

제1장 노인돌봄서비스 사업 개요 / 1

I. 사업개요	3
II. 2011년 주요변경 내용	5

제2장 노인돌봄기본서비스 / 23

I. 사업개요	25
II. 서비스대상자 선정	29
III. 서비스제공	35
IV. 서비스제공인력	40
V. 서비스제공인력 교육	44
VI. 사업수행기관 선정 및 운영	49
□ 서식	55
□ 붙임	73

제3장 노인돌봄종합서비스 / 99

I. 사업개요	101
II. 서비스대상자 선정	105
III. 서비스내용 및 단가	116
IV. 바우처 지급 및 이용	122
V. 서비스 실시	133
VI. 서비스제공기관	147
VII. 서비스제공인력	154
VIII. 예산집행 및 정산	157
□ 서식	162
□ 붙임	203



제 1 장

노인돌봄서비스 사업

개요

- I. 사업개요
- II. 2011년 주요변경 내용

I . 사업개요

1 목적

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

2 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(보호의방법)
 - ① 보호대상자에 대한 보호는 현물로 제공함을 원칙으로 한다.
 - ② 시장·군수·구청장은 국가 또는 지방자치단체외의 자로 하여금 제1항의 보호를 실시하는 경우에는 보호대상자에게 사회복지서비스이용권(이하 “이용권”이라 한다)을 지급하여 국가 또는 지방자치단체외의 자로부터 그 이용권으로 보호를 받게 할 수 있다.
 - ③ 제2항의 규정에 의한 이용권의 지급대상, 사회복지서비스의 유형 및 이용권의 지급방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

3] 사업내용

■ 기본서비스

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

■ 종합서비스

- 서비스 대상자
 - 만 65세이상 장기요양보험 등급외 A,B의(요양서비스 필요) 노인
 - 전국가구 월평균소득 150%이하
- 서비스 구성
 - 가사·활동지원 서비스를 제공하는 방문서비스와 주간보호서비스로 구성
- 이용자 부담
 - 무료~48,000원(바우처 방식)

4] 사업간 연계 조정

- 지방자치단체(시도, 시군구)에서는 노인돌봄서비스 두 사업의 수요를 감안하여 예산을 조정하여 운영할 수 있음
- 조정운영 시 보건복지부(노인정책과)에 승인 요청

II. 주요 변경내용

◆ 노인돌봄기본서비스

구분	2010년	2011년
사업추진체계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시군구 노인복지과 • 노인돌봄서비스사업 세부 사업계획 수립 및 시행 • 예산지원 및 서비스 제공기관 지정 • 사업 홍보 • 서비스 대상자 승인 • 사업수행기관 지도 감독 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시군구 노인복지과 • 노인돌봄서비스사업 세부 사업계획 수립 및 시행 • 예산지원 및 서비스 제공기관 지정 • 시군구내 전체 독거노인 명단을 서비스관리자에게 제공 • 서비스 대상자 승인 • 사업수행기관 지도 감독
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업수행기관 • 서비스 제공인력 모집, 교육 • 노인돌보미 파견 • 서비스 제공 및 모니터링 • 노인돌봄기본서비스시스템 관리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업수행기관 • 서비스 제공인력 모집, 교육 및 복무관리 • 노인돌보미 파견 • 서비스 제공 및 모니터링 • 노인돌봄기본서비스시스템 관리 • 사업홍보를 통한 적극적 복지서비스 발굴
독거노인 현황조사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 읍면동(시군구) 공무원은 주민등록 정보나 기타 확보된 자료(통장반장에 대한 협조요청)를 토대로 현황 조사가 필요한 노인가구를 추출하여 서비스관리자에게 반기별 제공 ※ 전출입, 사망, 가족사항 변동등으로 추가적으로 조사가 필요한 노인가구 포함 ※ 단, 사업대상자 총원 등의 필요에 의해 서비스 관리자의 요청이 있는 경우에는 수시로 제공 ○ 노인돌보미가 직접 가구를 방문하여 지원카드 작성<서식 1-1> ※ 독거노인 거주 여부 및 안전 확인 등에 있어서 필요한 경우 시군구, 경찰서 등 공공기관을 비롯하여 노인보호 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시·군·구 공무원은 주민등록정보, 읍면동에서 확보된 자료(통장·반장에 대한 협조요청) 및 행복e음(사회복지통합관리전산망)상의 1인 노인가구(독거노인)의 명단을 전자파일의 형식으로 서비스관리자에게 제공(1월) ※ 단, 사업대상자 총원 등의 필요에 의해 서비스 관리자의 요청이 있는 경우에는 수시로 제공 ○ 노인돌보미가 직접 가구를 방문하여 지원카드 작성<서식 1-1> ※ 독거노인 거주 여부 및 안전 확인 등에 있어서 필요한 경우 시군구, 경찰서 등 공공기관을 비롯하여 노인보호

구분	2010년	2011년
	<p>서 등 공공기관을 비롯하여 노인보호 전문기관 등에 협조 요청</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 주민등록 상 동거자가 있으나 실제 혼자 생활하는 노인을 적극 발굴 ○ 반기별로 독거노인 현황조사 및 사업대상자 업데이트 실시 	<p>전문기관 등에 협조 요청</p> <p>※ 현황조사는 가능한 1개월 이내에 완료하도록 노력하며, 현황조사 기간(1개월) 동안은 예외적으로 생활교육 미실시 허용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 행복e음(사회복지통합관리전산망)상의 1인 노인가구가 우선 조사대상이 될 수 있도록 별도 표시하여 제공 ○ 읍·면·동 공무원은 주민등록 상 동거자가 있으나 실제 혼자 생활하는 노인을 적극 발굴 ○ 전입자를 비롯한 상반기 미조사 독거노인에 대한 현황조사 실시(7월)
사업대상자 배정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업대상자 수는 노인돌보미(서비스관리자 포함)1인당 22명이상으로 함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업대상자 수는 노인돌보미(서비스관리자 포함)평균 25명 이상으로 하되, 돌보미 이동거리, 독거노인 주거 및 건강상태 등을 고려하여 돌보미별 배정 독거노인 수는 탄력적으로 조정 가능
노인돌보미 자격	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자격: 노인돌보미로서 활동이 가능한 신체건강한 자 - 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 지자체 및 사업수행 기관에서 추가할 수 있음 (예) 요양보호사, 복지 관련 교육 이수자 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자격: 노인돌보미로서 활동이 가능한 신체건강한 자 - 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 지자체 및 사업수행 기관에서 추가할 수 있음 (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 중복참여 제한 가이드」에 따라 동 사업에 참여 불가 ※ 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

구분	2010년	2011년
보수	<ul style="list-style-type: none"> 노인돌보미 : 월 60만원 서비스 관리자 : 월 120만원 	<ul style="list-style-type: none"> 노인돌보미 : 월 62만원 서비스 관리자 : 월 124만원
노인돌보미 복무관리	<ul style="list-style-type: none"> ※ 읍면동사무소 협조를 통한 복무관리, 수시 현장확인 등의 방법을 강구 	<ul style="list-style-type: none"> ※ 서비스관리자는 노인돌보미의 직접 방문실적을 수시 점검하고, 실제 방문실적과 보고실적이 다른 경우가 3회 이상인 것으로 밝혀질 경우 사업수행기관에 노인돌보미의 근로계약 해지 요청
서비스관리자 인원	<ul style="list-style-type: none"> 시·군·구별 1인 ※ 배정된 노인돌보미가 25명 이상 ~ 40명 미만인 기관은 노인돌보미 1인을, 노인돌보미가 40명 이상 ~ 55명 미만인 기관은 노인돌보미 2인을 서비스관리자 보조인력으로 활용 가능(단, 서비스관리자가 2인 이상인 기관은 제외) 	<ul style="list-style-type: none"> 시·군·구별 1인 ~ 2인 (노인돌보미 수 및 예산사정에 따름) ※ 배정된 노인돌보미가 25명 이상 ~ 40명 미만인 기관은 노인돌보미 1인을, 노인돌보미가 40명 이상인 기관은 노인돌보미 2인을 서비스관리자 보조인력으로 활용 가능(단, 서비스관리자가 2인 이상인 기관은 제외)
노인돌보미 업무 내용		<ul style="list-style-type: none"> 독거노인 현황조사 ※ 시군구, 읍면동으로부터 받은 1인 노인 가구 명단 중 행복e음(사회복지통합관리전산망)상의 독거노인을 우선조사
서비스관리자 업무 내용	<ul style="list-style-type: none"> 노인돌봄기본서비스시스템 관리 종교기관, 기업, 학교의 자원봉사 활동 등 지역내 복지자원 조사, 발굴, 연계 	<ul style="list-style-type: none"> 노인돌봄기본서비스시스템 관리 ※ '11년부터 독거노인 대상의 자원배분, 서비스 제공인력 대상의 자료배포 및 퇴직금 산정 등은 동 시스템에 입력된 현황을 기준으로 이루어지므로, '독거노인 지원카드', '제공인력 현황' 등에 대한 철저한 입력 및 관리 필요 서비스 대상자에 대한 정확한 현황 파악 및 노인돌보미 복무 관리를 위해 독거노인 가정 현장 방문 종교기관, 기업, 학교의 자원봉사 활동 등 지역내 복지자원 조사, 발굴, 연계 ※ 사회복지학과 대학생 현장실습 교육을 적극 활용하여 행정 및 현장 업무의 지원인력으로 활용 권고

구분	2010년	2011년
노인돌보미 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기본교육 <ul style="list-style-type: none"> - 교육시간 : 20시간 - 교육비 : 1인당 60천원 ※ 서비스관리자는 무료로 교육에 참여 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기본교육 <ul style="list-style-type: none"> - 교육시간 : 25시간 - 교육비 : 1인당 62천원 ※ 서비스관리자는 무료로 교육에 참여하며, 총 교육비 중 15만원은 교육기관(서비스관리자)의 활동추진비로 활용 가능
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현장실습교육(보수교육) <ul style="list-style-type: none"> - 교육시간 : 40시간 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현장실습교육(보수교육) <ul style="list-style-type: none"> - 교육시간 : 25시간
운영비	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인돌보미 : 73만원(연간) ○ 서비스관리자 : 143만원(연간) <ul style="list-style-type: none"> - 교육비, 사용자부담 사회보험료, 생활교육 재료비, 유니폼 제작비, 기타 필요한 부대비용(교통비, 전화비, 기능보강비 등) 집행 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인돌보미 : 75.3만원(연간) ○ 서비스관리자 : 147.3만원(연간) <ul style="list-style-type: none"> - 교육비, 사용자부담 사회보험료, 생활교육 재료비, 유니폼 제작비, 기타 필요한 부대비용(원거리 교통비, 전화비 등) 집행
퇴직적립금	<ul style="list-style-type: none"> ○ '09년 미적립된 퇴직적립금 적립(별도 계좌적립) 또는 정산 ○ 지자체 및 사업수행기관 별도 예산으로 기 지급된 경우 운영비 또는 '10년 퇴직적립금으로 집행 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ○ '10년 미적립된 퇴직적립금 적립(별도 계좌적립) 또는 정산
예산 집행	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비 불용액은 운영비로 집행 가능(전체 인건비의 10%이내) - 인건비, 운영비, 퇴직적립금 변경 집행 시 시군구에 승인 요청 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비 불용액은 운영비로 집행 가능(전체 인건비의 5%이내) - 인건비, 운영비, 퇴직적립금 변경 집행 시 시군구에 승인 요청 ※ 시·군·구 담당자는 변경집행에 대한 승인 여부 결정 시, 고의적 인력 채용 지연 등으로 독거노인 보호에 소홀함이 없었는지에 대한 철저한 검토 필요
서식	○ [독거노인지원카드]	○ 서식 변경
	○ [노인돌보미주간업무일지]	○ 서식 변경
	○ [노인돌보미방문일지]	○ 서식 변경

◆ 독거노인응급안전돌보미서비스

구분		2010년	2011년
사업 목적		<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인돌봄기본서비스와 독거노인응급안전돌보미서비스의 통합운영으로 안전 확인, 위험상황예측, 응급상황 처리 등 서비스의 질 향상과 더불어, 서비스대상자 확대를 통한 독거노인의 안전사각지대 해소를 목적으로 함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인의 IT기술과 오프라인의 독거노인 노인돌보미, 소방서 등을 연계하여 독거노인에 대한 24시간×365일 안전 확인 및 응급 상황 발생시 구조·구급
용어의 정의	독거노인응급안전돌보미서비스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 댁내 설치한 센서장치를 통해 전송된 정보를 활용하여 독거노인의 안전 및 응급상황 여부 확인을 위한 노인재가복지서비스 ○ 댁내 설치한 센서장치는 활동량감지센서, 화재감지센서, 가스감지센서, 출입감지센서, 정보전송단말기(게이트웨이)로 구성 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 독거노인응급안전돌보미시스템을 활용하여 제공되는 서비스(응급상황 모니터링/안전확인/생활교육/서비스연계)
	지역센터	<ul style="list-style-type: none"> ○ 댁내장비의 관리, 상담서비스, 안전 확인, 응급상황 확인/대상자 지원, 서비스연계, 노인돌봄기본서비스사업지원등을 목적으로 각 지자체에 설치된 독거노인응급안전돌보미서비스 전담사업수행기관 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본 사업을 수행하기 위해 지자체별로 구축한 업무공간(서비스관리자/상담원/기술요원이 상주하여 해당업무수행)
	독거노인응급안전돌보미시스템	<ul style="list-style-type: none"> ○ 독거노인응급안전돌보미서비스의 제공을 위한 전산시스템으로서 아래와 같이 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 댁내 설치한 센서장비로 구성된 댁내시스템 - 댁내시스템을 통해 수집된 정보를 관리하는 중앙시스템 - 소방방재청 U-119시스템과 응급상황정보공유를 위한 연계시스템 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 독거노인응급안전돌보미서비스의 제공을 위한 전산시스템으로서, 아래와 같이 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 독거노인 댁내 설치한 센서장비로 구성된 댁내시스템 (활동/화재/가스 감지센서 및 정보전송단말기(게이트웨이) 등으로 구성) - 지역센터에서 대상자의 정보관리, 실적관리, 시스템 모니터링을 하기 위한 업무시스템 - 댁내시스템을 통해 수집된 정보를 관리하는 중앙시스템 - 소방방재청 U-119시스템과 응급상황정보공유를 위한 연계시스템

구분	2010년	2011년						
서비스대상자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스제공 대상자는 노인돌봄기본서비스와 독거노인응급안전돌보미대상자로 구성 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스제공 대상자는 통합대상자와 일반대상자로 구성 <table border="1" data-bbox="911 551 1308 768"> <thead> <tr> <th data-bbox="911 551 986 584">구분</th> <th data-bbox="986 551 1308 584">내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="911 584 986 685">통합대상자</td> <td data-bbox="986 584 1308 685">노인돌봄기본서비스대상자 중 택내시스템을 설치한 대상자</td> </tr> <tr> <td data-bbox="911 685 986 768">일반대상자</td> <td data-bbox="986 685 1308 768">노인돌봄기본서비스대상자가 아니지만 택내시스템을 설치한 대상자</td> </tr> </tbody> </table>	구분	내용	통합대상자	노인돌봄기본서비스대상자 중 택내시스템을 설치한 대상자	일반대상자	노인돌봄기본서비스대상자가 아니지만 택내시스템을 설치한 대상자
구분	내용							
통합대상자	노인돌봄기본서비스대상자 중 택내시스템을 설치한 대상자							
일반대상자	노인돌봄기본서비스대상자가 아니지만 택내시스템을 설치한 대상자							
대상자 선정기준 (통합/일반)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인돌봄기본서비스대상자 <ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄기본서비스사업운영지침과 동일 ○ 독거노인응급안전서비스대상자 <ul style="list-style-type: none"> - 지역내 거주하는 65세 이상 실제 홀로 사는 노인으로서, <ul style="list-style-type: none"> · 노인돌봄기본서비스, 무선페이징 서비스 이용자 · 국민기초생활수급권자, 차상위계층 등 경제적으로 취약한 자 · 주변 이웃과의 거리가 물리적으로 떨어져있거나 가족/이웃등의 방문빈도가 낮아 물리적/사회적으로 고립된 생활을 하고 있는 자 · 그 밖에 지자체에서 서비스이용이 필요하다고 인정된 자 ※ 독거노인응급안전돌보미서비스는 보건/복지서비스 이용여부와 무관하게 대상선정 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 내 거주하는 만65세 이상 실제 홀로 사는 노인으로서, <ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄기본서비스 및 무선페이징 이용자를 우선 제공 - 국민기초생활수급권자, 차상위계층 등 경제적으로 취약한 자 - 노인장기요양보험 수급권자, 방문보건서비스 이용자 등 건강상태가 취약한 자 - 주변 이웃과의 거리가 물리적으로 떨어져 있거나 가족/이웃 등의 방문빈도가 낮아 물리적/사회적으로 고립된 생활을 하고 있는 자 - 기타 지자체에서 서비스이용이 필요하다고 인정된 자 ※ 지자체 업무담당자의 승인 후 서비스 제공 ※ 독거노인응급안전돌보미서비스는 보건/복지서비스 이용여부와 무관하게 대상선정 가능 						
신규신청 및 대상자정보 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스신청절차 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스제공시 서비스신청서(서식 2) 작성 및 독거노인응급안전돌보미시스템에 등록 - 독거노인응급안전돌보미서비스대상자 결원시 대상자를 추가하여 서비스 제공 가능 ○ 대상자정보의 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 독거노인응급안전돌보미시스템 사용자는 서약서(서식 1)의 작성 및 별첨한 시스템운영 보안사항을 준수하여야 함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스신청절차 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자가 작성한 서비스신청서(서식 2)의 내용확인 후 업무시스템에 등록 - 지자체 업무담당자에게 승인요청 후 승인 완료된 대상자에 한하여 서비스 제공 - 서비스대상자 결원 시 대상자를 수시 추가하여 서비스 제공 ○ 대상자정보의 관리 및 범위 <ul style="list-style-type: none"> - 업무시스템 사용자(서비스관리자/상담원/기술요원/노인돌보미 등)는 서 						

구분	2010년	2011년
	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자정보의 범위는 서비스신청서·독거노인응급안전돌보미시스템에 등록된 정보를 의미하며, 서비스제공과 종결에 따라 등록·삭제되어야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 약서(서식 1)의 작성 및 시스템운영 보안사항을 준수하여야 함 - 대상자정보의 범위는 서비스신청 등 대상자와 관련된 모든 정보를 의미함
서비스의 종결·거부·장기부재자의 처리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인돌봄기본서비스대상자의 종결처리 : 노인돌봄기본서비스사업 지침과 동일 ○ 독거노인응급안전돌보미서비스대상자의 종결처리 <ul style="list-style-type: none"> - 사망, 전출, 동거, 서비스연계, 거부 등으로 인해 서비스 종결 시에는택내설치된 안전확인장비 수거 후 장비입고처리 및 대상자정보를 영구히 삭제 ○ 서비스의 거부처리 <ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄기본서비스사업 지침과 동일하게 처리 ○ 장기부재자의 종결처리 <ul style="list-style-type: none"> - 장기부재자의 부재기간설정은 1주일로 하되, 2개월을 초과하여 장기부재가 예상되거나 확인될 경우 지자체 담당자와 협의 하여 독거노인응급안전돌보미서비스 종결처리 여부 결정 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상자의 종결처리 <ul style="list-style-type: none"> - 사망, 전출, 동거, 서비스거부, 장기부재자 등으로 인해 서비스 종결 시에는택내시스템 수거 후 업무시스템에서 종결처리 - 종결처리 후 신규대상자 재선정 및 서비스 제공 ○ 서비스의 거부처리(노인돌봄기본서비스 운영지침과 동일하게 처리) <ul style="list-style-type: none"> - 서비스가 필요함에도 거부하는 경우, 3회 이상 설득을 실시하고, 반복적인 설득에도 불구하고 지속적으로 거부하는 경우에는 독거노인의 상태, 보호 필요성, 조치내용 등에 대해 반드시 시군구에 통보한 후 사업대상자에서 제외 및 관련 근거자료 보관 ○ 장기부재자의 종결처리 <ul style="list-style-type: none"> - 2개월을 초과하여 장기부재가 예상되거나 확인될 경우 지자체 담당자와 협의하여 서비스 종결처리 여부 결정
무선페이징 이용자 관련		<ul style="list-style-type: none"> ○ 무선페이징 대상자와 독거노인응급안전돌보미서비스 대상자가 중복되는 경우 대상자의 동의여부에 따라택내시스템을 설치하고 보유중인 무선페이징은 수거하여 이를 공문서와 함께 지역 소방서에 전달
안전확인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - 제공방식 : 비주기적으로 제공(독거노인응급안전돌보미시스템 활용) - 내 용 <ul style="list-style-type: none"> · 대상자의 안부 및 욕구파악/독거노인응급안전돌보미시스템의 점검 및 사용법 안내 · 응급상황발생 대상자의 사후관리(심 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - 제공방식 : 노인돌보미 1인당 독거노인응급안전돌보미서비스 대상자에 대해 직접확인(방문) 월 100회 이상, 간접확인(전화) 월 200회 이상 실시 - 그 외 응급상황 및 안전확인을 필요로 하는 독거노인을 대상으로 비주

구분	2010년	2011년												
	<p>리적안정 및 사회적지지방 형성 등) · 독거노인응급안전시스템 우수이용 사례등 적극 홍보 · 그 외, 노인돌봄기본서비스사업 운영지침과 동일</p> <p>○ 담당자별 업무내용</p> <table border="1"> <tr> <th>담당자</th> <th>업무내용</th> </tr> <tr> <td>서비스 관리자</td> <td>당일 안전확인대상자 추출 및 배분 상담내용 등록</td> </tr> <tr> <td>상담원</td> <td>안전확인업무 진행(전화 중심) 상담내용 작성 및 등록</td> </tr> </table>	담당자	업무내용	서비스 관리자	당일 안전확인대상자 추출 및 배분 상담내용 등록	상담원	안전확인업무 진행(전화 중심) 상담내용 작성 및 등록	<p>기적으로 안적확인을 실시</p> <p>- 내 용</p> <ul style="list-style-type: none"> · 대상자의 안부 및 욕구과약/독거노인응급안전돌보미시스템의 점검 및 사용법 안내, 독거노인응급안전시스템 이용사례 교육 · 실제 응급상황여부 확인 및 사후관리 진행(필요시 인근에 있는 노인돌보미에게 방문하여 확인 요청함) · 안전확인시 부재중 등으로 미확인 시 이웃(이장 등)을 활용한 안전확인 조치 <p>○ 담당자별 업무내용</p> <table border="1"> <tr> <th>담당자</th> <th>업무내용</th> </tr> <tr> <td>서비스 관리자</td> <td>노인돌보미별 담당 대상자 배정</td> </tr> <tr> <td>상담원</td> <td>안전확인업무 및 응급상황 대응업무 진행(전화 중심) 상담내용 작성 및 등록 전체 대상자에 대한 상시 모니터링 실시 서비스관리자 업무 지원</td> </tr> </table> <p>※ 업무내용은 지자체 및 위탁운영기관의 특성에 따라 사업계획서에 의해 수정 및 보완 가능</p>	담당자	업무내용	서비스 관리자	노인돌보미별 담당 대상자 배정	상담원	안전확인업무 및 응급상황 대응업무 진행(전화 중심) 상담내용 작성 및 등록 전체 대상자에 대한 상시 모니터링 실시 서비스관리자 업무 지원
담당자	업무내용													
서비스 관리자	당일 안전확인대상자 추출 및 배분 상담내용 등록													
상담원	안전확인업무 진행(전화 중심) 상담내용 작성 및 등록													
담당자	업무내용													
서비스 관리자	노인돌보미별 담당 대상자 배정													
상담원	안전확인업무 및 응급상황 대응업무 진행(전화 중심) 상담내용 작성 및 등록 전체 대상자에 대한 상시 모니터링 실시 서비스관리자 업무 지원													
서비스연계	<p>○ 주요내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄기본서비스 사업지침과 동일하게 제공 ※ 기초생활수급권자, 장애인, 차상위계층, 국가유공자 등 전기·유무선요금 감면대상자의 경우 감면 서비스연계 조치 	<p>○ 주요내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 통합대상자를 우선하여 제공 ※ 기초생활수급권자, 장애인, 차상위계층, 국가유공자 등 전기·유무선요금 감면대상자의 경우 감면 서비스연계 조치 - 기타 운영사항은 노인돌봄기본서비스 운영지침에 따라 제공 												
생활교육	<p>○ 주요내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄기본서비스 사업지침과 동일하게 제공 <p>○ 담당자별 업무내용</p>	<p>○ 주요내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 통합대상자를 우선하여 제공 - 기타 운영사항은 노인돌봄기본서비스 운영지침에 따라 제공 <p>○ 담당자별 업무내용</p>												

구분	2010년			2011년		
	담당자	업무내용	비 고	담당자	업무내용	비 고
	상담원	생활교육내용 선정. 생활교육 계획 수립	독거노인응급안전돌봄지역센터 상담원은 노인돌봄기본서비스대상자의 생활교육을 위한 계획 수립 후 서비스 관리자에게 전달/보고	상담원	서비스관리자 업무지원	· 지역센터 상담원은 서비스관리자 업무지원 요청 시 적극 협조 · 노인돌봄기본서비스 및 독거노인응급안전돌봄서비스 통합대상자를 중심으로 제공
						※ 업무내용은 지자체 및 위탁운영기관의 특성에 따라 사회계획서에 의해 수정 및 보완 가능
응급상황 및 택내시스템 모니터링.조치		<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요내용 - 응급상황 모니터링.조치 · 응급호출, 화재감지, 가스감지센서에 의해 응급상황이 감지되는 경우 모든 응급상황에 대하여 지역센터 상담원은 안전확인 및 응급상황여부 확인 · 응급상황발생시 당사자의 심리적 안정 및 사회적지지망형성을 위한 사후관리 진행 (예 : 인적·물적지원의 지원, 일정기간 정기적 안전확인(방문, 전화) 등) · 응급상황발생 후 대상자의 안전확인을 유선상 할 수 없는 경우 직접 방문 또는 해당지역 노인돌보미의 방문을 요청 - 택내시스템 모니터링.조치 · 기술요원은 센서 및 게이트웨이의 작동상태를 상시적으로 모니터링 · 센서 및 게이트웨이의 상태가 오류, 수리, 데이터미수신, 전원차단, 배터리 방전의 경우 전화/방문을 통해 즉시조치 · 장비고장시 신규장비 설치 후 고장난 장비는 관련업체에 즉시 수리요청 및 원인파악 후 독거노인응급안전시스템에 해당사항 등록 · 응급안전장비 설치, 점검, 교체등을 위해 방문시 장비활용을 향상을 위한 교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요내용 - 응급상황 모니터링.조치 · 모든 응급상황에 대하여 지역센터 안전확인 및 응급상황여부 확인 · 실제응급상황발생시 당사자의 심리적 안정 및 사회적지지망형성을 위한 사후관리 진행(예 : 인적·물적지원의 지원, 일정기간 정기적 안전확인) · 유선으로 실제 응급상황여부를 확인하기 어려운 경우 직접방문 또는 해당지역 노인돌보미의 방문을 요청 · 주말/야간 등 업무 외 시간에 발생한 실제 응급상황 외에 민원에 대처하기 위해 상담원들의 재택근무, 노인일자리사업의 공익/복지형 일자리 활용, 지역 자원봉사자 조직 등으로 응급상황 대응을 위해 노력해야 함 - 택내시스템 모니터링.조치 · 센서 및 게이트웨이의 작동상태 상시 모니터링 · 센서 및 게이트웨이에 이상이 발생(예민반응, 데이터미수신, 전원차단, 배터리 방전 등)했을 경우 전화/방문을 통해 신속히 조치 · 수리를 요하는 택내시스템은 관련업체에 신속히 수리를 요청하고 고장 원인등을 상세히 기록관리 · 대상자 가구 방문시 장비활용을 향상을 위한 교육 실시 			

구분	2010년	2011년												
	<ul style="list-style-type: none"> 장비의 입출고현황, 내역 및 재고 파악 담당자별 업무내용 <table border="1"> <thead> <tr> <th>담당자</th> <th>업무내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>상담원</td> <td>· 응급상황 모니터링 및 처리내용 입력 · 응급상황 대상자의 심리적안정 및 사회적지지망등·사후관리 진행</td> </tr> <tr> <td>노인돌보미</td> <td>· 상담원 요청시 대상자 안전여부 확인을 위한 대상자 방문 지원</td> </tr> </tbody> </table> 	담당자	업무내용	상담원	· 응급상황 모니터링 및 처리내용 입력 · 응급상황 대상자의 심리적안정 및 사회적지지망등·사후관리 진행	노인돌보미	· 상담원 요청시 대상자 안전여부 확인을 위한 대상자 방문 지원	<ul style="list-style-type: none"> 장비의 입출고현황, 내역 및 재고 파악 담당자별 업무내용 <table border="1"> <thead> <tr> <th>담당자</th> <th>업무내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>상담원</td> <td>· 전원차단 발생에 대한 재연결 안내 · 응급상황 모니터링 및 처리내용 입력 · 응급상황 대상자의 심리적안정 및 사회적지지망등·사후관리 진행</td> </tr> <tr> <td>노인돌보미</td> <td>· 상담원/기술요원 요청시 대상자 안전여부 및 맥내시스템 상태 확인을 위한 대상자 방문 지원</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 업무내용은 지자체 및 위탁운영기관의 특성에 따라 사회계획서에 의해 수정 및 보완 가능</p> 	담당자	업무내용	상담원	· 전원차단 발생에 대한 재연결 안내 · 응급상황 모니터링 및 처리내용 입력 · 응급상황 대상자의 심리적안정 및 사회적지지망등·사후관리 진행	노인돌보미	· 상담원/기술요원 요청시 대상자 안전여부 및 맥내시스템 상태 확인을 위한 대상자 방문 지원
담당자	업무내용													
상담원	· 응급상황 모니터링 및 처리내용 입력 · 응급상황 대상자의 심리적안정 및 사회적지지망등·사후관리 진행													
노인돌보미	· 상담원 요청시 대상자 안전여부 확인을 위한 대상자 방문 지원													
담당자	업무내용													
상담원	· 전원차단 발생에 대한 재연결 안내 · 응급상황 모니터링 및 처리내용 입력 · 응급상황 대상자의 심리적안정 및 사회적지지망등·사후관리 진행													
노인돌보미	· 상담원/기술요원 요청시 대상자 안전여부 및 맥내시스템 상태 확인을 위한 대상자 방문 지원													
서비스제공인력 자격조건	<ul style="list-style-type: none"> 국가공무원법 제33조 결격사유에 해당되지 아니한 자 	<ul style="list-style-type: none"> 국가공무원법 제33조 결격사유에 해당되지 아니한 자 ※ 상담원 및 기술요원은 「기간제법 시행령」 제33조제2항 제1호에 의거 “사용기간 제한의 예외”에 해당됨에 따라 2년 이상 기간제 근로자로 근무 가능 												
기술요원	<ul style="list-style-type: none"> 활동내용 <ul style="list-style-type: none"> 맥내장비 모니터링 전원차단, 배터리방전, 맥내장비입출고관리, 장비설치 및 철거 등 독거노인응급안전장비관리 전반 장비사용율 향상을 위한 교육계획 수립 및 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 활동내용 <ul style="list-style-type: none"> 맥내장비 모니터링 전원차단, 배터리방전, 맥내장비입출고관리, 장비설치 및 철거 등 맥내시스템관리 전반 장비사용율 향상을 위한 교육계획 수립 및 진행 												
기본사항	<ul style="list-style-type: none"> 교육대상 : 서비스관리자, 상담원, 기술요원 교육주관 : 보건복지가족부, 지자체 교육횟수 : 지침교육 1회, 전산교육·보수교육 각 1회 ※ 노인돌보미대상 교육은 지자체별로 1회 이상 진행 추가교육필요시 보건복지가족부 또는 중앙센터에 개별요청 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 교육대상 : 서비스관리자, 상담원, 기술요원, 노인돌보미 교육주관 : 보건복지부, 지자체 교육횟수 : 지침교육 1회, 전산교육 1회 이상 ※ 노인돌보미대상 전산교육은 필요시 본교육 이 후 지자체별로 추가하여 진행 추가교육 필요시 업무시스템 및 공문으로 보건복지부 또는 한국보건복지정보개발원(02-6360-6134)에 요청 가능 												

구분	2010년	2011년
교육내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기본교육 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상자 : 서비스관리자/상담원/기술요원 - 교육주관 : 보건복지가족부 - 교육횟수 : 1회(1분기 내) - 교육형태 : 집합교육 - 교육내용 : 통합운영관련 지침교육 ○ 전산교육·보수교육 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상자 : 서비스관리자/상담원/기술요원 - 교육주관 : 보건복지가족부 - 교육횟수 : 각 1회(1분기,3분기) - 교육형태 : 전산실습교육진행 (회당 20명 이내) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지침교육 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상자 : 서비스관리자·상담원·기술요원 - 교육주관 : 보건복지부 - 교육횟수 : 1회(1분기 내) - 교육형태 : 집합교육 - 교육내용 : 통합운영관련 지침교육 ○ 전산교육 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상자 : 서비스관리자·상담원·기술요원·노인돌보미 - 교육주관 : 보건복지부 - 교육횟수 : 지역별 각 1회 - 교육형태 : 전산실습교육 진행
사업수행기관 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업수행기관은 매년 1월 중 당해년도 사업계획을 수립하여 보건복지가족부에 보고 ○ 지방자치단체(시도, 시군구)는 전달체계의 효율성 향상을 위해 노인돌봄기본서비스 및 독거노인응급안전돌보미서비스의 예산인력을 통합조정 지원·장려 ○ 지방자치단체(시군구)는 통합운영을 위한 전담부서를 노인복지관련부서로 지정 하고 전담인력을 배치 ○ 통합운영효과 향상을 위한 창의적인 사업운영방식 권장. 단, 운영방식 변경시 변경내용을 보건복지가족부에 보고 후 진행 ○ 사업운영을 위한 예산 및 인력은 다른 사업의 운영을 위해 활용할 수 없음 ○ 실적보고 <ul style="list-style-type: none"> - 업무실적은 분기 익월 15일에 전산으로 자동보고(이 후 수정불가) - 응급상황발생 및 처리내용은 매월 2일에 전산으로 자동보고(이 후 수정불가) - 실적과 관련된 모든 사항은 독거노인응급안전돌보미시스템에 등록된 정보로만 집계 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업수행기관은 매년 1월 중 당해년도 사업계획을 수립하여 지자체에 보고 ○ 실적보고 <ul style="list-style-type: none"> - 응급상황발생, 처리내용은 매월 2일 전산 보고 - 실적과 관련된 모든 사항은 독거노인응급안전돌보미시스템에 등록된 정보로만 집계 ○ 지방자치단체(시군구)는 통합운영의 효율성을 위해 통합운영과 관련한 사항을 노인돌봄기본서비스 운영부서로 지정하여 운영 ○ 화재 및 응급상황 등에 대한 원활한 조치를 위해 관련 소방서 및 유관기관과 협력 체제를 구축하여 효율적으로 운영 ○ 사업운영을 위한 예산 및 인력은 다른 사업의 운영에 전용 및 투입 불가

구분	2010년	2011년
예산의 편성 및 집행	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비 : 6천만원/지자체 ○ 운영비 : (지자체별 대상자 수 × 5천원) × 12월 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비 <ul style="list-style-type: none"> - 인건비는 상담원과 기술요원의 급여로 집행 - 급여수준은 노인돌봄기본서비스의 서비스관리자 급여지급규정에 준하여 책정할 것을 권장 - 인건비 불용액은 지자체장의 승인 후 운영비로 집행 가능 - 퇴직적립금은 별도계좌로 적립하고, 사업수행기관 별도 예산으로 지급된 경우 운영비 또는 '11년 퇴직적립금으로 집행 가능 - 전입금 등 추가 지원되는 인건비에 대한 사용자 부담(보험료 등)은 보조금에서 집행 불가 ○ 운영비 <ul style="list-style-type: none"> - 통신비지원, 유상유지보수비를 우선 책정 - 필요시 서비스관리자 및 노인돌봄미 활동비 지원 가능 - 손망실, 파손에 따른택내시스템의 추가구입 가능. 단, 대상자 수확대를 위한 구입은 불가(별도 사업비 확보 후 추진) - 기타 교육, 소모품구입, 간담회등 운영비로 소요되는 비용은 연간 집행계획을 수립하여 균형 있게 지출 - 연간 예산서 및 사업계획서는 지자체 승인을 득하여야 함 - 예산의 용도변경 및 사업계획 변경시 지자체 사전승인 후 집행
행정사항		○ 신규 추가
서식	○ [서약서]	○ 서식 변경
	○ [독거노인응급안전돌봄서비스 이용신청서]	○ 서식 변경
		○ [무선페이징 반납 동의서]

■ 노인돌봄종합서비스

구분	2009년	2010년								
신청자격	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강상태 기준 : 노인장기요양 등급의 A, B - 그 외 시군구청장 인정자 : 장애 1~3급 및 중증질환자, 기타 보호가 필요하다고 인정한 대상자 (시군구청장 인정자는 차상위계층 이하만 해당) ※ 기타 대상자는 전체 대상자의 10%를 초과 할 수 없으며, 대상자 선정시 반드시 사유서를 작성·보관해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강상태 기준 : 노인장기요양 등급의 A, B - 그 외 시군구청장 인정자 : 장애 1~3급 및 중증질환자 (시군구청장 인정자는 차상위계층 이하만 해당) ※ 2011년 1월 신규대상자 선정 시 부터 적용 								
우선순위	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소득이 전국 평균소득의 100% 이하인 가구 중 - 독거노인·노인부부, 중증장애인 노인 또는 이에 준하는 경우(1순위) - 가구원이 근로 또는 구직활동, 다른 부양의무 이행, 질병·장애 등의 이유로 돌봄이 어려운 경우(2순위) - 기타 시장·군수·구청장이 보호가 필요하다고 인정한 경우(3순위) ○ 소득이 전국 평균소득의 100% 초과 ~ 150% 이하인 가구 중 - 독거노인·노인부부, 중증장애인 노인 또는 이에 준하는 경우(4순위) - 가구원이 근로 또는 구직활동, 다른 부양의무 이행, 질병·장애 등의 이유로 돌봄이 어려운 경우(5순위) - 기타 시장·군수·구청장이 보호가 필요하다고 인정한 경우(6순위) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상자 선정 시 건강상태, 소득수준, 주거형태 순으로 우선 순위 부여 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td rowspan="3">등급 외 A</td> <td>기초생활수급자(1순위)</td> </tr> <tr> <td>차상위(2순위)</td> </tr> <tr> <td>차상위 초과(3순위)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">등급 외 B</td> <td>기초생활수급자(4순위)</td> </tr> <tr> <td>차상위(5순위)</td> </tr> <tr> <td>차상위 초과(6순위)</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ※ 노인장기요양등급과 소득수준이 동일한 경우 '독거노인' 우선 선정 	등급 외 A	기초생활수급자(1순위)	차상위(2순위)	차상위 초과(3순위)	등급 외 B	기초생활수급자(4순위)	차상위(5순위)	차상위 초과(6순위)
등급 외 A	기초생활수급자(1순위)									
	차상위(2순위)									
	차상위 초과(3순위)									
등급 외 B	기초생활수급자(4순위)									
	차상위(5순위)									
	차상위 초과(6순위)									
대상자 결정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상자 결정은 해당 시·군·구 배정 예산 범위 내에서 선정 ※ 시군구별 사업량 목표 및 예산계획을 초과하지 않도록 신규 대상자 선정 및 바우처 생성 과정에 위험 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상자 결정은 해당 시·군·구 배정 예산 범위 내에서 선정 ※ 시군구별 목표사업량이 초과되지 않도록 바우처통합정보시스템(한국사회서비스관리원)을 통해 바우처 생성 자체를 통제 								

구분	2009년	2010년
	경고 시스템 도입 예정('10.4월)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상자 적격에 대한 주기적인 재판정의 필요성을 각 시군구가 판단하여 소득증명자료 및 장기요양등급 판정자료의 유효기간에 제한을 둘 수 있음
자격변동 (전출입)		<ul style="list-style-type: none"> ○ 행복e음에서 사회서비스관리원으로 전송하지 않은 신청정보(바우처 생성 전)는 대상자 전출시 별도의 처리 없이 자동 부적합 완료 처리 - 서비스 제공을 원하는 대상자는 전입지에서 서비스 재신청('11년 1월부터 적용)
결제방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 예외적 결제방법 - 소급결제: 전용단말기 또는 휴대폰 분실, 휴대폰 동글이(카드리더기) 분실, 신규도우미가 결제단말기 신청 후, 미 수령한 경우에 한하여 결제단말기 수령 후 기제공한 서비스에 대하여 소급 결제 인정 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 예외적 결제방법 - 소급결제: 바우처 카드 및 결제단말기(전용, 동글이 등) 분실 고장, 신규 제공인력의 도우미카드 또는 결제단말기 신청 후 미 수령한 경우 등 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한하여 소급결제를 인정 ※ 소급결제 시 바우처 생성제한 적용(CAP)으로 인한 익월 바우처 미생성 등이 발생하지 않도록 유의
바우처 카드의 부정사용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이용자가 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매하는 등 부정사용이 확인되는 경우, 지원대상자 자격 취소 및 부당이득 환수 조치 - 노인돌보미나 제공기관 종사자가 이용자의 바우처 카드를 보관하면서 사용하는 것도 부정사용으로 간주 ○ 노인돌보미와 이용자 또는 제공기관과 이용자의 담합에 의한 부정사용일 경우 각각 노인돌보미와 지원대상자 자격 취소, 제공기관 지정철회 및 부당이득 환수 조치 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 바우처 부정사용 유형 - 서비스를 제공하지 아니하고 서비스 제공 비용을 청구하는 행위 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위 - 이용자가 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매하는 등 부당하게 바우처를 사용하는 행위 - 이용자와 제공인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 행위 - 제공인력(기관)이 이용자의 바우

구분	2009년	2010년
	<p>※ 부정사용이 확인되어 자격이 취소된 이용자, 노인돌봄비 및 제공기관은 2년간 자격 부여 및 제공기관 지정 금지</p> <p>○ 시군구는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 해지사유를 ‘자격정지’로 하여 관리원으로 이용자 자격상실 관련 내용을 전송하고, 부당이득을 환수하여 환수금을 관리원 별도계좌에 입금</p>	<p>처 카드를 보관하고 바우처를 사용하는 행위</p> <p>- 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 행위</p> <p>○ 부정사용 적발 시 처분</p> <p>- 해당 지자체는 바우처 부정사용이 적발된 경우, 부정사용액에 대해 환수하고 부정사용자(또는 기관)에 대해 주의, 경고, 사업 참여 제한(최장 2년), 지정취소 등 조치를 한 후, 복지부 및 관리원으로 통보</p> <p>※ 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 부정사용자를 중지전송 처리하고, 부당이득 환수금은 관리원 별도계좌에 입금</p> <p>※ 당해연도 사업분 환수에 한해 관리원에 징수 의뢰 가능</p> <p>- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀로 발생한 것일 때에는 제공기관이 부정사용액의 환수책임을 져야함</p>
<p>전자바우처 부정사용 신고센터 (전자바우처 클린센터)</p>	<p>○ 한국사회서비스관리원 「전자바우처 부정사용 신고센터」 설치, 바우처 부정사용 신고접수 및 처리 등 운영</p> <p>○ 신고방법 : 전자바우처 클린센터 (www.vclean.or.kr), 신고상담전화(02-6006-5002)</p> <p>○ 신고대상유형</p> <p>- 서비스의 제공없이 바우처를 결제하는 경우</p> <p>- 사용자가 타인에게 바우처를 양도 또는 매매하는 등 부당하게 바우처를 사용하는 경우</p> <p>- 사업자 또는 종사자가 사용자간</p>	<p>○ 이용자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용이 사실로 확인되는 경우 포상금 지급</p> <p>○ 바우처 부정사용에 대한 전자바우처 클린센터 홈페이지(www.vclean.or.kr) 및 신고상담전화(02-6006-5002) 운영(사회서비스관리원)</p> <p>○ 부정사용 신고 처리절차</p> <p>- 신고서 제출(클린센터 홈페이지 및 전화) → 신고접수·예비조사(관리원) → 사실확인(현장점검</p>

구분	2009년	2010년
	<ul style="list-style-type: none"> 의 답합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 경우 - 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 경우 등 ○ 포상금 지급 기준 및 지급방법 등 - 포상금은 산정대상금액(바우처 부정사용 금액)을 기준으로 관리원에서 결정 	<ul style="list-style-type: none"> 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체) → 포상금 지급(관리원) ○ 관리원은 제공인력(기관) 및 이용자를 대상으로 부정사용 방지 등을 위한 모니터링을 실시할 수 있음
서비스 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공계획에 따라 서비스가 제공되고 있는지의 여부 확인 - 서비스가 목표에 맞게 제공되고 있는지 평가 - 새로운 욕구가 발생하고 있는지 확인 ○ 모니터링 방법: 방문 또는 전화 ○ 모니터링 종류 ○ 모니터링 과정 ○ 이용자 의견조사 ○ 서비스 종합계획 작성 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공계획에 따라 서비스가 제공되고 있는지의 여부 확인 - 서비스가 목표에 맞게 제공되고 있는지 평가 ○ 모니터링 방법: 방문 또는 전화 <ul style="list-style-type: none"> - 모니터링은 사회서비스관리원 홈페이지에 공고된 해당 실시 기간에 따라 분기별 1회 실시하고, 그 결과를 온라인 모니터링 시스템에 입력 ※ 시스템 입력 및 활용 방법은 온라인 모니터링 시스템 매뉴얼 참조 ○ 모니터링 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 공통사항(서비스 또는 제공기관에 대한 인지경로) - 만족도(서비스 및 서비스 제공자에 대해 만족도) - 서비스 적정성(서비스 제공 일정 준수 정도와 효과성) - 기타 사항
서비스제공기관 사업비 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제공기관은 서비스 단가의 75% 이상을 노인돌보미 인건비로 사용 - 관리 운영비는 서비스 단가의 25% 이내에서 관리 ○ 서비스 제공기관은 바우처 매출 및 추가매출을 통하여 도우미 임금, 카드 단말기 구입 및 유지비용, 기자재 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문서비스 제공기관은 서비스 단가의 75% 이상을 노인돌보미 임금으로 사용 - 관리 운영비는 서비스 단가의 25% 이내에서 관리 ○ 주간보호서비스 제공기관의 서비스 제공인력 임금은 당해시설의

구분	2009년	2010년
	<p>비용, 관리 비용 및 기타 운영에 소요되는 모든 경비를 충당하며 바우처 사업을 위한 관리운영 등의 별도 지원은 없음</p>	<p>임금기준을 따름 ※ 서비스 제공인력에 대한 치우는 근로기준법 등 관련 규정을 준수하여야 함</p> <p>○ 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 관리운영 등의 별도 지원은 없음</p>
<p>서비스제공인력 자격</p>	<p>○ 노인요양보호사 2급 이상 자격 소지자 ○ 다음과 같은 경우에 해당될 때는 노인돌보미가 될 수 없음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄종합서비스를 받는 노인 - 사회복지사업법에 의한 사회복지시설(개인운영신고시설 포함)의 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자) - 노인돌봄종합서비스 제공기관 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자) <p>※ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노동부 지원 사회적일자리사업, 희망근로 등 기타 이에 준하는 정부·지방자치단체에서 실시하는 사회적 일자리 참여자 중 일 8시간 이상 상시근로자 <p>※ 동 사업의 노인돌보미로서 서비스</p>	<p>○ 노인요양보호사 자격증 소지자 ○ 다음과 같은 경우에 해당될 때는 노인돌보미가 될 수 없음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄종합서비스를 받는 노인 <p>※ 동 사업의 노인돌보미로서 서비스 대상 노인의 배우자, 직계존비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자인 경우 자신의 가족인 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없으며, 위반시 환수조치</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지사업법에 의한 사회복지시설(개인운영신고시설 포함)의 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자) - 노인돌봄종합서비스 제공기관 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자) - 노동부 지원 사회적일자리사업, 희망근로 등 기타 이에 준하는 정부·지방자치단체에서 실시하는 사회적 일자리 참여자 중 주 30시간 이상 전일제 근무자 <p>※ 일모아시스템(www.ilmoa.go.kr)을 통한 고용노동부의 중복참여 조사(분기별) 결과, 전일제 일자리</p>

구분	2009년	2010년
	대상 노인의 배우자, 직계존비속, 형제·자매, 동거자인 경우 자신의 가족인 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없음	(주30시간 이상) 사업참여자가 동 사업에도 참여하거나 또는 동 사업에 주 30시간 이상 참여하면서 타 일자리 사업에도 참여한 것으로 적발될 경우 주 30시간 이상 미만 참여 사업에 대한 참여 중지 및 환수 조치 실시
서비스 제공인력 모집	<ul style="list-style-type: none"> ○ 각 시군구는 관내 서비스 수요 및 공급에 대한 추계를 토대로 서비스 공급기관 별로 양질의 서비스 제공인력을 조기에 확보하도록 조치 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 각 시군구는 관내 서비스 수요 및 공급에 대한 추계를 토대로 서비스 공급기관 별로 양질의 서비스 제공인력을 조기에 확보하도록 조치 ※ 신규 종사자 채용 시, 저소득층, 장기실업자, 여성가장, 고령자 등 취약계층 우선 채용 권고
노인돌보미 채용계약	<ul style="list-style-type: none"> ○ 요양보호사자격증 및 건강진단서를 첨부하여 제공기관과 채용계약 체결 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 요양보호사자격증 및 건강진단서를 첨부하여 제공기관과 채용계약 체결 ○ 노인돌보미 개인정보제공동의서장구 및 서비스제공기관 보관[서식2-12] ※ 정부재정지원 일자리 현황관리를 위해 노동부 일모아 시스템에 일자리 참여정보 제공
노인돌보미 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보수교육에 관한 사항은 노인보건복지사업안내 요양보호사 보수교육에 관한 사항을 준수(2년마다 1회 8시간 보수교육 이수) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 교육시간 : 상·하반기 각 2시간씩 연 4시간 실시 ○ 교육내용 : 바우처 결제 단말기 사용법 및 인권보호와 노인학대 예방
서식	<ul style="list-style-type: none"> ○ [바우처 카드 발급 신청 및 개인신용정보의 조회·제공·이용 동의서] 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서식 변경
	<ul style="list-style-type: none"> ○ [모니터링 기록표] 	<ul style="list-style-type: none"> ○ [개인정보제공동의서]

제 2 장

노인돌봄기본서비스

- I. 사업개요
- II. 서비스대상자 선정
- III. 서비스제공
- IV. 서비스제공인력
- V. 서비스제공인력 교육
- VI. 사업수행기관 선정 및 운영

I. 사업개요

1. 목적

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

2. 서비스 대상

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

3. 사업기간 : '11년 1월~12월

4. 예산 및 인원

- 예산(국비) : 360억원 (국고보조율 서울 50%, 지방 70%)
- 서비스 대상 : 14만명
- 서비스 제공 인력 : 5,735명(돌보미 5,485명, 서비스관리자 250명)

5. 사업추진 기본방향

- 시·군·구 단위로 독거노인에 대해 효율적으로 보건·복지서비스를 제공하기 위한 사전계획 수립
 - 독거노인 수 및 서비스제공 기관 현황 파악, 노인돌보미 활용계획 등
- 독거노인 지원을 위한 보건·복지서비스 연계체계 구축
 - 적합한 사업수행기관 선정 및 민간을 포함한 노인관련 보건복지서비스 제공 기관간 유기적 협조체계 마련
- 구축된 연계체계 내에서 독거노인의 욕구에 따라 서비스 중복이나 누락 없이 효율적으로 서비스 제공

6. 사업 추진체계

추진주체		기능
보건복지가족부	노인정책과	<ul style="list-style-type: none"> • 노인돌봄서비스사업 기본계획 수립, 지침 작성, 국고보조, 홍보 등 사업 총괄 • 노인돌봄서비스사업 평가 및 지도·감독
한국노인종합복지관협회		<ul style="list-style-type: none"> • 노인돌봄서비스 교육 지원 등
시·도	노인복지과	<ul style="list-style-type: none"> • 예산지원 • 시·군·구별 사업량 및 예산 배정 • 교육기관 지정 및 지도점검 • 시군구 사업 평가 및 관리 감독
시·군·구	노인복지과	<ul style="list-style-type: none"> • 노인돌봄서비스사업 세부 사업계획 수립 및 시행 • 예산지원 및 서비스 제공기관 지정 • <u>시군구내 전체 독거노인 명단을 서비스관리자에게 제공</u> • 서비스 대상자 승인 • 사업수행기관 지도 감독
서비스 제공기관	기관 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공인력 모집, 교육 및 복무관리 • 노인돌보미 파견 • 서비스 제공 및 모니터링 • 노인돌봄기본서비스시스템 관리 • 사업홍보를 통한 적극적 복지서비스 발굴

7. 업무흐름도

절차	내 용
현황조사	<ul style="list-style-type: none"> 지역내 독거노인 현황조사 (시군구, 읍면동에서 명단제공)
대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> 사업대상자 선정
서비스 신청	<ul style="list-style-type: none"> 서비스신청서 작성·제출(선정된 사업대상자)
대상자 승인 요청	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 정보 등록(노인돌봄기본서비스시스템) 후 시군구에 승인 요청
승인 처리	<ul style="list-style-type: none"> 시군구담당자 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 승인 처리
서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 승인 완료 후 서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 담당 노인돌보미 배정

8. 사업 내용



▶ 독거노인 현황조사를 통해 파악한 독거노인 욕구를 기반으로 개인별 서비스 계획을 수립하여 맞춤형 복지 서비스 제공

❑ 독거노인 현황조사

- 독거노인 지원카드 작성 : 대상자별 인적사항, 생활실태, 제공받는 서비스 내용, 추가 복지욕구 등 기록

❑ 변동사항에 대한 주기적 업데이트 실시

◆ 안전확인

- 주기적 방문, 안부전화 및 무선페이징 등을 통한 안전확인 실시 및 확인 기구 점검 및 사용법 안내
- 주거 및 생활상태 점검을 통한 위험요소 제거 등 생활환경 정비
- 위급상황 대응 및 도움 요청을 위한 연락체계 구축

◆ 서비스 연계 및 조정

- 독거노인의 보건복지욕구에 따른 필요한 서비스 연계 및 조정, 제공된 서비스에 대한 사후점검 등 실시
- 공공기관에서 제공하는 각종 노인복지서비스 뿐 아니라 지역내 민간기관의 복지서비스 자원을 최대한 발굴하여 연계
- 유사서비스의 중복 등 불필요한 서비스의 중복이 발생하지 않도록 조정

◆ 생활교육

- 독거노인을 대상으로 보건·복지·교육·문화 등에 관한 다양한 프로그램 교육 및 정보 제공 등 실시

◆ 지역 내 복지서비스 현황조사 및 발굴

- 지역 내 노인관련 보건복지서비스 제공기관의 서비스 제공 내용 조사 및 민간협력을 통한 신규 복지자원 발굴

Ⅱ. 서비스대상자 선정

1. 선정기준

- ▶ 주민등록상 동거자 유무에 상관없이 실제 혼자 살고 있는 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 보건복지 서비스 지원이 필요한 경우
- ▶ 안전확인이 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 복지도우미
 - 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스일자리사업의 가사간병 서비스 등 이에 준하는 재가서비스

2. 선정절차

◆ 독거노인 현황조사

- 시·군·구 공무원은 주민등록정보, 읍면동에서 확보된 자료(통장·반장에 대한 협조요청) 및 행복e음(사회복지통합관리전산망)상의 1인 노인가구(독거노인)의 명단을 전자파일의 형식으로 서비스관리자에게 제공(1월)
 - ※ 단, 사업대상자 총원 등의 필요에 의해 서비스 관리자의 요청이 있는 경우에는 수시로 제공
- 행복e음(사회복지통합관리전산망)상의 1인 노인가구가 우선 조사대상이 될 수 있도록 별도 표시하여 제공
- 읍·면·동 공무원은 주민등록 상 동거자가 있으나 실제 혼자 생활하는 노인을 적극 발굴
- 서비스관리자는 조사대상 노인가구를 노인돌보미에게 배정
- 노인돌보미가 직접 가구를 방문하여 지원카드 작성<서식 1-1>
 - ※ 독거노인 거주 여부 및 안전 확인 등에 있어서 필요한 경우 시군구, 경찰서 등 공공기관을 비롯하여 노인보호전문기관 등에 협조 요청
 - ※ 현황조사는 가능한 1개월 이내에 완료하도록 노력하며, 현황조사 기간(1개월) 동안은 예외적으로 생활교육 미실시 허용
- 전입자를 비롯한 상반기 미조사 독거노인에 대한 현황조사 실시(7월)
 - ※ 단, 사업대상자 총원 등이 필요한 경우에는 수시로 조사 및 업데이트 실시

◆ 사업대상자 선정 및 배정

- 독거노인 현황조사에 따른 독거노인 정보를 토대로 사업대상자 선정
 - 사업대상자는 안전확인/생활교육/서비스연계 등으로 구분하지 않고 독거노인을 판정기준에 따라 점수화한 후 점수순으로 전체 사업대상자 수만큼 선정하되, 안전확인 대상자는 반드시 포함(판정기준 활용)
 - ※ 노인돌보미에게 사업대상자를 배정하며, 사업대상자 수는 노인돌보미(서비스관리자 포함) 평균 25명 이상으로 하되, 돌보미 이동거리, 독거노인 주거 및 건강상태 등을 고려하여 돌보미별 배정 독거노인 수는 탄력적으로 조정 가능
 - 전체 사업대상자의 20% 수만큼을 예비대상자로 선정
- 선정된 사업대상자로부터 서비스제공신청서<서식 1-2>를 제출받음

- 서비스관리자는 사업 대상자에 한하여 지원카드 내용을 노인돌봄기본서비스시스템에 입력한 후 시·군·구에 대상자 승인을 요청하며, 승인처리된 대상자에 대하여 서비스 제공
 - ※ 시군구(읍면동)에서 선정된 대상자의 주민등록번호 정보 제공 협조
 - ※ 노인돌봄기본서비스시스템 업무매뉴얼 참고
- 서비스 관리자가 노인돌보미에게 담당 사업대상자 배정
 - 사망, 전출, 동거, 서비스 연계 등으로 인해 독거노인의 판정기준에 따른 점수가 낮아진 경우 등에는 예비대상자 순위에 따라 사업대상자 교체
- 사업대상자로 판정되어 보호가 필요함에도 불구하고 독거노인이 서비스를 거부하는 경우에는 3회 이상 설득을 실시하고, 반복적인 설득에도 불구하고 지속적으로 거부하는 경우에는 독거노인의 상태, 보호 필요성, 조치내용 등에 대해 반드시 시군구에 통보한 후 사업대상자에서 제외, 이에 관한 근거자료는 비치 보관하여야 함
 - 해당 사항을 통보받은 시군구는 이를 시도에 보고하고, 시군구는 당해 독거노인에 대하여 별도의 보호방안을 강구하여 조치
 - ※ (예시) 독거노인 안전확인 기구 보급, 상수도 검침 시스템 활용, 이웃을 활용한 보호망 구축 등
 - ※ 지자체 별도 예산으로 노인돌보미에 대한 특별수당이나 시간외 수당 등을 지급하여 지속적인 방문 및 설득이나 특별관리 대상으로 보호서비스 제공 가능
- 독거노인 현황조사시 부재중 등으로 3회이상 방문하지 못했을 경우, 일정 시간(1개월)이 지난 후 추가 조사 실시 또는 이웃을 활용한 보호망 구축 조치
- 사업대상자로 선정되지 않은 독거노인 중에서 자살 징후와 같은 긴급한 보호가 필요한 독거노인이 추가로 발생하는 경우, 노인돌보미는 이를 서비스 관리자에게 보고하여 적절한 서비스 지원 유도

- 서비스관리자는 시군구에 보고하고 보호방안을 마련하기 위해 협조 요청

<사업대상자 선정 예시>

○ □□시 ○○구 노인돌보미 25명, 서비스관리자 1명 => 사업대상자 572명(=26×22) 이상 선정

① 읍면동(시군구)으로부터 받은 현황조사가 필요한 노인가구와 현재 사업대상자에 대해서 독거노인 지원카드 조사 및 업데이트 실시

② 독거노인 지원카드 항목을 판정기준에 따라 점수화한 후, 1차, 2차 판정 모두에서 '우선대상자' 대상으로 판정된 경우(A)를 사업대상자로 선정

i) (A)가 572명 초과인 경우 : (A)중에서 합산점수가 낮은 순으로 '사업대상자'로 선정 → ④

ii) (A)가 572명 이하인 경우 : (A) 전체를 '사업대상자'로 선정 → ③

③ 1, 2차 판정 모두에서 '우선대상자'로 선정되지 않은 '일반대상자'를 대상으로 2차 판정을 거쳐 합산점수가 낮은 순으로 '사업대상자'를 추가 선정하되, 그 수는 572명에서 (A)를 제외한 수 이상으로 함

④ ②, ③에서 사업대상자가 선정된 다음, 그 다음 점수가 낮은 순으로 전체 사업대상자 수(572명 이상)의 20%인 114명 이상을 '예비대상자'로 선정

판정기준

- 지역내 전체 독거노인을 선정기준에 따라 점수화한 후 점수순으로 정렬하여 사업규모만큼 선별
 - 그러나 반드시 안전확인 서비스를 제공하여야 하는 대상자 누락 및 타 서비스와의 중복 제공 방지를 위해 1,2차 선정과정을 거쳐 선정
 - ※ 자활근로에 의한 간병서비스, 노인돌봄종합서비스, 노인장기요양보험, 국가보훈처 복지도우미, 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스일자리사업의 가사간병서비스 등 이에 준하는 재가서비스 이용자는 서비스대상자에서 제외

I. 1차 선정 : 반드시 안전확인이 필요한 '우선대상자' 선별

☑ 1차 선정에서 고려해야 할 항목

- 주택위치, 지난주 결식횟수, 도움필요 일상 동작수, 사회관계(가족, 친구, 이웃) : 6항목
- "주택위치"는 안전확인의 필요성을 파악하기 위한 항목으로, 물리적 거리와 심리사회적 거리를 동시에 고려하여 선정
 - 물리적으로 떨어져 있고, 이웃과 교류도 없음: 동떨어진 곳(0)
 - 물리적으로 떨어져 있으나, 이웃과 교류가 있음: 동떨어진 곳(0)
 - 물리적으로 인접해 있고, 이웃과 교류가 없음: 동떨어진 곳(0)
 - 물리적으로 인접해 있고, 이웃과 교류가 있음: 인접한 곳(1)

☑ 선정기준

- 주택위치가 동떨어진 곳 즉, '0'이면서, 다음 두 가지 중 하나에 해당되는 경우는 반드시 '우선대상자'로 1차 선정함
 - ① 나머지 5가지 항목 중 3가지 이상이 '0'인 경우이거나,
 - 주택위치 : 0=이웃과 동떨어진 집, 1=이웃과 인접한 곳
 - 지난주 결식횟수 : 0=5회 이상 결식, 1=3~4회 결식, 2=1~2회결식, 3=결식없음
 - 도움필요 일상 동작수 : 0=5개이상필요, 1=3~4개 필요, 2=1~2개 필요, 3=필요없음
 - 사회관계(가족, 친구, 이웃) : 0=안함, 1=가끔, 2=자주
 - ② 사회관계 3개 항목 중 2개 이상이 '0'인 경우
 - 주택위치가 동떨어진 곳 즉, '0'이면서, 사회관계 3개 항목 중에서 1개가 '0'이거나 '0'이 하나도 없는 경우는, 1차 선정에서 '일반대상자'로 판정한 후, 2차 선정의 결과에 따라 '사업대상자'로 선정함
 - 주택위치가 인접한 곳 즉, '1'인 경우에는 다음과 같이 선정함

- ㉠ 주택위치가 '1'이면서, 이웃관계가 '0'인 경우
 - 두 항목 중 한 항목이 잘못 조사된 경우로 다시 확인해야 함
 - 재조사 및 확인과정에서 주택위치가 '0'으로 조사된 경우에는 위의 주택위치가 '0'인 경우의 판정기준에 따라 '우선대상자' 여부 판정
- ㉡ 주택위치가 '1'이면서, 이웃관계가 '0'이 아닌 경우
 - 1차 판정에서는 일단 '일반대상자'로 판정한 후, 2차 판정의 결과에 따라 '사업대상자'로 판정함
- 위의 기준에 따른 판정이 완료되면, 조사가 불가능한 노인을 제외하고, 시군구내 모든 독거노인은 '우선대상자' 아니면 '일반대상자'들 중 하나로 1차 판정이 됨

II. 2차 판정 : 정기적 서비스 이용여부를 근거로 한 판정


▣ 2차 판정에서 고려해야 할 서비스 항목

- 노인복지법의 방문요양서비스(구.가정봉사원과견사업), 노노케어, 방문보건사업(방문간호 포함) 등

▣ 판정기준

- 1차 판정에서 '우선대상자'로 판정된 경우
 - ① 위 서비스를 하나도 이용하지 않는 즉, 서비스 이용 조사항목이 모두 '0'인 경우 2차 판정에서도 '우선대상자'로 판정
 - ② 서비스 이용에 '1'이 하나 이상인 경우는 2차 판정에서 '일반대상자'로 판정한 후 합산점수에 따라 '사업대상자' 여부 결정
 - ※ 서비스가 정기적으로 제공되지 않아 별도의 안전확인이 필요하다고 인정되는 경우에는 '우선대상자'로 판정
- 1차 판정에서 '일반대상자' 대상으로 판정된 경우
 - ① 위 서비스를 하나도 이용하지 않는 즉, 서비스 이용 조사항목이 모두 '0'인 경우 2차 판정에서 '일반대상자'로 판정한 후 합산점수에 따라 '사업대상자' 여부 결정
 - ② 서비스 이용에 '1'이 하나 이상인 경우는 2차 판정에서 사업대상에서 제외시킴
 - ※ 건강상태가 위중한 경우 등 추가적인 서비스 제공이 필요한 것으로 판단되는 경우에는 '일반대상자'로 판정하여 합산점수에 따라 '사업대상자' 여부 결정

Ⅲ. 서비스제공

 ▶ 사업대상자 종류는 별도로 구분하지 않고 독거노인의 욕구에 따라 개인별 서비스 계획을 수립하여 맞춤형 복지 서비스 제공

1) 서비스 제공계획 수립

- 서비스 관리자는 독거노인의 현황 조사 정보를 토대로 독거노인 개인별 욕구에 따라 서비스 제공계획 수립
- 노인의 소득, 건강, 주거 및 사회적 접촉 등에 따라 정기적인 안전확인, 필요 서비스 연계, 생활교육 등 개인별 서비스 제공계획 수립<서식 1-6~7>

【노인돌보미의 1주간 활동(예시)】

활동	내용	횟수	소요시간	총소요시간
직접 방문	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정기적인 안전확인 ○ 서비스 욕구 파악 ○ 서비스 연계 점검 및 조정 	20회	1회당 1시간	20시간
기관 방문	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 연계 및 조정 ○ 생활교육 준비 	2회	1회당 1시간	2시간
생활 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 생활교육 준비 및 실시 	2회	1회당 1시간	2시간
간접 확인 (전화 등)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 연계 및 조정 사항 사후점검 ○ 정기적인 안전 확인 	10회	1회당 5~6분	1시간

※ 지역실정에 따라 횟수 및 소요시간 조정 가능

2 서비스제공

■ 안전확인 서비스

- 건강 및 주거상황 등을 고려하여 직접 방문 및 간접 안전확인(전화 등) 횟수 결정
 - 독거노인 1인에 대해 직접확인(방문) 주1회 이상, 간접확인(전화) 주2회 이상 실시
 - 단, 독거노인 응급안전 돌보미 구축지역의 경우 상황에 따라 안전확인 횟수 조정가능
- ※ 독거노인 응급안전 돌보미 통합운영지침 참고

■ 생활교육

- 생활교육이 필요한 독거노인 수, 지역 특성을 고려하여 독거노인 생활교육 계획 수립<서식 1-8>
 - 교육주기 : 월 2회 이상, 1회당 1시간
 - 교육장소 : 교육과 관련한 제반 사항을 고려하여 주민자치센터, 복지관, 경로당, 기타 공공장소 등 독거노인이 접근하기 쉬운 장소에서 실시 가능
 - 교육인원 : 5인 이상(사업대상자 외 일반노인 참여 가능)
- ※ 도서벽지 등 인원확보가 어려운 지역에 한하여 1:1 생활교육 허용
- 민간자원 등을 동원하여 다양한 생활교육 프로그램 구성
 - 노인돌보미는 독거노인 생활교육에 대한 홍보(안내)
 - 보건복지부 배포 교육 자료 활용 : 독거노인생활교육 동영상 교재(Ⅰ.운동편, Ⅱ.건강편)

▣ 서비스 연계

- 직접 방문 등을 통해 독거노인의 욕구를 파악(독거노인 지원카드 활용)하여 개인별 서비스계획 수립<서식 1-7>
- 정부지원사업 및 지역사회 민간복지 자원을 적극 발굴하여 서비스 연계 계획 수립 <서식 1-10>
- 서비스관리자는 서비스 제공주체(기관, 단체 및 개인 등)와 협의하여 서비스 제공여부 및 방식(시간, 주기 등) 등을 결정하고 노인돌보미에 통보
 - ※ 서비스 제공기관과 서비스연계를 위한 협의가 어려운 경우 서비스관리자는 시군구에 협조요청
- 노인돌보미는 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, 기초노령연금, 결연 후원 등	읍면동사무소 민간복지기관 및 단체 등
고용보장	노인일자리	노인일자리 제공, 취업알선	시니어클럽, 노인취업지원센터 등
권익보호	안전확인	무선페이징, u-안심폰, 독거노인 응급안전돌봄비 등	소방방재청, 읍면동사무소, 시군구 등
	노인학대 예방사업	학대상담, 보호 및 지원 등	노인보호전문기관
건강 보장	노-노 케어	말벗서비스, 청소·세탁 보조	노인일자리 수행기관
	노인돌봄종합 서비스	가사, 간병서비스, 말벗서비스	노인돌봄종합서비스 수행기관
	방문보건사업	보건서비스	보건소
	장기요양보험	방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 복지용구 등	국민건강보험공단 노인장기요양보험 지원센터
	노인의치·보철	노인의치 보철	보건소, 민간단체 등
	노인 안검진	노인 안검진, 개안수술(백내장), 돋보기 무료지원 및 수리	한국실명예방재단, 민간단체 등
	의료서비스	지역사회 의료기관 연계를 통한 진료·치료서비스	민간 의료기관 등
	이·미용서비스	이·미용서비스	민간복지기관 및 단체 등
영양 관리	무료급식	경로식당, 식사제공	무료급식 사업 수행 단체 민간복지기관 및 단체
	식사배달	도시락, 밑반찬 배달	사업수행 단체
	푸드뱅크·마켓·팜, 식료품 등	식료품, 약품 등	민간복지기관 및 단체
주거 보장	주택마련	영구임대주택, 독거노인 공동생활 가정 등	시군구청, 읍면동사무소, 주택공사 등
	노인복지시설 입소	노인복지주택, 양로시설, 노인공동생활가정 등	노인주거복지시설 등
	주거개선 사업	도배·장관, 전기공사, 냉·난방수리 등	주거개선사업단, 민간 자원봉사 및 후원
사회활동 여가	자원봉사	가사보조, 병원 등 외출동행, 말벗서비스 지원 등 각종 자원봉사 활동	지역내 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
기타	기타	지역 내 민간 복지 서비스	공공기관, 종교단체, 민간기업 등의 민간기관 및 시민

❖ 서비스 조정

- 직접 방문 등을 통해 독거노인의 욕구 파악(독거노인 지원카드 활용)
- 불필요한 서비스의 중복 또는 과대 공급이라고 판단되는 경우에는 해당 서비스 시군구 담당자 및 서비스 제공기관에 통보하여 서비스의 중단 및 조정을 실시하도록 조치
- 서비스 조정 여부에 대한 사후 점검 실시

❖ 업무실적 작성

- 노인돌보미가 서비스연계, 생활교육, 안전확인 등을 실시하고 주간업무일지<서식1-3>와 독거노인 방문일지<서식1-4>를 작성
 - 방문일지는 사업대상자별로 이력관리(별도 파일 보관 또는 노인돌봄기본서비스시스템 입력 조치)

3] 서비스 모니터링

- ❖ 제공되는 서비스에 대한 만족도 조사 및 자체 모니터링 계획을 수립하여 실시(방문 또는 전화)

4] 서비스 종결

- ❖ 사망, 전출, 동거, 서비스 연계(독거노인의 판정기준에 따른 점수가 낮아진 경우) 등으로 인해 서비스를 종결할 경우에는 독거노인 지원카드에 종결 일시 및 종결사유를 기재(노인돌봄기본서비스시스템의 대상자 종결처리)
- 노인장기요양보험대상자로 판정되어 급여가 제공되는 시점부터 종결
- 노인돌봄종합서비스를 제공받을 경우 기본서비스 종결

IV. 서비스제공인력



- ▶ 노인돌보미 및 서비스관리자는 독거노인의 욕구를 파악하여 개인별 서비스 제공계획을 수립하고, 지역사회 내 다양한 보건복지 자원을 발굴하여 필요로 하는 서비스를 연계 및 조정해주는 독거노인에 대한 종합적인 사례관리사 (care manager)의 역할 수행

1. 노인돌보미

◆ 인원

● 시도별 배정현황 별도 통보

- 시·도는 기초자치단체의 사업의지 및 독거노인 인구비율 등을 감안하여 시·군·구별 노인돌보미 인원 조정 가능

※ 사업수행기관은 합리적인 기준을 마련하여 노인돌보미의 근무태도, 업무실적 등을 투명하고 공정한 절차에 따라 평가하고 배정된 인원수만큼 노인돌보미 인원 조정

◆ 자격 및 근무조건

● 자격: 노인돌보미로서 활동이 가능한 신체건강한 자

- 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 지자체 및 사업수행 기관에서 추가할 수 있음 (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 중복참여 제한 가이드」에 따라 동 사업에 참여 불가

※ 일모아 시스템(www.ilmoa.go.kr)을 통한 고용노동부의 중복 참여 조사(분기별) 결과, 전일제(주 30시간 이

상) 일자리 사업 참여자가 동 사업에도 참여한 것으로 적발될 경우 동 사업의 참여 중지 및 부정수급 환수 조치 실시

● 근무기간 : '11. 1 ~ 12월

※ 노인돌봄기본서비스사업의 경우 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」 제4조제1항 단서, 동법 시행령 제3조제2항에 해당되어 2년 이상자에 대해서는 재계약이 가능하나, 노인돌봄비의 업무평가 등을 통하여 재계약여부 결정

● 근무시간 : 월~금요일, 1일 5시간(13:00~18:00)

※ 근무시간은 13:00 - 18:00을 권장하나, 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영 가능

● 보수 : 월 62만원(4대보험 적용)

■ 복무관리

● 복무관리대장<서식 1-11> 비치 및 업무일지 확인 등을 통한 복무관리 철저

※ 서비스관리자는 노인돌봄비의 직접 방문실적을 수시 점검하고, 실제 방문실적과 보고실적이 다른 경우가 3회 이상인 것으로 밝혀질 경우 사업수행기관에 노인돌봄비의 근로계약 해지 요청

● 근로계약기간 및 임금(4대보험, 퇴직금 등), 근로시간, 휴가 등 근로조건을 기재하여 근로계약서 체결

● 근무시간 이외에 노인돌봄종합서비스, 장기요양보험 방문요양 등 타 일자리 사업에 주 30시간 미만의 참여는 가능하나 독거노인 개인정보유출, 서비스 제공 소홀 등 독거노인 보호업무수행에 차질이 발생할 경우 근로계약 해지 등 조치

● 유급 휴일

- 법정공휴일 : 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조의 의한 공휴일, 「근로기준법」에 의한 근로자의 날

● 연차 유급 휴가

- 근로기준법을 따르되, 정해진 유급휴가 이외의 결근시 일급을 감하여 급여를 지급
※ 일급 : 23,850원

산출근거 : (월 600,000원 / 130시간) × 5시간 = 23,850원
130시간 = {(주간근무시간 25시간 + 유급휴일 5시간) × 연 52주} / 12월

- 사업수행기관에서는 노인돌보미의 휴가시 서비스 공백이 발생하지 않도록 노인돌보미간 휴가일정 조정, 업무대행자 지정, 자원봉사자 활용 등 필요한 조치 강구

■ 업무 내용

● 독거노인 현황조사

※ 시군구, 읍면동으로부터 받은 1인 노인가구 명단 중 행복e음(사회복지통합관리전산망)상의 독거노인을 우선조사

- 주기적 방문, 안부전화 등을 통해 안전확인 및 서비스 욕구 파악 실시
- 독거노인 응급안전 돌보미, 무선페이징 등 안전확인 기구 점검 및 사용법 안내
- 주거 및 생활상태 점검을 통한 위험요소 제거 등 생활환경 정비
- 독거노인 위급상황 등 도움 요청시 신속한 대응
- 독거노인에게 필요한 보건복지서비스 연계 지원, 조정 및 사후점검
- 독거노인 생활교육 계획 수립 지원 및 생활교육 실시
- 독거노인 지원카드, 주간업무일지, 방문일지 작성

2. 노인돌봄서비스관리자(이하 '서비스관리자')

■ 인원 : 시·군·구별 1인 ~ 2인 (노인돌보미 수 및 예산사정에 따름)

※ 배정된 노인돌보미가 25명 이상 ~ 40명 미만인 기관은 노인돌보미 1인을, 노인돌보미가 40명 이상인 기관은 노인돌보미 2인을 서비스관리자 보조인력으로 활용 가능(단, 서비스관리자가 2인 이상인 기관은 제외)

■ 자격 및 근무조건

- 자격 : 사회복지사 자격증 소지자, PC 및 엑셀프로그램 능통자
- 근무장소 : 사업수행기관
- 근무기간 : '11. 1 ~ 12월
 - ※ 노인돌봄기본서비스사업의 경우 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」 제4조제1항 단서, 동법 시행령 제3조제2항에 해당되어 2년 이상자에 대해서 재계약 가능
- 근무시간 : 월~금요일(09:00~18:00)
- 보 수 : 월124만원(4대 보험 적용)
 - ※ 휴가 등 기타 복무사항은 근로기준법에 따름

▣ 업무 내용

- 노인돌봄기본서비스시스템 관리
 - ※ '11년부터 독거노인 대상의 자원배분, 서비스 제공인력 대상의 자료배포 및 퇴직금 산정 등은 동 시스템에 입력된 현황을 기준으로 이루어지므로, '독거노인 지원카드', '제공인력 현황' 등에 대한 철저한 입력 및 관리 필요
- 독거노인의 욕구에 따른 서비스 계획 수립
- 독거노인의 복지욕구에 따른 필요서비스 연계 및 조정
- 노인돌보미 업무지원 및 복무 관리
- 서비스 대상자에 대한 정확한 현황 파악 및 노인돌보미 복무 관리를 위해 독거노인 가정 현장 방문
- 독거노인 생활교육 계획 수립
- 종교기관, 기업, 학교의 자원봉사 활동 등 지역내 복지자원 조사, 발굴, 연계
 - ※ 사회복지학과 대학생 현장실습 교육을 적극 활용하여 행정 및 현장 업무의 지원인력으로 활용 권고

● 사업실적 보고

※ 노인돌봄종합서비스를 통합운영하는 기관의 서비스관리자는 바우처사업 관리업무 겸직 불가

V. 서비스제공인력 교육

1. 노인돌봄

◆ 기본 교육

- 교육대상자 : 신규채용자('10년 기본교육 미이수자 포함)
 - ※ '11년 신규 서비스관리자도 교육 이수대상자에 포함
- 교육기관 지정·운영 : 시도별 교육기관 1개소 이상
- 교육시기 : '11년 1월~2월
 - 시도별 여건에 맞게 선택하여 실시
- 교육시간 : 25시간
 - '10년 신규 채용자를 대상으로 보건복지부에서 지정한 교과과정 및 교육교재에 따라 실시하되, 시군구 및 사업수행기관과 협의하여 시도별 교육기관에서 교육시간을 결정하여 시행
- 교육장소 : 지자체 협조를 통해 시도 회의장 등 활용
- 교육교재 : 노인돌봄기본서비스의 실제(별도 배포)
- 교육이수 : 교육 종료시 80% 이상 출석한 자에 대하여 수료증 증정 및 우수 교육생을 선발해서 수료식 때 포상 추진
 - ※ 교육 미참여, 태도 불량 등의 경우에는 사업수행기관에 통보하여 사업참여 배제 조치

【기본교육 내용】

과 목 명		교육 내용	시간
노인복지정책 및 노인돌봄서비스 이해		사업취지 및 내용, 슈퍼비전 제시	1
노화와 노년기 건강관리		건강유지 및 질병예방, 주요질환 및 치료와 간호	2
노년기 영양관리와 일상생활 지원		영양관리, 일상생활 지원 및 요양 서비스	1
노인의사소통 및 상담 (자살예방 포함)		자살예방 등 상담기술	3
인권보호와 노인학대 예방		학대 및 자살 징후 선별·조치방법 등	2
연계가능 복지사업	방문보건서비스, 각종 보건소 사업내용, 노인일자리(노-노케어), 주거개선사업, 기초생활보장 및 긴급지원제도, 지역특수사업 등 각종 복지사업	사업내용 전반 및 연계방법 등을 교육하여 노인돌보미가 서비스 연계를 효율적으로 할 수 있도록 교육 프로그램 편성	3
기능증진 프로그램	건강 여가(레크레이션), 인지기능회복, 회상요법, 원예요법, 음악요법, 독서요법, 미술요법 등	독거노인 생활에서 활용할 수 있는 프로그램	8
노인돌봄서비스 행정실무	독거노인 현황조사의 실제	독거노인 지원카드 작성 방법 및 우수사례 제시	2
	노인돌봄서비스 행정서류 작성	노인돌보미 방문일지, 업무일지 등의 서식 작성 방법 교육 및 우수사례 제시	2
노인돌보미의 윤리의식		사회복지윤리의식	1

● 교육비 : 신규 노인돌보미 1인당 62천원을 교육기관에 지원

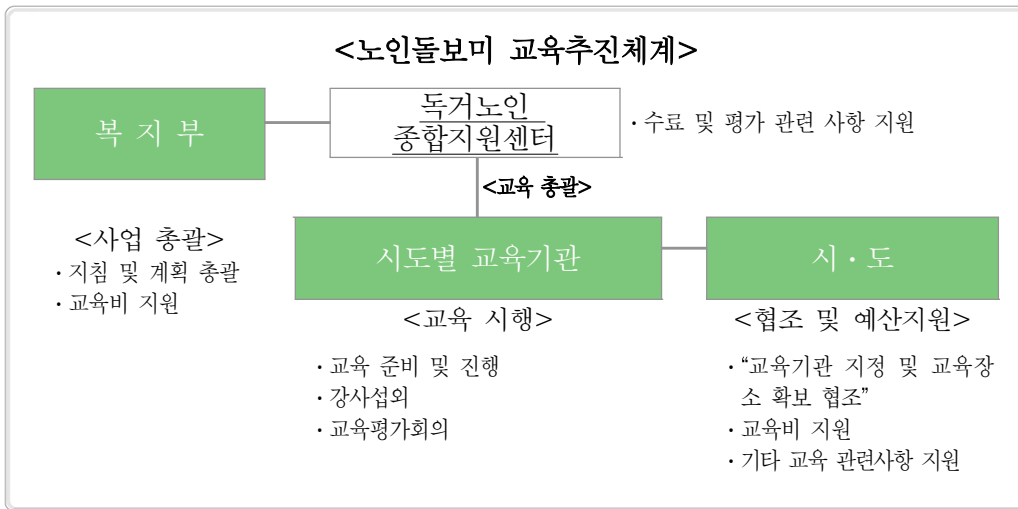
※ 서비스관리자는 무료로 교육에 참여하며, 총 교육비 중 15만원은 교육기관(서비스관리자)의 활동추진비로 활용 가능

- 내역 : 강사료, 준비비(교육 준비자 활동추진비 포함), 사무비, 간담회 및 평가회의비 등

● 행정사항

- 지자체(시도, 시군구)는 교육이 원활하게 진행될 수 있도록 교육기관 지정, 교육비 지원 등에 협조
 - 교육비 절감을 위해 교육비 지원액에 장소 대여비를 포함하지 않았으므로 각 시도 회의장 등을 교육장소로 활용하거나 무료로 사용가능한 교육장소 섭외에 적극 지원 및 협조

- 시군구 및 사업수행기관은 신규 노인돌보미 및 서비스관리자가 교육에 적극 참여할 수 있도록 조치 및 독려
 - ※ 서비스관리자 : 교육기관 교육진행업무지원
- 교육대상 노인돌보미의 사업대상자에 대해서 업무대행자 지정, 간접확인 등 독거노인 보호 조치
- 교육진행기간에는 현장점검 및 교육평가 실시
 - 보건복지부, 전문가 등으로 현장점검단을 구성·운영하여 교육 진행상황 파악 및 의견수렴 실시
- 교육추진체계



▣ 현장실습교육(보수교육)

- 교육대상자 : 신규채용자 및 기존 노인돌보미
- 교육기관 : 사업수행기관
- 교육시기 : '11년 3월~4월
- 교육시간 : 25시간

- **교육비** : 노인돌보미 운영비에서 적정 비용 집행
 - 보건복지부에서 지정한 교육교재 또는 기관 자체 교육교재에 따라 기관 별로 자체적으로 시행(교재 별도 배포)
 - 실습시 기존 돌보미와 신규 돌보미를 현장 실습 팀으로 구성(5명 내외)하여 팀단위 교육 실시
 - 이론강의, 지도감독, 실습평가는 사업수행기관의 중간관리자 또는 서비스관리자가 담당

【실습교육 내용】

과 목 명	교육 내용	시간		
		계	실습	이론
노인돌봄서비스 사업 이해	노인돌봄서비스 사업설명 및 사업수행기관의 노인돌봄서비스 추진계획	1	0	1
노인돌보미의 윤리의식		1	0	1
욕구사정과 서비스 계획 수립	사례별 욕구사정 및 서비스 계획 수립 실습 및 지도감독	3	2	1
안전확인서비스	안전확인기구 사용법 및 고장유무 확인, 주택 설비 안전점검	2	1	1
노인상담	의사소통과정과 방법, 상담기법, 학대 및 자살 예방법	3	2	1
위기상황 대처방법	응급처치법, 소방서 및 경찰 연계방법	2	1	1
생활교육 지도안 작성 실제	생활교육지도안 작성 및 평가	2	1	1
건강 및 영양관리	노인 건강 및 영양 관리 이론	2	1	1
기능증진 프로그램 실습	인지, 음악, 미술, 회상, 독서 등의 재활프로그램 개발 및 실습, 슈퍼비전(2가지이상 프로그램)	4	3	1
지역사회 서비스 자원	지역내 노인복지기관, 의료기관, 교육기관 등 지역사회 자원방문조사	2	1	1
서비스 연계 실습 및 평가	지역사회 서비스 연계 실습 및 평가	3	2	1

- 기본 및 현장실습 교육 외 노인돌보미 업무 능력 향상 지원을 위한 교육(예)레크레이션 교육은 기관 및 지자체의 필요에 따라 자체 실시 가능

2 서비스관리자

▶ 집합교육

- 교육대상자 : 서비스관리자
- 교육주관 : 보건복지부
- 교육방법 : 집합교육(세부사항 별도 통보)

VI. 사업수행기관 선정 및 운영

1. 사업수행기관 선정

■ 선정권자 : 시·군·구청장

■ 지정기간 : '11.1.1. ~ '11.12.31.

■ 수행기관 선정

● 시군구 단위에서 노인 대상 보건복지서비스를 제공하고 있는 기관 중 동 사업을 효율적으로 수행할 수 있는 기관을 선정

- 선정기준(예시) : 사회복지 관련 업무 수행실적, 노인돌보미 및 서비스관리자에 대한 관리 및 지원 능력, 보건·복지서비스 발굴·연계 역량 등

※ 지자체의 자체 선정기준 추가 가능

- 사업수행이 가능한 적절한 민간기관이 없는 경우 시·군·구가 직접 수행 가능

※ 지자체 직접 수행 시, 동 사업인력이 공무원 타 업무 수행을 위한 보조인력으로 활용 되어 동 사업의 서비스 제공에 소홀히 하는 사례가 발생하지 않도록 주의

● 사업의 원활한 추진을 위해 기존 사업수행 기관의 재선정 가능. 단, 사업에 대한 의지와 조직·인력 관리 능력 등의 부족한 경우 사업수행기관 교체 실시

- 기관 재선정시 기 채용인력 고용 및 퇴직적립금 승계, 관련문서 및 서류 인계 등 제반사항 조치 철저

2. 사업수행기관 운영

- ▶ 노인돌봄기본서비스사업을 수행하는데 있어 필요한 인사, 사무, 시설, 장비, 보수 및 복무 관리 등 사업 운영 전반에 관한 사항을 내용으로 하는 사무운영관리 규정을 작성하여 비치하여야 함
- ▶ 사업지침 등에 규정되지 않은 사안에 대해서는 동 사업의 목적과 취지를 손상시키지 않는 범위 내에서 사업수행기관의 책임 하에 자율적으로 운영 가능
- ▶ 서비스 품질 제고를 위해 우수한 서비스 인력 확보, 서비스 모니터링, 서비스 인력의 전문성 제고 등을 위해 노력하여야 함
- ▶ 재정관리를 투명하고 합리적으로 하여야 하며, 성공적인 사업 추진을 위해 지자체 지원, 지역사회 내 후원 등을 통한 자체적인 운영비 추가 확보를 위한 노력을 기울여야 함
- ▶ 노인돌보미 및 서비스관리자 퇴사시 인수인계 철저
- ▶ 행정서류 보관 방법 및 기간
 - 보관 방법
 - 캐비닛에 잠금장치 조치 후 보관
 - 스캔 등의 파일 보관 가능(서비스 제공 신청서의 경우 원본을 반드시 비치)
 - 보관 기간
 - 노인돌보미 업무일지 : 2년
 - 독거노인 지원카드, 방문일지 등 : 서비스대상자 종결 후 3년

3. 예산의 편성 및 집행

■ 예산은 인건비, 운영비, 퇴직적립금으로 편성하며, 적절한 예산과목으로 편성하여 집행

● 인건비

- 인건비는 노인돌보미와 서비스관리자의 급여 집행

● 운영비

- 노인돌보미 1인당 운영비 : 75.3만원(연간)

- 독거노인복지서비스 관리자 1인당 운영비 : 147.3만원(연간)

- 교육비, 사용자부담 사회보험료, 생활교육 재료비, 유니폼 제작비, 기타 필요한 부대비용(원거리 교통비, 전화비 등) 집행

● 퇴직적립금

- '10년 미적립된 퇴직적립금 적립(별도계좌적립) 또는 정산

● 기타 사항

- 인건비 불용액은 운영비로 집행 가능(전체 인건비의 5%이내)

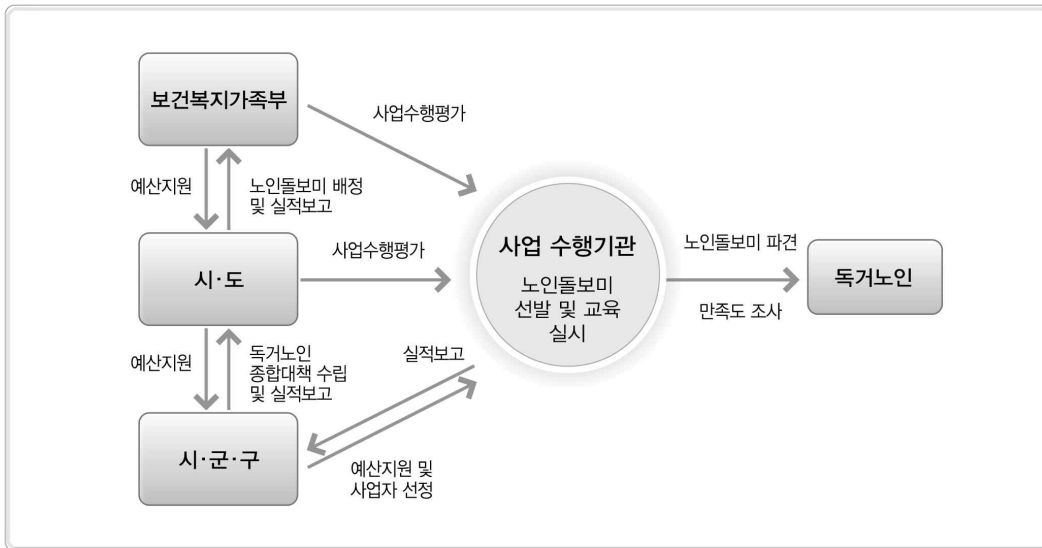
※ 교통비, 전화비 등이 지원될 수 있도록 지자체 자체 예산확보를 위해 적극 노력

※ 기능보강(PC, 책상 등 자산구입)의 경우 노인돌봄서비스사업 전용용도로 사용하여야 하며, 내구연한 내 사업수행기관 지정 취소 시 반납 또는 인계 조치(시군구 지도감독 철저)

- 인건비, 운영비, 퇴직적립금 변경 집행 시 시군구에 승인 요청

※ 시·군·구 담당자는 변경집행에 대한 승인 여부 결정 시, 고의적 인력 채용 지연 등으로 독거노인 보호에 소홀함이 없었는지에 대한 철저한 검토 필요

4] 사업추진 체계도




5] 행정사항

■ 사업준비 및 시행

- 시·도 및 시·군·구는 사업수행기관을 '11.1.4일까지 재지정 또는 선정 완료
- 사업수행기관은 '11.1.4일까지 기존 서비스 제공인력과 근로계약을 체결하고 신규인력은 1월중으로 채용하여 2~3월 중 실시되는 기본교육에 참여할 수 있도록 조치
 - ※ 기존 서비스제공인력의 업무평가를 통하여 재계약 여부 결정
- 시·도 및 시·군·구는 1월 31일까지 독거노인 현황조사 업데이트 및 수혜대상 노인 선정을 완료하고 대상자 선정 즉시 서비스 제공 실시
 - 통·반·리장, 부녀회장 등을 적극 활용하여 지역 내 도움이 필요한 독거 노인가구를 효율적으로 발굴

- 시·군·구는 인근 경로당 등 독거노인 생활교육실시를 위한 적절한 장소를 확보할 수 있도록 적극 지원 및 협조
- 시장·군수·구청장은 시·도의 지침에 따라 노인돌보미와 서비스관리자에게 신분증 발급
 - 시장·군수·구청장은 신분증을 발급받은 자가 퇴직 등으로 동 업무를 수행하지 못하는 경우에는 이를 반납 받아 폐기처분함
 - 시장·군수·구청장은 발급대장을 비치 관리하여야 하고, 분기별로 발급현황 자료를 시·도에 보고함

【 노인돌보미 신분증(예시) 】

<p><앞면></p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <p>사진</p> </div> <p style="text-align: center; margin: 10px 0;">성 명</p> <p style="text-align: right; margin: 0 20px;">00도 00시</p>	<p><뒷면></p> <p style="text-align: center; margin: 10px 0;">노인돌보미</p> <p>소 속 : 00노인복지관</p> <p>성 명 :</p> <p>생년월일 : . .</p> <p>활동기간: 년 월 일 ~ 년 월 일</p> <p style="text-align: center; margin: 10px 0;">년 월 일</p> <p style="text-align: center; margin: 0 20px;">시장·군수·구청장(인)</p>
---	--

■ 국고보조금 교부 신청 및 실적 보고

- 국고보조금 교부 신청
 - 시도지사는 국조보조예산 지원 범위 내에서 국고보조금 교부 신청

● 실적 보고

- 월별 보고(시·도 → 보건복지부) : 익월 10일 이내<서식 1-5>
- 분기별 보고(사업수행기관) : 4, 7, 10, 12월 15일 이내<노인돌봄기본서비스시스템 온라인 보고>
※ 노인돌봄기본서비스시스템 업무매뉴얼 참고
- 사업수행기관 선정 및 인력선발 현황 보고(시·군·구 → 시·도→ 보건복지부) : 1월 25일 이내 보고<서식 1-13>
- 국고보조금 사업수행 실적보고(시·도→보건복지부) : 익년 2월 28일 이내 보고

■ 지역사회복지협의체 구성에 추가

- 노인돌봄기본서비스 수행기관의 장을 지역사회복지협의체 위원으로 임명 또는 위촉하여야 함
- 서비스관리자를 지역사회복지협의체의 실무협의체에 구성원으로 당연 포함하여야 함
- 지역복지협의체는 노인돌봄서비스 운영을 위하여 지자체 지원, 지역사회 자원 개발 등을 통한 추가 운영비 확보를 위해 적극 지원

■ 기타

- 독거노인 관련 특이사항(예시 : 고독사, 안전사고, 위기 예방사례, 언론 보도 등) 발생 시에는 사업수행기관은 해당 지자체 및 복지부에 조속히 사고경위 등 동향보고 실시<서식 1-12>
- 2~3월에 실시되는 기본교육 기간 중 독거노인의 보호를 위해 각 시군구는 읍면동사무소 등 일선행정기관의 독거노인 보호 업무 강화 조치
- 폭염기간(7~8월), 동절기(12~2월) 기간 중 독거노인 보호 및 지원 강화
 - 냉·난방비 지원 및 지역내보건복지서비스 연계 추진, 비상연락체계 구축
 - 폭염·폭설·한파 시 사업 대상 독거노인에 대한 신속한 안전확인 실시 및 보고

서 식

[서식 1-1호] 독거노인 지원카드	56
[서식 1-2호] 서비스제공신청서	57
[서식 1-3호] 노인돌보미 주간업무일지	58
[서식 1-4호] 노인돌보미 방문일지	60
[서식 1-5호] 노인돌봄기본서비스 사업 실적 보고	62
[서식 1-6호] 종합사정결과표	63
[서식 1-7호] 서비스 계획 수립 - 연계 - 조정	64
[서식 1-8호] 독거노인 생활교육 교육지도안	66
[서식 1-9호] 독거노인 생활교육 결과보고	67
[서식 1-10호] 지역사회 노인보건복지 자원 현황	68
[서식 1-11호] 노인돌보미 복무관리대장	70
[서식 1-12호] 독거노인보호 동향 보고	71
[서식 1-13호] 사업수행기관 선정 및 인력선발 현황 보고	72

[서식 1-1호] 독거노인 지원카드

카드번호 0000-123A

성명		나이		성별	
		남	여		
주소	독거노인 지원카드				
가족관계	성명	성명	성명	성명	성명
연락처	연락처	연락처	연락처	연락처	연락처
주거상황	자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 기타() <input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 연립·세대주택 <input type="checkbox"/> 기타() 이혼과 동거한 곳 <input type="checkbox"/> 이혼과 인접한 곳 <input type="checkbox"/> 주거환경 <input type="checkbox"/> 불량(안전위험요인:) <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 양호 방난방 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 전기 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 도배정판 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 수도 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 화장실·욕실 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 부엌 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 기구 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 습도 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 채광 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 통풍 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 수리를 필요로 하는 주택설비				
경제상태	근로·사업소득 <input type="checkbox"/> 가족보조 <input type="checkbox"/> 기초노령연금 <input type="checkbox"/> 기초생활급여 <input type="checkbox"/> 기초생활급여 <input type="checkbox"/> 단체·개인 후원금 <input type="checkbox"/> 연금·자축 수입원 <input type="checkbox"/> 만원 <input type="checkbox"/> 용돈 <input type="checkbox"/> 만원 <input type="checkbox"/> 소득충분도 <input type="checkbox"/> 부족 <input type="checkbox"/> 적당 <input type="checkbox"/> 충분 <input type="checkbox"/> 부담되는 생활비 항목 경제활동 <input type="checkbox"/> 한다 <input type="checkbox"/> 안한다 취업직종 <input type="checkbox"/> 종사상 지위 <input type="checkbox"/> 자영업주 <input type="checkbox"/> 무급가족종사자 <input type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 임시직 <input type="checkbox"/> 일용직 신체기능 <input type="checkbox"/> 시력 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 청력 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 치아 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 보조기 <input type="checkbox"/> 안경 <input type="checkbox"/> 보청기 <input type="checkbox"/> 틀니 <input type="checkbox"/> 활체어·지팡이 건강관리 <input type="checkbox"/> 운동 <input type="checkbox"/> 금연(1일 흡연량:) <input type="checkbox"/> 금연(주당 흡주회수:) <input type="checkbox"/> 껌(1시간 주 결석회수:) <input type="checkbox"/> 건강보조식품 <input type="checkbox"/> 기타() 일상동작 <input type="checkbox"/> 옷입기 <input type="checkbox"/> 세수 <input type="checkbox"/> 목욕 <input type="checkbox"/> 식사 <input type="checkbox"/> 앉고 눕기 <input type="checkbox"/> 실내보행 <input type="checkbox"/> 대변조절 <input type="checkbox"/> 소변조절 <input type="checkbox"/> 화장실 <input type="checkbox"/> 빨래 수행력(일상) <input type="checkbox"/> 조리 <input type="checkbox"/> 청소 <input type="checkbox"/> 대중교통 이용 <input type="checkbox"/> 외출 <input type="checkbox"/> 시장보기 <input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 관공서 이용 <input type="checkbox"/> 은행 이용 질병 <input type="checkbox"/> 관절염 <input type="checkbox"/> 요통, 좌골통 <input type="checkbox"/> 디스크 <input type="checkbox"/> 신경통 <input type="checkbox"/> 골다공증 <input type="checkbox"/> 고혈압 <input type="checkbox"/> 저혈압 <input type="checkbox"/> 저혈당 <input type="checkbox"/> 고지혈증 <input type="checkbox"/> 빈혈 <input type="checkbox"/> 간질환 <input type="checkbox"/> 백내장 <input type="checkbox"/> 녹내장 <input type="checkbox"/> 기타 안질환 <input type="checkbox"/> 당뇨병 <input type="checkbox"/> 감상신질환 <input type="checkbox"/> 중풍, 뇌혈관질환 <input type="checkbox"/> 심장질환 <input type="checkbox"/> 심장질환 <input type="checkbox"/> 기관지염, 천식 <input type="checkbox"/> 귀질환 <input type="checkbox"/> 피부질환 <input type="checkbox"/> 골절 <input type="checkbox"/> 치매 <input type="checkbox"/> 우울증 <input type="checkbox"/> 기타 정신질환 <input type="checkbox"/> 기타()				
여가 및 사회참여	건강관리, 질병치료, 일상생활상의 필요한 도움 여가활동 <input type="checkbox"/> TV시청, 라디오청취 <input type="checkbox"/> 사교활동(친구, 가족방문 등) <input type="checkbox"/> 등산, 산책 <input type="checkbox"/> 낚시 <input type="checkbox"/> 미술활동 <input type="checkbox"/> 음악활동 <input type="checkbox"/> 원예활동 <input type="checkbox"/> 여행 <input type="checkbox"/> 여행 <input type="checkbox"/> 집안꾸미기 <input type="checkbox"/> 화투, 장기, 비독, <input type="checkbox"/> 컴퓨터 <input type="checkbox"/> 학습, 독서 <input type="checkbox"/> 봉사 <input type="checkbox"/> 기타() <input type="checkbox"/> 기타() 단체 참여 <input type="checkbox"/> 경로당(영창:) <input type="checkbox"/> 노인복지관 <input type="checkbox"/> 노인대학 <input type="checkbox"/> 종교단체(영창:) <input type="checkbox"/> 운동단체 <input type="checkbox"/> 사교단체(예, 친구모임 등) <input type="checkbox"/> 정치단체 <input type="checkbox"/> 문화단체 <input type="checkbox"/> 지역단체 <input type="checkbox"/> 봉사단체				
사회관계	여가와 사회참여의 특이사항 가족 <input type="checkbox"/> 연락빈도 <input type="checkbox"/> 안함 <input type="checkbox"/> 가끔 <input type="checkbox"/> 자주 <input type="checkbox"/> 접촉빈도 <input type="checkbox"/> 안함 <input type="checkbox"/> 가끔 <input type="checkbox"/> 자주 <input type="checkbox"/> 지원 내용 <input type="checkbox"/> 경제 <input type="checkbox"/> 건강 <input type="checkbox"/> 정서 <input type="checkbox"/> 기타 친구 <input type="checkbox"/> 연락빈도 <input type="checkbox"/> 안함 <input type="checkbox"/> 가끔 <input type="checkbox"/> 자주 <input type="checkbox"/> 접촉빈도 <input type="checkbox"/> 안함 <input type="checkbox"/> 가끔 <input type="checkbox"/> 자주 <input type="checkbox"/> 지원 내용 <input type="checkbox"/> 경제 <input type="checkbox"/> 건강 <input type="checkbox"/> 정서 <input type="checkbox"/> 기타 이웃 <input type="checkbox"/> 연락빈도 <input type="checkbox"/> 안함 <input type="checkbox"/> 가끔 <input type="checkbox"/> 자주 <input type="checkbox"/> 접촉빈도 <input type="checkbox"/> 안함 <input type="checkbox"/> 가끔 <input type="checkbox"/> 자주 <input type="checkbox"/> 지원 내용 <input type="checkbox"/> 경제 <input type="checkbox"/> 건강 <input type="checkbox"/> 정서 <input type="checkbox"/> 기타 사회관계와 지지상의 특이사항				
서비스 이용	<input type="checkbox"/> 노인돌봄종합 <input type="checkbox"/> 장기노인요양보급 (구)가정봉사원파견 <input type="checkbox"/> 노노케어 <input type="checkbox"/> 방문보건·간호 <input type="checkbox"/> 간병인 <input type="checkbox"/> 경로식당 <input type="checkbox"/> 일반전배달 <input type="checkbox"/> 건강음료배달 <input type="checkbox"/> 주거개선 <input type="checkbox"/> 안부전화·안전확인 <input type="checkbox"/> 종교·민간단체 봉사				
서비스 종결	일시	사유	시망	거주지 이전	동거 <input type="checkbox"/> 서비스 거부 <input type="checkbox"/> 기타 ()
			조사자 성명	처리자 성명	

* 서비스 제공은 중복 v 가능 * 조사자 : 독거노인 현황조사 실시자 * 처리자 : 서비스 종결처리 실시자

[서식 1-2호] 서비스제공신청서

노인돌봄기본서비스 신청서

신청자성명		전화	자택	() -
대상자와의 관계			휴대폰	- -
서비스대상자 성명		주민등록번호		-
현주소 (실제거주지)		전화번호		
제공서비스	<input type="checkbox"/> 안전확인	직접방문 주()회 및 전화방문 주()회		
	<input type="checkbox"/> 생활교육	생활에 필요한 다양한 프로그램 교육		
	<input type="checkbox"/> 서비스연계	보건복지욕구에 따라 필요한 지역서비스 연계		
<p>① 상기와 같이 노인돌봄기본서비스를 신청합니다.</p> <p>② 서비스이용과 관련하여 서비스대상자의 인적사항, 필요서비스 등 서비스제공에 필요한 정보를 관련기관(민간기관포함)에 제공하는데 동의합니다.</p> <p style="text-align: center;">2011. . .</p> <p style="text-align: center;">신청자명 : (인)</p>				

[서식 1-3호] 노인돌봄미 주간업무일지

노인돌봄미 업무일지(월)

월간 ▪ 간접안전확인(회) ▪ 직접안전확인(회)
 실적 ▪ 생활교육 (회/ 명) ▪ 서비스연계 (회/ 명)

노인돌봄미	서비스관리자

노인돌봄미		일 자		년 월 일 ~ 년 월 일	
서비스 내용과 실적					
()월 1주 (월 일 ~ 월 일)	서비스대상자	사업대상자	명	생활교육서비스	회
	안전확인서비스	직접 안전확인	회	교육실적	회/ 명
	서비스 연계	연계실적	회/ 명	간접안전확인	회
특이사항 및 조치사항					
()월 2주 (월 일 ~ 월 일)	서비스대상자	사업대상자	명	생활교육서비스	회
	안전확인서비스	직접 안전확인	회	교육실적	회/ 명
	서비스 연계	연계실적	회/ 명	간접안전확인	회
특이사항 및 조치사항					
서비스관리자 확인					

()월 3주 ()월 일 ~ 월 일)	서비스대상자	사업대상자	평	생활교육서비스	교육실적	명
	안전확인서비스	직접 안전확인	회	회	간접안전확인	회
	서비스 연계	연계실적	회/	연계내용		
특이사항 및 조치사항					서비스관리자 확인	
()월 4주 ()월 일 ~ 월 일)	서비스대상자	사업대상자	평	생활교육서비스	교육실적	명
	안전확인서비스	직접 안전확인	회	회	간접안전확인	회
	서비스 연계	연계실적	회/	연계내용		
특이사항 및 조치사항					서비스관리자 확인	
()월 5주 ()월 일 ~ 월 일)	서비스대상자	사업대상자	평	생활교육서비스	교육실적	명
	안전확인서비스	직접 안전확인	회	회	간접안전확인	회
	서비스 연계	연계실적	회/	연계내용		
특이사항 및 조치사항					서비스관리자 확인	

[서식 1-4호] 노인돌보미 방문일지

독거노인 방문일지(월)

노인돌보미	서비스관리자
-------	--------

인 적 사 항	
이 름	방문일자 2011년 월 일 ~ 2011년 월 일

생활상 태 점 검 및 서비스 제공실적												
일 정	방문일시	2010년		시 분 ~ 시 분		시 분		서비스관리자 확인				
		월	일	월	일	월	일	월	일	경 제: 양호() 불량()	여 가활 동: 없 음() 있 음()	학 대: 없 음() 있 음()
()월 1주	생활점검 및 서비스 욕구	주 거: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	경 제: 양호() 불량()	여 가활 동: 없 음() 있 음()	학 대: 없 음() 있 음()
		건 강: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	여 가활 동: 없 음() 있 음()	학 대: 없 음() 있 음()
		사 회관계: 양호() 불량()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	학 대: 없 음() 있 음()	학 대: 없 음() 있 음()	학 대: 없 음() 있 음()
		특이사항 및 서비스 요청사항										
		생활점검 및 서비스 요청 조치사항										
일 정	서비스 실적	간접안전확인		회 직접안전확인		회 생 활교 육		()유 ()무		서비스 연계		회
		2010년	월	일	월	일	시	분	시	분	시	분
()월 2주	생활점검 및 서비스 욕구	주 거: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()	안 전: 양호() 불량()
		건 강: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()	일 상생활: 양호() 불량()
		사 회관계: 양호() 불량()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()	우 울· 자살징 후: 없 음() 있 음()
		특이사항 및 서비스 요청사항										
		생활점검 및 서비스 요청 조치사항										
서비스 실적	간접안전확인		회 직접안전확인		회 생 활교 육		()유 ()무		서비스 연계		회	
	2010년	월	일	월	일	시	분	시	분	시	분	서비스관리자 확인

생활상태 점검 및 서비스 제공실적											
일정	방문일시	2010년 월 일	요일()	시	분	시	분	시	분	서비스관리자 확인	회
()월 3주	생활점검 및 서비스 욕구	주	거: 양호() 불량()	안	전: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	서비스관리자 확인	회
		간	강: 양호() 불량()	일상생활: 양호() 불량()	여가활동: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회				
		사회관계: 양호() 불량()	우울·자살징후: 없음() 있음()	학	대: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회				
		특이사항 및 서비스 요청사항									
()월 4주	생활점검 및 서비스 욕구	생활점검 및 서비스 요청 조치사항									
		간접안전확인									
		주	거: 양호() 불량()	안	전: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	서비스관리자 확인	회
		간	강: 양호() 불량()	일상생활: 양호() 불량()	여가활동: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회				
사회관계: 양호() 불량()	우울·자살징후: 없음() 있음()	학	대: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회						
특이사항 및 서비스 요청사항											
()월 5주	생활점검 및 서비스 욕구	생활점검 및 서비스 요청 조치사항									
		간접안전확인									
		주	거: 양호() 불량()	안	전: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	서비스관리자 확인	회
		간	강: 양호() 불량()	일상생활: 양호() 불량()	여가활동: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회				
사회관계: 양호() 불량()	우울·자살징후: 없음() 있음()	학	대: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회						
특이사항 및 서비스 요청사항											
()월 5주	생활점검 및 서비스 욕구	생활점검 및 서비스 요청 조치사항									
		간접안전확인									
		주	거: 양호() 불량()	안	전: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	서비스관리자 확인	회
		간	강: 양호() 불량()	일상생활: 양호() 불량()	여가활동: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회				
사회관계: 양호() 불량()	우울·자살징후: 없음() 있음()	학	대: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회						
특이사항 및 서비스 요청사항											
()월 5주	생활점검 및 서비스 욕구	생활점검 및 서비스 요청 조치사항									
		간접안전확인									
		주	거: 양호() 불량()	안	전: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	서비스관리자 확인	회
		간	강: 양호() 불량()	일상생활: 양호() 불량()	여가활동: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회				
사회관계: 양호() 불량()	우울·자살징후: 없음() 있음()	학	대: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회						
특이사항 및 서비스 요청사항											
()월 5주	생활점검 및 서비스 욕구	생활점검 및 서비스 요청 조치사항									
		간접안전확인									
		주	거: 양호() 불량()	안	전: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	경	제: 양호() 불량()	서비스관리자 확인	회
		간	강: 양호() 불량()	일상생활: 양호() 불량()	여가활동: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회				
사회관계: 양호() 불량()	우울·자살징후: 없음() 있음()	학	대: 없음() 있음()	서비스관리자 확인	회						
특이사항 및 서비스 요청사항											

[서식 1-6호] 종합사정결과표

특거노인명	구분	노인돌보미명	서비스관리자	사정일자	
특거 노인	주거	욕구와 문제의 내용			강점과 자원
	경제	생활안전			
		주택설비			
		소득			
	건강	경제활동			
		신체기능·보조기			
		건강관리			
		임상동작			
		수단적 임상동작			
	여가 및 사회참여	질병치료			
여가활동					
사회참여					
비공식 자원체계	구분	지원에 관한 욕구		자원개발 연계	
	가족	가족			
		친구			
		이웃			
		단체			
구분	금여와 서비스에 관한 욕구		서비스 연계-조정		
공식 자원체계					
종합사정 의견					

[서식 1-7호] 서비스 계획 수립 - 연계 - 조정

서비스 목적		서비스 계획·연계·조정 계획			담당(서비스관리자)	부서장			
		대상구분	우선순위	일반기획			예비작성일자		
특기노인									
서비스 영역	사정결과 (욕구와 문제 등)	목표와 서비스 내용			서비스 방법	서비스 담당자 및 역할	제공 기간	제공 빈도	비용
안전확인					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
주택설비개조					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
소득지원					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
경제활동 지원					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
신체기능, 보조기					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
건강관리지도					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
일상생활 동작능력					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
수단적 일상동작					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
질병치료					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
여가활동					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
사회활동 참여					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
사회관계유지					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				
서비스이용					<input type="checkbox"/> 직접 <input type="checkbox"/> 연계				

서비스
제공
계획

연계, 조정 사유	연계, 조정 목표와 서비스 내용	연계기관	서비스 연계계획과 결과			연계, 조정 실패요인과 대책		
			계획	연계조정일자		점검결과	실패 이유	대책
				시작	완료			
1.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
2.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
3.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
4.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
5.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
6.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
7.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
8.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
9.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		
10.					<input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 미흡	<input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 실패		

서비스
연계·조정
계획

[서식 1-8호] 독거노인 생활교육 교육지도안

독거노인 생활교육 지도안 ()회										
교육프로그램명										
교육목표										
일시	20년	월	일(요일)	(-)	시	장소	학습활동내용	교육인원	노인돌보미	서비스관리자
단계	시간(분)	교육내용				노인돌보미	독거노인	교육자료·기타		
도입										
전개										
정리										

[서식 1-9호] 독거노인 생활교육 결과보고

독거노인 생활교육 결과 보고서 ()회		노인돌보미		서비스관리자		
생활교육명						
교육목표						
일시	20 년 월 일(요일) (-)시	장소		교육인원		
교육내용						
교육진행결과						
평가결과	교육내용	<input type="checkbox"/> 적절 <input type="checkbox"/> 부적절	교육장소	<input type="checkbox"/> 적절 <input type="checkbox"/> 부적절	교육인원	<input type="checkbox"/> 적절 <input type="checkbox"/> 부적절
	교육방법	<input type="checkbox"/> 적절 <input type="checkbox"/> 부적절	교육시간	<input type="checkbox"/> 적절 <input type="checkbox"/> 부적절	교육분위기	<input type="checkbox"/> 적절 <input type="checkbox"/> 부적절
	보완사항	부적절한 평가시의 대책을 기입함				
차기 교육	교육명		일시		장소	

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

[서식 1-12호] 독거노인보호 동향 보고

독거노인보호사업 동향 보고					
일 시		시도		시군구	
보고기관	00노인종합복지관	책임자	000 관장	담당자	000
연락처	02-1236-4567	주소	00시 00구 00동 123-1		
제 목	독거노인가구 화재 발생				
내 용	○사고 경위, 조치사항, <u>노인돌봄서비스 사업대상</u> 및 서비스 제공 실태, 조치계획 등 상세하게 기술 보고				
수신처	보건복지부 노인정책과	e-mail	eris97@korea.kr		
		fax	02-2023-8531		

[서식 1-13호] 사업수행기관 선정 및 인력선발 현황 보고

시도	시군구	사업수행기관			서비스 관리자				노인돌봄비				특거노인 사업대상자 수				
		기관명	주소	연락처 전화 팩스	성명	나이 (만 세)	성별	사회복지사 자격증	고용	배정 인원	계	계속 근로		신규 채용	남	여	
	○○																

□□

붙임

독거노인응급안전돌보미 통합운영지침(시범사업지역) 75

※ 노인돌봄기본서비스시스템(국 독거노인DB) 관리를 위한 사용자 매뉴얼은 별도 배포

'11년 독거노인응급안전돌보미서비스
운영지침

I. 사업개요

1. 목 적

- 온라인의 IT기술과 오프라인의 독거노인 노인돌보미, 소방서 등을 연계하여 독거노인에 대한 24시간×365일 안전 확인 및 응급 상황 발생시 구조구급

2. 사업기간 : '11년 1월~12월

3. 사업운영지역(총18개 지자체 / 29,847가구)

- 경기도 : 수원시, 성남시, 용인시
- 강원도 : 동해시, 삼척시, 원주시, 횡성군
- 충청남도 : 서산시, 부여군, 태안군
- 경상북도 : 문경시
- 전라북도 : 김제시, 순창군, 완주군, 장수군
- 전라남도 : 광양시, 강진군, 무안군

수원시	성남시	용인시	동해시	삼척시	원주시	횡성군	서산시	부여군	태안군	문경시	김제시	순창군	완주군	장수군	광양시	강진군	무안군
1,300	2,350	1,414	1,800	1,700	1,500	1,500	1,700	2,583	700	1,700	1,800	2,100	1,500	1,500	1,500	1,700	1,500

4. 용어의 정의

◆ 독거노인응급안전돌보미서비스

- 독거노인응급안전돌보미시스템을 활용하여 제공되는 서비스(응급상황 모니터링/안전확인/생활교육/서비스연계)

◆ 지역센터

- 본 사업을 수행하기 위해 지자체별로 구축한 업무공간(서비스관리자/상담원/기술요원이 상주하여 해당업무 수행)

◆ 독거노인응급안전돌보미시스템

- 독거노인응급안전돌보미서비스의 제공을 위한 전산시스템으로서, 아래와 같이 구성
 - 독거노인 댁내 설치한 센서장비로 구성된 댁내시스템 (활동/화재/가스 감지센서 및 정보전송단말기(게이트웨이) 등으로 구성)
 - 지역센터에서 대상자의 정보관리, 실적관리, 시스템 모니터링을 하기 위한 업무시스템
 - 댁내시스템을 통해 수집된 정보를 관리하는 중앙시스템
 - 소방방재청 U-119시스템과 응급상황정보공유를 위한 연계시스템

II. 서비스 대상

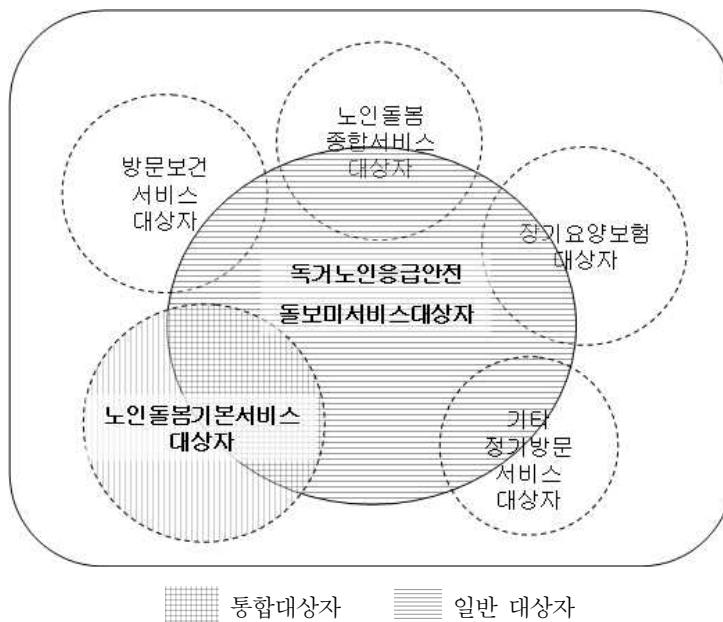
1. 서비스 대상

▣ 서비스제공 대상자는 통합대상자와 일반대상자로 구성

구 분	내 용	서비스 제공 방식
통합 대상자	노인돌봄기본서비스대상자 중 택내시스템을 설치한 대상자	안전확인 : 비정기적 전화/방문 서비스연계/생활교육 : 통합대상자 우선 제공
일반 대상자	노인돌봄기본서비스대상자가 아니지만 택내시스템을 설치한 대상자	

※ 택내장비를 설치하지 않는 노인돌봄기본서비스대상자는 노인돌봄기본서비스운영지침에 의거서비스 제공

【독거노인응급안전돌보미서비스 대상자 구성도】



2. 대상자 선정기준 및 정보관리

■ 대상자 선정기준(통합/일반)

- 지역 내 거주하는 만65세 이상 실제 홀로 사는 노인으로서,
 - 노인돌봄기본서비스 및 무선페이징 이용자를 우선 제공
 - 국민기초생활수급권자, 차상위계층등 경제적으로 취약한 자
 - 노인장기요양보험 수급권자, 방문보건서비스 이용자 등 건강상태가 취약한 자
 - 주변 이웃과의 거리가 물리적으로 떨어져 있거나 가족/이웃 등의 방문 빈도가 낮아 물리적/사회적으로 고립된 생활을 하고 있는 자
 - 기타 지자체에서 서비스이용이 필요하다고 인정된 자
 - ※ 지자체 업무담당자의 승인 후 서비스 제공
 - ※ 독거노인응급안전돌봄서비스는 보건/복지서비스 이용여부와 무관하게 대상선정 가능

■ 신규신청 및 대상자정보 관리

- 서비스신청절차
 - 대상자가 작성한 서비스신청서(서식 2)의 내용확인 후 업무시스템에 등록
 - 지자체 업무담당자에게 승인요청 후 승인 완료된 대상자에 한하여 서비스 제공
 - 서비스대상자 결원 시 대상자를 수시 추가하여 서비스 제공
- 대상자정보의 관리 및 범위
 - 업무시스템 사용자(서비스관리자/상담원/기술요원/노인돌보미 등)는 서약서(서식 1)의 작성 및 시스템운영 보안사항을 준수하여야 함
 - 대상자정보의 범위는 서비스신청 등 대상자와 관련된 모든 정보를 의미함

■ 서비스의 종결·거부·장기부재자의 처리

● 대상자의 종결처리

- 사망, 전출, 동거, 서비스거부, 장기부재자 등으로 인해 서비스 종결 시에는 택내시스템 수거 후 업무시스템에서 종결처리
- 종결처리 후 신규대상자 재선정 및 서비스 제공

● 서비스의 거부처리(노인돌봄기본서비스 운영지침과 동일하게 처리)

- 서비스가 필요함에도 거부하는 경우, 3회 이상 설득을 실시하고, 반복적인 설득에도 불구하고 지속적으로 거부하는 경우에는 독거노인의 상태, 보호 필요성, 조치내용 등에 대해 반드시 시군구에 통보한 후 사업대상자에서 제외 및 관련 근거자료 보관

● 장기부재자의 종결처리

- 2개월을 초과하여 장기부재가 예상되거나 확인될 경우 지자체 담당자와 협의하여 서비스 종결처리 여부 결정

■ 무선페이징 이용자 관련

- 무선페이징 대상자와 독거노인응급안전돌보미서비스 대상자가 중복되는 경우 대상자의 동의여부에 따라 택내시스템을 설치하고 보유중인 무선페이징은 수거하여 이를 공문서와 함께 지역 소방서에 전달

Ⅲ. 서비스의 제공

1. 서비스내용

▲ 안전확인

● 주요내용

- 제공방식 : 노인돌보미 1인당 독거노인응급안전돌보미서비스 대상자에 대해 직접확인(방문) 월 100회 이상, 간접확인(전화) 월 200회 이상 실시
- 그 외 응급상황 및 안전확인을 필요로 하는 독거노인을 대상으로 비주기적으로 안전확인을 실시
- 내 용
 - 대상자의 안부 및 욕구과약/독거노인응급안전돌보미시스템의 점검 및 사용법 안내, 독거노인응급안전시스템 이용사례 교육
 - 실제 응급상황여부 확인 및 사후관리 진행(필요시 인근에 있는 노인돌보미에게 방문하여 확인 요청함)
 - 안전확인시 부재중 등으로 미 확인 시 이웃(이장 등)을 활용한 안전확인 조치

● 담당자별 업무내용

담당자	업무내용	비 고
서비스 관리자	노인돌보미별 담당 대상자 배정	- 특정 노인돌보미에게 편중되지 않도록 고려하여 배정
노인돌보미	안전확인업무 진행(전화/방문) 상담내용 작성 및 등록	
상담원	안전확인업무 및 응급상황 대응업무 진행(전화 중심) 상담내용 작성 및 등록 전체 대상자에 대한 상시 모니터링 실시 서비스관리자 업무 지원	

※ 업무내용은 지자체 및 위탁운영기관의 특성에 따라 사업계획서에 의해 수정 및 보완 가능

▣ 서비스연계

● 주요내용

- 통합대상자를 우선하여 제공

※ 기초생활수급권자, 장애인, 차상위계층, 국가유공자 등 전기유무선요금 감면대상자의 경우 감면 서비스연계 조치

- 기타 운영사항은 노인돌봄기본서비스 운영지침에 따라 제공

● 담당자별 업무내용

담당자	업무내용	비 고
서비스 관리자	지역내 복지자원 발굴 및 서비스대상자 선정	상담원의 지역자원발굴 · 협조
노인돌보미	지역내 복지자원 발굴 및 연계	
상담원		

※ 업무내용은 지자체 및 위탁운영기관의 특성에 따라 사업계획서에 의해 수정 및 보완 가능

▣ 생활교육

● 주요내용

- 통합대상자를 우선하여 제공

- 기타 운영사항은 노인돌봄기본서비스 운영지침에 따라 제공

● 담당자별 업무내용

담당자	업무내용	비 고
서비스 관리자	생활교육일정 점검 및 교육내용정보 관리	· 지역센터 상담원은 서비스관리자 업무 지원 요청시 적극 협조 · 노인돌봄기본서비스 및 독거노인응급 안전돌보미서비스 통합대상자를 중심으로 제공
노인돌보미	생활교육 진행	
상담원	서비스관리자 업무 지원	

※ 업무내용은 지자체 및 위탁운영기관의 특성에 따라 사업계획서에 의해 수정 및 보완 가능

■ 응급상황 및 댁내시스템 모니터링·조치

● 주요내용

－ 응급상황 모니터링·조치

- 모든 응급상황에 대하여 지역센터 안전확인 및 응급상황여부 확인
- 실제응급상황발생시 당사자의 심리적 안정 및 사회적지지망형성을 위한 사후관리 진행(예: 인적·물적지원의 지원, 일정기간 정기적 안전확인)
- 우선으로 실제 응급상황여부를 확인하기 어려운 경우 직접방문 또는 해당 지역 노인돌보미의 방문을 요청
- 주말/야간 등 업무 외 시간에 발생한 실제 응급상황 외에 민원에 대처하기 위해 상담원들의 재택근무, 노인일자리사업의 공익/복지형 일자리 활용, 지역 자원봉사자 조직 등으로 응급상황 대응을 위해 노력해야 함

－ 댁내시스템 모니터링·조치

- 센서 및 게이트웨이의 작동상태 상시 모니터링
- 센서 및 게이트웨이에 이상이 발생(예민반응, 데이터미수신, 전원차단, 배터리 방전 등)했을 경우 전화/방문을 통해 신속히 조치
- 수리를 요하는 댁내시스템은 관련업체에 신속히 수리를 요청하고 고장 원인 등을 상세히 기록관리
- 대상자 가구 방문시 장비활용을 향상을 위한 교육 실시
- 장비의 입출고현황, 내역 및 재고 파악

● 담당자별 업무내용

담당자	업무내용
상담원	· 전원차단 발생에 대한 재연결 안내 · 응급상황 모니터링 및 처리내용 입력 · 응급상황 대상자의 심리적안정 및 사회적지지망등·사후관리 진행
기술요원	· 댁내장비의 정상작동여부 상시 모니터링 · 전원상태 확인 · 장비입출고 관리(A/S 포함)
노인돌보미	· 상담원/기술요원 요청시 대상자 안전여부 및 댁내시스템 상태 확인을 위한 대상자 방문 지원

※ 업무내용은 지자체 및 위탁운영기관의 특성에 따라 사업계획서에 의해 수정 및 보완 가능

2 서비스 제공인력

- ▶ **자격조건** : 국가공무원법 제33조 결격사유에 해당되지 아니한 자
 - ※ 상담원 및 기술요원은 「기간제법 시행령」 제3조제2항 제1호에 의거 “사용기간 제한의 예외”에 해당됨에 따라 2년 이상 기간제 근로자로 근무 가능

- ▶ **상담원**
 - 지원자격 : 사회복지 또는 간호사 자격증 소지자 우대
 - 인 원 : 2명 이상
 - 근무시간 : 월~금요일 09시~18시(긴급상황발생시 공휴일 근무)
 - 활동내용
 - 안전확인을 위한 전화·방문상담
 - 안전확인상담정보 입력
 - 생활교육계획수립
 - 지역 내 복지자원 조사·발굴
 - 응급상황모니터링 및 전화·방문상담
 - 응급상황발생대상자 사후관리

- ▶ **기술요원**
 - 지원자격 : 전산/전기 관련분야 자격증 소지자 우대
 - 인 원 : 1명 이상
 - 근무시간 : 월~금요일 09시~18시(긴급상황발생시 공휴일 근무)
 - 활동내용
 - 댁내장비 모니터링
 - 전원차단, 배터리방전, 댁내장비입출고관리, 장비설치 및 철거 등 댁내시스
템관리 전반
 - 장비사용을 향상을 위한 교육계획수립 및 진행

3 서비스제공인력 교육

■ 기본사항

- 교육대상 : 서비스관리자, 상담원, 기술요원, 노인돌보미
- 교육주관 : 보건복지부, 지자체
- 교육횟수 : 지침교육 1회, 전산교육 1회 이상
 ※ 노인돌보미대상 전산교육은 필요 시 본교육 이 후 지자체별로 추가하여 진행
- 추가교육 필요시 업무시스템 및 공문으로 보건복지부 또는 한국보건복지정보개발원 (02-6360-6134)에 요청 가능

■ 교육내용

- 지침교육
 - 교육대상자 : 서비스관리자·상담원·기술요원
 - 교육주관 : 보건복지부
 - 교육횟수 : 1회(1분기 내)
 - 교육형태 : 집합교육
 - 교육내용 : 통합운영관련 지침교육
- 전산교육
 - 교육대상자 : 서비스관리자·상담원·기술요원·노인돌보미
 - 교육주관 : 보건복지부
 - 교육횟수 : 지역별 각 1회
 - 교육형태 : 전산실습교육 진행

IV. 지역센터의 선정 및 운영

1. 사업수행기관 선정 및 운영

■ 선정

- 선정권자 : 시·군·구청장
- 지정기간 : 2011년 1월 1일 ~2011년 12월31일
- 선정기준 : 노인돌봄기본서비스사업 위탁수행기관을 우선 선정

■ 운영

- 사업수행기관은 매년 1월 중 당해년도 사업계획을 수립하여 지자체에 보고
- 실적보고
 - 응급상황발생, 처리내용은 매월 2일 전산 보고
 - 실적과 관련된 모든 사항은 독거노인응급안전돌보미시스템에 등록된 정보로만 집계
- 지방자치단체(시군구)는 통합운영의 효율성을 위해 통합운영과 관련한 사항을 노인돌봄기본서비스 운영부서로 지정하여 운영
- 화재 및 응급상황 등에 대한 원활한 조치를 위해 관련 소방서 및 유관기관과 협력 체제를 구축하여 효율적으로 운영
- 사업운영을 위한 예산 및 인력은 다른 사업의 운영에 전용 및 투입 불가

2. 예산의 편성 및 집행

▣ 예산의 편성 및 집행기준

● 예산 편성 기준

- 인건비/운영비로 편성하며, 적절한 예산과목으로 편성하여 집행

● 인건비

- 인건비는 상담원과 기술요원의 급여로 집행
- 급여수준은 노인돌봄기본서비스의 서비스관리자 급여지급규정에 준하여 책정할 것을 권장
- 인건비 불용액은 지자체장의 승인 후 운영비로 집행 가능
- 퇴직적립금은 별도계좌로 적립하고, 사업수행기관 별도 예산으로 기 지급된 경우 운영비 또는 '11년 퇴직적립금으로 집행 가능
- 전입금 등 추가 지원되는 인건비에 대한 사용자 부담(보험료 등)은 보조금에서 집행 불가

● 운영비

- 통신비지원, 유상유지보수비를 우선 책정
- 필요시 서비스관리자 및 노인돌봄미 활동비 지원 가능
- 자산취득은 전체예산의 15%이하로 집행
- 손망실, 파손에 따른 대책시스템의 추가구입 가능. 단, 대상자 수 확대를 위한 구입은 불가(별도 사업비 확보 후 추진)
- 기타 교육, 소모품구입, 간담회등 운영비로 소요되는 비용은 연간 집행계획을 수립하여 균형 있게 지출
- 연간 예산서 및 사업계획서는 지자체 승인을 득하여야 함
- 예산의 용도변경 및 사업계획 변경 시 지자체 사전승인 후 집행
- 본 사업안내서 이 외의 사항에 대하여는 지방자치단체 예산편성 운용에 관한 규칙 또는 사회복지법인재무회계규칙(위탁운영의 경우)에 의하여 집행

3 행정사항

▶ 사업준비 및 시행

- 통합운영지역의 지자체는 사업수행기관을 2011년 1월 3일 까지 선정완료
- 사업수행기관은 2011년 1월 3일 까지 기존 서비스 제공인력과 근로계약을 체결하고 신규인력은 1월중으로 채용하여 통합운영지역 지침 및 전산교육 이수에 차질이 없도록 조치
- 지자체장은 상담원 및 기술요원에게 신분증을 발급하고, 퇴직등으로 동업무를 수행하지 못하는 경우 이를 회수하여 폐기처분 함

▶ 기타

- 독거노인 관련 특이사항(예시 : 고독사, 안전사고, 위기 예방사례, 언론보도 등) 발생 시에는 사업수행기관은 해당 지자체 및 복지부에 조속히 사고경위 등 동향보고 실시(노인돌봄기본서비스사업 <서식 1-12> 참조)
- 폭염기간(7~8월), 동절기(12~2월) 기간 중 독거노인 보호 및 지원 강화

서 식

[서식 2-1호] 보안서약서	91
[서식 2-2호] 독거노인응급안전돌보미서비스 이용 신청서	92
[서식 2-3호] 대책시스템 손/망실 확인서	95
[서식 2-4호] 독거노인응급안전돌보미서비스 해지·중지 신청서	96
[서식 2-5호] 상황발생보고서	97
[서식 2-6호] 무선페이징 반납동의서	98

[서식 2-2]

보건복지부

독거노인응급안전돌보미 서비스 이용 신청서

1. 대상자

대상자	대상자(성명)		주민번호		
	집전화번호		핸드폰번호		
	주소 (우편번호: - -)				
	상세위치 Ex) OO교회 위쪽 녹색대문, 과란대문 오른쪽 첫번째집, 3층 양옥 왼쪽 지하발 등				
	거동여부		정 령	정 상	
	주택형태		타입		
	보유질병				
가스종류(택1)		취사용		애완동물	
난방용		난방용		있음 □ 없음	

주1) 연탄/아궁이의 경우 취사/난방을 모두 사용하시는 경우만 선택합니다.

2. 보호자 (비상시 연락 가능한 자, 보호자 호출서비스 대상자)

보호자	성명	()	연락처	집전화) 핸드폰)	SMS 수신 동의	동의 □
	성명	()	연락처	집전화) 핸드폰)		동의 □

3. 노인돌보미 담당자

※ 대상자 어르신에게 서비스를 제공하는 담당자 정보를 작성합니다.

성명	전화번호	핸드폰	SMS 수신 동의	동의 □
----	------	-----	-----------	------

4. 기본 서비스 이용 관련 동의 및 확인

개인정보 수집 관련 동의	1. 개인정보 및 주거시설 내 활동데이터는 응급안전돌보미 중앙센터, 응급안전돌보미 지역센터, 지역소방서 등의 독거노인응급안전돌보미 기본 서비스 수행기관에 제공되며, 서비스에 활용됨에 동의합니다. 2. 보호자 비상연락처, SMS 수신은 신청인이 로프자로부터 개인정보 수집 및 활용 동의를 얻었음을 확인합니다. 3. 독거노인응급안전돌보미 서비스 대상자 정보는 응급안전돌보미 센터와 공유되며, 서비스에 활용됩니다. 4. 응급활동 서비스 제공을 위해 u-119 서비스에 자동 등록되며 추가 개인정보의 제공에 동의합니다. 5. 독거노인응급안전돌보미 서비스 대상자의 건강상태 정보가 주기적으로 제공되어 서비스에 활용됨에 동의합니다.	동의 □
서비스 이용 관련 확인	1. 서비스를 제공하기 위하여 현서 기기 등이 대상자의 가정내에 설치가 되며, 모든 기기의 소유는 수월시에 있으므로, 판매, 임대 등이 불가합니다. 2. 서비스 이용기간 중 이사, 이용정지, 해지 등이 발생할 경우 대상자는 응급안전돌보미 지역센터로 연락을 주셔야 하며, 제공된 기기류 등은 응급안전돌보미 지역센터로 반납하여야 합니다. 만약, 미반납시 회수조치를 취할 수 있습니다. 3. 액내 제공 및 설치되는 기기는 키트웨어, 화재센서, 가스센서, 외출버튼 등 1식 및 활동감지센서 2식입니다. 4. 설치와 같은 내용을 설명 받았으며 확인 합니다.	확인 □

5. 설치시 환경조사

조사 항목	승강기 여부	있음 □ 없음	
	콘센트	주방 (개) 안방 (개) 거실 (개) 콘센트 총 (개)	※ 총 방 개수 (개)
	천정 재질	□ 부착 용이(나무 등의 재질) □ 기타(상세기재: 사진첨부)	

뒷장에 계속됩니다.

※ 접수하신 분이 기재하세요.

접수자 성명	소속	연락처	
--------	----	-----	--

[서식 2-3]

택내시스템 손/망실 확인서

1. 대상자

대상자	대상자 (성명)		생년월일	
	집 전화번호		핸드폰 번호	
	주소	(우편번호 :)		

2. 손망실 기기

기본설치 장비	<input type="checkbox"/> G/W <input type="checkbox"/> 활동감지센서 <input type="checkbox"/> 출입감지센서 <input type="checkbox"/> 화재감지센서 <input type="checkbox"/> 가스감지센서 <input type="checkbox"/> 응급호출기 <input type="checkbox"/> 외출버튼 <input type="checkbox"/> 무선전등스위치 <input type="checkbox"/> 노인돌보미방문TAG		
가스센서 구분	<input type="checkbox"/> LPG <input type="checkbox"/> LNG <input type="checkbox"/> CO	수량	
장비 S/N		특이 사항	

※손망실 기기에 대하여는 기술요원이 작성함

3. 손망실 사유

사유서	
-----	--

상기 내용과 같이 택내시스템 장비를 손망실하였음을 확인합니다.

20 년 월 일

접수	접수번호	
	접수일자	
	담당자	

성명 : (서명) 본인 대리인

확인자 : (서명)

00 시군구청 장 귀하

[서식 2-4]

독거노인응급안전돌보미서비스 해지·중지 신청서

1. 해지 신청인

신청인	신청인 (성명)		생년월일	
	집 전화번호		핸드폰 번호	
	주소	(우편번호 :)		

2. 보유 기기

기본설치 장비	<input type="checkbox"/> G/W <input type="checkbox"/> 활동감지센서 <input type="checkbox"/> 출입감지센서 <input type="checkbox"/> 화재감지센서 <input type="checkbox"/> 가스감지센서 <input type="checkbox"/> 응급호출기 <input type="checkbox"/> 외출버튼 <input type="checkbox"/> 무선전등스위치 <input type="checkbox"/> 노인돌보미방문TAG			
가스센서 구분	<input type="checkbox"/> LPG <input type="checkbox"/> LNG <input type="checkbox"/> CO	수량		
S/N		구분	<input type="checkbox"/> 서비스 해지신청 <input type="checkbox"/> 서비스 일시정지 신청	

※보유기기에 대하여는 기술요원이 작성함

3. 해지/중지 사유

사유서	
-----	--

4. 개인정보처리에 대한 동의

가. 대상자의 개인정보(신상정보) 및 서비스 이용기간 중 발생한 활동, 응급(화재, 가스, 응급호출) 데이터는 자동 삭제되며, 복구되지 않습니다. 단, 서비스의 일시정지의 경우 6개월간 보관되며, 그 이후에는 삭제됩니다. [동의

나. 응급출동 서비스 제공을 위해 관리되었던 u- 안심콜 서비스도 자동 해지/중단 됩니다. [동의

상기 내용과 같이 독거노인 응급안전돌보미 서비스의 해지를 신청합니다.

20 년 월 일

접수	접수번호	
	접수일자	
	담당자	

신청인 : (서명)

대리인 : (서명)

00 시군구청 장 귀하

[서식 2-5]

상 황 발 생 보 고 서

1. 대상자 인적사항

신청인	성 명		생년월일	
	집 전화번호		핸드폰 번호	
	주 소	(우편번호 :)		
	특 이 사 항			

2. 발생 현황

일 시	200 년 월 일 :	장 소	
발생현황			
발생원인			

3. 조치 사항

조치내역	
------	--

20 년 월 일

보고자 : (서명)

00 시군구청 장 귀하

[서식 2-6]

무선페이징 반납 동의서

성 명		생년월일	
집 전화번호		핸드폰 번호	
주 소	(우편번호 :)		
특 이 사 항			

상기 본인은 보건복지부와 OO(시/군/구)에서 제공하는 독거노인응급안전돌봄서비스를 이용하게 됨에 따라 소방방재청의 무선페이징서비스의 종결을 요청함과 동시에 관련 장비를 반납합니다.

20 년 월 일

이 름 : (서명)

0000 소방서장 귀하

제 3 장

노인돌봄종합서비스

- I. 사업개요
- II. 서비스대상자 선정
- III. 서비스내용 및 단가
- IV. 바우처 지급 및 이용
- V. 서비스 실시
- VI. 서비스제공기관
- VII. 서비스제공인력
- VIII. 예산집행 및 정산

I. 사업개요

1. 목적

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

2. 서비스 대상

- 만 65세 이상의 노인 중 가구 소득, 건강상태 등을 고려하여 돌봄서비스가 필요한 대상자 선정

3. 사업 기간 : 2011.2.1.~2012.1.31.

- 변경된 '11년 선정기준 및 지원기준은 '11년 1월 3일 신청자부터 적용(서비스 개시는 2월 1일 적용)

4. 서비스 제공

- 시군구별로 재가노인복지시설 및 지역자활센터 등을 서비스 제공기관으로 지정
- 식사·세면도움, 옷갈아입히기, 체위변경, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용 도움, 외출동행 생필품 구매, 청소·세탁 등 서비스 제공
- 심신기능 회복서비스(여가, 물리치료·작업치료·언어치료 등의 기능훈련),

급식 및 목욕, 노인가족에 대한 교육 및 상담 등의 주간보호서비스 제공

5) 바우처 관리·운영

- 서비스 대상자에게 카드식 바우처를 발급, 지정된 기관에서 서비스 이용
- 바우처 지원액 및 본인부담금 : 소득수준 (기초생활수급자, 차상위계층 초과 여부) 및 월 서비스 시간량(방문 서비스 월 27시간 또는 월 36시간, 주간보호서비스 월 9회 또는 월 12회)에 따라 차등화
 - 바우처 지원액 : 월 212,400원 ~ 322,920원
 - 선납 본인부담금 : 무료 ~ 48,000원
- 서비스 단가 : 방문서비스 시간당 9,200원, 주간보호서비스 일당 27,600원

6) 사업 추진체계

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

7. 업무흐름도

- 대상자 선정 및 관리(시·군·구, 읍·면·동)

절차	내 용	지침 관련 부분
건강판정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본인 및 가족 등이 국민건강보험공단에 신청 	서비스 대상자 선정
서비스 신청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본인 및 가족 등이 읍면동에 신청 	서비스 대상자 선정
조 사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 읍면동 담당공무원 - 소득 및 가구여건 등 	서비스 대상자 선정
결정·통지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시·군·구청(담당 사업팀) - 본인에게 결정내용 통지 - 한국사회서비스관리원(이하 '관리원')로 신청자 결정자료 전송 	서비스 대상자 선정
바우처 카드 발급	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관리원 : 전담 금융기관으로 발급 대상자 자료 송부 ○ 전담금융기관 : 서비스 대상자에게 바우처 카드 발급·송부 	바우처 지급 및 이용
본인부담금 납부(선납)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 대상자 - 금융기관 지정계좌에 입금 → 바우처 생성 	바우처 지급 및 이용
서비스 대상자 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시군구, 읍면동 - 대상자 관리(전출입, 사망, 서비스 이용 등) - 서비스 제공기관 관리 - 바우처 관리 	서비스 대상자 선정 바우처 지급 및 이용

● 서비스 실시(서비스 제공기관)

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

Ⅱ. 서비스대상자 선정

1. 선정기준

◆ 신청자격

- 연령 : 만 65세 이상
- 소득기준 : 가구 소득이 전국가구 평균소득의 150% 이하

가구원 수	전국가구 월평균소득(천원) ¹⁾	전국가구 월평균소득의 150%(천원)
1인	1,380	2,069
2인	2,492	3,738
3인	3,646	5,469
4인	4,155	6,232
5인	4,593	6,889
6인	5,031	7,546
7인	5,469	8,203
8인 이상	5,907	8,860

주1) 통계청 「가계조사」, '09년 4/4분기~'10년 3/4분기 평균값

※ 시·군·구별로 서비스 수요를 감안하여 전국가구 평균소득의 100%~150% 범위 내에서 소득기준 조정 가능 (이 경우 시·도를 거쳐 보건복지부에 사전 통지)

- 건강상태 기준 : 노인장기요양 등급 외 A, B

☑ 그 외 시군구청장 인정자 : 장애1~3급 및 중증질환자 (시군구청장 인정자는 차상위계층 이하만 해당)

※ 2011년 1월 신규대상자 선정 시부터 적용

❖ 제외대상

- 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
 - 노인복지법에 의한 방문요양 서비스(구. 가정봉사원과견사업)
 - 노인장기요양보험(저소득층본인일부부담금지원, 특별현금급여, 재가급여, 시설급여)
 - 국가보훈처 복지도우미
 - 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스일자리사업의 가사간병서비스 등 이에 준하는 재가서비스
- ※ 노인돌봄서비스는 서비스 대상 선정기준이 노인이지만 가구에 대한 지원서비스이므로, 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 노인돌봄종합서비스, 가사간병서비스, 노인장기요양보험 방문요양서비스를 받고 있을 경우 서비스 대상에서 제외

❖ 우선순위

- ❑ 소득·건강상태 등의 기준을 충족하더라도 시·군·구별 예산 한도 범위 내에서 지원
함
- 서비스 대상자 수가 예산범위를 초과할 것으로 예상되는 경우 우선 순위에 의해 선정 (우선순위 기준은 시·군·구별로 조정 가능)

● 대상자 선정 시 건강상태, 소득수준, 주거형태 순으로 우선 순위 부여

등급 외 A	기초생활수급자(1순위)
	차상위(2순위)
	차상위 초과(3순위)
등급 외 B	기초생활수급자(4순위)
	차상위(5순위)
	차상위 초과(6순위)

※ 노인장기요양등급과 소득수준이 동일한 경우 '독거노인' 우선 선정

2 선정절차

개요

구 분	주 체	내 용
건강상태조사 (국민건강보험공단)	국민건강보험공단	• 장기요양 인정 신청 후 가정방문을 통해 판정조사표 작성
신청 및 접수 (읍면동)	본인·가구원 담당공무원	• 신청서 • 제출서류(소득확인서류 등)
상담 (읍면동)	읍면동 담당자	• 가구원 수, 가구 내 노인 돌봄 가능자 유무 등 확인
자산조사 (읍면동)	읍면동 담당자	• 소득조사(건강보험료로 판정)
대상자 선정 (시군구)	시군구 사업팀 (노인담당자)	• 선정 결과 통보 : 관리원
통 지 (시군구)	시군구 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

- 신청서류
 - 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서<서식3-1>
 - 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서<서식3-1-1>
 - 바우처카드발급신청 및 개인신용정보 조회·제공이용 동의서<서식3-1-2>
- 서비스 대상자의 건강보험증 사본(해당자의 경우)
- 가구원의 소득 증명자료(해당자의 경우)
 - 주민등록등본상 세대원의 소득증명자료

- 근로자의 경우 : 건강보험료 납부확인서(또는 근로소득원천징수부나 3개월분 월급명세서)
 - ※ 매월 건강보험료가 변동되는 경우 : 신청월 직전 3개월 건강보험료 납부확인서
- 자영업자인 경우 : 전월 건강보험료 영수증

- 서비스 대상자가 주소가 다른 가족의 건강보험증에 등재되어 있는 경우는 해당 가족의 소득증명자료(건강보험료 납부확인서 등)를 추가 제출

※ 주민등록표상 구성원과 건강보험증에 등재된 구성원이 동일한 경우 건강보험증 사본 제출 필요 없음

● 신청기간 : 매월 1일~18일까지(익월 1일부터 서비스 개시)

- 매월 18일까지 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 관리원으로 전송된 대상자에 대하여 익월 1일부터 서비스 이용 가능하며 서비스 신청정보 오류 및 등급변경정보 오류시 예외적으로 25일까지 전산전송

※ 노인돌봄종합서비스 접수 시 해당 사항을 신청인에게 사전 고지

◆ 자산조사

● 소득조사

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

※ 서비스대상자가 국가유공자인 경우 매월 지급받는 연금액을 소득으로 산정

● 가구원 수 산정

- 가구원의 범위는 세대별 주민등록표에 기재된 자로서 생계와 주거를 같이 하는 2촌 이내의 직계존비속 및 배우자

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

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

※(예시) 서비스를 신청한 독거노인의 건강보험료를 따로 사는 아들(4인가구)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우 아들의 소득증명자료(건강보험료 납부 확인서 등)를 제출받고 가구원수는 5인으로 산정

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

【가구원수·가입유형별 건강보험료 본인부담금에 의한 소득 판정기준】

가구원 수	소득기준 (선정기준)	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합(직장+지역)
1인	2,069천원	58,801	60,141	59,280
2인	3,738천원	106,936	129,285	108,536
3인	5,469천원	154,927	185,076	158,264
4인	6,232천원	179,263	212,656	184,846
5인	6,889천원	198,061	234,114	206,458
6인	7,546천원	216,745	254,787	229,986
7인	8,203천원	248,183	286,040	276,422
8인 이상	8,860천원	276,422	309,869	336,998

※ 노인장기요양보험료(건강보험료의 6.55%)를 제외한 금액임
 예) 직장가입자의 보험료(노인장기요양보험료 포함)가 60,000원인 경우 건강보험료는 56,310원임
 - 60,000원(노인장기요양보험료 포함된 보험료) / 1.0655 = 56,310원(10원이하 절사)
 - 보험료 60,000원(노인장기요양보험료 포함된 보험료)중 56,310원은 건강보험료, 3,690원은 노인장기요양보험료임

<가입유형별 건강보험료 산정 방법>

- 직장가입자 건강보험료 = 월평균소득액×0.0282(본인부담보험료율)
- 가구 내 직장가입자가 2인 이상일 경우 : 각각의 보험료를 합산
- 가구 내 직장가입자와 지역가입자가 혼합되어 있는 경우 직장가입자의 보험료와 지역가입자의 보험료를 합산(직장가입자의 소득자료를 제출받은 경우는 소득을 보험료로 환산하여 지역가입자 보험료와 합산)
- ☞ (예시) 직장가입자소득이 350만원, 지역가입자 월 건보료 2만원인 5인가족의 경우
 - 3,500,000원 × 0.0282(본인부담보험료율) = 98,700원
 - 98,700원(직장가입자의 본인부담 건보료) + 20,000원(지역가입자 건보료) = 118,700원 < 5인가구 혼합 206,458원 ⇒ "소득기준 적합"

■ 건강상태 판정조사

- 조사 주체
 - 국민건강보험공단
- 조사 절차
 - 서비스 대상자 또는 가족이 서비스 신청 전 국민건강보험공단에 노인장기요양 신청하여 등급 판정(국민건강보험공단 문의처 : 1577-1000)
 - 국민건강보험공단의 등급판정(최종판정 또는 1차판정) 결과를 행복e음(사회복지통합관리망)에서 확인

■ 결 정

- 시장·군수·구청장은 읍·면·동주민센터 담당자가 확인한 소득 및 등급판정 결과 등을 확인하여 대상자 선정 여부 결정
- 대상자 결정은 해당 시·군·구 배정 예산 범위 내에서 선정
 - ※ 시군구별 목표사업량이 초과되지 않도록 바우처통합정보시스템(한국사회서비스관리원)을 통해 '바우처 생성' 자체를 통제
 - 해당 시·군·구의 예산 사정에 따라 소득증명자료 및 장기요양등급 판정 자료의 유효기간에 제한을 둘 수 있음
- 대상자 선정 결과를 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 한국사회서비스관리원으로 전송

■ 통 지

- 시·군·구 담당자는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통한 신청정보 입력·전송 및 정상처리 확인 이후 대상자 선정 결과를 신청자에게 통지하고 서비스 이용방법 안내<서식3-2>
- 바우처 지원액, 본인부담금, 추가구매방식, 서비스 제공기관 현황, 서비스 이용 절차 등을 안내

● 신청일로부터 20일 이내에 통지

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

■ 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)
- 서비스 내용 선호의 변화로 인한 서비스 구분 등급 변경(방문서비스와 주간보호서비스)

● 변경절차

- 신청 : 본인부담금 등급변경은 본인 신청 및 담당자의 직권에 의해 조사·결정, 월 서비스 시간 및 서비스구분(방문 또는 주간보호)등급 변경은 본인 신청(사회복지서비스 제공·변경신청서)에 의해 결정
- 결정·전송 : 등급변경이 결정되면 행복e음(사회복지통합관리망)에 변경 내용을 입력·전송
 - ※ 매월 18일까지 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 관리원으로 전송된 대상자에 대하여 익월 1일부터 변경내용 적용
- 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】

구분	방문서비스		주간보호서비스	
	27시간	36시간	9일	12일
기초생활수급자	기초-27-방문형	기초-36-방문형	기초-9-주간보호형	기초-12-주간보호형
차상위 계층	차상위-27-방문형	차상위-36-방문형	차상위-9-주간보호형	차상위-12-주간보호형
차상위 초과	초과-27-방문형	초과-36-방문형	초과-9-주간보호형	초과-12-주간보호형

3. 이의신청

❑ 이의신청인

- 본인 또는 가구원

❑ 이의신청 기한

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

❑ 이의신청 방법

- 이의신청서<서식3-6>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

4 자격관리 등

◆ 확인조사

- 시·군·구 및 읍·면·동 담당자는 대상자 선정 이후에도 방문 실태조사 등을 통해 대상자의 적격 여부에 대한 확인조사를 실시할 수 있음

◆ 자격변동(전출입)

- 대상자의 전출입이 있는 경우 행복e음(사회복지통합관리망)에 입력된 대상자별 전산 자료는 전출지에서 전입지로 자동 이관됨
- 행복e음에서 사회서비스관리원으로 전송하지 않은 신청정보(바우처 생성 전)는 대상자 전출시 별도의 처리 없이 자동 부적합 완료 처리
 - 서비스 제공을 원하는 대상자는 전입지에서 서비스 재신청('11년 1월부터 적용)
- 전출입에 따른 예산부담 주체
 - 전출 월까지는 전출지 시·군·구 예산으로 지급처리되며 전출 익월부터는

전입지 시·군·구 예산으로 지급

- 전입지 보장기관의 장은 서비스 대상자가 해당 월에 연속적으로 서비스를 받을 수 있도록 조치(관내 서비스 제공기관 안내 등)
 - 익월 서비스 계속 여부는 전입지 시·군·구에서 결정하되, 부적합 대상일 경우 “관정결과 변경”으로 중지 처리하여 자격을 해지
- 주민등록상 거주지와 실제 거주지가 시·군·구를 달리한 대상자에 대한 예산부담 주체
 - 주민등록상 거주지 시군구청장이 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 상실되는 경우는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 관리원으로 관련 내용 전송
 - 본인포기, 사망에 해당하는 중지사유코드의 경우 바우처 사용이 즉시 중지됨에 유의하여 전송(중지전송 후 결제안됨)
- 사망 또는 본인 포기의 경우 미사용 본인부담금은 정산 절차를 거쳐 익월에 지급(서식3-4 : 본인부담금환급신청서)

■ 개인정보보호

- 시·군·구 및 읍·면·동 담당자, 복지도우미 등은 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 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(공공기관의개인정보에관한법률 제23조 2항)

Ⅲ. 서비스내용 및 단가

1. 서비스내용

- ▶ **신변·활동지원** : 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지, 화장실 이용 도움, 외출동행, 목욕보조 등
※ 목욕보조서비스는 보호자가 입회하는 경우에만 가능

- ▶ **가사·일상생활지원** : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등
※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

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

- ▶ **주간보호서비스 이용** : 기능회복, 급식 및 목욕, 송영서비스

2. 서비스단가

▶ 기준 단가

- 서비스 기준단가는 방문서비스의 경우 시간당 9,200원, 주간보호서비스의 경우 일(日, 9시간 기준)당 27,600원으로 함
- 대상자 특성 및 서비스 종류에 상관없이 동일

▣ 적용 원칙

(1) 방문서비스

- 서비스 제공시간은 노인돌보미가 1회 방문시 2시간을 기본으로 하며, 2시간이상은 1시간 단위로 산출
 - 2시간 초과인 경우 서비스 제공시간이 30분 미만인 경우에는 산정하지 않고, 30분이상인 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

▣ 원거리 교통금지원

- 도서·벽지지역 거주 노인에 대한 방문서비스 제공시 소정의 원거리 교통 지원금 지급
 - 건강보험료 경감대상 도서·벽지 지역으로 고시된 지역(붙임 참조) 거주 노인에게 서비스 제공시마다 1회당 원거리 교통지원금 3천원을 서비스 제공기관에 사후 일괄 지급
 - 원거리 교통지원금은 바우처카드를 단말기로 결제한 경우만 인정
 - 건강보험료 경감대상 도서, 벽지 지역으로서 노인돌보미가 동일 지역 거주자로 확인될 경우 지급대상에서 제외
 - 도서·벽지지역 고시내역 변경으로 인해 제외된 지역의 경우 기존 원거리

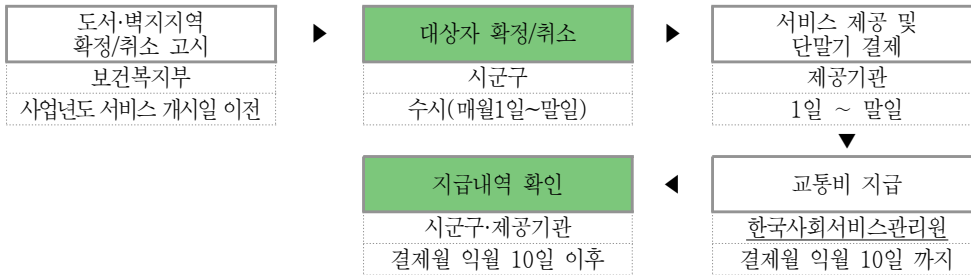
교통금 지원 대상자도 취소 처리

☑ 도서·벽지지역에 대한 원거리 교통지원금

○ 교통비 지급 대상자

- 보건복지부에서 지정고시(보건복지부고시 제2010-123호)한 도서·벽지지역에 거주하는 대상자에게 서비스를 제공받는 자

○ 교통비 지급 처리절차



○ 교통지원금 지원내용

- 교통지원금 : 서비스 1회 방문당 3,000원
- ※ 단, 방문확인은 단말기 결제횟수를 기준으로 1인/1일/1회로 산정 (여러번 서비스를 하였다라도 일괄결제시에는 1회만 인정됨에 유의)
- 서비스제공 1일~말일 결제를 기준으로 익월 10일 지급
- 별도의 청구절차 없이 시군구로부터 수시 전송되어진 대상자에 대해 한국사회서비스 관리원에서 자격심사(전출, 해지 등)후 해당 제공기관에 일괄 지급

○ 행정사항(시·군·구)

- 교통지원금 지급대상자 확정/취소
 - 행복e음(사회복지통합관리망)의 “바우처변경관리”을 통해 복지부가 고시한 도서벽지 지역에 거주하는 교통지원금 지급대상자를 수시 확정 내역 전송
 - ⇒ 전송일이 속한 해당월부터 교통지원금 지급(소급지급 불가)

예시) 서비스 이용자가 교통지원금 대상 지역으로 5월 10일에 전입하였으나 시군구 담당자가 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 지급대상자 확정 내역을 6월 10일에 전송한 경우 → 6월 1일부터 산정하여 지급

- 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 확정/취소 내역 전송 후 바우처통합정보시스템 (<http://www.socialservice.or.kr>) 을 통해 전송 내역 확인
 - 전출자(관내전출입포함) 또는 해지자의 경우 시스템 상 자동 취소 처리
- 제공기관에서는 바우처통합정보시스템(<http://www.socialservice.or.kr>)을 통해 교통지원금 대상자 및 지급 내역 확인
 - 별도 청구절차 없으며 누락자 발생시 시군구에 등록 의뢰
 - 단말기 결제횟수를 기준으로 방문횟수를 산정함에 유의하며 회당 결제가 이루어지지 않은 경우에는 인정하지 않음
 - 1인을 1일내에 2번이상 결제한 경우도 1회 방문만 인정

3. 바우처 지원액 및 본인부담금

▶ 바우처 지원액

- 서비스대상자에게는 정해진 27시간 또는 36시간에 해당되는 만큼의 바우처를 지원
 - 27시간은 주간보호서비스 9일, 36시간은 주간보호서비스 12일에 해당함
- 매월 일정액의 본인부담금 선납 후 바우처 지원액 사용 가능

▶ 본인부담금

- 소득 수준(3등급)에 따라 본인부담금 차등

【 소득수준별 본인부담금 】

구분	기초생활수급자	차상위계층	차상위초과
27시간(9일)	무료	18,000원	36,000원
36시간(12일)	8,280원	24,000원	48,000원

- 본인부담금을 국고, 지방비, 서비스제공기관에서 지원할 수 없음
- 본인부담액 징수는 서비스제공기관에서 하지 않고 별도 계좌에 입금시키면 인정된 서비스 시간만큼 금액이 추가되어 바우처 지원
- 본인부담금 환급은 연말정산시 일괄환급처리 원칙

【 유형별 바우처 지원액 및 본인부담금 수준 】

월 27시간 (9일)	차상위 초과	총 구매력 월 248,400원	=	바우처 지원액 월 212,400원	+	선납본인부담금 월 36,000원
	차상위 계층	월 248,400원		월 230,400원		월 18,000원
	기초생활수급자	월 248,400원		월 248,400원		무료
월 36시간 (12일)	차상위 초과	월331,200원		월 283,200원		월 48,000원
	차상위 계층	월331,200원		월 307,200원		월 24,000원
	기초생활수급자	월331,200원		월 322,920원		월 8,280원

※ 등급간 변경을 위해서는 읍면동주민센터에 변경신청서 제출

<본인부담금 경감대 상자 선정 방법>

- 국민기초생활수급자 : 시군구 통합조사관리팀에서 기 확인된 자료로 별도 판정절차 없이 인정
 - 차상위계층 : 시군구 통합조사관리팀에서 기 확인된 자료로 별도 판정절차 없이 인정
- ※ 기 확인된 자료가 없을 경우 건강보험료 본인부담금에 의해 판정 (건강보험료 납입액이 다음 표에 의한 금액 미만인자)

【 2011년도 보험료 본인부담금에 의한 차상위계층 판정기준 】

가구원 수	최저생계비의 120%	건강보험료 본인부담금(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합(직장+지역)
1인	639,100	18,168	3,304	19,504
2인	1,088,196	31,008	17,029	31,020
3인	1,407,745	39,961	29,119	40,532
4인	1,727,296	49,255	44,156	49,814
5인	2,046,845	58,097	59,253	58,801
6인	2,366,394	66,835	72,242	67,595
7인	2,685,944	76,023	85,981	76,667
8인	3,005,494	84,793	99,460	85,817
9인	3,325,043	94,738	113,361	95,875

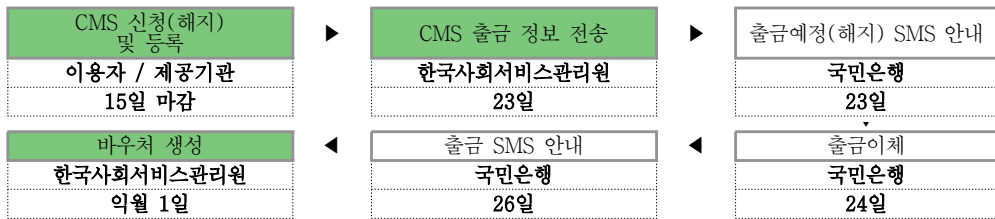
- 본인부담금 납부시기 : 결정통지서 및 바우처 카드에 명시된 지정 계좌에 매월 1회 본인부담금 입금
 - 원칙 : 매월 15일~27일까지(매월 은행 영업일 마지막 전일)

- 추가연장 : 익월 1~10일까지(10일이 휴일인 경우 익일까지)
 - ※ 휴일에는 입금 불가
 - ※ 1차에 납부하면 익월 1일에, 추가연장기간에 납부하면 본인부담금 납부일 익일에 바우처 생성
- 본인부담금 납부방법 : 카드에 명시된 계좌에 무통장송금, 인터넷·폰뱅킹·ATM, CMS 방식 등을 이용한 이체거래
- 예금주는 '보호대상자 성명', 입금은행은 '국민은행'으로 기재
 - ※ 결제 계좌, 환급계좌와는 별개로 반드시 바우처 카드 하단에 명시된 계좌에 입금

♣ CMS(Cash Management Service) 방식

(개념) 신청자 계좌에서 본인부담금 납부계좌(국민은행 가상계좌)로 본인부담금에 해당되는 금액을 납부 기일에 인출·입금해 주는 서비스
 (장점) 등급변경으로 본인부담금 변동시 별도 신청없이 자동 변경, 이체수수료가 낮아지는 등 이용자 편의 제고
 ※ CMS 가입은 강제사항은 아니며, 본인부담금 납부의 편의성을 도모하기 위해 제공하는 서비스임

- CMS 이용 신청 및 해지
 - 신청인이 CMS 이용(해지) 신청서를 작성하여 제공기관에 매월 15일 이전까지 제출
 ※ 신청인 : 보호대상자 본인, 가족 및 관계인(기관)
- CMS 신청(해지) 등록
 - 제공기관은 신청서 수령 즉시 바우처통합정보시스템(<http://www.socialservice.or.kr>)이용하여 등록
- 출금예정(해지) SMS 안내
 - 신청서에 작성한 휴대폰 번호로 출금예정 SMS 발송(매월 23일)
- 출금 이체
 - 매월 24일 등급에 따른 본인부담금액을 가상계좌로 이체
 - 잔액부족시 익월 5일에 추가 출금이체 진행
 ※ 24일, 익월 5일이 은행영업일이 아닌 경우(토요일, 공휴일) 전 영업일에 출금 이체
- 출금 안내
 - 매월 26일 출금 결과를 SMS 발송 (추가 출금시 익월 7일 출금결과 SMS 발송)
- CMS 업무처리 프로세스



- 제공기관의 역할
 - 제공기관은 CMS (해지)신청서 원본을 반드시 보관하고 있어야 하며, 시도/시군구 또는 한국사회서비스관리원에서 자료 요청 시 즉시 제출하여야 함
 - 제공기관은 이용자와 제공기관 간 서비스 계약 해지 또는 지정취소 시 CMS 신청서 원본을 이용자에게 반환하여야 하며, 이용자는 신규 계약 제공기관에 다시 제출하여야 함
- 기 타
 - 등급 변경으로 본인부담금액이 변경되는 경우에도 자동으로 처리
 - 대상자 자격이 해지되는 경우 CMS 자동 해지
 - CMS업무매뉴얼 : 바우처통합정보시스템에서 참조

IV. 바우처 지급 및 이용

1. 바우처 카드 발급

▶ 바우처 카드 발급 절차

- 서비스 신청시 읍면동주민센터에 ‘바우처카드 발급 신청 및 개인신용정보의 조회·제공·이용동의서’(서식3-1-2) 제출
- 서비스 대상 결정시 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 관리원을 거쳐 전담 금융기관(KB 국민은행)으로 관련 자료 전송(시군구 → 관리원 → 금융기관)
- 전담 금융기관에서 지정 계좌가 명시된 카드 발급 및 서비스 대상자에게 발송(지정계좌는 본인부담금 납부를 위한 계좌로 카드 결제계좌와는 다름)
- 카드배송은 국민은행에서 담당하며 전송 후 7~10일 정도 소요
- 서비스 대상자는 은행 지정계좌에 본인부담금 입금

▶ 바우처 카드의 종류

- 카드의 종류 : KB 신용카드, KB 체크카드, 바우처 전용카드
 - 카드종류는 서비스 대상자가 선택
- 카드는 서비스 대상자 명의로 발급
 - 서비스 대상자의 가족 또는 관계인이 신청하는 경우는 서비스 대상자의

신분증 및 서명 필요

- 신용카드 및 체크카드 발급을 위해서는 서비스 대상자 본인 명의로 개설된 결제계좌가 필요
 - 신용카드 → 모든 금융기관의 결제계좌 가능
 - 체크카드 → KB 국민은행 계좌 필요
- 바우처 전용카드 발급에는 은행 계좌가 필요 없으며, 추가구매 결제가 불가능
 - 추후 전담 금융기관에 본인이 직접 방문시 신용 또는 체크 기능 부가 가능

【 카드 종류별 차이점 】

	신용카드	체크카드	바우처 전용카드
결제계좌	모든 은행계좌 가능	KB국민은행계좌	필요 없음
추가구매	가능	가능	불가능

▣ 카드 배송과 사용 등록

● 카드 배송

- 주요 도시는 인편배송, 나머지 지역은 우편(등기) 배송
- 본인 비거주 등으로 인편 전달되지 않을 경우도 우편(등기) 배송

구분	인 편 배 송 가 능 지 역
서울	전 지역
경기권	성남, 인천(옹진군 제외), 고양, 과천, 부천, 의정부, 광명, 안양, 안산, 의왕, 군포, 시흥, 하남, 구리, 수원, 용인, 오산, 평택, 이천, 김포, 남양주, 파주, 화성, 안성, 광주, 양주, 동두천, 포천, 남양주, 용인, 여주, 양평
강원권	원주, 춘천, 속초, 동해, 강릉, 원주, 태백, 삼척
충청권	대전, 청주, 충주, 제천, 천안, 아산
호남권	광주, 순천, 여수, 목포, 익산, 전주, 군산, 광양, 김제, 정읍, 남원, 나주
영남권	대구, 부산, 울산(울주군제외), 창원, 마산, 거제, 김해, 사천, 진주, 통영, 경산, 구미, 양산, 진해, 밀양, 포항, 경주, 안동, 문경, 상주, 영주
제주권	제주, 서귀포, 북제주, 남제주(일부 도서지역 제외)

● 사용 등록

- 바우처 전용카드는 사용등록을 하지 않아도 사용 가능
- 신용카드와 체크카드는 다음과 같이 사용등록 후 사용 가능
 - 전화 : 1588-1688 ... ARS 안내멘트에 따라 처리

▣ ARS 사용등록방법

- 1588-1688 접속 후 6번(카드사용등록) 선택 → 카드번호 16자리 입력 → 카드 사용등록을 원하면 1번 선택 → CVC 코드(카드 뒷면 카드번호에 이은 3자리 숫자)를 입력 → 카드비밀번호 입력 → 등록 완료
- 카드 사용등록은 신용 또는 직불기능을 이용한 금융거래를 하기 위한 전 절차이므로 본인 또는 그 보호자가 처리하여 사고의 위험성을 방지하여야 함.

- 방문 : 본인이 신분증을 지참하고 국민은행 직접 방문

● 카드 반송

- 카드발급대상자의 부재 등으로 반송되어진 카드는 국민은행 각 지점을 거쳐 본사로 이송되어진 후 재분류 작업을 거쳐 재 배송
- ※ 반송카드 재배포 문의 : 국민은행 바우처전용 콜센터 (☎1599-7900)

▣ 카드 재발급

● 카드 훼손 또는 분실 시 전담금융기관 또는 읍면동 주민센터에 신고 후 재발급

- 방문신청 : 본인이 신분증을 지참하고 국민은행 지점 또는 읍면동 주민 센터를 방문하여 신청
- ※ 단, 읍면동 주민센터에서는 카드전환(예 : 바우처전용카드 → 신용카드)이 불가하며, 기존과 동일한 카드만 재발급 가능

▣ 바우처 카드 관련 주의사항

- 카드 수령 후 반드시 서비스대상자 및 보호자가 보관
- 카드 분실에 주의하고 분실하는 경우 즉시 재발급 신청
 - 바우처카드에 노인돌봄종합서비스에 대한 바우처가 담겨있으므로 바우처카

드가 없는 경우에는 원칙적으로 서비스 이용 불가

- 서비스가 종료되더라도 카드 만기시까지 카드 보관
- 바우처통합정보시스템(www.socialservice.or.kr)에서 자신의 바우처 잔량 및 사용내역 등을 조회할 수 있음

■ 바우처의 생성

- 바우처 생성의 의미
 - ‘바우처 생성’이란 서비스 대상자의 바우처 카드에 일정량의 서비스를 이용할 수 있는 권한을 부여하여 바우처 카드의 기능을 활성화시키는 것을 의미
 - 시·군·구청장으로부터 서비스 대상자로 결정·통보 받았지만 실제로 서비스를 이용하고 결제를 하기 위해서는 바우처 카드에 바우처가 생성되어 있어야 함
 - 바우처 생성은 시·군·구의 예탁금과 본인부담금이 바우처로 전환되는 것을 의미함
- 등급 변경이 결정·통지되면 해당 등급의 본인부담금을 정확히 입금해야 해당 등급에 맞는 바우처가 생성됨
 - ※ 본인부담금이 “0”인 대상자의 경우 매월 1일 바우처 생성

■ 바우처 유효기간

- 매월 지원되는 바우처 중 사용하지 않은 바우처는 다음 달로 이월 가능하나 캡방식에 따라 무제한 이월 통제
- 정당하지 않은 사유로 2개월간 연속 본인부담금 미납자 및 2개월간 연속 바우처 사용실적이 없는 서비스 대상자의 경우 서비스 대상자 자격 포기로 간주하여 시군구청장이 직권으로 자격상실처리 조치
 - ※ 단, 자격상실처리를 위해서는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통한 중지 및 전송처리를 완료하여야 함

※ CAP 방식: 매월 바우처 생성시 바우처 잔량이 1개월 미만인 경우에만 바우처 생성
 ☞ CAP방식 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

○ 캡방식 적용에 따른 주의사항

- 이용자 : 서비스 이용전후에 본인의 바우처 잔량을 확인하여 매월 이용 가능한 본인의 바우처량을 관리해야 함
 - ※ 바우처통합정보시스템(<http://www.socialservice.or.kr>)에서 본인의 바우처 잔량 및 사용 내역 조회 가능
- 제공기관(도우미) : 서비스 실시 전에 반드시 이용자의 바우처 잔량을 확인후 제공하여야 하고 잔량 확인없이 제공한 서비스에 대한 대금 요구는 부당청구로 간주

■ 지원기간

- 서비스 대상자로 선정된 경우 '12년 1월 31까지 매월 바우처 지원
 - 단, 본인부담금을 매월 입금하여 생성된 바우처가 있어야 서비스 이용 가능
- '11.1.31일 현재 서비스 대상자는 소득·건강기준이 적합할 경우 '12.1.31일까지 자격 승계가능

2 서비스 구매 및 결제

▣ 서비스 결제 원칙

● 결제 수단

- 기본 원칙 : 결제단말기(전용 또는 휴대폰) + 바우처 카드
- 예외적 인정수단 : ARS-결제(☎1588-1688)

● 결제 방법

(1) 방문서비스

- 기본 원칙 : 도우미는 서비스 제공 후 결제 단말기를 통하여 실시간 결제
- 예외적 결제방법
 - 소급결제 : 바우처 카드 및 결제단말기(전용, 동글이 등) 분실·고장, 신규 제공인력의 도우미카드 또는 결제단말기 신청 후 미 수령한 경우 등 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한하여 소급결제를 인정
※ 소급결제 시 바우처 생성제한 적용(CAP)으로 인한 익월 바우처 미생성 등이 발생하지 않도록 유의
 - ARS-결제 : 통신음영지역에 해당되는 경우 또는 해당 월까지 결제단말기 또는 바우처카드 수령이 불가하여 결제단말기를 통한 결제가 불가능한 경우에 한하여 인정
 - 유의사항 : ARS-결제 및 소급일괄결제 등 예외적인 결제의 경우, 해당 도우미는 반드시 서비스 제공 후 “서비스제공기록지” 하단 “특이사항”란에 이에 대한 구체적인 사유를 기재하여야 함

(2) 주간보호서비스

- 실시간(서비스 시작/종료) 카드결제원칙을 준수하되, 서비스 제공시간에 따라 다음과 같이 산정하여 단말기에서 결제
 - 제공시간이 7시간 이상~9시간 이하인 경우
: “3시간”으로 결제(9시간 초과는 본인부담)
 - 제공시간이 3시간 이상~7시간 미만인 경우
: “2시간”으로 결제
 - 제공시간이 3시간 미만인 경우 : “1시간”으로 결제

♣ 전화(콜센터, ARS)를 이용한 결제

- 서비스 제공 후 단말기 결제가 불가능한 경우 KB 콜센터의 상담원 또는 ARS 자동 응답 전화를 통해 바우처 서비스 비용을 결제

- 요 건 : 무선 통신 불능 지역, 단말기 일시 고장
- 결제시기 : 서비스 제공 직후(반드시 이용자가 동석)
- 영수증발급 및 보관 : 전화를 이용한 결제 후 반드시 승인번호를 기재한 영수증에 대상자의 서명을 받고 수혜자용은 발급하고 제공기관용은 반드시 보관
- ※ 요건, 결제시기, 영수증보관 관련 사후점검 실시

♠ ARS 자동 결제 (상담원과 통화 불필요)

- 연락처 : 1588-1688(KB국민은행 콜센터)
- 운영시간 : 24시간
- ARS 결제방법

* 도우미 아이디(ID) 확인 방법

: 제공기관 운영자시스템(<http://su.socialservice.or.kr>)에서 『도우미관리>도우미조회』시 나타나는 팝업창에서 확인 가능

도우미 입력 방법	ARS 자동 음성 멘트
『☎ 1588-1688』 누름	안녕하십니까 KB바우처카드입니다. 도난분실신고는 0번, 개인회원은 1번, 가맹점은 2번 , 기업회원은 3번, 회원이 아니신 분은 4번, 국민 Gift카드 및 선불카드 잔액조회는 5번, 카드비밀번호 사후등록 및 사용등록은 6번, 은행관련업무는 별표 버튼을 눌러 주십시오
『2번』 누름	세무신고용 매출실적확인은 0번, 가맹점 승인은 1번 , 승인번호 확인은 2번, 가맹점 승인취소는 3번, 가맹점 대금지급 및 매출실적 관련은 4번, 가맹점 번호조회는 5번, 상담원연결은 9번을 눌러 주십시오. 이전 단계로 가시려면 #버튼을 눌러 주십시오.
『1번』 누름	가맹점 거래승인 서비스입니다. 가맹점번호와 #버튼 을 눌러주십시오
『KB가맹점번호 + #』 누름	승인신청가맹점은 (가맹점명) 입니다. 가맹점명이 맞으면 1번 , 틀리면 2번을 눌러주십시오.
『1번』 누름	만일, 회원의 동의없이 임의로 승인을 받을 경우 여신전문금융업법 및 KB가맹점 약관 위반으로 불이익을 받을 수 있습니다. 신용카드번호 16자리 를 눌러주십시오.

『카드번호 (16자리)』 누름	⇒	카드 유효기간 4자리를 연도와 월 순으로 눌러 주십시오. 카드표면에는 월과 연도 순으로 표시되어 있으니 참고하시기 바랍니다.
『유효기간 4자리』 누름	⇒	바우처 사업구분코드를 눌러 주십시오. 바우처 사업구분코드는 다음과 같습니다. 노인 돌보미는 1번, 장애인활동 보조는 2번, 산모/신생아 도우미는 3번, 지역사회서비스 혁신바우처는 4번입니다.
『1~3』누름	⇒	『○○서비스 도우미 ID 10자리』를 입력하여 주십시오
『도우미 ID』누름	⇒	『결제시간과 #버튼』을 눌러주십시오.
『결제시간 + #』 누름	⇒	요청하신 결제시간은 ○○서비스 ○○시간입니다. 맞으면 1번, 틀리면 2번을 눌러주십시오
『1번』 누름	정상	요청하신 결제시간 ○○시간에 대한 승인번호는 ○○번이고 승인 금액은 ○○원입니다.
	비정상	승인이 불가능하다는 음성이 나오거나, “응답코드(오류코드)○○○”라는 음성이 나오면, 결제가 승인되지 않은 것임 → 바우처 콜센터(☎1599-7900)로 원인을 문의한 후, 다시 ARS 결제 시도

♠ 유선 결제(상담원과 통화)

- 연락처 : 1588-1688(KB국민은행 콜센터)
- 운영시간 : 09:00~18:00
- 결제방법

1 5 8 8 - 1 6 8 8 ⇒ 『2번』누름 ⇒ 『9번』누름 ⇒ 『KB 가맹점 번호 (또는 사업자 번호)』와 『#』 누름 ⇒ 상담원과 연결 후 상담원 요청에 따른 정보전달 (카드번호, 유효기간 등)

- ♠ KB 상담원과 유선통화 시 “바우처카드 승인”건임을 사전안내
- ♠ 상담원 안내 “승인번호” 기재 후 대상자의 서명을 받은 영수증을 발급

■ 서비스 이용 시간

- 방문서비스의 경우 원칙적으로 일별 이용시간에 제한은 없으며, 제공기관과 이용자간의 계약 체결시 별도 협의하여 결정
- 주간보호서비스의 일별 이용시간은 9시간을 초과할 수 없음(초과 시 본인 부담)
 - 당월에는 해당서비스만 이용가능(즉, 서비스의 혼용불가)하며, 다른 유형의 서비스를 이용하기 위해서는 등급 변경절차를 거쳐야 함

■ 추가 구매

- 서비스 대상자에게 제공되는 바우처보다 더 많은 서비스를 원할 경우는 개인부담으로 추가구매 가능
 - 추가구매는 이용자와 서비스 제공기관간 자율적 계약에 의해 성립
 - 추가구매는 전액 본인 부담
- 추가구매시 서비스 가격
 - 바우처 단가를 고려하여 서비스 제공기관에서 자율적으로 결정하되 시군구에 신고하고, 시군구는 이를 공지
- 추가구매 결제방법
 - 바우처 신용카드 이용자 : 신용거래 가능
 - 바우처 체크카드 이용자 : 카드 연결계좌에 추가구매분에 대한 잔고가 있는 경우 거래 가능
 - 바우처 전용카드 이용자 : 카드로 추가구매 결제 불가능. 추가구매를 원하는 경우에는 체크·신용기능 부가 또는 타 카드 이용
 - ※ 현금결제도 가능

■ 바우처 사업의 관리(바우처통합정보시스템 : www.socialservice.or.kr)

- 시군구 담당자

- 바우처통합정보시스템에서 대상자의 바우처 생성·이용 내역, 바우처 미사용자 조회 등 가능
- 월별 정산내역 제공 및 예산관리 지원
- 원거리 제공기관 지원금 대상 확정

● 제공기관 담당자

- 바우처 카드의 사용등록 및 수불관리
- 결제휴대폰 등록 및 동글이 수불관리
- 노인돌보미 입·퇴사 관리
- 노인돌보미별, 대상자별 바우처 사용 현황 조회
- 제공인력정보시스템 정보 입력

▣ 바우처 카드의 부정 사용

● 바우처 부정사용 유형

- 서비스를 제공하지 아니하고 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
- 이용자가 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매하는 등 부당하게 바우처를 사용하는 행위
- 이용자와 제공인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 행위
- 제공인력(기관)이 이용자의 바우처 카드를 보관하고 바우처를 사용하는 행위
- 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 행위

● 부정사용 적발 시 처분

- 해당 지자체는 바우처 부정사용이 적발된 경우, 부정사용액에 대해 환

수하고 부정사용자(또는 기관)에 대해 주의, 경고, 사업참여 제한(최장 2년), 지정취소 등 조치를 한 후, 복지부 및 관리원으로 통보

※ 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 부정사용자를 중지전송 처리하고, 부당이득 환수금은 관리원 별도계좌에 입금

※ 당해연도 사업분 환수에 한해 관리원에 징수 의뢰 가능

- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀로 발생한 것일 때에는 제공기관이 부정사용액의 환수책임을 져야함

● 전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터)

- 이용자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용이 사실로 확인되는 경우 포상금 지급

- 바우처 부정사용에 대한 전자바우처 클린센터 홈페이지(www.vclean.or.kr) 및 신고상담전화(02-6006-5002) 운영(사회서비스관리원)

- 부정사용 신고 처리절차

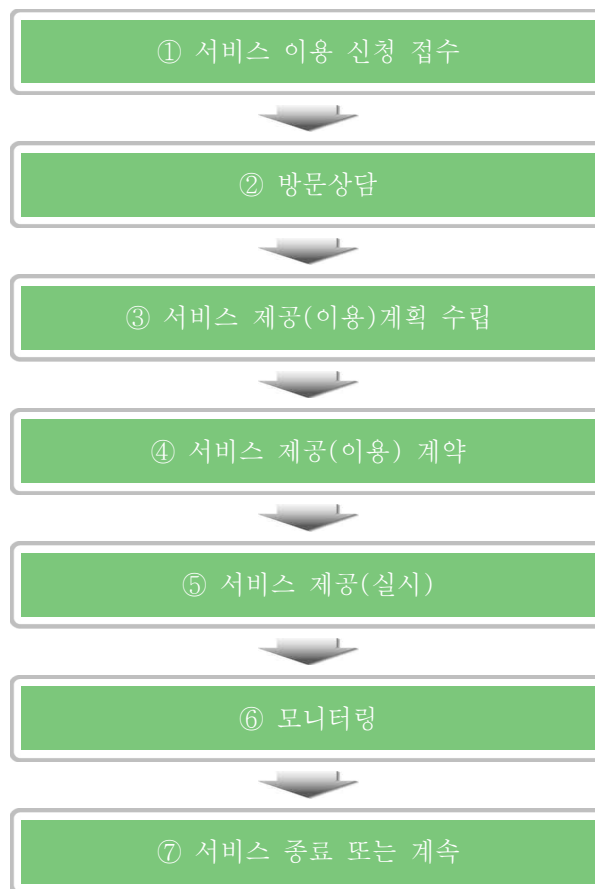
- 신고서 제출(클린센터 홈페이지 및 전화) → 신고접수·예비조사(관리원) → 사실확인(현장점검 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체) → 포상금 지급(관리원)

- 관리원은 제공인력(기관) 및 이용자를 대상으로 부정사용 방지 등을 위한 모니터링을 실시할 수 있음

V. 서비스 실시

1. 개요

■ 서비스 제공기관의 서비스 실시 절차



2) 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 노인돌봄종합서비스제공기관에서만 사용 가능
 - 해당 시·군·구 관내·외 제공기관 구분 없이 사용 가능함
 - 단, 방문서비스 등급 대상자는 방문서비스 제공기관에서만 사용 가능하며, 주간보호서비스 등급 대상자는 주간보호서비스 제공기관에서만 사용 가능

3) 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

과약

- 이용자가 가지고 있는 문제뿐만 아니라, 그 잔존능력과 환경적인 강점을 충분히 고려
- 문제의 배경이나 영향 요인을 면밀히 평가하여 목표설정 및 서비스 제공계획서 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

4] 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 서비스제공 계획서 작성
 - 이용자에게 제공할 적절한 서비스 내용, 횟수, 일정, 금액 등을 결정하여 작성
- 내 용
 - 필요영역, 목표, 서비스 종류·내용, 제공기간, 제공시간, 총비용, 본인 부담액, 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<서식3-8>를 포함한 서비스제공계획서<서식3-7>를 작성

5. 이용자의 동의·계약 체결

▣ 정의

- 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<서식3-9>
- 계약에 따른 서비스제공(이용)계획서<서식3-7> 및 서비스 일정표 제공<서식3-8>
- 계약 체결시, 서비스대상자·가족과 노인돌보미·제공기관 간에 상호협력

동의서<서식3-10> 작성

6 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
 - 서비스 제공 전에 바우처 잔량을 반드시 확인(제공기관운영자시스템)
- 서비스제공계획서 및 일정표에 따른 서비스 제공
- 서비스 개시와 종료시점에 휴대용단말기를 통해 바우처 카드로 서비스 이용료 결제
 - 서비스 제공자는 도우미카드를 휴대용단말기에 삽입한 후 결제
 - 영수증에는 등급, 잔여바우처(시간), 사용바우처(시간) 표기
 - 출력된 영수증에 이용자의 서명을 받고, 이용자와 제공기관이 각각 보관
- 수행한 서비스의 구체적인 내용을 서비스 제공내역 기록부에 기록
 - 제공기관 전담 담당자는 기록부를 참고하여 3일이내에 서비스 제공내역을 바우처 포탈에 입력(휴대용 단말기를 통해 서비스 내역이 관리되는 경우 생략함)
- 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, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용 도움, 외출동행, 목욕보조 등
 - ※ 목욕보조서비스는 보호자가 입회하는 경우에만 가능
- 가사·일상생활지원 : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등
 - ※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

(2) 주간보호서비스

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

● 방문 서비스의 경우, 서비스 대상자 본인(노인)의 활동지원 및 일상생활지원에 한정하며, 신변·활동지원서비스 없이 가사·일상생활지원서비스만 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)

■ 서비스 변경 절차

● 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 책임

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

● 서비스 횟수 변경(동일한 기관)

- 서비스인정시간 범위 내에서 서비스 종류·횟수 변경 가능

● 서비스 제공자 변경

- 이용자의 불만족으로 제공자(제공인력) 변경 요청시 제공기관은 이용자와의 상담을 통해 7일 이내에 제공자 변경
- 제공자가 특정 이용자에 대해 거부하는 경우 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공자를 변경할 수 있음
- 서비스 제공자가 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

- 서비스 제공시 방문일시, 방문시간, 제공한 서비스 내용, 제공자가 유의해야 할 특이사항 등을 정확하고 구체적으로 기록 유지
- 부적절한 서비스 제공, 이용자 학대 등 불미스런 사례 야기 주의 등
- 서비스 제공 중에 보호대상자 응급상황 발생시 제공자는 응급의료기관 과 보호자에게 즉시 통지
- 특정 이용자(중증도가 높은 이용자 등)에 대하여 서비스 제공 거부나 서비스 중단 할 수 없음
- 제공기관 운영자는“성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률”및 성폭행예방지침 등 관련지침을 준용하여 정기적으로 교육 실시
- 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

7) 서비스 모니터링

■ 목적

- 서비스 제공계획에 따라 서비스가 제공되고 있는지의 여부 확인
- 서비스가 목표에 맞게 제공되고 있는지 평가

■ 실시주체 : 서비스 제공기관

■ 모니터링 대상 : 서비스 이용자 및 가족

▶ 모니터링 방법 : 방문 또는 전화

- 모니터링은 사회서비스관리원 홈페이지에 공고된 해당 실시 기간에 따라 분기별 1회 실시하고, 그 결과를 온라인 모니터링 시스템에 입력

※ 시스템 입력 및 활용 방법은 온라인 모니터링 시스템 매뉴얼 참조

▶ 모니터링 내용

- 공통사항(서비스 또는 제공기관에 대한 인지경로)
- 만족도(서비스 및 서비스 제공자에 대해 만족도)
- 서비스 적정성(서비스 제공 일정 준수 정도와 효과성)
- 기타 사항

이용자 모니터링(설문)

기본사항(제공기관 확인항목)

성명 (이용자)		연령		주소	
제공기관명		조사자		작성일자	

가. 공통사항

- 현재 이용하시는 노인돌봄서비스가 있다는 사실을 어떻게 알게 되셨습니까?(최초 1회 설문*)
 - ① 방송 및 인쇄물 등을 통해
 - ② 주변 친척이나 이웃의 소개로
 - ③ 시·군·구 안내를 통해
 - ④ 사회복지 시설 및 기관 등을 통해
 - ⑤ 국민건강보험공단의 안내를 통해
 - ⑥ 기타 ()
- 현재 이용하고 계신 제공기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?(최초 1회 설문*)
 - ① 방송 및 인쇄물 등을 통해
 - ② 주변 친척이나 이웃의 소개로
 - ③ 기존의 제공기관 이용자의 소개로
 - ④ 시·군·구 안내를 통해
 - ⑤ 서비스 제공기관의 사업안내 및 홍보를 통해
 - ⑥ 기타 ()
- 주로 어떤 목적으로 노인돌봄서비스를 이용하셨습니까? (1개만 선택)
 - ① 신변처리(목욕, 대소변, 옷 갈아입기, 세면, 식사보조 등)
 - ② 가사지원(쇼팽, 청소, 식사준비 등)

- ③ 일상생활지원(말벗, 외출동행 등)
- ④ 기타 ()

나. 만족도

1. 돌보미의 친절성에 대해 만족하십니까?
 ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
2. 돌보미의 서비스 제공 능력에 대해 만족하십니까?
 ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
3. 제공되는 서비스 내용에 대해 만족하십니까?
 ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
4. 노인돌봄서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?
 ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

다. 서비스 적정성

1. 돌보미가 약속한 시간에 서비스를 제공하였습니까?
 ① 항상 잘 지킨다 ② 대체로 잘 지킨다 ③ 보통이다
 ④ 대체로 잘 지키지 않는다 ⑤ 항상 잘 지키지 않는다
 2. 노인돌봄서비스가 어르신에 삶에 신체적으로 또는 정신적으로 도움이 되었다고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다
- 2-1) (①~③번 답변을 선택한 경우) 가장 많이 도움을 받은 것은 무엇입니까?
 ① 자녀들의 부양부담을 덜어줌
 ② 내가 해야 할 가사 부담이 줄어듦
 ③ 외부 활동(병원 통원, 장보기 등)시 도움을 받아 편해짐
 ④ 정기적인 돌보미의 방문으로 말벗이 생겨 정서적으로 안정됨
 ⑤ 기타 ()

라. 기타 사항

1. 현재 노인돌봄서비스를 이용하는 데 필요한 본인부담금은 누가 부담하십니까?
 ① 이용자 본인(어르신) 또는 배우자 ② 이용자 자녀 또는 손자녀
 ③ 친척 ④ 기타 ()
2. 귀하는 가족 또는 친척 등과 함께 사십니까?
 ① 그렇다 ② 그렇지 않다

면접 후 기록(이용자 설문 없이 제공기관에서 자체입력)

1. 이용자 소득등급()
 ① 기초생활보장수급자 ② 차상위계층 ③ 차상위계층 이상

2. 서비스 제공기관 유형()

- | | | |
|-----------------------|----------|---------|
| ① 재가노인복지시설(가정봉사원파견센터) | ② 지역자활센터 | |
| ③ 노인복지관 | ④ 사회복지관 | ⑤ 기타() |

8. 서비스의 중지

■ 중지 사유

- 서비스 판정 유효기간 또는 계약기간이 종료한 경우 서비스 지원 대상자 자격을 상실함
- 서비스 대상자의 지원기간 중 자격상실 사유
 - 서비스 이용자의 사망
 - 서비스 이용자가 서비스 포기의사를 명시적으로 밝힌 경우
 - 사실과 다른 자료를 제출하는 등 부정한 방법으로 선정된 이 밝혀진 경우
 - 바우처 카드 매매·양도 등 부정사용
 - ※ 바우처카드 부정 사용 시 관련법령에 의거 지원금 전액 환수 조치
 - 제공기관의 바우처 부정결제에 협력한 경우
 - 정당한 사유없이 2개월간 바우처 이용실적이 없거나 2개월간 본인부담금을 미납한 경우 서비스 대상자 자격포기로 간주하여 임의해지 처리한 경우
 - 이용자가 노인돌보미 성추행 또는 성희롱시(1차:주의, 2차:경고, 3차:자격정지)
 - ※ 각각의 처분은 시·군·구청장의 확인 절차를 거쳐야 하며, 처분 절차는 바우처 부정사용 등에 관한 관리 지침을 참고

■ 중지통지

- 서비스 제공기관은 14일 전에 이용자에게 계약해지에 대해 통지
- 이용자는 7일 전에 제공기관에 계약해지에 대해 통지

▣ 중지절차

- 급여의 중지결정은 시장·군수·구청장이 행함
 - 전자결재 후 행복e음(사회복지통합관리망)을 통하여 중지처리
- 중지사유와 일자를 명시하여 서면으로 이용자에게 통지

▣ 중지시기

- 자격상실 후 즉시 중지가 원칙
 - 서비스 대상자 자격이 상실되는 경우 시·군·구 담당자는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통하여 노인돌봄종합서비스 중지 조치

【 중지사유별 노인돌봄종합 바우처 결제 유효기간 】

중지사유	결제 유효기간
본인포기	즉시 정지
사망	즉시 정지
말소	유효기간까지
전출	유효기간까지
2개월 연속 미사용	종료월+1개월
2개월 연속 본인부담금 미납	종료월+1개월
사업종료	즉시 정지
자격종료	종료월+1개월
관정결과변경	신고월+1개월
자격정지	즉시 정지

9. 신고 의무

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

◆ 신고대상

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

◆ 신고의무자

- 서비스이용자, 이용자의 보호자, 노인돌보미, 제공기관 종사자

◆ 신고 불이행에 따른 조치사항

- 신고 의무자가 신고의무를 수행하지 않고, 부정하게 서비스를 이용한 경우 기 제공된 서비스 비용은 전액 환수
 - 환수한 금액은 한국사회서비스관리원 별도계좌에 입금

VI. 서비스제공기관

1. 서비스 제공기관 지정

▣ 지정권자 : 시장·군수·구청장

▣ 지정 대상기관

- 시·군·구별로 노인돌봄종합서비스 수행능력이 있는 기관을 지정
 - ※ 시·군·구별 서비스 수요를 고려하여 공급의 과부족이 발생하지 않도록 적정수의 제공기관을 지정
 - 방문서비스 제공기관은 재가노인복지시설, 지역자활센터, 민간영리기관, 기타 비영리법인·단체 중 2개 이상을 지정
 - 주간보호서비스 제공기관은 노인복지법 제38조 재가노인복지시설(장기요양기관 및 재가장기요양기관 포함, 이하 재가노인복지시설이라 함)의 주간보호서비스를 제공하는 기관 중 2개 이상을 지정
 - ※ 재가노인복지시설의 정원외 10% 까지 노인돌봄서비스 수혜자 입소 허용
- 관내에서 지정할 제공기관이 없을 경우 지자체가 직접 서비스 제공기관을 운영하거나 인근지역 서비스 제공기관 활용 가능
- ▣ 지정유형
 - ‘10년 지정된 노인돌봄종합서비스제공기관, 가사간병서비스제공기관의 업무평가 후 재(再)지정 여부 결정
 - 기관의 사업평가를 우선적으로 실시한 결과, 결격사유가 없고, 신규기관의 필요성이 없는 경우, 공모절차를 생략하고 재지정할 수 있음
 - 사업평가를 실시하지 않고, 전면적인 재공고를 통해 신규지정 절차와 동

일하게 재지정 할 수 있음

- 추가 신규지정의 필요성이 있는 경우 별도의 공모 및 심사절차 수행 후 지정

■ **제공기관 지정절차**

(1) 신청·접수

- 서비스제공기관으로 지정받고자 하는 자는 아래의 <제출서류>를 구비하여 시군구청장에게 제출

<제출서류>

- 서비스 제공기관 지정 신청서
- 사업계획서
 - 서비스 제공인력 확보 현황 및 계획, 교육 실시계획
 - 서비스 제공인력 임금, 사회보험가입 등 근로조건
- 법인 등기부등본 및 정관 사본[법인의 경우]
 - 회칙·규약 등 사본[단체의 경우]
 - ※ '10년 서비스제공기관은 지정신청 당시와 변동이 있는 경우에만 제출
- 기타 선정관련 증빙서류 등

(2) 공모 및 심사

- 일정 기간 공모 및 심사를 거쳐 지정
 - 시군구는 심사위원회를 구성하여 심사 기준에 적합한 기관을 선정
 - 지정기관은 심사 점수가 80점 이상이어야 함
 - 심사위원회 구성 및 운영에 관한 사항은 유사 사례에 준한 내부 규정에 의해 처리
 - 단, 내부 규정이 없을 경우 별도로 마련하지 않고 시도 또는 시군구청무원 등으로 5인 내외의 위원을 위촉하여 심사
- 심사기준
 - 시·군·구에서는 신청기관의 서비스 제공 경력 및 능력, 서비스 제공 인력 확보

및 양성 능력, 임금 등 근로조건, 서비스 질 관리 체계 등을 고려하여
정한 선정기준에 따라 사업 목적 달성에 가장 적합한 기관을 선정

【 서비스제공기관 지정 심사 기준(예시) 】

구 분	평가항목	배점	평가내용
서비스 제공 능력 (20)	1. 서비스 제공 경험	10	• 서비스 제공 경력(횟수) • 관내 서비스 제공이 가능한 지역 범위
	2. 서비스 제공 전문성	10	• 노인돌봄서비스와 관련된 업무 전문성 확보 여부
서비스 제공인력 관련 (30)	1. 서비스 인력 확보 및 교육	20	• 기존 서비스 제공인력 확보 인원 • 신규 서비스 제공인력 확보 방안 (채용일정 포함) • 서비스 제공인력 교육 실시계획
	2. 서비스 인력 근로 조건	10	• 서비스 인력 임금 등 근로조건 (임금, 4대 보험 가입여부, 퇴직금 등)
서비스 관리 관련 (30)	1. 서비스 제공내용의 적정성	10	• 서비스제공 항목별 세부내역 등
	2. 서비스 질 관리	10	• 서비스 모니터링 및 환류 계획 - 민원불만처리 시스템 구축 등
	3. 서비스 지원 및 관리 체계의 적정성	10	• 차량 및 기타 관련 장비 운용 현황 • 서비스 관리·지원 인력 확보 정도 및 지원 시스템 구축 정도 • 서비스 관리체계의 적정성
기타(20점)	* 지역실정에 맞는 기준 마련	20	• 지자체별로 필요한 평가기준 추가 (지역사회복지사업 수행실적 등)
합 계		100	

▣ 지정서 발급

● 해당 시·군·구에서 지정기관에“노인돌봄종합서비스제공기관”지정서 발급

● 지정 유효기간 : 지정일 ~ 2012.1.31

※ 유효기간 중에도 수요증가 및 제공기관 평가 등을 통해 추가 지정 및 지정 취소 가능

■ 지정취소 및 반납

● 지정취소 대상

- 제공기관에 대한 사업실적 및 운영실태를 평가한 결과 서비스 수준이 현저히 낮은 경우
- 제공기관 지정 시 부여받은 이행조건을 충족하지 못하는 경우
- 제공기관에 대한 지도·감독결과 사업 수행이 어렵다고 판단되는 기관
- 보건복지부가족부장관, 시도지사, 시장·군수·구청장의 정당한 지시 및 요청에 불응할 경우
- 보건복지부가 정한 서비스 표준 및 질에 대한 절차나 기준에 미달하는 경우

● 사업 반납

- 지정 제공기관에서 지정을 반납하고자 하는 경우 1개월 전에 해당 시·군·구에 미리 통지

● 지정취소 또는 반납 시 조치사항

- 시장·군수·구청장은 제공기관의 지정을 취소한 때에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 제공기관의 장, 관할 시·도지사, 보건복지부장관에게 보고
- 시장·군수·구청장은 관내 읍면동 주민센터, 관리원 등에 대해 즉각 통보

2) 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
- 제공기관 운영에 관하여는 다른 규정에서 특별히 정한 것을 제외하고는

「사회복지사업법」, 「노인복지법」의 관련 규정을 준수

■ 사업비 관리

- 방문서비스 제공기관은 서비스 단가의 75% 이상을 노인돌보미 임금으로 사용
 - 관리 운영비는 서비스 단가의 25% 이내에서 관리
- 주간보호서비스 제공기관의 서비스 제공인력 임금은 당해시설의 임금기준을 따름
 - ※ 서비스 제공인력에 대한 처우는 근로기준법 등 관련 규정을 준수하여야 함
- 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
- 기준에 인건비 등 관리운영비를 지원받는 기관을 서비스 제공기관으로 지정할 경우 기관 내 기존 사업단과 바우처 사업단을 구분하여 운영하되, 노인돌봄기본서비스사업을 함께 수행하는 기관의 경우 노인돌봄서비스관리자가 바우처업무를 담당하지 않도록 함
- 서비스 제공기관 내 자활사업 참여자 등 인건비 지원사업과 바우처 사업간 근로자를 명확히 구분하여 운영
 - ※ 제공기관에서 타 업무로 상시근무자(일 8시간 이상 근무)가 바우처 사업에 동시에 참여하는 것은 불허

■ 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 실시하여야 함

- 계약 체결시 서비스 대상자·가족과 노인돌보미간에 상호 권리와 의무에 대한 인식을 공유하기 위한 상호협력 동의서 작성<서식3-10>

◆ 노인돌보미와의 계약 및 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 실시

◆ 4대 보험 가입 등

- 제공기관은 소속 노인돌보미에 대한 4대 보험을 관련 법령에 의한 해당 보험의 가입 기준에 따라 처리
- 배상보험은 제공기관에서 소속 노인돌보미에 대해 의무적으로 가입
- 상해보험은 4대 보험으로 같음하되, 4대 보험 대상자가 아닌 경우에는 제공기관에서 상해보험이나 별도 보상 대책을 마련하여야 함

◆ 서비스 제공기관 역할

- 서비스 제공인력 모집 및 교육
- 노인돌봄서비스사업 및 일자리 관련 홍보
- 서비스 제공인력 파견 및 파견 현황 보고
- 서비스 제공인력 도우미 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

3 서비스 제공기관 정보변경

☒ 서비스 제공기관 정보변경 주체 : 한국사회서비스관리원

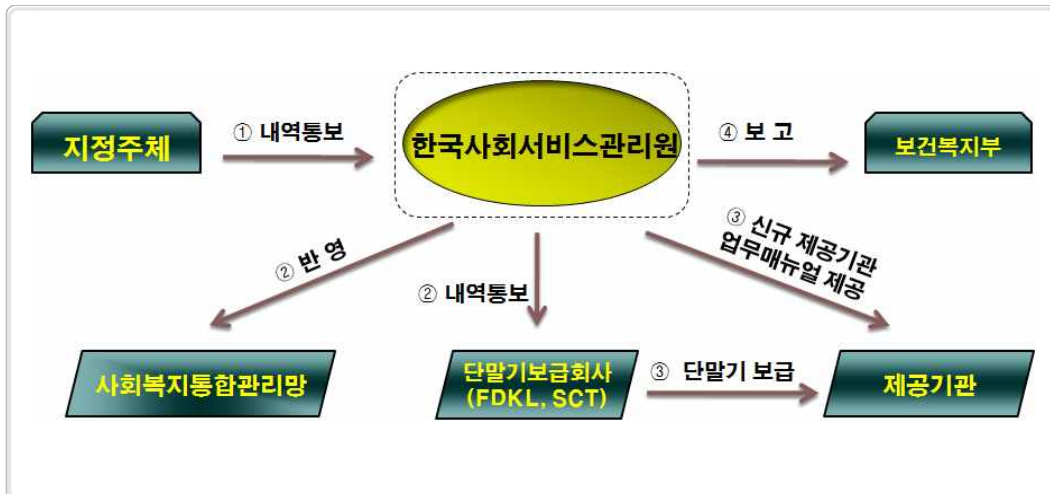
● 제공기관 정보변경(신규지정·지정취소 포함) 시

- 지정주체(시군구)는 관련서류를 첨부하여 한국사회서비스관리원으로 통보

① 관련 공문 및 제공기관지정서(사본) : 공문은 전자문서로 송부

② 제공기관정보 (서식 2-17)

【서비스제공기관 정보변경 흐름도】



VII. 서비스 제공인력

1) 서비스 제공인력 자격 및 모집

▣ 서비스 제공인력 자격

- 노인요양보호사 자격증 소지자
- 도서·벽지 지역에 대한 특례
 - 시·군·구청장은 서비스 대상자가 건강보험료 경감대상 도서·벽지 지역(보건복지부 고시)에 거주하고, 해당 지역 제공기관에 등록된 노인돌보미로 서비스제공이 곤란한 경우에는 서비스 대상자의 추천으로 이웃 주민을 노인돌보미로 인정할 수 있음(서비스 대상자의 가족은 불인정)
 - 이 경우 시·군·구청장은 해당지역 내 제공기관 중 1개소를 선정하여 노인돌보미로 등록·활동하도록 조치
 - ※ 이웃 주민이 서비스를 제공하는 경우 자격증 구비 면제 가능하나 제공기관 자체교육 시행
- 다음과 같은 경우에 해당될 때는 노인돌보미가 될 수 없음
 - 노인돌봄종합서비스를 받는 노인
 - ※ 동 사업의 노인돌보미로서 서비스 대상 노인의 배우자, 직계 존비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자인 경우 자신의 가족인 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없으며, 위반시 환수 조치
 - 사회복지사업법에 의한 사회복지시설(개인운영신고시설 포함)의 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자)
 - 노인돌봄종합서비스 제공기관 장 및 종사자(일 8시간 이상 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

- 노동부 지원 사회적일자리사업, 희망근로 등 기타 이에 준하는 정부·지방자치단체에서 실시하는 사회적 일자리 참여자 중 주 30시간 이상 전일제 근무자
 - ※ 일모아 시스템(www.ilmoa.go.kr)을 통한 고용노동부의 중복참여 조사(분기별) 결과, 전일제 일자리(주30시간 이상) 사업참여자가 동 사업에도 참여하거나 또는 동 사업에 주 30시간 이상 참여하면서 타 일자리 사업에도 참여한 것으로 적발될 경우 주 30시간 이상 미만 참여 사업에 대한 참여 중지 및 환수 조치 실시

■ 서비스 제공인력 모집

- 각 시군구는 관내 서비스 수요 및 공급에 대한 추계를 토대로 서비스 공급기관 별로 양질의 서비스 제공인력을 조기에 확보하도록 조치
 - ※ 신규 종사자 채용 시, 저소득층, 장기실업자, 여성가장, 고령자 등 취약계층 우선 채용 권고
- 서비스 제공기관으로 지정된 기관은 신청 시 제출한 서비스 인력 채용계획에 따라 서비스 제공 인력 모집
 - 서비스 제공기관은 서비스 제공인력과 개별적으로 계약 체결
- 지정 신청 시 제출한 서비스 제공인력 채용계획과 달리 서비스 인력이 미확보된 경우에는 공급기관 평가에 반영하여 필요시 지정취소 등 조치

■ 노인돌보미 채용계약

- 요양보호사자격증 및 건강진단서를 첨부하여 제공기관과 채용계약 체결
- 노인돌보미 개인정보제공동의서 징구 및 서비스제공기관 보관[서식 3-12]
 - ※ 정부재정지원 일자리 현황관리를 위해 노동부 일모아 시스템에 일자리 참여정보 제공

2. 교육훈련

▶ 개요

- 서비스 제공기관은 모집된 인력이 서비스 제공 전에 요양보호사 자격을 취득하도록 하고 서비스 제공기관에서는 노인돌보미들의 자질향상을 위한 보수교육을 자체적으로 실시
 - 교육시간 : 상하반기 각 2시간씩 연 4시간 실시
 - 교육내용 : 바우처 결제 단말기 사용법 및 인권보호와 노인학대 예방

3. 제공인력 정보 등록

- 제공인력의 급여, 자격증, 주요활동지 등에 대한 정보를 제공인력관리시스템을 통하여 입력 조치(매월 10일까지 완료)

VIII. 예산집행 및 정산

1. 개요

- 바우처 발행과 환금, 본인부담금의 수납과 정산, 공급기관에 대한 서비스 비용 지불 등을 한국사회서비스관리원에서 통합 관리함으로써 시·군·구의 행정부담을 최소화
- 자금집행 현황과 바우처 정보를 다수의 이해관계자에게 동시에 제공함으로써 자금관리의 투명성과 효율성을 높이고 특히, 정기적으로 사업집행실적 등을 전자적으로 제공하여 복지행정의 생산성 제고에 기여

【관계자별 예산집행 관련사항】

이해관계자	관 련 내 용
이 용 자	• 바우처 카드 발급 신청, 본인부담금 납부(매월 선납)
공급기관	• 카드 가맹점 계약, 서비스 비용 청구 및 수령
지방자치단체	• 지방비 예산 편성, 사업집행계획 수립 및 추진현황 관리 • 자금(국고보조금+지방비) 예탁
보건복지부	• 전체 사업예산 수립 및 배정, 국고보조금 교부 • 전담금융기관 선정·운영, 관리원에 업무위탁·관리감독
전담금융기관 (국민은행)	• 이해관계자의 금융업무 편익을 위한 계좌 관리 • 이해관계자간 입·출금 등 금융업무 대행 • 바우처 카드 발행 및 거래내역 관리 • 제공기관 비용청구 접수·지급, 관리원과 정산
관리원	• 바우처 정보, 예탁금, 자금집행실적 관리

2. 업무의 위탁 및 비용의 위탁

▣ 서비스 제공 비용의 지급 및 정산에 관한 업무의 위탁업무

- 업무위탁 근거 : 사회복지사업법 시행규칙 제19조의5 제6항
- 위탁업무 수행 기관 : 보건복지부 지정 ‘한국사회서비스관리원’
- 예탁 및 비용 지급
 - 관리원은 보건복지부의 지침에 따라 매 분기 시·군·구로부터 바우처 비용의 지급에 소요되는 사업비를 예탁 받아 그 금액의 범위 내에서 해당 시·군·구의 비용을 지급

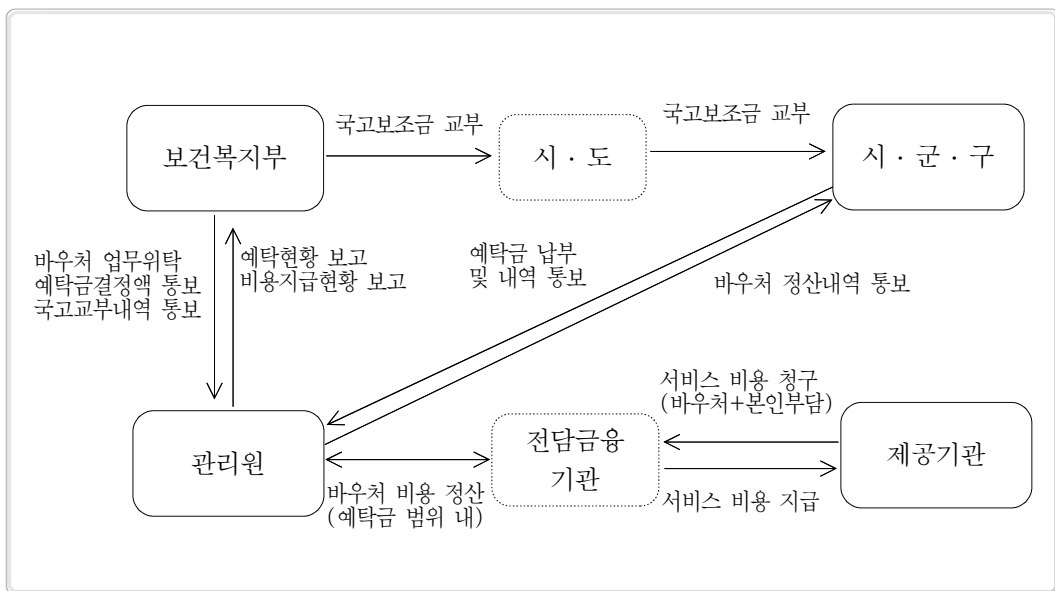
▣ 비용의 예탁 절차

- 시장·군수·구청장은 바우처에 의한 서비스 제공 비용을 관리원에 미리 예탁하여야 함(사회복지사업법 시행규칙 제19조의4 제5항)
- 보건복지부는 시도지사에게 국고보조금 교부
- 시·도지사는 시·군·구별 예탁금액을 정하여 국비와 시·도비를 포함, 시·군·구에 보조금 교부
- 시·군·구청장은 지정도니 날짜(매분기 시작 월 20일)까지 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 바우처 비용을 관리원의 지정계좌에 납부
- 예탁금 납부통보서를 받은 시장·군수·구청장은 지정일까지 해당 예탁금을 지정계좌에 입금하고 그 내역(국고보조금, 지방비 구분)을 관리원에 통보
 - * 지정계좌는 별도 통보('07년도 기 통보된 계좌와 동일)
- 시장·군수·구청장은 예탁금 결정액을 지정한 날짜까지 납부하지 못한 경우 그 사유를 시·도지사를 거쳐 보건복지부장관에게 보고하고 관

리원에 통보

- 시장·군수·구청장은 예산금액 변동이 수반되는 사업계획의 변경을 하였을 경우 시·도를 경유하여 보건복지부장관에게 즉시 보고하고 보건복지부장관은 그 내역을 다음 분기 예탁금 결정액에 반영

【 업무처리 흐름도 】



3. 비용의 지불 및 정산

▣ 비용 청구

- 청구기관 : 서비스 제공기관
- 청구 및 결제 원칙
 - 서비스 제공기관은 서비스 제공 비용을 “단말기를 이용한 카드 결제”를 통하여 한국사회서비스관리원과 연계된 전담 금융기관에 서비스 비용 청구
 - 다만, 서비스 특성상 예외적으로 전자바우처 결제를 적용할 수 없는 경우에는 예외로 함(예외생성 및 지급관리지침 참고)

● 서비스 제공기관의 청구액

- 전출, 사망 등 예외적인 사유로 중도에 서비스 제공이 중단되는 경우 서비스 제공 중단 사유 발생일로부터 7일 이내 청구 원칙

■ 비용의 지급

- 바우처 전담 금융기관은 카드수수료를 공제하고 제공기관 계좌에 입금
- 입금내역은 바우처통합정보시스템(<http://socialservice.or.kr>)에서 확인 가능

■ 비용의 정산

- 전담금융기관은 집행내역을 관리원에 통보
- 제공기관별로, 서비스이용자별로 비용에 대하여 월별 정산

■ 기타사항

- 이자수입의 처리 : 연 1회(결산 시)
 - 예탁금 결정액 총액에 대한 시·군·구별 예탁금납부금액의 비율에 예탁금수입이자 총액을 곱하여 산출
 - 관리원은 이자수입이 각 시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여 계좌개설시 법인세 원천징수를 하지 않도록 금융기관에 요청
- 회계처리
 - 관리원은 매월 시·도 및 시·군·구에 아래 정산내역을 통보
 - 시·도 : 매월 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문을 통해 통보
 - 시·군·구 : 매월 시·군·구별 정산내역을 바우처통합정보시스템에 공지
 - 관리원은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 시·도 및 시·군·구에 아래 정산내역을 통보
 - 시·도 : 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문을 통해 통보

- 시·군·구 : 시·군·구별 정산서 및 정산항목별 내역을 바우처통합정보시스템을 통해 확인 및 출력할 수 있도록 게재

● 예탁금 잔액 및 이자 환급

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

■ 비용의 반환청구권 등

- 과대 또는 허위 청구로 부당이득이 발생하는 경우 제공기관의 장은 부당이득에 대해 반환할 의무가 있음
- 보건복지부장관(한국사회서비스관리원장)은 서비스 제공 일수 등을 감안하여 제공기관이 반환해야 하는 금액, 납부기일, 납부방법 등을 확정, 제공기관에 통보
- 제공기관은 정해진 기간 내에 과다 청구액을 반환하여야 하며, 반환하지 않을 경우 국세징수의 예에 의거 처리

서 식

[서식 3-1호] 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서	361
[서식 3-1-1호] 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서	961
[서식 3-1-2호] 바우처 카드 발급 신청 및 개인신용정보의 조회·제공·이용 동의서	170
[서식 3-2호] 사회복지서비스 및 급여 결정 통지서	7
[서식 3-3호] 사회복지서비스 이용 안내문	7
[서식 3-4호] 사회복지서비스 본인부담금 환급(계좌변경) 신청서	971
[서식 3-5호] 사회복지서비스 본인부담금 환급계좌 오류 안내문	9
[서식 3-6호] 이의신청서	11
[서식 3-7호] 사회복지서비스 제공(이용)계획서	21
[서식 3-8호] 서비스일정표(예시)	8
[서식 3-9호] 사회복지서비스 제공(이용)계약서	4
[서식 3-10호] 노인돌봄서비스 상호협력 동의서	8
[서식 3-11-1] 방문서비스 제공 기록지	91
[서식 3-11-2] 주간보호서비스 제공 기록지	21
[서식 3-12] 개인 정보 제공 동의서	11
[서식 3-13호] 노인돌봄종합서비스 제공기관 공모안	51
[서식 3-14호] 노인돌봄종합서비스 제공기관 지정 신청서	91
[서식 3-15호] 노인돌봄종합서비스 사업계획서	9
[서식 3-16호] 노인돌봄종합서비스 서비스제공기관 지정서	9
[서식 3-17호] 노인돌봄종합서비스 제공기관 지정결과 보고	22

[서식 3-1호]

[1 면]

사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서										처리기간	
<input type="checkbox"/> 신규(제공)신청 <input type="checkbox"/> 변경신청 <input type="checkbox"/> 연장신청										별도안내	
신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	세대주와의 관계			전화번호					
	주소						휴대전화				
							전자우편				
가족 사항	세대주와 의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거여부 (미동거 사유)	학력,재학여부 (학교명/학년반)	건강상태 (장애/질병)	취업상태		전화번호 (집/직장)		
							직업	직장명			
※ 배우자와의 관계 ¹⁾ (<input type="checkbox"/> 법률혼 <input type="checkbox"/> 사실혼 <input type="checkbox"/> 사실상 이혼)											
부양 의 무 자 ²⁾	수급(권)자와 의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	주 소		가구원 수	소득	재산	월평균 지원금 ³⁾	전화번호	
	의										
	의										
	의										
	의										
	의										
신청인의 범위											
안 내	공통	본인, 친족 ⁴⁾ , 사회복지담당공무원 및 기타 관계인									
	기타 관계인	기초생활보장 한부모가족지원	후견인, 보장시설의 장								
		영유아보육	후견인, 영유아를 사실상 보호하고 있는 자								
		장애인복지	장애인을 보호하고 있는 장애인 복지시설의 장, 장애인을 사실상 보호하고 있는 자, 기타 보건복지부장관이 정하는 이해관계인								
		청소년지원	청소년보호자, 청소년상담사, 「청소년기본법」 제3조제7호에 의한 청소년지도사, 「사회복지사업법」 제11조에 의한 사회복지사, 그 밖의 보건복지부장관이 정하는 관계인								

1) 해당자에 한함
 2) 부양의무자 : ①수급권자의 1촌의 직계혈족, ②수급권자의 1촌의 직계혈족의 배우자
 3) 월평균지원금 : 부양의무자가 신청자에게 정기적으로 지급하는 금품
 4) 친족 : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

[2 면]

사회복지서비스 및 급여 신청	
보 장 구 분	사회복지서비스 및 급여 내용
<input type="checkbox"/> 기초생활 보장	①생계급여 ②교육급여(학비) ③의료급여 ④주거급여(현금/현물) ⑤자활급여(□ 차상위) ⑥기타 ()
<input type="checkbox"/> 영유아보육	<input type="checkbox"/> 양육수당 <input type="checkbox"/> 보육료 지원(i-사랑카드) <input type="checkbox"/> 유아학비
<input type="checkbox"/> 아동·청소년	<input type="checkbox"/> 소년소녀가정보호비 <input type="checkbox"/> 그룹홈가정의탁보호비 <input type="checkbox"/> 청소년특별지원 ①생활지원 ②건강지원 ③학업지원 ④자립지원 ⑤상담지원 ⑥법률지원 ⑦활동지원 ⑧기타지원() <input type="checkbox"/> 기타()
<input type="checkbox"/> 한부모가족	<input type="checkbox"/> 아동양육비 <input type="checkbox"/> 학비 <input type="checkbox"/> 기타()
<input type="checkbox"/> 장애인복지	<input type="checkbox"/> 장애수당 <input type="checkbox"/> 장애아동수당 <input type="checkbox"/> 학비 <input type="checkbox"/> 의료비 <input type="checkbox"/> 농어촌장애인지원사업 <input type="checkbox"/> 장애아가족 양육지원 <input type="checkbox"/> 기타()
<input type="checkbox"/> 노인복지	<input type="checkbox"/> 기초노령연금(□ 배우자동시신청) <input type="checkbox"/> 기타()
<input type="checkbox"/> 사회복지서비스 이용권	<input type="checkbox"/> 노인돌봄종합서비스 <input type="checkbox"/> 가시간병방문서비스 <input type="checkbox"/> 장애인활동보조지원 <input type="checkbox"/> 장애아동재활치료 <input type="checkbox"/> 산모신생아도우미 <input type="checkbox"/> 지역사회서비스투자사업() <input type="checkbox"/> 기타()
<input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 생계지원 <input type="checkbox"/> 의료·재활서비스 <input type="checkbox"/> 주거지원 <input type="checkbox"/> 취업지원 <input type="checkbox"/> 상담·후원서비스 <input type="checkbox"/> 시설이용입소 <input type="checkbox"/> 타법 의료급여 ⁵⁾ () <input type="checkbox"/> 정부양곡(kg) <input type="checkbox"/> 기타()
기초생활수급자 감면신청(대형)	<input type="checkbox"/> TV수신료 면제 (고객번호 :) <input type="checkbox"/> 전기요금 할인 (고객번호 :) <input type="checkbox"/> 휴대전화요금 할인 (통신사 : <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SKT <input type="checkbox"/> LGT)

급여 계좌	신청인과의 관계	성 명	보장 구분	금융기관명	계좌번호	비고(사유) ⁶⁾
						※대표계좌기재
통지방법	<input type="checkbox"/> 전자우편(E-mail) <input type="checkbox"/> 문자메시지서비스(SMS) <input type="checkbox"/> 서면 <input type="checkbox"/> 기타()					

신청서 구비서류		추가 제출서류
기초생활 보장 기초노령연금 영유아보육 한부모가족 노인·장애아동청소년 기타(타법의료급여 ⁷⁾)	소득·재산 신고서(별지 제1호의2서식) 금융정보등 제공 동의서(별지 제1호의3서식)	1. 신청인(대리신청인)의 신분을 확인할 수 있는 서류(해당자에 한하며, 대리신청의 경우에는 위임장 및 대리신청인, 신청인의 신분을 확인할 수 있는 서류) 2. 제적등본(가족관계증명서로 부양의무를 확인할 수 없는 경우에 한함) 3. 소득·재산 등의 확인에 필요한 서류(임대차 계약서, 급여명세서 등) 4. 건강 진단서(해당자에 한함) 5. 통장계좌번호 사본 1부(해당자에 한함) 6. 수업료 등 납입고지서(학비지원 신청자의 경우에 한함) - 1/4분기 : 수업료납입고지서(신입생인 경우 입학금고지서) - 2/4분기 이후 : 해당학교 재학조회 또는 당해 분기 납입 고지서(신규신청) - 학원학습비 및 직원훈련비 등 납입고지서 7. 특별청소년지원 신청의 경우, 선정대상임을 증명하는 서류 또는 그 밖의 자료(보호자 부재·연락 두절, 학업 중단 등) 8. TV 수신료, 전기요금, 휴대전화요금 영수증(해당자에 한함)
사회복지서비스 이용권(바우처)	사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경)신청서(별지 제1호의4서식)	
제출하는 곳	관할 시·군·구청의 읍면 사무소 또는 동 주민센터	단, 기초노령연금 지급 신청자는 국민연금공단에 제출 가능
위와 같이 사회복지서비스 및 급여의 제공(변경)을 신청합니다.		
<div style="text-align: right;"> 년 월 일 신청인(대리신청인) 성명 : (서명 또는 인) 신청인과의 관계 : (대리신청의 경우) 배우자 : (서명 또는 인) </div>		

특별자치도시시장군수구청장 귀하

5) 타법의료급여 등 : 「의료급여법」 제3조제1항제2호부터 제9호에 해당하여 의료급여를 받고자 하는 수급권자
 6) 가구원의 계좌가 아닐 경우 사유기재
 7) 「의료급여법」 제3조제1항제5호부터 제7호, 제9호에 해당하여 의료급여를 받고자 하는 수급권자

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

안내 및 유의사항

1. 사업별 처리기한은 다음과 같습니다.
 - 기초생활 보장 14일, 한부모가족 15일, 영유아보육 30~60일, 기초노령연금 30~60일, 특별청소년 30일, 사회복지서비스 20일 이내
2. 「국민기초생활 보장법」 제37조 등에 의거 수급자는 변동사항에 대한 신고 의무가 있으므로 ①거주지역, 세대 구성의 변동, ②부양의무자 유무, 부양능력 및 부양여부, ③수급권자부양의무자의 변, ④수급권자의 근로능력취업상태, 자활육구 등 자활지원계획수립에 필요한 사항, ⑤기타 수급권자의 건강상태, 가구특성 등 생활상태에 현저한 변동이 있는 경우에는 지체 없이 관할 보장기관에 신고하여야 합니다.
3. 「국민기초생활 보장법」 제29조제1항 및 「의료급여법」 제16조제1항에 의거 수급권자 및 부양의무자의 소득·재산 및 근로능력이 변동이 있는 경우 급여가 변경되며, 「국민기초생활 보장법」 제30조제1항 및 「의료급여법」 제17조제1항에 의거 수급권자에게 급여가 필요 없게 되거나 수급권자가 그 전부 또는 일부를 거부한 때 지급이 중지되고 「기초노령연금법」 제10조 같은 법 시행령 제14조에 의거 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 종료되지 아니하거나 행방불명·실종 등의 사유로 사망으로 추정되는 경우 또는 해외체류기간이 180일 이상 지속된 경우 지급이 정지됩니다.
4. 「사회복지사업법」 제44조제1항, 「국민기초생활 보장법」 제46조제2항, 「기초노령연금법」 제12조 등에 의거 허위 또는 기타 부정한 방법에 의하여 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우 보장비용을 지급한 보장기관은 그 비용의 전부 또는 일부를 그 급여를 받은 자 또는 급여를 받게 한 자로부터 징수할 수 있습니다.
5. 부정수급으로 적발된 경우 「국민기초생활 보장법」 제49조, 「기초노령연금법」 제22조제3항, 「영유아보육법」 제54조제3항4호 등에 의거 1년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처합니다.
6. 「사회복지사업법」 제33조의3제3항, 「국민기초생활 보장법」 제22조·제23조, 「기초노령연금법」 제7조 등에 의거 사회복지서비스 및 급여의 제공 여부의 결정에 필요한 조사를 거부, 방해, 기피할 경우에는 신청이 각하되거나 결정이 취소되고 급여가 정지 또는 중지될 수 있으며, 「사회복지사업법」 제58조제2항, 「기초노령연금법」 제23조제1항에 의거 20만원 이하의 과태료를 부과할 수 있습니다.
7. 본인은 이권 업무처리와 관련하여 「전자정부법」 제21조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 담당공무원의 가족관계에 관한 증명서 등 인적사항에 대한 사항과 별지 제1호의2서식 “소득·재산 신고서” 기재사항의 확인을 위한 정보조회에 동의합니다.
 - * 주민등록등(초)본, 가족관계증명서, 외국인 등록사실 증명서, 토지등기부 등본, 건물등기부 등본 등에 대해 담당공무원의 확인에 동의하지 않을 경우 해당 서류를 직접 제출해야 합니다.
8. 본인은 시장·군수·구청장이 이권 업무처리와 관련하여 국가 및 지방자치단체, 기타 관계기관이 복지대상자에게 제공하는 각종 감면서비스 등의 신청을 접수(대행)하는 것에 동의합니다.

동 신청서를 접수한 시장·군수·구청장은 「사회복지사업법」 제33조의3에 따른 복지대상자 선정 및 보호 실시의 적정성 확인을 위한 목적으로 복지대상자에게 필요한 사회복지서비스 및 보건의료서비스에 관한 정보, 복지대상자와 부양의무자의 소득·재산·근로능력·취업상태에 관한 정보, 법령의 규정에 의한 사회복지서비스 수혜이력에 관한 정보, 기타 보호의 실시에 필요한 정보로서 금융·국세·지방세·토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산재보험·출입국·병무·보훈급여·교정·가족관계증명 등 관련 정보를 정기적으로 관계기관에 요청하거나 관련 정보통신망을 통해 조회할 수 있으며, 같은 법 제33조의3에 따라 복지대상자가 아닌 자로 결정된 시점으로부터 5년 간 보유하고, 그 기간이 경과하면 즉시 파기함을 고지합니다.

위의 사항을 확인합니다.

년 월 일

신청인(대리신청인) : _____ (서명 또는 인)

신청인과의 관계 : _____ (대리신청의 경우)

210mm×297mm(일반용지 60g/m² 재활용품)

<작성방법>

신청서는 신청인의 작성편의를 도모하기 위하여 상담을 통하여 파악된 인적정보 및 소득, 재산 등 관련 내용을 포함하여 진산 출력됨

- 신청서 상의 정보조회 동의 서명을 받은 후 가족관계, 부양의무자 등을 정보시스템으로 조회하여 반영하고, 상담과정에서 얻은 정보를 입력한 신청서를 출력하여 민원인에게 나머지 사항을 기재 후 서명하여 제출하도록 함

● 신청구분 :

- 사회복지서비스 및 복지급여 신청을 ‘신규, 변경, 연장’으로 구분하여 체크

- ① 변경신청 : 수급자 또는 보장가구원의 인적사항, 가구구성, 소득재산변동사항, 사회복지서비스 및 현금급여 신청사항 등의 변경신청의 경우
- ② 연장신청 : 아동·청소년 보장의 청소년특별지원의 연장신청의 경우
※ 사회복지서비스이용권(바우처)의 서비스기간 종료 후 재신청은 신규신청에 해당

● 가족사항

- 정보시스템을 통해 조회된 가구원을 모두 기재하되(비보장가구원 포함), 주민등록상 없어도 보장가구에 속하는 가구원도 기재
※ 사업별 보장가구 범위 및 확정 절차는 지침 제3편 II. 보장가구의 결정 참고

- ① 동거여부 : 가구원별 동거여부를 표시하고 미동거 시 사유를 기재
- ② 학 력 : 미취학, 무학, 고졸, 대졸 등 학력기재(중퇴포함), 재학 중인 경우 학교명·학년반을 신청일 기준으로 작성
- ③ 건강상태 : 건강, 장애, 질병, 장애+질병으로 구분 기재
※ 장애가 있는 경우, 장애유형 및 등급을 기재하고 질병이 있는 경우 병명을 기재
- ④ 취업상태 : 사무원, 가사도우미, 건설일용직 등 구체적인 직업 기재
- ⑤ 배우자 관계 : 보호를 요하는 대상자와 배우자의 혼인관계를 체크

- 부양의무자 : 부양의무자 범위에 속하는 자에 대해 가구단위로 기재
- (기초생활보장 신청시) 수급권자의 1촌의 직계혈족 및 그 배우자

- (한부모가족지원 신청시) 아동의 1촌의 직계혈족

- ① 수급(권)자와의 관계
 - 보장가구 가구구성원과 부양의무자의 관계를 세대주를 중심으로 기재(딸,아들)
 - '미혼자녀'를 보장가구원으로 보아 가족사항에 기재할지 또는 부양의무자로 보아 부양의무자란에 기재할 지 주의하여 작성
- ② 가구원수
 - 부양의무자 가구의 가구원수 기재(부양의무자에 해당하는 자, 그와 생계를 같이 하는 30세미만의 미혼자녀 및 30세 이상이더라도 근로무능력자(대학생포함)인 자녀)
 - ※ 신청인과 부양의무자 관계가 없으면 부양의무자 가구원수에 산정하지 않음
- ③ 월평균 지원금
 - 3개월 이상 지속되는 경우 또는 1년에 3회 이상 지원이 이루어지는 경우의 금액 기재

○ 사회복지서비스 및 급여신청

- 지원을 희망하는 모든 서비스 및 급여에 체크

- ① 기초생활보장 : 차상위 자활급여 신청 시, 별도 체크란에 표시
- ② 영유아복지 : 양육수당과 보육료 지원을 구분하여 체크하며, 보육료 신청 시 사회복지서비스이용권 신청서를 별도 작성
- ③ 아동·청소년 : 청소년특별지원 신청 시, '①생활지원 ②건강지원 ③학업지원 ④자립지원 ⑤상담지원 ⑥법률지원 ⑦활동지원 ⑧기타지원' 중 체크
- ④ 노인복지 : 기초노령연금 신청 시 배우자동시신청 여부를 별도 체크
- ⑤ 사회복지서비스이용권 : 신청하는 서비스를 체크하고 사회복지서비스이용권 신청서를 별도 작성
- ⑥ 기타 :
 - '생계지원, 의료·재활서비스, 주거지원, 취업지원, 상담·후원서비스, 시설이용·입소'의 경우 신청자가 상기의 보장 외 추가 지원을 요청하는 서비스를 체크하고 지자체 자체 사업 및 지역사회 내 제공기관 등의 자원연계를 통해 서비스를 제공
 - ※ 추가지원 요청이 아닌 단순 안내에 해당하는 경우, 또는 별도 신청서가 존재하는 경우 동 신청서를 작성하지 않아도 됨
 - 예) 노동부 워크넷을 통한 취업관련 정보를 제공하는 경우, 기존의 복지대상자가 시설이용·입소 신청할 경우(복지대상자 시설입소 신청서만 작성)
 - '타법의료급여'의 신청의 경우 해당란에 체크하고 의료급여법 제3조1항제2호부터 제9호 중 해당하는 법령명을 기재
 - '정부양곡' 신청시 해당란에 체크하고 신청하는 kg양을 기재

- 기초생활수급자 감면 신청(대행)
 - 감면을 희망하는 모든 서비스에 체크
 - ※ 해당 신청은 대행서비스로써 TV 수신료 면제 및 전기요금 신청의 경우 신청정보가 한국전력공사에 제공하며, 전화요금 할인 신청은 KT 전화에 한하며 해당신청정보를 KT에 제공
- 신청일 및 신청인 서명
 - 필수구비서류 최종 제출일을 신청일로 기재하여 서명
- 급여계좌번호
 - 대상자별로 가능한 급여를 받을 계좌번호 기재
 - 반드시 실명계좌 등록해야만 급여지급 가능
- 통지방법
 - ‘전자우편, 문자메시지서비스, 서면’ 중 하나만 택일하게 하며, 선택하지 않을 시는 서면통지를 원칙
- 유의사항 및 고지
 - 신청인 본인이 반드시 읽어보고 서명할 수 있도록 하며 필요시 담당자가 소리내어 읽어준 후 서명할 수 있도록 함

[서식 3-1-2호]

바우처 카드 발급 신청 및 개인신용정보의 조회·제공이용 동의서							
카드 신청인	성명	한글	대상자와의관계				
		영문	주민등록번호				
	자택주소			집전화			
				휴대전화			
신청카드	<input type="checkbox"/> 보육료지원(아이사랑카드) <input type="checkbox"/> 노인돌봄종합서비스 <input type="checkbox"/> 가사간병방문서비스 <input type="checkbox"/> 장애인활동보조지원 <input type="checkbox"/> 장애아동재활치료 <input type="checkbox"/> 언어발달지원 <input type="checkbox"/> 산모신생아도우미 <input type="checkbox"/> 지역사회서비스투자사업			카드 구분	<input type="checkbox"/> 신용카드 <input type="checkbox"/> 체크카드 <input type="checkbox"/> 바우처 전용카드	신청구분	<input type="checkbox"/> 신규 <input type="checkbox"/> 재발급
						재발급사유	<input type="checkbox"/> 분실 <input type="checkbox"/> 훼손 <input type="checkbox"/> 유효기간만료 <input type="checkbox"/> 기타
	구분	<input type="checkbox"/> 신청인(본인) <input type="checkbox"/> 보호자(배우자) ※ 보호자(배우자) 선택 및 직장 기재시 보호자(배우자) 성명과 주민번호 기재 필수					
	성명*				주민등록번호*		
	직장명				부서명		
	직장주소				직장전화번호		
	청구서수령지	① 자택 ② 직장 ③ 이메일			문 자 알 림① 서 비 스(SMS) ※ 아이사랑카드(유료)	① 신청 ② 미신청	
	카드수령지	① 자택 ② 직장 ③ 읍·면·동주민센터			이메일		
미성년자 발급동의서	① 징구 ② 미징구 (※발급동의서 작성시만 징구 선택)		현금카드기능 (※아이사랑카드는 제외)	① 신청 ② 미신청 (※KB국민은행 계좌만 신청 가능)			
바우처 사용내역 e-mail 발송	① 신청 ② 미신청		체크카드명세서 e-mail 발송	① 신청 ② 미신청			
결제계좌	금융기관명			계좌번호			
	예금주성명			대금결제일			
환급계좌 (※아이사랑 카드는 제외)	금융기관명			계좌번호			
	예금주성명			예금주 주민번호			
1) 예금주는 반드시 신청인과 동일하여야 함 2) 전용카드일 경우 결제계좌 기입 불필요 3) 미성년자는(만18세미만) 별도 법정대리인 등의 필요함 4) 아이사랑카드의 카드비밀번호는 개통시 본인이 등록해야함 5) 아이사랑카드의 신청자중 신한카드 소지자는 기 발급카드의 결제정보(계좌, 결제일, 대금청구 주소지 등)로 발급됨 6) 아이사랑카드의 체크카드는 신한은행, 우체국, 제일은행, 우리은행만 가능함 ※ 대금결제일은 바우처카드(1~22일, 체크카드 신규시 5일만 선택), 아이사랑카드(해당없음)로 기입							
카드발급신청, 약관승인 등							
본인은 위 기재된 내용이 사실과 다름이 없음을 확인하고, 아래의 내용을 확인하며 카드발급을 신청합니다.							
① 신용카드 발급이 원칙이며, 심사기준에 따라 체크카드로 발급될 수 있습니다.							
② 신용카드 발급 대상자 중 희망하는 경우 체크카드로 발급 가능합니다.							
③ 아이사랑카드를 제외한 서비스의 경우 KB 체크카드 개인회원약관, 바우처카드발급용 추가동의서 문자알림①서비스(SMS)이용약관을 수령하고 동 약관을 승인 및 준수할 것을 확인합니다.							
④ 아이사랑카드의 경우 신한카드 개인회원 약관 승인 및 준수할 것을 확인합니다.							
년 월 일 신청인 (서명 또는 인)							
<input type="checkbox"/> 신한카드(주) <input type="checkbox"/> KB국민은행카드 귀하							

[1-2]

개인신용정보 조회 · 제공 · 이용 동의서

□ 아이사랑카드 : 신한카드(주) 귀중

이 계약과 관련하여 귀사(신한씨씨 카드의 경우 비씨카드(주) 포함, 이하 같음)가 본인으로부터 취득한 다음 신용정보는 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제23조 및 제24조의 규정에 따라 타인에게 제공/활용하거나 귀사의 영업목적으로 사용시 본인의 동의를 얻어야 하는 정보입니다. 이에 본인은 귀사가 다음의 신용정보를 신용정보집중기관, 신용정보제공자, 신용정보제공이용자 및 제휴카드 관련 제휴기관 등에 제공하여, 본인의 신용을 판단하기 위한 자료 및 공공기관에서 정책자료로서 활용하거나 귀사의 금융상품소개 등의 영업목적으로 사용하는 등 본인이 동의한 목적에 제공/활용하는데 동의합니다.

■ 제공 · 이용할 신용정보 : 개인식별정보(성명, 주민등록번호(외국인의 경우 외국등록번호 또는 여권번호), 사업자번호, 주소, 전화번호, 직업, E-mail 주소 등), 신용거래정보(카드번호, 거래일시, 사용금액, 승인/매입 정보, 사용처, 개인대출현황 및 보증채무 현황, 연체정보, 신용카드 한도 정보 등) 신용카드 발급 및 해지정보, 신용능력정보(소득, 주거, 재산, 직장정보, 납세실적 등 기타 신용도의 판단에 필요한 개인 신용정보)

■ 정보제공 활용 목적 : 제휴서비스(무이자, 할인, 무료입장, 자동차 서비스, 부가세 환급 지원 등) 및 각종 포인트(항공, 자동차, 정유 등)의 제공 정산, 카드배출, 우편물(E-mail/SMS 발송업무, 전화상담업무, 채권추심업무, 인터넷관련 서비스 업무, 신용카드 거래와 관련한 업무목적(매출표 접수, 반송업무, 회원과 가맹점간의 분쟁해결, 가맹점대금 정산업무) 등 귀사의 카드 관련 업무, 카드회원유치, 카드상품소개, 카드가입 및 이용권유, 금융상품소개, 통신킨 관련 서비스 소개, 보험대리점 업무(보험TM포함) 등 귀사의 영업목적 업무, 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 제 10조 규정에 따른 개인 해외 출입국 정보 확인 및 활용

■ 제휴카드 관련 제휴기관 : 빅플러스GS칼텍스카드(GS칼텍스AIG생명보험), 레이더카드(LIG생명보험, 인터넷카드, 신한생명) 등 관련 제휴기관

* 위 사항에 동의하시어 귀하가 신청하신 카드(대출)를 정산 접수/발급(승인) 가능합니다.

* 카드가 재발급되거나 회원의 카드유효기간이 만료되어 갱신발급시에도 이 동의서는 유효합니다.

* 채무불이행 정보(연체, 대위변제, 대지급, 부도 관련인 발생사실 등) 및 신용조회정보(신용조회에 따라 신용정보업자가 신용정보를 제공한 사실 등)는 본 동의와 관계없이 신용정보 집중기관(은행연합회, 여신금융협회 등), 신용정보업자(주)한국신용정보, (주)한국신용평가정보, (주)한국개인신용 등 신용정보제공이용자(은행, 카드사, 캐피탈 등)에게 제공됩니다.

* 본인은 본 동의서에 관하여 충분히 설명을 듣고 이해하여 동의합니다.

□ 바우처서비스 : KB국민은행 귀중

■ 본 계약과 관련하여 귀행(KB씨씨카드의 경우 비씨카드(주)포함, 이하 같습니다.)이 본인으로부터 취득하거나 만들어 낸 신용정보를 타인에게 제공하거나 신용정보집중기관 또는 신용조회회사로부터 본인의 개인신용정보를 조회하고자 하는 경우에는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제23조에 따라 동의를 얻어야 합니다. 이에 본인은 귀행이 본인으로부터 취득한 개인신용정보를 신용정보집중기관 등에 제공하거나 신용정보집중기관 또는 신용조회회사로부터 본인의 개인신용정보를 조회하는 것에 대하여 동의합니다.

1. 개인신용정보의 조회에 관한 내용

- 조회대상정보: 신용거래정보(대출, 현금서비스, 카드론, 채무보증, 신용(체크)카드, (가계)당좌예금 등), 신용등급, 채무불이행정보, 타기관의 신용조회 기록 등
- 조회목적: 신용카드 등 금융거래 설정여부, 본 계약(본 계약 이전에 발생한 신용거래정보 포함)의 계약유지 및 사후관리 등
- 조회동의의 효력기간: 본 동의서 제출 시점부터 신청한 계약의 효력이 종료하는 시점까지(단, 신청한 계약이 당행 또는 본인 의사에 의해 거절된 경우 그 시점부터 동의의 효력은 소멸하며, 본 계약 이전 발생한 신용거래정보 존재하는 경우 기존계약 소멸 시까지 유효합니다.)

2. 개인신용정보의 제공에 관한 내용

- 신용정보집중기관 및 신용조회회사에 제공
 - 제공대상기관 ○ 신용정보집중기관: 전국은행연합회, 여신금융협회 등 ○ 신용조회회사: 한국신용정보(주), 한국신용평가정보(주), 코리아크레딧뷰로(주) 등
 - 이용목적: 본인의 신용을 판단하기 위한 자료로 활용하거나 공공기관에서 정책자료로 활용
- 신용정보제공 · 이용자 제공
 - 제공대상기관: 금융기관(은행, 카드사, 캐피탈 등) 등
 - 이용목적: 본인의 신용을 판단하기 위한 자료, 본계약 및 본계약 이전 계약의 유지 및 사후관리 목적
- 제공하는 개인신용정보의 내용
 - 개인식별정보: 성명, 주소, 주민등록번호, 성별, 국적, 직업, 연락처 등본인이 거래하는 비씨카드 회원사간 식별정보의 교환 포함
 - 신용거래정보(본 계약 이전 및 이후의 실적을 포함한 거래내용): 카드발급 및 해지, 개인대출 및 채무보증, 카드한도, 사용금액(현금서비스 포함) 등
 - 신용능력정보: 재산, 채무, 소득의 총액, 납세실적 등
- 유효기간: 본 계약 소멸시 까지(단, 본 계약이전 발생한 신용거래정보 존재하는 경우 기존계약 소멸시 까지 유효)
 - * 당행이 신용조회회사를 통하여 귀하의 신용정보를 조회한 기록은 타 금융기관 등에 제공될 수 있으며, 귀하의 신용등급이 하락할 수 있음을 알려드립니다.
 - * 채무불이행정보(연체, 대위변제 등) 및 채납정보 등 금융위원회가 정하는 공공정보는 신용정보법 제32조1항에 의하여 동의없이 신용정보집중기관 및 신용정보업자에게 제공되거나 신용정보집중기관 및 신용정보업자로부터 제공받을 수 있습니다.
 - * 상기 내용이 변동되는 경우 인터넷 홈페이지 게시 등을 통해 그 내용을 알릴 예정이며, 이 동의서는 계약의 갱신 등으로 변경되는 경우에도 유효합니다.
- 귀행(KB씨씨카드의 경우 비씨카드(주)포함, 이하 같습니다.)이 본인으로부터 취득한 신용정보는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제33조 및 34조에 따라 영업목적으로 이용시 동의를 얻어야 하는 정보입니다. 이에 본인은 귀행이 본인으로부터 취득한 개인신용정보를 아래와 같이 영업목적으로 이용하는데 동의합니다.

개인신용정보 조회 · 제공 · 이용 동의서

<개인신용정보의 영업목적 이용>

- 이용대상 신용정보
 - 개인식별정보(성명, 주민번호, 주소, 전화번호, 이메일 등), 카드 및 은행거래정보(카드번호, 거래일시, 사용금액, 카드론가능금액 등), 가입신청서정보(소득, 재산, 직장주소 등)
 - 이용목적
 - 당행의 상품·서비스 소개 및 판매
 - 고객에 대한 사은행사 및 관촉행사, 당행 내부의 시장조사 및 상품 개발 연구
- 본 계약과 관련하여 귀행(KB비씨카드의 경우 비씨카드(주)포함 이하 같습니다.)이 본인으로부터 취득하거나 만들어 낸 개인신용정보는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조 및 제 33조에 따라 제3자에게 제공할 경우 본인의 사전동의를 얻어야 하는 정보입니다. 이에 본인은 귀행이 본인의 개인신용정보를 아래와 같이 제휴기관 및 수탁업체 등 제3자에게 제공하는 것에 동의합니다.

1. 제휴기관 제공 및 이용

- 제휴카드별 제휴기관: 보건복지부, (재)한국사회서비스관리원, 국민건강보험공단
- 신용카드 공통서비스 제공기관: (주)한덕개발(서울랜드), (주)맥스무비, (주)CJ푸드빌, 대전광역시도시개발공사, 전주시동물원
- 이용목적
 - 제휴서비스 및 신용카드 공통서비스 제공, 각종 포인트 제공·정산 등 제휴업무목적
 - 보험관련 제휴계약을 체결한 제휴보험사(KB생명) 및 대리점 등에 보험모집(TM), 보험서비스 제공 및 보험상품 판매목적에 위한 정보제공
 - 귀행 또는 제휴기관의 상품·서비스 소개 및 판매, 제휴기관의 고객에 대한 사은행사 및 관촉행사, 제휴기관 내부의 시장조사 및 상품개발, 연구 등
- 제공대상 신용정보: 개인식별정보(성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 이메일 등), 카드거래정보(카드번호, 거래일시, 사용금액)

2. 업무처리 위탁을 위해 수탁업체에 제공

- 제공대상기관: 당행으로부터 아래 기재한 목적으로 업무 처리를 위탁받은 업체
- 제공목적: 상품 및 서비스의 텔레마케팅, 고객만족도조사, 명세서 및 기타우편물 발송업무, 카드배송업무, 회원유치, 전화상담업무, 카드이용권유업무, 이메일 업무, 가맹점 모집·실사업무, 매출전표 처리업무, SMS 서비스, 신청서 보관업무, 채권추심업무, 채권양도업무, 인터넷관련 서비스 등
- 대상신용정보: 개인식별정보(성명, 주민번호, 주소, 전화번호, 이메일 등), 카드거래정보 등

3. 법무부 출입국관리사무소 제공 및 이용

- 대상신용정보: 개인식별정보(성명, 주민등록번호 등), 출입국정보
- 제공·활용 목적: 공공기관 개인정보 보호에 관한 법률 제10조의 규정에 따라 귀행이 여신금융협회 등에 본인의 식별정보를 제공하고, 법무부 출입국관리사무소로부터 여신금융 협회를 경유하여 출입국정보를 제공받아 해외부정사용 방지 등의 목적으로 이용

4. 가맹점 및 수사기관에 제공

- 대상신용정보: 개인식별정보(성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 이메일 등), 카드거래정보 등
- 제공목적
 - 가맹점과 거래사실 확인(승인, 매출전표 접수, 가맹점 대금정산업무 등) 및 서비스 제공에 필요한 범위내에서의 카드거래정보 제공, 보험료 및 통신포함 등 자동이체성 거래 등에 결제의 연속성을 위한 카드정보(카드번호, 유효기한 등)를 해당 가맹점에 제공
 - 도난분실, 위변조, 제3자 부정사용 등과 관련 사고발생이 의심되는 경우와 당행이 고소, 고발 등의 목적으로 수사기관(검찰 또는 경찰)에 제공
 - 가맹점과 본인의 신용카드 등 거래로 인한 분쟁발생시 해당 가맹점에 제공

< 상기 '1항', '2항', '3항', '4항' 정보보유 및 이용기간 >

[서식 3-2호]

[1 면]

사회복지서비스 및 급여 [<input type="checkbox"/> 결정 <input type="checkbox"/> 변경·정지·중지·상실] 통지서					
신청인 / 세대주	성명	생년월일			전화번호
	주소				휴대전화
					전자우편
신청내용	신청구분	급여·서비스내용			
조사심의결과	<input type="checkbox"/> 신청결과				
	보장구분		급여·서비스내용		
	보호대상자	생년월일	신청인과의 관계		
	보장기간	년 월 일 부터 년 월 일 까지 (월 시간 서비스 이용 가능)			
	안내 및 유의사항				
	<input type="checkbox"/> 기초생활보장 <input type="checkbox"/> 영유아보육 <input type="checkbox"/> 한부모가족 <input type="checkbox"/> 장애인복지 <input type="checkbox"/> 기타	1. 귀하는 위와 같이 (<input type="checkbox"/> 기초생활보장, <input type="checkbox"/> 영유아보육, <input type="checkbox"/> 한부모가족, <input type="checkbox"/> 장애인복지 <input type="checkbox"/> 기타) 대상으로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍면 사무소 또는 동 주민센터에 신고하셔야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다. 3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수되고, 형사 처벌 을 받으실 수 있습니다.			
	<input type="checkbox"/> 특별지원청소년				
	1. 귀하는 위와 같이 특별지원청소년 대상으로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 귀하의 보호자, 지원기관, 지원내용은 아래와 같습니다.				
	<input type="checkbox"/> 적합				
<input type="checkbox"/> 아동·청소년					
3. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍면 사무소 또는 동 주민센터에 신고하셔야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다. 4. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수되고, 형사 처벌 을 받으실 수 있습니다.					
<input type="checkbox"/> 소년소녀가정보호비/그룹홈가정위탁보호비/기타					
1. 귀하는 위와 같이 아동·청소년복지 대상으로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍면 사무소 또는 동 주민센터에 신고하셔야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다. 3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수되고, 형사 처벌 을 받으실 수 있습니다.					

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

조 사 심 의 결 과 □ 적 합	□ 노 인 복 지	□ 기초노령연금 1. 귀하는 위와 같이 기초노령연금 지급대상자로 결정 되었음을 알려드립니다. 2. 귀하의 지급예정 연금액 및 입금금액 계좌번호(본인 및 배우자)는 아래와 같습니다. <table border="1" style="margin: 5px auto;"> <tr> <th colspan="2">지급예정 연금액</th> <th></th> </tr> <tr> <td>입금금액</td> <td>본인</td> <td></td> </tr> <tr> <td>계좌번호</td> <td>배우자</td> <td></td> </tr> </table> 3. 연금은 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. 다음의 사유가 발생하였을 때에는 30일 이내에 관할 특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금공단에 반드시 신고 하여야 합니다. - 수급권 상실 : 사망, 국적상실, 국외이주, 소득과 재산의 증액으로 소득인정액이 선정기준액을 초과한 경우 - 변경 : 연금지급액의 변경을 초래하는 소득과 재산의 변동, 결혼·이혼 및 배우자의 사망, 지급계좌 변경, 연금지급 정지사유 소멸 - 정지 : 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 종료되지 아니하거나 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 경우, 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우, 해외 체류기간이 180일 이상 지속된 경우 5. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 연금은 환수 되고, 과태료가 부과 또는 형사 처벌 받으실 수 있습니다.	지급예정 연금액			입금금액	본인		계좌번호	배우자	
	지급예정 연금액										
입금금액	본인										
계좌번호	배우자										
□ 사회복지서비스 이용권(바우처)	□ 기타 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 하여야 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 받으실 수 있습니다.										

본 인	금액	원	제공	※이용안내문 참조
부담금	본인부담금납부계좌 :		기관	

[3 면]

<input type="checkbox"/> 부적합	보 장 구 분			금 여 · 서 비 스 내 용
	부 적 합 사 유	<input type="checkbox"/> 소득인정액이 선정기준액을 초과 <input type="checkbox"/> 부양의무자 부양기준 초과 <input type="checkbox"/> 기타()		
<input type="checkbox"/> 안	내	1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사심의한 결과 위와 같은 사유로 사회복지서비스급여의 실시가 부적합한 것으로 결정되었습니다. 2. 이후 소득재산, 부양의무자, 장애, 질병, 거동불편 등 개인 또는 가구여건 등의 변화 등의 변동으로 생활이 어려워져 사회복지서비스·급여가 필요할 경우에는 다시 신청하실 수 있으며, 보장기준에 적합할 시는 사회복지서비스급여를 제공 받을 수 있음을 알려드립니다.		
<input type="checkbox"/> 변경·정지·중지·상실				
<input type="checkbox"/> 변경	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	<input type="checkbox"/> 소득·재산·근로능력 변동 <input type="checkbox"/> 가구의 사망·출생·현역입대·교정시설 수용 등의 가구원 변동 <input type="checkbox"/> 가구원의 전출입 등 거주지 변동 등 <input type="checkbox"/> 기타()		
<input type="checkbox"/> 정지	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	<input type="checkbox"/> 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 종료되지 아니한 자 <input type="checkbox"/> 금고 이상의 형을 선고받고 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 경우 <input type="checkbox"/> 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우 <input type="checkbox"/> 해외체류기간 180일 이상 <input type="checkbox"/> 기타()		
<input type="checkbox"/> 중지	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	<input type="checkbox"/> 소득·재산 등 선정기준 초과 <input type="checkbox"/> 부양의무자의 부양사실 확인(부양기준 초과) <input type="checkbox"/> 시설입소, 교정시설 수용 등 주거실태의 변동 <input type="checkbox"/> 해외체류기간 90일 이상 <input type="checkbox"/> 보호대상자의 급여 중지 요청 <input type="checkbox"/> 보장기관의 자료제출 요구 거부·기피 <input type="checkbox"/> 기타()		
<input type="checkbox"/> 상실	일 자	년 월 일 부터	내 용	
	사 유	<input type="checkbox"/> 사망 <input type="checkbox"/> 국적상실 <input type="checkbox"/> 국외이주 <input type="checkbox"/> 소득·재산 등 선정기준 초과 <input type="checkbox"/> 기타()		
비 고		※ 처리기한 경과사유 등		
1. 사회복지서비스 및 급여 신청(변경) 등에 대하여 심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 통보하여 드리며, 상당하실 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 : 시장·군수·구청장의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 해당 시장·군수·구청장을 거쳐 시도지사에게, 시도·지사의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내에 보건복지부장관에게 구두 또는 서면으로 신청 2) 영유아보육 : 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 구두 또는 서면으로 신청 3) 한부모가족 : 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내 서면으로 시장·군수·구청장에게 신청 4) 장애인복지 : 결정을 통지받은 날로부터 90일 이내 서면으로 해당 장애인복지 실시기관에 신청 5) 기초노령연금 : 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내 (단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내) 서면으로 특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금공단에 신청 6) 노인돌보미 : 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 서면으로 시장·군수·구청장에게 신청 7) 산모신생아도우미지원 : 결정을 통지받은 날로부터 20일 이내 보건소장을 거쳐 시, 도지사에게 신청 8) 다른 법률에 규정이 없는 경우 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 의해 결정일로부터 90일 이내 처분청에 이의신청을 할 수 있습니다.				
		년 월 일		
		담 당 자 : 직급	성명	
		문의 전화번호		
		특별자치도지사·시장·군수·구청장		직인

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

[서식 3-3호]

(앞 쪽)

사회복지서비스 이용안내문 (노인돌봄종합서비스)

1. 서비스이용자는 상기의 서비스종류(노인돌봄서비스, 장애인활동보조서비스, 산모신생아도우미서비스) 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. 바우처카드 수령 후 지정된 계좌에 본인부담금을 월 15~27일까지 입금하시면 익월 1일부터 바우처 서비스를 이용할 수 있으며, 이 시기를 놓친 경우 익월 1~10일까지 추가 입금하실 수 있으며, 이때는 납부 익일부터 서비스를 이용할 수 있습니다. 매월 서비스를 받기 위해서는 본인부담금을 납부하셔야 합니다.
 5. 바우처카드는 타인에게 대여 또는 양도를 하실수 없습니다.
 6. 바우처 부정사용 근절을 위해 「전자바우처 클린센터」를 운영하고 있습니다
(신고내용 확인 후 포상금 지급)
- 가. 신고하는 곳
: www.vclean.or.kr(전자바우처 클린센터 홈페이지) (전화상담 : 02-6006-5002)
- 나. 신고대상
- o 서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하는 행위
 - o 실제 서비스를 제공한 것보다 초과하여 청구하는 행위
 - o 이용자와 제공자간 담합에 의해 부당하게 청구하는 행위
 - o 이용자에게 발급된 바우처를 타인에게 양도하는 행위
 - o 그 밖에 부당한 방법으로 바우처를 사용하거나 청구하는 행위

■ 서비스 내용 및 바우처

서비스내용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 방문서비스 <ul style="list-style-type: none"> □ 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 <ul style="list-style-type: none"> □ 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
바우처	총 시간의 서비스 이용 가능
본인부담금	월 원을 바우처카드에 기재된 계좌에 서비스 이용 전월 27일까지 입금

[서식 3-5호]

사회복지서비스 본인부담금 환급계좌 오류 안내문				
보호 대상자	성 명		주민등록번호	
	주 소	(전화번호 :)		
	서비스내용	<input type="checkbox"/> 노인, <input type="checkbox"/> 장애인, <input type="checkbox"/> 산모, <input type="checkbox"/> 지역혁신()		
	오류계좌	국민은행 123-456-789*** (예금주 : 홍길동)		
<p>사회복지서비스 지원대상 기간만료에 따라 기 신청하신 지정계좌로 환급절차를 수행하였으나 계좌오류 등의 사유로 환급이 이루어지지 않았음을 안내하오니 해당 주소지 읍면동담당자와 상의하여 계좌확인 후 환급금을 수령하시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">담당자 : 직급 성명</p> <p style="text-align: center;">문의 전화번호 :</p> <p style="text-align: center;">시장·군수·구청장 (인)</p>				

[서식 3-6호]

이 의 신 청 서					처리기간
					별도안내
신 청 인	성 명		주 민 등 록 번 호 (외국인등록번호)		
	주 소	(전화번호:)			
대 신 청 리 인	성 명		주 민 등 록 번 호 (외국인등록번호)		신청인과의 관계
	주 소	(전화번호:)			
이 의 신 청 구 분		<input type="checkbox"/> 선정 <input type="checkbox"/> 보장변경/중지/정지/상실 <input type="checkbox"/> 환수 <input type="checkbox"/> 기타			
<input type="checkbox"/> 처분이 있음을 안 연월일		년 월 일			
<input type="checkbox"/> 처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일		년 월 일			
처분의 내용 또는 통지된 사항					
이의신청 취지 및 사유					
「국민기초생활 보장법」 제38조, 「한부모가족지원법」 제28조, 「긴급복지지원법」 제16조, 「기초노령연금법」 제15조, 「장애인복지법」 제84조, 「의료급여법」 제30조제1항 및 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 의하여 위와 같이 이의신청을 합니다.					
20 년 월 일					
				신청인	(서명 또는 인)
시장·군수·구청장·특별도지사 귀하					
안 내	1. 처리기간은 시장·군수·구청장이 이의신청을 접수한 날로부터 10일 이내입니다. 다만, 기초노령연금 결정에 대한 이의신청은 특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금관리공단이 이의신청을 접수한 날로부터 7일 내지 60일 이내, 의료급여 수급권자의 자격, 의료급여 및 급여비용에 대한 이의신청은 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), 한부모가족지원 및 장애인복지 관련 이의신청의 경우에는 30일 이내에 처리합니다. 2. 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 30일 이내에 처리합니다. 다만, 긴급복지지원 관련 이의신청의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 15일 이내에 처리합니다.				
구 비 서 류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초노령연금관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)				수 수 료
				없	음

210mm×297mm 일반용지 60g/m²(재활용품)

[서식 3-7호]

사회복지서비스 제공(이용)계획서

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

성 명		주민등록번호	- *****
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 (본인부담을 적용)
합 계			

※ 상담문의 : ○○○기관 담당자○○○(☎ ,E-mail)

[서식 3-8호]

서비스 일정표(12월)(예시)

관리번호		성명	
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	전화	담당	급여내용	주기	제공일
00가정봉사원 파견센터	000-0000	김민후	배설도움, 이동도움, 화장실이용하기	매주 월, 금	2, 5, 9, 12, 16, 19, 23, 26, 30
			목욕도움	매주 수요일	7, 14, 21, 28

[서식 3-9호]

사회복지서비스 제공(이용)계약서 (예시)

○ 서비스 대상자(갑)

성 명 : (인), 주민등록번호 : -

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 사회복지서비스 이용계약서를 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 제공자를 배치한다.
- ③ “을”은 사회복지서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시군구청(이하 “시군구청”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 해당 사항에 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.

[서식 3-10호]

노인돌봄서비스 상호협력 동의서

이 동의서는 이용자와 노인돌봄미 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 노인돌봄미를 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 노인돌봄미에게 요구해서는 안됩니다.
- 이용자는 노인돌봄미의 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 행사하여야 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 3-11-1호]

(앞 쪽)

방문서비스 제공 기록지(20 년 월)

대상자 : 생년월일 : 제공자 : _____

제공 일자	/	/	/	/	/	/	/	/	/
1. 활동보조									
식사세면도움									
체위변경									
옷갈아입히기									
신체기능유자증진									
화장실이용도움									
외출동행									
기타()									
2. 일상가사지원									
생필품구매									
청소세탁									
기타()									
서비스 제 공	<u>시작시간</u>								
	<u>종료시간</u>								
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.
- * 정상적인 실시간 결제의 경우 서비스 제공기록지 작성 생략이 가능합니다.
 - 서비스 제공시 서비스 시작과 종료시간을 파악확인할 수 있고, 수혜자의 확인 서명이 있는 경우 서비스 제공기록지 작성 생략하나 일괄결제 등 비정상적인 결제의 경우 작성 유지

(뒤 쪽)

구 분	세부내용	구 분	세부내용
신체수발		가사 지원	
목욕도움	입욕준비, 입욕 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, 사용물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	세탁	급여대상자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발포함), 지켜보기 및 지도, 걸옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리		
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	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 책임 귀가
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, 지켜보기, 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 3-11-2호]

(앞 쪽)

주간보호서비스 제공 기록지(20 년 월)

대상자 : 생년월일 : 제공자 :

제공 일자	/	/	/	/	/	/	/	/	/
1. 신체활동지원									
세면·구강관리									
머리감기·목욕도움									
식사 도움									
체위 변경·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 제공종료									
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.
- * 정상적인 실시간 결제의 경우 서비스 제공기록지 작성 생략이 가능합니다.

- 서비스 제공시 서비스 시작과 종료시간을 파악확인할 수 있고, 수혜자의 확인 서명이 있는 경우 서비스 제공기록지 작성 생략하나 일괄결제 등 비정상적인 결제의 경우 작성 유지 (뒤 쪽)

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, 입욕 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 책임 귀가
체위변경·이동도움	체위변경, 일어나 앉기 도움, 침대에서 휠체어 옮겨타기, 시설 내 보행지켜보기, 보행도움, 산책	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 3-12호]

개인 정보 제공 동의서

소속 제공기관 명			
대상자	성 명		주민등록번호
	주 소	(전화번호 :)	

보건복지부 귀중

보건복지부는 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 제5조 및 사회복지사업법 제33조의7 제2항의 규정 등에 따라 사회복지서비스 바우처 운용·관리를 위하여 사회복지서비스 전자바우처 시스템에 입력된 정보를 보유·활용하고 있습니다.

이 중 정부 재정 지원 일자리 현황 관리에 필요한 일자리 참여 정보가 노동부 정부일자리통합관리시스템(일모아 시스템)에 제공됩니다.

- 제공 항목 : 개인식별정보(성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 이메일), 일자리 사업 참여 정보(자격·면허 정보, 지원금 정보 등) 등
- 활용 목적 : 정부 재정 지원 일자리 현황 관리 및 참여자 중복수혜 방지, 관련 성과관리 등
- 제공 방법 : 일별 정보를 암호화된 파일 형태로 일모아 시스템에 전송

본인은 이상의 사항을 확인하고 이에 동의합니다.

년 월 일 신청인 (서명 또는 인)

[서식 3-13호]

공고 제○○-○○호

2011년도 노인돌봄종합서비스 제공기관 공모안(예시)

2011년도 정부지원 '노인돌봄종합서비스 수행을 위한 서비스 제공기관을 아래와 같이 공모합니다.

20 년 월 일
시장·군수·구청장

1. 목 적

- 2011년도 정부지원 '노인돌봄종합서비스' 수행을 위한 서비스 제공기관을 아래와 같이 공모 절차를 거쳐 지정하고자 함

2. 서비스 제공기관

- 지정 예정 기관 수 : ○ 개
- 제공기관 자격
 - 시·군·구별로 노인돌봄서비스 수행능력이 있는 재가노인복지시설, 지역자활센터, 민간영리기관, 기타 비영리법인·단체 중 2개이상의 서비스 제공기관 지정
 - 서비스 제공 인력 확보
 - 자격을 갖춘 양질의 서비스 제공인력 확보하여 '11년 2월부터 서비스 제공이 가능하도록 준비

- 서비스 제공
 - 본 사업의 서비스 대상자가 요청하는 경우 서비스 제공계획을 수립하여 해당기간에 차질 없이 서비스 제공인력 파견 및 서비스 제공
 - ※ 서비스 대상자당 서비스 제공시간 월 27시간 또는 36시간
 - ※ 서비스 대상자가 추가 서비스를 원할 경우는 개별 계약에 의해 가능
- 서비스 제공인력 관리 및 모니터링 실시
 - 서비스 제공인력 관리자를 배치하여 서비스 제공인력 배치, 서비스 제공 실태, 개별계약 내용 준수사항 등에 관한 전반적 모니터링 및 관리
- 서비스 제공기관 운영
 - 기존에 인건비 등 관리운영비를 지원받는 기관은 기관 내 바우처 사업단을 별도로 구성하여 운영
 - 서비스 제공인력에 대해 최저임금 이상 보수제공, 4대 사회보험 가입 등 관련 법령에 의해 노무관리
 - 노인 돌봄과 관련된 손해배상보험 등 가입
 - 바우처 전용 단말기를 통한 비용청구

3. 선정기준

- 신청 기관 중 서비스 제공경력 및 능력, 서비스 제공 범위, 서비스 제공인력 확보 및 양성 능력, 임금 등 근로조건, 서비스 질관리 체계 등을 고려하여 사업 목적 달성에 가장 적합한 기관을 선정
 - ※ 시군구별로 예시된 기준을 고려하여 선정기준을 정함
- 계약기간 : 지정일 ~ 2011년 1월 31일(평가 후 재계약 가능)
 - ※ 서비스 제공기관별 운영실태를 점검·평가하여 사업 수행에 부적합한 경우는 계약기간 내라도 지정 취소 가능

4. 신청방법

○ 제출서류

- 노인돌봄종합서비스 제공기관 신청서 1부
- 노인돌봄종합서비스 사업계획서 0부
 - 사업단 운영계획
 - 서비스 제공인력 확보현황 및 계획
 - 서비스 제공인력 교육실시 계획
 - 기타 선정기준 관련 증빙서류
- 법인 등기부 등본 및 정관 사본(법인의 경우)
 - 회칙·규약 등 사본(단체의 경우)

○ 제출기간 : '11년 월 일~ 일

○ 제출처 : ○○

○ 선정 및 통지 : 년 월 일

○ 문의전화 : 123-1234

[서식 3-14호]

노인돌봄종합서비스 제공기관 지정 신청서					
사업기관명					
서비스 구분		<input type="checkbox"/> 방문서비스		<input type="checkbox"/> 주간보호서비스	
주소				전화번호	
				팩스번호	
사업기관 대표자성명		사업자등록번호 (고유번호)		법인명: :	
				등록일	
전담관리자	(전화)	확보된 서비스 제공인력	명	법인 관련	<input type="checkbox"/> 공공 <input type="checkbox"/> 비영리 <input type="checkbox"/> 민간
지급계좌	예금주(사업기관 대표)		은행명	계좌번호	
<p>상기와 같이 노인돌봄종합서비스 제공기관 지정을 신청합니다.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: right;">신청인 (서명 또는 날인)</p> <p style="text-align: right;">○○시장·군수·구청장</p>					
<p>※ 구비서류</p> <p>1. 사업계획서 1부.</p> <p>2. 법인 등록증 또는 법인 등기부 등본 사본 1부.</p> <p>3. 기타 선정기준 관련 증빙자료 1부.</p>					

[서식 3-15호]

노인돌봄종합서비스 사업계획서

○ 운영 목표

- * 기관 또는 법인의 목적사업 등 운영 목표 명시

○ 서비스 제공 실적

- * 최근 3년간 운영 목표에 따른 사업 제공 실적, 노인돌봄 서비스 제공실적 등을 간략하게 명시

○ 사업 운영 방안

- * 서비스 제공 지역 범위
- * 서비스 제공 인력 확보 현황 및 확보 계획
- * 서비스 제공인력 교육계획
- * 서비스 관리인력 현황
- * 서비스 제공인력 임금, 사회보험가입 등 근로조건
- * 추가구매 시 서비스 가격
- * 차량 및 기타 관련 장비 운용 현황 등

○ 서비스 관리 계획

- * 자체 교육, 홍보 및 서비스 모니터링 방안 등

○ 예산 계획

- * 기관 운영을 위한 예산 계획서

○ 기타 사항

- * 서비스 제공기관 선정기준 관련 증빙자료
- * 신청기관의 기타 사업계획이 있을 시 추가 명시

(뒤 쪽)

지정조건

-
-
-

지정기간 등 변동사항

년도	기관장	유효기간	확인
2011년도	홍길동	2011년 1월 ~ 2012년 1월	

[서식 3-17호]

노인돌봄종합서비스 제공기관 지정 결과보고

(○ ○ 시·도)

시군구	제공 기관명	서비스 구분*	유형 **	법인성격 ***	사업자등록 번호 (고유 번호)	대표자성명	기관 연락처					실무자성명	실무자휴대폰	KB 가맹점 번호 **	기관 주소
							대표자휴대폰	기관 대표전화	기관연락번호	기관팩스번호	기관이메일				

* 서비스구분 : 방문서비스, 주간보호서비스
 ** 유형 : 재지정, 신규, 취소
 *** 법인성격 : 비영리기관, 민간영리기관 등
 **** 지정된 제공기관은 국민은행에서 가맹점 가입 후 가맹점 번호 기재

붙임

1. 보험료 경감대상 도서·벽지 지역 205
2. 서비스제공기관 안내사항 217
3. 전자바우처 사업 관련 예외생성 및 지급 관리 지침 229
4. 제공인력관리시스템 매뉴얼 243
5. 온라인모니터링 시스템 매뉴얼 265

※ 바우처 부정사용 등에 관한 관리지침은 별도 배포

보험료 경감대상 도서·벽지 지역

▣ 도서지역

시도	시군구	읍면동	경감지역(도서명)
부산	강서구	천가동	가덕도(대항, 정거부락)
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
		자월면	자월도, 이작도, 승봉도
	강화군	교동면	교동도
		삼산면	석모도, 서검도, 미법도
		서도면	주문도, 불음도, 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, 삼시도, 고대도, 장고도
	서산시	대산읍	웅도
		지곡면	우도
		팔봉면	고파도
	홍성군	서부면	죽도
	태안군	안면읍	외도, 내파수도
		근흥면	가의도, 옹도
	당진군	석문면	난지도

시도	시군구	읍면동	경감지역(도서명)	
전북	군산시	옥도면	개야도, 연도, 어청도, 야미도, 신시도, 선유도,	
			무녀도, 장자도, 관리도, 방축도, 비안도, 명도,	
			말도, 두리도, 죽도	
	고창군	부안면	죽도	
	부안군	위도면	위도, 식도, 거륵도, 상왕등도, 하왕등도	
전남	무안군	망운면	탄도	
		해제면	저도	
	목포시	충무동	달리도, 놀도, 외달도	
	여수시	화정면	월호도, 자봉도, 개도, 제도, 상화도, 하화도, 낭도, 사도,	
			추도, 조발도, 둔병도, 여자도, 송여자도, 적금도	
			묘도동	묘도
			남 면	금오도, 수항도, 안도, 부도, 대두라도, 소두라도,
				화태도, 나발도, 대횡간도, 소횡간도, 연도
			삼산면	거문도, 서도, 동도, 초도, 손죽도, 소거문도, 평도, 광도
			울촌면	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	

시도	시군구	읍면동	경감지역(도서명)
		금산면	연흥도
	보성군	별교읍	장도, 오동도, 지주도, 해도
	진도군	진도읍	저도
		고군면	금호도
		의신면	모도, 구자도
		조도면	상조도, 하조도, 서거차도, 동거차도, 옥도, 가사도, 소마도, 라베도, 맹골도, 성남도, 죽향도, 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, 넓도, 서넙도, 어룡도
		군외면	사후도, 고마도, 토도, 흑일도, 백일도
		신지면	모항도
		고금면	넙도, 초완도
		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

시도	시군구	읍면동	경감지역(도서명)
		증도면	본도, 병풍도, 대기섬도, 소기섬도, 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, 흥도, 상대도, 중태도, 하태도, 만재도, 가거도
		하의면	본도, 개도, 장병도, 문병도, 능산도, 장개도, 신도, 대야도, 옥도
		신의면	본도, 고사도, 평사도, 기도
		장산면	본도, 마진도, 울도, 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
	통영시	산양읍	오비도, 곤리도, 학림도, 연대도, 만지도 추도, 오곡도, 송도, 저도
		용남면	지도, 수도, 어의도

시도	시군구	읍면동	경감지역(도서명)
		도산면	연도, 읍도
		광도면	입도, 저도
		육지면	육지본도, 국도, 봉도, 초도, 갈도, 연화도, 우도, 상노대도, 하노대도, 남도, 두미도
		한산면	한산본도, 비산도, 좌도, 추봉도, 용초도, 비진도, 죽도, 매물도, 소매물도, 가왕도, 장사도
		사랑면	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	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)	
울산	울주군	삼동면	(조일리)보삼	
		안양읍	(대곡리)한실	
경기	양평군	옥천면	(용천3리)갈현	
강원	홍천군	서면	마곡리	
		내면	울전2리, 울전3리, 방내2리	
	춘천시	동면	품안리, 품결1리, 품결2리, 신이리	
		북산면	내평리, 부귀리, 물로1리, 물로2리, 조교1리	
	횡성군	안흥면	(지구2리)웃상터	
		둔내면	(조항2리)동막골	
	강릉시	강동면	(삽교2리)맷돌거리	
			갑천면	병지방1리, 병지방2리
	삼척시	도계읍	청일면	(봉명리)안구저비
			강림면	(월현1리)덕초현
	삼척시	도계읍	강동면	(언별1리)단경골
			연곡면	(삼산3리)부연동
삼척시	도계읍	도계읍	(무건리)안무건, 걸무건	
		원덕읍	(사곡리)사곡	
삼척시	하장면	하장면	(중봉리)소내, 터골, 용연리, 어리	
		노곡면	둔달리, 주지리, 개산리, 우발리,	
삼척시	하장면	하장면	(하마읍리)미리터	
		노곡면	(활기리)절골, (삼거리)구룡	
삼척시	하장면	하장면	(오목리)가늌골, 평나무골 (탕곡리)월전촌, 드룽이	
		노곡면	(풍곡리)덕품, 삼방, 광업소 (동활리)출발, 치바위	
삼척시	하장면	(오저2리)광대골		

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)
	삼척시	신기면	(대평리)사무골, 버들골
	영월군	감삿갓면	(내리)조제
	평창군	봉평면	(유포2리)별막, 축덕
		진부면	(봉산리)모리재, 봉두곶리, 발왕동, 지칠지
		대관령면	(용산2리)윗곶은골, 윗노삼동 (유천3리)원북동, 선바위
	정선군	신동읍	(방계3리)아랫방계 (덕천리)연포 (운치3리)설논
		화암면	(북동리)한바위, 후곡
		남 면	(광덕1리)수령, 광방 (광덕2리)서마루
		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, (방동2리)조경동, 아침가리
		상남면	미산1리
	고성군	간성읍	탑동1리, 탑동2리, 어천3리, 흘2리
		현내면	배봉리, 마달리, 명호리, 사천리
	양양군	현북면	(어성전2리)가잔동, 법수치리
충북	충주시	양성면	(영죽리)상영죽마을
		산척면	(석천리)명암마을, 합천마을, 석문마을
	제천시	청풍면	오산리

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)
	보은군	회남면	은우리
충남	금산군	제월면	(천내2리)장선이
		복수면	(목소리)소량, 두만, 가왕
		부리면	(방우리)농원
전북	임실군	운암면	(운정리)범어, (금기리)사랑골, (청운리)거둔이, 박실
			(월면리)월면, (지천리)지천, (용운리)외안날
전남	곡성군	고달면	(호곡리)호곡마을
	구례군	산동면	(좌사리)심원
경북	포항시	죽장면	(하옥리)도등계, (침곡리)내침곡, (석계리)달리베이
	김천시	증산면	수도리
	안동시	와룡면	(도곡리)문암
		풍천면	(어담2리)개간지
		길안면	(백자리)황학산, 전의실, (금곡리)적산, 상갈현
			(대사리)오마이, (대곡리)검다이
		임동면	(고천리)덕강, (사월리)도미골, 보마골
			(대곡리)목이재, 장갈령, 돌메기, (마동리)가느레
			(박곡리)지례
		예안면	(정산리)상알지, (도목리)구미, (천전리)천전
		(신남리)높은대, 갈메기, (구룡리)원심이, 한바우	
		도산면	(원천리)씩시골, (단천리)목시골
영주시	단산면	마락리	
	부석면	남대리	
상주시	외서면	(대전2리)갈골	
		은척면	장암2리

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)
		화남면	동관2리
	문경시	가은읍	수예리
		동로면	명전1리
		농암면	내서3리
	경산시	용성면	매남4리
	청송군	부동면	(상의리)내원
		부남면	(화장리)무덤실, 한티 (구천리)등골
		안덕면	(노래2리)빨발굴
		현서면	(무계2리)칠미기
	영양군	영양읍	(무창3리)무내미, 무학리, 기산리
		석보면	(홍계리)포산리
		수비면	(수하3리)오무마을, (신암리)새신, (본신리)본동
	영덕군	강구면	상직3리
		지품면	옥류리
		축산면	조항리
	봉화군	소천면	(고선2리)구마동, 고선1리, 남회룡리, (두음리)듬골, (분천1리)풍예, (분천2리)원곡
		재산면	(갈산4리)우런정, (상리2리)옥동
		석포면	송부리, (석포1리)반야
		춘양면	우구치리, (서벽2리)굽은골
	울진군	서면	왕피1리, 왕피2리, (전곡리)원곡, 전내
		근남면	(구산3리)원심, 오르마
		원남면	(길곡리)내길
경남	밀양시	산내면	(용전리)오치마을

시도	시군구	읍면동	경감지역(리·부락)
		단장면	(감물리)땅곡마을, (고례리)바다리마을
		부북면	(대항리)평전마을
		상동면	(도곡리)술방마을
		무안면	(운정리)노리실마을
		청도면	(조천리)무시덤마을
	의령군	부림면	(구월리)월전
	산청군	신안면	(안봉리)둔철
		오부면	(일물리)일물
		금서면	(오봉리)오봉
황해	개성시		개성공업지구

서비스제공기관 안내사항

I. 바우처 가맹점 가입절차

■ 바우처카드 가맹점 가입(국민은행)

- 보건복지가족부 또는 시·군·구에서 서비스 제공기관으로 지정된 기관이 서비스 제공 대금을 지불받기 위해서는 국민은행 영업점에서 가맹점 가입을 하여야 함

※ 노인돌봄종합, 장애인활동보조, CSI사업 수행으로 이미 바우처 가맹점을 가입한 기관은 별도 가입절차 필요 없음

● 바우처 가맹점 가입 절차

구 분	주 요 내 용	비 고	
①	가맹점 가입 신청	- (제공기관 → KB국민은행) 접수처 : 국민은행 영업점 ▶ 국민은행 부재지역은 연락 시 담당직원이 방문처리 ▶ 해당지역 담당 카드마케팅팀에 전화로 연락하여 처리	-
	가입 대상	- 사업자등록증(고유번호증)을 소지하고 신청일 현재 바우처 서비스 제공기관 지정 업체	-
	가입관련 유의사항	- 가맹점 신청 전에 복지부 및 시·군·구의 바우처 제공기관 지정을 받아야하며, 지정이 확정되면 즉시 가맹점 가입 신청을 하여 가맹점번호가 부여되어야 함	-
②	가맹점 등록	- (KB 국민은행) 접수자료를 심사후 가맹점 등록	
③	가맹점 등록 확인	- 신청점 또는 바우처 콜센터(1599-7900)를 통한 확인 ※ 가맹점번호(8자리) 시·군·구에 통보	신청 당일

● 접수서류

기본 서류	법인 추가 서류	위임관계 확인서류
<ul style="list-style-type: none"> - 가맹점 가입신청서(은행비치) - 바우처서비스 제공기관 지정서 (해당 지자체에서 교부) - 사업자 등록증 또는 고유번호증 사본 - 지급 결제계좌 사본 - 대표자 신분증(단, 개인사업자에 한함) - 바우처 가맹점 및 신용판매대금 자동 청구(EDC) 신청동의서(은행비치) 	<ul style="list-style-type: none"> - 법인 등기부 등본 - 법인 인감증명서 (사용 인감 날인시 사용인감계 추가 징구) 	<ul style="list-style-type: none"> - 대표자 위임장 - 대표자 개인 인감증명서 (법인인 경우 법인인감 증명서) - 대리인 신분증

● 신청인별 접수 서류

기본서류		접수서류	
		개인사업자	법인사업자
직접신청	본인	- 기본서류	- 기본서류 - 법인추가서류
제3자 신청	대리인	- 기본서류 - 위임관계 확인서류	- 기본서류 - 법인추가서류 - 위임관계확인서류
	가맹점 모집인	- 기본서류	- 기본서류 - 법인추가서류

- 바우처 가맹점 가입 시 편리 제고를 위해 “서비스 제공기관”에서 “국민은행”에 아래 자료를 제출할 필요 있음

<< 국민은행 영업점 직원 여러분께(가맹점 신청 시) >>

- 바우처 가맹점은 기존 KB카드 가맹점 가입 절차와 동일하며 가입 시 접수서류를 확인하신 후 가입 절차에 준하여 가입등록을 하여 주시기 바랍니다.
 - 가입과 동시에 자동으로 EDC 특약이 등록되므로 반드시 바우처 전용가맹점 및 신용판매대금 자동청구(EDC) 신청동의서를 징구하여 주시기 바랍니다.
- 바우처 가맹점 가입등록 시 바우처 제공기관 지정여부는 주무부서에서 사후검증(향후 자동 검증)을 하며, 가입자격 적격 시에 즉시 가입등록이 될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.
- 산전산거래 방법

구 분	전산 거래	비 고
가입등록거래	2001거래	- 업종코드(바우처 : 9007)

- 바우처 전용가맹점 및 신용판매대금 자동청구(EDC) 신청동의서 : K-Portal > 전자 매뉴얼 > 카드 > 장표/서식 > 가맹점
- 가맹점가입신청서와 기타 서류는 입력 점에서 보관
- 기타 관련 문의 사항
 - 국민은행 카드 콜센터 1588-1688 / 02)2073-4973~6, 0085, 0087, 0107

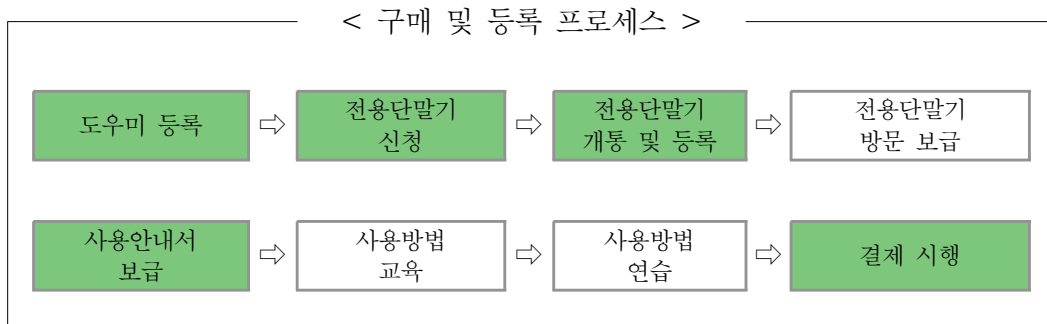
II. 결제단말기 구매 및 등록 관리

■ 운영개요

- 결제단말기 : 전용단말기 또는 개인 결제휴대폰
 - 전용단말기 : 바우처 결제를 위하여 특수 제작한 바우처 전용단말기
 - 결제휴대폰 : 바우처 결제가 가능한 일반 개인 또는 기관 명의의 휴대폰
- 결제단말기 소지원칙 : 산모신생아 도우미는 서비스 제공 전(前) 반드시 서비스 결제를 위하여 전용단말기 또는 결제가 가능한 휴대폰 기종을 소지하여야 함

■ 전용단말기 구매 및 등록관리

● 전용단말기 구매 및 등록 절차



- (제공기관 → FDKL) 전용단말기 유선 신청 후 신청서 등 관계서류 제출

* 신청기관 : 바우처 가맹점으로 가입이 완료된 “서비스제공기관”

* 신청 시 유의사항

- 무선 전용단말기로 SKT 이동전화가입이 필수
- 월 유지보수료 자동이체 신청, 사전개통을 위해 Fax로 서류 제출 가능(원본 추후 제출), 단말기 개통 후 수령거부 불인정 등

* 접수기관 : FDKL(First Data Korea Limited)

■ FDKL 연락처 : ☎ 1544-3850 / Fax 02-6915-1390

- (FDKL → 제공기관) 신청서류 안내 및 접수확인, 전용단말기 개통 및 사용등록 후 지역대리점에서 “직접방문” 보급

* 전용단말기의 경우, 제공기관에서 별도 사용 등록 없이 단말기 수령 후 즉시 사용가능

● 전용단말기 수령현황 등록

- www.socialservice.or.kr 클릭 → ID 및 PW → 정보입력 등

● 전용단말기 유지비용

- (월 유지료) 11,000원 = 통신료 5,500원 + 관리비 5,500원

* (통신료) SKT 무선통신 사용에 따라 매월 5,500원

* (관리비) 매월 5,500원

- (가입비 등) 단말기 개통관련 가입비 등 일체 추가비용 없음

● 전용단말기 구매 및 유지비 비용청구 방법

- (구매) 기관에서 유상구매 원칙

- (비용청구) 통신 이용 월 익월에 통신료와 관리비 합산해서 청구하며, 단말기 개통서류 제출 시 신청한 자동이체(CMS)를 통하여 비용청구

● 단말기 교육 : 제공기관에서 직접방문 후 설치 및 교육 실시

- 단말기 소개 : 단말기 메뉴, 화면구성, 입력키, 기본사용방법 안내

- 단말기 거래방법 등 : 바우처 거래전송, 다운로드, 거래조회, 카드조회, 바우처 구매 및 단말기 사용을 위한 충전방법 등 안내

■ 결제휴대폰 구매 및 등록관리

● “결제 휴대폰”의 의미

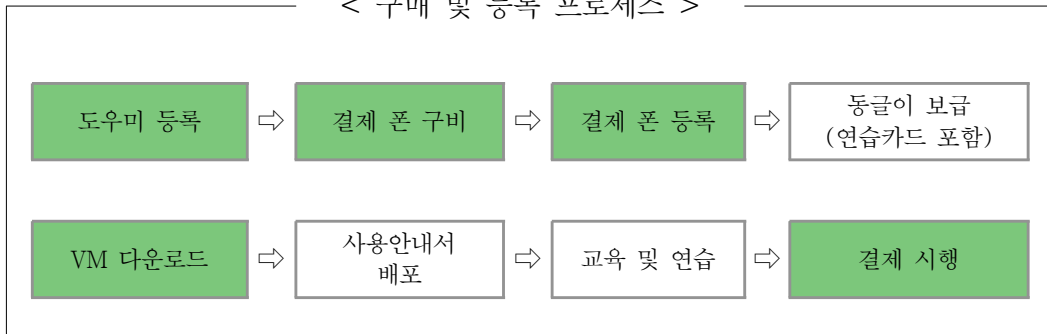
- 제공기관이 서비스를 제공하고 서비스 비용을 KB국민은행 바우처카드로 결제할 수 있도록 등록한 「개인 또는 기관(법인) 명의의 휴대폰」

* 개인 소유의 결제 가능 휴대폰

* 전자바우처통합정보시스템 공지사항 참조, 매월 업그레이드 예정

● 결제 휴대폰 구매 및 등록 절차

< 구매 및 등록 프로세스 >



- (방문도우미 등록) 제공기관에서 도우미 적격여부 확인, 도우미 입사 및 퇴사현황 등록 및 관리
- (결제휴대폰 구비) 전용단말기 또는 결제 휴대폰 소지하고 있지 않은 경우, 별도 구매 신청을 통하여 서비스 제공 전(前) 결제 휴대폰 소지 필요
- (결제휴대폰 등록) 결제 휴대폰을 가지고 있는 경우나, 신규로 구매한 경우에는 제공기관 바우처운영시스템에 휴대폰 사용등록 필요
- (카드리더기 보급) 서비스 결제에 필요한 동글이(카드리더기)를 제공기관의 결제휴대폰 등록현황에 따라 동글이 보급(SCT → 제공기관)
- (VM 다운로드) 도우미가 서비스 결제를 위하여 동글이를 결제 휴대폰에 최초 연결 시, 결제 프로그램 다운로드(최초 연결 시 자동 다운로드되거나 프로그램 업그레이드 시 자동업그레이드 됨)
- (사용메뉴얼 배포) KB 및 SCT에서 제공기관 결제휴대폰 사용방법 안내서 배포 또는 바우처운영시스템에 공지
- (사용방법 교육 및 연습) 사용방법에 대한 교육을 받은 후, 기관별 및 도우미별로 충분한 연습을 한 후, 서비스 결제 실시. 이 경우에는 반드시 연습용카드를 이용하여 서비스 결제를 실시할 것
- (서비스 결제 시행) 도우미는 서비스 제공 후, 결제 휴대폰을 이용하여 서비스 결제 처리 → 도우미 휴대폰과 대상자 바우처 카드

● 결제 휴대폰 구매기준

- (구매원칙) 휴대폰은 “개인 또는 기관(법인) 소유”이며 가입자 개인 책임 하에 구매
- (구매방법) 개인 또는 제공기관에서 인근의 이동통신사 대리점을 통하여 구매
- (구매지원) 개인 또는 제공기관에서 현지 사정상 자체 구매가 어려운 경우, KB은행 협력기관인 SCT의 지원(sct.co.kr/mobile)을 통해 구매 가능

● 결제 휴대폰 등록 방법


<결제 휴대폰 『신규 등록』 절차>

- 대상자 : 전자바우처통합정보시스템에 제공인력으로 재직 등록된 자
- 신규 등록 절차



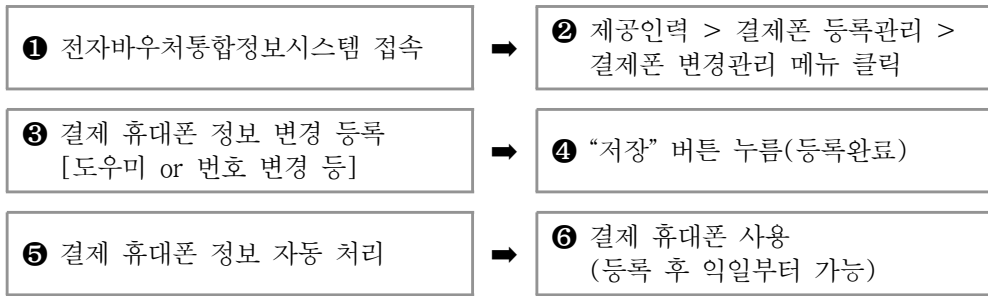
* 당일 해지한 제공인력의 경우 당일 등록 불가

《 바우처 정액제 부가서비스 신청서 등 제출 》

- 신규 등록 완료 후 나타나는 『바우처 정액제 부가서비스 신청서』 및 『도우미 개인 정보제공 및 활용 동의서』를 출력 팝업 상단에서  버튼을 클릭하여 출력 후, 제공기관 담당자는 도우미의 자필 서명을 받아 SCT에 우편으로 제출
- ▶ 보내실 곳: 서울특별시 강남구 논현동 246-3번지 동인빌딩 3층
스마트카드테크놀로지 담당자 앞 (우편번호: 135-010)
- ※ 『바우처 정액제 부가서비스 신청서』 및 『도우미 개인 정보제공 및 활용 동의서』는 제공기관의 바우처 통신료 정액제 가입(2000원/월) 및 결제 휴대폰 등록을 위한 서류로 반드시 등록 도우미별로 작성하여 SCT로 제출하여야 함.

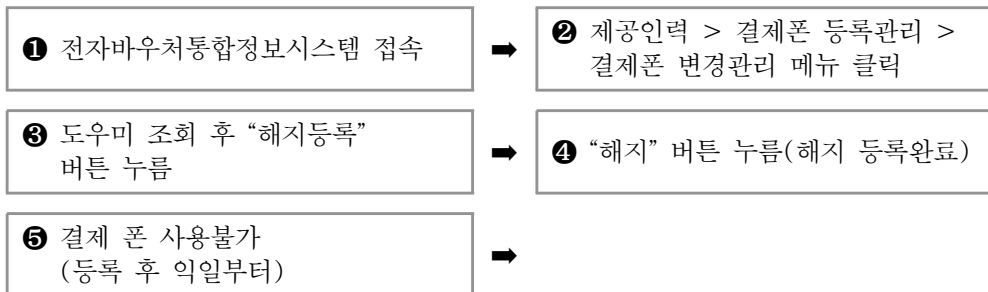
<결제 휴대폰 『변경 등록』 절차>

- 대상자 : 결제 휴대폰 사용자 변경, 번호 변경, 기타 정보 변경 대상
- 변경 등록 절차



<결제 휴대폰 『해지 등록』 절차>

- 대상자 : 결제 휴대폰 등록이 되어 있는 제공인력(퇴사 시, 자동처리)
- 해지 등록 절차



* 도우미 퇴사를 제외한 “결제 휴대폰 사용자 변경” 등은 “결제 휴대폰 변경 등록”에서 처리

● 결제 휴대폰 사용 등록 현황 조회 및 관리(제공기관 ↔ 관리원)

- 제공기관은 「www.socialservice.or.kr」에서 결제 휴대폰 등록 현황 조회가능
- 결제 휴대폰 등록관련 문의기관 : 한국사회서비스관리원
- 한국사회서비스관리원은 결제 휴대폰 사용등록 정보를 SCT에 on 또는 off-line을 통하여 제공하여 모바일 기반의 전자바우처 결제가 정상적으로 이루어지도록 관리하여야 한다.

● 동글이 관리

- 최초 신청 : 결제 휴대폰 사용등록 현황에 따라, SCT에서 배송

- 추가 신청 : 동글이 분실 등으로 추가 소요되는 경우

동글이 신청(제공기관 → SCT ; 휴대폰 관련 웹사이트) ⇨ 동글이 보급(SCT → 제공기관) ⇨ 동글이 보급(제공기관 → 도우미)

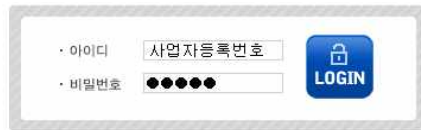
※ 도우미의 동글이 사용 시, 휴대폰 기종에 맞는 동글이 선택할 것

- SCT로부터 수령한 동글이는 해당 도우미에게 보급하고 휴대폰 관련 웹사이트를 통하여 재고 및 보급 내역 관리

■ 기타 서비스제공기관 운영관리

- 업무처리시스템 : 전자바우처통합정보시스템
(<http://www.socialservice.or.kr>)
- 전자바우처통합정보시스템의 의의
 - (주요 사항 안내) 바우처 사업 관련 사항에 대한 홍보 수단
 - (매출 정보 확인) “정산내역”에서 매출정보 및 정산내역을 확인
 - (계약대상자관리) 바우처 보호대상자와의 계약 내용을 입력·관리하고 계약 대상자의 바우처 생성 여부 확인 가능. 계약 대상자 등록을 하지 않은 경우 비용 지급에 불이익을 받을 수 있음
- 전자바우처통합정보시스템을 통한 각종 행정관리 업무 수행
 - (도우미 관리) 도우미 입사 또는 퇴사 정보는 바우처 결제, 비용처리와 직접적으로 연계되는 부분으로 매우 중요한 정보이며, 입사와 퇴사에 따른 정보를 실시간으로 웹사이트에 등록하여 관리하여야 함.
 - (도우미 정보 등록) 전자바우처통합정보시스템 내 제공인력관리시스템을 통해 도우미의 급여(사회보험료 등 포함) 정보를 매월 등록하여야 하며, 교육이수 및 주요활동지 정보를 등록(변경 시 변경등록)하여 관리하여야 함
- 최초 로그인 방법
 - 최초 로그인 시 ID생성 방법(로그인 후 변경사용)
 - 국민은행에 바우처가맹점 가입을 정상적으로 마친 기관만 등록 가능

- (가맹점 번호 시군구에 통보 - 제공기관 등록(센터 수행)한 다음에 사용가능)
- 로그인 후 아이디 및 패스워드 변경 후 사용
 - 아이디 부분에 **사업자등록번호** 입력
 - 비밀번호 부분에 **사업자등록번호 뒤에서 5자리** 입력



The image shows a login interface with two input fields and a button. The first field is labeled '아이디' (ID) and contains the text '사업자등록번호' (Business Registration Number). The second field is labeled '비밀번호' (Password) and contains five black dots. To the right of the fields is a blue button with a white lock icon and the word 'LOGIN' in white capital letters.

- 로그인이 되지 않는 경우
 - 시·군·구에서 제공기관 정보를 복지부로 미 통보
 - 통보된 제공기관 정보(사업자번호, 가맹점번호 등)가 틀렸을 경우
 - ※ 신규지정 제공기관은 공지사항의 <제공기관 운영 시스템 메뉴얼> 참조하여 제공기관정보, 계약사항 등 등록
- 제공기관은 제공기관명, 소재지, 대표자 등 주요사항 변경 시에는 시·군·구에 신고하고 시·군·구는 제공기관 지정서 재발급
- 담당주체 : 제공기관별 업무 담당자
- 필수입력 및 조회
 - 제공기관 정보
 - 서비스가격 등 기본 정보
 - 계약사항(월별 케어플랜)
 - 서비스제공자 신상정보
 - 서비스제공내역(수기매입전표)
 - 전용단말기 정보 및 결제휴대폰 사용등록
 - 도우미 입사 및 퇴사 현황 등록 등

<참고>

결제 휴대폰 구매방법

- 구매방법 : 신규구매 또는 번호이동
- 기본원칙 ⇒ 개인 또는 서비스 제공기관에서 결제 가능 휴대폰으로 등록된 기종을 선택하여 **도우미 본인의 의사에 따라 자유로이 구매한다.**
 - 휴대폰은 “개인(가입자) 소유”이므로 가입자 **개인의 책임 하에 구매한다.**
 - * 단, 개인사정상 개인 구매가 어려운 경우, 기관 명의로 구매할 수 있다.
 - 개인 또는 제공기관은 본인 또는 제공기관의 **자유로운 의사에 따라 전국의 이동통신사 대리점 중 하나를 선택하여** 서비스 제공 전에 구매하여야 한다.
 - 다만, 개인 또는 제공기관에서 결제 휴대폰을 **관할 지역에서 구매하지 못한 경우, SCT는 민원 편의 제공 차원에서 이를 지원할 수 있다.**

<참조> SCT를 경유한 결제 휴대폰 구매 절차

■ 신규구매 지원 : SCT(스마트카드테크놀로지 - 4대 전자바우처 운영 협력기관)

■ 신규구매 절차 :

① 휴대폰 가입신청서 등 작성 및 제출(제공기관 ⇒ SCT)

휴대폰 구매 사이트(www.sct.co.kr/mobile) 접속 → 휴대폰 구매 정보 입력 → 가입신청서 출력 → 관련 구비서류 첨부 후 「휴대폰 가입신청서」 제출

* 정보입력 : 휴대폰 통신사 및 모델, 신청종류(신규개통, 번호이동), 가입자, 예금주 등 기타 정보

* 첨부서류 : 가입자 신분증 사본, 예금주 신분증 사본 및 통장 사본, 기타 서류

② 휴대폰 가입신청서 접수 및 서류 검토, 서류 이관(SCT → 이동통신사 지정대리점)

③ 휴대폰 가입신청서 관련 서류 2차 검토(이동통신사 지정대리점)

* 휴대폰 개통 준비 : 가입자 정보 등 전산 등록, 신용조사, 본인확인 등 2차 검토

* 휴대폰 개통 : 가입자와 연계한“휴대폰 번호”생성

④ 휴대폰 보급 및 수령(이동통신사 지정대리점 → 제공기관 → 도우미)

* 신규개통 : 휴대폰 수령 후 즉시 사용가능(자동 Naming)

* 번호이동 : 휴대폰 수령 후 기관에서 자체 Naming 후 휴대폰 사용 가능

· Naming이란 실물 휴대폰에 전화번호를 입력하여 활성화시키는 행위

전자바우처 사업 관련 예외생성 및
지급 관리 지침

I 운영 배경

○ 바우처통합정보시스템의 고도화 완료에 따른 바우처 관리체계의 기능이 개선되어짐에 따라 그동안 예외적으로 적용하였던 수기청구에 의한 지급 방식을 폐지

☞ (고도화 기능개선) 각 시스템간의 정보의 실시간 연계, 바우처 생성방식 및 본인부담금 납부방법 개선

○ 단, 불가피한 사유로 인한 결제 오류, 바우처 정보 연계처리과정에서 있을 수 있는 전산오류 등을 감안하여 예외적으로 생성하거나 지급하는 절차를 운영하고자 함

- 바우처소멸에 따른 예외지급의 경우 제공기관 현지실사 등 적정성 심사를 거쳐 비용지급의 적합여부를 판단하여 분기별 지급

II 운영 계획

1. 예외생성 및 지급 유형

유형	내용	비고
I. 바우처 소멸	▶ 불가피한 사유로 인해 실시간 결제를 하지 못한 상황에서 사망, 본인포기 등으로 바우처가 소멸된 경우	예외지급
II. 서비스 신청정보 오류	▶ 서비스 신청정보 미전송, 오류전송, 각 시스템(바우처, 새울, 금융기관) 간 전산장애로 인해 바우처가 미생성된 경우	예외생성
III. 등급변경 오류	▶ 등급변경 정보 미전송, 오류전송, 각 시스템(바우처, 새울, 금융기관) 간 전산장애로 인해 바우처가 비정상적으로 생성되는 경우	예외생성

2. 업무처리 절차

□ 예외생성(서비스신청정보오류, 등급변경오류)

○ 서비스 신청정보 오류

(서비스신청정보 오류 확인) : 시군구

- 시스템 간 연계오류로 인해 서비스 신청정보가 미전송된 경우
- 시군구 담당자의 업무 실수로 인해 서비스신청정보를 기한 내에 미전송하거나 오류전송(적합대상자를 부적합대상자로 전송)한 경우를 새울행정시스템을 통해 확인

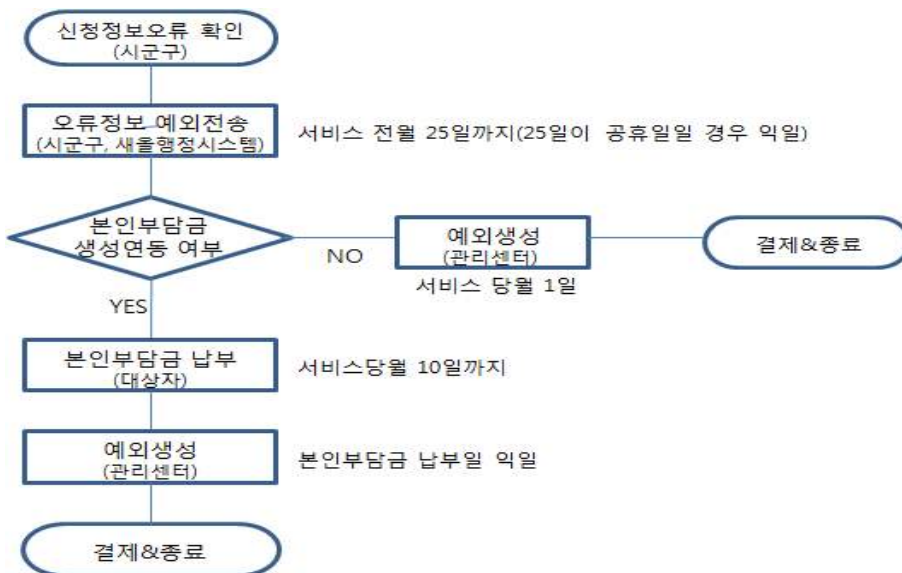
(오류정보 예외전송) : 시군구

- 미전송 또는 기 오류전송된 서비스신청정보를 새울행정시스템 ‘예외전송’ 버튼을 통해 전송

※ 서비스 전월 25일까지(25일이 공휴일일 경우 익일)

(바우처 예외생성) : 사회서비스관리센터

【 업무처리 흐름도 】



○ 등급변경 오류

(등급변경정보 오류 확인) : 시군구

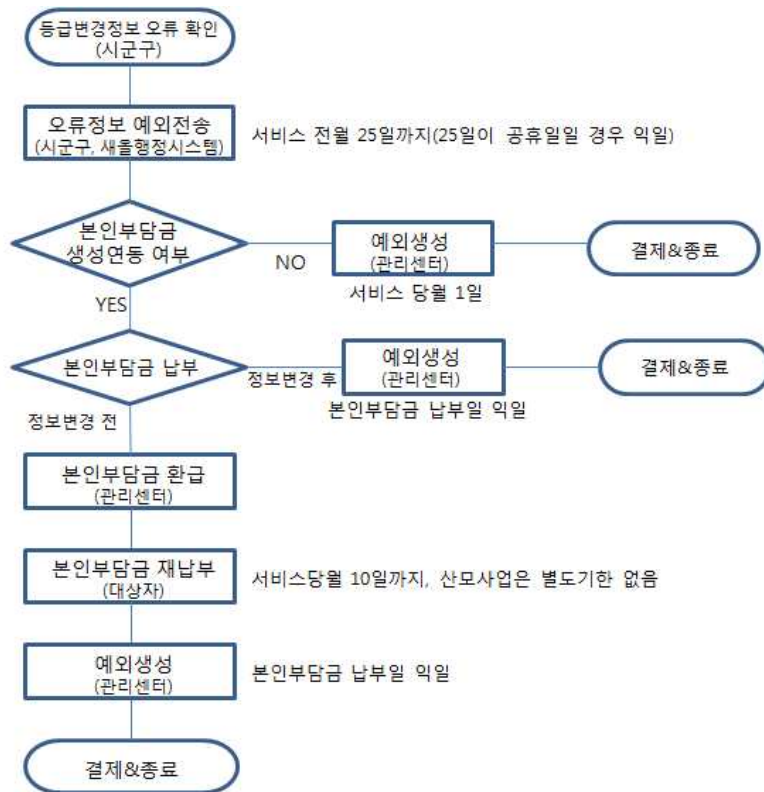
- 시스템 간 연계오류로 인해 서비스 신청정보가 미전송된 경우
- 시군구 담당자의 업무 실수로 인해 등급변경정보를 기한 내에 미전송하거나 오류전송한 경우를 새울행정시스템을 통해 확인

(오류정보 예외전송) : 시군구

- 미전송 또는 기 오류전송된 등급변경정보를 수정한 등급변경정보로 새울행정시스템 '예외전송' 버튼을 통해 전송
- ※ 서비스 전월 25일까지(25일이 공휴일일 경우 익일)

(바우처 예외생성) : 사회서비스관리센터

【 업무처리 흐름도 】



【 바우처 생성주기 】

사 업 명	정기 생성		예외 생성		비 고
	전송마감일	바우처 생성일	예외전송 마감일	바우처 생성일	
노인돌보미	매월 18일	익월 1일	매월 25일	본인부담금 납부 익일	단, 본인 부담금은 서비스 당월 10일까지 납부해야함

※ 단, 노인돌보미, 장애인활동보조 사업은 등급변경 수정 전 본인부담금을 납부하였을 경우, 기 납부한 금액을 환급처리하고 새로운 등급에 맞게 본인부담금을 재납부해야 함

□ 예외지급 (바우처 소멸)

서비스 제공 후, 카드(도우미 및 이용자), 폰 단말기(동글이 포함), 전용 단말기 분실 및 파손에 따라 실시간 결제가 불가능한 상황으로 증빙자료가 명백한 경우에 한하며, 비용청구 시 해당사업과(사회서비스기반과 포함)와 사회서비스관리센터의 제공기관 현지실사 등 적정성 심사를 거쳐 분기별 지급

○ 바우처 소멸

(서비스 비용 청구 의뢰) : 제공기관

- 공문서를 통해 관련서류를 첨부하여 서비스 익월 7일까지 사회서비스관리센터로 청구
- ☞ 붙임 1 청구 관련 서식 참조

(비용 지급 심사) : 사회서비스관리센터

- 미결제 사유의 적합성 및 서비스 제공 여부 등을 현지실사 및 증빙자료 검토 등을 통해 확인 후 심사결과 통보
- ※ 분기별 1회(☞붙임 2 현지실사 주요점검 사항 참조)

(서비스 비용 청구) : 제공기관

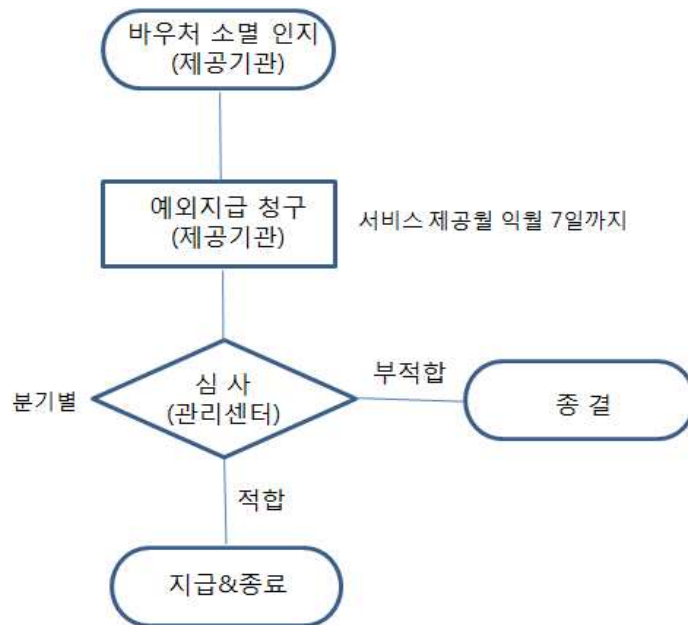
- 승인 대상자를 바우처통합정보시스템을 통해 청구
- ☞ 제공기관운영시스템(www.socialservice.or.kr) ⇒ 예외청구 ⇒ 서비스비용청구

(비용 지급) : 사회서비스관리센터

- 수수료 공제 후 제공기관 계좌입금

※ 분기별 1회 지급(5월, 8월, 11월, 익년도 2월)

【 업무처리 흐름도 】



Ⅲ 행정 사항

1. 시·군·구

- 바우처통합정보시스템 고도화 적용 후('09. 2. 6) 대상자 선정, 등급변경, 서비스중지 등의 **처리결과가 실시간으로 확인 가능**하므로 정보 전송 후 처리결과를 반드시 확인
- 정보를 오류 전송했을 경우 즉시 재전송 처리
 - 노인, 장애인활보 : 서비스 전월 18일 까지
 - 지역투자, 가사간병, 장애아동 : 서비스 전월 21일 까지
 - 산모신생아 : 수시(별도기한 없음)

2. 제공기관

- 매월 서비스 제공 전 제공기관운영시스템(www.socailservice.or.kr)을 통해 **바우처 생성 여부를 반드시 확인**
- 서비스 이용자의 **카드소지 여부를 확인**하고, 서비스를 제공하도록 제공인력 교육 실시
- 예외청구 사유 발생 시 관련서류를 첨부하여 사회서비스관리센터로 청구
 - **서비스 제공월 익월 7일까지 공문으로 청구 의뢰**
 - ☞ 이후 청구의뢰 불인정

3. 사회서비스관리센터

- 예외지급 청구 의뢰 시 제공기관 현지실사 등을 통해 비용지급 적합여부 판단 및 지급
- 예외전송 내역 수신 시 예외생성 처리
- 예외지급 및 생성 현황 월별 보고(보건복지가족부)
 - ※ 사업별, 시군구별(제공기관별) 지자체 평가 반영 및 패널티 부여

IV 예외지급 청구 관련 서식

<붙임 1> 예외지급 청구(바우처 소멸 시)

서비스제공 비용 청구서				
(☎)				
인원 :	명	시간	일	
00000사업 서비스 제공 비용을 위와 같이 청구합니다. 20 . . . 신청자 : 기관명 기관장 (인) 구비서류 : 1. 서비스제공내역서 1부. 2. 실시간 미결제 사유서 1부(전자결제 불가한 경우에 한함). 3. 서비스제공기록지 1부.				
(재)사회서비스관리센터 귀중				

실시간 미결제 사유서

실시간 미결제 사유

○

미결제 사유 소명자료(첨부자료 목록)

○

20 . . .

제공기관명 :

기 관 장 : (서명)

담 당 자 : (서명)

<붙임 2> 현지실사 주요점검 사항

현지실사 점검표

[제공기관명 : ○○○○]

1. 제공인력 관리 실태

점검 내용	결과	비고
1-1 제공인력의 지정교육 이수 여부	이수○ / 미이수○	명단, 수료증
1-2 제공인력의 배상책임보험 가입 여부	가입○ / 미가입○	영수증 또는 증권
1-3 제공인력의 4대보험 가입 현황	가입○ / 미가입○	가입확인서, 영수증
1-4 제공인력 자체교육 실시 현황	실시(○회)/미실시	교재 및 관련서류

2. 서비스 내역 관리 실태

점검 내용	결과	비고
2-1 서비스제공(이용)계약 체결 여부	미체결○명/총○명	제공계약서
2-2 서비스제공기록지 작성 및 보관 실태	미작성○명/총○명	제공기록지
2-3 이용자 모니터링 실시여부 및 기록보존	미실시○명/총○명	모니터링기록표

3. 예외지급 청구 건

점검 내용	결과	비고
3-1 예외지급 청구 건의 서비스 제공사실 확인		서비스제공기록지, 제공인력활동일지, 이용자 확인 등
3-2 실시간 결제를 하지 못한 사유 확인		카드, 동글이, 전용단말기 신청서 등 실무자 인터뷰

4. 기타 애로사항 등

<붙임 3> 예외지급 및 생성 관련 FAQ

문 1 예외청구는 어떠한 경우에 할 수 있나요?

☞ 전자바우처는 서비스 제공 전에 바우처 생성 여부를 반드시 확인하여야 하며, 서비스를 제공할 때마다 실시간으로 결제하는 것이 원칙입니다. 따라서 이 원칙을 준수하실 경우 예외청구할 사유가 발생하지 않습니다. 단, 카드(도우미 및 이용자) 분실 및 파손, 폰 단말기(동글이 포함) 분실 및 파손, 전용 단말기 분실 및 파손에 따라 불가피하게 실시간 결제를 하지 못한 경우, 이에 대한 소급결제 당시 바우처가 소멸한 경우에 한해서는 분실 및 파손된 물품에 대한 재신청 서류 등의 증빙서류를 갖추신 후 청구하실 수 있습니다.

문 2 기존에 수기청구 유형이었던 본인부담금 미납(최초 또는 1회)의 경우에는 예외청구할 수 없나요?(노인돌보미 및 장애인활동보조사업)

☞ 예. 예외지급 유형에 해당되지 않습니다. '09년 사업부터 본인부담금 납부기한 연장(서비스당월 5일까지에서 10일까지로 연장), CMS 의한 납부방법 도입 등 본인부담금 납부방법을 개선함에 따라 예외지급 유형에서 제외되었습니다.

문 3 제공기관에서 예외지급 청구 시 언제까지 해야 하나요?

☞ 서비스 제공월 익월 7일까지 공문으로 관련서류를 첨부하여 사회서비스관리 센터로 청구하셔야 합니다.
- 팩스(02-6006-5050)로 보내실 수 있으며, 팩스전송에 오류가 있을 수 있으므로 보내신 이후에는 반드시 접수 여부를 확인하시기 바랍니다.

문 4 예외청구 비용은 언제 지급되나요?

☞ 5월, 8월, 11월, 익년도 2월에 분기별로 지급됩니다.
예) 2월에서 4월까지 청구한 비용에 대해 5월에 일괄 심사 및 지급

문 5 서비스 신청정보나 등급변경 정보를 미전송 또는 오류전송하였습니다. 어떻게 해야 하나요?(산모신생아도우미사업 제외)

☞ 서비스 신청정보와 등급변경 정보는 노인돌보미 및 장애인활동보조사업의 경우 서비스 전월 18일까지, 지역사회서비스투자, 가사간병방문, 장애아동재활치료사업의 경우에는 서비스 전월 21일까지 정보를 전송하여야 익월부터 적용가능합니다. 또한 이 기간 내에는 정보를 오류전송하였어도 정정정보를 재전송하실 수 있습니다.

단, 이 기간 이후에는 서비스 전월 25일(공휴일일 경우 익일)까지에 한해 새 올행정시스템을 통해 '예외전송'하시게 되면 익월부터 적용이 가능합니다. 그러나 이는 예외적인 사항으로써 '예외전송'을 이용한 시군구는 현장점검, 지자체 평가 반영 등의 패널티가 적용될 수 있음을 유념하여 주시기 바랍니다. 또한 서비스 전월 25일 이후에는 예외전송 및 익월서비스내역 변경이 절대 불가함을 숙지하여 주시기 바랍니다.

제공인력관리시스템 매뉴얼

1. 제공기관 사용자 매뉴얼

1. 도우미 급여등록

[첨부] 등록완료 확인 방법

1. 도우미 급여등록



- ☑ 지역투자사업을 제외한 모든 사업의 도우미에 대한 급여정보를 등록하는 화면입니다.
 - 제공기관에서 지역투자사업 이외의 사업에 대한 도우미의 월급여(근무시간) 및 보험 가입여부를 등록할 수 있습니다.

- ▶ 화면 경로 : 홈 > 도우미관리 > 도우미 급여관리 > 도우미 급여등록
- ▶ 업무화면


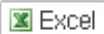
- ▶ 화면설명
 - ① 급여년월, 급여등록여부, 도우미명, 주민등록번호, 서비스유형을 입력 또는 선택하여 목록을 조회할 수 있습니다.
 - ② 조회된 데이터의 급여정보를 입력하실 수 있습니다.
- ▶ 조회처리방법
 - ① 조회하고자 하는 자료의 급여년월, 급여등록여부, 도우미명, 주민등록번호, 서비스유형을 입력 또는 선택하고 **검색** 버튼을 눌러 자료를 조회합니다.

② 조회 조건에 맞는 정보가 하단 목록에 나타납니다.


▶ 4대사업(노인, 장애인, 산모, 가사간병) 급여등록방법

- ①  버튼을 통해 조회합니다.
- ② 조회된 자료 중 4대사업에 해당하는 자료의 월급여 및 6대보험가입여부(예외여부)를 선택하고 완료되면  버튼을 눌러 등록한 급여내역을 저장 합니다.
- ③ 사업구분, 서비스유형, 근무시간(일수)은 도우미의 결제정보를 구축하여 가져오며 해당 항목은 수정할 수 없으며 참고하여 급여를 등록합니다.

▶ 엑셀다운방법

- ①  버튼을 통해 조회합니다.
- ② 조회된 자료를  버튼을 눌러 엑셀파일로 개인 컴퓨터에 다운로드 할 수 있습니다.

▶ 주의사항

- ①  버튼을 누르지 않을 경우 입력한 급여정보가 반영되지 않습니다.
- ② 조회된 자료 중 마감일자가 있는 자료는 해당월에 마감 처리된 자료로 급여등록이 불가능합니다.
- ③ 삭제된 자료는 복구할 수 없습니다.
- ④ 산모신생아사업의 경우 근무일수, 일 단가이며 나머지 사업은 모두 근무시간, 시간 단가입니다.
- ⑤ 화면 오른쪽으로 이동하면 주요활동지역과 자격상태 정보가 아래 화면과 같이 표기됩니다.

조회 결과 : 총 43건

구분	도우미명	주민등록번호	사업구분	서비스유형	계류	권면	건할	고용	산재	퇴직	배합	주요활동지역	자격상태
	이	650108-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	미등록	미입력
	이	570128-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	미입력	미입력
	이	640923-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	미입력	미입력
	임	630226-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	대전광역시...	미입력
	정	610225-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	미입력	미입력
	조	561015-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	대전광역시...	미입력
삭제	t	121212-1	장애아동재...	장애아동재활...	J	N	N	N	N	N	N	서울특별시...	입력
수정	김	560501-2	장애아동재...	장애아동재활...	J	Y	Y	Y	N	N	N	전라북도 ...	입력

- 주요활동지역과 자격상태에 '미등록','미입력'이 표기될 경우 해당 도우미에 대해 급여를 입력 하실 수 없습니다. 이는 사전 필수입력항목으로 입력하지 않은 경우 통계자료로 활용될 수 없으므로 선행 처리 후 입력을 하기 위함입니다.
- 주요활동지역 미등록 : 전자결제를 통해 바우처매출을 발생하였으나 해당 기관에 도우미 재직 정보가 없는 경우로 '도우미관리>도우미등록화면에서 도우미정보를 먼저 등록해 주셔야 합니다.
- 주요활동지역 미입력 : 재직정보는 있으나 해당 도우미의 주요활동지역이 미입력된 경우로

‘도우미관리>도우미조회>신상정보’화면에서 도우미의 주요활동지역을 먼저 입력해 주셔야 합니다.

- 자격상태 미입력 : 도우미의 재직정보는 있으나 해당 도우미의 자격증취득이나 교육수료 정보가 없는 경우로 ‘도우미관리>도우미조회>교육이력/자격증이력’화면에서 도우미의 자격증 취득이나 교육수료정보를 먼저 입력해 주셔야 합니다.

⑥ 화면 중간에 예외여부 항목이 아래와 같이 있습니다.

조회 결과 : 총 43건

구분	도우미명	주민등록번호	사업구분	서비스유형	근무시간 (일수)	시간(일) 단가	월급여	예외 여부	국민 연금	건강 보험	고용 보험	산재 보험	퇴직
	정	610225-2	가사간병방문	가사간병방문	154	0	0	N	N	N	N	N	N
	조	561015-2	가사간병방문	가사간병방문	161	0	0	N	N	N	N	N	N
	t	121212-1	장애아동재...	장애아동재활...	10	3,000	30,000	Y	N	N	N	N	N
	김	560501-2	장애아동재...	장애아동재활...	20	3,000	60,000	N	Y	Y	N	N	N

- 예외여부는 6대보험(4대보험+퇴직금적립+배상보험)을 모두 미가입 할 경우 선택해야 하는 항목입니다. 이는 6대보험의 입력상태가 없을 경우 제공기관의 인지로 판단하기 어려우므로 정확한 선택의 범위를 정하기 위함입니다.
- 예외여부를 'Y'로 선택할 6대보험의 선택이 불가능하며 6대보험 중 'Y'로 선택된 항목이 있다면 저장 후에는 모두 'N'으로 셋팅됩니다.
- 예외여부가 'N'일 경우에는 6대 보험 중 하나라도 'Y'로 선택되어야 합니다.


⑦ 월급여는 최소 4,000원 이상을 입력하셔야 저장이 가능합니다.

▶ 필수입력항목






- ① 저장하기 위한 필수 입력항목입니다.
- ② 근무시간(일수), 월급여, 예외여부, 국민연금가입여부, 건강보험가입여부, 고용보험가입여부, 산재보험가입여부, 퇴직금적립여부, 배상보험가입여부
- ③ 필수 입력항목 중 하나라도 입력되지 않을 경우 저장하실 수 없습니다.
- ④ 시간(일)단가는 월급여/근무시간(일수)로 자동 계산되는 항목으로 입력항목이 아닙니다.

▶ 용어설명

- ① 급여년월 : 급여를 등록하는 년월을 나타냅니다.
 - 조회조건이면서 등록조건입니다.
- ② 급여등록여부 : 조회조건으로 급여를 등록한 자료만 또는 등록되지 않은 자료만 선택적으로 조회할 수 있습니다.
 - 전체 : 구분없이 모든 자료 조회

- Y : 급여가 등록된 자료만 조회
 - N : 급여가 등록되지 않은 자료만 조회
- ③ 도우미등록여부 : 조회조건으로 도우미의 인적정보가 모두 만족하지 않은 대상자를 선택하여 조회할 수 있습니다.
- 전체 : 구분없이 모든 자료 조회
 - Y : 도우미의 인적정보, 주요활동지역, 자격상태가 모두 정상적으로 등록된 자료만 조회
 - N : 도우미의 인적정보, 주요활동지역, 자격상태 중 하나라도 등록되지 않은 자료만 조회
- ④ 도우미명(조회) : 조회조건으로 입력된 명이 해당되는 도우미만 조회됩니다.
- 도우미명은 입력한 문자가 포함된 모든 자료를 조회합니다. '김'을 입력했을 경우 '김길동', '홍김동', '홍길김'의 자료가 조회됩니다.
- ⑤ 주민등록번호(조회) : 조회조건으로 입력된 주민번호가 해당되는 도우미만 조회됩니다.
- 주민번호는 입력한 숫자로 시작되는 모든 자료를 조회합니다. '770201'을 입력했을 경우 '770201-0000000'부터 '770201-9999999'에 해당되는 자료가 조회됩니다.
- ⑥ 사업구분(조회) : 조회하려는 사업구분을 선택하여 조회할 수 있습니다.
- 사업구분은 해당 제공기관에서 시행하고 있는 사업구분만 선택할 수 있습니다.
- 서비스유형(조회) : 조회하려는 서비스유형을 선택하여 조회할 수 있습니다.
- 서비스유형은 선택한 사업구분에 해당하는 서비스유형만 선택할 수 있습니다.
- ⑦ 마감일자 : 조회된 자료가 마감된 년월의 자료일 경우 마감된 일자가 조회됩니다.
- 마감일자가 조회될 경우 급여등록이 불가능합니다.
- ⑧ 도우미인원 : 조회된 자료의 도우미 인원을 표시합니다.
- ⑨ 급여등록건수 : 조회된 자료의 도우미 중 급여가 등록된 인원을 표시합니다.
- 급여의 등록여부는 월급여가 0원이거나 장애아동재활치료의 경우 급여등록을 저장하지 않으면 미등록으로 나옵니다.
- ⑩ 미등록도우미인원 : 조회된 자료의 도우미 중 인적정보가 등록되지 않은 인원을 표시합니다.
- 인적정보는 도우미의 재직등록, 주요활동지역, 자격증 또는 교육수료 정보가 모두 등록되어야 합니다.
- ⑪ 구분 : 급여의 처리결정 여부를 안내하는 구분값 입니다.(업무중에 필요하지 않은 자료이며 시스템 내부 활용항목입니다.)
- 추가 :  버튼을 눌러 조회된 자료 중 장애아동재활치료사업의 정보가 도우미에 등록되어 있으나 조회하는 급여년월에 급여가 등록되지 않은 경우 '추가'로 나

타납니다.

- 수정 :  버튼을 눌러 조회된 자료 중 자료의 변경처리를 한 경우 '수정'으로 변경되며  버튼을 누르면 해당 자료가 저장됩니다.
 - 삭제 :  버튼을 눌러 자료를 조회한 후 자료를 선택하여  버튼을 눌러 삭제를 예약한 자료입니다.  버튼을 눌러야만 정상 삭제가 되며 누르지 않을 경우 삭제되지 않습니다
- ⑫ 도우미명, 주민등록번호, 사업구분, 서비스유형 : 도우미의 기본 정보입니다.
- 수정이 불가능한 항목으로 결제내역(4대사업) 또는 도우미등록내역(장애아동재활치료사업)에 입력된 값을 가져옵니다.
- ⑬ 근무시간(일수), 시간(일)단가, 월급여 : 도우미가 서비스를 제공한 근무시간(일수)와 월급여이며 그에 따른 시간(일)단가 및 월급여 입니다.
- 4대사업의 경우 근무시간(일수)는 전자결제기준으로 수정이 불가능합니다.
 - 시간(일)단가는 근무시간(일수)와 급여를 통해 계산되는 항목으로 수정이 불가능합니다.
 - 월급여는 바우처를 통해 지급된 금액만 입력하셔야 합니다.
 - 월급여는 원단위까지 입력해야 하며 천원단위로 입력하면 안됩니다.
- ⑭ 보험가입여부 : 도우미가 재직하면서 받게 되는 보험가입 여부입니다.
- 입력값은 Y : 가입(적용), N : 미가입(미적용) 입니다.
 - 예외여부 : 6대보험에 모두 미가입(미적용)된 대상자의 경우 'Y'로 선택합니다.
 - 국민연금 : 국민연금가입여부
 - 건강보험 : 국민건강보험가입여부
 - 고용보험 : 고용보험가입여부
 - 산재보험 : 산재보험가입여부
 - 퇴직적립 : 퇴직금적립여부
 - 배상보험 : 배상보험가입여부
- ⑮ 주요활동지역 : 도우미의 재직정보(도우미등록/조회 화면)에 주요활동지역을 등록한 항목
- 미등록 : 도우미의 재직정보가 없는 경우
 - 미입력 : 도우미의 재직정보는 있으나 주요활동지역이 미 입력된 경우
- ⑯ 자격상태 : 도우미의 자격증취득정보 또는 교육수료정보가 입력되었는지를 안내하는 항목
- 미입력 : 도우미의 자격상태 내역이 등록되지 않은 경우

[첨부] 등록완료 확인 방법

▶ 미등록 도우미 확인 방법

도우미 급여등록 HOME > 도우미 급여관리 > 도우미 급여등록

등록년월: 2009년 05월 | 급여등록여부: 전체 | 도우미등록여부: 전체 | **검색**
 도우미명: | 주민등록번호: -
 사업구분: 전체 | 서비스유형: 전체

마감일자: | 도우미인원: 43 | 급여등록건수: 3 | **미등록도우미인원: 39**

※ 구분별래 - 모든 자료는 저장버튼을 눌러야 반영됩니다.
 1. 추가 : 등록되지 않은 장애아동재활치료사업 자료
 2. 수정 : 급여를 수정(등록)하여 저장을 필요로 하는 자료
 3. 삭제 : 삭제될 자료(장애아동재활치료사업만 삭제 가능)
 ※ 월 급여가 0원인 자료는 미입력 자료입니다.(장애아동 제외)

※ 예외여부를 'Y'로 선택 시 보험정보는 입력 불가
 ※ 주요활동지역(자격상태)가 없는 경우 입력 불가
 1. 미등록 : 도우미 미등록
 2. 미입력 : 주요활동지역(자격증, 교육정보) 미입력
 ※ 월 급여는 원단위로입력(천원단위 입력 금지)

조회 결과 : 총 43건

구분	도우미명	주민등록번호	사업구분	서비스유형	예외여부	국민연금	건강보험	고용보험	산재보험	퇴직연금	배상보험	주요활동지역	자격상태
강		631101-2	노인돌보미	노인돌보미	N	N	N	N	N	N	N	미등록	미입력
박		530802-2	노인돌보미	노인돌보미	J	N	N	Y	Y	Y	Y	미등록	미입력
심		640313-2	노인돌보미	노인돌보미	J	Y	Y	Y	Y	Y	Y	미입력	미입력
강		631101-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	미등록	미입력
강		581107-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	미입력	미입력
고		500105-2	가사간병방문	가사간병방문	J	Y	N	Y	N	Y	N	충청남도 ...	입력
고		490506-2	가사간병방문	가사간병방문	J	N	N	N	N	N	N	미입력	미입력

- ① 도우미 급여등록 화면에서 2009.05의 자료를 조회 시 **미등록도우미인원** 16 항목에 건수가 있다는 것은 도우미가 등록되지 않았거나 도우미의 주요활동지역이 지정되지 않았다는 의미입니다.
- ② 미등록 도우미인원이 있을 경우 조회조건에 **도우미등록여부** N 를 'N'으로 선택하고 **검색** 버튼을 누릅니다.
- ③ 이때, 조회되는 자료가 도우미정보가 등록되지 않은 자료이며 도우미가 등록되지 않은 경우에는 해당 도우미를 “도우미관리>도우미등록”에서 신규 등록해 주셔야 합니다. 또한, 도우미가 등록되었으나 주요활동지역이 등록되지 않은 경우에는 “도우미관리>도우미조회>신상정보”에서 주요활동지역을 입력해 주셔야 합니다.
- ④ 자료를 정비하셔서 “미등록도우미인원”이 0건이어야 합니다.
- ⑤ 항목의 미입력 상태는 주요활동지역 및 자격상태의 안내를 참조하여 주시기 바랍니다.

▶ 미등록 급여 확인 방법

도우미 급여등록 HOME > 도우미 급여관리 > 도우미 급여등록

등록년월: 2009년 05월 | 급여등록여부: 전체 | 도우미등록여부: 전체 | **검색**
 도우미명: | 주민등록번호: -
 사업구분: 전체 | 서비스유형: 전체

마감일자: | **도우미인원 43** | **급여등록건수 3** | 미등록도우미인원 39

※ 구분범례 - 모든 자료는 저장버튼을 눌러야 반영됩니다. ※ 예외여부를 'Y'로 선택 시 보험정보는 입력 불가
 1. 추가 : 등록되지 않은 장애아동재활치료사업 자료 ※ 주요활동지역(자격상태)가 없는 경우 입력 불가
 2. 수정 : 급여를 수정(등록)하여 저장을 필요로 하는 자료 1. 미등록 : 도우미 미등록
 3. 삭제 : 삭제될 자료(장애아동재활치료사업만 삭제 가능) 2. 미입력 : 주요활동지역(자격증, 교육정보) 미입력
 ※ 월 급여가 0원인 자료는 미입력 자료입니다.(장애아동 제외) ※ 월 급여는 원단위로입력(천원단위 입력 금지)

조회 결과 : 총 43건

구분	도우미명	주민등록번호	사업구분	서비스유형	근무시간(일수)	시간(일) 단가	월급여	예외여부	국민연금	건강보험	고용보험	산재보험	퇴직
	강	631101-2	노인돌보미	노인돌보미	3	0	0	N	N	N	N	N	N
	박	530802-2	노인돌보미	노인돌보미	29	0	0	N	N	Y	Y	Y	Y
	심	640313-2	노인돌보미	노인돌보미	24	0	0	Y	Y	Y	Y	Y	Y
	강	631101-2	가사간병방문	가사간병방문	18	0	0	N	N	N	N	N	N
	강	581107-2	가사간병방문	가사간병방문	212	0	0	N	N	N	N	N	N
	고	500105-2	가사간병방문	가사간병방문	135	643	106,605	Y	N	Y	N	Y	Y

① 도우미 급여등록 화면에서 2009.05 의 자료를 조회 시

도우미인원 39 | 급여등록건수 15 항목에서 “도우미인원 - 급여등록건수”의 계산공식에 의해 급여가 미등록된 건수를 확인 하실 수 있습니다.

② 미등록 급여가 있을 경우 조회조건에 **급여등록여부** N 를 'N'으로 선택하고 **검색** 버튼을 누릅니다.

③ 이때, 조회되는 자료가 급여정보가 등록되지 않은 자료이며 “월급여”항목에 급여를 입력해 주셔야 합니다.

※ 주위사항 : 장애아동재활치료 사업의 경우 아래와 같이 구분에 “추가”로 표시되며 급여 미등록으로 나오는 자료는 급여를 등록하기 위한 기본 자료로 급여가 발생하지 않았다면 입력하지 않으셔야 합니다.

추가	1	121212-1	장애아동재...	장애아동재활..	0	0	0	0	N	N	N	N	N
추가	길	671222-2	장애아동재...	장애아동재활..	0	0	0	0	N	Y	N	Y	N
추가	김	560501-2	장애아동재...	장애아동재활..	0	0	0	0	N	N	N	N	N
추가	김	560815-2	장애아동재...	장애아동재활..	0	0	0	0	N	N	N	N	N
추가	빅	591215-2	장애아동재...	장애아동재활..	0	0	0	0	Y	N	Y	N	N
추가	빅	641207-2	장애아동재...	장애아동재활..	0	0	0	0	N	N	N	N	N
추가	빅	270513-2	장애아동재...	장애아동재활..	0	0	0	0	N	N	N	N	N

④ 자료를 정비하셔서 **급여등록여부** N 를 'N'으로 조회 시 장애아동재활치료의 “추가”외에 조회되는 자료가 없어야 합니다.

2. 시군구제공기관 사용자 매뉴얼

1. 제공인력입력현황
 - 1.1 제공인력입력현황조회
 - 1.2 제공인력활동지역별입력현황조회
3. 제공인력정보등록관련 자주묻는질문(FAQ)

1 제공인력입력현황

1.1 제공인력입력현황조회

☑ 제공기관에서 입력한 제공인력의 정보를 조회하는 화면입니다.
 - 사업별 입력율, 제공기관별 입력내역, 제공기관별 상세입력내역을 조회할 수 있습니다.

▶ 화면 경로 : 홈 > 제공기관관리 > 제공인력관리 > 제공인력입력현황

▶ 업무화면

사회복지서비스통합정보운영자시스템

[이]님께서 로그인 하셨습니다.

> 홈 > 포털바로가기 > 마이페이지 > 로그아웃

● 사업관리 ● 대상자관리 ● **제공기관관리** ● 예약금관리 ● 바우처정산 ● 바우처통계 ● 포털관리 ● 시스템관리 ● 임신·출산전바우처관리

사회복지서비스 바우처 통합정보 운영자시스템

● 제공인력현황

> HOME > 제공인력관리 > **제공인력현황**

급여년월	2009년	07월			검색
시/도	전체	시/군/구	전체		
사업구분	전체	서비스유형	전체		
사업자등록번호		제공기관명			
인적정보입력여부	전체	급여정보입력여부	전체		

사업명	전체	노인 돌보미	중증장애인 활동보조	산모신생아도우미	지역사회 서비스혁신	가시간병 방문	장애아동 재활치료
입력기관	1,894	280	277	71	609	196	461
미입력기관	745	202	161	87	150	97	48
입력율(%)	72	58	63	45	80	67	91
전자결재인원	28,821	3,773	17,097	3,409	0	4,542	0
급여입력인원	63,008	2,627	14,629	2,549	36,977	3,580	2,646
마감여부	마감완료	마감예	자	마감일자	2009.08.18 04:01:05		

※ 시도 및 시군구는 제공기관의 사업에 승인한 시도, 시군구입니다.(제공인력의 주요활동지역 아님)

조회 결과 : 총 2,006건 (미등록된 제공기관의 경우 제공기관명이 표시 안됨)

상세검색조건
미입력
입력
Excel

제공기관명	사업자번호	사업구분	서비스유형	제공기관 연락처	전자결재 인원	인적 정보현황	급여 정보현황
(사)C 선협센터	142-82-6i	지역사회서비스투자	[4301]장애 및 ADHD아동 재활심리치료지원	031-2i	0명	미입력	미입력
(사)C 선협센터	142-82-6i	장애아동재활치료	장애아동재활치료 서비스	031-2i	0명	미입력	미입력
(사)Y 발센터	402-82-1i	산모신생아도우미	산모신생아도우미	063-2i	26명	입력완료	입력완료
(사)경 미천	126-82-1i	장애인활동보조	장애인활동보조	031-6i	27명	13명 미입력	26명 미입력
(사)경 동두천	127-82-1i	노인돌보미	노인돌보미	031-8i	7명	입력완료	입력완료

▶ 화면설명

- ① 급여년월, 시/도, 시/군/구, 사업구분, 서비스유형, 사업자등록번호, 제공기관명, 인적정보입력 여부, 급여정보입력여부를 입력 또는 선택하여 목록을 조회할 수 있습니다.
- ② 조회된 제공기관, 사업별 입력상태를 확인하고 상세내역을 조회할 수 있습니다.

▶ 조회처리방법

- ① 조회하고자 하는 자료의 급여년월, 시/도, 시/군/구, 사업구분, 서비스유형, 사업자등록번호, 제공기관명, 인적정보입력여부, 급여정보입력여부를 입력 또는 선택하고 **검색** 버튼을 눌러 자료를 조회합니다.
- ② 조회 조건에 맞는 정보가 하단 목록에 나타납니다.

▶ 상세내역조회처리방법

- ① **검색** 버튼을 통해 조회된 제공기관, 사업별 내역을 선택합니다.
- ② 하단에 상세내역이 조회됩니다.

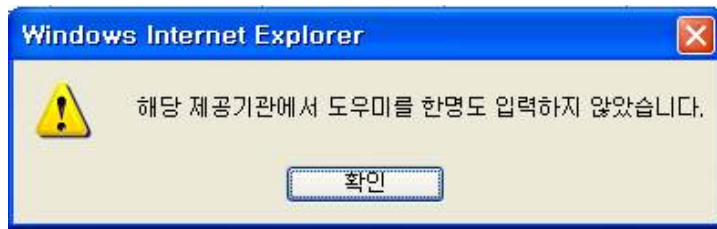
조회 결과 : 총 441건 (미등록된 제공기관의 경우 제공기관명이 표시 안됨)								상세검색조건		미입력	입력	Excel
제공기관명	사업자번호	사업구분	서비스유형	제공기관 연락처	전자결제 인원	인적 정보현황	급여 정보현황					
(사)경: 동두천	127-82-1	노인돌보미	노인돌보미	031-8	7명	입력완료	입력완료					
(재)운: 복지센	515-82-0	노인돌보미	노인돌보미	053-8	12명	입력완료	입력완료					
(주)휴: C.C.C (가정호	317-81-0	노인돌보미	노인돌보미	043-2	30명	입력완료	입력완료					
YMCA	408-82-1	노인돌보미	노인돌보미	062-2	17명	입력완료	입력완료					
가나안	129-82-7	노인돌보미	노인돌보미	031-7	17명	1명 미입력	17명 미입력					
가남반 센터	504-82-0	노인돌보미	노인돌보미	053-0	5명	입력완료	입력완료					
강남노	120-82-0	노인돌보미	노인돌보미	031-8	1명	1명 미입력	1명 미입력					
강동노	226-82-6	노인돌보미	노인돌보미	033-6	8명	1명 미입력	8명 미입력					
강서지	212-82-6	노인돌보미	노인돌보미	02-4	5명	1명 미입력	5명 미입력					
	606-82-6	노인돌보미	노인돌보미	051-9	3명	입력완료	3명 미입력					

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

■ (사)경기 의 2009년 07월 입력현황

도우미명	주민등록번호	사업구분	서비스유형	월근무 시간(일)	시간당 단가	월급여	인적정보 등록여부	국민연금 가입여부
방	621022-2	노인돌보미	노인돌보미	72 시간	6,180 원	444,960 원	Y	Y
마	711015-2	노인돌보미	노인돌보미	36 시간	6,180 원	222,480 원	Y	Y
김	670215-2	노인돌보미	노인돌보미	36 시간	6,180 원	222,480 원	Y	Y

- ③ 상세검색조건 **상세검색조건** 미입력 입력 을 통해 미입력된 자료 또는 입력된 자료를 구분하여 조회할 수 있습니다.
- ④ 인적정보가 한건도 등록되지 않은 제공기관은 상세검색을 조회할 수 없으며 아래와 같이 메시지가 나옵니다.



▶ 엑셀다운방법

- ① **검색** 버튼을 통해 조회합니다.
- ② 조회된 자료를 **Excel** 버튼을 눌러 엑셀파일로 개인 컴퓨터에 다운로드 할 수 있습니다.

▶ 주의사항

- ① 4대사업(노인,장애인,산모,가사간병)은 결제내역을 기준으로 입력율을 안내합니다.

▶ 용어설명

- ① 급여년월 : 제공인력 현황을 조회하려는 년월을 나타냅니다.
- ② 시/도 : 조회하려는 시/도를 선택하여 조회할 수 있습니다.(지정 시도)
- ③ 시/군/구 : 조회하려는 시/군/구를 선택하여 조회할 수 있습니다.(지정 시군구)
- ④ 사업구분(조회) : 조회하려는 사업구분을 선택하여 조회할 수 있습니다.
- ⑤ 서비스유형(조회) : 조회하려는 서비스유형을 선택하여 조회할 수 있습니다.
- ⑥ 사업자등록번호(조회) : 특정 사업자를 조회할 때 활용 됩니다.
 - 사업자등록번호는 입력한 숫자로 시작되는 모든 자료를 조회합니다. '100'을 입력했을 경우 '100-00-00000'부터 '100-99-99999'에 해당되는 자료가 조회됩니다.
- ⑦ 제공기관명(조회) : 조회조건으로 입력된 명이 해당되는 제공기관만 조회됩니다.
 - 제공기관명은 입력한 문자가 포함된 모든 자료를 조회합니다. '센터'를 입력했을 경우 '(재)사회서비스관리센터', '사회서비스관리센터(재)' 의 자료가 조회됩니다.

- ⑧ 인적정보입력여부 : 도우미에 대한 인적정보의 등록여부에 따른 자료를 조회합니다.
- 전체 : 구분없이 모든 자료 조회
 - 입력완료 : 4대사업의 경우 인적정보가 모두 등록된 자료, 2대사업의 경우 1명이라도 등록된 자료
 - 미입력 : 4대사업의 경우 인정정보가 1명도 등록되지 않았거나 일부만 등록된 자료, 2대사업의 경우 1명도 등록되지 않은 자료
- ⑨ 급여정보입력여부 : 도우미에 대한 급여정보의 등록여부에 따른 자료를 조회합니다.(급여가 0원인 경우는 미입력으로 판단함)
- 전체 : 구분없이 모든 자료 조회
 - 입력완료 : 4대사업의 경우 급여정보가 모두 등록된 자료, 2대사업의 경우 1명이라도 등록된 자료
 - 미입력 : 4대사업의 경우 급여정보가 1명도 등록되지 않았거나 일부만 등록된 자료, 2대사업의 경우 1명도 등록되지 않은 자료
- ⑩ 입력기관(타이틀) : 4대사업의 경우 결제내역이 있는 제공기관의 모든 급여정보를 입력한 경우, 2대사업의 경우 제공기관에 1명이라도 급여정보를 입력한 경우의 건수
- ⑪ 미입력기관(타이틀) : 4대사업의 경우 결제내역이 있는 제공기관이 급여정보 중 1건이라도 등록하지 않은 경우, 2대사업의 경우 제공기관에 1명도 급여정보를 입력하지 않은 경우의 건수
- ⑫ 입력율(타이틀) : 미입력기관대비 입력기관의 입력율
- 계산공식 : 사업별 (입력기관/미입력기관)*100
- ⑬ 전자결제인원(타이틀) : 해당월에 전자결제를 한 제공인력 수
- 미입력 : 2대사업의 전자결제인원은 알수 없음
- ⑭ 급여입력인원(타이틀) : 해당월에 급여를 입력한 제공인력 수
- ⑮ 상세검색조건 : 입력내역의 상세내역 조회시 조건
- 미입력 : 급여정보가 미입력된 내역만 조회
 - 입력 : 급여정보가 입력된 내역만 조회

1.2 제공인력활동지역별입력현황조회

☑ 제공기관에서 입력한 제공인력의 주요활동지역을 조건으로 조회하는 화면입니다.
 - 주요활동지역별 입력현황 및 상세내역을 조회할 수 있으며 주요활동지역의 전체 대상자 입력현황을 엑셀로 다운로드할 수 있습니다.

▶ 화면 경로 : 홈 > 제공기관관리 > 제공인력관리 > 제공인력활동지역별입력현황

▶ 업무화면

제공인력활동지역별입력현황

급여년월: 2009년 07월 | 시/도: 전체 | 시/군/구: 전체 | 서비스유형: 전체 | 검색

사업명	전체	노인 돌보미	중증장애인 활동보조	산모신생아도우미	지역사회 서비스혁신	가시간병 방문	장애아동 재활치료
입력기관	2,275	456	437	153	497	286	446
제공인력수	67,381	3,468	16,827	3,308	36,864	4,343	2,571
급여입력인원	62,238	2,518	14,331	2,497	36,864	3,457	2,571
마감여부	마감안함	마감예정일자		마감일자	2009.08.18 04:01:05		

※ 시도 및 시군구는 제공기관에서 입력한 제공인력의 주요활동지역 시도, 시군구 입니다.(제공기관의 지정 시도, 시군구 이မ်)

조회 결과 : 총 4,101건 (미등록된 제공기관의 경우 제공기관명이 표시 안됨) | 엑셀출력조건 | 검색항목 | 전체상세항목 | 선택상세항목 | Excel

사업 코드	사업구분	서비스 코드	서비스유형	주요활동지역	제공기관명	사업자번호	제공기관 연락처
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 종로구	종로	101-82-6	02-74
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 중구	서울	201-82-6	02-75
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 용산구	서울	106-82-6	02-79
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 용산구	서울 관	111-82-0	02-38
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 성동구	성동	206-82-6	02-22
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 광진구	광진	206-82-0	02-45
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 광진구	늘주	206-82-6	02-45
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 동대문구	우리 터	204-82-0	02-22
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 동대문구	서울	204-82-6	02-22
1000	노인돌보미	1001	노인돌보미	서울특별시 동대문구	은천	205-82-0	02-22

▶ 화면설명

- ① 급여년월, 시/도, 시/군/구, 사업구분, 서비스유형, 사업자등록번호, 제공기관명을 입력 또는 선택하여 목록을 조회할 수 있습니다.
- ② 조회된 주요활동지역, 제공기관, 사업별 입력상태를 확인하고 상세내역을 조회할 수 있습니다.

▶ 조회처리방법

- ① 조회하고자 하는 자료의 급여년월, 시/도, 시/군/구, 사업구분, 서비스유형, 사업자등록번호, 제공기관명을 입력 또는 선택하고 **검색** 버튼을 눌러 자료를 조회합니다.
- ② 조회 조건에 맞는 정보가 하단 목록에 나타납니다.

▶ 상세내역조회처리방법

- ① **검색** 버튼을 통해 조회된 주요활동지역, 제공기관, 사업별 내역을 선택합니다.
- ② 하단에 상세내역이 조회됩니다.

조회 결과 : 총 4,101건 역셀출력조건 검색항목 전체상세항목 선택상세항목

(미등록된 제공기관의 경우 제공기관명이 표시 안됨)



사업 코드	사업구분	서비스 코드	서비스유형	주요활동지역	제공기관명	사업자번호	제공기관 연락처
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 종로구	종로	101-82-6	02-74
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 중구	서울	201-82-6	02-74
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 용산구	서울	106-82-6	02-74
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 용산구	서울 관	111-82-0	02-34
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 성동구	성동	206-82-6	02-22
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 광진구	광진	206-82-0	02-44
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 광진구	늘푸	206-82-6	02-44
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 동대문구	우리 터	204-82-0	02-22
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 동대문구	서울	204-82-6	02-22
1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미	서울특별시 동대문구	은천	205-82-0	02-22

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

▶ **종로** 의 2009년 07월 주요활동지역 상세현황 조회 결과 : 총 6건

사업자번호	제공기관명	도우미명	주민번호	사업 코드	사업구분	서비스 코드	서비스유형
101-82-6	종로	정	420728-1	1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미 서울
101-82-6	종로	김	510318-2	1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미 서울
101-82-6	종로	조	550221-2	1000	노인돌봄미	1001	노인돌봄미 서울

▶ 엑셀다운방법

- ①  버튼을 통해 조회합니다.
- ② 조회된 자료를  버튼을 눌러 엑셀파일로 개인 컴퓨터에 다운로드 할 수 있습니다.
- ③ 엑셀조회시 세부선택사항 **엑셀출력조건** 검색항목 전체상세항목 선택상세항목 에 따라 다운되는 양식이 틀립니다.
 - 검색항목 : 검색된 중간 결과사항이 엑셀로 다운됩니다.
 - 전체상세항목 : 검색된 중간 결과를 선택하여 상세내역에 보여지는 양식으로 상단 검색 조건의 모든 자료가 엑셀로 다운됩니다.
 - 선택상세항목 : 검색된 중간 결과를 선택하여 상세내역에 보여진 자료가 엑셀로 다운됩니다.
- ④ 상세항목은 사업에 따라 엑셀 양식이 다르므로 선택한 사업에 따라 엑셀 모양이 틀립니다.

▶ 주의사항

- ① 주요활동지역이 입력된 자료만 조회 됩니다.
- ② 주요활동지역이 입력되었을 경우 급여 입력여부와 상관없이 조회 됩니다.

▶ 용어설명

- ① 급여년월 : 제공인력 현황을 조회하려는 년월을 나타냅니다.
- ② 시/도 : 조회하려는 시/도를 선택하여 조회할 수 있습니다.(주요활동지역)
- ③ 시/군/구 : 조회하려는 시/군/구를 선택하여 조회할 수 있습니다.(주요활동지역)
- ④ 사업구분(조회) : 조회하려는 사업구분을 선택하여 조회할 수 있습니다.
- ⑤ 서비스유형(조회) : 조회하려는 서비스유형을 선택하여 조회할 수 있습니다.
- ⑥ 사업자등록번호(조회) : 특정 사업자를 조회할 때 활용 됩니다.
 - 사업자등록번호는 입력한 숫자로 시작되는 모든 자료를 조회합니다. '100'을 입력했을 경우 '100-00-00000'부터 '100-99-99999'에 해당되는 자료가 조회됩니다.
- ⑦ 제공기관명(조회) : 조회조건으로 입력된 명이 해당되는 제공기관만 조회됩니다.
 - 제공기관명은 입력한 문자가 포함된 모든 자료를 조회합니다. '센터'를 입력했을 경우 '(재)사회서비스관리센터', '사회서비스관리센터(재)' 의 자료가 조회됩니다.

3. 제공인력정보등록관련 자주묻는질문(FAQ)

가) 문 1 5월에 활동한 내역을 6월에 결제할 경우에는 어떻게 하나요?

▷ 결제된 내역을 바탕으로 입력하므로 5월에는 입력이 불가능하며 6월에 5월의 급여까지 포함하여 등록해야 합니다.

나) 문 2 제공기관의 사유에 의해 다른 도우미 카드를 함께 사용하게 된 경우에는 어떻게 하나요?

▷ 4대사업의 경우 결제한 도우미 한명에게 근무시간(일수)가 처리되므로 결제한 도우미 한명의 급여(결제시간(일수)기준)만 입력하면 됩니다.

다) 문 3 도우미급여등록화면에서 급여를 등록하려고 하나 급여부분이 수정되지 않고 아무것도 수정할 수 없습니다.

▷ 해당 도우미의 주요활동지역, 자격상태가 정상적으로 등록되지 않은 경우로 화면 오른쪽에 주요활동지역, 자격상태에 미입력(미등록)자료가 없도록 도우미조회에서 해당 자료를 입력해주신 후 입력하실 수 있습니다.

라) 문 4 도우미의 자격상태(자격증, 교육수료)정보가 항목에 없습니다.

- ㉠ 자격상태는 지침에 의한 항목들로 이외 항목은 인정되지 않습니다. 단, 각 사업별로 수료(취득)예정 및 기타 항목으로 우선 등록하여 관리할 수 있는 항목으로 선택하여 등록할 수 있습니다.
 - 노인돌봄 : 자격증취득예정자
 - 장애인활동 : 교육이수대기자
 - 산모신생아 : 교육이수대기자
 - 가사간병 : 자격증취득예정자
 - 장애아동재활치료 : 관련학과졸업, 기타
- ㉡ 도서산간지역 동네 주민을 통한 서비스 제공자도 예외항목으로 등록하셔야 합니다.
- ㉢ 각 항목의 수료(자격증)번호는 찾을 수 있는 경우 해당 번호를 입력해 주시고 알 수 없을 경우 제공기관에서 임의의 번호를 입력해 주셔야 합니다.

마) 문 5 교육을 받고있는 사이 서비스를 진행하였으나 도우미가 퇴사한 경우 자격상태입력은 어떻게 해야 하는가?

- ㉠ 각 항목별 예외 항목(문6)으로 등록하여 급여를 등록해야 합니다.

바) 문 6 예외여부항목의 의미는 무엇입니까?

- ㉠ 6대보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험, 퇴직금적립여부, 배상보험)에 대해 모두 미가입('N')일 경우 예외여부에 'Y'로 선택하고 이외에는 모두 'N'입니다.
- ㉡ 예외여부항목이 필요한 이유는 6대보험의 기본제공 값이 미가입으로 전체 미가입 시 해당 대상자의 정보에 대해 제공기관이 확인했는지에 대한 여부를 확인하기 위함입니다.

사) 문 7 주요활동지역이 여러 곳일 경우 어떻게 입력합니까?

- ㉠ 한 도우미의 주요활동지역은 한지역만 선택하도록 되어 있습니다. 해당 도우미가 활동하는 지역이 2개지역 이상일 경우 이중 비중이 높은곳으로 입력해 주시고 2개 지역의 비중이 동일하다면 제공기관이 선택하여 한곳만 입력해 주시면 됩니다.

아) 문 8 이월처리방법이 궁금합니다.

- ㉠ 특정월에 입력한 자료를 현월로 복사하여 저장하는 기능으로 입력하려는 급여년월을 상단에서 선택하여 조회하신 후 가져오려는 급여년월을 하단에서 선택하시어 '이월처리'버튼을 눌러 실행하실 수 있습니다.
- 예) 2011.05 자료를 2011.06으로 복사하시려면 상단에 2011.06을 선택하시고 조회하신 뒤에 하단에 2011.05를 선택하시어 이월처리하시면 됩니다.

온라인 모니터링시스템 매뉴얼

1. 제공기관용 매뉴얼

1. 설문 응답
2. 설문결과확인(분석)

1. 설문 응답

[1] 응답 목록 조회


▶ 화면경로 : 홈 > 로그인 > 온라인모니터링시스템 > 설문관리 > 응답관리




▶ 업무화면(사업구분, 설문유형 등의 조건을 선택하여 검색 가능합니다.)



▶ 화면 설명

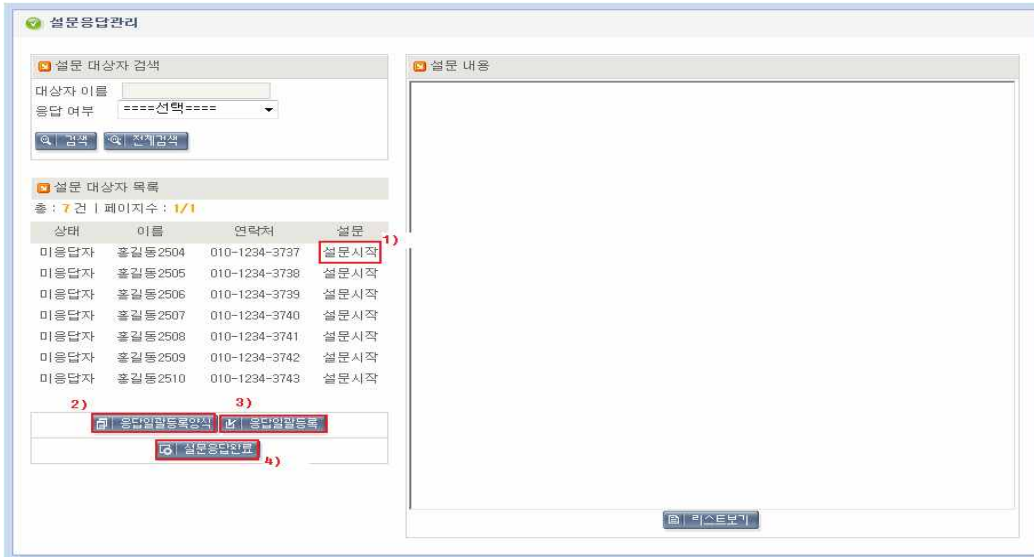
- 진행상태 : “설문진행”은 응답 가능하나, “설문완료”은 데이터 조회만 가능합니다.
- 설문받기의  을 클릭하면, 해당 설문지를 한글파일로 다운로드할 수 있습니다.

[2] 설문 응답 입력

- ▶ 「설문응답관리」화면에서 해당 설문 제목을 클릭하면 「등록자 정보확인」 창이 나타납니다. 등록자 정보 입력 후,  을 클릭하면 설문응답 페이지로 이동합니다.

등록자 정보확인	
제공기관명	빛과소금복지재단
등록자이름	김길동
전화번호	
등록자이름(메모)	한소라 *
전화번호(메모)	010-4462-421 *
휴대전화	
<input type="button" value="← 취소"/> <input type="button" value="○ 확인"/>	

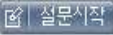
▶ 업무화면



[2]-1. 개별 등록

▶ 입력방법

대상자 조회 ⇒ 대상자 상세정보 확인 ⇒ 메모, 접촉이력 등록/수정 ⇒ 답변 등록 ⇒ 임시저장 또는 설문완료 ⇒ (모든 대상자 완료 후) 제공기관 설문응답 완료

- 대상자는 대상자 이름, 응답 여부로 조회할 수 있습니다.
- (좌측) 「설문 대상자 목록」에서 “설문 시작”을 클릭하여 「대상자 상세정보」창이 나타나면,  을 클릭하여 설문 입력을 시작합니다.

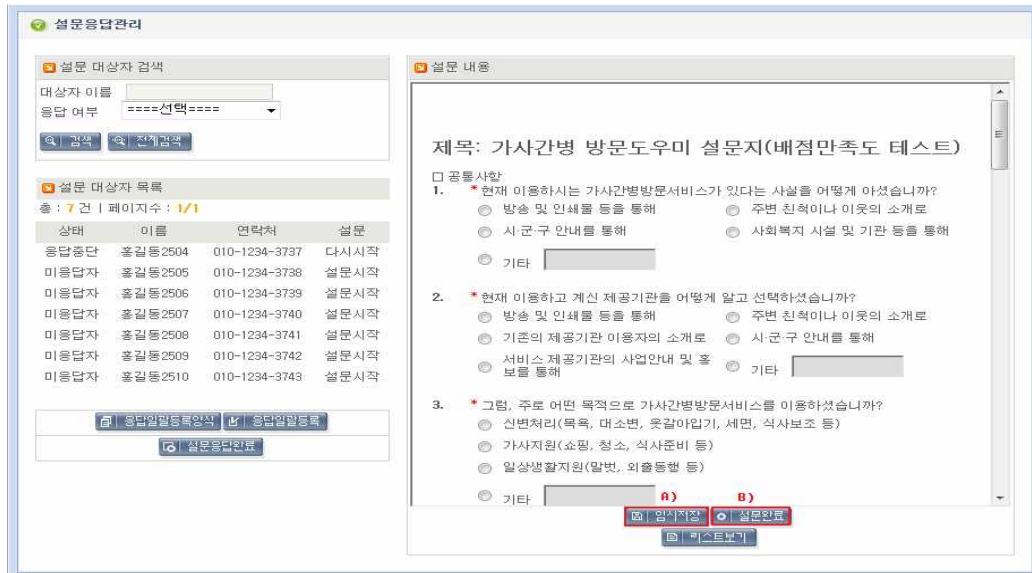
* 「대상자 상세정보」 : 설문을 수행하지 못한 경우 ‘메모’ 및 ‘접촉시도’ 정보 저장 가능

- 오른쪽 「설문 내용」 창의 설문 화면에 응답을 입력합니다. (*표시는 필수응답)
- 설문을 A) “임시저장” 또는 B) “설문완료”할 수 있습니다.(최종 완료 전까지 수정 가능)

* 설문 수정 : 대상자 선택 후, 우측 하단의 “설문수정”을 클릭하여 수정/수정 후 “설문 완료”

- 모든 대상자 설문 완료 후 좌측창의  를 클릭하면 제공기관 설문을 종료합니다.

(※ 주의 : “설문응답 완료” 후에는 설문응답 입력 및 수정 불가능함)



▶ 화면 설명

- “설문완료”를 클릭한 대상자는 좌측 설문 대상자 목록에서 “응답자”로 변경됩니다.
- 좌측 설문 완료 대상자의 “답변보기”를 클릭하면 응답데이터를 확인할 수 있습니다.

[2]-2. 일괄 등록

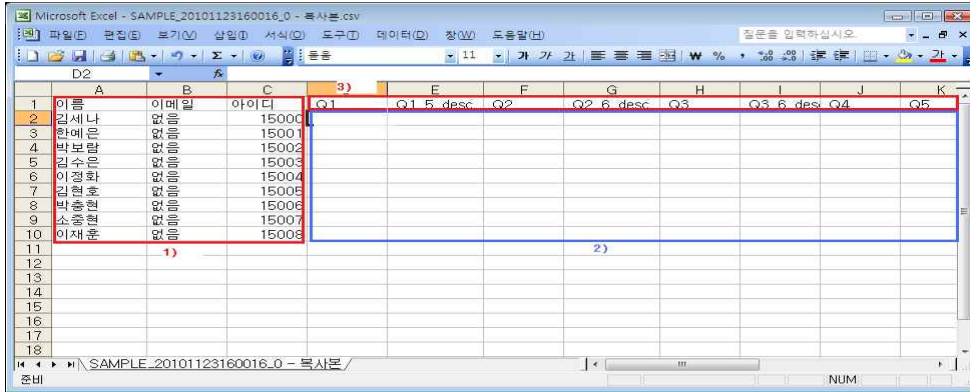
▶ 입력방법

대상자 조회 ⇒ 일괄등록양식 다운로드 ⇒ 파일 작성/저장 ⇒ 파일 등록 ⇒ 일괄등록 결과 확인 ⇒ 제공기관 설문응답 완료

- **일괄등록양식**을 클릭하여 양식을 다운로드 받습니다.
- 저장한 zip파일은 압축을 풀어 설문응답을 작성하여 다시 저장합니다.

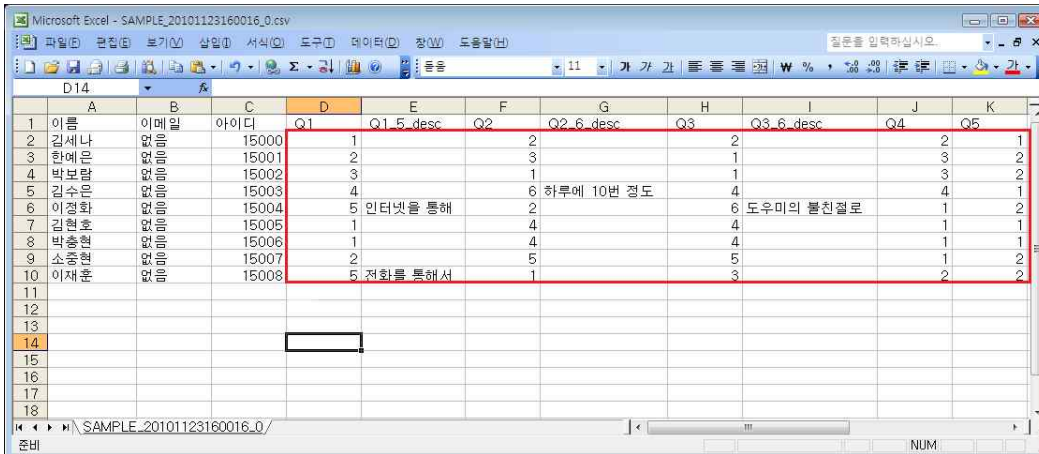
[작성방법] 파일을 열어 Q로 시작하는 부분 아래의 빈칸에 응답 값을 입력합니다.(하단 그림 2)
 * 기본정보(이름, 이메일, 아이디)는 작성되어 있으며(하단 그림 1), 모든 문항을 필수응답이므로 모든 값을 기입해야 합니다.

2011 노인보건복지사업 안내

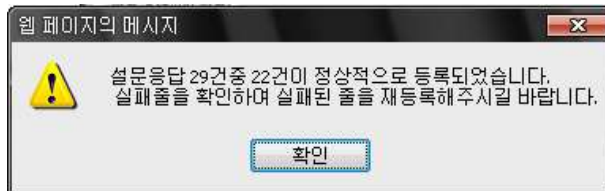


- Q옆의 숫자는 문항의 순서를 의미합니다.(기본적으로 숫자만 입력 가능)
예) Q1 : 첫 번째 문항, Q3 : 세 번째 문항
- Q문항순서_보기번호_desc : 숫자, 문자 응답이 가능합니다.(추가 응답 항목)
(* 쉼표(.)는 사용할 수 없습니다.)
예) Q12_5_desc : 설문 5번째 보기가 '기타()'로 되어 있는 문항으로, 추가응답 기입 가능

※ 일괄응답 엑셀파일 작성 예



- 설문응답관리 창의 **응답일괄등록** 을 클릭하여 작성한 엑셀파일을 업로드합니다.
- 설문 응답파일 업로드 창에서 **저장** 을 클릭하면 결과 알림창을 확인할 수 있습니다.



- 「설문응답 일괄등록 결과보기」 창에서 상세결과 목록(실패리스트)을 확인합니다.



- 재등록 : (성공한 응답자 행은 응답엑셀파일에서 삭제하고) 실패한 응답자의 응답 파일을 수정한 후, 다시 일괄 등록합니다.

- 모든 대상자에 대하여 설문을 완료하였을 때 좌측창의 **설문응답완료** 버튼을 클릭하면 해당 설문을 완료합니다.

※ 주의 : “설문응답완료”를 한 후에는 설문응답 및 응답수정이 불가능합니다.

2. 설문결과확인(분석)

[1] 설문결과 확인

▶ 화면경로 : 홈 > 로그인 > 온라인모니터링 시스템 > 분석 > 설문분석

▶ 업무화면



▶ 조회처리방법

- 등록자, 설문제목 등을 입력·선택하여 설문분석 목록을 조회할 수 있습니다.
- “설문제목”을 클릭하여 설문분석화면으로 이동합니다.

▶ 기존 분석결과 확인방법([2]-2~4의 분석 수행결과 확인)

- [결과목록](#) 을 클릭하면 기존에 저장해놓은 「설문분석결과」 를 확인할 수 있습니다.
- 하단의 리스트에서 분석 제목을 클릭하면 해당 분석을 볼 수 있습니다.




[2] 설문분석

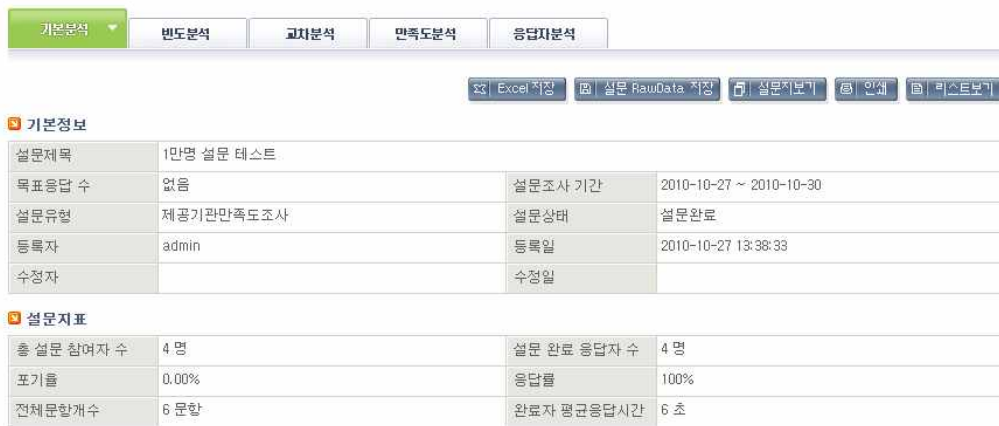
기본분석, 빈도분석, 교차분석, 만족도 분석 등이 가능합니다.
 (빈도분석, 교차분석은 분석대상을 선택 후 “분석 실행”, “결과 저장”이 가능합니다.)

[2]-1. 기본분석

- ▶ 기능 : 설문의 기본정보, 설문지표, 설문 집계 결과를 확인할 수 있습니다.
 - 우측 상단의 해당 버튼을 클릭하여 Excel저장, 설문 RowData저장, 설문지보기 등을 할 수 있습니다.

*  : 설문 결과 전체가 압축된 ****.zip 의 형태로 저장됩니다.

▶ 업무화면



화면 상단에는 '기본분석', '빈도분석', '교차분석', '만족도분석', '응답자분석' 탭이 있으며, 기본분석 탭이 활성화되어 있습니다. 탭 오른쪽에는 'Excel 저장', '설문 RowData 저장', '설문지보기', '인쇄', '리스트보기' 버튼이 있습니다.

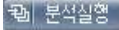
기본정보

설문제목	1만명 설문 테스트		
목표응답 수	없음	설문조사 기간	2010-10-27 ~ 2010-10-30
설문유형	제공기관만족도조사	설문상태	설문완료
등록자	admin	등록일	2010-10-27 13:38:33
수정자		수정일	

설문지표

총 설문 참여자 수	4명	설문 완료 응답자 수	4명
포기률	0.00%	응답률	100%
전체문항개수	6 문항	완료자 평균응답시간	6 초

[2]-2. 빈도분석

- ▶ 기능 : 문항별로 선택한 조합의 응답 간의 빈도를 볼 수 있습니다.
 - 분석 대상 문항을 왼쪽에서 오른쪽으로 이동 후  을 클릭합니다.(복수 선택 가능)

▶ 업무화면

기본분석 | **빈도분석** | 교차분석 | 만족도분석 | 응답자분석

실문지보기 | 리스트보기

기본정보

설문제목	1인명 설문 테스트	설문조사 기간	2010-10-27 ~ 2010-10-30
등록자	admin	등록일	2010-10-27 13:38:33
설문조사경로	이메일	설문상태	설문완료
총 설문 참여자 수	4명	설문 완료 응답자 수	4명

* 아래 문항 목록에서 분석할 문항을 선택하시기 바랍니다. (복수의 선택 가능 합니다.)
 -주관식, 다답형, 계량정보 문항은 분석대상 문항에서 제외 됩니다.

문항목록

1. 현재 이용하는 노인돌봄서비스가 있다는 사실을 어떻게
2. 현재 이용하고 계신 제공기관을 어떻게 알고 선택하셨
3. 그림, 주로 어떤 목적으로 노인돌봄서비스를 이용하
4. 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대해 만족하십니
5. 노인돌봄서비스 돌보미가 얼마나 신속하게 처리하는
6. 노인돌봄서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었

문항목록

- 결과 저장 : 「분석리포트」 화면의 **결과저장** 을 클릭하여 나타나는 「분석결과저장」 화면에 제목, 설명, 결과설명 등을 입력한 뒤 **결과저장** 을 클릭하여 저장합니다.

빈도분석결과저장

분석유형 빈도분석

분석제목

분석설명

1) 문항결과설명

1. 현재 이용하는 노인돌봄서비스가 있다는 사실을 어떻게 알게 되셨습니까?

보기	응답	구성비 (%)
방송 및 인사를 통해	2명	50
주변 친척이나 이웃의 소개로	0명	0.00
시·군·구 안내를 통해	1명	25
사회복지 시설 및 기관을 통해	0명	0.00
국민건강보험공단의 안내를 통해	0명	0.00
기타	1명	25

분석일자 2010-11-08

분석자 join02

- 저장 결과는 분석 첫 화면에서 **결과목록** 을 클릭하면 확인 가능합니다.(5p 참조)

[2]-3. 교차분석

- ▶ 기능 : 종속변수와 독립변수로 설정하여 응답 간의 상관관계를 분석합니다.

- 분석 대상 문항을 오른쪽 해당칸으로 이동 후 **분석실행** 을 클릭합니다.
(독립변수는 1개, 종속변수는 2개까지 선택 가능하며, 주관식 문항 등은 제외)

▶ 업무화면



- 결과 저장 : 저장 및 결과 확인 방법이 상단의 '[2]-2. 빈도분석'과 동일함

[2]-4. 기타 분석(만족도, 응답자 분석)

▶ 만족도 분석

- 문항 중요도를 점수로 설정하여 분석을 실행, 결과를 저장할 수 있습니다.(저장 결과 확인 : 5p 참조)

▶ 응답자 분석

- 개별 응답자 현황을 분석할 수 있으며, 검색 결과에서 대상자를 선택한 후 “응답결과보기” 를 클릭하면 선택된 대상자의 설문응답결과를 볼 수 있습니다.

[3] 만족도 추이 및 현황 분석

▶ 화면경로 : 온라인모니터링 시스템 > 분석 > 만족도 추이분석 또는 만족도 현황

▶ 조회처리방법

- 만족도 추이분석 : 사업구분, 설문유형 등을 선택하여 추이를 분석합니다.
- 만족도 현황 : 사업구분, 설문유형 등을 선택하여 개인별 현황을 분석합니다.

2. 시군구제공기관용 매뉴얼

1. 설문결과 확인
2. 설문 분석
3. 만족도 추이 및 현황 분석

실문결과확인(분석)

▶ 화면경로 : 홈 > 로그인 > 온라인모니터링시스템 > 분석 > 실문분석



▶ 업무화면



[1] 설문결과 확인

▶ 업무화면

설문분석

설문분석검색

등록자: [입력] [검색] [리셋] 설문 제목: [입력] 공개여부: ==선택==

설문 유형: ==선택== 등록일자: [입력] [검색] [전체검색]

총: 19 건 | 페이지수: 1/2

진행상태	설문 제목	설문조사기간	등록자	등록일	응답수	테스트	공개여부	분석결과
설문완료	2010년 4차 노인돌봄서비스	2010-11-24 ~ 2010-11-24	admin	2010-11-24 17:14:58	2010	0	전체 공개	결과목록
설문완료	2010년 4차 산모신생아도우미서비스	2010-11-22 ~ 2010-11-22	admin	2010-11-22 18:13:42	2010	0	전체 공개	결과목록
설문진행	2010년 4차 지역사회서비스 투자사업	2010-11-19 ~ 2010-11-26	admin	2010-11-19 17:00:43	2010	0	비공개	결과목록

▶ 조회처리방법

- 등록자, 설문제목 등을 입력·선택하여 설문분석 목록을 조회할 수 있습니다.
- “설문제목”을 클릭하여 설문분석화면으로 이동합니다.

▶ 기존 분석결과 확인방법([2]-2~4의 분석 수행결과 확인)

- [결과목록](#) 을 클릭하면 기존에 저장해놓은 「설문분석결과」 를 확인할 수 있습니다.
- 하단의 리스트에서 분석 제목을 클릭하면 해당 분석을 볼 수 있습니다.

설문분석결과

설문 목록 검색

분석 제목: [입력] 분석 유형: *****선택하세요***** [검색](#) [전체검색](#)

총: 2 건 | 페이지수: 1/1 [리스트삭제](#) [리스트복기](#)

<input type="checkbox"/>	분석제목	분석종류	생성자	생성일
<input type="checkbox"/>	노인돌봄서비스 이용경로 및 목적	빈도분석	admin	2010-11-24
<input type="checkbox"/>	노인돌봄서비스 만족도	빈도분석	admin	2010-11-24

[2] 설문분석

기본분석, 빈도분석, 교차분석, 만족도 분석 등이 가능합니다.
(빈도분석, 교차분석은 분석대상을 선택 후 “분석 실행”, “결과 저장”이 가능합니다.)

[2]-1. 기본분석

- ▶ 기능 : 설문의 기본정보, 설문지표, 설문 집계 결과를 확인할 수 있습니다.
 - 우측 상단의 해당 버튼을 클릭하여 Excel저장, 설문 RowData저장, 설문지보기 등을 할 수 있습니다.
 - * **설문 RawData 저장** : 설문 결과 전체가 압축된 ****.zip 의 형태로 저장됩니다.

▶ 업무화면

The screenshot shows a web interface for survey analysis. At the top, there are tabs for '기본분석' (Basic Analysis), '빈도분석' (Frequency Analysis), '교차분석' (Cross-tabulation), '만족도분석' (Satisfaction Analysis), and '응답자분석' (Respondent Analysis). Below the tabs are buttons for 'Excel 저장', '설문 RawData 저장', '설문지보기', '인쇄', and '리포트보기'. The main content is divided into two sections: '기본정보' (Basic Information) and '설문지표' (Survey Indicators).

기본정보			
설문제목	1만명 설문 테스트		
목표응답 수	없음	설문조사 기간	2010-10-27 ~ 2010-10-30
설문유형	제공기관만족도조사	설문상태	설문완료
등록자	admin	등록일	2010-10-27 13:38:33
수정자		수정일	

설문지표			
총 설문 참여자 수	4 명	설문 완료 응답자 수	4 명
포기률	0.00%	응답률	100%
전체문항개수	6 문항	완료자 평균응답시간	6 초

[2]-2. 빈도분석

- ▶ 기능 : 문항별로 선택한 조합의 응답 간의 빈도를 볼 수 있습니다.
 - 분석 대상 문항을 왼쪽에서 오른쪽으로 이동 후 **분석실행** 을 클릭합니다.(복수 선택 가능)
- ▶ 업무화면



- 결과 저장 : 「분석리포트」 화면의 **결과저장** 버튼을 클릭하여 나타나는 「분석결과저장」 화면에 제목, 설명, 결과설명 등을 입력한 뒤 **결과저장** 버튼을 클릭하여 저장합니다.



- 저장 결과는 분석 첫 화면에서 **결과목록** 버튼을 클릭하면 확인 가능합니다.(5p 참조)

[2]-3. 교차분석

- ▶ 기능 : 종속변수와 독립변수로 설정하여 응답 간의 상관관계를 분석합니다.
- 분석 대상 문항을 오른쪽 해당칸으로 이동 후 **분석실행** 버튼을 클릭합니다.
(독립변수는 1개, 종속변수는 2개까지 선택 가능하며, 주관식 문항 등은 제외)

▶ 업무화면

기본분석 빈도분석 **교차분석** 만족도분석 응답지분석

실문지보기 리스트보기

기본정보

실문제목	1만명 설문 테스트	실문조사 기간	2010-10-27 ~ 2010-10-30
등록자	admin	등록일	2010-10-27 13:38:33
실문조사경로	이메일	실문상태	실문완료
총 설문 참여자 수	4 명	실문 완료 응답자 수	4 명

- 아래 문항 목록에서 분석할 데이터를 선택하시기 바랍니다. 독립 변수 문항은 1개, 종속 변수 문항은 2개까지 선택이 가능합니다.
- 주관식, 다답형, 개인정보 문항은 분석대상 문항에서 제외 됩니다.

문항목록	독립변수	종속변수
1. 현재 이용하는 노인돌봄서비스가 있다는 사실을 어떻게 느끼고 있으신가요? 2. 현재 이용하는 노인돌봄서비스가 있다는 사실을 어떻게 느끼고 있으신가요? 3. 그렇지만, 주로 어떤 목적으로 노인돌봄서비스를 이용하십니까? 4. 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대해 만족하십니까? 5. 노인돌봄서비스 돌보미가 얼마나 능숙하게 처리하십니까? 6. 노인돌봄서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었습니까?	1. 현재 이용하는 노인돌봄서비스가 있다는 사실을 어떻게 느끼고 있으신가요?	2. 현재 이용하고 계신 제공기관을 어떻게 알고 선택하십니까?

문항선택 취소

- 결과 저장 : 저장 및 결과 확인 방법이 상단의 '[2]-2. 빈도분석'과 동일함

[2]-4. 기타 분석(만족도, 응답자 분석)

▶ 만족도 분석

- 문항 중요도를 점수로 설정하여 분석을 실행, 결과를 저장할 수 있습니다.(저장 결과 확인 : 5p 참조)

▶ 응답자 분석

- 일별 응답자 현황을 분석할 수 있으며, 검색 결과에서 대상자를 선택한 후 “응답결과보기”를 클릭하면 선택된 대상자의 설문응답결과를 볼 수 있습니다.

[3] 만족도 추이 및 현황 분석

▶ 화면경로 : 온라인모니터링 시스템 > 분석 > 만족도 추이분석 또는 만족도 현황

▶ 조회처리방법

- 만족도 추이분석 : 사업구분, 설문유형 등을 선택하여 추이를 분석합니다.
- 만족도 현황 : 사업구분, 설문유형 등을 선택하여 검색조건에 해당하는 군구별, 제공기관별, 개인별 현황을 분석합니다.