

일상돌봄 기본서비스 결제방식 변경에 따른 유의사항 안내

(사회서비스사업과, '25.1.31.(금))

- ◇ 기본서비스 결제방식 변경에 따라 서비스 제공·결제 시 유의사항 안내
- ◇ 결제방식이 안착될 수 있도록 현장에선 이를 숙지하여 적정 청구 요망

1 안내 대상 및 배경

- (대상) 일상돌봄 기본서비스를 제공하는 일선 제공기관
- (배경) '25년부터 서비스 결제방식이 금액입력형에서 시작·종료형으로 변경됨에 따라 현장의 혼선 및 오결제를 방지하고자 유의사항 안내
 - * 단말기(스마트폰앱) 결제 시 금액을 직접 입력하던 방식에서 시작·종료시간을 체크하면 자동 산정되는 방식으로 결제 편의성 개편
 - 특히 짧은 시간단위로 다회 결제하여 결제액을 늘리는 사례* 발견
 - * (실제 사례) '1시간 제공(25,000원 결제) → 30초 중단 → 2시간 제공(42,000원 결제)'으로 3시간 연속 제공(55,000원 결제) 시 보다 12,000원 과다 결제(1월 말 기준 20건 이상이 1분 이내 간격으로 결제한 것으로 파악)

2 시작·종료형 결제 시 유의사항

- 1 제공인력은 서비스 제공 시간에 맞춰 시작·종료시간을 체크하고 대상자와 대면하여 카드를 접촉하고 바우처를 결제*해야 하며,
 - * 대상자의 동의 여부와 무관히, 바우처 카드를 양도받아 제공인력이 소지하고 결제하는 것은 부정행위에 해당
 - 조작 미숙 등으로 시작·종료시간을 잘못 체크한 경우 이를 결제취소 및 과오반납하는 등 정정 조치를 철저히 하여야 함
- 2 제공인력은 제공시간을 사전에 계획하고 대상자와 조율하여 결정 하되, 기본서비스는 하루 1회 제공을 권장하고 있음
- 3 다만, 하루 중 동일 제공인력이 동일 대상자에 기본서비스를 2회 제공하려는 경우 선·후 제공 간 2시간 이상*의 충분한 시간 간격 필요
 - * 제공인력의 충분한 휴식 보장 및 현장에서의 혼란 방지를 위하여 장기요양(방문요양)의 급여산정방식 차용(「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」 제19조제1항)

④ 서비스 제공 후 불가피 2시간 미만 내 동일 대상자에 다시 서비스를 제공하는 경우, 제공기록지에 사유 기입 후 선·후 제공 서비스는 모두 예외지급으로 청구*

* 정상결제 및 소급결제는 활용 불가하며, 해당 예외지급 건은 제공기관 별도 관리 및 추후 안내 시 청구(2월 말 예정)

- '25년 1월 결제 건을 포함하여 향후 2시간 미만 내 다회 결제 건은 선·후행 결제건 모두 지급보류하고 별도 절차를 거쳐 지급 예정

⑤ 제공기관장은 상기 사항을 제공인력에 숙지시키고 대상자에 안내하여 과오청구를 방지하고, 적정 결제가 이뤄지는지 점검하여야 함

③ 향후 추진계획

○ 결제 및 지급 시스템 개선 조치(2월 말 예정, 별도 안내)

- ①결제 후 동일 대상에 2시간 내 서비스 재시작 차단 및 ②예외지급 청구 시 결제금액 계산 방식을 시간입력형*으로 변경

* 제공인력이 서비스 제공 시간을 계산하여 입력하면 시간에 따른 금액이 자동 계산되어 결제되는 방식(시작 및 종료시각은 미입력)

○ 결제원칙을 벗어난 결제 건이 추가로 발생하는지 모니터링하여 지급 보류 조치 및 개별 안내

* 개별 안내 건이 시정되지 않거나 짧은 시간 내 2회 결제가 지속 발생하는 경우 현장 조사 등이 이루어질 수 있음

< 결제관련 주요 QnA >

Q1. 유의사항 숙지가 어렵습니다. 핵심 내용을 알려주세요.

- 동일 제공인력이 동일 대상자에게 하루 2회에 걸쳐 기본서비스를 제공하는 경우 서비스 간에 2시간 이상의 간격을 뒤야 하며, 그 간격이 불가피 2시간 미만인 경우에는 선·후행 서비스 모두 예외지급 청구하시면 됩니다.
- 해당 예외지급(시간입력형) 절차는 시스템 개선을 거쳐 2월 말(예정) 별도 안내한 시점부터 청구 가능하오니, 제공기관에서는 관련 건을 별도 관리하였다가 청구하시면 됩니다.

Q2. 1월에 제공한 서비스 결제대금이 지급보류 되었습니다. 대금을 받을 수 없는 걸까요?

- 그렇지 않습니다. 적정 비용을 산정하여 지급될 수 있도록 하기 위한 조치입니다.

Q3. 종료 후 불가피하게 2시간 이내 서비스 시작이 필요한 경우 정상 결제가 불가하다면 예외지급 이외에 소급결제 방식을 활용할 수는 없을까요?

- 소급결제는 활용 불가하므로 예외지급을 활용해주시기 바랍니다.

Q4. 하루 중 여러 대상자에 서비스를 제공하는 경우에도 유의사항이 해당되나요?

- 그렇지 않습니다. 동일 대상자에 동일 제공인력이 제공하는 경우에만 해당합니다.

Q5. 지침에서 기본서비스의 표준 제공시간을 3시간으로 정하고 있습니다.

3시간 이상 서비스를 제공하려는 경우 3시간 단위로 결제를 나눠서 해야하나요?

- 그렇지 않습니다. 1일 8시간 이내에서 실 제공시간에 맞춰 결제하시면 됩니다.

Q6. 이용자 요청으로 예상치 못하게 2시간 이내에 다시 서비스를 제공하게 되었습니다. 선·후행 서비스 모두 예외 지급 해야한다고 되어있는데 선행 서비스를 결제해버린 경우라면 어떻게 할까요?

- 동일인에게 2시간 이내 다시 서비스를 제공하는 경우 선·후행 서비스를 함께 예외 지급청구를 해야합니다. 따라서 선행 서비스를 결제하신 경우 결제 앱 및 단말기에서 직전거래 취소(당일거래 취소 및 과오반납도 가능)를 하시기 바랍니다.

Q7. 특화서비스도 하루 2회 결제가 가능한가요?

- 그렇지 않습니다. 특화서비스는 결제방식이 금액입력형으로 1일 1회 결제가 가능합니다. 단, 병원동행 서비스만 예외적으로 1일 2회 결제 가능합니다.