

2027 사회서비스 품질평가 편람

발달재활서비스 | 언어발달지원사업

2027 사회서비스 품질평가 편람

발달재활서비스 | 언어발달지원사업

2027년도 사회서비스 품질평가 편람

발달재활서비스 | 언어발달지원사업

목차 Contents

1	2027년도 사회서비스 품질평가 개요	6
2	평가편람 일반사항	8
3	2027년도 품질평가 지표 개선 내용	10
4	2027년도 품질평가 지표 구성	12
5	2027년도 품질평가 지표별 상세내용	14
	A. 기관운영	15
	B. 제공인력 및 인적자원 관리	29
	C. 서비스 제공 및 평가	45
	D. 서비스 성과	75
	E. 현장 평가단	79
	F. 자율형 성과(선택)	81
6	품질평가 참고자료 (양식)	84

www.kcpass.or.kr

2027 사회서비스 품질평가 편람

발달재활서비스 | 언어발달지원사업



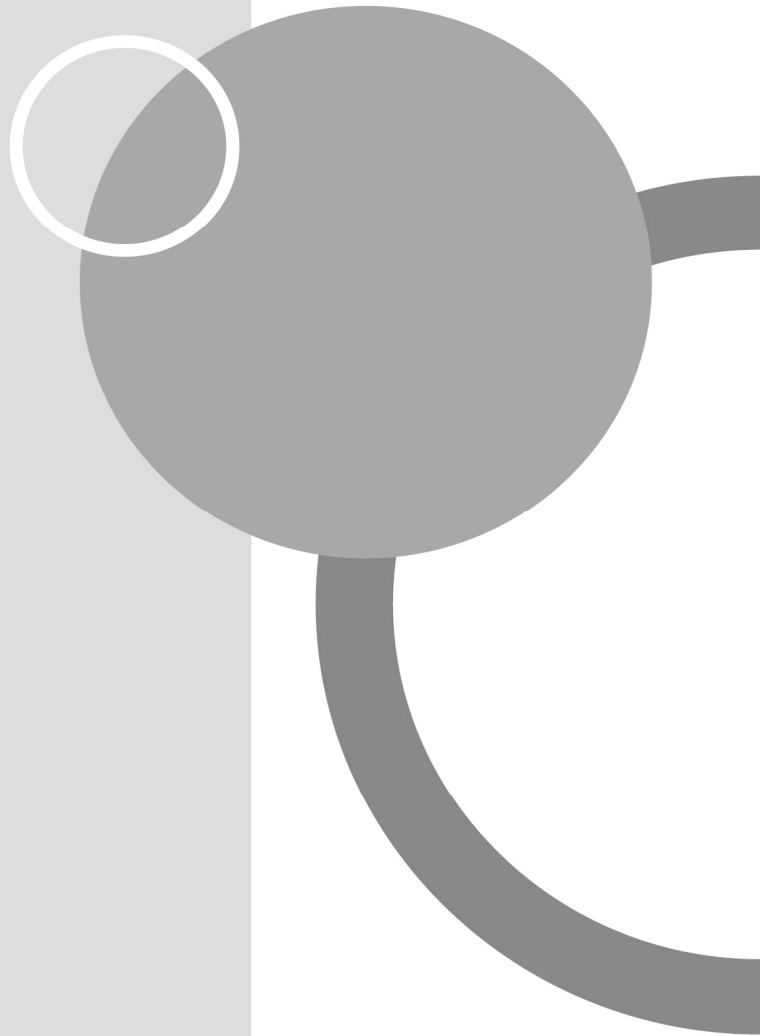
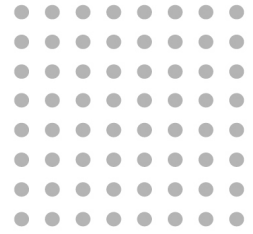


1. 2027년도 사회서비스 품질평가 개요

2. 평가편람 일반사항

3. 2027년도 품질평가 지표 개선 내용

4. 2027년도 품질평가 지표 구성



1

2027년도 사회서비스 품질평가 개요

I 목적

- 사회서비스 제공기관을 대상으로 주기적인(3년마다 1회 이상) 품질평가를 통해 제공기관의 역량강화와 서비스 품질향상 및 이용자 만족도 제고

I 관련근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조

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

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제7조

제7조(업무의 위탁) ② 보건복지부장관은 법 제29조제3항 및 제30조제2항에 따라 다음 각 호의 업무를 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제31조제1항에 따른 중앙 사회서비스원에 위탁한다.

1. 법 제29조제1항제2호에 따른 제공자의 사회서비스 품질에 관한 사항의 정보 공개 업무
2. 법 제30조제1항에 따른 사회서비스 품질관리 업무

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행규칙 제19조

제19조(사회서비스 품질관리) ② 중앙사회서비스원은 법 제30조제1항에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 품질을 3년마다 1회 이상 평가해야 한다.

- 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제32조

제32조(중앙 사회서비스원의 업무) 중앙 사회서비스원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 사회서비스 품질향상을 위한 지원·관리 및 평가 등에 관한 사무

Ⅰ 평가대상

- 발달재활서비스, 언어발달지원사업
 - ※ 2024년 12월 31일 이전 지정 제공기관
- 평가유형은 ‘자체평가’, ‘자체평가+현장평가’로 구분하되, 현장평가와 자체평가 기준은 추후 품질평가위원회에서 심의의결 예정

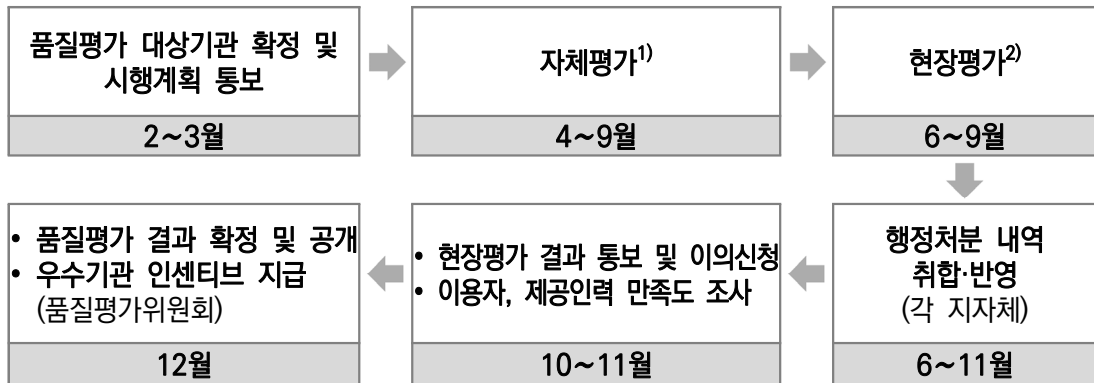
Ⅰ 지표 적용 기간 : 2025. 1. 1.~2026. 12. 31. (2년)

- 단, 각 지표별로 차등 적용 가능하며, 신규 지표 및 평가기준이 변경된 지표는 1년간 (2026. 1. 1.~2026. 12. 31.) 적용
- 현장을 확인하는 지표는 현장평가 당일 시점을 기준으로 평가

Ⅰ 평가지표

- 기관운영, 제공인력 및 인적자원관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가단 총 5개 영역, 공통 25개 평가지표(100점)로 구성
(※ 자율형 성과(선택) 지표 1개 별도)

Ⅰ 평가절차 및 일정



※ 상기 일정 변경 가능

- 1) 자체평가: 평가대상 기관이 전자바우처시스템을 통해 자체평가 입력 및 제출
- 2) 현장평가: 평가대상 기관의 자체평가 입력 자료를 기준으로 평가위원(2인 1팀)이 기관을 방문하여 현장평가 진행

Ⅰ 평가결과 활용

- 전자바우처시스템 및 전자바우처포털 홈페이지에 결과 통보
- 평가결과에 따라 인센티브(포상금, 현판, 상장 등) 지급 및 컨설팅 지원

2

평가편람 일반사항

I 개요

- 평가편람은 관련 법령이나 사업 지침, 사회서비스 공통품질기준 중 **사회서비스기관이 반드시 준수해야 하는 사항과 사회서비스 품질향상을 위한 바람직한 방향**을 제시함
- 평가편람은 평가주체, 사회서비스 기관에 **평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시함**으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보함
- 평가편람은 사회서비스 기관의 서비스 품질향상을 유도하기 위하여 **평가지표 개발 과정에 전문가 및 사회서비스 기관 의견, 품질평가 결과를 근거로 작성함**

I 구성

- 평가편람은 평가방향, 평가자료, 평가항목, 평가기준, 평가내용, 참고 자료로 구성되어 있음
 - 평가방향 : 평가지표의 목적
 - 평가자료 : 평가지표를 적용하는 확인자료
 - 지표 적용 기간 : 평가지표를 적용하여 확인하는 기간
 - 평가항목 : 평가지표에서 확인하는 세부적인 평가사항
 - 평가기준 : 평가항목별 충족 여부에 따른 배점 기준
 - 평가내용 : 평가지표의 구체적인 평가방법(확인사항 등)
 - 참고자료(별첨) : 평가지표별 필요 양식(작성 예시 포함)

I 평가방법

- 평가는 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있다.
다만, 제공인력 관련 지표는 전수평가를 원칙으로 한다.
- 각 지표별로 기관의 관련 문서나 자료를 근거로 평가한다.
- 공통 문항이라도 각 지표는 사업별로 각각 평가하여야 한다.

- 평가 관련 자료는 **평가시점에서 확인된 자료만 인정한다.**
- 평가자료명이 일치하지 않더라도 해당 내용을 확인할 수 있는 자료를 제시하면 인정한다.
- 참고자료의 양식은 예시로 제시된 참고 사항이며, **기관 및 사업의 특성에 맞게 작성**하여야 한다.
 - ※ 기타 확인을 위해 필요한 서류는 매년 발표하는 보건복지부의 장애아동가족지원 사업안내 지침에서 제시된 서식에 따라 작성할 것을 권장한다.
- 모든 평가 관련 자료는 **작성(결재)일자가 확인**되어야 하며, 작성(결재)자의 서명 또는 내부결재를 받는 것을 원칙으로 한다.
- D영역 서비스 성과지표의 **이용자 만족도 조사, 제공인력 및 서비스 제공환경 조사**는 현장평가 종료 후 **조사 전문기관에서 별도 조사**로 실시한다.

Ⅰ 평가대상 기관 협조 사항

- 기관은 원활한 평가 진행을 위하여 평가위원이 요구하는 자료 제출 등에 협조하여야 한다.
- 평가일정은 현장평가 대상 기관과 현장평가위원간의 협의를 통해 확정한다.
- 현장평가 대상기관에서는 중앙사회서비스원 홈페이지(www.kcpass.or.kr) 및 전자바우처시스템 공지사항의 품질평가 관련 안내 사항*을 확인해야 한다.
 - * 평가 계획 및 일정, 평가지표 정오표, 현장평가 점수확인 및 이의신청 등 품질평가 관련 주요 사항
- 자체 및 현장평가 거부 시 품질평가 결과는 최저등급이 부여될 수 있다.
- 현장평가 결과 공개 후 정량지표만 이의신청 대상이 된다.

3

2027년도 품질평가 지표 개선 내용

I 평가지표 개선 추진방향

- 정책·사회적 환경 변화를 반영한 평가지표의 시의성 제고
 - 사회서비스 관련 법령 개정사항 반영을 통한 평가지표의 시의성 확보
 - 제1차 사회서비스 기본계획 이행을 위한 이용자 중심의 지표를 개선하여 품질관리 강화 기제 마련
- 서비스 이용자 중심성 담보와 성과 평가를 위해 서비스 품질 모형에 근거하여 사회 서비스 환경(제공인력의 전문성), 과정(이용자 인권보장), 결과(각 사업별 특성 반영 성과지표) 품질의 성과지표 도입
- 제공기관의 우수사례 발굴 및 특화된 노력을 인정하는 자율형 성과지표 도입
- 유사중복 내용의 평가지표 재구조화를 통한 지표 간소화 추진

I 평가지표 체계 비교

4기 평가지표 체계				5기 평가지표 체계			
평가영역	배점	평가지표명	지표	평가영역	배점	평가지표명	지표
	100점		29개		100점		25개 (1개)
A. 기관운영	13	A1. 운영 체계	4	A. 기관운영	9	A1. 운영체계	3
B. 제공인력 관리	13	B1. 제공인력관리 및 교육	3	B. 제공인력 및 인적자원 관리	13	B1. 제공인력 노무관리 및 복지	2
		B2. 직원복지	2			B2. 제공인력 전문성	3
C. 서비스 제공 및 평가	40	C1. 서비스운영체계	2	C. 서비스 제공 및 평가	39	C1. 서비스 운영체계	2
		C2. 서비스계획및제공	4			C2. 서비스 계획 및 제공	4
		C3. 서비스 관리	3			C3. 서비스 관리 및 종결	5
		C4. 서비스 종료	2			(삭제)	-
		C5. 서비스 특화지표	4			(삭제)	-
D. 서비스 성과	30	D1. 이용자 유지율	1	D. 서비스 성과	35	D1. 이용자 유지율	1
		D2. 이용자 만족도	1			D2. 이용자 만족도	1
		D3. 제공인력 만족도	1			D3. 제공인력 및 서비스제공환경	1
						D4. (신규) 서비스 효과성	1
E. 현장평가	4	E1. 평가전반(품질향상 노력 및 평가자료수준)	2	E. 현장평가	4	E1. 평가전반	2
				(선택) F. 자율형 성과	-	F1. (신규) 서비스 성과관리 우수사례	(1)



2027년도 품질평가 지표 구성

- 평가영역 : 기관운영, 제공인력 및 인적자원관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장 평가단, 자율형 성과(선택)
- 평가지표수 및 배점 : 25개지표 100점, 자율형 성과지표(선택)

평가지표		평가지표	배점	평가방법
총 지표수 및 배점		25개 (1개)	100점	
A. 기관운영		3개	9점	
A1. 운영체계		3개	9점	
A1.1. 운영규정 및 지침			4점	정량+정성
A1.2. 회계관리			2점	정량
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리			3점	정량
B. 제공인력 및 인적자원관리		5개	13점	
B1. 제공인력 노무관리 및 복지		2개	5점	
B1.1. 노무관리			2점	정량
B1.2. 복리후생 및 고충처리			3점	정량
B2. 제공인력 전문성		3개	8점	
B2.1. 제공인력 근속비율			3점	정량(자동)
B2.2. 제공인력 교육			3점	정량
B2.3. 제공인력 경력			2점	정량
C. 서비스 제공 및 평가		11개	39점	
C1. 서비스 운영체계		2개	6점	
C1.1. 사업계획 및 평가, 환류			5점	정량+정성
C1.2. 서비스 정보게시			1점	정량

평가지표		평가지표	배점	평가방법
C2. 서비스 계획 및 제공		4개	15점	
	C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립		5점	정량
	C2.2. 서비스 제공계약		3점	정량
	C2.3. 계획적인 서비스 제공		4점	정량
	C2.4. 서비스 제공기록 관리		3점	정량
C3. 서비스 관리 및 종결		5개	18점	
	C3.1. 이용자 불만처리		2점	정량
	C3.2. 서비스 정기회의		4점	정량+정성
	C3.3. 서비스 모니터링		5점	정량+정성
	C3.4. 이용자의 인권보장		4점	정량
	C3.5. 서비스 종결		3점	정량
D. 서비스 성과		4개	35점	
D1. 이용자 유지율		1개	5점	
	D1.1. 이용자 유지율		5점	정량(자동)
D2. 이용자 만족도		1개	20점	
	D2.1. 이용자 만족도 ¹⁾		20점	별도조사
D3. 제공인력 및 서비스 제공환경		1개	5점	
	D3.1. 제공인력 및 서비스 제공환경 ²⁾		5점	별도조사
D4. 서비스 효과성		1개	5점	
	D4.1. 정서 안정 및 사회성 발달		5점	정성
E. 현장평가단		2개	4점	
E1. 평가전반		2개	4점	
	E1.1. 기관장의 서비스 품질향상 노력		2점	정성
	E1.2. 평가자료 수준		2점	정성
F. 자율형 성과(선택)³⁾		(1개)	-	
	F1. 서비스 성과관리 우수사례(선택)	(1개)		
	F1. 서비스 성과관리 우수사례(선택)			정성

1), 2) D2.1.(이용자 만족도), D3.1.(제공인력 및 서비스 제공환경) 평가지표는 외부 조사 전문기관에서 별도 조사 실시

3) 사회서비스 품질평가 최종 점수(등급)에 반영되지 않으나, 우수사례에 대한 별도 인센티브 제공 예정

5. 2027년도 품질평가 지표별 상세내용

- A. 기관운영
- B. 제공인력 및 인적자원 관리
- C. 서비스 제공 및 평가
- D. 서비스 성과
- E. 현장 평가단
- F. 자율형 성과(선택)



2027년도 품질평가 지표별 상세내용



A. 기관운영

A1. 운영체계

평가지표	A1.1. 운영규정 및 지침		평가 방식	정량+정성	평가 배점	4점	
평가방향	기관 운영 및 제공인력 관리에 필요한 사항 등을 명문화한 운영규정·지침을 마련하고, 제공인력과 공유하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	정량	평가항목을 모두(10개) 충족	2	평가점수 점			
		평가항목 8~9개 충족	1				
		평가항목 6~7개 충족	0.5				
		상기 평가기준을 충족하지 않음	0				
	정성	목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2	평가점수 점			
		목적하는 바를 달성하기에 양호함	1				
목적하는 바를 달성하기에 미흡함		0					
평가항목			Y	N	정성평가		
					우수	양호	미흡
①	운영 규정	필수항목(5개) * 조직 운영의 원칙, 조직체계 및 역할분담, 이용자 인권보호, 제공인력 인권보호, 서비스 품질보장					
②		회계 관리에 관한 사항 * 재무회계규칙, 내부 회계규정 등					
③		제공인력 관리에 관한 사항 * 채용, 복무, 상벌, 안전 등					
④		복리후생에 관한 사항 * 제공인력 복지, 포상 등					
⑤		문서관리에 관한 사항					
⑥		제공인력·이용자의 고충(불만)처리에 관한 사항					
⑦	윤리행동강령						
⑧	시설 및 이용자 안전관리지침(규정)						
⑨	개인정보처리방침 * 필수항목(13개) 충족						
⑩	제공인력 공유 * 직원교육 및 회의결과보고서 등						

평가내용				
①~⑥ 운영 규정, ⑦ 윤리행동강령, ⑧ 시설 및 이용자 안전관리지침(규정), ⑨ 개인정보처리방침 ○ 확인내용: 주요 내용과 필수항목을 포함한 관련 규정 및 지침 마련 여부 확인 ○ 인정범위				
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 * (사회복지법인시설) 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙(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 * 사업주나 다른 근로자에 의한 성희롱, 고객에 의한 성희롱 사안을 모두 포함한 규정의 경우 인정
윤리행동강령	○		기본 정신, 이용자 만족, 종사자에 대한 존중 및 대우, 종사자의 윤리	
시설 및 이용자 안전관리지침	○		안전사고 유형, 시설 안전점검방법 및 주기, 사고발생대비 비상연락체계, 사고유형별 처리절차, 안전교육방법 및 주기 등	
개인정보처리방침	○	○	① 개인정보의 처리 목적 ② 개인정보의 처리 및 보유기간 ③ 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당되는 경우에 한함) ④ 개인정보의 위탁에 관한 사항 (해당되는 경우에 한함) ⑤ 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항 ⑥ 처리하는 개인정보의 항목 ⑦ 개인정보의 파기 및 절차에 관한 사항 ⑧ 개인정보 보호책임자에 관한 사항 ⑨ 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항	

기관 A

제공인력 및 인적자원 관리 B

서비스 제공 및 평가 C

서비스 성과 D

현장 평가단 E

자율형 성과(선택) F

			⑩ 개인정보의 인정성 확보조치에 관한 사항 ⑪ 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항 ⑫ 개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서 ⑬ 정보주체의 권익침해에 대한 구제 방법
--	--	--	---

[개인정보처리 방침 작성 참조]

▶ 개인정보 포털(www.privacy.go.kr)

▶ 경로: [자료] - [안내서] - [게시글 54번] 개인정보 처리방침 작성지침(2024.4월, 개정) 참조

- 운영규정, 개인정보처리방침은 필수항목을 모두 포함하고 있어야 함
 - 필수항목이 1개라도 누락된 경우 미인정('N'으로 평가)
 - 필수항목명은 일치하지 않아도 되며, 해당 내용을 확인할 수 있으면 인정
- 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 사회복지 법인 및 시설은 해당 규칙을 제시하여도 회계관리로 인정
 - 고충(불만)처리 항목은 제공인력 및 이용자(보호자)의 고충(불만)을 파악하고 해결하는 절차, 결과 통보 등에 대한 내용을 포함하고 있어야 함
- **제공인력·이용자의 고충(불만처리) 규정 내 필수 포함사항 **필수****
 - 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 제14조, 제14조의2에 의거 사업주 및 다른 근로자에 의한 성희롱, 고객에 의한 성희롱 사안 모두를 포함한 규정에 대해 인정하며, 별도 규정이 아닌 취업규칙에 반영된 경우에도 인정
- 예시 양식을 사용하는 경우, 기관의 상황에 맞게 작성하고 있는지 확인
 - 예시 양식을 수정 없이 제시된 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 'N'으로 평가(기관명, 사업명, 제정일, 개정일 등 세부 사항 확인)
 - '사업 범위'에 해당 사업명이 표기되어 있어야 함
 - * (예) 영유아발달지원서비스, 아동청소년비전형성서비스 등
- 모(母) 기관(법인, 학교 등) 운영규정이 있는 경우, 필수항목을 포함하고 적용범위에 해당 사업의 제공인력을 포함하고 있어야 인정
 - 필수항목이 누락된 경우, 필수항목을 별도로 작성하여 내부 결재를 받아도 인정
 - 모 기관의 운영규정에 포함할 수 없는 경우 평가대상 사업에 대한 별도 운영규정을 제정하여 관리하는 경우도 인정

	<p>[신규 평가항목의 인정범위]</p> <p>▶ (평가항목) ⑥ 제공인력·이용자의 고충(불만)처리에 관한 사항, ⑨ 개인정보처리방침 - 신규 추가된 필수 포함 사항이 2026년도 내 운영규정 및 방침에 반영되어 있으면 인정</p> <p>○ 평가자료 - 운영규정 및 지침: 운영규정(회계 관리, 제공인력 관리, 복리후생, 문서관리, 제공인력·이용자 고충(불만)처리), 윤리행동강령, 시설 및 이용자 안전관리지침(규정), 개인정보처리방침</p> <hr/> <p>⑩ 제공인력 공유</p> <p>○ 확인내용: 기관의 운영규정 및 지침을 제공인력과 공유 여부 확인</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 공유는 교육 또는 회의 실시 자료(결과보고서, 회의록 등) 확인 - 제공인력 교육(회의)은 지표 적용 기간 내 연도별 1회 이상 실시 <ul style="list-style-type: none"> * (예) 개정 내용 중심으로 전 직원 교육 실시 → 인정, 신규 직원 대상 교육 실시 → 인정 - 여러 차례 나누어 분할 교육(회의) 추진도 인정하나, 교육(회의) 증빙자료를 통해 분할 교육 실시 결과를 확인할 수 있어야 함 <p>○ 평가자료: 교육 또는 회의 증빙자료(일시, 장소, 내용, 참석자 서명, 사진 등 포함)</p> <hr/> <p>○ 정성평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운영규정 및 지침이 그 제정 목적에 부합하며, 실제 사업(서비스) 운영에 적합한지 확인 - 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)
<p>참고자료</p>	<p>[양식 01호] 기관운영규정 [양식 02호] 윤리행동강령 [양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 규정(지침) [양식 04호] 개인정보처리방침 [양식 05호] 복리후생규정 [양식 06호] 고충(불만)처리지침 [양식 07호] 문서관리지침</p>

기관운영	A
제공인력 및 인적자원 관리	B
서비스 제공 및 평가	C
서비스 성과	D
현장 평가단	E
자율형 성과(선택)	F

품질평가 주요 FAQ

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

A. 운영규정 안에 지침과 관련된 내용이 포함되어 있고, 필수항목(운영규정, 개인정보보호 지침에 한함)을 확인할 수 있으면 인정합니다.

Q2 운영규정의 필수항목이 누락되면, 운영규정을 전부 새로 개정하여야 하나요?

A. 누락된 필수항목을 포함하여 개정하여도 인정, 누락된 필수항목을 별도로 내부 결재를 받아 제시하여도 인정합니다.

《필수항목 ①~④까지의 포함된 운영규정》

기관 운영 규정

제정 2014. 2. 10.
개정 2015. 8. 10.

- 중 약 -

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

1. 사회복지서비스를 필요로 하는 사람은 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고, 제공할 수 있다.
2. 사회복지법인 및 사회복지시설은 중공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 중공성을 확보하여야 한다.
3. 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 사회복지서비스를 제공하는 자는 사회복지서비스를 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 명문이나 그 적용에 관해 이의가 있을 때에는 사회복지 관계 법규와 감독기관의 지침을 따른다.
2. 업무분장은 법규에 따로 규정하며, 조직 구성원 및 직무에 관한 사항은 규정함으로써 표준적인 업무 수행을 목적으로 한다.

- 중 약 -

제 8 장 이용자 인권보호*

제17조 (이용자 인권보호) 성, 연령, 종교, 장애상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 아니되며, 존엄한 관례로 대하여야 한다.

제18조(이용자 사생활보호) 제공인력은 이용자의 인권을 최대한 존중하고, 이용자의의 신변관계를 지해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼간다.

제 9 장 제공인력 인권보호*

제29조 (제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지만, 열한·학인·종교 등을 이유로 특정인에게 특별을 주거나 특정인을 차별하여서는 아니된다.

제30조(제공인력 배상책임) 본 기관의 종사자가 이용자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 종사자가 서비스를 제공하던 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 이용자와 이용자의 가족은 본 기관에 배상책임에 관한 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 종사자의 부주의로 발생한 이용자의 피해발생 시 운영위의 의의를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 진월의 협조하여 해결 방안을 도모한다.

- 후 약 -

《필수항목 내 '⑥서비스 품질보장'에 대한 별도 내부결재 자료 제시》

한정사는 안동시노

지역자활센터

수신자 내부결재 (경유)

제목 서비스 품질보장 규정 제정

「사회서비스 공동 품질기준」과 관련하여 아래와 같이 지역자활센터 사회서비스배우회사업의 품질보장을 제정하고 시행하고자 합니다.

1. 제정 및 시행일 : 2011
2. 제정목적 : 서비스 품질보장의 기본 척우 등을 명시하고 보다 체계적이고 효율적인 사업운영 위함.
3. 제정근거 : 보건복지부 자활사업안내 : 가시간병방문서비스사업 안내 및 노인돌봄서비스 사업안내
4. 비치장소 : 사무실 업무 게시판 비치 및 제공인력 배부

붙임 : 1. 지역자활센터 서비스 품질보장 규정 1부, 글.

담당자 - 실장 임 센터장

활조자

시행 ()

우 / http://www.or.k

Q3 제공인력이 가입되어 있는 기관의 온라인 카페나 밴드 같은 매체에 게시하는 것은 제공인력과의 공유로 인정되나요?

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

Q4 정성평가는 어떻게 진행되나요?

A. 제공기관의 운영규정과 지침이 해당 사업 운영 실적에 부합하는지 확인합니다. 자체평가는 진행하지 않으며 현장평가위원이 별도로 점수를 부여합니다.

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

A. 제공하는 참고자료(양식)를 활용하는 경우, 양식 그대로 사용하기보다 기관의 사업운영 실적에 맞게 활용(수정, 보완, 삭제 등) 하시기 바랍니다.

기관
A

제공인력
및 인적자원
관리
B

서비스
제공 및
평가
C

서비스
성과
D

현장
평가단
E

자율형
성과(선택)
F

평가지표	A1.2. 회계관리	평가 방식	정량	평가 배점	2점
-------------	------------	--------------	----	--------------	----

평가방향	서비스별로 회계를 분리하여 관리하고 결산내역을 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가한다.				
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.				
평가기준	평가항목을 모두(4개) 충족	2	평가점수 점		
	평가항목 3개 충족	1			
	평가항목 2개 충족	0.5			
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0			
평가항목			Y	N	
①	서비스별 분리회계				
②	서비스별 수입·지출 장부 관리				
③	서비스별 세입·세출결산서 작성				
④	세입·세출결산서 공개				

평가내용	
<p>① 서비스별 분리회계, ② 서비스별 수입·지출 장부 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 서비스별 회계를 분리하여 수입·지출에 대한 관리 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 해당 서비스의 정부지원금 통장 확인 (※본인부담금 통장 확인 제외) - 기관의 다른 회계(일반사업) 및 다른 보조금 사업과 별도 회계(통장)로 분리하고, 세부 서비스별로 수입·지출내역을 관리하고 있는지 확인 - 한 기관에서 2개 이상의 서비스를 운영할 경우 통장이 분리되어 있는지 확인 (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, 평가 당일 회계 관련 서류를 기관에 비치하고 있어야 인정 ○ 평가자료: 서비스별 통장, 서비스별 수입·지출 장부 	

③ 서비스별 세입·세출결산서 작성, ④ 세입·세출결산서 공개

- 확인내용: 서비스별 연간 세입·세출결산서 작성과 공개 여부 확인
- 인정범위
 - 서비스별 연간 세입·세출결산서 장부 확인
 - 세무사(회계사)에 회계관리를 위탁하는 경우, 평가당일 회계 관련 서류를 기관에 비치하고 있어야 인정
 - 기관에서 여러 개의 서비스를 통합하여 결산내역서를 작성하고 있는 경우 해당 서비스의 결산내역을 확인 할 수 있으면 인정
 - 연 1회 이상 온라인 또는 오프라인을 통해 세입·세출결산내역서 공개 확인
 - 세입·세출결산서를 이용자 및 제공인력이 쉽게 확인할 수 있도록 비치하고 있는 경우도 인정

- ▶ 온라인 : 기관 홈페이지, 카페(블로그) 등
- ▶ 오프라인 : 이사회 및 운영위원회 개최 결과보고서, 정산보고서, 기관 게시판, 기관 소식지, 홍보물 등

- 평가자료: 연도별 세입·세출 결산서 등, 공개 관련 증빙자료(예, 게시판에 게시한 사진 등)

※ 본사에서 통합하여 회계관리(수입·지출, 정산 및 결산보고서) 하는 경우, 미인정

- 단, 본사에서 관리하더라도 해당 기관의 서비스 세부 결산내역을 확인할 수 있으면 인정

※ 평가자료 중 재무상태표, 손익계산서 등의 평가 자료는 반드시 연도별, 서비스별 세입·세출 결산내역이 확인되어야 인정

A
기관
정보

B
제공인력
및
인정
자원
관리

C
서비스
제공
및
평가

D
서비스
성과

E
현장
평가
단

F
자율형
성과
(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 '세입·세출결산서 공개'를 자세히 설명해주세요.

- A. 서비스별로 결산내역을 확인할 수 있도록 작성하고, 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가합니다.
- A. 평가 당일에 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?

- A. 본사의 통합 관리와 별개로 해당 지사에서 별도 회계 관리(서비스별)를 하고 있음을 확인할 수 있다면 인정합니다.(‘Y’로 평가)

Q3 본인부담금과 정부지원금을 각각 다른 통장으로 받고 있는데, 이 경우 감점되나요? (정부지원금 통장으로 통합하여야 하나요?)

- A. 아닙니다. 품질평가는 정부지원금에 대해 서비스별로 분리되어 있는지 확인하며, 본인 부담금 관리 방법은 확인하지 않습니다. (본인부담금은 지자체의 점검 기준에 맞춰 관리하시기 바랍니다.)

Q4 사회서비스 전자바우처 사업 외 자체 수익 사업에 대한 통장과 세입·세출 결산서 작성 및 공개 여부도 품질평가에 포함되나요?

- A. 아닙니다. 품질평가는 정부지원금에 대한 사회서비스 전자바우처 사업을 평가하고 있으며, 그 외 자체 수익사업에 대해서는 평가하지 않습니다.

평가지표	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리			평가 방식	정량	평가 배점	3점
평가방향	서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비하여 안전보험에 가입하고, 안전 관련기관 및 이용자(보호자)와 비상연락체계를 구축하고 있으며, 안전의식 제고를 위한 제공인력 안전교육을 실시하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	평가항목 ①을 포함하여 4개 이상 충족	3	평가점수 점				
	평가항목 ①을 포함하여 3개 충족	2					
	평가항목 ①을 포함하여 2개 충족	1					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
평가항목						Y	N
①	안전보험 가입 필수						
②	비상연락체계 구축						
③	연 1회 이상 제공인력 안전교육 실시						
④	안전교육 참석 제공인력 비율 90% 이상						

평가내용	
①	<p>안전보험 가입 필수</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비한 서비스 유형에 맞는 안전보험 가입 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 대인(제공기관 이용자 및 제공인력), 대불(건물, 비품 등)에 대해 배상보험 가입(보상금액은 확인하지 않음) - 보험 기간이 지표 적용 기간을 모두 포함하고 있는지 확인(미포함 시 미인정) <ul style="list-style-type: none"> • 보험 보장기간 만료, 지표 적용 기간 중간 가입, 만료 이후 재가입에 대한 공백기간 발생 시 미인정 - 제공인력의 업무상 재해에 대비한 산재보험 또는 상해보험 가입 확인 <ul style="list-style-type: none"> • 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음하며, 고용 형태가 산재보험 적용 대상이 아니거나(예: 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요 ○ 평가자료 : 안전 관련 보험증권

A 기관정보

B 제공인력 및 인적자원 관리

C 서비스 제공 및 평가

D 서비스 성과

E 현장 평가단

F 자율형 성과(선택)

② 비상연락체계 구축

- 확인내용: 서비스 제공 시 안전사고에 대응하기 위해 내·외부 비상연락체계 구축 여부 확인
- 평가자료: 비상연락체계

③ 연1회 이상 제공인력 안전교육 실시

- 확인내용: 제공인력 대상 안전교육 실시 여부 확인
- 인정범위
 - 지표 적용 기간 동안 연 1회 이상 제공인력 대상 안전교육 실시 확인
 - 안전교육 진행 방식(대면/비대면)은 평가 점수에 영향을 미치지 않음
 - 외부 위탁 교육 시 [B2.2. 제공인력 교육] 평가지표의 제공인력 교육시간으로 인정*
 - * 교육수료증(교육이수증 등)이 있을 경우 교육시간으로 인정
- 평가자료: 교육결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 교육수료증(교육이수증 등)
 - (자체교육) 교육 일시, 시간, 장소, 교육 내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등
 - (외부 위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육수료증(교육이수증 등)

④ 안전교육 참석 제공인력 비율

- 확인내용: 안전교육 일자 기준 재직 중인 제공인력의 교육 참석자 비율 90% 이상 여부 확인

[예시]

- ① 2025년도 안전교육일 재직자 20명중 교육 참석자 18명 : $(18\text{명}/20\text{명}) \times 100 = 90\%$
- ② 2026년도 안전교육일 재직자 18명중 교육 참석자 17명 : $(17\text{명}/18\text{명}) \times 100 = 94\%$
- 연평균 제공인력 안전교육 참석률 : $(90\% + 94\%) / 2 = 92\%$

- 평가자료 : 교육 결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 교육수료증(교육이수증 등)

참고자료

[양식 08호] 비상연락체계
[양식 09호] 안전교육 증빙(예, 교육결과보고서)

품질평가 주요 FAQ

Q1 체험활동의 경우 기관에서 배상책임보험 가입 시 특약으로 체험활동에 대한 보상부분도 포함하였다면 별도로 여행자보험에 가입하지 않아도 되나요?

A. 배상책임보험으로 체험활동 시, 이용자의 안전사고 배상에 대한 내용을 보험약관 등을 통해 정확하게 확인되는 경우는 인정합니다.

Q2 장소를 대관하여 진행하는 사업입니다.(체육관, 수영장, 어린이집, 학교 등) 배상 책임보험에 대한 증빙은 어떻게 확인해야 하나요?

A. 대관기관의 배상책임보험증권(사본)을 제시하면 됩니다. 학교, 어린이집, 유치원의 경우 안전공제회 홈페이지에서 출력한 배상책임공제증권도 인정합니다.

Q3 (기관방문형) 제공기관이 입주해있는 건물의 건물주가 화재보험을 가입한 경우, 보험가입 사항은 어떻게 확인하나요?

A. 건물주가 가입한 보험증권 사본을 받아 현장평가 시 제시한 경우 인정합니다.

Q4 (기관방문형) 건물주가 화재보험 가입을 거부하고 있습니다. 이런 경우 어떻게 해야 하나요?

A. 바우처 서비스가 이루어지는 장소(임대공간)에 대한 화재배상책임보험을 가입하고 보험 증권을 제시한 경우 인정합니다.

Q5 제공인력 안전 보험은 상해보험과 산재보험을 모두 가입해야하나요?

A. 아닙니다. 업무상 재해에 대비한 산업재해보상보험과 상해보험 중 한 가지만 가입하여도 인정합니다.

Q6 평가항목에 안전교육이 두 가지(자체교육, 외부 위탁교육)인데 모두 실시하여야 하나요?

A. 안전교육은 자체교육과 외부 위탁교육 모두 인정하며, 둘 중 한 가지만 실시하여도 무방합니다. 안전교육 진행방식은 평가점수에 영향을 미치지 않습니다.

A
기관
운영

B
제공인력
및
인적자원
관리

C
서비스
제공
및
평가

D
서비스
성과

E
현장
평가
단

F
자율형
성과
(선택)

Q7 기관장이 외부기관에서 위탁교육을 받은 후, 제공인력에게 전달교육을 한 경우도 안전교육으로 인정하나요?

A. 인정합니다. 단, 제공인력 전달교육(자체교육) 관련 증빙자료(교육 결과보고서 등)를 확인할 수 있어야 합니다.

Q8 지역지원단에서 실시한 안전교육에 참석한 경우도 인정하나요?

A. 교육수료증(교육이수증 등)을 통해 확인이 가능하면 인정합니다.

2027년도 품질평가 지표별 상세내용

B

B. 제공인력 및 인적자원관리

B1. 제공인력 노무관리 및 복지

평가지표	B1.1. 노무관리			평가 방식	정량	평가 배점	2점
평가방향	근로기준법에 따라 제공인력과 근로계약을 체결하고 노무관리를 하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가대상	재직 중인 제공인력 전체						
평가기준	평가항목을 모두(5개) 충족	2	평가점수 점				
	평가항목 4개 충족	1					
	평가항목 3개 충족	0.5					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
평가항목			Y	N			
①	근로계약 체결						
②	급여지급내역						
③	4대사회보험 가입						
④	퇴직금제도 운영						
⑤	제공인력 건강검진 시행						

평가내용	
①	<p>근로계약 체결</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 제공인력과 근로계약 체결 및 제공인력 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 필수항목(7개)과 제공인력 자필서명이 있는 근로계약서만 인정 - 필수항목, 자필서명 중 1개라도 누락된 경우 미인정('N'으로 평가) <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>▶ 필수항목 : ① 근로계약기간(근로개시일) ② 근무 장소 ③ 업무내용 ④ 소정근로시간 ⑤ 근무일/휴일 ⑥ 임금 ⑦ 연차유급휴가</p> <p>▶ 이때, 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정, 필수항목이 1개라도 누락된 경우 미인정('N'으로 평가)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력이 2개 이상의 서비스를 제공하는 경우 근로계약서상에 업무내용, 임금 등을 구분하여 표기하여도 인정

<ul style="list-style-type: none"> - ‘임금’을 기관 취업 규칙에 별도로 명시한 경우에도 인정 - 근로계약서에 소정근로시간을 명시할 수 없는 경우(근무시간이 유동적인 경우) 별도의 근무시간을 확인할 수 있는 자료(근무표 등)를 제시하면 인정 - 제공인력과 고용관계가 아닌 위탁계약(프리랜서)을 체결한 경우, 계약서의 필수항목은 확인하지 않고 계약체결 여부와 자필서명만 확인 - 제공인력 개인정보 수집 및 이용 동의서 확인 필수 	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 필수항목 : ① 개인정보 수집항목 ② 개인정보 수집 및 이용 목적 ③ 보유 및 이용기간 ④ 동의 거부 시 불이익 ⑤ 동의자 서명(또는 날인) ▶ 동의서 양식의 명칭은 상이해도 무방하나(예, 동의서, 승낙서 등), 필수항목이 1개라도 누락 된 경우 미인정 (‘N’으로 평가) </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료: 근로계약서, 제공인력 개인정보 수집 및 이용 동의서
<p>② 급여지급내역</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 근로계약서의 임금이 해당연도 「최저임금법」의 최저임금* 보장여부 확인 * 2024년 9,860원 / 2025년 10,030원 ○ 인정범위: 근로계약서 상 임금과 실제 임금지급내역을 확인하여 실제 지급액이 적을 경우 ‘N’으로 평가 ○ 평가자료: 임금지급내역서
<p>③ 4대사회보험 가입</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 관련 법령을 근거로 제공인력별 4대사회보험 가입 여부 확인 ○ 인정범위: 4대사회보험 가입 및 납부내역 확인 ○ 평가자료: 4대사회보험 가입내역서
<p>④ 퇴직금제도 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 관련 법령을 근거로 제공인력 퇴직금 제도 확인 ○ 인정범위: 퇴직금 적립 및 지급 내역 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 제공기관에서 퇴직연금제를 도입한 경우도 인정 ○ 평가자료: 퇴직금 적립통장, 퇴직연금가입증서 등
<p>⑤ 제공인력 건강검진 시행</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 모든 제공인력의 건강진단서 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 모든 제공인력의 건강진단서 확인: 2년에 1회 검진(건강보험공단 검진 기준) ○ 평가자료: 건강검진결과서, 검진대상별 수감여부 확인서
<p>참고자료</p>	<ul style="list-style-type: none"> [양식 10호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력) [양식 11호] 표준근로계약서 [양식 13호] 표준근로계약서(기간 정함이 있는 경우) [양식 13호] 단시간근로자 표준근로계약서 [양식 14호] 상담 및 위탁계약서

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 제공인력의 근로계약서는 매년 새로 작성해야 하나요?

A. 근로계약 기간이 정해지지 않은(*예: 정규직, 무기계약직 등) 최초 1회만 작성하여도 됩니다. 단, 근로계약서 필수항목에 변동 사유가 발생하는 경우는 근로계약서를 다시 작성하여야 합니다.

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

Q2 프리랜서의 경우 품질평가는 상담(위촉) 계약서를 써도 인정이 되는데 지자체에서 단시간 근로계약서를 작성해야 한다고 합니다. 품질평가와 지자체 점검 간 기준이 다른데 어떻게 해야 하나요?

A. 품질평가는 전국 공통 기준이기 때문에 인정 범위가 지자체별 현장점검 기준과 다를 수 있습니다. 해당 지자체의 기준을 준수하시기 바랍니다.

Q3 단시간 서비스를 제공하는 제공인력은 연차유급휴가가 없어서 근로계약서에 넣지 않았는데, 꼭 포함해야 하나요?

A. 연차유급휴가는 「근로기준법」에 근로계약 체결 시 명시하도록 되어 있습니다. 연차유급휴가 항목은 필수항목으로 반드시 명시되어 있어야 합니다.

* 작성 예 : 연차유급휴가는 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 부여함

Q4 4대사회보험 가입 미적용(제외) 대상자(예외기준자)의 기준은 무엇인가요?

A. 각 보험별 기준이 상이하므로 관련 법령상 기준을 확인하시기 바랍니다.

※ 「국민연금법」 시행령 제2조(근로자에서 제외되는 사람), 「국민건강보험법」 시행령 제9조(직장가입자에서 제외되는 사람), 「고용보험법」 시행령 제3조(적용 제외 근로자), 「산업재해보상보험법」 시행령 제2조(법의 적용 제외 사업)

Q5 제공인력 전원이 상담(위촉)계약서를 작성한 프리랜서입니다. 건강검진 대상인가요?

A. 상담 및 위탁(위촉)계약서를 작성하는 프리랜서는 노무관리 대상에서 제외됩니다. 따라서 평가 시 프리랜서의 건강검진 여부는 확인하지 않습니다.

Q6 제공인력 중 일부가 건강검진결과서를 제출하지 않았습니다. 이 경우 증빙자료를 어떻게 준비해야 하나요?

- A. 국민건강보험공단에 요청하여 평가적용기간 내 제공기관의 건강검진 대상 명단 및 수검 여부 내역을 제출하시기 바랍니다.(품질평가에서는 수검여부만 확인함)

Q7 채용 시 제출한 건강진단서도 인정되나요?

- A. 채용 시 받은 건강진단서는 채용일 기준으로 3개월 이내 판정된 것이면 인정됩니다. 단, 신규 채용 이후에는 2년에 1회 이상 건강검진결과서가 확인되어야 인정됩니다.

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

[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
가시간병방문지원서비스	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/가시간병방문지원) 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 (*자필서명*) 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 합의하여 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 (*자필서명*) 하며, 같은 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.

[미인정 예시] 필수항목 ③업무의 내용, ⑤근무일/휴일, ⑦연차유급휴가 누락

근로계약서

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 : []

A
기관명

B
제출이력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

[참고] 4대사회보험 적용 예외기준**□ 국민연금법 시행령 (2024 3. 1. 시행)**

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 (2024. 8. 21. 시행)

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 (2024. 7. 1. 시행)

제3조(적용 제외 근로자) ① 법 제10조제1항제2호에서 "해당 사업에서 소정(所定)근로 시간이 대통령령으로 정하는 시간 미만인 근로자"란 해당 사업에서 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만이거나 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자를 말한다.

② 1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 근로자는 법 적용 대상으로 한다.

1. 해당 사업에서 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 근로자
2. 일용근로자
3. 법 제10조제1항제5호에서 "대통령령으로 정하는 사람"이란 「별정우체국법」에 따른 별정우체국 직원을 말한다. (농업·임업 및 어업 중 법인이 아닌 자가 상시 4명 이하의 근로자를 사용하는 사업에 종사하는 근로자. 다만, 본인의 의사로 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 고용보험에 가입을 신청하는 사람은 고용보험에 가입할 수 있다.)

□ 산업재해보상보험법 시행령 (2024. 7. 31. 시행)

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.

A
기관운영

B
제안인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

평가지표	B1.2. 복리후생 및 고충처리	평가 방식	정량	평가 배점	3점
------	-------------------	----------	----	----------	----

평가방향	제공인력 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고, 불만·고충 사항 해결 및 인권보장을 위해 노력하고 있는지 평가한다.				
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.				
평가기준	평가항목을 모두(4개) 충족	3	평가점수 점		
	평가항목 3개 충족	2			
	평가항목 2개 충족	1			
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0			
평가항목			Y	N	
①	포상 및 복지제도 실시 여부				
②	고충처리 실시 여부				
③	고충처리 결과 안내(회신)				
④	제공인력 인권보장 신규				

평가내용	
① 포상 및 복지제도 실시 여부	<p>○ 확인내용: 각 연도별 제공인력을 위한 포상 및 복지제도 실시 여부 확인</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>▶ 포상 및 복지제도</p> <p>- 기관에서 제공인력의 처우개선을 위해 임금 이외에 추가로 지급하는 금전적, 물질적 보상을 모두 포괄하여 의미 (예, 학자금, 단체보험, 경조사비 지원, 명절수당 또는 선물 지급, 특별수당, 특별휴가, 상패 등)</p> </div> <p>○ 평가자료: 급여대장, 수당지급내역서, 수당지급확인서, 지출내역, 수령증 등</p> <p>- 근로계약서에 소정근로시간을 명시할 수 없는 경우(근무시간이 유동적인 경우) 별도의 근무시간을 확인할 수 있는 자료(근무표 등)를 제시하면 인정</p> <p>- 제공인력과 고용관계가 아닌 위탁계약(프리랜서)을 체결한 경우, 계약서의 필수항목은 확인하지 않고 계약체결 여부와 자필서명만 확인</p>
② 고충처리 실시 여부	<p>○ 확인내용: 제공인력의 고충, 불만, 건의 사항에 대해 적절한 조치 여부 확인</p> <p>○ 인정범위: 고충 외에도 서비스 제공 및 업무에 대한 건의사항도 포함</p> <p>○ 평가자료: 고충(불만)접수 및 처리대장, 고충(불만)처리 회의록, 고충(불만)처리 일지, 업무일지 등</p>

<p>③ 고충처리 결과 안내(회신)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 고충, 불만, 건의사항에 대한 조치결과를 제공인력(본인)에게 안내 여부 확인 ○ 인정범위: 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리결과 안내문을 통해 처리 결과를 안내하고 있으면 인정(제공인력의 확인 서명 확인) ○ 평가자료: 고충(불만)접수 및 처리대장, 고충(불만)처리 회의록, 고충(불만)처리 일지, 문자메시지, 전자우편, 업무일지 등 	
<p>④ 제공인력 인권보장 신규</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 제공인력의 인권보장을 위한 기관의 노력 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자를 대상으로 제공인력에 대한 인권존중(폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 금지 등)에 대해 교육 실시 또는 안내자료 배포 여부 확인 - 제공인력을 대상으로 이용자의 부당행위(폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등) 발생 시 처리 절차 및 지원 사항에 대한 교육 실시 여부 확인 - 이용자 및 제공인력 대상 교육의 진행 방식은 평가 점수에 영향을 미치지 않음 - 외부 위탁교육 시 [B2.2.제공인력 교육] 평가지표의 제공인력 교육시간으로 인정* <ul style="list-style-type: none"> * 교육수료증(교육이수증 등)이 있을 경우 교육시간으로 인정 ○ 평가자료 <ul style="list-style-type: none"> - (자체교육) 교육일시, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등 - (외부 위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육수료증(교육이수증 등) - (이용자 안내) 안내문 배포, 문자메시지 발송 내역(문구 확인) 	
<p>참고자료</p>	<p>[양식 15호] 고충(불만)처리 신고서 [양식 16호] 고충(불만)처리 일지</p>

A
기관영양

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 지표 적용 기간동안 제공인력의 고충사항이나 불만이 전혀 없는 경우는 어떻게 평가를 받나요?

A. 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 실시 및 결과회신, 제공인력 인권보장 교육은 매년 1건이상 실적이 있어야 인정되나요?

A. 아닙니다. 지표 적용 기간(2025.1.1.~2026.12.31.) 동안 1건 이상 관리되어 있으면 됩니다.

Q3 고충처리 관리 서류는 어떻게 만들어야 하나요? 품질평가 편람에 있는 서류를 모두 마련하여야 하나요?

A. 고충처리 관리에 대해 별도 지정된 양식은 없습니다. 기관에서 평소 활용하시는 양식은 모두 인정됩니다.

A. 편람에 있는 목록과 양식은 참고용으로 제시한 예시입니다. 기관에서 활용하기 편한 양식으로 변경해서 사용해도 무방합니다.

Q4 여러 개의 세부사업을 운영하고 있습니다. 고충처리 대장을 사업별로 각각 만들어야 하나요?

A. 고충처리 대장은 기관에서 하나로 관리하여도 무방하지만, 해당 내용이 어떤 사업에 대한 것인지 확인이 가능하면 됩니다.

B2. 제공인력 전문성

평가지표	B2.1. 제공인력 근속비율	평가 방식	정량(자동)	평가 배점	3점
------	-----------------	-------	--------	-------	----

평가방향	양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖춘 제공인력이 근무하고 있는지 평가한다.				
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.. (※ 휴직자, 퇴직자 포함)				
평가기준	제공인력 평균 근속비율 90% 이상	3	평가점수 점		
	제공인력 평균 근속비율 70% 이상 ~ 90% 미만	2			
	제공인력 평균 근속비율 50% 이상 ~ 70% 미만	1			
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0			
평가항목					
산정식	$\frac{\text{㉠에 해당하는 제공인력 중 2025.1.1. ~ 2026.12.31. 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수}}{\text{㉡ 2025.10.1. ~ 2026.3.31. 서비스 제공인력 수}} \times 100$				
항목 정의	㉠: 2025.10.1. ~ 2026.3.31. 서비스 제공인력 수 ㉡: '㉠'에 해당되는 제공인력 중 2025.1.1. ~ 2026.12.31. 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수				

평가내용	
<p>① 제공인력 근속비율</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 제공인력* 근속비율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림) * 2025.1.1. ~ 2026.12.31. 기간동안 “서비스 결제 이력”이 있는 제공인력 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 전자바우처시스템의 바우처 결제 정보를 활용하여 자동 점수 부여 - 자동 평가지표는 자체평가 시 점수 확정하며 현장평가는 실시하지 않음 ○ 평가자료: 전자바우처시스템 자동산출 	

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

평가지표	B2.2. 제공인력 교육			평가 방식	정량	평가 배점	3점
평가방향	서비스 품질향상과 제공인력 전문성 향상을 위해 제공인력에 대한 교육 기회를 제공하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2026.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	교육수료 10시간 이상 제공인력의 비율 90% 이상	3	평가점수	점			
	교육수료 10시간 이상 제공인력의 비율 80% 이상 ~ 90% 미만	2					
	교육수료 10시간 이상 제공인력의 비율 70% 이상 ~ 80% 미만	1					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
평가항목				정량평가			
①	제공인력 교육시간	* 평가기준별 점수부여					

평가내용	
①	<p>제공인력 교육시간</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 지표 적용 기간 내 퇴사자를 제외한 각 연도별 모든 제공인력(기관장, 관리책임자 제외)의 <u>교육시간 확인</u> <ul style="list-style-type: none"> * 기관장, 관리책임자가 제공인력의 자격을 갖추고 서비스를 제공할 경우는 포함 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 국가자격증 유지를 위한 보수교육 및 제공인력의 전문성 함양을 위한 직무 관련 교육 인정 - 미인정 교육: 법정 의무교육(개인정보보호교육, 산업안전보건교육, 직장 내 성희롱 예방 교육, 직장 내 장애인 인식개선 교육, 퇴직연금* 교육) <ul style="list-style-type: none"> * 퇴직연금 제도를 설정한 제공기관만 해당 - 교육방법(대면/비대면)과 무관하게 증빙자료의 교육 수료 시간으로 평가 - 지표 적용 기간 중 퇴사자, 출산휴가 및 육아휴직자는 평가에서 제외 - [A1.3.시설 및 이용자 안전관리] 평가지표에서 실시한 제공인력 대상 안전교육시간 인정 - [B1.2.제공인력 복리후생 및 고충처리] 평가지표에서 실시한 제공인력 대상 외부 위탁 교육시간* 인정 <ul style="list-style-type: none"> * 이용자의 부당행위(폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등) 발생 시 처리절차 및 지원사항 교육 - [C3.4.이용자 인권보장] 평가지표에서 실시한 제공인력 대상 외부 위탁 교육 시간 인정 <ul style="list-style-type: none"> ※ 평가지표에 포함된 교육(A1.3.시설 및 이용자 안전관리, B1.2.제공인력 복리후생 및 고충처리, C3.4. 이용자 인권보장)의 경우 교육수료증(교육이수증 등)만 인정 ○ 평가자료: 교육수료증(교육이수증 등)

평가지표	B2.3. 제공인력 경력 신규			평가 방식	정량	평가 배점	2점
평가방향	제공인력이 높은 품질의 서비스를 제공하기 위한 경력을 갖추고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2026.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	전체 제공인력 중 경력자의 비율 80% 이상	2	평가점수	점			
	전체 제공인력 중 경력자의 비율 50% 이상 ~ 80% 미만	1					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
평가항목				정량평가			
① 제공인력 경력사항	* 평가기준별 점수부여						

평가내용	
① 제공인력 경력사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 기관 내 전체 서비스 제공인력 중 장기경력자(5년 이상의 교육 및 현장경력 또는 3년 이상의 현장경력)의 비율 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 교육: 전문대학 이상의 관련 학위취득자*의 수학 연수 (예, 상담심리학 학사 및 석사 졸업자: 4+2년=6년) * 학위취득의 경우 사이버대학교, 복수전공, 부전공 등 무관하게 인정 (단, 학점이수는 미인정) - 현장: 해당 서비스 및 관련기관에서의 근무경력 <ul style="list-style-type: none"> • 모든 경력은 경력증명서, 재직증명서, 4대사회보험 가입내역확인서, 4대사회보험 자격득실확인서를 통하여 증명된 것만 인정 (※ 단시간근로자, 프리랜서 동일) • 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 의거 등록된 기관 • 바우처 서비스 제공기관이 아니더라도 직무와 연관된 경력으로 인정 될 수 있는 기관 - 교육과 현장을 합하여 총 5년 이상의 경력을 가지는 경우 또는 현장경력 3년 이상의 경력을 가지는 경우의 제공인력 비율을 산출 ○ 평가자료: 졸업증명서, 재직증명서, 경력증명서, 4대사회보험 가입내역확인서, 4대사회보험 자격득실확인서 등

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 현장경력 중 지금 재직하고 있는 기관의 경력도 인정이 되나요?

A. 네, 인정됩니다. 해당 자료는 기관의 재직증명서로 확인합니다.

2027년도 품질평가 지표별 상세내용



C

C. 서비스 제공 및 평가

C1. 서비스 운영체계

평가지표	C1.1. 사업계획 및 평가, 환류			평가 방식	정량+정성	평가 배점	5점
평가방향	서비스 품질향상을 위해 정기적으로 사업계획을 수립하고, 사업운영에 대한 평가를 실시하고 있으며, 이를 차년도 사업계획에 활용하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	정량	평가항목을 모두(3개) 충족	3	평가점수 점			
		평가항목 2개 충족	2				
		평가항목 1개 충족	1				
		상기 평가기준을 충족하지 않음	0				
	정성	목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2	점			
		목적하는 바를 달성하기에 양호함	1				
목적하는 바를 달성하기에 미흡함		0					
평가항목			Y	N	정성평가		
					우수	양호	미흡
①	사업운영계획 수립						
②	사업평가 실시						
③	사업평가 분석 결과 활용(환류)						

평가내용	
①	<p>사업운영계획 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 연도별 사업(운영) 계획 수립 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 연도별 사업(운영)계획을 기관 및 사업 특성에 맞게 수립하고 있는지 확인 - 지표 적용 기간 동안 사업(운영)계획을 모두 수립하는 경우 인정('Y'로 평가)하며, 사업(운영)계획서 작성 연도를 확인 할 수 없으면 미인정 - 사업(운영)계획서에 필수항목(5개)을 모두 포함하고 있는지 확인(필수항목이 1개라도 누락 된 경우 'N'으로 평가)

<ul style="list-style-type: none"> 필수항목의 항목명이 달라도 해당 내용을 포함하고 있으면 인정 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>▶ 필수항목 : ① 기관 및 사업개요 ② 인력 현황 ③ 시설확보 현황 ④ 필수장비 확보현황 ⑤ 서비스 제공 관련 사항(서비스 목적, 대상, 내용, 제공절차, 제공방법, 가격 등)</p> </div> <p>* 필수항목 중 ⑤서비스 제공 관련 사항의 경우 별도로 작성하여 내부 결재를 받아 제시하여도 인정</p> <p>○ 평가자료: 사업(운영)계획서</p>
<p>② 사업평가 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 연도별 사업평가 실시 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사업평가 결과보고서, 회의록 등 사업에 대한 내부 평가 실시 자료 확인 - 사업평가 결과보고서 내 분석 내용 포함(사업 추진에 따른 성과, 미흡점, 개선할 점 등) ○ 평가자료: 사업평가 결과보고서, 회의록 	
<p>③ 사업평가 분석결과 활용(환류)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 사업평가 분석 결과를 차년도(2026년, 2027년) 사업(운영)계획 반영 여부 확인 ○ 평가자료: 차년도(2026년, 2027년) 사업(운영)계획서 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ (정성평가) <ul style="list-style-type: none"> - 사업(운영)계획이 실제 사업운영에 적합한 내용을 담고 있는지, 서비스 품질향상을 위한 사업평가와 평가 결과를 활용(환류) 하고 있는지 확인 ※ 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시) 	
<p>참고자료</p>	<p>[양식 17호] 사업(운영)계획서 [양식 18호] 사업평가 결과보고서</p>

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 사업평가 분석 결과 차년도 사업(운영)계획 반영 여부 평가 시 차년도의 기준은 언제인가요?

A. 2025년 사업평가 분석 결과를 바탕으로 작성된 2026년 사업계획서, 2026년 사업평가 분석 결과를 바탕으로 작성된 2027년 사업계획서를 확인합니다.

평가지표	C1.2. 서비스 정보게시			평가 방식	정량	평가 배점	1점	
평가방향	이용자 또는 보호자에게 서비스 이용, 제공기관 선택에 필요한 정보를 제공하고 있는지 평가한다.							
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.							
평가기준	평가항목을 모두(2개) 충족	1	평가점수 점					
	평가항목 1개 충족	0.5						
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0						
평가항목						Y	N	
①	서비스 안내자료							
②	온라인 공개 게시(기관 홈페이지 등)							

평가내용	
① 서비스 안내자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 제공기관에서 제작한 서비스 안내자료 확인(리플릿, 전단지, 배너 등) ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 안내 자료에 필수항목(6개)을 모두 포함하고 있는지 확인 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>▶ 필수항목 : ① 기관명 ② 사업명(서비스명) ③ 대상(자격) ④ 서비스 내용 ⑤ 연락처 ⑥ 서비스 비용(가격) * 1개 항목이라도 누락된 경우 'N'으로 평가</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료 : 리플릿, 전단지, 배너, 현수막 등
② 온라인 공개 게시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 서비스 안내자료(정보)를 공개된 온라인 매체(기관 홈페이지, 블로그, 카페 등)에 게시하고 있는지 확인 * 필수항목(6개) 모두 포함 ○ 인정범위: 이용자의 정보 접근이 모두공개(전부공개) 되어 있을 경우 인정 ○ 평가자료: 기관 홈페이지, 카페, 블로그, SNS 등

A
기관명

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 서비스 안내자료(정보)를 기관 밴드(BAND)에 게시한 경우 온라인 공개 게시로 인정되나요?

A. 서비스 안내자료(정보)는 서비스 이용자는 물론 예비 서비스 이용자에게 공개하는 것이 주목적입니다. 밴드(BAND)는 공개 창구가 아니므로 인정하지 않습니다.

C2. 서비스 계획 및 제공

평가지표	C2.1. 초기 상담 및 서비스 제공계획 수립	평가 방식	정량	평가 배점	5점
평가방향	이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기 상담을 실시하고 상담 결과를 활용하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다.				
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.				
평가기준	평가항목을 모두(4개) 충족	5	평가점수 점		
	평가항목 3개 충족	3			
	평가항목 2개 충족	1			
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0			
평가항목			Y	N	
①	초기 상담 실시 및 결과 기록				
②	초기상담 결과 반영				
③	이용자별 서비스 제공계획 수립				
④	사전검사 실시 신규				

평가내용	
① 초기상담 실시 및 결과기록	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 이용자별 초기 상담 실시 및 결과 기록 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지표 적용 기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 이용자(또는 보호자)를 대상으로 초기 상담을 실시하였는지 확인(초기상담기록지, 욕구사정지 등) - 재계약 이용자의 경우도 재계약 시 초기 상담 실시 여부 확인 - 초기 상담 내용, 상담결과 및 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인 <ul style="list-style-type: none"> • 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우 해당내용을 기록해 두어야 인정 <ul style="list-style-type: none"> * (예, 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함) - 10명 중 9명 이상 완료한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 초기상담 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간, 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구 특성 등 파악, - (발달재활) 장애(예견) 등록 여부, 장애정보 확인(계약서 및 계획서에 기재), 장애 미등록 영유아의 경우 6세 도래 달 이후에 장애 미등록시 발달재활서비스 이용 중단 안내 포함 </div> ○ 평가자료: 초기 상담기록지, 욕구사정지 등

A
기관운영

B
제고인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

② 초기상담 결과 반영

- 확인내용: 초기상담 결과를 서비스 제공계획 내 반영 여부 확인
- 인정범위
 - '서비스 제공(이용)계획서'에 초기 상담(이용자, 보호자의 욕구 등) 결과를 반영한 서비스 제공 계획 내용을 확인할 수 있으면 인정
 - 10명 중 9명 이상 반영한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가
- 평가자료: 서비스 제공계획서

③ 이용자별 서비스 제공계획 수립

- 확인내용: 이용자별 서비스 제공계획 수립 여부 확인
- 인정범위
 - 지표 적용 기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하였는지 확인
 - 10명 중 9명 이상 수립한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가
- 평가자료: 서비스 제공계획서

④ 사전검사 실시

- 확인내용: 이용자의 최초상태 및 향후 변화를 측정할 수 있는 사전검사 실시 여부 확인
- 인정범위
 - 10명 중 9명 이상 사전검사를 실시한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가
- 평가자료: 사전검사지, 심리검사결과서 등

참고자료

[양식 19호] 초기 상담 기록지
 [양식 20호] 서비스 제공(이용)계획서

품질평가 주요 FAQ

Q1 서비스 대상자 판정을 위해 타 기관에서 받은 검사 결과를 활용하여 초기상담을 실시하고 서비스 계획을 수립하였습니다. 이 경우 동일한 검사를 제공기관에서 다시 실시해야 하나요?

A. 아니요. 대상자 선정 시 욕구기준을 판정하기 위하여 타 기관에서 검사*를 실시한 경우 사전검사를 실시한 것으로 갈음할 수 있습니다.

* KDEP, K-ASQ, 「정신건강사업안내」의 아동·청소년 심층사정평가도구, MMPI-2, HTP, KFD, SCT, BDI, STAIi, PTSD, K-CBCL, K-ARS, RCMAS, K-PRC, K-CYP

Q2 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 하였습니다. 초기상담과 사전 검사를 다시 실시하여야 하나요?

A. 재계약을 하는 경우도 서비스 계약 종료 절차(종료안내, 종료상담, 사후검사)를 거친 후, 초기상담과 사전검사를 실시하여야 합니다.

다만, 사후검사를 실시하고 얼마 지나지 않아 재계약을 한다면 사후검사 결과를 사전 검사로 간주하여 생략할 수 있습니다.

Q3 이용자 사전검사 실시는 전체 이용자를 대상으로 평가하나요?

A. 사전검사는 2026년도 신규 이용자부터 실시 여부를 확인하여 평가합니다.

A
기관운영

B
제언이력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

평가지표	C2.2. 서비스 제공계약			평가 방식	정량	평가 배점	3점
평가방향	이용자(보호자)와 서비스 제공(이용)계약을 체결하여 부본을 보관하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	평가항목을 모두(3개) 충족	3	평가점수	점			
	평가항목 2개 충족	2					
	평가항목 1개 충족	1					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
평가항목						Y	N
①	이용자와의 서비스 제공(이용)계약 체결						
②	서비스 제공(이용)계약서의 서명, 날인 확인						
③	서비스 제공계획서 제공						

평가내용	
①	<p>이용자와의 서비스 제공(이용)계약 체결</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 이용자(또는 보호자)와의 서비스 제공(이용)계약 체결 및 이용자 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지표 적용 기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 서비스 제공(이용)계약 체결 여부 확인 - 이용자 개인정보 수집 및 이용 동의서 확인 필수 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 필수항목: ① 개인정보 수집항목 ② 개인정보 수집 및 이용 목적 ③ 보유 및 이용기간 ④ 동의 거부 시 불이익 ⑤ 동의자 서명(또는 날인) </div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 동의서 양식의 명칭은 상이해도 무방하나(예, 동의서, 승낙서 등), 필수항목이 1개라도 누락 된 경우 미인정 ('N'으로 평가) <ul style="list-style-type: none"> - (서비스 제공(이용) 계약서) 10명 중 9명 이상 계약을 체결한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가 - (개인정보 수집 및 이용동의서) 10명 중 9명 이상 확인된 경우 'Y'로 평가 - 재계약 체결 이용자의 경우도 서비스 계약을 체결하고 관련 서류(계약서, 제공계획서 등)를 동일하게 갖추고 있는지 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료: 서비스 제공(이용)계약서, 이용자 개인정보 수집 및 이용 동의서

② 서비스 제공(이용)계약서의 서명 날인 확인

- 확인내용: 서비스 제공(이용)계약서상 이용자 서명 및 날인 여부 확인
- 인정범위
 - 이용자 본인의 서명을 원칙으로 하되, 본인 서명이 어려운 경우 법정 대리인(보호자) 서명도 인정
 - 10명중 9명 이상 서명 날인이 확인될 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가
 - 반드시 이용자의 이름(PC 출력 가능)과 서명 또는 날인(도장, 지장)이 기재되어야 함
 - 모바일 기기 등을 통한 전자서명의 경우도 이용자의 서명 확인 시 인정
- 평가자료: 서비스 제공(이용)계약서

③ 서비스 제공(이용)계획서 제공

- 확인내용: 서비스 제공(이용)계획서 제공 여부 확인
- 인정범위
 - 서비스 제공(이용)계약서의 별첨자료로 서비스 제공(이용)계획서를 첨부하고 있는지 확인
 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가
- 평가자료: 서비스 제공계획서

참고자료	[양식 20호] 서비스 제공(이용)계획서 [양식 22호] 서비스 제공(이용)계약서 [양식 23호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자)
-------------	--

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 한 경우 서비스 제공계획서와 일정표를 다시 작성하여야 하나요?

A. 네. 재계약 이용자도 초기상담과 이용자에게 맞는 제공계획 수립이 이루어져야 합니다.

[이용자 서명과 날인 인정 예시]

① 이용자 자필서명 + 사인

서비스 제공(이용)계약서

서비스 대상자
성명: 김 고 객 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 -

제1조(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용관리에 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 제공(제공인력)을 배치한다.

③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 사·군·구별(이하 "사·군·구별"이라 한다)에서 통보한 "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 객 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 -

제1조(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용관리에 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 제공(제공인력)을 배치한다.

③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 사·군·구별(이하 "사·군·구별"이라 한다)에서 통보한 "사회복지서비스 신청결과 통보서"를 참고하여 서비스 계획을 수립 하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

[이용자 서명과 날인 미인정 예시]

① 이용자 날인(도장, 지장)만 있는 경우

서비스 제공(이용)계약서

서비스 대상자
성명: 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 -

제1조(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용관리에 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 제공(제공인력)을 배치한다.

③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 사·군·구별(이하 "사·군·구별"이라 한다)에서 통보한 "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: 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 -

제1조(서비스 제공)

① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용관리에 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 제공(제공인력)을 배치한다.

③ "제공기관"은 사회서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 사·군·구별(이하 "사·군·구별"이라 한다)에서 통보한 "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	4점
평가방향	서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 변경사항 발생에 대해 관리하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	평가항목 ①을 충족	4	평가점수	점			
	평가항목 ②, ③을 모두 충족	3					
	평가항목 ②, ③ 중 1개 충족	1					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
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						

평가내용	
<p>①, ② 서비스 제공 관련 사항이 제공계약서, 제공계획서와 일치</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 서비스 제공계획에 맞는 서비스 제공 여부 확인(100%, 90%) ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지표 적용 기간 내 서비스 이용자 중 무작위 10명 선정하여 제공계약서·서비스 제공(이용)계획서, 서비스 제공기록지 확인 - 제공계약서·제공(이용)계획서 내용과 제공기록지에 기재된 서비스 제공내역이 일치하는지 확인 (서비스 제공횟수, 제공인력, 서비스 내용 등) - 서비스 변경 발생 시, 변경사항 관리(항목 3)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 ○ 평가자료: 서비스 제공(이용)계약서, 서비스 제공(이용)계획서, 서비스 제공기록지 등 	

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

③ 서비스 변경사항에 대한 관리

- 확인내용: 사업안내 지침에 의거하여 서비스 변경사항 작성·관리 여부 확인
- 인정범위
 - 서비스 변경 항목 및 발생 빈도에 따라 관리 방법을 달리함
- * 품질평가에서는 변경관리대장 관리 여부는 미확인

구분	변경 항목	관리 방법
동일 제공기관	서비스 종류 및 횟수 변경	변경계약서 작성
복수의 제공기관 이용량 조정	서비스 종류 및 횟수 변경	서비스제공계획서 작성

- 평가자료 : 서비스 제공기록지, 서비스 변경계약서, 서비스 제공(이용)계획서

참고자료

[양식 20호] 서비스 제공(이용)계획서
 [양식 22호] 서비스 제공(이용)계약서
 [양식 24호] 서비스 변경계약서
 [양식 25호] 서비스 제공기록지

품질평가 주요 FAQ

Q1 제공기록지와 변경계약서(서비스 제공계획서)에 기재해야 하는 서비스 변경 사항은 어떻게 구분하나요?

- A. 이용자(보호자)의 요구나 제공기관 사정에 의해 일시적(일회성)으로 변경사항이 발생하는 경우에는 제공기록지에 작성합니다.
 (예) 제공인력의 급작스런 사정으로 서비스가 불가하여 다른 제공인력이 서비스를 대신 한 경우 제공 기록지에 기재
- A. 일시적 변경이 아닌 경우 계약기간 변경, 서비스 비용(계약 금액) 변경은 변경계약서를, 서비스 내용, 제공인력 등이 변경되는 경우에는 서비스 제공(이용)계획서를 재작성하시면 됩니다.
 (예) 제공인력의 퇴사로 서비스 중간에 변경되는 경우, 변경된 제공인력이 제공할 서비스 내용을 바탕으로 제공(이용)계획서 재작성

Q2 계약 체결 시 서비스 제공 일정(요일, 시간)이 이용자의 요청에 의해 변경되었습니다. 이 경우에도 모든 서비스 제공(이용)계획서를 재작성하여야 하나요?

- A. 아닙니다. 서비스 내용이나 제공인력의 변경 없이 일정만 변경된 경우에는 서비스 제공(이용)계획서를 재작성하지 않습니다.

Q3 지자체 예산 변경에 따라 서비스 시간이 일괄 변경되었습니다. 이 경우도 서비스 제공(이용)계획서를 다시 작성해야 하나요?

- A. 아닙니다. 현장평가위원에게 지자체 예산변경에 따라 서비스 시간이 일괄 변경되었음을 확인할 수 있는 증빙자료(지자체 공문)를 제시하시면 됩니다.(재작성하지 않아도 됩니다.)

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

평가지표	C2.4. 서비스 제공기록 관리			평가 방식	정량	평가 배점	3점
평가방향	서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	평가항목을 모두(3개) 충족	3	평가점수	점			
	평가항목을 2개 충족	2					
	평가항목을 1개 충족	1					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
평가항목				Y	N		
①	서비스 제공기록지 작성						
②	서비스 제공기록지 항목 확인						
③	제공기록지에 특이사항 기재						

평가내용	
<p>① 서비스 제공기록지 작성</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 이용자별 서비스 제공기록지 작성 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지표 적용 기간 내 서비스 이용자 무작위 10명을 선정하여 월별 서비스 제공기록지 작성 확인 - 10명 중 10명 모두 제공기록지가 확인되는 경우 'Y'로 평가 ○ 평가자료: 서비스 제공기록지 	
<p>② 서비스 제공기록지 항목 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 필수항목 1개라도 누락된 경우 미인정('N'으로 평가) <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>▶ 필수항목: ① 이용자명 ② 생년월일 ③ 제공인력명 ④ 서비스 내용 ⑤ 제공일시 ⑥ 이용자 서명(자필서명, 도장, 지장, 사인)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료 : 서비스 제공기록지 	

③ 제공기록지에 특이사항 기재

- 확인내용: 이용자의 특이사항 또는 업무상 특이사항 기재 여부 확인
(예, 이용자의 요구사항, 건강상태 등)
- 인정범위
 - 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
- 평가자료: 서비스 제공기록지, 상담일지 등

참고자료	[양식 25호] 서비스 제공기록지
-------------	--------------------

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 제공기록지에 이용자의 상태변화(특이사항 등)를 작성하는 것에 대해 자세히 설명해주세요.

A. 서비스 제공기록지 '비고(종합 의견)'란에 월별로 서비스 제공에 대한 제공인력의 종합 의견(이용자의 요구사항, 이용자의 변화, 건강상태 및 서비스 관련 특이사항 등)을 작성하면 됩니다. 서비스 제공 내용이나 결제 관련 사항, 서비스 변경사항 내용은 이용자의 상태 변화에 해당하지 않습니다.

**Q2 이용자의 상태변화(특이사항 등)는 꼭 제공기록지에만 작성해야 하나요?
기관에서 자체적으로 관리하는 자료(상담일지, 활동일지 등)가 있는데요.**

A. 기관에서 별도로 작성·관리하고 있는 자료도 해당 내용이 들어 있다면 인정합니다.

C3. 서비스 관리 및 종결

평가지표	C3.1. 이용자 불만처리	평가 방식	정량	평가 배점	2점
평가방향	이용자(보호자)의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.				
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.				
평가기준	평가항목을 모두(2개) 충족	2	평가점수 점		
	평가항목 1개 충족	1			
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0			
평가항목				Y	N
①	불만처리 실시 여부				
②	불만처리 결과 안내(회신)				
평가내용					
<p>① 불만처리 실시 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 이용자(또는 보호자)가 제기된 의견에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 고충(불만)접수 및 처리대장, 고충(불만)처리 회의록, 업무일지 등 확인 <ul style="list-style-type: none"> ※ 제공인력의 고충과 함께 관리하여도 인정 (단, 의견제시자가 이용자임을 확인 가능하도록 표기 필요) - 이용자의 불만 외에도 서비스 개선에 대한 건의사항도 포함 <ul style="list-style-type: none"> ※ 불만 및 건의사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 'N'으로 평가 ○ 평가자료: 불만처리 실시 및 회신 내역, 회의록, 업무일지, 불만(접수)처리대장, 결과 회신내역 등 					
<p>② 불만처리 결과 안내(회신)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 불만 및 건의사항에 대한 조치 결과를 이용자(또는 보호자)에게 안내하고 있는지 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인 - 이용자·보호자의 확인서명, 결과안내문, 결과안내 문자메시지 또는 전자우편 등을 통해 결과 안내(회신)가 확인되면 인정 ○ 평가자료: 불만처리 실시 및 회신 내역, 회의록, 업무일지, 불만(접수)처리대장, 결과 회신내역 등 					
참고자료	[양식 26호] 이용자 불만처리 결과보고서				

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 'B1.2 복리후생 및 고충처리' 지표와 내용이 유사한데, 관련 서식(고충접수·처리대장 등)을 함께 관리하여도 인정되나요?

A. 고충 또는 불만을 제기한 대상자(제공인력·이용자)가 누구인지 구분할 수 있도록 명확하게 기재하여 관리하면 인정합니다.

Q2 우리 제공기관에서는 이용자 불만을 민원함을 통해 익명으로 접수하고 있습니다. 이 경우 어떻게 처리 결과를 안내해야 하나요?

A. 불만 접수 내역 및 처리 결과를 제공기관 내 게시판에 게시하여 안내하는 방식 등으로 관리하면 인정합니다.

Q3 이용자 불만처리 실시 및 결과 회신은 매년 1건 이상 실적이 있어야 인정되나요?

A. 아닙니다. 지표 적용 기간(2025.1.1.~2026.12.31.) 동안 1건 이상 관리되어 있으면 됩니다.

[인정 예시] 이용자 불만에 대한 불만처리대장 관리

불만처리대장									
사업명 : 발달재활서비스					기관명 : 0000센터				
연번	민원인	연락처	민원내용	접수일	처리결과		결재		결과 회신
					처리내용	처리일	담당	센터장	
1	박OO	010****	갑작스럽게 입원하게 되어 서비스 어려움	2024. 5.8	서비스 일정 조율	9.21.	김OO	임OO	문자발 송 (9.21)
2	정OO	010****	제공인력 교체 후 적응하기 힘들	2024. 11.10	이용자 상담 후 종사자 교체	10.10	김OO	임OO	보호자 매일 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	6.8	6.16	안녕하세요. 0000센터입니다.(생략)	
2	정OO	11.10	11.17		
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

A
기관명

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

평가지표		C3.2. 서비스 정기회의		평가 방식	정량+정성	평가 배점	4점
평가방향	서비스 제공과 관련하여 내부 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2026.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	정량	내부 정기회의를 분기별(이상) 실시	2	평가점수	점		
		내부 정기회의를 반기별 실시	1				
		상기 평가기준을 충족하지 않음	0				
	정성	목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2	평가점수	점		
		목적하는 바를 달성하기에 양호함	1				
		목적하는 바를 달성하기에 미흡함	0				
평가항목				정량평가	정성평가		
					(2) 우수	(1) 양호	(0) 미흡
①	서비스 제공 관련 내부 정기회의 실시			*평가기준별 점수부여			

평가내용	
<p>① 서비스 제공 관련 내부 정기회의 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 서비스 제공에 관련된 내부 정기회의의 실시 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 기관장 또는 관리책임자와 제공인력이 모여 서비스 제공에 필요한 사항에 대해 공유하고 논의하는 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 확인 - 회의 명칭은 기관 자율적으로 사용 가능(월례회의, 정례회의, 직원회의 등) - 회의 주요 내용과 참석자 등을 확인할 수 있어야 함 ○ 평가자료: 회의록, 회의일지, 회의결과보고서 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ○ (정성평가) 내부 정기회의의 내용이 서비스 제공 및 개선, 조치사항 등에 대한 내용을 포함하고 있는지 확인 <ul style="list-style-type: none"> ※ 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시) 	
참고자료	[양식 27호] 정기회의 결과보고서

품질평가 주요 FAQ

Q1 기관 온라인 소통 창구(카페, 카카오톡, 밴드 등)를 통해 공지사항을 공유한 것은 정기회의로 인정되나요?

A. 공지사항 전달은 정기회의로 볼 수 없습니다.

Q2 여러 서비스를 운영하는 기관의 경우 정기회의를 꼭 사업별로 따로 진행하여야 하나요? 아니면 기관 전체 회의도 인정하나요?

A. 기관 전체 회의 시 해당 서비스에 대한 내용이 포함되어 있으면 인정됩니다.

단, 회의록과 결과보고서 등을 통해 관련 내용 및 참석자를 확인할 수 있어야 합니다.

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

평가지표	C3.3. 서비스 모니터링	평가 방식	정량+정성	평가 배점	5점
-------------	----------------	--------------	-------	--------------	----

평가방향	이용자를 대상으로 모니터링을 정기적으로 실시하고 그 결과를 활용하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	정량	평가항목을 모두(3개) 충족	3	평가점수 점			
		평가항목 2개 충족	2				
		평가항목 1개 충족	1				
		상기 평가기준을 충족하지 않음	0				
	정성	목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 우수함	2	평가점수 점			
		목적하는 바를 달성하기에 양호함	1				
목적하는 바를 달성하기에 미흡함		0					
평가항목			Y	N	정성평가		
					(2) 우수	(1) 양호	(0) 미흡
①	이용자별 서비스 모니터링 실시						
②	서비스 모니터링 결과 분석						
③	서비스 모니터링 분석 결과 활용						

평가내용	
①	<p>이용자별 서비스 모니터링 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 이용자별 서비스 모니터링 실시 여부 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 전화나 전자우편, 또는 온라인 설문 - 상·하반기 각각 1회 이상 실시 시 인정 ○ 평가자료: 이용자 모니터링 설문지
②	<p>서비스 모니터링 결과 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 서비스 모니터링에 대한 결과보고서를 통해 결과 분석 여부 확인 ○ 평가자료: 이용자 모니터링 분석 결과보고서

③ 서비스 모니터링 분석결과 활용

- 확인내용: 서비스 모니터링 분석 결과를 서비스 운영에 활용하고 있는지 확인
- 인정범위: 모니터링 결과에 대한 제공인력 교육, 차년도(2026년, 2027년) 사업(운영)계획 수립 시 반영 등
- 평가자료: 분석 결과 활용 증빙자료 (차년도(2026년, 2027년) 사업(운영)계획서, 제공인력 교육결과 보고서, 정기회의 시 공유, 회의록 등)

○ (정성평가)

- 서비스 모니터링에 대한 분석 결과 도출과 활용 내용이 서비스 품질향상에 적절한지 확인(①이용자별 서비스 모니터링 실시'는 정성평가 제외)
 - ※ 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)

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

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

품질평가 주요 FAQ

Q1 이용자별 서비스 모니터링은 어떤 방법으로 실시해야 하나요?

- A. 서비스 모니터링은 직접 설문지 배포, 유선 질의, 문자메시지 등 방법을 제한하지 않고 있습니다. 다만, 평가 당일 설문응답을 확인할 수 있는 증빙자료(응답내역 원본)를 확인할 수 있어야 합니다.
- A. 모바일 또는 인터넷을 활용한 모니터링 시 설문응답 결과를 확인 할 수 있도록 증빙자료 출력 또는 파일을 확인 할 수 있도록 준비해야 합니다.

Q2 2025년 하반기 모니터링은 실시하였으나, 분석결과 및 활용을 한 시점은 2026년 2월입니다. 이 경우 인정하나요?

- A. 기관 사정에 따라 분석 결과 및 활용 시점이 다소 늦어진 경우는 인정합니다. 단, 2025년 상·하반기와 2026년 상반기 분석 결과 및 활용은 모두 있어야 합니다.

평가지표	C3.4. 사용자 인권보장 신규	평가 방식	정량	평가 배점	4점
------	--------------------------	-------	----	-------	----

평가방향	서비스 제공 과정에서 이용자의 인격과 권리를 존중하였는지 평가한다.			
지표 적용 기간	2026.1.1.~2026.12.31.			
평가기준	평가항목을 모두(3개) 충족	4	평가점수 점	
	평가항목 2개 충족	3		
	평가항목 1개 충족	1		
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0		
평가항목			Y	N
①	이용자 개인정보 보호			
②	이용자 자기결정권			
③	이용자 인권보장 노력			

평가내용	
①	<p>이용자 개인정보 보호</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 이용자(보호자) 개인정보 보호를 위한 기관의 노력 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 평가 당일 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC의 비밀번호 설정과 보안 프로그램 설치 여부 확인 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ▶ PC 비밀번호 : 윈도우키 + L키를 동시에 눌러 암호설정 화면 전환 확인 ▶ 보안프로그램 : 바탕화면 작업표시줄에 보안 프로그램 설치 확인(예, V3, 알약 등) ※ 윈도우10 이상의 경우 자체 보안 프로그램(windows defender)사용 인정) </div> <ul style="list-style-type: none"> - 평가 당일 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 서류 보관 상태 확인 - 서류를 보관하는 캐비닛 잠금장치 확인 (잠금장치가 있는 문서고 보관 또는 서류 보관실 보관 시 인정) <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료: 현장 확인
②	<p>이용자 자기결정권</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 이용자(보호자)에게 서비스에 대한 자기결정권이 있음을 고지했는지 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자(또는 보호자)가 서비스 이용을 결정하기 전, 기관 및 제공인력 정보, 이용자 의견 수렴, 서비스 거절 및 중단이 가능하다는 설명을 듣고 서비스 제공(이용) 계약을 체결했는지 여부 확인

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

- 인정범위
 - 지표 적용 기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정해 제공(이용)계약서 확인
 - 10명중 10명 모두 제공(이용)계약서가 확인되는 경우 'Y'로 평가
(※ 기관 자체 서식의 이용자 자기결정 동의서도 인정)
- 평가자료: 사회서비스 제공(이용)계약서, 기관 자체 서식의 이용자 자기결정 동의서 등

③ 이용자 인권 보장 노력

- 확인내용: 이용자 인권보장을 위한 기관의 노력 여부 확인
 - 매년 이용자 인권보장을 위한 전체 제공인력 대상 교육을 실시하였는지 확인
 - 인정범위
 - 전체 제공인력 중 80% 이상 교육 시 'Y'로 평가
 - 교육방법: 기관 자체교육(기관장, 기관 내부 직원, 외부 전문강사 초빙 등) 또는 외부 위탁교육 모두 인정
- ※ 기관 자체 교육을 진행하는 경우 강사인 내부직원이 국가인권위원회로부터 위탁받은 인권 강사일 경우만 교육으로 인정
- 교육 내용: 서비스를 이용하는 이용자의 인권보호에 대한 내용
 - 교육기관 예시: 국가인권위원회 인권교육센터, 중앙사회서비스원, 지역사회서비스지원단, 한국보건복지인재원, 지자체 등
 - 외부 위탁교육 시 [B2.2. 제공인력 교육] 평가지표의 제공인력 교육 시간으로 인정*
* 교육수료증(교육이수증 등)이 있을 경우 교육시간으로 인정
 - 평가자료 : 교육 결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 교육수료증(교육이수증 등)
 - (자체교육) 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등
 - (외부 위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육수료증(교육이수증 등)

참고자료

[양식 22호] 서비스 제공(이용)계약서

평가지표	C3.5. 서비스 종결			평가 방식	정량	평가 배점	3점
평가방향	이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하고 있는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2026.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	평가항목을 모두(3개) 충족	3	평가점수 점				
	평가항목 2개 충족	2					
	평가항목 1개 충족	1					
	상기 평가기준을 충족하지 않음	0					
평가항목						Y	N
①	서비스 종료 안내						
②	사후검사(만족도조사) 실시						
③	서비스 종료 상담						

평가내용	
① 서비스 종료 안내	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 종료이용자(또는 보호자)에게 서비스 종료 안내 실시 여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지표 적용 기간 내 서비스가 종료된 이용자 무작위 10명 확인 - 재계약 이용자에게 '서비스 종료에 따른 연장신청 안내'를 한 경우 인정 <ul style="list-style-type: none"> ※ 단, 이용자 개인사정(입원, 시설입소, 이사 등)에 따라 서비스 중도 종료된 이용자는 제외 - 10명중 9명이상 서비스 종료가 안내 된 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가 - 서비스 종료 안내를 확인할 수 있는 자료(안내문, 문자, 종료보고서 등) 인정 - 서비스 제공기록지 내 전화 또는 구두 안내에 대한 기록이 있거나 별도의 전화 및 구두 안내 여부를 확인할 수 있는 서류가 있을 경우 인정 ○ 평가자료: 종료안내문, 안내 문자, 종료상담기록지, 서비스 종료보고서 등
② 사후검사(만족도조사) 실시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확인내용: 종료이용자 대상 사후검사 또는 <u>서비스 만족도조사</u> 실시여부 확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 10명중 9명 이상 완료한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가 ○ 평가자료: 사후검사 결과지, 만족도조사 결과지 등

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

③ 서비스 종료 상담 실시

- 확인내용: 제공된 서비스에 대한 효과를 분석하거나, 초기상담시 사용했던 검사도구 등을 활용하여 변화정도를 측정하여 결과를 이용자 및 보호자에게 안내
- 인정범위
 - 재계약 이용자의 경우도 서비스 종료 전 종료상담 실시 확인
 - 이용자(또는 보호자)와 연락이 닿지 않아 종료상담을 못한 경우 해당 내용(연락일시 등)을 제공 기록지에 기록하면 인정
 - 종료상담을 유선으로 실시한 경우도 상담내용(서비스 효과 포함)을 종료 상담지에 기록하여 상담 내용을 확인할 수 있어야 인정
 - 종료상담 시 서비스 결과(사전-사후검사 결과 등) 제공 여부 확인
 - 10명중 9명 이상 완료한 경우 'Y'로 평가, 9명 미만인 경우 'N'으로 평가
- 평가자료: 종료상담기록지, 서비스 종료(상담)보고서 등

참고자료

[양식 30호] 서비스 종료 안내문
[양식 31호] 서비스 종결 보고서

2027년도 품질평가 지표별 상세내용

D

D. 서비스 성과

D1. 이용자 유지율

평가지표	D1.1. 이용자 유지율			평가 방식	정량(자동)	평가 배점	5점
평가방향	양질의 서비스를 제공해 이용자가 안정적으로 유지되는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	이용자의 서비스 유지율 90% 이상	5	평가점수 점				
	이용자의 서비스 유지율 80% 이상 ~ 90% 미만	4					
	이용자의 서비스 유지율 70% 이상 ~ 80% 미만	3					
	상기 평가기준을 충족하지 않음(70% 미만)	0					
평가항목							
산정식	$\frac{\text{㉠ '㉡'에 해당하는 이용자 중 2025.1.1.~2026.12.31. 기간 동안 사업별 기준 이상의 서비스 이용자(명)}}{\text{㉢ 2025.10.1.~2026.3.31. 서비스 이용자 수}} \times 100$						
	㉠ : 2025.10.1.~2026.3.31. 기간 동안 1회 이상 서비스를 이용한 이용자 수 ㉡ : ㉠에 해당되는 이용자 중 2025.1.1.~2026.12.31. 기간 동안 사업별 기준 이상*의 서비스를 이용한 이용자 수 * 사업별 기준: 서비스 제공기간의 80%(12개월 사업 → 10개월 이상)						
평가내용							
① 이용자 유지율 ○ 확인내용: 해당 사업의 이용자 유지율을 자동산출하여 평가(소수점 이하 반올림) - 전자바우처시스템의 바우처 결제 정보를 활용하여 자동 점수 부여 - 자동평가 지표는 자체평가 시 점수로 확정하며, 현장평가는 실시하지 않음							

D2. 이용자 만족도 (별도 조사)

평가지표	D2.1. 이용자 만족도 ▶ 현장평가 대상 한정	평가 방식	정성	평가 배점	20점
평가방향	이용자를 대상으로 제공받은 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.				
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.				
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대상: 지표 적용 기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 15명 이내(무작위) ▶ 방법: 조사 전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▶ 일정: 평가 당해 연도 10월 중(예정) ▶ 적용: 만족도 조사 결과를 평가배점(20점)으로 환산 적용 				

D3. 제공인력 및 서비스 제공환경 (별도 조사)

평가지표	D3.1. 제공인력 및 서비스 제공환경 ▶ 현장평가 대상 한정	평가 방식	정성	평가 배점	5점
평가방향	제공인력을 대상으로 기관 및 직무(업무), 서비스 제공환경에 대한 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.				
지표 적용 기간	2025.1.1.~2026.12.31.				
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대상: 지표 적용 기간 내 서비스를 제공한 제공인력 2명(무작위) ▶ 방법: 조사 전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▶ 일정: 평가 당해 연도 10월 중(예정) ▶ 적용: 조사 결과를 평가배점(5점)으로 환산 적용 				

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

D4. 서비스 효과성

평가지표	D4.1. 정서 안정 및 사회성 발달 신규			평가 방식	정성	평가 배점	5점
평가방향	제공된 서비스의 사전-사후 검사를 통해 충분한 서비스 성과를 달성하였으며 이용자(보호자)가 만족할 만한 서비스가 제공되었는지 평가한다.						
지표 적용 기간	2026.1.1.~2026.12.31.						
평가기준	사전 · 사후 검사 결과	50% 이상	5	평가점수 점			
		30% 이상 ~ 50% 미만	3				
		30% 미만	1				
		검사를 실시하지 않음	0				
평가자료	▶ 측정도구, 검사 결과지, 검사 결과가 포함된 종결 기록지 등						
평가항목							
①	정서 안정 및 사회성 발달						
산정식							
[사전·사후 검사]							
$\frac{\text{㉠ '㉠'에 해당하는 이용자 중 사전 대비 사후검사 결과 욕구충족 이용자 수(명)}}{\text{㉠ 평가기간 내 서비스 이용자 수}} \times 100$							
㉠ 기본 3개월(또는 10회) 이상 서비스를 이용한 이용자 수							
㉠ 검사 도구를 활용한 사전-사후검사 결과, 정서 안정 및 사회성 발달 수준이 향상된 이용자 수							
평가내용							
○ 확인내용: 서비스 이용자의 사전-사후 검사 결과 개선된 이용자의 비율 확인							
○ 인정범위							
- 지표적용기간 내 3개월(또는 10회)이상 서비스를 이용한 이용자 중 무작위로 10명을 선정하여 사전-사후 검사 결과 개선된 이용자의 비율 확인							
○ 평가방법							
- 이용자 대상으로 실시한 욕구 충족에 대한 사전-사후검사 결과지 중 현장평가위원이 10개를 무작위로 추출하여 평균점수 산출(백점환산, 소수점 이하 반올림)							
- 기관에서는 서비스 이용자를 대상으로 실시한 욕구 충족에 대한 사전-사후검사 결과지 준비 (단, 모바일 · 인터넷 설문 등을 활용한 경우 증빙자료를 출력물이나 파일 상태로 준비) ※ 정성평가로 진행됨에 따라 자체평가는 해당없음							
※ D4.1. 정서 안정 및 사회성 발달 검사결과 조작 등으로 확인될 경우 최저 평가등급 F등급 부여							

2027년도 품질평가 지표별 상세내용



E

E. 현장 평가단

E1. 평가전반

평가지표	E1.1. 기관장의 서비스 품질향상 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 질적 수준을 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	

2027년도 품질평가 지표별 상세내용



F

F. 자율형 성과(선택)

F1. 서비스 성과관리 우수사례(선택)

평가지표	F1. 서비스 성과관리 우수사례(선택) 신규	평가 방식	정성	평가 배점	-
평가방향	서비스 품질향상을 위해 제공기관이 자율적으로 성과목표를 수립하고 관리하여 서비스 제공 환경의 개선이나 서비스 제공 과정 또는 이용자의 긍정적 변화 등 성과를 이끌어낸 우수사례에 대해 평가한다.				
지표 적용 기간	2026.1.1.~2026.12.31.				
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 서비스 성과관리 계획서 ▶ 성과관리 방법과 과정에 대한 증빙자료 (측정 도구, 이용자 변화 기록지, 성과평가 회의 자료, 기타 사진 등) ▶ 서비스 성과평가 결과보고서 				
평가항목	<ul style="list-style-type: none"> ① 서비스 품질향상을 위한 성과관리 계획으로서의 적정성 ② 서비스 품질향상을 위한 성과관리의 타당성과 전문성 ③ 성과목표 달성도와 성과의 파급성 				

평가기준	점수	평가점수
<ul style="list-style-type: none"> • 성과관리 계획 및 성과관리 방법이 우수하며, 성과목표를 달성했을 뿐 아니라 성과의 내용과 파급력이 우수한 경우 • 평가항목 ①, ②, ③ 모두 우수 이상 	3	점
<ul style="list-style-type: none"> • 성과관리 계획 수립과 품질향상을 위한 성과관리 노력, 성과목표 달성 정도와 파급력 중 일부만 우수한 경우 • 평가항목 ①, ②, ③중 일부 우수 	2	
<ul style="list-style-type: none"> • 성과관리 계획과 과정 및 결과가 전반적으로 미흡하여 서비스 품질 향상을 기대하기 어려운 경우 • 평가항목 ①, ②, ③모두 전반적으로 미흡 	1	

평가내용
<p>① 서비스 품질향상을 위한 성과관리 계획으로서의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 품질향상을 위한 '상향적 성과목표'가 구체적으로 제시되어 있고, 이를 달성하기 위한 방법과 성과평가계획이 체계적으로 제시되었는지 등 성과관리 계획 수립의 적정성을 평가 - 서비스 품질향상을 위한 성과관리 계획서는 기관 내부의 사업 운영지침과 별도로 작성
<p>② 서비스 품질향상을 위한 성과관리의 타당성 및 전문성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성과목표 달성을 위한 수단이나 방법이 효과적이며 타당한 방식이었는지 확인 - 성과 측정도구(사전-사후 조사 측정도구 등)의 타당성 - 성과관리 참여자 범위(외부 전문가, 이용자 및 제공인력 등) 등 성과관리의 객관성 정도
<p>③ 성과목표의 달성도와 성과 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성과목표 달성 수준(달성 또는 초과 달성 수준, 달성 미달 시 사유의 타당성과 개선 계획) - 서비스 품질향상을 위한 성과관리를 통해 파급된 성과의 내용에 대해 질적인 평가 <ul style="list-style-type: none"> • (이용자) 본연의 서비스 목적 이외의 파급 성과 • (제공기관) 이용자 범위 확대, 전문 제공인력 고용 규모 증가 등
<p>이 외에 평가위원이 현장 인터뷰를 통해 서비스 품질향상을 기대할 수 있다고 판단되는 요소를 종합적으로 고려하여 점수 부여</p>

A
기관운영

B
제공인력 및 인적자원 관리

C
서비스 제공 및 평가

D
서비스 성과

E
현장 평가단

F
자율형 성과(선택)

2027 사회서비스 품질평가 편람

발달재활서비스 | 언어발달지원사업

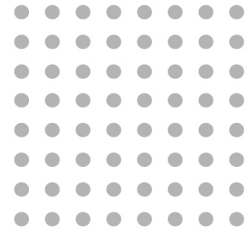


※ 본 양식은 참고 예시입니다. 반드시 기관 특성에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.



6. 품질평가 참고자료 (양식)

[양식 01호] 기관운영규정	86
[양식 02호] 윤리행동강령	94
[양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 규정(지침)	95
[양식 04호] 개인정보처리방침	97
[양식 05호] 복리후생규정	102
[양식 06호] 고충(불만)처리방침	104
[양식 07호] 문서관리지침	105
[양식 08호] 비상연락체계	106
[양식 09호] 안전교육 증빙	107
[양식 10호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력) ..	109
[양식 11호] 표준근로계약서	110
[양식 12호] 표준근로계약서(기간 정함이 있는 경우) ..	111
[양식 13호] 단시간근로자 표준근로계약서	112
[양식 14호] 상담 및 위탁계약서	113
[양식 15호] 고충(불만)처리 신고서	114
[양식 16호] 고충(불만)처리 일지	115
[양식 17호] 사업(운영)계획서	116
[양식 18호] 사업평가 결과보고서	120
[양식 19호] 초기상담 기록지	121
[양식 20호] 서비스 제공(이용)계획서	122
[양식 21호] 서비스 일정표	124
[양식 22호] 서비스 제공(이용)계약서	125
[양식 23호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자)	129
[양식 24호] 서비스 변경계약서	130
[양식 25호] 서비스 제공기록지	131
[양식 26호] 이용자 불만처리 결과보고서	133
[양식 27호] 정기회의 결과보고서	134
[양식 28호] 모니터링 설문지	135
[양식 29호] 모니터링 결과보고서	138
[양식 30호] 서비스 종료 안내문	139
[양식 31호] 서비스 종결 보고서	140



[양식 01호] 기관운영규정

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

예시 양식을 수정없이 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 미인정됩니다(기관명, 사업명, 제정일 등).

기 관 운 영 규 정

제정 2021. 2. 10.

개정 2022. 7. 1.

개정 2023. 12. 10.

제 1 장 총 칙

제1조 (기관 운영의 목적) 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자(○○○)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. 제공인력(종사자)의 권익향상 및 이용자들의 건강권 확보를 위한 제도와 문화를 발전시키는데 기여한다.

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

1. 사회복지를 필요로 하는 사람은 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고, 제공할 수 있다.
2. 사회복지법인 및 사회복지시설은 공공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 공공성을 확보하여야 한다.
3. 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 사회복지를 제공하는 자는 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다.

제4조 (조직체계 및 역할분담)* 본 기관은 아래와 같은 조직체계를 갖추며 역할을 분담한다.

1. 기관 운영에 관한 사항은 정관에서 정한 것을 제외하고 이 규정을 따른다. 다만, 이 규정에 명문이 없거나 그 적용에 관해 이의가 있을 시에는 사회복지 관계 법규와 감독관청의 지침을 따른다.
2. 업무분장은 별지에 따로 작성하며, 조직 구성원 및 직무에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 업무 수행을 목적으로 한다.

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 안 되며 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 2 장 사 업

제6조 (사업 원칙) ① 경제성, 편리성, 전문성을 실현한다.

- ② 사업간 연계를 강화하여 시너지 효과를 높인다.
- ③ 사업별 비전과 전략, 중장기 계획을 수립한다.
- ④ 사업별 위상과 역할을 명확히 파악하여 적합한 방향을 정한다.

제7조 (사업 범위) 본 기관의 사업은 다음과 같다.

1. 돌봄 서비스 제공사업
2. 돌봄 서비스에 필요한 부대사업

제8조 (사업 내용) 본 기관의 사업내용은 다음과 같다.

1. 종사자를 이용자의 가정에 파견하여 신체활동서비스와 일상생활 지원 서비스를 지원한다.
2. 이용자 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담 사업을 실시한다.
3. 지역사회 내에서 인적·물적 복지자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계 활동에 힘쓴다.

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 수시 채용 및 특별채용을 할 수 있다.
- ④ 직원채용 방법은 서류심사 및 면접심사로 하고, 세부사항은 계획 수립 시 별도로 정한다.

제10조 (발령) ① 전형과 면접에 합격한 자는 시설이 정한 구비서류를 제출한 후 수습기간을 마치고 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) ① 전형과 면접에 합격한자는 다음 각 호의 구비서류를 제출하여야 한다.

1. 이력서
2. 서약서
3. 주민등록등본
4. 주민등록초본
5. 건강진단서
6. 관련 자격증 사본
7. 기타 기관에서 정하는 서류

제12조 (근로계약) ① 수습기간을 마치고 직원으로 채용이 확정된 자는 근로계약서에 서명 날인하고 근로계약을 체결한다.

② 기관은 직원의 혼인, 임신 또는 출산을 퇴직사유로 정하는 근로계약을 체결하지 않는다.

제13조 (근로계약의 기간) 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 원칙적으로 1년으로 한다.

제14조 (수습기간) ① 기관은 직원으로 채용될 자에 대하여 1개월간의 수습기간을 거쳐 직원으로 채용한다. 다만 업무의 성격이나 당해직무와 관련 자격증의 소지 등 직원 능력에 따라 수습기간을 단축하거나 두지 아니할 수 있다.

② 수습기간 중 직원으로써의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자, 정신적, 육체적으로 결함이 있다고 인정된 자 등은 채용하지 아니한다.

③ 수습기간은 근속연수에 산입한다.

④ 수습기간중의 임금은 일반 직원의 임금에 준한다.

제15조 (채용제한) 기관은 다음 각 호의 1)에 해당하는 자는 직원으로 채용하지 아니하며, 채용 후 그 사실이 밝혀지면 채용을 취소한다.

1. 미성년자
2. 금치산 또는 한정치산자
3. 파산자로서 복권되지 아니한 자
4. 법원의 판결 등에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
5. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료 되거나, 그 집행을 받지 아니하기로 결정된 후 3년에 경과하지 아니한 자
6. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예 기간 중에 있는 자
7. 신체가 담당 직무를 감당할 수 없는 자

제 4 장 직 원(제공인력 포함)

제16조 (직원의 권리) 본 기관에 근무하는 직원은 다음 각 호의 권리가 있다.

1. 근로자로서의 법적 권리를 갖는다.
2. 운영 관련 회의에 참석 또는 참관하여 의견을 말할 수 있다.
3. 기관에서 실시하는 교육 및 교육지원 사업에 참여할 수 있다.

제17조 (직원의 의무) 본 기관에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

1. 직원은 관계법령 및 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 명령에 따라야한다.
2. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.
3. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.
4. 직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 못한다.
5. 직원은 직무상 능률의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리 목적 또는 정치 운동의 업무에 종사하지 못한다.
6. 직원은 서비스의 진행과 결과를 이용자와 항상 협의하고 노력한다.
7. 직원은 이용자 및 가족의 사생활 보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다.

제 5 장 휴 직

제18조 (휴직 사유 및 기간) ① 기관은 다음 각 호의 1)에 해당하는 사유가 발생한 때에는 기관장의 직권에 의하여 휴직을 명할 수 있다.

1. 업무상 부상 또는 상병으로 1월 이상의 요양을 요할 때 : 그 필요기간
2. 업무외의 부상 또는 상병으로 1월 이상의 요양을 요할 때 : 3개월
3. 신체상, 정신상의 장애로 업무수행이 곤란하다고 판정되었을 때 : 3개월
4. 형사 사건으로 기소되었을 때 : 3개월
5. 병역법 등에 의하여 30일 이상 소집 명령을 받았을 때 : 그 기간
6. 기타 전 각호에 준하여 특별한 사유가 있어 휴직의 필요성이 불가피 하다고 인정될 때 : 3개월

② 제 1항 1,2,3에 해당하는 경우에는 진단서를 첨부하여야 한다.

제19조 (휴직 기간 및 만료) 휴직 기간은 근무연수에 포함하나, 전조 제1항 5호에 의한 징집의 경우 퇴직금 계산을 위한 근속 기간에는 산입하지 아니한다.

1. 휴직 기간 내에 휴직 사유가 해소되지 않으면 자연 해직된 것으로 본다.

제20조 (휴직자의 처우) 휴직자는 직무에 종사하지 아니하더라도 직원으로써의 신분은 보유함으로써 시설의 제규정을 준수하여야 한다.

1. 휴직자가 전함을 위반하거나 시설의 허가 없이 다른 사업장에 종사할 경우 징계 또는 해고할 수 있다.
2. 휴직 기간 중에는 임금을 지급하지 아니한다. 단 공상 휴직 시에는 평균임금의 70% 지급한다.

제21조 (육아휴직) 기관은 생후 1년 미만의 영아를 가진 직원이 그 영아의 양육을 위하여 휴직(이하 “육아휴직”이라 한다)을 신청하는 경우 허용한다. 다만 다음 각 호의 경우에는 그러하지 아니한다.

1. 육아휴직을 개시하고자 하는 날 이전에 시설에서의 계속 근로기간이 1년 미만인 직원
2. 동일한 영아에 대하여 배우자가 육아휴직(다른 법령에 의한 육아휴직을 포함한다) 중인 직원
3. 동일한 영아에 대하여 육아휴직을 한 적이 있는 직원. 다만, 배우자의 사망, 부상, 질병 및 신체적, 정신적인 장애 또는 이혼 등으로 인하여 당해 영아의 양육이 곤란하게 된 경우에는 그러하지 아니한다.

제 6 장 복리후생 및 교육훈련

제22조 (규정) 모든 직원이 직장 및 가정생활의 안정을 이루고, 만족감을 갖고 보다 의욕적으로 일할 수 있도록 직원에게 복리후생제도를 운영한다.

제23조 (기준 및 절차) ① 일반사항 : 복리후생은 법적요건 여부에 따라 법정복리후생 제도 영역과 임의 복리후생 제도 영역으로 구분한다.

1. 법정복리후생 : 법정 요건에 따라 시행이 의무화된 제도를 말하며, 국민건강보험제도, 산업재해보상보험제도, 국민연금제도, 고용보험제도, 퇴직금제도 등이 있다.
2. 임의복리후생 : 기관 자체적으로 시행하는 제도를 말하며, 식대 지급 및 주유비 지급, 교육비 지원 제도를 시행한다.

② 적용범위 : 다음과 같은 복리후생제도를 운영하며, 각 제도의 운영 및 세부기준은 아래와 같다.

1. 교육비 지원 제도 : 기관은 임직원이 자신의 능력을 개발하고 발전하는데 기여할 수 있도록 교육비를 지원한다.
2. 복지 기금 운영 : 기관은 임직원에게 식대 및 주유비, 휴가지원비를 지원하는 복지기금을 별도로 운영한다.
3. 문화생활 지원 제도 : 기관은 임직원 및 제공인력에게 문화생활에 도움이 될 수 있도록 반기별 영화 티켓을 비롯한 문화 관람권과 문화상품권을 지급하여 문화생활을 지원한다.

제24조 (교육훈련) 기관의 직원은 역량강화를 위하여 필요한 교육을 이수하여야 한다.

1. 직원은 사회복지사업법, 의료법, 노인장기요양보험법 등 관계법령에서 정한 보수교육을 이수하여야 한다.
2. 기관은 직무상 지식 및 기능을 습득하기 위하여 교육을 실시할 수 있으며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

제 7 장 재 정

제25조 (재정 원칙) 본 기관의 재정 원칙은 다음과 같다.

1. 자립성, 자율성, 지속성을 실현한다.
2. 재정의 사용은 사업 전략에 따라 우선순위, 양, 시기, 방법을 결정한다.
3. 효율적인 재정 운영을 위해 관리직 직원에게 직책에 따라 전결 및 사후 결재 권한을 부여한다.
4. 정기적인 공개를 통해 사업 결과를 평가하고, 향상 방안을 찾는다.
5. 창출한 이익은 기관, 팀, 지역사회가 적절한 내용과 방법으로 공유한다.
6. 안정성을 유지하는 전제에서 이자 수익을 극대화한다.

제26조 (관리) ① 월별 결산서는 작성하여 보관한다.

- ② 분기별 결산서는 작성하여 기관장에게 보고한다.
- ③ 연간 결산서는 '전문가의 분석 및 개선 방안'을 첨부하여 기관장에게 보고한다.
- ④ 모든 결산서와 '전문가 분석 및 개선 방안'은 공개한다.
- ⑤ 예산 수립은 연간으로 하되, '전문가 분석 및 개선 방안'을 적극 반영하여야 한다.
- ⑥ 세무와 관련해 필요할 경우 외부 전문기관에 위탁할 수 있다.

제 8 장 이용자 인권보호*

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

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

제 9 장 제공인력 인권보호*

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

제30조(제공인력 배상책임) 본 기관의 종사자가 이용자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 종사자가 서비스를 제공하던 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 이용자와 이용자의 가족은 본 기관에 배상책임에 관한 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 종사자의 부주의로 발생한 이용자의 피해발생 시 운영위의 회의를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 모색한다.

제 10 장 서비스 품질보장*

제31조 (서비스 품질보장) 아래와 같은 원칙을 실현하는데 최선을 다한다.

1. 비밀보장 : 서비스 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
2. 선택권 보장 : 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 서비스 이용자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 충분한 서비스 제공 : 서비스 이용자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 서비스 이용자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
4. 기록 및 공개 : 이용자에게 제공한 서비스에 관한 내용을 상세히 기록하여 이용자나 그 가족이 요구할 경우 공개하여야 한다.
5. 부당청구 금지 : 이용자의 요구와 문제, 기능, 상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.

제 11 장 문서 작성 및 보관

제32조 (문서의 작성) 본 기관이 작성하여야 하는 기록물은 다음과 같다.

1. (이용자 관리 관련) 서비스 제공계획서, 서비스제공계약서, 서비스 제공기록지, 모니터링 기록지 등
2. (제공인력 관리 관련) 근로계약서, 인사기록문서 등
3. (조직 운영 관련) 운영규정, 인·허가 문서, 예·결산 보고서, 회계장부·증빙서, 기부금 및 후원금 관리 대장 등
4. (기타) 대내외 일반문서 및 기관평가에 관한 사업실적 증빙서류 등

제33조 (문서 보관 및 비치) ① 본 기관은 다음 각 호의 서류를 보관·비치하여야 한다.

1. 영구보존
 - 가. 기관의 존속기간 동안 계속하여 보존해야 할 문서
 - 나. 채용, 보직발령 등 인사에 관한 주요문서
 - 다. 기관경영에 영향을 미치는 법적관계 문서 및 판결 결과
 - 라. 임대 계약서 등 재산관계 기본문서
 - 마. 규정 및 내규의 제정 공포한 원문서
 - 바. 기관경영에 관한 중요한 문서 및 기타 영구보존이 필요한 문서
2. 10년 보존
 - 가. 중장기 경영계획, 정책, 사업계획에 관한 문서
 - 나. 중요 제도개선에 관한 조사, 연구, 보고문서
 - 다. 회계부서용 증빙관계 문서 및 인·허가 관련 문서
 - 라. 정부 관련 문서

3. 5년 보존

- 가. 단기 경영계획 및 사업에 관한 기본문서
- 나. 매년도 예산에 의한 수입 및 지출 증빙서류
- 다. 교육훈련 및 보안관련 일반문서

4. 3년 보존

- 가. 각종 업무추진계획, 기본수립 및 이에 관련된 문서
- 나. 증명서 발급관계 문서

5. 1년 보존

- 가. 각종 일일명령 등 단순 업무 처리에 관한 일반문서
- 나. 보조기관 전결권자에 의하여 처리된 간단한 업무문서 및 일지류
- 다. 일반 서무 관계, 기타 문서
- 라. 단순한 자료요구, 업무연락, 통보 등 경미한 문서

부 칙 <2016.02.10.>

제1조 (규정의 사항) 이 규정에 정하지 않은 사항 및 각 조항의 해석에 있어서는 관계 법률 또는 상호간 협의에 의하여 준한다.

제2조(시행일) ① 본 운영규정은 2016년 2월 10일부터 시행한다.

- ② 본 운영규정은 운영위원회 승인을 얻어 계속 수정·보완할 수 있다.
- ③ 본 운영규정은 규정치 아니한 사항은 운영규정 및 일반판례에 준용한다.

부 칙 <2019.08.10.>

제2조(시행일) ① 본 운영규정은 2019년 8월 10일부터 시행한다.

- ② 본 운영규정은 운영위원회 승인을 얻어 계속 수정·보완할 수 있다.
- ③ 본 운영규정은 규정치 아니한 사항은 운영규정 및 일반판례에 준용한다.

기 관 명

* 평가지표 필수항목

[양식 02호] 윤리행동강령

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

예시 양식을 수정없이 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 미인정됩니다(기관명, 사업명, 제정일 등).

윤리행동강령

*기관명*은 공정하고 투명한 경영과 종사자, 이용자, 경쟁사, 사회와 국가가 공존할 수 있는 윤리적 경영을 실현하고자한다. 이를 위하여 *기관명*은 윤리행동강령을 제정하여 모든 종사자가 공유하도록 하고 올바른 행위와 가치판단의 기준으로 삼는다. 모든 종사자는 직무를 수행함에 있어서 항상 윤리행동강령 준수 여부를 스스로 판단하고 윤리규범을 자율적으로 실천함으로써 *기관명*의 명예와 품위를 지키기 위해 노력해야 한다.

1. 기본정신

- 이용자의 삶의 질 개선을 최우선 가치로 둔다.
- 종사자 개개인의 존엄성, 자율과 창의를 존중한다.
- 우리는 올바른 사회규범과 각종 법규를 준수하며 사회의 발전에 적극 기여한다.

2. 이용자 만족

- 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는 최고 품질의 서비스를 제공한다.
- 이용자의 의견을 존중하고, 제반활동에 있어서 이용자의 건강과 안전을 먼저 생각한다.
- 알려야할 정보는 적시에 정확하게 공개한다.

3. 종사자에 대한 존중 및 대우

- 모든 종사자를 존엄성을 가지는 인격체로 존중하고, 보람과 긍지를 얻을 수 있도록 제도를 확립하고 교육을 실시한다.
- 종사자의 능력과 자질에 따른 평등한 기회를 제공하며, 학벌·출신·성별·나이 등에 의한 차별을 하지 않는다.
- 종사자에 대한 정당하고 공정한 평가 및 보상을 실시한다.

4. 종사자 윤리

- 종사자는 인도주의 및 봉사정신을 바탕으로 이용자의 인권을 보호하고, 자기결정을 최대한 존중한다.
- 종사자는 업무의 경과와 결과 등을 규정에 따라 기관에 보고한다.
- 업무수행 시 항상 친절할 태도와 예의바른 언행을 실천하고, 건강관리 및 복장 등 자기관리를 철저히 한다.

기관명

[양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 규정(지침)

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

예시 양식을 수정없이 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 미인정됩니다(기관명, 사업명, 제정일 등).

시설 및 이용자 안전관리 규정(지침)

□ 목적

서비스 이용자의 안전을 최우선으로 이용자를 보호·감독하며, 다양한 외부 위험으로부터 이용자 안전 확보를 위해 시설안전 및 환경을 조성하고, 시설의 안전상태 점검 및 비상연락체계 구축, 안전교육 실시 등 안전사고에 대한 예방을 목적으로 함

□ 시설 및 이용자 안전관리

가. 시설 안전 관리

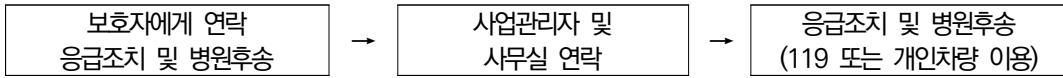
- 정의 : 자연재해(폭설, 홍한, 홍수 등) 및 화재전기가스 등 안전사고 발생 등 시설 및 이용자 피해 예방·상황 최소화
- 시설 점검 유형
 - 건축시설 및 부대시설의 구조 안정성(균열, 지반침하, 부식 등)
 - 전기누전·합선, 가스폭발, 인화물질 취급부주의 등으로 인한 화재사고
 - 태풍, 집중호우, 산사태, 폭설, 지진 등 자연재해 사고
 - 집단식중독, 콜레라 등 전염병 사고
- 시설안전 점검방법 및 주기 : 정기적(1월, 7월) 사안발생 시(필요시) 안전점검을 시행하고, 그 결과를 보고하고, 안전 취약 정도*에 따라 신속히 조치함.
 - * 점검결과 구조설비의 안전도가 취약, 위해의 우려가 있을 경우, 시설안전전문기관에 점검의뢰조치
- 시설 안전사고 처리절차
 - 사고발생 사실을 비상연락체계를 통해 긴급 유선연락하고, 소방서·경찰서·시군구·타 협조기관에 즉시 도움 요청
 - 119 구조대 등 협조기관이 도착하기 이전에 인명 정보 확인 및 인명구조 노력
 - 협조기관과의 협력 하에 화재진압, 구조 및 신속 복구를 실시하고 피해 확대를 방지
 - 재난복구 및 사후수습에 필요한 각종 재원의 조속한 지원을 위해 시군구, 시도와 긴밀한 협조체계를 유지하여 적기에 지원받을 수 있도록 노력

나. 이용자 응급상황 대응 및 안전관리

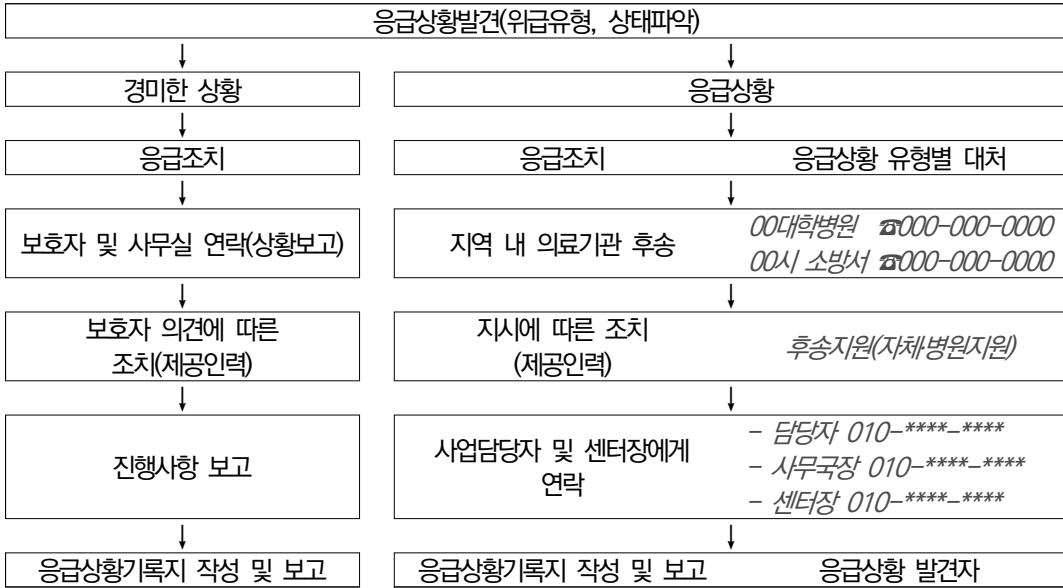
- 정의 : 서비스의 제공과정에서 돌발 사고나 질병이 발생했을 때 병원 등에서 전문적인 치료를 받기 전까지 행하여지는 즉각적이고 임시적인 처치로서 인명구조, 고통 경감, 상처나 질병의 악화 방지, 심리적 안정감 도모
- 응급처치 상황 일반 원칙
 - 제공인력은 침착하고 신속하게 상황을 파악하여 대처한다.
 - 생명이 위급한 대상자로부터 우선순위를 정한다.
 - 대상자의 부상정도 및 상태를 잘 관찰한다.
 - 신속히 구급차를 부르거나 의료진에게 연락한다.
 - 대상자를 무리하게 움직이지 말고 편안한 자세를 취해 안정시킨다.
 - 체온유지에 힘쓴다.

□ **응급상황 대비 비상연락체계**

○ 응급상황 발생시



○ 응급상황 대처요령



○ 업무분장

상황본부반
접수 후 대응절차 안내
센터장 김00
↑
서비스 관리반
상황발생 선 조치 및 현장해결 집중
사무국장 이00
↓
지원반
상황대처 후속지원
사회복지사 강
제공인력 조장 김00
제공인력 조장 민00

← 상황발생 보고

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

□ **안전관리 교육 및 훈련**

○ 안전관리교육(연 1회, 전 직원 대상) : 전기가스소방-응급구호 관계전문가를 초빙, 안전관리 교육 및 훈련 실시

* (주요내용) 전기가스소방 등 안전관리 및 사고발생 시 대처방법, 이용자 안전사고 발생 시, 사고유형별 대처요령 등

○ 비상대비 모의훈련(연 1회 이상, 전 직원 대상) : 화재 및 응급상황 등 모의훈련, 비상연락망 점검 등

기관명

[양식 04호] 개인정보처리방침

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

예시 양식을 수정없이 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 미인정됩니다(기관명, 사업명, 제정일 등).

개 인 정보 처 리 방 침

제정 2018. 2. 11.

개정 2023. 12. 10.

기관¹이하 ‘기관’이라고 한다)은(는) 개인정보 보호법 제30조에 따라 정보주체(고객)의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인정보 처리지침을 수립·공개합니다.

1. 개인정보의 처리 목적*

‘기관’은 다음의 목적을 위하여 개인정보를 처리하고 있으며, 다음의 목적 이외 용도로 이용하지 않습니다.

① 이용자

- 사회서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보 제공
- 사회서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공
- 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
- 서비스 만족도조사 업무 수행에 활용
- 사회서비스 관련 안내 및 정보 제공을 위한 우편물·휴대전화 및 문자메시지
- 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

② 제공인력

- 바우처의 지불·정산 및 만족도조사 업무 수행에 활용
- 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
- 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

2. 개인정보의 처리 및 보유 기간*

- ① ‘기관’은 정보주체로부터 개인정보를 수집할 때 동의 받은 개인정보 보유·이용기간 또는 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유합니다.
- ② 구체적인 개인정보 처리 및 보유 기간은 다음과 같습니다.
 - 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간 동안 보유 및 이용
 - 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음

3. 개인정보의 제3자 제공*

‘기관’은 사회서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공하고 있습니다.

① 이용자

- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메시지 발송을 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 부정수급 등을 확인하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공

② 제공인력

- 사회서비스 제공인력에 대한 지방자치단체 관리·감독을 위한 정보제공
- 정부 재정 지원 일자리 현황 관리 및 참여자 중복수혜 방지, 관련 성과관리를 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 중복수혜 및 부정수급 등을 확인하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공
- 사회보험 관리주체(국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등)에 4대 보험 가입 여부를 확인하기 위해 개인식별번호 정보제공
- 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공
- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메시지 발송을 위한 정보제공

4. 개인정보처리 위탁*

1) (해당되는 경우)

① ‘기관’은 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

- 위탁받는 자 (수탁자) :
- 위탁하는 업무의 내용 :
- 위탁기간 :

② ‘기관’은 위탁계약 체결 시 개인정보 보호법 제25조에 따라 위탁업무 수행 목적 외 개인정보 처리 금지, 기술적·관리적 보호 조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

③ 위탁 업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체 없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

2) (해당사항이 없는 경우)

‘기관’은 이용자의 개인정보를 이용자가 동의한 목적 또는 법률의 규정에 의하여 제공, 공유, 활용되는 경우 이외의 목적으로 외부에 제공, 공유하지 않습니다.

5. 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사방법*

개인정보주체는 ‘기관’에 대해 언제든지 다음 각 호의 개인정보 보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다.

- 개인정보 열람요구

- 오류 등이 있을 경우 정정 요구
- 삭제요구
- 처리정지 요구

※ 만 14세 미만 아동에 관한 개인정보의 열람등 요구는 법정대리인이 직접 해야 하며, 만 14세 이상의 미성년자인 정보주체는 정보주체의 개인정보에 관하여 미성년자 본인이 권리를 행사하거나 법정 대리인을 통해서 권리를 행사할 수도 있습니다.

6. 처리하는 개인정보의 항목*

‘기관’은 다음의 개인정보 항목을 처리하고 있습니다.

① 이용자

- 기본정보(성명, 주민번호 또는 생년월일, 성별, 연락처, 주소 등)
- 질병관련 이력
- 사회서비스 제공을 위한 욕구조사
- 기타 사회서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

② 제공인력

- 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호
- 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 자격·면허, 교육이력, 서비스 제공이력 등 제공인력 관리 서식에 명기된 항목(기본정보, 재직정보, 자격정보, 급여정보, 금융정보)

7. 개인정보의 파기 및 절차*

‘기관’은 원칙적으로 개인정보 처리목적이 달성된 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 파기합니다. 파기의 절차, 기한 및 방법은 다음과 같습니다.

- ① 파기절차 : 이용자가 입력한 정보는 목적 달성 후 별도의 DB에 옮겨져(종이의 경우 별도의 서류) 내부 방침 및 기타 관련 법령에 따라 일정기간 저장된 후 파기됩니다. 이 때, DB로 옮겨진 개인정보는 법률 및 지침에 의한 경우가 아니고서는 다른 목적으로 이용되지 않습니다.
- ② 파기기한(사업별 지침에 준함) : 이용자 및 제공인력의 개인정보는 서비스 제공 및 예산집행 등 일체 서류 보존기간인 ()년이 경과된 이후 파기합니다.

8. 개인정보 보호책임자*

- ① ‘기관’은 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만 처리 및 피해 구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

▶ 개인정보 보호책임자

성명 : (예)홍길동

직책 : (예)대표자
 직급 : (예)1급
 연락처 : (예)00-000-0000, email@email.com
 ※ 개인정보 보호 담당부서로 연결됩니다.

▶ 개인정보 보호 담당부서
 부서명 : (예)사회서비스팀
 담당자 : (예)홍길동
 연락처 : (예)00-000-0000, email@email.com

- ② 정보주체께서는 ‘기관’의 서비스를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피
 해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있습니다. ‘기관’은 정보
 주체의 문의에 대해 지체 없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

9. 개인정보 처리방침 변경*

이 개인정보 처리방침은 시행일로부터 적용되며, 법령 및 방침에 따른 변경내용의 추가, 삭제 및 정정이
 있는 경우에는 변경사항의 시행 7일 전부터 공지사항을 통하여 고지할 것입니다.

10. 개인정보의 안전성 확보조치*

‘기관’은 개인정보 보호법 제29조에 따라 다음과 같이 안전성 확보에 필요한 기술적/관리적 및 물리적
 조치를 하고 있습니다.

- 개인정보 취급 직원의 최소화 및 교육 : 개인정보를 취급하는 직원을 지정하고 담당자에 한정, 최소화
 하여 개인정보를 관리하는 대책을 시행하고 있습니다.
- 개인정보에 대한 접근 제한 : 개인정보를 처리하는 시스템에 대한 접근 권한의 부여, 변경, 말소를
 통하여 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치를 하고 있으며 침입차단시스템을 이용하여
 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.
- 문서보안을 위한 잠금장치 사용 : 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한
 장소에 보관하고 있습니다.

11. 개인정보 자동 수집 장치의 설치 운영 및 그 거부에 관한 사항*

1) (해당되는 경우)

- ① ‘기관’은(는) 이용자에게 개별적인 맞춤서비스를 제공하기 위해 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는
 ‘쿠키(cookie)’를 사용합니다.

- ② 쿠키(cookie)는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 이용자의 컴퓨터 브라우저에게 보내는 소량의 정보이며 이용자의 PC 컴퓨터내의 하드디스크에 저장되기도 합니다.
- 가. 쿠키의 사용목적: 이용자가 방문한 각 서비스와 웹 사이트들에 대한 방문 및 이용형태, 인기 검색어, 보안접속 여부, 등을 파악하여 이용자에게 최적화된 정보 제공을 위해 사용됩니다.
 - 나. 쿠키의 설치운영 및 거부 : 웹브라우저 상단의 도구>인터넷 옵션>개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 쿠키 저장을 거부 할 수 있습니다.
 - 다. 쿠키 저장을 거부할 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.

2) (해당되지 않는 경우)

‘기관’은 이용자의 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 ‘쿠키(cookie)’를 사용하지 않습니다.

12. 개인정보의 열람 청구를 접수처리하는 부서*

정보주체는 개인정보 보호법 제35조에 따른 개인정보의 열람 청구를 아래의 부서에 할 수 있습니다. ‘기관’은 정보주체의 개인정보 열람청구가 신속하게 처리되도록 노력하겠습니다.

- ▶ 개인정보 열람청구 접수처리부서
- 부서명 : (예)관리팀
- 담당자 : (예)김복지
- 연락처 : (예)00-000-0000, mail@email.net

13. 정보주체의 권익 침해에 대한 구제방법*

정보주체는 개인정보침해로 인해 구제를 받기 위하여 개인정보분쟁조정위원회, 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청 할 수 있습니다. 아래의 기관은 우리 기관과는 별개 기관으로서 ‘기관’의 자체적인 개인정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하거나 보다 자세한 도움이 필요한 개인정보침해의 신고, 상담에 대하여는 아래의 기관에 문의하시기 바랍니다.

- ▶ 개인정보분쟁조정위원회 : (국번없이) 1833-6972 (www.kopico.go.kr)
- 개인정보침해신고센터 : (국번없이) 118 (privacy.kisa.or.kr)
- 대검찰청 : (국번없이) 1301 (www.spo.go.kr)
- 경찰청 : (국번없이) 182 (ecrm.cyber.go.kr)
- ▶ 중앙행정심판위원회 : (국번없이) 110 (www.simpan.go.kr)
- 개인정보 보호법 제31조(개인정보의 열람), 제36조(개인정보의 정정삭제), 제37조(개인정보의 처리정지 등) 규정에 의한 요구에 대하여 공공기관의 장이 행한 처분 또는 부작위로 인하여 권리 또는 이익의 침해를 받은 자는 행정심판법이 정하는 바에 따른 행정심판

기관명

[양식 05호] 복리후생규정

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

예시 양식을 수정없이 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 미인정됩니다(기관명, 사업명, 제정일 등).

복 리 후 생 규 정

제정 2020. 01. 01.

개정 2023. 12. 10.

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 임원 및 일반직 직원(제공인력 포함) (이하 '직원'이라 한다)의 복리후생관리에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) “복리후생비”라 함은 직원의 복리후생증진을 위하여 관련 법령 및 회사에서 정하는 바에 따라 운영하는 경비를 말한다.

제3조(보수규정과 관계) 이 규정에 따라 지급되는 제 복리후생비는 보수규정에서 정한 보수에 포함되지 아니한다.

제2장 보건관리

제4조(의료시설) 직원의 건강관리를 위하여 회사는 의료시설을 설치, 운영하거나 또는 외부 의료기관을 지정, 이용할 수 있다.

제5조(건강진단) 회사는 안전보건관리규정이 정하는 바에 따라 정기적으로 전 직원에 대한 건강진단을 실시한다.

제6조(직장체육) ① 직원의 체력증진 및 협동정신함양을 위하여 체육행사를 실시한다.

② 제 1항의 체육행사에 관한 사항은 기관장이 별도로 정한다.

제3장 복리후생비

제7조(복리후생비의 종류) 직원의 복리후생을 위하여 지급 할 수 있는 복리후생비의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 법정복리후생비
2. 기업복리후생비

제8조(법정복리후생비) ① 법정복리후생비는 관련 법령에 근거하여 지급하는 복리후생비를 말한다.

② 법정복리후생비에는 의료보험료, 고용보험료, 산재보험료, 국민연금 등이 있다.

제9조(기업복리후생비) ① 기업복리후생비는 전 직원에게 공통적으로 지급하는 복리후생비를 말한다.

② 기업복리후생비에는 경조사비, 회식비, 동아리지원비, 체육행사지원비, 요양보호비, 의약품비, 문화 활동비 등이 있다.

제10조(복리후생비의 지급기준) 복리후생비의 지급기준은 다음과 같다.

1. 지급기준일 : 지급기준일은 지급 사유 발생 시를 원칙으로 한다.
2. 지급대상 : 지급기준일 현재 재직 중인 자에 한하며, 휴직·정직 중인 자는 제외한다. 다만, 공상휴직 자는 예외로 한다.
3. 복리후생비는 예산의 범위 내에서 운용한다.

제4장 보 칙

제11조(위임) 이 규정에서 정하지 아니한 복리후생관리에 필요한 사항은 기관장이 별도로 정한다.

제12조(상근별정직원 및 파견자의 복리후생비) 상근별정직원 및 파견자의 복리후생비는 다음 각 호와 같이 한다.

1. 상근직(상용원 제외) 및 계약직원 : 입사 시 조건에 따른다.
2. 상용원 : 일반직 직원에 준하여 지급한다.
3. 파견자 : 파견 시 조건에 따른다.

제13조(임원의 복리후생비) 임원의 복리후생비는 법정복리후생비 및 의료, 보건관리비를 지급한다.

부 칙

제1조 시행일 : 이 규정은 2020년 1월 1일부터 시행한다.

제2조 경과조치 : 이 규정 시행일 이전에 지급한 복리후생비는 이 세칙에 의하여 기준한 것으로 보며 정산한다.

부 칙

제1조 시행일 : 이 규정은 2023년 10월 31일부터 시행한다.

기 관 명

[양식 06호] 고충(불만)처리지침

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

예시 양식을 수정없이 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 미인정됩니다(기관명, 사업명, 제정일 등).

고 충 (불 만) 처 리 지 침

제정 2018. 2. 11.

개정 2024. 3. 1.

제1조 (목적) ① 이용자의 불편사항을 개선하여 이용자의 편의를 도모한다.

② 종사자의 고충을 수렴하고 처리해 줌으로써 직무의욕을 향상시키고 효율적인 기관을 운영하고자 한다.

제2조 (고충처리의 정의) 기관의 부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 제도로 인하여 이용자-제공인력의 권리를 침해하거나 불편 부담을 주는 사안과 관련된 사항을 말한다.

제3조(고충처리 접수) 고충처리 접수 방법은 다음과 같으며 이용자와 제공인력 편의를 생각해 신속하고 일관성 있는 업무처리를 위해 000팀장이 관리한다.

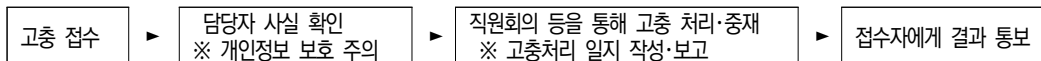
① 이용자의 고충처리 접수

1. 기관의 건의함을 이용한 접수
2. 전화 및 방문을 이용한 접수
3. 기타 이용자 입장에서 다양한 방법으로 접수

② 종사자의 고충처리 접수

1. 고충처리신고서를 이용한 접수
2. 관리책임자, 기관장과의 면담을 통한 접수

제4조(고충처리 절차)



제5조(처리시기) ① 접수한 모든 고충사항은 최대한 신속하게 처리함을 원칙으로 하며 고충을 접수한 날로부터 15일을 넘지 않도록 한다.

② 건의함은 주1회 관리팀에서 수거한다.

③ 고충처리내용의 경중에 따라 기간 내에 개선이 어려운 사항에 대하여는 지연 사유를 당사자에게 통보하여야 한다. 단, 긴급한 사항은 즉시 처리하고 그 결과를 통보하여야 한다.

제6조(고충처리 내용)

- ① 효과적인 사업 수행에 관한 사항
- ② 이용자의 권리 침해에 관한 사항
- ③ 효율적 행정처리 절차 및 운영체계에 관한 사항
- ④ 종사자의 복리후생에 관한 사항
- ⑤ 사업주, 다른 종사자에 의한 성희롱, 이용자에 의한 성희롱에 관한 사항
- ⑥ 그 외 업무를 수행하면서 필요하다고 판단되는 사항

기 관 명

[양식 07호] 문서관리지침

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

예시 양식을 수정없이 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 미인정됩니다(기관명, 사업명, 제정일 등).

문 서 관 리 지 침	
구분	문 서 내 용
영구 보존	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 존립 기본 규정이 되는 문서관청의 주요 인허가 문서 • 등기, 등록 및 소송에 관한 서류 • 계약서, 합의서 등 효력이 영속되는 서류 • 기관의 중요 재산에 관한 문서 • 직원입사관련 주요문서 • 기타 역사적 가치가 있는 문서
10년	<ul style="list-style-type: none"> • 전항에 속하나 영구보존의 필요가 없는 것 • 예·결산, 회계에 관한 제작부 및 전표 • 영구보존이외 업무수행 상 기본의 문서 • 제 증명의 발급대장 • 제도, 규칙 등에 관한 계획, 조사, 연구서
5년	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 계획 및 시설 운영일지 • 운영 통계 자료 및 예산, 감사에 관계된 문서 • 각종 국세, 지방세 등 조세에 관련된 문서
3년	<ul style="list-style-type: none"> • 노동법에 관련된 문서보존 • 통상의 회의록 • 경리에 관한 보조적 서류, 통계 서류 • 대내외 일반문서 • 관련법규에 의해 점검기록이 요구되는 문서 • 기관 평가에 관한 사업실적 증빙서류
수시 폐기	<ul style="list-style-type: none"> • 원본이 있는 복사 문서 • 각종자료, 도표, 법령, 내규, 지침이 갱신된 후 갱신 이전의 문서 • 활용가치가 상실된 문서
<i>기 관 명</i>	

[양식 08호] 비상연락체계

※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음

비상연락망 및 응급의료기관

1. 연락체계

상항발생
최초 목격자(담당자)

⇒

팀장 000
(010-0000-0000)

⇒

책임 000
(010-0000-0000)

⇒

기관장 000
(010-000-0000)

2. 지역응급의료기관

- 화재 및 도난 : (국번없이) 119
- 안전사고 : (국번없이) 119, 1339
- 범죄 및 돌발상황 : (국번없이) 112, 119

00구	00구	00구
00병원(00구 00동) 02)000-5647	000보건소(00구 00동) 02)000-4444	0000정형외과(00구 00동) 02)000-0000
00 정형외과(00구 00동) 02)000-1111	000한방병원(00구 00동) 02)000-5555	00대학교병원(00구 00동) 02)000-3333
000의원(00구 00동) 02)000-1111

3. 담당자 연락처

이름	연락처	이름	연락처
김00	010-000-0000	서00	010-000-0000
고00	010-000-0000	정00	010-000-0000
임00	010-000-0000	이00	010-000-0000
한00	010-000-0000	박00	010-000-0000

기관명

[양식 09호] 안전교육 증빙

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

시설 및 이용자 안전관리 교육 결과보고서

목적

- 직원들의 안전사고 대처능력을 강화하여 기관에서 발생할 수 있는 안전사고를 사전에 예방하고자 함

일시 및 장소

- 일시/장소 : ○○○○년 ○월 ○일, 10:00~11:00 / 회의실
- 참석인원 : 총 12명 (명단 '붙임1' 참조)
- 교육인정시간 : 1시간

주요 내용

- 전기감전 및 가스누출 사고 예방법
- 안전사고 발생 시 사고유형별 응급처치법

세부내용

교육내용	세부내용
전기감전 및 가스누출 사고 예방법	<ul style="list-style-type: none"> · 낙상 사고 · 화상 사고 · 전기 감전 · 가스 누출 · 수영장 이용 시 안전수칙
안전사고 발생 시 사고 유형별 응급처치법	<ul style="list-style-type: none"> · 화상 사고 시 응급처리법 · 전기 감전 시 응급처리법 · 각종 사고 유형별 응급처리법

향후계획

- 제2차 안전관리 교육(예정) : 11. 30(금)

소요예산 : 총 108,000원(일금 십만팔천원)

항목	소요예산	산출내역	비고
합계	108,000		
일반수용비	60,000	○ 자료비 : 5,000 × 12부	부가세 포함
행사회의비	48,000	○ 다과비 : 4,000 × 12명	

[붙임1] 참석자 명단(총 00명)

순번	성명	소속부서	서명
1	000	사업1팀	
2	000	사업1팀	
3	000	사업1팀	
4	000	사업1팀	
5	000	사업2팀	
6	000	사업2팀	
7	000	사업2팀	
8	000	사업2팀	
9	000	사업3팀	
10	000	사업3팀	
11	000	사업3팀	
12	000	사업3팀	

[붙임2] 교육개최 사진

--	--

[양식 12호] 표준근로계약서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

표준근로계약서(기간의 정함이 있는 경우)	
<p>_____ (이하 “사업주”라 함)과(와) _____ (이하 “근로자”라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.</p>	
1. 근로계약기간*	_____년 _____월 _____일부터 _____년 _____월 _____일까지
2. 근무장소*	_____
3. 업무의 내용*	_____
4. 소정근로시간*	_____시 _____분부터 _____시 _____분까지 (휴게시간 : 시 _____분~ 시 _____분)
5. 근무일/휴일*	매주 _____일(또는 매일단위)근무, 주휴일 매주 _____요일
6. 임금*	- 월(일, 시간)급 : _____원 - 상여금 : 있음 () _____원, 없음 () _____원 - 기타급여(제수당 등) : 있음 (), 없음 () _____원 : _____원, _____원 : _____원, _____원 - 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) _____일(휴일의 경우는 전일 지급) - 지급방법 : 근로자에게 직접지급(), 근로자 명의 예금통장에 입금()
7. 연차유급휴가*	- 연차유급휴가는 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함
8. 사회보험 적용여부(해당란에 체크)	<input type="checkbox"/> 고용보험 <input type="checkbox"/> 산재보험 <input type="checkbox"/> 국민연금 <input type="checkbox"/> 건강보험
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 각자가 근로계약, 취업규칙, 단체협약을 지키고 성실하게 이행하여야 함
11. 기 타	- 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함
_____년 _____월 _____일	
(사업주) 사업체명 :	(전화 : _____)
주 소 :	
대 표 자 :	(서명)
(근로자) 주 소 :	
연 락 처 :	
성 명 :	(서명)

*** 평가지표 필수항목**

관련 : 고용노동부(www.moel.go.kr) 정보공개-부서별자료실-표준근로계약서_2020.02.06 게재

[양식 13호] 표준근로계약서(단시간)

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

단시간근로자 표준근로계약서						
(이하 “사업주”라 함)과(와) _____(이하 “근로자”라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.						
1. 근로개시일 : _____년 _____월 _____일부터 ※ 근로계약기간을 정하는 경우에는 “_____년 _____월 _____일부터 _____년 _____월 _____일까지” 등으로 기재						
2. 근 무 장 소 :						
3. 업무의 내용 :						
4. 근로일 및 근로일별 근로시간						
	()요일	()요일	()요일	()요일	()요일	()요일
근로시간	_____시간	_____시간	_____시간	_____시간	_____시간	_____시간
사업	시 분	시 분	시 분	시 분	시 분	시 분
종업	시 분	시 분	시 분	시 분	시 분	시 분
휴게 시간	~ 시 분	~ 시 분	~ 시 분	~ 시 분	~ 시 분	~ 시 분
○ 주휴일 : 매주 _____요일						
5. 임 금						
- 시간(일, 월)급 : _____원(해당사항에 ○표)						
- 상여금 : 있음 () _____원, 없음 ()						
- 기타급여(제수당 등) : 있음 : _____원(내역별 기재), 없음 ()						
- 초과근로에 대한 가산임금률: _____%						
- 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) _____일(휴일의 경우는 전일 지급)						
- 지급방법 : 근로자에게 직접지급(), 근로자 명의 예금통장에 입금()						
6. 연차유급휴가 : 통상근로자의 근로시간에 비례하여 연차유급휴가 부여						
7. 사회보험 적용여부(해당란에 체크)						
<input type="checkbox"/> 고용보험 <input type="checkbox"/> 산재보험 <input type="checkbox"/> 국민연금 <input type="checkbox"/> 건강보험						
8. 근로계약서 교부						
- 사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)						
9. 근로계약, 취업규칙 등의 성실한 이행의무						
- 사업주와 근로자는 각자가 근로계약, 취업규칙, 단체협약을 지키고 성실하게 이행하여야 함						
10. 기 타 : 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함						
_____년 _____월 _____일						
(사업주) 사업체명 :			(전화 : _____)			
주 소 :			(서명)			
대 표 자 :			(서명)			
(근로자) 주 소 :			(서명)			
연 락 처 :			(서명)			
성 명 :			(서명)			

* 평가지표 필수항목

관련 : 고용노동부(www.moel.go.kr) 정보공개-부서별자료실-표준근로계약서_2020.02.06 게재

[양식 14호] 상담 및 위탁계약서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

상담 및 위탁 계약서

_____ (이하 “갑”)과 _____ (이하 “을”)간에 다음과 같이 은 다음과 같이 상담/치료 업무위탁 계약을 체결하고 상호 이를 성실히 이행하기로 한다.

제1조 [목적]

본 계약은 “갑”이 실시중인 상담/치료 사업 및 관리운영에 관하여 “갑”이 “을”에게 위탁한 상담 및 치료를 효과적으로 수행하기 위한 제반 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 [계약기간]

계약기간은 계약 체결일로부터 0개월간 근무하기로 한다.

제3조[위탁업무 및 역할]

“을”은 갑이 지정한 업무 내용을 성실히 준수하여 계약 기간 내에 완료하여야 한다.

- ① “갑”의 프로그램 및 관리운영방침에 따라 양질의 전문적인 상담치료 및 평가 서비스를 제공한다.
- ② 내담자와 협의하여 치료계획 및 스케줄을 수립, 관리하고 상담치료 및 평가 기록은 지정된 전산양식파일에 입력, 관리한다.

제4조[급 여]

급여는 매월 1일에 금_____만원을 지급하기로 한다.

제5조[업무협조]

“갑”은 “을”이 위탁업무를 원활히 수행할 수 있도록 다음 각 호의 내용을 제공한다.

- ① “을”이 프로그램을 운영할 수 있는 치료공간을 제공한다.
- ② “을”의 효율적인 업무를 위한 제반관리를 지원한다.
- ③ “갑”은 “을”에게 자기 책임 하에 성실히 위탁업무를 수행할 수 있도록 “갑”의 근무규정 적용 및 업무지시를 하지 않는다. 단, “갑”의 프로그램 및 관리운영방침에 위배되는 경우에는 그러하지 아니한다.

각 당사자는 위 계약을 증명하기 위하여 본 계약서 2통을 작성하여, 각각 서명(또는 날인) 후 “갑”과 “을”이 각각 1통씩 보관한다.

년 월 일

(갑) 사업체명 :	(전화 :
주 소 :)
대 표 자 :	(서명)
(을) 주 소 :	
연 락 처 :	
성 명 :	(서명)

[양식 15호] 고충(불만)처리 신고서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

고 충 (불 만) 처 리 신 고 서	
일 시	2024 년 7 월 10 일
부서명	바우처사업팀
성 명	김OO
연락처	010-000-0000
내 용	
고충 및 개선요구사항	
비 고	

[양식 17호] 사업(운영)계획서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

20 년도 0000사업 운영 계획서

1. 기관 및 사업 개요*

기관명		사업자등록번호	
제공기관 장		제공기관 소재지	
사업명		사업코드	
제공기관 유형	영리 / 비영리	바우처사업 시작연도	
서비스제공지역	○ 사도:	○ 사군구 : ※ 해당 사업을 수행하는 모든 시·군·구 ex) 종로구, 중구, 은평구, 노원구 .	

※ 기관유형은 해당란에 √ 표기

2. 인력확보 및 4대사회보험 가입*

○ 제공기관의 장(대표자)

성명	생년월일	주소	등록기준지 (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 임원 명부(법인인 경우)

성명	생년월일	법인 상 직위	주소	등록기준지 (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 관리책임자 : 00명

성명	생년월일	기관 내 직위	경력 및 자격

○ 제공인력 : 00명

근무인원					추가채용계획				
고용형태 근무시간	소계	정규직	비정규직	개인 사업자	고용형태 근무시간	소계	정규직	비정규직	개인 사업자
소계					소계				
월 40시간 미만					월 40시간 미만				
월40시간 이상 ~ 60시간 미만					월40시간 이상 ~ 60시간 미만				
월60시간 이상					월60시간 이상				

- 제공인력 자격·경력 현황

성명	생년월일	근로 계약 체결 여부	필수 인력 여부	자격증 보유현황 (참여사업 자격기준 해당자격만 기재)				학력사항 (자격기준 해당사항만 기재)			경력사항			
				자격증 명칭	발급 기관명	발급 연월일	국가자격/공 인자격/등록 자격	학교	학과 및 학위*	졸업 연월일	근무지	근무 기간	업무 내용	
		○	○											
		x	x											

* 국가자격증, 공인민간자격증, 등록민간자격증 중 택일하여 기재

** 학위는 전문학사/학사/석사/박사를 구분하여 기재

3. 시설확보 현황*

○ 서비스 유형 : 재가방문형 집단활동형 기관방문형

구분	면적	자가	임차	소재지 주소 등
사무실	m ²			
서비스 전용면적 (33m ² 이상)	m ²			

추가확보 시설	사용목적	시설관리 기본정보			
	주()회 / ()분 <input type="checkbox"/> 무상 <input type="checkbox"/> 유상	기관명			
		소재지			
		담당자	연락처		
	주()회 / ()분 <input type="checkbox"/> 무상 <input type="checkbox"/> 유상	기관명			
		소재지			
담당자		연락처			

7. 주요 추진방향 및 내용

- 전년도 사업평가결과 환류 포함
-

8. 기타(지자체요구사항)

*** 평가지표 필수항목**

[양식 18호] 사업평가 결과보고서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

2024년도 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 : 2024년 12월 20일, 14:00 ~ 17:00
- 장소 : 000센터 회의실
- 참석자(00명) : 000기관장, 관리책임자 000, 제공인력 00명

□ 주요내용

- 추진실적(2024. 1 ~ 2024. 12)
 - 00사업 이용자 00명 서비스 제공
 - 제공인력 교육 00회 추진
 - 홍보활동 00회 추진(홍보지 및 홍보물 배부, 홍보부스 설치 등)
- 추진성과
 - 2023년 대비 2024년 이용자 00% 증가
 - 2023년(84.5점) 대비 2024년 이용자 만족도 00% 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 2025년도 사업계획 수립 시 반영

□ 소요예산 : 총 원(일금 원정)

- 예산항목 : 기관운영-사업관리-일반수용비/행사회의비
 - 자료집 제작 : 10,000원 × 00명 =
 - 다과비 등: 10,000원 × 00명 =

[붙임1] 사업별 연간/분기 추진실적 보고서

[붙임2] 사업평가회의 개최 사진

[양식 19호] 초기상담 기록지

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

초기상담기록지					
관 리 번 호		성 명		상 담 일 시	. . . (: :)
생 년 월 일	상담 장소	<input type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 기관내방 <input type="checkbox"/> 기타 ()	전 화 번 호	(집) (H.P)	
주 소	관계()			보 호 자	
보 호 자				연 락 처	
대 상 구 분	<input type="checkbox"/> 수급자 <input type="checkbox"/> 한부모가정 <input type="checkbox"/> 다문화가정 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		서 비 스 가 격	본인부담금 : 원 정부지원금 : 원	
상 담 내 용	<input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> -				
상 담 결 과 및 조 치 사 항	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
〈안내사항〉					
제공기관 :			상담자 : (서명)		

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

관련 : 2024년 지역사회서비스투자 사업안내(p.229) 참고

언어발달지원 서비스 제공(이용) 계획서

본 계획서는 사회복지서비스 대상 결정자가 서비스를 원활히 이용할 수 있도록 돕는 계획서입니다.

성 명		생년월일	
사회복지서비스 관리번호		장애아동 정보	등록(예건) 유형: 장애정도 :
서비스 제공영역		보호자 성명 및 연락처	성함: (인) 연락처:
월 이용액 (본인부담금)	(원/월 원)	발급일	

서비스 계획 수립				
순번	주요 욕구	현행수준 (관찰, 평가 결과 등)	단기 목표	장기 목표

서비스 계획 모니터링			
시기	단기목표 달성 확인 (발전사항, 개입전략, 평가도구 등)	장기목표 달성 확인 (발전사항, 개입전략, 평가도구 등)	향후계획

언어발달지원 서비스 이용 계획 및 비용(조정가능)			
서비스종류	횟 수 (월 4주 기준)	서비스비용 (서비스 가격 × 횟수)	본인부담금
합 계			

- ☞ 본 계획서는 작성하여, 아동의 보호자에게 반드시 서명을 받은 후, 이용자와 제공기관에서 각각 한부씩 보관하여야 함
- ☞ 본 계획서는 아동에 대한 초기 계획 수립부터 추후 목표 달성을 위한 피드백 과정까지 활용하도록 함.
- ☞ 서비스 계획 수립 및 모니터링 자료는 연 1회 최신화 하여 아동의 기능 향상 및 서비스의 품질관리를 위해 활용되도록 함.

※ 상담문의 : ○○○기관 담당자○○○ (☎ , E-mail :)

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

[양식 21호] 서비스 일정표

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

서비스 일정표(월)(예시)						
사회복지서비스 관리번호					성 명	
사회복지서비스 제공자					작성일자	
일	월	화	수	목	금	토
		1	2	3	4 언어재활 (17:00-17:50)	5
6	7	8 언어재활 (10:00-10:50)	9	10	11 언어재활 (17:00-17:50)	12 미술재활 (10:00-10:50)
13	14	15 언어재활 (10:00-10:50)	16	17	18 언어재활 (17:00-17:50)	19
20	21	22 언어재활 (10:00-10:50)	23	24	25 언어재활 (17:00-17:50)	26 미술재활 (10:00-10:50)
27	28	29 언어재활 (10:00-10:50)	30	31		
□ 서비스 제공현황						
서비스 제공자명	전 화	담 당	서비스 종류	주기	제공일	
OO센터	000-0000		언어재활	매주 화, 금	4,8,11,15,18,22,25,29	
			미술재활	격주 토	12, 26	
□ 서비스 비용						
서비스 종류	서비스 단가(/회)	횟수	총 서비스 가격	본인부담금		
언어재활						
미술재활						

출처 : 2024년 장애아동가족지원사업안내(P.285)

[양식 22호] 서비스제공(이용)계약서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

장애아동 발달재활서비스 제공(이용)계약서 (예시)

○ 서비스 대상자(갑)

성 명 : (인), 생년월일 :
 주 소 :
 연락처 :
 등록(예견) 장애유형 : 시각, 청각, 언어, 지적, 자폐성, 뇌병변 (○표)
 장애정도 : 심함, 심하지 않음 (등록 장애에 한함, ○표)
 * 장애 미등록 6세 미만 아동은 6세 도래 달 이후 자격 중지될 수 있음.

○ 대리인(보호자)

성 명 : (인) (“갑”과의 관계 :)
 주 소 :
 연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관(을)

기관명 : (대표자 : 인)
 주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용 및 금액은 “사회복지서비스제공계획서”와 같다.

상기 당사자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회복지서비스 이용계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공) ① “을”은 「장애아동 복지지원법」 및 장애아동가족지원 사업지침(이하 “시행지침”이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, “갑”의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.

② “을”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자를 배치한다.

③ “을”은 사회복지서비스 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.

제2조(계약기간 및 계약의 만료 등) ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간동안 발생하며, 당사자간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.

② 이 계약은 “갑”의 해약 통지나 사망으로 종료된다.

③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해약할 수 있다.

1. “갑”이 계약 해지를 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다.
2. “을”이 사회복지서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “갑”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.
- ④ 일시적인 병원 입원 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제3조(사회복지서비스 비용) ① 사회복지서비스 비용은 사회복지서비스 가격기준(가칭)에 의한다.

② 사회복지서비스 비용 중 본인부담액과 월 이용한도액을 초과하는 비용은 “을”의 청구에 의해 “갑”이 지급한다.

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

② 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

제5조(통지사항) ① “을”은 “갑”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.

② “갑”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 “갑”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때는 즉시 서면으로 “을”에게 통지하여야 한다.

③ “을”은 “갑”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “갑”이 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제6조(개인정보 보호의무) ① “을”은 “갑”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.

② “을”은 사회복지서비스 제공에 필요한 “갑”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 사회복지서비스 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.

③ “을”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “갑”의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.

④ “갑”은 “을”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제7조(손해배상책임) 서비스 실시 중에 “을”(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “갑”의 손해에 대하여는 “을”은 “갑”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “갑”이 “을”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제8조(분쟁해결방법) 본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “갑”과 “을”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

이용자(또는 보호자)는 서비스 이용 결정 및 서비스 계약 체결하기 전에 위의 계약 내용과 서비스 기관 및 제공인력 정보, 서비스 내용, 서비스 거절 및 중단 가능에 대한 설명을 듣고 계약을 체결함

2000년 00월 00일

계약당사자 서비스 이용자 000 서명

(대리인 △△△ 서명)

서비스 제공자 ◇◇◇ 직인 또는 서명

*** 평가지표 필수항목**

관련 : 2025 장애아동가족지원사업안내(p.280-282)

언어발달지원 서비스 제공(이용)계약서 (예시)

○ 서비스 대상자(갑)

성 명 : (인), 생년월일 :
 주 소 :
 연락처 :

○ 대리인(보호자)

성 명 : (인) (“갑”과의 관계 :)
 주 소 :
 연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 신청 사유 : 부모(한쪽 / 양쪽), 조손가정(한쪽 / 양쪽) 조부모의 장애
 부모·조부모의 등록 장애유형 : 시각, 청각, 언어, 지적, 자폐성, 뇌병변(○표)
 부모·조부모의 장애정도 : 심함, 심하지 않음(등록 장애에 한함, ○표)

○ 서비스 제공기관(을)

기관명 : (대표자 : 인)
 주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용 및 금액은 “사회복지서비스제공계획서”와 같다.

상기 당사자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회복지서비스 이용계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공) ① “을”은 「장애아동 복지지원법」 및 장애아동가족지원 사업지침(이하 “시행지침”이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, “갑”의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.

② “을”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자를 배치한다.

③ “을”은 사회복지서비스 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.

제2조(계약기간 및 계약의 만료 등) ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간동안 발생하며, 당사자간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.

② 이 계약은 “갑”의 해약 통지나 사망으로 종료된다.

③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해약할 수 있다.

1. “갑”이 계약 해지를 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다.

2. “을”이 사회복지서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “갑”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.

④ 일시적인 병원 입원 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제3조(사회복지서비스 비용) ① 사회복지서비스 비용은 사회복지서비스 가격기준(가칭)에 의한다.

② 사회복지서비스 비용 중 본인부담액과 월 이용한도액을 초과하는 비용은 “을”의 청구에 의해 “갑”이 지급한다.

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

② 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

제5조(통지사항) ① “을”은 “갑”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.

② “갑”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 “갑”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때는 즉시 서면으로 “을”에게 통지하여야 한다.

③ “을”은 “갑”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “갑”이 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제6조(개인정보 보호의무) ① “을”은 “갑”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.

② “을”은 사회복지서비스 제공에 필요한 “갑”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 사회복지서비스 운영 주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.

③ “을”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “갑”의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.

④ “갑”은 “을”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제7조(손해배상책임) 서비스 실시 중에 “을”(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “갑”의 손해에 대하여는 “을”은 “갑”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “갑”이 “을”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제8조(분쟁해결방법) 본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “갑”과 “을”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

이용자(또는 보호자)는 서비스 이용 결정 및 서비스 계약 체결하기 전에 위의 계약 내용과 서비스 기관 및 제공인력 정보, 서비스 내용, 서비스 거절 및 중단 가능에 대한 설명을 듣고 계약을 체결함

2000년 00월 00일

계약당사자 서비스 이용자 000 서명

(대리인 △△△ 서명)

서비스 제공자 ◇◇◇ 직인 또는 서명

*** 평가지표 필수항목**

관련 : 2025 장애아동가족지원사업안내(p.490-492)

[양식 24호] 서비스 변경계약서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

변경 계약서

○ 갑 : _____ (인)

○ 대리인(보호자) : _____ (인)

○ 을 : _____ (인)

기존 내역	
변경 내역	

상기 사항을 년 월 일부터 변경하여 적용함.

 년 월 일

[양식 25호] 서비스 제공기록지

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

발달재활서비스 제공 기록지 (월)				제공기관명			
				제공영역			
				이용자	성	명	
					생년월일		
				관리자 서명			
				보호자 서명			
내용	월	일					
1. 발달재활서비스							
언어	제공시간	시작시간	17:00				
		종료시간	17:50				
		담당재활사		김△△			
청능	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
미술심리재활	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
음악재활	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
행동발달재활	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
놀이심리	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
재활심리	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
감각발달재활	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
운동발달재활	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
심리운동	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
기타 ()	제공시간	시작시간					
		종료시간					
		담당재활사					
2. 총제공시간(/분)		바우처	50분				
		추가구매					
3. 총 이용금액(/원)			27,500				
4. 이용자(확인)			박○○				
※ 세부서비스 종류별로 제공된 재활서비스 시작시간, 종료시간 및 재활 담당자 성명 표기합니다. ※ 상기 서비스 종류 외에 다른 종류의 재활서비스를 제공할 경우 서비스명을 기재합니다. ※ 이용자(확인)란은 이용자 또는 그 가족이 기록내용을 확인하고 서명하시기 바랍니다. ※ 관리자 서명란은 제공기관 관리자(기관장 등)가 기록내용을 확인하고 서명하시기 바랍니다. ※ 관리자 및 보호자 서명란은 제공기관 관리자(기관장 등)가 기록내용을 확인하고 월별로 서명을 받아야 함.							
※ 상태 및 결과 기록 (별지 사용 가능)							
서비스 제공 일자	승인일자	승인 번호	이용자의 상태			서비스 결과	
※ 승인일자 및 승인번호 란은 바우처 카드 결제 시 승인일자 및 승인번호를 기재하시기 바랍니다.							

관련 : 2025 장애아동가족지원사업안내(p.287)

언어발달지원 서비스 제공 기록지 (월)

제공기관명		
제공영역		
이용자	성 명	
	생년월일	
관리자 서명		
보호자 서명		

내용	월일	/	/	/	/	/	/
1. 언어재활서비스							
서비스명	제공시간	시작시간	17:00				
		종료시간	17:40				
	담당 제공인력		김△△				
서비스명	제공시간	시작시간					
		종료시간					
	담당 제공인력						
2. 총 제공시간(/분)		바우처	50분				
		추가구매					
3. 총 이용금액(/원)			27,500원				
4. 이용자(확인)			박○○				
특이 사항		-					

- ☞ 세부서비스 종류별로 제공된 언어발달지원서비스 시작·종료시간 및 서비스 담당자 성명 표기합니다.
- ☞ 상기 서비스 종류 외에 다른 종류의 서비스를 제공할 경우 서비스명을 기재합니다.
- ☞ 이용자(확인)란은 이용자 또는 그 가족이 기록내용을 확인하고 서명하시기 바랍니다.
- ☞ 관리자 및 보호자 서명란은 제공기관 관리자(기관장 등)가 기록내용을 확인하고 **월별로** 서명을 받아야 함.

※ 상태 및 결과 기록 (별지 사용 가능)

서비스 제공 일자	승인일자	승인 번호	이용자의 상태	서비스

☞ 승인일자 및 승인번호 란은 바우처 카드 결제 시 승인일자 및 승인번호를 기재하시기 바랍니다.

관련 : 2025 장애아동가족지원사업안내(p.494)

[양식 26호] 이용자 불만처리

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

서비스 불만처리 결과보고서					담당자	
					김00	팀장
이용자	고00	제공인력	박00	확인	박00	
접수일자	서비스구분	서비스제공일자	서비스내용	상담일자		
문제점						
발생원인						
처리결과						

위와 같이 처리하였음을 명시합니다.

처리일자 : 2024년 7월 12일

담당자 : 김00

불만처리대장

기관명 : 0000센터

연번	민원인		연락처	민원내용	접수일	처리결과		결재		결과 회신
	주소	성명				처리내용	처리일	담당	센터장	
1	**	고00	010****		7.7		7.12.	김00	임00	문자 발송 (9.21.)

[양식 27호] 정기회의 결과보고

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

8월 월례회의 결과보고서

1. 개요

- 일시 및 장소 : 2024년 8월 16일(화) 13:00~15:00, 2층 소회의실
- 회의명 : 2024년 2분기 서비스 제공 관련 회의
- 참석자 : 총 6명(000 기관장, 000 과장, 제공인력 5명)

2. 주요내용

분류	공유 내용	협의 결과
이용자 만족도 조사결과	(대상) '24년 상반기 아동청소년비전형성서비스 이용자 34명 (결과) 전체 평균 3.74/5점 <ul style="list-style-type: none"> ■ 제공자의 친절도3점 ■ 서비스 제공 간격3.7점 ■ 서비스 제공 시간4.5점 ■ 서비스 내용4점 ■ 서비스 질3.5점 ※(참고) '20년 하반기 만족도 3.92점	<ul style="list-style-type: none"> ■ '23년 하반기 만족도 평균에 비해 소폭 하락하여 관련 해결책 협의 ■ 반면 서비스 제공 시간은 최고점으로, 유지 결정
민원사항	(시기) '24년 2분기(4월~6월) (내용) 전체 민원건수 2건 <ul style="list-style-type: none"> ■ 5.8 김OO 어머니 - 갑작스러운 제공인력 변경으로 인한 민원 ■ 6.28 최OO 어머니 - 제공인력의 불친절한 태도 민원 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제공인력의 갑작스러운 퇴사를 방지하기 위한 고충처리 제도 운영 내실화 ■ 제공자의 친절도 제고를 위해 분기별 CS교육 추진 협의
사례공유	이용자명 김OO <ul style="list-style-type: none"> ■ 다문화가정 아동 ■ 남(8세) ■ 자존감 및 사회성 결여 ■ 과격한 행동으로 수업이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부모와의 면담 후 치료 권유 (서비스연계 혹은 안내) ■ 수업시간에 이쁨을 많이 불러주는 등 관심과 애정을 더 많이 표현하면서 변화여부를 관찰 후 재논의 필요

3. 향후계획

- 2024년 제 2차 CS교육 : 10월 중

4. 집행예산 : (다과비) 7,000원 × 6명 = 32,000원

[붙임] 참석자 명단(서명) 및 사진자료

서비스 안내

문3) 서비스 이용과 관련하여 우리 기관으로부터 **충분한 설명을 들었다고 느끼셨습니까?**

※ 안내사항: 표준서비스 내용 및 부가서비스 안내, 계약체결과 본인 부담금

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

선택

문4) 우리 기관에서 서비스 시작 전에 **상담과 사전검사를 받으셨습니까?**

1. 그렇다
2. 그렇지 않다

서비스 제공

문5) 제공인력은 **표준서비스 내에서 (이용자)께서 필요로 하는 서비스를 적절히 제공하였습니까?**

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

문6) 제공인력은 서비스 제공에 필요한 지식 등 **전문성을 갖추고 있었습니까?**

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

선택

문7) 제공인력은 **친절하였습니까?**

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

문8) 제공인력은 **약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?**

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

선택

문9) 서비스가 **사전 계약내용과 동일하게 제공되었습니까?**

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

기관 방문형 서비스 선택

문10) 서비스가 제공되는 **시설 환경에 만족하십니까?**

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다

<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">기관 방문형 서비스 선택</div> <p>문11) 서비스가 제공되는 교재,교구에 만족하십니까?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다 <p>문12) 우리기관은 서비스이용과 관련해(이용자)의 불편사항을 해결하기 위해 노력하였다고 생각하십니까?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다 6. 불편한 점 없었다 <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">서비스 제공</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;">선택</div> <p>문13) 서비스는 (이용자)께 도움이 되었습니까?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다 	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">선택</div> <p>문14) 서비스를 제공한 제공인력을 다른 이용(예정)자에게 추천하실 의향이 있으십니까?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다 <p>문15) 앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, 이용하고 계신 우리 기관 및 제공인력에 대해 전반적으로 만족하십니까?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다 <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">이용자 의견</div> <p>문16) (이용자)께서 받으신 서비스중에 가장 만족했던 서비스와 불만족했던 서비스가 있으시다면 말씀해 주시기 바랍니다.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 30px; margin-top: 5px;"></div> <p>문17) 우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해 주시기 바랍니다.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 30px; margin-top: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">▣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 감사합니다 ▣</p>
---	--

관련 : 2024년 지역사회서비스투자사업 안내(p.249~251)

[양식 29호] 모니터링 결과보고서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

모 니 터 링 결 과 보 고 서

□ 조사 개요

- 조사대상 : 2024년도 상반기 성인심리지원서비스 이용자 총 00명
* 이용자 개인사정(병원입원 등)에 따라 모니터링이 불가자 제외
- 조사기간 : 2024. 6. 21 ~ 7. 1., 10일간
- 조사방법 : 우선 설문조사

□ 조사 내용

- 공통 : 서비스 내용 및 이용기간, 서비스 및 기관 인지경로 등
- 서비스 만족도: 서비스 만족도, 제공인력의 태도 및 전문성, 전반적 만족도
- 서비스 적정성 : 욕구 파악 여부, 제공계획서 제공 여부, 불만 처리 여부

□ 조사 결과(요약)

구분	내용	응답결과
공통	서비스 이용기간	· 1년 이상 : 42명(89%) · 1년 미만 : 5명(11%) * 평균 이용기간 11.8개월
	서비스 및 기관 인지경로	· 친척 및 이웃소개 : 32명(68%) · 시·군·구 안내 : 10명(21%) · 기타 : 5명(11%)
서비스 만족도 (* 5점 척도)	서비스 만족도	· 매우만족 : 8명(17%), 만족 : 17명(34%) · 보통 : 18명(38%), 불만족 : 5명(11%) · 평균 3.57점
	제공인력의 태도 및 전문성	· 매우만족 : 7명(15%), 만족 : 17명(36%) · 보통 : 20명(43%), 매우불만족 : 3명(6%) · 평균 3.53점
	전반적 만족도	· 매우만족 : 2명(4%), 만족 : 24명(52%), · 보통 : 18명(38%), 불만족 : 2명(4%), · 매우불만족 : 1명(2%) · 평균 3.51점
서비스 적정성	욕구파악 여부	· 그렇다 : 23명(48%), 그렇지않다 : 24명(52%)
	제공계획서 제공여부	· 그렇다 : 45명(95%), 그렇지않다 : 2명(5%)
	불만 처리 여부	· 그렇다 : 12명(29%), 그렇지않다 : 35명(71%)

* [별첨] 세부 분석결과 참조

□ 향후 계획

- 모니터링 조사 결과 공유를 위한 직원 회의 개최 : 2024. 00. 00.(화)

[양식 30호] 서비스 종료 안내문

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

00서비스 종료(예정) 안내문(예시)

1. 현재 귀하께서 이용하고 계신 사회서비스의 바우처 지원기간이 20 년 월 일부터 종료됨에 따라 해당 서비스에 대한 정부 지원은 중단될 예정입니다.
 - 바우처 지원기간이 종료된 이후에는 해당 서비스에 대한 정부 지원 연장신청이나 재신청은 불가합니다.
 - 다만 귀하께서 계속 서비스를 이용하고자 하는 경우에는 해당 제공기관과의 계약을 통해 전액 본인부담으로 이용할 수 있습니다.(일부 기관 제외)
2. 귀하께서 이용하신 서비스에 대한 이용대금 결제를 서두르셔야 합니다.
 - 귀하께서 소지하고 계신 바우처 카드의 정부 지원 금액은 바우처 지원기간 종료 이후에는 사용할 수가 없으니, 결제가 늦어지지 않도록 유의하여 주시기 바랍니다.
 - ※ (예시) 바우처 지원기간 종료 예정일이 20 년 월 일인 경우 20 년 월 일까지는 바우처 카드를 통한 정부 지원액 결제가 가능하나 그 이후에는 정부 지원금이 자동 소멸되어 결제가 불가합니다.
 - 다만 향후 다른 지역사회서비스 이용시 현재 가지고 계신 바우처 카드는 재활용이 가능하오니 바우처 카드를 잘 보관하여 주시면 감사하겠습니다.
3. 위 내용 중 보다 자세한 안내가 필요하시거나 기타 도움이 필요하시면 읍·면·동 주민센터 또는 관할 시·군·구에 연락하여 주시기 바랍니다.

[양식 31호] 서비스 종결 보고서

※ 본 양식은 예시이므로 기관의 현황에 맞게 변경하여 활용하시기 바랍니다.

발달재활서비스 제공(중간/종결) 보고서			
아동명		생년월일	
작성자		서비스 제공기간	
중간평가일		발달재활서비스 제공영역	
서비스 진행내용			
서비스 목표	장기목표	단기목표	
활동 내용	활동내용	변화내용	
상담 내용			
담당자 의견			
비고			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> 년 월 일 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>작성 자</p> <p>기관 명</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>(인)</p> <p>관리자 (인)</p> </div> </div>			
<p>※ 서비스 제공기관은 계획된 서비스 내용[서식 8호]과 관련하여 6개월 단위로 평가를 실시하여야 하며, 평가내용[서식 11-1호]을 반드시 이용자(부모)에게 제공하여야 함</p>			

관련 : 2024년 장애아동가족지원사업안내(p.288)

언어발달지원 서비스 제공(중간/ 종결) 보고서

아동명		생년월일	
작성자		서비스 제공기간	
중간평가일		발달재활서비스 제공영역	
서비스 진행내용			
서비스 목표	장기목표	단기목표	
활동 내용	활동내용	변화내용	
상담 내용			
담당자 의견			
비고			

년 월 일

작 성 자 (인)

기 관 명 관 리 자 (인)

2027년도 사회서비스 품질평가 편람

발달재활서비스 | 언어발달지원사업

발행

중앙사회서비스원

주소

(04551) 서울특별시 중구 삼일대로 340, 9층

홈페이지

www.kcpass.or.kr



www.kcpass.or.kr

발행기관 중앙사회서비스원 주소 (04551) 서울특별시 중구 삼일대로 340, 9층