
2024년도 사회서비스 품질평가 지표

- 발달재활서비스·언어발달지원 사업 -

2024년도 사회서비스 품질평가 지표 편람 변경 내역

(2023. 6. 30. 기준)

□ 발달재활서비스, 언어발달지원 사업

연번	페이지	기존 내용	개정 내용
1	p.4	3. 평가방법 <중략> 사. 이용자·제공인력 만족도 조사는 현장평가 종료 후 조사 전문기관에서 전화조사로 실시한다.	3. 평가방법 <중략> 사. <u>인권 보호</u> , 이용자·제공인력 만족도 조사는 현장평가 종료 후 조사 전문기관에서 전화조사로 실시한다.
2	p.4	5. 사회서비스기관 협조 사항 기관은 원활한 평가 진행을 위하여 평가자가 요구하는 자료 제출 등에 협조하여야 한다. <신설>	5. 사회서비스기관 협조 사항 기관은 원활한 평가 진행을 위하여 평가자가 요구하는 자료 제출 등에 협조하여야 한다. <u>※ 필요시 사회서비스이용권법 제32조에 의거한 보고 및 검사를 수행할 수 있으며, 방문 조사를 하는 경우 개시 7일 전까지 사전 통지한다.</u>
3	p.31	(평가지표) B1.2. 제공인력 근속비율 ▶ 평가기준일: 2023. 6. 1.~ 2023. 7. 31. 기간 동안 근무한 제공인력 * 휴직자, 퇴직자 포함	(평가지표) B1.2. 제공인력 근속비율 ▶ 평가기준일: <u>2023. 5. 1.~ 2023. 8. 31.</u> 기간 동안 근무한 제공인력 * 휴직자, 퇴직자 포함
4	p.67	(평가지표) C5.4. 인권 보호 <중략> (평가방법) ▶ 조사대상: 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명 <중략>	(평가지표) C5.4. 인권 보호 <중략> (평가방법) ▶ 조사대상: 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 <u>15명 이내</u> <중략>
5	p.70	(평가지표) D2. 이용자 만족도 <중략> (평가방법) ▶ 조사대상: 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명 <중략>	(평가지표) D2. 이용자 만족도 <중략> (평가방법) ▶ 조사대상: 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 <u>15명 이내</u> <중략>

1 사회서비스 품질평가 지표 구성

■ 평가대상 : 발달재활서비스, 언어발달지원 사업

➔ 5개 영역(기관운영, 제공인력 관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가단) 29개 지표*로 구성

* 서비스 특화지표에 따라 사업별 지표 수 및 총점 차이 발생 : 발달재활(29개, 100점), 언어발달(28개, 99점)

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	
	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	
	A1.4. 개인정보보호	3점	정량	
B. 제공인력 관리(5개)		13점		
B1. 제공인력 관리 및 교육(3개)		9점		
	B1.1. 노무관리	3점	정량	
	B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동)	
	B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	
B2. 직원복지(2개)		4점		
	B2.1. 복리후생	2점	정량	
	B2.2. 고충처리	2점	정량	
C. 서비스 제공 및 평가(15개)		40점		
C1. 서비스 운영체계(2개)		6점		
	C1.1. 사업계획 및 평가	5점	정량+정성	
	C1.2. 서비스 정보게시	1점	정량	
C2. 서비스 계획 및 제공(4개)		12점		
	C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	3점	정량	
	C2.2. 서비스 제공계약	3점	정량	
	C2.3. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	
	C2.4. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	

평가지표		배점	평가방법	비고
C3. 서비스 관리(3개)		11점		
	C3.1. 이용자 불만처리	2점	정량	
	C3.2. 서비스 정기회의	4점	정량+정성	
	C3.3. 서비스 모니터링	5점	정량+정성	
C4. 서비스 종료(2개)		4점		
	C4.1. 서비스 종료 안내	1점	정량	
	C4.2. 지역사회 연계	3점	정량	
C5. 서비스 특화지표(4개)		7점		
	C5.1. 서비스 연계관리(공통)	2점	정성	
	C5.2. 서비스 제공환경(공통)	2점	정성	
	C5.3. 서비스 정기보고(공통)	2점	정량	
	C5.4. 인권 보호(발달재활)*	1점	별도조사	
D. 서비스 성과(3개)		30점		
D1. 이용자 유지율(1개)		3점		
	D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동)	
D2. 이용자 만족도(1개)		25점		
	D2.1. 이용자 만족도*	25점	별도조사	
D3. 제공인력 만족도(1개)		2점		
	D3.1. 제공인력 만족도*	2점	별도조사	
E. 현장평가단(2개)		4점		
E1. 평가전반(2개)		4점		
	E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력	2점	정성	
	E1.2. 평가자료 수준	2점	정성	

* 평가대상 제공기관의 이용자·제공인력 대상으로 외부 리서치 기관에 위탁조사(전화조사)

2 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 사항과 사회서비스 품질향상을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

다. 평가자, 사회서비스 기관에게 평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시함으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보함

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

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(별첨) : 평가지표별 필요 양식(작성에서 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 인정한다.

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. 인권 보호, 이용자·제공인력 만족도 조사는 현장평가 종료 후 조사 전문기관에서 전화조사로 실시한다.

4. 지표적용기간

가. 지표적용기간은 2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.(1년)을 한시적으로 적용한다.(2024년 최초 도입 이후 평가는 2년이 원칙)

다만, 지표에 따라서 적용기간을 달리 정할 수 있다.

나. PC 비밀번호 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.

※ 필요시 사회서비스이용권법 제32조에 의거한 보고 및 검사를 수행할 수 있으며, 방문 조사를 하는 경우 개시 7일 전까지 사전 통지한다.

6. 용어설명

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

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

3 지표별 상세내용

A. 기관운영

A.1. 운영체계

평가지표	A1.1. 운영규정 및 지침
------	-----------------

평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점
----------	-----------	----------	----

평가방향	기관운영 및 제공인력 관리에 필요한 사항 등을 명문화한 운영 규정·지침을 마련하고, 제공인력과 공유하고 있는지 평가한다.						
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.						
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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
• 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	0

평가점수
점

평가내용

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

규정 및 지침	마련 여부	필수 항목	주요내용
필수항목	○	○	① 조직운영의 원칙 ② 조직체계 및 역할분담 ③ 이용자 인권 보호 ④ 제공인력 인권 보호 ⑤ 서비스 품질보장
운영 규정			
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 비상 연락체계, 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 미 실시)

3) [양식 01호] 기관운영규정 양식 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 있어야 함

* (예) 발달재활서비스, 언어발달지원 사업 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 연 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 있어야 함

5) 모(母) 기관(법인, 학교 등) 운영규정이 있는 경우, 필수항목을 포함하고 적용 범위에 해당 사업의 제공인력을 포함하고 있어야 인정

- 모 기관의 운영규정에 필수항목이 누락된 경우, 필수항목을 별도로 작성하여 내부결재를 득한 후 제시하여도 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

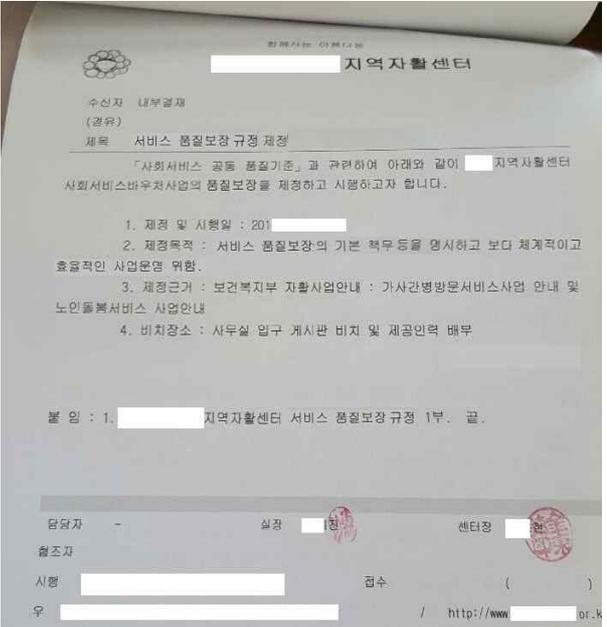
품질평가 주요 FAQ

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 내부 결재를 받아 제시하여도 인정합니다.

<p style="text-align: center;">《필수항목 ①~④까지의 포함된 운영규정》</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">기관 운영규정</p> <p style="text-align: right;">제정 2014. 2. 10. 개정 2015. 8. 10.</p> <p style="text-align: center;">- 중 약 -</p> <p>제3조 (조직운영의 원칙) 본 기관은 아래와 같은 원칙으로 조직을 운영한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지서비스를 필요로 하는 사람은 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고 제공받을 수 있다. 2. 사회복지법인 및 사회복지시설은 공공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 공공성을 확보하여야 한다. 3. 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 사회복지서비스를 제공하는 자는 사회복지서비스를 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다. <p>제4조 (조직체계 및 역할분담) 본 기관은 아래와 같은 조직체계를 갖추며 역할을 분담한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 기관 운영에 관한 사항은 경관에서 정한 것을 제외하고 이 규정을 따른다. 다만, 이 규정에 명문이 없거나 그 적용에 관해 이의가 있을 시에는 사회복지 관련 법규와 감독관정의 지침을 따른다. 2. 업무분장은 법지에 따로 작성하며, 조직 구성원 및 직무에 관한 사항은 규정함으로써 효율적인 업무 수행을 목적으로 한다. <p style="text-align: center;">- 중 약 -</p> <p style="text-align: center;">제 8 장 이용자 인권보호*</p> <p>제27조 (이용자 인권보호) 생, 연명, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 아니되며 존엄한 존제로 대우하여야 한다.</p> <p>제28조(이용자 사생활보호) 제공인력은 이용자의 인격을 최대한 존중하고, 이용자의 신의관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼간다.</p> <p style="text-align: center;">제 9 장 제공인력 인권보호*</p> <p>제29조 (제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지연, 열한, 학연, 종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니된다.</p> <p>제30조(제공인력 배상책임) 본 기관의 종사자가 이용자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 피해 발생 시 운영위의 회의를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다. <p style="text-align: center;">- 후 약 -</p> </div>	<p style="text-align: center;">《필수항목 '⑤서비스 품질보장'에 대한 별도 내부결재 자료 제시》</p> 
---	---

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?

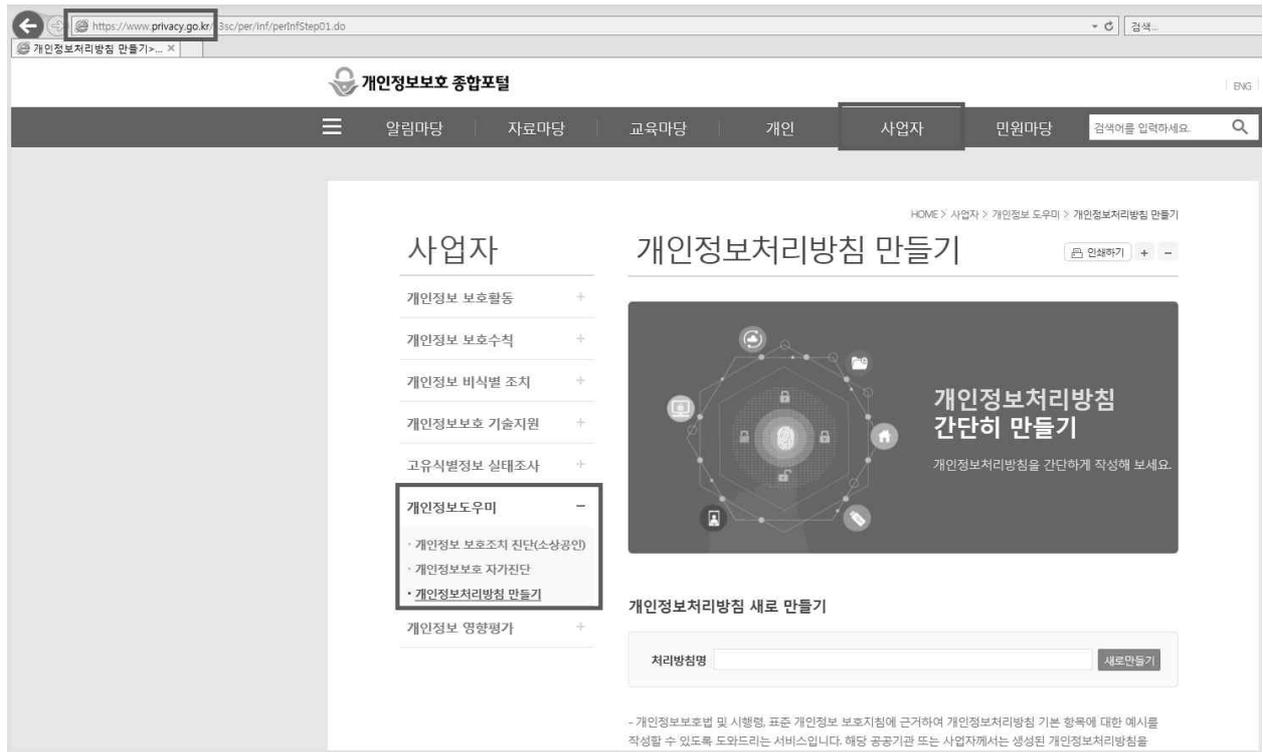
☞ 제공기관의 운영규정과 지침이 해당사업 운영 실정에 부합하는지 확인합니다. 자체 평가는 진행하지 않으며 현장평가위원이 별도로 점수를 부여합니다.

(정성평가는 이의신청 대상이 아니며, 최종 평가결과 공개 시 확인 가능합니다.)

☞ 제공된 참고자료(양식)를 활용하는 경우 양식 그대로 사용하기보다 기관의 사업운영 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
------	------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스별로 회계를 분리하여 관리하고 결산내역을 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.			
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	· 2023년 세입·세출결산서		
④	세입·세출결산서 공개	· 2023년 세입·세출결산 공개 내역		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(4개) 충족	2
· 평가항목 3개 충족	1
· 평가항목 2개 충족	0.5
· 평가항목을 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 타 회계(일반사업) 및 타 보조금 사업과 별도 회계로 분리하고(별도 통장으로 관리), 세부 서비스별로 수입·지출내역을 관리하고 있는지 확인
- 한 기관에서 두 개 이상의 서비스를 운영할 경우 통장 앞면에 '서비스명' 명시
 - * (예) 발달재활서비스, 언어발달지원 사업을 제공하는 기관의 경우 각 서비스별 통장을 마련(2개)하여 관리하여야 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 비치한 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

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 인정("Y"로 평가) 합니다.

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
------	---------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비하여 안전보험에 가입하고, 안전 관련 기관 및 이용자 보호자와 비상 연락체계를 구축하고 있으며, 안전의식 제고를 위한 제공인력 안전교육을 실시하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 안전 관련 보험 증권 ▶ 비상연락체계 ▶ 안전교육 증빙자료 : 교육결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 안전교육 이수증 		
평가항목		Y	N
①	안전보험 가입 ^{필수}	· 안전 관련 보험 증권 확인	
②	비상연락체계 구축		
③	연 1회 이상 제공인력 안전교육 실시(자체·위탁)	· 안전교육 결과보고서 또는 안전 교육 이수증	
④	안전교육 참석 제공인력 비율	· 안전교육 수료율 90% 이상	
⑤	안전 설비 구비	· 소화설비, 경보설비, 비상구 및 유도등, 치료실 방염처리, 기관 수직구조대 설치	

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(5개) 충족	3
· 평가항목 ①을 포함하여 4개 충족	2
· 평가항목 ①을 포함하여 3개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 안전 관련 보험 가입사항 확인

- 제공기관 이용자 및 제공인력에 대해 배상보험을 가입하고 있는지 확인
- 보험기간이 지표적용기간을 모두 포함하고 있는지 확인(미포함 시 불인정)
 - * 보험 보장기간 만료, 지표적용기간(2023.1.1.~12.31.) 중간 가입 등은 불인정
- 제공인력 업무상 재해에 대비한 산재보험 가입 확인

2) 비상연락체계 구축 확인

- 서비스 제공 시 일어날 수 있는 안전사고에 대응하기 위해 내·외부 비상 연락체계 구축

- * (내부) 안전사고 발생 시 내부 비상연락체계(이용자의 보호자 연락처 포함)
- * (외부) 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관 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
 - * 증빙자료 : (자체교육) 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등 (위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육 이수증
 - ※ 안전교육 진행 방식은 평가 점수에 영향을 미치지 않음

4) 제공인력 안전교육 참석률 확인(90% 이상)

- 안전교육일 기준 재직 중인 제공인력의 교육 참석자 비율 산출(소수점이하 반올림)
- 예) 안전교육일 재직자 20명중 교육참석자 18명 : $(18명/20명) \times 100 = 90\%$

5) 안전 설비 구비여부 확인

- 제공기관 내에 소화·경보 설비* 구비 및 비상구 유도등 점등 여부 확인
 - * 소화기, (간이)스프링클러, 자동화재탐지설비(단독경비형 감지기, 비상경보설비), 가스누설경보기

참고자료

[양식 08호] 비상연락체계
[양식 09호] 안전교육 증빙

품질평가 주요 FAQ

Q1) 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.

[참고] 제공기관 안전설비 구비 ... 2021년도 장애아동 가족지원 사업안내(p.211~212)

다. 소방시설 등 : 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 제9조제1항에 따라 소방청장이 정하여 고시하는 화재안전기준에 따라 다음의 시설을 갖추어 것

- 1) 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 1 제1호 가목1)의 소화기를 갖추어 것. 이 경우 발달재활서비스 제공기관의 바닥면적 합계가 300제곱미터 미만인 경우에는 구획된 실마다 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 1 제1호가목1)의 소화기를 갖추어 것
- 2) 발달재활서비스 제공기관의 바닥면적 합계가 600제곱미터 이상인 경우에는 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 1 제1호라목1)에 따른 스프링클러설비를 설치하고, 300제곱미터 이상 600제곱미터 미만인 경우에는 같은 목2)에 따른 간이스프링클러설비(캐비닛형 간이스프링클러설비를 포함한다)를 설치할 것
- 3) 발달재활서비스 제공기관의 바닥면적 합계가 400제곱미터 이상인 경우에는 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 1 제2호라목에 따른 자동화재탐지설비를 설치하고, 400제곱미터 미만인 경우에는 같은 호 가목에 따른 단독경보형 감지기 또는 나목에 따른 비상경보설비를 설치할 것
- 4) 가스시설이 설치된 경우에는 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 1 제2호자목에 따른 가스누설경보기를 설치할 것
- 5) 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 1 제3호가목에 따른 피난기구 및 다목에 따른 유도등을 갖추되, 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 1 제3호가목에 따른 피난기구를 갖추는 경우에는 소방청장이 정하여 고시하는 「피난기구의 화재안전기준(NFSC 301)」 별표 1 제1호에 따른 노유자시설의 적응성 기준에 따라 갖추어 것
- 6) 발달재활서비스 제공기관 내부의 천장 및 벽체의 마감재료는 불연재료 또는 준불연재료로 설치하고, 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 제12조제1항에 따른 방염대상물품은 방염성능이 있는 것으로 설치할 것

평가지표	A1.4. 개인정보보호
------	--------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자 및 제공인력의 개인정보 수집·활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 개인정보 수집 및 이용 동의서(또는 승낙서) ▶ PC 비밀번호 설정, PC 보안프로그램 설치, 캐비넷 잠금장치 		
평가항목			Y N
①	(제공인력) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 필수	<ul style="list-style-type: none"> · 필수항목(5개) 확인 · 재직 중인 제공인력 전원 확인 	
②	(이용자) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 필수	<ul style="list-style-type: none"> · 필수항목(5개) 확인 · 이용자 10명, 무작위 확인 	
③	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (내부 유출 예방)	<ul style="list-style-type: none"> · PC 비밀번호 설정 	
④	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (외부 유출 예방)	<ul style="list-style-type: none"> · 보안프로그램 설치 	
⑤	바우처 사업 관련 서류 보관 관리	<ul style="list-style-type: none"> · 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
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 확인

- (제공인력) 평가일 현재 재직중인 제공인력 전원
- (이용자) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명
- 재직중인 제공인력 전원과 이용자 10명 모두(100%) 동의서를 징구하고 있어야 "Y"로 평가

2) 개인정보 수집 및 이용 동의서에 필수항목 포함 확인 ... 개인정보보호법 제5조 제7조

- 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) '22.1.1~'22.12.31, '23.1.1~현재 ▶ 서비스 단절(중단)기간 없으므로 재작성 불필요
 '22.1.1~'22.12.31, '23.3.1~현재 ▶ 서비스 단절(2개월) 후 재계약으로 재작성 필요

4) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC 확인

- PC 비밀번호 설정과 보안프로그램 설치 여부 확인

▶ PC 비밀번호 : '윈도우키+'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 문서고(서류보관실)에 보관 시 인정

* 단, 외부인(이용자, 보호자 포함)의 출입이 가능하며, 외부인이 서류를 열람할 수 있는 곳에 서류 보관 할 경우 불인정

참고자료

[양식 10호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력)
 [양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자)
 [양식 12호] 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서(이용자)

[인정 예시] 잠금장치가 있는 캐비닛에 평가대상 사업운영 관련 서류 보관



[불인정 예시] 잠금장치 없이 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
------	------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	근로기준법에 따라 제공인력과 근로계약을 체결하고 노무관리를 하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.			
평가대상	재직 중인 제공인력 전체			
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 근로계약서 ▶ 급여지급내역 ▶ 4대 사회보험 가입내역 ▶ 퇴직금 적립 또는 지급내역 : 적립통장, 퇴직연금가입증서 등 ▶ 건강검진결과서 또는 검진대상별 수검여부 확인서 			
평가항목			Y	N
① 근로계약 체결	<ul style="list-style-type: none"> · 필수항목(7개) 확인 · 제공인력 자필서명 확인 			
② 급여지급내역	<ul style="list-style-type: none"> · 최저임금 준수 확인 · 근로계약서 상 임금과 실제 지급내역 비교 			
③ 4대보험 가입	<ul style="list-style-type: none"> · 제공인력 4대 보험 가입내역서 확인 			
④ 퇴직금 제도	<ul style="list-style-type: none"> · 퇴직금 적립 및 지급 내역 확인 			
⑤ 제공인력 건강검진 시행	<ul style="list-style-type: none"> · 건강보험 기준(2년에 1회) 			

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

평가점수
점

평가내용

1) 제공인력과 의 근로계약 체결 여부 확인

- 필수항목(7개)과 제공인력 자필서명이 있는 근로계약서만 인정(필수항목, 자필서명이 1개라도 누락된 경우 불인정)

* 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정

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

- 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)는 별도의 근무시간을 확인할 수 있는 자료(근무표 등)를 제시하면 인정

2) 근로계약서 상의 임금과 실제 지급액 확인

- 근로계약서 상의 임금이 해당연도 최저임금법 상 최저임금을 보장하고 있는지 확인
- 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 4대보험 가입 여부 확인
- 퇴직금 적립 및 지급 내역 확인 * 제공기관에서 퇴직연금제를 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·퇴직금 항목은 예외기준자 제외 후 평가

- 단, ④ 퇴직금제도 운영은 퇴직금 적립 또는 지급한 내역이 있는 경우 "Y"로 평가

참고자료

[양식 13호] 표준근로계약서
 [양식 14호] 표준근로계약서(단시간)

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력의 근로계약서는 매년 새로 작성해야 하나요?

☞ 근로계약기간의 정함이 없는 경우(예. 정규직, 무기계약직 등) 최초 1회만 작성 하여도 됩니다. 단, 근로계약서 필수항목에 변동사유가 발생하는 경우는 근로 계약서를 다시 작성하여야 합니다.

* 매년 임금이 변경되는 경우, 별도 연봉계약서를 작성하여 제시해도 무방합니다.

Q2) 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

Q3) “해당연도의 최저임금”의 기준은 무엇인가요?

☞ 최저임금이란 ‘최저임금법’에서 제정·고시한 금액을 의미합니다.

Q4) 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), 산업 재해보상보험법 시행령 제2조(법의 적용 제외 사업)

Q5) 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

000 돌봄 대표 000 (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	연차수당
원	원	

- ② 위①항에 연차수당은 업무의 특성상 근무시간표 변경이 가능하므로 연차를 사용할 필요가 없는 것에 대하여 연차수당을 매 월 선지급하는 것에 동의 (자 필 서 명) 하며, 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.

4) 4대 보험 가입 등 * 2021년 장애아동 가족지원 사업안내(p.77, P287)

□ **제공기관은 근로기준법상 근로자인 서비스 제공인력에 대한 4대 보험을 관련 법령에 의한 해당 보험의 가입 기준에 따라 처리**

- 건강보험 : 근로기간 1월 이상, 월 근로시간 60시간 이상인 근로자(국민건강보험법 제6조)
- 국민연금 : 근로기간 1월 이상, 월 근로시간 60시간 이상, 18~59세 근로자(국민연금법 제8조)
- 고용보험 : 근로자 1인 이상 고용(사용)하는 모든 사업장(고용보험법 제8조)
- 산재보험 : 근로자 1인 이상 고용(사용)하는 모든 사업장(산업재해보상보험법 제6조)

* <고용보험> 서비스 제공인력은 ① 60시간 미만 근로를 하더라도 3개월 이상 근로하면 가입 대상이 되며, ② 2개 이상 사업장에 근로하면 주사업장 또는 급여가 많은 사업장에서 가입을 해야 함

* <산재보험> 서비스 제공인력은 ① 60시간 미만이라 하여 미가입하는 사례가 있는데 반드시 가입 대상이 되며, ② 2개 이상 사업장에 근로하면 2개 이상 사업장에서 모두 가입해야 함

- 근로기준법상 근로자 판단기준(대법원 2004다29736) : 계약형식을 불문하고 근로자가 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사업 또는 사업장에서 근로를 제공하였는지 여부 판단 필요, 종속적 관계는 ①사용자가 업무내용 규정, ②취업규칙 적용, ③업무수행과정에서 사용자 지휘·감독, ④사용자가 근무시간과 근무장소 지정 및 구속, ⑤독립하여 사업 영위 여부(부정징표), ⑥이윤의 창출과 손실의 초래 등 위험부담(부정징표), ⑦ 보수성격이 근로 자체의 대상적 성격 인지 여부, ⑧근로제공 관계의 계속성과 전속성, ⑨기본급이나 고정급 여부 및 근로소득세의 원천징수 여부, ⑩사회보장제도에서 근로자성 인정받는지 등을 종합하여 판단(⑧, ⑨은 사용자가 경제적으로 우월한 지위에서 결정할수 있어 동 기준이 인정되지 않는다는 점만으로 근로자가 아니라고 단정 곤란)

* 근로자 여부는 위 판단기준과 함께 당사자의 명시적 자유의사에 따른 계약 형태를 함께 고려

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	2023. 5. 1. ~ 2023. 8. 31. 기간 동안 근무한 제공인력 * 휴직자, 퇴직자 포함
평가자료	▶ 제공인력 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식	$\frac{\text{㉠ '㉡'에 해당하는 제공인력 중 2023.1월~12월 기간 동안 5개월 이상 근속한 제공인력 수}}{\text{㉢ 2023.5월~8월 서비스 제공인력 수}} \times 100$
항목정의	㉢ 2023.5월~2023.8월 서비스 제공인력 수(1회 이상 결제이력이 있는 제공인력) ㉠ 2023.1월~2023.12월 기간 동안 5개월 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
• 제공인력 평균 근속비율 50% 미만	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	평가 방식	정량	평가 배점	3점
------	---------------	-------	----	-------	----

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 제공인력에 대한 교육 기회를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.
평가자료	▶ 제공인력 교육현황표(별도 작성양식 배포) ▶ 교육이수증 등 증빙자료
평가항목	
산정식	$\frac{\text{㉞ '㉟'에 해당하는 제공인력의 월별 평균 교육시간 총합(시간)}}{\text{㉟지표적용기간 내 근무한 제공인력 수(명)}} \times 12\text{개월}$
항목정의	㉟ : 2023.1월~12월 기간 내 근무한 제공인력 수의 합 ㉞ : '㉟'에 해당되는 제공인력의 총 교육시간/총 근무개월수 값의 총합 * 연도 중(2023.1.1~12.31) 퇴사자 제외, 소수점 이하 반올림

평가기준	점수	평가점수
• 제공인력 평균 직무교육시간 10시간 이상	3	점
• 제공인력 평균 직무교육시간 8시간 이상~10시간 미만	2	
• 제공인력 평균 직무교육시간 4시간 이상~8시간 미만	1	
• 평가항목을 충족하지 않음	0	

평가내용
1) 제공인력 교육현황표 작성(2024년 품질평가 실시 안내 시 별도 작성양식 배포 예정) - 연도 내 퇴사자를 제외한 각 연도별 제공인력(기관장, 관리책임자 제외) 산출 * 기관장, 관리책임자가 제공인력의 자격을 갖추고 서비스를 제공할 경우는 포함
2) 교육 증빙자료(교육 이수증) 확인 - 국가자격증 유지를 위한 보수교육 이수증, 바우처* 사업 직무(보수)교육 이수증 모두 인정 * 지역사회서비스투자사업 보수교육 등 - 사이버 교육 연 최대 4시간까지 인정
3) 산정식에 따라 연도별 평균 직무교육시간 계산(소수점 이하 반올림)

품질평가 주요 FAQ

Q1) 발달재활서비스를 하는 제공기관입니다. 시·도에서 주관한 '아동학대 예방교육'에 참여한 경우도 직무교육으로 인정되나요?

☞ 제공 서비스와 관련된 교육에 참여했으므로 직무교육에 포함됩니다.

Q2) 제공인력의 직무교육 시간을 어떻게 계산해야 하나요?

☞ 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 불가능합니다. - 입사연월/퇴사연월은 예시와 같은(YYYY-MM-DD)형식으로 입력해주시고, - 현재 재직자는 퇴사연월일을 2019-12-31로 입력하시기 바랍니다. - 중도 퇴사 시 이전년도도 퇴사연월일로 작성 - 19년 중도 퇴사자인 경우 퇴사연월일만 '2019-12-31'로 작성, 2019년 중도 퇴사자인 경우 아래 작성한 미기재 - 지표적용기간(2018.1.1~2019.12.31)내 근무한 제공인력을 작성하십시오.									
NO.	성명	입사연월일 (18.12.31일까지 입사가능)	퇴사연월일 (18.12.31일까지 퇴사가능)	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	0	0.70	0.70
2	연OO	2019-07-01	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 분포/분자간의 단순덧셈방식으로 계산합니다.

[최종결과] 제공인력 평균 직무 교육시간

<시스템 입력값>
 ↓
 <최종 결과값>

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

[참고] 연도별 평균 직무 교육시간

<18년 평균 직무 교육시간>

$$\frac{\text{제공인력 월별 평균 직무교육시간의 총합}(C)}{\text{지표적용기간 내 근무한(재직중인) 제공인력}(A)} = \frac{4.20}{6}$$

<19년 평균 직무 교육시간>

$$\frac{\text{제공인력 월별 평균 직무교육시간의 총합}(D)}{\text{지표적용기간 내 근무한(재직중인) 제공인력}(B)} = \frac{4.20}{5}$$

평가점수 **2점**

[평가기준]

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

B.2. 직원복지

평가지표	B2.1. 복리후생
------	------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
-------	----	-------	----

평가방향	제공인력의 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 포상 및 복지제도 : 관련 규정, 근로계약서 항목 등 ▶ 포상 및 복지제도 실시 자료 : 수당지급내역, 지출내역 등 		
평가항목			Y N
① 포상 및 복지제도	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 규정(운영규정, 복리후생규정 등) · 제공인력 근로계약서 		
② 포상 및 복지제도 실시 여부 필수	<ul style="list-style-type: none"> · 임금대장, 수당지급내역 · 지출내역, 수령증 등 		

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

평가점수
점

평가내용
1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 등을 통해 '포상 및 복지제도' 마련 여부 및 내용 확인 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> ▶ 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 </div>
2) 포상 및 복지제도 실시 여부 확인 - 임금대장, 포상내역서, 수당지급내역서, 지출결의서 등을 통해 지급내역 확인

평가지표	B2.2. 고충처리
------	------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

평가방향	제공인력의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 규정(운영규정, 고충처리지침 등) · 제공인력 근로계약서 		
② 고충처리 실시 여부 필수	<ul style="list-style-type: none"> · 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
• 평가항목을 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 → 사실확인 → (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 서비스 제공 및 업무에 대한 건의사항도 포함
- ※ 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(제공인력의 확인서명, 문자메시지, 이메일 등)

참고자료

[양식 15호] 고충처리 신고서
[양식 16호] 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 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.

Q3) 여러 개의 사업을 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
------	-----------------	----------	-----------	----------	----

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 정기적으로 사업계획을 수립하고, 사업운영에 대한 평가를 실시하고 있으며, 이를 차년도 사업 계획에 활용하고 있는지 평가한다.					
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.					
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 사업(운영)계획서 ▶ 사업평가 결과보고서, 회의록 					
평가항목		Y	N	정성평가		
				우수	양호	미흡
①	사업운영계획 수립					
②	사업평가 실시					
③	사업평가 분석결과 활용(환류)					
④	서비스 품질 향상 활동					

평가항목	점수
• 평가항목을 모두(4개) 충족	3
• 평가항목 3개 충족	2
• 평가항목 2개 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	0

평가점수
점

평가내용

1) 사업(운영)계획 수립 확인

- 사업(운영)계획을 기관 및 사업 특성에 맞게 수립하고 있는지 확인
 - * 사업(운영)계획서의 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)

- ▶ **필수항목** : ①기관 및 사업개요 ②인력 현황 ③시설확보 현황 ④필수장비 확보현황
⑤서비스 제공 관련 사항(서비스 목적, 대상, 내용, 제공절차, 제공방법, 가격 등)
- ▶ 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정
- ▶ ⑤서비스 제공 관련 사항의 경우 별도로 작성하여 내부결재를 득한 후 제시하여도 인정

2) 사업평가 실시 여부 확인

- 사업평가 결과보고서, 회의록 등 사업에 대한 내부 평가 실시 자료 확인
- 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
- '23년도 평가에 한해 '24년 사업계획을 확인하여 평가

4) 서비스 품질 향상 활동

- 사업평가 시 품질평가 지표 또는 기관 자체 점검 항목 등을 활용하여 서비스 품질관리를 실시하고 있는지 확인
- 서비스 품질관리 결과를 차년도 사업(운영)계획에 반영하고 있는지 확인
 - * '23년도 평가에 한해 '24년 사업계획을 확인하여 평가

5) (정성평가) 사업(운영)계획이 실제 사업운영에 적합한 내용을 담고 있는지, 서비스 품질향상을 위한 사업평가와 활용(환류)를 실시하고 있는지 확인

- * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

6) 사업(운영)계획 수립 및 사업평가는 평가대상 사업별로 실시할 경우에만 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)을 각 사업별로 확인할 수 있어야 함

참고자료

[양식 17호] 사업(운영)계획서
[양식 18호] 사업평가 결과보고서

평가지표	C1.2. 서비스 정보게시
------	----------------

평가 방식	정량	평가 배점	1점
-------	----	-------	----

평가방향	이용자 또는 보호자에게 서비스 이용, 제공기관 선택에 필요한 정보를 제공하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 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
• 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 제공기관에서 제작한 서비스 안내자료 확인(리플렛, 전단지, 안내문, 배너 등) - 서비스 안내자료에 필수항목(6개)을 모두 포함하고 있는지 확인 * 1개 항목이라도 누락된 경우 "N"으로 평가 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> ▶ 필수항목 : ①기관명 ②사업명(서비스명) ③대상(자격) ④서비스 내용 ⑤연락처 ⑥ 서비스 비용(가격) </div>
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 및 서비스 제공계획 수립	평가 방식	정량	평가 배점	3점
------	--------------------------	-------	----	-------	----

평가방향	이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담을 실시하고 상담결과를 활용하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.				
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 초기상담 관련 서류 : 상담기록지, 욕구사정지 등 ▶ 서비스 제공계획서, 서비스 일정표 				
평가항목				Y	N
① 초기상담 실시					
② 이용자별 서비스 제공계획 (서비스 일정) 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 욕구, 구체적인 문제 등 기재 여부 확인 				
③ 초기상담 결과 반영	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공계획서에 초기상담 결과 포함 				

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

평가점수
점

평가내용

1) 이용자별 초기상담 실시 여부 확인

- 지표적용기간 내 서비스 신규 이용자* 무작위 10명 선정하여 이용자(또는 보호자)를 대상으로 초기상담을 실시하였는지 확인

* 지표적용기간 중 서비스 자격을 부여받아 최초로 서비스 이용을 하고자 하는 이용자

- 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(일정표 포함) 수립 여부 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 이용자별 서비스 제공 계획을 수립하였는지 확인

- 10명중 9명 이상 체결한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

4) 초기상담결과를 서비스 제공계획에 반영하였는지 확인

- '서비스 제공계획서'에 초기상담결과(이용자·보호자의 욕구 등) 및 사전 검사 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 19호] 서비스 제공(이용)계획서

[양식 20호] 서비스 일정표

[참고] 서비스 제공(이용)계획 수립 * 2021년 장애아동 가족지원 사업안내(p.53, 264, 242)

2. 서비스 제공계획 수립

② 서비스 제공계획서 작성

- 서비스 종류·내용·비용, 제공기간, 제공횟수, 총비용, 본인부담액, 서비스제공인력 등을 명확히 기술
- 총비용, 본인부담금을 이용자에게 안내, 최종 결정된 사항으로 서비스 일정표를 포함한 서비스 제공(이용) 계획서를 작성

평가지표	C2.2. 서비스 제공계약
------	----------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자(보호자)와 서비스 제공(이용)계약을 체결하여 부분을 보관하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.		
평가자료	▶ 서비스 제공(이용)계약서 ▶ 서비스 제공계획서 및 일정표, 제공인력 정보		
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
• 평가항목을 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, 자필서명한 경우	
이용자 자필서명후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우	

- 3) 서비스 제공계획서(일정표, 제공인력 정보 포함) 제공 확인
- 서비스 제공(이용)계약서의 별첨자료로 서비스 제공계획서(일정표 포함)를 첨부하고 있는지 확인
 - * 제공인력 정보 : 제공인력 경력, 자격증 소지여부(검정기관), 학력 등
 - 서비스 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) 서비스 제공인력의 경력, 자격증 소지 여부(검정기관), 학력 등의 사항에 대한 정보를 제공하고 있는지 확인
- 5) 재계약 체결 이용자의 경우도 서비스 계약을 체결하고 관련 서류(계약서, 제공계획서 등)를 동일하게 갖추고 있는지 확인

참고자료

[양식 21호] 서비스제공 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
성명 : 김 고 박 (인) 생년월일 :
주소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

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

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

- 다 음 -

해포(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 부가사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인박을 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·구정(이하 "시·군·구정"이라 한다)에서 통보된 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립 하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

② 이용자명 PC출력 + 날인(도장, 지장)

서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성명 : 김 고 박 (인) 생년월일 :
주소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

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

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

- 다 음 -

해포(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 부가사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인박을 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·구정(이하 "시·군·구정"이라 한다)에서 통보된 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립 하여 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
성명 : (인) 생년월일 :
주소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

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

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

- 다 음 -

해포(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 부가사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인박을 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·구정(이하 "시·군·구정"이라 한다)에서 통보된 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립 하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

② 이용자 서명만 있는 경우

서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성명 : (인) 생년월일 :
주소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

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

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

- 다 음 -

해포(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 및 지역자율형사회서비스 부가사업 시행지침(이하 "시행지침"이라 한다)에 따른 인박을 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·구정(이하 "시·군·구정"이라 한다)에서 통보된 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립 하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

평가지표	C2.3. 계획적인 서비스 제공
------	-------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
-------	----	-------	----

평가방향	서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 변경사항 발생에 대해 관리하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 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			

평가기준	점수
• 평가항목 ①을 충족	3
• 평가항목 ②, ③을 모두 충족	2
• 평가항목 ②, ③ 중 1개 충족	1
• 평가항목을 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(동일한 제공기관)

- 사업지침에 의거, 서비스 변경사항을 작성·관리하고 있는지 확인

구분	발달재활서비스	언어발달지원
동일 제공기관	(횟수 조정) 변경계약서 작성	(서비스 종류 및 횟수 조정) 제공기록지 작성
복수의 제공기관 이용량 조정	기관 간 서비스 제공계획서 작성	기관 간 서비스 제공계획서 작성

참고자료

[양식 22호] 서비스 변경계약서

평가지표	C2.4. 서비스 제공기록 관리
------	-------------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
-------	----	-------	----

평가방향	서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 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(7개) 확인		
③	제공기록지에 특이사항 기재	· 이용자 요구사항, 건강상태 등		

평가기준	점수
· 평가항목을 모두(3개) 충족	3
· 평가항목을 2개 충족	2
· 평가항목을 1개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 이용자별 서비스 제공기록지 작성 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 월별 서비스 제공 기록지 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 승인일자/승인번호
 ⑦ 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 23호] 서비스 제공기록지

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공기록지에 이용자의 상태 및 서비스결과(특이사항 등)를 작성하는 것에 대해 자세히 설명해주세요.

- ☞ 서비스 제공기록지에 이용자의 요구사항, 이용자의 변화, 건강상태 및 서비스 관련 특이사항 등을 작성하면 됩니다. 서비스 제공내용이나 결제 관련 사항, 서비스 변경사항 내용은 이용자의 상태 변화에 해당하지 않습니다.

C.3. 서비스 관리

평가지표	C3.1. 이용자 불만처리
------	----------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

평가방향	이용자(보호자)의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 규정(운영 규정, 고충(불만) 처리지침 등) · 내부 처리 절차(공문 등) 		
② 불만처리 실시 여부 필수	<ul style="list-style-type: none"> · 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
• 평가항목을 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 → 사실확인 → 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 24호] 이용자 불만처리 결과보고서

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 안내해야 하나요?

- ☞ 불만 접수내역 및 처리결과를 제공기관 내 게시판에 게시하여 안내하는 방식 등으로 관리하면 인정됩니다.

[인정 예시] 이용자 불만에 대한 불만처리대장 관리

불만처리대장

사업명 : 아동청소년비전형성서비스

기관명 : 0000센터

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 힘들	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
----------	-----------	----------	----

평가방향	서비스 제공과 관련하여 내부 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.				
평가자료	▶ 회의록, 회의일지, 회의결과보고서				
평가항목			Y	N	정성평가
					우수 양호 미흡
①	서비스 제공 관련 내부 정기회의 실시				

평가기준	점수
• 내부 정기회의를 반기별(이상) 실시	2
• 내부 정기회의를 연 1회 실시	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	0

평가점수
점

평가내용

1) 서비스 제공에 관련된 내부 정기회의 실시 여부 확인

- 관리책임자와 제공인력이 모여 서비스 제공에 필요한 사항에 대해 공유하고 논의하는 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 확인
- 회의명칭은 기관에서 자율적으로 사용하여도 무방(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 미 실시)

참고자료

[양식 25호] 정기회의 결과보고

품질평가 주요 FAQ

Q1) 기관 온라인 소통창구(카페, 카카오톡, 밴드 등)를 통해 공지사항을 공유한 것은 정기 회의로 인정하나요?

☞ 서비스 제공에 대한 내용으로 진행되는 회의를 의미하므로 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	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.				
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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
• 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	0

평가점수
점

평가내용	
1) 이용자별 서비스 모니터링을 <u>반기별(상·하반기) 1회 이상 실시 여부 확인</u>	
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	
4) (정성평가) 서비스 모니터링에 대한 분석결과 도출과 활용 내용이 <u>서비스 품질향상에 적절한지 확인</u> (“①이용자별 서비스 모니터링 실시”는 정성평가 제외) * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)	
참고자료	[양식 26호] 모니터링 결과보고서

품질평가 주요 FAQ	
Q1) 이용자별 서비스 모니터링은 어떤 방법으로 실시해야 하나요?	☞ 서비스 모니터링은 직접 설문지 배포, 유선 질의, 이메일, 문자메시지 등 방법을 제한하지 않고 있습니다. 다만, 평가 당일 설문응답을 확인할 수 있는 증빙자료 (응답내역 원본)를 확인할 수 있어야 합니다.
Q2) 이용자별 서비스 모니터링은 어떤 내용으로 실시해야 하나요?	☞ 모니터링은 서비스 또는 제공기관에 대한 인지경로, 서비스 및 제공인력에 대한 만족도, 서비스 적정성(일정준수, 효과성) 등의 내용으로 구성하면 됩니다. 정해진 문항은 없습니다.
Q3) 2023년 하반기 모니터링은 실시하였으나, 분석결과 및 활용을 한 시점은 2024년 2월입니다. 이 경우 인정하나요?	☞ 기관 사정에 따라 분석결과 및 활용 시점이 다소 늦어진 경우는 인정합니다. 단, 2023년 상반기 분석결과 및 활용, 2023년 하반기 분석결과와 있어야 합니다.

C.4. 서비스 종료

평가지표	C4.1. 서비스 종료 안내	평가 방식	정량	평가 배점	1점
------	-----------------	----------	----	----------	----

평가방향	이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.				
평가자료	▶ 종료안내 증빙자료 : 종료안내문, 서비스 종료보고서, 안내문자 등				
평가항목					
① 서비스 종료 안내	· 서비스 종료자(재계약 대상자)에게 종료 안내(안내문, 안내문자 등) 실시				

평가기준	점수	평가점수
• 종료이용자 모두(100%)에게 종료 안내 실시	1	점
• 종료이용자 70% 이상에게 종료 안내 실시	0.5	
• 평가항목을 충족하지 않음	0	

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스가 종료된 이용자 무작위 10명 확인 - 연령도래로 인한 서비스 종료자가 해당 * 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 경우도 인정

평가지표	C4.2. 지역사회 연계
------	---------------

평가 방식	정량	평가 배점	3점
----------	----	----------	----

평가방향	지역사회 기관들과 협력체계를 구축하고 이용 가능한 지역사회 자원정보를 이용자에게 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.			
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회정보 안내 증빙자료 : 유관기관 목록, 유관 서비스정보 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
· 평가항목을 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
* 1가지 이상 협력 체계만 구축하면 인정("Y"로 평가)

 **지역네트워크?** 소속 지역 내에 구성된 제공기관 간 협력체계 네트워크로 참여 실적 확인 필요(지사체, 지역지원단에서 구성한 네트워크 포함)

- 협조기간이 종료된 업무협약의 경우 협력체계로 불인정
* (예) 업무협약서 협약기간이 2022.12.31로 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 27호] 지역사회자원정보 안내문
[양식 28호] 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 해당 사업을 위해 구성된 경우에 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, 연계 받은 경우는 해당되지 않습니다.

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	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	----------------	----------	----	----------	----

평가방향	이용자의 특성과 욕구 등을 정확하게 반영한 서비스 제공계획이 수립되고, 이 계획에 따라 서비스가 제공되는지 평가한다.			
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.			
평가자료	▶ 초기상담기록지 ▶ 서비스제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지 ※ 제공기관에서 3개 사례 제출			
평가항목		정성평가		
		우수	양호	미흡
①	(초기상담) 서비스 제공에 필요한 정보를 모두 포함			
②	(서비스 제공계획) 초기상담 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 3명 파일 확인(제공기관에서 선별하여 제시)
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 미 실시)

평가지표	C5.2. 서비스 제공환경
------	----------------

평가 방식	정성	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

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	C5.3. 서비스 정기보고
------	----------------

평가 방식	정량	평가 배점	2점
----------	----	----------	----

평가방향	서비스 제공에 따른 이용자의 변화를 보호자에게 정기적으로 보고하여 서비스 제공 과정이 적절하게 관리되는지 평가한다.		
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 상담(초기상담, 종료 상담 제외)	

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

평가점수
점

평가내용

- 1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 5명에 대해 서비스 결과보고서를 보호자에게 정기적으로 제공하고 있는지 확인
 - 5명중 4명 이상 제공한 경우 "Y"로 평가, 4명 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)
 - 상담 방식은 대면과 비대면(유선)을 모두 인정하나, 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

평가지표	C5.4. 인권 보호
------	-------------

평가 방식	정성	평가 배점	1점
----------	----	----------	----

대상사업	발달재활서비스
------	---------

평가방향	제공인력이 서비스를 제공할 때 이용자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고가 발생하지 않고 이용자의 인격과 권리를 존중하면서 서비스를 제공하는지 유선으로 확인하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 15명 이내 ▶ 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▶ 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정) ▶ 점수적용 : 이용자 유선면접 결과를 평가배점(1점)으로 환산·적용
설문항목	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 안전하게 서비스를 제공받음 ▶ 직원으로부터 학대 및 부당한 대우를 받은 사실이 없음

※ 인권 보호 지표 조사 방법 및 내용 등 확정 후 재안내 예정

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.
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.
평가자료	▶ 바우처 결제 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식 (예시)	$\frac{\text{㉠ '㉡'에 해당하는 이용자 중 2023.1~2023.12월 기간 동안 5개월 이상 이용한 이용자 수(명)}}{\text{㉢ 2023.5~2023.8월 서비스 이용자 수(명)}} \times 100$ <p>㉠ : 2023.5~2023.8월 기간 동안 1회 이상 서비스 이용자 수 ㉡ : '㉢'에 해당하는 이용자 중 5개월 이상 이용한 이용자 수(명)</p>

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

평가점수
점

평가내용
1) 해당 사업의 이용자 유지율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림) <ul style="list-style-type: none"> - 전자바우처시스템의 바우처 결제 정보를 활용하여 자동 점수 부여 - <u>자동평가 지표는 자체평가 시 점수 확정하며, 현장평가는 실시하지 않음</u>

D.2. 이용자 만족도(별도 조사)

평가지표	D2.1. 이용자 만족도 ▶ 현장평가 대상 한정	평가 방식	정성	평가 배점	25점
------	-------------------------------	----------	----	----------	-----

평가방향	이용자를 대상으로 제공받은 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 15명 이내 ▶ 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	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	--------------------------------	----------	----	----------	----

평가방향	제공인력을 대상으로 기관 및 직무(업무)에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스를 제공한 제공인력 2명(무작위) * 제공인력이 2명 미만인 제공기관의 경우, 해당하는 제공인력만 조사를 진행함 ** 기관장 1인 기관의 경우에는 조사가 불가하므로 해당지표 미평가(2점 인정) ▶ 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	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	-------------------------	-------	----	-------	----

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

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

평가지표	E1.2. 평가자료 수준	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	---------------	-------	----	-------	----

평가방향	현장평가 시 제공된 지표별 증빙자료의 질에 대해 평가한다.
------	----------------------------------

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