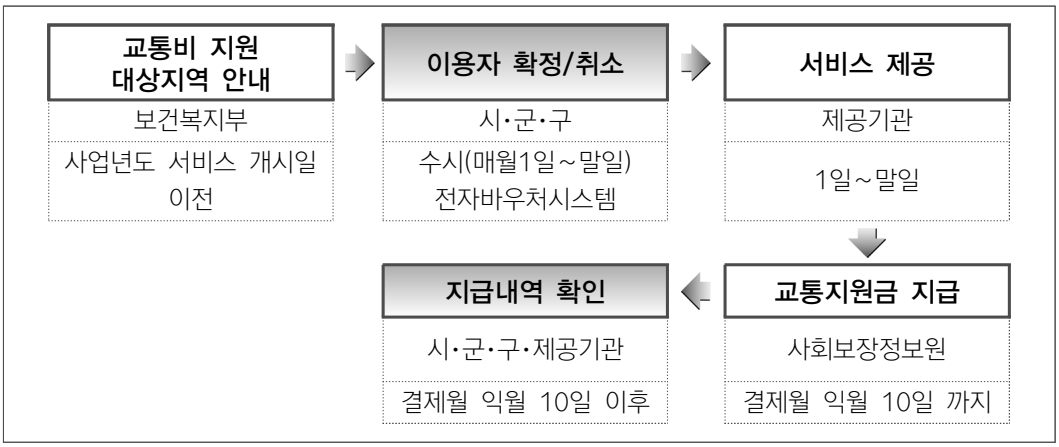
- 시·군·구는 지원 대상 적격 여부 및 이동 거리를 검토한 후 해당 이용자 정보를 전자바우처시스템을 통해 입력
- 해당 이용자 정보는 서비스 개시일 이전까지 전송하되, 부득이한 사유로 늦게 전송한 경우도 사유를 소명하여 지급 가능

  * 원거리 교통지원금 예산부담 주체는 해당일 바우처 비용 예산부담 시·군·구

5) 지원금 집행 및 정산 : 사회보장정보원

- 시·군·구가 입력한 이용자에 대해 요건 심사 후 익월 10일까지 해당 제공기관으로 일괄 지급

참고 **원거리 교통지원금 처리 흐름도**



MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

부록 1

관 련 서 식

부록 1 관련서식

서식번호	서식명	페이지
서식 제1호	사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서	100
서식 제2호	사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서	102
서식 제2-1호	사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서	103
서식 제2-2호	국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서	104
서식 제3호	제공인력 카드 발급(재발급) 신청서	105
서식 제4호	개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서	106
서식 제5호	사회보장급여(결정(적합),결정(부적합),변경·정지·중지·상실)통지서	107
서식 제5-1호	가사·간병 방문지원 서비스 이용 안내문	111
서식 제6호	이의신청서	113
서식 제7호	사회서비스 제공자 등록신청서	114
서식 제7-1호	가사·간병 방문 지원사업 운영 계획서	116
서식 제8호	사회서비스 제공자 등록대장	118
서식 제9호	사회서비스 제공자 등록증	120
서식 제10호	사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서	121
서식 제11호	사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서	122
서식 제12호	사회서비스 제공자 폐업·휴업 신고서	123
서식 제13호	사회서비스 제공자 지위승계 신고서	124
서식 제14호	가사·간병 방문지원 서비스 제공기록지	126
서식 제15호	원거리 교통지원금 (적용·적용변경·적용중단) 신청서	127
서식 제16호	사실확인서	128
서식 제17호	청구비용 재검토 신청서	130

[서식 제1호]

[별지 제1호의 4서식] 〈개정 2017.11.1〉

[1면]

사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

처리기간 : 14일 (영유아보육료, 장애인 활동지원은 30일)

신청인	성명		주민등록번호 (외국인등록번호)		세대주와의 관계		전화번호	
	주소						휴대전화	
							전자우편	

가족사항	세대주와의관계	성 명	주민등록번호 (외국인등록번호 등)	동거여부	건강상태 (장애/질병)	직장명	전화번호 (집/직장)

※ 배우자 관계 (□ 법률혼 □ 사실혼 □ 사실상 이혼)

본인부담금 환급계좌	성 명	금융기관명	계좌번호	예금주

제출처	사회보장급여 내용					
읍면동 주민센터	□ 보육료 지원 · 유아학비 지원 (아이행복카드)		지원대상자	신청구분		
				□ 어린이집(0~2세) 종일(□ 장애 □ 다문화), □ 어린이집 (0~2세) 맞춤, □ 어린이집 방과후, □ 어린이집 (3~5세)(□ 장애 □ 다문화), □ 유치원 유아학비(3~5세), □ 장애아 보육료(6~12세)		
				□ 어린이집(0~2세) 종일(□ 장애 □ 다문화), □ 어린이집 (0~2세) 맞춤, □ 어린이집 방과후, □ 어린이집 (3~5세)(□ 장애 □ 다문화), □ 유치원 유아학비(3~5세), □ 장애아 보육료(6~12세)		
				□ 어린이집(0~2세) 종일(□ 장애 □ 다문화), □ 어린이집 (0~2세) 맞춤, □ 어린이집 방과후, □ 어린이집 (3~5세)(□ 장애 □ 다문화), □ 유치원 유아학비(3~5세), □ 장애아 보육료(6~12세)		
			* 어린이집(0~2세) 종일 서비스를 신청한 경우라도, 자격 확인 결과에 따라 맞춤 서비스가 제공될 수 있습니다.			
	□ 노인돌봄종합서비스	**방문서비스**	지원대상자		신청요건	□ 장기요양등급외A,B □ 장애1~3등급 □ 중증질환자
			필요서비스	□ 월 27시간 □ 월 36시간 / □ 치매가족휴가지원		
		주간보호서비스	지원대상자		신청요건	□ 장기요양등급외A,B □ 장애1~3등급 □ 중증질환자
			필요서비스	□ 월 9일 □ 월 12일 / □ 치매가족휴가지원		
		단기가사서비스	지원대상자		신청요건	□ 독거노인 □ 고령부부(만75세 이상)가구 **□ 조손가정**
			필요서비스	□ 1개월(24시간) □ 2개월(48시간)		
	□ 가사간병 방문지원		지원대상자			
			서비스시간	□ 월 24시간 □ 월 27시간		
			신청요건 (1개 선택)	□ 1~3급 장애인 □ 중증질환자 □ 희귀난치성질환자 □ 소년소녀가정 □ 조손가정 □ 한부모가족 지원대상자 □ 기타 시군구청장이 인정하는 자		
	□ 장애아동가족지원	발달재활서비스	지원대상자		장애유형	□ 뇌병변장애 □ 청각장애 □ 시각장애 □ 언어장애 □ 지적장애 □ 자폐성장애 □ 미등록 (영유아)
			장애등급	□ 1급 □ 2급 □ 3급 □ 4급 □ 5급 □ 6급 □ 미등록		
			필요서비스 (중복 체크 가능)	□ 언어치료 □ 미술치료 □ 음악치료 □ 행동·놀이·심리운동치료 □ 기타 ( )		
		언어발달지원	지원대상자			
			필요서비스 (중복 체크 가능)	□ 언어발달진단 □ 언어치료 □ 청능치료 □ 기타 ( )		
	□ 발달장애인지원	발달장애인부모상담지원	지원대상자		자녀와의 관계	□ 부 □ 모 □ 기타( )
			장애 유형 및 등급	장애유형	□ 지적장애 □ 자폐성장애 □ 미등록(영유아)	장애등급 □ 1급 □ 2급 □ 3급

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[2면]

	□ 장애인활동지원 (□ 갱신신청)	지원 대상자		장애등급	□ 1급 □ 2급 □ 3급
		지원유형	□ 활동지원급여 □ 추가급여(변경신청인 경우만 단독 신청가능) □ 긴급활동지원		
		추가 급여 해당자만 (중복 체크 가능)	□ 1인가구 □ 취약가구 □ 출산 □ 학교생활 □ 직장생활 □ 자립준비 □ 보호자일시부재 □ 나머지 가구구성원의 직장생활 등		
	□ 지역사회서비스	지원대상자		서비스명	
		지원대상자		서비스명	
보건소	□ 산모신생아 건강관리지원	지원대상자		출산(예정)일	년 월 일
		지원 유형	□ 단태아 (□ 첫째아, □ 둘째아, □ 셋째아 이상), □ 쌍생아 (□ 둘째아 , □ 셋째아 이상), □ 삼태아 이상, □ 중증장애인 산모		
		신청요건	기본 지원대상	□ 소득기준 이하	
			예외 지원 대상 (해당자만)	□ 희귀난치성질환 산모 □ 장애인 산모 및 장애 신생아 □ 쌍생아 이상 출산가정 □ 셋째아 이상 출산가정 □ 새터민 산모 □ 결혼이민 가정 □ 미혼모 산모 □ 둘째아 이상 출산 산모 □ 분만 취약지 산모 □ 기타(소득기준 완화 등)	
		서비스 제공 장소	□ 자택 □ 기타		
보건소·주민센터	□ 저소득층기저귀 조제분유지원	지원대상자			
		지원유형 (중복 체크가능)	기본지원대상	□ 기저귀 □ 조제분유 (변경신청인 경우만 단독 신청가능)	
			예외지원대상 (지자체 자체사업)	□ 기저귀 □ 조제분유 (변경신청인 경우만 단독 신청가능)	

< 유 의 사 항 >	확인 (√ 체크)
1. 동 신청서를 접수한 **보장기관의 장이 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제7조 및 제19조에 따라 지원대상자의 선정 및 확인조사 등을 위한 목적**으로 인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 소득·재산·근로능력·취업상태에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜이력에 관한 정보, 그밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 정보로서 주민등록전산정보·가족관계등록전산정보(보육료지원·유아학비지원의 경우 본인, 배우자 및 직계비속 정보), 금융·국세·지방세, 토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산업재해보상보험·출입국·병무·보훈급여·교정 등 관련 **정보**를 **정기적으로 관계기관에 요청**하거나 관련 정보통신망(행정정보공동이용 포함)을 통해 **조회 및 적용**할 수 있으며, 같은 법 제34에 따라 **5년간 보유**하고(지원대상자 보호에 필요한 사회보장정보는 5년을 초과하여 보유할 수 있음), 그 기간이 경과하면 **파기함을 고지합니다.**	□
2. 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 및 관계 법률에 따라 허위 또는 기타 부정한 방법으로 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우, 급여 지급 사유가 소급하여 소멸한 경우 등에는 보장비용을 지급한 보장기관이 그 비용의 전부 또는 일부를 그 급여를 받은 자 또는 급여를 받게 한 자로부터 환수할 수 있으며, 해당 법률에서 정한 바에 따라 징역, 벌금, 구류 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.	□
3. 사회보장급여의 제공여부 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 관계 법률에 따라 신청이 각하되거나 결정이 취소되고, 급여가 정지 또는 중지되거나, 과태료 등이 부과될 수 있습니다	□
4. 이 신청에 따라 사회보장급여를 제공받으면 거주지, 세대원, 소득·재산상태, 근로능력, 수급이력 등이 변동되었을 때 변동사유를 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우 해당 급여는 환수될 수 있으며, 관계 법률에 따라 형사 처벌 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.	□
5. 사회보장급여 신청을 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.	□

추가제출 서류	1. 신청인(대리 신청인)의 신분을 확인할 수 있는 서류 * 대리신청의 경우에는 위임장 및 대리신청인, 신청인의 신분을 확인할 수 있는 서류 2. 통장계좌번호 사본 1부(해당자에 한함) 3. 어린이집(0~2세) 종일반 신청의 경우 취업 증빙 등 종일반 자격 확인이 가능한 서류 4. 건강 진단서(해당자에 한함) 5. 조제분유 지원신청의 경우 의사진단서(소견서), 가족관계증명서 등 산모의 질환 또는 사망을 증명하는 서류 및 시설 입소 증명서, 가정위탁보호확인서, 한부모가족증명서 등 시설아동, 가정위탁아동, 한부모가족임을 증명하는 서류

본인(대리신청인 포함)은 유의사항에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 위와 같이 사회보장급여(사회서비스이용권)를 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리 신청인[1]) 성명 : (서명 또는 인)
신청인과의 관 계 : (대리 신청의 경우)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

1) **가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척), 사회복지담당공무원 및 기타 관계인(후견인) 등**

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[서식 제2호]
■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2018.1.1.〉

사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서

발급 대상자	대상자	성명(한글)	주민등록번호	
	대리인	성명(한글)	생년월일	대상자와의 관계
	미성년자 발급동의서	① 징구 ② 미징구	※ 만14세미만 아동은 법정대리인 동의 필요	

신청 구분	□ 신규 □ 재발급	재발급사유	□ 분실 □ 훼손 □ 기타

카드 수령지	수령인	□ 발급대상자 □ 보호자(가족 등)	대상자와의 관계 : ※ 수령자가 보호자인 경우 기재
		성명 생년월일	전화번호 -
	수령지	① 자택 ② 직장 ③ 읍·면·동주민센터 ※ 자택, 직장, 읍·면·동주민센터 중 희망 수령지를 체크하고 주소, 전화번호를 기재	
	자택	□□□□□	전화번호 -
	직장	□□□□□	전화번호

본인 부담금 환급 계좌	예금주	은행명	계좌번호
	* 대상사업 : 노인돌봄종합서비스(방문·주간보호·단기가사), 장애인활동지원, 가사간병방문지원		

년 월 일

신청인(대리신청인) (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장, 사회보장정보원장 귀하

안내 및 유의사항

▶ **신청대상 :** 만14세미만 아동, 만75세이상 노인, 노인단기가사서비스 대상자, 장애인활동지원서비스 대상자 중 발달장애인(지적·자폐), 지역사회서비스 대상자 중 정신건강 토탈케어, 장애인·노인 돌봄여행, 치매환자 가족여행

○ 전자이용권(바우처) 사업 서비스 대상자(본인) 명의로 사회서비스 전용 국민행복 카드가 발급됩니다.
○ 이미 사회서비스 전용 국민행복카드를 보유하고 있는 경우에는 추가로 발급받을 필요가 없으며, 기존 카드를 이용하실 수 있습니다.

[서식 제2-1호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2016.11.30.〉

사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서

카드발급 신청인 (지원대상자)	성명(한글)			
	주민등록번호			
법정대리인	성명(한글)			
	생년월일		연락처	-

상기 본인(법정대리인)은 카드 발급 신청인을 대리하여 국민행복카드의 발급 및 동 카드의 사용에 동의합니다.

년 월 일

법정대리인 (서명 또는 인)

사회보장정보원장 귀하

안내 및 유의사항

○ 국민행복카드 발급 신청인이 만14세미만 아동인 경우에만 작성합니다.
○ 카드 발급 신청인란에 국민행복카드 발급 대상자 정보를 기재합니다.

[서식 제2-2호]
■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2016.11.30.〉

국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 √표를 합니다.

개인정보 제공동의	국민행복카드 발급에 필요한 안내 및 확인(상담전화(TM))을 위하여 신청서에 기재된 개인정보를 다음과 같이 제공하는 데 동의하십니까? - 제공항목 : 성명, 연락처(자택, 휴대전화), 서비스신청 전자이용권(바우처) 사업명 - 제공목적 : 국민행복카드 발급 및 본인 확인 - 제공받는 기관 : 신청인이 지정한 국민행복카드 사업자(카드사) - 보유기간 : 카드발급 완료 등 보유 목적이 달성될 때까지 [ ] 동의함 [ ] 동의하지 않음

신청카드 (택1)	BC카드 [ ] IBK기업은행 [ ] 경남은행 [ ] 부산은행 [ ] 전북은행	[ ] NH농협 [ ] 광주은행 [ ] 수협은행 [ ] 제주은행	[ ] SC제일은행 [ ] 대구은행 [ ] 우리은행 [ ] 우체국	[ ] 롯데카드	[ ] 삼성카드

본인은 본 동의서의 내용에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인합니다.

년 월 일

신청인(대리신청인) : (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장, 사회보장정보원장,
국민행복카드 사업자(BC카드, 삼성카드, 롯데카드) 대표 귀하

안내 및 유의사항

▶ 신청대상 : 만19세이상

○ 전자이용권(바우처) 사업 서비스 대상자(본인) 명의로 국민행복카드가 발급됩니다.

○ 이미 국민행복카드를 보유하고 있는 경우에는 추가로 발급받을 필요가 없으며, 기존 카드를 이용하실 수 있습니다.

○ 본 동의를 거부할 수 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없습니다. 다만, 신청하신 전자이용권(바우처) 사업은 국민행복카드로 서비스 이용 및 결제가 가능하므로, 국민행복카드가 없는 경우에는 가까운 국민행복카드 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등) 방문, 카드사별 홈페이지 접속 또는 콜센터에 연락하여 직접 카드 발급을 신청할 수 있습니다.

○ 국민행복카드는 신용카드, 체크카드 중 이용자가 선택하여 발급이 가능합니다. 다만, 카드사의 신용심사결과에 따라 신용카드 발급이 제한될 수 있으며 자세한 내용은 카드사를 통해 확인하시기 바랍니다.

○ 계좌압류자, 신용불량자 등 신용 또는 체크카드 발급이 불가능한 경우에는 예외적으로 전용카드가 발급되며, 이용자의 선호에 따라 전용카드가 발급되지는 않습니다.

[서식 제3호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2018.1.1.〉

제공인력 카드 발급(재발급) 신청서

<table>
<tr><td rowspan="2">발급 대상자 (제공 인력)</td><td colspan="3">성명(한글)</td><td colspan="3">주민등록번호</td></tr>
<tr><td colspan="2">전화번호</td><td>휴대폰번호</td><td colspan="2">이메일</td></tr>
<tr><td rowspan="3">제공 기관</td><td colspan="5">기관명</td></tr>
<tr><td colspan="4">담당자명</td><td>전화번호</td></tr>
<tr><td colspan="5">주소 □□□□□</td></tr>
<tr><td rowspan="2">신청 카드</td><td>발급구분</td><td colspan="2">□ 신규 □ 재발급</td><td>재발급사유</td><td>□ 분실 □ 훼손 □ 기타</td></tr>
<tr><td>신청사업</td><td colspan="4">□ 노인돌봄종합 □ 장애인활동지원 □ 가사·간병방문 □ 산모·신생아 건강관리 지원</td></tr>
<tr><td rowspan="3">카드 수령지</td><td>수령지</td><td colspan="2">□ 제공기관 □ 직접입력</td><td colspan="2">※ 제공기관 이외의 장소에서 카드를 수령하고자 할 경우 '직접입력'을 선택하고 수령주소 작성</td></tr>
<tr><td colspan="5">주소 □□□□□</td></tr>
<tr><td colspan="2">수령인성명</td><td>전화번호</td><td colspan="2">휴대폰번호</td></tr>
</table>

년 월 일

신청인 (제공인력) (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장, 사회보장정보원장 귀하

[서식 제4호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2016.11.30.〉

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

□ 개인정보 및 고유식별정보 처리 안내

○ 수집·이용 항목
- 신청서에 기재된 내역 일체 : 성명·주민등록번호·주소·연락처 등
- 자산조사 및 자격정보 일체 : 소득·재산 등 자산정보 및 장애유형·등급 등 자격정보
- 국민행복카드 정보 일체 : 신청정보·카드번호·이용내역 등

○ 수집·이용 목적
- 전자이용권 제도 관련 본인 확인 및 자격 결정에 관한 업무
- 바우처포인트 생성 및 이용대금 정산(본인부담금 납부·환급 포함)에 관한 업무
- 전자이용권 서비스 제공·결제(보육료 및 유아학비 호환결제 포함)에 관한 업무
- 국민행복카드 카드 제작 및 배송에 관한 업무
- 전자이용권 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인에 관한 업무
- 전자이용권 서비스 만족도 조사 및 각종 안내문 발송에 관한 업무
- 기타 전자이용권 서비스 제도 운영에 관한 업무

○ 보유 기간 : 전자이용권 이용자격 종료 후 5년까지

□ 개인정보 및 고유식별정보(민감정보 포함) 처리 근거 안내

○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호
○ 민 감 정 보 : 장애 및 질병 등 건강정보
○ 관 련 법 률
- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 시행령 제27조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제8조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리)
- 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 시행령 제37조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리)

□ 개인정보 제3자 제공(목적·항목·제공처) 안내

○ 국민행복카드 발급
- 성명, 주소, 연락처 : 해당 카드사

○ 보육료·유아학비 호환결제
- 국민행복카드번호 : 보육통합정보시스템

○ 중복수혜 및 부정수급 확인 등 제도 운영
- 성명, 주민등록번호, 서비스 이용내역 : 유관 정부기관 또는 공공기관

□ 개인정보 및 고유식별정보 처리에 관한 동의

○ 개인정보 처리에 동의하십니까? [ ] 동의함 [ ] 동의하지 않음
○ 고유식별정보(민감정보 포함) 처리에 동의하십니까? [ ] 동의함 [ ] 동의하지 않음
○ 제3자 제공에 동의하십니까? [ ] 동의함 [ ] 동의하지 않음

□ 동의를 거부할 권리 안내

○ 귀하는 상기 개인정보를 수집·이용하거나 제3자에게 제공하는 데 동의하지 않을 수 있으며, 동의를 거부하는데 따르는 불이익은 없습니다. 다만, 동의 거부 시에는 전자이용권 서비스 대상자로 선정될 수 없음을 알려드립니다.

본인은(대리신청인 포함)은 상기 내용을 확인합니다.

※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법정대리인의 동의가 필요함.

20 년 월 일

신청인(대리신청인): (서명)

[서식 제5호]

[별지 제6호서식] 〈개정2017.11.1〉 [1면]

사회보장급여 [□ 결정(적합) □ 결정(부적합) □ 변경·정지·중지·상실] 통지서

신청인/세대주	성 명		생년월일		전화번호	
					휴대전화	
	주 소				전자우편	
	신청내용	신청 구분		급여·서비스내용		
비 고						

1. 귀하가 신청한 사회서비스 조사·심의 결과 **사회서비스 이용권(바우처) 대상자로 결정**되었음을 알려드립니다.

<공 통>

지원대상		사회서비스명	정부지원액 (월)	본인부담금 (월)
대상자 성명	생년월일			

본인부담금납부계좌	이용권 유효기간	지원내역

장애인활동지원수급자인 경우

활동지원등급	등급	인정점수	점
급여의 종류 및 내용	[ ] 활동보조 [ ] 긴급활동지원 [ ] 방문목욕 [ ] 방문간호		
월 한도액	월 원	기본급여 월	원
		추가급여 월	원
본인부담금	월 원	기본급여 월	원
		추가급여 월	원
본인부담금 납부계좌			
급여개시일			
유 효 기 간	. . . ~ . . .		
수급자격심의위원회의견			

* 서비스 제공기관 : 이용안내문 참조

2. 사회서비스 이용권 발급 안내

- 사회서비스를 이용하기 위해서는 「국민행복카드」가 필요합니다.

※ 희망e든카드를 보유하고 계신 분은 향후 이용권 재발급 신청시까지 희망e든카드를 계속 사용하실 수 있으며, 이미 국민행복카드를 보유하고 계신 분도 기존 카드로 금번에 대상자로 결정된 서비스를 이용하실 수 있습니다.

- 국민행복카드를 보유하고 있지 않은 분은 카드사* 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등)을 방문하거나, 홈페이지 접속 또는 콜센터에 전화하여 국민행복카드를 신청하면 됩니다.

* BC카드(IBK기업은행, NH농협, SC제일은행, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 전북은행, 제주은행, 우체국), 롯데카드, 삼성카드

- 다만, 카드사를 통한 국민행복카드 발급이 부적절한 경우에는 예외적으로 사회보장정보원에서 국민행복카드가 발급될 수 있습니다.
- 궁금한 사항은 사회보장정보원 사회서비스상담센터(1566-0133) 또는 보건복지부 콜센터(129)로 문의하시기 바랍니다.

3. 본인부담금 납부

사회서비스 이용권을 이용하기 위해서는 사업별로 지정된 방법으로 본인부담금을 매월 말일까지 납부해야 합니다.

- 노인돌봄종합서비스, 가사·간병방문지원사업, 장애인활동지원사업 : 사회보장정보원 지정 계좌
- 산모·신생아 건강관리 지원사업, 지역사회서비스, 기타 사회서비스 : 제공기관 지정 계좌

※ 장애인활동지원사업의 본인부담금은 기본급여의 본인부담금과 추가급여의 합으로 계산되며, 긴급활동지원, 「국민기초생활 보장법」의 수급자 는 본인부담금이 면제됩니다.
또한, 장애인활동지원사업의 차상위계층 또는 「의료급여법」의 수급자는 시행규칙 [별표 6]에 따라 기본급여의 본인부담금은 6%미만에서 보건복지부장관이 정하여 고시하는 금액이 되고, 추가급여의 본인부담금은 면제됩니다.

4. 서비스 개시 및 이용

사회서비스 이용권(국민행복카드) 수령 후 지정된 계좌에 본인부담금을 납부하면 다음달 1일부터 서비스를 이용할 수 있습니다.

- 단, 노인돌봄종합서비스 중 '단기가사서비스'의 경우는 본인부담금 납부 다음 날부터 서비스 이용이 가능합니다.
- 장애인활동지원급여 이용 시 기본급여와 추가급여를 합한 총 월 한도액 범위 내에서 이용이 가능하며, 이를 초과하는 비용은 본인이 부담합니다.
- 저소득층 기저귀·조제분유 지원사업의 바우처 포인트는 영아 기준으로 생성되며, 포인트가 지급된 날부터 '저소득층 기저귀·조제분유 지원사업' 구매처에서 지원대상 품목(기저귀 또는 기저귀와 조제분유(조제이유식 포함))을 국민행복카드로 구매하실 수 있습니다.
- 저소득층 기저귀·조제분유 지원사업의 구매처에서는 '국민행복카드'를 이용하여 지원대상 품목 뿐만 아니라 구매처에서 판매중인 모든 상품을 구매할 수 있습니다. 다만, 지원품목 외의 구매품목에 대한 비용은 이용자 본인에게 청구됩니다. 또한, 지원품목의 구매금액이 지급된 바우처 포인트를 초과하는 경우, 초과금액은 이용자 본인에게 청구됩니다.

※ 바우처 포인트 잔여현황 및 구매처는 "전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)" 또는 "국민행복카드 해당 카드사 콜센터"에서 확인할 수 있습니다.

5. 지원제한

지역사회서비스투자사업은 1인당 연간 2개 서비스까지 지원받을 수 있습니다.

6. 이용자 준수사항

- 사회서비스 이용권은 반드시 이용자 본인이 보관·관리하여야 하며, 제공인력 또는 제3자가 소지하게 해서는 안됩니다.
- 서비스 이용도중 신청자격의 변동이 발생한 경우에는 즉시 시·군·구(읍·면·동 주민센터)에 신고해야 하며, 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우 서비스 제공이 중단되거나 부당하게 지급받는 서비스 비용이 환수될 수 있습니다.
- 사회서비스 이용권을 위법·부당하게 이용한 경우 법에 의거 형사 처벌을 받을 수 있습니다.
- 지역사회서비스투자사업과 가사·간병방문지원사업은 연속하여 2개월 간 서비스를 이용하지 않은 경우 자격이 시·군·구청장 직권으로 중지될 수 있습니다.
- 이용자 신고내용, 행정기관 확인조사 결과, 사회서비스 이용권 제공계획 변경 등에 따라 이용자 자격 또는 서비스 내용이 변경될 수 있습니다.
- 장애인활동지원 수급자격을 갱신하고자 할 경우에는 이용권 유효기간이 끝나기 90일 전부터 30일 전까지의 기간에 특별자치도·시·군·구에 신청하여야 합니다.
- 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제19조제3항에 따라 「국민기초생활 보장법」 제32조의 다른 보장시설에 입소한 경우, 금고 이상의 실형을 선고 받고 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」의 교정시설, 「치료감호법」의 치료감호시설에 수용중인 경우, 해외체류기간이 60일 이상 지속 된 경우 및 「의료법」 제3조의 의료기관에 30일 이상 입원 중인 경우, 「장애인복지법」 제32조에 따른 장애 제1급, 제2급 및 제3급에 해당하지 아니하게 된 경우 및 다른 법령에 의하여 활동지원급여와 비슷한 급여를 받는 경우에는 활동지원 급여 제공이 중단되며, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제19조제1항 및 제2항에 의거 활동지원급여를 받고 있거나 받을 수 있는 사람이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 수급자로 선정 된 경우와 제42조 및 제43조에 따른 자료의 제출 및 질문·검사요구를 거부·방해·기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우에는 활동지원급여가 중단 됩니다.
- 저소득층 기저귀·조제분유 지원사업의 지원을 받는 기간 동안, 영아의 사망, 가족 수 및 소득의 증감 등 변동사항이 있는 경우 14일 이내 보건소로 신고하여야 하며, 변동내용에 따라 바우처 포인트에 변동(증감)이 있을 수 있습니다.
- 저소득층 기저귀·조제분유 지원사업을 통해 구매한 기저귀 및 조제분유는 동 가정의 영아양육에만 사용되어야 하며, 다른 용도나 방법으로 사용하는 경우, 지원금 전액이 환수될 수 있습니다.

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[2면]

☐ 부 적 합				
신 청 내 용	보장구분		급여·서비스내용	
부 적 합 사 유	☐ 소득인정액이 선정기준 초과 ☐ 부양의무자의 부양능력 있음 ☐ 수급자격심의결과 수급자격 미인정 ☐ 기타( )			
안 내	1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사·심의한 결과 위와 같은 사유로 사회보장급여의 실시가 부적합한 것으로 결정되었습니다. 2. 이후 소득·재산, 부양의무자, 장애, 질병, 거동불편 등 개인 또는 가구여건 등의 변화 등의 변동으로 생활이 어려워져 사회보장급여가 필요할 경우(저소득층 기저귀 조제분유 지원의 경우 영아가 24개월 미만일 경우)에는 다시 신청하실 수 있으며, 보장기준에 적합할 시는 사회보장급여를 제공 받을 수 있음을 알려드립니다.			
☐ 변경·정지·중지·상실				
☐ 변 경	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	☐ 소득·재산·임대차계약·근로능력 변동 ☐ 가구원의 사망·출생·현역입대·교정시설 수용 등의 가구원 변동 ☐ 가구원의 전·출입 등 거주지 변동 등 ☐ 조제분유 추가지원 ☐ 기타( )		
☐ 정 지	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	☐ 금고 이상의 형을 선고받고 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」에 따른 교정시설 또는 「치료감호법」에 따른 치료감호시설에 수용 중인 경우 ☐ 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우 ☐ 해외체류기간 90일 이상 지속된 경우(기초연금, 장애인연금의 경우 60일 이상) ☐ 거주불명자로 등록된 경우(실제 거주지를 알 수 있는 경우에는 제외) ☐ 보장기관의 자료제출 요구 거부·기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우 ☐ 기타( )		
☐ 중 지	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	☐ 소득인정액이 선정기준 초과 ☐ 부양의무자의 부양능력 있음 ☐ 보장시설입소, 교정시설 수용 등 주거실태의 변동 ☐ 최근 6개월간 통산 90일초과 해외체류(장애인활동지원수급자의 경우 해외체류기간 60일 이상, 유아학비의 경우 해외체류기간 31일 이상) ☐ 보호대상자의 급여 중지 요청 ☐ 보장기관 등의 자료제출 요구 및 조사를 거부·기피·방해하거나 거짓 자료를 제출한 경우 ☐ 장애인활동지원수급자가의료기관에 30일을 초과하여 입원중인 경우 ☐ 다른 법령에 의하여 활동지원급여와 유사한 급여를 받는 경우 ☐ 지급받은 임차료를 타용도로 사용하여 3月이상 월차임을 연체 ☐ 기타( )		
☐ 상 실	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	☐ 사망 ☐ 기초연금법 제3조제3항, 장애인연금법 제4조제3항에 따른 직역연금 수급권 발생 ☐ 국적상실 ☐ 국외이주 ☐ 소득·재산 등 선정기준 초과 ☐ 장애등급의 변경으로 중증장애인(장애인활동지원수급의 경우 1급~3급) 미해당 ☐ 기타( )		

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[3면]

비 고	※ 처리기한 경과사유 등

1. 사회보장급여 신청(변경) 등에 대하여 심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 통보하여 드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세한 안내를 해드리겠습니다.

2. 위 결정사항에 대하여 이의가 있는 경우 다음과 같은 절차에 따라 이의신청을 할 수 있습니다.

   1) 기초생활보장 : 통지를 받은 날로부터 60일 이내 해당 보장기관을 거쳐 시·도지사(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 처분에 대한 이의신청은 특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감을 말함)에게, 시·도지사 또는 시·도교육감의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내에 보건복지부장관, 국토교통부장관 또는 교육부장관에게 서면 또는 구두로 신청

   2) **한부모가족, 장애인복지, 장애인활동지원, 영유아보육, 유아학비** : 결정 통지받은 날로부터 **90일** 이내 서면으로 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신청

   3) **장애인연금** : 결정이 있음을 안날로부터 **90일** 이내(단, 정당한 사유로 인ㄹ하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내) 서면으로 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신청

   4) **기초연금** : 결정이 있음을 안날로부터 **90일** 이내 (단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내) 서면으로 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금공단에 신청

   5) **사회서비스이용권(바우처) :** 결정 통지받은 날로부터 60일 이내 서면으로 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신청(저소득층 기저귀 조제분유 지원의 경우 20일 이내)

   6) **차상위계층 확인 :** 시장·군수·구청장의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 해당 시장·군수·구청장을 거쳐 시·도지사에게, 특별자치시장·특별자치도지사·시·도지사의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내에 보건복지부장관에게 구두 또는 서면으로 신청

   7) 다른 법률에 규정이 없는 경우 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 의해 결정일로부터 **90일 이내** 처분청에 이의신청을 할 수 있습니다.

3. 위 결정사항에 대해서 이의신청과는 별도로 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내(결정이 있었던 날부터 180일 이내) 특별자치시장·특별자치도지사·시·도지사 소속 행정심판위원회에 **서면 또는 온라인(www.simpan.go.kr)으로** 행정심판을 제기할 수 있습니다.

4. 수급기간 중 인적사항 및 소득·재산 변동, 지급정지 사유의 소멸 등 변동사항 발생 시 시·군·구(읍·면·동)에 신고하시기 바랍니다.

년 월 일

담 당 자 : 직급 성명

문의 전화번호

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 직인

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[서식 제5-1호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2017.1.1.〉
☞사회보장급여(결정(적합),결정(부적합),변경·정지·중지·상실)통지서의 별지 안내문

가사·간병 방문지원 서비스 이용 안내문

1. 바우처 자격 결정통지를 받은 이용자는 제공기관 정보를 참조하여 본인이 직접 제공기관을 선택하여 계약을 체결해야 합니다.
   - 제공기관은 이용자의 주소지에 상관없이 광역지자체 내 등록된 어느 기관이나 선택하여 서비스를 신청할 수 있습니다.

2. 이용자는 정해진 본인부담금을 서비스 이용 전까지 사회보장정보원 지정계좌에 납부해야 합니다.

3. 서비스 제공자는 '요양보호사' 국가자격을 소지한 제공인력 입니다.

4. 바우처 서비스 지원기간과 서비스 시간은 아래와 같습니다.
   - 제공기관과 협의가 된 경우, 서비스 요일·일일 서비스 시간 등을 조정할 수 있습니다.

지원기간 및 시간

□ 월 24시간 □ 월 27시간

- 방문요일 : 주( )회, △, △, △ 요일
- 방문시간 : 1일 최소 2시간 이상

* 일요일, 공휴일(국경일, 명절, 선거일), 근로자의 날은 휴무 원칙

5. 정부 바우처로 제공하는 표준 서비스는 아래와 같습니다.

바우처 표준 서비스

- 목욕보조
- 배변보조
- 옷입기·몸단장 보조
- 식사도움
- 체위변경
- 재활용운동 보조
- 청소, 세탁, 취사
- 양육보조
- 외출동행
- 정서지원
- 응급대응

표준서비스에 포함되지 않는 서비스(예시)

- 이용자 주생활 공간 이외 청소
  - 다른 가족 방·화장실, 공용 공간(현관, 서재, 드레스룸, 베란다, 창고, 유리창, 마당 등), 수납공간(싱크대, 냉장고, 장롱, 찬장, 신발장 등), 기타 비일상적인 집안 대청소
- 이용자 의류 등 이외 세탁
  - 다른 가족 빨래, 고가의류, 대형 빨래(침구, 커튼, 신발류, 가방류, 부피 큰 계절 옷, 묵은 빨래 등)
- 이용자 이외 가족·친지 식사 준비, 자택 외 다른 장소에서의 식사준비, 잔치음식, 저장식품(김치·장류·장아찌 등), 차 접대 수준을 넘는 손님 접대
- 기타
  - 부피가 크거나 무거운 가구/물건 옮기기
  - 다른 성인 가족 돌보기
  - 운전 대행
  - 애완동물 돌보기 등

6. 이용자와 종사자는 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 더 좋은 서비스를 받고 제공하기 위해 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

이용자 준수사항

① 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 합니다.

② 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청하셔야 합니다.

③ 이용자가 제공인력에게 서비스를 요청할 때에는 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하셔야 합니다.

④ 제공인력에게는 공식적인 호칭(요양보호사님 등)을 사용하시기 바랍니다.

⑤ 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다.

※ 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용 중지는 물론, 민·형사상 처벌대상이 될 수 있습니다.

<언어·신체적 폭력의 범주>

- (언어적폭력) 욕설, 협박, 위협 등
  * "야.", "어이." 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다.
- (신체적폭력) 밀기, 멱살잡기, 붙잡기, 뺨때리기, 깨물기, 침 뱉기, 목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기, 칼 겨눔, 찌름 등 치명적인 수준의 행위 등

⑥ 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.

※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

<성희롱·성폭력 행위의 범주>

- (시각적성희롱) 음란한 사진·출판물, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
- (언어적성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
- (신체적성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
- (기타) 음란물 보여주기나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 기타 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동 등

⑦ 계약에서 정한 바에 따라 시작 시각과 종료 시간을 지켜주시기 바랍니다.

[서식 제6호]

■ 사회복지사업 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제12호 서식] 〈개정 2017.1.1 〉

<table>
<tr><td colspan="5">이 의 신 청 서</td><td>처리기간
별도안내</td></tr>
<tr><td rowspan="2">신 청 인</td><td>성 명</td><td></td><td>주 민 등 록 번 호
(외 국 인 등 록 번 호)</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>주 소</td><td colspan="4">(전화번호 :)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">대 리
신 청 인</td><td>성 명</td><td></td><td>주 민 등 록 번 호
(외국인등록번호 등)</td><td>신청인과의 관계</td><td></td></tr>
<tr><td>주 소</td><td colspan="4">(전화번호 :)</td></tr>
<tr><td colspan="2">처 분 내 용</td><td colspan="4">☐ 선정 ☐ 보장변경/중지/정지/상실 ☐ 환수 ☐ 기타</td></tr>
<tr><td colspan="2">처분이 있음을 안 연월일</td><td colspan="4">년 월 일</td></tr>
<tr><td colspan="2">처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일</td><td colspan="4">년 월 일</td></tr>
<tr><td colspan="2">처분의 내용 또는 통지된 사항</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">이의신청 취지 및 사유</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="6">「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조, 「국민기초생활보장법」 제38조, 「한부모가족지원법」 제28조, 「긴급복지지원법」 제16조, 「기초연금법」 제22조, 「장애인복지법」 제84조, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제36조, 「의료급여법」 제30조제1항, 「장애인연금법」 제18조, 「장애아동복지지원법」 제38조, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제12조제1항 및 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 따라 위와 같이 이의신청을 합니다.

년 월 일
신청인 (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 귀하</td></tr>
<tr><td>안 내</td><td colspan="5">1. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시장·군수·구청장(교육급여의 경우 시·도교육감)이 이의신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 이의신청에 대한 의견서와 관계서류를 첨부하여 시·도지사(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 처분에 대한 이의신청은 특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감)에게 송부합니다. 다만, 기초연금 결정에 대한 이의신청은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금관리공단이 이의신청을 접수한 날로부터 30일 이내(단,특별한 사유가 있는 경우에는 60일이내), 의료급여 수급권자의 자격, 의료급여 및 급여비용에 대한 이의신청은 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), 한부모가족지원 및 장애인복지 관련 이의신청의 경우에는 30일 이내, 장애인연금 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내), 장애인활동지원은 특별자치도지사·시장·군수·구청장이 접수한 날로부터 60일 이내(30이 범위 내 연장가능), 장애아동가족지원, 장애아가족양육지원 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단,특별한 사유가 있는 경우에는 60일이내), 영유아보육지원은 시·군·구청장이 접수한 날로부터 30일 이내, 사회서비스이용권 발급 관련 이의신청은 시장·군수·구청장이 접수한 날로부터 15일 이내 결정통지 처리합니다.

2. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청서를 받았을 때(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 경우에는 직접 이의신청을 받았을 때를 말한다) 30일 이내에 처리합니다. 다만, 긴급복지지원 관련 이의신청의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 15일 이내에 처리합니다.

3. 다른 법률에 규정이 없는 경우 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조에 의해 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 처분을 결정한 보장기관의 장에게 이의신청을 할 수 있으며, 이의 신청을 받은 보장기관의 장은 접수한 날부터 10일 이내에 처리합니다.</td></tr>
<tr><td>구 비 서 류</td><td colspan="4">1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부
2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류
3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초연금관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)</td><td>수수료
없음</td></tr>
</table>

210㎜×297㎜ 일반용지 60g/㎡(재활용품)

[서식 제7호]

■「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」[별지 제1호서식] 〈개정 2015.8.31.〉

사회서비스 제공자 등록신청서

※ 제2쪽의 작성방법을 참고하시기 바라며, [ ]에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다. (3쪽 중 제1쪽)

접수번호	접수일	처리기간 30일

①서비스 종류			
사회서비스 제공자			
②신청인 (대표자)	성명(법인·단체는 대표자)		주민등록번호
	법인·단체명		법인등록번호
	주소		전화번호
③기관명			사업자등록번호(고유번호)
④소재지	주소		
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
⑤설립구분	[ ] 국가 [ ] 지방자치단체 [ ] 법인( ) [ ] 개인 [ ] 기타( )		
⑥시설기준	시설면적 m^2	설비·비품	
⑦인력기준	기관장 및 관리책임자 총 명	제공인력 총 명	
⑧기관장	성명	자격	경력
⑨관리책임자	성명	자격	경력
⑩지급계좌	예금주	은행명	계좌번호

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

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

신청인 제출서류	1.「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 제7조제2항 각 호에 따른 서류 (외국인인 경우에만 해당합니다) 2.「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 제9조에 따른 등록기준을 충족하는지를 확인할 수 있는 서류(인력의 자격증 사본, 근로계약서 등) 각 1부	수수료 없 음
담당 공무원 확인사항	1. 법인 등기사항증명서(법인만 해당합니다) 2. 건물등기부등본	

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(3쪽 중 제2쪽)

동의서

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

신청인(대표자) (서명 또는 인)

작성방법

① 기관에서 제공하려는 사회서비스의 유형 및 사업명을 적습니다.

* 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」별표 1을 참조하여 작성하고, 지역사회서비스의 경우에는 세부 사업명도 적습니다.

② 법인인 경우에는 법인명, 법인 대표자 성명, 법인등록번호, 주소, 전화번호를 적습니다.

법인이 아닌 경우에는 신청인(대표자)의 성명, 주민등록번호, 주소 및 전화번호를 적고, 단체인 경우에는 단체명을 적습니다.

③ 등록하려는 제공기관의 명칭, 사업자등록번호 또는 고유번호를 적습니다.

④ 등록하려는 제공기관의 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소를 적습니다.

⑤ 등록하려는 제공기관의 형태를 표기합니다.

* 법인의 경우 ( )에 재단법인, 사단법인, 의료법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인 등 구체적으로 적습니다.
단체인 경우 비영리민간단체, 종교단체. 법인이 아닌 사단, 재단 등 구체적으로 적습니다.

⑥ 등록하려는 제공기관의 시설면적과 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품을 적습니다.

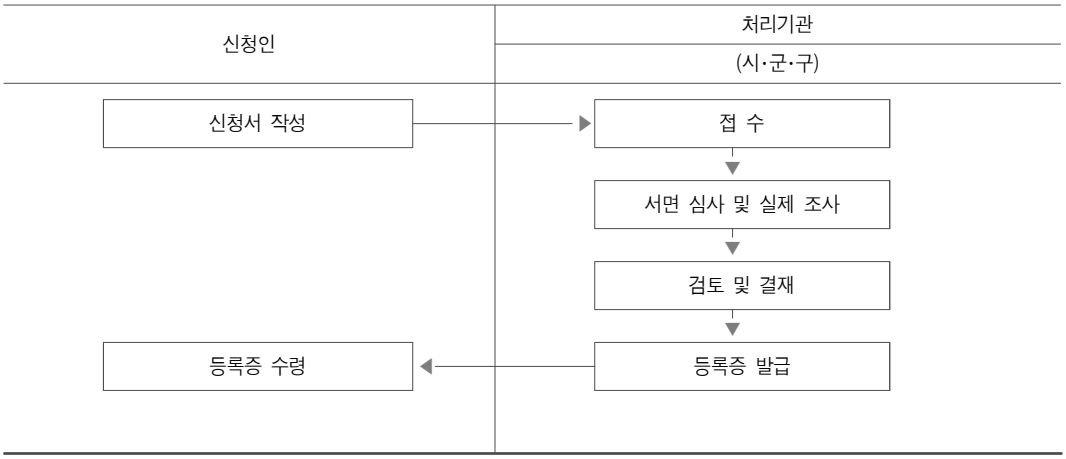
⑦ 등록하려는 제공기관의 기관장, 관리책임자, 제공인력의 수를 적습니다.

⑧·⑨ 기관장 및 관리책임자의 성명, 자격, 경력을 적습니다.

⑩ 기관장 명의(법인인 경우 법인 명의)의 계좌번호 등을 적습니다.

처리절차

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



[서식 제7-1호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2015.2.1.〉

가사·간병 방문 지원사업 운영 계획서

1. 기관 및 사업 개요

기관명		사업자등록번호	
제공기관 장		제공기관 소재지	
사 업 명		사업코드	
제공기관 유형	영리 / 비영리	바우처사업 시작연도	
서비스제공지역	○ 시·도 :	○ 시·군·구 : ※ *사업을 수행하고자 하는 시·군·구를 모두 명시* *ex) 종로구, 중구, 은평구, 노원구 .*	

※ 기관유형은 해당란에 √ 표기

2. 인력 현황

○ 제공기관의 장(대표자)

성 명	생년월일	주소	등록기준지(종전, 본적지) (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 임원 명부(법인인 경우)

성 명	생년월일	법인상 직위	주소	등록기준지(종전, 본적지) (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 관리책임자 : 00명

성명	생년월일	기관 내 직위	경력 및 자격

○ 제공인력 : 00명

성명	생년월일	근로계약 체결 여부	자격교육 이수 현황)		경력사항		
			요양보호사 자격 취득일	기타 국가/공인자격	근무지	근무기간	업무내용
		○					
		×					

3. 시설확보 현황

○ 서비스 유형 : 재가방문서비스

구분	면적	자가	임차	소재지 주소 등
사무실	㎡			

	사용목적	규모	시설관리 기본정보(주사업장 이외 소재 시설인 경우)			
추가확보 시설	*예시(교육장, 실습실 등)	㎡	기관명			
			소재지			
			담당자		연락처	

4. 필수장비 확보현황

구분	인터넷	컴퓨터	전화	fax 기기	단말기* (보유/계획)	사무집기	기타
확보여부					/		

* 단말기의 경우 보유현황 및 없다면 보유계획(or 신청 여부로 확인)

5. 협력기관 현황

기관명	대표자	소재지	역 할	연락처

* 협약서 등 첨부

[서식 제8호]

■「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」[별지 제4호서식] 〈개정 2015.8.31.〉

사회서비스 제공자 등록대장

(앞쪽)

<table>
<tr><td rowspan="4">사회서비스
제공자</td><td colspan="2">기관명</td><td colspan="2">사업자등록번호(고유번호)</td></tr>
<tr><td>서비스 종류</td><td>등록 신청일</td><td colspan="2">등록 결정일</td></tr>
<tr><td colspan="4">소재지</td></tr>
<tr><td colspan="2">폐업일</td><td colspan="2">폐업 사유</td></tr>
<tr><td rowspan="4">신청인
(대표자)</td><td colspan="2">성명(법인·단체의 경우 대표자)</td><td colspan="2">주민등록번호</td></tr>
<tr><td colspan="2">법인·단체명</td><td colspan="2">법인등록번호</td></tr>
<tr><td>전화번호</td><td>팩스번호</td><td colspan="2">전자우편주소</td></tr>
<tr><td colspan="4">주소</td></tr>
<tr><td>시설</td><td colspan="4">시설 면적</td></tr>
<tr><td>설비</td><td colspan="2">사무실</td><td colspan="2">설비·비품</td></tr>
<tr><td rowspan="2">자격</td><td>기관장</td><td>성명</td><td>자격</td><td>경력</td></tr>
<tr><td>관리책임자</td><td>성명</td><td>자격</td><td>경력</td></tr>
<tr><td>인력</td><td colspan="4">제공인력 명</td></tr>
</table>

비고

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

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

[서식 제9호]

■「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행규칙 [별지 제3호서식] 〈개정 2015.8.31.〉

등록번호 제 호

사회서비스 제공자 등록증

1. 기관명 :
2. 서비스 종류 : (세부사업명 :)
3. 법인·단체명 :
4. 대표자 성명 :
5. 기관장 성명 :
6. 소재지 :
7. 사업자등록번호(또는 고유번호) :

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

년 월 일

시장·군수·구청장 직인

210㎜×297㎜[백상지 150g/㎡]

[서식 제10호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제4호서식] 〈개정 2016. 12. 27.〉

사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

접수번호	접수일	처리기간 20일

사회서비스 제공자	기관명		사업자등록번호(고유번호)
	소재지		등록번호
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
신청인	성명(법인·단체는 대표자)		주민등록번호
	법인·단체명		전화번호

변경신청 내용	변경신청할 등록사항	변경 전	변경 후

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

년 월 일

신청인 : (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	1. 변경사항을 확인할 수 있는 서류(담당 공무원이 첨부서류에 대한 정보를 확인할 수 있는 경우에는 그 확인으로 첨부서류 제출을 갈음할 수 있습니다) 1부 2. 사회서비스 제공자 등록증	수수료 없음

작성방법

* 변경신청할 등록사항은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 별지 제1호서식에 따른 등록사항입니다.

① 서비스 종류 ② 신청인(대표자) : 성명(법인·단체는 대표자), 주민등록번호, 법인·단체명, 법인등록번호, 주소, 전화번호 ③ 기관명 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

처리절차

신청서 작성	→	접 수	→	검 토	→	결 재	→	등록증 재발급 * 등록증 기재사항 변경시	→	등록증 수령 * 등록증 기재사항 변경시
신청인		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		신청인

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제11호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호서식] 〈개정 2015.8.31.〉

사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리기간 7일

제공자	기관명	사업자등록번호
신청인 (대표자)	성명(또는 법인명)	주민등록번호(법인등록번호)
	주소	전화번호
신청내용	등록번호	등록일
	재발급 신청 사유 [ ] 분실 [ ] 훼손	

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

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	사회서비스 제공자 등록증(손상되어 못 쓰게 된 경우에만 제출합니다)	수수료 없음

처리절차

신청서 작성	→ 접 수	→ 서면심사	→ 검토 및 결재	→ 등록증 재발급	→ 등록증 수령
신청인	처리기관 (시·군·구)	처리기관 (시·군·구)	처리기관 (시·군·구)	처리기관 (시·군·구)	신청인

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제12호]

■「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」[별지 제6호서식] 〈개정 2015.8.31.〉

사회서비스 제공자 [ ] 폐업 [ ] 휴업 신고서

※ 아래의 작성방법을 참고하시기 바랍니다.

접수번호	접수일	처리기간 7일
① 신고인 (대표자)	성명(법인·단체의 대표자)	생년월일
	법인·단체명	전화번호
	주소	
② 사회서비스 제공자	기관명	사업자등록번호(고유번호)
	등록번호	전화번호
	소재지	
③ 폐업일·휴업기간 (예정일·예정기간)	폐업일	년 월 일
	휴업기간	년 월 일부터 년 월 일까지
④ 폐업·휴업 사유		
⑤ 연락처 (폐업·휴업 후)	성명	주소
	전화번호	휴대전화번호

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

년 월 일

신고인 (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류	1. 폐업·휴업을 결의한 이사회의 회의록 사본(법인만 제출합니다) 1부 2. 이용자에 대한 조치계획서 1부 3. 사회서비스 제공자 등록증(폐업하는 경우에만 제출합니다)

작성방법

① 신고인(대표자)의 성명, 생년월일, 법인·단체명, 주소 및 전화번호를 적습니다.
② 사회서비스 제공자의 기관명, 사업자등록번호(고유번호), 사회서비스 제공자 등록번호, 전화번호 및 소재지를 적습니다.
③ 폐업하려는 날짜 또는 휴업하려는 기간을 적습니다.
④ 폐업하거나 휴업하려는 사유를 적습니다.
⑤ 폐업 또는 휴업 후의 연락처(성명, 주소, 전화번호 및 휴대전화번호)를 적습니다.

처리절차

신고서 작성	→	접 수	→	검 토	→	결 재	→	통 보
신고인		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

[서식 제13호]

■「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」[별지 제7호서식] 〈개정 2016.12.27.〉

사회서비스 제공자 지위승계 신고서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.

(앞쪽)

접수번호		접수일		처리기간	7일
승계하는 사람	성명(법인·단체의 대표자)		주민등록번호		
	법인·단체명		법인등록번호		
	주소		전화번호		
승계받는 사람	성명(법인·단체의 대표자)		주민등록번호		
	법인·단체명		법인등록번호		
	주소		전화번호		
사회서비스 제공자	기관명		기관장		
	서비스 종류 (세부 사업명 :)		등록번호		
	소재지		전화번호		
승계일		승계 사유	[ ] 영업 양도·양수 [ ] 상속 [ ] 그 밖의 사유( )		

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제22조제3항 및 같은 법 시행규칙 제15조에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자의 지위를 승계한 사실을 신고합니다.

년 월 일

신고인(대표자) (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

첨부서류		수수료
	1. 사회서비스 제공자 등록증 2. 다음의 구분에 따른 서류(전자문서를 포함합니다) 가. 양도·양수의 경우 1) 양도·양수 계약서 사본 등 양도·양수 사실을 확인할 수 있는 서류 1부 2) 양도인의 인감증명서 1부. 다만, 양도인의 행방불명(「주민등록법」상 무단전출을 포함합니다) 등으로 양도인의 인감증명서를 첨부하지 못하는 경우로서 시장·군수·구청장이 사실확인 등을 통하여 양도·양수가 이루어졌다고 인정할 수 있는 경우 또는 양도인과 양수인이 신고관청에 함께 방문하여 신고를 하는 경우에는 인감증명서를 제출하지 않을 수 있습니다. 나. 상속의 경우 : 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」 제15조제1항제1호에 따른 가족관계증명서와 상속 사실을 확인할 수 있는 서류 1부 다. 그 밖의 경우 : 지위승계 사유별로 해당 사실을 확인할 수 있는 서류 1부	없음

처리절차

신고서 작성	→	접 수	→	결격사유 등 검토	→	결 재	→	등록증 발급
신고인		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)		처리기관 (시·군·구)

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

행정처분 등의 내용고지 및 가중처분 대상기관 확인서

1. 양도인은 최근 1년 이내에 다음과 같이「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」제23조, 같은 법 시행규칙 제16조 및 별표 2에 따라 행정처분을 받았다는 사실과 행정처분의 절차가 진행 중인 사실(최근 1년 이내에 행정처분을 받은 사실이 없는 경우에는 없다는 사실)을 양수인에게 알려주었습니다.

가. 최근 1년 이내에 양도인이 받은 행정처분

처분받은 일자	행정처분 내용	행정처분 사유

나. 행정제재처분 절차 진행사항

적발일자	「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 위반내용	진행 중인 내용

1) 최근 1년 이내에 행정처분을 받은 사실이 없는 경우에는 위 표의 '처분받은 일자'란에 "없음"이라고 적어 넣어야 합니다.

2) 양도·양수신고 담당 공무원은 위 행정처분의 내용을 행정처분대장과 대조하여 일치 여부를 확인하여야 하며, 일치하지 않는 경우에는 양도인 및 양수인에게 그 사실을 알리고 위 란을 보완하도록 하여야 합니다.

2. 양수인은 위 행정처분에서 지정된 기간 내에 처분 내용대로 이행하지 않거나, 행정처분을 받은 위반사항이 다시 적발되었을 때에는「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」제22조, 같은 법 시행규칙 제16조 및 별표 2에 따라 양도인이 받은 행정처분의 효과가 양수인에게 승계되어 가중처분된다는 사실을 알고 있음을 확인합니다.

년 월 일

양도인 성명 (서명 또는 인)

주소

양수인 성명 (서명 또는 인)

주소

[서식 제14호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2017.1.1.〉

가사 · 간병 방문지원 서비스 제공기록지

이 용 자		생년월일		서비스 구분	□ 간병서비스 □ 가사서비스 □ 간병+가사서비스
제공인력		제공기관		제공일수	□ 월 24일(△,△,△ 요일) □ 월 27일(△,△,△ 요일)

제공 일자 / 서비스내용	'18. . .	'18. . .	'18. . .	'18. . .	'18. . .	'18. . .
시작시간	00:00					
종료시간	00:00					
① 목욕보조						
② 배변보조						
③ 옷입기보조						
④ 식사도움						
⑤ 체위변경						
⑥ 재활운동보조						
⑦ 청소						
⑧ 세탁						
⑨ 취사						
⑩양육보조						
⑪외출동행						
⑬말벗						
기타 (필요시, 직접기재)						
특이사항 (이용자상태 또는 서비스 제공계약 관련 특이사항)						
이용자 확인서명						

* 당일 제공한 서비스 해당란에 '○' 표시 또는 직접 기재(제공하지 않은 서비스는 공란 처리)

[서식 제15호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2015.2.1.〉

원거리 교통지원금 (□ 적용, □ 적용변경, □ 적용중단) 신청서

이용자 (수급자)	성명		생년월일	
	주민등록 주소지		전화번호	
제공기관	기관명			
	소재지		전화번호	
제공인력	성명		생년월일	
	주민등록 주소지		전화번호	

□ 적용

지원 기준	지원액	비고
□ 이용자-제공인력 간 이동거리 3㎞ 이상~10㎞미만	4,000원/회(일)	
□ 이용자-제공인력 간 이동거리 10km 이상	6,000원/회(일)	

□ 적용 변경

적용변경 사유	사유 발생일자	비고
□ 이용자-제공인력 간 이동거리 10㎞이상→10미만㎞미만		
□ 이용자-제공인력 간 이동거리 10㎞미만→10미만㎞이상		
□ 기타( )		

□ 적용 중단

적용중단 사유	사유 발생일자	비고
□ 이용자 주소지 변경		
□ 제공인력이 이용자와 3km 미만 지역에 거주		
□ 기타( )		

상기 이용자에 대한 원거리 교통지원금 적용(적용중단)을 신청합니다.

20 . . .

제공기관 대표 (서명 또는 인)

특별자치도지사·특별자치시장·시장·군수·구청장 귀하

담당 공무원 확인사항

제공인력·이용자 간 이동거리에 따른 적용 여부 및 지원금 결정

210㎜×297㎜[일반용지60g/㎡(재활용품)]

[서식 제16호]

■ 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침 자체 서식 〈적용 2016.6월〉

사실 확인서

□ 확인 내용

ㅇ

□ 첨부자료 목록

ㅇ

20 년 월 일

제공기관명 :

사 업 명 :

기 관 장 : (서명 또는 인)

작 성 자(직책) : (서명 또는 인)

사회보장정보원장 귀하

〈사실 확인서 작성 내용 및 요령〉

□ 작성 내용

○ 서비스 제공(이용) 및 바우처 결제 사실, 해당 사실 증명을 위한 직접·간접 정황 내용 등 작성

○ 첨부자료가 존재하는 경우 해당 자료가 증명하는 내용, 증명범위 등을 고려해서 함께 작성

□ 작성 요령

○ **(작성 원칙)** 사실 증명에 적합하고 타당하게 육하원칙에 따라 구체적으로 작성

- **'언제', '어디서', '누가', '누구에게', '무엇을', '어떻게', '왜'** 등을 포함하여 **구체적으로 작성**

※ 첨부자료가 존재하는 경우 해당 목록을 사실확인서 서식 본문에 포함하고, 확인서와 함께 제출

○ **(주의 사항)** 이용자 및 제공인력 등의 진술만을 근거로 주관적으로 작성하지 않고, 증명서류 등 객관적으로 증명할 수 있는 내용을 근거로 작성

[서식 제17호]

■ 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침 자체 서식 〈적용 2016.6월〉

<table>
<tr><td colspan="6">청구비용 재검토 신청서</td><td>처리기간
30일</td></tr>
<tr><td colspan="2">문서번호</td><td></td><td>신청일자</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">제공기관명</td><td></td><td>대표자명</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">사업자번호</td><td></td><td rowspan="3">검토 결과</td><td>이상결제 유형</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">재검토 신청 건수</td><td></td><td>지급거절 사유</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">재검토 신청 비용 총액</td><td></td><td>검토결과 통보일자</td><td></td></tr>
<tr><td>순번</td><td>승인번호</td><td>이용자</td><td>재검토 신청 금액</td><td>재검토 신청사유</td><td>첨부서류</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">사회서비스 청구비용 적정성 검토 결과에 대하여 재검토를 신청합니다.

20 년 월 일

신 청 인 : (서명 또는 인)
주 소 :
전화번호 :

사회보장정보원장 귀하</td><td></td></tr>
</table>

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

부록 2

참 고 자 료

부록 2 참고자료

순 서	참고자료명	페이지
참고 1	가사·간병 방문지원 서비스 표준	134
참고 2	희귀난치성질환자 산정 특례대상	137
참고 3	중증질환자 산정 특례대상	145
참고 4	건강보험료 경감 도서·벽지 지역	151
참고 5	성장촉진지역	162
참고 6	가사·간병 방문지원 서비스 이용계약서(예시)	163
참고 7	가사·간병 방문지원 서비스 제공기관 현장점검 착안사항	168
참고 8	사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률	172

참고 1 가사·간병 방문지원 서비스 표준

< 기본원칙 >

- ▸ 가사·간병 돌봄 서비스 제공에 있어 의료행위 및 의료적 판단이 필요한 서비스는 제공할 수 없음
- ▸ 표준 서비스의 범위를 초과하는 사항에 대해서는 이용자의 추가 비용 부담을 전제로 별도의 계약을 체결한 후 서비스를 제공할 수 있음

A. 신체 수발지원

A-1	목욕 등 신체청결

- 이용자 건강상태에 따라 목욕방법을 선택하여 제공한다.
- 이용자의 청결상태를 확인하고 이용자의 서비스 욕구가 반영된 서비스를 제공한다.

A-2	배설관리

- 이용자의 대·소변 처리능력을 고려하여 서비스를 지원한다.
- 배설 후 신체청결이 유지되도록 뒷처리를 한다.

A-3	옷 갈아입히기 등 몸단장 지원하기

- 이용자의 질환 및 잠재능력을 고려하여 그에 따라 옷 입히기를 지원한다.
- 서비스 제공시 피부의 반점 등 상처의 변화를 주의 깊게 관찰한다.
- 갈아입은 의복을 정리정돈 한다.
- 이용자의 욕구에 따라 면도, 손·발톱 다듬기, 머리단장 등 몸단장에 필요한 서비스를 제공한다.

A-4	식사도움(장애시)

- 이용자의 식사수행능력에 따라 식사지원서비스를 제공한다.

B. 건강지원

B-1	체위변경

- 이용자와 제공인력간 교차감염 위험에 대비하여 관련 물품 및 신체 위생관리를 철저히 한다.

B-2	간단한 재활운동 보조

- 이용자의 건강상태 및 장애유형에 따라 실내이동이 불편한 사항을 확인한다.
- 이용자가 무리가 되지 않는 범위내에서 서비스를 제공한다.

B-3	감염예방

- 제공자는 욕창에 대한 지식을 갖고 욕창 예방을 위한 자세 변경 서비스를 제공한다.
- 전문적인 처치가 필요한 신체이상이나 욕창 발생 시 가족원에게 알린다.

B-4	복약돕기

- 약포장 겉면의 이용자 이름, 약복용 정보(용량, 투약방법 등)을 정확히 파악한 뒤 투약한다.
- 약을 취급하기 전 반드시 손을 씻고, 복용 후에는 확실히 복용했는지 확인한다.

B-5	안전관리

- 이용자 집안의 위험요소를 파악하고, 위험요소가 있을 경우 위험요소와 위험방지에 필요한 설비 등을 가족원 등에게 알린다.
- 이용자 집안의 가스누출관리 및 화재관리 등 안전사고를 방지하도록 한다.

C. 가사 지원

C-1	청소

- 이용자의 직접적인 사용 공간을 파악한 후 이용자의 욕구에 맞추어 청소를 수행한다.
- 청소 후 사용물품을 제거하고 쓰레기를 분리수거한다.

C-2	세탁

- 이용자의 세탁서비스로만 한정하며, 이용자의 욕구에 맞추어 세탁한다.
- 세탁물의 상태로 하혈 등 건강 이상을 확인하고 이상이 있는 경우 이용자, 보호자 등에게 알려준다.

C-3	취사 및 장보기

- 이용자의 건강 및 치아 상태를 고려하여 조리한다.
- 설거지 등 청결하게 뒷정리를 수행하며, 취사 후 남은 음식을 위생적으로 처리한다.
- 이용자의 욕구를 파악하여 원하는 식료품을 구매한다.
- 구입물품 내역을 알려주고, 영수증을 정리한다.

C-4	양육보조

- 아동을 대상으로 아동의 가구 내에서 양육보조 서비스를 제공한다. 단, 동일 가구 내에서 아동이 여성가족부 "아이돌봄서비스"를 이용하는 경우 서비스 대상에서 양육보조를 제외
- 아동을 대상으로 아동의 가구 내에서 양육보조 서비스를 제공한다.

D. 일상생활 지원

D-1	외출 동행

- 이용자와 서비스 제공자는 외출계획을 함께 세우고, 목적지에 대한 교통편, 소요시간, 안전 및 편의시설 등 사전정보를 충분히 습득한다.
- 이용자의 건강상태 및 영향요인을 충분히 고려한다.

D-2	정서지원 서비스

- 이용자와의 의사소통을 통해 서비스 욕구를 파악한 뒤 서비스를 제공한다.
- 이용자의 특성을 충분히 이해하고 심리적 정서적 안정감을 제공하도록 한다.
- 이용자의 개인적 특성, 삶의 양식 등에 대해 이해와 존중하는 태도를 가지도록 한다.
- 이용자에게 반어 또는 명령조의 언어를 사용하지 않도록 주의한다.

D-3	응급 상황 대응

- 응급상황 발생에 대비하여 가까운 병원, 응급센터(119) 등의 연락처 및 위치를 파악해 둔다.
- 응급상황 발생시 응급센터나 가까운 병원 등에 연락하며, 보호자와 소속 제공기관에 알린다.

D-4	업무대행

- 업무대행의 목적과 이용자를 대신해 업무대행 진행이 가능한지 확인한다.
- 업무대행 전 준비해야 할 정보나 자료 등을 준비하고, 진행과정과 결과를 이용자에게 알린다.

E. 기타

E-1	제공기록 및 보고

- 이용자의 정신적·신체적 상태 또는 변화 등을 꼼꼼히 관찰한다.
- 서비스 제공 기록지를 구체적으로 기록한다.
- 서비스 과정에서 발생한 특이사항을 제공기관에 보고한다.

참고 2 희귀난치성질환자 산정 특례대상

근거 : 「의료급여수가의 기준 및 일반기준」
(보건복지부고시 제2017-181호, 2017.10.1., 시행) 제17조의2
「본인일부부담금 산정특례에 관한 기준」
(보건복지부고시 제2017-171호, 2017.10.1., 시행)

희귀난치성질환자 산정 특례대상

구분	대 상	특정기호
1	만성신부전증환자의 경우	
	가. 인공신장투석 실시 당일 외래진료 또는 해당 시술 관련 입원진료	V001
	나. 계속적 복막관류술 실시, 복막관류액 수령 당일 외래진료 또는 해당 시술 관련 입원진료	V003
2	혈우병 환자가 항응고인자·동결침전제제 등의 약제 및 기타 혈우병치료를 받은 당일 외래진료 또는 해당 치료 관련 입원진료	V009
3	장기이식 환자의 경우	
	가. 간 이식술 및 이와 직접 관련된 입원치료 및 외래진료	V013
	나. 췌장 이식술 및 이와 직접 관련된 입원치료 및 외래진료	V014
	다. 심장 이식술 및 이와 직접 관련된 입원치료 및 외래진료	V015
	라. 신 이식술 및 이와 직접 관련된 입원치료 및 외래진료	V005
	마. 폐 이식술 및 이와 직접 관련된 입원치료 및 외래진료	V277
	바. 소장 이식술 및 이와 직접 관련된 입원치료 및 외래진료	V278
4	정신질환자가 해당상병(F20~F29)으로 관련 진료를 받은 당일 외래진료 또는 입원진료	V161
5	아래의 상병을 갖고 있는 환자가 해당 상병 관련 진료를 받은 당일 외래진료 또는 입원진료	
	가. 결핵	
	- 항결핵제 내성 (U84.3)	V206
	- 결핵 (A15~A19)	V246
	나. 중추신경계통의 비정형바이러스감염 (A81)	V102
	다. 인체면역결핍바이러스병 (B20~B24)	V103
	라. 거대세포바이러스병 (B25)	V104

구분	대 상	특정기호
	마. 크립토콕쿠스증 (B45)	V105
	바. 뇌하수체의 양성 신생물 (D35.2)	V162
	사. 효소장애에 의한 빈혈	-
	- 포도당-6-인산탈수소효소결핍에 의한 빈혈 (D55.0)	V163
	- 해당효소의 장애에 의한 빈혈 (D55.2)	V164
	아. 지중해빈혈 (D56)	V232
	자. 용혈-요독증후군 (D59.3)	V219
	차. 발작성 야간헤모글로빈뇨 (D59.5)	V187
	카. 후천성 순수적혈구무형성[적모구감소] (D60), 기타 무형성빈혈 (D61)	V023
	타. 선천성 적혈구조혈이상빈혈 (D64.4)	V220
	파. 항인지질증후군 (D68.6)	V253
	하. 혈소판 관련 질환	
	- 정성적 혈소판결손 (D69.1)	V106
	- 에반스증후군 (D69.30)	V188
	- 상세불명의 혈소판감소증 (D69.6)	V107
	거. 무과립구증 (D70)	V108
	너. 다형핵호중구의 기능장애 (D71)	V109
	더. 림프세망 및 세망조직구 조직의 참여를 동반한 기타 명시된 질환 (D76.1, D76.2, D76.3)	V110
	러. 면역결핍증 및 사르코이드증 (D80~D84, D86)	V111
	머. 내분비샘의 장애	
	- 말단비대증 및 뇌하수체거인증 (E22.0)	V112
	- 고프로락틴혈증 (E22.1)	V113
	- 콜만증후군, 쉬한증후군 (E23.0)	V165
	- 쿠싱증후군 (E24)	V114
	- 부신생식기장애 (E25)	V115
	- 바터증후군 (E26.8)	V254
	- 부신의 기타 장애 (E27.1, E27.2, E27.4)	V116
	- 기타 명시된 내분비장애 (E34.8)	V166
	버. 활동성 구루병 (E55.0)	V207

구분	대 상	특정기호
	서. 대사장애	
	- 대사장애 (E70~E77)	V117
	- 레쉬-니한증후군 (E79.1)	V221
	- 기타 포르피린증 (E80.2)	V118
	- 구리대사장애 (윌슨병 등 : E83.0)	V119
	- 혈색소증 (E83.1)	V255
	- 인대사 및 인산분해효소 장애 (E83.3)	V189
	- 낭성 섬유증 (E84)	V120
	- 아밀로이드증 (E85)	V121
	어. 뇌전증에 동반된 후천성 실어증[란다우-클레프너] (F80.3)	V256
	저. 레트증후군 (F84.2)	V122
	처. 일차적으로 중추신경계통에 영향을 주는 계통성 위축 (G10~G13)	V123
	커. 파킨슨병 (G20)	V124
	터. 할러포르덴-스파츠병 (G23.0)	V257
	퍼. 진행성 핵상안근마비 [스틸-리차드슨-올스제위스키] (G23.1)	V190
	허. 아급성 괴사성 뇌병증[리이] (G31.81)	V208
	고. 다발경화증 (G35)	V022
	노. 시신경 척수염(데빅병) (G36.0)	V276
	도. 중증 약물난치성 뇌전증 - 난치성 뇌전증을 동반한 국소발병의 발작을 동반한 국소화-관련 (초점성)(부분적) 특발성 뇌전증 및 뇌전증증후군 (G40.01) - 난치성 뇌전증을 동반한 복합부분발작을 동반한 국소화-관련 (초점성)(부분적) 증상성 뇌전증 및 뇌전증증후군 (G40.21) - 난치성 뇌전증을 동반한 전신성 특발성 뇌전증 및 뇌전증증후군 (G40.31)	V279
	로. 레녹스-가스토증후군, 웨스트증후군 (G40.4)	V233
	모. 뇌전증지속상태 (G41)	V125
	보. 발작수면 및 허탈발작 (G47.4)	V234
	소. 멜커슨증후군 (멜케르손-로젠탈증후군 : G51.2)	V167
	오. 팔의 복합부위통증증후군 Ⅱ형 (G56.4), 다리의 복합부위통증증후군 Ⅱ형 (G57.80)	V168
	조. 다발신경병증	

구분	대 상	특정기호
	- 유전성 운동 및 감각 신경병증 (샤르코-마리-치아질환 등 : G60.0)	V169
	- 염증성 다발신경병증 (G61)	V126
	- 달리 분류된 감염성 및 기생충성 질환에서의 다발신경병증 (G63.0)	V170
	초. 중증근무력증 및 기타 근신경장애 (G70), 근육의 원발성 장애 (G71)	V012
	코. 주기마비(가족성) 저칼륨혈성 (G72.3)	V258
	토. 람베르트-이튼증후군 (G73.1)	V259
	포. 자율신경계통의 기타 장애 (G90.8)	V171
	호. 척수공동증 및 연수공동증 (G95.0)	V172
	구. 기타 망막장애	
	- 코츠 (H35.01)	V260
	- 노년성 황반변성(삼출성) (H35.31)	V201
	- 색소망막염(H35.51), 스타르가르트병 (H35.58) 레베르 선천성 흑암시 (H35.59)	V209
	누. 컨스-세이어증후군 (H49.8)	V261
	두. 원발성 폐동맥고혈압 (I27.0)	V202
	루. 심근병증 (I42.0~I42.5)	V127
	무. 모야모야병 (I67.5).	V128
	부. 폐색혈전혈관염[버거병] (I73.1)	V129
	수. 랑뒤-오슬러-웨버병 (I78.0)	V235
	우. 버드-키아리증후군 (I82.0)	V173
	주. 폐포단백질증 (J84.0)	V222
	추. 특발성 폐섬유증 (J84.18)	V236
	쿠. 크론병[국소성 장염] (K50)	V130
	투. 궤양성 대장염 (K51)	V131
	푸. 원발성 담즙성 경변증 (K74.3)	V174
	후. 자가면역성 간염 (K75.4)	V175
	그. 원발성·경화성 담관염 (K83.0)	V262
	느. 수포성 장애	-
	- 보통천포창 (L10.0)	V132

구분	대 상	특정기호
	- 낙엽천포창 (L10.2)	V210
	- 수포성 유사천포창 (L12.0)	V211
	- 흉터유사천포창 (L12.1)	V212
	드. 후천성 수포성 표피박리증 (L12.3)	V176
	르. 중증보통건선 (L40.00)	V280
	므. 혈청검사양성 류마티스관절염 (M05)	V223
	브. 건선성 및 장병성 관절병증 (M07.1~M07.3)	V237
	스. 연소성 관절염 (M08.0~M08.3)	V133
	으. 전신결합조직장애	
	- 결절성 다발동맥염 및 관련 병태 (M30.0~M30.2)	V134
	- 기타 괴사성 혈관병증 (M31.0~M31.4)	V135
	- 현미경적 다발동맥염 (M31.7)	V238
	- 전신홍반루프스 (M32)	V136
	- 피부다발근염 (M33)	V137
	- 전신경화증 (M34)	V138
	- 결합조직의 기타 전신침습 (M35.0~M35.7)	V139
	즈. 강직척추염 (M45)	V140
	츠. 진행성 골화섬유형성이상 (M61.1)	V224
	크. 가족샘종(선종)폴립증 (M8220/0, D12.6)	V281
	트. 뼈의 파젯병[변형성 골염] (M88)	V213
	프. 복합부위통증증후군 1형 (M89.0)	V177
	흐. 재발성 다발연골염 (M94.1)	V178
	기. 선천성 신증후군 (N04)	V263
	니. 신장성 요붕증 (N25.1)	V141
	디. 신생아의 호흡곤란 (P22)	V142
	리. 신경계통의 선천기형	
	- 댄디-워커증후군 (Q03.1)	V239
	- 무뇌이랑증, 큰뇌이랑증(경뇌회증) (Q04.3)	V214
	- 분열뇌증 (Q04.6)	V240

구분	대 상	특정기호
	- 이분척추 (Q05)	V179
	- 척수이개증 (Q06.2)	V180
	- 아놀드-키아리증후군 (Q07.0)	V143
	미. 순환계통의 선천기형	
	- 심장 방실 및 연결의 선천기형 (Q20.0~Q20.3, Q20.5)	V144
	- 단일심실 (Q20.4)	V225
	- 방실중격결손 (Q21.2), 팔로네징후 (Q21.3), 대동맥폐동맥중격결손 (Q21.4)	V269
	- 아이젠멘거복합, 아이젠멘거증후군 (I27.8), 아이젠멘거결손 (Q21.8)	V226
	- 폐동맥판폐쇄 (Q22.0)	V145
	- 삼첨판폐쇄 (Q22.4), 에브스타인이상 (Q22.5), 형성저하성 우심증후군 (Q22.6)	V146
	- 대동맥판 및 승모판의 선천기형 (Q23)	V147
	- 선천성 대동맥협착 (Q24.4)	V270
	- 관상동맥혈관의 기형 (Q24.5)	V148
	- 선천성 심장차단 (Q24.6)	V271
	- 대동맥의 축착 (Q25.1), 대동맥의 폐쇄 (Q25.2), 대동맥의 협착 (Q25.3)	V272
	- 폐동맥의 폐쇄 (Q25.5)	V149
	- 대정맥혈관의 선천기형 (Q26.0~Q26.6)	V150
	비. 무설증 (Q38.3)	V241
	시. 담관의 폐쇄 (Q44.2)	V181
	이. 다낭성 신장, 보통염색체열성 (Q61.1)	V264
	지. 방광외반 (Q64.1)	V227
	치. 근골격계통의 선천기형 및 변형	-
	- 두개골유합 (Q75.0)	V265
	- 두개안면골이골증 (크루존병 : Q75.1)	V151
	- 하악안면골이골증 (Q75.4)	V182
	- 관상골 및 척추의 성장결손을 동반한 골연골형성이상 (Q77)	V228
	- 불완전골형성 (Q78.0)	V183
	- 다골성 섬유성 형성이상 (Q78.1)	V154
	- 골화석증 (Q78.2)	V229

구분	대 상	특정기호
	- 카무라티-엥겔만증후군 (Q78.3)	V266
	- 내연골종증 (Q78.4)	V230
	- 필레증후군 (Q78.5)	V215
	- 다발선천외골증 (Q78.6)	V242
	- 달리 분류되지 않은 근골격계통의 선천기형 (Q79)	V155
	키. 치사성 수포성 표피박리증 (Q81.1), 디스트로피성 수포성 표피박리증 (Q81.2)	V184
	티. 선천기형	-
	- 신경섬유종증(비악성 : 폰렉클링하우젠병) (Q85.0)	V156
	- 결절성 경화증 (부르느뷰병 등 : Q85.1)	V204
	- 포이츠-제거스 증후군, 스터지-베버(-디미트리) 증후군, 폰 히펠-린다우 증후군 (Q85.8)	V216
	- (이상형태성) 태아알콜증후군 (Q86.0)	V157
	- 주로 얼굴형태에 영향을 주는 선천기형 증후군 (골덴하 증후군 등) (Q87.0)	V185
	- 주로 단신과 관련된 선천기형증후군 (프라더-윌리 증후군 등 : Q87.1)	V158
	- 루빈스타인-테이비 증후군, 홀트-오람 증후군, 클리펠-트레노우네이-베버 증후군, 손발톱무릎뼈 증후군, 바테르 증후군 (Q87.2)	V243
	- 소토스 증후군, 위버 증후군(Q87.3)	V244
	- 마르팡증후군 (Q87.4)	V186
	- 알포트 증후군, 로렌스-문(-바르데)-비들 증후군, 젤웨거 증후군, 촤지 증후군(Q87.8)	V267
	피. 염색체이상	
	- 다운증후군 (Q90)	V159
	- 에드워즈증후군 및 파타우증후군 (Q91)	V160
	- 5번 염색체 단완의 결손 (Q93.4)	V205
	- 캐취22증후군, 엔젤만 증후군, 스미스 마제니스 증후군, 윌리엄스 증후군 (Q93.5)	V217
	- 터너증후군 (Q96)	V021
	- 클라인펠터증후군 (Q98.0, Q98.1, Q98.2, Q98.4)	V218
	- 취약X증후군 (Q99.2)	V245
6	제7조제2항에 따른 요양기관을 통해 등록된 극희귀질환자가 해당 상병 관련 진료를 받은 당일 외래진료 또는 입원진료	V900

구분	대 상	특정기호
7	구분 5에 해당되지 않는 희귀질환으로 제7조제2항에 따른 요양기관을 통해 제7조제3항에 따라 등록된 상세불명 희귀질환자가 해당 임상 소견으로 진료를 받은 당일 외래진료 또는 입원진료	V999
8	아래 상병으로 등록하여 해당 상병 및 이와 직접 관련된 외래진료 또는 입원진료 가. 조기발병 알츠하이머병에서의 치매 (F00.0) 나. 알츠하이머병 2형 (F00.0) 다. 초로성 치매, 알츠하이머형 (F00.0) 라. 알츠하이머형의 원발성 퇴행성 치매, 초로성 발병 (F00.0) 마. 피크병에서의 치매 (F02.0) 바. 조기발병을 수반한 알츠하이머병 (G30.0) 사. 피크병 (G31.00) 아. 전두측두치매 (G31.00) 자. 의미변이원발진행실어증 (G31.01) 차. 비유창원발진행실어증 (G31.02) 카. 로고페닉원발진행실어증 (G31.03) 타. 달리 분류되지 않은 원발진행실어증 (G31.04) 파. 진행성 고립성 실어증 (G31.04) 하. 루이소체치매 (G31.82)	V800
9	아래 상병으로 등록하여 다음 중 한 가지 상황 발생 시, 해당 상병과 직접 관련된 외래진료 또는 입원진료를 받은 경우 등록일 기준 매년 최대 60일. 단, 의료법 제3조제2항제3호라목의 요양병원을 제외한 병원급 이상 의료기관에서 신경과 또는 정신과 전문의가 의료적으로 필요하다고 인정한 경우 60일 추가 인정 ① 치매 및 치매와 직접 관련되어 중증의 의료적 필요가 발생하여 입원 및 외래진료가 필요한 경우, ② 문제행동이 지속적으로 심하여 잦은 통원 혹은 입원치료가 필요한 경우, ③ 급속한 치매 증상의 악화로 의료적 재접근이 필요한 경우, ④ 급성 섬망 상태로 치료가 필요한 경우 가. 만기발병 알츠하이머병에서의 치매 (F00.1) 나. 알츠하이머병 1형 (F00.1) 다. 알츠하어머형의 원발성 퇴행성 치매, 노년발병 (F00.1) 라. 알츠하이머형의 노년성 치매 (F00.1) 마. 비정형 또는 혼합형 알츠하이머병에서의 치매 (F00.2) 바. 비정형치매, 알츠하이머형 (F00.2) 사. 급성 발병의 혈관성 치매 (F01.0) 아. 다발-경색치매 (F01.1) 자. 주로 피질성 치매 (F01.1) 차. 피질하 혈관성 치매 (F01.2) 카. 혼합형 피질 및 피질하 혈관성 치매 (F01.3) 타. 만기발병을 수반한 알츠하이머병 (G30.1)	V810

참고 3 중증질환자 산정 특례대상

근거 : 「의료급여수가의 기준 및 일반기준」
(보건복지부고시 제2017-181호, 2017.10.1., 시행) 제17조의 2
「본인일부부담금 산정특례에 관한 기준」
(보건복지부고시 제2017-171호, 2017.10.1., 시행)

중증질환자 산정특례 대상

구분	대 상		특정기호
1	[별지] 서식에 따라 등록한 암환자가 등록일로부터 5년간 해당 상병(C00~C97, D00~D09, D32~D33, D37~D48)으로 진료를 받은 경우		V193
2	[별첨 1]에 해당하는 상병의 뇌혈관질환자가 해당 상병의 치료를 위하여 [별첨 1]에 해당하는 수술을 받은 경우 최대 30일		V191
	[별첨 1]에서 I60~I62에 해당하는 상병의 중증 뇌출혈환자가 급성기에 입원하여 진료를 받은 경우 최대 30일 *[별첨1]에 해당하는 수술을 받지 않은 경우		V268
	[별첨 1]에서 I63에 해당하는 상병의 뇌경색증 환자가 증상 발생 24시간 이내에 병원에 도착하여 입원 진료 중 NIHSS가 5점 이상인 경우 최대 30일 *[별첨1]에 해당하는 수술을 받지 않은 경우		V275
3	[별첨 2]에 해당하는 상병의 심장질환자가 해당 상병의 치료를 위하여 [별첨 2]에 해당하는 수술 또는 약제투여를 받은 경우 최대 30일 *단, [별첨 2]에 해당하는 상병 중 복잡 선천성 심기형질환자 또는 [별첨 2]에 해당하는 수술 중 심장이식술을 받은 경우 최대 60일		V192
4	[별지] 서식에 따라 등록한 중증화상환자가 등록일로부터 1년간 [별첨 3]에 해당하는 상병의 진료를 받는 경우 *단, 등록기간 종료 후 진료담당의사의 의학적 판단하에 등록기간을 6개월 연장할 수 있음	2도(T20.2, T21.2, T22.2, T23.2, T24.2, T25.2, T30.2)이면서 체표면적 20%이상(T31.2~T31.9)인 경우	V247
		3도(T20.3, T21.3, T22.3, T23.3, T24.3, T25.3, T30.3)이면서 체표면적 10%이상인 경우 (T31.11,T31.21~T31.22,T31.31~T31.33,T31.41~T31.44,T31.51~T31.55,T31.61~T31.66,T31.71~T31.77,T31.81~T31.88,T31.91~T31.99)	V248
		기능 및 일상생활에 중요한 영향을 주는 안면부, 수부, 족부, 성기 및 회음부화상은 2도이상, 눈 및 각막 등 안구화상 (T20.2~T20.3, T21.2~T21.3, T23.2~T23.3, T25.2~T25.3, T26.0~T26.4)인 경우	V249
		흡입, 내부장기 화상(T27.0~T27.3, T28.0~T28.3)인 경우	V250
5	손상중증도점수(ISS) 15점 이상에 해당하는 중증외상환자가 「응급의료에 관한 법률」 제30조의2에 따른 권역외상센터에 입원하여 진료를 받은 경우 최대 30일		V273

[별첨 1] 본인부담금산정특례 뇌혈관질환의 상병명, 수술명

상병명(상병코드)
가. 뇌혈관 질환(I60~I67) 나. 경동맥의 동맥류 및 박리(I72.0) 다. 후천성 동정맥루(I77.0) 라. 순환계통의 기타 선천기형(Q28.0~Q28.3) 마. 두개내손상(S06)
수술명(수술코드)
가. 혈종제거를 위한 개두술(S4621, S4622) 나. 뇌동맥류수술(S4641, S4642) 다. 뇌동정맥기형적출술(S4653~S4658) 라. 두개강내 혈관문합술(S4661, S4662) 마. 단락술 또는 측로조성술(S4711~S4713) 바. 뇌엽절제술(S4780) 사. 뇌 기저부 수술(S4801~S4803) 아. 중추신경계정위수술-혈종제거(S4756) 자. 경피적풍선혈관성형술(M6593, M6594, M6597) 차. 경피적뇌혈관약물성형술(M6599) 카. 경피적혈관내 금속스텐트삽입술(M6601, M6602, M6605) 타. 경피적혈전제거술(M6630, M6632,M6635, M6636, M6637, M6639) 파. 혈관색전술(M1661~M1667, M6644) 하. 천두술(N0322~N0324) 거. 개두술 또는 두개절제술(N0333) 너. 혈관내 죽종제거술(O0226, O0227, O2066) 더. 경동맥결찰술(S4670) 러. 뇌내시경수술(S4744) 머. 뇌 정위적 방사선수술(HD113~HD115)

[별첨 2] 본인부담금산정특례 심장질환의 상병명, 수술명 및 약제성분명

<table>
<tr><th colspan="2">상병명(상병코드)</th></tr>
<tr><td colspan="2">가. 심장의 양성 신생물(D15.1)
나. 심장 침범이 있는 류마티스열(I01)
다. 만성 류마티스심장질환(I05~I09)
라. 허혈심장질환(I20~I25)
마. 폐성 심장병 및 폐순환의 질환(I26, I28)
바. 기타 형태의 심장병(I30~I51)
사. 대동맥의 죽상경화증(I70.0)
아. 대동맥동맥류 및 박리(I71)
자. 달리 분류된 질환에서의 동맥, 세동맥 및 모세혈관의 장애(I79.0, I79.1)
차. 대동맥궁증후군[다까야수](M31.4)
카. 순환계통의 선천기형(Q20~Q25)
타. 대정맥혈관의 선천기형(Q26.0~Q26.4,Q26.8,Q26.9)
파. 흉부 혈관의 손상, 심장의 손상(S25~S26)</td></tr>
<tr><th>수술명(수술코드)</th><th>약제성분명</th></tr>
<tr><td>가. 동맥관 우회로 조성술
(OA640~OA641, OA647~OA649, O1640~O1641, O1643~O1649)
나. 심장 창상봉합술(O1660)
다. 동맥관개존폐쇄술(O1671, O1672)
라. 대동맥축착증수술(O1680)
마. 폐쇄식 승모판 교련 절개술(O1690)
바. 심혈관단락술(O1701, O1702)
사. 폐동맥결찰술(O1703, O1704)
아. 심방중격결손조성술(O1705)
자. 심방, 심실중격결손증수술(O1710, O1711, O1721~O1723)
차. 판막협착증수술(O1730, O1740, O1750, O1760)
카. 심방중격결손증 겸 폐동맥판협착증수술(O1770)
타. 판막성형술(O1781~O1783)
파. 인공판막치환술(O1791~O1793, O1797)
하. 인공판막재치환술(O1794~O1796, O1798)
거. 비봉합 대동맥판막치환술(O1799)</td><td>가. Alteplase 주사제
나. Tenecteplase 주사제
다. Urokinase 주사제
약제성분명</td></tr>
</table>

너. 활로씨 4 증후군 근본수술(O1800) 더. 심실중격결손증 겸 폐동맥판협착증수술(O1810) 러. 심내막상결손증 수술(O1821, O1822) 머. 좌심실류절제술(O1823) 버. 좌심실용적축소성형술(O1824) 서. 좌심실, 우심실 유출로 성형술(O1825, O1826) 어. 관상동맥 내막절제술(O1830) 저. 발살바동 동맥류파열수술(O1840) 처. 동정맥기형교정술(O1841) 커. 기타 복잡기형에 대한 심장수술 (O1851,O1852) 터. 좌우폐동맥 성형술(O1861) 퍼. 기능적 단심실증 교정술(O1873, O1874) 허. 라스텔리씨수술(O1875) 고. 총 폐정맥 환류이상증 수술(O1878) 노. 대혈관전위증 수술(O1879) 도. 인공심폐순환(O1890) 로. 개흉심장마사지(O1895) 모. 부분체외순환(O1901~O1904) 보. 국소관류(O1910) 소. 대동맥내풍선펌프(O1921, O1922) 오. 심낭루조성술(O1931) 조. 심낭창형성술(O1932, O1935) 초. 심막절제술(O1940) 코. 폐동맥혈전제거술(O1950) 토. 대동맥-폐동맥 창 폐쇄술(O1960) 포. 심내이물제거술(O1970) 호. 심장종양제거술(O1981, O1982) 구. 심박기거치술(O2001, O2004, 02005, O0203~O0210) 누. 부정맥수술(O2006, O2007) 두. 심율동전환 제세동기거치술(O0211, O0212) 루. 동맥류 절제술(O2031~O2033) 무. 경피적 동맥관개존 폐쇄술(M6510) 부. 경피적 심방중격결손폐쇄술(OZ751) 수. 경피적 심방중격절개술(M6521, M6522)	

우. 경피적 심장 판막성형술(M6531~M6533) 주. 부정맥의 고주파절제술(M6541~M6543, M6546~M6548) 추. 경피적 관상동맥확장술(M6551,M6552,M6553,M6554) 쿠. 경피적 관상동맥스텐트삽입술 (M6561~M6564,M6565~M6567) 투. 경피적 관상동맥죽상반절제술(M6571, M6572) 푸. 경피적 대동맥판삽입(M6580, M6581, M6582) 후. 경피적 풍선혈관성형술(M6595~M6597) 그. 경피적 혈관내 금속스텐트삽입술(M6603~M6605) 느. 경피적 혈관내 스텐트-이식설치술(M6611~M6613) 드. 경피적 혈관내 죽종제거술(M6620) 르. 경피적 혈전제거술(M6632,M6634,M6638,M6639) 므. 혈관색전술(M6644) 브. 심장이식술(Q8080) 스. 심장 및 폐이식술(Q8103)	

[별첨 3] 중증화상 본인부담금 산정특례 상병코드 및 상병명

구분	중증도	체표면적
1	T20.2 머리 및 목 2도 화상 T21.2 몸통의 2도 화상 T22.2 손목 및 손을 제외한 어깨와 팔의 2도 화상 T23.2 손목 및 손의 2도 화상 T24.2 발목 및 발을 제외한 엉덩이 및 다리의 2도 화상 T25.2 발목 및 발의 2도 화상 T30.2 상세불명 신체부위의 2도 화상	T31.2 신체표면의 20-29%를 침범한 화상 T31.3 신체표면의 30-39%를 침범한 화상 T31.4 신체표면의 40-49%를 침범한 화상 T31.5 신체표면의 50-59%를 침범한 화상 T31.6 신체표면의 60-69%를 침범한 화상 T31.7 신체표면의 70-79%를 침범한 화상 T31.8 신체표면의 80-89%를 침범한 화상 T31.9 신체표면의 90%이상을 침범한 화상
2	T20.3 머리 및 목 3도 화상 T21.3 몸통의 3도 화상 T22.3 손목 및 손을 제외한 어깨와 팔의 3도 화상 T23.3 손목 및 손의 3도 화상 T24.3 발목 및 발을 제외한 엉덩이 및 다리의 3도 화상 T25.3 발목 및 발의 3도 화상 T30.3 상세불명의 3도 화상	T31.11 신체표면의 10-19%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10-19%인 경우 T31.21~2 신체표면의 20-29%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우 T31.31~3 신체표면의 30-39%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우 T31.41~4 신체표면의 40-49%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우 T31.51~5 신체표면의 50-59%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우 T31.61~6 신체표면의 60-69%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우 T31.71~7 신체표면의 70-79%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우 T31.81~8 신체표면의 80-89%를 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우 T31.91~9 신체표면의 90%이상을 침범한 화상 중 3도화상이 신체표면의 10%이상인 경우
3	T20.2~T20.3 머리 및 목 2·3도 화상 T21.2~T21.3 몸통의 2·3도 화상 (몸통 중 성기 및 회음부만 해당) T23.2~T23.3 손목 및 손의 2·3도 화상 T25.2~T25.3 발목 및 발의 2·3도 화상 T26.0~T26.4 눈 및 부속기 화상	
4	T27.0~T27.3 : 호흡기도의 화상 T28.0~T28.3 : 기타 내부기관의 화상	

참고 4 건강보험료 경감 도서·벽지 지역

근거 : 「국민건강보험법」 제75조제1항제1호 및 제3항, 같은 법 시행령 제45조, 같은 법 시행규칙 제46조에 따른 「보험료 경감」 고시 (보건복지부고시 제2017-182호, 2017.10.12., 일부개정)

섬 지역

시도	시군구	읍면동	경감지역(섬)
인천	서구	원창동	세어도
	중구	용유동	대무의도, 소무의도
	옹진군	북도면	신도, 시도, 장봉도, 모도
		연평면	대연평도, 소연평도
		백령면	백령도
		대청면	대청도, 소청도
		덕적면	덕적도, 소야도, 문갑도, 백아도, 울도, 굴업도
		자월면	자월도, 이작도, 승봉도
	강화군	삼산면	서검도, 미법도
		서도면	주문도, 볼음도, 아차도, 말도
경기	안산시	풍도동	풍도
	화성군	우정면	국화도
충남	서천군	장항읍	유부도
	보령시	오천면	원산도, 효자도, 월도, 허육도, 육도, 추도, 소도
			외연도, 녹도, 호도, 삽시도, 고대도, 장고도
	서산시	대산읍	웅도
		지곡면	우도, 분점도
		팔봉면	고파도
	홍성군	서부면	죽도
	태안군	안면읍	외도, 내파수도
		근흥면	가의도, 옹도
	당진시	석문면	난지도

시도	시군구	읍면동	경감지역(섬)
전북	군산시	옥도면	개야도, 연도, 어청도, 선유도
			장자도, 관리도, 방축도, 비안도, 명도
			말도, 두리도, 죽도
	고창군	부안면	죽도
	부안군	위도면	위도, 식도, 거륜도, 상왕등도, 하왕등도
전남	무안군	망운면	탄도
		해제면	저도
	목포시	충무동	달리도, 율도, 외달도
	여수시	화정면	월호도, 자봉도, 개도, 제도, 상화도, 하화도, 낭도
			사도, 추도, 조발도, 둔병도, 여자도, 송여자도, 적금도
		남 면	금오도, 수항도, 안도, 부도, 대두라도, 소두라도
			나발도, 대횡간도, 소횡간도, 연도
		삼산면	거문도, 서도, 동도, 초도, 손죽도, 소거문도, 평도, 광도
		율촌면	송도, 대늑도, 소늑도
		화양면	운두도
		월호동	대경도, 소경도, 야도
		시전동	장도
		삼일동	삼간도
		돌산읍	송도
	고흥군	도양읍	시산도, 상화도, 하화도, 득량도
		도화면	죽도
		포두면	첨도
		봉래면	수락도, 사양도, 봉호도
		과역면	진지도
		남양면	우도
		금산면	연홍도
	보성군	벌교읍	장도, 오동도, 지주도, 해도
	진도군	진도읍	저도
		고군면	금호도
		의신면	모도, 구자도

시도	시군구	읍면동	경감지역(섬)
		조도면	상조도, 하조도, 서거차도, 동거차도, 옥도, 가사도
			소마도, 라베도, 맹골도, 성남도, 죽항도, 독거도
			청등도, 모도, 진목도, 대마도, 눌옥도, 외병도
			내병도, 관매도, 관사도
	해남군	화산면	하마도, 상마도
		송지면	어불도
	강진군	도암면	가우도
	영광군	낙월면	상낙월도, 하낙월도, 임병도, 송이도
			각이도, 석만도, 영외도, 신기도, 오도
			죽도, 안마도
	완도군	금일읍	금일도, 원도, 신도, 소랑도, 장도, 충도
			다랑도, 섭도, 우도, 황제도
		노화읍	노화도, 마삭도, 노록도, 넙도, 서넙도, 어룡도, 대장구도, 대재원도, 후장구도, 죽굴도, 마한도
		군외면	사후도, 고마도, 토도, 흑일도, 백일도, 서화도, 동화도, 양도
		신지면	모항도
		고금면	넙도, 초완도
		청산면	청산도, 장도, 여서도, 소모도, 대모도
		소안면	소안도, 당사도, 횡간도, 구도
		금당면	금당도, 화도, 허우도, 비견도
		보길면	보길도, 예작도
		생일면	생일도, 덕우도
	신안군	지도읍	어의도, 대포작도, 선도, 율도
		증도면	병풍도, 대기점도, 소기점도, 소악도, 화도
		임자면	본도, 수도, 재원도, 부남도
		자은면	본도
		비금면	본도, 상수치도, 하수치도
		도초면	본도, 우이도, 동소우이, 서소우이, 죽도
		흑산면	본도, 영산도, 장도, 다물도, 대둔도, 홍도, 상태도

시도	시군구	읍면동	경감지역(섬)
			중태도, 하태도, 만재도, 가거도
		하의면	본도, 개도, 장병도, 문병도, 능산도, 장재도, 신도
			대야도, 옥도
		신의면	본도, 고사도, 평사도, 기도
		장산면	본도, 마진도, 율도, 백야도, 막금도
		안좌면	본도, 자라도, 박지도, 반월도, 사치도, 부소도, 요력도
		팔금면	본도
		암태면	본도, 추포도, 당사도, 초란도
		압해면	가란도, 효지도, 외안도, 고이도, 꽃섬
			항마도, 매화도, 마산도
경북	울릉군	울릉읍 등	울릉도, 죽도, 독도
경남	사천시	동서동	신수도, 신도, 저도, 마도
		서포면	진도, 월등도
	진주시	귀곡동	귀곡도
	통영시	산양읍	오비도, 곤리도, 학림도, 연대도, 만지도
			추도, 오곡도, 송도, 저도
		용남면	지도, 수도, 어의도
		도산면	연도, 읍도
		광도면	입도, 저도
		욕지면	욕지본도, 국도, 봉도, 초도, 갈도, 연화도, 우도
			상노대도, 하노대도, 납도, 두미도
		한산면	한산본도, 비산도, 좌도, 추봉도, 용초도, 비진도
			죽도, 매물도, 소매물도, 가왕도, 장사도
		사량면	상도, 하도, 수우도
	거제시	일운면	지심도, 내도, 외도
		장목면	이수도
		사등면	고계도
		둔덕면	화도
		거제면	산달도
	남해군	상주면	노도

시도	시군구	읍면동	경감지역(섬)
		미조면	조도, 호도
	창원시	구산면	큰닭섬, 실리도
		진동면	양도, 송도, 수우도
		웅천동	연도, 우도
		태평동	잠도
	고성군	하일면	자란도
		삼산면	와도
제주	제주시	추자면	횡간도, 추포도, 추자도
		한림읍	비양도
		우도면	우도
	서귀포시	대정읍	가파도, 마라도

벽지지역

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)	경감지역(도로명 주소)
강원	홍천군	서면	마곡리	마곡길, 모곡로 463~535
		내면	율전2리	문바위길 119~176, 내린천로 638~704 살둔길 9~198, 살둔강변길 9~200
			율전3리	밤바치길, 밤바치길 45번길 밤바치길 431번길, 밤바치길 210번길
			방내2리	여차동길, 여차동길 499번길 여차동길 386번길
			광원리	삼봉휴양길 276
	춘천시	동면	품안리	품안리길
			품걸1리, 품걸2리	품걸길, 야시대로
			신이리	연엽골길, 신이리길, 우무골길
		북산면	내평리	내평길
			부귀리	삼막길 6-4~67, 부귀로 782-8~954, 텃골길
			물로1리	삽다리길, 갈골길
			물로2리	물로길, 절골길
			대동리	대동길
			대곡리	더운샘골
			추전리	북산로 1039~1053, 소양호로 650~652
			청평2리	삼막길 534~663
		청일면	(봉명리)안구저비	봉명로 129번길 6~233, 봉명로 227번길 6~68, 봉명로 593번길 1~103
		강림면	(월현1리)덕초현	월안길 215~596, 월안1길 1~113
	강릉시	강동면	(언별1리)단경골	단경로 928-9~1211
		연곡면	(삼산3리)부연동	부연동길 579~1056, 부연동1길 70~96-12
	삼척시	하장면	(중봉리)소내, 터골	중봉당골길 1127-85~1159
		노곡면	개산리	개산길 430-424~549-33
		가곡면	(풍곡리)덕품, 삼방, 광업소	덕풍길 984-131~1113
	평창군	봉평면	(유포2리)벌막, 축덕	수림대길 698~714-66

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)	경감지역(도로명 주소)
		진부면	(봉산리)모리재, 봉두곤리, 발왕동, 지칠지	신기봉산로 1030~1414-78
		대관령면	(용산2리)위곧은골, 윗노삼동	올림픽로 1062-6~1076-5 원복길 608-14~645-4
			(유천3리)선바위	원복길 542-6~593-14
	양양군	현북면	(어성전2리3반)가잔동	부연동길 1303~1459-69
			법수치리	법수치길 548~1176
			면옥치리	면옥치길 127~518, 송이로 1485~1516 노루골길 384~456
		서면	오색리	대청봉길 1
	정선군	신동읍	(덕천리)연포	연포길 530~794
			(운치3리)설논	설론길
		화암면	(북동리)한바위	함바위길
		북평면	(숙암리)단임	단임길 397~1207-53, 숙암장재터길
		임계면	(임계4리)평양촌	평양마을길 178~651, 노루마당길 37~270-47
			(도전2리)내도전	내도전길 460~745
	화천군	화천읍	동촌1리	호음로 473~1322, 운봉동길 35~153
			동촌2리	비수구미길 461-2056, 평화로 2393~3481-90
		간동면	방천1리	신내길, 갓골길, 간척월명로 573-1~1490-69
			방천2리	운수길
	양구군	양구읍	상무룡1리	상무룡로 358~798
			상무룡2리	서호길, 간척월명로 1504~1537 간척월명로 1863번길 327, 남밭길 513
	인제군	인제읍	(귀둔1리)군량동	한석산로 2063~2387
		남면	수산리	수산로 328~1095, 무학길
			신월리	신월로, 신월안길
		기린면	진동2리	곰배령길, 설피밭길 조침령로 2092-13~2250

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)	경감지역(도로명 주소)
			(반동2리)조경동, 아침가리	방동약수로
		상남면	미산1리	왕성동길, 내린천로 1130~1875, 개인약수길
		북면	용대리	백담로 1755, 백담로 1925, 백담로 1220
	고성군	간성읍	탑동2리	탑동길 512~724-48, 관대바위길 491
			어천3리	관대바위길 38-18~278, 꽃내마루길 20-20~136 꽃대마을길 48-25~202
			흘2리	흘리령길 95~398, 흘리령1길 60~203
		현내면	배봉리	배봉길 2~14, 백두대간로 1097~1247-14 금강산로 737-22, 명파2길 29~35
			마달리	백두대간로 775-19~931-14, 마달1길 1-5~90 마달2길 19~52, 89-3~176, 유천쌍계길 53, 245 건봉사로 747-6~747-12
			명호리	통일전망대로 452~457-3, 동해대로 9375~9386
			사천리	동해대로 9049~9109, 통일전망대로 180
	속초시	설악동	-	설악산로 1119-542
울산	울주군	언양읍	(대곡리)한실	한실길
경남	밀양시	산내면	(용전리)오치마을	용전1길 6-11~422-4, 용전리 1807
		단장면	(감물리)땅끝마을	용소길 2-3~264, 용소2길 1~24-2
			(고례리)바다리마을	바드리길 385~643-4, 고례5길 11-5~26
		부북면	(대항리)평전마을	평밭길 19~80-13, 화악산길 351~487
		상동면	(도곡리)솔방마을	도곡1길 97-29~162
		무안면	(운정리)노리실마을	운정안길 1-6~200
		청도면	(조천리)무시덤마을	조천길 257~520-46
	산청군	신안면	(안봉리)둔철	둔철산로, 둔철산로438번길, 둔철산로472번길
		오부면	(일몰리)일몰	방실일물길, 참새미로, 오동로, 오동로598번길
		금서면	(오봉리)오봉	화계오봉로
		시천면	내대리	세석길 217-573
			중산리	지리산대로 320-103

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)	경감지역(도로명 주소)
		삼장면	유평리	평촌유평로 1404
	하동군	화개면	대성리	화개로 1282-214
	함양군	마천면	강청리	백무동로373
경북	김천시	증산면	수도리	수도길 865-13~1438
			황점리	황점1길 70-100~807
	안동시	임동면	사월리(보마골)	한절골길 356-384
			(박곡리)지례	지례예술촌길 390~427
	영주시	단산면	마락리	영단로 1236-1~1522-4
		부석면	남대리	영부로 847-3~1199-24(남대리) * 영부로 1028-10은 제외 영부로890번길 17~236(남대리)
	상주시	외서면	(대전2리)갈골	하나동 1길, 하나동 2길, 송죽동 1길, 송죽동 2길, 행복동길, 낙원동길
		은척면	장암2리	수예길 16~132
		화남면	동관2리	평온동관로 379-1~385, 비룡동관로 967~1162
	문경시	가은읍	수예리	수예길, 작약로 412~652
		동로면	명전1리	당곡길, 명전길 468~702
		농암면	내서3리	승리동길, 백합동1길, 백합동2길 다락갈골길 220-9~279-72
	경산시	용성면	매남4리	구룡마을길 58길
	청송군	안덕면	근곡리(안낫실)	헌실낫실길 397-46~423
		현서면	(무계2리)칠미기	면봉산길 685-1017
	영양군	영양읍	무학리	비리동천길 335~635
		석보면	포산리	포산길 280~319
		수비면	(신암리)새신	새신길 26~225
			(본신리)번동	본신로 95-3~348
	영덕군	강구면	상직3리	직천길 666~688
		지품면	옥류리	내옥류길, 외옥류길

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)	경감지역(도로명 주소)
		축산면	조항리	조항길, 칠성길 843-5~846
	봉화군	소천면	(고선2리)구마동	구마동길 307-45~1518
			남회룡리	개내골길 8, 138, 남회룡로 199~1291
			(두음리)듬골	두음길 528-20~934-16
			(분천1리)풍애	풍애길 258~566-39
			(분천2리)원곡	원곡길 22-37~124, 승부길 1158-158
		재산면	갈산2리(우련전)	개내골길 92~189, 남회룡로 9~79-121 일월산길 14-28~194
		석포면	승부리	승부길 358~1162-55, 마무이길 26~139 교동길 40~142
			(석포1리)반야	반야길 475~895-25
	울진군	금강송면	왕피1리, 왕피2리	한내길, 양지길, 동수골길, 거리고길, 병위길, 왕피길 589~1762-8
			(전곡리)원곡	전곡2길
			전내	전곡1길
		근남면	(구산3리)원심	원심길
			오르마	왕피천로 762-1~784
		매화면	(길곡리)내길	길곡길마길 84~240
충북	충주시	앙성면	(영죽리)상영죽마을	상영죽길 111~212, 영죽요골길 47~189 영죽고개길 411~644
		산척면	(석천리)명암마을 합천마을, 석문마을	명암길 5~40, 석천길 54~522, 화수길 4~53 회고길 8~81, 석문길 6~184, 송골길 6~38
	제천시	청풍면	오산리	호반로 2065~2275, 호반로1길
			단돈리	호반로 2686~2866, 호반로3길 64
			방흥리	호반로 2408~2471
			진목리	호반로 2276, 갈골만지길 61~62
충남	금산군	제원면	(천내2리)장선이	장선길 293-2~299
		복수면	(목소리)소량, 두만, 가왕	두만길 101~124
전북	임실군	운암면	(운정리)범어	운정길 63~506-6

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)	경감지역(도로명 주소)
			(금기리)시랑골	금기길 326~342-209
			(청운리)거둔이	청운1길 352~384
			박실	청운2길 82~125-8
			(월면리)월면	월면길 398-6~422
			(지천리)지천	지천길 343~437-12
			(용운리)외안날	용운1길 174~202-68, 용운2길 53~89
	남원시	산내면	부운리	와운길 324
전남	곡성군	고달면	(호곡리)호곡마을	호곡1길 244~367, 호곡2길 119-59~158
	구례군	산동면	(좌사리)심원	심원길, 심원1길
	장흥군	관산읍	농안리	칠관로 842-1150
경기	개성시		개성공업지구	개성공업지구

※ 벽지지역 해당 여부가 리·부락에 의할 때와 도로명 주소에 의할 때가 다른 경우나 도로명 주소가 확인이 어려운 경우 등에는 리·부락 기준을 우선으로 한다.

참고 5 성장촉진지역

근거 : 『국가균형발전특별법』 시행령 제2조의2 규정에 따른 "성장촉진지역 재지정 고시(국토교통부 고시 제2014-559호, 행정안전부 고시 제2014-43호, '14.9.25.)

해당지역

시·도	성장촉진지역
강원(7)	태백시 삼척시 횡성군 영월군 평창군 양양군 홍천군
충북(5)	보은군 영동군 괴산군 단양군 옥천군
충남(6)	서천군 금산군 부여군 청양군 예산군 태안군
전북(10)	남원시 김제시 진안군 무주군 장수군 임실군 순창군 고창군 부안군 정읍시
전남(16)	나주시 담양군 곡성군 구례군 고흥군 보성군 화순군 장흥군 강진군 해남군 함평군 장성군 완도군 진도군 신안군 영광군
경북(16)	상주시 문경시 군위군 의성군 청송군 영양군 영덕군 청도군 고령군 성주군 예천군 봉화군 울진군 울릉군 영천시 영주시
경남(10)	의령군 창녕군 고성군 남해군 하동군 산청군 함양군 거창군 합천군 밀양시
합 계	70개 시·군

참고 6 가사·간병 방문지원 서비스 이용계약서(예시)

☞ 본 계약서는 〈예시〉로 제공기관은 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 수정 사용 가능함

가사 · 간병 방문지원 서비스 이용계약서

(정부 바우처 서비스용)

계약당사자

○ 서비스 이용자
- 성명 : 생년월일 :
- 주소 : 연락처 : 휴대전화, 이메일
* 대리인 ☞ *이용자가 미성년자 등일 때 기재*
- 성명 : 생년월일 : 이용자와의 관계 :
- 주소 : 연락처 : 휴대전화 이메일
○ 서비스 제공자
- 기관명 : (대표자 :) 제공기관 등록번호 :
- 소재지 : 연락처 : 홈페이지 :

상기 계약 당사자(이하, '이용자', '제공자'라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거 '가사·간병 방문지원 서비스 이용계약서'를 작성하고 기명날인 한 후 각 1통씩 보관한다.

1. 계약내용

○ 계약기간 : ○○년 ○○월 ○○일 ~ ○○년 ○○월 ○○일

○ 계약금액 : 총 원(정부지원금 ○○원, 본인부담금 ○○원)

○ 서비스 시간 : 월 ( ) 시간 ☞*월 24 또는 월27시간 중 선택 기재*

- 방문 예정 요일 : ( ) ☞*이용자가 희망하는 방문 예정 요일 기재*

○ 서비스 내용 : **[별지 안내문]**과 같음

○ 서비스 제공인력(1) : (성명) (연락처)

서비스 제공인력(2) : (성명) (연락처) (변경일)

☞*서비스 제공인력(2)는 서비스 이용 도중 제공인력이 변경된 경우에 추가 기재*

2. 서비스 제공 및 이용 관련 기타 합의사항

제1조(계약의 효력)

① 이 계약의 효력은 계약기간 동안 발생한다. 단, 이용자 병원입원 등의 경우에는 정부 바우처 유효기간 범위 내에서 효력을 일시 정지시킬 수 있다.

제2조(계약의 변경)

① 계약기간, 서비스 시간, 서비스 내용 등 계약내용에 있어 중대한 변경이 있는 경우, 이용자와 제공자 간 합의에 의해 계약 내용을 변경할 수 있다. 단, 변경된 내용은 계약서 또는 별도의 문서에 명시하여야 한다.

② 이용자는 제공자의 서비스 내용 또는 품질이 계약내용과 현저히 다르다고 판단될 경우, 제공자에게 서비스의 시정 또는 제공인력의 변경을 요청할 수 있고 제공자는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

③ 제공자의 불가피한 사유로 지정된 제공인력이 서비스를 수행 어려운 경우, 제공자는 이용자의 동의를 얻어 다른 제공인력을 서비스에 변경 투입할 수 있다.

제3조(계약의 해지·종료)

① 이용자와 제공자는 계약의 해지하고자 할 경우 해지의사와 해지사유를 적어도 해지 희망일 3일 전까지 상대방에게 통지하여야 한다.

② 서비스 제공 도중에 계약을 해지하게 된 경우 제공자는 이용자의 서비스 연속성 보장을 위해 적절한 조치를 취하여야 한다. 다만, 이용자의 요청 또는 귀책사유로 인해 계약이 해지된 경우에는 그렇지 아니하다.

③ 이용자 또는 이용자의 가족에 의한 폭언·폭행, 성폭력·성희롱, 이와 유사한 위법 부당행위로 인해 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우 제공자는 등록지 관할 시·군·구에 관련 사실을 보고하고 이용자에게 계약 해지를 통보할 수 있다.

④ 이 계약은 이용자 또는 제공자의 해약 통지나 사망, 연령초과, 장애등급 하락, 기타 정부 바우처 자격의 중단 등의 경우 종료된다.

제4조(손해배상책임)

① 제공자 또는 제공자가 파견한 제공인력의 귀책사유로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대해서는 제공자가 배상한다. 다만, 천재지변, 이용자 또는 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상 책임을 지지 아니한다.

② 이용자가 제공자 또는 제공자가 파견한 제공인력에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제5조(개인정보보호)

① 제공자와 제공자가 파견한 제공인력은 계약 및 서비스 과정에서 알게 된 이용자 또는 이용자 가족의 개인정보를 서비스 목적 외에 활용하거나 유출해서는 안 된다.
② 제공자는 서비스를 위해 수집한 이용자의 개인정보에 대해 관련 법규 및 규정에 따라 적절한 보호조치를 취하여야 한다.

제6조(분쟁의 해결)

본 계약의 이행과 해석에 있어 발생하는 분쟁은 당자가 간 원만한 합의에 의해 처리하며, 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규 또는 관례에 따른다.

○○년 ○○월 ○○일

계약당사자 서비스 이용자 ○○○ 서명 **(대리인** △△△ **서명)**

서비스 제공자 ◇◇◇ 직인 또는 서명

정부 바우처용 가사·간병 방문지원 서비스 계약서 [별지]

가사·간병 방문지원 서비스 이용자 안내문

1. 서비스 비용은 당일 서비스 제공 후 이용자의 자택에서 이용자의 바우처 카드를 이용해 결제합니다.
   - 따라서, 이용자의 바우처 카드는 반드시 이용자 본인이 소지하여야 하며, 제공인력이나 타인이 보관하게 해서는 안 됩니다.
   - 이용자 카드를 제 3자가 소지·보관할 경우, 관련 규정에 따라 바우처 부정수급으로 간주될 수 있습니다.

2. 이용자는 정해진 본인부담금을 매달 사회보장정보원 지정계좌에 납부해야 합니다.
   - 본인부담금을 미납할 경우 바우처가 생성되지 않습니다.

3. 바우처 서비스 지원기간과 서비스 시간은 아래와 같습니다.
   - 서비스 요일·일일 서비스 시간 등의 조정을 원하는 경우 사전에 제공기관과 협의하여 주시기 바랍니다.

지원기간 및 시간

□ 월 24시간 □ 월 27시간
- 방문요일 : 주( )회, △, △, △ 요일
- 방문시간 : 1일 최소 2시간 이상

* 일요일, 공휴일(국경일, 명절, 선거일), 근로자의 날은 휴무 원칙

5. 정부 바우처로 제공하는 표준 서비스는 아래와 같습니다.

바우처 표준 서비스

- 목욕보조
- 배변보조
- 옷입기·몸단장 보조
- 식사도움
- 체위변경
- 재활용운동 보조
- 청소, 세탁, 취사
- 양육보조
- 외출동행
- 정서지원
- 응급대응

표준서비스에 포함되지 않는 서비스(예시)

- 이용자 주생활 공간 이외 청소
  - 다른 가족 방·화장실, 공용 공간(현관, 서재, 드레스룸, 베란다, 창고, 유리창, 마당 등), 수납공간(싱크대, 냉장고, 장롱, 찬장, 신발장 등), 기타 비일상적인 집안 대청소
- 이용자 의류 등 이외 세탁
  - 다른 가족 빨래, 고가의류, 대형 빨래(침구, 커튼, 신발류, 가방류, 부피 큰 계절 옷, 묵은 빨래 등)
- 이용자 이외 가족·친지 식사 준비, 자택 외 다른 장소에서의 식사준비, 잔치음식, 저장식품(김치·장류·장아찌 등), 차 접대 수준을 넘는 손님 접대
- 기타
  - 부피가 크거나 무거운 가구/물건 옮기기
  - 다른 성인 가족 돌보기
  - 운전 대행
  - 애완동물 돌보기 등

서비스 이용 관련 관련문의 ○○○제공기관(전화 000-0000, 홈페이지 www.abc.co.kr)

6. 이용자와 종사자는 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 더 좋은 서비스를 받고 제공하기 위해 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

이용자 준수사항

① 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 합니다.
② 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청하셔야 합니다.
③ 이용자가 제공인력에게 서비스를 요청할 때에는 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하셔야 합니다.
④ 제공인력에게는 공식적인 호칭(요양보호사님 등)을 사용하시기 바랍니다.
⑤ 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다.
※ 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용 중지는 물론, 민·형사상 처벌대상이 될 수 있습니다.

<언어·신체적 폭력의 범주>

- (언어적폭력) 욕설, 협박, 위협 등
  * "야.", "어이." 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다.
- (신체적폭력) 밀기, 멱살잡기, 붙잡기, 뺨때리기, 깨물기, 침 뱉기, 목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기, 칼 겨눔, 찌름 등 치명적인 수준의 행위 등

⑥ 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.
※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

<성희롱·성폭력 행위의 범주>

- (시각적성희롱) 음란한 사진·출판물, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
- (언어적성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
- (신체적성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
- (기타) 음란물 보여주기나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 기타 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동 등

⑦ 계약에서 정한 바에 따라 시작 시각과 종료 시간을 지켜주시기 바랍니다.
⑧ 서비스 제공기록지 내용(서비스일자 등)이 사실과 다름없는지 꼼꼼히 확인 후 서명에 협조해 주시기 바랍니다.

서비스 이용 관련 관련문의 ○○○제공기관(전화 000-0000, 홈페이지 www.abc.co.kr)

참고 7 가사·간병 방문지원 서비스 제공기관 현장점검 착안사항

점검 분야	검검항목	점검사항	지적사항 조치
가. 제공기관 등록	① 등록증 〈법 제16조〉	● 제공기관 등록증 확인 - 등록증 기록사항과 실제사항 확인	● 법 제36조 제2항에 의거 처벌
	② 등록기준 유지 여부 〈법 제16조, 시행규칙 제9조 별표1〉	● 등록기준 1. 시설기준 : 사업수행에 필요한 사무실 2. 장비기준 : 통신설비, 집기 등 사업수행에 필요한 설비와 비품 3. 인력기준 : 가. 제공기관장, 관리책임자 각 1명 (제공기관장이 관리책임자 겸직 가능) 나. 제공인력 - 10명이상, 농어촌지역은 3명이상	● 법 제16조, 법 제23조 ● 법 제36조 제2호, 시행규칙 제16조 별표2
나. 기관운영	① 회계관리	● 타기관의 회계와 분리 관리 ● 바우처 회계 관련된 서류는 5년간 보관	● 행정지도
	② 기관운영·관리	● 서비스 제공시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리체계 구축(배상보험, 상해보험 등 가입유도) ● 제공인력 보수교육 - 연간 8시간 이상(1/2 이상은 전문가 위탁)	● 행정지도
	③ 보고의무 〈법 제32조〉 〈인력관리안내 지침〉	● 제공인력 정보 보고 - 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 등 ● 제공인력 급여 및 사회보험 정보 등록(매월)	● 행정지도
다. 제공인력 관리	① 제공인력 자격기준 〈시행규칙 제9조 별표1〉	● 요양보호사 자격(노인복지법 제39조의2) - 자격 미소지자 서비스 제공 여부 (제공시, 환수)	● 부당이득 환수 (법 제21조) ● 법 제16조 제2항 위반 - 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 행정처분
	② 제공인력 건강검진	● 제공인력 건강진단서 구비 - 채용시 3개월 이내 발급된 건강진단서 - 채용 후 매 1년마다 건강진단서 갱신	● 행정지도

점검 분야	검검항목	점검사항	지적사항 조치
	③ 사회보험 가입	● 4대 보험가입 - 관련 법령의 기준에 의거 월 60시간 이상 근로자는 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 - 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험 가입	
	④ 퇴직적립금	● 퇴직 적립금 -「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속근로기간이 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 적립	● 행정지도
	⑤ 제공인력 관리 〈개인정보 보호법, 근로기준법 등〉	● 근로계약 체결 - 근로기준법 제17조에 의한 근로조건 명시 - 임금, 근로시간, 휴일(주에 평균 1회 이상), 연차 및 유급휴가, 기타 대통령령으로 정하는 사항 ● 제공인력 개인정보 보호 - 필요시, 개인정보 수집·이용 동의서 징구 ● 제공인력 임금 지급 - 서비스단가 75%이상 지급 * 4대 보험 본인부담금 포함하여 75% 이상 ● 제공인력 관리시스템 관리 - 입·퇴사 정보, 급여·사회보험 정보 등 입력실태	● 행정지도
	⑥ 제공인력 참여 제한	● 가족 관계에 있는 이용자에게 서비스 제공 여부 - 가족에게는 서비스를 제공할 수 없음 (예외 : 가족인 인정제공인력) * 가족(민법 제779조) : 배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 생계를 같이하는 기타 가족(직계 혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매) * 생계는 주민등록 세대를 기준으로 준용	● 행정지도 ● 환수
라. 이용자 관리	① 계약서 등 작성	● 서비스 제공 계약서 작성	● 행정지도
	② 이용자 개인정보 보호 〈개인정보보호법 제15조, 제22조〉	● 이용자 개인정보 보호 - 개인정보 제공·활용 동의서 징구 * 만 14세 미만의 아동인 경우 법정대리인의 동의 필요	● 행정지도

점검 분야	검검항목	점검사항	지적사항 조치
마. 서비스 제공	① 서비스 제공기록지 작성	● 서비스 제공기록 작성여부 및 충실도 - 서비스 내용, 제공시간, 이용자 확인서명 등	● 행정지도 ● 서비스 미제공시 부당결제에 의거 조치
	② 기준정보 준수	● 서비스 제공 횟수, 출퇴근 시간 등 준수여부	● 법 제19조 제2항 ● 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분
	③ 서비스 모니터링	● 제공기관 자체 모니터링 실시 여부 - 실시 방법, 모니터링 내용 등	● 행정지도
바. 서비스 비용 결제	① 본인부담금	● 본인부담금 납부 여부	● 법 제19조 제7항 제3호, 시행규칙 제13조 제3항제2호 ● 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분 ● 행정지도
	② 정부지원금	● 결제원칙 준수 - 예외결제 여부(시간외 결제, 휴일결제, 일괄결제, 연속결제, 중보결제 등) - 예외결제시 사유의 정당성, 제공기록지 기록 여부 ● 부당결제 - 사회서비스를 제공하지 아니하고 서비스 비용을 청구하는 행위, 실제 제공한 대가 이상으로 비용을 청구하는 행위 ● 카드 부정사용 - 실제 서비스를 제공하지 아니한 제공인력의 카드(ID)로 결제하는 행위 - 기타 이용자 카드 보관 등	● 법 제19조 제7항 제3호, 시행규칙 제13조 제3항 제2호, 법 제23조, 법 제21조, 법 제36조 ● 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분 ● 법 제21조 의거 부당이득 환수 (적용 : '16.11.1.이후 발생한 위반행위부터) ● 행정지도
사. 확인서 작성	① 처벌에 대한 근거 자료 확보	● 위반사항을 입증 할수 있는 근거자료 확보 - 점검기관(제공기관 명), 사업명 - 점검기간(부당청구 비율 산정시 활용) - 현행규정, 법률근거, 위반사항을 명확하게 기재 - 위반사실을 입증할 수 있는 근거 자료 확보	

점검 분야	검검항목	점검사항	지적사항 조치
		- 수검자 및 점검자 확인서명(수검자의 경우 기관 대표자 혹은 기관장에 준하는 자, 위임 받은 자) - 확인서는 확인자, 점검자 모두 보관	
	② 현장점검 사후조치	● 조치절차 - 부당이득 징수(법 제21조) : 징수사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한, 수납기관, 이의신청 방법 등을 서면으로 통지 - 벌칙(법 제36조), 과태료처분(법제40조), 행정처분(시행규칙 제16조), 기타 행정지도 등 - 법 제23조에 의한 제공자 등록 취소 시 청문(법 제24조)절차를 거침 ● 조치사항이 사업에 미치는 영향 - 행정처분(경고, 영업정지, 등록취소), 부당이득금 징수 등 ● 구제절차 - 영업정지처분에 갈음한 과징금 부과(법 제25조)	

참고 8 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

(약칭 : 사회서비스이용권법)

[시행 2017.12.12.] [법률 제15187호, 2017.12.12., 일부개정]

보건복지부(사회서비스정책과) 044-202-3202

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 사회서비스 이용 및 이용권(利用卷) 관리에 필요한 사항을 정함으로써 사회서비스의 이용을 활성화하고 이용자의 선택권을 보장하도록 하여 국민의 복지증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “사회서비스”란 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 말한다.
2. “사회서비스이용권”이란 그 명칭 또는 형태와 상관없이 사회서비스 이용자가 사회서비스 제공자에게 제시하여 일정한 사회서비스를 제공받을 수 있도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 기재(전자적 또는 자기적 방법에 의한 기록을 포함한다. 이하 같다)된 증표를 말한다.
3. “사회서비스 이용자”(이하 “이용자”라 한다)란 사회서비스이용권을 사용하여 제공자로부터 사회서비스를 제공받는 자를 말한다.
4. “사회서비스 제공자”(이하 “제공자”라 한다)란 제16조에 따라 등록을 하고 이용자가 제시하는 이용권에 따라 사회서비스를 제공하는 자 또는 기관을 말한다.

제3조(적용범위 등) 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하는 경우에 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

제4조(국가 등의 책무) ① 국가와 지방자치단체는 사회서비스의 이용을 활성화하고 이용자의 선택권을 보장하기 위하여 사회서비스이용권 사용이 장려되는 여건을 조성하고 그에 필요한 재원(財源)을 마련하여야 한다.

② 지방자치단체는 지역 여건에 맞는 사회서비스를 개발하여 시행하여야 하고, 국가는 그에 필요한 사항을 지원하여야 한다.

③ 제공자는 이용자의 원활한 사회서비스 이용 및 관련 종사자의 보호를 위하여 노력하여야 한다.

제5조(사회서비스 제공계획) ① 보건복지부장관은 사회서비스이용권을 통한 사회서비스사업을 원활하게 추진하기 위하여 매년 이용권의 발급기준, 비용부담 등을 포함한 계획(이하 "사회서비스 제공계획"이라 한다)을 수립·시행하고 그 주요 내용을 공표하여야 한다.

② 보건복지부장관은 사회서비스의 수요 변화 등으로 사회서비스 제공계획을 변경할 필요가 있는 경우에는 사회서비스 제공계획을 변경할 수 있다. 이 경우 변경된 내용을 공표하여야 한다.

③ 제1항에 따른 사회서비스 제공계획의 내용, 수립 시기 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제6조(이용자의 비용 부담) ① 국가와 지방자치단체는 제5조에 따른 사회서비스 제공계획에서 정한 이용자의 비용 부담기준에 따라 이용자에게 사회서비스 제공 비용을 부담하게 할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에 대하여는 부담비용을 감면할 수 있다.

1. 이용자와 그 부양의무자의 소득 및 재산이 보건복지부령으로 정하는 금액 이하인 사람
2. 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 생계가 곤란한 사람

제7조(사회서비스의 차등 지원) 국가나 지방자치단체는 이용자 본인의 욕구 및 상태 등을 고려하여 선택한 사회서비스의 종류에 따라 이용자에 대한 지원 수준을 달리할 수 있다.

제8조(이용자의 권익 보호) 국가 및 지방자치단체는 이용자의 권익 보호를 위하여

다음 각 호의 시책을 강구하여야 한다.
1. 이용자의 권익 보호를 위한 정보관리·홍보·교육 및 연구
2. 이용자의 생명·신체 및 재산상의 위해(危害) 방지
3. 이용자의 불만 및 피해에 관한 신속·공정한 구제 조치
4. 그 밖에 이용자 보호와 관련된 사항

제2장 사회서비스이용권의 사용

제9조(사회서비스이용권의 발급 신청) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회서비스 제공계획에 따른 사회서비스이용권을 발급하여 줄 것을 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제11조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 신청할 수 있다. <개정 2015.7.24.>
1. 발급대상자
2. 발급대상자의 친족
3. 발급대상자의 법정대리인

② 사회서비스이용권 발급 담당 공무원은 이 법에 따른 사회서비스 이용을 필요로 하는 사람이 누락되지 아니하도록 하기 위하여 관할 지역에 거주하는 발급대상자에 대한 사회서비스이용권의 발급을 직권으로 신청할 수 있다. 이 경우 발급대상자의 동의를 받아야 하며, 동의를 받은 경우에는 발급대상자가 신청한 것으로 본다. <신설 2017. 12.12.>

③ 제1항 및 제2항에 따른 사회서비스이용권의 발급 신청, 발급대상자의 동의 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제10조(신청에 따른 조사) ① 시장·군수·구청장은 제9조에 따른 발급 신청을 받으면 소속 공무원으로 하여금 사회서비스 제공계획에서 정한 발급기준에 부합하는지를 조사하게 하거나, 신청인에게 그 조사에 필요한 자료를 제출하게 할 수 있다.

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 조사를 위하여 국세·지방세·토지·건물·국민건강보험·국민연금 및 고용보험 등 관련 전산망 또는 자료를 이용하려는 경우에는 관계 기관의 장에게 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 관계 기관의 장은 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

③ 제1항에 따라 조사하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표 및 조사기간, 조사범위, 조사담당자, 관계 법령 등 보건복지부령으로 정하는 사항이 기재된 서류를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다. <개정 2016.2.3.>
④ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따라 조사하거나 제공받은 자료 또는 정보에 관하여 발급대상자에게 다음 각 호의 사항을 고지하여야 한다.
1. 법적 근거, 이용 목적 및 범위
2. 이용방법
3. 보유기간 및 파기방법
⑤ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따라 조사하거나 제공받은 정보 중 발급대상자가 아닌 사람의 정보는 5년을 초과하여 보유할 수 없다. 이 경우 정보의 보유기한이 경과되면 지체 없이 이를 파기하여야 한다.
⑥ 시장·군수·구청장의 소속 공무원 또는 공무원이었던 사람은 제1항 및 제2항에 따라 얻은 정보와 자료를 이 법에서 정한 목적 외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공하여서는 아니 된다.
⑦ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따른 조사결과를 대장으로 작성하여 갖추어 두어야 한다. 다만, 전산정보처리조직에 의하여 관리되는 경우에는 전산파일로 대체할 수 있다.
⑧ 제1항에 따른 조사의 절차·방법 등에 관하여는 이 법에서 정하는 사항을 제외하고는 「행정조사기본법」에서 정하는 바에 따른다. <신설 2016.2.3.>

제11조(사회서비스이용권의 발급) ① 시장·군수·구청장은 제10조에 따른 조사를 마치면 사회서비스이용권을 발급대상자에게 발급할 것인지 여부를 결정하여 서면 또는 전자문서로 그 내용을 신청인에게 알려야 한다.
② 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 발급 통보를 하는 경우에는 해당 발급대상자에게 지체 없이 사회서비스이용권을 발급하여야 한다. 다만, 해당 발급대상자가 전자적 또는 자기적 방법으로 기재된 사회서비스이용권(이하 “사회서비스전자이용권”이라 한다)을 이미 발급받은 경우에는 그 사회서비스전자이용권에 제13조에 따른 기재사항을 다시 기재하여 사용할 수 있다.
③ 이용자가 발급받은 사회서비스이용권을 잃어버렸거나 사회서비스이용권이 손상되어 못쓰게 된 경우에는 시장·군수·구청장에게 재발급을 신청할 수 있다.
④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 사회서비스이용권의 발급 및 재발급에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제12조(이의신청) ① 제11조제1항에 따른 결정에 대하여 이의가 있는 자는 그 결정 결과를 통지받은 날부터 60일 이내에 시장·군수·구청장에게 이의를 제기할 수 있다. 다만, 정당한 사유에 따라 그 기간 내에 이의신청을 할 수 없었음을 소명한 때에는 그러하지 아니하다.

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 이의신청을 받은 날부터 15일 이내에 이를 검토하고 처분이 위법·부당하다고 인정되는 때에는 시정, 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 이의신청의 방법, 절차 및 운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제13조(사회서비스이용권의 기재사항) 사회서비스이용권에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.

1. 이용자의 이름
2. 사회서비스이용권의 일련번호
3. 제공할 사회서비스의 종류
4. 제공할 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액
5. 사회서비스이용권의 사용기간
6. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항

제14조(사회서비스이용권의 사용) ① 이용자는 제공자에게 사회서비스이용권을 제시하고, 사회서비스를 제공받을 수 있다.

② 제1항에 따른 이용권의 사용에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제15조(이용자 등의 준수사항) ① 누구든지 사회서비스이용권을 정당한 권한이 없는 자에게 판매·대여하거나 그 권리를 이전하여서는 아니 된다.

② 이용자는 사회서비스이용권을 사용할 때에 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 어떠한 금품도 제공자로부터 받아서는 아니 된다.

제3장 제공자 등록 등

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

② 제1항에 따라 등록을 하려는 자는 보건복지부령으로 정하는 기준에 따른 인력·시설 또는 장비를 갖추어야 한다.

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.

④ 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 등록한 경우에는 해당 제공자에게 등록증을 발급하여야 하고, 그 내용을 이용자가 확인할 수 있도록 보건복지부령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다.

⑤ 시장·군수·구청장은 「부가가치세법」 제8조에 따라 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 관할 세무서장이 사업자 등록을 말소한 경우에는 제공자의 등록사항을 직권으로 말소할 수 있다. <개정 2017. 12.12.>

⑥ 시장·군수·구청장은 제5하으이 직권말소를 위하여 필요한 경우 관할 세무서장에게 제공자의 폐업여부에 대한 정보 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 관할 세무서장은 「전자정부법」 제36조제1항에 따라 제공자의 폐업여부에 대한 정보를 제공하여야 한다. <신설 2017. 12.12.>

⑦ 제공자는 제4항에 따라 발급한 등록증을 잃어버렸거나 손상되어 못쓰게 된 경우에는 시장·군수·구청장에게 재발급을 신청할 수 있다. <개정 2017. 12.12.>

⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 제공자의 등록, 변경등록, 등록증의 발급 및 재발급 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2017. 12.12.>

제17조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공자가 될 수 없다. 법인의 경우로서 그 임원 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람이 있는 경우에도 또한 같다. <개정 2017. 12.12.>

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람

6. 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
7. 이 법에 따라 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람

제18조(제공자의 휴업 및 폐업) 제공자는 그 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 제16조에 따라 등록한 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

제19조(제공자의 준수사항) ① 제공자는 제공하는 사회서비스, 인력·시설 및 장비에 관한 사항, 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항에 대하여 이용자에게 공개하여야 한다. 공개한 내용이 변경되거나 사실과 다른 경우에는 지체 없이 수정하고 이를 공개하여야 한다.

② 제공자는 이용자에게 제공하기로 한 사회서비스를 정당한 사유 없이 거부할 수 없다.

③ 제공자는 사회서비스이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 여부를 확인하여야 한다. 이 경우 제공자는 이용자로 하여금 보건복지부령으로 정하는 신분증명서 또는 서류를 제시하여 줄 것을 요청할 수 있다.

④ 제공자는 이용자가 제3항 후단에 따른 신분증명서 또는 서류의 제시를 거부하거나 기피하는 경우에는 해당 사회서비스를 이용자에게 제공하여서는 아니 된다.

⑤ 제공자는 제20조제2항에 따라 사회서비스전자이용권으로 결제하여 사회서비스 제공 비용을 청구할 때에 제공자에게 부과되는 비용을 이용자에게 부담하게 하여서는 아니 된다.

⑥ 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 이용자에게 사회서비스를 제공하여서는 아니 된다.

1. 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 제16조제5항에 따라 등록사항이 직권 말소된 경우
2. 제18조에 따라 휴업 또는 폐업을 한 경우
3. 제23조에 따라 등록이 취소되거나 영업이 정지된 경우

⑦ 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위
2. 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위
3. 그 밖에 사회서비스이용권의 건전한 유통질서를 해하는 행위로서 보건복지부령

으로 정하는 부정한 행위

⑧ 제공자는 사회서비스를 제공한 사실과 그 내용이 담긴 자료(이하 “사회서비스 제공자료”라 한다)를 기록·보존하여야 한다. 사회서비스 제공자료의 기록·보존 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <신설 2017. 2.8.>

⑨ 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사회서비스 제공자료를 시장·군수·구청장에게 이관하여야 한다. 사회서비스 제공자료를 이관하여야 하는 휴업기간과 그 밖에 이관 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <신설 2017. 2.8.>

1. 제16조제5항에 따라 시장·군수·구청장이 직권으로 제공자의 등록사항을 말소한 경우
2. 제18조에 따라 제공자가 휴업 또는 폐업을 신고한 경우, 다만, 제공자가 휴업을 시작하는 전일까지 시장·군수·구청장의 승인을 받은 경우에는 사회서비스 제공자료를 직접 보관할 수 있다.
3. 제23조에 따라 시장·군수·구청장이 제공자의 등록을 취소한 경우

제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급) ① 시장·군수·구청장은 사회서비스 제공에 필요한 비용을 대통령령으로 정하는 관련 전문기관이나 단체에 예탁(預託)하여야 한다.

② 이용자가 사회서비스이용권을 제시하여 제공자가 사회서비스를 제공한 경우 제공자는 사회서비스전자이용권으로 결제하거나 서면에 기재하는 방법으로 사회서비스 제공 비용을 시장·군수·구청장에게 청구할 수 있다.

③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 비용 청구를 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 해당 비용을 제공자에게 지급하여야 한다.

④ 시장·군수·구청장은 제3항에 따라 지급된 비용에 과부족(過不足)이 있거나 그 비용이 잘못 산정된 경우에는 그에 해당하는 금액을 제공자로부터 돌려받거나 제공자에게 추가 지급하여야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 비용의 예탁 및 지급 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제21조(부당이득의 징수 등) ① 시장·군수·구청장은 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 제공자에 대하여 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부를 징수한다.

② 제1항의 경우에 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우에는 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자와 연대하여 제1항에 따른 징수금을 납부하게 할 수 있다.
③ 제공자 또는 이용자가 제1항 또는 제2항에 따른 징수금을 납부하지 아니하는 때에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수한다.

제22조(제공자의 지위승계) ① 제공자가 그 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에는 그 양수인·상속인 또는 합병 후에 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전의 제공자의 지위를 승계한다.
② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 절차에 따라 영업시설·설비의 전부를 인수한 자는 이 법에 따른 종전의 제공자의 지위를 승계한다.
1. 「민사집행법」에 따른 경매
2. 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 환가
3. 「국세징수법」·「관세법」 또는 「지방세법」에 따른 압류재산의 매각
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 규정 중 어느 하나에 준하는 절차
③ 제1항 또는 제2항에 따라 종전의 제공자의 지위를 승계한 자는 1개월 이내에 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 승계사실을 제16조에 따라 등록한 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.
④ 제1항 및 제2항에 따른 지위승계에 관하여는 제17조를 준용한다. 다만, 상속인이 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상속받은 날부터 3개월 동안은 그러하지 아니하다.

제23조(제공자 등록의 취소 등) ① 시장·군수·구청장은 제공자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 등록을 취소하거나 6개월의 범위에서 그 기간을 정하여 영업을 정지하게 할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호, 제4호 및 제7호에 해당하는 경우에는 등록을 취소하여야 한다.
1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
2. 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 아니하거나 1년 이상 휴업한 경우
3. 제16조제2항에 따른 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우
4. 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우. 다만, 법인의 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을

때에는 그러하지 아니한다.
5. 제19조(제19조제6항제1호는 제외한다)에 따른 제공자 준수사항을 위반한 경우
6. 소속 종사자가 사회서비스를 제공받는 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
7. 영업정지기간에 영업을 한 경우
② 제1항에 따른 행정처분의 기준에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제24조(청문) 시장·군수·구청장은 제23조에 따라 제공자 등록을 취소하려면 청문을 하여야 한다.

제25조(과징금처분) ① 시장·군수·구청장은 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 영업정지처분을 갈음하여 1천만원 이하의 과징금을 부과할 수 있다.
② 제1항에 따른 과징금을 부과하는 위반행위의 종류와 위반정도 등에 따른 과징금의 금액 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
③ 제1항에 따라 과징금 부과처분을 받은 자가 과징금을 기한까지 납부하지 아니하면 국세 체납처분의 예 또는 「지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률」에 따라 징수한다. <개정 2013.8.6.>

제26조(행정제재처분 효과의 승계) 제22조에 따라 지위를 승계한 경우에 종전의 제공자에 대한 행정처분의 효과는 그 처분이 있은 날부터 1년간 양수인·상속인 또는 합병 후 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인에 승계되며, 행정처분의 절차가 진행 중일 때에는 양수인·상속인 또는 합병 후 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인에 대하여 행정제재처분의 절차를 속행(續行)할 수 있다. 다만, 새로운 제공자(상속으로 지위 승계를 받은 자는 제외한다)가 영업을 승계할 때에 그 처분 또는 위반사실을 알지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

제4장 사회서비스이용권의 기반조성

제27조(사회서비스이용권의 표준화) ① 보건복지부장관은 사회서비스이용권이 효율적

이고 통일적으로 사용·관리될 수 있도록 사회서비스이용권을 표준화하기 위한 방안을 마련하여야 한다.

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스이용권 표준화 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

제28조(사회서비스전자이용권의 관리체계 구축) ① 보건복지부장관은 사회서비스전자이용권의 관리체계를 구축·운영할 수 있다.

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스전자이용권의 관리체계의 구축·운영에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

제29조(제공자에 관한 정보 공개) ① 보건복지부장관은 이용자의 사회서비스 선택권을 보장하고 사회서비스의 질을 높이기 위하여 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공개하여야 한다.

1. 제공자의 현황
2. 제공자의 사회서비스의 제공 실적 및 품질
3. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항

② 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 및 시장·군수·구청장 등은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 관할구역의 제1항에 따른 제공자에 관한 정보를 보건복지부장관에게 알려야 한다.

③ 보건복지부장관은 제1항에 따른 제공자에 관한 정보 공개 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 보건복지부장관은 제공자에 관한 정보를 관계 전문기관 또는 단체에 제공할 수 있다.

④ 제1항에 따른 공개의 내용·방법·절차, 공개내용의 수정 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제30조(사회서비스 품질관리) ① 보건복지부장관은 이용자를 보호하고 사회서비스의 질을 높이기 위하여 사회서비스의 품질기준을 정하고, 그 품질기준에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 질을 평가하는 등 사회서비스 품질관리 업무를 수행하여야 한다.

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스 품질관리 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

③ 제1항에 따른 사회서비스 품질관리 업무의 내용, 방법, 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제31조(교육과 훈련) ① 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제공자 및 관련 종사자에게 사회서비스 제공과 관련된 교육과 훈련을 실시할 수 있다.
② 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제1항에 따른 교육과 훈련에 관한 업무를 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 교육과 훈련에 필요한 예산을 지원할 수 있다.
③ 제1항 및 제2항에 따른 교육과 훈련의 내용, 방법, 절차, 비용 등 교육과 훈련에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제5장 보칙

제32조(보고 및 검사 등) ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 관계 공무원으로 하여금 제공자의 사무실, 사업장, 그 밖에 필요한 장소에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 물건을 검사하게 하거나 관계인에게 질문을 하게 할 수 있고, 해당 제공자에 대하여 그 업무에 관하여 보고를 명하거나 관계 서류 등의 자료를 제출하도록 명할 수 있다.
1. 제29조에 따른 제공자에 관한 정보 공개에 필요한 경우
2. 제30조에 따라 제공자를 평가하거나 제공자가 사회서비스를 제공한 내용을 확인하는 등 제공자를 관리하는 데에 필요한 경우

② 제1항에 따라 출입·검사를 하는 공무원은 그 권한을 나타내는 증표 및 조사기간, 조사범위, 조사담당자, 관계 법령 등 보건복지부령으로 정하는 사항이 기재된 서류를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다. <개정 2016.2.3.>
③ 제1항에 따른 출입·검사의 절차·방법 등에 관하여는 이 법에서 정하는 사항을 제외하고는 「행정조사기본법」에서 정하는 바에 따른다. <신설 2016.2.3.>

제33조(비밀누설 금지) 다음 각 호에 어느 하나에 해당하는 자는 이 법에 따른 업무 수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.
1. 제공자나 제공자이었던 자

2. 제공자의 종사자이거나 종사자였던 사람
3. 제27조제2항, 제28조제2항, 제29조제3항, 제30조제2항, 제31조제2항, 제34조제2항에 따라 위탁을 받은 전문기관 또는 단체에 종사하거나 종사하였던 사람

제34조(권한의 위임 및 위탁) ① 보건복지부장관은 이 법에 따른 사회서비스이용권에 관한 권한의 일부를 시·도지사, 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.
② 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장은 사회서비스이용권에 관한 다음 각 호의 업무를 대통령령으로 정하는 바에 따라 관련 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.
1. 제11조에 따른 사회서비스이용권의 발급(발급 여부의 결정은 제외한다) 및 재발급에 관한 사항
2. 제20조에 따른 사회서비스이용권 제공 비용의 청구·지급 및 정산에 관한 사항
3. 제21조제1항 및 제2항에 따른 부당이득의 징수에 관한 사항
③ 국가는 제2항에 따라 위탁받은 기관 또는 단체에 그 위탁 업무의 처리에 드는 비용을 지원할 수 있다.

제6장 벌칙

제35조(벌칙) ① 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 사회서비스이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 사회서비스이용권을 사용한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016.12.2.>
② 사회서비스이용권을「형법」제214조부터 제217조까지, 제220조, 제223조 및 제224조에서 규정한 죄의 유가증권으로 보아 그에 해당하는 위반행위를 한 자는 그 죄에 정한 형으로 각각 처벌한다.

제36조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016.12.2.>
1. 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자
2. 제공자 등록을 하지 아니하거나 제19조제6항을 위반하여 사회서비스를 제공한 자
3. 제19조제7항제1호·제2호에 따른 행위를 하거나 이를 중개·알선한 자

제37조(벌칙) 제33조를 위반하여 비밀을 누설한 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016.12.2.>

제38조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016.12.2.>

1. 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자
2. 제15조제1항을 위반하여 정당한 권한이 없는 자에게 사회서비스이용권을 판매·대여하거나 그 권리를 이전한 자
3. 제15조제2항을 위반하여 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 금품을 받은 자

제39조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종사자가 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제35조부터 제38조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

제40조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 아니한 자
2. 정당한 사유 없이 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 자, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술한 자, 자료제출을 하지 아니하거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 자

② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

부 칙 <제15187호, 2017.12.12.>

이 법은 공포한 날부터 시행한다. 다만, 제9조의 개정규정은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

문의사항 연락처

- 이용자 선정, 서비스 제공 등 일반사항 : 보건복지콜센터 129
- 전자바우처시스템 관련 : 사회보장정보원 대표번호 1566-3232 (단축 4번)
- 행복e음시스템 관련(신청 및 결정, 통보관련 시스템) : 사회보장정보원 행복e음콜센터 1670-0129
- 바우처결제단말기 보급 : 1599-3813
- 정책 및 제도개선관련사항 : 보건복지부
  사회서비스사업과 : 이용자 선정, 서비스 관련
  사회서비스정책과 : 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 해석, 제공기관 등록 기준