
신규기관을 위한

장기요양기관평가 가이드북

2024. 5.

h·well

국민건강보험



요양심사실

목 차

1 평가개요	1
2 장기요양 기관 연간 관리 계획	4
3 영역별 흐름도(수급자, 종사자)	8
4 다빈도 미흡사례	25
5 다빈도 Q&A	30
6 더 알아보기(게시자료 안내)	36

1. 평가개요

🐼 목적

- 장기요양기관이 제공하는 급여 내용을 지속적으로 관리하고 평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 도모하기 위함

🐼 평가주기 및 대상

- 평가 주기 : 3년 ... (2023년) ①재가 → (2024년) ②재가 → (2025년)시설
- ① 재가급여 기관기호 끝자리 짝수 → ② 재가급여 기관기호 끝자리 홀수
※ 평가주기 및 연도 등은 변동될 수 있음

🐼 평가실시

- 정기평가계획 공고 후 15일 이내 평가일정(상·하반기) 사전 안내, 평가예정일 7일전 평가예정통보서를 기관으로 발송하고, 기관 방문 전에 유선으로 방문 시간 등을 안내한다.

※ 노인장기요양홈페이지 → 알림·자료실 → 장기요양기관평가 → 공지사항 [상하반기 일정 안내]

◆ 평가예정일자 확인 방법 ◆

- ▶ 경로 : 노인장기요양보험 홈페이지 → 장기요양기관 로그인 → 기관평가 → 평가예정일 조회
- * 평가일정(상·하반기)은 계획공고 후 15일 이후, 평가예정일은 7일전부터 조회 가능





평가방법

■ 기관방문 현장평가

- 공단 2인 1팀 ... 기관규모 등에 따라 평가자 추가 참여
 - ※ 주야간·단기보호 평가는 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인) 원칙
- 장기요양기관 대표자 또는 관계자 면담
 - 평가예정일에 장기요양기관을 방문하여 평가자 신분증 제시
 - 장기요양기관 평가통보서와 안내문 제공, 평가개요 등 설명
- 평가매뉴얼을 토대로 관련 자료와 현장 확인 등으로 평가 실시 및 평가(전자)조사표에 기재
- 평가조사표에 따라 상담·총평을 실시한 후, 평가자가 기관 장기요양정보시스템(기관포털)에 평가(전자)조사표 전송하고 장기요양기관 대표자(또는 관계자)가 전송받은 평가 조사표를 확인처리
 - ※ 공단 전산프로그램 접속 불가 등의 경우 종이조사표에 평가 결과 기재 후 장기요양기관 대표자 서명 또는 날인 하고 1부를 복사하여 장기요양기관에 교부

수급자·종사자 평가결과, 서비스 만족도 조사결과는 비공개 원칙으로 장기요양기관에 평가결과를 통보하지 않음

■ 수급자 및 종사자 현장 방문평가

- 외부 평가자 2인 1팀 평가 수행 원칙
- 수급자·종사자 면담·관찰 등 평가
- 방문요양·목욕·간호 수급자·종사자 평가 및 복지용구 수급자 평가는 기관평가 종료 후 별도의 일정을 수립하여 실시
 - 주야간·단기보호 수급자·종사자 평가는 기관평가와 함께 수행
 - ※ 복지용구 종사자 평가는 공단 평가자가 기관평가 시 수행
- 기관평가는 완료했으나, 평가할 수급자·종사자가 없는 등 평가가 불가능한 경우 기관에 유선 통보하고 평가불가 기관으로 처리

주야간·단기보호 평가시 종사자가 근무하지 않는 등 평가 당일 수급자·종사자 평가가 불가능한 경우 추후 별도로 평가를 진행할 수 있음

- 도서 또는 벽지지역, 야간 또는 휴일 서비스 등의 수급자·종사자 평가는 공단 지역본부 평가 전담팀 또는 지사(운영센터) 담당자가 수행할 수 있음
- 서비스 만족도 조사(유선)
 - 대상 : 평가 기관에서 급여를 제공받은 수급자(보호자)
 - 기간 : 별도 계획에 따라 실시 ... 공단 고객센터
 - 방법 : 평가 기준 및 방법에 따른 유선 조사
 - 조사기간 중 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없어 표본 수 미만인 경우에는 조사 가능한 인원만을 표본으로 함
 - 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없는 경우 '해당없음'으로 평가



유의사항

- 기관은 원만한 평가진행을 위해 「노인장기요양보험법」 제54조 및 같은 법 제60조에 따라 평가자가 요구하는 자료의 제출 등에 협조하여야 한다.
- 기관은 「노인장기요양보험법」 제37조에 따라 정당한 사유 없이 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우, 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다.
- 장기요양기관 대표자 등 평가 관련 자료 제출을 요구 받은 자는 「노인장기요양보험법」 제60조에 따라 자료 제출 요구에 성실히 응하여야 하며, 평가 자료 제출을 거부한 기관은 같은 법 제69조에 따라 과태료가 부과될 수 있다.

2. 장기요양 기관 연간 기관 관리 계획

방문요양, 방문목욕, 방문간호

구 분	사 업 내 용		추진계획											
			1분기			2분기			3분기			4분기		
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
기관 운영	연중	운영규정 마련 및 정비							★					
		급여제공지침 마련 및 정비							★					
		요양보호사 직무교육(요양, 목욕)							★					
	분기	직원 복지(포상 등) 제공 (요양, 목욕, 간호)	★		★			★			★			
	매월	급여계약통보서 통보	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
수 급 자	연중	욕구사정							★					
		위험도 평가 (낙상·욕창·인지기능검사)							★					
		급여제공계획 작성							★					
		급여제공 결과평가							★					
	반기	사례관리 회의	★					★						
	매월	수급자(보호자) 상담	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
	매주	상태변화 기록	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
		장기요양급여제공기록지 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
직원	연중	운영규정, 급여제공 지침교육							★					
		직원 건강검진							★					
	매월	직원회의	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		

※ 추진계획은 기관 사정에 따라 변경 가능

※ 욕구사정, 위험도평가 및 급여제공계획 작성 수립 주기는 수급자별 기준, 수급자 상태변화에 따라 상시 실시하되 평가에서는 연 1회 이상 실시여부 확인함

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며 최소 운영주기 기준으로 작성되었습니다. 지표별 상세주기는 반드시 매뉴얼을 확인 필요

 주야간보호, 단기보호

구분	사업내용	추진계획												
		1분기			2분기			3분기			4분기			
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
기관 운영	연중	운영규정 마련 및 정비							★					
		급여제공지침 마련 및 정비							★					
		사업계획 및 예산 수립							★					
		사업계획 평가							★					
		프로그램 계획수립							★					
	반기	보호자 회의(주야간보호)				★							★	
		프로그램 의견수렴				★							★	
	분기	실·내외 소독(살균, 살충, 살서)		★			★			★			★	
		의약품 관리		★			★			★			★	
	매월	소화 및 경보설비 점검	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		기관소식 제공(주야간보호)	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		급여계약통보서 통보	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
매주	자원봉사 활동(단기보호 : 2주 1회)	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
	주방 및 집기소독	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
수 급 자	연중	욕구평가							★					
		위험도 평가							★					
		급여계획 작성							★					
		급여제공결과평가							★					
	반기	재난상황 대응훈련				★						★		
		수급자(보호자) 상담		★			★			★			★	
	분기	사례관리 회의		★			★			★			★	
		급여제공기록지 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
매주	상태변화기록	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
직원	연중	운영규정, 급여제공지침 교육							★					
		직원 건강검진							★					
	반기	소화 및 경보설비 교육				★						★		
		재난상황 대응훈련				★						★		
분기	복지(포상 등) 제공		★			★			★			★		

※ 추진계획은 기관 사정에 따라 변경 가능

※ 욕구평가, 위험도평가 및 급여계획 수립 주기는 수급자별 기준, 수급자 상태변화에 따라 상시 실시하되 평가에서는 연 1회 이상 실시여부 확인함

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며 최소 운영주기 기준으로 작성되었습니다. 지표별 상세주기는 반드시 매뉴얼을 확인 필요

 복지용구

구분	사 업 내 용		추진계획											
			1분기			2분기			3분기			4분기		
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
기관	연중	운영규정 마련 및 정비	★											
		급여제공지침 마련 및 정비	★											
운영	수시	전용차량 제품 배송	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		제품소독관리 및 소독위탁	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
수급자	연중	욕구평가	★											
	분기	수급자 상담 관리(방문)	★			★			★			★		
	매월	수급자 상담 관리	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		장기요양급여제공기록지 제공	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	수시	제품관리대장	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		설치 및 제품설명	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		연장대여 동의서	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
직원	연중	근로계약 체결	★											

※ 추진계획은 기관 사정에 따라 변경 가능

※ 욕구평가는 수급자별 기준, 수급자 상태변화에 따라 상시 실시하되 평가에서는 연 1회 이상 실시여부 확인함

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며 최소 운영주기 기준으로 작성되었습니다. 지표별 상세주기는 반드시 매뉴얼을 확인 필요



시설급여(노인요양시설, 노인공동생활가정)

구분	주기	사업내용	추진계획															
			1분기			2분기			3분기			4분기						
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월				
기관운영	연중	운영규정·급여제공지침 마련 및 정비	◆															
		사업계획 및 예산수립	◆															
		사업계획 평가(차기 연도 반영)	◆															
		인지·여가 프로그램 계획수립	◆															
		지역사회 행사 참여			◆													
		소방시설 작동기능점검 전기 및 가스 안전점검							◆									
	반기	보호자와의 소통노력 지역사회 행사 개최					◆				◆							
		운영위원회 개최		◆			◆			◆				◆				
	분기	실내·외 전문소독(살균, 살충, 살서)			◆			◆			◆					◆		
		의약품 관리	◆			◆			◆				◆					
		매월	소화·경보설비, 전기·가스설비 점검	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
			자원봉사활동(☎: 매월1회) 주방 및 집기류 소독	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
수급자	연중	욕구사정 및 위험도 평가	◆															
		개별 급여계획 작성	◆															
		감염병(결핵포함) 검진		◆														
	반기	급여제공 결과평가 재난상황 대응훈련					◆							◆			◆	
		분기	수급자(보호자) 상담 인지·여가 프로그램 의견수렴		◆			◆			◆			◆			◆	
	욕창 위험도 평가		◆			◆			◆				◆					
	노인인권 및 학대 예방교육 사례회의(㉮10인이상30인미만)			◆			◆			◆				◆				
	매월		사례회의(㉮30인이상) / (☎: 반기1회)	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
종사자	연중	운영규정·급여제공지침 교육	◆															
		직원 건강검진		◆														
		근골격계 질환 검사 및 조치			◆												◆	
		직원 역량강화교육			◆													
	반기	재난상황 대응훈련				◆							◆					
분기	노인인권 및 학대 예방교육	◆			◆				◆			◆						

※ 위 연간 계획표는 참고 예시이며 최소 운영주기 기준으로 작성되었습니다. 지표별 상세 주기는 반드시 매뉴얼을 확인해주시기 바랍니다.

3. 영역별 운영흐름도

1) 요양·목욕·간호

- 수급자영역

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
급여계약	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여계약서 작성 <ul style="list-style-type: none"> ※ 개인별장기요양이용계획서 참고 ○ 급여계약통보 <ul style="list-style-type: none"> - 급여계약통보서를 전월 말일까지 통보 	(지표) 20-①,② 계약체결 및 통보	(지표) 21-①,② 계약체결 및 통보	(지표) 21-①,② 계약체결 및 통보
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여제공 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 급여제공내용에 대한 설명을 들음(면담) - 급여계약서 부본을 받음(면담·현장) - 급여제공범위 및 급여외 행위에 대해 안내(면담) - 직원의 인권보호에 대한 안내 받음(면담) 	(지표) 14-①,②, ③,④ 급여제공 안내	(지표) 15-①,②, ③,④ 급여제공 안내	(지표) 15-①,②, ③,④ 급여제공 안내
통합적 사정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 낙상·욕창 위험도평가, 인지기능 검사 <ul style="list-style-type: none"> - 연 1회 이상 실시 - 작성자 : 해당급여직원 - 필수사항 : 수급자명, 평가일자, 작성자명 - 타당한 도구(검증된 도구) 이용 ※ 신규 수급자는 급여개시 일까지 실시 	(지표) 12-①,②,③ 위험도평가	(지표) 13-①,②,③ 위험도평가	(지표) 13-①,②,③ 위험도평가
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 욕구사정 <ul style="list-style-type: none"> - 연 1회 이상 실시 - 작성자 : 해당급여 직원 - 내 용 : 욕구사정 8개 항목(+판단근거) - 필수사항 : 수급자명, 일자, 작성자명 및 총평서술형 ※ 신규 수급자는 급여개시 일까지 실시 	(지표) 21-①,② 욕구사정	(지표) 22-①,② 욕구사정	(지표) 20-①,② 욕구사정
급여제공 계획	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여제공계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 개인별장기요양이용계획서 참고, 욕구사정, 낙상 평가, 욕창평가, 인지기능 검사 반영 - 연 1회 이상 수립 - 작성자 : 해당급여 직원 - 필수사항 : 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요내용, 세부 제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 ※ 신규 수급자는 급여개시 전까지 실시 ○ 수급자(보호자)에게 설명하고 확인서명을 받고 공단에 통보함 	(지표) 22-①,②,③ 급여제공 계획	(지표) 23-①,②,③ 급여제공 계획	(지표) 23-①,②,③ 급여제공 계획

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
자료제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자료제공 및 설명(현장/면담) <ul style="list-style-type: none"> - 노인인권보호지침 제공여부 및 설명 	(지표) 30-③ 자료제공	(지표) 32-③ 자료제공	(지표) 31-③ 자료제공
↓ 급여제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여제공계획에 따른 급여제공 및 기록(기록전산) <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명 ○ 급여제공계획 변경 사유기록 및 급여제공계획 재작성 	(지표) 23-①,② 급여제공 적절성	(지표) 24-①,② 급여제공 적절성	(지표) 24-①,② 급여제공 적절성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 목욕 전·후 수급자 상태관찰 기록 <ul style="list-style-type: none"> - 관찰기록 내용 : 얼굴·입술·손톱색깔, 특이사항, 피부손상, 의식변화 등 수급자의 신체상태, 인지상태 등과 관련된 사항 - 상태변화에 따른 조치 취하고 기록 	-	(지표) 27-①,②,③ 목욕 전·후 상태관찰	-
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 적절한 급여제공 <ul style="list-style-type: none"> - 직원으로부터 위생적인 급여를 제공받음 - 급여제공시간 준수, 변경 시 사전안내, 시간변경 빈도 적절함(면담) - 개별욕구 반영 급여제공, 급여내용 설명(면담) - 급여제공직원 변경 시 소개 동일한 수준 급여제공(면담) - 기능회복훈련(기본동작, 일상생활훈련) 제공(면담) - 6가지 자료제공 및 설명들음(현장/면담) - 안전한 급여제공받음(면담), 급여제공 시 신체상태가 없음(면담) - 신체청결상태(구강상태, 신체청결상태)(관찰) 	(지표) 11-① 18-①,②,③ 24-①,② 25-②,③ 27-②,③ 26-①,② ③,④ 31-①,②	(지표) - 19-①,②,③ 25-①,② 26-②,③ - 29-①,② ③,④ -	(지표) - 19-①,②,③ 25-①,② 27-②,③ - 28-①,② ③,④ -
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위생적인 급여제공(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 직원으로부터 위생적인 급여를 제공받음 	-	(지표) 11-①	-
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 적절한 목욕급여제공(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 목욕물 온도 및 목욕시간 적정 - 2명 이상의 요양보호사가 목욕급여 제공 - 목욕 전 배뇨, 배변 도움, 목욕 후 주변정리 	-	(지표) 28-①,② ③,④	-
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 적절한 간호관리 받음 <ul style="list-style-type: none"> - 수급자의 상태에 따라 적절한 간호관리(면담) - 위관 도뇨관 장(요)류, 욕창 처치 후 관리 적절관찰 	-	-	(지표) 32-①,②

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
상태기록 및 결과평가	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자 상태변화 기록 <ul style="list-style-type: none"> - 수급자 상태 특이사항 등 충실히 기록(주1회 이상) - 급여제공자 서명(실제 급여제공직원 작성) ○ 장기요양급여 제공기록지 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공 - 제공여부는 제공대장, 서명부 등으로 확인 ※ RFID로 전송한 경우 월 1회 제공 확인 ○ 급여제공결과 연 1회 이상 정기적으로 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명 - 결과평가 반영하여 30일 이내 재작성 	(지표) 29-①,② ③,④ 급여제공 결과평가	(지표) 31-①,② ③,④ 급여제공 결과평가	(지표) 30-①,② ③,④ 급여제공 결과평가
↓				
수급자 상담	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 수급자 또는 보호자 상담 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 매월 - 필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 ※ 상담직원: 대표자 또는 업무분장 등에 관리자로 구분된 해당급여 직원 - 연 1회 이상 상담결과 반영(모든 수급자) 	(지표) 15-①,② 방문상담 관리	(지표) 16-①,② 방문상담 관리	(지표) 16-①,② 방문상담 관리
↓				
사례 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사례관리 회의 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 이상 - 필수사항 : 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명 - 회의결과 30일 이내 급여 등에 반영 	(지표) 28-①,②,③ 사례관리	(지표) 30-①,②,③ 사례관리	(지표) 29-①,②,③ 사례관리
↓				
정보제공 및 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장기요양급여비용명세서 매월 제공 ○ 본인부담금액 및 납부방법 안내 ○ 유선만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 대상 : 수급자(보호자) - 내용 : 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법 : 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시 	(지표) 33-①,②,③, ④,⑤ 서비스 만족도 조사(유선)	(지표) 33-①,②,③, ④,⑤ 서비스 만족도 조사(유선)	(지표) 30-①,②,③, ④,⑤ 서비스 만족도 조사(유선)

- 종사자영역

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
입사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 근로계약 체결(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 근로계약 체결여부 및 근로계약서 필수사항 면담 - 필수사항 : 보수, 소정근로시간, 휴일 연차유급휴가 ○ 근로계약에 따른 보수(임금) 지급(면담) ○ 보수(임금)명세서 매월 정기적 제공(면담) 	(지표) 5-①,②,③ 보수	(지표) 5-①,②,③ 보수	(지표) 5-①,②,③ 보수
건강검진	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강검진(결핵검진 포함) <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 매년 - 5개 검사 영역 충족 : 계측, 요, 혈액, 영상, 판정 - 대상 : 모든 직원(대외자겸 직원사설장 고용사설장포함) ※ 신규 입사자 급여개시일까지 제출입사 전 1년 이내 ※ 검진일 판정일 발행일자가 급여개시일 이전 1년 이내 	(지표) 4-①,② 건강검진	(지표) 4-①,② 건강검진	(지표) 4-①,② 건강검진
신규직원 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규직원교육(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 급여개시 전 교육받고 내용 숙지 - 내용 : 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망 	(지표) 16-② 급여제공 역량관리	(지표) 17-② 급여제공 역량관리	(지표) 17-② 급여제공 역량관리
직원교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직무교육 <ul style="list-style-type: none"> - 요양보호사 직무교육 대상자가 직무교육에 참여 ※ 직무교육 대상자: 장기요양정보시스템 직무교육 대상자 조회 	(지표) 9 직무교육	(지표) 9 직무교육	-
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원권익보호 <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 인권침해 대응지침 마련, 모든 직원 연1회 이상 교육(기록, 현장) ※ 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) - 인권침해 대응지침 교육 받고, 내용 숙지(면담) 	(지표) 8-②,④ 직원권익 보호	(지표) 8-②,④ 직원권익 보호	(지표) 8-②,④ 직원권익 보호
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원교육(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 모든 직원 연1회 이상 운영규정과 급여제공지침 교육 받고 내용 숙지 	(지표) 16-③ 급여제공 역량관리	(지표) 17-③ 급여제공 역량관리	(지표) 17-③ 급여제공 역량관리
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인인권 및 학대예방교육 실시 및 내용 숙지 <ul style="list-style-type: none"> - 대상: 모든 직원 - 주기: 연 1회 이상 - 방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등 - 내용: 노인권리보호, 노인 학대유형, 노인학대 예방 및 대응방법 	(지표) 30-①,② 노인인권 보호	(지표) 32-①,② 노인인권 보호	(지표) 31-①,② 노인인권 보호

구분	내용	평가지표		
		방문요양	방문목욕	방문간호
직원관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원회의 <ul style="list-style-type: none"> - 매월 1회 이상 실시, 직원 50% 이상 참석 - 확인사항: 회의 일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명 - 회의결과 연 1회 이상 기관운영 또는 직원복지에 반영 	(지표) 2-①,②,③	(지표) 2-①,②,③	(지표) 2-①,②,③
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자에게 급여제공 전 인계인수 <ul style="list-style-type: none"> - 내용: 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등 ○ 급여제공직원이 변경 시 수급자(보호자)상담 <ul style="list-style-type: none"> - 14일 이내(토요일, 공휴일 포함) 실시 - 필수사항: 상담일시, 상담방법, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 	(지표) 25-①,④	(지표) 26-①,④	(지표) 27-①,④
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원이 기능회복훈련 숙지하고 서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 	(지표) 27-① 기능회복훈련		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복장위생(관찰) <ul style="list-style-type: none"> - 유니폼이나 앞치마 착용, 위생적 복장상태 - 명찰부착(탈부착식 명찰 제외) ○ 급여 제공하는 환경 청결관리(현장) <ul style="list-style-type: none"> - (요)수급자방, 거실, 화장실, 주방 청결상태 등 - (목)목욕차량 또는 이동욕조 및 목욕용품 청결상태 - (간)급여 제공받는 환경, 급여제공 시 사용하는 물품 등 청결상태 	(지표) 11-②,③	(지표) 11-②,③	(지표) 10-②,③
직원후생 복지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복지(포상 등) : 분기별 1회 이상 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 기관 내부규정에 따라 제공여부 확인 ○ 직전 정기 평가결과 가산금을 직원 처우개선에 사용 <ul style="list-style-type: none"> - 해당 기관만 사용내역 확인 	(지표) 7-①,②,③ 직원복지 향상	(지표) 7-①,②,③ 직원복지 향상	(지표) 7-①,② 직원복지 향상
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원의 의견 및 고충 처리 위해 고충처리절차 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함 ○ 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 조치를 받음(면담) 	(지표) 8-①,③ 직원권익보호	(지표) 8-①,③ 직원권익보호	(지표) 8-①,③ 직원권익보호
5대 보험 및 퇴직금	<ul style="list-style-type: none"> ○ 5대 보험 가입 및 보험료를 완납함 <ul style="list-style-type: none"> ※ 가입증명서: 4대 사회보험 정보연계센터 (www.4insure.or.kr) ※ 완납증명서: 사회보험통합징수포털 (si4n.nhis.or.kr) - 퇴직급여 지급여부 확인 ※ 보수에 포함된 경우 불인정 ※ 퇴직급여 중간정산의 경우, 「근로자퇴직급여 보장법」 시행령 제3조에 따라 지급한 경우만 인정 	(지표) 6-①,②	(지표) 6-①,②	(지표) 6-①,②
		5대 보험 및 퇴직금	5대 보험 및 퇴직금	5대 보험 및 퇴직금

2) 주야간 보호, 단기보호 - 수급자영역

구분	내용	평가지표	
		주야간 보호	단기보호
급여계약	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여계약서 작성 <ul style="list-style-type: none"> ※ 개인별장기요양이용계획서 참고 ○ 급여계약통보 <ul style="list-style-type: none"> - 급여계약통보서를 전월 말일까지 통보 	(지표) 29-①,②	(지표) 29-①,②
		계약체결 및 통보	계약체결 및 통보
설명 및 자료제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 수급자(보호자) 급여제공에 대한 설명 <ul style="list-style-type: none"> - 6가지 자료(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방) 및 노인인권보호지침 설명 - 연 1회 이상 설명 ※ 신규 수급자는 급여개시일로부터 14일 이내(토·공휴일 포함) 실시 	(지표) 37-①	(지표) 37-①
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이동서비스 수칙 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량 안전수칙, 사고 시 조치사항, 차량운행표 - 변경사항이 있는 경우 수급자(보호자)에게 다시 제공 	(지표) 41-①,②	-
통합적 사정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 낙상·욕창 위험도평가, 인지기능 검사 <ul style="list-style-type: none"> - 연 1회 이상 실시(회계연도 기준) - 작성자 : 해당급여직원 - 필수사항 : 수급자성명, 평가일자, 작성자명 - 타당한 도구(검증된 도구) 이용 ※ 신규 수급자는 급여개시일 까지 실시 	(지표) 20-①,②,③	(지표) 20-①,②,③
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 욕구사정 <ul style="list-style-type: none"> - 연 1회 이상 실시(회계연도 기준) - 작성자 : 해당급여 직원 - 내 용 : 욕구사정 8개 항목(+판단근거) - 필수사항 : 수급자명, 일자, 작성자명 및 총평(서술형) ※ 신규 수급자는 급여개시일 까지 실시 	(지표) 30-①,②	(지표) 30-①,②
		위험도평가	위험도평가
		욕구사정	욕구사정

구분	내용	평가지표	
		주야간 보호	단기보호
급여계획	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자별 급여제공계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 개인별장기요양이용계획서 참고, 욕구사정, 낙상평가, 욕창 평가, 인지기능 검사 반영 - 주기 : 연 1회 이상(회계연도 기준) - 작성자 : 해당급여 직원 - 필수사항 : 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양세부목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 ○ 수급자(보호자)에게 설명하고 확인서명을 받고 공단에 통보함 ※ 신규 수급자는 급여개시일까지 실시 	(지표) 31-①,②,③	(지표) 31-①,②,③
급여제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여제공계획에 따른 급여제공 및 기록 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명 ○ 급여제공계획 변경 사유기록 및 변경된 급여제공계획에 따라 급여를 제공 ○ 적절한 급여제공 <ul style="list-style-type: none"> - 개별욕구 반영 급여제공, 급여내용 설명하고 급여제공(면담) - 식사 후 양치질 도움, 구강상태 확인(면담/관찰) - 수급자 상태에 맞는 적절한 간호관리 받음. 간호관리 상태가 적절함(면담/관찰) - 운전자 외 직원 동승, 이동서비스 시간 준수(면담) - 안전한 급여제공(면담), 급여제공 시 신체상처없음(면담/관찰) - 신체청결상태(구강상태, 신체청결상태)(관찰) 	(지표) 32-①,② 급여제공 적절성	(지표) 32-①,② 급여제공 적절성
결과평가	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자 상태변화 기록(주 1회 이상) ○ 장기요양급여제공기록지 제공(월 1회 이상) <ul style="list-style-type: none"> - 확인 : 제공대상(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등 ○ 급여제공계획에 따른 급여제공결과 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 연 1회 이상 - 필수사항 : 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명 - 결과평가 반영하여 급여제공계획 30일 이내 재작성 	(지표) 44-①,② ③,④	(지표) 42-①,② ③,④
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 프로그램에 대한 계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 일정, 횟수, 진행자명 ○ 계획에 따른 프로그램 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용 ○ 수급자(보호자) 의견수렴 및 반영 <ul style="list-style-type: none"> - 모든 프로그램에 대해 의견수렴 및 반영 - 반기별 1회 이상 수렴, 연 1회 이상 반영 	(지표) 38-①,②, ③,④,⑤	(지표) 38-①,②,③ 기능향상 프로그램

구분	내용	평가지표	
		주야간 보호	단기보호
상담 및 소통	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자 또는 보호자 상담 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 분기별 1회 이상 - 필수사항 : 상담일자, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 - 연 1회 이상 상담결과 급여에 반영 	(지표) 25-①,②	(지표) 26-①,②
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보호자 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 이상 온라인 또는 오프라인 실시 - 필수사항 : 일시, 장소, 회의방법, 회의내용, 회의결과, 참석자명(서명)...온라인 시 서명생략, 회의 영상 캡처 등 ○ 기관 소식, 월간 프로그램계획표, 식단표 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 월 1회 이상 온라인 또는 오프라인으로 제공 	(지표) 27-①,②	-
수급자 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난대피훈련 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 이상 - 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진 ※ 재난상황대응 매뉴얼 마련(대응방법, 비상연락체계 포함) 	(지표) 23-①,②	(지표) 23-①,②
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사례관리 회의 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 분기별 1회 이상 - 필수사항 : 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명 - 30일 이내 회의결과를 급여에 반영 	(지표) 43-①,②,③	(지표) 41-①,②,③
서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유선만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 대상 : 수급자(보호자) - 내용 : 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법 : 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시 	(지표) 47-①,②,③, ④,⑤	(지표) 45-①,②,③, ④,⑤
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 만족도 - 조사(유선) 	서비스 만족도 조사(유선)	서비스 만족도 조사(유선)
연계기록 제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전원·퇴소 시 연계기록지 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 부분(사번) 보관여부로 확인 - 필수사항: 성명, 등급, 심신기능 상태, 제공한 급여, 작성일자, 퇴소 후 이용계획(또는 희망급여) ○ 제공대상: 수급자명, 제공일자, 제공방법, 수령자 ※ 사망, 미퇴소 병원 입원한 경우 작성 제외 	(지표) 40-①,②	(지표) 40-①,②
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연계기록지 제공 	연계기록지 제공	연계기록지 제공

- 종사자영역

구분	내용	평가지표	
		주야간 보호	단기보호
입사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 근로계약 체결 <ul style="list-style-type: none"> - 근로계약 체결여부 및 근로계약서 명시 사항 면담 - 근로계약서 필수사항 : 보수, 소정근로시간, 휴일 연차 유급휴가 ○ 근로계약에 따른 보수 지급(면담) ○ 보수(임금)명세서 매월 정기적 제공 받음(면담) 	(지표) 8-①,②,③ 보수	(지표) 8-①,②,③ 보수
건강검진	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강검진(결핵검진 포함) <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 매년 - 5개 검사 영역 충족 : 계측, 요, 혈액, 영상, 판정 - 대상 : 모든 직원(대표자겸 직원·시설장, 고용시설장 포함) ※ 신규 입사자 급여개시일까지 제출(입사 전 1년 이내) ※ 검진일, 판정일, 발행일자가 급여개시일 이전 1년 이내 	(지표) 7-①,② 건강검진	(지표) 7-①,② 건강검진
신규직원 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규직원교육(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 급여개시 전 신규교육과 인수인계를 받고 내용숙지 - 신규교육 내용 : 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망 - 인수인계 내용 : 수급자 건강상태 가정 및 생활환경 특이사항 등 	(지표) 26-② 급여제공 역량관리	(지표) 27-② 급여제공 역량관리
직원교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원교육(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 연1회 이상 교육 - 운영규정 11개 항목, 급여제공지침 10개 항목 ○ 소화 및 경보 설비 사용방법 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 이상 - 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용 ○ 소화설비(소화기, 소화전) 작동 방법 숙지(시연) ○ 재난대피훈련 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 이상 - 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진 ※ 재난상황대응 매뉴얼 마련(대응방법, 비상연락체계 포함) ○ 재난상황(화재, 지진 등) 대응방법 숙지(면담) ○ 응급상황 매뉴얼 및 비상연락망 구축 ○ 응급상황 조치 기록 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항: 수급자명, 발생일자, 조치내용, 작성자명 ○ 응급상황 대응방법 숙지(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 응급상황: 낙상, 질식, 경련, 화상, 심정지 등 	(지표) 26-③ 급여제공 역량관리	(지표) 27-③ 급여제공 역량관리
		(지표) 22-② 소방시설	(지표) 22-② 소방시설
		(지표) 23-①,②,③ 재난상황 대응훈련	(지표) 23-①,②,③ 재난상황 대응훈련
		(지표) 21-②,③,④ 응급체계	(지표) 21-②,③,④ 응급체계

구분	내용	평가지표	
		주야간 보호	단기보호
직원후생 복지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복지(포상 등) : 분기별 1회 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 기관 내부규정에 따라 제공여부 확인 ○ 직전 정기 평가결과 가산금을 직원 처우개선에 사용 <ul style="list-style-type: none"> - 해당기관만 사용내역 확인 	(지표) 10-①,②,③	(지표) 10-①,②,③
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충처리절차 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함 ○ 인권침해 대응지침 마련 및 모든 직원 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 주기: 연 1회 이상 - 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명) 	(지표) 11-①,②	(지표) 11-①,②
5대보험 및 퇴직금	<ul style="list-style-type: none"> ○ 5대 보험 가입 및 보험료를 완납함 <ul style="list-style-type: none"> ※ 가입증명서: 4대 사회보험 정보연계센터 (www.4insure.or.kr) ※ 완납증명서: 사회보험통합징수포털 (si4n.nhis.or.kr)-발급용도: 조달청 제출 - 퇴직급여 지급여부 확인 ※ 보수에 포함된 경우 불인정 ※ 퇴직급여 중간정산의 경우, 「근로자퇴직급여보장법」시행령 제3조에 따라 지급한 경우만 인정 	(지표) 9-①,②	(지표) 9-①,②
		5대 보험 및 퇴직금	5대 보험 및 퇴직금

3) 복지용구 - 수급자영역

구분	내용	평가지표 복지용구
급여계약	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여계약 중요한 사항 충분히 설명(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 중요사항: 제품의 수리 및 교체(A/S)방법, 본인부담금, 연한도액 등 ○ 수급자(보호자) 의견을 반영(존중)한 급여계약 체결(면담) 	(지표) 13①,② 급여계약설명
<div style="text-align: center;">↓</div> 욕구사정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 욕구사정 <ul style="list-style-type: none"> - 연 1회 이상 실시 - 작성자 : 해당급여 직원 - 내 용 : 욕구사정 4개 항목(+판단근거) - 필수사항 : 수급자명, 일자, 작성자명 및 총평(서술형) - 대여제품에 한해 실시여부 확인 ※ 신규 수급자는 급여개시 일까지 실시 	(지표) 19①,② 욕구사정
<div style="text-align: center;">↓</div> 설치 및 설명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제품설치(설명)대장 작성 및 제품설명 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 수급자명, 설치일자, 설치(설명)자, 설치장소, 배송구분, 제품명, 방법(유선, 방문 등), 제품설명 여부, 확인자(성명 및 관계) - 배송구분 : 생산·공급업체 직배송, 소독업체배송, 기관배송, 택배배송 - 설치장소 : 주소 기재 - 확 인 자 : 제품 설치 확인 및 설명 들은 사람 ○ 수급자(보호자)에게 제품 이용 전 사용방법 및 주의사항 설명(면담) ○ 제품 이용 전 사용설명서 제공(면담) 	(지표) 23-①,② 설치 및 제품설명 (지표) 14-①,② 제품사용설명
<div style="text-align: center;">↓</div> 제품관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제품관리대장 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 일자, 수급자명, 품목명, 제품명, 제품코드, 구분(판매, 대여, 회수), 대여기간, 배송구분 - 배송구분 : 기관배송, 공급업체배송, 소독업체배송, 택배, 내방 - 대여 갱신하는 경우에도 기록 	(지표) 2-①,② 제품관리대장

구분	내용	평가지표 복지용구
상담관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자 또는 보호자 상담 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 매월상담(유선 또는 방문) 및 분기상담(방문) - 필수사항 : 확인일자, 확인방법, 수급자명, 사업소담당자, 상담대상자, 관계, 특이사항, 수급자(보호자) 서명 ※ 대여한 날 다음 날부터 매월 상담여부 확인 - 연 1회 이상 상담 결과 반영하여 급여 제공 	<p>(지표) 15-①,②,③</p> <p>수급자 상담관리</p>
기록지 제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장기요양급여제공기록지 제공(월 1회 이상) <ul style="list-style-type: none"> - 구입제품 : 제품 제공 시 - 대여제품 : 최초 제공 시, 회수할 때, 대여기간 중 매월 - 확인 : 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등 	<p>(지표) 20-①</p> <p>급여제공 기록지 제공</p>
연장대여	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연장대여기간 이용 동의서 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 필수사항 : 제품명, 제품코드, 대여기간, 확인내용 체크여부, 작성일자, 동의자 서명, 품목별 작동상태 점검표 작성 여부 	<p>(지표) 17-①,②</p> <p>연장대여 동의서</p>
소독실시 리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대여제품 소독 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 대여 종료 후 재대여 전까지 소독 실시 - 소독대상 : 수동휠체어, 전동침대, 수동침대, 욕창예방매트리스, 이동욕조, 목욕리프트, 경사로(실외용), 배회감지기 - 자체소독 : 소독일지, 소독필증, 차량소독일지 등 확인 - 위탁소독(전문소독업체, 소독대행 복지용구 사업소) : 소독필증 등 	<p>(지표) 8</p> <p>소독실시</p>
서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여과정 만족도(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 급여제공직원의 친절함과 전문성 - 외관 및 청결상태가 양호한 제품을 신속히 배송 - 수급자(보호자) 문의 또는 불편사항 적극적 응대 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ○ 유선만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 대상 : 수급자(보호자) - 내용 : 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법 : 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시 	<p>(지표) 26-①,②,③</p> <p>급여과정 만족도</p> <hr/> <p>(지표) 27-①,②,③, ④,⑤</p> <p>서비스 만족도 조사(유선)</p>

– 종사자영역

구분	내용	평가지표 복지용구
근로계약	<ul style="list-style-type: none"> ○ 근로계약 체결(면담) <ul style="list-style-type: none"> - 근로계약 체결여부 및 근로계약서 명시 사항 면담 - 근로계약서 필수사항 : 보수(임금), 소정근로시간, 휴일, 연차, 유급휴가 ○ 근로계약서에 명시된 보수(임금) 지급(면담) ○ 보수(임금)명세서 제공(면담) 	<p>(지표) 5-①,②,③</p> <p>보수</p>

4) 시설급여 - 수급자영역

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
입소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여계약서 작성 ○ 모든 보호자(수급자)에게 노인인권보호지침 제공 	(지표) 29-①	(지표) 28-①
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 수급자 감염병(결핵포함) 검진자료 - 입소일까지 제출(입소일 이전 1개월 이내 결과) ※ 모든 수급자 연회 검진 실시 	(지표) 19-②	(지표) 18-②
통합적 사정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 욕구사정 - 연 1회 이상 실시 - 작성자 : 해당기관 직원 - 내 용 : 욕구사정 8개 항목, 총평(서술형) ○ 낙상·욕창위험도 평가, 인지기능 평가 - 연 1회 이상 실시 - 작성자 : 해당기관 직원 - 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구) 이용 ※ 신규 수급자는 급여개시 전까지(입소당일 포함) 실시 	(지표) 30-①,② ③,④	(지표) 29-①,② ③,④
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집중배설 관찰기록표 작성 - 확인사항 : 3일(연속 72시간) 동안 매시간 섭취량, 대·소변량, 기저귀·옷 교환 여부 기록 ※ 급여개시일(공휴일 포함)로부터 14일 이내 실시 	(지표) 36-①	(지표) 35-①
급여제공 계획 & 급여제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개별 급여제공계획 수립 - 개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상위험, 욕창위험, 인지기능 평가 등 반영 - 연 1회 이상 수립 - 작성자 : 해당기관 직원 - 확인사항 : 수급자명, 작성일자, 작성자, 세부목표, 필요내용, 세부제공내용, 횟수 또는 시간, 종합의견 ※ 신규 수급자는 급여개시 전까지(입소당일포함) 실시 ○ 수급자(보호자) 설명 및 확인서명 ○ 급여제공계획에 따른 급여제공 ○ 급여제공계획 변경 사유기록 및 급여제공 	(지표) 31-①,② ③,④	(지표) 30-①,② ③,④
		급여제공계획 수립 및 제공	급여제공계획 수립 및 제공

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
수급자 상담	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 수급자 또는 보호자 상담 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 분기별 1회 - 확인사항 : 일자, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 ※ 수급자(보호자) 의견 연1회 이상 급여반영 ○ 보호자 소통 : 소식지, SNS, 정기적 회의 등 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 	(지표) 26-①,②,③	(지표) 25-①,②,③
급여제공 결과평가	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여제공 결과평가 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 - 내용 : 개별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과평가 - 확인사항 : 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자 ○ 급여제공계획 재작성 <ul style="list-style-type: none"> - 내용 : 평가결과 반영한 개별 급여제공계획 재작성 ※ 급여제공결과 평가일로부터 30일 이내 	(지표) 32-①,②,③	(지표) 31-①,②,③
수급자 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난상황 대응훈련 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 - 확인사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자, 내용, 사진 	(지표) 22-①	(지표) 21-①
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인인권 및 학대 예방교육 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 분기별 1회 - 확인사항 : 교육일시, 강사, 교육내용, 교육방법, 참석자 	(지표) 29-②	(지표) 28-②
정보제공 및 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자 인권 존중 ○ 본인부담금 적정 수납 및 변경사항 안내 ○ 유선만족도 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 대상 : 수급자의 주보호자 - 내용 : 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 - 방법 : 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시 	(지표) 49-①,②,③,④,⑤	(지표) 47-①,②,③,④,⑤
연계기록 제공	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전원·퇴소 시 연계기록지 제공 ○ 확인사항 <ul style="list-style-type: none"> - 부분 : 작성일자, 수급자명, 등급, 심신기능상태, 제공한 급여, 서비스 이용계획(희망급여) - 제공대상 : 수급자명, 제공일자, 방법, 제공자, 수령자 ※ 사망, 미퇴소 병원 입원한 경우 작성 제외 	(지표) 33-③	(지표) 32-③

- 종사자영역

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
입사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 근로계약서 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 근로계약 체결 및 이에 따른 보수 지급(면담) 	(지표) 11-① 직원권익 보호	(지표) 10-① 직원권익 보호
건강검진	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강검진(결핵검진 포함) <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 연 1회 이상 - 5개 검사 영역 충족 : 계측, 요, 혈액, 영상, 판정 - 대상 : 모든 직원(대표자겸 직원·시설장, 고용시설장 포함) ※ 신규 입사자 근무시작일까지 제출(입사 전 1년 이내) 	(지표) 8번 건강검진	(지표) 7번 건강검진
건강관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 직원 근골격계 질환 검사 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 연 1회 이상 - 확인사항 : 일자, 검사자료, 대상자 성명 - 검사결과 증상 있는 경우 조치 - 전 직원을 위한 추가적인 노력(현장+면담) 	(지표) 9-①,②,③ 직원 건강관리	(지표) 8-①,②,③ 직원 건강관리
신규직원 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규직원교육 <ul style="list-style-type: none"> - 입사일로부터 14일 이내 교육(공휴일 포함) - 내용 : 운영규정, 급여제공지침, 담당업무내용(면담) 	(지표) 7-② 인적자원 개발	(지표) 6-② 인적자원 개발
직원교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 직원 연 1회 이상 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 내용 : 운영규정, 급여제공지침 9개 항목(면담) ※ 노인인권보호지침 교육은 29번 지표에서 확인 ○ 직원역량강화 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 시설 : 시설장 및 직원 교육 실적 확인(+면담) - 공생 : 시설장 교육 실적 확인(+면담) ※ 공단·지방자치단체 외 외부기관 주관교육 인정 ○ 재난상황 대응훈련 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 반기별 1회 - 확인사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자, 내용, 사진 ○ 모든 직원 노인인권 및 학대 예방교육 <ul style="list-style-type: none"> - 주기 : 분기별 1회 - 확인사항 : 교육일시 강사 교육내용 교육방법 참석자(서명 (+면담)) 	(지표) 7-③,④ 인적자원 개발	(지표) 6-③,④ 인적자원 개발
		(지표) 22-① 재난상황대응	(지표) 21-① 재난상황대응
		(지표) 29-② 노인인권보호	(지표) 28-② 노인인권보호

구분	내용	평가지표	
		시설	공생
직원복지 & 권익보호	<ul style="list-style-type: none"> ○ 5대 보험 가입 및 보험료 완납 <ul style="list-style-type: none"> ※ 가입증명서: 4대사회보험 정보연계센터 (www.4insure.or.kr) ※ 완납증명서: 사회보험통합징수포털 (si4n.nhis.or.kr) ○ 직전 정기 평가결과 가산금을 직원 처우개선에 사용 <ul style="list-style-type: none"> - 가산금 해당기관만 사용내역 확인 (+면담) ○ 직원 처우개선을 위한 복지제도 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 운영규정·사업계획에 따라 2가지이상(면담) 	(지표) 10-①,③,④	(지표) 9-①,③,④
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충처리 절차 마련 및 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 확인사항: 고충처리지침, 고충처리대장 - 적절한 조치(면담) 	(지표) 11-②,③ 직원권익 보호	(지표) 10-②,③ 직원권익 보호
↓			
퇴직금	<ul style="list-style-type: none"> ○ 퇴직급여제도 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 퇴직급여 지급여부 확인 ※ 퇴직일로부터 14일 이내 지급 ※ 중간정산의 경우, 「근로자퇴직급여보장법 시행령」제3조에 따라 지급한 경우만 인정 	(지표) 10-②	(지표) 9-②
		직원복지 향상	직원복지 향상

4. 다빈도 미흡사례

다빈도 미흡사례 (재가급여)	
지표	[직원회의] 직원회의를 정기적으로 실시합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원회의 실제 근무직원 50% 미참석 ○ 직원회의 필수사항 기록 누락 (일시, 장소, 내용 결과, 참석자명 등) ○ 직원회의 결과반영 근거 자료 누락 (영수증 등)
지표	[건강검진] 직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 직원 건강검진 서류 급여개시일 초과하여 제출 <ul style="list-style-type: none"> ※ 건강검진 서류 상 검진일, 발행일 등이 확인되지 않음 ○ 건강검진 서류 상 5개 영역 검진 결과 누락(신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정) <p style="text-align: center;">사례) 00년 신규직원 건강검진 통보서상의 발행일 또는 검진일이 급여 개시일 이후에 확인됨</p>
지표	[직원권익보호] 직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원 고충처리지침 및 고충처리대장, 고충처리함이 마련되어 있지 않음 ○ 직원인권대응 대응지침 마련되어 있지 않음 <ul style="list-style-type: none"> ※ 인권대응지침 공단에서 게시한 "2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 E-book" 활용가능 ○ 인원침대 대응지침 모든 직원 연 1회 이상 교육 내용 시 필수사항 기록관리 누락(일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명))
지표	[위험도평가] 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규수급자 급여개시일 초과하여 위험도평가(낙상위험도, 욕창위험도, 인지기능검사) 실시 ○ 위험도 평가 서식 및 방법 임의 변경하여 실시 기록 <p style="text-align: center;">사례) 낙상위험도 평가 도구(hunh)의 90세 이상의 점수 4점은 없으나 임의로 변경하여 4점 기록</p>

지표	[방문상담관리] 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문상담 매월 방문 미실시 ※ 사회복지사 미배치 기관이더라도 평가에서 매월 방문기준으로 평가 ○ 방문상담 결과 급여에 반영 기록 누락 및 근거 미비 사례) 방문상담 결과 기록이 모두 같아 방문상담의 결과의 반영인지 확인 되지 않음
지표	[급여제공역량관리] 수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여제공지침 10개 항목, 지침내용 미비 ○ 신규직원 급여개시 전 노인인권보호 지침 교육 미실시 ○ 노인인권보호 지침 및 학대 발생 시 신고 전화번호 미숙지 등 사례) 개인정보지침은 마련했으나 보유 및 이용기관 명시되지 않음
지표	[계약체결 및 통보] 개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여계약통보서를 적기 통보합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인별장기요양이용계획서 “급여종류”, “급여비용” 미반영하여 계약체결 ○ 서비스 중단 수급자 월 중 서비스 시작으로 전월 말일까지 급여계약 미통보 사례) 개인별장기요양계획서 방문요양 급여비용 927,850원이나 1,200,000으로 급여계약 체결, 급여비용 초과 사유 없음
지표	[욕구사정] 수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규수급자 급여개시일 초과 하여 욕구사정 실시 ○ 욕구사정 필수사항(수급자명, 일자, 작성자명, 총평) 누락 ○ 욕구사정 8개 항목 중 신체상태 등 판단근거 미기재 사례) 신체상태 화장실 이용 부분도움에 체크만 기재, 부분도움의 판단근거 미기재

지표	[사례관리] 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사례관리 회의 반기별 또는 연1회 미실시 ○ 사례관리 회의 필수사항 누락(일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명) ○ 사례회의 결과 30일 인 급여 등에 반영한 기록 미비 <p>사례) 회의결과 불명확하거나 기존서비스 제공내용이 동일하게 회의결과로 도출되어 회의결과 반영한 것인지 기존 서비스를 그대로 제공한 것인지 확인 되지 않음</p>

다빈도 미흡사례 (시설급여)

지표	[운영위원회] 운영위원회를 정기적으로 개최하고 그 결과를 기관운영에 반영합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 운영위원회 구성 미충족 및 외부인사 불참 ○ 분기별 운영위원회 미실시 ○ 회의록 미비(필수사항 미충족) 회의록 없음

지표	[건강검진] 직원의 건강관리를 위한 정기검진을 매년 실시합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 직원 건강검진 서류 급여개시일 초과하여 제출 ※ 건강검진 서류 상 검진일, 발행일 등이 확인되지 않음 ○ 건강검진 서류 상 5개 영역 검진 결과 누락(신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정) <p>사례) 00년 신규직원 건강검진 통보서상의 발행일 또는 검진일이급여개시일 이후로 확인됨</p>

지표	[감염병관리] 수급자에 대한 감염병 건강진단을 정기적으로 실시하며 발생 시 즉시 필요한 조치를 합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자의 결핵진단을 포함한 감염병에 대한 건강진단서 미확인 ○ 신규수급자 건강진단서 급여개시 이후 제출 확인(발행일 등) ○ 신규수급자 건강진단서의 결과가 입소일 1개월 이전의 진단서 제출

지표	[수급자(보호자) 참여강화] 기관운영 및 서비스 제공과정에서 수급자와 보호자의 의견이 충분히 반영되도록 노력합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보호자 상담기록의 확인사항 일부누락(일자, 상담직원, 상담대상자, 상담내용) ○ 수급자(보호자) 의견이 급여에 반영된 기록 및 관련 근거 없음
지표	[노인인권보호] 수급자 학대를 예방하고, 신체적 구속을 하지 않는 등 노인인권보호를 위해 노력합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자 기능상태를 고려하지 않고 입소 시 일괄 동의서 형태의 신체제재 동의서 작성 ○ 운영위원회 노인학대 관련 수급자(보호자) 요구 또는 불만사항 청취기록 없음 <p>사례) 수급자 김00 좌식생활 중이나, 침대난관 사용에 대한 일괄동의서 징구</p>
지표	[통합적 사정] 수급자의 건강상태와 개인적 특성을 고려한 종합적 욕구 사정을 실시합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규수급자 급여개시일 초과하여 위험도평가(낙상위험도, 욕창위험도, 인지기능검사) 실시 ○ 위험도 평가 서식 및 방법 임의 변경하여 실시 기록 <p>사례) 낙상위험도 평가 도구(hunh)의 90세 이상의 점수 4점은 없으나 임의로 서식 변경하여 4점 기록</p>
지표	[급여제공계획 수립 및 제공] 종합적인 욕구사정 등을 바탕으로 개별 급여제공계획을 세우고, 급여제공계획에 따라 급여를 제공합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 급여제공계획 수립 시 개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상위험, 욕창위험, 인지기능 평가 내용을 반영하지 않음 ○ 급여제공계획 변경이 필요한 경우 급여제공계획서를 변경하지 않음 <p>사례) 수급자 김00 화장실 이용 자립에서 신체기능 상태 변화로 기저귀 사용도움으로 변경된 사실 확인되었으나 급여제공계획서 미변경</p>

지표	[위험도평가] 수급자에 대한 체계적인 사례관리를 실시합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사례회의 결과를 30일 이내 급여에 반영한 기록 없음 ○ 수급자가 전원이나 퇴소 시 연계기록지 미제공 <p>사례) 수급자 김00 퇴소일(계약해지) 2019. 3. 20. 연계기록지 2019. 3. 25. 제공으로 퇴소일을 초과하여 연계기록지 제공으로 기준 미충족</p>
지표	[인지기능증진 서비스] 치매 등 수급자의 개별 특성을 고려한 서비스 제공을 위해 노력합니다.
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 프로그램 계획 수립이 필수사항 누락(프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 횟수) ○ 프로그램 그룹화 기준 없음 또는 그룹화 미실시(공생제외)

5 다빈도 Q&A

본 내용은 평가 게시판, Q&A 등의 내용을 취합한 자료로, 세부 평가 확인방법은 반드시 '평가매뉴얼'을 참고해야 합니다. 또한, 해당 평가년도에 공고되는 평가매뉴얼에 따라 일부 지표가 삭제 또는 신설될 수 있으므로 추가 확인이 필요합니다.

일반사항

Q1 장기요양기관 평가대상과 평가내용은 어떻게 되나요?

A1

- 평가대상은 장기요양급여를 제공하는 장기요양기관입니다.
- 평가내용은 장기요양기관이 장기요양급여의 제공기준·제공절차·제공방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가하고 있습니다.

[참고사항] '23년 대상(재가급여 기관기호 짝수기관)
'24년 대상(재가급여 기관기호 홀수기관)

Q2 장기요양기관 평가등급을 확인하고 싶은데 어디에서 확인할 수 있나요?

A2

- 평가등급은 노인장기요양보험 홈페이지와 건강보험 모바일앱(The 건강보험)에서 검색하여 확인할 수 있습니다.
- 우선, 홈페이지는 상단에 있는 [민원상담실] 클릭 후 [검색서비스] 메뉴 안에 있는 [장기요양기관 찾기] 게시판에서 검색이 가능합니다.
- 두 번째 모바일앱은 하단에 있는 [전체메뉴] 클릭 후 [장기요양] 메뉴 안에 있는 [장기요양기관 찾기] 게시판에서 검색이 가능합니다.
- 검색하실 때 검색조건으로 지역, 기관명을 입력 후 검색하시면 손쉽게 평가등급을 확인할 수 있습니다.

[참고사항]

- ☞ 평가등급(A~E 5개 등급, 절대평가)
- A등급(최우수), B등급(우수), C등급(양호), D등급(보통), E등급(미흡)

Q3

평가준비를 위해 평가매뉴얼을 보고 싶은데 어디에서 볼 수 있나요?

A3

- 평가매뉴얼은 노인장기요양보험 홈페이지에 게시되어 있습니다.
- 게시경로는 홈페이지 상단에 있는 [알림·자료실] 클릭 후 [장기요양 기관평가] 메뉴 안에 있는 [평가매뉴얼 및 Q&A] 게시판에서 확인할 수 있습니다.

[참고사항]

- ☞ (경로) 홈페이지 / 알림·자료실 / 장기요양 기관평가 / 평가 매뉴얼 및 Q&A
 - (글번호 17) 2024년 재가급여 평가매뉴얼
 - (글번호 4) 2021년 시설급여 평가매뉴얼

Q4

장기요양기관인데 기관사정으로 평가일정을 연기할 수 있나요?

A4

- 천재지변 등 불가피한 사유로 평가예정일에 평가를 받을 수 없는 경우에는 관할 지역본부로 '장기요양기관 평가연기요청서'를 제출해 주시면 됩니다.
- 다만, 천재지변 등 불가피한 사유에 해당되지 않을 경우에는 평가 연기는 불가하며, 장기요양기관 평가를 거부나 기피·방해를 할 경우에는 행정처분 및 과태료가 부과될 수 있습니다.

[참고사항]

- ☞ 「노인장기요양보험법 시행규칙」[별표 2] 행정처분의 기준
 - 정당한 사유 없이 법 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우
 - 1차: 경고, 2차: 업무정지 1개월, 3차: 업무정지 3개월, 4차: 지정취소
- ☞ 「노인장기요양보험법 시행령」[별표 3] 과태료의 부과기준
 - 법 제60조에 따른 자료제출 요구에 따르지 않거나 거짓으로 자료제출을 한 경우
 - 1차: 100만원, 2차: 200만원, 3차: 300만원

정기평가 예정일

Q5 평가예정일은 언제 어떻게 확인할 수 있나요?

A5 ○ 장기요양기관 업무포털 로그인 > 기관평가 > 평가 예정일 조회 화면에서 정기평가계획 공고 후 15일 이내 상·하반기 평가일정 확인이 가능하며, 평가예정일은 7일 전부터 조회 가능합니다.

Q6 평가대상기관 여부를 전산에서 확인할 수 있나요?

A6 ○ 장기요양기관 업무포털 로그인 > 기관평가 > 평가 예정일 조회 화면에 들어가서 해당 급여종류를 선택하시면,
- 2024년 대상기관일 경우 "당해 연도 정기평가 대상기관입니다."
- 2024년 대상기관이 아닐 경우 "정기평가 대상기관이 아닙니다."
라는 문구가 보여집니다.

평가불가

Q7 올해 평가 대상으로 방문요양과 방문목욕을 함께 합니다. 방문목욕의 수급자가 계속 2명인데 방문목욕도 평가를 받나요?

A7 ○ 기관평가예정일 현재 수급자가 3인 미만인 경우, 해당 급여종류는 평가불가로 처리됩니다. 이 경우, 다음 연도 수시평가 대상기관이 됩니다.

평가 용어

Q8 평가에서 말하는 '1주, 2주, 한 달, 분기, 반기, 년'의 기준은 무엇인가요?

A8 ○ 평가에서 말하는 '주 1회'는 7일 간격이 아닌 달력상의 1주를 의미합니다.
'2주 1회'는 14일 간격이 아닌 격주를 의미합니다.
'분기'는 3개월 단위(1~3월, 4~6월, 7~9월, 10~12월)의 월을 의미합니다.
'반기'는 6개월 단위(1~6월, 7~12월)의 월을 의미합니다.
'년'은 해당연도(회계연도)를 의미합니다.

지표적용기간

Q9

2022년 1월에 지정받은 기관입니다. 지표적용범위는 평가매뉴얼에 있는 그대로 적용되나요? 지정받은 2022년 1월부터 자료를 보나요?

A9

○ '23년 재가급여 평가매뉴얼 일반사항/ 2.구성 / 라. 지표적용기간의 문구대로 적용범위가 됩니다. 지표에 따라 이 기간 밖의 범위로 달리 정할 수 있습니다. 신규기관에 대한 예외는 없으며, 동일한 지표적용기간으로 평가합니다.

Q10

평가 기준이 바뀌면 계획 공고 이전 자료와 이후 자료를 구분해서 별도로 평가하시나요?

A10

○ 변경된 지표는 계획공고 이후부터 일반적으로 반영되고 있으나, 정확하게는 각 지표별 지표적용기간이 따로 구분되어 있으므로 반드시 평가매뉴얼을 참고하셔야합니다.

평가 자료준비

Q11

사설 프로그램을 이용하여 서류를 작성하는데 전산으로 작성하고 프린트를 해놔야 하나요?

A11

○ 평가매뉴얼 일반사항 3.평가방법을 보면, '마. 전산프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호 로그인을 원칙으로 한다.' 라고 되어 있습니다. 사설 프로그램이 개별 아이디와 비밀번호로 로그인하는 시스템이라면 해당 지표에 대한 서류를 반드시 출력하실 필요는 없습니다.

수급자·직원 평가

Q12 재가급여 수급자·직원 평가는 어떻게 이루어지나요?

A12

- 수급자·직원 방문 현장 평가는 기관평가 후에 외부평가자가 2인 1팀으로 방문 평가합니다. 수급자 및 직원의 표본 수에 따라 해당 가정을 방문하며, 현장·면담·관찰 등의 방법으로 평가를 진행합니다.

표본선정

Q13

기관 평가 시 직원 및 수급자 표본자료를 선정할 때 최근 심사 청구한 내역을 반영하여 표본을 선정합니까?

A13

- 평가매뉴얼 일반사항 5.기관평가를 보면, 표본선정 기준은 30인 이상은 4명/ 10인~30인 미만은 3명/ 10인 미만은 2명 등으로 구분되어 이에 따라 표본 수가 정해집니다.
- 이때 '평가일 기준 최근 심사 결정한 직원과 수급자의 수를 기준으로 산정함'은 이 구분 값과 표본수를 정하기 위한 조건이며, 실제 표본 선정은 퇴직자 또는 퇴소자도 포함될 수 있습니다.

평가조사표 교부

Q14 평가종료 후 평가 내용을 확인하고 싶으면 어떻게 하나요?

A14

- 기관평가에 대한 상담 및 총평이 끝난 후 평가자와 대표자 서명(날인) 하고, 복사본을 교부하여 드립니다. 조사표에 불인정 사유를 평가 척도와 불인정 사유 등을 간략히 기재하여 드리오니 해당 내용을 확인하실 수 있습니다.
수급자·직원 평가 및 수급자 만족도 조사 결과는 비공개를 원칙으로 합니다.

서비스 만족도 조사

Q15 서비스 만족도 조사는 무엇이며, 어떻게 진행되나요?

A15

- 서비스 만족도 조사는 유선으로 공단 별도 계획에 따라 고객센터에서 실시합니다. 대상은 정기평가 대상기관에서 급여를 제공받은 수급자 또는 주수발자를 대상으로 할 수 있습니다.

평가결과

Q16 평가결과는 언제 알 수 있고, 어떻게 공표되는지 궁금합니다.

A16

- 정기평가 결과는 평가 종료 후 기관의 행정처분 내역 등을 확인하는 등급 조정 기간을 거쳐, 다음 해 **노인장기요양보험 홈페이지**를 통해 공표됩니다. 평가완료 후 등급결정을 마친 모든 기관의 **급여종류별 절대평가등급이 공개**되며, 개별 장기요양기관의 대분류 영역별 수준 (별점) 및 환산점수가 표시됩니다.

코로나19 관련 지표적용

Q17

코로나 19 관련하여 평가방법이 변경된 일부 평가지표에 대한 세부 적용방법을 알고 싶습니다. 어디서 확인할 수 있나요?

A17

- 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) > 알림자료실 > 장기요양 기관평가>평가 매뉴얼 및 Q&A - 공지(2023.7.11.) 「코로나19 관련 장기요양기관 평가지표 한시적 적용방법 (8차) 안내)」
- 직원회의, 방문상담관리, 사례관리회의, 자원봉사자, 소방시설, 재난상황 대응훈련, 가족과의 소통, 프로그램, 수급자상담관리, 운영위원회, 간호 및 의료서비스 등의 평가요소에 대한 확인방법이 포함되어 있습니다.

5. 더 알아보기(게시자료 안내)

정기평가 계획공고 등 주요사항

- 노인장기요양보험 홈페이지 / 알림-자료실 / 장기요양 기관평가 / 공지사항

게시번호	제목
공지	2024년 재가급여 장기요양기관 정기평가 계획 및 평가매뉴얼 안내
공지	2023년 재가급여 정기평가 결과 안내
공지	2023년 시설급여 수시평가 결과 안내
공지	2024년 재가급여 정기평가 상, 하반기 일정안내

평가매뉴얼 동영상 자료

- 노인장기요양보험 홈페이지 / 종사자마당 / 직무교육자료실 / 2024년 장기요양기관 (재가급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내

게시번호	제목
60050	2024년 장기요양기관(재가급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내

평가 매뉴얼 및 Q&A

- 노인장기요양보험 홈페이지 / 알림-자료실 / 장기요양 기관평가 / 평가 매뉴얼 및 Q&A

게시번호	제목
공지	2024년 장기요양기관 재가급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A사례집(1차)
17	2024년 재가급여 평가매뉴얼
11	2023년 장기요양기관 재가급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A
5	2021년 시설급여 평가매뉴얼 기준 다빈도 Q&A
4	2021년 시설급여 평가매뉴얼



민원상담사례(FAQ)

- 노인장기요양보험(홈페이지) / 민원상담실 / 장기요양민원상담 / 민원상담사례(FAQ)

게시번호	제목
60896	장기요양기관 평가



장기요양기관 관련

- 노인장기요양보험(홈페이지) / 알림·자료실 / 알림방 / 공지사항

게시번호	제목
공지	제3차 장기요양기본계획(2023 ~ 2027)
공지	2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼
공지	2023년 일상생활기능훈련 동영상 매뉴얼 게시 안내
공지	코로나 바이러스 감염증-19 노인요양시설 등 장기요양기관 대응지침(12판)안내
공지	독거노인/장애인 응급안전안심서비스 사업 소개
61126	장기요양기관 평가관리 시행세칙 개정 공고
61055	2023년 장기요양기관 담당자 재무·회계규칙 교육 동영상
61029	장기요양기관 재난상황 대응 매뉴얼 안내
61021	하절기 장기요양기관 안전관리 안내
61000	장기요양기관정보 등록 화면 변경 안내 및 정보게시 매뉴얼
60998	장기요양기관 감염병 발생내역 전산시스템 운영 안내
60997	장기요양기관 안전관리 대응 가이드 안내
60995	2023년 노인보건복지 사업안내 I,II
60988	노인인권보호 및 노인학대 예방 관련 홍보자료
60981	치매전담형 장기요양기관 운영매뉴얼(2023.3.) 안내
60977	장기요양종사자 고충상담 안내



동영상 교육자료

- 노인장기요양보험(홈페이지) / 종사자마당 / 기관종사자교육코너 / 직무관련 자료실

게시번호	제목
60050	2024년 장기요양기관(재가급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내
60049	장기요양기관평가 재가급여 평가매뉴얼의 이해 동영상 자료 게시 안내
60048	'23년 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 고시 개정 동영상 교육
60044	2023년 장기요양기관(재가급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내
60043	급여비용 청구 업무 바로 알기
60041	방문간호지시서 발급 및 청구 안내자료 게시
60040	2022년 급여계약 및 급여제공계획서 관련 교육 영상
60039	힘뇌체조(활기차게 따라하기) 영상

- 노인장기요양보험(홈페이지) / 알림·자료실 / 지사소식

게시번호	제목
60922, 60929, 60937	노인학대 예방교육(총 3부작)



급여제공 매뉴얼&동영상

- 노인장기요양보험(홈페이지) / 종사자마당 / 기관종사자교육코너 / 직무교육자료실

게시번호	제목
60007	서비스매뉴얼 동영상(한 눈에 쓱쓱! 요양보호사 업무 따라하기)
60009	재가급여 매뉴얼(방문요양·방문목욕, 주·야간보호, 방문간호)
60010	서비스매뉴얼 동영상(한 눈에 쓱쓱! 요양보호사 업무 따라하기) QR코드
60029	시설급여제공 매뉴얼(1권~3권)

서식모음

- 노인장기요양보험(홈페이지) / 알림·자료실 / 자료실 / 서식자료실

게시번호	제목
공지	2024년 장기요양기관 운영 관련 서식 모음집

포털사이트 동영상(제작: 국민건강보험공단)

- 업무 매뉴얼(검색어)
 - '요양보호사 업무매뉴얼'

※ 모바일 시청시 데이터 요금이 부과 될 수 있습니다.

요양보호사 업무매뉴얼

1. 식사도움(일반식사)
2. 이동도움: 보행돕기, 휠체어이동
3. 배설도움: 변기사용 도움, 침상 배뇨·배변 도움, 기저귀 교환
4. 옷 갈아입기 도움
5. 신체청결 도움(몸 씻기 도움)
6. 체위변경(측위/반좌위)

- 교육자료(검색어)
 - 튼튼 그린건벤져스 / 무빙툰 / 감염병 예방을 위한 '슬기로운 환기수칙'
 - '우리 장기요양 어르신을 더 안전하게 더 건강하게'
 - 건이 강이 소방안전상자, '슬기로운 안전생활'
 - '노인학대 예방을 위한 사례 동영상'
 - '권리구제 물어보살-이의신청요건'
 - '연명의료결정제도 캠페인' 등

※ 모바일 시청시 데이터 요금이 부과 될 수 있습니다.



활용 가능한 교육(e-book 등) 자료

[경로] 노인장기요양보험홈페이지/알림·자료실/장기요양 기관평가

		<input type="text" value="검색어를 입력하세요."/>		
제도소개	민원상담실	알림·자료실	종사자마당	전체메뉴
알림방	홍보관	자료실	복지용구 안내	장기요양 기관평가
공지사항	공익캠페인	서식자료실	복지용구 공지사항	공지사항
종사자교육	동영상	법령자료실	복지용구 자료실	제도소개
보도자료	장기요양보험소식지	전문자료실	품목별 제품안내	평가 매뉴얼 및 Q&A
지사소식	건강보험고령친화연구센터	통계자료실	복지용구 공급업체 정보검색	평가결과
공시	건강보험고령친화연구센터	장기요양보험용어사전	복지용구 급여안내 e-Book	부정 평가기관 신고
감염병 정보	자료실	의료급여 부담금 현황	복지용구 제품가격 산출해보기	
		급여이용 안내 e-book		

2024년 재가급여 평가매뉴얼

2021년 시설급여 평가매뉴얼

2024년도 장기요양기관
재가급여 평가매뉴얼 I
- 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 복지용구 -

2024. 1.

2021년 장기요양기관
시설급여(노인요양시설) 평가 매뉴얼

2021. 1.

재가급여 다빈도Q&A

시설급여 다빈도Q&A

2024년 장기요양기관
재가급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A(1차)

※ '2023년 장기요양기관 재가급여 평가매뉴얼 기준 다빈도 Q&A 사례집(2차)'에서 추가·수정된 사항은 **파란색**으로 표기함
※ 순서: 평가 일반사항 → 방문요양(공통) → 방문목욕 → 방문간호 → 복지용구 → 주야간보호(공통) → 단기보호

2024. 1.

2023년
시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A
- 「2021 장기요양기관 시설급여 평가매뉴얼」 기준 -

※ 2021.7.8. 개시된 '(9.6.(월)수정) 2021시설급여 평가매뉴얼 기준 다빈도 Q&A 사례집(2차)'에서 추가·수정된 사항은 **파란색**으로 표기함

2023. 7.

[경로] 노인장기요양보험홈페이지/종사자마당/기관종사자 교육코너/장기요양업무안내 e-book

h-well 국민건강보험 LONG TERM CARE 노인장기요양보험

검색어를 입력하세요.

청림 세상

제도소개 민원상담실 알림·자료실 **종사자마당** 전체메뉴

기관종사자 이력 코너 기관종사자 교육코너 구인·구직

치매전문교육 직무 관련 자료실 워크넷 구인정보

자기근무이력 조회 **장기요양 업무 안내 e-Book**

직무교육 실시이력 조회

2023년 장기요양기관 업무안내

<p>2023년 장기요양기관 업무안내</p>	<p>2023년 장기요양기관 업무안내</p>	<p>○ 주요 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장기요양기관 지정·운영 - 장기요양급여 제공기준 및 비용 산정방법 - 장기요양 급여제공계획 및 계약관리 - 장기요양급여비용 청구·심사 - 장기요양기관 평가, 현지조사 및 권리구제제도 <p>○ 활용 방법</p> <p>(화면상단 좌측) 썸네일 및 목차 확인, 확대 기능 (화면상단 우측) PDF 내려받기, 인쇄(범위선택) 기능</p>
----------------------------------	----------------------------------	---

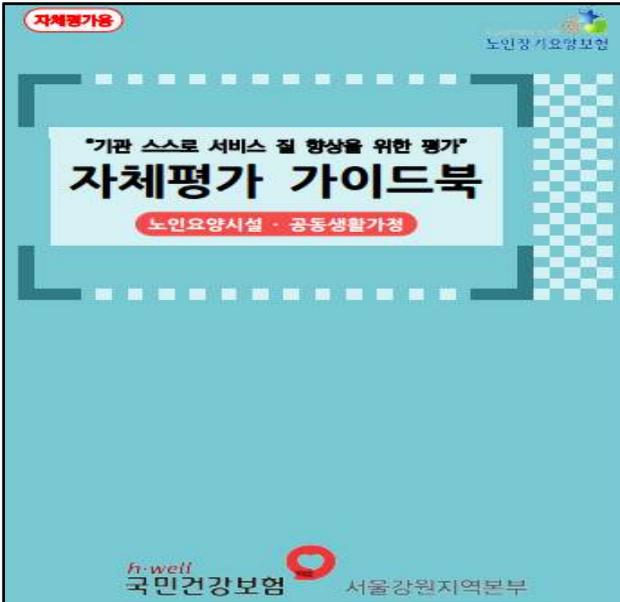
2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼

<p>2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼</p>	<p>2022년 재가요양보호사 인권보호매뉴얼 e-book</p>	<p>○ 주요내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재가 서비스 현장에서 발생할 수 있는 폭언 등에 대한 대응요령 및 장기요양기관장의 조치의무 등 <p>○ 각 장기요양기관의 상황에 맞게 해당 매뉴얼을 참고하여 활용하시기 바랍니다.</p> <p>○ 전자책 사용 방법</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 검색(원하는 특정 내용 찾기) 보기 → (우측하단) SEARCH 버튼 누름 2. 인쇄 보기 → 상단 PRINT → 페이지 설정 → 인쇄범위선택 → 인쇄
-----------------------------------	---	--

 **지역본부별 교육자료**

○ (경로) 노인장기요양보험홈페이지 / 알림·자료실 / 지사소식

<p>서울강원지역본부 [자체평가 가이드북]</p>	<p>대전세종충청지역본부 [신규 장기요양기관 '평가준비 척척']</p>
---------------------------------	---



<p>대구경북지역본부 [노인장기요양기관 급여제공지침서]</p>	<p>인천경기지역본부 [서비스 질 향상을 위한 평가 안내서]</p>
--	---

