

제294회 국회(정기회)

국 정 감 사



주요업무 추진현황

2010. 10. 18.

h·well
국민건강보험
National Health Insurance Corporation



보고순서

I. 일반현황	1
II. 경영목표	9
III. 주요업무 추진현황	13
1. 건강보험 재정안정	15
2. 보험료 부과재원 확충	17
3. 효율적인 보험료 징수	18
4. 보험급여 적정 관리	19
5. 수가계약 및 약가관리 적정화	20
6. 건강보험 보장성 지속확대	21
7. 건강검진 및 건강증진 내실화	22
8. 노인장기요양제도의 안정적 발전	23
9. 고객만족도 향상 추진	25
10. 저소득 취약계층 지원 활성화	27
11. 사회보험 징수통합의 효율적 추진	28
12. 일산병원의 보험자 모델병원 역할 강화	29
IV. 감사 및 민원처리 현황	31



I. 일반 현황



1. 설립목적

국민보건 향상과 사회보장 증진으로 국민의 삶의 질 향상

- 국민건강보험법 ... 법률 제5854호, 1999. 2. 8. 제정
 - 국민의 질병·부상에 대한 예방·진단·치료·재활과 출산·사망 및 건강증진에 대하여 보험급여 실시
 - 국민보건 향상과 사회보장 증진
- 노인장기요양보험법 ... 법률 제8403호, 2007. 4. 27. 제정
 - 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체 활동 또는 가사활동 지원 등의 요양급여 실시
 - 노후의 건강증진과 생활안정 도모

2. 주요연혁

- 1977. 7. 1 ... 최초 의료보험 실시(종업원 500인 이상 사업장)
- 1989. 7. 1 ... 전 국민 의료보험 실시
- 1998.10. 1 ... 1차 통합(공·교 공단과 227개 지역조합 통합)
- 2000. 7. 1 ... 2차 통합(139개 직장조합 통합)
 - ※ 「국민건강보험공단」 출범
- 2008. 7. 1 ... 노인장기요양보험 실시

3. 주요 의결기구

이 사 회

- 근 거 : 국민건강보험법 제24조
 - 구 성(18인) : 이사장 및 이사 17인(상임 5, 비상임 12)
 - 이사장 ... 보건복지부장관 제청 → 대통령이 임면
 - 비상임이사는 보건복지부장관, 상임이사는 이사장이 임면
- 노동조합·사용자·농어업인·소비자단체 추천 각 2인
 - 이사장 추천 5인, 대통령이 정하는 관계 공무원 4인
- ※ 현재 '공공기관 운영에 관한 법률'에 따라 15인으로 운영
- 기 능 : 공단의 주요사항 심의·의결

재정운영위원회

- 근 거 : 국민건강보험법 제31조
- 구 성(30인) : 보건복지부장관이 임명 또는 위촉
 - 위원장 ... 공익대표 위원 중 위원회에서 호선
- 기 능 : 요양급여비용의 계약 및 보험료의 결손처분 등 보험재정과 관련된 사항 심의·의결

4. 적용대상 ('10. 8. 31. 현재)

○ 건강보험 ... 4천879만명

- 직장가입자 : 3,228만명(66.2%) ... 1,261만명, 피부양자 1,967만명
- 지역가입자 : 1,651만명(33.8%) ... 세대주 701만명, 세대원 950만명
- ※ 적용사업장 : 99만6천 개소 ... 5인 미만(58.3%), 5인 이상(41.7%)

○ 건강검진 ... 3천181만명

- 일반검진(1,541만명), 암검진(1,263만명), 생애전환기(109만명), 영유아(268만명)

○ 노인장기요양보험

- 신청 71만6천명 → 등급판정 31만3천명(56.0%) → 이용 24만7천명(79.0%)
- ※ 1등급 49천명(15.7%), 2등급 75천명(24.0%), 3등급 189천명(60.3%)

5. 주요업무

구분	주요업무
건강보험	<ul style="list-style-type: none"> • 가입자 및 피부양자 자격관리 • 보험료 부과징수 및 재정관리 • 보험급여관리 및 급여비용의 지급 • 교육·홍보, 조사연구 및 국제협력
건강검진 및 증진	<ul style="list-style-type: none"> • 사전 질병예방을 위한 건강검진 • 건강의 유지증진을 위한 건강증진 • 적정 의료이용의 지원 • 다양한 질병·건강정보의 제공
노인장기요양보험	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양인정 신청인에 대한 조사 • 등급판정위원회 운영 및 등급판정 • 장기요양급여 관리 및 평가 • 재가 및 시설급여비용의 심사 및 지급

6. 조직 및 정원

- 조직 ... 본부(16실, 1연구원) ⇔ 지역본부(6개소) ⇔ 지사(178개소)
- ※ 노인장기요양보험 ... 본부(3실), 지역본부(6부), 지사(225운영센터)
- ※ 직영 의료시설로 '일산병원' 운영



- 정원 ... 11,370명

(단위 : 명)

구분	계	임원	1급	2급	3급	4급이하	연구/기능
총 정원	11,370	7	113	469	1,934	8,769	52/26
건강보험	8,874	6	109	388	1,586	6,717	43/25
장기요양	2,496	1	4	81	348	2,052	9 / 1

※ 장애인 및 여성직원 비율

- 장애인 현황 : 340명(3.0%) ... 중증장애인 57명 포함
- 직원 성별 비율 : 남직원 7,271명(65.7%), 여직원 3,793명(34.3%)

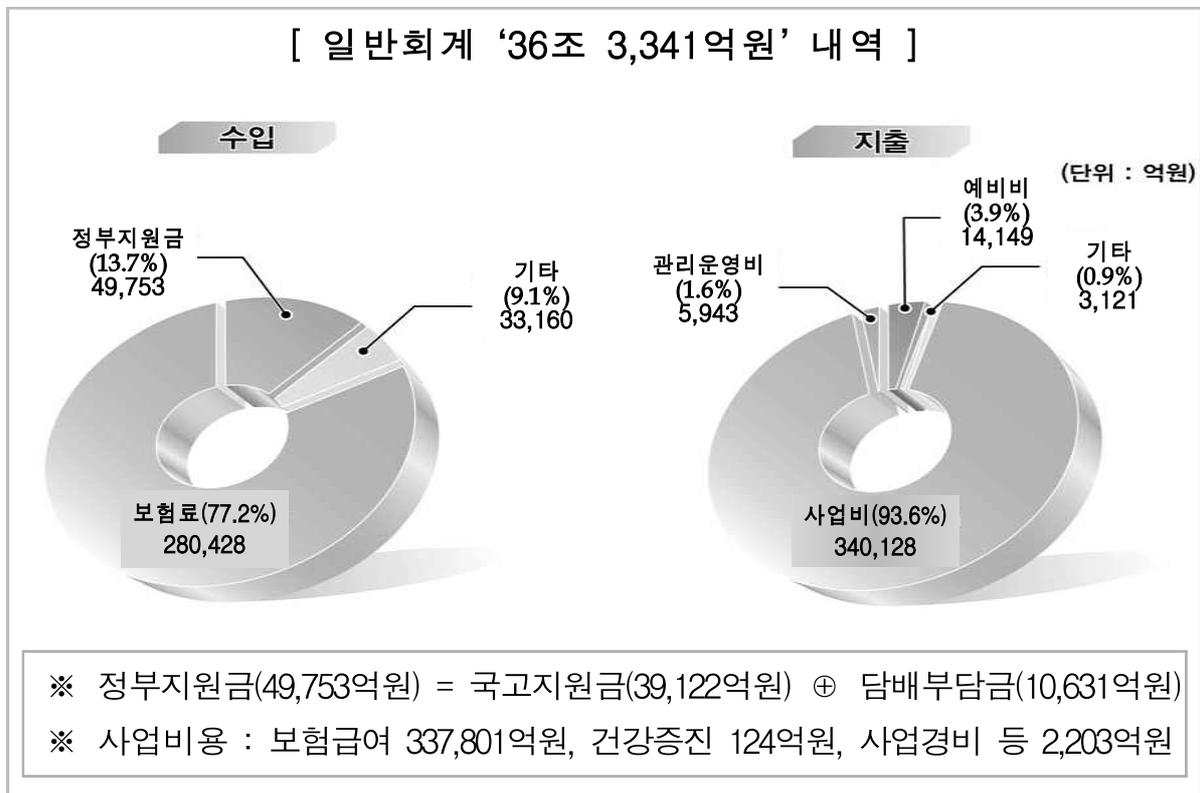
7. 2010년도 예산

□ 건강보험 : 36조 5,130억원

(단위 : 억원)

구 분	2010년도(A)	2009년도(B)	증 감 (A - B)	%
합 계	365,130	330,671	34,459	10.4
일 반 회 계	363,341	329,142	34,199	10.4
특 별 회 계	1,789	1,529	260	17.0

※ 보험급여비 증가로 예산 10.4% 증액, 특별회계는 일산병원 예산임



□ 노인장기요양보험 : 2조 8,998억원

○ 수입 : 보험료(1조7,432억원) ⊕ 정부지원(1조773억원) ⊕ 기타(793억원)

○ 지출 : 사업비(2조6,554억원) ⊕ 관리운영비(1,429억원) ⊕ 기타(1,015억원)

□ 예산집행 실적 (8월말 현재)

건강보험

(단위 : 백만원)

구분	예산액(A)	집행액(B)	%	예산잔액(A-B)
수입	36,513,017	25,844,423	70.8	10,668,594
일반회계	36,334,069	25,740,280	70.8	10,593,789
보험료수입	28,043,602	19,087,731	68.1	8,955,871
정부지원금	4,975,317	3,583,179	72.0	1,392,138
사업외수입등	3,315,150	3,069,370	92.6	245,780
특별회계	178,948	104,143	58.2	74,805
일산병원	178,948	104,143	58.2	74,805
지출	36,513,017	22,866,250	62.6	13,646,767
일반회계	36,334,069	22,774,702	62.7	13,559,367
사업비	34,012,771	22,182,288	65.2	11,830,483
관리운영비	594,278	385,325	64.8	208,953
사업외비용	140,328	48,033	34.2	92,295
심평원부담금	212,075	159,056	75.0	53,019
예비비	1,374,617	0	0.0	1,374,617
특별회계	178,948	91,548	51.2	87,400
일산병원	178,948	91,548	51.2	87,400

장기요양보험

(단위 : 백만원)

구분	예산액(A)	집행액(B)	%	예산잔액(A-B)
수입	2,899,829	2,125,909	73.3	773,920
보험료수입	1,743,150	1,224,155	70.2	518,995
정부지원금	1,077,367	809,302	75.1	268,065
사업외수입등	79,312	92,452	116.6	-13,140
지출	2,899,829	1,666,807	57.5	1,233,022
사업비	2,655,449	1,579,087	59.5	1,076,362
관리운영비	142,941	83,692	58.6	59,249
사업외비용	6,867	4,028	58.7	2,839
예비비	94,572	0	0.0	94,572

※ 수입은 8월 가결산 확정 전 자료임

II. 경영목표



■ 경영목표



**국민보건 향상과 사회보장 증진으로
국민의 삶의 질 향상**



국민의 평생 건강을 지키는 세계 최고의 건강보장기관



1

보장성 지속강화 및 평생건강관리체계 구축

2

지속 가능한 재정건전성 확보

3

노인장기요양보험 서비스의 질 향상

4

CS 경영으로 국민 만족도 향상

5

경영 선진화로 조직경쟁력 강화

고유목적 사업의 효율적 추진으로 공단의 경영목표 달성

Ⅲ. 주요업무 추진현황



1 건강보험 재정안정

1 재정현황 및 전망

(단위 : 억원, %)

구 분		9월말 현재		증 감		'10년말 재정전망
		'09년도	'10년도	금액	비율	
수 입 (A)	계	241,177	254,312	13,135	5.4	335,265
	보험료수입	196,541	211,075	14,534	7.4	281,489
	국고지원금	32,784	32,047	△737	△2.2	39,123
	담배부담금	8,881	8,324	△557	△6.3	10,630
	기타수입	2,971	2,866	△105	△3.5	4,023
지 출 (B)	계	230,239	259,159	28,920	12.6	348,989
	보험급여비	221,941	249,923	27,982	12.6	338,135
	관리운영비	7,644	8,549	905	11.8	10,167
	기타지출	654	687	33	5.0	687
당기수지 (A-B)		10,938	△4,847	-	-	△13,724
누적수지		33,556	17,739	-	-	8,862

※ 현금흐름(자금수지) 기준

- '10.9월말 재정현황 ... 4,847억원 당기적자(누적적립금 1조 7,739억원)
 - (수입) 징수율증가, 재원발굴 등으로 전년동기 대비 5.4% 증가
 - ※ 징수율 : ('09.1~8월) 98.8% → ('10.1~8월) 99.0% ⇨ 0.2%p ↑
 - (지출) 보장성 강화, 의료이용 증가 등으로 전년동기 대비 12.6% 증가
 - ※ 의료이용량 11~12% 증가, 상한제 약 2,000억원 증가 등

- '10년말 재정전망 ... 당기적자 1조 3,724억원 예상(누적적립금 8,862억원)
 - (수입) 징수율제고, 사업장관리 등 수입확충으로 7.5% 증가 예상
 - ※ 목표 징수율 : 최근 5년 평균 97.9% → 98.2% (0.3%p ↑)
 - (지출) 보험급여비 지속 상승으로 전년도 대비 11.9% 증가 예상
 - ※ 수가2.05%인상(3,914억), 차상위의료급여자 건강보험 전환(약 8천억원), 보장성 강화(약 4,000억원) 영향 등으로 큰 폭의 지출 증가 예상

2] 재정적자 축소 위한 강도 높은 자구노력 추진

○ 재정위기 상황에 따른 '비상경영체제' 선포·운영(3.8)

※ 전사적 이행결의, 매월 실적 점검

○ 전사적 자구노력으로 5천억원 규모의 당기적자 축소

2010.8.31현재(단위 : 개, 억원, %)

분 야	과제수	목 표	실 적	달성률
합 계	19	5,134	4,028.6	78.5
수입확충	6	3,192	2,602.7	81.5
재정누수 방지	6	363	321.1	88.5
지출증가 억제	5	868	552.9	63.7
관리운영비 절감	1	479	359.0	74.9
초과 이자수입	1	232	192.9	83.1

연초 1조 8천억원 이상의 당기적자 예상액을 1조 3천억 내외로 최소화

3] 지속가능한 재정안정 대책 추진

○ 재정부담 당사자 간 사회적 합의 도출 지속 노력

- 보험료 인상, 보장성 강화, 정부지원금 등의 적정수준과 규모

○ 지속적인 정부지원금 확보 및 합리적인 지원방안 마련

- 2011년까지 한시적으로 지원되는 정부지원금의 지속 확보

◆ 정부지원금 지원종료('11.12.31)에 따른 법안 개정 필요

※ 개정내용 : 지원기한 폐지, 사후정산, 지원비율 확대 등

- 국고지원 부족분을 정산할 수 있는 국고지원금정산제도 도입 필요

◆ '02~'09년 까지 법정기준보다 약 4조 2,011억원 과소 지원

※ 지속적인 차상위계층 의료급여 대상자의 건강보험 전환과 보장성 강화 등으로 보험료 재원만으로 총당하는 것은 한계

2 보험료 부과재원 확충

1 부과자료 적기 확보 · 반영

- 직장가입자 보험료 연말정산
 - 근로자(4월, 8,058억원) 개인사업장 대표자(6월, 1,524억원)
- 지역가입자 소득 및 재산 부과자료 연계 적용
 - 일괄(11월, 종합소득, 재산자료), 수시(매월, 자동차 등 변동자료)

2 피부양자제도의 합리적 개선

- 관련 법령개정으로 형평성 제고 및 민원불편 해소
 - 재산 3억원 초과자인 형제자매는 피부양자에서 제외
 - 피부양자 취득신고기한을 30일 이내 → 90일 이내로 연장
 - ※ 국민건강보험법시행규칙 개정 · 시행(2010.9.17.)
- 부담능력 있고 실질적인 부양관계가 미약한 자는 단계적으로 피부양자 제외 검토
 - 보험료 부담 없이 급여혜택을 받는 형평성 논란 해소

3 사업장 지도점검 강화

- 보수변경 가능사업장, 고소득 전문직종 집중점검
 - 발생사례 및 조사기법 발굴 ... ('09) 687억원 ⇒ ('10.8) 743억원 환수
 - ※ 국민연금, 국세청 소득자료 연계
- 소득축소 · 탈루자료 조사업무 강화 ... 지역본부 전담직원 활용
 - 소득탈루 조사업무 확대 및 조사기법 전문교육 실시
 - 심사위원회 개최(분기) ... ('09) 45건 ⇒ ('10.9) 53건 국세청 송부

3 효율적인 보험료 징수

< 연도별 징수율 및 체납현황 >

(단위 : %, 억원)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010.8월
징수율(누적)	97.2	97.4	98.4	97.8	98.8	99.0
체납금액	11,690	14,042	15,952	16,404	17,996	17,971

* 자격유지자중 6개월 이상 체납자

1 체납자의 생활수준 등에 맞는 징수추진

○ 고소득, 전문직 등 능력있는 체납자 집중관리

※ '10년도 45천 세대 1,408억원 선정, 8월말 현재 666억원 징수

○ 생활이 어려운 세대는 분할납부 등 유도 ... 일시납부 부담완화

○ 생계곤란 세대는 결손 또는 기초생활수급자로 지자체 통보 반영

※ 결손 : ('09년) 410억원, ('10) 230억원, 기초생활수급자 반영 9,910세대

2 성실납부자 우호고객 관리로 자진납부 분위기 확산

○ 성실납부자 초청 간담회, 감사편지 발송 등 추진

○ 향후 성실납부자 인센티브 제공 방안 강구 ... 금융기관 우대금리 등

3 보험료 납부방법 등 개선으로 국민편익 지속적 제고

○ 수납기관 확대 : 은행 → (추가) 증권사, 산림조합 중앙회

○ 전자납부(인터넷뱅킹, CD/ATM기 등) 확대 : 3개 은행 → 6개 은행

- 향후 모바일, 편의점 수납 및 신용카드 납부확대 예정 등

○ 보험료 납부확인서 일괄발급 서비스 개선 운영

- 종합소득 신고용 대상자 확대, 학비지원용 제공('10.1월부터)

- 20인이하 EDI사업장 납부확인서 발급 제공('10.4월부터)

※ 종합소득 신고용 1,737천건, 학비지원용 910천건, EDI발급 205천건

4 보험급여 적정 관리

1 중·소 요양기관 등에 대한 진료비지급 편익 제고

- 경영상 애로해소를 위한 심사완료전 진료비 가지급(청구액의 90%)
 - 9월말 현재 10,460개 기관, 1조 9,000억원(전체의 10%)
- 요양기관 저금리 금융대출 지원사업(medical network loan) 실시
 - 공단과 금융기관간 금융지원 협약체결
 - 9월말 현재 대출지원 : 1조 19억원(금리차액 113억원 수혜)
 - ※ '09년 대출지원 : 1조4천억(금리차액 214억 수혜)

2 '소득수준별' 차등 적용의 「본인부담상한제」 시행

- 상한액 차등적용으로 저소득층 경제적 부담 경감 효과 발생
 - 8월말 현재 3,104억원 지급(하위 1,782억원, 중위 785억원, 상위 537억원)
 - 하위 50%의 경우 전년동기 지급액(831억원) 대비 114.4% 증가
 - ※ 하위 50% 200만원, 중위 30% 300원, 상위 20% 400만원 기준

3 장애인보장구 급여제도 개선 운영

- 장애인 등록전 구입 보장구(의지 등 75개 품목) 보험급여, 의안 양측 적용 등 급여확대
- 양질의 보장구 제공위한 보장구업소(전동휠체어 등 67개 품목의 제조 및 판매업체) 및 품목 등록제(보청기 등 3개품목) 도입

4 보험료 체납으로 인한 보험급여제한자 부담완화 추진

- '체납보험료 자진납부기간(10.8.11~10.10, 61일)' 운영
 - 기간 중 체납보험료 완납 또는 분할납부 신청시, 기타징수금(진료비) 면제
 - 면제대상 : 1,068천명 1조 1,781억원

5 수가계약 및 약가관리 적정화

1 유형별 요양급여비용 계약 및 중장기 표준모형 개발 추진

- 요양기관 유형별 요양급여비용 계약 추진
 - 환산지수 연구용역 및 공단안 도출(9월) → 10.18.까지 계약
 - 재정운영위원회, 가입자 단체와 간담회 등 수가계약 공감대 형성
- 중장기 표준모형 개발 등을 통한 수가제도 발전방안 연구
 - 가입자, 공급자의 수용성을 높일 수 있는 환산지수 표준모형 제시

2 약가관리 적정화 및 정책지원 강화

- 신약에 대한 약가협상
 - 9월말 현재 286품목 협상 완료, 232품목 타결 ... 합의율 81.1%
 - ※ 연도별 품목(건) : ('07) 24 → ('08) 72 → ('09) 127 → ('10.9월) 63
 - 비용효과적인 약제를 적정한 가격으로 협상
- 합리적 약가협상 및 사후관리
 - 협상약제에 대한 외부 전문가 자문 및 분석 강화
 - ※ 협상약제 전산 관리시스템 구축 예정('10.12월)
 - 사용량 모니터링 및 사용량-약가 연동 협상 추진
- 약가제도 개선 정책지원 강화
 - 리펀드 시범사업 실시 및 시행 결과 분석
 - ※ 리펀드 시범운영기간 : '09.8.1~'11.7.31(1년간 연장, 건정심 : '10.7월)
 - 희귀필수의약품의 원활한 협상을 위한 개선방안 마련

6 건강보험 보장성 지속확대

1 고액·중증질환 위주의 보험급여 확대

- 진료비 부담이 큰 고액질환자 진료비 경감 지속 추진
 - 암 등 중증질환, 화상·결핵 환자 본인부담 경감(1월, 7월)
 - ※ 암·뇌혈관질환·심장질환 : 10% → 5%,
 - ※ 중증화상·전체결핵환자 : 입원 20%, 외래30~60% → 5~10%
- 의료적 필요성이 높고, 진료비 부담이 큰 항목의 급여 확대(10월)
 - MRI, 항암제, 희귀난치치료제 등 비급여 항목의 보험급여
- 출산친화적 환경조성을 위한 건강보험 부가급여 지원
 - 임·출산진료비 지원 확대(4월) : 1인당 20→30만원(고운맘카드)
 - ※ 지급실적 : ('09년) 1,029억원 ('10.8월) 683억원

2 보장성 강화 정책지원 및 실행방안 개발

- 재정안정 기조를 유지하면서 국민의 욕구가 높은 분야의 단계적 보장성 강화 방안 추진
 - 비용효과성과 보험재정 등을 고려한 보험급여 확대의 우선 순위 선정
- 보장성 모니터링·평가로 효과적 보장성 강화 방향 제시
 - 암등록환자 진료비 분석 등 급여확대 지출 영향 분석
- 건강보험 보장성 확대와 연계한 적정보험료 부담에 대한 사회적 공감대 확산을 위한 전략 개발 추진

7 건강검진 및 건강증진 내실화

1 건강검진을 통한 질병 조기발견

2010.8.31현재(단위 : 만명)

검진대상	일반검진	암검진	생애전환기	영유아 검진
3,181	1,541	1,263	109	268

- 저소득, 장애인, 다문화가정 등 취약계층에 대한 검진 편의 제공
 - 공휴일 검진 확대, 장애인 도우미 운영, 다국어(5개국어) 안내문 배포 등
- 검진결과 사후관리로 질병 조기치료 및 건강관리 능력 배양
 - 검진결과 위험도에 따라 맞춤형 서비스 제공 ... 고혈압, 당뇨 등 대상
 - 질병의 인지율과 관리율 제고를 통한 질병의 사전예방 강화

2 검진의 질 및 신뢰도 향상을 위한 검진기관 관리 강화

- 검진의 준비·과정, 결과 등 평가를 통한 질 향상 도모
- 장비 및 인력 등에 대한 규정 준수여부 점검
- 기관 종사자(임상병리사, 방사선사)에 대한 주기적 교육
 - 진단·영상분야 표준검사법, 검진실시기준 등

3 국민의 건강생활 지원을 위한 건강증진사업 추진

- 도심공원 등에서의 다수 국민이 참여하는 프로그램 운영
 - 사업 저변확대를 통한 건강증진 붐 조성
- 보건소, 지자체 등 지역자원을 연계한 사업 활성화

4 건강정보 제공 및 보건교육 강화

- 건강정보 전문사이트 '건강iN'을 통해 다양한 건강정보 제공
 - 건강 및 질병정보, 수술·처치 정보, 건강나이 알아보기 등
- 청소년 건강교육 등에 대한 동영상 개발 및 보급

8 노인장기요양제도의 안정적 발전

< 등급판정 현황 >

'10. 8월말현재 (단위 : 명, %)

65세이상 인구	신청자	등급판정결과						급 여 이용자
		계	등급인정			등급외 등		
			소계	1등급	2등급		3등급	
5,412,045	716,410	558,570 (100.0)	312,630 (56.0)	49,123	74,882	188,625	245,940 (44.0)	246,967 (79.0)

1 인정관리 및 효율적 급여이용 지원

○ 등급판정체계 등 개선노력

- 치매질환자를 대상으로 한 등급판정 도구 개발 및 보완 추진
- 등급판정위원회 구성의 공정성 확보 추진
 - 이해당사자인 시설장 등 장기요양기관 종사자 배제

○ 표준장기요양이용계획서의 수용성 향상

- 전문성을 바탕으로 수급자의 기능상태·욕구 등을 반영한 적정급여계획 제공추진

2 장기요양기관 수급질서 확립대책 지속적 추진

○ 장기요양기관 현지확인 심사 및 현지조사 강화

- 현지확인심사 및 현지조사 체계 확립 ... 정기, 기획, 특별조사 등
- 위반행위 경중에 따라 개선명령, 급여제공제한 또는 과징금 부과, 지정취소 등 단계별 조치토록 법률 개정 검토

○ 재가서비스 자동청구시스템 구축·운영

- 시범사업 실시 : '10.3.15~6.14, 파주 및 고양시 관할 13개 기관
 - ※ 모바일 기반의 RFID 리더기(전자태그+모바일 단말기) 이용방식
- 본 사업 : 전국적으로 확대하여 연내 실시 예정
- 효과 : 청구편의제공, 잠재적 부정요인 사전예방 등

- 신고포상금제 활성화 ... 신고 간소화, Hot-line 설치 등
 - 지능화되고 은밀하게 이루어지고 있는 부당청구 사전방지

3 장기요양기관 평가 등을 통한 서비스 질 관리

- 장기요양기관에 대한 평가 실시 ... '09년 요양시설, '10년 재가시설
 - 재가시설 중 68.9%인 6,057개 기관이 평가 신청
 - ※ '09년 요양시설 평가신청 : 1,227개 기관(74%)
 - 우수요양시설에 대해서는 명단공표 및 인센티브 제공
 - ※ 장기요양홈페이지 등에 상위 10% 기관 명단공표('10.3.22) 및 전년도 급여비의 5% 수준 인센티브 제공
- 요양시설과 유치원간 자매결연사업으로 어르신 삶의 활력 증진과 경로효친사상 제고 : 전국 419개소에서 실시 중
 - ※ 어르신과 유아가 함께 참여할 수 있는 세대통합프로그램 전파로 사업 활성화

4 장기요양 급여 및 수가체계 개선 등 질 제고 노력

- 전문가 연구용역 및 공단 직영시설 설립 운영 등을 통한 급여체계 개선 및 적정수가모형 개발 추진
- 장기요양 수급자에 대한 의료서비스 연계 강화
 - 이용지원 과정을 통해 촉탁의 또는 협약의료기관 서비스 실태 상시점검
 - 지역협의회의 자원봉사활동을 통한 재활·의료서비스 확대추진
- 복지용구 관리개편
 - 고가의 6개 품목을 대여 전용방식으로 전환('10.6월~)
 - ※ 전통침대, 수동침대, 수동휠체어, 욕창예방 매트리스, 이동욕조, 목욕 리프트
 - 양질의 제품공급을 위해 복지용구에 대한 자체평가 강화

9 고객만족도 향상 추진

1 공공기관 고객만족도 조사 현황

(단위 : 점)

연도별	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년 목표
조사결과	63.3(저조)	73.1(저조)	79.3(미흡)	83.9(보통)	86(양호)

※ 보험료 부과·징수 등 제도 성격상 어려운 여건이나 명품서비스를 위한 전사적인 노력으로 고객의 만족도는 지속적으로 향상 추세

2 고객만족 경영 및 품질관리 등으로 고객만족도 향상

○ 고객만족 경영을 위한 전화번호 통합관리 시스템 구축(6월)

- 고객의 정확한 자료에 의한 경영정보 제공 ... 2,370만건 확보
- 협의체와 다양한 VOC 수집 채널 운영으로 고객의 경영참여

2010.8.31현재(단위 : 건)

계	고객제안	고객 모니터단	국민 토론펙	이사장과의 대화	고객의 소리(합)	국민 신문고
16,812	2,549	233	4,393	1,178	6,616	1,843

○ 서비스 컨트롤과 CS 정책지원 및 현장 서비스 품질관리를 위한 전사적 경영체계 운영으로 고객만족도 향상 노력

- 테마가 있는 종합민원실 만들기 등 336개 과제 처리

■ 고객만족경영 조직체계 구성·운영

- ▶ 고객만족경영위원회(24명), 고객만족향상추진단(26명)
- ▶ 고객접점 CS 리더(184명), 고객센터 CS 발전협의회(14명)

○ 고객유형별 서비스품질 수준 자체조사 및 피드백 등으로
고객만족도 지수 향상

(단위 : 점)

구분	일반고객	방문고객(신규)	전화상담품질	비고
'09년	77.6	91.1	89.7	
'10년	80.9(3.3 ↑)	91.1	90.9(1.2 ↑)	

※ 일반고객 - 전화조사(1회), 방문고객 - 출구 면접조사(1회),
전화상담품질 - 전직원을 대상으로 고객가장조사(2회) ... 각 4,000표본

3 고객서비스 실천 강화

○ 고객접점서비스 슬로건 및 5대 실천과제 선포 → 생활화

- 슬로건 : 국민을 건강하게, 고객을 행복하게 !
- 5대 실천과제 : ①고객과의 만남에 감사하기, ②고객의 불편에 공감하기, ③고객을 존중하고 신뢰하는 감성 키우기, ④고객의 변화를 수용할 수 있는 감각 키우기, ⑤고객의 업무는 고객과 직원이 감동하게 처리하기

○ SMS, 이메일, 전화 등을 활용한 고객관계 관리 및 정보 제공
- 서비스 접점고객 1,311천명 발취, 사후 관리

○ 고객의 불편요소 발굴·개선 “깨진 유리창의 법칙” 추진
- 임산부 전용 창구 개설 등 1,259건 발굴·개선

○ 고객센터 역할 증대로 고객만족도 향상
- 경인고객센터 운영으로 수도권 전화상담 품질 향상
- 65세 이상 홀몸 노인분 건강드림 콜 서비스
• 건강과 안부확인, 생활민원 및 응급상황 안내 ... 1,299명 4,484회

○ 고객중심의 홈페이지 고도화
- IT 시대에 적합한 모바일 서비스 구축
- 다문화 가족을 위한 영어 등 4개 국어 서비스 제공
- 개인정보 보호정책 강화 ... 공공 I-PIN 도입, 화면캡처 방지

10 저소득 취약계층 지원 활성화

1] 저소득층 보험료 지원 등 확대로 의료서비스 사각지대 해소

- 저소득층 보험료 지원사업 ... 150만세대 75억원 지원
 - 지방자치단체 조례 제정 및 개정을 통한 지원
 - ※ 244개 지방자치단체 중 206개 조례제정 완료(84.4%)
 - 종교·사회단체, 기업 등 지원단체 발굴, 지원 ... 245개 기관 참여
- 납부능력이 없는 저소득층에 대한 결손처분 적극 추진
 - 기초생활수급자 결손처분 기준 완화('10.9.2.개정)
 - 재산·소득이 있는 경우 '결손 불가능' → '결손 가능'
 - ※ 대상 : 161,891세대 1,194억원 결손처분 추진예정(4분기)
- 생활이 어려운 세대 정기적으로 의료급여 수급권자 전환요청
 - 체납실태조사를 통하여 지속발굴 전환 ... 9,910세대(25,261세대 요청)

2] 저소득층 장기요양 수급자에 대한 지원

- 저소득층 등에 대한 본인일부부담금 50% 감경('09.7월~)
 - 시설 20%, 재가 15% → 시설 10%, 재가 7.5% ... 보험료 하위계층 14,437명
- 협약체결 등을 통한 저소득계층 본인일부부담금 지원
 - 11개 운영센터 및 지역본부에서 78,854천원 지원중('10.6월말현재)
 - 관내 기업체와 협약체결 및 지자체의 지원 조례 제정
- 지역협의회의 자원봉사활동을 통한 재활·의료서비스 실시
 - 전국 225개 운영센터에 설치된 지역협의회를 통해 1,494회 활동

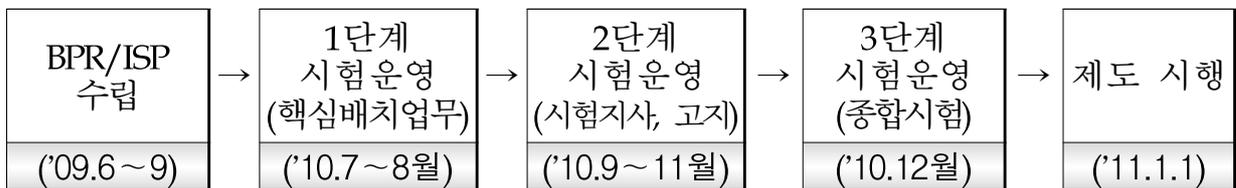
3] 사회공헌활동 등 나눔경영 실천

- '사랑실은 건강천사' 의료봉사('09.9~'10.9) ... 36회 8,010건 진료
 - 취약계층 노인·장애인 시설, 다문화 가정, 도서벽지 주민 등
- '아름다운 가족 만들기' 캠페인 전개 ... 전국 740여개 보호시설
 - 불우시설 및 자매결연세대 지원 ... 8억1천만원('09년 9억8천만원)

11 사회보험 징수통합의 효율적 추진

1 추진현황

- 사회보험징수통합 관련 법률 정비 완료 ... 개정 공포('10.1.27)
 - 건강보험 · 국민연금('09.5.21), 산재 · 고용보험, 임금채권보장법
 - ※ 하위법령(시행령, 시행규칙) ... 시행령 공포, 시행규칙 법제처 심사중
- 정보시스템 구축 완료 및 시험운영 실시
 - 징수통합 업무재설계 및 정보화전략계획 수립 완료('09.6~'09.9)
 - 시험운영을 위한 징수통합 정보시스템구축 완료('10.7.31)
 - 시험계획 수립('10.6) 및 시험운영 실시('10.7~'10.12)



○ 조직설계 및 인력재배치

- 조직 · 인력설계 사업자 선정 및 용역 완료('09.11.27~'10.4.26)
- 전환인력확정(징수통합준비위원회, 8.17) 및 공모 · 선발('10.9.1~10.6)



2 향후 추진계획

- 징수통합 정보시스템 시험운영 실시('10.7~12월)
 - 안정적인 오픈을 위하여 시스템의 기능 및 성능 최적화 검증
- 전환인력 직무교육('10.10~12월) 및 재배치('11.1.1)
- 단계적 대국민 홍보(가입자, 사업장 등) ... 제도 연착륙 도모

12 일산병원의 보험자 모델병원 역할 강화

< 환자수 및 수지 현황 >

(단위 : 천명, 백만원)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010.8월
환자수	984	1,007	1,011	1,066	714
재정수지	△1,856	△1,497	98	4,444	2,585

※ 재정수지는 감가상각비 포함

1 건강보험 발전을 위한 모델병원 역할 활성화

- 공단·병원간 '발전협의체' 구성('09.7)
 - 건강보험 제도개선, 발전방향 모색을 위한 과제선정 추진
- 정부 정책사업 적극 수행
 - 신포괄지불제도 시범사업('09.4.20~) ... 2차 시범사업(76개질병군) 확대
 - 의약품처방조제지원시스템(DUR) 시범사업('09.11.18~)
 - 완화의료(호스피스) 건강보험수가 시범사업('09.12.28~)
 - 간병서비스제도화 시범사업('10.5.28~)

2 공공병원의 사회적 책임 및 의료경쟁력 강화

- 저소득층 재활프로그램(CBR) 운영, 가정간호사업, 농어촌 의료봉사 등 활발한 의료지원 사업 수행
 - ※ 공공사업지원센터 운영('06.3월)
- 건강보험 발전에 기여할 수 있는 특화분야 육성 ... 치매, 인공관절
- 첨단의료장비 및 우수의료인력 확보, 통합의료정보시스템 구축 등

IV. 감사 및 민원처리 현황



1 감사실시 및 조치현황

1 외부감사

○ 감사원 감사

- 공공기관 선진화 추진실태('10.2.18~19) ... 지적사항 없음
- 전염병 등 관리업무 감사('10.4.29~5.4) ... 지적사항 없음

○ 보건복지부 감사

- 설연휴 공직기강 점검('10.2.1~9) ... 주의2건(조치완료)
- 지방선거 전환기 공직기강 점검('10.5.24~31) ... 시정 등 3건(조치완료)

2 자체감사

(단위 : 건)

구 분	계	'09년	'10. 1~8월
계	1,372	890	482
변 상	7	3	4
징계요구	109	73	36
시 정	331	231	100
개 선	41	25	16
경 고	170	106	64
시정(경고)	46	31	15
주 의	406	261	145
통 보	115	74	41
권 고	147	86	61

○ 조치결과 : 조치완료 1,372건

2 민원사무 처리현황

(단위 : 건)

구 분		처리대상건	처리건수	익월처리건
계	계	2,751	2,365	386
	가입자자격	491	433	58
	보험료부과	748	628	120
	보험료징수	568	504	64
	보험급여	584	508	76
	건강지원	38	31	7
	노인요양	166	139	27
	기타	156	122	34
'09. 1~12	소 계	1,889	1,638	251
	가입자자격	341	304	37
	보험료부과	541	457	84
	보험료징수	403	367	36
	보험급여	382	329	53
	건강지원	30	26	4
	노인요양	98	81	17
	기타	94	74	20
'10. 1~8	소 계	862	727	135
	가입자자격	150	129	21
	보험료부과	207	171	36
	보험료징수	165	137	28
	보험급여	202	179	23
	건강지원	8	5	3
	노인요양	68	58	10
	기타	62	48	14

주) 민원사무처리부 등재 기준('익월처리건': 처리기간 미도래로 익월처리 완료건)

