2020년도
사회서비스 품질평가
설명회

진행순서

Ⅰ 품질평가 개요

Ⅱ 품질평가 주요 개선안내

Ⅲ 품질평가 지표 및 기준설명

Ⅳ 질의응답

2020년도 사회서비스 품질평가 개요

01
추진근거

품질평가 개요

『사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률』 제30조

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

•동법 시행규칙 제19조 “사회서비스의 품질을 3년마다 1회 이상 평가하여야 한다”

사회서비스 제공기관에 대한 주기적 평가를 통해
서비스 품질 향상 및 이용자 만족도 제고

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

01
평가대상

품질평가 개요

노인돌봄종합서비스

가사·간병방문지원사업

산모·신생아건강관리지원사업

지역사회서비스투자사업

보건복지부 바우처(8종) 중 4종

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

01
추진체계

품질평가 개요

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

01
추진경과

품질평가 개요

2010.7.
사회서비스 품질향상 및 인력 선진화 방안 수립

2010.8.
사회서비스 공통품질기준지침 (매뉴얼) 마련·배포

2010~11년
사회서비스 품질평가 시범사업 시행

- 2010년 산모신생아 서비스 143개
- 2011년 가사간병/노인돌봄(종합)서비스 319개

2011.8.4.
사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제정

* '12.2.5일부터 시행

2012.2.3.
사회서비스 이용권 관련 업무 위탁

* 복지부 -> 사회보장정보원

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

01
추진경과

품질평가 개요

2012~15년 (1기 품질평가)

- **2012년** 지역투자사업(3개) 서비스 357개, 시범사업
- **2013년** 산모신생아/가사간병/노인돌봄서비스 1,850개 (현장 702개, 자체 1,148개)
- **2014년** 지역투자사업(표준모델, 18개) 1,634개 (현장 740개, 자체 894개)
- **2015년** 지역투자사업(비표준 26개, 표준 3개) 1,366개 (현장 513개, 자체 853개)

2016~18년 (2기 품질평가)

- **2016년** 산모신생아/가사간병/노인돌봄서비스 1,897개 (현장 705개, 자체 1,192개)
- **2017년** 지역투자사업(표준모델, 18개) 2,096개 (현장 734개, 자체 1,362개)
- **2018년** 지역투자사업(표준모델, 18개) 2,637개 (현장 699개, 자체 1,938개)

2019년~21년 (3기 품질평가)

- **2019년** 산모신생아/가사간병/ 노인돌봄서비스 2,799개
- **2020~2021년** 지역투자사업

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02
평가대상 및 기간

품질평가 개요

평가 대상	**지역사회서비스투자사업** * '17.12.31일 이전에 등록된 사업 기준
평가유형	자체+현장평가 / 자체평가
평가기간	**2020. 3월 ~9월**
지표적용기간	**2018. 1. 1. ~2019. 12. 31.(2년)** * 일부 평가지표(제공인력 근속비율, 이용자 유지율 등)는 별도의 지표적용기간 적용
평가단위 및 등급	**전국 단위 절대 평가(A, B, C, D, F등급)**

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02
평가방법

품질평가 개요

1 자체평가와 현장평가를 구분하여 실시

자체평가/ 평가지표별 기준에 따라 제공기관 자체 점검 및 평가

자체+ 현장평가/ 현장평가단(학계·현장위원 2인1팀)*이 기관을 방문하여 지표별 기준에 따라 자료를 확인하여 평가

* 평가위원 전원 상피제 적용하며, 일부 평가팀은 외부1명 ⊕ 정보원 직원 1명으로 구성·운영

2 이용자 등 만족도 조사 – 현장평가 대상기관, 전문조사기관 위탁(전화)

이용자 만족도/ 제공인력 및 서비스 관련 사항(10문항 내외)* 대상 : 이용자 또는 보호자(10~15명)

제공인력 만족도/ 업무만족도 관련 사항(10문항 내외) * 대상 : 현장평가 기관 제공인력(2명 이내)

3 확인평가

현장평가 결과에 이의신청을 한 기관에 대해 확인평가 실시(정보원 평가담당자)

* 이의신청 내용 및 평가팀 확인 후 확인평가 대상으로 확정

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02
평가항목

품질평가 개요

지표 항목 구성 및 배점

- 5개 영역 32개 지표로 구성 : 서비스 특화지표에 따라 지표 수 및 총점 차이 발생

평가영역	평가지표	지역사회서비스투자	
		지표	배점
A. 기관운영	A1. 운영체계	4개	13점
B. 제공인력관리	B1. 제공인력 관리 및 교육	3개	9점
	B2. 직원복지	2개	4점
C. 서비스 제공 및 평가	C1. 서비스 운영체계	2개	6점
	C2. 서비스 계획 및 제공	5개	14점
	C3. 서비스 관리	3개	11점
	C4. 서비스 종료	2개	6점
	C5. 서비스 특화지표	6개	12점
D. 서비스 성과	D1. 이용자 유지율	1개	3점
	D2. 이용자 만족도*	1개	25점
	D3. 제공인력 만족도*	1개	2점
E. 현장평가단	E1. 평가전반	2개	4점
계		32개	103점

* 이용자. 제공인력만족도 : 현장평가 기관을 대상으로 조사전문기관 위탁

02
추진일정

2020년 품질평가 개요

* 일정은 사정에 따라 변경 가능

일시	주요내용
'19년 2월~3월	**'20년도 품질평가 설명회(지역사회서비스투자사업)**
'20년 1월	'20년도 품질평가 대상기관 확정 및 시행계획 통보
'20년 3월	현장평가위원 구성 및 교육
'20년 3월	자체평가(전자바우처시스템 입력·제출)
'20년 4월 ~9월	현장평가(현장평가위원 방문 평가, 현장평가표 시스템 입력·제출)
'20년 10월	현장평가결과 통보 및 이의신청 접수
'20년 10월	확인평가(이의신청 기관)
	이용자 제공인력 등 만족도 조사(외부 조사전문기관 위탁)
'20년 12월	**평가결과 확정(품질평가위원회)· 통보, 인센티브(포상금 등) 지급**
	평가결과 공개 : 전체 등급 공개매체 : 전자바우처 포털, 복지로, 복지부 홈페이지 등

SSiS 사회보장정보원 SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

01
짚어보기

품질평가와 현장점검의 차이점

구분	품질평가	현장점검
근거	이용권법 제30조(사회서비스 품질관리)	이용권법 제32조(보고 및 검사 등)
목적	• 이용자 보호, 서비스 질 향상을 위해 – 품질평가 및 평가 사후관리를 통해 서비스 품질 상향 평준화 – 평가결과 공표 등 이용자 선택권 지원	• 운영자 및 제공인력이 이용권법 및 사업 지침 준수 확인 • 서비스 현장의 투명성(부정사용 예방) 제고
시행주체	보건복지부 (위탁 : 사회보장정보원)	보건복지부, 시도 , 시군구
평가(점검) 사항	• 기관운영, 제공인력관리, 서비스 제공, 서비스 성과 등	• 서비스 제공 사실(제공기록지 작성 등) • 기준정보 준수, 적정 제공인력 투입 등
주기	3년 1회 이상	매년
대상	가사간병, 산모신생아, 노인돌봄, 지역투자사업 * 평가계획에 따라, 자체 및 현장평가(일부)	(시군구) 관내 등록 제공기관 70%이상(연 1회 이상) (시도) 표본기관 선정, 연 2회 이상
결과활용	평가결과 공개, 평가 사후관리	현장점검에 따른 행정처분

SSiS 사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02

2020년도 품질평가 주요 개선 안내

02 개선사항

품질평가 방식 개편(종합)

	현행	개선
지표적용 기간	평가 직전년도 1년	평가 직전년도 2년으로 확대
등급적용	사업(군)별 5등급 상대평가	절대평가 적용
평가 지표	단일 공통지표(34개) 적용	공통지표 + 서비스별 지표 적용

02 개선사항

품질평가 방식 개편(적용기간)

상시 품질관리 체계 확립을 위한 지표적용기간 확대

◈ **평가주기와 지표적용기간을 동일하게 적용**하도록 단계적 확대 추진
☞ 평가 3기('19~'21년)는 2년, 평가 4기('22~24년)부터 3년까지 확대

연도	평가사업	지표적용기간	지표 공표	평가대상 확정
2019년	노인·가사·산모	2017.7~2019.6 (2년)	2018. 7월	2019.1월
2020년	지역투자(표준)	2018.1~2019.12 (2년)	2019.1월	2020.1월(예정)
2021년	지역투자(비표준)	2019.1~2020.12 (2년)	2020.1월	2021.1월(예정)

02 개선사항

품질평가 방식 개편(평가등급)

품질 수준 측정의 부정확성 방지를 위한 평가등급 적용방식 개선

◈ 현 방식(상대평가)에서 오는 불합리성 예방을 위한 평가등급 적용 방식 변경

구분	A	B	C	D	F
2018년 이전	상위10%	20%	40%	20%	하위10%
2019년 이후	100점~ 90점 이상	90점 미만~ 80점 이상	80점 미만~ 70점 이상	70점 미만~ 60점 이상	60점 미만

SSiS 사회보장정보원 SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02 개선사항

품질평가 방식 개편(지표)

① 지표 구조

서비스 특성을 반영한 지표 구조 재설계

구조영역(사업운영·인력관리)**은 「기관 공통지표」**
서비스영역(서비스 과정·성과)**은 「서비스공통·특화지표」로 체계 구성**

평가영역	구분	주요내용	지표 수
A. 기관 운영	기관 공통지표	사업 운영 제반사항 및 제공인력 관리	4
B. 제공인력 관리			5
C. 서비스 제공 및 평가	서비스 공통지표	서비스 제공의 공통 과정	12
	서비스 특화지표	서비스별 특성을 담은 지표	6
D. 서비스 성과	서비스 공통지표	서비스 성과 측정	3
E. 현장평가단	서비스 공통지표	현장평가 전반에 관한 정성평가	2
합 계			32

서비스 특화지표는 서비스별로 2~4개 적용

02 개선사항

품질평가 방식 개편(지표)

② 배점 부여

세부 항목별 충족 수준에 따른 배점 부여 방식 도입

	현행	개선
방식	평가기준 적합 여부에 따른 배점	세부항목별 적합 여부 확인, 세부항목 **충**족수준에 따른 배점
장점	평가지표의 간결성	세부 항목별 현장수준 확인 가능
단점	평가지표 조정의 유연성 부족	평가지표·방식에 대한 이해 요구

SSiS 사회보장정보원 SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02 개선사항

품질평가 방식 개편(지표)

② 배점 부여

세부 항목별 충족 수준에 따른 배점 부여 방식 도입(예시)

현행

배점	평가기준
(2점)	운영규정과 지침이 모두 마련되어 있고, 제공인력과 공유하고 있음
(1점)	운영규정과 지침이 모두 마련되어 있음
(0.5점)	운영규정과 지침이 일부(8개) 마련되어 있음
(0점)	운영규정과 지침이 마련되어 있지 않음

☞ 해당 평가결과는 각 운영규정(9개)별 충족 수준 및 제공인력 공유현황 확인 불가

점수

개선(안)

평가기준			Y	N
①	운영규정	필수항목(5개)		
		회계관리에 관한 사항		
		제공인력 관리에 관한 사항		
		복리후생에 관한 사항		
		문서관리에 관한 사항		
		제공인력·이용자의 고충(불만)처리에 관한 사항		
②	윤리행동강령			
③	시설 및 이용자 안전관리지침			
④	개인정보처리방침			
⑤	복장관리지침			
⑥	제공인력 공유 여부			

평가기준	배점
평가기준을 모두(11개) 충족	3점
평가기준 9-10개를 충족	2점
평가기준 7-8개를 충족	1점
평가기준을 충족하지 않음	0점

점수

SSiS 사회보장정보원 SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02 개선사항

품질평가 방식 개편(지표)

③ 평가방법

평가제도 고도화를 위한 다양한 평가방법 도입

현행

① 정량평가

② 산정식 평가

③ 만족도 조사

④ 정성평가

개선

① 정량평가

② 산정식 평가

③ 만족도 조사

④ 정량+정성평가 신규

⑤ 정성평가 확대

* '서비스 특화지표'로 확대

SSiS 사회보장정보원 SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02 개선사항

품질평가 방식 개편(지표)

③ 평가방법

신규 평가방법(정량+정성평가) 도입 예시

평가지표	C1.1. 사업계획 및 평가	평가방식	정량+정성	평가배점	5점
평가방향	서비스 품질 향상을 위해 정기적으로 사업계획을 수립하고, 사업운영에 대한 평가를 실시하고 있으며, 이를 차년도 사업계획에 활용하고 있는지 평가한다.				
지표적용기간	(노인·가사·산모) 2017. 7. 1. ~ 2019. 6. 30. (지역투자사업) 2018. 7. 1. ~ 2020. 6. 30.				
평가자료	▸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	척도	점수
• 목적하는 바를 달성하고, 모든 면에서 탁월	우수	2
• 목적하는 바를 달성하기 위해 무리가 없음	양호	1
• 목적하는 바를 달성하기 위해 개선·보완 필요	미흡	0

평가점수
점

SSiS 사회보장정보원 SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

02 개선사항

품질평가 방식 개편(지표)

③ 평가방법

정보시스템을 활용한 자동산출지표 도입 : 산정식 평가

	현행	개선
방식	제공기관에서 직접 자료를 작성하여 결과 산출	전자바우처시스템 정보를 활용하여 자동산출 · 평가
문제점	제공기관의 평가준비 부담 가중 결과에 대한 정확성 확인 한계	
대상지표	제공인력 근속비율, 이용자 유지율, 제공인력 교육	제공인력 근속비율, 이용자 유지율

2020년도 품질평가 지표 및 기준 설명

04

질의응답

품질평가 관련 문의 및 건의 : 사회보장정보원 시설평가부
☎ 02) 6360-6159, 6134, 6151

감사합니다.