발 간 등 록 번 호
11-1352000-000607-10

www.mohw.go.kr

2017년도 노인돌봄서비스 사업안내

보건복지부
Ministry of Health and Welfare

CONTENTS 차례

2017년 노인돌봄서비스 사업안내 변경내용 ····· 1

Ⅰ. 노인돌봄서비스 사업 개요 ····· 31

1. 사업개요 ····· 33
   가. 목적 ····· 33
   나. 사업근거 ····· 33
   다. 사업내용 ····· 34

Ⅱ. 독거노인 보호 사업 ····· 35

1. 사업개요 ····· 37

2. 대상자 선정 및 제공서비스 ····· 38
   가. 서비스 대상자 선정 ····· 38
   나. 서비스 대상자 선정 절차 ····· 39
   다. 서비스 대상자 선정 세부 절차 ····· 40
   라. 제공서비스 ····· 44

3. 사업 추진 체계 ····· 51
   가. 사업 추진 체계 ····· 51
   나. 사업수행기관별 역할 및 기능 ····· 52

4. 서비스 제공 인력 관리 ····· 63
   가. 서비스 제공 인력 ····· 63

5. 교육 ····· 70
   가. 독거노인보호사업 설명회 ····· 70
   나. 수행인력 교육 ····· 70

Ⅲ. 노인돌봄종합서비스 ····· 93

1. 사업개요 ····· 95
가. 목적 ····· 95
나. 서비스 대상 ····· 95
다. 서비스 유형 ····· 95
라. 사업 기간 ····· 95
마. 서비스 제공 ····· 96
바. 바우처 관리·운영 ····· 96
사. 사업추진체계 ····· 98
아. 업무흐름도 ····· 99

2. 서비스대상자 선정 ····· 101
가. 선정기준 ····· 101
나. 선정절차 ····· 106
다. 이의신청 ····· 112
라. 자격관리 등 ····· 112
마. 신고 의무 ····· 115
바. 행정사항 ····· 115

3. 서비스 내용 및 단가 ····· 116
가. 서비스 내용 ····· 116
나. 서비스 단가 ····· 117
다. 바우처 지원액 및 본인부담금 ····· 119

4. 서비스 실시 ····· 122
가. 개요 ····· 122
나. 서비스 이용 신청 접수 ····· 123
다. 방문 상담 ····· 123
라. 서비스 제공계획 수립 ····· 124
마. 이용자의 동의·계약 체결 ····· 125
바. 서비스 제공 ····· 126

5. 서비스제공기관 운영 ····· 129
가. 서비스 제공기관 운영 ····· 129
나. 서비스 제공인력 자격 및 모집 ····· 131
다. 제공인력 교육훈련 ····· 133

6. 바우처 지급 및 이용 ····· 134
가. 국민행복카드 발급 ····· 134
나. 바우처 생성 ····· 138
다. 서비스 결제 ····· 141

7. 서비스 제공기관 ····· 145
가. 제공기관 등록 ····· 145
나. 제공기관 정보관리 ····· 150
다. 제공기관의 의무 및 사후관리 ····· 151
라. 결제단말기 신청 및 등록 관리 ····· 162
마. 스마트폰 결제 활용 ····· 166
바. 문서 관리 ····· 169

8. 예산집행 및 정산 ····· 169
가. 업무의 위탁 및 비용의 예탁 ····· 169
나. 서비스비용의 청구 및 지급 ····· 172
다. 예외지급 ····· 177

Ⅳ. 부록 ····· 181
1. 노인돌봄종합서비스 관련 서식 ····· 183
2. 노인돌봄종합서비스 관련 참고자료 ····· 235

2017년 노인돌봄서비스 사업안내 변경내용

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
Ⅰ. 노인돌봄 서비스 사업 개요	1. 사업개요 다. 사업내용 ▌독거노인사랑잇기서비스(이하 "사랑잇기서비스"라 한다) ▌무연고독거노인장례지원서비스 ○ 서비스 대상자 - 노인돌봄기본서비스, 독거노인응급안전서비스 수혜자 중 무연고 사망자	1. 사업개요 다. 사업내용 ▌독거노인사랑잇기서비스 ▌무연고독거노인장례지원서비스 ○ 서비스 대상자 - 노인돌봄기본서비스, 독거노인응급안전알림서비스 대상자 중 무연고 사망자	○ 삭제 ○ 사업명 수정
Ⅱ. 독거노인 보호사업	1. 사업개요 ▌사업기간 : '16년 1월~12월 ▌제공서비스 ○ 무연고 독거노인장례지원서비스('12년~) - (내용) 생활관리사가 상주가 되어 최소한의 장례의례서비스 제공	1. 사업개요 ▌사업기간 : 17년 1월~12월 ▌제공서비스 ○ 무연고 독거노인장례지원서비스(12년~) - (내용) 수행기관의 서비스관리자 및 생활관리사가 상주가 되어 최소한의 장례의례서비스 제공	○ 수행인력 범위 확대
	2. 대상자 선정 및 제공서비스 가. 서비스 대상자 선정 ▌무연고 독거노인장례지원서비스 대상자 ○ 노인돌봄기본서비스, 독거노인응급안전서비스 수혜자 중 무연고 사망자	2. 대상자 선정 및 제공서비스 가. 서비스 대상자 선정 ▌무연고 독거노인장례지원서비스 대상자 ○ 노인돌봄기본서비스, 독거노인응급안전알림서비스 대상자 중 무연고 사망자	○ 사업명 수정
	다. 서비스 대상자 선정 세부절차 ① 『현황조사』 대상자 확정 ▌정기조사(연초) : 기초연금을 받고 있는 독거노인(주민등록상 독거는 아니지만 실제 홀로 살고 있는 노인 포함) 중 다른 재가복지서비스 수혜자를 제외한 독거노인	다. 서비스 대상자 선정 세부절차 ① 『현황조사』 대상자 확정 ▌정기조사(연초) : 기초연금을 받고 있는 독거노인(주민등록상 독거는 아니지만 실제 홀로 살고 있는 노인 포함) 중 다른 재가복지서비스 수혜자를 제외한 독거노인 * '17년에는 추가조사(7월)로 갈음	○ '16년도 현황조사 실시시기(5~7월)를 고려하여 17년 현황조사를 추가조사(7월)로 갈음함
	○ (시·군·구) - 시·군·구 담당 공무원은 주민등록상 만 65세 이상 1인 가구 명단(일괄등	○ (시·군·구) - 시·군·구 담당 공무원은 주민등록상 만 65세 이상 1인 가구 명단(일괄등	○ 조사기간 수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	록)과 읍·면사무소 또는 동주민센터 이(통)·반장 등을 통해 발굴한 요보호 독거노인(개별등록)을 현황조사 대상자로 취약노인지원시스템에 등록('16년 3월 초까지) * 행정자치부에서 제공한 추출 스크립트 활용(지자체 주민정보 관리 부서 협조 필요) - 지자체 자체 제공 재가복지서비스 수혜자 명단을 취약노인지원시스템에 등록(전년도 12월 초 까지) ○ (사회보장정보원) (중략) - 2단계 : 1단계를 통해 추출된 명단 중 지자체 자체 제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외처리 ▌추가조사(격월) ○ (시·군·구) - 시·군·구 담당 공무원은 2개월 단위로 주민등록상 만 65세가 되는 1인가구 명단*(일괄등록) 및 전입한 만 65세 이상 독거노인*(일괄등록), 읍·면·동과 이(통)·반장을 통해 발굴한 요보호 독거노인(개별등록)을 현황조사 대상자로 시스템에 등록 * 행정자치부에서 제공한 추출 스크립트 활용(지자체 주민정보 관리 부서 협조 필요) ○ (사회보장정보원) (중략) - 2단계 : 1단계를 통해 추출된 명단 중 지자체 자체 제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외처리 ② 현황조사 실시 ○ 현황조사 부재자 및 거부자 관리 (중략) * 육안상 생활환경이 양호한 부재자는 현황조사 종결처리 ○ (정기조사 등록) 시·군·구 수행기관은 현황조사가 완료되면,('16.6월말까	록)과 읍·면사무소 또는 동주민센터 이·통·반장 등을 통해 발굴한 요보호 독거노인(개별등록)을 현황조사 대상자로 취약노인지원시스템에 등록(17년 3월중) * 행정자치부에서 제공한 추출 스크립트 활용(시·군·구 주민정보 관리 부서 협조 필요) - 시·군·구 자체 제공 재가복지서비스 수혜자 명단을 취약노인지원시스템에 등록(17년 1월말) ○ (사회보장정보원) (중략) - 2단계 : 1단계를 통해 추출된 명단 중 시·군·구 자체 제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외처리 ▌ 추가조사 ○ (시·군·구) - 시·군·구 담당 공무원은 주민등록상 만 65세가 되는 1인가구 명단*(일괄등록) 및 전입한 만 65세 이상 독거노인*(일괄등록), 읍·면·동과 이·통·반장을 통해 발굴한 요보호 독거노인(개별등록)을 현황조사 대상자로 시스템에 등록(17년 7월까지) * 행정자치부에서 제공한 추출 스크립트 활용(시군구 주민정보 관리 부서 협조 필요) ○ (사회보장정보원) (중략) - 2단계 : 1단계를 통해 추출된 명단 중 시·군·구 자체 제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외처리 ② 현황조사 실시 ○ 현황조사 부재자 및 거부자 관리 (중략) * 육안상 생활환경이 양호한 거부자는 현황조사 종결처리 ○ (현황조사 결과 등록) 시·군·구 수행기관은 현황조사가 완료되면, 현황조	○ 추가조사 진행 빈도 변경 ○ 오탈자 수정 ○ 정기조사등록과 추가조사 등록을 현황조사 결과등

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	지) 현황조사카드를 취약노인지원시스템에 일괄 등록 ○ (추가조사 등록) 시·군·구 수행기관은 현황조사가 완료되면, 현황조사카드를 취약노인지원시스템에 일괄 등록	사결과를 취약노인지원시스템에 일괄 등록	록으로 통합
	③ 사업대상자 선정 요청 ○ (추천 대상자 판정)서비스관리자는 판정기준에 따라 점수화한 후 복지부가 제시한 일정점수 이하 독거노인을 사업대상자로 추천 -서비스 제공 필요노인으로 추천된 독거노인에 대해「서비스 신청서」와 뒷면의 추가 조사자료 징구	③ 사업대상자 선정 요청 ○ (추천 대상자 판정)서비스관리자는 판정기준에 따라 점수화한 후 보건복지부가 제시한 선정기준 점수에 해당하는 독거노인을 사업대상자로 추천 -서비스 제공 필요노인으로 추천된 독거노인에 대해 「독거노인보호사업 신청서·사정지·개인정보 수집 동의서」*를 징구	○ 사업서식 명칭 수정
	(신설)	* 독거노인보호사업 신청서〈서식 제2-1호〉, 신청자 사정지〈서식 제2-2호〉, 개인정보 수집 동의서〈서식 제2-3호〉	
	• 서비스 제공신청서를 대상자 전원에게 수기서명 접수(매년 취합)	• 독거노인보호사업 신청서〈서식 제2-1호〉, 개인정보 수집 동의서〈서식 제2-3호〉를 대상자 전원에게 수기로 서명 접수(매년 취합)	
	- 대상자에게 사업기간(16년 1월~12월)을 설명하고 1년 단위로 현황조사와 판정을 통해 서비스 연속 여부가 결정됨을 안내	- 대상자에게 사업기간(17년 1월~12월)을 설명하고 1년 단위로 현황조사와 판정을 통해 서비스 연속 여부가 결정됨을 안내	○ 사업기간의 변경
	- 지자체에 배정된 사업 대상자수 보다 실제 선정된 일정 점수 이하의 독거노인이 더 적을 경우, 또는 연중 사망 등으로 결원이 발생하는 경우 재가서비스를 받지 못하는 치매환자(보건소 등록 치매자) 우선 선정	- 시·군·구에 배정된 사업 대상자수 보다 실제 선정기준 점수에 해당하는 독거노인이 더 적을 경우, 또는 연중 사망 등으로 결원이 발생하는 경우 '⑥사업대상자 관리-요보호대상 처리'에 준하여 우선 선정	○ 사업대상자 선정 기준 명시 (치매, 자살 고위험, 학대 피해, 건강상태 및 연령 등)
	○ (대상자 자격 결정 요청) 서비스관리자는 서비스 신청서를 징구한 대상자에 대하여 추가조사 내용을 취약노인지원시스템에 입력한 후 시·군·구에 대상자 자격 결정 요청	○ (대상자 자격 결정 요청) 서비스관리자는 독거노인보호사업 신청서〈서식 제2- 1호〉를 징구한 대상자에 대하여 독거노인보호사업 신청자 사정지〈서식 제2- 2호〉를 취약노인지원시스템에 입력한 후 시·군·구에 대상자 자격 결정 요청	○ 사업서식 명칭 수정
	※ 일정점수 초과자 또는 미달자에 대한 선정/미선정 사유를 취약노인지원시스템	※ 선정기준 점수 해당자 또는 비해당자에 대한 미선정/선정 사유를 취약노인지원	○ 문구수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	에 입력 ○ (사랑잇기 대상자 판정) 전체 사업대상자의 20%를 예비대상자로 선정하여 취약노인지원시스템에 등록하고 사랑잇기서비스 관리 등에 활용 (신설)	시스템에 입력 ○ (독거노인사랑잇기서비스 대상자 판정) 전체 사업대상자의 20%를 예비대상자로 선정하여 취약노인지원시스템에 등록하고 독거노인사랑잇기서비스 관리 등에 활용 ※ 독거노인사랑잇기서비스대상자에 대해서는 독거노인종합지원센터 제출	○ 독거노인사랑잇기서비스 내용 보완
	④ 서비스 자격 결정 ○ (시·군·구 공무원) 요청받은 대상자에 대해 자격을 심사한 후 자격 결정 ※ 예외적용자가 누락 되지 않았는지 반드시 확인 후 자격 결정 ※ 전년도 판정점수가 고득점 (15~18점)자가 서비스 수혜대상자로 추천된 경우, 정밀한 확인 후 자격 결정	④ 서비스 자격 결정 ○ (시·군·구 공무원) 요청받은 대상자에 대해 자격을 심사한 후 자격 결정 ※ 예외대상자(선정기준 점수 미만인 자 중 재가서비스를 받지 못하는 요보호 대상자 등)가 누락되지 않았는지 반드시 확인 후 자격 결정 ◇ 자격심사기준 * 선정기준 점수에 해당하는 대상자 * 선정된 대상자 수가 배정 대상자 수 보다 적을 경우, 선정기준 점수 미만인 자 중 재가서비스를 받지 못하는 요보호대상자 * 위에 근거하여 자격심사를 완료했으나 선정된 대상자 수가 배정 대상자 수 보다 적을 경우에는 차점자부터 대상자로 선정 ◇ 요보호대상 기준 * 치매 독거노인, 자살 고위험 독거노인, 학대피해 독거노인, 건강상태 및 연령 등을 고려하여 시·군·구청장이 정하는 자 등	○ 문구수정 및 자격심사기준 요보호대상기준 명시
	⑥ 사업대상자 관리 ○ 대상자 정보관리 - 현황조사카드, 서비스 신청서, 종합사정결과표를 대상자별로 구분하여 서류 관리 ※ 서비스 신청서의 대상자 비상연락처 작성 철저 ○ 사망·전출 등에 대한 관리 (중략) - 예비대상자가 노인돌봄기본서비스 대상자로 교체된 경우에는 취약노인지원시스템에 대상자 정보를 변경하	⑥ 사업대상자 관리 ○ 대상자 정보관리 - 독거노인 현황조사카드, 독거노인보호사업 신청서, 종합사정결과표를 대상자별로 구분하여 서류 관리 ※ 독거노인보호사업 신청서<서식 제2-1호>의 대상자 비상연락처 작성 철저 ○ 사망·전출 등에 대한 관리 (중략) ※ 예비대상자가 노인돌봄기본서비스 대상자로 교체된 경우에는 취약노인지원시스템에 대상자 정보를 변경	○ 문구수정 ○ 문구수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	고 독거노인종합지원센터로 통보 ○ (요보호대상 처리) 치매 독거노인, 자살 고위험 독거노인, 학대피해 독거노인, 지자체장이 정하는 자 등은 노인돌봄기본서비스 대상자로 우선 배정 및 집중 관리 ※ 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 (☎129)신고하여야 함(노인복지법 제39조의 6, 2016.12.30. 시행)	○ (요보호대상 처리) 치매 독거노인, 자살 고위험 독거노인, 학대피해 독거노인, 건강상태 및 연령을 고려하여 시·군구청장이 정하는 자 등은 노인돌봄기본서비스 대상자로 우선 배정 및 집중 관리 ※ 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함	○ 요보호대상자 적용 기준 보완 및 법 시행에 따른 문구수정
	라. 제공서비스 **▌노인돌봄기본서비스** ○ 안전확인 서비스 - (주기) 독거노인 1인에 대해 직접확인(방문) 주 1회 이상, 간접확인(전화) 주 2회 이상 실시. 단, 폭염 및 한파, 폭설 등의 기상특보 발령 기간 동안에는 일일 실시 (신설)	**라. 제공서비스** **▌노인돌봄기본서비스** ○ 안전확인 서비스 - (주기) 독거노인 1인에 대해 직접확인(방문) 주 1회 이상, 간접확인(전화) 주 2회 이상 실시. 단, 폭염 및 한파, 폭설 등의 기상특보 발령 기간 동안에는 일일 실시 ※ 기상특보 발령에 따른 주말/공휴일 근무 시 평일 중 대체휴무 제공	○ 주말/공휴일 기상특보 발령 시 안전확인 및 보상 방법 기재
	○ 생활교육 (중략) - 교육내용 : 장수노트, 치매예방교육, 기상특보 대책방안교육 등 적극 활용 ※ 장수노트 교재 및 생활관리사 매뉴얼은 수행기관 별도 배포	○ 생활교육 (중략) - 교육내용 : 장수노트, 치매예방교육, 기상특보 대책방안교육 등 적극 활용 ※ 장수노트 교재 및 생활관리사 매뉴얼은 독거노인종합지원센터 홈페이지 참조	○ 장수노트 교재 및 생활관리사 매뉴얼에 대한 활용 방법 변경
	○ 서비스 연계 (중략) - 서비스관리자는 서비스 제공주체(기관, 단체 및 개인 등)와 협의하여 서비스 제공여부 및 방식(시간, 주기 등) 등을 결정하고 생활관리사에 통보 (중략) - 품격 있는 무연고 독거노인 장례의례 서비스 추진을 위한 종교기관, 꽃집, 사진관 등의 지역자원 연계	○ 서비스 연계 (중략) - 서비스관리자는 서비스 제공주체(기관, 단체 및 개인 등)와 협의하여 서비스 제공여부 및 방식(시간, 주기 등) 등을 결정하고 생활관리사에 통보 ※ 종합사정결과표<서식 제4호> (중략)	○ 사업서식 명시 ○ 중복된 내용으로 삭제
	○ 서비스 종결 - 사망, 전출, 동거, 타서비스 연계, 기타 등의 사유로 서비스를 종결할 경우	○ 서비스 종결 - 사망, 전출, 동거, 타서비스 연계, 기타 등의 사유로 서비스를 종결할 경우	○ 사업서식 신설

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	에는 〈서식2〉 독거노인지원서비스 신청서(두 번째 페이지)에 종결일시 및 종결사유 기재 (신설)	에는 독거노인보호사업 종결 신청서 〈서식 제3호〉 징구 ※ 종결자에 대해 1년간 최소 2회 이상 사후관리 실시	○ 종결자에 대한 사후관리 의무화
	▌독거노인사랑잇기 서비스 (신설) (신설) ○ (서비스결과 등록) 안전확인 결과를 취약노인지원에 등록 (신설)	**▌독거노인사랑잇기서비스** ○ (서비스제공자) 민간 자원봉사자 ○ (서비스 신청 및 종결) - 수행기관은 독거노인사랑잇기서비스 대상자의 신규등록, 변경사항(서비스종결, 정보수정) 등에 관하여 독거노인종합지원센터에 정기적인 정보 공유 필요 ○ (서비스 결과 등록) 안부확인 결과를 독거노인종합지원센터 홈페이지 내 전산시스템에 등록 ※ 수행기관은 연락두절 대상자에 대한 긴급출동 요청 시 대상자 안전확인 후 독거노인종합지원센터 전산시스템에 결과 등록 및 통보 * www.1661- 2129.or.kr	○ 독거노인사랑잇기서비스 내용 보완
	3. 사업추진체계 **가. 사업 추진 체계** (중략) 독거노인종합지원센터 - 독거노인사랑잇기서비스 총괄 - 수행기관 및 인력 종합관리 - 제공인력 역량강화를 위한 교육 총괄 - 서비스 제공 현황 모니터링 - 노인전문 전화상담 운영 - 무연고독거노인장례지원사업 종합관리	**3. 사업추진체계** **가. 사업 추진 체계** (중략) 독거노인종합지원센터 - 독거노인보호사업 지원 - 독거노인사랑잇기서비스 총괄 - 수행기관 및 인력 종합관리 - 제공인력 역량강화를 위한 교육 총괄 - 서비스 제공 현황 모니터링 - 노인전문 전화상담 운영 - 무연고독거노인장례지원사업 종합관리	○ 누락 내용 수정
	나. 사업수행기관별 역할 및 기능 **▌ 시·도** ○ 거점수행기관 선정 및 관리 - 선정권자 : 시장 또는 도지사 (신설) - 지정기간 : 16.1.1. ~ 12.3 (신설) - 관할 지자체의 수행기관의 업무를 지	**나. 사업수행기관별 역할 및 기능** **▌ 시·도** ● 거점수행기관 선정 및 관리 - 선정권자 : 시장 또는 도지사 - 선정기간 : 16년 11월~12월 - 위탁기간 : 17년 1월~12월 * 시·도는 선정 및 위탁기간을 보건복지부와 협의 후 조정가능	○ 선정기간 추가, 지정기간을 위탁기간으로 변경하고 협의내용 추가

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	원할 수 있도록 보건복지부(독거노인종합지원센터)와의 협의 후 광역단위의 수행기관을 '16.1.5까지 재지정 또는 선정완료 -광역단위의 수행기관은 다음*의 사항을 종합적으로 고려하여 직접 운영 또는 기관**에 위탁할 수 있으며, 위탁 시에는 평가를 통해 사업을 정상적으로 수행할 수 있는 기관을 시·도별로 1개소 선정 (중략) -거점수행기관에는 서비스관리자 1명 이상과 운영비를 지급 (중략) -당해연도 말 거점수행기관에 대한 평가지표에 의한 평가를 실시	-관할 지자체의 수행기관의 업무를 지원할 수 있도록 보건복지부(독거노인종합지원센터)와의 협의 후 광역단위의 수행기관을 17년 1월 5일까지 지정하여 보고 -광역단위의 수행기관은 다음*의 사항을 종합적으로 고려하여 직접 운영 또는 공모를 통해 기관**에 위탁할 수 있으며, 위탁 시에는 평가를 통해 사업을 정상적으로 수행할 수 있는 기관을 시·도별로 1개소 선정 (중략) -거점수행기관에는 거점서비스관리자 1명 이상과 운영비를 지급 (중략) -시·도 및 보건복지부(독거노인종합지원센터)는 거점수행기관 평가지표에 의한 평가실시(~10월말)	○ 누락 내용 수정 ○ 평가일정 추가
	○ 관할 시·군·구 평가 및 사업 모니터링 -시·도는 사업평가단*을 구성하여 관할 시·군·구의 전년도 사업을 평가한 후 그 결과를 보건복지부에 보고(~6월말) (중략) • 시·군·구는 최근 2년간('15- 16)의 평가 결과가 평균보다 낮은 기관은 17년 위탁기관 선정 시 배제 • 복지부 보고 시 관할 지자체별 순위 표기 및 지자체별 세부 점수 제출 * 평가단은 외부전문가(교수, 현장전문가)를 50% 이상 되도록 구성 (신설)	○ 관할 시·군·구 평가 및 사업 모니터링 -시·도는 사업평가단*을 구성하여 관할 시·군·구의 전년도 사업을 평가한 후 그 결과를 보건복지부에 보고(~10월말) (중략) • 시·군·구는 최근 2년간(16년, 17년)의 평가 결과가 평균보다 낮은 기관은 18년 위탁기관 선정 시 배제 • 복지부 보고 시 관할 시·군·구별 순위 표기 및 지자체별 세부 점수 제출 * 평가단은 외부전문가(교수, 현장전문가)를 50% 이상 되도록 구성 ※ 단, 평가단 구성에 대해 보건복지부와 협의하여 조정할 수 있으며, 최종결과 발표는 등급으로 안내	○ 관할 지자체 평가 보고시기 조정: 6월말 → 10월말 ○ 기준년도 변경 ○ 평가결과 공개방법 변경 : 순위 → 등급
	(중략) - 현황조사 및 대상자 선정의 적정성을 자체 모니터링(시·군·구별 탈락자·서비스 수혜자 각 5명을 무작위 확인, 점검)하고, 그 결과를 복지부에 보고(~5월 말)	(중략) -시·도는 현황조사 및 대상자 선정의 적정성을 자체 모니터링(시·군·구별 탈락자·서비스 수급자 각 5명을 무작위 확인, 점검)하고, 그 결과를 복지부에 보고(~5월 말) -혹서기·혹한기 시 자체 모니터링 실	○ 모니터링 실시 주체 명시 ○ 문구수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	- 혹서기·혹한기 시 자체 모니터링 실시(특보 발령일별 무작위로 5명 실시)하고 그 결과를 복지부에 보고(전월 취합 결과를 5일까지 보고)	시(특보 발령일별 무작위로 5명 실시)하고 그 결과를 복지부에 보고(전월 모니터링 결과를 5일까지 보고)	
	ㅇ 행정사항 (신설) - 시·도는 제공인력 역량강화교육이 원활하게 진행될 수 있도록 교육장(대관 및 시설비 등) 무료 대관 등에 적극 협조	ㅇ 행정사항 - 시·도는 자체 예산을 수립하여 수행인력의 처우개선비(교통비, 통신비, 자격수당, 복리후생수당) 지급 가능 - 시·도는 수행인력 역량강화교육이 원활하게 진행될 수 있도록 교육장(대관 및 시설비 등) 무료 대관 등에 적극 협조	ㅇ 처우개선비 신설 및 문구 수정
	▌시·군·구 ㅇ 수행기관 선정 - 선정권자 : 시·군·구청장 (신설) - 지정기간 : '16.1.1. ~ 12.31. - 시·군·구는 사업수행기관을 '16.1.5(월)까지 재지정 또는 선정 완료 - 수행기관은 직접 운영 또는 기관*에 위탁할 수 있으며, 위탁 시에는 평가를 통해 사업을 정상적으로 수행할 수 있는 기관을 시·군·구별로 1개소 선정**	▌ 시·군·구 ● 수행기관 선정 - 선정권자 : 시·군·구청장 - 선정기간 : 16년 11월~12월 - 위탁기간 : 17년 1월~12월 - 시·군·구는 사업수행기관을 재지정 또는 선정 후 17년 1월 5일까지 시·도 보고 - 수행기관은 직접 운영 또는 공모를 통해 기관*에 위탁할 수 있으며, 위탁 시에는 평가를 통해 사업을 정상적으로 수행할 수 있는 기관을 시·군·구별로 1개소 선정**	ㅇ 선정기간 추가 , 지정기간을 위탁기간으로 변경 ㅇ 누락된 내용 추가
	ㅇ 수행기관 사업성과 평가 - 사업성과 평가 기준을 적용하여 당해연도 11월 사업성과를 평가하고, 그 결과를 시·도에 보고하며, 차년도 사업수행기관 평가 시 이를 반영 ㅇ 사업수행기관 관리 및 지도 점검 (중략) - 현황조사 및 수혜자 선정 결과를 점검하고, 모니터링 실시(탈락자·서비스 수혜자 무작위 확인, 점검) ㅇ 행정사항 (중략) - 시·군·구는 4월 말까지 독거노인 현황조사 업데이트 및 수혜대상 노인 선정을 완료하고 대상자 선정 즉시 서비	ㅇ 수행기관 사업성과 평가 - 사업성과 평가 기준을 적용하여 당해연도 사업성과를 평가하고, 그 결과를 시·도에(~10월초)보고하며, 차년도 사업수행기관 선정 시 이를 반영 ㅇ 사업수행기관 관리 및 지도 점검 (중략) - 현황조사 및 서비스 수급자 선정 결과를 점검하고, 모니터링 실시(수행기관별 탈락자·서비스 수급자 무작위 확인, 점검) ㅇ 행정사항 (중략) - 시·군·구는 독거노인 현황조사 업데이트 및 대상자 선정을 완료하고 선정 즉시 서비스 제공 실시	ㅇ 평가일정(안) 안내 ㅇ 문구수정 ㅇ 문구수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	스 제공 실시 (중략) - 시·군·구는 발급대장을 비치 관리하여야 하고, 분기별로 발급현황 자료를 시·도에 보고 - 시·군·구는 사업수행기관의 장을 지역사회복지(보장)협의체 위원으로 임명 또는 위촉하여야 함 * 사업수행기관 서비스관리자를 지역사회복지(보장)협의체의 실무협의체에 구성원(분과위원 포함)으로 당연 포함하여야 함	(중략) - 시·군·구는 신분증 발급대장을 비치 관리하여야 하고, 분기별로 신분증 발급현황 자료를 시·도에 보고 - 시·군·구는 사업수행기관의 장을 지역사회보장(복지)협의체 위원으로 임명 또는 위촉하여야 함 * 사업수행기관 서비스관리자를 지역사회보장(복지)협의체의 실무협의체에 구성원(분과위원 포함)으로 당연 포함하여야 함	
	▌독거노인종합지원센터 ○ 역할 (중략) - 거점수행기관 인력 교육 - 거점수행기관의 제공인력 교육 업무지원* 및 총괄 * 제공인력 역량강화 교육에 필요한 경비 지원(강사비, 간식비 등)	**▌ 독거노인종합지원센터** ○ 역할 (중략) - 거점 및 수행기관 수행인력 교육 - 거점수행기관의 관할 시·군·구 수행기관 수행인력 교육 지원* 및 총괄 * 수행인력 역량강화 교육에 필요한 경비 지원(강사비, 간식비 등)	○ 문구수정
	▌ 거점수행기관 ○ 역할 - 관할 지자체 수행기관 수행인력 교육(노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 기본교육(정기), 신규 서비스관리자 교육(수시)) 진행 및 지원·점검 (중략) - 혹서기·혹한기, 기상·재난특보 시 독거노인 안전관리 강화(해당지역 수행기관 안내 및 수행기관 일일 모니터링(취약노인지원시스템 내 결과등록) 등) - 혹서기·혹한기, 「독거노인 보호계획 수립」 및 시·군·구 수행기관별 「독거노인 보호계획 수립 안내 및 점검」 - 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시, 해당지역 수행기관에 업무협조문 전달 및 안내, 일일 독거노인 모니터링 실시 및 결과 보고 (※ 모니터링결과는 취약노인지원시스템 내 등록 및 1주일 단위로 독거노인종합지원센터 보고)	**▌ 거점수행기관** ○ 역할 - 관할 시·군·구 수행기관 수행인력 교육(노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 기본교육(정기), 신규 서비스관리자 교육(수시)) 진행 및 지원·점검 (중략) - 혹서기·혹한기, 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시 독거노인 안전관리 강화 * 해당지역 수행기관에 업무협조 요청 및 안내 * 일일 독거노인 모니터링을 실시하고 결과를 취약노인지원시스템 내 등록 및 1주일 단위로 독거노인종합지원센터 보고 (중략)	○ 문구수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	- 시·도를 보좌하여 관할 지자체 모니터링(점검표 및 양식 별도 안내) 및 평가 실시 • 수혜자 서비스 모니터링 : 상시 모니터링(월1회 보고, 취약노인지원시스템 내 결과등록) • 서비스 제공 현황 및 만족도 : 작간접 안부확인 실적 확인 및 대상자 만족도 조사 (중략) - 정기현황조사결과 및 추가조사결과 등록 안내	- 시·도를 보좌하여 관할 시·군·구 모니터링(점검표 및 양식 별도 안내) 및 평가 실시 • 서비스 수급자 모니터링 : 직·간접 안전확인 실적 확인(월 1회 보고, 취약노인지원시스템 내 결과 등록) • 서비스 제공 현황 및 만족도 : 수행기관 및 독거노인 가정을 방문하여 직·간접 안전확인 실적 확인 및 대상자 만족도 조사 (중략) - 현황조사결과 등록 안내	
	(신설)	○ 시설기준 - 거점서비스관리자의 사무공간 및 전용전화를 확보하고, 사무용품 등의 집기가 비치되어야 함 ○ 거점수행기관 운영 - 거점수행기관은 1월 중으로 수행인력을 확보하고, 시·도별 기본교육 준비 및 진행 할 수 있도록 조치 - 거점수행기관은 운영관리규정을 비치하고 공람토록 조치 ※ 운영관리규정 : 독거노인보호사업을 수행하는데 있어 필요한 인사, 사무, 시설, 장비, 보수 및 복무 관리 등 사업 운영 전반에 관한 사항 포함 - 행정서류 보관 방법 및 기간 · 보관 방법 : 캐비넷에 잠금장치 조치 후 보관 또는 스캔 등의 파일보관 가능 • 보관 기간 : 5년 - 수행인력의 입사/퇴사 시 취약노인지원시스템에 즉시 반영 - 수행인력의 입사/퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저 - 수행인력의 입사/퇴사 시 시·도, 독거노인종합지원센터로 보고 철저	○ 거점수행기관 시설기준 및 운영 추가
	○ 예산의 편성 및 집행 (중략) - 연간 예산서 및 사업계획서는 사도의 승인을 득하여야 하며, 당초 편성된	○ 예산의 편성 및 집행 (중략) - 연간 예산서 및 사업계획서는 시·도의 승인을 득하여야 하며, 당초 편성	○ 문구수정 및 예산승인 협의 추가

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	계획에서 변경할 경우 시·군·구에 사전 승인 후 집행 철저 (신설)	된 계획에서 변경할 경우 시·도에 사전 승인 후 집행 철저 * 단, 시·군·구를 통하여 예산을 교부받을 경우 시·도와 시·군·구가 협의하여 진행	
	○ 기타 - 거점수행기관은 고독사, 안전사고, 위기예방사례, 언론보도 등 독거노인 관련 특이사항 발생 시에는 해당 지자체, 독거노인종합지원센터 및 복지부에 즉시 사고경위 등 동향보고 실시 (붙임 서식 10 참조)	○ 기타 - 거점수행기관은 고독사, 안전사고, 위기예방사례, 언론보도 등 독거노인 관련 특이사항 발생 시에는 해당 시·도, 보건복지부(독거노인종합지원센터)에 즉시 사고경위 등 동향보고 실시 ※ 독거노인보호사업 동향보고〈서식 제9호〉	○ 문구수정
	▌시·군·구 수행기관 ● 역할 (중략) (신설)	▌시·군·구 수행기관 ○ 역할 (중략) - 기타 보건복지부(독거노인종합지원센터)에서 독거노인 지원에 관해 의뢰하는 사업	○ 문구추가 및 수정
	○ 예산의 편성 및 집행 (중략) • 인건비 : 제공인력에 대한 급여, 동·하절기(각 3만원, 생활관리사만 해당) 활동수당 • 운영비 (중략) ▶배상보험료:제공인력 1인당 50,000원/년 이내 지급 ※ 교통비 및 배상보험료의 경우 수행인력(생활관리사, 서비스관리자) 필요 시 운영비에서 지출 (신설)	○ 예산의 편성 및 집행 (중략) • 인건비 : 수행인력에 대한 급여, 동·하절기(각 3만원, 생활관리사만 해당) 활동수당 • 운영비 (중략) ▶배상보험료:수행인력 1인당 50,000원/년 이내 지급 ※ 교통비 및 배상보험료의 경우 수행인력(생활관리사, 서비스관리자) 필요 시 운영비에서 지출 ※ 배상보험료에서 잔액발생 시, 단체상해보험에 가입 가능	○ 배상보험료 잔액발생 시 단체 상해보험 가입 허용
	(중략) - 연간 예산서 및 사업계획서는 지자체 승인을 득하여야 하며, 당초 현성된 계획에서 변경할 경우 시·군·구에 사전 승인 후 집행 철저 ○ 기타 - 사업수행기관은 고독사, 안전사고, 위기예방사례, 언론보도 등 독거노인 관련 특이사항 발생 시에는 해당	(중략) - 연간 예산서 및 사업계획서는 시·군·구 승인을 득하여야 하며, 편성된 계획에서 변경할 경우 시·군·구에 사전 승인 후 집행 철저 ○ 기타 - 사업수행기관은 고독사, 안전사고, 위기예방사례, 언론보도 등 독거노인 관련 특이사항 발생 시에는 해당 시·	○ 문구수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	지자체, 거점수행기관, 독거노인종합지원센터 및 복지부에 즉시 사고경위 등 동향보고 실시(붙임 서식 10 참조) (중략) -혹서기·혹한기, 기상특보 시 사업 대상 독거노인에 대한 신속한 안전확인	군·구, 거점수행기관, 보건복지부(독거노인종합지원센터)에 즉시 사고경위 등 동향보고 실시 ※ 독거노인보호사업 동향보고〈서식 제9호〉 (중략) -혹서기·혹한기, 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시 사업 대상 독거노인에 대한 신속한 안전확인	
	4. 서비스 제공 인력 관리 **가. 서비스 제공 인력** **▌공통사항(거점서비스관리자, 서비스관리자, 생활관리사)** ○ 근로계약 관계 : 기간제 근로자 -매년 채용공고를 통해 채용절차를 거쳐 선발해야 함 ※ 매년 1년 단위로 표준근로계약서에 준한 근로계약서 작성 (중략) ※ 근거법령 : 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」(이하 기간제법) 제4조제1항5조 및 같은 법 시행령 제3조제2항제1호 (신설) ○ 근무기간 : 채용일 ~ '16년 12월까지	**4. 서비스 제공 인력 관리** **가. 서비스 제공 인력** **▌공통사항(거점서비스관리자, 서비스관리자, 생활관리사)** ○ 근로계약 관계 : 기간제 근로자 -매년 채용공고를 통해 채용절차를 거쳐 선발해야 함 ※ 매년 1년 단위로 표준근로계약서에 준한 근로계약서 작성(계약기간 예시: 2017년 1월 1일 ~ 12월 31일) ※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉 (중략) ※ 근거법령 : 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」(이하 기간제법) 제4조제1항5조 및 같은 법 시행령 제3조제2항제1호, 「근로기준법」 ※ 기간제법을 제외한 연차휴가, 퇴직금 등 노동관계 법령은 통상근로자와 동일하게 적용 ○ 근무기간 : 채용일 ~ 17년 12월까지	○ 문구수정 및 누락된 내용 추가 ○ 연도 수정
	▌(거점)서비스관리자 ○ 자격 및 근무조건 -(보수) 월 150만 4천원 ○ 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름 -매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성 (신설) (중략) (신설)	**▌거점수행기관 서비스관리자** ○ 자격 및 근무조건 -(보수) 월 155만 6천원 ○ 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름 -매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성 ※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉 -긴급상황 및 사업운영을 위하여 공휴일 및 야간 당직근무 가능 (중략) -매년 보안서약서 징구 ※ 보안서약서〈서식 제11호〉	○ 거점서비스관리자 급여 인상 ○ 사업서식 명시 및 복무 내용 추가

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	○ 업무내용 -관할 지자체 수행기관 수행인력 교육【노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 기본교육(정기), 신규 서비스관리자 교육(수시)】 (중략) -고위험 독거노인 집중관리: 직무상노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 함(노인복지법 제39조의 6, 2016.12.31. 시행) -시·도를 보좌하여 관할 지자체 수행기관 사업 모니터링 및 평가 실시 (중략) -혹서기·혹한기「독거노인 보호계획 수립」및 시·군·구 수행기관별「독거노인 보호계획 수립 안내 및 점검」 -기상특보 발령 시, 해당지역 수행기관에 업무협조문 전달 및 익일 독거노인 모니터링 실시(모니터링 결과는 취약노인지원시스템 등록 및 독거노인종합지원센터 주 보고) (중략) -정기현황조사결과 및 추가조사결과 등록 안내 -기타 보건복지부 및 독거노인종합지원센터(중앙)에서 독거노인 지원에 관해 의뢰하는 사업	○ 업무내용 -관할 시·군·구 수행기관 수행인력 교육【노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 기본교육(정기), 신규 서비스관리자 교육(수시)】 (중략) -고위험 독거노인 집중관리: 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함 -시·도를 보좌하여 관할 시·군·구 수행기관 사업 모니터링 및 평가 실시 (중략) -혹서기·혹한기, 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시 독거노인 안전관리 강화 * 혹서기·혹한기 「독거노인 보호계획 수립」 및 시·군·구 수행기관별 「독거노인 보호계획 수립」 안내 및 점검 * 해당지역 수행기관에 업무협조 요청 및 안내 일일 독거노인 모니터링 실시 및 결과 보고(취약노인지원시스템 등록, 독거노인종합지원센터 주간 보고) (중략) -현황조사결과 등록 안내 -기타 보건복지부(독거노인종합지원센터)에서 독거노인 지원에 관해 의뢰하는 사업	○ 문구수정
	▌(수행기관)서비스관리자 ○ 인원 : 수행기관별 1명 이상 배정된 인원 (표) 〈'16년 서비스관리자 및 행정도우미 배정 최소 기준〉 하단 -독거노인생활관리사 인원은 지자체 추가지원과 법인지원을 포함한 인원 (중략) (신설)	**▌수행기관 서비스관리자** ○ 인원 : 수행기관별 1명 이상 배정된 인원 (표) 〈17년 서비스관리자 및 행정도우미 배정 최소 기준〉 하단 -독거노인생활관리사 인원은 시·군·구 추가지원과 법인지원을 포함한 인원 (중략) * 행정도우미 2인을 서비스관리자 1인으로 변경하여 채용할 수 있음. 단, 행정도우미 2인에 대한 독거노인보호 인원은 변동되지 않음	○ 서비스관리자의 행정업무 지원을 위한 인력변경 허용

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	○ 자격 및 근무조건 -(보수) 월 150만 4천원 ○ 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름 -매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성 (중략) -매년 보안서약서 징구 ※ 어르신안심케어단말기(tag)사용 시 어르신안심케어단말기 사용신청서 징구 ○ 업무내용 -고위험 독거노인 집중관리 • 직무상노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 함(노인복지법 제39조의 6, 2016.12.31. 시행) (중략) -독거노인의 욕구에 따른 서비스 계획 수립 및 서비스 연계·조정 -혹서기·혹한기 「독거노인 보호계획 수립」 및 기상특보 발령시 대상자 전원에 대한 안부확인 실시 안내	○ 자격 및 근무조건 - (보수) 월 155만 6천원 ○ 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름 -매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성 ※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉 (중략) -매년 보안서약서 징구 ※ 보안서약서〈서식 제11호〉 (삭제) ○ 업무내용 -고위험 독거노인 집중관리 • 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함 (중략) -독거노인의 욕구에 따른 서비스 계획 수립 및 서비스 연계·조정 ※ 종합사정결과표〈서식 제4호〉 -혹서기·혹한기 「독거노인 보호계획 수립」및 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시 대상자 전원에 대한 안부확인 실시 안내	○ 수행기관 서비스관리자 급여 인상 ○ 사업서식 명시 및 복무 내용 추가 ○ 삭제 ○ 사업서식 명시 및 문구수정
	▌ 독거노인생활관리사 ○ 자격 및 근무조건 -(보수) 월 78만 4천원 ○ 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름 -매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성 ※ 단, 수행인력 채용에 있어 만 64세 이하인 자를 권장 (중략) -매년 보안서약서 징구	▌독거노인생활관리사 ○ 자격 및 근무조건 -(보수) 월 84만 8천원 ○ 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름 -매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성 ※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉 (삭제) (중략) -매년 보안서약서 징구 ※ 보안서약서〈서식 제11호〉	○ 생활관리사 급여 인상 ○ 사업서식 명시 및 복무 내용 추가 ○ 자격과 중복되는 내용으로 삭제

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	○ 연차 유급 휴가 일급 : 30,154원 산출근거 : (월 784,000원/ 130시간)×5시간 = 30,154원 ● 업무내용 - 주기적 방문, 안부전화 등을 통해 안전확인 및 서비스 욕구 파악 실시 - 고위험 독거노인 집중관리 • 서비스수혜자 중 치매등록자에 대해서 투약 확인 관리(월~금 1회/ 일) ※ 직무상노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 (☎129) 에 신고하여야 함(노인복지법 제39조의 6, 2016.12.31. 시행) (중략) - 기상특보에 따른 독거노인 안전확인 및 긴급대피 지원 (신설)	○ 연차 유급 휴가 일급 : 32,366원 산출근거 : (월 848,000원/ 131시간)×5시간 = 32,366원 ○ 업무내용 - 주기적 방문과 안부전화 등을 통해 안전확인 및 서비스 욕구 파악 실시 - 고위험 독거노인 집중관리 •서비스수혜자 중 치매등록자에 대해서 투약 확인 관리(월~금 1회/ 일) ※ 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함 (중략) - 기상특보 발령 및 재난상황 발생에 따른 독거노인 안전확인 및 긴급대피 지원 - 안전확인, 생활교육, 서비스연계 등 업무내용 취약노인지원시스템 등록	○ 급여인상에 따른 금액 수정 ○ 문구수정 및 누락된 내용 추가
	5. 교육 **나. 수행인력교육** **▌수행인력 대상 전산 집합 교육** (중략) - (교육시기) 3월 ~ 11월(채용월에 반드시 교육 이수)	**5. 교육** **나. 수행인력교육** **▌수행인력 대상 전산 집합 교육** (중략) - (교육시기) 3월 ~ 11월 ※ 교육방법 및 시기는 사회보장정보원 교육계획에 따라 변동될 수 있음	○ 교육일정 변동에 따라 '채용월에 반드시 이수' 문구 삭제
	▌제공인력 역량 강화 교육(시·도 단위 교육) ○ (교육대상자) 신규채용자('15년 기본교육 미수료자 포함) 기존 수행인력 ※ '16년 신규 서비스관리자도 교육 이수대상자에 포함 ○ (교육시기) 16년 2월 ○ (교육장소) 지자체 협조를 통해 시·도 회의장 등을 무료로 활용	**▌수행인력 역량 강화 교육(시·도 단위 교육)** ○ (교육대상자) 거점서비스관리자, 서비스관리자, 독거노인생활관리사 ○ (교육시기) 17년 3월~ ○ (교육장소) (시·도)시·군·구 협조를 통해 시·도 회의장 등을 무료로 활용	○ 문구수정
	[기본교육 내용] ○ 기존+신규 커리큘럼 : 총 25시간(기존 및 신규인력 공통 15시간, 신규인력 단독 10시간)	[기본교육 내용] ○ 기존+신규 커리큘럼 : 총 25시간(기존수행인력 및 신규 채용인력 공통 15시간, 신규 채용인력 단독 10시간)	○ 채용방식 변경에 따라 문구수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
		※ 신규 채용인력 : 16년 기본교육 미수료자	
		〈서식 제1호〉 독거노인 현황조사 카드 ○ 신상정보 -생존자녀 있음(아들 : 명, 딸 : 명), 없음 ○ 생활정보 -주거상태 : 주거지, 주거유형, 주거구조, 주거환경 -관계정도 : 사회활동, 경제활동, 이웃관계빈도, 가족관계빈도, 의사소통가능정도 -생활여건 : 일상생활경험, 식생활경험, 스트레스 상태 -건강상태 : 거동가능정도, 질병 Ⅰ, 질병 Ⅱ *노인 우울(감) 척도 변경 ○ 현황조사 개인정보 수집 동의서 -개인정보제공동의 (중략) 2 제공받는 자 : U-119 서비스(국민안저처, 소방본부, 지역소방서), 보건복지부, 시·도(시·군·구), 보건소, 사회보장정보원, 한국노인인력개발원, 독거노인종합지원센터, 노인돌봄기본서비스 위탁 수행기관, 노인돌봄기본서비스 거점수행기관, 독거노인친구만들기사업 위탁 수행기관, 독거노인 중증장애인 응급안전알림서비스 위탁 수행기관, 독거노인사랑잇기서비스 참여기관 및 단체, 노인활동지원사업 위탁기관 3. 제공 항목 : 성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처, 생존자녀, 주거상태, 관계정도, 생활여건, 건강상태, 서비스 이용 현황 **〈서식 제2-1호〉 독거노인보호사업 신청서** ○ 제공서비스 : 노인돌봄기본서비스, 독거노인·중증장애인 응급안전알림서비스, 독거노인사랑잇기서비스	○ 현황조사 카드 개정 ○ 현황조사 정보 제공처 및 제공 항목 추가 ○ 사업서식 명칭 및 사업명 수정

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	(신설)	**〈서식 제2-2호〉 독거노인보호사업 신청자 사정지** **〈서식 제2-3호〉 독거노인보호사업 개인정보 수집 동의서** **〈서식 제3호〉 독거노인보호사업 종결 신청서** **〈서식 제4호〉 종합사정결과표** **〈서식 제5호〉 독거노인 생활교육 교육 지도안** **〈서식 제6호〉 생활교육 결과보고서** **〈서식 제7호〉 지역사회 노인보건복지 자원현황** **〈서식 제8호〉 복무관리대장** **〈서식 제9호〉 독거노인보호사업 동향보고** **〈서식 제10호〉 표준근로계약서** **〈서식 제11호〉 보안서약서**	
Ⅲ. 노인돌봄 종합서비스			
	1. 사업개요 **나. 서비스 대상** ○ 만 65세 이상의 노인 ※ 연령기준 : 1951년 출생일 경과자 (고령의 경우, 1941년 출생일 경과자)	**1. 사업개요** **나. 서비스 대상** ○ 만 65세 이상의 노인 ※ 연령기준 : 1952년 출생일 경과자 (고령의 경우, 1942년 출생일 경과자)	○ 출생일자기준
	라. 사업 기간 : 2016.1.1.~ 2016.12. 31	**라. 사업 기간** : 2017. 1.1.~ 2017. 12.31.	○ 사업기간의 변경
	바. 바우처 관리·운영 ○ 서비스 단가 적용기준 -국경일중 3·1절, 광복절 및 개천절	**바. 바우처 관리·운영** ○ 서비스 단가 적용기준 -국경일중 3·1절, 광복절, 개천절 및 한글날, 근로자의 날(5.1)	○ 국경일 및 휴무일 추가
	사. 사업추진체계 (신설)	**사. 사업추진체계** 전담 금융기관(카드사) • 국민행복카드 발급·관리 * 기 발급된 희망e든 카드 보유자는 향후 전 자이용권 재발급 신청시까지 희망e든 카드 계속 사용 가능	○ 사회서비스 전자이용권이 국민행복카드로 전환 ('16.11.30.일부터)
	아. 업무흐름도 ○ 결정·통지	**아. 업무흐름도** ○ 결정·통지	○ 사회서비스 전자이용권이 국민행복카드로 전환

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	- 시·군·구청(담당 사업팀) · 본인에게 결정내용 통지 · 사회보장정보원으로 신청자 결정자료 전송 · (신설) ○ 바우처 카드 발급 - 사회보장정보원 : 서비스 대상자에게 바우처 카드 발급·송부	- 시·군·구청(담당 사업팀) · 본인에게 결정내용 통지 · 사회보장정보원으로 신청자 결정자료 전송 · 전담금융기관으로 카드신청자료 전송 ○ 바우처 카드 발급 - 전담 금융기관 : 국민행복카드 발급·송부 * 국민행복카드 전담 영업점 방문, 유선 및 온라인을 통한 신청 가능	('16.11.30.일부터)
	2. 서비스대상자 선정 **가. 선정기준** **▮자격기준** **1) 방문서비스·주간보호서비스(연령(공통) : 만 65세 이상)** ① 노인장기요양등급 외 판정자 - (건강기준) 노인장기요양 등급 외 A, B - (소득수준) 가구 소득이 전국가구 평균소득의 150%이하 (중략)	**2. 서비스대상자 선정** **가. 선정기준** **▮자격기준** **1) 방문서비스·주간보호서비스(연령(공통) : 만 65세 이상)** ① 노인장기요양등급 외 판정자 - (건강기준) 노인장기요양 등급 외 A, B - (소득수준) 가구 소득이 기준 중위소득 160%이하 (중략) * 기 선정된 대상자는 자격기준 재판정(소득·건강상태 등), 자격변동 및 상실 시까지 이전기준 적용	○ 전국가구평균소득→기준중위 소득으로 전환
	2) 단기가사서비스 ○ 만 65세 이상의 독거노인 또는 고령(부부 모두 만 75세 이상)의 부부 노인가구 (신설)	**2) 단기가사서비스** ○ 만 65세 이상의 독거노인 또는 고령(부부 모두 만 75세 이상)의 부부 노인가구 * 조손가정(1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 65세 이상 노인 1인 또는 1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 75세 이상 고령노인부부로 구성된 가구)의 노인으로 시·군·구청장이 인정하는 자인 경우, 대상자 선정 가능	
	- (건강기준) 최근 2개월 이내 골절(관절증, 척추병증 포함) 진단 또는 중증질환 수술로 인하여 단기간 돌봄이 필요한 자로 의사진단서(소견서) 또는 입퇴원확인서, 수술확인서 중 1개로 확인 (중략) - (소득기준) 가구 소득이 전국가구 평	- (건강기준) 최근 2개월 이내 골절(관절증, 척추병증 포함) 진단 또는 중증질환 수술로 인하여 단기간 돌봄이 필요한 자로 의사진단서(소견서) 또는 입퇴원확인서, 수술확인서 중 1개로 확인 (중략) - (소득기준) 가구 소득이 기준 중위소	

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	균소득의 150%이하 * 독거노인 또는 부부 노인가구는 주민등록상 기준으로 확인(단, 실제로 홀로 살고 있거나 노인가구만이 살고 있는 것이 확인될 경우 현장 확인서 등을 구비 후 가능)	득 160%이하 * 독거노인 또는 부부 노인가구, 조손가정 여부는 주민등록상 기준으로 확인(단, 실제로 홀로 살고 있거나 노인가구, 조손가구 만이 살고 있는 것이 확인될 경우 현장 확인서 등을 구비 후 가능)	
	[단기가사서비스 개요] ○ 서비스 대상자 만 65세 이상의 독거노인 또는 75세 이상고령의 부부 노인가구 (신설) ○ 소득기준 전국가구평균소득 150% 이하	**[단기가사서비스 개요]** ○ 서비스 대상자 만 65세 이상의 독거노인 또는 75세 이상고령의 부부 노인가구 * 조손가정(1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 65세 이상 노인 1인 또는 1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 75세 이상 고령노인부부로 구성된 가구)의 노인으로 시군구청장이 인정하는 자인 경우, 대상자 선정 가능 ○ 소득기준 기준 중위소득 160%이하	○ 전국가구평균소득→기준 중위 소득으로 전환
	[치매가족휴가지원서비스 개요] ○ 소득기준 전국가구평균소득 150% 이하	**[치매가족휴가지원서비스 개요]** ○ 소득기준 기준 중위소득 160%이하	○ 전국가구평균소득→기준 중위 소득으로 전환
	▌제외대상 ○ 국고사업에 의하여 동일한 또는 유사한 재가서비스를 받고 있는자 (중략) ※ 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 노인돌봄종합서비스, 가사간병서비스, 노인장기요양 보험 방문요양(치매특별등급 인지활동형 방문요양은 해당되지 않음)등의 서비스를 받고 있을 경우 서비스 대상에서 제외	**▌제외대상** ○ 국고사업에 의하여 동일한 또는 유사한 재가서비스를 받고 있는자 (중략) ※ 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 노인돌봄종합서비스, 가사간병서비스, 노인장기요양 보험 방문요양서비스(치매특별등급 인지활동형 방문요양은 해당되지 않음)를 받고 있을 경우 서비스 대상에서 제외	○ 문구수정
	▌우선순위 ○ (방문·주간보호서비스) 대상자 선정 시 대상자 특징, 건강상태 순으로 우선 순위 부여 - (신설)	**▌우선순위** ○ (방문·주간보호서비스) 대상자 선정 시 대상자 특징, 건강상태, 연령상태 순으로 우선 순위 부여 - 연령상태 : 80세 이상 고령노인	○ 우선순위 신설(연령상태)
	<서비스 대상자 선정기준> ○ (신설)	**<서비스 대상자 선정기준>** ○ 1순위(연령기준) 80세 이상 ○ 2순위(연령기준) 80세 미만	○ 우선순위 신설(연령상태)

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	○ (단기가사서비스) 독거노인이 75세 이상 고령의 부부 노인가구보다 우선순위	○ (단기가사서비스) 독거노인, 75세 이상 고령의 부부 노인가구, 조손가정 순으로 우선 순위 부여	○ 조손가정 추가에 따른 우선순위 조정
	▌신청방법 ○ 제출서류 - 신청서류 · 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서〈서식 1호〉 · 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서〈서식 2호〉 · 개인정보 수집 및 활용동의서(서비스 이용자 작성용) - 서비스 대상자의 건강보험증 사본(해당자의 경우) - 가구원의 소득 증명자료(해당자의 경우) · 주민등록표 세대원의 소득증명자료 ※ 건강보험료 본인부담금 부과금액은 행복e음 시스템으로 확인 가능	**▌신청방법** ○ 제출서류 - 공통서류 · 사회보장급여(사회서비스 이용권) 신청(변경)서〈서식 제1호〉 · 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서〈서식 제14호〉 · 서비스 대상자의 건강보험증 사본(해당자의 경우) · 가구원의 소득 증명자료(해당자의 경우) : 주민등록표 세대원의 소득증명자료 ※ 건강보험료 본인부담금 부과금액은 행복e음 시스템으로 확인 가능 - 개별서류 · (노인돌봄종합서비스) 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서〈서식 제13호〉 · (단기가사서비스) 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서〈서식 제12호〉, 사회서비스 전용 국민 행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서〈서식 제12-1호〉	○ 법률 개정 및 사회서비스 전자이용권이 국민행복카드로 전환
	① 전국가구 평균소득 100%	① 기준 중위소득 110%	○ 전국가구평균소득→기준중위 소득으로 전환
	② 전국가구 평균소득 130%	② 기준 중위소득 140%	○ 전국가구평균소득→기준중위 소득으로 전환
	③ 전국가구 평균소득 150%	③ 기준 중위소득 160%	○ 전국가구평균소득→기준중위 소득으로 전환
	▌통지 ○ 시·군·구 담당자는 행복e음을 통한 신청정보 입력·전송 및 정상처리 확인 이후 대상자 선정 결과를 신청자에게 통지하고 서비스 이용방법 안내〈서식 3호〉	**▌통지** ○ 시·군·구 담당자는 행복e음을 통한 신청정보 입력·전송 및 정상처리 확인 이후 대상자 선정 결과를 신청자에게 통지하고 서비스 이용방법 안내〈서식 제 2호〉	○ 법률개정에 따른 서식변경

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	▌등급변경 ○ 변경절차 - 신청 : 본인부담금 등급변경은 본인 신청 및 담당자의 직권에 의해 조사·결정, 월 서비스 시간등급 변경은 본인 신청(사회복지서비스 제공·변경신청서)에 의해 결정	**▌등급변경** ○ 변경절차 - 신청 : 본인부담금 등급변경은 본인 신청 및 담당자의 직권에 의해 조사·결정, 월 서비스 시간등급 변경은 본인 신청(사회보장급여(사회서비스이용권) 신청·변경서〈서식 제 1호〉)에 의해 결정	○ 법률개정에 따른 서식변경
	[등급에 따른 구분(방문/주간보호서비스)] ○기초생활수급자 ○ 차상위 계층 ○ 차상위 초과~전국가구평균소득 100%미만 ○ 전국가구평균소득 100%이상~130% 미만 ○ 전국가구평균소득 130%이상~150% 이하	[등급에 따른 구분(방문/주간보호서비스)] ○기초생활수급자 ○ 차상위 계층 ○ 차상위 초과~기준 중위소득 110%미만 ○ 기준 중위소득 110%이상~140%미만 ○ 기준 중위소득 140%이상~160%이하	○ 전국가구평균소득→기준 중위 소득으로 전환
	[등급에 따른 구분(단기가사서비스)] ○ 기초생활수급자 ○ 차상위 계층 ○ 차상위 초과~전국가구평균소득 100%미만 ○ 전국가구평균소득 100%이상~130% 미만 ○ 전국가구평균소득 130%이상~150% 이하	[등급에 따른 구분(단기가사서비스)] ○ 기초생활수급자 ○ 차상위 계층 ○ 차상위 초과~기준 중위소득 110%미만 ○ 기준 중위소득 110%이상~140%미만 ○ 기준 중위소득 140%이상~160%이하	○ 전국가구평균소득→기준 중위 소득으로 전환
	라. 자격관리 등 **▌자격기준 재조사** ○ (소득기준) 전체 이용자에 대하여 소득기준 적정여부를 매년 사업 시작전 일괄 조사하여 변동사항이 있을 경우 대상자 및 해당 수행기관에게 통보하고 사실여부 확인 및 조치 ※ 사업시작 시기 : 매년 1월1일 (신설)	**라. 자격관리 등** **▌자격기준 재조사** ○ (소득기준) 전체 이용자에 대하여 소득기준 적정여부를 매년 사업 시작전 일괄 조사하여 변동사항이 있을 경우 대상자 및 해당 수행기관에게 통보하고 사실여부 확인 및 조치 ※ 사업시작 시기 : 매년 1월1일 ※ 단, 소득기준 변경(전국가구평균소득→기준 중위소득)에 따라, 기 선정된 대상자는 자격기준 재판정(소득·건강상태 등), 자격변동 및 상실 시까지 이전기준 적용	○ 전국가구평균소득→기준 중위 소득으로 전환

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	3. 서비스 내용 및 단가 **가. 서비스 내용** **▌단기가사서비스(1개월(24시간) 또는 2개월(48시간))** ※ 서비스 내용은 방문서비스와 동일 ※ 1회에 한해 1개월 연장이 가능하며 연장 신청은 서비스 종료일 15일전부터 가능 ※ 다른 질환에 대해서는 연도내 재신청이 가능하나 동일 진단질환에 대해서는 연도내 재신청 불가능	**3. 서비스 내용 및 단가** **가. 서비스 내용** **▌단기가사서비스(1개월(24시간) 또는 2개월(48시간))** ※ 서비스 내용은 방문서비스와 동일 ※ 1회에 한해 서비스 연장신청(최대2개월)이 가능하며 연장신청은 서비스 종료일 15일전부터 가능 ※ 다른 질환에 대해서는 연도내 재신청이 가능하나 동일 진단질환에 대해서는 연도내 재신청 불가능	○ 서비스 시간 연장 (최대 48시간 → 96시간) - 최초 서비스 시간을 1개월 24시간 또는 2개월 48시간 둘 중 선택 - 1회 연장 시 서비스시간을 1개월 24시간 또는 2개월 48시간 둘 중 선택
	3. 서비스 내용 및 단가 **다. 바우처 지원액 및 본인부담금** **▌바우처 지원액** ○ (단기가사서비스) 서비스대상자에게는 월 24시간에 해당되는 만큼의 바우처를 지원 - 단기가사서비스는 본인부담금 납부 후 익일에 바우처가 생성되므로 익일부터 서비스 제공가능 ※ 단, 이용자가 서비스 신청시 가상카드를 선택해야 본인부담금 납부 후 익일부터 서비스 제공이 가능하고, 실물카드를 신청할 경우 카드 수령까지 3~5일 소요	**3. 서비스 내용 및 단가** **다. 바우처 지원액 및 본인부담금** **▌바우처 지원액** ○ (단기가사서비스) 서비스대상자에게는 월 24시간에 해당되는 만큼의 바우처를 지원 - 단기가사서비스는 본인부담금 납부 후 익일에 바우처가 생성되므로 익일부터 서비스 제공가능 ※ 단, 이용자가 서비스 신청 후 수령까지 3~5일 소요	○ 단기가사서비스의 경우, 가상카드가 폐지되고 사회서비스 전자이용권이 국민행복카드(사회서비스 전용카드)로 전환
	▌ 본인부담금 ○소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용 [소득수준별 본인부담금] ○서비스 유형 및 시간 - 기초생활수급자 - 차상위계층 - 차상위 초과~100%미만 - 100%이상~130%미만 - 130%이상~150%이하	**▌ 본인부담금** ○소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용 [소득수준별 본인부담금] ○서비스 유형 및 시간 - 기초생활수급자 - 차상위계층 - 차상위 초과~기준 중위소득 110% 미만 - 기준 중위소득 110%이상~140% 미만 - 기준 중위소득 140%이상~160% 이하	○ 전국가구평균소득→기준중위 소득으로 전환
	○본인부담금 환급방법 [방문·주간보호(단기가사 포함) 정부지원금 및 본인부담금 수준]	○본인부담금 환급방법 [방문·주간보호(단기가사 포함) 정부지원금 및 본인부담금 수준]	○ 전국가구평균소득→기준중위 소득으로 전환

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	ㅇ 130%이상~150%이하 ㅇ 100%이상~130%미만 ㅇ 차상위 초과~100%미만 ㅇ 차상위계층 ㅇ 기초생활수급자	ㅇ 기준 중위소득 140%이상~160% 이하 ㅇ 기준 중위소득 110%이상~140% 미만 ㅇ 차상위 초과~기준 중위소득 110% 미만 ㅇ 차상위계층 ㅇ 기초생활수급자	
	[2016년도 보험료 본인부담금 부과금액에 의한 차상위계층 판정기준]	[2017년도 보험료 본인부담금 부과금액에 의한 차상위계층 판정기준]	ㅇ 연도 변경
	4. 서비스 실시 **다. 서비스 제공** **▌ 서비스 실시절차** ㅇ 서비스 개시와 종료시점에 휴대용단말기를 통해 바우처 카드로 서비스 이용료 결제	**4. 서비스 실시** **다. 서비스 제공** **▌ 서비스 실시절차** ㅇ 서비스 개시와 종료시점에 휴대용단말기를 통해 국민행복카드로 서비스 이용료 결제	ㅇ 사회서비스 전자이용권이 국민행복카드로 전환
	5. 서비스 제공기관 운영 **가. 서비스 제공기관 운영** **▌ 제공기관 운영기준** (신설)	**5. 서비스 제공기관 운영** **가. 서비스 제공기관 운영** **▌ 제공기관 운영기준** ㅇ 회계기준은 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」에 준할 것 * 사회복지법인 또는 사회복지시설이 아닌 경우, 관계법령에서 정한 회계원칙을 적용	ㅇ 법령개정에 따른 회계 내용 추가
	▌ 사업비 관리 (신설) (신설) (중략)	**▌ 사업비 관리** ㅇ 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스는 타 사업 또는 시설과 구분하여 별도 회계로 편성·관리하여야 함 ㅇ 제공기관 수입금 활용범위(우선순위) - 인력 인건비(급여, 퇴직금 및 퇴직적립금, 사회보험부담금, 기타 후생경비*), 기관부담분 사회보험료, 퇴직금 및 퇴직적립금, 운영비(수수료, 공공요금, 제세공과금, 차량비, 연료비, 사무실 유지운영비, 여비, 회의비) 등 사업 운영에 필요한 경비에 지출하여야 함. - 그 밖에 제공인력 교육훈련비 및 근로조건 개선 등 처우개선*에 우선적으로 지출하여야 하며, - 지출한 후에도 남은 금액은 모법인	ㅇ 사업비 관리 우선순위 추가

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	○ 서비스 제공기관은 바우처 매출 및 추가매출을 통하여 도우미 임금, 퇴직금, 카드 단말기 구입 및 유지비용, 기자재 비용, 관리 비용 및 기타 운영에 소요되는 모든 경비를 충당하며 바우처 사업을 위한 관리운영비 등의 별도 지원은 없음	또는 다른 시설(기관)으로의 전출은 금지하되, 노인돌봄종합사업*에 한하여 활용 가능(시군구 승인 후 사용) - 서비스 제공기관은 바우처 매출 및 추가매출을 통하여 사업운영에 소요되는 모든 경비를 충당하며 바우처 사업을 위한 관리운영비 등의 별도 지원은 없음	
	나. 서비스 제공인력 자격 및 모집 **▌서비스 제공인력 자격** ○ 도서·벽지 지역에 대한 특례 - 서비스 이용자가 「국민건강보험법 시행령」 제43조의3제1호에 따라 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역에 거주하는 경우로서 해당 시·군·구에 등록된 제공자의 제공인력으로는 그 이용자에게 서비스를 제공할 수 없다고 인정되는 경우 다음 조건을 모두 충족하는 사람을 제공인력으로 활용할 수 있음 (1) 이용자의 추천을 받아 그 이용자에게 서비스를 제공하는 사람 (2) 해당 시·군·구에 거주하는 사람 (3) 이용자의 배우자, 직계존비속, 직계존비속의 배우자, 형제자매 또는 동거자가 아닌 사람 ※ 이웃 주민이 서비스를 제공하는 경우 자격증 구비 면제 가능하나 제공기관 자체교육 시행 (신설)	**나. 서비스 제공인력 자격 및 모집** **▌서비스 제공인력 자격** ○ 도서·벽지 지역에 대한 특례 - 서비스 이용자가 「국민건강보험법 시행령」 제45조제1호에 따라 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역에 거주하는 경우로서 재가방문서비스의 제공인력이 이용자를 방문할 수 없거나 방문에 많은 시간이 걸리는 등의 사유로 서비스를 제공할 수 없다고 시장·군수·구청장이 인정하는 경우에는 해당 시·군·구에 거주하고, 이용자가 추천하는 사람으로서 시장·군수·구청장이 적절한 서비스를 제공할 수 있다고 확인하는 사람은 제공인력으로 활용할 수 있음 (1) 이용자의 추천을 받아 그 이용자에게 서비스를 제공하는 사람 (2) 해당 시·군·구에 거주하는 사람 (삭제) ※ 이웃 주민이 서비스를 제공하는 경우 자격증 구비 면제 가능하나 제공기관 자체교육 시행 ※ 가족이 서비스를 제공하는 경우 가족으로서의 당연한 도움과 바우처 서비스 제공이 혼재된 점을 감안하여 제공인력에 의한 서비스 대비 50% 감산한 바우처 생성(정부지원금, 본인부담금 모두 50% 적용)	○ 법률 개정('16.12.27.시행)

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	○ 다음과 같은 경우에 해당될 때는 노인돌보미가 될 수 없음 - 노인돌봄종합서비스를 받는 노인 ※ 동 사업의 노인돌보미로서 서비스 대상 노인의 배우자, 직계 존비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자인 경우 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없으며, 위반시 환수 조치	- 시·군·구가 가족인 인정 제공인력 투입을 허용하거나, 제공기관이 가족인 인정 제공인력을 서비스에 투입하기 전 시·군·구에 보고할 때에는 반드시 '가족관계'임을 명확히 통보(보고)하여 감산된 바우처가 생성될 수 있도록 조치하고 제공기관은 계약자 정보 등록 시 '매칭 인력 정보'에 '가족에 의한 서비스 제공' 임을 입력 (제공인력 변경으로 인한 바우처 변동 (정상⇔감산)은 정보입력 다음 달부터 적용) - 가족인 인정제공인력에 의한 서비스임에도 불구하고 해당 정보의 누락 등으로 감산된 바우처가 생성되지 않고, 정상 바우처가 생성·지급된 경우 부당이득에 해당하며, 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우에는 이용자에게 제공자와 연대하여 부당이득 징수금을 납부하게 할 수 있음 ○ 다음과 같은 경우에 해당될 때는 노인돌보미가 될 수 없음 - 노인돌봄종합서비스를 받는 노인 ※ 동 사업의 노인돌보미로서 서비스 대상 노인의 배우자, 직계 존비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자인 경우 특례 미해당 시 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없으며, 위반 시 환수 조치	
	다. 제공인력 교육훈련 **▌제공인력 교육** ○교육기간은 2016년 2월 1일 ~ 11월 30일 (중략) ○ 교육장소는 16개 시·도별 또는 시·군·구 회의장이나 교육장으로 무료대관이 가능한 곳을 활용 (중략) ○ 예산에 대한 집행(강사비, 인쇄비, 기타 운영비 등)에 대해서는 우리부에서 지출	**다. 제공인력 교육훈련** **▌제공인력 교육** ○교육기간은 2017년 2월 1일 ~ 11월 30일 (중략) ○ 교육장소는 17개 시·도별 또는 시·군·구 회의장이나 교육장으로 무료대관이 가능한 곳을 활용 (중략) ○ 예산에 대한 집행(강사비, 인쇄비, 기타 운영비 등)에 대해서는 관련예산에서 지출	○ 연도 및 개수 수정
	6. 바우처 지급 및 이용 **가. 바우처 카드 발급** **① 바우처 카드 발급 절차 : 전체 삭제**	**6. 바우처 지급 및 이용** **가. 바우처 카드 발급** **① 바우처 카드 발급 절차 : 전면개정**	

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	(신규)	**2 바우처 카드(이용권) : 2016년 11월부터 국민행복카드로 전환** ○ 국민행복카드 : 실물카드 형태로 신용, 체크 등 금융 기능이 있는 국가바우처 통합 카드 * 국가가 제공하는 다양한 바우처를 하나의 카드로 이용할 수 있는 바우처 카드 ○ 2016년 11월 이후 신규 신청자는 국민행복카드를 발급 - 단, 기 발급된 희망e든 카드를 보유하고 있는 경우 카드 분실 시까지 이용 가능 ○ 발급대상 : 서비스 이용자 외 국민 누구나 발급 가능 * 현재 바우처 수혜자가 아니어도 국민 누구나 카드사 영업점을 통해 신청·발급 가능하며 카드 기발급자는 향후 바우처 이용시 신청절차에 따라 서비스만 신청하여 서비스 이용 가능 ** 바우처 사용종료 후 일반금융카드(신용, 체크)로 계속 사용 가능 - 국민행복카드는 서비스 대상자 명의로 발급 * 금융기관의 카드발급 상담전화 시 대상자 본인과 반드시 통화하여 확인 - 국민행복카드 종류 : 신용카드, 체크카드, 바우처 전용카드	
	2 바우처 카드의 특징 : 전체 삭제	**3 국민행복카드 발급 신청** ○ 서비스 지원과 카드신청을 함께할 경우 (☞ 주민센터) - 신청권자 : 이용권(바우처) 신청권자와 동일 - 신청방식 : 읍·면·동 주민센터를 통해 서비스 지원 신청 시 '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공 동의서' 작성 후 제출 * 국민행복카드가 없는 신청자 중 우체국, 은행 영업점 및 카드센터 등을 방문하려는 경우,'국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공 동의서'작성 불필요 ○ 국민행복카드가 있는 경우 : 별도 카드발급이 필요 없으며, 기 소지한 카드를 통해 서비스 이용	

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
		○ 국민행복카드만 신청 또는 재발급 신청할 경우 (☞ 카드사) - 신청권자 : 서비스 신청자 본인 - 신청방법 : 카드사 영업점 방문 또는 홈페이지를 통해 신청 가능 * 읍·면·동 주민센터 및 시·군·구에서는 재발급 신청 불가	
	3 카드 배송과 사용 등록 : 전체 삭제	4 카드 배송과 사용 등록 ○ 서비스 신청 시 신청자가 선택한 카드사에서 카드발급상담전화(TM)로 자격확인 및 심사 후 3~7일 이내 배송 - 수취인 부재 시 카드사가 별도로 수령방법을 신청인에게 안내 ○ 바우처 카드 사용 등록 : 바우처 결제만 진행할 경우 별도의 수령 등록은 불필요하나, 신용 기능 사용을 위해서는 카드사별 카드 수령 등록 절차에 따른 등록을 완료해야 사용 가능	
	4 카드 재발급 : 전제 삭제	5 카드 재발급 ○ 카드 훼손 또는 분실 시 카드사 영업점 방문 또는 홈페이지를 통해 신청 가능 ○ 배송절차는 신규발급 시와 동일 - 바우처 카드 재발급 시에도 본인부담금 납부 계좌는 기존 계좌와 동일	
	5 바우처 카드 관련 주의사항 ○ 하나의 바우처 카드로 다양한 사회서비스 전자바우처의 이용이 가능하므로 서비스가 종료되더라도 바우처 카드 보관 필요	6 바우처 카드 관련 주의사항 ○ 국민행복카드로 다양한 사회서비스 전자바우처의 이용이 가능하므로 서비스가 종료되더라도 바우처 카드 보관 필요	
	6 제공인력 카드관리	~~7 제공인력 카드관리~~	○ 중복 된 내용으로 삭제
	나. 바우처 생성 4 바우처 유효기간 ○ 생성된 바우처는 미사용 시 이월되나 2016년 12월 31일까지만 결제가 가능하며, 12월 31일 이후에는 소멸 처리되어 사용이 불가함에 유의	나. 바우처 생성 4 바우처 유효기간 ○ 생성된 바우처는 미사용 시 이월되나 2017년 12월 31일까지만 결제가 가능하며, 12월 31일 이후에는 소멸 처리되어 사용이 불가함에 유의	
	다. 서비스 결제 1 결제 원치 ○ 결제수단	다. 서비스 결제 1 결제 원치 ○ 결제수단	

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	- 결제단말기(전용단말기, 스마트폰, 동글이 등 3종)+바우처카드 ○ 결제방법 (중략) (신설) ○유의사항 (중략) - 소급결제는 서비스 제공일로부터 30일 이내에만 가능	- 결제단말기(전용단말기, 스마트폰, 동글이 등 3종)+국민행복카드 ○ 결제방법 (중략) * 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 명의로 결제해야 하며, 이를 위반한 경우 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제19조7항 위반에 해당하여 제21조에 따른 부당이득으로 간주 ○ 유의사항 (중략) - 소급결제는 서비스 제공일로부터 60일 이내에만 가능하며 1일 최대 20회까지만 가능	
	3 추가 구매 (중략) (신설)	**3 추가 구매** (중략) - 바우처 잔량 부족 시 익월 바우처를 미리 사용하면 부당청구로 간주	
	4 바우처 카드의 부정사용 ○ 바우처 부정사용 유형 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공비용을 청구하는 행위 (중략) - 서비스 대상자(보호자)와 제공인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 행위 - 제공인력(기관)이 서비스 대상자의 바우처 카드를 보관하고 사용하는 행위 (중략) ○이상결제 모니터링 실시 (중략) (신설)	**4 바우처 카드의 부정사용** ○ 바우처 부정사용 유형 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공비용을 청구하거나, 서비스를 제공했음에도 타제공인력 및 타수급자의 카드 등으로 바우처 결제한 경우 (중략) - 서비스 대상자(보호자)와 제공인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하고 서비스 제공비용의 일체 또는 일부를 분취(分取)하는 행위 - 제공인력(기관)이 서비스 대상자의 바우처 카드를 보관하고 사용하는 행위 (서비스 제공여부와 관계없음) (중략) ○ 이상결제 모니터링 실시 (중략) - 사회보장정보원('16.7월~)에서 지급전 청구 적정성을 검토하고 이상결제 의심 건에 대해 지급보류 및 소명 요구 수행(부록 「청구비용 적정성 검토」 참조)	

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	8. 예산집행 및 정산 **가. 업무의 위탁 및 비용의 예탁** **2 비용의 예탁** ○ 시·군·구청장은 동일 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예탁하였거나, 예산 조정 등으로 기 예탁한 사업비 환급이 필요한 경우 사회보장정보원으로 환급을 요청	**8. 예산집행 및 정산** **가. 업무의 위탁 및 비용의 예탁** **2 비용의 예탁** ○ 시·군·구청장은 동일 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예탁하였거나, 예산 조정 등으로 기 예탁한 사업비 환급이 필요한 경우, - 전자바우처시스템에 환급 요청 내역을 등록하고 등록한 내용을 엑셀로 다운받아 사회보장정보원으로 환급을 요청 공문 발송	○ 예탁금 환급절차 변경 - 기존 : 공문통보 - 변경 : 전자바우처시스템 등록 ⇒ 공문통보
	나. 서비스 비용의 청구 및 지급 **1 비용청구** ○ 청구 및 결제 원칙 - 단, 전용단말기 등을 활용한 실시간 결제가 불가능한 경우에 한해 예외적으로 및 전자바우처시스템을 통한 "예외지급 청구" 가능	**8. 예산집행 및 정산** **나. 서비스 비용의 청구 및 지급** **1 비용청구** ○ 청구 및 결제 원칙 - 단, 전용단말기 등을 활용한 실시간 결제가 불가능한 경우에 한해 예외적으로 소급결제 및 전자바우처시스템을 통한 "예외지급 청구" 가능	○ 누락된 내용 수정
	2 비용의 지급 **[월별 서비스 비용 지급일정]**	**2 비용의 지급** **[월별 서비스 비용 지급일정]** * 지급일이 토·일·공휴일인 경우 전일에 지급 ** 단, 설·추석 등 장기 연휴인 경우, 청구기간 등을 감안하여 사전 공지 후 지급일정 조정이 가능	○ 서비스 비용 지급일정 조정 (휴일 공휴일인 경우, 익일지급 ⇒ 전일 지급)
	4 본인부담금 잔액 및 이자환급 ○ 본인부담금 잔액 환급 방법 - 서비스 시행 중인 대상자 • (본인부담금 과입금 시) 시군구 담당자가 "행복e음"을 통해 환급을 요청하면 2주 이내에 환급('16년 상반기 중 적용 예정)	**4 본인부담금 잔액 및 이자환급** ○ 본인부담금 잔액 환급 방법 - 서비스 시행 중인 대상자 • (본인부담금 과입금 시) 시군구 담당자가 "행복e음"을 통해 환급을 요청하면 2주 이내에 환급	○ 기반영 내용 삭제
	6 부당이득 징수 ○ 부당이득 징수절차 - (요청 방법) 사군구청장은 요청 시 처분 제공기관, 제공인력 대상자, 바우처 결제승인 번호, 승인일시, 금액, 바우처 복원 여부 등을 명시하여 사회보장정보원으로 공문 통보	**6 부당이득 징수** ○ 부당이득 징수절차 - (요청 방법) 사군구 담당자는 당해 연도 부당이득 건에 대해서는 전자바우처시스템에 접속하여 직접 환수를 요청하고 해당 건을 공문으로 사회보장정보원에 통보 * 공문 요청 시 전자바우처시스템에 등록한 내용을 엑셀로 다운받아 첨부	○ 부당이득 징수절차 변경 - 기존 : 공문통보 - 변경 : 전자바우처시스템 등록 ⇒ 공문통보

세부사업명	2016년 안내	2017년 안내	변경사유
	사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서 〈서식 제 1호〉	사회보장급여(사회서비스 이용권) 신청(변경)서〈서식 제1호〉	보건복지부 고시 제 2016-208호 ('16.11.11)
	사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서〈서식 제 2호〉	(삭제)	보건복지부 고시 제 2016-208호 ('16.11.11)
	사회복지서비스 및 급여 결정(적합·부적합)·변경·정지·중지·상실 통지서〈서식 제 3호〉	사회보장급여(적합·부적합)·변경·정지·중지·상실 통지서〈서식 제 2호〉	보건복지부 고시 제 2016-208호 ('16.11.11)
	(신설)	보장비용·부당이득 환수(반환명령) 통지서(0차)〈서식 제 3호〉	보건복지부 고시 제 2016-208호 ('16.11.11)
	(신설)	현장 조사서〈서식 제 5호〉	
	사회서비스 제공자 지위승계 신고서〈서식 제 10호〉	사회서비스 제공자 지위승계 신고서〈서식 제 11호〉(뒤쪽)	보건복지부령 제 00455호 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 일부개정령안」('16.12.27)
	바우처 카드(가상) 발급(재발급) 및 개인정보 제공·활용 동의서〈서식 제 15호〉	(공통)개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서〈서식 제14호〉 (노인돌봄종합서비스) 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서〈서식 제13호〉 (단기가사서비스) 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서〈서식 제12호〉, 사회서비스 전용 국민 행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서〈서식 제12-1호〉	국민행복카드 도입에 따른 카드발급 신청서식 개정
	(신설)	단기가사서비스 서비스 연장 신청서〈서식 제 15호〉	단기가사서비스 1회 연장 시 신청서
	(신설)	국민행복카드 안내문(참고 7)	국민행복카드 도입에 따른 카드발급 안내문 추가
	(신설)	청구비용 적정성 검토 안내(참고 8)	「전자바우처 청구비용 적정성 검토 제도 시행 안내」,사회서비스정책과, '16.6.28)
	(신설)	돌봄서비스 이용자 권리 및 준수사항 (참고 9)	제공인력 권리 신장을 위해 이용자 교육을 위한 이용자 권리 및 준수사항 부록 추가 (사회서비스일자리과)
	(신설)	현행 관련 근거 법령(참고 10)	돌봄서비스 이용자 권리 및 준수사항 관련 근거 법령 안내

I

노인돌봄서비스 사업개요

01 사업개요

가. 목적
나. 사업근거
다. 사업내용

PART Ⅰ

노인돌봄서비스 사업 개요

1 사업개요

가. 목적

- 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인과 독거노인에게 욕구에 따라 안전확인, 생활교육, 서비스 연계, 가사·활동지원, 주간보호서비스 등 맞춤형 복지서비스 제공

나. 사업근거

- 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원)
  ① 국가 또는 지방자치단체는 홀로 사는 노인에 대하여 방문요양서비스 등의 서비스와 안전확인 등의 보호조치를 취하여야 한다.
  ② 제1항의 서비스 및 보호조치의 구체적인 내용 등에 관하여는 보건복지부장관이 정한다.

- 사회복지사업법 제33조의 7(서비스 제공의 방법)
  ① 보호대상자에 대한 서비스 제공은 현물로 제공하는 것을 원칙으로 한다.
  ② 시장·군수·구청장은 국가 또는 지방자치단체 외의 자로 하여금 제1항의 서비스 제공을 실시하게 하는 경우에는 보호대상자에게 사회복지서비스 이용권(이하 “이용권”이라 한다)을 지급하여 국가 또는 지방자치단체 외의 자로부터 그 이용권으로 서비스 제공을 받게 할 수 있다.

다. 사업내용

▌노인돌봄기본서비스

- 서비스 대상자
  - 만 65세 이상 요양서비스 불필요 독거노인
  - 소득, 건강, 주거, 사회적 접촉 등의 수준을 평가하여 보호 필요가 높은 순으로 대상자 선정
- 서비스 구성
  - 가정방문, 유선 등을 통한 주기적 안전확인, 생활교육, 서비스연계 등 예방서비스로 구성
- 이용자 부담
  - 무료(공급자 지원 방식)

▌독거노인사랑잇기서비스

- 서비스 대상자
  - 노인돌봄기본서비스 예비대상자 중 서비스 제공에 동의한 독거노인

    ※ 단 후원물품과 후원금품 지원의 경우 노인돌봄기본서비스 대상자 지원가능
- 서비스 구성
  - 민간의 자원봉사자와 자원을 활용한 서비스

    (사랑잇는 전화) 민간의 자원봉사자가 주 2~3회 안부전화 및 말벗서비스 제공

    (마음잇는 봉사) 민간의 자원봉사자가 규칙적인 방문서비스 및 후원금품 제공
- 이용자 부담 : 무료(자원봉사활동)

▌무연고독거노인장례지원서비스

- 서비스 대상자
  - 노인돌봄기본서비스, 독거노인응급안전알림서비스 대상자 중 무연고 사망자
- 서비스 내용
  - 수행기관의 서비스관리자 및 생활관리사가 사망한 무연고 독거노인의 상주 또는 연고자가 되어 최소한의 의례 지원
- 본인부담금
  - 무료(공급자 지원 및 자원봉사 서비스 연계)

Ⅱ

독거노인 보호 사업

01 사업개요
02 대상자 선정 및 제공서비스
03 사업 추진 체계
04 서비스 제공 인력 관리
05 교육

PART Ⅱ

독거노인 보호 사업

1 사업개요

▌목 적

- 독거노인에 대한 생활실태 및 복지욕구 파악, 정기적인 안전확인, 보건·복지서비스 연계 및 조정, 생활교육 등을 통해 독거노인에 대한 종합적인 사회안전망 구축

▌서비스대상

- 현황조사를 통해 파악된 소득, 건강, 주거, 사회적 접촉 등의 수준을 평가하여 보호 필요가 높은 독거노인을 사업대상자로 선정

▌사업기간 : 17년 1월~12월

▌제공서비스

- 노인돌봄기본서비스(07년 ~)
  - (내용) 독거노인생활관리사(이하 "생활관리사"라 함)가 요보호 독거노인에게 정기적인 안전확인 및 정서적 지원, 건강·영양관리 등의 생활교육, 보건·복지서비스 자원 발굴·연계

- 독거노인사랑잇기서비스(11년 ~)
  - (내용) 노인돌봄기본서비스 예비대상자로서 민간의 자원봉사자가 전화안부 또는 규칙적인 방문을 통한 정기적 안전확인 및 정서지원

- 무연고 독거노인장례지원서비스(12년 ~)
  - (내용) 수행기관의 서비스관리자 및 생활관리사가 상주가 되어 최소한의 장례의례서비스 제공

2 대상자 선정 및 제공서비스

가. 서비스 대상자 선정

▌노인돌봄기본서비스 대상자

- 주민등록상 거주지와 동거자 유무에 상관없이 실제 혼자 살고 있는 만 65세 이상 노인으로서, 다음의 경우에 해당하는 자

- 일상적 위험에 매우 취약하여 정기적인 안전 확인이 필요한 경우
- 소득, 건강, 주거, 사회적 접촉 등의 수준이 열악하여 노인관련 보건복지서비스 지원이 필요한 경우
- 안전 확인이 필요한 대상은 아니지만 정기적인 생활상황 점검 및 사회적 접촉기회 제공이 필요한 경우

- 제외 대상
  - 국고사업에 의하여 동일한 또는 유사한 재가서비스를 받고 있는 자
    - 자활근로에 의한 간병서비스
    - 노인돌봄종합서비스
    - 노인장기요양보험
    - 국가보훈처 보훈섬김이
    - 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스사업(바우처)의 가사 간병서비스 등 이에 준하는 재가서비스

      ※ 기초생활수급자 등 급여서비스 대상자는 무조건적인 제외 대상자가 아님에 유의(판정 기준에 따라 대상자 선정 여부 결정)

▌독거노인사랑잇기서비스 대상자

- 노인돌봄기본서비스 예비대상자 중 민간 자원봉사자 연계를 통해 안부확인 등의 서비스 제공이 필요한 홀로 사는 노인

▌무연고 독거노인장례지원서비스 대상자

- 노인돌봄기본서비스, 독거노인응급안전알림서비스 대상자 중 무연고 사망자

나. 서비스 대상자 선정 절차

절차	내 용
현황조사대상자확정 (시·군·구)	• 주민등록상 독거노인, 이 · 통 · 반장 등에 의해 발굴된 독거노인 중 재가 복지서비스를 받지 않는 독거노인을 대상자로 확정
현황조사실시 (수행기관)	• 확정된 대상자를 기준으로 생활관리사가 현황조사 실시
사업 대상자 추천 (수행기관)	• 재가서비스를 받지 못하는 치매환자 • 관계기관으로부터 의뢰받은 자살·학대 고위험군 • 판정기준에 따라 서비스 지원 대상자 선정 • 기타 시 · 군 · 구청장이 정하는 자
서비스 신청 (대상자)	• 추천된 사업 대상자가 독거노인보호사업 신청서 작성 제출
서비스 자격 결정 (시·군·구)	• 신청된 서비스 대상자에 대해 자격확인 후 자격 결정 – 중복·제외 대상자 확인 후 결정
서비스 제공 (수행기관)	• 생활관리사 배정 및 서비스 제공

다. 서비스 대상자 선정 세부 절차

①『현황조사』대상자 확정

▌**정기조사(연초)** : 기초연금을 받고 있는 독거노인(주민등록상 독거는 아니지만 실제 홀로살고 있는 노인 포함) 중 다른 재가복지서비스 수혜자를 제외한 독거노인
※ '17년에는 추가조사(7월)로 갈음

- (시·군·구)
  - 시·군·구 담당 공무원은 주민등록상 만 65세 이상 1인 가구 명단(일괄등록)과 읍·면 사무소 또는 동주민센터 이·통·반장 등을 통해 발굴한 요보호 독거노인(개별등록)을 현황조사 대상자로 취약노인지원시스템에 등록('17년 3월중)
    * 행정자치부에서 제공한 추출 스크립트 활용(시·군·구 주민정보 관리 부서 협조 필요)
  - 시·군·구 자체 제공 재가복지서비스 수혜자 명단을 취약노인지원시스템에 등록('17년 1월말)

- (사회보장정보원)
  - 1단계 : 취약노인지원시스템에 등록된 현황조사 대상자 중 아래 조건에 해당하는 명단을 추출(사회보장정보시스템 활용)
    - 기초연금 미수급자를 현황조사 대상자에서 제외 처리
    - 정부제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외 처리

    ※ 정부제공 재가복지서비스 : 자활근로에 의한 간병서비스, 노인돌봄종합서비스, 노인장기요양보험, 국가보훈처 보훈섬김이, 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스사업(바우처)의 가사 간병서비스 등 이에 준하는 재가 서비스
  - 2단계 : 1단계를 통해 추출된 명단 중 시·군·구 자체 제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외 처리
  - 3단계 : 취약노인지원시스템에 등록된 현황조사 대상자 리스트에 "보건소 등록 치매환자", "학대이력이 있는 대상자"를 표시
  - 최 종 : 현황조사 확정 대상자 선정 작업 완료

- (정부제공 재가복지서비스 이용여부 확인 방법)
  - 1차 : 현황조사 확정 대상자 선정 시(사회보장정보원)
  - 2차 : 현황조사 후 서비스 이용자의 신청서 등록 시(사업수행기관)
  - 3차 : 매월 등록되는 자격대상자 명단 확인 시(사업수행기관)

▌추가조사

- (시·군·구)
  - 시·군·구 담당 공무원은 주민등록상 만 65세가 되는 1인가구 명단*(일괄등록) 및 전입한 만 65세 이상 독거노인*(일괄등록), 읍·면·동과 이·통·반장을 통해 발굴한 요보호 독거노인(개별등록)을 현황조사 대상자로 시스템에 등록('17년 7월까지)
    * 행정자치부에서 제공한 추출 스크립트 활용(시·군·구 주민정보 관리부서 협조 필요)

- (사회보장정보원)
  - 1단계 : 취약노인지원시스템에 등록된 현황조사 대상자 중 아래 조건에 해당하는 명단을 추출(사회보장정보시스템 활용)
    - 기초연금 미수급자를 현황조사 대상자에서 제외 처리
    - 정부제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외 처리

    ※ 정부제공 재가복지서비스 : 자활근로에 의한 간병서비스, 노인돌봄종합서비스, 노인장기요양보험, 국가보훈처 보훈섬김이, 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스사업(바우처)의 가사 간병서비스 등 이에 준하는 재가서비스
  - 2단계 : 1단계를 통해 추출된 명단 중 시·군·구 자체 제공 재가복지서비스 수혜자를 현황조사 대상자에서 제외 처리
  - 3단계 : 취약노인지원시스템에 등록된 현황조사 대상자 리스트에 "보건소 등록 치매환자", "학대이력이 있는 대상자"를 표시
  - 최 종 : 현황조사 확정 대상자 선정 작업 완료

- (정부제공 재가복지서비스 이용여부 확인 방법)
  - 1차 : 현황조사 확정 대상자 선정 시(사회보장정보원)
  - 2차 : 현황조사 후 서비스 이용자의 신청서 등록 시(사업수행기관)
  - 3차 : 매월 등록되는 자격대상자 명단 확인 시(사업수행기관)

② 현황조사 실시

- (서비스관리자) 현황조사 대상자를 생활관리사에게 배정하고, 현황조사를 실시하도록 조치

- (생활관리사) 직접가구를 방문하여 현황조사카드 작성
  - 현황조사 시 지역주민의 현황을 잘 아는 이·통·반장의 의견 적극 참고

    ※ 현황조사는 가능한 1개월 이내에 완료하도록 노력하며, 정기조사 기간(1개월) 동안은 예외적으로 생활교육 미실시 허용

- 현황조사 부재자 및 거부자 관리
  - (부재자) 현황조사를 실시하지 못한 부재자의 경우 매월 추가조사를 실시
    ※ 부재자가 연락을 취할 수 있도록 조사대상 독거노인 가구에 회신연락처(노인돌봄기본서비스 사무실 전화번호)를 남기고, 주변이웃에게도 연락처를 주어 부재자가 집에 있는 모습을 목격한 경우 연락을 할 수 있도록 조치
  - (거부자) 현황조사를 위해 방문했을 때 육안 상 살펴본 생활환경이 매우 취약하다고 판단되는 경우, 3회 이상 추가 조사를 시도하고 추가 조사를 거부한 경우는 현황조사 카드의 거부자 확인란에 자필 또는 사회복지 담당공무원의 서명 후 보관, 해당 독거노인에 대해 행정기관에서 관리하도록 읍·면·동에 통보
    ※ 특히 알콜중독으로 보이는 남성 독거노인, 거동이 매우 불편한 독거노인, 이웃과의 접촉이 거의 없는 독거노인 등은 서비스관리자에게 보고하여 관계기관의 도움을 받을 수 있도록 조치
    ※ 육안 상 생활환경이 양호한 거부자는 현황조사 종결처리
  - 부재자와 거부자에 대하여 추가조사를 시도했으나 조사하지 못한 경우, 관련기록(방문일시, 사유)을 문서화하고 취약노인지원시스템에 입력
- (현황조사 결과 등록) 시·군·구 수행기관은 현황조사가 완료되면, 현황조사결과를 취약노인지원시스템에 일괄 등록

③ 사업대상자 선정 요청

- (추천 대상자 판정) 서비스관리자는 판정기준에 따라 점수화한 후 보건복지부가 제시한 선정기준 점수에 해당하는 독거노인을 사업 대상자로 추천
  - 서비스 제공 필요노인으로 추천된 독거노인에 대해 독거노인보호사업 신청서·신청자 사정지·개인정보 수집 동의서*를 징구
    * 독거노인보호사업 신청서〈서식 제2-1호〉, 신청자 사정지〈서식 제2-2호〉, 개인정보 수집 동의서〈서식 제2-3호〉
    - 독거노인보호사업 신청서〈서식 제2-1호〉, 개인정보 수집 동의서〈서식 제2-3호〉를 대상자 전원에게 수기로 서명 접수(매년 취합)
    - 대상자에게 사업기간(17년 1월~17년 12월)을 설명하고 1년 단위로 현황조사와 판정을 통해 서비스 연속 여부가 결정됨을 안내
  - 시·군·구에 배정된 사업 대상자수보다 실제 선정기준 점수에 해당하는 독거노인이 더 적을 경우, 또는 연중 사망 등으로 결원이 발생하는 경우 '요보호대상 처리(p.44)'에 준하여 우선 선정
- (대상자 자격 결정 요청) 서비스관리자는 독거노인보호사업 신청서〈서식 제2-1호〉를 징구한 대상자에 대하여 독거노인보호사업 신청자 사정지〈서식 제2-2호〉를 취약노인지원시스템에 입력한 후 시·군·구에 대상자 자격 결정 요청
  ※ 선정기준 점수 해당자 또는 비해당자에 대한 미선정/선정사유를 취약노인지원시스템에 입력

- (독거노인사랑잇기서비스 대상자 판정) 전체 사업대상자의 20%를 예비대상자로 선정하여 취약노인지원시스템에 등록하고 독거노인사랑잇기서비스 관리 등에 활용
  ※ 독거노인사랑잇기서비스대상자에 대해서는 독거노인종합지원센터 제출

④ 서비스 자격 결정

- (시·군·구 공무원) 요청받은 대상자에 대해 자격을 심사한 후 자격 결정
  ※ 예외적용자(선정기준 점수 미만인 자 중 재가서비스를 받지 못하는 요보호 대상자 등)가 누락되지 않았는지 반드시 확인 후 자격 결정

> ▷ **자격심사기준**
> * 선정기준 점수에 해당하는 대상자
> * 선정된 대상자 수가 배정 대상자 수 보다 적을 경우, 선정기준 점수 미만인 자 중 재가서비스를 받지 못하는 요보호대상자
> * 위에 근거하여 자격심사를 완료했으나 선정된 대상자 수가 배정 대상자 수 보다 적을 경우에는 차점자부터 대상자로 선정
>
> ▷ **요보호대상 기준**
> * 치매 독거노인, 자살 고위험 독거노인, 학대피해 독거노인, 건강상태 및 연령 등을 고려하여 시·군·구청장이 정하는 자 등

⑤ 서비스 제공

- (사업대상자 배정) 서비스 수혜 대상자들에게 생활관리사 배정
  - 사업대상자 수는 생활관리사(서비스관리자 포함) 1명당 평균 25명 수준으로 하되, 생활관리사의 이동거리, 독거노인 주거 및 건강상태 등을 고려하여 생활관리사별 배정 독거노인 수는 탄력적으로 조정 가능

⑥ 사업대상자 관리

- 대상자 정보관리
  - 대상자에 대한 현황조사 및 추가자료에 변동사항 발생 시 전산 자료수정 철저
  - 독거노인 현황조사카드, 독거노인보호사업 신청서, 종합사정결과표를 대상자별로 구분하여 서류 관리
    ※ 독거노인보호사업 신청서(서식 제2-1호)의 대상자 비상연락처 작성 철저
- 사망·전출 등에 대한 관리
  - 대상자가 전출하는 경우 취약노인지원시스템에서 종결 처리하고, 전입자에 대해 현황조사를 실시할 수 있도록 전입지 관할 수행기관에 통보

- 사망, 전출, 전입, 동거, 서비스 연계 등으로 인해 독거노인의 판정기준에 따른 점수가 높아진 경우 등에는 예비대상자 순위 또는 판정결과에 따라 사업대상자 교체
  ※ 예비대상자가 노인돌봄기본서비스 대상자로 교체된 경우에는 취약노인지원시스템에 대상자 정보를 변경

- (서비스 이관) 노인돌봄기본서비스와 독거노인사랑잇기서비스 상호간 대상자 이관 가능
  ※ 노인돌봄기본서비스 대상자가 서비스에서 탈락된 경우 독거노인사랑잇기서비스로 연계 철저

- (요보호대상 처리) 치매 독거노인, 자살 고위험 독거노인, 학대피해 독거노인, 건강상태 및 연령을 고려하여 시·군·구청장이 정하는 자 등 노인돌봄기본서비스 대상자로 우선 배정 및 집중 관리
  ※ 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함 (노인복지법 제39조의 6)

라. 제공서비스

▌서비스관리자는 독거노인보호사업 신청서를 토대로 독거노인의 개인별 욕구에 따라 서비스 계획 수립

- 서비스별 제공 내역
  - 노인돌봄기본서비스 : 안전확인, 생활교육, 서비스연계
  - 독거노인사랑잇기서비스 : 안부확인
  - 무연고 독거노인 장례지원서비스

▌노인돌봄기본서비스

- 안전확인 서비스
  - (주기) 독거노인 1인에 대해 직접확인(방문) 주1회 이상, 간접확인(전화) 주2회 이상 실시. 단, 폭염 및 한파, 폭설 등의 기상특보 발령 기간에는 일일 실시
    ※ 기상특보 발령에 따른 주말/공휴일 근무 시 평일 중 대체휴무 제공
  - (서비스내용) 대상자의 건강상태, 환경변화 및 욕구파악 등 안전확인 실시
  - (서비스결과 등록) 안전확인 결과를 취약노인지원시스템에 등록

- 생활교육
  - 생활교육이 필요한 독거노인 수, 지역 특성을 고려하여 독거노인 생활교육 계획 수립
  - 교육내용 : 장수노트, 치매예방교육, 기상특보 대책방안교육 등 적극 활용
    ※ 장수노트 교재 및 생활관리사 매뉴얼은 독거노인종합지원센터 홈페이지 참조

- 교육주기 : 생활관리사별 월 1회 이상(1회당 1시간), 독거노인별 분기당 1회 이상
- 교육장소 : 교육과 관련한 제반 사항을 고려하여 주민자치센터, 복지관, 경로당, 기타 공공장소 등 독거노인이 접근하기 쉬운 장소에서 실시
- 교육인원 : 5인 이상(사업대상자 외 일반노인 참여 가능)

  ※ 도서벽지 등 인원확보가 어려운 지역의 경우 2인 이상 참여 생활교육 인정
  ※ 독거노인의 건강상태 및 주택위치 등의 특성으로 생활교육이 어려운 경우는 관련문서를 기록하고 1 : 1 교육 실시

- 민간자원 등을 동원하여 다양한 생활교육 프로그램 구성
- 생활교육 실시결과 취약노인지원시스템 입력

● 서비스 연계

- 독거노인 정보와 직접 방문 등을 통해 대상자의 욕구를 파악하여 개인별 서비스 계획 수립
- 정부지원 사업 및 지역사회 민간복지 자원을 적극 발굴하여 서비스 연계계획 수립
- 서비스관리자는 서비스 제공주체(기관, 단체 및 개인 등)와 협의하여 서비스 제공여부 및 방식(시간, 주기 등) 등을 결정하고 생활관리사에 통보

  ※ 종합사정결과표〈서식 제4호〉
  ※ 서비스 제공기관과 서비스연계를 위한 협의가 어려운 경우 서비스관리자는 시·군·구에 협조요청

- 생활관리사는 해당서비스 제공기관과 서비스 지원 대상가구를 연계하고 사후점검 실시

【서비스 연계(예시)】

욕구	종 류	내 용	관련 기관 및 단체
소득보장	경제적 지원	기초생활보장, 긴급지원, 기초연금, 결연 후원 등	읍·면 사무소 또는 동 주민센터 민간복지기관 및 단체 등
고용보장	노인사회활동 지원사업	노인사회활동지원사업 제공, 취업알선	시니어클럽, 노인취업지원센터 등
권익보호	안전확인	119어르신폰, 사랑의안심폰, 독거노인 응급안전알림서비스 등	국민안전처, 읍·면 사무소 또는 동 주민센터, 시·군·구 등
	노인학대 예방사업	학대상담, 보호 및 지원 등	노인보호전문기관
건강보장	노-노 케어	안부확인, 말벗 및 생활안전 점검 등	노인사회활동지원사업 수행기관
	종합서비스	가사, 활동지원 또는 주간보호서비스	노인돌봄종합서비스 수행기관
	방문보건사업	가정방문을 통한 건강관리 제공	보건소

욕구	종 류	내 용	관련 기관 및 단체
	치매검진 및 관리지원	치매조기검진, 치매치료관리비(약제비 등) 지원	보건소
	장기요양보험	방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 복지용구, 노인요양시설 입소 등	국민건강보험공단 노인장기요양보험 지원센터
	노인의치·보철	노인의치 보철	보건소, 민간단체 등
	노인 안검진	노인 안검진, 개안수술(백내장 등), 돋보기 무료지원 및 수리	한국실명예방재단, 보건소, 민간단체 등
	의료서비스	지역사회 의료기관 연계를 통한 진료·치료서비스	민간 의료기관 등
	이·미용서비스	이·미용서비스	민간복지기관 및 단체 등
영양관리	무료급식	경로식당, 식사제공	무료급식 사업 수행 단체 민간복지기관 및 단체
	식사배달	도시락, 밑반찬 배달	민간복지기관 및 단체
	푸드뱅크·마켓·팜, 식료품 등	식료품, 약품 등	민간복지기관 및 단체
주거보장	주택마련	영구임대주택, 독거노인 공동생활 가정 등	시·군·구청, 읍·면 사무소 또는 동 주민센터, 주택공사 등
	노인복지시설 입소	노인복지주택, 양로시설, 노인공동생활 가정 등	노인주거복지시설 등
	주거개선 사업	도배·장판, 전기공사, 냉·난방수리 등	주택·전기·가스안전공사 등 민간 자원봉사 및 후원
사회활동 여가	자원봉사	가사보조, 병원 등 외출동행, 말벗서비스 지원 등 각종 자원봉사 활동	지역 내 자원봉사단체, 종교단체, 학교, 민간기업의 사회봉사단 등
	여가·문화·교육 활동	여가·문화·교육 프로그램	노인복지관, 노인교실(경로대학), 경로당 등
자원연계	후원금품	지역내 공공 및 민간의 자발적 후원금이나 후원물품 연계	공공기관, 종교단체, 민간기업 등의 민간기관 및 시민
장례지원	장례의례지원	무연고 독거노인 장례의례 지원 시 종교의례	종교단체, 꽃집, 사진관 등
기타	기타	지역 내 민간 복지 서비스	공공기관, 종교단체, 민간기업 등의 민간기관 및 시민

- 서비스 종결
  - 사망, 전출, 동거, 타서비스 연계, 기타 등의 사유로 서비스를 종결할 경우에는 독거노인보호사업 종결신청서〈서식 제3호〉 징구
    ※ 서비스관리자는 종결자에 대해 1년간 최소 2회 이상 사후관리 실시

▌독거노인사랑잇기서비스

- (주기) 독거노인 1인에 대해 간접확인(전화) 주 2회
- (서비스내용) 대상자의 안부확인 및 정보제공 등
- (서비스제공자) 민간 자원봉사자
- (서비스 신청 및 종결)
  - 수행기관은 독거노인사랑잇기서비스 대상자의 신규등록, 변경사항(서비스종결, 정보수정) 등에 관하여 독거노인종합지원센터에 정기적인 정보 공유
- (서비스결과 등록)
  - 안부확인 결과를 독거노인종합지원센터 홈페이지 내 '독거노인전산시스템'*에 등록
  - 수행기관은 연락두절 대상자에 대한 긴급출동 요청 시 대상자 안전확인 후 독거노인종합지원센터 홈페이지 내 독거노인전산시스템*에 결과 등록 및 통보
    * www.1661-2129.or.kr

▌무연고 독거노인 장례지원서비스

- (목적) 무연고 독거노인 사망자에 대한 장례서비스 제공을 통해 사망자의 존엄성과 품격 유지
  ※ 무연고 독거노인 사망자의 정의 : 연고자가 없거나, 연고자를 알 수 없는 경우 또는 연고자가 시체인수를 거부 기피한 만 65세 이상 독거노인
- (대상자) 노인돌봄기본서비스 대상자 중 무연고 독거노인
  ※ 노인돌봄기본서비스, 독거노인응급안전알림서비스 대상자에 대해 우선 제공하고, 점차 모든 무연고 독거노인으로 확대 예정
- (지원주체) 독거노인종합지원센터, 시·군·구 노인돌봄기본서비스 수행기관
- (지원내용) 수행기관의 서비스관리자 및 생활관리사가 사망한 무연고 독거노인의 상주 또는 연고자가 되어 최소한의 의례 지원
  ※ 사망한 독거노인이 원래 주소지와 다른 시·군·구의 병원에 안치되었더라도, 장례지원 주체는 사망한 독거노인에게 노인돌봄기본서비스를 제공했던 수행기관임.

● (추진절차)

– (대상자 조사) 수행기관이 전수조사를 통해 확인된 무연고 독거노인 DB를 별도로 구축하여 관리(연고유무, 영정사진 유무)

※ 연고자가 없거나, 있어도 관계가 단절된 노인

– (독거노인 사망자 발생 및 무연고 확정)

	사 례 1	사 례 2
독거노인 사망자 발생	직·간접 경로를 통해 수행기관이 대상 독거노인의 사망사실을 알게 된 경우(대부분의 경우임)	무연고 담당 공무원이 경찰로부터 무연고 사망자 인계받음
신고와 보고	수행기관은 사망장소를 관할하는 경찰서에 신고하고(병원에서의 사망은 제외), 시·군·구 노인돌봄기본서비스 담당 공무원에게 보고	사망자가 만 65세 이상인 경우, 시·군·구 노인돌봄기본서비스 담당 공무원에게 통보하여 노인돌봄기본서비스 대상자 여부를 확인토록 함
무연고 확정	노인돌봄기본서비스사업 담당 공무원은 관할 경찰서의 사망처리 진행상황을 확인하고, 관할 경찰서에서 무연고 사망자로 확정되면 관할 시·군·구 무연고 사망자 처리 담당 공무원(이하 "무연고 담당 공무원"이라 함)에게 무연고 사망자를 통보	노인돌봄기본서비스 담당 공무원은 사업 대상자로 확인한 경우 수행기관에 즉시 통보 *만 65세 이상의 무연고 사망자의 주소지가 관할 시·군·구가 아닌 경우, 주소지 시·군·구의 노인돌봄기본서비스 담당 공무원에게 통보 요망

– (장례준비) 노인돌봄기본서비스 담당 공무원은 무연고 사망자 시체를 인수받은 시·군·구의 무연고 담당 공무원에게 무연고 사망자(노인돌봄기본서비스 대상자)의 시신처리 일정(화장·매장일자), 시신안치병원, 시체처리 대행업자 연락처 등을 확인한 후 수행기관에 통보

– (장례지원서비스) 수행기관은 화장(매장)일정을 고려하여 시신이 안치된 병원의 장례식장과 빈소대여 계약을 맺고 장례지원서비스 실시

※ 서비스 내용 : 문상지원(다과 접대), 종교의례 등 생활관리사와 자원봉사자가 독거노인의 상주역할 대행

– (소요시간) 최소 3시간 이상(시체처리일정 기준 사전 3시간 이상)

※ 만약 화장시간이 오전(12 : 00이전)으로 예약되었을 경우 화장 전날 빈소를 마련하여 장례서비스 실시

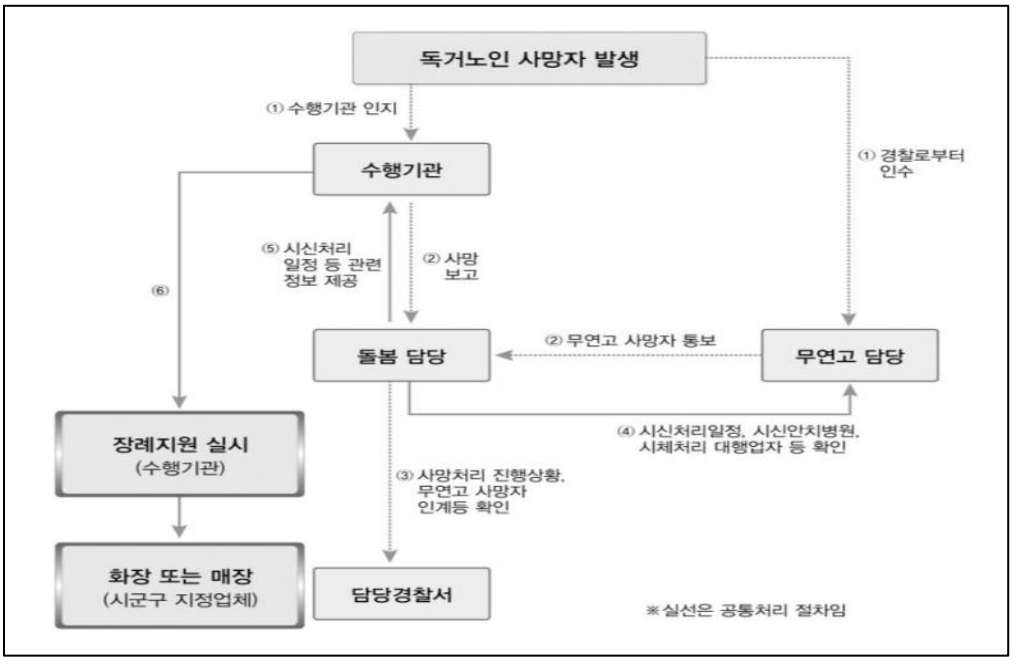
– (결과보고) 수행기관은 장례의례서비스 수행 후 독거노인종합지원센터에 결과보고

※ 보고내용 : 집행 내역 및 영수증 등

판정기준

● (수행기관) 집행지침을 참조하여 선 지출 후 센터로 결과 보고
→ (센터) 집행내용 검토 후 사업비 수행기관에 입금
→ (센터) 보건복지부로 결과 보고

【장례지원서비스 진행 절차】



● 주체별 역할

기 관		역 할
보건복지부		• 사업 총괄 및 평가
독거노인종합지원센터		• 후원기업 발굴 및 대상자 발생상황 후원기업 통보 • 결과보고 취합·정산 및 지원금 지급 • 보건복지부에 결과 보고
시·군·구	노인돌봄 기본 서비스 담당	• 수행기관의 장례준비 지원 – 관할 경찰서의 사망처리 진행상황을 확인 – 관할 경찰서로부터 무연고 사망자 시체를 인수받은 시·군·구의 무연고자 담당 공무원에게 무연고 사망자(노인돌봄기본서비스 대상자)의 시신처리 일정(화장·매장일자), 시신안치병원, 시체처리 대행업자 연락처 등을 확인한 후 수행기관에 통보
	무연고 담당	• 경찰로부터 인수받은 무연고 사망자가 만 65세 이상인 경우, 시·군·구 노인돌봄기본서비스 담당 공무원에게 통보 • 노인돌봄기본서비스 담당 공무원이 요청하는 무연고 사망자(노인돌봄기본서비스 대상자에 한함)에 대한 정보 적극 제공 * 화장 또는 매장 일자, 시신안치 병원, 시체처리 대행업자 연락처 등 • 장례지원서비스 제공을 위해 노인돌봄기본서비스 수행기관이 빈소를 예약하는 데 있어 장례식장의 부당행위(시간제 계약 거부 등)가 발생하지 않도록 적극 관리

기 관		역 할
(거점) 노인돌봄기본서비스 수행기관		• (평상시)장례지원 물품 보관→(지역 내 장례 발생 시)지원 물품 배송→(장례 종료 시)지원 물품 회수 *각 지역별 거점수행기관은 별도 통보
노인돌봄 기본 서비스 수행기관	서비스 관리자	• 독거노인 사망자 발견 시, 경찰에 신고 및 시·군·구에 보고 • 거점수행기관으로부터 장례지원 물품을 접수하고 그 외 필요물품은 구입(정산보고서 등 관련 자료는 센터에 제출) • 장례지원서비스 대상자 발생 시 독거노인종합지원센터에 보고 및 담당 생활관리사(상주) 선정
	생활관리사	• 장례서비스 수행 – 영정사진 수거 및 전달, 주변 이웃에 부고 및 장례 일정 알림 – 임종노트 확인을 통해 영정사진 관련 사항 조치 – 종교의례서비스 연계(필요 시) • 장례 종료 시 장례의례 지원 물품을 거점수행기관으로 배송 • 결과보고를 위한 사진 촬영
후원 기업		• 장례의례 지원 물품 기부 및 자원봉사자 지원

● 장례서비스 집행 기준

– 협약한 기업에서 제공하는 물품 이외의 항목만 집행

– 최대한 지역자원연계 노력을 통해 예산 절감 요망(꽃집, 사진관, 장례식장 등)

– 지역특성으로 집행기준 변경이 필요한 경우는 센터로 별도 문의

항 목		집행 기준	비 고
총 지출예산		최대 40만원 이내 집행	
빈소차림	빈소대여료	10만원 이내	– 최소 3시간 이상 – 기업에서 지원하는 5만원 이상의 비용에 한하여 집행 – 물품대여료 (향로, 촛대) 포함
	영정사진 인쇄, 액자 및 근조 리본구입	5만원 이내	– 11R(11인치*14인치) 이상 – 대상자 영정사진이 사전에 준비되지 않은 경우 구입 – 근조리본은 기업에서 지원하지 않는 경우만 구입
	꽃바구니 2개	10만원 이내	– 기업에서 꽃재단이 지원되지 않을 경우만 구매
	물품구매 및 대여	5만원 이내	– 기업에서 지원되지 않는 항목만 구매 – 향, 초, 다과(커피, 녹차, 종이컵 등) – 향로, 촛대 대여비 지급 가능
운영비	독거노인 생활관리사 수당	5만원	– 5만원 정액 지급 – 필요에 따라 교통비 추가지급 가능
	교통비		

3 사업 추진 체계

가. 사업 추진 체계

추진주체	기 능
보건복지부	• 사업 기본계획 수립 및 사업지침 시달 • 사업에 대한 관리·감독 및 사업평가 • 국고보조금 교부, 사업홍보 등
시·도	• 예산지원 • 시·도 거점수행기관 선정 및 관리 • 시·군·구 사업 평가 및 관리 감독
시·군·구	• 세부 사업계획 수립 및 시행 • 서비스 제공기관 선정 및 관리 • 서비스 대상자 중복서비스 조사 및 승인 • 사업수행기관 지도 감독 • 지역자원 개발 및 연계
독거노인 종합지원센터 (중앙)	• 독거노인보호사업 지원 • 독거노인사랑잇기서비스 총괄 • 수행기관 및 인력 종합관리 • 수행인력 역량강화를 위한 교육 총괄 • 서비스 제공 현황 모니터링 • 노인전문 전화상담 운영 • 무연고독거노인장례지원서비스 종합관리
시·도 거점 수행기관	• 관할 시·군·구 수행기관 수행인력 교육 • 시·도와 협력하여 모니터링 및 평가 실시 • 독거노인사랑잇기서비스 : 기업 및 자원봉사자 발굴과 연계, 시·도별 지역자원 발굴 및 연계와 배분, 자원봉사자 교육 등 • 정기현황조사 결과 등록 안내 • 시·도별 자료취합 및 제출
시·군·구 서비스 수행기관	• 서비스 수행인력 모집, 교육, 복무관리, 파견 • 독거노인 현황조사 • 서비스 제공 • 서비스 모니터링 • 사업홍보를 통한 적극적 복지서비스 발굴 • 독거노인사랑잇기서비스 지원 및 무연고 독거노인 관리 • 복지서비스 연계
사회보장정보원	• 취약노인지원시스템 관리

나. 사업수행기관별 역할 및 기능

▌보건복지부

- 사업기본계획 수립 및 사업지침 시달
- 사업에 대한 관리·감독 및 사업평가
- 국고보조금 교부, 사업홍보 등

▌시·도

- 시·군·구별 사업량 및 예산배정
  - 시·도는 국고보조예산 지원 범위 내에서 국고보조금 교부 신청 및 시·군·구에 배정
    ※ 현황조사에 따른 시·군·구별 대상자 수를 고려하여 예산 배정

- 거점수행기관 선정 및 관리
  - 선정권자 : 시장 또는 도지사
  - 선정기간 : 16년 11월~12월
  - 위탁기간 : 17년 1월~12월
    * 시·도는 선정 및 위탁기간을 보건복지부와 협의 후 조정가능
  - 관할 시·군·구의 수행기관의 업무를 지원할 수 있도록 보건복지부(독거노인종합지원센터)와의 협의 후 광역단위의 수행기관을 17년 1월 5일까지 지정하여 보고
  - 광역단위의 수행기관은 다음*의 사항을 종합적으로 고려하여 직접 운영 또는 공모를 통해 기관**에 위탁할 수 있으며, 위탁 시에는 평가를 통해 사업을 정상적으로 수행할 수 있는 기관을 시·도별로 1개소 선정
    * 노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 수행인력 교육, 무연고독거노인장례지원서비스, 독거노인보호사업 평가결과 및 추진 실적, 지역 네트워크 구축 및 정보수집과 제공 능력, 위탁법인의 거점수행기관 지원능력 및 의지, 지역자원 및 자원봉사자 개발 능력 등
    ** 노인 대상 재가복지서비스를 제공하고 있는 법인 또는 지역적 특성으로 인해 기존에 선정된 기타 수행기관의 평가 결과가 우수한 경우 재 위탁 가능
  - 위탁기관 선정 평가 시 보건복지부의 평가 결과를 반영하여, 참여 제한 기관은 배제
    ※ 위탁기관 변경 시 기 채용인력 고용 및 퇴직적립금 승계, 관련문서 및 서류인계 등 제반사항 조치 철저
    ※ 수행기관 운영 주체가 변경되더라도 근무자는 특별한 사유가 없는 한 고용 승계
    (고용보장 예외 사항 : 배정인원 축소로 인하여 축소된 인원만큼 감축 시)
  - 거점수행기관에는 거점서비스관리자 1명 이상과 운영비를 지급
    • 수행인력에 대한 인건비와 퇴직금, 운영비는 기본서비스와 분리하여 관리

• 운영비는 거점수행기관 운영을 위한 활동비, 교통비, 교육비 등으로 별도 관리

* 운영비내역 및 사용기준 : 4대보험료, 사업수행 실행에 따른 진행비, 거점서비스관리자 수당 등
※ 기관 내 노인돌봄기본서비스 관련 업무 외 겸직 금지
※ 거점수행기관 거점서비스관리자는 독거노인종합지원센터에서 진행하는 집합교육 이수

업무 위탁계약서상 명시 사항(필수)

개인정보보호법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한)
- 위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항
- 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항
- 그 밖에 개인정보의 안전한 관리를 위하여 대통령령으로 정한 사항
  - 위탁업무의 목적 및 범위
  - 재위탁 제한에 관한 사항
  - 개인정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항
  - 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보의 관리 현황 점검 등 감독에 관한 사항
  - 수탁자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등에 관한 사항

※ 수탁자에 관하여, 제15조부터 제25조까지, 제27조부터 제31조까지, 제33조부터 제38조까지 및 제59조를 준용

– 시·도 및 보건복지부(독거노인종합지원센터)는 거점수행기관 평가지표에 의한 평가실시(~10월말)

- 관할 시·군·구 평가 및 사업 모니터링
  – 시·도는 사업평가단*을 구성하여 관할 시·군·구의 전년도 사업을 평가한 후 그 결과를 보건복지부에 보고(~10월말)
  • 평가결과가 평균보다 낮은 시·군·구에 대하여는 사업이 정상 추진될 수 있도록 독려
  • 시·군·구는 최근 2년간(16년, 17년)의 평가 결과가 평균보다 낮은 기관은 18년 위탁기관 선정 시 배제
  • 복지부 보고 시 관할 시·군·구별 순위 표기 및 세부 점수 제출

  * 평가단은 외부전문가(교수, 현장전문가)를 50% 이상 되도록 구성
  ※ 단, 평가단 구성에 대해 보건복지부와 협의하여 조정할 수 있으며, 최종결과 발표는 등급으로 안내

  – 관할 시·군·구의 수행기관 선정 결과를 확인한 후 복지부에 보고(~1월 말)
  – 시·도는 현황조사 및 대상자 선정의 적정성을 자체 모니터링(시·군·구별 탈락자·서비스 수급자 각 5명을 무작위 확인, 점검)하고, 그 결과를 복지부에 보고(~5월 말)
  – 혹서기·혹한기 시 자체 모니터링 실시(특보 발령일별 무작위로 5명 실시)하고 그 결과를 복지부에 보고(전월 모니터링 결과를 5일까지 보고)

- 국고보조금 정산 보고
  – 시·도는 회계연도 말을 기준으로 정산을 거쳐 퇴직금 등 집행 잔액은 반납 조치

● 행정사항

- 시·도는 자체 예산을 수립하여 수행인력의 처우개선비(교통비, 통신비, 자격수당, 복리후생수당) 지급 가능
- 시·도는 수행인력 역량강화교육이 원활하게 진행될 수 있도록 교육장(대관 및 시설비 등) 무료 대관 등에 적극 협조
- 시·도는 지역사회 요보호 독거노인(치매, 자살, 학대피해 등)이 보호받을 수 있도록, 보건소·치매센터 등의 유관기관에 대상자 연계 등의 협조 요청

▌시·군·구

● 수행기관 선정

- 선정권자 : 시·군·구청장
- 선정기간 : 16년 11월~12월
- 위탁기간 : 17년 1월~12월
- 시·군·구는 사업수행기관을 재지정 또는 선정 후 17년 1월 5일까지 시·도 보고
- 수행기관은 직접 운영 또는 공모를 통해 기관*에 위탁할 수 있으며, 위탁 시에는 평가를 통해 사업을 정상적으로 수행할 수 있는 기관을 시·군·구별로 1개소 선정**

  * 노인 대상 재가 복지 서비스를 제공하고 있는 법인 또는 지역적 특성으로 인해 기존에 선정된 기타 수행기관의 평가 결과가 우수한 경우 재 위탁 가능

  ** 시·군·구 통합에 의한 경우를 제외하고, 1개소 이상 지정 시 보건복지부와 사전 협의

- 위탁기관 선정 평가 시 시·도의 평가 결과를 반영하여, 참여 제한 기관은 배제

※ 위탁기관 변경 시 기 채용인력 고용 및 퇴직적립금 승계, 관련문서 및 서류인계 등 제반사항 조치 철저
※ 수행기관 운영 주체가 변경되더라도 근무자는 특별한 사유가 없는 한 고용 승계
(고용보장 예외 사항 : 배정인원 축소로 인하여 축소된 인원만큼 감축 시)

업무 위탁계약서상 명시 사항(필수)

■ 개인정보보호법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한)

- 위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항
- 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항
- 그 밖에 개인정보의 안전한 관리를 위하여 대통령령으로 정한 사항
  - 위탁업무의 목적 및 범위
  - 재위탁 제한에 관한 사항
  - 개인정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항
  - 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보의 관리 현황 점검 등 감독에 관한 사항
  - 수탁자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등에 관한 사항

※ 수탁자에 관하여, 제15조부터 제25조까지, 제27조부터 제31조까지, 제33조부터 제38조까지 및 제59조를 준용

- 수행기관 사업성과 평가
  - 사업성과 평가 기준을 적용하여 당해년도 사업성과를 평가하고, 그 결과를 시·도에(~10월초)보고하며, 차년도 사업수행기관 선정 시 이를 반영

- 수행기관 관리 및 지도 점검
  - 시·군·구는 반기별 1회 예산 집행 실적을 점검
  - 현황조사 및 서비스 수급자 선정 결과를 점검하고, 모니터링 실시(수행기관별 탈락자·서비스 수급자 무작위 확인, 점검)
  - 혹서기·혹한기 시 자체 모니터링 실시(특보 발령일별 무작위로 5명실시)

- 국고보조금 정산 보고
  - 시·군·구는 회계연도 말을 기준으로 정산을 거쳐 퇴직금 등 집행잔액은 반납 조치

- 행정사항
  - 시·군·구는 자체 예산을 수립하여 수행인력의 처우개선비(교통비, 통신비, 자격수당, 복리후생수당) 지급 가능
  - 시·군·구는 독거노인 현황조사 업데이트 및 대상자 선정을 완료하고 선정 즉시 서비스 제공 실시

    * 이·통·반장, 부녀회장 등을 통해 지역 내 도움이 필요한 독거노인가구를 효율적으로 발굴

  - 시·군·구는 인근 경로당 등 독거노인 생활교육 실시를 위한 적절한 장소를 확보할 수 있도록 적극 지원 및 협조
  - 시·군·구는 시·도의 지침에 따라 서비스관리자, 독거노인생활관리사에게 신분증 발급
  - 시·군·구는 신분증을 발급받은 자가 퇴직 등으로 동 업무를 수행하지 못하는 경우에는 이를 반납 받아 폐기 처분
  - 시·군·구는 신분증 발급대장을 비치 관리하여야 하고, 분기별로 신분증 발급현황 자료를 시·도에 보고

【독거노인생활관리사 신분증(예시)】

〈앞면〉	〈뒷면〉
사진 성 명 00도 00시	**독거노인생활관리사** 소 속 : 00노인복지관 성 명 : 생년월일 : . . 활동기간 : 2017년 1월 1일 ~ 2017년 12월 31일 년 월 일 시장·군수·구청장(인)

- 시·군·구는 사업수행기관의 장을 지역사회보장(복지)협의체 위원으로 임명 또는 위촉하여야 함

  * 사업수행기관 서비스관리자를 지역사회보장(복지)협의체의 실무협의체에 구성원(분과위원 포함)으로 당연 포함하여야 함

- 시·군·구는 지역사회 요보호 독거노인(치매, 자살, 학대피해 등)이 보호받을 수 있도록, 보건소·치매센터 등의 유관기관에 대상자 연계 등의 협조 요청

▌독거노인종합지원센터

● 역할

- 독거노인보호사업 지원
- 독거노인사랑잇기서비스 총괄
- 거점 및 수행기관 수행인력 교육
- 거점수행기관의 관할 시·군·구 수행기관 수행인력 교육 지원* 및 총괄

  * 수행인력 역량강화 교육에 필요한 경비 지원(강사비, 간식비 등)

- 거점수행기관 및 수행기관의 서비스 제공 현황 모니터링 및 평가 등
- 거점수행기관 및 수행기관과의 유기적 협력
- 노인전문 전화상담 운영
- 무연고독거노인장례지원서비스 종합관리

▌거점수행기관

◉ 역할

- 관할 시·군·구 수행기관 수행인력 교육(노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 기본교육(정기), 신규 서비스관리자 교육(수시)) 진행 및 지원·점검
- 분기별 서비스관리자 간담회 실시
- 혹서기·혹한기, 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시 독거노인 안전관리 강화

※ 해당지역 수행기관에 업무협조 요청 및 안내
※ 일일 독거노인 모니터링을 실시하고 결과를 취약노인지원시스템 내 등록 및 1주일 단위로 독거노인종합지원센터 보고

- 혹서기·혹한기「독거노인 보호계획 수립」및 시·군·구 수행기관별「독거노인 보호계획 수립」안내 및 점검
- 시·도를 보좌하여 관할 시·군·구 모니터링(점검표 및 양식 별도 안내) 및 평가 실시
  - 서비스 수급자 모니터링 : 직·간접 안전확인 실적 확인(월 1회 보고, 취약노인지원시스템 내 결과 등록)
  - 서비스 제공 현황 및 만족도 : 수행기관 및 독거노인 가정을 방문하여 직·간접 안전확인 실적 확인 및 대상자 만족도 조사
  - 현황조사 및 대상자 선정 유효성 : 수행기관 및 독거노인 가정을 방문하여 취약노인지원시스템상의 정보와 실제 독거노인 현황 비교

지역 구분 / 수행기관별 횟수	광역시(세종시 제외)		도		
	소규모 (대구, 인천, 광주, 대전, 울산)	중규모 (서울, 부산)	소규모 (제주)	중규모 (강원, 전북, 충남, 충북)	대규모 (경기, 경남, 경북, 전남)
서비스 제공 현황 및 만족도	분기 1회 이상	반기 1회 이상	분기 1회 이상	반기 1회 이상	연간 1회 이상
현황조사 및 대상자 선정 유효성	분기 1회 이상	반기 1회 이상	분기 1회 이상	반기 1회 이상	연간 1회 이상

※ 도서지역의 경우 접근성을 고려하여 연간계획 수립 시 보건복지부(독거노인종합지원센터)및 시·도와 협의하여 모니터링 방법을 조정할 수 있음
※ 모니터링 결과를 보건복지부(독거노인종합지원센터)와 시·도에 월 단위로 의무 보고하도록 하며, 모니터링 결과는 수행기관 사업평가에 반영(양식 별도 안내)

- 무연고독거노인장례지원서비스 거점수행기관(장례물품 관리 및 배송, 자원연계 등)
- 독거노인사랑잇기서비스 지원과 거점지역 민관협력 자원 개발 및 연계 등
- 시·도별 실적관리 및 독거노인 관련 자료조사, 취합 및 제출
- 현황조사결과 등록 안내
- 기타 보건복지부(독거노인종합지원센터)에서 독거노인 지원에 관해 의뢰하는 사업

- 시설기준
  - 거점서비스관리자의 사무공간 및 전용전화를 확보하고, 사무용품 등의 집기가 비치되어야 함

- 거점수행기관 운영
  - 거점수행기관은 1월 중으로 수행인력을 확보하고, 시·도별 기본교육 준비 및 진행 할 수 있도록 조치
  - 거점수행기관은 운영관리규정을 비치하고 공람토록 조치

    ※ 운영관리규정 : 독거노인보호사업을 수행하는데 있어 필요한 인사, 사무, 시설, 장비, 보수 및 복무 관리 등 사업 운영 전반에 관한 사항 포함

  - 행정서류 보관 방법 및 기간
    - 보관 방법 : 캐비넷에 잠금장치 조치 후 보관 또는 스캔 등의 파일보관 가능
    - 보관 기간 : 5년
  - 수행인력의 입사/퇴사 시 취약노인지원시스템에 즉시 반영
  - 수행인력의 입사/퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저
  - 수행인력의 입사/퇴사 시 시·도, 독거노인종합지원센터로 보고 철저

- 예산의 편성 및 집행
  - 수행기관의 예산과목에 준하여 편성하되, 아래 항목을 포함하여 편성
    - 4대보험료 : 사회보험료(건강보험, 국민연금, 산재보험, 고용보험) 및 사업자부담금
    - 사업수행 실시에 따른 진행비 등
  - 수행기관 모니터링 및 현장점검 등
  - 수행기관 실무자 간담회, 교육 등
  - 후원자원 배분 진행비(택배 등)
  - 해당 시·도 서비스 수급자 긴급지원 등

❖ 운영비 집행 제외 항목

- 본 사업 이외의 목적으로 사용된 유류대(차량 이용 대장 작성 철저)
- 본 사업 전용 차량 이외의 차량 보험료
- 수행인력 4대보험, 배상보험료 외 보험료
- 본 사업 전용 전화료 이외의 공공요금
- 사무실 임차료 및 운영비
- 기타 본 사업 목적 외 사용된 운영비

※ 시·도는 지도점검 시 운영비 내역에 대하여 철저히 지도감독하고, 거점수행기관은 모든 운영비에 대하여 본 사업 관련임을 입증할 수 있는 지출증빙 첨부 철저

- 연간 예산서 및 사업계획서는 시·도의 승인을 득하여야 하며, 당초 편성된 계획에서 변경할 경우 시·도에 사전 승인 후 집행 철저
  *단, 시·군·구를 통하여 예산을 교부받을 경우 시·도와 시·군·구가 협의하여 진행
- 사업안내서 이외의 사항에 대하여는 지방자치단체 예산편성 운용에 관한 규칙 또는 사회복지법인 재무회계규칙(위탁운영의 경우)에 의하여 집행

● 지도점검
- 보건복지부(독거노인종합지원센터)는 시·도 거점수행기관에 대하여 년 1회 이상 지도점검을 실시하여 예산운영 및 사업추진실적 점검

● 기타
- 거점수행기관은 고독사, 안전사고, 위기예방사례, 언론보도 등 독거노인 관련 특이사항 발생 시에는 해당 시·도, 보건복지부(독거노인종합지원센터)에 즉시 사고경위 등 동향보고 실시
  ※ 독거노인보호사업 동향보고〈서식 제9호〉

▌시·군·구 수행기관

● 역할
- 노인돌봄기본서비스 제공
- 무연고독거노인장례지원서비스 제공
- 독거노인사랑잇기서비스 지원
- 기타 보건복지부(독거노인종합지원센터)에서 독거노인 지원에 관해 의뢰하는 사업

● 시설기준
- 서비스관리자(행정도우미 포함)의 사무공간 및 전용전화를 확보하고, 사무용품 등의 집기가 비치되어야 함
- 생활관리사의 1/5 이상이 근무할 수 있는 사무공간 및 전용전화를 확보할 수 있도록 노력하여야 함
- 수행인력 전체가 주 1회 1시간 이상 사용할 수 있는 공용공간을 확보하여야 함

● 수행기관 운영
- 사업수행기관은 1월 중으로 서비스 수행인력을 확보하고, 서비스 수행인력에 대해 실시되는 기본교육에 참여할 수 있도록 조치

- 사업수행기관은 운영관리규정을 비치하고 독거노인생활관리사 등이 공람토록 조치

※ 운영관리규정 : 독거노인보호사업을 수행하는데 있어 필요한 인사, 사무, 시설, 장비, 보수 및 복무 관리 등 사업 운영 전반에 관한 사항 포함

- 행정서류 보관 방법 및 기간

• 보관 방법 : 캐비넷에 잠금장치 조치 후 보관 또는 스캔 등의 파일보관 가능

• 보관 기간 : 5년

- 수행인력의 입사/퇴사 시 취약노인지원시스템에 즉시 반영
- 수행인력의 입사/퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저
- 수행인력의 입사/퇴사 시 해당 시·군·구, 거점수행기관, 독거노인종합지원센터로 보고 철저

● 예산의 편성 및 집행

- 수행기관의 예산과목에 준하여 편성하되, 아래 항목을 포함하여 편성

• 인건비 : 수행인력에 대한 급여, 동·하절기(각 3만원, 생활관리사만 해당) 활동수당

• 운영비

▸ 4대보험료 : 사회보험료(건강보험, 국민연금, 산재보험, 고용보험) 및 사업자부담금

▸ 교통비 : 수행인력 1인당 55,500원/년 지급(현황조사 지원)

▸ 배상보험료 : 수행인력 1인당 50,000원/년 이내 지급

※ 교통비 및 배상보험료의 경우 수행인력(생활관리사, 서비스관리자) 필요 시 운영비에서 지출
※ 배상보험료에서 잔액발생 시, 단체상해보험에 가입 가능

▸ 교육참여경비 : 수행인력 역량강화 교육 참여시 1인당 1만원/일 지원(교통비 등)

※ 교육장소 등을 감안하여 지급금액 결정

▸ 기타 : 생활교육재료비 등 기타 필요한 부대경비

※ 시·군·구가 자체 예산으로 수립한 교통비 등의 수당 포함(위탁기관 지원 포함)

❖ 운영비 집행 제외 항목

- 본 사업 이외의 목적으로 사용된 유류대(차량 이용 대장 작성 철저)
- 본 사업 전용 차량 이외의 차량 보험료
- 수행인력 4대보험, 배상보험료 외 보험료
- 본 사업 전용 전화료 이외의 공공요금
- 사무실 임차료 및 운영비
- 기타 본 사업 목적 외 사용된 운영비

※ 시·군·구는 지도점검 시 운영비 내역에 대하여 철저히 지도감독하고, 수행기관은 모든 운영비에 대하여 본사업 관련임을 입증할 수 있는 지출증빙 첨부 철저

- 연간 예산서 및 사업계획서는 시·군·구 승인을 득하여야 하며, 당초 편성된 계획에서 변경할 경우 시·군·구에 사전 승인 후 집행 철저
- 사업안내서 이외의 사항에 대하여는 지방자치단체 예산편성 운용에 관한 규칙 또는 사회복지법인 재무회계규칙(위탁운영의 경우)에 의하여 집행
- 수행기관은 수행인력의 처우개선(당직수당, 복리후생수당, 자격수당, 교통비, 통신비 등)을 위해 노력해야 함
- 인건비 불용액은 전체 인건비의 5% 이내에서 시·군·구 사전 승인 후 운영비로 집행 가능

• 시·군·구는 고의적 인력채용 지연 등으로 독거노인 보호에 소홀함이 없었는지 철저한 검토 후 승인

※ 교통비, 전화비 등이 지원될 수 있도록 시·군·구 자체 예산확보를 위해 적극 노력
※ 기능보강(PC, 책상 등 자산구입)의 경우 노인돌봄기본서비스 전용 용도로 사용하여야 하며, 내구연한 내 사업수행기관 지정 취소 시 반납 또는 인계 조치(시·군·구 지도감독 철저)

● 퇴직금 : 1년 이상 근무자에 대하여 정산(16년 분)

퇴직금 관련 안내

■ 편성된 퇴직금은 전년도(16년도) 근무자 중 퇴직금 지급대상(1년 이상 근무자)이 되는 수행인력에게 서비스관리자 1인당 150.4만원, 독거노인생활관리사 1인당 78.4만원 지급하기 위함

■ 퇴직(연)금 관련 17년 지침사항은 퇴직금 지급방법에 따라

- 17년도 1월 1년 이상 근무자에 대하여 참고의 퇴직금 정산방법에 따라 16년도 근무분을 퇴직(연)금으로 적립, 잔액은 별도 통장에 관리
- 17년 신규 입사자는 1년 이상 경과한 시점에 별도 통장으로 관리되고 있는 퇴직금 예산으로 17년도 근무분(근무개월/12)을 퇴직(연)금으로 적립하고, 17년 사업기간 종료 시 잔액은 반납 조치

예시

- '11.5.1 입사하여 현재 계속 근무자 : 16년도 1년을 근무하여 17년도 1월에 퇴직(연)금 적립
- '16.5.1 입사하여 현재 계속 근무자 : '17.4.30에 1년이 경과하여, 17년도 4월에 16년도 8개월분의 퇴직(연)금을 적립
  - 17년도 근무 4개월은 18년 예산(16년도 12개월 근무)에 편성되므로 18년 1월에 적립
- '16.5.1 입사 후 '17.7.31 퇴사 : '17.4.30에 1년이 경과하여, 17년도 4월에 16년도 8개월분의 퇴직(연)금을 적립, 퇴직 시에 퇴직(연)금과 17년 근무분 7개월분을 지급*
  * 17년 근무분은 별도 통장으로 관리하고 있는 퇴직금 잔액 범위 내에서 지급하고, 부족 시는 운영비에서 지급
- '16.5.1 입사 후 '17.3.31 퇴사 : 1년 미만 근무자로 퇴직금 대상이 아님
  * 퇴직금 중간정산은 특별한 경우를 제외하고는 인정되지 않음

참고 **퇴직금 지급 방법**

① 퇴직금으로 지급하는 경우

- 퇴직금 중간정산 제한에 따라, 매년적립금으로 관리하고 퇴직 시 지급.
  - 장기 근무자는 급여인상분만큼의 퇴직금 부족 발생, 해당 부족분은 시·도 및 시·군·구와 협의

② 퇴직연금으로 적립하는 경우

- 확정기여형퇴직연금(DC) : 사용자가 납입할 부담금이 확정된 제도로 연간 임금총액의 1/12을 근로자 개별계좌에 매년 부담금을 불입하고, 근로자 책임 하에 적립금을 운영
- 확정급여형퇴직연금(DB) : 근로자가 받을 퇴직급여*가 확정된 제도로 매년 부담금을 적립하여 운영하고, 퇴직 시에 연금 또는 일시금으로 지급함. 단, 부족분이 발생할 경우 해당 부족분은 시·도 및 시·군·구와 협의

  * 퇴직급여는 퇴직금으로 지급하는 금액과 동일

- 기타
  - 사업수행기관은 고독사, 안전사고, 위기예방사례, 언론보도 등 독거노인 관련 특이사항 발생 시에는 해당 시 · 군 · 구, 거점수행기관, 보건복지부(독거노인종합지원센터)에 즉시 사고경위 등 동향보고 실시

    ※ 독거노인보호사업 동향보고〈서식 제9호〉

  - 혹서기(6~8월), 혹한기(12~2월) 기간 중 독거노인 보호 및 지원 강화
    - 냉·난방비 지원 및 지역 내 보건복지서비스 연계 추진, 비상연락체계 구축
    - 혹서기·혹한기, 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시 사업 대상 독거노인에 대한 신속한 안전확인

4 서비스 제공 인력 관리

가. 서비스 제공 인력

▌공통사항(거점서비스관리자, 서비스관리자, 생활관리사)

- 선발 : 지방자치단체가 공개모집하여 업무 적격자를 선정
  - 거점서비스관리자는 시·도에서, 서비스관리자 및 생활관리사는 시·군·구에서 각각 채용
  - 필요시 시·도는 시·군·구 또는 거점수행기관이, 시·군·구는 수행기관이 채용을 진행할 수 있도록 위임할 수 있으며, 채용공고문, 지원 서류, 면접기준표 등 공정한 채용을 위한 서류 일체가 구비되었는지 철저한 관리·감독 수행

    * 채용과 관련된 모든 서류를 PDF파일로 작성하여 보관

- 근로계약 관계 : 기간제 근로자
  - 매년 채용공고를 통해 채용절차를 거쳐 선발해야 함

    ※ 매년 1년 단위로 표준근로계약서에 준한 근로계약서 작성(계약기간예시 : 2017년 1월1일~12월31일)
    ※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉

  - 수행인력의 계속 고용기간이 2년을 넘기더라도 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 것으로 보지 않음

    * 단, 무기계약 전환 없이 매년 채용공고를 통해 채용절차를 거쳐 계속 고용이 가능
    ※ 근거법령 :「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」(이하 기간제법) 제4조제1항5호 및 같은 법 시행령 제3조제2항제1호」
    ※ 기간제법을 제외한 연차휴가, 퇴직금 등 노동관계 법령은 통상근로자와 동일하게 적용

- 근무기간 : 채용일~17년 12월까지
- 거점서비스관리자, 서비스관리자의 수당 등
  - (거점)수행기관은 예산의 범위 내에서 운영비 중 (시·도)시·군·구의 승인을 얻어 각종 수당 등 지원 가능
    - (시·도)시·군·구 및 법인의 지원 또는 수행기관의 예산범위 안에서 채용 관련 우대 자격증 소지자에 대한 자격수당과 교통비, 통신비 등의 추가수당 지급을 권장
    - (시·도)시·군·구 담당공무원과 협의하여 예산의 범위 내에서 (거점)서비스관리자의 출장에 대한 여비 지원 가능
    - (시·도)시·군·구 담당공무원의 승인을 얻은 경우 (거점)수행기관의 운영비 중 절감 예산에 대해 (거점)서비스관리자의 복리후생 비용으로 사용 가능
- (시·도)시·군·구와 협의하여 (거점)서비스관리자의 업무상 과실에 대한 손해배상보험에 가입
  * 손해배상보험료는 운영비에서 지출

▌거점수행기관 서비스관리자

- 인원 : 거점수행기관별 1명 이상
- 자격 및 근무조건
  - (자　　격) 사회복지사 자격증 소지자(독거노인보호사업 유경험자 우대)
  - (근무시간) 주 5일 일 8시간 근무(09 : 00~18 : 00, 휴게시간 1시간 제외)
  - (보　　수)
    - 월 155만 6천원(4대 사회보험료 본인부담금 포함)
    - 거점관리자 수당 월 5만원(거점수행기관 운영비에서 사용)
- 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름
  - 매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성
    ※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉
  - 긴급상황 발생 및 사업 운영을 위하여 공휴일 및 야간 당직근무 가능
  - 거점서비스관리자는 수행기관 서비스관리자의 업무를 담당하거나 분담해서는 안 되며, 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·도 담당공무원의 승인 필요
    * 거점서비스관리자 : 시·도의 사업관리를 지원하면서 시·군·구의 수행기관을 관리하고 보건복지부와 독거노인종합지원센터의 행정지원 담당
  - 정해진 유급휴가 이외의 결근 시 일급을 감하여 급여 지급
  - 거점서비스관리자 퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저

- 「노인돌봄서비스 사업안내」에 규정되지 않은 사항에 대해서는 근로기준법, 거점수행기관의 규정 등에 따라 거점서비스관리자의 복무를 관리
- 매년 보안서약서 징구
  ※ 보안서약서〈서식 제11호〉

● 업무내용
- 관할 시·군·구 수행기관 수행인력 교육【노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 기본교육(정기), 신규 서비스관리자 교육(수시)】
- 분기별 서비스관리자 간담회 실시
- 고위험 독거노인 집중관리 : 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함(노인복지법 제39조의 6)
- 시·도를 보좌하여 관할 시·군·구 수행기관 사업 모니터링 및 평가 실시
- 무연고독거노인장례지원서비스 거점수행기관 역할(장례물품관리 및 배송, 자원연계 등)
- 독거노인사랑잇기서비스 지원과 거점지역 민관협력 자원 개발 및 연계 등
- 혹서기·혹한기, 기상특보 발령 및 재난상황 발생 시 독거노인 안전관리 강화
  ※ 혹서기·혹한기「독거노인 보호계획 수립」및 시·군·구 수행기관별「독거노인 보호계획 수립」안내 및 점검
  ※ 해당지역 수행기관에 업무협조 요청 및 안내, 일일 독거노인 모니터링 실시 및 결과 보고(취약노인지원시스템 등록, 독거노인종합지원센터 주간 보고)
- 시·도별 실적관리 및 독거노인 자료조사, 취합 및 제출 등
- 현황조사결과 등록 안내
- 기타 보건복지부(독거노인종합지원센터)에서 독거노인 지원에 관해 의뢰하는 사업

▌수행기관 서비스관리자

● 인원 : 수행기관별 1명 이상 배정된 인원

〈17년 서비스관리자 및 행정도우미 배정 최소 기준〉

2017년		
독거노인생활관리사 ~19명	서비스관리자 1인	비 고
독거노인생활관리사 20명~29명	서비스관리자 1인, 행정도우미 1인	행정도우미는 배정된 생활관리사 인력 중 활용
독거노인생활관리사 30~39명	서비스관리자 1인, 행정도우미 2인	
독거노인생활관리사40명 이상	서비스관리자 2인, 행정도우미 1인	

- 독거노인생활관리사 인원은 시·군·구 추가지원과 법인지원을 포함한 인원
- 행정도우미는 서비스관리자의 행정업무를 지원하는 인력으로 독거노인생활관리사 배정인원에 포함

* 행정도우미 2인을 서비스관리자 1인으로 변경하여 채용할 수 있음. 단 행정도우미 2인에 대한 독거노인 보호인원은 변동되지 않음

- 자격 및 근무조건
  - (자　　격) 사회복지사 자격증 소지자
  - (근무시간) 주 5일 일 8시간 근무(09 : 00~18 : 00, 휴게시간 1시간 제외)
  - (보　　수) 월 155만 6천원(4대 사회보험료 본인부담금 포함)

- 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름
  - 매년 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성
    ※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉
  - 긴급상황 발생 및 사업 운영을 위하여 공휴일 및 야간 당직근무 가능
  - 서비스관리자는 노인돌봄기본서비스 업무만을 전담하며 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·군·구 담당공무원의 승인 필요
  - 정해진 유급휴가 이외의 결근 시 일급을 감하여 급여 지급
  - 서비스관리자 퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저
  - 「노인돌봄서비스 사업안내」에 규정되지 않은 사항에 대해서는 근로기준법, 수행기관의 규정 등에 따라 서비스관리자의 복무를 관리
  - 서비스관리자는 기관 내 독거노인보호사업 대상자 관련 업무 외 겸직 금지
  - 매년 보안서약서 징구
    ※ 보안서약서〈서식 제11호〉
    ※ 노인돌봄종합서비스 및 장기요양서비스를 함께 운영하는 기관의 경우, 서비스관리자에게 사회서비스사업(바우처)을 관리·운영하도록 하는 것은 절대 금지

- 업무내용
  - 노인돌봄기본서비스, 독거노인사랑잇기서비스, 기타 보건복지연계 서비스 지원 총괄 및 행정 회계처리
  - 사업관련 인력 복무관리와 업무 조정
    ※ 당직 근무일지, 연월차 사용대장, 연월차 사용 시 대직자 지정관리 철저
  - 고위험 독거노인 집중관리
    - 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함(노인복지법 제39조의 6)
    - 관계기관에서 의뢰받은 자살·학대 고위험 독거노인에 대해 월 1회 방문 확인
  - 사업 실적 관리(취약노인지원시스템 활용)
  - 독거노인의 욕구에 따른 서비스 계획 수립 및 서비스 연계·조정
    ※ 종합사정결과표〈서식 제4호〉

- 혹서기·혹한기 「독거노인 보호계획 수립」 및 기상특보 발령·재난상황 발생 시 대상자 전원에 대한 안부확인 실시 안내
- 거점수행기관에서 진행되는 기본교육 이수(집합교육 참석 및 자체교육 실시)
- 독거노인 생활교육 계획 수립 및 관리

※ 사회복지학과 대학생 현장실습 교육을 적극 활용하여 행정 및 현장 업무의 지원인력으로 활용 권고

- 종교단체, 기업, 학교의 자원봉사 활동 등 지역 내 복지자원 조사, 발굴, 연계
- 생활관리사 보수교육 실시(혹서기·혹한기 시 보수교육 필수, 2회 이상 실시)
- 서비스 대상자에 대한 정확한 현황 파악 및 생활관리사 복무 관리를 위한 모니터링

항목	주요내용	수행기관
서비스 제공 현황 및 만족도	- 방문횟수 및 기타 연계확인 - 대상자 만족도 조사	연간 생활관리사 별 1회 이상 1회당 독거노인 3명 이상
현황조사 및 대상자 선정 유효성	- 독거노인 가정을 방문하여 취약노인지원 시스템 상 정보와 실제 독거노인 현황 비교	연간 1회 이상 1회당 독거노인 3명 이상

- 결과반영 : 생활관리사 복무 관리 및 서비스의 효과성 향상 유도
- 결과보고 : 취약노인지원시스템을 통해 보고

▌독거노인생활관리사

● 인원

- 시·도는 기초자치단체의 사업의지 및 독거노인 인구비율 등을 감안하여 시·군·구별 생활관리사 인원 조정 가능
- 사업수행기관은 합리적인 기준을 마련하여 생활관리사의 근무태도, 업무실적 등을 투명하고 공정한 절차에 따라 평가하고 배정된 인원수만큼 생활관리사 당 대상 인원 조정

● 자격 및 근무조건

- (자격) 독거노인생활관리사로서 활동이 가능한 신체건강한 자

※ 단, 수행인력 채용에 있어 만 64세 이하인 자를 권장

• 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 시·군·구 및 사업수행기관에서 추가 가능 (예 : 요양보호사, 복지 관련 교육 이수자 등)

※ 신규 종사자 채용 시 저소득층, 장기실업자, 여성가장, 고령자 등 취약계층 우선 채용 권고

• 타 사업에 주 30시간 이상(전일제) 참여자는 고용노동부의 「재정지원 일자리사업의 중복 참여 제한 가이드」에 따라 동 사업에 참여 불가

※ 시·군·구 담당 공무원은 일모아 시스템(www.ilmoa.go.kr)을 통한 고용노동부의 중복 참여 조사(분기별) 결과, 전일제(주 30시간 이상) 일자리 사업 참여자가 동 사업에도 참여한 것으로 적발될 경우 동 사업의 참여 중지 및 부정수급 환수 조치 실시

– (근무시간) 월~금요일, 1일 5시간(12 : 30~18 : 00, 휴게시간 30분 제외)

※ 근무시간은 12 : 30~18 : 00을 권장하나, 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영 가능

– (보수)

• 월 84만 8천원(4대 사회보험료 본인부담금 포함)

• 혹한기(12,1,2월 각 만원) 및 혹서기(6,7,8월 각 만원) 수당 지급

* 혹서기·혹한기 기상특보발령에 따른 일일 안전확인 수당

● 복무관리 : 근로기준법 및 수행기관 규정에 따름

– 매년 1년 단위로 표준계약서에 준하여 근로계약서 작성

※ 표준근로계약서〈서식 제10호〉

– 생활관리사는 노인돌봄기본서비스 업무만을 전담하며 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·군·구 담당공무원의 승인 필요

– 정해진 유급휴가 이외의 결근 시 일급을 감하여 급여 지급

– 생활관리사 퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저

– 「노인돌봄서비스 사업안내」에 규정되지 않은 사항에 대해서는 근로기준법, 수행기관의 규정 등에 따라 생활관리사의 복무를 관리

● 복무관리 및 업무 확인 등 복무관리 철저

– 서비스관리자는 생활관리사의 직접 방문실적을 정기 모니터링(생활관리사 1명 기준 : 연간 1회 이상, 독거노인 3명 이상) 및 수시 점검하고, 점검결과 실제 방문실적이 허위로 드러났을 경우 그 고의성 여하에 따라 수행기관에 독거노인생활관리사의 근로계약 해지를 요청할 수 있음

– 업무 수행 시에 알게 된 독거노인의 개인정보를 유출하거나 안전확인 등의 서비스 제공 업무를 소홀히 하는 경우 근로계약 해지 등의 조치

– 모든 생활관리사는 최소 주 1회 이상 사무실에 출근하여야 함

– 일일 근무상황에 대한 점검 방안 마련

* 예, 가까운 읍·면 사무소 또는 동 주민센터에 출근하여 출근 확인 가능

- 근로계약기간 및 임금(4대보험, 퇴직금 등), 근로시간, 휴가 등 근로조건을 기재하여 근로계약서 체결
  - 매년 보안서약서 징구

    ※ 보안서약서〈서식 제11호〉

    ※ 근로계약서에 '재정지원 일자리사업 중복 여부 확인, 취업알선 등을 위해 일모아시스템에 개인 정보가 제공됨을 동의한다'는 내용 추가

- 유급 휴일
  - 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조의 의한 법정 공휴일, 「근로기준법」에 의한 근로자의 날

- 연차 유급 휴가
  - 근로기준법 제60조에 따르되, 정해진 유급휴가 이외의 결근 시 일급을 감하여 급여 지급

> - 일급 : 32,366원
> - 산출근거 : (월 848,000원/131시간)×5시간 = 32,366원
>
> 131시간 ≒ {(주근무시간 25시간 + 유급휴일 5시간) × (365일 / 7일)} / 12월

  - 사업수행기관에서는 생활관리사의 휴가 시 서비스 공백이 발생하지 않도록 생활관리사 간 휴가일정 조정, 업무대행자 지정, 자원봉사자 활용 등 필요한 조치 강구

- 업무내용
  - 지역사회 독거노인 현황조사
  - 주기적 방문과 안부전화 등을 통해 안전확인, 서비스 욕구 파악 실시
  - 고위험 독거노인 집중관리
    - 서비스수급자 중 치매등록자에 대해서 투약 확인 관리(월~금 1회/일)

    ※ 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고하여야 함 (노인복지법 제39조의 6)

  - 주거 및 생활상태 점검을 통한 위험요소 제거 등 생활환경 정비
  - 독거노인보호사업 대상 독거노인이 위급상황 등 도움 요청 시 신속한 대응
  - 기상특보 발령 및 재난상황 발생에 따른 독거노인 안전확인 및 긴급대피 지원
  - 독거노인에게 필요한 보건복지서비스 연계 지원, 조정 및 사후점검
  - 독거노인 생활교육 계획 수립 지원 및 생활교육 실시
  - 무연고독거노인장례지원서비스 및 독거노인사랑잇기서비스 지원
  - 안전확인, 생활교육, 서비스연계 등 업무내용 취약노인지원시스템 등록

5 교육

가. 독거노인보호사업 설명회

- (교육대상자) 서비스관리자, 시·도 및 시·군·구 공무원
- (교육주관) 보건복지부
- (교육방법) 집합교육(세부사항 별도 통보)
- (교육시기) 17년 1분기

나. 수행인력 교육

▌수행인력 대상 전산 집합 교육

- (교육대상자) 서비스관리자, 독거노인 생활관리사
- (교육주관) 보건복지부
- (교육방법) 집합교육(세부사항 별도 통보)
  - 전산 사용 및 운영 등 교육(사회보장정보원)
- (교육시기) 3월~11월
  ※ 교육방법 및 시기는 사회보장정보원 교육 계획에 따라 변동될 수 있음

▌수행인력 역량 강화 교육(시·도 단위 교육)

- (교육대상자) 거점서비스관리자, 서비스관리자, 독거노인생활관리사
- (교육기관) 시·도 거점수행기관
- (교육시기) 17년 3월~
- (교육시간) 25시간(기존수행인력 및 신규 채용인력 공통 15시간, 신규 채용인력 10시간)
  - 보건복지부에서 지정한 교과과정 및 교육교재에 따라 실시하되, 시·군·구 및 사업수행기관과 협의하여 시·도 거점수행기관에서 교육시간을 결정하여 시행
- (교육장소) (시·도)시·군·구 협조를 통해 시·도 회의장 등을 무료로 활용
  ※ 교육장소의 접근성 등을 고려하여 시·도내에서 권역별 교육 실시 가능

- (교육이수) 교육 종료 시 80% 이상 출석한 자에 대하여 수료증 발급 및 우수 교육생을 선발해서 수료식 때 포상 추진
  - 신규 교육 미참여, 태도 불량 등의 경우에는 사업수행기관에 통보하여 근로계약 해지 등의 조치

【기본교육 내용】

- 기존+신규 커리큘럼 : 총 25시간

  (기존수행인력 및 신규 채용인력 공통 15시간, 신규 채용인력 단독 10시간)

  ※ 신규 채용인력 : 16년 기본교육 미수료자

과 목 명		교육 내용		시간	구분
노인복지정책 및 노인돌봄기본서비스 이해		사업취지 및 내용, 슈퍼비전 제시		1	기존+신규
노화와 노년기 건강관리 및 영양관리		노인건강(치매 제외)에 대한 이해, 노인성 질환 예방 및 건강관리법		2	신규
노인의사소통 및 상담		노인의 특성 이해를 통한 소통방법 및 상담 기술, 응대매뉴얼 제시		2	기존+신규
고위험 독거노인 관리	징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	노인자살예방교육	보고듣고말하기 (신규자용)	3	신규
			자살예방교육 (보수교육)	1	기존+신규
		노인학대예방교육		1	기존+신규
		치매예방교육		2	기존+신규
연계가능 복지사업	노인사회활동지원사업, 노인장기요양, 노인돌봄종합서비스, 노인안검진 및 개안수술, 기초생활보장 및 긴급복지지원, 치매관리지원, 희망복지지원 등	사업내용 전반 및 연계방법 등을 교육 하여 생활관리사가 서비스 연계를 효율적으로 할 수 있도록 교육 프로그램 편성		3	신규
기능증진 프로그램	건강, 여가(레크레이션)등	독거노인이 생활에서 활용할 수 있는 간단한 운동 등 건강증진 프로그램		2	신규
지역자원 발굴 및 연계		서비스관리자 및 생활관리사가 지역의 보건복지 자원을 발굴 및 연계한 우수 사례 전달		2	기존+신규
지원시스템 전산 교육		시스템, 컴퓨터 활용, 개인정보 보호 등		1	기존+신규
노인돌봄 기본 서비스	독거노인 현황조사의 실제	현황조사카드 작성 방법 및 우수 사례 제시 (업무용 서류 전반에 대한 교육)		2	기존+신규

과 목 명		교육 내용	시간	구분
행정실무				
수행인력의 힐링 프로그램		실무자 소진예방 및 안전관리 프로그램	2	기존+신규
수행인력의 윤리의식		사회복지윤리의식	1	기존+신규
합 계			25	

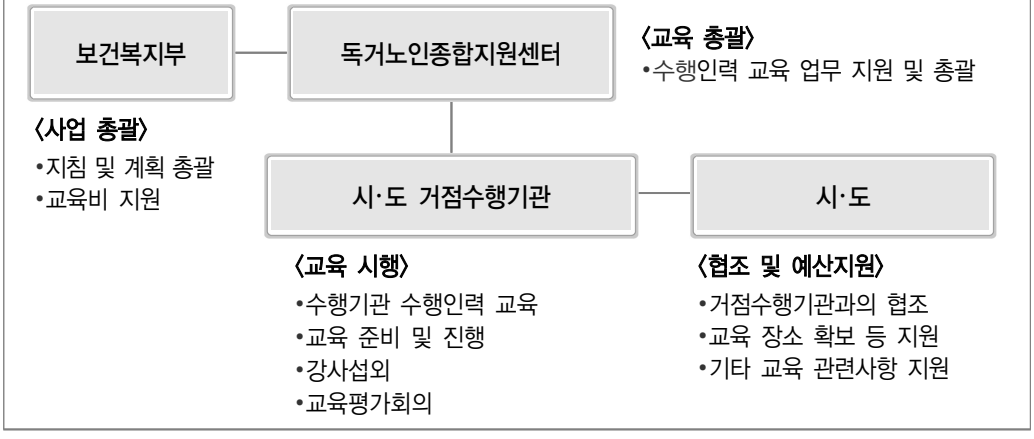
◉ 행정사항

- 시·도(시·군·구)는 교육장 무료 대관 등에 적극 협조
  - 교육비 절감을 위해 교육비 지원액에 장소 대여비를 포함하지 않았으므로 각 시·도 회의장 등 무료로 사용가능한 교육장소 제공 및 섭외 등을 통해 적극 지원 및 협조
- 시·군·구 및 사업수행기관은 신규 생활관리사 및 서비스관리자가 교육에 적극 참여할 수 있도록 조치 및 독려

  ※ 서비스관리자 : 교육기관 교육진행업무 지원

- 시·도(시·군·구)는 기본교육 기간 중 독거노인의 보호를 위해 교육대상 생활관리사의 사업대상자에 대해서 업무대행자 지정, 간접확인 및 읍·면사무소 또는 동 주민센터 등 일선 행정기관의 독거노인 보호 업무 강화 조치
- 보건복지부 담당자 등으로 구성된 점검단을 통해 현장점검 및 교육평가 실시
  - 보건복지부, 독거노인종합지원센터, 전문가 등으로 현장점검단을 구성·운영하여 교육진행상황 파악 및 의견수렴 실시
- 교육추진체계

기본교육추진체계



〈서식 제1호〉 독거노인 현황조사 카드

(앞면)

작성일	20 . . .	대상자번호				
신 상 정 보						
성 명		생년월일(19010101)		성별	□ 남	□ 여
주 소	(신주소)					
연 락 처	자 택 ☎		핸드폰 ☎			
생존자녀	□ 있음 (아들 : 명, 딸 : 명)		□ 없음			
구 분	□ 독거	□ 동거	□ 주소지미거주	□ 사망		
	□ 조사거부	□ 부재	□ 시설입소	□ 확인불가		
조사자 (생활관리사)	성명	(서명)	처리자		(서명)	
	연락처 ☎					

신상정보 수집 관련 동의 여부 동의 □

생 활 정 보			
주 거 상 태	주 거 지	□ 동부 □ 읍 · 면부	주거정보 및 관계정도 정보 수집 관련 동의 여부 동의 □
	주거 유형	□ 자가 □ 전세 □ 월세 □ 무상 □ 기타 ( )	
	주거 구조	주택이 노후되어, 벽 또는 천정 또는 기둥 등에 금이 가거나 파손되어 있다. □ 예 □ 아니오	
	주거 환경	습기로 인하여, 방 또는 부엌 또는 거실 등에 곰팡이가 피어 있다. □ 예 □ 아니오	
관 계 정 도	사회활동 (1개만 선택)	□ 경로당 □ (종합/노인)복지관 □ 종교시설 □ 문화센터 □ 친목단체 □ 기타 ( )	
		□ 3~4회이상/주 □ 1~2회/주 □ 월 1~2회 □ 없음	
	경제활동	지난 1개월간 1시간 이상 수입을 목적으로 일을 하였다. □ 예 □ 아니오	
		□ 3~4회이상/주 □ 1~2회/주 □ 월 1~2회 □ 없음	
	이웃(친구포함)과의 왕래 또는 연락빈도	□ 1~2회/주 □ 1~2회/월 □ 1~2회/분기 □ 1~2회/년 □ 없음	
	가족과의 왕래 또는 연락빈도	□ 1~2회/주 □ 1~2회/월 □ 1~2회/분기 □ 1~2회/년 □ 없음	
	의사소통 가능정도	□ 완전 가능 □ 경미 불편 □ 심각 불편	
생 활 여 건	일상생활 경험	지난 1년간, 경제적 어려움 때문에, 공과금을 기한 내 납부하지 못한 적이 있다. □ 없다 □ 있다	생활여건 및 건강상태 정보 수집 관련 동의 여부 동의 □
		지난 1년간, 경제적 어려움 때문에, 냉 · 난방을 하지 못한 적이 있다. □ 없다 □ 있다	
		지난 1년간, 경제적 어려움 때문에, 병원에 갈 수 없었던 적이 있다. □ 없다 □ 있다	
	식생활 경험	지난 1년간, 경제적 어려움 때문에, 먹어야 한다고 생각하는 양보다 적게 먹은 적이 있다. □ 없다 □ 있다	
		지난 1년간, 경제적 어려움 때문에, 배가 고픈데도 먹지 못한 적이 있다. □ 없다 □ 있다	
	스트레스 상태	지난 1년간, 다음의 사건과 관련된 경험 또는 걱정을 한 일이 있다. □ 배우자 및 자녀의 사망 □ 친척 및 친구 사망 □ 법과 관련되는 일 □ 가족과 친구에게 소외당함 □ 본인의 건강 악화 □ 병원비나 약값 부족	
건 강 상 태	거동가능정도	□ 완전자립 □ 부분도움 □ 완전도움	
	질병 (I) (다중선택 가능)	□ 암 (병명 :) □ 관절염, 신경통 □ 당뇨병 □ 혈압	
		□ 심장질환 □ 중풍, 뇌혈관질환 □ 골절 □ 골다공증	
		□ 전립선염 □ 안질환 □ 이석증 □ 기타( )	
	질병 (II)	□ 우울(감)※우울감 2점 이상일 때 체크 □ 치매	
서비스 이용 (다중선택 가능)	□ 가사간병도우미 □ 재가노인지원서비스 □ 노노케어 □ 경로식당 □ 건강음료 배달		
	□ 방문보건 및 간호 □ 간병인 □ 밑반찬 배달 □ 도시락 배달 □ 장기요양서비스		
비 고	(기타 특이사항 작성)		
현황조사 거부/확인불가	□ 본인 □ 담당공무원 □ 통(이)장	성명 :	(서명)

부재거부자 현황조사 실시 이력표	구분	1차		2차		3차	
		일시	조사자	일시	조사자	일시	조사자
	조사 실시						
	거부시 사유						

〈서식 제1호〉 **독거노인 현황조사 카드**

(뒷면)

현황조사 개인정보 수집 동의서		
개인정보 수집·이용 동의	독거노인보호사업은 대상자의 개인정보를 아래와 같이 수집함을 안내드립니다. 1. 수집·이용 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 사회복지사업법 제 33조의 7(서비스 제공의 방법)관련 독거노인보호사업 제공 위하여 행복e음 및 사회보장정보시스템을 통해 기초연금, 기초생활보장수급 등의 공공보건복지서비스 신청 및 수급현황확인 2. 수집항목 : 성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처, 생존자녀, 주거상태, 관계정도, 생활여건, 건강상태, 서비스 이용 현황 3. 보유 및 이용기간 : 5년 4. 귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 독거노인보호사업 대상자 선정에 제외될 수 있습니다. ※ 개인정보보호법 제 15조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.	□ 동의 □ 비동의
개인정보 제공 동의	독거노인보호사업은 대상자의 개인정보를 아래와 같이 제공함을 안내드립니다. 1. 이용 목적 : 독거노인보호사업의 서비스제공 및 연계 2. 제공받는자 : U-119 서비스(국민안전처, 소방본부, 지역소방서), 보건복지부, 시 · 도(시 · 군 · 구), 보건소, 사회보장정보원, 한국노인인력개발원, 독거노인종합지원센터, 노인돌봄기본서비스 위탁 수행기관, 노인돌봄기본서비스 거점 수행기관, 독거노인친구만들기사업 위탁 수행기관, 독거노인중증장애인 응급안전알림서비스 위탁 수행기관, 독거노인사랑잇기서비스 참여기관 및 단체, 노인사회활동지원사업 위탁기관 3. 제공 항목 : 성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처, 생존자녀, 주거상태, 관계정도, 생활여건, 건강상태, 서비스 이용 현황 4. 보유 및 제공기간 : 5년 5. 귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 독거노인보호사업 대상자 선정에 제외될 수 있습니다. ※ 개인정보보호법 제 17조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.	□ 동의 □ 비동의
민감정보 수집·이용 동의	독거노인보호사업은 대상자의 민감정보를 아래와 같이 처리함을 안내드립니다. 1. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 사회복지사업법 제 33조의 7(서비스 제공의 방법)관련 독거노인보호사업 제공 2. 항목 : 행복e음 및 사회보장정보시스템을 통해 기초연금, 기초생활보장수급 등의 공공보건복지서비스 신청 및 수급현황확인 3. 보유 및 이용기간 : 5년 4. 귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 독거노인보호사업 대상자 선정에 제외될 수 있습니다. ※ 개인정보보호법 제 23조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.	□ 동의 □ 비동의
20 년 월 일 **동의자명 : (서명)**		

독거노인 현황조사 카드 작성방법 및 주의사항

신상정보(사전작성 – 성명, 생년월일, 나이, 성별, 주소, 연락처, 가족, 구분, 조사자, 처리자)		
신상정보	독거노인 연락처	조사대상자의 집 전화번호 및 핸드폰 번호 기입 조사대상자의 집 전화번호 및 핸드폰 번호가 없을 시 “없음” 기입
가족(생존자)	자녀	생존 자녀에 대해 성별에 따라 각각 몇 명씩인지 기입
구 분	독거	주민등록과 관계없이 실제 혼자 거주하고 있는 독거노인
	동거	주민등록상 1인세대지만, 실제 거주를 타인과 함께하고 있는 노인
	주소지 미거주	주소지에 거주하지 않는 것이 확인 된 독거노인
	사망	사망으로 확인 된 독거노인
	거부	독거노인 현황조사를 거부하는 대상자
	부재	주소지에 거주하나, 현황조사를 위해 방문 시 부재한 경우
	시설입소	시설입소가 확인된 독거노인
	확인불가	주소지에 실제 거주하는지, 생존자인지 확인되지 않는 독거노인
조사자		현황조사를 실시한 생활관리사 명, 연락처 및 서명
처리자		현황조사카드를 시스템에 등록한 담당자 명

생활정보(주거상태, 관계정도, 생활여건, 건강상태, 서비스이용)			
주거 상태	주거유형		1) 다음의 방법을 통해 자가, 전세, 월세, 무상, 기타 중 해당사항 확인 ① 조사대상자 직접확인 ② 집 계약서 기재내용 확인 ③ 집주인에 연락하여 확인 2) 기타의 경우 그 내용을 괄호 속에 기입
	주거구조		주택이 노후되어, 벽, 천정, 기둥 등에 금이 가거나 파손된 경우(1개만 해당되어도 인정)
	주거환경		습기로 인하여, 방, 부엌, 거실 등에 곰팡이가 피어있는지 여부(1개만 해당되어도 인정)
관계 정도	사회활동		1) 경로당, (종합/노인)복지관, 종교시설, 문화센터, 친목단체 등에서의 활동여부를 파악하여, 빈도가 가장 높은 1개만 선택 2) '친목단체'는 사람 간 친목도모를 위한 동창회, 동호회, 향우회 등의 모임을 의미
	경제활동		지난 1개월 동안 1시간 이상 수입을 목적으로 일한 경험 여부(빈병/폐지줍기 등 포함)
	이웃(친구포함)/ 가족과의 왕래 또는 연락빈도		1) 이웃/가족과의 왕래* 또는 연락**하는 횟수를 포함하여 산정 * 왕래 : 내가 찾아간 경우 및 나에게 찾아온 경우 ** 연락 : 내가 연락한 경우 및 내가 연락받은 경우 2) 이웃이란 지리적으로 가까이 살고, 정서적으로 친밀한 사람을 의미함
	의사소통 가능정도		1) 완전 가능 : 일상생활에서 듣기/말하기에 전혀 어려움이 없음 2) 경미 불편 : 일상생활에서 큰 소리를 내거나 입모양을 통해서 의사소통 가능 3) 심각 불편 : 일상생활에서 듣기/말하기가 거의 불가능
생활 여건	일상생활 경험		1) 공과금 : 지난 1년간 공과금(재산세, 전기료, 전화료, 상하수도 요금, 종합소득세 등)을 기한 내 납부하지 못한 경우가 1번이라도 있었는지 여부 2) 냉·난방 : 지난 1년간 경제적인 어려움으로 냉 · 난방을 못한 적이 1번이라도 있었는지 여부 3) 병원 : 지난 1년간 경제적인 어려움으로 병원을 갈 수 없었던 경우가 1번이라도 있었는지 여부
	식생활 경험		경제적 어려움으로 인하여 양보다 적게 먹은 경우와 배고픈데도 먹지 못한 경우가 1번이라도 있었는지 여부
	스트레스 상태		1) 지난 1년간 제시된 6가지의 사건과 관련된 경험 또는 걱정이 1번이라도 있었는지 여부 2) 법과 관련되는 일 : 민·형사소송법, 행정소송법 등의 법과 관련된 문제에 법적인 처벌 · 분쟁 등을 경험한 경우
건강 상태	거동가능정도		1) 완전자립 : 혼자 외부활동(외출, 장보기 등)을 하는데 어려움이 거의 없음 2) 부분도움 : 보행보조기 등을 활용하여 혼자 외부 활동 가능 3) 완전도움 : 타인의 도움이 있어야 외부 활동 가능
	질병	질병(I)	1) 암 : 대장암, 간암, 위암, 유방암, 자궁경부암 등(※ 병명기입) 2) 관절염·신경통 : 관절염, 신경통, 요통, 척추협착증 등 3) 심장질환 : 관상동맥질환, 협심증, 심근경색증, 동맥경화증, 부정맥 등 4) 골절 : 골절로 인한 질환 5) 안질환 : 망막질환, 각막질환, 결막질환, 녹내장, 백내장 등 6) 이석증 : 귀의 반고리관에 발생한 이동성 결석으로 유발되는 어지럼증 7) 기타 : 위에 제시된 질환 이외의 노인성 질환
		질병(II)	1) 우울(감) : 대상자에 우울감 설문 문항을 질의하여, 5개 중 2개 이상 해당 시 체크 2) 치매 : 치매약 복용 여부를 확인하여 복용하고 있는 경우 체크
			정신질환 체크리스트 확인(노인 우울(감) 척도 검사 실시)
서비스 이용	현재 받고 있는 서비스 모두 선택		

노인 우울(감) 척도(간편형)

[질병(Ⅱ) / 우울(감) 조사(The GDS-5)] : 최근 2주간 아래 문항에 대해 느낀 기분에 대해 조사

* 5개 문항 계산(1번 문항 역문항)하여 총점이 2점 이상일 경우, 우울(감) 체크하도록 함

연번	질 문	예 (1점)	아니오 (0점)
1*	근본적으로 생활에 만족하십니까?	0	1
2	자주 지루하다고 느껴지십니까?	1	0
3	자주 무력감을 느끼십니까?	1	0
4	밖에 나가 새로운 일을 하는 것보다 집에 있는 것이 좋습니까?	1	0
5	현재의 생활방식이 매우 가치 없다고 느끼십니까?	1	0
총 점			점

* 역문항

〈서식 2-1〉 **독거노인보호사업 신청서**

(첫번째 페이지)

독거노인보호사업 신청서

<table>
<tr><td>신청자 성명</td><td colspan="2"></td><td rowspan="2">전 화</td><td>자 택</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>대상자와의 관 계</td><td colspan="2"></td><td>핸 드 폰</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>대상자성명</td><td colspan="2"></td><td>주민등록번호</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>현 주 소 (실제거주지)</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td rowspan="6">보 호 자 (비상연락자)</td><td>성 명</td><td></td><td>집 전 화</td><td></td><td rowspan="6">SMS 수신 동의</td><td rowspan="2">□ 동의
□ 비동의</td></tr>
<tr><td>(관 계)</td><td>( )</td><td>(핸 드 폰)</td><td></td></tr>
<tr><td>성 명</td><td></td><td>집 전 화</td><td></td><td rowspan="2">□ 동의
□ 비동의</td></tr>
<tr><td>(관 계)</td><td>( )</td><td>(핸 드 폰)</td><td></td></tr>
<tr><td>성 명</td><td></td><td>집 전 화</td><td></td><td rowspan="2">□ 동의
□ 비동의</td></tr>
<tr><td>(관 계)</td><td>( )</td><td>(핸 드 폰)</td><td></td></tr>
<tr><td>담 당 생활관리사</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">제공서비스</td><td colspan="7">□ 노인돌봄기본서비스 : 안전확인, 생활교육, 서비스연계 등</td></tr>
<tr><td rowspan="3">□ 독거노인·중증장애인 응급안전알림서비스</td><td colspan="6">□ “기초생활수급자” 또는 “차상위”에 속하는 노인으로서 치매 또는 치매고위험군 (보건소 치매 진단검사 의뢰자)</td></tr>
<tr><td colspan="6">□ “기초생활수급자” 또는 “차상위”에 속하는 노인으로서 노인장기요양서비스(재가), 방문보건서비스 이용자 등 건강상태가 취약한 자</td></tr>
<tr><td colspan="6">□ 지방자치단체(시·군·구)의 장이 생활여건, 건강상태 등을 고려하여 상시보호가 필요하다고 인정한 자</td></tr>
<tr><td colspan="7">□ 독거노인사랑잇기서비스 : 전화결연</td></tr>
<tr><td>서비스 이용 유 의 사 항</td><td colspan="7">1. 서비스 제공기간은 당해연도 12월까지이며, 신규 대상자 판정 결과에 따라 서비스가 중단될 수 있습니다.
2. 응급안전알림서비스를 제공하기 위하여 센서 등의 장비가 대상자 가정 내에 설치 될 수 있으며, 설치된 모든 기기의 소유는 시·군·구에 있으므로 판매, 임대 등이 불가합니다.
3. 응급안전알림서비스 이용기간 중 이사, 해지, 중지 등이 발생할 경우 대상자는 서비스 제공기관에 연락을 주셔야 하며, 해지 또는 중지 시 제공된 장비를 14일 이내에 반납하여야 합니다.
4. 응급안전알림서비스의 해지 또는 중지 시 14일 이내에 장비 반납이 이루어지지 않은 경우 응급관리요원 등이 대상자의 가구에 들어간 후 설치되어 있는 응급안전알림서비스 장비를 철거할 수 있습니다.</td></tr>
<tr><td colspan="8">상기와 같은 내용을 설명 받았으며 독거노인보호사업을 신청합니다.</td></tr>
<tr><td colspan="8">20 년 월 일
신청자명 : (서명)</td></tr>
</table>

〈서식 2-2〉 **독거노인보호사업 신청서**

(두번째 페이지)

독거노인보호사업 신청자 사정지

생 활 정 보

주거상황	**건물형태**	□ 단독주택 □ 아파트 □ 연립·다세대주택 □ 기타 ( )							
	주거환경	□ 불량 (안전위험요인 :) □ 보통 □ 양호							
	주택설비	냉·난방	□ 양호 □ 불량	전기	□ 양호 □ 불량	도배장판	□ 양호 □ 불량		
		부엌	□ 양호 □ 불량	가구	□ 양호 □ 불량	화장실·욕실	□ 양호 □ 불량		
		수도	□ 양호 □ 불량						
		수리를 필요로 하는 주택설비							
경제상태	수입원	□ 근로·사업소득 □ 가족보조 □ 기초연금 □ 기초생활급여 □ 단체·개인 후원금 □ 연금·저축							
	월소득	(만원)							
신체기능	치아	□ 양호 □ 불량							
	시력	검사수치( ) 또는 □ 상 □ 중 □ 하				※ 검사수치 파악이 어려울 시 상, 중, 하 로 체크			
	청력	검사수치( ) 또는 □ 상 □ 중 □ 하							
	보조기	□ 안경 □ 보청기 □ 틀니 □ 휠체어·지팡이							
	기타	애완 동물 □ 있음(종류 :) □ 없음 거동 불편 ( ) 보유 질병 특이 사항							
여가 및 사회참여	여가활동	□ TV시청, 라디오청취 □ 사교활동(친구, 가족방문 등) □ 등산, 산책 □ 낚시 □ 미술활동 □ 음악활동 □ 원예활동 □ 여행 □ 집안꾸미기 □ 화투, 장기, 바둑 □ 컴퓨터 □ 학습, 독서 □ 봉사 □ 기타( )							
	단체참여	□ 경로당(명칭 :) □ 노인복지관 □ 노인대학 □ 종교단체(명칭 :) □ 운동단체 □ 정치단체 □ 사교단체(계, 친구모임 등) □ 문화단체 □ 지역단체 □ 봉사단체							
	여가와 사회참여의 특이사항			(주 시간대)					
일자리사업 참여희망 여부	□ 예 □ 아니오								
비고									
조사자 성명	( ) 서명	처리자 성명	( ) 서명	동의자 성명	( ) 서명				

〈서식 2-3〉 **독거노인보호사업 신청서**

(세번째 페이지)

독거노인보호사업 개인정보 수집 동의서

개인정보 수집·이용 동의	독거노인보호사업은 대상자의 개인정보를 아래와 같이 수집함을 안내드립니다. 1. 수집·이용 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 사회복지사업법 제 33조의 7(서비스 제공의 방법)관련 독거노인보호사업 제공 2. 수집항목 : 대상자(성명, 주소, 연락처, 주거상황, 경제 상태, 신체기능, 여가 및 사회참여) 비상연락자(성명, 대상자와의 관계, 연락처) 3. 보유기간 : 5년 4. 귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 독거노인보호사업대상자 선정에 제외될 수 있습니다. ※ 개인정보보호법 제 15조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.	□ 동 의 □ 비동의
개인정보 제공동의	독거노인보호사업은 대상자의 개인정보를 아래와 같이 제공함을 안내드립니다. 1. 이용 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 사회복지사업법 제 33조의 7(서비스 제공의 방법)관련 독거노인보호사업 제공 2. 제공받는자 : U-119 서비스(국민안전처, 소방본부, 지역소방서), 보건복지부, 시·도(시·군·구), 보건소, 사회보장정보원, 한국노인인력개발원, 독거노인종합지원센터, 노인돌봄기본서비스 위탁 수행기관, 노인돌봄기본서비스 위탁 거점수행기관, 독거노인친구만들기사업 위탁수행기관, 독거노인중증장애인 응급안전알림서비스 위탁 수행기관, 독거노인사랑잇기서비스 참여기관, 노인사회활동지원사업 위탁기관 3. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 주거상황, 경제 상태, 신체기능, 여가 및 사회참여, 일자리사업 참여희망여부 4. 보유기간 : 5년 5. 귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 독거노인보호사업 대상자 선정에 제외될 수 있습니다. ※ 개인정보보호법 제 17조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.	□ 동 의 □ 비동의
고유식별 정보수집 동의	독거노인보호사업은 대상자의 고유식별정보를 아래와 같이 처리함을 안내드립니다. 1. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 사회복지사업법 제 33조의 7(서비스 제공의 방법)관련 독거노인보호사업 제공 2. 항목 : 주민등록번호 3. 보유기간 : 5년 4. 귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 독거노인보호사업 대상자 선정에 제외될 수 있습니다. ※ 개인정보보호법 제 23조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.	□ 동 의 □ 비동의
민감정보 수집 동의	독거노인보호사업은 대상자의 민감정보를 아래와 같이 처리함을 안내드립니다. 1. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 사회복지사업법 제 33조의 7(서비스 제공의 방법)관련 독거노인보호사업 제공 2. 항목 : 경제 상태, 신체기능, 여가 및 사회참여, 서비스이용현황 3. 보유기간 : 5년 4. 귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 독거노인보호사업 대상자 선정에 제외될 수 있습니다. ※ 개인정보보호법 제 23조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.	□ 동 의 □ 비동의

상기와 같은 내용을 설명 받았으며, 위 독거노인보호사업을 신청합니다.

20 년 월 일

신청자명 : (서명)

〈서식 제3호〉 **독거노인보호사업 종결 신청서**

<table>
<tr><th colspan="5">독거노인보호사업 종결 신청서</th></tr>
<tr><td rowspan="4">인적
사항</td><td colspan="2">신청자 성명</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">주소</td><td colspan="2">구주소(신주소)</td></tr>
<tr><td colspan="2">연락처1</td><td></td><td>연락처2</td></tr>
<tr><td colspan="2">서비스 구분</td><td colspan="2">□ 노인돌봄기본서비스 □ 독거노인사랑잇기서비스 □ 응급안전알림서비스</td></tr>
<tr><td rowspan="3">서비스
종결</td><td colspan="2">일시</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">사유</td><td colspan="2">□ 사망 □ 거주지이전 □ 동거 □ 종교, 사회단체 □ 기타( )</td></tr>
<tr><td colspan="2">* 종결 사유 상세하게 기입</td></tr>
<tr><td rowspan="6">사망
이력
* 사망 시
기입</td><td colspan="2">사망일시</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">사망장소</td><td colspan="2">□ 병원 □ 자택 □ 친지 및 친척 □ 기타( )</td></tr>
<tr><td colspan="2">무연고여부</td><td colspan="2">□ 연고있음 □ 연고없음</td></tr>
<tr><td colspan="2">장례수행</td><td colspan="2">□ 가족친지 □ 종교, 사회단체 □ 시·군·구</td></tr>
<tr><td colspan="2">장례서비스
지원여부</td><td colspan="2">□ 지원없음
□ 지원있음 (□ 수행기관 □ 종교, 사회단체 □ 기타( ))</td></tr>
<tr><td colspan="2">장사방법</td><td>□ 매장 □ 화장</td><td>비고</td></tr>
<tr><td rowspan="4">사후
관리</td><td rowspan="2">1차</td><td>일자</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>내용</td><td colspan="2">* 사후관리 경로, 내용 상세하게 기입</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2차</td><td>일자</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>내용</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

20 년 월 일

대상자 : (서명/인)

신청자 : (서명/인) □ 본인 □ 대리인(관계 :)

담당자 : (서명/인)

<서식 제4호> **종합사정결과표(서비스 계획 수립-연계-조정)**

(앞면)

독거노인명		생활관리사명		결재	담당(서비스관리자)	부서장
사정일자		서비스관리자명				

구분	욕구와 서비스		사정결과	목표와 서비스내용	서비스 계획					
					우선순위	서비스방법	서비스 담당자 및 역할	제공기간 (월간)	제공빈도 (월간)	비용
독거노인	안전	생활안전확인				□직접 □연계				
	주거	주택설비 개조				□직접 □연계				
	경제	소득/경제활동				□직접 □연계				
	건강	신체기능보조기				□직접 □연계				
		건강관리, 지원				□직접 □연계				
		질병치료				□직접 □연계				
	여가 및 사회참여	여가,사회활동				□직접 □연계				
		사회관계유지				□직접 □연계				
	서비스	서비스이용				□직접 □연계				
구분										
비공식 지원 체계	가족									
	친구									
	이웃									
	단체									
구분										
공식 지원 체계										
종합사정의견										

<서식 제4호> **종합사정결과표(서비스 계획 수립-연계-조정)**

(귓면)

서비스 조정 계획(연계-조정)			
독거노인 명		대상구분	

연번	작성일자	작성자 생활관리사	연계, 조정사유	연계, 조정 목표 와 서비스계획	연계기관	서비스 연계계획과 결과			연계,조정 실패요인과 대책		결재	
						연계조정일자		점검결과	실패 이유	대책	서비스 관리자	부서장
						시작	완료					
1								□우수 □보통 □미흡 □실패				
2								□우수 □보통 □미흡 □실패				
3								□우수 □보통 □미흡 □실패				
4								□우수 □보통 □미흡 □실패				
5								□우수 □보통 □미흡 □실패				
6								□우수 □보통 □미흡 □실패				
7								□우수 □보통 □미흡 □실패				
8								□우수 □보통 □미흡 □실패				
9								□우수 □보통 □미흡 □실패				
10								□우수 □보통 □미흡 □실패				

<서식 제5호> 독거노인 생활교육 교육지도안

독거노인 생활교육 지도안 ( )회					생활관리사	서비스관리자
교육프로그램명						
교육목표						
일 시	200 년 월 일(요일) (-)시		장소		교육인원	

단계	시간(분)	교육내용	학 습 활 동 내 용		교육자료기타
			생활관리사	독거노인	
도입					
전개					
정리					

〈서식 제6호〉 **생활교육 결과보고서**

<table>
<tr><td colspan="6">독거노인 생활교육 결과보고서 ( )회</td><td>생활관리사</td><td>서비스관리자</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>생활교육명</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>교육목표</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>일 시</td><td colspan="2">20 년 월 일(요일) (–)시</td><td>장 소</td><td colspan="2"></td><td>교육
인원</td><td></td></tr>
<tr><td>교육내용</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>교육
진행
결과</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">평가결과</td><td>교육내용</td><td>□ 적절 □ 부적절</td><td>교육장소</td><td>□ 적절 □ 부적절</td><td>교육인원</td><td colspan="2">□ 적절 □ 부적절</td></tr>
<tr><td>교육방법</td><td>□ 적절 □ 부적절</td><td>교육시간</td><td>□ 적절 □ 부적절</td><td>교육분위기</td><td colspan="2">□ 적절 □ 부적절</td></tr>
<tr><td>보완사항</td><td colspan="6">부적절한 평가시의 대책을 기입함</td></tr>
<tr><td>차기 교육</td><td>교육명</td><td></td><td>일시</td><td></td><td>장소</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

<서식 제7호> **지역사회 노인보건복지 자원 현황** (앞면)

지역사회 노인보건복지 자원 현황									
지역자원 및 기관		자원 및 기관			동원 및 연계 가능한 서비스				
		기관명	담당자 성명	연락처	서비스 내용	제공주기	비용(원)	가능인원(명)	대상선정기준과 절차
노인복지기관시설	노인복지관								
	경로당								
	노인교실								
	돌봄종합서비스								
	방문요양								
	방문목욕								
	방문간호								
	주야간보호								
	복지용구								
	노인요양시설								
	집단가정								
	기타노인시설								
	경로식당								
	식사배달								
	기타( )								
	기타( )								
사회복지관									
기타 사회복지시설 (푸드뱅크,자활센터, 아동, 청소년, 여성복지시설 등)									

<서식 제7호> **지역사회 노인보건복지 자원 현황** **(귓면)**

지역자원 및 기관		자원 및 기관			동원 및 연계 가능한 서비스				
		담당자 성명	연락처	서비스 내용	서비스 내용	제공주기	비용(원)	가능인원(명)	대상선정기준과 절차
공공기관	시군구청								
	주민센터								
	보건소								
	경찰서								
	소방서								
	기타 공공기관								
민간기관	금융기관								
	의료기관								
	종교기관								
	봉사단체								
	주요 사업체								

<서식 제8호> **복무관리대장**

200 년 월 출근부

연번	성명	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	복무결과(일)		
																																	출근	지각	기타
서비스 관리자																																			
	확 인																																		
	기 타																																		
생활관리사																																			
	확 인																																		
	기 타																																		
생활관리사																																			
	확 인																																		
	기 타																																		
생활관리사																																			
	확 인																																		
	기 타																																		

* 작성요령: 출근 시 본인 서명, 결근은 / 표시 ,
확인란은 서비스관리자는 기관 내부 결재권자 확인, 생활관리사는 서비스관리자 확인, 기타 란에는 결근 시 경조사, 휴가 등 기입(인원수 및 횡간조절가능)
단, 서비스관리자 출근부는 분리해서 관리 가능

〈서식 제9호〉 **독거노인보호사업 동향보고**

<table>
<tr><th colspan="8">독거노인보호사업 동향 보고</th></tr>
<tr><td>일 자</td><td colspan="2"></td><td>시·도</td><td></td><td>시·군·구</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>보고기관</td><td colspan="2"></td><td>책임자</td><td></td><td>담당자</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>연락처</td><td colspan="2"></td><td>주소</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>제 목</td><td colspan="7">○○○에 의한 독거노인 사고/사망 동향보고</td></tr>
<tr><td rowspan="7">인적사항</td><td colspan="2">성 명</td><td></td><td>생년월일</td><td></td><td>성 별</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">주 소</td><td colspan="5">구주소(신주소)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">대상 여부</td><td>대상</td><td colspan="5">□ 노인돌봄기본서비스 (서비스 제공기간 : ~)
□응급안전알림서비스 (서비스 제공기간 : ~)</td></tr>
<tr><td>비대상</td><td colspan="5">□ 현황조사실시 대상자
□ 기타서비스 ( )</td></tr>
<tr><td colspan="2">가족관계</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">사회관계</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">건강상태</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">경제상태</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>내 용</td><td colspan="7">■ 사고경위 및 조치사항

※ 사망원인 :
※ 사망일시 :

■ 생활관리사 활동내용(최근 2주간의 안전확인, 실적 등 활동내용기입)

■ 정보제공</td></tr>
<tr><td rowspan="2">수신처</td><td colspan="3" rowspan="2">독거노인종합지원센터</td><td>e-mail</td><td colspan="3">1661-2129@hanmail.net</td></tr>
<tr><td>fax</td><td colspan="3">02-707-2129</td></tr>
</table>

〈서식 제10호〉 **표준근로계약서**

표준근로계약서(기간의 정함이 있는 경우)

_____(이하 “사업주”라 함)과(와) _____(이하 “근로자”라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로계약기간 : 년 월 일부터 년 월 일까지
2. 근 무 장 소 :
3. 업무의 내용 :
4. 소정근로시간 : __시__분부터 __시__분까지 (휴게시간 : 시 분 ~ 시 분)
5. 근무일/휴일 : 매주 __일(또는 매일단위)근무, 주휴일 매주 __요일
6. 임 금
   - 월(일, 시간)급 : _____원
   - 상여금 : 있음 ( ) _____원, 없음 ( )
   - 기타급여(제수당 등) : 있음 ( ), 없음 ( )
     · _____원, _____원
   - 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) _____일(휴일의 경우는 전일 지급)
   - 지급방법 : 근로자에게 직접지급( ), 근로자 명의 예금통장에 입금( )
7. 연차유급휴가
   - 특별한 규정이 없는 한 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함
8. 추가계약사항
   -
9. 근로계약서 교부
   - 사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)
10. 기 타
    - 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함

년 월 일

(사업주) 사업체명 : (전화 :)
주 소 :
대 표 자 : (서명)

(근로자) 주 소 :
연 락 처 :
성 명 : (서명)

〈서식 제11호〉 **보안서약서**

보 안 서 약 서

본인은 2017년 1월 1일부로 아래의 독거노인보호사업을 수행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

□ 노인돌봄기본서비스
□ 독거노인응급안전알림서비스
□ 독거노인사랑잇기서비스

1. 본인은 개인정보보호법 및 관계법령을 준수한다.

2. 본인은 독거노인보호사업 관련 업무 중 알게 될 일체의 내용이 직무상 기밀 사항임을 인정한다.

3. 본인은 이 기밀을 누설함이 서비스 대상자 등 당해 사업의 관계자 및 국가이익에 위해가 될 수 있음을 인식하여 업무수행 중 지득한 제반 기밀사항을 일체 누설하거나 공개하지 아니한다.

4. 본인이 이 기밀을 누설하거나 관계규정을 위반한 때에는 관련 법령 및 계약에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수한다.

년 월 일

서 약 자
직 위 :
성 명 : (서명)
주민등록번호 :

서약집행자 소 속 :
(담당공무원) 직 위 :
성 명 : (서명)

Ⅲ

노인돌봄종합서비스

01 사업개요
02 서비스대상자 선정
03 서비스 내용 및 단가
04 서비스 실시
05 서비스제공기관 운영
06 바우처 지급 및 이용
07 서비스 제공기관
08 예산집행 및 정산

PART Ⅲ

노인돌봄종합서비스

1 사업개요

가. 목적

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

나. 서비스 대상

- 만 65세 이상의 노인(단기가사의 경우 독거노인 또는 고령(만75세 이상) 부부노인가구) 중 가구소득, 건강상태 등을 고려하여 돌봄서비스가 필요한 대상자 선정
  ※ 연령기준 : 1952년 출생일 경과자(고령의 경우, 1942년 출생일 경과자)

다. 서비스 유형

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

라. 사업 기간 : 2017. 1.1.~ 2017. 12.31.

마. 서비스 제공

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 따라 시·군·구에 등록한 제공기관에서 서비스 제공
- (방문서비스)식사·세면도움, 옷갈아 입히기, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용 도움, 외출동행, 생필품 구매, 청소·세탁 등 서비스 제공
  ※ 목욕보조서비스는 보호자가 **동의**하는 경우에만 가능
- (주간보호서비스)심신기능 회복서비스(여가, 물리치료·작업치료·언어치료 등의 기능 훈련), 급식 및 목욕, 노인가족에 대한 교육 및 상담 등의 주간보호서비스 제공
- (치매가족휴가지원서비스)서비스 제공기관에서 일정기간 동안 치매노인 보호
- (단기가사서비스)식사도움, 옷 갈아 입히기, 외출동행 , 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등
  ※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

바. 바우처 관리 · 운영

- 서비스 대상자에게 카드식 바우처를 발급, 등록된 기관에서 서비스 이용
- 정부지원금 및 본인부담금 : 소득수준 (기초생활수급자, 차상위계층 초과 여부) 및 월 서비스 시간량(방문 서비스 27시간 또는 월 36시간, 주간보호서비스 월 9회 또는 월 12회, 단기가사 서비스 월24시간) 또는 서비스 이용일수(치매가족휴가지원서비스 연 6일 범위내)에 따라 차등화
  - 정부지원금(월) : 193,200원 ~ 344,520원
    ※ 치매가족휴가지원서비스(일) : 29,880원 ~ 36,380원
  - 선납 본인부담금(월) : 무료 ~ 64.000원
    ※ 치매가족휴가지원서비스(일) : 무료 ∽ 6,500원

● 서비스 단가

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

● 서비스 단가 적용기준

- 방문·단기가사서비스 가산단가(10,540원)는 1일 최대 3시간까지만 적용

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

- 일요일
- 국경일중 3·1절, 광복절, 개천절 및 한글날
- 1월 1일
- 설날 전날, 설날, 설날 다음날(음력 12월 말일, 1월 1일, 2일)
- 석가탄신일 (음력 4월 8일)
- 5월 1일 (근로자의 날)
- 5월 5일 (어린이날)
- 6월 6일 (현충일)
- 추석 전날, 추석, 추석 다음날(음력 8월 14일, 15일, 16일)
- 12월 25일(기독탄신일)
- 「공직선거법」 제34조에 따른 임기만료에 의한 선거의 선거일
- 기타 정부에서 수시 지정하는 날

- 치매가족휴가지원서비스 일자 산정시 0시 기준

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

사. 사업추진체계

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

아. 업무흐름도

● 대상자 선정 및 관리(시·군·구, 읍·면·동)

절차	내 용	지침 관련 부분
건강판정	● 본인 및 가족 등이 국민건강보험공단에 신청 ● 장기요양등급 판정결과 장기요양등급외 A또는 B 판정자 ※ 단기가사의 경우 장기요양등급 판정결과 불필요	서비스 대상자 선정
서비스 신청	● 본인 및 가족 등이 읍면동에 신청	서비스 대상자 선정
조 사	● 읍면동 담당공무원 - 연령, 건강상태, 소득 조사 - 가구원의 유사서비스 이용여부 조사	서비스 대상자 선정
결정·통지	● 시·군·구청(담당 사업팀) - 본인에게 결정내용 통지 - 사회보장정보원으로 신청자 결정자료 전송 - 전담금융기관으로 카드신청자료 전송	서비스 대상자 선정
바우처 카드 발급	● 전담 금융기관 : 국민행복카드 발급·송부 * 국민행복카드 전담 영업점 방문, 유선 및 온라인을 통한 신청 가능	바우처 지급 및 이용
본인부담금 납부(선납)	● 서비스 대상자 - 금융기관 지정계좌에 입금 → 바우처 생성	바우처 지급 및 이용
서비스 대상자 관리	● 시·군·구, 읍면동 - 대상자 관리(전출입, 사망, 자격기준 등) - 서비스 제공기관 관리 - 바우처 관리	서비스 대상자 선정 바우처 지급 및 이용

● 서비스 실시(서비스 제공기관)

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

2 서비스대상자 선정

가. 선정기준

▌자격기준

1) 방문서비스·주간보호서비스(연령(공통) : 만 65세 이상)

① 노인장기요양등급 외 판정자

- (건강기준) 노인장기요양 등급 외 A, B
- (소득기준) 가구 소득이 기준 중위소득 160%이하

※ 기 선정된 대상자는 자격기준 재판정(소득건강상태 등), 자격변동 및 상실 시까지 이전기준 적용
※ 장기요양등급 판정서 유효기간은 최근 3년 이내로 함
※ 서비스 이용자가 노인장기요양급여 등급(1~5등급)을 판정받았을 경우에는 노인돌봄 종합서비스 이용 불가 (등급 판정일자가 속한 월까지 서비스 이용 가능)
※ 서비스 대상자의 장기요양 판정결과는 행복e음 시스템으로 확인 가능

② 시·군·구청장 인정자

- (건강기준) 장애1~3등급 또는 중증질환자
- (소득기준) 차상위 계층 이하

※ 시·군·구청장 인정자는 서비스 대상자 수의 5% 이내로 선정
※ 시·군·구청장 인정자의 경우는 시·군·구에서 직접 대상자를 발굴하여 지원하는 방식

2) 단기가사서비스

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

※ 조손가정(1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 65세 이상 노인 1인 또는 1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 75세 이상 고령노인부부로 구성된 가구)의 노인으로 시 · 군 · 구청장이 인정하는 자인 경우, 대상자 선정 가능

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

※ 단, 입원으로 2개월 경과시에는 퇴원일자로부터 1개월 이내 신청 가능
※ 골절(관절증, 척추병증)은 상병코드와 관계없이 의사진단서(소견서)등 증빙서류에서 '골절', '관절' ,'척추' 임을 확인하고, 중증질환 수술의 경우 의사진단서(수술확인서)에 기재된 상병코드로 중증질환 수술 확인

- (소득기준) 가구 소득이 기준 중위소득 160%이하

※ 독거노인 또는 부부 노인가구, **조손가정 여부는** 주민등록상 기준으로 확인(단, 실제로 홀로 살고 있거나 노인가구, **조손가구** 만이 살고 있는 것이 확인될 경우 현장 확인서 등을 구비 후 가능)

【단기가사서비스 개요 】

구분	내 용
서비스 내용	- 가사·일상생활 및 신변·활동지원(취사, 청소, 세탁, 외출동행 등) - 서비스 제공기간 및 횟수(2개월 이내 원칙, 1회당 2시간)
서비스 대상자	- 만 65세 이상의 독거노인 또는 75세 이상 고령의 부부 노인가구 ※ 조손가정(1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 65세 이상 노인 1인 또는 1인 이상의 만 18세 미만 아동과 만 75세 이상 고령노인부부로 구성된 가구)의 노인으로 시·군·구청장이 인정하는 자인 경우, 대상자 선정 가능
소득기준	- 가구 소득이 **기준** 중위소득 160%이하
건강기준	- 골절(관절증, 척추병증 포함) 또는 중증질환 수술자
본인부담금	- 소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용

※ 단기가사서비스는 명시적인 규정이 없는 경우 방문·주간보호서비스 규정 준용

【관절증, 척추병증 등 상병코드(예시)】

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

【중증질환자상병코드】

구분	상병코드
암질환	C00~C97, D00~D09, D32~D33, D37~D48
뇌혈관질환자	가. 뇌혈관 질환(I60~I67) 나. 경동맥의 동맥류 및 박리(I72.0) 다. 후천성 동정맥누공(I77.0) 라. 순환기계통의 기타 선천기형 (Q28.0~Q28.3) 마. 두개내 손상(S06)

구분	상병코드
심장질환자	가. 심장의 양성신생물(D15.1) 나. 심장침습이 있는 류마티스 열(I01) 다. 만성 류마티스 심장질환(I05~I09) 라. 허혈성 심장질환(I20~I25) 마. 폐성 심장병 및 폐순환의 질환 (I26, I28) 바. 기타 형태의 심장병(I30~I51) 사. 대동맥의 죽상경화증(I70.0) 아. 대동맥동맥류 및 박리(I71) 자. 달리 분류된 질환에서의 동맥, 세동맥 및 모세혈관 장애(I79.0, I79.1) 차. 대동맥궁증후군(M31.4) 카. 순환기계통의 선천기형(Q20~Q25) 타. 대정맥의 선천기형(Q26.0~Q26.4, Q26.8, Q26.9) 파. 흉곽의 혈관, 심장의 손상(S25~S26)
중증화상 환자	T20.2 머리 및 목 2도 화상 T21.2 몸통의 2도 화상 T22.2 어깨팔의 2도 화상
	T23.2 손목 및 손의 2도 화상 T24.2 엉덩이 및 다리의 2도 화상 T25.2 발목 및 발의 2도 화상 T30.2 상세불명의 2도 화상
	T20.3 머리 및 목 3도 화상 T21.3 몸통의 3도 화상 T22.3 어깨팔의 3도 화상 T23.3 손목 및 손의 3도 화상 T24.3 엉덩이 및 다리의 3도 화상 T25.3 발목 및 발의 3도 화상 T30.3 상세불명의 3도 화상
	T20.2~T20.3 머리 및 목 2·3도 화상 T21.2~T21.3 몸통의 2·3도 화상 (몸통 중 성기 및 회음부만 해당) T23.2~T23.3 손목 및 손의 2·3도 화상 T25.2~T25.3 발목 및 발의 2·3도 화상 T26.0~T26.4 눈 및 부속기 화상
	T27.0~T27.3 : 호흡기도의 화상 T28.0~T28.3 : 기타 내부기관의 화상

3) 치매가족휴가지원서비스

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

【치매가족휴가지원서비스 개요】

구분	내 용
서비스 내용	- 서비스 제공기관에서 일정 기간 동안 치매노인 보호 * 연간 6일 범위내에서 사용 가능
서비스 대상자	- 방문서비스 또는 주간보호서비스 이용자 중 치매노인
소득기준	- 가구 소득이 **기준** 중위소득 160%이하
건강기준	- 치매노인 * 최근 6개월 이내에 발급받은 의사진단서 또는 의사소견서로 치매노인임을 확인
본인부담금	- 소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용

▌제외대상

- 자격기준이 적합하지 않은 자
  - 연령, 소득기준, 건강상태(장기요양등급외 A,B, 골절 및 중증질환 수술 등)기준이 적합하지 않은 자
    ※ 돌봄서비스 이용자 중 노인장기요양급여 등급(1~5등급)을 받은 경우 노인돌봄서비스를 중지하고, 장기요양서비스를 이용토록 안내
  - 이용자 불편을 최소화하기 위해 장기요양등급 판정일자가 속한 월까지 노인돌봄종합서비스 이용 가능(단, 이 기간동안 장기요양서비스 수급 불가)

- 재가서비스사업의 대상이 아닌 자
  - 의료기관 입원 중인 노인
  - 국민기초생활보장법 제32조에 따른 보장시설 입소자

- 국고사업에 의하여 동일한 또는 유사한 재가서비스를 받고 있는 자
  - 자활근로에 의한 간병서비스
  - 노인돌봄기본서비스
    ※ 단기가사서비스의 경우 노인돌봄기본서비스 대상 여부에 관계없이 지원 가능

- 노인복지법 제38조 1항의 방문요양서비스와 노인복지법 시행규칙 제26조 2의 재가노인지원서비스(구,가정봉사원파견사업)
- 노인장기요양보험(저소득층본인일부부담금지원, 특별현금급여, 재가급여, 시설급여)
- 장애인 활동지원 서비스(활동보조 서비스)
- 국가보훈처 복지도우미
- 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스일자리사업의 가사간병서비스 등 이에 준하는 재가서비스

※ 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 노인돌봄종합서비스, 가사간병서비스, 노인장기요양 보험 방문요양서비스(치매특별등급 인지활동형 방문요양은 해당되지 않음)를 받고 있을 경우 서비스 대상에서 제외

※ 서비스 대상자 선정시 실제 주거를 같이하는 가구원의 유사 재가서비스 이용 여부는 "행복e음"을 통하여 확인

- 제공인력의 관계가 친인척인 자(배우자, 직계 혈족 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 동거자)

▌우선순위

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

- (방문·주간보호서비스) 대상자 선정 시 대상자 특징, 건강상태, 연령상태 순으로 우선 순위 부여
  - 대상자 특징 : 독거노인, 치매질환자, 기타 노인성 질환자
  - 건강상태 : 장기요양등급외 A,B자
  - 연령상태 : 80세 이상 고령노인

〈서비스 대상자 선정기준〉

순위	① 대상자 특징	② 건강기준	③ 연령기준
1순위	독거노인	장기요양등급외 A자	80세 이상
2순위	치매질환자	장기요양등급외 B자	80세 미만
3순위	기타 노인성 질환자		

※ 우선순위 예 : 독거노인(장기요양등급외 B자)이 치매질환자(장기요양 등급외 A자)보다 **우선이며, 대상자 특징과 건강기준이 동일한 경우, 만 80세 이상 고령 노인이 우선**

- (단기가사서비스) 독거노인, 만 75세 이상 고령의 부부 노인가구, 조손가정 순으로 대상자 선정

나. 선정절차

▮ 개 요

구 분	주 체	내 용
건강상태조사 (방문·주간서비스)	국민건강보험공단	• 최근 3년이내 최종 판정받은 장기요양등급 판정서(등급외 A또는B 판정자)
의사진단 (단기가사)	진료기관(병·의원)	• 최근 2개월이내 의사진단서(소견서) ※ 단, 입원으로 2개월 경과시에는 퇴원일자로부터 1개월 이내 신청 가능
신청 및 접수 (읍면동)	본인·가구원 담당공무원	• 신청서 • 제출서류(소득확인서류, 의사진단서(소견서) 등)
상담 (읍면동)	읍면동 담당자	• 가구원 수, 가구 내 노인 돌봄 가능자 유무 등 확인
자산조사 (읍면동)	읍면동 담당자	• 소득조사(건강보험료로 판정)
대상자 선정 (시·군·구)	시·군·구 사업팀 (노인담당자)	• 선정 결과 통보 : 사회보장정보원, 전담금융기관
통 지 (시·군·구)	시·군·구 사업팀 (노인담당자)	• 선정결과 통지 : 신청자

▌신청방법

- 신청권자
  - 서비스를 필요로 하는 본인, 가족 또는 그 밖의 관계인
  - 사회복지담당공무원이 직권으로 신청 가능
    ※ 바우처카드는 반드시 서비스대상자 명의로 발급 신청
- 신청서 제출 장소 : 서비스 대상자 주민등록상 주소지 읍·면·동 주민센터
- 제출 방법 : 방문에 의한 신청, 전화·우편·팩스 등에 의한 신청 가능
  ※ 전화로 신청할 경우에는 읍·면·동에서 대리 작성하여 접수 하고, 우편·팩스 신청자는 읍·면·동에 제출 사실을 확인하여야 함
- 제출 서류
  - 공통서류
    - 사회보장급여(사회서비스 이용권) 신청(변경)서 〈서식 제1호〉
    - 개인정보 수집 · 이용 및 제3자 제공 동의서 〈서식 제14호〉
    - 서비스 대상자의 건강보험증 사본(해당자의 경우)
    - 가구원의 소득 증명자료(해당자의 경우) : 주민등록표 세대원의 소득증명자료
      ※ 건강보험료 본인부담금 부과금액은 행복 e음 시스템으로 확인 가능
  - 개별서류
    - (노인돌봄종합서비스) 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서〈서식 제13호〉
    - (단기가사서비스) 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서〈서식 제12호〉, 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정 대리인 동의서〈서식 제12-1호〉

▌자산조사

- 소득조사
  - 기초생활수급자 및 차상위 여부 : 행복e음을 통해 확인
  - 차상위 초과 : 신청일 기준 전월 건강보험료 본인부담금액(가구원 수 산정 후 소득을 합산)을 토대로 판정
    ※ 서비스대상자가 국가유공자인 경우 매월 지급받는 연금액을 소득으로 산정
    ※ 휴직자의 경우 신청월 직전 건강보험료로 산정
    ※ 매월 건강보험료가 변동되는 경우 신청월 직전 12개월 건강보험료를 평균하여 산정
  - 건강보험료 본인부담금 판단기준은 보험료 부과 기준으로 판단

● 가구원 수 산정

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

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

- 서비스 대상자가 주거를 달리하는 다른 건강보험 직장가입자의 피부양자로 등재되어 있는 경우는 주민등록표 및 해당 건강보험증에 등재된 자를 가구원 수에 포함

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

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

【가구원수·가입유형별 건강보험료 본인부담금 부과금액에 의한 소득 판정기준】

① 기준 중위소득 110%

(단위 : 원)

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	1,818,000	55,746	36,034	56,367
2인	3,096,000	94,981	101,035	96,146
3인	4,005,000	122,753	139,451	124,348
4인	4,914,000	151,539	170,481	153,278
5인	5,823,000	180,122	200,115	183,218
6인	6,732,000	209,322	231,505	214,233
7인	7,641,000	240,800	261,485	248,972
8인	8,551,000	269,208	288,090	281,298
9인	9,460,000	295,815	312,864	312,298
10인	10,369,000	337,035	349,667	364,337

※노인장기요양보험료 제외금액

② 기준 중위소득 140%

(단위 : 원)

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,314,000	71,140	63,978	71,990
2인	3,940,000	121,620	137,459	122,753
3인	5,097,000	157,887	177,655	160,431
4인	6,254,000	193,438	214,178	197,177
5인	7,411,000	232,910	254,377	240,800
6인	8,568,000	269,208	288,090	281,298
7인	9,725,000	312,298	329,212	337,035
8인	10,883,000	337,035	349,667	364,337
9인	12,040,000	390,656	384,842	431,402
10인	13,197,000	431,402	405,835	498,529

※노인장기요양보험료 제외금액

③ 기준 중위소득 160%

(단위 : 원)

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,645,000	81,698	81,836	82,550
2인	4,503,000	138,870	157,172	140,943
3인	5,825,000	180,122	200,115	183,218
4인	7,148,000	219,758	242,063	226,065
5인	8,470,000	269,208	288,090	281,298
6인	9,792,000	312,298	329,212	337,035
7인	11,115,000	364,337	368,636	390,656
8인	12,437,000	390,656	384,842	431,402
9인	13,760,000	431,402	405,835	498,529
10인	15,082,000	498,529	34,777	639,411

※노인장기요양보험료 제외금액

▌결 정

- 시장·군수·구청장은 읍·면·동 주민센터 담당자가 확인한 소득 및 건강상태 등을 확인하여 대상자 선정 여부 결정
- 대상자 결정은 해당 시·군·구 배정 예산 범위 내에서 선정
- 대상자 선정 결과를 행복e음을 통해 전자바우처시스템으로 매월 27일 18 : 00 까지 전송하면 익월부터 서비스 이용이 가능
  - 단 긴급하게 서비스가 필요하거나 전 월 결정분이 미 전송된 대상자에 대해서는 전송일 다음날부터 바로 서비스 이용 가능
    * 신규 대상자에 한하며 매월 10일까지 대상자 전송 시 '바우처송수신관리' 화면에서 '당월신청' 여부를 Y로 선택하고 전송한 대상자에 한해 가능(단 장애인활동지원은 전송일자 제한이 없음에 유의)

▌통 지

- 시·군·구 담당자는 행복e음을 통한 신청정보 입력·전송 및 정상처리 확인 이후 대상자 선정 결과를 신청자에게 통지하고 서비스 이용방법 안내〈서식 2호〉
  - 바우처 지원액, 본인부담금, 추가구매방식, 서비스 제공기관 현황, 서비스 이용 절차 등을 안내

- 신청일로부터 14일 이내에 통지
  - 서면 통지를 원칙으로 하며, 신청인의 요청이 있을 경우 문자메세지서비스(SMS) 또는 전자우편(e-메일) 통지 가능

▌대기자 관리

- 시·군·구에서는 예산부족 등으로 서비스 이용자로 선정되지 못한 자에 대하여는 행복e-음의 대기자 관리 부가기능(메모 기능)을 이용하여 전체 사업량의 20%의 수만큼 대기자로 선정 관리
  - 대기자를 수급자로 선정할 경우 선정시점의 자격기준으로 재조사
  - 대기자는 대상자로 선정 전까지 노인일자리 사업의 노-노케어 서비스로 연계 지원
    ※ 대기자는 당해연도 사업기간까지만 대기자로 관리

▌등급변경

- 변경 유형
  - 소득 및 가구여건의 변화로 인한 본인부담금 등급 변경
  - 서비스 시간 선호의 변화로 인한 월 서비스 시간 등급 변경(27시간/36시간 또는 9일/12일)

● 변경절차

- 신청 : 본인부담금 등급변경은 본인 신청 및 담당자의 직권에 의해 조사·결정, 월 서비스 시간등급 변경은 본인 신청(사회보장급여(사회서비스이용권) 신청**(변경)**서〈서식 제 1호〉)에 의해 결정
- 결정·전송 : 등급변경이 결정되면 행복e음에 변경내용을 입력·전송
- 통지 : 신규 신청과 동일하게 전산처리 완료 후 보호대상자에게 결과를 통지, 시간등급 변경에 따라 본인부담금 액수가 변경되므로 대상자에게 반드시 변경된 본인부담금을 입금해야 바우처가 생성됨을 안내

【등급에 따른 구분(방문서비스/주간보호서비스)】

구분	27시간(9일) A형	36시간(12일) B형
기초생활수급자	A-가형	B-가형
차상위 계층	A-나형	B-나형
차상위 초과 ~기준 중위소득 110%미만	A-다형	B-다형
기준 중위소득 110%이상~140%미만	A-라형	B-라형
기준 중위소득 140%이상~160%이하	A-마형	B-마형

【등급에 따른 구분(단기가사서비스)】

구분	24시간 (1개월) 단기1형	48시간 (2개월) 단기2형
기초생활수급자	단기1-가형	단기2-가형
차상위 계층	단기1-나형	단기2-나형
차상위 초과 ~기준 중위소득 110%미만	단기1-다형	단기2-다형
기준 중위소득 110%이상~140%미만	단기1-라형	단기2-라형
기준 중위소득 140%이상~160%이하	단기1-마형	단기2-마형

다. 이의신청

▌이의신청인

- 본인 또는 가구원

▌이의신청 기한

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

▌이의신청 방법

- 이의신청서〈서식 4호〉를 작성하여 읍·면·동 주민센터 및 시·군·구청에 제출

▌이의신청 처리

- 이의신청을 접수한 읍·면·동주민센터 담당공무원은 이를 시·군·구로 즉시 송부하고, 시·군·구 담당공무원은 10일 이내에 이의신청에 대한 의견서와 관계서류를 첨부하여 시·도로 송부
- 단, 다음의 경우에는 시·도로 송부하지 아니함
  - 이의 신청 접수 후 10일 이내에 신청인이 신청 취하를 한 경우
  - 시·군·구청장이 신청에 이유가 있다고 인정하여 신청취지에 따르는 처분이나 확인을 하고 신청인에게 통지하여 이의신청 취하 동의서를 받은 경우
    ※ 이 경우 신청인에 대한 그 통지는 새로운 처분으로 간주

- 이의신청을 접수한 시·도지사는 소속 관계공무원으로 하여금 현장조사 등을 실시하게 할 수 있으며, 이의신청을 송부 받은 때로부터 30일 이내에 각하 또는 기각, 처분 변경 등을 조치를 하여야 함
  - 처분 등을 한 때에는 지체 없이 이의신청인과 당해 시장·군수·구청장에게 서면으로 통지

라. 자격관리 등

▌확인조사

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

▌자격기준 재조사

- 시·군·구 담당자는 대상자 조사 및 확인(*필요시 읍면동 사회복지전담공무원 협조)
  - 시·군·구청장은 소득기준, 건강상태, 욕구 등 조사결과를 확인하여 서비스 지속여부 결정

- 기존 이용자의 경우 아래와 같이 자격기준을 재판정하여야 함
  - (소득기준) 전체 이용자에 대하여 소득기준 적정여부를 매년 사업 시작전 일괄 조사하여 변동사항이 있을 경우 대상자 및 해당 수행기관에게 통보하고 사실여부 확인 및 조치

    ※ 사업시작 시기 : 매년 1월1일

    ※ 단, 소득기준 변경(전국가구평균소득 → 기준 중위소득)에 따라, 기 선정된 대상자는 자격기준 재판정(소득·건강상태 등), 자격변동 및 상실 시까지 이전기준 적용

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

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

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

▌자격변동(전출입)

- 대상자의 전출입이 있는 경우 행복e음에 입력된 대상자별 전산 자료는 전출지에서 전입지로 자동 이관됨

- 행복e음에서 전자바우처시스템으로 전송하지 않은 신청정보(바우처 생성전)는 대상자 전출시 별도의 처리 없이 자동 부적합 완료 처리
  - 서비스 제공을 받고자 하는 대상자는 전입지에서 서비스 재신청

- 전출입에 따른 예산부담 주체
  - 전출 월까지는 전출지 시·군·구 예산으로 지급처리되며 전출 익월부터는 전입지 시·군·구 예산으로 지급

- 전입지에서 서비스 계속 여부는 전입지 시·군·구에서 예산사정 등을 고려하여 결정

- 주민등록상 거주지와 실제 거주지가 시·군·구를 달리한 대상자에 대한 예산부담 주체
  - 주민등록상 거주지 시·군·구청장이 예산 부담(이 경우 주민등록상 거주지 관할 시·군·구에서 대상자 선정시 추가 기준 설정할 수 있음)

▌자격 상실

- 서비스 대상자가 사망하거나, 본인이 서비스 포기, 부정사용 적발 등으로 자격이 상실 되는 경우는 행복e음을 통해 전자바우처시스템으로 관련 내용 전송

- 서비스 대상자의 지원기간 중 자격상실 사유
  - 서비스 이용자의 사망
  - 서비스 이용자가 서비스 포기의사를 명시적으로 밝힌 경우
    ※ 본인포기, 사망에 해당하는 중지사유코드의 경우 바우처 사용이 즉시 중지됨에 유의하여 전송(중지전송 후 결제 안 됨)
  - 서비스 이용 중에 장기요양인정등급(1~5등급) 판정을 받은 경우
  - 최종 장기요양인정등급 판정일자로부터 3년이 지난 경우
  - 사실과 다른 자료를 제출하는 등 부정한 방법으로 선정됨이 밝혀진 경우
  - 바우처 카드 매매·양도 등 부정사용
    ※ 바우처카드 부정 사용 시 관련법령에 의거 지원금 전액 환수 조치
  - 제공기관의 바우처 부정결제에 협력한 경우
  - 정당한 사유없이 2개월간 바우처 이용실적이 없거나 2개월간 본인부담금을 미납한 경우 서비스 대상자 자격포기로 간주하여 임의해지 처리한 경우
  - 이용자가 노인돌보미 성추행 또는 성희롱시 이용 정지
    ※ 각각의 처분은 시·군·구청장의 확인 절차를 거쳐야 함.

- 사망 또는 본인 포기의 경우 미사용 본인부담금은 별도 신청 없이 사회보장정보원에서 서비스 신청시 행복e음을 통해 전송된 대상자별 환급계좌로 환급

▌개인정보보호

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

마. 신고 의무

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

▌신고대상

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

▌신고의무자

- 서비스이용자, 이용자의 보호자, 제공기관, 노인돌보미 등 제공기관 종사자

▌신고 불이행에 따른 조치사항

- 신고 의무자가 신고의무를 수행하지 않고, 부정하게 서비스를 이용한 경우 기 제공된 서비스 비용은 전액 환수

바. 행정사항

▌예산 및 대상자 관리

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

▌현장점검

- 지방자치단체장은 반기 1회 이상 서비스 제공기관에 대한 현장점검 실시
- 현장점검 내용

- 제공기관 운영관리(제공인력 기준, 자격, 4대보험 가입 및 퇴직적립금 적립, 인건비 기준 준수, 제공인력 교육 등)
- 이용자별 서비스 제공 실태(서비스 내용, 서비스 횟수 등)
- 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 제19조에 의한 제공자 준수사항 준수 여부 등

3 서비스 내용 및 단가

가. 서비스 내용

▌방문서비스(월 27시간 또는 월 36시간)

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

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

▌주간보호서비스(월 9일 또는 월 12일)

- 기능회복, 급식 및 목욕, 송영서비스

▌치매가족휴가지원서비스(연 6일 범위내)

- 방문서비스 또는 주간보호서비스 이용자 중 치매노인에게 단기보호서비스 추가 제공
  ※ 노인돌봄종합서비스 이용자 중 치매노인 본인 또는 가족이 의사진단서나 의사소견서를 첨부하여 신청(서식 17호)
  ※ 노인돌봄종합서비스 신규 신청시 동시 신청 가능하고 치매가족휴가지원서비스 기존이용자는 사업연도가 바뀌어도 재신청 없이 이용 가능

▌단기가사서비스(1개월(24시간) 또는 2개월(48시간))

※ 서비스 내용은 방문서비스와 동일
※ 1회에 한해 서비스 연장신청(최대 2개월까지 연장)이 가능하며 연장신청은 서비스 종료일 15일전부터 가능
※ 다른 질환에 대해서는 연도내 재신정이 가능하나 동일 진단질환에 대해서는 연도내 재신청 불가능

나. 서비스 단가

▌기준 단가

- (평일) 서비스 기준단가는 방문서비스(단기가사서비스 포함)의 경우 시간당 9,800원, 주간보호서비스의 경우 일(日, 9시간 기준)당 29,400원, 치매가족휴가지원서비스의 경우 일당 36,380원으로 함

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

▌적용 원칙

(1) 방문서비스

- 서비스 제공시간은 노인돌보미가 1회 방문시 2시간을 기본으로 하며,
  - 비용 지급은 서비스 제공시간이 15분 이상 45분 미만은 30분으로 산정하고, 45분 이상인 경우는 1시간으로 산정

- 서비스 제공시간은 노인돌보미가 서비스대상자의 가정에 도착하여 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비·제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함

(2) 주간보호서비스

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

● 서비스 제공시간은 송영서비스 시간을 포함함

서비스 제공시간	결제시간	비고
7시간 이상 ~ 9시간 이하	3시간	9시간 초과시 본인부담
3시간 이상 ~ 7시간 미만	2시간	
3시간 미만	1시간	

(3) 단기가사서비스

● 1회당 2시간 기본

(4) 치매가족휴가지원서비스

● 연간 6일 범위내에서 이용 가능

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

▌원거리 교통지원금 지원

● 지급 대상

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

● 지원 내용

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

※ 읍·면지역에 해당되는 거리기준은 서비스 대상자의 주민등록상 주소지와 실제 서비스 제공기관까지의 거리가 5㎞이상 떨어진 지역을 말함(다만, 실거주지가 원거리 교통지원금 대상지역이 아닌 경우에는 지급하지 아니함)

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

- 원거리 교통지원금은 결제방법(단말기, 예외지급 청구 등)과 관계없이 결제 시 입력한 실제 서비스 제공일(단, 단말기를 활용한 실시간 결제는 자동 처리)을 기준으로 1인/1일/1회로 산정
- 건강보험료 경감대상 도서·벽지 지역 및 읍·면지역으로서 노인돌보미가 동일 지역(리) 거주자로 확인될 경우 지급대상에서 제외
- 도서·벽지지역 고시내역 변경으로 인해 제외된 지역의 경우 기존 원거리 교통금 지원 대상자도 취소 처리

- 지급 절차
  - 제공기관은 원거리 교통지원금 적용 신청서(서식 16호)를 시군구에 제출하고 시군구 담당자는 전자바우처시스템을 통해서 원거리 교통지원금 해당 이용자를 확정하여 사회보장정보원으로 정보 전송
    ※ 원거리 교통지원금 적용중단(변경) 사유가 발생하였을 경우 제공기관은 지체없이 원거리 교통지원금 적용중단 신고서(서식 16호)를 제출
    ※ 전출 및 자격상실 등의 경우 신청서 제출과 별도로 즉시 중지
  - 제공기관에서는 전자바우처시스템을 통해 교통지원금 해당 이용자 및 지급내역 확인
  - 별도의 청구절차 없이 시군구로부터 수시 전송되어진 해당 이용자에 대해 사회보장정보원에서 자격심사(전출, 해지)후 해당 제공기관에 일괄 지급
    * 서비스 제공 1일 ~ 말일 결제를 기준으로 사회보장정보원에서 결제월 익월 10일내에 지급

다. 바우처 지원액 및 본인부담금

▌바우처 지원액

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

- (단기가사서비스) 서비스대상자에게는 월 24시간에 해당되는 만큼의 바우처를 지원
  - 단기가사서비스는 본인부담금 납부 후 익일에 바우처가 생성되므로 익일부터 서비스 제공 가능
    ※ 단, 이용자가 서비스 신청 후 바우처카드 수령까지 3~5일 소요

- (치매가족휴가지원서비스) 연간 6일 범위 내에서 이용할 수 있는 바우처 지원

▌본인부담금

- 소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용

【소득수준별 본인부담금】

서비스 유형 및 시간		기초생활 수급자	차상위계층	차상위 초과 ~ 기준 중위소득 110% 미만	기준 중위소득 110%이상~ 140% 미만	기준 중위소득 140%이상~ 160% 이하
방문·주간	27시간(9일)	무료	18,000원	37,000원	42,000원	48,000원
	36시간(12일)	8,280원	24,000원	49,000원	56,000원	64,000원
단기가사	24시간(1개월)	무료	16,000원	33,000원	38,000원	42,000원
	48시간(2개월)	무료	32,000원	66,000원	76,000원	84,000원
치매가족휴가지원서비스	연6일 범위내	무료	(일)2,500원	(일)5,100원	(일)5,800원	(일)6,500원

※ 치매가족휴가지원서비스 이용시 발생하는 식대는 별도 개인 부담

- 이용자 본인부담금을 서비스 제공기관에서 지원할 수 없음
- 본인부담액 징수는 서비스제공기관에서 하지 않고 별도 지정계좌에 입금시키면 이용자별로 인정된 서비스 시간만큼 금액이 추가되어 바우처 지원(단, 치매가족휴가지원서비스의 경우 제공기관에 직접 납부)
- 본인부담금 환급
  - 사망, 본인포기, 자격 중지, 미사용 등으로 당초 주어진 지원기간(지원시간)보다 서비스를 덜 이용했거나 본인부담금을 과입금한 경우에 환급
- 본인부담금 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 신청없이 사회보장정보원이 다음연도 본인부담금으로 활용될 수 있도록 이월 처리

      * 사업연도 종료 후 최대 60일 환급 실시

  - 서비스 해지자
    - 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

【방문·주간보호(단기가사 포함) 정부지원금 및 본인부담금 수준】

		총 구매력		정부지원금		선납본인부담금
월 24시간	중위소득 140%이상~160%이하	월 235,200원		월 193,200원		월 42,000원
	중위소득 110%이상~140%미만	월 235,200원		월 197,200원		월 38,000원
	차상위초과~기준중위소득110%미만	월 235,200원		월 202,200원		월 33,000원
	차상위 계층	월 235,200원	=	월 219,200원	+	월 16,000원
	기초생활수급자	월 235,200원		월 235,200원		무료
월 27시간 (9일)	중위소득 140%이상~160%이하	월 264,600원		월 216,600원		월 48,000원
	중위소득 110%이상~140%미만	월 264,600원		월 222,600원		월 42,000원
	차상위초과~기준중위소득110%미만	월 264,600원		월 **227,600원**		월 37,000원
	차상위 계층	월 264,600원		월 246,600원		월 18,000원
	기초생활수급자	월 264,600원		월 264,600원		무료
월 36시간 (12일)	중위소득 140%이상~160%이하	월 352,800원		월 288,800원		월 64,000원
	중위소득 110%이상~140%미만	월 352,800원		월 296,800원		월 56,000원
	차상위초과~기준중위소득110%미만	월 352,800원		월 303,800원		월 49,000원
	차상위 계층	월 352,800원		월 328,800원		월 24,000원
	기초생활수급자	월 352,800원		월 344,520원		월 8,280원

※ 등급간 변경을 위해서는 읍면동주민센터에 변경신청서 제출

국민기초생활수급자, 차상위계층 산정 방법

- 국민기초생활수급자 : 시·군·구 통합조사관리팀에서 기 확인된 자료로 별도 판정절차 없이 인정
- 차상위계층 : 시·군·구 통합조사관리팀에서 기 확인된 자료로 별도 판정절차 없이 인정

* 시·군·구 통합관리팀 확인 차상위자 : 차상위 본인부담경감자, 차상위자활, 차상위장애인, 한부모 가족지원, 우선돌봄 차상위

※ 기 확인된 자료가 없을 경우 건강보험료 본인부담금 부과금액에 의해 판정 (건강보험료 납입액이 다음 표에 의한 금액 미만인 자)

【2017년도 보험료 본인부담금 부과금액에 의한 차상위계층 판정기준】

(단위 : 원)

가구원 수	기준중위소득의 50%	건강보험료 본인부담금 부과금액(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합(직장+지역)
1인	826,000	26,638	4,674	27,563
2인	1,407,000	43,714	18,603	44,329
3인	1,820,000	55,746	36,034	56,367
4인	2,234,000	69,115	59,938	70,038
5인	2,647,000	81,698	81,836	82,550
6인	3,060,000	93,887	99,483	94,981
7인	3,473,000	106,673	117,399	107,451
8인	3,887,000	119,960	135,682	121,620
9인	4,300,000	133,141	151,167	135,080
10인	4,713,000	145,018	163,570	147,189

※ 노인장기요양보험료 제외금액

4 서비스 실시

가. 개요

▮ 서비스 제공기관의 서비스 실시 절차

나. 서비스 이용 신청 접수

▌서비스 대상자는 이용 안내문, 홈페이지(www.socialservice.or.kr) 등을 참고하여 서비스 제공기관 선택한 후, 해당기관에 유선 또는 방문하여 서비스 이용 신청

- 지급된 바우처는 시·군·구에 등록한 노인돌봄종합서비스 제공기관에서만 사용 가능
  - 서비스 대상자는 주소지 관할 해당 시·군·구가 속한 동일 시·도내에 등록된 제공기관에서 서비스 이용 가능

※ 서비스 대상자는 자신의 주소지를 벗어난 타 시·도에 등록된 제공기관의 서비스 이용 불가

다. 방문 상담

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

▌기본방향

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

▌상담 시 유의사항

- 이용자를 전인적인 대상으로 인식하여 이용자의 상황을 포괄적이고 정확하게 파악
- 이용자가 가지고 있는 문제뿐만 아니라, 그 잔존능력과 환경적인 강점을 충분히 고려
- 문제의 배경이나 영향 요인을 면밀히 평가하여 목표설정 및 서비스제공계획서 작성 방향을 명확화
- 이용자 및 그 가족의 희망이나 원하는 사항 등을 자유롭게 표현할 수 있도록 질문
- 이용자별로 생활배경과 해결하고자 하는 문제가 상이함에 유의하여 우선순위가 높은 항목부터 정보를 수집하고 분석
- 단기간에 이용자의 생활상황을 모두 파악하기 어려우므로 이용자와의 신뢰관계를 형성하도록 노력하고, 지속적인 관계를 유지하여 이용자의 욕구를 명확화

라. 서비스 제공계획 수립

▌목표설정

- 기본방향
  - 본인의 희망, 현재의 곤란한 상태를 파악하여 이용자 및 가족과 함께 구체적인 목표 수립

- 목표 설정 시 고려사항
  ① 본인 및 가족의 희망을 우선 고려
  ② 생활의 질 향상 도모
  ③ 기타 잔존기능 활용, 심신의 기능향상, 사회참여 등 고려

▌우선순위 결정

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

▌서비스 종류, 내용, 횟수 결정

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

▌서비스 제공계획서 작성

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

- 내 용
  - 필요영역, 목표, 서비스 종류·내용, 제공기간, 제공시간, 총비용, 본인부담액, 면담자 등 명확히 기술

▌작성시 고려사항

- 이용자 및 그 가족의 희망을 최대한 반영

- 제공기관이 제공하는 서비스 내용을 자세히 작성
- 총비용, 본인부담액을 이용자에게 안내, 최종 결정된 사항으로 서비스일정표〈서식 21호〉를 포함한 서비스제공계획서〈서식 20호〉를 작성

마. 이용자의 동의·계약 체결

▮ 정 의

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

▮ 계약 당사자

- 서비스 제공기관과 이용자 또는 가족 등의 대리인

▮ 계약 주요내용

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

▮ 계약절차

- 제공기관과 이용자와의 계약서 작성〈서식 22호〉
  ※ 제공기관은 이용자와 계약서 작성 시 가족관계에 있는 노인돌보미가 제공자로 선정되지 않도록 가족관계 유무를 철저히 확인할 것
- 계약에 따른 서비스제공(이용)계획서〈서식 20호〉 및 서비스 일정표 제공〈서식 21호〉
- 계약 체결시, 서비스대상자·가족과 노인돌보미·제공기관 간에 상호협력 동의서〈서식 23호〉 작성

바. 서비스 제공

▌기본방향

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

▌서비스 실시절차

- 서비스 제공일자 확인 후 해당 날짜에 방문
  - 제공기관은 서비스 제공 전에 바우처 잔량을 반드시 확인하여야 하고, 바우처 생성 전 서비스 제공분에 대해서는 비용 청구 불인정
- 서비스제공계획서 및 일정표에 따른 서비스 제공
- 서비스 개시와 종료시점에 휴대용단말기를 통해 국민행복카드로 서비스 이용료 결제
  - 서비스 제공자는 도우미카드를 휴대용단말기에 접촉한 후 결제
- 다음 방문일정 확인 후 서비스 종료

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

▌이용 가능 서비스

- 지급되는 바우처로 이용할 수 있는 서비스는 다음과 같은 서비스임

(1) 방문서비스

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

(2) 주간보호서비스

- 심신기능회복서비스 : 여가생활 서비스, 기능훈련(물리치료·작업치료·언어치료) 등
- 급식 및 목욕서비스
- 노인 가족에 대한 교육 및 상담
- 송영 서비스 등

- 방문 서비스의 경우, 서비스 대상자 본인(노인)의 활동지원 및 일상생활지원에 한정하며, 신변·활동지원서비스 없이 가사·일상생활지원 서비스만 이용하는 것은 불가

- 대상자가 의료기관에 입원 시 노인돌봄서비스 제공불가(해당기간 동안 서비스 중지)

- 서비스 대상 노인에게는 보건소 방문보건요원이 월1회 이상 정기적으로 가정을 방문하여 고혈압, 당뇨병 등 만성질환 관리, 운동지도 등 건강관리서비스 제공(보건소 협조)

(3) 단기가사서비스

- 신변·활동지원 : 식사도움, 옷 갈아입히기, 외출동행 등
- 가사·일상생활지원 : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등

※의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

▌서비스 변경 절차(방문·주간보호서비스)

- 서비스 제공기관 변경(동일 서비스 종류)
  - 이용자는 기 서비스 제공기관과 계약 해지 후 새로운 제공기관과 계약 체결
    - 사전통지 : 최소 7일전 통지 후 계약 해지. 단, 특별한 사유가 없이 계약을 해지할 경우에는 일방이 계약 위반에 따른 책임을 짐

※ 계약의 효력 정지 가능 사유 : 일시적인 병원입원, 시설입소, 기타 사회통념상 인정할 만한 사유 발생시

- 서비스 횟수 변경(동일한 기관)
  - 서비스인정시간 범위 내에서 서비스 종류·횟수 변경 가능

- 서비스 제공인력 변경
  - 이용자의 불만족으로 제공자(제공인력) 변경 요청시 제공기관은 이용자와의 상담을 통해 7일 이내에 제공자 변경 등 필요한 조치를 취해야 함
  - 제공인력이 특정 이용자에 대해 거부하는 경우 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공자를 변경할 수 있음

- 서비스 제공인력이 변경될 경우 제공기관은 이용자(또는 보호자)에게 최소 14일 전에 통지

※ 서비스 제공기관은 이용자의 요구에 의해서가 아니라 기관의 편의 및 이득을 위하여 서비스 제공인력을 자주 교체해서는 안됨

▌제공기관 및 노인돌보미의 의무

- 이용자의 신체·정신적 상태 및 가족 환경 등에 맞는 서비스 제공계획 수립
- 서비스제공(이용)계획서 및 서비스일정표를 제공하여 이용자에게 서비스 이용과 관련한 충분한 정보 제공
- 서비스제공(이용)계획서에 따른 충실한 서비스 제공
- 서비스 제공 중 이용자의 욕구변화 등으로 서비스 제공계획이 변경될 필요가 있는 경우 지체없이 서비스 변경 실시
- 이용자가 욕구 및 희망에 적합한 서비스를 받을 수 있도록 상담 및 지원
- 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관한 비밀 엄수(위반시 개인정보보호법 제18조 및 제71조에 의해 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하 벌금 부과)
- 부적절한 서비스 제공, 이용자 학대 등 불미스런 사례 야기 주의 등
- 서비스 제공 중에 보호대상자 응급상황 발생시 제공자는 응급의료기관과 보호자에게 즉시 통지
- 특정 이용자(중증도가 높은 이용자 등)에 대하여 서비스 제공 거부나 서비스 중단 할 수 없음
- 제공기관운영자는 “성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률”및 성폭행예방지침 등 관련 지침을 준용하여 정기적으로 교육 실시
- 제공기관에서는 노인돌보미가 가족관계에 있는 서비스대상자에게 서비스를 제공할 수 없기 때문에 상호협력 동의서를 작성할 때 가족관계의 유무를 철저히 확인(위반 시 환수대상)하여야 함

▌제공기관의 민원관리 기준

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

5 서비스제공기관 운영

가. 서비스 제공기관 운영

▮ 제공기관 운영 기준

- 제공기관의 장은 당해 기관의 사업내용을 고려하여 기준을 정하고 이에 의거하여 필요한 조직을 갖추어야 하며, 운영과 관련된 세부사항은 관련 법령과 지침 등에 의거 제공기관 운영규정을 별도로 정하여 시행

- 주간보호서비스 제공기관 입소 특례
  - 노인복지법 제38조 재가노인복지시설 중 주간보호서비스를 제공하는 시설이 제공 기관으로 등록하였을 경우 정원외 10%까지 노인돌봄수혜자 입소 허용

- 회계기준은 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」에 준할 것
  ※ 사회복지법인 또는 사회복지시설이 아닌 경우, 관계법령에서 정한 회계원칙을 적용

▮ 사업비 관리

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

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

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

예시) 노인돌보미가 일요일에 서비스 대상자 2명에게 총 5시간 서비스 제공(바우처 결제)시 돌보미 임금 계산

* 돌보미 임금 : 7,425원/시간 기준시

가산단가	평일단가	합계(휴일)
8,165원×3시간=24,495원	7,425원×2시간=14,850원	39,345원

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

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

- 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스는 타 사업 또는 시설과 구분하여 별도 회계로 편성·관리하여야 함

- 제공기관 수입금 활용범위(우선순위)
  - 인력 인건비(급여, 퇴직금 및 퇴직적립금, 사회보험부담금, 기타 후생경비), 기관부담분 사회보험료, 퇴직금 및 퇴직적립금, 운영비(수수료, 공공요금, 제세공과금, 차량비, 연료비, 사무실 유지운영비, 여비, 회의비) 등 사업 운영에 필요한 경비에 지출하여야 함.
  - 그 밖에 제공인력 교육훈련비 및 근로조건 개선 등 처우개선에 우선적으로 지출하여야 하며,
  - 지출한 후에도 남은 금액은 노인돌봄종합사업에 한하여 활용 가능(시군구 승인 후 사용)

- 서비스 제공기관은 바우처 매출 및 추가매출을 통하여 사업운영에 소요되는 모든 경비를 충당하며 바우처 사업을 위한 관리운영비 등의 별도 지원은 없음

▌서비스대상자와의 계약 및 교육

- 제공기관은 서비스 대상자와 서로 합의하에 계약을 체결
  - 계약 체결시 서비스대상자에 대한 노인돌봄종합서비스제공계획을 수립

- 제공기관은 서비스 대상자 및 그 보호자에 대하여 필요한 교육을 자체적으로 실시 하여야 함
  - 계약 체결시 서비스 대상자·가족과 노인돌보미간에 상호 권리와 의무에 대한 인식을 공유하기 위한 상호협력 동의서 작성〈서식 23호〉

▌노인돌보미와의 계약과 교육

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

▌4대 보험 가입 등

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

▌서비스 제공기관 역할

- 서비스 제공인력 모집 및 교육
- 노인돌봄서비스사업 및 일자리 관련 홍보
- 서비스 제공인력 파견 및 파견 현황 보고
- 서비스 제공인력 인건비 지급
- 서비스 제공내역을 월별로 서비스 이용자에게 제공
- 서비스에 대한 모니터링
- 서비스 제공인력 노무관리(최저임금 보장, 4대 사회보험 가입 등)
- 서비스 제공인력에 대한 배상·상해보험 가입

나. 서비스 제공인력 자격 및 모집

▌서비스 제공인력 자격

- 노인요양보호사 자격증 소지자
- 도서·벽지 지역에 대한 특례

- 서비스 이용자가 「국민건강보험법 시행령」 제45조제1호에 따라 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역에 거주하는 경우로서 재가방문서비스의 제공인력이 이용자를 방문할 수 없거나 방문에 많은 시간이 걸리는 등의 사유로 서비스를 제공할 수 없다고 시장·군수·구청장이 인정하는 경우에는 해당 시·군·구에 거주하고, 이용자가 추천하는 사람으로서 시장·군수·구청장이 적절한 서비스를 제공할 수 있다고 확인하는 사람은 제공인력으로 활용할 수 있음
  (1) 이용자의 추천을 받아 그 이용자에게 서비스를 제공하는 사람
  (2) 해당 시·군·구에 거주하는 사람
    ※ 이웃 주민이 서비스를 제공하는 경우 자격증 구비 면제 가능하나 제공기관 자체교육 시행
    ※ 가족이 서비스를 제공하는 경우 가족으로서의 당연한 도움과 바우처 서비스 제공이 혼재된 점을 감안하여 제공인력에 의한 서비스 대비 50% 감산한 바우처 생성(정부지원금, 본인부담금 모두 50% 적용)
    - 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 조치하고 제공기관은 계약자 정보 등록 시 '매칭 인력 정보'에 '가족에 의한 서비스 제공'임을 입력 (제공인력 변경으로 인한 바우처 변동(정상 ⇔ 감산)은 정보입력 다음 달부터 적용)
    - 가족인 인정제공인력에 의한 서비스임에도 불구하고 해당 정보의 누락 등으로 감산된 바우처가 생성되지 않고, 정상 바우처가 생성·지급된 경우 부당이득에 해당하며, 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우에는 이용자에게 제공자와 연대하여 부당이득 징수금을 납부하게 할 수 있음

● 다음과 같은 경우에 해당될 때는 노인돌보미가 될 수 없음
- 노인돌봄종합서비스를 받는 노인
  ※ 동 사업의 노인돌보미로서 서비스 대상 노인의 배우자, 직계 존비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자인 경우 특례 미해당 시 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없으며, 위반 시 환수 조치
- 사회복지사업법에 의한 사회복지시설(개인운영신고시설 포함)의 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자)
- 노인돌봄종합서비스 제공기관 장 및 관리책임자 등(일 8시간 이상 상시근무자)
- 기타 정부지원사업의 상시근무자
  ※ 단, 노인돌보미가 예상치 못한 이유(건강문제, 사고, 무단결근)로 제공기관 직원이 긴급 투입되는 경우에는 예외로 함. 이 경우 제공기관에서 정해진 근무시간 내에는 전액 제공기관 수익으로 하되, 근무시간 외(야간·주말·휴일 등)에는 해당 직원에게 관리운영비를 제외한 금액을 지불하여야 함
- 고용노동부 지원 사회적일자리사업, 희망근로 등 기타 이에 준하는 정부·지방자치단체에서 실시하는 사회적 일자리 참여자 중 주 30시간 이상 전일제 근무자

▌노인돌보미 채용 계약

● 요양보호사 자격증, 건강진단서를 첨부하여 제공기관과 채용계약 체결

● 제공인력의 개인정보수집 및 이용동의서 징구 〈서식 12호〉(제공인력 작성용)

다. 제공인력 교육훈련

▌개 요

- 서비스 제공기관에서는 노인돌보미들의 자질향상을 위한 집합 교육 등의 보수교육의 참여를 적극 지원해야 함
  - 교육시간 : 연 4시간 실시
  - 교육내용 : 노인돌봄종합서비스 이해, 바우처 결제 단말기 사용법 및 인권보호와 노인학대 예방
    ※ 바우처 결제 단말기 사용법은 신규자에게 실시

▌제공인력 교육

- 교육대상자 : 노인돌보미
- 독거노인종합지원센터에 노인돌보미의 교육을 위탁함(강사연계, 교육자료, 지역별 인력배정 등)
- 교육기관은 17개 시·도 노인돌봄서비스 거점수행기관
- 교육기간은 2017년 2월 1일~11월 30일
- 교육시간은 4시간으로 시·군·구, 거점수행기관 및 사업수행기관과 협의하여 시행
- 교육장소는 17개 시·도별 또는 시군구 회의장이나 교육장으로 무료대관이 가능한 곳을 활용
  ※ 교육장소의 접근성 등을 고려하여 시·도내에서 권역별 교육 실시
- (교육이수) 신규자에 대한 교육 종료 시 80% 이상 출석한 자에게 수료증 발급
- 예산에 대한 집행(강사비, 인쇄비, 기타 운영비 등)에 대해서는 관련예산에서 지출
- 교육내용(예시)

과 목 명	교육 내용	강사(강사비)	시간
노인복지정책 및 노인돌봄종합서비스 이해	사업취지 및 내용, 슈퍼비젼 제시	독거노인종합지원센터	1
징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	노인학대예방교육	중앙노인보호전문기관	1
	치매예방교육	중앙치매센터	1
노인의사소통 및 상담	노인의 특성 이해를 통한 소통방법 및 상담기술, 응대매뉴얼 제시	거점수행기관 섭외	1
합 계			4

6 바우처 지급 및 이용

가. 국민행복카드 발급

1 국민행복카드 발급

- 국민행복카드 : 신용, 체크 등 금융 기능이 있으며, 국가가 제공하는 다양한 바우처 서비스를 한 장의 카드로 통합 이용이 가능한 카드
- 카드 발급기관 : BC카드, 롯데카드, 삼성카드 등 카드 3사
  - 단기가사서비스의 경우 예외적으로 사회보장정보원이 전용카드를 발급
- 발급 대상 : 바우처 서비스 이용자 뿐만 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

<table>
<tr><th rowspan="2">구분</th><th rowspan="2">신용카드</th><th rowspan="2">체크카드</th><th colspan="2">전용카드</th></tr>
<tr><th>카드사 발급</th><th>사회서비스 전용</th></tr>
<tr><td>발급 기준</td><td colspan="2">(만19세이상) 본인 선택
(만14-19세미만) 체크카드</td><td>신용/체크카드 발급 제한 시 (신용불량, 계좌개설 불가 등)</td><td>만14세미만, 노인단기가사, 장애인활동지원 중 발달장애인 (지적·자폐)</td></tr>
<tr><td>결제 계좌</td><td>모든 은행계좌 가능</td><td>해당은행 계좌</td><td colspan="2">필요 없음</td></tr>
<tr><td>발급 기관</td><td colspan="3">BC카드*, 롯데카드, 삼성카드
* IBK기업은행, NH농협, SC제일은행, 경남은행, 광주은행, 대구은행, 부산은행, 수협은행, 우리은행, 전북은행, 제주은행, 우체국</td><td>사회보장정보원</td></tr>
<tr><td>발급 방법</td><td colspan="3">카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청하거나, 읍면동에서 서비스 신청 시 함께 신청</td><td>읍면동에서 서비스 신청 시 신청</td></tr>
</table>

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

2 국민행복카드 발급 절차

업무절차	처리내용	업무주체
신청서 작성·제출	• (노인돌봄종합) '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 동의서' 작성·제출 • (단기가사) '사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서' 및 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정 대리인 동의서' 작성·제출 (신청인 → 읍·면·동)	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	• (노인돌봄종합) 카드사가 카드발급 상담전화로 본인확인 및 대상자 정보 수집, 카드발급 심사 후 제작 · 배송 • (단기가사) 사회보장정보원이카드 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

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

- 노인돌봄종합 : 금융형 국민행복카드
  - (신규 발급 시) ① '국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서' (서식 제 13호) 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
- 단기가사 : 사회서비스 전용카드
  - '사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서'(서식 제 12호) 및'사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서'(서식 제 12-1호) 징구

- 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, 카드 발급을 위한 상담전화에 응대하여야 함을 반드시 안내

3 국민행복카드 배송 및 사용 등록

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

- 사회서비스 전용카드
  - 사회보장정보원이 매주 월요일과 목요일에 카드를 발급(월8회)
  - 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 상담센터(1566-0133) 또는 서비스 대상자 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 문의

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

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)

5 바우처 카드 관련 주의사항

- 카드 수령 후 반드시 서비스 대상자 및 보호자가 보관

- 카드 분실에 주의하고 분실하는 경우 즉시 재발급 신청
  - 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
  - 사회서비스 전용카드의 경우, 별도의 수수료 없이 국고보조금으로 카드 재발급 비용을 충당하고 있어 카드 분실로 인한 추가 비용이 발생하지 않도록 바우처 카드 보관에 유의

- 하나의 바우처 카드로 다양한 사회서비스 전자바우처의 이용이 가능하므로 서비스가 종료되더라도 바우처 카드 보관 필요

- 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에서 대상자 명의로 회원가입 시 서비스 대상자별 바우처 잔량 및 사용내역 등 조회 가능

나. 바우처 생성

1 바우처 생성의 의의 등

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

- 바우처 생성확인
  - 전자바우처시스템을 통해 대상자별 바우처 생성확인이 가능하므로 제공기관은 서비스 제공 전에 바우처 생성여부를 확인하고 정상 생성자에 대해 서비스를 제공

2 본인부담금 납부

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

● 본인부담금 납부기한 및 바우처 생성일정

구분	생성일	납부기한	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	납부일 익일	당월 1일~ 당월10일 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 신청일익일	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

*1, 2차 납부기한 내에 본인부담금 납부 시 자동생성

- 제공기관은 전자바우처시스템을 통해 서비스 대상자별본인 부담금 납부 및 바우처 생성 여부를 수시로 확인하여 본인부담금 미납으로 인한 바우처 미생성이 발생하지 않도록 유의

● 본인부담금 납부한도 : 최대 12개월분을 한번에 입금 가능

* (예시) 본인부담금이 월 16,000원인 대상자는 최대 192,000원까지 한번에 입금이 가능

● 등급변경 등 서비스 대상자격 변경 시 본인부담금 납부 방법

- 등급변경 등 자격변경에 따라 대상자별 본인부담금 책정액이 변경될 경우, 변경된 금액을 지정계좌에 납부해야 바우처가 정상 생성
- 자격변경 이전 등급으로 본인부담금을 납부한 경우, 변경액이 기 납부액을 초과*하면 차액을 납부해야 바우처가 생성되며, 변경액이 기 납부액 미만**이면 추가 납부 없이 바우처가 생성

*(본인부담금 상향 시) 자격변경 후 본인부담금이 48,000원이나 자격변경 전 본인부담금 42,000원을 기 납부한 경우, 차액인 6,000원만 납부하면 바우처가 생성

*(본인부담금 하향 시) 자격변경 후 본인부담금이 37,000원이나 자격변경 전 본인부담금 42,000원을 기 납부한 경우, 당월 바우처는 추가액 납부 없이 생성되고 익월 바우처는 차액인 32,000원만 납부하면 생성

3 바우처 생성제한(CAP) 적용

- 생성제한 적용
  - 대상자별로 사용 후 남은 바우처 잔량이 1개월을 초과하는 경우, 익월에는 생성제한이 적용되어 바우처가 미생성
  - 미사용 잔량은 익월로 이월되나 매년 12월에는 31일에 소멸되어 이월이 불가함에 유의

☞ **생성제한 적용 사례 : 매월 인정시간이 27시간인 경우**

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

- 바우처 생성제한 적용에 따른 주의사항
  - 서비스 이용자 : 서비스 이용 전·후에 제공인력이 소지한 결제 단말기를 통해 본인의 바우처 잔량을 확인하고 서비스 이용 일정을 관리

    * 전자바우처 포털(http : //www.socialservice.or.kr) 및 ARS시스템(1644-9911)에서도 대상자별 바우처 잔량 및 사용 내역 조회가 가능

  - 제공기관(제공인력) : 서비스 제공 시마다 실시간 결제를 진행하여 생성제한이 적용되지 않도록 유의하고, 생성제한이 적용되어 바우처가 미생성된 대상자는 바우처 잔량 범위 내에서 서비스를 제공

    * 단 바우처 카드분실로 인한 재발급 등 부득이한 사정으로 생성제한이 적용된 경우, 바우처 수시생성 기한(매월 1일~10일) 내에 바우처를 사용하여 생성제한 적용 기준 미만으로 잔량이 남은 경우에 한해 당월 바우처 생성이 가능

4 바우처 유효기간

- 생성된 바우처는 미사용 시 이월되나 2017년 12월 31일까지만 결제가 가능하며, 12월 31일 이후에는 소멸 처리되어 사용이 불가함에 유의
  - 매년 1월 1일부터는 차년도 사업기간 동안 사용이 가능한 신규 바우처가 생성
- 정당하지 않은 사유로 2개월간 연속 본인부담금 미납자 및 2개월간 연속 바우처 사용실적이 없는 서비스 대상자의 경우 서비스 대상자 상황을 전반적으로 고려하여 시·군·구에서 자격상실 처리 가능

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

● 대상자의 자격이 상실되어 시·군·구가 “행복e음”을 통해 대상자의 자격을 중지하는 경우 중지사유에 따라 바우처 사용이 제한됨

【중지사유별 바우처 결제 가능기간】

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)
사업종료	사업이 종료되는 경우	사업종료로 중지전송된 당일 24 : 00까지만 결제가 가능(잔여 바우처 소멸)

다. 서비스 결제

1 결제 원칙

● 결제수단

- 결제단말기(전용단말기, 스마트폰, 동글이 등 3종)+바우처 카드

● 결제방법

- 기본원칙 : 제공인력이 서비스 제공 전·후에 결제 단말기를 통하여 실시간 결제

  * 바우처 결제 후 결제단말기를 통한 영수증 출력은 불가하나, 제공기관이 전자바우처시스템에서 영수증을 출력하여 이용자에게 제공 가능

  * 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 명의로 결제해야 하며, 이를 위반한 경우 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제19조7항 위반에 해당하여 제21조에 따른 부당이득으로 간주

- 예외적 결제방법(소급결제) : 결제단말기 분실·고장, 바우처 카드 분실·훼손, 바우처 카드 또는 결제 단말기 신청 후 미수령, 대상자 과실 등 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한하여 인정

- 유의사항
  - 소급결제를 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 "서비스제공기록지" 하단 "특이사항"란에 구체적인 사유를 기재
    * 단말기를 통해 실시간 결제 하는 경우에는 "서비스제공기록지" 하단 "특이사항" 기록 불필요
  - 소급결제는 서비스 제공일로부터 60일 이내에만 가능하며 1일 최대 20회까지만 가능

2 서비스 이용 시간

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

3 추가 구매

- 서비스 대상자에게 제공되는 바우처보다 더 많은 서비스를 원할 경우는 서비스 대상자 전액 부담으로 추가 구매 가능
  - 추가구매는 서비스 대상자와 제공기관의 자율적 계약에 의해 성립
  - 추가구매는 전액 본인부담
  - 바우처 잔량 부족 시 익월 바우처를 미리 사용하면 부당청구로 간주
- 추가구매시 서비스 단가
  - 서비스 단가를 고려하여 제공기관에서 자율적으로 결정하여 시·군·구에 신고
- 추가구매 결제방법
  - 바우처 카드로 추가구매 결제는 불가하며, 현금 및 신용(체크)카드 구매 가능

4 바우처 카드의 부정사용

- 바우처 부정사용 유형
  - 서비스를 제공하지 아니하고 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
  - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공비용을 청구하거나, 서비스를 제공했음에도 타제공인력 및 타수급자의 카드 등으로 바우처 결제한 경우
  - 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매 등 부당하게 바우처를 사용하는 행위
  - 서비스 대상자(보호자)와 제공인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하고, 서비스 제공비용의 일체 또는 일부를 분취(分取)하는 행위

- 제공인력(기관)이 서비스 대상자의 바우처 카드를 보관하고 바우처를 사용하는 행위 (서비스제공 여부와 관계 없음)
- 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 행위

● 부정사용 적발 시 처분

- 해당 지자체는 바우처 부정사용이 적발된 경우 부정사용액에 대해 환수하고 기관에 대해 경고, 영업정지 및 과징금, 등록취소 등 처분을 할 수 있으며 보건복지부, 사회보장정보원으로 해당 처분 사항을 통보
- 특히 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구한 경우 법 제36조제3항에 따라 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

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

  • 행복e음을 통해 부정 사용자를 중지전송 처리
- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀로 발생한 것일 때에는 제공기관이 부정사용액의 환수책임을 져야함

● 이상결제 모니터링 실시

- 사회보장정보원에서는 실시간 및 월별로 바우처 부정사용이 의심되는 결제유형을 추출·심사하는 등 이상결제 모니터링 업무를 수행함
- 필요한 경우 제공기관 및 제공인력, 이용자를 대상으로 전화조사 등 모니터링이 가능하며, 모니터링 대상자는 이에 적극적으로 협조해야 됨
- 이상결제 모니터링 결과는 복지부 현장점검 등에 활용될 수 있음
- 사회보장정보원('16.7월~)에서 지급 전 청구 적정성을 검토하고 이상결제 의심 건에 대해 지급보류 및 소명 요구 수행(부록「청구비용 적정성 검토」참조)

● 전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터) 운영

- 서비스 대상자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용을 확인함
- 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr) 좌측 하단의 클린센터 및 신고 상담전화(02-6360-6799) 운영(사회보장정보원)
- 부정사용 신고 처리절차

  • 신고서제출(클린센터 홈페이지 및 전화)→ 신고접수·예비조사(사회보장정보원) → 사실확인(현장점검 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체)

- 사회보장정보원은 필요한 경우 제공인력(기관) 및 서비스 대상자 등을 대상으로 자료요청, 전화조사 및 모니터링 등을 실시할 수 있음

5 바우처 사업의 관리

- 전자바우처 포털(http : //www.socialservice.or.kr)의 회원가입 메뉴에서 '시군구 담당자'를 선택하고 회원가입 후 전자바우처시스템을 설치
- 전자바우처시스템을 활용하여 바우처 사업을 관리

【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
바우처생성내역조회	• 대상자별 바우처 생성여부를 확인하는 화면
바우처미생성자조회	• 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 국민행복카드 발급 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 이후 전월 실적 조회가 가능
예탁금정산조회	• 매년 전년도의 정산내역을 확인하는 화면 • 매년 2월에 전년도 정산내역 조회가 가능

7 서비스 제공기관

가. 제공기관 등록

1 등록제 개요

- 목적
  - 사회서비스 이용자의 제공기관 선택권을 보장하여 사회변화에 따른 국민의 다양한 사회서비스 욕구에 대응하고 제공기관의 진입장벽을 완화하여 경쟁을 통한 우수 제공기관 육성

- 법적 근거
  - 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제16조(제공자 등록)

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

2 제공기관 등록기준

(1) 시설·장비기준

▪ 방문서비스 제공기관(재가방문서비스)

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

▪ 주간보호서비스 제공기관(단기보호서비스)

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

치매가족휴가지원서비스 제공기관(장기보호서비스)

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

(2) 인력·자격기준

- 인력 배치기준
  - 제공기관장 1명
  - 관리책임자 1명(제공인력 50명당 1명 추가 확보)
    - 기관장은 관리책임자 겸직 가능
  - 방문서비스(재가방문서비스)는 제공인력 10명(농어촌 지역 3명)

    ※ 농어촌 지역이란 지방자치법 제2조제1항제2호에 따른 시·군의 읍·면 전지역 또는 동 중 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제36조제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역을 말함.

  - 주간보호서비스(단기보호서비스)는 이용자 7명 당 1명 이상
  - 제공기관장과 관리책임자는 제공인력으로 겸직 불가

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

- 제공인력 자격기준
  - 요양보호사

(3) 시설·장비·인력의 공동이용

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

(4) 제공자 결격사유

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」제17조에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 또는 법인의 경우에는 임원 중 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람이 있는 경우 제공자로 등록 불가

- 금치산자 또는 한정치산자
- 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
- 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
- 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
- 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
- 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
- 이 법에 따라 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람

3 등록절차

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

(1) 등록 신청

신청 장소

- 사업장 주 소재지 관할 시·군·구 사업 담당과

신청서 및 구비서류

가) 공통 제출서류

- 사회서비스 제공자 등록신청서(별지 제1호)
- 사업자등록증, 제공인력 근로계약서 사본 및 4대 사회보험 사업장 가입자명부

  * 4대 사회보험 관련 법령에 따른 사용자의 의무가 명시된 근로계약서,
  ** 4대 사회보험 사업장가입자명부는 등록 후 3개월 이내에 제출토록 함

- 기관장 및 관리책임자 자격증명서(사회복지사, 의료인, 요양보호사) 사본

  * 경력 2년 이상인 요양보호사인 경우

- 경력 2년 이상을 증빙할 수 있는 서류(경력 또는 재직증명서 등) 사본

  * 해당 자격(사회복지사, 의료인, 요양보호사)이 없거나 실무경력 2년 미만의 요양보호사인 경우

- 해당 사회서비스 사업에 3년 이상 종사한 경력을 증빙할 수 있는 서류와 복지부장관이 고시하는 기관장 교육이수증 사본

나) 제출서류

- 제공인력 자격증(요양보호사) 사본

(2) 등록 접수 및 심사

- 접수
- 시·군·구 사업담당부서에 등록신청서 및 증빙서류 제출
- 심사 방법
- 시·군·구 사업담당자는 제출 서류와 행정정보 공동이용을 통해 법인 등기사항 증명서(법인만 해당)와 건물등기부등본을 확인
- 필요시 자격소지 여부에 대한 조회

  * 기관장 또는 관리책임자의 자격이 사회복지사인 경우 「사회복지사업법」 제11조의2에 의거, 의료인인 경우 「의료법」 제8조에 의거하여 자격조회 가능

- 법 제17조의 결격사유가 없는지 확인
- 제출서류 보완이 필요한 경우 신청인에게 즉시 통보하여 보완 지시
- 등록 신청자에 대한 서면심사 및 실사 등을 통해 등록기준 충족 검토

- 등록의 제한 및 조건 부가(법 제16조제3항)
  - 등록기준을 적용할 때 기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모를 고려하여 등록 제한 및 조건 부과 가능
    * 시장·군수·구청장은 관할 지역 내 이용자 수, 이용권 시장 규모 및 제공기관 분포 현황 등을 고려하여 등록 제한 및 조건 부가 가능
    * 시장·군수·구청장은 인근 도서·벽지 지역에 대한 서비스 제공 의무, 인력·시설기준 등 등록기준을 지속적으로 충족해야 한다는 점을 조건으로 부가 및 명시하여 등록증 발급
  - 등록을 제한하거나 조건을 부가한 경우 신청인에게 구체적 사유를 서면으로 통지

(3) 등록정보 시스템 입력

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

(4) 등록증 발급

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

(5) 등록사항 변경

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

(6) 등록내용의 공지

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

4 사회서비스 제공자의 지위 승계

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

> 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」
>
> **제22조(제공자의 지위승계)** ① 제공자가 그 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에는 그 양수인·상속인 또는 합병 후에 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전의 제공자의 지위를 승계한다.

- 제공자가 타인에게 영업을 양도하거나, 사망하거나, 법인의 합병이 발생한 경우, 그 양수인·상속인 또는 합병 후 존속 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전 제공자의 지위를 승계

5 사회서비스 제공자의 휴·폐업

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

> 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」
>
> **제18조(제공자의 휴업 및 폐업)** 제공자는 그 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 등록한 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

- 제공자는 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우 등록 시·군·구에 휴·폐업을 신고하여야 함
  - 휴·폐업 예정 2개월 전까지 폐업·휴업 신고서(서식10호)에 기존 이용자에 대한 조치계획서 및 사회서비스 제공자 등록증을 첨부하여 제출
  - 이용자 및 이용자의 보호자에게 서면, 전화로 휴·폐업 사실 통보

나. 제공기관 정보관리

1 신규 등록

- 제공기관 등록접수 후 등록정보를 행복e음을 통해 전송
  - 제공기관 등록신청서(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 별지 제1호)를 참고하여 '행복e음'의 제공기관 정보입력 화면의 정보를 입력

- 제공기관 등록 시 제공기관으로부터 제출받은 사업자등록증, 통장사본(서비스 비용을 수령하기 위한 통장사본) 정보(사업자등록번호, 서비스지급 계좌번호) 등을 시·군·구 담당자가 입력하여 함께 전송

  * 제공기관 등록 및 정보전송 매뉴얼 : 참고5 참조

2 변경 등록

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

다. 제공기관의 의무 및 사후관리

1 제공자 준수사항

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

1) 정보공개

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

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

- 공개 내용이 변경되거나 사실과 다른 경우 지체 없이 수정

2) 서비스 제공과정 상 준수사항

- 이용자에 대한 서비스를 정당한 사유 없이 거부 금지
- 서비스 제공비용 청구 시 제공자 부담부분 이용자에게 전가 금지
- 거짓 정보 공개 및 영리 목적의 이용자 부담 비용 감면 행위 금지
- 이용자 유치를 목적으로 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 행위 금지
- 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인

  * 제공자는 이용자에게 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 신분증빙서류 제시 요청 가능

- 상기 관련 신분증명서 또는 서류의 제시를 거부하거나 기피하는 경우 해당 사회서비스를 이용자에게 제공 금지
  → 위반 시 법 제23조제1항제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분

3) 서비스 제공 금지사항

- 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우
- 휴업 또는 폐업을 했거나 등록 취소 또는 영업정지된 경우
  → 위반 시 법 제36조제2호에 따라 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

4) 서비스 제공 후 비용청구 관련 금지사항

- 서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
  → 위반 시 법 제23조제1항제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분

2 행정처분 등 사후관리

1) 부당이득징수

(1) 징수 요건(법 제21조)

- 제공자가 거짓 등 부당한 방법으로 서비스 제공 비용을 지급받은 경우

(2) 징수 주체 및 절차(시행령 제4조)

- (징수 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (징수 대상) 거짓 등 부당한 방법으로 비용을 지급받은 제공자
  - 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자와 연대하여 징수금 납부 조치 가능
- (징수 범위) 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부
- (징수 방법) 징수 사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한(통지한 날부터 30일 이상), 수납기관, 이의신청방법 등을 서면 통지

  * 미납 시에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수

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

- (징수 절차) 시·군·구의 현장점검, 사회보장정보원의 부당지급서비스에 관한 조사를 통해 확인된 부당이득에 대해서 시장·군수·구청장이 직접반납을 통보
  - (반환금액 확정) 시장·군수·구청장은 서비스 제공일수 등을 감안하여 제공기관이 반환해야 하는 금액, 납부기일, 납부방법 등을 확정하여 사회보장정보원 및 제공기관에 통보
  - (서비스비용 반환) 제공기관의 장은 시·군·구로 직접반납을 통보받은 경우 지체없이 시·군·구로 반환

2) 경고, 영업정지 및 취소처분

(1) 처분요건(법 제23조제1항)

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

(2) 처분 주체 및 종류

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

(3) 세부 기준

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

● 개별 기준(시행규칙 별표2)

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

* 부당청구금액 비율(%) : (대상기간 총 부당청구액/대상기간 이용권 관련 총 수입금액)×100으로 산정함(대상기간은 최소 1개월로 함)
* 부당청구액 비율이 5% 이상인 경우 : 1%마다 3일씩 영업정지 기간을 가중함(소수점 이하의 부당청구액 비율은 1%로 간주)

3) 과징금

(1) 처분 요건(법 제25조)

● 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우

(2) 처분의 주체 및 범위

● (처분 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장

- (처분 범위) 영업정지처분을 갈음하여 최대 1천만원 이하의 과징금 부과 가능
- (통지방법) 서면통지(위반행위 종류와 과징금 금액을 구체적으로 기재)
- (납부방법) 통지받은 날부터 20일 이내*에 시·군·구에서 정한 기관에 납부하고 수납기관은 납부자에게 영수증 발급한 뒤에 시·군·구에 통지

  * 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 그 기간 내 과징금을 낼 수 없을 때에는 그 사유가 없어진 날부터 7일 이내 납부
  * 과징금 부과처분을 받은 자가 과징금을 기한까지 납부하지 아니하면 국세 체납처분 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수

(3) 처분 세부기준(시행령 제5조 및 별표1, 시행규칙 제17조)

- 일반기준
  - (산정 방식) 영업정지기간 × 1일당 과징금
    - 영업정지기간은 보건복지부령으로 정하는 기간(늘리거나 줄이는 경우에는 늘거나 줄어든 기간)을 말하며, 1개월은 30일로 산정
    - 1일당 과징금(하단 표 참조)은 위반행위를 한 제공자의 연간 사회서비스이용권 관련 총수입금액*기준으로 산정

      * 연간 총수입금액
  - 처분일 속한 해의 전년도 1년간 총수입금액 기준. 단, 신규영업, 폐업·휴업 등으로 1년간 총수입금액 산출이 불가하거나 적절하지 않다고 인정되는 경우 분기별, 월별 또는 일별 금액을 연간 금액으로 환산하여 산정
- 영업정지 1일당 과징금 산정기준(시행령 별표1)

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

4) 과태료

(1) 부과 요건(법 제40조)

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

(2) 처분 주체

- 복지부장관, 제공자 소재 관할 시·도지사 또는 시장·군수·구청장

(3) 부과 세부기준(시행령 제9조 및 별표2)

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

> **「질서위반행위규제법 시행령」제2조의2제1항 각 호**
>
> 1. 「국민기초생활 보장법」 제2조에 따른 수급자
> 2. 「한부모가족지원법」 제5조에 따른 보호대상자
> 3. 「장애인복지법」 제2조에 따른 제1급부터 제3급까지의 장애인
> 4. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제6조의4에 따른 1급부터 3급까지의 상이등급 판정을 받은 사람
> 5. 미성년자

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

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

(4) 벌칙

● 부과 요건 및 세부기준(법 제35조 내지 제38조)

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

● 준용되는 형법 조문

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

● 양벌규정(법 제39조)

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

〈「형법」관련 조문 〉

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

(5) 보고 및 검사(법 제32조)

- 등록 시·군·구
  - 등록기관에 대한 1차적 관리주체는 기관 등록증을 발급한 시장·군수·구청장이 됨
  - 자체 점검 실시 및 복지부, 시·도 주관 점검 시 협조

- 보건복지부, 시·도
  - 정기점검 및 사업별로 수시 점검 실시
  - 보건복지부, 시·도의 점검결과 및 처분 필요 사항은 해당 기관 등록 시·군·구에 통보하여 시장·군수·구청장이 처분
    * 법 제32조(보고 및 검사)의 주체는 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장
    * 법 제21조(부당이득 징수) 및 제23조(등록취소 등)의 주체는 시장·군수·구청장
  - 시·도지사는 관할 구역 내 기관 등록상황 모니터링 등 지도·권고를 할 수 있음(지방자치법 제166조 준용)

- 보고 및 검사 후 결과 처리
  - 시장·군수·구청장은 제공기관의 위반사항 적발 혹은 통보받은 위반사항에 대해 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 근거하여 처분 실시
  - 처분결과를 행복e음을 통해서 시스템에 입력하고 보건복지부, 사회보장정보원에 통보

3 전자바우처 사업관리

- 바우처 사업을 수행하기 위해서는 보건복지부에서 지정한 전용 단말기 또는 스마트폰, 모바일 단말기를 이용하여 바우처를 결제
  - 전용 단말기 통신 및 유지비용으로 대당 월 4,400~7,700원
  - 모바일 단말기는 '바우처 정액제' 요금으로 매월 2,200원

- 제공기관이 결제한 바우처는 10일단위로 지급
  - 전자바우처 시스템을 통해 지급내역 조회 가능

    * 시·군·구의 비용예탁이 늦어지는 경우, 지급시기가 연기될 수 있으며, 매년 1월은 사업비 예탁 일정 등을 감안하여 월 1회만(다음달 5일) 서비스 비용이 지급됨에 유의

【월별 서비스 비용지급 일정】

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

- 제공기관 등록 후 전자바우처 시스템에 제공기관 정보가 등록되면 바우처 결제가 가능
- 전자바우처 사업과 관련한 교육 소집 시 응소
  - 교육주체는 사회보장정보원
- 제공기관은 바우처 결제를 위한 단말기를 보유해야 함
- 제공인력의 입사 및 퇴사 등 관리 철저
  - 제공인력 입사 시 제공인력 정보를 전자바우처 시스템에 등록하고 인력별로 단말기를 매칭하여 등록해야만 바우처 결제가 가능함에 유의(결제단말기 신청 및 등록관리 참조)
  - 제공인력 퇴사 시에도 전자바우처 시스템에서 퇴사처리가 필수
- 전자바우처 시스템에 제공인력의 서비스(사회보험료 등 포함) 정보를 매월 등록하여야 하며, 교육이수 및 주요활동지역 정보를 등록(변경 시 변경등록)하여 관리

4 제공인력 정보입력

- 제공기관은 매월 전자바우처 시스템에 일자리 현황 및 고용실태, 자격정보 등 제공인력 현황을 입력

- (제공기관장 및 관리책임자 정보 보고의무) 제공기관장 및 관리책임자의 인적정보, 자격증정보등을 등록(계약·계약 해지 기록 유지)
  - 인적정보 : 성명, 주민번호, 주소, 전화번호
  - 자격증정보 : 자격증명, 자격증등급, 발급기관

- (제공인력 정보 보고의무) 제공인력의 인적정보, 자격증정보, 교육정보, 서비스정보 등을 등록(계약·계약 해지 기록 유지)
  - 인적정보 : 성명, 생년월일, 참여사업, 주소, 주요활동지역
  - 자격증정보 : 자격증명, 자격증등급, 발급기관
  - 교육정보 : 교육기관, 교육과정명, 수료여부
  - 서비스정보 : 시간당 단가, 월 서비스 등

- (월별 실적정보 보고의 의무) 제공자는 매월 사업추진 실적 및 현황을 매월 시스템상 별도 공지되는 입력 기일까지 업무관리시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도(광역 사업)에 보고하여야하며, 시·도에서는 사업실적을 확인 후 보건복지부에 시스템상 입력 종료 일자까지 보고

  ※ 보건복지부 장관, 시·군·구청장 및 시·도지사는 필요시 사후관리에 필요한 관련 자료를 요구할 수 있다(이 경우 시행령 제8조에 따른 절차를 따라야 한다.)

5 급여 및 4대 사회보험 등록

※ 매월 입력기간내 전자바우처 시스템에 정보 입력

- 매월 발생되는 제공인력 급여 및 4대 사회보험 가입여부 등록
  - 제공인력별 월급여, 근무시간 입력

    ※ 제공인력별로 등록된 월급여의 합은 결제금액을 초과할 수 없음

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

    ※ 제공기관에서 가입한 4대 사회보험 실제 가입내역과 일치하도록 입력

6 제공인력 관리

1) 제공인력 카드 관리

- 사회보장정보원이 신용, 체크 기능이 없는 바우처 전용 제공인력 카드를 보급

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

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

● 제공인력 카드 신청 방법

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

● 제공인력 카드 배송

- 신청된 카드는 제공기관으로 일괄 배송하며, 매주 월요일과 목요일(공휴일인 경우 전일 또는 익일)에 등기우편으로 발송 (월8회 내외)
- 신청 후 2주일 내에 제공인력 카드를 수령하지 못했을 경우, 신청된 카드는 제공기관 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 반송되므로, 제공기관 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 문의

제공인력용 바우처 카드 이미지

* 전용단말기로 결제하는 제공인력은 필수적으로 발급받아야 하나, 동글이(모바일 단말기)로 결제하는 인력은 불필요

2) 건강 관리

- 모든 제공인력은 채용 후 매 1년마다 건강진단서를 새로 발급 받아 제출해야 함
  - 이 때, 갱신 제출 기간은 진단서 판정일자를 기준으로 함
    *예) '15. 12. 31. 판정받은 건강진단서는 '16. 12. 31. 이전까지 갱신 제출

라. 결제단말기 신청 및 등록 관리

1 개 요

1) 결제 단말기 신규 보급

- 단말기 제작 및 보급 업무를 전담 업체(SK텔레콤)에 위탁하고, 사회보장정보원은 단말기 신청, 등록, 활용 등 현황을 관리
  * 단말기 신청, 보급을 전자바우처시스템을 통해 통합적으로 관리
- 단말기 보급
  - 단말기는 무상으로 공급되며, 제공기관은 월별 통신료만 부담
- 단말기 신청시 제공기관에서 필요한 수량만큼 신청
  - 기존 구형 단말기와 동일하게 현재 공급중인 신규단말기는 개통완료 후 배송됨에 따라, 신규단말기 수령 후 실제 결제에 사용하지 않더라도 월 통신료가 발생함을 유의

2) 단말기 보유기준(권장사항)

- (가정방문형 사업) 제공인력 1인당 1대가 원칙이나, 단말기 고장, 제공인력 입·퇴사 등을 고려하여 제공인력 대비 10% 추가보유 가능
  - 제공기관별 단말기 보유현황을 고려하여 신규단말기 신청 요망
    * 예시) A 기관에 제공인력이 20명일 경우, 사용단말기 20대 및 추가보유 단말기 2대 등 최고 22대까지 보유가능
- (시설집합형 사업) 대상자 제공기관에 방문하여 서비스를 제공받는 사업의 경우 사업특성에 따라 단말기 결제가 가능한 수량만큼 보유
  * 서비스 유형이 가정방문형과 시설집합형이 혼합되어 있을 경우 각 유형별 특성을 고려하여 단말기 신청

2 단말기 신청 및 보급절차

1) 단말기 신규 신청

【단말기 신청 및 보급 절차】

① 전용단말기 신청 : 제공기관 → 사회보장정보원

- (신청 원칙) 법인명의 신청 및 개통 원칙
  * 법인 명의로만 가입 가능하며, 개인사업자에 한해 대표자 명의로 개별가입이 가능
- (신청가능 기관) 시·군·구의 신규 지정 후 전자바우처시스템에 정보 등록이 완료된 제공기관
  * 단말기 신청 전 전자바우처시스템에 제공인력 정보를 입력 후 제공인력 카드 신청 필요
- (신청가능 대수) 법인명의 신청 시 개통 가능 대수에 제한은 없으나, 서비스 비용수령 계좌를 단말기 통신비 지출계좌로 자동이체 설정필요
- (보급사 및 기종) SKT, 무선 전용단말기 VT-11(신형단말기)
  * VT-800, VT-900의 신규 보급은 불가하며, 전자바우처시스템을 통해 제공기관간 중고 단말기 양도는 가능
- (신청방법) 전자바우처시스템 내 단말기 신청 메뉴에서 신청
  - 신청화면에 필요수량을 입력하고, FAX 및 E-mail을 통해 신청서 및 관련 서류를 전송
    - ▸ FAX : 070)7469-3011
    - ▸ E-mail : vmobile@ssis.or.kr
    - ▸ 신청 및 개통문의 : 1599-3813(단말기 보급사 콜센터)
  - 개통시 필요서류(필수) : 가입신청서, 자동이체 계좌사본(제공기관 지정 시 제출한 서비스 비용 입금계좌)

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

② 전용단말기 개통 및 배송 : SK텔레콤 → 제공기관

- (개통방법) 단말기 보급사에서 개통 관련 서류 접수 후 개통

  * 신청서류가 미비한 경우 개통이 진행되지 않으며, 신청서에 기재된 연락처로 개통 확인이 진행
  ** 단말시 신청 서류접수는 매일 13시까지만 가능하며, 1개월 이상 서류 미제출 기관은 신청내역 반려처리

- (배송방법) 단말기 보급사에서 개통 후 제공기관으로 택배로 발송하며, 개통일로부터 1~2주 이내(영업일 기준)에 단말기 수령가능

③ 전용단말기 등록 및 사용 : 제공기관

* 단말기 미등록 시 바우처 결제가 불가능함에 유의

- (단말기 등록) 제공기관이 단말기 수령 후 전자바우처시스템에서 단말기별 사용 제공인력과 단말기 정보를 등록
- (단말기 사용) 전자바우처시스템에 단말기 등록 후 별도의 조치 없이 사용가능

④ 전용단말기 비용청구

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

3 단말기 사용

1) 전용단말기 등록관리

- 구형 단말기의 신규 보급은 불가하며, 중고 단말기(VT-800, VT-900, VT-11)을 구매 또는 양도받아 사용하는 것은 가능
  * 전자바우처시스템 〉〉 커뮤니티 〉〉 단말기 직거래 게시판에서 양도 거래 가능

- 전용단말기 등록 및 사용 : 제공기관
  - 기존 단말기를 바우처 결제에 사용하기 위해서는 별도의 등록 절차가 필요 하며, 단말기 미등록 시 바우처 결제가 불가
  - (등록 단말기 기종) VT-800, VT-900, VT-11(신형단말기)
  - (단말기 등록) 전자바우처시스템
    - 전자바우처시스템 메뉴 : (카드/단말기관리 〉〉 단말기관리 〉〉 단말기사용등록/변경)
    - 단말기 1대당 특정 제공기관과 매칭하여 등록원칙(단말기를 통해 비용지급 제공기관 구분)
    - 제공인력이 복수의 제공기관에 등록되어 서비스를 제공할 경우, 제공기관별 단말기를 제공인력과 매칭하여 각각 등록
  - 다만, 단일 제공기관 내 복수의 제공인력이 1개 단말기에 등록 가능
  - 전자바우처시스템에 단말기 등록 후 별도의 조치 없이 사용가능

2) 모바일 단말기(동글이) 등록관리

- 기존 모바일 단말기(동글이)의 신규 보급은 불가

- 모바일 단말기(동글이) 등록 : 제공기관
  - 모바일 단말기(동글이)를 사용하는 제공인력 및 휴대폰 번호, 기종 등을 전자바우처 시스템에서 등록
  - 전자바우처시스템 메뉴 : (카드/단말기 관리 〉〉 단말기관리 〉〉 동글이(결제폰)등록)

- 모바일 단말기(동글이) 사용
  - 모바일 단말기(결제폰)에 서비스 결제에 필요한 동글이(리더기)를 결합하여 결제
  - 동글이(리더기)는 추가 보급되지 않음에 유의

4 단말기 A/S

1) 전용단말기(VT-800, VT-900) A/S

- (A/S 원칙) 개통 후 24개월(단, VT-800, VT-900은 16개월) 이내의 고장은 무상수리가 원칙이나, 사용자 과실, 천재지변 또는 무상 A/S 기간 종료 시 유상처리

- (신청방법) 단말기 제조사 콜센터(☏1599-3813)로 A/S접수 후 택배 발송

  * 택배 A/S : 무상 A/S는 단말기 보급업체 도착 후 일주일 이내 발송, 유상 A/S(액정파손, 침수, 단말기분실, 약정기간 종료 시)는 수리 비용 입금 확인 후 일주일 이내 발송 처리

- 택배발송처 : 경기도 안양시 동안구 관양동 1591-9번지 안양K센터 404호 앰투앰넷
- 택배비 : 무상수리 기간 내(개통 후 16개월 이내)에는 제조사 부담

  * 유상 A/S 시(무상기간 내 포함)에는 제공기관과 제조사가 택배비를 상호(발송처) 부담

- A/S 문의 : 1599-3813(단말기 보급사 콜센터)
- 제공기관은 택배 발송 전 유선으로 상담하여 고장상태에 따른 수리기간 및 수리비용 발생 유무를 반드시 확인

2) 구형 단말기 A/S

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

마. 스마트폰 결제 활용

1 개 요

- 사용 가능 스마트폰
  - 통신사 : SKT, KT, LGU+
  - 운영체제 : 안드로이드(Android) OS
  - 보유기능 : 바우처 카드 인식을 위한 칩(*NFC) 탑재 기종

    * NFC(Near Field Communication) 칩 : 10cm 이내의 가까운 거리에서 데이터를 주고받을 수 있는 비접촉식 근거리 무선통신 기능이 내장된 칩
    * 사용 가능 스마트폰 기종은 매월 전자바우처시스템 공지사항 참조

- 통신료
  - 기본 제공데이터 초과 사용 발생 시 최대 월 3천원까지 제공기관이 부담

    * 초과 데이터 사용량이 없을 경우 제공기관이 부담하지 않음

2 스마트폰 결제 단말기 사용절차

절 차	내용	수행주체
제공인력 안내문 배포 및 서명	● 제공기관은 스마트폰 사용전 제공인력에게 안내문을 배포하고, 서명후 보관 (안내문은 전자바우처시스템 자료실에서 다운로드)	제공기관 제공인력
스마트폰 기종 및 통신사 확인	● 전자바우처시스템 공지사항란에 매월 1회 안내되는 '결제 가능 스마트폰 목록 및 통신사' 를 확인	제공기관 제공인력
스마트폰 바우처시스템 등록	● 스마트폰을 사용할 제공인력 정보와 스마트폰 정보를 매칭하여 전자바우처시스템에 등록	제공기관
스마트폰 결제프로그램 (앱) 설치	● 제공기관 담당자가 바우처시스템에서 웹주소 SMS를 발송하거나, 스마트폰 사용자가 직접 'Play 스토어'에서 다운로드 * Play 스토어에서 '사회서비스 전자바우처' 검색	제공기관 제공인력
결제프로그램 시작 및 로그인	● 제공인력 개인별 아이디(전화번호), 비번(개인설정) 입력하여 로그인후 결제앱 사용가능 * 아이디는 스마트폰 번호로 자동 설정 * 비번은 90일마다 변경필요(9자~15자)	제공인력
서비스 결제 및 결제정보 송·수신 확인	● 서비스 제공유형에 따라 결제 * 결제절차 및 방법은 기존단말기와 동일 ● 결제정보 정상 송신여부 바우처시스템을 통해 확인	제공인력 제공기관

- 제공기관은 제공인력에게 스마트폰 사용 전 제공인력 안내문을 반드시 배포하고, 제공인력의 서명 후 보관
  - 제공기관은 제공인력에게 스마트폰 사용(구매) 강요 및 특정 스마트폰 요금제 가입 강요 금지

- 전자바우처시스템에 등록된 스마트폰만 사용 가능
  - 화면위치 : 카드/단말기관리 〉〉 단말기 관리 〉〉 스마트폰 등록
  - 전용단말기 또는 동글이 사용 제공인력은 우선 사용 중인 단말기를 전자바우처 시스템에서 등록해지 후 스마트폰 등록 가능

- 스마트폰 등록 시 등록된 스마트폰으로 결제용 어플리케이션을 다운로드 할 수 있는 URL주소가 SMS로 자동 발송
  - SMS 미수령 시 'Play 스토어'에 접속하여 결제앱을 직접 설치
    * Play 스토어 검색창에 '사회서비스 전자바우처' 입력

3 스마트폰 결제 프로그램 활용

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

바. 문서 관리

1 관련서류 보존

- 제공기관은 정부 바우처 업무와 관련하여 생산 또는 접수한 문서를 일정기간 보관하여야 함

2 보존 기간

- 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
  * 교육 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

8 예산집행 및 정산

가. 업무의 위탁 및 비용의 예탁

1 서비스비용 지급 등의 업무의 위탁

- 위탁주체 : 시·군·구청장
- 위탁업무 수행 기관 : 사회보장정보원
- 위탁근거 : 사회서비스 이용 및 이용권에 관한 법률 제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급)
- 업무위탁 목적
  - 바우처 발급, 제공기관에 대한 서비스비용 지급 등을 사회보장정보원에서 통합 관리 함으로써 시·군·구의 행정 부담을 최소화
  - 예탁금 집행현황과 바우처 정보를 다수의 이해관계자에게 동시에 제공함으로써 예탁금 관리의 투명성과 효율성을 향상

- 예탁 및 비용 지급

  - 사회보장정보원은 각 시·군·구로부터 서비스비용 지급에 소요되는 사업비를 예탁받아 그 금액의 범위 내에서 해당 시·군·구의 서비스비용을 지급

【관계자별 예산집행 관련사항】

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

2 비용의 예탁

- 보건복지부는 각 시·도지사에게 국고보조금을 교부
- 시·도지사는 시·군·구별 예탁금액을 정하여 국비와 시·도비를 포함, 시·군·구에 보조금을 교부
- 시·군·구청장은 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용을 사회보장정보원 지정계좌에 예탁

  * 사회보장정보원이 연 1회 지정계좌를 안내하며, 전자바우처시스템 내 “사업별예탁금계좌 조회” 화면에서 시·군·구별 지정계좌 확인이 가능

  ** 사업비 예탁 시 예금주는‘지자체명 + 사업명’으로 부여(예 : 서울종로구노인, 충북충주시노인, 제주제주시노인 등)

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

  - 예산확정 후 즉시 예탁하되 특별한 사정이 없는 한 ’17년 1월 중 ’17년 1차분 사업비를 예탁

【월별 서비스 비용지급 일정】

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

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

  * 전자바우처시스템》 예탁금관리》 예탁금현황조회》 예탁금현황조회

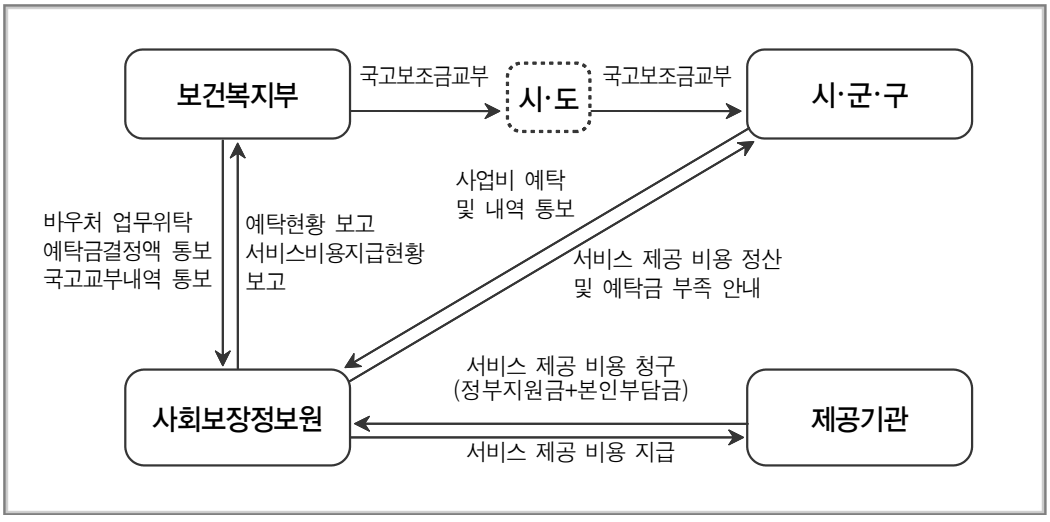
- 시·군·구청장은 동일 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예탁하였거나, 예산조정 등으로 기 예탁한 사업비 환급이 필요한 경우 전자바우처시스템에 환급요청 내역을 등록한 후 사회보장정보원으로 환급을 요청

【 예탁금 환급 절차 개선(안) 】

단계	주체	업무내용
환급액, 환급계좌 등록	시군구	• 전자바우처시스템에서 예탁액, 사용액, 잔액 확인 후 잔액의 범위 내에서 환급 요청액을 등록 • 전자바우처시스템에서 계좌실명조회 후 환급계좌 등록
공문발송	시군구	• 전자바우처시스템에서 환급요청서 출력 후 공문 발송
요청내역 확인	정보원	• 전자바우처시스템 등록내역과 공문 비교
환급실시	정보원	• 시군구별 사업별 지정계좌로 예탁금을 환급하고 결과를 공문으로 회신

- 시·군·구청장은 예산금액 변동이 수반되는 사업계획을 변경하였을 경우 시·도를 경유하여 보건복지부장관에게 즉시 보고하고 보건복지부장관은 그 내역을 다음 분기 예탁금 결정액에 반영

【업무처리 흐름도】



나. 서비스비용의 청구 및 지급

1 비용 청구

- 청구기관 : 제공기관
- 청구 및 결제 원칙
  - 제공기관이 “전용단말기(결제폰, 스마트폰 포함)와 바우처 카드를 활용한 결제”를 통해 사회보장정보원으로 서비스비용을 청구
  - 제공기관은 서비스 제공 시 전용단말기 등을 활용하여 실시간으로 서비스 비용을 청구
  - 단, 전용단말기 등을 활용한 실시간 결제가 불가능한 경우에 한해 예외적으로 소급결제 및 전자바우처시스템을 통한 “예외지급 청구” 가능

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)
  ** 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

【상시지급 일정(예시)】

정기지급일	추가 예탁일	추가 지급일
15일	15일	16일
15일	20일	21일
25일	26일	27일

- 사회보장정보원은 제공기관 등록시 시·군·구가 "행복e음"을 통해 『전자바우처시스템』으로 전송한 계좌에 한해 서비스 제공 비용을 지급
  - 제공기관이 서비스 비용 수령계좌를 변경하고자 하는 경우, 시·군·구로 계좌변경을 요청하고, 시·군·구가 해당 계좌 정보를 "행복e음"을 통해 사회보장정보원으로 전송하면 변경 가능

  * 서비스비용 지급계좌는 제공기관이 법인인 경우 법인 또는 기관명의 계좌만 가능하고, 개인사업자인 경우 대표자명의 계좌 사용 가능

- 서비스 제공 비용 지급내역은 전자바우처시스템에서 확인 가능

3 비용의 정산

- 사회보장정보원이 서비스 제공 비용 지급내역을 총괄하여 정산
  - 사회보장정보원은 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 정산내역을 제공
    - 시·도 : 매월 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문으로 제공
    - 시·군·구 : 매월 시·군·구별 정산내역을 전자바우처시스템을 통해 안내
  - 사회보장정보원은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 시·도 및 시·군·구로 정산내역을 통보
    - 시·도 : 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문으로 통보
    - 시·군·구 : 시·군·구별 정산서 및 항목별 정산내역을 전자바우처시스템을 통해 확인 및 출력(전자바우처시스템》 매출및정산》 월별정산관리》 월별정산내역조회)

- 이자수입의 처리 : 연 1회(결산 시)
  - 시·군·구별 사업비 예탁일을 기준으로 사회보장정보원과 금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리로 적용하며, 제공기관에 대한 비용 지급 후 잔액에 대해 일할 계산하여 산출
  - 사회보장정보원은 이자수입이 시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여 계좌개설 시 법인세 원천징수가 되지 않도록 조치

● 예탁금 잔액 및 이자 환급

- 사회보장정보원은 각 시·군·구별 예탁금 사용 잔액 및 이자수입이 발생할 경우 해당 시·군·구가 지정한 계좌로 회계연도 종료 후 2개월 이내에 환급 처리
- 사회보장정보원은 예탁금 사용 잔액 및 이자수입 환급 시 10원 단위 미만은 절사하되, 절사한 금액은 사회보장정보원 수입으로 처리

4 본인부담금 잔액 및 이자 환급

● 본인부담금 잔액 환급

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

● 본인부담금 잔액 환급 방법

- 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 신청없이 사회보장정보원이 다음연도 본인부담금으로 활용될 수 있도록 이월 처리

    * 사업연도 종료 후 최대 60일 환급 실시
- 서비스 해지자
  - 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

● 본인부담금 이자 환급

- 본인부담금 이자
  - 대상자가 본인부담금을 입금하면 입금일을 기준으로 이자가 발생

    * 사회보장정보원과 금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리가 적용
  - 이자 발생액은 대상자에게 개별 통지되지 않으며, 전자바우처시스템(제공기관) 및 전자바우처 포털(대상자)을 통해 확인이 가능

- 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

5 과·오청구 비용의 반환

- 관련근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조 제4항
- 과·오청구 여부 확인
  - 제공기관은 자체 점검을 통하여 제공인력의 과·오 청구 여부를 확인
    * 서비스 제공계획과 서비스 제공 시간(바우처 결제시간)을 비교하여 제공인력의 실제 서비스 제공 여부 등을 정기적으로 확인
  - 서비스 제공 비용뿐만 아니라 교통지원금 등 지급되는 모든 비용에 대해서 과·오 청구 여부를 점검
- 과·오청구 비용 반환 방법
  - (반환 방법) 제공기관은 과·오청구가 확인되는 경우 지체 없이 전자바우처시스템을 통해 해당 비용을 반환하고 처리결과를 확인
    * (과·오청구 반납) 전자바우처시스템≫서비스제공관리≫과오결제반납≫과오결제반납등록
    ** (처리결과 확인) 전자바우처시스템≫서비스제공관리≫과오결제반납≫과오결제반납현황 조회
  - (반환 기간) 전자바우처시스템을 활용한 반환은 당해연도 사업기간(1월 1일 ~ 12월 31일) 내에서만 가능하며, 전년도 사업기간의 과·오청구 청구 건은 관할 시·군·구로 반환
- 과·오청구 반환 비용의 처리
  - (과·오반납 승인) 사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과·오청구 내역 검토 후 청구일로부터 3일 이내에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
    * 과·오청구 내역 승인 시 바우처가 자동으로 복원되나, 시·군·구의 요청이 있을 경우 바우처 소멸처리도 가능
    **복원된 바우처를 활용하여 기 제공 서비스 중 정상 서비스분에 대한 소급결제가 가능
  - (과·오반납 비용 차감) 사회보장정보원은 과·오청구 승인 후 승인일이 속한 서비스 제공 비용 지급 시 과·오 청구 비용을 차감하고 지급
    * (예시) 제공기관이 2월 15일에 과·오청구 건을 반납하고 사회보장정보원이 2월 16일에 해당 건을 승인한 경우, 2월 25일 2월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급
  - (직접반납) 사회보장정보원은 지급액 부족 등의 사유로 제공기관 과·오청구 비용을 차감할 수 없을 경우, 해당 제공기관으로 직접 반납을 요청
    * 제공기관은 사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환

6 부당이득의 징수

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

- 징수사유
  - 제공기관이 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스 제공비용을 지급받은 경우

- 징수권자
  - 시장·군수·구청장

- 부당이득 징수절차
  - (요청기간) 시·군·구청장은 제공기관에 대한 부당이득의 징수 처분이 확정된 후 부당이득에 대해 사회보장정보원에 차감지급 요청 가능
  - (요청방법) 시·군·구청장은 차감지급 요청 시 전자바우처시스템에 해당 내역을 등록하고 사회보장정보원으로 공문으로 통보

【부당이득 차감지급 절차 개선(안)】

단계	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

- (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
- (결과보고) 사회보장정보원은 처리가 완료된 후 해당 시·군·구로 처리결과를 보고
- (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 부당이득 징수가 완료될 수 있도록 조치

다. 예외지급

1 지급대상

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

【예외지급 대상】

구분	예외지급 사유	증빙자료제출	제출처
바우처 소멸	• 카드(서비스 대상자 및 제공인력) 및 단말기 분실 및 파손 등의 불가피한 사유로 인해 실시간 결제를 하지 못한 상황에서 사망, 본인포기 등으로 바우처가 소멸된 경우(바우처 소멸사업의 경우 월별 바우처 소멸 포함)	제공기관 (서비스제공기록지, 실시간미결제 사유서)	사회보장정보원
바우처 미생성 또는 오생성	• 전산장애로 인해 바우처가 미생성되었거나 적게 생성된 경우	제공기관 (서비스제공 기록지)	사회보장정보원
시·군·구청장 인정	• 기타 시·군·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우 * 단 본인의 바우처 총량을 초과하여 지급할수 없음	제공기관 (서비스제공기록지, 실시간미결제 사유서)	시·군·구

2 업무처리 절차

- 바우처 소멸 또는 전산장애로 인한 바우처 미·오생성
  - 제공기관이 사회보장정보원으로 청구 문서(심사자료)를 발송하고, 시스템으로 예외지급을 청구
    * 예외지급을 하더라도 이용자의 바우처량에서 차감되기 때문에 바우처를 모두 소진한 경우 예외지급 불가
  - 사회보장정보원은 제공기관의 문서를 접수하면 해당 기관의 청구에 대해 중복결제, 청구사유 확인

【청구절차】

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

- 시·군·구청장 인정
  - 시군구 담당자가 제공기관으로부터 예외지급을 청구받아 심사를 완료하고 사회보장정보원으로 〈붙임〉의 양식에 따라 예외 공문을 청구
  - 제공기관은 시스템으로 예외지급을 청구
  - 사회보장정보원은 시군구의 문서를 접수하면 해당 기관의 청구에 대해 중복결제, 청구범위 내 청구 여부 등만 확인하고 심사 없이 비용을 지급

【청구절차】

단계	업무주체	내용
예외지급 심사요청	제공기관→시·군·구	• 제공기관이 시·군·구로 예외지급 심사를 요청 – 청구서류 시 청구공문, 사유서, 제공기록지 등을 제출
예외지급 사유 심사	시·군·구	• 제공기관의 예외지급 청구를 심사 – 사유서 및 제공기록지 등을 확인하고 전자바우처시스템을 활용해 해당 청구에 대한 결제내역 유무를 확인
예외지급 청구문서발송	시·군·구→ 사회보장정보원	• 심사완료 후 지급가능 건에 대해 사회보장정보원으로 문서 발송 – 아래 양식을 활용해 인정시간을 명확히 청구 • 제공기관에 심사완료를 통보하고 전자바우처시스템을 통해 청구할 수 있도록 안내
예외지급 등록	제공기관	• 시·군·구가 인정한 인정시간에 대해 전자바우처시스템에서 예외 지급을 청구 – 청구 시 청구사유를 '시군구청장인정'으로 선택 * 서비스제공관리 〉〉 예외결제 〉〉 예외지급 청구
비용지급 검증	사회보장정보원	• 제공기관의 청구에 대한 정합성 검토 등 지급검증을 실시하고 전자바우처 시스템에 결과를 등록
비용지급	사회보장정보원→ 제공기관	• 청구일 기준(공문제출 및 시스템 청구 모두 완료 시) 익월에 비용을 지급

〈시군구청장 인정사유 시 청구양식〉

성명	주민번호	제공 기관명	사업자 번호	사업구분	사업유형 (서비스코드)	등급	인정시간 (포인트)	청구월	청구사유
홍길순	111111-2222222	○○ 복지센터	111-11-11111	노인돌봄 종합서비스	노인돌보미 (001001)	A-가형	27시간 (264,600)		행복e음 전송오류로 인한 바우처 미생성

[작성방법]

① 상기예시를 참고하여 입력합니다.

② 사업구분 : 사업구분을 입력합니다.

③ 인정시간 : 인정시간과 포인트를 함께 입력합니다.

* 예시 : 노인돌봄 2시간(19,600원)

④ 청구사유 : 지침에 명시된 예외지급 청구가능 사유 외 실제 청구사유를 기입합니다.

Ⅳ

부록

01 노인돌봄종합서비스 관련 서식
02 노인돌봄종합서비스 관련 참고자료

부록

Ministry of Health and Welfare

01 노인돌봄종합서비스 관련 서식

[서식 제1호] 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서
[서식 제2호] 사회보장급여 통지서
[서식 제3호] 보장비용·부당이득 환수(반환명령) 통지서(○차)
[서식 제4호] 이의신청서
[서식 제5호] 현장 조사서
[서식 제6호] 사회서비스 제공자 등록신청서
[서식 제7호] 사회서비스 제공자 등록대장
[서식 제7-1호] 노인돌봄종합서비스사업 운영 계획서
[서식 제8호] 사회서비스 제공자 등록증
[서식 제9호] 사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서
[서식 제10호] 사회서비스 제공자 휴폐업 신고서
[서식 제11호] 사회서비스 제공자 지위승계 신고서
[서식 제12호] 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서
[서식 제12-1호] 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서
[서식 제13호] 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서
[서식 제14호] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서
[서식 제15호] 단기가사서비스 연장 신청서
[서식 제16호] 원거리 교통지원금 (□적용, □적용중단) 신청(신고)서
[서식 제17호] 치매가족휴가지원서비스 신청서
[서식 제18호] 사회복지서비스 이용안내문(노인돌봄종합서비스)
[서식 제19호] 사회복지서비스 본인부담금 계좌변경 신청서
[서식 제20호] 사회복지서비스 제공(이용)계획서
[서식 제21호] 서비스 일정표(12월)(예시)
[서식 제22호] 사회복지서비스 제공(이용)계약서 (예시)
[서식 제23호] 노인돌봄서비스 상호협력 동의서
[서식 제24호] 방문서비스 제공 기록지(20 년 월)
[서식 제25호] 주간보호서비스 제공 기록지(20 년 월)
[서식 제26호] 실시간 미결제 사유서

[서식 제 1호]

[별지 제1호의 4서식] 〈개정 2017.1.1〉 [1 면]

사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

처리기간 : 14일 (영유아보육료는 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.				
	□노인돌봄 종합 서비스	방문 서비스	지원대상자		신청요건	□ 장기요양등급외A,B □ 장애1~3등급 □ 중증질환자	
			필요서비스	□ 월 27시간 □ 월 36시간 /		□ 치매가족휴가지원	
		주간보호 서비스	지원대상자		신청요건	□ 장기요양등급외A,B □ 장애1~3등급 □ 중증질환자	
			필요서비스	□ 월 9일 □ 월 12일 /		□ 치매가족휴가지원	
		단기가사 서비스	지원대상자		신청요건	□ 독거노인 □ 고령부부(만75세 이상)가구	
			필요서비스	□ 1개월(24시간) □ 2개월(48시간)			
	□가사간병 방문지원		지원대상자				
			서비스시간	□ 월 24시간 □ 월 27시간			
			신청요건 (1개 선택)	□ 1~3급 장애인 □ 중증질환자 □ 희귀난치성질환자 □ 소년소녀가정 □ 조손가정 □ 한부모가족 (법정보호세대) □ 기타 시군구청장이 인정하는 자			
	□장애 아동 가족 지원	발달 재활 서비스	지원대상자		장애 유형	□ 뇌병변장애 □ 청각장애 □ 시각장애 □ 언어장애 □ 지적장애 □ 자폐성장애 □ 미등록 (영유아)	
			장애등급	□ 1급 □ 2급 □ 3급 □ 4급 □ 5급 □ 6급 □ 미등록			
			필요서비스 (중복 체크가능)	□ 언어치료 □ 미술치료 □ 음악치료 □ 행동·놀이·심리운동치료 □ 기타 ( )			
		언어 발달 지원	지원대상자				
			필요서비스 (중복 체크가능)	□ 언어발달진단 □ 언어치료 □ 청능치료 □ 기타 ( )			
	□발달 장애인 지원	발달장애 부모 심리상담	지원대상자		자녀와의 관계	□ 부 □ 모 □ 기타( )	
			장애 유형 및 등급	장애유형	□ 지적장애 □ 자폐성장애 □ 미등록(영유아)	장애등급	□ 1급 □ 2급 □ 3급

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[2 면]

	□ 장애인활동지원 (□ 갱신신청)	지원대상자		장애등급	□ 1급 □ 2급 □ 3급
		지원유형	□ 활동지원급여 □ 추가급여(변경신청인 경우만 단독 신청가능) □ 긴급활동지원		
		추가 급여 해당자만 (중복 체크가능)	□ 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, 금융·국세·지방세, 토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산업재해보상보험·출입국·병무·보훈급여·교정 등 관련 **정보를 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

본인(대리신청인 포함)은 유의사항에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 위와 같이 사회보장급여(사회서비스 이용권)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]

[별지 제6호서식] 〈개정 2017.1.1 〉 [1 면]

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

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

1. 귀하가 신청한 급여에 대한 조사 결과 **기초생활보장 수급자**로 결정되었음을 알려드립니다.

신청인과의 관계	급여대상자	생년월일	보장구분	보장급여	급여개시일
	개인별 성명 전체 명시				

* 생계·의료·주거급여 보장결정사항은 시·군·구청장이, 교육급여 보장결정사항은 시 ·도교육감이 각각 통지

2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 및 임대차 계약조건 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 신고하여야 하며, 선정기준을 초과하거나 다음의 사유가 발생한 경우에는 자격이 중지, 변경 되거나 급여가 감소될 수 있습니다.
   - 중지 : 외국에 최근 6개월간 통산하여 90일을 초과하여 체류하는 경우, 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」 및 「치료감호법」에 따른 교정시설 또는 치료감호시설에 수용중인 경우, 실종선고 절차가 진행 중인 경우, 가출 또는 행방불명으로 신고된 후 1개월이 지났거나 해당 사실을 보장기관이 확인한 경우, 수급권자에게 급여가 필요 없게 되거나 수급권자가 그 전부 또는 일부를 거부한 경우, 수급자가 지급받은 임차료를 타용도로 사용하여 3개월이상 월차임 연체 등
   - 변경 : 수급권자 및 부양의무자의 소득·재산, 임대차 계약조건 및 근로능력에 변동이 있는 경우 등
   - 급여감소 : 3개월 중 30일 이상의 기간 동안 입원중인 경우 등
3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고하여 부정한 방법으로 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우 해당 급여는 환수될 수 있으며, 형사처벌을 받을 수 있습니다.
4. 기초생활수급자는 시중은행·우체국·신협·새마을금고 중앙회 등 금융권에 수급자 증명서를 함께 제출하여 **압류방지통장**을 개설할 수 있으며, 개설 후 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 계좌변경 신청을 하면 급여가 압류되는 것을 방지할 수 있습니다.
5. 수선유지급여 지급대상자는 적합통지를 받은 해의 다음 연도부터 주택노후도 등에 따라 주택수선을 받을 수 있습니다.

1. 귀하가 신청한 급여에 대한 조사·심의 결과 □ 한부모가족 □ 장애인복지 □ 기타( )급여대상자로 결정되었음을 알려드립니다.

신청인과 의관계	급여대상자	생년월일	보장구분	보장급여	보장기간
	개인별 성명 전체 명시				

2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 신고하셔야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다.
3. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 급여를 받은 경우 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 **환수될 수 있으며**, 부정 수급한 경우 형사처벌을 받을 수 있습니다.
4. 한부모가족 또는 장애인복지(장애(아동)수당) 수급자는 시중은행·우체국·신협·새마을금고 중앙회 등 금융권에 증명서(확인서)를 함께 제출하여 **압류방지통장**을 개설할 수 있으며, 개설 후 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 계좌변경 신청을 하면 급여가 압류되는 것을 방지할 수 있습니다.

1. 귀하가 신청한 급여에 대해 조사한 결과 **아래와 같이 영유아보육 수급자로 결정**되었음을 알려드립니다.

신청인과의관계	급여대상자	생년월일	보장급여	보장기간
	개인별 성명 전체 명시			

2. 가정양육수당은 신청한 날이 속하는 달부터 매월 25일 귀하께서 지정한 계좌로 입금될 예정입니다. 다만, 출생자의 경우에는 예외적으로 출생신고일로부터 60일 이내 신청 시 출생월로 소급하여 지원합니다.
3. 가정양육수당 수급 아동이 90일 이상 지속하여 해외에 체류하는 경우에는 영유아보육법 제34조의2에 의해 해당 기간동안 양육수당 지원이 정지되므로, 정지 사유가 발생할 경우에는 반드시 그 사실을 관할 읍·면·동 주민센터에 알려야 합니다.
4. 어린이집 0~2세 종일반 수급 아동의 경우 부모의 취업 여부 등 종일반 자격 인정 요건에 변동이 생긴 경우에는 반드시 그 사실을 관할 읍·면·동 주민센터에 알려야 하며, 변경 사유를 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우 관련 법령에 의거 부당하게 지급받은 금액은 환수될 수 있고 처벌을 받을 수 있습니다.
5. 종일반 수급 아동의 경우 유효기간 내일지라도 해당 사유가 소멸할 경우 직권으로 맞춤반으로 조정될 수 있습니다.
6. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 영유아보육법 제34조에 따른 보육료를 지원받거나 타인으로 하여금 지원을 받게 한 자는 영유아보육법 제54조에 의해 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있습니다.

1. 귀하가 신청한 급여에 대한 조사·심의 결과 **장애인연금 지급 대상자**로 결정되었음을 알려드립니다.
2. 귀하의 지급 예정 장애인연금 급여액 및 지급 계좌번호는 아래와 같습니다.

구분	성 명	장애인연금 급여액	금융기관	계좌번호
본인				
배우자				

3. 연금은 신청한 날이 속하는 달(사전신청의 경우 18세가 되는 달)부터 수급권이 소멸하는 날이 속하는 달까지 매월 20일에 귀하께서 지정한 계좌로 입금될 예정입니다.
4. 다음의 사유가 발생하였을 때에는 30일 이내에 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 반드시 신고하셔야 합니다.
   - 수급권 상실 : 사망, 국적상실, 국외이주, 소득과 재산의 증액으로 소득인정액이 선정기준액을 초과한 경우, 장애등급 변경 등으로 중증장애인에 해당하지 아니하게 된 경우, 본인 또는 배우자의 직역연금 수급권 발생
   - 변경 : 연금지급액의 변경을 초래하는 소득과 재산의 변동, 결혼·이혼 및 배우자의 사망, 지급계좌 변경, 연금지급 정지사유 소멸
   - 정지 : 금고 이상의 형을 선고받고 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」에 따른 교정시설 또는 「치료감호법」에 따른 치료감호시설에 수용중인 경우, 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우, 국외체류기간이 60일 이상 지속된 경우, 거주불명자로 등록된 경우(실제 거주지를 알 수 있는 경우에는 제외)
5. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 연금은 **환수되고**, 과태료가 부과 되거나 형사 처벌 받으실 수 있습니다.

6. 장애인연금 수급자는 시중은행·우체국·신협·새마을금고 중앙회 등 금융권에 장애인연금 대상자 확인서를 함께 제출하여 **압류방지통장**을 개설할 수 있으며, 개설 후 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 계좌변경 신청을 하면 급여가 압류되는 것을 방지할 수 있습니다.

1. 귀하가 신청한 급여에 대한 조사·심의 결과 **특별지원청소년 대상자로 결정**되었음을 알려드립니다.
2. 귀하의 보호자, 지원기관, 지원내용은 아래와 같습니다.

보호자	성 명		관계		생년월일	
	주 소			연락처		
지원기관	기관명			대표자		
	주소			담당자		
				연락처		
지원내용						

3. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 **변동**이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 **신고**하셔야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 **선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지**될 수 있습니다.
4. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, **부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수**할 수 있습니다.

1. 귀하가 신청한 급여에 대한 조사·심의 결과 **기초연금 지급대상자로 결정**되었음을 알려드립니다.
2. 귀하의 지급예정 연금액 및 연금지급 지급 계좌번호는 아래와 같습니다.

구분	성 명	기초연금 급여액*	금융기관	계좌번호
본인		원		
배우자		원		

* 이 금액은 예상연금액으로 실지급액과 다를 수 있습니다.

3. 기초연금은 신청한 날이 속하는 달(사전신청의 경우 65세가 되는 달)부터 수급권이 소멸하는 날이 속하는 달까지 매월 25일에 귀하께서 지정한 **계좌**로 **입금**될 예정입니다.
4. 거주지역, 세대구성, 소득·재산 등에 변동이 있을 때에는 30일 이내에 관할 읍·면사무소 및 동 주민센터 또는 국민연금공단에 반드시 신고하여야 하며, 선정기준을 초과하거나 다음의 사유가 발생한 경우에는 수급권상실, 변경되거나 지급정지 될 수 있습니다.
   - **수급권 상실** : 사망, 국적상실, 국외이주, 소득과 재산의 증액으로 소득인정액이 선정기준액을 초과한 경우, 본인 또는 배우자 직역연금 수급권 발생
   - **변경** : 기초연금 급여액의 변경을 초래하는 소득과 재산의 변동, 결혼·이혼 및 배우자의 사망, 지급계좌 변경, 기초연금 지급정지사유 소멸
   - **정지** : 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, 해외체류기간이 60일 이상 지속된 경우, 거주불명자로 등록된 경우(실제 거주지를 알 수 있는 경우에는 제외), 보장기관의 자료제출 요구 거부·기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우
5. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, **부당하게 지급받은 연금은 환수**되고, **과태료가 부과** 되거나 **형사 처벌을** 받을 수 있습니다.
6. 기초연금 수급자는 시중은행·우체국·신협·새마을금고 중앙회 등 금융권에 확인서를 함께 제출하여 **압류방지통장**을 개설할 수 있으며, 개설 후 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 계좌변경 신청을 하면 급여가 압류되는 것을 방지할 수 있습니다.
7. 기초연금법 제11조, 제28조에 따라 기초연금 수급권 발생·변경·상실 등을 확인하기 위해 지자체 공무원 또는 국민연금공단 직원이 현장방문 등의 방법으로 확인조사를 실시할 수 있습니다.

1. 귀하가 신청한 급여에 대한 조사·심의 결과 **아동·청소년복지 대상자 (소년소녀가정보호비 / 그룹홈·가정위탁보호비 / 기타)로 결정**되었음을 알려드립니다.
2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 **변동**이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면 사무소 또는 동 주민센터에 **신고**하셔야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 **중지**될 수 있습니다.
3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, **부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수**할 수 있습니다.

1. 귀하는 위와 같이 **노인복지 대상자로 결정**되었음을 알려드립니다.
2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 **변동**이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면 사무소 또는 동 주민센터에 **신고**하셔야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 **중지**될 수 있습니다.
3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, **부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수**되고, **형사 처벌**을 받을 수 있습니다.

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. (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 지정계좌

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

3. (서비스 개시 및 이용) 사회서비스 이용권(바우처카드, 가상카드, 국민행복카드 포함) 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.
- 활동지원급여 이용 시 기본급여와 추가급여를 합한 총 월 한도액 범위 내에서 활동지원급여 이용이 가능하며, 이를 초과하는 비용은 본인이 부담합니다
- 저소득층 기저귀 조제분유 지원 사업은 영아 기준으로 생성되며, 이용자 본인 소유의 국민행복카드에 지원 결정된 정부지원액 상당의 바우처 포인트가 지급됩니다.
- 저소득층기저귀 조제분유 지원사업은 바우처 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 판매 중인 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 "사회서비스 바우처 포털(www.socialservice.or.kr)" 또는 "국민행복카드 해당 카드사 콜센터" 에서 확인할 수 있습니다.

4. (지원제한) 지역사회서비스투자사업은 1인당 연간 2개 서비스까지 지원받을 수 있습니다.
5. (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 처벌 받을 수 있습니다.
   - 지역사회서비스투자사업과 가사·간병방문지원사업은 연속하여 2개월 간 서비스를 이용하지 않은 경우 자격이 직권으로 중지될 수 있습니다.
   - 이용자 신고, 행정기관 확인조사, 사회서비스 이용권 제공계획 변경 등에 따라 이용자 자격 또는 서비스 내용이 변경될 수 있습니다.
   - 장애인활동지원 수급자격의 갱신 신청을 하고자 할 경우에는 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 선고받고 「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 1급 또는 2급에 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, 거주지역의 변동, 가족 수 및 소득의 증가, 감소 등 변동사항이 있는 경우 14일 이내 보건소로 신고하여야 하며, 변동내용에 따라 바우처 포인트 변동(증감)이 있을 수 있습니다.
   - 저소득층 기저귀 조제분유사업을 통해 구매한 기저귀 및 조제분유는 동 가정의 영아양육에만 사용되어야 하며, 다른 용도나 방법으로 사용하는 경우, 지원금 전액을 환수 조치할 수 있습니다.

1. 귀하는 위와 같이 **개발제한구역 생활비용 보조 지급대상자로 결정**되었음을 알려드립니다.
2. 귀하께서는 금년 1월 1일부터 지출한 생활비용 지출내용을 항목별로 아래와 같이 기재한 후 증빙서류를 첨부하여 신청 기관에 제출하여 주시기 바랍니다.

지 출 항 목	금 액(원)
합 계	
학 자 금	
전 기 료	
건강보험료	
정보·통신비	
기 타	

3. 제출된 지출서류를 심사한 후 60만원을 한도로 귀하께서 신청시 지정한 **계좌**로 **입금**될 예정입니다.
4. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, **부당하게 지급받은 연금은 환수**되고, **형사 처벌** 받으실 수 있습니다.

1. 귀하는 **아이돌봄 서비스 지원대상자로 결정**되었음을 알려드립니다.

급여대상자	생년월일	서비스유형	지원유형	보장기간/지원시간
개인별 성명 전체 명시				

2. 아이돌봄 서비스는 아이돌봄 홈페이지(https://idolbom.go.kr)에서 신청 후 본인부담금을 선입금 하신 후 이용하실 수 있습니다. 가까운 서비스 제공기관 및 서비스 이용절차는 대표번호(☎1577-2514) 혹은 아이돌봄 홈페이지(https://idolbom.go.kr)를 참고하시면 됩니다.
3. 서비스 실시기간 중 서비스 신청자격과 관련한 변동사유 발생 시 즉시 시·군·구(읍·면 사무소 또는 동 주민센터) 또는 제공기관에 신고하여야 하며 변동사유에 따라 서비스 내용이 변경 또는 중지될 수 있음을 알려 드립니다.
4. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, **부당하게 지급받은 금액은 환수**되고, **형사 처벌**을 받을 수 있습니다.
5. 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준 초과, 여성가족부 및 시도·시군구가 규정한 '서비스 이용 준수사항' 위반 시 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

1. 귀하는 **타법 의료급여 지원대상자로 결정**되었음을 알려드립니다.

신청인과의관계	급여대상자	생년월일	보장유형	급여개시일
	개인별 성명 전체 명시			

2. 의료급여대상자로 선정되신 분께는 의료급여증이 발급되며, 의료급여기관에서 의료급여를 받을 때에는 의료급여증과 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 본인 여부를 확인할 수 있는 신분증명서 또는 서류를 제시하여야 합니다.
3. 의료급여수급권자는 우선 제1차 의료급여기관에 의료급여를 신청하여야 하며, 진료후 필요한 경우에 의료급여의뢰서를 발급받아 상급 의료급여기관을 이용할 수 있습니다.(노숙인 등은 노숙인진료시설로 지정된 의료급여기관에 의료급여 신청)
4. 의료급여수급권자가 의료급여를 받을 수 있는 일수는 다음 각 질환별 연간 365일이며, 불가피하게 상한일수를 초과하여 의료급여를 받아야 할 때에는 사전에 시장·군수·구청장으로부터 연장승인을 받아야 합니다.
   - 보건복지부장관이 고시하는 희귀난치성질환 및 중증질환 각 질환별 연간 365일
   - 11개 만성 고시질환 각 질환별 연간 365일
   - 희귀질환 및 중증질환 및 11개 만성질환에 해당하지 않은 기타 질환을 모두 합하여 연간 365일
5. 의료급여증은 다른 사람에게 빌려주어서는 안되며, 빌려준 경우 관련규정에 따라 처벌을 받게 됩니다.
6. 수급권자의 소득·재산 및 근로능력에 변동이 있는 경우 의료급여의 내용 등이 변경될 수 있으며, 수급권자에게 급여가 필요 없게 되거나 수급권자가 의료급여를 거부한 경우에는 의료급여가 중지 됩니다.

1. 귀하가 신청한 차상위계층 확인에 대한 조사·심의 결과 차상위계층으로 결정되었음을 알려드립니다.

신청인과의관계	차상위 계층	생년월일
	개인별 성명 전체 명시	

2. 귀하는 차상위 계층을 대상으로 하는 각 부처 및 지자체 등의 사업에서 요구하는 자격요건에 해당하는 경우에, 그에 따른 복지혜택을 받을 수 있습니다. 지원가능 사업에 대해서는 관할 시·군·구나 읍·면·동에 문의하여 주시기 바랍니다.
3. 거주지역, 세대구성, 소득·재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 신고하셔야 하며, 차상위계층 확인서를 발급받은 이후에도 자격대상자 선정기준을 초과할 시에는 자격이 중지될 수 있습니다.

[2 면]

□ 부 적 합				
신청내용	보장구분		급여·서비스내용	
부적합사유	□ 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 12개월 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	내용	
	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	내용	
	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	내용	
	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	내용	
	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))

[3 면]

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 확인서 발급 :** 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

담당자 : 직급 성명

문의 전화번호 :

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 직인

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

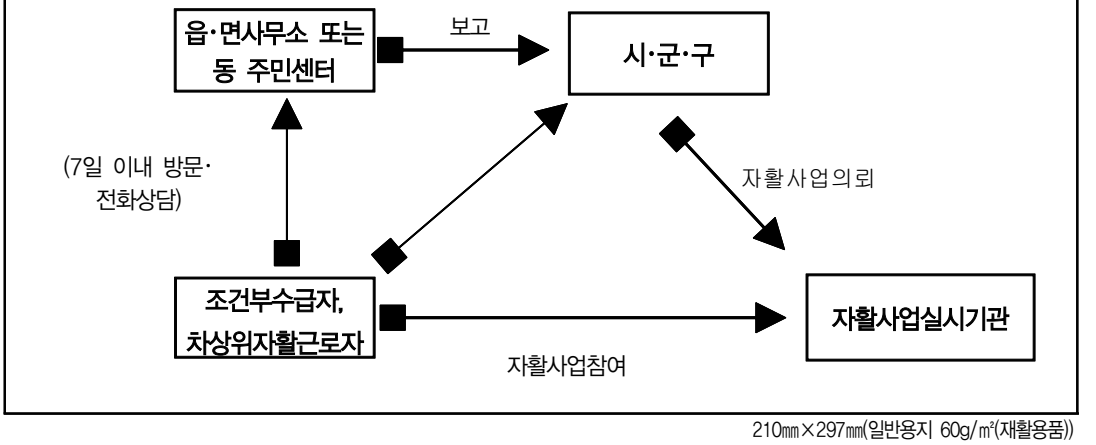
[4 면]

기초생활보장 조건부수급자 결정

		세대주와의 관계	성 명	생년월일	구 분
조건부수급자	대상자				□ 조건부수급자 □ 조건부과제외자
					□ 조건부수급자 □ 조건부과제외자
					□ 조건부수급자 □ 조건부과제외자
	특이사항	□ 가구원 일부보장(　　) □ 조건부수급자(　　) □ 기타(　　)			
	보장 안내	○ 상기가구원은 근로능력·가구여건·취업상태 등이 기준에 해당하여 **조건부수급자로 결정**되었음을 통보합니다. ※ 조건부수급자는 일할 수 있는 수급자 중 자활노력을 조건으로 선정된 수급자임 ○ 조건부수급자로 결정된 가구원은 결정된 날부터 7일 이내 가구별자활지원계획 수립을 위해 시·군·구(읍·면 사무소 또는 동 주민센터)에 방문하여 사회복지담당공무원과 상담하셔야 합니다.(전화상담도 가능) ○ **상담에 응하지 않거나 자활사업에 참가하지 않을 경우, 본인의 생계비를 지급받지 못하게** 되므로, 불가피한 사유(건강문제 등)가 있는 경우 시·군·구(읍·면 사무소 또는 동 주민센터)에 반드시 그 사유를 제시하여야 합니다.		

1. 조건부수급자란 「국민기초생활 보장법」 제9조제5항에 근거하여 근로능력 있는 수급자 중 자활사업에 참가할 것을 조건으로 생계비를 지급받는 수급자를 말합니다.
2. 가구별 자활지원계획 수립을 위한 상담에 응하지 않거나 자활사업에 참가하지 않을 경우, 생계급여 조건을 이행하지 않았으므로 본인의 생계비가 중지될 수 있습니다.(법 제30조제2항)

※ 당초 제시된 조건을 이행한 경우 생계비가 다시 지급됩니다.



210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[5 면]

기초생활보장 소득인정액 산정결과

신청인/세대주	성 명	
	주 소	
	보장가구원수	명

산정내역	
○ 소득인정액 (가=나+다)	원
- 소득평가액[1] (나)	원
- 재산의 소득환산액[2] (다)	원

1) 소득평가액 : 개별가구의 실제소득에서 장애·질병·양육 등 가구특성에 따른 지출요인, 근로를 유인하기 위한 요인, 그 밖에 추가적인 지출요인에 해당하는 금액을 감한 금액을 말함

2) 재산의 소득환산액 : 개별가구의 재산가액에서 기본재산액(기초생활의 유지에 필요하다고 보건복지부장관이 정하여 고시하는 재산액을 말한다) 및 부채를 공제한 금액에 재산종류별 소득환산액을 곱하여 산정한 금액을 말함

【참고】 2016년도 기초생활보장 급여별 수급자 선정기준

(단위 : 원)

구분 \ 가구규모	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인가구	6인가구	7인가구
생계급여수급자 (기준중위소득 29%)	471,201	802,315	1,037,916	1,273,516	1,509,116	1,744,717	1,980,317
의료급여수급자 (기준중위소득 40%)	649,932	1,106,642	1,431,608	1,756,574	2,081,540	2,406,506	2,731,473
주거급여수급자 (기준중위소득 43%)	698,677	1,189,640	1,538,978	1,888,317	2,237,656	2,586,994	2,936,333
교육급여수급자 (기준중위소득 50%)	812,415	1,383,302	1,789,509	2,195,717	2,601,925	3,008,132	3,414,340

※ 8인 이상 가구의 급여별 선정기준 : 1인 증가시마다 7인가구 기준과 6인가구 기준의 차이를 7인가구 기준에 더하여 산정
- 8인가구 생계급여수급자 선정기준 : 2,215,917원 = 1,980,317원(7인기준) + 235,600원(7인기준-6인기준)

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[서식 제3호] [별지 제11호서식] 〈개정 2017.1.1〉

보장비용·부당이득 환수(반환명령) 통지서 (○차)

수급자 (보호대상자)	성 명		전화번호	
	생 년 월 일			
	거주지 (소재지)			
비 용 (부당이득) 납부자	성 명		전화번호	
	생 년 월 일			
	주 소			
	수급자·보호대상자와의 관계	□ 본인 □ 부양의무자 □ 기타( )		
복지 급여 및 서비스 제공내용				
환수(반환) 사 유				
납부액	원		납부장소	
납부기한	년 월 일까지		산출내역	별첨

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제22조, 「국민기초생활 보장법」 제46조 및 제47조, 「아동복지법」 제61조, 「장애인복지법」 제51조, 「기초연금법」 제19조, 「장애인연금법」 제17조 및 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제35조, 사회서비스이용 및 이용권 권리에 관한 법률 제21조, 「한부모가족지원법」 제25조의2 및 제26조, 영유아보육법 제40조2 , 「의료급여법」 제23조, 「주거급여법」 제20조에 따라 에 따라 보호대상자 또는 수급자에 대한 사회보장급여의 제공 비용을 반환 및 환수하고자 하오니, 위의 금액을 납부기한까지 납부하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 직인

안내

1. 국민기초생활보장급여, 기초연금, 장애인연금 장애인활동지원 및 사회서비스이용권의 경우 '납부기간이 경과한 경우에는 국세 또는 지방세 체납의 예에 따른 체납처분절차가 진행될 수 있으며, 다른 급여는 민사집행 절차에 따라 환수할 수 있습니다.
2. 위 결정사항에 대하여 이의가 있는 경우 다음과 같은 절차에 따라 이의신청을 할 수 있습니다.
   1) 기초생활보장 : 수급자나 급여 또는 급여 변경을 신청한 사람은 시장·군수·구청장의 처분에 대하여 이의가 있는 경우에는 그 결정의 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 서면 또는 구두로 할 수 있음
   2) 한부모가족, 장애인복지, 장애인활동지원, 영유아보육·유아학비: 결정 통지받은 날로부터 90일 이내 서면으로 시장·군수·구청장에게 신청
   3) 장애인연금 : 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·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) 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 있습니다.

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[서식 제4호] [별지 제12호서식] 〈개정 2017.1.1 〉

이 의 신 청 서						처리기간 별도안내
신 청 인	성 명		주 민 등 록 번 호 (외 국 인 등 록 번 호)			
	주 소	(전화번호 :)				
대 리 신 청 인	성 명		주 민 등 록 번 호 (외 국 인 등 록 번 호 등)		신청인과 의 관계	
	주 소	(전화번호 :)				
처 분 내 용		□ 선정 □ 보장변경/중지/정지/상실 □ 환수 □ 기타				
처분이 있음을 안 연 월 일		년 월 일				
처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일		년 월 일				
처분의 내용 또는 통 지 된 사 항						
이의신청 취지 및 사유						

「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

안 내	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 10일이내에 처리합니다.
구비서류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초연금관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)
수수료	없음

210㎜×297㎜ 일반용지 60g/㎡(재활용품)

[서식 제5호]

[별지 제16호서식] (신설 2016.6.30.)

현장 조사서

조사 대상	
조사 목적	
조사 기간	20 . . .부터 20 . . .까지
조사 담당자	소속: 직급: 성명 :
조사의 범위	
관계 법령	
제출자료	
기 타	

년 월 일

기 관 명

210㎜×297㎜(일반용지 60g/㎡(재활용품)

[서식 제6호]

■ 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.

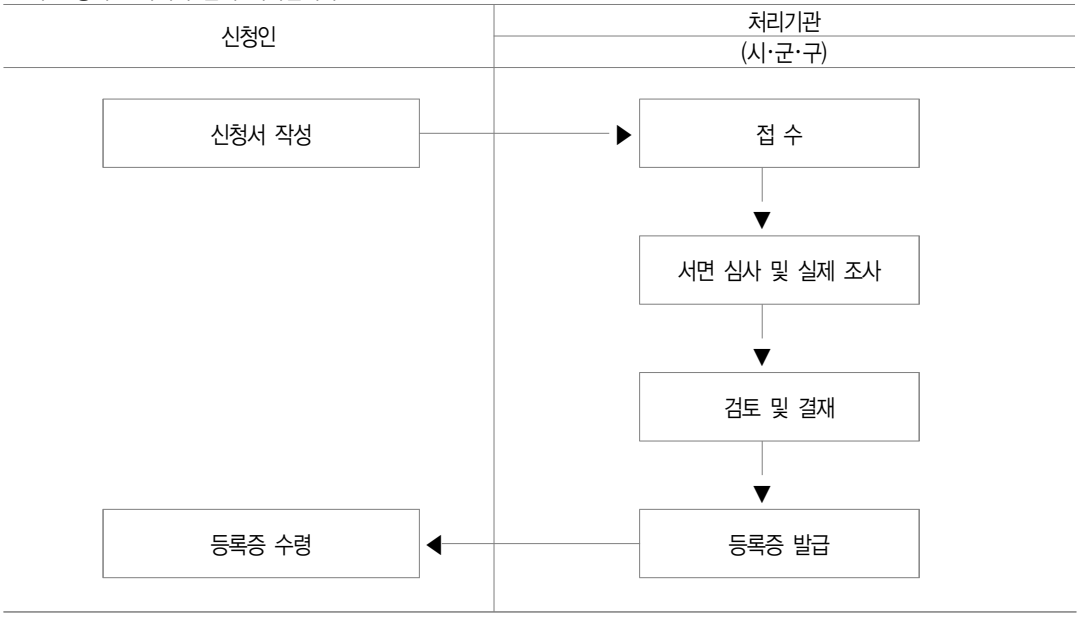
⑦ 등록하려는 제공기관의 기관장, 관리책임자, 제공인력의 수를 적습니다.

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.



(3쪽 중 제3쪽)

지역사회서비스(세부사업명:　　) 개요서

※ [　]에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.
※ 이 개요서는 지역사회서비스 투자사업의 경우에만 작성합니다.

작성기준	[　] 1회당　　[　] 1인당　　[　] 그 밖의 기준 (　　)		
서비스 제공내용	기본서비스		
	부가서비스		

서비스 단가 및 산출근거	구분	단가	산출근거
	기본서비스		
	부가서비스		

서비스 제공 주기 및 시간	[　] 월 (　)회, 회당 (　)분 [　] 주 (　)회, 회당 (　)분	서비스 제공 기간	

[서식 제7호]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제2호서식] 〈개정 2015.8.31.〉

사회서비스 제공자 등록대장

(앞쪽)

<table>
<tr><td rowspan="4">사회서비스
제공자</td><td colspan="3">기관명</td><td colspan="2">사업자등록번호(고유번호)</td></tr>
<tr><td colspan="2">서비스 종류</td><td>등록 신청일</td><td colspan="2">등록 결정일</td></tr>
<tr><td colspan="5">소재지</td></tr>
<tr><td colspan="3">폐업일</td><td colspan="2">폐업 사유</td></tr>
<tr><td rowspan="4">신청인
(대표자)</td><td colspan="3">성명(법인·단체의 경우 대표자)</td><td colspan="2">주민등록번호</td></tr>
<tr><td colspan="3">법인·단체명</td><td colspan="2">법인등록번호</td></tr>
<tr><td>전화번호</td><td colspan="2">팩스번호</td><td colspan="2">전자우편주소</td></tr>
<tr><td colspan="5">주소</td></tr>
<tr><td>시설</td><td colspan="5">시설 면적</td></tr>
<tr><td>설비</td><td colspan="3">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 colspan="2">경력</td></tr>
<tr><td>관리책임자</td><td>성명</td><td>자격</td><td colspan="2">경력</td></tr>
<tr><td>인력</td><td colspan="5">제공인력 명</td></tr>
<tr><td colspan="6">비고</td></tr>
</table>

210㎜×297㎜[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

변경사항

연 월 일	구 분 (변경내용)	세부 변경내용	신청인	기록자 ㊞

[서식 제7-1호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2017.1.1.〉

노인돌봄종합서비스사업 운영 계획서

1. 기관 및 사업 개요

기관명		사업자등록번호	
제공기관 장		제공기관 소재지	
사 업 명		사업코드	
제공기관 유형	영리 / 비영리	바우처사 업 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	㎡			

추가확보 시설	사용목적	규모	시설관리 기본정보(주사업장 이외 소재 시설인 경우)			
	*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 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 제9호]

■ 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 제 10호]

■ 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 제 11호]

■ 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 사실 확인 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 제 12호]

■ 사업운영 자체 서식 〈적용 2016.11.30.〉

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		

신청구분	□ 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, 노인단기가사서비스 대상자, 장애인활동지원서비스 대상자 중 발달장애인(지적·자폐), 다만 '16.11.30일(수)부터 '16.12.13일(화)까지는 노인돌봄종합서비스(방문·주간보호·단기가사), 장애인활동지원서비스 대상자 전체 포함

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

[서식 제 12-1호]

■ 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 제 13호]

■ 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			[ ] 롯데카드	[ ] 삼성카드
	[ ] IBK기업은행	[ ] NH농협	[ ] SC제일은행		
	[ ] 경남은행	[ ] 광주은행	[ ] 대구은행		
	[ ] 부산은행	[ ] 수협은행	[ ] 우리은행		
	[ ] 전북은행	[ ] 제주은행	[ ] 우체국		

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

- O 전자이용권(바우처) 사업 서비스 대상자(본인) 명의로 국민행복카드가 발급됩니다.
- O 이미 국민행복카드를 보유하고 있는 경우에는 추가로 발급받을 필요가 없으며, 기존 카드를 이용하실 수 있습니다.
- O 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.
- O 국민행복카드는 신용카드, 체크카드 중 이용자가 선택하여 발급이 가능합니다. 다만, 카드사의 신용심사결과에 따라 신용카드 발급이 제한될 수 있으며 자세한 내용은 카드사를 통해 확인하시기 바랍니다.
- O 계좌압류자, 신용불량자 등 신용 또는 체크카드 발급이 불가능한 경우에는 예외적으로 전용카드가 발급되며, 이용자의 선호에 따라 전용카드가 발급되지는 않습니다.

[서식 제 14호]

■ 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 거부하는 데 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 제 15호]

단기가사서비스 연장 신청서

대상자	성명		생년월일	
	주소		전화 번호	
	필요서비스	□ 1개월(24시간) □ 2개월(48시간)		

단기가사서비스 연장을 신청합니다.

20 . . .

신청자 : (서명 또는 인)

(대상자와의 관계 :)

특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

[서식 제16호]

원거리 교통지원금 (□ 적용, □ 적용중단) 신청(신고)서

대상자 (수급자)	성명		생년월일	
	주소 (실거주지)		전화 번호	
제공기관	기관명			
	주소		전화 번호	
제공인력	성명		생년월일	
	주소 (실거주지)		전화 번호	

□ 적용

상기 이용자에 대한 원거리 교통지원금 적용을 신청합니다.

□ 적용중단

상기 수급자에 대한 원거리 교통지원금 적용중단 사유가 발생하였기에 이를 신고합니다.

- 다 음 -

적용중단 사유	사유 발생일자	비고
□ 대상자 주소지 변경 □ 제공인력이 수급자와 동일 지역(리)에 거주 □ 기타( )		

20 . . .

제공기관 대표자 : (서명 또는 인)

특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

담당 공무원 확인사항

1. 제공인력이 도서·벽지 지역 특례로 지정 제공인력을 활용하거나 동일 지역(리)에 거주하는 경우 지급 대상에서 제외
2. 수급자 실거주지 및 기관 소재지에 대한 원거리 정보를 확인하여 수급자별 원거리 교통지원금 산출

210㎜×297㎜[일반용지60g/㎡(재활용품)]

[서식 제 17호]

치매가족휴가지원서비스 신청서

대상자	성명		생년월일	
	주소		전화번호	

치매가족휴가지원서비스를 신청합니다.

20 . . .

신청자 : (서명 또는 인)

(대상자와의 관계 :)

특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

[서식 제 18호]

(앞 쪽)

사회복지서비스 이용안내문 (노인돌봄종합서비스)

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

▣ 서비스 내용 및 바우처

서비스내용	▶ 방문서비스·단기가사서비스 ● 신변·활동지원 : 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용 도움, 외출동행, 목욕보조 등 ● 가사·일상생활지원 : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등 ▶ 주간보호서비스 ● 주간보호시설 이용 : 기능회복 서비스(물리치료·작업치료·언어치료, 여가 등), 급식 및 목욕, 노인가족에 대한 교육 및 상담, 송영서비스 등 ※의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가 ▶ 치매가족휴가지원서비스 ● 서비스 제공기관에서 일정기간 동안 치매노인 보호
바 우 처	● 서비스 가격(월) : 24시간(235,200원), 27시간(264,600원), 36시간(352,800원) (치매가족휴가지원서비스 : 일 36,380원) ● 바우처 지원액 : 월 193,200원 ~ 344,520원(정부지원금) (치매가족휴가지원서비스 : 일 29,880원~36,380원) ● 본 인 부 담 금 : 월 무료 ~ 64,000원 (치매가족휴가지원서비스 : 일 무료~6,500원)
본인부담금	● 정부지원금은 소득기준에 따라 차등 지원하며, 정부지원금을 제외한 추가금액은 본인이 부담합니다. ● 납부는 서비스가 시작되기전(전월 말일)까지 납부계좌로 납부하셔야 합니다. *부득이 현금 납부시에는 영수증을 발급받아 보관하셔야 합니다. *치매가족휴가지원서비스의 경우 제공기관에 직접 납부

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

(뒤쪽)

사회복지서비스 제공기관 안내

기관명	서비스구분*	주 소(홈페이지)	전화번호

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

[서식 제19호]

<table>
<tr><td colspan="6">사회복지서비스 본인부담금 계좌변경 신청서</td><td>처리기간
4일 이내</td></tr>
<tr><td rowspan="2">신청인</td><td>성명</td><td></td><td>생년월일</td><td></td><td>보호대상자
와의 관계</td><td></td></tr>
<tr><td>주소</td><td colspan="5">(전화 :)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">환 급
계 좌</td><td>금융기관명</td><td></td><td>예 금 주</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>계좌번호</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>서비스
내 용</td><td colspan="6">□노인 □장애인 □산모 □지역혁신( )</td></tr>
<tr><td>환급사유</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="7">사회복지서비스 지원대상자로서 바우처 환급금을 위와 같이 신청합니다.

년 월 일

신청인 : (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하</td></tr>
<tr><td>환 급
조 건</td><td colspan="6">1. 서비스 이용대상자가 사망시
2. 서비스 이용대상자로 결정된 후 연속하여 2개월이상 이용실적이 없을시
3. 서비스 이용기간 중 연속하여 2개월이상 본인부담금을 납부하지 않을시
4. 서비스 이용을 본인이 포기할 시
5. 사업종료로 더 이상의 본인부담금 납부가 필요치 않을시
(※당연 환급대상으로 환급신청서 작성이 필요 없으나, 기존계좌 변경으로 환급계좌가 다를 시에만 작성)</td></tr>
</table>

[서식 제20호]

사회복지서비스 제공(이용)계획서

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

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

사회복지서비스 필요영역	주요 기능상태 및 욕구	서비스 목표

사회 복지 서비스 필요 내용		
유의 사항		

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

※ 상담문의 : ○○○기관 담당자○○○(☎, E-mail)

[서식 제21호]

서비스 일정표(12월)(예시)

관리번호		성 명	
사회복지서비스 제공자		작성일자	

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

❑ 서비스 제공현황

서비스 제공자명	전 화	담 당	급여내용	주기	제공일
OO복지센터	000-0000	김민후	배설도움, 이동도움, 화장실이용하기	매주 월, 금	2, 5, 9, 12, 16, 19, 23, 26, 30
			식사도움	매주 수요일	7, 14, 21, 28

[서식 제22호]

사회복지서비스 제공(이용)계약서 (예시)

- 서비스 대상자(갑)
  성 명 : (인) 생년월일 : -
  주 소 :
  연락처 :

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

- 서비스 제공기관(을)
  시설명 : (대표자 : 인)
  주 소 :

- 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

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

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

- 다 음 -

제1조 (서비스 제공) ① “을”은 사회복지사업법 및 사회복지서비스 사업 시행지침(이하 “시행지침”이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, “갑”의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.

② “을”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자을 배치한다.

③ “을”은 사회복지서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 “시·군·구청”이라 한다)에서 통보한 “사회복지서비스 신청결과 통보서”를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

제2조 (계약기간 및 계약의 만료 등) ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간동안 발생하며, 당사자간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.

② 이 계약은 “갑”의 해약 통지나 사망으로 종료된다.

③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해약할 수 있다.

1. “갑”이 계약 해지를 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다.
2. “을”이 사회복지서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “갑”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.

④ 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제3조 (사회복지서비스 비용) ① 사회복지서비스 비용은 사회복지서비스 가격기준(가칭)에 의한다.

② 사회복지서비스 비용 중 본인부담액과 월이용한도액을 초과하는 비용은 “을”의 청구에 의해 “갑”이 지급한다.

제4조 (사회복지서비스 내용의 변경) ① 서비스 제공과정에서 “을”(종사원을 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 "갑"의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “을”은 “갑”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.

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

제5조 (통지사항) ① “을”은 “갑”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.

② “갑”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 “갑”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때는 즉시 서면으로 “을”에게 통지하여야 한다.

③ “을”은 “갑”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생시에는 “갑”이 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제6조 (개인정보 보호의무) ① "을"은 "갑"의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
② "을"은 사회복지서비스 제공에 필요한 "갑"의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 사회복지서비스 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
③ "을"의 개인정보 수집 및 활용에 대한 "갑"의 승낙은 "개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서"로 한다.
④ "갑"은 "을"이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제7조 (손해배상책임) 서비스 실시 중에 "을"(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 "갑"의 손해에 대하여는 "을"은 "갑"에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. "갑"이 "을"에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제8조 (분쟁해결방법) 본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 "갑"과 "을"이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

20 . . .

[서식 제23호]

노인돌봄서비스 상호협력 동의서

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

Ⅰ. 이용자의 권리와 의무

1 이용자는 노인돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 이용자는 제공기관과 노인돌보미를 선택할 수 있습니다.
- 이용자는 제공기관과의 협의하에 작성한 노인돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
- 이용자는 노인돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.

2 이용자는 노인돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 노인돌봄서비스는 지원 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 별도의 계약 없이 지원 대상자가 아닌 가족의 빨래, 대청소 등의 서비스는 제공하지 않습니다.
- 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 노인돌보미에게 요구해서는 안됩니다.
- 이용자는 노인돌보미의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 하고, 이로 인한 위법한 행위가 있을 시 서비스 중지 및 관련법률에 의거 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.
- 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(이사, 소득, 보험 자격, 서비스 관리능력의 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 담당자에게 알려 주십시오.

Ⅱ. 노인돌보미의 권리와 의무

1 노인돌보미는 노인돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사 하여야 합니다.

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

2 노인돌보미는 노인돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

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

작성 일자 : 20 년 월 일

- 서비스 이용자

  성 명 : _____ (서 명)

- 서비스 이용자 보호자

  성 명 : _____ (서 명)

- 노인돌보미

  성 명 : _____ (서 명)

- 제공기관

  기관명 : _____

  성 명 : _____ (서 명)

[서식 제24호]

(앞쪽)

방문서비스 제공 기록지(20 년 월)

대상자 : 생년월일 : 제공자 :

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

일 자	대상자의 특이사항 및 업무상 특이사항

*세부서비스 종류별로 제공된 서비스 시간을 분단위로 표기하며, 서비스제공 시작시간 및 종료시간을 표기합니다.
*대상자의 특이 사항 및 업무상 특이사항 등을 기록합니다.

(뒤쪽)

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

[서식 제25호]

(앞쪽)

주간보호서비스 제공 기록지(20 년 월)

대상자 : 생년월일 : 제공자 :

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

일 자	대상자의 특이사항 및 업무상 특이사항

*세부서비스 종류별로 제공된 서비스 시간을 분단위로 표기하며, 서비스제공 시작시간 및 종료시간을 표기합니다.
*대상자의 특이 사항 및 업무상 특이사항 등을 기록합니다.

(뒤쪽)

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

[서식 제26호]

실시간 미결제 사유서

□ 실시간 미결제 사유

○

□ 미결제 사유 소명자료(첨부자료 목록)

○

20 . . .

제공기관명 :

사업자등록번호 :

기 관 장 : (서명)

담 당 자 : (서명)

부록

Ministry of Health and Welfare

02 노인돌봄종합서비스 관련 참고자료

[참고 1] 돌봄종사자 제공 일반원칙(공통기준)
[참고 2] 노인돌봄종합서비스 표준
[참고 3] 단말기 사용매뉴얼
[참고 4] 전자바우처시스템 로그인 매뉴얼(시·군·구 담당자용)
[참고 5] 제공기관 정보 등록 및 전송매뉴얼(행복e음)
[참고 6] 보험료 경감대상 도서·벽지 지역
[참고 7] 국민행복카드 안내문
[참고 8] 청구비용 적정성 검토
[참고 9] 돌봄서비스 이용자 권리 및 준수사항 안내
[참고10] 현행 관련 근거 법령

참고 1 | 돌봄종사자 제공 일반원칙(공통기준)

돌봄서비스 제공 일반원칙(공통기준)

가. 돌봄서비스는 이용자 및 가족들로부터 취득한 이용자의 성격, 습관, 질병 및 희망하는 서비스 등을 고려하여 신체활동 및 가사활동 증진을 위하여 사회통념상 인정되는 범위 안에서 이용자의 인격을 존중하면서 최적의 방법으로 실시하여야 한다.

나. 돌봄서비스를 제공하는 자는 돌봄서비스를 제공함에 있어 친절하고 정중하게 실시하도록 노력하여야 하며, 이용자 또는 그 가족에 대해 급여의 제공 방법 등에 대하여 이해하기 쉽게 설명하고 지도하여야 한다.

다. 돌봄서비스는 경제적으로 비용효과적인 방법으로 행하여야 한다.

라. 돌봄서비스는 이용자의 심신상태의 악화방지에 힘쓰도록 목표를 설정하여 계획적으로 행하여야 한다.

마. 돌봄서비스를 제공하는 자는 적정한 돌봄서비스를 실시하고 항상 품질향상을 위하여 노력하여야 한다. 이 경우 보건복지부장관은 적정한 돌봄서비스의 기준을 정할 수 있다.

바. 제공기관은 이용자에게 다음 각 호의 상황이 발생하지 않도록 하여야 한다.

(1) 이용자 학대, 신체상해 및 성폭력

(2) 도박행위 및 성매매

사. 제공기관은 입소보증금 등 돌봄서비스비용을 담보하는 금전 등을 이용자에게 미리 받을 수 없다.

아. 제공기관은 이용자 및 그 가족이 제기한 불편사항을 접수하여 내용을 기록하고 적절한 조치를 취하여야 하고 제공인력 등의 자질 향상을 위하여 보수 교육 등을 받도록 하는 등 적극 노력하여야 한다.

자. 제공기관은 이용자의 상해 등에 따르는 배상책임에 대비하기 위하여 상해보험 등에 가입하여야 하고 안전점검표(제공기관내 비치)를 갖추어 두고 정기적으로 안전점검을 하여야 한다.

차. 돌봄서비스를 제공하는 자는 다음 사항을 준수하여야 한다.

(1) 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.

(2) 돌봄서비스 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여야 할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족의 동의를 구하여야 한다.

카. 제공기관 혹은 제공인력 등이 이용자에게 특정 기관에서 서비스를 이용토록 하는 것을 대상으로 금품 그 밖의 재산상의 이익을 공여해서는 안 된다.

타. 돌봄서비스 중에서 신체활동지원의 경우에는 배설, 식사 등의 생활도움 서비스를 제공하는 것으로 주사, 관장 등 의료행위를 하여서는 아니 된다.

파. 이용자 이외의 세탁·조리, 손님의 접대 등 가족이 하는 것이 적당하다고 판단되는 행위는 사회서비스로서 제공할 수 없다.

하. 제공인력 등이 하지 않아도 원예, 가구 등의 이동, 꽃나무에 물주기 등 일상생활을 하는데 지장이 없다고 판단되는 행위 또는 일상가사의 범위를 초과하는 행위는 사회서비스로 제공할 수 없다.

거. 제공인력이 이용자의 금전을 맡는 것은 원칙적으로 금지한다. 다만, 일상 생활용품 등을 구입할 경우 금전을 맡는 것은 인정되나 당일 내에 정산하여야 한다.

너. 돌봄서비스 중에서 신체활동지원의 경우에는 사용물품의 준비와 뒷정리를 포함하며, 이용자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위도 실시하여야 한다.

참고 2 | 노인돌봄종합서비스 표준

영역	대분류	중분류	단위서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
가사지원	가사활동지원	청소	청소	▸ 이용자의 욕구에 맞추어 이용자의 주요 생활공간을 중심으로 청소범위를 확인한다 ▸ 이용자 가정 내 보유 도구 및 관련 비품을 활용하여 수행한다 ▸ 공간 내 먼지 및 쓰레기를 제거한다 ▸ 방, 거실, 욕실의 물품을 정리정돈 한다 ▸ 사용물품을 정리하고 쓰레기를 분리수거한다 ○ 서비스 이용자가 단독으로 사용하는 공간을 중심으로 청소서비스 제공 함(가구원이 사용하는 공간 및 베란다 등 공용공간에 대한 청소를 병행할 경우, 이용자 단독 사용공간에 대한 청소를 우선으로 함) ○ 청소하기 서비스 제공시 필요한 청소용품에 대한 부분(예 : 빗자루, 밀대, 고무장갑, 세제 등)은 이용자가 제공함 ○ 이용자의 거주환경에 따라 발생하는 개별 욕구에 대해서는 이용자와 협의하여 추가서비스로 제공할 수 있음(예 : 애완동물과 관련된 부분, 대청소, 베란다 청소, 현관문 닦기, 대형유리창 닦기, 가스렌지 청소, 씽크대 청소, 농작물 관리 및 수확, 마루왁스칠하기, 나무 가지치기, 꽃이나 나무 물주기, 잡초제거, 가구 이동 등)
		세탁	세탁	▸ 세탁방법은 이용자의 습관과 결정을 존중한다 ▸ 세탁관련 지식을 습득하여 세탁물에 적합한 세탁방법으로 세탁한다 ▸ 세탁물의 상태로부터 실금, 하혈 등 건강 이상이 있는지 확인하고 이상이 있는 경우 이용자 또는 보호자에게 알려준다 ▸ 세탁 후 세탁물을 건조하고 정리하여 보관한다 ▸ 세탁도구 정리 및 소진된 비품에 대해 이용자에게 정보를 제공한다 ○ 서비스 이용자 본인에 대한 세탁 서비스로만 한정하며 이용자가 아닌 가족의 빨래는 포함되지 않음 ○ 세탁 서비스는 세탁기 사용을 기본으로 하며, 서비스 제공자와 이용자 간의 합의하에 손빨래 서비스를 제공할 수 있음 ○ 세탁 서비스 제공시 필요한 용품에 대한 부분(예 : 비누, 세제, 표백제 등)은 이용자가 제공함 ○ 이용자만이 사용하는 것이 아닌 가족들도 사용하는 세탁물일 경우, 대형 빨래(예 : 커튼) 또는 다림질 서비스는 이용자와 협의하여 추가서비스로 제공할 수 있음
		취사	취사	▸ 이용자의 식사 내용과 조리방법의 선호와 욕구를 확인한다 ▸ 영양소 파괴를 줄이고 식욕을 높일 수 있는 조리 방법을 숙지한다 ▸ 이용자 가정 내 식재료를 활용하여 위생적으로 조리한다 ▸ 이용자의 건강상태와 치아상태를 고려하여 조리한다 ▸ 취사 후 남은 음식을 위생적으로 처리하고 설거지 등 청결하게 뒷정리를 수행한다 ○ 식사 조리하기에 사용하는 주방용품과 재료는 이용자나 가족들의 동의를 얻은 후 진행하여야 함 ○ 서비스제공자가 관련 식재료를 개인 비용으로 구매하지 않도록 함

영역	대분류	중분류	단위서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
				○ 식사 조리는 서비스를 제공하고 있는 시점과 이후의 1회까지 최대 2회분을 넘기지 않도록 함 ○ 계획에 포함되지 않은 다른 가족들의 식사준비 및 대량의 음식준비(예 : 김치담그기, 김장, 장담그기, 손님접대, 명절음식, 제사음식 등)을 요구할 경우 이용자와 협의하여 추가서비스로 제공할 수 있음
			장보기	▸ 이용자 가정 내에서 이용자 욕구를 파악하여 구매목록을 결정한다 ▸ 장보기에 적합한 장소와 교통수단을 결정하고 교통비를 제공받는다 ▸ 장보기에 걸리는 시간을 고려하여 이용자에게 안전한 환경을 조성한다 ▸ 구매목록과 이용자와 합의한 예산범위에 맞추어 물품을 구입한다 ▸ 물품구입 내역과 영수증을 정리하고 이용자에게 설명한다 ▸ 구매물품을 보관 및 정리한다 ○ 서비스 제공시간 외에 장보기나 물건 구매에 대한 서비스는 제공되지 않음 ○ 이용자가 이동과 외출이 가능한 경우 장보기 활동에 동행하는 것이 원칙 ○ 장보기에 활용되는 차량, 비용 등은 이용자가 제공함
신체활동지원	신체활동지원	개인위생관리	목욕도움	▸ 보호자 입회(보호자 상주시)하에 목욕서비스를 제공한다 ▸ 이용자 건강상태에 따라 목욕 가능 여부를 확인한다 ▸ 관련물품을 정리한다 ▸ 목욕 후 이용자가 쉴 수 있도록 안정적인 분위기를 조성한다 ○ 이용자 본인이 자신의 프라이버시를 중요하다고 하여 목욕도움을 거부할 때에는 최소한으로 제공함 ○ 이용자가 장애나 질병을 가지고 있을시 보호자 또는 이용자의 목욕서비스 동의를 받고 진행함 ○ 목욕서비스 제공시 과도한 신체접촉으로 인한 성적 피해를 예방하여야 함 ○ 목욕에 사용되는 물품은 이용자의 동의를 받은 물품 또는 제공기관에서 지원한 물품을 활용함 ○ 소진된 비품에 대해 이용자나 가구원에게 알려 향후 서비스를 대비
			신체청결	▸ 이용자의 신체청결 상태를 확인한다 ▸ 이용자에게 청결에 대한 서비스 욕구를 확인한다 ▸ 이용자의 서비스 욕구에 따라 서비스를 제공한다 ▸ 신체청결에 관련된 물품을 정리하여 보관한다 ○ 이용자가 원하는 욕구를 고려하고 이용자가 신체 청결 도움을 거부할 때에는 최소한의 서비스로 제공 함 ○ 신체 청결 서비스는 이용자 및 가족들로부터 취득한 이용자의 성격, 습관, 질병 및 희망하는 서비스 등을 고려함 ○ 서비스에 사용되는 필요한 개인위생용품은 이용자의 물건으로 사용함 ○ 가족이 공동으로 사용하는 물건을 이용할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족의 동의를 구함 ○ 소진된 비품에 대해 알려 향후 서비스를 대비하도록 함

영역	대분류	중분류	단위서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
		신체기능보조	배설관리	▸ 이용자의 배설능력을 파악한다 ▸ 수치심을 유발하지 않는 편안한 분위기를 조성한다 ▸ 이용자의 대소변 처리능력에 따라 대소변 처리를 도와준다 ▸ 대소변 상태 및 특이점을 관찰한다 ▸ 배설 후 신체청결을 돕는다 ▸ 배설관리에 필요한 보조기구를 청결하게 정리한다 ○ 이용자가 수치스러움이나 불안감 등 정서적 불편을 느끼지 않게 최대한 편안하게 보조하도록 함 ○ 전문적인 간호 및 처지가 필요한 이용자는 전문인에게 의뢰만 하도록 하며, 직접 관장 등의 서비스를 제공할 수 없음 ○ 대소변의 색깔 변화나 혼탁유무를 살피고 용변시간, 잔뇨나 설사 및 변비 유무 등도 확인하여 문제가 있다고 판단되면 가족에게 알림
			옷갈아입히기	▸ 미리 갈아입을 의복을 확인하고 준비한다 ▸ 수치심을 느끼지 않는 적합한 환경을 조성한다 ▸ 드러나는 피부에 한해서 반점이나 상처의 변화를 관찰한다 ▸ 갈아입은 의복을 정리한다 ○ 서비스 제공시 피부의 반점이나 상처 등 이상이 있을 시 가족에게 알림
			몸단장 지원하기	▸ 이용자의 욕구를 파악한다 ▸ 몸단장에 필요한 도구를 확인하고 준비한다 ▸ 이용자 욕구에 맞추어 몸단장에 필요한 서비스를 제공한다 ▸ 몸단장 후 용품과 주변을 정리한다 ○ 이용자가 자신의 프라이버시를 중요하다고 하여 몸단장 지원서비스 도움을 거부할 때는 최소한의 서비스를 제공함 ○ 몸단장 사용 물품에 대하여는 이용자나 가족들의 동의를 구하여 이용자의 용품을 활용함
			식사도움(장애시)	▸ 이용자의 신체상태에 따른 식사수행능력을 파악한다 ▸ 이용자의 신체상태에 따라 식사 보조기구를 활용한다 ▸ 이용자의 식사수행능력에 맞추어 식사지원서비스를 제공한다 ▸ 식사 중 특이한 사항이나 식사량을 관찰한다 ▸ 식사를 마친 후 식사 보조도구 물품 등의 뒷정리를 수행한다 ○ 이용자의 장애 유형과 신체기능에 따른 식사보조도구는 이용자가 제공하는 물품을 활용함 ○ 에이프런, 빨대 달린 컵, 턱받침 등 이용자의 기능에 따른 식사보조도구 사용방법을 이해하고 이용자가 불편하지 않도록 이를 활용하여 서비스 제공
			실내이동도움	▸ 이용자 건강상태에 따라 실내이동이 불편한 사항을 확인한다 ▸ 이용자 욕구에 따라 안전하게 이동을 도와준다 ▸ 안면창백, 식은땀 등 신체 증상이 있는지 확인한다

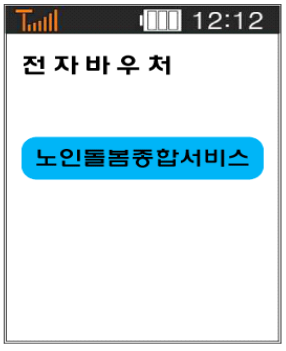
영역	대분류	중분류	단위서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
				○ 이용자에게 휠체어 등 보조도구 활용이 필요한 경우 가족 등에게 알려 구비할 수 있도록 함 ○ 이동 후 식은땀, 구토 등의 이상 징후 발견 시 응급처치를 하고 가족에게 알리고 필요한 경우 119 구급대 등을 호출
	건강지원	처치보조	감염예방	▸ 감염 위험이 높은 상황에 장갑, 마스크 등을 활용하고 청결을 유지한다 ▸ 대상자와 이용자의 신체 및 관련 물품을 위생적으로 처리한다 ○ 오염된 세탁물 등은 격리된 장소에 배출하여 처리함
		체위변경	체위변경	▸ 적절한 시간마다 체위를 변경하여 욕창을 예방한다 ▸ 이용자의 피부를 깨끗하게 건조시킨다 ▸ 욕창발생시 가족 구성원에게 알리고 전문 도움을 요청하도록 한다 ○ 전문적인 욕창 처치 필요시 가족원에게 알려 전문적인 처치 및 도움을 요청할 수 있도록 함
		복약보조	복약돕기	▸ 안전하고 정확하게 복약할 수 있도록 복약정보를 확인한다 ▸ 청결한 상태를 유지하면서 이용자 능력에 맞추어 복약을 도와준다 ▸ 손을 씻고 남은 약을 정리하거나 유효기간이 지난 약을 이용자에게 문의한 후 처리한다 ○ 약포장지 겉면의 대상자 이름과 정확한 약물, 용량, 시간 등 이용자에게 필요한 복약정보를 확인 ○ 전문적인 투약 및 처치와 관련한 필요사항은 가족원들에게 알리고 전문가의 도움을 받도록 유도함
	안전지원	응급상황대응	응급상황대응	▸ 응급상황 발생에 대비하여 가까운 병원 등의 연락처를 파악한다 ▸ 응급상황 발생 시 119나 가까운 병원 등에 연락한다 ▸ 가족원에게 해당 사항을 알리고 이후 상황에 대처할 수 있도록 한다 ▸ 해당 서비스 제공기관에도 관련 사항을 연락한다
		안전관리	안전관리	▸ 가정 내 넘어짐, 미끄러짐과 같은 위험요소를 파악한다 ▸ 위험환경, 위험요소에 대한 점검하고 확인한다 ▸ 위험방지에 필요한 설비를 가족원 등에 알린다 ○ 이동통로에 발에 걸려 넘어질 물건을 두지 않음 ○ 욕실이나 바닥은 미끄러짐을 방지할 수 있도록 주의를 기울임 ○ 회전의자와 같은 불안정한 물건 위에 올라가지 않도록 지도함 ○ 부엌 내 가스누설 등의 차단을 점검하고 전선과 전기제품을 점검

영역	대분류	중분류	단위서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
사회활동지원	사회활동지원	외출동행	외출동행	▸ 이용자의 욕구를 파악한다 ▸ 이용자와 서비스 제공자는 외출 및 일상 업무 지원계획을 함께 세운다 ▸ 목적지에 대한 교통편, 소요시간, 안전 및 편의시설 등 사전정보를 충분히 습득한다 ▸ 외출에 필요한 정보, 교통비 등 이용자 부담가능여부, 준비물, 구비자료 등을 사전에 점검한다 ▸ 이용자의 건강상태 및 영향요인을 충분히 고려한 후 계획을 조정하면서 서비스를 제공한다 ▸ 외출 후 이용자의 만족여부 및 건강상태를 확인한다 ○ 외출 동행에 소요되는 서비스 제공자의 경비 부분(공연 관람 등)은 이용자가 제공 ○ 외출 동행 시 발생할 수 있는 안전사고에 대해 사전에 이용자 및 이용자 가족에게 인지시키고 상호 책임에 대한 부분에 대해 분명히 협의하도록 함 ○ 제공범위를 벗어나 제공을 요청하는 서비스에 대해서는 이용자와 협의하여 추가 서비스를 제공할 수 있음
		일상생활지원	기타일상생활지원	▸ 독서, TV시청 등 일상생활지원 욕구를 파악한다 ▸ 업무 지원 전 관련 정보나 자료를 수집한다 ▸ 이용자의 욕구에 맞추어 일상생활을 지원한다 ▸ 서비스 관련 내용을 설명하고 만족여부를 확인한다 ○ 생계업무 대행이 아닌 돌봄으로써 일상생활 지원을 범위로 함(예 : 밭일지원 등 생계형 업무 대행은 서비스 범주에 포함하지 않음)
정서지원	정서지원	정서지원	말벗, 격려, 위로	▸ 서비스 제공 시작과 마침에 이용자와 가벼운 인사를 나눈다 ▸ 이용자와 대화에 긍정적으로 참여한다 ▸ 이용자가 지나치게 말이 없거나 우울해보이면 가족에게 알린다 ○ 노인성 난청 등 의사소통 장애가 있는지를 살펴보고 적절한 방법으로 대화

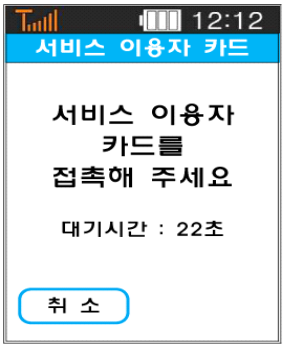
참고 3 | 단말기 사용매뉴얼

노인돌봄종합 – 서비스 시작등록

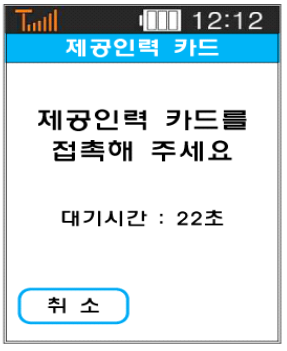
1. 서비스 선택



2. 이용자 카드 접촉



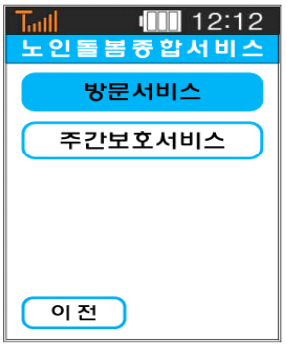
3. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)



스마트폰은 제공인력 카드 접촉 생략

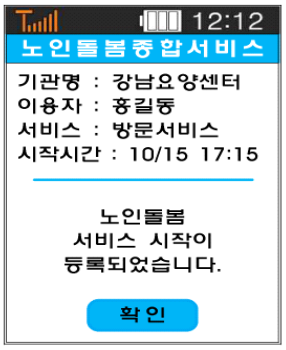
4. 서비스 시작 선택

5. 서비스 유형 선택



6. 서비스 시작 정보 확인

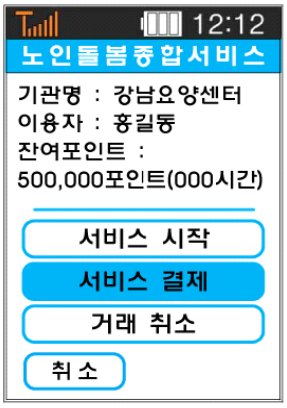
7. 서비스 시작 완료



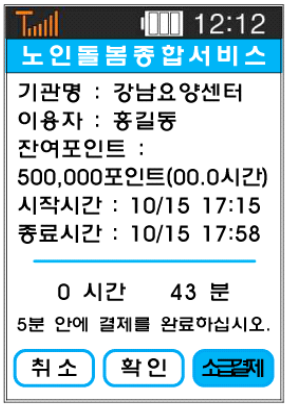
노인돌봄종합 – 서비스 종료(결제) 등록

서비스 시작이 등록되어 있어야 소급결제 가능

1. 서비스 결제 선택

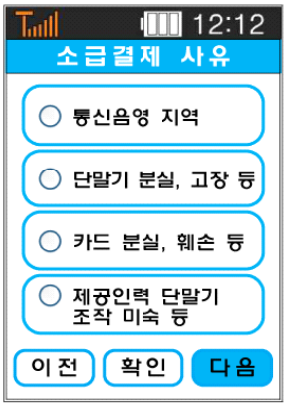


2. 소급결제 선택

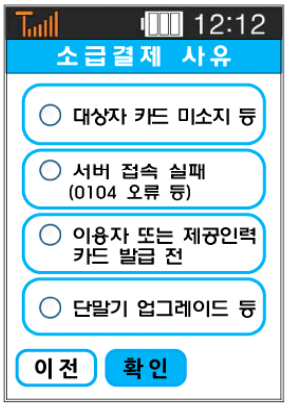


3. 결제 정보 입력

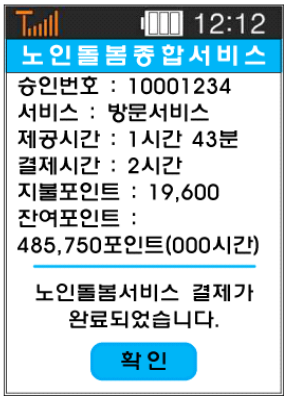
4. 소급 결제 사유 page1



5. 소급결제 사유 page2



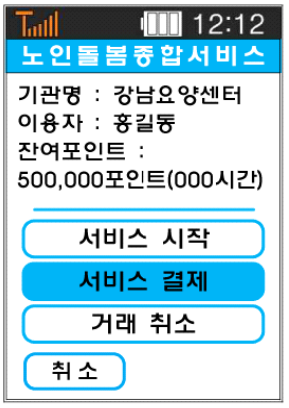
6. 소급결제 완료



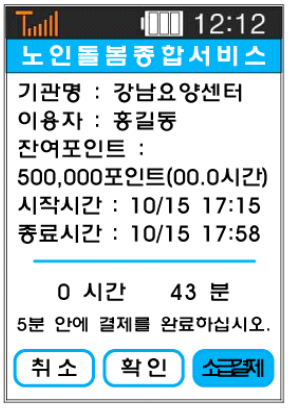
노인돌봄종합 – 소급결제

서비스 시작이 등록되어 있어야 소급결제 가능

1. 서비스 결제 선택

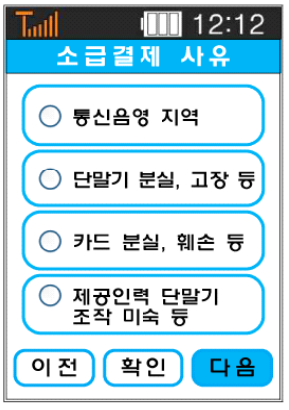


2. 소급결제 선택

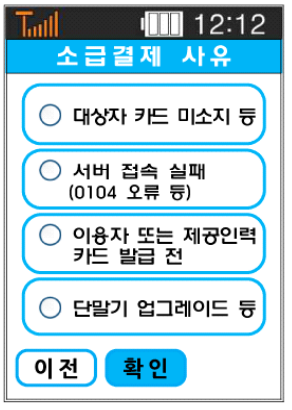


3. 결제 정보 입력

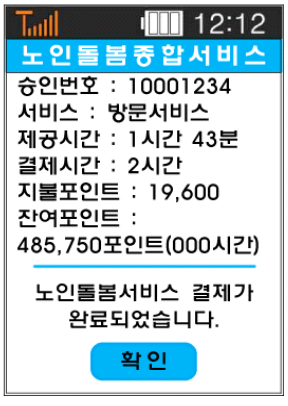
4. 소급 결제 사유 page1



5. 소급결제 사유 page2



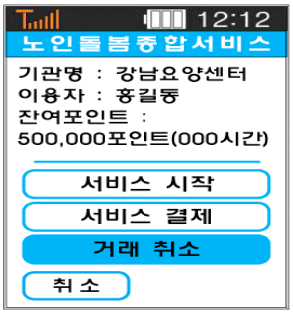
6. 소급결제 완료



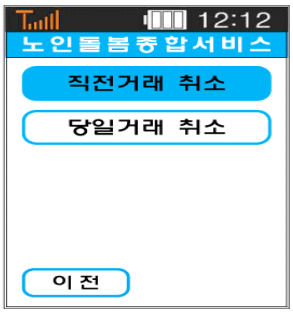
노인돌봄종합 – 직전거래 취소

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

1. 거래 취소 선택



2. 직전 거래 취소 선택



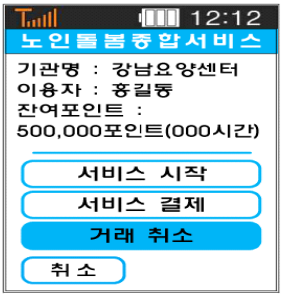
3. 취소 정보 확인

4. 거래 취소 완료

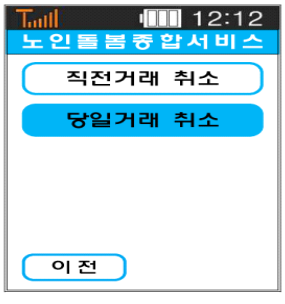
노인돌봄종합 – 당일거래 취소

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

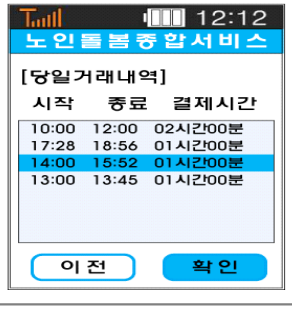
1. 거래 취소 선택



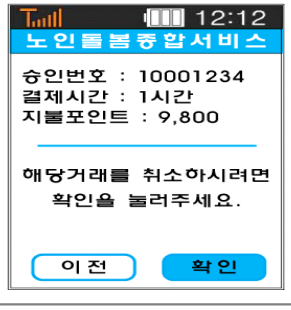
2. 당일거래 취소 선택



3. 거래내역 선택



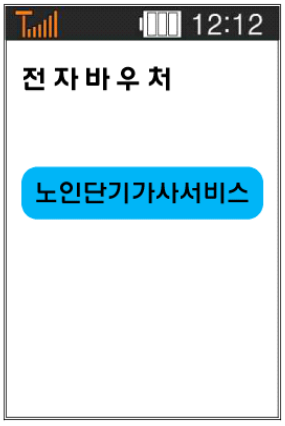
4. 취소 정보 확인



5. 거래 취소 완료

노인단기가사서비스 – 인증번호 요청

1. 서비스 선택

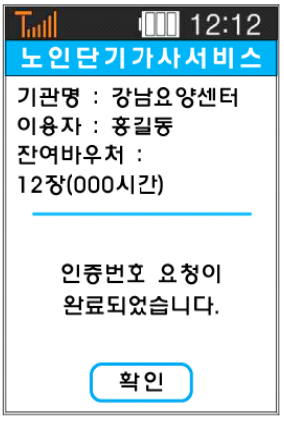


2. 결제방식 선택

3. 인증번호 요청 선택

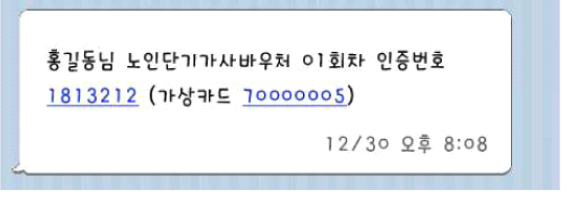
4. 가상카드번호 입력

5. 인증번호 요청 완료



등록된 휴대전화번호로
결제용 인증번호 SMS 전송

< 결제용 인증번호 휴대폰 SMS 전송 예시 >



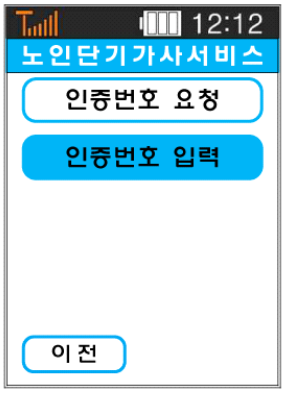
※ 인증번호 : 1813212 (7자리), 가상카드번호 : 70000005 (8자리)

노인단기가사서비스 - 서비스 결제 절차(인증번호 이용)

1. 서비스 선택

2. 결제방식 선택

3. 인증번호 입력 선택



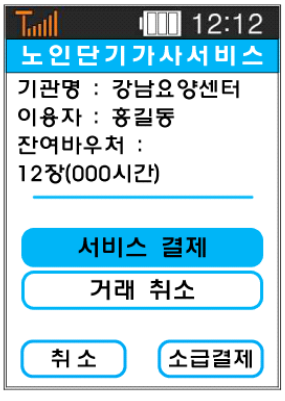
4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)

스마트폰의 경우 제공인력 카드 접촉 생략

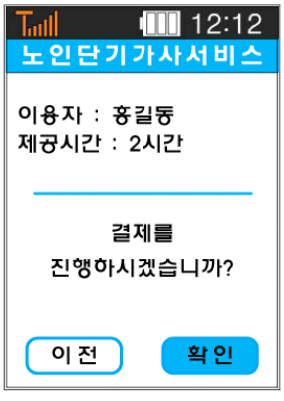
5. 가상카드번호 입력

6. 인증번호 입력

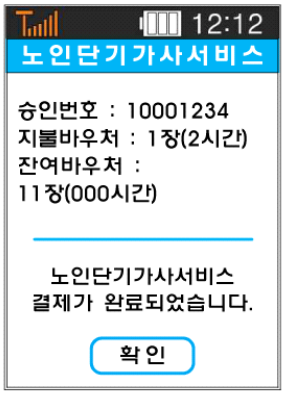
7. 잔액조회_메뉴선택



8. 결제정보 확인



9. 서비스결제 완료



노인단기가사서비스 – 서비스 결제 절차(인증번호 이용)

1. 서비스 선택

2. 결제방식 선택

3. 인증번호 입력 선택

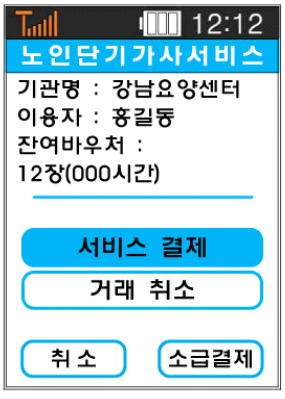
4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)

스마트폰의 경우 제공인력 카드 접촉 생략

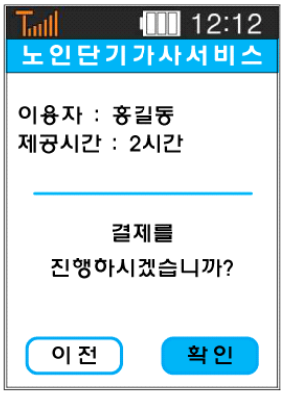
5. 가상카드번호 입력

6. 인증번호 입력

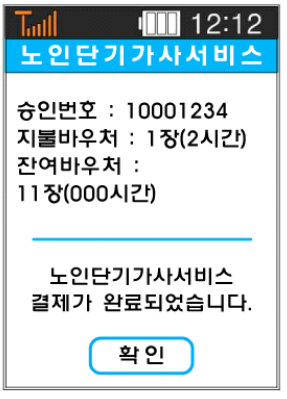
7. 잔액조회_메뉴선택



8. 결제정보 확인



9. 서비스결제 완료



노인단기가사서비스 – 서비스 결제 절차 (카드 이용)

1. 서비스 선택

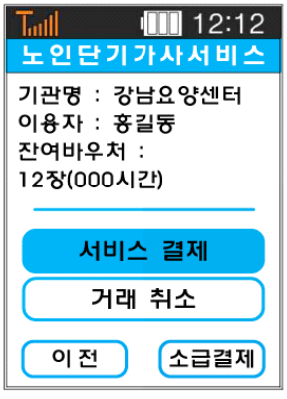
2. 결제방식 선택

3. 이용자카드 접촉

4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)

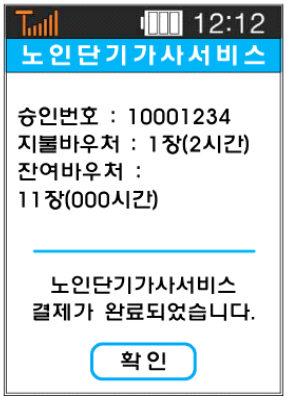
스마트폰의 경우 제공인력 카드 접촉 생략

5. 잔액조회_메뉴선택



6. 결제정보 확인

7. 서비스 결제 완료



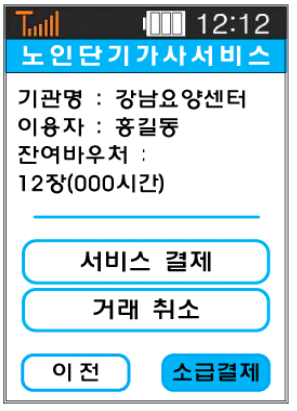
노인단기가사서비스 – 소급 결제 절차

0. 카드접촉 및 인증번호 입력

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

→

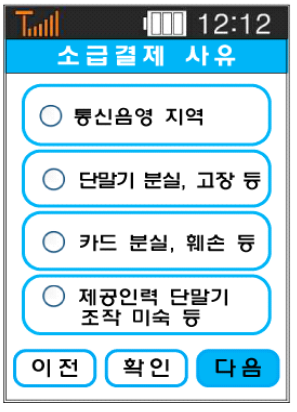
1. 결제방식 선택



→

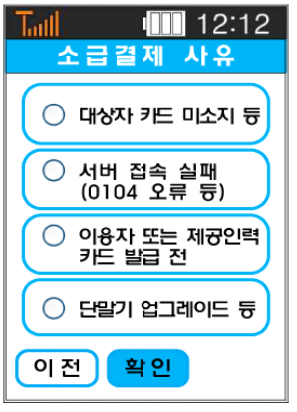
2. 제공일자 입력

3. 소급결제 사유 1page



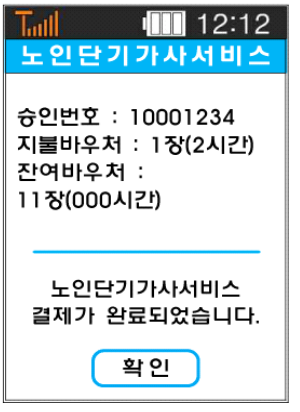
→

4. 소급결제 사유 2page



→

5. 소급결제 완료



노인단기가사서비스 – 거래 취소 (인증번호 이용)

1. 서비스 선택

2. 결제방식 선택

3. 인증번호 입력 선택

4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)

스마트폰의 경우 제공인력 카드 접촉 생략

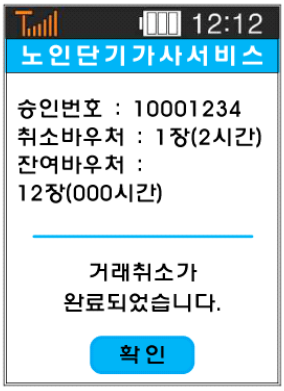
5 가상카드번호 입력

6. 취소할 인증번호 입력

7. 거래취소 선택

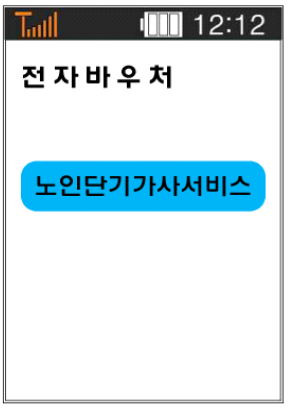
8. 거래취소 정보 확인

9. 거래취소 완료



노인단기가사서비스 – 직전거래 취소(카드 이용)

1. 서비스 선택



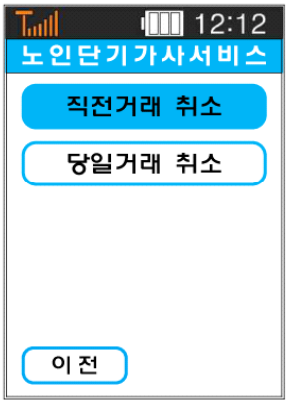
2. 결제방식 선택

3. 이용자 카드 접촉

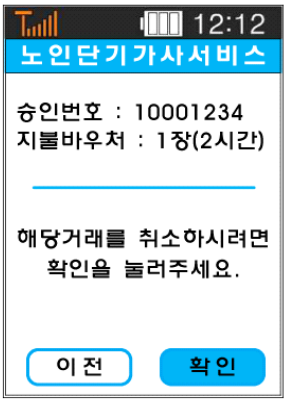
4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)

5. 거래 취소

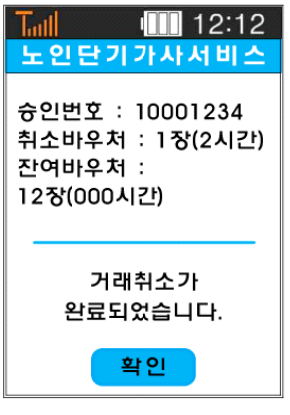
6. 직전거래 취소 선택



7. 거래취소 정보 확인

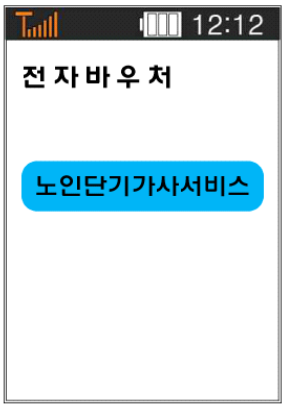


8. 거래취소 완료



노인단기가사서비스 - 당일거래 취소 (카드 이용)

1. 서비스 선택

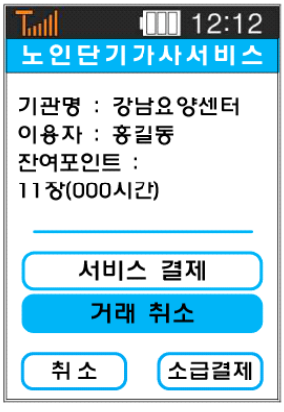


2. 결제방식 선택

3. 이용자 카드 접촉

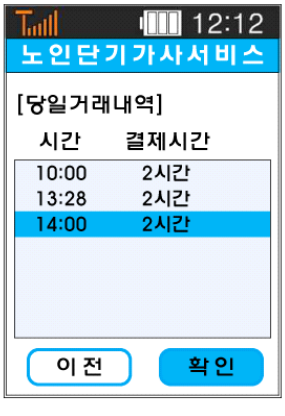
4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)

5. 거래 취소

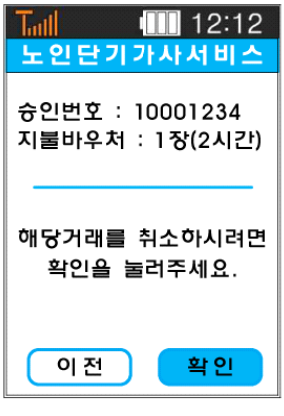


6. 직전거래 취소 선택

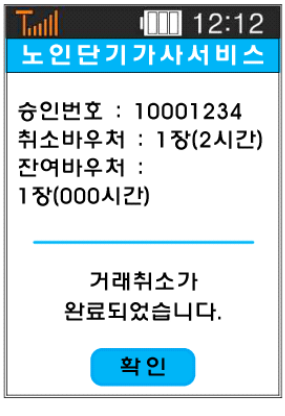
7. 거래취소 정보 확인



8. 거래취소 정보 확인



9. 거래취소 완료



참고 4 | 전자바우처시스템 로그인 매뉴얼(시·군·구 담당자용)

1 회원가입

❶ 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하여 상단의 회원가입 버튼을 클릭

❷ 회원가입 화면의 “업무지원시스템 회원가입”란의 “시군구 담당자”를 선택하고 가입하기 버튼을 클릭

❸ “이용약관 안내 및 개인정보 수집”에 동의하면 “실명인증” 화면이 조회

❹ 실명인증을 완료하면 소속과 담당업무를 선택하는 화면이 조회

시군구 회원가입

> 회원서비스 > 회원가입

바우처업무를 담당하는 시군구 공무원만 회원가입을 할 수 있습니다.

회원가입정보 *표시는 필수 입력 항목입니다.

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

! 한국보건복지정보개발원의 승인 후 로그인이 가능합니다.

! 한국보건복지정보개발원에서는 매일 오전 9시, 오후3시 승인합니다.

회원가입 다시작성 취소

❻ * 표시된 항목을 모두 입력해야 회원가입이 완료되며, 가입 후 익일부터 로그인이 가능

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

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

❷『전자바우처시스템』설치 및 접속

❶ 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하여 ID, PW 입력 후 로그인 버튼을 클릭

❷ 로그인 후 화면 상단의 “업무지원시스템” 버튼을 클릭하면『전자바우처시스템』전용 프로그램이 자동 설치

❸ 전용프로그램 설치가 완료되면 “전용브라우저를 실행 하시겠습니까”라는 메시지가 출력되고 “예”를 선택하면『전자바우처시스템』으로 접속

- 전용프로그램 설치가 완료되면 바탕화면에

아이콘이 생성되며, 추후 접속 시에는 해당 아이콘을 클릭하면 시스템 접속이 가능

❹ 시스템에 접속되면 아래와 같이 별도의 로그인 화면이 조회되며, 최초 접속 시에는 아이디와 비밀번호 입력 후 “인증서 등록” 버튼을 클릭하여 인증서를 등록해야만 접속 가능

- 인증서는 업무용 GPKI 인증서를 활용

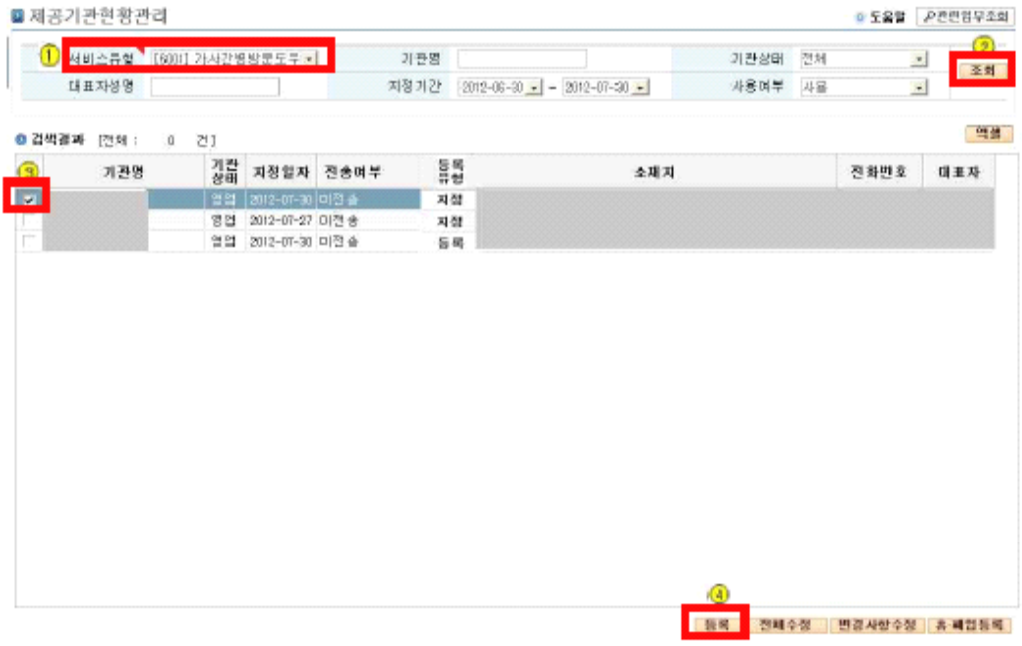
❺ 이후 접속 시에는 바탕화면의

아이콘을 더블클릭하면 접속이 가능

참고 5 | 제공기관 정보 등록 및 전송매뉴얼(행복e음)

1 제공기관 정보 등록 (기존기관)

○ 대상 화면 : 바우처 ≫ 기준관리 ≫ 제공기관현황관리



< 기존기관 등록방법 >

※ 기존기관 : '12. 8. 5 이전에 지정 등록후 전송(행복e음⇒바우처)한 기관

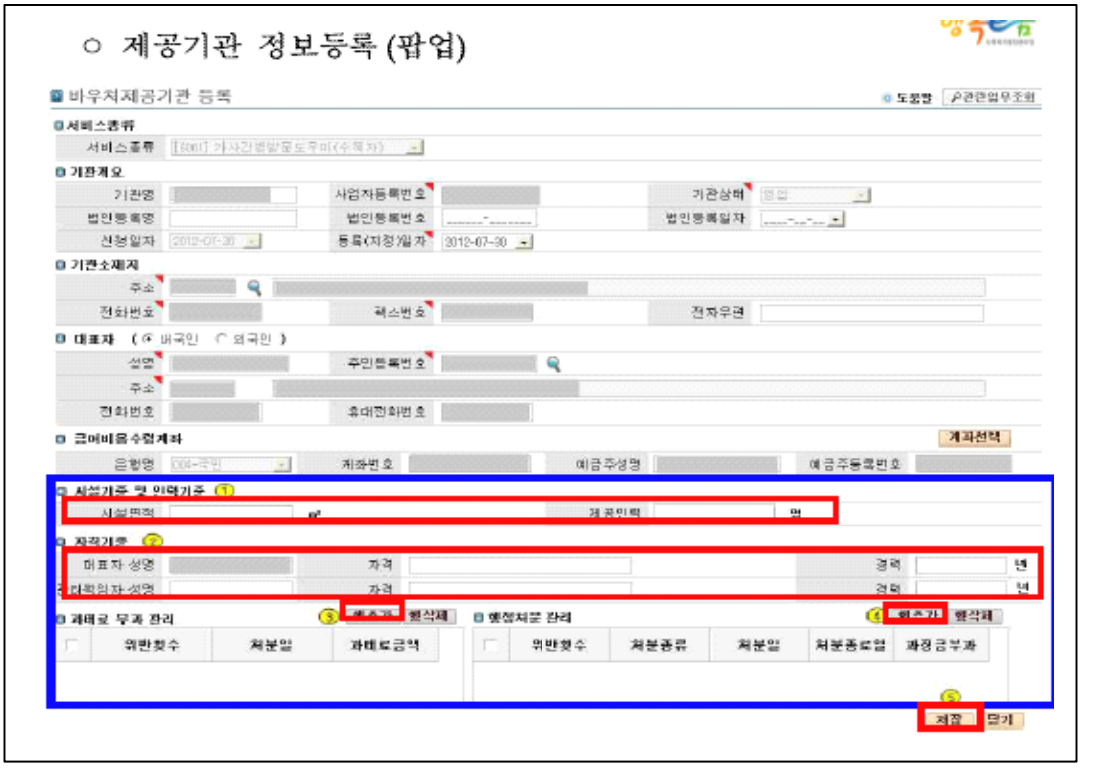
※ 해당사업 : 노인돌봄서비스, 가사간병방문도우미, 산모신생아도우미, 지역사회서비스 (그 외 사업은 입력하지 않음)

① 등록할 서비스 유형 선택

② 지정기간을 확인 후, 조회 버튼 클릭

③ 지정제 → 등록제로 등록할 기관을 ☑ 체크

④ 등록 버튼 클릭하면 "바우처제공기관 등록" 팝업에서 상세 등록정보 입력 (3page 참조)



〈등록방법〉

※ '제공기관 정보등록 신청서' 상의 정보를 입력

- 파란색 항목은 등록제 관련 추가 항목이며, 시설기준, 인력기준, 자격기준은 필수 항목으로 미입력 시 저장 불가함에 유의

① 서비스종류, 기관개요, 기관소재지, 대표자, 급여비용수령계좌 확인 후, 시설면적(㎡) 및 제공인력(명) 입력

② 대표자의 자격, 경력(년), 사업별 관리책임자 성명, 자격, 경력(년) 입력

③ 과태료 부과관리 입력

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

④ 행정처분 관리 입력

- 행추가 버튼 클릭 시, 위반횟수 자동 입력(1차, 2차, 3차, 4차 위반)

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

⑤ **저장** 버튼 클릭

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

2 제공기관 정보 등록 (신규기관)

< 신규기관 등록방법 >

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

① 등록할 서비스 유형을 선택

② 지정기관을 확인 후, **조회** 버튼 클릭

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

※ 행복e음에서 등록한 기관은 사용여부 사용 으로 조회하며, 등록하지 않은 기관은 "미사용"으로 조회하여, 조회되면 ☑ 하여 등록하고, 조회되지 않으면 신규 등록함

○ 제공기관 정보등록(팝업)

< 등록방법 >

※ '제공기관 정보등록 신청서' 상의 정보를 입력

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

① 기관개요 입력

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

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

② 기관소재지 입력

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

③ 대표자 입력

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

④ 급여비용수령계좌 입력

- 계좌선택 버튼 클릭 후 팝업창에서 계좌정보 입력(7~8page 참조)

※ 제공기관의 요청에 따라 서비스유형별로 동일 계좌 또는 별도계좌 입력은 가능함

⑤ 시설기준 및 인력기준 입력

- 시설면적(㎡) 및 제공인력(명) 입력

⑥ 자격기준 입력

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

⑦ 과태료 부과관리 입력

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

⑧ 행정처분 관리 입력

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

⑨ 저장 버튼 클릭

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

- 급여비용 수령계좌 등록방법 (팝업) (④ 급여비용수령계좌 입력 세부 방법)

<등록방법>

① 계좌조회구분(사업자·법인) 및 예금주를 선택하고, 주민번호 또는 사업자번호를 입력하고 **조회** 버튼을 클릭

- 계좌의 예금주가 조회되지 않을 경우, 🔍 버튼을 클릭하여, 인적조회 팝업에서 ◉ 주민조회 ☑ 관외자포함 버튼 체크 후 조회

② 검색 후 계좌정보가 조회되지 않을 경우, **계좌정보등록관리** 버튼을 클릭하여 팝업창에서 계좌를 등록 (8page 참조)

- 신규 계좌 등록방법 (팝업)

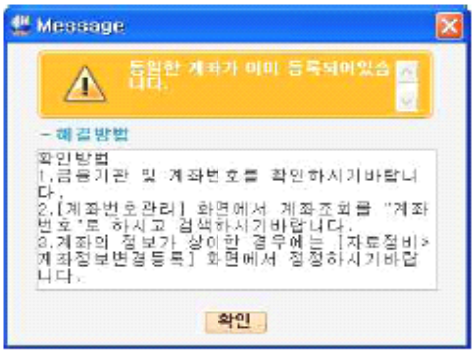
<등록방법>

① **신규등록** 버튼 클릭 후 예금주 정보를 신규로 등록

- * 으로 표시된 항목은 필수 항목이므로 모두 입력

② 등록 완료 후 **저장** 버튼을 클릭하면 저장이 완료

<유의사항>



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

3 제공기관 등록정보 변경 및 휴폐업등록

<등록정보 변경방법>

① 조회할 서비스 유형을 선택

② 지정기간을 확인 후, **조회** 버튼 클릭

③ 등록정보 변경 할 기관을 ☑ 체크

④ **변경사항수정** 버튼 클릭 → "바우처제공기관 변경사항수정" 팝업에서 등록정보 변경 후 **저장**

- 인력·시설·자격기준 외 사업자등록번호, 기관명칭, 기관대표자정보, 급여계좌, 제공기관 소재지, 전화번호 수정 시 사용

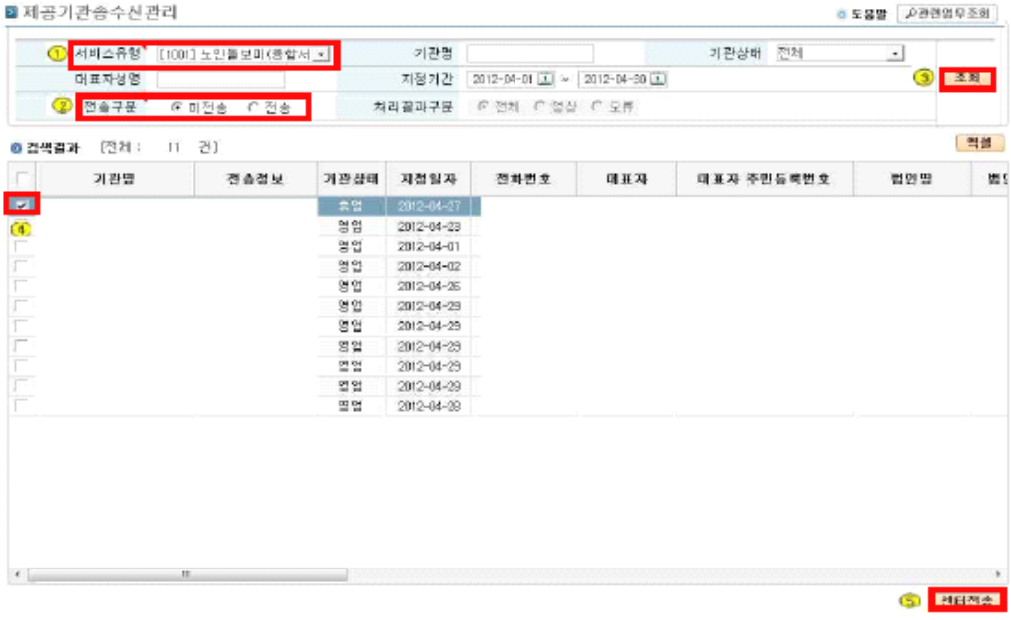
⑤ **휴폐업등록** 버튼 클릭 → "바우처제공기관 휴폐업등록" 팝업에서 담당자 연락처 및 휴폐업사유 입력 후 **저장**

- 제공기관의 휴업, 폐업(지정취소) 시 사용

⑥ 변경사항 수정, 휴폐업등록 후 제공기관 송수신관리 화면에서 센터 전송 필수 (10page 참조)

4 제공기관 등록정보 전송 (필수사항)

○ 대상 화면 : 바우처 ≫ 송수신관리 ≫ 제공기관송수신관리



< 전송방법 >

① 서비스 유형을 선택

② 전송구분 미전송 선택

③ **조회** 버튼 클릭

④ 센터전송 할 기관을 ☑ 체크

⑤ **센터전송** 버튼 클릭하면 전송이 완료

- 신규기관 외에도 변경사항수정, 휴·폐업 정보변경 시에도 전송 필요
- 전송결과는 전송구분을 '전송'으로 선택하면 조회가 가능

< 유의사항 >

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

참고 6 | 보험료 경감대상 도서·벽지 지역

▌도서지역

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(도서명)
인천	서구	원창동	세어도
	중구	용유동	대무의도, 소무의도
	옹진군	북도면	신도, 시도, 장봉도, 모도
		연평면	대연평도, 소연평도
		백령면	백령도
		대청면	대청도, 소청도
		덕적면	덕적도, 소야도, 문갑도, 백아도, 울도, 굴업도
		자월면	자월도, 이작도, 승봉도
	강화군	교동면	교동도
		삼산면	석모도, 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
	당진군	석문면	난지도
전북	군산시	옥도면	개야도, 연도, 어청도, 신시도, 선유도, 무녀도, 장자도, 관리도, 방축도, 비안도, 명도, 말도, 두리도, 죽도
	고창군	부안면	죽도
	부안군	위도면	위도, 식도, 거륜도, 상왕등도, 하왕등도
전남	무안군	망운면	탄도
		해제면	저도
	목포시	충무동	달리도, 눌도, 외달도
	여수시	화정면	월호도, 자봉도, 개도, 제도, 상화도, 하화도, 낭도, 사도,

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(도서명)
			추도, 조발도, 둔병도, 여자도, 송여자도, 적금도
전남	여수시	남 면	금오도, 수항도, 안도, 부도, 대두라도, 소두라도, 화태도, 나발도, 대횡간도, 소횡간도, 연도
		삼산면	거문도, 서도, 동도, 초도, 손죽도, 소거문도, 평도, 광도
		율촌면	송도, 대늑도, 소늑도
		화양면	운두도
		월호동	대경도, 소경도, 야도
		시전동	장도
		삼일동	삼간도
		돌산읍	송도
	고흥군	도양읍	시산도, 상화도, 하화도, 득량도
		도화면	죽도
		포두면	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
		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
		군외면	사후도, 고마도, 토도, 흑일도, 백일도
전남	완도군	신지면	모항도
		고금면	넙도, 초완도

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

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(도서명)
		한산면	한산본도, 비산도, 좌도, 추봉도, 용초도, 비진도, 죽도, 매물도, 소매물도, 가왕도, 장사도
		사량면	상도, 하도, 수우도
	거제시	일운면	지심도, 내도, 외도
		장목면	이수도
		하청면	황덕도
		사등면	고계도
		둔덕면	화도
		거제면	산달도
	남해군	상주면	노도
		미조면	조도, 호도
제주	제주시	추자면	횡간도, 추포도, 추자도
		한림읍	비양도
		우도면	우도
	서귀포시	대정읍	가파도, 마라도

▌벽지지역

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(리·부락)
울산	울주군	삼동면	(조일리)보삼
		언양읍	(대곡리)한실
경기	개성시		개성공업지구
강원	홍천군	서면	마곡리
		내면	율전2리, 율전3리, 방내2리
	춘천시	동면	품안리, 품걸1리, 품걸2리, 신이리
		북산면	내평리, 부귀리, 물로1리, 물로2리, 조교1리, 조교2리, 대동리, 대곡리, 추전리, 청평2리
	횡성군	안흥면	(지구2리)웃상터
		둔내면	(조항2리)동막골
		갑천면	병지방1리
		청일면	(봉명리)안구저비
		강림면	(월현1리)덕초현
	강릉시	강동면	(언별1리)단경골
		연곡면	(삼산3리)부연동
	삼척시	도계읍	(무건리)안무건, 겉무건
		원덕읍	(사곡리)사곡
		하장면	(중봉리)소내, 터골, 용연리, 어리
		노곡면	둔달리, 주지리, 개산리, 우발리,
			(하마읍리)미리터
		미로면	(활기리)절골, (삼거리)구룡
		가곡면	(오목리)가늠골, 굉나무골, (탕곡리)월전촌, 드릉이
			(풍곡리)덕품, 삼방, 광업소, (동활리)춤밭, 치바위
			(오저2리)광대골
	삼척시	신기면	(대평리)사무골, 버들골
	영월군	김삿갓면	(내리)조제
	평창군	봉평면	(유포2리)벌막, 축덕
		진부면	(봉산리)모리재, 봉두곤리, 발왕동, 지칠지
		대관령면	(용산2리)윗곧은골, 윗노삼동, (유천3리)선바위
강원	정선군	신동읍	(덕천리)연포, (운치3리)설논
		화암면	(북동리)한바위
		남 면	(광덕1리)수령, 광방, (광덕2리)서마루

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(리·부락)
		북평면	(숙암리)단임
		임계면	(임계4리)평양촌
			(도전2리)내도전
	화천군	화천읍	동촌1리, 동촌2리
		간동면	방천1리, 방천2리
	양구군	양구읍	상무룡1리, 상무룡2리
	인제군	인제읍	(귀둔1리)군량동
		남 면	수산리, 신월리
		기린면	진동2리, (반동2리)조경동, 아침가리
		상남면	미산1리
	고성군	간성읍	탑동2리, 어천3리, 흘2리
		현내면	배봉리, 마달리, 명호리, 사천리
	양양군	현북면	(어성전2리)가잔동, 법수치리, 면옥치리
충북	충주시	앙성면	(영죽리)상영죽마을
		산척면	(석천리)명암마을, 합천마을, 석문마을
	제천시	청풍면	오산리
충남	금산군	제원면	(천내2리)장선이
		복수면	(목소리)소량, 두만, 가왕
전북	임실군	운암면	(운정리)범어, (금기리)시랑골, (청운리)거둔이, 박실
			(월면리)월면, (지천리)지천, (용운리)외안날
전남	곡성군	고달면	(호곡리)호곡마을
	구례군	산동면	(좌사리)심원
경북	포항시	죽장면	(하옥리)도등계
	김천시	증산면	수도리, 보마골
	안동시	임동면	장갈령, (박곡리)지례
	영주시	단산면	마락리
		부석면	남대리
	상주시	외서면	(대전2리)갑골
		은척면	장암2리
		화남면	동관2리
	문경시	가은읍	수예리
		동로면	명전1리

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(리·부락)
		농암면	내서3리
	경산시	용성면	매남4리
	청송군	부남면	(구천리)등골
		안덕면	(노래2리)뿔밭굼, 근곡리(안낫실)
		현서면	(무계2리)칠미기
	영양군	영양읍	무학리
		석보면	포산리
		수비면	(수하3리)오무마을, (신암리)새신, (본신리)번동
	영덕군	강구면	상직3리
		지품면	옥류리
		축산면	조항리
	봉화군	소천면	(고산2리)구마동, 남회룡리,
			(두음리)듬골, (분천1리)풍예, (분천2리)원곡
		재산면	갈산2리(우련정), 상리(옥동)
		석포면	승부리, (석포1리)반야
		춘양면	우구치리
	울진군	서 면	왕피1리, 왕피2리, (전곡리)원곡, 전내
		근남면	(구산3리)원심, 오르마
		원남면	(길곡리)내길
경남	밀양시	산내면	(용전리)오치마을
		단장면	(감물리)땅곡마을, (고례리)바다리마을
		부북면	(대항리)평전마을
		상동면	(도곡리)솔방마을
		무안면	(운정리)노리실마을
		청도면	(조천리)무시덤마을
	산청군	신안면	(안봉리)둔철
		오부면	(일물리)일물
		금서면	(오봉리)오봉

참고 7 | 국민행복카드 안내문

▌서비스 이용자용

◈ 「국민행복카드」 란?

- 정부에서 지원하는 다양한 전자이용권(바우처) 사업을 한 장의 카드로 이용할 수 있는 **통합 카드**

☞ 전자이용권 **서비스**를 **이용**하기 위해서는 **국민행복카드**가 **필요**합니다.

- 다만, **희망e든카드를 보유**하고 계신 분은 향후 전자이용권 **재발급 신청시까지 희망e든카드를 계속 사용**하실 수 있습니다.

◈ 국민행복카드 신청방법

가까운 은행, 우체국 등 직원에게 "국민행복카드" 발급을 요청하세요

☞ 대상자가 **만14-19세미만**인 경우,

카드사 영업점*(은행, 우체국, 카드센터 등)을 **방문**하여 **국민행복카드(체크카드)**를 **신청**하면 됩니다.

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

※ 카드사별로 신청 가능자(법정대리인, 서비스 대상자 본인, 법정대리인과 본인 동행 등), 구비서류 필요여부 등이 다르므로 **영업점 방문 전 발급 기준**을 **문의**하세요

☞ 대상자가 **만19세이상**인 경우,

① **카드사 영업점**(은행, 우체국, 카드센터 등)을 **방문**하거나, **홈페이지 접속** 또는 **콜센터**에 직접 **전화**하여 **국민행복카드 발급 신청**이 가능하며,

② **읍면동 주민센터** 또는 **보건소**에서 서비스를 신청할 때 **카드사 콜센터 발급상담 전화**를 **함께 신청**하실 수도 있습니다.

◈ 문의 및 정보확인

- **(전화)** 사회보장정보원 사회서비스상담센터(1566-0133) 또는 보건복지부 콜센터(129)
- **(인터넷)** 국민행복카드 홈페이지(www.voucher.go.kr)

▌제공기관용

◈ 「국민행복카드」 란?

- 정부에서 지원하는 다양한 전자이용권(바우처) 사업을 한 장의 카드로 이용할 수 있는 **통합 카드**

☞ 지역사회서비스 등 보건복지부에서 제공하는 **7대 사회서비스***의 전자이용권이 '16.11.30일부터 **'국민행복카드'로 전환**되었습니다.

* ① 지역사회서비스투자 ② 가사간병방문 ③ 노인돌봄종합 ④ 장애인활동지원 ⑤ 발달재활 ⑥ 언어발달 ⑦ 발달장애인 부모상담지원

☞ 전자이용권 **서비스**를 **이용**하기 위해서는 **국민행복카드**가 **필요**합니다.

- 다만, **희망e든카드를 보유**하고 계신 분은 향후 전자이용권 **재발급 신청시까지 희망e든카드를 계속 사용**하실 수 있습니다.

◈ 국민행복카드 종류 : 신용카드, 체크카드, 전용카드

구 분	신용카드	체크카드	전용카드	
			카드사 발급 전용카드	사회서비스 전용카드
발급기준	(만19세이상) 본인 선택 (만14-19세미만) 체크카드		신용/체크카드 발급 제한 시 (신용불량, 계좌개설 불가 등)	만14세미만, 노인단기가사, 장애인활동지원 중 발달장애인 (지적·자폐)
결제계좌	모든 은행계좌 가능	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 상담전화 함께 신청			읍면동에서 서비스 신청 시 함께 신청

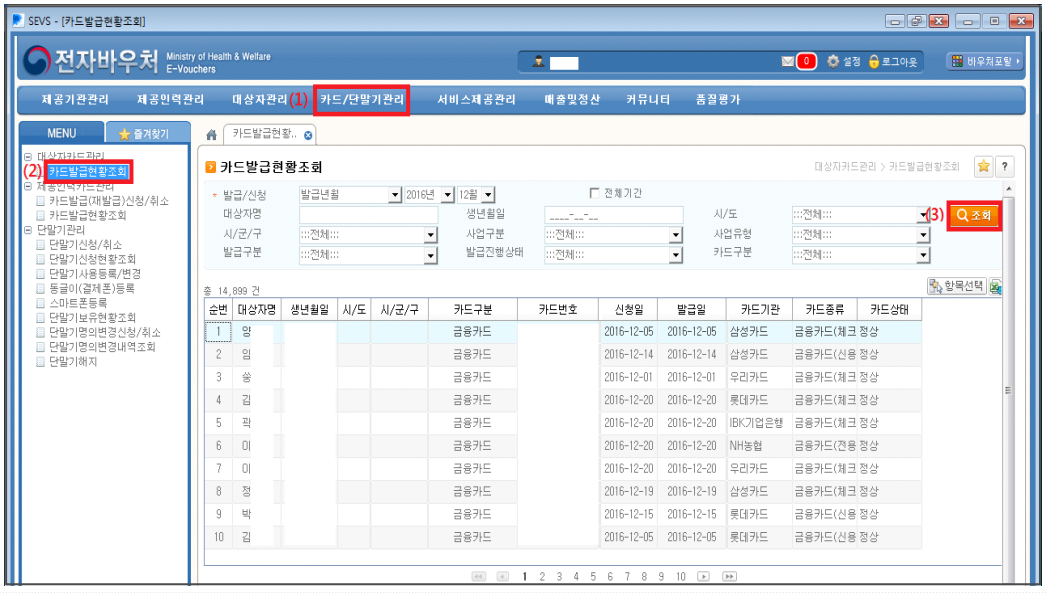
◈ 제공기관 협조요청사항

① 제공기관에서는 **서비스 계약시 이용자**의 **카드발급여부**(신용·체크·전용)를 **확인**[1]하고,

② **카드**를 아직 **발급받지 않으신 분**들께는 **발급방법**을 **안내**[2]하여 주시기 바랍니다.

1) **카드발급여부 확인방법**

- 전자바우처 **시스템 접속 후**,
  ① 상단 **[카드/단말기관리] 클릭** → ② 대상자카드관리 하단 **[카드발급현황조회] 클릭** → ③ **[조회] 버튼 클릭**
- **조회화면**에 **이용자가 없는 경우 카드 발급방법 안내 필요**



2) 국민행복카드 신청방법

① 국민행복카드 **종류별 발급기준**에 따라 **신청방법**을 **안내**하고,

② **서비스 이용자**가 **은행, 우체국 등 카드발급 담당 직원**에게 이용하고자 하는 서비스명이 아닌 **"국민행복카드" 발급**을 **요청**하도록 **안내**

☞ 대상자가 **만14-19세미만**인 경우,
카드사 영업점*(은행, 우체국, 카드센터 등)을 **방문**하여 **국민행복카드(체크카드)**를 **신청**하면 됩니다.

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

※카드사별로 신청 가능자(법정대리인, 서비스 대상자 본인, 법정대리인과 본인 동행 등), 구비서류 필요여부 등이 다르므로 **영업점 방문 전 발급 기준**을 **문의**하도록 안내하여 주시기 바랍니다.

☞ 대상자가 **만19세이상**인 경우,
카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등)을 **방문**하거나, **홈페이지 접속** 또는 **콜센터**에 직접 **전화**하여 **국민행복카드를 신청**하면 됩니다.

※대상자가 **만14세미만** 또는 **노인단가기사**, **장애인활동지원 중 발달장애인(지적·자폐)**인 경우, 읍면동 주민센터 또는 보건소에서 서비스 신청 시 **이미 국민행복카드(전용카드) 신청**도 함께 이루어졌으므로 **별도 안내 필요 없음**

◈ 문의 및 정보확인

- **(전화)** 사회보장정보원 사회서비스상담센터(1566-0133) 또는 보건복지부 콜센터(129)
- **(인터넷)** 국민행복카드 홈페이지(www.voucher.go.kr)

참고 8 | 청구비용 적정성 검토

1 청구비용 적정성 검토

가. 대상선정

- 지급보류 대상
  - 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법」 제 20조 제3항의 특별한 사유에 해당되는 청구 건
    ※ **(특별한 사유)** 부정이 의심되는 이상결제 유형

- 대상선정 주기 : 매일

나. 소명 제출

- 소명방법 : **지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함)**, 정상결제를 객관적으로 증빙할 수 있는 소명자료를 시스템으로 제출 또는 청구철회 등록
  ※ **마감일 이후에는** 소명자료 제출 또는 청구철회 등록이 시스템으로 자동 차단되며, 해당 건은 **'부적정'으로 확인**

- 소명자료
  - 공통 서류 : '사실 확인서'(별지 제1호 서식) 및 서비스 제공 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류

다. 검토결과 통보

- 통보시기 및 방법 : 최종 확인 후 시스템 '지급보류 현황조회' 화면을 통해 검토결과 통보
- 검토결과 종류
  - 적　정 : 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)

라. 비용지급

◉ 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)

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

마. 재검토

◉ 적정성 검토결과 통보내용에 대하여 이의가 있는 경우 통보일로부터 30일이내 재검토 신청 가능

◉ '청구비용 재검토 신청서' (별지 제2호 서식) 및 추가 소명자료를 첨부하여 사회보장정보원으로 우편 또는 방문 접수

※ (04554) 서울시 중구 퇴계로 173 남산스퀘어 사회보장정보원

참고 9 | 돌봄서비스 이용자 권리 및 준수사항 안내

〈돌봄서비스 이용자 권리 및 준수사항 안내(안)〉

돌봄서비스를 이용하시는 분은 본인의 선호나 필요에 따라 적합한 서비스를 받을 권리를 갖고 있습니다. 그러나 이러한 권리가 돌봄서비스 종사자를 함부로 대할 수 있는 권리는 아닙니다. 이용자와 종사자는 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 더 좋은 서비스를 받고 제공하기 위하여 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

□ **돌봄서비스 이용자(수급자)는 아래의 권리가 있습니다.**

① 돌봄서비스는 이용자가 원하는 제공기관을 선택하여 서비스 이용계약을 체결하고 아래 도표의 서비스를 이용하시면 됩니다. 돌봄서비스 제공기관은 이용자의 급여제공 요청을 타당한 사유 없이 거부할 수 없습니다.

② 서비스 이용자는 서비스를 제공하는 제공인력(종사자)와의 갈등 등 어려운 상황이 있는 경우에는 제공인력의 변경을 요청하거나 기존 계약을 해지한 다음 새로운 제공기관과 이용계약을 체결할 수 있습니다.

돌봄서비스 유형별 제공 가능한 서비스의 종류 및 내용

유형별	서비스 종류	서비스 내용
노인돌봄	가사지원	- 청소, 세탁, 취사, 장보기
	신체활동지원	- 목욕도움, 식사도움, 신체청결, 배설관리, 옷입기, 신체기능의 유지·증진, 몸단장, 실내이동도움, 감염예방, 응급상황대응, 안전관리 - 심신기능회복서비스(여가, 물리치료·작업치료·언어치료 등의 기능훈련)
	사회활동지원	- 외출동행, 생필품 구매
가사간병	신체수발지원	- 목욕도움, 신체청결, 배설관리, 옷입기, 몸단장, 식사도움(장애시)
	건강지원	- 실내이동 도움, 신체기능증진, 감염예방, 체위변경, 복약돕기, 응급상황대응, 안전관리
	가사지원	- 청소, 세탁, 취사, 장보기, 양육보조
	일상생활보조	- 외출동행, 일상생활 지원 등
장애인 활동지원	가사지원	- 청소, 세탁, 취사, 장보기 등으로 장애인의 가사활동 지원
	신체활동	- 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸씻기, 머리감기기, 옷갈아 입히기, 목욕 후 주변정리 등(2인 이상) - 신체청결, 배설관리, 식사도움, 실내이동, 신체기능증진, 감염예방, 체위변경, 복약돕기, 응급상황대응. 안전관리 등을 지원함

유형별	서비스 종류	서비스 내용
	사회활동	- 외출동행, 일상생활, 의사소통서비스를 지원함 - 이용자를 잘 이해하여 심리적·정서적 안정감 지원
	양육보조	- 만6세~65세 미만으로 가족의 사망, 가출, 행방불명, 구금시설, 요양시설 입소, 입원, 천재지변 등으로 긴급하게 돌봄이 필요한 경우 서비스 지원 - 서비스 이용자 가정의 1세이상~6세 미만 아동에 대한 양육이 필요한 경우 서비스를 제공(아동의 야외 놀이지원 등)
산모 신생아	산모건강지원	- 산모신체상태조사, 유방관리, 산후 부종관리, 산모 영양지원, 좌욕지원, 산모 위생지원, 산후 체조지원
	신생아 건강지원	- 신생아 건강상태 확인, 신생아 청결관리, 신생아 수유지원, 신생아 위생지원, 예방접종지원
	산모정보제공	- 응급상황 대응, 감염·예방 지원, 산모교육
	가사지원	- 산모식사준비, 청소, 세탁
공통	정서지원	- 정서적 지지, 말벗, 격려, 위로 등

□ 돌봄서비스 이용 시 이용자(수급자)는 아래 사항들을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

① 돌봄서비스는 원칙적으로 이용자(수급자) 본인만을 위해 제공되는 것이므로, 서비스를 이용하시는 분은 서비스 제공에 대한 계약을 할 때 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안됩니다.

※ 특히 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사준비, 집안 대청소, 손님 접대, 김치 담그기, 농사일 등은 받으실 수 있는 서비스에 포함되지 않으며, 이용자(수급자) 또는 그 가족의 생업을 지원하기 위하여 제공되지 않습니다.

② 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우, 제공기관이나 제공인력(종사자)에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.

③ 이용자의 외출 동행에 소요되는 제공인력(종사자)의 경비부분(공연관람료 등)이나 대중교통 등 이동지원서비스를 받는 경우 그 비용은 이용자 본인이 부담해야 하며, 만약 불가피하게 제공인력(종사자)의 차량을 이용하는 경우에도 유류비를 이용자가 부담하는 것이 원칙입니다.

④ 제공인력(종사자)이 청소서비스를 제공할 경우 이에 필요한 청소용품(예 : 빗자루, 밀대, 고무장갑 등)이나, 세탁서비스 제공 시 필요한 세탁용품(예 : 비누, 세제, 표백제 등)은 이용자(수급자)가 제공하셔야 합니다.

⑤ 이용자가 원하는 서비스를 제공인력(종사자)에게 요청할 때에는 가급적 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하셔야 합니다. “우선 해보세요”, “좋아하는 대로 해도 좋아요”, “적당히 하세요” 등의 어투는 가급적 삼가 하시는 것이 좋습니다.

⑥ 제공인력(종사자)에게는 공식적인 호칭(예: 관리사, 보호사 등)을 사용하셔야 합니다. 또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 아니 되며, 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.

※ "야", "어이" 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다.

※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용의 중지는 물론, 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

〈언어·신체적 폭력의 범주〉

1. (언어적 폭력) 욕설, 협박, 위협 등
2. (신체적 폭력) 경미한 수준(밀기, 멱살잡기, 붙잡기 등), 중간수준(뺨때리기, 깨물기, 침 뱉기 등), 높은 수준(목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기 등), 치명적인 수준(칼 겨눔, 찌름 등)

* 출처 : 「사회복지종사자를 위한 폭력예방매뉴얼」('16.2, 대전광역시·대전복지재단)

⑦ 제공인력(종사자)에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.

※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력(종사자)은 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〉

1. (시각적 성희롱) 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
2. (언어적 성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
3. (신체적 성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
4. (기타) 음란물 보여주기나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

* 출처 : 「장기요양서비스 이용수칙」('10.9, 요양보험운영과)

참고 10 | 현행 관련 근거 법령

남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률

제14조의 2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.

② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.

제39조(과태료) ② 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

2. 제14조의2제2항을 위반하여 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우

노인장기요양보험법 시행규칙

제14조 ② 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우에는 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

장애인활동 지원에 관한 법률

제18조의2(수급자 등의 준수사항) ① 수급자는 일상생활 및 사회생활을 수행하기 위하여 활동지원급여를 적정하게 이용하여야 하며, 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

② 활동지원인력은 수급자의 욕구에 따른 선택과 자율적인 결정을 존중하고 그에 따라 적정하게 활동지원급여를 제공하여야 한다.

③ 수급자와 활동지원인력은 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 이를 훼손할 수 있는 폭행이나 모욕적인 언행을 하여서는 아니 된다.

④ 활동지원기관의 장은 활동지원급여의 제공이나 이용 과정에서 발생할 수 있는 수급자와 활동지원인력 간의 갈등의 예방 및 해결을 위하여 적극 노력하여야 한다.

성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

제2조(정의) ① 이 법에서 "성폭력범죄"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 죄를 말한다.〈개정 2013.4.5.〉

1. 「형법」 제2편제22장 성풍속에 관한 죄 중 제242조(음행매개), 제243조(음화반포등), 제244조(음화제조등) 및 제245조(공연음란)의 죄
2. 「형법」 제2편제31장 약취(略取), 유인(誘引) 및 인신매매의 죄 중 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 범한 제288조 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 범한 제289조, 제290조(추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제288조 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제289조의 죄를 범하여 약취, 유인, 매매된 사람을 상해하거나 상해에 이르게 한 경우에 한정한다), 제291조(추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제288조 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제289조의 죄를 범하여 약취, 유인, 매매된 사람을 살해하거나 사망에 이르게 한 경우에 한정한다), 제292조[추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 한 제288조 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 한 제289조의 죄로 약취, 유인, 매매된 사람을 수수(授受) 또는 은닉한 죄, 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 한 제288조 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 한 제289조의 죄를 범할 목적으로 사람을 모집, 운송, 전달한 경우에 한정한다] 및 제294조(추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 범한 제288조의 미수범 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 범한 제289조의 미수범, 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제288조 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제289조의 죄를 범하여 발생한 제290조제1항의 미수범 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제288조 또는 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 제289조의 죄를 범하여 발생한 제291조제1항의 미수범 및 제292조제1항의 미수범 중 추행, 간음 또는 성매매와 성적 착취를 목적으로 약취, 유인, 매매된 사람을 수수, 은닉한 죄의 미수범으로 한정한다)의 죄
3. 「형법」 제2편제32장 강간과 추행의 죄 중 제297조(강간), 제297조의2(유사강간), 제298조(강제추행), 제299조(준강간, 준강제추행), 제300조(미수범), 제301조(강간등 상해·치상), 제301조의2(강간등 살인·치사), 제302조(미성년자등에 대한 간음), 제303조(업무상위력등에 의한 간음) 및 제305조(미성년자에 대한 간음, 추행)의 죄
4. 「형법」 제339조(강도강간)의 죄
5. 이 법 제3조(특수강도강간 등)부터 제15조(미수범)까지의 죄

② 제1항 각 호의 범죄로서 다른 법률에 따라 가중처벌되는 죄는 성폭력범죄로 본다.