

보건복지 소식 광장

보건복지부 2019년 3월 보도자료(http://www.mohw.go.kr/front_new/al/sal/0301ls.jsp?PAR_MENU_ID=048&MENU_ID=0403) 중 주요 내용을 발췌한 것임.

I

사회서비스원, 서울·대구·경기·경남에서 최초 설립·운영

- 보건복지부 「2019년 사회서비스원 시범사업 추진 계획」 발표 -

❖ 4개 시·도 사회서비스원에서 2022년까지 국·공립 시설 170개소, 종합재가센터 70개소 운영 및 서비스 제공 인력 1만1000명 고용 목표

□ (서울) 국·공립 시설 5개소('22년 20개소), 종합재가센터 4개소 운영('22년 25개소)

- 2022년까지 관할 기초자치단체(25개소)에 종합재가센터를 모두 설치하여 지역사회 돌봄 서비스 품질향상 및 제공 인력 처우 개선 유도

□ (대구) 국·공립 시설 9개소('22년 28개소), 종합재가센터 2개소 운영('22년 8개소)

- 대구시립희망원을 운영하고 기관 내 탈시설전담팀을 구성하여 생활인들의 자립 및 지역사회 정착 지원

□ (경기) 국·공립 시설 10개소('22년 97개소), 종합재가센터 2개소 운영('22년 29개소)

- 다양한 공공센터*를 수탁하여 연계·운영하고 민간위탁 사업 종사자들의 고용안정성 제고

* 노인보호전문기관, 노인일자리지원센터, 노인종합상담센터, 지역사회서비스지원단 등

- (경남) 국·공립 시설 7개소('22년 25개소), 종합재가센터 2개소 운영('22년 8개소)
 - '커뮤니티케어(지역사회통합돌봄) 센터'와 '종합재가센터'를 통합 운영하여 이용자에 대한 사례관리와 지역사회 돌봄서비스 연계를 통한 맞춤형 통합서비스 제공

❖ 사회서비스의 공공성을 높여 서비스 품질향상 추진

- (제공 인력) 사회서비스원에서 정규직으로 직접 고용, 정년 보장 및 승진기회 확대 등 질 높은 일자리 제공
- (이용자) 믿고 이용할 수 있는 든든한 공공형 사회서비스 제공 기관 확충
- (제공 기관) 행정업무 부담 경감 등 서비스에 집중할 수 있는 환경 조성
- (전달체계) 민간 제공 기관 서비스 품질향상 지원 (상담·자문, 대체인력 지원 등)

■ 보건복지부(장관 박능후)는 '2019년 사회서비스원 시범사업 추진 계획'을 마련하며, 올해 3월부터 4개 광역자치단체에 사회서비스원을 설립·운영하고 2022년까지 17개 광역자치단체로 확대하겠다고 밝혔다.

○ 사회서비스원 설립은 공공부문이 사회서비스를 직접 제공하고 지역사회 내 선도적 제공 기관 역할을 수행함으로써, 사회서비스 공공성 강화 및 서비스 품질 향상을 위해 추진된다.

* 사회복지시설 공공운영 현황('16년): 국공립 시설비율 8.4%, 국공립 운영비율 0.4%

○ 그간 보건복지부는 「사회서비스원·일자리 추진단 (단장 : 사회복지정책실장)」을 구성·운영('18.10~) 하고,

- 사회서비스 포럼('18.3~7월) 개최 등 총 60여 차례 이해관계자 의견수렴을 거쳐, 제9차 일자리위원회를 통해 '사회서비스원 설립·운영 방안'을 발표('18.12.14) 한 바 있다.

사회서비스원이란?

■ 사회서비스원은 시·도지사가 설립한 공익법인으로 주요 역할 및 기능은 다음과 같다.

* 복지부 법인 설립 허가: 서울·대구 (2.27일), 경남(4월 예정), 경기(9월 예정)

① 첫째, 지방자치단체로부터 국·공립 시설을 위탁받아 운영하고 서비스 종사자들을 직접 고용한다.

- 사회서비스원은 새로 설치*되는 국·공립 시설을 우선 위탁받으며, 특히 서비스 수요가 많은 신규 국·공립 어린이집, 공립 요양시설은 필수적으로 운영한다.

* 신규 국·공립시설 설치계획 (~'22): 보육(510개소), 요양(치매전담 344개소) 등
** 사회서비스원 운영시설 명칭 예시: 대구광역시 사회서비스원 북구 00 어린이집

- 이밖에 위·불법이 발생하거나 평가 결과가 저조한 국·공립 시설, 시·군·구청장이 위탁하고자 하는 국·공립 시설 등을 운영한다.

② 둘째, 사회서비스원은 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 체계의 하나로 종합재가센터를 설치하여 재가(在家) 서비스를 직접 제공한다.

- 종합재가센터에서는 장기요양, 노인돌봄, 장애인 활동지원 등 각종 지역사회 돌봄서비스를 통합·연계하여 제공한다.

* '19년 4개 시·도에서 10개소 설치→ '22년 17개 시·도에서 135개소까지 설치 확대

- 이를 통해 이용자는 맞춤형 통합서비스 이용이 가능하게 되고, 서비스 제공 인력은 적정 업무량을 확보하고 고정적으로 월급을 받게 된다.

* (현행) 단일 서비스, 단시간, 시급제 → (개선) 통합서비스, 기본근무시간 보장, 월급제

③ 그 밖에 민간 서비스 제공 기관 품질 향상을 위해 회계·노무·법률 등에 대한 상담·자문, 대체 인력 파견 및 시설 안전 점검 지원과, 지방자치단체의 사회서비스 정책 수립을 위한 연구·조사 등도 수행한다.

2019년 시범사업 주요 내용

■ 보건복지부는 지난 1월 공모를 통해 2019년 사회서비스원 시범사업 지역으로 서울특별시, 대구광역시, 경기도, 경상남도를 선정하였다.

○ 올해 상반기 중 4개 광역자치단체에서 사회서비스원이 단계적으로 개소할 예정이다.
(※ 서울·대구 3~4월, 경기 4월, 경남 5월)

○ 4개 광역자치단체 사회서비스원에서는, 2019년에 국·공립 시설 31개소, 종합재가센터 10개소를 운영하고, 2022년에는 각각 170개소, 70개소까지 운영을 확대할 계획이다.

- 사회서비스원에서 고용하는 서비스 제공 인력은 2019년 약 1,700여 명에서 2022년 약 1만 1000명까지 늘어날 것으로 예상된다.

■ 4개 광역자치단체별 사회서비스원의 주요 특징은 아래와 같다.

○ 서울시는 재가서비스 품질 향상과 돌봄 종사자 처우개선을 위해 2019년에 ‘종합재가센터’ 4개소를 설치·운영하고, 2022년에는 전체 25개 기초자치단체까지 확대할 계획이다.

○ 대구시는 시립 복지시설인 희망원*을 사회서비스원에 위탁하여, 시설운영의 투명성 및 인권보장 강화와 함께 생활인**의 자립 지원을 통한 지역사회 정착을 돕는다.

* 대구광역시립희망원(대지 41,844㎡): 노숙인 요양시설 + 노숙인 재활시설 + 정신요양시설로 구성, 생활인 정원 995명, 종사자 정원 163명

** 생활인 대다수가 지체, 뇌병변, 정신, 지적, 신체 등의 장애 보유

- 대구시 사회서비스원은 희망원 내 탈(脫)시설 전담팀을 구성하여, 장애인, 노숙인 등이 지역사회에 복귀하여 정착할 수 있도록 각종 자립지원 사업*을 연계·제공할 계획이다.

* 대구시 자립지원 대책: 긴급주거비, 자립정착금, 중점사례관리 등

○ 경기도 사회서비스원은 노인보호전문기관¹⁾, 노인일자리지원센터²⁾, 노인종합상담센터³⁾ 등 다양한 공공센터*를 운영하는 것이 특징으로,

* 국가 또는 지자체의 제공기관 설치·운영 사업을 민간부분에 위탁하여 추진

** 1) 인권보호 및 학대예방 등, 2) 노인일자리 지원, 3) 우울, 자살, 치매 상담 등

- 분절적으로 설치된 공공센터 간의 연계·운영과 민간위탁 사업 종사자의 고용안정성을 제

고하는 선도적 모형이 될 것으로 보인다.

- 경상남도는 ‘종합재가센터’와 ‘커뮤니티케어센터*’를 통합·운영하여,

* 사례관리사를 배치하여 이용자에게 대한 사례관리 및 서비스 지원계획 등 수립

- 이용자에 대한 사례관리와 지역사회 돌봄서비스를 연계하고 수요에 따른 맞춤형 서비스를 통합적으로 이용할 수 있도록 추진할 계획이다.

사회서비스 공공성 및 품질 향상 방안

- 사회서비스의 공공성 강화를 통한 대국민 서비스 질 제고를 위해 사회서비스원이 운영되는 방식은 다음과 같다.

- 사회서비스원에서 운영하는 시설의 종사자(보육교사 등)는 사회서비스원에 직접 고용되며 정년(60세)*이 보장된다.

* 다만, 시설장 및 특수직군 등은 65세까지 1년 단위 재고용 가능

- 또한 종사자들의 자긍심 향상 및 업무 동기부여를 위해 그간 분절적으로 운영되는 소규모 시설에서는 운영하기 어려웠던 승진 및 순환보직(종사자 희망 시) 제도를 시행한다.

- 사회서비스원은 개별 시설에서 각각 수행하던 각종 행정업무*를 직접 처리함으로써 시설장 및 종사자가 본연의 서비스 제공 업무에 집중할 수 있도록 지원한다.

* 종사자 채용절차 진행, 급여결정 및 계산, 회계처리, 기타 행정업무 등

- 서비스 제공기관을 보다 투명하게 운영하여 이용자들이 믿고 만족하며 이용할 수 있는 시설을 확충한다.

- 보건복지부는 매년 사회서비스원에 대한 경영평가를 실시하고, 우수 모형 사례 확산과 미흡한 기관에 대한 컨설팅을 추진한다.

- 발생주의·복식부기 회계 방식 도입, 경영공시 등을 통해 공적 재원 및 이용자 부담금을 보다 투명하게 관리한다.

- 서비스 이용자의 안전·위생·건강 등에 대해 보다 체계적인 관리 시스템을 구축하고, 이용

자와의 온·오프라인 소통 경로를 마련하여 고객 중심의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 계획이다.

❖ 관련 지침 제작 및 교육, 자체 점검표, 전문기관 자문·협력 지원 등

향후 계획 및 기대 효과

■ 보건복지부는 3월 중 ‘사회서비스원 표준운영지침’을 지방자치단체에 배포하고,

- 상반기 중 사회서비스원 설립·운영에 관한 근거법 제정을 목표로 현재 국회에 발의된 법안* 통과를 추진할 계획이다.

* 「사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률」제정안 ('18.5.4, 남인순 의원)
「사회서비스 공공성 강화를 위한 법률」제정안 ('18.10.16., 윤소하 의원)

■ 한편, 보건복지부는 2022년까지 17개 시·도에 사회서비스원을 확충하여,

- 신축되는 국·공립 어린이집 및 공립형 장기요양 기관 등 800여 개의 국·공립 시설과 135개소의 종합재가센터를 운영하고, 최대 6만3000명의 서비스 제공 인력 고용을 목표로 할 계획이다.

■ 보건복지부 배병준 사회복지정책실장(사회서비스원 추진단장 겸임)은, “사회서비스원은 사회서비스 수요 확대에 맞추어 서비스 공공성 강화 및 품질 향상을 달성하기 위한 새로운 방식의 서비스 공급체계”라고 말하면서,

- “사회서비스원이 현재 분절적·개별적으로 운영되고 있는 각종 서비스 제공 기관과 공공센터를 연계·운영함에 따라 보다 효율적인 서비스 전달이 가능할 것으로 기대한다”고 밝혔다.
- 또한 “종합재가센터를 전국 기초자치단체로 확대하여, 노인, 장애인 등이 본인이 살던 곳에 거주하면서 지역사회 돌봄 서비스를 통합적으로 이용할 수 있는 여건을 조성하겠다.”고 강조했다.

참고 1 기관별 업무 담당자 및 연락처

소속	담당자	연락처	담당 업무
보건복지부 (사회서비스원 추진단)	변성미 서기관	044-202-3213	총괄
	최호용 서기관	044-202-3252	조직운영, 법령
	김영미 사무관	044-202-3247	예산, 종합재가센터
	백승현 사무관	044-202-3251	중앙지원단, 홍보, 교육
	이길원 사무관	044-202-3871	전산시스템
서울특별시 (사회서비스 혁신추진반)	김현정 사무관	02-2133-7746	총괄
대구광역시 (복지정책과)	김제관 사무관	053-803-6930	총괄
경기도 (복지정책과)	허성철 사무관	031-8008-4302	총괄
경상남도 (복지정책과)	이은진 사무관	055-211-4822	총괄

참고 2 2019년 사회서비스원 시범사업 주요 내용

① 개요

- (지역) 서울, 대구, 경기, 경남 4개소
- (예산) 개소 당 평균 12.4억 원 (설치비(5억) 100%, 운영비(7.4억) 50%)
- (사업 내용) ① 국·공립 시설 위탁 운영, ② 종합재가서비스 설치 운영, ③ 민간 제공기관 품질 향상 지원, ④ 지자체 사회서비스 정책 지원

② 주요 내용

- (사업 규모) '19년 국·공립 시설 31개소, 종합재가센터 10개소 운영
- (고용 인원) 본부 80명 (20명* × 4개소), * 예산 편성기준 서비스원 소속 종사자 약1천7백여 명

구분	국공립 시설 등 운영				민간시설 지원사업	
	국·공립 시설	종합 재가센터	종사자 수	시설유형		
서울	'19	5	4	550여명	어린이집, 요양시설 ('20년 이후)	① 경영 컨설팅
	(~'22 목표)	20	25	3,900여명		
대구	'19	9	2	470여명	어린이집, 노인시설, 노숙인시설, 장애인시설, 기타 공공센터 ¹⁾ 등	① 시설 안전점검 지원 ② 경영 컨설팅 ③ 대체인력지원 ④ 민관협력지원사업
	(~'22 목표)	28	8	1,500여명		
경기	'19	10	2	330여명	어린이집, 요양시설, 다함께 돌봄, 기타 공공센터 ²⁾ 등	① 시설 안전점검 지원 ② 경영 컨설팅 ③ 대체인력 지원 ④ 인력수급지원
	(~'22 목표)	97	29	4,300여명		
경남	'19	7	2	390여명	어린이집, 요양시설, 커뮤니티케어 센터 ³⁾ 등	① 시설 안전점검 지원 ② 경영 컨설팅 ③ 대체인력 지원 ④ 교육훈련지원
	(~'22 목표)	25	8	1,500여명		
계	'19	31	10	1,740명	-	-
	(~'22 목표)	170	70	11,200명		

※ 각 시·도별 사업규모 목표는 정책환경 변화 등에 따라 변경될 수 있음

주: 1) 육아종합지원센터, 지역사회서비스지원단, 대체인력지원사업단

2) 노인보호전문기관, 노인일자리지원센터, 노인종합상담센터, 지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터

3) 통합 돌봄 제공을 위한 지역케어회의 운영, 서비스 연계조정기능 등 수행

※ 자료: 보건복지부 홈페이지 「알림-보도자료」, 15143, 보건복지부 사회서비스지원과, 2019.3.7.

II

국민의 사회서비스 만족도 높아, 88.0점으로 전년 대비 1.2점 상승

- 평가 항목 중 적시성(91.3점), 친절성(91.3점) 부분이 만족도가 높은 것으로 분석 -

- 2018년 사회서비스 만족도 조사 결과 발표(3.14)
- 7개 서비스 중 가장 만족도가 높은 서비스는 발달장애인 부모 상담(89.9점)
- 이용자 개선 의견으로는 이용 기회 확대, 서비스 유연화 등 언급

■ 보건복지부(장관 박능후)는 「2018년 사회서비스 만족도 조사」 결과를 3월 14일 발표하였다.

■ 이 조사는 사회서비스 품질 향상을 목적으로 '07년부터 매년 실시하고 있으며, '18년에는 사회서비스 이용권(바우처) 사업 이용자 및 보호자 5,376명을 대상으로 한국리서치에 의뢰하여 실시하였다.

< 조사 개요 >

- * (대상 사업) 노인돌봄종합, 장애인활동지원, 언어발달지원, 발달재활, 발달장애인부모상담지원, 가사간병 방문지원, 산모신생아건강관리지원
- * (조사 기간) 2018.12.5. ~ 2019.1.4
- * (조사 방식) 컴퓨터를 활용한 전화조사(CATI), 이동 통신(모바일) 웹조사(CAMI)
- * (평가 방법) 서비스 항목별 만족도(70%), 전반적 만족도(30%)
 - 서비스 항목: 적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항 처리노력, 욕구충족도
 - ▷ **사회서비스**: 도움이 필요한 국민에게 상담·재활·돌봄·정보 제공·시설 이용·역량 개발·사회 참여 지원 등을 통해 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도
 - ▷ **사회서비스 이용권(바우처) 사업**: 사회서비스 이용권(바우처)을 통해 사회서비스를 제공하는 사업

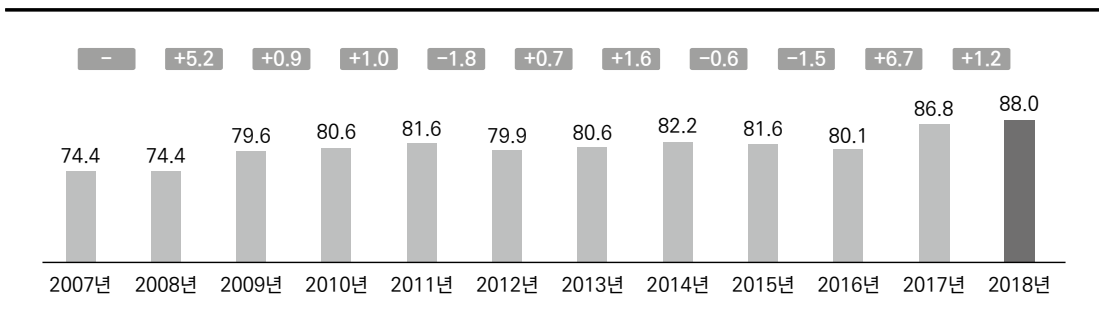
■ 만족도 조사의 주요 결과는 다음과 같다.

○ (종합만족도) '18년 전체 평균점수는 88.0점으로 '17년 대비 1.2점 상승(86.8→88.0점) 하였으며, 상당히 만족*하는 것으로 분석되었다.

* 88.0점: 7점 척도 6.3점 (6점 만족, 7점 매우 만족)

〈사회서비스 바우처 사업 종합만족도〉

(단위: 점)

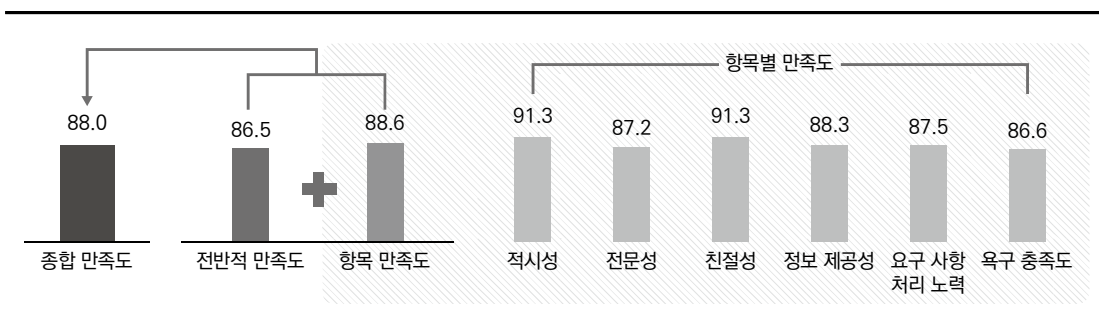


○ (항목별) 적시성(91.3점)과 친절성(91.3점) 점수가 가장 높고, 욕구충족도*(86.6점)가 상대적으로 낮았다.

* 욕구충족도: 해당서비스가 이용자의 기대수준을 충족하였는지 여부

〈사회서비스 바우처 사업 항목별 만족도〉

(단위: 점)

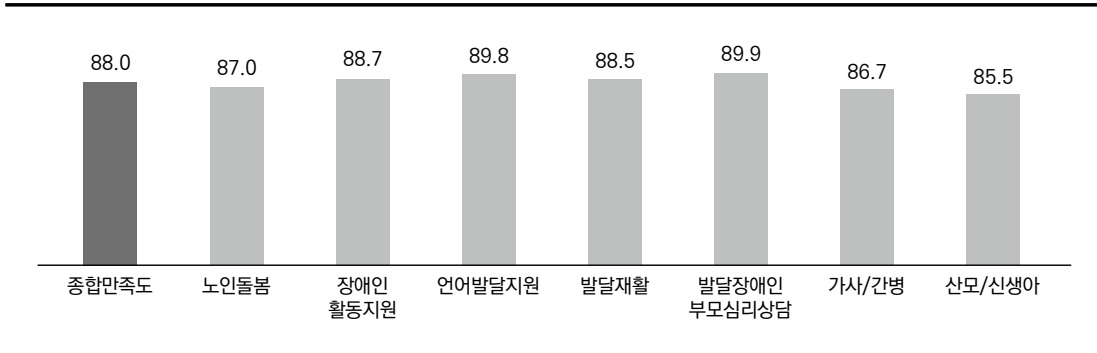


○ (사업별) 발달장애인부모상담이 89.9점으로 만족도가 가장 높고, 언어발달지원(89.8점), 장애인활동지원(88.7점) 순이었다.

- 전년 대비 만족도 점수가 가장 크게 상승한 서비스는 언어발달지원(+3.4점)이며, 다음으로 노인돌봄(+2.1점), 가사간병(+1.7점) 순이었다.

〈사회서비스 바우처 사업 서비스별 만족도〉

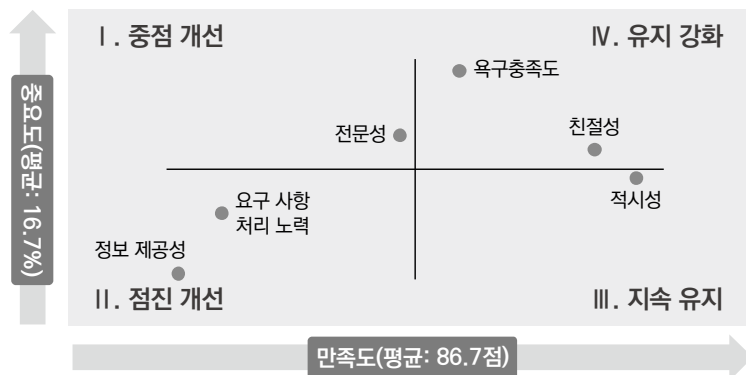
(단위: 점)



■ 사업별 세부 결과는 다음과 같다.

1. 노인돌봄종합서비스: 종합만족도 87.0점(+2.1점)

- (항목별) 적시성이 90.8점으로 가장 높고, 친절성(90.1점), 욕구충족도(87.6점) 순이며, 정보제공성(82.3점)이 가장 낮았다.



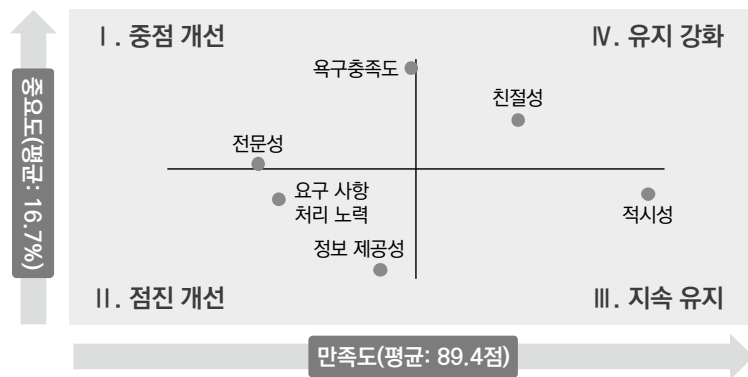
- (IPA 결과) 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 개선이 필요한 항목으로 전문성이 제시되었다.

* IPA(Importance-Performance Analysis): 항목별 만족도와 중요도를 2차원 도면상에 표시하는 포트폴리오 분석으로, 중요도를 고려한 만족도 수준 파악 가능

- (개선 의견) 요양보호사 인력관리 강화, 보다 전문적인 서비스 필요 등 전문성과 관련된 ‘제공 인력 자질 강화(33.5%)’ 응답비율이 높았다.

2. 장애인활동지원서비스: 종합만족도 88.7점(+1.1점)

- (항목별) 적시성이 93.3점으로 가장 높고, 친절성(91.1점), 욕구충족도(89.3점) 순이며, 전문성(86.7점)이 가장 낮았다.

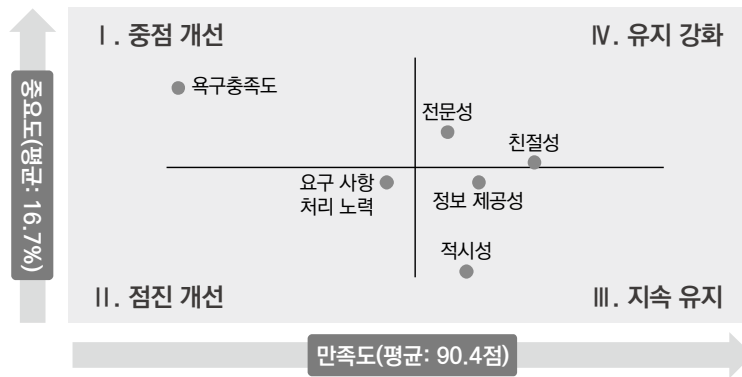


- (IPA 결과) 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 개선이 필요한 항목으로 욕구충족도와 전문성이 제시되었다.

- (개선 의견) 욕구충족도와 관련된 ‘이용기회확대(38.9%)’ 의견이 가장 높았으며, 전문성과 관련해서는 활동 지원 인력 관리감독 및 교육 필요 등이 언급되었다.

3. 언어발달지원서비스: 종합만족도 89.8점(+3.4점)

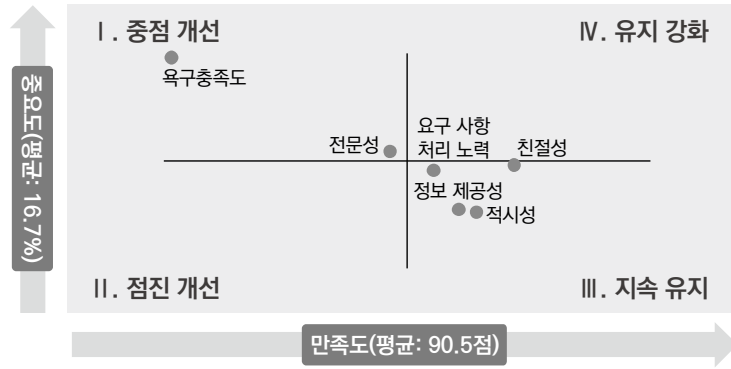
- (항목별) 친절성이 92.5점으로 가장 높고, 정보제공성(91.5점), 적시성(91.3점) 순이며, 욕구충족도(86.3점)가 가장 낮았다.



- (IPA 결과) 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 개선이 필요한 항목으로 욕구충족도가 제시되었다.
- (개선 의견) 다양한 프로그램 구성, 부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 등 욕구충족도와 관련된 '서비스 유연화(65.9%)' 개선 요구가 높았다.

4. 발달재활서비스: 종합만족도 88.5점(+0.5점)

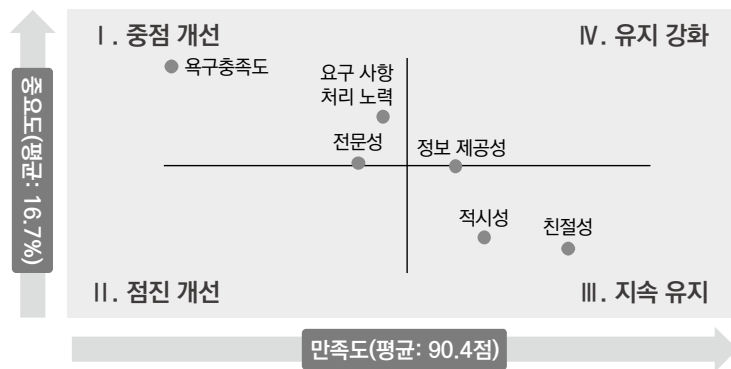
- (항목별) 친절성이 93.2점으로 가장 높고, 적시성(92.3점), 정보제공성(91.8점) 순이며, 욕구충족도(84.5점)가 가장 낮았다.



- (IPA 결과) 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 개선이 필요한 항목으로 욕구충족도와 전문성이 제시되었다.
- (개선 의견) 다양한 프로그램 구성, 이용자 맞춤형 서비스 제공 등 욕구충족도와 관련된 '서비스 유연화(25.6%)' 요구가 가장 높았고, 전문성 관련 의견으로는 전문치료인력 필요 등의 응답이 있었다.

5. 발달장애인부모상담지원: 종합만족도 89.9점(-1.4점)

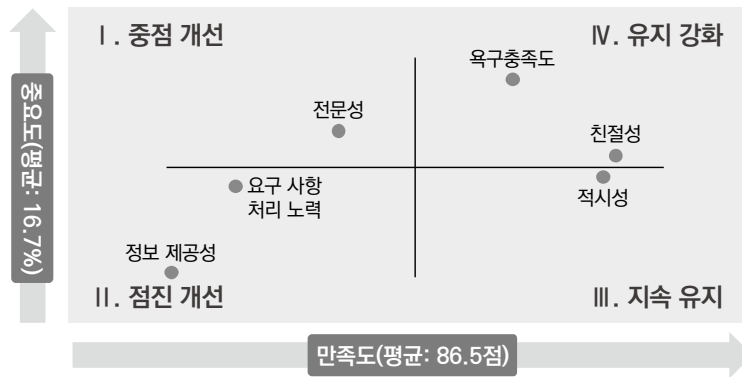
- (항목별) 친절성이 92.9점으로 가장 높고, 적시성(91.6점), 정보제공성(91.2점) 순이며, 욕구충족도(86.8점)가 가장 낮았다.



- (IPA 결과) 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 개선이 필요한 항목으로 욕구충족도, 요구 사항 처리 노력, 전문성이 제시되었다.
- (개선 의견) 서비스 이용 시간 및 기간 연장 등 욕구충족도와 관련된 '이용기회 확대 (37.6%)' 의견이 가장 높았다.
 - 요구 사항 처리 노력에 대해서는 상담사 수 확대, 신청 절차 간소화 의견이 있었고, 전문성과 관련해서는 전문상담인력 필요 의견이 있었다.

6. 가사간병방문지원서비스: 종합만족도 86.7점(+1.7점)

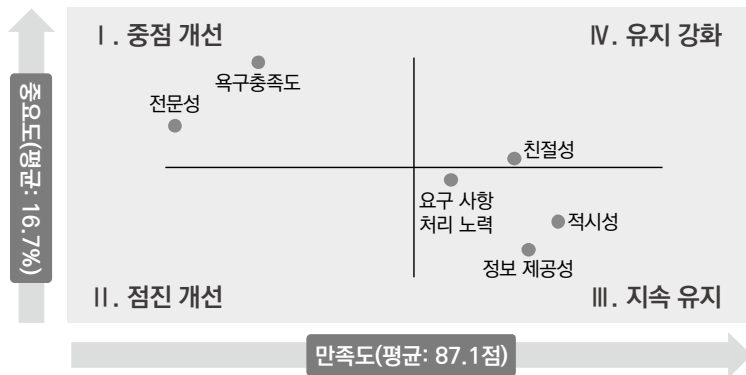
- (항목별) 친절성이 89.9점으로 가장 높고, 적시성(89.7점), 욕구충족도(88.1점) 순이며, 정보제공성(82.4점)이 가장 낮았다.



- (IPA 결과) 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 개선이 필요한 항목으로 전문성이 제시되었다.
- (개선 의견) 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공, 서비스 범위 확대 등 욕구충족도와 관련된 '서비스 유연화(34.7%)'가 가장 많이 언급되었고, 전문성과 관련해서는 보다 전문적인 서비스 필요가 언급되었다.

7. 산모신생아건강관리지원서비스: 종합만족도 85.5점(+1.0점)

- (항목별) 적시성이 90.4점으로 가장 높고, 정보제공성(89.7점), 친절성(89.4점) 순이며, 전문성(81.6점)이 가장 낮았다.



- (IPA 결과) 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 개선이 필요한 항목으로 욕구충족도와 전문성이 제시되었다.
- (개선 의견) 이용 시간 및 기간 연장 등 욕구충족도와 관련 있는 ‘이용 기회 확대(28.6%)’ 요구가 가장 높았다.
 - 전문성과 관련해서는 건강관리사의 체계적이고 전문적인 서비스 교육 이수 필요 등의 의견이 있었다.
- 이번 조사 결과, 국민의 사회서비스에 대한 만족도는 높은 수준이나, 서비스에 대한 기대 수준과 개선 요구도 상당히 높은 것으로 나타났다.
- 특히, ▲ 서비스 이용 기회 확대, ▲ 서비스 유연화, ▲ 제공 인력 자질강화 관련 개선이 우선적으로 필요한 것으로 분석되었다.
- 보건복지부 류양지 사회서비스정책과장은 “조사결과를 토대로 사업별 이용자 욕구에 맞는 서비스를 확대하여 제공할 수 있도록 하고,”

- “특히 이용자 불만이 큰 전문성 부족과 관련해서는 인력양성 및 훈련체계를 강화하는 등 서비스 품질 향상을 위해 적극 노력할 계획이다.”라고 밝혔다.

〈2018년 사회서비스 만족도 조사 개요〉

□ 조사 개요

- (조사 목적) ‘07년 사회서비스 바우처 사업 도입과 함께 서비스 품질관리 제고 및 효과성 검증을 위해 매년 이용자 만족도 조사 실시
- (대상 사업) 노인돌봄종합, 장애인활동지원, 언어발달지원, 발달재활, 발달장애인부모상담, 가사간병방문지원, 산모신생아건강관리지원
- (조사 실시) ‘18.12.5.~’19.1.4, 한국리서치
- (조사 방법) 컴퓨터를 활용한 전화조사
 - * 전화조사가 어려운 언어발달지원, 발달장애인부모상담에 한해 모바일 웹조사 병행
- (조사 대상) ‘18년 사회서비스 바우처 사업 이용자 및 보호자 5,376명
- (설문 구성) 서비스 인지경로, 서비스 항목별 만족도, 전반적 만족도, 서비스 시장성, 사회서비스 홍보 방향, 개선 사항
- (점수 산출) 서비스 항목별 만족도(70%) + 전반적 만족도(30%)
 - * 서비스 항목: 적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항 처리노력, 욕구충족도

□ 조사 대상 현황

사업명	모집단(명)	표본수(명)
합 계	28만 5950	5,376
① 노인돌봄종합	4만 7003	1,000
② 장애인활동지원	8만 2301	1,000
③ 언어발달지원	457	157
④ 발달재활	6만 5077	1,000
⑤ 발달장애인부모상담	684	219
⑥ 가사간병방문지원	8,566	1,000
⑦ 산모신생아건강관리지원	8만 1862	1,000

※ 자료: 보건복지부 홈페이지 「알림-보도자료」, 15, 보건복지부와 사회서비스정책과, 2019. 3.14.

Ⅲ

조사대상 사전 공개로 의료급여 외래진료 과다 이용 방지한다!

- 2019년 '의료급여 장기입원자 집중기관' 등 50개 기관 기획현지조사 실시 -

- 보건복지부(장관 박능후)는 적정 의료 이용을 유도하고 진료 행태를 개선하기 위하여 50개 의료급여기관*에 대한 '2019년 기획현지조사'를 실시한다.

* 의료급여기관: 수급권자에 대한 진료·조제 또는 투약 등을 담당하는 의료기관 및 약국

- 기획현지조사는 의료급여 제도 운영상 개선이 필요한 분야, 사회적으로 문제가 제기된 분야를 대상으로 조사항목을 선정하여 현지조사와 동일하게 실시한다.

- 조사대상은 현지조사 선정심의위원회(2.22)*를 거쳐 50개 기관 대상 ① 의료급여 외래진료 과다이용자 상위기관, ② 회전문식(의료급여기관 간 환자 연계·전원) 입원청구 의심 의료급여기관, ③ 의료급여 장기입원자 집중기관으로 선정하였다.

* 위원회 구성(12명): 변호사(1), 교수(1), 전문가(1), 의약계(5), 시민단체(1), 공공(3)

- 조사는 건강보험심사평가원(원장 김승택)이 상반기(병원급 이상 30개소)와 하반기(의원급 이상 20개소)에 현장을 방문하여 진행한다.

- 보건복지부는 기획현지조사의 공정성·객관성·수용성을 높이기 위해 3월 20일(수) 조사대상 3개 항목을 사전 예고하면서 선정 배경을 다음과 같이 밝혔다.

- ① “의료급여 외래진료 과다이용자 상위기관” 항목은 의료쇼핑, 약물과다, 중복처방이 우려되는 과다 이용자가 많이 포함된 기관의 청구실태 등을 파악하여 합리적인 의료이용을 유도하기 위해 선정하였다.
- ② “회전문식(의료급여기관 간 환자 연계·전원) 입원청구 의심 의료급여기관” 항목은 의료급여기관 간 환자 연계·전원에 따른 입원의 실태를 파악하여 진료행태 개선과 청구질서 확립을 위해 선정하였다.

③ “의료급여 장기입원자 집중기관” 항목은 부적정한 장기입원을 사전에 예방하고, 치료목적 아닌 입원에 대해서는 외래이용으로의 전환을 유도하기 위해 선정하였다.

■ 아울러 이번에 사전 예고된 의료급여 기획현지조사 3개 항목을 관련 의약단체에 통보하고, 보건복지부 및 건강보험심사평가원, 국민건강보험공단 누리집(홈페이지)*에 게재하는 등 적극 홍보할 예정이다.

* 보건복지부(www.mohw.go.kr), 건강보험심사평가원(www.hira.or.kr), 국민건강보험공단(www.nhis.or.kr)

■ 보건복지부 임은정 기초의료보장과장은 “기획현지조사 대상 항목 사전 예고를 통해 의료급여기관이 조사 예정 사실을 미리 예측하게 함으로써 조사에 대한 수용성을 높이고, 부당 청구 사전 예방 및 올바른 청구 문화 정착 등으로 의료급여제도의 합리적 운영에 기여할 것으로 기대한다.”고 밝혔다.

〈 의료급여기관 기획 현지 조사 항목 및 실적 〉

□ 항목 및 실적 (최근 5년간, 2014~2018)

(단위: 원)

연도	기획현지조사 항목	실적	
		의료급여	건강보험
계		1,478,766,781	1,841,732,593
2014	① 의료급여 한방 청구기관 실태조사	33,280,760	112,131,640
	② 의료급여 장기입원 청구기관 실태조사	539,120,360	428,262,685
2015	① 의료급여 사회복지시설 수급권자 청구기관	251,560,830	24,020,270
2016	① 의료급여 장기입원 청구기관	114,739,550	455,527,280
	② 의료급여 혈액투석 다빈도 청구기관	102,447,020	46,641,210
2017	① 의료급여 장기입원 청구기관	258,558,800	269,447,760
2018	① 사회복지시설 수급권자 청구 상위 의료급여기관	149,068,320	435,586,357
	② 의료급여 관외 요양병원 장기입원 청구기관	29,991,141	70,115,391

※ 기초의료보장과 주관 기획현지조사 실적으로 미정산기관의 추정 금액 포함으로 정산심사 및 행정처분 과정에서 변동될 수 있음.

〈 의료급여기관 현지조사 개요 〉

□ 현지 조사의 정의

- 의료급여기관이 지급받은 의료급여비용 등에 대해 세부 진료내역을 근거로 사실관계 및 적법여부를 현지 출장하여 확인하고, 그 결과에 따라 부당이득 환수 및 행정처분 등을 수반하는 보건복지부 장관의 행정조사

□ 현지조사의 목적

- 보건복지부장관은 의료급여기관의 의료급여사항 등에 관하여 현지조사를 통해 지도·감독함으로써,
 - 의료급여기관의 건전한 의료급여비용 청구 풍토 조성 및 적정진료 유도
 - 의료급여수급자의 수급권 보호 및 건전한 의료공급자 보호
 - 불필요한 의료급여 재정 누수 방지

□ 현지조사의 유형

○ 정기조사

- 지표점검기관, 외부의뢰 의료급여기관 등 부당청구 개연성이 높다고 판단되는 기관에 대해 실시하는 일반적·통상적 조사

○ 기획조사

- 의료급여 제도개선 및 올바른 청구문화 정착을 위해 제도 운영상 개선이 필요한 분야 또는 사회적으로 문제가 제기된 분야에 대해 실시하는 조사
 - ※ 기획조사 실시 전 조사 분야 및 조사 시기 사전 예고

○ 긴급 조사

- 거짓·부당 청구 개연성이 높은 의료급여기관 중 증거인멸·폐업 등의 우려가 있는 기관 또는 사회적으로 문제가 제기되어 긴급하게 조사가 필요한 기관 등에 대해 실시하는 조사

○ 이행실태 조사

- 업무정지 처분 기간 중 당해 처분을 편법적으로 회피할 우려가 높은 기관 혹은 불이행이 의심되는 의료급여기관 등에 대해 처분의 사후 이행 여부를 점검하기 위해 실시하는 조사

□ 현지조사에서 부당 청구가 확인되는 경우 기관에 대한 제재

- 부당 청구 부분에 대해서는 의료급여는 보장 기관(시장군수구청장)이, 건강보험은 건강보험공단이 각각 부당 이득으로 환수하고,
 - 월평균 부당 금액 및 부당 비율에 따라 보건복지부장관이 업무정지 처분 또는 과징금 처분 부과
- 그 밖에 의료법·약사법 등 타법 위반 사항이 적발될 경우, 자격정지 처분 등 부과
- 현지조사 대상기관 대표자 혹은 관계인이 서류제출 명령을 위반하거나 거짓 보고한 경우, 검사질문을 거부·방해 또는 기피한 경우 및 거짓청구가 확인되는 경우 형사 처분 대상임.

※ 자료: 보건복지부 홈페이지 「알림-보도자료」, 15168, 보건복지부 기초의료보장과, 2019. 3. 20.

IV

2019년 하반기부터 제네릭 의약품 차등 보상 제도 실시

- “제네릭 의약품 약가제도 개편 방안” 발표 -

■ 보건복지부(장관 박능후)는 “제네릭(복제약) 의약품 약가제도 개편 방안”을 발표하였다.

- 이에 따라 앞으로는 제네릭 의약품(이하 “제네릭”)의 가격 제도가 현재 동일제제-동일가격 원칙에서 제네릭 개발 노력(책임성 강화 및 시간, 비용 투자 등)에 따른 차등가격 원칙으로 개편된다.

■ 이번 개편 방안은 2018년 발사르탄 사태*를 계기로 제네릭 제도 전반에 대한 개편이 필요하다는 판단에 따라 마련되었다.

* 고혈압 의약품 중 발사르탄 원료 의약품에서 불순물(N-니트로소디메틸아민) 검출

○ 당시 발사르탄 사태는 공동 생물학적 동등성 시험* 제도와 높은 제네릭 약가 수준으로 인한 제네릭의 난립 및 원료 품질관리 미비가 주요 원인으로 지적되었다.

* 생물학적 동등성 시험: 주성분·함량 및 제형이 동일한 두 의약품을 사람이 복용하여 인체 내에서 동일한 효과(흡수, 대사, 분포, 배설 등)를 나타냄을 입증(현재는 시험 시 참여하는 제약사 개수 제한은 없음)

○ 이에 따라 보건복지부는 식품의약품안전처(처장 이의경)와 실무협의체를 구성·운영하여 제네릭 제도 전반(허가부터 약가제도까지)에 대한 검토 및 개편 방향 등을 논의하였다.

〈'18년 당시 제네릭 관련 현황〉

▲ 발사르탄 성분 함유 고혈압약 중 판매 중지 품목 수 현황('18.8월)

- 영국 5개, 미국 10개, 캐나다 21개, 우리나라 174개

▲ 우리나라 제네릭 제도의 주요 문제점('18년 국회 등 지적 사항)

- 위탁·공동 생물학적 동등성 시험 허용에 따른 낮은 진입장벽
- 저가 원료 의약품 사용 등 품질 관리 제도 미비
- 높은 복제약 가격 구조

■ 이번 제네릭 의약품 “약가제도 개편 방안”은 지난 2월 26일 식품의약품안전처에서 발표한 제네릭 의약품 “허가제도 개편 방향” 등과 연계하여 추진된다.

〈제네릭 의약품 허가제도 개편 방향 주요 내용(식약처, '19.2.26)〉

▲ 생물학적 동등성 시험

- (1단계) 위탁(공동) 시험 품목 허가 수 제한 → (2단계) 3년 경과 후 위탁(공동) 시험 폐지

▲ 원료의약품 등록

- 일부 저품질 원료의약품 사용에 따른 완제 의약품 품질문제 발생을 차단하기 위해 의약품 동등성 확보가 필요한 의약품에 대해 원료의약품 등록제도(Drug Master File) 소급 적용 (등록 원료의약품 대상은 식약처장이 지정·고시)

- 제네릭 의약품에 대한 제약사의 책임성을 강화하고 개발을 위한 시간과 비용 투자 등의 노력 여부에 따라 보상체계가 다르게 적용되도록 하였다.
- 특히, 그간 제약업계에서 우려를 나타낸 일괄적인 약가 인하 방식이 아닌, 차등 가격 체계 운영을 통해 제약사에서 신약 개발 동력을 계속 확보할 수 있도록 하였다.

■ 이번 “제네릭 의약품 약가제도 개편방안”의 세부 내용은 다음과 같다.

- 의약품 성분별 일정 개수 내(20개*)에서는 건강보험 등재 순서와 상관없이 2개 기준 요건 (①자체 생물학적 동등성 시험 실시, ②등록된 원료의약품 사용) 충족 여부에 따라 제네릭 의약품 가격이 산정된다.

* 제네릭 내에서 등재 순서 20번째까지의 제품군 청구액 비중이 90%인 점 등 고려

※ 기준 요건 세부 내용

① 자체 생물학적 동등성 시험 실시

- 품목 허가권자(제약사)가 직접 주관이 되어 단독 또는 타사와 공동으로 수행 한 생물학적 동등성 시험 결과 보고서를 보유한 경우

② 등록된 원료의약품 사용

- 완제 의약품 제조 시, 식약처 고시(「원료의약품 등록에 관한 규정」)에 따라 식약처에 등록된 원료의 약품을 주성분으로 사용하는 경우

- 2개 기준 요건을 모두 충족하면 현재와 같이(제네릭 등재 전) 원조(오리지널) 의약품 가격의 53.55%로 가격이 산정된다.

- 1개, 0개 등 기준 요건 충족 수준에 따라서는 53.55%에서 0.85씩 각 각 곱한 가격으로 산정된다.

- 건강보험 등재 순서 21번째부터는 기준 요건 충족 여부와 상관없이 최저가의 85% 수준*으로 약가가 산정된다.

* 예시: 21번째 제네릭은 20개 내 제품 최저가의 85%로 산정하고, 22번째 제네릭은 21번째 제네릭 가격의 85%

〈 기준 요건 만족 수준에 따른 약가〉

2개 모두 만족	20개 이내		20개 이후
	1개 만족	만족요건 없음	
53.55%	45.52%	38.69%	최저가의 85%
	= 53.55%의 85%	= 45.52%의 85%	

■ 이번 “제네릭 의약품 약가제도 개편 방안”은 관련 규정 개정(「약제의 결정 및 조정기준」, 보건복지부 고시)을 거쳐 이르면 2019년 하반기부터 시행할 예정이다.

- 다만 제약계 및 의료 현장의 혼란을 최소화하기 위해, 신규 제네릭과 기존에 등재된 제네릭(현재 건강보험 급여 적용 중인 제네릭)으로 구분하여 적용 시점을 다르게 할 계획이다.
 - 신규 제네릭의 경우, 규정 개정 및 일정 기간 경과 후 건강보험 급여를 신청하는 제품부터 개편안을 적용한다. (2019년 내 시행)
 - 기존에 등재된 제네릭의 경우, 기준 요건 적용 준비에 소요되는 기간을 고려해 준비기간 (3년) 부여 후 개편안을 적용한다.

■ 보건복지부 광명섭 보험약제과장은 “이번 개편안 시행을 통해 제약사의 제네릭 의약품에 대한 책임성을 높이고 대내외 경쟁력도 강화되도록 하는 한편, 환자 안전 관리 강화 등에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대한다.”고 밝혔다.

- 또한 “세부 운영 방안에 대해서는 제약계와 지속적인 논의를 통해 제약사 및 요양기관(병원, 약국), 환자들의 불편이 없도록 세심히 살피가며 추진하겠다.”고 전했다.

* 자료: 보건복지부 홈페이지 「알림-보도자료」, 15191, 보건복지부 보험약제과, 2019. 3. 28.

V

국민연금, 2019년 장기수익률 제고와 수탁자 책임 원칙 정착에 집중

- 2019년도 제3차 기금운용위원회 개최 (3.29일) -

- 국민연금 기금운용위원회(위원장: 박능후 보건복지부 장관, 이하 기금위)는 3월 29일(금) 2019년도 제3차 회의를 개최하였다.
- 박능후 장관은 모두 발언을 통해 올 한해 국민연금은 장기수익률을 제고하는 전략을 마련하고, 지난해 도입한 수탁자 책임에 관한 원칙(스튜어드십코드)을 정착시키는 데 집중하겠다고 밝혔다.
 - 또한 국민연금의 수탁자 책임에 관한 원칙이 최근 주주총회 시기와 맞물려 우리 사회의 주요 이슈 중 하나라고 언급하였다.
 - 국민연금이 수탁자 책임에 관한 원칙을 도입한 목적은 기금의 장기 수익과 주주가치를 제고하는 데 있음을 강조하였다.
 - 이러한 목적을 달성하기 위해 중대하고 명백한 위법 활동으로 국민의 자산에 심각한 손해를 끼친 경우에 대해서만 주주활동을 적극적으로 이행해 나갈 것이라고 밝혔다.
 - 아울러 최근 기업들이 배당 정책을 변화시키려는 모습, 주주총회에 주주 입장을 고려한 안건을 상정하는 움직임 등을 긍정적으로 평가하였다.
 - 이러한 긍정적인 변화가 국내 자본시장에 더욱 확산된다면 국민연금의 장기 성과도 분명히 향상될 것으로 기대한다고 밝혔다.
- 이어서 박능후 장관은 올해 국민연금은 장기수익률을 제고하기 위한 전략을 마련하고, 안정적인 투자기반을 구축하는 데 집중하겠다고 강조하였다.
 - 장기 수익을 높이기 위해 해외주식·채권 등 해외투자 비중을 확대하여 투자 다변화를 지속 추진해 나가겠다고 밝혔다.

- 대체투자 집행 및 국내주식 위탁운용 개선도 중점적으로 추진하는 한편, 해외사무소 기능 강화·운용인력 처우 개선 등 기금운용본부 역량도 강화해 나가겠다고 말했다.

○ 또한 기금운용 의사결정이 보다 전문적이고 독립적으로 이뤄지도록 기금운용위원회 운영도 개선하는 등 기금운용 관련 논의 과정을 더욱 투명하고 공정하게 만들어 나가겠다고 강조했다.

■ 이러한 노력의 하나로 오늘 기금운용위원회는 ‘기금운용 관련 위원회 위원 공적 책임강화방안’을 논의·의결하였다.

○ 이 방안은 기금위 산하 3개 전문위원회(투자정책, 수탁자책임, 성과평가보상) 위원이 비밀유지 의무 등 직무윤리를 위반할 경우 해촉할 수 있는 근거를 규정하고 있다.

* (현재) 기금운용위원회실무평가위원회 위원에게 해촉 규정 적용 → (개선) 전문위원회 위원까지 확대 적용

- 또한 기금위를 포함한 관련 위원회 위원 위촉 전에 이해상충 여부 및 직무윤리를 사전에 진단하고 서약서도 받도록 하여, 위원들이 보다 공정하고 투명하게 논의할 수 있도록 하는 내용이다.

○ 또한 기금위는 ‘2018년 국민연금기금 결산*(안)’과, ‘국민연금 수탁자 책임활동에 관한 지침 개정**(안)’도 함께 의결하였다.

* 2018년 국민연금기금 순자산 638조 7,811억원(전년 대비 17조 1,200억 증가)

** 이사 보수 한도 승인 건에 대한 의결권 행사 방향 결정 시 ‘실제 이사 보수 지급 금액’도 고려할 수 있도록 지침에 추가 규정

■ 기금위 위원들은 안전을 보고받은 후 올 한해 국민연금이 기금의 장기 수익률을 높이고, 수탁자 책임에 관한 원칙을 정착시키기 위해 노력해야 한다는 점에 공감하였다.

※ 자료: 보건복지부 홈페이지 「알림-보도자료」, 15201, 보건복지부 국민연금재정과, 2019.3.29.