2023

사회서비스 품질평가 편람

지역사회서비스투자사업

PASS 중앙사회서비스원

1 평가지표 구조 비교

주요 개선내용

◈ 제도·사회적 환경 변화를 고려하여 제공기관의 업무 부담을 줄이고자 **사업 지침 개선사항 중심으로 지표 개선**

- 영역 및 지표, 배점 등의 평가구조는 3기와 동일하게 유지하고 평가방식(내용) 중심으로 개선

◈ 타 사업 지표 개발 시 도출된 '공통지표 개선사항' 적용으로 **사회서비스 사업 평가지표 간 형평성 준수**

지역사회서비스투자사업(시각장애인안마서비스 제외)

2기 평가(2018-2019년)			3기 평가(2020-2021년)			4기 평가(2022년)		
평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수
	34	100		31	107		31	107
A. 기관운영	**7**	**11**	**A. 기관운영**	**4**	**13**	**A. 기관운영**	**4**	**13**
A1. 운영체계	4	7	A1. 운영체계	4	13	A1. 운영체계	4	13
A2. 정보관리	2	3						
A3. 정보제공	1	1						
B. 제공인력 관리	**7**	**14**	**B. 제공인력 관리**	**5**	**13**	**B. 제공인력 관리**	**5**	**13**
B1. 인력채용 및 유지	3	6	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9
B2. 제공인력 교육훈련	1	3	B2. 직원복지	2	4	B2. 직원복지	2	4
B3. 직원복지	3	5						
C. 서비스 제공 및 평가	**13**	**35**	**C. 서비스 제공 및 평가**	**17**	**47**	**C. 서비스 제공 및 평가**	**17**	**47**
C1. 제공인력 전문성	1	2	C1. 서비스 운영체계	2	6	C1. 서비스 운영체계	2	6
C2. 초기상담 및 서비스 계획	2	5	C2. 서비스 계획 및 제공	5	14	C2. 서비스 계획 및 제공	5	14
C3. 계약체결 및 서비스 변경	2	6	C3. 서비스 관리	3	11	C3. 서비스 관리	3	11
C4. 서비스 제공 및 모니터링	5	12	C4. 서비스 종료	2	6	C4. 서비스 종료	2	6
C5. 서비스 연계 및 종료	2	6	C5. 서비스 특화지표	5	10	C5. 서비스 특화지표	5	10
C6. 사업평가	1	4						
D. 서비스 성과	**3**	**30**	**D. 서비스 성과**	**3**	**30**	**D. 서비스 성과**	**3**	**30**
D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3
D2. 이용자 만족도	1	25	D2. 이용자 만족도	1	25	D2. 이용자 만족도	1	25
D3. 제공인력 만족도	1	2	D3. 제공인력 만족도	1	2	D3. 제공인력 만족도	1	2
E. 현장평가단	**3**	**6**	**E. 현장평가단**	**2**	**4**	**E. 현장평가단**	**2**	**4**
E1. 평가전반	3	6	E.1. 평가전반	2	4	E.1. 평가전반	2	4
F. 평가일치도	**1**	**4**						
F1. 자체평가와 현장평가 일치도	1	4						

◪ 지역사회서비스투자사업(시각장애인안마서비스)

2기 평가(2018-2019년)			3기 평가(2020년)			4기 평가(2022년)		
평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수
	34	100		20	75		20	75
A. 기관운영	**7**	**11**	**A. 기관운영**	**3**	**8**	**A. 기관운영**	**3**	**8**
A1. 운영체계	4	7	A1. 운영체계	3	8	A1. 운영체계	3	8
A2. 정보관리	2	3						
A3. 정보제공	1	1						
B. 제공인력 관리	**7**	**14**	**B. 제공인력 관리**	**4**	**11**	**B. 제공인력 관리**	**4**	**11**
B1. 인력채용 및 유지	3	6	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9
B2. 제공인력 교육훈련	1	3	B2. 직원복지	1	2	B2. 직원복지	1	2
B3. 직원복지	3	5						
C. 서비스 제공 및 평가	**13**	**35**	**C. 서비스 제공 및 평가**	**8**	**22**	**C. 서비스 제공 및 평가**	**8**	**22**
C1. 제공인력 전문성	1	2						
C2. 초기상담 및 서비스 계획	2	5	C2. 서비스 계획 및 제공	4	12	C2. 서비스 계획 및 제공	4	12
C3. 계약체결 및 서비스 변경	2	6	C3. 서비스 관리	1	3	C3. 서비스 관리	1	3
C4. 서비스 제공 및 모니터링	5	12	C4. 서비스 종료	1	3	C4. 서비스 종료	1	3
C5. 서비스 연계 및 종료	2	6	C5. 서비스 특화지표	2	4	C5. 서비스 특화지표	2	4
C6. 사업평가	1	4						
D. 서비스 성과	**3**	**30**	**D. 서비스 성과**	**3**	**30**	**D. 서비스 성과**	**3**	**30**
D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3
D2. 이용자 만족도	1	25	D2. 이용자 만족도	1	25	D2. 이용자 만족도	1	25
D3. 제공인력 만족도	1	2	D3. 제공인력 만족도	1	2	D3. 제공인력 만족도	1	2
E. 현장평가단	**3**	**6**	**E. 현장평가단**	**2**	**4**	**E. 현장평가단**	**2**	**4**
E1. 평가전반	3	6	E.1. 평가전반	2	4	E.1. 평가전반	2	4
F. 평가일치도	**1**	**4**						
F1. 자체평가와 현장평가 일치도	1	4						

2 품질평가 지표 구성

◪ 지역사회서비스 투자사업(시각장애인안마서비스 제외)

➲ 기관운영(4개/13점), 제공인력 관리(5개/13점), 서비스 제공 및 평가(17개/47점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점), **5개 영역 31개 지표*로 구성**

* 서비스별 특화지표에 따라 세부사업별 지표 수 및 총점 차이 발생 : 최소 27개(99점) ~ 최대 29개(103점)

평가지표	배점	평가방법	비고
A. 기관운영(4개)	**13점**		
A1. 운영체계(4개)	13점		
A1.1. 운영규정 및 지침	5점	정량+정성	
A1.2. 회계관리	2점	정량	변경
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	변경
A1.4. 개인정보보호	3점	정량	변경
B. 제공인력 관리(5개)	**13점**		
B1. 제공인력 관리 및 교육(3개)	9점		
B1.1. 노무관리	3점	정량	변경
B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동산출)	
B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	변경
B2. 직원복지(2개)	4점		
B2.1. 복리후생	2점	정량	
B2.2. 고충처리	2점	정량	
C. 서비스 제공 및 평가(18개)	**47점**		
C1. 서비스 운영체계(2개)	6점		
C1.1. 사업계획 및 평가	5점	정량+정성	
C1.2. 서비스 정보게시	1점	정량	
C2. 서비스 계획 및 제공(5개)	14점		
C2.1. 초기상담	3점	정량	
C2.2. 서비스 제공계획 수립	2점	정량	

평가지표	배점	평가방법	비고
C2.3. 서비스 제공계약	3점	정량	
C2.4. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	
C2.5. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	
C3. 서비스 관리(3개)	11점		
C3.1. 이용자 불만처리	2점	정량	
C3.2. 서비스 정기회의	4점	정량+정성	변경
C3.3. 서비스 모니터링	5점	정량+정성	
C4. 서비스 종료(2개)	6점		
C4.1. 서비스 종료 안내	3점	정량	
C4.2. 지역사회 연계	3점	정량	
C5. 서비스 특화지표(5개)	10점		
C5.1. 서비스 연계관리(공통)	2점	정성	변경
C5.2. 서비스 정기보고(아동, 심리·정서)	2점	정량	
C5.3. 서비스 사후관리(운동)	2점	정량	
C5.4. 서비스 제공환경(아동, 심리·정서)	2점	정성	
C5.5. 이용자 관리(정신건강)	2점	정량	
D. 서비스 성과(3개)	**30점**		
D1. 이용자 유지율(1개)	3점		
D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동산출)	
D2. 이용자 만족도(1개)	25점		
D2.1. 이용자 만족도*	25점	정성(별도조사)	
D3. 제공인력 만족도(1개)	2점		
D3.1. 제공인력 만족도*	2점	정성(별도조사)	
E. 현장평가단(2개)	**4점**		
E1. 평가전반(2개)	4점		
E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력	2점	정성	
E1.2. 평가자료 수준	2점	정성	

* 현장평가 기관을 대상으로 외부 리서치 기관에 위탁조사(전화조사)

◪ 지역사회서비스 투자사업(시각장애인안마서비스)

➲ 기관운영(3개/8점), 제공인력 관리(4개/11점), 서비스 제공 및 평가(8개/22점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점), **5개 영역 20개 지표*로 구성**

평가지표	배점	평가방법	비고
A. 기관운영(3개)	**8점**		
A1. 운영체계(3개)	8점		
A1.2. 회계관리	2점	정량	변경
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	변경
A1.4. 개인정보보호	3점	정량	변경
B. 제공인력 관리(4개)	**11점**		
B1. 제공인력 관리 및 교육(3개)	9점		
B1.1. 노무관리	3점	정량	변경
B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동산출)	
B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	변경
B2. 직원복지(1개)	2점		
B2.1. 복리후생	2점	정량	
C. 서비스 제공 및 평가(8개)	**22점**		
C2. 서비스 계획 및 제공(4개)	12점		
C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	3점	정량	
C2.3. 서비스 제공계약	3점	정량	
C2.4. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	
C2.5. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	
C3. 서비스 관리(1개)	3점		
C3.3. 서비스 모니터링	3점	정량	
C4. 서비스 종료(1개)	3점		
C4.1. 서비스 종료 안내	3점	정량	
C5. 서비스 특화지표(2개)	4점		
C5.4. 서비스 제공환경	2점	정성	
C5.6. 이용자 편의관리*	2점	정성(별도조사)	
D. 서비스 성과(3개)	**30점**		

평가지표	배점	평가방법	비고
D1. 이용자 유지율(1개)	3점		
D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동산출)	
D2. 이용자 만족도(1개)	25점		
D2.1. 이용자 만족도*	25점	정성(별도조사)	
D3. 제공인력 만족도(1개)	2점		
D3.1. 제공인력 만족도*	2점	정성(별도조사)	
E. 현장평가단(2개)	**4점**		
E1. 평가전반(2개)	4점		
E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력	2점	정성	
E1.2. 평가자료 수준	2점	정성	

* 현장평가 기관을 대상으로 외부 리서치 기관에 위탁조사(전화조사)

3 평가편람 일반사항

1. 개요

가. 관련 근거

1) 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제30조(사회서비스 품질관리)

2) 같은 법 시행규칙 제19조(사회서비스 품질관리)

나. 평가편람은 관련 법령이나 사업지침, 사회서비스 공통품질기준 중 **사회서비스기관이 반드시 준수해야하는 사항**과 **사회서비스 품질 향상**을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

다. 평가자, 사회서비스기관에게 **평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시**함으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보함

라. 평가편람은 사회서비스기관의 서비스 품질향상을 유도하기 위하여 평가지표 개발 과정에 **전문가 및 사회서비스기관 의견, 품질평가 결과를 근거로 작성**함

2. 구성

평가편람은 평가방향, 평가자료, 평가항목, 평가기준, 평가내용, 참고자료로 구성되어 있음

가. 평가방향 : 평가지표의 목적

나. 평가자료 : 평가지표를 적용하는 확인자료

다. 평가항목 : 평가지표에서 확인하는 세부적인 평가사항

라. 평가기준 : 평가항목별 충족 여부에 따른 배점 기준

마. 평가내용 : 평가지표의 구체적인 평가방법(확인사항 등)

바. 참고자료 : 평가지표별 필요 양식(작성예시 포함)

3. 평가방법

가. 평가는 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있다.
다만, 제공인력 관련 지표는 전수 평가를 원칙으로 한다.

나. 각 지표별로 기관의 관련 문서나 자료를 근거로 평가한다.

다. 공통 문항이라도 각 지표는 사업별로 각각 평가하여야 한다.

라. 평가 관련 자료는 **평가시점에서 확인된 자료만 인정**한다.

마. 평가자료명이 일치하지 않아도 되며, 해당내용을 확인할 수 있는 자료를 제시하면 인정한다.

바. 예시 양식은 단순 참고사항이며, 기관 및 사업의 특성에 맞게 작성하여야 한다.

사. 이용자·제공인력 만족도 조사는 현장평가 종료 후 조사 전문기관에서 전화조사로 실시한다.

4. 지표적용기간

가. 지표적용기간은 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.(2년)을 원칙으로 한다.
다만, 지표에 따라서 적용기간을 달리 정할 수 있다.

나. PC비밀번호 설정, PC 보안프로그램, 캐비닛 잠금장치 등 현장을 확인하는 지표는 평가일 현재를 기준으로 한다.

5. 사회서비스기관 협조 사항

기관은 원활한 평가 진행을 위하여 평가자가 요구하는 자료 제출 등에 협조하여야 한다.

6. 용어설명

가. 비치 : 잠금장치가 없는 장소에서 쉽게 열람할 수 있도록 관리하는 것

나. 게시 : 여러 사람에게 알리기 위하여 내붙이거나 내걸어 두고 보게 함

4 지표별 상세 내용

A. 기관운영

A.1. 운영체계

평가지표	A1.1. 운영규정 및 지침	평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	기관운영 및 제공인력 관리에 필요한 사항 등을 명문화한 운영 규정・지침을 마련하고, 제공인력과 공유하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸운영규정 및 지침 : ①운영규정 ②윤리행동강령 ③시설 및 이용자 안전관리지침(규정) ④개인정보처리방침 ▸제공인력 공유 증빙자료 : 직원교육 및 회의결과보고서

평가항목			Y	N	정성평가		
					우수	양호	미흡
①	운영 규정	필수항목(5개)					
		회계 관리에 관한 사항 * 재무회계규칙, 내부회계규정 등					
		제공인력 관리에 관한 사항 * 채용, 복무, 상벌, 안전 등					
		복리후생에 관한 사항 * 제공인력 복지, 포상 등					
		문서관리에 관한 사항					
		제공인력・이용자의 고충(불만) 처리에 관한 사항					
②	윤리행동강령						
③	시설 및 이용자 안전관리지침(규정)						
④	개인정보처리방침 * 필수항목(11개) 충족						
⑤	제공인력 공유 * 직원교육 및 회의결과보고서 등						

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(10개) 충족	3
• 평가항목 8~9개를 충족	2
• 평가항목 6~7개를 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용

1) 주요내용과 필수항목을 포함한 관련 규정 및 지침을 마련하고 있는지 확인

규정 및 지침		마련 여부	필수 항목	주요내용
운영 규정	필수항목	○	○	① 조직운영의 원칙 ② 조직체계 및 역할분담 ③ 이용자 인권보호 ④ 제공인력 인권보호 ⑤ 서비스 품질보장
	회계관리	○		회계원칙 및 관리 * (사회복지법인.시설) 사회복지법인 및 사회복지시설 재무.회계규칙 (영리법인, 개인사업자) 기관 내부 회계관리 방법 등
	제공인력 관리	○		제공인력 채용, 복무, 상벌, 안전 및 건강검진 등
	복리후생	○		제공인력 대상 복리후생 제도 마련 (포상, 복지, 휴가 등) * (예) 포상(특별수당, 휴가, 상패, 상금, 상품권), 복지(학자금, 의료비, 단체보험, 경조사비, 명절수당 또는 선물), 휴가 등 별도 제한 없음
	문서관리	○		바우처 관련 문서 종류, 보존기간 등
	제공인력·이용자의 고충(불만)처리	○		제공인력과 이용자의 고충 및 불만 처리절차, 처리결과 통보 등
윤리행동강령		○		기본정신, 이용자만족, 종사자에 대한 존중 및 대우, 종사자의 윤리
시설 및 이용자 안전관리지침		○		안전사고 유형, 시설 안전점검방법 및 주기, 사고발생대비 비상연락체계, 사고유형별 처리절차, 안전교육방법 및 주기 등
개인정보처리방침		○	○	① 개인정보의 처리 목적 ② 개인정보의 처리 및 보유기간 ③ 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당되는 경우에 한함) ④ 개인정보의 위탁에 관한 사항 (해당되는 경우에 한함) ⑤ 정보주체와 법정대리인의 권리.의무 및 그 행사방법에 관한 사항 ⑥ 처리하는 개인정보의 항목 ⑦ 개인정보의 파기에 관한 사항 ⑧ 개인정보 보호책임자에 관한 사항 ⑨ 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항 ⑩ 개인정보의 안정성 확보조치에 관한 사항 ⑪ 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항

① 운영규정, 개인정보처리방침은 필수항목을 모두 포함하고 있어야 함

- 필수항목이 1개라도 누락된 경우 불인정(“N“으로 평가)
- 필수항목명은 일치하지 않아도 되며, 해당 내용을 확인할 수 있으면 인정

② 회계관리, 제공인력 관리, 복리후생, 문서관리, 제공인력·이용자의 고충(불만) 처리는 운영규정 내 포함하거나 별도 규정·지침으로 마련하여도 인정

- 회계관리는 공인회계사에 위탁하여도 해당 내용을 포함하고 있어야 함
- 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」을 준용하는 사회복지법인 및 시설은 해당 규칙을 제시하여도 회계관리로 인정

평가내용
- 고충(불만)처리 항목은 제공인력 및 이용자(보호자)의 고충(불만)을 파악하고 해결하는 절차, 결과 통보 등에 대한 내용을 포함하고 있어야 함
2) **(정성평가)** 운영규정 및 지침이 그 제정 목적에 부합하며, 실제 사업(서비스) 운영에 적합한지 확인 * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)
3) 예시 양식을 사용하는 경우, 기관의 상황에 맞게 작성하고 있는지 확인 - 예시 양식을 수정 없이 제시된 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 'N'으로 평가(기관명, 사업명, 제정일, 개정일 등 세부 사항 확인) - '사업범위'에 해당 사업명이 표기되어 있어야함 * (예) 영유아발달지원서비스, 아동청소년비전형성서비스 등
4) 운영규정 및 지침을 제공인력과 공유하고 있는지 확인 - 제공인력 공유는 교육 또는 회의 실시자료(결과보고서, 회의록 등) 확인 * 교육(회의) 증빙자료 : 교육일시, 시간, 장소, 회의내용, 참석자 서명, 사진 등 포함 - 제공인력 교육(회의)은 지표적용기간 내 연도별 1회 이상 실시 * (예) 개정내용 중심으로 전 직원 교육 실시→인정, 신규직원 대상 교육 실시→인정 - 여러 차례 나누어 분할 교육(회의) 추진도 인정하나, 교육(회의) 증빙자료를 통해 분할 교육 실시 결과를 확인할 수 있어야함
5) 모(母) 기관(법인, 학교 등) 운영규정이 있는 경우, 필수항목을 포함하고 적용범위에 해당 사업의 제공인력을 포함하고 있어야 인정 - 필수항목이 누락된 경우, 필수항목을 별도로 작성하여 내부결재를 득하여도 인정 - 모 기관의 운영규정에 포함할 수 없는 경우 평가대상 사업에 대한 별도 운영규정을 제정하여 관리하는 경우도 인정

참고자료	[양식 01호] 기관운영규정 [양식 02호] 윤리행동강령 [양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 지침 [양식 04호] 개인정보처리방침 [양식 05호] 복리후생규정 [양식 06호] 고충(불만)처리지침 [양식 07호] 문서관리지침

품질평가 주요 FAQ

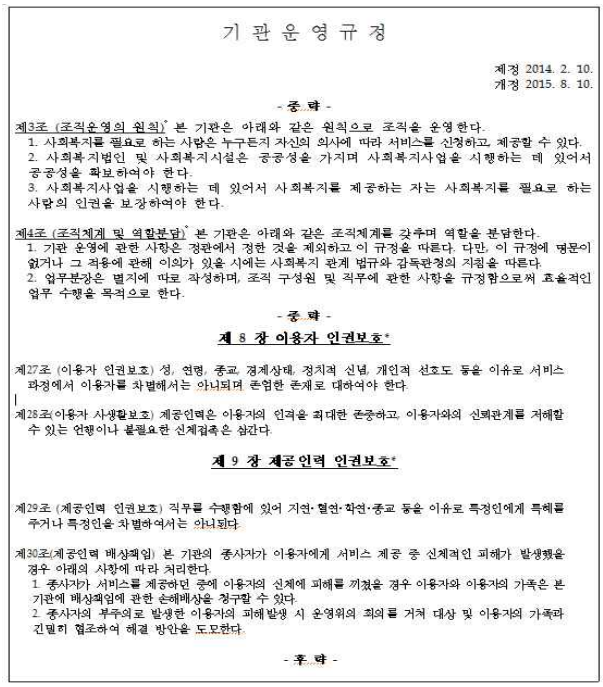
Q1) 운영규정과 지침을 꼭 별도로 마련해야 하나요? 운영규정에 지침 내용을 넣어 마련하여도 인정하나요?

☞ 운영규정 안에 지침과 관련된 내용이 포함되어 있고, 필수항목(운영규정, 개인정보 보호지침에 한함)을 확인할 수 있으면 인정합니다.

Q2) 운영규정의 필수항목이 누락되면, 운영규정을 전부 새로 개정하여야 하나요?

☞ 누락된 필수항목을 포함하여 개정하여도 인정, 누락된 필수항목을 별도로 <u>내부결재를 받아 제시</u>하여도 인정합니다.

≪필수항목 ①~④까지의 포함된 운영규정≫



기 관 운 영 규 정

제정 2014. 2. 10.
개정 2015. 8. 10.

- 중 략 -

제3조 (조직운영의 원칙) 본 기관은 아래와 같은 원칙으로 조직을 운영한다.
1. 사회복지를 필요로 하는 사람은 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고, 제공할 수 있다.
2. 사회복지법인 및 사회복지시설은 공공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 공공성을 확보하여야 한다.
3. 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 사회복지를 제공하는 자는 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다.

제4조 (조직체계 및 역할분담) 본 기관은 아래와 같은 조직체계를 갖추며 역할을 분담한다.
1. 기관 운영에 관한 사항은 정관에서 정한 것을 제외하고 이 규정을 따른다. 다만, 이 규정에 명문이 없거나 그 적용에 관해 이의가 있을 시에는 사회복지 관계 법규와 감독관청의 지침을 따른다.
2. 업무분장은 별지에 따로 작성하며, 조직 구성원 및 직무에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 업무 수행을 목적으로 한다.

- 중 략 -

제 8 장 이용자 인권보호

제27조 (이용자 인권보호) 성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 아니되며 존엄한 존재로 대하여야 한다.

제28조(이용자 사생활보호) 제공인력은 이용자의 인격을 최대한 존중하고, 이용자와의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼간다.

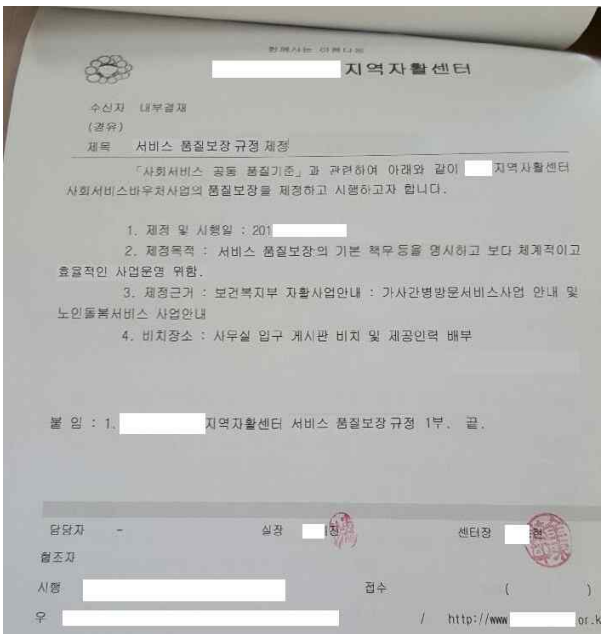
제 9 장 제공인력 인권보호

제29조 (제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지연·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니된다.

제30조(제공인력 배상책임) 본 기관의 종사자가 이용자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.
1. 종사자가 서비스를 제공하던 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 이용자와 이용자의 가족은 본 기관에 배상책임에 관한 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 종사자의 부주의로 발생한 이용자의 피해발생 시 운영위의 회의를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

- 후 략 -

《필수항목 '⑤서비스 품질보장'에 대한 별도 내부결재 자료 제시》



[redacted] 지역자활센터

수신자 내부결재
(경유)
제목 서비스 품질보장 규정 제정

「사회서비스 공동 품질기준」과 관련하여 아래와 같이 [redacted] 지역자활센터 사회서비스바우처사업의 품질보장을 제정하고 시행하고자 합니다.

1. 제정 및 시행일 : 201[redacted]
2. 제정목적 : 서비스 품질보장의 기본 책무 등을 명시하고 보다 체계적이고 효율적인 사업운영 위함.
3. 제정근거 : 보건복지부 자활사업안내 : 가사간병방문서비스사업 안내 및 노인돌봄서비스 사업안내
4. 비치장소 : 사무실 입구 게시판 비치 및 제공인력 배부

붙 임 : 1. [redacted] 지역자활센터 서비스 품질보장 규정 1부. 끝.

담당자 - 실장 [redacted] 센터장 [redacted]
협조자
시행 [redacted] 접수 ( )
우 [redacted] / http://www[redacted]or.k

Q3) 제공인력이 가입되어 있는 기관 카페나 밴드(BAND)와 같은 매체에 게시하는 것은 제공인력과의 공유로 인정되나요?

☞ 온라인 게시만으로 공유로 인정되지 않습니다. 제공인력과의 소통(교육, 회의)을 통한 공유만 인정됩니다.

Q4) 정성평가는 어떻게 진행되나요?

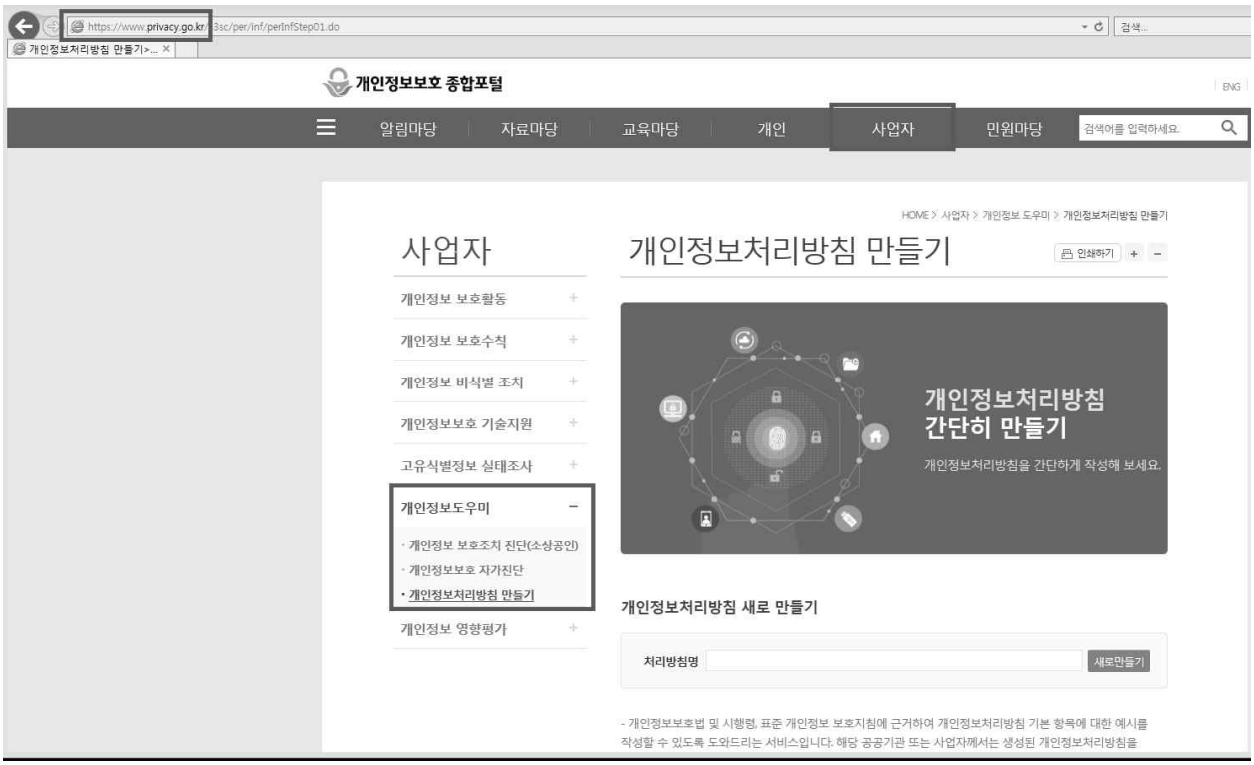
☞ 제공기관의 운영규정과 지침이 해당사업 운영 실정에 부합하는지 확인합니다. 자체평가는 진행하지 않으며 현장평가위원이 별도로 점수를 부여합니다.

<u>(정성평가는 이의신청 대상이 아니며, 최종 평가결과 공개 시 확인 가능합니다.)</u>

☞ 제공되는 참고자료(양식)를 활용하는 경우 양식 그대로 사용하기보다 기관의 사업 운영 실정에 맞게 활용(수정, 보완, 삭제 등) 하시기 바랍니다.

〔참고〕 개인정보처리방침 만들기 (사이트명 : 개인정보보호 종합지원포털)

* http://www.privacy.go.kr : 사업자 > 개인정보도우미 > 개인정보처리방침 만들기



평가지표	A1.2. 회계관리 변경

평가방식	정량	평가배점	2점

평가방향	서비스별로 회계를 분리하여 관리하고 결산내역을 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸서비스별 통장 ▸서비스별 수입·지출 장부 ▸연도별 세입·세출 결산서 및 공개 관련 증빙자료

평가항목			Y	N
①	서비스별 분리회계	· 서비스별 정부지원금 통장 분리		
②	서비스별 수입·지출 장부 관리			
③	서비스별 세입·세출결산서 작성	· 2021년, 2022년 세입·세출결산서		
④	세입·세출결산서 공개	· 2021년, 2022년 세입·세출결산 공개 내역		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(4개) 충족	2
• 평가항목 3개 충족	1
• 평가항목 2개 충족	0.5
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 서비스별 회계를 분리하여 수입·지출 관리를 하고 있는지 확인 - 해당 서비스의 정부지원금 통장 확인 (※본인부담금 통장 확인 제외) - 기관의 다른 회계(일반사업) 및 다른 보조금 사업과 별도 회계(통장)로 분리하고, 세부 서비스별로 수입・지출내역을 관리하고 있는지 확인 - 한 기관에서 두 개 이상의 세부 서비스를 운영할 경우 통장 앞면에 '서비스명' 명시 * (예) 영유아발달지원서비스, 인터넷과몰입아동청소년치유서비스를 제공하는 기관의 경우 서비스별 통장을 각각 관리(2개)하여야 함 - 세무사(회계사)에 회계관리를 위탁하는 경우, 평가당일 회계 관련 서류를 기관에 비치하고 있어야 인정
2) 해당 서비스의 연도별 세입·세출 결산서를 작성하고 있는지 확인 - 제공기관에서 여러 개 서비스를 통합하여 결산내역서를 작성하고 있는 경우, 해당 서비스의 결산내역을 확인할 수 있으면 인정
3) 연 1회 이상 온라인 또는 오프라인을 통해 세입·세출결산서를 공개하고 있는지 확인 - 세입·세출결산서를 이용자 및 제공인력이 쉽게 확인할 수 있도록 비치하고 있는 경우도 인정 ▸온라인 : 기관 홈페이지, 카페(블로그) 등 ▸오프라인 : 이사회 및 운영위원회 개최 결과보고서, 정산보고서, 기관 게시판, 기관 소식지, 홍보물 등
4) 본사에서 통합하여 회계관리(수입·지출, 정산 및 결산보고서) 하는 경우, 불인정 - 단, 본사에서 관리하더라도 해당 서비스의 세부 결산내역을 확인할 수 있으면 인정

참고자료	[양식 08] 회계 관련 서류

품질평가 주요 FAQ
Q1) '세입.세출결산서 공개'를 자세히 설명해주세요. ☞ 서비스별로 결산 내역을 확인할 수 있도록 작성하고, 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가합니다. ☞ 평가 당일, 온라인(홈페이지, 카페, 블로그 등) 게시글을 확인하거나 기관 내 게시판 등에 게시(비치)되어 있는 자료를 확인하면 됩니다. (게시판 공간 부족으로 인해 평가 당일에 게시판에 게재되어 있지 않고 게시한 현황을 사진으로 제시한 경우도 인정합니다.)
Q2) 본사에서 통합하여 회계관리를 하는 경우는 무조건 "N"으로 평가하나요? ☞ 본사의 통합 관리와 별개로 해당 지사에서 별도 회계 관리(서비스별)를 하고 있음을 확인할 수 있다면 인정합니다.("Y"로 평가)
Q3) 본인부담금과 정부지원금을 각각 다른 통장으로 받고 있는데, 이 경우 감점되나요? (정부지원금 통장으로 통합하여야 하나요?) ☞ 아닙니다. 품질평가는 정부지원금에 대해 사업별로 분리되어 있는지 확인하며, 본인부담금 관리 방법은 확인하지 않고 있습니다. (본인부담금은 지자체의 점검 기준에 맞추어 관리하시기 바랍니다.)

평가지표	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리 변경

평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비하여 안전보험에 가입하고, 안전 관련 기관 및 이용자 보호자와 비상연락체계를 구축하고 있으며, 안전의식 제고를 위한 제공인력 안전교육을 실시하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 안전 관련 보험 증권 ▸ 비상연락체계 ▸ 안전교육 증빙자료 : 교육결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 안전교육 이수증

평가항목			Y	N
①	안전보험 가입 필수	· 안전 보험 증권 확인		
②	비상연락체계 구축			
③	연 1회 이상 제공인력 안전교육 (자체교육) 실시	· 안전교육 결과보고서		
④	연 1회 이상 제공인력 안전교육 (외부 위탁교육) 실시	· 안전교육 이수증		
⑤	안전교육 참석 제공인력 비율	· 안전교육 수료율 90% 이상		

평가기준	점수
• 평가항목 ①을 포함하여 4개 이상 충족	3
• 평가항목 ①을 포함하여 3개 충족	2
• 평가항목 ①을 포함하여 2개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 안전 관련 보험 가입사항 확인 - 서비스 유형에 맞는 안전보험 가입 확인 **<유형별 안전 보험>** ① (기관방문/재가방문) 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입 - 단, 기관방문형은 화재보험 가입 필요(배상책임보험 약관에 '화재'에 대한 배상이 포함된 경우까지 화재보험 가입으로 인정) ② (혼합형-시설이용) 장소 대관기관의 안전보험 * (예) 학교 : 학교안전공제 ③ (돌봄여행 및 체험활동) 여행자 보험(소멸형) - 배상책임보험 보장내용에 평가사업 및 제공인력을 포함하며 대물(건물, 비품 등), 대인(이용자)이 있는지 확인, <u>보상금액은 확인하지 않음</u> - 보험기간이 지표적용기간을 모두 포함하고 있는지 확인(미포함 시 불인정) * 보험 보장기간 만료, 지표적용기간 중간 가입 등은 불인정 - 제공인력 업무상 재해에 대비한 산재보험 또는 상해보험 가입 확인 * 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 갈음하며, 고용형태가 산재보험 대상이 아닌 경우는 별도의 상해보험 가입 등 보상대책 마련 필요
2) 비상연락체계 구축 확인 - 서비스 제공 시 안전사고에 대응하기 위해 내·외부 비상연락체계 구축 ① (기관방문형) 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관 등 ② (혼합형-시설이용) 외부 시설 이용 시 일어날 수 있는 안전사고 대응을 위한 비상연락체계 ③ (돌봄여행 및 체험활동) 목적지 및 이동 간 일어날 수 있는 안전사고 대응을 위한 안전 관련 유관기관 및 이용자의 보호자 등
3) 제공인력 대상 안전교육 확인 - 지표적용기간 동안 연 1회 이상 제공인력 대상 안전교육 실시 여부 확인 - 안전교육 진행 방식(기관 자체교육, 외부 위탁교육)에 따른 증빙자료* 확인 ※ <u>안전교육 진행 방식은 평가 점수에 영향을 미치지 않음</u> * 증빙자료 : (자체교육) 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등 (위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육 이수증 - 시각장애인 안마서비스 1인 사업장의 경우 해당항목 "Y" 로 평가
4) 제공인력 안전교육 참석률 확인<u>(90% 이상)</u> - 안전교육일 기준 재직 중인 제공인력의 교육 참석자 비율 산출(소수점이하 반올림) ① 2021년도 안전교육일 재직자 20명중 교육 참석자 18명 : (18명/20명)×100 = 90% ② 2022년도 안전교육일 재직자 18명중 교육 참석자 17명 : (17명/18명)×100 = 94% ☞ 연평균 제공인력 안전교육 참석률 : (90%+94%)/2 = 92% - 시각장애인 안마서비스 1인 사업장의 경우 해당항목 "Y" 로 평가

참고자료	[양식 09호] 비상연락체계 [양식 10호] 안전교육 증빙

품질평가 주요 FAQ
Q1) 체험활동의 경우 기관에서 배상책임보험 가입 시 특약으로 체험활동에 대한 보상 부분도 포함하였다면 별도로 여행자보험에 가입하지 않아도 되나요? ☞ 배상책임보험으로 체험활동 시, 이용자의 안전사고 배상에 대한 내용을 보험약관 등을 통해 정확하게 확인되는 경우는 인정합니다.
Q2) 장소를 대관하여 진행하는 사업입니다.(체육관, 수영장, 어린이집, 학교 등) 배상책임보험에 대한 증빙은 어떻게 확인해야 하나요? ☞ 대관기관의 배상보험증권(사본)을 제시하면 됩니다. 학교, 어린이집, 유치원의 경우 안전공제회 홈페이지에서 출력한 배상책임공제증권도 인정합니다.
Q3) (기관방문형) 제공기관이 입주해있는 건물의 건물주가 화재보험을 가입한 경우, 보험가입 사항은 어떻게 확인하나요? ☞ 건물주가 가입한 보험증권 사본을 받아 현장평가 시 제시한 경우 인정합니다.
Q4) (기관방문형) 건물주가 화재보험 가입을 거부하고 있습니다. 이런 경우 어떻게 해야 하나요? ☞ 바우처 서비스가 이루어지는 장소(임대공간)에 대한 화재배상책임보험을 가입하고 보험 증권을 제시한 경우 인정합니다.
Q5) 제공인력 안전 보험은 상해보험과 산재보험을 모두 가입해야하나요? ☞ 아닙니다. 업무상 재해에 대비한 산업재해보상보험과 상해보험 중 한 가지만 가입하여도 인정합니다.
Q6) 평가항목에 안전교육이 두 가지(자체교육, 위탁교육)인데 모두 실시하여야 하나요? ☞ 안전교육은 자체교육과 위탁교육 모두 인정합니다. 둘 중 한 가지만 실시하여도 무방합니다. 안전교육 진행방식은 평가점수에 영향을 미치지 않습니다.
Q7) 기관장이 외부기관에서 위탁교육을 받은 후, 제공인력에게 전달교육을 한 경우도 안전교육으로 인정하나요? ☞ 인정합니다. 단, 제공인력 전달교육(자체교육) 관련 증빙자료(교육결과보고서 등)를 확인할 수 있어야 합니다.
Q8) 지역지원단에서 실시한 안전교육에 참석한 경우도 인정하나요? ☞ 교육수료증(이수증)을 통해 확인이 가능하다면 인정합니다.

〔참고〕 제공기관 안전관리 … 2021년도 지역사회서비스 투자사업 안내(p.135)

2. 제공기관 시설 및 이용자 안전 관리

2) 안전교육

○ (이용자) 자신의 안전을 스스로 보호할 수 있는 능력과 기술을 배양하도록 필요한 경우 교육실시(각족 재난대비 및 교통안전, 서비스 이용관련 안전사고 등)

○ (제공인력) 각종 재난 및 생활안전 등 위험요소 사전 제거 및 돌발상황에 따른 역할을 숙지할 수 있도록 정기적인 교육 실시

3) 비상연락체계 구축

○ (기관방문형) 서비스 제공 시 시설 내에서 일어날 수 있는 안전사고에 대응하기 위하여 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등의 안전상태 점검하는 유관기관 등과 비상연락체계를 구축하여야 함

○ (혼합형-시설이용) 서비스 제공을 위한 시설(체육관, 수영장, 운동장 등) 이용 시 해당 시설에서 일어날 수 있는 안전사고에 대응하기 위한 비상연락체계를 구축하여야 함

○ (돌봄여행 및 체험활동) 목적지 및 이동 간 안전사고에 대응하기 위한 안전 관련 유관기관 및 이용자의 보호자 등과 비상연락체계를 구축하여야 함

4) 각종 안전관련 보험가입

○ 배상책임보험 가입 : 제공기관은 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 <u>투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입</u>

○ <u>제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 갈음</u>

* 고용형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예: 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요

○ 제공기관은 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 각종 사고에 대비하는 안전보험을 가입하여야 하며, 특히 돌봄여행 및 체험활동에 참여하는 모든 이용자는 여행자 보험*을 반드시 가입하여야 함

* 여행자 보험은 소멸형(적립금이 없는 보험)으로 가입하고, 여행자 보험을 가입할 수 없을 경우 이용을 제한하여야 함

평가지표	A1.4. 개인정보보호 변경

평가방식	정량	평가배점	3점

평가방향	이용자 및 제공인력의 개인정보 수집·활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸개인정보 수집 및 이용 동의서(또는 승낙서) ▸PC 비밀번호 설정 및 보안프로그램 설치, 서류보관 잠금장치

평가항목			Y	N
①	(제공인력) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구필수	· 필수항목(5개) 확인 · 재직 중인 제공인력 전원 확인		
②	(이용자) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구필수	· 필수항목(5개) 확인 · 이용자 10명, 무작위 확인		
③	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (내부 유출 예방)	· PC 비밀번호 설정		
④	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (외부 유출 예방)	· 보안프로그램 설치		
⑤	바우처 사업 서류 보안 관리	· 서류보관 잠금장치 등 확인		

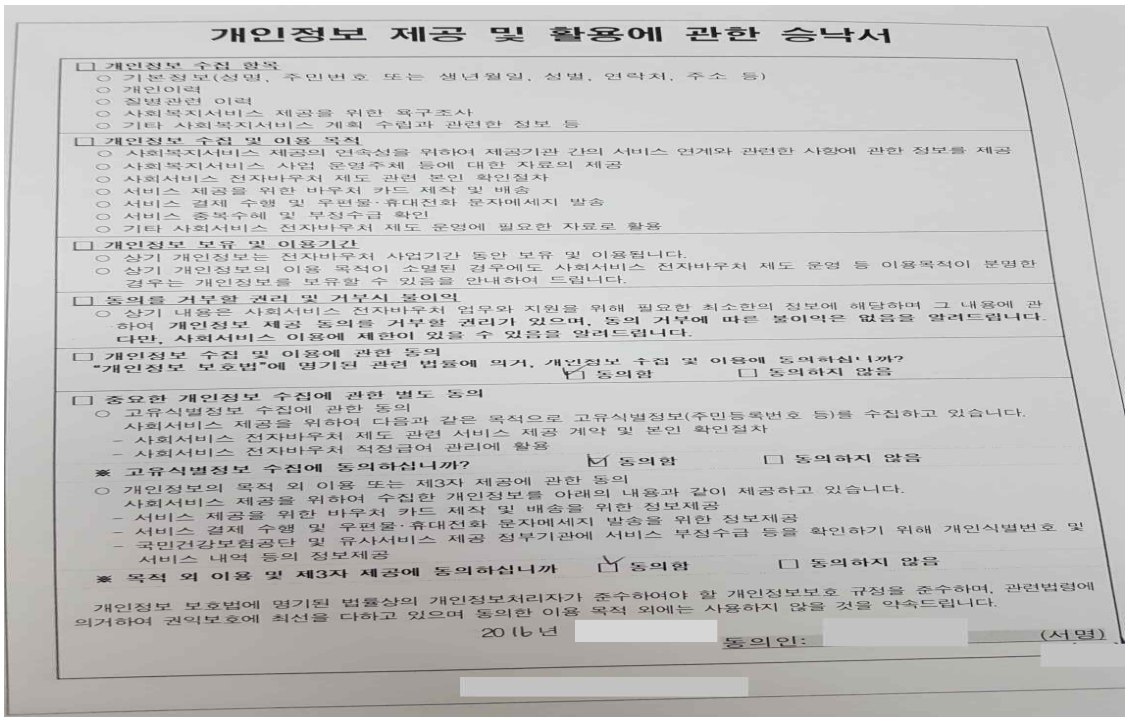
평가기준	점수
• 평가항목 ①, ②를 포함하여 5개 충족	3
• 평가항목 ①, ②를 포함하여 4개 충족	2
• 평가항목 ①, ②를 포함하여 3개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 확인 - (제공인력) 평가일 현재 재직 중인 제공인력 전원 - (이용자) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 - 재직 중인 제공인력 전원과 이용자 10명 모두(100%) 동의서를 징구하고 있어야 "Y"로 평가
2) 개인정보 수집 및 이용 동의서에 필수항목 포함 확인 - 동의서 양식의 명칭은 달라도 무방하나(동의서, 승낙서 등), 필수항목이 1개라도 누락 된 경우 불인정("N"으로 평가) ▸ **필수항목** : ① 개인정보 수집항목 ② 개인정보 수집 및 이용 목적 ③ 보유 및 이용기간 ④ 동의 거부 시 불이익 ⑤ 동의자 서명(또는 날인)
3) 개인정보 수집 및 이용 동의서는 최초 1회만 작성(재계약 시 재작성 불필요) - 단, 필수항목이 누락된 동의서를 작성하였거나, 계약 기간의 단절(서비스 계약, 근로계약)이 있는 경우는 재작성 필요 * (예) '21.7.1~'22.6.30, '22.7.1~현재 ▸ 서비스 단절(중단)기간 없으므로 재작성 불필요 '21.7.1~'22.6.30, '22.9.1~현재 ▸ 서비스 단절(2개월) 후 재계약으로 재작성 필요
4) 시각장애인 안마서비스 1인 사업장(기관장=제공인력)의 경우 개인정보 수집 및 이용 동의서 작성 대상이 없으므로, ①번 항목은 Y로 평가
5) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC 확인 - PC 비밀번호 설정과 보안프로그램 설치 여부 확인 ▸ PC 비밀번호 : '윈도우'키+'L'키를 동시에 눌러 암호설정 화면 전환 확인 ▸ 보안프로그램 : 바탕화면 작업표시줄에 보안프로그램 설치 확인 ※ 보안프로그램 종류 제한 없음(예 : V3, 알약 등)
6) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 서류 보관 확인 - 서류가 보관되어 있는 캐비닛의 잠금장치 확인 - 잠금장치가 있는 문서고(서류보관실)에 보관 시 인정 * 단, 외부인(이용자, 보호자 포함)의 출입이 가능하며 서류를 열람할 수 있는 곳에 서류를 보관할 경우는 불인정

참고자료	[양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력) [양식 12호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자) [양식 13호] 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서(이용자)

〔인정 예시〕 필수항목을 모두 포함한 서식 사용



개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

□ 개인정보 수집 항목
○ 기본정보(성명, 주민번호 또는 생년월일, 성별, 연락처, 주소 등)
○ 개인이력
○ 질병관련 이력
○ 사회복지서비스 제공을 위한 욕구조사
○ 기타 사회복지서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

□ 개인정보 수집 및 이용 목적
○ 사회복지서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보를 제공
○ 사회복지서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공
○ 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
○ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송
○ 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송
○ 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인
○ 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

□ 개인정보 보유 및 이용기간
○ 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간 동안 보유 및 이용됩니다.
○ 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음을 안내하여 드립니다.

□ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익
○ 상기 내용은 사회서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 **개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음을 알려드립니다. 다만, 사회서비스 이용에 제한이 있을 수 있음을 알려드립니다.**

□ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의
"개인정보 보호법"에 명기된 관련 법률에 의거, 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까?
☑ 동의함 □ 동의하지 않음

□ 중요한 개인정보 수집에 관한 별도 동의
○ 고유식별정보 수집에 관한 동의
사회서비스 제공을 위하여 다음과 같은 목적으로 고유식별정보(주민등록번호 등)를 수집하고 있습니다.
- 사회서비스 전자바우처 제도 관련 서비스 제공 계약 및 본인 확인절차
- 사회서비스 전자바우처 적정급여 관리에 활용

※ 고유식별정보 수집에 동의하십니까? ☑ 동의함 □ 동의하지 않음

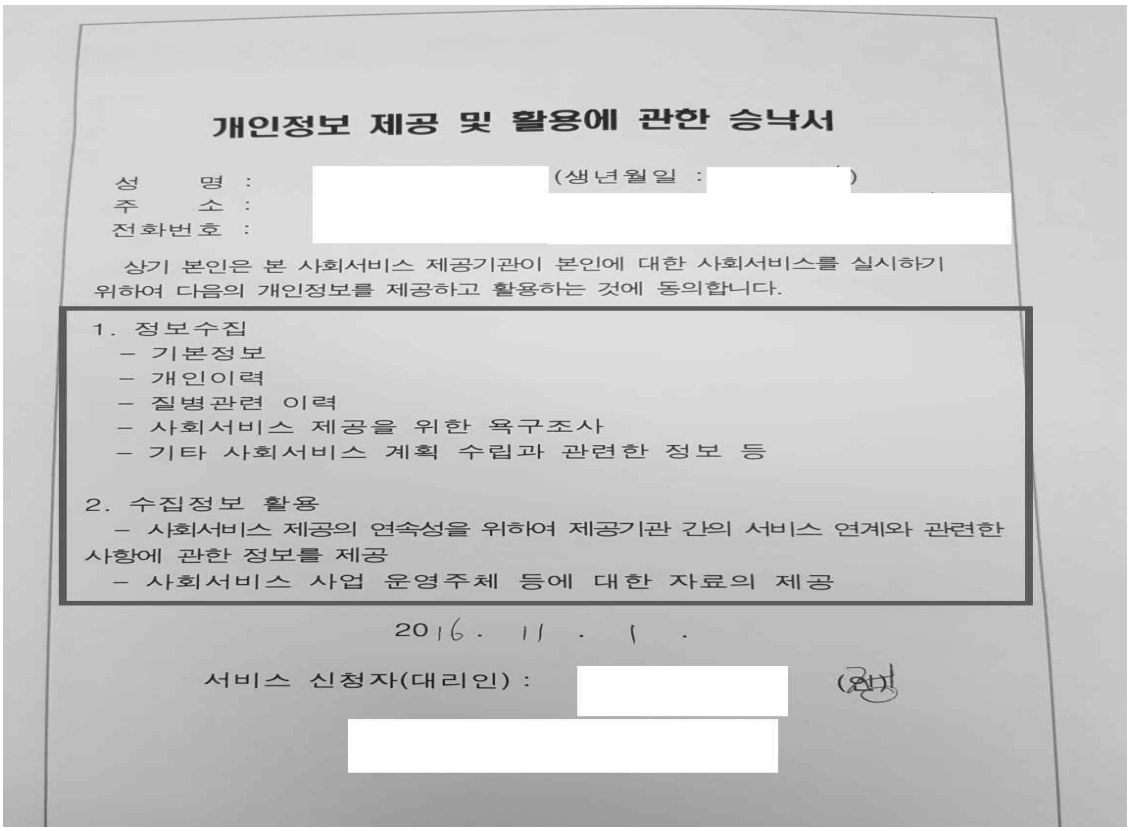
○ 개인정보의 목적 외 이용 또는 제3자 제공에 관한 동의
사회서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공하고 있습니다.
- 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공
- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 부정수급 등을 확인하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공

※ 목적 외 이용 및 제3자 제공에 동의하십니까 ☑ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하며, 관련법령에 의거하여 권익보호에 최선을 다하고 있으며 동의한 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

20 16 년 [redacted] 동의인: [redacted] (서명)

〔불인정 예시〕 <u>필수항목이 빠진</u> 변경 전 서식 사용



개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

성 명 : [redacted] (생년월일 : [redacted])
주 소 : [redacted]
전화번호 : [redacted]

상기 본인은 본 사회서비스 제공기관이 본인에 대한 사회서비스를 실시하기 위하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의합니다.

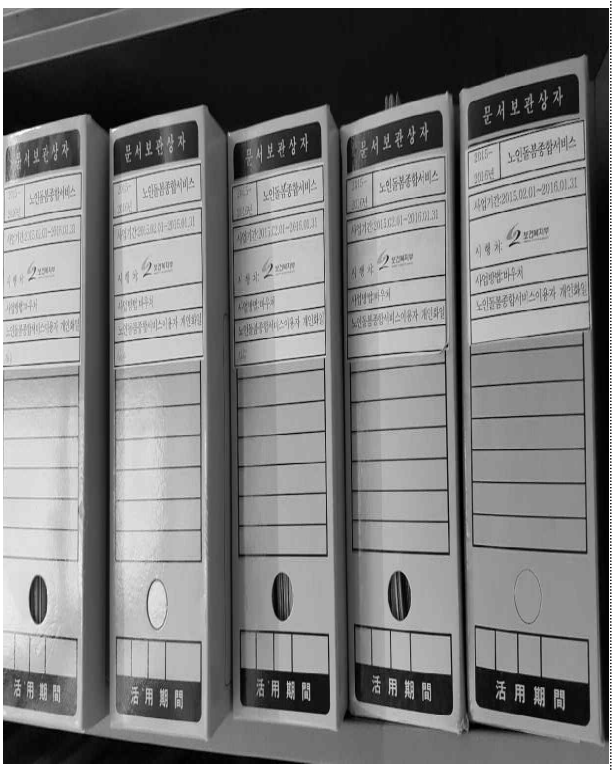
1. 정보수집
- 기본정보
- 개인이력
- 질병관련 이력
- 사회서비스 제공을 위한 욕구조사
- 기타 사회서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

2. 수집정보 활용
- 사회서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보를 제공
- 사회서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공

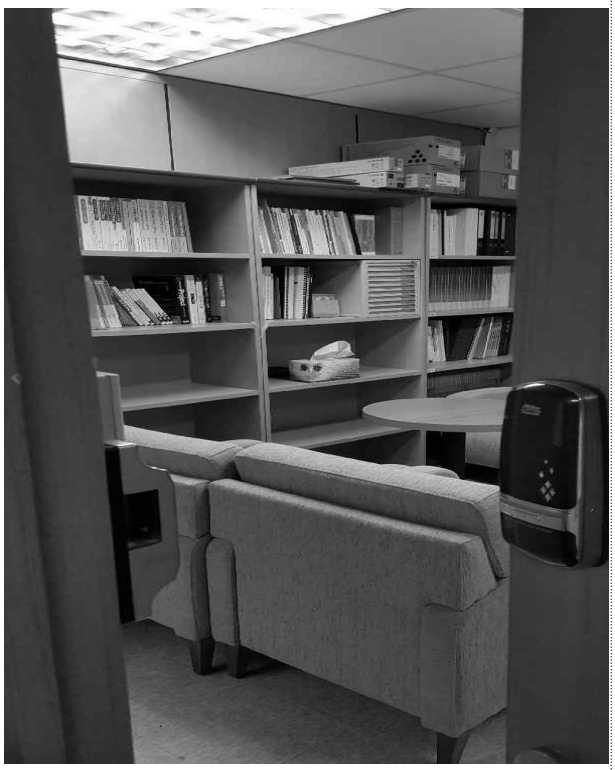
2016. 11. 1.

서비스 신청자(대리인) : [redacted] (인)

〔인정 예시〕 <u>잠금장치가 있는 캐비닛</u>에 평가대상 사업운영 관련 서류 보관



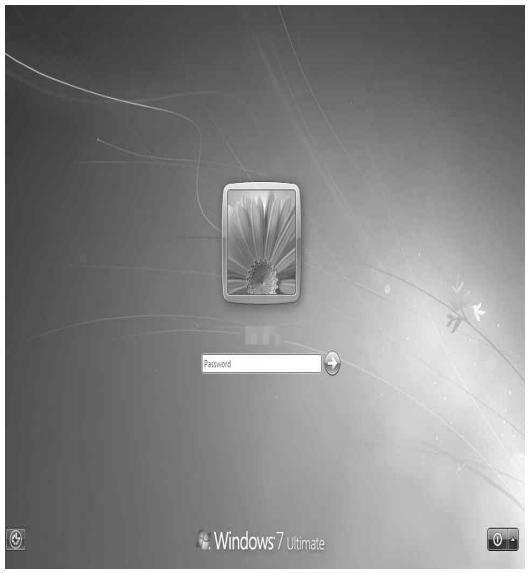
〔불인정 예시〕 <u>잠금장치 없이</u> 외부인이 열람 가능한 장소에 평가대상 사업운영 관련 서류 보관



〔참고〕

① PC 비밀번호 설정 확인방법

▶



확인방법 1. ‘윈도우’ 키와 'L ‘키 동시 클릭 → 잠금 화면 표시 → 암호 입력 확인

확인방법 2. PC 재부팅 → 잠금 화면 표시 → 암호 입력 확인

② PC 보안프로그램 설치 확인방법

확인방법 1. PC 작업표시줄 ▶ 보안프로그램 확인

확인방법 2 시작→프로그램→모든 프로그램 ▶ 보안프로그램 설치 확인

B. 제공인력 관리

B.1. 제공인력 관리 및 교육

평가지표	B1.1. 노무관리 변경

평가방식	정량	평가배점	3점

평가방향	근로기준법에 따라 제공인력과 근로계약을 체결하고 노무관리를 하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가대상	재직 중인 제공인력 전체
평가자료	▸근로계약서 ▸급여지급내역 ▸4대 사회보험 가입내역 ▸퇴직금 적립 또는 지급내역 : 적립통장, 퇴직연금가입증서 등 ▸건강검진결과서 또는 검진대상별 수검여부 확인서

평가항목			Y	N
①	근로계약 체결	· 필수항목(7개) 확인 · 제공인력 자필서명 확인		
②	급여지급내역	· 최저임금 준수 확인 · 근로계약서 상 임금과 실제 지급내역 비교		
③	4대 보험 가입	· 제공인력 4대 보험 가입내역서 확인		
④	퇴직금제도	· 퇴직금 적립 또는 지급 내역 확인		
⑤	제공인력 건강검진 시행	· 건강보험 기준(2년에 1회)		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(5개) 충족	3
• 평가항목 4개 충족	2
• 평가항목 3개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 제공인력과의 근로계약 체결 여부 확인 - 필수항목(7개)과 제공인력 자필서명이 있는 근로계약서만 인정, 필수항목, 자필서명이 1개라도 누락된 경우 불인정(“N” 으로 평가) ▸ **필수항목** : ①근로계약기간(근로개시일) ②근무 장소 ③업무내용 ④소정근로시간 ⑤근무일/휴일 ⑥임금 ⑦연차유급휴가 ▸ **이때, 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정** - 제공인력이 2개 이상의 서비스를 제공하는 경우 근로계약서 상에 업무내용, 임금 등을 구분하여 표기하여도 인정 - ‘임금’ 을 기관 취업규칙에 별도 명시하고 있는 경우도 인정 - 근로계약서에 소정근로시간을 명시할 수 없는 경우(근무시간이 유동적인 경우) 별도의 근무시간을 확인할 수 있는 자료(근무표 등)를 제시하면 인정 - 제공인력과 고용관계가 아닌 위탁계약(프리랜서)을 체결한 경우, 계약서의 필수항목은 확인하지 않고 계약체결 여부와 자필서명만 확인
2) 근로계약서 상의 임금과 실제 지급액 확인 - 근로계약서 상의 임금이 해당연도 최저임금법 상 최저임금*을 보장하고 있는지 확인 * 2021년 8,720원 / 2022년 9,160원 - 근로계약서 상의 임금과 실제 임금지급내역을 확인, 실제 지급액이 적을 경우 “N“으로 평가
3) 4대 보험 가입 및 퇴직금제도 확인(예외기준자 제외) - 관련 법령에 의거 제공인력별 4대 보험 가입 여부 확인 - 퇴직금 적립 및 지급 내역 확인 * 제공기관에서 퇴직 연금제를 도입한 경우도 인정
4) 제공인력의 건강검진 실시 여부 확인 - 모든 제공인력의 건강진단서 확인 : 2년에 1회 검진(건강보험공단 검진 기준)
5) 각 항목은 평가기준일 재직 중인 제공인력 전원*을 확인하여 100% 달성한 경우 “Y“로 평가 * 단, 4대 보험·퇴직금은 예외기준자 제외 - 단, ④ 퇴직금제도 운영은 퇴직금 적립 또는 지급한 내역이 있는 경우 “Y” 로 평가
6) 시각장애인 안마서비스 1인 사업장의 경우 해당지표 미평가(모두 “Y”)

참고자료	[양식 14호] 표준근로계약서 [양식 15호] 단시간근로자 표준근로계약서 [양식 16호] 상담 및 위탁계약서

품질평가 주요 FAQ
Q1) 제공인력의 근로계약서는 매년 새로 작성해야 하나요? ☞ 근로계약기간의 정함이 없는 경우(예. 정규직, 무기계약직 등) 최초 1회만 작성하여도 됩니다. 단, 근로계약서 필수항목에 변동사유가 발생하는 경우는 근로계약서를 다시 작성하여야 합니다. * 매년 임금이 변경되는 경우, 별도 연봉계약서를 작성하여 제시해도 무방합니다.
Q2) 프리랜서의 경우 품질평가는 상담(위촉) 계약서를 써도 인정이 되는데 지자체에서 단시간 근로계약서를 작성해야 한다고 합니다. 품질평가와 지자체 점검 간 기준이 다른데 어떻게 해야 하나요? ☞ 품질평가는 전국 공통 기준이기 때문에 인정 범위가 지자체별 현장점검 기준과 다를 수 있습니다. <u>해당 지자체의 기준을 따르시기 바랍니다.</u>
Q3) 단시간 서비스를 제공하는 제공인력은 연차유급휴가가 없어서 근로계약서에 넣지 않았는데, 꼭 포함해야 하나요? ☞ 연차유급휴가는 근로기준법에 근로계약 체결 시 명시하도록 되어있습니다. 연차유급휴가 항목은 필수항목으로 반드시 명시하고 있어야 합니다. * 작성 예 : 연차유급휴가는 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함
Q4) "해당연도의 최저임금"의 기준은 무엇인가요? ☞ 최저임금이란 '최저임금법'에서 제정·고시한 금액을 의미합니다. 2021년은 8,720원, 2022년은 9,160원으로 고시되었습니다.('21.10월 기준)
Q5) 4대 보험 가입 미적용(제외) 대상자(예외기준자)의 기준은 무엇인가요? ☞ 각 보험별 기준이 상이하므로 관련 법령 상 기준을 확인하시기 바랍니다. ※ 국민연금법 시행령 제2조(근로자에서 제외되는 사람), 국민건강보험법 시행령 제9조(직장가입자에서 제외되는 사람), 고용보험법 시행령 제3조(적용 제외 근로자), 산업재해보상보험법 시행령 제2조(법의 적용 제외 사업)
Q6) 제공인력 전원이 상담(위촉)계약서를 작성한 프리랜서입니다. 건강검진 대상인가요? ☞ 상담 및 위탁(위촉)계약서를 작성하는 프리랜서는 노무관리 대상에서 제외됩니다. 따라서 평가 시 프리랜서의 건강검진 여부는 확인하지 않습니다.
Q7) 제공인력 중 일부가 건강검진결과서 제출하지 않습니다. 이 경우 증빙자료를 어떻게 준비해야 하나요? ☞ 국민건강보험공단에 요청하여 평가적용기간 내 제공기관의 건강검진 대상 명단 및 수검여부 내역을 제출하시기 바랍니다.(품질평가에서는 수검여부만 확인함)

〔인정 예시〕 근로계약서 내 필수항목(7가지) 모두 충족

근로계약서

OOO 돌봄 대표 *OOO* (이하 "사용자"이라 한다)와 근로자_____(이하 "근로자"이라 한다)은 다음과 같이 근로계약을 체결하고 이를 성실히 이행할 것을 약정한다.

필수항목①

제1조(근로계약 기간 및 발령일자)

근로계약기간은 20 년 월 일부터이며 근로계약기간은 정함이 없고 사업별 발령일자는 아래와 같다.

사업구분	발령일자
노인돌봄종합서비스	20 년 월 일 ~ 20 년 월 일
가사간병방문지원서비스	20 년 월 일 ~ 20 년 월 일

제2조(근로장소) *필수항목②*

근로자의 근로장소는 사용자가 지정하는 장소(서비스 이용자 가정) 및 기타 장소로 하되, 업무상 필요한 경우 사용자는 근로자의 근로장소를 변경할 수 있다.

제3조(담당업무) *필수항목③*

근로자의 담당 업무는 돌봄의 사회서비스(노인돌봄종합/가사간병방문지원) 업무로 하되, 업무상 필요한 경우 사용자는 근로자의 담당 업무를 변경할 수 있다.

제4조(근로시간 및 휴게) *필수항목④*

① 근로자의 근로시간은 09:00~18:00까지로 하되, 휴게시간은 12:00부터 13:00까지의 범위내에서 서비스이용자와 협의하여 결정한다. 단, 업무상 필요한 경우 사용자는 근로자의 근로시간 및 휴게시간을 변경할 수 있다.

② 사용자는 서비스이용자에 대한 급여제공 등 필요한 경우에는 근로자와 합의하여 1일 8시간, 1주 40시간의 범위 내에서 근로시간을 변경할 수 있고, 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있다.

③ 근로자는 근무의 성격상 불가피하게 발생하는 연장·야간 ·휴일근로에 동의 (*자 필 서 명*) 한다.

제5조(근로일 및 휴가) *필수항목⑤*

① 근로자의 근로일은 월요일부터 토요일로 한다.

② 유급휴일은 일요일(주휴일)과 근로자의 날(5월 1일)로 한다.

③ 사용자는 서비스이용자와 필요한 경우에는 근로자와 협의하여 근로일과 주휴일을 변경할 수 있다.

필수항목⑦④ 연차휴가는 근로기준법이 정하는 바에 따른다.

※ 근로자가 1주 소정근로시간이 15시간 미만인 경우는 주휴일 및 연차유급휴가 조항이 적용되지 않음.

제6조(급여) *필수항목⑥*

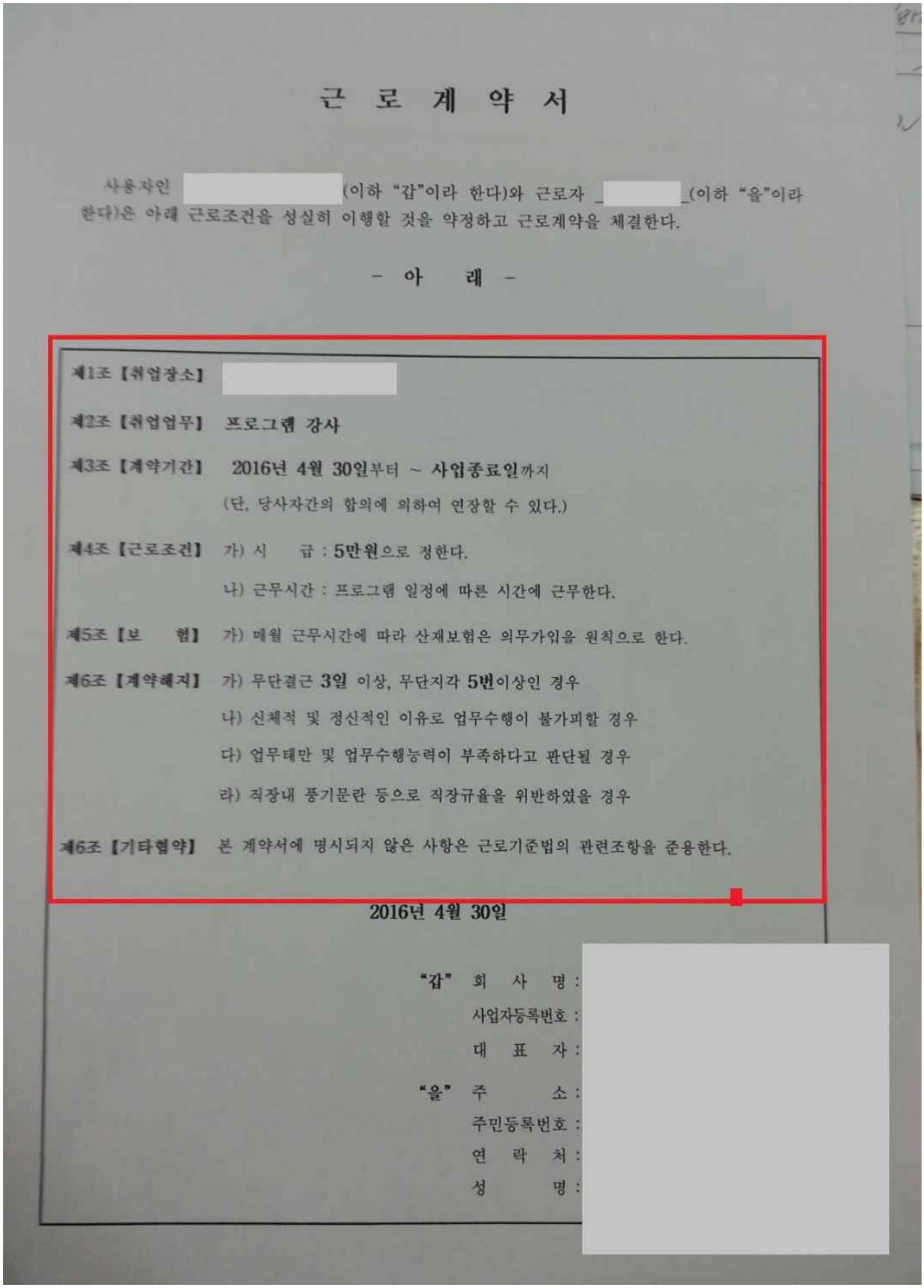
① 근로자의 임금은 시간급제로 하며, 임금의 구성항목 및 시간당 임금은 아래와 같다. 또한 매년 최저임금개정에 따른 시급을 적용받는다.

시급	주휴수당	년차수당
원	원	

② 위①항에 연차수당은 업무의 특성상 근무시간표 변경이 가능하므로 연차를 사용할 필요가 없는 것에 대하여 연차수당을 매월 선지급하는 것에 동의 (*자 필 서 명*) 며, 갑은 이를 이유로 근로자의 연차사용권을 제한하지 아니한다.

③ 근로자의 임금은 매월 초일부터 말일까지 기산하여 익월 10일로 하되, 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 근로자 명의의 은행계좌로 송금한다.

〔불인정 예시〕 필수항목 ③업무의 내용, ⑤근무일/휴일, ⑦연차유급휴가 누락



근 로 계 약 서

사용자인 (이하 "갑"이라 한다)와 근로자 _ _(이하 "을"이라 한다)은 아래 근로조건을 성실히 이행할 것을 약정하고 근로계약을 체결한다.

- 아 래 -

제1조 【취업장소】

제2조 【취업업무】 프로그램 강사

제3조 【계약기간】 2016년 4월 30일부터 ~ 사업종료일까지
(단, 당사자간의 합의에 의하여 연장할 수 있다.)

제4조 【근로조건】 가) 시 급 : 5만원으로 정한다.
나) 근무시간 : 프로그램 일정에 따른 시간에 근무한다.

제5조 【보 험】 가) 매월 근무시간에 따라 산재보험은 의무가입을 원칙으로 한다.

제6조 【계약해지】 가) 무단결근 3일 이상, 무단지각 5번이상인 경우
나) 신체적 및 정신적인 이유로 업무수행이 불가피할 경우
다) 업무태만 및 업무수행능력이 부족하다고 판단될 경우
라) 직장내 풍기문란 등으로 직장규율을 위반하였을 경우

제6조 【기타협약】 본 계약서에 명시되지 않은 사항은 근로기준법의 관련조항을 준용한다.

2016년 4월 30일

"갑" 회 사 명 :
사업자등록번호 :
대 표 자 :

"을" 주 소 :
주민등록번호 :
연 락 처 :
성 명 :

〔참고〕 4대 보험 적용 예외기준

□ **국민연금법 시행령**

제2조(근로자에서 제외되는 사람) 「국민연금법」(이하 "법"이라 한다) 제3조제1항제1호 단서에 따라 근로자에서 제외되는 사람은 다음과 같다.

1. 일용근로자나 1개월 미만의 기한을 정하여 사용되는 근로자. 다만, 1개월 이상 계속 사용되면서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람은 근로자에 포함된다.

   가. 「건설산업기본법」 제2조제4호 각 목 외의 부분 본문에 따른 건설공사의 사업장 등 보건복지부장관이 정하여 고시하는 사업장에서 사용되는 경우: 1개월 동안의 근로일수가 8일 이상인 사람

   나. 가목 외의 사업장에서 사용되는 경우: 1개월 동안의 근로일수가 8일 이상이거나 1개월 동안의 근로시간이 60시간 이상인 사람

2. 소재지가 일정하지 아니한 사업장에 종사하는 근로자

3. 법인의 이사 중 제3조제1항제2호에 따른 소득이 없는 사람

4. 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간근로자. 다만, 해당 단시간근로자 중 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람은 근로자에 포함된다.

   가. 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 사람으로서 「고등교육법」 제14조제2항에 따른 강사

   나. 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 사람으로서 사용자의 동의를 받아 근로자로 적용되기를 희망하는 사람

   다. 둘 이상 사업장에 근로를 제공하면서 각 사업장의 1개월 소정근로시간의 합이 60시간 이상인 사람으로서 1개월 소정근로시간이 60시간 미만인 사업장에서 근로자로 적용되기를 희망하는 사람

□ **국민건강보험법 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

□ **고용보험법 시행령**

제3조(적용 제외 근로자) ① 법 제10조제1항제2호에서 "소정근로시간이 대통령령으로 정하는 시간 미만인 자"란 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 자(1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 자를 포함한다)를 말한다. 다만, 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자와 법 제2조제6호에 따른 일용근로자(이하 "일용근로자"라 한다)는 제외한다.

② 법 제10조제1항제5호에서 "대통령령으로 정하는 자"란 「별정우체국법」에 따른 별정우체국 직원을 말한다.

□ **산업재해보상보험법 시행령**

제2조(법의 적용 제외 사업) ① 「산업재해보상보험법」(이하 "법"이라 한다) 제6조 단서에서 "대통령령으로 정하는 사업"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)을 말한다.

1. 「공무원 재해보상법」 또는 「군인연금법」에 따라 재해보상이 되는 사업. 다만, 「공무원 재해보상법」 제60조에 따라 순직유족급여 또는 위험직무순직유족급여에 관한 규정을 적용받는 경우는 제외한다.
2. 「선원법」, 「어선원 및 어선 재해보상보험법」 또는 「사립학교교직원 연금법」에 따라 재해보상이 되는 사업
4. 가구 내 고용활동
6. 농업, 임업(벌목업은 제외한다), 어업 및 수렵업 중 법인이 아닌 자의 사업으로서 상시근로자 수가 5명 미만인 사업

② 제1항 각 호의 사업의 범위에 관하여 이 영에 특별한 규정이 없으면 「통계법」에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류표(이하 "한국표준산업분류표"라 한다)에 따른다.

평가지표	B1.2. 제공인력 근속비율

평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점

평가방향	양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖춘 제공인력이 근무하고 있는지 평가한다.
평가기준일	2021. 10. 1. ~ 2022. 3. 31. 기간 동안 근무한 제공인력 * 휴직자, 퇴직자 포함
평가자료	▸ 제공인력 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식	$\frac{\text{㉡ '㉠'에 해당하는 제공인력 중 2021.1월~2022.12월 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수}}{\text{㉠ 2021.10월~2022.3월 서비스 제공인력 수}} \times 100$
항목정의	㉠ 2021.10월~2022.3월 서비스 제공인력 수(1회 이상 결제이력이 있는 제공인력) ㉡ 2021.1월~2022.12월 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수

평가기준	점수
• 제공인력 평균 근속비율 90% 이상	3
• 제공인력 평균 근속비율 70% 이상 ~ 90% 미만	2
• 제공인력 평균 근속비율 50% 이상 ~ 70% 미만	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 해당 사업의 제공인력 근속비율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림) - 전자바우처시스템의 바우처 결제 정보를 활용하여 자동점수 부여 - **자동 평가지표는 자체평가 시 점수 확정하며, 현장평가 실시하지 않음**

평가지표	B1.3. 제공인력 교육 변경

평가방식	정량	평가배점	3점

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 제공인력에 대한 교육 기회를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 제공인력 교육현황표(별도 작성양식 배포) ▸ 교육이수증 등 증빙자료
평가항목	
산정식	㉡ '㉠'에 해당하는 제공인력의 월별 평균 교육시간* 총합(시간) / ㉠지표적용기간 내 연도별 근무한 제공인력 수의 합(인원) × 12개월 * 2021년 월별 평균 교육시간과 2022년 월별 평균 교육시간의 평균값을 의미 ((2021년 평균 교육시간 + 2022년 평균 교육시간) ÷ 2)
항목정의	㉠ 2021.1월~2022.12월 기간 내 연도별 근무한 제공인력 수의 합 * 연도 중(2021.1.1~12.31/2022.1.1.~12.31) 퇴사자 제외, 소수점 이하 반올림 ㉡ '㉠'에 해당되는 제공인력의 총 교육시간/총 근무개월수' 값의 총합

평가기준	점수
• 제공인력 평균 직무교육시간 10시간 이상	3
• 제공인력 평균 직무교육시간 8시간 이상~10시간 미만	2
• 제공인력 평균 직무교육시간 4시간 이상~8시간 미만	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 서비스별 제공인력 교육현황표 작성(2023년 품질평가 실시 안내 시 별도 양식 배포) - 연도 내 퇴사자를 제외*한 각 연도별 제공인력(기관장, 관리책임자 제외**) 산출 * (예) 제공인력 A씨가 2021.7.1.~2022.6.30까지 근무한 경우 2021년은 포함, 2022년은 제외 ** 기관장, 관리책임자가 제공인력의 자격을 갖추고 서비스를 제공할 경우는 포함 - 상기 제공인력을 기준으로 연도별 인정되는 교육과정의 이수시간 산출
2) 교육 증빙자료(교육 이수증) 확인 - 사업 지침에 명시된 보수교육과 일치하는지 확인 - 코로나19로 집합·대면 교육 운영 곤란에 대한 조치로 2021년도에 한정하여 사이버 교육 연 최대 8시간까지 인정 * 2022년 기준은 지침 확인 후 적용 예정 ▸ **지역사회서비스 제공인력 교육** * 2021년 지역사회서비스 투자사업 안내(p143) ○ (교육시간) **연 8시간** ○ (인정되는 교육과정) - 보건복지부, 시·도 또는 시·군·구, 지역사회서비스 지원단에서 실시하는 사회서비스 교육과정 - 한국보건복지인력개발원의 사회서비스 보수교육, 한국사회보장정보원의 사회서비스 교육과정 * 단, 등록된 서비스의 제공인력 자격기준을 충족하는 자로서 사회복지사, 안마사, 언어재활사 등 관련법령에 따라 보수교육을 이수하는 자격 또는 면허 소지자로서 이 자격 또는 면허로 해당 서비스 제공인력으로 등록되어 있는 자는 관련법령에 따른 보수교육 이수로 지역사회서비스 교육 인정(해당연도 교육이수증 보관, 교육시간이 미기재된 경우 1일 최대 8시간으로 인정) - 사이버교육 이수시간은 2021년에 한하여 최대 8시간까지 인정
3) 산정식에 따라 연도별 평균 직무교육시간 계산(소수점 이하 반올림)

품질평가 주요 FAQ

Q1) 아동 대상의 서비스를 하는 제공기관입니다. 시·도에서 주관한 '아동학대 예방 교육'에 참여한 경우도 직무교육으로 인정되나요?

☞ 제공 서비스와 관련된 교육에 참여했으므로 직무교육에 포함됩니다.

Q2) 제공인력의 직무교육 시간을 어떻게 계산해야하나요?

☞ 제공기관의 편의를 위해 평균 직무교육시간 산정·평가점수를 쉽게 계산할 수 있도록 자료(엑셀파일, 그림 참조)를 배포할 예정입니다.

☞ 교육수료증 등 증빙자료를 바탕으로 교육 현황표(엑셀)를 작성하면 자동으로 계산되며, 그 값을 자체평가 시 시스템에 입력하면 됩니다.

제공인력 교육현황표

작성 방법 * **반드시 평가사업별로 각각 작성하시기 바랍니다.**
- 음영 부분 및 우측 계산식은 자동계산으로 입력이 불가합니다.
- 입사연월/퇴사연월은 예시와 같은(YYYY-MM-DD)형식으로 입력해주십시오.
- 현재 재직자는 퇴사연월일을 2019-12-31로 입력하시기 바랍니다.
- 중도 퇴사 시 이전년도를 퇴사연월일로 작성
  · 19년 중도 퇴자사인 경우 퇴사연월일인 '2018-12-31'로 작성, 2018년 중도 퇴사자인 경우 아래 작성란 미기재
- 지표적용기간(2018.1.1~2019.12.31)내 근무한 제공인력을 작성하십시오.

NO.	성명	입사연월일 ('19.12.31일까지 입력가능)	퇴사연월일 ('19.12.31일까지 입력가능)	18년 근무개월 ('18.1~18.12)	19년 근무개월 ('19.1~19.12)	2018년 교육시간 ('18.1~18.12)	2019년 교육시간 ('19.1~'19.12)	18년 월별 평균 교육시간	19년 월별 평균 교육시간
1	김OO	2018-04-01	2019-12-31	9	12	6	8	0.70	0.70
2	안OO	2018-07-01	2019-12-31	6	12	10	14	1.70	1.20
3	장OO	2017-07-20	2019-12-31	12	12	5	13	0.40	1.10
4	김OO	2018-12-01	2019-12-31	1	12	0	10	0.00	0.80
5	장OO	2018-03-01	2018-12-31	10	0	5	0	0.50	0.00
6	크OO	2019-01-01	2019-12-31	0	12	0	5	0.00	0.40
7	남OO	2018-06-03	2018-12-31	7	0	6	0	0.90	0.00
8				0	0			0.00	0.00
9				0	0			0.00	0.00
10				0	0			0.00	0.00
11				0	0			0.00	0.00
12				0	0			0.00	0.00
13				0	0			0.00	0.00
14				0	0			0.00	0.00
15				0	0			0.00	0.00
16				0	0			0.00	0.00
17				0	0			0.00	0.00
18				0	0			0.00	0.00
19				0	0			0.00	0.00
20				0	0			0.00	0.00

* 시스템 입력값은 각 분모/분자값의 단순덧셈방식으로 계산합니다.

[최종결과] 제공인력 평균 직무 교육시간

<시스템 입력값>

$$\frac{\text{18년 월별평균교육시간(C)+19년 월별평균교육시간(D)}}{\text{18년 근무 제공인력수(A)+19년 근무 제공인력수(B)}} = \left(\frac{4.2}{6} + \frac{4.2}{5}\right) \times 12 = \frac{8.40}{11} \times 12 = 9.2$$

<최종 결과값>

[참고] 연도별 평균직무 교육시간

<18년 평균 직무 교육시간>

$$\frac{\text{© 제공인력 월별 평균 직무교육시간의 종합(시간)(C)}}{\text{㉠ 지표적용기간 내 근무한(재직중인) 제공인력(명)(A)}} = \frac{4.20}{6}$$

<19년 평균 직무 교육시간>

$$\frac{\text{© 제공인력 월별 평균 직무교육시간의 종합(시간)(D)}}{\text{㉠ 지표적용기간 내 근무한(재직중인) 제공인력(명)(B)}} = \frac{4.20}{5}$$

평가점수	2점

[평가기준]
- 제공인력 평균 직무교육시간 10시간 이상 : **3점**
- 제공인력 평균 직무교육시간 8시간이상 10시간 미만 : **2점**
- 제공인력 평균 직무교육시간 4시간 이상 8시간 미만 : **1점**
- 위 평가항목을 충족하지 않음 : **0점**

B.2. 직원복지

평가지표	B2.1. 복리후생

평가방식	정량	평가배점	2점

평가방향	제공인력의 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 포상 및 복지제도 : 관련 규정, 근로계약서 항목 등 ▸ 포상 및 복지제도 실시 자료 : 수당지급내역, 지출내역 등

평가항목			Y	N
①	포상 및 복지제도	· 관련 규정(운영규정, 복리후생규정 등) · 제공인력 근로계약서		
②	포상 및 복지제도 실시 여부 필수	· 임금대장, 수당지급내역 · 지출내역, 수령증 등		

평가기준	점수
• 평가항목 ②를 포함하여 모두(2개) 충족	2
• 평가항목 ②를 충족	1
• 상기 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 등을 통해 '포상 및 복지제도' 마련 여부 및 내용 확인 ▸ **포상 및 복지제도?** 기관에서 제공인력의 처우개선을 위해 임금 이외에 추가로 지급되는 금전적, 물질적 보상을 모두 포괄하여 의미 (예) 학자금, 단체보험, 경조사비, 명절수당 또는 선물, 특별수당, 특별휴가, 상패 등
2) 포상 및 복지제도 실시 여부 확인 - 임금대장, 포상내역서, 수당지급내역서, 지출결의서 등을 통해 지급내역 확인
3) 시각장애인 안마서비스 1인 사업장(기관장=제공인력)의 경우 모든 항목 "Y"로 평가(2점 인정)

평가지표	B2.2. 고충처리	평가방식	정량	평가배점	2점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	제공인력의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 고충처리 절차 : 관련 규정, 근로계약서 항목 등 ▸ 고충처리 실시 및 회신 내역 : 회의록, 업무일지, 고충(접수) 처리대장, 결과 회신내역 등

평가항목			Y	N
①	고충처리절차 마련	· 관련 규정(운영규정, 고충처리지침 등) · 제공인력 근로계약서		
②	고충처리 실시 여부필수	· 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등		
③	고충처리 결과 안내(회신)	〃		

평가기준	점수
• 평가항목 ②를 포함하여 3개 충족	2
• 평가항목 ②를 포함하여 2개 충족	1
• 평가항목 ②만 충족	0.5
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 확인 - 제공인력의 고충 및 불만을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있는지 확인 ▸ **고충처리?** 제공인력의 고충 및 불만사항, 일하는 방식개선, 환경개선 등 제공인력의 의견을 수렴하여 반영하는 것을 의미 ▸ **고충처리 절차?** 상담신청 → 사실 확인 → (내부회의*) → 처리결과 통보 * 내부회의는 경미한 사안의 경우 생략 가능
2) 제공인력의 고충 및 불만에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인 - 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등 확인 - 고충 외에도 <u>서비스 제공 및 업무에 대한 건의사항도 포함</u> ※ 고충 및 불만사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 불인정("N"으로 평가)
3) 고충 및 건의사항에 대한 조치 결과를 제공인력(본인)에게 안내하고 있는지 확인 - 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인(제공인력 확인서명, 문자메시지, 이메일 등)

참고자료	[양식 17호] 고충처리 신고서 [양식 18호] 고충처리 일지

품질평가 주요 FAQ
Q1) 지표적용기간동안 제공인력의 고충사항이나 불만이 전혀 없는 경우는 어떻게 평가를 받나요? ☞ 동 지표는 더 나은 서비스 제공환경 구현을 위한 지표입니다. 이에 고충(불만) 사항에 국한하지 않고, 서비스 제공이나 업무 과정의 건의사항을 관리한 경우도 실적으로 인정합니다.
Q2) 고충처리 실적은 매년 1건 이상 필수적으로 있어야 하나요? ☞ 아닙니다. 지표적용기간(2021.1.1~2022.12.31) 동안 1건 이상 관리되어 있으면 됩니다.
Q3) 고충처리 관리 서류는 어떻게 만들어야 하나요? 품질평가 편람에 있는 서류를 모두 마련하여야 하나요? ☞ 고충처리 관리에 대해 별도 지정된 양식은 없습니다. 기관에서 평소 활용하시는 양식은 모두 인정됩니다. ☞ 편람에 있는 목록과 양식은 참고용으로 제시한 예시입니다. 기관에서 활용하기 편한 양식으로 변경해서 사용해도 무방합니다.
Q4) 여러 개의 세부사업을 운영하고 있습니다. 고충처리 대장을 사업별로 각각 만들어야 하나요? ☞ 고충처리 대장은 기관에서 하나로 관리하여도 무방하지만, 해당 내용이 어떤 사업에 대한 것인지 확인이 가능하면 됩니다.

C. 서비스 제공 및 평가

C.1. 서비스 운영체계

평가지표	C1.1. 사업계획 및 평가

평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 정기적으로 사업계획을 수립하고, 사업 운영에 대한 평가를 실시하고 있으며, 이를 차년도 사업계획에 활용하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 사업(운영)계획서 ▸ 사업평가 결과보고서, 회의록

평가항목		Y	N	정성평가		
				우수	양호	미흡
①	사업운영계획 수립					
②	사업평가 실시					
③	사업평가 분석결과 활용(환류)					

평가항목	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용
1) 연도별 사업(운영)계획 수립 확인 - 연도별 사업(운영)계획을 기관 및 사업 특성에 맞게 수립하고 있는지 확인 * 2021년~2022년(2년) 사업(운영)계획을 모두 수립하는 경우 인정("Y"로 평가)하며, 사업(운영)계획서 작성 연도를 확인 할 수 없으면 불인정 - 사업(운영)계획서에 필수항목(5개)을 모두 포함하고 있는지 확인(필수항목이 1개라도 누락 된 경우 "N"으로 평가) * 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정 ** ⑤서비스 제공 관련 사항의 경우 별도로 작성하여 내부결재를 득한 후 제시하여도 인정 ▸ **필수항목** : ①기관 및 사업개요 ②인력 현황 ③시설확보 현황 ④필수장비 확보현황 ⑤서비스 제공 관련 사항(서비스 목적, 대상, 내용, 제공절차, 제공방법, 가격 등)
2) 연도별 사업평가 실시 여부 확인 - 사업평가 결과보고서, 회의록 등 사업에 대한 내부 평가 실시 자료 확인 * 2019년~2020년 모두 사업평가를 실시하고 있는 경우 인정("Y"로 평가) - 사업평가 결과보고서 내 분석내용 포함(사업 추진에 따른 성과, 미흡점, 개선점 등)
3) 사업평가 결과 활용 확인(환류) - 사업평가 분석 결과를 차년도 사업(운영)계획에 반영하고 있는지 확인
4) **(정성평가)** 사업(운영)계획이 실제 사업운영에 적합한 내용을 담고 있는지, 서비스 품질향상을 위한 사업평가와 평가결과 활용(환류)을 하고 있는지 확인 * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)
5) 사업(운영)계획 수립 및 사업평가는 평가대상 사업별로 실시할 경우 인정 - 사업(운영)계획과 사업평가를 기관에서 운영 중인 전 사업을 대상으로 작성할 경우 해당 사업의 내용을 구분지어 명확히 확인할 수 있어야 인정 * 사업(운영)계획의 필수항목(5개)이 각 사업별로 확인할 수 있어야 함

참고자료	[양식 19호] 사업(운영)계획서 [양식 20호] 사업평가 결과보고서

평가지표	C1.2. 서비스 정보게시

평가 방식	정량	평가 배점	1점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	이용자 또는 보호자에게 서비스 이용, 제공기관 선택에 필요한 정보를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸서비스 안내자료 : 리플렛, 전단지, 배너, 현수막 등 ▸기관 홈페이지 : 카페, 블로그 등

평가항목			Y	N
①	서비스 안내자료	· 필수항목(6개) 확인		
②	온라인 공개 게시(기관 홈페이지 등)	〃		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(2개) 충족	1
• 평가항목 1개 충족	0.5
• 상기 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 제공기관에서 제작한 서비스 안내자료 확인(리플렛, 전단지, 배너 등) - 서비스 안내 자료에 필수항목(6개)을 모두 포함하고 있는지 확인 * 1개 항목이라도 누락된 경우 "N"으로 평가 ▸ **필수항목 :** ①기관명 ②사업명(서비스명) ③대상(자격) ④서비스 내용 ⑤연락처 ⑥ 서비스 비용(가격) 2) 서비스 안내자료(정보)를 공개된 온라인 매체(기관 홈페이지, 블로그, 카페 등)에 게시하고 있는지 확인 * 필수항목(6개) 모두 포함

품질평가 주요 FAQ
Q1) 서비스 안내자료(정보)를 기관 밴드(BAND)에 게시한 경우도 온라인 공개 게시로 인정하나요? ☞ 서비스 안내자료(정보)는 서비스 이용자는 물론 예비 서비스 이용자에게 공개하는 것이 주목적입니다. 밴드(BAND)는 공개 창구가 아니므로 인정하지 않습니다.

C.2. 서비스 계획 및 제공

평가지표	C2.1. 초기상담

평가방식	정량	평가배점	3점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담과 이용자 변화 측정을 위한 사전검사를 실시하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸초기상담 관련 서류 : 초기상담기록지, 욕구사정지 등 ▸사전검사 관련 서류 : 사전검사지, 심리검사결과서 등

평가항목			Y	N
①	초기상담 실시			
②	초기상담 결과 기록	· 이용자의 욕구, 구체적인 문제 등 기재 여부 확인		
③	사전검사 실시	· 장애인보조기기렌탈, 단발성(1회성) 서비스 평가 제외(Y 표기)		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 이용자별 초기상담 실시 여부 확인 - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 이용자(또는 보호자)를 대상으로 초기상담을 실시하였는지 확인(초기상담기록지, 욕구사정지 등) - 재계약 이용자의 경우도 재계약 시 초기상담 실시 여부 확인 - 10명 중 9명 이상 완료한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가 ▸ **초기상담** ○ 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간, 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구특성 등 파악
2) 초기상담 내용, 상담결과 및 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인 - 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우 해당내용을 기록해 두어야 인정 * (예) 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가
3) 이용자의 최초상태 및 향후 변화를 측정할 수 있는 사전검사 실시 여부 확인 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가 - 시각장애인안마서비스, 장애인 보조기기 렌탈서비스*에 한해 초기상담기록지로 사전검사를 갈음하며, 단발성(1회성) 서비스는 사전검사 미실시 가능 * 장애인보조기기렌탈서비스는 초기상담기록지 또는 별지에 치수측정결과가 반영되어 있는 경우 사전검사로 인정(치수측정방법, 결과 기재) - 초기상담기록지로 갈음하는 경우는, 이용자의 상태를 명확히 알 수 있는 수준으로 성실히 작성되었는지 확인

참고자료	[양식 21호] 초기상담 기록지

품질평가 주요 FAQ
Q1) 서비스 대상자 판정을 위해 타 기관에서 받은 검사 결과를 활용하여 초기상담을 실시하고 서비스 계획을 수립하였습니다. 이 경우 동일한 검사를 제공기관에서 다시 실시하여야 하나요? ☞ 아니오. 대상자 선정 시 욕구기준을 판정하기 위하여 타 기관에서 검사*를 실시한 경우 사전검사를 실시한 것으로 갈음할 수 있습니다. * KDEP, K-ASQ, 「정신건강사업안내」의 아동·청소년 심층사정평가도구, MMPI-2, HTP, KFD, SCT, BDI, STAli, PTSD, K-CBCL, K-ARS, RCMAS, K-PRC, K-CYP
Q2) 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 하였습니다. 초기상담과 사전검사를 다시 실시하여야 하나요? ☞ 재계약을 하는 경우도 서비스 계약 종료 절차(종료안내, 종료상담, 사후검사)를 거친 후, 초기상담과 사전검사를 실시하여야 합니다. 다만, 사후검사를 실시하고 얼마 지나지 않아 재계약을 한다면 사후검사 결과를 사전검사로 간주하여 생략할 수 있습니다.

평가지표	C2.2. 서비스 제공계획 수립	평가 방식	정량	평가 배점	2점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	초기상담 시 파악된 이용자 및 보호자의 욕구를 반영하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸초기상담 관련 서류 : 상담기록지, 욕구사정지 등 ▸서비스 제공계획서

평가항목			Y	N
①	이용자별 서비스 제공계획 수립			
②	초기상담 결과 반영	· 초기상담 시 파악된 욕구를 고려한 제공계획 수립 여부		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(2개) 충족	2
• 평가항목을 1개 충족	1
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 이용자별 서비스 제공계획 수립 여부 확인 - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하였는지 확인 - 10명중 9명 이상 체결한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가
3) 초기상담결과를 서비스 제공계획에 반영하였는지 확인 - ‘서비스 제공계획서’ 에 초기상담결과(이용자·보호자의 욕구 등) 및 사전검사 결과를 반영한 서비스 제공계획 내용을 확인할 수 있으면 인정 - 10명중 9명 이상 체결한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가

참고자료	[양식 22호] 서비스 제공계획서

〔참고〕 서비스 제공(이용)계획 수립 * 2021년 지역사회서비스투자 사업안내(p.110)

3. 서비스 제공(이용)계획 수립

● 상담 시 파악된 이용자 본인 및 이용자의 욕구 등을 고려하여 제공인력이 작성

● 내용

- 서비스 유형, 서비스 제공 방법, 제공횟수, 제공자 및 제공인력, 제공 일정, 서비스 가격, 본인부담금 및 납부방법 등
- 실시간 결제 방식에 따라 이용자가 서비스 이용 시 마다 반드시 바우처 카드를 소지하여야 하며, 바우처 카드 분실 이외의 미소지자는 원칙적으로 서비스를 받을 수 없음을 안내

● 작성 시 고려사항

- 이용자 및 그 가족의 욕구를 최대한 반영
- 제공기관이 제공하는 서비스 내용을 자세히 작성
- 서비스 가격 및 본인부담금을 이용자에게 안내하고, 최종 결정된 내용으로 서비스 일정표를 포함한 제공계획서 작성

※ 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제15조(지원계획의 수립 및 시행)

평가지표	C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	평가방식	정량	평가배점	3점

대상사업	시각장애인안마서비스사업

평가방향	이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담을 실시하고 상담결과를 활용하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸초기상담 관련 서류 : 상담기록지, 서비스 제공계획서

평가항목			Y	N
①	초기상담 실시			
②	이용자별 서비스 제공계획 수립	· 이용자의 욕구, 구체적인 문제 기재여부 확인		
③	초기상담 결과 반영	· 서비스 제공계획서에 초기상담 결과 포함		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 이용자별 초기상담 실시 여부 확인 - 지표적용기간 내 서비스 신규 이용자 10명을 무작위로 선정하여 이용자(또는 보호자)를 대상으로 초기상담을 실시하였는지 확인 - 재계약 이용자의 경우도 재계약 시 초기상담을 실시하였는지 확인 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가 ▸ **초기상담** ○ 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간, 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구특성 등 파악
2) 초기상담 내용, 상담결과 및 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인 - 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우 해당내용을 기록해 두어야 인정 * (예) 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가
3) 이용자별 서비스 제공계획 수립 여부 확인 - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 이용자별 서비스 제공계획을 수립하였는지 확인 - 10명중 9명 이상 체결한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가
4) 서비스 제공계획서에 초기상담결과(이용자·보호자의 욕구 등)가 반영되었는지 확인 - 10명중 9명 이상 체결한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가

평가지표	C2.3. 서비스 제공계약

평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	이용자(보호자)와 서비스 제공(이용)계약을 체결하여 부본을 보관하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸서비스 제공(이용)계약서 ▸서비스 제공계획서 및 일정표

평가항목			Y	N
①	이용자와의 서비스 제공(이용)계약 체결			
②	서비스 제공(이용)계약서의 서명, 날인 확인			
③	서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공	· (일정표) 서비스 기간 동안 제공되는 서비스 일정을 담은 표		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 이용자(또는 보호자)와의 서비스 제공(이용)계약 체결 확인
- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 서비스 제공(이용) 계약 체결 확인
- 10명중 9명 이상 체결한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가

2) 서비스 제공(이용)계약서 상의 서명 및 날인 확인
- 이용자 본인의 서명을 원칙으로 하되, 본인 서명이 어려운 경우 법정 대리인(보호자) 서명도 인정
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가

☞ **서명과 날인의 정의**
- (서명, 署名) 직접 본인의 이름을 손으로 쓰는 행위
- (날인, 捺印) 도장이나 지장을 찍는 행위

사례	인정여부
이용자 날인(도장, 지장) 또는 사인·서명 중 하나만 있는 경우	**불인정**
이용자 이름 PC 출력 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우	**인정**
이용자 이름 PC 출력 후, 자필 서명한 경우	
이용자 자필 서명 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우	

3) 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공 확인
- 서비스 제공(이용)계약서의 별첨자료로 서비스 제공계획서(일정표 포함)를 첨부하고 있는지 확인
- 일정표는 기관 자율에 따라 이용자에게 제공하는 모든 일정표 인정(서비스 전체 이용기간에 대한 연간 일정, 월별 일정 등 모두 인정)
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가

4) 재계약 체결 이용자의 경우도 서비스 계약을 체결하고 관련 서류(계약서, 제공계획서 등)를 동일하게 갖추고 있는지 확인

참고자료	[양식 23호] 서비스 제공(이용)계약서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 지역지원단에서 배포한 월별 일정표 양식과 기관에서 자체적으로 사용하고 있는 연간 일정표가 있습니다. 어떤 양식으로 평가해야 하나요?

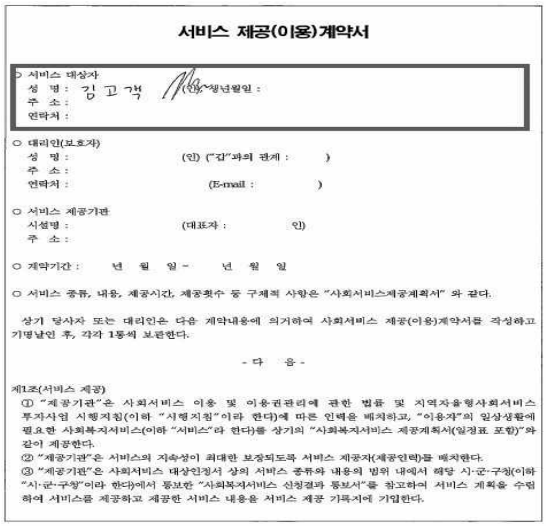
☞ 품질평가에서는 이용자에게 서비스 제공계획서와 일정표를 제공하는지 확인하므로, 기관에서 자율적으로 정하여 이용자에게 안내하면 됩니다.

Q2) 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 한 경우 서비스 제공계획서와 일정표를 다시 작성하여야 하나요?

☞ 네. 재계약 이용자도 초기상담과 사전검사 후 이용자에게 맞는 제공계획 수립이 이루어져야 합니다.

〔이용자 서명과 날인 인정 예시〕

① 이용자 자필서명 + 사인



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : 김 고 객 (인) 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 – 년 월 일

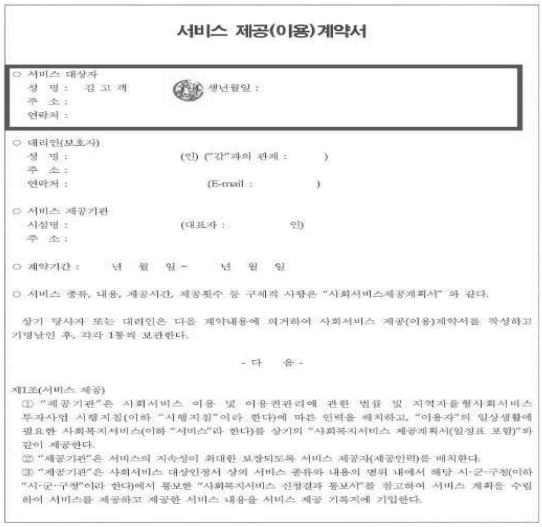
○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 "사회서비스제공계획서" 와 같다.

상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)
① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 투자사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, "이용자"의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 "서비스"라 한다)를 상기의 "사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)"와 같이 제공한다.
② "제공기관"은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 "시·군·구청"이라 한다)에서 통보한 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

② 이용자명 PC출력 + 날인(도장, 지장)



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : 김 고 객 (인) 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 – 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 "사회서비스제공계획서" 와 같다.

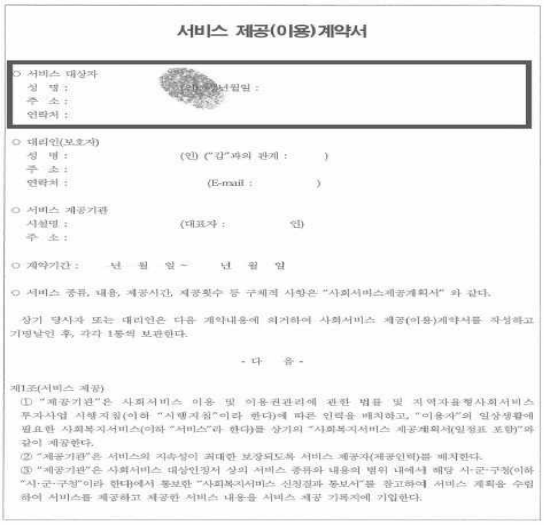
상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)
① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 투자사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, "이용자"의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 "서비스"라 한다)를 상기의 "사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)"와 같이 제공한다.
② "제공기관"은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 "시·군·구청"이라 한다)에서 통보한 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

〔이용자 서명과 날인 불인정 예시〕

① 이용자 날인(도장, 지장)만 있는 경우



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : (인) 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 – 년 월 일

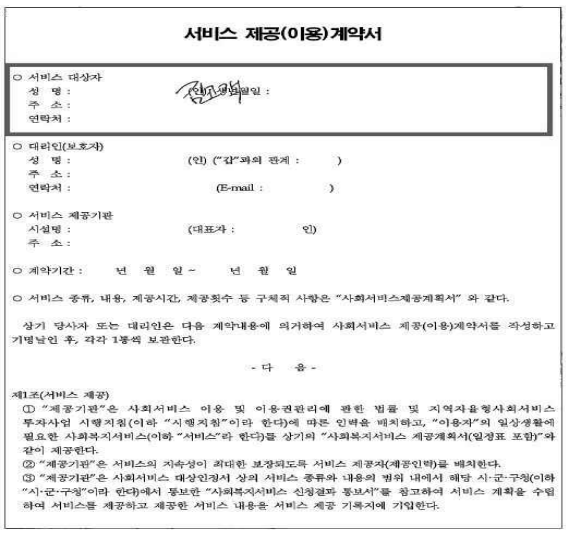
○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 "사회서비스제공계획서" 와 같다.

상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)
① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 투자사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, "이용자"의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 "서비스"라 한다)를 상기의 "사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)"와 같이 제공한다.
② "제공기관"은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 "시·군·구청"이라 한다)에서 통보한 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

② 이용자 서명만 있는 경우



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 – 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 "사회서비스제공계획서" 와 같다.

상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)
① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 투자사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, "이용자"의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 "서비스"라 한다)를 상기의 "사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)"와 같이 제공한다.
② "제공기관"은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 "시·군·구청"이라 한다)에서 통보한 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

평가지표	C2.4. 계획적인 서비스 제공

평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 변경사항 발생에 대해 관리하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸서비스 제공(이용)계약서, 변경계약서 ▸서비스 제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지

평가항목			Y	N
①	서비스 제공 관련 사항이 제공계약서, 제공계획서와 모두 일치(100%)			
②	서비스 제공 관련 사항이 제공계약서, 제공계획서와 일부 일치(90%)			
③	서비스 변경사항에 대한 관리	·(일시적 변경) 제공기록지 기록 ·(그 외) 계약서, 계획서 변경		

평가기준	점수
• 평가항목 ①을 충족	3
• 평가항목 ②, ③을 모두 충족	2
• 평가항목 ②, ③ 중 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 서비스 제공계획에 맞는 서비스 제공 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 제공계약서·서비스 제공계획서(또는 일정표), 서비스 제공기록지 확인
- 제공계약서·제공계획서(일정표) 내용과 제공기록지에 기재된 서비스 제공 내역이 일치하는지 확인(서비스 제공횟수, 제공인력, 서비스 내용 등)
- 서비스 변경 발생 시, 변경사항 관리(항목 2)를 하고 있는 경우 일치로 평가
- 이용자 10명 모두 일치할 경우 항목①에 "Y", 10명중 9명만 일치할 경우 항목②에 " Y", 9명 미만일 경우 ①,②번 모두 "N"으로 평가

2) 서비스 변경관리를 하고 있는지 확인

- 사업지침에 의거, 서비스 변경사항을 작성·관리하고 있는지 확인

☞ **서비스 변경?** 계약당사자 한쪽의 요청에 따라 상호 합의에 의해 계약내용(제공시간, 제공요일, 제공인력, 서비스 내용 등)을 변경하는 것을 의미

- 서비스 변경 항목 및 발생 빈도에 따라 관리 방법을 달리함

* 품질평가에서는 변경관리대장 관리여부는 미확인

구분	변경항목	관리방법
일시적 변경사항 (단발성, 1회성)	제공요일(날짜), 제공인력 변경	**서비스 제공기록지**에 해당내용 기재
일시적이지 않은 변경사항 (계속변경)	계약기간, 서비스 비용(계약금액), 서비스 내용, 제공인력 등 변경	**변경되는 항목에 대한 내용이 기재된 문서 재작성** (변경계약서, 서비스 제공계획서 서비스 일정표 등)
	o 계약기간이 변경되는 경우, 서비스제공계약서 또는 변경계약서 작성 o 서비스 비용·내용, 제공인력이 변경되는 경우 서비스 제공계획서 작성 등	

참고자료	[양식 24호] 서비스 변경계약서

품질평가 주요 FAQ
Q1) 제공기록지와 변경계약서(서비스제공계획서)에 기재해야 하는 서비스 변경사항은 어떻게 구분하나요? ☞ 이용자(보호자)의 요구나 제공기관 사정에 의해 일시적(일회성)으로 변경사항이 발생하는 경우에는 제공기록지에 작성합니다. (예) 제공인력의 급작스런 사정으로 서비스가 불가하여 다른 제공인력이 서비스를 대신한 경우 제공기록지에 기재 ☞ 일시적 변경이 아닌 경우 계약기간 변경은 변경계약서를, 서비스 내용, 비용, 제공인력 등이 변경되는 경우에는 서비스 제공계획서를 재작성하시면 됩니다. (예) 제공인력의 퇴사로 서비스 중간에 변경되는 변경된 제공인력이 제공할 서비스 내용을 바탕으로 제공계획서 재작성
Q2) 계약 체결 시 서비스 제공일정(요일, 시간)이 이용자의 요청에 의해 변경되었습니다. 이 경우도 모든 서비스 제공계획서를 재작성하여야 하나요? ☞ 아닙니다. 서비스 내용이나 제공인력의 변경 없이 <u>일정만 변경된 경우에는 서비스 제공계획서를 재작성하지 않습니다.</u>
Q3) 지자체 예산 변경에 따라 서비스 시간이 일괄 변경되었습니다. 이 경우도 서비스 제공계획서를 다시 작성해야 하나요? ☞ 아닙니다. 현장평가위원에게 지자체 예산변경에 따라 서비스 시간이 일괄 변경되었음을 확인할 수 있는 증빙자료(지자체 공문)를 제시하시면 됩니다.(재작성하지 않아도 됩니다.)
Q4) 장애인보조기기 렌탈서비스 운영기관입니다. '장애인보조기기 렌탈서비스 제공계획서 양식'에 정기점검 예정일을 기재하도록 되어있습니다. 계획서에 기재된 일자와 실제 점검일이 다른 경우에도 서비스 제공계획서를 재작성해야 하는지요? ☞ 예정일과 실제 점검일이 상이하더라도 서비스 제공계획서를 재작성할 필요는 없습니다. 정기점검을 실시한 날짜를 서비스 제공기록지에 기재하면 됩니다. 다만, 사업지침에 따라 연 2회(반기별 1회) 정기점검을 실시하였는지 확인합니다.
Q5) '장애인보조기기 렌탈서비스'의 다빈도 서비스 변경발생 사유는 제공인력 변경입니다. 제공인력의 변경 발생 시 이용자 전원에 대한 제공계획서를 재작성해야 하나요? ☞ 한 명의 제공인력이 다수의 이용자를 관리하는 **'장애인보조기기 렌탈서비스'의 특성을 감안하여 '제공인력 변경'에 한하여** 기존서비스 **제공계획서에 제공인력 변경일자 및 사유를 명확하게 기재하여도 변경조치로 인정**합니다.

〔참고〕 서비스 변경 * 2021년 지역사회서비스투자 사업안내(p.112)

5. 서비스 실시

● 서비스 변경

- 서비스 제공기관 변경
  - ○ 이용자는 기존 서비스 제공기관과 계약 해지 후 세로운 제공기관 이용 가능
  - ○ 가급적 월단위로 제공기관을 변경하되, 최소 7일전 통지 후 계약 해지
  - ○ 특별한 사유 없이 계약을 해지하는 경우, 일방이 계약 위반에 따른 책임을 짐
  - ○ 제공기관 변경 시 기존 제공기관은 7일 내에 바우처를 결제하여야 하며, 변경 제공기관의 제공인력은 바우처 잔량을 반드시 확인 후 서비스 제공
- <u>동일 서비스 제공기관 내에서 제공하는 서비스 내용이나 일정 등을 변경하는 경우는 이용자(보호자)와 제공기관 간 협의를 통해 결정</u>
- 서비스 제공인력 변경
  - ○ 이용자의 제공인력 변경 요청 시 제공기관은 이용자(보호자)와의 상담을 통해 7일 이내에 제공인력을 변경
  - ○ 제공인력이 특정 이용자에 대해 서비스 제공을 거부하는 경우, 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공인력 변경 가능

[제36호 서식] 사회서비스 제공(이용)계약서 (예시) * 2021년 지역사회서비스투자 사업안내(p.235)

제4조(사회복지서비스 내용의 변경) ① 서비스 제공과정에서 "제공기관"(종사원을 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 "이용자"의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 "제공기관"은 "이용자"의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.

② 서비스 제공과정에서 "이용자"의 기본(표준)서비스 외 부가서비스에 대한 반복적이고 비합리적인 요구사항에 대해서 "제공기관(방문도우미를 포함)은 이의를 제기할 수 있고, 폭언 등 각종 위법·부당한 행위를 "제공기관"에게 강제할 경우, 지자체는 종사자 보호를 위해 서비스 중지, 자격상실 등 필요한 조치를 취할 수 있다.

③ 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 <u>주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 "변경계약서"를 별도 작성한다.</u>

④ "이용자"은 "제공인력"과 관계가 가족관계(배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계혈족의 배우자, 동거자)인 경우 그 비용을 반납해야 한다.

평가지표	C2.5. 서비스 제공기록 관리

평가방식	정량	평가배점	3점

평가방향	서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸서비스 제공기록지

평가항목			Y	N
①	서비스 제공기록지 작성	· 이용자 10명(무작위) 모두(100%) 작성 시 “Y”로 평가		
②	서비스 제공기록지 항목 확인	· 필수항목(6개) 확인		
③	제공기록지에 특이사항 기재	· 이용자 요구사항, 건강상태 등		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목을 2개 충족	2
• 평가항목을 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 이용자별 서비스 제공기록지 작성 확인 - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 월별 서비스 제공기록지 작성 확인
2) 서비스 제공기록지의 필수항목 확인 - 필수항목 1개라도 누락된 경우 불인정(" N"으로 평가) ▸ **필수항목 :** ① 이용자명 ② 생년월일 ③ 제공인력명 ④ 서비스 내용 ⑤ 제공일시 ⑥ 이용자 서명(자필서명, 도장, 지장, 사인)
3) 이용자의 특이사항 또는 업무상 특이사항 기재 여부 확인 - 제공기록지에 이용자의 요구사항, 건강상태 및 서비스 제공 관련 특이사항 기재 * 서비스 내용, 결제 관련 사항, 서비스 변경사항은 해당되지 않음("N"으로 평가) - 서비스 제공기록지 외 기관 자체 양식(상담일지 등)을 활용하여 이용자의 특이사항 등을 기재하고 있는 경우에도 인정

참고자료	[양식 25호] 서비스 제공기록지

품질평가 주요 FAQ
Q1) 제공기록지에 이용자의 상태변화(특이사항 등)를 작성하는 것에 대해 자세히 설명해주세요. ☞ 서비스 제공기록지 "비고(종합의견)"란에 월별로 서비스 제공에 대한 제공인력의 종합의견(이용자의 요구사항, 이용자의 변화, 건강상태 및 서비스 관련 특이사항 등)을 작성하면 됩니다. 서비스 제공내용이나 결제 관련 사항, 서비스 변경사항 내용은 이용자의 상태 변화에 해당하지 않습니다.
Q2) 이용자의 상태변화(특이사항 등)는 꼭 제공기록지에만 작성해야하나요? 기관에서 자체적으로 관리하는 자료(상담일지, 활동일지 등)가 있는데요. ☞ 기관에서 별도로 작성.관리하고 있는 자료도 해당 내용이 들어있다면 인정합니다.

C.3. 서비스 관리

평가지표	C3.1. 이용자 불만처리	평가방식	정량	평가배점	2점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	이용자(보호자)의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸불만처리 절차 : 관련 규정, 관련 서식 ▸불만처리 실시 및 회신 내역 : 회의록, 업무일지, 불만(접수) 처리대장, 결과 회신내역 등

평가항목			Y	N
①	불만처리절차 마련	· 관련 규정(운영 규정, 고충(불만 처리지침 등) · 내부 처리 절차(공문 등)		
②	불만처리 실시 여부필수	· 불만접수 및 처리대장, 회의록, 업무일지, 결과회신 내역 등		
③	불만처리 결과 안내(회신)	〃		

평가기준	점수
• 평가항목 ②를 포함하여 3개 충족	2
• 평가항목 ②를 포함하여 2개 충족	1
• 평가항목 ②만 충족	0.5
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 관련 규정 또는 공문 등을 확인 - 이용자(또는 보호자)의 불만처리를 위한 절차가 마련되어 있는지 확인 ▸ **불만처리?** 서비스 내용, 제공인력 등 서비스 품질에 관한 이용자(보호자)의 의견을 수렴하여 반영하는 것을 의미 ▸ **불만처리 절차?** 상담신청 → 사실 확인 → 내부회의* → 처리결과 통보 * 내부회의는 경미한 사안의 경우 생략 가능
2) 이용자(또는 보호자)의 제기된 의견에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인 - 고충(불만)접수 및 처리대장, 고충(불만)처리 회의록, 업무일지 등 확인 * 제공인력의 고충과 함께 관리하여도 인정(단, 의견제시자가 이용자임을 확인이 가능하도록 표기 필요) - 이용자의 불만 외에도 서비스 개선에 대한 건의사항도 포함 ※ 불만 및 건의사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 "N"으로 평가
3) 불만 및 건의사항에 대한 조치 결과를 이용자(또는 보호자)에게 안내하고 있는지 확인 - 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인 - 이용자・보호자의 확인서명, 결과안내문, 결과안내 문자메시지 또는 이메일 등도 모두 인정

참고자료	[양식 26호] 이용자 불만처리 증빙

품질평가 주요 FAQ
Q1) 'B2.2 고충처리' 지표와 내용이 유사한데, 관련 서식(고충접수·처리대장 등)을 함께 관리하여도 인정하나요? ☞ 고충 또는 불만을 제기한 대상자(제공인력·이용자)가 누구인지 구분할 수 있도록 명확하게 기재하여 관리하면 인정합니다.
Q2) 우리 제공기관에서는 이용자 불만을 '민원함'을 통해 익명으로 접수하고 있습니다. 이 경우 어떻게 처리결과를 안내해야하나요? ☞ 불만 접수내역 및 처리결과를 제공기관 내 게시판에 게시하여 안내하는 방식 등으로 관리하면 인정됩니다.

〔인정 예시〕 이용자 불만에 대한 불만처리대장 관리

불만처리대장

사업명 : 아동청소년비전형성서비스

기관명 : OOOO센터

연번	민원인	연락처	민원내용	접수일	처리결과		결재		결과 회신
					처리내용	처리일	담당	센터장	
1	박OO	010****	갑작스럽게 입원하게 되어 서비스 어려움	2019. 9.19	서비스 일정 조율	9.21.	김OO	임OO	문자발송 (9.21)
2	정OO	010****	제공인력 교체 후 적응하기 힘듦	2019. 10.6	이용자 상담 후 종사자 교체	10.10	김OO	임OO	보호자 메일 발송 (10.12)
3									
4									

〔인정 예시〕 이용자 불만처리 결과에 대한 안내(회신)

불만처리결과 안내 문자 발송 관리대장

연번	이름	접수일	문자 발송일	내용	비고
1	박OO	9.19	9.21	안녕하세요. 0000센터입니다. .…….(생략)	
2	김OO	10.5	10.10		
3	고OO	10.6	10.10		
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

평가지표	C3.2. 서비스 정기회의	평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	4점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	서비스 제공과 관련하여 내부 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸회의록, 회의일지, 회의결과보고서

평가항목		Y	N	정성평가		
				우수	양호	미흡
①	서비스 제공 관련 내부 정기회의 실시					

평가기준	점수
• 내부 정기회의를 분기별(이상) 실시	2
• 내부 정기회의를 반기별 실시	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용
1) 서비스 제공에 관련된 내부 정기회의 실시 여부 확인 - 기관장 또는 관리책임자와 제공인력이 모여 **서비스 제공에 필요한 사항**에 대해 공유하고 논의하는 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 확인 - 회의명칭은 기관 자율적으로 사용 가능(월례회의, 정례회의, 직원회의 등) - 회의 주요내용과 참여자 등을 확인할 수 있어야 함
2) **(정성평가)** 내부 정기회의 내용이 서비스 제공 및 개선, 조치사항 등에 대한 내용을 포함하고 있는지 확인 * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

참고자료	[양식 27호] 정기회의 결과보고서

품질평가 주요 FAQ
Q1) 기관 온라인 소통창구(카페, 카카오톡, 밴드 등)를 통해 공지사항을 공유한 것은 정기 회의로 인정하나요? ☞ 공지사항 전달은 정기 회의로 볼 수 없습니다.
Q2) 여러 서비스를 운영하는 기관의 경우 정기회의를 꼭 사업별로 따로 진행하여야 하나요? 아니면 기관 전체 회의도 인정하나요? ☞ 기관 전체 회의 시 해당 서비스에 대한 내용이 포함되어 있다면 인정됩니다. 회의록, 결과보고서 등을 통해 관련 내용 및 참석자를 확인할 수 있어야 합니다.

평가지표	C3.3. 서비스 모니터링

평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점

평가방향	이용자를 대상으로 정기적으로 서비스 모니터링을 실시하고 그 결과를 활용하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 이용자 모니터링 설문지 ▸ 이용자 모니터링 분석결과보고서 ▸ 분석결과 활용 증빙자료 : 차년도 사업계획서, 제공인력 교육 결과보고서, 회의록 등

평가항목		Y	N	정성평가		
				우수	양호	미흡
①	이용자별 서비스 모니터링 실시					
②	서비스 모니터링 결과 분석					
③	서비스 모니터링 분석결과 활용					

평가항목	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용
1) 이용자별 서비스 모니터링을 반기별(상·하반기) 1회 이상 실시 여부 확인 * 6개월 미만 단기 사업은 최소 연 1회 서비스 모니터링을 실시한 경우 인정(2021년도 지역사회서비스 투자사업 안내 p.113)
2) 서비스 모니터링에 대한 결과보고서를 통해 결과 분석 여부 확인
3) 서비스 모니터링 분석결과를 서비스 운영에 활용하고 있는지 확인 - (활용방안) 모니터링 결과에 대한 제공인력 교육, 차년도 사업(운영)계획 수립 시 반영 등 - 시각장애인안마서비스는 평가 제외
4) **(정성평가)** 서비스 모니터링에 대한 분석결과 도출과 활용 내용이 서비스 품질향상에 적절한지 확인('①이용자별 서비스 모니터링 실시'는 정성평가 제외) * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시) - 시각장애인안마서비스는 평가 제외

참고자료	[양식 28호] 모니터링 설문지 [양식 29호] 서비스 모니터링 결과보고서

품질평가 주요 FAQ
Q1) 이용자별 서비스 모니터링은 어떤 방법으로 실시해야 하나요? ☞ 서비스 모니터링은 직접 설문지 배포, 유선 질의, 문자메시지 등 방법을 제한하지 않고 있습니다. 다만, 평가 당일 설문응답을 확인할 수 있는 증빙자료(응답내역 원본)를 확인할 수 있어야 합니다.
Q2) 2022년 하반기 모니터링은 실시하였으나, 분석결과 및 활용을 한 시점은 2023년 2월입니다. 이 경우 인정하나요? ☞ 기관 사정에 따라 분석결과 및 활용 시점이 다소 늦어진 경우는 인정합니다. 단, 2021년 상·하반기와 2022년 상반기 분석결과 및 활용은 모두 있어야 합니다.

C.4. 서비스 종료

평가지표	C4.1. 서비스 종료 안내

평가방식	정량	평가배점	3점

평가방향	이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 종료안내 증빙자료 : 종료안내문, 안내 문자 등 ▸ 종료상담 증빙자료 : 종료상담기록지, 서비스 종료보고서 등

평가항목			Y	N
①	서비스 종료 안내	· 서비스 종료자(재계약 대상자)에게 종료안내(안내문, 안내문자 등) 실시		
②	사후검사 실시	· 이용자 변화측정을 위한 사후검사 (사전검사와 동일) 실시 · (평가제외) 시각장애인안마, 장애인 보조기기렌탈, 단발성(1회성) 서비스		
③	서비스 종료 상담	· 서비스 종료 상담 실시 · 사전-사후 검사결과 제공		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스가 종료된 이용자 무작위 10명 확인(재계약 이용자 종료이용자로 간주) * 단, 이용자 개인사정(입원, 시설입소, 이사 등)에 따라 서비스 중도 종료된 이용자는 제외
2) 종료이용자(또는 보호자)에게 서비스 종료 안내 실시 여부 확인 - 서비스 종료 안내를 확인할 수 있는 자료(안내문, 문자, 종료보고서 등) 인정 - 재계약 이용자에게 ‘서비스 종료에 따른 연장신청 안내’를 한 경우 인정
3) 종료이용자의 변화를 측정할 수 있도록 사후검사 실시 여부 확인 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가 - 시각장애인안마서비스, 장애인 보조기기렌탈서비스는 종료상담기록지가 있는 경우 사후검사로 갈음하여 인정(“Y” 표기) - 단발성(1회성) 서비스는 사후검사 평가 제외(“Y” 표기) - 시각장애인안마서비스는 평가 제외
4) 서비스 종료상담 실시 여부 확인 - 재계약 이용자의 경우도 서비스 종료 전 종료상담 실시 확인 - 이용자(또는 보호자)와 연락이 닿지 않아 종료상담을 못한 경우 해당 내용(연락일시 등)을 제공기록지에 기록하면 인정 - 종료상담을 유선으로 실시한 경우도 상담내용(서비스 효과 포함)을 종료상담지에 기록하여 상담내용을 확인할 수 있어야 인정 - 종료상담 시 서비스 결과(사전-사후검사 결과 등) 제공 여부 확인 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가

참고자료	[양식 30호] 서비스 종료 안내문 [양식 31호] 서비스 종료(상담) 보고서

평가지표	C4.2. 지역사회 연계	평가방식	정량	평가배점	3점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	지역사회 기관들과 협력체계를 구축하고 이용 가능한 지역사회 자원정보를 이용자에게 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸지역사회정보 안내 증빙자료 : 유관기관 목록, 유관 서비스 정보 등 ▸협력체계 구축 증빙자료 : MOU협약서, 연계 협조공문 등 ▸연계실시 증빙자료 : 서비스 연계의뢰서, 회신서 등

평가항목			Y	N
①	지역사회자원 정보 제공	· 이용 가능한 유관기관 및 서비스 정보		
②	유관기관 협력체계 구축	· 기관 간 업무협약(MOU) 체결, 협조공문 · 지역네트워크 활동		
③	서비스 연계실적	· 연계의뢰 실적(우리 기관 → 타 기관)		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 이용자에게 지역사회자원 정보를 제공하고 있는지 확인 - (지역사회자원 정보) 지역사회 내 사회(복지)서비스 등을 제공하는 기관에서 운영하는 서비스 중 이용자가 이용 가능한 정보
2) 지역 내 유관기관과 협력체계를 구축하고 있는지 확인 - (협력체계) 업무협약(MOU) 체결, 협조공문, 지역네트워크* 참여 실적 중 1개 이상 협력체계 구축 시 인정(“Y“로 평가) * **지역네트워크?** 소속 지역 내에 구성된 제공기관 간 협력체계 네트워크로 참여 실적 확인 필요(지자체, 지역지원단에서 구성한 네트워크 포함) - 협조기간이 종료된 업무협약의 경우 협력체계로 불인정 * (예) 업무협약서 협약기간이 2020.12.31.로 명기되어 있는 경우 → **불인정** 협약기간이 반영구적인 경우(~계약일로부터 계속 유효하다) → **인정** - 지역네트워크 참여 실적이 없는 경우 불인정 * 위촉장, 참석요청 공문, 간담회 참여 결과보고 등
3) 유관기관 간 서비스 연계 실적 확인 - 협력체계를 구축한 유관기관과의 연계의뢰 (우리 기관→타 기관) 실적 인정 * 협력체계를 구축하지 않은 기관과의 서비스 연계 실적은 불인정 - 연계 증빙자료에 필수항목(3개) 포함 시 인정 (1개라도 누락된 경우 불인정) ▸ **필수항목 :** ① 연계대상자 ② 연계서비스 ③ 연계기관

참고자료	[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문 [양식 33호] 서비스 연계 의뢰서

현장평가 주요 FAQ 및 자문 방법
Q1) ① 지역사회자원 정보란 어떤 것인가요? ☞ 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자 또는 서비스 종료예정자에게 지역 내 다른 기관에서 제공하는 다른 서비스(자원)에 대해 이용할 수 있도록 안내하고 있는지 보는 지표입니다. ☞ 안내하는 정보주체가 복지관, 보건소와 같은 비영리법인에 한정하지 않습니다. 이용자가 활용할 수 있는 민간서비스도 인정됩니다.
Q2) 지역네트워크 참여 실적은 어떤 것인가요? ☞ 기관이 속해 있는 지역 내에서 지자체(지역지원단 포함) 등에서 구축한 자문단, 협의체 기구에서 참여한 실적을 의미합니다. ☞ 다만, 자문단이나 협의체가 <u>해당 사업을 위해 구성된 경우</u>에 한하여 인정합니다. (예시) 영유아발달지원 서비스를 제공하는 복지관에서 "사회복지시설 운영"에 관련한 협의체에 참여한 경우 ▸ 불인정
Q3) 타 기관에서 우리 기관으로 연계하여 받은 이용자에 대한 실적은 인정하나요? ☞ 해당 지표는 서비스가 필요한 이용자에게 적절한 서비스를 연계한 노력을 보는 지표이므로, <u>연계 받은 경우는 해당되지 않습니다.</u>
Q4) 서비스 종료자에게 우리 기관 내 타 서비스를 제공한 경우는 인정하지 않나요? ☞ 동일 기관 내 타 서비스는 연계로 인정하지 않습니다. 다만, 동일법인 내에 타 시설(사업자번호 다른 기관)에 연계한 경우는 인정합니다.

C.5. 서비스 특화지표

평가지표	C5.1. 서비스 연계관리 변경	평가방식	정성	평가배점	2점

대상사업	시각장애인안마서비스 외 모든 사업

평가방향	이용자의 특성과 욕구 등을 정확하게 반영한 서비스 제공계획이 수립되고, 이 계획에 따라 서비스가 제공되는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸초기상담기록지 ▸서비스제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지

평가항목		정성평가		
		우수	양호	미흡
①	(초기상담) 서비스 제공에 필요한 정보를 모두 포함			
②	(서비스 제공계획) 초기상담 결과와 사전검사 결과를 서비스 계획(일정)에 구체적으로 반영			
③	(서비스 제공) 서비스 일정에 맞는 서비스 제공 및 기록 관리			

(정성평가) 평가기준	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2
• 목적하는 바를 달성하기에 양호함	1
• 목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 10명의 파일 확인
2) **(정성평가)** 초기상담~서비스 제공까지의 내용이 연계·관리되고 있는지 확인 - 이용자에 대한 초기상담을 충실히 이행하였는지? - 초기상담에서 나타난 이용자의 욕구, 특이사항을 서비스 제공계획 수립 시 반영하였는지? - 서비스 제공계획 수립 시 설정한 목표와 일정에 맞게 서비스를 제공하였는지? * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

평가지표	C5.2. 서비스 정기보고 변경

평가 방식	정량	평가 배점	2점

대상사업	아동청소년심리지원(01), 영유아발달지원(02), 아동청소년정서발달(03), 인터넷과몰입아동청소년치유(04), 장애인보조기기기렌탈(07), 아동청소년비전형성지원(13), (비만)아동건강관리(16), 다문화가정아동발달지원(23) * ( ) : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두 자리

평가방향	서비스 제공에 따른 이용자의 변화를 보호자에게 정기적으로 보고하여 서비스 제공 과정이 적절하게 관리되는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸ 서비스 제공기록지 ▸ 서비스 제공보고서(결과보고서) ▸ 부모 교육·상담 증빙자료 : 교육결과보고서, 상담기록지 등

평가항목			Y	N
①	서비스 제공 결과보고 실시	· 이용자에 대한 주기적인 서비스 결과보고서 발송 (월, 분기, 반기, 연도 내)		
②	보호자 교육 또는 상담 실시	· 이용자와 관련된 정보제공 등을 위한 교육 및 상②담(초기상담, 종료상담 제외)		

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(2개) 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명에 대해 서비스 결과보고서를 보호자에게 정기적으로 제공하고 있는지 확인 - 10명 중 9명 이상 제공한 경우 “Y“로 평가, 9명 미만인 경우 ” N“으로 평가
2) 지표적용기간 내 이용자의 보호자를 대상으로 상담 또는 교육을 실시하고 있는지 확인 - 서비스 제공기간 중 서비스 제공 결과 공유, 이용자의 문제 해결을 위한 상담 등 모두 인정(단, 초기상담 및 종료상담은 제외) - 상담기록지, 서비스 일지, 서비스 제공기록지 등에 상담결과를 확인할 수 있으면 인정 - 보호자(부모) 교육은 연 1회 이상 실시 여부 확인 * 증빙자료 : 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 회의내용, 참석자 서명, 사진 등
3) 보호자 교육 또는 상담은 보호자가 희망하는 형태, 제공기관의 운영 여건에 따라 제공방식을 달리 할 수 있음 - 집합교육, 개별 상담(대면・비대면), 서면 교육자료 배포 등 다양하게 인정하나 증빙자료를 통해 실시 결과를 명확하게 확인할 수 있어야함 * 증빙자료 : 교육결과보고서, 상담기록지, 교육자료 등

참고자료	[양식 34호] 서비스 중간점검보고서

평가지표	C5.3. 서비스 사후관리

평가방식	정량	평가배점	2점

대상사업	노인맞춤형운동(05), (비만)아동건강관리(16), 장애인・산모등건강취약계층운동(28), 재활지원(20), U-Health(26) * ( ) : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두 자리

평가방향	신체건강증진 프로그램의 효과 측정 및 활용을 통해 안정적인 서비스 체계를 관리하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸서비스 효과성 분석결과보고서 ▸분석결과 활용 증빙자료 : 차년도 사업계획서, 제공인력 교육결과보고서, 회의록 등

평가항목			Y	N
①	서비스 효과 측정	・ 종료이용자 사전·사후검사 결과서		
②	서비스 효과 분석			
③	분석결과 활용(환류)			

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	2
• 평가항목 2개 충족	1
• 평가항목 1개 충족	0.5
• 상기 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 종료자에 대해 사전・사후검사 결과를 활용, 서비스 효과(향상도)를 측정하고 있는지 확인
2) 측정 결과를 바탕으로 서비스 효과, 사업성과, 문제점 및 개선사항 도출 등을 분석하고, 분석결과를 서비스 운영에 활용하고 있는지 확인 - 분석결과 관련 제공인력 공유 회의, 차년도 사업(운영)계획 반영 등

평가지표	C5.4. 서비스 제공환경

평가 방식	정성	평가 배점	2점

대상사업	아동청소년심리지원(01), 아동청소년정서발달(03), 시각장애인안마서비스(08), 성인(청년)심리지원(18, 99), 아동인지서비스(12), 부모학교(17), 사례관리(18), 정서・학습・리더십(03), 기타 아동정서발달 지원 관련 사업(99) * ( ) : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두 자리

평가방향	제공기관이 서비스 제공에 적합한 환경을 갖추고 있는지 평가한다.
평가기준일	현장평가일 기준
평가자료	▸관찰평가(기관 라운딩)

평가기준	점수
• 서비스 제공환경이 모든 면에서 우수함	2
• 서비스 제공환경이 양호함	1
• 서비스 제공환경이 미흡함	0

평가점수
점

평가지표	C5.5. 이용자 관리

평가 방식	정량	평가 배점	2점

대상사업	정신건강토탈케어(09), 자살위험군예방(10), 근로자 정서지원(27), 기타 정신건강, 정서지원 관련 사업(99) * ( ) : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두 자리

평가방향	이용자에 대한 상시 관리를 통해 이용자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 서비스 제공에 활용하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸전화상담 일지, 전화상담 관리대장 등

평가항목		
①	유선상담 실시 여부 확인	· 정신건강토탈케어(09), 근로자 정서지원(27), 기타 정신건강, 정서지원 관련 사업(99)
②	유선상담 실시 주기 확인	· 자살위험군예방(10)

평가기준 (정신건강토탈케어 등)	평가기준 (자살위험군예방)	점수
• 이용자별 유선상담을 매월 실시	• 이용자별 유선상담을 매월 6회 이상 실시	2
• 이용자별 유선상담을 분기별(이상) 실시	• 이용자별 유선상담을 매월 5회 이하 실시	1
• 상기 평가항목을 충족하지 않음	• 상기 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 5명에 대해 유선상담 실시 여부 확인 - (자살위험군예방) 유선상담 주기(월 평균 건수) 확인
2) 이용자의 입원 등 연락이 닿지 않아 유선상담을 못한 경우 해당 내용(연락일시, 사유 등)을 전화상담 일지 또는 관리대장에 기록하면 인정

평가지표	C5.6. 이용자 편의관리

평가 방식	정성	평가 배점	2점

대상사업	시각장애인안마서비스(08)

평가방향	이용자를 대상으로 제공기관의 서비스 제공 및 관리 방법 등을 유선으로 확인하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가자료	▸조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명 ▸조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▸조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전공지 예정) ▸점수적용 : 이용자 유선면접 결과를 평가배점(2점)으로 환산・적용

D. 서비스 성과

D.1. 이용자 유지율

평가지표	D1.1. 이용자 유지율

평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점

평가방향	양질의 서비스 제공을 통해 이용자가 안정적으로 유지되는지 평가한다.
평가기준일	2021. 10. 1. ~ 2021. 3. 31. 기간 동안 서비스 이용자
평가자료	▸바우처 결제 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식	㉡ '㉠'에 해당하는 이용자 중 2021.1~2022.12월 기간 내 사업별 기준 이상의 서비스 이용자(명) / ㉠ 2021.10~2022.3월 서비스 이용자 수(명) × 100 ㉠ 2021.10~2022.3월 기간 동안 1회 이상 서비스를 이용한 이용자 수 ㉡ '㉠'에 해당되는 이용자 중 2021.1~2022.12월 기간 내 사업별 기준 이상*의 서비스를 이용한 이용자 수 * 사업별 기준 : 서비스 제공기간의 80% (12개월 사업 → 10개월 이상)

평가기준	점수
• 이용자 서비스 유지율 90% 이상	3
• 이용자 서비스 유지율 80% 이상 ~ 90% 미만	2
• 이용자 서비스 유지율 70% 이상 ~ 80% 미만	1
• 상기 평가항목을 충족하지 않음(70% 미만)	0

평가점수
점

평가내용
1) 해당 사업의 이용자 유지율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림) - 전자바우처시스템의 바우처 결제 정보를 활용하여 자동 점수 부여 - 서비스 제공기간의 80% (예. 12개월 사업 → 10개월 이상, 재계약기간 포함) - 자동평가 지표는 자체평가 시 점수 확정하며, 현장평가는 실시하지 않음

D.2. 이용자 만족도(별도 조사)

평가지표	D2.1. 이용자 만족도 ▸ 현장평가 대상

평가방식	정성	평가배점	25점

평가방향	이용자를 대상으로 제공받은 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가방법	▸ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명 ▸ 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▸ 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정) ▸ 점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(25점)으로 환산·적용

D.3. 제공인력 만족도(별도 조사)

평가지표	D3.1. 제공인력 만족도 ▸ 현장평가 대상 한정

평가방식	정성	평가배점	2점

평가방향	제공인력을 대상으로 기관 및 직무(업무)에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
평가방법	▸ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스를 제공한 제공인력 2명(무작위) ▸ 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▸ 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정) ▸ 점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(2점)으로 환산·적용

E. 현장평가단

E.1. 평가전반

평가지표	E1.1. 기관장의 서비스 품질 향상 노력	평가방식	정성	평가배점	2점

평가방향	현장평가 시 기관장 인터뷰를 통해 기관장의 서비스 품질 향상을 위한 노력을 평가한다.
평가항목	
① 전문성 ② 적극성 ③ 의사소통 정도 ④ 리더십 ⑤ 제공인력 관리	

평가기준	점수
• 평가항목을 모두(5개) 충족	2
• 평가항목 4개 충족	1
• 평가항목 3개 충족	0.5
• 평가항목 2개 이하 충족	0

평가점수
점

평가지표	E1.2. 평가자료 수준	평가방식	정성	평가배점	2점

평가방향	현장평가 시 제공된 지표별 증빙자료의 질에 대해 평가한다.

평가기준	점수
• 평가자료 질적 수준이 우수	2
• 평가자료 질적 수준이 양호	1
• 평가자료 질적 수준이 보통	0.5
• 평가자료 질적 수준이 미흡	0

평가점수
점

4 지표별 상세 내용

A. 기관운영

A.1. 운영체계

평가지표 : A1.2. 회계관리 (변경)

평가방식 : 정량

평가배점 : 2점

평가방향 : 서비스별로 회계를 분리하여 관리하고 결산내역을 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : 서비스별 통장, 서비스별 수입·지출 장부, 연도별 세입·세출 결산서 및 공개 관련 증빙자료

평가항목 : ① 정부지원금 통장
② 서비스별 수입·지출 장부
③ 2021년, 2022년 세입·세출결산서
④ 2021년, 2022년 세입·세출결산 공개 내역

평가점수

- 평가항목을 모두(4개) 충족 : 2점
- 평가항목 3개 충족 : 1점
- 평가항목 2개 충족 : 0.5점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 사업별 회계를 분리하여 수입·지출 관리를 하고 있는지 확인
   - 해당 서비스의 정부지원금 통장 확인 (※본인부담금 통장 확인 제외)

- 기관의 일반사업 및 다른 보조금 사업과 별도회계(통장)로 분리하고, 세부 서비스별로 수입·지출내역을 관리하고 있는지 확인
- 세무사 및 회계사에 위탁하여 회계관리를 하는 경우, 평가당일 회계 관련 서류를 기관에 비치하고 있어야 인정

2) 해당 서비스의 연도별 세입·세출 결산서를 작성하고 있는지 확인
- 제공기관에서 여러 개 사업을 통합하여 결산내역서를 작성하고 있는 경우, 시각장애인안마서비스의 결산내역을 확인할 수 있으면 인정

3) 연 1회 이상 세입·세출결산서를 공개하고 있는지 확인
- 기관 게시판, 기관 소식지, 홍보물 등
- 세입·세출 결산서를 이용자 및 제공인력이 쉽게 확인할 수 있도록 비치하고 있는 경우도 인정

4) 본사에서 통합하여 회계관리(수입·지출, 정산 및 결산보고서) 하는 경우 불인정
- 본사에서 관리하더라도 평가대상 제공기관의 서비스 결산내역을 확인할 수 있으면 인정

참고자료 : 양식 08호 회계관련 서류

평가지표 : A1.3. 시설 및 이용자 안전관리 (변경)

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 안전사고에 대비하여 안전 보험에 가입하고, 기관 및 이용자 보호자와 비상연락체계를 구축하고 있으며, 안전의식 제고를 위한 제공인력 교육을 실시하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ① 안전관련 보험 증권

② 비상연락체계

③ 안전교육 증빙자료 : 교육결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 안전교육 이수증

평가항목 : ① 안전 관련 보험 가입 확인(필수)

② 비상연락체계 구축

③ 연 1회 이상 제공인력 안전교육

④ 안전교육 참석 제공인력 비율 90% 이상

평가점수

- 평가항목 ①을 포함하여 4개 이상 충족 : 3점
- 평가항목 ①을 포함하여 3개 충족 : 2점
- 평가항목 ①을 포함하여 2개 충족 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 안전 관련 보험 가입사항 확인

- 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고에 대비한 손해배상책임보험과 화재보험 가입 확인(배상책임보험 약관에 '화재'에 대한 배상이 포함된 경우도 인정)

- 배상책임보험 보장내용에 평가사업 및 제공인력을 포함하며 대물(건물, 비품 등), 대인(이용자)이 있는지 확인, 보상금액은 확인하지 않음
- 보험기간이 지표적용기간을 모두 포함하고 있는지 확인(미포함 시 불인정)

  * 보험 보장기간 만료, 지표적용기간 중간 가입 등은 불인정
- 제공인력 업무상 재해에 대비한 산재보험 또는 상해보험 가입 확인

  * 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 갈음하며, 고용형태가 산재보험 대상이 아닌 경우는 별도의 상해보험 가입 필요

2) 비상연락 체계 구축 확인
- 서비스 제공 시 안전사고에 대응하기 위하여 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관과 내·외부 비상연락체계 구축

3) 제공인력 대상 안전교육 확인
- 지표적용기간(2021년~2022년) 중 연 1회 이상 제공인력 대상 안전교육 실시 여부 확인

  * 증빙자료 : (자체교육) 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등 / (위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육 이수증
- 안전교육 진행 방식(기관 자체교육, 외부 위탁교육)에 따른 증빙자료 확인

  ※ 안전교육 진행 방식은 평가 점수에 영향을 미치지 않음
- 1인 사업장의 경우 해당항목 인정(“Y”로 평가)

4) 제공인력 대상 안전교육 참석율 확인(90% 이상)
- 안전교육일 기준 재직 중인 제공인력의 교육참석자 비율 산출(소수점이하 반올림)

  ① 2021년도 안전교육일 재직자 20명중 교육참석자 18명인 경우

(18명/20명)×100 = 90%

② 2021년도 안전교육일 재직자 18명 중 교육참석자 17명인 경우

(17명/18명)×100 = 94%

☞ 연평균 제공인력 안전교육 참석율 : (90%+94%)/2 = 92%

- 1인 사업장의 경우 해당항목 인정(“Y”로 평가)

참고자료 : 양식 09호 비상연락체계, 양식10호 안전교육 증빙

평가지표 : A1.4. 개인정보보호 (변경)

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 이용자 및 제공인력의 개인정보 수집·활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ① 개인정보 수집 및 이용 동의서(또는 승낙서)
② PC 비밀번호 설정, 보안프로그램 설치, 서류보관 잠금장치

평가항목 : ① 전체 제공인력 개인정보 수집 및 이용동의서 징구(필수)
② 이용자의 개인정보 수집 및 이용동의서 징구(필수)
③ PC 비밀번호 설정
④ 바우처 사업 운영 PC 보안프로그램 설치
⑤ 바우처 사업 관련 서류 보관 잠금장치 확인

평가기준

- 평가항목 ①, ②를 포함하여 5개 충족 : 3점
- 평가항목 ①, ②를 포함하여 4개 충족 : 2점
- 평가항목 ①, ②를 포함하여 3개 충족 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 확인
   - (제공인력) 평가기준일 재직 중인 제공인력 전원
   - (이용자) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명
   - 제공인력 전원, 이용자 10명 모두(100%) 이용 동의서를 징구하고 있어야 “Y"로 평가

2) 개인정보 수집 및 이용 동의서에 필수항목 포함 확인

- 동의서 양식의 명칭은 달라도 되나, 필수항목이 1개라도 누락 된 경우 불인정(“N"으로 평가)

▸ **필수항목** : ① 개인정보 수집항목 ② 개인정보 수집 및 이용 목적 ③ 보유 및 이용기간 ④ 동의 거부 시 불이익 ⑤ 동의자 서명(또는 날인)

3) 개인정보 수집 및 이용 동의서는 최초 1회만 작성(재계약 시 재작성 불필요)

- 단, 필수항목이 누락된 동의서를 작성하였거나, 계약 기간의 단절(서비스 계약, 근로계약)이 있는 경우는 재작성 필요

* (예) ‘21.7.1~’22.6.30, ‘22.7.1~현재 ▸ 서비스 단절(중단)기간 없으므로 재작성 불필요

‘22.7.1~’22.6.30, ‘22.9.1~현재 ▸ 서비스 단절(2개월) 후 재계약으로 동의서 재작성 필요

4) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC 확인

- PC 비밀번호 설정과 보안프로그램 설치 여부 확인

▸ PC 비밀번호 : ‘윈도우’키+‘L’키를 동시에 눌러 암호설정 화면 전환 확인

▸ 보안프로그램 : 바탕화면 작업표시줄에 보안프로그램 설치 확인

※ 보안프로그램 종류 제한 없음(예 : V3, 알약 등)

5) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 서류 보관 확인

- 서류가 보관되어 있는 캐비닛의 잠금장치 확인

- 잠금장치가 있는 문서고에 서류보관 시 인정

* 단, 외부인(이용자, 보호자 포함)의 출입이 가능하며 서류를 열람할 수 있는 곳에 서류를 보관할 경우는 불인정

참고자료 : 양식 11호 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력), 양식12호 개인정도 수집 및 이용동의서(이용자), 양식 13호 개인정보 제공 및 확용에 관한 승낙서(이용자)

B. 제공인력 관리

B.1. 제공인력 관리 및 교육

평가지표 : B1.1. 노무관리 (변경)

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 근로기준법에 따라 제공인력과 근로계약을 체결하고 노무 관리를 하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ① 근로계약서, ② 급여지급내역, ③ 4대 보험 가입내역 ④ 퇴직금 적립 또는 지급내역 : 적립통장, 퇴직연금가입증서 등 ⑤건강검진결과서 또는 검진대상별 수검여부 확인서

평가항목 : ① 근로계약서 내 필수항목과 제공인력 자필서명 확인
② 지급된 급여가 근로계약서 임금과 일치하며 최저임금 이상인지 확인
③ 제공인력 4대 보험 가입내역서 확인
④ 퇴직금 적립 또는 지급 실적 확인
⑤ 제공인력 건강검진(2년에 1회) 시행 확인

평가기준

- 평가항목을 모두(5개) 충족 : 3점
- 평가항목 4개 충족 : 2점
- 평가항목 3개 충족 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 제공인력과의 근로계약 체결 여부 확인
   - 필수항목(7개)과 제공인력 자필서명(도장)이 있는 근로계약서만 인정
     * 필수항목은 기재된 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정

▸ **필수항목** : ①근로계약기간(근로개시일) ②근무장소 ③업무내용 ④소정근로시간 ⑤근무일/휴일 ⑥임금 ⑦연차유급휴가

- '임금'을 기관 취업규칙에 별도 명시하고 있는 경우도 인정

2) 근로계약서 상의 임금과 실제 지급액 확인

- 근로계약서 상의 임금이 해당연도의 최저임금을 보장하고 있는지 확인

  * 2021년 8,720원 / 2022년 9,160원

- 근로계약서 상의 임금과 실제 임금지급내역을 확인, 실제 지급액이 적을 경우 "N"으로 평가

3) 4대 보험 가입 및 퇴직금 제도 확인(예외기준자 제외)

- 관련 법령에 의거 제공인력별 4대 보험 가입 여부 확인
- 퇴직금 적립 및 지급 내역 확인(퇴직연금제를 도입한 경우도 인정)

4) 제공인력의 건강검진 실시 여부 확인

- 제공인력의 건강진단서 확인 : 2년에 1회 검진(건강보험공단 검진)

5) 각 항목은 평가기준일 재직 중인 제공인력 전원을 확인하여 100% 달성한 경우 "Y"로 평가

- 퇴직금 제도 운영은 퇴직금 적립 또는 지급한 내역이 있는 경우 인정

6) 1인 사업장의 경우 해당 지표 모두 "Y"로 평가, 3점 인정

평가지표 : B1.2. 제공인력 근속비율

평가방식 : 정량(자동평가)

평가배점 : 3점

평가방향 : 양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖춘 제공인력이 근무하고 있는지 평가한다.

평가기준일 : 2021년 10월 1일부터 2022년 3월 31일 기간 동안 근무한 제공인력(휴직자, 퇴직자 포함)

평가자료 : 제공인력 현황(전자바우처시스템 활용)

평가항목 : 2021년 10월에서 2022년 3월 기간 동안 서비스를 제공한 인력 중 2021년 1월에서 2022년 12월 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력

평가기준

- 제공인력 평균 근속비율 90% 이상 : 3점
- 제공인력 평균 근속비율 70% 이상 ~ 90% 미만 : 2점
- 제공인력 평균 근속비율 50% 이상 ~ 70% 미만 : 1점
- 제공인력 평균 근속비율 50% 미만 : 0점

평가내용

1) 제공인력의 근속비율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림)
   - 제공인력 현황, 결제내역 등 전자바우처시스템 정보를 활용
   - 제공기관에서는 실제 근무 중인 제공인력에 대한 정보를 평가기준일 이전 정비 필요(<u>기준일 이후 등록된 자료는 불인정</u>)
   - 본 지표는 자체평가 시 점수 확정하며, 현장평가 실시하지 않음

평가지표 : B1.3. 제공인력 교육 (변경)

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 서비스 품질 향상을 위해 제공인력에 대한 교육 기회를 제공하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : 제공인력 교육현황표(별도양식 배포), 교육이수증 등 증빙자료

평가항목 : 2021년, 2022년 근무한 제공인력의 평균 교육시간

산정식 : 2021년 1월에서 2022년 12월 기간 내 연도별 근무한 제공인력의 월별 평균 교육시간 총합 ÷ 연도별 근무한 제공인력 수의 합

▸ 월별 평균 교육시간 = (2021년 평균 직무교육시간 + 2022년 평균 직무교육시간) / 2

평가기준

- 제공인력 평균 직무교육시간 10시간 이상 : 3점
- 제공인력 평균 직무교육시간 8시간 이상~10시간 미만 : 2점
- 제공인력 평균 직무교육시간 4시간 이상~8시간 미만 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 제공인력 교육현황표 작성(2023년 평가안내 시 작성양식 배포 예정)
   - 제외인력 : 기관장, 관리책임자, 연도 내 퇴사자
   - 단, 기관장 및 관리책임자가 제공인력의 자격을 갖추고 서비스를 제공하는 경우는 포함
   - 제외인력을 제외한 각 연도별 제공인력 및 교육시간 산출

   * (예) 제공인력 A씨가 2021.7.1.~2022.6.30까지 근무한 경우 2021년은 포함, 2022년은 제외

2) 교육증빙자료(교육이수증) 확인
   - 사업별 지침에 명시된 보수교육과 일치하는지 확인
   - 코로나 19로 집합·대면 교육 운영 곤란에 대한 조치로 2021년도에 한정하여 사이버교육 연 최대 8시간까지 인정

▸ **지역사회서비스 제공인력 교육(연 8시간)**

○ 2021년에 한해 사이버교육 이수시간은 최대8시간까지 인정

○ (인정되는 교육과정) ① 보건복지부 ② 시·도 또는 시·군·구 ③ 지역사회서비스 지원단 ④ 한국보건복지인력개발원 ⑤ 사회보장정보원에서 실시하는 사회서비스 교육과정

* 단, 사회복지사, 안마사, 언어재활사 등 관련법령에 따라 보수교육을 이수하는 경우 해당 이수증에 기재된 교육 시간을 직무교육시간으로 인정(교육시간이 미기재된 경우 1일 최대 8시간으로 인정)

3) 산정식에 따라 연도별 평균 직무교육시간 계산(소수점 이하 반올림)

B.2. 직원복지

평가지표 : B2.1. 복리후생

평가방식 : 정량

평가배점 : 2점

평가방향 : 제공인력의 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고 있는지 평가한다

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ① 포상 및 복지제도 관련 규정, 근로계약서 항목 등
② 포상 및 복지제도 실시 자료(수당지급내역, 지출내역 등)

평가항목 : ① 포상 및 복지제도 관련 규정(운영규정, 복리후생규정 등) 또는 제공인력 근로계약서
② 포상 및 복지제도 실시 여부(필수) : 임금대장, 수당지급내역, 수령증 등

평가기준

- 평가항목 ②를 포함하여 모두 충족 : 2점
- 평가항목 ②를 충족 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서를 통해 '포상 및 복지제도' 마련여부 및 내용 확인
   - **포상 및 복지제도는** 제공인력의 처우개선을 위해 임금 이외에 추가로 지급되는 금전적, 물질적 보상을 모두 포괄함
     (예) 학자금, 단체보험, 경조사비, 명절수당 또는 선물, 특별수당, 특별휴가, 상패 등
2) 포상 및 복지제도 실시 여부 확인
   - 임금대장, 포상내역서, 수당지급내역서, 지출결의서 등을 통해 지급내역 확인
3) 1인 사업장의 경우 해당 지표 모두 "Y"로 평가, 2점 인정

C. 서비스 제공 및 평가

C.2. 서비스 계획 및 제공

평가지표 : C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 이용자 또는 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담을 실시하고 상담 결과를 활용하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : 초기상담기록지, 서비스 제공계획서

평가항목 : ① 초기상담 실시 여부
② 이용자별 서비스 제공계획 수립
③ 서비스 제공계획서에 초기상담 결과 반영 여부

평가기준

- 평가항목을 모두(3개) 충족 : 3점
- 평가항목 2개 충족 : 2점
- 평가항목 1개 충족 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 이용자별 초기상담 실시 여부 확인
   - 지표적용기간 내 서비스 신규 이용자 10명을 무작위 선정하여 이용자(또는 보호자)를 대상으로 초기상담을 실시하였는지 확인
   - 재계약 이용자의 경우도 재계약 시 초기상담 실시 여부 확인
   - 10명 중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가

     * 초기상담 시 서비스 제공일정 및 시간, 이용자의 구체적 문제, 개인욕구 등 파악

2) 초기상담 내용, 상담결과 및 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인

- 기본서비스만 희망할 경우 그 내용을 기록해 두어야 인정

  * (예) 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함

- 10명 중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가

3) 이용자별 서비스 제공계획을 수립하였는지 확인

- 지표적용 기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정이용자별 서비스 제공계획을 수립하였는지 확

- 10명 중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가

4) 서비스 제공계획서에 초기상담 결과(이용자, 보호자의 욕구 등)가 반영되었는지 확인

- 10명 중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가

참고자료 : 양식 21호 초기상담 기록지, 양식 22호 서비스제공계획서

평가지표 : C2.3. 서비스 제공계약

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용)계약을 체결하여 부본을 보관하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ▶서비스 제공(이용)계약서

▶서비스 제공계획서 및 일정표

평가항목 : ① 이용자와의 서비스 제공(이용)계약 체결

② 서비스 제공(이용)계약서의 서명, 날인 확인

③ 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공

* 일정표는 서비스 기간 동안 제공되는 서비스 일정을 담은 표

평가기준

- 평가항목을 모두(3개) 충족 : 3점
- 평가항목 2개 충족 : 2점
- 평가항목 1개 충족 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 이용자(또는 보호자)와의 서비스 제공(이용)계약 체결 확인
   - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 서비스 제공(이용)계약 체결 확인
   - 10명중 9명 이상 체결한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N"으로 평가

2) 서비스 제공(이용)계약서 상의 서명 및 날인 확인
   - 이용자 본인의 서명을 원칙으로 하되, 본인 서명이 어려운 경우 법정 대리인(보호자) 서명도 인정

- 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N" 으로 평가

☞ 참고 : 서명과 날인의 정의

- (서명) 직접 본인의 이름을 손으로 쓰는 행위
- (날인) 도장이나 지장을 찍는 행위
  * 이용자 날인(도장, 지장) 또는 사인·서명 중 하나만 있는 경우 : 불인정
  * 이용자 이름 PC 출력 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우 : 인정
  * 이용자 이름 PC 출력 후, 자필서명한 경우 : 인정
  * 이용자 자필서명 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우 : 인정

3) 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공 확인

- 서비스 제공(이용)계약서의 별첨자료로 서비스 제공계획서(일정표 포함)를 첨부하고 있는지 확인
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N" 으로 평가

4) 재계약 체결 이용자의 경우도 서비스 계약을 체결하고 관련 서류(계약서, 제공계획서 등)를 동일하게 갖추고 있는지 확인

참고자료 : 양식 23호 서비스 제공(이용)계약서

평가지표 : C2.4. 계획적인 서비스 제공

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 변경사항 발생에 대해 관리하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ▶서비스 제공(이용)계약서, 변경계약서
▶서비스 제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지

평가항목 : ① 서비스 제공 관련 사항이 제공계약서 또는 제공계획서와 모두 일치(100%)
② 서비스 제공 관련 사항이 제공계약서 또는 제공계획서와 일부 일치(90%)
③ 서비스 변경사항에 대한 관리

평가기준

- 평가항목 ①을 충족 : 3점
- 평가항목 ②, ③을 모두 충족 : 2점
- 평가항목 ②, ③ 중 1개 충족 : 1점
- 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 서비스 제공계획에 맞는 서비스 제공 확인
   - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 제공계약서·서비스 제공계획서 또는 일정표, 서비스 제공기록지 확인
   - 제공계약서·제공계획서, 일정표 내용과 제공기록지에 기재된 서비스 제공내역이 일치하는지 확인(서비스 제공횟수, 제공인력, 서비스 내용 등)
   - 서비스 변경 발생 시, 변경사항 관리(항목 2)를 하고 있는 경우 일치로 평가

- 이용자 10명 모두 일치할 경우 항목①에 “Y", 10명중 9명만 일치할 경우 항목②에 ”Y", 9명 미만일 경우 ①,②번 모두 “N"으로 평가

2) 서비스 변경관리를 하고 있는지 확인

- 사업지침에 따라 서비스 변경사항을 작성·관리하고 있는지 확인

☞ **서비스 변경이란** 계약당사자 한쪽의 요청에 따라 상호 합의에 의해 계약내용(제공시간, 제공요일, 제공인력, 서비스 내용 등)을 변경하는 것을 의미

- 서비스 변경 항목 및 발생 빈도에 따라 관리 방법을 달리함

* 일시적인(일회성) 제공요일, 제공인력 변경사항 : 서비스 제공기록지에 해당 내용 기재

* 일시적이지 않은(계속적인) 변경사항 : 계약기간이 변경될 경우 서비스 제공계약서를 재작성하거나 변경계약서를 작성하고, 서비스 비용, 내용 제공인력이 변경되는 경우 서비스 제공계획서를 재작성

참고자료 : 양식 24호 서비스 변경계약서

평가지표 : C2.5. 서비스 제공기록 관리

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ▶서비스 제공기록지

평가항목 : ① 서비스 제공기록지 작성

② 서비스 제공기록지 항목 확인(필수항목 6개)

③ 제공기록지에 이용자 요구사항, 건강상태 등 특이사항 기재

평가기준

- 평가항목을 모두(3개) 충족 : 3점
- 평가항목 2개 충족 : 2점
- 평가항목 1개 충족 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 이용자별 서비스 제공기록지 작성 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 월별 서비스 제공기록지 작성 확인

2) 서비스 제공기록지의 필수항목 확인

- 필수항목 중 하나라도 누락된 경우 불인정(”N"으로 평가)

▸ **필수항목 :** ①이용자명 ②생년월일 ③제공인력명 ④서비스 내용 ⑤제공일시 ⑥이용자 확인서명(자필서명, 도장, 지장, 사인)

3) 이용자의 특이사항 또는 업무상 특이사항 기재 여부 확인

- 제공기록지에 이용자의 요구사항, 건강상태 및 서비스 제공 관련 특이사항 기재

- 서비스 제공기록지 외 기관 자체양식(상담일지 등)을 활용하여 이용자의 특이사항 등을 기재하고 있는 경우에도 인정

  * 서비스 내용, 결제 관련 사항, 서비스 변경사항만 기재된 경우는 특이사항 기재로 인정하지 않음("N"으로 평가)

참고자료 : 양식 25호 서비스 제공기록지

C.3. 서비스 관리

평가지표 : C3.3. 서비스 모니터링

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 이용자를 대상으로 정기적으로 서비스 모니터링을 실시하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ▶이용자 모니터링 설문지
▶이용자 모니터링 분석결과보고서

평가항목 : ① 이용자별 서비스 모니터링 실시
② 서비스 모니터링 결과 분석

평가기준

- 평가항목 2개 충족 : 3점
- 평가항목 1개 충족 : 2점
- 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 이용자별 서비스 모니터링을 반기별(상·하반기) 1회 이상 실시여부 확인

2) 서비스 모니터링에 대한 결과보고서를 통해 결과 분석 확인

참고자료 : 양식 28호 서비스 모니터링 설문지, 양식 29호 서비스모니터링 결과보고서

C.4. 서비스 종료

평가지표 : C4.1. 서비스 종료 안내

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ▶종료안내 증빙자료 : 종료안내문, 안내 문자 등
▶종료상담 증빙자료 : 종료상담기록지, 서비스 종료보고서 등

평가항목 : ① 서비스 종료안내
② 서비스 종료상담

평가기준

- 평가항목 2개 충족 : 3점
- 평가항목 1개 충족 : 2점
- 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 지표적용기간 내 서비스가 종료된 이용자 무작위 10명 확인(재계약 이용자 종료이용자로 간주)
   * 단, 이용자 개인사정(입원, 시설입소, 이사 등)에 따라 <u>서비스 중도 종료된 이용자는 제외</u>
2) 종료이용자(또는 보호자)에게 서비스 종료 안내 실시 여부 확인
   - 서비스 종료 안내를 확인할 수 있는 자료(안내문, 문자, 종료보고서 등) 인정
   - 재계약 이용자에게 '서비스 종료에 따른 연장신청 안내'를 한 경우도 인정
3) 서비스 종료상담 실시 여부 확인

- 재계약 이용자의 경우도 서비스 종료 전 종료상담 실시 확인
- 이용자(또는 보호자)와 연락이 닿지 않아 종료상담을 못한 경우 해당 내용(연락일시 등)을 제공기록지에 기록하면 인정
- 종료상담을 유선으로 실시한 경우도 상담내용(서비스 효과 포함)을 종료상담지에 기록하여 상담내용을 확인할 수 있어야 인정
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 “Y"로 평가, 9명 미만인 경우 ”N" 으로 평가

참고자료 : 양식 30호 서비스 종료안내문, 양식 31호 서비스 종료(상담)보고서

C.5. 서비스 특화지표

평가지표 : C5.4. 서비스 제공환경

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

평가방향 : 제공기관이 서비스 제공에 적합한 환경을 갖추고 있는지 평가한다.

평가기준일 : 현장평가일 기준

평가자료 : ▶관찰평가(기관 라운딩)

평가기준

- 서비스 제공환경이 모든 면에서 우수함 : 2점
- 서비스 제공환경이 양호함 : 1점
- 서비스 제공환경이 미흡함 : 0점

평가지표 : C5.6. 이용자 편의관리

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

평가방향 : 이용자를 대상으로 제공기관의 서비스 제공 및 관리 방법 등을 유선으로 확인하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가방법

- 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명
- 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시
- 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정)
- 점수적용 : 이용자 유선면접 결과를 평가배점(2점)으로 환산·적용

D. 서비스 성과

D.1. 이용자 유지율

평가지표 : D1.1. 이용자 유지율

평가방식 : 정량(자동)

평가배점 : 3점

평가방향 : 양질의 서비스 제공을 통해 이용자가 안정적으로 유지되는지 평가한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가자료 : ▶바우처 결제 현황(전자바우처시스템 활용)

평가방법 : 2021년 10월에서 2022년 3월 기간 동안 1회 이상 서비스를 이용한 이용자 수 ÷ 2021년 1월에서 2022년 12월 동안 사업별 기준 이상*의 서비스 이용자 수

* 10개월 사업일 경우 8개월 이상, 12개월 사업일 경우 10개월 이상

평가기준

- 이용자 서비스 유지율 90% 이상 : 3점
- 이용자 서비스 유지율 80% 이상 90% 미만 : 2점
- 이용자 서비스 유지율 70% 이상 80% 미만 : 1점
- 상기 평가항목을 충족하지 않음(70% 미만) : 0점

평가내용

1) 이용자 유지율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림)
   - 전자바우처시스템 바우처 결제 정보를 활용하여 자동 점수부여
   - 서비스 제공기간의 80%(재계약 기간 포함)
   - 자동평가지표는 자체평가 시 점수 확정되며, 현장평가는 실시하지 않음

D.2. 이용자 만족도(별도 조사)

평가지표 : D2.1. 이용자 만족도 (현장평가 대상 기관 한정)

평가방식 : 정성

평가배점 : 25점

평가방향 : 이용자를 대상으로 제공받은 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가방법

- 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명
- 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시
- 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정)
- 점수적용 : 이용자 유선면접 결과를 평가배점(25점)으로 환산·적용

D.3. 제공인력 만족도(별도 조사)

평가지표 : D3.1. 제공인력 만족도 (현장평가 대상 기관 한정)

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

평가방향 : 제공인력을 대상으로 기관 및 직무(업무)에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.

지표적용기간 : 2021. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

평가방법

- 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스를 제공한 제공인력 2명(무작위)
- 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시
- 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정)
- 점수적용 : 제공인력 유선면접 결과를 평가배점(2점)으로 환산·적용
- 비고 : 1인사업장은 해당 지표 미평가(2점 인정)

E. 현장평가단

E.1. 평가전반

평가지표 : E1.1. 기관장의 서비스 품질 향상 노력

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

평가방향 : 현장평가 시 기관장 인터뷰를 통해 기관장의 서비스 품질 향상을 위한 노력을 평가한다.

평가항목 : ①전문성 ②적극성 ③의사소통 정도 ④리더십 ⑤제공인력 관리

평가기준

- 평가항목을 모두(5개) 충족 : 2점
- 평가항목 4개 충족 : 1점
- 평가항목 3개 충족 : 0.5점
- 평가항목 2개 이하 충족 : 0점

평가지표 : E1.2. 평가자료 수준

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

평가방향 : 현장평가 시 제공된 지표별 증빙자료의 질에 대해 평가한다.

평가기준

- 평가자료 질적 수준이 우수 : 2점
- 평가자료 질적 수준이 양호 : 1점
- 평가자료 질적 수준이 보통 : 0.5점
- 평가자료 질적 수준이 미흡 : 0점