

발 간 등 록 번 호
11-1352000-100518-10



2026 긴급돌봄 지원사업 안내

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE



Contents | 목차

제1장 사업개요

I 사회서비스(Social services)의 개념 08

- 1. 사회서비스의 개념 08
- 2. 사회서비스의 특징 08

II 지역자율형 사회서비스 투자사업 09

- 1. 개요 09
- 2. 추진 경과 10

III 긴급돌봄 지원 개요 11

- 1. 추진 배경 11
- 2. 추진 방향 12
- 3. 서비스 개요 13
- 4. 사업 방식 15
- 5. 추진 근거 16
- 6. 추진 체계 17



제2장 긴급돌봄 지원 운영

참고 긴급돌봄 지원 제공의 원칙 23

I 긴급돌봄 지원 제공 25

- 1. 서비스 이용 대상 25
 - 1) 이용 대상 25
 - 2) 제외 대상 27

제2장

긴급돌봄 지원 운영

3) 유의 사항	27
4) 대상자 확인 방법	28
2. 서비스 제공 절차	31
1) 이용 안내	31
2) 서비스 신청	32
3) 현장방문(요구도 평가)	39
4) 대상자 결정·통지	43
5) 서비스 제공계획 수립	46
6) 서비스 계약	49
7) 서비스 제공	52
8) 비용 결제	55
9) 서비스 종결	56
10) 서비스 모니터링	58
11) 이의신청	58
12) 이용자 준수사항 및 위반 시 처분	59

II 사회서비스 전자바우처 운영 62

1. 사회서비스 전자바우처 제도 개요	62
2. 바우처 지급 및 이용	63
3. 바우처 생성 및 소멸	70
4. 바우처 사용 중지	73
5. 바우처 카드 관련 안내	74
6. 전자바우처 결제	75
7. 예산의 집행 및 관리	83
8. 서비스 비용의 청구 및 지급	89
9. 청구비용 사전심사	96
10. 예외지급	99
11. 원거리 교통지원금	102



Contents | 목차

제3장

긴급돌봄 지원 관리

I 서비스 제공권역 설정 106

II 광역지원기관의 지정·운영 107

III 서비스 제공기관 지정 108

- 1. 제공기관 지정 108
- 2. 제공기관 지정 취소 114
- 3. 제공기관 정보 관리 116

IV 제공기관 의무 및 사후관리 118

- 1. 제공자 준수사항 118
- 2. 전자바우처 사업관리 120
- 3. 보고의 의무(‘사회서비스이용권법’ 제32조) 122

V 제공기관 및 제공인력 관리 123

- 1. 제공기관 운영 및 관리 123
- 2. 제공기관 시설 및 이용자 안전관리 127
- 3. 제공인력 관리 및 등록 130
- 4. 제공인력 교육·훈련 137



VI 현장조사 139

- 1. 현장조사의 근거 139
- 2. 현장조사의 실시 140
- 3. 행정처분 143
- 4. 현장조사 절차 및 주요내용 152

부 록

부록 1 긴급돌봄 지원 관련 서식 155

부록 2 긴급돌봄 지원 참고 자료 205



2026년 긴급돌봄 지원사업 안내

사업 시행 시 유의사항

- 관련 법령과 사업 목적 및 지침의 취지에 부합하는 범위 내에서 제공 절차, 추진 체계 등은 지역 상황에 맞게 변경하여 적용 가능합니다.
- 사업을 수행하는 시·도에서 지역별 대상자 선정기준, 예산 집행방식 등 주요사항을 변경하고자 하는 경우, 보건복지부와 협의를 거쳐 변경 가능합니다.
- 중앙정부의 지원 외에도 지역 자체 재원으로 추가 지원이 가능하며, 원활한 사업 추진을 위해 추가로 지원하는 내용에 대해서는 보건복지부와 사전 협의하여 주시기 바랍니다.

01

사업개요



- I 사회서비스(Social services)의 개념
- II 지역자율형 사회서비스 투자사업
- III 긴급돌봄 지원 개요

I

사회서비스(Social services)의 개념

1 사회서비스의 개념

- 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지·보건의료·교육·고용·주거·문화·환경 등 분야에서 **인간다운 생활을 보장**하고,
- 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 **국민의 삶이 향상되도록** 지원하는 제도

사회보장기본법

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1~3호 생략

4. “사회서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다.

이하 생략

2 사회서비스의 특징

- 국민의 일상생활 지원, 가족과 공동체를 위한 생활서비스
- 상대적인 불평등과 관련된 요구가 강한 서비스
- 사회적으로 필요하나 시장에서 최적의 양이 공급되지 못해 주로 초기에 공공부문에서 제공기반이 마련될 필요가 있는 서비스
- 이윤추구 등 경제적 동기 외에 이타주의 등 사회적 동기가 결합
- 사회적 소비의 총량은 개인적 선택 외에 집단적인 의사결정이 중요한 요소로 작용
 - 사회변화에 따라 수요가 증가·변화하고 있으나 높은 인건비 비중, 부가가치 창출의 어려움, 이용자의 낮은 구매력 등으로 인해 공공부문 역할 강화와 함께 민간 시장 및 산업 육성 필요

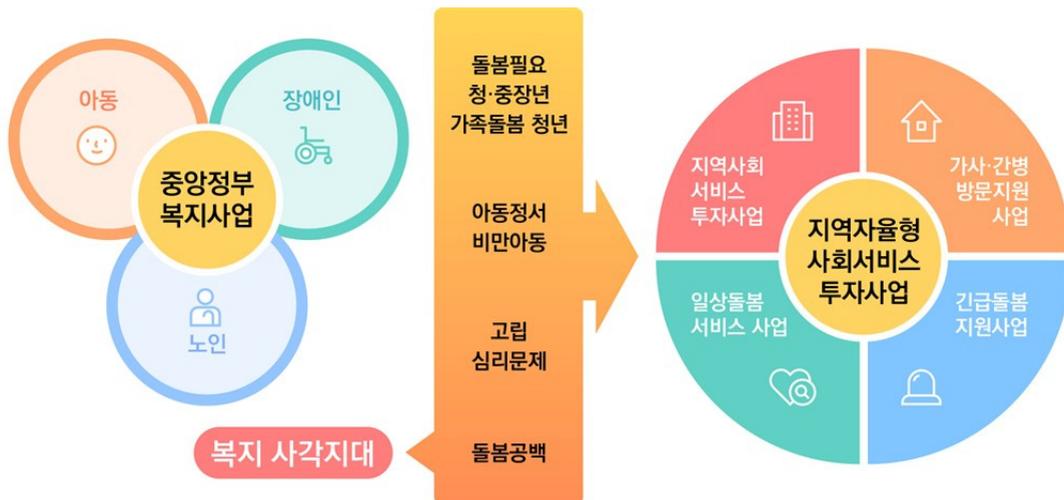
II

지역자율형 사회서비스 투자사업

1 개요

- **(필요성)** 중앙정부 주도의 복지지원체계는 지자체별 특성과 지역주민의 다양한 욕구 충족이 어려워 사각지대 발생 가능
 - 사회서비스 시장 활성화를 통해 지역의 청년·여성 등 고용 취약계층을 위한 양질의 일자리 확대 필요
- **(추진배경)** ① 지역주민의 수요와 ② 서비스 공급자원을 고려하여 지자체가 직접 서비스를 개발하고 제공할 수 있는 지원 체계 마련

지역자율형 사회서비스 투자사업 추진배경



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



제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄 지원 운영

제3장 긴급돌봄 지원 관련

부록 1 관련 서식

부록 2 참고 자료

2 추진 경과

- '13년 가사·간병 방문사업('04.8), 산모·신생아 건강관리 지원사업('06.4), 지역사회 서비스 투자사업('07.7)을 '지역자율형 사회서비스 투자사업'의 내역사업으로 포괄보조 방식 전환
- '15년 일반회계에서 '지역발전특별회계'(현 지역균형발전특별회계)로 전환을 통해 포괄보조(Block Grant)를 제도화하여 지자체의 자율성과 책임성 부여
- '19년 국가균형발전특별회계 '지역자율계정(포괄보조)'에서 '지역지원계정'으로 변경
- '22년 '산모·신생아 건강관리 지원사업' 지방이양, '청년마음건강 지원사업' 신규 추진
- '23년 '지역자율형 사회서비스 투자사업' 국가균형발전특별회계(현 지역균형발전특별회계) 계정(자율·지원계정) 분리, '생활사회서비스 투자사업' 신규 추진
- '24년 '지역자율형 사회서비스 투자사업' 지역균형발전특별회계 계정 분리(자율·제주·세종·지원계정), '긴급돌봄 지원사업' 신규 추진
- '25년 사회보장정보시스템(행복이음, 전자바우처시스템)을 활용하여 '긴급돌봄 지원사업' 신청·결제·정산 추진

세부사업명	지역자율계정 (시·도 자율편성사업)	제주특별 자치도계정	세종특별 자치시계정	지역지원계정 (부처 직접편성사업)
지역자율형 사회서비스 투자사업	지역사회서비스 투자사업			긴급돌봄 지원사업
	가사·간병 방문지원사업			일상돌봄 서비스 사업

III 긴급돌봄 지원 개요

1 추진 배경

✓ 관련 현황

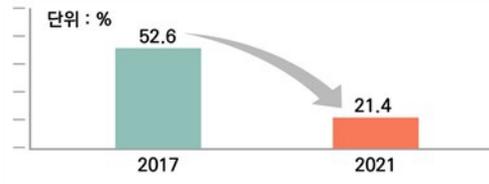
- 1인 가구 증가, 저출산·고령화 등 인구사회 구조 변화, 팬데믹 등 새로운 사회적 위험에 따른 비정형적 돌봄수요 증가
 - 갑작스러운 질병, 부상, 재난 등으로 긴급·일시적 돌봄 수요가 발생했으나 가족 내 돌볼 사람이 없는 문제는 새로운 사회적 문제로 부상

1인 가구 현황



* 출처: 통계청, '25.

부모 돌봄을 가족의 책임으로 보는 정도



* 출처: 한국보건사회연구원, '23.

- 일반 국민을 대상으로, '예측치 못한 소득 상실'에 대한 사회안전망 제도(긴급복지)는 존재하나 '갑작스러운 돌봄 공백'에 대한 사회안전망 제도는 부재한 실정
 - 기존의 돌봄 제도는 대상자 결정에 다소 긴 시간이 소요되며, 한 번 대상자로 결정되면 중장기적으로 서비스가 제공되므로 신속·유연한 대응이 어려움
 - * 노인장기요양서비스, 장애인활동지원 등 대상자 선정에 1~2개월 내외 소요, 대상자 선정 이후 2년(장기요양), 3년(활동지원)마다 재판정을 거쳐 계속 지원
 - 발달장애인 대상 시설돌봄 서비스로 '발달장애인 긴급돌봄' 사업이 있으나, 일반국민의 긴급한 재가돌봄 수요에 광범위하게 대응하기 위한 제도는 부재
- 서비스 사각지대 해소 및 전 국민 돌봄체계 구현을 위한 서비스 필요

✓ 개선 방향

- 갑작스러운 돌봄공백에 적시대응하여 돌봄의 국가적 책임 강화 및 국민 돌봄불안 해소
 - 사고, 질병, 재난 등에 따른 긴급하고 일시적인 돌봄공백 발생 시 단기·집중적 돌봄 서비스를 제공하여 돌봄분야 사회안전망으로 기능

2 추진 방향

- ✔ (국가) 비정형적 돌봄 사각지대를 보완하고 복지서비스를 보다 촘촘하게 연계

 - 사고 또는 재난으로 갑작스럽게 돌봄이 필요하나 이용 가능한 서비스가 없는 경우 등 예측곤란한 돌봄공백에 신속·유연하게 대응하여 비정형적 돌봄 사각지대를 보완
 - 긴급돌봄 제공 전·후로 지원 가능한 서비스 연계를 통해 끊임없이 촘촘한 복지서비스 제공
- ✔ (국민) 소득 수준과 무관히 누구나 이용할 수 있도록 하여 국민의 돌봄서비스 접근권 강화

 - 소득 취약계층이 아니더라도 긴급하게 돌봄이 필요한 누구나 이용가능하도록 하되, 소득에 따라 차등화된 본인부담을 부과하여 사회보장재정의 지속가능성 확보
- ✔ (지역사회) 민·관 협업을 통한 고품질·보편적 서비스 제공기반 구축

 - 서비스 제공주체로서 민간의 제공기관이 참여하도록 하여 민간의 우수한 역량을 활용한 광역 단위 서비스 제공기반 구축
 - 광역지원기관인 시·도 사회서비스원 등은 사업 전반의 이용자 발굴, 관리, 운영 등을 통해 안정적으로 사업이 추진될 수 있도록 지원

3 서비스 개요

1. 서비스 목적

- 긴급·일시적인 돌봄 사각지대에 신속하게 대응하여 국민의 돌봄불안 해소
 - 사고, 재난, 갑작스러운 주 돌봄자 부재 등에 따른 긴급하고 일시적인 돌봄공백 발생 시 단기·집중적 서비스를 제공하여 “돌봄분야 사회안전망”으로 기능

2. 서비스 대상

- 사고, 질병, 부상, 재난, 갑작스러운 주 돌봄자 부재 등으로 인해 긴급하고 일시적인 돌봄 지원이 필요함에도 불구하고 기존 서비스로는 돌봄을 받기 어려운 국민
 - (소득 기준) 소득에 따른 제한 없이 긴급한 돌봄이 필요한 누구나 이용하도록 하고, 소득에 따라 본인부담 차등화*
 - * ①기초생활수급자-차상위계층은 본인부담 면제, ②중위소득 160% 초과자는 전액 본인부담을 기본 원칙으로 하며, 그 외 소득구간에 대해서는 광역지자체별로 본인부담률을 차등 설정하도록 함
 - (제외 대상) 일반적 아동 양육, 즉시 개입이 필요한 사고나 질병, 자살시도, 학대사례, 거주지 불명 등으로 재가돌봄이 전면불가한 경우 등은 제외
 - (연령 요건) 서비스의 특성상 13세 이상을 주 대상으로 하나, 예외적으로 긴급돌봄위원회 심의를 통해 긴급돌봄이 필요하다고 인정된 경우는 연령에 관계 없이 지원가능

3. 서비스 내용

- 긴급하고 일시적인 돌봄위기 상황에 대응하기 위해, 일정 자격을 갖춘 **제공인력**이 대상자의 가정을 방문하여 **한시적 돌봄 서비스(기본돌봄, 방문목욕)**를 제공
 - (내용) 요양보호사 등 자격을 갖춘 서비스 제공인력이 대상자의 가정을 방문하여 ①**기본돌봄**(재가돌봄, 가사·이동지원) 및 ②**방문목욕*** 서비스 제공
 - * 방문목욕은 일부 시·도에서 제공 중이며, 현장방문 결과와 상관없이 본인이 희망하는 경우 서비스를 제공받을 수 있음(서비스 제공기간 내 최대 4회)
 - (시간) **‘최대 72시간*, 1일 당 8시간**’의 범위 내 지원, 가급적 30일 이내***** 소진 권고
 - * 예외적으로 지자체장이 인정하는 경우 1회(기본돌봄 72시간, 방문목욕 4회)에 한해 추가 지원 가능
 - ** 단, 1회 방문 시 서비스 제공시간은 최소 2시간 이상을 원칙으로 함
 - *** 특히 바우처 생성일로부터 90일 이내에 바우처 사용을 완료해야 하며, 예외적으로 추가 지원이 결정된 경우에도 동일하게 최초 바우처 생성일로부터 90일 이내에 서비스 이용을 종료해야 함

4. 서비스 단가('26년)

* 긴급돌봄 지원사업의 '26년 서비스 단가는 서비스 내용이 유사한 장기요양보험의 '26년 수가(방문요양, 방문목욕) 및 예산상황 등을 종합 고려하여 산정

- 기본돌봄 서비스 단가: 시간당 19,000원
- 방문목욕 서비스(차량이용) 단가: 회당 88,000원

5. 서비스 제공절차

- 신청자가 서비스를 신청(읍면동 행정복지센터 방문 등)하면 관련 기관(광역지원기관, 읍·면·동, 제공기관)에서 증빙서류·현장방문 등을 통해 **대상자 요건충족 여부를 확인**
- **대상자 요건충족** 시, 읍·면·동에서는 신청을 접수하고 시·군·구에 대상자 **승인 요청**
- 시·군·구가 제출자료 확인 후 **대상자임을 승인·통지**하면, 광역지원기관에서는 대상자를 적정 제공기관으로 **연계**하여 제공기관에서 **서비스 제공**
 - * 세부 제공절차는 '제2장. 긴급돌봄 지원 운영'에서 안내
 - ** 지역별 특성을 감안, 위 절차를 소폭 변경하여 현장수요에 부합하도록 탄력적 운영 가능

Ⅰ 서비스 제공절차 Ⅰ



4 사업 방식

✓ (예산 교부방식) 지방자치단체 경상 보조

- (부담배분원칙) ①국비는 지자체에 따라 보조율 상이, ②지방비는 광역-기초 간 1:1 매칭
 - (국비 보조율*) 서울 50%, 서울 이외 시·도 70%, 성장촉진지역** 80%
 * 「보조금 관리에 관한 법률 시행령」 [별표 1] 보조금 지급 대상 사업의 범위와 기준보조율 99번
 ** [참고 1] 「성장촉진지역 재지정 고시」 국토교통부 고시 제2024-594호
- (지방비 부담에 대한 광역-기초 간 매칭비율*) 시·도비-시·군·구비를 1:1로 매칭
 * 「지방재정법 시행령」 제33조 제1항 본문에 따른 「지방자치단체 경비부담의 기준 등에 관한 규칙」 [별표] 65번
- (중앙정부) 보건복지부는 사업 수행을 희망하는 지자체를 대상으로 지역 내 서비스 수요, 지역별 재정상황, 국비 예산현황 등을 종합 고려하여 시·도에 예산 교부
- (광역지자체) 시·도는 국고보조금을 교부받은 즉시 ①시·도비를 포함한 보조금을 시·군·구에 교부하고, 이와 별도로 ②긴급돌봄 지원사업 수기정산 및 위탁수행 등에 필요한 예산을 광역지원기관에 교부해야 함
- (기초지자체) 시·군·구는 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용(사업비1)을 한국사회보장정보원 지정계좌에 즉시 예탁
 - 매월 예탁금 잔액 등 예산 집행현황을 모니터링하여야 하며, 대기자 해소·이용자 적극발굴 등을 통해 예산 반납을 최소화할 수 있도록 철저한 실집행관리 필요

Ⅰ 예산교부 절차 Ⅰ



- ✓ (예산 편성·집행) 지자체 및 광역지원기관은 아래 기준에 따른 운영비(홍보비 등)를 편성·집행할 수 있음

	총사업비 대비 운영비 편성 비율
지자체(시·도, 시·군·구)	10% 내외
광역지원기관(시·도 사회서비스원 등)	10% 내외(전담인력 1인*에 대한 인건비 별도)

* 광역지원기관에서 '2명 이상'의 전담인력을 채용하여 인건비를 지급하고자 하는 경우 매년 복지부 사전협의 및 별도승인 필요

5 추진 근거

✔ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제4조, 제5조

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

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

✔ 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조, 제12조

사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률

제10조(시·도 서비스원의 사업) ① 시·도 서비스원은 다음 각 호의 사업을 할 수 있다.

1. 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공

2호 생략

3. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업

4. 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업

이하 생략

제12조(긴급돌봄지원단의 구성) ① 제10조제1항제1호의 사업을 수행하기 위하여 시·도 서비스원에 긴급돌봄지원단을 둘 수 있다.

② 생략

③ 국가와 지방자치단체는 예산의 범위에서 긴급돌봄지원단의 운영에 필요한 경비를 보조할 수 있다.

6 추진 체계

Ⅰ 추진주체별 주요 역할 Ⅰ

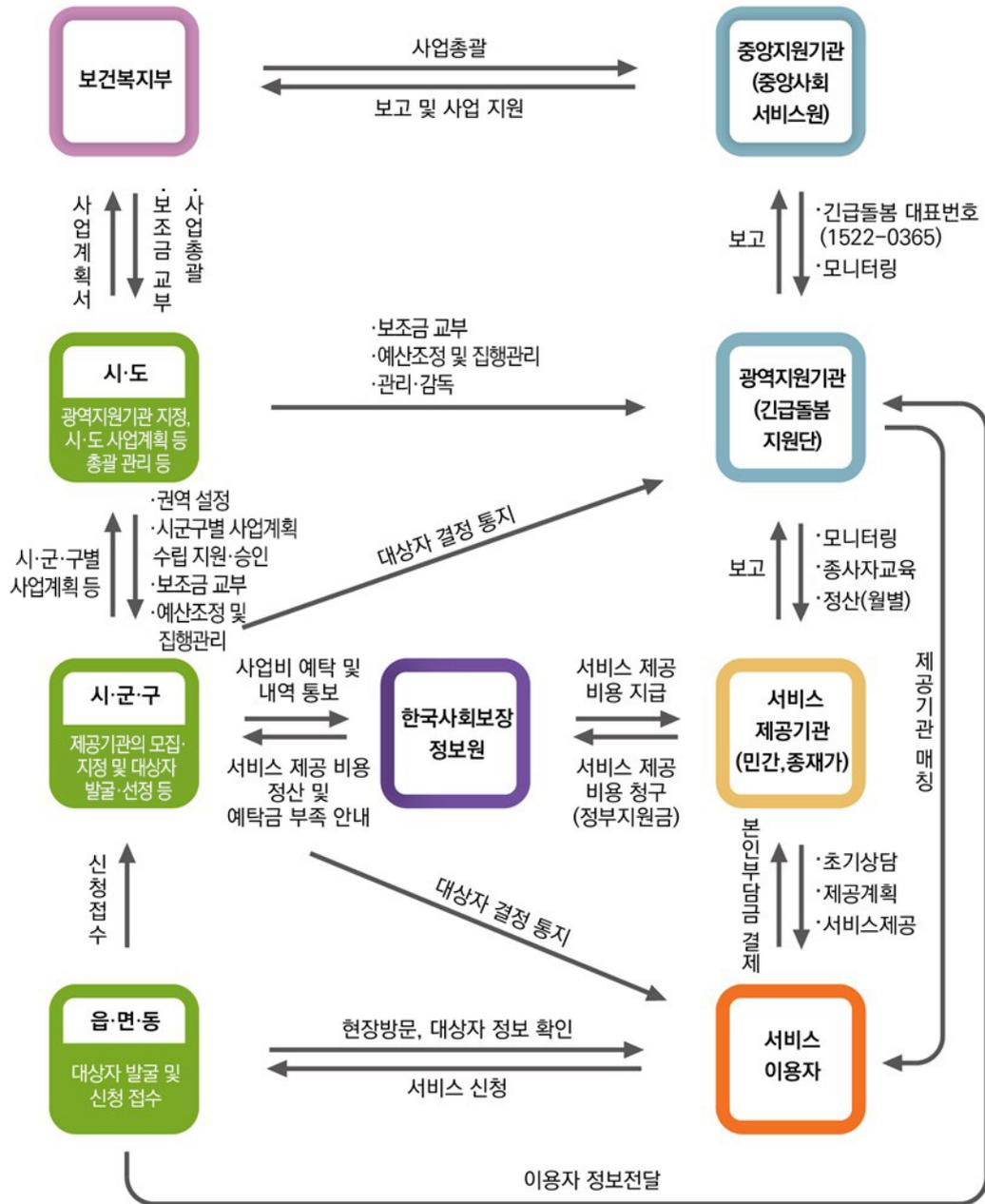
추진주체	주요 역할
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 기본계획 수립, 지침 작성 • 사업 추진 지자체 사업계획 승인 • 시·도에 국고보조금 교부 • 사업 홍보, 평가, 지도·감독 • 행복이음/전자바우처시스템 구축 및 관리
한국사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구 위탁금 및 서비스(바우처) 신청 관리 • 바우처 비용(원거리 교통비, 고난도 가산 수가 포함) 지급 및 정산 • 전용 단말기 보급·관리 및 제공기관 교육 • 국민행복카드 발급·관리 • 사후관리·이상결제 등 사업 모니터링 실시 및 통계 관리
시·도	<ul style="list-style-type: none"> • 시·도별 긴급돌봄 지원사업 총괄 관리 • 관내 시·군·구 사업 기획 총괄, 시군구별 사업계획 수립 지원·승인 • 시·군·구 및 광역지원기관에 국고보조금 교부, 예산조정 및 집행관리 • 광역지원기관 지정, 관리·감독 등 • 시·도 내 사업 홍보 총괄, 성과관리 • 시·도 내 민관 네트워크 구축(기초지자체, 광역지원기관, 제공기관 등) • 시·도 내 사업운영 관리 및 감독 • 시·도 내 서비스 제공기관 현장조사 총괄 • 사업 추진 관련 시·군·구 자료취합, 시·군·구 대상 공지 전파 등
시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구별 긴급돌봄 지원사업 총괄 관리 • 시·군·구별 사업계획 수립 및 시·도 제출, 시행 • 서비스 이용자 모집, 발굴, 선정 및 통지, 바우처 발급, 정보관리 • 사업비 위탁 및 집행관리 • 제공기관의 모집·지정 및 행복이음 상 제공기관 등록 및 관리, 감독 • 시·도 및 광역지원기관과의 협조체계 구축 • 시·군·구 내 민관 네트워크 구축(읍·면·동, 제공기관 등), 사업 홍보 • 사업 추진 관련 자료 관리 및 시·도 제출 • 사업 추진 관련 읍·면·동 및 관내 제공기관 대상 공지 전파 등
읍·면·동	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 발굴 및 신청접수, 현장방문, 대상자 정보 확인 • 광역지원기관에 대상자 연계 등 민관 네트워크 구축
중앙지원기관 (중앙사회서비스원)	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 대표번호(1522-0365) 관리 • 광역지원기관 총괄 및 긴급돌봄 지원사업 관련 지원 • 사업 집행실적 및 통계 취합·관리 • 서비스 제공자 교육·훈련 지원 • 사업 추진 관련 광역지원기관 자료 취합 등 • 연구, 사업 홍보 및 유관기관 설명회 개최, 사업 평가 등 사업 전반 지원 등 기타 보건복지부가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무

추진주체		주요 역할
광역지원기관 (시·도 사회서비스원 등)		<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄지원단(팀) 조직 및 전담인력 확보 • 사업계획 수립, 위탁수행 및 관리, 홍보, 정보제공 • 사업실적 및 통계 관리 • 대상자 현장방문, 제공기관 연계 • 서비스 제공자 교육·훈련 • 관내 민관 네트워크 구축 지원 • 서비스 제공기관 현장조사 지원 • 제공기관 및 제공인력에 기타 사업비 지급 • 긴급돌봄위원회 구성 및 운영(대상자 선정 적정성 심사 포함) 등 기타 보건복지부 및 시·도가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무
서비스 제공기관	민간기관, 종합재가 센터	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 서비스 제공(주말·공휴일 및 야간 포함) • 대상자 현장방문 및 서비스 제공계획 수립 • 서비스 제공인력 모집 및 교육, 노무관리 • 서비스 비용 청구 및 제공인력 급여 지급 등

* 광역지원기관은 '시·도 사회서비스원'을 의미하며, 광역지원기관이 없는 시·도의 경우 별도 기관을 지정하여 사업수행(이하 지침에는 '광역지원기관'으로 표현)

** 추진체계는 시·군·구, 광역지원기관 등의 상황에 맞추어 변경 가능하며, 변경한 내용을 사업계획서에 포함하여 사업을 추진해야 함

Ⅰ 추진체계 Ⅰ



제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄 지원 운영

제3장 긴급돌봄 지원 관련

부록 1 관련 서식

부록 2 참고 자료



2026년
긴급돌봄
지원사업 안내

02

긴급돌봄 지원 운영



참고 긴급돌봄 지원 제공의 원칙

I 긴급돌봄 지원 제공

II 사회서비스 전자바우처 운영

긴급돌봄 지원 제공 절차

절차	내용	주체
서비스 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 읍·면·동 행정복지센터 방문 또는 온라인(복지로)에서 서비스 신청 <ul style="list-style-type: none"> ☞ <서식 1> 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서 ☞ <서식 1-1> 사회서비스이용권(긴급돌봄 지원) 신청 위임장(필요시) ☞ <서식 1-2> 법정대리인 동의서(필요시) ☞ <서식 3> 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서 ☞ <서식 3-1> 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(이용자) ☞ (증빙서류) 서비스 신청자 유형별 증빙서류(p.29 참조) ☞ <서식 17> 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서 	신청자
신청서 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 증빙서류 접수, 서비스 유사·중복 해당 조회 등 • 광역지원기관에 신청자 정보 공문발송 (24시간 이내, 현장방문용) * 필요시 긴급돌봄위원회를 통해 심의 	읍·면·동
추천·발급 대상자의 경우 현장방문 불필요	필요시 ↓ 현장 방문	
현장 방문	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 신청자의 가정 방문 등을 통해 현장방문 실시 <ul style="list-style-type: none"> ☞ <서식 5> 긴급돌봄 지원 요구도 평가표 • 광역지원기관→읍·면·동으로 현장방문 결과 공문 발송 	읍·면·동, 제공기관, 광역지원기관
신청접수	<ul style="list-style-type: none"> • 현장방문 결과 자료(또는 긴급돌봄위원회 심의서)를 행복이음에 등록 후 시·군·구로 신청접수 <ul style="list-style-type: none"> ☞ <서식 5> 긴급돌봄 지원 요구도 평가표 ☞ <서식 10> 긴급돌봄위원회 심의서 	읍·면·동
서비스 제공 결정	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구의 서비스 대상자 결정 	시·군·구
결정통지	<ul style="list-style-type: none"> • 한국사회보장정보원(행복이음) 및 광역지원기관에 선정 결과 전송 • 신청자에게 서비스 결정통지 <ul style="list-style-type: none"> ☞ <서식 4> 사회보장급여(결정(적합), 결정(대상제외), 변경·정지·중지·상실) 통지서 ☞ <서식 6> 긴급돌봄 지원 이용안내문(예시) 	시·군·구
서비스 계약 및 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공계획에 따라 제공계약 체결 및 서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> ☞ <서식 7> 긴급돌봄 지원 제공계획서(예시) ☞ <서식 8> 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서(예시) ☞ <서식 9> 긴급돌봄 지원 제공기록지 	제공기관
모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공현황 및 이용 자격 적격성 유지 여부 등 모니터링 	시·군·구(필요시), 광역지원기관, 제공기관

참고 긴급돌봄 지원 제공의 원칙

- ◆ 동 내용은 보다 신속하게 긴급돌봄 서비스를 제공할 수 있도록 마련한 것으로 지역에서는 아래를 참조하여 절차를 간소화하고 신속히 서비스가 지원될 수 있도록 운영 필요

1. 선 지원, 후 행정처리

- 돌봄 공백으로 인한 위기상황에 처하거나 관계인이 지원요청 또는 신고할 경우, 읍·면·동 담당 공무원 또는 광역지원기관, 제공기관 중 가능한 주체가 최대한 신속히 현장을 방문하여 긴급돌봄 지원 필요성을 포괄적으로 판단
 - 대상자 선정 전이라도, 필요시 우선 지원(광역지원기관에서 수기관리 및 사업비2로 정산)하고 추후 긴급돌봄위원회를 통한 대상자 적정성 여부를 심의할 수 있도록 함
- 특히, 사례조사 및 현장방문 등을 거치는 과정에서 긴급한 개입이 필요하다고 판단하는 건에 대해서는 <서식 5> 긴급돌봄 지원 요구도 평가표에 '긴급한 개입이 필요한 건'이었음을 기록하고 지체없이 지원할 수 있으며, 추후 심사과정에서 서비스 지원이 부적절하다고 판단하더라도 이미 지원한 건에 대해서는 사후 책임을 부담하지 않도록 해 신속한 지원이 이루어지는 데 중점을 두고 추진하도록 함

2. 신속 지원

- 즉시 개입이 필요한 경우, 신속한 서비스 지원을 위해 기존 지침상 절차를 기본으로 아래와 같이 탄력적으로 운영 가능
- (신청) 반드시 본인 신청을 원칙으로 하는 것은 아니며 관계 공무원의 요청 또는 전화 신청 등도 모두 신청으로 처리하여 신속히 현장 확인을 진행
 - (시스템 처리 절차) 신청 유형을 '직권신청' 또는 '직권신청(장기요양 예외신청)'으로 하여 필수서류를 첨부하지 않더라도 접수가 가능하도록 진행
- (현장방문 및 대상자 선정) 신속한 지원이 필요한 건에 대해서는 대상자의 소득 분위 (기초생활수급자 및 차상위 대상자인지 여부 등) 등 신속히 확인할 수 있는 사항만 우선 확인 후, 바로 현장방문을 실시해 대상자에게 서비스가 필요하다고 판단되는 경우 신청자의 서비스 이용 및 소득기준별 본인부담금 징구 동의를 전제로 현장에서 서비스 제공계획 수립까지 마무리할 수 있음

- (절차) 대상자 선정 등의 행정절차는 서비스를 개시한 이후 일괄 처리 가능
- (위원회) 대상자 결정 전 서비스 제공이 이루어지는 경우, 시·군·구 담당자 등의 처리 외 위원회의 심의가 필요한 경우에 대해서도 서면 등으로 신속하게 처리할 수 있도록 함

3. 비용 처리

- (대상자 결정 전 서비스 제공) 이용자로부터 서비스 신청을 받았거나 관계기관 등을 통해 위급한 상황으로 지원요청 받은 경우, 신속한 서비스 지원을 위해 시·군·구에서 행복이음을 통해 대상자로 결정하기 전 서비스를 먼저 제공할 수 있으며, 추후 대상자 적합 판정 여부와 관계없이 신속 지원한 서비스 비용에 대해서는 광역지원기관에 별도로 위탁한 비용(사업비2)을 통해 정산하도록 함(p.83 참고)
- 대상자 결정 이전에 서비스를 제공한 경우, 추후 절차는 아래와 같이 사안에 따라 달리 처리
 - ① (대상자 적합 판정된 경우) 발급된 바우처는 시·군·구에서 대상자 결정처리 전에 사용한 시간만큼을 제외하고 사용할 수 있도록 이용계약서 작성 및 서비스 제공

예시 제공시간이 총 72시간을 넘지 않도록 <서식 8> 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서를 작성하여 바우처 발급 전 10시간의 서비스를 제공했다면, 바우처 발급 후 62시간만큼의 서비스를 제공할 수 있도록 함
 - ② (대상자 부적합 판정된 경우) 자체적으로 서비스 종료처리 하고, 해당 서비스 비용은 광역지원기관에 별도 위탁한 비용을 통해 정산



관련 서류

- <서식 15> 서비스 제공 정산신청서(제공기관용)

I

긴급돌봄 지원 제공

1

서비스 이용 대상

1. 이용 대상

- ◆ ‘가, 나, 다, 라’의 요건을 모두 충족하는 경우 대상으로 선정

가. 긴급성(한시성): 아래 ①~④ 요건 중 하나 이상 만족 필요

① 갑작스러운 질병·부상 또는 퇴원 후 한시적 돌봄 필요

- 갑작스럽게 급성기 질환(일시적 수술 등), 중증 질환 및 부상 등이 발생하여 혼자서는 일상생활 수행이 어려운 경우
- 병원에서 수술, 입원 치료 등을 마치고 퇴원 후 가족 등 돌볼 사람이 없는 경우
 - * (예시) 암, 뇌졸중, 낙상, 중증 외상 등으로 급성기 치료를 마친 후의 후유증 또는 회복기까지 영양이 필요해 혼자서 일상생활 수행이 어려운 자

② 주 돌봄자*의 갑작스러운 부재로 한시적 돌봄 필요

- * ‘주 돌봄자’란 가정 내에서 대상자를 주로 돌보던 사람을 의미하며 반드시 가족이어야만 하는 것은 아님
- 혼자 일상생활이 어려워 가족 등으로부터 돌봄을 받고 있었으나 주 돌봄자의 갑작스러운 부재가 발생한 경우
- ‘주 돌봄자’의 사망, 가출, 입원, 감염, 구금, 실종 등

③ 타 서비스 신청 후 처리기간 또는 기타 사유로 한시적 돌봄 필요

- 노인장기요양, 장애인활동지원, 의료·요양돌봄 통합지원 등 유사 돌봄서비스를 신청하고 대기 중인 자로, 유사 돌봄서비스 대상으로 결정될 때까지 실질적으로 돌볼 사람이 없는 경우
- 그 외 기존에 보유한 만성질환, 노쇠 등 진행으로 신체기능 저하가 발생하였으며 한시적 지원 필요성이 현장방문을 통해 확인된 경우

④ 재난피해로 일시적 지원이 필요한 경우

- 재난 피해(12·29 여객기 참사, 기타 등)로 혼자 일상생활 수행이 어려워진 경우 등
* 12·29여객기참사 피해자 확인서는 서식 2-1 참조 가능하며, 국가재난관리정보시스템(ndms.go.kr) 등에서 재난피해자임이 확인되는 경우 증빙 생략 가능

나. 돌봄 필요성

- **혼자서는 독립적으로 일상생활 수행이 불가능하고, 돌볼 수 있는 가구원이 없는 경우**
 - 혼자서 식사하기, 옷 입기, 체위 변경 등 일상생활이 어려운 경우를 의미하며 질병, 수술 등의 경우에도 혼자 일상생활 수행이 가능한 자는 제외
 - 돌볼 수 있는 가구원이 없는 경우는 실질적으로 동거하지 않거나 가구원이 생업에 종사하고 있어 실제로 돌볼 수 없는 경우를 모두 포함

다. 보충성

① 다른 공적 돌봄 서비스를 받고 있지 않은 경우

- 노인장기요양, 일상돌봄(기본돌봄), 가사·간병 방문지원, 장애인활동지원, 노인맞춤 돌봄(중점돌봄군, 퇴원후돌봄군), 보훈재가복지서비스, 재가의료급여 사업(돌봄 지원), 의료·요양 돌봄 통합지원 사업('26.3.27. 시행), 기타 국가 및 지역 자체 재가돌봄 서비스 등을 받고 있지 않아야 함

② 현재 제공할 수 있는 다른 공적 돌봄 서비스가 없는 경우

- 해당 가구에 적합한 공적 돌봄 서비스가 없거나, 서비스 신청 후 판정 전으로 대기기간이 발생하여 실질적으로 이용 불가능한 경우 등 긴급돌봄 지원을 필요로 하는 자여야 함

라. 기타

- (돌봄 장소) 긴급돌봄 지원은 재가방문이 원칙이므로 재가 돌봄이 가능한 경우에 제공
- (연령) 돌봄이 필요한 대상자는 13세 이상 일반 국민을 주 대상으로 함
* 13세 미만이나, 예외적으로 긴급한 지원이 필요하다고 긴급돌봄위원회 등을 통해 인정된 경우는 서비스 제공 가능
- (국적) 대한민국 국적을 가진 자(난민, 외국인 제외)

2. 제외 대상

◆ 아래와 같은 경우는 긴급돌봄 지원 대상에서 제외하고 타 서비스로 연계

- 즉시 개입이 필요한 위급한 상황인 경우 → 긴급돌봄이 아닌 필요한 긴급조치 및 서비스로 연계
 - 자살시도, 병원이송 필요, 학대 발생 등 위급 상황의 경우는 119, 112 및 보호기관 (기존 보호기관이 있는 경우)으로 연계
 - 가구구성원으로부터 방임, 유기 또는 학대 등을 당한 경우는 가정에서의 분리 및 시설보호를 우선 검토
- 화재·거처 불명 등 거주지로 간주할 수 있는 장소가 부재한 경우 → 재가 서비스 불가능
 - * 거처가 명확하고 재가 서비스가 가능해진 경우로 대상자 요건에 부합하는 경우는 서비스 제공 가능
- 소득 상실로 인한 생계곤란 등의 경우 → 돌봄이 필요한 경우가 아니므로 긴급돌봄 지원 이용은 불가하며, '긴급복지 지원제도'로 연계
- 맞벌이 가구 등의 자녀 양육 관련 돌봄공백이 발생한 경우 → 아동의 양육이 주요 목적이므로, 성평등가족부 '아이돌봄 서비스' 등 안내
- 입원 중인 경우 → 재가 돌봄이 불가능하므로, 퇴원 후 또는 퇴원이 예정된 경우 신청

3. 유의 사항

- 일반적 돌봄 필요 사례 외 아래와 같은 예외사례의 경우는 ①신청(본인 또는 직권 신청)을 받은 후, ②긴급돌봄위원회 심의를 통해 예외적으로 대상자로 인정 가능하며, ③읍·면·동에서 행복이음에 <서식 10> 긴급돌봄위원회 심의서를 첨부하여 접수
 - 자살한 자의 유족, 자살을 시도하였던 자 등 자살 고위험군으로 지자체 담당 부서로부터 돌봄 필요 대상자로 요청된 경우
 - 돌봄 서비스 뿐만 아니라 별도 사례관리가 필요한 고독사 고위험군, 복지사각지대 발굴 대상자, 통합사례관리 대상자 중 지자체 담당 부서가 요청한 경우
 - 기타 시·군·구청장 및 시·도지사가 예외적으로 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 인정한 경우
 - * 기존에 유사·중복서비스를 제공받고 있는 경우에는 긴급돌봄위원회를 거치더라도 서비스 중복(추가) 이용이 불가함

- 대상자는 주민등록상 거주지에 해당하는 읍·면·동에서 서비스를 신청·이용할 수 있음

(전·출입) 서비스 이용 도중 타지역으로 전출시, 전입지에서 서비스 이용(자격변동, 재신청)

- ◆ 이용자가 다른 시·군·구로 전출할 경우, 기존 지역에서 취득한 이용자 자격은 상실되고 전입지에서 재심사·선정되어야 함
 - ※ 이 경우 행복이음에서 전자바우처시스템으로 전송하지 않은 신청정보(바우처 생성 전)는 별도 처리 없이 자동으로 대상에서 제외됨(전입지 담당자의 대상제외 처리요청 불요)
 - 재신청 가능 여부 및 잔여기간 또는 전체 서비스 제공 여부는 예산 여건·신청자의 서비스 이용내역 등을 검토하여 해당 시·군·구가 자율적으로 결정(사업계획에 포함하여 제출)
 - 기존 지역에서 생성된 바우처는 전출 신고일 당일 24:00까지 바우처 사용이 가능하고 이후에는 결제가 불가능함에 유의

- 지자체별 예산 한도 내에서 꼭 필요한 대상자에게 서비스가 제공될 수 있도록 연중 예산집행 상황을 모니터링하며 대상자를 선정
 - 예산 범위 내 대상자를 선정해서 서비스를 제공해야 하므로 지자체별로 서비스 제공 우선순위를 고려할 수 있음

4. 대상자 확인 방법

- 대상자가 서비스를 신청한 경우, 요구도 평가표에 따른 대상자 현장방문을 실시하고 기준에 부합하는 경우 대상자로 선정
 - ‘긴급성’ 및 ‘보충성’ 요건은 신청자(대상자)가 제출한 서류 및 타 서비스 이용 여부 조회 등을 통해 일부 확인할 수 있으나, 추가적 확인이 필요한 사안 및 ‘돌봄 필요성’ 확인은 현장방문을 통해 확인 가능
- 담당 공무원 및 의료·요양돌봄 통합지원 담당 공무원, 광역지원기관, 지자체가 인정한 협력기관 등의 담당자가 발굴하여 추천한 자로, 이미 대상자에 대한 대면상담 등을 실시해 현장방문을 실시한 것과 동일한 경우에는 별도의 현장방문 절차 없이 대상자로 선정

| 요건별 충족여부를 확인할 수 있는 서류 |

	요건	요건확인자료(예시)
① 긴급성	(1) 갑작스러운 질병 및 부상 등으로 돌봄이 필요한 경우	
	급성기 질환, 부상 등 발생으로 혼자 일상생활 수행이 어려운 경우	<ul style="list-style-type: none"> 진단서 〈서식 5〉 긴급돌봄 지원 요구도 평가표*(필수)
	퇴원 후 한시적 돌봄이 필요한 경우	<ul style="list-style-type: none"> 진단서, 수술확인서, 퇴원확인서 등 〈서식 5〉 긴급돌봄 지원 요구도 평가표(필수)
	(2) 주 돌봄자의 갑작스러운 부재로 돌봄이 필요한 경우	
	사망	<ul style="list-style-type: none"> 사망진단서 사망 사실이 반영된 주민등록등본
	입원	<ul style="list-style-type: none"> 입원(수술)확인서
	가출·실종 - 가출·실종신고 후 절차가 진행 중인 사람	<ul style="list-style-type: none"> 가출신고 접수증 실종신고 접수증
	구금 - 교도소, 구치소, 치료감호시설 등에 1개월 이상 구금된 경우	<ul style="list-style-type: none"> 수용증명서
	감염 - 주돌봄자의 코로나19 감염 등 발생 및 돌봄자가 고령인 등의 사유로 감염 위험이 높아 돌봄 공백이 발생하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> 진단서 ※ [참고 5] 1, 2급 감염병 리스트 확인
	기타 위 5가지 사례 외에 해당하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> 기타 사유를 증빙할 수 있는 서류
	(3) 타 서비스 신청 후 처리기간 등 한시적 돌봄이 필요한 경우	
	타 서비스 신청 후 처리기간	<ul style="list-style-type: none"> 행복이음 등을 통한 타 서비스 신청여부 확인 〈서식 5〉 긴급돌봄 지원 요구도 평가표(필수)
	기존 만성질환, 노쇠 등 진행으로 신체기능 저하가 발생하고, 한시적 지원 필요성이 현장 방문을 통해 확인된 경우	<ul style="list-style-type: none"> 〈서식 5〉 긴급돌봄 지원 요구도 평가표(필수)
	(4) 재난피해로 일시적 지원이 필요한 경우	
12.29 여객기 참사 피해자	<ul style="list-style-type: none"> 12·29여객기참사 피해자 확인서(국토교통부 발급) 	
기타	<ul style="list-style-type: none"> 기타 재난피해를 증빙할 수 있는 서류 	
② 돌봄 필요성	독립적으로 일상생활 수행이 불가능한 자로 긴급히 돌봄이 필요하나 가구원 등으로부터 실질적 돌봄을 제공받을 수 없는 경우 (현장방문(〈서식 5〉 긴급돌봄 지원 요구도 평가표)으로 확인)	
③ 보충성	서비스 신청 및 이용 시, 타 공적 돌봄서비스를 받고 있지 않을 것 또는 이용할 수 있는 다른 공적 돌봄 서비스가 없는 경우	
기타	아래 2가지 요건 중 하나에 해당하는 경우 ① 13세 이상으로 재가 돌봄이 가능한 경우 ② 예외적으로 발굴되거나 긴급돌봄위원회 등을 통해 인정된 경우** (13세 미만 등) ** 필요서류: 〈서식 2〉 긴급돌봄 지원 대상자 추천서 또는 〈서식 10〉 긴급돌봄위원회 심의서	

* (현장방문) 구체적으로 ADL(Activities of Daily Living) 정도를 측정하는 것은 아니나 현장방문 및 요구도 평가표를 통해 돌봄 필요성을 확인



참고 긴급돌봄위원회 구성 및 운영

* 위원회 명칭은 위원회, 협의체 등 지역별로 변경 가능

- ◆ 대상자 선정에 있어 별도 심의가 필요한 경우 및 사업을 추진함에 있어 주요 결정 등이 필요한 경우, 이를 지원하기 위해 긴급돌봄위원회를 **광역지원기관** 내에 설치하여 운영함
- ◆ 위원회는 심의 절차를 지원하고 자문 등을 수행하는 성격을 가지며 최종 결정은 위원회 결정을 바탕으로 시·도(사업계획, 운영현황, 주요 현안논의 등) 또는 시·군·구(해당 주소지 대상자 선정 관련 사항 등)에서 수행
- ◆ 위원회의 구성 및 운영방식은 **아래 예시를 참조해 지역 상황에 맞춰 변경·운영 가능**하며, **변경내용을 사업계획서에 포함**시켜야 함

Ⅰ 긴급돌봄위원회 개요 Ⅰ

	내용
목적	긴급돌봄 관련 중요사항에 대한 자문 및 사업 추진상황 보고 등 주요사항 논의
구성	광역지원기관 내에 설치하며, 시·도(필요시 시·군·구) 담당 공무원 및 광역지원기관의 중간관리자 이상, 해당 팀원 등으로 구성하도록 함 - 단, 대상자 여부 심의 시 광역지원기관 중간관리자 이상, 해당 팀원 등 3인 이상 으로 구성하여 논의하도록 함
방식	대면, 비대면, 서면 등 긴급한 상황에 대비하여 안전에 따라 유연하게 운영 가능
개최시기	필요시 수시 개최
논의사항	사업계획, 운영현황, 주요 현안사항 논의, 예외적인 대상자 선정 필요성 및 타당성 논의, 서비스 연장지원 여부, 고난도 사례로 2인 제공인력 지원(또는 1인 가산지원)이 필요한 경우, 서비스 제공계획 수립의 적정성, 서비스 내용과 제공방법의 적정성 등

〈위원회 논의가 필요한 안건(예시)〉

- 요구도 평가표 결과 ‘중’ 또는 판단이 어려운 사례
 - 72시간 초과 또는 30일을 초과하는 서비스 제공이 필요한 경우
 - 고난도 사례로 제공인력 2인 지원(또는 1인 가산 지원)이 필요한 경우
 - 13세 미만이나 예외적으로 긴급한 지원이 필요한 것으로 보이는 경우
 - 기타 추가 판단이 필요한 사례로 별도 논의가 필요한 경우
- 〈서식 10〉 긴급돌봄위원회 심의서를 통해 의결된 안건은 **대상자 선정 등의 근거자료로 쓰이며, 시·도별 자체 서식으로 회의록을 작성하여 관리**하여야 함



관련 서류

- 〈서식 10〉 긴급돌봄위원회 심의서
- 〈시·도별 자체 서식〉 긴급돌봄위원회 회의록

2 서비스 제공 절차

1. 이용 안내

- ◆ 중앙과 지자체에서 긴급돌봄 지원에 대한 이용 안내를 실시해 긴급히 돌봄이 필요한 대상자가 서비스를 이용할 수 있도록 최대한 지원
- ◆ 이용 안내는 서비스에 대한 정보제공 및 신청 방법 등을 안내하는 것으로 서비스 신청은 읍·면·동 행정복지센터 방문, 온라인(복지로), 전화 등의 방법으로 이루어져야 함

- (중앙) 보건복지상담센터(129)를 통해 서비스 신청방법 안내
- (지자체) 사업 수행지역의 지자체 콜센터, SNS, 광역지원기관 긴급돌봄 대표번호 (1522-0365) 등 지역 자체 창구를 통해 안내
 - ‘긴급돌봄’이라는 서비스의 특성을 감안해 사업을 실시하는 지역에서는 가용할 수 있는 채널을 활용해 다양한 안내 창구를 마련하고, 서비스에 대한 접근성을 높일 수 있도록 노력하여야 함
 - 지자체는 광역지원기관과의 협업을 통해 다양한 창구를 마련하여 운영하도록 하고, 긴급돌봄 지원에 대한 이해를 바탕으로 원활한 안내와 사전 상담이 이루어질 수 있도록 관련 인력에 대한 교육을 실시하여야 함
- 유의사항
 - 각 창구 담당자는 안내 과정에서 대상자가 서비스가 긴급히 필요하다는 의사를 표명하는 경우 가급적 24시간 이내 실제 신청이 이루어질 수 있도록 대상자 거주지역 읍·면·동 또는 광역지원기관으로 연계할 수 있도록 노력하여야 함
 - 서비스 이용 안내 후 <서식 13> 상담 기록지에 처리결과를 작성



관련 서류

- <서식 13> 상담 기록지

2. 서비스 신청

- ◆ 긴급돌봄 지원을 필요로 하는 대상자 또는 대상자의 친족, 대상자의 법정대리인 등이 ▲읍·면·동 행정복지센터 방문, ▲복지로 접속(단, 친족에 한함), ▲전화 등의 방법으로 신청

1 서비스 신청 자격

- ✓ **질병, 부상, 주 돌봄자 부재 등으로 긴급하고 일시적 돌봄지원이 필요하나 기존 서비스로 돌봄을 받기 어려운 국민**

- (기본 요건) 대상자는 ①긴급성(한시성), ②돌봄 필요성, ③보충성(他 서비스 이용자 제외) 세 가지 요건을 모두 충족하는 자

- ① (긴급성) 예기치 못한 질병·수술·사고 발생, 주 돌봄자 부재 등 갑작스럽게 위기 상황이 발생한 경우로 한시적 지원으로 돌봄 공백을 해소할 수 있는 경우

주요 위기상황(예시)

- ▶ 급성기 질환 및 부상, 재난피해 등으로 독립적 일상생활 수행이 어려운 경우
- ▶ 병원에서 수술, 입원치료 등을 마치고 퇴원 후 돌봄이 필요한 경우
- ▶ 주(主)돌봄자의 사망, 입원, 감염, 장기간 부재 등으로 돌봄공백 발생 시
- ▶ 노인장기요양, 장애인활동지원, 의료·요양·돌봄 통합지원 등 기존 서비스 신청 후 대상자 선정까지의 대기기간 동안 서비스가 긴급히 필요한 경우 등
- ▶ 타 공적 서비스를 신청하지는 않았으나 만성질환의 악화, 노쇠 등의 급격한 진행으로 일시적 지원이 필요한 경우
- ▶ 복지사각지대 조사, 발굴을 거쳐 긴급돌봄이 필요한 것으로 확인된 경우 등

- ② (돌봄 필요성) 독립적으로 일상생활 수행이 불가능하고 돌볼 수 있는 가족 등이 없는 경우

- ③ (보충성) 갑작스러운 돌봄 위기를 기존의 다른 공적 돌봄서비스(《유사·중복사업 해당자》 p.35 참고)로 해소할 수 없는 경우*

* 신청 당시 장기요양·일상돌봄(기본서비스) 등 다른 공적 돌봄서비스를 이용하고 있지 않은 경우를 의미하며, 타 서비스를 신청하고 대기 중인 자는 서비스 이용 가능

- (제외 대상) 일반적 아동 양육, 즉시 개입이 필요한 사고, 자살시도, 학대사태, 화재·거처 불명 등 거주지로 간주할 수 있는 장소가 부재한 경우 등은 제외
- (연령 요건) 서비스의 특성상 13세 이상을 주 대상으로 하나, 예외적으로 긴급한 지원이 필요하다고 인정되는 경우 연령에 관계 없이 지원
- (소득 기준) 소득에 따른 제한 없이 긴급한 돌봄이 필요한 일반 국민 누구나 이용하도록 하고, 소득에 따라 본인부담 차등화

* 소득수준에 따른 본인부담 부과 비율은 <참고: 서비스 가격에 관련한 사항(p.49)>에서 안내

2 서비스 신청

● 신청 방법

- ① **(방문 신청)** 신청자(대상자)의 주민등록상 주소지의 읍·면·동 행정복지센터에 방문하여 신청
- ② **(온라인 신청)** 복지포(www.bokjiro.go.kr)에 접속하여 신청
 - * 온라인 신청 시, 추가 서류 제출이 필요할 경우 지자체에서 별도 요청할 수 있음
- ③ **(전화·우편·팩스 신청)** 부득이한 사유로 직접 방문이 불가할 경우 전화·우편·팩스로도 신청 가능
 - * 우편, 팩스 신청자는 읍·면·동에 제출 사실을 확인하여야 함
- ④ **(직권 신청)** 읍·면·동 담당 공무원이 직권 신청하는 경우 신청자의 동의를 받아 신청서 대리 작성 및 제출
 - **(통합돌봄 연계신청)** 통합돌봄 담당자 조사신청 후 ~ 통합판정 전, 긴급하고 일시적인 돌봄지원 필요 시 긴급돌봄 담당자에게 신청의뢰(추천*) → **긴급돌봄 담당자 직권신청** 절차진행
 - * ④ 대상자 발굴 및 추천(p.38) 참고

● 신청권자

- 본인 신청이 원칙
- (대리 신청) 본인 신청이 어려운 경우 ①친족*, ②법정대리인, ③신청자의 이해관계인** 대리자(〈서식 1-1〉 사회서비스이용권(긴급돌봄 지원) 발급 신청 위임장 작성) 방문신청 또는 ④담당 공무원의 직권 신청이 가능하며, 복지포 신청의 경우 친족에 한해 신청 가능함
 - * 친족: 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척
 - ** 이해관계인: 후견인, 이웃(이·통장) 등 그 밖의 관계인
- (전화 신청) 읍·면·동 담당자가 신청서를 대리 작성하고 개인정보 조회에 대해 유선으로 명시적 동의를 받은 후 시스템에 입력



관련 서류

- 〈서식 1〉 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서
- 〈서식 1-1〉 사회서비스이용권(긴급돌봄 지원) 발급 신청 위임장 및 대리 신청자의 신분증
 - * 담당 공무원이 신청하는 경우 제외
- 〈서식 1-2〉 법정대리인 동의서(필요시)
- 〈서식 3〉 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서
- 〈서식 17〉 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서
- 신청 당사자의 신분증
 - * 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명서류
- 〈요건 확인자료(p.29)〉 진단서 등 관련 서류
 - * **요건 확인자료는 읍·면·동에서 행복이음으로 시·군·구에 접수하기 전까지 등록 필요**

3 신청처리 및 접수

- ◆ 읍·면·동 담당 공무원은 신청자의 신청 사유, 대상자의 소득구간 등 기본사실을 확인 후 광역지원 기관에 통보(공문)하고, 현장방문 결과를 반영하여 시·군·구로 서비스 신청 내역 전송(행복이음)

● (수행 주체) 읍·면·동 담당 공무원

● 접수방법

- (방문 신청) 읍·면·동 담당 공무원은 신청 서류를 받은 후 신청자 또는 대리 신청자가 내방한 상태에서 행복이음 조회를 통해 신청자의 나이, 건강보험료, 시·군·구에서 제공한 유사·중복서비스 대상자 명단 자료 등을 조회하여 신청자의 유사·중복서비스 수혜 여부를 확인
- (온라인 신청) 복지포(www.bokjiro.go.kr)에 접속하여 서비스 신청 시, 읍·면·동 담당 공무원은 신청 서류 등을 통해 신청 자격 부합 여부를 확인하고, 필요시 추가 제출서류를 신청자에 안내
 - ※ 행복이음 메인화면 내 '나의 업무 신청현황'에서 온라인 신청 현황 조회 가능
- (전화·우편·팩스 신청) 전화로 신청할 경우 읍·면·동 담당 공무원이 신청서를 대리 작성하여 접수하되, 증빙서류는 반드시 우편 또는 팩스로 제출해야 함

● 신청 자격에 부합하는 경우

- 조회 결과, 대상자가 유사·중복서비스를 받고 있지 않고 신청사유가 적합한 것으로 보이는 경우, 행복이음을 활용해 건강보험료 납부 정보를 통한 신청자의 소득을 확인
- 신청자에게는 향후 절차 및 신청이 완료되었음을 안내하고, 전화, 문자(SMS)를 통해 처리기한, 서비스 선정 절차 등 아래 표의 내용을 포함하여 고지하여야 함

고지사항

- ① 대상자 선정을 위한 조사의 목적으로 긴급돌봄 지원 수행기관(읍·면·동, 제공기관, 광역지원기관 등)에서 대상자 선정조사, 서비스 상담 등을 위해 수행기관에서 신청자의 가정에 방문할 예정이며, 이를 위해 수행기관에 인적사항 등 관련 정보를 제공할 예정임을 안내(개인정보 제3자 제공)
 - 신청서상의 정보(이름, 생년월일 및 성별, 주소, 연락처 등)를 제공하되 주민등록번호 뒷자리는 제공하지 않음
- ② 수집된 정보는 5년간 보유하며 해당 목적에 사용되지 않는다는 사실과 그 기간이 경과하면 파기됨을 안내

- 읍·면·동은 광역지원기관에 현장방문에 필요한 정보를 공문으로 발송하여 신속하게 현장방문이 이루어질 수 있도록 하여야 함
- 전화·우편·팩스 등으로 신청한 경우는 전화 또는 문자를 통해 신청이 완료되었음을 안내

적격자 안내문자 예시(아래 내용은 예시로 변경 가능)

- 귀하께서 신청하신 ‘긴급돌봄 지원’ 신청이 완료되었음을 안내드리며, 서비스 제공을 위해 광역지원기관(★지역별 현장방문 추진체계에 따라 수정하여 안내)에서 대상자 선정을 진행하기 위해 연락드릴 예정입니다. 서비스 이용을 위해 수집된 정보는 서비스 제공 목적에만 활용 후 5년간 보관되며 이후 파기될 예정입니다. 더 궁금한 사항은 000 행정복지센터 담당자 000(000-0000)으로 전화주시면 친절히 안내해드리겠습니다. 감사합니다.

● 신청자격에 부합하지 않는 경우

- 조회 결과 대상자가 유사·중복서비스를 받고 있는 경우 또는 적합하지 않은 사유로 신청한 경우는 서비스 이용 대상이 아님을 즉시 안내(대면, 전화, 문자 등)후 종결하고 관련 서류를 파기하도록 함

지자체 자체사업 유사·중복수혜 여부 확인

- 지역에서는 각 사업의 특성, 실질적 내용 등을 고려해 지자체 사업별 유사중복 서비스를 2026년 긴급돌봄 지원사업 계획에 반영하고, 해당 사업 대상자 명단을 읍·면·동에 송부
- 시·군·구에서 제공한 유사중복 서비스 대상자 명단 자료를 조회하여 확인하고, 지자체 자체사업의 주기, 대상자 변동이 있는 시기 등을 감안하여 대상자 명단을 주기적으로 공유할 수 있도록 추진
- 긴급돌봄 지원 이용 중에 타 돌봄서비스 자격이 발생하는 경우, 읍·면·동 담당자의 행복이음 상 ‘처리할 일’로 알림이 뜨므로 중지 등 별도 처리 필요

〈유사·중복사업 해당자〉

- ① 노인장기요양보험 수급자
※ 바우처 원스크린 》 기본정보 영역 》 근로능력/건강/장애 탭 》 장기요양등급조회에서 등급 확인 가능
- ② 일상돌봄 기본돌봄 서비스 이용자
- ③ 가사·간병 방문지원사업 이용자
- ④ 장애인활동지원사업 이용자
- ⑤ 노인맞춤 돌봄서비스 중점돌봄군, 퇴원후돌봄군
※ 노인맞춤 돌봄서비스 일반돌봄군은 중복제공 가능
- ⑥ 국가보훈부 보훈재가복지서비스 이용자
※ 행복이음 》 복지대상자 》 관리행정동 》 범정부 》 국가유공자재가복지지원 탭에 접속하여 확인
- ⑦ 재가 의료급여 사업 돌봄 지원 이용자
- ⑧ 의료·요양·돌봄 통합지원 사업(‘26.3.27. 시행) 內 재가돌봄 서비스 이용자

⑨ 기타 국가 및 지방자치단체(이하 '지자체')에서 시행하는 서비스 중 긴급돌봄 지원과 유사한 재가 돌봄 서비스를 이용 중인 자

* ①~⑦은 행복이음을 통해 조회

** ⑧의료·요양·돌봄 통합지원 이용자는 시·군·구 전담부서 담당자가 공문으로 통보 예정

〈유사·중복사업 여부 판단 시 유의 사항〉

- ① 의료·요양·돌봄 통합지원, 노인장기요양 등 공적 돌봄서비스 신청 후 자격이 확정되기 전이거나
- ② 유사·중복서비스 자격이 있더라도 해당 서비스를 이용할 수 없는 자는 서비스 이용 가능
- ③ 그 외에도 신청자가 유사·중복사업 수급자지만 기관 폐업 등 특별한 사유로 서비스 공백이 발생해 긴급돌봄 지원을 이용하기를 희망하는 경우라면 긴급돌봄위원회 심의 등을 통해 서비스 이용을 허용

〈유사·중복사업 자격 있는 경우 시스템 처리방법〉

- ① 행복이음 서비스 찾기 내 신청 버튼 → '○○○서비스' 이용중입니다. 서비스 신청을 계속 진행하시겠습니까? 팝업
- ②-1 특별한 사유로 서비스 공백이 발생하여 긴급돌봄 지원 제공이 필요한 경우 '예' 버튼 선택 → 신청서로 화면 전환
- ②-2 특별한 사유 등이 존재하지 않는 경우 → '아니오' 버튼 선택 후, 신청자에게 서비스 이용 대상이 아님을 안내(부적격자 안내)

부적격자 안내문자 예시(아래 내용은 예시로 변경 가능)

- 귀하께서 신청하신 '긴급돌봄 지원' 대상자 자격조회 결과, 이와 유사한 0000서비스를 이미 이용 중이신 것으로 확인되어 대상자 자격에 해당하지 않음을 안내드립니다. 관련하여 궁금한 사항은 000 행정복지센터 담당자 000(000-0000)으로 전화주시면 친절히 안내해드리겠습니다. 감사합니다.

● 유의사항

- (처리기한) 신청접수일로부터 5일 이내(자격 여부 및 서비스 내용 결정·안내)에 처리 완료할 수 있도록 해야 하며, 휴일 또는 신청자의 사정(예: 대상자의 병원 방문 등) 등 기간 내 선정을 완료할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 14일까지 연장 가능함
 - * 시·군·구 담당 공무원은 처리기한을 연장하는 경우 신청자에게 그 내용, 사유 및 처리예정 기한을 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두로 사전 안내하고 양해를 구하여야 함
- 접수된 건에 대해서는 광역지원기관에 즉시 공문 발송하여 광역지원기관이 대상자에게 연락할 수 있도록 연계하고, 광역지원기관은 접수 시점(자료를 받은 시점) 부터 가급적 48시간 이내(공휴일 제외) 연락 또는 현장방문이 이루어지도록 하여야 함
- (고지사항) 대상자로 선정된 후 거주지 변동이나 다른 급여의 수급이력 변동 등이 발생할 경우 지체없이 관할 읍·면·동 행정복지센터에 신고하여야 함을 안내

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」

제20조(수급자의 변동신고) 주기적으로 또는 기간을 정하여 사회보장급여를 제공받는 수급자는 거주지, 세대원, 소득·재산 상태, 근로능력, 다른 급여의 수급이력 등 제7조제1항 각 호의 사항이 변동되었을 때에는 지체 없이 관할 보장기관의 장에게 신고하여야 한다.

제21조(사회보장급여의 변경·중지) ① 보장기관의 장은 제19조에 따른 사회보장급여의 적정성 확인조사 및 제20조에 따른 수급자의 변동신고에 따라 수급자 및 그 부양의무자의 인적사항, 가족관계, 소득·재산 상태, 근로능력 등에 변동이 있는 경우에는 직권 또는 수급자나 그 친족, 그 밖의 관계인의 신청에 따라 수급자에 대한 사회보장급여의 종류·지급방법 등을 변경할 수 있다.

이하생략

제22조(사회보장급여의 환수) ① 수급자가 제20조에 따른 신고를 고의로 회피하거나 속임수 등의 부정한 방법으로 사회보장급여를 받거나 타인으로 하여금 사회보장급여를 받게 한 경우에는 사회보장급여를 제공한 보장기관의 장은 그 사회보장급여의 전부 또는 일부를 그 사회보장급여를 받거나 받게 한 자(이하 “부정수급자”라 한다)로부터 환수할 수 있다.

② 생략

③ 제1항 및 제2항에 따라 환수 또는 반환받을 금액은 각각 부정수급자 또는 사회보장급여를 제공받은 사람에게 통지하여 이를 환수하거나 반환받고, 이에 응하지 아니하는 경우 국세 체납처분의 예 또는 「지방행정제재·부과금의 징수 등에 관한 법률」에 따라 징수한다.

④ 생략

- 대상자 기준에 부합하는 자로 정부 지원 없이 서비스 금액 전액을 본인이 부담하고 서비스 이용을 희망하는 경우, 행복이음을 통해 신청서를 작성한 후 광역지원기관으로 이를 전달하고 적정 제공기관을 연계해 서비스를 이용할 수 있도록 처리
 - 이 경우 행복이음 상 ‘적합’ 처리 필요하나, 바우처가 생성되지 않아 별도 결제가 불필요하므로 제공기관에서 수기 관리 필요(이용자와 제공기관 간 자체적 계약에 따름)

4 대상자 발굴 및 추천

- 희망복지지원단, 명예사회복지공무원, 복지업무 담당 공무원이 발굴한 위기가구 및 의료·요양돌봄 통합지원 담당자가 신청을 의뢰(추천)한 대상자가 시·군·구 또는 읍·면·동에서 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 판단한 경우 긴급돌봄 지원으로 연계 가능
- 광역지원기관이 타 서비스 제공과정에서 긴급한 서비스 지원이 필요한 대상으로 발굴한 자에 대해서도 긴급돌봄 지원으로 연계 가능
- 관련 공무원 등의 발굴을 통해 연계된 대상자는 <서식 1> 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서, 신분증을 구비하여 읍·면·동에서 신청 가능함
 - 발굴 시 대면상담 등을 진행하여 담당 공무원 등에 의해 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 이미 인정되었음이 확인된 경우에는, 신청을 받은 담당 공무원은 **현장방문 및 별도 구비서류 없이 <서식 2> 긴급돌봄 지원 대상자 추천서를 행복이음에 첨부하여 신청 시 '발굴신청 또는 발굴신청(장기요양 예외적용)' 선택하여 즉시 대상자로 선정 가능**
- 이 외에도 지역 내 주요 병원, 사회복지관, 건강보험공단 등과 대상자를 발굴하기 위한 협조체계를 구축하여야 하며
 - 해당 지자체 또는 광역지원기관과 긴급돌봄 지원 대상자 연계를 위한 협약 등을 체결한 기관의 경우, 해당 기관의 업무 담당자 추천 역시 복지 공무원의 추천에 준하는 것으로 함
 - 발굴 시 대면상담 등을 진행하여 위 기관의 담당자 등에 의해 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 이미 인정되었음이 확인된 경우에는 추가 **현장방문 및 별도 요건확인 서류 없이 추천서만으로 대상자로 선정 가능**



관련 서류

- <서식 1> 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서
- <서식 1-1> 사회서비스이용권(긴급돌봄 지원) 발급 신청 위임장 및 대리 신청자의 신분증
 - * 담당 공무원이 신청하는 경우 제외
- <서식 1-2> 법정대리인 동의서(필요시)
- <서식 2> 긴급돌봄 지원 대상자 추천서
- <서식 3> 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서
- <서식 17> 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서
- 신청 당사자의 신분증
 - * 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명서류
- <요건 확인자료(p.29)> 진단서 등 관련 서류
 - * **요건 확인자료는 읍·면·동에서 행복이음으로 시·군·구에 접수하기 전까지 등록 필요**

3. 현장방문(요구도 평가)

- ◆ 서비스 신청을 받은 후 48시간 이내(공휴일 제외)에 현장방문을 실시하도록 하고 조사 결과를 토대로 대상자 선정 여부 결정
- ◆ 발굴·추천 등을 통해 이미 대상자 확인이 이루어진 경우, <서식 2> 긴급돌봄 지원 대상자 추천서를 근거로 추가 현장방문 없이 대상자로 선정이 가능하므로 현장방문 대신 서비스 제공계획을 수립하도록 함

1 개요

● 수행목적

- 신청자에 대한 현장방문을 통해 대상자의 서비스 필요도 등을 평가하여 대상자 선정으로 이어지도록 하고, 가능한 경우 서비스 제공계획을 함께 수립해 신속히 서비스가 제공될 수 있도록 실시

● 수행주체

- 신청자 거주지역의 읍·면·동 행정복지센터 사회복지공무원, 서비스 제공기관의 사회복지사 및 중간관리자 이상, 광역지원기관의 긴급돌봄 지원 담당자 등은 서비스 신청자의 가정을 방문해 대상자 현장방문 실시
 - * 신청자 현장방문은 가급적 서비스 제공기관 또는 읍·면·동이 수행하되 지역 상황에 따라 광역지원기관이 수행하는 것이 보다 적합한 경우에는 광역지원기관에서 수행(지역상황에 맞춰 지역별로 추진체계를 달리할 수 있음)

● 조사시기

- 서비스 신청서 작성 후 읍·면·동 행정복지센터에서는 24시간 이내에 광역지원기관에 현장방문과 관련한 내용을 공문으로 발송하여야 하며, 광역지원기관은 신청 공문 수신 후 48시간 이내에 대상자 현장방문 및 서비스 제공계획이 수립될 수 있도록 노력하여야 함
- 다만, 휴일 또는 신청자의 사정(예) 병원 방문) 등 예외적인 경우 48시간 이상 소요 되는 것을 허용함

● 조사방법

- 신청자의 가정 방문 전 신청자에게 사전에 연락하여 방문 일정을 조율
- 원칙적으로 서비스 신청자의 가정을 방문, <서식 5> 긴급돌봄 지원 요구도 평가표를 활용하여 대면으로 조사

- 신청자 현장방문은 원칙적으로 2인 1조로 방문하되, 불가피한 경우에 한해 1인이 방문하도록 함
 - * 현장방문을 위한 인력에는 중간관리자 등 사회복지사가 최소 1명 이상 포함되어야 함
 - ** 특히, 알코올중독자 등 안전 문제가 우려되는 대상 등의 경우에는 반드시 2인 1조로 현장 방문이 이루어질 수 있도록 하여야 함
- 신청자의 현장방문 결과를 바탕으로 선정 여부가 결정되며, 그 즉시 결과를 안내

● 유의사항

- 현장방문 시, 정중하고 친근하게 인사하여야 하며, 조사자의 신분증을 제시하면서 수행기관명, 이름, 조사목적 등을 밝히고 조사를 시작하여야 함
- 신청자와의 라포 형성을 위해 조사 시 점수집계 등을 병행하는 것을 지양하고 조사가 종료된 후 별도 장소에서 실시
- 신청자 가정 방문 시, 부재중일 경우 출입문에 메모 등 부착 시에는 개인정보가 누출되지 않도록 유의하여야 함

2 요구도 평가 내용

- 긴급돌봄 지원을 이용할 수 있는 대상자는 긴급하고 일시적인 돌봄 서비스 지원이 필요한 자로 ①긴급성 ②돌봄 필요성, ③보충성 요건을 갖출 것을 요하고 있음
- 현장방문은 대상자 선정 과정에서 긴급한 돌봄 필요(①, ②)요건이 있는지 등을 확인하기 위한 절차로 <서식 5> 긴급돌봄 지원 요구도 평가표를 활용해 대상자에 해당하는지와 함께 제공인력이 서비스 제공 시 필요한 사항에 대해 파악하는 용도로 사용됨
 - 방문목욕 서비스를 제공하는 지역에서는 기본돌봄 서비스 외에 방문목욕 서비스 필요 또는 희망 여부도 조사한 뒤 요구도 평가표에 별도로 기입
- 요구도 평가표 작성 방법을 충분히 숙지한 후 작성하고 당사자가 보지 않는 곳에서 점수를 집계하여 조사를 마무리

 관련 서류

- <서식 5> 긴급돌봄 지원 요구도 평가표

3 선정 기준

- 지원 필요도를 아래 표 기준에 따라 ‘상’, ‘중’, ‘하’로 평가
 - ‘상’으로 판단 시 대상자로 선정 가능
 - ‘중’으로 판단되거나 이용 대상으로 선정될 필요성이 있다고 판단되는 경우 긴급돌봄 위원회를 개최하여 승인 요청
 - ‘하’로 판단 시 ‘지원 불필요’ 결정

요구도 평가표 점수	14점 이상	6점 이상 14점 미만	6점 미만
평가결과	상	중	하

4 즉시 개입 또는 타 서비스 연계

- 즉시 개입* 및 서비스 제공
 - * <참고> 긴급돌봄 지원 제공의 원칙(p.23)
 - 현장방문 결과, 즉시 개입이 필요하다고 판단되는 경우, 광역지원기관에 이를 보고하고 대상자 선정 및 서비스 제공계획 수립 전부터 서비스를 제공한 후 긴급돌봄위원회에 사후 보고할 수 있음
 - ① (대상자 적합 판정된 경우) 바우처 발급 전이므로 수기 정산을 위한 <서식 9> 긴급돌봄 지원 제공기록지 작성 및 추후 <서식 15> 서비스 제공 정산신청서(제공기관용)를 통해 광역지원기관에 별도 정산 신청 필수
 - ② (대상자 부적합 판정된 경우) 자체적으로 서비스 종료처리 하고, 해당 서비스 비용은 광역지원기관에 별도 위탁한 비용을 통해 정산

즉시 개입이 필요한 경우

- 즉시 서비스를 제공하지 않을 경우 이용자가 중대하고 회복하기 어려운 신체적, 정신적 건강·상태 악화가 발생할 것으로 예상되는 경우
- 그 외 긴급한 돌봄이 필요한 경우, 현장방문 주체 등의 판단하에 사전적으로 서비스를 제공한 뒤 긴급돌봄위원회에 보고

**관련 서류**

- <서식 9> 긴급돌봄 지원 제공기록지
- <서식 15> 서비스 제공 정산신청서(제공기관용)

● 타 서비스 연계

- 현장방문 및 상담 결과 긴급돌봄 지원이 필요한 대상은 아니나 유사한 타 서비스(노인맞춤돌봄, 장애인활동지원, 의료급여 사례관리 등)로 연계하는 것이 적절하다고 판단되는 경우, 읍·면·동(제공기관의 경우 광역지원기관)에 요구도 평가표를 첨부하여 공문으로 보고하도록 함

5 현장방문 실시 이후

- 제공기관에서 현장방문을 실시했다면 요구도 평가 결과를 광역지원기관에 제출
- 광역지원기관에서 요구도 평가를 실시한 경우 또는 제공기관에서 제출한 요구도 평가 결과를 정리하여 읍·면·동에 공문 제출
- 읍·면·동에서 요구도 평가를 실시한 경우 해당 결과 또는 광역지원기관에서 제출받은 결과를 행복이음에 등록하여 시·군·구에 대상자 승인 요청(신청접수)
- 읍·면·동에서 요구도 평가를 실시한 경우, 제공기관이 요구도 평가 결과를 요청할 때 시·군·구 또는 읍·면·동에서 공유하는 것도 가능

4. 대상자 결정·통지

- ◆ 제공기관에서 현장방문으로 요구도 평가를 실시하는 등 대상자에 대한 확인을 완료한 경우, 평가 결과를 광역지원기관에 전달하여야 함
- ◆ 광역지원기관은 제공기관에서 대상자 결정과 관련해 제출받은 결과를 정리하여, 관련 서류 일체를 근거로 읍·면·동에 대상자 접수를 요청하여야 함

● 대상자 승인 요청

- 읍·면·동 담당 공무원은 신청자의 증빙서류, 요구도 평가 결과 등을 확인하여 행복이음으로 신청서 접수 및 시·군·구에 승인 요청(관련 자료는 행복이음에 등록)
 - * 고난도 사례, 예외적 지원 필요 사례의 경우 긴급돌봄위원회를 개최하고 그 결과로 <서식 10> 긴급돌봄위원회 심의서를 행복이음에 첨부하여 승인 요청하여야 함
- 재난피해자(12.29여객기 참사 피해자 포함)(26.1월~)의 경우 행복이음에서 분류하여 선정 필요
 - * (행복이음) 바우처 → 신청관리 → 바우처홈 (읍면동) → 서비스 찾기 → 긴급돌봄지원사업 신청 → 서비스 정보 → 긴급성 → (4) 재난 피해로 일시적 지원이 필요한 경우

● 대상자 결정(승인)

- (수행주체) 시·군·구 담당 공무원
- (내용) 담당 공무원은 요구도 평가 결과 및 관련 서류 등을 토대로 대상자 결정 처리

● 결정 통지

- (수행주체) 시·군·구 담당 공무원
- 결정자료 전송
 - ① 시·군·구 담당 공무원은 행복이음을 통해 자격결정 자료를 전자바우처시스템에 즉시 전송
 - ② 한국사회보장정보원은 매일 18시까지 전송된 자격 대상자에 대하여 다음날부터 사용할 수 있는 바우처 생성
 - ③ 광역지원기관에 공문으로 통지
 - * 반려 시 반려 사유를 구체적으로 기재하여 통지
- (자격 결정 전송) 시·군·구 담당 공무원은 **접수일로부터 24시간 이내**(사유가 있을 경우 48시간까지 가능)에 행복이음을 통해 자격결정 자료를 전자바우처 시스템에 즉시 전송
 - <서식 4> 사회보장급여 (결정(적합), 결정(대상제외)) 통지서는 행복이음을 통해 출력하여 대상자에 통보
 - 결정(적합) 대상자에는 <서식 6> 긴급돌봄 지원 이용안내문을 함께 통보
 - * 이용안내문에는 대상자별 소득수준에 따른 본인부담비율 포함 필요



관련 서류

- <서식 4> 사회보장급여 (결정(적합), 결정(대상제외)) 통지서
- <서식 6> 긴급돌봄 지원 이용안내문(예시)

● 본인부담금 산정을 위한 소득조사

① 가구원 수 산정

- 가구원의 범위는 세대별 주민등록표에 기재된 자로서 서비스 이용자를 기준으로 생계와 주거를 같이 하는 배우자, 2촌 이내의 직계 존·비속 및 그 배우자(아동의 경우 형제자매 포함)

- * 생계나 주거를 같이 하는 배우자(사실혼 관계포함) 또는 부모(특히 아동의 경우 형제자매 포함)는 주민등록을 달리하더라도 가구원에 포함
 - * 서비스 이용자가 건강보험 가입자(직장 또는 지역)인 경우 서비스 이용자의 주민등록표에 기재된 자료만 가구원으로 산정하고 소득조사 실시
 - * 단, 동일 주민등록표에 기재된 자이나, 해외 장기체류로 확인된 가족은 가구원 수에서 제외
- 예시** 서비스를 신청한 가구의 주민등록표에 2촌 이내 직계존비속 및 배우자가 4인이나 건강보험증에 5인이 등록된 경우에도 해당 가구원 수는 4인으로 산정(주민등록표 기준)

- 서비스 이용자가 주거를 달리하는 다른 건강보험 직장가입자의 피부양자로 등재되어 있는 경우는 해당 건강보험증에 등재된 자를 모두 가구원 수에 포함(행복이음을 통한 가족관계등록원부 조회가 불가하나, 지자체 담당자는 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 시행령」 제28조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)에 따라 주민등록번호가 포함된 자료처리 가능)

예시 신청자(1인가구)가 자녀(1인가구)의 건강보험 피부양자로 포함될 경우, 소득인정액은 자녀의 소득을 기준으로 하며, 가구원 수는 2인으로 산정

② 소득조사

- (원칙) 행복이음을 통해 조회된 신청일 기준 전월 건강보험료 부과액 기준으로 산정*
 - * 추가지원을 위한 등급변경 시, 추가지원 대상자 결정일(등급변경일) 기준 전월 건강보험료 부과액 기준으로 재산정되므로 본인부담비율 동일등급 유지를 위해 기존의 건강보험료를 수기 입력하여야 함
- (예외) 건강보험료 부과액이 확인되지 않는 경우 또는 신청자가 건강보험료에 이의를 제기할 경우 서비스 대상 가구의 건강보험료 영수증이나 납부확인서, 월급명세서 등을 토대로 신청 월 직전 12개월 평균하여 건강보험료 본인부담금 납입액 산정
 - * 필요시 신청자가 건강보험료 관련 소명자료 제출
- (조사생략) 신청자가 기초생활수급자 또는 차상위계층인 경우에는 소득조사를 통한 행정 비효율을 막기 위해 소득조사 미실시(행복이음에서 확인)
 - * 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호·제10호

- (해외체류) 해외체류로 건강보험 부과가 중지된 경우 월급명세서로 산정하고, 월급명세서로 확인이 불가능한 경우 건강보험료 부과 중지 직전 12개월 평균하여 산정
- (직장가입자 휴직) 3개월 이상 휴직한 경우 휴직자의 소득을 0원으로 처리
* 3개월 미만 휴직자의 소득을 휴직 직전의 건강보험료 부과액으로 산정
- (보험료 합산) 가구 내 직장가입자가 2명 이상이거나 직장가입자와 지역가입자가 혼합되어 있는 경우 각각의 보험료를 합산, 해당 가구의 보험료 본인부담금 납입액 확정
- (맞벌이 가구) 부부 중 낮은 건강보험료 1/2 감경 후 합산

예시 “A” 높은 건강보험료+“B” 낮은 건강보험료×0.5

- ③ 기타 상기 관련 조사 및 정보의 제공에 필요한 사항은 「국민기초생활보장법」 제22조 제3항·제5항부터 제8항까지 및 제23조를 준용하며, 이용자는 세대의 구성에 변동이 있거나 소득 관련 사항에 현저한 변동이 있는 때에는 지체없이 관할 시·군·구에 이를 신고하여야 함

● 대상자에 안내하여야 하는 내용

- 선정된 대상자에게는 <서식 4> 사회보장급여 결정(적합) 통지서 및 <서식 6> 긴급돌봄 지원 이용안내문(예시)을 통해 서비스 제공에 필요한 절차 안내
- 서비스 부적격 대상자에게는 <서식 4> 사회보장급여 결정(대상제외) 통지서 및 <서식 11> 이의신청서 등 이의신청 절차 안내(p.58)

● 대기자 관리

- 대기자 존재 시 행복이음을 통해 대기자로 선정하여 관리
* 대상자 결정처리 화면에서 결정처리 시, 판정결과 “부적합”, 부적합사유 “시군구 예산부족(대기자)” 선택 후 저장, 대상자 결정처리 조회 화면 상단의 대기자 체크박스 체크 후 조회 시 대기자 목록 조회 가능
- 기존 이용자 서비스 조기 종료, 추경 등 추가 예산 확보 등을 고려하여, 시·군·구 담당자가 직권으로 선정(대상자의 재신청 절차는 필요)
- 대기자 관리는 당해연도 사업을 기준으로 실시



관련 서류

- <서식 4> 사회보장급여 (결정(적합), 결정(대상제외), 변경·정지·중지·상실) 통지서
- <서식 6> 긴급돌봄 지원 이용안내문(예시)
- <서식 10> 긴급돌봄위원회 심의서
- <서식 11> 이의신청서

5. 서비스 제공계획 수립

- **(수행주체)** 광역지원기관, 제공기관의 장 또는 관리책임자(사회복지사, 의료인, 요양보호사 자격 취득 후 2년 이상 요양보호사 업무 경력자)
 - **(수행방법)** 긴급한 돌봄공백에 대응하여 즉시 지원이 가능하도록 가능한 1회의 현장 방문으로 대상자 확인 및 서비스 제공계획 수립을 동시 진행
 - * 현장방문 없이 대상자로 선정되었거나, 현장방문 시 서비스 제공계획을 수립하지 못한 경우는 별도 방문을 통해 서비스 제공계획을 수립
 - (원칙) 요구도 평가 결과, 대상자에 해당하는 경우 그 즉시 제공계획을 수립하도록 하며, 즉시 제공계획 수립이 어려운 경우라면 추후에 방문하여 서비스 제공계획 수립
 - (예외) 신속한 서비스 제공이 필요한 경우 등 불가피한 경우에는 우선 등으로 제공계획을 수립해 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 해야 함
 - 보다 원활한 서비스 제공을 위해 대상자의 주요 욕구를 파악하여 서비스 제공계획에 포함시키도록 함
- **수립 대상**
 - 이용 대상자로 결정된 자에 대해 제공계획을 수립할 수 있으며 신속한 서비스 제공을 위해 시·군·구의 대상자 결정이 완료되기 전이라도 아래와 같이 대상자로 결정될 것이 명확한 경우, 서비스 제공계획 수립이 가능함

- ① 요구도 평가도에서 '상'으로 판단된 자
(현장방문 과정에서 즉시 서비스 제공계획 수립)
 - ② 복지사각지대 발굴 대상자 또는 타 제도에서 서비스 연계된 자
 - **(내용)** 요구도 평가 등 서비스 이용자로 결정된 자의 가정을 방문하여 서비스 제공 일정 등 서비스 제공계획을 수립
 - 서비스 제공계획 수립 중 ①'30일 이내, 72시간' 서비스 제공만으로는 부족할 것으로 판단되는 경우(추가지원 사례) 또는 ②'고난도 사례 대상자로 판단되는 경우 긴급돌봄 위원회에 회부
 - * <참고> 제공인력 2인 파견 등 고난도 사례에 관한 사항(p.48)
 - 서비스 제공인력의 업무시간, 이동거리, 서비스 제공 소요예상 시간 등을 고려하되 단기(30일 내)에 제공되는 서비스라는 점을 감안하여 서비스 제공기간 동안 제공인력이 교체되지 않도록 계획 수립
 - * 단, 이용자와 제공인력 간 갈등으로 더 이상 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우 제공인력 교체 가능함

● 안내사항

- 서비스 제공 일정과 소득수준에 따른 본인부담 금액을 필수적으로 안내하고, 최종 결정된 내용으로 서비스 일정표를 포함한 서비스 제공계획서 제공
- 서비스 이용 시작 전까지 일시금으로 본인부담금* 전액에 대한 제공기관 직접 납부를 원칙으로, 긴급한 필요성이 있는 등 예외적인 경우에 한해 서비스 이용을 마치고 전까지 본인부담금을 납부할 수 있도록 안내(본인부담금 납부 관련하여 자세한 사항은 제공기관과의 협의를 통해 결정)
 - * A형(기본형)의 바우처 총액은 72시간 이용을 기준으로 책정(1,368,000원)된 것으로, 본인부담 비율에 따라 본인부담금이 달라질 수 있음(참고 3. 지역별 건강보험료 납부액 기준 소득분위 판단표(2026년) (p.211), 참고 4. 긴급돌봄 지원 바우처 총액 및 본인부담금 등급표(2026년) (p.212) 참조) 이용계약 시 이용자에게 안내 필요



관련 서류

- <서식 7> 긴급돌봄 지원 제공계획서(예시)
- <서식 10> 긴급돌봄위원회 심의서



참고 | 제공인력 2인 파견 등 고난도 사례에 관한 사항

1) 개요

- 제공인력 1인이 감당하기 어려운 사례에 대하여 시범적으로 **정부지원금을 추가 지급**(바우처 총액과 관련 없음)하여 ①2인 1조 파견 및 ②1인 파견 시 가산 수가 지급 허용

2) 지원 요건

- 이용자가 제공인력 위협 및 성희롱 등 전력이 있는 경우, 알코올 중독 등 타인에게 위해를 가할 수 있는 정신질환자인 경우 등 제공인력 1인이 감당하기 어려운 **고난도 사례**로 긴급돌봄위원회를 통해 승인된 경우
 - 제공기관 → 광역지원기관에 특정 이용자에게 대한 2인 파견 허용 요청 및 긴급돌봄위원회를 통한 승인 필요
 - * 긴급돌봄위원회가 인정하는 경우 외에는 고난도 지원이 불가능하며 제공기관이 이유없이 제공인력 1인의 서비스 제공을 거부하는 경우 제공기관 지정 취소를 검토해야 함
 - ** 고난도 사례의 경우, 행복이음 신청서 작성 또는 등급변경시 고난도 사례 '미지원' → '지원'으로 선택 필요

3) 추가 지원금액 및 본인부담

- 추가 지원금액: 서비스 이용 단가(회당)의 30%, 60%를 정부 지원

구분	1인 제공	고난도 사례	
		1인 제공(30%)	2인 제공(60%)
일 3시간 서비스 이용 기준 단가	57,000	74,100	91,200

예시 2인이 하루 3시간의 서비스를 제공하는 경우, 2인에 대해 총 91,200원(57,000원 + 34,200원)이 지급되며 그 중 34,200원에 대해서는 정부가 지원(기존 서비스 금액인 57,000원은 소득 수준에 따라 본인부담 및 정부 지원)

- 추가금액에 대한 본인부담: 없음
 - * 개인별 소득수준에 따른 정부지원금, 본인부담금 차이와 무관히 추가 지원금액은 동일 (이용시간별 단가의 30%, 60%)
- 제공기관은 고난도 대상자 제공인력에게 인건비 지급 시 가산 지원금을 포함하여 지급하여야 함

4) 지원금액 지급

- 서비스 비용 지급 시 추가지원액 지급(〈서비스 비용의 청구 및 지급(p.89)〉 참고)

6. 서비스 계약

- (정의) 이용자가 서비스를 이용하기 위하여 서비스 제공기관과 서비스 내용, 일정 및 비용 등에 관해 동의를 거치는 과정
- (수행주체) 이용자 또는 대리인(가족 등)과 서비스 제공기관
- 계약 절차
 - 서비스 이용자를 “이용자”로, 제공기관을 “제공기관”으로 계약서 작성
 - 계약 시 이용자별 <서식 7> 긴급돌봄 지원 제공계획서를 바탕으로 <서식 8> 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서 제공
 - 제공기관은 계약 사항을 5년간 보관
- (주요 계약 내용) <서식 8> 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서 활용
 - 서비스 제공내용, 계약기간, 서비스 비용(본인부담금 포함) 및 지급 방법
 - 손해배상책임, 통지사항 및 개인정보보호 의무 등
 - 계약 효력 정지 및 취소: 서비스 이용자 및 제공인력에 대한 성추행 등 쌍방 간 부당·부정 시 계약 취소



관련 서류

- <서식 7> 긴급돌봄 지원 제공계획서(예시)
- <서식 8> 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서(예시)



참고 | 서비스 가격에 관련한 사항

1) 서비스 단가

- 단가 책정 근거: 노인장기요양서비스와 내용이 유사하여 장기요양급여 단가(방문요양, 방문목욕) 등을 종합 고려하여 서비스 가격을 책정
 - '26년 기본돌봄 서비스 단가 > 시간당 19,000원
 - '26년 방문목욕 서비스(차량이용) 단가 > 회당 88,000원
 - 지급기준: 1일 최대 8시간 이용 가능하며, 서비스가 8시간 이상 제공되는 경우에도 **비용은 8시간까지만 지급됨**
 - 기본돌봄 서비스는 30분만 이용 불가하며 1시간 이상부터는 30분 단위로 이용 가능
- 예시** 1시간 15분 이상 ~ 1시간 45분 미만: 1시간 30분(28,500원)으로 산정
1시간 45분 이상 ~ 2시간 15분 미만: 2시간(38,000원)으로 산정

- 방문목욕 서비스는 하루 최대 1회만 이용 가능

〈'26년 기본돌봄 서비스 결제 원칙〉

- ① 기본돌봄 서비스를 동일 제공인력이 동일 이용자에게 1일 2회 제공하는 경우, 각 서비스 방문간격과 관계없이 이용자 서비스 제공시에 결제앱 또는 전용단말기를 통해 결제
 - 서비스 제공일에 정상·소급결제가 있는 경우에도 예외지급 청구 가능
- ② 기본돌봄 서비스 제공 중 방문목욕 서비스를 제공할 경우, 결제단말기(또는 결제앱) 상 기본돌봄 서비스 종료(결제) 후 방문목욕 서비스를 시작해야 함
 - 기본돌봄 서비스 제공 중 방문목욕 서비스를 제공하고 나서 다시 기본돌봄 서비스를 제공하는 경우에도 곧장 결제단말기(또는 결제앱)상 기본돌봄 서비스 결제 가능

• 가산 수가

- 통상적인 업무시간 외 야간(평일 22:00~06:00), 휴일*에 대해서는 지자체별로 금액, 본인부담 여부 등 기준을 마련해 가산 수가를 지급할 수 있으며, 가산 수가 중 30분당 1,500원은 정부지원금(국비+지방비)으로 지원 허용하며, 1,500원을 초과하는 가산 수가는 지방비 또는 본인부담금으로 충당하도록 함

* 통상적인 업무 시간 외, 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제20조(방문요양 및 방문간호 급여비용 가산)에 따른 ①일요일, ②유급휴일, ③근로자의 날

• 고난도 사례 * 〈참고〉 제공인력 2인 파견 등 고난도 사례에 관한 사항(p.48)

- 고난도 사례*에 대해서는 긴급돌봄위원회 심의를 거쳐 ①1인의 제공인력이 서비스를 제공하거나, ②2인의 제공인력이 서비스를 지원하는 경우는 서비스 금액의 각각 30%, 60%를 가산 지급할 수 있음(가산된 금액에는 본인부담 미적용)

* 중증 질환을 앓고 있거나, 정신질환 및 알콜 중독 등을 함께 앓고 있는 경우, 일상생활 수행에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 경우, 돌봐야 할 다른 가족이 있는 경우 등으로 제공인력 1인만으로는 서비스 제공에 어려움이 있는 경우를 의미하며 현장확인 및 긴급돌봄위원회를 통해 결정

2) 본인부담금

- 기본원칙: 기초생활수급자-차상위계층은 면제, 기준중위소득 160% 초과자는 전액 본인부담
 - 사업수행 지역별 사전에 제출한 소득 구간 및 본인부담 비율에 따라 본인부담금을 책정
 - 사업의 성격을 감안하여 추진과정에서 이용자 추이 등을 모니터링하며, 지자체는 연도 전환 시 본인부담 비율을 변경할 수 있음

* [참고 4] 긴급돌봄 지원 바우처 총액 및 본인부담금 등급표(2026년)

- 기준중위소득 판단: 해당 가구의 건강보험료 기준을 활용해 판단

* [참고 3] 지역별 건강보험료 납부액 기준 소득분위 판단표(2026년)

• 본인부담금 납부 의무

- 납부 원칙: 대상자는 서비스 이용 전, 서비스 가격의 본인부담금을 제공기관에 직접 납부하여야 함
 - * 이용자의 본인부담금을 제공기관이 대납하는 경우 제공기관의 본인부담금 미정수로 간주하고, 본인부담금은 〈서식 7〉 긴급돌봄 지원 제공계획서(예시)상 명시된 금액과 다르게 납부받을 수 없음

- 서비스 제공계획에 따른 시간당 수가 및 본인부담률에 따라 책정되며, **서비스 시작 전까지 제공기관에 일시금으로 납입해야 함**
- 단, 서비스 제공이 종결된 이후, **제공기관 및 이용자 간 사전 협의된 미이용 시간**이 있는 경우 해당 부분의 본인부담금에 대해서는 **환급**하도록 함
 - * 서비스 당일 이루어진 일방적 취소 및 약속 미이행 등에 대해서는 본인부담금 환급 의무가 없으며, 예약 부도에 따른 비용 처리는 지자체 자체 기준에 따라 달라질 수 있음
- 긴급돌봄위원회에 따라 **추가지원 대상자**로 결정된 경우 등급변경을 통해 바우처를 추가 생성하고 **추가 서비스 시작 전 본인부담금의 일시납입이 필요하며, 추가 지원된 바우처는 기존에 발급된 바우처를 모두 이용한 이후 사용가능**
 - 추가지원시 본인부담금은 기존과 동일하게 산정될 수 있도록 읍·면·동 담당자가 행복이음상 건강보험료 수동입력 필요
 - 긴급돌봄위원회에 따른 추가지원 대상자가 아니더라도, 본인부담 100% 금액으로 추가적 서비스를 이용할 수 있음(행복이음상 '적합'처리 필요하나 바우처는 생성되지 않음, 이용자와 제공기관 간 자체적 계약에 따름)
- 결제방식: 제공기관에 계좌, 현금*, 카드 납부
 - * <서식 14> 본인부담금 영수증 발급
- '25년에 이용권을 발급받았으나, '26년에도 ①바우처 잔액이 있고 ②바우처 유효기한이 미도래하여 서비스를 지속 이용할 수 있는 자의 경우,
 - '26년 가격수준 인상에도 불구하고, '25년 선정된 이용자의 경우 본인부담금 추가납부는 없음*
 - * (사유) '25년 선정된 이용자의 경우 **제공기관에서 '25년 가격(인상 전) 기준**으로 정부지원금(바우처 결제액)과 본인부담금을 수취하는 것이 원칙이나, **가격체계 개편**에 따라 불가피하게 **정부지원금(바우처 결제액)에 한정하여 예외적으로 '26년 가격(인상 후) 적용**

7. 서비스 제공

서비스 제공의 기본방향

- 긴급돌봄 지원사업 안내(지침)에 따라 실시
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」(이하 ‘사회서비스이용권법’)에 따른 “사회서비스 이용권”으로 제공
- 관할 시·도에서 지정하여 시·군·구에서 행복이음에 등록된 제공기관에서 전자바우처시스템에 등록된 제공인력만이 서비스 제공 가능
- 초기상담을 통해 서비스 이용자 본인 및 보호자의 욕구 등을 고려하여 서비스 제공계획이 수립되며, 서비스 제공 일정에 따라 서비스 가격이 결정되고, 소득수준에 따라 본인부담금이 발생할 수 있음
- 실시간 결제방식에 따라 이용자가 서비스를 이용할 때마다 바우처 카드(또는 스마트폰 QR)를 소지하여야 하며, 바우처 카드 분실 이외의 미소지자는 원칙적으로 서비스를 받을 수 없음 (대상자로 결정되기 이전인 경우, 카드를 소지하지 않더라도 서비스 제공 가능(p.23 참고))

- (수행주체) 제공인력
- (내용) 일정 자격을 갖춘 제공인력이 대상자의 가정을 방문해 기본돌봄 서비스(재가돌봄, 가사·이동 지원) 및 방문목욕 서비스 제공

서비스의 주요 내용

		서비스 내용
기본 돌봄 서비스	재가 돌봄	목욕 등 신체청결, 옷 갈아입히기 등 몸단장 지원, 식사도움, 체위변경 등 신체 수발지원 및 건강지원
	가사 지원	청소, 설거지, 식사 준비 등 가정 내 일상생활을 위한 가정환경 마련 - 청소: 가구 내 방, 거실, 주방, 화장실 한정 청소 및 쓰레기 배출과 주거 공간 내부 정리 - 세탁: 세탁 및 세탁물 수거(다림질 제외) - 식사준비: 식재료 준비와 설거지, 밥하기, 기본 국반찬하기 등
	이동 지원	장보기, 은행 방문 등 외출 시 동행하여 이동지원 및 업무 보조 등 제공 (이동지원 서비스의 경우, 제공인력 개인차량 이용 불가)
방문목욕 서비스	목욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기 등이며 목욕 후 주변 정리까지를 포함	

* 지역별로 서비스 범위는 일부 달리하여 제공 가능하며, 방문목욕의 경우 별도의 시설·인력 기준 존재
〈참고: 방문목욕 서비스 제공기관 기준(p.111)〉

예시 시·도별로 식사 준비를 위한 장보기가 필요한 경우 이를 포함하여 제공 가능

- (지원 기간) 한시성이 특징인 만큼 서비스 시작일로부터 가급적 30일 내 서비스 이용을 마치도록 하고, 지원이 종료되면 동일한 위기상황*을 사유로 다시 지원은 불가
 - * 동일한 위기상황은 기존 서비스 제공건과 신청 사유가 동일한 경우를 의미함
 - ** 바우처 생성일로부터 90일 이내에 바우처 사용을 완료해야하며, 예외적으로 72시간의 추가지원 시에도 당초 바우처 생성일로부터 90일 내 서비스 종료는 동일
 - 예시** 바우처 생성일이 '25. 1. 2.인 경우, 90일 뒤인 '25. 4. 1. 24:00에 바우처 소멸됨
'25. 2. 5.부터 추가지원 되더라도 '25. 4. 1. 24:00에 모든 바우처 소멸
- 새로운 사유 발생 시, 연간 1회에 한해 다시 지원 가능
 - * 새로운 위기상황을 사유로 동일 연도 2회차 신청 시 '기존 서비스 제공건에서 선택한 요건(29p 참고)이 동일'할 경우 행복이음 내에서 '동일한 위기상황으로 지원 진행하시겠습니까?' 알림 팝업이 뜨며 이 때 확인버튼을 누르면 저장 가능, 다른 사유더라도 연간 3회 신청은 불가
- (지원 시간) 최대 '72시간(30일 이내 이용 권장)'의 범위 내에서 지원(방문목욕은 최대 4회)
 - 1회 방문에 따른 서비스 제공시간은 지원 한도 내 개인의 필요에 따라 선택하되 하루 최대 8시간(방문목욕은 하루 최대 1회)까지 제공가능하도록 함
 - 예외적으로 지자체장이 인정하는 경우('긴급돌봄위원회' 심의) 30일(72시간, 방문목욕 4회) 추가 지원 가능
- (제공원칙) 긴급돌봄 지원의 특성을 반영해 신청 시점부터 주말, 공휴일을 제외한 5일 이내 신속한 지원이 이루어지도록 추진
 - 서비스 제공과정 등에서 타 서비스로의 연계가 필요한 경우 광역지원기관에 요청
 - 서비스 대상자에 대한 특이사항 발생 시 광역지원기관에 즉시 보고
- (서비스 제공기록) 제공인력은 서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 전용 단말기 또는 스마트폰(결제 앱)을 이용해 서비스의 시작과 종료시간을 체크하여 제공실적 등 기록한 뒤 <서식 9> 긴급돌봄 지원 제공기록지에 업무일지를 작성
 - 제공인력은 서비스 제공 후 반드시 서비스 제공 기록지를 작성해야 하며, 제공 기록지를 작성하지 않거나 기록하지 않은 사항에 대하여는 서비스 제공 인정 불가
 - 제공 기록지 작성 시 이용자명, 생년월일, 제공기관명, 제공인력명, 서비스 내용, 서비스 제공일자 및 시간, 이용자 서명 확인 등 필수
 - * 다만, 지체 장애 등 부득이한 사정으로 이용자 서명이 불가한 경우 도장(또는 지장), 보호자 서명도 가능
 - ** 제공기관 자체 양식(필수 작성 내용 포함) 활용 가능

참고 서비스 제공과정에서 직무상 장애인 학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 경우

- 장애인권익옹호기관(참고12) 또는 수사기관에 신고(1644-8295로 신고 가능)
- 단, 상시종사자 30명 이상인 제공기관의 장과 종사자의 경우 의무적으로 신고(장애인복지법 제59조의4 제2항)하여야 하며, 미신고시 300만원 이하의 과태료 부과 가능(동법 제90조 제3항)
※ 장애인학대 신고 의무자가 자기의 보호·감독 또는 치료를 받는 장애인 대상 장애인학대관련범죄를 범한 경우 가중처벌 가능(동법 제88조의2 제2항)



관련 서류

- <서식 9> 긴급돌봄 지원 제공기록지

8. 비용 결제

◆ 결제 방식 등 자세한 사항은 「전자바우처 결제」(p.75) 참조

- (수행주체) 제공인력
- (결제원칙) 이용자의 바우처 카드 또는 QR과 전용단말기 및 스마트폰을 활용한 실시간 결제 원칙
 - (기본돌봄 서비스) 서비스 제공 당일 업무 시작·종료 시 이용자의 자택에서 실시간 결제
 - (방문목욕 서비스) 실시간 결제로써 ‘서비스를 제공한 이후 당일’에 결제 가능
 - 이용자 바우처 카드는 반드시 이용자가 보관하여야 하며, 제공인력이 소지할 경우 부정수급으로 간주될 수 있음(이용자가 허락한 경우에도 소지 불가)
 - 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 ID로 결제
 - * 제공인력 ID는 본인만 사용 가능하며, 타인에게 양도 및 대여 등이 불가하므로 실제 서비스를 제공한 인력과 결제 정보는 일치해야 함
 - 서비스 제공인력과 결제 정보(제공인력 ID)가 불일치할 경우 거짓이나 그 밖의 부정한 방법에 의한 비용 청구로 간주되어 ‘사회서비스이용권법’ 제21조에 따라 부당이득 징수 처분됨
- (결제수단) 전용단말기·스마트폰(APP), 이용자 카드(국민행복카드 또는 QR코드), 제공인력 ID
- (결제유형) 정상결제 및 소급결제
 - 1) (정상결제*) 이용자 카드(또는 QR코드)를 통한 실시간 결제
 - * 기본돌봄 서비스에 한하여 가산 구분 선택(① 기본제공 ② 2인 지원 ③ 1인 가산)
 - 2) (소급결제) 이용자 카드(또는 QR코드)를 통한 사후 소급결제(단, 실제 서비스 제공일로부터 30일 이내에 처리해야 함)
 - * 서비스 대상으로 결정된 자 중 카드가 발급되지 않은 자 등 실시간 결제 처리를 실행하기 어려운 경우에 한해 소급결제가 가능하며, 소명하지 않을 경우 한국사회보장정보원에서 지급보류처리가 될 수 있으므로 제공기관은 서비스 제공기록지로 소명 절차를 거쳐 정산받을 수 있음

9. 서비스 종결

- (수행 주체) 시·군·구 담당 공무원
 - (서비스 종결 대상) 서비스 제공기간이 종료되었거나 서비스 제공받기를 거부하는 대상자, 서비스 이용 자격을 상실한 자 또는 사망으로 자동 종결된 자
 - * 의료·요양·돌봄 통합지원 등 타 유사·중복서비스 대기 중인 긴급돌봄 이용자가, 긴급돌봄 제공기간 중에 타 서비스를 제공받을 수 있게 된 경우에는 타 서비스를 제공받기 하루 전에 긴급돌봄 제공 중지 후 서비스 종결처리
 - ⇒ (의료·요양·돌봄 통합지원) 통합판정 완료 시, 통합돌봄 담당자가 서비스 종결요청 관련 공문시행 예정
- 예시** '26. 6. 5.부터 노인장기요양보험 서비스를 이용하는 경우 긴급돌봄은 '26. 6. 4.까지만 지원

종결처리 방법

- (서비스 이용 종료 후 단순 종결) 대상자에 <서식 12> 긴급돌봄 지원 종결 통지서(예시)를 통해 종결 통지하고, 광역지원기관에는 공문으로 통지
- (서비스 추가지원 또는 타 사업으로의 연계가 필요한 경우) 서비스 추가지원이 필요하다고 판단되는 경우, 긴급돌봄위원회를 통해 심의하여 그에 따른 결정 사항을 시·군·구로 공문 발송. 시·군·구에서는 승인 여부를 판단하여 이용자에는 <서식 4> 사회보장급여 변경 통지서 및 광역지원기관에는 공문으로 발송하여 서비스 추가지원하고, 연계가 필요한 경우 지자체에서 연계 실시
- (기타 서비스 종결 사유*가 발생한 경우) 제공기관은 이용자 사정에 따라 서비스 제공 중지가 필요한 경우 광역지원기관에 보고하고, 광역지원기관은 시·군·구에 보고하여 <서식 12> 긴급돌봄 지원 종결 통지서(예시)를 통해 종결될 수 있도록 처리
 - * 거주지 이전, 입원 등 장기간 부재, 1개월 이상의 기간동안 서비스 이용이 불가능한 경우, 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어려운 경우, 그 외 기타의 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
- (사망으로 인한 자동 종결) 유가족에 그 결과를 전화/문자/서면으로 통지(유가족이 없는 경우 자체 종결)
 - ① (시스템 조회) 행복이음에서 이용자 조회 시 사망자라고 팝업이 뜨는 경우 또는 바우처 원스크린 화면에서 사망자로 보여지는 경우에는 <서식 4> 사회보장급여 상실통지서 전송한 후 종결처리
 - ② (시스템 조회가 불가능한 경우) 유선/대면 등을 통해 사망을 확인하여 <서식 4> 사회보장급여 상실통지서 전송한 후 행복이음에 안내결과(안내일자, 안내방법 등) 입력 후 종결

- (서비스 일시 정지) 1개월 이내의 기간 동안 서비스 정지가 필요한 경우 서비스 제공을 중단하되, 대상자 자격은 유지되도록 함(별도 행정절차 불요)

* 일시정지의 경우에도 바우처 생성일로부터 90일 이내에 서비스 제공이 완료되어야 하며, 서비스 이용이 완료되지 않을 경우 생성일로부터 90일째 24:00에 바우처 소멸

예시 바우처 생성일이 '26. 1. 2.인 경우, 90일 뒤인 '26. 4. 1. 24:00에 바우처 소멸됨
'26. 1. 10.부터 25일간 서비스 일시 정지하더라도 '26. 4. 1. 24:00에 모든 바우처 소멸

● 종결 절차

① 서비스 결과 보고

- (수행 주체) 제공기관
- (수행 내용) 서비스 제공이 종료되면 제공기관은 <서식 16> 긴급돌봄 지원 **모니터링 및 종결결과 보고서를 광역지원기관으로 송부**

② 종결 여부 평가

- (수행 주체) 광역지원기관
 - (수행 내용) 긴급돌봄위원회를 통해 서비스 추가지원 필요 여부 및 타 서비스*로의 연계 필요성 등을 평가하고, 평가 결과를 시·군·구에 공문으로 송부
- * 노인장기요양, 일상돌봄(기본서비스), 가사·간병 방문지원, 장애인활동지원, 노인맞춤돌봄(중점돌봄군, 퇴원후돌봄군), 재가 의료급여 사업(돌봄지원), 의료·요양 통합 돌봄 사업('26.3.27. 시행) 및 지역 자체 서비스 등

③ 서비스 종결

- (수행 주체) 시·군·구 담당 공무원
- (수행 내용) 평가 결과에 따라 종결 승인 또는 서비스 연계 처리하고, 대상자에게 종결 또는 서비스 연계 결정을 전화/문자/서면 통지하고, 행복이음에 안내결과(안내일자, 안내방법 등) 입력 후 종결



관련 서류

- <서식 12> 긴급돌봄 지원 종결통지서(예시)
- <서식 16> 긴급돌봄 지원 모니터링 및 종결결과 보고서

10. 서비스 모니터링

* 제공기관 모니터링은 현장조사로 같음

- (수행 주체) 제공기관의 중간관리자 이상
- (수행주기) 서비스 제공기간 내 1회
- (모니터링 내용) 제공기관은 제공인력의 서비스 제공기록지 작성 내용 및 서비스 제공 현황을 관리
- (결과 활용) 서비스 과정의 문제점, 개선사항 등 전반에 대한 모니터링 및 이용자 피드백을 통해 원활한 서비스 제공과 서비스 품질 향상에 활용



관련 서류

- <서식 16> 긴급돌봄 지원 모니터링 및 종결결과 보고서

11. 이의신청

- (이의신청인) 서비스 신청자 및 대상자
- (신청 기한) 시·군·구의 처분(자격 결정)결과를 통지받은 날로부터 20일 이내
 - * '사회서비스이용권법' 제12조 및 「사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시」
- (방법) <서식 11> 이의신청서를 작성하여 읍·면·동에 제출
 - * 이의신청을 접수받은 읍·면·동 담당 공무원은 수행기관에 대상자 현장방문, 서비스 제공계획 수립 등을 재실시하도록 요청할 수 있으며, 긴급돌봄위원회 등 지역별 심의를 통해 결정
- (결과 통보) 시·군·구청장은 이의신청을 받은 날부터 15일 이내에 그 이의신청에 대해 결정하고 그 결과를 지체없이 통지



관련 서류

- <서식 11> 이의신청서

12. 이용자 준수사항 및 위반 시 처분

- 이용자 준수사항(‘사회서비스이용권법’ 제15조)
 - 사회서비스이용권을 정당한 권한이 없는 자에게 판매·대여하거나 그 권리를 이전해서는 안됨
 - 이용자는 사회서비스이용권을 사용할 때에 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 어떠한 금품도 제공자로부터 받아서는 안됨
 - 이용자는 제공인력의 인격을 존중하여야 하며, 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 안됨
 - 이용자는 제공인력에 대하여 제공하기로 한 사회서비스의 범위를 벗어나는 부당한 요구를 하여서는 아니 되며, 제공인력은 이용자의 부당한 요구를 거부할 수 있음

- 이용자취소 및 제한기준(‘사회서비스이용권법’ 제15조의2)
 - 시장·군수·구청장은 이용자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사회서비스 이용권의 사용을 중단하거나, 1년의 범위에서 사회서비스이용권의 수량이나 제공기간 등을 제한할 수 있음. 다만, 제1호의 경우에는 사회서비스이용권의 발급 결정을 취소하여야 함
 1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 이용자로 선정된 경우
 2. 제공자 또는 제공인력이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받는 데에 가담한 경우
 3. 제15조에 따라 금지된 행위를 한 경우(상기 이용자 준수사항 참조)
 - * 제15조 위반행위 중 성희롱의 경우 행위 여부를 객관적으로 판단할 수 있도록 필요시 지자체가 자체 위원회 운영
 - ☞ 위원회 구성안 예시: 제공기관장, 지자체 공무원, 외부 전문가 등 3~7인으로 구성하되 제공기관장, 지자체 공무원은 필수 참석 대상
 - 시장·군수·구청장은 이용자가 타당한 사유 없이 제21조제3항에 따른 자료의 제출 및 질문·검사 요구를 거부·방해·기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우에 사회서비스 이용권의 전부 또는 일부의 사용을 중단하거나 제공자로 하여금 사회서비스를 제공하지 아니하게 할 수 있음



참고

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」[별표 3]
 사회서비스이용권의 발급 취소 또는 사용 제한 기준(시행규칙 제6조의2제1항 관련)

1. 일반기준

- 가. 사회서비스이용권의 사용 제한 1개월은 30일을 기준으로 한다.
- 나. 위반행위가 둘 이상인 경우로서 그에 해당하는 각각의 처분기준이 다른 경우에는 그 중 가장 무거운 처분기준에 따른다.
- 다. 처분권자는 제2호에 따른 처분기준이 사회서비스이용권 제공기간의 제한인 경우에는 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 제한기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 늘릴 수 있다. 다만, 총 제한기간은 1년을 초과할 수 없다.
 - 1) 위반행위가 고의나 중대한 과실로 인한 경우
 - 2) 위반의 내용·정도가 중대하다고 인정되는 경우
- 라. 처분권자는 제2호에 따른 처분기준이 사회서비스이용권 제공기간의 제한인 경우에는 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 제한기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 줄일 수 있다.
 - 1) 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 경우
 - 2) 위반의 내용·정도가 경미하다고 인정되는 경우
- 마. 처분권자는 이용자의 신청이 있는 경우에는 사회서비스이용권 제공의 제한기간 만큼의 수량 또는 그에 상응하는 금액을 남은 사회서비스 개월 수로 나누어 이용자의 이용권에서 매달 감량 또는 감액할 수 있다.
- 바. 라목에도 불구하고 처분권자는 이용자가 사소한 부주의나 오류로 인하여 제2호나목1)부터 3)까지, 같은 호 다목1), 2), 4) 또는 5)의 위반행위를 한 경우에는 1회에 한정하여 사회서비스 이용권의 사용 제한을 경고로 갈음할 수 있다.
- 사. 처분권자는 사회서비스 제공을 중단할 경우 이용자의 건강을 해할 우려가 있는 등 사회서비스 제공이 불가피하다고 인정하는 경우에는 제2호에 따른 사회서비스이용권 제공기간의 제한을 일정기간 유예하거나 정지할 수 있다.

2. 개별기준

위반행위	근거 법조문	취소 및 제한 기준
가. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 이용자로 선정된 경우	법 제15조의2 제1항제1호	발급 결정 취소
나. 제공자 또는 제공인력이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받는 데에 가담한 경우	법 제15조의2 제1항제2호	다음의 기간 동안 사회서비스이용권 사용 제한
1) 제공자 또는 제공인력이 부정한 방법으로 지급받은 사회 서비스 제공 비용액(이하 이 표에서 “부당이득금액”이라 한다)이 10만원 미만인 경우		15일
2) 부당이득금액이 10만원 이상 20만원 미만인 경우		1개월
3) 부당이득금액이 20만원 이상 30만원 미만인 경우		1개월 15일

위반행위	근거 법조문	취소 및 제한 기준	
4) 부당이득금액이 30만원 이상 60만원 미만인 경우		3개월	
5) 부당이득금액이 60만원 이상 100만원 미만인 경우		4개월 15일	
6) 부당이득금액이 100만원 이상 200만원 미만인 경우		6개월	
7) 부당이득금액이 200만원 이상 400만원 미만인 경우		7개월 15일	
8) 부당이득금액이 400만원 이상 700만원 미만인 경우		9개월	
9) 부당이득금액이 700만원 이상 1,000만원 미만인 경우		10개월 15일	
10) 부당이득금액이 1,000만원 이상인 경우		12개월	
다. 법 제15조에 따라 금지된 행위를 한 경우		법 제15조의2 제1항제3호	다음의 기간 동안 사회서비스이용권 사용 제한
1) 사회서비스이용권을 정당한 권한이 없는 자에게 판매·대여 하거나 그 권리를 이전한 경우			6개월
2) 제공자로부터 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 금품을 제공받은 경우			6개월
3) 제공인력에 대하여 폭행, 상해 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우			
가) 해당 행위로 유죄 판결을 받은 경우	12개월		
나) 해당 행위로 검사로부터 기소유예의 처분을 받거나 법원으로부터 선고유예의 판결을 받은 경우	6개월		
4) 제공인력에 대하여 성적 수치심을 주는 성희롱에 해당하는 행위를 한 경우		3개월	
5) 제공인력에 대하여 제공하기로 한 사회서비스의 범위를 벗어나는 부당한 요구를 한 경우		1개월	

이용권 취소 및 제한 처리방법

- 이용권 취소 및 제한과 관련하여 사회보장정보시스템(행복이음) 내 업무처리기능 개발을 검토 중임에 따라, 특별자치도·특별자치시·시·군·구는 이용권 제한처분이 있는 경우 제한처분에 따라 조정된 서비스 이용(제공) 가능한 월 한도액을 안내하고, 최대 1년 동안 예외결제를 통해 제공기관에 비용 지급
- 추후 이용권 제한 자동처리를 위한 시스템 개발 완료 시 별도 공지 예정

2 바우처 지급 및 이용

1. 국민행복카드 및 QR결제 방식

1 국민행복카드

가. 국민행복카드 발급

- ✓ (국민행복카드) 신용, 체크 등 금융 기능이 있으며, 국가가 제공하는 다양한 바우처 서비스를 한 장의 카드로 통합 이용이 가능한 카드
- ✓ (카드 발급기관) BC카드, 롯데카드, 삼성카드, KB국민카드(전북은행), 신한카드, 현대카드**
 - * 사회서비스 전용카드의 경우 지자체 담당자가 행복이음에서 직접 발급 또는 예외적으로 한국사회보장정보원에 공문 발송 시 발급 가능
 - ** 현대카드는 '26.7.1.부터 신청·발급
- ✓ (발급 대상) 바우처 서비스 이용자뿐만 아니라 국민 누구나 발급 가능
 - 현재 바우처 이용자가 아니어도 국민 누구나 카드사 영업점을 통해 신청·발급이 가능하며 카드 기발급자는 향후 바우처 서비스 이용 시 신청 절차에 따라 신청하면 서비스 이용이 가능
 - 바우처 서비스 이용 종료 후에도 금융카드(신용, 체크)로 계속 사용 가능

국민행복카드 종류별 발급 개요

구분	신용카드	체크카드	전용카드	
			카드사 발급	사회서비스 전용
발급기준	(19세 이상) 본인 선택 (14~19세 미만) 체크카드		신용/체크카드 발급 제한 시 (신용불량, 계좌개설 불가 등)	14세 미만, 75세 이상, 장애인활동지원 중 발달장애인(지적·자폐) 지역사회서비스 중 정신건강 토달케어, 장애인·노인 돌봄여행, 치매환자 가족여행
결제계좌	모든 은행계좌	해당은행 계좌		필요 없음
발급기관	BC카드*, 롯데카드, 삼성카드, KB국민카드(전북은행), 신한카드, 현대카드** * IBK기업은행, NH농협, 경남은행, 광주은행, iM뱅크(대구은행), 부산은행, 수협은행, 우리은행, 제주은행, 우체국, 하나은행, 신한은행 ** 현대카드는 '26.7.1.부터 신청·발급			한국사회보장정보원
발급방법	카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청하거나, 읍면동에서 서비스 신청 시 함께 신청			읍·면·동에서 서비스 신청 시 신청

※ 사회서비스 전용카드 대상자(14세미만 제외)의 경우 본인 의사에 따라 '사회서비스 전용카드' 또는 '금융형카드(신용·체크)'를 선택하여 발급신청 가능

※ 전용카드 미대상 중 금융형카드 발급 곤란자의 경우, 지자체 담당자가 행복이음에서 직접 발급신청 가능, 또는 한국사회보장정보원으로 공문 발송하여 발급 가능

카드사별 국민행복카드 신청 장소

카드사	BC카드	롯데카드	삼성카드	KB국민카드	신한카드	현대카드
접수처	IBK기업은행, NH농협, 경남은행, 광주은행, iM뱅크(대구은행), 부산은행, 수협은행, 우리은행, 제주은행, 우체국, 하나은행, 신협은행	롯데백화점 카드센터 및 롯데카드 홈페이지 / APP	신세계백화점 고객센터 및 지역단 가입센터	KB국민카드 영업점 및 KB국민은행 / 홈페이지 / APP / 고객센터, 전북은행	신한카드 영업점 및 신한은행 / 홈페이지 / APP	현대카드 홈페이지 / APP / 고객센터
문의처	1899-4651 www.bccard.com	1899-4282 www.lottecard.co.kr	1566-3336 www.samsungcard.com	1599-7900 www.kbcard.com	1544-8868 www.shinhan.com	1577-6000 www.hyundaicard.com

바우처 카드 이미지(국민행복카드)



나. 국민행복카드 발급 절차(신규 신청 시)

업무절차	처리내용	업무주체
신청서 작성·제출	<ul style="list-style-type: none"> (14세 미만) '사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청' 및 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서' 작성·제출(신청인 → 읍·면·동) (14세~19세 미만) 카드사 영업점 방문 및 홈페이지, APP, 고객센터 문의(현대카드는 영업점 없음) (19세 이상) '국민행복카드 상담 전화를 위한 개인정보 동의서' 작성·제출 	신청인
신청서 입력	<ul style="list-style-type: none"> '행복이음'에 국민행복카드 신청정보 입력 	읍·면·동
카드 발급 정보 전송	<ul style="list-style-type: none"> '행복이음'에 입력된 카드 발급 신청정보 전송 (시·군·구 → 한국사회보장정보원(→ 해당 카드사)) 	시·군·구
카드 제작·배송	<ul style="list-style-type: none"> (금융형 국민행복카드) 카드사가 카드 발급 상담 전화로 본인확인 및 대상자 정보 수집, 카드 발급 심사 후 제작·배송 (사회서비스 전용 국민행복카드) 한국사회보장정보원이 일일 카드 제작 후 배송(토요일, 일요일 제외) * 수취인 부재 시 대상자 관할 읍·면·동 행정복지센터로 반송 	카드사, 한국사회보장 정보원 (우체국)
카드 수령 및 결제	<ul style="list-style-type: none"> 바우처 카드 수령 	서비스 대상자

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

- (만 14세 미만) <서식 17> 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서 및 <행복이음 서식> 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서 징구
- (만 14-19세 미만) 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등)을 방문 및 홈페이지, APP, 고객센터로 국민행복카드(체크카드) 신청하도록 안내
 - * 카드사별로 신청 가능자(법정대리인, 서비스 대상자 본인, 법정대리인과 본인 동행 등), 구비서류 필요 여부 등이 상이하므로 신청 전 영업점 및 고객센터 등에 사전 문의 필요
 - * 현대카드는 영업점 없으므로 홈페이지/APP/고객센터로 문의
- 만 19세 이상
 - (신규 발급 시) ① <행복이음 서식> 국민행복카드 상담 전화를 위한 개인정보 제공동의서 징구, ② 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등) 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해서도 신청 가능함을 함께 안내
 - (재발급 시) 카드사 영업점(은행, 우체국, 카드센터 등) 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해서 신청하도록 안내

제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄지원 운영

제3장 긴급돌봄지원 관련

부록 1 관련 서식

부록 2 참고 자료

- 읍·면·동 담당자는 서비스 신청자에게 국민행복카드 보유 여부를 반드시 질문하고, 기 보유자는 국민행복카드 발급 신청이 불필요함을 안내
 - 원활한 서비스 이용 및 결제를 위해서는 국민행복카드 발급이 필요하므로 서비스 대상자로 선정될 경우
 - ① 만 14~19세 미만은 영업점 방문 및 홈페이지, APP, 고객센터에서 체크카드 발급받도록 안내
 - * 현대카드는 영업점 없으므로 홈페이지/APP/고객센터로 문의
 - ② 19세 이상(사회서비스 전용카드 대상자 제외)은 카드 발급을 위한 상담 전화에 응대하여야 함을 반드시 안내

관련 서류

- <서식 17> 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서
- <행복이음 서식> 사회서비스 전용 국민행복카드 발급을 위한 법정대리인 동의서
- <행복이음 서식> 국민행복카드 상담전화를 위한 개인정보 제공동의서

다. 국민행복카드 배송 및 사용 등록

- 금융형 국민행복카드
 - (신용카드) 서비스 신청 시 신청자가 선택한 금융기관에서 카드 발급 상담 전화(TM)로 자격 확인 및 심사 후 3~7일 이내 배송
 - (체크카드) 금융기관 방문 시 즉시 발급이 가능하나 즉시 발급이 불가능한 경우, 별도 배송 실시
- 사회서비스 전용카드
 - 한국사회보장정보원이 일일 카드 제작 후 배송(공휴일인 경우, 익일 제작)
 - 카드 발급 후 1주일 이내에 우체국을 통해 카드가 배송되며, 2회 방문 시에도 수취인 부재 시 행정복지센터로 배송
 - * 행정복지센터 담당자는 배송된 카드를 대상자에게 전달 요망 (배송 봉투 겉면의 연락처 활용)
 - 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 배송현황 조회 가능
 - ※ 전자바우처시스템 > 카드/단말기관리 > 대상자카드관리 > 카드발급현황조회
 - * 조회결과 바우처 카드가 발급되었음에도 불구하고 2주 이내에 배송이 되지 않은 경우, 한국사회보장정보원 대표번호 1566-3232(단축 4번) 또는 서비스 대상자 주소지 기준 읍·면·동 행정복지센터로 문의

● **국민행복카드 사용 등록**

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

● **국민행복카드 재발급**

- (금융형 국민행복카드) 카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청
* 읍·면·동 행정복지센터를 통한 신청은 불가
- (사회서비스 전용카드) 읍·면·동 행정복지센터 방문 신청 서류 작성 (신규 신청 시와 동일)

2 QR결제 방식

✔ **대체결제 방식(QR결제)**

- **(대체결제 방식 확대 제공 의의)** 기존 카드 결제방식의 이용상 불편함*을 일부 해소하고 이용자의 선택권을 확대하여 스마트폰을 활용한 대체결제 수단을 제공하기 위함
* 국민행복카드 수령 전, 서비스를 결제하지 못하는 등의 불편함
- **(원칙)** 이용자는 국민행복카드를 보유하고 있어야 하며, 신규 신청자 중 국민행복카드가 없는 경우에는 서비스 신청 시 반드시 카드를 신청하여 발급받아야 함
- **(활용 대상)** ①국민행복카드가 없는 신규신청자 중 국민행복카드 수령 전에 서비스를 이용하고 결제가 필요한 경우 ②국민행복카드를 보유하고 있는 이용자인 경우에는 QR코드 발급 등 방법을 거쳐 대체결제 수단으로 즉시 결제 가능
 - 대체결제 수단을 이용하기 위해서는 이용자가 아래 사전 준비사항을 준수하여야 함
 - 대체결제 수단을 위한 사전 준비사항이 충족되지 않는 경우, 카드 보유자는 카드 결제를 이용하여 결제를 진행하고, 카드 미보유자는 카드 수령 후 소급 결제로 진행 가능

✔ **QR결제를 위한 사전 준비사항**

- **(이용자)** ①이용자는 스마트폰을 소지하고 ②사회서비스 전자바우처 모바일 앱 설치 ③사회서비스 전자바우처 포털에 본인 명의로 회원가입 한 후 QR결제 가능
- **(제공인력)** 기존 결제방식인 전용 단말기 혹은 등록된 제공인력 스마트폰을 이용하여 결제 가능

- 기존 전용단말기의 경우 이용자 QR코드를 스캔할 수 있는 카메라 기능이 활성화 되어 있지 않아, 현재 보급 단말기인 UT-99L 신청 필요

* 제공인력 결제 ID 활용을 위한 필수업무 처리절차 안내 참조(p.79)

✔ QR결제 방법

- (제공인력) 결제기기(전용단말기(UT-99L), 스마트폰)를 이용하여 결제앱 실행 → QR결제 선택 → 이용자 휴대폰 번호 입력 → 결제기기(전용단말기(UT-99L), 스마트폰)를 이용하여 이용자의 QR코드를 스캔 → 결제 처리



- (이용자) 제공인력이 결제앱을 통해 이용자에게 QR결제를 요청하면 이용자의 스마트폰에 설치된 전자바우처 모바일 앱 로그인 후 QR코드 생성



3 바우처 생성 및 소멸

✓ 바우처 생성 및 소멸

● 바우처 생성의 의미

- 시·군·구청장으로부터 서비스 대상자로 결정·통보받은 후, 서비스 대상자가 실질적으로 서비스를 이용하고 결제할 수 있도록 바우처 카드에 정부지원금을 충전해 바우처를 사용할 수 있도록 권한을 부여하는 것

● 바우처 생성 확인

- 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 대상자별 바우처 생성 확인이 가능하므로 제공기관(제공인력)은 서비스 제공 전에 서비스 대상자별 바우처 생성 여부 및 바우처 잔량을 확인하고 서비스 제공
- 미생성자가 있을 경우, 반드시 미생성 사유에 따른 조치 후 서비스를 제공

● (바우처 생성 시기) 수시생성

- 시·군·구 담당자가 행복이음에서 전자바우처시스템으로 선정결과를 전송한 다음날 생성

● 생성된 바우처의 사용기한

- 바우처는 생성일로부터 90일 이내에 사용 완료하여야 함(추가지원 기간 포함)

예시 '26. 3. 2. 00시에 생성된 바우처는 '26. 6. 1. 24시에 소멸

● 사업 연도전환에 따른 바우처 소멸

- 연도 전환 시, '26. 12. 31.까지 미사용 바우처는 차기 연도로 이월(당해년도 바우처는 소멸 후 차기 연도 예산으로 미사용 바우처량만큼 재생성됨)

예시 자격유효기간이 당해연도 12월 15일 ~ 다음연도 1월 14일인 이용자의 경우 12월에 생성된 바우처는 당해연도 12월 31일 24시에 소멸되어 바우처 잔량이 이월되지 않으며, 다음연도 1월부터 사용 가능한 바우처가 다시 생성

✓ 본인부담금 납부 및 환급

● 이용자의 본인부담금 납부 의무

- (납부 원칙) 이용자는 서비스 개시일 하루 전까지 서비스 가격의 본인부담금을 제공기관에 직접 납부하여야 함(다만, 긴급한 필요성이 있는 경우 등에는 본인부담금 납부 전 또는 바우처 생성 전에도 서비스 이용 가능)

예시 이용자는 '26년 1월 27일 서비스 시작 시 본인부담금은 적어도 '26년 1월 26일까지 납부하여야 함

- 이용자의 본인부담금을 제공기관이 대납하는 경우 제공기관의 본인부담금 미징수로 간주
- 납부해야할 본인부담금을 **제공기관과 별도 합의한 경우, 합의한 날까지** 납부하지 않은 사실이 확인되는 즉시 시·군·구는 해당 이용자의 바우처 지급을 중지할 수 있음(행복이음을 통해 중지 전송)
- 통상적인 업무시간 외의 야간(평일 22:00~06:00), 휴일*에 대해서는 지자체별로 금액, 본인부담 여부 등 기준을 마련해 가산 수가를 지급할 수 있으며, 가산 수가 중 30분당 1,500원은 정부지원금(국비+지방비)으로 지원 허용하며, 1,500원을 초과하는 가산 수가는 지방비 또는 본인부담금으로 충당하도록 함
 - * 통상적인 업무 시간 외, 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제20조(방문요양 및 방문간호 급여비용 가산)에 따른 ①일요일, ②유급휴일, ③근로자의 날
- 납부 방법은 제공기관에 계좌 입금을 원칙으로 하되, 카드 및 현금납부 가능
 - * 현금납부 시 <서식 14> 본인부담금 영수증 관리 필요

 **관련 서류**

- <서식 14> 본인부담금 영수증

● 본인부담금 후원

- 후원자가 후원금 수혜자를 특정 제공기관 이용자로 한정하거나, 제공기관에 직접 후원금을 지원하는 행위는 불가
- 이용자의 본인부담금을 후원할 경우, 후원자가 이용자에게 후원금을 직접 지원하여 이용자가 제공기관을 선택하여 직접 납부하도록 해야 함
 - * 본인부담금 감면 혹은 면제의 수단으로 후원금을 이용할 수 없음

● 제공기관의 본인부담금 환급

- (일반원칙) 서비스 제공이 종결된 이후, 제공기관 및 이용자 간 사전 협의된 미이용 시간이 있는 경우 등 해당 부분의 본인부담금에 대해 환급
- (환급범위) 이용자의 이용 중단 후 또는 서비스 미제공분에 대해 환급
- (결제 서비스) 아래 구분 및 서비스 제공량에 따라 환급금액 결정

구분	서비스제공총량	환급금액
제공기관 귀책 시	50% 초과 제공	본인부담금의 50%
	50% 이하 제공	본인부담금의 100%
이용자 귀책 시	50% 이하 이용	본인부담금의 50%
	50% 초과 이용	환급없음

* 이외의 환급 절차는 관련 법령 및 공정거래위원회의 '업종별 표준약관' 참고

- **(무단결석)** 이용자가 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우의 본인부담금 환급 관련
 - **(원칙)** 사회서비스 제공기관은 이용자가 무단으로 서비스를 이용하지 않아 서비스를 미제공한 경우에는 해당 서비스의 회당 본인부담금을 환급하지 않을 수 있음
 - * (이용자의 무단결석 기준) 사회 통념에 따라 이용자와 제공기관의 서비스 제공 계약서상에 명시. 별도로 정하기 어려운 경우 이용자가 서비스를 이용하기로 한 날의 전날까지 제공자에게 통보하지 않고 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우
 - **(취지)** 실시간 결제방식 도입에 따른 이용자의 무단결석의 책임 소지를 명확히 하고, 이용자의 책임있는 바우처 이용을 유도하며, 제공기관의 운영상 어려움을 보조
 - * 이용자의 무단결석도 서비스를 미제공한 경우이므로 정부지원금 바우처 결제 불가(바우처의 기본적인 특징상 이용자-제공자의 담합에 취약하므로 부정행위 가능성 차단 필요)
 - **(지역별 예외 설정)** 이용자의 무단결석(노쇼) 시 본인부담금 외 추가 비용 지급에 관련해서는 지역별 자체 기준을 마련하여 운영 가능함

4 바우처 사용 중지

✓ 바우처 사용 중지 사유 및 바우처 결제 가능 기간

중지사유	요건	바우처 결제 가능 기간	조치사항
본인포기	대상자 본인의 서비스 중지 요청	본인포기로 중지전송된 당일 24:00 까지만 결제가 가능(잔여 바우처 소멸)	중지 처리 필요
사망·말소 등	대상자가 사망(자동처리) 또는 실종 등이 확인된 경우	사망 또는 실종 등으로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)	자동 중지(사망) 중지 처리 필요 (실종 등)
자격종료	대상자의 수급자격 종료 (지원기간 종료 등)	자격 종료일의 24:00시까지만 결제 가능(잔여 바우처 소멸)	자동 중지
자격정지 (부정사용 등)	대상자가 정당한 사유없이 본인 부담금 미납하여 제공기관으로부터 중지요청이 있거나, 시·군·구가 현장조사를 통하여 미납 건을 직접 확인한 경우	중지전송된 당일 24:00까지만 결제 가능(잔여 바우처 소멸)	중지 처리 필요
바우처 미사용	1개월간 연속하여 바우처 결제 실적이 없는 경우	바우처 미사용으로 중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)	중지 처리 필요
교정시설 입소자	대상자의 교정시설 입소	교정시설 입소자로 중지전송된 일자 기준 중지 처리	중지 처리 필요
전출입	대상자의 타지역 전·출입	전·출입일의 24:00시까지만 결제가 가능(잔여 바우처 소멸)	자동 중지
자격정지	관계 법령에 의거 바우처 효력을 정지해야 하는 경우	자격정지로 중지전송된 당일 24:00 까지만 결제가 가능(잔여 바우처 소멸)	중지 처리 필요

✓ 대상자의 자격이 상실되어 시·군·구가 행복이음을 통해 대상자의 자격을 중지하는 경우
중지사유에 따라 바우처 결제가능 기간이 변경

✓ 정당하지 않은 사유로 1개월간 연속하여 바우처 결제 실적이 없는 대상자의 경우 본인 포기로
간주하여 시·군·구청장 직권으로 행복이음을 통해 자격 중지 가능(중지전송사유: '바우처 미사용')
* 정당한 사유: 지자체 통보 지연, 제공기관 등록 지연, 질병으로 인한 입원 및 감염병 감염, 천재지변 등

- 교정시설 입소자 정보를 활용한 변동알림 기능 및 수동중지 기능 개발(시행 '20. 3. 11.)
- 대상자의 교정시설 입소 시 “교정시설 입소자” 변동알림 발생, 중지신청 및 저장
※ 차세대사회보장정보시스템(행복이음) 》 바우처 》 변동사후 》 바우처변동현황 》 중지신청

5 바우처 카드 관련 안내

- ✔ 카드 수령 후 반드시 서비스 대상자 또는 보호자가 보관
- ✔ 카드 분실에 주의하고 분실하는 경우 즉시 재발급 신청
 - 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
 - 사회서비스 전용카드의 경우, 별도의 수수료 없이 국고보조금으로 바우처 카드 재발급 비용을 충당하고 있어 카드 분실로 인한 추가 비용이 발생하지 않도록 바우처 카드 보관에 유의
- ✔ 하나의 바우처 카드로 다양한 사회서비스 전자바우처의 이용이 가능하므로 서비스가 종료되더라도 바우처 카드 보관 안내
- ✔ 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr) 서비스 대상자별 바우처 잔량 및 사용 내역 등을 조회할 수 있음
 - 사회서비스 전자바우처 포털 이용을 위해서는 서비스 대상자 명의로 회원가입이 필요하며, 로그인 후 이용 서비스 현황, 바우처 생성내역, 바우처 결제 내역, 제공인력, 제공기관 정보 등 조회 가능

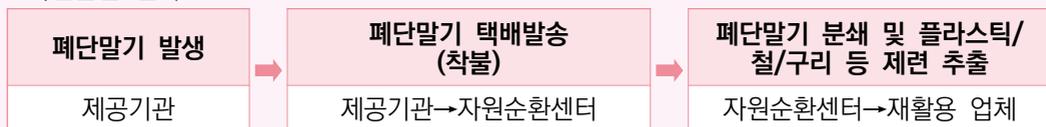
6 전자바우처 결제

✓ 결제원칙

- (기본돌봄 서비스) 서비스 제공 당일 업무 시작·종료 시 이용자의 자택에서 실시간 결제
- (방문목욕 서비스) 실시간 결제로써 ‘서비스를 제공한 이후 당일’에 결제 가능
 - * 이용자 바우처 카드는 반드시 이용자가 보관하여야 하며, 제공인력이 소지할 경우 부정수급으로 간주될 수 있음(이용자가 허락한 경우에도 소지 불가)
- 반드시 실제 서비스를 제공한 인력의 ID로 결제
 - * 제공인력 ID는 본인만 사용 가능하며, 타인에게 양도 및 대여 등이 불가하므로 실제 서비스를 제공한 인력과 결제 정보는 일치해야 함
- 서비스 제공인력과 결제 정보(제공인력 ID)가 불일치할 경우 거짓이나 그 밖의 부정한 방법에 의한 비용 청구로 간주되어 ‘사회서비스이용권법’ 제21조에 따라 부당이득 징수 처분됨

폐단말기 처리

- (제공기관) 스마트폰 전환, 신형단말기 교체 및 단말기 고장 등으로 인한 폐단말기 발생시 제공기관에서 ‘자원순환센터’로 발송 처리
- (처리대상) 폐단말기 본체 파손 여부, 기종 관계없으며 단말기 충전기, 배터리만 있는 경우도 가능
- (착불 택배 발송) 이용이 용이한 택배사를 통해 ‘자원순환센터’로 착불 택배 발송(택배비는 자원순환센터에서 부담)
- (주소) 경기도 용인시 처인구 이동읍 덕성산단1로 68번길 19, 한국전자제품 자원순환 공제조합 자원순환 센터



✓ 결제 수단

- (제공인력) 스마트폰(APP)*·전용단말기, 제공인력ID
 - * 바우처 카드 인식을 위한 NFC칩을 탑재한 안드로이드(Android) 운영체제 사용 스마트폰을 이용하여 바우처 결제
- (이용자) 국민행복카드, 대체결제(QR)
- 결제방식 다양화 등 활용성 확대를 위해 스마트폰 결제를 권장
 - * 사용 가능한 스마트폰 기종은 결제앱 내 국민행복카드 인식 테스트 기능을 통하여 결제가능 여부 확인 가능

- (편리성) ID 및 비밀번호로 로그인하여 제공인력용 카드 발급 없이 바로 결제 가능
- (간편성) 다중제공기관 소속 인력은 소속된 기관에서 다수의 단말기를 사용하지 않아도 스마트폰 1대로 결제 가능
- (효율성) 전용 단말기보다 빠른 결제 속도로 결제 소요시간 단축
- (비용 절감) 제공기관의 단말기 통신료 부담 감소
 - * 스마트폰 결제 시 통신량은 한 달 최대 약 5MB로 매우 적음
- 전자바우처시스템에 등록된 스마트폰만 사용 가능하므로, 스마트폰으로 결제하려는 제공인력은 사전에 스마트폰 정보 등록
 - ※ 전자바우처시스템 > 제공기관관리 > 단말기관리 > 단말기 통합관리(스마트폰 등록)
- 전용 단말기 사용 중인 제공인력은 전자바우처시스템에서 사용 중인 전용 단말기 등록 해지 후에 스마트폰 등록
- 스마트폰을 등록하면 결제 앱을 다운로드 할 수 있는 url 주소가 등록된 스마트폰에 문자로 발송되며, 문자 미수신 시에는 Play스토어에서 결제용 앱을 직접 설치
 - ※ Play스토어 검색창에 '사회서비스 전자바우처' 입력
- 스마트폰에 결제용 앱 설치 후 초기 비밀번호로 로그인하여 원하는 비밀번호 변경
 - ※ (초기 비밀번호) ssis@0000(등록된 스마트폰 번호 뒤 4자리)

서비스 사업 스마트폰(APP)·전용단말기 결제방법

※ 스마트폰(APP) 결제방법

① 긴급돌봄 지원사업 서비스 선택	② 제공인력 로그인	③ 대상자 카드 접촉 또는 QR인식	④ 결제 유형 입력	⑤-1 시작 종료형 결제 (기본돌봄 서비스)	⑤-2 쿠폰형 결제 (방문목욕 서비스)
스마트폰(APP)	아이디+비밀번호, 생체인증 (지문, 얼굴)	바우처카드, QR인식	정상, 소급	스마트폰(APP)	스마트폰(APP)

※ 전용단말기 결제방법

① 긴급돌봄 지원사업 서비스 선택	② 대상자 카드 접촉 또는 QR인식	③ 제공인력별 결제ID 입력	④ 결제 유형 입력	⑤-1 시작 종료형 결제 (기본돌봄 서비스)	⑤-2 쿠폰형 결제 (방문목욕 서비스)
전용단말기	바우처카드, QR인식*	제공인력 ID 숫자 8자리 입력 (전자바우처시스템 에서 확인)	정상, 소급	전용단말기	전용단말기

* 전용단말기의 경우 QR코드를 스캔할 수 있는 UT-99L 기종만 가능
 ※ 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)에서 영수증 출력 가능

✓ 결제절차

● 시작종료형(기본돌봄 서비스)

1) 시작시간 기록

- 이용자 가정에 방문하여 서비스 시작 전 카드 결제, QR결제 중 한 가지 이용자 결제 방식을 선택하고, 제공인력 ID 숫자 8자리 입력* 후 서비스 시작 버튼 선택
- * 스마트폰 결제 시 제공인력 ID는 입력하지 않아도 됨

2) 종료시간 기록

- 서비스 종료 후 카드 결제, QR결제 중 한 가지 이용자 결제 방식을 선택하고, 제공인력 ID 숫자 8자리 입력 후* 서비스 결제(종료) 버튼 선택
- * 스마트폰 결제 시 제공인력 ID는 입력하지 않아도 됨
- ** 기록된 시작·종료 시간 정보에 따라 제공시간이 자동 계산되어 비용이 청구됨

● 쿠폰형(방문목욕 서비스)

- 서비스 종료(제공) 후 카드 결제, QR결제 중 한 가지 이용자 결제 방식을 선택하고, 제공인력 ID 숫자 8자리 입력 후* 서비스 결제(종료) 버튼 선택
- * 스마트폰 결제 시 제공인력 ID는 입력하지 않아도 됨

✓ 결제유형

1) (정상결제) 이용자 카드(또는 QR코드)를 통한 실시간 결제

- * 기본돌봄 서비스에 한하여 가산 구분 선택(① 기본제공 ② 2인 지원 ③ 1인 가산)

2) (소급결제) 이용자 카드(또는 QR코드)를 통한 사후 소급결제

- (원칙) 서비스 이용 및 제공은 제대로 이루어졌으나 ① 이용자 카드발급 지연, ② 이용자의 바우처 카드 분실·훼손, ③ 단말기 분실·고장, ④ 단말기 신규신청 후 미수령 상태에서 정상적인 당일 결제를 하지 못한 경우 ⑤ 긴급하게 서비스를 제공해야 할 사정이 존재하는 경우에 한하여 인정
- (소급결제 가능 시기) 소급결제 사유에 해당하는 경우 실제 서비스 제공일부터 30일 이내 가능(30일 초과 시 단말기 등 결제 수단을 활용한 소급결제가 불가)
- * 이용자 카드 단순 미소지로 인한 소급결제는 서비스 당일까지 가능(이후 소급결제 불가)
- (소급결제 방법) 결제유형을 “소급결제”로 선택하고 결제
- (소급결제 관련 사후 관리) 소급결제 사유가 명확하게 소명이 되는 경우(바우처 카드 발급 전 대상자 등) 부정수급 점검 우선 대상에서 제외되나, 그 외 사유에 대해 소급결제가

빈번할 경우 부정수급 현장점검 우선 대상이 되어 부정 적발 시 환수 조치 및 행정처분을 받을 수 있음

- 소급결제는 불가피한 사유에 한해 제한적으로 허용하며, 이 경우 반드시 사유를 제공기록지에 구체적으로 기록해야 함

● 결제 시기

- (원칙) 이용자의 바우처 카드 또는 QR과 전용단말기 및 스마트폰을 활용한 실시간 결제 원칙
 - (기본돌봄 서비스) 서비스 제공 당일 업무 시작·종료 시 이용자의 자택에서 실시간 결제
 - (방문목욕 서비스) 실시간 결제로써 '서비스를 제공한 이후 당일'에 결제 가능
 - * 단말기 상 정상결제 선택하고, 방문목욕은 대상자별 1일 1회만 정상결제 가능
- 서비스 미제공에도 불구하고 선결제하는 행위 엄격히 금지(부정행위로 해당 금액 환수)

● 결제 금액

- (기본돌봄 서비스(재가돌봄, 가사·이동지원) 서비스 제공시간에 단가(시간당 19,000원)를 곱하여 금액 결제(<참고: 서비스 가격에 관련한 사항>(p.49) 참조)
 - ※ 이동지원 시, 이동장소로 출발부터 집으로 귀가까지 대기시간 포함하여 결제
- (방문목욕 서비스) 서비스 제공 시마다 회당 서비스 금액(88,000원) 결제
 - 서비스 유형별 월 본인부담금을 제공기관에 서비스 개시일 하루 전까지 납부(계약에 따라 달리 정할 수 있음)

✓ 유의사항

- 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우, 원칙적으로 서비스 이용 불가
- 소급결제를 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 <서식 9> 긴급돌봄 지원 제공기록지 하단 “특이사항”란에 이에 대한 구체적인 사유 및 결제 날짜를 기재하여야 함
- 서비스 이용기간 종료 당일 24:00 이후 잔여바우처 전량 소멸되므로 소급결제 불가

제공인력 결제 ID 활용을 위한 필수업무 처리절차 안내

Ⅰ 긴급돌봄 지원 제공기관용 Ⅰ

단계	업무 내용
제공인력 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관에 소속된 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록 <ul style="list-style-type: none"> * 제공인력 정보 등록 시 반드시 제공인력이 수행하는 모든 사업유형 정보를 등록해야만 정상 결제가 가능함에 유의 ** 사업유형별 제공인력 자격기준에 맞는 자격증 정보 입력 필수 ※ 시스템 화면: 제공인력관리 >> 제공인력관리 >> 제공인력관리
제공인력 결제 ID 확인	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에서 제공인력 결제 ID를 확인하고 제공인력별로 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 정보입력 후 제공인력 현황조회 화면에서 확인이 가능 ※ “제공인력 현황조회” 화면에서 제공인력 ID 16자리와 제공인력 결제 ID 8자리 등 2종류의 ID가 조회되며 긴급돌봄 지원의 전용단말기 결제를 위해서는 8자리의 제공인력 결제 ID를 활용 ※ 시스템 화면: 제공인력관리 >> 제공인력관리 >> 제공인력현황조회
계약대상자 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관에서 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 ※ 시스템 화면: 대상자관리 >> 대상자관리 >> 계약대상자등록
단말기 신청	<ul style="list-style-type: none"> 단말기 개통 후 신청 취소는 불가 <ul style="list-style-type: none"> - 단말기 개통 후에는 신청 취소가 불가능하며, 진행상태가 “신규신청” 이후 “접수완료” 에서는 단말기 보급사로 연락하면 변경 가능 <ul style="list-style-type: none"> * 서비스 실시 전 전용단말기 신청 ** 단말기 보급사 콜센터: (LGU+) 1899-0656 / 단말기 A/S센터: 1577-8911 *** 개통 후 24개월 이내 고장은 무상수리 원칙이나, 사용자 과실·천재지변의 경우 유상처리 ※ 시스템 화면: 제공기관관리 >> 단말기관리 >> 단말기신청/취소
바우처 결제	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 바우처 카드, 제공인력 결제 ID, 단말기를 활용하여 바우처를 결제 <ul style="list-style-type: none"> ※ 결제승인내역조회: 매출및정산 >> 결제내역관리 >> 결제(승인/취소) 관리

* 화면별 상세 매뉴얼은 전자바우처시스템 공지사항 및 자료실 참조

제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄 지원 운영

제3장 긴급돌봄 지원 관리

부록 1 관련 서식

부록 2 참고 자료

✔ 서비스 이용 가능 시간

- 기본돌봄 서비스는 하루 8시간까지, 방문목욕 서비스는 하루 1회까지만 이용 가능
 - 하루에 서로 다른 유형의 서비스 이용 또는 제공은 가능
 - 예시 기본돌봄 서비스와 방문목욕 서비스를 하루에 같이 이용할 경우 기본돌봄 서비스 최대 8시간 + 방문목욕 1회 이용
 - 소급결제 및 결제 오류에 따른 재결제는 별도로 인정
- 추가 구매
 - 서비스 대상자에게 제공되는 바우처보다 더 많은 서비스를 원할 경우는 서비스 대상자 전액 부담으로 추가 구매 가능
 - 추가 구매는 서비스 대상자와 제공기관의 자율적 계약에 의해 성립

✔ 바우처 카드의 부정 사용 및 이에 따른 조치사항

● 바우처 부정 사용 유형

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

● 제공자의 바우처 부정 사용 적발 시 조치사항

- 해당 지자체는 바우처 부정 사용이 적발된 경우 부정 사용액에 대해 환수하고 기관에 대해 경고, 영업정지 및 과징금, 등록취소 등 처분을 할 수 있으며 시·도와 한국사회보장정보원으로 처분사항을 보고하고, 시·도는 반기별로 처분사항을 정리하여 보건복지부에 보고
- 특히 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구한 경우 '사회서비스이용권법' 제36조제3호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

● 이용자의 바우처 부정 사용 적발 시 조치사항

- 시·군·구는 이용자의 부정 사용 적발 시 행복이음을 통해 부정 이용자의 바우처 잔여기간 동안 바우처 증지 전송 처리하고, 해당 이용자를 다음년도 이용자 선정 시 배제할 수 있음
- 특히, 제공기관의 장 또는 제공기관에 종사하는 제공인력 및 행정직원 등과 담합하여, 부정수급을 목적으로 바우처 카드를 타인에게 판매·대여 또는 그 권리를 이전한 경우에는 그 위반의 정도가 객관적으로 중대하고 명백하다면 고발 등 조치

● 이상결제 모니터링 실시

- 한국사회보장정보원은 실시간 및 월별로 바우처 부정 사용이 의심되는 결제 유형을 추출·심사하는 등 이상결제 모니터링 업무를 수행
- 이상결제 모니터링 결과는 지자체가 부정수급 현장조사(수시조사 포함)를 실시할 때 활용 가능
 - * 지자체의 등록기관 관리를 위한 점검과 가급적 동시에 수행할 것을 권장
- 지자체는 현장조사 실시 전에 조사대상 기관의 이상결제 내역을 한국사회보장정보원에 요청할 수 있으며, 원활한 현장조사 진행을 위해 한국사회보장정보원에 현장조사 동행을 요청할 수 있음
- 한국사회보장정보원은 필요한 경우 제공기관 및 제공인력, 이용자를 대상으로 전화 조사를 통해 실제 서비스가 제공되고 있는지를 확인할 수 있으며, 대상자는 이에 응하여야 함

● 부정수급 제보 접수에 따른 조사

- 복지로, 국민신문고 및 전자바우처 클린센터 등으로 긴급돌봄 지원 부정수급 제보가 접수된 경우, 담당 공무원 및 한국사회보장정보원은 신고 내용의 구체성, 신빙성 등을 확인
- 담당 공무원은 현장조사 계획(예비조사) 등을 수립하기 위해 한국사회보장정보원에 해당 제보사례에 대한 결제 내역 분석 등을 의뢰할 수 있음
- 한국사회보장정보원은 분석 결과 등을 복지부, 시·도 또는 시·군·구에 보고하며, 현장조사 계획에 따라 1개 이상의 조사반을 구성하여 해당 제공기관 등을 방문하여 관련자 인터뷰 등을 실시
- 조사 결과를 지자체 등에 통보하고 행정처분, 부당청구금액의 환수 및 고발 등 후속조치 실시
 - * 사회서비스 전자바우처 부정 사용 신고센터(전자바우처 클린센터)
 - ** 기타 자세한 사항은 [참고 8] 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침」, [참고 9] 「사회서비스 부정수급 포상금 지급에 관한 고시」 확인

- 부정 사용 신고

① (복지로) www.bokjiro.go.kr

② (전자바우처 클린센터) www.socialservice.or.kr(전자바우처 홈페이지 내 신고하기)

※ 전자바우처 홈페이지 메인화면 우측 상단 「신고센터」 클릭 » 신고하기

- 신고 상담 전화: 02-6360-6799(한국사회보장정보원 전자바우처 클린센터)

✔ 바우처 사업의 관리

- 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)의 회원가입 메뉴에 ‘시·군·구 담당자’를 선택하고 회원가입 후 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 설치
 - ※ 시·도 담당자의 경우 가입정보 입력 시, 소속 시·도만 선택하면 시·도 권한으로 승인되어, 관할 시·군·구 사업운영현황 조회 가능

- 전자바우처시스템을 통해 바우처 사업을 관리

! 전자바우처시스템 내 사업관리를 위한 화면별 주요 기능 안내 !

화면명	주요기능
대상자현황조회	<ul style="list-style-type: none"> • “행복이음”을 통해 신규 대상자 정보를 전송하거나 기존 대상자의 정보를 변경 전송하고 정상전송 여부를 확인하는 화면 • 대상자현황조회 화면의 대상자 자격과 “행복이음” 상의 자격정보가 동일해야 바우처가 정상 생성됨에 유의
카드발급현황조회 (대상자)	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자별 카드발급 현황을 확인하는 화면 • 카드발급현황 조회 화면을 통해 정상 발급, 배송 완료 여부 조회가 가능
바우처생성 내역조회	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자별 바우처 생성여부를 확인하는 화면
바우처 미생성자조회	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 월의 바우처가 미생성된 대상자 현황을 조회하는 화면 • 바우처가 미생성된 대상자의 미생성 사유 확인이 가능
바우처 미사용자조회	<ul style="list-style-type: none"> • 조회 시점을 기준으로 바우처 미결제자 현황을 조회하는 화면
자격종료 예정자조회	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 자격 기간 만료 등으로 인한 자격종료예정자의 정보를 월별로 조회하는 화면
사업별 예탁금계좌조회	<ul style="list-style-type: none"> • 사업비 예탁 계좌정보를 조회하는 화면
예탁금현황조회	<ul style="list-style-type: none"> • 사업비 예탁 내역과 서비스 비용 지급 내역을 한눈에 조회할 수 있는 화면 • 조회 시점의 예탁금 잔액 확인이 가능
제공기관별예탁금 지급현황조회	<ul style="list-style-type: none"> • 관내 제공기관별 지급내역 연간 누계 및 상세지급 내역을 조회하는 화면 • 전체 제공기관에 대한 연간 지급내역 누계도 조회 가능
지급보류 현황조회	<ul style="list-style-type: none"> • 청구비용 사전심사 제도 시행에 따라 대상자별 지급보류 여부 등을 조회하는 화면
서비스비용지급 지연내역조회	<ul style="list-style-type: none"> • 조회 시점의 시·도 및 시·군·구별, 차수별 서비스비용 지급지연 현황을 조회하는 화면
월별정산 내역조회	<ul style="list-style-type: none"> • 매월 말일 기준으로 사업비 예탁 및 서비스 비용 지급내역을 정산한 내역을 조회 • 매월 10일 전후로 전월 실적 조회가 가능
예탁금정산조회	<ul style="list-style-type: none"> • 매년 전년도의 정산내역을 확인하는 화면 • 매년 2월에 전년도 정산내역 조회가 가능

7 예산의 집행 및 관리

✓ 2026년 긴급돌봄 지원사업 예산 구성 개요

- ① 사업비1(바우처 금액, 고난도 사례, 원거리 교통지원금): 한국사회보장정보원에 위탁
- ② 사업비2(신속지원, 제공인력 교육 수당, 야간휴일 가산수당 등): 광역지원기관에 위탁
- ③ 운영비: 긴급돌봄 홍보 등 사업운영 시 필요한 경비로 사용
 - 광역지원기관 위탁수행비(시·도에 한함): 전담 인력 채용 등 광역지원기관의 긴급돌봄 지원사업 위탁수행에 필요한 경비를 지원

■ 관계자별 예산집행 관련 사항 ■

주체	관 련 내 용
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> • 시·도 예산요구내역 검토 • 국고보조금 교부 • 광역지원기관 및 한국사회보장정보원에 업무위탁 및 관리·감독
지방자치단체	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 편성, 사업집행계획 수립 및 추진현황 관리 • 시·도 및 시·군·구별 이용자 인원 배정 • 광역지원기관에 업무위탁 및 관리·감독 • 바우처 생성·이용관리, 생성 제한 등
광역지원기관 (시·도 사회서비스원 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 선정 이전 서비스 제공 시 비용 지급 • 제공인력 교육 수당 지급 • 휴일/야간 가산수당 지급 • 그 외 사업의 위탁수행에 필요한 경비
한국사회보장 정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 대상자별 바우처 카드 및 결제 단말기 보급 • 바우처 결제·승인 시스템 운영, 예탁금 정산, 예탁금 입출금 계좌관리, 제공기관별 서비스 비용 지급, 과오반납, 차감지급 등 • 시스템 사업기준정보 관리
제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 비용 청구 및 수령, 단말기 구비

■ 참고: 긴급돌봄 지원사업 예산 집행기준(예시) ■

구분	비목	세목	집행 내역
<p>① 사업비1 (바우처 지원금 등)</p>	<p>민간이전 (307)</p>	<p>민간위탁금(05) (시·군·구)</p>	<p><i>사업비1은 바우처 정부지원금, 고난도 사례 제공기관 지원금, 원거리 교통지원금 등 한국사회보장정보원에 직접 위탁하여 시스템을 통해 정산되는 사업비를 의미</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 바우처 정부지원금 <ul style="list-style-type: none"> 서비스 비용 지급에 소요되는 사업비 긴급돌봄 지원 고난도 사례 제공기관 지원금 <ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 건수에 따라 지급 제공기관은 기본돌봄 서비스의 경우 서비스 가격의 75% 이상*을 제공인력 임금으로 지급, 25% 범위 내에서 자율적으로 기관 관리·운영비 사용 제공기관은 방문목욕 서비스의 경우 서비스 가격의 45% 이상*을 제공인력 임금으로 지급, 55% 범위 내에서 자율적으로 기관 관리·운영비 사용 * 제공인력 임금에 4대 사회보험 기관부담금 및 제공인력 퇴직금은 포함되지 않음 ** 정규직으로 채용된 제공인력은 해당없음 원거리 교통지원금 <ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 건수에 따라 지급(제공인력별 1일 1회 한정) 교통지원금은 제공인력 교통비 보조를 위한 것으로 제공인력에 전액 지급 * 제공기관은 관련 예산의 집행과 관련된 서류를 5년간 보존
<p>② 사업비2 (기타 사업비)</p>	<p>자치단체등 이전(308)</p>	<p>제공기관 등에 대한 경상적 위탁사업비(13) (시·도)</p>	<p><i>사업비2는 시스템을 통해 ▲대상자를 선정하기 이전에 서비스를 제공하게 되는 경우의 사업비(신속지원)와 ▲제공인력이 직무교육을 이수할 경우 지급되는 교육수당, ▲휴일/야간 서비스 제공시 지급되는 가산수당 비용으로, 광역지원기관에 위탁하여 수기 정산하는 비용을 의미</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 대상자 선정 이전 서비스 제공 시 사업비(신속지원) <ul style="list-style-type: none"> 〈지침 p.23〉에 따라 대상자 선정 이전 긴급한 사유로 서비스를 먼저 제공하게 되는 경우, 먼저 제공한 서비스 내역에 따라 지급 대상자 선정 이전 서비스 제공 시 지급되는 고난도 사례, 가산 수가, 원거리 교통지원금도 포함됨

구분	비목	세목	집행 내역
			2. 제공인력 교육 수당 비용 - <지침 p.137>에 따라 '직무교육' 수료자는 연 최대 4시간까지 서비스 단가에 준한 가격으로 지급(연 1회) * 연도 내 '직무교육' 이수 시간을 총 합산하여 해당 시간에 따른 서비스 단가로 계산 3. 휴일/야간 가산수당 비용 - <지침 p.50>에 따라 휴일/야간 가산수당 비용 지급 * 광역지원기관의 지급 내역에 대해 <서식 15-2> 사업비 지급 관리대장(광역지원기관용)을 작성하여 보관
③ 운영비	일반운영비 (201)	사무관리비(01) (시·도, 시·군·구)	<div style="border: 1px dashed red; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 운영비는 긴급돌봄 지원 운영에 있어서 필요한 홍보비 등을 의미함 </div> 1. 긴급돌봄 지원 홍보 및 행사 - 안내·홍보물, 홍보물품 등 제작 및 구입비, 인쇄비 및 유인비, 공고료 및 광고료, 행사지원에 따른 경비 등 2. 긴급돌봄 지원 관련 전문가 수당 - 제공기관 선정 시 전문가 자문료, 회의·심사수당 등 3. 긴급돌봄 지원 관련 - 긴급돌봄위원회, 간담회 등 관련 회의 진행을 위한 장소 등 일시 임차료 * 이동지원을 위한 차량 임차료는 미포함 <div style="border: 1px solid pink; padding: 5px; margin-top: 10px;"> * 광역지원기관에서 위탁수행비 등으로 집행할 경우(자치단체등 이전(308)-공기관 등에 대한 경상적 위탁사업비(13))로 시·도 편성 </div>

✓ 서비스 비용의 지급 등 업무의 위탁(사업비1(바우처 지원금 등)에 대한 설명)

- (위탁 주체) 시·군·구청장
- (위탁업무 수행기관) 한국사회보장정보원
- (위탁 근거) '사회서비스이용권법' 제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급)
- 업무위탁 목적
 - 바우처 발급, 제공기관에 대한 서비스 비용 지급 등을 한국사회보장정보원에서 통합 관리함으로써 시·군·구의 행정부담을 최소화
 - 예탁금 집행 현황과 바우처 정보를 다수의 이해관계자에게 동시에 제공함으로써 예탁금 관리의 투명성과 효율성을 향상

● 예약 및 비용 지급

- 한국사회보장정보원은 각 시·군·구로부터 서비스 비용 지급에 소요되는 사업비를 예약받아 그 금액의 범위 내에서 해당 시·군·구의 서비스 비용을 지급

✓ 비용의 예약(사업비 1에 대한 설명)

- (중앙정부) 보건복지부는 각 시·도에 국고보조금을 교부
 - (광역지자체) 시·도는 국고보조금을 교부받은 즉시 시·도비를 포함하여 시·군·구에 보조금을 교부
 - (기초지자체) 시·군·구청장은 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용을 한국사회보장정보원 지정계좌(긴급돌봄 지원사업 계좌)에 즉시 예약
 - 예산 확정 후 즉시 예약하고, 국비·지방비 교부 시기 및 서비스 제공 비용 지급 일정에 따라 예약금이 부족하지 않도록 적기 예약 필요
 - * 한국사회보장정보원이 연 1회 지정 계좌를 안내하며, 전자바우처시스템 내 “사업별예약금계좌 조회” 화면에서 시·군·구별 지정 계좌 확인이 가능
 - * 사업비 예약 시 예금주는 ‘지자체명(시·도 2글자+시·군·구 3글자) + 긴돌’(띄어쓰기 불가)로 부여
- 예시** 부산해운대긴돌, 충북충주시긴돌, 제주제주시긴돌 등
- 시·군·구청장은 사업비 예약 후 전자바우처시스템 내 ‘예약금현황조회’ 화면에서 정상 예약 여부를 확인
 - ※ 전자바우처시스템》예약금관리》예약금현황조회》예약금현황조회(사업 구분: 긴급돌봄 지원사업)
 - 시·군·구청장은 동일 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예약 하였거나, 예산조정 등으로 기예약한 사업비의 환급이 필요한 경우 전자바우처 시스템에 환급요청 내역을 등록한 후 한국사회보장정보원으로 환급을 요청

Ⅰ 예탁금 수시환급 신청 절차 Ⅰ

단계	주체	업무내용
환금액, 환급계좌 확인	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에서 예탁액, 사용액, 잔액 및 환급 가능금액 확인 전자바우처시스템을 통한 환급이 가능한 환급계좌 확인
공문발송	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 환급요청 공문 한국사회보장정보원으로 발송 (환급요청금액 및 환급계좌 명시)
수시환급 신청	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에 수시환급 신청 (환급요청금액, 환급계좌등록, 계좌실명조회, 공문서 번호입력)
요청내역 확인 및 환급실시	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 시·군·구별 사업별 지정 환급계좌로 예탁금 환급
수시환급 결과조회	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템을 통해 수시환급 결과 확인

※ 전자바우처시스템 > 예탁금관리 > 예탁금환급관리 > 수시환급신청
 ※ 전자바우처시스템 > 예탁금관리 > 예탁금환급관리 > 수시환급결과조회

Ⅰ 오납예탁금 출금 신청 절차 Ⅰ

단계	주체	업무내용
오예탁사업명, 오예탁내역 확인	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에서 예탁액, 오입금일자, 오입금액, 오예탁 사업명 확인
공문발송	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 오납예탁금 출금요청 공문 한국사회보장정보원으로 발송 (오입금일자, 오입금액, 오예탁사업명, 계좌 명시)
오납예탁금 출금신청	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템에 오납예탁금 출금 신청 (변경사유, 대상사업, 출금요청금액, 공문서번호입력)
요청내역 확인 및 환급실시	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템 등록내역과 공문 확인 지정 정정예탁 계좌로 예탁금 오납출금 처리
예탁금입출금조회	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> 전자바우처시스템을 통해 오납예탁금 출금 결과 확인

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

제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄지원 운영

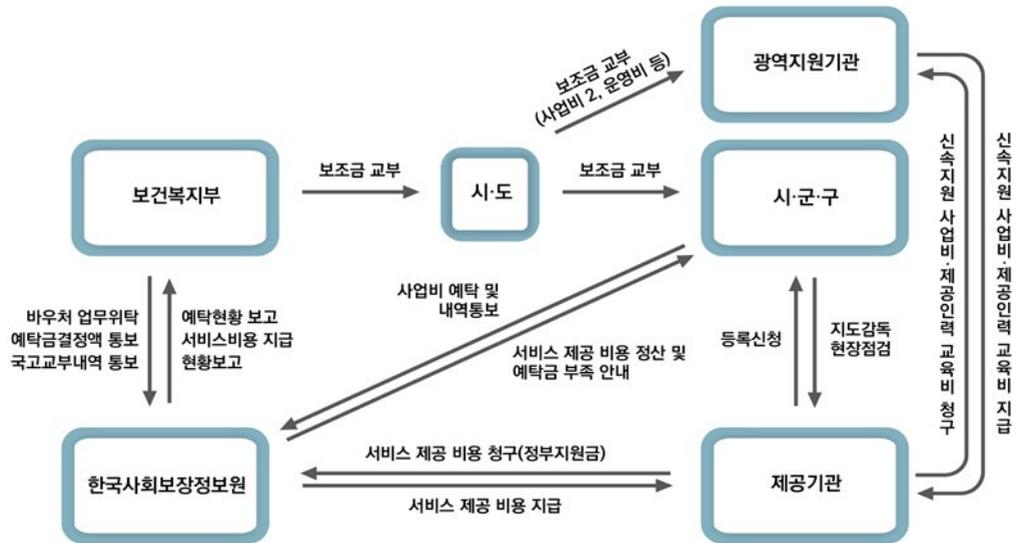
제3장 긴급돌봄지원 관리

부록 1 관련 식별

부록 2 참고 자료

- 한국사회보장정보원은 보건복지부, 시·도, 시·군·구로 위탁금 정산내역 및 위탁금 부족 예상 정보를 제공하며, 위탁금이 부족하여 서비스 비용이 지급되지 않는 경우 이를 보건복지부, 해당 시·도 및 시·군·구에 안내

Ⅰ 업무처리 흐름도 Ⅰ



✓ **서비스 비용의 지급 등 업무의 위탁(사업비 2(기타 사업비)에 대한 설명)**

- (위탁 주체) 시·도
- (위탁업무 수행 기관) 광역지원기관
- 업무위탁 목적
 - 바우처로 제공하지 못하는 ‘대상자 선정 전 서비스 제공시’ 제공된 서비스 비용 및 제공인력의 교육 수당 지급 등을 광역지원기관에서 관리함으로써 시·군·구의 행정부담을 최소화
 - 위탁금 집행현황을 시·도 단위로 철저히 관리함으로써 위탁금 관리의 투명성과 효율성을 향상
- **예탁 및 비용 지급**
 - 광역지원기관은 각 시·도로부터 비용 지급에 소요되는 사업비를 예탁받아 그 금액의 범위 내에서 해당 서비스의 비용을 지급
 - 지급한 내역에 대해서는 <서식 15-2> 사업비 지급 관리대장(광역지원기관용)을 통해 관리 필요

8 서비스 비용의 청구 및 지급

✓ 비용 청구

- (청구기관) 제공기관
- 청구 및 결제 원칙
 - 제공기관이 “전용 단말기(스마트폰 포함)와 바우처 카드(또는 QR코드)를 활용한 결제”를 통해 한국사회보장정보원으로 서비스 제공 시마다 실시간으로 청구
 - 단, 전용단말기 등을 활용하여 ‘실시간 청구’가 불가능한 경우 추후 ‘소급결제’로 청구하고, ‘소급결제’도 불가능한 경우 예외적으로 해당 지자체의 심사를 거쳐 전자바우처시스템을 통한 “예외지급 청구” 가능

✓ 비용의 지급

- (정기지급) 한국사회보장정보원은 서비스 제공 비용 청구 제공기관에 대해 월 3회(10일 단위 지급) 서비스 비용을 지급
 - 한국사회보장정보원은 시·군·구별 예약금 잔액의 범위 내에서 서비스 제공 비용을 지급
 - 단, 매년 1월은 사업비 예약 일정 등을 감안하여 3차(2월 5일)에만 서비스 비용을 지급
 - 서비스 제공 비용 정기지급일

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

* 지급일이 토·일·공휴일인 경우 전일에 지급하며, 설·추석 등 장기 연휴인 경우 청구 일정 등을 감안하여 지급 일정 조정이 가능

- (수시 지급) 한국사회보장정보원은 예약금 부족으로 지급 지연이 발생한 시·군·구가 정기지급일 이후에 사업비를 예약하면 예약일 2~3일 내에 서비스 제공 비용을 추가로 지급
- (비용 지급 계좌) 제공기관 등록 시 시·군·구가 행복이음을 통해 전자바우처시스템에 등록한 계좌
 - 제공기관이 서비스 비용 수령 계좌를 변경하고자 하는 경우에는 시·군·구에 계좌 변경을 요청하고, 시·군·구가 해당 계좌정보를 행복이음을 통해 전송하면 변경 가능
 - * 서비스 비용 지급 계좌는 제공기관이 법인인 경우 법인 또는 기관명의 계좌만 가능하고, 개인 사업자인 경우 대표자 명의 계좌 사용 가능

- 서비스 제공 비용 지급 내역은 전자바우처시스템에서 확인 가능
 - ※ 지자체 : 전자바우처시스템》예탁금관리》예탁금현황조회에서 상세메뉴별 검색
 - ※ 제공기관 : 전자바우처시스템》매출및정산》바우처매출정산관리》서비스비용지급내역조회
- 예탁금 부족으로 인한 지급 지연 내역은 시·도 및 시·군·구가 전자바우처시스템에서 수시로 확인 가능
 - ※ 전자바우처시스템》예탁금관리》예탁금현황조회》서비스비용지급지연내역조회

✔ 비용의 정산

- 한국사회보장정보원이 서비스 제공 비용 지급 내역을 총괄하여 정산
 - 한국사회보장정보원은 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 정산 내역을 전자바우처 시스템을 통해 제공
 - ※ 전자바우처시스템》매출및정산》월별정산관리》월별정산내역조회
 - 한국사회보장정보원은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 각 시·도 및 시·군·구로 정산 내역을 통보
 - (시·도) 시·도별 및 시·군·구별 정산 내역을 공문을 통해 통보
 - (시·군·구) 시·군·구별 정산서 및 항목별 정산 내역을 전자바우처시스템을 통해 확인 및 출력
 - ※ 전자바우처시스템》매출및정산》연도별정산관리》예탁금정산조회
 - 미지급금 상계처리: 바우처 사용액 중 예탁금 부족으로 지급하지 못한 비용은 차년도 예탁금으로 지급 처리
- (이자수입의 처리) 연 1회(결산 시)
 - 시·군·구별 사업비 예탁일을 기준으로 한국사회보장정보원과 수탁금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리로 적용하며, 제공기관에 대한 서비스 지급 후 잔액에 대해 일할계산하여 산출
 - 연도별 이자율은 매년 이자율 결정 후 별도로 안내
 - 한국사회보장정보원은 이자 수입이 시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여 계좌 개설시 법인세 원천징수가 되지 않도록 조치
- 예탁금 잔액 및 이자 환급
 - 한국사회보장정보원은 각 시·군·구별 예탁금 사용 잔액 및 이자 수입이 발생할 경우 해당 시·군·구가 지정한 계좌로 환급 처리

- 한국사회보장정보원은 예탁금 사용 잔액 및 이자 수입 환급 시 10원 단위 미만은 절사하되, 절사한 금액은 한국사회보장정보원 수입으로 처리

✓ 과·오청구 비용의 반환 등

- (관련 근거) ‘사회서비스이용권법’ 제20조제4항

Ⅰ 과오반납 처리절차 Ⅰ



- 과·오청구 여부 확인

- 제공기관은 자체 점검을 통하여 제공인력의 과·오 청구 여부를 확인
 - * 서비스 제공계획과 서비스 제공 시간(바우처 결제시간)을 비교하여 제공인력의 실제 서비스 제공 여부 등을 정기적으로 확인

- 과·오청구 비용 반환 방법

- (반환 방법) 제공기관은 과·오청구가 확인되는 경우 지체 없이 전자바우처시스템을 통해 해당 비용을 반환하고 처리결과를 확인
 - ※ (과·오청구 반납) 전자바우처시스템》서비스제공관리》과오결제반납》과오결제반납등록
 - ※ (승인결과 확인) 전자바우처시스템》서비스제공관리》과오결제반납》과오결제반납현황조회
- (반환 기간) 전자바우처시스템을 활용한 반환은 당해연도 사업기간(당해연도 1월 1일~12월 31일) 내에서만 가능하며, 전년도 사업기간의 과·오청구 건은 관할 시·군·구로 반환
 - * 시·군·구로 반환된 전년도 사업기간의 과·오청구비용은 시·도를 통해 보건복지부(사회서비스 사업과)로 반납고지서 발급요청

- 과·오청구 반환 비용의 처리

- (과·오반납 승인) 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과·오청구 내역 검토 후 청구일로부터 3일 이내(토·일·공휴일 제외)에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
 - * 과·오청구 내역 승인 시 바우처가 자동으로 복원되나, 시·군·구의 요청이 있을 경우 해당 건에 대한 바우처 소멸처리도 가능
 - ** 복원된 바우처를 활용하여 기 제공 서비스 중 정상 서비스분에 대한 결제가 가능
- (과·오반납 비용 차감) 한국사회보장정보원은 과·오청구 승인 후 승인일이 속한 서비스 제공 비용 지급 시 과·오청구 비용을 차감하고 지급

예시 제공기관이 2월 15일에 과·오청구 건을 반납하고 한국사회보장정보원이 2월 16일에 해당 건을 승인한 경우, 2월 25일 2월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

※ (비용차감 여부 확인) 전자바우처시스템》서비스제공관리》과오결제반납》과오결제반납현황조회

- (직접 반납) 한국사회보장정보원은 지급액 부족 등의 사유로 제공기관이 반환한 과·오청구 비용을 차감 지급할 수 없을 경우, 해당 제공기관으로 직접 반납을 요청
- * 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환

과오반납 비용 직접처리 절차

단계	업무주체	내용
과오청구 반납	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관이 전자바우처시스템을 통해 과오결제된 결제 건을 반납
반납승인 및 비용차감	한국사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과오반납 건에 대해 반납 승인일이 속한 날짜에 대한 서비스 제공 비용 지급 시 차감하고 지급 * 지급예정액을 활용한 차감 지급이 가능한 경우, 과오반납 처리가 완료되며, 차감 지급이 불가능한 경우 제공기관으로 직접 반납 요청
직접 반납요청	한국사회보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회보장정보원은 과오반납 건 중 지급예정액으로 차감 지급이 불가능한 건에 대해 제공기관으로 직접 반납을 요청
과오반납 금액 입금	제공기관 → 한국사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 계좌로 지정된 기한 내에 과오반납 금액을 입금
직접 반납 비용 처리	한국사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회보장정보원은 제공기관이 반납한 내역을 전자바우처시스템에 등록하고 반납한 비용을 해당 사업 계좌로 이체 * 제공기관이 한국사회보장정보원의 직접 반납요청에 응하지 않을 경우, 한국사회보장정보원은 해당 내역을 관할 지자체로 통보

부당이득 정산

● (관련 근거) ‘사회서비스이용권법’ 제21조

● 부당이득 징수 절차

- (요청 기간) 시·군·구청장은 제공기관에 대한 부당이득의 징수 처분이 확정된 후 당해연도 사업기간(당해연도 1월 1일 ~ 12월 31일)의 부당이득에 대해 한국사회보장정보원에 차감지급 요청 가능

- * 전년도에 발생한 부당이득에 대해서는 시·군·구청장이 직접 환수 후 시·도를 통해 보건복지부(사회서비스사업과)로 반납 고지서 발급 요청
- (요청 방법) 시·군·구청장은 차감 지급 요청 시 전자바우처시스템에 해당 내역을 등록하고 한국사회보장정보원으로 공문으로 통보

Ⅰ 부당이득 차감지급 절차 Ⅰ

단계	주체	업무내용
행정처분완료	시·군·구	부정 사용 등에 대해 행정처분 등 조치 완료
↓		
부당이득 차감 등록	시·군·구	전자바우처시스템에 행정처분 내역에 따른 결제 건을 환수할 수 있도록 등록 등록 시 전액 및 부분 환수를 구분하여 등록
↓		
공문발송	시·군·구	전자바우처시스템에서 차감 등록 내역을 다운로드 후 공문발송(다운로드 파일은 '붙임' 파일로 송부)
↓		
요청내역 확인	한국사회보장정보원	전자바우처시스템 등록 내역과 공문 비교
↓		
차감 실시	한국사회보장정보원	등록된 내용과 공문의 일치 여부 확인 후 차감 지급실시

- (부당이득 정산) 시·군·구는 차감 지급 내역을 전자바우처시스템에 등록하고, 한국사회보장정보원은 등록 내역 및 공문 확인 후 해당 월의 서비스 제공 비용 지급 시 해당 비용을 차감하여 지급

예시 시·군·구가 3월 15일에 차감 지급을 요청하고 한국사회보장정보원이 3월 20일에 차감 지급 건을 승인한 경우, 3월 25일 3월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

- (차감 지급 결과 확인) 시·군·구의 차감 지급이 완료된 건은 전자바우처시스템에서 차감 지급 결과 확인

※ 전자바우처시스템 > 예약금관리 > 차감지급관리 > 차감지급현황조회

- (직접 반납) 한국사회보장정보원은 지급액 부족 등의 사유로 대집행 내역에 대한 차감 지급이 불가능한 경우, 제공기관으로 직접 반납을 요청

* 제공기관은 한국사회보장정보원의 직접 반납 요청 시 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함에 유의

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

● 부당이득금 가산 이자 징수

- 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 제공자, 제공인력 또는 사회서비스를 제공받은 이용자에 대하여 부정수급액에 가산된 이자를 징수

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」제21조

- ① 시장·군수·구청장은 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 제공자(제공자이었던 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다), 제공인력 또는 사회서비스를 제공받은 이용자에 대하여 그 비용에 상당하는 금액에 대통령령으로 정하는 이자를 더한 금액을 징수
- ② 제1항의 경우에 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등으로 제공자 또는 제공인력의 행위에 관여한 때에는 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자 또는 제공인력과 연대하여 제1항에 따른 징수금을 납부하게 할 수 있음
- ③ 시장·군수·구청장은 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스가 제공되었는지 여부를 조사하기 위하여 제공자, 제공인력 또는 이용자에 대하여 관련 자료를 제출·보고하게 하거나 소속 공무원으로 하여금 관련 사항을 질문·검사하도록 할 수 있음
- ④ 제공자, 제공인력 또는 이용자가 제1항 또는 제2항에 따른 징수금을 기한까지 납부하지 아니하는 때에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수

- 부당이득금 이자 가산 방식

※ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행일자(2025.1.3.) 이후의 이용권 부당이득금 환수금부터 이자액 산정 가능

- 3년 만기 정기예금 이자율*을 적용하여 계산한 이자를 더하여 계산

* 연도별로 해당 연도 1월 1일 현재 「은행법」에 따라 설립된 은행 중 전국을 영업 구역으로 하는 은행이 적용하는 이자율을 평균한 이자율



참고

연도별 이자율

- 바우처 회계연도에 따라 당해연도 1월부터 12월까지 적용

- ◆ '25년(2.6%), '26년(2.2%)

- 이자는 연 단위 복리로 산정하고, 이자의 계산 기간은 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받거나 사회서비스를 제공받은 날이 속하는 달부터 ‘사회서비스이용권법 시행령’ 제44조제2항에 따른 통지를 한 날이 속하는 달의 전달까지의 개월 수로 산정

* 계산된 환수 금액에서 ‘10원 미만’은 버림으로 산정

- 동 산식에 따른 이자 계산기는 사회서비스 전자바우처시스템 《예탁금관리》 부정수금액 이자계산 화면에서 활용 가능

예시 환수금 납입고지서 발급요청 양식

시·도	사업명 (세부사업-내역사업)	회계연도	사업자등록번호	예금주	납입고지금액	
					환수액	발생이자
○○	지역자율형 사회서비스 투자사업-긴급돌봄 지원사업	2025				
	지역자율형 사회서비스 투자사업-긴급돌봄 지원사업					
○○	지역자율형 사회서비스 투자사업-긴급돌봄 지원사업	2026				
	지역자율형 사회서비스 투자사업-긴급돌봄 지원사업					

예시 이용권 부당이득금 환수금 이자액 산정

- 부정한 방법으로 2025년 8~10월 부정수금액 20만원/월 발생하여 2026년 12월 환수금 고지
 - 이용권 서비스를 부당지급 받은 날이 속하는 달(2025년 8~10월 각각)부터 환수금을 고지한 날이 속하는 달의 전달(2026년 11월)까지의 이자액 가산
 - 이자율: 2025년도 연 2.6%, 2026년도 연 2.2%
 - 환수 대상 급여: 600,000원(200,000원 × 3개월)

구 분	이자 적용 기간	이자 계산식	산출 이자액*
8월 지급분 이자 (2025년 8월 ~ 2026년 11월)	2025년 8~12월	$200,000\text{원} \times 0.026 \times 5/12$	2,160원
	2026년 1~7월	$200,000\text{원} \times 0.022 \times 7/12$	2,560원
	2026년 8~11월	$204,720\text{원} \times 0.022 \times 4/12$	1,500원
9월 지급분 이자 (2025년 9월 ~ 2026년 11월)	2025년 9~12월	$200,000\text{원} \times 0.026 \times 4/12$	1,730원
	2026년 1~8월	$200,000\text{원} \times 0.022 \times 8/12$	2,930원
	2026년 9~11월	$204,660\text{원} \times 0.022 \times 3/12$	1,120원
10월 지급분 이자 (2025년 10월 ~ 2026년 11월)	2025년 10~12월	$200,000\text{원} \times 0.026 \times 3/12$	1,300원
	2026년 1~9월	$200,000\text{원} \times 0.022 \times 9/12$	3,300원
	2026년 10~11월	$204,600\text{원} \times 0.022 \times 2/12$	750원
이자액 합계		17,350원	

* 10원 미만은 계산하지 않음

- 환수금액: 2025년 8~10월 지급한 600,000원 + 이자액 17,350원

9 청구비용 사전심사

✓ 업무처리절차

단 계	업무주체	내 용
청구	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
심사	지급보류 대상선정	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회 보장정보원 '사회서비스이용권법' 제20조3항의 '특별한 사유'에 해당하는 결제 건에 대해 비용청구의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	지급보류 안내	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회 보장정보원 제공기관 (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템상 자동 통보 (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업창, SMS발송 (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 * 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	소명자료 제출 또는 청구철회	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관 한국사회 보장정보원 (기간) 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함) (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구 철회 등록
	심사	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회 보장정보원 (절차) 서류심사 → 필요시 현장확인 → 최종 확인 * 필요시 소명자료 보완요청 (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 심사기준에 의거 비용청구의 적정성 확인
	심사결과 통보	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회 보장정보원 제공기관 (방법) 시스템 '지급보류 현황조회' 화면에서 심사결과 내역 통보 (심사결과) 적정, 부적정, 청구철회
	지급	<ul style="list-style-type: none"> 한국사회 보장정보원 제공기관 (방법) 최종 확인 후 심사결과 정당한 경우 정기지급일에 비용 지급
조사	시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> (대상) 청구비용 사전심사 결과 등을 활용한 결제내역 분석 결과 현장조사가 필요하다고 판단되는 기관

✓ 대상 선정

● 지급보류 대상

- ‘사회서비스이용권법’ 제20조제3항의 특별한 사유*에 해당되는 청구 건
 - * (특별한 사유) 부정이 의심되는 청구건으로 보건복지부가 별도로 정하는 유형의 결제(해외출국, 사망의심, 중복·연속결제 등)

● 대상 선정 주기: 매일

✓ 소명 제출

- (소명방법) 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함), 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 소명자료를 시스템으로 제출 또는 청구철회 등록
 - * 마감일 이후에는 소명자료 제출 또는 청구철회 등록이 시스템으로 자동 차단되며, 해당 건은 ‘부적정’으로 확인
- (소명자료) [참고 8] 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침 별지 1, 2호 ‘사실확인서’ 및 서비스 제공 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류

✓ 심사결과 통보

- (통보방법) 최종 확인 후 시스템 ‘지급보류 현황조회’ 화면을 통해 심사결과 통보
- 심사결과 종류
 - 적 정: 부적정 또는 청구철회 이외의 결제 건
 - 청구철회: 제공기관에서 청구철회 처리한 경우
 - 부 적 정: 서비스 제공을 객관적으로 증빙하지 못한 경우, 제공기관에서 소명 자료 제출 기간 내에 자료를 제출하지 않고 청구철회 처리도 하지 않은 경우
 - * 소명자료를 제출하지 않거나 보완요청 자료를 제출하지 않은 경우 부적정으로 최종 심사하고 종결 처리(청구비용 미지급, 최종 심사 결과는 시스템으로 통보)

✓ 비용 지급

- (지급 시기) 심사 결과 '적정'으로 판정된 건에 한해 익월 정기지급일에 비용 지급

구 분	결 제 일	지 급 일
1차	1일~10일	익월 5일
2차	11일~20일	익월 15일
3차	21일~말일	익월 25일

예시 결제일(5일) → 지급보류(6일) → 소명요청 및 자료제출(6~19일) → (필요시) 추가소명 요청 및 자료제출 (20~26일) → 최종 확인 → 비용지급(익월 5일)

- 기타 사항

- 최종 심사 결과가 부적정 또는 청구철회인 경우 이미 소진한 바우처는 미복원
- 또한, 해당 청구 건에 연관된 가산단가와 교통지원금 등도 지급 불가

✓ 재심사

- 청구비용 사전심사의 판정 결과(소명자료 제출기한 내 미제출 제외)에 대하여 이의가 있는 경우 최종판정일(통보일)로부터 30일 이내 한국사회보장정보원으로 재심사 신청 접수
- [참고 8] 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침 별지 3호 '청구비용 재심사 신청서' 및 추가 소명자료를 첨부하여 한국사회보장정보원으로 우편 또는 시스템 접수
 - * (04933) 서울시 광진구 능동로 400(중곡동 한국사회보장정보원 17층 심사관리부)
 - * 전자바우처시스템 접수 경로: 매출 및 정산>지급보류내역>결제건 중 부적정 처리건 조회
 - * 기타 자세한 사항은 [참고 8] 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침(2024.1.) 참조 비라며, 부적정 청구가 발생하지 않도록 제공기관 관리·감독 철저 요망
- 지급보류 건에 대한 소명자료 제출기한 내 미제출 건은 재심사 신청 대상에서 제외됨을 유의
- 한국사회보장정보원은 재심사 신청 건에 대해 접수일로부터 30일 이내(토·일·공휴일 포함)에 재심사 실시 및 그 결과를 해당 제공기관에 통보(시스템을 통해 재심사결과 확인)

10 예외지급

개요

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

예외지급 청구대상

구분	예외지급 사유	제출서류	제출처
시·군·구청장 인정	<ul style="list-style-type: none"> • 바우처가 생성된 대상자에 한해 시·군·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우 * 대상자의 사망, 본인 포기로 인해 바우처가 소멸된 경우 또는 대상자카드를 분실하였으나 자격만료월로 카드재발급 신청이 불가능한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 • 증빙서류 	시·군·구
바우처소멸, 바우처미생성 또는 오생성	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템 중단으로 바우처가 소멸되었거나 미생성 또는 오생성 된 경우 * 전자바우처시스템 게시판을 통해 '예외청구 안내 공지 시'에만 청구 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공기록지 - 실시간미결제사유서 	한국 사회보장 정보원

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

청구사유별 업무처리절차

1) 시·군·구청장 인정

- 제공기관은 시·군·구에 '시·군·구청장 인정사유 청구양식(p.100)'을 포함한 청구공문 및 증빙서류(서비스 제공기록지, 실시간미결제 사유서)를 작성하여 제출하고, 전자바우처시스템에 예외지급 신청
 - (신청기준) 예외지급 신청일자 포함 90일 전까지의 서비스 제공 건만 신청 가능
 - 예시** 4. 20. 현재, 서비스제공일자가 1. 21.~4. 20.인 건만 청구 가능(1. 21. 이전 건은 청구 불가)
 - (신청기간) 매월 1일 ~ 말일(단, 최초 신청 시작일은 매년 2월 1일임)
- 시·군·구는 제공기관의 청구공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
 - (승인기한) 매월 1일~말일까지이며, 24일까지 승인된 건에 한하여 매월 26일 비용 지급
 - * 26일이 토요일, 일요일, 공휴일인 경우 익일에 지급

Ⅰ 시·군·구청장 인정사유 청구양식 Ⅰ

제공 기관명	사업자 번호	대상자	생년월일	사업유형 (서비스코드)	등급	서비스 제공일시	청구금액 (포인트)	청구사유	증빙서류
○○ 센터	111-11-11111	홍길순	0000.00.00.	긴급돌봄 지원사업 (EMC001)	1	2024.01.12	36,000	자격만료 대상자의 카드분실	실시간 미결제 사유서, 서비스 제공기록지
						2024.01.17	36,000		
						2024.01.19	36,000		

[작성방법]

- 사업유형: 긴급돌봄 지원의 사회서비스 전자바우처 클린센터 서비스 코드 6자리를 정확하게 입력
- 등 급: 서비스 제공 당시의 대상자 등급을 입력
- 서비스 제공일시 및 청구금액: 실시간 회당 결제 원칙으로 서비스 제공 회차별 서비스 일자 및 청구금액을 작성
- 청구사유: 실시간 결제를 하지 못한 사유를 요약하여 작성
 - * 전자바우처시스템에 등록된 예외지급 신청 내역을 다운로드 받아 활용 가능

Ⅰ 예외지급 업무처리 절차 Ⅰ

구분	단계	내 용	처리기한
제공기관	예외지급 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 제공기록지) 제출 • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 <ul style="list-style-type: none"> * 청구사유를 '시·군·구청장 인정'으로 선택 ※ 서비스제공관리 > 예외결제 > 예외지급 청구 	매월 1~말일
시·군·구	예외지급 승인	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인 처리 	매월 1~말일
한국사회보장정보원	비용지급	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 <ul style="list-style-type: none"> * 해당 월의 미승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의 	매월 26일

* 예외지급 승인행위는 시·군·구 권한으로 시스템에 승인 완료된 예외지급건에 대해 한국사회보장정보원에서 비용 지급(공문 불필요)

2) 전자바우처시스템 중단

- 전자바우처시스템 중단으로 인해 바우처가 소멸되었거나, 미생성 또는 오생성된 경우, 제공기관은 한국사회보장정보원에서 전자바우처시스템에 별도로 공지하는 '예외지급 청구 안내'에 따라 청구공문 및 증빙서류를 제출하고, 전자바우처시스템으로 예외지급을 신청
- 한국사회보장정보원은 제공기관의 청구공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 전자바우처 시스템을 통해 예외지급 승인

Ⅰ 예외지급 업무처리 절차 Ⅰ

구분	단계	내 용
제공기관	예외지급 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 제공기록지) 제출 * 제출방법: FAX 발송(☎ 국번없이 1600-4397) • 전자바우처시스템에서 예외지급 신청 ※ 서비스제공관리 > 예외결제 > 예외지급 청구
↓		
한국사회보장 정보원	예외지급 승인	<ul style="list-style-type: none"> • 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 전자바우처시스템을 통해 예외지급 승인
↓		
한국사회보장 정보원	비용지급	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한해 비용 지급 * 해당 월의 미승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의

제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄 지원 운영

제3장 긴급돌봄 지원 관련

부록 1 관련 서식

부록 2 참고 자료

11 원거리 교통지원금

- ◆ ‘원거리 교통지원금’은 향후 계속 지원 예정으로, 원거리 교통지원금 적용을 희망하지 않는 광역 자치단체는 이를 적용하지 않을 수 있음
 - * 적용 시·도: 부산, 인천, 광주, 울산, 세종, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주
 - * 시행 시기: '25년 1월~

1. 지원 대상

- 아래 지역에 거주하는 이용자에게 기본돌봄 서비스를 제공하는 제공인력
 - * 방문목욕 서비스는 단가에 교통비가 포함되어 있어, 별도로 원거리 교통지원금을 지급하지 않음



참고 | 원거리 교통지원금 지급 대상지역

- ① 읍·면 지역
 - ② 건강보험료 경감 고시(보건복지부장관 고시)에 따른 도서·벽지지역
 - ③ 시·도(광역시 제외) 권역 내 동(洞) 지역으로 **이용 가능한 제공기관이 상당히 멀리 위치해 있고, 이동교통편(대중교통 운행횟수, 배차간격, 대기시간, 환승조건, 요금 등을 종합 고려) 또한 매우 취약하여 원활한 서비스 제공이 매우 어렵다고 시·도지사가 인정한 지역**
 - 원칙적으로 광역시는 제외되나, 예외적으로 광역시장이 인정한 지역의 경우 10km 이상 거리에 한하여 원거리 교통지원금 지급이 가능함(지역 선정은 긴급돌봄위원회 심의사항이 아니며, 광역시 담당자의 검토·승인 필요)
- ③항의 대상지역은 시·도별로 엄격한 기준을 적용하여 매년 12월 말까지 선정된 후 복지부에 승인을 받아야 함
- * (선정절차) 시·군·구 신청 → 시·도 승인

2. 지원 기준

- 서비스 이용자가 원거리(3km 이상)에 거주할 경우, 이용자와 제공인력 간 주민등록상 주소지 간 거리(최단 거리 적용)를 기준으로 여비 지급
- 지원 대상에 포함되더라도 주민등록 주소지를 기준으로 제공인력과 이용자 간 이동 거리가 3km 미만인 경우는 지원 제외
 - * 이동 거리는 이용자, 제공인력 모두 주민등록 주소를 기준으로 함
- (예외 지역) 지역별 재원이 부족한 경우, 지자체 판단하에 일정 시기부터 원거리 교통지원금을 지급하지 않을 수 있음 → 시·도별로 ‘원거리 교통지원금’ 지급 여부 결정

3. 지원 방법 및 절차

● 지원 금액

- 주민등록 주소지를 기준으로 이용자와 서비스 제공인력 간 이동 거리(최단거리 적용)에 따라 정액 지급
- 제공인력별로 1일 1회에 한해 이동거리가 가장 먼 이용자를 기준으로 지원하며, 일일 이동 거리가 서로 다른 경우는 먼 거리 이용자와의 거리를 기준으로 지급함

참고 | 이동 거리별 교통지원금 지급액

- ① 편도 3km 이상~10km 미만: 6,000원
- ② 편도 10km 이상: 9,000원

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

● 신청 및 지원 절차

- (신청권자) 제공기관
 - * 제공기관은 원거리 교통지원금을 신청한 건에 대해 제공인력의 주소지와 이용자의 주소지를 별도로 정리해 함께 제출
- (신청시기) 서비스 개시일 이전까지
 - * 단, 부득이한 사정이 있을 경우, 소급신청도 인정
- (신청서 제출주체) 시·군·구청장
 - * 제공인력 교체 등으로 지원 대상에서 제외되거나 이동거리별 지원 금액에 변동이 생긴 경우는 <서식 15-1> 원거리 교통지원금 적용변경 또는 적용중단 신청서 제출
 - ** 부득이한 사정으로 적용중단(변경) 신고서 제출이 어려운 경우, 제공기관은 전자바우처시스템에서 원거리교통비 지원중단 제공인력을 등록하여 지급제외 처리
 - ※ 전자바우처시스템 > 대상자관리 > 교통지원금관리 > 교통지원금 제외 제공인력등록

관련 서류

- <서식 15-1> 원거리 교통지원금(적용, 적용변경, 적용중단) 신청서

- (지원대상 및 지원액 결정주체) 시·군·구청장
 - 시·군·구는 지원 대상 적격 여부 및 이동 거리를 검토한 후 해당 이용자 정보를 전자바우처시스템을 통해 입력
 - 해당 이용자 정보는 서비스 개시일 이전까지 전송하되, 부득이한 사유로 늦게 전송한 경우도 사유를 소명하여 지급 가능
 - * 원거리 교통지원금 예산부담 주체는 해당일 바우처 비용 예산부담 시·군·구(국비, 지방비 매칭)
- (지원금 집행 및 정산) 한국사회보장정보원
 - 시·군·구가 입력한 이용자에 대해 요건 심사 후 익월 10일까지 해당 제공기관으로 일괄 지급



4. 기타 사항

- 원거리 교통지원금 부분은 별도로 지원되는 내용으로 이용자가 부담하는 서비스 가격에는 영향을 미치지 않는 것으로 함
- 원거리 교통지원금은 100% 제공인력에게 지급됨

03

긴급돌봄 지원 관리



- I 서비스 제공권역 설정
- II 광역지원기관의 지정·운영
- III 서비스 제공기관 지정
- IV 제공기관 의무 및 사후관리
- V 제공기관 및 제공인력 관리
- VI 현장조사

I

서비스 제공권역 설정

- ✔ **시·도는 지역 내 인프라 등을 고려하여 긴급돌봄 지원 권역을 설정하고 권역별 제공기관을 지정하도록 함**
- 가급적 시·군·구를 1개 권역으로 하고 권역별 2개 이상의 제공기관을 확보하도록 하되 인구수 및 제공기관과의 거리 등 상황에 따라 권역을 조정하여 운영 가능 (2개 시·군·구를 하나의 권역으로 묶는 등 탄력적 운영)
- 시·도는 사업계획 설정 시 시·군·구별(또는 권역별) 제공기관 현황을 파악하여 보건복지부에 보고
- 시·도는 권역 수 및 권역별 제공기관 수 변경 등이 필요할 경우 공문을 통해 복지부에 사전 협의를 요청해야 함
 - 시·도가 조정안 적용 시점·조정 내용(제공권역 수, 제공기관 수)·조정사유 등을 포함하여 요청하면, 복지부는 타당성 검토 후 공문을 통해 승인

II

광역지원기관의 지정·운영

✓ 광역지원기관의 지정

- 시·도는 사업을 수행하기 위해 광역지원기관을 지정하여야 하며 시·도 사회서비스원이 있는 지역은 시·도 사회서비스원을 광역지원기관으로 정하고 사업을 수행해야 함
- 시·도 사회서비스원이 없는 지역은 관내 비영리법인 및 사회복지법인 등 별도 기관을 광역지원기관으로 지정하여 운영 가능
- 광역지원기관은 긴급돌봄 지원 업무를 위탁 수행하며 관련 공문 또는 협약 체결 등의 방식으로 위탁하도록 함
- 정책 변경, 위탁계약의 미이행, 업무수행 결과 평가 등을 고려할 때 지속적 사업 수행이 곤란하다고 판단되는 경우 위탁 해지 가능

✓ 광역지원기관의 운영

- 광역지원기관은 긴급돌봄 지원 업무를 위탁 수행하기에 적합한 인력 및 조직을 갖추어야 함
- 광역지원기관 역할을 수행하기 위해 전담 조직('긴급돌봄지원팀' 등)을 갖추고, 중간 관리자를 포함해 3인 이상의 인력을 확보하여 업무를 수행하여야 함
- 인력 구성에 있어 기존 인력을 활용하고, 추가 인력 확보가 필요한 경우 재원을 활용해 1인을 신규 채용할 수 있으며 2인 이상을 신규 채용하고자 하는 경우 보건복지부와의 협의를 거쳐 채용하도록 함
- 예산편성 및 집행과 관련한 사항은 관련 법령 및 사업 지침에서 정한 바에 따라 투명하게 관리하여야 하며 예산 편성 후 해당 시·도의 승인 이후 집행

* 「보조금 관리에 관한 법률」(이하 '보조금법'), 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙」 등

Ⅲ

서비스 제공기관 지정

1 제공기관 지정

✓ 개요

- 기관 간 경쟁, 민간의 창의성을 활용한 고품질 서비스 제공을 위해 권역 내에서 안정적으로 서비스를 제공할 수 있는 기관을 확보할 수 있도록 시·도 사회서비스원 종합재가센터와 함께 민간 제공기관 지정을 통해 서비스 제공기관을 확보
- 해당 시·도 사회서비스원에 소속된 종합재가센터는 별도의 지정절차 없이 제공기관으로 활동할 수 있으며 민간이 수행하기 어려운 고난도 사례 및 즉시 지원이 필요한 사례 등에 대해 우선적으로 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 함

✓ 법적 근거

- 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제11조 제1항 및 제2항

사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률

제11조(사업의 우선위탁) ① 국가 또는 지방자치단체는 사회서비스 사업을 위탁하는 경우 공개경쟁의 방법을 통하여 해당 사업을 위탁하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 국가 또는 지방자치단체는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사회서비스 제공기관의 운영 또는 사업에 대하여 시·도 사회서비스원에 우선하여 위탁할 수 있다.

1. 민간이 참여하기 어렵거나 공급이 부족한 분야에 신규로 설립하는 사회서비스 제공기관
2. 사회서비스를 받는 자나 사회서비스 종사자에 대한 폭력·성폭력 등 대통령령으로 정하는 위법행위로 임직원이 금고 이상의 형을 선고받은 사회서비스 제공기관

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조 제1항 및 3항

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

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

② 생략

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.

✓ 제공기관 지정 기본방향

- 지역에서 자체적 절차(공모, 직권 지정, 업무협약 등)를 마련하여 지정 추진
 - * <참고: 제공기관 공모 절차 예시(p.112)>
- 아래 <참고: 재가방문서비스 기관 등록 요건>에 따라 제공기관 등록 요건을 갖춘 기관 중 우수한 서비스 제공계획 및 역량을 확보한 기관을 지정
 - 유사 서비스 제공실적이 있고 성과가 우수한 기관은 우선 지정 가능하며, 사업추진 의지가 높은 기관을 지정하도록 함(단, 공모 당시 결격사유가 없는 기관 선정)



참고 | 재가방문서비스 기관 등록 요건

1. 등록 기준

1) 시설 기준

- (시설 기준) 사업 수행에 필요한 사무실 공간을 갖춘 시설
- (장비 기준) 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품을 갖춘 시설
 - * 이동지원을 위한 제공기관 자체 차량 보유 여부를 기재하도록 하고, 안전 등 사유로 제공인력 개인 소유의 차량으로 이동지원 서비스 제공은 금지하도록 함

2) 인력 배치 및 자격 기준

- (제공기관의 장) 1명
 - * 시·도 사회복지서비스 종합재가센터의 경우 제공기관장 배치 제외
- (관리책임자) 1명
- (제공인력) 10명 이상*(농어촌지역**의 경우 3명 이상)
 - * 다만, 제공인력의 기준과 관련해 시·군·구 지역 등 제공인력 확보가 어려운 지역에 한해 제공인력 기준 완화 적용 가능(농어촌지역의 경우 제공인력 3명 이상 배치로 완화 가능하나, 추가적 기준 완화가 필요한 경우 사업계획서를 통한 복지부와 협의 필요)
 - ** 농어촌지역: 「지방자치법」 제2조제1항제2호에 따른 시·군 지역 중 읍·면은 전 지역, 동은 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역

- 제공기관의 장은 관리책임자를 겸직할 수 있으며, 별도의 제공인력을 배치하여야 함

예시 제공기관 등록 시 제공기관의 장 1명, 서비스별 제공인력 10명 이상 배치

3) 기관장 및 관리책임자 자격 기준

- ① 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 자격증 소지자
- ② 「의료법」 제2조에 따른 의료인의 자격을 취득한 자
- ③ 「노인복지법」에 따른 요양보호사로서 자격을 취득한 후 2년 이상 요양보호사 업무를 한 경력이 있는 사람

4) 제공인력 자격 기준

- ① 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자
- ② 「장애인활동지원에 관한 법률」 제27조에 따른 활동지원사로서 장애인에게 직접 서비스를 제공한 지 1년 이상인 자

5) 제공자 결격사유

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조에 따라 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람 또는 법인의 경우로서 임원 중 다음 각호의 하나에 해당하는 사람은 제공자로 등록 불가
 - ① 피성년후견인 또는 피한정후견인
 - ② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - ③ 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
 - ④ 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - ⑤ 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - ⑥ 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
 - ⑦ 이 법에 따라 제공자 등록이 취소(제1호 또는 제2호에 해당하여 제공자 등록이 취소된 경우는 제외한다)된 후 2년이 지나지 아니한 사람
- ※ 제공기관의 장 및 법인임원을 대상으로 등록지 기준으로 법 제17조 제1~6호 사항에 대해 결격사유에 대해 행정정보공동이용시스템을 통한 확인 실시(단, 제7호의 경우 전자바우처시스템에서 제공자 및 제공인력의 행정처분 이력 조회 (조회 경로 : 제공기관/인력관리 > 부정사용관리 > 행정처분이력조회))

2. 유사 서비스 제공실적이 있고 성과가 우수한 기관

- 장기요양 통합재가센터, 지자체 및 비영리법인이 설립한 기관 등
 - 예시** 「노인장기요양보험법」에 따라 방문요양 요양급여를 제공하는 장기요양기관은 요건을 충족하는 것으로 봄
- 관련 평가에서 우수한 등급을 받은 기관인 경우 우선 지정
 - 예시** 장기요양기관 평가 결과 B등급(‘우수’)이상, 장애인활동지원기관 평가 결과 ‘우수’ 이상을 받은 기관은 우선 지정 가능

3. 장기요양기관(방문요양기관) 지정 시 다빈도 문의사항

1) (제공기관장) 방문요양기관의 기관장(관리책임자)이 긴급돌봄 지원사업 제공기관장(관리책임자)을 겸임할 수 있음

- 방문요양기관 기관장(시설장)은 방문요양 업무를 위해 상근하는 것이 원칙이지만, 긴급돌봄 지원사업의 시범사업적 성격을 고려하여 예외적으로 겸임을 허용
- 다만, 방문요양기관 기관장은 일상돌봄 서비스와 긴급돌봄 지원사업 제공기관 중 1개만 겸임 가능

구분	방문요양기관 기관장	일상돌봄 제공기관장	긴급돌봄 제공기관장
겸임 허용 형태	○	×	○
	○	○	×
	×	○	○

2) (요양보호사) 방문요양기관에 고용된 요양보호사도 서비스 제공인력으로 동시에 종사할 수 있음

- 다만 동시에 등록된 요양보호사는 방문요양서비스를 제공하는 시간과 긴급돌봄 지원을 제공하는 시간이 겹치면 안됨
- 부정수급(같은 시간에 장기요양 서비스도 제공하고 긴급돌봄 지원도 제공한 것으로 허위기록하는 등)이 발생하지 않도록 지역이 충실히 관리·감독해야 함

- 이용자의 서비스 접근성 보장 및 선택권 확보, 기관 간 경쟁을 통한 고품질 서비스 제공 여건 조성을 위해 시·도 내 권역을 설정하고, 권역별 2개 이상의 기관을 지정
* 하나의 법인에서 다른 권역에 각각 다른 시설로 지정 가능

예시 시·도 내 A시설과 B시설을 운영하는 ○○법인이 (가)권역에 A시설, (나)권역에 B시설로 공모에 참여하려는 경우 ⇒ 가능



참고 방문목욕 서비스 기관 등록 요건

- 방문목욕 서비스를 제공하려는 지역에서는 기존에 지정된 제공기관 중 아래 조건을 갖춘 기관이 서비스를 제공할 수 있도록 하거나, 신규 기관을 지정하여 운영

- 장기요양서비스 제공기관 중 '방문목욕' 제공기준*을 갖춘 기관으로 이동목욕차량을 보유한 시설에 한하여 지정 가능

* 「노인장기요양보험법 시행규칙」 [별표 1의2], 「노인복지법 시행규칙」 [별표 9]

1. 시설의 규모

- 방문목욕을 제공하는 시설: 시설전용면적 16.5제곱미터 이상(연면적 기준)

2. 시설 및 설비 기준

- 방문목욕을 제공하는 시설

- 다음 기준에 해당하는 시설·설비를 갖추어야 한다.

구분	사무실	통신설비, 집기 등 사업에 필요한 설비 및 비품	이동목욕차량	혈압계, 온도계 등 방문 간호에 필요한 비품
방문목욕	○	○	○	-

* "이동목욕차량"이란 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증 상 차량용도(차명)에 "이동목욕용"으로 표기되어 있는 차량이거나 자가용 또는 사업용으로 등록된 일반 차량을 이동목욕용으로 구조변경하여 자동차등록증의 구조·변경사항에 해당 내용이 표기된 차량을 의미함

3. 직원의 자격기준 및 인력기준: 「노인복지법 시행규칙」[별표 9] 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치 기준 준용

4. 제공인력 자격 기준: 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자

✓ (지정 주체) 시·군·구청장 및 시·도지사

- 원칙적으로 시·군·구청장이 제공기관을 지정하도록 하고*,

* 등록 절차는 '2026년 지역사회서비스 투자사업 안내(지침)'의 제공기관 등록 참고

- 광역지원기관이 제공기관-이용자 매칭업무를 수행할 수 있도록 제공기관 지정 시 광역지원기관에 공유 필요(광역지원기관에서는 공문, 홈페이지 게시 등을 활용하여 시·도 내 모든 시·군·구에 신규 지정기관 공유)

- (광역지원기관의 기타 지원 사항) ①시·군·구에서 표준적으로 활용할 수 있는 공고문 등 공유(시·도 검토 필요), ②지정심사에 활용가능한 인력 풀 구축 및 관리(시·군·구에서 요청 시 제공) 등

※ 기존에 지정된 기관은 지정기간 만료 전까지 지정 유효하며, 시·군·구별 최소 1개 이상 지정 필요(서비스 수요 부족 등으로 별도 지정 불필요한 경우 시·도와 협의 필요)

- 여러 시·군·구에 걸쳐 서비스를 제공하는 기관의 지정 등 예외적으로 필요한 경우 시·도지사가 지정하는 것도 가능*

* 이 경우 지정주체와 등록주체가 다를 수 있음((지정) 시·도지사, (등록) 기관 소재지 기준 소관 시·군·구청장)

예 광역지원기관이 공모 및 지정절차 등을 거쳐 기관을 정하여 요청하면 시·도지사가 공문으로 지정

✔ 지정기간

- 지정기간은 원칙적으로 **3년 이내에서 지역 상황에 따라 선택하고**, 실적 평가 또는 판단을 거쳐 추가로 연장(지정 시 기준조건을 유지하고 있는 경우)하여 운영 가능

* 지정은 연 1회에 한하지 않고, 연중 수시 지정 가능

예시 '26. 6. 1. 지정 시 '29. 5. 31. 24:00까지 유효하나 지자체 판단에 따라 '26. 12. 31. 24:00까지 지정 가능

✔ 기타사항

- 긴급돌봄 지원 제공기관으로 지정받은 기관의 등록, 휴·폐업 및 지위 승계, 기타 동 지침에서 정하지 않은 사항은 '2026년 지역사회서비스 투자사업 안내(지침)' 준용
- 지정받은 기관은 권리 의무 주체가 상이한 다른 기관에 사업을 양도할 수 없음
- 지정기관은 정당한 사유 없이 서비스 제공 거부가 불가능하고, 이를 위반할 시 지정 취소할 수 있다는 점 등을 조건으로 부과할 수 있음



참고 | 제공기관 공모 절차 예시

◆ 아래 공모 절차는 긴급돌봄 지원사업 제공기관 지정을 위한 공모 절차의 예시로 지역에 따라 달리 운영 가능하며 공모 외 직권 지정 등도 가능

- ① **(공모계획 수립)** 아래의 사항을 포함하여 공모계획을 수립하도록 함
 - 권역별 지정하고자 하는 기관의 수
 - 제공기관 자격 구비 여부
 - 선정절차 및 방법
 - 7일 이상의 공모기간
 - 제출서류 및 접수처

- ② (신청 접수) 7일 이상의 공모기간을 두고 관계기관들이 충분히 알 수 있도록 알려야 하며 접수한 서류에 대해서는 별도 보관
 - (기본요건) ‘사회서비스이용권법 시행규칙’ [별표 1]에 따른 제공자의 등록기준
 - * <참고: 재가방문서비스 기관 등록 요건(p.109) 및 방문목욕 서비스 기관 등록 요건(p.111)> 참조
 - (구비서류)
 - 공통 제출서류: 사업자 등록증 사본, <서식 18> 사회서비스 제공자 등록신청서, 제공인력 근로계약서 사본, 제공기관장 및 관리책임자 자격증 사본, 사회서비스 제공자 사업운영 계획서

- ③ (심사위원회 개최) 지역별 심사위원회를 구성, 심사기준에 따라 심사 실시(서면심사, 대면심사 모두 가능)
 - 심사위원회는 해당 분야 전문가 및 관계공무원 등 5인 내외의 위원으로 구성하여 심사할 수 있음(지역별로 달리 구성 가능)
 - 해당 시·군·구 또는 시·도 소속의 관계공무원 1~2인
 - 재가돌봄 서비스와 관련한 학식과 경험이 풍부한 사람 3~4인 이내
 - 시·군·구 및 시·도에서는 신청기관의 서비스 제공실적, 서비스 제공인력의 전문성, 서비스 질 관리 등을 평가하여 사업목적 달성에 가장 적합한 기관 선정 (추가 요건 구비 등 조건을 달아 지정 가능)
 - 심사 과정에서 이미 타 서비스 제공기관으로 운영 중인 기관으로, 기관의 우수성이 확인된 기관의 경우는 별도 심사 등을 생략하고 신속히 지정 가능
 - 광역지원기관은 심사위원회 운영 지원(자문, 구성 지원 등) 및 지정 전 제공기관 교육 및 컨설팅 등 역할을 수행할 수 있음
 - * 필요시 시설 및 인력기준 현지 확인 점검 가능

| 제공기관 지정 심사기준(예시) |

구분	평가항목	배점	평가 내용
서비스 제공	서비스 제공실적	10	신청한 서비스와 유사 서비스 제공실적
	서비스 제공 편의성	10	제공기관의 이용자 접근성 등
서비스 제공인력	서비스 제공인력 전문성	10	제공인력 자격, 경력, 재교육 여부 등
	서비스 제공인력 유지	10	제공인력 지속성, 근로조건 등 (임금수준, 4대보험 가입 여부, 퇴직금 등)
서비스 질 관리	서비스 관리의 적정성	10	부당결제 예방 등 실적, 사업지침 이행 여부
	서비스 질 관리	10	서비스 과정 기록 및 평가 제공인력 정보 제공
자체 기준	지자체별 자체 평가기준	40	서비스 제공계획 충실성, 기관 운영 안정성, 기타 현지확인결과 등 지역별 자체적 평가 기준

- ④ (선정 및 지정, 보고) 선정 결과 지자체 내부 보고 및 지정
- ⑤ (제공기관 지정) ‘2026년 지역사회서비스 투자사업 안내’ 제공기관 등록 부분을 참조, 제공기관 등록 절차 진행 후 등록증 교부

2 제공기관 지정 취소

✔ 지정취소 대상

● 시장·군수·구청장 및 시·도지사는 아래의 경우 지정된 제공기관의 지정을 취소할 수 있음

- 거짓이나 그밖의 부정한 방법으로 지정받은 경우
- ‘사회서비스이용권법’ 제17조에 따라 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공자가 될 수 없다. 법인의 경우로서 그 임원 중 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람이 있는 경우에도 또한 같다.(다만, 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 제외)
 - ① 피성년후견인 또는 피한정후견인
 - ② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - ③ 금고 이상의 실형을 받고 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 ‘사회서비스이용권법’을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
 - ⑦ ‘사회서비스이용권법’에 따라 제공자 등록이 취소(제1호 또는 제2호에 해당하여 제공자 등록이 취소된 경우는 제외한다)된 후 2년이 지나지 아니한 사람

※ 제공기관의 장 및 법인임원을 대상으로 등록지 기준으로 법 제17조 제1~6호 사항에 대해 결격사유에 대해 행정정보공동이용시스템을 통한 확인 실시(단, 제7호의 경우 전자바우처시스템에서 제공자 및 제공인력의 행정처분 이력 조회(조회 경로 : 제공기관/인력관리 > 부정사용관리 > 행정처분이력조회)
- 영업정지 기간에 영업을 한 경우
- 제공기관이 중단 포기 의사를 밝힌 경우(다만, 서비스 제공의 안정성 확보를 위해 서비스 제공계약에 따른 서비스 제공을 종료하거나 타 기관으로 서비스 제공계약을 이전한 이후 지정 취소하도록 관리)
- 그 외 제공하는 서비스 품질의 현저한 저하, 부당한 기관 운영 등으로 시장·군수·구청장 및 시·도지사가 지정취소가 필요하다고 판단한 경우

✓ 지정취소 절차

- 중대과실이 인정된 경우 제공기관 지정 절차에 준하여 지정취소 시행
 - 예시 심사위원회를 거쳐 기관을 지정한 경우라면 유사한 형태의 위원회 심의를 거쳐 지정을 취소
- 시장·군수·구청장 및 시·도지사는 지정취소를 결정함에 있어 해당 기관의 소명의견을 참고해야 함(서면의견 제시도 가능)

✓ 지정취소 사후조치

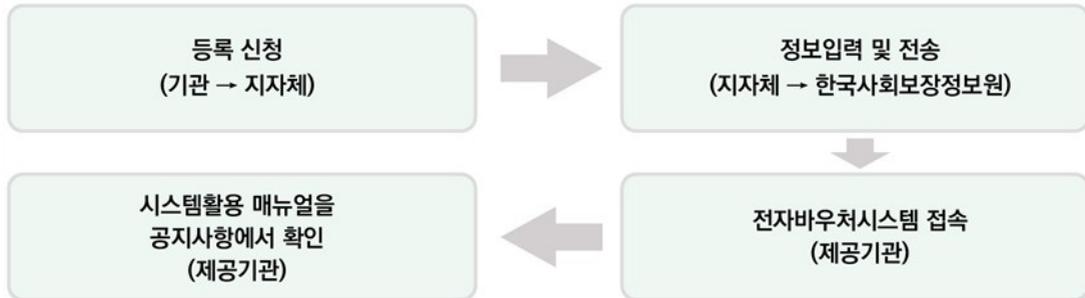
- 시장·군수·구청장 및 시·도지사는 제공기관에 대한 지정취소 처분 후 시·도지사, 보건복지부장관에 보고하고 그 사실을 관할 시·군·구, 광역지원기관, 한국사회보장정보원 및 관할지역 내 제공기관 및 서비스 이용자에게 통지해야 함
- 지정취소 조치를 통보받은 제공기관은 별도의 규정이 없는 한 익월부터 해당 사업에서 철수하여야 하며, 서비스 이용자들에게 다른 제공기관을 이용할 수 있음을 고지하여야 함
- 지정취소 등의 경우 서비스 결제는 별도의 규정이 없는 한 당월 말까지 완료하여야 함
- 지자체 판단에 따라 이용자 불편을 최소화하기 위하여 기존 이용자의 잔여기간은 보장하되, 신규 이용자의 이용만을 금지하는 제한 조치 가능
- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀로 발생한 것일 때에는 제공기관이 부정사용액의 환수책임을 져야 함

3 제공기관 정보 관리

✓ 신규 등록

- (시행주체) 사업장 주 소재지 관할 시·군·구 담당 공무원
- <서식 18> 사회서비스 제공자 등록신청서 접수 후 등록정보를 행복이음을 통해 전송
 - <서식 18> 사회서비스 제공자 등록신청서를 참고하여 ‘행복이음’의 제공기관 정보입력 화면의 정보를 입력
 - 제공기관 등록 시 제공기관으로부터 제출받은 사업자등록증, 통장사본(서비스 비용을 수령 하기 위한 통장사본) 정보(사업자등록번호, 서비스 지급 계좌번호) 등을 시·군·구 담당자가 입력하여 함께 전송
 - <서식 18-1> 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후 제공자에게 <서식 18-2> 사회서비스 제공자 등록증 발급
 - 사회서비스 제공자 등록 내용을 이용자에게 공지(서면, 누리집 등 활용)

Ⅰ 제공기관 정보관리 흐름도 Ⅰ



📄 관련 서류

- <서식 18> 사회서비스 제공자 등록신청서
- <서식 18-1> 사회서비스 제공자 등록대장
- <서식 18-2> 사회서비스 제공자 등록증

✓ 변경 등록

- 제공기관의 등록 정보가 변경되는 경우에도 변경정보를 행복이음을 통해 전송
 - 행복이음의 제공기관 정보입력 화면에서 변경정보를 입력하고 전송

변경신청 가능한 등록사항

- ① 서비스 종류
- ② 신청인(대표자): 성명(법인·단체는 대표자),주민등록번호, 법인·단체명, 법인등록 번호, 주소, 전화번호
- ③ 기관명, 사업자등록번호
- ④ 소재지: 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소
- ⑤ 설립구분
- ⑥ 시설기준: 시설면적, 설비·비품
- ⑦ 인력기준: 기관장 및 관리책임자 수, 제공인력 수
- ⑧ 기관장: 성명, 자격, 경력
- ⑨ 관리책임자: 성명, 자격, 경력
- ⑩ 지급계좌: 예금주, 은행명, 계좌번호

관련 서류

- <서식 18-3> 사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

IV

제공기관 의무 및 사후관리

1 제공자 준수사항

✓ 정보공개

- 제공자는 ‘사회서비스이용권법 시행규칙’ 제13조제1항에서 정한 사항*에 대해 ‘사회서비스 전자바우처 포털(<http://www.socialservice.or.kr>)’에 게시하여 이용자에게 공개
 - * 제공하는 서비스 종류와 내용, 제공인력 현황(성별, 연령 및 경력 포함), 시설 및 장비 현황, 연도별 서비스 이용 인원, 서비스 이용 가능 시간
- 공개 내용이 변경되거나 사실과 다른 경우 지체 없이 수정

✓ 서비스 제공과정 상 준수사항

- 이용자에 대한 서비스를 정당한 사유 없이 거부 금지
 - * 서비스 기관과 서비스 대상자의 주소지가 다른 사유만으로 서비스 거부 금지 등
- 서비스 제공비용 청구 시 제공자 부담부분 대상자에게 전가 금지
- 거짓 정보 공개 및 영리 목적의 대상자 부담 비용 감면 행위 금지
- 이용자 유치를 목적으로 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 행위 금지
- 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인 및 신분증명서 또는 서류의 제시를 거부하거나 기피하는 경우 서비스 제공 금지
 - * 제공자는 이용자에게 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 신분증빙서류 제시 요청 가능
- 서비스 제공과정 준수, 특히 서비스 제공 사실에 대한 기록 및 관리 철저
- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공 사실과 다르게 사용하는 행위 금지

✓ 서비스 제공 시 금지사항

- 관할 세무서장에게 폐업 신고를 하거나 사업자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우
- 휴업 또는 폐업을 했거나 등록취소 또는 영업 정지된 경우
 - ➔ 위반 시 ‘사회서비스이용권법’ 제36조제2호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함

✓ 서비스 제공 시 비용청구 관련 금지사항

- 긴급돌봄 서비스 제공 비용을 청구하고 서비스를 제공하지 아니하는 행위
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
 - ➔ 위반 시 ‘사회서비스이용권법’ 제23조제1항제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분
- 서비스를 제공하지 아니한 제공인력의 ID로 서비스 제공비용을 청구하는 행위
 - ➔ 위반 시 ‘사회서비스이용권법’ 제21조에 근거하여 부당이득 환수

2 전자바우처 사업관리

- ✔ 바우처 사업을 수행하기 위해서는 보건복지부에서 지정한 전용 단말기 또는 스마트폰 결제 앱을 이용하여 바우처를 결제
 - 전용 단말기 통신 및 유지비용은 통신사별 기종에 따라 상이함
 - 제공기관이 결제한 바우처는 10일 단위로 지급, 전자바우처시스템을 통해 지급 내역 조회 가능
 - * 시·군·구의 비용예탁이 늦어지는 경우, 지급 시기가 연기될 수 있음에 유의
 - 제공기관 등록 후 전자바우처시스템에 제공기관 정보가 등록되면 바우처 결제가능
 - 전자바우처 사업과 관련한 교육 소집 시 응소, 교육 주체는 한국사회보장정보원
 - 제공기관은 바우처 결제를 위한 단말기(제공기관) 또는 스마트폰(제공인력)을 보유해야 함

Ⅰ 등록 후 제공자 업무처리 절차 Ⅰ

단계	업무 내용	기한
제공기관 정보확인	<ul style="list-style-type: none"> • 전자바우처시스템에서 등록된 제공기관 정보 정합성 확인 • 등록 정보오류 시·군·구로 제공기관 정보 수정을 요청 ※ 시스템 화면: 제공기관관리 > 제공기관관리 > 제공기관정보 	등록 후 7일 이내
제공인력 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관에서 소속된 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록 ※ 시스템 화면: 제공인력관리 > 제공인력관리 > 제공인력관리 	등록 후 14일 이내
계약대상자 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관은 서비스를 이용하는 계약대상자 정보를 등록 - 대상자 정보 등록 후 서비스 대상자와 제공인력을 매칭 ※ 시스템 화면: 대상자관리 > 대상자관리 계약대상자등록 	서비스 실시 전
단말기 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 단말기 개통 후 신청 취소는 불가 - 단말기 개통 후에는 신청 취소가 불가능하며, 진행상태가 “신규신청” 이후 “접수완료” 에서는 단말기 보급사로 연락하면 취소 가능 ※ 단말기 보급사 콜센터: (LGU+) 1899-0656 ※ 시스템 화면: 제공기관관리 > 단말기관리 > 단말기신청/취소 	서비스 실시 전

단말기 고장 수리

- 제공기관은 택배 발송 전 유선 상담하여 고장상태에 따른 수리기간 및 수리비용 발생 유무를 반드시 확인
 - (A/S센터) 1577-8911
 - 수리 지점 및 택배발송처에 대한 자세한 정보는 보급사 홈페이지(www.inavi.com)에서 확인 가능
 - (수리지점) 고객지원 > 서비스센터 안내
 - (택배AS) 고객지원 > 택배AS

3 보고의 의무(‘사회서비스이용권법’ 제32조)

- ✓ **제공인력의 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 서비스 정보 등을 등록(계약·계약 해지 기록 유지)**
 - (인적정보) 성명, 주민번호, 참여사업, 주소, 주요활동지역
 - (자격증 정보) 자격증명, 자격증 등급, 발급기관
 - (교육정보) 교육기관, 교육과정명, 수료 여부
 - (서비스 정보) 시간당 단가, 월 서비스 등
 - (급여정보) 급여, 4대 사회보험 가입 여부 등
 - ※ 제공자 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내에 입력
 - ※ 최초 등록 후 계약·계약 해지 등 변동사항에 대해 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 제공인력 정보입력
- ✓ **제공인력의 4대 사회보험 가입 여부를 확인하기 위해 4대 사회보험 관리주체(국민연금공단, 건강보험공단, 근로복지공단 등)에 정보를 제공할 수 있음**
 - 제공기관은 <서식 19> 긴급돌봄 지원 개인정보보호 서약서(제공기관)를 제공인력으로 부터 징구(제공자 보관)

개인정보제공동의서

- 제공인력의 4대 사회보험 가입 확인을 위해 전자바우처시스템 상 제공인력 정보를 사회보험 관리주체(국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등)에 제공할 수 있도록 개인정보 제공 동의서가 필요

관련 서류

- <서식 7> 긴급돌봄 지원 제공계획서(예시)
- <서식 19> 긴급돌봄 지원 개인정보보호 서약서(제공기관)

V

제공기관 및 제공인력 관리

1 제공기관 운영 및 관리

1) 회계관리

- 긴급돌봄 지원사업의 정부지원금 및 본인부담금은 기관의 타 회계 및 타 보조금 사업과 별도 회계로 분리하여 관리함(별도 통장으로 관리)
 - 긴급돌봄 지원사업과 타 서비스 회계를 분리하여 관리
- 제공기관은 보건복지부에서 정한 기준에 따라, 전자바우처 결제매체(단말기, 스마트폰)를 구비하고, 단말기를 구매하여 사용할 경우 단말기 유지관리 비용 등을 부담
- 제공자가 사회복지법인(종합사회복지관, 장애인복지관 등)인 경우, 긴급돌봄 지원 관련 예산은 사회복지법인 재무·회계규칙에 의거하여 관리·운영
- 별도 회계 기준이 없는 제공기관은 <서식 23> 회계관리 서식(예시)을 활용하여 회계를 처리하되, 시·도별로 양식을 달리 정하여 운영 가능(전자바우처 시스템을 통해 붙임 엑셀 서식 다운로드 가능)
- 제공기관은 수입과 지출을 기록한 장부와 관련 서류를 보관
 - (수입) 정부지원금, 본인부담금, 이월금 등 모든 수입과 관련된 서류
 - (지출) 인건비, 운영비, 홍보비 등 모든 지출과 관련된 서류
- 제공기관은 서비스 제공과 수가 청구와 관련된 일체의 서류를 5년간 보존
 - * 지정취소 제공기관은 관할 지자체에 관련 서류 일체를 반납하고, 지자체는 그 서류를 보유한 날로부터 5년간 보존('보조금법' 제26조의5(보조금관리정보 등의 파기) 관련)
- 부정수급 관리
 - 수행기관은 긴급돌봄 지원에 한하여 예산을 집행해야 하며, 기타 다른 목적으로 사용할 수 없음
 - * 보조금을 용도 외로 사용하는 경우, 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처함 ('보조금법' 제41조(벌칙) 관련)
 - 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 지급받거나, 보조금을 지급 목적 외의 다른 용도로 사용한 경우, '보조금법' 제33조에 따라 보조금 반환명령 가능

- **제공인력 임금** * 정규직인 제공인력은 해당 없음
 - **(기본돌봄 서비스) 제공기관은 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급**
* 제공인력의 4대 보험료 고용주 부담분, 퇴직충당금 등은 임금 외 운영비(25%)에 포함
 - **(방문목욕 서비스) 제공기관은 서비스 가격의 45% 이상을 제공인력 임금으로 지급**
* 제공인력의 4대 보험료 고용주 부담분, 퇴직충당금 등은 임금 외 운영비(55%)에 포함

2) 기관운영 및 관리

- **제공기관은 서비스 제공 시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리체계 구축**
 - 등록기관(지사·지부·가맹점 등 포함), 협력기관, 제공인력 등의 의무 이행 행태, 부정행위 등에 대해 책임
 - 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비한 사전·사후조치
* 배상보험·상해보험 가입, 교육훈련 및 주기적 모니터링 강화 등

3) 다른 보조금 사업과의 회계 처리 및 관리

- **긴급돌봄 지원 외의 별도 보조금을 받는 제공기관은 '보조금법'에 따라 보조금을 원래의 용도에 맞게 사용하여야 함**
 - 사회서비스를 제공하는 자는 사업 및 시설 보조금으로 지급된 인건비, 운영비 등을 지급받은 보조금의 원래 용도가 아닌 다른 사회서비스를 위해 사용하는 경우에는 '보조금법' 위반으로 행정처분이 이뤄질 수 있음
 - 별도의 보조금을 받은 제공기관은 그 보조금 사업과 긴급돌봄 지원을 동시에 제공하여 바우처 결제를 할 수 없으며, 만약 별도 보조금을 활용하여 긴급돌봄 지원을 제공하고 바우처를 결제하는 경우에는 해당 결제 금액을 환수

보조금 관리에 관한 법률

제22조(용도 외 사용 금지) ① 보조사업자는 법령, 보조금 교부 결정의 내용 또는 법령에 따른 중앙관서의 장의 처분에 따라 선량한 관리자의 주의로 성실히 그 보조사업을 수행하여야 하며 그 보조금을 다른 용도에 사용하여서는 아니 된다.

②~③항 생략

제33조(보조금수령자에 대한 보조금의 환수) ① 중앙관서의 장, 보조사업자 또는 간접보조사업자는 보조금수령자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지급한 보조금 또는 간접보조금의 전부 또는 일부를 기한을 정하여 반환하도록 명하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금 또는 간접보조금을 지급받은 경우
2. 보조금 또는 간접보조금의 지급 목적과 다른 용도에 사용한 경우
3. 보조금 또는 간접보조금을 지급받기 위한 요건을 갖추지 못한 경우

② 보조사업자 또는 간접보조사업자가 제1항에 따라 보조금 또는 간접보조금의 반환을 명한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 해당 보조사업 또는 간접보조사업의 소관 중앙관서의 장에게 통보하여야 한다.

③ 보조사업자 또는 간접보조사업자는 보조금수령자가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 중앙관서의 장이 정하는 기간 동안 보조금을 지급하지 아니할 수 있다.

④ 중앙관서의 장은 보조금수령자가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 일정한 기간 동안 보조사업자 또는 간접보조사업자에게 보조금수령자에 대한 보조금의 지급제한을 명할 수 있다.

제41조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제22조를 위반하여 보조금이나 간접보조금을 다른 용도에 사용한 자
2. 제26조의6제1항제2호부터 제4호까지를 위반한 자
3. 제35조제3항을 위반하여 중앙관서의 장의 승인 없이 중요재산에 대하여 금지된 행위를 한 자

4) 개인정보 보호

- 업무와 관련하여 얻은 이용자 또는 제공인력의 개인정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나, 다른 사람 또는 기관에 제공할 수 없음(‘사회서비스이용권법’ 제10조 제6항)
 - * 보호이용자의 복지요구를 조사하거나 제공받은 정보를 다른 사람에게 유출하거나 누설한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(「사회복지사업법」 제54조제6호) 및 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「개인정보 보호법」 제72조) 이외에 지정 취소 등 조치 가능
 - ** ‘사회서비스이용권법’ 제33조(비밀누설 금지)에 업무수행 중 알게 된 비밀에 대하여 누설 금지토록 규정, 위반 시 동법 제37조(벌칙)에 의거 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

- 업무상 부득이하게 개인정보가 필요한 경우, 당사자로부터 개인정보 수집·이용 동의를 징구한 후 처리 목적에 필요한 범위 내에서 최소한으로 수집해야 함
- 개인정보 제공 동의를 받은 경우라도 주민등록번호에 대해서는 법에서 정한 경우를 제외하고는 수집·처리할 수 없음
- 서비스 제공과정에서 알게 된 이용자 또는 이용자 가족의 개인정보를 목적이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨
 - * 이때의 개인정보는 인적사항 외에 질병, 생활양식, 가정사 등 사생활 관련 내용도 포함될 수 있음
- 개인정보보호 의무 등을 위반한 경우에는 「개인정보 보호법」 등에 따라 처벌받을 수 있음

주민등록번호를 처리할 수 있는 경우 관련 법

〈개인정보 보호법〉

제24조의2(주민등록번호 처리의 제한) ① 제24조제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없다.

1. 법률·대통령령·국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리 위원회규칙 및 감사원 규칙에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
 2. 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우
 3. 제1호 및 제2호에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 보호위원회가 고시로 정하는 경우
- ② 개인정보처리자는 제24조제3항에도 불구하고 주민등록번호가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 암호화 조치를 통하여 안전하게 보관하여야 한다. 이 경우 암호화 적용 대상 및 대상별 적용 시기 등에 관하여 필요한 사항은 개인정보의 처리 규모와 유출 시 영향 등을 고려하여 대통령령으로 정한다.
- ③ 개인정보처리자는 제1항 각 호에 따라 주민등록번호를 처리하는 경우에도 정보주체가 인터넷 홈페이지를 통하여 회원으로 가입하는 단계에서는 주민등록번호를 사용하지 아니하고도 회원으로 가입할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

이하 생략

2 제공기관 시설 및 이용자 안전관리

1) 안전관리의 원칙

- 제공기관의 대표는 종사자, 이용자의 보호자와 함께 이용자의 안전사고 예방을 위해 성실하게 노력하여야 함
- 제공기관은 이용자에게 서비스 제공 시 안전을 위하여 이용자를 보호·감독해야 하며 다양한 외부 위험으로부터 이용자 안전 확보를 위해 노력해야 함
- 제공기관은 서비스 제공 시 모든 안전상태를 점검하고 안전 관련 기관 및 이용자 보호자와 비상연락체계를 구축하고 안전교육을 실시할 의무가 있음

2) 안전관리의 예방대책

✓ 안전관리계획 수립

- 제공기관의 대표는 화재·상해 등 분야별 위험 발생 요인으로부터 이용자를 보호하기 위하여 안전관리계획을 수립하여야 함
 - 이용자 상해, 비상대비체계 등에 따른 조치사항을 포함하여야 함

✓ 안전교육

- 제공기관은 이용자와 제공인력의 안전을 위해 주기적으로 교육 및 안내*를 실시하고,
 - * (제공인력 대상) ① 돌봄 서비스 제공 중 발생 가능한 성희롱, 안전사고 등에 대한 예방 및 대응 방법 포함하여 교육 ② 이용자 안내문(이용자 준수사항)에 따라 이용자의 인격 존중 및 상호 간 금지사항에 대한 교육 필요
 - ** (이용자 대상) 계약체결 및 서비스 개시 시 이용자 안내문에 명시되어 있는 '인권 침해, 언어·신체적 폭력 및 성희롱·성폭력 행위' 금지 등에 대한 '이용자 준수사항' 교육 및 안내문, 문자메시지 등을 통한 공지
 - ☞ [참고 6] 성희롱·성폭력 피해자 지원 기관 및 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내
- 이용자와 제공인력 간 상호협력 관련 내용을 포함한 <서식 8> 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서에 작성하여 관리·보관



관련 서류

- <서식 8> 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서(예시)



참고 | **제공인력이 이용자에게 인권침해* 시 대응**

* 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 행위 등

- 서비스 제공인력이 이용자에게 성희롱·성폭력 행위를 한 경우
 - ① (안전확보) 기관은 서비스 제공인력을 업무에서 배제 및 이용자 보호 조치 실시
 - 업무 배제 전에 이용자에게 고지하고 이용자(또는 보호자) 동의 절차 진행
 - 이용자에게 다른 서비스 제공인력을 대체하여 배치
 - 관할 지자체에 보고 및 보호자에게 고지
 - ② (대응조치) 기관 또는 지자체가 권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하고 조사에 협조
 - 기관장 또는 담당 공무원이 권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하고 기관은 조사에 충실히 협조
 - * 담당공무원 및 기관장은 학대발생 신고의무자로 신고조치 하지 않는 경우 과태료 부과대상
 - * 권익옹호기관: 장애인권익옹호기관, 노인보호전문기관, 아동 보호전문기관
 - ③ (후속조치) 조사결과에 따라 필요한 경우 징계 조치, 자격관련 처분, 피해 이용자 모니터링 및 지원연계, 재발방지를 위한 교육 등 실시
 - 조사결과 학대 또는 성범죄가 확인된 경우 기관에서는 인사규정에 따른 징계조치 실시
 - 자격 취소 또는 정지에 해당하는 행위인 경우 관할 지자체장은 법령에 따른 처분 실시
 - 기관장은 피해 이용자 모니터링 및 필요한 경우 법률지원, 의료지원, 상담지원 등 연계
 - 재발방지를 위해 서비스제공인력 대상 교육 실시 및 서비스 제공 현황 점검



참고 | **서비스 제공 중 종사자 위험상황* 발생 시**

* 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 행위 등

- 이용자가 돌봄 종사자에게 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등 행위를 하는 경우
 - ① (안전확보) 수행기관에서는 해당 인력의 요청이 있는 경우 배치 전환, 유급 휴가 등 조치
 - 필요한 경우 종사자 보호를 위해 해당 인력이 부당행위를 한 이용자와 대면하지 않도록 조치 실시
 - 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2, 「산업안전보건법」 제41조에 의거 보호조치를 실시
 - ② (대응조치) 관할 지자체 보고 및 사실 확인 조치
 - 수행기관은 관할 지자체에 사실관계 기록지를 제출하고, 관할 지자체 및 수행기관 사실관계에 대한 확인 실시
 - 사안이 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력 범죄에 해당하는 경우 해당 인력에게 신고 절차를 안내하거나, 수행기관장 또는 담당 공무원이 수사기관에 신고
 - ③ (후속조치) 이용자에게 대한 교육실시, 주의조치 및 종사자에게 필요한 지원 연계
 - 이용자의 부당행위가 확인된 경우 수행기관 및 관할 지자체는 이용자에게 대한 교육을 실시하고 같은 일이 반복되지 않도록 구두 및 서면으로 주의 조치하고, 행위가 중대하거나 반복된 경우 계약 종결 검토
 - 피해를 입은 종사자에 대한 모니터링을 실시하고 필요한 경우 상담지원, 법률지원, 의료지원 연계

3) 비상연락체계 구축

- 긴급돌봄 지원 시 발생할 수 있는 긴급상황에 대비하여 비상연락체계를 구축하여야 함

4) 각종 안전 관련 보험 가입

- 배상책임보험 가입: 제공기관은 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입
 - * 한국사회복지공제회 배상책임 보험 가입을 위해서는 시·군·구청장 직인이 날인된 <서식 18-2호> 사회서비스 제공자 등록증 제출 필요
- 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음
 - * 고용 형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예: 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요
- 제공기관은 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 각종 사고에 대비하는 안전보험을 가입하여야 함

5) 분야별 안전

✓ 이용자 안전

- 서비스 제공 시 이용자 안전을 위한 제공인력 교육 필요

✓ 제공인력 안전

- 제공기관의 장은 연 2회 이상(상·하반기 각 1회) 제공인력에게 보건·안전교육을 실시하여 이용자 및 제공인력의 안전 관리를 위해 만전을 기하여야 함
 - 안전관리계획에 따른 교육실시·상해보험 가입 등 지속적으로 제공인력 안전을 위해 노력하여야 함

3 제공인력 관리 및 등록

1) 제공인력 자격

● 기본돌봄 서비스

- 「노인복지법」 제39조의2에 따른 요양보호사 자격 취득자
- 「장애인활동지원에 관한 법률」 제27조에 따른 활동지원사로서 활동지원사 교육 기관에서 교육과정을 수료하고, 장애인에게 직접 서비스를 제공한 지 1년 이상인 자
 - * 다만, 제공인력의 기준과 관련해 시·군·구 지역 등 제공인력 확보가 어려운 지역에 한해 제공인력 기준 완화 적용 가능(p.109 참고, 농어촌지역의 경우 제공인력 3명 이상 배치로 완화 가능하나, 추가적 기준 완화가 필요한 경우 사업계획서를 통한 복지부와 협의 필요)

● 방문목욕 서비스

- 「노인복지법」 제39조의2에 따른 요양보호사 자격 취득자

2) 제공인력 결격사유(‘사회서비스이용권법’ 제17조의2)

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조의2에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공인력으로 등록 불가

1. 피성년후견인
2. 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
3. 「마약류 관리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 마약류에 중독된 사람
4. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제10조까지 및 제15조(같은 법 제3조부터 제9조까지의 미수범으로 한정한다)에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 사람
5. 거짓이나 부당한 방법으로 제공인력이 된 경우로 사회서비스 제공 업무에 종사하지 못하도록 자격 취소처분을 받은 날부터 1년이 지나지 아니한 사람
6. 법 제23조의2 제1항제3호부터 제5호까지에 해당하여 사회서비스 제공업무에 종사하지 못하도록 자격 취소처분을 받은 날부터 2년이 지나지 아니한 사람

법 제23조제2항제3호부터 제5호

3. 제공인력이 업무수행 중 고의 또는 중대한 과실로 이용자 또는 그 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입혀 금고 이상의 형을 선고받은 판결이 확정된 경우
4. 제2항에 따른 자격정지 처분*을 3회 이상 받은 경우
 - * (자격정지 처분 사유) ① 이용자에게 발급된 사회서비스이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 한 경우, ② 금품 등을 제공하여 이용자를 유치·알선·유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 한 경우, ③ 이용자에게 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우, ④ 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 경우
5. 자격정지 기간 중 사회서비스를 제공한 경우

- 결격사유 확인 방법('사회서비스이용권법' 제17조의2, 3)

- (결격사유 확인의 주체) 제공기관의 장
- 결격사유 확인 방법
 - 피성년 후견인: 사법기관(법원)의 피성년후견 선고 사실
 - * 지자체의 결격사유 해당 여부 회보결과를 활용하거나 채용하려는 인력이 제출한 '후견등기사항 부존재 증명서(가정법원)로 확인'
 - 마약·대마 또는 향정신성 의약품 중독자: 의료기관이 발행한 건강진단서
 - * 마약류 중독여부를 정확하게 판별하기 위하여 「마약류 관리에 관한 법률」 제40조에 따라 보건복지부장관 또는 시·도지사가 지정한 치료보호기관 활용 가능

마약류 검사 관련 건강진단서

- 채용일 기준 6개월 이내 진단·발급된 것만 인정되며, 진단결과가 소견, 사료, 추측 등 모호한 경우 인정 불가
- 대학병원, 병원, 의원 등 발급 의료기관에 대한 제한을 두지 않으나, 의료기관에 따라 발급하지 않는 경우가 있으므로 방문 전에 진단서 발급 가능 여부를 확인해야 함
- 「마약류 관리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 마약·대마 또는 향정신성 의약품 중독자가 아님'이 명시되어 있어야 하며, 마약·대마 또는 향정신성 의약품 중 하나라도 빠진 경우 인정 불가

- 사회서비스 제공 업무에 종사하지 못하도록 처분받은 날부터 1년 또는 2년이 지나지 아니한 사람: 지자체에 요청하여 확인
 - * 지자체 담당자는 전자바우처시스템에서 제공자 및 제공인력의 행정처분 이력 조회 (조회 경로 : 제공기관/인력관리 > 부정사용관리 > 행정처분이력조회)
- 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람 : 범죄경력 확인절차에 따른 '범죄경력조회 회신서'로 확인
- 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제10조까지 및 제15조(같은 법 제3조부터 제9조까지의 미수범으로 한정한다)에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 사람: 범죄경력 확인절차에 따른 '범죄경력조회 회신서'로 확인

결격사유 중 범죄경력에 대한 확인

- 제공기관의 장은 인력 채용 시에 결격사유에 해당하는 범죄경력이 있는지 확인
 - ① (제공기관) 제공인력 본인 자필서명 또는 날인된 <별지 제5호의 3서식, 지침 서식 21> 범죄경력조회 동의서, 개인정보 활용 동의서, 청렴 서약서 등 징구
 - ② (제공기관의 장) 지방경찰청 또는 경찰서에 <별지 제5호의 2서식, 서식 20> 범죄경력조회 요청서에 따라 조회를 요청
 - ※ 범죄경력조회 발급시스템 접속(<http://crims.police.go.kr>)
 - ③ (지방경찰청 또는 경찰서) 조회를 요청받은 대상자가 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조의2 제2호 및 제4호에 해당되는지 확인하여 제공기관 장에게 회신<별지 제5호의 4서식, 서식 22>



참고 | 범죄경력조회 발급시스템 이용방법

범죄경력조회 발급시스템 접속(<http://crims.police.go.kr>)

- (제공기관) 시설(기관) 정보등록 시, 로그인 후 메인화면에서 ‘시설(기관)장 정보관리’ 클릭
 - 1) 범죄경력조회 발급시스템에 시설(기관) 정보등록시 관련법령에 ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제17조의3’ 클릭
 - 2) 증빙자료에 ‘사회서비스 제공자등록증 사본과 사업자등록증 사본’ 이미지로 스캔하여 첨부
 - 3) 서비스 제공기관에서는 검증번호를 직접 만들어서 등록 필요(취업예정자에게 범죄경력조회 발급 시스템에서 확인한 시설 아이디와 검증번호를 알려주어야, 범죄경력조회 시스템 통해 발급동의를 받을 수 있음)
- (취업예정자) 간편인증/공동인증서/휴대전화 등으로 로그인 후, 메인화면에서 ‘취업예정자 발급동의 신청’ → 서비스 제공기관에서 전달받은 시설 아이디와 검증번호를 입력하여 조회
- * 범죄경력조회 발급시스템 메인화면 - 알림마당(자료실)의 ‘취업예정자 등 발급동의’ 매뉴얼(7p)에서 확인 가능



관련 서류

- <서식 20> 범죄경력조회 요청서
- <서식 21> 범죄경력조회 동의서
- <서식 22> 범죄경력조회 회신서

3) 제공인력 계약 및 적용 규정

- 긴급돌봄 지원 제공인력에 대한 근로시간, 급여 등에 대한 근로계약을 체결하고, 관련 법령에 따라 인건비 지급 및 노무관리(최저임금 보장, 4대보험 가입 등 관련 법령 준수)
- 제공인력에 대한 4대보험, 퇴직적립금 등을 관련 법령의 기준에 따라 가입

구분	가입요건
국민연금	1명 이상의 근로자를 사용하는 사업장의 18세 이상 60세 미만 근로자와 사용자 1개월 이상 계속 사용되면서 월 8일 이상 또는 월 60시간 이상 근로한 자 (「국민연금법」 제8조 및 동법 시행령 제2조)
건강보험	고용 기간이 1개월 이상이면서 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 이상인 자 (「국민건강보험법」 제6조 및 동법 시행령 제9조)
고용보험	근로자를 사용하는 모든 사업장 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 근로자 중 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자(「고용보험법」 제8조 및 동법 시행령 제3조)
산재보험	근로자를 사용하는 모든 사업장(「산업재해보상보험법」 제6조)

4) 제공기관의 제공인력 관리 책임

- 이용자의 욕구에 맞는 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 <서식 7> 긴급돌봄 지원 제공계획서 및 서비스 일정표를 제공하여 이용자에게 서비스 이용과 관련한 충분한 정보 제공 및 계획에 부합하는 충실한 서비스 제공
- 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관한 비밀 엄수(<서식 19> 긴급돌봄 지원 개인정보보호 서약서(제공기관) 징구)



관련 서류

- <서식 7> 긴급돌봄 지원 제공 계획서(예시)
- <서식 19> 긴급돌봄 지원 개인정보보호 서약서(제공기관)

- 서비스 제공 방문일시, 제공한 서비스 내용, 제공인력이 유의해야 할 특이사항 등을 정확하고 구체적으로 기록 유지
- 부적절한 서비스 제공, 추가 서비스 구매 강요, 이용자 학대 등 불미스러운 사례가 발생 되지 않도록 유의
- 서비스 제공 중 서비스 이용자의 응급상황 발생 시 응급의료기관 및 보호자에게 즉시 통지
- 합리적이고 타당한 이유 없이 특정 이용자에게 대하여 서비스 제공을 거부하거나 중단 불가
- 긴급돌봄 지원이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인(신분증명서 또는 서류제시 요청)
 - * 신분증명서 또는 서류제시 기피자에게 서비스 제공 금지
- 이용자의 카드를 보관하거나 서비스 제공사실과 다르게 사용하는 행위가 발생하지 않도록 교육, 지도, 관리

5) 건강관리

● 건강진단 주기

- 채용 시와 채용 후 매 1년마다 제출하는 건강진단서의 진단 항목에는 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 등 건강검진 기본 항목과 마약류 검사가 포함되어 있어야 함
 - * 단, 채용 시 제출하는 마약류 진단서는 채용일 기준 6개월 이내 진단·발급된 것만 인정(131p 참고)
 - * 당해 연도에 서비스 제공 이력이 있는 제공인력에 한함(단, 채용시에는 건강진단이 필요하며, 타 법이나 지침상 건강진단 의무가 있는 경우 해당 규정에 따라야 함)
- ※ 에페드린(감기약, 천식약, 다이어트약 등), 코데인(진통제 등), 카페인, 일부 정신과 약물 등 복용 시 위양성 반응이 나올 수 있어 주의 필요(카페인 과다 섭취도 주의)하며, 검사 전 복용 중인 약을 일정 기간 중단해야 하는지 혹은 중단이 가능한지는 처방받은 병원이나 검사 기관에 확인 필요

- 채용 후 매 1년마다 새로 제출하는 건강진단서는 해당 회계연도 내에 판정된 것에 한함
예시 '25. 7. 1. 건강진단 판정을 받고 '25. 8. 1. 채용된 경우라면 그 익년도부터 매 회계연도 ('26년도)를 기준으로 새로이 건강진단(판정)을 받으면 됨

6) 제공인력의 참여 제한

- 이용자의 배우자, 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매가 제공인력인 경우 해당 이용자에게 서비스를 제공할 수 없음(확인 시 관련 비용 환수 조치)
 ※ 단, 기존에 서비스를 제공하고 있었으나 '26년 개정 지침에 따라 참여 제한되는 제공인력(동거인이 아닌 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매)의 경우 해당 이용자의 서비스 종료 시점까지는 서비스 제공 허용

7) 제공인력의 등록

- 제공기관은 사회서비스 제공인력에 대해 전자바우처시스템에 반드시 등록(제공인력의 인적정보, 자격증 정보, 교육정보, 서비스 정보 등)하고, 제공인력의 변동사항(계약, 계약해지 등)이 발생한 경우 그 변경사항을 전자바우처시스템에 등록
 ※ 제공기관 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내 입력. 전자바우처시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도에 보고
 ※ 제공기관 등록 이후 변동된 제공인력 정보는 매월 21일 이전에 전자바우처시스템에 입력하고, 제공인력 관련 서류(자격증빙서류 등)는 등록 시·군·구에 14일 이내 보고

8) 제공인력의 자격취소 및 자격정지('사회서비스이용권법' 제23조의2)

- 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 취소하여야 함
 1. 제공인력의 결격사유 중 하나에 해당하게 된 경우
 * 결격사유의 구체적 내용은 지침 '제공인력 결격사유(130p)' 참고
 2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제공인력이 된 경우
 3. 제공인력이 업무수행 중 고의 또는 중대한 과실로 이용자 또는 그 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입혀 금고 이상의 형을 선고받은 판결이 확정된 경우
 4. 사회서비스이용권법 위반으로 자격정지 처분을 3회 이상 받은 경우
 5. 자격정지 기간 중 사회서비스를 제공한 경우

- 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 정지시킬 수 있음

1. 제11조에 따라 이용자에게 발급된 사회서비스이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 한 경우
2. 금품 등을 제공하여 이용자를 유치·알선·유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 한 경우
3. 사회서비스를 제공받는 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱* 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우

* 법23조의2 위반행위 중 성희롱의 경우 행위 여부를 객관적으로 판단할 수 있도록 필요시 지자체가 자체 위원회 운영

☞ 위원회 구성안 예시: 제공기관장, 지자체 공무원, 외부 전문가 등 3~7인으로 구성하되 제공기관장, 지자체 공무원은 필수 참석 대상

4. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 경우

■ 전자바우처시스템 내 제공인력 이력 관리

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 부정수급 등으로 인한 자격취소 및 정지 등이 확인된 제공인력에 대해 그 처분결과 등을 지체없이 시스템으로 입력하고 한국사회보장정보원에 공문으로 통보하여야 함
- 한국사회보장정보원은 자격취소 후 취소처분에 따른 기간 동안 해당인력의 바우처 결제가 불가능하도록 처리

- 제공인력으로서의 자격을 정지하는 경우 아래 기준에 따라야 함(‘사회서비스이용권법’ 제16조의2)

1. 일반기준

- 가. 위반행위가 둘 이상인 경우로서 그에 해당하는 각각의 처분기준이 다른 경우에는 그 중 가장 무거운 처분기준에 따른다.
- 나. 처분권자는 위반행위의 정도, 내용, 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 자격정지 기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 늘릴 수 있다. 다만, 총 자격정지 기간은 1년을 초과할 수 없다.
 - 1) 위반행위가 고의나 중대한 과실로 인한 경우
 - 2) 위반의 내용·정도가 중대하다고 인정되는 경우
- 다. 처분권자는 위반행위의 정도, 내용, 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 자격정지 기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 줄일 수 있다.
 - 1) 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 경우
 - 2) 위반의 내용·정도가 경미하다고 인정되는 경우

2. 개별기준

위반행위	근거 법조문	자격정지 기간
가. 법 제11조에 따라 사회서비스 이용자에게 발급된 사회서비스 이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 한 경우	법 제23조의2 제2항제1호	6개월
나. 금품 등을 제공하여 이용자를 유치·알선·유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 한 경우	법 제23조의2 제2항제2호	3개월
다. 이용자에 대하여 폭행, 상해 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우	법 제23조의2 제2항제3호	
1) 해당 행위로 유죄판결을 받은 경우		12개월
2) 해당 행위로 검사로부터 기소유예의 처분을 받거나 법원으로 부터 선고유예의 판결을 받은 경우		9개월
라. 이용자에 대하여 성적 수치심을 주는 성희롱에 해당하는 행위를 한 경우	법 제23조의2 제2항제3호	6개월
마. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회 서비스 제공 비용을 지급받은 경우	법 제23조의2 제2항제4호	8개월

9) 매월 발생하는 제공인력 급여 및 4대 사회보험 가입 여부 등록

- 긴급돌봄 지원 제공에 참여하는 제공인력 정보등록 또는 전자바우처 홈페이지에서 다운로드 되는 양식(엑셀 등)에 제공인력 정보를 업데이트한 뒤 해당 월 급여 입력
- 전월 급여에 대하여 매월 6일부터 25일까지 시스템 등록
- 매월 급여 등록 시 제공인력별 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등 4대 보험에 대한 가입유무 입력
- * 제공기관에서 가입한 4대 사회보험 실제 가입 내역과 일치하도록 입력

10) 제공기관은 제공인력 관련 아래 서류 보관

- 등록 관련 증빙서류 일체 및 긴급돌봄 지원 제공계획
- 이용자별 서비스 제공계획서 등 계약 관련 서류
- 제공인력과의 계약 관련 서류 일체
- 서비스 제공기록지(개인 날인 포함)
- 예산 집행에 따른 관련 서류

4 제공인력 교육·훈련

- (원칙) 제공기관의 장은 사회서비스 품질향상을 위하여 제공자(제공기관의 장, 관리책임자, 제공인력)가 일정 수준 이상의 교육과 훈련을 받을 수 있도록 하여야 하며, 이를 중앙 및 광역지원기관은 지원하고, 해당 지자체는 관리·감독함
- (교육 대상) 긴급돌봄 지원을 제공하는 제공자(제공기관의 장, 관리책임자, 제공인력)
- (교육 시간) 당해연도 기준 8시간(공통교육 4시간, 직무교육 4시간)
 - 공통교육: 제공하는 서비스와 상관없이 사회서비스에 대해 이해하고 배우는 사업에 대한 기본소양을 기르기 위한 교육
 - 직무교육: 제공하는 대상과 분야별 기본 및 전문지식을 습득하기 위한 교육
- (교육 인정범위)
 - 공통교육: 제공자가 당해연도에 지역자율형 사회서비스 투자사업 내역사업*의 공통교육을 이수한 경우, 해당 교육을 실제로 이수한 시간에 대하여 당해연도 긴급돌봄 지원사업의 공통교육을 이수한 것으로 인정(최대 3시간 이내**)
 - * 지역사회서비스 투자사업, 가사·간병 방문지원사업, 일상돌봄 서비스 사업, 긴급돌봄 지원사업
 - ** (사업특성 반영) 4시간 중 1시간은 '긴급돌봄 지원사업 정책 및 사업지침 교육' 우선 이수 필요
 - 직무교육: 제공자가 당해연도에 ①요양보호사 보수교육 또는 ②지역자율형 사회서비스 투자사업 내역사업의 직무교육을 이수한 경우, 해당 교육을 실제로 이수한 시간에 대하여 당해연도 긴급돌봄 지원사업의 직무교육도 이수한 것으로 인정(최대 4시간 이내)
- 교육 내용

Ⅰ <예시> 제공자 교육·훈련 과정 Ⅰ

교육구분	교육 시행주체	교육내용	교육개설 주기
공통교육 (4시간)	중앙지원기관 (중앙사회서비스원), 한국사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 지원사업 정책 및 사업지침 교육(필수) • 서비스 이용 대상의 특성 이해 • 서비스 이용 대상 학대 예방 • 안전관리 예방(감염병·안전사고 대처 및 보호) • 개인정보보호의 이해 • 전자바우처 시스템 사용 안내 (결제단말기·스마트폰 활용 및 결제 방법) • 사회서비스 정책 및 관련 법률 이해 • 사회서비스 현장 이해 및 제공인력 역할 인식 • 사회서비스 마인드 함양 및 직업비전 • 소진예방 및 스트레스 관리 	상시

교육구분	교육 시행주체	교육내용	교육개설 주기
직무교육 (4시간)	오프라인 광역지원기관 (시·도 사회서비스원 등), 온라인 중앙지원기관 (중앙사회서비스원)	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 이용 대상 사례관리(이용자 사정 및 요구 파악, 일상생활 지원, 안전·위생 관리 등) 생애주기 및 질환별 건강관리 이해 안전관리 및 위기대응(위기 상황 대응 절차 이해, 재난 경험 대응, 심폐소생술(CPR) 실습 등) 긴급돌봄 서비스 제공 및 관리(서비스 제공 절차의 이해, 전자바우처 시스템 실습 등) 재가돌봄 현장 이해 및 상호 존중 제공인력 역할과 책임, 안전 및 자기관리 사회서비스 제공기관 경영관리 (인사노무, 회계, 경영전략, 마케팅 등) 사회서비스 품질관리(컨설팅) 기타 서비스 특성에 따른 직무교육 	오프라인 2회 이상 권고, 온라인 상시

※ 교육 내용 기준이며, 실제 개설되는 교육과정에 변동이 있을 수 있으므로 중앙사회서비스원 교육홈페이지(edu.kcpass.or.kr), 한국사회보장정보원 교육홈페이지(edu.ssis.or.kr), 광역지원기관(시도 사회서비스원 등) 홈페이지 확인 필요

※ 개정 장애인복지법 제59조의4(2026.5.12. 시행)에 따라 상시종사자가 30명 이상인 사회서비스 제공기관의 장과 그 종사자를 대상으로한 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 예방 및 신고의무에 관한 교육내용 신설 예정(추후 별도 안내)

● (교육 수당) 긴급돌봄 지원 제공인력으로 등록된 자(제공기관장, 관리책임자 제외) 중 1회라도 긴급돌봄 서비스를 제공한 자가 직무교육*을 수료할 경우 최대 57,000원(4시간 단가×75%)의 교육 수당을 직접 지급(연 1회)할 수 있음(광역지원기관에 청구)

* 단, 광역지원기관에서 운영하는 **대면 교육(오프라인)**을 이수한 경우에 한하며, **비대면 교육(온라인)**을 이수한 경우에는 지급하지 않음

- 광역지원기관은<서식 15-2> 사업비 지급 관리대장(광역지원기관용)을 통해 지급 관리하고, 교육 수당을 받으려는 자는 긴급돌봄 지원 직무교육 수료증을 지참하여 당해연도에 교육을 수료하였는지 증빙하여야 함

* 제2장 긴급돌봄 지원 운영 II. 사회서비스 전자바우처 운영 7. 예산의 집행 및 관리 참고(83p)

** 당해연도 요양보호사 보수교육을 수료한 자는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제11조의5에 근거한 요양보호사 보수교육 수당 지급여부와 상관없이 긴급돌봄 지원사업 교육 수당 중복지급 불가

관련 서류

- <서식 15-2> 사업비 지급 관리대장(광역지원기관용)

VI

현장조사

1 현장조사의 근거

- 보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 긴급돌봄 지원의 원활한 수행을 위하여 검사(자체조사 및 합동조사)를 실시할 수 있음
보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장은 긴급돌봄 지원의 제공기관¹⁾으로 등록된 자로 하여금 서비스 품질관리에 대하여 필요한 보고를 하게 하거나, 관계 공무원 등으로 하여금 관리·운영상황 등을 조사하게 하거나, 장부 및 그 밖의 서류를 검사하게 할 수 있음
- 관계 공무원이 제공기관 등을 검사(현장조사)를 실시할 경우에는 그 권한을 표시하는 증표(조사명령서 또는 공무원증 등)를 반드시 관계인(대표자, 관계자 등)에게 내보이고 취지를 설명해야 함

1) '사회서비스이용권법' 제16조에 의하여 등록된 기관

2 현장조사의 실시

✓ 기본방향

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 긴급돌봄 지원 제공기관으로 등록하여 운영하는 운영자 및 제공인력이 '사회서비스이용권법(이하 '법')·사업지침을 준수하고 있는지 확인
- 사회서비스 제공현장의 투명성 제고(부정사용 예방) 및 내실 있는 사업추진으로 이용자가 만족할 수 있는 서비스 품질유지·향상을 위한 확인
- 또한 시·도 및 시·군·구청의 사업관리 실태, 제공기관 관리, 서비스 제공 등 조사 및 사업관련 현장의견 수렴을 통한 정책 수립 및 집행의 실효성 확보

✓ 정기 및 수시 조사

- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 법 제32조 및 사업지침의 규정에 따라 관계 공무원 등으로 하여금 관할 지역 내 등록되어 있는 기관을 대상으로 운영 전반에 대하여 조사하게 하는 것을 원칙으로 함
 - 관내 제공기관의 운영 전반에 대하여 조사하는 것을 원칙으로 하되, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 관내 서비스 제공현장의 여건에 따라 필요하다고 인정하는 경우 당해 연도 조사 계획을 수립하여 대상 범위를 일부 조정하거나 아래의 중점 조사사항을 중심으로 실시할 수 있음
 - * 수시 조사는 실적보고를 하지 않거나 실적이 저조한 기관, 자체 및 복지부(한국사회보장정보원) 모니터링 결과 이상결제 건수가 많은 기관, 기타 복지부 및 지방자치단체에서 사업관리를 위해 조사가 필요하다고 인정하는 기관에 대해 실시

중점 조사사항

- ① 서비스 제공(이용)계약서 작성 및 이용자 교육 등 적정 여부
- ② 서비스 제공 사실(서비스 제공 기록지 작성 등) 여부
- ③ 서비스 품질관리(기준정보 준수 및 적정 제공인력 투입, 교육) 적정 여부
- ④ 제공인력 급여·4대보험·근무상황, 배상보험, 퇴직급여 적립 여부
- ⑤ 회계처리의 적정성(회계규칙 준수 여부, 수입·지출 증빙서류 구비여부)
- ⑥ 서비스 제공시간 및 이용자 권익 준수 여부

- 관계 공무원이 조사하는 것을 원칙으로 하되, 전문성과 객관성을 제고하기 위하여 관계인 또는 전문가 등으로 조사단을 구성하거나, 합동 또는 교차조사로 실시할 수 있음

- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 한국사회보장정보원, 광역지원기관 등 관련 부서(기관, 단체) 전문가(학계), 이용자 등과 합동조사를 실시할 수 있음
- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 타 시·도 및 타 시·군·구와 교차하여 지도·조사를 실시할 수 있음
- 정기조사의 경우 지도·조사 기간을 제공기관에 사전 통보하고 실시하는 것을 원칙으로 하되, 민원제보 등에 의한 수시조사는 사전 통보 없이 실시할 수 있음
 - * 제공기관은 정기조사 전에 조사 체크리스트를 통한 자체조사를 실시하고 그 결과를 관할 지자체에 제출하여야 함
- 미흡 시 필요한 조치를 취하여야 함
- 제공기관의 관계인(운영자, 책임관리자 등)은 현장조사 시 관계 공무원에게 적극 협조하여야 하며, 공무원은 위반사실에 대하여 제공기관 운영자 및 책임관리자에게 관련 사항에 대한 확인서를 징구할 수 있음

✓ 행정사항

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 현장조사를 통하여 등록된 서비스 제공기관의 적정한 품질 관리가 이루어질 수 있도록 조사 담당자의 역량을 개발하여야 함
 - * 현장조사 방식과 결과의 편차 발생을 최소화하거나 예방하기 위하여 시·도별로 현장조사 담당자를 대상으로 조사사항 등 관련 교육 추진
- 시·도지사는 매년 제공기관 조사 실시 계획 및 결과(조사 결과에 대한 자체평가 포함)를 보건복지부장관에게 보고하여야 함
 - 조사 실시 계획서는 당해 연도 3월말까지, 결과 보고서는 다음해 2월말까지 제출 (시·군·구별로 별도의 계획을 수립한 경우 해당 내용을 반드시 포함하여 제출)
 - * 조사 계획은 배경(목적), 조사대상(적정 품질관리 등) 조치계획 등을 포함하여 지자체 상황을 고려하여 수립·실시하고, 조사결과 서식은 복지부 조사계획서의 결과 서식에 의거 작성
- 등록기관에 대한 1차적인 관리 주체는 등록증을 발급한 시장·군수·구청장이 되며, 매년 등록된 제공기관의 70%에 대한 조사 계획 수립 및 현장조사 실시

전자바우처 클린센터(부정사용 신고센터) 운영

- 서비스 대상자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용의 사실 여부를 확인하도록 함
- 사회서비스 전자바우처 클린센터 홈페이지 및 신고 상담전화(02-6360-6799) 운영(한국사회보장정보원)
- 부정사용 신고 처리절차
 - 신고서 제출(클린센터 홈페이지 및 전화) → 사고접수·예비조사(한국사회보장정보원) → 사실확인(현장조사 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체)
- 한국사회보장정보원은 제공인력(제공기관) 및 서비스 대상자를 대상으로 부정사용 방지 등을 위한 모니터링을 실시할 수 있음

- ✓ **현장조사의 절차, 방법 등에 대해서는 [참고 8] 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침 (2024.1.) 참고**

3 행정처분

✔ 부당이득 징수

1) 징수 요건('사회서비스이용권법' 제21조)

- 제공자가 거짓 등 부당한 방법으로 서비스 제공 비용을 지급받은 경우

2) 징수 주체 및 절차(동법 시행령 제4조)

- (징수 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (징수 대상) 거짓 등 부당한 방법으로 비용을 지급받은 제공자
 - 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자와 연대하여 징수금 납부 조치 가능
- (징수 범위) 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부와 대통령령으로 정하는 이자
 - * 구체적인 이자 금액 등은 '부당이득금 가산 이자 징수(94p)' 참고
 - ** 단, 부당이득금 환수 시 서비스 단가에 포함된 본인부담금은 환수 후 이용자에게 환급
- (징수 방법) 징수 사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한(통지한 날부터 30일 이상), 수납기관, 이의신청방법 등을 서면 통지
 - * 미납 시에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수
 - 환수된 부당이득 중 타 시·군·구 이용자 관련 금액은 지자체 간 정산 실시
- (징수 절차) 시·군·구의 현장조사, 한국사회보장정보원의 부당지급서비스에 관한 조사를 통해 부정청구 여부 확인 후 시·군·구에서는 직접반납을 통보하거나 한국사회보장정보원에 과·오 청구액(부당이득)의 차감지급을 요청할 수 있음
 - (반환금액 확정) 시·군·구청장은 서비스 제공일수 등을 감안하여 제공기관이 반환해야 하는 금액, 납부기일, 납부방법 등을 확정하여 제공기관 및 한국사회보장정보원에 통보
 - (서비스 비용 반환) 제공기관의 장은 시·군·구로 직접 반납을 통보받은 경우 지체 없이 시·군·구로 반환
 - (부당이득 차감지급) 한국사회보장정보원은 시·군·구가 차감지급을 요청한 경우 제공기관에 서비스 지급 시 해당금액을 차감하고 지급

✔ 경고, 영업정지 및 취소처분

1) 처분 요건(‘사회서비스이용권법’ 제23조제1항)

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
- 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 아니하거나 1년 이상 휴업한 경우
- 제16조제2항에 따른 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우
- 제17조 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.
- 제19조(제19조제6항제1호는 제외한다)에 따른 제공자 준수사항을 위반한 경우
- 소속 종사자가 사회서비스 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
- 영업정지 기간에 영업을 한 경우

2) 처분 주체 및 종류

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

3) 세부 기준

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

● 개별 기준(‘사회서비스이용권법 시행규칙’ [별표 2])

위반행위	행정처분 기준 (최근 2년간 동 행정처분 횟수)			
	1차	2차	3차	4차 이상
<ul style="list-style-type: none"> • 정당한 사유 없이 서비스 제공 거부 • 제공자에게 부과되는 비용을 이용자에게 부담 • 거짓 정보 공개 • 영리를 목적으로 이용자 부담 비용 감면 • 이용자 유치를 위해 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익 제공 또는 제공 약속 • 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우 	경고	영업정지 1개월	영업 정지 3개월	등록 취소
<ul style="list-style-type: none"> • 소속 종사자가 서비스를 제공받는 이용자에게 다음의 어느 하나의 행위를 한 경우 	폭행, 상해에 해당하는 행위	영업정지 1개월	영업정지 3개월	등록 취소
	성적수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위	영업정지 3개월	영업정지 6개월	등록 취소
<ul style="list-style-type: none"> • 거짓이나 부정한 방법으로 제공 비용 청구 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스를 제공하지 않고 서비스 제공비용 청구 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용 청구 	부당청구액 비율* 2% 미만	경고	영업정지 3개월	등록 취소
	2% 이상 3% 미만	영업정지 10일	영업정지 3개월	등록 취소
	3% 이상 4% 미만	영업정지 20일	영업정지 3개월	등록 취소
	4% 이상 5% 미만	영업정지 30일	영업정지 3개월	등록 취소
<ul style="list-style-type: none"> • 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우 • 정당한 사유 없이 등록 후 1년 이내 영업 개시하지 않거나 1년 이상 휴업한 경우 • 법 17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 (다만, 법인의 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 그렇지 않다.) • 영업정지기간에 영업을 한 경우 	등록취소			

* 부당청구금액 비율(%): (사회서비스 사업별 총부당청구액/사회서비스 사업별 이용권 관련 총 수입금액)×100으로 산정함(대상기간은 최소 1개월로 함)

* 사회서비스사업별 총부당청구액: 조사대상기간 동안 해당사업에서 발생한 거짓이나 그 밖의 부당한 방법으로 청구한 금액

* 사회서비스 사업별 이용권 관련 총수입금액: 조사대상기간 동안 해당사업에서 발생한 사회서비스이용권 제공 비용의 합산 금액(사회서비스이용권 제공비용은 사회서비스제공계획에서 정한 제공비용)

* 부당청구액 비율이 5% 이상인 경우: 1%마다 3일씩 영업정지 기간을 가중함(소수점 이하의 부당청구액 비율은 1%로 간주)

✔ 과징금

1) 처분 요건(‘사회서비스이용권법’ 제25조)

- ‘사회서비스이용권법’ 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우
 - * 영업정지를 갈음하여 과징금을 부과할지의 여부는 행정청의 재량 사항이며, 제공기관의 요청에 따라 결정되는 사항은 아님에 유의

2) 처분의 주체 및 범위

- (처분 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (처분 범위) 영업정지처분을 갈음하여 최대 3천만원 이하의 과징금 부과 가능
- (통지 방법) 서면통지(위반행위 종류와 과징금 금액을 구체적으로 기재)
- (납부 방법) 통지받은 날부터 20일 이내에 시·군·구에서 정한 기관에 납부하고 수납기관은 납부자에게 영수증 발급한 뒤에 시·군·구에 통지
 - * 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 그 기간 내 과징금을 낼 수 없을 때에는 그 사유가 없어진 날부터 7일 이내 납부
 - * 과징금 부과처분을 받은 자가 과징금을 기한까지 납부하지 아니하면 국세 체납처분의 예 또는 「지방행정제재·부과금의 징수 등에 관한 법률」에 따라 징수

3) 처분 세부기준(‘사회서비스이용권법 시행령’ 제5조 및 [별표 1], 동법 시행규칙 제17조)

- 일반기준
 - (산정 방식) 영업정지기간 × 1일당 과징금
 - * 영업정지기간은 보건복지부령으로 정하는 기간(늘리거나 줄이는 경우에는 늘거나 줄어든 기간)을 말하며, 1개월은 30일로 산정
 - * 1일당 과징금(하단 표 참조)은 위반행위를 한 제공자의 연간 사회서비스이용권 관련 총수입 금액 기준으로 산정
 - 처분일 속한 해의 전년도 1년간 총수입금액 기준. 단, 신규영업, 폐업·휴업 등으로 1년간 총수입금액 산출이 불가하거나 적절하지 않다고 인정되는 경우 분기별, 월별 또는 일별 금액을 연간 금액으로 환산하여 산정

● 영업정지 1일당 과징금 산정기준(‘사회서비스이용권법 시행령’ [별표 1])

등급	연간 총수입금액 (단위: 백만원)	영업정지 1일당 과징금 (단위: 원)
1	10 미만	3,300
2	10 이상 ~ 30 미만	13,100
3	30 이상 ~ 50 미만	26,300
4	50 이상 ~ 70 미만	39,400
5	70 이상 ~ 100 미만	55,900
6	100 이상 ~ 200 미만	72,000
7	200 이상 ~ 300 미만	85,000
8	300 이상 ~ 400 미만	100,000
9	400 이상 ~ 500 미만	118,000
10	500 이상 ~ 600 미만	144,000
11	600 이상 ~ 700 미만	171,000
12	700 이상 ~ 800 미만	197,000
13	800 이상 ~ 900 미만	223,000
14	900 이상 ~ 1,000 미만	250,000
15	1,000 이상	263,000

✓ 과태료

1) 부과 요건(‘사회서비스이용권법’ 제40조)

- 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 아니한 때
- 제19조제8항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 기록·보존하지 아니한 자
- 제19조제9항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 이관하지 아니한 자
- 정당한 사유 없이 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 자

2) 처분 주체

- 보건복지부장관, 제공자 소재 관할 시·도지사 또는 시장·군수·구청장

3) 부과 세부기준(‘사회서비스이용권법 시행령’ 제9조 및 별표2)

- 위반행위의 횟수에 따른 과태료의 가중된 부과기준은 최근 1년간 같은 위반행위로 과태료 부과처분을 받은 경우에 적용
 - 과태료 부과처분을 한 날과 다시 같은 위반행위를 적발된 날을 기준으로 계산
- 금액 감경 사유(다음 각 호 해당 시 과태료 금액 1/2 범위 내 감경 가능, 단 과태료를 체납하고 있는 경우는 제외)
 - 「질서위반행위규제법 시행령」 제2조의2제1항 각 호의 경우
 - 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 것으로 인정되는 경우
 - 법 위반상태 시정·해소 노력이 인정되는 경우
 - 그 밖에 위반행위의 정도, 동기와 그 결과 등을 고려하여 금액을 줄일 필요가 있다고 인정되는 경우
- 위반행위의 정도, 동기와 결과 등을 고려하여 과태료 금액 1/2 범위 내 가중 가능

위반행위	과태료 금액(단위: 만원)		
	1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
• 법 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 않은 경우	150	200	300
• 법 제19조제8항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 기록·보존하지 않은 경우	150	200	300
• 법 제19조제9항을 위반하여 사회서비스 제공자료를 이관하지 않은 경우	150	200	300
• 정당한 사유 없이 법 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 경우, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술한 경우, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 경우	200	300	400

✓ 법 위반사실의 공표(‘사회서비스이용권법’ 제25조의2)

- 시장·군수·구청장은 제23조(제공인력 자격 취소 및 정지) 또는 제25조(과징금)에 따라 행정처분이 확정된 제공자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위반행위, 처분 내용, 제공자의 이름(기관인 경우에는 기관의 이름과 대표자의 이름을 모두 포함), 제공자의 주소(기관인 경우에는 기관의 주소), 그 밖에 다른 제공자와의 구별에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 공표할 수 있음. 이 경우 공표 여부를 결정할 때에는 그 위반행위의 동기, 정도, 횟수 및 결과 등을 고려하여야 함
 - 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 청구한 금액이 500만원 이상인 경우
 - 제20조제2항에 따라 청구한 사회서비스 제공 비용의 금액 중 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 청구한 금액이 100분의 10 이상인 경우
 - 제공인력이 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
- 시장·군수·구청장은 공표를 실시하기 전에 공표대상자에게 그 사실을 통지하여 소명자료를 제출하거나 출석하여 의견진술을 할 수 있는 기회를 부여하여야 함
- 시장·군수·구청장은 법 제25조의2제1항에 따라 위반사실을 공표하는 경우에는 공표 사항을 해당 시·군·구의 인터넷 홈페이지에 공표하는 날부터 6개월 동안 게시해야 함
 - 이 경우 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는 경우에는 추가적으로 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 신문 또는 「방송법」에 따른 방송 등을 통해서도 공표할 수 있음
- 시장·군수·구청장은 위반사실을 공표한 때에는 지체 없이 그 사실을 시·도지사를 거쳐 보건복지부장관에게 통보해야 함

별칙

● **부과 요건 및 세부기준**(‘사회서비스이용권법’ 제35조~제38조)

요 건	별칙 내용
<ul style="list-style-type: none"> 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 이용권을 사용한 자 	5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
<ul style="list-style-type: none"> 법 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자 (시·군·구 공무원 또는 공무원이었던 자 관련 규정) 제공자 등록을 하지 아니하거나 법 제19조제6항을 위반하여 서비스를 제공한 자 	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법 또는 고의로 실제 제공한 사회서비스 대가 이상으로 제공비용을 청구하는 행위 및 이를 중개·알선한 자 	
<ul style="list-style-type: none"> 제공자나 제공자이었던 자, 제공자의 종사자이거나 종사자이었던 자 등이 비밀을 누설한 경우 	2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
<ul style="list-style-type: none"> 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자 정당한 권한이 없는 자에게 사회서비스이용권을 판매·대여하거나 그 권리를 이전한 자 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성 있는 금전 등 금품을 받은 자 	1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

● 준용되는 형법 조문

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

「형법」 관련 조문

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

● 양벌규정(‘사회서비스이용권법’ 제39조)

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

4 현장조사 절차 및 주요내용

● 절차 및 주요내용

현장조사(검사) 절차	주요 내용
계획수립	현장 여건을 반영하여 현장조사 계획 수립내용에 대상기관 수, 조사기간, 조사항목 및 조사 착안사항 등 포함
조사반 구성	공무원의 업무여건에 따라 조사반 구성 * 필요시 한국사회보장정보원 등 전자바우처시스템 전문가를 포함하여 구성
일정 통보	현장조사 목적과 전체적인 일정을 통보
자체점검	현장조사에 앞서 제공기관은 자체점검 체크리스트를 통한 자체 점검 실시
현장조사	현장조사 계획에 의거 자체점검표와 조사 항목을 비교하여 조사 실시
행정조치	현장조사 결과 위반 사항에 대한 행정조치 이행

* [참고 8] 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침」 참조

● 일정통보

- 현장조사(검사)는 제공기관이 제공하는 서비스 품질 향상, 이용권의 유통질서 확립 등을 통해 사회서비스전자바우처 제도의 원활한 제도 운영을 위하여 실시하는 것이므로 지자체와 제공 기관간의 상호 협조필요
- 지자체는 전체적인 일정과 조사 목적 등을 제공기관에 통지
 - * 정당한 사유 없이 '사회서비스이용권법' 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 경우, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술한 경우, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 경우 500만원 이하의 과태료를 부과함 ('사회서비스이용권법' 제40조제1항제2호)

● 제공기관 자체 점검

- 제공기관 스스로 운영 일반, 재무회계, 제공인력관리, 서비스 품질 관리 등 각 분야에 대한 자체 점검을 실시하도록 하여 제공기관 운영의 자율성이 제고될 수 있도록 유도

- 지자체는 제공기관이 제출한 자체점검 체크리스트에 의해 조사를 실시하도록 안내하고, 담당 공무원은 제출받은 체크리스트를 확인하여야 함

● 현장조사

- 현장조사단 또는 담당자는 제공기관에 도착하여 조사 로드맵에 따라 현장조사표를 작성하면서 현장조사 실시

● 행정조치

- 조사 결과에 따라 주의·시정·경고·영업정지·등록취소 등 법령에 의한 행정조치 실시
 - * 행정처분을 받은 제공기관은 처분이 부당하다고 판단될 경우 관련 법령에 따라 행정심판 등을 청구할 수 있다.

● 보고 및 검사 후 결과처리

- 등록 시장·군수·구청장은 제공기관의 위반사항 적발 혹은 통보받은 위반사항에 대해 법령에 근거한 처분 실시
- 처분결과를 행복이음 시스템 및 사회서비스 전자바우처시스템에 입력하고 1개월 이내 복지부 사회서비스정책과, 사회서비스사업과 및 한국사회보장정보원에 통보
 - ※ (전자바우처시스템) 제공기관/인력관리》부정사용관리》자체점검 결과등록 (행복이음) 바우처제공기관관리》행정처분》제공서비스 선택》과태료 및 행정처분 등록
- 그 외 조사 실시 후 점검 결과 보고서를 작성하여 1개월 이내에 시·도 및 보건복지부에 결과 보고

보고 및 검사 시 유의사항

- 서비스제공범위가 여러 시·군·구에 해당하는 경우에도 원칙적으로 기관 등록 시·군·구가 1차적 관리 주체가 됨
 - 타 시·군·구에서 발생한 사업에 대해서도 시·군·구 간 협조 통한 합동조사 및 시·도조사 등을 통해 사후관리 가능

* 부정수급 관련 현장조사에 대한 세부적인 절차, 방법 및 관계법령 해석 등은 [참고 7] 현장조사 주요 내용 확인



2026년
긴급돌봄
지원사업 안내

부록1

**긴급돌봄
지원
관련 서식**

긴급돌봄 지원 관련 서식 목차

연번	서식명	페이지
1	사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서	157
1-1	사회서비스이용권(긴급돌봄 지원) 발급 신청 위임장	160
1-2	법정대리인 동의서	161
2	긴급돌봄 지원 대상자 추천서	162
2-1	12·29 여객기 참사 피해자 확인서	163
3	사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서	164
3-1	긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(이용자)	165
3-2	긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(제공인력)	166
4	사회보장급여 (결정(적합), 결정(대상제외), 변경·정지·중지·상실) 통지서	167
4-1	사회서비스이용권(서면)	170
5	긴급돌봄 지원 요구도 평가표	171
6	긴급돌봄 지원 이용안내문(예시)	173
7	긴급돌봄 지원 제공계획서(예시)	174
8	긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서(예시)	175
9	긴급돌봄 지원 제공기록지	178
10	긴급돌봄위원회 심의서	179
11	이의신청서	180
12	긴급돌봄 지원 종결 통지서(예시)	181
13	상담 기록지	182
14	본인부담금 영수증	183
15	서비스 제공 정산신청서(제공기관용)	184
15-1	원거리 교통지원금(적용, 적용변경, 적용중단) 신청서	186
15-2	사업비 지급 관리대장(광역지원기관용)	187
16	긴급돌봄 지원 모니터링 및 종결결과 보고서	188
17	사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서	189
18	사회서비스 제공자 등록신청서	190
18-1	사회서비스 제공자 등록대장	193
18-2	사회서비스 제공자 등록증	195
18-3	사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서	196
18-4	사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서	197
19	긴급돌봄 지원 개인정보보호 서약서(제공기관)	198
20	범죄경력조회 요청서	199
21	범죄경력조회 동의서	201
22	범죄경력조회 회신서	202
23	회계관리 서식(예시)	203

서식 1 사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제1호의4서식] <개정 2026.1.1> (3쪽 중 1쪽)

사회보장급여(사회서비스이용권) 신청(변경)서

처리기간 : 14일
(신청날이용권 장애인활동지원, 발달장애인 주간활동서비스 및 방과후활동서비스는 30일)

신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호 전산관리번호)	세대주와의 관계	전화번호			
	주소			휴대전화 전자우편			
가족사항	세대주와의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호 전산관리번호)	동거여부	건강상태 (장애/질병)	직장명	전화번호(집/직장)
※ 배우자 관계 [] 법률혼 [] 사실혼 [] 사실상 이혼)							
본인부담금 한도계좌 ¹⁾	지원대상자와의 관계	성명	금융기관명	계좌번호	예금주	비고(사유)	
제출처 사회보장급여 내용							
[] 보육료지원 · 유아학비지원 * 부모급여(보육료) 지원 포함	지원대상자	신청구분					
		[] 어린이집(0~2세) 기본() 장애 [] 다문화 [] 어린이집(0~2세) 연장 [] 어린이집 방과후 [] 어린이집(3~5세)() 장애 [] 다문화 [] 장애아 보육료(6~12세) [] 유치원 유아학비(3~5세)() 사립유치원 저소득층 유아학비					
		[] 어린이집(0~2세) 기본() 장애 [] 다문화 [] 어린이집(0~2세) 연장 [] 어린이집 방과후 [] 어린이집(3~5세)() 장애 [] 다문화 [] 장애아 보육료(6~12세) [] 유치원 유아학비(3~5세)() 사립유치원 저소득층 유아학비					
		[] 어린이집(0~2세) 기본() 장애 [] 다문화 [] 어린이집(0~2세) 연장 [] 어린이집 방과후 [] 어린이집(3~5세)() 장애 [] 다문화 [] 장애아 보육료(6~12세) [] 유치원 유아학비(3~5세)() 사립유치원 저소득층 유아학비					
* 어린이집(0~2세) 연장보육자격을 신청한 경우라도, 자격 확인 결과에 따라 어린이집(0~2세) 기본보육 자격으로 변경될 수 있습니다. * 0, 1세 아동은 부모급여(보육료) 자격으로 어린이집(0~2세)로 신청하면 됩니다. * 동일보장구원의 계좌가 아닐 경우 사유를 반드시 기재하고, 다담쌓게좌(CDA) 또는 압류방지통장이 있는 경우에도 반드시 기재							
[] 가사간병방문지원	지원대상자		신청요건(1개 선택)			서비스시간	
	[] 장애정도가 심한 장애인 [] 중증질환자 [] 희귀난치성질환자 [] 소년소녀가정		[] 조손가정 [] 한부모가정(법정보호세대) [] 기타 시·군·구청장이 인정하는 자			[] 월 24시간 [] 월 27시간 [] 월 40시간	
	[] 장기입원 사례관리 퇴원자						
[] 장애아동 가족지원	발달재활 서비스	지원대상자	장애유형	[] 뇌병변장애 [] 청각장애 [] 시각장애 [] 언어장애 [] 지적장애 [] 자폐성장애 [] 미등록(9세 미만)			
		장애정도	[] 장애정도가 심한 장애인 [] 장애정도가 심하지 않은 장애인 [] 미등록				
	필요서비스 (중복 체크가능)	[] 언어재활 [] 청능재활 [] 미술심리재활 [] 음악재활 [] 행동재활 [] 놀이심리재활 [] 재활심리 [] 감각발달재활 [] 운동발달재활 [] 심리운동 [] 기타()					
	언어발달 지원 (비장애아동)	지원대상자	필요서비스 (중복 체크가능) [] 언어발달진단 [] 언어재활 [] 기타 ()				
[] 발달장애인 부모 상담 지원	지원대상자	장애유형 [] 뇌병변장애 [] 청각장애 [] 시각장애 [] 언어장애 [] 지적장애 [] 자폐성장애					
	장애 유형 및 정도	지녀와의 관계 [] 부 [] 모 [] 기타()					
	지원유형	[] 지적장애 [] 자폐성장애 [] 미등록(영유아) 장애 [] 장애정도가 심한 장애인 [] 장애정도가 심하지 않은 장애인					
[] 발달장애인 주간활동 및 방과후 활동 지원	장애 유형 및 정도	장애유형	[] 지적장애 [] 자폐성장애		장애 정도	[] 장애정도가 심한 장애인 [] 장애정도가 심하지 않은 장애인	
	지원유형	[] 주간활동서비스 ([] 기본형 [] 확장형) ※ 확장형 이용시 장애인활동지원급여가 일부 차감됩니다. [] 방과후활동서비스					

1) 부모급여(차액) 지급계좌로 활용됩니다. 0, 1세 아동의 경우 부모급여(보육료) 자격 신청 시 부모급여(차액)이 지급될 수 있으므로 반드시 계좌정보를 작성해주시기 바랍니다.

[] 지역사회 서비스	지원대상자		서비스명		
	지원대상자		서비스명		
[] 일상돌봄 서비스	지원대상자				
	신청요건 (1개 선택)	<input type="checkbox"/> 돌봄 필요 청년중장년 <input type="checkbox"/> 가족돌봄청년 <input type="checkbox"/> 기타 시군구청장이 인정하는 자			
	지원 유형	서비스 유형 (중복체크 가능)	서비스명		
		<input type="checkbox"/> 기본서비스 <input type="checkbox"/> 특화서비스			
※ 기본서비스 유형별 특화서비스 이용가능 개수 : 1개(A형), 2개(B형), 선택 불가(C형) ※ 기본서비스 미이용시 특화서비스 이용가능 개수: 2개(D형)					
[] 긴급돌봄지원	지원대상자				
	지원 유형 (중복체크 가능)	<input type="checkbox"/> 기본돌봄 서비스 <input type="checkbox"/> 방문목욕 서비스			
	신청 사유 (중복체크 가능)	<input type="checkbox"/> 갑작스러운 질병부상 등으로 필요한 경우 <input type="checkbox"/> 주 돌봄자의 갑작스러운 부재로 필요한 경우 <input type="checkbox"/> 타 돌봄서비스 신청 후 대기 중인 경우 <input type="checkbox"/> 재난피해로 일시적 지원이 필요한 경우 <input type="checkbox"/> 기타 예외적으로 필요한 경우			
[] 여성청소년 생리용품 지원	지원대상자		지원신청	청소년본인 또는 부모, 주요육자 신청가능	
	지원대상자				
[] 장애인활동지원	지원대상자				
	긴급활동지원	<input type="checkbox"/> 해당 (※ 신규신청자인 경우에만 신청 가능)			
	활동지원급여	신청유형	<input type="checkbox"/> 신규신청 <input type="checkbox"/> 변경신청 <input type="checkbox"/> 갱신신청 <input type="checkbox"/> 노인장기요양전환자 지원		
		변경신청 사유 (※ 해당하는 항목에 모두 체크)	<input type="checkbox"/> 장애상태의 변화 <input type="checkbox"/> 학교생활 <input type="checkbox"/> 직장생활 <input type="checkbox"/> 취업가구 <input type="checkbox"/> 독거(1인)가구 (19세 이상) <input type="checkbox"/> 거주지 이전 <input type="checkbox"/> 나머지 가족의 사회생활 <input type="checkbox"/> 조손가정 (19세 미만) <input type="checkbox"/> 한부모가정 (19세 미만) <input type="checkbox"/> 기타		
	특별지원급여	<input type="checkbox"/> 출산 <input type="checkbox"/> 자립준비 <input type="checkbox"/> 보호자일시부재 <input type="checkbox"/> 결혼 <input type="checkbox"/> 사망 <input type="checkbox"/> 출산 <input type="checkbox"/> 입원 <input type="checkbox"/> 지역사회보호자 (※ 해당하는 항목에 모두 체크)			
[] 첫만남이용권	지원대상자	출생정보	<input type="checkbox"/> 국외출생 <input type="checkbox"/> 복수국적	출생순위	<input type="checkbox"/> 첫째아 <input type="checkbox"/> 둘째아 이상
	지급방식	<input type="checkbox"/> 바우처(원칙) <input type="checkbox"/> 현금(시설보호 아동 등) <input type="checkbox"/> 현금(보호자명의 계좌)			
	카드정보 (국민행복카드)	보호자(카드 보유자) <input type="checkbox"/> BC(은행) <input type="checkbox"/> 삼성 <input type="checkbox"/> 롯데 <input type="checkbox"/> KB국민(은행) <input type="checkbox"/> 신한 ※ 유의사항 - 신규신청자의 경우, 발급 희망 카드사 및 회원 은행사(BC, KB카드를 선택한 경우)를 선택합니다 - 국민행복카드를 이미 소지하고 있는 경우, 해당 카드사를 선택합니다.			
[] 정신건강 심리상담 바우처사업	지원대상자				
	지원 유형	<input type="checkbox"/> 1급 유형 <input type="checkbox"/> 2급 유형			
	의뢰경로 (1개 선택)	기관에서 심리상담 필요성 인정 그 외	<input type="checkbox"/> 정신건강복지센터 <input type="checkbox"/> 대학교상담센터 <input type="checkbox"/> 청소년상담복지센터 <input type="checkbox"/> Wee센터/Wee클래스 <input type="checkbox"/> 동네의원 마음건강돌봄 연계 사업사업 수행기관 <input type="checkbox"/> 정신의료기관 <input type="checkbox"/> 기타 기관 <input type="checkbox"/> 국가 건강검진 중 정신건강검사(우울증 선별검사, PHQ-9) 결과에서 중간 정도 이상 우울 확인 <input type="checkbox"/> 자립준비청년 및 보호연장아동 <input type="checkbox"/> 재난피해자		
보 건 소 [] 산모신생아 건강관리지원	지원대상자		출산(예정)일	년 월 일	
	지원 유형	<input type="checkbox"/> 단태아(<input type="checkbox"/> 첫째아 <input type="checkbox"/> 둘째아 <input type="checkbox"/> 셋째아 이상), <input type="checkbox"/> 쌍태아 / 장애정도가 심한 산모+단태아 (<input type="checkbox"/> 인력1명 <input type="checkbox"/> 인력2명) <input type="checkbox"/> 삼태아 / 장애정도가 심한 산모+쌍태아 (<input type="checkbox"/> 인력2명 <input type="checkbox"/> 인력3명) <input type="checkbox"/> 사태아 이상 / 장애정도가 심한 산모+삼태아 이상 (<input type="checkbox"/> 인력2명 <input type="checkbox"/> 인력4명)			
	신청요건	기본 지원대상	<input type="checkbox"/> 자격확인(생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위) <input type="checkbox"/> 소득기준 이하		
		예외 지원 대상 (해당자만)	<input type="checkbox"/> 희귀난치성질환 산모 <input type="checkbox"/> 장애인 산모 및 장애 신생아 <input type="checkbox"/> 쌍생아 이상 출산가정 <input type="checkbox"/> 셋째아 이상 출산가정 <input type="checkbox"/> 셋터민 산모 <input type="checkbox"/> 결혼이민 가정 <input type="checkbox"/> 미혼모 산모 <input type="checkbox"/> 둘째아 이상 출산 산모 <input type="checkbox"/> 분만 취약지 산모 <input type="checkbox"/> 미숙아 출산 산모 <input type="checkbox"/> 기타(소득기준 완화 등)		
서비스 제공 장소	<input type="checkbox"/> 자택 <input type="checkbox"/> 기타				
보건소·주민센터 [] 저소득층기저귀 교체분유지원	지원대상자				
	지원 유형 (중복 체크 가능, 교체분유는 변경 신청인 경우만 단독 신청 가능)	기본지원대상 예외지원대상 (지자체자체 사업)	<input type="checkbox"/> 기저귀(<input type="checkbox"/> 국가초 <input type="checkbox"/> 차상위 <input type="checkbox"/> 한부모 <input type="checkbox"/> 기타) <input type="checkbox"/> 교체분유(<input type="checkbox"/> 산모의 사망·질병 <input type="checkbox"/> 아동복지시설 등 아동 <input type="checkbox"/> 기타) <input type="checkbox"/> 기저귀(<input type="checkbox"/> 국가초 <input type="checkbox"/> 차상위 <input type="checkbox"/> 한부모 <input type="checkbox"/> 기타) <input type="checkbox"/> 교체분유(<input type="checkbox"/> 산모의 사망·질병 <input type="checkbox"/> 아동복지시설 등 아동 <input type="checkbox"/> 기타)		

(3쪽 중 3쪽)

개인정보 수집 및 활용 동의		확인 (√ 체크)	
<p>1. 수집·이용에 관한 사항</p> <p>□ 개인정보 활용 목적 동 신청서를 접수한 보장기관의 장이「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제7조 및 제19조에 따라 지원대상자의 선정 및 확인조사 등을 위하여 개인정보를 활용하고자 합니다.</p> <p>□ 활용할 개인정보와 동의요청 범위 인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 소득·재산·근로능력·취업상태에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜이력에 관한 정보 그밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 정보로서 주민등록전산정보·가족관계등록전산정보(기초생활보장과 초중고 교육비지원)은 본인, 배우자, 직계존·비속 및 그 배우자 정보, 영유아 및 한부모 가족은 본인, 배우자 및 직계비속 정보, 노인 및 장애인은 본인 및 배우자 정보), 금융·국세·지방세, 토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산업재해보상보험·출입국·병무·보호급여·교정 등 자료 또는 정보에 대하여 정기적으로 관계기관에 요청하거나 관련 정보통신망(행정정보공공데이터 포함)을 통해 조회 및 적용하는 것에 대하여 동의합니다.</p> <p>□ 개인정보 보유 및 파기 같은 법 제34조에 따라 5년간 보유하고(지원대상자 보호에 필요한 사회보장정보는 5년을 초과하여 보유할 수 있음), 그 기간이 경과하면 파기함을 고지합니다.</p> <p>□ 동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익 위 개인정보의 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부 시 사회보장급여법 제7조제6항에 따라 급여 신청을 각하할 수 있습니다.</p>			[]
유의 사항		확인 (√ 체크)	
<p>1. 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 및 관계 법률에 따라 허위 또는 기타 부정한 방법으로 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우, 급여 지급 사유가 소멸한 경우 등에는 보장비용을 지급한 보장기관이 그 비용의 전부 또는 일부를 그 급여를 받은 자 또는 급여를 받게 한 자로부터 환수할 수 있으며, 해당 법률에서 정한 바에 따라 징역, 벌금, 구류 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.</p> <p>2. 사회보장급여의 제공여부 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 관계 법률에 따라 신청이 각하되거나 결정이 취소되고, 급여가 정지 또는 중지되거나, 과태료 등이 부과될 수 있습니다.</p> <p>3. 이 신청에 따라 사회보장급여를 제공받으면 거주지, 세대원, 소득·재산상태, 근로능력, 수급이력 등이 변동되었을 때 변동사유를 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우 해당 급여는 환수될 수 있으며, 관계 법률에 따라 형사 처벌 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.</p> <p>4. 사회보장급여 신청을 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.</p>			[]

추가 제출 서류	<ol style="list-style-type: none"> 신청인(대리 신청인)의 신분을 확인할 수 있는 서류 * 대리신청의 경우에는 위임장 및 대리신청인, 신청인의 신분을 확인할 수 있는 서류 통장계좌번호 사본 1부(해당자에 한함) 어린이집(0~2세) 연장보육 신청의 경우 취업 증빙 등을 위하여 보건복지부장관이 정한 연장보육 자격 확인이 가능한 서류(해당자에 한함) 건강 진단서(해당자에 한함) 조제분유 지원신청의 경우 의사진단서(소견서), 가족관계증명서 등 산모의 질환 또는 사망을 증명하는 서류 및 시설 입소증명서, 가정위탁 보호확인서 등 시설이용, 가정위탁아동 등임을 증명하는 서류 첫만남이용권 지원신청 시 시설입소아동, 보호자가 수형자인 경우, 복수국적자, 난민 인정자, 보호자 여부 확인이 필요할 경우 및 미혼부 자녀로 법인 등을 통해 출생신고 절차가 진행 중인 경우 보건복지부장관이 정한 자격확인 가능한 서류 정신건강 심리상담 바우처사업 신청의 경우, 신청요건에 따라 아래의 서류 <ul style="list-style-type: none"> - 정신건강복지센터, 대학교상담센터, 청소년상담복지센터, Wee센터/Wee 클래스 등의 기관에서 심리상담이 필요하다고 인정한 경우: 기관에서 발급하는 의뢰서(신청일 기준 3개월 이내 발급) - 동네의원 마음건강돌봄 연계 시범사업 수행기관을 통해 의뢰된 경우 :「동네의원 마음건강돌봄 연계 시범사업 지침」의 별지 제4호 연계 의뢰서(신청일 기준 3개월 이내 발급) - 정신의료기관 등에서 심리상담이 필요하다고 인정한 경우 : 정신건강의학과 의사, 한방신경정신과 한의사가 발급하는 진단서 또는 소견서(신청일 기준 3개월 이내 발급) - 국가 정신건강검진 중 정신건강검사(우울증 선별검사, PHQ-9) 결과에서 중간 정도 이상 우울이 확인된 경우 : 일반건강검진 결과통보서(신청일 기준 1년 이내 실시) - 자립준비청년 및 보호연장아동 : 자립준비청년은 보호종료확인서, 보호연장아동은 사실재원증명서 또는 가정위탁보호확인서 - 서비스 신청일로부터 5년 이내의 재난피해를 입은 본인 또는 재난피해로 사망한 자(실종자 포함)의 유가족 : 피해 사실확인서, 피해자 인정결정서, 국가재난관리정보시스템을 통한 확인 일상돌봄 서비스 신청의 경우, ①의사진단서, 소견서, 자립준비청년 보호종료확인서 등 대상자 또는 그 가족의 돌봄 필요성을 증빙할 수 있는 서류, ②돌봄 제공자 부재를 증빙할 수 있는 서류 긴급돌봄 지원사업 신청의 경우, 의사진단서 및 소견서, 입원(퇴원)확인서, 주돌봄자의 사망신고서 등 긴급성을 증빙할 수 있는 서류
----------------	---

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

년 월 일

신청인(대리 신청인²⁾) 성명 : (서명 또는 인)
 신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

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

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 종질지(80g/㎡)]

서식 1-1 사회서비스이용권(긴급돌봄 지원) 발급 신청 위임장

■ 사업운영 자체 서식

사회서비스이용권(긴급돌봄 지원) 발급 신청 위임장

수 임 자	성명(한자) ()	생년월일
	주소	
	위임자와의 관계	전화번호 () -

본인은 위 사람에게 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제9조에 따라 사회서비스이용권(긴급돌봄 지원)의 발급 신청에 관한 일체의 권한을 위임합니다.

년 월 일

위 임 자	성명 (서명 또는 인)	생년월일
	주소	전화번호

년 월 일

위임자(본인) : (서명 또는 인)

업무담당자 확인사항	위임자와 수임자(대리인)의 인적사항을 확인할 수 있는 신분증 또는 서류 ※ 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제34조에 따라 개인정보 보유 및 파기	수수료 없음
---------------	--	-----------

유의사항

1. 위임받는 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시하여야 합니다.
2. 전화번호에는 언제든지 연락 가능한 전화번호나 휴대전화번호를 기재하고, 그 밖에 팩스번호, 이메일 주소 등이 있으면 함께 기재하여 주시기 바랍니다.
3. 기재사항이 정확하지 않은 경우, 보완을 요청할 수 있습니다
4. 다른 사람의 인장 도용 등 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조에 따라 사문서 위조·변조죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.

서식 1-2 법정대리인 동의서

■ 사업운영 자체 서식

법정대리인 동의서

신청인 (지원 대상자)	성명	생년월일
	주소	
내용	<input type="checkbox"/> 「긴급돌봄 지원사업」 신청에 대한 동의	
법정 대리인	성명	생년월일
	주소	신청인(신고인)과의 관계

본인은 신청인(신고인)의 법정대리인으로서 위 내용에 따른 신청에 동의합니다.

년 월 일

법정대리인 성명

(서명 날인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄 지원 운영

제3장 긴급돌봄 지원 관련

부록 1 | 관련 서식

부록 2 참고자료

서식2-1 12·29 여객기 참사 피해자 확인서

발급번호: 연도별 일련번호

12·29여객기참사 피해자 확인서

피해자	성 명		생년월일	
	연락처			
	주소			

위 사람은 「12·29여객기참사 피해구제 및 지원 등을 위한 특별법」 제2조제3호에 따라 피해자에 해당됨을 확인합니다.

년 월 일

국토교통부장관

직인

※ 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권 등) 반드시 지참

피해자 확인서 관련 문의(☎ 044-201~5462, 5464~5466)

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

서식 3 사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서

■ 사업운영 자체 서식

사회서비스 이용자 준수사항 안내확인 동의서

안녕하십니까?

귀하가 00년 00월 00일 신청하신 긴급돌봄 지원 이용 시 유의사항 및 준수사항에 대해 아래와 같이 알려드립니다.

1. 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제15조에 따른 이용자 준수사항을 준수하여야 합니다. 동 사항을 위반할 경우 동법 제15조의2에 따라 사회서비스 이용권의 사용 제한, 동법 제38조에 따라 1년 이하의 징역 또는 1,000만원이하의 벌금을 받을 수 있음을 알려드립니다.

[사회서비스 이용 및 이용권에 관한 법률 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 급전 등 어떠한 급품도 제공자로부터 받아서는 아니 된다.
- ③ 이용자는 제공인력의 인격을 존중하여야 하며, 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ④ 이용자는 제공인력에 대하여 제공하기로 한 사회서비스의 범위를 벗어나는 부당한 요구를 하여서는 아니 되며, 제공인력은 이용자의 부당한 요구를 거부할 수 있다.

2. 이용자는 서비스 이용 당일 반드시 바우처 카드(또는 QR코드)를 소지하여야 하며, 원칙적으로 바우처 카드(또는 QR코드) 미소지자는 서비스를 제공받을 수 없습니다.
3. 본인부담금의 미납 및 1개월간 바우처 결제실적이 없는 경우 별도의 조치 없이 해당 서비스의 이용자격이 상실됩니다.
4. 아울러 제공인력에 대한 폭력, 성폭력 등 부당한 행위를 한 사실이 확인된 경우 해당 서비스 이용자격이 상실되고, 관련법에 따른 민형사상 처벌을 받을 수 있음을 알려드립니다.
5. 연도전환 시 서비스 가격 및 본인부담금이 일부 조정될 수 있습니다.
6. 예산상황 및 정책변경, 사업지침에 근거한 지자체장의 결정 등 사유가 있는 경우 서비스가 변경되거나 조기에 중지될 수 있습니다.

감사합니다.

20 년 월 일

특별자치시장·도지사·시장·군수·구청장

긴급돌봄 지원 신청인(또는 대리인) ()는 위의 사항을 관계 공무원으로부터 안내 받았으며 동 사항을 준수할 것을 확인합니다.

20 년 월 일

신청인(대리인)

(서명 또는 인)

서식 3-1 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(이용자)

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(이용자)

'긴급돌봄 지원사업'의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공) 업무를 목적으로 개인정보를 수집하기 위하여 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)에 따라 귀하의 동의를 받고자 합니다.

성명	생년월일			
구분	수집·이용 항목	수집·이용 목적		보유기간
① 개인정보 수집·이용 내역(필수)	인적 사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜 이력에 관한 정보, 그밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 정보로서 주민등록전산 정보·가족관계등록 전산 정보, 병무·교정 등 자료 또는 정보	긴급돌봄 지원사업의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공), 만족도 조사 및 성과평가		5년
② 민감정보 처리 내역(필수)	신체적 건강정보, 장기요양보험 등급, 장애 여부			
③ 고유식별정보 수집·이용 내역(필수)	주민등록번호			
구분	제공받는 자	제공목적	제공항목	보유기간
④ 개인정보 제3자 제공 내역(필수)	정부기관, 중앙사회서비스원, 광역지원기관, 긴급돌봄 지원사업 제공기관	긴급돌봄 지원사업 제공	성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처, 건강정보 등	5년
개인정보 제공 동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 불이익 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 위의 각 개인정보 수집 동의를 거부하실 수 있습니다. - 다만, 동의를 거부할 경우 긴급돌봄 지원사업 이용 신청접수가 불가할 수 있습니다. - 개인정보는 긴급돌봄 지원사업 이외의 다른 목적으로 사용하지 않습니다. 			
위와 같이 ①개인정보 및 ②민감정보, ③고유식별정보를 수집·이용하고, 이를 ④제3자에게 제공하는데 동의하십니까?				
동의함 <input type="checkbox"/>		동의하지 않음 <input type="checkbox"/>		
구분	수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간	
선택적 개인정보 수집·이용 내역(선택)	보호자 성명, 관계, 연락처	긴급돌봄 지원사업의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공), 만족도 조사 및 성과평가	5년	
위와 같이 선택적 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?				
동의함 <input type="checkbox"/>		동의하지 않음 <input type="checkbox"/>		
<p>인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 소득·재산에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜 이력에 관한 정보, 그 밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 정보 등 수급자를 선정하기 위하여 필요한 정보를 관계기관에 요청하거나 관련 정보통신망을 통해 조회함에 동의합니다.</p> <p>20 년 월 일 _____</p> <p style="text-align: right;">신청인: (서명)</p> <p style="text-align: right;">(필요시) 법정대리인: (서명)</p>				
※ 반드시 본인 자필 서명 후 제출 바랍니다.				

서식 3-2 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(제공인력)

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(제공인력)

'긴급돌봄 지원사업'의 서비스 제공인력 관리를 목적으로 개인정보를 수집하기 위하여 「개인정보보호법」제15조(개인정보의 수집·이용)에 따라 귀하의 동의를 받고자 합니다.

성 명	
생년월일	
연락처	

구분	수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
① 개인정보 및 고유식별번호 수집·이용 내역(필수)	성명, 주민등록번호, 병무·교정 등 자료 또는 정보	긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리	5년

구분	제공받는 자	제공목적	제공항목	보유기간
② 개인정보 제3자 제공 내역(필수)	정부기관, 중앙사회서비스원, 광역지원기관, 긴급돌봄 지원사업 제공기관	긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리	성명, 주민등록번호, 연락처 등	5년

개인정보 제공 동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 불이익 내용

- 위의 각 개인정보 수집 동의를 거부하실 수 있습니다.
- 다만, 동의를 거부할 경우 긴급돌봄 지원사업 제공인력 활동이 불가할 수 있습니다.
- 개인정보는 긴급돌봄 지원사업 이외의 다른 목적으로 사용하지 않습니다.

위와 같이 개인정보 및 고유식별정보를 수집·이용하고, 이를 ②제3자에게 제공하는데 동의하십니까?

동의함

동의하지 않음

20 년 월 일 _____

신청인: (서명)

※ 반드시 본인 자필 서명 후 제출 바랍니다.

[] 대상 제외

신청 내용	보장구분	급여·서비스내용
대상 제외 사유	<input type="checkbox"/> 소득인정액이 선정기준 초과 <input type="checkbox"/> 부양의무자의 부양능력 있음 <input type="checkbox"/> 수급자격심사의결과 수급자격 미인정 <input type="checkbox"/> 기타()	
안 내	1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사·심의한 결과 위와 같은 사유로 사회보장급여의 실시 대상에서 제외된 것으로 결정되었습니다. 2. 이후 소득·재산, 부양의무자, 장애, 질병, 거동불편 등 개인 또는 가구여건 등의 변화 등의 변동으로 생활이 어려워져 사회보장급여가 필요할 경우(저소득층 기저귀 조제분유 지원의 경우 영아가 24개월 미만일 경우, 여성청소년 생리용품 지원의 경우 여성청소년이 만9세 이상 만24세 미만일 경우)에는 다시 신청하실 수 있으며, 보장기준에 적합할 시는 사회보장급여를 제공받을 수 있음을 알려드립니다.	

[] 변경·정지·중지·상실

	일자	년 월 일 부터	내용
[] 변경	사유		<input type="checkbox"/> 아동보호를 위한 보호자변경 <input type="checkbox"/> 소득·재산·임대차계약·근로능력 변동 <input type="checkbox"/> 가구원의 사망·출생·현역임대·교정시설 수용 등의 가구원 변동 <input type="checkbox"/> 가구원의 전·출입 등 거주지 변동 등 <input type="checkbox"/> 조제분유 추가지원 <input type="checkbox"/> 고난도 사례지원 <input type="checkbox"/> 기타()
[] 정지	사유		<input type="checkbox"/> 금고 이상의 형을 선고받고「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」에 따른 교정시설 또는 「치료감호법」에 따른 치료감호시설에 수용 중인 경우 <input type="checkbox"/> 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우 <input type="checkbox"/> 해외체류기간 90일 이상 지속된 경우(기초연금, 장애인연금의 경우 60일 이상) <input type="checkbox"/> 거주불명자로 등록된 경우(실제 거주지를 알 수 있는 경우에는 제외) <input type="checkbox"/> 보장기관의 자료제출 요구 거부·기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우 <input type="checkbox"/> 기타()
[] 중지	사유		<input type="checkbox"/> 소득인정액이 선정기준 초과 <input type="checkbox"/> 부양의무자의 부양능력 있음 <input type="checkbox"/> 보장시설입소, 교정시설 수용 등 주거실태의 변동 <input type="checkbox"/> 최근 6개월간 통산 90일초과 해외체류(기초생활보장 수급자의 경우 조사를 시작한 날부터 역산 하여 180일까지 통산하여 60일을 초과하여 외국에 체류하고 있거나 체류했던 사람, 장애인활동 지원수급자의 경우 해외체류기간 60일 이상, 유아학비의 경우 해외체류기간 31일 이상) <input type="checkbox"/> 보호대상자의 급여 중지 요청 <input type="checkbox"/> 보장기관 등의 자료제출 요구 및 조사를 거부·기피·방해하거나 거짓 자료를 제출한 경우 <input type="checkbox"/> 장애인활동지원수급자가 의료기관에 60일을 초과하여 입원 중인 경우 <input type="checkbox"/> 다른 법령에 의하여 활동지원급여와 유사한 급여를 받는 경우 <input type="checkbox"/> 발달장애인 주간활동 및 방과후활동 서비스, 정신건강 심리상담 바우처사업, 일상돌봄 서비스를 2개월 연속 이용하지 않은 경우 <input type="checkbox"/> 긴급돌봄 지원사업을 1개월 이상 이용하지 않은 경우 <input type="checkbox"/> 지급받은 임차료를 타 용도로 사용하여 3월이상 월차임을 연체 <input type="checkbox"/> 기타()
[] 상실	사유		<input type="checkbox"/> 사망 <input type="checkbox"/> 「기초연금법」제3조제3항, 「장애인연금법」제4조제3항에 따른 직역연금 수급권 발생 <input type="checkbox"/> 「아동수당법」 제4조제1항에 따른 아동의 수급연령 초과(생후 96개월이 되는날) <input type="checkbox"/> 부모급여 수급연령 초과(생후 24개월이 되는달) <input type="checkbox"/> 국적상실 <input type="checkbox"/> 국외이주 <input type="checkbox"/> 소득·재산 등 선정기준 초과 <input type="checkbox"/> 장애정도의 변경으로 장애정도가 심한 장애인(장애인활동지원 수급자의 경우 장애인등록이 취소된 경우)에 미해당 <input type="checkbox"/> 「난민법」제18조에 의한 난민인정자 중 난민인정이 취소 또는 철회된 자 <input type="checkbox"/> 기타()

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

사식 4-1 사회서비스이용권(서면)

사회서비스이용권(서면)

기본정보	일련번호	2026-00-00-001 ※ (작성 요령) “2026-00-00”까지는 이용권 발급일자 기재, 뒤 세 자리는 매년 해당 시군구에서 선정한 본인부담금 100% 이용자를 누적 선정 순서대로 기재(매년 001부터 시작)		
	발급일자	2026-00-00		
	발급기관	00광역시 00구청		
이용자 정보	성명	△△△	생년월일	0000.00.00
	주소	00광역시 00구 00동 00로 00길 00		
신청 내용	신청구분	긴급돌봄 지원	서비스 내용	①기본돌봄 서비스 A-3형 ②방문목욕 서비스
이용권 금액 (전액 이용자 부담)	①기본돌봄 서비스 A-3형 월 00원(총 00원), ②방문목욕 서비스 월 00원(총 00원)			
이용권 사용기간	사용 개시일: _____년 ____월 ____일 / 사용 종료일: _____년 ____월 ____일			

○ 본 이용권은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제2조, 제11조, 「사회복지사업법」 제5조의2 등에 따라 발급된 사회서비스 이용권으로, 동 이용권 상 기재된 이용자 본인만 사용 가능(타인 양도 불가)하며, 이용자가 본인부담금을 납부하지 않을 경우 서비스 제공이 제한될 수 있습니다.

※ 본 이용권은 이용자의 비용부담이 100%인 경우로서, 사회서비스전자바우처 관리시스템을 통한 전자적 발급 대상이 아니므로 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행규칙 제4조 제2항에 따라 서면 방식으로 발급합니다.

년 월 일

담당자 : 직급 성명

문의 전화번호

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감

직인

서식 5 긴급돌봄 지원 요구도 평가표

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원 요구도 평가표						
■ 돌봄대상자 인적사항						
성명		생년월일		나이	세	성별
주소						
전화번호	(집) (핸드폰)	비상 연락처	(성 명) (관 계) (연락처)	가구원 수		명
■ 대상자 요구도						
긴급성 및 돌봄 필요성 판단	갑작스러운 질병 및 부상, 주 돌봄자 부재 등 (급성기 질환, 암수술 후 퇴원 / 주돌봄자 입원·가출·구급·사망 등)					
타 돌봄서비스 이용현황	<input type="checkbox"/> 이용중(이용 서비스명: <u>노인장기요양</u>) <input type="checkbox"/> 이용하지 않음 <input type="checkbox"/> 돌봄서비스 신청 후 선정 대기 중(신청 서비스명: _____)					
돌볼 수 있는 사람	<input type="checkbox"/> 있음(<input type="checkbox"/> 24시간 중 일부만 돌봄 가능 <input type="checkbox"/> 필요한 돌봄 중 일부만 돌봄 가능) <input type="checkbox"/> 없음					
일상생활 자립 정도	항목	완전 자립 (0점)	부분 도움 필요 (2점)	완전 도움 필요 (4점)		
	○ 목욕하기, 머리감기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 옷 벗고 입기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 식사하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 체위 변경(일어나 앉기 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 집안에서 이동하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 화장실 사용하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 세탁, 빨래, 청소하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 장보기, 물건 사기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
기타	<input type="checkbox"/> 주거환경					
	항목	양호	불량/없음			
	○ 주거환경의 청결정도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	○ 주거환경의 안전성 - 단차, 공기질 등	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	○ 음식물 저장 가능여부	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	○ 음식 조리 가능여부	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	○ 전기, 물 등 필수재 이용	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

	<input type="checkbox"/> 주상병 외 질병 * 치매, 뇌졸중, 고혈압, 당뇨(투석여부, 혈압 확인) 등 질환을 앓고 있는지 및 약 복용 여부				
	<input type="checkbox"/> 그 외 서비스 제공 시 알아야 할 사항 (전염성 질환 보유 여부, 정신질환 보유 여부 등)				
■ 현장확인 내용					
지원 필요	<input type="checkbox"/> 기본돌봄 서비스 <input type="checkbox"/> 방문목욕 서비스(서비스 제공 가능지역에서만 사용)				
지원 불필요					
■ 종합의견					
서비스 제공 시 고려사항, 고난도 여부, 추가지원 필요 등 상담을 포함한 전반적 상황을 포괄하여 작성					
■ 조사자					
기관		성명		조사일시	

서식 6 긴급돌봄 지원 이용안내문(예시)

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원 이용안내문(예시)

1. 긴급돌봄 지원 이용 안내 사항

- 1) 긴급돌봄 지원 이용자는 아래 서비스 중 이용안내문에 표기된 서비스를 이용하실 수 있습니다.
 - 기본돌봄 서비스
 - 재가 돌봄: 서비스 제공인력이 이용자의 가정을 방문해 돌봄 및 신체활동 지원 서비스 (세면, 옷입기, 식사보조 등 활동지원)
 - 가사 지원: 서비스 제공인력이 이용자의 가정을 방문해 청소, 식사 준비, 설거지 등의 가사서비스
 - 이동 지원: 일상생활 수행을 위한 근거리 외출(은행 방문 등) 및 병원 방문 시 동행
 - 방문 목욕 서비스: 목욕 차량을 통한 목욕 준비, 입욕시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기 등이며 목욕 후 주변 정리까지를 포함
- 2) 서비스는 1,368,000원의 범위 내에서 사용 가능하며, 가급적 30일 이내에 사용을 권고
→ 긴급돌봄위원회의 결정에 따라 제공기간, 제공시간 등이 변경되거나 서비스가 종결될 수 있습니다.
- 3) 거주지역, 세대구성, 수급권, 타 돌봄서비스 이용 등의 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면·동 행정복지센터 또는 서비스 제공기관에 신고하여야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 종결될 수 있습니다.
 - 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 1개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등
 - 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우
- 4) 긴급돌봄 지원사업은 예산상황 및 정책변경, 사업지침에 근거한 지자체장의 결정 등 사유가 있는 경우 서비스가 변경되거나 조기에 중지될 수 있습니다.
- 5) 서비스 제공계획 수립 시 결정된 서비스 이용기한 내 서비스 이용이 가능하며, 바우처 기한 만료 시 서비스는 자동 종료됩니다.

2. 서비스 내용

서비스 내용	▶ 기본돌봄, 방문목욕
서비스 가격	서비스 총 가격 : 총 00,000원 지원액 : 총 00,000원(정부지원) 본인부담금 : 총 00,000원
본인부담금	정부에서 지원하는 총 00,000원을 제외한 추가금액은 본인이 부담합니다. 귀하가 납부할 금액은 총 00,000원(본인부담금)입니다. 납부는 서비스가 제공되기 전까지 제공기관에 납부하셔야 합니다. * 부득이 현금 또는 카드결제에는 영수증을 발급받아 보관하셔야 합니다.

* 위 내용 중에서 보다 자세한 안내가 필요하거나 서비스 이용과정에서 도움이 필요하시면 읍·면·동 행정복지센터 또는 광역지원기관(시·도 사회서비스원)에 연락주시기 바랍니다.

* www.socialservice.or.kr에 로그인 후 마이페이지에서 바우처 잔량 확인이 가능합니다.

서식 8 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서(예시)

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서

○ 서비스 이용자

성 명 : (인) 생년월일 :
 주 소 :
 연락처 :

○ 대리인(보호자)

성 명 : (인) (“이용자”와의 관계 :)
 주 소 :
 연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관

기관명 : (대표자 :) 인)
 주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 본인부담금 등 구체적 사항은 “긴급돌봄 지원 제공계획서”와 같다.

상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 긴급돌봄 지원 제공·이용 계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)

- ① “제공기관”은 ‘2026년 긴급돌봄 지원사업 안내(지침)’ 따른 인력을 배치하고, “이용자”의 긴급하고 일시적인 돌봄 공백에 필요한 긴급돌봄 지원(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “긴급돌봄 지원 제공계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.
- ② “제공기관”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
- ③ “제공기관”은 시·도에서 통보한 ‘2026년 긴급돌봄 지원사업 안내(지침)’을 참고하여 가능한 서비스 범위 내에서 제공계획을 수립하여 제공하고, 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

제2조(계약기간 및 계약의 만료 등)

- ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자 간 협의에 따라 제공기간 내 계약기간을 변경할 수 있다.

- ② 이 계약은 “이용자”의 해지 통지나 사망 등으로 종료된다.
- ③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해지할 수 있다.
 1. “이용자”가 지침에 따른 서비스 제공 자격을 상실한 때
 2. “제공기관”이 서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “이용자”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다.
- ④ 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제3조(서비스 내용의 변경)

- ① 서비스 제공과정에서 “제공기관”의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 “이용자”의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “제공기관”은 “이용자”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- ② 요구사항에 대해서 “제공기관”(제공인력 포함)은 이의를 제기할 수 있고, 폭언 등 각종 위법·부당한 행위를 “제공기관”에게 강제할 경우, 지자체는 종사자 보호를 위해 서비스 중지, 자격상실 등 필요한 조치를 취할 수 있다.
- ③ 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경 계약서”를 별도 작성한다.
- ④ “이용자”는 “제공인력”과의 관계가 가족관계(배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매)인 경우 그 비용을 반납해야 한다.
 - ※ 단, 기존에 서비스를 제공하고 있었으나 '26년 개정 지침에 따라 참여 제한되는 제공인력(동거인이 아닌 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매)의 경우 해당 이용자의 서비스 종료 시점까지는 서비스 제공 허용

제4조(통지사항)

- ① “제공기관”은 “이용자”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
- ② “이용자”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 “이용자”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생하였을 때는 즉시 서면으로 “제공기관”에게 통지하여야 한다.
- ③ “제공기관”은 “이용자”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “이용자”가 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제5조(개인정보 보호의무)

- ① “제공기관”은 “이용자”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
- ② “제공기관”은 사회서비스 제공에 필요한 “이용자”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 등 자료를 사회서비스 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ “제공기관”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “이용자”의 승낙은 “긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(이용자)”로 한다.
- ④ “이용자”는 “제공기관”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제6조(손해배상책임)

서비스 실시 중에 “제공기관”(제공인력을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “이용자”의 손해에 대하여는 “제공기관”은 “이용자”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “이용자”가 “제공기관”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제7조(분쟁해결방법)

본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “이용자”와 “제공기관”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

제8조(상호협력)**① 이용자의 권리와 의무**

1. 이용자는 긴급돌봄 지원을 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있다.
2. 이용자는 긴급돌봄 지원 제공계획서 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있다.
3. 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 제공인력에게 요구해서는 안 된다.
4. 긴급돌봄 지원은 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 아니한다.
5. 이용자는 제공인력의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 한다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있다.
6. 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.
7. 서비스 이용자는 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우 「개인정보 보호법」에 의거 제공인력 및 서비스 제공기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 한다.

② 제공인력의 권리와 의무

1. 긴급돌봄 지원은 이용자에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 아니한다.
2. 제공인력은 이용자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있다.
3. 제공인력은 이용자의 상태변화, 서비스 변경 요청 등으로 서비스 변경이 필요할 경우 제공기관에 알려야 한다.
4. 제공인력은 이용자의 위기상황 등을 인지하였을 때 즉시 제공기관에 알려야 한다.
5. 제공인력은 서비스 제공과정에서 취득하게 된 이용자에 대한 비밀은 철저히 보장하여야 한다.
6. 이용자에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

서식 9 긴급돌봄 지원 제공기록지

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원 제공기록지								
이용자 성명	제공자			제공기관명	이용자 서명		제공인력 서명	
				제공인력 성명				
근무일자	근무시간	실근무 시간	가산 구분	지원내용	이용자 서명	제공인력 서명		
(예시) 10.01.(월)	9:00~12:00	3시간	-	가사, 돌봄서비스지원				
10.06.(토)	10:00~13:00	3시간	휴일	돌봄서비스지원				
10.08.(월)	09:00~12:00	3시간	-	돌봄서비스지원				
10.08.(월)	12:00~15:00	3시간	-	방문목욕				

* 방문목욕의 경우 같은 날 긴급돌봄 지원의 기본돌봄 서비스와 같이 제공했다더라도 별도 칸에 작성

근무내역 (횟수)	1시간:	1.5시간:	2시간:	2.5시간:	3시간:	3.5시간:	4시간:	<input type="checkbox"/>
	4.5시간:	5시간:	5.5시간:	6시간:	6.5시간:	7시간:	7.5시간:	8시간:

방문목욕 제공 내역(횟수)	회
-------------------	---

야간, 휴일 가산내역 (횟수)	1시간:	1.5시간:	2시간:	2.5시간:	3시간:	3.5시간:	4시간:	<input type="checkbox"/>
	4.5시간:	5시간:	5.5시간:	6시간:	6.5시간:	7시간:	7.5시간:	8시간:

2인 파견 가산내역 (횟수)	1시간:	1.5시간:	2시간:	2.5시간:	3시간:	3.5시간:	4시간:	<input type="checkbox"/>
	4.5시간:	5시간:	5.5시간:	6시간:	6.5시간:	7시간:	7.5시간:	8시간:

1인 파견 가산내역 (횟수)	1시간:	1.5시간:	2시간:	2.5시간:	3시간:	3.5시간:	4시간:	<input type="checkbox"/>
	4.5시간:	5시간:	5.5시간:	6시간:	6.5시간:	7시간:	7.5시간:	8시간:

특이사항	
------	--

※ 반드시 (근무자/담당자) 자필 서명 후 제출 바랍니다.

담당자: ○○○ (서명)

서식 11 이의신청서

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제12호서식] <개정 2023.1.1>

이의신청서

처리기간		별도안내	
신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	
	주소	(전화번호 :)	
대리 신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호 등)	신청인과의 관계
	주소	(전화번호 :)	
처분내용		[] 선정 [] 보장변경/중지/정지/상실 [] 환수 [] 기타	
처분이 있음을 안 연월일		년	월 일
처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일		년	월 일
처분의 내용 또는 통지된 사항			
이의신청 취지 및 사유			

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제17조, 「국민기초생활 보장법」제38조, 「한부모가족 지원법」제28조, 「긴급복지지원법」제16조, 「기초연금법」제22조, 「장애인복지법」제84조, 「장애인활동 지원에 관한 법률」제36조, 「의료급여법」제30조제1항, 「장애인연금법」제18조, 「장애아동 복지지원법」제38조, 「아동수당법」제19조, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제12조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률」제18조에 따라 위와 같이 이의신청을 합니다.

년 월 일
신청인 (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 귀하

구비서류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초연금, 장애인연금, 장애수당, 아동수당 관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)	수수료 없음
------	---	-----------

안내사항

- 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시장·군수·구청장(교육급여의 경우 시·도교육감)이 이의신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 이의신청에 대한 의견서와 관계서류를 첨부하여 시·도지사(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감)의 처분에 대한 이의신청은 특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감에게 송부합니다. 다만, ① 기초연금 결정에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 30일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내), ② 의료급여 수급권자의 자격, 의료급여 및 급여비용에 대한 이의신청은 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ③ 한부모가족지원 및 장애인복지 관련 이의신청의 경우에는 30일 이내, ④ 장애인연금 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내), ⑤ 장애인활동지원은 접수한 날로부터 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ⑥ 장애아동가족지원, 장애아가족양육지원 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내), ⑦ 발달장애인 주간활동지원, 방과후활동지원 결정 등에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 60일 이내, ⑧ 영유아보육지원은 접수한 날로부터 30일 이내, ⑨ 아동수당지원 결정 등에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 30일(단, 부득이한 사유가 있는 경우에는 60일 이내)이내, ⑩ 사회서비스이용권 발급 관련 이의신청은 접수한 날로부터 15일 이내 결정통지 처리합니다.
- 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시·군·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청서를 받았을 때(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 경우에는 직접 이의신청을 받았을 때를 말한다) 30일 이내에 처리합니다. 다만, 긴급복지지원 관련 이의신청의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 15일 이내에 처리합니다.
- 다른 법률에 규정이 없는 경우 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제17조에 의해 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 처분을 결정할 보장기관의 장에게 이의신청을 할 수 있으며, 이의신청을 받은 보장기관의 장은 접수한 날부터 10일 이내에 처리합니다.

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

서식 12 긴급돌봄 지원 종결 통지서(예시)

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원 종결 통지서(예시)

이용자	성명	생년월일		
	주소			
	전화번호	(휴대전화)		
종결 사유				

위와 같이 긴급돌봄 지원 이용 종결을 안내합니다.

년 월 일

담 당 자 : 직급 성명

시장·군수·구청장

직인

제1장 | 사업개요

제2장 | 긴급돌봄 지원 운영

제3장 | 긴급돌봄 지원 관련

부록 1 | 관련 서식

부록 2 | 참고 자료

서식 15 서비스 제공 정산 신청서(제공기관용)

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원사업 비용 지급청구서

급여(서비스) 대상자	인원: 10명 성명: 홍길동, 김철수,.....
서비스 제공기관	기관명:
	사업자번호:
	전화번호:
	주소:

당월 청구금액: **금1,000,000원(금일백만원)**

기본돌봄 제공내용	수가	횟수	청구금액(지급금액)
1시간	19,000	회	원
1.5시간	28,500	회	원
2시간	38,000	회	원
2.5시간	47,500	회	원
3시간	57,000	회	원
3.5시간	66,500	회	원
4시간	76,000	회	원
4.5시간	85,500	회	원
5시간	95,000	회	원
5.5시간	104,500	회	원
6시간	114,000	회	원
6.5시간	123,500	회	원
7시간	133,000	회	원
7.5시간	142,500	회	원
8시간	152,000	회	원
소 계			원

기본돌봄 제공내용	야간, 휴일 등 가산금액 (지역별 설정)	횟수	청구금액(지급금액)
1시간		회	원
1.5시간		회	원
2시간		회	원
2.5시간		회	원
3시간		회	원
3.5시간		회	원
4시간		회	원
4.5시간		회	원
5시간		회	원
5.5시간		회	원
6시간		회	원
6.5시간		회	원
7시간		회	원
7.5시간		회	원
8시간		회	원
소 계			원

기본돌봄 제공내용	제공인력 2인 파견(근로사제) 가산 금액	횟수	청구금액(지급금액)
1시간		회	원

1.5시간		회	원
2시간		회	원
2.5시간		회	원
3시간		회	원
3.5시간		회	원
4시간		회	원
4.5시간		회	원
5시간		회	원
5.5시간		회	원
6시간		회	원
6.5시간		회	원
7시간		회	원
7.5시간		회	원
8시간		회	원

소 계 원

기본돌봄 제공내용	제공인력 1인 파견(근로소득세) 가산 금액	횟수	청구금액(지급금액)
1시간		회	원
1.5시간		회	원
2시간		회	원
2.5시간		회	원
3시간		회	원
3.5시간		회	원
4시간		회	원
4.5시간		회	원
5시간		회	원
5.5시간		회	원
6시간		회	원
6.5시간		회	원
7시간		회	원
7.5시간		회	원
8시간		회	원

소 계 원

방문돌봄 제공내용	수가	횟수	청구금액(지급금액)
1회	88,000	회	원
2회	176,000	회	원
3회	264,000	회	원
4회	352,000	회	원
5회	440,000	회	원
6회	528,000	회	원
7회	616,000	회	원
8회	704,000	회	원

소 계 원

교육 수당			원거리 교통지원금(신속지원 중)		
교육참여 총인원	수당 지급 인원	총 지급금액	지원 인원	지급금액	
명	명	원	명	원	
수령기관	금융기관명	계좌번호	예금주	사업자등록번호	

우리 기관은 긴급돌봄 지원사업 대상자에게 돌봄 서비스를 제공하고 위와 같이 제공단가 지급을 청구합니다.

년 월 일

청구인 정보 성명 (서명 또는 인)
 서비스 제공기관(청구기관) 과의 관계

서식 15-1 원거리 교통지원금(적용, 적용변경, 적용중단) 신청서

■ 사업운영 자체 서식

원거리 교통지원금 (<input type="checkbox"/> 적용, <input type="checkbox"/> 적용변경, <input type="checkbox"/> 적용중단) 신청서			
이용자 (수급자)	성명		생년월일
	주민등록 주소지		전화번호
제공기관	기관명		사업자 번호
	소재지		전화번호
제공인력	성명		생년월일
	주민등록 주소지		전화번호
소급신청 사유 (해당시 작성)	필요시 소명자료 별도 첨부		이용자 서비스 개시일
<input type="checkbox"/> 적용	지원 기준		지원액
	<input type="checkbox"/> 이용자-제공인력 간 이동거리 3km 이상~10km 미만 <input type="checkbox"/> 이용자-제공인력 간 이동거리 10km 이상		비고
<input type="checkbox"/> 적용 변경	적용변경 사유		사유 발생일자
	<input type="checkbox"/> 이용자-제공인력 간 이동거리 10km 이상→10미만km 미만 <input type="checkbox"/> 이용자-제공인력 간 이동거리 10km 미만→10미만km 이상 <input type="checkbox"/> 기타()		비고
<input type="checkbox"/> 적용 중단	적용중단 사유		사유 발생일자
	<input type="checkbox"/> 이용자 주소지 변경 <input type="checkbox"/> 제공인력이 이용자와 3km 미만 지역에 거주 <input type="checkbox"/> 기타()		비고
상기 이용자에 대한 원거리 교통지원금 적용(적용중단)을 신청합니다.			
20 . . .			
제공기관 대표			(서명 또는 인)
특별자치도지사·특별자치시장·시장·군수·구청장 귀하			
담당 공무원 확인사항			
제공인력·이용자 간 이동거리에 따른 적용 여부 및 지원금 결정			

210mm×297mm[일반용지60g/㎡(재활용품)]

서식 15-2 사업비 지급 관리대장(광역지원기관용)

■ 사업운영 자체 서식

사업비 지급 관리대장(광역지원기관용)

연번	기관명 (제공인력명)	정산금액	정산 세부내역	지급대상기간	지급일자	비고
1	○○시종합 재가센터 (000)	285,000원	선정 전 서비스 제공	'26.1.1. ~ 1.31.	'26.2.10.	
		15,000원	휴일·야간 가산 수당			
		57,000원	교육 수당 비용			
2						
3						

< 내역별 필수 제출 서류 >

- ① 선정 전 서비스 제공(신속지원 서비스 비용, 고난도 사례, 휴일·야간 가산 수당, 원거리 교통지원금 포함),
휴일·야간 가산 수당: <서식 15> 서비스 제공 정산신청서(제공기관용) 및 <서식 9> 긴급돌봄 지원 제공기록지
- ② 교육 수당 비용: 긴급돌봄 지원 직무교육 수료증

서식 16 긴급돌봄 지원 모니터링 및 종결결과 보고서

■ 사업운영 자체 서식

긴급돌봄 지원 모니터링 및 종결결과 보고서			
제공기관명		기관장 성명	
작성자 성명		작성일	
이용자 성명		이용자 주소	
제공인력 성명		서비스 제공기간	
개입 사유	돌봄 가족 부재 및 관계기관 의뢰		
서비스 제공내용	- 모니터링 일자별 결과 및 종합의견 작성		
	모니터링 일자	기록지 작성 내용 요약	모니터링 결과
	00.00.	모니터링 대상 서비스 제공일자 (00.00.~00.00.) → (서식 9) 기록지 요약	<input type="checkbox"/> 개선 필요 <input type="checkbox"/> 추가 필요
	예: 서비스 제공 시 출발-도착 장소를 보다 명확히 기록할 필요 예: 주거 공간 내부 정리 필요		
이용자 상담내역	일시	상담 내용	요구 및 조치사항
제공 서비스 개선내역	구분	내용	
	검토결과 및 종합의견에 대한 반영 사항	예: 서비스 제공 시 출발-도착 장소 명확화, 주거 공간 내부 정리 진행	
	이용자 상담 시 요청내역에 대한 반영 사항	예: 1차 서비스 제공 후, 욕구사정 진행하여 서비스 제공내용 변경	
최종 결과	<input type="checkbox"/> 서비스 종결		
	<input type="checkbox"/> 서비스 연장		
	<input type="checkbox"/> 서비스 연계 (연계기관 및 서비스:)		
종결 의견 (사후관리 등)	종결이후에 대한 내용 (예)건강회복, 병원입원, 장기요양등급 인정, 장애인활동지원서비스 이용 등		

서식 17 사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서

■ 사업운영 자체 서식

사회서비스 전용 국민행복카드 발급(재발급) 신청서

발급 대상자	대상자	성명(한글)	주민등록번호	
	대리인	성명(한글)	생년월일	대상자와의 관계
	미성년자 발급동의서	① 징구 ② 미징구 ※ 만 14세 미만 아동은 법정대리인 동의 필요		
신청 구분	<input type="checkbox"/> 신규 <input type="checkbox"/> 재발급		재발급사유	<input type="checkbox"/> 분실 <input type="checkbox"/> 훼손 <input type="checkbox"/> 기타
카드 수령지	수령인	<input type="checkbox"/> 발급대상자 <input type="checkbox"/> 보호자(가족 등)		대상자와의 관계 : ※ 수령자가 보호자인 경우 기재
		성명	생년월일	전화번호 -
	수령지	① 자택 ② 직장 ③ 읍·면·동주민센터 ※ 자택, 직장, 읍·면·동주민센터 중 희망 수령지를 체크하고 주소, 전화번호를 기재		
	자택	□□□□□		전화번호 -
	직장	□□□□□		전화번호
본인 부담금 환급 계좌	예금주	은행명	계좌번호	
	* 대상사업 : 장애인활동지원, 가사간병방문지원			

년 월 일

신청인(대리신청인)

(서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장, 한국사회보장정보원장

귀하

안내 및 유의사항

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

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

서식 18 사회서비스 제공자 등록신청서

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제1호서식] <개정 2020. 3. 10.>

사회서비스 제공자 등록신청서

※ 제2쪽의 작성방법을 참고하시기 바라며, []에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.

(3쪽 중 제1쪽)

접수번호	접수일	처리기간	30일
① 서비스 종류			
사회서비스 제공자			
② 신청인 (대표자)	성명(법인·단체는 대표자)	주민등록번호	
	법인·단체명	법인등록번호	
	주소	전화번호	
③ 기관명			사업자등록번호(고유번호)
④ 소재지	주소		
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
⑤ 설립구분	[] 국가 [] 지방자치단체 [] 법인() [] 개인 [] 기타()		
⑥ 시설기준	시설면적 m ²	설비·비품	
⑦ 인력기준	기관장 및 관리책임자 총 명		제공인력 총 명
	기관장	성명	자격 경력
⑧ 관리책임자	성명	자격	경력
⑨ 지급계좌	예금주	은행명	계좌번호

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

년 월 일
신청인 (서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

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

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

(3쪽 중 제2쪽)

동의서

본인은 사회서비스 제공자로 등록된 후 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조제1항 및 같은 법 시행규칙 제13조제1항에 따라 제공하는 사회서비스의 종류·내용, 인력, 시설·장비 등의 현황 정보 등을 성실히 제출하고, 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제29조에 따른 한국사회보장정보원(이하 “한국사회보장정보원”이라 한다)에서 운영하는 홈페이지에 제공기관 회원으로 가입하여 그 정보 등을 게시할 것을 서약하며, 한국사회보장정보원에서 운영하는 홈페이지에 본인이 게시한 정보가 변경되었거나 사실과 다를 경우에는 한국사회보장정보원에서 이를 확인하여 직접 수정하는 것에 동의합니다.

신청인(대표자)

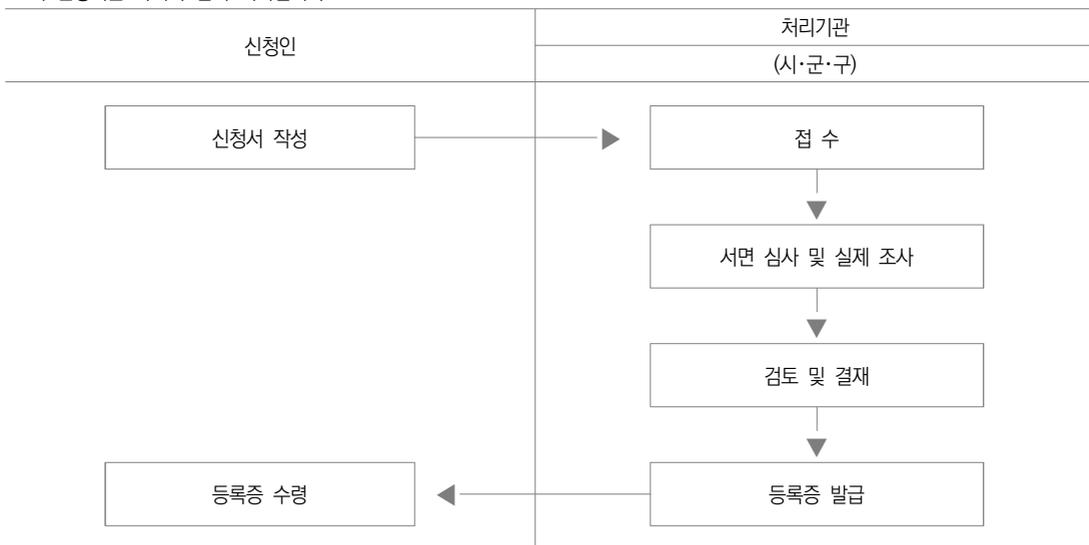
(서명 또는 인)

작성방법

- ① 기관에서 제공하려는 사회서비스의 유형 및 사업명을 적습니다.
 - * 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 별표 1을 참조하여 작성하고, 지역사회서비스의 경우에는 세부 사업명도 적습니다.
- ② 법인인 경우에는 법인명, 법인 대표자 성명, 법인등록번호, 주소, 전화번호를 적습니다.
 법인이 아닌 경우에는 신청인(대표자)의 성명, 주민등록번호, 주소 및 전화번호를 적고, 단체인 경우에는 단체명을 적습니다.
- ③ 등록하려는 제공기관의 명칭, 사업자등록번호 또는 고유번호를 적습니다.
- ④ 등록하려는 제공기관의 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소를 적습니다.
- ⑤ 등록하려는 제공기관의 형태를 표기합니다.
 - * 법인의 경우 ()에 재단법인, 사단법인, 의료법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인 등 구체적으로 적습니다. 단체인 경우 비영리민간단체, 종교단체. 법인이 아닌 사단, 재단 등 구체적으로 적습니다.
- ⑥ 등록하려는 제공기관의 시설면적과 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비용을 적습니다.
- ⑦ 등록하려는 제공기관의 기관장, 관리책임자, 제공인력의 수를 적습니다.
- ⑧·⑨ 기관장 및 관리책임자의 성명, 자격, 경력을 적습니다.
- ⑩ 기관장 명의(법인인 경우 법인 명의)의 계좌번호 등을 적습니다.

처리절차

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



서식 18-1 사회서비스 제공자 등록대장

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

사회서비스 제공자 등록대장

(앞쪽)

사회서비스 제공자	기관명		사업자등록번호(고유번호)	
	서비스 종류	등록 신청일	등록 결정일	
	소재지			
	폐업일		폐업 사유	
신청인 (대표자)	성명(법인·단체의 경우 대표자)		주민등록번호	
	법인·단체명		법인등록번호	
	전화번호	팩스번호	전자우편주소	
	주소			
시설	시설 면적			
설비	사무실		설비·비품	
자격	기관장	성명	자격	경력
	관리책임자	성명	자격	경력
인력	제공인력		명	

비고

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 종질지(80g/㎡)]

(뒤쪽)

변경사항

연 월 일	구 분 (변경내용)	세부 변경내용	신청인	기록자 ①

서식 18-2 사회서비스 제공자 등록증

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제3호서식] <개정 2015.8.31.>

등록번호 제 호

사회서비스 제공자 등록증

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

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

년 월 일

시장·군수·구청장

직인

210mm×297mm[백상지 150g/㎡]

서식 18-3 사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제4호서식] <개정 2020. 3. 10.>

사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

접수번호	접수일	처리기간	20일
사회서비스 제공자	기관명	사업자등록번호(고유번호)	
	소재지	등록번호	
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
신청인	성명(법인·단체는 대표자)	주민등록번호	
	법인·단체명	전화번호	
변경신청 내용	변경신청할 등록사항	변경 전	변경 후

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

년 월 일

신청인 :

(서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

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

작성방법

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

① 서비스 종류 ② 신청인(대표자): 성명(법인·단체는 대표자), 주민등록번호, 법인·단체명, 법인등록번호, 주소, 전화번호 ③ 기관명, 사업자등록번호(고유번호) 소재지: 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소 ④ 설립구분 ⑤ 시설기준: 시설면적, 설비·비품 ⑦ 인력기준: 기관장 및 관리책임자 수, 제공인력 수 ⑧ 기관장: 성명, 자격, 경력 ⑨ 관리책임자: 성명, 자격, 경력 ⑩ 지급계좌: 예금주, 은행명, 계좌번호

처리절차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

서식 18-4 사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호서식] <개정 2020. 3. 10.>

사회서비스 제공자 등록증 재발급신청서

※ []에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리기간	7일
제공자	기관명	사업자등록번호	
신청인 (대표자)	성명(또는 법인명)	주민등록번호(법인등록번호)	
	주소	전화번호	
신청내용	등록번호	등록일	
	재발급 신청 사유	[] 분실 [] 훼손	

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제7항 및 같은 법 시행규칙 제11조에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자 등록증의 재발급을 신청합니다.

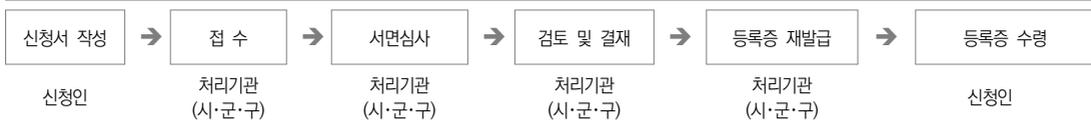
년 월 일
(서명 또는 인)

신청인

시장·군수·구청장 귀하

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

처리절차



210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

서식 19 긴급돌봄 지원 개인정보보호 서약서(제공기관)

■ 사업운영 자체 서식

【개인정보보호 서약서】

개인정보취급자 개인정보보호 서약서

본인은 000 지자체 및 △△△서비스 제공기관(이하, “기관”이라 한다)의 개인정보취급자로서, 업무를 수행함에 있어 본 서약서가 근무기간 뿐만 아니라 퇴직 후에도 적용될 수 있음을 인지 및 관련 규정을 준수하고, 업무와 관련하여 취급한 일체 개인정보에 대하여 이용·훼손·제공 등 오·남용을 하지 않을 것이며, 이로 인한 문제 발생 시 책임을 다할 것임을 서약합니다.

1. 업무 중 취득한 모든 개인정보를 업무 목적에 한해 이용할 것이며, 다른 목적으로 이용하지 않습니다.
2. 상대가 누구이건 간에 알 필요가 없는 자에게 직무상 알게 된 기관 내부 정보 혹은 제3자의 개인정보를 누설하지 않습니다.
3. 명백히 허가 받지 않은 정보나 시설에 접근하지 않으며, 관련 업무를 수행할 때 기관 내에서 지정되고 허가된 정보 처리시설 및 설비만을 이용합니다.
4. 업무와 관련한 개인정보의 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기 및 그 밖에 이와 유사한 일체의 행위에 대하여 기관의 규정과 통제절차를 준수합니다.
5. 사용자 ID, 패스워드, 출입증 등 인증 관련 정보를 타인과 공동 사용하거나 누설하지 않습니다.
6. 기관으로부터 제공받은 개인정보자산(서류, 사진, 영상, 전자파일, 저장매체 등)을 무단변조, 복사, 훼손, 분실 등으로 부터 안전하게 관리하겠으며 승인받지 않은 정보저장 매체를 기관 내에서 사용하지 않습니다.
7. 퇴직 시 기관에서 제공받은 모든 정보자산을 반드시 반납할 것이며, 퇴직 후에도 퇴직 전의 모든 개인정보는 물론이고 영업비밀 등 기타 누설됨으로 인하여 기관에 손해가 될 수 있는 각종 정보에 대하여는 일체 누설하지 않습니다.

상기 사항을 숙지하고 이를 성실히 준수할 것을 동의하며 서약서의 보안사항을 위반하였을 경우에는 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」, 「개인정보 보호법」 등 관련 법령에 따른 민·형사상의 책임 이외에도, 관련 규정에 따른 징계 조치 등 어떠한 불이익도 감수할 것이며, 기관에 끼친 손해에 대해 지체 없이 변상·복구할 것을 서약합니다.

2000년 00월 00일

소 속 :

생년월일 :

직 위 :

성 명 :

(서명 또는 인)

서식 20 범죄경력조회 요청서

■ 사회서비스의 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호의2서식] <신설 2025. 1. 2.>

범죄경력조회 요청서

※ 바탕색이 어두운 칸은 요청인이 작성하지 않습니다.

(양쪽)

접수번호	접수일	처리일	처리기간 14일
요청인	기관명	사업자등록번호(또는 고유번호)	
	대표자 성명		
	주소	(전화번호:)	
대상자	성명(외국인의 경우 영문으로 작성)		
	주민등록번호	외국인등록번호 및 국적(외국인의 경우)	
	주소		

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조의3제1항, 같은 법 시행령 제2조의3제1항 및 같은 법 시행규칙 제11조의2제1항에 따라 사회서비스 제공인력에 대하여 범죄경력 조회를 요청하오니 그 결과를 회신해 주시기 바랍니다.

년 월 일
요청인 (서명 또는 인)

_____ 경찰관서의 장 귀하

첨부서류	1. 사회서비스 제공자의 사업자등록증 사본 2. 별지 제3호서식에 따른 사회서비스 제공자 등록증 사본 3. 채용하려는 제공인력 본인의 별지 제5호의3서식에 따른 범죄경력조회 동의서	수수료 없음
------	--	-----------

유의사항

1. 대상자가 외국인인 경우 성명은 영문으로 적고, 외국인등록번호 및 국적을 적습니다.
2. 대상자가 2명 이상일 경우에는 뒤쪽에 일괄하여 작성할 수 있습니다.
3. 요청인의 성명과 서명은 반드시 자필로 적습니다.

처리절차



서식 21 범죄경력조회 동의서

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙[별지 제5호의3서식] <신설 2025. 1. 2.>

범죄경력조회 동의서

대상자	성명(외국인의 경우 영문으로 작성)	
	주민등록번호	외국인등록번호(외국인의 경우)
	연락처(휴대전화 등)	

본인은 ○○ 제공자 제공인력으로서, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조의3제1항, 같은 법 시행령 제2조의3제1항 및 같은 법 시행규칙 제11조의2제1항에 따른 범죄경력 조회에 동의합니다.

년 월 일

동의자 (서명 또는 인)

경찰관서의 장 귀하

유의사항

1. 동의자의 성명과 서명은 반드시 자필로 적습니다.
2. 개인정보 수집항목: 성명, 주민등록번호(외국인의 경우 외국인등록번호)
3. 개인정보 제공 거부에 따른 제한사항: 귀하는 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으나, 동의 거부 시에는 취업에 제한을 받을 수 있습니다.
4. 개인정보의 수집·이용 목적: 수집된 개인정보는 범죄경력조회 신청 등을 위하여 사용됩니다.
5. 개인정보의 처리근거: 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행령」 제8조의3(민감정보 및 고유식별정보의 처리)제5항
6. 개인정보의 보유·이용기간: 5년

서식 22 범죄경력조회 회신서

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호의4서식] <개정 2025. 1. 3.>

범죄경력조회 회신서

요청인 (대표자)	기관명		성명	
	주소			
대상자	성명(외국인의 경우 영문으로 작성)			
	주민등록번호	외국인등록번호(외국인의 경우)		
	주소			
결격사유 해당 범죄경력	<input type="checkbox"/> 있음		<input type="checkbox"/> 없음	

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조의3제2항, 같은 법 시행령 제2조의3제2항 및 같은 법 시행규칙 제11조의2제2항에 따라 위와 같이 확인하여 통보합니다.

년 월 일

_____ 경찰관서의 장

직인

유의사항

1. 대상자가 외국인인 경우 성명은 영문으로 적고, 외국인등록번호를 적습니다.
2. 결격사유에 해당하는 범죄경력 유무를 확인하여 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.

서식 23 회계관리 서식(예시)

■ 사업운영 자체 서식

회계관리 서식

연번	예산과목	세부집행내역	집행일	예산금액	집행금액	예산잔액
1	일반운영비/민간사업지원금/ 긴급돌봄서비스 비용	4월 서비스 비용 집행	26.05.07.	40,010,000원	4,758,000원	35,252,000원
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

제1장 사업개요

제2장 긴급돌봄 지원 운영

제3장 긴급돌봄 지원 관련

부록 1 | 관련 서식

부록 2 | 참고 자료



2026년
긴급돌봄
지원사업 안내

부록2

**긴급돌봄
지원
참고 자료**

긴급돌봄 지원 참고 자료 목차

연번	서식명	페이지
1	성장촉진지역 재지정 고시	207
2	2026년 건강보험료 소득판정기준표	208
3	지역별 건강보험료 납부액 기준 소득분위 판단표(2026년)	211
4	긴급돌봄 지원 바우처 총액 및 본인부담금 등급표(2026년)	212
5	1급, 2급 감염병 리스트	213
6	성희롱·성폭력 피해자 지원 기관 및 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내	214
7	현장조사 주요내용	216
8	사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침(2024. 1.)	222
9	사회서비스 부정수급 신고 포상금 지급에 관한 고시	257
10	긴급돌봄 지원사업 기본서비스 표준	261
11	긴급돌봄 지원사업 이용자 안내사항	264
12	장애인권익옹호기관 목록 및 연락처	266

참고 1 성장촉진지역 재지정 고시

● 국토교통부고시 제2024-594호

『지방자치분권 및 지역균형발전에 관한 특별법』 제2조제9호 및 같은법 시행령 제2조 규정에 따라, 지방시대위원회 심의를 거쳐 확정된 성장촉진지역을 아래와 같이 재지정하여 고시합니다.

2024년 11월 06일

국토교통부장관

성장촉진지역 재지정 고시

시·도	성장촉진지역 시·군
강원(8)	태백시 삼척시 홍천군 횡성군 영월군 평창군 정선군 양양군
충북(6)	제천시 보은군 옥천군 영동군 괴산군 단양군
충남(6)	보령시 금산군 부여군 서천군 청양군 태안군
전북(9)	정읍시 남원시 진안군 무주군 장수군 임실군 순창군 고창군 부안군
전남(14)	곡성군 구례군 고흥군 보성군 화순군 장흥군 강진군 해남군 함평군 영광군 장성군 완도군 진도군 신안군
경북(15)	안동시 영주시 영천시 상주시 문경시 의성군 청송군 영양군 영덕군 청도군 고령군 성주군 봉화군 울진군 울릉군
경남(11)	통영시 밀양시 의령군 창녕군 고성군 남해군 하동군 산청군 함양군 거창군 합천군
대구(1)	군위군
합계	70개 시·군

참고 2 2026년 건강보험료 소득판정기준표

※ 노인장기요양보험료를 제외한 금액임 / 단위 : 원

■ 기준중위소득 50%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	1,283,000	47,216	14,055	-
2인	2,100,000	75,565	17,475	76,324
3인	2,680,000	96,711	20,073	97,124
4인	3,248,000	117,155	41,746	118,300
5인	3,779,000	136,405	68,641	137,337
6인	4,278,000	154,440	88,035	156,075
7인	4,758,000	172,179	107,637	173,738
8인	5,238,000	190,211	132,403	192,649
9인	5,717,000	208,007	139,425	210,691
10인	6,197,000	225,886	160,581	229,357

■ 기준중위소득 100%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,565,000	92,428	20,073	-
2인	4,200,000	151,148	83,625	152,775
3인	5,360,000	195,073	137,279	197,469
4인	6,495,000	236,378	172,901	240,050
5인	7,557,000	274,221	220,149	279,461
6인	8,556,000	309,777	264,935	318,043
7인	9,516,000	348,913	308,246	360,410
8인	10,475,000	390,974	357,158	410,439
9인	11,434,000	432,308	404,529	457,613
10인	12,393,000	457,613	435,046	490,306

■ 기준중위소득 120%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	3,078,000	110,969	32,899	-
2인	5,040,000	183,365	123,644	185,675
3인	6,431,000	232,890	168,649	236,378
4인	7,794,000	284,951	233,292	290,169
5인	9,069,000	327,091	284,606	337,647
6인	10,268,000	374,300	338,641	390,974
7인	11,419,000	432,308	404,529	457,613
8인	12,570,000	457,613	435,046	490,306
9인	13,721,000	535,512	525,833	584,741
10인	14,872,000	535,512	525,833	584,741

■ 기준중위소득 140%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	3,590,000	129,141	60,210	-
2인	5,880,000	213,686	146,017	216,347
3인	7,503,000	274,221	220,149	279,461
4인	9,093,000	327,091	284,606	337,647
5인	10,580,000	390,974	357,158	410,439
6인	11,979,000	432,308	404,529	457,613
7인	13,322,000	490,306	473,662	535,512
8인	14,665,000	535,512	525,833	584,741
9인	16,007,000	584,741	579,249	634,423
10인	17,350,000	634,423	628,429	712,921

■ 기준중위소득 150%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	3,847,000	138,780	68,641	-
2인	6,299,000	229,357	164,508	232,890
3인	8,039,000	290,169	240,352	296,127
4인	9,743,000	360,410	322,443	374,300
5인	11,336,000	410,439	378,691	432,308
6인	12,834,000	490,306	473,662	535,512
7인	14,273,000	535,512	525,833	584,741
8인	15,712,000	584,741	579,249	634,423
9인	17,151,000	634,423	628,429	712,921
10인	18,590,000	712,921	697,282	838,330

■ 기준중위소득 160%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	4,103,000	148,138	79,647	-
2인	6,719,000	243,833	181,659	247,763
3인	8,575,000	309,777	264,935	318,043
4인	10,392,000	374,300	338,641	390,974
5인	12,091,000	457,613	435,046	490,306
6인	13,690,000	535,512	525,833	584,741
7인	15,225,000	584,741	579,249	634,423
8인	16,759,000	634,423	628,429	712,921
9인	18,294,000	712,921	697,282	838,330
10인	19,829,000	712,921	697,282	838,330

참고 3 지역별 건강보험료 납부액 기준 소득분위 판단표(2026년)

연번	시·도	수행 시·군·구	소득 기준(안)	본인부담률
1	부산 세종	전체(16개) / 전체(1개)	기준 중위소득 120% 이하(기초수급자, 차상위 포함)	면 제
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 160% 이하	10%
			기준 중위소득 160% 초과	100%
2	대구 강원 전북 전남	전체(9개) / 전체(18개) / 전체(14개) / 전체(22개)	기준 중위소득 120% 이하(기초수급자, 차상위 포함)	면 제
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 140% 이하	10%
			기준 중위소득 140% 초과 ~ 160% 이하	20%
			기준 중위소득 160% 초과	100%
3	인천 충북	전체(10개) / 전체(11개)	기초수급자, 차상위	면 제
			기준 중위소득 120% 이하	10%
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 160% 이하	25%
4	광주	전체(5개)	기준 중위소득 120% 이하(기초수급자, 차상위 포함)	면 제
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 140% 이하	30%
			기준 중위소득 140% 초과 ~ 160% 이하	60%
			기준 중위소득 160% 초과	100%
5	대전	전체(5개)	기준 중위소득 120% 이하(기초수급자, 차상위 포함)	면 제
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 160% 이하	50%
			기준 중위소득 160% 초과	100%
6	울산	전체(5개)	기초수급자, 차상위 또는 기준 중위소득 50% 이하	면 제
			기준 중위소득 50% 초과 ~ 100% 이하	5%
			기준 중위소득 100% 초과 ~ 120% 이하	10%
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 160% 이하	20%
7	충남 경북 경남	전체(15개) / 13개 시·군 (포항시, 경주시, 안동시, 구미시, 영주시, 영천시, 상주시, 경산시, 의성군, 영덕군, 고령군, 성주군, 울진군) / 전체(18개)	기준 중위소득 120% 이하(기초수급자, 차상위 포함)	면 제
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 160% 이하	20%
			기준 중위소득 160% 초과	100%
8	제주	전체(2개)	기준 중위소득 120% 이하(기초수급자, 차상위 포함)	면 제
			기준 중위소득 120% 초과 ~ 150% 이하	면 제 10%
			기준 중위소득 150% 초과 ~ 160% 이하	20%
			기준 중위소득 160% 초과	100%

참고 4 긴급돌봄 지원 바우처 총액 및 본인부담금 등급표(2026년)

구분	바우처 총액	등급명	본인부담금 및 정부지원금				서비스 제공 시간**
			본인부담		정부지원		
			부담 비율	본인부담금	부담 비율	정부지원금	
A형(기본형) 기본돌봄 서비스만 이용하는 경우	1,368,000원	A-1형(기본형)	0%	면 제	100%	1,368,000원	72시간
		A-2형(기본형)	5%	68,400원	95%	1,299,600원	72시간
		A-3형(기본형)	10%	136,800원	90%	1,231,200원	72시간
		A-4형(기본형)	20%	273,600원	80%	1,094,400원	72시간
		A-5형(기본형)	25%	342,000원	75%	1,026,000원	72시간
		A-6형(기본형)	30%	410,400원	70%	957,600원	72시간
		A-7형(기본형)	50%	684,000원	50%	684,000원	72시간
		A-8형(기본형)	60%	820,800원	40%	547,200원	72시간
		A-9형(기본형)	100%	1,368,000원	0%	-	72시간
B형(추가지원형) 예외적으로 기본돌봄 서비스를 추가 지원하는 경우	2,736,000원	B-1형(기본추가형)	0%	면 제	100%	2,736,000원	144시간
		B-2형(기본추가형)	5%	136,800원	95%	2,599,200원	144시간
		B-3형(기본추가형)	10%	273,600원	90%	2,462,400원	144시간
		B-4형(기본추가형)	20%	547,200원	80%	2,188,800원	144시간
		B-5형(기본추가형)	25%	684,000원	75%	2,052,000원	144시간
		B-6형(기본추가형)	30%	820,800원	70%	1,915,200원	144시간
		B-7형(기본추가형)	50%	1,368,000원	50%	1,368,000원	144시간
		B-8형(기본추가형)	60%	1,641,600원	40%	1,094,400원	144시간
		B-9형(기본추가형)	100%	2,736,000원	0%	-	144시간
C형(통합형) 기본돌봄과 방문목욕 서비스를 이용하는 경우	1,720,000원	C-1형(통합형)	0%	면 제	100%	1,720,000원	72시간
		C-2형(통합형)	5%	86,000원	95%	1,634,000원	72시간
		C-3형(통합형)	10%	172,000원	90%	1,548,000원	72시간
		C-4형(통합형)	20%	344,000원	80%	1,376,000원	72시간
		C-5형(통합형)	25%	430,000원	75%	1,290,000원	72시간
		C-6형(통합형)	30%	516,000원	70%	1,204,000원	72시간
		C-7형(통합형)	50%	860,000원	50%	860,000원	72시간
		C-8형(통합형)	60%	1,032,000원	40%	688,000원	72시간
		C-9형(통합형)	100%	1,720,000원	0%	-	72시간
D형(통합추가형) 예외적으로 기본돌봄· 방문목욕 서비스를 추가 지원하는 경우	3,440,000원	D-1형(통합추가형)	0%	면 제	100%	3,440,000원	144시간
		D-2형(통합추가형)	5%	172,000원	95%	3,268,000원	144시간
		D-3형(통합추가형)	10%	344,000원	90%	3,096,000원	144시간
		D-4형(통합추가형)	20%	688,000원	80%	2,752,000원	144시간
		D-5형(통합추가형)	25%	860,000원	75%	2,580,000원	144시간
		D-6형(통합추가형)	30%	1,032,000원	70%	2,408,000원	144시간
		D-7형(통합추가형)	50%	1,720,000원	50%	1,720,000원	144시간
		D-8형(통합추가형)	60%	2,064,000원	40%	1,376,000원	144시간
		D-9형(통합추가형)	100%	3,440,000원	0%	-	144시간

* A형(기본형)의 바우처 총액은 72시간 이용을 기준으로 책정된 것(1,368,000원)으로, 본인부담 비율에 따라 본인 부담금이 달라질 수 있음(‘기본돌봄 서비스 시간당 수가(p.49)’ 참조, 이용계약 시 이용자에게 안내 필요)

** 서비스 제공시간 144시간의 경우 기본 72시간에 추가지원 72시간을 합한 시간을 의미함

참고 5 1, 2급 감염병 리스트(감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제2조2호, 3호)

분류	개념	감염병의 종류
제1급감염병	생물테러감염병 또는 치명률이 높거나 집단 발생의 우려가 커서 발생 또는 유행 즉시 신고하여야 하고, 음압격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병으로서 다음 각 목의 감염병을 말한다. 다만, 갑작스러운 국내 유입 또는 유행이 예견되어 긴급한 예방·관리가 필요하여 질병관리청장이 보건 복지부장관과 협의하여 지정하는 감염병을 포함한다.	가. 에볼라바이러스병 나. 마버그열 다. 라싸열 라. 크리미안콩고출혈열 마. 남아메리카출혈열 바. 리프트밸리열 사. 두창 아. 페스트 자. 탄저 차. 보툴리눔독소증 카. 야토병 타. 신종감염병증후군 파. 중증급성호흡기증후군(SARS) 하. 중동호흡기증후군(MERS) 거. 동물인플루엔자 인체감염증 너. 신종인플루엔자 더. 디프테리아
제2급감염병	전파가능성을 고려하여 발생 또는 유행 시 24시간 이내에 신고하여야 하고, 격리가 필요한 다음 각 목의 감염병을 말한다. 다만, 갑작스러운 국내 유입 또는 유행이 예견되어 긴급한 예방·관리가 필요하여 질병관리청장이 보건 복지부장관과 협의하여 지정하는 감염병을 포함한다.	가. 결핵(結核) 나. 수두(水痘) 다. 홍역(紅痲) 라. 콜레라 마. 장티푸스 바. 파라티푸스 사. 세균성이질 아. 장출혈성대장균감염증 자. A형간염 차. 백일해(百日咳) 카. 유행성이하선염(流行性耳下腺炎) 타. 풍진(風疹) 파. 폴리오 하. 수막구균 감염증 거. b형헤모필루스인플루엔자 너. 폐렴구균 감염증 더. 한센병 러. 성홍열 머. 반코마이신내성황색포도알균(VRSA) 감염증 버. 카바페넴내성장내세균목(CRE) 감염증 서. E형간염

참고 6 성희롱·성폭력 피해자 지원 기관 및 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내

▶ 성희롱·성폭력 피해자 지원 기관

- 서비스 제공 중 성희롱, 성폭력이 발생한 경우 피해자에 대한 상담지원, 법률지원, 의료지원 등을 위해 필요한 경우 다음 기관에 연계하거나 정보 제공

〈성희롱·성폭력 피해자 지원 기관〉

- 1) 성희롱·성폭력 근절 종합지원센터(한국여성인권진흥원)
 - 지원내용: 직장 내 성희롱·성폭력 상담지원, 사건처리절차 안내, 상담·의료·법률 지원 연계
 - 상담방법: 전화상담, 온라인상담
 - 신청방법: (전화) 02-735-7544, (홈페이지) <http://stop.or.kr>
- 2) 여성폭력 피해자 지원(1366)
 - 지원내용: 성폭력, 성매매, 가정폭력 등 피해상담 지원, 법률지원 연계, 의료지원 연계
 - 상담방법: 전화상담, 방문상담, 온라인 상담 등
 - 연계기관: 여성긴급전화 1366, 가정폭력상담소, 성폭력피해상담소, 성매매피해상담소, 해바라기센터 등
 - 신청방법: <http://www.women1366.or.kr>, 카카오플러스 친구 '1366' 검색 후 '여성폭력 사이버 상담(women1366)' 친구 추가

▶ 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내

- 제공기관은 종사자가 업무 수행 과정에서 발생한 외상경험(이용자 사고, 사망 등), 이용자의 부당행위로 인한 건강장해 등으로 치료 및 상담이 필요한 경우 관련 자원에 대한 정보를 제공하거나 연계

〈종사자 정서·상담 지원 프로그램(공통)〉

- 1) 근로복지공단 근로자지원프로그램(EAP)
 - 지원대상: 300인 미만 사업장 및 소속 근로자
 - 지원내용: 중소기업근로자를 위한 전문가 상담, 코칭, 교육지원
(개인회원) 1인 연간 7회 상담 제공(게시판 상담 무제한)
(기업회원) 연 3회 기업교육으로 인한 오프라인 특강, 집단프로그램 제공
 - * 스트레스 관리, 감정노동자 보호, 자살예방, 직장 내 괴롭힘, 조직 내 소통, 양육 코칭 등
 - 신청방법: 근로복지넷(<http://www.worlddream.net>) 가입 후 신청
 - 문의처: (전화) 080-080-5988
- 2) 근로자건강센터 심리상담
 - 지원대상: 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자

- 지원내용: 사업장에서 재해 사고가 발생했거나 근로자의 건강에 문제가 발생한 경우, 업무 중 당한 외상 후 스트레스 장애에 대해 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등 전문가에게 의학 전문 심리 상담 지원
- 지원지역: 전국 24개소에 위치한 안전보건공단 근로자건강센터
- 문의처: (전화) 1577-6497 (홈페이지) <http://www.kosha.or.kr>

3) 직업트라우마센터

- 지원대상: 중대산업재해, 동료의 자살, 직장내 괴롭힘, 성희롱·성폭력 등 산업재해로 인한 정신적 외상(직업적 트라우마)를 겪는 노동자 및 사업장
- 지원내용: 임상심리사 등 심리 및 정신보건 관련 자격을 갖춘 전문인력에 의한 심리검사, 심리상담, 심리교육, 사후관리 등 전문상담프로그램, 집단 트라우마 교육 제공
- 지원지역: 전국 23개소 운영
- 신청방법: 심리상담전용 핫라인 1588-6497, <http://www.kosha.or.kr>

4) 한국사회복지협의회 '강원랜드 영웅쉼터' 프로그램

- 지원대상: 전국사회복지종사자
- 지원내용: 사회복지종사자 소진 예방을 위한 객실 제공 및 맞춤형 힐링 프로그램(2박3일 일정/웰니스 프로그램) 제공
- 진행장소: 강원랜드 지원 호텔, 리조트
- 문 의 처: 02-2077-3961(한국사회복지협의회), <http://www.bokji.net>

참고 7 현장조사 주요 내용

현장조사 주요 내용

1. 사전준비사항

- 개인별 준비물 : 공무원증(명함), 법령, 지침
- 공통준비물 : 조사 통지 공문, 안내문, 제공기관이 제출한 자체점검표, 확인서 양식(파일), 기준정보
- 조사자료 사전확보
 - 기관정보 : 제공기관명, 사업명, 참여사업, 등록일자, 시설규모(등록시 신고), 제공인력 수 등

기관명	사업명	등록일자	시설	제공인력수	대표자	실무자	연락처	주소	비고

- 결제내역(엑셀에 작성)

- 이용자별, 제공인력, 결제일자, 금액 등

이용월	제공인력	이용자			정부지원금(원)		본인부담금(원)	비고
		성명	생년월일	등급	결제일자	금액		
				1등급				
				2등급				
				3등급				
				4등급				

- 급여등록 현황 : 근무기간, 근무시간, 월급여, 보험가입여부(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험, 배상보험, 상해보험 등), 퇴직금 적립 여부, 보수지급대장
- 이상결제 모니터링 결과 내역(한국사회보장정보원)

2. 조사사항

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치
가. 제공 기관 등록	① 등록증	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관 등록증 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 등록증 기록사항과 실재사항 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 법 제36조 제2호에 의거 처벌
	② 등록기준 유지여부	<ul style="list-style-type: none"> 등록기준(기본돌봄 서비스): '사회서비스 이용권법' 제16조, 시행규칙 제9조 별표1(제공자 등록기준), 긴급돌봄 지원사업 안내 <ol style="list-style-type: none"> 1. 시설기준: 사업수행에 필요한 사무실 2. 장비기준: 통신설비, 집기 등 사업수행에 필요한 설비와 비품 3. 인력기준: <ul style="list-style-type: none"> 가. 제공기관장, 관리책임자 각 1명(제공기관장이 관리책임자 겸직 가능) 나. 제공인력 <ul style="list-style-type: none"> - 긴급돌봄 지원사업 안내에 따라 적합한 인력이 등록되어 서비스를 제공하고 있는지 점검 등 ※ 제공기관장이 제공인력의 자격을 갖춘 경우 서비스는 제공할 수 있으나 제공인력에는 포함하지 않음 등록기준(방문목욕 서비스): 「노인장기요양 보험법 시행규칙」 별표1의2, 「노인복지법 시행규칙」 별표9, 긴급돌봄 지원사업 안내 <ol style="list-style-type: none"> 1. 시설의 규모: 시설전용면적 16.5제곱미터 이상(연면적 기준) 2. 시설 및 설비 기준: 사무실, 통신설비, 집기 등 사업에 필요한 설비 및 비품, 이동목욕차량 	<ul style="list-style-type: none"> 법 제16조 및 제23조 법 제36조 제2호, 동법 시행규칙 제16조 별표2 휴업·폐업 신고 미이행시 법 제40조, 시행령 제9조 별표2에 의거 과태료
나. 기관 운영	① 회계관리	<ul style="list-style-type: none"> 타 기관의 회계 및 타 보조금 사업 회계와 별도 분리 긴급돌봄 지원과 타 서비스 회계를 분리하여 관리 예산집행과 관련된 서류는 5년간 보관 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	② 기관 운영·관리	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리체계 구축(배상보험, 상해보험 등 가입) 제공인력 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 보수교육: 공통·직무교육(8시간) 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	③ 보고의무	<ul style="list-style-type: none"> (제공인력 정보 보고) 인적정보, 자격증 정보, 교육정보 등 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치
다. 제공 인력 관리	① 제공인력 자격기준 (자격증 사본 보관)	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 지원사업 안내 지침 등 • 미자격자 서비스 제공내역 확보(환수 대비) <ul style="list-style-type: none"> - 자격요건 미 충족자의 서비스 제공에 대한 바우처 지원 불가(환수) 	<ul style="list-style-type: none"> • 부당이득 환수 (법 제21조) • 법 제16조 제2항 위반 <ul style="list-style-type: none"> - 동법 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 행정처분
	② 보험가입	<ul style="list-style-type: none"> • 4대 보험가입 <ul style="list-style-type: none"> - 관련법령의 기준에 의거 60시간 이상 근로자는 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 및 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험 가입 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	③ 퇴직 적립금	<ul style="list-style-type: none"> • 퇴직 적립금 <ul style="list-style-type: none"> - 「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속근로기간이 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 적립 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	④ 제공인력 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 근로계약 체결(근로기준법 제17조에 의한 근로조건 명시) <ul style="list-style-type: none"> - 임금, 근로시간, 휴일(주에 평균 1회 이상), 연차 및 유급휴가, 기타 대통령령으로 정하는 사항 • 이용자 개인정보에 관한 비밀 엄수(보안 각서 징구) 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	⑤ 제공인력 참여 제한	<ul style="list-style-type: none"> • 배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제 자매에게 서비스 제공불가 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도 • 환수
라. 이용자 관리	① 계약서 등 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공(이용) 계약서 작성(이용자별 서비스 제공계획서 붙임) <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공내용, 계약기간, 서비스 비용 및 지급방법, 손해배상책임, 통지사항, 계약 효력 정지 및 취소 등이 내용에 포함되어야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	② 개인정보 활용 동의서	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보를 사용하기 위하여 개인정보활용 동의서 징구(14세 미만의 아동인 경우 법정 대리인의 동의) 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
마. 서비스 제공	① 요구도 평가표 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 긴급돌봄 대상자 해당 여부(긴급한 돌봄 필요 등 확인) 및 필요 서비스 파악 <ul style="list-style-type: none"> * 추천·발굴 대상자의 경우 현장방문(요구도 평가) 불필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치
	② 이용자별 서비스 제공 계획서 수립	<ul style="list-style-type: none"> 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스유형, 서비스내용, 제공방법, 제공횟수, 제공자(제공인력), 제공일정, 서비스가격, 본인부담금 및 납부방법 등 - 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영 계약서 작성시 첨부 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	③ 서비스 제공 기록지 작성	<ul style="list-style-type: none"> 제37호 서식(제공기관에서 임의 양식을 사용할 수 있으나, 다음의 내용을 반드시 포함) <ul style="list-style-type: none"> - 이용자, 제공인력명, 서비스내용, 제공일자 및 시간, 이용자 확인, 기타 중요사항 등 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도 미작성시 법 제40조, 동법 시행령 제9조 별표2에 의거 과태료 서비스 미제공시 부당 결제에 의거 조치 (법 19조제7항제1호)
	④ 기준정보 준수	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 횟수, 시간, 비용결제, 본인 부담금, 서비스내용, 집단규모, 서비스제공 형태(재가, 기관, 집합) 등 	<ul style="list-style-type: none"> 경고(법 제19조제7항 제2호) 부당이득환수(법 제21조)
	⑤ 서비스 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공기관 내 1회 이상 이용자별 모니터링 실시하여 그 결과를 자체양식으로 작성하고 다음 사업연도까지 보관 <ul style="list-style-type: none"> - 모니터링 항목에 맞게 하였는지 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	⑥ 서비스 종료	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 효과(변화도) 측정하여 이용자 및 보호자에게 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 행정지도
	바. 서비스 비용 결제	① 본인부담금	<ul style="list-style-type: none"> 본인부담금 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 책임성 강화, 서비스가 꼭 필요한 사람에게 서비스 제공, 시장 활성화를 위하여 반드시 부과 - 현금수납의 경우 영수증 발급 - 계좌입금의 경우 통장 확인
② 정부지원금		<ul style="list-style-type: none"> 결제원칙(회당결제) 준수 여부확인 부당결제 <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스를 제공하지 아니하고 서비스 비용을 청구하는 행위, 실제 제공한 대가 이상으로 비용을 청구하는 행위 카드 부정사용 실제 서비스를 제공한 제공인력의 ID와 사회 서비스 제공 비용을 지급받은 제공인력의 ID가 서로 다른 경우 '사회서비스이용권법' 제21조에 따른 부당이득으로 간주 	<ul style="list-style-type: none"> 법 19조제7항제2호, 동법 시행규칙 제13조 제3항제2호, 법 제23조, 제21조, 제36조 동법 시행규칙 제16조 별표 2에 의거 처분 행정지도

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치
		<ul style="list-style-type: none"> • 유의사항 소급결제 등 예외적인 결제를 한 경우에는 반드시 “서비스 제공기록지” 하단 “특이 사항”란에 이에 대한 구체적인 사유를 기재하고 이용자에게 확인 받을 것 	
<p>사. 확인서 작성</p>	<p>① 처벌에 대한 근거 자료 확보</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 위반사항을 입증할 수 있는 근거자료 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 점검기관(제공기관 명), 사업명 - 점검기간(부당청구 비율 산정시 활용) - 현행규정, 법률근거, 위반사항을 명확하게 기재 - 위반사실을 입증할수 있는 근거 자료 확보 - 수검자 및 점검자 확인서명(수검자의 경우 기관대표자 혹은 기관장에 준하는자, 위임 받은 자) - 확인서는 확인자, 점검자 모두 보관 	
	<p>② 확인자에 대한 사전 설명</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 향후 조치 및 조치절차 <ul style="list-style-type: none"> - 부당이득 징수(법 제21조) : 징수사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한, 수납기관, 이의 신청 방법 등을 서면으로 통지 - 벌칙(법 제36조), 과태료처분(법 제40조), 행정처분(시행규칙 제16조), 기타 행정 지도 등 - 법 제23조에 의한 제공자 등록 취소시 청문(법 제24조)절차를 거침 • 조치사항이 사업에 미치는 영향 <ul style="list-style-type: none"> - 행정처분(경고, 영업정지, 등록취소), 부당 이득금 징수 등 • 구제절차 <ul style="list-style-type: none"> - 영업정지처분에 갈음한 과징금 부과(법 제25조) 	
	<p>③ 확인서 내용 (건본)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 제목: 제공인력 자격기준 위반 (규정) 긴급돌봄 지원(기본돌봄 서비스)를 제공하고자 하는 제공인력은 보건복지부 2026년 긴급돌봄 지원사업 안내에서 규정한 제공인력 자격기준을 충족하여야 하며, <ul style="list-style-type: none"> - 「노인복지법」에 따른 요양보호사, 활동지원사로서 장애인에게 직접 서비스를 제공한 지 1년 이상인 자로 규정하고 있으나… ※ 근거: 법 제00조 제00항, 지침 00쪽 등 기재 	

조사분야	조사항목	조사사항	지적사항 조치																				
		(위반) 제공인력 000은 동 자격을 갖추지 않고, '24년 00월~'25년 00월까지 이용자 000등 00명에게 서비스를 제공하고, 정부 지원금 000원을 결제하여, 위 자격기준을 위반한 사실이 있음 ※ 동 기간중 제공인력 000은 요양보호사 또는 활동지원사 자격을 취득하지 않은 상태임 <자격기준 미 충족 제공인력 서비스 제공 현황> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>이용월</th> <th>제공인력</th> <th>이용자</th> <th>결제금액</th> <th>결제일자</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	이용월	제공인력	이용자	결제금액	결제일자																
이용월	제공인력	이용자	결제금액	결제일자																			

무자격 제공인력 서비스 제공

- 무자격자가 제공한 서비스는 '사회서비스이용권법'에 따른 사회서비스로 보기 어려우므로 제공비용 지급 불필요
 - '사회서비스이용권법'상 사회서비스는 법령상 인력·시설·자격을 갖춘 기관에서 제공하는 서비스만 해당
 - '사회서비스이용권법'상 사회서비스가 아닌 서비스에 대해서는 정부지원금 지급이 불가하므로 정부지원금 부분은 환수
- * 본인부담금 및 제공인력 임금 지급 문제는 민사 문제로 해결

참고 8 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침(2024. 1.)

제1장 개요

1 목적

- 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리·감독 체계를 구축하여 부정사용 근절
- 사회서비스 급여가 법령 및 각종 기준에 부합되게 제공되었는지를 확인함으로써 이용자의 수급권 보호

2 법적 근거

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급), 동법 제32조(보고 및 검사 등), 동법 제32조의2(포상금), 동법 제34조(권한의 위임 및 위탁), 동법 시행령 제8조의2(포상금 지급의 기준·방법 및 절차 등), 동법 시행규칙 제14조(사회서비스 제공 비용의 청구 및 지급 등)
- 장애인활동지원에 관한 법률 제31조(활동지원급여비용의 청구 및 지급), 동법 제42조(자료의 제출 등), 동법 제43조(질문 및 검사), 동법 시행령 제22조(활동지원급여비용 지급 업무의 수탁기관), 동법 시행규칙 제35조(급여비용 지급 등의 업무의 위탁)
- 장애아동복지지원법 제34조(지도와 감독), 동법 제35조(보고와 검사), 동법 제37조(위임 및 위탁)
- 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률 제39조(지도와 감독), 동법 제40조(보고와 검사)

3 적용 범위

- 사회서비스 전자바우처 관련 업무를 수행하는 보건복지부, 시·도 및 시·군·구 소속 공무원, 한국사회보장정보원과 국민연금공단 소속 직원
- 사회서비스 전자바우처 방식으로 운영되는 사업의 부정수급 확인·조사, 클린센터 운영 등에 관하여 다른 법령(행정규칙 포함) 및 개별 사업지침에서 규정된 사항을 제외하고는 이 지침 적용

- 이 지침이 시·도, 시·군·구, 한국사회보장정보원 및 국민연금공단의 관련규정과 상이한 경우에는 시·도, 시·군·구, 한국사회보장정보원 및 국민연금공단은 이 지침에 맞게 관련 규정 보완 조치

제2장 청구비용 사전심사

1 개요

가. 목 적

- 사회서비스 전자바우처 서비스 제공에 대한 청구비용에 대해 비용지급 전에 지급의 적정성을 심사 후 비용을 지급함으로써 바우처 부정사용 예방 및 복지재정 누수 방지

나. 정 의

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법(이하 “이용권법”이라 한다) 제20조 제3항의 ‘특별한 사유’에 해당되는 청구 건에 대해 비용청구의 적정성을 심사하고 청구비용 지급 여부를 결정하는 일련의 활동
 - (특별한 사유) 부정이 의심되는 청구건으로 보건복지부가 별도로 정하는 유형의 결제(해외출국, 사망의심, 연속·심야결제)

다. 업무처리절차

단 계		업무주체	내 용
청구	결제 (청구)	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
	↓		
심사	지급보류 대상선정	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 이용권법 제20조의 '특별한 사유'에 해당하는 결제 건에 대해 청구비용의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	↓		
	지급보류 안내	한국사회 보장정보원 ↓ 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템 상 자동통보 (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업창, SMS 발송 (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 ※ 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	↓		
	소명자료 제출 또는 청구철회	제공기관 ↓ 한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> (기간) 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함) (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구철회 등록
	↓		
심사	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> (절차) 서류심사 → (필요시 현장확인) → 최종 확인 ※ 필요시 소명자료 보완요청 (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 심사기준에 의거 비용청구의 적정성 확인 	
↓			
심사결과 통보	한국사회 보장정보원 ↓ 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 시스템 '지급보류 현황조회' 화면에서 심사결과 내역 통보 (심사결과) 적정, 부적정, 청구철회 	
↓			
지급	비용지급	한국사회 보장정보원 ↓ 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 최종 확인 후 심사결과 정당한 경우 정기지급일에 비용 지급

2 청구(결제)

- 청구기관 : 사회서비스 제공기관
- 청구 및 결제 원칙
 - 제공기관은 서비스 제공 시 전용단말기(결제단말기, 스마트폰 포함)를 활용하여 실시간으로 서비스 비용 청구
 - 단, 전용단말기를 활용한 결제가 불가능한 경우에 한해 예외적으로 전자바우처시스템(이하“시스템”이라 한다)을 통한 ‘예외지급 청구’ 가능

3 지급보류 대상선정 및 소명자료 제출

가. 지급보류 대상선정

- 대상사업 : 사회서비스 7개* 사업
 - * 장애인활동지원, 산모·신생아건강관리지원, 가사·간병방문지원, 발달재활서비스, 언어발달지원, 발달장애인부모상담지원, 지역사회서비스투자사업
 - ※ 일부사업(발달장애인 주간활동 등)은 시스템 개선 시점 등을 고려하여 추가 가능
- 지급보류 대상
 - 해외로 출국하거나 사망이 의심되는 제공인력 또는 이용자의 결제 건
 - 연속·심야결제 중 부정이 의심되는 청구건
- 대상선정 주기 : 매일

Ⅰ 사업별 지급보류 대상 세부유형 Ⅰ

구 분	장애인 활동지원	산모 신생아	가사 간병	발달 재활	언어 발달	부모 상담	지역 사회
해외출국	○	○	○	○	○	○	○
사망의심	○	○	○	○	○	○	○
연속결제*	○	-	○	-	-	-	-
심야결제**	-	-	-	○	○	○	○

* (연속결제) 시작·종료시간으로 연속결제 여부 확인이 가능한 사업(회당 결제사업 제외)

** (심야결제) 주로 제공기관에서 주간에 서비스가 제공되는 사업(돌봄사업 제외)

나. 지급보류 안내 및 소명자료 제출

- 안내방법 : 지급보류 알림 팝업창(시스템), SMS 발송
- 안내시기
 - 지급보류 알림 팝업창 : 제공기관에서 시스템 로그인 시 지급보류 통보
 - ※ 지급보류 현황화면의 경우, 지급보류 시 실시간으로 현황조회 가능
 - ※ 처리를 완료하지 않았을 경우 로그인 시마다 해당 알림 팝업창 지속 안내



예시 | 팝업창 알림메세지

청구비용 사전심사 지급보류 건수가 [7건] 있습니다.

- SMS 발송 : 제공기관 담당자에게 시스템을 통해 지급보류가 통보된 당일에 문자로 안내 메시지 발송



예시 | SMS 알림메세지

[한국사회보장정보원] 청구비용이 지급보류 되었습니다.
전자바우처시스템에서 확인 바랍니다.

- 소명방법 : 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함)에 정상결제를 객관적으로 증빙할 수 있는 소명자료를 시스템으로 제출 또는 청구철회 등록
 - ※ 마감일 이후에는 소명자료 제출 또는 청구철회 등록이 시스템으로 자동 차단되며, 해당 건은 '부적정'으로 확인
- 소명자료
 - 공통 서류 : '사실 확인서'(별지 제1호 서식) 및 서비스 제공 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류

4 심사 및 결과통보

가. 심 사

- ① 심사주체 : 한국사회보장정보원
- ② 심사대상 : 지급보류 건에 대해 제공기관에서 소명자료를 제출한 건
- ③ 심사절차 : 서류심사 → (필요 시 현장확인) → 최종 확인

● 서류심사

- 제공기관에서 제출한 소명자료를 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리 지침 및 심사기준에 의거, 청구비용의 적정성 확인
 - ※ 필요시 현장 확인 가능
- 심사 중 추가 소명이 필요하다고 판단될 경우 보완요청이 가능하며, 제공기관은 보완요청일로부터 7일 이내(토·일·공휴일 포함) 제출

● 심사결과 유형

- 청구철회 : 제공기관에서 청구철회로 처리한 경우
- 부적정 : 서비스 제공을 객관적으로 증빙하지 못하거나, 제공기관에서 소명자료를 기간 내에 제출하지 않고 청구철회 처리도 하지 않은 경우
 - ※ 추가 보완요청 자료 미제출시에도 부적정으로 처리
- 적 정 : 부적정 또는 청구철회 이외의 결제 건

● 최종 확인

- 서류심사 결과에 따라 적정, 부적정으로 최종 확인
- 심사 중에 제공기관에서 청구철회 한 경우 종결처리

- ④ 심사기한 : 지급보류일로부터 36일 이내(토·일·공휴일 포함)
 - ※ 서류제출 및 보완요청 기간 포함

나. 결과 통보

- 통보시기 및 방법 : 최종 확인 후 전자바우처시스템 '지급보류 현황조회' 화면을 통해 심사 결과 통보

5 비용 지급

- 지급대상 : 심사 결과 '적정'으로 판정된 건에 한해 지급
- 지급시기 : 익월 정가지급일에 비용 지급

구 분	결 제 일	지 급 일
1차	1일 ~ 10일	익월 5일
2차	11일 ~ 20일	익월 15일
3차	21일 ~ 말일	익월 25일

* (예시) 결제일(5일) → 지급보류(6일) → 소명요청 및 자료제출(6~19일) → (필요시) 추가소명 요청 및 자료제출(20~26일) → 최종 확인 → 비용지급(익월 5일)

- 기타사항
 - 최종 확인 결과가 '부적정' 또는 '청구철회'인 경우 이미 소진한 바우처는 미복원
 - 또한, 해당 청구 건과 연관된 가산단가와 교통지원금 등도 지급불가

6 재심사 신청

- 사전심사 결과 통보내용에 대하여 이의가 있는 경우 통보일로부터 30일 이내 재심사 신청 가능
- '청구비용 재심사 신청서'(별지 제3호 서식) 및 추가 소명자료를 첨부하여 한국사회보장정보원으로 우편 또는 방문 접수
 - ※ (04933) 서울특별시 광진구 능동로 400 한국사회보장정보원 바우처심사관리부
- '한국사회보장정보원은 재심사 신청 건에 대해 접수일로부터 30일 이내(토·일·공휴일 포함)에 재심사 실시 및 그 결과를 해당 제공기관에 통보

제3장 부정수급 관리

I. 사후 이상결제 관리

1 개요

가. 목 적

- 청구비용 지급 후 FDS(부정수급 탐지시스템)의 AI를 활용한 이상결제 데이터, 공적정보 연계, 결제 패턴 등을 분석하여 추출한 부당청구 의심 결제 건을 지자체에 제공 및 확인을 통해 바우처 부정사용 예방 및 복지재정 누수 방지

* FDS: Fraud Detection System 부정수급탐지시스템(2021, 한국사회보장정보원 구축)

나. 업무처리 절차

단 계		업무주체	내 용
제공 및 조사	지급 비용지급	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공비용(청구비용) 지급
	↓		
	이상결제 추출	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> • ‘공적정보’를 활용하여 부당청구 의심 결제 건 추출 <ul style="list-style-type: none"> - 해외출국, 사망의심, 장기요양제공자, 장기입원대상자, 사회복지시설종사자 • 결제 패턴 분석 등을 통해 부당청구 의심 결제 건 추출 <ul style="list-style-type: none"> - 일괄결제, 중복결제, 심야결제, 연속결제 등
	자료 제공	한국사회 보장정보원 → 지자체	<ul style="list-style-type: none"> • (공적정보 연계 자료) 매월 바우처시스템을 통해 제공 • (결제패턴 및 FDS Score 분석 자료) 지자체 요청 시, 조사대상 기관 선정 및 현장조사 활용 자료로 제공
	조사	지자체	<ul style="list-style-type: none"> • 부정의심 결제 건에 대해 자체조사
↓			
처분	행정처분	지자체	<ul style="list-style-type: none"> • 조사결과에 따라 부당금액 환수 및 행정처분하고, 결과는 즉시 사회보장정보시스템(행복이음), 전자바우처시스템에 등록

2 이상결제 유형

- 대상사업 : 사회서비스 7개 사업
 - ※ 일부사업(발달장애인 주간활동 등)은 시스템 개선 시점 등을 고려하여 추가 가능
- 이상결제 유형 : 17종, FDS Score
 - 공적정보 연계 : 해외출국, 사망의심, 장기요양 이용·제공자, 장기입원대상자, 사회복지시설 종사자
 - 결제패턴 분석 : 일괄결제, 중복결제, 심야결제, 연속결제, 선결제, 서비스대상자자격 위반, 서비스단가 위반, 동일단가 외 결제, 학교 수업시간 중 결제, 제공인력 자격위반, 휴일결제, 바우처근로지원
 - FDS Score 분석 : AI 부정예측 기능을 활용해 바우처 결제데이터의 부정위험도를 0~999점으로 표시
- 이상결제 내용

유형		주요내용
해외출국		• 제공인력 및 이용자가 해외출국 기간 내 결제
사망의심		• 제공인력 및 이용자 중 사망 또는 가능성이 있는 결제
장기요양 이용·제공자		• 바우처서비스와 장기요양서비스를 동시에 이용·제공한 경우
장기입원자	이용자	• 이용자가 병원에 60일을 초과하여 입원 후 결제
	제공인력	• 제공인력의 병원 입원기간 중 결제
사회복지시설종사자		• 사회복지시설의 종사자가 바우처 제공인력으로 서비스 제공
일괄결제		• 서비스 제공과 무관하게 동시간대에 다수의 서비스 결제
중복결제		• 서비스 이용 및 제공 시간에 타 서비스 비용 결제
심야결제		• 서비스 이용 및 제공이 어려운 심야시간에 결제
연속결제		• 서비스 이용 및 제공 시간 간에 차이 없이 연속하여 결제
선 결제		• 서비스를 제공하기 전에 미리 결제
서비스 대상자격위반		• 대상 연령을 초과한 이용자가 서비스를 제공받은 경우
서비스 단가위반		• 복수 할인단가 원칙을 위반해 1인 단가로 결제
동일단가 외 결제		• 신고한 서비스 단가를 위반하여 결제
학교수업시간 중 결제		• 서비스 이용 및 제공이 어려운 학교수업시간에 결제
제공인력 자격위반		• 제공인력이 자격 없이 서비스 제공
휴일결제		• 서비스 이용 및 제공이 적은 휴일에 결제
바우처 근로지원		• 시각장애인 이용자가 안마서비스를 제공하면서 장애인활동지원서비스를 생업지원에 이용한 경우

※ 이상결제 유형은 바우처 각 사업별 특성을 반영하여 다르게 적용

3 자료 제공

- (공적정보 연계 추출) 매월 공적정보를 활용한 부당청구 의심 결제 건을 추출(한국사회보장정보원)하여 시스템을 통해 시·군·구 제공

※ 확인경로 : 제공기관/인력관리 → 부정사용관리 → 조사대상조회 및 등록

Ⅰ 공적정보 연계 이상결제 적용사업 Ⅰ

구 분	장애인 활동지원	산모 신생아	가사 간병	발달 재활	언어 발달	부모 상담	지역 사회
해외출국	○	○	○	○	○	○	○
사망의심	○	○	○	○	○	○	○
장기요양 이용·제공자	○		○				
장기입원대상자	○						
사회복지시설 종사자	○						

※ 해외출국, 사망의심 정보는 “청구비용 사전심사” 시 반영한 내역 제외

지급비용 사후심사

- (정의) 공적정보를 활용한 부당청구 의심 결제 건 중, 한국사회보장정보원에서 제공기관에서 제출한 소명자료에 대한 심사 후, 그 결과를 지자체에 제공
- (대상사업) 장애인활동지원사업
- (심사 대상) 시설종사자, 장기요양대상자, 장기요양제공자, 장기입원대상자, 제공인력 입원 중 결제
- (심사 절차) 대상선정 → 소명자료 요청 → 소명자료 제출(또는 사실인정) → 소명자료 확인 → 결과통보
- (심사 결과) 적정, 사실인정, 조사필요
- (결과 통보) 심사 결과, 사실인정 및 조사필요로 판정된 건에 대해 매월 시스템을 통해 지자체에 통보
 - ※ 확인 경로 : 제공기관/인력관리 → 부정사용관리 → 이상결제(사후)현황관리
- (심사) 지자체는 제공받은 심사 결과에 대해 자체조사 등을 통해 심사

- (이상결제 패턴 및 FDS Score 분석) 지자체 요청 시, 결제 패턴 및 AI 부정예측 기능을 활용한 부정위험도 분석 등(한국사회보장정보원)을 통한 부당청구 의심 결제 건을 제공, 지자체는 조사대상 기관 선정 및 현장조사 등에 활용

Ⅰ 결제패턴 분석 이상결제 적용사업 Ⅰ

구 분	장애인 활동지원	산모 신생아	가사 간병	발달 재활	언어 발달	부모 상담	지역 사회
일괄결제	○	○	○	○	○	○	○
중복결제	○	○	○				
심야결제	○	○	○	○	○	○	○
연속결제	○		○				
선결제						○	○
서비스 대상 자격위반				○	○		
서비스 단가위반				○	○		
동일단가 외 결제				○	○		
학교수업시간 중 결제	○			○	○		○
제공인력 자격위반		○	○				
휴일결제		○					
바우처근로지원	○						

4 조사 및 처분

- (조사) 한국사회보장정보원에서 제공한 부당청구 의심 결제 건에 대해 지자체 자체조사
- (처분) 지자체는 부정으로 확인된 건에 대한 환수 및 행정처분
 - ※ (행정처분결과) 보건복지부, 시·도, 한국사회보장정보원에 공문 통보(장애인활동지원사업은 사업 담당부서 제출 제외) 및 행정처분 즉시 사회보장정보시스템(행복이음), 전자바우처시스템에 등록

☞ 조사 결과 등록

로그인 → 제공기관/인력관리 → 부정사용관리 → 조사대상조회 및 등록 → 해당대상기관 클릭
→ 이상결제 조사결과 조회 및 등록버튼 클릭 → 조사결과 데이터등록 및 업로드 → 내용작성
및 파일첨부 후 저장

☞ 행정처분 결과 등록

로그인 → 제공기관/인력관리 → 부정사용관리 → 조사대상조회 및 등록 → 해당대상기관 클릭
→ 행정처분 내용 등록 → 저장

II. FDS 신속대응

1 개요

가. 목 적

- FDS* 데이터를 기반으로 부당청구 개연성이 높은 제공기관을 선정하여 실제 서비스 제공 여부 확인을 통해 부정수급 방지 및 차단

* FDS: Fraud Detection System 부정수급탐지시스템(2021, 한국사회보장정보원 구축)

나. 정 의

- FDS(이상결제 다빈도 기관, 부당청구 의심기관)를 활용하여 바우처 결제 시 실제 서비스가 이루어지고 있는지 실시간으로 전화 확인

2 업무처리 절차

단 계		업무주체	내 용
결제	결제	제공인력/ 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공 전·후 실시간으로 결제
신속 대응	대상기관 선정	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> • FDS를 활용한 AI 이상결제 탐지결과를 반영한 부당청구 고위험 제공기관
	실시간 확인	한국사회 보장정보원 → 제공인력/ 이용자	<ul style="list-style-type: none"> • (시기) 수시 • (방법) AI탐지 이상결제 대상의 서비스 시작내역 확인 후 이용자/제공인력에게 전화하여 서비스 이용 및 정상제공 여부 조사
조사	현장조사	보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> • 실시간 확인 과정에서 의심사례 발견 시, 지자체, 한국사회보장정보원과 조사반을 구성하여 현장 조사
처분	행정처분	지자체	<ul style="list-style-type: none"> • 행정처분 결과 통보 및 시스템 등록 <ul style="list-style-type: none"> - 보건복지부, 시·도, 한국사회보장정보원으로 결과 통보 및 사회보장정보시스템(행복이음), 전자바우처시스템 등록

3 대상기관 선정

- (대상사업) 장애인활동지원사업
 - ※ 사회서비스 전자바우처 전 사업으로 확대예정
- (선정유형) FDS AI 이상결제 스코어링 점수가 높은 제공기관, 공익제보 신고 등 부당청구 개연성이 높은 제공기관 등
- (선정기준) 선정유형에 해당되는 기관 중 최근 1년간 FSD신속대응 및 현장조사를 실시하지 않은 기관
 - ※ 단, 전월 매출액 또는 사업운영 기간, 이용자 및 제공인력의 규모를 고려하여 선정

4 실시간 확인 및 조사

- AI탐지 이상결제 대상의 서비스 제공 증인 건에 대해 이용자와 제공인력에게 전화하여 실제 서비스 이용 및 정상제공 여부를 확인하고 필요 시 현장 조사 실시
 - 실시간 확인은 대상자의 업무에 지장을 주지 않는 범위 내에서 실시하며, 모욕감이 발생하지 않도록 유의
- 실시간 확인 결과에 따른 부당청구 의심사례 발생 시, 해당 제공기관 관할 지자체와 일정 협의 후 현장 조사 실시

제4장 현장조사(정기 및 수시)

1 개요

가. 정 의

- 보건복지부 또는 지자체(시·도, 시·군·구)에서 사회서비스 전자바우처 사업의 적정운영을 관리·감독하기 위하여 관계공무원으로 하여금 사회서비스 제공 현장에서 질문 또는 관계 서류 등 검사

나. 조사 유형

- (정기조사) 전자바우처 사업의 부정수급 여부를 확인하기 위해 보건복지부 또는 지자체에서 정기적으로 조사계획을 수립하여 사회서비스 제공기관에 대한 현장조사 실시

※ 보건복지부는 각 사업별 연 1회 이상(매년 2월말까지 계획수립), 지자체는 바우처 사업별 지침 등에 의거하여 추진

- (수시조사) 전자바우처 클린센터 신고나 민원 접수, 대외기관 의뢰, 심사 결과 등에 따라 비정기적으로 실시

2 조사대상 및 대상기관 선정

가. 조사 대상

- 사회서비스 제공기관 및 제공인력
- 사회서비스 이용자

나. 조사대상기관 선정

- 정기조사
 - 사회서비스 전자바우처 제도 운용상 문제가 된 사안을 중심으로 편법 또는 왜곡된 비용결제 형태를 보여 전면적 또는 부분적 조사가 필요하다고 판단되는 사회서비스 제공기관
 - 한국사회보장정보원에서 제공하는 부정의심 결제 건 분석 등을 통해 부정수급 여부에 대한 현장확인이 필요하다고 판단되는 제공기관
 - 구체적인 선정기준은 사안의 파급력, 조사인력 상황 등을 고려하여 보건복지부 또는 지자체에서 결정
- 수시조사
 - 전자바우처 클린센터 신고 또는 민원이 제기된 기관
 - 언론보도 등을 통하여 사회적 문제가 야기되었거나 이용자 보호 등을 위해 조사가 필요하다고 판단되는 기관
 - 국민권익위원회, 국회 등 대외기관에서 의뢰한 기관
 - 검찰·경찰 수사 등의 과정에서 부당청구가 확인 또는 인지된 기관
 - 청구비용 사전심사, FDS 신속대응(부정수급 탐지시스템), 공적정보 등을 활용한 결제내역 분석 결과 현장조사가 필요하다고 판단되는 기관
 - 기타 보건복지부 및 지자체에서 수시조사가 필요하다고 판단되는 기관

3 현장조사 준비

가. 조사계획 수립

- 보건복지부 또는 지자체에서는 사회서비스 제공기관에 대한 부정수급 현장조사를 위해 목적, 근거, 대상 및 범위 등을 포함한 계획 수립

나. 조사반 구성

- 보건복지부 또는 지자체 담당자를 반장으로 하고, 필요시 한국사회보장정보원으로부터 조사인력을 지원받아 조사반을 구성
 - ※ 장애인활동지원 사업은 국민연금공단 담당자 포함 가능
- 조사대상기관 등과 혈연, 학연, 지연 등 특별한 이해관계가 있는 인력은 제외

다. 조사인력 사전교육

- 관련 법·지침, 중점조사 항목에 관한 사항
- 조사기관에 대한 응대 태도, 조사 절차 및 규정 준수에 관한 사항
- 금품·향응수수 금지 등 부패방지·공직기강 확립에 관한 사항
- 조사계획 사전정보 누설 금지 및 조사 과정에서 취득한 일체의 정보 비밀유지에 관한 사항
- 제보 관련 조사 시 신고자 개인정보 보호 및 비밀누설로 인한 불이익 예방에 관한 사항
 - ※ 관련법률 : 「공익신고자 보호법」제3장. 공익신고자등의 보호 등

라. 조사 기간

- 기관 당 1일~2일을 원칙으로 하되 기관의 특성, 조사 범위, 선정사유, 조사난이도 등에 따라 조정 가능

마. 조사 범위

- 조사시점을 기준으로 사회서비스 급여비용이 지급된 최근 6개월을 기준으로 하되, 조사과정 중 6개월을 초과한 부당청구 내역이 확인된 경우에는 조사시점 기준 최대 3년 범위내까지 소급하여 조사 가능

4 현장조사 및 확인서 징구

가. 현장조사 통지 및 착수

- (조사 통지) 제공기관에 사전 통보하고 실시하는 것을 원칙으로 하되, 증거 인멸 등의

우려가 있거나 공익신고 및 민원 등에 따른 조사는 사전 통보 없이 실시 가능

- 조사 전일(토·일·공휴일인 경우 그 전일)까지 제공기관에 유선으로 통보
- 사전 통보를 생략할 경우, 조사개시와 동시에 제공기관에 서면 또는 구두로 통보
- (조사 착수) 조사반은 현장조사 착수 전, 제공기관 대표자(또는 대행자)에게 ‘현장조사서’ (별지 제4호 서식) 및 신분증을 제시하고 ‘현장조사서’상에 명시된 조사목적·범위, 관계 법령 등을 구두의 방법 등으로 설명 후 협조요청
- (조사 거부 시) 제공기관에 명령위반 등에 대한 행정처분 내용을 안내하고 조사에 응하도록 유도
 - 최종적으로 현장조사를 거부할 경우 거부사실에 대한 채증 작업을 실시하고 행정처분 또는 수사의뢰 검토
- (조사 연기) 천재지변, 화재, 재해, 사법기관 수사, 조사대상자 질병, 감염병의 유행, 해외체류 등으로 조사가 곤란하다고 인정되는 경우 연기
 - 단, 증거인멸, 자료 위·변조 등에 대비하여 조사 자료를 우선 징구하고, 조사연기 사유가 소멸한 때에는 즉시 조사 재개
- (조사시간) 원칙적으로 당일 9시~18시로 하되, 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우 연장 가능
 - 대상기관의 조사 비협조에 따른 지연 등으로 18시까지 조사 목적 달성이 불가능한 경우
 - 익일 조사 시 증거인멸 우려가 있는 경우
 - 조사 대상자의 동의를 얻은 경우
 - 조사 대상기관의 업무시간에 조사를 실시하는 경우

나. 조사방법

- 제반 서류* 검사, 질문, 녹음·녹화 등의 방법으로 실시
 - * 제공기관 및 인력 현황, 서비스제공기록지, 본인부담금수납대장 등 관련 서류 및 서비스 비용청구 근거
- 대상에 따라 대인·대물 및 대가택 조사 병행 가능

다. 조사결과 설명 및 확인서 징구

- ‘현장조사확인서’(별지 제5호 서식)에 조사 범위, 부정수급 내용 등을 기재하고 증빙자료 첨부
 - 조사반장은 조사결과에 따른 부당내용 등 조사기간 동안 확인한 내용을 조사대상자에게 설명 후 현장조사 확인서에 서명날인 확보

- 조사대상자가 현장조사 확인서 서명날인을 거부하는 경우에는 현장조사 확인서에 날인거부 사실을 기재하고 조사반 전원 서명

- ※ 다음의 예시와 같이 현장조사 거부·방해 또는 기피하는 경우 사실확인서 확보 또는 당시 상황 녹화·녹음 등 증거 확보 후 조사반 전원 서명으로 같음함
- 대표자가 명시적으로 조사거부 의사를 밝힌 경우
 - 대표자 또는 종사자가 정당한 이유없이 기관 출입을 막거나 조사자의 질문에 응하지 않는 경우
 - 몹시 거친 말이나 행동 또는 협박 등의 위력 행사로 조사자를 압박하는 경우
 - 관계서류 제출을 지연하여 조사시간 내에 정상적인 조사진행을 어렵게 하는 경우
 - 기타 다른 방법으로 조사가 정상적으로 이뤄질 수 없도록 하는 경우 등

5 결과 통보

- 현장조사가 종료되면 시·군·구는 해당 제공기관에 관계법령 등에 따라 부정수급액* 환수 및 행정처분 조치
 - * 시군구별 환수 및 처분 기준 차이로 인해 현장조사확인서 상 기재된 부정수급액과 행정처분에 따른 환수결정액은 차이가 있을 수 있음
 - ※ 행정조사기본법 제15조(중복조사제한) ① 정기조사 또는 수시조사를 실시한 행정기관의 장은 동일한 사안에 대하여 동일한 조사대상자를 재조사 하여서는 아니 된다. 다만, 당해 행정기관이 이미 조사를 받은 조사대상자에 대하여 위법행위가 의심되는 새로운 증거를 확보한 경우에는 그러하지 아니하다.
- 행정처분이 완료되면 시·군·구는 처분사항을 보건복지부(사업담당 부서* 및 사회서비스 정책과), 관할 시·도 및 한국사회보장정보원에 공문으로 통보하고 행복이음과 전자바우처 시스템에 결과 등록
 - * 장애인활동지원사업은 사업담당부서 공문 제출 제외(시스템으로만 관리)

- (수사의뢰 또는 형사고발) 시·군·구는 필요한 경우 부정수급 행위에 대해 수사기관에 수사의뢰 또는 형사고발을 할 수 있음
 - ☞ 수사의뢰와 형사고발의 구분 : 수사의뢰는 단순 수사를 요청하는 것에 그치나, 형사고발은 피신고자를 처벌해 달라는 의사표시를 포함
 - ☞ 제공자와 이용자 간 담합, 조직적 부정수급, 제공자의 강압 등 심각한 부정행위의 경우 형사고발에 대한 검토
 - ☞ 처벌 근거
 - 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제35조부터 제40조
 - 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제47조부터 제49조
 - 「장애아동 복지지원법」 제39조부터 제41조

제5장 전자바우처 클린센터 운영

1 개요

가. 정 의

- 사회서비스 전자바우처 부정사용 상담 및 제보접수, 사실관계 확인, 현장조사, 포상금 지급 등 업무 수행

나. 업무처리 흐름도(기한일자는 토·일·공휴일 포함)

단 계	업무주체	기 한
상담/접수	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 및 접수(한국사회보장정보원) <ul style="list-style-type: none"> - 부정사용 신고 관련 상담 - 인터넷, 방문 또는 우편 접수 ※ 보건복지부 접수 건은 한국사회보장정보원으로 이첩 	상시
예비조사 및 자체종결	<ul style="list-style-type: none"> • 예비조사(한국사회보장정보원) <ul style="list-style-type: none"> - 신고내용 사실관계 확인 - 신고관련 정보 확인, 결제정보 등 시스템 조사 - 예비조사결과 보건복지부 보고 • 자체종결(한국사회보장정보원) <ul style="list-style-type: none"> - 자체종결사유 해당 시 	신고 접수일로부터 30일 이내 (다만, 서류보완·신고인과의 사실관계 확인 등 기한 연장이 불가피한 경우에 한해 신고인의 사전 동의를 얻어 신고일로부터 최대 60일 이내로 연장 가능)
현장조사	<ul style="list-style-type: none"> • 현장조사(보건복지부 또는 시·군·구, 한국사회보장정보원 지원) <ul style="list-style-type: none"> - 신고 건에 대한 현장 확인조사 	예비조사 보고일로부터 40일 이내 (다만, 위와 같은 경우에 신고인의 사전 동의를 얻어 신고일로부터 최대 60일 이내로 연장 가능)
행정처분	<ul style="list-style-type: none"> • 행정처분(시·군·구) • 행정처분결과 통보 및 시스템 등록(시·군·구) <ul style="list-style-type: none"> - 보건복지부, 시·도, 한국사회보장정보원으로 결과 통보 및 시스템* 등록 * 사회보장정보시스템(행복이음), 사회서비스전자바우처시스템 	상시
결과통보(종결)	<ul style="list-style-type: none"> • 결과통보(한국사회보장정보원) <ul style="list-style-type: none"> - 처리결과를 신고인에게 통지 	처분결과 통지받은 날로부터 30일 이내

2 신고 접수

가. 신고대상

- 거짓 또는 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용한 이용자, 제공인력, 제공기관의 불법·부당행위 일체

신고대상 주요 유형

- 사회서비스 제공 없이 허위결제 하는 경우
- 사회서비스 제공시간보다 초과결제 하는 경우
- 이용자의 병원·입원 등 사회서비스 이용이 제한되는 기간에 바우처를 사용하는 경우
- 이용자가 타인에게 바우처를 양도 또는 매매하는 등 부당하게 바우처를 사용하는 경우
- 사업자 또는 종사자와 이용자간의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 경우
- 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 경우

나. 신고상담 및 방법

- 신고상담
 - (유선) 상담 전용번호(☎02-6360-6799)로 전화(평일 9~18시 운영)
 - (방문) 전자바우처 클린센터 사무실* 방문
 - * (04933) 서울특별시 광진구 능동로400 한국사회보장정보원 전자바우처 클린센터 운영팀
- 신고방법
 - (인터넷) 사회서비스 전자바우처 홈페이지 '클린센터' 화면에 제보내용 입력
 - * 사회서비스 전자바우처(www.socialservice.or.kr) → 신고센터 → 클린센터 → 신고하기
 - (방문·우편) '사회서비스 전자바우처 부정사용 신고서'(별지 제5호 서식) 및 '개인정보 수집 및 활용 동의서'(별지 제6호 서식)를 작성하여 클린센터 사무실 방문 또는 우편 접수
 - ※ 보건복지부에서 복지로, 국민신문고 등을 통해 접수한 부정사용 신고 건은 클린센터 신고 건과 동일하게 처리

다. 비밀 보호

- 신고 접수·확인·처리 등 업무 수행과정에서 알게 된 신고인에 대한 비밀 보호 철저히 및 신고내역 누설 금지
 - 수사의뢰, 소송 등에 따라 수사기관 등으로 부터 신고인 정보 등 확인 요청을 받는 경우 반드시 신고인에게 해당 사항을 안내 후 신고인의 동의하에 정보 제공, 미동의시 정보 제공 불가
 - ※ 관련법률 : 「공익신고자 보호법」제12조(공익신고자등의 비밀보장 의무)

3 신고내용 확인 및 처리

가. 예비조사

- 한국사회보장정보원은 신고내용에 대한 예비조사 실시 후 현장조사 필요시 결과를 보건복지부에 보고
 - (예비조사) 신고내용 사실관계, 신고관련 정보 확인 결과 및 결제정보 시스템 조사 등을 통해 부당청구 여부 확인 후 ‘예비조사 결과서’(별지 제7호 서식) 작성*
 - * (기재항목) 신고내용, 확인내용, 확인결과 및 향후조치 등
 - (조사기한) 접수일로부터 30일 이내(토·일·공휴일 포함)
 - * 다만, 서류보완·신고인과의 사실관계 확인 등 기한 연장이 불가피한 경우에 한해 신고인의 사전 동의를 얻어 신고일로부터 최대 60일 이내로 연장 가능

나. 자체종결 처리

- 접수받은 해당 신고 건이 다음 중 어느 하나에 해당하거나 신고자로부터 신고취소 요청을 접수받은 경우에는 자체종결 처리
 - 신고내용이 구체적이지 않아 확인이 불가능하다고 판단되는 경우
 - 신고인의 인적사항이 부정확하여 신원을 알 수 없거나 소재 불명 등으로 연락이 불가능하여 추가적인 제보 사실 수집이 어려운 경우
 - 이미 동일 또는 유사한 신고내용이 국민권익위, 지자체 등 타기관에 접수 또는 조사중인 경우
 - ※ 행정조사기본법 제15조(중복조사의 제한)에 따라 동일(유사)신고 사항 중복조사 금지
 - ※ 신고자가 신고취소를 요청하는 경우에도 신고내용이 부당청구에 해당되는 경우 현장조사 실시
 - 신고대상 유형에 해당하지 않아 조사를 진행할 수 없는 경우
- 자체종결 결정일부터 15일 이내(토·일·공휴일 포함)에 신고인에게 자체종결 결정과 그 사유를 명시하여 통보

다. 현장조사 실시

- 보건복지부는 예비조사 결과를 바탕으로 필요 시 현장조사 계획을 수립하고 관계기관에 조사계획 통보
- 현장조사는 보건복지부, 지자체, 한국사회보장정보원 합동으로 실시
 - 단, 보건복지부에서 모든 기관을 조사할 수 없는 경우 대상기관 중 일부를 지자체 및 한국사회보장정보원에 현장조사 협조 요청

- 현장조사반 구성은 한국사회보장정보원 2명, 시·군·구 1명으로 편성을 원칙으로 하되,
- 기초지자체가 연관된 제보 건은 시·군·구 1명을 시·도 1명으로 대체하고, 광역지자체가 연관된 제보 건은 필요시 보건복지부 1명으로 대체하여 현장조사 실시

4 포상금 지급

가. 포상금 지급 업무처리 흐름도

단 계	업무주체	기 한
포상금 산정	<ul style="list-style-type: none"> • 포상금 금액 산정(한국사회보장정보원) - 포상금 지급여부 및 금액 결정 	부당청구 환수 결정 통지받은 날로부터 30일 이내
포상금 지급 안내 및 신청	<ul style="list-style-type: none"> • 포상금 지급 안내(한국사회보장정보원) - 포상금 지급대상자에게 부정사용 신고 처리결과 통지서 및 지급 신청서 우편 송부 • 포상금 지급 신청(신고인) - 포상금 지급 신청서 작성 - 포상금 지급 관련 서류 첨부 	
포상금 지급	<ul style="list-style-type: none"> • 포상금 지급(한국사회보장정보원) - 지급계좌 확인 및 포상금 지급 	포상금 지급신청서를 제출받은 날로부터 30일 이내

※ 기한일자는 토·일·공휴일 포함

나. 포상금 지급 방법 및 절차

- 「사회서비스 부정수급 신고 포상금 지급에 관한 고시」에 따라 포상금 지급 기준 및 방법, 절차 운영

다. 포상금 지급 대상

- 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자 또는 이용자 및 제공자의 준수사항을 위반한 자를 신고 또는 고발한 자

※ 신고 내용이 사실로 확인된 경우에만 포상금 지급

라. 포상금 지급 기준

- 환수결정금액의 30/100으로 하되, 최저 금액은 3만원으로 함

Ⅰ 포상금 지급 세부기준 Ⅰ

「사회서비스 부정수급 신고 포상금 지급에 관한 고시」 [별표 1]

신고 대상 유형	환수결정금액	지급액
* 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조의2제1항에 따른 포상금 지급	• 10만원 이하	• 3만원
	• 10만원 초과	• 환수결정금액 × 30/100
※ 공통기준		
• 예산 범위 내에서 지급 가능		
• 환수결정금액은 반환을 명령한 금액 중 정부지원금을 말한다.		
• 백원 단위는 절사		

마. 포상금 지급 안내 및 신청

● 포상금 지급 안내

- 부당청구 환수 결정 통지를 받은 날로부터 30일 이내(토·일·공휴일 포함)에 대상자에게 '사회서비스 부정사용 신고 처리결과 통지서'(별지 제8호 서식) 및 「사회서비스 부정사용 신고 포상금 지급에 관한 고시」에 따른 포상금 지급 신청서(고시 별지 제2호 서식)를 우편으로 송부
- 다만, 익명으로 신고하거나 신고인의 사망, 행방불명, 인적사항 변경 등으로 인해 통지가 불가능할 경우는 제외

● 포상금 지급 신청

- 포상금 지급 대상자로 통지받은 신고인은 통지받은 날로부터 30일 이내에 구비서류*를 한국사회보장정보원**에 제출
 - * 포상금 지급 신청서(「사회서비스 부정사용 신고 포상금 지급에 관한 고시」 별지 제2호 서식), 통장사본, 신분확인 자료(주민등록증 사본 등)
 - ** (04933) 서울특별시 광진구 능동로400 한국사회보장정보원 전자바우처 클린센터 운영팀
- 포상금 수령을 위임할 경우에는 포상금 수령을 위임한다는 내용과 신청인 본인과 위임한 사람의 성명·날인 및 위임일자를 기재한 위임장 1부 추가 제출

바. 포상금 지급

- (지급기한) 포상금 지급신청서를 제출받은 날로부터 30일 이내 지급
 - ※ 포상금 지급 신청서, 첨부서류 등의 보완이 필요한 경우 동 소요 기간 불산입
- (지급방법) 지급 신청된 계좌로 포상금 입금처리

- (부정수급 집중 신고·홍보 기간 운영) 매년 사회서비스 바우처 부정수급 집중 신고·홍보 기간을 운영하여, 부정수급 신고를 적극적으로 독려

제6장 행정처분

1 개요

가. 정 의

- 제공기관 및 제공인력, 이용자 등이 거짓 또는 그 밖의 부당한 방법으로 바우처 사용, 비용청구 등 불법·부당행위 적발 시, 관련 법률·지침 등에 의거하여 부당이득 징수 및 행정조치 실시

나. 주 체

- 시장·군수·구청장

2 처분

● 부당이득징수

- (징수대상) 부당한 방법으로 비용을 지급받은 제공자
 - ※ 단, 장애인활동지원사업은 활동지원급여를 받은 수급자 포함
- (연대납부) 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우 이용자에게 제공자와 연대하여 징수금 납부조치 가능
- (징수범위) 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부
 - ※ 단, 부당이득금 환수 시 서비스 단가에 포함된 본인부담금은 환수 후 이용자에게 환급

● 행정처분

- (제공기관) 경고, 영업정지, 등록(지정) 취소, 과태료, 과징금, 환수
- (제공인력 및 이용자) 자격(이용) 정지, 자격취소
 - ※ 제공인력 및 이용자에 대한 행정처분은 장애인활동지원사업에 한함

3 결과 조치

● 결과 통보

- 보건복지부 사업담당부서 및 사회서비스정책과, 시·도, 한국사회보장정보원에 공문으로 통보
- * 장애인활동지원사업은 사업담당부서 공문 제출 제외(시스템으로만 관리)

● 시스템 입력

- (제공기관 관련) 사회보장정보시스템(행복이음) 및 사회서비스 전자바우처시스템
- (제공인력 및 이용자 관련) 사회서비스 전자바우처시스템
- ※ 행정처분에 따라 결제가 자동으로 차단되므로, 시스템 입력을 누락하거나 행정처분 시작일 이후 시스템 입력 시에 부당결제 발생 가능에 유의

〈사회보장정보시스템(행복이음)〉

☞ 행정처분 등록화면

- 화면 경로 : 차세대바우처 → 사업관리 → 바우처제공기관현황 → 바우처제공기관 관리 > 행정처분

〈사회서비스 전자바우처시스템〉

☞ 조사대상조회 및 등록 화면

- 화면 경로 : 제공기관/인력관리 → 부정사용관리 → 조사대상조회 및 등록
- 보건복지부, 클린센터 등의 사유로 현장조사를 시행하였거나, 시행중인 제공기관 조회 및 행정처분 등의 결과 등록

☞ 자체조사 결과 등록

- 화면 경로 : 제공기관/인력관리 → 부정사용관리 → 자체조사 결과 등록
- 지자체에서 시행한 현장조사 및 행정처분 등의 결과 등록

별지 1 사실확인서(청구비용 사전심사)

사실 확인서

확인 내용

○

첨부자료 목록

○

20 년 월 일

제공기관명 :

사업명 :

기관장 : (서명 또는 인)

작성자(직책) : (서명 또는 인)

한국사회보장정보원장 귀하

별지 2 사실확인서(현장조사)

사실확인서

제공기관명:

성 명:

직 책:

위 내용이 사실임을 확인 합니다.

2022. . .

진술인 :

(서명 또는 인)

조 사 자 : 소속 직책 성명 (서명 또는 인)

소속 한국사회보장정보원 직책 담당자 성명 이현정 (서명 또는 인)

소속 한국사회보장정보원 직책 담당자 성명 조정인 (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

〈사실 확인서 작성 내용 및 요령〉

□ 작성 내용

- 서비스 제공(이용) 및 바우처 결제 사실, 해당 사실 증명을 위한 직접·간접 정황 내용 등 작성
- 첨부자료가 존재하는 경우 해당 자료가 증명하는 내용, 증명범위 등을 고려해서 함께 작성

□ 작성 요령

- (작성 원칙) 사실 증명에 적합하고 타당하게 육하원칙에 따라 구체적으로 작성
 - ‘언제’, ‘어디서’, ‘누가’, ‘누구에게’, ‘무엇을’, ‘어떻게’, ‘왜’ 등을 포함하여 구체적으로 작성
- ※ 첨부자료가 존재하는 경우 해당 목록을 사실확인서 서식 본문에 포함하고, 확인서와 함께 제출
- (주의 사항) 이용자 및 제공인력 등의 진술만을 근거로 주관적으로 작성하지 않고, 증명서류 등 객관적으로 증명할 수 있는 내용을 근거로 작성

별지 4 현장 조사서

현장조사서	
조사 대상	
조사 목적	
조사 기간	20 . . . 부터 20 . . . 까지
조사 담당자	소속: 직급: 성명 :
조사의 범위	
관계 법령	
제출자료	
기타	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> 20 년 월 일 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%; margin-top: 10px;"> 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center;"> 직인 </div> </div>	

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

별지 5 현장조사 확인서

현장조사 확인서

제공기관명	
관할 시군구	
사업명	
대표자	
사업개시일	
제공기관 소재지 (연락처)	

상기 기관은 사회서비스 바우처 이용자에게 사회서비스를 제공하고 그 비용을 청구함에 있어 다음과 같은 사실이 있음을 확인합니다.

- 다 음 -

□ 조사 결과

○ 제공인력 ○○○ 외 ○명 ○건 허위청구 확인

- 적발금액, 결제일시 등 구체적으로 기재

증빙자료 목록	1. 2. 3. 4.
------------	----------------------

○ 기 타

- 특이사항 또는 건의사항을 구체적으로 기재

□ 확인 결과

〈 조사 결과표 〉

구 분	확인 내용	비 고
하위청구	○ -	일괄결제 00건 중복결제 00건
초과청구		
카드소지		
....		
기타		

20 년 월 일

확인자: 소속 직책 성명 (서명 또는 인)
 조사자: 소속 직책 성명 (서명 또는 인)
 소속 직책 성명 (서명 또는 인)
 소속 직책 성명 (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

별지 7 개인정보 수집 및 활용 동의서

개인정보 수집 및 활용 동의서

사회서비스 전자바우처 클린센터는 부정수급 신고처리 및 포상금 지급을 위해 아래와 같이 수집·이용하고자 합니다. 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

□ 개인정보 수집·이용 내역 (필수사항)

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
성명, 생년월일, 주소, 연락처	전자바우처 클린센터 신고처리, 포상금 지급 결정 통지	업무처리 완료일로부터 5년

※ 귀하는 위와 같이 개인정보를 처리하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 클린센터 신고처리 및 포상금 지급 결정 통지에 제한을 받을 수 있습니다.

위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? 동의 미동의

□ 개인정보 수집·이용 내역 (선택사항)

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
이메일	전자바우처 클린센터 신고처리, 포상금 지급 결정 통지	업무처리 완료일로부터 5년

※ 귀하는 위와 같이 개인정보를 처리하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다.

위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? 동의 미동의

20 년 월 일

신고인 성명 : (서명 또는 인)

※ 신고인이 만 14세 미만의 아동인 경우 법정대리인의 동의가 필요합니다. 위와 같이 개인정보를 처리하는데 동의하십니까? 동의 미동의

20 년 월 일

신 고 인 성명 : (서명 또는 인)

법정대리인 성명 : (서명 또는 인)

한국사회보장정보원장 귀하

별지 8 예비조사 결과서

전자바우처 클린센터 부정사용 신고내용 예비조사 결과

접수일		접수번호	
신고인	성명		
	인적사항		
제공기관			
부정 사용	사업		
	기간	대상	
	주요내용		
예비조사자			

□ 신고내용

- 신고인이 신고한 내용을 육하원칙에 의거하여 기술
〈 붙임 〉 클린센터 신고서

□ 확인내용

- 신고인(○○○, 신고인 성명 기재)과 전화확인(○○. ○○. ○○일, 전화확인일자 기재)
 - 신고내용 외 추가적으로 확인한 내용 기술
- 피신고대상(○○○○, 피신고대상명 기재)과 확인
 - 피신고대상과 확인한 내용 기술
- 시스템 상 확인(○○. ○○. ○○일, 시스템 확인 일자 기재)
 - 시스템 상으로 확인한 내용 기술
 - 제공기관, 제공인력 및 이용자 정보
 - 결제 내역 등

□ 확인결과

- 전화·시스템 상 확인 내용 기술

□ 향후조치

- 조사방향, 조사방법, 조사내용 등

별지 9 사회서비스 부정사용 신고 처리결과 통지서

사회서비스 부정사용 신고 처리결과 통지서

신고 접수번호			
신고(접수) 일자		20 년 월 일	
신고인	성 명		
	생년월일		
	주 소		
	연락처		
신고사항 및 처리결과	피신고자	제공기관명	
		제공기관 관할 시·군·구	
		신고대상 유형	
	신고내용		
	확인조사 결과		
포상금 지급결정 사항	결정일자	20 년 월 일	
	포상금액	원	
근거		「사회서비스 부정수급 신고 포상금 지급에 관한 고시」 제2조	

귀하께서 신고하신 사회서비스 부정사용 신고 처리결과 및 이에 따른 포상금 지급결정 결과를 위와 같이 통지합니다.

20 년 월 일

한국사회보장정보원장

< 안 내 >

※ 위와 같이 귀하의 사회서비스 이용권 부정사용 신고에 대한 처리결과를 안내합니다.

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

참고 9 사회서비스 부정수급 신고 포상금 지급에 관한 고시

사회서비스 부정수급 신고 포상금 지급에 관한 고시

[시행 2020. 7. 1.] [보건복지부고시 제2020-140호, 2020. 7. 1., 타법개정]
보건복지부(사회서비스정책과), 044-202-3206

제1조(목적) 이 고시는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조의2, 같은 법 시행령 제8조의2에 따라 포상금 지급 세부 기준, 지급 방법 및 절차 등 보건복지부장관에게 위임한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(포상금 지급기준) 포상금 지급 세부기준은 별표 1과 같다.

제3조(포상금의 지급 제외) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 포상금을 지급하지 아니한다.

1. 신고 받은 거짓·부당청구 내용이 언론매체 등에 의하여 신고 전에 공개된 내용이거나 관계 행정기관에서 사전 인지하여 이미 조사 또는 수사 중인 경우
2. 신고자가 익명이나 가명 등으로 신고하여 신고자 확인이 어려운 경우
3. 관계 업무를 수행하는 공무원·공공기관의 근무자 및 그의 가족, 부정행위의 당사자 및 그의 가족이 신고한 경우
4. 동일한 신고로 보건복지부 또는 타 행정기관에서 포상금이 지급된 경우

제4조(신고절차 및 신고기관) ① 신고하려는 자는 별지 제1호서식에 따른 신고서를 보건복지부장관에게 제출하여야 한다. 다만 유선, 정보통신망을 통한 신고 및 타 복지 부정수급 신고센터 등을 통한 신고는 해당 절차를 따른다.

② 타 복지 부정수급 신고센터 등을 통해 접수한 건을 이관 받아 처리할 경우 동일한 신고접수로 본다.

제5조(지급결정) 보건복지부장관은 포상금 지급여부를 결정하고, 신고인에게 포상금 지급여부 및 금액을 통지하여야 한다.

제6조(지급신청) 제5조에 따라 포상금 지급대상자로 통지받은 신고인은 별지 제2호서식을 지급대상자로 통지받은 날로부터 30일 이내에 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.

제7조(포상금의 지급) 보건복지부장관은 포상금 지급 신청서를 제출받은 날로부터 30일 이내에 포상금 지급 신청서에 기재된 신고인의 계좌로 포상금을 지급한다.

제8조(비밀유지) 이 고시에 따른 포상금 지급과 관련된 업무를 담당하는 자는 신고인의 신원 등 개인정보가 노출되지 않도록 비밀을 유지하여야 한다.

제9조(재검토기한) 보건복지부장관은 이 고시에 대하여 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2020년 7월 1일을 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

[별표 1] <개정 2020. 3. 17.>

포상금 지급 세부기준

신고 대상 유형	환수결정금액	지급액
* 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조의2제1항에 따른 포상금 지급	• 10만원 이하	• 3만원
	• 10만원 초과	• 환수결정금액 × 30/100

※ 공통기준

- 예산 범위 내에서 지급 가능
- 환수결정금액은 반환을 명령한 금액 중 정부지원금을 말한다.
- 백원 단위는 절사

[별지 제1호서식]

사회서비스 이용권 부정사용 신고서

접수일자		접수번호		처리기간	90일
①신청인	성 명			생년월일	
	주 소				
	연 락 처				
②신고대상	신고대상 사업				
	대상 제공기관명				
③신고내용	제공기관 소재지역				
	부정사용 기간				
	대상자명				
	제공인력(종사자)명				
	그 외 신고내용				

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

보건복지부장관 귀하
개인정보 수집 및 이용 동의서

본인은 이 건 업무처리를 위해 아래와 같이 개인정보를 수집·이용 및 제공하고자 합니다. 내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
성명, 생년월일, 주소, 연락처	사회서비스 이용권 부정사용 신고처리, 포상금 지급 결정 통지	업무처리 완료일로부터 5년

* 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 다만 동의하지 아니하는 경우에는 신고처리 업무 및 포상금 지급 결정 통지에 제한을 받을 수 있습니다.

신청인

(서명 또는 인)

유의사항

※ 신고내용의 경우 알고 있는 사항에 대해서만 기재하시면 됩니다. 다만 부정사용을 확인하기에 정보가 미비할 경우 현장점검이 진행되지 않을 수 있습니다.

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제2호서식]

포상금 지급 신청서

접수일자		접수번호		처리기간	30일
① 신청인	성 명			생년월일	
	주 소				
	연 락 처				
② 신고개요	신고접수번호			신고(접수)일자	20 년 월 일
	신고내용			결과통지일자	20 년 월 일
③ 다른 법령의 규정에 의한 보상금 및 포상금 청구 또는 수령사항	청구여부	<input type="checkbox"/> 있음 (기관명 :) <input type="checkbox"/> 없음			
	수령여부	<input type="checkbox"/> 있음 (금액 :) <input type="checkbox"/> 없음			
④ 입 금 계 좌	은행명			계좌번호	
⑤ 포상금 신청금액					

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

보건복지부장관 귀하

개인정보 수집 및 이용 동의서

본인은 이 건 업무처리를 위해 아래와 같이 개인정보를 수집·이용 및 제공하고자 합니다. 내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
성명, 생년월일, 주소, 연락처	포상금 지급	업무처리 완료일로부터 5년

* 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 다만 동의하지 아니하는 경우에는 포상금 지급에 제한을 받을 수 있습니다.

신청인

(서명 또는 인)

유의사항

※ 담당자가 지급계좌 확인이 필요한 경우에는 통장원본을 제시하여야 합니다.

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

참고 10 긴급돌봄 지원사업 기본서비스 표준

- ▶ 이용자, 제공인력(제공기관) 간의 상호 협의하여 아래의 내용 중 서비스 제공범위를 정하는 것이 원칙임
- ▶ 긴급돌봄 지원 제공에 있어 의료행위 및 의료적 판단이 필요한 서비스는 제공할 수 없음
- ▶ 표준 서비스의 범위를 초과하는 사항에 대해서는 이용자의 추가 비용부담을 전제로 별도의 계약을 체결한 후 서비스를 제공할 수 있음

A. 재가돌봄	이용자의 일상생활수행을 위한 일반적 신체활동 지원
A-1 목욕 등 신체청결	* 방문목욕 서비스도 A-1을 참고
	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자 건강상태에 따라 목욕방법을 선택하여 제공한다. - 이용자의 청결상태를 확인하고 이용자의 서비스 욕구가 반영된 서비스를 제공한다. - 목욕 후 사용물품을 정리 및 보관한다. - 이용자의 대·소변 처리능력을 고려하여 서비스를 지원한다. - 배설 후 신체청결과 위생이 유지되도록 뒤처리를 한다.
A-2 몸단장 지원	
	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 질한 및 잠재능력을 고려하여 그에 따라 옷 입히기를 지원한다. - 갈아입은 의복을 정리정돈한다. - 이용자의 욕구에 따라 면도, 손·발톱 다듬기, 머리단장 등 몸단장에 필요한 서비스를 제공한다.
A-3 식사도움	
	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 식사수행 능력에 따라 식사의 섭취를 위한 신체활동의 지원 서비스를 제공한다.
A-4 체위변경	
	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자와 제공인력 간 교차감염 위험에 대비하여 관련 물품 및 신체 위생 관리(장갑, 마스크 등 활용)를 철저히 한다. - 욕창 등의 예방을 위해 자세 변경 서비스를 제공한다. - 전문적인 처치가 필요한 신체이상이나 욕창 발생 시 보호자(가족원)에게 알린다.
A-5 기타	
	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 건강 상태 등에 따라 실내 이동이 불편한 사항을 확인한다. - 이용자가 무리가 되지 않는 범위 내에서 간단한 운동을 보조한다. - 서비스 제공 시 상처의 변화를 관찰하여 상태를 확인한다. - 이용자의 욕구에 따라 상처 등 소독을 보조한다.
재가돌봄 서비스 불포함	
A'-1	이용자 이외 대상에 대한 돌봄서비스(다른 가족 및 반려동물 등)

B. 가사지원	
B-1 청소	
- 이용자의 직접적인 사용 공간(가구 내 방, 거실, 주방, 화장실 한정)을 파악한 후 이용자의 욕구에 맞추어 청소를 수행한다.	
- 청소 후 사용물품을 정리정돈하고, 쓰레기를 분리수거한다.	
- 쾌적한 실내 환경이 유지되도록 환기, 온습도, 채광 등을 점검하고 필요시 적절히 조절한다.	
B-2 식사준비	
- 이용자가 직접 음식 조리를 희망하는 경우, 필요한 식재료 다듬기 등 식재료 준비를 보조한다.	
- 이용자의 건강 및 치아 상태를 고려하여 이용자의 밥과 기본 국, 반찬을 조리한다.	
- 조리 후 남은 음식을 위생적으로 처리하고, 설거지 등 뒷정리를 청결하게 수행한다.	
- 식기, 행주, 도마, 조리기구 등은 위생적으로 관리하고 정리한다.	
B-3 세탁	
- 세탁범위와 수준을 안내하고, 세탁에 필요한 물품 구비에 합의하여 서비스 제공을 준비한다.	
- 세탁방법은 이용자의 결정을 존중하여 선택하되, 세탁관련 지식을 습득하여 적합한 세탁방법을 선택한다.(단, 손빨래는 사전 협의 하에 제공할 수 있음)	
- 이용자의 의류로만 한정하여 세탁물을 수거하고 세탁한다.	
- 세탁물을 건조한 후 건조된 세탁물을 정리하여 보관한다.	
- 세탁 후 세탁 물품과 도구 등의 사용물품을 정리정돈한다.	
가사지원 서비스 불포함	
B'-1	이용자 주 생활공간 이외 청소(다른 가족 방·화장실, 공용공간, 마당, 대청소 등)
B'-2	이용자 이외 가족·친지 등 식사 준비, 자택 외 다른 장소에서 식사 준비
B'-3	목적에 맞지 않는 과도한 반찬 등 조리(김장, 장류 등)
B'-4	필요한 식료품 등 장보기
B'-5	손님 접대(서비스 대상자가 아닌 타인을 위한 차 및 식사 등)
B'-6	이용자 의류 이외 세탁(다림질, 다른 가족 빨래, 고가 의류, 비밀상적인 세탁물 등)

C. 이동지원	*근거리(도보이동)·단시간(3시간 이내)을 이용자와 동행 시 가능
C-1 장보기	
- 근거리의 마트, 시장 등에 이용자의 이동을 지원하고, 필요한 식료품 등을 구매하는 것을 보조한다.	
- 구입물품 내역을 알려주고, 영수증 정리를 돕는다.	
C-2 외출동행	
- 이용자와 제공인력은 외출계획을 함께 세우고 외출동행을 준비한다.	

- 이용자의 은행, 관공서 등의 방문을 지원하고, 필요한 업무를 보조한다.
- 이용자의 건강상태 및 영향요인을 충분히 고려하여 가벼운 산책 등을 지원한다.

이동지원 서비스 불포함

- C'-1 취미생활 동행(노래교실, 경로당, 야유회 등)
- C'-2 이용자 이외 가족·친지 동행(애완동물 산책 포함)
- C'-3 이용자 또는 가족·친지 심부름
- C'-4 도보 이용이 아닌 동행 요청(제공인력 개인차량 요구 등)
- C'-5 3시간을 초과하는 동행 요청

D. 공통사항(가사·돌봄)

D-1 안전관리

- 이용자 집안의 위험요소를 파악하고, 위험요소가 있는 경우 위험요소와 위험방지에 필요한 설비 등을 보호자(가족원)에게 알린다.
- 이용자 집안의 가스누출 및 화재 등 일상생활에서 발생 가능한 안전사고를 방지하도록 한다.(전문적인 점검, 수리 등은 제외)
- 응급상황 발생 시 119나 가까운 병원 등에 연락한다.
- 보호자(가족원)와 소속 제공기관에 응급상황을 알리고 이후 상황에 대처할 수 있도록 한다.

D-2 기타

- 약 포장 겉면의 이용자 이름, 약 복용 정보(용량, 투약법 등)를 정확히 파악한 뒤 필요시 투약을 돕는다.
- 말벗, 생활 상담 등을 지원한다.
- 이용자와의 의사소통을 통해 서비스 욕구를 파악한 뒤 서비스를 제공한다.
- 이용자의 개인적 특성, 삶의 양식 등에 대한 이해와 존중하는 태도를 가지도록 한다.
- 이용자의 특성을 충분히 이해하고 심리적 정서적 안정감을 제공하도록 한다.

D-3 제공기록 및 보고

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

참고 11 긴급돌봄 지원사업 이용자 안내사항

긴급돌봄 지원사업 이용자 안내사항

• 이것만은 꼭 지켜주세요! •



바우처 양도 불가!

바우처(이용권/카드)는 본인만 소지·사용하며, 타인에게 양도하거나 사고팔 수 없어요.



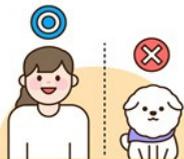
본인부담금 전액 직접 납부!

서비스 이용 전, 제공기관에 본인부담금 전액을 직접 납부해 주세요.



당일 결제 필수!

서비스 이용 당일, 서비스 이용을 위해서는 반드시 바우처 카드를 지참해 주셔야 해요.



서비스 대상은 본인!

서비스는 이용자 '본인'을 위해서만 요청해 주세요.(가족, 반려동물 등 X)



일정 변경은 사전 연락!

부득이한 일정 변경은 서비스 이용 최소 1일 전까지 제공기관-제공인력과 협의하여 주세요.



서비스 내용 직접 확인!

서비스가 끝나면 직접 제공기록지를 확인하고 서명·결제도 직접 해주세요.



존중하는 호칭 사용!

제공인력의 호칭은 '(요양)보호사님' 또는 '선생님'을 사용해 주세요.



약속된 서비스만 요청!

계약된 서비스 범위를 벗어나는 부당한 요구는 할 수 없어요.



제공인력의 인격 존중!

폭언·폭행·성희롱 등 부적절한 행동 시 서비스가 중단될 수 있어요.



보건복지부



중앙사회서비스원

긴급돌봄 지원사업 이용자 안내사항

자세히 알려드립니다!**바우처** 바우처 관리

- 바우처 카드는 반드시 이용자 본인이 소지하여야 하며, 타인이 보관 시 부정수급으로 간주됩니다.
- 사회서비스 이용권(바우처 카드, 전자카드 포함)을 정당한 권한이 없는 자에게 판매·대여하거나 권리를 이전하여서는 안 됩니다.
- 서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 어떠한 금품도 제공자로부터 받아서는 안 됩니다.
- 서비스 이용 전, 본인부담금 전액을 제공기관에 직접 납부하여야 합니다.
- 서비스 이용 당일, 바우처 카드(또는 QR코드)를 지참하여야만 서비스를 제공받을 수 있습니다.
- 서비스 제공계획 수립시 결정된 서비스 이용기한 내 서비스 이용이 가능하며, 바우처 기한 만료 시 서비스는 자동 종료됩니다.

서비스 이용·변경

- 서비스 계약에서 정한 제공 시작 및 종료시간을 준수해야 하며, 일정 변경이 필요한 경우 이용 예정일의 전날까지 제공인력 및 제공기관과 협의하여야 합니다.
- 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청하여야 합니다.
- 서비스는 **이용자 본인에 한정**하며, 이용자가 아닌 가족, 반려동물이나 동거인 등에게는 제공되지 않습니다.
- 이용자가 제공인력에게 서비스를 요청할 때에는 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하여야 합니다.
- 서비스 이용 후, 서비스 제공기록지 내용(서비스 일자, 시간 등)이 사실과 다르지는지 꼼꼼히 확인 후 서명하시기 바랍니다.

존중 제공인력 존중

- 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 합니다.
- 제공인력에게 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 안 됩니다.
※ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제15조(이용자 등의 준수사항) 제③항
- 제공인력에게 욕설 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다.
- 제공인력에게는 (요양)보호사님, 선생님 등 공식적인 호칭을 사용하시기 바랍니다.

기타사항

- 서비스 이용 자격이나 욕구에 영향을 주는 변화(거주지역, 세대구성, 수급권, 타 돌봄서비스 이용 등)가 있을 시에는 빠른 시일 내에 읍·면·동 행정복지센터 또는 제공기관에 알려주셔야 합니다.
- 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치(CCTV, 웹캠, 녹음기 등)가 설치된 경우, 제공인력 및 제공기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 합니다.
- 예산 조정, 정책 변경 등의 사유가 있는 경우 서비스가 변경되거나 조기에 중지될 수 있습니다.
- 연도 전환 시 서비스 가격 및 본인부담금이 일부 조정될 수 있습니다.



보건복지부



중앙사회서비스원

참고 12 장애인권익옹호기관 목록 및 연락처

※ 전국 어디서나 1644-8295로 신고 가능

서울장애인권익옹호기관	02-3453-9527	강원장애인권익옹호기관	033-264-8296
부산장애인권익옹호기관	051-715-8295	충북장애인권익옹호기관	043-287-8295
대구장애인권익옹호기관	053-716-8295	충북북부장애인권익옹호기관	043-847-8295
인천장애인권익옹호기관	032-425-0900	충남장애인권익옹호기관	041-551-8295
광주장애인권익옹호기관	062-716-1633	전북장애인권익옹호기관	063-227-8295
대전장애인권익옹호기관	042-631-5667	전남장애인권익옹호기관	061-285-8298
울산장애인권익옹호기관	052-260-8295	경북장애인권익옹호기관	054-282-8295
세종장애인권익옹호기관	044-905-8295	경남장애인권익옹호기관	055-603-8295
경기장애인권익옹호기관	031-287-1134	제주장애인권익옹호기관	064-900-9695
경기북부장애인권익옹호기관	031-851-1007		

문의사항 연락처

<서비스 관련 문의>

- 보건복지부 보건복지상담센터 ☎ 129
- 긴급돌봄 대표번호 ☎ 1522-0365
- 전자바우처시스템 관련 문의 ☎ 1566-3232(단축4번)
 - 문의사항 : 예탁금, 본인부담금, 카드발급, 단말기, 전자바우처시스템, 바우처결제관련 등
- 행복이음시스템 관련 문의 ☎ 1566-3232(단축2번)
 - 문의사항 : 대상자 신청, 카드발급 신청, 제공기관 정보입력 등 행복이음 관련사항
- 관할 주소지의 시·군·구청 또는 읍·면·동 행정복지센터
- 광역지원기관 대표번호(시·도 사회서비스원 등)

기관명	대표번호
부산광역시사회서비스원	051-861-8101
대구광역시행복진흥사회서비스원	053-210-5600
인천광역시사회서비스원	032-721-5544
광주광역시사회서비스원	062-607-5200
대전광역시사회서비스원	042-331-8901
울산광역시 복지가족진흥사회서비스원	052-278-0500
세종시사회서비스원	044-850-8100
강원특별자치도 사회서비스원	033-248-5700
충청북도사회서비스원	043-820-3600
충남사회서비스원	041-330-2400
전북특별자치도사회서비스원	063-906-4001
전라남도사회서비스원	061-287-8124
경북행복재단	054-710-8804
경상남도사회서비스원	055-230-8200
제주특별자치도사회서비스원	064-742-3500