

2026년 장기요양기관  
**재가급여(주야간보호) 평가 매뉴얼**

2025. 11.



2024년 재가급여 평가매뉴얼

2026년 주야간보호 평가매뉴얼



## 목 차

- I. 평가자 준수사항
- II. 매뉴얼 일반사항
- III. 평가지표
- IV. 평가매뉴얼

## 목 차

- I. 평가자 준수사항
- II. 매뉴얼 일반사항
- III. 평가지표
- IV. 평가매뉴얼

I. 평가자 준수사항

I. 평가자 준수사항



## 평가자 준수사항

### 1. 평가자 비밀 준수의무

- 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 진행될 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 의견을 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 등 어떠한 형태의 금품수수 행위를 하여서는 아니 된다.



## 평가자 준수사항

### 1. 평가자 비밀 준수의무

- 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 의견을 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. [장기요양기관에서 제공하는 직접 및 간접 사례·증여·향응 등 어떠한 형태를 불문하고 금품 등의 수수 행위를 하여서는 아니된다.](#)



## 평가자 준수사항

### 3. 평가자 유의사항

- 가. 평가예정통보서를 7일 전까지 발송하고 기관 방문 전에 유선으로 방문시간을 안내한다.
- 나. 평가실시일에 기관을 방문하여 장기요양기관 평가실시통보서, 평가안내문, 신분증을 제시한다.
- 다. 피평가자(기관)가 평가에 응할 수 있도록 충분한 시간을 주는 등 배려한다.
- 라. 평가는 평가지표, 매뉴얼 및 지침 등에 따라 정확하게 평가한다.
- 마. 평가 종료 후 평가조사표를 장기요양정보시스템에서 장기요양기관으로 전송하고 평가자가 평가결과에 대한 상담 및 총평을 실시한 후 장기요양기관 대표자(또는 관계자)가 전자 평가조사표를 최종 확인하고 동의내역을 전송한다. 단, 평가조사표를 수기로 작성할 경우 평가조사표에 따라 상담 및 총평을 실시하고 평가자와 피평가자(기관)가 각각 확인서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 제공한다.



## 평가자 준수사항

### 3. 평가자 유의사항

- 가. 평가예정통보서를 7일전까지 발송하고 기관 방문 전에 유선으로 방문시간을 안내한다.
- 나. 평가실시일에 기관을 방문하여 장기요양기관 평가실시통보서, 평가안내문, 신분증을 제시한다.
- 다. 피평가자(기관)가 평가에 응할 수 있도록 충분한 시간을 주는 등 배려한다.
- 라. 평가는 평가지표 및 매뉴얼, 지침 등에 따라 정확하게 평가한다.
- 마. 평가 종료 후, 평가자가 장기요양정보시스템(기관모델)으로 전송한 전자평가조사표에 따라 상담 및 총평을 실시하고 피평가자(기관 대표자 또는 관계자)는 해당 결과를 열람하고 확인 전송한다.
  - 전자평가조사표 전송 등이 불가능 한 경우에는 수기 작성한 평가조사표에 평가자와 피평가자 각각 서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 제공한다.

## II. 매뉴얼 일반사항

## II. 매뉴얼 일반사항

### ● 매뉴얼 일반사항

#### 1. 개요

##### 가. 관련근거

- 1) 노인장기요양보험법 제54조(장기요양급여의 관리·평가), 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 제3의7, 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(장기요양급여 비용의 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.

#### 2. 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) 2021.1월~평가일까지 한다. 다만, 지표에 따라 이 기간 밖의 범위로 달리 정할 수 있다

### ● 매뉴얼 일반사항

#### 1. 개요

##### 가. 관련근거

- 1) 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가), 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 3의7, 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(장기요양급여 비용의 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 국민, 전문가, 장기요양기관 및 협회 등의 의견과 장기요양기관 평가결과 등을 반영한다.

#### 2. 구성

- 가. 평가매뉴얼은 평가방향, 평가기준, 지표적용기간, 확인방법, 관련근거로 구성되어 있다.
- 1) 평가방향: 평가지표의 목적
- 2) 평가기준: 평가지표의 구체적인 내용
- 3) 지표적용기간
- 가) 2024.1월 ~ 2026년 평가일까지 한다. 다만, 지표에 따라 적용기간을 달리 정할 수 있다.
- 나) 평가기준이 변경되는 경우 새로운 평가기준은 평가시행세칙 공고월의 다음 해부터 적용한다. 다만, 지표에 따라 적용기간을 다르게 적용할 수 있다.



## 매뉴얼 일반사항

- 2) 평가기준이 변경되는 경우 새로운 평가기준은 2023년 1월부터 적용한다.
- 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

### 3. 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 종족 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, 스마트장기요양 앱)은 인정한다.
- 바. 평가 자료는 평가 당일 평가 종료 시까지 확인된 자료만 인정한다. 단, 유선만족도 등 일부 지표는 공단의 별도계획에 따라 평가한다.
- 사. 직원 및 수급자를 대상으로 하는 평가는 기관평가 종료 후 실시한다. 다만, 복지용구의 직원평가는 기관평가 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

- 다) 현장을 확인하는 지표, 직원 및 수급자에게 면담·시연을 하는 지표는 평가 시점을 기준으로 한다.
- 4) 확인방법: 평가기준에 따른 확인방법
- 5) 관련근거: 평가지표와 관련된 법령 등

### 3. 평가방법

- 가. 평가는 기관의 관련 문서나 자료 등 기록 확인, 기관 내·외부 환경 등 현장 확인, 직원 및 수급자를 대상으로 면담·시연, 공단 전산 자료 확인, 수급자(보호자) 유선 확인 등의 방법으로 실시한다. (이하 매뉴얼 평가방법에 '기록', '현장', '면담', '시연', '전산', '유선'으로 명시한다.)
- 나. 노인장기요양보험 정보시스템이나 기관 홈페이지를 통하여 기관현황 등을 파악하고, 필요한 경우 사전에 자료를 요청하여 평가를 실시한다.
- 다. 평가기준의 종족여부를 확인하기 위해 영수증, 지출내역 등 관련 증빙자료를 요청할 수 있다.
- 라. 분기, 반기, 연 1회 등 주기를 확인하는 평가기준은 회계연도를 기준으로 적용하며 실시 일자를 확인한다.
- 마. 전산프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호 로그인을 원칙으로 한다. 다만, 국가에서 제공한 전산프로그램(1365, VMS, 스마트장기요양 앱)은 인정한다.
- 바. 평가 자료는 평가 당일 평가 종료 시까지 확인된 자료만 인정한다.
- 사. 직원 및 수급자를 대상으로 하는 평가는 기관평가 종료 후 실시한다. 다만, 복지용구의 직원평가는 기관평가 당일 현장에서 평가한다.
- 아. 평가는 급여종류별로 각각 실시하며 평가받는 급여종류의 해당 급여직원(특별자치시·특별자치도·시·군·구에 해당 급여종류의 인력으로 등록되어 근무하는 자)이 수행한 경우에 한하여 인정하는 것을 원칙으로 한다.



## 매뉴얼 일반사항

### 4. 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 제29조【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. 기관평가

- 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 재가입여를 제공하는 경우 공통되는 평가관련 자료는 통합하여 관리할 수 있다.



## 매뉴얼 일반사항

### 4. 장기요양기관 협조 사항

기관은 원만한 평가 진행을 위해 「노인장기요양보험법」 제54조 및 제60조에 따라 평가자가 요구하는 자료의 제출 등에 성실히 응해야 한다.

- 「노인장기요양보험법」 제37조 및 같은 법 시행규칙 제29조【별표 2】에 따라 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. 기관평가

- 가. 평가대상 자료는 전수조사를 원칙으로 하되, 지표별로 표본을 선정하여 평가 할 수 있다.
- 나. 표본으로 선정된 자료(직원, 수급자)로 평가가 어려운 경우, 변경하여 선정 할 수 있으며 기준에 따라 표본 수를 달리 정할 수 있다.
- 다. 직원 및 수급자 자료는 급여종류별로 달리 선정함을 원칙으로 한다. 다만 표본 선정 대상이 부족한 경우 등은 중복하여 평가할 수 있다.
- 라. 공통 문항이라도 각 지표는 급여종류별로 각각 평가하여야 한다.
- 마. 2종 이상 재가입여를 제공하는 경우 공통되는 평가관련 자료는 통합하여 관리 할 수 있다.



## 매뉴얼 일반사항

### ○ 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 인력신고된 직원 중 평가일 기준 최근 심사결정한 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 평가할 수 있다.
- 인력 신고된 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 分	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 평가할 수 있다.
- 평가일 현재 수급자가 3인 미만인 경우에는 평가불가 기관으로 처리한다.



## 매뉴얼 일반사항

### ○ 직원 자료 표본 선정기준

(단위: 명)

구 分	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 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 分	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 평가할 수 있다.
- 평가일 현재 수급자가 3인 미만인 경우에는 평가불가 기관으로 처리한다.



## 매뉴얼 일반사항

### 6. 직원·수급자 평가

#### ○ 직원 평가 표본 선정기준

(단위: 명)

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

#### ○ 수급자 평가 표본 선정기준

(단위: 명)

구 分	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.



## 매뉴얼 일반사항

### 6. 직원·수급자 평가

#### ○ 직원 평가 표본 선정기준

(단위: 명)

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

#### ○ 수급자 평가 표본 선정기준

(단위: 명)

구 分	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.



## 매뉴얼 일반사항

### 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. 해당없음: 평가지표 적용불가(총 점수 산출할 때 제외)

### 8. 직원·수급자 평가기준 점수 산출방법

- 가. 세부점수 평점기준

세부점수	평점기준
1	평가기준을 모두 충족함
0.75	평가기준을 대부분 충족함
0.5	평가기준을 일부 충족함
0	평가기준을 충족하지 못함

※ 세부점수 구성은 기준별로 다를 수 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, 평가기준 ①번

구분	김건강	이보험	박평가	평균점수 = 2.25점/3명 = 0.75 → 평가기준 충족
평가기준 ①	1점	0.75점	0.5점	



## 매뉴얼 일반사항

### 7. 직원·수급자 면담·시연 평가기준 점수 산출방법

- 가. 세부점수 평점기준

세부점수	평점기준
1	평가기준을 모두 충족함
0.75	평가기준을 대부분 충족함
0.5	평가기준을 일부 충족함
0	평가기준을 충족하지 못함

※ 세부점수 구성은 기준별로 다를 수 있으며 평점기준에 대한 상세사항은 비공개

- 나. 면담·시연 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) 표본 수 3명, 평가기준 ①번

구분	김건강	이보험	박평가	평균점수 = 2.25점/3명 = 0.75 → 평가기준 충족
평가기준 ①	1점	0.75점	0.5점	

### 8. 용어설명

- 가. 평가대상

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



## 매뉴얼 일반사항

### 9. 용어설명

- 가. 평가대상

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

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



## 매뉴얼 일반사항

- 3) '해당급여 직원'이란 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 해당 급여종류의 인력으로 등록되어 근무하는 직원을 의미한다.

예시) 급여종류가 방문요양이면 방문요양에 등록되어 근무하고 있는 직원을 의미함

- 나. 지표적용기간

- 1) '평가시행세칙 공고월'이란 노인장기요양보험 홈페이지에 평가시행세칙을 게시한 월을 의미한다.
- 2) '평가종료월'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 다른 사람이 알아볼 수 있도록 쓸

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

### 9. 기타 유의사항

- 노인학대 관련

- 평가대상 장기요양기관(직원포함)이 「노인복지법」 제39조의5에 의해 노인보호 전문기관의 노인학대 사례판정을 받은 경우, 「노인장기요양보험법」 제37조제1항 제6호(「사회복지사업법」 등 타 법령 포함)에 의해 노인학대로 행정처분을 받은 경우는 평가등급이 조정될 수 있다.

- 장기요양급여 제공기준 관련

- 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제16조(재가 급여 제공시간 등), 제17조(방문요양급여 제공기준)에 따라 재가급여 제공시간, 방문요양급여 제공기준 등을 준수하여야 한다.

### III. 평가지표

### III. 평가지표

평가지표(주야간보호)						
★ 표기: 신설지표						
대분류	중분류	소분류	지표 번호	지표명	지표내용	점수
기관운영	기관관리	운영일치 및 체계	1	운영규정	기관운영에 필요한 운영규정을 갖추고, 그에 따라 기관을 운영합니다.	1
			2	운영계획 및 평가	연도별 사업계획에 따라 기관을 운영하고 평가 후 차기연도 계획에 반영합니다.	1
	인적자원관리	인력운영	3	지역사회지원활용	지역사회지원 활용을 통해 수급자에게 다양한 서비스가 이루어 지도록 노력합니다.	1
			4	인력기준	인력기준을 준수합니다.	1
		인력추가배치	5	인력추가배치	인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.	1
			6	경력직	기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율이 높습니다.	3
	직원의 후생복지	건강검진	7	건강검진	직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.	2
			8	보수	직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수(임금)를 지급 받습니다.	2
		★ 5대 보험 및 퇴직금	9	★ 5대 보험 및 퇴직금	5대 보험에 가입하고 퇴직금을 자급합니다.	2
			10	직원복지향상	직원의 복지향상을 위해 노력합니다.	2
			11	★ 직원권익보호	직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다.	3
환경 및 안전	정보관리	개인정보 보호	12	개인정보보호	개인정보를 보호하기 위해 노력합니다.	1
	위생 및 김영관리	위생관리	13	위생적 급여제공	위생적으로 급여를 제공합니다.	2
			14	식품위생관리	식품, 식당, 조리실 등을 위생적으로 관리합니다.	1
		김영관리활동	15	김영관리활동	수급자와 직원의 안전을 위해 김영관리 활동을 실시합니다.	2
			16	★ 김영병관리	김영병 유행 및 발생 시 적절한 조치를 합니다.	2
	시설 및 설비관리	시설기준	17	시설기준	시설기준을 준수합니다.	1
		안전하고 쾌적한	18	안전하고 쾌적한	수급자가 안전하고 쾌적한 생활을 할 수 있도록 실내환경을	1

평가지표(주야간보호)						
★ 표기: 신설지표						
평가 영역	지표 번호	지표명	평가기준			점수
기관 운영	1	운영규정	기관	① 운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실히다.		1
	2	사업계획	기관	① 연도별 사업계획이 수립되어 있다.		1
	3	인력기준	기관	① 인력기준을 준수한다.		1
	4	경력직	기관	② 인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.		1
	5	★ 보수교육	기관	① 2년 이상/미만 운영기관에 따른 직원비율		1
	6	직원교육	기관	② 요양보호사 보수교육 대상자가 보수교육에 참여한다.		2
	7	직원인권보호	직원	③ 급여제공지침 등 12개 항목을 마련하여 비치하고 있다.		2
	8	직원권익향상	직원	④ 모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시한다.		4
	9	안전하고 쾌적한 환경조성	직원	⑤ 모든 직원은 연 1회 이상 급여제공지침 교육을 받고 있으며, 각 지침별 주요내용을 알고 있다.		2
	10	낙상예방 환경조성	직원	⑥ 직원의 인권보호를 위한 기관의 노력을 확인한다.		4
	11	재난상황 대응	기관	⑦ 직원은 「직원」 인권침해대응지침 내용을 알고 있다.		2

## 평가지표(주야간보호)

대분류	중분류	소분류	지표 번호	지표명	지표내용	점수
인천관리 수급자 권리보장 급여제공 과정	인천상황	환경조성	19	환경조성	조성합니다.	
			20	낙상예방 환경조성	수급자의 낙상을 방지하기 위하여 실내환경을 조성합니다.	2
		위험도평가	21	위험도평가	수급자의 낙상 및 육창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.	4
	재난 및 응급상황	응급체계	22	응급체계	응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다.	2
		소방시설	23	재난상황 대응훈련	소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.	2
		재난상황 대응훈련	24	수급자 존중서비스	수급자를 존중하여 제공합니다.	2
	기관책임	상담관리	25	수급자상담관리	정기적으로 상담을 실시하고 수급자 상태를 관리합니다.	2
		관리자와의 협력	26	급여제공 역량관리	수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다.	4
		기록과의 소통	27	기록과의 소통	수급자 기록과 소통하기 위해 노력합니다.	1
	정보제공	정보제공	28	수급자 알권리 보장	수급자에게 금여이용에 대한 정보를 제공하여 금여선택권 보장을 위해 노력합니다.	3
		계약체결 및 통보	29	계약체결 및 통보	개인별장기요양이용계획서를 반영하여 금여계약을 체결하고 금여제공보서를 적기 통보합니다.	3
		욕구사정	30	욕구사정	수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.	4
		급여계획	31	급여제공계획	수급자별 금여제공계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.	4
		욕구반영 급여제공	32	급여제공계획설정	수급자별 금여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.	3
		욕구반영	33	욕구반영	수급자의 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공합니다.	3
		급식관리	34	급식영양관리	균형 있는 식단을 작성하여 적정한 상태로 제공합니다.	1
		투약 및 약품관리	35	투약 및 약품관리	의약품을 안전하게 관리하고 정확하게 투약합니다.	1
		수급자관리	36	구강관리도움	수급자는 식사 후 구강관리의 도움을 받습니다.	1
		안전관리	37	수급자안전관리	수급자의 안전을 위해 노력합니다.	2
		프로그램	38	프로그램	정기적으로 프로그램을 제공합니다.	3

## 평가지표(주야간보호)

평가 영역	지표 번호	지표명	평가기준	점수
수급자 존중	응급상황대응	직원	① 응급상황 대응방법 및 소화기 작동방법을 직원이 알고 있다.	
			② 화재, 지진 등 재난상황 대응방법 및 소화기 작동방법을 직원이 알고 있다.	
		기관	① 응급상황 매뉴얼 및 비상연락체계가 있다.	
	시설안전	기관	② 기관 내부에 응급상황 알림장치가 설치되어 있으며 정상적으로 작동한다.	
		직원	③ 직원은 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황의 종류에 대해 알고 있다.	
		직원	④ 응급상황 대응방법을 알고 있으며, 발생 시 각 상황에 적절하게 대처 할 수 있다.	
	13	질향상 노력	① 기관은 연간 인건비 지출비율을 준수하고 있다.	2
	건강검진	기관	② 화재상황 등에 대비한 피난안내도가 부착되어 있다.	
		기관	③ 기관은 연간 인건비 지출비율을 준수하고 있다.	
		기관	④ 경영실태조사에 참여하여 관련 자료를 제출한다.	
노인인권보호	15	감염관리	① 모든 직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시한다.	3
	소통노력	기관	① 간호에 필요한 비품을 소독하고 청결하게 관리한다.	
		기관	② 분기별 1회 이상 실내·외 전문소독을 실시한다.	
		기관	③ 감염병 유행 및 발생 시 대응체계를 수립하고 있으며, 감염병 유행 및 발생 시 대응체계에 따라 적절한 조치를 취한다.	
	정보제공	기관	④ 식품·식당·조리실 등을 위생적으로 관리하고 있다.	
		기관	① 모든 수급자(보호자)와 상담을 분기별 1회 이상 실시한다.	
		기관	② 수급자(보호자)의 상담결과를 연 1회 이상 금여에 반영하여 제공한다.	
서비스 제공	17	노인인권보호	③ 월간 프로그램 계획표, 식단표, 기관의 소식을 월 1회 이상 온라인 또는 오프라인으로 제공한다.	4
	18	욕구사정	① 노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관의 정보를 게시하고 있으며, 정보가 변경된 경우 수정한다.	1
만족도평가	급여제공 결과	직원	② 모든 직원에게 노인인권교육을 반기별 1회 이상 실시한다.	
		직원	③ 모든 직원은 노인인권교육의 주요내용을 알고 있다.	
		기관	④ 노인 인권 및 학대예방을 위한 활동을 실시한다.	
	수급자 관리	기관	④ 모든 수급자(보호자)에게 8가지(육상예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방, 노인인권보호) 지침에 대해 연 1회 이상 설명한다.	
		직원	⑤ 모든 수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중받는다.	
		직원	⑥ 모든 수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중받는다.	
기능회복훈련	20	위험도평가	① 모든 수급자의 종합적인 욕구사정을 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.	2
	기능회복훈련	기관	① 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
		직원	② 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
		직원	③ 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
	기능회복훈련	기관	④ 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
		직원	⑤ 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
		직원	⑥ 모든 수급자는 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
	기능회복훈련	기관	⑦ 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
		직원	⑧ 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
		직원	⑨ 모든 수급자는 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
서비스 결과	29	기능회복훈련	⑩ 모든 수급자의 잔존능력유지를 위해 개인별 맞춤형 기능회복훈련 계획을 연 1회 이상 수립한다.	3
	기능회복훈련	직원	⑪ 모든 수급자의 잔존능력유지를 위해 개인별 맞춤형 기능회복훈련 계획을 연 1회 이상 수립한다.	
		직원	⑫ 모든 수급자의 잔존능력유지를 위해 개인별 맞춤형 기능회복훈련 계획을 연 1회 이상 수립한다.	
		직원	⑬ 모든 수급자는 잔존능력유지를 위해 개인별 맞춤형 기능회복훈련 계획을 연 1회 이상 수립한다.	
외부기관연계	30	기능회복훈련	⑭ 모든 수급자는 잔존능력유지를 위해 개인별 맞춤형 기능회복훈련 계획을 연 1회 이상 수립한다.	1

## 평가지표(주야간보호)

대분류	중분류	소분류	지표 번호	지표명	지표내용	점수
의사진료 및 연계	의사진료 및 연계	39	의료기판연계	응급 및 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계합니다.	1	
		40	연계기록자제공	수급자의 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공합니다.	1	
	이동서비스	41	이동서비스수수직	이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.	1	
		42	이동서비스	편리하고 안전한 이동서비스를 제공합니다.	1	
	사례관리 회의	43	사례관리	사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.	3	
		44	결과평가	★ 급여제공 결과평가	수급자별 금여제공계획에 따른 금여제공 결과를 정기적으로 평가하여 기록합니다.	4
	수급자상태	45	노인인권보호	노인인권보호를 위해 노력합니다.	5	
		46	등급현황	기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전 되었습니다.	1	
	만족도평가	47	서비스 만족도 조사(유선)	수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.	4	
		48	질향상 노력	수급자에게 최상의 서비스 제공을 위해 노력합니다.	1	

## 평가지표(주야간보호)

평가 영역	지표 번호	지표명	평가기준	점수
기능회복훈련	급여제공계획 수립 및 제공	기관	① 모든 수급자의 인지기능 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
		기관	② 모든 수급자에게 반기별 1회 이상 금여제공계획을 수립한다.	
		기관	③ 모든 수급자에게 반기별 1회 이상 금여제공계획을 수립한다.	
	신체기능 프로그램	기관	④ 모든 수급자에게 반기별 1회 이상 금여제공계획을 수립한다.	
		기관	⑤ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
		기관	⑥ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
	인지기능 프로그램	기관	⑦ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
		기관	⑧ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
		기관	⑨ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
사회적응 프로그램	26	기능회복훈련	⑩ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	4
	기능회복훈련	기관	⑪ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
		기관	⑫ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
		기관	⑬ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
기능회복훈련	27	기능회복훈련	⑭ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	4
	기능회복훈련	직원	⑮ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
		직원	⑯ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
		직원	⑰ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	
기능회복훈련	28	기능회복훈련	⑱ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다.	4
	기능회복훈련	직원	⑲ 신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수	

## 평가지표(주야간보호)

평가 영역	지표 번호	지표명	평가기준		점수
		기관	② 계약 종료일까지 수급자(보호자)에게 연계기록지를 작성하여 제공한다.		
31	등급현황	기관	① 기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지·호전되었다.		1
32	★ 백신접종률	기관	① 환절기 건강관리를 위한 인플루엔자(독감) 예방접종을 매년 실시한다.		1
		기관	① 유타사정을 통해 신규 수급자의 기피식품을 파악하여, 대체 식품을 제공하는지 확인한다.		
		기관	② 모든 수급자를 대상으로 식사 만족도를 반기별 1회 이상 파악한다.		
		기관	③ 식사만족도 조사 결과 수급자의 욕구를 반영한 식사를 월 1회 이상 제공한다.		
		수급자	④ 수급자의 식사(간식) 만족도를 높이기 위해 노력한다.		
		기관	⑤ 영양사가 작성한 1식 4찬 이상의 식단표를 게시한다.		
		기관	① 수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공결과를 반기별 1회 이상 정기적으로 평가한다.		
33	식사(간식) 제공결과	기관	② 급여제공 결과평가를 반영한 개별 급여제공계획을 30일 이내에 재작성한다.		
		기관	③ 장기요양급여제공기록지를 월 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공한다.		
		기관	④ 급여제공직원은 수급자 상태변화를 주 1회 이상 충실히 기록한다.		
34	급여제공 결과평가	직원	① 보호자(수급자)를 대상으로 연명의료결정 제도에 대해 안내한다.		1
35	★ 제도안내	수급자	① 기관에서 제공하는 식사에 대해 만족한다.		
		수급자	② 기관에서 제공하는 프로그램에 대해 만족한다.		
36	★ 급여만족도	수급자	③ 기관에서 제공하는 이동서비스에 대해 만족한다.		3

## IV. 평가매뉴얼

## IV. 평가매뉴얼

## 주야간보호

1. 운영규정	23
2. 운영계획 및 평가	26
3. 지역사회자원 활용	28
4. 인력기준	29
5. 인력추가배치	33
6. 경력직	36
7. 건강검진	89
8. 보수	40
9. 5대 보험 및 퇴직금	47
10. 직원복지향상	53
11. 직원권익보호	55
12. 개인정보보호	65
13. 위생적 금여제공	57
14. 식품위생관리	96
15. 감염관리활동	91
16. 감염병관리	94
17. 시설기준	58
18. 안전하고 쾌적한 환경조성	60
19. 낙상예방 환경조성	67
20. 위험도 평가	116
21. 응급체계	80
22. 소방시설	83
23. 재난상황 대응훈련	77
24. 수급자존중 서비스	109
25. 수급자상담관리	98
26. 급여제공 역량관리	41
27. 가족과의 소통	100
28. 수급자 알권리 보장	101
29. 계약체결 및 통보	112
30. 욕구사정	113
31. 급여제공계획	118

## 주야간보호

1. 운영규정	23
2. 사업계획	26
3. 인력기준	29
4. 경력직	36
5. 보수교육	38
6. 직원교육	41
7. 직원인권보호	44
8. 직원권익향상	47
9. 안전하고 쾌적한 환경조성	60
10. 낙상예방 환경조성	67
11. 재난상황대응	77
12. 응급상황대응	80
13. 시설안전	83
14. 질향상노력	87
15. 건강검진	89
16. 감염관리	91
17. 소통노력	98
18. 정보제공	101
19. 노인인권보호	104
20. 욕구사정	113
21. 위험도평가	116
22. 급여제공계획수립 및 제공	118
23. 투약 및 약품관리	124
24. 신체기능 프로그램	127
25. 인지기능 프로그램	129
26. 사회적응 프로그램	131
27. 기능회복훈련	133
28. 이동서비스 수칙	135
29. 사례관리	138
30. 외부기관연계	140
31. 등급현황	144
32. 백신 접종률	145
33. 식사(간식) 제공결과	146

## 주야간보호

32. 급여제공적절성	121
33. 욕구반영	122
34. 급식영양관리	146
35. 투약 및 약품관리	124
36. 구강관리도움	115
37. 수급자 안전관리	110
38. 프로그램	127
39. 의료기관 연계	140
40. 연계기록지 제공	142
41. 이동서비스 수칙	135
42. 이동서비스	137
43. 사례관리	138
44. 급여제공 결과평가	149
45. 노인인권보호	104
46. 등급현황	144
47. 서비스 만족도조사(유선)	154
48. 질향상 노력	87

## 주야간보호

34. 급여제공 결과평가	149
35. 제도안내	152
36. 급여 만족도	153

주야간보호 1 기관운영에 필요한 운영규정을 갖추고, 그에 따라 기관을 운영합니다.  
운영규정 (1. 기관운영 / 1. 기관관리 / 1. 운영원칙 및 체계)

점수  
1

주야간보호 1 기관운영에 필요한 운영규정을 충실히 마련하여 비치합니다.  
운영규정

점수  
1

#### ■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 자체적인 운영규정을 마련하여 비치하고 그에 따라 운영하고 있는지 평가합니다.

#### ■ 평가기준

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

#### ■ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

기관이 자체적인 운영규정을 항목별(11개)로 충실히 마련하여 비치하고 있는지 평가합니다.

#### ■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실히. - 운영규정 11개 항목 (1) 이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항 • 이용정원, 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보 이용계약에 관한 사항 (2) 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인 수인의 권리 및 의무, 계약의 해제 ※ 신원인수인이라 보호자 또는 보증인을 의미함 (3) 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항 (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 (5) 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항 (6) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항 (7) 인력관리 규정에 관한 사항 • 채용, 복무, 승진, 상벌 등 (8) 보수에 관한 사항 • 임금, 퇴직금, 상여금 등 (9) 직원의 복리후생에 관한 사항 • 복지(포상, 휴가 등) (10) 안전과 보건에 관한 사항 • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진 (11) 고충처리 절차에 관한 사항	현장, 기록, 전산
기준	점수	채점기준
①	1	운영규정 11개 항목을 모두 충족함

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: 2021.1월 ~ 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

#### 노인복지법

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

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

#### 3. 운영규정

- 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.
- 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, 월 이용료 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, 면책 범위에 관한 사항
  - (9) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
  - (10) 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항
  - (11) 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항
- 시설의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

#### 노인복지법

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

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

#### 3. 운영규정

- 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.
- 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, 월 이용료 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, 면책 범위에 관한 사항
  - (9) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
  - (10) 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항
  - (11) 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항
- 시설의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

- 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.

**주야간보호 2 운영계획 및 평가** 연도별 사업계획에 따라 기관을 운영하고 평가 후 차기연도 계획에 반영합니다.  
(1. 기관운영 / 1. 기관관리 / 1. 운영원칙 및 체계)

점수  
1

**주야간보호 2 사업계획** 체계적인 기관운영을 위해 연도별 사업계획을 수립합니다.

점수  
1

#### ■ 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	• 필수사항: 세부사업명, 사업목표, 사업내용, 사업대상, 추진일정	기록	
	사업계획에 따른 예산이 수립되어 있음			
	사업계획에 따라 기관을 운영함			
	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: 2021.1월 ~ 평가일

#### ■ 확인방법

##### 기준①②

- 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 미실시 했을 경우 근거자료를 확인하여 인정함

#### ■ 평가방향 [1종: 주]

연도별 사업계획을 수립하여 체계적으로 기관을 운영합니다.

#### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
기준	점수	채점기준	
① 기 관	연도별 사업계획이 수립되어 있다.	• 사업계획서(기관운영, 서비스 제공, 직원 관리의 분야 포함 필수) 확인사항: 세부사업명, 사업목표, 사업내용, 사업대상, 사업예산, 추진일정	기록

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 사업계획서의 기관운영, 서비스 제공, 직원 관리 세 가지 분야는 평가시행세칙 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

#### ■ 확인방법

##### 기준①

- 연도별 사업계획과 사업계획에 따른 예산이 수립되어 있는지 확인한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
  - 사업계획서에는 기관의 예산수립내역(총수입, 총지출)이 포함되어 있어야 함
  - 예산이 수립되지 않은 사업은 내역을 확인하여 평가함
- 사업계획서에는 기관운영, 서비스 제공, 직원 관리의 세 가지 분야가 포함되어 작성하여야 한다.
  - (사업계획서 분야별 예시)
    - 기관운영: 시설 및 설비·관리(화재, 소독 등), 기관 내 행사운영 등
    - 서비스제공: 수급자(보호자)에게 제공하는 서비스 내용, 프로그램 등
    - 직원관리: 보수, 복지제도, 직원회의, 직원교육 등
  - \* 기관운영, 서비스 제공, 직원 관리에 속하는 사업의 경우 예시와 명칭이 동일하지 않더라도 인정함
  - 단순 프로그램 사업계획만을 작성한 경우 기관의 사업계획으로 인정하지 않음

#### 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)

##### 노인장기요양보험법

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.

1. 장기요양기관을 운영하려는 자의 장기요양급여 제공 이력
2. 장기요양기관을 운영하려는 자 및 그 기관에 종사하려는 자가 이 법, 「사회복지사업법」또는 「노인복지법」등 장기요양기관의 운영과 관련된 법에 따라 받은 행정처분의 내용
3. 장기요양기관의 운영 계획
4. 해당 지역의 노인인구 수 및 장기요양급여 수요 등 지역특성
5. 그 밖에 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 장기요양기관으로 지정하는데 필요하다고 인정하여 정하는 사항

시행규칙 제23조(장기요양기관 지정기준 등) ① 법 제31조 제1항에 따라 장기요양기관으로 지정 받으려는 자는 별지 제19호서식의 장기요양기관 지정신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

1. 일반현황 · 인력현황 및 시설현황 각 1부
2. 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

#### ▣ 관련근거

##### 노인장기요양보험법

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.

1. 장기요양기관을 운영하려는 자의 장기요양급여 제공 이력
2. 장기요양기관을 운영하려는 자 및 그 기관에 종사하려는 자가 이 법, 「사회복지사업법」또는 「노인복지법」등 장기요양기관의 운영과 관련된 법에 따라 받은 행정처분의 내용
3. 장기요양기관의 운영 계획
4. 해당 지역의 노인인구 수 및 장기요양급여 수요 등 지역특성
5. 그 밖에 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 장기요양기관으로 지정하는데 필요하다고 인정하여 정하는 사항

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.

1. 일반현황 · 인력현황 및 시설현황 각 1부
2. 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  
지역사회지원  
활용

지역사회지원 활용을 통해 수급자에게 다양한 서비스가 이루어지도록 노력합니다.  
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 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			
①	기 관	자원봉사자가 주 1회 이상 정기적으로 활동함	기록, 전산
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	

(삭 제)

▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 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

주야간보호 4

인력기준을 준수합니다.

(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수  
1기관  
운영주야간보호 3  
인력기준점수  
1

인력기준을 준수하며 법적 기준보다 추가 배치하여 운영합니다.

## ▣ 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: 2020.1월 ~ 2023.12월

## ▣ 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, 신고 된 인력이 하위로 확인된 경우에는 '미흡'으로 평가함

## ▣ 관련근거

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

### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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	간호사 또는 간호조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	조리원	보조원 (운전사)
주야간 보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상	1명 이상	이용자 7명당 1명 이상 (치매전담실의 경우에는 4명당 1명 이상)	1명 (이용자 25명 이상)	1명	1명
	이용자 10명 미만	1명	-	1명 이상	-	-	1명	-

### 비고

1. "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.
2. 시설장은 이용자별 재가노인복지 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.
3. 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지 증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.
4. 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 방문 요양, 방문목욕, 주·야간보호 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있다.
5. 주야간보호시설 내 치매전담실의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
6. 주·야간보호시설 내 치매전담실의 경우, 해당 시설의 장, 요양보호사 및 프로그램관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.
7. 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 사회복지 시설에 급식을 위탁하는 경우. 다만, 해당 사회복지시설은 관련 법령에 따른 인력 및 시설기준을 충족하는 범위에서 급식을 할 수 있다.
8. 도표 설명의 예: 주·야간보호서비스 이용자가 10명 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 한다.

## ▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

규정된 인력을 준수 및 인력 추가 배치를 통하여 수준 높은 서비스를 제공하는지 평가합니다.

## ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	인력기준을 준수한다. - 법적 인력배치기준을 준수하는지 확인함	전산, 현장
②	기 관	인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영한다.	전산
채점기준		채점기준	
①	0.5	평가기준을 충족함	
②	0.5	평가기준을 충족함	

▣ 지표적용기간: 2023.1월 ~ 2025.12월

## ▣ 확인방법

### 기준①

- 근무인원 계산에 관한 특례를 인정받는 경우 인력기준을 준수한 것으로 인정한다.
- 기관에서 신고한 직원 현황 및 수가감액 내용으로 평가한다.
- 지표적용기간 동안 인력배치기준 위반으로 감액 적용을 받거나, 신고 인력이 하위로 확인된 경우 '불인정(N)'한다.

### 기준②

- 직원을 법적기준보다 추가 배치하여 가산적용을 받고 있는지 확인한다.
- 지표적용기간 동안 인력배치기준 또는 인력추가배치 신고 인력이 하위로 확인된 경우 '불인정(N)'한다.
- 휴업 · 업무정지 기간은 제외한다.
  - 단, 휴업 · 업무정지 기간이 속한 월에 청구내역이 있는 경우 포함하여 산정함

## ▣ 관련근거

### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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	간호사 또는 간호조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	조리원	보조원 (운전사)
주야간 보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상	1명 이상	이용자 7명당 1명 이상 (치매전담실의 경우에는 4명당 1명 이상)	1명 (이용자 25명 이상)	1명	1명
	이용자 10명 미만	1명	-	1명 이상	-	1명	-	-

### 비고

1. "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.
2. 시설장은 이용자별 재가노인복지 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.
3. 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지 증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.
4. 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 방문 요양, 방문목욕, 주·야간보호 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있다.
5. 주야간보호시설 내 치매전담실의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
6. 주·야간보호시설 내 치매전담실의 경우, 해당 시설의 장, 요양보호사 및 프로그램관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.
7. 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 사회복지 시설에 급식을 위탁하는 경우. 다만, 해당 사회복지시설은 관련 법령에 따른 인력 및 시설기준을 충족하는 범위에서 급식을 할 수 있다.
8. 도표 설명의 예: 주·야간보호서비스 이용자가 10명 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 한다.

7. 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 사회복지 시설에 급식을 위탁하는 경우. 다만, 해당 사회복지시설은 관련 법령에 따른 인력 및 시설기준을 충족하는 범위에서 급식을 할 수 있다.
8. 도표 설명의 예: 주·야간보호서비스 이용자가 10명 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 한다.

#### 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제55조(인력추가배치 기산) ① 시설급여기관, 주·야간보호기관 및 단기보호기관이 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 직종에 대해 제48조의 인력배치기준을 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. **삭제**
  - 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.

② **삭제**

③ 시설급여기관 및 주·야간보호기관에서 각 호의 기준을 충족한 경우 가산한다.

1. 노인요양시설 및 주·야간보호기관에서 제48조의 인력배치기준을 초과하여 조리원을 1명 이상 추가 배치한 경우(급식위탁기관 제외)
  2. 노인요양공동생활가정에서 조리원을 1명 이상 배치한 경우
- ④ 치매전담실만 있는 노인요양시설 및 주·야간보호기관의 경우 요양보호사 인력추가배치 기산은 각 실별로 적용한다.

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

구 분	입소자수	가산점수 인정범위
	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

주야간보호 5  
인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.  
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수  
1

▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

인력을 추가 배치하여 수준 높은 서비스를 제공하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법
기 관	인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영함	전산
	① 분모: 지표적용기간동안 월별 가산점수 인정범위 최대점수의 합산 ④ 분자: 지표적용기간동안 월별 인력추가배치 가산점수 합산 ④ 비율: (④/①) × 100(소수점 첫째자리에서 반올림)	
철도	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

인력기준 및 인력추가배치  
(통 합)

▣ 지표적용기간: 2023.1월 ~ 2023.12월

▣ 확인방법

- 지표적용기간 중 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제56조(인력추가배치 가산 금액 등)의 입소자수 규모에 따른 가산점수 인정범위 내에서 기관이 받은 인력추가배치 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 인력배치기준을 초과하여 배치하고, 추가로 배치한 직종별로 다음 각 호의 기준을 충족한 경우 가산한다.

1. 요양보호사: 1인당 입소자 수가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우
  - 노인요양시설: 2.2명 미만(노인요양시설 내 치매전담실 1.9명 미만)
  - 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 기산 금액 등) ② 기산점수 인정범위는 입소자수 규모에 따라 다음과 같으며 치매전담실이 있는 노인요양시설, 치매전담실이 있는 주·야간보호기관의 경우 전체 입소자 수로 산정한다.

구 분	입소자수	가산점수 인정범위
시설급여기관 주야간보호기관 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

주야간보호 6

기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율이 높습니다.  
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수  
3

기관

주야간보호 4  
경력직

기관에 2년 이상 극문학 지원의 비율이 높습니다.

점수  
1

## □ 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
	⑨ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 수 ⑩ 분자: 분모 중 연속 24개월 이상 근무한 직원 수 ⑪ 비율: $(\text{⑩}/\text{⑨}) \times 100$ (소수점 첫째자리에서 반올림)		
2년 미만 운영기관 (2022. 2월부터 적용시작)			
	⑨ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 수 ⑩ 분자: 분모 중 연속 12개월 이상 근무한 직원 수 ⑪ 비율: $(\text{⑩}/\text{⑨}) \times 100$ (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: 2020.1월 ~ 2023.12월

화이바버

- 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 2021.3.6.~ 4.5.이지만 2021.3월, 4월의 청구내역이 있다면  
근무월수 포함
  - 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우와 출산이나 질병으로 고용한 대체직원이 퇴진한 경우, 기간제 직원이 퇴진한 경우 등을 제외하고 사전학

## ▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

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

## □ 평가기준

평가기준			평가방법	
①	기 관	2년 이상 운영기관	전산	
		⑨ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 수 ④ 분자: 분모 중 연속 24개월 이상 근무한 직원 수 ⑤ 비율: $(\text{④}/\text{⑨}) \times 100$ (소수점 첫째자리에서 반올림)		
2년 미만 운영기관 (2024. 2월부터 적용시작)				
①		⑨ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 수 ④ 분자: 분모 중 연속 12개월 이상 근무한 직원 수 ⑤ 비율: $(\text{④}/\text{⑨}) \times 100$ (소수점 첫째자리에서 반올림)		
기준	점수	채점기준		
①	1	비율 50% 이상		
	0.75	비율 30% 이상 ~ 50% 미만		

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

## □ 확인방법

- 운영기간은 기관의 각급여종류별 적용 시작일을 기준으로 한다.
  - 대표자 겸 시설장은 비율 산정에서 제외하고, 대표자 겸 직원은 비율 산정에 포함한다.
  - 휴업·업무정지 미운영 기간은 근무월수에 포함하지 않는다.
    - 단, 휴업·업무정지 기간이 속한 월에 청구내역이 있는 경우 근무월수에 포함
    - (예시) 휴업·업무정지 기간 2024.3.6.~4.5.이지만 2024.3월, 4월의 청구내역이 있다면 근무월수 포함
  - 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우와 출산이나 질병으로 고용한 대체직원이 퇴직한 경우 기간제 직원이 퇴직한 경우 등을 제외하고 사전하다

- 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	12개월 이상~24개월 미만
2년 미만	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	인정	인정	-

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

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

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	12개월 이상~24개월 미만
2년 미만	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	인정	인정	-

- 기관의 정원 변경으로 직원 수의 변화가 있는 경우는 정원 변경 신고자료, 직원 채용자료 등을 현장에서 확인하여 반영한다.



#### ▣ 평가방향 [3종: 요, 목, 주]

기관은 요양보호사가 보수교육에 참여할 수 있도록 하여 전문성을 강화할 수 있도록 노력하는지 평가합니다.

#### ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	요양보호사 보수교육 대상자가 보수교육에 참여한다. (신설)	기록, 전산
		보수교육 이수자 수 보수교육 대상자 수 × 100	
기준 점수		채점기준	
①	1	대상자의 95% 이상 평가기준을 충족함	기록, 전산
	0.75	대상자의 75% 이상 평가기준을 충족함	

※ 지표적용기간 동안 요양보호사 보수교육 대상자가 한 명도 없는 기관은 '해당없음'으로 평가 하여 '보수교육' 지표 점수를 제외한 총점을 100점으로 환산한다.  
(예시) '보수교육' 지표를 '해당없음'으로 평가받은 기관이 80점을 받은 경우  
총점 100점 환산 식:  $80 \times (100점/98점) = 81.63점$

▣ 지표적용기간: 2025.1월 ~ 2025.12월

#### ▣ 확인방법

- 보수교육 대상자: 지표적용기간 내 보수교육 대상자 중 25.12.31. 기준 인력신고된 요양보호사
  - '25년도 요양보호사 보수교육 대상자는 출수년도 출생자만 해당
- 보수교육 산정 제외: 보수교육 면제된 요양보호사
  - ※ 관련자료: 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림자료실 > 알림방 > 종사자교육 > 「요양보호사 보수교육 운영지침(2025.9.) 개정 안내」
- 보수교육 이수자: 요양보호사 보수교육 이수내역이 확인되는 요양보호사
  - 전산으로 미확인 되는 경우: 현장에서 관련 자료 확인(이수증 등)하여 인정 여부 결정
  - '26년 재가입에 평가에 한하여 2025년 보수교육 대상자가 교육을 사전 이수한 것이 확인되는 경우 '충족(Y)'한 것으로 평가

## ■ 관련근거

### 노인장기요양보험법

시행규칙 제11조의4 (보수교육의 실시) ① 공단은 다음 각 호의 기관 또는 단체로 하여금 보수 교육을 실시하게 할 수 있다. [본조신설 2023.9.25]

1. 「한국보건복지인재원법」에 따른 한국보건복지인재원
  2. 다음 각 목의 기관 또는 단체 중 공단이 지정하는 기관 또는 단체
    - 가. 법 제47조의2제1항에 따른 장기요양요원지원센터
    - 나. 「노인복지법」 제39조의3제1항에 따른 요양보호사교육기관
    - 다. 그 밖에 보수교육에 상응하는 교육 실적이 있다고 보건복지부장관이 인정하는 기관 또는 단체
  - ② 보수교육실시기관의 장은 보수교육을 이수한 사람에게 별지 제9호의4서식의 요양보호사 보수교육 이수증을 발급해야 한다.
  - ③ 보수교육실시기관의 장은 보수교육 대상자 명단과 대상자의 보수교육 이수 여부에 관한 서류를 3년간 보관해야 한다.
  - ④ 보수교육실시기관의 장은 매년 12월 31일까지 다음 연도의 보수교육 계획서를 공단에 제출하고, 매년 1월 31일까지 전년도의 보수교육실적 보고서를 공단에 제출해야 한다.
  - ⑤ 공단은 매년 2월 말일까지 전년도 보수교육의 실시 결과를 보건복지부장관에게 보고해야 한다.
  - ⑥ 보수교육의 내용, 실시 방법 및 보수교육실시기관의 지정 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정한다.
- 시행령 제11조의2 (장기요양요원 중 요양보호사의 보수교육) ① 공단은 법 제23조제2항에 따라 장기요양요원 중 요양보호사의 자질 향상을 위하여 필요한 보수교육을 실시해야 한다. [본조신설 2023.8.8]
- ② 제1항에 따른 보수교육은 다음 각 호의 구분에 따른다.
    1. 보수교육의 대상: 장기요양기관에 소속되어 근무하는 요양보호사
    2. 보수교육의 시간: 매 2년마다 8시간 이상
    3. 보수교육의 방법: 대면 교육 또는 정보통신망을 활용한 온라인 교육
    4. 보수교육의 내용: 다음 각 목의 사항
      - 가. 직업윤리 및 기본 소양에 관한 사항
      - 나. 요양보호 관련 기초지식에 관한 사항
      - 다. 기본 요양보호 및 생활지원에 관한 사항
      - 라. 특수 상황별 요양보호에 관한 사항
      - 마. 그 밖에 보건복지부장관이 요양보호사의 역량강화 및 경력개발을 위하여 필요하다고 인정하는 사항
  - ③ 제1항 및 제2항에서 정한 사항 외에 보수교육의 면제 대상이나 교육비용, 그 밖에 보수교육의 실시에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

주야간보호 8  
보 수

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	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		

(삭 제)

## ■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

■ 평가기준 ③번 보수(임금)명세서의 매월 제공여부는 2023.1월부터 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

주야간보호 26  
급여제공  
역량관리

수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 2. 관리자와의)

점수  
4

기관  
운영

주야간보호 6  
직원교육

직원이 담당업무를 알고 기관의 운영규정과 급여제공지침 등을 숙지할 수 있도록 노력합니다.

점수  
2

## ▣ 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 충실히	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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번 신규직원의 급여개시 전 노인인권보호지침 교육 실시여부는 2023.1월부터 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

- 종사자 윤리지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리  
※ 특정 직종에 국한되는 경우 인정하지 않음
- 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
- 응급상황 대응지침: 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
- 감염예방 및 관리지침: 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
- 치매예방 및 관리지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- 욕창예방 및 관리지침: 욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료
- 낙상예방 및 관리지침: 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
- 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
- 근골격계 질환 예방 지침
- 개인정보보호지침: 수집 및 이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기간

## ▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관은 직원 교육을 실시하고, 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침 등을 비치하여 급여제공 수준을 향상하기 위해 노력하는지 평가합니다.

## ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여제공지침 등 12개 항목을 마련하여 비치하고 있다. 연동	현장, 기록, 전산
②	기 관	모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시한다. 신설 • 필수사항: 교육일자, 교육방법, 강사명, 참석자명(서명)	기록
③	직 원	모든 직원은 연 1회 이상 급여제공지침 교육을 받고 있으며, 각 지침별 주요내용을 알고 있다. 연동	면담
기준	점수	채점기준	
①	0.5	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	0.5	평가기준을 충족함	

## ▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번은 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.
- 기준②번과 기준③번의 '신규직원 7일 이내 교육실시'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.

## ▣ 확인방법

### 기준①

- 2023년 재가급여 평가매뉴얼 주야간보호 평가지표 26(급여제공 역량관리) 기준①의 직전 정기평가 결과가 '충족(Y)'인 기관은 공단의 전산 자료를 연계하여 급여제공지침(①~⑩) 10개 항목을 마련한 것으로 평가한다.
- 급여제공지침 12개 항목을 마련하여 기관 내부에 비치하고 있는지 확인한다.  
- 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'  
※ 고충처리지침과 고충처리함까지 현장에 비치하여야 하며 고충처리대장은 기록을 확인하여 평가함

## 급여제공지침 등 12개 항목

- <급여제공지침 10개 항목>**
- 종사자 윤리지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리  
※ 특정 직종에 국한되는 경우 인정하지 않음
  - 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  
※ 2025년 노인보건복지 사업안내 II. 7-5 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침.  
V. 성희롱·성폭력 예방 및 사건처리 대응 지침 참고
  - 응급상황 대응지침: 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
  - 감염예방 및 관리지침: 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
  - 치매예방 및 관리지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
  - 욕창예방 및 관리지침: 욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료
  - 낙상예방 및 관리지침: 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
  - 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
  - 근골격계 질환 예방 지침
  - 개인정보보호지침: 수집 및 이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기간
- <기타지침 2개 항목>**
- 직원 인권침해 대응지침: 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언·폭행·상해에 대한 대응방법, 성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법, 급여 외 행위 제공요구에 대한 대응방법, 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항  
※ 노인장기요양보험 홈페이지 > 알람자료실 > 2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 참고
  - 고충처리지침: 고충의 접수 방법(익명성이 보장되는 접수 청구 포함), 고충의 처리 과정(접수, 처리, 결과 안내), 고충접수 및 처리기한

### 기준②

- 모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정교육을 실시하였는지 관련 자료를 확인한다.  
- 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
- 평가 당일 퇴사일이 확인되는 직원의 교육실시 여부는 확인하지 않는다.  
- 자자체에 퇴직신고 되지 않은 경우 '불인정(N)'  
(예시) 퇴사일 2026.3.26. 평가일 2026.3.12. → 2026년 교육 미실시 '불인정(N)'
- 신규직원은 급여제공 시작일로부터 7일 이내로 교육받았는지 확인한다.

운영규정 11개 항목	확인내용(예시)
① 이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항	이용정원, 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보
② 이용계약에 관한 사항	계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제
③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	이용료 변경 시 안내절차, 급여비용 변경절차, 이용료 납부방법 등
④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	제공하는 서비스 종류
⑤ 서비스 제공자의 배상책임면책 범위에 관한 사항	서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항
⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
⑦ 인력관리 규정에 관한 사항	채용, 복무, 승진, 상벌 등
⑧ 보수에 관한 사항	임금, 퇴직금, 상여금 등
⑨ 직원의 복리후생에 관한 사항	복지(포상, 휴가 등)
⑩ 안전과 보건에 관한 사항	근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진
⑪ 고충처리 절차에 관한 사항	고충접수방법, 고충처리과정, 고충접수 및 처리기한 등에 관한 사항

### 기준③

- 급여제공지침 등 12개 항목의 교육 시기와 교육내용에 대해 직원과 면담한다.
  - 직원은 연 1회 이상 교육받고 내용을 알고 있는지 확인함
  - 급여제공지침 중 2가지 지침('④ 감염예방 및 관리지침' 항목, '⑥ 육창예방 및 관리지침' 항목)을 면담으로 확인함
- 신규직원은 급여제공 시작일로부터 7일 이내로 교육받고 내용을 알고 있는지 확인한다.
- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준③번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

기관  
운영

주야간보호 7  
직원인권보호

안정적인 급여제공을 위해 직원의 인권을 보호하려고 노력합니다.

점수  
2

### ▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관 자체적인 홍보 등을 통해 직원의 인권을 보호하기 위하여 노력하였는지 평가합니다.

### ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	직원의 인권보호를 위한 기관의 노력을 확인한다. <span style="color: blue;">신설</span>	현장, 기록
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 안내한다. <span style="color: blue;">신설</span>	기록
③	직 원	직원은 「직원」 인권침해대응지침 내용을 알고 있다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	0.4	평가기준을 충족함	
②	0.8	평가기준을 충족함	
③	0.8	평가기준을 충족함	

### ▣ 지표적용기간: 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월) ~ 평가일

### ▣ 확인방법

#### 기준①

- 직원의 인권보호를 위하여 기관이 노력하였는지 확인한다.
  - (예시) 수급자와 직원의 상호존중, 성희롱 예방 등을 위한 포스터 기관 내 부착 확인, 직원 인권보호를 위한 프로그램 운영, 기관 자체 교육 또는 주기적인 수급자 안내 기록 등
- 다른 평가기준과 중복하여 인정하지 않는다.

#### 기준②

- 평가 당일 장기요양 급여계약을 유지하고 있는 모든 수급자(보호자)에게 안내한 내용을 기록으로 확인한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
  - 신규수급자의 경우 급여제공 시작일까지 안내하였는지 확인함

직원권익보호  
(분리·신설)

- 안내 내용: 폭언·폭행·성희롱 발생 예방 수칙(성적 표현 금지 등), 상호존중 수칙(존칭 사용 등)
- 수급자(보호자)에게 우편, SMS(문자), 이메일 등 비대면으로 안내한 경우 관련자료(발송내역 등)를 확인한다.
- 수급자(보호자)에게 대면으로 안내할 경우 상담일지, 급여제공기록지 등으로 확인한다.

### 기준③

- 직원, 시설장이 기관의 「직원」 인권침해 대응지침 내용을 알고 있는지 면담으로 확인한다.
- 「직원」 인권침해 대응지침의 내용은 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언·폭행·성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법, 급여 외 행위 제공요구에 대한 대응방법, 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항이 포함되어야 하며, 이를 알고 있는지 면담으로 확인한다.

#### 1. 인권침해 유형

- (폭언) 장기요양요원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- (폭행) 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- (성희롱·추행) 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

유형	내용
폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공포심 불안감 유발: “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 질리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우</li> <li>• 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우</li> </ul>
폭행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 꼬집거나, 헐퀴는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우</li> </ul>
성추행·성적언동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우</li> <li>• 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우</li> <li>• 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우</li> </ul>

#### 2. 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱·추행 시) 대응방법

##### - 장기요양요원 대응방법

대응방법	내용
(1단계) 자제요청 및 즉시경고	폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않을음을 알리고 대회를 유도하도록 한다.
(2단계) 녹음 사전고지 및 법규위반 공지	폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.
(3단계) 응대종료, 경찰신고	폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성한다. (필요시 법적대응을 검토)

※ 1단계에서 위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 경찰신고를 한다.

##### - 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장) 대응방법

대응방법	내용
(1단계) 장기요양요원 안전 확보 및 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자체 없이 장기요양요원을 지원</li> <li>• 현장 도착 후 수급자의 안전 확인</li> <li>• 장기요양요원 휴게시간 제공</li> </ul>
(2단계) 수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담(필요시 증거 확보 및 후속조치)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우, 증거확보 및 후속조치)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문상담, 예방교육 실시 등 추가 조치* 가능성에 대해 보호자 안내               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 2인1조 방문요양 이용 권고(추가 본인부담금 안내)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
(3단계) 고충전담기구 심의결정사항 조치	고충전담기구 소집 및 결정사항 조치
(4단계) 재발방지를 위한 후속조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법적 조치 단계 → 계약해지 / 민·형사상 소송제기           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토 할 수 있고 장기요양요원의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행할 수 있음</li> </ul> </li> </ul>

#### 3. 급여 외 행위

구분	예시
수급자 가족만을 위한 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 행위</li> <li>• 명절 상치림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우</li> <li>• 김장, 집안 경조사 지원</li> </ul>
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농사일 등을 시키는 경우</li> <li>• 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등</li> </ul>
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우</li> <li>• 잔디 깎기, 텃밭 매기</li> <li>• 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마 (과도한 신체접촉 등)</li> </ul>

※ 참고사항: 노인장기요양보험 홈페이지 / 알림·자료실 / 알림방 / 공지사항 / 게시물번호 60932

2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼

주야간보호 9  
5대 보험 및  
퇴직금

5대 보험에 가입하고 퇴직금을 지급합니다.  
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수  
2

기관  
운영

주야간보호 8  
직원  
권익향상

직원의 권익향상을 위해 노력합니다.

점수  
4

#### ■ 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, 산업재해보상 보험	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 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

#### ■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번 평가종료월까지 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](http://www.4insure.or.kr))에서 4대 보험 가입증명서 등으로 확인
- 5대 보험료 완납 여부를 확인함
  - ※ 사회보험통합수포털([si4n.nhis.or.kr](http://si4n.nhis.or.kr))에서 완납증명서(발급용도 조달청제출)등으로 확인

##### 기준②

- 매월 지급하는 보수에 퇴직급여가 포함된 경우 인정하지 않음

#### ■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 후생복지와 권리향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

#### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	기관이 5대 보험에 가입되어 있으며, 보험료를 완납한다. • 5대 보험: 국민건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산업재해보상보험	기록, 전산
②	기 관	직전 정기평가 결과 가산금을 직원 처우개선을 위해 사용한다.	기록
③	기 관	직원에게 분기별 1회 이상 복지(포상 등)를 제공한다.	기록
④	직 원	직원은 고충처리절차를 알고 그에 따른 적절한 조치를 받는다.	면담
⑤	기 관	퇴직금 제도를 운영한다.	기록
기준	점수	채점기준	
①	0.5	평가기준을 충족함	
②	0.5	가산금의 80% 이상을 사용함	
③	1	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	
⑤	1	평가기준을 충족함	

#### ■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번의 가산금 80%이상 사용은 2026년 평가종료월 다음 해부터 적용한다.
- 기준③번의 '제공대장'은 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

#### ■ 확인방법

##### 기준①

- 평가일 현재 5대 보험료 가입 및 완납 여부를 확인한다.
- 완납은, 장기요양기관 사업장의 사업개시월부터 2026년 평가일까지 5대 보험료 체납 내역이 없는 것을 의미함

- 평가일 기준 완납여부를 확인하며, 평가일 이후 완납은 인정하지 않음

※ 사회보험통합수포털([si4n.nhis.or.kr](http://si4n.nhis.or.kr))에서 완납증명서(발급용도 조달청제출) 발급

##### 기준②

- 직전 정기평가 결과 가산금 사용내역이 없는 경우, '불인정(N)'한다.
- 직원에 대한 평가결과 가산금 사용내역이 80% 이상인지 확인한다.
- 지급받은 가산금 직원의 처우개선을 위해 사용하였는지 관련자료(영수증, 거래이체내역 등)를 확인하며, 사용내역이 객관적인 증빙으로 확인되지 않을 경우 인정하지 않음
- 운영규정, 직원복지(포상) 등에 따른 지출과 중복하여 확인하지 않는다.
- 기관 내부 환경 개선(생활실 도배, 프로그램설치 등)은 직원 처우개선으로 인정하지 않는다.
- 대표자겸 시설장, 대표자겸 직원에 대하여 사용한 내역은 직원 처우개선 비율에 포함하지 않는다.
- 평가결과 가산금을 지급받은 기관만 확인하며, 가산금을 지급받지 않은 기관은 기준②번을 '충족(Y)' 한 것으로 평가한다.

##### 기준③

- 복지(포상 등) 제공은 제공대장(제공일자, 수령인 서명, 포상품 등) 및 관련자료(거래이체내역, 영수증 등)를 확인한다.
- 복지(포상) 예시: 서적, 상품권 등의 현물 지원, 교육·훈련비 지원, 동호회 지원, 의료비 지원, 휴가비·교통비·피복비·예방접종비 지원, 단체(상해)보험 가입, 포상휴가, **포상금**, 명절선물, 특별 수당 등 인건비에 포함하지 않는 급여 외 수당만 인정함
- 후원품 증정, 회식 또는 상장(상패)만 수여, **대표자 본인에게 포상하는 경우** 등 직원의 후생복지 목적과 부합하지 않을 경우 인정하지 않음
- 물품을 구매한 분기와 복지(포상 등)를 제공한 분기가 다른 경우, 분기별 제공 여부는 제공일자로 확인함
- 해당 분기에 제공일자가 속해있지 않은 경우 '불인정(N)'

##### 기준④

- 직원, **시설장**은 고충처리절차를 알고 있으며 그에 따른 적절한 조치를 받는지 면담을 통해 확인한다.
- 적절한 조치: 기관 내 자체적인 업무전환, 지자체 시정조치 등
- 고충처리지침의 내용은 고충의 접수 방법(익명성이 보장되는 접수창구 포함), 고충의 처리 과정(접수, 처리, 결과 안내), 고충의 처리에 대한 응답 기한이 포함되어 있어야하며 조치를 받은 고충의 상황은 직원의 인권침해 발생 시 조치한 상황도 포함된다.

#### ■ 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 정산 시점부터 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 기준의 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 단축 함으로써 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.

### 기준⑤

- 퇴직금제도를 운영하고 있는지 기록으로 확인한다.
  - 퇴직금제도: 퇴직급여제도(확정급여형퇴직연금제도, 확정기여형퇴직연금제도, 중소기업퇴직연금 기금제도), 기관 자체 운영(기관명의의 퇴직금통장 운영)
  - ※ 기관명의의 통장으로 자체 운영 시, 자체확인증을 확인함

### ▣ 관련근거

#### 사회보장기본법

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2021.6.8>

1. 「사회보장」이란 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는 데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험, 공공 부조, 사회서비스를 말한다.
2. 「사회보험」이란 국민에게 발생하는 사회적 위험을 보험의 방식으로 대처함으로써 국민의 건강과 소득을 보장하는 제도를 말한다.

#### 국민건강보험법

제6조(가입자의 종류) ① 가입자는 직장가입자와 지역가입자로 구분한다.

② 모든 사업장의 근로자 및 사용자와 공무원 및 교직원은 직장가입자가 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제외한다. <개정 2016. 5. 29.>

1. 고용 기간이 1개월 미만인 일용근로자
2. 「병역법」에 따른 현역병(지원에 의하지 아니하고 임용된 하사를 포함한다), 전환복무된 사람 및 군간부후보생
3. 선거에 당선되어 취임하는 공무원으로서 매월 보수 또는 보수에 준하는 급료를 받지 아니하는 사람
4. 그 밖에 사업장의 특성, 고용 형태 및 사업의 종류 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업장의 근로자 및 사용자와 공무원 및 교직원

시행령 제9조(직장가입자에서 제외되는 사람) 법 제6조제2항제4호에서 "대통령령으로 정하는 사업장의 근로자 및 사용자와 공무원 및 교직원"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 비상근 근로자 또는 1개월 동안의 소정(所定)근로시간이 60시간 미만인 단시간근로자
2. 비상근 교직원 또는 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 미만인 시간제공무원 및 교직원
3. 소재지가 일정하지 아니한 사업장의 근로자 및 사용자
4. 근로자가 없거나 제1호에 해당하는 근로자만을 고용하고 있는 사업장의 사업주

#### 국민연금법

제8조(사업장가입자) ① 사업의 종류, 근로자의 수 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업장(이하 "당연적용사업장"이라 한다)의 18세 이상 60세 미만인 근로자와 사용자는 당연히 사업장가입자가 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 제외한다. <개정 2009. 2. 6., 2018. 3. 20., 2019. 12. 10.>

1. 「공무원연금법」, 「공무원 재해보상법」, 「사립학교교직원 연금법」 또는 「별정우체국법」에 따른 퇴직연금, 장해연금 또는 퇴직연금일시금이나 「군인연금법」에 따른 퇴역연금, 퇴역연금일시금, 「군인 재해보상법」에 따른 상이연금을 받을 권리율을 얻은 자(이하 "퇴직연금등수급권자"라 한다). 다만, 퇴직연금등수급권자가 「국민연금과 직역연금의 연계에 관한 법률」 제8조에 따라 연계 신청을 한 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 삭제 <2011. 6. 7.>
- ② 제1항 및 제6조에도 불구하고 국민연금에 가입된 사업장에 종사하는 18세 미만 근로자는 사업장 가입자가 되는 것으로 본다. 다만, 본인이 원하지 아니하면 사업장가입자가 되지 아니할 수 있다. <개정 2015. 1. 28.>
- ③ 제1항에도 불구하고 「국민기초생활 보장법」 제7조제1항제1호에 따른 생계급여 수급자 또는 같은 항 제3호에 따른 의료급여 수급자는 본인의 희망에 따라 사업장가입자가 되지 아니할 수 있다. <신설 2011. 6. 7., 2015. 12. 29.>

#### 고용보험법

제8조(적용 범위) ①이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 산업별 특성 및 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에 대해서는 적용하지 아니한다. <개정 2021.1.5.>

제10조(적용 제외) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에게는 이 법을 적용하지 아니한다. <개정 2008. 3. 21., 2012. 12. 11., 2013. 6. 4., 2019. 1. 15., 2020. 5. 26., 2022.12.31.>

1. 삭제 <2019. 1. 15.>
2. 해당 사업에서 소정(所定)근로시간이 대통령령으로 정하는 시간 미만인 근로자
3. 「국가공무원법」과 「지방공무원법」에 따른 공무원. 다만, 대통령령으로 정하는 바에 따라 별정직 공무원, 「국가공무원법」 제26조의5 및 「지방공무원법」 제25조의5에 따른 임기제공무원의 경우는 본인의 의사에 따라 고용보험(제4장에 한정한다)에 가입할 수 있다.
4. 「사립학교교직원 연금법」의 적용을 받는 사람

5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사람

- ② 65세 이후에 고용(65세 전부터 피보험 자격을 유지하던 사람이 65세 이후에 계속하여 고용된 경우는 제외한다)되거나 자영업을 개시한 사람은 제4장 및 제5장을 적용하지 아니한다. <신설 2019. 1. 15.>  
[제목개정 2013. 6. 4.]

산업재해보상보험법

제6조(적용 범위) 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 위험률·규모 및 장소 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에 대하여는 이 법을 적용하지 아니한다.

근로자퇴직급여 보장법

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

6."퇴직급여제도"란 확정급여형퇴직연금제도, 확정기여형퇴직연금제도, 중소기업퇴직연금기금제도 및 제8조에 따른 퇴직금제도를 말한다.

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, 계약근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 그러하지 아니하다.

② 제1항에 따라 퇴직급여제도를 설정하는 경우에 하나의 사업에서 급여 및 부담금 산정방법의 적용 등에 관하여 차등을 두어서는 아니 된다.

③ 사용자가 퇴직급여제도를 설정하거나 설정된 퇴직급여제도를 다른 종류의 퇴직급여제도로 변경하려는 경우에는 근로자의 고반수가 가입한 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합, 근로자의 고반수가 가입한 노동조합이 없는 경우에는 근로자 고반수(이하 "근로자대표"라 한다)의 동의를 받아야 한다.

④ 사용자가 제3항에 따라 설정되거나 변경된 퇴직급여제도의 내용을 변경하려는 경우에는 근로자대표의 의견을 들어야 한다. 다만, 근로자에게 불리하게 변경하려는 경우에는 근로자대표의 동의를 받아야 한다.

제8조 (퇴직금제도의 설정 등) ① 퇴직금제도를 설정하려는 사용자는 계약근로기간 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 계약근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계약근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.

노인장기요양보험법

제35조의 4조(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 부당하여 할 본인부당금의 전부 또는 일부를 부당하도록 요구하는 행위

③ 장기요양기관의 장은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 장기요양 수급자와 그 가족에게 장기 요양요원의 업무범위, 직무상 권리와 의무 등 권익보호를 위한 사항을 안내할 수 있다. <신설 2024.1.2>

④ 장기요양요원은 장기요양기관의 장이 제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기 요양기관을 지정한 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 그 시정을 신청 할 수 있다. <신설 2024.1.2>

⑤ 제4항에 따른 신청을 받은 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따른 장기요양요원의 고충에 대한 사실확인을 위한 조사를 실시한 후 필요하다고 인정되는 경우에는 장기요양기관의 장에게 적절한 조치를하도록 통보하여야 한다. 이 경우 적절한 조치를하도록 통보받은 장기요양기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. <신설 2024.1.2>

⑥ 제4항 및 제5항에 따른 시정신청의 절차, 사실확인 조사 및 통보 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <신설 2024.1.2>

주야간보호 10  
직원복지향상 (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수

2

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 후생복지를 위해 노력하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법	
①	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정에 따라 분기별 1회 이상 제공함	기록	
②	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정에 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 총족함		
양호	1.5	평가기준 중 ②,③번 항목을 총족함		
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 총족함		
미흡	0	'보통'의 기준을 총족하지 못함		

직원권익향상  
(분리·이동·통합)

▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

▣ 확인방법

기준①,②

- 기관내부규정에 따라 복지(포상 등)를 제공하고 있는지 관련규정, 지출내역에 대한 근거자료 (거래 이체내역, 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, 포상휴가, 포상에 따른 상금, 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 평가기준 ③번을 'Y(총족)'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 업무 능력 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 • 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함	기록, 현장
②	기 관	직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함 • 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	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	

직원권익향상  
(분리·이동·통합)

## ■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①,②,④번은 2023.1월부터 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 할 수 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) ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 "급여외행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

- 수급자의 가족만을 위한 행위
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
- 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.

- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언 · 폭행 · 상해 또는 성희롱 · 성폭력 행위를 하는 경우

- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

② 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위

- 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

주야간보호 13 위생적으로 급여를 제공합니다.  
위생적 급여제공 (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	면담
②	직원	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	

(삭 제)

■ 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

주야간보호 17 시설기준을 준수합니다.  
시설기준 (2. 환경 및 안전 / 3. 시설 및 설비관리 / 1. 시설관리)

점수  
1

■ 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	

(삭 제)

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

- 노인복지법 시행규칙에 따라 시설기준을 준수하는지 자자체에 신고 된 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 재가노인복지시설의 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	프로그램실	물리(작업)치료실	식당 및 조리실	화장실	세면장 및 목욕실	세탁장 및 건조장
주·야간보호	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.
  - 사무실과 의료 및 간호사실은 공간을 함께 사용할 수 있으나, 각각의 시설에 대한 기능은 모두 갖추고 있어야 한다.
  - 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.

주야간보호 18  
안전하고 쾌적한  
환경조성

수급자가 안전하고 쾌적한 생활을 할 수 있도록 실내환경을 조성합니다.  
(2. 환경 및 안전 / 3. 시설 및 설비관리 / 1. 시설관리)

점수  
1

기관  
운영

주야간보호 9  
안전하고 쾌적한  
환경조성

수급자가 안전하고 쾌적한 생활을 할 수 있도록 시설환경을 관리합니다.

점수  
2

### ▣ 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	
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

### ▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

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

### ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	안전한 실내 환경을 조성한다. • 모든 외부출입구 및 계단출입구 잠금장치(자동열림장치), 주방 잠금장치 • 유리문 충돌방지 표시(유리로 된 벽이나 문, 통유리 창문)	현장
②	기 관, 직 원	환기수칙에 따라 환기를 실시하고, 실내기 일일 점검표를 비치한다. [신설]	현장, 면담
③	기 관, 수급자	수급자는 쾌적한 환경에서 생활한다. [신설]	현장, 면담
④	기 관	개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있다.	현장
기준	점수	채점기준	
①	0.5	평가기준을 충족함	
②	0.5	평가기준을 충족함	
③	0.5	평가기준을 충족함	
④	0.5	평가기준을 충족함	

### ▣ 지표적용기간: 평가일

### ▣ 확인방법

#### 기준①

- 모든 외부출입구, 계단출입구, 주방 등은 잠금장치 설치와 잠김 여부를 확인한다.
- 외부출입구와 계단출입구의 잠금장치(자동열림장치)는 화재 등 비상시에 자동으로 잠금이 해제되어 열릴 수 있어야 함
- 구조적으로 자동열림장치를 설치할 수 있는 출입구가 있는 경우 자동열림장치가 설치 되어있는 출입구로 대피 유도할 수 있도록 바닥에 피난유도선을 설치함
- 오픈형 주방은 칼, 가위 등 위험물품이 있는 수납공간의 잠금장치와 가스밸브 안전장치를 확인함
- 수급자의 주 생활공간 내에 유리문 충돌방지 표시가 부착되어 있는지 확인한다.

### 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 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

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

#### 2. 시설 및 서비스 기준

##### 나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설

###### 3) 설비기준

###### 바) 그 밖의 설비

- (2) 계단의 경사는 원만하여야 하며, 이용자의 낙상을 방지하기 위하여 계단의 출입구에 출입문을 설치하고, 그 출입문에 잠금장치를 갖추되, 화재 등 비상 시에 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.

### - 투명한 유리로 된 벽, 문, 통유리 창문

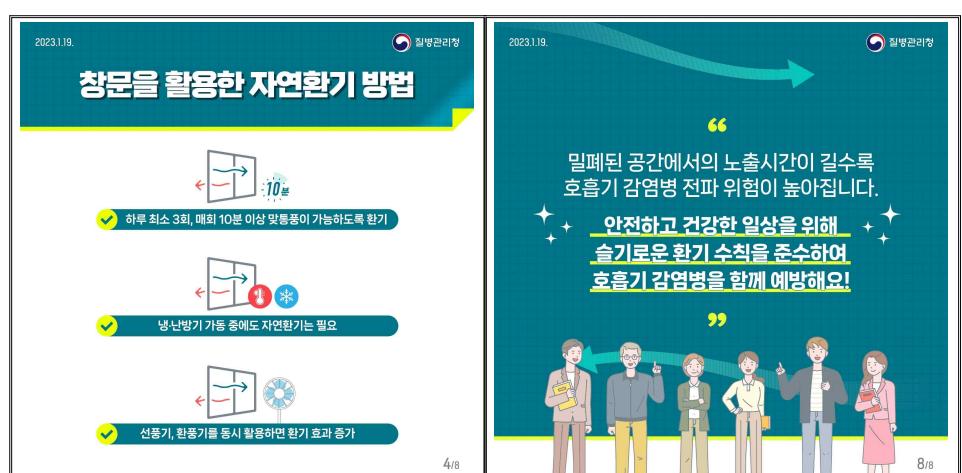
### - 수급자의 눈높이(바닥으로부터 150cm사이)에 충돌방지 표시를 부착함

### - 가구 배치 등으로 표시를 할 수 없는 경우는 인정함

### 기준②

- 환기수칙에 따라 매일 최소 3회 이상(회당 10분 이상) 실내 환기를 실시하였는지 면담으로 확인한다.
- 환기관리 수칙 필수사항: 환기 필요성, 환기 방법, 환기 횟수(1일 3회 이상), 환기시간(10분 이상) 등
- 오염된 실내공기를 밖으로 내보내고 신선한 바깥공기를 실내로 끌어들일 수 있는 급·배기가 가능한 기계를 사용하여 환기하는 경우 기준②번을 '충족(Y)'한 것으로 평가함  
※ 환기 기계로 공기정화설비(공기청정기, 환풍기 등)는 불인정
- 현장에 실내환기 일일 점검표가 비치되어 있는지 확인한다.
- 실내환기 일일 점검표 필수사항: 날짜, 환기시간(환기 시작시간) 등
- 시설이 여러 층을 사용하는 경우, 각 층마다 1개 이상의 실내환기 일일 점검표를 비치하여야 하며, 평가일 환기실시 여부는 실내환기 일일 점검표 등으로 확인함
- 해당 층에 수급자가 전혀 이용하지 않는 공간은 실내환기 일일 점검표 비치 예외 인정함
- 급·배기가 가능한 기계를 사용하여 환기하는 경우 실내환기 일일 점검표 비치 예외 인정함

(참고) 노인장기요양보험 홈페이지 > 알람자료실 > 공지사항 > 61099 「입소형 장기요양기관 환기 방법」  
동영상 안내, 61051 입소형 장기요양기관 환기수칙 및 동절기 안전관리 안내 등 참고  
※ 출처: 질병관리청(환기방법)



### ※ 환기관련 일일 점검표 예시서식 및 작성방법 (예시)

- 평가일 현장에 비치(부착)된 일일 점검표의 작성 현황만 확인하며, 점검기록 누적관리 필요없음

### 실내환기 일일 점검표 (예시)

점검일자: 2026년 1월 5일 ~ 2026년 1월 11일

구분	1.5. 월	1.6. 화	1.7. 수	1.8. 목	1.9. 금	1.10. 토	1.11. 일
1차 환기 환기시간 09:00 ~09:10							
2차 환기 환기시간 11:10 ~11:20							
3차 환기 환기시간 13:20 ~13:30							
4차 환기 환기시간 15:40 ~15:50							
5차 환기 환기시간 18:00 ~18:10							

### 기준③

- 기관에서 쾌적한 환경을 제공하기 위해 노력했는지 확인한다.
- 기저귀 교체 및 식사시간 이후 적절히 환기하였는지, 수급자가 춥거나 덥다고 하였을 때 기관의 조치사항(온도조정 또는 이불제공 등)에 대하여 수급자와 면담하여 확인함
- 기관의 내부의 채광이 적절하고 및 냄새가 나지 않는지 현장으로 확인함

### 기준④

- 개인정보가 포함된 자료를 적절하게 관리하는지 현장에서 확인한다.
  - 개인정보가 포함된 자료를 방지하는 등 적절하게 관리되어 있지 않은 경우 '불인정(N)'
  - 기관 내 잠금장치가 설치된 사물함에 개인정보가 포함된 자료를 모두 보관할 수 있는지 확인함
  - 개인정보 보관함의 잠금장치를 확인함
- ※ 개인정보: 「개인정보보호법」제2조에 따라 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보

## ■ 관련근거

### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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 비상 시에 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 보관설비를 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.

### 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.

## ■ 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	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	안전하고 쾌적한 환경조성 (통합)
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 가족이 양비와 관련된 금여를 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.

## ■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 낙상 예방을 위한 환경이 조성 되었는지 평가합니다.

## ■ 평가기준

평가기준		
①	기 관	기관 내부에 안전손잡이를 설치함
②	기 관	낙상 위험이 높은 공간에 미끄럼방지 처리함 • 목욕실, 화장실
③	기 관	수급자가 주로 이용하는 공간의 문턱을 제거함 • 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실
④	기 관	수급자의 이동이 편리하도록 훨체어 이동공간을 확보함 • 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 경우 샤워기마다 안전손잡이가 있어야 함. 단, 샤워기가 2개 이상 인접해 있는 경우 샤워기 사이에 안전손잡이를 설치하여 각각의 샤워기에서 사용가능한 경우 인정함
- 주방 이외의 복도 및 거실 등 수급자가 접근 가능한 싱크(개수)대에도 안전손잡이가 설치되어 있는지 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

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

## ■ 관련근거

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

## 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준 등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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.

## ■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 낙상 예방을 위한 환경이 조성되었는지 평가합니다.

## ■ 평가기준

평가기준		
①	기 관	기관 내부에 안전손잡이를 설치한다. • 복도(양쪽벽면), 목욕실, 프로그램실, 세면대와 변기 주위, 싱크대 등
②	기 관	낙상 위험이 높은 공간에 미끄럼방지 처리를 하고 낙상주의 안내 표지를 부착한다. • 목욕실, 화장실 등
③	기 관	수급자가 주로 이용하는 공간의 탁과 적재물을 제거한다. • 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실, 물리치료실
④	직 원	낙상 고위험 대상 기준 및 낙상예방을 위한 방법을 알고 있다. 신설
⑤	수급자	안전한 이동을 위해 직원이 도움을 주고, 보조도구(워커, 지팡이 등) 사용 방법에 대해 안내를 한다. 신설
⑥	직 원	직원은 낙상예방을 위한 수급자 이동방법을 숙지하고 있다. 신설 • 의자(침대) → 훨체어, 훨체어 → 의자(침대), 바닥 → 훨체어, 훨체어 → 바닥
기준	점수	채점기준
①	0.5	평가기준을 충족함
②	0.5	평가기준을 충족함
③	0.5	평가기준을 충족함
④	0.5	평가기준을 충족함
⑤	0.5	평가기준을 충족함
⑥	1.5	평가기준을 충족함

## ■ 지표적용기간: 평가일

## ■ 확인방법

## 기준①

- 안전손잡이는 다음의 '안전성'과 '기능성'을 갖추어야만 설치한 것으로 인정한다.

구분	안전성	기능성
설치기준	설치부위에 체중을 실었을 때 파손 등으로 낙상 사고 위험이 없어야 함	흔들림 없이 고정이 되어야 함

불인정 예시) 접착식, 압착식 또는 흡착식 손잡이 불인정

- 수급자가 접근 가능한 시설 내부에 있는 모든 공간에 안전손잡이가 설치되어 있는지 확인한다.
  - 수급자가 접근 가능한 공간에 설치된 세면대(싱크대 포함)의 안전손잡이 설치 여부 확인함
  - 수급자가 접근 가능한 샤워기(목욕실, 화장실 등)마다 안전손잡이가 설치되어 있어야함. 단, 샤워기가 2개 이상 인접해 있는 경우 샤워기 사이에 안전손잡이를 설치하여 각각의 샤워기에서 사용가능한 경우 인정함
  - 목욕실에 욕조가 있는 경우, 욕조 출입을 위한 보조 손잡이가 있는지 확인함
- 안전손잡이 설치가 불가능한 경우(가구로 벽면이 노출되지 않는 환경)는 인정한다.

## 기준②

- 목욕실과 화장실 바닥 전체에 미끄럼방지 처리가 되어 있는지 확인한다.

- 미끄럼방지 처리: 미끄럼방지 타일, 미끄럼방지 매트 등

- 일회성 또는 부분적인 방지 처리, 마모되어 그 기능을 상실한 것은 인정하지 않음

- 수급자가 접근 가능한 공간 중 낙상 위험이 높은 화장실, 목욕실 등 낙상위험 안내표지 부착을 현장에서 확인한다.

## ※ 표지그림 예시



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	○	○	○	○	○			

### 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 미끄럼지 아니한 바닥재를 사용하여야 한다.

### 기준③

- 지자체에 신고된 평면도에 따라 적절하게 운영하지 않는 경우 '불인정(N)' 한다.
- 턱이 2cm 이하이거나 완만하게 경사 처리하였는지, 실내 턱이 있는 경우 휠체어를 타고 이동할 수 있게 완만하게 경사 처리하였는지, 수급자 이동 경로에 적재물이 없는지 현장을 확인한다.
  - 이동식 경사로를 사용하는 경우는 인정하지 않음
  - 수급자의 주 활동공간으로 이동하는 경로를 포함, 시설 내 턱이 있는 모든 공간에 경사로를 설치한 경우 인정

### 기준④

- 낙상 고위험 수급자의 구분 방법을 알고, 낙상 고위험 수급자의 낙상을 예방하기 위한 방법을 숙지하고 있는지 직원과 면담으로 확인한다.
  - (면담내용) 낙상발생 위험도 평가도구를 통한 고위험자 구분, 낙상 예방을 위한 어르신 행동요령, 낙상예방 환경정비사항

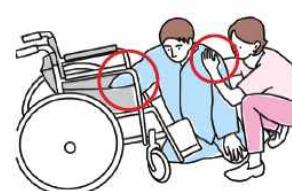
### 기준⑤

- 안전한 이동을 위해 직원이 수급자에게 부축도움을 해주는지, 보조도구(워커, 지팡이) 사용 전 안전하게 사용하는 방법을 직원이 안내했는지 수급자와 면담으로 확인한다.

### 기준⑥

- 요양보호사 양성교육과정 매뉴얼에 따라 수급자를 안전하게 이동시킬 수 있는지 확인한다.
  - 직원역할을 수행하는 직원이 휠체어에서 바닥으로 이동, 바닥에서 휠체어로 이동, 휠체어에서 의자(침대)로 이동, 의자(침대)에서 휠체어로 이동하는 경우에 대해 확인함
  - 2명의 직원(시연하는 직원 중 1명이 수급자 역할 담당)이 평가자가 제시하는 이동상황을 시연함

\*출처 : 요양보호사 양성교육과정 매뉴얼

구분	내용	
○ 바닥 → 휠체어	<p>① 휠체어를 수급자의 건강한 쪽에 비스듬히 놓고 브레이크를 잠근다.            ② 휠체어를 마주본 상태에서 수급자는 손을 휠체어의 시트 부분으로 내밀어 상체를 숙이게 한다.            ③ 요양보호사는 바지 뒤품을 잡아 허리를 지지해주고, 수급자는 엉덩이를 들어 고관절을 펴게 한다.            ④ 건강한 쪽 무릎을 세우게 한 뒤 힘주어 일어나 바르게 서도록 돋는다.            ⑤ 건강한 다리를 죽으로 삼아 몸을 돌려준 뒤 앉힌다.</p> <p>○ 휠체어 → 바닥</p> <p>① 휠체어의 브레이크를 잠그고 발 받침대를 올린다.            ② 수급자의 양 발은 바닥에 내려 미끄러지지 않게 고정한다.            ③ 수급자의 마비된 쪽 옆에서 어깨와 몸통을 지지한다.            ④ 수급자의 건강한 쪽 팔을 벤어 바닥을 짚게 한다.            ⑤ 수급자의 건강한 쪽 다리에 힘을 주어 바닥으로 내려앉게 한다.</p>	
바닥 ↔ 휠체어	 <p>어깨와 허리를 받치기</p>  <p>엉덩이를 들어 허리를 펴게 하기</p>  <p>건강한 쪽 무릎 세우게 하기</p>  <p>천천히 휠체어에 앉히기</p>	

구분	내용
의자(침대) ↔ 휠체어	<p>○ 의자(침대) → 휠체어</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 휠체어를 수급자의 건강한 쪽에 비스듬히 놓고 브레이크를 잠근다.</li> <li>② 수급자의 양 발은 의자(침대)에서 내려 바닥에 닿도록 고정한다.</li> <li>③ 수급자의 건강한 손은 몸에서 먼 쪽의 휠체어 팔걸이를 잡도록 한다.</li> <li>④ 수급자의 다리 사이에 발을 집어넣고, 바지 뒤춤을 잡아 구호에 맞춰 일어선다.</li> <li>⑤ 건강한 다리를 측으로 삼아 휠체어 쪽으로 몸을 돌리고 천천히 앉힌다.</li> </ul> <p>○ 휠체어 → 의자(침대)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 휠체어를 의자(침대) 옆에 비스듬히 놓고 브레이크를 잠근다. ※ 건강한 쪽이 의자(침대)와 가깝도록 휠체어를 세운다.</li> <li>② 발 받침대를 올린 뒤 양 발이 바닥에 닿도록 내려놓는다.</li> <li>③ 수급자의 건강한 손은 의자(침대) 바닥을 지지하도록 한다.</li> <li>④ 수급자의 다리 사이에 발을 집어넣고, 바지 뒤춤을 잡아 구호에 맞춰 일어선다.</li> <li>⑤ 건강한 다리를 측으로 삼아 의자(침대) 쪽으로 몸을 돌리고 천천히 앉힌다.</li> </ul>  <p>건강한 손 쪽으로 팔걸이를 잡게 하기      몸을 회전하면서 휠체어에 앉히기</p> <p>주의사항: 마비된 쪽에 휠체어를 놓으면 넘어져서 부상을 입을 수 있음</p> <p>NC</p>  <p>마비된 쪽에 휠체어를 놓으면 넘어져서 부상을 입을 수 있다.</p>

※ 출처: 낙상예방 및 안전관리 가이드북(2024년 개정판, 국립재활원)

내용
 <p>✓ 어지럼증의 발생을 예방 침상에서 일어날 때 바로 일어나지 않고 몇 분간 앉아서 체조를 한 후 천천히 일어납니다.</p>
 <p>✓ 계단을 오르고 내릴 때 안전에 유의합니다. 계단 양쪽에 손잡이를 설치하여 건강한 팔로 손잡이를 잡고 계단을 오르내립니다. 계단에는 미끄럼 방지용 바닥을 설치하고 모서리를 표시합니다.</p>
 <p>✓ 주로 사용하는 물건은 손이 쉽게 닿을 수 있는 곳에 둡니다. 멀리 있는 물건을 집을 때는 집게를 사용합니다.</p>
 <p>✓ 신발은 발에 잘 맞는 것을 신습니다. (발목 높이 정도) 슬리퍼는 쉽게 벗겨질 수 있어 신지 않습니다.</p>

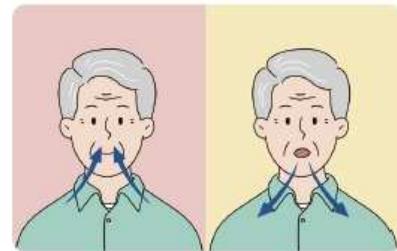
내용

## 낙상예방체조

낙상을 예방하기 위한 체조를 배워봅시다.

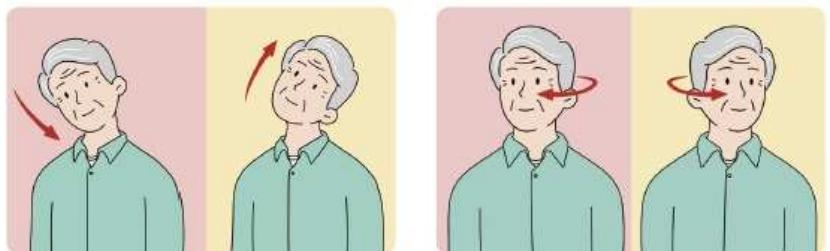
### ▶ 숨쉬기운동

- 숨을 천천히 들이 마시고 내쉽니다.(5회 정도 반복실시합니다.)



### ▶ 목운동

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 고개를 상·하, 좌·우로 움직입니다.(1회 운동시 3초 유지, 4~5회 실시)



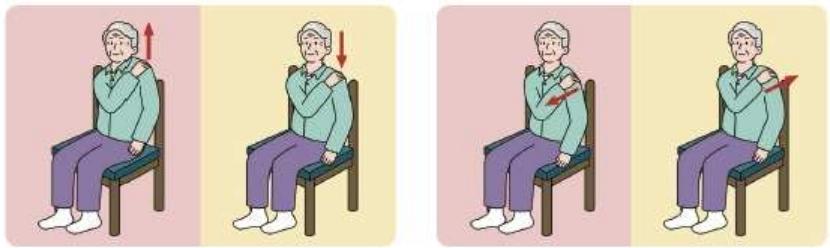
\* 주의: 어지러움을 느끼면 운동을 멈춥니다.

내용

## 낙상예방체조

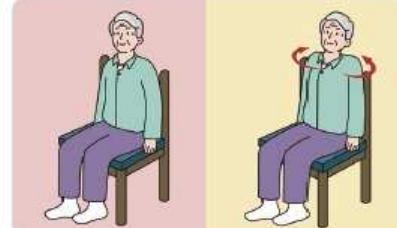
### ▶ 어깨움직이기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 어깨를 상·하, 좌·우로 움직입니다.
- 움직임이 어려울 경우 건강한 쪽 팔로 지지합니다.



### ▶ 어깨뒤로 좁히기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 양 어깨를 뒤쪽으로 움직여 어깨 사이를 3~5초간 펴주기를 반복합니다.



## 낙상예방체조

### ▶ 팔꿈치 구부렸다 펴기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
  - 운동하고자 하는 팔로 의자 난간을 잡고 체중을 옮겨 줍니다.
  - 팔꿈치의 구부리기와 펴기를 반복합니다.
- (1회 10번 실시로 3회 반복)
- 팔의 힘이 약할 경우 다른 쪽 팔의 도움을 받아 실시합니다.



\* 주의: 과도한 체중부하는 어깨 관절의 통증을 야기할 수 있으므로 서서히 늘려갑니다.

### ▣ 관련근거

#### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 시설 기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

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

#### 2. 시설 및 설비 기준

- 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설
- 다음 기준에 해당하는 시설을 갖추어야 한다.

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

#### 3) 설비기준

- 복도·화장실·생활실·침실 등 이용자가 통상 이용하는 시설은 훨체어 등의 이동이 가능한 공간을 확보하여야 하며, 문턱을 제거하고, 손잡이 설비를 부착하며, 바닥의 미끄럼을 방지하는 등 이용자의 활동에 편리한 구조를 갖추어야 한다.
- 건물 내 경사로: 침실이 2층 이상인 경우 건물 내에 경사로를 설치하여야 한다. 다만, 「승강기 시설 안전관리법」에 따른 승객용 엘리베이터를 설치한 경우에는 경사로를 설치하지 아니할 수 있다.
- 그 밖의 설비
  - 복도·화장실, 그 밖의 필요한 곳에 야간 상용등을 설치하여야 한다.
  - 바닥은 부드럽고 미끄럼지 아니한 바닥재를 사용하여야 한다.

주야간보호 23  
재난상황  
대응훈련

재난상황 대응훈련을 정기적으로 실시합니다.  
(2. 환경 및 안전 / 4. 안전관리 / 2. 재난 및 응급상황)

점수  
2

기관  
운영  
주야간보호 11  
재난상황대응

화재, 지진 등 재난 상황에 대비할 수 있도록 훈련을 실시합니다.

점수  
2

## ■ 평가방향 [2종: 주, 단]

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

## ■ 평가기준

평가기준			
①	기 관	재난상황에 대응하는 매뉴얼이 있음	
②	기 관	직원 및 수급자를 포함한 재난대피훈련을 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진	
③	직 원	재난상황 대응방법을 직원이 숙지하고 있음 • 확인사항: 재난상황 대응방법 및 담당역할, 소화설비 및 경보설비 위치, 비상구 위치 등 대피경로	
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: 2021.1월 ~ 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 협동으로 실시한 훈련도 인정함
  - 교육 및 소화기 사용 시연만 실시한 경우 재난대피훈련으로 인정하지 않음
  - 화재 등 재난상황 대응훈련은 실제 상황을 고려하여 직원과 수급자를 안전한 장소로 대피시키고 유도하는 훈련을 포함하여 실시해야 하며 교육만 실시한 경우 인정하지 않음(대피훈련사진 포함)
  - 재난대피훈련 관련 사진을 포함한 결과보고, 교육 일지 등을 확인함

### 기준③

- 재난상황 대응방법을 숙지하고 있는지 직원과 면담하여 확인함

## ■ 관련근거

- 화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률 제37조(소방안전관리대상물 근무자 및 거주자 등에 대한 소방훈련 등)
- 화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙 제36조(근무자 및 거주자에 대한 소방훈련과 교육)

### 화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률

제37조(소방안전관리대상물 근무자 및 거주자 등에 대한 소방훈련 등) ① 소방안전관리대상물의 관계인은 그 장소에 근무하거나 거주하는 사람 등(이하 이 조에서 "근무자등"이라 한다)에게 소화·통보·피난 등의 훈련(이하 "소방훈련"이라 한다)과 소방안전관리에 필요한 교육을 하여야 하고, 피난훈련은 그 소방대상물에 출입하는 사람을 안전한 장소로 대피시키고 유도하는 훈련을 포함하여야 한다. 이 경우 소방훈련과 교육의 횟수 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 행정안전부령으로 정한다.

시행규칙 제36조(근무자 및 거주자에 대한 소방훈련과 교육) ① 소방안전관리대상물의 관계인은 법 제37조제1항에 따른 소방훈련과 교육을 연 1회 이상 실시해야 한다. 다만, 소방본부장 또는 소방서장이 화재예방을 위하여 필요하다고 인정하여 2회의 범위에서 추가로 실시할 것을 요청하는 경우에는 소방훈련과 교육을 추가로 실시해야 한다.  
② 소방본부장 또는 소방서장은 특급 및 1급 소방안전관리대상물의 관계인으로 하여금 제1항에 따른 소방훈련과 교육을 소방기관과 협동으로 실시하게 할 수 있다.  
③ 소방안전관리대상물의 관계인은 소방훈련과 교육을 실시하는 경우 소방훈련 및 교육에 필요한 장비 및 교재 등을 갖추어야 한다.

## ■ 평가방향 [2종: 주, 단]

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

## ■ 평가기준

평가기준			
①	기 관	재난상황 대응방법에 대한 매뉴얼이 있으며 재난대응훈련(화재발생 대응훈련 등)을 수급자와 직원을 대상으로 반기별 1회 이상 실시한다. • 훈련실시 자료: 일시, 장소, 참가자명, 훈련내용, 훈련사진	
②	직 원	화재, 지진 등 재난상황 대응방법 및 소화기 작동방법을 직원이 알고 있다. • 면담확인: 재난상황 대응방법 및 담당역할, 소화설비 및 경보설비 위치, 비상구 위치 등 대피경로 • 시연확인: 소화설비 작동방법	
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

## ■ 확인방법

### 기준①

- 재난상황 대응매뉴얼과 훈련실시 자료를 확인한다.
  - 재난상황 대응 매뉴얼에는 직원 및 수급자를 포함한 재난상황 대응방법(훈련), 비상연락체계가 포함되어 있는지 확인함
  - 교육 및 소화기 사용 시연만 실시한 경우 대응훈련으로 인정하지 않음
  - 재난상황 대응훈련은 실제 상황을 고려하여 직원과 입소자를 안전한 장소로 대피시키고 유도하는 훈련을 포함하여 실시해야 하며 교육만 실시한 경우 인정하지 않음(대피훈련사진 포함)
  - 재난상황: 자연재난(태풍, 낙뢰, 폭설, 폭우, 지진, 홍수 등), 인적재난(화재, 전기·가스사고, 붕괴 등)

### 기준②

- 재난상황 대응방법을 숙지하고 있는지 직원과 면담한다.
- 직원이 소화기, 소화전 등 소화설비 작동방법을 숙지하고 있는지 시연하여 확인한다.

※ 출처: 소방청



- ④ 소방안전관리대상물의 관계인은 제1항에 따라 소방훈련과 교육을 실시했을 때에는 그 실시 결과를 별지 제28호서식의 소방훈련·교육 실시 결과 기록부에 기록하고, 이를 소방훈련 및 교육을 실시한 날부터 2년간 보관해야 한다.

## ■ 관련근거

### 화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률

제24조 (특정소방대상물의 소방안전관리) ① 특정소방대상물 중 전문적인 안전관리가 요구되는 대통령령으로 정하는 특정소방대상물(이하 "소방안전관리대상물"이라 한다)의 관계인은 소방안전관리업무를 수행하기 위하여 제30조제1항에 따른 소방안전관리자 자격증을 발급받은 사람을 소방안전관리자로 선임하여야 한다. 이 경우 소방안전관리자의 업무에 대하여 보조가 필요한 대통령령으로 정하는 소방안전관리대상물의 경우에는 소방안전관리자 외에 소방안전관리보조자를 추가로 선임하여야 한다.

② 다른 안전관리자(다른 법령에 따라 전기·가스·위험물 등의 안전관리 업무에 종사하는 자)를 말한다. 이하 같다)는 소방안전관리대상물 중 소방안전관리업무의 전담이 필요한 대통령령으로 정하는 소방안전관리대상물의 소방안전관리자를 겸할 수 없다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제1항에도 불구하고 제25조제1항에 따른 소방안전관리대상물의 관계인은 소방안전관리업무를 대행하는 관리업자('소방시설 설치 및 관리에 관한 법률' 제29조제1항에 따른 소방시설관리업의 등록을 한 자)를 말한다. 이하 "관리업자"라 한다)를 감독할 수 있는 사람을 지정하여 소방안전관리자로 선임할 수 있다. 이 경우 소방안전관리자로 선임된 자는 선임된 날부터 3개월 이내에 제34조에 따른 교육을 받아야 한다.

제37조(소방안전관리대상물 근무자 및 거주자 등에 대한 소방훈련 등) ① 소방안전관리대상물의 관계인은 그 장소에 근무하거나 거주하는 사람 등(이하 이 조에서 "근무자등"이라 한다)에게 소화·통보·피난 등의 훈련(이하 "소방훈련"이라 한다)과 소방안전관리에 필요한 교육을 하여야 하고, 피난훈련은 그 소방대상물에 출입하는 사람을 안전한 장소로 대피시키고 유도하는 훈련을 포함하여야 한다. 이 경우 소방훈련과 교육의 횟수 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 행정안전부령으로 정한다.

시행규칙 제36조(근무자 및 거주자에 대한 소방훈련과 교육) ① 소방안전관리대상물의 관계인은 법 제37조제1항에 따른 소방훈련과 교육을 연 1회 이상 실시해야 한다. 다만, 소방본부장 또는 소방서장이 화재예방을 위하여 필요하다고 인정하여 2회의 범위에서 추가로 실시할 것을 요청하는 경우에는 소방훈련과 교육을 추가로 실시해야 한다.

② 소방본부장 또는 소방서장은 특급 및 1급 소방안전관리대상물의 관계인으로 하여금 제1항에 따른 소방훈련과 교육을 소방기관과 협동으로 실시하게 할 수 있다.

③ 소방안전관리대상물의 관계인은 소방훈련과 교육을 실시하는 경우 소방훈련 및 교육에 필요한 장비 및 교재 등을 갖추어야 한다.

④ 소방안전관리대상물의 관계인은 제1항에 따라 소방훈련과 교육을 실시했을 때에는 그 실시 결과를 별지 제28호서식의 소방훈련·교육 실시 결과 기록부에 기록하고, 이를 소방훈련 및 교육을 실시한 날부터 2년간 보관해야 한다.

주야간보호 21 응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다.  
응급체계 (2. 환경 및 안전 / 4. 안전관리 / 2. 재난 및 응급상황)

점수  
2

기관 운영 주야간보호 12 응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추며 수급자 응급상황 발생 시 대응할 수 있습니다.

점수  
3

## ■ 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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번 필수사항은 2023.1월부터 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

## ■ 평가방향 [4종: 요, 목, 주, 단]

응급상황에 신속히 대처할 수 있도록 알림장치 및 체계가 마련되어 있으며 수급자의 안전을 위해 직원이 응급상황 대응지침 내용을 숙지하고, 수급자의 응급상황에 대응할 수 있는지 평가합니다.

## ■ 평가기준

		평가기준	평가방법
①	기 관	응급상황 매뉴얼 및 비상연락체계가 있다. • 필수사항: 응급상황 대처법, 담당역할, 비상연락체계	기록
②	기 관	기관 내부에 응급상황 알림장치가 설치되어 있으며 정상적으로 작동한다. • 설치장소: 생활실, 화장실(간마다), 목욕실에 각각 1개 이상	현장
③	직 원	직원은 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황의 종류에 대해 알고 있다. • 응급상황: 심정지, 질식, 경련, 화상, 낙상 등	면담
④	직 원	응급상황 대응방법을 알고 있으며, 발생 시 각 상황에 적절하게 대처할 수 있다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	0.5	평가기준을 충족함	
④	0.5	평가기준을 충족함	

## ■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 '담당역할'은 평가시행세칙 공고월의 다음달(2026.1월)부터 확인한다.

## ■ 확인방법

### 기준①

- 응급상황 매뉴얼에 심정지, 질식, 경련, 화상, 낙상을 포함한 응급상황에 대한 응급조치 또는 대처법이 있어야 하며, 담당역할과 비상연락체계가 구축되어 있는지 확인한다.

#### 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

#### 기준②

- 응급상황 알림장치: 위치파악이 가능한 응급벨 또는 인터폰
- 알림장치가 정상적으로 작동하지 않거나 위치 확인이 불가능한 경우 인정하지 않는다.

#### 기준③

- 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황에 대해 직원과 면담으로 확인한다.
  - 응급상황 예시: 심정지, 질식, 경련, 화상, 낙상 등

#### 기준④

- 평가자가 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황을 제시하면 그에 맞는 대응방법을 모두 알고 있는지 직원과 면담으로 확인한다.

#### ▣ 관련근거

##### 장기요양기관 재기급여제공 매뉴얼

###### (낙상 발생 시 응급대처)

- ① 수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다.
- ② 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 퍼려고 하지 않는다.
- ④ 종사자는 간호(조무)사 등 응급보건체계 윗 단계로 보고한다.
- ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑥ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.

###### (질식(기도폐쇄) 시 응급대처)

1. 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
2. 구개 반사 요법을 시행한다(설압자를 사용하여 구토를 유도).
3. 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 침으로 뱉어 낼 수 있도록 한다.
4. 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
5. 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다.
6. 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다.

###### (경련 시 응급대처)

- . 경련의 양상을 관찰한다.
- . 끼는 벨트나 단추 등은 풀어준다.
- . 주변의 위험한 물건을 치운다.
- . 질식 예방을 위해 기도를 확보하도록 한다.
- . 필요 시 병원으로 이송한다.

###### (화상 시 응급대처)

- . 화상부위의 깊이, 넓이를 확인한다.
- . 찬물에 15번 이상 씻어주며 열기를 식혀준다.
- . 흐르는 물에 직접 닿게 되면 수압으로 인해 피부가 손상되므로 주의한다.
- . 화상부위의 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내고 장신구는 빨리 제거한다.
- . 세균 감염에 주의 하도록 한다.

###### (심장마비 시 응급대처)

1. 증상
  - . 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증
  - . 청색증, 오심, 식은땀, 호흡곤란
  - . 불규칙한 맥박, 의기소실
2. 응급처치
  - . 활력징후를 측정한다.
  - . 좌위나 반좌위 자세를 유지한다.
  - . 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다.
  - . 필요 시 산소를 흡인시킨다.
  - . 금식 시킨다.
  - . 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다.
  - . 필요 시 병원으로 옮긴다.

주야간보호 22  
소방시설소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.  
(2. 환경 및 안전 / 4. 안전관리 / 2. 재난 및 응급상황)점수  
2기관  
운영주야간보호 13  
시설안전

소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.

점수  
2

## ■ 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, 자동화재 속보설비 • 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 피난 안내도가 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: 2021.1월 ~ 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
- 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 직통계단·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

- 소방시설 설치 및 관리에 관한 법률 제22조(소방시설등의 자체점검)
- 소방시설 설치 및 관리에 관한 법률 시행규칙 제19조(기술자격자의 범위), 제20조(소방시설등 자체점검의 구분 및 대상 등), 제23조(소방시설등의 자체점검 결과의 조치 등)
- 유도등 및 유도표지의 화재안전기준(NFSC 303)
- 노인복지법 시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준 등)

## 소방시설 설치 및 관리에 관한 법률

## 소방시설 설치 및 관리에 관한 법률

제22조(소방시설등의 자체점검) ① 특정소방대상물의 관계인은 그 대상물에 설치되어 있는 소방시설등이 이 법이나 이 법에 따른 명령 등에 적합하게 설치 · 관리되고 있는지에 대하여 다음 각 호의 구분에 따른 기간 내에 스스로 점검하거나 제34조에 따른 점검능력 평가를 받은 관리업자 또는 행정안전부령으로 정하는 기술자격자(이하 "관리업자등"이라 한다)로 하여금 정기적으로 점검(이하 "자체점검"이라 한다)하게 하여야 한다. 이 경우 관리업자등이 점검한 경우에는 그 점검 결과를 행정안전부령으로 정하는 바에 따라 관계인에게 제출하여야 한다.

- 해당 특정소방대상물의 소방시설등이 신설된 경우: 「건축법」 제22조에 따라 건축물을 사용할 수 있게 된 날부터 60일
- 제1호 외의 경우: 행정안전부령으로 정하는 기간

## ■ 관련근거

제22조(소방시설등의 자체점검) ① 특정소방대상물의 관계인은 그 대상물에 설치되어 있는 소방시설등이 이 법이나 이 법에 따른 명령 등에 적합하게 설치 · 관리되고 있는지에 대하여 다음 각 호의 구분에 따른 기간 내에 스스로 점검하거나 제34조에 따른 점검능력 평가를 받은 관리업자 또는 행정안전부령으로 정하는 기술자격자(이하 "관리업자등"이라 한다)로 하여금 정기적으로 점검(이하 "자체점검"이라 한다)하게 하여야 한다. 이 경우 관리업자등이 점검한 경우에는 그 점검 결과를 행정안전부령으로 정하는 바에 따라 관계인에게 제출하여야 한다.

- 해당 특정소방대상물의 소방시설등이 신설된 경우: 「건축법」 제22조에 따라 건축물을 사용할 수 있게 된 날부터 60일
- 제1호 외의 경우: 행정안전부령으로 정하는 기간
- 자체점검의 구분 및 대상, 점검인력의 배치기준, 점검자의 자격, 점검 장비, 점검 방법 및 횟수 등 자체점검 시 준수하여야 할 사항은 행정안전부령으로 정한다.
- 제1항에 따라 관리업자등으로 하여금 자체점검하게 하는 경우의 점검 대가는 「엔지니어링 산업 진흥법」 제31조에 따른 엔지니어링사업의 대가 기준 가운데 행정안전부령으로 정하는 방식에 따라 산정한다.

시행규칙 제19조(기술자격자의 범위) 법 제22조제1항 각 호 외의 부분 전단에서 "행정안전부령으로 정하는 기술자격자"란 「화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률」 제24조제1항 전단에 따라 소방안전관리자(이하 "소방안전관리자"라 한다)로 선임된 소방시설관리사 및 소방기술사를 말한다. 시행규칙 제20조(소방시설등 자체점검의 구분 및 대상 등) ① 법 제22조제1항에 따른 자체점검(이하 "자체점검"이라 한다)의 구분 및 대상, 점검자의 자격, 점검 장비, 점검 방법 및 횟수 등 자체점검 시 준수해야 할 사항은 별표 3과 같고, 점검인력의 배치기준은 별표 4와 같다.

- 법 제29조에 따라 소방시설관리업을 등록한 자(이하 "관리업자"라 한다)는 제1항에 따라 자체점검을 실시하는 경우 점검 대상과 점검 인력 배치상황을 점검인력을 배치한 날 이후 자체점검이 끝난 날부터 5일 이내에 법 제50조제5항에 따라 관리업자에 대한 점검능력 평가 등에 관한 업무를 위탁받은 법인 또는 단체(이하 "평가기관"이라 한다)에 통보해야 한다.
- 제1항의 자체점검 구분에 따른 점검사항, 소방시설등점검표, 점검인원 배치상황 통보 및 세부점검방법 등 자체점검에 필요한 사항은 소방청장이 정하여 고시한다.

시행규칙 제23조(소방시설등의 자체점검 결과의 조치 등) ① 관리업자 또는 소방안전관리자로 선임된 소방시설관리사 및 소방기술사(이하 "관리업자등"이라 한다)는 자체점검을 실시한 경우에는 법 제22조제1항 각 호 외의 부분 후단에 따라 그 점검이 끝난 날부터 10일 이내에 별지 제9호서식의 소방시설등 자체점검 실시결과 보고서(전자문서로 된 보고서를 포함한다)에 소방청장이

- ② 자체점검의 구분 및 대상, 점검인력의 배치기준, 점검자의 자격, 점검 장비, 점검 방법 및 횟수 등 자체점검 시 준수하여야 할 사항은 행정안전부령으로 정한다.
- ③ 제1항에 따라 관리업자등으로 하여금 자체점검하게 하는 경우의 점검 대가는 「엔지니어링산업 진흥법」 제31조에 따른 엔지니어링사업의 대가 기준 가운데 행정안전부령으로 정하는 방식에 따라 산정한다.

시행규칙 제19조(기술자격자의 범위) 법 제22조제1항 각 호 외의 부분 전단에서 "행정안전부령으로 정하는 기술자격자"란 「화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률」 제24조제1항 전단에 따라 소방안전 관리자(이하 "소방안전관리자"라 한다)로 선임된 소방시설관리사 및 소방기술사를 말한다.

시행규칙 제20조(소방시설등 자체점검의 구분 및 대상 등) ① 법 제22조제1항에 따른 자체점검(이하 "자체점검"이라 한다)의 구분 및 대상, 점검자의 자격, 점검 장비, 점검 방법 및 횟수 등 자체점검 시 준수해야 할 사항은 별표 3과 같고, 점검인력의 배치기준은 별표 4와 같다.

- ② 법 제29조에 따라 소방시설관리업을 등록한 자(이하 "관리업자"라 한다)는 제1항에 따라 자체 점검을 실시하는 경우 점검 대상과 점검 인력 배치상황을 점검인력을 배치한 날 이후 자체 점검이 끝난 날부터 5일 이내에 법 제50조제5항에 따라 관리업자에 대한 점검능력 평가 등에 관한 업무를 위탁받은 법인 또는 단체(이하 "평가기관"이라 한다)에 통보해야 한다.
- ③ 제1항의 자체점검 구분에 따른 점검사항, 소방시설등점검표, 점검인원 배치상황 통보 및 세부 점검방법 등 자체점검에 필요한 사항은 소방청장이 정하여 고시한다.

시행규칙 제23조(소방시설등의 자체점검 결과의 조치 등) ① 관리업자 또는 소방안전관리자로 선임된 소방시설관리사 및 소방기술사(이하 "관리업자등"이라 한다)는 자체점검을 실시한 경우에는 법 제22조제1항 각 호 외의 부분 후단에 따라 그 점검이 끝난 날부터 10일 이내에 별지 제9호서식의 소방시설등 자체점검 실시결과 보고서(전자문서로 된 보고서를 포함한다)에 소방청장이 정하여 고시하는 소방시설등점검표를 첨부하여 관계인에게 제출해야 한다.

- ② 제1항에 따른 자체점검 실시결과 보고서를 제출받거나 스스로 자체점검을 실시한 관계인은 법 제23조제3항에 따라 자체점검이 끝난 날부터 15일 이내에 별지 제9호서식의 소방시설등 자체점검 실시결과 보고서(전자문서로 된 보고서를 포함한다)에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 소방본부장 또는 소방서장에게 서면이나 소방청장이 지정하는 전산망을 통하여 보고해야 한다.
- ④ 제2항에 따라 소방본부장 또는 소방서장에게 자체점검 실시결과 보고를 마친 관계인은 소방 시설 등 자체점검 실시결과 보고서(소방시설등점검표를 포함한다)를 점검이 끝난 날부터 2년간 자체 보관해야 한다.

정하여 고시하는 소방시설등점검표를 첨부하여 관계인에게 제출해야 한다.

- ② 제1항에 따른 자체점검 실시결과 보고서를 제출받거나 스스로 자체점검을 실시한 관계인은 법 제23조제3항에 따라 자체점검이 끝난 날부터 15일 이내에 별지 제9호서식의 소방 시설 등 자체점검 실시결과 보고서(전자문서로 된 보고서를 포함한다)에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 소방본부장 또는 소방서장에게 서면이나 소방청장이 지정하는 전산망을 통하여 보고해야 한다.
- ④ 제2항에 따라 소방본부장 또는 소방서장에게 자체점검 실시결과 보고를 마친 관계인은 소방시설 등 자체점검 실시결과 보고서(소방시설등점검표를 포함한다)를 점검이 끝난 날부터 2년간 자체 보관해야 한다.

### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ①법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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.

### 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 절연기를 설치하지 아니하고 항상 점등상태를 유지할 것

### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ①법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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.

### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ①법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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.

주야간보호 48  
질향상 노력수급자에게 최상의 서비스 제공을 위해 노력합니다.  
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)점수  
1기관  
운영주야간보호 14  
질향상 노력

서비스 질 향상을 위해 노력합니다.

점수  
1

## ■ 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: 2021. 1월 ~ 평가일	
①	기 관 수급자의 서비스 만족도 향상을 위해 노력함	기록, 현장
②	기 관 직원의 직무 만족도 향상을 위해 노력함	기록, 현장
○	지표적용기간: 2021. 1월 ~ 2023. 12월	
③	기 관 적정한 경영실태조사 및 관련 자료를 제출하여 최종 패널로 선정됨	전산
○	지표적용기간: 2021. 1월 ~ 2024년 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) 법정의무사항 및 타 평가지표와 중복되지 않는 직원의 직무 만족을 위해 노력한 우수 사례 등
  - (예시 2) 연간 인건비지출비율 준수(23년 기관이 공단에 전송한 신고내역 기준)

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

- 평가방향
  - 신뢰성 있는 장기요양기관 경영실태조사가 될 수 있도록 조사사항에 대하여 성실하게 응답하는 기관의 노력도 반영
- 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)
  - ('21년 조사 참여 ~ '23년 조사 참여) 경영실태조사 대상기관으로 선정되어 조사완료 후 '21년 ~ '23년 장기요양기관 패널로 최종 선정된 기관

## 기준④ 청구상담봉사자: 담당부서로부터 자료를 제공받아 평가에 적용

- 평가방향
  - 개인 업무시간을 할애하여 청구상담봉사자로 참여하는 기관에 대해 봉사자의 적극적인 활동 유도 및 장기요양기관 간 청구업무 지식의 선순환으로 올바른 청구문화 확산
- 평가기준: 급여종류별로 '23년까지 위촉된 청구상담봉사자의 상담실적 중 아래 경우에 해당하는 기관
  - 2021.1월 ~ 평가 종료월까지 청구상담봉사자로 위촉기간동안 상담실적 1건 이상
- 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 … '23년 12월 기준
- 방법: 매년 지원 또는 추천받아 선발하며, 상담유형을 지정함

## ■ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

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

## ■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관	기관은 연간 인건비 지출비율을 준수하고 있다. <small>신설</small>
②	기 관	장기요양 제도발전 및 서비스 품질향상을 위한 다양한 사업에 참여한다. <small>신설</small>
③	기 관	경영실태조사에 참여하여 관련 자료를 제출한다.
기준	점수	채점기준
①	0.4	평가기준을 충족함
②	0.4	평가기준을 충족함
③	0.2	평가기준을 충족함

## ■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①: 2025.1월 ~ 12월
- 기준③: 2023.1월 ~ 2025.12월

## ■ 확인방법

## 기준①

- 직원의 직무 만족도 향상을 위해 연간 인건비 지출비율을 준수하는지 확인한다.
  - '인건비 지출비율'은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제11조의2 (인건비 지출비율)의 기준을 따르며, 기관이 장기요양기관포털에 등록(제출)한 인건비 지출비율을 전산으로 확인함

## 기준②

- 장기요양 제도발전과 서비스 품질향상 관련하여 다음 사업에 한하여 참여이력을 확인한다.
  - 치매전담실 운영, 통합재가서비스, 청구상담전문가, 평가멘토링 중 한 가지 이상 참여한 경우

'충족(Y)'한 것으로 평가함

## 기준③

- 기관이 경영실태조사 및 관련 자료를 제출하여 최종 패널로 선정되었는지 확인한다.

주야간보호 7  
건강검진  
직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.  
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수  
2

수급자  
존중  
주야간보호 15  
건강검진  
직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.

점수  
3

#### ■ 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	
		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: 2021.1월 ~ 평가일

■ 평가기준 ②번 '건강검진 검진일 기준'은 2023.1월부터 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(가족요양보호사 포함)  
(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.~2022.6.4.에 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 재가노인복지시설의 운영기준은 별표 10과 같다.

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

##### 1.건강관리

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

#### ■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 건강검진을 실시하는지 평가합니다.

#### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시한다. - 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 충족 - 5개 영역 총족: (1)계측검사, (2)요검사, (3)혈액검사, (4)영상검사 (5)결과판정 - 신규직원은 근무 시작일자까지 건강검진 결과통보서 제출 - 5개 영역을 충족하는 입사 전 1년 이내의 결과만 인정	기록, 전산
기준	점수	채점기준	
①	3	직원 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
	2.25	직원 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	

#### ■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

#### ■ 확인방법

##### 기준①

- 보건소 등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정한다.
- 기준 직원의 연 1회 실시여부가 EDI를 통해 확인 될 경우 별도의 종이기록을 확인하지 않는다.  
- 평가일 현장에서 사업장 EDI 로그인 필요함
- 신규직원이 입사연도에 실시한 건강검진 결과통보서를 제출할 경우 해당연도의 연 1회 건강검진 기준을 충족한 것으로 인정한다.  
- 건강검진 결과통보서에 검진일, 발행일자가 1년 이내여야 함  
(예시1) 신규입사자(근무시작일 2026.6.4.)의 경우 검진일자는 2025.6.5. ~ 2026.6.4., 발행일자는 2026.6.4.까지 건강검진 결과통보서 제출 시 인정  
(예시2) 2026.6.4.에 입사한 신규직원이 제출한 건강검진 결과가 2026.1.1.~6.4. 자료일 경우, 2026년도 연 1회 건강검진은 별도 자료를 확인하지 않으나, 2025.6.5.~12.31. 자료일 경우, 2026년도 연 1회 건강검진을 받았는지 확인함  
- 발행일을 확인할 수 없는 경우, 기관에서 해당 서류를 수령(확인)한 날짜를 알 수 있는 객관적인

##### 자료(SMS수신일, 이메일 수신일 등)를 확인하여 인정함

- 직원은 대표자 겸 시설장, 대표자 겸 직원, 고용된 시설장 포함한 모든 직원(가족요양보호사 포함)  
(다만, 「산업안전보건법 시행규칙」 제197조에 따른 사무직 직원은 2년마다 실시)
- 임신부의 경우 영상검사(X-ray)를 미실시하여도 인정한다. 단, 다른 방법(혈액검사, 객담검사 등)을 통해 결핵검진을 포함한 건강검진을 실시하였는지 기록으로 확인한다.

#### ■ 관련근거

##### 노인복지법

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

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

##### 1.건강관리

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

주야간보호 15 수급자와 직원의 안전을 위해 감염관리 활동을 실시합니다.  
감염관리활동 (2. 환경 및 안전 / 2. 위생 및 감염관리 / 2. 감염관리)

점수  
2

수급자  
존중 주야간보호 16 수급자와 직원의 안전을 위해 감염관리 활동을 실시하며,  
감염관리 감염병 발생 시 필요한 조치를 합니다.

점수  
4

## ▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

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

## ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	외부로 통하는 주출입구에 손소독제가 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 전문소독을 실시함 • 전문업체소독 확인사항: 계약서, 소독증명서, 지출내역 - 전문업체소독을 실시한 경우만 인정	기록
⑤	직 원	수급자 생활환경의 일상소독을 매일 실시함 • 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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ④번 전문업체소독(실서 포함) 실시 여부와 평가기준 ⑥번은 2023.1월부터 적용함  
단, 기준 ④번 2022.12월까지 자체소독을 실시한 경우, 소독에 사용하는 상품화된 의약외품으로써 식약처의 허가를 받은 전문소독제를 사용하여 소독을 한 경우 인정함(살균표백제, 세제 등은 인정하지 않음)

## ▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

기관은 수급자가 위생적이고 건강한 생활을 영위할 수 있도록 감염관리 활동을 실시하고, 감염성 질환으로부터 직원 및 수급자를 보호하기 위해 노력하는지 평가합니다.

## ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	간호에 필요한 비품을 소독하고 청결하게 관리한다. • 필수사항: 소독·멸균일자, 비품명, 소독방법, 소독자명 - 소독·멸균을 요하는 간호비품을 사용한 후 반드시 소독·멸균을 하여야함 - 일회용 간호비품은 구입일자 및 구입수량, 사용기한 등 관리대장에 기록하여야 함	기록, 현장
②	기 관	분기별 1회 이상 실내·외 전문소독을 실시한다. • 전문업체소독 확인사항: 계약서, 소독증명서, 지출내역 - 전문업체소독을 실시한 경우만 인정	기록
③	기 관, 직 원	감염병 유행 및 발생을 대비하여 대응체계를 수립하고 있으며, 감염병 유행 및 발생 시 적절한 조치를 취한다. • 확인사항: 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계와 기관 내 감염병 환자 발생 확산 시 대응체계 수립 및 운영	기록, 면담
④	기 관	식품·식당·조리실 등을 위생적으로 관리하고 있다. • 필수사항: 일자, 점검내용, 소독방법, 점검자명	기록, 현장
채점기준			
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	

## ▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 일회용 간호비품 관리대장은 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.

## ▣ 확인방법

### 기준①

- 주 출입구는 평소 사람들이 사용하는 출입구이며, 한 곳만을 의미하지는 않음
- 주 출입구에 손소독제가 비치되어 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, 봉대, 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 일상소독을 매일 실시하고 소독부위, 소독제를 알고 있는지 직원과 면담하여 확인함  
- 소독부위: 출입문 손잡이, 안전손잡이, 난간, 문고리, 침대, 훌체어, 스위치 등 손이 자주 닿는 부분  
- 소독 제: 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

## ▣ 확인방법

### 기준①

- 기관에 구비된 기구만 확인하며 일회용 간호비품은 구입일자, 구입수량, 사용기한을 관리대장에 기록하였는지 확인한다.
- 간호비품의 소독·멸균여부와 보관 및 관리 상태를 확인한다.  
- 해당급여제공직원이 작성한 경우만 인정함  
- 간호비품: 소독캔, 포셉(켈리, 핀셋), 소독가위, 드레싱포 등  
- 소독방법: 증기소독, 끓는 물 소독, 약물소독, 자외선 살균기(의료용 인증제품) 등  
- 일회용 간호비품: 소독·멸균을 요하는 간호비품을 대체하여 사용하는 경우로 소모품(일클솜, 밴드 등)은 해당없음

### 기준②

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

### 기준③

- 감염병 유행 및 기관에 감염병 환자 발생 확산 시 체계적인 관리를 위하여 대응체계를 운영하는지 확인한다.  
- 대응체계는 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계와 기관 내 감염병 환자 발생·확산 시 대응체계를 각각 수립하여 운영하는지를 확인함  
- 2023 장기요양기관 안전·감염관리 매뉴얼 2권(감염병 예방 및 관리)에 상응하는 수준으로 기관 상황에 맞게 작성함  
※ 2023 장기요양기관 안전·감염관리 매뉴얼 2권 / II 감염관리 실무 / 2 유행관리 등 참조  
(경로) 노인장기요양보험 홈페이지 / 알림자료실 / 알림방 / 공지사항 / 게시물번호 61102
- 직원이 감염병 대응체계 등에 포함된 감염병 유행 및 발생 시 어떤 조치를 하였는지 관련자료를 확인하고, 직원과 면담한다.

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

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 뉜다.
  - 창문 및 출입문의 자연 개방을 통한 환기를 하는 경우 최소 2~3시간동안 계속 열어놓아야 실내 오염원의 99%를 제거할 수 있다.
  - 방역소독은 장기요양기관 자체소독, 방역 당국(보건소, 보건지소 등) 의뢰, 소독대행업체 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 시설장을 관리한다.
  - 위생관련 물품(비누, 손세정제, 손 건조기)을 수급자 및 종사자가 이용하기 편리한 곳에 배치하고 담당 직원을 지정하여 부족분을 관리하며 세면대 고장수리 및 청결지도를 하도록 시설장이 관리한다.
  - 손을 대지 않고 버리는 쓰레기통으로 기급적 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
• 차이염소산나트륨 : 락스 등 염소계 소독제	혈액과 체액으로 오염된 물건 소독 시 사용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통풍이 잘되는 곳에서 사용</li> <li>• 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용</li> <li>• 염소가스 방출의 위험이 있으므로 강산(염산 등)과 혼합 금지</li> <li>• 금속을 부식시키므로 주의</li> </ul>
• 과립형 염소	액체 소독약을 사용할 수 없을 때 희석하여 사용	상동
• 이소프로필 알코올 : 이소프로필 70%	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"> <li>• 기연성, 독성 있음</li> <li>• 통풍이 잘되는 곳에서 사용</li> <li>• 흡입 주의</li> <li>• 화기, 전자제품, 불꽃, 뜨거운 표면 등을 피하여 사용</li> <li>• 사용 후 바로 건조시킴</li> </ul>

## 기준④

- 기관 내(식당, 조리실, 식품 보관실, 냉장·냉동고)에서 보관하고 있는 모든 식품 및 식재료는 소비 기한을 준수하는지 현장에서 확인한다.
  - 생활실, 거실 등에 설치된 냉장·냉동고 포함하여 확인함
- 주방 및 주방집기류 소독을 주 1회 이상 실시하였는지 기록으로 확인한다.
  - 주방소독: 살균소독제 사용 인정
  - 주방집기류소독: 열탕, 자외선 살균소독 등 인정
- 급식 운영을 외부 업체에 위탁하더라도 식기 등을 구비하여 사용하는 경우, 주방 및 주방집기류 등의 소독 상태를 확인한다.
  - 해당급여직원이 점검을 실시하여야 인정함

주야간보호 16

감염병 유행 및 발생 시 적절한 조치를 합니다.

감염병관리

(2. 환경 및 안전 / 2. 위생 및 감염관리 / 2. 감염관리)

점수

2

## ▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

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

## ▣ 평가기준

		평가기준	평가방법
①	직원	위생적으로 급여를 제공함 - 직원이 서비스 전·후 손 씻기를 수행하는지 관찰함	관찰
②	기관	감염병 유행 및 발생 시 대응체계를 수립하여 운영함 • 필수사항: 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계와 기관 내 감염병 환자 발생·확산 시 대응체계	기록
③	직원	감염병 유행 및 발생 시 대응체계에 따라 적절한 조치를 함	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	

감염관리  
(통합·삭제)

## ▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②,③번은 2023.1월부터 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 포함된 감염병 유행 및 발생 시 어떤 조치를 하였는지 직원과 면담하여 확인함

구분	조치사항
감염병 유 행	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 발 생	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'

### 주야간보호 14

식품, 식당, 조리실 등을 위생적으로 관리합니다.  
식품위생관리

점수  
1

### ▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

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

### ▣ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관	식품 유통기한을 준수함
②	기 관	식당, 조리실, 식품 보관실, 냉장(동)고를 청결하게 관리함
③	기 관	주방 및 주방집기류 소독을 주1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 점검내용, 소독방법, 점검자명
④	기 관	조리실 근무 직원의 복장 및 위생상태가 청결함 • 확인사항: 위생모 착용, 복장 청결상태 등
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

감염관리  
(통합·삭제)

### ▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번의 필수사항 '소독방법' 기록은 2023.1월부터 확인함

### ▣ 확인방법

#### 기준①

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

#### 기준②

- 식당, 조리실, 식품 보관실, 냉장냉동고(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 사용하는 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.3)설비기준(7)식당 및 조리실'

#### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ① 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 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.

주야간보호 25  
수급자상담관리

정기적으로 상담을 실시하고 수급자 상태를 관리합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리)

점수  
2

수급자  
존중

주야간보호 17  
소통노력

수급자(보호자)와 소통하기 위해 노력합니다.

점수  
4

### ■ 평가방향 [3종: 주, 단, 복]

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

### ■ 평가기준

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

■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

### ■ 확인방법

#### 기준①

- '상담직원'은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 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 급여제공 내용의 변경이 확인되어야 하며 상담일로부터 30일 이내에 반영된 내용이 있는지 확인함  
단, 30일 이내 기간 적용은 2023.1월부터 적용함

### ■ 평가방향 [1종: 주]

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

### ■ 평가기준

평가기준			
①	기 관	모든 수급자(보호자)와 상담을 분기별 1회 이상 실시한다. • 필수사항: 상담일자, 수급자명, 상담직원명, 상담대상자명(관계), 상담내용	
②	기 관	수급자(보호자)의 상담결과를 연 1회 이상 급여에 반영하여 제공한다.	
③	기 관	월간 프로그램 계획표, 식단표, 기관의 소식을 월 1회 이상 온라인 또는 오프라인으로 제공한다.	
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
	2	평가기준을 모두 충족함	
③	1.75	평가기준의 75%이상 충족함	
	1.5	평가기준의 50%이상 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

■ 기준①번의 '상담직원명' 및 '상담대상자명(관계)'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

### ■ 확인방법

#### 기준①

- '상담직원'은 업무분장 등에 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함)로 구분된 해당급여 직원을 말한다.
- '상담내용'은 수급자의 상태, 욕구, 건의사항 등을 말한다.
- 모든 수급자(보호자) 상담은 내방, 방문, 전화상담 등 모두 인정한다. 단, 일방향 소통(SNS로 정보제공 등)은 인정하지 않으며 양방향 소통이 이루어졌는지를 확인한다.

### 기준②

- 평가지표 프로그램 항목의 의견수렴 결과반영과 중복된 경우 인정하지 않는다.
- 상담결과 반영 여부는 급여제공계획서 또는 상태변화기록지, 급여제공기록지 등을 통해 급여제공내용의 변경이 확인되어야 하며 상담일로부터 30일 이내에 반영된 내용이 있는지 확인한다.

### 기준③

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

주야간보호 27  
가족과의 소통

수급자 가족과 소통하기 위해 노력합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무)

점수  
1

#### ▣ 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 <ul style="list-style-type: none"><li>필수사항: 일시, 장소, 회의방법, 회의내용, 회의결과, 참석자명(서명)</li></ul>	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		

소통노력  
(통합)

#### ▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번 참석자명, 회의방법은 2023.1월부터 확인함

#### ▣ 확인방법

##### 기준①

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

주야간보호 28  
수급자 알 권리  
보장

수급자에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여선택권 보장을 위해 노력합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 3. 정보제공)

점수  
3

수급자  
존중

주야간보호 18  
정보제공

수급자에게 급여이용과 관련된 정보를 제공합니다.

점수  
1

## ■ 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 기관	급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시함 - 운영규정의 개요, 직원 근무체계(인력현황표), 제공하는 장기요양 급여의 종류, 비급여 대상 및 항목별 비용, 프로그램표, 근무 현황표, 노인학대 신고기관, 화재/영업·전문인배상책임보험 증서 사본, 최종 장기요양기관 평가결과		현장
② 기관	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 기관	기관의 정보가 변경된 경우 자체 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 게시하는지 확인함
- 전문인배상책임보험 증권사본 게시여부를 확인하고, 해당 증권사본의 가입기간이 유효한지 확인함
- 최종 장기요양기관 평가결과를 게시하고 있는지 확인함

## ■ 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 기관	노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관의 정보를 게시하고 있으며, 정보가 변경된 경우 수정한다. • 특별자치시·특별자치도·시·군·구 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 등		전산
기준 점수			채점기준
①	1	평가기준을 충족함	

## ■ 지표적용기간: 평가일

## ■ 확인방법

### 기준①

- '장기요양급여 이용계약에 관한 사항'이란 장기요양기관의 운영규정 내 명시된 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
- 특별자치시·특별자치도·시·군·구 신고 항목 및 노인장기요양보험 홈페이지 등록 항목이 모두 게시되어야 인정함  
※ (노인장기요양보험 홈페이지) [www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr)
- 특별자치시·특별자치도·시·군·구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 신고한 자료가 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) 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 가입 할 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 장기요양 급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항을 수급자가 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 한다.

[본조신설 2008.6.11][종전 제15조는 제27조로 이동 <2008.6.11>]

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

- 시설의 구조, 설비 상태 및 건물 전경 등의 사진
- 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
- 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수, 장기요양요원이 해당 기관에서 근속한 연수, 입소(이용)정원 및 현재 입소(이용)인원
- 장기요양기관에서 제공하고 있는 급여 종류
- 장기요양급여 이용계약에 관한 사항
- 비급여대상 항목별 비용
- 법 제35조의5제1항에 따른 보험에 가입했는지 여부
- 「사회복지사업법」제34조의3제1항에 따른 책임보험에 가입했는지 여부
- 장기요양기관은 제1항 각 호의 내용이 변경되는 경우에는 공단의 인터넷 홈페이지에 지체 없이 그 내용을 반영하여 게시하여야 한다.

[제14조에서 이동 <2008.6.11>]

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 가입 할 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 장기요양 급여의 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 자체 없이 그 내용을 반영하여 게시하여야 한다.

#### 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제10조(전문인배상책임보험 가입) 장기요양기관은 [법 35조의5에 따라](#) 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 급여 [개시일부터](#) 다음 각 호에 따라 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”이라 한다)에 가입하여야 한다.

1. 시설급여기관, 주·야간보호 및 단기보호기관은 퇴소자와 외박자(제32조제3항에 따른 수급자 포함)를 제외한 수급자 전원에 대하여 적용되는 전문인 배상책임보험에 가입하여야 한다.
2. [가정방문급여를 제공하는 기관은 급여를 제공하는 종사를 기준으로 전문인 배상책임보험에 가입하여야 한다.](#)

제69조(전문인 배상책임보험 가입 예외) ① 종사자가 가족 및 민법에 의한 친족관계에 있는 수급자에게만 급여를 제공하는 경우에는 가입하지 아니할 수 있다.

② 수급자가 공휴일에 입소하거나 신규종사자가 공휴일부터 근무하여 당일에 배상책임보험에 가입할 수 없는 경우 제68조의 감액을 적용하지 아니 한다.

③ 전문인 배상책임보험 가입 여부 판단 등 기타 세부사항은 공단 이사장이 정한다.

④ 삭제

주야간보호 45  
노인인권보호

노인인권보호를 위해 노력합니다.  
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 2. 수급자관리)

점수  
5

수급자  
존중  
주야간보호 19  
노인인권보호

노인인권보호를 위해 노력합니다.

점수  
6

#### ▣ 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 • 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	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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①,③번은 2023.1월부터 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 법정의무교육을 이수한 경우 이수증 또는 수료증과 교육내용을 확인하여 교육실시 인정

#### ▣ 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 노인인권교육을 반기별 1회 이상 실시한다. <span style="color: orange;">연동</span> <ul style="list-style-type: none"><li>• 필수사항: 교육일시, 교육내용, 교육방법, 강사명, 참석자명(서명)</li><li>• 교육내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법</li></ul>	기록
②	직 원	모든 직원은 노인인권교육의 주요내용을 알고 있다. <span style="color: orange;">연동</span>	면담
③	기 관	노인 인권 및 학대예방을 위한 활동을 실시한다. <span style="color: blue;">신설</span> <ul style="list-style-type: none"><li>• 필수사항: 노인학대신고 안내문 게시</li></ul>	현장
④	기 관	모든 수급자(보호자)에게 8가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변 도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방, 노인인권보호) 지침에 대해 연 1회 이상 설명한다. <ul style="list-style-type: none"><li>• 신규수급자는 <a href="#">급여제공 시작일</a>부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함</li></ul>	기록
⑤	수급자	모든 수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중 받는다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	
⑤	1	평가기준을 충족함	

#### ▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 ‘반기별 1회 이상’ 실시와 기준④번의 ‘감염예방’ 지침은 평가시행세칙 공고월의 다음 해 (2026.1월)부터 적용한다.

## 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 제14조의3(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 인권 교육기관을 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 및 절차 및 교육 경비 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

### 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 장기 요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.
- ③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 인권교육을 효율적으로 실시하기 위하여 인권교육 기관을 지정할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 인권교육에 소요되는 비용을 지원할 수 있으며, 지정을 받은 인권교육기관은 보건복지부장관의 승인을 받아 인권교육에 필요한 비용을 교육 대상자로부터 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 제14조의3(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.

## ■ 확인방법

### 기준①

- 모든 직원에게 반기별 1회 이상 노인인권교육을 실시하였는지 관련 자료를 확인한다.
  - 교육방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등
  - 교육내용: 노인인권보호지침(노인권리보호), 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법)  
※ 관련 법정의무교육을 이수한 경우 이수증 또는 수료증과 교육내용을 확인하여 교육실시 인정
- 평가 당일 퇴사일이 확인되는 직원의 해당 반기 교육실시여부는 확인하지 않는다.
  - 자자체에 퇴직신고 되지 않은 경우 '불인정(N)'  
(예시) 퇴사일 2026.5.23. 평가일 2026.5.16. → 2026년 상반기 교육 미실시 경우 '불인정(N)'

### 기준②

- 노인인권교육 내용을 알고 있는지 직원과 면담으로 확인한다.
  - 노인권리보호, 노인학대 유형, 노인학대 예방, 노인학대 발생 시 대응방법 숙지여부 등
- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

### 기준③

- 노인학대신고기관 안내문을 게시하고 노인인권 또는 학대 예방활동을 실시하였는지 확인한다.  
(노인인권 또는 학대예방활동예시) 노인인권 홍보 현수막 또는 게시물 시설 내 설치, 시설 내 영상장비를 통한 시청각 자료 상시 송출 등

### 기준④

- 평가 당일 장기요양 급여계약을 유지하고 있는 모든 수급자(보호자)에게 설명한 내용을 기록으로 확인한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
- 신규수급자의 경우 급여제공 시작일부터 14일 이내(토요일, 공휴일 포함) 안내하였는지 확인함
- 안내 내용: 8가지 지침(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염 예방, 노인인권보호)
- 수급자(보호자)에게 우편, SMS(문자), 이메일 등 비대면으로 안내한 경우 관련자료(발송내역 등)를 확인한다.
- 수급자(보호자)에게 대면으로 안내할 경우 상담일지, 급여제공기록지 등으로 확인한다.

### 기준⑤

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

## ■ 관련근거

### 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 인권 교육기관을 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 보건복지부령이 정하여 고시한다.

### 노인장기요양보험법

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 장기 요양급여 수급자에게 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차를 교육 할 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 이용 하여서는 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.

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 인권교육 기관을 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 제14조의3(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 장기 요양급여 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 이용 하여서는 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.

주야간보호 24  
수급자  
존중서비스

수급자를 존중하여 급여를 제공합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자 존엄성)

점수  
2

■ 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	직원	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	

노인인권보호  
(통합·삭제)

■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 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)

주야간보호 37  
수급자안전관리

수급자의 안전을 위해 노력합니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 5. 안전관리)

점수  
2

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자가 기관과 가정에서 안전하게 생활할 수 있도록 노력합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자(보호자)에게 6가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방)자료 및 노인인권보호지침에 대해 연 1회 이상 설명함 <ul style="list-style-type: none"><li>- 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함</li></ul>	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	

노인인권보호  
(통합·삭제)

■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번 노인인권보호지침 설명 여부는 2023.1월부터 확인함  
단, 2022.12월까지 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 수급자(보호자)와 면담함

**기준③**

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

주야간보호 29  
계약체결 및  
통보개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여계약통보서를  
적기 통보합니다.  
(4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 1. 계약체결 및 통보)점수  
3**▣ 평가방향** [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약통보서를 작성하고  
적기 통보하는지 평가합니다.

**▣ 평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	급여계약 체결할 때 개인별장기요양이용계획서를 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	

(삭 제)

**▣ 지표적용기간:** 2021.1월 ~ 평가일**▣ 확인방법****기준①**

- 급여계약 체결 시 개인별장기요양이용계획서의 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

주야간보호 30  
욕구사정

수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.  
(4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 2. 욕구사정)

점수  
4

서비스  
제공

주야간보호 20  
욕구사정

수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.

점수  
2

#### ■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

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

#### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	욕구사정을 연 1회 이상 실시함 • 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평 - 신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함	기록
②	기 관	욕구사정 8개 항목이 모두 확인됨	
체점기준			
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: 2021.1월 ~ 평가일

- 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 함  
단, 2022.12월까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함

#### ■ 확인방법

##### 기준①

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

##### 기준②

- 욕구사정이 단순 체크리스트로 작성된 경우 욕구사정 항목별 또는 총평에 판단 근거(수급자 기능 및 상태)가 확인되면 인정함  
- (예시) 신체상태 욕구사정 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

#### ■ 평가방향 [3종: 요, 목, 주]

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

#### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자의 종합적인 욕구사정을 연 1회 이상 정기적으로 실시한다. • 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 세부내용 • 욕구사정 세부내용 9개 항목 1) 신체상태: 일상생활동작 수행능력 등 2) 질병상태: 과거병력, 현 진단명 등 3) 인지상태: 인지기능 등 4) 의사소통: 청취능력, 발음능력 등 5) 구강상태: 치아상태(틀니, 의치 등), 잇몸상태 등 6) 영양상태: 기피식품 파악, 음식섭취 패턴, 배설 양상 등 7) 가족 및 환경상태: 가족상황, 거주환경, 수발부담 등 8) 주관적 욕구: 수급자 또는 보호자가 희망하는 욕구 9) 자원이용 욕구: 의료기관, 사회복지기관, 그 외 서비스 기관 등 10) 총평: 종합소견을 말하며, 서술형 작성만 인정함	기록
체점기준			
기준	점수	체점기준	
①	2	평가기준을 충족함	

#### ■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 욕구사정 항목 중 '구강상태'항목 및 '기피식품 파악'은 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

#### ■ 확인방법

##### 기준①

- 욕구사정은 대면하여 실시함을 원칙으로 하며, 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인한다.
- 신규수급자는 급여제공 시작일까지 실시하였는지 확인한다.

#### ■ 욕구사정 세부내용

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

#### ■ 세부내용 9개 항목에 대한 욕구사정 및 총평은 종합소견을 서술형으로 충실히 작성하였는지 확인한다.

- 세부내용 6번 항목 중 '기피식품 파악'은 식사제공 유의사항 등에 기록되어있는지 확인함  
※ 기피식품이란 종교, 건강(알리지, 소화 등), 개인의 기호나 기타 사유로 섭취하기 어려운 식재료 혹은 식품

#### ■ 욕구사정이 단순 체크리스트로 작성된 경우 욕구사정 항목별 또는 총평에 판단 근거(수급자 기능 및 상태)가 확인되면 인정한다.

- (예시) 신체상태 욕구사정 항목 중 옷 벗고 입기를 '△(부분도움)'으로 표시한 경우 인정하지 않고, 판단근거를 '왼쪽편마비로 옷을 갈아입을 때 일부 도움을 주어야함' 등으로 작성한 경우 인정

#### ■ 관련근거

##### 노인장기요양보험법

제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙) ②장기요양급여는 노인 등의 심신상태·생활환경과 노인 등 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하여야 한다. <개정 2018. 12. 11.>

주야간보호 36 수급자는 식사 후 구강관리의 도움을 받습니다.  
구강관리도움 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 4. 수급자관리)

점수  
1

#### ▣ 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

욕구사정  
(통합)

▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

#### ▣ 확인방법

##### 기준①

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

##### 기준②

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

#### ▣ 관련근거

- 2023년 노인보건복지 사업안내 I .2-3 재가노인복지시설 III. 주야간보호서비스 3. 서비스 내용 참고

주야간보호 20 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.  
위험도 평가 (2. 환경 및 안전 / 4. 안전관리 / 1. 안전상황)

점수  
4

서비스 제공 주야간보호 21 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.  
위험도평가

점수  
6

#### ▣ 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		
• 필수사항: 수급자명, 평가일자, 작성자명 - 신규수급자는 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

#### ▣ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

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

#### ▣ 평가기준

평가기준		평가방법
① 기 관	모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다. • 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	기록
② 기 관	모든 수급자의 욕창위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다. • 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	기록
③ 기 관	모든 수급자의 인지기능 평가를 반기별 1회 이상 실시한다. • 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	기록
기준	점수	채점기준
①	2	평가기준을 충족함
②	2	평가기준을 충족함
③	2	평가기준을 충족함

▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

- 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 함  
단, 2022.12월까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함

#### ▣ 확인방법

##### 기준①,②,③

- 낙상 및 욕창 위험도 평가, 인지기능 검사를 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함. 다만 외부 전문기관에서 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

▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①,②,③번의 '반기별 1회 이상' 실시는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.
- 기준③번의 '평가도구에 포함된 모든 기록'은 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

#### ▣ 확인방법

##### 기준①,②,③

- 낙상 및 욕창 위험도평가, 인지기능 평가는 대면하여 실시함을 원칙으로 하며, 해당급여 직원이 실시한 경우만 인정한다.
  - 외부 전문기관에서 실시한 인지기능 검사는 해당급여직원 여부를 확인하지 않음
- 신규수급자는 급여제공 시작일까지 실시하였는지 확인한다.

- 인지기능평가도구(예시): CIST(인지선별검사), K-MMSE, MMSE-K  
※ 인지선별검사는 중앙치매센터([www.nid.or.kr](http://www.nid.or.kr))에서 교육 이수 후 활용(인터넷 교육 이수 가능)

### 기준③

- 수급자가 치매진단을 받고 치매약을 복용하는 경우 'Y(총족)'로 평가하며 약 복용 여부는 처방전 등 객관적인 자료로 확인함  
단, 처방전 등 객관적인 자료 확인은 2023.1월부터 적용하여 2022.12월까지는 직전 정기평가 기준으로 확인함
  - 치매검사 구분: 1. 치매선별검사(CIST 등)  
2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등)  
3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

### 기준①,②

- 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구)를 이용하여 객관적으로 수준을 파악할 수 있어야 한다.
  - 낙상위험 평가도구(예시): Bobath Memorial Hospital Fall Risk Assessment Scales, Morse Fall Scale
  - 욕창위험 평가도구(예시): Braden scale, Norton scale, Gosnell scale, Knoll scale

### 기준③

- 인지기능평가는 해당급여 직원이 실시한 경우만 인정한다. 다만, 인지기능평가를 전문적으로 수행할 수 있는 공인된 기관(병원, 보건소, 치매안심센터 등)에서 실시하여도 인정하며, 이 경우에도 신규수급자는 급여개시 전에 실시하여야 한다.
  - 인지기능 평가도구(예시): CIST(인지선별검사), K-MMSE, MMSE-K 등  
※ 인지선별검사는 중앙치매센터([www.nid.or.kr](http://www.nid.or.kr))에서 교육 이수 후 활용(인터넷 교육 이수 가능)
  - 평가도구에 포함된 모든 기록(예시: CIST 평가를 위하여 작성되는 그림 등)이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
- 수급자가 치매진단을 받은 경우 '총족(Y)'으로 평가하며 처방전 등 객관적인 자료로 확인한다.
  - 객관적 자료(처방일, 진단일 등)는 해당 회계반기 내에 유효한 경우 인정하며, 신규 수급자의 경우 급여제공계획서 작성 전에 발급되어 적용기간이 유효한 경우 인정함
  - 치매검사 구분: 1. 치매선별검사(CIST 등)  
2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등)  
3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

### ▣ 관련근거

#### 노인장기요양보험법

제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙) ②장기요양급여는 노인 등의 심신상태·생활환경과 노인 등 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하여야 한다. <개정 2018. 12. 11.>

주야간보호 31 수급자별 급여제공계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.  
급여제공계획 (4. 급여제공과정 / 2. 급여계획 / 1. 개별적 욕구반영)

점수  
4

주야간보호 22 수급자의 개별욕구를 반영하여 급여제공계획을 세우고 계획에 따라 급여를 제공합니다.  
급여제공계획 수립 및 제공

점수  
4

### ▣ 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 작성함	기록, 전산
		• 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 - 신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함	
②	기 관	개인별장기요양이용계획서, 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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①의 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 적용하여 2022.12월까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함  
평가기준 ①의 필수사항 중 '종합의견'과 평가기준③의 공단 통보여부는 2023.1월부터 확인함

### ▣ 확인방법

#### 기준①

- 개별적인 급여제공계획을 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인함

#### 기준②

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

### ▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

욕구사정과 위험도 평가 등을 바탕으로 수급자 상태에 맞는 급여제공계획을 작성 및 통보하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 그에 따라 급여를 제공하였는지 평가합니다.

### ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	기관에서 실시한 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 평가 및 개별욕구 등을 반영한 수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립한다. <span style="color: orange;">연동</span>	기록, 전산
		• 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 • 신규수급자는 급여제공 시작일까지 실시하였는지 확인함	
②	기 관	모든 급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받아 급여제공 시작일까지 공단에 통보한다. <span style="color: orange;">연동</span>	기록, 전산
③	기 관	급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록한다.	기록, 전산
④	기 관	수급자의 기능상태 등 변화에 따라 급여제공계획의 변경이 필요한 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여제공계획에 따라 급여를 제공한다.	기록, 전산
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	

### ▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번의 '급여제공 시작일까지'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

### ▣ 확인방법

#### 기준①

- 모든 급여제공계획을 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인한다.

- 기관에서 가장 최근에 실시한 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 평가를 반영하였는지

### 기준③

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

확인하며, 공단에서 발급한 개인별장기요양이용계획서를 참고하여 작성한다.

- 개별요구가 있는 경우, 종합의견 또는 욕구사정(주관적 욕구)에 작성되어있는지 확인함

### 기준②

- 급여제공계획서를 작성(재작성포함)하는 경우 지체없이 공단에 통보한다.
  - 모든 급여제공계획서는 수급자 또는 보호자에게 확인서명을 받아 '급여제공 시작일까지' 공단에 통보해야 인정함
  - 대면: 확인서명 / 비대면: 우편, SNS 등으로 급여제공계획서 전문 발송 후 유선 안내 기록을 확인함  
※ 전자서명: 스마트장기요양 앱 등을 통한 모바일(전자) 동의 인정
- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

### 기준③

- 장기요양급여제공기록지(「노인장기요양보험법 시행규칙」 별지 제15호 서식)에 충실히 작성하였는지 확인한다.
- 일시적으로 서비스 내용이 변경된 경우, 해당 변경 사유를 건별로 모두 기록지(장기요양급여제공 기록지, 간호일지, 물리치료기록지, 프로그램일지 등)에 작성하였는지 확인한다.

### 기준④

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

## ▣ 관련근거

### 노인장기요양보험법

제27조(장기요양급여의 제공) ④ 장기요양기관은 제3항에 따라 수급자가 제시한 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 장기요양급여 제공 계획서를 작성하고 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보하여야 한다. <신설 2018.12.11, 2020.12.29>

시행령 제13조(장기요양급여의 제공) ④ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공을 시작하기 전에 법 제27조제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서를 작성해야 한다. <개정 2019. 6. 11.>

시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등) ③ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다. <개정 2019. 6. 12.>

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.

[본조신설 2019. 6. 12.] [종전 제21조의2는 제21조의3으로 이동 <2019.6.12>]

### 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제6조(장기요양급여제공의 절차 등)

② 장기요양기관은 「노인장기요양보험법 시행규칙」(이하 “규칙”이라 한다) 제16조제3항에 따라 급여 계약을 체결할 때에는 수급자별 급여제공계획을 수립하고 수급자 등의 동의를 받아야 한다.

주야간보호 32	수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다. (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)	점수 3
----------	--	---------

■ 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 급여제공 계획에 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: 2021.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①,②

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

기준②

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

주야간보호 33	수급자의 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공합니다. (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)	점수 3
----------	---	---------

■ 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: 2021.1월 ~ 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)

급여제공계획 수립 및 제공  
(통 합)

급여제공계획 수립 및 제공  
(통 합)

## 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.

주야간보호 35  
투약 및  
약품관리

의약품을 안전하게 관리하고 정확하게 투약합니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 3. 투약 및 약품관리)

점수  
1

주야간보호 23  
투약 및  
약품관리

의약품을 안전하게 관리하고 정확하게 투약합니다.

점수  
2

### ■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 안전을 위하여 투약 및 약품관리를 적절하게 하는지 평가합니다.

### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	약품보관함에 잠금장치가 되어 있음	현장
②	기 관	일반 의약품의 유효기한 및 보관상태를 분기별 1회 이상 점검함 • 필수사항: 점검일자, 의약품명, 효능, 유효기한, 점검자명	기록, 현장
③	직 원	수급자별 적정한 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: 2021.1월 ~ 평가일

### ■ 확인방법

#### 기준①

- 약물을 보관하고 있는 특정장소나 약품보관함에 잠금장치가 되어 있는지 확인함
- 냉장고 안에 약물을 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 약물을 보관하고 있는 경우 인정하지 않음
  - 냉장보관, 실온보관 등 약품 취급 방법에 따라 보관하고 있는지 확인하여 인정함

### ■ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 안전을 위하여 투약 및 약품관리를 적절하게 하는지 평가합니다.

### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	약품보관함에 잠금장치가 되어 있다.	현장
②	기 관	일반 의약품의 사용기한 및 보관상태를 분기별 1회 이상 점검한다. • 확인사항: 일자, 의약품명, 효능, 사용기한, 점검자명, 폐기일자	기록, 현장
③	직 원	수급자별 적정한 투약을 제공한다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	0.5	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	0.5	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

■ 기준②번의 '사용기한', '폐기일자'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

### ■ 확인방법

#### 기준①

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

#### 기준②

- 기관이 구비하고 있는 일반 의약품 등의 관리 상태에 대해 관련 기록과 현장을 확인한다.
  - 사용기한이 지난 약물을 보관하고 있는 경우 인정하지 않음
  - 해당급여제공 직원이 작성한 경우만 인정함
  - 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 다-1-2)

#### 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 될 수 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, 밤포제는 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.

### 기준③

- 수급자에게 투약 시 확인사항을 숙지하고 있는지 간호(조무)사와 면담한다.
- 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

##### 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 될 수 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, 밤포제는 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.

주야간보호 38  
프로그램정기적으로 프로그램을 제공합니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 6. 프로그램)점수  
3서비스  
제공주야간보호 24  
신체기능  
프로그램

정기적으로 신체기능 프로그램을 제공합니다.

점수  
4

## ■ 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 반기별 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: 2021.1월 ~ 평가일

- 필수사항 '진행자명'은 2023.1월부터 확인함

## ■ 확인방법

## 기준①,②,③,④,⑤

- 신체와 인지기능 프로그램은 중복할 경우 하나의 프로그램만 인정함
- 평가기준 ③ 인지활동형 프로그램은 인지기능 프로그램으로 인정 가능함

## ■ 관련근거

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

## ■ 평가방향 [1종: 주]

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

## ■ 평가기준

평가기준			평가방법	
①	기 관	신체기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다. 연동 • 필수사항: 프로그램명, 목표, 내용, 일정, 횟수, 작성일자	기록	
②	기 관	신체기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시한다. 연동 • 필수사항: 일자, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용		
③	기 관	신체기능 프로그램에 대하여 수급자(보호자) 의견을 반기별 1회 이상 수렴하고 그 내용을 프로그램에 연 1회 이상 반영한다.		
기준 점수		채점기준		
①	1.5	평가기준을 충족함		
②	1.5	평가기준을 충족함		
③	1	평가기준을 충족함		

## ■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 '연간계획'수립과 '작성일자'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

## ■ 확인방법

## 기준①,②,③

- 한 가지 프로그램을 여러 지표에 중복한 경우 인정하지 않는다.

## 기준①

- 연간계획의 작성일자는 해당 회계연도 내에 포함되어야 한다. 단, 직전년도 12월에 다음년도 프로그램 연간계획을 작성하는 경우 예외적으로 인정한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'

## 기준②

- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

## 기준③

- 수급자(보호자)의 의견 반영여부는 변경 전·후 프로그램 계획서 등을 비교하여 확인한다.

## ■ 관련근거

## 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제30조 (주·야간보호급여 제공기준) ① 주·야간보호기관은 법 제23조제1항제1호라목에 따라 수급자를 하루 중 일정 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.

- 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 하고 수급자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.

**프로그램**  
(분리, 신설)

**■ 평가방향** [1종: 주]

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

**■ 평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	인지기능 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다. • 필수사항: 프로그램명, 목표, 내용, 일정, 횟수, 작성일자	기록
②	기 관	인지기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시한다. • 필수사항: 일시, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용	기록
③	기 관	인지기능 프로그램에 대하여 수급자(보호자) 의견을 반기별 1회 이상 수렴하고 그 내용을 프로그램에 연 1회 이상 반영한다.	기록
기준	점수	채점기준	
①	1.5	평가기준을 충족함	
②	1.5	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	

**■ 지표적용기간:** 2024.1월 ~ 평가일

■ 기준①번의 '연간계획수립'과 '작성일자'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

**■ 확인방법****기준①,②,③**

■ 한 가지 프로그램을 여러 지표에 중복한 경우 인정하지 않는다.

**기준①**

■ 연간계획의 작성일자는 해당 회계연도 내에 포함되어야 한다. 단, 직전년도 12월에 다음년도 프로그램 연간계획을 작성하는 경우 예외적으로 인정한다.  
- 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'

**기준②**

■ 기준②번의 인지활동형 프로그램은 인지기능 프로그램으로 인정한다.  
■ 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

**기준③**

■ 수급자(보호자)의 의견 반영여부는 변경 전·후 프로그램 계획서 등을 비교하여 확인한다.

**■ 관련근거**

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제30조(주·야간보호급여 제공기준) ① 주·야간보호기관은 법 제23조제1항제1호라목에 따라 수급자를 하루 중 일정 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체 활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.

**프로그램  
(분리, 신설)****■ 평가방향 [1종: 주]**

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

**■ 평가기준**

평가기준			평가방법
기준	점수	채점기준	
① 기관	사회적응 프로그램에 대한 연간계획을 수립한다. 연동 • 필수사항: 프로그램명, 목표, 내용, 일정, 횟수, 작성일자		기록
② 기관	사회적응 프로그램 계획에 따라 월 1회 이상 실시한다. 연동 • 필수사항: 일시, 장소, 진행자명, 참석자명, 내용		기록
③ 기관	사회적응 프로그램에 대하여 수급자(보호자) 의견을 반기별 1회 이상 수렴하고 그 내용을 프로그램에 연 1회 이상 반영한다.		기록
①	1.5	평가기준을 충족함	
②	1.5	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	

**■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일**

- 기준①번의 '연간계획수립'과 '작성일자'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.
- 기준②의 '월 1회 이상' 실시는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

**■ 확인방법****기준①,②,③**

- 한 가지 프로그램을 여러 지표에 중복한 경우 인정하지 않는다.
- 사회적응 프로그램은 실외활동으로만 제한하지 않으며 실내 및 실외활동 모두 가능하다.

**기준①**

- 연간계획의 작성일자는 해당 회계연도 내에 포함되어야 한다. 단, 직전년도 12월에 다음년도 프로그램 연간계획을 작성하는 경우 예외적으로 인정한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'

**기준②**

- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

**기준③**

- 수급자(보호자)의 의견 반영여부는 변경 전·후 프로그램 계획서 등을 비교하여 확인한다.

**■ 관련근거****장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시**

제30조(주·야간보호급여 제공기준) ① 주·야간보호기관은 법 제23조제1항제1호라목에 따라 수급자를 하루 중 일정 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체 활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.

- 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 하고 수급자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.
- 정기적으로 사회적응 훈련을 제공한다.

■ 평가방향 [1종: 주]

수급자의 일상생활 유지를 위해 수급자 개인별 상태에 맞는 기능회복훈련을 계획하고 제공하는지 평가합니다.

(신 설)

평가기준			평가방법
기준	점수	채점기준	
① 기 관	모든 수급자의 잔존능력유지를 위해 개인별 맞춤형 기능회복훈련 계획을 연 1회 이상 수립한다. <span style="color: red;">신설</span>		기록
② 직 원	수급자의 건강상태에 맞는 기능회복훈련 내용을 알고 있다. <span style="color: red;">신설</span>		면담
기준	점수	채점기준	
①	2	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
	1.75	수급자 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월) ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자의 개별 기능상태를 고려한 기능회복훈련을 연 1회 이상 계획하였는지 급여제공계획서를 통해 확인한다. 단, 직전년도 12월에 기능회복훈련계획을 포함한 급여제공계획서를 작성하는 경우 예외적으로 인정한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
  - 신규수급자의 경우 급여제공 시작일까지 작성하였는지 확인함
- 급여제공계획에 포함하여 기능회복훈련을 계획하되, 개별 신체 상태를 반영하여 일상·신체·기본 동작 훈련에 해당하는 급여제공계획을 수립한다.
- 신체기능훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 등 장기요양 필요영역(기능회복훈련) 중 한 가지 이상 수급자의 기능상태에 맞는 세부제공 내용을 작성한다.
  - 기본동작훈련의 세부제공 내용은 필수 기재되어야 함
  - 세부제공내용은 수정 가능하므로, 수급자 신체기능상태와 맞지 않는 계획이 확인될 경우 '불인정(N)'
- 기능회복훈련의 내용은 장기요양 필요내용을 수행하는데 필요한 훈련을 세부제공 내용에 전산의 수기

작성 기능으로 기재한다.

※ (예시) 수급자에 대하여 작성된 장기요양 필요내용을 수행하기 위한 훈련을 제공하기 위해 수기로 세부제공 내용을 작성할 경우 급여제공계획서 모습

장기요양 필요영역	장기요양 세부목표	장기요양 필요내용	세부 제공내용	횟수	시간	작성자
기능회복훈련	개인위생관리를 통해 잔존 기능을 향상 시킨다	옷 갈아입기 도움	신체: 옷 입는데 필요한 균력 운동(발디기 운동) 기본 옷을 갈아입는 동안 일어서면기 유지 일상 옷 갈아입기 과정에서 도움이 필요한 부분 도와주기	필요시	10분	김건강
		양치질 도움	신체: 칫솔을 쥘 수 있도록 주 먹진기 운동 기본 세면데까지 홀페어로 이동 일상 양치질 과정에서 도움이 필요한 부분 도와주기	주 6회	5분	김건강

※ 2023년 일상생활기능훈련 동영상 매뉴얼 게시경로

노인장기요양보험 홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr)) > 알림·자료실 > 알림방 > 공지사항 > 공지 > 2023년 일상생활기능훈련 동영상 매뉴얼 게시 안내 글 참조

기준②

- 직원이 신체기능훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련과 같은 기능회복훈련에 대해 알고 있으며 수급자 개별 맞춤형으로 해당 서비스 중 한 개 이상 숙지하고 제공하는지 직원과 면담한다.
  - 신체기능훈련: 균력증강운동, 연하운동, 팔운동, 손가락운동, 조화운동, 지구력훈련 등
  - 기본동작훈련: 체위변경, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어조작 및 이동, 보행, 보장구 창착 등 지켜보기 등의 훈련
  - 일상생활동작훈련: 식사, 배설, 옷 갈아입기, 목욕, 몸단장, 요리 등의 훈련

주야간보호 41  
이동서비스수칙

이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 8. 이동서비스)

점수  
1

서비스  
제공

주야간보호 28  
이동서비스수칙

이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.

점수  
4

■ 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	• 필수사항: 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량안전수칙, 사고 시 조치사항, 차량운행표	기록
	이동서비스 수칙을 수급자(보호자)에게 제공함		
	자동차종합보험 증서의 가입기간이 유효함		
	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: 2021.1월 ~ 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 자자체에 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 기관을 안전하게 이용할 수 있도록 이동서비스를 제공하는 수칙을 마련하여 이를 수급자(보호자)와 공유하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
① 기 관	이동서비스 수칙이 있다. <span style="background-color: orange; border-radius: 50%; padding: 2px;">연동</span>	• 필수사항: 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량안전수칙, 사고 시 조치사항	기록
	차량운행표를 수급자(보호자)에게 제공한다.		
	자동차종합보험 증서의 가입기간이 유효하다.		
	이동서비스 수칙을 준수하며 안전한 서비스 제공을 위해 노력한다. <span style="background-color: orange; border-radius: 50%; padding: 2px;">연동</span>		
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

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

기준②

- 차량운행표를 수급자 또는 보호자에게 제공하며, 차량운행시간(승·하차시간, 이동시간 등) 문자, SNS 등을 통해 알린다.

기준③

- 이동서비스 수칙을 알고 이동서비스를 제공하는지 직원과 면담으로 확인한다.
- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준④번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

주야간보호 42  
이동서비스

편리하고 안전한 이동서비스를 제공합니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 8. 이동서비스)

점수  
1

#### ■ 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	

급여만족도  
(통합)

■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

#### ■ 확인방법

##### 기준②

- 이동서비스 시간이 정확하게 지켜지고 있는지 수급자에게 질문하여 확인함

#### ■ 관련근거

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

주야간보호 43  
사례관리

회의를 정기적으로 실시합니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 9. 사례관리 회의)

점수  
3

서비스  
결과

주야간보호 29  
사례관리

회의를 정기적으로 실시합니다.

점수  
4

#### ■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 욕구, 문제, 장점, 지원 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	
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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번 항목의 회의 결과 반영시기(30일 이내)는 2023.1월부터 적용함  
단, 2022.12월까지는 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 지역사회지원연계 내용 반영도 포함하여 인정함

#### ■ 평가방향 [2종: 요, 주]

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

#### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	사례관리 회의를 반기별 1회 이상 실시한다. • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용(참가 직원별 의견 필수 포함), 사례관리 계획, 참석자명(서명) - 총 3인 이상(각 직종별 1인 이상) 참여 필수	기록
②	기 관	사례관리 계획에 따라 사례관리 회의 다음날부터 30일 이내에 급여 등에 반영하고, 평가를 실시한다. • 확인사항: 평가 일자, 작성자명, 선정사유 해결여부, 미해결 시 추가 조치 계획	기록
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	2	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

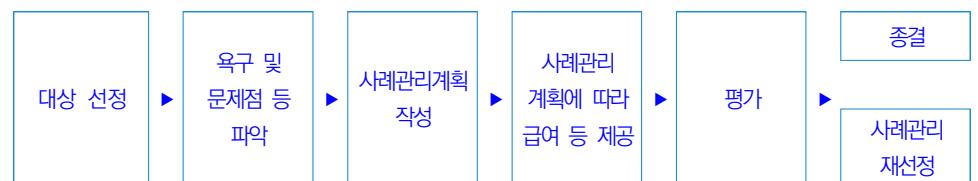
- 기준①번의 '참가 직원별 의견, 사례관리 계획, 서명, 총 3인 이상(각 직종별 1인 이상) 참여'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.
- 기준②번의 사례관리 반영에 관한 '평가'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 실시한 사례관리 회의부터 확인한다.

#### ■ 확인방법

##### 기준①,②

- 사례회의: 수급자의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 방안 등을 논의하고, 그에 따라 급여계획을 변경하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 회의
  - 사례회의 대상자: 문제가 발생하여 다양한 전문가의 의견을 토대로 급여이용, 생활환경, 의료적인 처치 등 도움이 필요한 수급자
- ※ 수급자: 등급외자를 제외한 모든 수급자

- 참가직원은 시설장 및 「노인복지법 시행규칙」 별표9에 따른 각 직종별 1인 이상 참여하였는지 확인한다.(조리원, 운전사는 필수 참여 직종에서 제외함)
  - 시설장 및 사회복지사는 필수로 참여하되, 인력배치기준에 따라 사회복지사가 필수 인력이 아닌 경우 사회복지사의 미참여를 예외적으로 인정함
  - 참가직원별 의견 필수 포함이므로 발언자의 의견이 없는 경우 '의견없음' 등으로 확인되어야 함
- 급여제공자의 경험공유 등 단순한 보고회의는 인정하지 않는다.
- 사례회의를 통해 도출된 사례관리계획(회의결과)을 회의 종료 즉시(회의 다음날부터) 30일 이내 급여 등에 반영하고, 사례회의 선정사유 해결여부를 평가하였는지 확인한다.
  - 반영여부는 급여제공계획 변경 또는 급여제공내용 등을 통해 확인하며, 사례관리 결과 도출된 내용에 따라 급여제공기록지 등에 작성이 어려울 경우 기관 내부 문서 등 관련 자료를 확인하여 인정여부를 결정함
- 구조변경 등을 통해 1회성으로 종결되는 내용, 다직종의 전문가가 모여 논의하기에 부적절한 단순한 급여 반영 등의 사례관리 회의 목적과 부합하지 않는 경우 사례관리 회의로 인정하지 않는다.
  - (불인정 예시) 병원 입원 지원, 등급변경 신청, 요양시설 전원 의뢰, 타 장기요양기관 의뢰, 단순 물품 구매 등
- '급여 등에 반영' 여부는 급여제공계획 또는 급여제공내용 변경뿐만 아니라 지역사회 지원연계를 신청하여 선정이 되는 경우도 인정한다.
- (지역사회지원 연계 예시) 도시락 배달이 필요한 수급자에 대하여, 지역사회 내 사회복지사와 함께 사례관리 회의를 실시하고 사례관리 계획(도시락 배달 신청 등)을 세워 도시락 배달 사업에 선정된 경우



주야간보호 39  
의료기관연계

응급 및 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계합니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 7. 의사진료 및 연계)

점수  
1

서비스  
결과

주야간보호 30  
외부기관연계

응급 및 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계합니다.

점수  
1

#### ▣ 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			채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

▣ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 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]

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

#### ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	의료기관에서 진료받은 내용을 기록한다.	
계약 종료일까지 수급자(보호자)에게 연계기록지를 작성하여 제공한다.			
②	기 관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 확인사항: 연계기록지 사본 또는 부분, 연계기록지 제공 대장</li> <li>- 연계기록지 사본(부본): 작성일자, 수급자명, 등급, 심신기능 상태, 제공한 급여, 퇴소 후 서비스 이용계획(또는 수급자 희망급여)</li> <li>- 연계기록지 제공대장: 수급자명, 제공일자, 제공방법, 제공자명, 수령자명</li> </ul>	기록
채점기준			
①	0.5	평가기준을 충족함	
②	0.5	평가기준을 충족함	

▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번의 '제공자명'은 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

#### ▣ 확인방법

##### 기준①

- 수급자가 주야간보호급여 제공 시간 내에 종사자와 동행하여 의료기관에서 진료를 받은 내용을 급여제공기록지, 간호일지, 상담일지 등에 기록했는지 확인한다.

##### 기준②

- 수급자가 급여제공 종료를 희망할 경우 상담을 실시하여 수급자의 퇴소 사유 및 희망급여 등을 파악하여 연계기록지에 작성 후 제공하였는지 연계기록지 사본 또는 부분과 제공대장을 확인한다.
  - 퇴소일자보다 연계기록지 작성일자 또는 제공일자가 늦는 경우, 상담기록지 등 관련 서류를 확인하여 예외 인정함

- 지표적용기간동안 퇴소한 수급자가 없는 경우에는 기준 ②번을 ‘충족(Y)’한 것으로 평가한다.
  - 병설, 동일대표, 동일법인 기관으로 전원 한 경우와 입원 후 퇴소로 계약해지한 경우에는 연계 기록지를 작성함
  - 사망 또는 퇴소하지 않고 병원에 입원한 경우는 연계기록지를 작성하지 않음
- 급여이용 종료 상담은 수급자 본인과 실시하여야 하나 수급자가 인지기능 저하 등으로 상담을 할 수 없는 경우 관련 자료를 확인한다.
  - 수급자 상담이 불가능한 경우 보호자와 상담을 실시하여도 인정함
  - 보호자가 없는 경우 관련 자료를 확인하여 인정함

주야간보호 40 수급자의 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공합니다.  
연계기록지 제공 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 7. 의사진료 및 연계)

점수  
1

#### ▣ 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 실시하고 연계기록지를 작성함	기록	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>필수사항: 성명, 등급, 심신기능상태, 제공한 급여, 작성일자, 퇴소 후 이용계획(또는 수급자 희망급여)</li> <li>확인사항: 연계기록지 부분이나 사본 보관 여부로 확인함</li> </ul>		
②	기 관	수급자(보호자)에게 연계기록지를 제공함	외부기관연계 (통합)	
		- 연계기록지 제공대장: 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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번의 급여제공 종료 상담 및 퇴소 후 이용계획(또는 수급자 희망급여) 작성여부와 ②번 연계기록지 제공대장은 2023.1월부터 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 연계 기록지를 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

주야간보호 46  
등급현황

기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.  
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 2. 수급자관리 )

점수  
1

주야간보호 31  
등급현황

기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.

점수  
1

#### ■ 평가방향 [2종: 요, 주]

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

#### ■ 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
	분모	증 가장 최근 갱신 등급판정결과와 직전 등급판정 결과를 비교하여 등급이 유지·호전된 수급자 수	
	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: 2021.1월 ~ 2023.12월

#### ■ 확인방법

- 유지·호전율은 소수점 첫째자리에서 반올림함

#### ■ 평가기준

평가기준			평가방법
① 기 관	기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지·호전되었다.		전산
	분모	증 가장 최근 갱신 등급판정결과와 직전 등급판정 결과를 비교하여 등급이 유지·호전된 수급자 수	
	6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자 수	$\times 100$	
기준	점수	채점기준	
①	1	등급 유지·호전율이 75%이상임	
	0.75	등급 유지·호전율이 50%이상 ~ 75%미만임	
해당 없음	제외	6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자가 없음	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 2025.12월

#### ■ 확인방법

- 유지·호전율은 소수점 첫째자리에서 반올림한다.

## ▣ 평가방향 [1종: 주]

백신 예방접종을 통해 수급자의 건강을 보호하고, 감염병 집단 확산을 예방하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준			평가방법	
①	기관	환절기 건강관리를 위한 인플루엔자(독감) 예방접종을 매년 실시한다. <span style="color: #0070C0;">신설</span>		기록
		• 예방접종률 산정 기준	② 평가 전년도 12월 31일 기준 입소를 유지한 수급자	
		④ ②에 해당되는 수급자 중 평가 전년도에 인플루엔자 예방접종 한 수급자		
		⑤ 예방접종률 = $(\frac{\text{④}}{\text{②}}) \times 100$ (소수점 첫째자리 반올림)		
기준	점수	채점기준		
①	1	접종률 비율이 100%를 충족함		
	0.75	접종률 비율이 90% 이상 100% 미만임		
	0.5	접종률 비율이 80% 이상 90% 미만임		

(신 설)

균형 있는 식단을 작성하여 적정한 상태로 제공합니다.  
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 2. 급식관리)

## ▣ 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 • 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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번은 2023.1월부터 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

## ▣ 평가방향 [2종: 주, 단]

수급자의 영양상태 및 신체기능 상태를 적절히 고려하여, 수급자가 좋아하는 음식을 제공하도록 노력하였는지 평가합니다.

## ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	욕구사정을 통해 신규 수급자의 기피식품을 파악하여, 대체식품을 제공하는지 확인한다. <span style="color: #0070C0;">신설</span>	기록
②	기 관	모든 수급자를 대상으로 식사 만족도를 반기별 1회 이상 파악 한다. <span style="color: #0070C0;">신설</span>	기록
③	기 관	식사만족도 조사 결과 수급자의 욕구를 반영한 식사를 월 1회 이상 제공한다. <span style="color: #0070C0;">신설</span> • 확인사항: 급여제공(특이사항) 기록 등	기록
④	수급자	수급자의 식사(간식) 만족도를 높이기 위해 노력한다. <span style="color: #0070C0;">신설</span>	면담
⑤	기 관	영양사가 작성한 1식 4찬 이상의 식단표를 게시한다.	기록, 현장
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
	1	평가기준을 충족함	
	1	평가기준을 충족함	
	0.5	평가기준을 충족함	
	0.5	평가기준을 충족함	

## ▣ 지표적용기간: 평가시행세칙 공고일의 다음 해(2026.1월) ~ 평가일

## ▣ 확인방법

## 기준①

- 급여제공 시작일까지 수급자가 종교, 건강(알러지, 소화), 비선호 등의 이유로 섭취하지 못하는 식재료 혹은 식품의 원재료를 파악하였는지 욕구사정 기록지, 급여제공계획서 등의 기록으로 확인한다.
- 기피식품이 없는 수급자는 '기피식품 없음'으로 기재해야하며 공란은 인정하지 않음
- 기피식품이 없는 수급자는 대체식품 제공여부를 확인하지 않음

- 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 재가노인복지시설의 운영 기준은 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

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

- 식단표에 따라 급식을 구성할 때, 수급자가 드실 수 없는 메뉴로 구성된 경우, 해당 식사의 재료를 다른 식품으로 대체하여 제공하였는지 급여제공기록지, 간호일지 등의 기록으로 확인한다.
- 지표적용기간 내 신규 수급자가 없는 경우, 예외 인정한다.

#### 기준⑤

- 직원이 수급자를 대상으로 식사 만족도와 희망 식사(간식)에 관하여 반기별 1회 이상 파악(면담, 설문, 상담 등)하였는지 기록으로 확인한다.
  - 신규수급자의 경우 입소일이 포함된 반기는 확인하지 않음
- 수급자의 인지기능 등으로 파악할 수 없는 경우 보호자를 대상으로 조사를 실시할 수 있다.
  - 응답 가능한 보호자가 없는 경우, 직원이 수급자 관찰을 통해 설문 작성 가능하며 이 때 직원이 대신 작성한 사유를 설문지 하단에 기록하여야 인정함
  - 경관식 제공 등으로 식사 만족도 파악이 불가능한 수급자의 경우 해당 사유가 기록되어 있는 경우 미실시 예외 인정함

#### 기준⑥

- 기관당 월 1회 이상 수급자의 기호와 건강상태를 고려하여 적절한 식사(간식)를 제공하였는지 기록으로 확인한다.
  - 식사(간식)제공을 확인할 수 있는 기록 자료를 보관함
    - (수급자 욕구확인 관련자료 예시) 설문지, 상담일지 등
    - (수급자 욕구반영 관련자료 예시) 식단표, 식사(간식)제공사진, 급여제공기록지 등

#### 기준⑦

- 수급자의 식사(간식) 만족도를 높이기 위해 기관이 노력하는지 수급자와 면담으로 확인한다.
- 수급자의 식사 또는 간식에 대한 선호상담 등 식사(간식) 만족도를 위한 기관의 노력이 있는지 수급자와 면담함

#### 기준⑧

- 영양사를 두지 않고 모든 식사를 전량 위탁하는 경우 위탁업체에 소속된 영양사가 식단표를 작성하였는지 확인한다.
  - 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 확인한다.
- 1식 4찬에서 1식은 밥과 국을 의미하고, 4찬은 4가지 반찬을 의미한다.
  - 일품요리를 제공하는 경우 4찬 제공 여부 확인하지 않음
- 영양사가 작성한 식단표를 기관에서 임의로 수정하여 사용한 경우 인정하지 않는다.

- 기관에서 제공하고 있는 매 끼니의 식단표를 게시하여야 인정한다.
  - 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

### ▣ 관련근거

#### 노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ② 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 운영 기준은 별표 10과 같다.

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

- 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

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

## ■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

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

## ■ 평가기준

		평가기준	평가방법
①	기 관	급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실히 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 • 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명	
④	기 관	급여제공 결과평가를 반영하여 개별 급여제공계획을 30일 이내에 재작성함	
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: 2021.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③,④번은 2023.1월부터 확인함

## ■ 확인방법

## 기준①

- 충실히 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 필수사항을 포함하여 충실히 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 일요일까지)로 한다. 이하 같다) 1회 이상 제공한다. 다만, 공단이 운영하는 가정방문급여 관련 기록, 전송시스템(이하 "재가급여전자관리 시스템"이라 한다)으로 전송한 경우에는 월(매월 1일부터 말일까지)로 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.

## ■ 평가방향 [2종: 요, 주]

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

## ■ 평가기준

		평가기준	평가방법
①	기 관	수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 반기별 1회 이상 정기적으로 평가한다. 연동 • 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명	기록, 전산
②	기 관	급여제공 결과평가를 반영한 급여제공계획을 30일 이내에 재작성 한다. 연동	
③	기 관	장기요양급여제공기록지를 월 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공한다.	
④	기 관	급여제공직원은 수급자 상태변화를 주 1회 이상 충실히 기록한다.	
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	2	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
④	1.75	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
	2	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
	1.75	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	

## ■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 '반기별 1회 이상, 신규수급자 입소 월이 속한 반기 미실시 예외 인정'은 평가시행 세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.

## ■ 확인방법

## 기준①

- 장기요양정보시스템 전산을 통한 등록 또는 기관의 자체 서식 등에 필수사항을 포함하여 충실히 기재하였는지 확인한다.  
※ 급여제공모니터링 경로: 장기요양기관 로그인/급여계약/급여제공계획서/급여제공모니터링

## 기준③

- 신규수급자의 경우 입소 월이 속한 반기는 확인하지 않으며, 그 다음 반기부터 급여제공 결과평가를 실시하였는지 확인한다.

※ (예시) '26년 상반기 입소(1~6월) → '26년 하반기(7~12월) 실시여부 확인

'26년 하반기 입소(7~12월) → '27년 상반기(1~6월) 실시여부 확인

## 기준②

- 평가결과에 따라 30일 이내에 재작성한 급여제공계획을 확인한다.

- 수급자 상태변화가 없을 경우, 총평 또는 종합소견에 수급자 상태가 동일하다는 판단근거를 작성 후 급여제공계획서를 재작성하지 않아도 예외적으로 인정한다.

- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

## 기준③

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

- 장기요양급여제공기록지를 우편 및 이메일, 사진 전송 등의 방법으로 보내는 경우 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인)과 함께 객관적인 증빙자료(우편, 영수증, 이메일, 사진 전송내역 등)를 확인한다.

- 장기요양급여제공기록지를 직접 제공하는 경우 서명부를 확인한다.

## 기준④

- 충실히 기록하였는지 여부는 급여제공기록지 등의 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 확인한다.

- (불인정예시) '특이사항없음', '양호함', '지난주와 동일함' 등으로 기록한 경우 및 단순급여제공 내용만 작성한 경우 '불인정(N)'

※ 단순급여제공내용: 어르신과 동네를 산책함, 좋아하는 음식을 제공함 등

- 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인한다.

## ■ 관련근거

## 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. (개정 2014. 6. 30., 2015. 12. 31.)  
[본조신설 2008.6.11][종전 제18조는 제37조로 이동 <2008.6.11>]

### 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법에 관한 세부사항

제2조(급여제공기록지 제공 방법 등) ① 고시 제7조제3항에 따라 급여제공기록자는 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.

### 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 일요일까지)로 한다. 이하 같다) 1회 이상 제공한다. 다만, 공단이 운영하는 가정방문급여 관련 기록, 전송시스템(이하 "재가입여전자 관리시스템"이라 한다)으로 전송한 경우에는 월(매월 1일부터 말일까지)로 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 급여제공기록자는 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.

서비스 결과	주야간보호 35 제도안내	수급자의 존엄한 삶을 위한 자기 선택권을 존중하기 위해 노력하고 있습니다.	점수 1
-----------	------------------	---	---------

#### ▣ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

기관이 수급자의 생애말기 자기 선택권을 존중하기 위해 노력하고 있는지 평가합니다.

#### ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	보호자(수급자)를 대상으로 연명의료결정 제도에 대해 안내한다. <small>(신설)</small>	면담
기준	점수	체점기준	
①	1	평가기준을 충족함	

(신 설)

#### ▣ 지표적용기간: 평가일

#### ▣ 확인방법

##### 기준①

- 수급자의 생애말기 자기선택권을 존중하기 위해 연명의료결정제도에 대해 보호자 또는 수급자에게 안내하는지 시설장과 면담으로 확인한다.
  - 안내사항: 연명의료결정제도 목적, 사전연명의료의향 신청기관(장소) 등

(참고) 국립연명의료관리기관 (<https://lst.go.kr>)

## ▣ 평가방향 [1종: 주]

수급자가 급여제공과정에 만족감을 느끼는지 평가합니다.

## ▣ 평가기준

평가기준			평가방법
기준	점수	채점기준	
① 수급자	1	평가기준을 충족함	
② 수급자	1	평가기준을 충족함	면담
③ 수급자	1	평가기준을 충족함	

(신 설)

## ▣ 지표적용기간: 평가일

## ▣ 확인방법

## 기준①

- 수급자에게 제공하는 식사가 전반적(양, 맛, 식사시간)으로 만족스러운지 수급자와 면담한다.

## 기준②

- 수급자에게 제공하는 프로그램이 전반적(강사, 시간, 내용)으로 만족스러운지 수급자와 면담한다.

## 기준③

- 수급자에게 제공하는 이동서비스가 전반적(소요시간, 승·하차 시간 변경 시 안내유무, 편안함)으로 만족스러운지 수급자와 면담한다.

수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.  
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

## ▣ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

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

## ▣ 평가기준

평가기준			만족	보통	불만
기준	점수	채점기준			
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			

(삭 제)

## ▣ 확인방법

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