
2020년도

사회서비스 품질평가 편람

- 시각장애인안마서비스 -

2019. 1.



A. 기관운영

A.1. 운영체계

평가지표 : A1.2. 회계관리

평가방식 : 정량

평가배점 : 2점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

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

- 평가항목 : ① 정부지원금 통장
② 사업별 수입·지출 장부
③ 2018년, 2019년 세입·세출결산서
④ 2018년, 2019년 세입·세출결산 공개 내역

평가점수

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

평가내용

- 1) 사업별 회계를 분리하여 수입·지출 관리를 하고 있는지 확인
 - 해당 사업(서비스)의 정부지원금 통장 확인 (※본인부담금 통장 확인 제외)
 - 기관의 일반사업 및 다른 보조금 사업과 별도회계(통장)로 분리하고, 사업별로 수입·지출내역을 관리하고 있는지 확인
 - 세무사 및 회계사에 위탁하여 회계관리를 하는 경우, 평가당일 회계 관련 서류를 기관에 비치하고 있어야 인정
- 2) 해당 사업(서비스)의 연도별 세입·세출 결산서를 작성하고 있는지 확인

- 제공기관에서 여러 개 사업을 통합하여 결산내역서를 작성하고 있는 경우, 해당 사업의 결산내역을 확인할 수 있으면 인정

3) 연 1회 이상 세입 세출결산서를 공개하고 있는지 확인

- 기관 게시판, 기관 소식지, 홍보물 등

4) 본사에서 통합하여 회계관리(수입·지출, 정산 및 결산보고서) 하는 경우 불인정

평가지표 : A1.3. 시설 및 이용자 안전관리

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ① 안전관련 보험 증권

② 비상연락체계

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

평가항목 : ① 안전 관련 보험 가입 확인(필수)

② 비상연락체계 구축

③ 연 1회 이상 제공인력 안전교육

④ 안전교육 참석 제공인력 비율 80% 이상

평가점수

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

평가내용

1) 안전 관련 보험 가입사항 확인

- 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고에 대비한 손해배상 책임보험과 화재보험 가입 확인(배상책임보험 약관에 '화재'에 대한 배상이 포함된 경우도 인정)
- 배상책임보험 보장내용에 평가사업 및 제공인력을 포함하며 대물(건물, 비품 등), 대인(이용자)이 있는지 확인, 보상금액은 확인하지 않음

- 보험기간이 지표적용기간을 모두 포함하고 있는지 확인(미포함 시 불인정)
- 제공인력 업무상 재해에 대비한 산재보험 또는 상해보험 가입 확인
 - * 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음하며, 고용 형태가 산재보험 대상이 아닌 경우는 별도의 상해보험 가입 필요

2) 비상연락 체계 구축 확인

- 서비스 제공 시 안전사고에 대응하기 위하여 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관과 내·외부 비상 연락체계 구축

3) 제공인력 대상 안전교육 확인

- 연 1회 이상 제공인력 대상 안전교육 실시 여부 확인
 - * 증빙자료 : (자체교육) 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등 / (위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육이수증
- 안전교육 진행 방식(기관 자체교육, 외부 위탁교육) 확인
 - ※ 안전교육 진행 방식은 평가 점수에 영향을 미치지 않음

4) 제공인력 대상 안전교육 참석율 확인

- 안전교육일 기준 재직중인 제공인력의 교육참석자 비율 산출(소수점이하 반올림)
 - ① 2018년도 안전교육일 재직자 20명중 교육참석자 17명인 경우 $(17명/20명) \times 100 = 85\%$
 - ② 2019년도 안전교육일 재직자 18명중 교육참석자 14명인 경우 $(14명/18명) \times 100 = 78\%$
 - ☞ 연평균 제공인력 안전교육 참석율 : $(85\% + 78\%) / 2 = 82\%$

평가지표 : A1.4. 개인정보보호

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ① 개인정보 수집 및 이용 동의서(또는 승낙서)

② PC 비밀번호 설정, 보안프로그램 설치, 캐비넷 잠금장치

평가항목 : ① 전체 제공인력 개인정보 수집 및 이용동의서 징구^{필수}

② 이용자의 개인정보 수집 및 이용동의서 징구^{필수}

③ PC 비밀번호 설정

④ 바우처 사업 운영 PC 보안프로그램 설치

⑤ 바우처 사업 관련 서류 보관 캐비넷 잠금장치 확인

평가기준

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

평가내용

1) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 확인

- (제공인력) 평가기준일 재직중인 제공인력 전원
- (이용자) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명
- 제공인력 전원, 이용자 10명 모두(100%) 이용 동의서를 징구하고 있어야 "Y"로 평가

2) 개인정보 수집 및 이용 동의서에 필수항목 포함 확인

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

▶ 필수항목 : ① 개인정보 수집항목 ② 개인정보 수집 및 이용 목적

③ 보유 및 이용기간 ④ 동의 거부 시 불이익 ⑤ 동의자 서명(또는 날인)

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

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

* (예) '18.7.1~19.6.30, '19.7.1~현재 ▶ 서비스 단절(중단)기간 없으므로 재작성 불필요

'18.7.1~19.6.30, '19.9.1~현재 ▶ 서비스 단절(2개월) 후 재계약으로 동의서 재작성

4) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC 확인

- PC 비밀번호 설정과 보안프로그램 설치 여부 확인

▶ PC 비밀번호 : '원도우'키+'L'키를 동시에 눌러 암호설정 화면 전환 확인

▶ 보안프로그램 : 바탕화면 작업표시줄에 보안프로그램 설치 확인

※ 보안프로그램 종류 제한 없음(예 : V3, 알약 등)

5) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 서류 보관 확인

- 캐비닛 잠금장치 확인

- 잠금장치가 있는 창고(사무실)에 서류보관 시 불인정

* 단, 서류보관실 잠금장치를 '지문'으로 설정하여 운영하는 경우는 인정

B. 제공인력 관리

B.1. 제공인력 관리 및 교육

평가지표 : B1.1. 노무관리

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 제공인력과 근로계약을 체결하고 근로기준법에 따라 노무관리를 하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ① 근로계약서, ② 급여지급내역, ③ 4대보험 가입내역
④ 퇴직금 적립 또는 지급내역 : 적립통장, 퇴직연금가입
증서 등 ⑤건강검진결과서 또는 검진대상 통보서

평가항목 : ① 근로계약 체결 확인

② 지급된 급여가 근로계약서 임금과 일치하며 최저임금 이상인지 확인

③ 제공인력 4대보험 가입내역서 확인

④ 퇴직금 적립 및 지급 실적 확인

⑤ 제공인력 건강검진(2년에 1회) 시행 확인

평가기준

• 평가항목을 모두(5개) 충족 : 3점

• 평가항목 4개 충족 : 2점

• 평가항목 3개 충족 : 1점

• 평가항목을 충족하지 않음 : 0점

평가내용

1) 제공인력과의 근로계약 체결 여부 확인

- 필수항목(7개)과 제공인력 자필서명(도장)이 있는 근로계약서만 인정
* 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정

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

- '임금'을 기관 취업규칙에 별도 명시하고 있는 경우도 인정

2) 근로계약서 상의 임금과 실제 지급액 확인

- 근로계약서 상의 임금이 해당연도의 최저임금을 보장하고 있는지 확인
- 근로계약서 상의 임금과 실제 임금지급내역을 확인, 실제 지급액이 적을 경우 "N"으로 평가

3) 4대보험 가입 및 퇴직금 제도 확인(예외기준자 제외)

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

4) 제공인력의 건강검진 실시 여부 확인

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

5) 각 항목은 제공인력 100% 달성한 경우 "Y"로 평가하고 건강검진은 제공인력의 90% 이상 달성한 경우 "Y"로 평가

- 평가기준일 재직중인 제공인력 전원을 확인하되, 4대보험·퇴직금은 예외기준자를 제외하고 평가

6) 1인사업장은 해당 지표 미평가(모두 "Y"로 평가, 3점 인정)

평가지표 : B1.2. 제공인력 근속비율

평가방식 : 정량(정보원에서 자동평가하므로 별도 준비사항 없음)

평가배점 : 3점

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

평가기준일 : 2019년 1월 1일부터 6월 30일 기간 동안 근무한 제공인력 (휴직자, 퇴직자 포함)

평가자료 : 제공인력 현황(전자바우처시스템 활용)

평가항목 : 2019년 1월에서 6월간 서비스를 제공한 인력 중 1년 이상 근속한 제공인력 수(2017년 1월부터 2019년 6월 동안)

평가기준

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

평가내용

- 1) 제공인력의 근속비율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림)
 - 제공인력 현황, 결제내역 등 전자바우처시스템 정보를 활용
 - 제공기관에서는 실제 근무중인 제공인력에 대한 정보 정비 필요 (기준일 이후 등록된 자료는 불인정)
 - 자동산출지표는 추후 정보원에서 일괄 점수 부여

평가지표 : B1.3. 제공인력 교육

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : 교육이수증 등 증빙자료

평가항목 : (2018년 평균 직무교육시간 + 2019년 평균 직무교육시간) / 2 = 평균 직무교육시간

산정식 : 제공인력 교육시간 총합(시간) / 각 해당 년도 근무한 제공인력 수(명) × 12개월

평가기준

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

평가내용

1) 제공인력 교육현황표 작성(별도 작성양식 배포 예정)

- 연도 내 퇴사자를 제외한 각 연도별 제공인력 산출

* (예) 제공인력 A씨가 2018.7.1~2019.6.30까지 근무한 경우 2018년은 포함, 2019년은 제외

2) 교육증빙자료(교육이수증) 확인

- 사업별 지침에 명시된 보수교육과 일치하는지 확인

▶ **지역사회서비스 제공인력 교육(연 8시간)**

◦ 사이버교육 이수시간은 최대 4시간까지 인정

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

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

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

B.2. 직원복지

평가지표 : B2.1. 복리후생

평가방식 : 정량

평가배점 : 2점

평가방향 : 제공인력의 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고 있는지 평가한다

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ① 포상 및 복지제도 관련 규정, 근로계약서 항목 등

② 포상 및 복지제도 실시 자료

평가항목 : ① 포상 및 복지제도 관련 규정(운영규정, 복리후생규정 등) 또는 제공인력 근로계약서

② 포상 및 복지제도 실시 여부(임금대장, 수당지급내역, 지출내역, 수령증 등) ⇨ 필수항목

평가기준

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

평가내용

1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서를 통해 '포상 및 복지제도' 내용 확인

▶ **포상 및 복지제도?** 제공인력의 처우개선을 위해 임금 이외에 추가로 지급되는 금전적, 물질적 보상을 모두 포괄하여 의미

(예) 학자금, 단체보험, 경조사비, 명절수당 또는 선물, 특별수당, 특별휴가, 상패 등

2) 포상 및 복지제도 실시 여부 확인

- 임금대장, 포상내역서, 수당지급내역서, 지출결의서 등을 통해 지급내역 확인

3) 1인사업장은 해당 지표 미평가(모두 "Y"로 평가, 2점 인정)

C. 서비스 제공 및 평가

C.2. 서비스 계획 및 제공

평가지표 : C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : 초기상담기록지, 서비스 제공계획서

평가항목 : ① 초기상담 실시 여부

② 이용자별 서비스 제공계획 수립

③ 서비스 제공계획서에 초기상담 결과 포함

평가기준

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

평가내용

1) 이용자별 초기상담 실시 확인

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

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

- 기본서비스만 희망할 경우 그 내용을 기록해 두어야 인정

* (예) 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함

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

3) 이용자별 서비스 제공계획을 수립하였는지 확인

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

평가지표 : C2.3. 서비스 제공계약

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ▶ 서비스 제공(이용)계약서

▶ 서비스 제공계획서 및 일정표

평가항목 : ① 이용자와의 서비스 제공(이용)계약 체결

② 서비스 제공(이용)계약서의 서명, 날인 확인

③ 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공

평가기준

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

평가내용

1) 이용자(또는 보호자)와의 서비스 제공(이용)계약 체결 확인

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

2) 서비스 제공(이용)계약서 상의 서명 및 날인 확인

- 이용자 본인의 서명을 원칙으로 하되, 본인 서명이 어려운 경우 법정 대리인(보호자) 서명도 인정
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

☞ 참고 : 서명과 날인의 정의

- (서명) 직접 본인의 이름을 손으로 쓰는 행위
- (날인) 도장이나 지장을 찍는 행위

* 이용자 날인(도장, 지장) 또는 사인·서명 중 하나만 있는 경우 : 불인정

* 이용자 이름 PC 출력 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우 : 인정

* 이용자 이름 PC 출력 후, 자필서명한 경우 : 인정

* 이용자 자필서명 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우 : 인정

3) 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공 확인

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

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

평가지표 : C2.4. 계획적인 서비스 제공

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ▶ 서비스 제공(이용)계약서, 변경계약서

▶ 서비스 제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지

평가항목 : ① 서비스 제공 관련 사항이 제공계약서 또는 제공계획서와 모두 일치(100%)

② 서비스 제공 관련 사항이 제공계약서 또는 제공계획서와 일부 일치(90%)

③ 서비스 변경사항에 대한 관리

평가기준

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

평가내용

1) 서비스 제공계획에 맞는 서비스 제공 확인

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

2) 서비스 변경관리를 하고 있는지 확인

- 사업지침에 따라 서비스 변경사항을 작성·관리하고 있는지 확인
 - ☞ 서비스 변경? 계약당사자 한쪽의 요청에 따라 상호 합의에 의해 계약내용(제공시간, 제공요일, 제공인력, 서비스 내용 등)을 변경하는 것을 의미
- 서비스 변경 항목 및 발생 빈도에 따라 관리 방법을 달리함
 - * 일시적인(일회성) 제공요일, 제공인력 변경사항 : 서비스 제공기록지에 해당 내용 기재
 - * 일시적이지 않은(계속적인) 변경사항 : 계약기간이 변경될 경우 서비스 제공계약서를 재작성하거나 변경계약서를 작성하고, 서비스 비용, 내용 제공인력이 변경되는 경우 서비스 제공계획서를 재작성

평가지표 : C2.5. 서비스 제공기록 관리

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ▶ 서비스 제공기록지

평가항목 : ① 서비스 제공기록지 작성
② 서비스 제공기록지 항목 확인
③ 제공기록지에 특이사항 기재

평가기준

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

평가내용

- 1) 이용자별 서비스 제공기록지 작성 확인
 - 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정하여 월별 서비스 제공기록지 작성 확인
- 2) 서비스 제공기록지의 필수항목 확인
 - 필수항목 1개라도 누락된 경우 불인정("N"으로 평가)
 - ▶ 필수항목 : ①이용자명 ②생년월일 ③제공인력명 ④서비스 내용 ⑤제공일시 ⑥이용자 확인서명(자필서명 도장, 지장, 사인)
- 3) 이용자의 특이사항 또는 업무상 특이사항 기재 여부 확인
 - 제공기록지에 이용자의 요구사항, 건강상태 및 서비스 제공 관련 특이사항 기재
 - * 서비스 내용, 결제 관련 사항, 서비스 변경사항만 기재된 경우는 특이사항 기재로 인정하지 않음("N"으로 평가)

C3. 서비스 관리

평가지표 : C3.3. 서비스 모니터링

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

평가방향 : 이용자를 대상으로 정기적으로 서비스 모니터링을 실시하고 있는지 평가한다.

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ▶ 이용자 모니터링 설문지
▶ 이용자 모니터링 분석결과보고서

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

평가기준

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

평가내용

- 1) 이용자별 서비스 모니터링 실시 여부 확인
 - 연 2회, 반기별(상·하반기) 1회 이상
- 2) 서비스 모니터링에 대한 결과 분석 확인
 - 모니터링 결과보고서 확인

C.4. 서비스 종료

평가지표 : C4.1. 서비스 종료 안내

평가방식 : 정량

평가배점 : 3점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ▶ 종료안내 증빙자료 : 종료안내문, 안내 문자 등

▶ 종료상담 증빙자료 : 종료상담기록지, 서비스 종료보고서 등

평가항목 : ① 서비스 종료안내

② 서비스 종료상담

평가기준

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

평가내용

1) 지표적용기간 내 서비스가 종료된 이용자 무작위 10명 확인(재계약 이용자 종료이용자로 간주)

* 단, 이용자 개인사정(입원, 시설입소, 이사 등)에 따라 서비스 중도 종료된 이용자는 제외

2) 종료이용자(또는 보호자)에게 서비스 종료 안내 실시 여부 확인

- 서비스 종료 안내를 확인할 수 있는 자료(안내문, 문자, 종료보고서 등) 인정
- 재계약 이용자에게 '서비스 종료에 따른 연장신청 안내'를 한 경우도 인정

3) 서비스 종료상담 실시 여부 확인

- 재계약 이용자의 경우도 서비스 종료 전 종료상담 실시 확인
- 이용자(또는 보호자)와 연락이 닿지 않아 종료상담을 못한 경우 해당 내용(연락일시 등)을 제공기록지에 기록하면 인정

- 종료상담을 우선으로 실시한 경우도 상담내용(서비스 효과 포함)을 종료상담지에 기록하여 상담내용을 확인할 수 있어야 인정
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

C.5. 서비스 특화지표

평가지표 : C5.6. 서비스 제공환경

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

평가방향 : 제공기관이 서비스 제공에 적합한 환경을 갖추고 있는지 평가한다.

평가자료 : ▶ 관찰평가(기관 라운딩)

평가기준

- 서비스 제공환경이 모든 면에서 탁월(우수) : 2점
- 서비스 제공환경으로 무리가 없음(양호) : 1점
- 서비스 제공환경에 개선·보완 필요(미흡) : 0점

평가지표 : C5.8. 이용자 편의관리

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가방법

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

D. 서비스 성과

D.1. 이용자 유지율

평가지표 : D1.1. 이용자 유지율

평가방식 : 정량(자동)

평가배점 : 3점

평가방향 : 양질의 서비스 제공을 통해 이용자가 안정적으로 유지되는지 평가한다.

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가자료 : ▶ 바우처 결제 현황(전자바우처시스템 활용)

평가방법 : 2019.1~6월 기간 동안 1회 이상 서비스 이용자 수 / 2018.1~2019.12월 동안 사업별 기준 이상의 이용자 수 × 100

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

평가기준

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

평가내용

- 1) 전자바우처시스템 정보(서비스 결제내역) 활용하여 자동산출
 - 자동산출지표는 추후 정보원에서 일괄 점수 부여

D.2. 이용자 만족도(별도 조사)

평가지표 : D2.1. 이용자 만족도 (현장평가 대상 기관 한정)

평가방식 : 정성

평가배점 : 25점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가방법

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

D.3. 제공인력 만족도(별도 조사)

평가지표 : D3.1. 제공인력 만족도 (현장평가 대상 기관 한정)

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

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

지표적용기간 : 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

평가방법

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

E. 현장평가단

E.1. 평가전반

평가지표 : E1.1. 기관장의 서비스 품질 향상 노력

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

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

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

평가기준

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

평가지표 : E1.2. 평가자료 수준

평가방식 : 정성

평가배점 : 2점

평가방향 : 현장평가 시 제공된 지표별 증빙자료의 질에 대해 평가한다.

평가기준

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