

2025년도 시설급여 장기요양기관 정기평가 추진 계획

2024. 12.



목 차



I. 평가개요	1
II. 평가운영	2
III. 평가수행체계	6
IV. 평가교육 및 설명회	9
V. 평가실시	11
VI. 평가결과 관리	15
VII. 기타 추진사항	22
【붙임1】 장기요양평가 법적근거	24
【붙임2】 장기요양기관 행정처분 기준	26
【붙임3】 2025년도 정기평가 추진일정	27
【붙임4】 상황보고(서식)	28
【붙임5】 장기요양기관 평가 현장확인 신청서(서식)	29

I. 평가 개요

1

목적

- ☐ 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리하고 평가하여 장기요양급여 서비스 수준 향상 도모
- 서비스 질 향상을 유도함으로써 어르신 삶의 질 향상에 기여
- 평가결과 공개로 수급자의 알권리 충족 및 기관 선택권 보장

2

관련 근거

- 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가), 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 제3의7, 제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등) 제3항, 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료)
- 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제15조(수급자에 대한 안내), 제31조의2(장기요양급여비용의 가감지급기준), 제38조(장기요양기관 평가방법 등)
- 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」
- 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」

3

평가 원칙

- 평가를 실시함에 있어 자율성과 독립성 보장
- 신뢰성과 공정성이 확보 되도록 객관적·전문적 방법으로 실시
- 충분한 정보제공을 통하여 평가 과정에 관련자의 참여 보장

- ❖ 「노인장기요양보험법」 제37조 및 같은 법 시행규칙 제29조 【별표2】에 따라 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 행정처분 대상이며, 평가위원회 심의에 따라 명단을 별도 공표할 수 있음 … 【붙임2】 참조
- ❖ 「노인장기요양보험법」 제60조에 따른 평가자료 제출을 거부하거나 거짓자료를 제출할 경우 같은 법 제69조에 따라 과태료 부과대상에 해당됨
- ❖ 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제4조제4항에 따라 평가를 받은 장기요양기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 평가를 받은 것으로 의심되는 경우 현장 확인을 실시할 수 있다.
 - ※ 긴급 현장 확인이 필요하다고 판단되는 경우 사전예고 없이 실시할 수 있음

Ⅱ. 평가 운영

1

평가주기 및 기간

- 평가주기 (3년) … ('23년) 재가(짝수) → ('24년) 재가(홀수) → ('25년) 시설
 - 2025년 시설급여 장기요양기관 정기평가 실시
 - * 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제4조제1항
- 평가기간 : 2025. 2. 1. ~ 11. 30. (10개월)

2

평가대상기관 선정

- 평가대상기관 선정기준
 - 2023. 12. 31.까지 지정 받은 시설급여 제공 장기요양기관
- 평가대상기관 선정제외 기관(또는 급여종류)
 - 평가대상기관 선정일(2024.11.28.) 기준 폐업, 지정취소 또는 폐쇄 명령 처분을 받은 기관

○ 평가 불가 기관

- 기관평가 예정일 기준 폐업기관, 지정취소 또는 폐쇄명령 처분을 받은 기관
- 정기평가 기간 중 휴업, 업무정지 된 장기요양기관
 - 다만, 2025. 10. 31.까지 사업을 재개한 장기요양기관은 지표적용기간을 고려, 평가기간 내 일정을 조정하여 평가를 실시
- 기관평가 예정일 현재 수급자가 없는 장기요양기관
- 평가를 거부하거나 자료제출을 거부한 장기요양기관
- 기타* 평가중단 또는 평가불가 사유가 발생한 장기요양기관
 - * 천재지변 등 불가피한 사유

3

평가대상기관 현황

○ 시·도별·급여종류별 현황 ... 총 5,976개소

2024.11.28.기준 (단위: 개소)

구분	계	입소시설 30인이상	입소시설10인이상 30인미만	입소시설 10인미만
계	5,976	2,500	1,917	1,559
서울특별시	461	153	79	229
부산광역시	120	76	23	21
대구광역시	253	95	51	107
인천광역시	466	215	173	78
광주광역시	100	39	47	14
대전광역시	148	74	31	43
울산광역시	63	31	14	18
세종특별자치시	21	10	7	4
경기도	2,033	908	651	474
충청북도	314	102	124	88
충청남도	345	134	122	89
전라북도특별자치도	254	93	97	64
전라남도	322	108	139	75
경상북도	421	175	141	105
경상남도	267	142	76	49
강원특별자치도	319	104	123	92
제주특별자치도	69	41	19	9

○ 지역본부별 현황 ... 총 5,976개소

2024.11.28.기준 (단위: 개소)

구분	계	입소시설 30인이상	입소시설 10인이상 30인미만	입소시설10인미만
계	5,976	2,500	1,917	1,559
서울강원	780	257	202	321
부산울산경남	450	249	113	88
대구경북	674	270	192	212
광주전라제주	745	281	302	162
대전세종충청	828	320	284	224
인천경기	2,499	1,123	824	552

4

평가 일정

○ 세부 추진경과 및 일정

'24. 10. 21. ~ 31.	외부평가자 공모 (학계, 현장경력자, 공무원 등)
	↓
'24. 11. 28.	평가대상기관 선정 ('23.12.31.까지 지정된 시설급여)
	↓
'24. 12. 2. ~ 5.	공단평가자 전문교육
	↓
'24. 12. 13.	평가위원회 (2025년도 시설급여 장기요양기관 정기평가 계획 심의)
	↓
'24. 12. 19.	정기평가 계획 공고
	↓
'24. 12. 19. ~ '25. 1월	외부평가자 전문교육(1, 2차)
	↓
'24. 12. 20. ~ '25. 1. 9.	평가대상기관 설명회(지역본부별 개최)
	↓
'25. 2. 1. ~ 11. 30.	정기평가 실시(5,976개소)
	↓
'25. 4월 ~ 6월	공단·외부평가자 심화교육
	↓
'26. 2월	평가위원회 개최, 등급결정 및 결과 공표
	↓
'26. 4월	가산금 지급

※ 위 일정은 업무 추진 과정(고시변경 등)에서 일부 변경될 수 있음

○ 평가순서 결정

- 지역본부별로 무작위 선정(분기별 랜덤)하며 평가자문위원(협회관계자 1명 이상 포함) 입회하에 결정
 - ※ 정기평가 계획공고 후 30일 이내 노인장기요양보험 홈페이지에서 장기요양기관 평가일정 분기별 조회 가능 ... 상황에 따라 일정변경될 수 있음
- 지역본부 관할 장기요양기관별 평가예정일 통보 전에는 '평가일' 사전공개 불가
- 다만, 기관의 특수성, 지역적 특수성·접근성·동선, 동절기 이동 안전성, 코로나19 상황 등을 고려하여 지역본부장 판단에 따라 평가순서(일정)를 일부 조정 가능
 - * 동일법인·동일대표자 운영기관, 섬·벽지 등 특수지역 소재 기관 등

5

평가 기준

○ 평가지표

- 장기요양기관의 급여제공 내용과 수준을 판단하기 위한 기준
- 「장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시」 제3조 [별표 1]
- 구성 : 평가영역 · 세부영역

【 2025년 시설급여 평가지표 】

(단위: 개, 점수)

평가영역	구분	노인요양시설	노인요양공동생활가정
총합계	문항 수	45	40
	점수	100	100
기관운영	문항 수	12	12
	점수	28	30
수급자존중	문항 수	11	10
	점수	24	22
서비스제공	문항 수	11	9
	점수	25	29
서비스결과	문항 수	11	9
	점수	23	19

Ⅲ. 평가 수행 체계

1 평가 주체

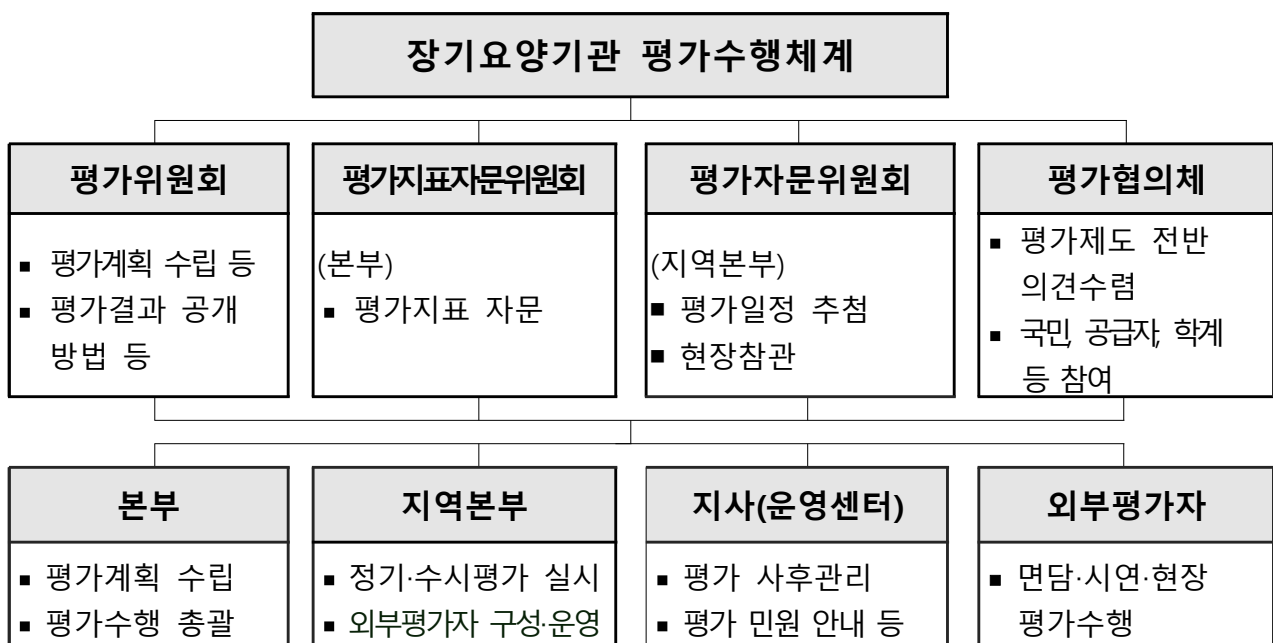
- 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가)에 따라
보험자인 공단이 평가 수행

2 평가수행 조직

- 공정한 평가수행을 위한 조직

- 평가수행 주체인 공단은 평가의 공정성 확보를 위하여 평가위원회
및 평가자문위원회를 설치·운영하고, 공단 본부·지역본부·운영센터의
체계적인 역할 분담을 통하여 평가수행

※ 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 제13조의2(평가자) ... 공단 직원 외
전문적인 지식과 경험이 풍부한 자(이하 ‘외부평가자’)로 하여금 장기요양
기관 평가를 실시하게 할 수 있다.



○ 장기요양기관 평가위원회

- (역할) 장기요양기관 평가의 중요사항을 심의·의결하는 기구로 이해관계자, 전문가 등이 참여해 공정성 및 신뢰성 확보
 - 연간 평가계획, 평가등급 결정·조정 및 가산지급 심의 등
 - ※ 고시 제7조(평가위원회) 및 시행세칙 제4조(평가위원회의 운영)
- (구성) 위원장을 포함하여 총 13인*으로 본부에 구성
 - * 노인단체·소비자단체·시민단체 및 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 보건복지부 소속 5급 이상 담당공무원, 시·군·구 소속 5급 이상 담당 공무원,공단 노인장기요양보험 담당 상임이사과 2급 이상 직원 1인 등

○ 평가지표 자문위원회

- (역할) 평가지표 신설 또는 변경 시 전문가 자문 및 의견수렴 등
- (구성) 위원장을 포함하여 총 13인*으로 본부에 구성
 - * 노인단체·소비자단체·시민단체 및 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 보건복지부 소속 5급 이상 담당공무원, 노인장기요양보험 담당 상임이사과 2급 이상 직원 1인 등

○ 평가 자문위원회

- (역할) 평가현장 참관을 통한 객관성 확보 및 이견조정·자문 등
 - ※ 동일법인 직원, 시설운영자 등 시설 관계자 및 이해관계인은 참관 배제
- (구성) 위원장을 포함하여 총 15인* 이상으로 지역본부에 구성
 - * 장기요양기관협회 관계자, 전문가 및 공무원 등

○ 평가협의체

- (역할) 평가계획, 지표개선, 결과공개 등 평가제도 운영 전반에 관한 의견수렴

- (구성) 보호자, 노인·소비자단체 등 분야별 총 30*인으로 본부에 구성
 - * 보호자, 노인·소비자 단체 등 가입자(10인), 장기요양기관·기관협회·직능단체(간호사, 사회복지사)등을 대표하는 단체가 추천하는 공급자(10인), 학계, 공무원, 공단, 외부평가자 등(10인)

○ 본부

- 연간 평가계획 수립, 대상기관 선정 및 가산지급 등 평가 총괄
 - 평가자 교육, 평가결과 모니터링, 외부평가자 선정 계획수립 등
 - 신규개설기관 및 평가결과 하위기관 서비스 질 관리 계획수립 등
- 장기요양기관 평가위원회 및 평가지표자문위원회 설치·운영
- 평가대응반 구성·운영
 - (구성) 요양심사실장, 요양평가부장 및 직원 등
 - (역할) 평가기준 적용에 대한 이견 조정 및 신속한 민원해결 등

○ 지역본부

- 연간 평가계획에 따른 평가 실시계획 및 평가일정 수립
 - 평가자문위원회 참관 계획수립 및 평가결과 하위기관 사후관리 등
 - ※ 동일법인 직원, 시설운영자 등 시설 관계자 및 이해관계인은 참관 배제
- 평가팀 운영 및 평가 실시
 - 공단평가자 2인 1팀, 외부평가자 1인 ... 기관규모 등에 따라 평가자 조정가능
 - 외부평가자 관리, 평가예정 및 실시 통보, 평가결과 검증 등

○ 지사(운영센터)

- 평가 관련 민원 안내 및 '24년 재가급여 정기평가 결과 사후관리 실시 등

○ 외부평가자 ... 하단의 자격기준 포함 별도 계획에 따라 모집공고 후 선발하여 구성·운영

- (역할) 수급자·직원 면담·시연 및 현장평가 실시 등

【 외부평가자 자격기준 】

구분	자격 요건
학계	① 보건·복지·의료 관련학과* 박사 또는 석사 학위 소지자로, 대학·전문대학·산업대학에서 전임 또는 비전임 교원으로 재직 중인 자 ② 전임 및 비전임교원 퇴직자(재직기간 10년이상)로 2025년 1월 1일 기준 퇴직 후 5년이 경과하지 아니한 자 * 관련학과: 사회복지, 노인복지, 장애·재활 분야, 간호 분야 등
현장 경력자	○ 보건·복지·의료 관련 현장경력 5년 이상인 자(시설장, 사무국장, 급여제공직종*), 다만 퇴직자는 2025년 1월 1일 기준 퇴직 후 5년이 경과하지 아니한 자 * 급여제공직종: 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 영양보호사
공무원 등	○ 보건·복지·의료 관련 공무원 등* 퇴직자 중 2025년 1월 1일 기준 퇴직 후 5년이 경과하지 아니하고 관련 자격(면허)증**을 소지한 자 * 공무원 등: 공무원, 공공기관 등(국민건강보험공단 등) ** 관련자격(면허)증: 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 영양보호사

4 평가수행 인력 현황

2024. 12 1. 기준 (단위: 명)

구분	계	서울강원	부산울산경남	대구경북	광주전라제주	대전세종충청	인천경기
계	331	60	46	43	53	41	88
내부직원	81	16	11	11	11	10	22
외부평가자	250	44	35	32	42	31	66

IV. 평가 교육 및 설명회

1 평가자 교육

○ 공단평가자 전문교육

- 기간 및 방법: '24. 12. 2. ~ 5. ... 인재개발원 집합교육 3박 4일
- 참석자: 본부 및 지역본부 평가업무 전담직원 등 76명
- 내용: 평가이론 및 평가지표·매뉴얼, 청렴서약, 평가자 소양 등

○ 외부평가자 전문교육

- 기간·방법
 - (1차) '24. 12. 19. ... 본부 주관 1일
 - (2차) '25. 1월 ... 본부 주관 1박 2일
- 대상: '25년 외부평가자 250명
- 내용: 평가기준(면담·시연·현장), 청렴서약, 평가자 소양, 개인정보 관리 등

○ 평가자 심화교육

- (공단평가자) '25. 4 ~ 6월 ... 본부 주관 1일
- (외부평가자) '25. 4월 ... 본부 주관 1일
 - 내용: 평가기준 리뷰, 매뉴얼 적용 다빈도 Q&A 등 공유

2

장기요양기관 평가 교육 등

○ 평가매뉴얼 설명 동영상 게시

- (일자) 2024. 12. 23.(월) ... 예정
- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지>종사자마당>기관종사자 교육코너> 직무 관련 자료실

○ 평가대상기관 평가 설명회 개최

- (일자) '24. 12. 20. ~ '25. 1. 9.
 - ※ 지역본부별 계획(일정·장소 등)에 따라 실시
- (대상) '25년 평가대상기관 5,976개소
- (내용) '25년 평가계획 안내 및 평가지표·매뉴얼 교육 등

○ 평가 게시판 운영

- (목적) 평가 관련 질의응답 가능한 소통채널로 연중 운영
- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지> 장기요양기관 로그인> 장기요양정보시스템> 기관평가> 평가게시판> Q&A

V. 평가 실시

1

사전 준비

○ (1차) 평가일정(분기별) 사전안내

- '25년 시설급여 정기평가 계획공고 후 30일 이내, 평가일정을 노인 장기요양보험 홈페이지를 통해 기관별 조회
- ※ 평가불가기관 발생 등 평가현장 상황에 따라 평가일정(분기별)이 변경될 수 있음
- ※ (경로) 노인장기요양보험 홈페이지/기관로그인/장기요양정보시스템/기관평가/평가예정일 조회

○ (2차) 평가예정일 통보

- '평가예정통보서'를 평가예정일 7일 전까지 서면으로 통보하고, 평가 3일 전까지 도달 여부 확인 ... 미 도달 시 팩스나 전자우편으로 재 통보
- ※ 평가예정통보 전 평가예정일 공개 불가

【 평가일정 사전안내 및 평가예정일 통보 】

평가순서 결정 - 지역본부 -	(1차) 분기별 안내 - 본부 -	(2차) 평가예정일 통보 - 지역본부 -
평가계획 공고 후 지역본부별 실시	▶평가계획 공고 후 30일 이내 ▶장기요양 홈페이지 안내	▶평가예정일 7일 전까지 ▶평가예정통보서 발송

◆ 확인방법

- (1차) 분기별 일정 ... 평가계획 공고 30일 이내 조회 가능
- ※ 노인장기요양보험홈페이지/기관로그인/장기요양정보시스템/기관평가/평가예정일 조회
- (2차) 평가 예정일자 ... 평가예정일 7일 전부터 조회 가능

○ 평가연기요청

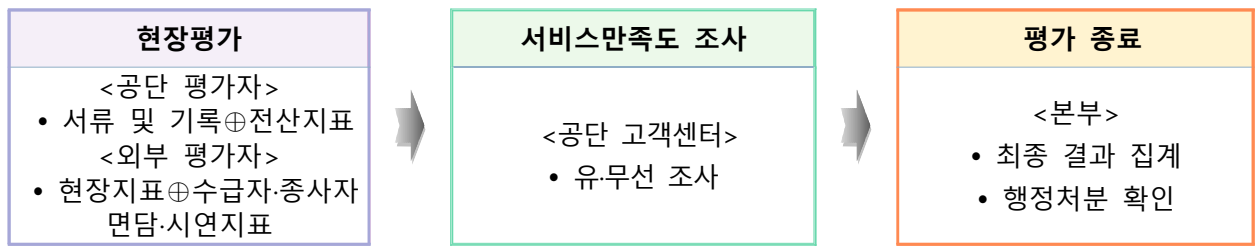
- (기간) 평가 예정일 통보를 받은 이후 요청이 가능
- (사유) 기관이 천재지변 등 불가피한 사유로 평가를 받을 수 없는 경우
- ※ 공정한 평가를 위해 천재지변 등 불가피한 사유 외 평가 연기 불가
- (방법) 공단에 '장기요양기관 평가 연기요청서' 제출

- (평가진행) 공단은 연기 여부 결정 후, 평가예정통보서를 평가 실시 전일까지 해당 장기요양기관에 재 통보하고 평가기간 내에 평가수행

2

평가 수행

◆ 시설급여 기관평가 업무 흐름도



○ 평가 준비사항

- 장기요양기관 평가통보서 및 안내문
- 공단 및 외부 평가자 신분증
- 장기요양기관 평가매뉴얼 및 평가조사표 등

○ 현장평가

- 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인) ... 기관규모 등에 따라 평가자 조정 가능
- 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 전자평가조사표에 기재
- 지표상담·평가총평을 실시한 후, 장기요양정보시스템을 통해 전자평가조사표를 확인하고 내용 동의 후 전송. 전자평가조사표를 사용할 수 없을시 평가조사표에 평가자와 피 평가자(기관 대표자 또는 관계자)가 각각 서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 교부
 - ※ 평가조사표는 사진촬영(휴대폰 등)으로 사본 보관 가능

※ 평가결과에 이견이 있거나 추후 논란의 여지가 있다고 판단되는 경우
관련자료 사본을 평가조사표에 첨부

❖ 시설장을 제외하고 종사자가 근무하지 않는 등 평가 당일 면담·시연 평가가 불가능한 경우 추후 별도로 방문일정을 정하여 면담시연 평가를 진행할 수 있음

○ 서비스 만족도 조사 ... 공단의 별도 계획에 따라 실시

- (대상) '25년 정기평가 기관에서 급여를 제공받은 수급자의 보호자
- (기간) '25. 2월 ~ 11월 ... 공단 고객센터 수행
- (방법) 평가기준 및 방법에 따른 유·무선 조사 등
 - 조사기간 중 만족도 조사가 가능한 수급자의 보호자가 없어 표본 수 미만인 경우에는 조사 가능한 인원만을 표본으로 함
 - 만족도 조사대상 수급자의 보호자가 없는 경우 '해당 없음' 으로 평가

❖ '서비스 만족도' 조사결과는 '비공개' 원칙으로 장기요양기관에 평가결과를 통보하지 않음

❖ '서비스 만족도' 조사 표본 수는 계획공고일 대상기관 표본 수 발체 기준으로 실제 기관평가일 표본 수와 상이 할 수 있음

○ 평가거부·방해·기피 및 자료제출 거부 기관 조치사항

- 「노인장기요양보험법」 제37조에 따라 평가를 거부·방해 또는 기피 기관은 행정처분 대상임을 안내
 - 직원평가 시 선정한 직원 중 일부라도 평가를 거부하는 경우 이 사실을 기관에 통보하고 평가 거부기관으로 처리
- 평가관련 자료의 제출을 요구받은 자는 「노인장기요양보험법」 제60조에 따라 자료제출 요구에 성실히 응하여야 하며, 자료제출을 거부한 기관은 같은 법 제69조에 따라 과태료 부과대상임을 안내
- 평가조사표에 평가거부 사유 및 서명을 받거나 평가거부 사유를 평가자가 직접 작성하고 평가자 2명이 연대하여 서명함으로써 평가 종료
- 평가거부·방해·기피 및 자료제출 거부 기관 명단을 「노인장기요양보험 홈페이지」 공개 및 관할 특별자치시·도, 시·군·구에 통보

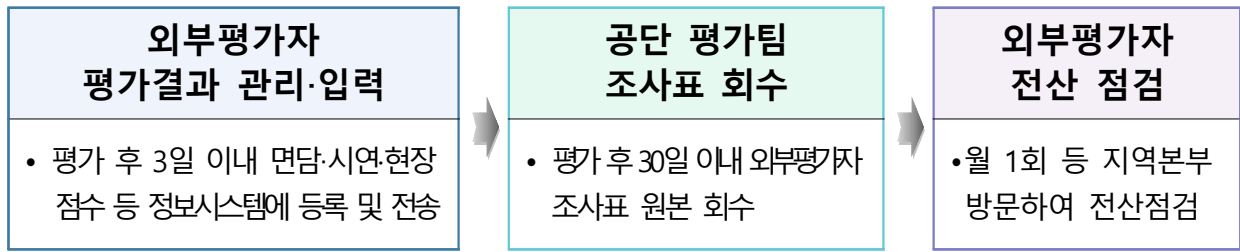
- 지역본부는 해당 기관이 발생한 경우 [붙임4] 서식을 작성하여 지체 없이 본부로 보고
- 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제4조제4항에 따라 평가 받은 장기요양기관이 거짓이나 그 밖에 부정한 방법으로 평가를 받은 것으로 의심되는 경우 현장 확인을 실시 ... [붙임5]
- ※ 긴급 현장 확인이 필요한 경우 사전예고 없이 실시 할 수 있음

3

평가수행 관리

- 지역본부별 대상기관 분기별 평가일정 보고 ... '25. 1. 17.(금)까지
 - 평가순서 결정 결과에 1~4분기 일정 반영
- 담당자 전산등록 권한부여
 - 관리일반(지역본부) 권한: 공단 평가자
 - ※ 외부평가자는 노인장기요양보험 홈페이지(포털) 접속권한 부여
- 평가결과 관리·입력
 - 평가조사표를 현장에서 장기요양정보시스템에 직접 입력 후 장기요양기관 포털로 전송하고, 평가자가 평가결과에 대한 상담 및 총평을 실시한 이후 장기요양기관 대표자(또는 관계자)가 전자평가조사표를 최종 확인하게 함
 - 전산환경 등의 사유로 평가조사표를 수기 작성할 경우에는 평가자는 평가 종료 후 평가조사표에 기재된 평가결과(기관, 면담, 시연, 현장 등) 및 상담내용 등을 지체 없이 공단 정보시스템에 입력해야 함
 - ※ 평가완료 후 토요일, 법정 공휴일을 제외한 3일 이내 등록·전송
 - 외부평가자는 평가 후 30일 이내 지역본부에 평가조사표 원본 제출
 - 외부평가자 전산점검은 지역본부에서 외부평가자 개인별 또는 일괄, 점검주기는 월1회나 격월 등 지역본부 상황에 맞추어 재량 실시
 - ※ 지표(기준) 평가결과 '우수'로 평가하였어도 반드시 판단근거를 전산에 입력

【 외부평가자 평가결과 관리 】



- 휴·폐업, 지정취소, 기타 부득이한 사유로 평가 불가사유가 발생한 기관은 해당사유를 상세히 기입하여 담당 장기요양부장의 결재를 받은 후 평가 종료
- 평가조사표와 관련 자료는 기관별로 편철하여 5년간 보관

Ⅵ. 평가 결과 관리

1 평가등급 결정 및 조정

○ 평가위원회 개최 ... 2026년 2월 예정

- 2025년 평가결과 보고, 등급결정 및 가산금 지급 심의·의결 등

○ 평가등급 결정

- 5등급(A~E) 절대평가

<장기요양기관 평가 등급 분류>

등급	점수
A(최우수)등급	평가점수 90점 이상
B(우수)등급	평가점수 80점 이상
C(양호)등급	평가점수 70점 이상
D(보통)등급	평가점수 60점 이상
E(미흡)등급	D등급 기준을 충족하지 못하는 장기요양기관

※ 등급 조정 사유가 발생한 기관은 조정된 등급으로 결정

◆ 행정처분에 따른 1개 등급 하위조정 대상

- ❖ 직전 정기평가 가산지급일(2023. 4. 28.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 「노인장기요양보험법 시행규칙」제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 행정처분을 받았거나, 노인장기요양보험법 제37조제1항제4조에 따라 특별자치시·도, 시·군·구에 행정처분이 의뢰된 장기요양기관
 - ※ 노인장기요양보험법 제37조의2(과징금의 부과 등)제1항·제2항에 따른 과징금을 부과 한 경우도 포함
 - ※ 노인장기요양보험법 외 타 법률을 적용하여 행정처분을 받았더라도 위반 내용이 노인장기요양보험법 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 위반이면 평가등급 조정
- ❖ 기타의 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 1개 등급 하위 조정된 장기요양기관

◆ 부당청구 등에 따른 평가등급 조정대상

- ❖ 직전 정기평가 가산지급일(2023. 4. 28.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 부당청구 사유로 「노인장기요양보험법 시행규칙」제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 행정처분을 받은 장기요양기관
 - 업무정지 30일 이하 : 1개 등급 하위조정
 - 31일 이상 ~ 60일 이하 : 2개 등급 하위조정
 - 61일 이상 : 최하위등급 조정
 - ※ 「노인장기요양보험법」 제37조의2(과징금의 부과 등)제1항·제2항에 따른 과징금을 부과한 경우 포함
- ❖ 기타의 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 등급 조정된 장기요양기관

◆ 평가등급 최하위 조정대상

- ❖ 직전 정기평가 가산지급일(2023. 4. 28.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 노인학대로 인하여 행정처분을 받은 장기요양기관(사회복지사업법 등 타 법령 포함)
- ❖ 평가 받을 때 거짓자료를 제출한 장기요양기관
- ❖ 전산프로그램을 악용해 평가 자료를 거짓으로 조작한 장기요양기관
- ❖ 기관 소속 직원이 아닌 사람이 서비스 제공기록 등을 대리 또는 거짓으로 작성한 장기요양기관
- ❖ 기타의 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 최하위 등급으로 조정된 장기요양기관

○ 평가등급 재조정

- 행정처분 결정, 취소 등 등급조정 사유 발생시 등급 재조정하여 장기요양정보시스템 및 노인장기요양보험 홈페이지 수정·반영

2

평가결과 공개

○ 평가결과 공개방법

- 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 및 The건강보험 앱, '수급자 제공용 장기요양기관 현황'을 통해 기관 명단 공개
- 특별자치시·도, 시·군·구 홈페이지에 공개 의뢰
 - ※ 평가결과 표기: 평가등급(A~E), 평가 총점, 규모별·평가영역별 평균점수 등
 - 정상실시기관 : 급여종류별 절대평가등급 및 평가 총점 공개 등
 - 비대상(평가불가)기관 : '평가 미 실시 사유' 및 명단
 - 거부·방해·기피 기관, 자료제출 거부 기관 : '평가거부'로 표기

【 평가 점수 및 수준(★)표기 방법 】

❖ 평가 영역별 총점을 합산하여 100점(만점) 기준 표시

- (60점 미만) 공란
- (60점부터 90점) 10점 간격으로 아래와 같이 1(★)개 단위로 부여

구분	60점 미만	60점이상 ~ 70점미만	70점이상 ~ 80점미만	80점이상 ~ 90점미만	90점이상 ~ 100점미만	100점
개수	0	1	2	3	4	5
표시		★☆☆☆☆	★★☆☆☆	★★★☆☆	★★★★☆	★★★★★

○ 노인장기요양보험 홈페이지

- (경로) 장기요양기관 찾기/검색/기관명 클릭/기관 상세정보/평가정보
 - 장기요양기관별 평가 수준(★☆☆) 및 평가 총점
 - 최근 평가결과 및 직전 평가결과(2회) 공개

◎평가정보

○○○요양원

A(최우수) 2025년 정기평가 등급입니다.

B(우수) 2021년 정기평가 등급입니다.

개별 장기요양기관의 평가 수준 ★개수 및 총점 표시

급여종류	구분	총점	기관운영		수급자준중	서비스제공	서비스결과
입소시설 30인이상	A(최우수)	100	28		24	25	23
	2025 정기평가	98 ★★★★☆	27		24	24	23
	전체평균	81	23		19	21	18
급여종류	구분	총점	기관운영	환경 및 안전	수급자권리보장	급여제공	제공결과
입소시설 30인이상	B(우수)	86.35	★★★★☆	★★★★★	★★★☆☆	★★★★★	★★★★☆
	2021 정기평가		78	95	66	91	78
	전체평균	83.56	78	93	76	79	84

○ 수급자 제공용 장기요양기관 현황 ... 등급판정 후 제공

- (경로) 장기요양정보시스템/ 기관관리/ 장기요양기관관리/ 장기요양기관관리대장관리/ 일반관리대장
 - 정기/수시평가, 평가등급, 점수, 평가거부, 신설기관, 평가비대상 등
 - 장기요양기관별 영역별 점수 및 평가점수(총점)

장기요양기관	정원	소재지	연락처	평가등급*	평가점수	평가 영역별 점수				급여종류 노인요양 시설
						기관운영	수급자준중	서비스제공	서비스결과	
00요양원	00명	서울시 00구 0로 1	010- 1234- ****	A(최우수) 2025 정기	98	27	24	24	23	○

* 평가등급 표기: 평가등급, 평가거부, 평가비대상, 신설기관

- ❖ 최하위(E)등급 조정사유에 따라 평가등급이 조정된 기관에 대해서는 영역별 수준이 홈페이지 및 수급자 제공용 장기요양기관 현황에 조회(표기)되지 않도록 함
- ❖ 평가결과 공표방법은 추후 평가위원회 심의·의결에 따라 변경가능

○ 기타사항

- 평가완료 후 휴업·폐업 기관은 노인장기요양보험 홈페이지(알림방/공지사항)에 해당 사유 및 등급 공고
- 수시평가 완료 기관 중 행정처분 취소 등 수시평가 제외 사유 발생 시 직전 정기평가 등급만 공개

3

평가결과 통보

○ 관할 특별자치시·특별자치도·시·군·구 통보

- (정상실시) 명단 및 각 기관의 평가 점수, 영역별 점수 등
- 일부 지표는 평가결과통보서에 점수 및 세부내용 표기

❖ ‘수급자 건강관리, 노인인권보호’ 지표 0점인 경우 관할 지자체 통보대상

- (평가불가) 휴·폐업, 업무정지, 지정취소 등의 사유로 정상종료 하지 못한 평가 비대상 기관
- (평가거부) 평가 거부·방해·기피 기관, 자료제출 거부 기관
- 특별자치시·도, 시·군·구 홈페이지에 공개 의뢰

○ 장기요양기관 통보

- (경로) 장기요양기관 로그인/기관평가/평가결과통보/평가결과통보서
- 평가등급, 평가총점, 평가영역별 점수, 전체평균점수 표기
- (예시) 장기요양기관 평가결과 통보서

장기요양기관명	000요양원		장기요양기관기호	1*****00033	
급여종류	입소시설30인이상		대표자	000	
평가년도	2025		평가등급	정기평가A(최우수)	
구 분	총점	기관운영	수급자존중	서비스제공	서비스결과
배점	100	28	24	25	23
점수	96	27	22	24	23
전체평균	80	24	18	19	19

4

가산금 지급

○ 가산금 지급기준 ... 고시 개정 예정

- 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제9조(가산 지급기준)
- 정기평가결과 급여종류별 상위 20% 범위에 속하면서 최우수 (A)등급인 장기요양기관
 - ※ 급여종류별 상위 20%를 초과하는 A등급 기관은 지급 대상이 아님
 - ※ 동점기관은 영역별 고점 우선순위(수급자존중>서비스결과>서비스제공>기관운영)
- 정기평가결과 급여종류별 상위 10% 범위 내 기관은 평가 직전년도 심사지급을 결정한 공단부담금의 1%, 상위 10%초과 20% 이하 범위 내 기관은 공단부담금의 0.5% 지급
- 품질개선 가산금 지급(하위 기관의 품질개선을 위해 신설)

❖ 직전 평가등급 대비 4단계 향상 시 가산지급(100만원)

❖ 직전 평가등급 대비 3단계 향상 시 가산지급(50만원)

※ 최우수기관(상위20% 이내) 가산금과 품질개선 가산금은 중복하여 지급하지 않고 그 중 더 큰 금액을 지급함.

- 가산금 지급은 평가결과를 공표한 날부터 60일 이내에 지급
- 가산금의 일부를 종사자 처우개선을 위해 사용할 것을 권고하며, 평가지표에 반영 ... 2014년 제2차 평가위원회 심의·의결('14.3.28.)

○ 가산금 지급제외 기준

- 평가등급 하향 조정사유가 발생한 기관
- 평가결과 공표한 날로부터 가산 지급일 사이에 휴업, 적용종료된 급여종류와 폐업, 지정취소(폐쇄)한 기관
- 노인보호전문기관의 노인학대 사례판정을 받은 기관
- 노인 및 직원 인권 관련 평가지표 미충족 기관
 - 노인인권보호(3점) 및 직원인권보호(2점) 지표합산점수 5점미만 기관

- 직전(2021년) 정기평가결과 가산지급일(2023. 4. 28.)부터 당해 정기평가 가산 지급일 사이에 현지조사 결과 부당청구기관, 수사 의뢰된 기관(부당청구·형사사건 등)은 행정처분 결과가 나올 때까지 가산 지급을 보류함
 - 행정처분 확정 시 가산지급대상 제외 및 평가등급 조정
 - 기타사유로 가산이 부적절하다고 평가위원회가 심의·의결한 기관
- 다만, 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 및 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 개정으로 가산금 지급 및 제외기준이 변경될 시 즉시 공지함

5

권리구제 등 절차

- 평가결과에 대한 이견제출
 - 평가받은 날부터 30일 이내 관할 지역본부에 관련 서류 제출
 - 평가등급에 대한 이의제기
 - 심사청구(공단): 처분(평가결과 공표일)을 안 날부터 90일 이내 공단에 문서로 심사청구 가능
 - ※ 단, 처분(평가결과 공표일)이 있는 날로부터 180일을 경과하면 심사청구 불가
- ❖ **심사청구서 제출처**

 - 강원특별자치도 원주시 건강로 32 (반곡동, 국민건강보험공단) 24층 요양기획실 요양법규부 (우편번호:26464)
- 재심사청구(보건복지부): 공단의 심사청구 결정에 불복할 경우 결정통지를 받은 날부터 90일 이내 보건복지부에 설치되어 있는 장기요양재심사위원회에 재심사 청구 가능
 - 행정소송: 공단의 처분에 이의가 있거나 심사청구 및 재심사청구 결정에 대하여 불복할 경우 「행정소송법」으로 정하는 바에 따라 행정소송 제기 가능

○ 평가자 기본자세

- 비밀 준수 의무

- 평가와 관련된 장기요양기관, 종사자 및 수급자 등의 정보보호에 철저를 기하여야 하며, 평가를 수행하면서 알게 된 비밀에 대해 보안을 유지하여야 함

※ 외부평가자는 평가목적 외에 수급자·종사자 정보 등 자료 요구 또는 보유 금지

- 청렴의무

- 평가자는 친절하게 평가를 수행하고 그 지위와 권한을 남용하거나 사례·금품·향응 등을 요구하거나 수수하지 않으며, 장기요양기관도 어떠한 대가를 제공하여서는 아니 됨

❖ 민원 신고 경로

- 노인장기요양보험 홈페이지 > 민원상담실 > 장기요양 민원상담 > 일반민원상담

Ⅶ. 기타 추진사항

1

장기요양기관 ‘자체평가’ 운영

○ (기간) 상시운영

○ (목적) 장기요양기관 스스로 수준 확인 및 질 개선

○ (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 > 기관로그인 > 기관평가 > 자체평가

※ 2025년 시설급여 정기평가 설명회 책자 ‘참고사항’에 실시 방법 기재

2

장기요양기관 ‘평가의견수렴방’ 운영

○ (기간) 2025. 2. 1. ~ 11. 30.(평가기간 상시 운영)

○ (목적) 장기요양기관의 평가의견 개선 및 만족도 조사 등

○ (홈페이지) 직접 설문조사 참여

- 노인장기요양보험 홈페이지 > 기관로그인 > 기관평가 > 평가의견수렴방
- ※ 평가 종료 후 7일 이내 참여, 제출한 의견은 평가제도 개선 활용

○ (유선) 설문조사

- 목적 : 의견수렴 채널 다양화로 기관과의 소통 활성화
- 대상 : 노인장기요양보험 홈페이지 설문조사 미 참여기관
- 방법 : 대상기관에 전화설문을 통한 만족도 조사 및 의견수렴

- 붙임 1. 장기요양기관 평가 법적 근거 1부
2. 장기요양기관 평가관련 행정처분 기준 1부
3. 2025년 정기평가 추진일정 1부
4. 상황보고(서식) 1부
5. 장기요양기관 평가 현장 확인 신청서(서식) 1부. 끝.

장기요양기관 평가 법적근거

📖 「노인장기요양보험법」 (법률 제19888호, 2024.1.2., 일부개정)

제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등) ① ~ ② 생략

③공단은 제54조제2항에 따른 장기요양기관의 장기요양급여평가 결과에 따라 장기요양 급여비용을 가산 또는 감액조정하여 지급할 수 있다.

④ ~ ⑦ 생략

⑧제1항부터 제3항까지 및 제7항의 규정에 따른 재가 및 시설 급여비용의 심사기준, 장기요양급여비용의 가감지급의 기준, 청구절차, 지급방법 및 지급보류의 절차·방법 등에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다.<2016.5.29., 2019.1.15., 2020.3.31.> [제목개정 2016.5.29.]

제54조(장기요양급여의 관리·평가) ①공단은 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리·평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 노력하여야 한다.

②공단은 장기요양기관이 제23조제3항에 따른 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가를 실시하고 그 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.<개정 2016.5.29., 2024.1.2.>

③제2항에 따른 장기요양급여 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공개 방법, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.<개정 2016.5.29.>

제60조(자료의 제출 등) ①공단은 장기요양급여 제공내용 확인, 장기요양급여의 관리·평가 및 장기요양보험료 산정 등 장기요양사업 수행에 필요하다고 인정할 때 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 자료의 제출을 요구할 수 있다. <개정 2021.12.21.>

1. 장기요양보험가입자 또는 그 피부양자 및 의료급여수급권자
2. 수급자, 장기요양기관 및 의료기관

②제1항에 따라 자료의 제출을 요구받은 자는 성실히 이에 응하여야 한다.

제69조(과태료) ①정당한 사유 없이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.<개정 2010.3.17., 2013.8.13., 2015.12.29., 2018.12.11., 2020.3.31., 2024.1.2.>

1. ~ 6. 생략

7. 제60조, 제61조제1항 또는 제2항(같은 항 제1호에 해당하는 자는 제외한다)에 따른 보고 또는 자료제출 요구·명령에 따르지 아니하거나 거짓으로 보고 또는 자료제출을 한 자나 질문 또는 검사를 거부·방해 또는 기피하거나 거짓으로 답변한 자

8. ~ 9. 생략

② 생략

③제1항 및 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 부과·징수한다. <신설 2013.8.13., 2021.12.21.>

장기요양기관 평가 법적근거

📖 「노인장기요양보험법 시행규칙」 (보건복지부령 제1017호, 2024.7.2., 일부개정)

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.<개정 2015.12.31> [본조신설 2008.6.11.]

제31조의2(장기요양급여비용의 가감지급기준) 법 제38조제3항에 따라 가산 또는 감액하여 지급하는 금액은 평가 대상 장기요양기관에 대하여 전년도에 공단이 법 제38조제2항에 따라 심사하여 지급하기로 결정한 공단부담금의 100분의 5의 범위에서 보건복지부장관이 정하여 고시한 기준에 따라 산정한 금액으로 한다. <개정 2010.3.19> [본조신설 2009.7.1]

제38조(장기요양기관 평가 방법 등) ①공단은 법 제54조제2항에 따라 장기요양급여의 종류별로 다음 각 호의 사항에 대하여 평가를 실시한다.

1. 장기요양기관을 이용하는 수급자의 권리와 편의에 대한 만족도
2. 장기요양기관의 급여제공 과정
3. 장기요양기관의 운영실태, 종사자의 전문성 및 시설 환경
4. 그 밖에 장기요양기관의 운영 개선에 관한 사항

②공단은 제1항에 따른 장기요양기관 평가를 정기평가와 수시평가로 구분하여 실시하고 평가 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하여야 한다.

③제1항에 따른 평가의 방법 그 밖에 평가에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다. <개정 2010.3.19.> [본조신설 2008.6.11]

【붙임2】

장기요양기관 평가 관련 행정처분의 기준

📖 「노인장기요양보험법」 (법률 제19888호, 2024.1.2., 일부개정)

제37조(장기요양기관 지정의 취소) ①특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호의2, 제3호의5, 제7호, 또는 제8호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다. <개정 2013. 8. 13., 2015. 12. 29., 2018. 12. 11., 2020.3.31.>

1.~3의6.생략

3의7. 정당한 사유 없이 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우

4.~8.생략

📖 「노인장기요양보험법 시행규칙」 (보건복지부령 제1017호, 2024.7.2., 일부개정)

[별표 2] 행정처분의 기준(제29조 관련) <개정 2020. 9. 29.>

1. 일반기준

가. 위반행위의 횟수에 따른 행정처분의 기준은 최근 5년간 같은 위반행위로 행정처분을 받은 경우에 적용한다. 이 경우 기준 적용일은 위반행위에 대하여 행정처분을 한 날과 그 행정처분 이후 다시 같은 위반행위를 하여 적발된 날을 기준으로 하여 위반행위의 횟수를 계산한다.

나.~라. 생략

2. 개별기준

가. 장기요양기관에 대한 기준(법 제37조제1항제4호는 제외한다)

위반행위	해당 조항	행정처분 기준			
		1차 위반	2차 위반	3차 위반	4차 위반
11) 정당한 사유 없이 법 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우	법 제37조 제1항 제3호의7	경고	업무정지 1개월	업무정지 3개월	지정취소

【붙임3】

【 2025년 정기평가 추진일정 】

세 부 항 목	월 별 추 진 계 획																				추진내용
	2024		2025												2026						
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5		
평가위원회																				평가계획 심의·의결	
평가계획 공고																				'25년도 정기평가 계획공고	
평가설명회																				평가대상기관 설명회	
평가교육																				평가자 전문교육	
평가실시																				지역본부별 평가수행 (‘25.2.1.~11.30.)	
평가결과 분석																				전산점검 및 결과 분석	
평가위원회																				평가결과·등급 가산지급 등 심의	
평가결과 공표																				홈페이지 등 등급 공개	
가산금 지급																				고시 기준에 따라 지급	

※ 사정에 따라 일부 변경될 수 있음

【붙임4】

상 황 보 고

작성자 : ○급 ○○○

확인자 : 2급 ○○○

보고일 : . . .

보고명

현황

- 기관현황
- 기관명, 주소, 연락처 등

내용

- 특이사항 : 6하 원칙에 따라 상세기록

※ 평가 거부기관 상황보고의 경우 출장복명, 평가조사표 등 관련 근거 첨부

【붙임5】

장기요양기관 평가 현장 확인 신청서

성명		생년월일		
		전화번호		
	SMS수신동의	[] 동의	[] 비동의	
주소				
평가구분	년도 정기(수시)평가			
현장확인 신청사유				
「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제4조(평가의 절차 및 방법)에 따라 현장확인을 신청합니다.				
년 월 일 신청인 (서명 또는 인)				
구비서류 : 사유를 증명하는 자료				