

**2023년도 장기요양기관
재가급여 평가매뉴얼 II**
-주야간보호, 단기보호-

I. 평가자 준수사항



평가자 준수사항

1. 평가자 비밀 준수 의무

가. 평가와 관련된 장기요양기관, 직원 및 수급자 등의 개인정보보호에 철저를 기하여야 한다.

나. 평가를 수행하면서 알게 된 비밀에 대해 보안을 유지하여야 한다.

2. 평가자 수칙

가. 기관 및 가정을 방문할 때에는 반드시 평가자임을 확인할 수 있는 신분증을 제시하고 자신의 소속과 이름, 방문 목적 등을 밝혀야 한다.

나. 장기요양기관 평가가 원활히 진행 될 수 있도록 대표자 또는 관계자(시설장 등)와 면담하여 평가수행 절차 등을 설명하고 협조를 요청한다.

다. 또렷한 목소리와 정중하고 정확한 표현을 사용하며, 단정한 복장과 예의 바른 태도를 취하는 등 평가자의 품위를 유지하여야 한다.

라. 평가 미비사항에 대해서는 개선할 수 있도록 충분히 설명하고 강요하거나 나무라는 표현은 삼가야한다.

마. 평가에 대하여 이견을 제기할 때에는 피평가자가 이해할 수 있도록 평가매뉴얼에 따른 평가기준을 충분히 설명한다.

바. 장기요양기관 평가는 장기요양 서비스의 질 향상과 국민의 선택권 보장에 있음을 명심하여 기관에 거부감이나 불쾌감을 주지 않도록 주의하여야 한다.

사. 평가와 관련하여 직접 또는 간접을 불문하고 사례·증여·향응 및 어떠한 형태의 금품수수 행위를 하여서는 아니 된다.

3. 평가자 유의사항



평가자 준수사항

- 다. 평가예정통보서를 7일전까지 발송하고 기관 방문 전에 유선으로 방문시간을 안내한다.
- 라. 평가실시일에 기관을 방문하여 장기요양기관 평가실시통보서, 평가안내문, 신분증을 제시한다.
- 마. 피평가자(기관)가 평가에 응할 수 있도록 충분한 시간을 주는 등 배려한다.
- 바. 평가자는 평가지표, 매뉴얼 및 지침 등에 따라 정확하게 평가한다.
- 사. 기관 내부 라운딩은 직원의 안내를 받아 실시하고, 생활실을 관찰할 때에는 생활실의 가장자리로 이동하면서 수급자의 활동과 동선을 방해하지 않도록 한다.
- 아. 평가 종료 후 평가조사표에 따라 상담 및 총평을 실시하고 평가자와 피평가자(기관)가 각각 확인서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 제공한다.

II. 매뉴얼 일반사항



매뉴얼 일반사항

1. 개요

가. 관련근거

- 1) 노인장기요양보험법 제54조(장기요양급여의 관리·평가), 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항제3호의7, 제38조(재가 및 시설급여비용의 청구 및 지급 등) 제3항, 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료) 제1항 제7호
- 2) 같은 법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가방법 등), 제31조의2(장기요양급여비용의 가감지급기준)
- 3) 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시
- 4) 장기요양기관 평가관리 시행세칙

나. 평가매뉴얼은 관련 법령이나 규정 중 장기요양기관이 반드시 준수해야 하는 사항과 장기요양급여의 수준 향상을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

다. 평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시함으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보하며,

라. 평가지표 및 매뉴얼 개선 과정에 전문가, 장기요양기관 및 협회 등의 의견, 장기요양기관 평가결과 등을 반영한다.

1. 구성

평가매뉴얼은 평가방향, 평가기준, 척도, 지표적용기간, 확인방법, 관련근거로 구성되어 있다.

가. 평가방향: 평가지표의 목적

나. 평가기준: 평가지표의 구체적인 내용

다. 평가척도: 채점기준 및 적용결과(우수, 양호, 보통, 미흡, 해당없음)

라. 지표적용기간

- 1) 2020.1월~평가일까지 한다. 다만, 지표에 따라 이 기간 밖의 범위로 달리 정할 수 있다
- 2) 평가기준이 변경되는 경우 새로운 평가기준은 평가계획 공고월의 다음 달부터 적용한다.



매뉴얼 일반사항

3) 현장을 확인하는 지표, 직원 및 수급자에게 면담·관찰·시연을 하는 지표는 평가 시점을 기준으로 한다.

마. 확인방법: 평가기준에 따른 확인방법

바. 관련근거: 평가지표와 관련된 법령 등

2. 평가방법

가. 평가는 기관의 관련 문서나 자료 등 기록 확인, 기관 내·외부 환경 등 현장 확인, 직원 및 수급자를 대상으로 한 면담·관찰·시연, 공단 전산 자료 확인, 보호자 유선 확인 등의 방법으로 실시한다. (이하 매뉴얼 평가방법에 '기록', '현장', '면담', '관찰', '시연', '전산', '유선'으로 명시한다.)

나. 노인장기요양보험 정보시스템이나 기관 홈페이지를 통하여 기관현황 등을 파악하고, 필요한 경우 사전에 자료를 요청하여 평가를 실시한다.

다. 평가기준의 충족 여부를 확인하기 위해 영수증, 지출내역 등 관련 증빙자료를 요청할 수 있다.

라. 분기, 반기, 연 1회 등 주기를 확인하는 평가기준은 시행 일자를 확인한다.

마. 전산프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호 로그인을 원칙으로 한다. 다만, 국가에서 제공한 전산프로그램 (1365, VMS)은 인정한다.

바. 평가 자료는 평가 당일 평가 종료 시까지 확인된 자료만 인정한다. 단, 유선 만족도 등 일부 지표는 공단의 별도계획에 따라 평가한다.

사. 직원 및 수급자를 대상으로 하는 평가는 기관 평가 종료 후 실시한다. 다만, 주야간보호와 단기보호의 직원 및 수급자 평가는 기관 평가 당일 현장에서 평가한다.

아. 평가는 급여종류별로 각각 실시하며 평가받는 급여종류의 해당 급여직원 (해당 급여종류에 특별자치시·특별자치도·시·군·구 등록되어 근무하는 직원)이 수행한 경우에 한하여 인정하는 것을 원칙으로 한다.



매뉴얼 일반사항

1. 장기요양기관 협조 사항

기관은 원만한 평가 진행을 위해 노인장기요양보험법 제54조 및 제60조에 따라 평가자가 요구하는 자료의 제출 등에 협조하여야 한다.

- 노인장기요양보험 제37조 및 같은 법 시행규칙 제 29조 【별표 2】에 따라 정당한 사유 없이 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 행정처분 대상이며, 평가위원회 심의에 따라 명단을 별도 공표할 수 있음
- 노인장기요양보험법 제60조에 따른 평가자료 제출을 거부하거나 거짓자료를 제출할 경우 같은 법 제69조에 따라 과태료 부과대상에 해당되며 평가위원회 심의에 따라 최하위 등급으로 조정 될 수 있음

5. 기관 평가

가. 평가대상 자료는 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있다.

나. 표본으로 선정된 자료(직원, 수급자)로 평가가 어려운 경우, 변경하여 선정할 수 있으며 기준에 따라 표본 수를 달리 정할 수 있다.

다. 직원 및 수급자 자료는 급여종류별로 달리 선정함을 원칙으로 한다. 다만 표본선정 대상이 부족한 경우 등은 중복하여 평가할 수 있다.

라. 공통 문항이라도 각 지표는 급여종류별로 각각 평가하여야 한다.

마. 2종 이상 재가급여를 제공하는 경우 공통되는 평가관련 자료는 통합하여 관리할 수 있다

○ 직원 자료 표본 선정기준

(단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
직 원	4	3	2

- 직원 자료 표본 수는 인력신고 된 직원 중 평가일 기준 최근 심사 결정한 직원과 내근직원(시설장 포함) 수 전체를 기준으로 산정한다.
- 직원(시설장 포함) 1명만 있는 경우는 1명만 평가 한다.
- 평가자가 선정한 직원을 평가할 수 없는 경우 다른 직원을 선정하여 평가



매뉴얼 일반사항

할 수 있다.

- 인력신고 된 직원(시설장 포함)과 실제 근무하는 직원이 달라 평가할 수 있는 대상자가 1명도 없는 경우에는 평가 불가 기관으로 처리한다.

○ 수급자 자료 표본 선정기준

(단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만	3인 미만
수급자	4	3	2	평가불가

- 수급자 자료 표본 수는 평가일 기준 최근 심사결정한 수급자의 수를 기준으로 산정한다.
- 평가자가 선정한 수급자를 평가할 수 없는 경우 다른 수급자를 선정하여 평가 할 수 있다.
- 평가일 현재 수급자가 3인 미만인 경우에는 평가불가 기관으로 처리한다.

6. 직원·수급자 평가

○ 직원 평가 표본 선정기준

(단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
직 원	4	3	2

- 직원 표본 수는 기관평가 당시 직원 자료 표본 수 선정결과와 동일하게 적용한다.
- 평가자가 선정한 직원을 평가할 수 없는 경우 다른 직원을 선정하여 평가할 수 있다. 다만, 평가가능한 직원이 부족한 경우, 평가가능한 직원만 평가한다.
- 평가자가 선정한 직원 중 일부라도 평가를 거부하는 경우 이 사실을 기관에 통보 하고 평가 거부 기관으로 처리한다.



매뉴얼 일반사항

- 평가 가능한 직원이 없는 경우에는 이 사실을 기관에 통보하고 평가불가 기관으로 처리한다.

○ 수급자 평가 표본 선정기준

(단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
수급자	4	3	2

- 수급자 표본 수는 기관평가 당시 수급자 자료 표본 수 선정결과와 동일하게 적용한다.
- 평가일 현재 수급자 중에서 선정한다.
- 선정 가능한 수급자가 표본 수 미만인 경우 선정 가능한 인원만으로 평가한다.
- 평가자가 선정한 수급자 중 일부 수급자가 평가를 거부한 경우 다른 수급자를 선정하여 평가한다.
- 평가 가능한 수급자가 없는 경우에는 이 사실을 기관에 통보하고 평가불가 기관으로 처리한다.

7. 평가문항 척도 점수 산출방법

- 가. 우수: 평가지표 해당 점수의 100%
- 나. 양호: 평가지표 해당 점수의 75%
- 다. 보통: 평가지표 해당 점수의 50%
- 라. 미흡: 평가지표 해당 점수의 0%
- 마. 해당 없음: 평가지표 적용불가(총 점수 산출할 때 제외)

8. 직원·수급자 평가기준 점수 산출방법



매뉴얼 일반사항

가. 세부점수 평점기준

세부점수	평 점 기 준
1	평가기준을 모두 충족함
0.75	평가기준을 대부분 충족함
0.5	평가기준을 일부 충족함
0	평가기준을 충족하지 못함

※ 세부점수 구성은 기준별로 다를수 있으며 평점기준에 대한 상세사항은 비공개

나. 평가결과 점수 산출방법

- 표본 별 세부점수의 평균값에 따라 평가기준 충족여부 결정
- 표본의 각 세부점수를 더한 총 세부점수(B)를 표본 수(A)로 나눈 평균 점수(B/A)가 0.75점 이상일 경우 '평가기준 충족'으로 평가

예시) 표본수 3명, 평가기준①번

구분	김건강	이보힘	박평가
평가기준①	1점	0.75점	0.5점

평균점수 = 2.25점/3명 = 0.75
→ 평가기준 충족

9. 용어설명

가. 평가대상

- 1) '기관'이란 노인장기요양보험법에 따라 지정·설치된 장기요양기관을 의미한다.



매뉴얼 일반사항

- 2) '급여제공직원'이란 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 치과위생사로 해당 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 인력신고 되어 근무하는 직원을 의미한다.
- 3) '직원'이란 해당 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 인력신고 되어 근무하는 모든 직원(시설장 포함)을 의미한다.
- 4) '해당급여 직원'이란 해당 급여종류 인력으로 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 등록되어 근무하는 직원을 의미한다.

예시) 급여종류가 방문요양이면 방문요양에 등록되어 근무하고 있는 직원을 의미함

나. 지표적용기간

- 1) '평가계획 공고월'이란 노인장기요양보험 홈페이지에 평가계획을 게시한 월을 의미한다.
- 2) '평가계획 종료월'이란 평가계획에서 정한 평가기간 중 평가 종료일이 속한 월을 의미한다.

다. 기타

- 1) 비치: 잠금장치가 없는 장소에서 쉽게 열람할 수 있도록 관리하거나, 마련하여 갖추어 둠
- 2) 게시: 여러 사람에게 알리기 위하여 내붙이거나 내걸어 두루 보게 함
- 3) 서명: 행위자가 자기의 동일성을 표시하고 책임을 분명하게 하도록 본인 고유의 필체로 자신의 이름을 제3자가 알아볼 수 있도록 씀

※ 점검자, 작성자, 참석자, 진행자 등 행위(제공)자를 지칭하는 모든 항목은 실제 수행한 직원의 성명을 기입해야 함

III. 주야간보호

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 자체적인 운영규정을 마련하여 비치하고 그에 따라 운영하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	<p>운영규정 을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함</p> <p>- 운영규정 11개 항목</p> <p>(1) 이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항</p> <p> • 이용정원, 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보</p> <p> 이용계약에 관한 사항</p> <p>(2) • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제</p> <p>(3) 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항</p> <p>(4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항</p> <p>(5) 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항</p> <p>(6) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항</p> <p>(7) 인력관리 규정에 관한 사항</p> <p> • 채용, 복무, 승진, 상벌 등</p> <p>(8) 보수에 관한 사항</p> <p> • 임금, 퇴직금, 상여금 등</p> <p>(9) 직원의 복리후생에 관한 사항</p> <p> • 복지(포상, 휴가 등)</p> <p>(10) 안전과 보건에 관한 사항</p> <p> • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진</p> <p>(11) 고충처리 절차에 관한 사항</p>	현장, 기록
②	기 관	<p>운영규정에 따라 기관을 운영함</p> <p>- 11개 항목 모두 확인</p>	
척도	점수	채점기준	

우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 ①의 9 ~ 10개 항목, ②번 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 ①의 8개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 내용 충실도는 기관의 상황에 맞게 작성하고 그에 따른 내용이 일치하는지 등으로 확인함
- (2)항목의 신원인수인이란 보호자 또는 보증인을 의미함

기준②

- 기관이 운영규정 11개 항목에 따라 기관을 운영하고 있는지 확인함

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 10] ‘재가노인복지시설의 운영기준 3.운영규정’
- 근로기준법의 제17조(근로조건의 명시), 동법 제34조(퇴직급여 제도), 제43조(임금 지급), 제76조(안전과 보건), 제93조(취업규칙의 작성·신고) 등의 관련규정 [참고](#)

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ② 법 제39조의 규정에 의한 재가 노인복지시설의 운영기준은 별표 10과 같다.

[별표 10] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 운영기준(제29조제2항 관련)

3. 운영규정

가. 시설의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 시설의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 이 표에서 “운영규정”이라 한다)을 작성하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

나. 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 이용정원(주·야간보호서비스 및 단기보호서비스의 경우에만 해당한다) 및 모집방법 등에 관한 사항
- (2) 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다)
- (3) 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
- (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- (5) 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스기준과 비용에 관한 사항
- (6) 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차
- (7) 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항
- (8) 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
- (9) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- (10) 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항
- (11) 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

다. 시설의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

연도별 사업계획을 수립하여 체계적으로 기관을 운영하고, 사업결과를 평가하여 차기연도 계획에 반영합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	연도별 사업계획이 수립되어 있음 <ul style="list-style-type: none">필수사항: 세부사업명, 사업목표, 사업내용, 사업대상, 추진일정	기록
②	기 관	사업계획에 따른 예산이 수립되어 있음	
③	기 관	사업계획에 따라 기관을 운영함	
④	기 관	사업결과에 대해 평가를 실시하고, 그 결과를 차기연도 사업계획에 반영함	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 ①,②,③번 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①,②

- 연도별 사업계획과 사업계획에 따른 예산이 수립되어 있는지 확인함
 - 기관의 예산수립내역(총수입, 총지출)이 포함되어 있어야 함
 - 세부사업별로 예산이 적정하게 편성되어 있는지 확인함
 - 프로그램 사업은 프로그램별 예산이 수립되어 있는지 확인함

기준③

- 사업계획에 따라 기관을 운영하였는지 비용 지출 등 관련 자료를 확인함
 - 평가지표 관련 사업(교육, 기능향상 프로그램, 복지포상 등) 위주로 확인함
 - 사업이 진행 중인 경우도 인정하며, 사업을 미 실시 했을 경우 근거자료를 확인하여 인정함

기준④

- 사업결과를 평가하였는지 관련 자료를 확인함
 - 관련자료: 직원회의, 외부전문가 평가 등 기관에서 시행한 평가 내용
 - 평가결과를 차기연도 사업계획에 반영하였는지 확인함
 - 전체적인 사업계획 변경, 프로그램 조정 등 인정함

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제31조(장기요양기관의 지정)

(2)	노인장기요양보험법	(1) (3)
	<p>제31조(장기요양기관의 지정) ③ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 제1항에 따른 지정을 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항을 검토하여 장기요양기관을 지정하여야 한다. 이 경우 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 공단에 관련 자료의 제출을 요청하거나 그 의견을 들을 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none">1. 장기요양기관을 운영하려는 자의 장기요양급여 제공 이력2. 장기요양기관을 운영하려는 자 및 그 기관에 종사하려는 자가 이 법, 「사회복지사업법」 또는 「노인복지법」 등 장기요양기관의 운영과 관련된 법에 따라 받은 행정처분의 내용3. 장기요양기관의 운영 계획4. 해당 지역의 노인인구 수 및 장기요양급여 수요 등 지역특성5. 그 밖에 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 장기요양기관으로 지정하는 데 필요하다고 인정하여 정하는 사항 <p>시행규칙 제23조(장기요양기관 지정기준 등) ① 법 제31조 제1항에 따라 장기요양기관으로 지정받으려는 자는 별지 제19호서식의 장기요양기관 지정신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none">1. 일반현황·인력현황 및 시설현황 각 1부2. 사업자등록증 또는 고유번호증 사본 1부(특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 확인할 수 있는 경우에는 그 확인으로 첨부서류를 갈음한다.)3. 사업계획서 및 운영규정 각 1부	

주야간보호 3
지역사회자원
활용

지역사회자원 활용을 통해 수급자에게 다양한 서비스가 이루어 지도록 노력합니다.
[1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영]

점수
1

■ **평가방향** [2종: 주, 단]

외부자원 활용을 통해 수급자의 소외감을 해소하고, 보다 다양한 서비스를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
기관에 자원봉사자가 정기적으로 활동함			기록, 전산
• 필수사항: 소속명, 일자, 활동시간, 활동내용, 봉사자(서명)			
①	기 관	자원봉사자가 주 1회 이상 정기적으로 활동함	
②	기 관	자원봉사자가 2주 1회 이상 정기적으로 활동함	
③	기 관	자원봉사자가 월 1회 이상 정기적으로 활동함	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ③번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

■ **확인방법**

기준①,②,③

- 자원봉사자(개인 또는 단체)가 정기적으로 기관에 방문하여 활동하는지 자원봉사자 활동일지 등으로 확인함
 - VMS(사회복지자원봉사인증관리), 1365자원봉사포털, 청소년자원봉사시스템 등으로 관리하는 경우
관련 전산자료를 확인함(필수사항 확인하지 않음)
 - 자원봉사자가 프로그램을 진행할 경우 프로그램 지표(38번)와 중복 인정하지 않음
 - 유급자원봉사는 인정하나, 사회봉사명령으로 인한 봉사활동은 인정하지 않음
 - 수익사업 등을 위해 동원되는 경우 봉사활동으로 인정하지 않음
 - 설, 추석 당일을 포함하는 주(週)는 자원봉사자 활동여부 확인 제외함

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

규정된 인력을 준수하여 적절한 서비스를 제공하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
기	관	인력기준을 준수함 - 법적 인력배치기준을 준수하는지 확인함	전산, 현장
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 충족함	
미흡	0	평가기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2019.1월 ~ 2022.12월

■ 확인방법

- 근무인원 계산에 관한 특례를 인정받는 경우 인력기준을 준수한 것으로 인정함
- 기관에서 신고한 **직원** 현황 및 수가감액 내용으로 평가함
- 지표적용기간 동안 인력배치기준 위반으로 감액 적용을 받거나, 신고된 인력이 허위로 확인된 경우에는 '미흡'으로 평가함

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 9] '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 4.인력기준'

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

[별표 9] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조 제1항 관련)

4. 인력기준

가. 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호, 단기보호, 재가노인지원 및 방문간호서비스를 제공하는 시설은 다음 기준에 해당하는 인원을 두어야 한다.

구 분		시설장	사회 복지사	간 호 사 또는 간호조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	조리원	보조원 (운전자)
주야간 보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상	1명 이상		이용자 7명당 1명 이상(치매 전담실의 경우에는 4명당 1명 이상)	1명 (이용자 25명 이상)	1명	1명
	이용자 10명 미만	1명	-	1명 이상			-	1명	-

비고

- “농어촌지역”이란 「지방자치법」 제2조제1항제2호에 따른 시·군의 읍·면 전지역 또는 동 중 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역을 말한다.
- 시설장은 이용자별 재가노인복지 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.
- 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.
- 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있다.
- 주야간보호시설 내 치매전담실의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
- 주·야간보호시설 내 치매전담실의 경우, 해당 시설의 장, 요양보호사 및 프로그램 관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.
- 가목의 기준에도 불구하고 다음의 (가) 또는 (나)에 해당하는 경우에는 조리원을 두지 않을 수 있다.
 - (가) 영양사 및 조리원이 소속되어 있는 업체에 급식을 위탁하는 경우
 - (나) 주·야간보호서비스 또는 단기보호서비스를 제공하는 시설을 병설하여 운영하는 사회복지시설에 급식을 위탁하는 경우. 다만, 해당 사회복지시설은 관련 법령에 따른 인력 및 시설기준을 충족하는 범위에서 급식을 할 수 있다.
- 도표 설명의 예: 주·야간보호서비스 이용자가 10명 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리 치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 한다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

인력을 추가 배치하여 수준 높은 서비스를 제공하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
기 관	인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영함	전산
	㉔ 분모: 지표적용기간동안 월별 가산점수 인정범위 최대점수의 합산	
	㉕ 분자: 지표적용기간동안 월별 인력추가배치 가산점수 합산	
	㉖ 비율: (㉕/㉔)×100(소수점 첫째자리에서 반올림)	
척도	점수	채점기준
우수	1	비율 55% 이상
양호	0.75	비율 35%이상 55% 미만
보통	0.5	비율 15%이상 35% 미만
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

■ 지표적용기간: 2022.1월 ~ 2022.12월

■ 확인방법

- 지표적용기간 중 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제56조 (인력 추가배치 가산 금액 등)의 입소자수 규모에 따른 가산점수 인정범위 내에서 기관이 받은 인력 추가배치 가산 점수를 비율로 환산하여 산출함
- 직원을 법적기준보다 추가 배치하여 가산적용을 받고 있는지 확인함
- 지표적용기간 동안 인력배치기준 또는 인력추가배치 신고 인력이 허위로 확인된 경우 ‘미흡’으로 평가함

- (예시) 입소자수 30명 이상 50명 미만인 경우

* 12개월간 입소자 수에 따른 인력추가배치 비율

☞ (다)74.22 = (나)57.0/(가)76.8 * 100 → 74%에 해당하므로 '우수'로 평가

월별	입소자수	가산점수 인정범위	인력추가배치				
			합산	요양 보호사	간호 (조무)사	물리(작업) 치료사	사회 복지사
합계(다)	-	76.8(가)	57.0(나)	-	-	-	-
1월	43	6.4	3.8	2.4	0	0	1.4
2월	42	6.4	3.8	2.4	0	0	1.4
3월	41	6.4	6.4	3.6	0	0	2.8
4월	43	6.4	5.2	2.4	0	0	2.8
5월	44	6.4	4	1.2	0	0	2.8
6월	44	6.4	4	1.2	0	0	2.8
7월	44	6.4	4	1.2	0	0	2.8
8월	44	6.4	5.2	1.2	1.2	0	2.8
9월	45	6.4	5.2	1.2	1.2	0	2.8
10월	44	6.4	3.8	1.2	1.2	0	1.4
11월	45	6.4	6.4	2.4	1.2	0	2.8
12월	47	6.4	5.2	1.2	1.2	0	2.8

■ 휴업·업무정지 기간은 제외함

- 단, 휴업·업무정지 기간이 속한 월에 청구내역이 있는 경우 포함하여 산정함

■ 관련근거

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제55조(인력추가배치 가산)

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제55조(인력추가배치 가산) ① 시설급여기관, 주·야간보호기관 및 단기보호기관이 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 직종에 대해 제48조의 인력배치 기준을 초과하여 배치하고, 추가로 배치한 직종별로 다음 각 호의 기준을 충족한 경우 가산한다.

1. 요양보호사: 1인당 입소자 수가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우
 가. 노인요양시설 : 2.2명 미만(노인요양시설 내 치매전담실 1.9명 미만)
 나. 노인요양공동생활가정 : 2.4명 미만
 다 주·야간보호기관: 6.4명 미만(치매전담형 3.9명 미만)
 라. 단기보호기관: 3.75명 미만
2. 간호(조무)사: 1인당 입소자 수가 19.0명 미만
3. 제1호 및 제2호에 따른 직원 1인당 입소자 수 계산은 입소자 수를 근무인원 수로 나누어 계산하고, 계산 결과 소수점 셋째자리에서 절사한다.

제56조(인력추가배치 가산 금액 등) ② 가산점수 인정범위는 입소자수 규모에 따라 다음과 같으며 치매전담실이 있는 노인요양시설, 치매전담실이 있는 주·야간보호기관의 경우 전체 입소자 수로 산정한다.

구 분	입소자수	가산점수 인정범위
시설급여기관 주·야간보호기관 단기보호기관	5명 미만	1.4점 이하
	5명 이상 10명 미만	2.6점 이하
	10명 이상 30명 미만	4.0점 이하
	30명 이상 50명 미만	6.4점 이하
	50명 이상 70명 미만	8.8점 이하
	70명 이상 80명 미만	10.0점 이하
	80명 이상 90명 미만	11.2점 이하
	90명 이상 120명 미만	13.6점 이하
	120명 이상	14.8점 이하

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 숙련성과 전문성을 갖춘 인력이 근무하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
기 관	2년 이상 운영기관	전산
	㉠ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 수	
	㉡ 분자: 분모 중 연속 24개월 이상 근무한 직원 수	
	㉢ 비율: (㉡/㉠) × 100(소수점 첫째자리에서 반올림)	
기 관	2년 미만 운영기관 (2021. 2월부터 적용시작)	전산
	㉠ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 수	
	㉡ 분자: 분모 중 연속 12개월 이상 근무한 직원 수	
	㉢ 비율: (㉡/㉠) × 100(소수점 첫째자리에서 반올림)	
척도	점수	채점기준
우수	3	비율 50% 이상
양호	2.25	비율 30% 이상 ~ 50% 미만
보통	1.5	비율 20% 이상 ~ 30% 미만
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

■ 지표적용기간: 2019.1월 ~ 2022.12월

■ 확인방법

- 운영기간은 기관의 각 급여종류별 적용 시작일을 기준으로 함
- 대표자 겸 시설장은 비율 산정에서 제외하고, 대표자 겸 직원은 비율 산정에 포함함
- 휴업·업무정지 미운영 기간은 근무월수에 포함하지 않음
 - 단, 휴업·업무정지 기간이 속한 월에 청구내역이 있는 경우 근무월수에 포함
 - (예시) 휴업·업무정지 기간 2020. 3. 6.~ 4. 5.이지만 2020. 3월, 4월의 청구내역이 있다면 근무월수 포함
- 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우와 출산이나 질병으로 고용한 대체 직원이

퇴직한 경우, 기간제 직원이 퇴직한 경우 등은 제외하고 산정함

- 동일법인 또는 동일 대표자가 운영하는 장기요양기관 간 인사이동시 근무한 기간을 모두 합산하여 경력직 기준을 충족한 경우 인정함

운영기간		(연속) 합산 근무기간	적용여부		비고
A기관	B기관		A기관	B기관	
2년 이상	2년 이상	24개월 이상	인정	인정	-
2년 미만	2년 이상	12개월 이상~24개월 미만	인정	불인정	연속 합산 기간이 24개월 이상인 경우 A, B 모두 인정
2년 이상	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	불인정	인정	
2년 미만	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	인정	인정	-

- 기관의 정원 변경으로 직원 수의 변화가 있는 경우는 정원 변경 신고자료, 직원 채용자료 등을현장에서 확인하여 반영함

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 건강검진을 실시하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시함 - 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 이상인지 확인함 (5개 영역: 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정)	기록
②	기 관	신규직원은 급여개시일까지 결핵검진을 포함한 건강검진 결과를 제출함 - 신규직원은 최근 1년 이내(건강검진 검진일 기준)의 건강검진 결과통보서를 급여개시일까지 제출하였는지 확인함	
척도	점수	채점기준	
우수	2	직원 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	1.5	직원 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	1	직원 자료 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번 ‘건강검진 검진일 기준’은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①,②

- 보건소 등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정함
- 대상 직원: 대표자 겸 시설장, 대표자 겸 직원, 고용된 시설장 포함한 모든 직원
(다만, 산업안전보건법 시행규칙 제197조에 따른 사무직 직원은 2년마다 실시)

기준②

- 건강검진 결과통보서 상에 검진일, 판정일, 발행일자가 급여개시일 이전 1년 이내여야 함

(예시) 급여개시일이 2022. 6. 4.인 경우, 건강검진 결과통보서의 검진일이 2021. 6. 5.~2022. 6. 4에

해당하고 통보서에 인쇄된 발행일 등으로 2022. 6. 4.까지 제출하였음이 확인되면 인정

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 10] ‘재가노인복지시설의 운영기준 1.건강관리’

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ② 법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 운영기준은 별표 10과 같다.

[별표 10] <개정 2021.6.30.>재가노인복지시설의 운영기준(제29조 제2항 관련)

1.건강관리

가. 직원에 대해서는 연 1회 이상의 결핵 검진을 포함한 건강진단(이하 이 호에서 “건강진단”이라 한다.)을 하여야 하며, 건강진단 결과 건강이 좋지 않은 사람에 대해서는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

나. 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규 채용 전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.

주요번호 8

보수

직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수(임금)를 지급 받습니다.

[1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지]

점수

2

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수(임금)를 지급받는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	기관과 근로계약을 체결함 • 근로계약서 필수사항: 보수(임금), 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가	면담
②	직 원	근로계약서에 명시된 보수(임금)를 지급받음	
③	직 원	보수(임금)명세서를 매월 정기적으로 제공받음	
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번 보수(임금)명세서의 매월 제공여부는 평가계획 공고월 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 직원이 근로계약 체결 여부 및 근로계약서에 명시된 필수사항에 대하여 알고 있는지 면담으로 확인함

기준②

- 직원이 근로계약서에 명시된 보수(임금) 금액을 지급받고 있는지 면담으로 확인함

기준③

- 직원이 보수(임금)명세서를 매월 정기적으로 제공받고 있는지 면담으로 확인함

■ 관련근거

- 근로기준법 제17조(근로조건에 명시), 제43조(임금 지급), 제48조(임금대장 및 임금명세서)
- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 9] '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 제4호 바목'

근로기준법

제17조(근로조건에 명시) ① 사용자는 근로계약을 체결할 때에 근로자에게 다음 각 호의 사항을 명시하여야 한다. 근로계약 체결 후 다음 각 호의 사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.

1. 임금
2. 소정근로시간
3. 제55조에 따른 휴일
4. 제60조에 따른 연차 유급휴가
5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건

② 사용자는 제1항제1호와 관련한 임금의 구성항목·계산방법·지급방법 및 제2호부터 제4호까지의 사항이 명시된 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다)을 근로자에게 교부하여야 한다. 다만, 본문에 따른 사항이 단체협약 또는 취업규칙의 변경 등 대통령령으로 정하는 사유로 인하여 변경되는 경우에는 근로자의 요구가 있으면 그 근로자에게 교부하여야 한다.

제43조(임금 지급) ① 임금은 통화(通貨)로 직접 근로자에게 그 전액을 지급하여야 한다. 다만, 법령 또는 단체협약에 특별한 규정이 있는 경우에는 임금의 일부를 공제하거나 통화 이외의 것으로 지급할 수 있다.

② 임금은 매월 1회 이상 일정한 날짜를 정하여 지급하여야 한다. 다만, 임시로 지급하는 임금, 수당, 그 밖에 이에 준하는 것 또는 대통령령으로 정하는 임금에 대하여는 그러하지 아니하다.

제48조(임금대장 및 임금명세서) ① 사용자는 각 사업장별로 임금대장을 작성하고 임금과 가족수당 계산의 기초가 되는 사항, 임금액, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 임금을 지급할 때마다 적어야 한다.

② 사용자는 임금을 지급하는 때에는 근로자에게 임금의 구성항목·계산방법, 제43조 제1항 단서에 따라 임금의 일부를 공제한 경우의 내역 등 대통령령으로 정하는 사항을 적은 임금명세서를 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 교부하여야 한다.

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ①법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

[별표 9] <개정 2021.6.30.>재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 (제29조 제1항 관련)

4. 인력기준

바. 모든 종사자는 시설의 설치·운영자와 근로계약이 체결된 사람이어야 한다.

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

직원의 후생복지를 위하여 5대 보험에 가입하고, 퇴직금을 지급하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	기관이 5대 보험에 가입되어 있으며 보험료를 완납함 • 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산업재해보상보험	기록, 전산
②	기 관	퇴직급여제도를 운영함 • 퇴직급여제도 운영: 퇴직급여 지급여부 확인	
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
보통	1	평가기준 중 1개 항목 을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번 평가종료일까지 확인함

■ 확인방법

기준①

- 5대 보험 가입 여부를 확인함
 - 5대 보험 가입대상은 상시 1인 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업장
 - ※ 4대 사회보험 정보연계센터(www.4insure.or.kr)에서 4대 보험 가입증명서 등으로 확인
- 5대 보험료 완납 여부를 확인함
 - ※ 사회보험통합징수포털(si4n.nhis.or.kr)에서 완납증명서(발급용도 조달청제출)등으로 확인

기준②

- 매월 지급하는 보수에 퇴직급여가 포함된 경우 인정하지 않음
- 퇴직일자로부터 퇴직급여 지급일이 14일이 도래되지 않은 퇴직자에게 퇴직급여를 미지급한 경

우는

인정함(근로자퇴직급여보장법 제9조)

- 근로자 퇴직급여보장법 시행령 제3조에 따라 퇴직급여 중간 정산을 한 경우 관련 신청서 또는

동의서와 중간정산 신청사유에 따른 근거자료, 지급한 명세서가 확인되면 인정함

- (예시) '무주택자인 근로자가 본인 명의로 주택을 구입하는 경우 → 퇴직금 중간정산 신청서 (동의서) 및 관련 증명서류(부동산매매계약서, 분양계약서 등)

■ 관련근거

- 근로자퇴직급여보장법 제3조(적용범위), 제4조(퇴직급여제도의 설정), 제8조(퇴직금급여제도의 설정 등), 근로자퇴직급여보장법 시행령 제3조(퇴직금의 중간정산 사유) 등

근로자퇴직급여보장법

제3조(적용범위) 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 “사업”이라 한다)에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 및 가구 내 고용활동에는 적용하지 아니한다.

제4조(퇴직급여제도의 설정) ① 사용자는 퇴직하는 근로자에게 급여를 지급하기 위하여 퇴직급여제도 중 하나 이상의 제도를 설정하여야 한다. 다만, 계속근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 그러하지 아니하다.

제8조(퇴직급여제도의 설정 등) ① 퇴직급여제도를 설정하려는 사용자는 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 근로자에게 지급할 수 있는 제도를 설정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 사용자는 주택구입 등 대통령령으로 정하는 사유로 근로자가 요구하는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 해당 근로자의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.

시행령 제3조(퇴직금의 중간정산 사유) ① 법 제8조제2항 전단에서 “주택구입 등 대통령령으로 정하는 사유”란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 무주택자인 근로자가 본인 명의로 주택을 구입하는 경우
2. 무주택자인 근로자가 주거를 목적으로 「민법」 제303조에 따른 전세금 또는 「주택임대차보호법」 제3조의2에 따른 보증금을 부담하는 경우. 이 경우 근로자가 하나의 사업에 근로하는 동안 1회로 한정한다.

3. 근로자가 6개월 이상 요양을 필요로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람의 질병이나 부상에 대한 의료비를 해당 근로자가 본인 연간 임금총액의 1천분의 125를 초과하여 부담하는 경우
 - 가. 근로자 본인
 - 나. 근로자의 배우자
 - 다. 근로자 또는 그 배우자의 부양가족
 4. 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 거꾸로 계산하여 5년 이내에 근로자가 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따라 파산선고를 받은 경우
 5. 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 거꾸로 계산하여 5년 이내에 근로자가 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따라 개인회생절차개시 결정을 받은 경우
 6. 사용자가 기존의 정년을 연장하거나 보장하는 조건으로 단체협약 및 취업규칙 등을 통하여 일정나이, 근속시점 또는 임금액을 기준으로 임금을 줄이는 제도를 시행하는 경우
 - 6의2. 사용자가 근로자와의 합의에 따라 소정근로시간을 1일 1시간 또는 1주 5시간 이상 단축함으로써 단축된 소정근로시간에 따라 근로자가 3개월 이상 계속 근로하기로 한 경우
 - 6의3. 법률 제15513호 근로기준법 일부개정법률의 시행에 따른 근로시간의 단축으로 근로자의 퇴직금이 감소되는 경우
 7. 재난으로 피해를 입은 경우로서 고용노동부장관이 정하여 고시하는 사유에 해당하는 경우
- ② 사용자는 제1항 각 호의 사유에 따라 퇴직금을 미리 정산하여 지급한 경우 근로자가 퇴직한 후 5년이 되는 날까지 관련 증명 서류를 보존하여야 한다.

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 후생복지를 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정 에 따라 분기별 1회 이상 제공함	기록
②	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정 에 따라 반기별 1회 이상 제공함	
③	기 관	평가결과 가산금을 지급받은 기관은 일부를 직원 처우개선을 위해 사용함	
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①,②

- 기관내부규정에 따라 복지(포상 등)를 제공하고 있는지 관련규정, 지출내역에 대한 근거자료(거래이체내역, 영수증 등)를 확인함
 - 복지(포상) 예시: 서적, 상품권 등의 현물 지원, 교육·훈련비 지원, 동호회 지원, 의료비 지원, 휴가비·교통비·피복비·예방접종비 지원, 단체(상해)보험 가입, 포상 휴가, 포상에 따른 상급, 명절선물, 특별수당 등 인건비에 포함하지 않는 급여 외 수당만 인정함
 - 후원품 증정, 회식 또는 상장(상패)만 수여 등 직원의 후생복지 목적과 부합하지 않을 경우 인정하지 않음

기준③

- 평가결과 가산금 사용내역에 대한 근거자료(거래이체내역, 영수증 등)를 확인함

- 가산금 사용내역이 확인되지 않을 경우 인정하지 않음

- 직전 평가결과 가산금을 지급받은 기관만 확인하며, 가산금을 지급받지 않은 기관은 평가 기준 ③번을 'Υ(충족)'로 평가함

■ 관련근거

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조(종사자 처우개선 등)
- 장기요양급여 평가 방법 등에 관한 고시 제9조(가산 지급기준)

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제11조(종사자 처우개선 등) ① 장기요양기관은 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자 보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로환경이 개선될 수 있도록 노력하여야 하며, 급여비용에 포함되어 있는 최저임금과 요양보호사의 처우개선을 고려한 인상분을 지급하여야 한다.

장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시

제9조(가산 지급기준) ③ 공단은 제1항에 따라 가산금을 받는 장기요양기관에 대하여 평가 위원회의 심의를 거쳐 가산금의 일정부분을 종사자의 처우개선을 위하여 사용하도록 할 수 있다.

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 권익을 보장하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함 (신설) • 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함	기록, 현장
②	기 관	직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함 (신설) • 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)	기록, 현장
③	직 원	직원은 고충처리 절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음	면담
④	직 원	직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함 (신설)	면담
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①,②,④번은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 고충처리절차를 마련하고 그에 따라 운영하는지 필수사항을 확인함
 - 고충처리함은 현장에서 확인되는 실물 또는 온라인으로 무기명 고충 접수가 가능한 통로 (홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함 등) 모두 인정함

기준②

- 직원의 인권이 침해 되었을 경우 대응하는 지침을 마련하여 직원의 인권을 보호하고 인권침해 예방교육을 실시하고 있는지 확인함
 - 수급자 및 가족으로부터 발생 할수 있는 직원의 인권침해 유형별 대응방법이 포함되어 있어야함
 - ※인권침해 유형: 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위, 급여 외 행위 제공 요구

기준③

- 직원이 고충처리절차를 알고 있는지와 고충 발생 시 적절한 조치를 받고 있는지 직원과 면담함
 - 고충내용: 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 수급자가 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위 사례 등

기준④

- 인권침해 대응지침에 대한 교육을 받고 내용을 숙지하고 있는지 직원과 면담으로 확인함

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)
- 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)
- 주·야간보호 급여제공 매뉴얼 참고

제28조의2(급여외행위의 제공 금지) ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 "급여외행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

② 그 밖에 급여외행위의 범위 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제35조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위
2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관은 수급자 등의 개인정보를 보호하여 관리하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음	현장
②	기 관	개인정보 관련 자료를 적정하게 보관함 신설	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 개인정보 관련 자료를 보관하는 보관함의 잠금 장치 여부와 잠금장치의 정상 작동 여부를 확인함

※ 개인정보: 개인 식별과 관련된 정보

기준②

- 개인정보 관련 자료의 보관함 외의 장소에 개인정보 관련 자료가 발견된 경우 불인정함

■ 관련근거

- 개인정보보호법 제29조(안전조치의무)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제9조(비밀보장 및 학대행위의 금지)

개인정보보호법

제29조(안전조치의무) 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안정성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제9조(비밀보장 및 학대행위의 금지) ① 장기요양기관에 종사하고 있거나 종사하였던 자 및 가족요양비와 관련된 급여를 제공한 자는 법 제62조에 따라 업무 수행 중 알게 된 수급자 및 그 가족의 개인 정보 등의 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

② 장기요양기관 종사자는 성, 연령, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념 등의 사유로 급여제공 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 아니 된다.

주요번호 13

위생적
급여제공

위생적으로 급여를 제공합니다.

[2. 환경 및 안전 / 2. 위생 및 감염관리 / 1. 위생관리]

점수

2

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

급여제공직원이 수급자에게 위생적으로 급여를 제공하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	직원으로부터 위생적인 급여를 제공받음 (신설)	면담
②	직 원	급여제공자임을 알 수 있는 복장(유니폼 등)을 위생적으로 착용함	관찰
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 급여제공직원이 위생적으로 급여를 제공하는지 수급자에게 면담으로 확인함

기준②

- 급여제공자임을 알 수 있도록 유니폼 등을 위생적으로 착용하고 있는지 급여제공직원을 관찰하여 확인함
- 유니폼 등에 해당기관의 명칭이나 급여제공직원의 이름이 새겨져 있는지 확인함
- 탈부착 가능한 명찰, 목걸이, 아크릴 명찰 등 수급자에게 상해를 입힐 수 있는 명찰은 불인정함

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

식품, 식당, 조리실을 위생적으로 관리하여 수급자에게 안전하고 위생적인 식사를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	식품 유통기한을 준수함	현장
②	기관	식당, 조리실, 식품 보관실, 냉장(동)고를 청결하게 관리함	현장
③	기관	주방 및 주방집기류 소독을 주1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 점검내용, 소독방법, 점검자명	기록
④	기관	조리실 근무 직원의 복장 및 위생상태가 청결함 • 확인사항: 위생모 착용, 복장 청결상태 등	현장
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 ①,②,④번 또는 ①,③,④번 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번의 필수사항 ‘소독방법’ 기록은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 기관 내에서 보관하고 있는 모든 식품 및 식재료 유통기한을 준수하는지 현장 확인함
- 급식 운영을 외부 업체에 위탁하더라도 기관 내 식품을 보관하고 있는 경우 식품 유통기한을 확인함

기준②

- 식당, 조리실, 식품 보관실, 냉장·냉동고(생활실, 거실 등에 설치된 냉장고 포함)를 현장 확인함

기준③

- 주방 및 주방집기류 소독자료를 확인함
 - 주방소독: 살균표백제 사용 인정
 - 주방집기류소독: 열탕, 자외선 살균소독 등 인정
- 급식 운영을 외부 업체에 위탁하더라도 기관 내 식품을 보관하거나 식기 등을 구비하여 사용
 - 하는 경우, 주방 및 주방집기류 등의 소독 상태를 확인함
 - 해당급여직원이 점검을 실시하여야 인정함

기준④

- 조리원이나 조리하는 직원이 위생모를 착용하고, 복장이 청결한지 확인함

■ 관련근거

- 「노인복지법」 시행규칙 제29조 [별표 9] '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 2.나.(7)식당 및 조리실'

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

[별표 9] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조 제1항 관련)

2. 시설 및 설비 기준

나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설

3) 설비기준

(7) 식당 및 조리실

- (가) 조리실 바닥재는 내수 소재이고, 조리실은 세척 및 배수에 편리한 구조여야 한다.
- (나) 채광 및 환기가 잘 되도록 하고, 창문에는 방충망을 설치하여야 한다.
- (다) 식기를 소독하고 위생적으로 취사 및 조리를 할 수 있는 설비를 갖추어야 한다.
- (라) 급식제공을 외부기관에 위탁하는 경우에는 조리실을 두지 않을 수 있다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자가 위생적이고 건강한 생활을 영위할 수 있도록 감염관리 활동을 실시하는지 평가합니다.

■

평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	외부로 통하는 주출입구에 손소독제 가 비치되어 있음 • 확인사항: 주출입구 손소독제 또는 출입구에 있는 세면대로 대체하는 경우 손세정제 비치 여부	현장
②	기 관	간호에 필요한 비품을 소독하고 청결하게 관리함 • 필수사항: 일자, 비품명, 소독방법, 소독자명 - 소독·멸균을 요하는 간호비품을 사용한 후 반드시 소독·멸균을 하여야함	기록, 현장
③	기 관	감염 위험이 있는 폐기물을 분리함	현장
④	기 관	분기별 1회 이상 실내·외 전문소독 을 실시함 • 전문업체소독 확인사항: 계약서, 소독증명서, 지출내역 - 전문업체소독을 실시한 경우만 인정	기록
⑤	직 원	수급자 생활환경의 일상소독을 매일 실시함 (신설) • 확인사항: 실시주기, 소독부위, 소독제	면담
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 4개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ④번 전문업체소독(살서 포함) 실시 여부와 평가기준 ⑤번은 평가계획 공고일 다음 달부터 적용함
단, 기준 ④번 평가계획 공고일까지 자체소독을 실시한 경우, 소독에 사용하는 상품화된 의약외품으로써 식약처의 허가를 받은 전문소독제를 사용하여 소독을 한 경우 인정함
(살균표백제, 세제 등은 인정하지 않음)

■ 확인방법

기준①

- 주 출입구는 평소 사람들이 사용하는 출입구이며, 한 곳만을 의미하지는 않음
- 주 출입구에 손소독제가 비치 되어 있는지 현장을 확인함
 - 손소독제 등의 위생용품은 유통기한 만료, 훼손 등으로 사용이 불가능한 경우 인정하지 않음

기준②

- 간호비품의 소독여부와 보관 및 관리 상태를 확인함
 - 소독자: 해당급여 직원
 - 간호비품: 소독캔, 켈리, 핀셋, 소독가위, 드레싱포 등
 - 소독방법: 증기소독, 끓는 물 소독, 약물소독 등
 - 일회용품은 유통기한을 확인함

기준③

- 감염 위험이 있는 폐기물을 덮개가 있는 보관함에 분리하여 보관하는지 확인함
 - 사용한 탈지면, 붕대, 거즈, 일회용 주사기 등

기준④

- 실내·외 소독자료를 확인함
 - 아파트 등 실외소독이 불가능한 경우는 실내소독만 확인함
- 전문업체를 통하여 살균, 살충, 살서에 관한 소독을 모두 실시한 경우에만 실내·외 소독을 한 것으로 인정함

기준⑤

- 평가지표 26번 급여제공지침 중 ‘감염예방 및 관리지침’에 따라 수급자 생활환경의 일상 소독을 매일 실시하고 소독부위, 소독제를 알고 있는지 직원과 면담하여 확인함
 - 소독부위: 출입문 손잡이, 안전손잡이, 난간, 문고리, 침대, 휠체어, 스위치 등 손이 자주 닿는 부분
 - 소독제: 소독 부위 및 장소에 맞는 적절한 소독제(차아염소산나트륨, 알코올 등)를 사용하며 안전 사용 수칙을 준수하여야함

※ (참고) 「장기요양기관 안전관리 매뉴얼」 내 감염병 예방관리 매뉴얼

■ 관련근거

- 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률(제6조 국민의 권리와 의무, 제48조 오염장소 등의 소독 조치, 제51조 소독 의무)
- 장기요양기관 안전관리매뉴얼 9. 장기요양기관 내·외 방역소독

9. 장기요양기관 내·외 방역소독

- 취약지역(화장실, 급수장, 쓰레기장, 하수도, 조리실, 기숙사 등)을 집중관리 한다.
- 출입문 손잡이, 계단 난간 등 사람의 손이 상대적으로 많이 가는 부분은 소독제를 이용하여 매일 문질러 닦는다.
- 창문 및 출입문의 자연 개방을 통한 환기를 하는 경우 최소 2-3시간동안 계속 열어 놓아야 실내오염원의 99%를 제거할 수 있다.
- 방역소독은 장기요양기관 자체소독, 방역 당국(보건소, 보건지소 등) 의뢰, 소독대행 업체 등에서 실시한다.
- 비누, 알코올 함유 손 세정제 및 핸드타월, 휴지, 소독제 등의 위생물품은 종사자 및 수급자가 사용하는 양을 연간 계획하여 공급하는데 부족함이 없게끔 기간별로 구입하도록 시설장은 관리한다.
- 위생관련 물품(비누, 손세정제, 손 건조기)을 수급자 및 종사자가 이용하기 편리한 곳에 배치하고 담당 직원을 지정하여 부족분을 관리하며 세면대 고장수리 및 청결 지도를 하도록 시설장이 관리한다.
- 손을 대지 않고 버리는 쓰레기통으로 가급적 대체한다.
- 소독제를 사용할 때에는 다음의 안전사용 수칙을 준수한다.
 - 사용설명서를 충분히 읽어 본 후 사용할 것
 - 다른 소독제와 혼합하거나 병행하여 사용하지 말 것
 - 희석하여 사용 시 희석 비율을 반드시 지킬 것
 - 사용 시 마스크 등 보호 장구를 착용할 것
 - 소독약에 사람이 과다 노출 시 즉시 물로 씻어 낼 것
 - 소독약 사용에 따른 환경오염을 방지하는 조치를 취할 것

[표 9] 방역 소독제의 종류 및 사용법

살균소독제	사용법	주의점
<ul style="list-style-type: none"> • 차아염소산나트륨 : 락스 등 염소계 소독제 	혈액과 체액으로 오염된 물건 소독 시 사용	<ul style="list-style-type: none"> • 통풍이 잘되는 곳에서 사용 • 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 • 염소가스 방출의 위험이 있으므로 강산(염산 등)과 혼합 금지 • 금속을 부식시키므로 주의
<ul style="list-style-type: none"> • 과립형 염소 	액체 소독약을 사용할 수 없을 때 희석하여 사용	상동
<ul style="list-style-type: none"> • 이소프로필 알코올 : 이소프로필 70% • 에틸알코올 : 에탄올 60% 등 알코올 성분 소독제 	눈에 보이는 오염물이 없는 경우 손 소독이나 피부 소독, 살균 소독제를 사용할 수 없는 테이블 등 부드러운 표면에 사용	<ul style="list-style-type: none"> • 가연성, 독성 있음 • 통풍이 잘되는 곳에서 사용 • 흡입 주의 • 화기, 전자제품, 불꽃, 뜨거운 표면 등을 피하여 사용 • 사용 후 바로 건조시킴

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

기관이 수급자 감염병 발생을 예방하고 감염성 질환으로부터 직원 및 수급자를 보호하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■

평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	위생적으로 급여를 제공함 - 직원이 서비스 전·후 손 씻기를 수행하는지 관찰함	관찰
②	기 관	감염병 유행 및 발생 시 대응체계를 수립하여 운영함 (신설) • 필수사항: 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계와 기관 내 감염병 환자 발생·확산 시 대응체계	기록
③	직 원	감염병 유행 및 발생 시 대응체계에 따라 적절한 조치를 함 (신설)	면담
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②, ③번은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 감염병 발생 예방을 위해 직원은 화장실 이용 후, 식사(간식)보조, 배식, 코를 풀거나 기침, 재채기 후, 쓰레기 및 감염 위험이 있는 폐기물을 취급한 후, 프로그램 제공 전·후 등 손 씻기를 수행하는지 급여제공 과정을 관찰함
 - 장갑 착용 여부와 상관없이 손 씻기를 실시하는지 확인함
 - 오물이 묻지 않은 경우는 손 소독제를 사용하여도 인정함

기준②

- 감염병 유행 및 기관에 감염병 환자 발생 확산 시 체계적인 관리를 위하여 대응체계를 수립하여 운영하는지를 확인함
 - 대응체계는 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계와 기관 내 감염병 환자 발생·확산 시 대응체계를 각각 수립하여 운영하는지를 확인함
 - 장기요양기관 안전관리매뉴얼의 '감염병 예방관리 매뉴얼'에 상응하도록 기관 상황에 맞게 작성함

※ [장기요양기관 안전관리매뉴얼] 02. 감염병 예방관리 매뉴얼 ▶ [표3] 위기경보 수준 및 장기요양기관의 역할, [그림 2] 장기요양기관 감염병 환자 발생·확산 시 대응체계' 등 참고
(노인장기요양보험홈페이지/알림자료실/공지사항/게시물번호 60394)

기준③

- 직원이 기관의 감염병 예방 및 관리 지침 또는 기관에서 수립한 평가기준 ②의 대응체계 등에 포함 된 감염병 유행 및 발생 시 어떤 조치를 하였는지 직원과 면담하여 확인함

구분	조치사항
감염병 유행	면회객 제한, 직원 및 방문객 발열 확인, 실내 추가 소독, 위생용품 비치, 감염병 예방 추가 교육, 수급자 및 직원 독감 예방접종, 방역지침 준수(손소독, 마스크 착용 등) 등
감염병 발생	수급자 증상사정, 보호자 안내, 보건소 보고 및 신고, 병원 이송 등

■ 관련근거

- 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률(제2조 정의)
- 장기요양기관 안전관리매뉴얼 02. '감염병 예방관리 매뉴얼'

■ 평가방향 [3종: 주, 단, 복]

규정된 시설기준을 준수하여 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
기	관	시설기준을 준수함	현장
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 충족함	
미흡	0	평가기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

- 노인복지법 시행규칙에 따라 시설기준을 준수하는지 지자체에 신고된 평면도를 기준으로 현장을 확인함
- 시설기준에 따른 각 실의 존치 여부 및 침실 개수 등 시설현황 확인함
- 시설기준에 따라 용도에 맞게 운영하는지 확인함

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 9] '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 2. 시설 및 설비 기준'

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

[별표 9] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조 제1항 관련)

2. 시설 및 설비 기준

나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설

2) 다음 기준에 해당하는 시설을 갖추어야 한다.

구 분		생활실	사무실	의료 및 간호사실	프로 그램실	물리 (작업) 치료실	식당 및 조리실	화장실	세면장 및 목욕실	세탁장 및 건조장
주· 야간 보호	이용자 10명 이상	○	○		○		○	○	○	
	이용자 10명 미만	○	○		○		○	○		

비고

- 주·야간보호 이용자가 10명 이상인 경우, 사무실과 의료 및 간호사실은 공간을 함께 사용할 수 있으나 각각의 시설에 대한 기능은 모두 갖추고 있어야 한다.
 - (가) 사무실과 의료 및 간호사실은 공간을 함께 사용할 수 있으나, 각각의 시설에 대한 기능은 모두 갖추고 있어야 한다.
 - (나) 프로그램실과 물리(작업)치료실은 공간을 함께 사용할 수 있으나, 각각의 시설에 대한 기능은 모두 갖추고 있어야 한다.
- 주·야간보호시설 내 치매전담실에는 프로그램실을 **두어야 한다.**
- 주·야간보호시설 내 치매전담실 입구에는 출입문을 두어 공간을 구분하되, 화재 등 비상시에 열 수 있도록 하여야 한다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자가 안전하고 쾌적한 생활을 할 수 있는 실내환경이 조성되어 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 외부출입구(자동열림장치), 계단출입구(자동열림장치), 주방에 잠금장치가 되어 있음	현장
②	기 관	기관 내부의 채광 및 조명이 적정함	
③	기 관	기관 내부에 냄새가 나지 않으며, 창문개폐가 가능하고 환기장치가 작동함	
④	기 관	기관 내부의 온도 및 습도가 적정함	
⑤	기 관	안전한 실내환경 조성을 위한 위험요인을 제거함 - 위험요인 제거: 전기콘센트(사용하지 않는 경우 플러그형 마개가 꽂혀 있어야 함), 부탄(프로판)가스, 세제, 칼, 가위 등	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 4개 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 모든 외부출입구, 계단출입구, 주방은 잠금장치 설치와 잠김 여부를 확인함
 - 외부출입구와 계단출입구의 잠금장치는 화재 등 비상시에 자동으로 잠금이 해제되어 열릴 수 있어야 함

기준②

- 기관 내부란 수급자의 주 생활공간인 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실 등을 의미함
- 채광 가능한 창문이 있는지 확인하고 자연채광이 어려운 경우 충분한 밝기의 조명이 설치되어 있는 경우 인정함

기준③

- 환기장치 설치 여부를 확인하며 작동이 되지 않는 경우 인정하지 않음
- 창문은 직접 바깥 공기에 접하도록 하며, 개폐가 가능하여야 함

기준④

- 평가일 기준 온·습도계는 층별로 1개 이상 비치되어 있어야 함

기준⑤

- 사용하지 않는 전기 콘센트는 플러그형 마개가 꽂혀 있어야 하고 덮개는 인정하지 않음

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 9] '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준
2. 나. 3)설비기준 (1)생활실, (2)침실'

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

[별표 9] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조 제1항 관련)

2. 시설 및 설비 기준

나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설

3) 설비기준

바) 그 밖의 설비

(2) 계단의 경사는 완만하여야 하며, 이용자의 낙상을 방지하기 위하여 계단의 출입구에 출입문을 설치하고, 그 출입문에 잠금장치를 갖추되, 화재 등 비상시에 자동으로 열릴 수 있도록 하여야 한다.

(4) 주방 등 화재위험이 있는 곳에는 치매노인이 임의로 출입할 수 없도록 잠금장치를 설치하여야 한다.

(5) 배회이용자의 실종 등을 예방할 수 있도록 외부 출입구에 잠금장치를 갖추되, 화재 등 비상시에 자동으로 열릴 수 있도록 하여야 한다.

사) 다음의 설비기준을 갖추어야 한다.

(1) 생활실

(가) 이용자가 자유롭게 활동할 수 있는 공간과 안전설비를 갖춘 생활실을 두어야 한다.

(나) 적당한 난방 및 통풍장치, 채광·조명 및 방습설비를 갖추어야 한다.

(2) 침실

- (가) 독신용 · 동거용 · 합숙용 침실을 둘 수 있다.
- (나) 남녀공용인 시설의 경우에는 합숙용 침실을 남실 및 여실로 각각 구분하여야 한다.
- (다) 이용자 1명당 침실 면적은 6.6제곱미터 이상이어야 한다.
- (라) 합숙용 침실 1실의 정원은 4명 이하이어야 한다.
- (마) 합숙용 침실에는 이용자의 생활용품을 각자 별도로 보관할 수 있는 보관 설비를 설치하여야 한다.
- (바) 침실 바닥 면적의 7분의 1 이상의 면적을 창으로 하여 직접 바깥 공기에 접하도록 하며, 개폐가 가능하여야 한다.
- (사) 침대를 사용하는 경우에는 이용자들이 자유롭게 오르내릴 수 있어야 한다.
- (아) 이용자가 자유롭게 활동할 수 있는 공간과 안전설비를 갖춘 침실을 두어야 한다.
- (자) 적당한 난방 및 통풍장치, 채광 · 조명 및 방습설비를 갖추어야 한다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 낙상 예방을 위한 환경이 조성 되었는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법	
①	기	관	기관 내부에 안전손잡이를 설치함 <ul style="list-style-type: none">복도(양쪽벽면), 목욕실, 프로그램실, 세면대와 변기 주위, 싱크대 등	현장
②	기	관	낙상 위험이 높은 공간에 미끄럼방지 처리함 <ul style="list-style-type: none">목욕실, 화장실	
③	기	관	수급자가 주로 이용하는 공간의 문턱을 제거함 <ul style="list-style-type: none">생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실	
④	기	관	수급자의 이동이 편리하도록 휠체어 이동공간을 확보함 (신설) <ul style="list-style-type: none">복도, 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실	
척도	점수	채점기준		
우수	2	평가기준을 모두 충족함		
양호	1.5	평가기준 중 3개 항목을 충족함		
보통	1	평가기준 중 2개 항목을 충족함		
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함		

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 시설기준에 따라 설치 여부를 현장 확인하며 생활실을 프로그램실로 사용하는 경우에도 설치 여부 확인함
- 목욕실에 욕조가 있는 경우 욕조 출입을 위한 보조봉이 있는지 확인하고 샤워기가 있는 경우샤워기마다 안전손잡이가 있어야 함. 단, 샤워기가 2개 이상 인접해 있는 경우 샤워기 사이에안전손잡이를 설치하여 각각의 샤워기에서 사용가능한 경우 인정함
- 주방 이외의 복도 및 거실 등 수급자가 접근 가능한 싱크(개수)대에도 안전손잡이가 설치되어있는지 확인함
- 안전손잡이 설치가 불가능한 경우(가구로 벽면이 노출되지 않는 환경)는 인정함

기준②

- 미끄럼방지 처리가 되어 있는지 확인함
 - 목욕실과 화장실 바닥 전체에 미끄럼방지 처리가 되어 있는지 확인함
 - 미끄럼방지 처리: 미끄럼방지 타일, 미끄럼방지 매트 등
 - ※ 일회성 또는 부분적인 방지처리(미끄럼방지 테이프 등), 마모되어 그 기능을 상실한 것은 인정하지 않음

기준③

- 문턱이 2cm 이하이거나 완만하게 경사처리 하여 수급자의 이동에 불편함이 없는 경우는 문턱을 제거한 것과 동일하게 인정함
 - 이동식 경사로를 사용하는 경우는 인정하지 않음

기준④

- 휠체어를 타고 자유롭게 움직일 수 있는 공간이 확보되어 있는지 확인함
 - 복도는 휠체어가 교차할 수 있는 공간이 있어야 인정함
 - 복도 등 이동공간에 물건이 적재되어 공간 확보가 어려운 경우 인정하지 않음
 - 화장실은 휠체어 출입 가능여부를 확인함

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 9] '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 2.나.3)설비기준

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

[별표 9] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조 제1항 관련)

2. 시설 및 설비 기준

나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설

2) 다음 기준에 해당하는 시설을 갖추어야 한다.

구 분		생활실	사무실	의료 및 간호시설	프로 그램실	물리 (작업) 치료실	식당 및 조리실	화장실	세면장 및 목욕실	세탁장 및 건조장
주· 야간 보호	이용자 10명 이상	○	○		○		○	○	○	
	이용자 10명 미만	○	○		○		○		○	

3) 설비기준

나) 복도·화장실·생활실·침실 등 이용자가 통상 이용하는 시설은 휠체어 등의 이동이 가능한 공간을 확보하여야 하며, 문턱을 제거하고, 손잡이 설비를 부착하며, 바닥의 미끄럼을 방지하는 등 이용자의 활동에 편리한 구조를 갖추어야 한다.

마) 건물 내 경사로: 침실이 2층 이상인 경우 건물 내에 경사로를 설치하여야 한다. 다만, 「승강기시설 안전관리법」에 따른 승객용 엘리베이터를 설치한 경우에는 경사로를 설치하지 아니할 수 있다.

바) 그 밖의 설비

(1) 복도·화장실, 그 밖의 필요한 곳에 야간 상용등을 설치하여야 한다.

(3) 바닥은 부드럽고 미끄럽지 아니한 바닥재를 사용하여야 한다.

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 <ul style="list-style-type: none">필수사항: 수급자명, 평가일자, 작성자명신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함			기록
①	기 관	낙상위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
②	기 관	욕창위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
③	기 관	인지기능검사를 연 1회 이상 실시함	
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 자료 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 함
단, 평가계획 공고일까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함.

■ 확인방법

기준①,②,③

- 낙상 및 욕창 위험도 평가, 인지기능 검사를 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함. 다만 외부전문기관에서 실시한 인지기능 검사는 해당급여직원 여부를 확인하지 않음
- 평가기준①,②,③은 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구)를 이용하여 객관적으로 수준을 파악할 수 있어야 함
 - 낙상위험측정도구(예시): Huhn의 낙상위험도 평가도구, Morse Fall Scale, Bobath Memorial

Hospital Fall Risk Assessment Scales

- 욕창위험측정도구(예시): Braden scale, Norton scale, Gosnell scale, Knoll scale

- 인지기능평가도구(예시): CIST(인지선별검사), K-MMSE, MMSE-K

※인지선별검사는 중앙치매센터(www.nid.or.kr)에서 교육 이수 후 활용(인터넷 교육 이수 가능)

기준③

- 수급자가 치매진단을 받고 치매약을 복용하는 경우 'Y(충족)'로 평가하며 약 복용 여부는 처방전 등 객관적인 자료로 확인함
단, 처방전 등 객관적인 자료 확인은 평가계획 공고일 다음달부터 적용하며 평가계획 공고일까지는 직전 정기평가 기준으로 확인함
- 치매검사 구분: 1. 치매선별검사(CIST 등)
2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등)
3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

질식, 경련, 화상, 낙상 등 응급상황에 신속히 대처할 수 있도록 알림장치가 되어 있으며 이에 대한 조치가 잘 이루어지고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	생활실, 화장실, 목욕실에 응급상황 알림장치가 각각 1개 이상 설치되어 있으며 정상적으로 작동함	현장
②	기 관	응급상황 매뉴얼 및 비상연락망이 있음	기록
③	기 관	응급상황이 발생한 경우 적절하게 대응함 • 필수사항: 수급자명, 발생일자, 조치내용, 작성자명	기록
④	직 원	직원은 응급상황 대응방법을 숙지함 • 응급상황: 질식, 경련, 화상, 낙상, 심정지 등	면담
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번 필수사항은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 침실형 생활실에는 알림장치가 있어야 하고, 거실형 생활실에는 직원이 상주하는 경우 알림장치가 없어도 인정함
- 응급상황 알림장치: 위치파악이 가능한 응급벨 또는 인터폰
- 알림장치가 정상적으로 작동하지 않거나 위치 확인이 불가능한 경우 인정하지 않음

기준②

- 응급상황 매뉴얼에 질식, 경련, 화상, 낙상을 포함한 응급상황에 대한 응급조치 또는 대처법이 있어야 하며, 비상연락망이 구축되어 있는지 확인함

기준③

- 질식, 경련, 화상, 낙상, 심정지 등 응급상황이 발생한 경우 응급처치와 병원 이송 등 적절한 조치를 하였는지 기록으로 확인함

기준④

- 응급상황 대응 방법을 숙지하고 있는지 직원과 면담하여 확인함

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

화재상황에 신속히 대처할 수 있도록 설비를 갖추고 관리하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	소화설비 및 경보설비를 갖추고 있으며 매월 점검함 • 필수설비: 소화기, (간이)스프링클러, 자동화재탐지설비, 자동화재속보설비 • 필수사항: 일자, 점검내용, 점검자명	기록, 현장
②	기 관	반기별 1회 이상 소화 및 경보설비 사용방법에 대해 직원 교육함 • 필수사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용	기록
③	직 원	소화설비(소화기, 소화전)의 작동 방법을 숙지함	시연
④	기 관	비상구 및 유도등이 설치되어 있고, 재난상황 발생에 대비한 피난안내도가 부착되어 있음	현장
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ①번을 포함하여 3개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번을 포함하여 2개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 필수설비를 갖추고 있는지 현장을 확인하고, 필수설비를 포함한 소화설비 및 경보설비를 매월 점검하는지 관련 자료를 확인함
- 직원이 자체점검하거나 외부 전문업체를 통한 점검을 실시한 경우 인정함

기준②

- 평가기준 ①번의 필수설비를 포함한 소화 및 경보설비 사용방법에 대해 직원 교육을 실시하였는지 기록으로 확인함
- 필수사항 중 참석률, 서명부는 확인하지 않음

기준③

- 직원이 소화설비(소화기, 소화전) 작동방법을 숙지하고 있는지 시연하여 확인함

기준④

- 유도등은 항상 켜져 있어야 인정하며 형광유도표지는 인정하지 않음
 - 유도등은 전기회로에 점멸기를 설치하지 아니하고, 항상 점등상태를 유지할 것
- 비상구(非常口)는 주된 출입구 외에 화재발생 등 비상시 안전한 곳으로 피난할 수 있는 직통 계단· 피난계단· 옥외계단 또는 발코니에 연결된 출입구를 의미함
 - 비상구 및 계단 등에 물건이 적재되어 있는 경우 인정하지 않음
- 화재 등 재난상황 발생에 대비한 피난안내도가 부착되어 있는지 확인함

■ 관련근거

- 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제25조(소방시설등의 자체점검 등)
- 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙 제17조(소방시설등 자체점검 기술 자격자의 범위), 제18조(소방시설등 자체점검의 구분 및 대상), 제19조(점검결과보고서의 제출)
- 유도등 및 유도표지의 화재안전기준(NFSC 303)
- 노인복지법 시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준 등)

제25조(소방시설등의 자체점검 등) ① 특정소방대상물의 관계인은 그 대상물에 설치되어 있는 소방시설등에 대하여 정기적으로 자체점검을 하거나 관리업자 또는 행정안전부령으로 정하는 기술자격자로 하여금 정기적으로 점검하게 하여야 한다.

② 제1항에 따라 특정소방대상물의 관계인 등이 점검을 한 경우에는 관계인이 그 점검 결과를 행정안전부령으로 정하는 바에 따라 소방본부장이나 소방서장에게 보고하여야 한다.

③ 제1항에 따른 점검의 구분과 그 대상, 점검인력의 배치기준 및 점검자의 자격, 점검 장비, 점검 방법 및 횟수 등 필요한 사항은 행정안전부령으로 정한다.

④ 제1항에 따라 관리업자나 기술자격자로 하여금 점검하게 하는 경우의 점검 대가는 「엔지니어링 산업 진흥법」 제31조에 따른 엔지니어링사업의 대가의 기준 가운데 행정안전부령으로 정하는 방식에 따라 산정한다.

시행규칙 제17조(소방시설등 자체점검 기술자격자의 범위) 법 제25조제1항에서 “행정 안전부령으로 정하는 기술자격자”란 소방안전관리자로 선임된 소방시설관리사 및 소방기술사를 말한다.

시행규칙 제18조(소방시설등 자체점검의 구분 및 대상) ① 법 제25조제3항에 따른 소방 시설등의 자체점검의 구분·대상·점검자의 자격·점검방법 및 점검횟수는 별표 1과 같고, 소방시설관리업자 또는 소방안전관리자로 선임된 소방시설관리사 및 소방기술사가 점검하는 경우 점검인력의 배치기준은 별표 2와 같다.

② 법 제25조제3항에 따른 소방시설별 점검 장비는 별표 2의2와 같다.

③ 소방시설관리업자는 법 제25조제1항에 따라 점검을 실시한 경우 점검이 끝난 날 부터 10일 이내에 별표 2에 따른 점검인력 배치 상황을 포함한 소방시설등에 대한 자체점검실적(별표 1 제4호에 따른 외관점검은 제외한다)을 법 제45조제6항에 따라 소방시설관리업자에 대한 평가 등에 관한 업무를 위탁받은 법인 또는 단체(이하 “평가 기관”이라 한다)에 통보하여야 한다.

④ 제1항의 규정에 의한 자체점검 구분에 따른 점검사항·소방시설등점검표·점검인원 및 세부점검방법 그 밖의 자체점검에 관하여 필요한 사항은 소방청장이 이를 정하여 고시한다.

시행규칙 제19조(점검결과보고서의 제출) ① 법 제20조제2항 전단에 따른 소방안전관리 대상물의 관계인 및 「공공기관의 소방안전관리에 관한 규정」 제5조에 따라 소방안전관리자를 선임**해야** 하는 공공기관의 장은 별표 1에 따른 작동기능점검 또는 종합정밀점검을 실시한 경우 법 제25조제2항에 따라 7일 이내에 별지 제21호서식의 소방시설등 자체점검 실시 결과 보고서를 소방본부장 또는 소방서장에게 제출**해야 한다**. 이 경우 소방청장이 지정하는 전산망을 통하여 그 점검결과보고서를 제출할 수 있다.

② 삭제

③ 법 제20조제2항 전단에 따른 소방안전관리대상물의 관계인 및 「공공기관의 소방안전관리에 관한 규정」 제5조에 따라 소방안전관리자를 선임**해야 하는** 공공기관의 기관장은 법 제25조제3항에 따라 별표 1에 따른 작동기능점검 또는 종합정밀점검을 실시한 경우 그 점검결과를 2년간 자체 보관**해야 한다**.

유도등 및 유도표지의 화재안전기준(NFSC 303)

제9조(유도등의 전원) ③ 배선은 「전기사업법」 제67조에서 정한 것 외에 다음 각 호의 기준에 따라야 한다.

2. 유도등은 전기회로에 점멸기를 설치하지 아니하고 항상 점등상태를 유지할 것

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ①법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

[별표 9] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조 제1항 관련)

2. 시설 및 설비 기준

나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설

3) 설비기준

다) 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」이 정하는 바에 따라 소화용 기구를 비치하고 비상구를 설치하여야 한다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

재난상황 대응훈련을 정기적으로 실시하여 재난상황이 발생했을 때 체계적으로 대응할 수 있도록 준비하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	재난상황에 대응하는 매뉴얼이 있음	기록
②	기 관	직원 및 수급자를 포함한 재난대피훈련을 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진	기록
③	직 원	재난상황 대응방법을 직원이 숙지하고 있음 • 확인사항: 재난상황 대응방법 및 담당역할, 소화설비 및 경보설비 위치, 비상구 위치 등 대피경로	면담
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 재난상황 대응매뉴얼에 직원 및 수급자를 포함한 재난상황 대응방법(훈련), 비상연락체계가 포함되어 있는지 확인함
- 재난상황: 자연재난(태풍, 낙뢰, 폭설, 폭우, 지진, 홍수 등), 인적재난(화재, 전기·가스사고, 붕괴 등)

기준②

- 재난대피훈련이란 직원과 수급자를 대상으로 화재, 지진, 재난 등 안전사고에 대비한 자체 모의 훈련으로 수급자의 특성에 맞는 훈련방법을 계획하고 수급자가 직접 참여하고 있는 훈련을 의미하며, 관계 기관과의 합동으로 실시한 훈련도 인정함
 - 교육 및 소화기 사용 시연만 실시한 경우 재난대피훈련으로 인정하지 않음
 - 화재 등 재난상황 대응훈련은 실제 상황을 고려하여 직원과 수급자를 안전한 장소로 대피 시키고 유도하는 훈련을 포함하여 실시하여야 인정함
 - 재난대피훈련 관련 사진을 포함한 결과보고, 교육 일지 등을 확인함

기준③

- 재난상황 대응방법을 숙지하고 있는지 **직원과 면담하여 확인함**

■ 관련근거

- 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제22조(특정소방대상물의 근무자 및 거주자에 대한 소방훈련 등)
- 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙 제15조(특정소방대상물의 근무자 및 거주자에 대한 소방훈련과 교육)

제22조(특정소방대상물의 근무자 및 거주자에 대한 소방훈련 등) ① 대통령령으로 정하는 특정소방대상물의 관계인은 그 장소에 상시 근무하거나 거주하는 사람에게 소화·통보·피난 등의 훈련(이하 “소방훈련”이라 한다)과 소방안전관리에 필요한 교육을 하여야 한다. 이 경우 피난훈련은 그 소방대상물에 출입하는 사람을 안전한 장소로 대피시키고 유도하는 훈련을 포함하여야 한다.

② 소방본부장이나 소방서장은 제1항에 따라 특정소방대상물의 관계인이 실시하는 소방훈련을 지도·감독할 수 있다.

③ 제1항에 따른 소방훈련과 교육의 횟수 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 행정안전부령으로 정한다.

시행규칙 제15조(특정소방대상물의 근무자 및 거주자에 대한 소방훈련과 교육) ① 영 제22조의 규정에 의한 특정소방대상물의 관계인은 법 제22조제3항의 규정에 의한 소방훈련과 교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다. 다만, 소방서장이 화재예방을 위하여 필요하다고 인정하여 2회의 범위 안에서 추가로 실시할 것을 요청하는 경우에는 소방훈련과 교육을 실시하여야 한다.

② 소방서장은 영 제22조제1항제1호 및 제2호에 따른 특급 및 1급 소방안전관리대상물의 관계인으로 하여금 제1항에 따른 소방훈련을 소방기관과 합동으로 실시하게 할 수 있다.

③ 법 제22조의 규정에 의하여 소방훈련을 실시하여야 하는 관계인은 소방훈련에 필요한 장비 및 교재 등을 갖추어야 한다.

④ 소방안전관리대상물의 관계인은 제1항에 따른 소방훈련과 교육을 실시하였을 때에는 그 실시 결과를 별지 제20호서식의 소방훈련·교육 실시 결과 기록부에 기록하고, 이를 소방훈련과 교육을 실시한 날의 다음 날부터 2년간 보관하여야 한다.

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자를 존중하여 서비스를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중받음	면담
②	직 원	수급자의 존엄성을 배려하여 급여를 제공함	관찰
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자는 직원으로부터 학대 및 부당한 대우를 받지 않고 존중받으며 급여를 제공받았는지 수급자와 면담으로 확인함

기준②

- 급여를 제공하는 직원이 수급자의 존엄성을 배려하여 급여를 제공하는지 관찰함
 - 급여제공 시 존칭사용 및 배설, 이동도움 등 급여제공 과정에서 수급자 존중 여부를 관찰함
 - 서비스 제공 전 수급자에게 서비스 내용에 대해 설명을 하는지 관찰함

■ 관련근거

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제9조(비밀보장 및 학대행위의

금지)

■ 평가방향 [3종: 주, 단, 복]

수급자 또는 보호자와 상담을 실시하여 수급자 중심의 급여제공이 이루어지도록 관리하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자(보호자)와 상담을 분기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 상담일자, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	기록
②	기 관	수급자(보호자)의 상담결과를 연 1회 이상 급여에 반영하여 제공함	기록
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- '상담직원'은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간 관리자 포함)로 구분된 해당급여 직원임
- '상담내용'은 수급자의 상태, 욕구, 건의사항 등을 확인함
- 보호자 상담은 내방, 방문, 전화상담 등 모두 인정함

기준②

- 평가지표 38번(프로그램) 항목의 의견수렴 결과반영과 중복된 경우 인정하지 않음
- 상담결과 반영 여부는 급여제공계획서 또는 상태변화기록지, 급여제공기록지 등을 통해 급여 제공
내용의 변경이 확인되어야 하며 상담일로부터 30일 이내에 반영된 내용이 있는지 확인함
단, 30일 이내 기간 적용은 평가계획 공고월 다음 달부터 적용함

주요인보호 26

급여제공
역량관리

수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다.

[3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무]

점수

4

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관은 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침을 비치하고 직원 역량관리를 위해 노력하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여제공지침 10개 항목을 마련하여 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함	현장, 기록
②	직 원	신규직원은 급여개시 전까지 신규교육과 인계인수를 받고 그 내용을 숙지함 - 신규교육 내용: 노인인권보호지침, 응급상황대처법, 비상연락망 - 인계인수 내용: 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등	면담
③	직 원	모든 직원이 연 1회 이상 운영규정과 급여제공지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함	면담
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ②,③번 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ② 또는 ③번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번 신규직원의 급여개시 전 노인인권보호지침 교육 실시여부는 평가계획 공고월 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 급여제공지침 10개 항목을 마련하여 기관 내부에 비치하고 있는지 확인함

기준②

- 신규교육 및 인계인수 받은 시기와 그 내용에 대해 직원과 면담함
 - 인수할 급여제공직원이 없는 경우 관리책임자 등이 인계인수를 하였는지 면담함

기준③

- 운영규정과 급여제공지침 9개 항목의 교육 시기와 교육내용에 대해 직원과 면담함
 - 노인인권보호지침 교육은 지표 45번(노인인권보호)에서 확인함

급여제공지침 10개 항목

- ① 종사자 윤리지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
 - ※ 특정 직종에 국한되는 경우 인정하지 않음
- ② 성폭력 예방 및 대응지침: 성폭력 유형, 예방, 대응방법
 - ※ 직원·수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대한 지침이 있어야 하며, '직장 내 성희롱 예방지침'만 있으면 인정하지 않음
- ③ 응급상황 대응지침: 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
- ④ 감염예방 및 관리지침: 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
- ⑤ 치매예방 및 관리지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침: 욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침: 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
- ⑧ 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
- ⑨ 근골격계 질환 예방 지침
- ⑩ 개인정보보호지침: 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간

■ 평가방향 [1종: 주]

수급자 가족과의 소통을 위하여 기관의 정보와 최신 소식을 온·오프라인을 통해 공유하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	보호자 회의를 온라인 또는 오프라인으로 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일시, 장소, 회의방법, 회의내용, 회의결과, 참석자명(서명)	기록
②	기 관	월간 프로그램 계획표, 식단표, 기관의 소식을 월 1회 이상 온라인 또는 오프라인으로 제공함	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번 참석자명, 회의방법은 평가계획 공고월 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 회의내용은 보호자들의 다양한 의견을 기록함
 - 온라인으로 실시한 경우 서명은 생략가능하나 실제 보호자의 참석이 확인되어야 함(회의영상 캡처 등)

기준②

- 월간 프로그램 계획표, 식단표, 기관 소식을 노인장기요양보험 또는 기관 자체 홈페이지 (카페, 블로그 등), 소식지, 직접제공 등으로 매월 1회 이상 제공하였는지 확인함
 - 온라인: 카페, 블로그, SNS, 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지, 전자메일 등
 - 오프라인: 인편, 우편 등 제공 여부 확인

■ 관련근거

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제30조(주·야간보호급여 제공

기준)

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여이용 및 선택을 결정할 수 있도록 지원하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시함 - 운영규정의 개요, 직원 근무체계(인력현황표), 제공하는 장기요양급여의 종류, 비급여 대상 및 항목별 비용, 프로그램표, 근무현황표, 노인학대 신고기관 화재/영업·전문인배상책임보험 증서 사본, 최종 장기요양기관 평가결과	현장
②	기 관	노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관의 정보를 게시함 • 시군구 신고 항목: 주소, 전화번호, 인력현황, 시설현황, 급여종류 • 노인장기요양보험 홈페이지 등록 항목: 장기요양급여 이용계약에 관한 사항, 사진, 홈페이지 주소, 비급여대상 항목별 비용, 교통편, 주차시설, 보험가입 여부	전산
③	기 관	기관의 정보가 변경된 경우 지체 없이 수정함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 ① 또는 ②번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자(보호자), 직원이 볼 수 있도록 급여이용에 필요한 정보를 기관 내 공개된 장소에 게시 하는지 확인함
- 전문인배상책임보험 증권사본 게시여부를 확인하고, 해당 증권사본의 가입기간이 유효한지 확인함
- 최종 장기요양기관 평가결과를 게시하고 있는지 확인함

기준②

- '장기요양급여 이용계약에 관한 사항'이란 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제를 필수적으로 명시하여야 함
- 노인장기요양보험 홈페이지가 아닌 장기요양기관의 자체 홈페이지에 게시한 경우 인정하지 않음
- 보험가입여부: 전문인배상책임보험, 화재/영업 배상책임보험

기준③

- 시군구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 시군구에 신고한 자료가 있는지 확인함

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제34조(장기요양기관 정보의 안내 등), 제35조의5(보험가입), 노인장기요양보험법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내), 노인장기요양보험법 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등)

제34조(장기요양기관 정보의 안내 등) ① 장기요양기관은 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 하고 장기요양기관이 제공하는 급여의 질을 보장하기 위하여 장기요양기관별 급여의 내용, 시설·인력 등 현황자료 등을 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.
② 제1항에 따른 게시 내용, 방법, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제35조의5(보험 가입) ① 장기요양기관은 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등 법률상 손해를 배상하는 보험(이하 "전문인 배상책임보험"이라 한다)에 가입할 수 있다.
② 공단은 장기요양기관이 전문인 배상책임보험에 가입하지 않은 경우 그 기간 동안 제38조에 따라 해당 장기요양기관에 지급하는 장기요양급여비용의 일부를 감액할 수 있다.
③ 제2항에 따른 장기요양급여비용의 감액 기준 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다

시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내) 장기요양기관은 운영규정의 개요, 종사자 근무체계, 제공하는 장기요양급여의 종류, 비급여대상, 항목별 비용 및 제38조제2항에 따른 평가결과, 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항을 수급자가 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 한다.

시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등) ① 법 제34조에 따라 장기요양기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시하여야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 시설의 구조, 설비 상태 및 건물 전경 등의 사진
2. 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
3. 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수, 장기요양요원이 해당 기관에서 근속한 연수, 입소(이용)정원 및 현재 입소(이용)인원
4. 장기요양기관에서 제공하고 있는 급여 종류
5. 장기요양급여 이용계약에 관한 사항
6. 비급여대상 항목별 비용
7. 법 제35조의5제1항에 따른 보험에 가입했는지 여부
8. 「사회복지사업법」 제34조의3제1항에 따른 책임보험에 가입했는지 여부

② 장기요양기관은 제1항 각 호의 내용이 변경되는 경우에는 공단의 인터넷 홈페이지에 지체 없이 그 내용을 반영하여 게시하여야 한다.

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 **개인별**장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약통보서를 작성하고 적기 통보하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여계약 체결 할 때 개인별 장기요양이용계획서를 반영함	기록, 전산
②	기 관	급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함	전산
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	‘양호’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 급여계약 체결 시 **개인별**장기요양이용계획서의 급여종류 및 급여비용이 일치하는지 확인하며, 일치하지 않는 경우 충분한 사유가 있는지 확인함
- 충분한 사유는 수급자의 상태나 보호자의 요구 등을 종합하여 판단하고 상담일지, 변경사유서, 급여제공계획서 종합의견 등에 기록되어 있어야 함

기준②

- 급여계약이 시작되는 월은 지연통보 발췌에서 제외함
 - 급여계약기간 중 전월 말일까지 통보하지 않고 월 중에 통보한 경우는 지연통보 대상임
 - 확인경로: 기관포털> 급여계약> 안내문조회> 안내문종류> 지연

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3조(적정급여제공 등)

노인장기요양보험법

시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등) ① 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 “계약서”로 한다)로 체결해야 한다. 이 경우 장기요양기관은 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체 없이 수급자에게 발급하고 1부는 장기요양기관이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

1. 계약 당사자
2. 계약기간
3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
4. 비급여대상 및 항목별 비용

② 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개인별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인해야 한다.

③ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함 한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제3조(적정급여제공 등) ① 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서(장기요양 욕구, 장기요양 목표, 장기요양 필요영역, 장기요양 필요내용, 수급자 희망급여, 유의사항, 장기요양 이용계획 및 비용 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.

② 수급자와 장기요양기관은 「노인장기요양보험법」(이하 “법”이라 한다) 제28조의2에 따라 수급자의 가족만을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족(이하 “수급자 등”이라 한다)의 생업을 지원히는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자의 건강상태와 개인적 특성 등을 반영한 종합적 육구사정을 실시하여 질 높은 급여제공이 되도록 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	육구사정을 연 1회 이상 실시함 <ul style="list-style-type: none">필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평<ul style="list-style-type: none">신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함	기록
②	기 관	육구사정 8개 항목이 모두 확인됨	
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 함
단, 평가계획 공고일까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함

■ 확인방법

기준①

- 총평은 종합소견을 서술형으로 충실하게 작성하였는지 확인함
- 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인함

기준②

- 육구사정이 단순 체크리스트로 작성된 경우 육구사정 항목별 판단 근거(수급자 기능 및 상태)가 확인되면 인정함
- (예시) 신체상태 육구사정 항목 중 옷 벗고 입기를 ‘△(부분도움)’으로 체크만 한 경우 인정하지 않고, 판단근거를 ‘왼쪽편마비로 옷을 갈아입을 때 일부 도움을 주어야함’으로 내용을 기록한 경우 인정

■ 욕구사정 세부내용

1. 신체상태: 일상생활동작 수행능력 등
2. 질병상태: 과거병력, 현 진단명 등
3. 인지상태: 인지기능 등
4. 의사소통: 청취능력, 발음능력 등
5. 영양상태: 음식섭취 패턴, 치아상태, 배설 양상 등
6. 가족 및 환경상태: 가족상황, 거주환경, 수발부담 등
7. 주관적 욕구: 수급자 또는 보호자가 호소하는 개별 욕구
8. 자원이용: 의료기관, 사회복지기관, 그 외 서비스 기관 등

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

욕구사정과 위험도 평가 등을 바탕으로 수급자 상태에 맞는 급여제공계획을 작성 및
통보하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인 서명을 받았는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립함 • 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 - 신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함	기록, 전산
②	기 관	개인별 장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사를 급여제공계획에 반영함	
③	기 관	급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받고 공단에 통보함	
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①의 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 적용하며 평가계획 공고일까지는 직전 정
기평가 평가기준으로 확인 함
평가기준 ①의 필수사항 중 ‘종합의견’과 평가기준③의 공단 통보여부는 평가계획 공고월
다음 달부터 확인 함

■ 확인방법

기준①

- 개별적인 급여제공계획을 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인 함

기준②

- 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사는 급여제공계획 전에 실시해야 인정함

기준③

- 독거 또는 보호자 연락이 되지 않아 확인서명을 받을 수 없는 경우 급여제공계획을 우편 등 발송하고 유선 안내한 관련 근거 자료를 확인함

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제27조(장기요양급여의 제공)
- 노인장기요양보험법 시행령 제13조(장기요양급여의 제공)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제21조의2(장기요양급여 제공 계획서 제출 절차 등)

노인장기요양보험법

제27조(장기요양급여의 제공) ④ 장기요양기관은 제3항에 따라 수급자가 제시한 장기요양 인정서와 **개인별** 장기요양이용계획서를 바탕으로 장기요양급여 제공 계획서를 작성하고 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보하여야 한다.

시행령 제13조(장기요양급여의 제공) ④ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공을 시작하기 전에 법 제27조제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서를 작성해야 한다.

⑤ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공 중 수급자 심신의 기능상태, 수급자의 욕구 및 장기요양등급 등이 변경된 경우에는 지체 없이 이를 반영하여 장기요양급여 제공 계획서를 다시 작성하고, 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보해야 한다.

시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등) ③ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여 대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.

시행규칙 제21조의2(장기요양급여 제공 계획서 제출 절차 등) ① 법 제27조제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서는 별지 제11호의3서식 및 별지 제11호의4서식에 따른다.

② 장기요양기관은 법 제27조제4항에 따라 장기요양급여 제공 계획서를 공단에 통보하는 경우에는 전자문서 교환방식을 이용해야 한다.

■ **평가방향** [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록하는 등 체계적인 급여제공이 이루어지고 있는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록함 • 필수사항: 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명	기록, 전산
②	기 관	급여제공계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여제공계획에 따라 급여를 제공함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	2.25	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	1.5	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

■ **확인방법**

기준①,②

- 장기요양급여제공기록지(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제15호 서식)에 충실하게 작성하였는지 확인함

기준②

- 급여제공계획 변경사유: 기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등
급여제공계획 변경내용: 급여내용, 시간, 횟수 등

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)

노인장기요양보험법

시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등) 장기요양기관은 장기요양급여를 실시한 경우에는 별지 제12호서식부터 별지 제16호서식까지 및 별지 제16호의2서식의 장기요양급여제공기록지에 장기요양급여 실시내역 등을 기재하고 수급자에게 그 정보를 제공하여야 한다. 이 경우 제공주기와 방법 등 정보제공의 구체적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 개별적인 욕구를 반영한 급여내용을 설명하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음	면담
②	수급자	급여제공직원이 급여내용을 설명하고 급여를 제공함	면담
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'양호'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 기관이 수급자의 개별적인 욕구를 반영하여 실제 급여를 제공하는지 수급자와 면담함

기준②

- 서비스 제공 전 수급자에게 서비스 내용에 대해 설명을 하는지 수급자와 면담으로 평가함

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제8조(장기요양급여제공내용 안내 등)

노인장기요양보험법

- 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)** ① 장기요양급여는 노인 등이 자신의 의사와 능력에 따라 최대한 자립적으로 일상생활을 수행할 수 있도록 제공하여야 한다.
- ② 장기요양급여는 노인등의 심신상태·생활환경과 노인등 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하여야 한다.
- ③ 장기요양급여는 노인등이 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 받는 재가급여를 우선적으로 제공하여야 한다.
- ④ 장기요양급여는 노인등의 심신상태나 건강 등이 악화되지 아니하도록 의료서비스와 연계하여 이를 제공하여야 한다.

장기요양 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

- 제8조(장기요양급여제공내용 안내 등)** ① 장기요양기관 및 종사자는 장기요양에 필요한 사항이나 지식을 수급자 등에게 이해하기 쉽도록 설명하고 안내한다.
- ② 장기요양기관 및 종사자는 급여제공과정에서 수급자의 질병악화 등으로 의료기관의 치료 또는 의료적 처치가 필요하다고 판단하는 때에는 보호자 등에게 이를 알리고 필요한 조치를 하여야 한다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 영양 상태와 신체기능 상태에 따른 적절한 식사를 제공하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	영양사가 작성한 1식 3찬 이상의 식단표를 게시하고, 식단표에 따라 보온상태로 음식을 제공함	기록, 현장
②	기 관	수급자의 씹는 기능 및 소화기능 등을 고려하여 적절한 식사를 제공하고, 음식 섭취에 현저한 변화를 보이거나 문제가 있는 수급자에게 적절한 조치를 취함 신설 • 확인사항: 기능 상태별 식사제공, 매일 음식섭취량 파악, 적절한 조치	기록, 현장
③	직 원	수급자의 기능상태에 따라 적절한 식사를 제공함	관찰
④	직 원	수급자의 기능상태에 따라 상시 식수를 마실 수 있도록 지원함	면담, 현장
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 ①,②,③번 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 인력기준에 따라 영양사를 배치하지 않아도 되는 기관은 영양사가 있는 기관 또는 보건소의 식단표를 제공받아도 인정함
 - 식단표를 작성한 영양사의 자격기준은 자격증 사본과 협약서, 공문서, 계약서, 출처 등으로 확인함
 - 협약서, 공문서, 계약서 등에 명시된 기간이 유효한지 확인함
 - 공공기관(보건소 등), 협회 등의 식단표를 사용하는 경우 관련 홈페이지를 확인함
- 조리사를 두지 않고 모든 식사를 전량 위탁하는 경우 위탁업체에 소속된 영양사가 식단표를 작성하였는지 확인함
- 1식3찬에서 1식은 밥과 국을 의미하고, 3찬은 3가지 반찬을 의미함
- 영양사가 작성한 식단표를 기관에서 임의로 수정하여 사용한 경우 인정하지 않음
- 기관에서 제공하고 있는 매 끼니의 식단표를 게시하여야 인정함
예시) - 아침, 점심, 저녁 모두 제공 시: 아침, 점심, 저녁 식단표 게시
- 점심, 저녁 제공 시: 점심, 저녁 식단표 게시
- 아침, 점심 제공 시: 아침, 점심 식단표 게시

기준②

- 욕구사정 결과, 수급자의 기능상태(씹는 기능, 소화 기능 등)를 반영하여 급여제공계획을 수립하고 그에 따라 적절한 식사를 제공하는지 관련 기록과 식사제공 시 현장을 확인함
 - 적절한 식사: 일반식, 죽, 유동식(미음) 등
- 매일 음식섭취량을 파악하여 음식 섭취에 현저한 변화가 있거나 기타 문제가 있는 수급자에게 조치를 하는지 확인함

기준③

- 직원이 수급자의 기능 상태에 맞게 스스로 식사할 수 있도록 지원하는지 확인함
 - 식사 도구 활용, 식탁높이 조절, 식사시간 배려 등

기준④

- 수급자가 상시 식수를 마실 수 있도록 수급자의 기능상태에 맞게 식수대, 정수기, 개인용 물통 등이 제공되고 있는지 확인함
 - 이동이 불가능한 수급자는 개인용 물통 제공여부 확인함

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제30조(주·야간보호급여 제공기준)

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ② 법 제39조의 규정에 의한 재가노인 복지시설의 운영기준은 별표 10과 같다.

[별표 10] <개정 2021.6.30.>재가노인복지시설의 운영기준(제29조 제2항 관련)

2. 급식위생관리(급식을 제공하는 경우에만 해당한다.)

가. 시설의 장은 입소자가 필요한 영양을 섭취할 수 있도록 영양사가 작성한 식단에 따라 급식을 행하여야 한다. 다만, 영양사가 없는 시설의 경우에는 소재지를 관할하는 보건소장 또는 다른 시설 등의 영양사의 지도를 받아 식단을 작성하고 이에 따라 급식하여야 한다.

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

(9) **제30조(주·야간보호급여 제공기준)** ③ 주·야간보호기관은 영양, 수급자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 식사를 제공한다.

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 안전을 위하여 투약 및 약품관리를 적절하게 하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	약품보관함에 잠금장치가 되어 있음	현장
②	기관	일반 의약품의 유효기한 및 보관상태를 분기별 1회 이상 점검함 • 필수사항: 점검일자, 의약품명, 효능, 유효기한, 점검자명	기록, 현장
③	직원	수급자별 적절한 투약을 제공함	면담
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 약품을 보관하고 있는 특정장소나 약품보관함에 잠금장치가 되어 있는지 확인함
- 냉장고 안에 약품을 보관한 경우 냉장고의 잠금장치를 확인함
※ 잠금장치는 열쇠 등으로 잠가 두어 수급자가 열 수 없어야 함

기준②

- 기관이 구비하고 있는 일반 의약품 등의 관리 상태에 대해 관련 기록과 현장을 확인함
 - 유효기한이 지난 약품을 보관하고 있는 경우 인정하지 않음
 - 냉장보관, 실온보관 등 약품 취급 방법에 따라 보관하고 있는지 확인하여 인정함

기준③

- 수급자에게 투약 시 확인사항을 숙지하고 있는지 간호(조무)사와 면담함
 - 투약 시 확인사항: 약물투약의 6원칙(정확한 약물, 정확한 용량, 정확한 대상자, 정확한 경로, 정확한 시간, 정확한 기록)
 - 간호(조무)사 미배치 기관의 경우 시설장과 면담함

■ 관련근거

- 주·야간보호 급여제공 매뉴얼(보건복지부·국민건강보험공단) II. 급여제공과정 다. 간호 및 처치 다1-2)

주·야간보호 급여제공 매뉴얼

II. 급여제공과정

다. 간호 및 처치

2) 경구약 투약

- * 목적 · 투약 중인 약제의 정보를 파악하여 올바른 투여와 보관을 도와준다.
 - 수급자의 건강을 위해 부작용 및 약물남용 여부를 확인하여 적절한 약물치료가 될수 있도록 한다.

* 주의사항

- ① 약제별로 주된 정보를 제공하고, 지병에 대한 경과와 치료방법 등에 대해 연관성을 갖게 한다.
- ② 수급자가 복용하고 있는 약제와 상호부작용을 파악하여 감기 등 일시적이 증상과 관련하여 투여하는 약제는 호전 또는 치유 여부를 확인하여 계속 복용여부를 관리한다.
- ③ 의사의 처방 없이 투여하는 약제는 호전 또는 치유여부를 확인하여 계속 복용여부를 관리한다.
- ④ 약제별 보관방법을 확인하여 정확한 보관이 되도록 노력한다.
- ⑤ 의사의 지시 없이 치료약물을 중단하는 경우 중단사유를 확인하고 담당의사와 상의한다.

* 서비스 상황

- ① 의사의 처방이 있고, 연하능력이 있는 수급자에게 적용된다.
- ② 가족의 투약의뢰서를 확인한다.

01. 방법

- ① 이름을 확인한다.
- ② 처치과정이 타인에게 노출되지 않도록 보호한다.
- ③ 수급자와 접촉하기 전과 후, 모든 처치전후 손을 씻는다.
- ④ 감염위험이 있을 경우에는 비감염자부터 투약한다.
- ⑤ 수급자나 가족에게 투약에 대해 설명한다.
- ⑥ 필요시 가족이나 수발자에게 투약방법을 교육한다.

- ⑦ 수급자가 경구투여를 할 수 있는 상태인지 확인한다.
- ⑧ 연하곤란, 오심, 구토, 의식저하, 연하반사 등을 사정한다.
- ⑨ 투약을 위해 상체를 약간 올리거나 앉힌다.
- ⑩ 수급자 이름, 약물 명, 용량, 투여경로, 투약시간을 확인한다.
- ⑪ 준비된 약물을 투약한다.
- ⑫ 정제인 경우 수급자가 약을 먹을 수 있다면 약 컵을 잡고 스스로 약을 먹도록 하고, 약을 삼킬 때까지 관찰한다.
- ⑬ 설하투여제는 혀 아래 약을 넣고 완전히 녹여서 먹도록 한다.
- ⑭ 가루약일 경우 물에 혼합하여 마시도록 하며, 발포제는 용해 즉시 복용하도록 한다.
- ⑮ 함당정제는 삼키거나 씹지 말고 빨아서 먹도록 한다.
- ⑯ 약물을 삼키는지 확인하고 불확실할 경우에는 입을 벌리도록 하거나 말을 시켜본다.
- ⑰ 투약 후 수급자의 상태를 확인한다.
- ⑱ 투약 후 수급자의 상태와 처치 내용을 기록하고 필요시 보고한다.
- ⑲ 사용한 물품 중 수급자의 분비물이 묻은 것은 분리수거하고 소독이 필요한 물품은 소독한다.

02. 확인

- 적절히 투약되었는지 수급자 또는 보호자에게 질문하여 확인한다.

■ 평가방향 [1종: 주]

건강한 치아 상태를 유지하도록 적절한 구강 위생을 제공받는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	식사 후에 양치질 도움을 받음	면담
②	수급자	수급자의 구강상태를 확인함	관찰, 면담
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자가 식사를 마친 후 직원이 양치질을 도와주는지 면담하여 확인함
- 수급자가 스스로 양치질이 가능 한 경우 적절히 안내하였는지 확인

기준②

- 구강상태 청결여부를 관찰하며 치아가 없는 경우 입안 행균 여부를 면담하여 확인함

■ 관련근거

- 2022년 노인보건복지 사업안내 I.2-3 재가노인복지시설 III. 주·야간보호서비스 3. 서비스 내용참고

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자가 기관과 가정에서 안전하게 생활할 수 있도록 노력합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	모든 수급자(보호자)에게 6가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방)자료 및 노인인권보호지침에 대해 연 1회 이상 설명함 - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함	기록
②	수급자	직원으로부터 안전하게 급여를 제공받음	면담
③	수급자	급여제공시 신체 부위에 입힌 상처가 없음	면담, 관찰
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번 노인인권보호지침 설명 여부는 평가계획 공고월 다음 달부터 확인함 단, 평가계획 공고월까지 노인학대예방에 대해 설명하였는지 확인함

■ 확인방법

기준①

- 수급자에게 관련 자료를 설명하였는지 급여제공기록지 등 기록으로 확인함

기준②

- 급여제공과정에서 수급자에게 **상해**(상처, 골절 등)를 입힌 적이 없고 **사고**(낙상 등) 없이 안전하게 급여를 제공하였는지 **수급자와** 면담함

기준③

- 신체 부위 등에 상처를 입지 않고 안전하게 급여를 제공받았는지 수급자의 신체를 관찰하고 면담함

■ 평가방향 [1종: 주]

기관이 다양한 프로그램을 제공하고 수급자(보호자)의 의견을 반영하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 프로그램(신체기능, 인지기능, 사회적응 프로그램)에 대한 계획을 수립함 • 필수사항: 프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 일정, 횟수, 진행자명	기록
②	기 관	신체기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 시간, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용	
③	기 관	인지기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 시간, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용	
④	기 관	사회적응 프로그램 계획에 따라 분기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 시간, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용	
⑤	기 관	모든 프로그램에 대하여 수급자(보호자) 의견을 분기별 1회 이상 수렴하고 그 내용을 차후 프로그램에 연 1회 이상 반영함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 4개 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 필수사항 ‘진행자명’은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①,②,③,④,⑤

- 신체와 인지기능 프로그램은 중복할 경우 하나의 프로그램만 인정함
- 평가기준③ 인지활동형 프로그램은 인지기능 프로그램으로 인정 가능함

■ 관련근거

- 장기요양 급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제30조(주·야간보호급여 제공

기준)

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

응급상황 등 병원 진료를 필요로 하는 경우에 대비하여 연계할 의료기관이 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	연계의료기관이나 협약의료기관이 있음	기록
②	기 관	의료기관에서 진료받은 내용을 기록함	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 연계 또는 협약기간이 유효한 지 협약서나 연계계약서 등을 확인함

기준②

- 수급자가 진료를 받고 있는 의료기관에서의 진료도 포함하여 확인함
- 수급자가 서비스 제공받는 시간 내에 의료기관에서 진료를 받은 내용을 급여제공기록지, 상담일지 등에 기록했는지 확인함

■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자 특성 반영 및 연속적인 급여제공을 위해 전원이나 퇴소할 때 수급자 정보를 구체적으로 작성하여 보호자(수급자)에게 제공하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	전원이나 퇴소할 때 수급자(보호자)와 급여제공 종료 상담을 실시 하고 연계기록지를 작성함 (신설) • 필수사항: 성명, 등급, 심신기능상태, 제공한 급여, 작성일자, 퇴소 후 이용계획(또는 수급자 희망급여) - 확인사항: 연계기록지 부분이나 사본 보관 여부로 확인함	기록
②	기 관	수급자(보호자)에게 연계기록지를 제공함 - 연계기록지 제공대상: 수급자명, 제공일자, 제공방법, 수령자	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 평가기준 ①번의 급여제공 종료 상담 및 퇴소 후 이용계획(또는 수급자 희망급여) 작성여부와

②번 연계기록지 제공대장은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 수급자가 급여제공 종료를 희망할 경우 상담을 실시하고 상담결과를 연계기록지에 작성함
- 급여이용 종료 상담은 수급자와 실시하여야 하나 인지기능 저하 등으로 상담을 할 수 없는 경우 보호자와 상담하여도 인정, 보호자가 부재인 경우 근거자료를 확인하여 인정함
- 병설, 동일대표, 동일법인 기관으로 전원한 경우와 입원 후 퇴소로 계약해지한 경우에도 연계기록지를 작성하여야 함

- 사망한 경우는 연계기록지 작성여부를 확인하지 않음
- 퇴소하거나 전원한 수급자가 없는 경우에는 '우수'로 평가함

기준②

- 수급자가 전원이나 퇴소 시 수급자(보호자)에게 연계기록지를 제공하여야 함
 - 연계기록지 제공대장의 필수사항을 확인하여 인정함

■ 평가방향 [1종: 주]

수급자가 기관을 안전하게 이용할 수 있도록 이동서비스를 제공하는 수칙을 마련하여 이를 수급자(보호자)와 공유하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	이동서비스 수칙이 있음 <ul style="list-style-type: none">필수사항: 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량안전수칙, 사고 시 조치사항, 차량운행표	기록
②	기 관	이동서비스 수칙을 수급자(보호자)에게 제공함	
③	기 관	자동차종합보험 증서의 가입기간이 유효함	
④	기 관	차량관리를 실시함	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준②

- 이동서비스 수칙을 수급자(보호자)에게 대면 또는 비대면으로 실제 제공 여부를 확인함
- 이동서비스 수칙 중 변경 사항이 있을 경우 수급자(보호자)에게 다시 제공하는 것을 원칙으로 함

기준③

- 자동차종합보험에 가입되어 있어야 하며 자동차책임보험 가입은 인정하지 않음
 - ※ 수급자 이동서비스는 해당 되지 않지만 지자체에 차량 등록하여 업무용(수급자 병원 진료 등)으로 사용하고 있는 경우 자동차종합보험 가입 필수, 차량관리를 실시하여야 인정함

기준④

- 수급자의 안전을 위하여 차량 정기점검 등 차량관리 여부를 기록으로 확인함
- 차량종합검사, 정비점검내역서 및 영수증 등 객관적인 자료를 확인함

■ 평가방향 [1종: 주]

수급자가 이동서비스를 안전하게 제공받고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	운전자 외 기관의 직원이 동승함	면담
②	수급자	이동서비스 시간을 준수함	면담
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준②

- 이동서비스 시간이 정확하게 지켜지고 있는지 수급자에게 질문하여 확인함

■ 관련근거

- 장기요양 급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제34조(주·야간보호급여 이동서비스비용 등)

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 욕구, 문제, 장점, 자원 등에 대한 정확한 사정을 바탕으로 수급자에게 효과적인 급여를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	사례관리 회의를 분기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	기록
②	기 관	사례관리 회의를 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	
③	기 관	회의결과를 30일 이내 급여 등에 반영함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번 항목의 회의 결과 반영시기(30일 이내)는 평가계획 공고일 다음 달부터 적용함
단, 평가계획 공고일까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함

■ 확인방법

기준①,②

- 사례관리 회의: 수급자의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 방안 등을 논의하고, 그에 따라 급여 제공계획 등에 반영하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 회의
- 직종 구분 없이 해당급여직원 2인 이상 참여시 인정
- 회의내용은 사례관리 회의에 참석한 직원들이 논의한 의견 등이 구체적으로 명시되어 있어야 함

기준③

- ‘급여 등에 반영’ 여부는 급여제공계획 또는 급여제공내용 변경뿐만 아니라 지역사회자원연계 내용 반영도 포함하여 인정함

■ **평가방향** [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고, 그 결과를 평가 및 반영하여 급여제공 계획을 재작성하는 등 급여의 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법	
①	기	관	급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함	기록, 전산
②	기	관	장기요양급여제공기록지를 월 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함	
③	기	관	개별 급여제공계획에 따른 급여제공결과를 연 1회 이상 정기적으로 평가함 신설 • 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명	
④	기	관	급여제공 결과평가를 반영하여 개별 급여제공계획을 30일 이내에 재작성함 신설	
척도	점수	채점기준		
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함		
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함		
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함		
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함		

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③, ④번은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ **확인방법**

기준①

- 충실하게 기록하였는지 여부는 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 확인함
- 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인함

기준②

- 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인함

기준③

- 장기요양정보시스템 전산을 통한 급여제공 모니터링 등록 또는 기관의 자체 서식 등에 필수 사항을 포함하여 충실하게 기재하였는지 확인함
 - ※ 급여제공모니터링 경로: 장기요양기관 로그인/급여계약/급여제공계획서/급여제공모니터링

기준④

- 평가결과에 따라 30일 이내에 재작성한 급여제공계획을 확인함

■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제7조(장기요양급여제공 기록)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제2조(급여제공기록지 제공 방법 등)

노인장기요양보험법

시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등) 장기요양기관은 장기요양급여를 실시한 경우에는 별지 제12호서식부터 별지 제16호서식까지 및 별지 제16호의2서식의 장기요양급여제공기록지에 장기요양급여 실시내역 등을 기재하고 수급자에게 그 정보를 제공하여야 한다. 이 경우 제공주기와 방법 등 정보제공의 구체적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법에 관한 고시

제7조(장기요양급여제공 기록) ① 장기요양기관은 제6조제3항에 따른 급여계약통보서의 내용에 따라 급여 제공하고 규칙 제18조에 따라 그 내용을 장기요양 급여제공기록지(이하 “급여제공기록지”라 한다)에 기재·관리하고 수급자에게 제공하여야 한다.

② 급여제공기록지 제공주기는 다음 각 호와 같다.

1. 가정방문급여의 급여제공기록지는 주(월요일부터 일요일까지로 한다. 이하 같다) 1회 이상 제공한다. 다만, 공단이 운영하는 가정방문급여 관련 기록, 전송시스템(이하 “재가급여전자관리시스템”이라 한다)으로 전송한 경우에는 월(매월 1일부터 말일까지로 한다. 이하 같다) 1회 이상 제공한다.
2. 주·야간보호, 단기보호 및 시설급여의 급여제공기록지는 월 1회 이상 제공한다.

③ 급여제공기록지 제공 방법 등은 공단 이사장이 정한다.

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법에 관한 세부사항

제2조(급여제공기록지 제공 방법 등) ① 고시 제7조제3항에 따라 급여제공기록지는 수급자 또는 보호자에게 방문, 우편, 모사전송 등의 방법으로 제공하여야 한다. 다만, 전자적으로 열람이 가능한 경우도 제공한 것으로 본다.

② 제1항에 따라 급여제공기록지를 제공하여야 하나, 가족 요양보호사가 가족인 수급자에게 급여를 제공하는 경우에는 제공하지 아니할 수 있다. 다만, 수급자(보호자)의 요청이 있는 경우에는 제공하여야 한다.

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 지침을 마련하고, 수급자와 직원에게 학대 예방 교육 실시 및 관련 정보를 제공하는 등 노인인권을 보호하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 직원에게 노인인권 및 학대예방교육을 연 1회 이상 실시함 (신설) • 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)	기록
②	직 원	직원은 노인인권 및 학대예방교육의 내용을 숙지하고 있음	면담
③	수급자	노인인권보호지침 내용에 대해 설명을 들음 (신설)	면담
척도	점수	채점기준	
우수	5	평가기준을 모두 충족함	
양호	3.75	평가기준 중 ①, ②번 항목을 충족함	
보통	2.5	평가기준 중 ①, ③번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①, ③번은 평가계획 공고일 다음 달부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 모든 직원에게 연 1회 이상 노인인권 및 학대예방교육을 모두 실시하였는지 관련 자료를 확인함
 - 교육방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등
 - 교육내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
- ※ 관련 법정 의무교육을 이수한 경우 이수증 또는 수료증과 교육내용을 확인하여 교육실시 인정

기준②

- 급여제공지침의 10개 항목 중 노인인권보호지침(노인 인권 및 학대 예방) 교육의 내용에 대하여
직원과 면담으로 확인함

기준③

- 노인인권보호지침에 대해 설명을 들었는지 수급자와 면담함
 - 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법

■ 관련근거

- 노인복지법 제6조의3(인권교육), 제39조의6(노인학대신고의무와 절차 등), 노인복지법 시행령 제11조의2(노인복지시설 중 인권교육 대상 시설), 노인복지법 시행규칙 제1조의3(인권교육)
- 노인장기요양보험법 제35조의3(인권교육), 노인장기요양보험법 시행령 제14조의2(장기요양기관 중 인권교육 대상 기관), 노인장기요양보험법 시행규칙 제27조의2(인권교육)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제9조(비밀보장 및 학대행위의 금지)

노인복지법

제6조의3(인권교육) ① 제31조의 노인복지시설 중 대통령령으로 정하는 시설을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다.

② 제31조의 노인복지시설 중 대통령령으로 정하는 시설을 설치·운영하는 자는 해당 시설을 이용하고 있는 노인들에게 인권교육을 실시할 수 있다.

③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 인권교육을 효율적으로 실시하기 위하여 인권교육기관을 지정할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 인권교육에 소요되는 비용을 지원할 수 있으며, 지정을 받은 인권교육기관은 보건복지부장관의 승인을 받아 인권교육에 필요한 비용을 교육대상자로부터 징수할 수 있다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 인권교육의 대상·내용·방법, 제3항에 따른 인권교육기관의 지정 및 제4항에 따른 인권교육기관의 지정취소·업무정지 처분의 기준 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제39조의6 (노인학대 신고의무와 절차 등) ⑤ 제2항에 따른 노인학대 신고의무자가 소속된 다음 각 호의 기관의 장은 소속 노인학대 신고의무자에게 노인학대예방 및 신고의무에 관한 교육을 실시하고 그 결과를 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.

시행령 제11조의2(노인복지시설 중 인권교육 대상 시설) 법 제6조의3제1항 및 제2항에서 "대통령령으로 정하는 시설"이란 법 제31조에 따른 노인복지시설(이하 "노인복지시설"이라 한다) 중 같은 법 제36조제1항제2호 및 제3호에 따른 경로당 및 노인교실을 제외한 시설을 말한다.

시행규칙 제1조의3(인권교육) ① 법 제6조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 "인권교육"이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향
2. 노인복지시설에서 발생하는 인권침해 사례
3. 노인복지시설에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차
4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항

② 「노인복지법 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제11조의2에 따른 시설을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 대면 교육 또는 인터넷 교육을 통하여 매년 4시간 이상의 인권교육을 받아야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 인권교육의 실시 방법, 인권교육기관의 지정 절차 및 교육 경비 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

노인장기요양보험법

제35조의3(인권교육) ① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다.

② 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.

③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 인권교육을 효율적으로 실시하기 위하여 인권교육기관을 지정할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 인권교육에 소요되는 비용을 지원할 수 있으며, 지정을 받은 인권교육기관은 보건복지부장관의 승인을 받아 인권교육에 필요한 비용을 교육대상자로부터 징수할 수 있다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 인권교육의 대상·내용·방법, 제3항에 따른 인권교육기관의 지정 및 제4항에 따른 인권교육기관의 지정취소·업무정지 처분의 기준 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

시행령 제14조의2(장기요양기관 중 인권교육 대상 기관) 법 제35조의3제1항 및 제2항에서 "대통령령으로 정하는 기관"이란 각각 제10조제1호 및 제2호에 따른 장기요양기관을 말한다.

시행규칙 제27조의2(인권교육) ① 법 제35조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 "인권교육"이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향
2. 장기요양기관에서 발생하는 인권침해 사례
3. 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차
4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항

② 법 제35조의3제1항 및 영 제14조의2에 따라 장기요양기관을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 대면 교육 또는 인터넷 교육을 통하여 매년 4시간 이상의 인권교육을 받아야 한다. 이 경우 법 제31조제1항에 따라 지정을 받은 연도에 「노인복지법」 제6조의3에 따른 인권교육을 받으면 해당 연도의 인권교육을 받은 것으로 본다.

③ 법 제35조의3제2항에 따라 장기요양기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차를 교육할 수 있다.

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 인권교육의 실시 방법, 인권교육기관의 지정 절차 및 교육 경비 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제9조(비밀보장 및 학대행위의 금지) ① 장기요양기관에 종사하고 있거나 종사하였던 자 및 가족요양비와 관련된 급여를 제공한 자는 법 제62조에 따라 업무 수행 중 알게 된 수급자 및 그 가족의 개인정보 등의 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

② 장기요양기관 종사자는 성, 연령, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념 등의 사유로 급여제공 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 아니 된다.

주요번호 46

등급현황

기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.

[5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 2. 수급자관리]

점수

1

■ 평가방향 [2종: 요, 주]

급여제공 후 수급자의 신체기능상태 악화를 예방하여 등급이 유지·호전되는 등 급여제공 전반에 대한 기관의 노력을 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
기 관	기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지·호전됨	전산
	$\frac{\text{분모 중 가장 최근 갱신 등급판정결과와 직전 등급판정 결과를 비교하여 등급이 유지·호전된 수급자 수}}{\text{6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자 수}} \times 100$	
척도	점수	채점기준
우수	1	등급 유지·호전율이 95%이상임
양호	0.75	등급 유지·호전율이 90%이상 ~ 95%미만임
보통	0.5	등급 유지·호전율이 80%이상 ~ 90%미만임
미흡	0	등급 유지·호전율이 80%미만임
해당 없음	제외	6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자가 없음

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 2022.12월

■ 확인방법

- 유지·호전율은 소수점 첫째자리에서 반올림함

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			만족 2점	보통 1점	불만 0점
①	수급자	기관이 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	수급자	기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	수급자	직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	수급자	기관이 정확한 본인부담금액 및 납부방법을 안내합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	수급자	기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
척도	점수	채점기준			
우수	4	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 9점 이상 ~ 10점임			
양호	3	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 7점 이상 ~ 9점 미만임			
보통	2	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 6점 이상 ~ 7점 미만임			
미흡	0	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 6점 미만임			
해당 없음	제외	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음			

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

- 평가기간 중 수급자(보호자)에게 유선으로 질문하여 확인하며 공단의 별도 계획에 따라 실시함

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

평가지표에 반영되지 않는 기관의 우수한 사례나 강점, 서비스 내용 충실도 등 기관이 서비스 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
○ 지표적용기간: 2020. 1월 ~ 평가일			
①	기 관	수급자의 서비스 만족도 향상을 위해 노력함 (신설)	기록, 현장
②	기 관	직원의 직무 만족도 향상을 위해 노력함 (신설)	기록, 현장
○ 지표적용기간: 2020. 1월 ~ 2022. 12월			
③	기 관	적정한 경영실태조사 및 관련 자료를 제출하여 최종 패널로 선정됨	전산
○ 지표적용기간: 2020. 1월 ~ 2023년 평가 종료월			
④	기 관	청구상담봉사자로 위촉되어 활동한 실적이 있음	전산
기준	점수	채점기준	
①	0.3	평가기준을 충족함	
②	0.3	평가기준을 충족함	
③	0.2	평가기준을 충족함	
④	0.2	평가기준을 충족함	

■ 확인방법

기준①

- 수급자의 만족도 향상을 위하여 서비스 제공과정과 관련된 우수한 사례가 있는지 확인함
 - 가족 참여 프로그램 운영, 특화 프로그램 운영, 치매대상 보호자 자조모임 진행, 자체 서비스 설문조사 등

기준②

- 직원의 직무 만족도 향상을 위한 우수한 사례가 있는지 확인함
 - (예시 1) 법정 의무사항 및 타 평가지표와 중복되지 않는 직원의 직무 만족을 위해 노력한 우수 사례 등
 - (예시 2) 연간 인건비 지출비율 준수(22년 기관이 공단에 전송한 신고내역 기준)

기준③ 경영실태조사표 및 관련 자료 제출: 담당부서로부터 자료를 제공받아 평가에 적용

1) 평가방향

- 신뢰성 있는 장기요양기관 경영실태조사가 될 수 있도록 조사사항에 대하여 성실하게 응답하는 기관의 노력도 반영

2) 평가기준: 지표적용기간 동안 1회 이상 경영실태조사 대상기관으로 선정되어 조사를 완료하고 최종 장기요양기관패널로 선정된 기관

○ (기관의 적정성)

- 경영실태조사대상년도의 12개월(1~12월) 장기요양급여 지급실적이 있음
- 건강보험 체납이 없고 경영실태조사 대상 직전년도 이후 행정처분 이력이 없는 기관

○ (응답의 성실성)

- 기관이 응답한 금액이 장기요양급여비용(평가 인센티브 지급액 포함) 지급액과 오차 허용범위 내에서 일치
- 기관이 응답한 지출금액이 증빙자료로 증빙 가능함
예) 직원 인건비(근로자원천정수영수증, 은행 입금증, 급여명세서 등)

3) 대상기준

- ('20년 조사 참여 ~ '22년 조사 참여) 경영실태조사 대상기관으로 선정되어 조사완료 후 '20년 ~ '22년 장기요양기관 패널로 최종 선정된 기관

기준④ 청구상담봉사자: 담당부서로부터 자료를 제공받아 평가에 적용

1) 평가방향

- 개인 업무시간을 할애하여 청구상담봉사자로 참여하는 기관에 대해 봉사자의 적극적인 활동 유도 및 장기요양기관 간 청구업무 지식의 선순환으로 올바른 청구문화 확산

2) 평가기준: 급여종류별로 '22년까지 위촉된 청구상담봉사자의 상담실적 중 아래 경우에 해당하는 기관

- 2020.1월 ~ 평가 종료일까지 청구상담봉사자로 위촉기간동안 상담실적 1건 이상

3) 지원 자격

- 장기요양 청구 업무에 능숙하고 봉사 정신이 투철한 기관 직원
- 청구경력이 60개월 이상인 장기요양기관 직원
- 최근 3년간 부당청구 등으로 인한 행정처분 이력이 없는 기관 직원
- 최근 3년간 부당청구 관련자 등록이력이 없는 지원자
- 건강보험료 체납이 없는 자 ...'22년 12월 기준

4) 방법: 매년 지원 또는 추천받아 선발하며, 상담유형을 지정함