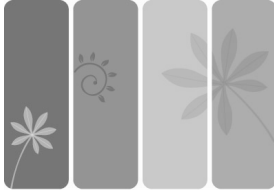


사회서비스 전자바우처사업의 이해

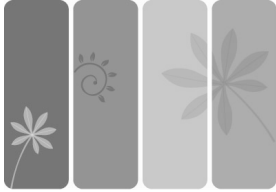




간담회 일정

시간		간담회 내용	비고
13:30~14:00	' 30	참석자 접수	해당시·도 및 시·군·구 한국보건복지정보개발원
14:00~14:10	' 10	개회 및 일정소개	한국보건복지정보개발원
14:10~14:20	' 10	한국보건복지정보개발원의 주요기능 및 업무 소개	강사
14:20~15:10	' 50	주제 I 차세대 전자바우처사업 주요 개선사항	강사
15:10~15:20	' 10	Break-time	
15:20~16:10	' 50	주제 II 효율적인 전자바우처 사업 운영방안	강사
16:10~16:30	' 20	폐회 및 기념품배포	한국보건복지정보개발원

※ 교육 시간 및 내용은 상황에 따라 달라질 수 있음.



목 차

I. 한국보건복지정보개발원 소개	1. 설립 근거 및 목적	3
	2. 주요 연혁	4
	3. 주요 업무	5
	4. 조직	6
II. 차세대전자바우처사업의 이해	1. 전자바우처 운영체계 전환	9
	2. 주요 변경 내용	11
III. 효율적인 전자바우처 사업 운영	1. 사업 소개	19
	2. 사업 운영	21
	3. 결제 관리	25
IV. 2011년도 사회서비스 제공기관 품질평가사업	1. 추진배경 및 목적	31
	2. 평가사업 주요 내용	33
V. 온라인 이용자 모니터링 관리시스템 운영	1. 목적 및 근거	37
	2. 온라인 이용자 모니터링 사업 주요내용	39
VI. 참고자료	1. 부서별 업무 분장	43
	2. 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률	44
	3. 사회서비스 공통 품질기준	62

I

한국보건복지정보개발원 소개

1. 설립 근거 및 목적	3
2. 주요 연혁	4
3. 주요 업무	5
4. 조직	6

I. 한국보건복지정보개발원 소개

1 설립 근거 및 목적

■ 설립 근거

사회복지사업법 제 6조의3

- ▶ 보건복지부장관은 제6조의2제2항에 따른 정보시스템의 효율적 운영을 위하여 그 운영에 관한 업무를 수행하는 전담기구를 설립할 수 있다.
- ▶ 제1항에 따른 전담기구는 법인으로 한다.

■ 설립 목적

설립 목적

- ▶ 「사회복지사업법」 제2조, 제6조의 3 및 제33조의 7의 규정에 의하여 사회복지업무의 전자화를 위한 정보시스템의 구축·운영과 사회복지서비스이용권 사업 및 기타 각종 서비스 이용권 사업등을 체계적으로 수행하며, 「보건의료기본법」 제 53조, 제54조, 제56조 및 제57조에 따른 보건의료정보화를 촉진하기 위한 사업을 수행함으로써 보건복지업무를 원활하게 수행할 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 한다.

2 주요 연혁

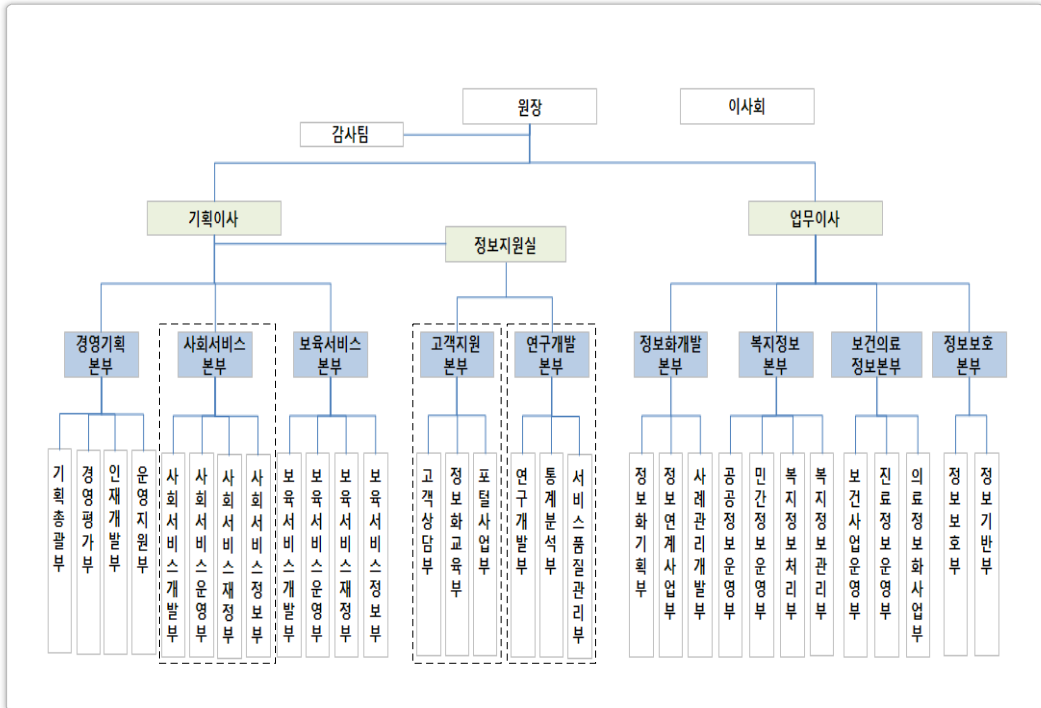
- 2009. 6. 9. 사회복지사업법 개정
- 2009. 12. 7. 한국보건복지정보개발원 설립 등기
- 2010. 1. 1. 보건복지분야 정보시스템 운영기관 통합
※ 사회복지시설정보시스템, 보건소통합정보시스템, 국가복지정보포털
- 2010. 1. 4. 행복e음 개통
“국민들에게 행복을 전해주고 이어주는 정보시스템”
이라는 의미
- 2010. 5. 4. 행복e음 운영인수
- 2011. 1. 24. 위탁집행형 준정부기관 지정(기획재정부)
- 2011. 5. 2. 한국사회서비스관리원 통합
- 2011. 5. 31. 위탁집행형 준정부기관으로 변경 지정(기획재정부)

3 주요 업무

- 보건복지분야 정보시스템 운영 및 통합관리
 - 행복e음(사회복지통합관리망), 사회복지시설정보시스템, 보건소통합정보시스템, 국가복지정보포털 등 운영 및 관리
- 보건복지분야 정보화 지원
 - 중앙·지방, 공공·민간의 보건복지분야 정보화 지원
 - 보건복지분야 정보화 수요조사, 정보화 표준 마련 및 지원
- 사회·보육서비스 바우처 사업의 통합 운영
 - 사회·보육서비스 바우처 지불·정산·사후관리 및 통합정보시스템운영
 - 사회·보육서비스 품질관리·연구·교육·홍보
- 정책개발 지원
 - 기초 데이터 분석을 통한 신규정책 도입 영향 및 기존 정책효과 평가
 - 보건복지분야 각종 통계 개발·작성
- 이용자 서비스 제공 및 품질 관리
 - 복지 및 보건분야 대국민 포털 운영
 - 정보시스템 사용자인 사회복지·보건분야 지자체 공무원 및 사회복지시설 종사자의 업무지원을 위한 상담센터 및 교육사업 추진
 - 개인정보의 철저한 보호 및 보안대책 강구
 - 시스템 운영의 성과평가를 통한 서비스 품질 관리

4 조직

■ 조직 : 2 이사, 1 실, 9 본부, 30 부 1 팀, [정원 290명]



○ 사회서비스 본부 : 사회서비스 바우처 시스템 운영 및 사업관리

○ 고객지원본부 : 사회서비스 상담센터 운영관리

○ 연구개발본부 : 사회서비스 품질관리

※ 세부 업무는 VIII 참고자료, 부서별업무분장 참조

II

차세대전자바우처사업의 이해

- 1. 전자바우처 운영체계 전환 9
- 2. 주요 변경 내용 11

II. 차세대전자바우처사업의 이해

1 전자바우처시스템 운영체계 전환

■ 운영체계 및 시행시기

- (방향) 수수료 절감, 정책의 탄력적 반영을 위해 전담 금융기관에서 수행하는 결제승인·지불 및, 카드발급·단말기 보급 등의 업무를 한국보건복지정보개발원(복지부 수탁기관) 자체 시스템에서 운영·관리(이하 “개발원”이라 한다)
 - 결제승인 기능 등을 추가한 차세대 전자바우처시스템 구축을 통해 개발원에서 핵심업무를 총괄 수행·관리하되,
 - 일반 반복업무인 카드 및 단말기 제작·보급, 바우처 결제금액 입출금은 전문기관 위탁수행

〈전자바우처 자체결제시스템 전환에 따른 수행기관 변화〉

구분	대상자 선정	카드·단말기 보급	서비스 제공	결제 및 정산	모니터링	
수행 업무	서비스 신청	카드 단말기	이용계약	결제 지불 예탁	조사 공통	
	대상자 심사	발급 개봉	제공	중계 지급 지자체 예탁금 정산	부정수급 조사 관리 이용자, 제공기관 현황관리	
	결정 통보	배송 배송 A/S	결제	승인 정산		
개선 전	지자체 (행복e음) (읍면동/ 시군구)	금융기관	서비스 제공기관	금융기관	정보 개발원	정보개발원
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
개선 후	지자체 (행복e음) (읍면동/ 시군구)	보건복지 정보개발원	서비스 제공기관	보건복지 정보개발원	정보 개발원	정보개발원

- (시행시기) '11. 11월 1차 시행(1개사업), '12년 7월 2차 시행(6개사업)
 - ('11년, 1개사업) 장애인활동지원사업 '11. 11월 1차 전환
 - ('12년, 6개사업) 시스템 안정화, 전환규모 등을 고려 12년 7월 2차 전환

■ '11년 차세대 시스템 구축 목표

- (효율성) 자체 결제승인 및 카드·단말기 관리 시스템을 구축하여 정책변화에 탄력적·효율적인 사업운영이 가능한 통합 운영체계 구축
- (편의성) 사업별 성격 등을 고려한 다양한 결제인프라 구축과 편의성이 향상된 업무처리 시스템 구축
- (확장성) 향후 신규 사업의 도입을 고려하여 확장가능한 표준화된 바우처 사업 업무처리 시스템으로 재설계 및 구축
- (부정수급 모니터링) 부당·허위청구 상시 감시체계 구축

<차세대 전자바우처시스템 구성도(안)>



2 주요 변경 내용

■ 예탁금 관리 등 자금관리체계 개선

① 예탁금 수탁 금융기관 및 입금계좌 변경

- 예탁금 수탁 금융기관이 기존 KB국민은행에서 우리은행으로 변경
- '15. 2월까지 수탁은행으로 선정, 예탁금 예치 이자율 3.9% 고정
- 시·군·구별 예탁금 입금계좌 및 대상자별 본인부담금 입금계좌 변경
※ 지역사회서비스투자사업은 '12. 7월부터 변경

② 제공기관별 서비스 비용 지급 방식 변경

- (기존) 제공기관과 KB간 가맹계약 체결 후 KB가 제공기관에 서비스 비용을 지급(결제 후 3일 이내)
- (변경) 개발원이 제공기관으로 월 3회(10일 단위) 서비스 비용을 직접 지급
- 월별 지급 일정

구분	결제기간	지급일
1회	매월 1일 ~ 10일	15일
2회	매월 11일 ~ 20일	25일
3회	매월 21일 ~ 말일	익월 5일

■ 대상자별 바우처 카드 교체

○ 비금융 방식의 바우처 전용카드 제작·보급

– 바우처 전용카드 제작·보급

* 신용, 체크 등 금융기능이 없는 바우처 전용카드 보급

** 카드 겉면에 복지부와 개발원 로고가 표기되며 기존 금융카드와 상이한 디자인으로 제작

※ 기존 금융기반 카드 발급

* 서비스 대상자의 필요에 따라 신용, 체크, 바우처 전용카드 발급

** 바우처 전용카드에도 KB로고가 새겨져 있어 서비스 대상자가 금융카드로 오해해 카드를 훼손하는 사례가 빈번하게 발생

○ 월 4회 카드 제작·배송 실시

– 대상자별 카드발급 신청정보를 취합하여 월 4회 카드를 제작·배송

* 매월 11일, 19일, 22일, 26일(휴일, 공휴일인 경우 익일) 정기배송 실시

** 10월에 한해 4일에 기존 대상자에 대해 일괄 제작·배송

– 제작된 카드는 5일 이내 배송이 원칙이며, 최대 2주내에 배송

* 5일 이내 배송이 원칙이나 수취인 부재 등의 사유로 2차, 3차 배송을 하게 되는 경우 부득이하게 2주내 배송

〈대상자 및 제공인력 카드 발급관련 개요〉

구분	대상자 카드	제공기관 카드
신청 주체	시·군·구 담당자	제공기관 담당자
신청 방법	행복e음을 통해 카드발급 정보 전송 (시·군·구)	전자바우처 통합정보시스템을 통해 신청 (제공기관)
서류 징구	서비스 대상자별로 「바우처 카드 발급 및 개인정보 제공·활용 동의서」 징구	개인정보 제공 동의서 징구
교체 대상	대상자 전체	전용단말기를 활용하여 결제하는 제공인력
카드 수령지	자택, 직장, 읍면동 중 선택 가능	제공기관

■ 신규 단말기 보급

① 결제 단말기 보급

- 단말기 보급 및 A/S의 안정성 확보를 위해 개발원 주도로 단말기를 보급·관리
 - 단말기 제작 및 보급 업무를 SK텔레콤에 위탁하고, 개발원은 단말기 신청, 등록, 활용 등 현황 관리
 - ※ 단말기 신청, 보급, A/S를 전자바우처 통합정보시스템을 통해 통합적으로 관리
 - 단말기 공급에 차질이 없도록 상시적으로 재고 물량 확보

- 단말기 보급 : 10월 중
 - 단말기 선택 : “전용단말기”와 “리더기(동글이) 내장형 통화 가능 단말기” 등 2종이 보급되며, 제공기관의 필요에 의해 선택
 - 비용 : 무상으로 공급되며, 제공기관은 월별 통신료만 부담
 - 신청 : 9월부터 신청이 가능하며 10월 중 개통·배송
 - ※ 지역사회서비스투자사업은 제공기관도 신청 가능

〈신규 단말기 공급〉

구분	전용단말기	통화가능 단말기
단말기 가격	무상	무상
월 이용요금	7,700원	바우처 정액제 2,200원*
가입비	무상	39,600원 (5개월 분납)
약정기간	24개월	24개월

* 통화가능 단말기 표준요금제는 13,200원이며, 요금제는 선택 가능

② 기존 단말기 활용

- 기존에 사용하던 단말기 중 내구연한이 경과한 일부 기종을 제외하고 기존 조건과 동일하게 활용 가능

기종	사용가능 여부	교체 시기
MPOS-7700M	불가	'11. 10월
MPOS-3500M	불가	'11. 10월
MPOS-8700M	가능	파손·고장·내구연한 경과 시 순차적으로 교체
EVT-1000	가능	'13년 이후부터 교체 추진
동글이	가능	파손·고장·내구연한 경과 시 순차적으로 교체

■ 전자바우처 통합정보시스템(www.socialservice.or.kr) 기능 개선

구분	주요 개선 사항	세부 내용
지불·정산 관련	결제수수료(1.2~1.5%) 인하	인하 예정 (활동지원 11월부터, 이외사업 '12.7 월부터) ※ 인하율은 추후 공지
	사업별 서비스제공 비용 지급계좌 분리	제공기관이 복수 사업을 수행할 경우 비용 지급 계좌 분리 가능
	과오결제분 반납 업무 간소화 (오프라인을 통한 업무처리 불편)	시스템을 통해 반납요청하고, 비용지급 시 차감 하는 방식으로 업무 처리 개선
	예외지급 청구 업무 간소화 (오프라인을 통한 업무처리 불편)	시스템을 통해 청구토록 개선 ※ 단, 예외청구 사유서 및 증빙서류는 오프라인 으로 제출
	본인부담금 선납 사업 확대	가사간병방문사업을 본인부담금 선납 사업으로 적용
	거래 승인번호 재확인 및 영수증 발급 필요	반영
	본인부담금 상시 환급 및 납입 제한일 (11~14일) 폐지	반영
단말기 관련	단말기 통신비 인하	10월부터 보급되는 전용단말기 통신비 인하 (11,000원 ⇒ 7,700원)

구분	주요 개선 사항	세부 내용
	보급 및 A/S 처리 지연 개선	단말기 재고 물량을 상시 확보하여 지연 문제 해소 ('11. 10월이후)
	스마트폰을 결제단말기로 활용	스마트폰 시장동향(가격, 기술 등)을 검토하여 도입 검토
	단말기 조작 시 음성안내 멘트 추가	신형 단말기에 반영
시스템 관련	결제정보 실시간 확인 필요	반영 ※ 시작정보도 실시간 확인 가능
	정산(인력별, 시기별 등) 및 통계 정보 제공	제공기관 업무 효율성 제고를 위한 기능 반영
	제공인력 용 시스템 필요	제공인력의 업무편의 증진을 위해 시스템 사용자 그룹에 제공인력을 추가하여 본인 정보를 확인할 수 있도록 개선
	케어플랜 메뉴 개선	동 메뉴를 바우처 사업 용도에 맞게 간소화하고, 등록 일정과 실제 결제 정보를 비교할 수 있도록 구성
	제공기관 ID 관리체계 개선	제공기관 사업별 담당자 ID 부여 체계로 개선
	제공인력 중복 기관 등록 필요	제공인력 1인이 2개 이상의 제공기관에 등록될 수 있도록 기능 개선
	질의·건의 메뉴 필요	기존 Q&A 개선 및 제안제도 운영 등 커뮤니티 기능 확대 예정
	제공인력 급여 등록을 엑셀파일로 일괄 업로드 가능토록 개선	반영
	'대상자 계약정보' 중 연락처를 활동지원기관에서 수정할 수 있도록 개선	반영
	ARS를 통해 잔액 조회 가능토록 개선	잔액 뿐만 아니라 생성 현황, 본인부담금 납부 현황, 카드발급 현황을 조회 가능토록 ARS 체계 구축
	전자바우처 홈페이지 접속 시 장애인접근성 향상 필요	반영
	시스템 속도 개선	반영
카드발급 및 배송 정보 확인 필요	반영	
기타사항	(노인돌봄) "방문" 또는 "주간보호" 서비스 월 중 동시 이용 가능하도록 개선	반영 ※ 차세대 시스템 전환('12. 7월) 후 적용
	주요 공지사항을 실무자 메일로 안내	반영

■ 장애인활동지원제도 시행 주요일정

○ 시스템 관련

시스템 관련 사항	9월	10월	11월	12월	'12년~
차세대 전자바우처 시스템 구축					
장애인활동지원제도 차세대 전환 준비 및 교육·홍보					
장애인활동지원제도 차세대 적용준비					

① 신용, 체크 등 금융기능이 없는 「바우처 전용 카드」 10월 중 배송

- 9월 30일 이전에 읍·면·동 주민센터를 방문하여 「바우처 카드 발급 및 개인정보 제공·활용 동의서」를 작성 하여야 바우처 카드교체가 가능함(※ 동의서 미작성 시 11월 이후 바우처 결제 불가)

② 본인부담금 납부 계좌가 「우리은행」계좌로 변경

- 본인부담금 납부 금융기관이 KB 국민은행에서 우리은행으로 변경됨. 변경된 계좌는 10월에 받으시는 바우처 카드 표면에 인쇄되어 배송될 예정임
- 11월 바우처 생성을 위해 10월부터 변경된 계좌로 본인부담금을 납부하여야 함
- 1차 마감 : 10월 28일, 2차 마감 : 11월 10일

③ CMS 출금이체 서비스 중단(2011.10.11)

장애인 활동지원제도와 관련해 궁금한 사항은 보건복지부 홈페이지(www.mw.go.kr), 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr), 장애인활동지원 포털(www.ableservice.or.kr)을 참고하시기 바랍니다.

III

효율적인 전자바우처 사업 운영

1. 사업 소개	19
2. 사업 관리	21
3. 결제 관리	25

Ⅲ. 효율적인 전자바우처 사업 운영

1 사업 소개

■ 전자바우처 사업

○ 전자바우처

- 전자바우처는 사회서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 현금카드 형태로 지급되며, 서비스의 신청에서 이용과 비용지급, 정산 등 전 과정이 전자시스템으로 처리됨

○ 사회서비스

- “사회서비스”란 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 말함(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제2조제1호)
- “사회서비스이용권”이란 그 명칭 또는 형태와 상관없이 사회서비스 이용자가 사회서비스 제공자에게 제시하여 일정한 사회서비스를 제공받을 수 있도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 기재(전자적 또는 자기적 방법에 의한 기록을 포함한다. 이하 같다)된 증서를 말함(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제2조제2호)

■ 전자바우처 사업 현황

사업명	대상	선정기준	지원내용	서비스단가	예산
노인돌봄	만65세 이상 노인	• 평균 소득 150% 이하	월 27시간, 36시간 서비스 제공(식사, 세면도움, 외출 동행, 청소·세탁 등 신체기능의 유지·증진)	9,200원/시간	911억
장애인 활동보조	등록 1급 장애인 (만6세~만64세)	• 소득기준 없음 • 장애등급심사 결과 1급	등급에 따라 40~180시간 서비스 제공 - 신변처리 지원 - 일상생활 지원 - 이동보조 지원	8,000원/시간	2,877억
산모 신생아	출산 가정	• 평균소득 50%이하	단태아 : 2주(12일) 쌍생아 : 3주(18일) 삼태아 이상, 중증장애인 산모 : 4주(24일)	53,500원/일 65,556원/일 72,792원/일	321억
가사간병	기초수급자 및 차상위 계층	• 수급자, 차상위 계층	월 18시간, 24시간 서비스 - 신체수발 지원 - 가사 지원 - 일상생활 지원 - 간병 지원	9,200원/시간	196억
장애아동 재활치료	만 18세 미만 장애아동	• 소득기준 : 전국가구평균소득 100% 이하	- 재활치료 및 부모상담서비스 제공	지역 및 기관에 따라 적정단가 산정	717억
언어발달 지원	만 18세 미만 비장애아동	• 소득기준 : 전국가구평균소득 100% 이하	- 언어발달진단 및 심리상담 서비스 제공	지역 및 기관에 따라 적정단가 산정	36억
지역사회 서비스 투자	사업별로 상이	• 사업별로 상이	- 사업별로 상이	사업별로 상이	1,707억
임신출산 진료비 지원	임신후진료로 임신이 확인된 건강보험 가입자 또는 피부양자로서 임신·출산 진료비 지원을 신청한 자		- 임신 당 40만원 (일 6만원 한도) - 2011년 7월부터 분만 시 진료비 한도 없음	없음	1,300억

* 예산(2011년 기준) - 국비와 지방비의 합계

2 사업 관리

■ 제공인력 관리

○ 자격 확인

사업 \ 조건	나이제한	자격증 소지여부	교육이수증
노인돌봄	-	노인요양보호사	-
장애인활동보조	18세 이상	-	필요
산모신생아	-	-	필요
가사간병	18세 이상	요양보호사 2급 이상	-
장애아동 재활치료	-	학회 및 협회발급 치료사 또는 임상경력을 갖춘 관련학과 전공자	-
언어발달지원	-	치료사/ 특수교육 자격증 또는 임상경력을 갖춘 관련학과 전공자	-
지역사회 서비스투자	사업별로 필요한 자격 요건이 다름		

- 자활 사업 등 타 사업에 의한 인건비 지원 인력은 바우처 사업의 제공인력으로 활동이 불가능함
- 노인돌봄, 장애인활동보조사업의 경우 해당 서비스를 제공받는 이용자, 서비스 대상 이용자의 배우자·직계혈족·직계혈족의 배우자, 사회복지시설의 장 및 종사자, 해당 사업의 제공기관·교육기관의 장·종사자는 제공인력이 될 수 없음
- 장애인활동보조사업은 경우 서비스 대상 장애인과 동거하거나 생활하는 자, 서비스 대상 장애인의 방계혈족 또는 인척관계에 있는 자는 제공인력이 될 수는 있으나 해당 이용자에게 서비스는 제공할 수 없음

○ 교육 이수

- 신규교육의 경우 장애인활동보조사업은 40시간(유사경력자 20시간), 산모신생아사업은 기본교육 40시간, 심화교육 40시간 이수 필요
- 보수교육의 경우 노인돌봄사업은 연간 4시간, 장애인활동보조사업은 연간 20시간, 산모신생아사업은 8시간 이수 필요
- 제공인력의 직업관 또는 적응 능력을 키워줄 수 있도록 지속적인 보수교육 및 제공기관 자체교육 실시

사업	구분	신규교육	보수교육
노인돌봄	-	-	연간 4시간 (반기별 각 2시간) * 제공기관 자체적으로 보수교육 실시 (바우처 결제단말기 사용법 및 인권보호와 노인학대예방)
장애인활동보조	40시간 (유사경력자 20시간)	40시간 (유사경력자 20시간)	연간 20시간 * 제공기관 자체적으로 분기당 1회 이상 실시 (교육 후 일지작성 비치)
산모신생아	기본교육 40시간 심화교육 40시간 (6개월이내에 경력자 교육)	기본교육 40시간 심화교육 40시간 (6개월이내에 경력자 교육)	8시간 (신규교육 수료 후 1년 이상 경과자) * 제공기관 자체 교육 및 위탁기관에서 교육실시
가사간병	-	-	계약체결후 보수교육 실시 * 제공기관 자체적으로 실시
지역사회서비스투자	-	-	사업별 특성을 감안해 보수교육 실시

■ 이용자 관리

○ 서비스 안내 및 계약체결

- 서비스 이용자 및 가족을 대상으로 행정사항, 바우처 사용 관련 사항, 서비스 범위 및 이용 방법 등에 대한 안내 실시
- 서비스 이용 계약서, 서비스 제공 계획서, 서비스 일정표, 개인정보제공 및 활용에 대한 승낙서 등 계약서 및 계약 관련 부대서류는 반드시 서비

스 제공 전 작성 후 계약체결

- 서비스 이용자 및 가족과 제공인력 간에 상호 권리와 의무에 대한 인식을 공유하기 위한 상호협력 동의서 작성

○ 모니터링 실시

- 서비스 이용자 및 가족을 대상으로 서비스 또는 제공기관에 대한 인지경로, 만족도, 적정성, 기타사항 등에 대해 평가 실시
- 사업지침 및 전자바우처통합시스템에 공고된 기간에 따라 모니터링을 실시하고 그 결과를 이용자 모니터링 시스템에 입력

○ 개인정보 관리

- 제공기관 또는 제공인력은 상담·조사 과정에서 얻은 정보 및 자료를 대상자 선정·서비스 제공 등의 목적 외에 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공 불가

※ 보호대상자의 복지요구를 조사하거나 제공받은 정보를 유출 또는 누설한 자는 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(사회복지사업법 제53조의 2) 및 위반 시 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(공공기관의 개인정보에 관한 법률 제23조 제2항)이외에 지정취소 등 조치 가능

■ 예산 관리

○ 회계 관리

- 한 제공기관에서 복수사업을 운영하는 경우, 예를 들어 가사간병사업과 장애인활동보조(지원)사업을 동시에 운영하는 경우 사업별 별도 회계 편성 및 집행
- 자활사업 등 비바우처 사업을 수행하는 기관이 바우처 제공기관으로 참여하는 경우 바우처 사업은 별도 회계(구분 계리) 운영 및 관리

○ 보험 및 인건비 관리

- 제공인력에 대한 4대·상해·배상 보험 및 퇴직금 적립 등을 관련 법령의 기준에 따라 가입해야 함
- 장애인활동보조사업의 경우 퇴직금, 상해 및 배상보험 부담주체를 제공기관으로 명시함
- 4대 돌봄사업의 경우 제공기관은 서비스 단가의 75% 이상을 제공인력 임금으로 사용해야 함

3 결제 관리

■ 실시간 결제 원칙

- 서비스 제공 전·후 실시간 결제
 - 사업별 특성에 맞게 서비스 제공 전·후에 결제 단말기를 통하여 실시간 결제하는 것이 바우처 결제의 기본 원칙

- 유선 및 ARS 등 예외결제
 - 통신음영지역, 단말기 고장, 미 수령 등의 사유로 해당 월까지 단말기결제가 불가능한 경우에 제한적 인정
 - 부득이하게 예외결제를 하더라도 서비스 제공 후 현장에서 실시간결제가 가능하도록 안내하고, 서비스 제공기록지 특이사항란에 해당 사유를 구체적으로 기재

- 소급결제
 - 바우처 카드 및 결제단말기 분실·고장, 신규 도우미 카드 또는 단말기 미 수령한 경우 등 실시간 결제가 불가능한 경우 제한적 인정
 - 소급결제 시 서비스 제공기록지 특이사항란에 해당 사유를 구체적으로 기재
 - ※ 전자바우처통합시스템을 통해 실시간으로 대상자의 바우처 생성 및 이용내역, 바우처 미사용자, 결제내역 조회 가능

■ 서비스 제공 기록지

- 서비스 제공기록지 표준서식 사용 권고
 - 지침이 변경되면서 사업별로 새로 추가된 기재사항이 누락되는 사례가 자주 발생(지침 변경 전 서식 폐기)
 - 자체변형 서식을 사용하는 경우 특이사항 등 필수 기재사항이 누락되고, 서비스 제공기록지 상 기록 자체의 신뢰 및 실제 서비스 제공사실에 대한 확인 곤란
- 기재사항 확인
 - 서비스 제공 날짜 및 시간, 내용, 이용자 확인 등 서비스 제공사실을 확인할 수 있는 필수기재사항은 반드시 기재
 - 실시간결제 불가능한 경우 서비스 제공기록지 특이사항란에 해당 사유를 구체적으로 기재
- 결제 영수증 첨부
 - ARS, 유선결제 시 지침 상의 영수증 서식 작성 후 이용자 및 제공기관 보관용으로 별도 관리

■ 과오 및 부정결제 시 조치 사항

- 과오결제
 - 과오결제는 주의의무 해태로 인한 고의성 없는 결제
 - 과오결제 시 개발원 담당자에게 연락 상담 후 공문발송
 - 상습적 과오결제의 경우에는 부정결제로 추정되므로 제공기관 담당자는 제공인력 또는 이용자 대상으로 과오결제 예방 등 인식 교육

○ 부정결제

- 보건복지부 및 지자체는 서비스를 제공하지 아니하고 비용 청구, 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매, 이용자와 제공인력 또는 제공기관의 담합 등 바우처 부정사용 적발 시 행정처분
- 해당 지자체는 부정사용액에 대해 환수 또는 주의, 경고, 2년 이내 사업 참여 제한, 지정취소 등의 조치를 할 수 있으며 조치 결과를 보건복지부 및 개발원으로 통보

■ 전자바우처 클린센터

○ 전자바우처 클린센터

- 개발원은 이용자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하는 “전자바우처 클린센터” 운영
- 클린센터 홈페이지(www.vclean.or.kr) 및 유선전화(02-6006-4800)를 통해 신고가 가능하며, 신고내용이 사실로 확인되는 경우 회수금 규모에 따라 포상금 지급

IV

2011년도 사회서비스 제공기관 품질평가사업

1. 추진배경 및 목적 31
2. 평가사업 주요 내용 33

IV. 2011년도 사회서비스 제공기관 품질평가사업

1 추진배경 및 목적

■ 추진 배경 및 근거

- 사회서비스에 대한 양적 확대에 따라 품질향상에 대한 요구 증가
- 사회서비스 이용자의 서비스 만족도 제고를 위하여 사회서비스 품질관리를 위한 평가 필요
- 사회서비스 품질향상 및 인력 선진화 방안(2010. 7. 20)
- ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률’(2011.6.29) 제30조(사회서비스 품질관리)/ 품질기준 설정 및 서비스 질 평가 등 사회서비스 품질관리 업무 규정

■ 평가 목적

- 사회서비스 제공기관에 대한 평가를 통해 이용자 만족도 제고 및 제공기관 운영의 효율화, 투명성 강화
- 사회서비스 제공기관 평가결과를 토대로 제도운영의 문제점 분석 및 개선 방안 마련
- 평가결과 공개 및 우수기관 인센티브 제공으로 사회서비스 제공기관 간 자율경쟁을 통해 사회서비스의 전반적인 질적 수준 향상 도모

■ 중점 목표

- 평가대상기관에 대한 체계적이고 효율적인 평가수행체계 마련
- 평가결과 공개 및 인센티브 제공을 통한 사회서비스 질 향상 유도

2 평가사업 주요 내용

■ 평가대상

- 2011년도는 노인돌봄(방문), 가사간병방문서비스 제공기관 중 평가대상으로 선정된 기관과 평가 희망기관에 대해 평가수행(예정)
 - 사회서비스 제공기관 품질 평가사업은 사업별 3년 주기로 시행될 계획임
- ※ 2010년도는 산모·신생아도우미 제공기관을 대상으로 전체의 50%의 기관을 평가 실시

■ 평가기준 및 지표개발

- 기관 운영, 서비스 제공과정, 이용자 보호 등의 항목에 대해 평가
 - 연도별 평가지표는 사회서비스 공통품질기준 등을 반영하여 현장중심의 평가기준 및 지표개발 수행
- 평가사업은 평가 대상기관에 대한 현장심사와 이용자 조사로 구성

■ 평가 체계

- 현장평가단은 평가의 전문성·객관성 제고를 위해 시군구 공무원 추천을 통해 지역내 학계, 현장전문가 중심으로 선정
 - 정규교육 및 모의심사를 통해 전문성 및 객관성 제고
 - 평가의 객관성, 공정성을 위해 현장평가위원 교육 및 모의 평가 실시

V

온라인 이용자 모니터링 관리시스템 운영

- 1. 목적 및 근거 37
- 2. 온라인 이용자 모니터링 사업 주요내용 39

V. 온라인 이용자 모니터링 관리시스템 운영

1 목적 및 근거

■ 목적

- 사회서비스 제공 기관이 이용자를 대상으로 실시한 만족도 조사결과를 시스템을 통한 체계적 관리 및 사업 초년도에 따른 시스템의 안정적 운영
- 서비스 이용 상황, 적정성 등 모니터링 결과에 따른 서비스 품질 관리 및 이용자 만족도 제고에 기여하고자 함

■ 관련 근거

- 7개 사업별 2011년 사업안내(서비스 모니터링)
 - 2011 노인돌봄서비스 사업안내
 - 2011 장애인활동보조지원 사업안내
 - 2011 산모·신생아도우미지원 사업안내
 - 2011 가사간병방문서비스 사업안내
 - 2011 지역사회서비스투자사업 안내
 - 2011 장애아동가족지원(장애아동재활치료사업, 언어발달지원사업) 사업 안내

■ 주요 내용

- (대상사업) 사회서비스 전자바우처 7개 사업, 42만명
- (입력주기) 분기별 시행, 단 산모신생아도우미사업은 월별 시행
- (실시절차) 1단계 입력관리(제공기관) → 2단계 전화검증(개발원)

■ 추진 경과

- 온라인 모니터링 관리시스템 구축(복지부, '10.7~12)
- 시스템 운영 (산모신생아도우미사업, '11. 2~)
- 2011년 1분기 온라인 모니터링 입력 ('11. 5~6월)
- 2011년 2분기 온라인 모니터링 입력진행 ('11. 8~9월)
 - ※ 산모신생아사업은 월 1회 입력 진행

2 온라인 이용자 모니터링 사업 주요내용

■ 사업 개요

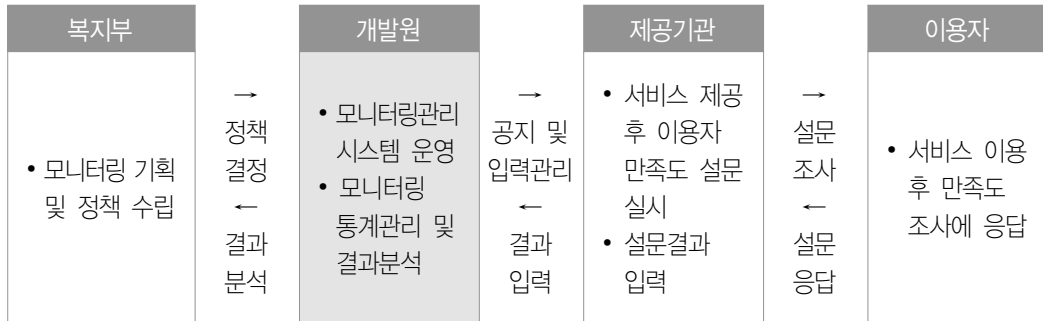
- 온라인 모니터링 관리시스템을 통해 제공기관에서 실시하고 있는 이용자 만족도 설문결과의 체계적 입력 관리 및 분석을 통한 서비스 품질향상 도모
- (대상 사업) 사회서비스 전자바우처 7개 사업, 42만명
- (대상자 기준) 해당 분기별 (1일 또는 1회)이상 서비스 이용자
- (입력 주기) 분기별 시행 원칙(단, 산모신생아사업은 월별 시행)

〈대상 사업 및 주요 내용〉

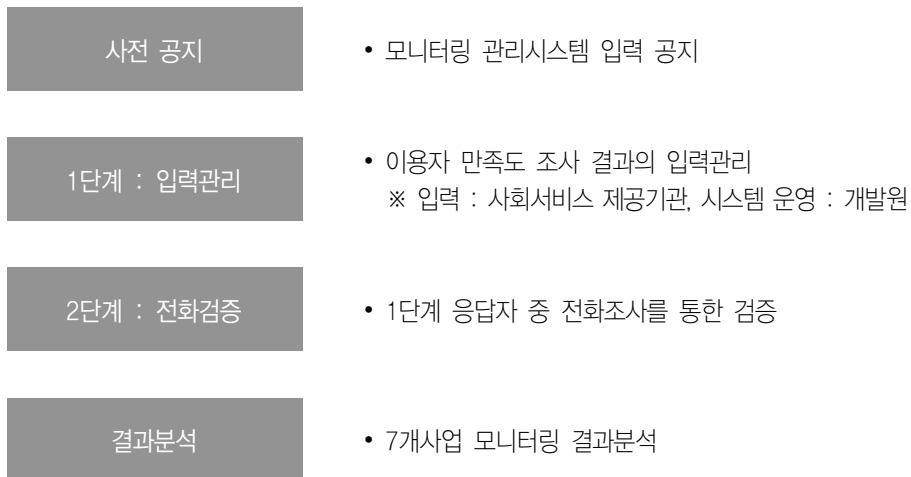
대상 사업	대상자 기준	모니터링 주기
산모신생아도우미	해당 월별 1일 이상 결제자	월별 (’11.3월~’12.1월)
노인돌봄종합 장애인활동보조 가사간병방문 장애아동재활치료	해당 분기별 1시간 이상 결제자	분기별 <ul style="list-style-type: none"> • 1분기(2~4월) : 5~6월 입력 • 2분기(5~7월) : 8~9월 입력 • 3분기(8~10월) : 11~12월 입력 • 4분기(11~차년도 1월) : 2~3월 입력
언어발달지원 지역사회서비스투자	해당 분기별 1회 이상 결제자	

- (시행 방법) : 개별 제공기관에서 표준화된 설문지를 이용하여 이용자 만족도 조사를 수행 후 시스템에 입력 → 입력관리 및 검증 → 결과 분석
- ※ 설문지는 사업안내에 첨부, [붙임2] 이용자 모니터링 설문지 참조

■ 사업 추진 체계



■ 업무 추진 절차



VI

참고자료

1. 부서별 업무 분장 43
2. 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 ... 44
3. 사회서비스 공통 품질기준 62

VI. 참고자료

1 부서별 업무 분장

•대표 전화 : 1566-0133

조직		업무 내용	연락처
사회서비스 본부	사회서비스 개발부	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 예약금 지불·정산에 관한 사항 • 제공기관 정보 관리(신청·변경등)에 관한 사항 • 단말기 공급·현황관리등에 관한 사항 • 신규바우처사업 컨설팅에 관한 사항 	6360-6187 6360-6076 6360-6418
	사회서비스 운영부	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 전자바우처 사업 운영에 관한 사항 • 사회서비스 사업 부정 사용 모니터링에 관한 사항 • 사회서비스 전자바우처 통계 관리 	6360-6145 6360-6147 6360-6179
	사회서비스 재정부	<ul style="list-style-type: none"> • 차세대 바우처 사업 개발 및 운영에 관한 사항 • 장애인활동지원제도 설계 협 및 조정에 관한 사항 	6360-6249 6360-6282
	사회서비스 정보부	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 통합 정보시스템 운영 및 고도화에 관한 사항 • 법령·제도, 지침 등의 변경에 따른 시스템 개선에 관한 사항 • 사회서비스 전자바우처 시스템 교육에 관한 사항 • 통계분석 시스템(DW) 개발 및 운영에 관한 사항 	6360-6227 6360-6354 6360-6309
고객지원 본부	고객 상담부	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 운영에 관한 이용자의 문의에 대하여 일선 응대 	1566-0133 (콜센터)
연구개발 본부	서비스 품질관리부	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 전자바우처 품질평가 기준 및 지표 개발에 관한 사항 	6360-6309

2 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」

[시행 2012. 2. 5] [법률 제10998호, 2011. 8. 4, 제정]

제1장 총칙

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

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제8조(이용자의 권익 보호) 국가 및 지방자치단체는 이용자의 권익 보호를 위하여 다음 각 호의 시책을 강구하여야 한다.

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

제2장 사회서비스이용권의 사용

제9조(사회서비스이용권의 발급 신청) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회서비스 제공계획에 따른 사회서비스이용권을 발급하여 줄 것을 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제17조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 신청할 수 있다.

1. 발급대상자

2. 발급대상자의 친족

3. 발급대상자의 법정대리인

② 제1항에 따른 사회서비스이용권의 발급 신청 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

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

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

③ 제1항에 따라 조사하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

④ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따라 조사하거나 제공받은 자료 또는 정보에 관하여 발급대상자에게 다음 각 호의 사항을 고지하여야 한다.

1. 법적 근거, 이용 목적 및 범위

2. 이용방법

3. 보유기간 및 파기방법

⑤ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따라 조사하거나 제공받은 정보 중 발급대상자가 아닌 사람의 정보는 5년을 초과하여 보유할 수 없다. 이 경우 정보의 보유기한이 경과되면 지체 없이 이를 파기하여야 한다.

⑥ 시장·군수·구청장의 소속 공무원 또는 공무원이었던 사람은 제1항 및 제2항에 따라 얻은 정보와 자료를 이 법에서 정한 목적 외의 다른 용도로 사용하

거나 다른 사람 또는 기관에 제공하여서는 아니 된다.

⑦ 시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따른 조사결과를 대장으로 작성하여 갖추어 두어야 한다. 다만, 전산정보처리조직에 의하여 관리되는 경우에는 전산파일로 대체할 수 있다.

제11조(사회서비스이용권의 발급) ① 시장·군수·구청장은 제10조에 따른 조사를 마치면 사회서비스이용권을 발급대상자에게 발급할 것인지 여부를 결정하여 서면 또는 전자문서로 그 내용을 신청인에게 알려야 한다.

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 발급 통보를 하는 경우에는 해당 발급대상자에게 지체 없이 사회서비스이용권을 발급하여야 한다. 다만, 해당 발급대상자가 전자적 또는 자기적 방법으로 기재된 사회서비스이용권(이하 “사회서비스전자이용권”이라 한다)을 이미 발급받은 경우에는 그 사회서비스전자이용권에 제13조에 따른 기재사항을 다시 기재하여 사용할 수 있다.

③ 이용자가 발급받은 사회서비스이용권을 잃어버렸거나 사회서비스이용권이 손상되어 못쓰게 된 경우에는 시장·군수·구청장에게 재발급을 신청할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 사회서비스이용권의 발급 및 재발급에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

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

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

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

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

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

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

② 제1항에 따른 이용권의 사용에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

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

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

제3장 제공자 등록 등

제16조(제공자 등록) ① 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하려는 자는 제공하려는 사회서비스별로 시장·군수·구청장에게 등록하여야 한다. 등

록사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.

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

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

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

⑤ 시장·군수·구청장은 「부가가치세법」 제5조에 따라 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 관할 세무서장이 사업자 등록을 말소한 경우에는 제공자의 등록사항을 직권으로 말소할 수 있다.

⑥ 제공자는 제4항에 따라 발급한 등록증을 잃어버렸거나 손상되어 못쓰게 된 경우에는 시장·군수·구청장에게 재발급을 신청할 수 있다.

⑦ 제1항부터 제6항까지에서 규정한 사항 외에 제공자의 등록, 변경등록, 등록증의 발급 및 재발급 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

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

1. 금치산자 또는 한정치산자
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람

4. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
6. 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
7. 이 법에 따라 사업자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람

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

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

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

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

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

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

⑥ 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 이용자에게 사회서비스를 제

공하여서는 아니 된다.

1. 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 사업자 등록이 말소되거나 제16조 제5항에 따라 등록사항이 직권 말소된 경우
2. 제18조에 따라 휴업 또는 폐업을 한 경우
3. 제23조에 따라 등록이 취소되거나 영업이 정지된 경우

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

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

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

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

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

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

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

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

② 제1항의 경우에 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우에는 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자와 연대하여 제1항에 따른 징수금을 납부하게 할 수 있다.

③ 제공자 또는 이용자가 제1항 또는 제2항에 따른 징수금을 납부하지 아니하는 때에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수한다.

제22조(제공자의 지위승계) ① 제공자가 그 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에는 그 양수인·상속인 또는 합병 후에 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전의 제공자의 지위를 승계한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 절차에 따라 영업시설·설비의 전부를 인수한 자는 이 법에 따른 종전의 제공자의 지위를 승계한다.

1. 「민사집행법」에 따른 경매
2. 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 환가
3. 「국세징수법」·「관세법」 또는 「지방세법」에 따른 압류재산의 매각
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 규정 중 어느 하나에 준하는 절차

③ 제1항 또는 제2항에 따라 종전의 제공자의 지위를 승계한 자는 1개월 이내에 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 승계사실을 제16조에 따라 등록된 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

④ 제1항 및 제2항에 따른 지위승계에 관하여는 제17조를 준용한다. 다만, 상속인이 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상속받은 날부터 3개월 동안은 그러하지 아니하다.

제23조(제공자 등록의 취소 등) ① 시장·군수·구청장은 제공자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 등록을 취소하거나 6개월의 범위에서 그 기간을 정하여 영업을 정지하게 할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호, 제4호 및 제7호에 해당하는 경우에는 등록을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
 2. 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 아니하거나 1년 이상 휴업한 경우
 3. 제16조제2항에 따른 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우
 4. 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우. 다만, 법인의 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 그러하지 아니한다.
 5. 제19조(제19조제6항제1호는 제외한다)에 따른 제공자 준수사항을 위반한 경우
 6. 소속 종사자가 사회서비스를 제공받는 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
 7. 영업정지기간에 영업을 한 경우
- ② 제1항에 따른 행정처분의 기준에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

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

제25조(과징금처분) ① 시장·군수·구청장은 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 영업정지처분을 갈음하여 1천만원 이하의 과징금을 부과할 수 있다.

② 제1항에 따른 과징금을 부과하는 위반행위의 종류와 위반정도 등에 따른 과징금의 금액 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 제1항에 따라 과징금 부과처분을 받은 자가 과징금을 기한까지 납부하지 아니하면 국세 체납처분 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수한다.

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

제4장 사회서비스이용권의 기반조성

제27조(사회서비스이용권의 표준화) ① 보건복지부장관은 사회서비스이용권이 효율적이고 통일적으로 사용·관리될 수 있도록 사회서비스이용권을 표준화하기 위한 방안을 마련하여야 한다.

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

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

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스전자이용권의 관리체계의 구

축·운영에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

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

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

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

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

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

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

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

③ 제1항에 따른 사회서비스 품질관리 업무의 내용, 방법, 절차 등에 관하여

필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제31조(교육과 훈련) ① 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제공자 및 관련 종사자에게 사회서비스 제공과 관련된 교육과 훈련을 실시할 수 있다.

② 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제1항에 따른 교육과 훈련에 관한 업무를 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 교육과 훈련에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 교육과 훈련의 내용, 방법, 절차, 비용 등 교육과 훈련에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제5장 보칙

제32조(보고 및 검사 등) ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 관계 공무원으로 하여금 제공자의 사무실, 사업장, 그 밖에 필요한 장소에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 물건을 검사하게 하거나 관계인에게 질문을 하게 할 수 있고, 해당 제공자에 대하여 그 업무에 관하여 보고를 명하거나 관계 서류 등의 자료를 제출하도록 명할 수 있다.

1. 제29조에 따른 제공자에 관한 정보 공개에 필요한 경우
2. 제30조에 따라 제공자를 평가하거나 제공자가 사회서비스를 제공한 내용을 확인하는 등 제공자를 관리하는 데에 필요한 경우

② 제1항에 따라 출입·검사를 하는 공무원은 그 권한을 나타내는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

제33조(비밀누설 금지) 다음 각 호에 어느 하나에 해당하는 자는 이 법에 따른

업무 수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

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

제34조(권한의 위임 및 위탁) ① 보건복지부장관은 이 법에 따른 사회서비스이용권에 관한 권한의 일부를 시·도지사, 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.
② 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장은 사회서비스이용권에 관한 다음 각 호의 업무를 대통령령으로 정하는 바에 따라 관련 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

1. 제11조에 따른 사회서비스이용권의 발급(발급 여부의 결정은 제외한다) 및 재발급에 관한 사항
 2. 제20조에 따른 사회서비스이용권 제공 비용의 청구·지급 및 정산에 관한 사항
 3. 제21조제1항 및 제2항에 따른 부당이득의 징수에 관한 사항
- ③ 국가는 제2항에 따라 위탁받은 기관 또는 단체에 그 위탁 업무의 처리에 드는 비용을 지원할 수 있다.

제6장 벌칙

제35조(벌칙) ① 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 사회서비스이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 사회서비스이용권을 사용한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 사회서비스이용권을 「형법」 제214조부터 제217조까지, 제220조, 제223조 및 제224조에서 규정한 죄의 유가증권으로 보아 그에 해당하는 위반행위를 한 자는 그 죄에 정한 형으로 각각 처벌한다.

제36조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자
2. 제공자 등록을 하지 아니하거나 제19조제6항을 위반하여 사회서비스를 제공한 자
3. 제19조제7항제1호·제2호에 따른 행위를 하거나 이를 중개·알선한 자

제37조(벌칙) 제33조를 위반하여 비밀을 누설한 자는 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제38조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 5백만원 이하의 벌금에 처한다.

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

제39조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종사자가 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제35조부터 제38조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개

인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반 행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

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

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

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

부칙 <제10998호, 2011. 8. 4>

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 다만, 제16조는 1년이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(사회복지서비스이용권에 관한 경과조치) 이 법 시행 당시 종전의 「사회복지사업법」 제33조의7제2항에 따라 보호대상자에게 지급되어 사용 중인 사회복지서비스이용권은 제9조에 따라 발급 신청을 하여 발급된 사회복지서비스이용권으로 본다.

제3조(보호실시기관에 관한 경과조치) ① 이 법 시행 당시 종전의 사회복지사업에 관한 법령에 따라 사회복지서비스이용권을 받고 보호를 실시하는 기관으로 선정·공고된 보호실시기관은 이 법에 따른 제공자로 본다. 다만, 제16조

의 시행일부터 3개월 이내에 제16조제2항에 따른 요건을 갖추어 제공자로 등록하여야 하되, 제17조 각 호에 해당하는 사유가 없어야 한다.

② 제1항 단서에 따른 기간 이내에 제공자 등록을 하지 아니한 보호실시기관은 사회서비스이용권(부칙 제2조에 따라 사회서비스이용권으로 보는 사회복지서비스이용권을 포함한다)을 제시받아 사회서비스를 제공할 수 없다.

제4조(다른 법률의 개정) 사회복지사업법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제33조의7제3항을 삭제한다.

제1장 사회서비스 기본원칙

제1조(차별금지) 사회서비스 제공기관 및 제공인력은 성별·연령·종교, 기타 건강상태 및 장애 등을 이유로 이용자를 차별해서는 안된다.

제2조(자기결정권) 사회서비스 제공과정에서 이용자의 자기결정권은 존중되어야 하며, 정당한 사유 없이 이용자의 의사에 반하여 서비스를 변경하거나 종료하여서는 안된다.

제3조(정보제공) 제공기관은 이용자에게 사회서비스 선택 및 이용에 필요한 정보를 제공하여야 한다.

제4조(사생활 존중) 사회서비스 제공 과정에서 이용자의 사생활은 존중되고, 업무상 알게 된 개인정보는 보호되어야 한다. 단, 이용자에 대한 폭력이나 학대 등 위법적 행위가 의심되는 경우 비밀보장이 제한받을 수 있다.

제5조(윤리행동강령) 제공기관은 자체 윤리행동강령을 마련하여 공정하고 투명한 경영을 위해 노력하여야 한다.

제6조(위법·부당행위 금지) 사회서비스 제공자는 제공과정에서 허위결제 등 위법·부당한 행위를 하여서는 안되며, 이용자가 요구할 경우 서비스 비용내역을 제공하여야 한다.

제7조(안전한 서비스 제공) 제공기관은 위험 요인 사정, 제공인력 안전 교육, 사고 대응 체계 구축 등을 통해 안전하게 서비스를 제공하여야 한다.

제2장 사회서비스 제공기관 운영원칙

제8조(운영규정) 제공기관은 이용자의 인권보호, 서비스 품질보장, 제공기관의 기본책무 등을 포함한 “운영규정”을 작성하여 공개된 장소에 비치하여야 한다.

제9조(회계처리) 제공기관은 명확한 회계처리 절차를 확보해야하고, 사업예산과 회계를 투명하게 운영하여야 하며 이상의 내용을 공개하여야 한다.

제10조(문서보관) 제공기관은 서비스 제공 계약서, 서비스 제공 계획서, 이용안내문, 고충처리문서, 서비스 모니터링 자료, 이용자와 제공인력의 개인정보 등 작성한 문서를 보관하여야 한다.

제11조(고충처리) 제공기관은 이용자와 그 가족이 이용할 수 있는 고충상담 창구를 마련해야하며, 상담 결과 및 고충처리 방안 등을 기록하여야 한다.

제12조(업무재해보험) 제공기관은 각종 사고에 대비하여 업무재해 관련 보험을 가입하고, 보상범위 등에 대해 명시적 규정을 두어야 한다.

제13조(제공인력 중도교체) 제공기관은 이용자가 요구하는 경우 외에 업무지침 반복 위반, 전염성 질환 발생 등 제공인력을 중도 교체할 수 있는 조건을 명시해야 한다.

제14조(인력현황 정보공개) 제공기관은 소속 제공인력 현황을 분기별로 지자체 및 한국보건복지정보개발원에 제출·등록하여, 필요한 사항을 전자바우처 홈페이지에 공개할 수 있도록 하여야 한다.

제15조(근로계약서) 제공기관과 제공인력은 근로조건과 기간 등을 명시한 근로

계약서를 작성하여 각자 보관하여야 한다.

제16조(근로기준법 준수) 제공기관은 제공인력을 고용함에 있어서 근로기준법 등 근로관계법령을 준수하여야 하며, 4대 사회보험 가입 등 근로자의 복리후생을 위하여 필요한 조치를 취하여야 한다.

제17조(정신건강) 제공기관은 제공인력이 업무 수행 중 소진되거나 지나친 스트레스를 받지 않도록 이를 예방할 수 있는 체계를 확보하여야 한다.

제18조(신체건강) 제공기관은 정기 신체검사나 건강검진 실시하여 제공인력과 이용자의 건강을 보호하여야 한다.

제19조(인권침해 방지) 제공기관은 성희롱 등 제공인력의 인권침해에 대비한 처리절차를 마련하여 제공인력의 안전한 활동을 보장하여야 한다.

제20조(보수교육) 제공기관은 제공인력에게 이용자의 욕구나 특징, 서비스 제공의 기본 원칙과 윤리 등 서비스 제공에 필요한 교육을 실시하여야 한다.

제3장 사회서비스 제공원칙

제21조(이용자의 권리 등 설명) 제공기관은 이용 계약 체결 시 이용자에게 서비스의 내용 및 범위, 당사자 및 가족의 권리, 책임에 대해 명확히 설명하여야 한다.

제22조(계약서 작성) 제공기관과 이용자는 서비스 시작 전에 서비스 내용 및 각자의 권리와 책임, 개인정보 보호, 계약기간 등을 명시한 계약서를 작성·보관하여야 한다.

제23조(이용자정보 숙지) 제공인력은 이용자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제24조(욕구사정) 제공기관은 서비스 제공 전에 일정한 자격을 갖춘 자를 통해 이용자의 건강상태, 생활환경 등에 대한 욕구사정을 실시하고 이를 바탕으로 서비스 제공 계획을 수립하여야 한다.

제25조(서비스제공 계획수립) 서비스 제공 계획 수립 시 제공기관은 이용자와 그 가족의 의사를 충분히 수렴하여 이용자 등의 선호와 가치가 반영되도록 하여야 한다.

제26조(신분확인) 제공인력은 사진, 성명, 소속 등이 표시된 신분증을 지참하고 이용자 가정을 방문해야 한다. 최초 방문 시에는 제공인력의 신분 확인을 위하여 제공기관의 담당자가 동행하여야 한다.

제27조(계획된 서비스제공) 제공인력은 계획서에 명시된 서비스의 내용과 시간에 따라 서비스를 제공하여야 하고, 이용자의 동의 없이 명시된 서비스의 내용이나 시간을 변경하여서는 아니된다.

제28조(이용자 거부 의사 존중) 제공기관 및 제공인력은 이용자의 서비스 계약 중도해지, 서비스 일부에 대한 거부 의사 등을 표시하는 경우 이를 존중하여야 한다.

제29조(불법영리행위 금지) 서비스 제공기관 및 제공인력은 서비스 제공 기회를 이용하여 물품 판매, 금전 차용, 투자 알선 등의 행위를 하여서는 아니된다.

제30조(모니터링) 제공기관은 서비스 계획대로 서비스가 제공되고 있는지 여

부, 이용자의 서비스 만족도 등 주기적인 모니터링을 실시하여야 하며, 모니터링 결과를 기록·보관하여야 한다.

제31조(사례관리회의) 제공기관은 이용자의 다양하고 복합적인 문제를 사정하고 이에 대한 효과적인 문제해결을 위해 정기적으로 사례관리 회의를 실시하여야 한다.

제32조(서비스제공기록지) 제공인력은 제공한 서비스 내용, 이용자의 상태 등을 포함한 서비스 제공 기록을 작성·보관하여야 하며, 이용자나 가족이 요구할 경우 이를 제공하여야 한다.



MEMO



A series of horizontal lines providing a template for writing the memo's content.



MEMO



A series of 20 horizontal lines spaced evenly down the page, providing a template for writing a memo.



MEMO



A series of 22 horizontal lines for writing, spaced evenly down the page.



MEMO



A series of 20 horizontal lines for writing, spaced evenly down the page.



MEMO



A series of 20 horizontal lines for writing, spaced evenly down the page.