

등록번호	사회복지과-22826
등록일자	2016.6.2.
결재일자	2016.6.2.
공개구분	대시민공개

주무관	장애인복지팀장	사회복지과장	복지환경국장
장동일	조성률	김화전	06/02 이우룡
협 조	복지지원과장 조충현		

2016 시각장애인 안마서비스 제공기관 점검 계획



복지환경국
사회복지과

2016 시각장애인 안마서비스 제공기관 점검 계획

바우처 결제 이상여부 및 시각장애인 안마치료 서비스의 사업운영 등과 관련
제공기관 현장점검을 실시하여 사업관리의 효율성 및 투명성을 제고하고자 함

I 추진근거

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제32조(보고 및 검사)
- 보건복지부 지침 「2016 지역사회서비스 투자사업 안내」
- “2016년도 지역사회서비스 투자사업 제공기관 현장점검 추진계획”
【서울시 복지정책과-9970(2016.05.24.)호】

II 추진방향

- 지역사회서비스 투자사업 운영실태 점검을 통한 사업관리 투명성 제고
- 부정수급 방지 및 내실 있는 사업추진과 서비스 품질 향상 도모

III 2016년 추진계획

- 점검대상 : 시각장애인 안마서비스 제공기관 5개소
 - 전통안마지압원, 남산안마원, 약수안마원
 - OJS치유안마원, 에너풀약손
- 점검범위 : 2015.6.1. ~ 2016.5.31. 운영전반
- 점검방법 : 점검표에 의한 방문점검
- 점검기간 : 2016.6.1. ~ 2016.8.31.

■ 점 검 자

- 복지지원과 지역사회서비스 투자사업 총괄 담당자 1명,
- 사회복지과 장애인복지팀장 및 담당자 1명

■ 현장점검 주요사항

- 제공자 자격관리(등록기준), 제공인력 관리, 기준정보 준수
- 서비스 실시 규정 준수, 서비스 결제, 회계관리 등
- 제도개선 및 우수사례 발굴, 제공기관 애로사항 청취

IV 행정사항

- 사업수행의 미흡한 점 발견 시 확인서 징구
- 미비사항 및 지적사항 시정여부 확인
- 현장점검 결과 제출 : 2016. 9.7 한

붙 임 : 1. 점검표 1부.
2. 확인서 1부.
3. 현장점검 주요내용 1부. 끝.

[붙임 1]

점 검 표

【점검일: 2016년 월 일】

제공기관		사업코드		사업명	
1. 점검이력					
가. 민원발생	<input type="checkbox"/> 서울시 <input type="checkbox"/> 자치구 <input type="checkbox"/> 지원단 <input type="checkbox"/> 사회보장정보원 클린센터 <input type="checkbox"/> 기타() <input type="checkbox"/> 없음				
나. 행정처분	※ 과거 위반내용, 처분 연월일, 조치내용 등 기재				
2. 점검결과					
구 분	* 위반사항				
가. 제공기관 등록					
나. 기관 운영					
다. 제공인력 관리					
라. 이용자 관리					
마. 서비스 제공					
바. 서비스 비용결제					
사. 기타					
* ‘현장점검 주요내용’ 을 참고하여 내용을 간략하게 기재					
3. 이용자 전화 모니터링 실시(부당결제 등 확보)					명
4. 제공기관 건의사항 및 의견 (제공기관의 건의 및 애로사항)					
5. 점검자 종합 의견(제도개선 발굴/우수사례 발굴/기타)					
수검자					(서명)
점검자	소	직	(서명)
	속	급	(서명)
		(서명)
		(서명)

[붙임 2]

확 인 서(예시)				
제공기관명		사업명		
사 업 명				
제공기관 주소				
사 업 주 관 (시도,시군구)				
점검기간 부터	 까지	
<input type="checkbox"/> 확인사항(필요시 파일 또는 별도 자료 붙임.)				
○ 제목 : 제공인력 자격기준 위반				
(규정)				
- 아동심리지원서비스를 제공하고자 하는 제공인력은 보건복지부 고시 제2012-55호(2012.5.29.)에서 규정한 제공인력 자격기준을 충족하여야 하며,				
- 심리, 상담, 치료학(언어, 음악, 미술) 등 아동·청소년 발달 지원 서비스 관련 전공자의 경우에는 동 학사학위 이상 소지자로서 실무경력 3개월 이상을 규정하고 있으나				
※ 근거 : 법 제00조 제00항, 지침 00쪽 등 기재				
(위반)				
- 제공인력 000은 동 학사학위를 취득하지 않고, ' 12년 00월~' 13년00월 까지 이용자000등 00명에게 서비스를 제공하고, 정부지원금 000원을 결제하여, 위 자격기준을 위반한 사실이 있음				
※ 동 기간중 제공인력000는 00대학교 00학과 0학년 재학 중으로 학사학위를 취득하지 않은 상태임				
<자격기준 미 충족 제공인력 서비스 제공현황>				
이용월	제공인력	이용자	결제금액	결제일자
합계				
※ 분량이 많을 경우 별도 붙임				
[붙임] 제공기록지 사본				
< 작성 요령 >				
○ (확인서 작성) 추후 환수, 행정처분, 처벌 시 근거 자료가 되는 만큼 위반사항에 대하여 명확하게 작성하고 위반사항을 입증할 수 있는 근거 확보				
- 6하 원칙에 의거 간결하고 명확하게 작성하여 불필요한 문구 등으로 본질과 다르게 해석할 수 있는 여지를 없애도록 함				
- 불법행위 등을 입증할 수 있는 객관적이고 명확한 근거자료 확보				
- 점검대상 기간을 명시하여 행정처분 시 근거 제공				
- 해당 기관장 날인(또는, 기관장에 준하는 자)				
위 사실에 대하여 확인합니다. 2016.				
수검자 소속:	직급	성명	(서명)	
점검자 소속: ○○구	직급	성명	(서명)	
점검자 소속: 서울시지원단	직급	성명	(서명)	
점검자 소속: 서울특별시	직급	성명	(서명)	

※ 수검자 서명은 제공기관 대표가 하나, 대표자 부재 등 확인이 어려울 경우 차 상위자가 서명

※ 처분이 환수에 해당하는 경우 환수금액을 산정할 수 있는 근거 제시

[붙임 3] 2016년도 지역사회서비스투자사업 현장점검 주요내용

1. 사전준비사항

- 개인별 준비물 : 공무원증(명함), 법령, 지침
- 공통준비물 : 점검통지 공문, 점검안내문, 제공기관이 제출한 자체점검표, 확인서양식(파일), 기준정보
- 점검자료 사전확보
 - 1) 기관정보 : 제공기관명, 사업명, 참여사업, 등록일자, 시설규모(등록시 신고), 제공인력 수 등

기관명	사업명	등록일자	시설	제공인력수	대표자	실무자	연락처	주소	비고

2) 결제내역(엑셀에 작성)

☞ 화면경로 : 매출 및 정산 >> 바우처 이용관리 >> 바우처 이용내역 조회(신규)

※ 광역사업은 시·도의 자료지원 필요(구 담당자는 해당 구 이용자만 확인가능)

· 이용자별, 제공인력, 결제일자, 금액 등

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

3) 급여등록 현황 : 근무기간, 근무시간, 월급여, 보험가입여부(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험, 배상보험, 상해보험 등), 퇴직금 적립 여부, 보수지급대장

4) 이상결제 모니터링 결과 내역(사회보장정보원)

2. 점검사항

점검분야	점검항목	점검사항	지적사항 조치
가. 제공기관 등록	① 등록증 게시	<ul style="list-style-type: none"> • 등록증은 이용자가 볼 수 있는 곳에 게시 • 등록증 기록사항과 실제사항 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제 36조 제 2항에 의거 처벌
	② 등록 기준 유지 여부	<ul style="list-style-type: none"> • 등록기준 : 법 제16조, 시행규칙 제9조 별표1 1. 시설기준 : <ul style="list-style-type: none"> - 사업수행에 필요한 사무실(공통), 서비스 전용시설 최소 33m² 이상(기관방문형, 혼합형) ※ 재가방문형의 경우 전용면적 해당사항 없음 - 회당 이용정원 10명 이상의 경우 1명당 3.3m² 공간 확보 2. 장비기준 : 인터넷, 컴퓨터, 전화, FAX, 단말기, 사무용 집기, 사업별 용품 등 사업수행에 필요한 설비와 비품 	<ul style="list-style-type: none"> • 동법 제 16조, 법 제 23조 • 동법 제 36조 제 2호, 동법 시행규칙 제 16조 별표2

점검분야	점검항목	점검사항	지적사항 조치
		3. 인력기준 : 법 제16조, 시행규칙 제9조 별표1, 보건복지부 고시 제2012-55호 등 가. 제공기관장 1명, 관리책임자 1명(제공기관장이 관리책임자 겸직 가능, 제공인력 50명당 관리책임자 1명 추가) 나. 제공인력 : '다. 기관운영의 ① 제공인력 자격기준 준수' 로 대체함 ※ 제공기관장이 제공인력의 자격을 갖춘 경우 서비스는 제공할 수 있으나 제공인력에는 포함하지 않음	
나. 기관 운영	① 회계관리	<ul style="list-style-type: none"> • 타 기관의 회계 및 타 보조금 사업 회계와 별도 분리(별도 통장으로 관리) • 해당기관의 회계원칙에 따라 회계처리 유무 확인(수입지출전반) ※ 사회복지시설의 경우, 사회복지법인,시설 재무회계규칙 준용여부 • 제공기관은 예산집행과 관련된 서류는 3년간 보관 	• 행정지도
	② 기관 운영·관리	<ul style="list-style-type: none"> • 안전관리 계획 수립 : 시설 및 이용자 안전관리 규정마련 <ul style="list-style-type: none"> - 시설 안전점검(화재 예방, 소방 및 전기·가스) - 사고 유형별 처리절차 - 비상 연락체계 구축 - 안전교육 계획 등 안전 관련 전반 사항 포함 • 안전교육실시 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 및 제공인력(정기교육: 연 2회 이상) 대상 교육 실시 • 안전관련 보험가입 <ul style="list-style-type: none"> - 건물 및 비품, 이용자에 대한 화재·상해보험 가입 - 제공인력에 대한 상해/산재보험 가입 • 돌봄여행 및 체험서비스 관련 안전규정 준수 <ul style="list-style-type: none"> - 기관 비치 양식 또는 서류 <p>(여행사관련서류) ① 배상/상해 보험증명서 ② 차량보험 가입 증명서 ③ 차량등록증 등 (제공기관 준비사항) ① 이용자 안전교육대장 ② 비상연락망 ③ 보호자 동의서 ④ 여행자 보험 ⑤ 숙박이나 체험시설 안전 확인 내용 등</p> <ul style="list-style-type: none"> • 제공인력 교육계획 수립 및 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 신규인력 : 기본소양교육(4시간)+직무교육(8시간)=12시간 - 기존인력 : 직무교육 8시간 - 제공인력 교육계획/결과 보고서 확인 (사업계획서 내 교육계획내용 포함도 가능) 	• 행정지도
	③ 제공인력 정보등록	<ul style="list-style-type: none"> • 차세대 시스템상 제공인력의 정보 입력: 제공인력의 인적정보, 자격증 정보, 교육 정보, 입퇴사 정보, 급여등록 등 	• 행정지도
다. 제공인력 관리	① 제공인력 자격기준 준수	<ul style="list-style-type: none"> ※ [2016 서울시 지역사회서비스투자사업 안내] 참조 • 미자격자 서비스 제공내역 확보(환수 대비) - 자격요건 미충족자의 서비스 제공은 지원 불가(환수) 	<ul style="list-style-type: none"> • 부당이득 환수(법 제 21조) • 동법 제 16조 제 2항 위반 - 동법 시행규칙 제 16조 별표 2에 의거 행정처분
	② 보험가입	<ul style="list-style-type: none"> • 4대 보험 및 산재보험 가입 - 관련법령의 기준에 의거 60시간 이상 근로자는 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 및 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험 가입 	• 행정지도
	③ 퇴직적립금	<ul style="list-style-type: none"> • 퇴직 적립금 - 「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속근로기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 적립 	• 행정지도
점검분야	점검항목	점검사항	지적사항 조치
	④ 제공인력	<ul style="list-style-type: none"> • 근로계약 체결(근로기준법 제17조에 의한 근로조건 명시) 	• 행정지도

	관리	<ul style="list-style-type: none"> - 임금, 근로시간, 휴일(주에 평균 1회 이상), 연차 및 유급휴가, 기타 대통령령으로 정하는 사항 포함 • 제공인력 개인정보활용동의서 징구 ※ [보건복지부 지침 제21호 서식] 활용 • 이용자 개인정보에 관한 비밀 엄수(보안각서 징구) ※ [2016 제공기관 운영지침 p.32 서식] 활용 	
	⑤ 제공인력 참여 제한 준수	<ul style="list-style-type: none"> • 배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 동거자 등에게 서비스 제공불가 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도 • 환수
라. 이용자 관리	① 서비스 제공 계약서 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공(이용) 계약서 작성(이용자별 서비스 제공계획서 붙임) - 서비스 제공내용, 계약기간, 서비스 비용 및 지급 방법, 손해배상 책임, 통지사항, 계약효력 정지 및 취소 등이 내용에 포함되어야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	② 개인정보 활용동의서 보관	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보를 사용하기 위하여 개인정보활용 동의서 징구 (만 14세 미만의 아동인 경우 법정대리인의 동의) 	
	③ 이용자별 자료관리 여부	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담에서 종료상담까지 1인 1파일 관리 	
마. 서비스 제공	① 초기상담 기록지 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 내용 - 서비스 제공 가능 시간, 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구특성 등을 파악하여 이용자별 서비스 제공계획 수립시 반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	② 이용자별 서비스제공 계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 - 서비스유형, 서비스내용, 제공방법, 제공횟수, 제공자(제공인력), 제공일정, 서비스가격, 본인 부담금 및 납부방법 등 - 이용자 및 가족의 욕구를 최대한 반영 • 계약서 작성 시 첨부 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	③ 서비스 효과성 검증 여부	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 변화 측정을 위한 사전·사후 검사 실시 - 사전·사후 동일척도를 활용하여 검증결과 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	④ 서비스제공 기록지 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 제 37호 서식 (제공기관에서 임의 양식을 사용할 수 있으나, 다음의 내용을 반드시 포함) - 이용자명, 제공인력명, 서비스내용, 제공일자 및 시간, 이용자 확인, 기타 중요사항 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	⑤ 기준정보 준수	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공 횟수, 시간, 비용결제, 본인부담금, 서비스 내용, 집단규모, 서비스제공 형태(재가, 기관, 집합) 등 ※ [2016 서울시 지역사회서비스투자사업 안내] 참조 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도 • 부담이득 환수(법 제21조)
	⑥ 서비스 모니터링 실시	<ul style="list-style-type: none"> • 반기별 1회 이용자별 모니터링 실시(6개월 이하의 사업은 1회 실시) - 모니터링 결과(설문지) 확인 - 서비스 제공 계획서상 일치여부, 서비스 제공 충실도, 바우처 결제의 적절성, 서비스 이용효과, 모니터링 결과, 기타 건의사항 등으로 구성 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
	⑦ 서비스 종료 상담	<ul style="list-style-type: none"> • 종결 기록지로 확인 가능 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정지도
바. 서비스 비용 결제	① 본인부담금 수납·환급 적정성	<ul style="list-style-type: none"> • 본인부담금 수납의 시기, 금액, 부담주체, 영수처리 등 - 해당 월 최초서비스 개시 전 수납 - 특정제공기관 이용자에 한하여 후원하거나, 후원자가 제공기관에 직접 후원불가 - 현금수납의 경우 영수증 발급 및 보관 	<ul style="list-style-type: none"> • 법 제19조 제7항 • 시행규칙 제16조 • 행정지도 제3호, 시행규칙 제13조 제3항 제2호 • 별표 2에 의거 처분

	<ul style="list-style-type: none"> • 본인부담금 환급의 시기, 금액 등 - 환급시기: 사유발생 시점으로부터 1월 이내 ※ 익월비용 상계 가능 - 환급기준: 회당결제사업 ▶ 회당단가 적용하여 정산하고 환급, 그 외 결제 ▶ 귀책사유에 따라 다름 ※ [보건복지부 지침 p.18-19] 참조 	
② 정부지원금 결제 적정성	<ul style="list-style-type: none"> • 회당결제 원칙 준수 여부 확인 • 부당결제 : 사회서비스를 제공하지 아니하고 서비스 비용을 청구하는 행위, 실제 제공한 대가 이상으로 비용을 청구하는 행위 등 • 카드 부정사용 : 카드번호 보관, 카드보관 등 • 소급결제 등 예외적인 결제를 한 경우에는 반드시 “서비스 제공 기록지” 하단 비고란에 이에 대한 구체적인 사유를 기재하고 이용자에게 확인 받을 것 	<ul style="list-style-type: none"> • 법 제19조 제7항 • 시행규칙 제16조 • 행정지도 제3호, 시행규칙 제13조 제3항 제2호, 법 제23조, 법 제21조, 법 제36조 별표 2에 의거 처분

3. 확인서 작성 방법

① 처벌에 대한 근거자료 확보	<ul style="list-style-type: none"> • 위반사항을 입증 할수 있는 근거자료 확보 - 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 기관 대표자 혹은 기관장에 준하는자, 위임 받은자) - 확인서는 확인자, 점검자 각 1부씩 보관
② 확인자에 대한 사전 설명	<ul style="list-style-type: none"> • 향후 조치 및 조치절차 - 부당이득 징수(동법 제21조) : 징수사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한, 수납기관, 이의 신청 방법 등을 서면으로 통지 - 벌칙(동법 제36조), 과태료처분(동법 제40조), 행정처분(동법 시행규칙 제16조), 기타 행정지도 등 - 동법 제23조에 의한 제공자 등록 취소시 청문(동법 제24조) 절차를 거침 • 조치사항이 사업에 미치는 영향 - 행정처분(경고, 영업정지, 등록취소), 부당이득금 징수 등 • 구제절차 - 영업정지처분에 갈음한 과징금 부과(동법 제25조)
③ 확인서 내용(예시)	<p>※ [붙임 1. 2 점검표 및 확인서] 참고</p>

4. 위반사항별 조치 및 근거(현장점검 시 주요처분 내용)

분류	위반사항	조치사항	근거		비고
			위반	조치	
비용결제	부당청구, 선결제	행정처분	- 법 제 19조 제 7항 제 1, 2호	- 행정처분 : 법 제 23조, 시행규칙 제 16조 별표2	
		환수	- 법 제 21조 제 1항	- 부당이득 징수 : 법 제 21조 제 1항, 시행령 제 4조	
	바우처카드 수거 결제	주의	- 지침	- 행정지도 : 지침	
	하루 3회 이상 바우처 결제	환수	- 법 제 21조 제 1항	- 부당이득 징수 : 법 제 21조 제 1항, 시행령 제 4조	
본인 부담금	미징수	경고	- 법 제 19조 제 7항 제 3호, 규칙 제 3항 제 2,3호	- 행정처분 : 법 제 23조, 시행규칙 제 16조 별표2, 2.개별기준 마호	
	장소임대료 대체				
기준정보	서비스 제공계획 위반 (집단규모 위반, 제공횟수 부족, 부가서비스 미제공 등)	주의	- 지침	- 행정지도 : 지침	
		환수	- 법 제 21조 제 1항	- 부당이득 징수 : 법 제 21조 제 1항, 시행령 제 4조	
제공인력 자격	자격미달	경고	- 법 제 16조 제 2항, 시행규칙 제 9조	- 행정처분 : 법 제 23조, 시행규칙 제 16조 별표 2, 2. 개별기준 다호	
		환수	- 법 제 21조 제 1항	- 부당이득 징수 : 법 제 21조 제 1항, 시행령 제 4조	
	심화교육미이수	경고	- 법 제 16조 제 2항, 시행규칙 제 9조 별표 1	- 행정처분 : 법 제 23조, 시행규칙 제 16조 별표2, 2.개별기준 다호	
타 보조금 사업과 중복 제공	다른 보조금을 받는 사업에서 바우처 결제	환수	- 법 제 21조 제 1항	- 부당이득 징수 : 법 제 21조 제 1항, 시행령 제 4조	
서류작성 및 사무관리	제공기록지, 개인정보동의서, 이용자 계약서, 제공계획서 등 서류 작성 미흡	주의	- 지침	- 행정지도 : 지침	
	정보보고위반	주의	- 지침	- 행정지도 : 지침	
직원복지	상해, 4대 보험 가입 미흡	주의	- 개별법	- 행정지도 : 지침	
	퇴직금적립미흡	주의	- 근로자퇴직급여 보장법	- 행정지도 : 지침	

※ 부당청구에 의한 환수의 경우 시행규칙 제16조에 의한 행정처분과 법 제36조(벌칙) 제3호 병행 적용 여부 판단하여 조치

- 근거 : 사회서비스이용 및 이용권관리에 관한 법률 제36조 제3호, 형사소송법 제234조 제2항

- 참조 : 공무원이 그 직무집행중 범죄를 인지하였다 하더라도 가벌성이 없다고 인정되거나 기타 사정으로 고발하지 아니함이 상당하다고 인정되는 경우에는 그 재량에 따라서 고발하지 아니할 수도 있다.(서울고법 1970.9.3. 선고 69노558)

※ 과태료 처분 : 출입검사 기피, 방해, 거부, 거짓진술 등(법 제40조)

무자격 제공인력 서비스 제공

- 무자격자가 제공한 서비스는 사회서비스 이용권 관리법에 따른 사회서비스로 보기 어려우므로 제공 비용 지급 불필요
 - 이용권 관리법 상 사회서비스는 법령 상 인력·시설·자격을 갖춘 기관에서 제공하는 서비스만 해당
 - 이용권 관리법 상 사회서비스가 아닌 서비스에 대해서는 정부지원금 지급이 불가하므로 정부지원금 부분은 환수
- * 본인부담금 및 제공인력 임금 지급 문제는 민사 문제로 해결