
2022년 자체감사 우수 모범사례

h·well

국민건강보험



감사실

|| 목 차 ||

1. 공공·금융 마이데이터 유통 시스템 구축	2
2. 매크로를 활용한 지역보험료 조정, 부과 업무 효율성 증대	4
3. 2022년 본인부담상한제 지급절차 개선	6
4. 유관기관 연계·협력 통한 지역주민 건강관리 지원 강화	10
5. '일하는 방식' 개선으로 노인일자리 제증명 발급 최소화	14
6. 부당환수금액 고효율적 특화사업 추진	16
7. 직원학습을 통한 메타버스 제작으로 사업비용 절감	18
8. 맞춤형 시스템을 통한 업무지원으로 고객만족도 향상	22
9. 본인부담상한액 체납보험료 총당 강화	24
10. 제증명 발급절차 개선으로 국민불편 해소 및 지사 행정력 절감	25

□ 추진배경

○ (외부환경) 증명서 비대면 채널 확대 필요성 증가 및 정부정책

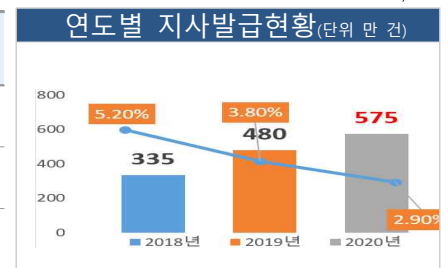
- ‘국민증명서’가 된 공단 증명서에 대한 수요기관의 직접 발급·제출요구에 따른 민원 불편이 지속되는 상황
- 신용정보법 개정으로 금융사가 웹스크래핑으로 가져가는 증명서 발급이 중단됨에 따라 대체 수단 필요
- 디지털정부 플랫폼 구현을 위해 행정안전부 주관으로 ‘공공 마이데이터 유통서비스’가 추진됨에 정부정책에 적극 협조할 필요

○ (내부환경) 지사방문 발급 건 지속적 증가

- ‘20년, 공단 증명서 약 2억건 발급(10.6%, 2,115만건 국민직접발급), 방문민원 최소화 노력에도 증명서 발급 건수 증가 추세

(단위: 만건, %)

구 분	계	지사 발급	고객 센터	무인 발급기	홈페이지, 행정망
‘18년	6,475	335(5.2)	1,592(24.6)	78(1.2)	4,470(69.0)
‘19년	12,524	480(3.8)	1,700(13.6)	113(0.9)	10,231(81.7)
‘20년	20,026	575(2.9)	1,313(6.6)	227(1.1)	17,911(89.4)



□ 추진내용

○ 마이데이터 유통체계 구축사업 설명회('21. 3. 17.)

- 마이데이터 정의 및 그간의 주요 추진사항 소개, 공공 마이데이터 관련 주요 3대 추진과제 설명, 마이데이터 활용 관련 법령 개정사항 안내 등

○ 공공 마이데이터 활성화를 위해 행안부와 업무협약(MOU) 체결('21. 7. 1.)

□ 추진성과

< 2021년 마이데이터 유통(체계구축) 포상·수상 >

- ◇ 디지털정부 발전 유공기관 국무총리 포상 ... 행정안전부
- ◇ 강원혁신도시 혁신 우수사례 경진대회 최우수상 ... 강원도
- ◇ 혁신 우수사례 경진대회 우수상 ... 건강보험공단, 포상금 백만원

○ 건강보험납부확인서 등 17종 연계구축 완료('22.1월 기준)

○○○○실(4종)	○○○○실(5종)	○○○○실(2종)	○○○○실(5종)
① 건강보험자격득실확인서	① 건강·장기요양보험료납부 확인서(개인)	① 진료내역 조회정보	① 건강검진결과통보서
② 건강보험자격확인서	② 건강·장기요양보험료납부 확인서(개인)	② 건강보험요양급여내역	② 건강검진결과통보서 (신장질환항목)
③ 차상위 본인부담경감대상자 증명서	③ 사업장 건강·장기요양보험료 납부확인서	○○○○○○실(1종)	③ 건강검진정보
④ 개인별 건강보험 고지 산출내역	④ 4대사회보험료완납증명서	① 임신부정보	④ 암 건강검진정보
	⑤ 건강연금보험료완납(납부) 증명서		⑤ 영유아 건강검진정보

- 정부 등 45개 기관에 제공건수 ... 당월 0,000,000건, 누적 00,000,000건

* 참여기관(45개): 정부·지자체 9개, 공공 9개, 금융 25개, 기타 2개

- 소상공인자금신청 묶음정보 등 8개 시작 → 현재 33개

* 묶음정보: 이용기관이 서비스를 이용하기 위하여 필요한 본인정보의 묶음

□ 추진배경

- 부과체계 개편, 현원 부족 등 지사 자격부과 담당자 업무량 증가 등에 따른 효율적이고 효과적인 업무처리 필요성 대두
- 코로나19 지속 확산, 공시지가 급등 등에 따른 지역보험료 부담 상승으로 지사의 조정·부과 민원 증가로 업무부담(기피업무) 해소 필요

□ 추진내용

- (목적) 소득 중단 등에 따른 Null 소득 지급처별 소득조정 업무처리 효율화 및 상·하반기 전월세 시세조사 업무의 정확성 및 업무부담 경감
- (내용) 경험과 노하우를 바탕으로 지역보험료 조정·부과 담당자들의 Needs를 적극 반영한 엑셀 VBA 매크로 프로그램 개발 및 공유
- (개선내용 및 활용사례)

- ① Null 소득 지급처별 조정과표 계산 등 관련 업무의 신속성 및 정확성 증대
 - (문제점) ‘소득 지급처 상세내역 조회’ 화면에 다수의 지급처 및 경정자료가 있을 경우 계산식을 활용한 수기 계산 시 행정력 및 시간 낭비
 - (활용사례) 모델, 프리랜서 등 업무 특성상 30개 이상 다수의 소득 지급처 민원이 접수되더라도 간단하고 편리한 방법으로 신속·정확한 처리 가능

[그림1] Null 소득 지급처별 조정과표 계산

지급처별 조정 과표 계산														
이름	부과소득	5,000	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액	수입액
입종코드1														
입종코드2														
입종코드3														
입종코드4														
입종코드5														
입종코드6														
입종코드7														
입종코드8														
입종코드9														
입종코드10														
연번	연월	입종코드	사업자번호	소득지급처명	수입액	경비용	환산금액	배당일자	해당일자	조정일자	입종비율	입종과표	비용과표	인건비
연번	연월	입종코드	사업자번호	소득지급처명	수입액	경비용	환산금액	배당일자	해당일자	조정일자	입종비율	입종과표	비용과표	인건비

※ 2022년도 ○○지사 월별 소득 조정 현황: 총 1,071건(2022.4.20.기준), 3개월 평균 약 317건

- (문제점) 면적과 전월세 금액이 다양한 경우, 1개 호 또는 1개 층별 다량 수기 입력하는 과정에서 오류 발생 가능성 증가로 정확한 시세적용 불가
- (활용사례) 엑셀 매크로(VBA) 활용하여 다양한 형태의 아파트도 각 호 또는 각 층별로 시세조사표 편리하게 작성하여 정확한 전월세 금액 부과 가능

주소	서울특별시	용산구 이촌로87길 14, 105동 103호 (이촌동, 강촌아파트)				
동명	이촌동		도로명코드	12자리	111704E+11	
도로명	이촌로87길		읍면동코드	3자리	129	
건물본번	14		건물분번	5자리	14	
건물부번	0		건물부번	5자리	0	
아파트명	강촌아파트		우편번호	5자리		
종	에이		분류			
시차중	1		아파트명		강촌아파트	
최고층	5		층(FROM)	4자리	에이	
착용시작	202207		층(TO)	4자리	에이	
적용종료	202212		층수(FROM)	4자리		
조사방법	01		층수(TO)	4자리		
조사일자	20220317		조사금액	6자리		
			부과금액	6자리		
			적용시작	6자리	202207	
전용변적	시치호	종료호	조사금액	6자리	202212	
30.77	01	01	20,000	19,999		
30.57	02	02	20,000	19,999		
			공제금액	1자리	Y	
			기타	1자리	1	
			조사방법	2자리	01	
			조사일자	8자리	20220317	
			m2(평형)	5자리	30.57	
			조사방법 01 : 만타넷 02 : 중앙중개업소 03 : 생활협동조합 04 : 원자방문 05 : 기타			

○ (공유) 업무노하우 공유(3회) 등을 통해 지사 담당자 업무부담 해소

- 엑셀 VBA를 활용·공유로 소득활동 일시중단 등에 따른 소득조정 신청 민원의 신속·정확한 처리 등 보험료 조정 업무처리 효율성·정확성 증대
- 주택(건물)없는 세대의 정확한 전월세금 시세조사·적용 업무 효율화로 지사 담당자의 업무 부담 경감 및 전월세보험료 부과액의 정합성 확보

□ 추진배경

- 본인부담상한액 사후초과금 지급건수가 지난 3년('19~'21년) 간 평균 22.3% 증가하였고 이에 따른 상한제 신청 접수 및 안내 업무가 대폭 늘어남



- 상한제 담당자의 업무 부담 완화 및 민원 불편사항 해소를 위해, 본부 및 지역본부 합동으로 지급절차 개선을 추진하게 됨

□ 추진내용

< 추진 사항 >

- ◆ 본인부담상한제 위임기간: 1년 → 3년
- ◆ 지급동의계좌 대상: 본인 → 본인, 수임자, 상속대표자까지 확대
- ◆ 지급동의계좌 결과 안내: 우편 → 우편 또는 알림톡
- ◆ 본인부담상한제 안내문 명료화 및 서식 작성내용 간소화

- 업무대청소 추진계획 제출('21. 3. 16.)
- 변호사 법률자문 의뢰('21. 4. 22.) → 결과(○○부-901924)
 - 위임 및 상속대표선정동의의 법적 유효성 자문
 - 위임 및 선정동의 내용 명확히 하여 서식 변경 권고
- 본부 및 지역본부 합동 간담회 실시(3회)
 - 1회('21. 7. 2.): 추진방향 및 법률자문 결과 공유

- 2회('21. 11. 17.): 지사 담당자 의견수렴 내용 공유 및 전산, 서식, 업무처리 지침 개선안 논의
- 3회('22. 2. 11.): '2022년 본인부담상한제 지급절차 개선' 사업으로 전산, 서식, 업무처리지침 등 관련 내용 집중토론 및 최종 개선안 확정
- 상한제 전산개선 정기 간담회 실시(10회)
 - ○○○○○○실-○○○○○실 합동 간담회 추진: '21년 7회, '22년 3회(1.25./3.7./4.12.)
 - ○○○○○○실 및 ○○○○○○실 소통 간담회 실시(1.28./3.7.)
- 전산개발 및 안내문 및 서식 변경 착수('22.3.2.~)
- 업무처리지침 개정 및 전산 반영: 2022. 5. 1.

□ 추진성과

1 본인부담상한제 위임기간: 1년 → 3년으로 연장

- 본인부담상한제 위임기간(1년)이 짧아 매년 반복 신청에 따른 민원 불편 및 소모적 업무량 증가를 감소하고자 위임기간 3년으로 연장
 - (현행) 요양기관에 장기 입원중인 수진자 A의 자녀 B는 연 1회 상한액 초과금을 신청하기 위해 수진자 A로부터 위임 받아야 하나, 위임기간(1년)이 짧아 신청시점에 따라 매년 위임장을 제출해야 하는 불편 발생
 - (개선) 법률자문을 통해 위임기간을 1년 → 3년으로 연장함으로써 민원 불편 해소와 담당자 업무량 감소
- ※ 법률자문: ○○부-901924('21.5.14.) '제3자에 대한 상한액초과금 지급동의계좌 신청의 효력 범위'

2 지급동의계좌 대상: 본인 → 본인, 수임자, 상속대표자까지 확대

- 지급동의계좌 대상을 본인에서 위임 받은 가족과 상속대표자까지 지급이 가능하도록 개선
 - (현행) 지급동의계좌 지급대상: 수진자 본인

- '21년 지급 2,503천 건 중 지급계좌 동의는 900천 건으로 36.0%

(단위: 건)

구 분		계	본인	가족	제3자	예금주확인
전산지급	21년 신청건(a)	2,503,352	2,025,895	380,557	7,501	89,399
	지급계좌동의(b)	900,701	891,518	871	3	8,309
	비율(b)/(a)	36.0%	44.0%	0.2	-	9.3%

- (개선) 지급동의계좌 지급대상: 수진자 본인, 수임자(가족), 상속대표자

- 지급동의계좌 지급대상을 수임자 또는 상속대표자로 확대가 가능하다는 법률자문 결과를 토대로

(단위: 건)

구 분		계	본인	가족	제3자	예금주확인
민원접수	건수	1,530,869	1,088,977	368,519	7,242	66,131
	신청자 관계 비율	100%	71.1%	24.1%	0.5%	4.3

- '21년 민원 접수 1,530천건중 가족신청 368천건(24.1%)에 대하여 지급 동의계좌 신청을 유도하여, 2025년에는 지급동의 미신청자를 100천 건 이하로 떨어뜨려 담당자의 업무량을 감소하고자 함

※ 지급동의 단계적 확대: '22년(20%) → '23~'24년(40%) → 2024년(50%이상)

※ 법률자문: ○○부-901924('21.5.14.) '제3자에 대한 상한액초과금 지급동의 계좌 신청의 효력 범위'

3 지급동의계좌 지급결과 안내: 우편 → 우편 또는 알림톡

- 지급동의계좌 지급결과를 우편으로만 안내하는 방식에서 신청에 의한 알림톡 또는 우편으로 안내 가능하도록 개선

- (현행) [BI2440]본인부담상한액 초과금 지급결과 안내문을 우편발송

- '21년 지급동의계좌 900,701건을 우편으로 발송하여 우편발송을 원하지 않은 민원 응대와 상당 금액의 387백만 원 예산이 소요됨

※ 900,701건 × 430원(우편발송비용) = 387,301,430원

- (개선) 민원인이 본인부담상한액 초과금 지급결과를 알림톡 또는 우편 발송을 선택할 수 있게 하여 민원 불편 최소화 및 예산절감

※ 알림톡서비스 비용 1건 당 7.9원

4 본인부담상한제 안내문 명료화 및 서식 작성내용 간소화

- 상한제 안내문(2종) 및 서식(6종): 누구나 이해하기 쉽고, 가독성 향상 및 시각화를 위한 전면 개선

순번	안내문 및 서식	비고
1	[BI1081] 본인부담 상한액 초과금 지급 신청안내문	변경
2	[BI2440]본인부담상한액 초과금 지급결과 안내문	변경
3	[BI1080] 본인부담상한액 초과금 지급신청서	변경
4	[별지1호]상한제사후환급금 지급신청 안내문 송달지 변경 신청서	변경
5	[별지2호]본인부담상한액 위임장	변경
6	[별지5호]본인부담상한제 사후환급금 지급동의계좌 신청서	변경
7	[별지6호]본인부담 상한액 상속대표선정동의서	변경
8	[BI1082] 본인부담 상한액 초과금 지급 변경신청서	신설

- (현행) 안내 내용 과다로 인해 안내문이 복잡하거나 서식에 작성내용 중복과 불명료한 내용 일부 포함으로 고객 불편
- (개선) 안내문 내용을 신청자(본인, 수임자, 상속대표자) 중심으로 구분하여 안내하고, 서식에 중복으로 작성되는 내용 최소화, 알림톡 신청란 추가, QR코드기능 탑재 및 법률자문을 통해 위임장, 상속대표선정동의서에 위임 또는 상속에 관한 부분을 구체적으로 명시함

※ QR코드 스캔시 The건강보험앱의 본인부담상한제 신청화면으로 연동

□ 추진배경

○ ○ ○ 지역의 고혈압·당뇨병 의료이용률은 전국 대비 저조하고(고혈압은 전국 23.14%→○○ 22.15%, 당뇨병은 전국 9.64%→○○ 9.57%), 복부비만율은 5년 연속 지속적으로 증가('16년 20.96%→'20년 25.27%)

※ (출처) 건강보험빅데이터, '20년 ○○·○○ 건강위험요인 및 만성질환 의료이용률 현황

☞ **지역사회 유관기관들의 연계·협업 통한 지역주민 건강관리 강화 노력 필요**

□ 추진내용

- ○ ○ 농업기술원 협업 통한 '치유농업 연계 건강생활실천사업' 추진
 - 공단 ○○○○지역본부와 ○○농업기술원 간 업무협약 체결하여 '건이와 강이가 함께하는 건강팍케어' 실시로 ESG 경영 실천
 - (기간) 2022. 6. 3. ~ 7. 1.(총 9회기 프로그램 운영)
 - (대상) 고혈압·당뇨병 의심 질환 보유 만성질환자 30명 ... 2개조 운영
 - (장소) ○○○○농업기술원 ○○○○농업지원센터
 - 회기별 프로그램 내용

회기	날짜	프로그램 내용	비고
1	6.3.(금)	개강 및 통합교육(건강 측정 및 동물교감 체험)	통합 운영
2	6.8.(수)	힐링타임, 목공예(우드칼림바 만들기)	
3	6.10.(금)	유기농 텃밭 조성(조별 텃밭 디자인 및 파종)	
4	6.15.(수)	오물조물 추억(도예체험, 다용도 접시)	
5	6.17.(금)	마음꽃 그리기(만다라 그림, 모빌 만들기)	
6	6.22.(수)	키친 가드닝, 식용꽃 모듬심기	
7	6.24.(금)	나를 닮은 다육이(다육이 집 꾸미기 및 심기)	
8	6.29.(수)	내마음의 꽃물(꽃차 시음 및 손수건 만들기)	
9	7.1.(금)	종강 및 종합평가(건강측정, 유기농농작물 수확, 팍파티)	통합 운영

○ 지역사회 유관기관 연계 심뇌혈관질환 예방·관리 사업 실시

- 4개 기관* 협업 대면·비대면 방식의 ‘혈관튼튼 건강캠페인’ 추진

* 공단 ○○○○지역본부, ○○대학교병원 권역심뇌혈관질환센터, ○○광역시 시민건강놀이터, 심뇌혈관질환예방관리사업지원단

- (대면) 매월 7일 ○○도시철도 ○○역사에서 건강캠페인 실시
- (비대면) 매월 건강 카드뉴스 제작 후 4개 기관의 SNS에 동시 게시

월	카드뉴스 주제	주관기관	기타
5	운동	시민건강놀이터	이벤트 1회
6	식단		
7	금주·절주	공단 ○○○○지역본부	이벤트 1회
8	고혈압, 당뇨		
9	뇌졸중, 심근경색	심뇌혈관질환예방관리사업지원단	이벤트 1회
10	금연		

○ ○○시 약사회 협업 6개 노인회 지회 소속 노인대학생을 대상으로 올바른 약물관리 보건교육, 영양·운동 교육 실시

- (기간) 2022. 5. 10. ~ 11. 1.
- (대상) ○○지역 노인회 6개 지회 소속 노인대학생 약 500명
- (장소) ○○시 각 노인지회 강당
- 교육 내용

강사	교육 내용
○○시 약사회 약사	- (주제) 알고 써야 약이 되는 약 이야기 ·약의 정의와 종류, 노인 다빈도 사용 의약품 ·의약품 사용 시 주의사항, 의약품 보관·폐기 방법 ·다제약물 관리사업 및 안 먹는 약 수거 안내 등
○○시민건강놀이터 * 영양사, 운동처방사 등	- (주제) 잘 먹고 잘 사는 법, 노인 맞춤형 운동 ·노인 맞춤형 영양관리, 운동의 종류와 방법

○ 재가노인돌봄센터 소속 생활지원사 대상 약물이용 보건교육 실시

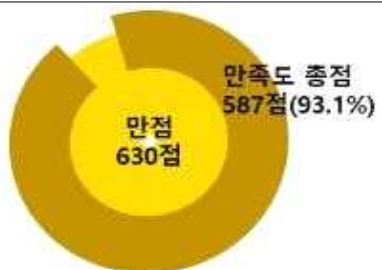
- (기간) 2022. 5. 18. ~ 2022. 7.29.
- (대상) ○○지역 15개 재가노인돌봄센터 생활지원사 약 423명
- (장소) ○○재가노인돌봄센터 등 15개 센터 회의실

- 교육 내용

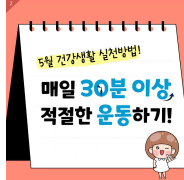
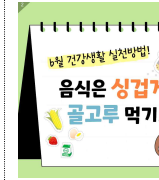
강사	교육 내용
○○시 약사회 약사	- (주제) 알고 써야 약이 되는 약 이야기 ·건강의 의미, 노인돌봄의 중요성과 의미 ·약의 정의와 종류, 노인 다빈도 사용 의약품 ·의약품 사용 시 주의사항, 의약품 보관·폐기 방법 ·다제약물 관리사업 소개 등

□ 추진성과

- 6개 지역본부 최초, 고혈압·당뇨병 만성질환자들을 대상으로 ‘치유농업 연계 건강생활실천 사업’을 추진하여 ESG경영 실천에 기여
 - (참여자 만족도조사 결과) 완료자 18명 중 15명이 만점 35점 문항에 대해 30점 이상을 주어 참여자의 83.3%가 만족한 것으로 나타남
 - (프로그램별 만족도조사 결과) 운영 프로그램 7개에 대해 실시한 결과, 90점 만점 기준 평균 83.8점으로 93.1%의 만족도 수준 보임

* 상반기 치유농업 프로그램별 만족도조사 결과	
 만족도 총점 587점(93.1%) 만점 630점	1위(88점) 꽃차시음 및 손수건 만들기
	2위(86점) 오물조물 추억(도예체험)
	3위(85점) 나를 닮은 다육이(다육이 가꾸기)
	4위(83점) 키친 가드닝(식용꽃 모듬 심기)
	4위(83점) 마음꽃 그리기(만다라 그림, 모빌 만들기)
	6위(82점) 텃밭 조성(조별 텃밭 디자인 및 파종)
	7위(80점) 우드칼립바 만들기(목공예)

- 4개 유관기관 협업 대면·비대면 건강캠페인 공동 추진으로 코로나19 장기화로 침체되어 있던 지역주민 대상 건강생활실천 적극 지원

구분	추진실적	
대면 캠페인	- 6/16, 7/7 2회 실시 - (참석 인원) 205명 - (내용) 혈압측정, 심뇌혈관질환 교육 등	 
비대면 캠페인	- 5~7월 까지 카드뉴스 3편 제작 및 게시 - (내용) 5월 운동, 6월 싱겁게 먹기, 7월 절주	  

○ 건강 취약계층인 노인 등 건강안전관리를 위한 유관기관 협업 강화

구분	추진실적		
○○시 노인회 연계	- 노인대학생 교육 실적 · (교육 횟수) 4회 실시 · (참여 인원) 총 250명 · (만족도) 평균 79.4%	약물 이용 이해수준 37.6% 교육 전 85.8% 교육 후	
			
재가노인 돌봄센터 연계	- 생활지원사 교육 실적 · (교육 횟수) 19회 실시 · (참여 인원) 총 423명 · (만족도) 평균 97.0%		

□ 추진배경

- (문제점) 제증명 발급 건 중 60대 이상 신청 건이 44.5%(223만 건)
 - ※ 대다수가 노인일자리 서류제출 위한 방문신청 건으로 파악
 - 노인일자리 사업 확대* 및 특정기간(7월, 11~익년1월)에 집중되어 향후 부과자료 연계, 보험료인상 시기와 맞물려 지사직원 업무부담 가중
 - * ('19.) 64만 명 → ('21.8.) 70만 명
 - 제증명 발급방법 개선('22.7.)에 따른 유선발급 중단에도 노인은 예외 대상으로 노인일자리 관련 제증명 발급 건은 줄지 않을 것으로 예상
- (원인) 기관 간 불충분한 정보연계 및 노인의 모바일 활용 저조
 - 공단-한국노인인력개발원 간 정보연계는 되어 있으나, 일부 정보(사업장 가입여부)만 제공 → 유명무실한 상태
 - 노인 특성상 인터넷 활용이 어려워 대부분 노인일자리 증빙서류 발급을 위해 지사방문, 제증명 신청 → 'The건강보험' 앱 활용방안 마련 필요

□ 추진내용

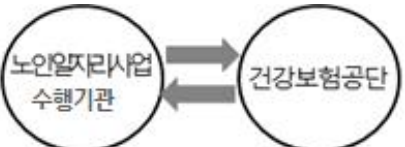
- (일하는 방식 개선) 노인일자리 참여 신청에 필요한 전체 정보제공으로 방문민원 최소화 실현 → 노인불편 해소, 지사 업무부담 감소
 - (기존) 사업장 가입여부 → (개선) 사업장명, 취득·상실일 추가
 - (유관기관* 협업) 간담회(7회), 업무협약(개발원, 시니어클럽) → 공단본부·복지부 건의 → 복지부 채택·17개시도 공문시달(5.10.) → 전국 시행(7.1.)
 - * ○○·○○시청, ○○도청, 한국노인인력개발원, ○○북구시니어클럽

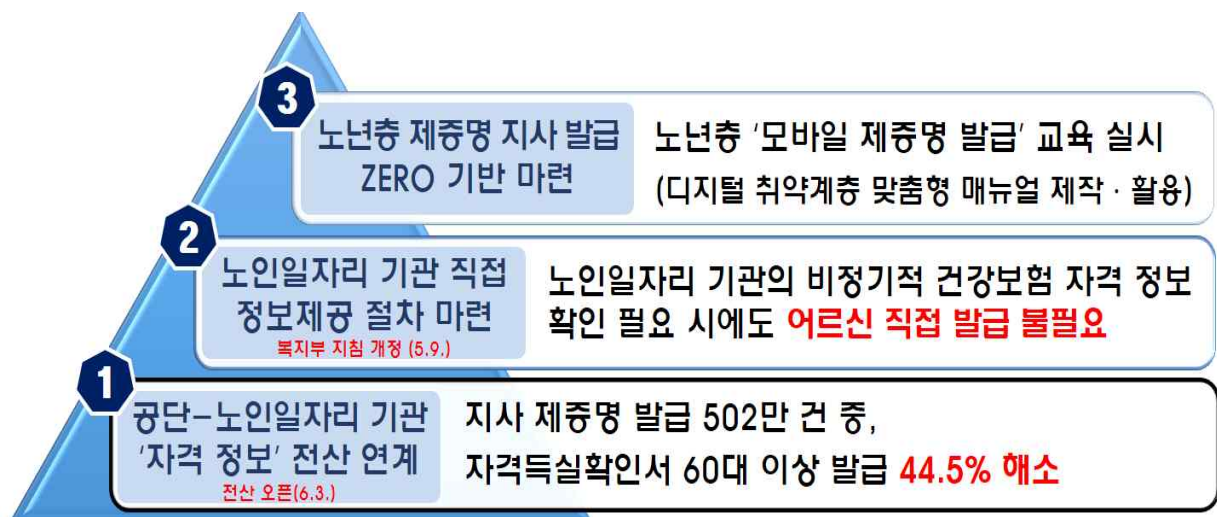
공단 전체 제증명 발급 건수 연 225만 건 해소 ⇨ 획기적 개선

- (지역본부 특화사업과 연계) 공단 고유업무와 노인일자리 사업을 접목한 新 일자리 창출 → ‘따뜻한 동행(일-재정-건강)’ 사업 추진
- (협업) ○○○○시니어클럽 업무협약(4.22.), 노인 대상으로 ‘The건강보험’ 앱 활용방법 교육 및 노인일자리 참여자 공단 파견(4명)

□ 추진성과

○ 개선내용 전후비교

내용	개선 전	개선 후
① 공단 - 노인일자리 기관 전산 정보연계 추가 (개발 완료, 6월3일 오픈)	• ‘직장가입자 여부’ 연계	• ‘사업장명칭’ 추가 연계 • ‘기준일자’ 정보 명시 • ‘최근 기준’ 정보 연계
② 개인정보동의서 서식 정비 (복지부 지침 개정, 5.9.)	• ‘직장가입자 여부’ 제공동의	• ‘사업장 명칭’ 제공동의 추가
③ 노인 일자리사업 건보자격 확인절차 간소화 (광역자치단체 협의, 4.21.)		
④ 노년층 「The건강보험」 활용 교육 실시	• 디지털 취약계층에 대한 앱 활용 안내·교육 부재	• 노년층 맞춤형 매뉴얼 제작 • 민원상담사 등 활용 상시 교육반 마련



□ 추진배경

- 매년 지역본부별 요양기관 청구경향 등 지역특성 반영한 특화사업 추진
- '20, '21년 방문확인 시 기본진료료 중 “만성질환관리료” 청구위반 요양기관 다수 확인 ... 만성질환관리료 신설 *('05.7.1.) 이후부터 부당청구 지속
 - * 보건복지부 고시 및 심사지침
- 사후관리를 통하여 가입자의 수급권 보호 및 요양기관의 건전한 청구분위기 확산에 기여
- 보건복지부 고시 제2005-44호, '05.7.1. 시행 「만성질환관리료 급여기준」

만성질환관리료(Management of Chronic Disease)

만성질환관리료 산정 대상 환자에게 동일의사가 만성질환관리를 실시한 경우에는 상병을 달리하여 각각 다른 날에 실시하더라도 만성질환관리료는 연간 12회 이내 (단, 월 2회 이내)만 산정하며, 동일 요양기관내 다른 진료과목의 의사가 각각의 상병에 대하여 지속적으로 만성질환관리료를 실시한 경우에도 각각 산정할 수 있음.

※ 만성질환 관리료 수가(의원)

(단위: 원)

연도	2018년	2019년	2020년	2021년
금액	1,970	2,020	2,080	2,120

□ 추진내용

○ 추진일정

기간	업무 내용
'21.7.29.	- 2021년도 지역본부 기획 특화사업 본부 승인요청 ※ 조사항목 : “기본진찰료 중 만성질환관리료 위반”
'21.8.11.	본부 승인 회신
'21.8.19.	- 만성질환관리료 청구 상위 24개 요양기관 선정 등(지역본부 선정심의위원회)
'21.8.24.~'21.10.30.	(대상) 24개 요양기관 (확인대상기간) 2018.1. ~ 2020.12.(36개월) (점검항목) 진찰료(만성질환관리료 AH200) 청구대상 수진자 별 진료기록에 만성질환 관리내역 기록·보관 여부 확인

□ 추진성과

- 부당 환수금액 고효율 특화사업 아이디어 선정 ⇒ 목표 조기 달성 견인
 - 24개 기관 조사완료, 부당 자체환수 13개 기관(적발률 54.2%), 부당 자체 환수금액 388,501,600원(기관당 약 3천만원)
 - '21년 대구경북 방문확인 자체환수 현황

(1.1.~12.31. 단위: 천원)

방문확인	요양기관수 (비율)	부당환수금액 (비율)	기관당 평균 부당금액	비고
'21년 전체	72 (100)	1,340,000 (100)	18,611	
특화사업	13 (18.1)	388,502 (29.0)	29,885	
그 외	59 (81.9)	951,498 (71.0)	16,127	

- ▶ 특화사업 요양기관수는 '21년 전체 72개소의 18.1% 차지하나, 부당 환수 금액은 '21년 전체 13.4억원의 29.0% 차지(10.9%p↑)
- ▶ 요양기관당 평균부당금액은 29,885천원으로 그 외 요양기관 16,127천원의 거의 2배 정도, 전체 요양기관 18,611천원의 1.6배 높음

○ 보험재정 안정에 크게 기여

- ○○○○지역본부 특화사업인 '만성질환관리료 위반' 점검은 적발률 54.2%로 평균 72.0%보다 다소 낮으나, 부당 총금액이 388,502천원으로 전국 부당 총금액의 52.6%이며, 기관당 평균부당금액은 29,885천원으로 가장 많고, 전국 평균 5,512천원보다 무려 5.4배나 높음.

<'21년 지역본부별 특화사업 추진현황>

'21.12.31.기준 (단위: 개소, %, 천원)

구분		점검 대상	부당			부당 적발률	기관당 평균 부당금액
지역본부	특화사업명		기관	금액	비율		
계		186	134	738,653	100	72.0	5,512
○○○○	만성질환관리료	24	13	388,502	52.6	54.2	29,885
○○○○	변증기술료 및 온냉경락요법	24	0	0	-	0	0
	관절가동범위 검사료	74	72	133,329	18.0	97.3	1,852
○○○○	약제·치료재료(산소)	14	7	93,580	12.6	50.0	13,368
○○○○	C-arm미투시 신경차단술	23	21	70,230	9.5	91.3	3,344
○○○○	C-arm미투시 신경차단술	20	20	40,064		100	2,003
○○○○	차상위대상자 거짓청구	7	1	12,948		11.1	12,948

* 본부 ○○○○부-5045(2021.12.31.)"21년 지역본부 특화(기획)사업 추진결과 통보"

□ 추진배경

- 건강보험 홍보 및 건강증진 환경조성을 위해 MZ세대 및 청소년의 눈높이에 맞춘 소통 및 전파 통로인 메타버스(가상세계) 구축 필요

□ 추진내용

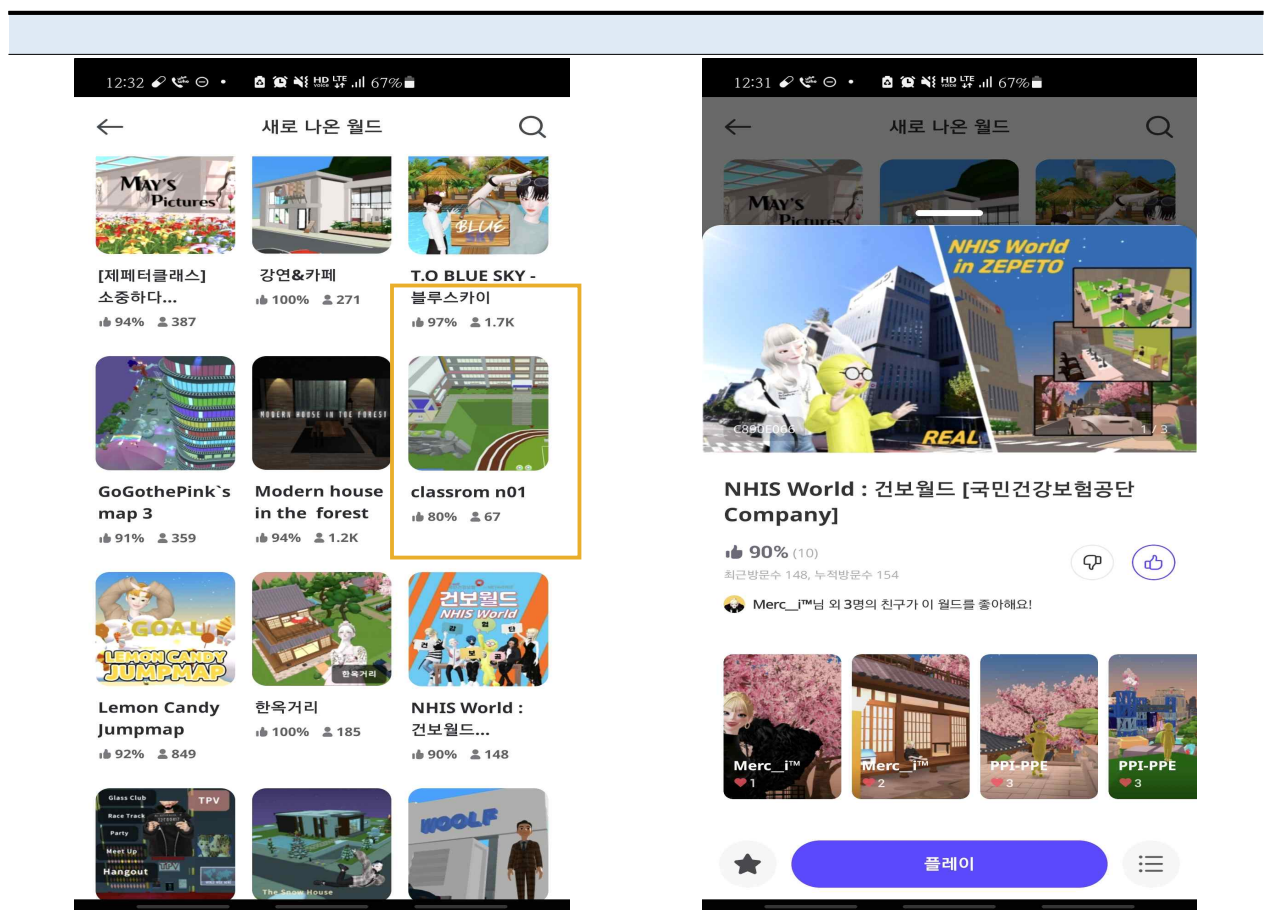
- (당초계획) 예산 범위 내 업체에 위탁 제작하여 메타버스 환경 조성
→ 시장 조사 시, 제작비용 및 향후 관리비용 발생
- (개선내용) 메타버스 환경 및 제작 S/W 사용 학습을 통해 자체 제작
→ 제작 비용 및 관리비용이 발생하지 않아 예산 절감
- (구축방법) 건강정보 및 공단의 브랜드 이미지를 알릴 수 있는 맵 자체 제작
 - 제페토 월드 활용 시, 영속성 있는 가상공간으로 활용할 수 있어 다양한 사업에 계속 사용 가능함
 - 사내 컴퓨터 사양 문제로 인하여, 직원 개인의 컴퓨터에서 빌드업 소프트웨어를 통해 구축
 - 각종 건강 정보를 탑재하며, 즐겁게 건강과 친숙해 질 수 있는 콘텐츠 탑재
- (구축과정) ① 맵 디자인 & 스케치(설계도 작성) → ② 맵 디자인 구현(토목 및 건축) → ③ 건강정보 및 브랜드 로고 제작·설치 → ④ 썸네일 제작 → ⑤ 심사 의뢰 → ⑥ 제페토 앱 내 사용 개방(공유)

□ 추진성과

- 메타버스 맵 구축(제작) 비용 및 관리비용 미소요로 예산 절감
 - (기존 집행예정액) 메타버스 업체 위탁 제작 및 관리(10,600천 원)
 - (개선 후 집행액) 메타버스 자체제작을 통한 제작 및 관리비용 소요 없음

- 자체 학습동아리를 통한 직원역량 결집으로 업무수행 능력 극대화
 - 신사업 영역에 대한 학습 및 활용을 통한 공단 내부역량 확대 및 새로운 내부 소통채널 구축
- 국민과의 소통 채널 확장, 특히 MZ세대와 건강보험 사이의 소통 확대로 공단에 대한 친밀도와 인지도 제고
- 구축결과

1) 건보월드 메인 화면



계정 QR



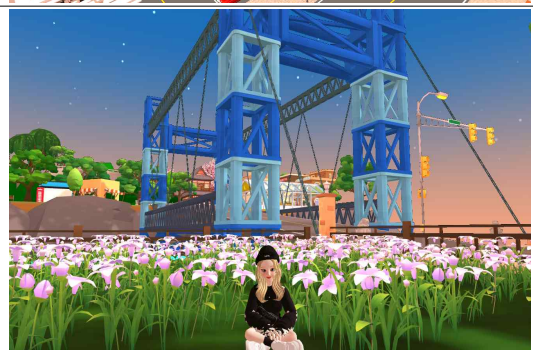
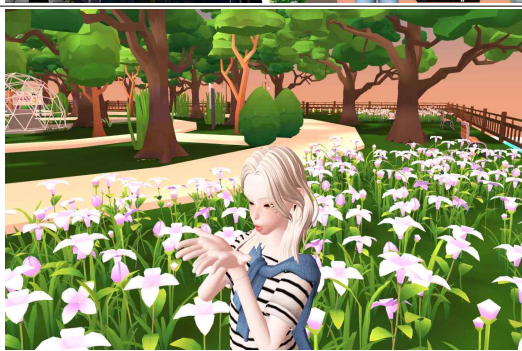
월드 QR



2) 월드 접속 화면

- 지역본부 실제 건물과 유사한 가상 사옥을 구축하여 가상세계에서도 지역본부를 만나 볼 수 있음

지역본부 사옥 외부



지역본부 사옥 내부



3) 월드 접속 화면

- 건강정보를 접할 수 있는 맵 제작을 통해 메타버스 환경에서도 건강보험의 각종 증진사업과 건강정보를 알 수 있음

건강보험 및 사업 홍보

OX 퀴즈존

- ### 4) 건강보험 자막뉴스를 통해 플레이 영상, 지역본부게시판을 통해 메타버스 사용법을 공유하여 직원들과 기법 공유

□ 추진배경

- 감염병 확산 등 팬데믹 시기 비대면 및 인터넷 기반 민원 증가
 - 본부자료* 의존도를 벗어나 지역 특성에 맞는 분석자료 공유 필요
 - * VOC 동향 안내, 고객의소리 처리현황 등
- 고객만족도 향상을 위해 지역본부 자체 만족도 조사 추가 실시
 - 수차례 유선조사*로 고객관리 어려움 및 고객·직원 피로도 호소
 - * 하반기 3차례(본부 2차, 공공, 지분)조사 및 지사 평가지표 반영
 - 평가지표* 폐지에 따른 고객만족도 향상방안 강구
 - * 지사 행정지원분야 ‘고객만족도 향상 노력’

□ 추진내용

- VOC(福)-Stagram 제작·배포로 맞춤형 고객서비스 운영(매월)
 - 민원분석시스템 활용, 지역 고객 동향 분석 및 맞춤 응대
 - (VOC추이) 전월대비 처리건수, 처리기간 등 발생추이 수집
 - (VOC분석) 토픽키워드, 감성분포도, 의도별 VOC 유형 등
 - 친절사례 공유로 내부직원 사기진작 및 외부고객 서비스 향상 도모



○ 외부 설문조사 플랫폼을 활용한 고객만족도 사전 점검

- 모바일 설문시스템 활용, 설문문자(SMS)로 관리고객 모집단 전수점검

• (URL) <http://m.nhis.or.kr:8080>

• (업무처리흐름도)



- 고객서비스 수준 진단 및 만족·불만족 요인 분석후 피드백

□ 추진성과

○ 지역 특성에 맞는 고객 분석으로 민원응대 향상 및 행복일터 조성

- MZ 트렌드를 반영한 카드뉴스 제공으로 소통활성화에도 기여

○ 본부 고객만족도(총괄) 관내 전 지사 전국 상위 50% 달성

- '21년 상반기 자체고객만족도 1위, '20년 대비 향상도 상승(0.642점 ↑)

○ 고객 전수조사 통한 피드백으로 고객관리 용이 및 지사부담 경감

- 모바일조사의 편리성·효율성으로 내·외부 고객 만족도 상승

○ 시스템을 활용한 지역기반의 맞춤형 고객서비스 기반 마련

○ 지사의 참여와 수용성은 높이고, 부담은 줄이는 지원사업 추진

○ 소통·협력 통한 고객만족으로 '더 건강한 사회' 위한 ESG경영 실천

□ 추진배경

- 건강보험료 장기체납자임에도 본인부담상한액을 지급하여 성실납부자와의 형평성 문제 및 도덕적 해이 논란
 - 보험료 체납자 본인부담 상한액 지급관리 강화로 재정누수 방지 및 보험 급여의 형평성 제고

□ 추진내용

- 보험급여부와 징수부간 협업강화를 통한 지사특화 사업으로 추진
 - (협업) 체납자 명부와 본인부담상한액 지급대상 명부 대조 ⇒ 총당대상 발체
 - ※ 2021년도 상한제 지급대상자 중 장기체납자 ***명 확인
 - (보험급여부) 체납 중 환급대상자 총당동의 적극추진 ... 징수부와 협업상담
 - (징수부) 체납상담(설득) 및 본인부담상한액 납부반영
- 상계총당 소극적 민원 체납보험료 완납 후 상한제 청구유도 ... ***여건
- 추진사례

보험료 *,***천원을 체납(**개월)한 정모씨는 체납보험료 총당 안내에 대해 과거에도 체납기간 중 지급 받았음을 이유로 3차례에 걸쳐 항의 및 지급 요구 → 보험료 납부 당위성 지속 설득, 상한액 전액(*,***천원) 상계 총당

□ 추진성과

- 적극적 상계총당으로 체납징수율 제고 및 보험재정 안정화 기여
 - (징수율제고) 2021년도 체납액 징수 달성률 103.08% 군별 2위 달성
 - (총당확대) 2020년도 14건, 7백만 원 ⇨ 2021년도 502건 2억 원(28배↑)
 - ※ 2021.3.29.기준 누적 45건 20,020천 원 ⇒ 2022.3.29.기준 누적 82건, 40,578천원

□ 추진배경

- 노인일자리사업 수행기관*은 자격요건 확인을 위해 건강보험 자격득실 확인서를 활용하고 있으며 당사자에게 증빙서류 제출을 요구하고 있음
 - 서류 발급을 위한 방문민원 급증과 민원인 불편을 초래
- 수행기관을 대상으로 업무협의를 홍보를 통해 절차를 간소화함으로써 주로 노령층인 참여자의 불편을 해소하고 지사 방문민원 감소를 유도
 - * 지자체, 지자체로부터 사업을 위탁받은 민간수행기관(시니어클럽, 대한노인회 등) 등

□ 추진내용

- (대상업무) 노인일자리사업 관련 제증명(자격득실확인서) 발급
 - (절차) 신청자의 자격요건 확인을 위해 건강보험 자격득실확인서 활용
 - (민간 수행기관) 제출 요구 → (신청자) 발급 요청 → (공단) 발급 → (신청자) 제출
 - (지자체 수행기관) 제공요청(일괄) → (공단) 자료제공 「외부기관 개인 정보자료 제공지침」
- (문제점)
 - 민간수행기관에 대한 제공기준 부재로 직접 제공 불가 → 개별제출
 - 지자체의 제공기준 인식부족*으로 개별제출 요구가 빈번히 발생
 - 일부 지자체의 경우 업무 편의상, 자료제공 관련 제규정 미인지, 공단의 개인정보 제공동의서 추가 징구에 따른 부담감 등 사유로 신청자에게 요구
 - 신청자 개인별 제증명 발급을 위한 공단방문 증가로 불필요한 행정력 낭비 및 민원실 혼잡, 민원인 불편이 가중되고 있음
- (개선방안)
 - 민간수행기관에 대한 제공기준 마련

- 노인일자리사업 관련 자료제공기준 검토 요청(○○○○○○부-1378(2021. 6. 8))
→ ○○○○실(○○부) → ○○○○실(○○○○○○부) 심의
※ 심의 결과 제공 가능함으로 회신(○○부-5951(2021. 8.20.))
- 신청서 서식 간소화 추진 ... “개인정보제공동의서” 별도 징구 개선
- 「개인정보보호법」 제18조제2항제2호에 근거하여 동 건은 추가 동의서 없이
수행기관에서 징구한 동의서만으로 제공이 가능(○○부-8845(2021.12.10.))

노인일자리사업 법적근거

「노인복지법」 제23조의2(노인일자리전담기관의 설치·운영 등), 동법 시행령 제17조의3
(노인일자리전담기관의 설치·운영 등)제3항제4호, 제5호 및 제26조(민감정보 및 고유식별
정보의 처리)제20호

- 수행기관 대상 업무협약과 적극적인 홍보로 제증명 발급 절차 개선
- 업무협약 12회(6개 기관), 협조 및 발급절차 안내(92개 기관)
- 노인일자리사업 관련 제증명 창구 일원화 추진
- (기존) 참여기관 소속지사 신청 → (개선) 지역본부 비대면서비스부

제증명 발급절차			
<개선 전>			
신청인	지자체	민간수행기관	공단 (소속지사)
① 신청서 ② 개인정보제공동의서 ③ (공단)개인정보제공동의서	① 접수 ② 일괄제공 요청	일괄제공 불가	일괄제공
① 신청서 ② 개인정보제공동의서 ③ 제증명 발급 요청	① 접수 ② 신청자 개별 제출 요청		개인별 발급
<개선 후>			
신청인	지자체	민간수행기관	공단 (비대면서비스부)
① 신청서 ② 개인정보제공동의서	① 접수 ② 일괄제공 요청		일괄제공

□ 추진성과

- 노인일자리사업 관련 제증명 발급 절차 개선으로 국민 편의성 개선
 - 기관 직접제공 : ('20년) 183건 → ('21년) 2,723건 → ('22.1~7월) 2,243건
※ 전국 최초로 ○○○○지역본부 ○○○○○○부에서 시행
- 공단 발급창구 일원화로 업무 효율성 증대 및 지사 부담 경감
 - 개별 발급에 따른 행정력 낭비, 민원실 혼잡 개선