
2020년도

사회서비스 품질평가 편람

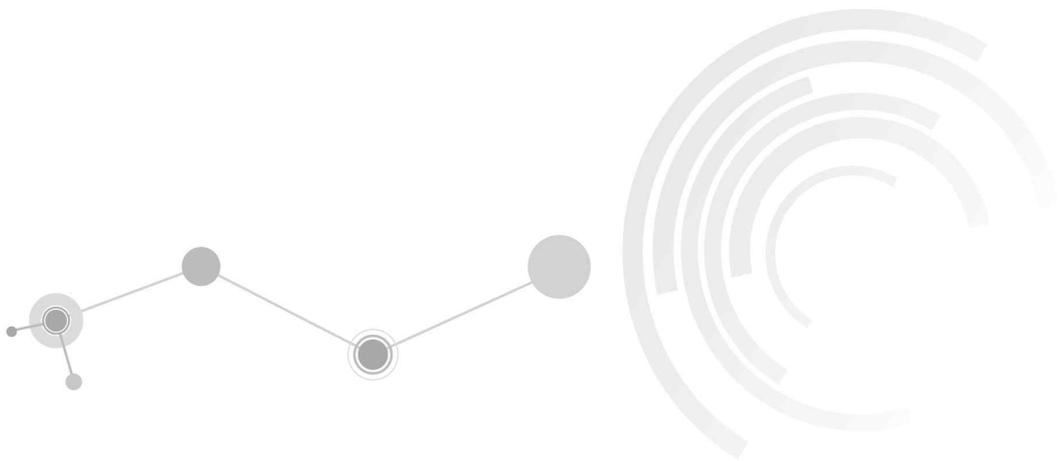
2019. 1



contents

▶ 평가편람 일반사항	1
▶ 2020년도 사회서비스 품질평가 지표	5
A. 기관운영	11
B. 제공인력 관리	25
C. 서비스 제공 및 평가	37
D. 서비스 성과	73
E. 현장평가단	77
▶ 품질평가 양식 및 참고자료	105

평가편람 일반사항



평가편람 일반사항

1. 개요

가. 관련 근거

- 1) 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제30조(사회서비스 품질관리)
- 2) 같은 법 시행규칙 제19조(사회서비스 품질관리)

나. 평가편람은 관련 법령이나 사업지침, 사회서비스 공통품질기준 중 사회서비스기관이 반드시 준수해야하는 사항과 사회서비스 품질 향상을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

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

라. 평가편람은 사회서비스기관의 서비스 품질향상을 유도하기 위하여 평가지표 개발 과정에 전문가 및 사회서비스기관 의견, 품질 평가 결과를 근거로 작성합니다.

2. 구성

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

가. 평가방향 : 평가지표의 목적

나. 평가자료 : 평가지표를 적용하는 확인자료

다. 평가항목 : 평가지표에서 확인하는 세부적인 평가사항

라. 평가기준 : 평가항목별 충족 여부에 따른 배점 기준

마. 평가내용 : 평가지표의 구체적인 평가방법(확인사항 등)

바. 참고자료 : 평가지표별 필요 양식(작성예시 포함)

3. 평가방법

가. 평가는 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있다.

다만, 제공인력 관련 지표는 전수 평가를 원칙으로 한다.

나. 각 지표별로 기관의 관련 문서나 자료를 근거로 평가한다.

다. 공통 문항이라도 각 지표는 사업별로 각각 평가하여야 한다.

라. 평가 관련 자료는 **평가지점에서 확인된 자료만 인정한다.**

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

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

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

4. 지표적용기간

가. 지표적용기간은 2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.(2년)을 원칙으로 한다.

다만, 지표에 따라서 적용기간을 달리 정할 수 있다.

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

5. 사회서비스기관 협조 사항

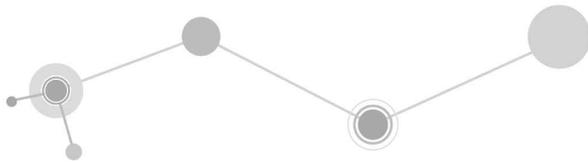
기관은 원활한 평가 진행을 위하여 평가자가 요구하는 자료 제출 등에 협조하여야 한다.

6. 용어설명

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

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

2020년도 사회서비스 품질평가 지표



1 평가지표 구조 비교

주요 개선내용

- ◆ (개선) 유사지표 통·폐합 등 조정을 통한 지표 수 축소, 과정·결과지표 비중 상향
 - A~B영역 구조지표 축소 : 14개(25점) → 9개(26점)
 - C~E영역 과정·결과지표 및 배점 확대 : 20개(75점) → 23개(83점)
- ◆ (신규) ‘서비스 특화지표’ 영역 신설, 사업별 지표 및 배점 다양화
 - 사업별로 평가지표 선택 적용하여 평가하고 100점 기준으로 총점 환산
- ◆ (신규) 정성평가 도입으로 평가방식 다양화, 시스템을 활용한 자동산출 지표 확대

2017-2018년			2020-2021년		
평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수
	34	100		32	109
A. 기관운영	7	11	A. 기관운영	4	13
A1. 운영체계	4	7	A1. 운영체계	4	13
A2. 정보관리	2	3			
A3. 정보제공	1	1			
B. 제공인력 관리	7	14	B. 제공인력 관리	5	13
B1. 인력채용 및 유지	3	6	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9
B2. 제공인력 교육훈련	1	3	B2. 직원복지	2	4
B3. 직원복지	3	5			
C. 서비스 제공 및 평가	13	35	C. 서비스 제공 및 평가	18	49
C1. 제공인력 전문성	1	2	C1. 서비스 운영체계	2	6
C2. 초기상담 및 서비스 계획	2	5	C2. 서비스 제공	5	14
C3. 계약체결 및 서비스 변경	2	6	C3. 서비스 관리	3	11
C4. 서비스제공 및 모니터링	5	12	C4. 서비스제공 및 모니터링	2	6
C5. 서비스 연계 및 종료	2	6	C5. 서비스 특화지표	6	12
C6. 사업평가	1	4			
D. 서비스 성과	3	30	D. 서비스 성과	3	30
D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3
D2. 이용자 만족도	1	25	D2. 이용자 만족도	1	25
D3. 제공인력 만족도	1	2	D3. 제공인력 만족도	1	2
E. 현장평가단	3	6	E. 현장평가단	2	4
E1. 평가전반	3	6	E1. 평가전반	2	4
F. 평가일치도	1	4			
F1. 자체평가와 현장평가 일치도	1	4			

2 품질평가 지표 구성

■ 평가대상 : 지역사회서비스 투자사업

➔ 기관운영(4개/13점), 제공인력 관리(5개/13점), 서비스 제공 및 평가(18개/49점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점), 5개 영역 32개 지표*로 구성

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

평가지표	배점	평가방법	비고
A. 기관운영(4개)	13점		
A1. 운영체계(4개)	13점		
A1.1. 운영규정 및 지침	5점	정량+정성	
A1.2. 회계관리	2점	정량	
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	기준변경
A1.4. 개인정보보호	3점	정량	
B. 제공인력 관리(5개)	13점		
B1. 제공인력 관리 및 교육(3개)	9점		
B1.1. 노무관리	3점	정량	통합
B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동)	통합
B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	
B2. 직원복지(2개)	4점		
B2.1. 복리후생	2점	정량	
B2.2. 고충처리	2점	정량	기준변경
C. 서비스 제공 및 평가(18개)	49점		
C1. 서비스 운영체계(2개)	6점		
C1.1. 사업계획 및 평가	5점	정량+정성	통합
C1.2. 서비스 정보게시	1점	정량	
C2. 서비스 계획 및 제공(5개)	14점		
C2.1. 초기상담	3점	정량	
C2.2. 서비스 제공계획 수립	2점	정량	

평가지표		배점	평가방법	비고
	C2.3. 서비스 제공계약	3점	정량	
	C2.4. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	통합
	C2.5. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	
C3. 서비스 관리(3개)		11점		
	C3.1. 이용자 불만처리	2점	정량	기준변경
	C3.2. 서비스 정기회의	4점	정량+정성	기준변경
	C3.3. 서비스 모니터링	5점	정량+정성	
C4. 서비스 종료(2개)		6점		
	C4.1. 서비스 종료 안내	3점	정량	
	C4.2. 지역사회 연계	3점	정량	기준변경
C5. 서비스 특화지표(6개)		12점		
	C5.1. 서비스 연계관리(공통)	2점	정성	신규
	C5.2. 서비스 정기보고(아동)	2점	정량	신규
	C5.3. 서비스 사후관리(운동)	2점	정량	신규
	C5.4. 서비스 제공환경(심리·정서·시각장애인)	2점	정성	신규
	C5.5. 이용자 관리(정신건강)	2점	정량	신규
	C5.6. 이용자 편의관리(시각장애인)*	2점	정성	신규
D. 서비스 성과(3개)		30점		
	D1. 이용자 유지율(1개)	3점		
	D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동)	
	D2. 이용자 만족도(1개)	25점		
	D2.1. 이용자 만족도*	25점	별도조사	
	D3. 제공인력 만족도(1개)	2점		
	D3.1. 제공인력 만족도*	2점	별도조사	
E. 현장평가단(2개)		4점		
	E1. 평가전반(2개)	4점		
	E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력	2점	정성	
	E1.2. 평가자료 수준	2점	정성	

* 현장평가 기관을 대상으로 외부 리서치 기관에 위탁조사(전화조사)

➡ (시각장애인안마서비스) 별도 평가군 편성 및 지표 적용

- 기관운영(3개/8점), 제공인력관리(4개/11점), 서비스 제공 및 평가(9개/22점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점) 5개 영역 20개 지표(75점 만점)로 간소화 구성

평가지표		배점	평가방법	비고
A. 기관운영(3개)		8점		
A1. 운영체계(3개)		8점		
	A1.2. 회계관리	2점	정량	
	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	기준변경
	A1.4. 개인정보보호	3점	정량	
B. 제공인력 관리(4개)		11점		
B1. 제공인력 관리 및 교육(4개)		11점		
	B1.1. 노무관리	3점	정량	통합
	B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동)	통합
	B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	
	B1.4. 복리후생	2점	정량	
C. 서비스 제공 및 평가(8개)		22점		
C2. 서비스 계획 및 제공(4개)		12점		
	C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	3점	정량	
	C2.3. 서비스 제공계약	3점	정량	
	C2.4. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	통합
	C2.5. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	
C3. 서비스 관리(1개)		3점		
	C3.3. 서비스 모니터링	3점	정량	
C4. 서비스 종료(1개)		3점		
	C4.1. 서비스 종료 안내	3점	정량	
C5. 서비스 특화지표(2개)		4점		
	C5.4. 서비스 제공환경(심리·정서·시각장애인)	2점	정성	신설
	C5.6. 이용자 편의관리(시각장애인)*	2점	정성	신설
D. 서비스 성과(3개)		30점		
D1. 이용자 유지율(1개)		3점		
	D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동)	
D2. 이용자 만족도(1개)		25점		
	D2.1. 이용자 만족도*	25점	정성	
D3. 제공인력 만족도(1개)		2점		
	D3.1. 제공인력 만족도*	2점	정성	
E. 현장평가단(2개)		4점		
E1. 평가전반(2개)		4점		
	E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력	2점	정성	
	E1.2. 평가자료 수준	2점	정성	

* 현장평가 기관을 대상으로 외부 리서치 기관에 위탁조사(전화조사)

3

품질평가 지표 상세

A. 기관운영

A.1. 운영체계

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

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

평가방향	기관운영 및 제공인력 관리에 필요한 사항 등을 명문화한 운영 규정·지침을 마련하고, 제공인력과 공유하고 있는지 평가한다.						
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.						
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영규정 및 지침 : ①운영규정 ②윤리행동강령 ③시설 및 이용자 안전관리지침(규정) ④개인정보처리방침 ▶ 제공인력 공유 증빙자료 : 직원교육 및 회의결과보고서 						
평가항목		Y	N	정성평가			
				우수	양호	미흡	
①	운영 규정	필수항목(5개)					
		회계 관리에 관한 사항 * 재무회계규칙, 내부회계규정 등					
		제공인력 관리에 관한 사항 * 채용, 복무, 상벌, 안전 등					
		복리후생에 관한 사항 * 제공인력 복지, 포상 등					
		문서관리에 관한 사항					
		제공인력·이용자의 고충(불만)처리에 관한 사항					
②	윤리행동강령						
③	시설 및 이용자 안전관리지침(규정)						
④	개인정보처리방침 * 필수항목(11개) 충족						
⑤	제공인력 공유 * 직원교육 및 회의결과보고서 등						

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

평가점수
점

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

평가점수
점

평가내용

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

규정 및 지침	마련 여부	필수 항목	주요내용
필수항목	○	○	① 조직운영의 원칙 ② 조직체계 및 역할분담 ③ 이용자 인권보호 ④ 제공인력 인권보호 ⑤ 서비스 품질보장
운영 규정	○		회계원칙 및 관리 * (사회복지법인·시설) 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
윤리행동강령	○		기본정신 이용자만족, 종사자에 대한 존중 및 대우, 종사자의 윤리
시설 및 이용자 안전관리지침	○		안전사고 유형, 시설 안전점검방법 및 주기, 사고발생대비 비상 연락체계, 사고유형별 처리절차, 안전교육방법 및 주기 등
개인정보처리방침	○	○	① 개인정보의 처리 목적 ② 개인정보의 처리 및 보유기간 ③ 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당되는 경우에 한함) ④ 개인정보의 위탁에 관한 사항 (해당되는 경우에 한함) ⑤ 정보주체와 법정대리인의 권리의무 및 그 행사방법에 관한 사항 ⑥ 처리하는 개인정보의 항목 ⑦ 개인정보의 파기에 관한 사항 ⑧ 개인정보 보호책임자에 관한 사항 ⑨ 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항 ⑩ 개인정보의 안정성 확보조치에 관한 사항 ⑪ 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항 (17.10월 추가)

① 운영규정, 개인정보처리방침은 필수항목을 모두 포함하고 있어야 함

- 필수항목이 1개라도 누락된 경우 불인정("N"으로 평가)

- 필수항목명은 일치하지 않아도 되며, 해당 내용을 확인할 수 있으면 인정

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

평가내용

- 회계관리는 공인회계사에 위탁하여도 해당 내용을 포함하고 있어야 함
- 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」을 준용하는 사회복지법인 및 시설은 해당 규칙을 제시하여도 인정
- 고충(불만)처리 항목은 제공인력 및 이용자(보호자)의 고충(불만)을 파악하고 해결하는 절차, 결과 통보 등에 대한 내용을 포함하고 있어야 함

2) (정성평가) 운영규정 및 지침이 그 제정 목적에 부합하며, 실제 기관운영에 적합한지 확인

* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)

3) 예시 양식을 사용하는 경우, 기관의 상황에 맞게 작성하고 있는지 확인

- 예시 양식을 수정 없이 제시된 그대로 사용하는 경우 해당 평가항목은 'N'으로 평가(기관명, 사업명, 제정일, 개정일 등 세부 사항 확인)
- '사업범위'에 해당 사업명이 표기되어 있어야 함

* (예) 아동청소년심리지원서비스, 영유아발달지원서비스 등

4) 운영규정 및 지침을 제공인력과 공유하고 있는지 확인

- 제공인력 공유는 교육 또는 회의 실시자료(결과보고서, 회의록 등) 확인

* 교육(회의) 증빙자료 : 교육일시, 시간, 장소, 회의내용, 참석자 서명, 사진 등 포함

- 제공인력 교육(회의)은 연 1회 이상 실시

* (예) 개정내용 중심으로 전 직원 교육 실시→인정, 신규직원 대상 교육 실시→인정

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

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

참고자료

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

품질평가 주요 FAQ

Q1) 기관 운영규정과 지침을 꼭 별도로 마련해야 하나요? 운영규정에 지침에 해당되는 내용을 넣어서 마련하여도 괜찮은지요?

☞ 운영규정 안에 지침과 관련된 내용이 포함되어 있고, 필수항목(운영규정, 개인정보보호지침에 한함)을 확인할 수 있으면 인정됩니다.

Q2) 운영규정의 필수항목이 누락되었으면, 전부 다시 개정하여야 하나요?

☞ 누락된 필수항목을 별도로 내부결재를 득하여 제시한 경우는 인정합니다.

《필수항목 ①~④까지의 포함된 운영규정》

기 관 운 영 규 정

제정 2014. 2. 10.
개정 2015. 8. 10.

- 중 약 -

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 사회복지자를 제공하는 자는 사회복지자를 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다.

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

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

- 중 약 -

제 8 장 이용자 인권보호*

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

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

제 9 장 제공인력 인권보호*

제29조 (제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지연, 멸한·학연·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 피해 발생 시 운영위의 회의 를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

- 후 약 -

《필수항목 '⑤서비스 품질보장'에 대한 별도 내부결재 자료 제시》

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

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

Q4) 정성평가는 어떻게 진행되나요?

☞ 기관에서 제시한 규정과 지침이 기관 운영 실정에 부합하는지 확인합니다. 자체 평가는 진행하지 않으며 현장평가위원이 별도로 점수를 부여합니다. **(정성평가 점수는 이의신청 대상이 아닙니다.)**

☞ 정보원에서 제공하는 참고자료(양식)를 활용하는 경우 원문을 그대로 사용하기보다 기관 실정에 맞게 활용(수정, 보완, 삭제 등) 하시는 것을 권장합니다.

평가지표	A1.2. 회계관리
------	------------

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

평가방향	서비스별로 회계를 분리하여 관리하고 결산내역을 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	▶ 서비스별 통장 ▶ 서비스별 수입·지출 장부 ▶ 연도별 세입·세출 결산서 및 공개 관련 증빙자료		
평가항목		Y	N
①	서비스별 분리회계	· 서비스별 정부지원금 통장 분리	
②	서비스별 수입·지출 장부 관리		
③	서비스별 세입·세출결산서 작성	· 2018년, 2019년 세입·세출결산서	
④	세입·세출결산서 공개	· 2018년, 2019년 세입·세출결산 공개 내역	

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

평가점수
점

평가내용

1) 서비스별 회계를 분리하여 수입·지출 관리를 하고 있는지 확인

- 해당 서비스의 정부지원금 통장 확인 (※본인부담금 통장 확인 제외)
- 기관의 타 회계(일반사업) 및 타 보조금 사업과 별도 회계로 분리하고(별도 통장으로 관리), 세부 서비스별로 수입·지출내역을 관리하고 있는지 확인
- 한 기관에서 두 개 이상의 서비스를 운영할 경우 통장 앞면에 '서비스명' 명시
 - * (예) 영유아발달지원서비스, 인터넷과물입아동청소년치유서비스를 제공하는 기관의 경우 각 서비스별 통장을 마련(2개)하여 관리하여야 함
- 세무사(회계사)에 회계관리를 위탁하는 경우, 평가당일 회계 관련 서류를 기관에 비치하고 있어야 인정

2) 해당 서비스의 연도별 세입·세출 결산서를 작성하고 있는지 확인

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

3) 연 1회 이상 온라인 또는 오프라인을 통해 세입·세출결산서를 공개하고 있는지 확인

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

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

- 본사에서 관리하더라도 해당 서비스의 세부 결산내역을 확인 할 수 있으면 인정

참고자료

[양식 08] 회계 관련 서류

평가지표	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리 기준변경
------	-----------------------------

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

평가방향	서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비하여 안전보험에 가입하고, 안전 관련 기관 및 이용자 보호자와 비상 연락체계를 구축하고 있으며, 안전의식 제고를 위한 제공인력 안전교육을 실시하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 안전 관련 보험 증권 ▶ 비상연락체계 ▶ 안전교육 증빙자료 : 교육결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 안전교육 이수증 		
평가항목		Y	N
①	안전보험 가입 ^{필수}	· 안전 관련 보험 증권 확인	
②	비상연락체계 구축		
③	연 1회 이상 제공인력 안전교육 (자체교육) 실시	· 안전교육 결과보고서	
④	연 1회 이상 제공인력 안전교육 (외부 위탁교육) 실시	· 안전교육 이수증	
⑤	안전교육 참석 제공인력 비율	· 제공인력 안전교육 이수율 80% 이상	

평가기준	점수
· 평가항목 ①을 포함하여 4개 이상 충족	3
· 평가항목 ①을 포함하여 3개 충족	2
· 평가항목 ①을 포함하여 2개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 안전 관련 보험 가입사항 확인

- 서비스 유형에 맞는 안전보험 가입 확인

<유형별 안전 보험>

- ① (기관방문/재가방문) 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입
 - 단, 기관방문형은 화재보험 가입 필요(배상책임보험 약관에 '화재'에 대한 배상이 포함된 경우까지 화재보험 가입으로 인정)
- ② (혼합형-시설이용) 장소 대관기관의 안전보험 * (예) 학교 : 학교안전공제
- ③ (돌봄여행 및 체험활동) 여행자 보험

- 배상책임보험 보장내용에 평가사업 및 제공인력을 포함하며 대물(건물, 비품 등), 대인(이용자)이 있는지 확인, 보상금액은 확인하지 않음
- 보험기간이 지표적용기간을 모두 포함하고 있는지 확인(미포함 시 불인정)
 - * 보험 보장기간 만료, 지표적용기간 중간 가입 등은 불인정
- 제공인력 업무상 재해에 대비한 산재보험 또는 상해보험 가입 확인
 - * 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음하며, 고용형태가 산재보험 대상이 아닌 경우는 별도의 상해보험 가입 등 보상대책 마련 필요

2) 비상연락체계 구축 확인

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

- ① (기관방문형) 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관 등
- ② (혼합형-시설이용) 외부 시설에서 일어날 수 있는 안전사고 대응을 위한 비상연락체계
- ③ (돌봄여행 및 체험활동) 안전 관련 유관기관 및 이용자의 보호자 등

3) 제공인력 대상 안전교육 확인

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

4) 제공인력 안전교육 참석율 확인

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

참고자료

[양식 09호] 비상연락체계
[양식 10호] 안전교육 결과보고서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 체험활동의 경우 기관에서 배상책임보험 가입 시 특약으로 체험활동에 대한 보상 부분도 포함하였다면 여행자보험에 가입하지 않아도 되나요?

☞ 배상책임보험으로 체험활동 시, 이용자의 안전사고 배상에 대한 내용을 보험약관 등을 통해 해당 내용이 정확하게 확인되는 경우는 인정됩니다.

Q2) 장소 대관하여 진행하는 사업입니다.(어린이집, 학교 등) 배상책임보험에 대한 증빙은 어떻게 해야 하나요?

☞ 대관기관의 배상보험증권(사본)을 제시하는 경우도 인정합니다. 학교·어린이집·유치원의 경우 안전공제회 홈페이지에서 출력한 배상책임공제증권도 인정합니다.

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

☞ 건물주가 가입한 보험증권 사본을 받아 현장평가 시 제시하면 됩니다.

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

☞ 바우처 서비스가 이루어지는 장소(임대공간)에 대한 화재배상책임보험을 가입하고 보험증권을 제시하면 인정됩니다.

Q5) 제공인력 안전 보험은 상해보험과 산재보험을 모두 가입해야하나요?

☞ 아닙니다. 업무상 재해에 대비한 산업재해보상보험과 상해보험 중 한 가지만 가입하여도 됩니다.

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

☞ 안전교육은 자체교육과 위탁교육 모두 인정합니다. 둘 중 한 가지만 실시하여도 무방합니다. (평가점수에 영향을 미치지 않음)

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

☞ 인정됩니다. 단, 제공인력 전달교육 관련 증빙자료(교육결과보고서 등)를 확인할 수 있어야 합니다.

Q8) 지역지원단에서 실시한 안전교육에 참석한 경우도 인정되나요?

☞ 교육수료증(이수증)을 통해 확인이 가능하다면 인정됩니다.

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

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

평가방향	이용자 및 제공인력의 개인정보 수집·활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가자료	▶ 개인정보 수집 및 이용 동의서(또는 승낙서) ▶ PC 비밀번호 설정, PC 보안프로그램 설치, 캐비닛 잠금장치			
평가항목			Y	N
①	(제공인력) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 필수	· 필수항목(5개) 확인 · 재직중인 제공인력 전원 확인		
②	(이용자) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 필수	· 필수항목(5개) 확인 · 이용자 10명, 무작위 확인		
③	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (내부 유출 예방)	· PC 비밀번호 설정		
④	바우처 사업 운영 PC 보안관리 (외부 유출 예방)	· 보안프로그램 설치		
⑤	바우처 사업 관련 서류 보관 관리	· 캐비닛 잠금장치 확인		

평가기준	점수
· 평가항목 ①, ②를 포함하여 5개 충족	3
· 평가항목 ①, ②를 포함하여 4개 충족	2
· 평가항목 ①, ②를 포함하여 3개 충족	1
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 확인

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

2) 개인정보 수집 및 이용 동의서에 필수항목 포함 확인

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

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

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

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

* (예) '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 재작성 필요

4) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC 확인

- PC 비밀번호 설정과 보안프로그램 설치 여부 확인

▶ PC 비밀번호 : '윈도우'키+'L'키를 동시에 눌러 암호설정 화면 전환 확인
▶ 보안프로그램 : 바탕화면 작업표시줄에 보안프로그램 설치 확인
※ 보안프로그램 종류 제한 없음(예 : V3, 알약 등)

5) 평가 당일, 바우처 사업 운영에 사용되는 모든 서류 보관 확인

- 캐비닛 잠금장치 확인
- 잠금장치가 있는 창고(사무실)에 서류보관 시 불인정

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

참고자료

[양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력)
[양식 12호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자)

B. 제공인력 관리

B.1. 제공인력 관리 및 교육

평가지표	B1.1. 노무관리 통합
------	--

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

평가방향	제공인력과 근로계약을 체결하고 근로기준법에 따라 노무관리를 하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가대상	재직중인 제공인력 전체			
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 근로계약서 ▶ 급여지급내역 ▶ 4대 사회보험 가입내역 ▶ 퇴직금 적립 또는 지급내역 : 적립통장, 퇴직연금가입증서 등 ▶ 건강검진결과서 또는 검진대상 통보서 			
평가항목			Y	N
①	근로계약 체결	<ul style="list-style-type: none"> · 필수항목(7개) 확인 · 제공인력 자필서명 확인 		
②	급여지급내역	<ul style="list-style-type: none"> · 최저임금 확인 · 근로계약서 상 임금과 비교 		
③	4대보험 가입	<ul style="list-style-type: none"> · 제공인력 4대 보험 가입내역서 확인 		
④	퇴직금 제도	<ul style="list-style-type: none"> · 퇴직금 적립 및 지급 실적 확인 		
⑤	제공인력 건강검진 시행	<ul style="list-style-type: none"> · 건강보험 기준(2년에 1회) 		

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

평가점수
점

평가내용

1) 제공인력과 근로계약 체결 여부 확인

- 필수항목(7개)과 제공인력 자필서명이 있는 근로계약서만 인정(필수항목, 자필서명이 1개라도 누락된 경우 불인정)
- * 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정

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

- 제공인력이 2개 이상의 서비스를 제공하는 경우 근로계약서 상에 업무내용, 임금 등을 구분하여 표기하여도 인정
- '임금'을 기관 취업규칙에 별도 명시하고 있는 경우도 인정
- 근로계약서에 소정근로시간을 명시할 수 없는 경우(근무시간이 유동적인 경우)는 별도의 근무시간을 확인할 수 있는 자료(근무표 등)를 제시하면 인정
- 제공인력과 고용관계가 아닌 위탁계약(프리랜서)을 체결한 경우, 계약서의 필수항목은 확인하지 않으며 계약체결 여부와 자필서명만 확인

2) 근로계약서 상의 임금과 실제 지급액 확인

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

3) 4대보험 가입 및 퇴직금 제도 확인(예외기준자 제외)

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

4) 제공인력의 건강검진 실시 여부 확인

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

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

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

참고자료

[양식 13호] 표준근로계약서(기간의 정함이 없는 경우)
 [양식 14호] 표준근로계약서(기간의 정함이 있는 경우)
 [양식 15호] 단시간근로자 표준근로계약서
 [양식 16호] 상담 및 위탁계약서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력의 근로계약서는 매년 새로 작성해야 하나요?

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

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

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

☞ 품질평가는 전국 공통의 평가 기준이므로 인정범위가 지자체 점검 기준과는 다를 수 있습니다. 해당 지자체의 기준을 따르시기 바랍니다.

Q3) 단시간만 서비스를 제공하는 제공인력은 연차유급휴가가 없어서 근로계약서에 넣지 않았는데, 평가에 영향을 미치나요?

☞ 연차유급휴가는 근로기준법에 근로계약 체결 시 명시하도록 되어있습니다. 연차유급휴가 항목은 필수항목으로 반드시 명시하고 있어야 합니다.

* 작성 예 : 연차유급휴가는 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함

Q4) 4대보험 가입 미적용(제외) 대상자의 기준은 무엇인가요?

☞ 각 보험별 기준이 상이하므로 관련 법령을 확인하시기 바랍니다.

※ 국민연금법 시행령 제2조, 국민건강보험법 시행령 제9조, 고용보험법 시행령 제3조, 산업재해보상보험법 제6조

Q5) 제공인력 전원이 상담(위촉)계약서를 작성한 프리랜서입니다. 건강검진 실시 여부는 어떻게 확인하나요?

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

평가지표	B1.2. 제공인력 근속비율 통합
------	---

평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점
----------	------------	----------	----

평가방향	양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖춘 제공인력이 근무하고 있는지 평가한다.
평가기준일	2018. 9. 1. ~ 2019. 3. 31. 기간 동안 근무한 제공인력 * 휴직자, 퇴직자 포함
평가자료	▶ 제공인력 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식	$\frac{\text{㉞ 2018.1월~2019.12월 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수}}{\text{㉟ 2018.9월~2019.3월 서비스 제공인력 수}} \times 100$ <p>㉟ 2018.9월~2019.3월 서비스 제공인력 수(1회 이상 결제이력이 있는 제공인력) ㉞ 2018.1월~2019.12월 기간 동안 1년 이상 근속한 제공인력 수</p>

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

평가점수
점

평가내용
<p>1) 해당 서비스 제공인력의 근속비율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전자바우처시스템 정보(제공인력현황, 결제내역 등) 활용 - 제공기관에서는 실제 근무중인 제공인력에 대한 정보 정비 필요(기준일 이후 등록된 자료는 불인정) - 자동산출 지표는 추후 정보원에서 일괄 점수 부여

평가지표	B1.3. 제공인력 교육
------	---------------

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

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 제공인력에 대한 교육 기회를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.
평가자료	▶ 제공인력 교육현황표(별도 작성양식 배포) ▶ 교육이수증 등 증빙자료
평가항목	
산정식	$\frac{\text{제공인력 월별 평균 교육시간 총합(시간)}}{\text{각 해당 년도 근무한 제공인력 수(명)}} \times 12\text{개월}$ $(2018\text{년 평균 직무교육시간} + 2019\text{년 평균 직무교육시간}) / 2 = \text{평균 직무교육시간}$ * 연도 중(2018.1.1~12.31/2019.1.1~12.31) 퇴사자 제외, 소수점 이하 반올림

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

평가점수
점

평가내용

1) 제공인력 교육현황표 작성(별도 작성양식 배포 예정)

- 연도 내 퇴사자를 제외*한 각 연도별 제공인력(기관장, 관리책임자 제외**) 산출

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

** 기관장, 관리책임자가 제공인력의 자격을 갖추고 서비스를 제공할 경우는 포함

2) 교육 증빙자료(교육 이수증) 확인

- 사업 지침에 명시된 보수교육과 일치하는지 확인

▶ 지역사회서비스 제공인력 교육

◦ (교육시간) 연 8시간 * 사이버교육 이수시간은 최대 4시간까지 인정

◦ (인정되는 교육과정)

- 보건복지부, 시·도 또는 시·군·구, 지역사회서비스 지원단에서 실시하는 사회서비스 교육과정

- 한국보건복지인력개발원의 사회서비스 보수교육, 사회보장정보원의 사회서비스 교육과정

* 단, 등록된 서비스의 제공인력 자격기준을 충족하는 자로서 사회복지사, 안마사, 언어재활사 등 관련법령에 따라 보수교육을 이수하는 자격 또는 면허 소지자로서 이 자격 또는 면허로 해당 서비스 제공인력으로 등록되어 있는 자는 관련법령에 따른 보수교육 이수로 지역사회서비스 교육 인정(해당연도 교육이수증 보관, 교육시간이 미기재된 경우 1일 최대 8시간으로 인정)

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

품질평가 주요 FAQ

Q1) 아동 대상의 서비스를 하는 기관입니다. 시도에서 주관한 '아동학대 예방교육'에 참여한 경우도 직무교육으로 인정이 되나요?

☞ 서비스 관련 교육에 참여한 경우이므로 직무교육으로 인정됩니다.

Q2) 제공인력 김OO씨가 3개 기관에서 근무(프리랜서, 위탁계약 체결)하며 10시간동안 이수한 직무교육시간은 어떻게 적용되는지요?

☞ 제공인력이 서비스를 제공하면서 지표적용기간에 이수한 직무교육시간은 3개 기관에 모두 동일하게(10시간) 직무교육으로 인정됩니다.

Q3) 제공인력 홍OO씨가 A사업은 2019년 1월부터, B사업은 7월부터 서비스(겸직)하고 있습니다. 홍OO씨가 2019.1.1~12.31내에 이수한 교육시간은 A, B 사업 모두에 직무교육시간으로 인정되나요?

☞ 교육시간은 해당사업 근무시점을 기준으로 합니다. 따라서, A사업 평가에는 2019년 1월부터 12월까지 이수한 교육시간이 인정되지만, B사업은 7월 이후 이수한 교육시간만 인정됩니다.

B.2. 직원복지

평가지표	B2.1. 복리후생
------	------------

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

평가방향	제공인력의 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 포상 및 복지제도 : 관련 규정, 근로계약서 항목 등 ▶ 포상 및 복지제도 실시 자료 : 수당지급내역, 지출내역 등 		
평가항목			Y N
① 포상 및 복지제도	· 관련 규정(운영규정, 복리후생규정 등) · 제공인력 근로계약서		
② 포상 및 복지제도 실시 여부 필수	· 임금대장, 수당지급내역 · 지출내역, 수령증 등		

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

평가점수
점

평가내용
1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 등을 통해 '포상 및 복지제도' 마련 여부 및 내용 확인 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> ▶ 포상 및 복지제도? 기관에서 제공인력의 처우개선을 위해 임금 이외에 추가로 지급되는 금전적, 물질적 보상을 모두 포괄하여 의미 (예) 학자금, 단체보험, 경조사비, 명절수당 또는 선물, 특별수당, 특별휴가, 상패 등 </div>
2) 포상 및 복지제도 실시 여부 확인 - 임금대장, 포상내역서, 수당지급내역서, 지출결의서 등을 통해 지급내역 확인

평가지표	B2.2. 고충처리 기준변경
------	------------------------

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

평가방향	제공인력의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	▶ 고충처리 절차 : 관련 규정, 근로계약서 항목 등 ▶ 고충처리 실시 및 회신 내역 : 회의록, 업무일지, 고충(접수) 처리대장, 결과 회신내역 등		
평가항목			Y N
① 고충처리절차 마련	· 관련 규정(운영규정, 고충처리지침 등) · 제공인력 근로계약서		
② 고충처리 실시 여부 필수	· 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등		
③ 고충처리 결과 안내(회신)	"		

평가기준	점수
· 평가항목 ②를 포함하여 3개 충족	2
· 평가항목 ②를 포함하여 2개 충족	1
· 평가항목 ②만 충족	0.5
· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 확인

- 제공인력의 고충 및 불만을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있는지 확인

- ▶ **고충처리?** 제공인력의 고충 및 불만사항, 일하는 방식개선, 환경개선 등 제공인력의 의견을 수렴하여 반영하는 것을 의미
 - ▶ **고충처리 절차?** 상담신청 → 사실확인 → (내부회의*) → 처리결과 통보
- * 내부회의는 경미한 사안의 경우 생략 가능

2) 제공인력의 고충 및 불만에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인

- 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등 확인
 - 고충 외에도 서비스 제공 및 업무에 대한 건의사항도 포함
- ※ 고충 및 불만사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 미인정("N"으로 평가)

3) 고충 및 건의사항에 대한 조치 결과를 제공인력(본인)에게 안내하고 있는지 확인

- 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인(제공인력의 확인서명, 문자메시지, 이메일 등)

참고자료

[양식 17호] 고충처리 신고서
[양식 18호] 고충처리 일지

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력의 고충사항이나 불만이 없는 경우 평가는 어떻게 받나요?

- ☞ 동 지표는 고충(불만)사항에 국한하지 않고, 소통을 통해 더 나은 서비스 제공 환경 구현을 위한 지표입니다. 이에 서비스 제공이나 업무 과정의 건의사항을 관리한 경우도 실적으로 인정하오니 참고하시기 바랍니다.

C. 서비스 제공 및 평가

C.1. 서비스 운영체계

평가지표	C1.1. 사업계획 및 평가 통합	평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	5점
------	---	-------	--------	-------	----

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 정기적으로 사업계획을 수립하고, 사업운영에 대한 평가를 실시하고 있으며, 이를 차년도 사업 계획에 활용하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.				
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 사업(운영)계획서 ▶ 사업평가 결과보고서, 회의록 				
평가항목	Y	N	정성평가		
			우수	양호	미흡
① 사업운영계획 수립					
② 사업평가 실시					
③ 사업평가 분석결과 활용(환류)					

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

평가점수
점

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

평가점수
점

평가내용

1) 연도별 사업(운영)계획 수립 확인

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

* 2개년 사업(운영)계획을 수립하는 경우 인정("Y"로 평가)하며, 사업(운영)계획서의 작성 연도를 확인 할 수 없으면 불인정

- 사업(운영)계획서에 필수항목(5개)을 모두 포함하고 있는지 확인(필수항목이 1개라도 누락 된 경우 "N"으로 평가)

* 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 포함하고 있으면 인정

** ⑤서비스 제공 관련 사항의 경우 별도로 작성하여 내부결재를 득한 후 제시하여도 인정

▶ **필수항목** : ①기관 및 사업개요 ②인력 현황 ③시설확보 현황 ④필수장비 확보현황
⑤서비스 제공 관련 사항(서비스 목적, 대상, 내용, 제공절차, 제공방법, 가격 등)

2) 연도별 사업평가 실시 여부 확인

- 사업평가 결과보고서, 회의록 등 사업에 대한 내부 평가 실시 자료 확인

* 2018년~2019년 모두 사업평가를 실시하고 있는 경우 인정("Y"로 평가)

- 사업평가 결과보고서 내 분석내용 포함(사업 추진에 따른 성과, 미흡점, 개선점 등)

3) 사업평가 결과 활용 확인(환류)

- 사업평가 분석 결과를 차년도 사업(운영)계획에 반영하고 있는지 확인

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

* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

참고자료

[양식 19호] 사업(운영)계획서

[양식 20호] 사업평가 결과보고서

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

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

평가방향	이용자 또는 보호자에게 서비스 이용, 제공기관 선택에 필요한 정보를 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가자료	▶ 서비스 안내자료 : 리플렛, 전단지, 배너, 현수막 등 ▶ 기관 홈페이지 : 카페, 블로그 등			
평가항목			Y	N
① 서비스 안내자료	· 필수항목(6개) 확인			
② 온라인 공개 게시(기관 홈페이지 등)	"			

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

평가점수
점

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

C.2. 서비스 계획 및 제공

평가지표	C2.1. 초기상담	평가 방식	정량	평가 배점	3점
------	------------	----------	----	----------	----

평가방향	이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담과 이용자 변화 측정을 위한 사전검사를 실시하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.				
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 초기상담 관련 서류 : 초기상담기록지, 욕구사정지 등 ▶ 사전검사 관련 서류 : 사전검사지, 심리검사결과서 등 				
평가항목				Y	N
① 초기상담 실시					
② 초기상담 결과 기록	· 이용자의 욕구, 구체적인 문제 등 기재 여부 확인				
③ 사전검사 실시	· 시각장애인안마, 장애인보조기기렌탈, 단발성(1회) 서비스 평가 제외(Y표기)				

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

평가점수
점

평가내용

1) 이용자별 초기상담 실시 여부 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 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

▶ 초기상담

- 서비스 제공 일정, 서비스 제공 가능 시간, 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구, 가구특성 등 파악

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

- 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우 해당내용을 기록해 두어야 인정
 - * (예) 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

3) 이용자의 변화를 측정할 수 있는 사전검사 실시 여부 확인

- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가
 - * 단, 시각장애인안마서비스, 장애인 보조기기 렌탈서비스는 초기상담기록지로 사전검사를 갈음하며, 단발성(1회성) 서비스는 사전검사 미실시 가능(초기상담기록지는 이용자의 상태를 명확히 알 수 있는 수준으로 성실히 작성된 경우 사전검사로 인정)
 - ** 장애인 보조기기 렌탈서비스는 초기상담기록지 또는 별지에 치수측정 결과가 반영되어 있는 경우 사전검사로 인정(치수측정 방법, 결과 기재)

참고자료

[양식 21호] 초기상담 기록지

품질평가 주요 FAQ

Q1) 서비스 대상자 판정을 위해 타 기관에서 받은 검사 결과를 활용하여 초기상담을 실시하고, 서비스 계획을 수립한 경우 사전검사를 실시한 것으로 간주하여도 되는지요? 아니면 동일한 검사를 제공기관에서 다시 실시하여야 하는지요?

☞ 대상자 선정 시 욕구기준을 판정하기 위하여 타 기관에서 검사*를 실시한 경우 사전검사를 실시한 것으로 갈음할 수 있습니다.(제공기관에서 동일한 사전검사를 실시하지 않아도 됩니다.)

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

Q2) 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 하였습니다. 초기상담과 사전검사를 다시 실시하여야 하나요?

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

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

평가지표	C2.2. 서비스 제공계획 수립
------	-------------------

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

평가방향	초기상담 시 파악된 이용자 및 보호자의 욕구를 반영하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	▶ 초기상담 관련 서류 : 상담기록지, 욕구사정지 등 ▶ 서비스 제공계획서		
평가항목		Y	N
①	이용자별 서비스 제공계획 수립		
②	초기상담 결과 반영		
		· 초기상담 시 파악된 욕구를 고려한 제공계획 수립 여부	

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

평가점수
점

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

참고자료	[양식 22호] 서비스 제공계획서
------	--------------------

품질평가 주요 FAQ

Q1) 서비스 특성상 월별, 분기별로 서비스를 제공하는 제공인력이 여러 명일 경우, 서비스 제공계획서에 어떻게 기재해야하는지요?

- ☞ 서비스 제공계획서 작성 당시에 확정된 제공인력을 모두 기재하고, 변경사항이 발생할 경우 제공계획서를 재작성하시면 됩니다.

평가지표	C2.3. 서비스 제공계약
------	----------------

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

평가방향	이용자(보호자)와 서비스 제공(이용)계약을 체결하여 부분을 보관하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	▶ 서비스 제공(이용)계약서 ▶ 서비스 제공계획서 및 일정표		
평가항목		Y	N
①	이용자와의 서비스 제공(이용)계약 체결		
②	서비스 제공(이용)계약서의 서명, 날인 확인		
③	서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공		· (일정표) 서비스 기간 동안 제공 되는 서비스 일정을 담은 표

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

평가점수
점

평가내용

1) 이용자(또는 보호자)와의 서비스 제공(이용)계약 체결 확인

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

2) 서비스 제공(이용)계약서 상의 서명 및 날인 확인

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

☞ 서명과 날인의 정의

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

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

3) 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공 확인

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

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

참고자료

[양식 23호] 서비스 제공(이용)계약서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 지역지원단에서 새로운 월별 일정표 양식을 배포하는 경우, 기관에서 기존에 사용하고 있는 연간 일정표와 중복으로 이용자에게 안내해도 괜찮은가요?

☞ 품질평가는 이용자에게 서비스 제공계획서와 함께 일정표를 제공하는지 확인하고 있으며, 정해진 별도 양식은 없습니다. 일정표 작성 주기(연간, 월간) 역시 기관에서 자율적으로 정하여 이용자에게 안내하시면 됩니다.

Q2) 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자와 재계약을 하였습니다. 서비스 제공계획서와 일정표를 다시 작성하여야 하나요?

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

평가지표	C2.4. 계획적인 서비스 제공 통합
------	-----------------------------

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

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

평가점수
점

평가내용

1) 서비스 제공계획에 맞는 서비스 제공 확인

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

2) 서비스 변경관리를 하고 있는지 확인

- 사업지침에 의거, 서비스 변경사항을 작성·관리하고 있는지 확인

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

- 서비스 변경 항목 및 발생 빈도에 따라 관리 방법을 달리함

* 변경관리대장은 평가자료에서 제외(작성 여부 미확인)

구분	변경항목	관리방법
일시적 변경 (단발성, 1회성)	제공요일(날짜), 제공인력 변경	서비스 제공기록지에 해당내용 기재
일시적 외 변경 (계속변경)	계약기간, 서비스 비용(계약금액), 서비스 내용, 제공인력 변경	변경되는 항목에 대한 내용이 기재된 문서 재작성 (변경계약서, 서비스 제공계획서 서비스 일정표 등)

참고자료

[양식 24호] 서비스 변경계약서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공기록지와 변경계약서(서비스제공계획서)에 기재해야 하는 서비스 변경사항에 대해 자세히 알려주세요.

☞ 이용자 요구나 제공기관 사정에 의해 일시적(일회성)으로 변경사항이 발생하는 경우에 제공기록지에 작성하시면 됩니다.

(예) 제공인력의 급작스런 사정으로 서비스가 불가하여 다른 제공인력이 서비스를 대신한 경우 제공기록지에 기재

☞ 일시적 변경이 아닌 경우 계약기간 변경은 변경계약서를, 서비스 내용, 비용, 제공인력 등이 변경되는 경우에는 서비스 제공계획서를 재작성하시면 됩니다.

(예) 제공인력의 퇴사로 서비스 중간에 변경되는 변경된 제공인력이 제공할 서비스 내용을 바탕으로 제공계획서 재작성

Q2) 계약 체결 시 서비스 제공일정(요일, 시간)이 이용자의 요청에 의해 변경되었습니다. 이 경우도 모든 서비스 제공계획서를 재작성하여야 하나요?

☞ 아닙니다. 서비스 내용이나 제공인력의 변경 없이 일정만 변경된 경우에는 서비스 제공계획서를 재작성하지 않습니다.

Q3) 지자체 예산 변경에 따라 서비스시간이 일괄 변경되었습니다. 이 경우도 서비스 제공계획서를 재작성하여야 하나요?

☞ 서비스시간이 일괄 변경되었음을 확인할 수 있는 증빙자료(지자체 공문 등)를 통해 제시하기 바랍니다.(재작성하지 않아도 됩니다.)

Q4) 장애인보조기기렌탈서비스 운영기관입니다. '장애인보조기기렌탈서비스 제공계획서 양식'에 정기점검 예정일을 기재하도록 되어있습니다. 계획서에 기재된 일자와 실제 점검일이 다른 경우에도 서비스 제공계획서를 재작성해야 하는지요?

☞ 예정일과 실제 점검일이 상이하더라도 서비스 제공계획서를 재작성할 필요는 없습니다. 정기점검을 실시한 날짜를 서비스 제공기록지에 기재하면 됩니다. 다만, 사업지침에 따라 연 2회(반기별 1회) 정기점검을 실시하였는지 확인합니다.

Q5) '장애인보조기기렌탈서비스'의 다빈도 서비스 변경 발생 사유는 제공인력 변경입니다. 제공인력의 변경이 발생 시 이용자 전원에 대한 제공계획서를 재작성해야 하나요?

☞ 한 명의 제공인력이 다수의 이용자를 관리하는 장애인보조기기렌탈서비스의 특성을 감안하여 '제공인력 변경'에 한하여 기존 서비스 제공계획서에 제공인력 변경일자 및 사유를 명확하게 기재하여도 변경조치로 인정합니다.

*** 장애인보조기기렌탈서비스만 해당됨**

평가지표	C2.5. 서비스 제공기록 관리
------	-------------------

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

평가방향	서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가자료	▶ 서비스 제공기록지			
평가항목			Y	N
①	서비스 제공기록지 작성	· 이용자 10명(무작위) 모두(100%) 작성 시 "Y"로 평가		
②	서비스 제공기록지 항목 확인	· 필수항목(6개) 확인		
③	제공기록지에 특이사항 기재	· 이용자 요구사항, 건강상태 등		

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

평가점수
점

평가내용

1) 이용자별 서비스 제공기록지 작성 확인

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

2) 서비스 제공기록지의 필수항목 확인

- 필수항목 1개라도 누락된 경우 불인정("N"으로 평가)

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

3) 이용자의 특이사항 또는 업무상 특이사항 기재 여부 확인

- 제공기록지에 이용자의 요구사항, 건강상태 및 서비스 제공 관련 특이사항 기재
* 서비스 내용, 결제 관련 사항, 서비스 변경사항은 해당되지 않음("N"으로 평가)
- 서비스 제공기록지 외 기관 자체 양식(상담일지 등)을 활용하여 이용자의 특이사항 등을 기재하고 있는 경우에도 인정

참고자료

[양식 25호] 서비스 제공 기록지

품질평가 주요 FAQ

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

- ☞ 서비스 제공기록지 "비고(종합의견)"란에 월별로 서비스 제공에 대한 제공인력의 종합의견(이용자의 요구사항, 이용자의 변화, 건강상태 등)을 작성하면 됩니다. 서비스 제공내용이나 결제 관련 사항, 서비스 변경사항 내용은 이용자의 상태 변화에 해당하지 않습니다.

C.3. 서비스 관리

평가지표	C3.1. 이용자 불만처리 기준변경
------	---

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

평가방향	이용자(보호자)의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 불만처리 절차 : 관련 규정, 관련 서식 ▶ 불만처리 실시 및 회신 내역 : 회의록, 업무일지, 불만(접수) 처리대장, 결과 회신내역 등 			
평가항목			Y	N
①	불만처리절차 마련	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 규정(운영 규정, 고충(불만) 처리지침 등) · 내부 처리 절차(공문 등) 		
②	불만처리 실시 여부 필수	<ul style="list-style-type: none"> · 불만접수 및 처리대장, 회의록, 업무일지, 결과회신 내역 등 		
③	불만처리 결과 안내(회신)	"		

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

평가점수
점

평가내용

1) 관련 규정 또는 공문 등을 확인

- 이용자(또는 보호자)의 불만처리를 위한 절차가 마련되어 있는지 확인

- ▶ **불만처리?** 서비스 내용, 제공인력 등 서비스 품질에 관한 이용자(보호자)의 의견을 수렴하여 반영하는 것을 의미
 - ▶ **불만처리 절차?** 상담신청 → 사실확인 → 내부회의* → 처리결과 통보
- * 내부회의는 경미한 사안의 경우 생략 가능

2) 이용자(또는 보호자)의 제기된 의견에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인

- 고충(불만)접수 및 처리대장, 고충(불만)처리 회의록, 업무일지 등 확인

* 제공인력의 고충과 함께 관리하여도 인정(단, 의견제시자가 이용자임을 확인이 가능하도록 표기 필요)

- 이용자의 불만 외에도 서비스 개선에 대한 건의사항도 포함

※ 불만 및 건의사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 "N"으로 평가

3) 불만 및 건의사항에 대한 조치 결과를 이용자(또는 보호자)에게 안내하고 있는지 확인

- 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인(이용자·보호자의 확인서명, 결과안내문, 결과안내 문자메시지 또는 이메일 등도 모두 인정)

참고자료

[양식 26호] 이용자 불만처리 증빙

평가지표	C3.2. 서비스 정기회의 기준변경
------	---

평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	4점
----------	-----------	----------	----

평가방향	서비스 제공과 관련하여 내부 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	▶ 회의록, 회의일지, 회의결과보고서		
평가항목		정성평가	
		우수	양호
① 서비스 제공 관련 내부 정기회의 실시			

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

평가점수
점

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

평가점수
점

평가내용

1) 서비스 제공에 관련된 내부 정기회의 실시 여부 확인

- 관리책임자와 제공인력이 모여 서비스 제공에 필요한 사항에 대해 공유하고 논의하는 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 확인
- 회의명칭은 기관에서 자율적으로 사용하여도 무방(월례회의, 정례회의, 직원회의 등)

2) (정성평가) 내부 정기회의 내용이 서비스 제공 및 개선, 조치사항 등에 대한 내용을 포함하고 있는지 확인

* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)

참고자료

[양식 27호] 정기회의 결과보고서

품질평가 주요 FAQ

Q1) 평가자료로 명시되어 있는 회의록, 회의일지, 회의결과보고서를 모두 작성하여야 하나요?

☞ 회의 내용과 참여자 등을 확인할 수 있는 한 가지만 작성하시면 됩니다.

Q2) 기관 온라인 소통창구(카페, 카카오톡, 밴드 등)를 통해 공지사항을 공유한 것은 정기회의로 인정되나요?

☞ 공지사항 전달은 정기회의로 볼 수 없습니다.

Q3) 여러 서비스를 운영하는 기관입니다. 정기회의를 꼭 사업별로 따로 진행하여야 하나요? 기관 전체 회의는 인정되나요?

☞ 기관 전체 회의 시 해당 서비스에 대한 내용이 포함되어 있다면 인정됩니다. 회의록, 결과보고서 등을 통해 관련 내용을 확인할 수 있어야 합니다.

평가지표	C3.3. 서비스 모니터링
------	----------------

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

평가방향	이용자를 대상으로 정기적으로 서비스 모니터링을 실시하고 그 결과를 활용하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.				
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 이용자 모니터링 설문지 ▶ 이용자 모니터링 분석결과보고서 ▶ 분석결과 활용 증빙자료 : 차년도 사업계획서, 제공인력 교육 결과보고서, 회의록 등 				
평가항목	Y	N	정성평가		
			우수	양호	미흡
① 이용자별 서비스 모니터링 실시					
② 서비스 모니터링 결과 분석					
③ 서비스 모니터링 분석결과 활용					

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

평가점수
점

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

평가점수
점

평가내용

1) 이용자별 서비스 모니터링 실시 여부 확인

- 반기별(상·하반기) 1회 이상

* 6개월 미만 단기 사업은 최소 연 1회 서비스 모니터링을 실시한 경우 인정(2019년도 지역사회서비스 투자사업 안내 p.114)

2) 서비스 모니터링에 대한 결과 분석 확인

- 모니터링 결과보고서 확인

3) 서비스 모니터링 분석결과를 서비스 운영에 활용하고 있는지 확인

- (활용방안) 모니터링 결과에 대한 제공인력 교육, 차년도 사업(운영)계획 수립 시 반영 등

4) (정성평가) 서비스 모니터링에 대한 분석결과 도출과 활용 내용이 서비스 품질향상에 적절한지 확인(“①이용자별 서비스 모니터링 실시”는 정성평가 제외)

* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

참고자료

[양식 28호] 모니터링 설문지

[양식 29호] 서비스 모니터링 결과보고서

C.4. 서비스 종료

평가지표	C4.1. 서비스 종료 안내
------	-----------------

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

평가방향	이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 종료안내 증빙자료 : 종료안내문, 안내 문자 등 ▶ 종료상담 증빙자료 : 종료상담기록지, 서비스 종료보고서 등 			
평가항목			Y	N
①	서비스 종료안내	· 서비스 종료자(재계약 대상자)에게 종료 안내(안내문, 안내문자 등) 실시		
②	사후검사 실시	· 이용자 변화측정을 위한 사후검사 (사전검사와 동일) · 시각장애인안마, 장애인보조기기렌탈, 단발성(1회) 서비스 평가 제외(Y로 표기)		
③	서비스 종료상담	· 서비스 종료 상담 실시 · 사전-사후 검사결과 제공		

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

평가점수
점

평가내용

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

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

2) 종료이용자(또는 보호자)에게 서비스 종료 안내 실시 여부 확인

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

3) 종료이용자의 변화를 측정할 수 있도록 사후검사 실시 여부 확인

- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가
- * 시각장애인안마서비스, 장애인 보조기기 렌탈서비스에 한해 종료상담기록지로 사후 검사를 같음하며, 단발성(1회성) 서비스는 사후검사 평가 제외

4) 서비스 종료상담 실시 여부 확인

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

참고자료

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

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

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

평가방향	지역사회 기관들과 협력체계를 구축하고 이용 가능한 지역사회 자원정보를 이용자에게 제공하고 있는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가자료	▶ 지역사회정보 안내 증빙자료 : 유관기관 목록, 유관 서비스정보 등 ▶ 협력체계 구축 증빙자료 : MOU협약서, 연계 협조공문 등 ▶ 연계실시 증빙자료 : 서비스 연계의뢰서, 회신서 등			
평가항목			Y	N
①	지역사회자원 정보 제공	· 이용 가능한 유관기관 및 서비스 정보		
②	유관기관 협력체계 구축	· 기관 간 업무협약(MOU) 체결, 협조공문 · 지역네트워크 활동		
③	서비스 연계실적	· 연계의뢰 실적(우리 기관 → 타 기관)		

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

평가점수
점

평가내용

1) 이용자에게 지역사회자원 정보를 제공하고 있는지 확인

- (지역사회자원 정보) 지역사회 내 사회(복지)서비스 등을 제공하는 기관에서 운영하는 서비스 중 이용자가 이용 가능한 정보

2) 지역 내 유관기관과 협력체계를 구축하고 있는지 확인

- (협력체계) 업무협약(MOU) 체결, 협조공문, 지역네트워크 참여 실적

* 1가지 이상 협력 체계만 구축하면 인정("Y"로 평가)

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

- 협조기간이 종료된 업무협약의 경우 협력체계로 불인정

* (예) 업무협약서 협약기간이 2017.12.31.로 명기되어 있는 경우 → **불인정**
협약기간이 반영구적인 경우(~계약일로부터 계속 유효하다) → **인정**

- 지역네트워크 참여 실적이 없는 경우 불인정

* 위촉장, 참석요청 공문, 간담회 참여 결과보고 등

3) 유관기관 간 서비스 연계 실적 확인

- 협력체계를 구축한 유관기관과의 연계의뢰 (우리 기관→타 기관) 실적 인정

* 협력체계를 구축하지 않은 기관과의 서비스 연계 실적은 불인정

- 연계 증빙자료에 필수항목(3개) 포함 시 인정 (1개라도 누락된 경우 불인정)

▶ **필수항목** : ① 연계대상자 ② 연계서비스 ③ 연계기관

참고자료

[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문

[양식 33호] 서비스 연계 의뢰서

C.5. 서비스 특화지표

평가지표	C5.1. 서비스 연계관리 신규	평가 방식	정성	평가 배점	2점
------	--	----------	----	----------	----

평가방향	이용자의 특성과 욕구 등을 정확하게 반영한 서비스 제공계획이 수립되고, 이 계획에 따라 서비스가 제공되는지 평가한다.			
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.			
평가자료	▶ 초기상담기록지 ▶ 서비스제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지 ※ 제공기관에서 3개 사례 제출			
평가항목		정성평가		
		우수	양호	미흡
①	(초기상담) 서비스 제공에 필요한 정보를 모두 포함			
②	(서비스 제공계획) 초기상담 결과와 사전검사 결과를 서비스 계획에 구체적으로 반영			
③	(서비스 제공) 서비스 일정에 맞는 서비스 제공 및 기록 관리			

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

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 3명 파일 확인(제공기관에서 선별하여 제시)
2) (정성평가) 초기상담~서비스 제공까지의 내용이 연계·관리되고 있는지 확인
- 이용자에 대한 초기상담을 충실히 이행하였는지?
- 초기상담에서 나타난 이용자의 욕구, 특이사항을 서비스 제공계획 수립 시 반영하였는지?
- 서비스 제공계획 수립 시 설정한 목표와 일정에 맞게 서비스를 제공하였는지?
* 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미 실시)

평가지표	C5.2. 서비스 정기보고 신규
------	--

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

대상사업	<p>아동청소년심리지원(01), 영유아발달지원(02), 아동청소년정서발달(03), 인터넷과몰입아동청소년치유(04), 장애인보조기기렌탈(07), 아동청소년 비전형성지원(13), (비만)아동건강관리(16), 다문화가정아동발달지원(23)</p> <p>* () : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두자리</p>
------	---

평가방향	서비스 제공에 따른 이용자의 변화를 보호자에게 정기적으로 보고하여 서비스 제공 과정이 적절하게 관리되는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 서비스 제공기록지 ▶ 서비스 제공보고서(결과보고서) ▶ 부모 교육·상담 증빙자료 : 교육결과보고서, 상담기록지 등 		
평가항목		Y	N
①	서비스 제공 결과보고 실시		
	· 이용자에 대한 주기적인 서비스 결과 보고서 발송 (월, 분기, 반기, 연도 내)		
②	보호자 교육 또는 상담 실시		
	· 이용자와 관련된 정보제공 등을 위한 교육 및 상담(초기상담, 종료상담 제외)		

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

평가점수
점

평가내용

- 1) 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 5명에 대해 서비스 결과보고서를 보호자에게 정기적으로 제공하고 있는지 확인
 - 5명중 4명 이상 제공한 경우 "Y"로 평가, 4명 미만인 경우 "N"으로 평가
- 2) 지표적용기간 내 이용자의 보호자를 대상으로 상담 또는 교육을 실시하고 있는지 확인
 - 서비스 제공기간 중 서비스 제공 결과 공유, 이용자의 문제 해결을 위한 상담 등 모두 인정(단, 초기상담 및 종료상담은 제외)
 - 상담기록지, 서비스 일지, 서비스 제공기록지 등에 상담결과를 확인할 수 있으면 인정
 - 보호자(부모) 교육은 연 1회 이상 실시 여부 확인

* 증빙자료 : 교육일시, 시간, 장소, 교육내용(교육자료), 회의내용, 참석자 서명, 사진 등

평가지표	C5.3. 서비스 사후관리 신규
------	--

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

대상사업	노인맞춤형운동(05), (비만)아동건강관리(16), 장애인·산모등건강취약 계층운동(28), 재활지원(20), U-Health(26) * () : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두자리
------	---

평가방향	신체건강증진 프로그램의 효과 측정 및 활용을 통해 안정적인 서비스 체계를 관리하고 있는지 평가한다.		
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.		
평가자료	▶ 서비스 효과성 분석결과보고서 ▶ 분석결과 활용 증빙자료 : 차년도 사업계획서, 제공인력 교육 결과보고서, 회의록 등		
평가항목			Y N
① 서비스 효과 측정	· 종료이용자 사전·사후검사 결과서		
② 서비스 효과 분석			
③ 분석결과 활용(환류)			

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

평가점수
점

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

평가지표	C5.4. 서비스 제공환경 신규
------	--

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

대상사업	<p>아동청소년심리지원(01), 아동청소년정서발달(03), 시각장애인안마서비스(08) 성인(청년)심리지원(18, 99), 아동인지서비스(12), 부모학교(17), 사례관리(18), 정서·학습·리더십(22), 기타 아동정서발달 지원 관련 사업(99)</p> <p>* () : 지역사회서비스 투자사업 사업코드(6자리) 중 앞 두자리</p>
------	--

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

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

평가점수
점

평가지표	C5.5. 이용자 관리 신규
------	--

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

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

평가방향	이용자에 대한 상시 관리를 통해 이용자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 서비스 제공에 활용하고 있는지 평가한다.	
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.	
평가자료	▶ 전화상담 일지, 전화상담 관리대장 등	
평가항목		
① 유선상담 실시 여부 확인	· 정신건강토탈케어(09), 근로자 정서지원(27), 기타 정신건강, 정서지원 관련 사업(99)	
② 유선상담 실시 주기 확인	· 자살위험군예방(10)	

평가기준 (자살위험군예방)	평가기준 (자살위험군예방 외)	점수
· 이용자별 유선상담을 매월 6회 이상 실시	· 이용자별 유선상담을 매월 실시	2
· 이용자별 유선상담을 매월 5회 이하 실시	· 이용자별 유선상담을 분기별(이상) 실시	1
· 평가항목을 충족하지 않음	· 평가항목을 충족하지 않음	0

평가점수
점

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

평가지표	C5.6. 이용자 편의관리 신규
------	--

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

대상사업	시각장애인안마서비스
------	------------

평가방향	이용자를 대상으로 제공기관의 서비스 제공 및 관리 방법 등을 유선으로 확인하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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
------	---------------

평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점
-------	---------	-------	----

평가방향	양질의 서비스 제공을 통해 이용자가 안정적으로 유지되는지 평가한다.
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.
평가자료	▶ 바우처 결제 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산정식	$\frac{\text{㉞ 2018.1~2019.12월 기간 내 사업별 기준 이상의 서비스 이용자(명)}}{\text{㉞ 2018.9~2019.3월 서비스 이용자 수(명)}} \times 100$ <p>㉞ 2018.9~2019.3월 기간 동안 1회 이상 서비스 이용자 수 ㉞ 2018.1~2019.12월 동안 사업별 기준 이상*의 이용자 수 * 사업별 기준 : 서비스 제공기간의 80% (12개월 사업 → 10개월 이상)</p>

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

평가점수
점

평가내용
1) 전자바우처시스템 정보(서비스 결제내역) 활용하여 자동산출 - 서비스 제공기간의 80% (예. 12개월 사업 → 10개월 이상, 재계약기간 포함) - 자동산출지표는 정보원에서 일괄 점수 부여

D.2. 이용자 만족도(별도 조사)

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

평가방향	이용자를 대상으로 제공받은 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2018. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명 ▶ 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▶ 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정) ▶ 점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(25점)으로 환산·적용

D.3. 제공인력 만족도(별도 조사)

평가지표	D3.1. 제공인력 만족도 ▶ 현장평가 대상 한정	평가 방식	정성	평가 배점	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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조사대상 : 지표적용기간 내 서비스를 제공한 제공인력 2명(무작위) ▶ 조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▶ 조사일정 : 평가당해연도 10월 중(사전 공지 예정) ▶ 점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(2점)으로 환산·적용

E. 현장평가단

E.1. 평가전반

평가지표	E1.1. 기관장의 서비스 품질 향상 노력
------	-------------------------

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

평가점수
점

평가지표	E1.2. 평가자료 수준
------	---------------

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

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

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

평가점수
점

4 품질평가 지표 : 시각장애인안마서비스

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 제공 인력 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
 $(17\text{명}/20\text{명}) \times 100 = 85\%$

② 2019년도 안전교육일 재직자 18명중 교육참석자 14명인 경우
 $(14\text{명}/18\text{명}) \times 100 = 78\%$

☞ 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, 마우처 사업 운영에 사용되는 모든 PC 확인

- PC 비밀번호 설정과 보안프로그램 설치 여부 확인

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

▶ 보안프로그램 : 바탕화면 작업표시줄에 보안프로그램 설치 확인

※ 보안프로그램 종류 제한 없음(예 : V3, 알약 등)

5) 평가 당일, 마우처 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 노무 관리를 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 부분을 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)

C.3. 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 유선으로 실시한 경우도 상담내용(서비스 효과 포함)을 종료상담지에 기록하여 상담내용을 확인할 수 있어야 인정
- 10명중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 "N"으로 평가

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 : $2019.1\sim 6\text{월 기간 동안 1회 이상 서비스 이용자 수} / 2018.1\sim 2019.12\text{월 동안 사업별 기준 이상의 이용자 수} \times 100$

* 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

품질평가 양식 및 참고자료

