2023년도
사회서비스 품질관리 교육

지역사회서비스투자사업

중앙사회서비스원

Contents

PART 01 품질평가 개요

PART 02 품질평가 주요 내용

중앙사회서비스원

PART
01
“
개요
”

“추진배경”

사회서비스 제공 환경의 변화에 따른 품질관리 중요성에 대한 사회적관심 증대에 따라 사회서비스 품질평가 제도 도입 결정 (2012~)

◎ 현황

구분	2019년	2020년	2021년(6월 기준)
제공기관 수	7,194개소	7,415개소	7,736개소
제공인력 수	299,125명	299,736명	321,285명
이용자 수	422,619명	410,041명	-

출처: 김은하·최정은·김경휘·김민우(2021)코로나 확산에 따른 바우처 서비스 변화와 대응방안. 한국사회보장정보원.

◎ 필요성

사회서비스 품질평가 제도 도입으로 제공기관의 사업운영 및 서비스 품질개선 유도를 통한 이용자의 서비스 선택권 보장 확보 필요

“추진근거 및 목적”

정기적인 평가 및 관리를 통해 서비스 품질 상향 평준화 도모, 궁극적으로 국민 만족도 제고

『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률』 제32조

제32조(중앙사회서비스원의 업무)

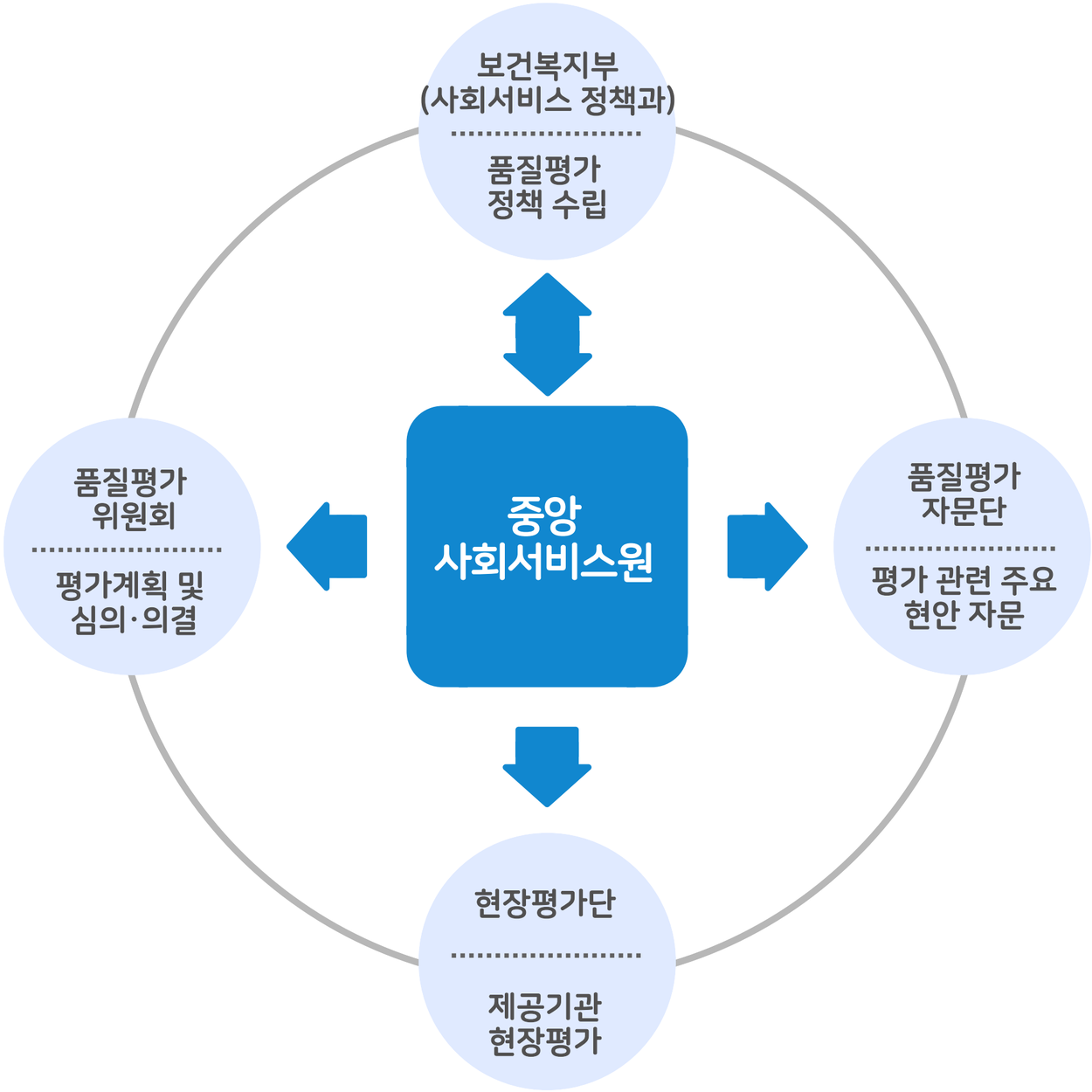
①사회서비스 품질향상을 위한 지원·관리 및 평가 등에 관한 사무

『사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률』 제30조

제30조(사회서비스품질관리) ①보건복지부장관은 이용자를 보호하고 사회서비스의 품질기준을 정하고, 그 품질기준에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 질을 평가하는 등 사회서비스 품질관리 업무를 수행하여야 한다.

동법 시행규칙 제19조 "사회서비스의 품질을 3년마다 1회 이상 평가하여야 한다"

“추진체계”


보건복지부
(사회서비스 정책과)
품질평가
정책 수립
품질평가
위원회
평가계획 및
심의·의결
중앙
사회서비스원
품질평가
자문단
평가 관련 주요
현안 자문
현장평가단
제공기관
현장평가

“추진경과”

2010년 7~8월

사회서비스 품질향상 및 인력 선진화 방안 수립

사회서비스 공통품질기준지침(매뉴얼 마련 및 배포)

2010~2011년

사회서비스 품질평가 시범사업 시행

2010년 산모신생아건강관리지원사업 143개
2011년 가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 종합 319개

2011년 8월 4일

사회서비스 이용 및 이용권 권리에 관한 법률 제정

2012년 2월 5일 시행

추진경과

2012~2015년(1기 품질평가)

2012년 지역사회서비스투자사업 357개, 시범사업
2013년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 1,850개
(현장702개, 자체1,148개)
2014년 지역사회서비스투자사업 1,634개(현장740개, 자체894개)
2015년 지역사회서비스투자사업 1,366개(현장513개, 자체853개)

2016~2018년(2기 품질평가)

2016년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 1,897개
(현장705개, 자체1,192개)
2017년 지역사회서비스투자사업 2,096개(현장734개, 자체1,362개)
2018년 지역사회서비스투자사업 2,637개(현장699개, 자체1,938개)

2019~2021년(3기 품질평가)

2019년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 2,030개
(현장836개, 자체1,194개)
2020년 지역사회서비스투자사업 2,734개(현장734개, 자체1,645개)
2021년 지역사회서비스투자사업 3,029개(현장1,387개, 자체1,642개)

“추진경과”

2022~2024년(4기 품질평가)

2022.3.25. 사회서비스 품질평가 사업 이관
(한국사회보장정보원→중앙사회서비스원)

2022년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업
1,005개소(1,116개 사업) 실시: 자체 및 현장평가 100%

2023년 지역사회서비스투자사업 평가 실시

2024년 발달재활서비스/언어발달지원사업 평가 실시 예정

“사회서비스 품질평가란?”

평가 대상 사업

○ 사회서비스 전자바우처 사업 5종을 운영하는 제공기관

- 1기~3기(2013~2021): 가사간병, 산모신생아, 노인돌봄, 지역사회서비스투자사업
- 4기(2022~): 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스투자사업, 발달재활, 언어발달지원

평가 방법

○ 제공기관에서 평가지표별 기준에 따른 자체점검 결과를 전자바우처시스템에 입력 및 제출

○ 현장평가단(학계, 현장 2인 1팀)이 제공기관을 방문하여 사업별 증빙자료 확인 및 평가

○ 이용자 및 제공기관 만족도 조사를 통해 제공서비스 성과 측정하여 평가에 반영

평가 내용

○ (평가지표) 전체 5개영역, 31개 지표에 대하여 측정(시각장애인안마서비스 제외)

- 시각장애인안마서비스는 전체 5개영역, 20개 지표로 구성
- 기관운영, 제공인력 관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가 영역으로 구성
- 정량, 정성 평가방식 및 시스템을 활용한 자동산출지표(제공인력 근속비율, 이용자 유지율)로 구성
- 서비스 성과 영역은 이용자(보호자) 10~15명 대상 제공인력 및 서비스 관련사항, 제공인력 대상 업무 만족도 관련 별도 유선 조사 실시

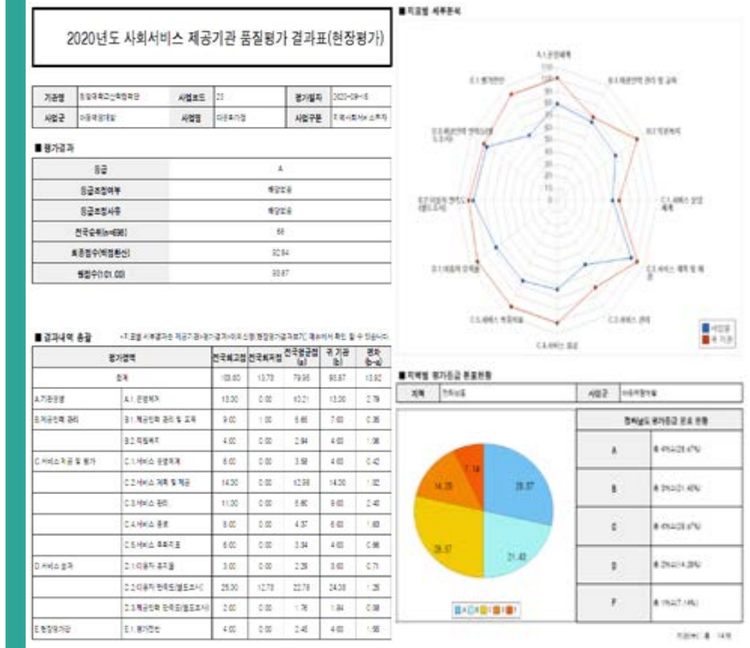
○ (적용기간) 평가연도 직전 2년간

○ (평가단위) 사업군별 전국 단위

○ (평가등급) 5등급 절대평가

A	B	C	D	F
90점 이상	90점 미만 ~ 80점 이상	80점 미만 ~ 70점 이상	70점 미만 ~ 60점 이상	60점 미만

평가 결과 공개


2020년도 사회서비스 제공기관 품질평가 결과표(현장평가)

기관명		사업코드		평가일자	
사업군		사업명		사업구분	

■ 평가결과

등급	
등급조정여부	
등급조정사유	
전국순위(n=예정)	
최종점수(백점환산)	
평점수(/1.00)	

■ 결과내역 총괄

평가영역		전국최고점	전국최저점	전국평균점(a)	귀 기관 점(b)	격차 (b-a)
합계						
A. 기관운영	A.1 운영체계					
B. 제공인력 관리 및 교육	B.1 제공인력 관리 및 교육					
	B.2 직원복지					
C. 서비스 제공 및 평가	C.1 서비스 운영계획					
	C.2 서비스 계획 및 계공					
	C.3 서비스 관리					
	C.4 서비스 종결					
	C.5 서비스 후속지표					
D. 서비스 성과	D.1 이용자 만족도					
	D.2 이용자 만족도조사					
	D.3 제공인력 만족도조사					
E. 현장평가점	E.1 평가면접					

■ 지표별 세부분석

■ 지표별 평가등급 분포현황

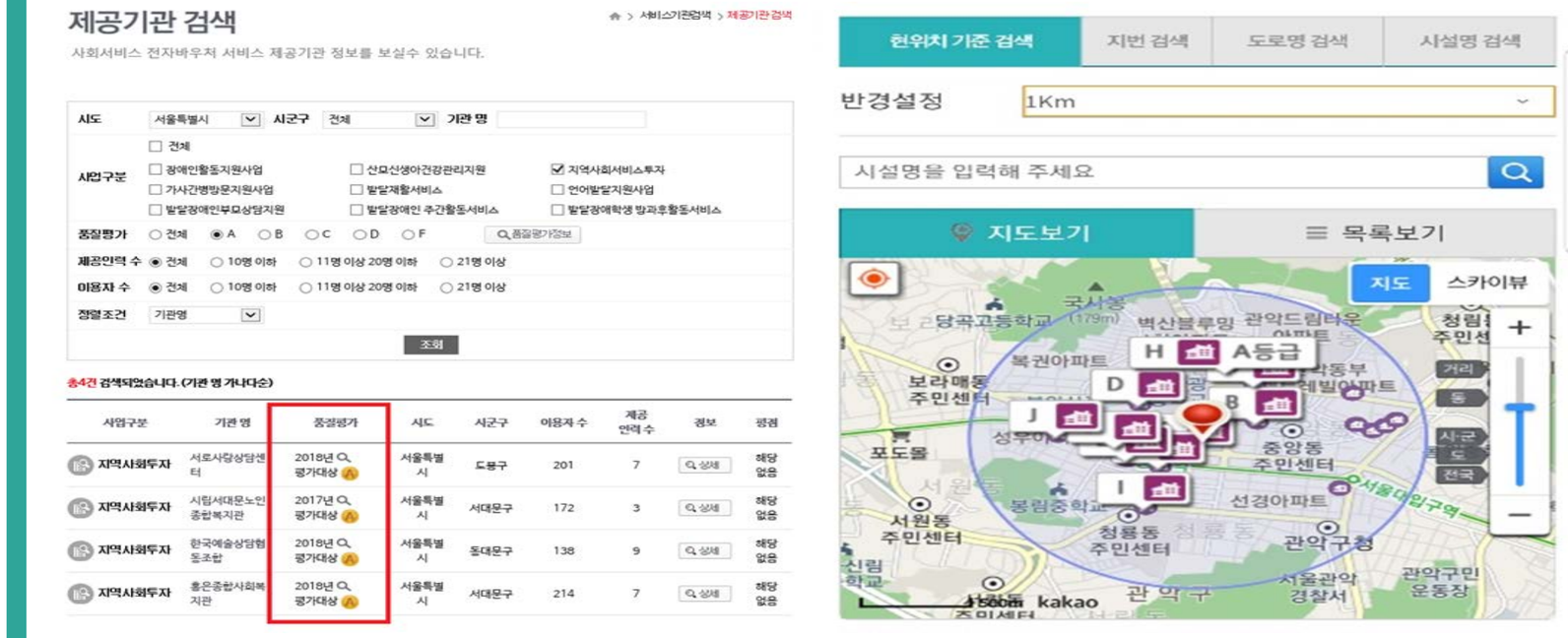
지표	전체의견	사업군	이용자평가율

정확성도 평가등급 분포 현황	
A	
B	
C	
D	
F	

○ 제공기관

사회서비스 전자바우처 시스템

*이용자 만족도 분석, 총평 등


제공기관 검색

사회서비스 전자바우처 서비스 제공기관 정보를 보실수 있습니다.

홈 > 서비스기관업적 > 제공기관검색

시도 서울특별시 시군구 전체 기관 명

사업구분 ☐ 전체 ☐ 장애인활동지원사업 ☐ 산모신생아건강관리지원 ☑ 지역사회서비스투자 ☐ 가사간병방문지원사업 ☐ 발달재활서비스 ☐ 언어발달지원사업 ☐ 발달장애인부모상담지원 ☐ 발달장애인 주간활동서비스 ☐ 발달장애학생 방과후활동서비스

품질평가 ○ 전체 ◉ A ○ B ○ C ○ D ○ F 품질평가정보

제공인력 수 ◉ 전체 ○ 10명 이하 ○ 11명 이상 20명 이하 ○ 21명 이상

이용자 수 ◉ 전체 ○ 10명 이하 ○ 11명 이상 20명 이하 ○ 21명 이상

정렬조건 기관명

조회

총4건 검색되었습니다.(기관 명 가나다순)

사업구분	기관 명	품질평가	시도	시군구	이용자 수	제공 인력 수	정보	평점
지역사회투자	서로사랑상담센터	2018년 평가대상	서울특별시	도봉구	201	7	상세	해당 없음
지역사회투자	시립서대문노인종합복지관	2017년 평가대상	서울특별시	서대문구	172	3	상세	해당 없음
지역사회투자	한국예술상담협동조합	2018년 평가대상	서울특별시	동대문구	138	9	상세	해당 없음
지역사회투자	홍은종합사회복지관	2018년 평가대상	서울특별시	서대문구	214	7	상세	해당 없음

현위치 기준 검색 | 지번 검색 | 도로명 검색 | 시설명 검색

반경설정 1Km

시설명을 입력해 주세요

지도보기 | 목록보기

○ 대국민

사회서비스 전자바우처 포털, 복지로

*제공기관별 평가 결과(등급 등)

평가 결과 활용

○ **(우수 사업 대상 인센티브 지급)** 평가결과 우수(A등급이면서 상위 10% 이내), 이전 평가 대비 평가점수 개선 정도 상위 5% 대상 금전적 인센티브 지급으로 제공기관의 평가참여 동기부여

○ **(미흡사업 대상 사후관리)** 미흡등급(D, F) 사업의 평가결과를 분석하여 부족한 평가영역 관련 교육 개설, 컨설팅 제공 등 역량강화 도모

제공기관 사전·사후관리

○ **(사전관리)** 개소 2년 미만 신규 제공기관 및 현장평가 비대상 제공기관을 대상으로 품질평가 대비 품질관리 교육 및 연차별 집중 컨설팅 제공

○ **(사후관리)** 평가결과 미흡 등급(D, F) 사업 운영 제공기관을 대상으로 품질관리컨설팅단(학계, 현장 2인1팀)을 구성하여 1:1 맞춤형 컨설팅 제공, 사회서비스 제공인력 보수교육에 품질관리 과정 개설을 통해 교육 제공 등 역량강화

2023년 품질평가 대상 및 기간

구분	내용	비고
평가 대상	지역사회서비스투자사업 운영 제공기관 전체	2020년 12월 31일 이전에 등록된 사업 기준
평가 유형	자체+현장평가 / 자체평가	-
평가 기간	2023년 6월 ~ 9월(예정)	-
지표적용기간	2021년 1월 1일~2022년 12월 31일(2년)	평가 직전연도 2년
평가단위 및 등급	전국 단위 절대 평가(A, B, C, D, F등급)	-

품질평가와 지자체 현장점검의 차이점

구분	사회서비스 품질평가	지자체 현장점검
근거	이용권법 제30조(사회서비스 품질관리)	이용권법 제32조(보고 및 검사 등)
목적	·주기적인 평가를 통해 서비스 품질 상향평준화 ·평가결과 공표를 통한 이용자 선택권 지원	·운영자 및 제공인력의 이용권법 및 사업 지침 준수 여부 확인 ·서비스 현장의 투명성(부정사용 예방) 제고
시행주체	보건복지부 (위탁 : 중앙사회서비스원)	보건복지부, 시·도, 시·군·구
평가(점검) 사항	기관운영, 제공인력관리, 서비스 제공, 서비스 성과 등	·서비스 제공 사실(제공기록지 작성 등) ·기준정보 준수, 적정 제공인력 투입 등
주기	3년 1회 이상	매년
대상	품질평가 대상 5종 바우처사업 운영 사회서비스 제공기관 (가사간병방문지원사업, 산모신생아건강관리지원사업, 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스, 언어발달지원사업)	(시군구) 관내 등록 제공기관 70% 이상(연 1회 이상) (시도) 표본기관 선정, 연 2회 이상
결과활용	평가결과 공개, 평가 사전사후관리	현장점검에 따른 행정처분

PART
02

“주요 내용”

평가 지표 편람 및 양식 안내

평가 준비 시 평가 편람은 반드시 확인 필요

· 평가를 준비하기 위해서는 「2023년 사회서비스 품질평가 편람」 기준을 확인하고 증빙 서류를 점검해야 합니다.
· 평가 편람은 인터넷에서 쉽게 다운로드받아 출력 가능합니다.
· 평가 편람은 '중앙사회서비스원 홈페이지' 또는 '사회서비스 전자바우처시스템 품질커뮤니티 공지사항'에서도 확인 가능합니다.

평가 증빙 서류는 [품질평가 참고 양식] 활용 가능

· 평가 준비 시 증빙서류 준비로 어려움을 겪을 때는 [품질평가 참고 양식]을 활용하여도 무방합니다.
· [품질평가 참고 양식]은 예시이므로 반드시 기관 현황에 맞게 변경하여 활용하여야 합니다.
· [품질평가 참고 양식]은 평가 편람과 함께 게시되어 있습니다.

평가 지표 확인 방법

A.1. 운영체계

평가지표	A1.1. 운영규정 및 지침	평가방식	정량+정성	평가배점	5점

지표별 적용기간이 다를 수 있으므로 반드시 확인 필요

O 평가방식 확인 필요
-정량평가: 항목별 충족 정도에 따른 배점 부여
-정성평가: 현장평가위원이 자료를 확인하여 배점 부여(이의신청 불가)

평가	관리에 필요 제공인력과
지표적용기간	2019. 1. 1. ~ 2020. 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 • 재무회계규칙, 내					
		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						

O 지표별 평가 항목 및 내용 확인 필요
-필수 항목 중 1개 항목이라도 누락되는 경우, 해당 항목 불충족(N)으로 평가

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

평가점수
점

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

평가점수
점

'평가항목'에 대한 상세 설명을 참고하여 평가 준비

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

평가영역별 주요 내용

구 분	내 용
A. 기관운영	투명한 제공기관 운영 및 이용자·제공인력 정보와 안전에 대한 제반사항이 마련되어 있으며, 체계적으로 운영되고 있는지를 점검하는 영역
B. 제공인력 관리	·이용자에게 직접 서비스를 제공하는 직원관리 체계 및 역량강화를 위한 노력 - 근로기준법에 근거한 노무관리 여부, 근속 비율, 교육 제공 정도, 복리후생, 고충처리 등
C. 서비스 제공 및 평가	·체계적인 서비스 운영기반 마련 및 서비스 제공·관리, 서비스 특성을 반영한 세부 관리 내역 등 점검 - 사업계획 및 성과관리, 서비스 정보 제공 여부, 서비스 제공 계획·관리·종료 절차별 운영 노력 등
D. 서비스 성과	바우처 결제 현황을 활용하여 이용자 유지율 점검, 이용자 및 제공인력 만족도 조사
E. 현장평가단	기관장 인터뷰를 통한 품질향상 노력 점검, 평가증빙자료의 질에 대한 평가

평가 영역 구성 및 배점(시각장애인안마서비스 제외)

평가영역	평가지표	지표	배점
A. 기관운영	A1. 운영체계	4개	13점
B. 제공인력 관리	B1. 제공인력 관리 및 교육	3개	9점
	B2. 직원복지	2개	4점
C. 서비스 제공 및 평가	C1. 서비스 운영체계	2개	6점
	C2. 서비스 계획 및 제공	5개	14점
	C3. 서비스 관리	3개	11점
	C4. 서비스 종료	2개	6점
	C5. 서비스 특화지표	5개	10점
D. 서비스 성과	D1. 이용자 유지율(시스템 자동산출)	1개	3점
	D2. 이용자 만족도(별도 유선조사)	1개	25점
	D3. 제공인력 만족도(별도 유선조사)	1개	2점
E. 현장평가단	E1. 현장평가단	2개	4점
총계		31개	107점

평가 영역 구성 및 배점(시각장애인안마서비스)

평가영역	평가지표	지표	배점
A. 기관운영	A1. 운영체계	3개	8점
B. 제공인력 관리	B1. 제공인력 관리 및 교육	3개	9점
	B2. 직원복지	1개	2점
C. 서비스 제공 및 평가	C2. 서비스 계획 및 제공	4개	12점
	C3. 서비스 관리	1개	3점
	C4. 서비스 종료	1개	3점
	C5. 서비스 특화지표	2개	4점
D. 서비스 성과	D1. 이용자 유지율(시스템 자동산출)	1개	3점
	D2. 이용자 만족도(별도 유선조사)	1개	25점
	D3. 제공인력 만족도(별도 유선조사)	1개	2점
E. 현장평가단	E1. 현장평가단	2개	4점
총계		20개	75점

A. 기관운영

평가지표

A. 기관운영
A1.1. 운영규정 및 지침(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 기관 운영 및 제공인력 관리에 필요한 사항 등을 명문화한 운영규정 지침을 마련하고 제공인력과 공유하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 규정과 지침을 마련하고 있는 지 확인
  - 기관운영 규정 ☞ 필수항목(5개) 포함
  - 회계 관리에 관한 사항
  - 제공인력 관리에 관한 사항
  - 복리후생에 관한 사항
  - 문서관리에 관한 사항
  - 고충(불만) 처리에 관한 사항
  - 윤리행동강령
  - 시설 및 이용자 안전관리 지침
  - 개인정보처리방침 ☞ 법적 필수항목(11개) 포함

규정(지침)		주요내용
운영규정	필수항목(5개)	① 조직운영 원칙 ② 조직체계 및 역할분담 ③ 이용자 인권보호 ④ 제공인력 인권보호 ⑤ 서비스 품질보장 등
	회계관리	회계 원칙과 관리
	제공인력 관리	채용, 복무, 건강검진 등
	복리후생	포상, 복지, 휴가 제도 등 복리후생 제도
	문서관리	바우처 관련 문서 종류, 보존기간 등
	고충(불만)처리	제공인력 및 이용자 고충(불만) 처리 절차 등
윤리행동강령		기본정신, 이용자만족, 종사자 존중과 대우, 종사자 윤리
안전관리지침		안전사고 유형, 점검방법 및 주기, 비상연락 및 처리절차, 안전교육방법 및 주기 등
개인정보처리방침		11개 필수항목 * 평가편람 참고

평가지표

A. 기관운영
A1.1. 운영규정 및 지침(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 기관 운영 및 제공인력 관리에 필요한 사항 등을 명문화한 운영규정 지침을 마련하고 제공인력과 공유하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 운영규정 및 지침을 제공인력과 공유하고 있는지 확인
  · 제공인력 공유는 교육 또는 회의 실시자료(결과보고서, 회의록 등) 확인
  *(증빙) 교육일시, 장소, 회의내용, 참석자 서명, 사진 등 포함
  · 제공인력 교육(회의)은 지표적용기간 내 1회 이상 실시
- 모(母)기관(법인, 학교 등) 운영규정이 있는 경우, 필수항목을 포함하고 적용범위에 해당 사업의 제공인력을 포함하고 있어야 인정
  *모(母)기관(법인, 학교 등) 운영규정에 필수항목이 누락되어 있는 경우, 별도 작성하여 내부결재 득하여도 인정
- (정성) 운영규정 및 지침이 그 제정 목적에 부합하며, 실제 사업(서비스)운영에 적합한지 확인

기 관 운 영 규 정

제정 2000. 00. 00.
개정 2000. 00. 00.

제 1 장 총 칙

제1조 (기관 운영의 목적) 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자(노인, 산모)에게 신체활동 또는 가사활동 등을 지원하여 서비스 이용자 가족의 부담을 덜어주고, 서비스 이용자의 생활안정 및 복지증진을 목적으로 한다.

제2조 (기관 운영의 사명) 본 기관은 아래와 같은 사회적 목적 실현을 위해 최선을 다한다.

1. 이용자에게 질 높은 서비스를 제공한다.
2. 종사자의 권익향상 및 이용자들의 건강권확보를 위한 제도와 문화를 발전시키는데 기여한다.

제3조 (조직운영의 원칙) 본 기관은 아래와 같은 원칙으로 조직을 운영한다.

1. 사회서비스 자격을 가진 주민이면 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고, 제공할 수 있다.
2. 사회서비스기관은 공공성을 가지며 사회서비스사업을 시행하는데 있어서 공공성을 확보하여야 한다.
3. 사회서비스를 제공하는 자는 사회서비스를 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.

제5조 (서비스 제공원칙) 본 기관은 아래와 같은 원칙을 실현하는 데 최선을 다한다.

1. 인권보호: 성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 안되며 존엄한 존재로 대하여야 한다.
2. 비밀보장: 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 보장한다.
3. 기록 및 공개: 이용자에게 제공한 서비스에 관한 내용을 상세히 기록하여 이용자나 그 가족이 요구할 경우 공개하여야 한다.
4. 부당청구 금지: 이용자의 요구와 문제, 기능, 상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.

제 3 장 채 용

제9조 (전형) 1. 기관은 모집 및 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 않는다.

2. 기관은 직원(제공인력 포함)을 채용함에 있어서 키, 체중, 미혼조건 등을 제시하거나 요구하지 않는다.

3. 직원의 신규채용은 공개채용을 원칙으로 하되, 채용의 시급성, 지역여건 등 기관 사정에 따라 수시채용 및 특별채용을 할 수 있다.

4. 직원채용 방법은 서류심사 및 면접심사로 하고, 세부사항은 계획 수립시 별도로 정한다.

제10조 (발령) 1. 전형과 면접에 합격한 자는 기관이 정한 구비서류를 제출·승인 후 인사발령을 받음으로써 채용이 확정된다.

2. 기관에서 긴급을 요할 때 전항의 서류를 사후에 제출하게 하고 인사발령을 할 수 있으나, 채용된 자가 기관에서 지정한 기일 내에 서류를 제출하지 않는 경우, 또는 허위의 기재 사항이 발견된 경우에는 인사발령을 취소할 수 있다.

제11조 (제출서류) 전형과 면접에 합격한자는 다음 각 호의 구비서류를 제출하여야 한다.

가. 이력서
나. 서약서
다. 주민등록등본
라. 주민등록초본
마. 건강진단서
바. 관련 자격증 사본
사. 기타 기관에서 정하는 서류

(예시) 기관 운영 규정

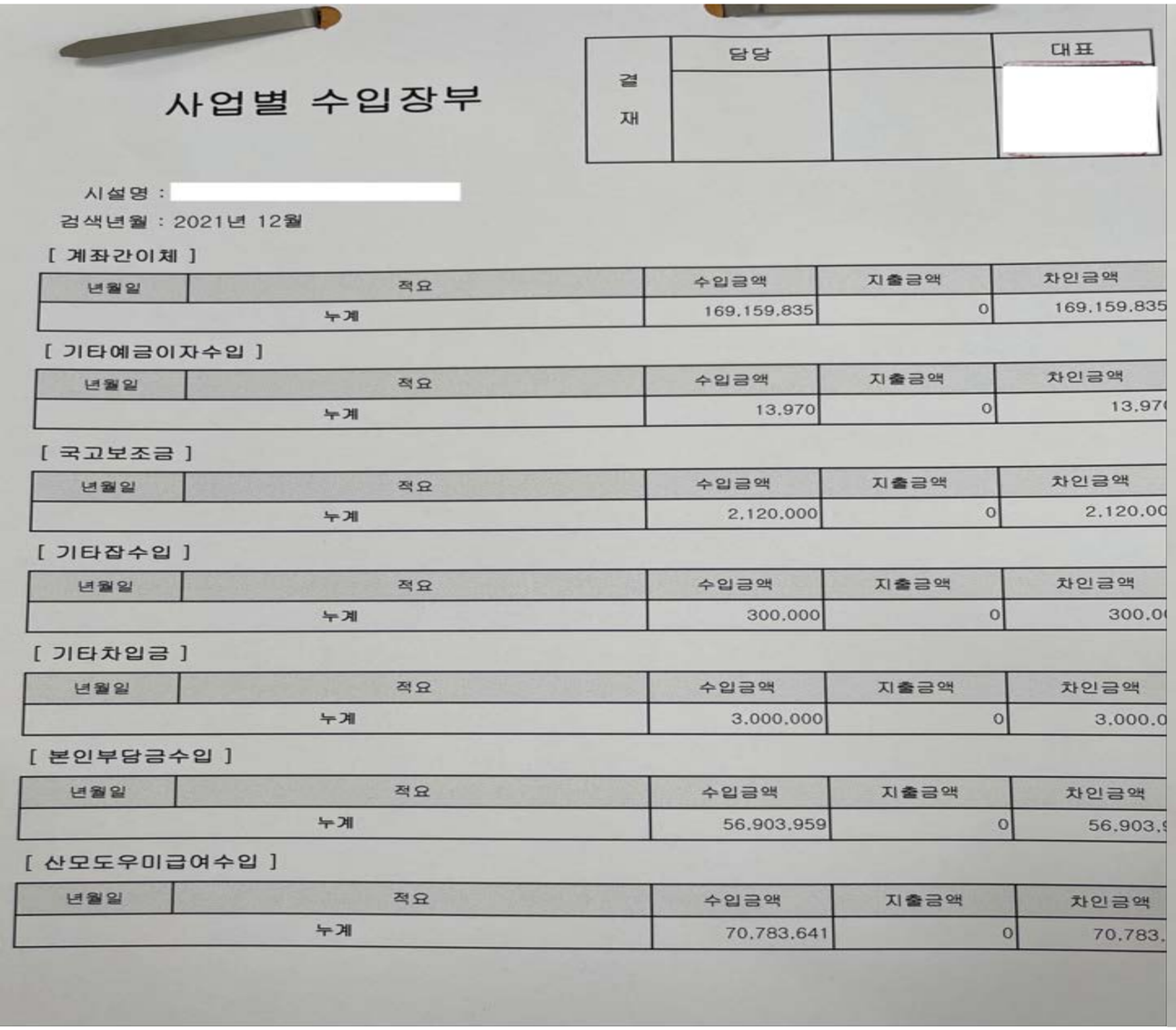
평가지표

A. 기관운영
A1.2. 회계관리

○ (평가방향) 서비스별로 회계를 분리하여 관리하고, 결산 내역을 공개하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- **서비스별 분리회계 확인**
  · 한 기관에서 여러 개의 사업을 수행할 경우, 세부 사업별로 별도 정부지원금 통장 개설 및 관리(본인부담금 통장 제외)
- **사업별 수입·지출 장부 작성 및 관리**
- **연도별 세입·세출 결산서 작성 및 공개(온라인 또는 오프라인)**
  · (온라인) 기관 홈페이지, 카페(블로그) 등
  · (오프라인) 이사회 및 운영위원회 개최 결과보고서, 정산보고서, 기관 게시판, 기관 소식지, 홍보물 등
- **기관 본사에서 통합 회계관리 시, 해당 기관의 사업별 세입/세출 내역 확인 가능하면 인정**



사업별 수입장부

결재	담당		대표

시설명 :

검색년월 : 2021년 12월

[계좌간이체]

년월일	적요	수입금액	지출금액	차인금액
누계		169,159,835	0	169,159,835

[기타예금이자수입]

년월일	적요	수입금액	지출금액	차인금액
누계		13,970	0	13,97

[국고보조금]

년월일	적요	수입금액	지출금액	차인금액
누계		2,120,000	0	2,120,00

[기타잡수입]

년월일	적요	수입금액	지출금액	차인금액
누계		300,000	0	300,0

[기타차입금]

년월일	적요	수입금액	지출금액	차인금액
누계		3,000,000	0	3,000,0

[본인부담금수입]

년월일	적요	수입금액	지출금액	차인금액
누계		56,903,959	0	56,903,9

[산모도우미급여수입]

년월일	적요	수입금액	지출금액	차인금액
누계		70,783,641	0	70,783,

현금출납부

결재			

시설명 :

검색년월 : 2021년 1 ~ 12월

년월일	계정과목	적요	수입금액	지출금액	차인금액
		(전월이월)	0	0	0
2021-01-04	본인부담금수입		845,750	0	845,750
2021-01-05	급여		0	1,682,580	-836,830
2021-01-05	급여		0	1,261,935	-2,098,765
2021-01-05	산모도우미급여수입	산모정부	2,890,142	0	791,377
2021-01-07	제세공과금	12월사업소득세	0	221,850	569,527
2021-01-07	제세공과금	12월지방세	0	22,160	547,367
2021-01-08	계좌간이체		2,000,000	0	2,547,367
2021-01-08	계좌간이체		0	2,000,000	547,367
2021-01-11	수용비 및 수수료	UMS수수료	0	900	546,467
2021-01-11	수용비 및 수수료	UMS수수료	0	900	545,567
2021-01-11	운영충당적립금		0	200,000	345,567
2021-01-11	사회보험 부담금	2012국민건강	0	89,460	256,107
2021-01-11	사회보험 부담금	2012산재보험	0	9,230	246,877
2021-01-11	사회보험 부담금	2012고용보험	0	11,030	235,847
2021-01-11	사회보험 부담금	2012국민연금	0	54,620	181,227
2021-01-12	수용비 및 수수료	공인인증서	0	4,400	176,827
2021-01-13	급여		0	1,261,935	-1,085,108
2021-01-13	급여		0	1,286,290	-2,371,398
2021-01-15	국고보조금	버팀목자금	1,000,000	0	-1,371,398
2021-01-15	기관운영비		0	100,000	-1,471,398
2021-01-15	기관운영비		0	100,000	-1,571,398
2021-01-15	급여		0	841,290	-2,412,688
2021-01-18	국고보조금	일자리안정자금	40,000	0	-2,372,688
2021-01-18	기관운영비	사무실임대료	0	240,000	-2,612,688
2021-01-18	공공요금	LGU+25750267	0	41,470	-2,654,158
2021-01-19	급여		0	1,682,580	-4,336,738
2021-01-19	차량비	자동차세연납	0	255,670	-4,592,408
2021-01-20	퇴직금 및 퇴직적립금	퇴직금적립	0	500,000	-5,092,408
2021-01-20	본인부담금수입		614,910	0	-4,477,498

(예시) 장부 및 현금출납부

2023년도 "세입 • 세출 예산 총괄표"

(단위 : 천원)

세 입

구 분		2023년도 예산(A)	2022년도 4차추경 예산(B)	증감 (A-B)	비율
합 계		6,914,021	6,845,631	68,390	1.0%
사업수입		468,687	417,934	50,753	12.1%
보조금	국비	0	22,500	-22,500	-100.0%
	도비	131,050	148,158	-17,108	0.0%
	시비	3,485,005	3,363,452	121,553	3.6%
	기타보조금	2,266,614	2,228,668	37,946	1.7%
후원금		226,402	237,035	-10,633	-4.5%
법인전입금		30,000	30,000	0	0.0%
이월금		301,241	364,182	-62,941	-17.3%
잡수입		5,022	33,702	-28,680	-85.1%

세 출

구 분		2023년도 예산(A) 계	보조금 국비	보조금 도비	보조금 시비	보조금 기타 보조금	자부담	2022년도 4차추경 예산(B)	증감 (A-B)	비율
합 계		6,914,021	0	131,050	3,485,005	2,266,614	1,068,480	6,845,631	68,390	1.0%
사무비	인건비	3,024,790	0	70,000	2,698,175	0	256,615	2,813,092	211,698	7.5%
	업무추진비	25,000	0	0	0	0	25,000	25,000	0	0.0%
	운영비	310,277	0	360	263,240	0	46,677	324,610	-14,333	-4.4%
재산조성비	시설비	207,003	0	0	1,980	0	205,023	306,254	-99,251	-32.4%
사업비		3,330,688	0	60,690	521,610	2,266,614	481,774	3,275,435	55,253	1.7%
상환금		0	0	0	0	0	0	30,000	0	0.0%
예비비 및 기타		16,263	0	0	0	0	53,391	71,240	-54,977	-77.2%

(예시) 세입·세출결산서

평가지표

A. 기관운영
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리

○ (평가방향) 안전 관련 보험가입 및 비상연락체계 구축 제공인력 안전관리 교육 실시 여부 평가

○ (평가항목)

- [필수] 안전보험 가입

연번	가입 사항	내용	비고
1	유형별 안전보험	① (기관/재가방문) 손해배상책임보험 등에 가입 - 단, 기관방문형은 화재보험 가입 필요 ② (혼합형-시설이용) 장소 대관기관의 안전보험 ③ (돌봄여행 및 체험활동) 여행자 보험(소멸형)	보험기간은 평가 지표적용기간이 반드시 포함되어야 함
2	제공인력 산재보험(상해보험)	고용형태가 산재보험 대상이 아닌 경우는 별도 상해보험 가입 필요	

· 배상책임 보험 보장내용에 사업 및 제공인력을 포함한 대물(건물, 비품 등), 대인(이용자)이 포함되어있는지 확인

가입증명서
Certificate of Insurace

전문직업배상책임보험

●기본사항

가입자명	신 (인천)
피보험자	산 (인천) 산모도우미
보험기간	20 3일

●보장사항

담보위험	피보험자가 아래의 전문인으로서 업무를 수행 중에 타인에게 신체장해 또는 재물 손해를 입혀 보험기간중에 타인으로부터 손해배상청구가 제기되어 부담하는 법률적인 배상책임손해를 보상하여 드립니다. 단, 소급담보일자 이전에 발생한 사고에 대한 손해는 보상하여 드리지 아니합니다.

●보험가입사항

◆ 전문직업배상책임보험 증권번호

담보사항	환종	1인당	1청구당	총보상한도	공제금액
전문인 배상책임위험(대인/대물)	KRW	50,000,000	50,000,000	50,000,000	100,000
보장하는 전문업무	영유아 돌봄업무(베이비시터,산모도우미 등)				

적용약관/보험조건

1)영문전문직업배상책임보험 보통약관_배상청구	10)피보험자의 의료행위로 생긴 손해 부담보
2)소급담보일자 : 보험최초가입일(단,보험의 공백이 있는	11)피보험자의 친족에 입힌 손해 부담보

단체상해공제 변경(추가) 청약서

■ 계약기본사항

시설명		사업자(고유)번호	
대표자 성명		사무실 전화	
주소			
공제(보장)기간			

■ 계약변경사항 : 추가인원 6 명

■ 납입하셔야 할 공제료

공제료	44,040 원	납입계좌	계좌주) 사단법

■ 보장사항

구분	보장담보	보장한도	비고
플랜 A	상해 사망	3,000만원	중복보상
	상해 후유장해	3,000만원 * 장해율	
	상해 입원일당비	2만원 (첫날부터, 180일 한도)	
	상해 골절진단비	15만원 (사고 건당)	
	상해 화상진단비	10만원 (사고 건당)	
플랜 B	상해 사망	3,000만원	중복보상
	상해 후유장해	3,000만원 * 장해율	
	상해 입원의료비	2,000만원 한도 (사고 건당)	비례보상 (실손의료비)
	상해 통원의료비	25만원 한도 (통원 회당 / 180회 한도)	
	상해 처방조제비	5만원 한도 (처방 건당 / 180건 한도)	

■ 적용 약관(이하 약관의 자세한 내용은 반드시 약관 본문을 참조하시기 바랍니다.)

- 정부지원 단체상해공제 보통약관
- 실손의료비 특별약관 (상해 입원/통원/처방조제)
- 상해 입원의료비 치과(비급여) 추가 특별약관
- 상해 골절진단비 특별약관(치아파절 제외)
- 상해 확장보상 특별약관 (사망/후유장해)
- 상해 입원의료비 한방(비급여) 추가 특별약관
- 상해 입원일당비 특별약관
- 상해 화상진단비 특별약관

■ 실손의료비 비례보상 안내

▸실손의료비는 비례보상됨을 확인함 ☑ (온라인 청약서 작성 단계 확인 체크)

▸다음 내용에 대한 설명을 받고 충분히 이해하셨다면 아래 괄호 안에 비례보상 이라는 글자를 자필로 기재 바랍니다.

"실손의료비에 대하여 공제금을 지급할 다수 계약이 체결되어 있는 경우에는 각각의 계약에 대하여, 다른 계약이 없는 것으로 하여 산출한 보상책임액의 합계액이 실손의료비를 초과할 때, 공제회는 이 계약에 따른 보상책임액의 합계액에 대한 비율에 따라 공제금을 지급합니다." (자필기입란 :)

■ 계약자 서명/직인 날인

청약서의 기재 사항이 사실임을 확인하고, 공제 상품에 대한 설명을 충분히 듣고 공제 약관을 확인하였으며, 청약 사항에 이의가 없음을 확인합니다.

계약자(시설명) 인 대표자 서명 또는 시설 직인 인

▸청약서만으로는 공제계약 효력이 없으며 공제회에서 발급하는 공제가입증서 내용을 확인 후 이상 없음

▸청약서를 출력 후 날인하시어 팩스 02-6969-9606 로 보내주시기 바랍니다.

▸문의 : 전화) 02-3775-8899 / kwcuin@gmail.com / www.kwcu.or.kr

청 약 일 :

(예시) 보험증권

평가지표

A. 기관운영
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리

○ (평가방향) 안전 관련 보험가입 및 비상연락체계 구축 제공인력 안전관리 교육 실시 여부 평가

○ (평가항목)

- 비상연락체계 구축

· 서비스 제공 시 안전사고에 대응하기 위해 내·외부 비상연락체계 구축

연번	구분	내용
1	기관방문형	소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관 등
2	혼합형-시설방문	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

□ 응급상황 대비 비상연락체계 □

○ 응급상황 발생시

보호자에게 연락 응급조치 및 병원후송 (119이용 또는 개인차량이용) → 보호자에게 연락 사업관리자 및 사무실 연락 → 응급조치 및 병원후송 (119이용 또는 개인차량 이용)

○ 응급상황 대처요령

응급상황 발견(위급유형, 상태파악)

경미한 상황	응급상황	
응급조치	응급조치	응급상황 유형별 대처
보호자 및 사무실 연락 (상황보고)	지역 내 의료기관 후송	00대학병원 ☎000-000-0000 119
보호자 의견에 따른 조치 (제공인력)	지시에 따른 조치 (제공인력)	후송지원(자체·병원지원)
중간 진행사항 보고	사업담당자 및 센터장에게 연락	- 담당자 010-****-**** - 사무국장 010-****-**** - 센터장 010-****-****
응급상황 기록지 작성 및 보고	응급상황 기록지 작성 및 보고	응급상황 발견자

○ 직원 업무분장

상황본부반
접수후 대응절차 안내
센터장 김00
↑
서비스 관리반
상황발생 선조치 및 현장해결 집중
사무국장 이00
↓
지원반
상황대처 후속지원
관리책임자 강00
제공인력 조장 김00
제공인력 조장 민00
제공인력 조장 김00

⇦ 상황발생보고

제공인력			
상황발생 선조치 및 즉시보고			
1	고00	13	*
2	김00	14	*
3	김00	15	*
4	*	16	*
5	*	17	*
6	*	18	*
7	*	19	*
8	*	20	*
9	*	21	*
10	*	22	*
11	*	23	*
12	*		

(예시) 비상연락망

평가지표

A. 기관운영
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리

○ (평가방향) 안전 관련 보험가입 및 비상연락체계 구축 제공인력 안전관리 교육 실시 여부 평가

○ (평가항목)

- 제공인력 안전교육 실시(연1회 이상)

· 자체 안전교육 실시 → 교육일시, 장소, 내용, 자료, 서명, 사진 등 증빙 자료 확인

· 외부 위탁 안전교육 실시 → 교육 이수증 확인

- 제공인력 안전교육 수료율 90% 이상 확인

Q. 기관장이 외부기관에서 위탁교육을 받은 후 제공 인력에게 전달교육을 한 경우도 안전교육으로 인정하나요?	인정, 단 제공인력 전달교육 관련 증빙자료(교육내용, 교육결과보고서 등)를 확인할 수 있어야 함
Q. 지역지원단에서 실시한 안전교육에 참석한 경우도 인정하나요?	해당 교육 수료(이수)증 확인이 가능하다면 인정

평가지표

A. 기관운영
A1.4. 개인정보보호

○ (평가방향) 이용자 및 제공인력의 개인정보 수집 및 활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- [필수] 이용자, 제공인력의 개인정보 수집 및 활용 동의
  - ☞ (필수항목)
  - ① 개인정보수집항목
  - ② 개인정보수집 및 이용목적
  - ③ 보유및이용기간
  - ④ 동의거부 시 불이익
  - ⑤ 동의자서명(또는 날인)
  - ☞ 최초 1회만 작성하면 되나 계약의 단절이 있는 경우 재계약시 재작성 필요

[양식 13호] 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서(이용자)

※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 임의 변경하여 사용 할 수 있음

개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

□ 개인정보 수집 항목
○ 개인이력
○ 질병관련 이력
○ 사회복지서비스 제공을 위한 욕구조사

□ 개인정보 수집 및 이용 목적
○ 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

□ 개인정보 보유 및 이용기간
○ 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한

□ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익
하여 **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
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 관
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.

동의인: (서명)

평가지표

A. 기관운영
A1.4. 개인정보보호

○ (평가방향) 이용자 및 제공인력의 개인정보 수집 및 활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 바우처 사업 운영 PC 보안 관리
  · (설정) PC 로그인 시 비밀번호 잠금 설정
  · (보안) 보안프로그램 설치(V3, 알약, 윈도우 디펜더 등)
- 바우처 사업 관련 서류 보관 관리
  · 서류가 보관되어 있는 캐비닛의 잠금장치 확인
  · 잠금장치*가 있는 문서고(서류보관실)에 보관 시 인정

*잠금장치: 지문형(생체인식) 또는 자물쇠 활용

(예시) 잠금장치가 있는 캐비닛(인정)

(예시) 잠금장치가 없는 서류보관(불인정)

B. 제공인력 관리

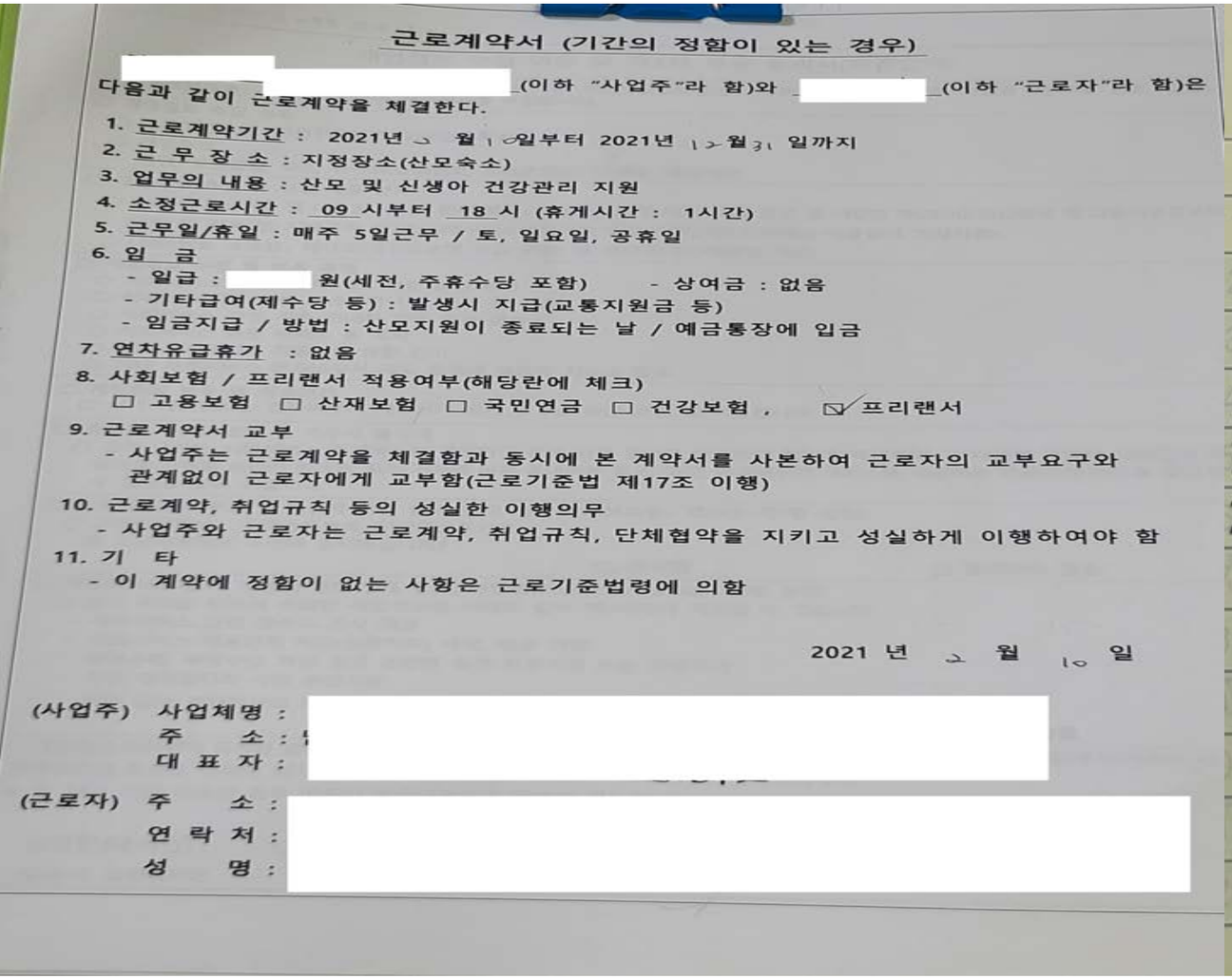
평가지표

B. 제공인력 관리
B1.1. 노무관리

○ (평가방향) 근로기준법에 따라 제공인력과 근로계약을 체결하고 법에 근거한 노무관리를 하는지 평가

○ (평가항목)

- 근로계약 체결
  ☞ (필수항목) ① 근로계약기간(근로개시일) ② 근무 장소 ③ 업무의 내용 ④ 소정근로시간 ⑤ 근무일/휴일 ⑥ 임금 ⑦ 연차유급휴가
- 급여지급내역
  · 최저임금 점검(2021년: 8,720원, 2022년: 9,160원)
  · 근로계약서 상 임금과 비교
- 4대보험 및 퇴직금 제도 확인
  · 관련 법령 기준에 맞는 가입여부 확인
  · 퇴직금 적립 및 지급 실적 확인
- 제공인력 건강검진 시행
  · 2년에 1회 검진(건강보험공단 검진 기준)



근로계약서 (기간의 정함이 있는 경우)

[ ](이하 "사업주"라 함)와 [ ](이하 "근로자"라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

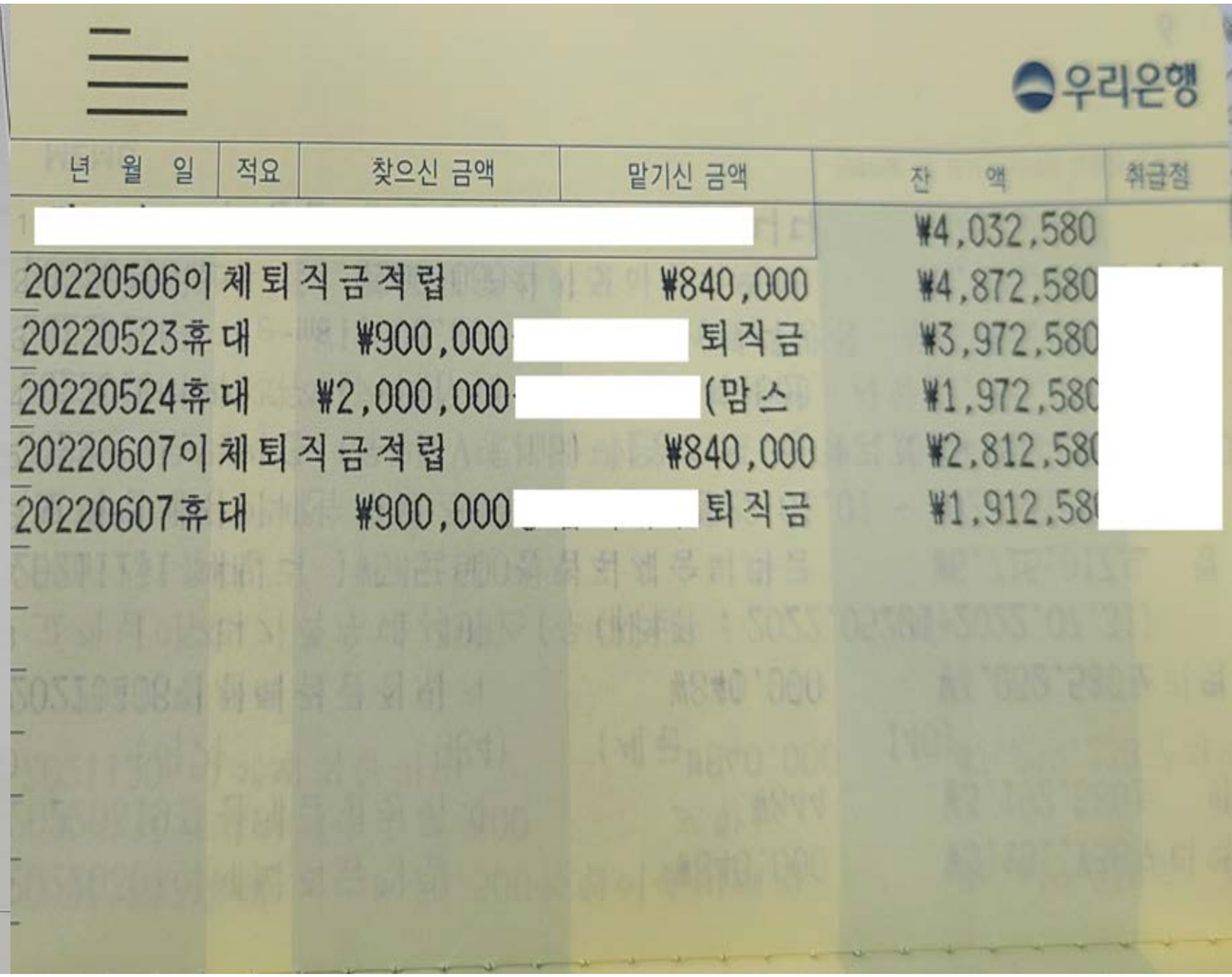
1. 근로계약기간 : 2021년 ㅗ 월 ㅣ0일부터 2021년 ㅣ2월3ㅣ 일까지
2. 근 무 장 소 : 지정장소(산모숙소)
3. 업무의 내용 : 산모 및 신생아 건강관리 지원
4. 소정근로시간 : 09 시부터 18 시 (휴게시간 : 1시간)
5. 근무일/휴일 : 매주 5일근무 / 토, 일요일, 공휴일
6. 임 금
   - 일급 : [ ]원(세전, 주휴수당 포함) - 상여금 : 없음
   - 기타급여(제수당 등) : 발생시 지급(교통지원금 등)
   - 임금지급 / 방법 : 산모지원이 종료되는 날 / 예금통장에 입금
7. 연차유급휴가 : 없음
8. 사회보험 / 프리랜서 적용여부(해당란에 체크)
   □ 고용보험 □ 산재보험 □ 국민연금 □ 건강보험 , ☑ 프리랜서
9. 근로계약서 교부
   - 사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)
10. 근로계약, 취업규칙 등의 성실한 이행의무
    - 사업주와 근로자는 근로계약, 취업규칙, 단체협약을 지키고 성실하게 이행하여야 함
11. 기 타
    - 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함

2021 년 ㅗ 월 ㅣ0 일

(사업주) 사업체명 : [ ]
주 소 : [ ]
대 표 자 : [ ]

(근로자) 주 소 : [ ]
연 락 처 : [ ]
성 명 : [ ]

(예시) 근로계약서



우리은행

년 월 일	적요	찾으신 금액	맡기신 금액	잔 액	취급점
[ ]				₩4,032,580	
20220506	이체	퇴직금적립	₩840,000	₩4,872,580	
20220523	휴대	₩900,000	[ ]	퇴직금	₩3,972,580
20220524	휴대	₩2,000,000	[ ]	(맘스	₩1,972,580
20220607	이체	퇴직금적립	₩840,000		₩2,812,580
20220607	휴대	₩900,000	[ ]	퇴직금	₩1,912,580

(예시) 퇴직금 적립 및 지급 내역

평가지표

B. 제공인력 관리
B1.3. 제공인력 교육

○ (평가방향) 서비스 품질향상을 위한 제공 인력 교육기회 제공하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 제공인력 교육현황표 작성(별도 양식 배포)

· 연도 내 퇴사자를 제외한 각 연도별 제공인력(기관장, 관리책임자 제외)* 교육 실적 산출

*기관장 및 관리책임자가 자격을 갖추고 서비스를 제공할 경우는 포함

· 제공인력별 직무교육 이수 여부 및 교육시간 확인 필요

- 교육 수료(이수)증 취합 및 관리

· 사업 지침에 명시된 보수교육과 일치하는지 확인

*코로나19 상황 조치로 2021~2022년도 사이버교육 연 최대8시간까지 인정

평가지표

B. 제공인력 관리
B1.3. 제공인력 교육

○ 지역사회서비스투자사업 제공인력 교육

· 2021년 지역사회서비스투자사업 안내(p143) 참조

구분	내용
교육시간	연 8시간
인정 교육과정	-보건복지부, 시도 또는 시군구, 지역사회서비스지원단에서 실시하는 사회서비스 교육과정 -한국보건복지인재원의 사회서비스 보수교육 -한국사회보장정보원의 사회서비스 관련 교육 *단, 사회복지사, 안마사, 언어재활사 등 관련 법령에 따라 보수교육을 이수하는자는 지역사회서비스 교육으로 인정(해당 교육이수증 보관, 교육시간 미기재시 1일 최대8시간으로 인정)
비고	사이버교육 이수시간은 2021년에 한하여 최대 8시간까지 인정

제공인력 교육현황표

- B1.3. 제공인력 교육지표 점수 산출

성명, 입사일자, 퇴사일자, 양성교육 이수연도, 2020년 교육시간, 2021년 교육시간 직접 입력
※ 재직중인 인력은 퇴사일자를 작성일자(2023-01-30)로 입력
※ 연중 퇴사한 인력의 경우, 퇴사 연도는 대상에 불산입
※ 양성교육 이수한 경우, 교육이수 연도는 대상에 불산입

가사간병사업은 미입력

연번	성명	입사일자 (YYYY-MM-DD)	퇴사일자 (YYYY-MM-DD)	양성교육 이수연도	2020년 근무개월 (자동산출)	2021년 근무개월 (자동산출)	2020년 교육시간	2021년 교육시간
1					0	0		
2					0	0		
3					0	0		
4					0	0		
5					0	0		
6					0	0		
7					0	0		
8					0	0		
9					0	0		
10					0	0		
11					0	0		
12					0	0		
13					0	0		
14					0	0		
15					0	0		
16					0	0		
17					0	0		
18					0	0		
19					0	0		
20					0	0		
21					0	0		
22					0	0		

[최종결과] 제공인력 평균 직무 교육시간

<측정값> <최종 결과값>

㈏ 월별 평균 교육시간 총합(시간) / ㈐ 근무한 제공인력 수(명) = ⓑ/ⓐ + ⓓ/ⓒ = 0.00 / 0.00

[참고] 연도별 평균직무 교육시간

<2020년 평균 직무 교육시간>
ⓓ 월별 평균 직무교육시간의 총합(시간) / ⓒ 지표적용기간 내 근무한 제공인력(명) = 0.00 / 0 × 12 = 0시간

<2021년 평균 직무 교육시간>
ⓑ 월별 평균 직무교육시간의 총합(시간) / ⓐ 지표적용기간 내 근무한 제공인력(명) = 0.00 / 0 × 12 = 0시간

평가점수	

(예시) 교육현황표

평가지표 B. 제공인력 관리

B2.1. 복리후생

○ (평가방향) 제공인력 처우개선을 위한 포상 및 복지제도 실시하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 제공인력 포상 및 복지제도 마련

· 규정 또는 근로계약서상 복리후생 내용 인정

*포상 및 복지제도란? 직원의 처우개선을 위해 임금 외에 추가 지급되는 금전적, 물질적 보상

- [필수] 포상 및 복지제도 실시 여부

· 실시여부 확인: 임금대장, 포상내역서, 수당 지급 내역서, 지출결의서, 수령증 등

*학자금, 경조사비, 명절수당 및 선물, 특별수당, 특별휴가, 상패 등

(예시) 우수직원 포상

수신자 내부결재
(경유)
제 목 [redacted] 명절 수당 지급의 건

[redacted]에서는 설날을 맞이하여, 직원들의 복리후생을 위해 풍성한 명절을 보낼 수 있도록 아래와 같이 지급하고자 하오니 재가바랍니다.

---------- 아 래 ----------

1. 자출금액 : 금 육백일십만원정(₩6,100,000)
2. 세출항목 : 관)사무비 항)인건비 목)기타후생경비
3. 자출내용 : 명절 수당

조 합 원	34명 ★ 100,000원	3,400,000원
비조합원	54명 ★ 50,000원	2,700,000원
합 계		6,100,000원

4. 자출방법 : 계좌이체 끝.

붙임 명절수당 명단 1부. 끝.

[redacted]

(예시) 명절수당 지급

가사간병 마스크 제공 내역

2021. 06. 30

연번	이 름	연 락 처	수령일자	확인
1	[redacted]	[redacted]	6월 30	[redacted]
2			6.29 경력	
3			6.30	
4			6.30 [redacted]	
5			6.30	
6			6.30	
7			6/30	
8			6/30	
9			6/30	

사진자료 1

사진자료 2

[redacted]

(예시) 마스크 제공

평가지표

B. 제공인력 관리
B2.2. 제공인력 고충처리(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 제공인력의 고충처리 해결 노력을 하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 제공인력 고충처리 절차 마련

· 운영규정 또는 별도 고충처리지침, 근로계약서 내 절차 여부 확인

*(예시) 제공인력의 애로사항, 성희롱 위기사항 등의 고충처리

- [필수] 고충처리 실시

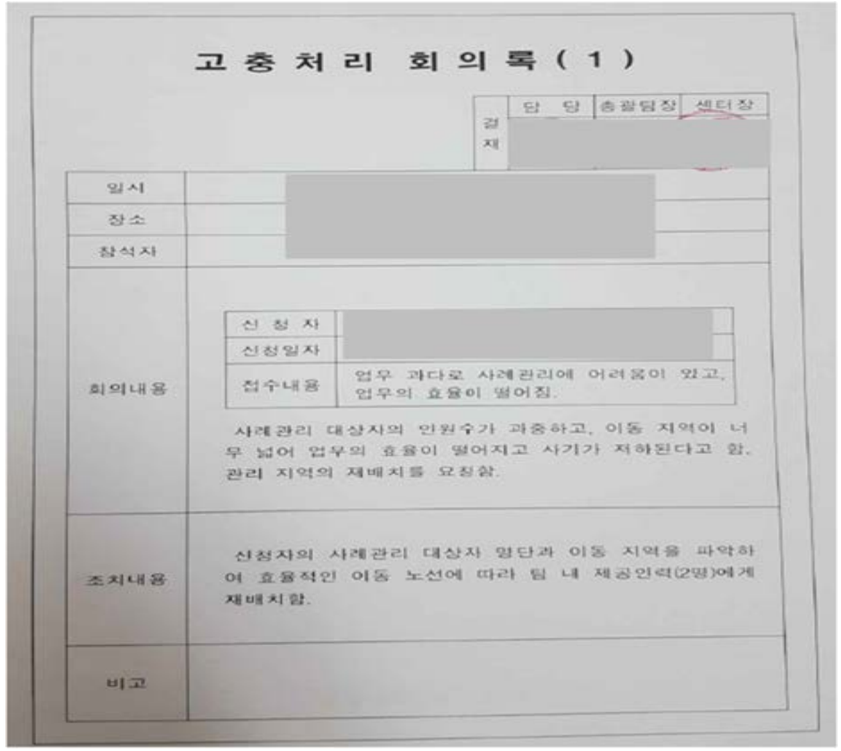
· 고충 접수 및 처리대장, 회의록, 업무일지 등 고충처리 실시 내용 점검

*고충 외에도 서비스 제공 및 업무에 대한 건의사항도 포함

- 고충 및 건의사항 처리 결과 안내(회신)

· 조치 결과 안내 확인: 제공인력의 확인 서명, 안내 문자, 이메일 통보 등

*1건도 발생하지 않은 경우는 해당 지표 미인정

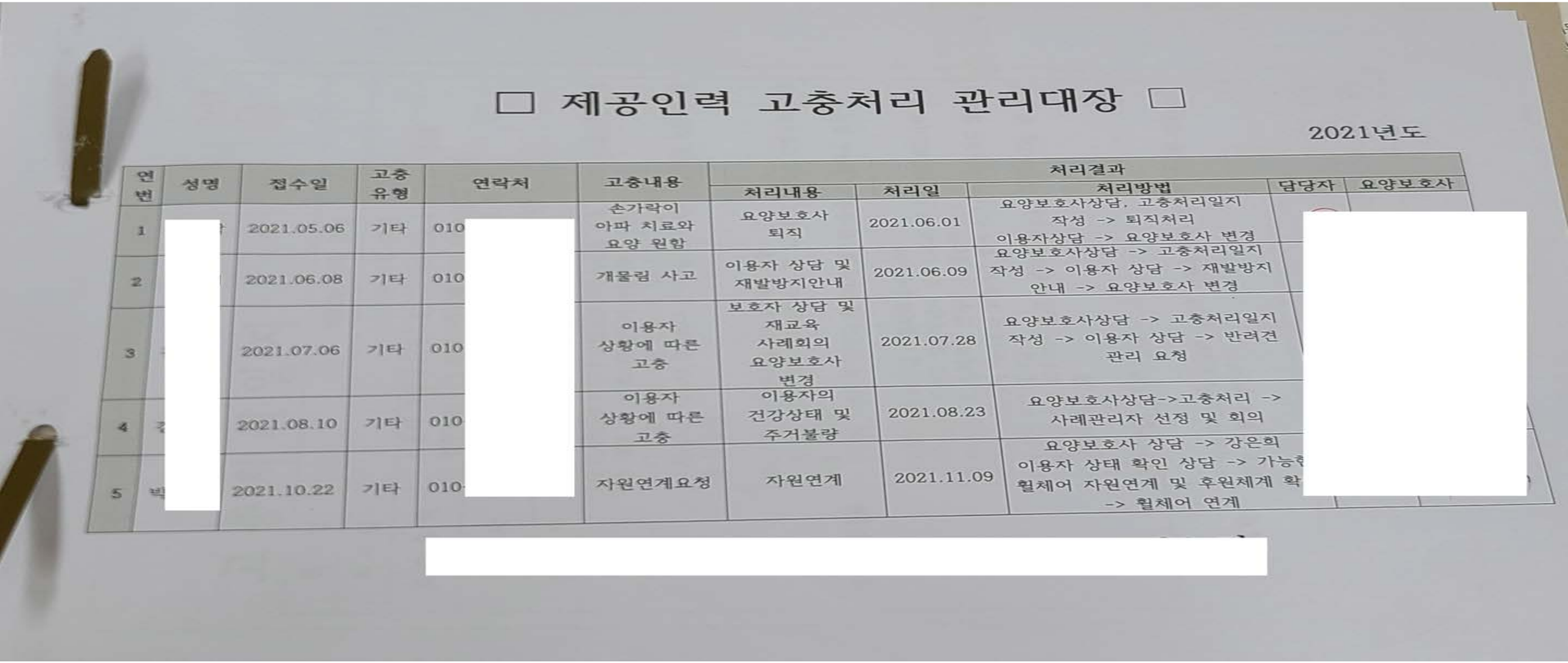


고 충 처 리 회 의 록 (1)

결재	담 당	총괄담당	센터장

일시	
장소	
참석자	
회의내용	신 청 자 / 신청일자 / 접수내용: 업무 과다로 사례관리에 어려움이 있고, 업무의 효율이 떨어짐. 사례관리 대상자의 인원수가 과중하고, 이동 지역이 너무 넓어 업무의 효율이 떨어지고 사기가 저하된다고 함. 관리 지역의 재배치를 요청함.
조치내용	신청자의 사례관리 대상자 명단과 이동 지역을 파악하여 효율적인 이동 노선에 따라 팀 내 제공인력(2명)에게 재배치함.
비고	

(예시) 고충처리 회의록

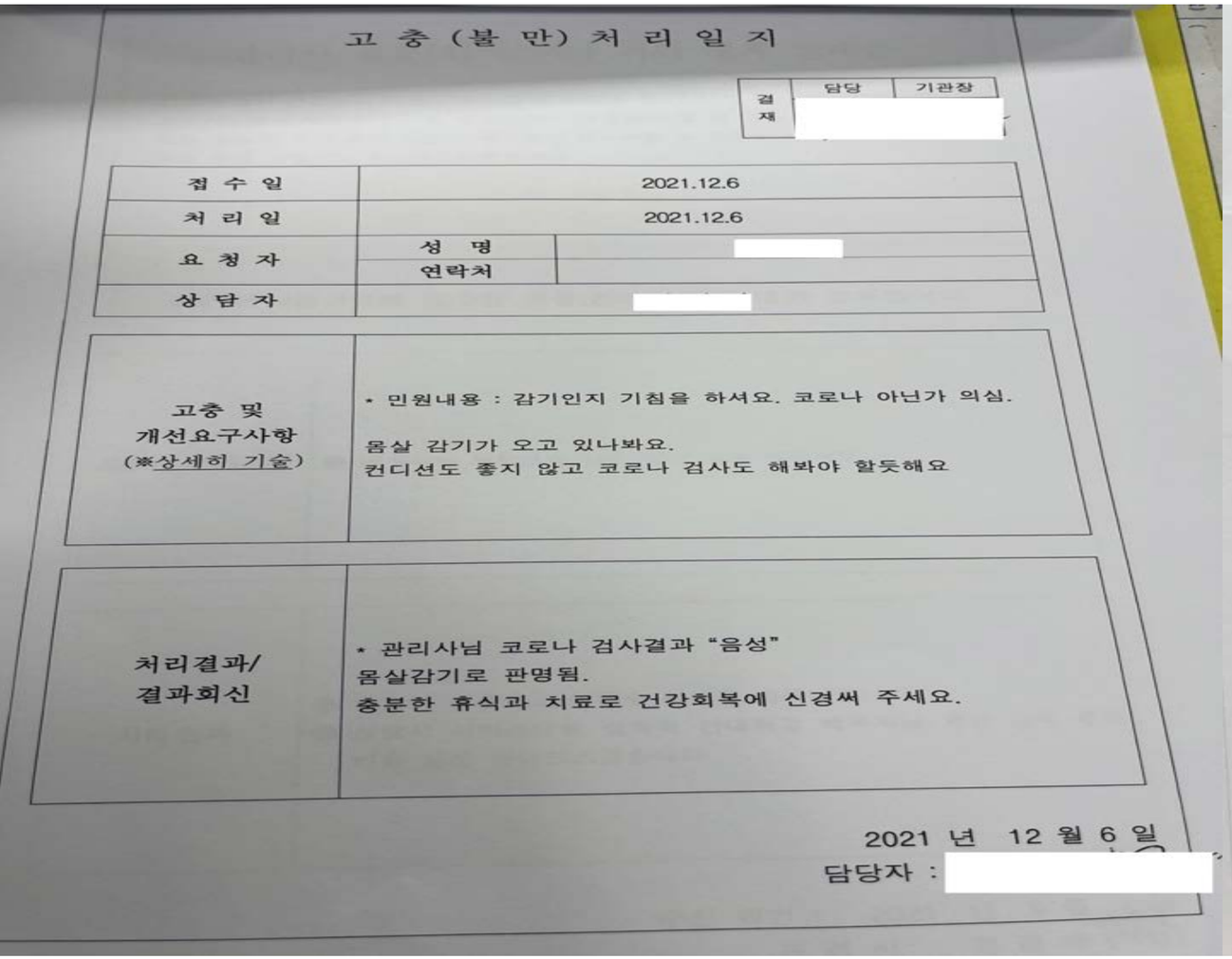


□ 제공인력 고충처리 관리대장 □

2021년도

연번	성명	접수일	고충 유형	연락처	고충내용	처리결과				
						처리내용	처리일	처리방법	담당자	요양보호사
1	[redacted]	2021.05.06	기타	010[redacted]	손가락이 아파 치료와 요양 원함	요양보호사 퇴직	2021.06.01	요양보호사상담, 고충처리일지 작성 -> 퇴직처리 이용자상담 -> 요양보호사 변경	[redacted]	[redacted]
2	[redacted]	2021.06.08	기타	010[redacted]	개물림 사고	이용자 상담 및 재발방지안내	2021.06.09	요양보호사상담 -> 고충처리일지 작성 -> 이용자 상담 -> 재발방지 안내 -> 요양보호사 변경		
3	[redacted]	2021.07.06	기타	010[redacted]	이용자 상황에 따른 고충	보호자 상담 및 재교육 사례회의 요양보호사 변경	2021.07.28	요양보호사상담 -> 고충처리일지 작성 -> 이용자 상담 -> 반려견 관리 요청		
4	[redacted]	2021.08.10	기타	010[redacted]	이용자 상황에 따른 고충	이용자의 건강상태 및 주거불량	2021.08.23	요양보호사상담->고충처리 -> 사례관리자 선정 및 회의		
5	[redacted]	2021.10.22	기타	010[redacted]	자원연계요청	자원연계	2021.11.09	요양보호사 상담 -> 강은희 이용자 상태 확인 상담 -> 가능한 휠체어 자원연계 및 후원체계 확 -> 휠체어 연계		

(예시) 고충처리대장



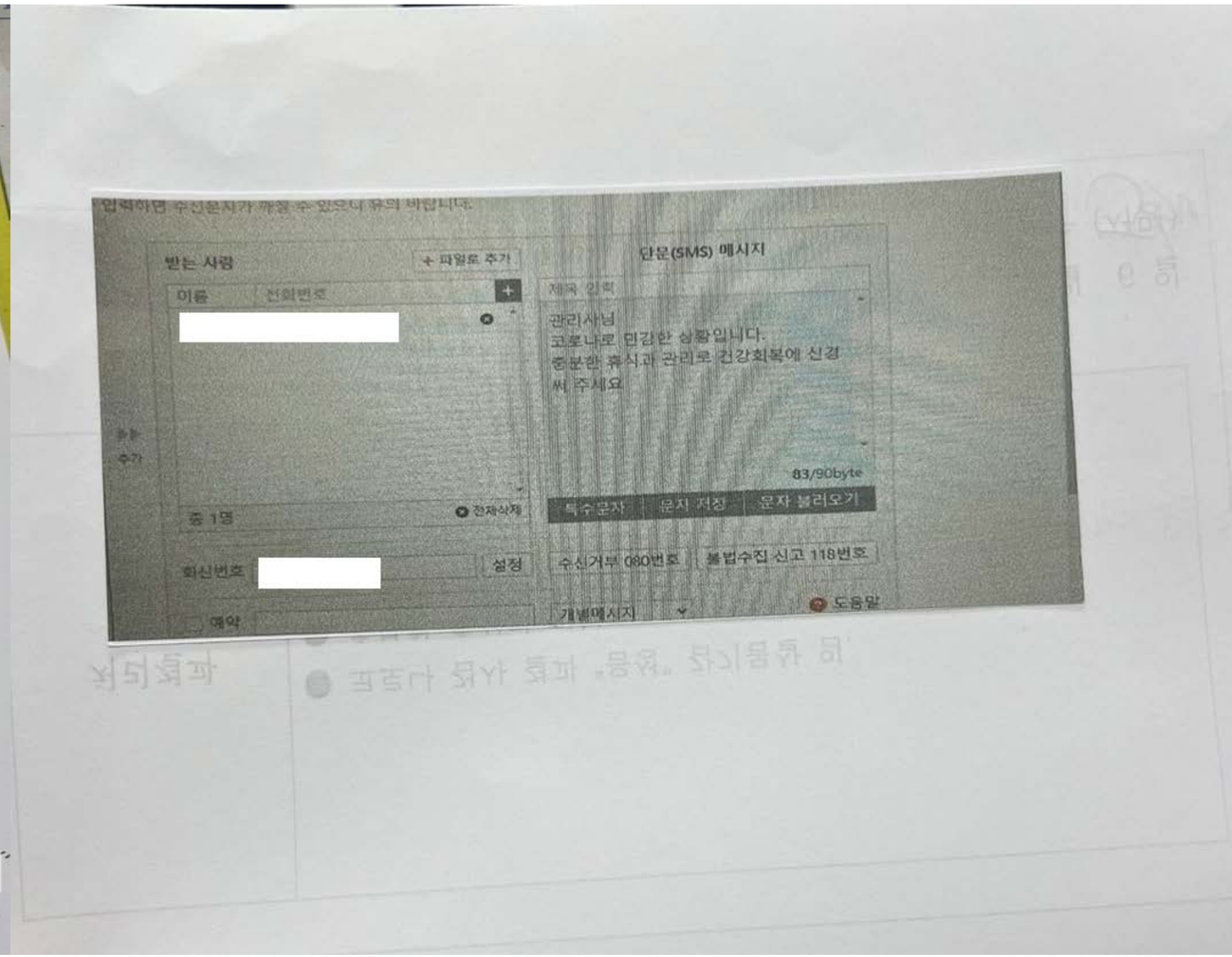
고 충 (불 만) 처 리 일 지

결재	담당	기관장

접 수 일	2021.12.6	
처 리 일	2021.12.6	
요 청 자	성 명	
	연락처	
상 담 자		
고충 및 개선요구사항 (※상세히 기술)	* 민원내용 : 감기인지 기침을 하셔요. 코로나 아닌가 의심. 몸살 감기가 오고 있나봐요. 컨디션도 좋지 않고 코로나 검사도 해봐야 할듯해요	
처리결과/ 결과회신	* 관리사님 코로나 검사결과 "음성" 몸살감기로 판명됨. 충분한 휴식과 치료로 건강회복에 신경써 주세요.	

2021 년 12 월 6 일
담당자 :

(예시) 고충처리 일지



(예시) 문자 회신

C. 서비스 제공 및 평가

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C1.1. 사업 계획 및 평가(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 사업별 연간 사업운영계획을 수립, 사업평가를 수행, 차년도 계획에 활용

○ (평가항목)

- 연도별 사업운영 계획 수립 확인(작성연도 확인)

☞ 필수항목: ① 기관및사업개요 ② 인력현황 ③ 시설확보현황 ④ 필수장비확보현황
⑤ 서비스 제공 관련 사항(목적, 대상, 내용, 제공절차, 제공방법, 가격 등)

- 연도별 사업평가 실시

· 사업평가 결과보고서, 회의록 등 내부 평가 실시 자료

· 사업 추진에 따른 성과, 미흡점, 개선점 등 분석내용 포함

- 연도별 결과 활용(환류)

· 사업평가 분석 결과는 차년도 사업(운영)계획서에 반영

- (정성) 사업 운영 계획과 사업평가, 환류가 실제 사업운영에 적합한 내용으로 담고 있는지

2021년도 OOOO사업 운영 계획서

1. 기관 및 사업 개요*

기관명		사업자등록번호	
제공기관 장		제공기관 소재지	
사 업 명		사업코드	
제공기관 유형	영리 / 비영리	바우처사업 시작연도	
서비스제공지역	○ 시·도:	○ 시·군·구 : ※ 해당 사업을 수행하는 모든 시·군·구 ex) 종로구, 중구, 은평구, 노원구	

※ 기관유형은 해당란에 √ 표기

2. 인력확보 및 4대보험 가입*

○ 제공기관의 장(대표자)

성 명	생년월일	주소	등록기준지(종전, 본적지) (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 임원 명부(법인인 경우)

성 명	생년월일	법인 상 직위	주소	등록기준지 (종전, 본적지)	연락처

- 제공인력 자격·경력 현황

※ 주의 : 가사간병방문지원사업, 산모·신생아건강관리지원사업과 제공인력 공동이용 불가

성명	생년월일	근로계약 체결 여부	필수 인력 여부*	자격증 보유현황 (참여사업 자격기준 해당자격만 기재)				학력사항 (자격기준 해당사항만 기재)			경력사항		
				자격증 명칭	발급 기관명	발급 연월일	국가자격/공인자격/등록자격*	학교	학과 및 학위**	졸업 연월일	근무지	근무 기간	업무 내용
		○	○										
		×	×										

* 국가자격증, 공인민간자격증, 등록민간자격증 중 택일 기재

** 학위는 전문학사/학사/박사를 구분하여 기재

3. 시설확보 현황*

○ 서비스 유형 : □ 제가방문형 □집단활동형 □기관방문형

구분	면적	자가	임차	소재지 주소 등
사무실	㎡			

	사용목적	규모	시설관리 기본정보(주사업장 이외 소재 시설인 경우)			
추가확보 시설	*예시(교육장, 실습실 등)	㎡	기관명			
			소재지			
			담당자		연락처	

4. 필수장비 확보현황*

구분	인터넷	컴퓨터	전화	fax 기기	단말기	사무집기	기타
확보여부					/		

(예시) 사업 운영 계획서

2021년도 사업평가 결과 보고서

□ **추진개요**
○ 목적 : 당해연도 사업 운영의 문제점 분석, 개선방안 도출, 향후 계획 수립을 통해 차년도 사업(운영) 계획 수립 시 활용하고자 함
○ 일시 : 2021년 12월 20일, 14:00 ~ 17:00
○ 장소 : ○○○센터 회의실
○ 참석자(00명) : ○○○센터장, 관리책임자 ○○○, 제공인력 00명

□ **주요내용**
○ **추진실적(2020. 1 ~ 2020. 12)**
- ○○사업 이용자 00명 서비스 제공
- 제공인력 교육 ○○회 추진
- 홍보활동 ○○회 추진(홍보지 및 홍보물 배부, 홍보부스 설치 등)

○ **추진성과**
- 2020년 대비 2021년 이용자 ○○% 증가
- 2020년(84.5점) 대비 2021년 이용자 만족도 ○○% 증가

○ **미흡한 점(장애요인 및 해결방안)**
- 이용자(보호자) 욕구중심의 서비스 제공을 위한 욕구사정 강화 필요
- 이용자 사정(주거지 이동 등)에 의한 서비스 조기 종료 사례발생

○ **향후 추진계획**
- 이용자 초기상담, 재계약에 따른 욕구사정 강화를 통한 맞춤형 서비스 제공
- 서비스 종료 이용자 등 서비스 연계활성화 방안 검토 등
- 사업 분석결과는 2021년도 사업계획 수립 시 반영

□ **소요예산** : 총 원(일금 원정)
○ 예산항목 : 기관운영-사업관리-일반수용비/행사회의비
- 자료집 제작 : 10,000원 ×00명 =

(예시) 사업 평가 결과보고서

평가지표 C. 서비스 제공 및 평가

C1.2. 서비스 정보 게시(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 이용자(보호자)에게 서비스 이용 및 제공기관 선택에 필요한 정보 제공

○ (평가항목)

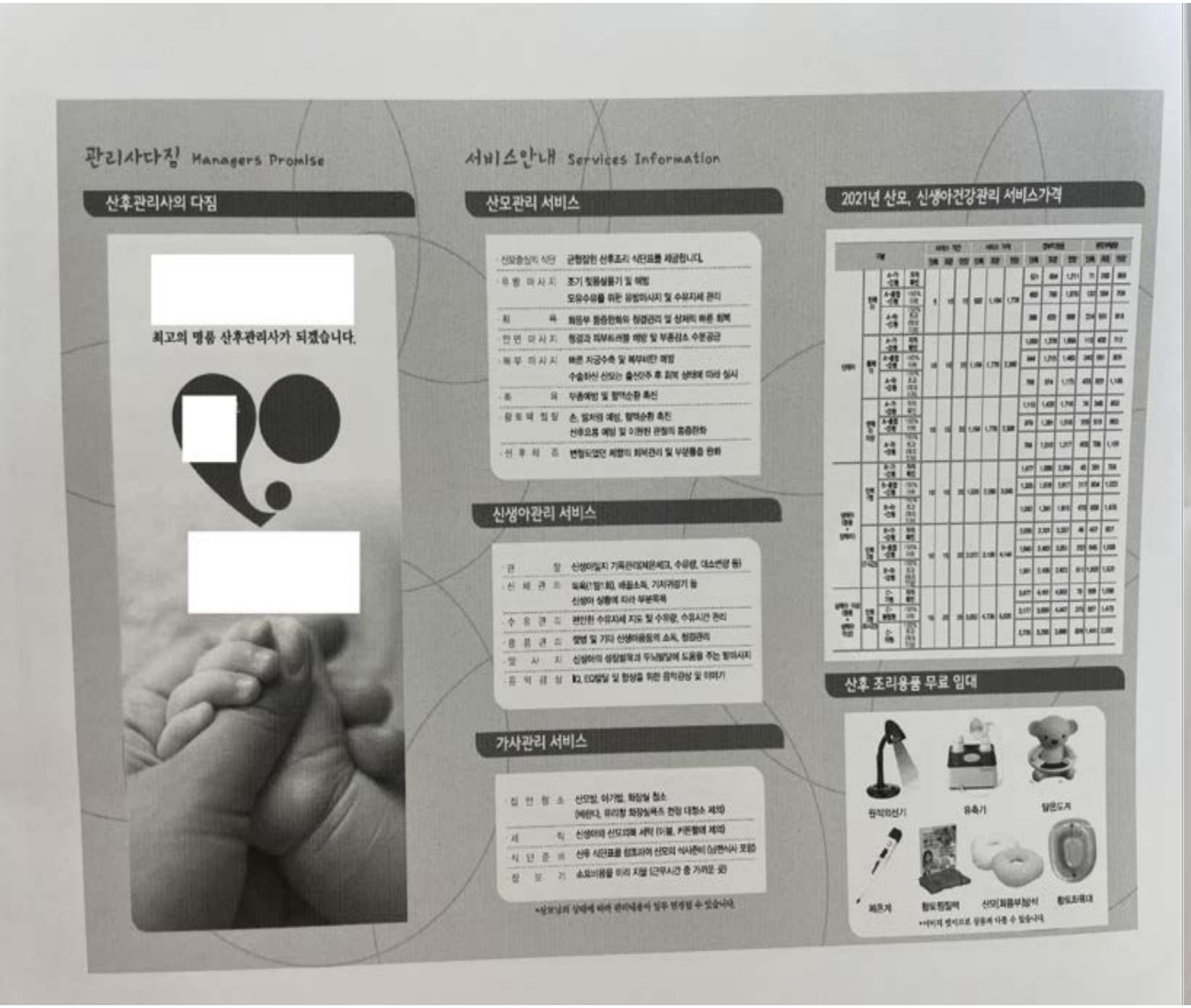
- 제공기관에서 제작한 서비스 안내 자료 확인(필수항목 포함)

· 리플릿, 전단지, 안내문, 배너 등

- 온라인 공개 게시(필수항목 포함)

· 기관 홈페이지, 블로그, 카페 등 온라인 매체 확인

☞ 필수항목: ①기관명 ② 사업명(서비스명) ③대상(자격) ④서비스내용 ⑤기관연락처 ⑥서비스비용(가격)


관리사다짐 Managers Promise
산후관리사의 다짐
최고의 맘품 산후관리사가 되겠습니다.
서비스안내 Services Information
산모관리 서비스
신생아관리 서비스
가사관리 서비스
2021년 산모, 신생아건강관리 서비스가격
산후 조리용품 무료 임대

보건복지부지정 바우처
산후관리 Postnatal Care
믿음을 주는 고품격 산후관리
20년 전통의 산후조리 명가
산후조리
순천향 대학교
여성인력개발원 출장산후조리
위탁운영기관
의 산후관리사 등급
일반 관리사
스페셜 관리사
VIP 관리사

(예시) 홍보 리플릿

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C2.1. 초기상담(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담과 이용자 변화 측정을 위한 사전검사를 실시하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 초기상담 실시
  - · 재계약 이용자의 경우도 재계약 시 초기상담 실시 여부 확인
  - · 초기상담 내용, 상담결과 및 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인
  - · 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우도 해당 내용을 기록해두어야 인정
  - *예시: 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함
- 사전검사 실시
  - · 시각장애인안마서비스, 장애인보조기기렌탈서비스에 한해 초기상담기록지로 사전검사 갈음
  - · 단발성(1회성) 서비스는 사전검사 미실시 가능

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C2.2. 서비스 제공계획 수립(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 초기상담 시 파악된 이용자 및 보호자의 욕구를 반영하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 이용자별 서비스 제공계획 수립 여부 확인
- 초기상담 결과를 서비스 제공계획에 반영하였는지 확인
  · 서비스 제공계획서에 초기상담 결과(이용자·보호자 욕구)및 사전검사 결과를 반영한 서비스 제공계획 확인

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가

C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립(시각장애인안마서비스)

○ (평가방향) 이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담을 실시하고 상담결과를 활용하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 이용자별 초기상담 실시 여부 확인

· 재계약 이용자의 경우도 재계약 시 초기상담 실시하였는지 확인

· 상담내용, 결과, 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인

· 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우도 해당 내용을 기록해두어야 인정

*예시: 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함

- 이용자별 서비스 제공계획 수립 여부 확인

- 초기상담 결과를 서비스 제공계획에 반영하였는지 확인

· 서비스 제공계획서에 초기상담 결과(이용자·보호자 욕구)를 반영한 서비스 제공계획 확인

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C2.3. 서비스 제공 계약

○ (평가방향) 이용자와 서비스 제공 계약을 체결하여 부본을 보관하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 이용자(보호자)와의 서비스 제공 계약 체결
- 서비스 제공(이용)계약서 상의 서명 및 날인 확인
  · 이용자 본인의 서명을 원칙으로 하되, 본인 서명이 어려운 경우 법정 대리인(보호자) 서명도 인정
  *(예시) 이용자 날인(도장/지장) 또는 사인·서명 중 하나만 있는 경우: 불인정
- 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공 확인
  · 서비스 제공 계약서의 별첨자료로 서비스 제공계획서(일정표* 포함)를 첨부하고 있는지 확인
  *일정표는 기관 자율에 따라 이용자에게 제공하는 모든 일정표(연간, 월간 등) 인정
- 재계약 체결 이용자도 서비스 계약 체결 서류를 동일하게 갖추고 있는지 확인

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 내용은 서비스 제공 기록지에 기입한다.

서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : 김 고 객 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.

(예시) 서비스 제공 계약서

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C2.4. 계획적인 서비스 제공

○ (평가방향) 서비스 제공 계획에 따라 서비스를 제공하고, 변경사항 발생에 대해 관리하는지 평가

○ (평가항목)

- 제공 계약서 상 일정대로 서비스 제공

  · 제공 계약서, 제공 계획서(일정표)와 제공 기록지 비교 확인

- 서비스 변경관리 확인

  · 서비스 제공 계획과 다르게 변경사항이 발생할 경우 이를 관리하고 있어야 함

구분	변경항목	관리방법
일시적 변경 (일회성/단발성)	제공일자(요일), 제공인력 변경	서비스 제공기록지에 해당내용 기재
일시적 외 변경 (계약내용 변경)	계약기간, 계약금액, 서비스 시간, 서비스 내용, 제공인력 등 변경	변경되는 항목에 대한 내용이 기재된 문서 재작성 (변경 계약서, 제공계획서, 서비스 일정표 등)
	- 계약기간이 변경되는 경우, 서비스 제공계약서 또는 변경계약서 작성 - 서비스 비용 및 내용, 제공인력이 변경되는 경우 서비스 제공계획서 작성 등	

방문서비스 제공 기록지(2016 년 3 월)

대상자 : 김OO 생년월일 : ****** 제공자 : 고OO

제공 일자		3/14	3/16	3/17	3/19	3/21	3/23	3/25	3/28	3/30
1. 활동보조										
식사·세면도움		20	30	30	30	20	30	30	30	20
옷갈아입히기										
신체기능유지·증진		30	30	30		30	30	30		30
화장실이용도움										
외출동행					120				120	
기타( )		40	10	10		40	10	10		40
2. 일상가사지원			20	20			20	20		
생필품구매										
청소·세탁		60	60	60	30	60	60	60	30	60
기타( )										
서비스 제공	시작시간	14:10	14:10	14:05						14:10
	종료시간	17:10	17:10	17:05						17:10
총 서비스 제공시간		3	3	3						3
서비스 이용자(확인)		김OO	김OO	김OO	김OO	김OO	김OO	김OO	김OO	김OO

일 자	대상자의 특이사항 및 업무상 특이사항
3. 19.	이용자 병원 진료로 인해 서비스 제공일자 변경(3/18→3/19)

일시적인 서비스 변경사항은
제공기록지(특이사항)에 기록 및 관리

* 세부서비스 종류별로 제공된 서비스 시간을 분단위로 표기하며, 서비스제공 시작시간 및 종료시간을 표기합니다.
* 대상자의 특이 사항 및 업무상 특이사항 등을 기록합니다.

가사·간병방문관리사지원사업 제공 변경 계약서

○ 이용자명
○ 기관명:

서비스 제공사항 변경에 대해
변경계약서 작성 및 관리

기존 내역	서비스일정	월(12:00~15:00)	목(12:00~15:00)
	주요서비스	집안청소, 세탁, 반찬, 설거지, 말벗	
	요양보호사		
변경 내역	서비스일정	월(12:00~15:00)	목(12:00~15:00)
	주요서비스	집안청소, 세탁, 반찬, 설거지, 말벗	
	요양보호사		
	변경사유	□일정변경 □서비스변경 ■요양보호사변경	

상기 사항을 2015년 9월 1일부터 변경하여 적용함

작성일 2015년 8월 30일

○ 서비스 이용자
성명 :

○ 서비스 이용자 보호자
성명 : _____(서 명)

○ 요양보호사
성명 :

○ 제공기관
기관명 :
성명 : _____(서 명)

센터

(예시) 서비스 변경관리

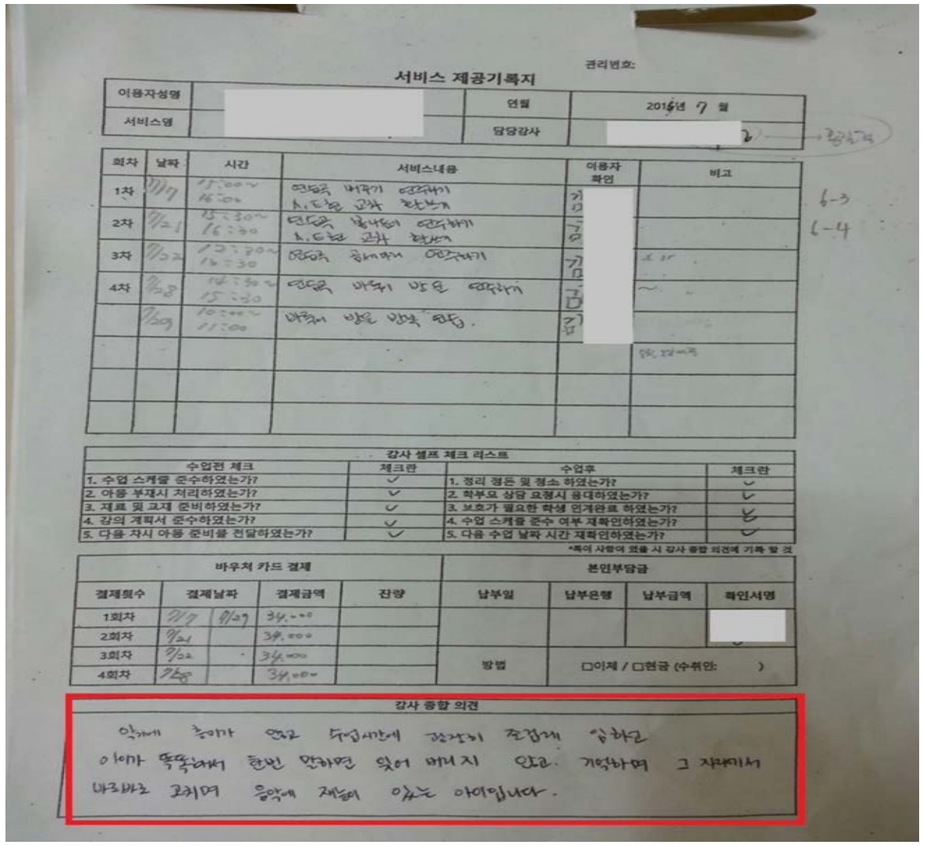
평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C2.5. 서비스 제공기록 관리

○ (평가방향) 서비스 제공과정에 대한 기록관리로 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- **서비스 제공 기록지 작성**
  · 이용자별 서비스 제공기록지 확인
- **서비스 제공 기록지의 필수항목 확인**
  ☞ 필수항목 6개: ①이용자명 ②생년월일 ③제공 인력명 ④서비스 내용 ⑤제공 일시 ⑥이용자서명(자필서명,도장, 지장,사인)
- **이용자 특이사항 및 업무상 특이사항 기재 여부 확인**
  · 제공 기록지(비고, 종합의견란)에 이용자의 요구사항, 건강상태 및 서비스 제공 관련 사항 기재(결제, 변경사항 제외)



관리번호:

서비스 제공기록지

이용자성명		연월	2015년 9 월
서비스명		담당강사	

회차	날짜	시간	서비스내용	이용자 확인	비고
1차	9/7	15:00~16:00	연필 바르기 연습하기 A,B형 교육 참석	김	
2차	9/21	15:30~16:30	연필 바르기 연습하기 A,B형 교육 참석	김	
3차	9/22	17:30~18:30	연필 올바르게 연습하기	김	
4차	9/28	14:30~15:30	연필 바르기 방문 연습하기	김	
	9/29	10:00~11:00	바르기 방문 연습 완료.	김	

강사 셀프 체크 리스트

수업전 체크	체크란	수업후	체크란
1. 수업 스케줄 준수하였는가?	✓	1. 정리 정돈 및 청소 하였는가?	✓
2. 아동 부재시 처리하였는가?	✓	2. 학부모 상담 요청시 응대하였는가?	✓
3. 재료 및 교재 준비하였는가?	✓	3. 보호가 필요한 학생 인계완료 하였는가?	✓
4. 강의 계획서 준수하였는가?	✓	4. 수업 스케줄 준수 여부 재확인하였는가?	✓
5. 다음 차시 아동 준비물 전달하였는가?	✓	5. 다음 수업 날짜 시간 재확인하였는가?	✓

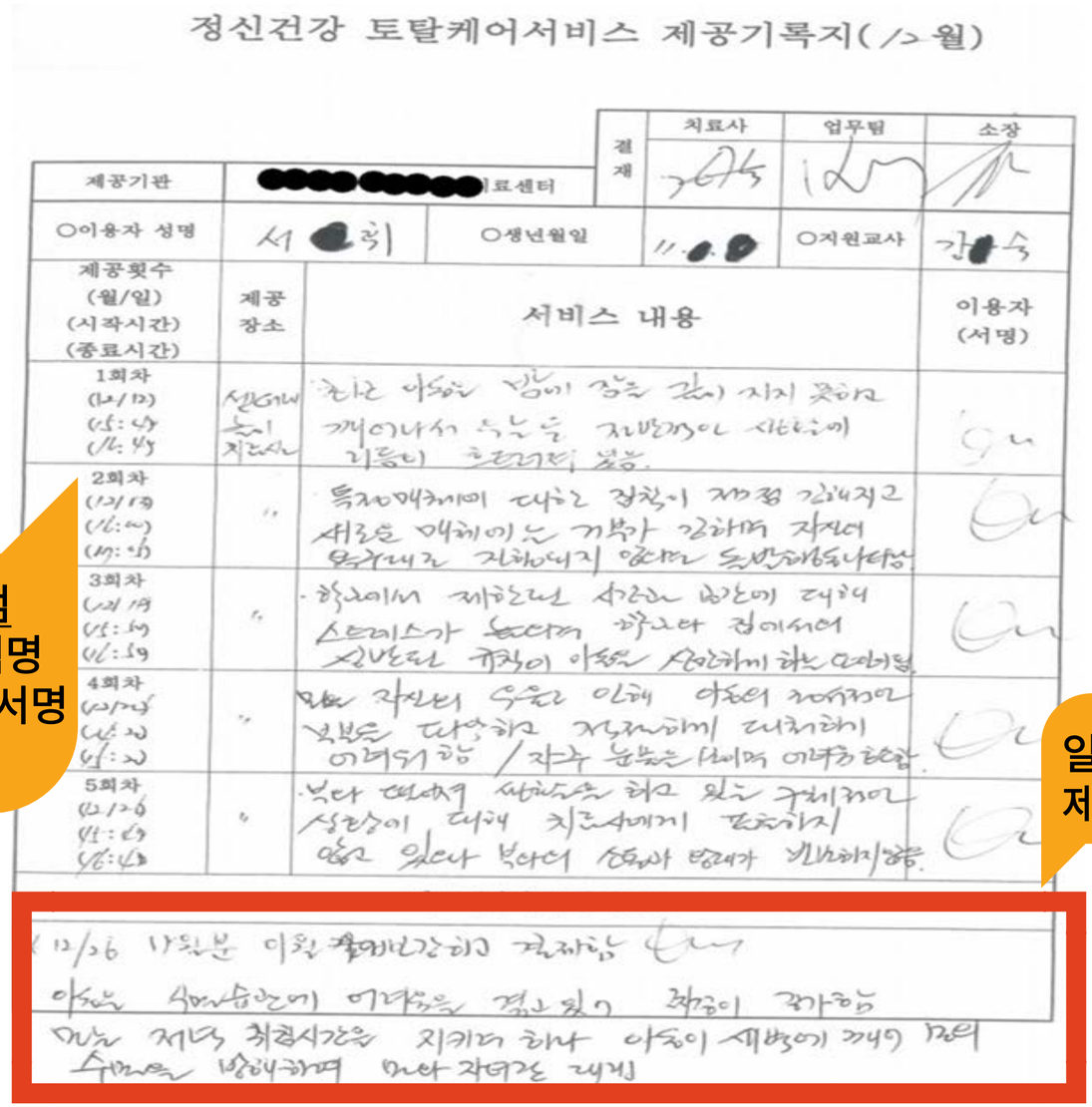
*특이 사항이 있을 시 강사 종합 의견에 기록 할 것

바우처 카드 결제				본인부담금			
결제회수	결제날짜	결제금액	잔량	납부일	납부은행	납부금액	확인서명
1회차	9/7	9/29 34,000					
2회차	9/21	34,000					
3회차	9/22	34,000		방법	□이체 / □현금 (수취인:)		
4회차	9/28	34,000					

강사 종합 의견

안녕! 호야 연고 수업시간에 집중력 좋하고 이야기 똑똑하게 한번 만하면 잊어 버리지 않고 기억하며 그 자리에서 바로바로 고치며 응용해 재밌어 하는 아이입니다.

서비스 제공 기록지 필수 항목 점검
①이용자명 ②생년월일 ③제공 인력명
④서비스 내용 ⑤제공 일시 ⑥이용자서명
(자필서명,도장, 지장,사인)



정신건강 토탈케어서비스 제공기록지(월)

결재	치료사	업무팀	소장

제공기관	[redacted]료센터		○생년월일	○지원교사
○이용자 성명	서[redacted]			강[redacted]숙

제공횟수 (월/일) (시작시간) (종료시간)	제공 장소	서비스 내용	이용자 (서명)
1회차	센터에서 놀이치료실	처음 아동을 만나 같은 공간에 지지 못하고 계속 나가서 놀는 등 자발적인 사회성에 대한 초점적인 접근.	
2회차	"	특정 매체에 대한 집착이 계속 감소되고 새로운 매체에는 거부감 강하며 자신이 원하는 대로 되지 않으면 분노조절이 나타남.	
3회차	"	학교에서 제한된 생활로 인한 스트레스가 높아져 학교나 집에서 선생님의 지적이 아닌 선택하지 하는 모습임.	
4회차	"	새로 자신의 욕구를 인해 아동의 자아존중감 보호는 다양하고 자기조절에 대처하기 어려움 / 자주 눈물을 보이며 어려움 호소함.	
5회차	"	부모 면담에서 상담요청 하고 있는 구체적이 상황에 대해 치료사에게 표현하지 않고 있다 부모의 전화와 방문이 반복되지 않음.	

※ 12/26 나온분 이외 추가변경하고 적자함

아동은 수업참여에 어려움을 겪고 있어 적극이 필요함

아동은 저녁 취침시간을 지키지 하나 아동이 새벽에 깨어 개인 수업을 방해하며 부모 자녀간 갈등

(예시) 서비스 제공 기록지

일시적인 서비스 변경사항은
제공기록지(특이사항)에 기록 및 관리

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C3.1. 이용자 불만처리(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 이용자(보호자)의 불만과 고충사항을 해결하기 위한 노력을 하고 있는지 평가

○ (평가항목)

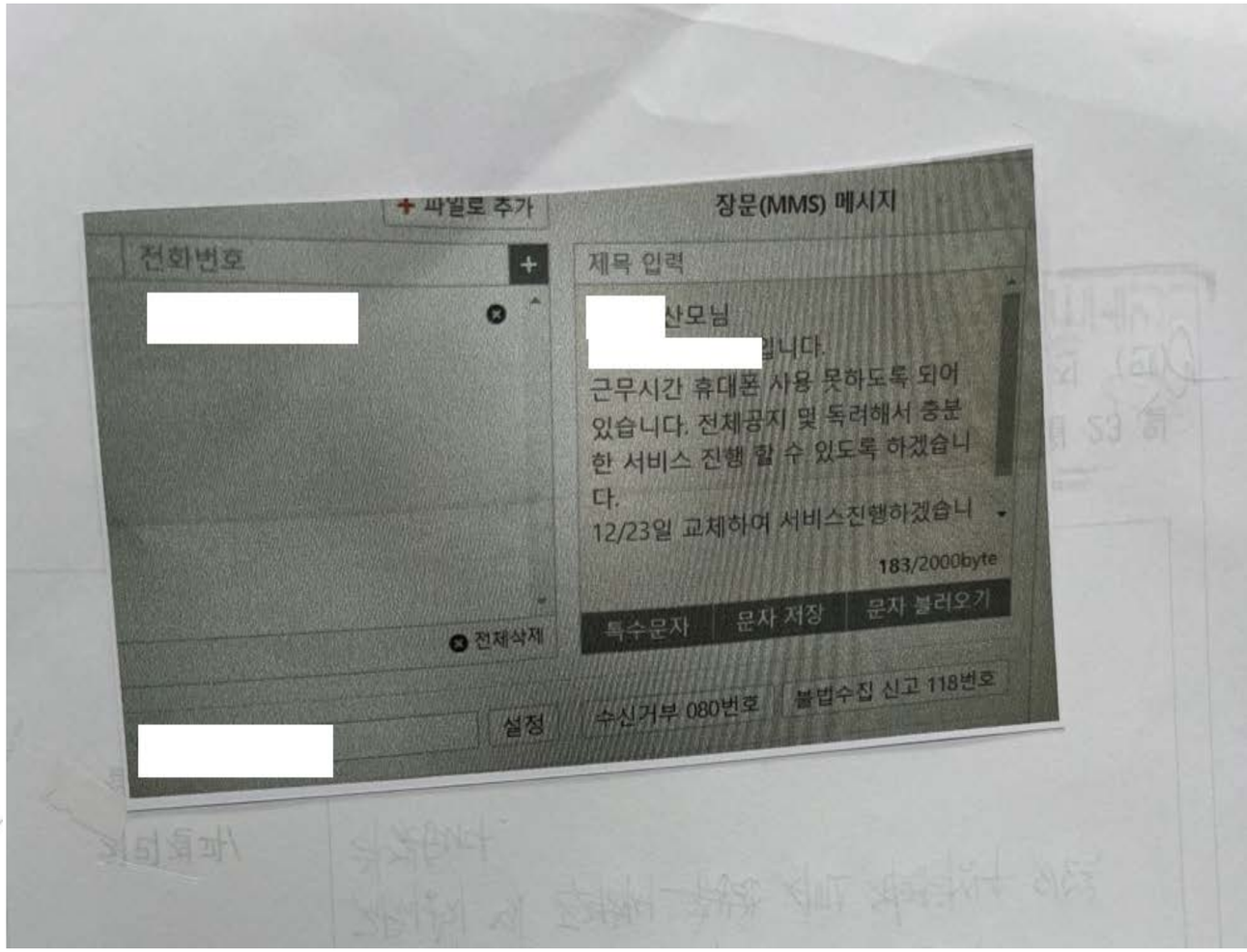
- 이용자(보호자) 불만(고충)처리 절차 마련
  · 관련 규정 또는 공문 등 확인
- [필수] 불만처리 실시 여부 확인
  · 고충(불만)접수 및 처리대장, 회의록, 업무일지 등 확인
  · 이용자 불만 외에도 서비스 개선에 대한 건의사항도 포함
  *불만 및 건의사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 불인정
- 불만처리 결과 안내(회신)
  · 불만처리 조치 결과를 이용자(또는 보호자)에게 안내하고 있는지 확인
  · (증빙) 이용자(보호자)의 확인서명, 결과안내문, 문자메시지, 이메일 등 인정

불 만 처 리 대 장

처리결과를 이용자(보호자)에게 안내 해야함(이메일,문자,안내문 등)

연번	성 명	연락처	민원내용	접수일	처리내용	처리일	담당	센터장
1	김[redacted]현	010.3454.[redacted]	대기실 내 놀이방 구비	16.8.17	영아/유아 대기실 내 놀이방 구비함	16.9.1	수미	
2	박[redacted]현	010.5057.[redacted]	주차공간 확보	16.10.4	-환경적 어려움 - 어린이 주차장 인근 공영주차장 안내	16.10.6	수미	
3	박[redacted]현	010.6211.[redacted]	출입구 간이의자 설치 (신발 갈아신을때 이용)	17.1.16	- 위험요소가 있어 미설치.	17.1.16	수미	
4	김[redacted]건	010.6865.[redacted]	대기실 에어컨 점검	17.7.17	- A/S 기사님 방문 점검 및 수리함.	17.7.21	수미	
5	김[redacted]현	-	카드 미지참시 수업불가에 대한 불편함 호소	17.11.15	- 비욕처 지침 재안내.	17.11.15	수미	
6	임[redacted]윤	-	출입구 자동문 -손끼임사고 발생	18.5.2	출입시 보호자의 주의관찰 및 자동문 전원 OFF	18.5.2	수미	
7	김[redacted]현		낡은 실내화 교체 요청	19.10.1[redacted]	아동용 및 성인용 낡은 슬리퍼 교체하여 배치함	19.10.15	수미	
8	박[redacted]경	010.6248.[redacted]	신발장 유아용 디자 비치	2020.05.06	신청서 내용대로 아동신발 신기에 수월한 신형의자 비치	2020.5.[redacted]	수미	
9	박[redacted]준	010.8520.[redacted]	비상약품 구비 요구	2020.6.3	[redacted] 구비 비치요청	2020.6.[redacted]	수미	
10								

(예시) 불만처리대장



(예시) 문자 회신

고충 및 불만 접수처리 대장

☐ 기관명: OOOO센터
☐ 담당자: 유 O O

연번	고충 및 불만 접수				처리결과			결재	통보확인
	접수일	성명	연락처	내용	처리일	내용	처리담당자	센터장	
1	2.7	고OO (이용자)	010** **	제공인력의 잦은 지각	2.10 .	제공인력에게 주의, 추후 재발생시 인력 교체 조치	유OO	강O O	고O O
2	3.5	김OO (제공인력)	010** **	회의실이 너무 추워 온풍기 요청	3.10 .	온풍기 구매	유OO	강O O	김O O

이용자 서명 확인

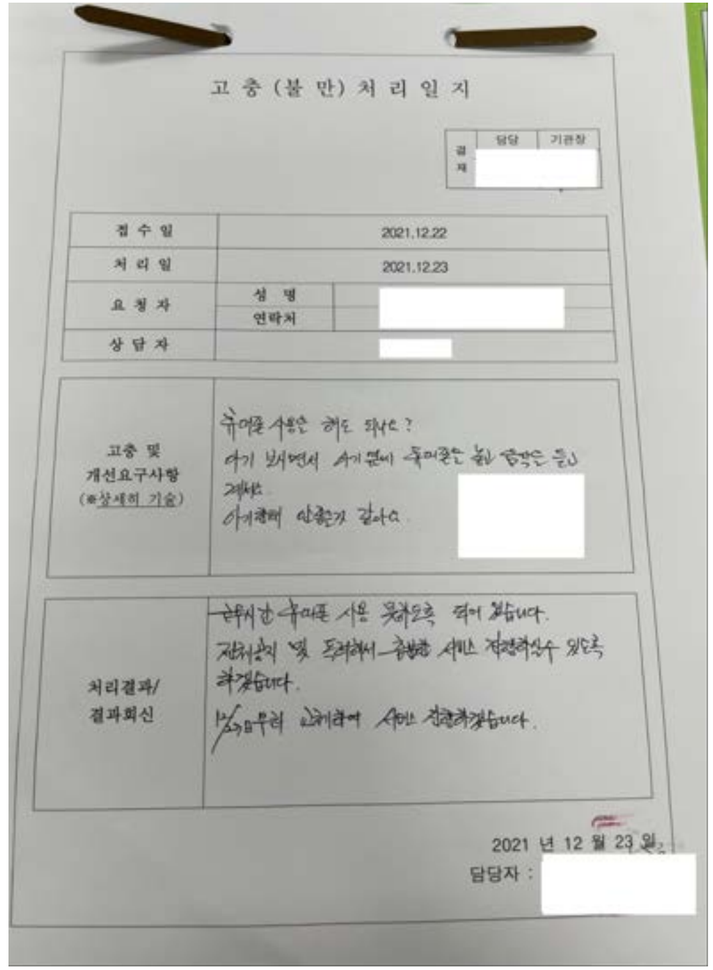
(예시) 불만처리대장

불만처리 결과 안내

접수일	OOOO년 OO월 OO일
처리일	OOOO년 OO월 OO일
요청자	김OO
상담자	박OO
고충처리 내용	집단프로그램 시간이 아이의 상담시간과 겹쳐서 참여가 어려움
처리결과	주말프로그램으로 안내하여 토요일 프로그램에 참여할 수 있도록 조정하여 프로그램 안내해 드림

OOOO. OO. OO.
OOOO센터

(예시) 불만처리 결과 안내



고 충 (불 만) 처 리 일 지

결재	담당	기관장

접 수 일	2021.12.22	
처 리 일	2021.12.23	
요 청 자	성 명 / 연락처	
상 담 자		
고충 및 개선요구사항 (※상세히 기술)	육아휴직 사용은 어떻게 하나요? 여기 보시면서 서비스에 육아휴직은 돌봄 종합은 들어 계시면 서비스 신청하기 같아요.	
처리결과/ 결과회신	근무시간 육아휴직 사용 못하도록 적어 놓습니다. 제공인력 및 도우미에 충분한 서비스 제공할수 있도록 하겠습니다. 1/5까지 교체하여 서비스 진행하겠습니다.	

2021 년 12 월 23 일
담당자 :

(예시) 불만처리 일지

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C3.2. 서비스 정기회의(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 서비스 제공과 관련하여 내부 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- **서비스 관련 내부 정기회의 실시 여부 확인**
  - · (참석자) 관리책임자와 제공인력
  - · (내용) 서비스 제공에 필요한 사항에 대해 공유하고 논의하는 회의
    *월례회의, 정례회의, 직원회의 등
  - · (증빙) 회의록, 회의일지, 회의 결과보고서 등

8월 월례회의 결과보고서

1. 개요
○ 일시 및 장소 : 2018년 8월 3일(금) 13:00~15:00, 2층 소회의실
○ 회의명 : 2018년 2분기 서비스 제공 관련 회의
○ 참석자 : 총 6명(OOO 기관장, OOO 과장, 아동청소년비전형성 제공인력 5명)

2. 주요내용

분류	공유 내용		협의 결과
이용자 만족도 조사결과	(대상) '18년 상반기 아동청소년비전형성서비스 이용자 34명 (결과) **전체 평균 3.74/5점** ▸ 제공자의 친절도 ……3점 ▸ 서비스 제공 간격 ……3.7점 ▸ 서비스 제공 시간 ……4.5점 ▸ 서비스 내용 ……4점 ▸ 서비스 질 ……3.5점 *(참고) '17년 하반기 만족도 3.92점		▸ '17년 하반기 만족도 평균에 비해 소폭 하락하여 관련 해결책 협의 ▸ 반면 서비스 제공 시간은 최고점으로, 유지 결정
민원사항	(시기) '18년 2분기(4월~6월) (내용) **전체 민원건수 2건** ▸ 5.8 김OO 어머님 – 갑작스러운 제공인력 변경으로 인한 민원 ▸ 6.28) 최OO 어머님 – 제공인력의 돌진절한 태도 민원		▸ 제공인력의 갑작스러운 퇴사를 방지하기 위한 고충처리 제도 운영 내실화 ▸ 제공자의 친절도 제고를 위해 분기별 CS교육 추진 협의
사례공유	**이용자명**		
	김OO	▸ 다문화가정 아동 ▸ 남(8세) ▸ 자존감 및 사회성 결여 ▸ 과격한 행동으로 수업이 어려움	▸ 부모와의 면담 후 치료 권유 (서비스연계 혹은 안내) ▸ 수업시간에 이름을 많이 불러주는 등 관심과 애정을 더 많이 표현하면서 변화여부를 관찰 후 재논의 필요

3. 향후계획
○ 2018년 제2차 CS교육 : 10월 중

4. 집행예산 : (다과비) 5,000원 x 6명 = 30,000원

[붙임] 참석자 명단(서명) 및 사진자료

서비스 제공 및 개선, 조치사항에 대한 내용을 포함해야 함

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C3.3. 서비스 모니터링

○ (평가방향) 이용자를 대상으로 서비스 모니터링을 실시하고 결과를 활용하는지 평가

○ (평가항목)

- 이용자별 서비스 모니터링을 반기별(상/하반기) 1회 이상 실시 여부 확인
  - · (항목) 서비스 제공, 서비스 성과, 이용자 의견 등으로 기관에서 자율적 구성
  - · (방법) 전화 또는 이메일 설문(또는 상담)
  - · 6개월 미만 단기 사업은 최소 연 1회 서비스 모니터링을 실시한 경우 인정
- 서비스 모니터링 결과 분석 여부 확인
  - ·모니터링 결과보고서 등 확인
- 서비스 모니터링 분석 결과 활용 확인(시각장애인안마서비스 제외)
  - ·모니터링 결과를 제공인력 교육 또는 차년도 사업 운영계획 수립 시 반영
- (정성) 서비스 모니터링에 대한 분석결과 내용이 서비스 품질향상에 적절한지 확인

C	사회서비스 모니터링 조사 - 지역사회서비스투자사업	ID				

설문일자	년 월 일	조사방법		조사자명	
세부 서비스 유형 및 서비스명					

일반사항

선문1) **이용자 성별**

1. 남자 2. 여자

선문2) **이용자 연령대**

1. 미취학 10대 미만
2. 취학 10대 미만
3. 10대
4. 20대
5. 30대
6. 40대
7. 50대
8. 60대
9. 70대 이상

선문3) (응답자와) **이용자와의 관계**

선문6) (이용자)께서 **우리 기관의 바우처 서비스를 이용하신 기간**은 얼마나 되십니까?

1. 6개월 미만
2. 6개월 이상 1년 미만
3. 1년 이상 2년 미만
4. 2년 이상 3년 미만
5. 3년 이상 4년 미만
6. 4년 이상

서비스 선택

선택1

우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?

1. 인터넷, SNS 홍보
2. 제공기관의 홍보물
3. 주변 이웃, 지인, 타기관의 소개
4. 서비스 이용경험자의 추천
5. 지자체(시군구) 안내

(예시) 모니터링 양식

만족도 조사 결과보고서

1. 조사목적
이용자 만족도 및 욕구조사를 통해 이용자 전체의 포괄적 욕구를 파악하여 프로그램 개발하고, 기관의 서비스에 대한 문제점을 파악해 개선방향을 제시하는데 그 목적을 둠

2. 조사방법
1) 조사기간 : 2016. 12. 1. ~
2) 조사대상 : 인터넷과를임서
3) 설문구성 : 서비스 계약에
불만 및 희망사항
4) 응답률 : 49명 중 49명 응답(100%)
5) 분석도구 : 엑셀, SPSS

모니터링 결과로 도출된 개선사항과 운영방향을 차년도 직원교육계획에 구체적으로 반영하여 활용

3. 개선 및 반영사항
- 이용자의 불만을 줄이고 욕구파악에 신경을 쓰기 위해 차년도 직원 교육 계획에 고객지향서비스, 기본업무능력향상 교육과 서비스 매뉴얼 등 반영할 계획

4. 분석결과
- (별첨) 첨부

2017년 직원교육 연간계획

결재	담당자	팀장	센터장

1. 교육 세부내용

교육과정	목표	내용	일정	강사	참여인원
응급연락체계	긴급연락망 숙지를 통한 응급대처	긴급신고 연락처	1월	내부강사	전직원
서비스매뉴얼	효과적 서비스 제공	서비스 매뉴얼	2월	내부강사	전직원
사업소개	업무파악	사업소개 및 업무절차	2월	내부강사	전직원
결제방법	부정수급 방지	서비스 결제방법	2월	내부강사	전직원
고객지향서비스	직업윤리의식 함양	직업윤리 및 직업적 태도	3월	내부강사	전직원
업무능력향상	업무 효율화	효과적 업무처리 방안	3월	내부강사	전직원
후략					

모니터링 분석 결과 차년도 교육계획에 반영

2017년 가사간병방문지원사업 서비스 제공계획(안)

<ooo 자활센터, 2016.1.3>

□ 사업목적: 지역 내 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득층을 위한 가사간병 서비스를 지원함으로써 취약계층의 생활안정을 도모하고, 가사간병 방문 제공인력의 사회적 일자리 창출

〈'17년 사업추진 방향〉

○ ('16년 이용자 만족도 결과) 서비스 내용 및 제공인력의 만족도 수준은 높게 평가(4.3/5.0만점)되었으나, 제공인력과의 관계불편 등 불만 의견 확인
※ 제공인력의 불만사례 또한 이용자와의 갈등요소가 가장 큰 요인으로 확인(15/28건)

⇒ ('17년 개선방향) 제공인력 '고객만족 및 관계형성 스킬' 맞춤형 교육 추진
※ 교육요구 조사(2월) → 교육내용 구성(3월) → 교육추진(5월) → 만족도 평가

□ 사업기간: 2017. 1. 1.~ 12. 31

□ 서비스 대상: 만65세 미만의 [illegible]위
중 가사간병 서[illegible]
① 1~3급 장애인, ② 6개월 이[illegible]
③ 희귀난치성 질환자, ④ 소년소[illegible]세대)
⑤ 기타 위에 준하는 경우로 시군구청장이 가사간병서비스가 필요하다고 별도로 인정한 자(장기치료자 등)

모니터링 결과를 차년도 사업추진계획에 반영하여 추진방향을 설정함

☞ 이용자 모니터링 결과, 제공인력과의 관계불편 항목에서 불만 및 건의사항이 확인되어, 해당 제공기관은 차년도에 '고객만족 및 관계형성 스킬' 제공인력 교육 추진 계획을 마련함

(예시) 모니터링 결과 활용

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C4.1. 서비스 종료 안내

○ (평가방향) 이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하는지 평가

○ (평가항목)

- 서비스 종료 안내 실시 여부 확인
  · 서비스 종료 안내를 확인할 수 있는 자료 확인
  *안내문, 문자, 종료보고서 등
- 종료 이용자의 변화를 측정할 수 있도록 사후검사 실시 여부 확인
  · 시각장애인안마서비스, 장애인 보조기기렌탈서비스는 종료상담기록지로 사후검사 갈음
- 서비스 종료상담 실시 여부 확인
  · 재계약 이용자의 경우도 서비스 종료 전 종료상담 실시 확인
  · 상담내용을 기록지로 확인할 수 있어야 인정
  · 종료상담 시 서비스 결과(사전-사후검사결과 등) 제공 여부 확인

종료 이용자 안내 문자 발송 관리대장

연번	이용자 성명	주소	도우미	발송일	내용	비고
1	김OO	서울시 **구 **동	이OO	9.27	현재 귀하께서 이용하고 계신 산모신생아 건강관리 지원 사업이 10월 1일부로 종료됨을 알려드립니다. 그간 서비스를 이용 해 주셔서 감사합니다.	
2	이OO	서울시 **구 **동	이OO	9.27		
3	김OO	서울시 **구 **동	박OO	10.1		
4	박OO	서울시 **구 **동	김OO	10.2		
5	한OO	서울시 **구 **동	이OO	10.5		
6	정OO	서울시 **구 **동	안OO	10.7		
7	임OO	서울시 **구 **동	오OO	10.20		
8	고OO	서울시 **구 **동	한OO	10.21		

서비스 종료 안내문

현재 귀하께서 이용하고 계신 가사간병 방문지원 서비스의 바우처 기간이 2016년 10월 31일 종료됨을 알려드립니다.

이용자명	김OO	생년월일	68****
계약기간	2015.11.1~2016.10.31		
주소	서울특별시 **구 **동 ****아파트		
서비스 종류	가사간병 방문지원 서비스		
종결사유	계약기간 종료		
보호자 안내사항	서비스 실시기간 중 서비스 신청자격과 관련한 변동사유 발생 시에는 즉시 지자체 또는 제공기관에 신고하여야 합니다		
사후 이용 서비스	바우처 지원기간이 종료된 이후 계속 서비스를 이용하고자 하는 경우에는 제공기관과의 계약을 통해 지원기간 연장을 하여 서비스를 이용할 수 있습니다. 아울러 바우처를 더 이상 이용할 수 없거나 이용하지 않기를 희망하는 경우 즉시 지자체에 신고하여 주시기 바랍니다.		
기타 유의사항	보다 자세한 안내가 필요하시거나 도움이 필요하시면 OOOO센터로 연락하여 주시기 바랍니다.(02-1111-2222)		

그동안 서비스를 이용해 주셔서 감사드리며, 향후에도 끊임없는 사업 개발과 보다 더 나은 서비스로 복지 향상을 위해 더욱 노력하겠습니다.

OOOO센터

(예시) 서비스 종료 안내

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C4.2. 지역사회 연계(시각장애인안마서비스 제외)

○ (평가방향) 지역사회 기관들과 협력체계를 구축하고 자원 정보를 이용자에게 제공하는지 평가

○ (평가항목)

- 이용자에게 지역사회자원 정보를 제공하고 있는지 확인

· 이용자가 이용 가능한 정보(공공/민관 무관) 제공

*보건소 가사지원사업, 복지관 부모상담 프로그램, 사진관 촬영권 할인 협약 등

- 지역 내 유관기관과 협력체계를 구축하고 있는지 확인

· 업무협약(MOU) 체결, 협조 공문, 지역네트워크 참여 실적 확인

· (증빙) 위촉장, 참석요청 공문, 간담회 참여 결과보고서 등 확인

- 유관기관 간 서비스 연계 실적 확인

· 협력체계를 구축한 유관기관과의 연계의뢰(우리기관→타기관) 실적 인정

☞ (필수항목) ①연계대상자 ②연계서비스 ③연계기관

지 역 사 회 자 원 정 보 안 내 문

현재, 귀하께서 이용하고 계신 _____서비스가 20 년 월 일 종료될 예정입니다.

그 동안 서비스를 이용해 주신 귀하께 감사드리며, 지속적인 서비스 품질 향상을 통해 보다 더 나은 서비스로 여러분들의 복지향상에 더욱 노력하겠습니다.

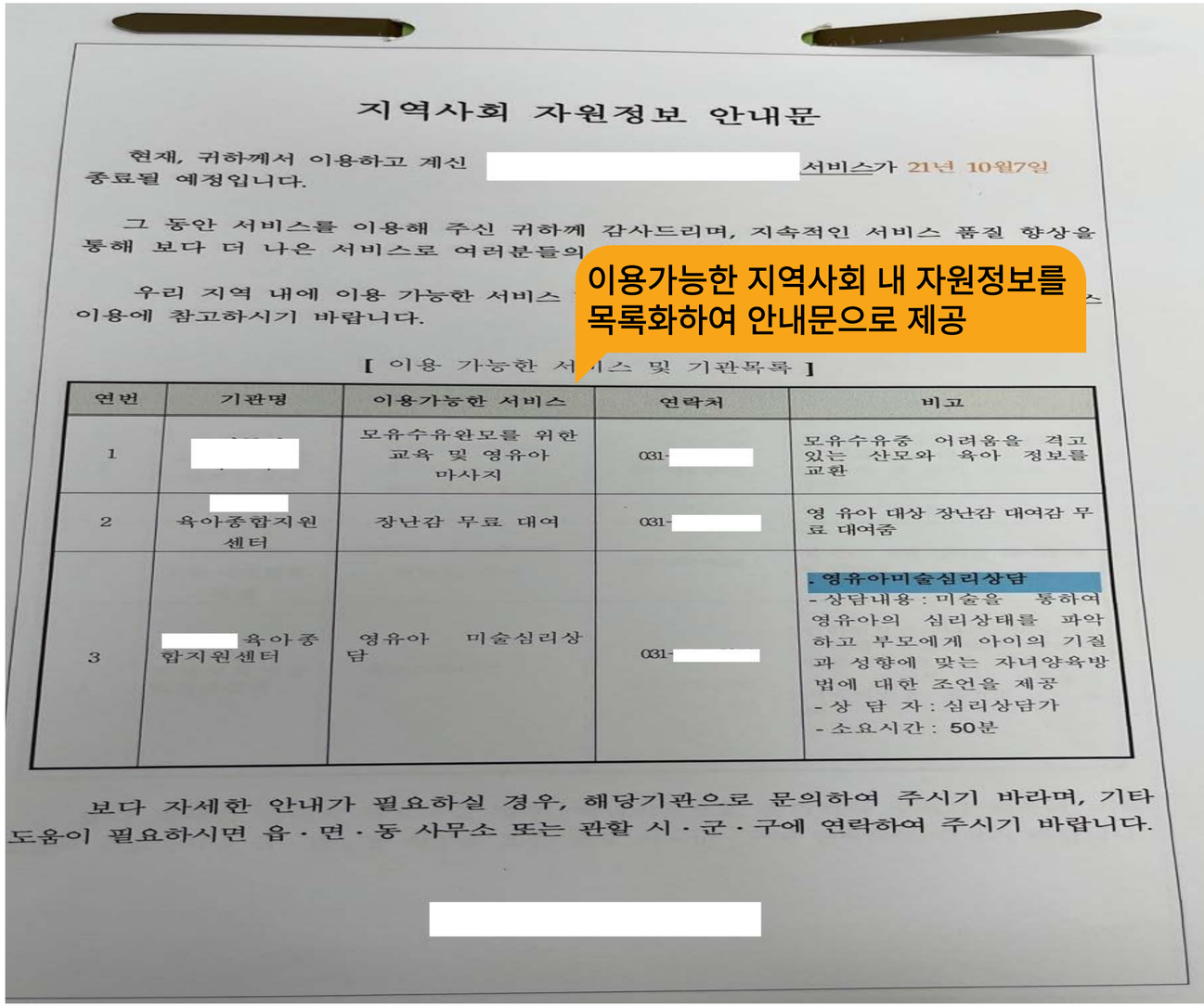
우리 지역 내에 이용 가능한 서비스 및 기관목록을 아래와 같이 제공하오니, 서비스 이용에 참고하시기 바랍니다.

[이용 가능한 서비스 및 기관목록]

연번	기관명	이용가능한 서비스	연락처	비고
1	문화1동 주민센터	아기 행복 마사지	00-000-0000	▷ 연령 : 생후 3개월~12개월 ▷ 서비스 : 매주 수요일 11시 ▷ 모집인원 :15명 내외
2	○○복지관	행복한 육아를 위한 부모교육	00-000-0000	▷ 연령 : 만 5세미만 영유아 부모 ▷ 교육일정 : 주 1회, 총 8회 ▷ 유아교육과 교수, 상담사 등
3				

보다 자세한 안내가 필요하실 경우, 해당기관으로 문의하여 주시기 바라며, 기타 도움이 필요하시면 읍·면·동 사무소 또는 관할 시·군·구에 연락하여 주시기 바랍니다.

○ ○ ○ 센 터



지역사회 자원정보 안내문

현재, 귀하께서 이용하고 계신 [redacted] 서비스가 21년 10월7일 종료될 예정입니다.

그 동안 서비스를 이용해 주신 귀하께 감사드리며, 지속적인 서비스 품질 향상을 통해 보다 더 나은 서비스로 여러분들의

우리 지역 내에 이용 가능한 서비스 [redacted] 이용에 참고하시기 바랍니다.

[이용 가능한 서비스 및 기관목록]

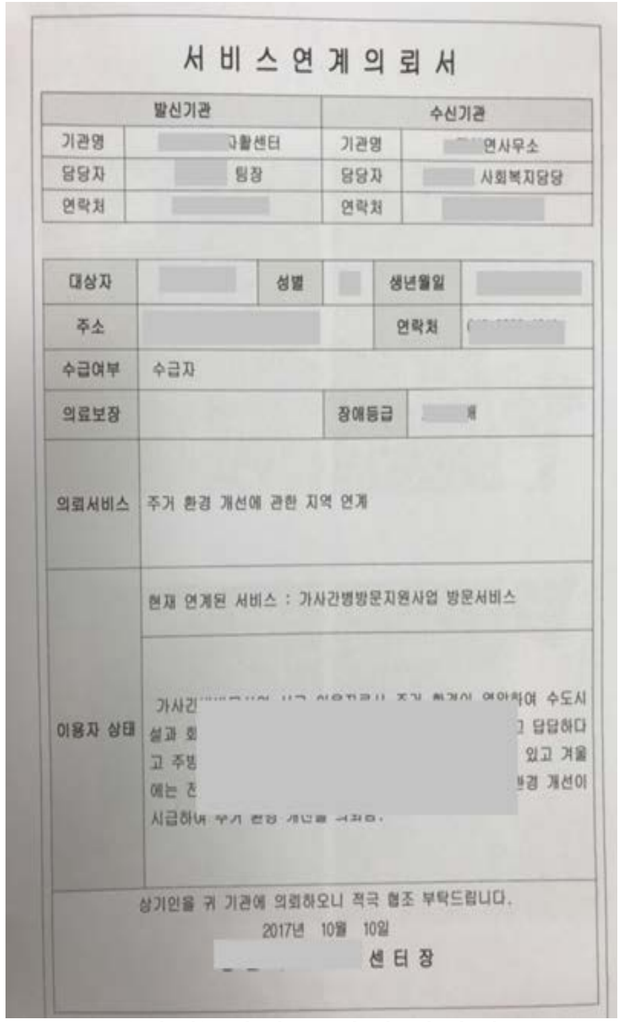
연번	기관명	이용가능한 서비스	연락처	비고
1	[redacted]	모유수유완모를 위한 교육 및 영유아 마사지	031-[redacted]	모유수유중 어려움을 격고 있는 산모와 육아 정보를 교환
2	[redacted] 육아종합지원센터	장난감 무료 대여	031-[redacted]	영 유아 대상 장난감 대여감 무료 대여줌
3	[redacted] 육아종합지원센터	영유아 미술심리상담	031-[redacted]	. 영유아미술심리상담 - 상담내용 : 미술을 통하여 영유아의 심리상태를 파악하고 부모에게 아이의 기질과 성향에 맞는 자녀양육방법에 대한 조언을 제공 - 상 담 자 : 심리상담가 - 소요시간 : 50분

보다 자세한 안내가 필요하실 경우, 해당기관으로 문의하여 주시기 바라며, 기타 도움이 필요하시면 읍 · 면 · 동 사무소 또는 관할 시 · 군 · 구에 연락하여 주시기 바랍니다.

[redacted]

이용가능한 지역사회 내 자원정보를 목록화하여 안내문으로 제공

(예시) 지역사회 연계



서 비 스 연 계 의 뢰 서

발신기관		수신기관	
기관명	[redacted]활센터	기관명	[redacted]연사무소
담당자	[redacted] 팀장	담당자	[redacted] 사회복지담당
연락처	[redacted]	연락처	[redacted]

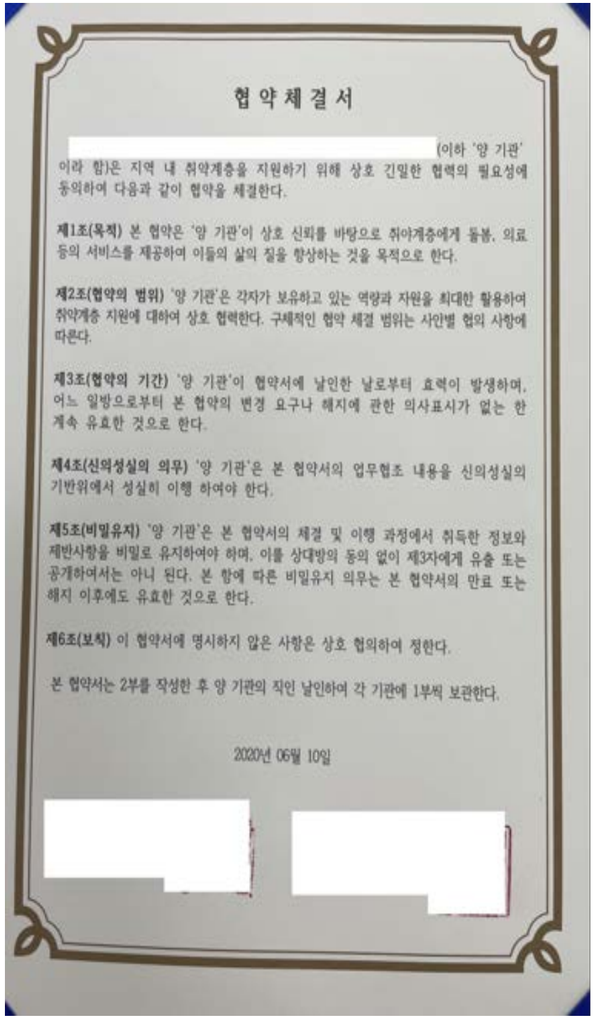
대상자	[redacted]	성별	[redacted]	생년월일	[redacted]
주소	[redacted]			연락처	[redacted]
수급여부	수급자				
의료보장			장애등급	[redacted]제	
의뢰서비스	주거 환경 개선에 관한 지역 연계				
이용자 상태	현재 연계된 서비스 : 가사간병방문지원사업 방문서비스 가사간[redacted] 수도시설과 회[redacted] 답답하다 고 주방[redacted] 있고 겨울에는 전[redacted] 보경 개선이 시급하여 주거 환경 개선을 의뢰함.				

상기인을 귀 기관에 의뢰하오니 적극 협조 부탁드립니다.

2017년 10월 10일

[redacted] 센 터 장

(예시) 서비스 연계 의뢰서



협 약 체 결 서

[redacted](이하 '양 기관'이라 함)은 지역 내 취약계층을 지원하기 위해 상호 긴밀한 협력의 필요성에 동의하여 다음과 같이 협약을 체결한다.

제1조(목적) 본 협약은 '양 기관'이 상호 신뢰를 바탕으로 취약계층에게 돌봄, 의료 등의 서비스를 제공하여 이들의 삶의 질을 향상하는 것을 목적으로 한다.

제2조(협약의 범위) '양 기관'은 각자가 보유하고 있는 역량과 자원을 최대한 활용하여 취약계층 지원에 대하여 상호 협력한다. 구체적인 협약 체결 범위는 사안별 협의 사항에 따른다.

제3조(협약의 기간) '양 기관'이 협약서에 날인한 날로부터 효력이 발생하며, 어느 일방으로부터 본 협약의 변경 요구나 해지에 관한 의사표시가 없는 한 계속 유효한 것으로 한다.

제4조(신의성실의 의무) '양 기관'은 본 협약서의 업무협조 내용을 신의성실의 기반위에서 성실히 이행 하여야 한다.

제5조(비밀유지) '양 기관'은 본 협약서의 체결 및 이행 과정에서 취득한 정보와 제반사항을 비밀로 유지하여야 하며, 이를 상대방의 동의 없이 제3자에게 유출 또는 공개하여서는 아니 된다. 본 항에 따른 비밀유지 의무는 본 협약서의 만료 또는 해지 이후에도 유효한 것으로 한다.

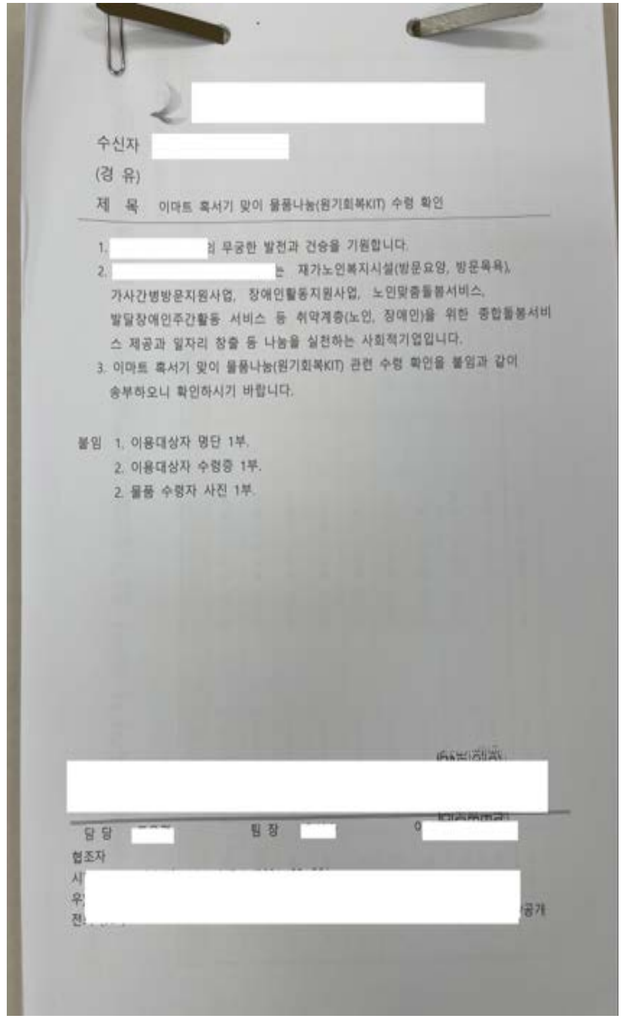
제6조(보칙) 이 협약서에 명시하지 않은 사항은 상호 협의하여 정한다.

본 협약서는 2부를 작성한 후 양 기관의 직인 날인하여 각 기관에 1부씩 보관한다.

2020년 06월 10일

[redacted]

(예시) MOU 협약서



수신자 [redacted]

(경 유)

제 목 이마트 혹서기 맞이 물품나눔(원기회복KIT) 수령 확인

1. [redacted]님 무궁한 발전과 건승을 기원합니다.
2. [redacted]는 재가노인복지시설(방문요양, 방문목욕), 가사간병방문지원사업, 장애인활동지원사업, 노인맞춤돌봄서비스, 발달장애인주간활동 서비스 등 취약계층(노인, 장애인)을 위한 종합돌봄서비스 제공과 일자리 창출 등 나눔을 실천하는 사회적기업입니다.
3. 이마트 혹서기 맞이 물품나눔(원기회복KIT) 관련 수령 확인을 붙임과 같이 송부하오니 확인하시기 바랍니다.

붙임 1. 이용대상자 명단 1부.
2. 이용대상자 수령증 1부.
2. 물품 수령자 사진 1부.

[redacted]

담 당 [redacted] 팀 장 [redacted]

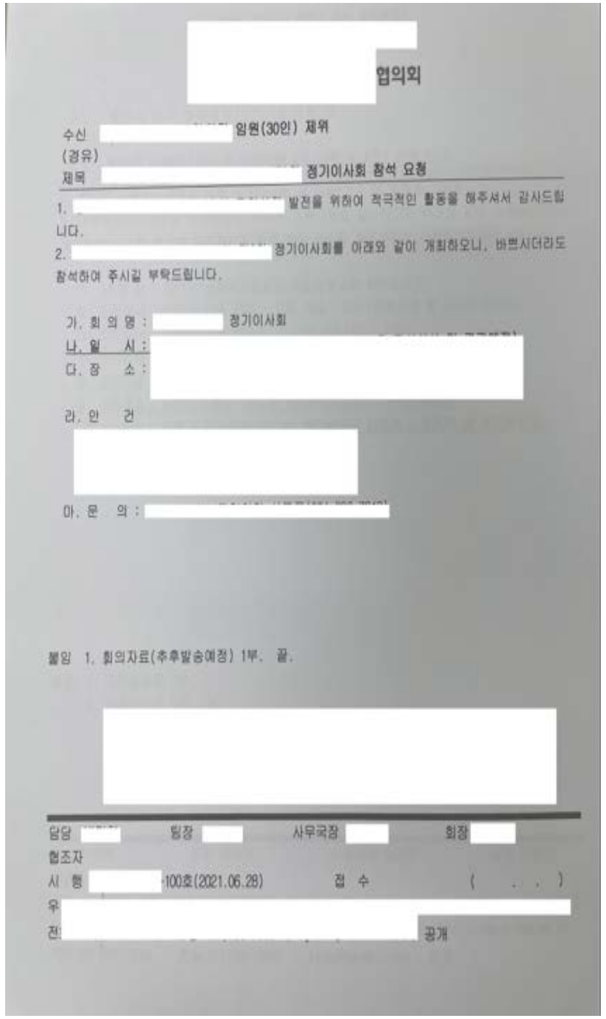
협조자

시 [redacted]

우 [redacted]

전 [redacted] 공개

(예시) 서비스 연계 공문



[redacted]협의회

수신 [redacted] 임원(30인) 제위

(경유)

제목 [redacted] 정기이사회 참석 요청

1. [redacted] 발전을 위하여 적극적인 활동을 해주셔서 감사드립니다.
2. [redacted] 정기이사회를 아래와 같이 개최하오니, 바쁘시더라도 참석하여 주시길 부탁드립니다.

가. 회 의 명 : [redacted] 정기이사회

나. 일 시 : [redacted]

다. 장 소 : [redacted]

라. 안 건 [redacted]

마. 문 의 : [redacted]

붙임 1. 회의자료(추후발송예정) 1부. 끝.

[redacted]

담당 [redacted] 팀장 [redacted] 사무국장 [redacted] 회장 [redacted]

협조자

시 행 [redacted]100호(2021.06.28) 접 수 (. .)

우 [redacted]

전 [redacted] 공개

(예시) 네트워크 활동

평가지표

C. 서비스 제공 및 평가
C4.2. 지역사회 연계

서비스 연계 의뢰서

발신기관		수신기관	
기관명	심리치료센터	기관명	드림스타트
담당자	김 형	담당자	055- -5357
연락처	055 -3161	연락처	010-478

대상자	안 은	성별	여	생년월일	2014.
주소	함안군 가야			연락처	010-930
수급여부	미해당				
의료보장	미해당	장애등급	미해당		
연계내용	발달 지연이 우려되는 아동으로 운동, 언어, 인지, 정서 서비스 연계				
이용자 상태	☐ 현재 연계된 서비스 지역사회서비스투자사업 - 영유아발달지원서비스 대기 중 용알이 수준의 언어발달과 자조기술이 매우 낮음. 모가 경계선 수준의 지능으로 양육기술 부족과 적절한 자극과 돌봄이 미흡 함. 아동에 대한 심리지원과 모의 상담이 필요 함.				

상기인을 귀 기관에 의뢰하오니 적극 협조 부탁드립니다.

2018년 2 월 10 일

연계대상자, 연계서비스, 연계기관을 포함한 연계의뢰서 작성

(예시) 지역사회 연계

평가지표

C. 특화지표
C5.2. 서비스 정기보고(아동·심리정서/대상사업 편람 참조)

○ (평가방향) 서비스 제공에 따른 이용자의 변화를 보호자에게 정기적으로 보고하여 서비스 제공과정이 적절하게 관리되는지 평가

○ (평가항목)

- 서비스 제공 결과보고 실시
  · 서비스 결과보고서를 보호자에게 정기적(월, 분기, 반기 등)으로 제공하고 있는지 확인
- 이용자의 보호자를 대상으로 상담 또는 교육 실시
  · 서비스 제공 결과 공유, 이용자 문제해결 관련 상담 등의 상담결과 확인(상담기록지, 제공기록지 등)
  · 보호자(부모)교육은 연1회 이상 실시여부 확인
- 보호자 교육 및 상담 제공방식 다양화 가능
  · 집합교육, 개별상담, 서면 교육자료 배포 등 다양하게 가능하나 증빙자료 확인 필요(결과보고서, 상담기록지 등)

평가지표

C. 특화지표
C5.3. 서비스 사후관리(운동/대상사업 편람 참조)

○ (평가방향) 신체건강증진 프로그램의 효과 측정 및 활용을 통해 안정적인 서비스 체계를 관리하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 서비스 종료자에 대해 서비스 효과를 측정하고 있는지 확인
  · 사전/사후 검사 결과지 확인
- 측정결과를 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

  (증빙) 차년도 사업계획서, 제공인력 교육 결과보고서, 회의록 등

평가지표

C. 특화지표
C5.5. 이용자 관리(정신건강/대상사업 편람 참조)

○ (평가방향) 이용자에 대한 상시 관리를 통해 이용자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 서비스 제공에 활용하고 있는지 평가

○ (평가항목)

- 유선상담 실시 여부 또는 실시 주기 확인
  - · (정신건강토탈케어 등) 이용자별 유선상담 매월/분기별(이상) 실시 확인
  - · (자살위험군예방) 이용자별 유선상담 매월 6회 이상/5회 이하 실시 확인
  - · (증빙) 전화상담 일지, 전화상담 관리대장 등
- 연락이 닿지 않아 유선상담을 못한 경우 해당 내용을 전화상담 일지 또는 관리대장에 기록하면 인정

평가지표 기타 자동산출/정성 지표 안내

구분	방법	지표명	비고
자동산출	전자바우처시스템 활용	· B1.2. 제공인력 근속비율 · D1.1. 이용자 유지율	자체평가 시 확정
정성	목적 부합, 내용 충실성 기반 현장평가 위원 배점	· A1.1. 운영규정 및 지침(정량 포함) · C1.1. 사업계획 및 평가(정량 포함) · C3.2. 서비스 정기회의(정량 포함) · C3.3. 서비스 모니터링(정량 포함) · C5.1. 서비스 연계관리(공통) · C5.4. 서비스 제공환경(아동,심리·정서) · E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력 · E1.2. 평가자료 수준	현장평가 시 배점
	별도 유선조사	· D2.1. 이용자 만족도 · D3.1. 제공인력 만족도	현장평가 기간 중 외부리서치 기관 위탁 조사 실시

감사합니다!

중앙사회서비스원 사회서비스품질평가부

중앙사회서비스원