2022

사회서비스 품질평가 편람

가사간병 방문지원 &
산모·신생아 건강관리 지원

PASS 중앙사회서비스원

C/O/N/T/E/N/T/S

Ⅰ. 평가편람 일반사항 ····· 1

Ⅱ. 2022년도 사회서비스 품질평가 지표 ····· 5

A. 기관운영 ····· 11

B. 제공인력 관리 ····· 29

C. 서비스 제공 및 평가 ····· 45

D. 서비스 성과 ····· 77

E. 현장평가단 ····· 81

[부록] 양식자료 ····· 85

I

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 사항**과 **사회서비스 품질 향상**을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

다. 평가자, 사회서비스기관에게 **평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시**함으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보함

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

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 **평가시점에서 확인된 자료만 인정**한다.

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 2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.(2년)을 원칙으로 한다. 다만, 지표에 따라서 적용기간을 달리 정할 수 있다.

나. PC비밀번호 설정, PC 보안프로그램, 캐비넷 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.

Ⅱ

2022년도 사회서비스 품질평가 지표

1 연도별 평가지표 구조 비교

주요 개선내용

◈ 코로나19 장기화 등 사회적 환경 변화를 고려하여 제공기관의 업무 부담을 줄이고자 **사업 지침 개선사항 중심으로 지표 개선**

- 영역 및 지표, 배점 등의 평가구조는 3기와 동일하게 유지하고 평가방식(내용) 중심으로 개선

◈ 타 사업 지표 개발 시 도출된 '공통지표 개선사항' 적용으로 **사회서비스 사업 평가지표 간 형평성 준수**

◈ 3기 평가 시 신규 도입한 '서비스 특화지표'에 별도 적용했던 평가 기준 개선

- 기존 지표보다 완화 적용했던 신규 지표의 평가 기준을 확대하고, 가점지표(C5.3.)는 본지표로 전환

2기 평가(2016년)			3기 평가(2019년)			4기 평가(2022년)		
평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수	평가영역	지표	점수
	39	100		29 (28+1)	100 (98+2)		29	100
A. 기관운영	**10**	**12**	**A. 기관운영**	**4**	**13**	**A. 기관운영**	**4**	**13**
A1. 운영체계	4	5	A1. 운영체계	4	13	A1. 운영체계	4	13
A2. 정보관리	3	4						
A3. 회계관리	2	2						
A4. 홍보	1	1						
B. 제공인력 관리	**10**	**16**	**B. 제공인력 관리**	**5**	**13**	**B. 제공인력 관리**	**5**	**13**
B1. 인력채용 및 유지	5	8	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9	B1. 제공인력 관리 및 교육	3	9
B2. 교육체계	2	4	B2. 직원복지	2	4	B2. 직원복지	2	4
B3. 권리보장	3	4						
C. 서비스제공 및 평가	**13**	**34**	**C. 서비스 제공 및 평가**	**15 (14+1)**	**40 (38+2)**	**C. 서비스 제공 및 평가**	**15**	**40**
C1. 서비스 환경	1	3	C1. 서비스 운영체계	3	7	C1. 서비스 운영체계	3	7
C2. 제공인력 전문성	1	2	C2. 서비스 계획 및 제공	4	12	C2. 서비스 계획 및 제공	4	12
C3. 계획수립 및 계약체결	3	9	C3. 서비스 관리	3	11	C3. 서비스 관리	3	11
C4. 서비스제공 및 모니터링	4	10	C4. 서비스제공 및 모니터링	2	4	C4. 서비스제공 및 모니터링	2	4
C5. 서비스 연계 및 종료	3	6	C5. 서비스 특화지표 * 가점지표 1개(2점) 포함	3 (2+1)	6 (4+2)	C5. 서비스 특화지표	3	6
C6. 사업평가	1	4						
D. 서비스 성과	**2**	**28**	**D. 서비스 성과**	**3**	**30**	**D. 서비스 성과**	**3**	**30**
D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3
D2. 이용자 만족도	1	25	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**	**E. 현장평가단**	**2**	**4**
E1. 평가전반	3	6	E.1. 평가전반	2	4	E.1. 평가전반	2	4
F. 평가일치도	**1**	**4**						
F1. 자체평가와 현장평가 일치도	1	4						

2 2022년도 품질평가 지표 구성

■ 기관운영(4개/13점), 제공인력관리(5개/13점), 서비스 제공 및 평가(15개/40점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점), **5개 영역 29개 지표(100점)로 구성**

* 사업별 지표 수 및 총점 상이 : 가사간병(29개, 100점), 산모신생아(28개, 98점)

평가지표	배점	평가방법	비고
A. 기관운영(4개)	**13점**		
A1. 운영체계(4개)	13점		
A1.1. 운영규정 및 지침	5점	정량+정성	변경
A1.2. 회계 관리	2점	정량	변경
A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	변경
A1.4. 개인정보보호	3점	정량	변경
B. 제공인력관리(5개)	**13점**		
B1. 제공인력 관리 및 교육(3개)	9점		
B1.1. 노무관리	3점	정량	변경
B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동)	변경
B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	변경
B2. 직원복지(2개)	4점		
B2.1. 복리후생	2점	정량	
B2.2. 고충처리	2점	정량	
C. 서비스 제공 및 평가(15개)	**40점**		
C1. 서비스 운영체계(3개)	7점		
C1.1. 사업계획 및 평가	5점	정량+정성	
C1.2. 서비스 정보게시	1점	정량	
C1.3. 제공인력 복장관리	1점	정량	변경
C2. 서비스 계획 및 제공(4개)	12점		
C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	3점	정량	
C2.2. 서비스 제공계약	3점	정량	변경
C2.3. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	변경
C2.4. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	

평가지표			배점	평가방법	비고
	C3. 서비스 관리(3개)		11점		
		C3.1. 이용자 불만처리	2점	정량	
		C3.2. 서비스 정기회의	4점	정량+정성	변경
		C3.3. 서비스 모니터링	5점	정량+정성	
	C4. 서비스 종료(2개)		4점		
		C4.1. 서비스 종료 안내	1점	정량	
		C4.2. 지역사회 연계	3점	정량	
	C5. 서비스 특화지표(3개)		6점		
		C5.1. 서비스 연계관리	2점	정성	변경
		C5.2. (가사간병) 정기적 상담관리	2점	정량	변경
		C5.3. 취업취약계층 재직률	2점	정량	변경
D. 서비스 성과(3개)			**30점**		
	D1. 이용자 유지율(1개)		3점		
		D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동)	변경
	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)

3 지표별 상세 내용

A. 기관운영

A.1. 운영체계

평가지표	A1.1. 운영규정 및 지침 변경	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	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸운영규정 및 지침 : ①운영규정 ②윤리행동강령 ③시설 및 이용자 안전관리규정 ④개인정보처리방침 ⑤복장관리지침 ▸제공인력 공유 증빙자료 : 직원교육 및 회의결과보고서

평가항목			Y	N	정성평가		
					우수	양호	미흡
①	운영규정	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						
④	개인정보처리방침 * 필수항목(11개) 충족						
⑤	복장관리지침						
⑥	제공인력 공유 * 직원 교육 및 회의결과보고서 등						

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목을 모두(11개) 충족	3
• 평가항목 9~10개 충족	2
• 평가항목 7~8개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성) 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 규정과 지침을 마련하고 있는지 확인

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
	회계 관리	○		회계원칙 및 관리 * (사회복지법인.시설) 사회복지법인 및 사회복지시설 재무.회계규칙 (영리법인, 개인사업자) 기관 내부 회계 관리 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 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 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
복장관리지침		○		제공인력의 착용 복장, 착용 기간 등

① 운영규정, 개인정보처리방침의 경우 필수항목을 모두 포함하고 있어야 함

- 필수항목이 1개라도 누락된 경우 불인정(“N“으로 평가)
- 필수항목명은 일치하지 않아도 되며, 해당 내용을 확인할 수 있으면 인정

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

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

평가내용
2) **(정성평가)** 운영규정 및 지침이 그 제정 목적에 부합하며, 실제 사업(서비스) 운영에 적합한지 확인 * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)
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) - '사업 범위' 에 해당 사업명이 표기되어 있어야 함 * (예) 가사·간병 방문지원, 산모.신생아 건강관리 지원사업
4) 운영규정 및 지침을 제공인력과 공유하고 있는지 확인 - 제공인력 공유는 교육 또는 회의 실시자료(결과보고서, 회의록 등) 확인 * 교육(회의) 증빙자료 : 교육일시, 장소, 회의내용, 참석자 서명, 사진 등 포함 - 제공인력 교육(회의)은 지표적용기간(2020.1.1.~2021.12.31.) 내 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 - 필수항목이 누락된 경우, 별도로 작성하여 내부결재를 득하여도 인정

참고자료	[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 [양식 08호] 복장관리지침

품질평가 주요 FAQ

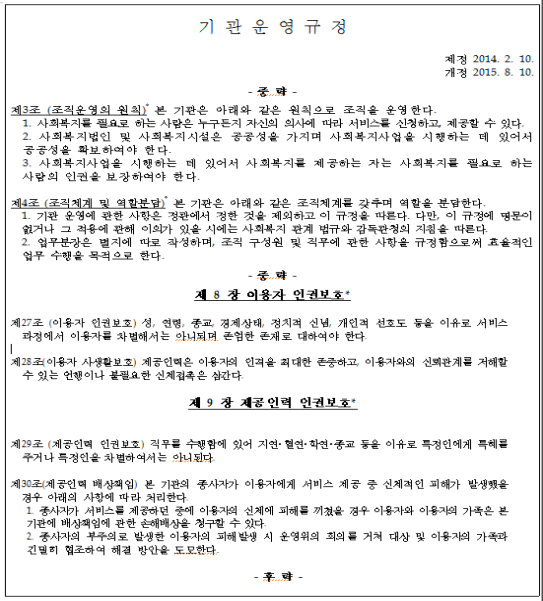
Q1) 운영규정과 지침을 꼭 별도로 마련해야 하나요? 운영규정에 지침 내용을 넣어 마련하여도 인정하나요?

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

Q2) 운영규정의 필수항목이 누락되면 운영규정을 전부 새로 개정해야 하나요?

☞ 누락된 필수항목을 포함하여 전부 새로 개정하여도 인정, 누락된 필수항목만 별도로 내부결재를 받아 제시하여도 인정합니다.

≪필수항목 ①~④까지의 포함된 운영규정≫



기 관 운 영 규 정

제정 2014. 2. 10.
개정 2015. 8. 10.

- 중 략 -

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.

- 중 략 -

제 8 장 이용자 인권보호*

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

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

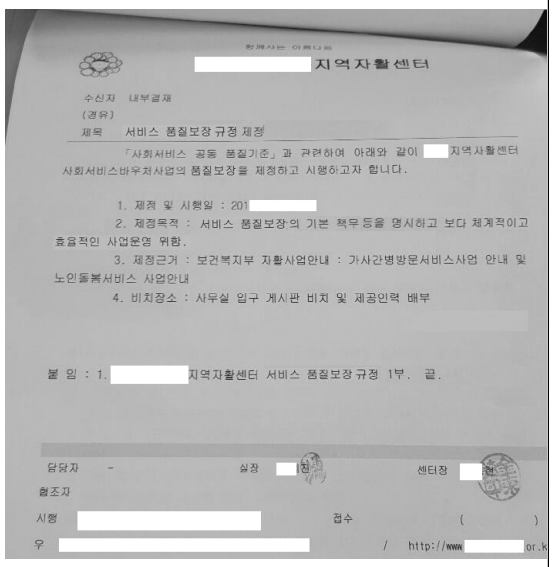
제 9 장 제공인력 인권보호*

제29조 (제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지연·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 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 회의를 거쳐 대상 및 이용자의 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

- 후 략 -

《필수항목 '⑤서비스 품질보장'에 대한 별도 내부결재 자료 제시》



지역자활센터

수신자 내부결재
(경유)
제목 서비스 품질보장 규정 제정

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

1. 제정 및 시행일 : 201
2. 제정목적 : 서비스 품질보장의 기본 책무등을 명시하고 보다 체계적이고 효율적인 사업운영 위함.
3. 제정근거 : 보건복지부 자활사업안내 : 가사간병방문서비스사업 안내 및 노인돌봄서비스 사업안내
4. 비치장소 : 사무실 입구 게시판 비치 및 제공인력 배부

붙 임 : 1. 지역자활센터 서비스 품질보장 규정 1부. 끝.

담당자 - 실장 전 센터장 전
협조자
시행 접수 ( )
우 / http://www or.k

Q3) 제공인력이 가입되어 있는 기관 카페나 밴드(BAND)와 같은 매체에 운영규정과 지침을 게시하는 것도 제공인력 공유로 인정하나요?

☞ 온라인 게시는 공유로 인정하지 않습니다. 제공인력과 소통(교육, 회의)을 통한 공유만 인정합니다.

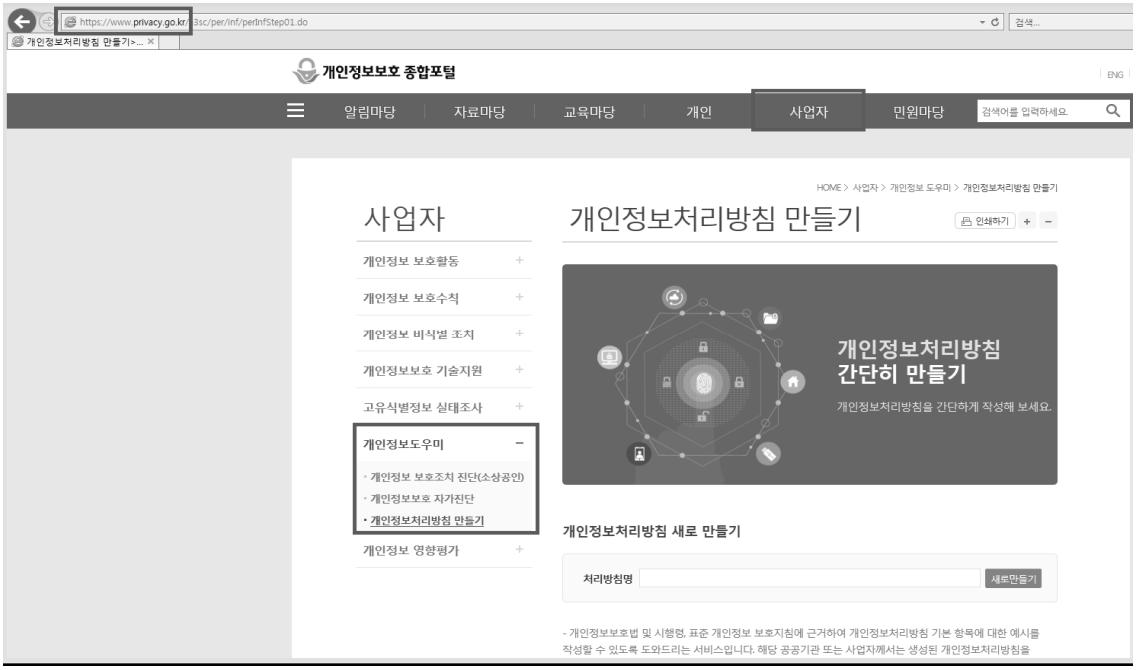
Q4) 정성평가는 어떻게 진행되나요?

☞ 제공기관의 운영규정과 지침이 해당 사업 운영 실정에 부합하는지 확인합니다. 자체평가는 진행하지 않으며 현장평가위원이 별도로 점수를 부여합니다.
(**정성평가는 이의신청 대상이 아니며, 최종 평가결과 공개 시 확인 가능합니다.**)

☞ 정보원에서 제공하는 참고자료(양식)를 활용할 경우 양식 그대로 사용하기보다 기관의 사업 운영 실정에 맞게 활용(수정, 보완, 삭제 등) 하시기 바랍니다.

〔**참고**〕 개인정보처리방침 만들기 (사이트 : 개인정보보호 종합지원포털)

* http://www.privacy.go.kr : 사업자 > 개인정보도우미 > 개인정보처리방침 만들기



평가지표	A1.2. 회계 관리 변경

평가 방식	정량	평가 배점	2점

평가방향	사업별로 회계를 분리하여 관리하고 결산내역을 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸사업별 통장 ▸사업별 수입·지출 장부 ▸연도별 세입·세출 결산서 및 공개 관련 증빙자료

평가항목			Y	N
①	사업별 분리회계	· 사업별 정부지원금 통장		
②	사업별 수입·지출 장부 관리			
③	사업별 세입·세출결산서 작성	· 2020년, 2021년 세입·세출결산서		
④	세입·세출결산서 공개	· 2020년, 2021년 세입·세출결산 공개 내역		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목을 모두(4개) 충족	2
• 평가항목 3개 충족	1
• 평가항목 2개 충족	0.5
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 사업별로 회계를 분리하여 수입·지출 관리를 하고 있는지 확인 - 해당 사업의 정부지원금 통장 확인 (※ 본인부담금 통장 확인 제외) - 기관의 다른 회계(일반사업) 및 다른 보조금 사업과 별도 회계(통장)로 분리하고, 사업별로 수입·지출내역을 관리하고 있는지 확인 - 한 기관에서 여러 사업을 운영하는 경우 통장 앞면에 '사업명' 명시 * 가사·간병 방문지원, 산모·신생아 건강관리를 제공하는 경우 사업별 통장을 각각 관리(2개)하여야 함 - 외부기관(세무사무소, 회계사무소 등)에 위탁하여 회계 관리를 하는 경우, 현장평가 당일에 회계 관련 서류가 기관에 있어야 인정
2) 해당 사업의 연도별 세입·세출 결산서를 작성하고 있는지 확인 - 한 기관에서 여러 개의 사업을 통합하여 결산서를 작성하는 경우, 평가 대상 사업의 결산내역을 확인할 수 있으면 인정
3) 연 1회 이상 온라인 또는 오프라인을 통해 세입·세출결산서를 공개하고 있는지 확인 - 세입·세출결산서를 이용자 및 제공인력이 쉽게 확인할 수 있도록 비치하고 있는 경우도 인정 ▸온라인 : 기관 홈페이지, 카페(블로그) 등 ▸오프라인 : 이사회 및 운영위원회 개최 결과보고서, 정산보고서, 기관 게시판, 기관 소식지, 홍보물 등
4) 본사에서 통합하여 회계 관리(수입·지출 관리, 정산 및 결산보고서) 하는 경우, 불인정 - 단, 본사에서 관리하더라도 해당 기관의 사업 세부 결산내역을 확인 할 수 있으면 인정

품질평가 주요 FAQ

Q1) '세입.세출결산서 공개'를 자세히 설명해주세요.

☞ 사업별로 결산 내역을 확인할 수 있도록 작성하고, 연 1회 이상 공개하고 있는지 평가합니다.

☞ 평가 당일, 온라인(홈페이지, 카페, 블로그 등) 게시글을 확인하거나 기관 내 게시판 등에 게시(비치)되어 있는 자료를 확인합니다.
(게시판 공간 부족으로 인해 평가 당일에 게시판에 게재되어 있지 않고 게시한 현황을 사진으로 제시한 경우도 인정합니다.)

Q2) 본사에서 통합하여 회계 관리를 하는 경우는 무조건 "N"으로 평가하나요?

☞ 본사의 통합 관리와 별개로 해당 지사에서 별도 회계 관리를 하고 있음을 확인할 수 있다면 인정합니다.("Y"로 평가)

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

☞ 아닙니다. 품질평가는 정부지원금에 대해 사업별로 분리되어 있는지 확인하며, 본인부담금 관리 방법은 확인하지 않고 있습니다. (본인부담금은 지자체의 점검 기준에 맞추어 관리하시기 바랍니다.)

평가지표	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리 변경	평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 안전사고에 대비하여 안전 보험에 가입하고, 기관 및 이용자(보호자)와 비상연락체계를 구축하고 있으며, 안전 의식 제고를 위한 제공인력 안전교육을 실시하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸ 안전 보험 증권 ▸ 비상연락체계 ▸ 안전교육 증빙자료 : 교육결과보고서(사진 또는 교육자료 포함), 안전교육 수료증

평가항목			Y	N
①	안전보험 가입 필수	· 안전 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 수료증		
⑤	안전교육 참석 제공인력 비율	· 안전교육 수료율 90% 이상		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목 ①을 포함하여 4개 이상 충족	3
• 평가항목 ①을 포함하여 3개 충족	2
• 평가항목 ①을 포함하여 2개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 안전 보험 가입사항 확인 - 사업 지침에 명시된 안전 보험가입 확인 - 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 등 불인정 - 제공인력 업무상 재해에 대비한 산재보험 또는 상해보험 가입 확인 * 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 갈음하며, 고용형태가 산재보험 대상이 아닌 경우는 별도의 상해보험 가입 등 보상대책 마련 필요
2) 비상연락 체계 구축 확인 - 서비스 제공 시 안전사고에 대응하기 위하여 내·외부 비상연락체계 구축 * (내부) 안전사고 발생 시 내부 비상연락체계(이용자의 보호자 연락처 포함) * (외부) 소방서, 경찰서 및 가스, 유류 등 안전 상태를 점검하는 유관기관 등
3) 제공인력 대상 안전교육 확인 - 지표적용기간 동안 연 1회 이상 제공인력 대상 안전교육 실시 여부 확인 * 증빙자료 : (자체교육) 교육일시, 장소, 교육내용(교육자료), 참석자 서명, 사진 등 (위탁교육) 교육기관에서 발행한 교육 수료증 - 안전교육 진행 방식(기관 자체교육, 외부 위탁교육) 확인 ※ 안전교육 진행 방식은 평가 점수에 영향을 미치지 않음
4) 제공인력 대상 안전교육 참석률 확인(소수점 이하 반올림) - 안전교육일 기준 재직 중인 제공인력의 교육 참석자 비율 산출 ① 2020년도 안전교육일 재직자 20명중 교육 참석자 18명 : (18명/20명)×100 = 90% ② 2021년도 안전교육일 재직자 18명중 교육 참석자 17명 : (17명/18명)×100 = 94% ☞ 연평균 제공인력 안전교육 참석률 : (90%+94%)/2 = 92%

참고자료	[양식 09호] 비상연락체계 [양식 10호] 안전교육 증빙

품질평가 주요 FAQ

Q1) 평가항목에 안전교육이 두 가지(자체교육, 위탁교육)인데 모두 실시하여야 하나요?

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

Q2) 기관장이 외부기관에서 위탁교육을 받은 후, 제공인력에게 전달교육을 한 경우도 안전교육으로 인정하나요?

☞ 인정합니다. 단, 제공인력 전달 교육 관련 증빙자료(교육내용, 교육결과보고서 등)를 확인할 수 있어야 합니다.

Q3) 지역사회서비스지원단에서 실시한 안전교육에 참석한 경우도 인정하나요?

☞ 교육수료증(이수증)을 통해 안전교육을 이수한 것이 확인되면 인정합니다.

〔참고〕 사업별 안전관리

□ **가사·간병 방문지원 사업** * 2021년 가사·간병 방문지원 사업 안내(p.89)

Ⅲ. 제공인력 관리

❷ 제공인력 관리

나. 안전관리 등

1) 배상책임보험 가입

- 제공기관은 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입

2) 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 갈음

* 고용형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예 : 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요

3) 안전교육

- 제공기관은 이용자와 제공인력의 안전을 위해 주기적으로 제공인력을 대상으로 교육을 실시함

□ **산모·신생아 건강관리 지원사업** * 2021년 산모신생아 건강관리 지원사업 안내(p.92)

Ⅲ. 제공인력 관리

2. 제공인력 관리

나. 안전관리 등

1) 배상책임보험 가입 : 제공기관은 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 제공인력별로 손해배상책임보험 등에 가입

* 유자격 대체인력풀에 소속된 사람은 시·군·구가 따로 정한 경우를 제외하고는 서비스에 최초로 투입하는 제공기관에서 배상책임보험 가입(보험료는 대체인력풀에 참여하는 인력이 부담하며, 보험증 사본은 1년 간 서비스 투입 시 활용)

2) 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 갈음

* 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요

3) 안전교육 : 제공기관은 이용자와 제공인력의 안전을 위해 제공인력을 대상으로 주기적인 교육을 실시함

평가지표	A1.4. 개인정보보호 변경	평가방식	정량	평가배점	3점

평가방향	이용자 및 제공인력의 개인정보 수집·활용 동의를 받고 있으며, 개인정보 보안 및 잠금장치를 관리하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸개인정보 수집 및 이용 동의서(또는 승낙서) ▸PC 비밀번호 설정 및 보안프로그램 설치, 서류 보관 잠금장치

평가항목			Y	N
①	(제공인력) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구[필수]	· 필수항목(5개) 확인 · 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 서류 보안관리	· 서류 보관 잠금장치 등 확인		

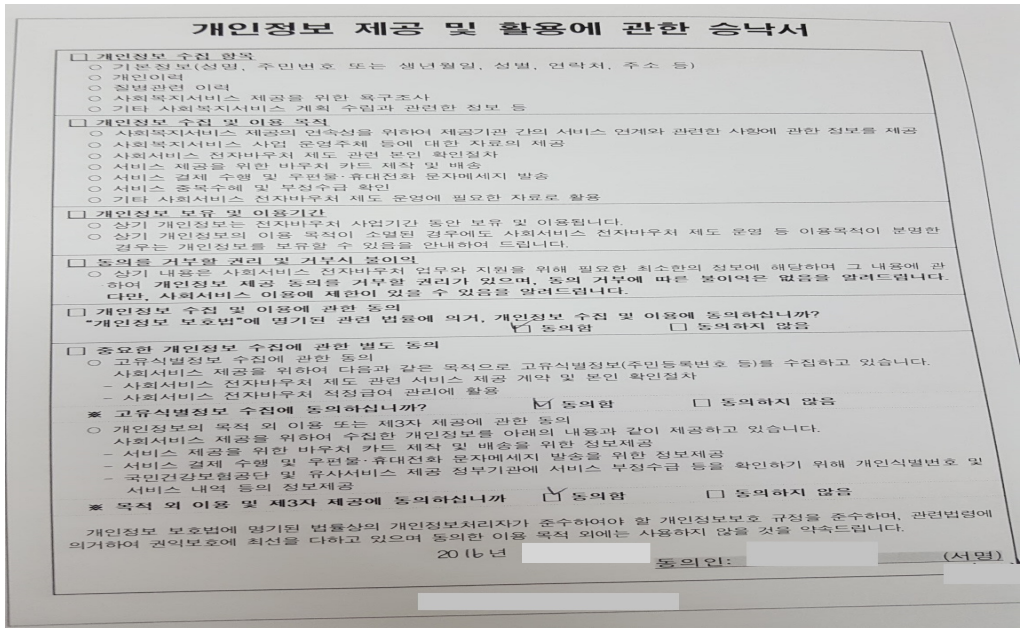
(정량) 평가기준	점수
• 평가항목 ①, ②를 포함하여 5개 충족	3
• 평가항목 ①, ②를 포함하여 4개 충족	2
• 평가항목 ①, ②를 포함하여 3개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 개인정보 수집 및 이용 동의서 징구 확인 - (제공인력) 평가기준일 재직 중인 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 상이(동의서, 승낙서 등)해도 무방하나, 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) '20.7.1~'21.6.30, '21.7.1~현재 ▸ 서비스 단절(중단)기간 없으므로 재작성 불필요 '20.7.1~'21.6.30, '21.9.1~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 - 서류가 보관되어 있는 캐비닛의 잠금장치 확인 - 잠금장치가 있는 문서고(서류보관실)에 보관 시 인정 * 단, 외부인(이용자, 보호자 포함)의 출입이 가능하며, 외부인이 서류를 열람할 수 있는 곳에 서류 보관 할 경우 불인정

참고자료	[양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력) [양식 12호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자) [양식 13호] 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서(이용자)

〔인정 예시〕 필수항목을 모두 포함한 서식 사용



개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

□ 개인정보 수집 항목
○ 기본정보(성명, 주민번호 또는 생년월일, 성별, 연락처, 주소 등)
○ 개인이력
○ 질병관련 이력
○ 사회복지서비스 제공을 위한 욕구조사
○ 기타 사회복지서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

□ 개인정보 수집 및 이용 목적
○ 사회복지서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보를 제공
○ 사회복지서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공
○ 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
○ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송
○ 서비스 결제 수행 및 쿠폰물·휴대전화 문자메세지 발송
○ 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인
○ 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

□ 개인정보 보유 및 이용기간
○ 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간 동안 보유 및 이용됩니다.
○ 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음을 안내하여 드립니다.

□ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익
○ 상기 내용은 사회서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 **개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음을 알려드립니다.**
다만, 사회서비스 이용에 제한이 있을 수 있음을 알려드립니다.

□ **개인정보 수집 및 이용에 관한 동의**
"개인정보 보호법"에 명기된 관련 법률에 의거, 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까?
☑ 동의함 □ 동의하지 않음

□ **중요한 개인정보 수집에 관한 별도 동의**
○ 고유식별정보 수집에 관한 동의
사회서비스 제공을 위하여 다음과 같은 목적으로 고유식별정보(주민등록번호 등)를 수집하고 있습니다.
- 사회서비스 전자바우처 제도 관련 서비스 제공 계약 및 본인 확인절차
- 사회서비스 전자바우처 적정급여 관리에 활용

※ 고유식별정보 수집에 동의하십니까? ☑ 동의함 □ 동의하지 않음

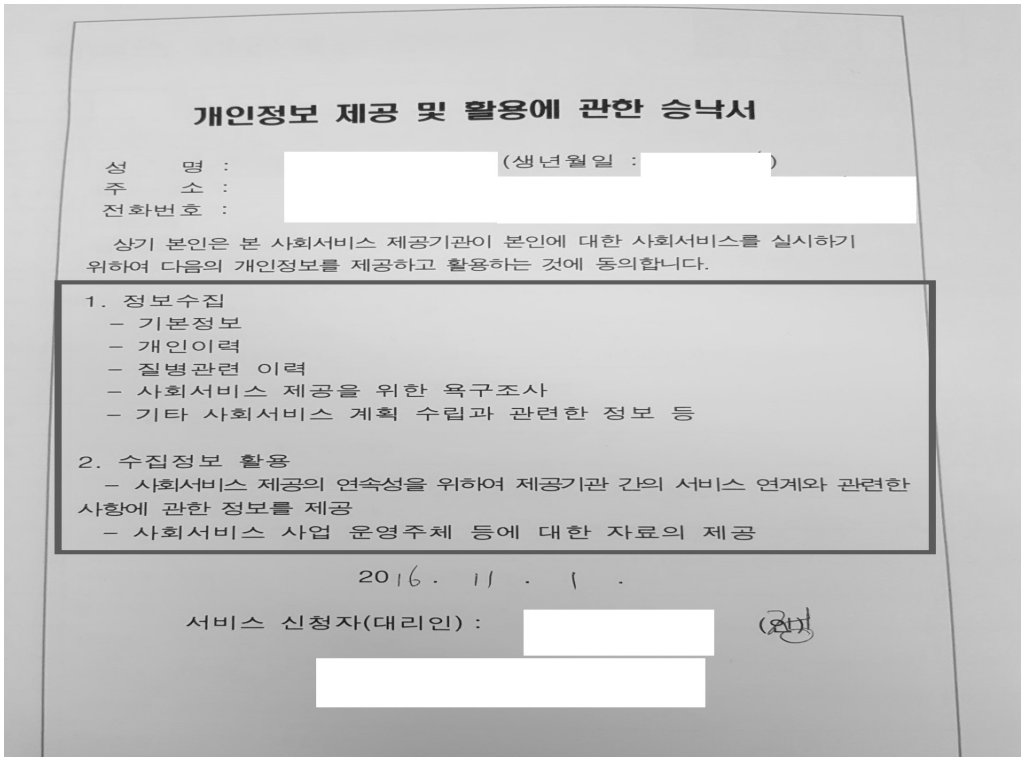
○ 개인정보의 목적 외 이용 또는 제3자 제공에 관한 동의
사회서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공하고 있습니다.
- 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공
- 서비스 결제 수행 및 쿠폰물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 부정수급 등을 확인하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공

※ 목적 외 이용 및 제3자 제공에 동의하십니까 ☑ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하며, 관련법령에 의거하여 권익보호에 최선을 다하고 있으며 동의한 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

20 16 년 동의인: (서명)

〔불인정 예시〕 <u>필수항목이 빠진</u> 변경 전 서식 사용



개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

성 명 : (생년월일 :)
주 소 :
전화번호 :

상기 본인은 본 사회서비스 제공기관이 본인에 대한 사회서비스를 실시하기 위하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의합니다.

1. 정보수집
- 기본정보
- 개인이력
- 질병관련 이력
- 사회서비스 제공을 위한 욕구조사
- 기타 사회서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

2. 수집정보 활용
- 사회서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보를 제공
- 사회서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공

2016. 11. 1.

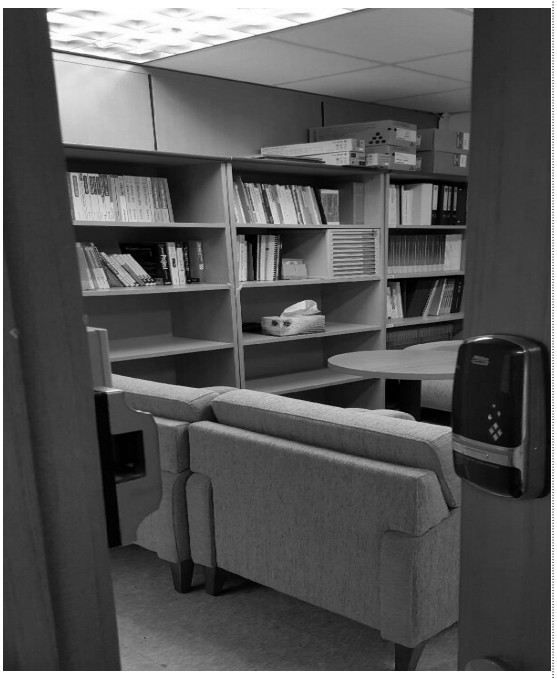
서비스 신청자(대리인) : (서명)

〔인정 예시〕 <u>잠금장치가 있는 캐비닛</u>에 평가대상 사업운영 관련 서류 보관





〔불인정 예시〕 <u>캐비닛 잠금장치 없이</u> 평가대상 사업운영 관련 서류 보관





B. 제공인력 관리

B.1. 제공인력 관리 및 교육

평가지표	B1.1. 노무관리 변경

평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	근로기준법에 따라 제공인력과 근로계약을 체결하고 노무관리를 하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가대상	재직 중인 제공인력 전체
평가자료	▸근로계약서 ▸급여지급내역 ▸4대 사회보험 가입내역 ▸퇴직금 적립 또는 지급내역 : 적립통장, 퇴직연금가입증서 등 ▸건강검진결과서

평가항목			Y	N
①	근로계약 체결	· 필수항목(7개) 확인 · 제공인력 자필 서명 확인		
②	급여지급내역	· 사업 지침 상 임금 기준 준수 확인 · 근로계약서 상 임금과 지급내역확인		
③	4대 보험 가입	· 4대 보험 가입내역서 확인		
④	퇴직금제도 운영	· 퇴직금 적립 또는 지급 내역 확인		
⑤	제공인력 건강검진 시행	· 매년 검진 · (산모신생아) 필수 검진항목 포함		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목을 모두(5개) 충족	3
• 평가항목 4개 충족	2
• 평가항목 3개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 제공인력과의 근로계약 체결 여부 확인 - 필수항목(7개)과 제공인력의 자필 서명이 있는 근로계약서만 인정, 필수항목이나 자필 서명이 1개라도 누락된 경우 불인정(“N” 으로 평가) ▸ **필수항목** : ①근로계약기간(근로개시일) ②근무 장소 ③업무내용 ④소정근로시간 ⑤근무일/휴일 ⑥임금 ⑦연차유급휴가 * 필수항목의 항목명이 달라도 그 내용을 확인할 수 있으면 인정 - 제공인력이 2개 이상 서비스를 제공하는 경우 근로계약서 상에 업무내용, 임금 등을 구분하여 표기하여도 인정 - ‘임금’ 을 기관 취업규칙에 별도로 명시하고 있는 경우도 인정 - 근로계약서에 소정근로시간을 명시할 수 없는 경우(근무시간이 유동적인 경우) 별도의 근무시간을 확인할 수 있는 자료(근무표 등)를 제시하면 인정
2) 근로계약서 상의 임금과 실제 지급액 확인 - 근로계약서의 임금이 해당연도 사업 지침 상 기준*(서비스 가격의 75% 이상)을 보장하고 있는지 확인 * (2020년) 14,500원 → 10,875원 이상 / (2021년) 14,800원 → 11,100원 이상 - 실제 지급액이 근로계약서의 임금보다 적을 경우 “N“으로 평가
3) 4대 보험 및 퇴직금제도 확인 - 관련 법령에 의거 제공인력별 4대 보험 가입 여부 확인(예외기준자 제외) - 퇴직금 적립 또는 지급 내역 확인 * 퇴직 연금제를 도입한 경우도 인정
4) 제공인력의 건강검진 실시 여부 확인 - 모든 제공인력이 매년 1회 검진을 받고 있는지 확인 - (산모신생아) 필수항목을 포함하여 검진을 받고 있는지 확인(필수항목이 1개라도 누락된 경우 불인정) ▸ **필수항목** : ①장티푸스 ②폐결핵 ③전염성 피부질환(한센병 등 세균성 피부질환)
5) 각 항목은 평가기준일 재직 중인 제공인력 전원을 확인하여 100% 달성한 경우 “Y“로 평가 - 단, ④ 퇴직금제도 운영은 퇴직금 적립 또는 지급한 내역이 있는 경우 “Y” 로 평가

참고자료	[양식 14호] 표준근로계약서 [양식 15호] 표준근로계약서(단시간)

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력의 근로계약서는 매년 새로 체결해야 하나요?

☞ 근로계약기간의 정함이 없는 경우(예. 정규직, 무기계약직 등) 최초 1회만 체결하여도 됩니다. 단, 근로계약서 필수항목 및 내용에 변동이 발생하는 경우에는 근로계약서를 다시 체결하여야 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?

☞ 품질평가는 전국 공통 기준이기 때문에 인정 범위가 지자체의 현장점검 기준과 다를 수 있습니다. 해당 지자체의 기준을 따르시기 바랍니다.

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

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

* 작성 예 : 연차유급휴가는 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함

Q4) 4대 보험 가입 미적용(제외) 대상자의 기준은 무엇인가요?

☞ 각 보험별 기준이 상이하므로 관련 법령 상 기준을 확인하시기 바랍니다.

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

Q6) 가사간병방문지원 사업도 건강검진결과서(건강진단서)에 필수항목이 있나요?

☞ 건강진단서 필수항목은 "산모·신생아 건강관리 지원사업"의 제공인력만 해당됩니다.

〔인정 예시〕 근로계약서 내 필수항목(7가지) 모두 충족

근로계약서

OOO 돌봄 대표 *OOO* (이하 "사용자"이라 한다)와 근로자_____(이하 "근로자"이라 한다)은 다음과 같이 근로계약을 체결하고 이를 성실히 이행할 것을 약정한다.

필수항목①

제1조(근로계약 기간 및 발령일자)

근로계약기간은 20 년 월 일부터이며 근로계약기간은 정함이 없고 사업별 발령일자는 아래와 같다.

사업구분	발령일자
노인돌봄종합서비스	20 년 월 일 ~ 20 년 월 일
가사간병방문지원서비스	20 년 월 일 ~ 20 년 월 일

제2조(근로장소) *필수항목②*

근로자의 근로장소는 사용자가 지정하는 장소(서비스 이용자 가정) 및 기타 장소로 하되, 업무상 필요한 경우 사용자는 근로자의 근로장소를 변경할 수 있다.

제3조(담당업무) *필수항목③*

근로자의 담당 업무는 돌봄의 사회서비스(노인돌봄종합/가사간병방문지원) 업무로 하되, 업무상 필요한 경우 사용자는 근로자의 담당 업무를 변경할 수 있다.

제4조(근로시간 및 휴게) *필수항목④*

① 근로자의 근로시간은 09:00~18:00까지로 하되, 휴게시간은 12:00부터 13:00까지의 범위내에서 서비스이용자와 협의하여 결정한다. 단, 업무상 필요한 경우 사용자는 근로자의 근로시간 및 휴게시간을 변경할 수 있다.

② 사용자는 서비스이용자에 대한 급여제공 등 필요한 경우에는 근로자와 합의하여 1일 8시간, 1주 40시간의 범위 내에서 근로시간을 변경할 수 있고, 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있다.

③ 근로자는 근무의 성격상 불가피하게 발생하는 연장·야간 ·휴일근로에 동의 (*자 필 서 명*) 한다.

제5조(근로일 및 휴가) *필수항목⑤*

① 근로자의 근로일은 월요일부터 토요일로 한다.

② 유급휴일은 일요일(주휴일)과 근로자의 날(5월 1일)로 한다.

③ 사용자는 서비스이용자와 필요한 경우에는 근로자와 협의하여 근로일과 주휴일을 변경할 수 있다.

필수항목⑦④ 연차휴가는 근로기준법이 정하는 바에 따른다.

※ 근로자가 1주 소정근로시간이 15시간 미만인 경우는 주휴일 및 연차유급휴가 조항이 적용되지 않음.

제6조(급여) *필수항목⑥*

① 근로자의 임금은 시간급제로 하며, 임금의 구성항목 및 시간당 임금은 아래와 같다. 또한 매년 최저임금개정에 따른 시급을 적용받는다.

시급	주휴수당	년차수당
원	원	

② 위①항에 연차수당은 업무의 특성상 근무시간표 변경이 가능하므로 연차를 사용할 필요가 없는 것에 대하여 연차수당을 매월 선지급하는 것에 동의 (*자 필 서 명*) 며, 갑은 이를 이유로 근로자의 연차사용권을 제한하지 아니한다.

③ 근로자의 임금은 매월 초일부터 말일까지 기산하여 익월 10일로 하되, 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 근로자 명의의 은행계좌로 송금한다.

〔참고〕 4대 보험 적용 예외기준

□ 국민연금법 시행령

제2조(근로자에서 제외되는 사람) 「국민연금법」(이하 "법"이라 한다) 제3조제1항제1호 단서에 따라 근로자에서 제외되는 사람은 다음과 같다.

1. 일용근로자나 1개월 미만의 기한을 정하여 사용되는 근로자. 다만, 1개월 이상 계속 사용되면서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람은 근로자에 포함된다.
   가. 「건설산업기본법」 제2조제4호 각 목 외의 부분 본문에 따른 건설공사의 사업장 등 보건복지부장관이 정하여 고시하는 사업장에서 사용되는 경우: 1개월 동안의 근로일수가 8일 이상인 사람
   나. 가목 외의 사업장에서 사용되는 경우 : 1개월 동안의 근로일수가 8일 이상이거나 1개월 동안의 근로시간이 60시간 이상인 사람
2. 소재지가 일정하지 아니한 사업장에 종사하는 근로자
3. 법인의 이사 중 제3조제1항제2호에 따른 소득이 없는 사람
4. 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간근로자. 다만, 해당 단시간근로자 중 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람은 근로자에 포함된다.
   가. 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 사람으로서 「고등교육법」 제14조제2항에 따른 강사
   나. 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 사람으로서 사용자의 동의를 받아 근로자로 적용되기를 희망하는 사람
   다. 둘 이상 사업장에 근로를 제공하면서 각 사업장의 1개월 소정근로시간의 합이 60시간 이상인 사람으로서 1개월 소정근로시간이 60시간 미만인 사업장에서 근로자로 적용되기를 희망하는 사람

□ 국민건강보험법 시행령

제9조(직장가입자에서 제외되는 사람) 법 제6조제2항제4호에서 "대통령령으로 정하는 사업장의 근로자 및 사용자와 공무원 및 교직원"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 비상근 근로자 또는 1개월 동안의 소정(所定)근로시간이 60시간 미만인 단시간근로자
2. 비상근 교직원 또는 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 미만인 시간제공무원 및 교직원
3. 소재지가 일정하지 아니한 사업장의 근로자 및 사용자
4. 근로자가 없거나 제1호에 해당하는 근로자만을 고용하고 있는 사업장의 사업주

□ 고용보험법 시행령

제3조(적용 제외 근로자) ① 법 제10조제2호에서 "소정근로시간이 대통령령으로 정하는 시간 미만인 자"란 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 자(1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 자를 포함한다)를 말한다. 다만, 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자와 법 제2조제6호에 따른 일용근로자(이하 "일용근로자"라 한다)는 제외한다.

② 법 제10조제1항제5호에서 "대통령령으로 정하는 자"란 「별정우체국법」에 따른 별정우체국 직원을 말한다.

□ 산업재해보상보험법 시행령

제2조(법의 적용 제외 사업) ① 「산업재해보상보험법」(이하 "법"이라 한다) 제6조 단서에서 "대통령령으로 정하는 사업"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)을 말한다.

1. 「공무원 재해보상법」 또는 「군인 재해보상법」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. 가구내 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.

평가지표	B1.2. 제공인력 근속비율 변경

평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점

평가방향	양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖춘 제공인력이 근무하고 있는지 평가한다.
평가기준	2020. 10. 1. ~ 2021. 3. 31. 기간 동안 서비스를 제공한 제공인력 * 휴직자, 퇴직자 포함
평가자료	▸ 제공인력 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산식	$\frac{\text{㉡ '㉠'에 해당되는 제공인력 중 2020.1월~2021.12월 기간 동안 10개월 이상 근속한 제공인력 수}}{\text{㉠ 2020.10월~2021.3월 서비스 제공인력 수}} \times 100$ ㉠ 2020.10월~2021.3월 서비스 제공인력 수(1회 이상 결제이력이 있는 제공인력) ㉡ '㉠'에 해당되는 제공인력 중 2020.1월~2021.12월 기간 동안 10개월 이상 근속한 제공인력 수

(정량) 평가기준	점수
• 제공인력 평균 근속비율 90% 이상	3
• 제공인력 평균 근속비율 70% 이상 ~ 90% 미만	2
• 제공인력 평균 근속비율 50% 이상 ~ 70% 미만	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 해당 사업의 제공인력 근속률을 자동 계산하여 평가(소수점 이하 반올림) - 전자바우처시스템의 바우처 결제 정보를 활용하여 자동 점수 부여 **- 자동평가 지표는 자체평가 시 점수 확정하며, 현장평가는 실시하지 않음**

평가지표	B1.3. 제공인력 교육 변경

평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 제공인력에 대한 교육 기회를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸제공인력 교육 현황표(별도 작성양식 배포) ▸교육 수료증 등 증빙자료
평가항목	
산식	$\frac{\text{제공인력 월별 평균 교육시간 총합(시간)}}{\text{각 해당 년도 근무한 제공인력 수(명)}} \times 12\text{개월}$
	(2020년 평균 직무(보수)교육시간 + 2021년 평균 직무(보수)교육시간) / 2 = 평균 직무교육시간 * 연도 중(2020.1.1~12.31./2021.1.1~12.31) 퇴사자 제외, 소수점 이하 반올림

(정량) 평가기준	점수
• 평균 직무(보수)교육시간 10시간 이상	3
• 평균 직무(보수)교육시간 8시간 이상~10시간 미만	2
• 평균 직무(보수)교육시간 4시간 이상~8시간 미만	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 제공인력 교육 현황표 작성(별도 작성양식 배포)

- 연내 퇴사자를 제외*한 각 연도별 제공인력(시군구 인정 인력 제외) 산출

  * (예) 제공인력 A씨가 2020.7.1.~2021.6.30까지 근무한 경우 2020년은 포함, 2021년은 제외

- (산모·신생아) 양성교육 이수자의 경우, 양성교육 이수연도는 평가대상에서 제외*

  * (예) 제공인력 B씨가 2020년 양성교육을 이수하고 2020.8.1. 입사한 경우, 2020년 교육 대상자에서 제외, 2021년 교육대상자에 포함

2) 교육 증빙자료(교육수료증) 확인

- 사업 지침에 명시된 보수교육과 일치하는지 확인
- 코로나19 장기화로 집합·대면 교육 운영 곤란에 대한 조치로 사이버 교육 연 최대 8시간까지 인정(2020~2021년 한정)

▸ **가사간병방문지원**

○ (교육시간) **연 8시간 이상**

- 사업장 법정교육은 미포함이나, 교육 내용을 직무 맞춤형으로 재설계하여 실시한 경우 인정
  (예 : 이용자 또는 이용자 가족의 성희롱에 대한 대처, 이용자 안전사고 유형 및 응급 대응법 등)

○ (교육방법) **제공기관 자체교육 또는 전문기관 위탁교육으로 대면·집합교육 실시**

- 교육이수 의무시간의 1/2 이상은 외부 전문가 초빙 또는 전문기관 위탁 방식으로 실시
- 유사 돌봄 분야 정부 사업 등의 직무분야 보수교육 이수 시간 인정(노인돌봄, 활동지원, 아이돌봄 등)

▸ **산모·신생아건강관리지원**

○ (교육시간) 사업 연도 기준, **연 8시간 이상**

- 사업 연도 중 채용된 경우 교육시간은 월할 계산하여 비례 적용

○ (교육방법) **전문기관 위탁교육으로 대면·집합 교육을 원칙**

- 1/2의 범위 내 사이버 교육 허용(기관장 및 관리책임자 최대 2시간, 제공인력 최대 4시간), 단, 해당 연도 보수교육 시간이 2시간 미만인 경우 전체 시간을 사이버교육으로 대체 가능

  * 전문기관 : 보건복지부, 지방자치단체, 사회보장정보원, 사회서비스 중앙지원단(한국보건복지인력개발원), 사회서비스 지역지원단, 각 시·도가 지정한 교육기관

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

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력의 직무교육 시간을 어떻게 계산해야하나요?

☞ 정보원에서 제공기관의 편의를 위해 평균 직무교육시간 산정·평가점수를 쉽게 계산할 수 있도록 자료(엑셀파일, 그림 참조)를 배포할 예정입니다.

☞ 교육수료증 등 증빙자료를 바탕으로 교육 현황표(엑셀)를 작성하면 자동으로 계산되며, 그 값을 자체평가 시 시스템에 입력하면 됩니다.

제공인력 교육현황표

작성 방법 * 반드시 사업별로 작성하시기 바랍니다.(노인/가사/산모 각각 작성)
- 음영 부분 및 우측 계산식은 자동으로 산정되오니 작성하지 마십시오
- 입사연월/퇴사연월은 예시와 같은(YYYY-MM-DD)형식으로 입력해주십시오.
- 재직자는 퇴사연월일을 2018-12-31로 입력하시기 바랍니다.
- 지표적용기간(2017.1.1~2018.12.31)내 근무한 제공인력을 작성하십시오.(퇴사자 작성 제외)

NO.	성명	입사연월일 (18.12.31일까지 입력가능)	퇴사연월일 (18.12.31일까지 입력가능)	17년 근무개월 (17.1~17.12)	18년 근무개월 (18.1~18.12)	2017년 교육시간 (17.1~17.12)	2018년 교육시간 (18.1~18.12)	17년 월별 평균 교육시간	18년 월별 평균 교육시간
1	김OO	2014-04-01	2018-12-31	12	12	6	8	0.50	0.70
2	안OO	2018-07-01	2018-12-31	0	6	0	3	0.00	0.50
3	장OO	2017-07-20	2018-12-31	6	12	5	1	0.80	0.10
4	김OO	2018-12-01	2018-12-31	0	1	0	1	0.00	1.00
5	장OO	2015-03-01	2018-12-31	12	12	4	8	0.30	0.70
6				0	0			0.00	0.00
7				0	0			0.00	0.00
8				0	0			0.00	0.00
9				0	0			0.00	0.00
10				0	0			0.00	0.00
11				0	0			0.00	0.00
12				0	0			0.00	0.00
13				0	0			0.00	0.00
14				0	0			0.00	0.00
15				0	0			0.00	0.00
16				0	0			0.00	0.00
17				0	0			0.00	0.00
18				0	0			0.00	0.00
19				0	0			0.00	0.00
20				0	0			0.00	0.00
21				0	0			0.00	0.00
22				0	0			0.00	0.00
23				0	0			0.00	0.00
24				0	0			0.00	0.00

[최종결과] 제공인력 평균 직무 교육시간

(17년 평균직무교육시간+18년 평균직무교육시간)/2 = (6.4 + 7.2)/2 = 6.8 <최종 결과값>

[참고] 연도별 평균직무 교육시간

<17년 평균 직무 교육시간>
㉠ 제공인력 월별 평균 직무교육시간의 종합(시간) / ㉡ 지표적용기간 내 근무한(재직중인) 제공인력(명) = 1.60/3 × 12 = 6.4 <17년 평균 교육시간>

<18년 평균 직무 교육시간>
㉠ 제공인력 월별 평균 직무교육시간의 종합(시간) / ㉡ 지표적용기간 내 근무한(재직중인) 제공인력(명) = 3.00/5 × 12 = 7.2 <연간 평균 교육시간>

평가점수 (가사/산모일 경우)	1점
평가점수 (노인돌봄일 경우)	3점

〔참고〕 사업(서비스)별 제공인력 직무교육

□ **가사·간병 방문지원 사업** * 2021 가사·간병 방문지원 사업 안내(p.90)

3. 제공인력 보수교육

가. 교육개요

1) 교육대상 : 요양보호사 자격 취득 후 1년이 경과된 제공인력 재직자

2) 교육시간 : **<u>연 8시간 이상</u>**

- 직무와 직접 연관성이 없는 사업장 법정교육 시간은 보수교육 이수 시간에 포함 할 수 없음
  * 법정교육(예시) : 직장 내 성희롱 예방교육, 보건·안전교육 등
- 단, 사업장 법정교육이라도 교육 내용을 직무 맞춤형으로 재설계하여 실시한 경우는 인정
  * 맞춤형 교육(예시) : 이용자 또는 이용자 가족의 성희롱에 대한 대처, 이용자 안전사고 유형 및 응급 대응법 등

2) 시행주체 : 제공기관

나. 교육방법 및 내용

1) 교육방법

- **<u>제공기관 자체교육 또는 전문기관 위탁교육으로 대면·집합교육 실시</u>**
  * 2021년도에 한하여 최대 8시간까지 사이버교육 허용
- 교육이수 의무시간의 1/2 이상은 외부 전문가 초빙 또는 전문기관 위탁 방식으로 실시
- 유사 돌봄 분야 정부 사업 등의 직무분야 보수교육 이수 시간 인정
  * 유사 돌봄 분야 정부 사업 : 노인돌봄, 장애인활동지원, 아이돌봄 등 … (이하 생략)

□ **산모·신생아 건강관리 지원사업** * 2021 산모신생아 건강관리 지원사업 안내(p.118)

나. 교육시간

- 제공기관의 장 및 관리책임자 : 사업 연도 기준, 연 4시간 이상
  * 지역사회서비스 지원단으로부터 제공기관 컨설팅을 받은 경우, 제공기관의 장 및 관리책임자에 대한 해당 사업 연도 교육(4시간) 수료로 인정
- 제공인력 : 사업 연도 기준, **<u>연 8시간 이상</u>**
- 사업 연도 중 제공기관이 신규 등록하였거나 제공인력이 신규 채용된 경우 교육시간은 월할 계산하여 비례 적용
- 제공인력을 기준으로 해당 사업 연도 중에 동 사업 지침에 따라 받은 보수교육을 모두 합산 (해당 사업 연도 내 양성교육 수료자는 보수교육 면제)

다. 의무주체 및 방법

1) 의무주체 : 제공자(제공기관)

2) 교육방법 : **<u>전문기관* 위탁교육으로 대면·집합 교육을 원칙</u>**

* 전문기관 : 보건복지부, 지방자치단체, 사회보장정보원, 사회서비스 중앙지원단(한국보건복지 인력개발원), 사회서비스 지역지원단, 각 시·도가 지정한 교육기관

- 1/2의 범위 내 사이버 교육 허용(제공기관의 장 및 관리책임자 최대 2시간, 제공인력 최대 4시간)

* 단, 해당 연도 보수교육 시간이 2시간 미만인 경우 전체 시간을 사이버교육으로 대체 가능… (이하 생략)

B.2. 직원복지

평가지표	B2.1. 복리후생

평가 방식	정량	평가 배점	2점

평가방향	제공인력의 처우개선을 위하여 포상 및 복지제도를 실시하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸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		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목 ②를 포함하여 모두 충족	2
• 평가항목 ②를 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 확인 - ‘포상 및 복지제도’ 마련 여부 및 내용 확인 ▸ **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
2) 포상 및 복지제도 실시 여부 확인 - 임금대장, 포상내역, 수당지급내역, 지출결의서 등을 통해 실시 여부 확인

평가지표	B2.2. 고충처리

평가방식	정량	평가배점	2점

평가방향	제공인력의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 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	· 운영규정, 고충처리지침 등 관련 규정 · 제공인력 근로계약서		
②	고충처리 실시 여부필수	· 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등		
③	고충처리 결과 안내(회신)	〃		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목 ②를 포함하여 3개 충족	2
• 평가항목 ②를 포함하여 2개 충족	1
• 평가항목 ②만 충족	0.5
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 관련 규정 또는 제공인력의 근로계약서 확인 - 제공인력의 고충 및 불만 등을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있는지 확인 ▸ **고충처리?** 제공인력의 고충 및 불만사항, 일하는 방식 개선, 환경 개선 등 제공인력의 의견을 수렴하여 반영하는 것을 의미 ▸ **고충처리 절차?** 상담신청 → 사실 확인 → 내부회의* → 처리결과 통보 * 내부회의는 경미한 사안의 경우 생략 가능
2) 제공인력의 고충 및 불만에 대해 적절한 조치를 취하고 있는지 확인 - 고충접수 및 처리대장, 고충처리 회의록, 업무일지 등 확인 - 고충 외에도 서비스 제공 및 업무에 대한 건의사항도 포함 ※ 고충 및 불만사항이 1건도 발생하지 않은 경우는 불인정("N"으로 평가)
3) 고충 및 건의사항에 대한 조치 결과를 제공인력(본인)에게 안내하고 있는지 확인 - 고충(불만)관리대장, 고충(불만)처리 결과 안내문 등을 통해 처리 결과를 안내하고 있는지 확인(제공인력의 확인서명, 문자메시지, 이메일 등)

참고자료	[양식 16호] 고충처리 신고서 [양식 17호] 고충처리 일지

품질평가 주요 FAQ
Q1) 지표적용기간 동안 제공인력의 고충이나 불만이 1건도 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.
Q2) 고충처리 실적은 매년 1건 이상 필수적으로 있어야 하나요? ☞ 아닙니다. 지표적용기간(2020.1.1.~2021.12.31.) 동안 1건 이상 관리되어 있으면 됩니다.
Q3) 고충처리 관리 서류는 어떻게 만들어야 하나요? 품질평가 편람 양식에 있는 서류 목록을 모두 마련하여야 하나요? ☞ 고충처리에 대해 지정된 양식은 없습니다. 기관에서 평소 관리하는 자료 모두 인정됩니다. (편람에 있는 목록은 참고용 예시입니다.)
Q4) 두 개의 바우처 사업을 운영하고 있습니다. 고충처리 대장을 사업별로 만들어야 하나요? ☞ 고충처리 대장은 기관에서 하나로 관리하여도 무방하나, 해당 내용이 어떤 사업에 대한 것인지 확인이 가능하도록 관리하기 바랍니다.

C. 서비스 제공 및 평가

C.1. 서비스 운영체계

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

평가방향	서비스 품질 향상을 위해 정기적으로 사업계획을 수립하고, 사업운영에 대한 평가를 실시하고 있으며, 이를 차년도 사업계획에 활용하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
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)					

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

평가점수
점

(정성) 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 사업의 특성에 맞게 수립하고 있는지 확인 * 2020년~2021년(2년) 사업(운영)계획을 모두 수립하는 경우 인정("Y"로 평가)하며, 사업(운영)계획서 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 사항을 별도로 작성하여 제시하는 경우도 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 * 2020년~2021년(2년) 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 연계하여 활용(환류)하고 있는지 확인 * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

참고자료	[양식 18호] 사업(운영)계획서(가사·간병) [양식 19호] 사업(운영)계획서(산모·신생아) [양식 20호] 사업평가 결과보고서

평가지표	C1.2. 서비스 정보게시	평가 방식	정량	평가 배점	1점

평가방향	이용자 또는 보호자에게 서비스 이용, 제공기관 선택에 필요한 관련 정보를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸서비스 안내자료 : 리플릿, 전단지, 배너, 현수막 등 ▸기관 홈페이지 : 카페, 블로그 등

평가항목			Y	N
①	서비스 안내자료	· 필수항목(6개) 확인		
②	온라인 공개 게시(기관 홈페이지)	〃		

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

평가점수
점

평가내용

1) 제공기관에서 제작한 서비스 안내자료 확인(리플릿, 전단지, 배너 등)
   - 서비스 안내 자료에 필수항목(6개)을 모두 포함하고 있는지 확인
     * 1개 항목이라도 누락된 경우 "N"으로 평가

▸ **필수항목 :** ① 기관명 ② 사업명(서비스명) ③ 대상(자격) ④ 서비스 내용 ⑤ 연락처 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

품질평가 주요 FAQ

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

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

평가지표	C1.3. 제공인력 복장관리 변경	평가방식	정량	평가배점	1점

평가방향	복장관리 지침에 따라 제공인력의 복장을 관리하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸ 제공되는 복장(유니폼, 앞치마 등) ▸ 교육증빙자료 : 교육결과보고서

평가항목			Y	N
①	제공인력 복장관리	· 복장관리지침에 따른 복장 구비 여부		
②	제공인력 교육 실시	· 복장 관련 교육 결과보고서 확인		

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

평가점수
점

평가내용

1) 기관의 복장관리지침에 맞는 복장 구비 여부 확인

- 유니폼, 명찰, 앞치마 등을 기관 복장관리지침에 명시된 복장을 구비하고 있는지 확인(실물, 사진자료 등)

2) 복장관리에 대해 지표적용기간(2020.1.1.~2021.12.31.) 내 1회 이상 제공인력 교육 실시 여부 확인

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

품질평가 주요 FAQ

Q1) 제공인력 복장 구비에 대한 유효기간이 있나요? 매 해 새로운 복장을 구비해야 하나요?

☞ 복장 구비 여부와 복장관리에 대한 제공인력 교육을 지표적용기간(2년) 내 1회 이상 실시하고 있는지 확인하며, 복장에 대한 유효기간은 없습니다.

C.2. 서비스 계획 및 제공

평가지표	C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	이용자 및 보호자의 욕구를 파악하기 위해 초기상담을 실시하고 상담결과를 활용하여 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸초기상담 관련 서류 : 상담기록지, 욕구사정지 등 ▸서비스 제공계획서, 서비스 일정표

평가항목			Y	N
①	초기상담 실시			
②	이용자별 서비스 제공계획 (서비스 일정) 수립	· (가사간병) 서비스 제공계획서 · (산모신생아) 서비스 제공계획서 또는 서비스 일정표		
③	(가사간병) 초기상담 결과 반영 **※ 산모신생아 사업 평가 제외, "Y"로 평가**	· 서비스 제공계획서에 초기상담 결과 포함		

(정량, 가사간병) 평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정량, 산모신생아) 평가기준	점수
• 평가항목을 모두(2개) 충족	3
• 평가항목 1개 충족	2
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 이용자별 초기상담 실시 확인

- 지표적용기간 내 서비스 이용자 무작위 10명 선정, 이용자(또는 보호자)를 대상으로 초기상담을 실시하였는지 확인(상담기록지, 욕구사정지, 예약접수지 등)

  * 초기상담 내용, 상담결과 및 조치사항이 서술형으로 작성되어 있는지 확인

- (가사간병) 재계약 이용자의 경우 재계약 시 초기상담 실시 여부 확인
- 기본서비스 외 별도 욕구가 없는 경우, 해당내용을 기록해 두어야 인정

  * (예) 특별한 욕구가 없으며 기본서비스 제공만 희망함

- 10명 중 9명 이상 실시한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 " N"으로 평가

▸ **가사간병방문지원 : 초기상담**

○ 이용자의 가정환경, 요구사항 등을 파악

○ 계약 내용 전반에 대한 구두 합의 및 서비스 제공 관련 협조사항 안내

* 서비스 내용, 서비스 가격 및 본인부담금, 본인부담금 납부방법, 방문 일정, 제공인력 등

▸ **산모·신생아건강관리지원 : 초기상담**

○ 이용자의 환경 및 요구사항 등에 대해 상담하고, 적절한 서비스 상품을 선택하도록 안내

○ 계약 내용 전반에 대한 구두 합의 및 서비스 제공 관련 협조사항 안내

* 서비스 상품, 서비스 가격 및 본인부담금, 본인부담금 납부방법, 서비스 제공 일정, 제공인력, 부가서비스 및 추가부담액 등

2) 이용자별 서비스 제공계획 수립 여부 확인

* (가사간병) 서비스 제공계획서 확인, (산모신생아) 서비스 제공계획서 또는 일정표 확인

3) (가사간병) 초기상담결과를 서비스 제공계획에 반영하였는지 확인

- '서비스 제공계획서'에 초기상담 결과(이용자 또는 보호자의 욕구 등)를 반영한 서비스 제공계획 내용을 확인할 수 있으면 인정

참고자료	[양식 21호] 초기상담 양식 [양식 22호] 서비스 제공계획서

품질평가 주요 FAQ

Q1) (가사간병) 매년 재계약하는 이용자도 초기상담과 서비스 제공계획을 수립하여야 하나요?

☞ 재계약은 "서비스 연장"이 아니라 "새로운 계약"입니다. 이에 최초계약과 동일하게 초기상담 후 서비스 제공계획 수립을 이행하여야 합니다.

평가지표	C2.2. 서비스 제공계약 변경	평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	이용자(보호자)와 서비스 제공(이용)계약을 체결하여 부본을 보관하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸서비스 제공(이용)계약서 ▸서비스 제공계획서 및 일정표

평가항목			Y	N
①	이용자와의 서비스 제공(이용) 계약 체결	· 제공계약서 필수항목 충족		
②	서비스 제공(이용)계약서의 서명, 날인 확인			
③	서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공	· (산모신생아) 서비스 제공계획서 또는 일정표 확인		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목 2개 충족	2
• 평가항목 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 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
- 서비스 제공(이용)계약서 필수항목 충족 여부 확인

▸ **가사간병 필수항목 :** ①계약기간 ②서비스 내용 ③계약금액(총 서비스가격, 정부지원금, 본인부담금) ④제공시간, 제공요일 ⑤제공인력 ⑥ 손해배상책임

▸ **산모신생아 필수항목 :** ①계약기간 ②계약상품(서비스 내용, 부가서비스 및 추가비용 발생여부 등) ③계약금액(서비스가격, 정부지원금, 본인부담금) ④제공시간 ⑤제공인력 ⑥ 손해배상책임 ⑦ 계약 해제·해지에 따른 환불규정

* ②계약상품의 '부가서비스 및 추가비용 발생여부'는 2021년 체결한 계약서에 한함 (2020년 체결 계약서 제외)

- 10명 중 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
- 10명 중 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, 자필 서명한 경우	
이용자 자필 서명 후 날인(도장, 지장) 또는 사인한 경우	

3) 서비스 제공계획서(일정표 포함) 제공 확인

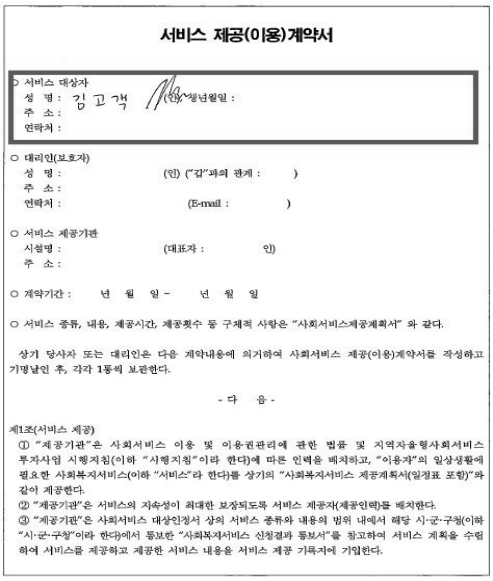
- 서비스 제공(이용)계약서의 별첨자료로 서비스 제공계획서(일정표 포함)를 첨부하고 있는지 확인
- (산모신생아) 서비스 제공계획서와 일정표 중 한 가지만 있어도 인정
- 10명 중 9명 이상 완료한 경우 "Y"로 평가, 9명 미만인 경우 " N"으로 평가

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

참고자료	[양식 23호] 서비스 제공(이용)계약서 [양식 24호] 서비스 일정표

〔이용자 서명과 날인 인정 예시〕

① 이용자 자필서명 + 사인



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : 김 고 객 (인) 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

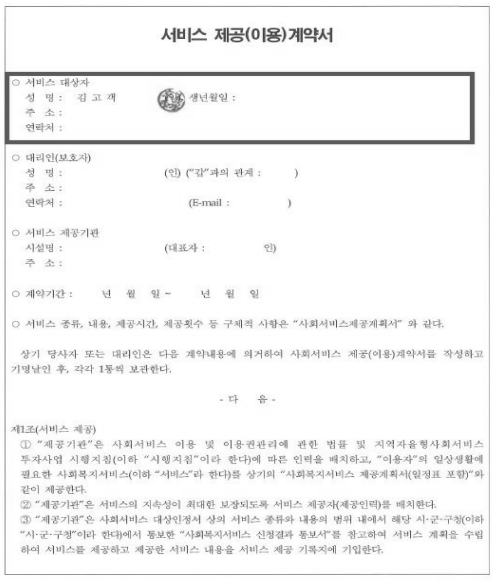
○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 "사회서비스제공계획서" 와 같다.

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 이용권관리에 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 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 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.

② 이용자명 PC출력 + 날인(도장, 지장)



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : 김 고 객 (인) 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

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

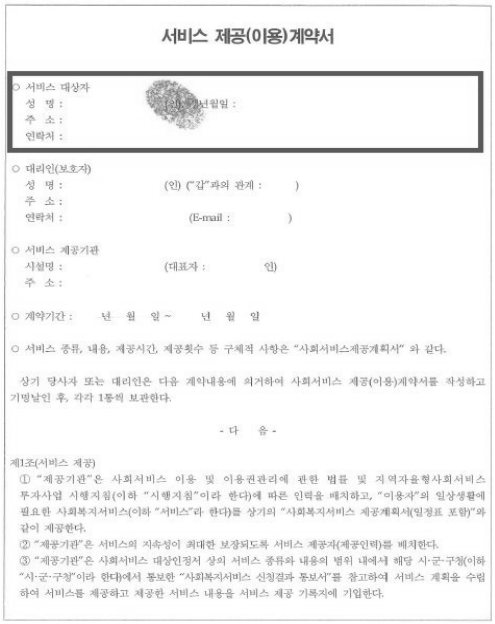
상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)
① "제공기관"은 사회서비스 이용 및 이용권관리에 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 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 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.

〔이용자 서명과 날인 불인정 예시〕

① 이용자 날인(도장, 지장)만 있는 경우



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : (인) 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

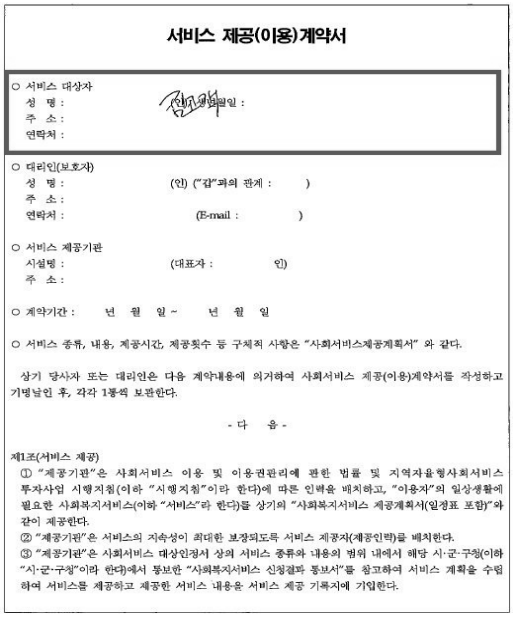
○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 "사회서비스제공계획서" 와 같다.

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 이용권관리에 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 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 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.

② 이용자 서명만 있는 경우



서비스 제공(이용)계약서

○ 서비스 대상자
성 명 : 생년월일 :
주 소 :
연락처 :

○ 대리인(보호자)
성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

○ 서비스 제공기관
시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 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 이용권관리에 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 제공자(제공인력)를 배치한다.
③ "제공기관"은 사회서비스 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.

평가지표	C2.3. 계획적인 서비스 제공 변경	평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 변경사항 발생에 대해 관리하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸서비스 제공(이용)계약서, 변경계약서 ▸서비스 제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지

평가항목			Y	N
①	서비스 제공 관련 사항이 제공계약서 또는 제공계획서와 모두 일치(100%)	· 제공요일, 서비스 시간, 제공인력, 서비스 내용 등		
②	서비스 제공 관련 사항이 제공계약서 또는 제공계획서와 일부 일치(90%)	〃		
③	서비스 변경사항에 대한 관리	· 일시적 변경 : 제공기록지 기록 · 일시적 외 변경 : 계약서, 계획서 등 변경		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목 ①을 충족	3
• 평가항목 ②, ③을 모두 충족	2
• 평가항목 ②, ③ 중 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

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 제공 내역이 일치하는지 확인
- 서비스 변경 발생 시, 변경사항 관리(항목 2)를 하고 있는 경우 일치로 평가
- 이용자 10명 모두 일치할 경우 항목①에 “Y“, 10명 중 9명만 일치할 경우 항목②에 ” Y“, 9명 미만일 경우 ①,②번 모두 “N“으로 평가

2) 서비스 변경관리를 하고 있는지 확인

- 사업 지침에 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 평가 자료에서 제외(작성 여부 미확인)

구분	변경항목	관리방법
일시적 변경 (일회성/단발성)	제공일자, 제공인력 변경	**서비스 제공기록지**에 해당내용 기재
일시적 외 변경 (계약내용 변경)	계약기간, 계약금액, 서비스 시간, 서비스 내용, 제공인력 등	**변경사항을 문서로 기록하고 계약 당사자가 상호 서명** **계약서에 추가 기재가 어려울 경우 별지에 변경사항만 작성한 뒤 이용자와 제공인력이 상호 서명**

참고자료	[양식 25호] 서비스 변경계약서

품질평가 주요 FAQ

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

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

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

☞ 일시적 변경 외에 향후 변경사항이 계속 적용되는 경우 변경사항에 대한 내용이 담겨있는 문서(변경계약서, 서비스 제공계획서 등)를 재작성하면 됩니다.

Q2) 계약을 체결할 때 정한 '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 서비스 시간이 일괄 변경되었습니다. 이 경우 서비스 제공계획서를 다시 작성해야 하나요?

☞ 아닙니다. 현장평가위원에게 서비스 시간이 일괄 변경되었음을 확인할 수 있는 증빙자료(지자체 공문 등)를 제시하시기 바랍니다. (재작성하지 않아도 됩니다.)

Q4) 품질평가 편람을 보면 서비스 변경 관련 증빙자료에 '변경관리대장'이 누락되어 있는데요? 이는 평가 자료에 해당되지 않나요?

☞ 2019년 평가부터 평가 자료 간소화를 위해 서비스 변경관리대장을 제외하였습니다. 서비스 변경관리에 대한 내용은 제공기록지와 변경계약서, 서비스제공계획서 등을 통해 확인합니다.

평가지표	C2.4. 서비스 제공기록 관리	평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 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		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목을 모두(3개) 충족	3
• 평가항목을 2개 충족	2
• 평가항목을 1개 충족	1
• 상기 평가기준을 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 제공일자 ⑥ 이용자 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 변경사항은 "특이사항"에 해당되지 않음("N"으로 평가) - 서비스 제공기록지 외 기관에서 만든 별도 양식(상담일지 등)에 이용자의 특이사항 등을 별도 관리하고 있는 경우도 인정

참고자료	[양식 26호] 서비스 제공기록지

품질평가 주요 FAQ
Q1) 제공기록지에 이용자의 상태변화(특이사항 등)를 작성하는 것에 대해 자세히 설명해주세요. ☞ 서비스 제공기록지 "특이사항"란에 서비스 제공에 대한 제공인력의 의견(이용자의 요구사항, 건강상태, 서비스 관련 특이사항 등)을 기록되어 있는지 확인합니다. 서비스 제공내용이나 결제 관련 사항, 서비스 변경사항 내용은 이용자의 상태변화에 해당하지 않습니다.
Q2) 이용자의 상태변화(특이사항 등)는 꼭 제공기록지에만 작성해야하나요? 기관에서 자체적으로 관리하는 자료(상담일지, 활동일지 등)가 있는데요. ☞ 해당 내용이 들어있다면 기관에서 별도로 작성·관리하고 있는 자료도 인정합니다.

C.3. 서비스 관리

평가지표	C3.1. 이용자 불만처리

평가방식	정량	평가배점	2점

평가방향	이용자(보호자)의 불만과 고충사항을 해결하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸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	· 관련 규정(운영 규정, 고충(불만) 처리지침 등) · 내부 처리 절차(공문 등)		
②	불만처리 실시 여부[필수]	· 불만접수 및 처리대장, 회의록, 업무일지, 결과회신 내역 등		
③	불만처리 결과 안내(회신)	〃		

(정량) 평가기준	점수
• 평가항목 ②를 포함하여 3개 충족	2
• 평가항목 ②를 포함하여 2개 충족	1
• 평가항목 ②만 충족	0.5
• 상기 평가기준을 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 → 사실 확인 → 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 * 제공인력 고충과 함께 관리하여도 인정(단, 신청자가 이용자임을 확인할 수 있도록 표기) - 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 인정)

참고자료	[양식 27호] 이용자 불만처리 증빙

품질평가 주요 FAQ

Q1) 'B2.2 고충처리' 지표와 내용이 유사한데, 관련 서식(고충접수·처리대장 등)을 함께 관리하여도 인정하나요?

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

〔인정 예시〕 이용자 불만에 대한 불만처리대장 관리

불만처리대장

사업명 : 가사간병방문관리서비스

기관명 : OOOO센터

연번	민원인	연락처	민원내용	접수일	처리결과		결재		결과 회신
					처리내용	처리일	담당	센터장	
1	박OO	010****	갑작스럽게 입원하게 되어 서비스 어려움	2020. 9.19	서비스 일정 조율	9.21.	김OO	임OO	문자발송 (9.21)
2	김OO	010****	제공인력의 잦은 지각	2020. 10.5	인력 교체 의사는 없어 종사자 교육만 실시 후 모니터링 하기로 함	10.7			문자발송 (10.10)
3	고OO	010****	타 서비스 연계 희망	2020. 10.6	OOO복지관 서비스 연계 해 드림	10.7			문자발송 (10.10)
4	정OO	010****	제공인력 교체 후 적응하기 힘드심	2020. 10.6	이용자 상담 후 종사자 교체	10.10			보호자 메일 발송 (10.12)

〔인정 예시〕 이용자 불만처리 결과에 대한 안내(회신)

불만처리결과 안내 문자 발송 관리대장

연번	이름	접수일	문자 발송일	내용	비고
1	박OO	9.19	9.21	안녕하세요. 0000센터입니다. .…….(생략)	
2	김OO	10.5	10.10		
3	고OO	10.6	10.10		
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

평가지표	C3.2. 서비스 정기회의 변경	평가 방식	정량+ 정성	평가 배점	4점

평가방향	서비스 제공과 관련하여 내부 회의를 정기적으로 실시하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸회의록, 회의일지, 회의결과보고서

평가항목		정량평가	정성평가		
			우수	양호	미흡
①	서비스 제공 관련 내부 정기회의 실시	*평가기준별 점수부여			

(정량) 평가기준	점수
• 내부 정기회의를 반기별(이상) 실시	2
• 내부 정기회의를 연 1회 실시	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

(정성) 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 - 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)
2) (정성평가) 내부 정기회의 내용이 서비스 제공 및 개선, 조치사항 등에 대한 내용을 포함하고 있는지 확인 * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

참고자료	[양식 28호] 정기회의 실시 증빙

품질평가 주요 FAQ
Q1) 기관 온라인 소통창구(카페, 카카오톡, 밴드 등)를 통해 공지사항을 공유한 것은 정기 회의로 인정되나요? ☞ 공지사항 전달은 정기 회의로 볼 수 없습니다.
Q2) 두 개 이상의 사업을 운영하는 기관도 정기회의를 사업별로 따로 진행하여야 하나요? 기관 전체 회의는 인정되나요? ☞ 기관 전체 회의 시 각 서비스에 대한 내용이 포함되어 있다면 인정합니다. 회의록, 결과보고서 등을 통해 관련 내용 및 참석자를 확인할 수 있어야 합니다.

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

평가방향	이용자를 대상으로 정기적으로 서비스 모니터링을 실시하고 그 결과를 활용하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸ 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					

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

평가점수
점

(정성) 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 - (가사간병) 반기 1회 이상 이용자별 모니터링 실시 - (산모신생아) 서비스 종료일로부터 일정기간 경과 후(기관 자율) * 모니터링 방법 : 전화 또는 이메일 설문(또는 상담)
2) 서비스 모니터링에 대한 결과보고서를 통해 결과 분석 여부 확인
3) 서비스 모니터링 분석결과를 서비스 운영에 활용하고 있는지 확인 - (활용방안) 모니터링 결과에 대한 제공인력 교육, 차년도 사업(운영)계획 수립 시 반영 등
4) **(정성평가)** 서비스 모니터링에 대한 분석결과 도출과 활용 내용이 서비스 품질 향상에 적절한지 확인('①이용자별 서비스 모니터링 실시' 는 정성평가 제외) * 정성평가는 현장평가위원이 제시된 자료를 확인하여 평가(자체평가는 미실시)

참고자료	[양식 29호] 모니터링 설문지 [양식 30호] 모니터링 분석 결과보고서

품질평가 주요 FAQ
Q1) 이용자별 서비스 모니터링 방법의 기준은? ☞ 서비스 모니터링 방법은 전화, 이메일 설문 또는 상담 등 방법을 제한하지 않고 있습니다. 다만, 설문 응답을 확인할 수 있는 증빙자료(응답내역 원본)를 확인할 수 있어야 합니다.

C.4. 서비스 종료

평가지표	C4.1. 서비스 종료 안내

평가 방식	정량	평가 배점	1점

평가방향	이용자 및 보호자에게 서비스 종료에 대해 안내하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸ 종료안내 증빙자료 : 종료안내문, 서비스 종료보고서, 안내문자 등

평가항목		정량평가
①	서비스 종료자에게 서비스 종료 안내 여부 확인	*평가기준별 점수부여

(정량) 평가기준	점수
• 종료이용자 모두(100%)에게 종료 안내 실시	1
• 종료이용자 70% 이상에게 종료 안내 실시	0.5
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간 내 서비스가 종료된 이용자 무작위 10명 확인(가사간병의 경우 재계약 이용자도 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 - (가사간병) 재계약 이용자에게 ‘서비스 종료에 따른 연장신청 안내’를 한 경우도 인정

참고자료	[양식 31호] 서비스 종료 안내문

평가지표	C4.2. 지역사회 연계

평가 방식	정량	평가 배점	3점

평가방향	지역사회 기관들과 협력 체계를 구축하고 이용 가능한 지역사회자원정보를 이용자에게 제공하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 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)		

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

평가점수
점

평가내용
1) 이용자에게 지역사회자원 정보를 제공하고 있는지 확인 - (지역사회자원 정보) 지역 내 사회서비스(복지) 등을 제공하는 기관에서 운영하는 서비스 중 이용자가 이용 가능한 정보(공공·민간자원 무관)
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 2019.12.31.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 :** ①연계대상자 ②연계서비스 ③연계기관

참고자료	[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문 [양식 33호] 서비스 연계 의뢰서

품질평가 주요 FAQ

Q1) ① 지역사회자원 정보란 어떤 것인가요?

☞ 우리 기관에서 서비스를 받는 이용자 또는 서비스 종료예정자에게 지역 내 다른 서비스(자원)에 대해 이용할 수 있도록 안내하고 있는지 보는 지표입니다.
(예시) 산모신생아서비스 이용자에게 서비스 종료 전 지역 내 유사사업(보건소 가사지원 사업, 복지관 부모지원 프로그램, 사진관 촬영권 할인 협약 등)을 소개

☞ 안내하는 정보주체가 복지관, 보건소와 같은 비영리법인에 한정하지 않습니다. 이용자가 활용할 수 있는 민간서비스도 인정됩니다.

Q2) 지역네트워크 참여 실적은 어떤 것인가요?

☞ 기관이 속해 있는 지역 내에서 지자체(지역지원단 포함) 등에서 구축한 자문단, 협의체 기구에서 참여한 실적을 의미합니다.

☞ 다만, 자문단이나 협의체가 해당 사업을 위해 구성된 경우에 한하여 인정합니다.
* (예) 가사간병방문지원서비스 제공기관에서 "사회복지시설 운영" 관련 협의체에 참여한 경우 ► 불인정

Q3) 타 기관에서 우리 기관으로 연계하여 받은 이용자에 대한 실적은 인정하나요?

☞ 해당 지표는 서비스가 필요한 이용자에게 적절한 서비스를 연계한 노력을 보는 지표이므로, 연계받은 경우는 해당되지 않습니다.

Q4) 서비스 종료자에게 우리 기관 내 타 서비스를 제공한 경우는 인정하지 않나요?

☞ 동일 기관 내 타 서비스는 연계로 인정하지 않습니다. 다만, 동일법인 내에 타 시설(사업자번호 다른 기관)에 연계한 경우는 인정합니다.

C.5. 서비스 특화지표

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

평가방향	이용자의 특성과 욕구 등을 정확하게 반영한 서비스 제공계획이 수립되고, 이 계획에 따라 서비스가 제공되는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸초기상담기록지 ▸서비스 제공계획서, 일정표, 서비스 제공기록지

평가항목		정성평가		
		우수	양호	미흡
①	(초기상담) 서비스 제공에 필요한 정보를 모두 포함			
②	(서비스 제공계획) 초기상담 결과를 서비스 계획(일정)에 구체적으로 반영			
③	(서비스 제공) 서비스 일정에 맞는 서비스 제공 및 기록 관리			

(정성) 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 무작위 10명의 파일 확인
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 미실시)

평가지표	C5.2. 정기적 상담관리 변경 ▸ 가사간병방문지원사업 한정	평가방식	정량	평가배점	2점

평가방향	정기적인 상담을 통해 이용자의 상태 변화 및 욕구 등을 파악하여 서비스 제공에 반영하고 있는지 평가한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가자료	▸상담일지 ▸서비스 제공계획서

평가항목			정량평가
①	정기상담 실시 여부 확인	· 이용자 10명(무작위) 확인 · 초기상담은 정기상담에서 제외	* 평가기준별 점수부여

(정량) 평가기준	점수
• 정기상담을 연 평균 2회 이상(반기별) 실시	2
• 정기상담을 연 평균 1회 실시	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 지표적용기간(2020.1.1.~2021.12.31.) 내 서비스 이용자 무작위 10명에 대해 상담 실시 여부와 주기 확인(연, 반기)하여 평가

품질평가 주요 FAQ
Q1) 매월 이용자를 방문하여 서비스에 대한 의견을 청취하고 있습니다. 정기적 상담관리로 인정되나요? ☞ 방문일시, 방문자, 방문하여 청취한 의견, 처리결과 등 기록(상담일지 등)을 통해 확인할 수 있다면 인정됩니다.
Q2) 관리책임자가 주기적으로 유선으로 서비스에 대한 의견을 청취하고 있습니다. 정기적 상담관리로 인정되나요? ☞ 통화일시, 통화자, 청취한 의견, 처리결과 등 기록(상담일지 등)을 통해 확인할 수 있다면 인정됩니다.

평가지표	C5.3. 취업취약계층 재직률 변경	평가 방식	정량	평가 배점	2점

평가방향	취업 취약계층 채용 등 정부 일자리 사업(직접 일자리 사업)의 기여도에 대해 평가한다.
평가기준일	2021. 12. 31. 기준
평가자료	▸제공인력 채용 서류(채용자 이력서 등) ▸취업취약계층 확인 서류(고용보험 가입이력내역서, 실업급여 확인서, 장애인등록증 등)
평가항목	
산식	$\frac{\text{㉡ 취업취약계층 대상자(명)}}{\text{㉠ 재직 중인 제공인력(명)}} \times 100$ ㉠ 평가기준일(2021.12.31.)에 재직 중인 제공인력 수 ㉡ 재직 중인 제공인력 중 취업취약계층 대상자 수

(정량) 평가기준	점수
• 취업 취약계층 재직률 70% 이상	2
• 취업 취약계층 재직률 50% 이상 ~ 70% 미만	1
• 취업 취약계층 재직률 30% 이상 ~ 50% 미만	0.5
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용

1) 평가기준일(2021.12.31.)에 재직 중인 제공인력 확인

2) 제공인력 중 취업취약계층* 대상자 확인

* 취업취약계층 : 6개월 이상 장기실업자, 저소득층, 장애인, 만 55세 이상 고령자, 한부모가족지원법에 의한 보호대상자, 다문화가정(결혼이주자) 등

- ‘만 55세 이상 고령자’는 제공인력의 연령(생년)으로 확인하고, 이 외 대상자는 관련 증빙서류 필요

3) 산식에 따라 “취업취약계층 재직률” 산정

품질평가 주요 FAQ

Q1) 취업취약계층 재직률은 어떻게 평가하나요?

☞ 본 지표의 산식의 기준은 2021년 12월 31일 기준 재직하고 있는 제공인력이 대상이며, 제공기관에서 쉽게 계산(산출)하도록 별도 작성자료(엑셀)를 제공할 예정입니다.

☞ 해당 자료는 기재된 제공인력의 생년을 기준으로 고령자(만 55세 이상)는 자동으로 산정됩니다. 그 외(장기 실업자, 저소득층, 한부모보호대상자, 다문화가정 등)는 증빙서류를 갖춘 후 "O"로 표기하면 됩니다.

· 고용보험 가입이력내역서, 실업급여 확인서, 외국인등록증 등

☞ 현장평가위원은 작성자료(엑셀)과 증빙서류를 바탕으로 평가점수를 확인합니다.

· 고령자(만 55세 이상)만 해당될 경우 별도 증빙서류는 확인하지 않습니다.

제공인력 현황표 (취업취약계층 재직율 산정)

대상사업 : 가사간병, 산모신생아 * **사업별로 작성하시기 바랍니다.(노인돌봄은 작성 제외)**
작성대상 : 2019. 6. 30. 기준 재직중인 제공인력(퇴사자 제외)
- 음영 부분 및 우측 계산식은 기관에서 입력하신 값에 따라 자동으로 산정됩니다.
- **만55세 이상(1964년 이전 출생자)은 주민등록번호 앞 두자리로 자동산출됩니다.**
- 연령(만55세 이상) 외에 취업취약계층 사유가 있는 경우 "취업취약여부(B)"에 "O"로 표기, "취업취약 유형"에 사유를 선택하시기 바랍니다.
- 취업취약 유형을 '기타'로 선택한 경우 '비고'에 기재하시기 바랍니다.

NO.	성명	생년 (주민등록번호 앞 두자리)	취업취약 여부(A) (만55세 이상, 자동산출)	취업취약 여부(B) (해당 시, 기관 작성)	취업취약 대상 (A+B)	취업취약 유형	비고 (취업취약 유형을 '기타'로 선택한 경우 기재)
1	김OO	77	X				
2	안OO	82	X				
3	정OO	55	O		O		
4	김OO	63	O		O		
5	정OO	64	O		O		
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							

[최종결과] 취업취약계층 재직율

<최종 결과값>

취업취약계층 대상자(명) / 재직중인 제공인력(명) = 3/5 × 100 = 60%

평가점수	1점

D. 서비스 성과

D.1. 이용자 유지율

평가지표	D1.1. 이용자 유지율 변경

평가 방식	정량 (자동)	평가 배점	3점

평가방향	양질의 서비스 제공을 통해 이용자가 안정적으로 유지되는지 평가한다.
평가기준	2020. 10. 1. ~ 2021. 3. 31. 기간 동안 서비스 이용자
평가자료	▸바우처 결제 현황(전자바우처시스템 활용)
평가항목	
산식	㉡ '㉠'에 해당되는 이용자 중 2020.1~2021.12월 기간 내 사업별 기준 이상의 서비스 이용자(명) / ㉠ 2020.10월~2021.3월 서비스 이용자 수(명) × 100 ㉠ 2020.10월~2021.3월 기간 동안 1회 이상 서비스를 이용한 이용자 수 ㉡ '㉠'에 해당되는 이용자 중 2020.1~2021.12월 기간 내 사업별 기준 이상* 서비스를 이용한 이용자 수 * 사업별 기준 : (가사) 10개월 이상, (산모) 8일 이상

(정량) 평가기준	점수
• 이용자 서비스 유지율 90% 이상	3
• 이용자 서비스 유지율 80%~90% 미만	2
• 이용자 서비스 유지율 70%~80% 미만	1
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

평가내용
1) 해당 사업의 이용자 유지율을 자동 산출하여 평가(소수점 이하 반올림) - 전자바우처시스템의 바우처 결제 정보를 활용하여 자동 점수 부여 * 가사간병 : 서비스 제공 기간의 80% (예. 12개월 사업 → 10개월 이상, 재계약 기간 포함) 산모신생아 : 단태아 · 첫째아 표준 서비스 기간의 80%(예. 10일 → 8일) **- 자동평가 지표는 자체평가 시 점수 확정하며, 현장평가는 실시하지 않음**

D.2. 이용자 만족도(별도 조사)

평가지표	D2.1. 이용자 만족도	평가 방식	정성	평가 배점	25점

평가방향	이용자를 대상으로 제공받은 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가방법	▸조사대상 : 지표적용기간 내 서비스 이용자 또는 보호자 10~15명 ▸조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▸조사일정 : 평가당해연도 10~11월 중(별도 공지 예정) ▸점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(25점)으로 환산·적용

D.3. 제공인력 만족도(별도 조사)

평가지표	D3.1. 제공인력 만족도	평가 방식	정성	평가 배점	2점

평가방향	제공인력을 대상으로 기관 및 직무(업무)에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 품질평가에 반영한다.
지표적용기간	2020. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.
평가방법	▸조사대상 : 지표적용기간 내 서비스를 제공한 제공인력 2명(무작위) ▸조사방법 : 조사전문기관에 위탁하여 유선조사 실시 ▸조사일정 : 평가당해연도 10~11월 중(별도 공지 예정) ▸점수적용 : 만족도 조사 결과를 평가배점(2점)으로 환산·적용

E. 현장평가단

E.1. 평가전반

평가지표	E1.1. 기관장의 서비스 품질 향상 노력	평가방식	정성	평가배점	2점

평가방향	현장평가 당일 기관 대표 인터뷰를 통해 기관의 서비스 품질 향상을 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
• 상기 평가기준을 충족하지 않음	0

평가점수
점

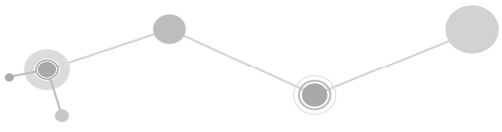
평가지표	E1.2. 평가자료 수준	평가방식	정성	평가배점	2점

평가방향	현장평가 당일에 제공된 지표별 증빙 자료의 질에 대해 평가한다.

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

평가점수
점

[부록] 양식자료



목 차

[양식 01호] 기관운영규정 ····· 89

[양식 02호] 윤리행동강령 ····· 96

[양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 규정(지침) ····· 97

[양식 04호] 개인정보처리방침 ····· 99

[양식 05호] 복리후생규정 ····· 104

[양식 06호] 고충(불만)처리지침 ····· 106

[양식 07호] 문서관리지침 ····· 107

[양식 08호] 복장관리지침 ····· 108

[양식 09호] 비상연락체계 ····· 109

[양식 10호] 안전교육 증빙 ····· 110

[양식 11호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(제공인력) ····· 112

[양식 12호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자) ····· 113

[양식 13호] 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서(이용자) ····· 114

[양식 14호] 표준근로계약서 ····· 115

[양식 15호] 표준근로계약서(단시간) ····· 117

[양식 16호] 고충처리 신고서 ····· 118

[양식 17호] 고충처리 일지 ····· 119

목 차

[양식 18호] 사업(운영)계획서(가사·간병) ····· 120

[양식 19호] 사업(운영)계획서(산모·신생아) ····· 123

[양식 20호] 사업평가 결과보고서 ····· 126

[양식 21호] 초기상담 양식 ····· 127

[양식 22호] 서비스 제공계획서 ····· 129

[양식 23호] 서비스 제공(이용)계약서 ····· 130

[양식 24호] 서비스 일정표 ····· 142

[양식 25호] 서비스 변경계약서 ····· 143

[양식 26호] 서비스 제공기록지 ····· 144

[양식 27호] 이용자 불만처리 증빙 ····· 146

[양식 28호] 정기회의 실시 증빙 ····· 148

[양식 29호] 모니터링 설문지 ····· 149

[양식 30호] 모니터링 분석 결과보고서 ····· 154

[양식 31호] 서비스 종료 안내문 ····· 155

[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문 ····· 156

[양식 33호] 서비스 연계 의뢰서 ····· 157

[양식 01호] 기관운영규정 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

기 관 운 영 규 정

제정 *2019. 2. 10.*
개정 *2020. 8. 10.*

제 1 장 총 칙

제1조 (기관 운영의 목적) 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자(노인, 산모)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. 종사자의 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 업무수행을 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 수시채용 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. 파산자로써 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. 근로자로써의 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 정치운동의 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 보유함으로 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 관리대장 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

제 12 장 부 칙

제34조 (규정의 사항) 이 규정에 정하지 않은 사항 및 각 조항의 해석에 있어서는 관계 법률 또는 상호간 협의에 의하여 준한다.

제35조(시행일) ① 본 운영규정은 *2014년 2월 10일*부터 시행한다.

② 본 운영규정은 운영위원회 승인을 얻어 계속 수정·보완할 수 있다.

③ 본 운영규정은 규정치 아니한 사항은 운영규정 및 일반관례에 준용한다.

*** 평가지표 필수항목**

[양식 02호] 윤리행동강령 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

윤 리 행 동 강 령

*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·출신지·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 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천하고, 건강관리 및 복장 등 자기관리를 철저히 한다.

기 관 명

[양식 03호] 시설 및 이용자 안전관리 규정(지침)

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

시설 및 이용자 안전관리 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, 혹한, 홍수 등) 및 화재·전기·가스 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 구조·설비의 안전도가 취약, 위해의 우려가 있을 경우, 시설안전전문기관에 점검의뢰·조치

○ 시설 안전사고 처리절차

- 사고발생 사실을 비상연락체계를 통해 긴급 유선연락하고, 소방서·경찰서·시군구·기타 협조기관에 즉시 도움 요청
- 119 구조대 등 협조기관이 도착하기 이전에 인명 정보 확인 및 인명구호 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

보호자에게 연락 응급조치 및 병원후송	→	사업관리자 및 사무실 연락	→	응급조치 및 병원후송 (119 또는 개인차량 이용)

○ 응급상황 대처요령

응급상황발견(위급유형, 상태파악)	
↓	↓
경미한 상황	응급상황
↓	↓
응급조치	응급조치 / 응급상황 유형별 대처
↓	↓
보호자 및 사무실 연락(상황보고)	지역 내 의료기관 후송 / *00대학병원 ☎000-000-0000* *00시 소방서 ☎000-000-0000*
↓	↓
보호자 의견에 따른 조치(제공인력)	지시에 따른 조치 (제공인력) / *후송지원(자체.병원지원)*
↓	↓
진행사항 보고	사업담당자 및 센터장에게 연락 / *- 담당자 010-****-***** *- 사무국장 010-****-***** *- 센터장 010-****-*****
↓	↓
응급상황기록지 작성 및 보고	응급상황기록지 작성 및 보고 / 응급상황 발견자

○ 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

← 상황발생보고

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) : 전기·가스·소방·응급구호 관계전문가를 초빙, 안전관리 교육 및 훈련 실시

* (주요내용) 전기·가스·소방 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

기 관 명

[양식 04호] 개인정보처리방침 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

개 인 정 보 처 리 방 침

제정 *2018. 2. 11.*
개정 *2020. 10. 31.*

기관명(이하 '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
- ○ 사회복지서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보 제공
- ○ 사회복지서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공
- ○ 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
- ○ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송
- ○ 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메시지 발송
- ○ 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인
- ○ 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

② 제공인력
- ○ 바우처의 지불·정산 및 만족도조사 업무 수행에 활용
- ○ 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
- ○ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송
- ○ 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메시지 발송
- ○ 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인
- ○ 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 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공

○ 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

6. 처리하는 개인정보의 항목*

'기관' 은 다음의 개인정보 항목을 처리하고 있습니다.

① 이용자

○ 기본정보(성명, 주민번호 또는 생년월일, 성별, 연락처, 주소 등)

○ 개인이력

○ 질병관련 이력

○ 사회복지서비스 제공을 위한 욕구조사

○ 기타 사회복지서비스 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*

'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 *( )년*이 경과된 이후 파기합니다.

8. 개인정보 보호책임자*

① '기관' 은 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 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*

*연*락처 : *(예)00-000-0000, email@email.com*

② 정보주체께서는 ‘기관’의 서비스를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있습니다. ‘기관’은 정보주체의 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.

○ 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 설치·운영 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

(임의 기재사항 : 기관 스스로 개인정보 처리현황을 고려하여 자율 기재)

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

(임의 기재사항 : 기관 스스로 개인정보 처리현황을 고려하여 자율 기재)

정보주체는 아래의 기관에 대해 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다. 아래의 기관은 '기관' 과는 별개 기관으로서, '기관' 의 자체적인 개인정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.

▶ 개인정보 침해신고센터 (한국인터넷진흥원 운영)

소관업무 : 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청

홈페이지 : privacy.kisa.or.kr

전화 : (국번 없이) 118

주소 : (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터

▶ 개인정보 분쟁조정위원회 (한국인터넷진흥원 운영)

소관업무 : 개인정보 분쟁조정신청, 집단분쟁조정 (민사적 해결)

홈페이지 : privacy.kisa.or.kr

전화 : (국번 없이) 118

주소 : (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터

▶ 대검찰청 사이버범죄수사단 : 02-3480-2000 (www.spo.go.kr, cybercid@spo.go.kr)

▶ 경찰청 사이버안전국 : 182 (www.netan.go.kr)

기 관 명

*** 평가지표 필수항목**

[양식 05호] 복리후생규정 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

복 리 후 생 규 정

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(보수규정과의 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, 요양보조비, 의약품비, 문화활동비 등이 있다.

제10조(복지후생비의 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, 공상휴직자는 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

1. 시행일 : 이 규정은 *2020년 1월 1일*부터 시행한다.
2. 경과조치 : 이 규정 시행일 이전에 지급한 복리후생비는 이 세칙에 의하여 기준한 것으로 보며 정산한다.

기 관 명

[양식 06호] 고충(불만)처리지침 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

고 충 (불 만) 처 리 지 침

제정 2018. 2. 11.
개정 2020. 3. 30.

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 *OOO팀장*이 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)

고충 접수	►	담당자 사실 확인 ※ 개인정보 보호 주의	►	직원회의 등을 통해 고충 처리·중재 ※ 고충처리 일지 작성·보고	►	접수자에게 결과 통보

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 그 외 업무를 수행하면서 필요하다고 판단되는 사항

기 관 명

[양식 07호] 문서관리지침 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

문 서 관 리 지 침

구분	문 서 내 용
영구 보존	• 기관 존립 기본 규정이 되는 문서·관청의 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	• 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	• 프로그램 계획 및 시설 운영일지 • 운영 통계 자료 및 예산, 감사에 관계된 문서 • 각종 국세, 지방세 등 조세에 관련된 문서
3년	• 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	• 원본이 있는 복사 문서 • 각종자료, 도표, 법령, 내규, 지침이 갱신된 후 갱신 이전의 문서 • 활용가치가 상실된 문서

기 관 명

[양식 08호] 복장관리지침 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

복 장 관 리 규 정

제1조(목적) 본 규정은 돌봄 서비스를 제공하는 제공인력이 갖추어야 할 옷차림 등에 대해 명시함으로써 *기관명*의 이미지 제고를 통해 *기관명*의 가치를 높이는 동시에 서비스를 원활히 수행함을 목적으로 한다.

제2조(방침) 근무 시 기관에서 제공하는 앞치마를 착용한다. 옷과 신발은 항상 청결하고 단정하며 바르게 입는다.

제3조(복장)

1. 옷은 청결하고 단정하게 입는다.
2. 손수건은 깨끗한 것을 잘 접어서 가지고 다닌다.
3. 항상 품위 있는 복장에 힘쓴다.
4. 지나치게 화려한 색상은 삼간다.
5. 원색과 요란스런 표기(영문자, 한글, 한자, 그림)등의 의복 착용은 금한다.
6. 이용자에게 부담이 가지 않는 재질(면류)의 옷을 착용한다.
7. 양말을 항상 착용한다.

제4조(용모규정)

1. 손톱은 항상 짧게 하고 매니큐어(투명색 포함)는 바르지 않는다.
2. 냄새가 나지 않도록(특히 여름) 신체 관리를 한다.
3. 양치질은 철저히 하며 서비스 전 손 씻기를 습관화 한다.
4. 술 담배는 삼간다.
5. 짙은 화장 및 향수 사용을 금지한다.
6. 립스틱은 연한 색으로 바른다.
7. 일하는 중 액세서리는 착용하지 않는다.
8. 두발은 청결히 하며 지나친 염색을 삼가고 길 경우 망머리나 끈으로 묶는다. 짧을 경우에도 단정하게 유지한다.

부칙 : 본 규정은 *2019년 0월 0일자*로 시행한다.

기 관 명

[양식 09호] 비상연락체계 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

비상연락망 및 응급의료기관

1. 연락체계

상황발생 최초 목격자(담당자)	⇨	팀장 OOO (010-0000-0000)	⇨	책임 OOO (010-0000-0000)	⇨	기관장 OOO (010-000-0000)

2. 지역응급의료기관

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

OO구	OO구	OO구
OO병원(OO구 OO동) 02)000-5647	OOO보건소(OO구 OO동) 02)000-4444	OOOO정형외과(OO구 OO동) 02)000-0000
OO 정형외과(OO구 OO동) 02)000-1111	OOO한방병원(OO구 OO동) 02)000-5555	OO대학교병원(OO구 OO동) 02)000-3333
OOO의원(OO구 OO동) 02)000-1111	…	…

3. 담당자 연락처

이름	연락처	이름	연락처
김OO	010-000-0000	서OO	010-000-0000
고OO	010-000-0000	정OO	010-000-0000
임OO	010-000-0000	이OO	010-000-0000
한OO	010-000-0000	박OO	010-000-0000

기 관 명

[양식 10호] 안전교육 증빙 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

시설 및 이용자 안전관리 교육 결과보고서

□ 추진개요

○ *목적 : 직원의 안전사고 대처능력을 강화하여 기관에서 발생할 수 있는 안전사고를 예방하고자 함*

○ *일시 및 장소 : 2020. 7. 3(월), 10:00~11:00, 회의실*

○ *참석자 : 총 12명 (명단 '붙임1' 참조)*

□ 주요 내용

○ *시설물 안전관리 방법*

○ *응급처치 요령(심폐소생술, 생활응급처치 등)*

○ *안전사고 예방 훈련(시뮬레이션)*

□ 세부내용

교육내용	세부내용
시설물 안전관리 방법	*· 화재 예방(출화방지, 방화방지 등)* *· 지진 예방(건물 내진진단, 낙하방지 등)* *· 피난시설 및 피난유도 등*
응급처치 요령	*· 심폐소생술(정의, 자동제세동기 사용법 등)* *· 생활응급처치(압박지혈, 화상, 쇼크증상 등)*
안전사고 예방 훈련	*· 팀 매칭(팀장, 팀원) 및 조별 이동* *※세부점검 체크리스트 배부* *· 시뮬레이션 시행*

□ 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	*○○○*	*사업1팀*	
2	*○○○*	*사업1팀*	
3	*○○○*	*사업1팀*	
4	*○○○*	*사업1팀*	
5	*○○○*	*사업2팀*	
6	*○○○*	*사업2팀*	
7	*○○○*	*사업2팀*	
8	*○○○*	*사업2팀*	
9	*○○○*	*사업3팀*	
10	*○○○*	*사업3팀*	
11	*○○○*	*사업3팀*	
12	*○○○*	*사업3팀*	

[붙임2] 교육개최 사진

[양식 11호] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서(제공인력)

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서(제공인력)

본 기관(특별자치시·도, 시·군·구, 보건복지부 및 한국사회보장정보원)은「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」「개인정보보호법」 등에 의거하여 개인정보를 수집합니다.

□ 개인정보 수집 항목
○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호
○ 개인정보
- 성명, 생년월일, 주소, 연락처(전화번호, 휴대폰번호), 이메일, 예금계좌

□ 개인정보 수집 및 이용·제공 근거
○「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제10조(신청에 따른 조사), 같은 법 시행령 제8조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리) 및 같은 법 시행규칙 제3조(사회서비스이용권의 발급 신청)/제6조(서비스 이용권의 기재사항)
○「개인정보 보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용) 및 제17조(개인정보의 제공)

□ 개인정보 수집 및 이용 목적
○ 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인
○ 서비스 제공을 위한 제공인력 카드 제작 및 배송
○ 사회서비스 관련 각종 안내문 발송 또는 전송
○ 사회서비스 관련 만족도 등 조사
○ 정부 재정일자리 지원사업 현황 관리
○ 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용
○ 사회서비스 품질평가에 관한 업무

□ 개인정보 보유 및 이용기간
○ 상기 개인정보는 전자바우처 제공인력 퇴사 후 5년 동안 보유 및 이용됩니다.

□ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익
○ 상기 내용은 사회서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음. 다만, 전자바우처 서비스를 제공하는 제공인력 카드를 발급 받을 수 없음을 알려 드립니다.

□ 고유식별정보 수집 및 이용에 관한 별도 동의(「개인정보 보호법」 제24조 제1항 관련)
○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호
위 고유식별정보 수집에 동의하십니까?

□ 동의함 □ 동의하지 않음

□ 개인정보의 제3자 제공에 관한 별도 동의(「개인정보 보호법」 제18조 제2항 관련)
○ 상기 목적을 위하여 수집한 개인정보를 아래와 같이 제3자에게 제공할 수 있습니다.
- 사회서비스 관련 만족도 조사 기관
- 사회서비스 제공인력 카드(실물카드) 제작, 배송 기관
- 중복수혜, 부정수급 확인 등과 관련한 유관 정부기관 또는 공공기관
- 정부 재정일자리 사업 관련기관

위와 같이 개인정보의 제3자 제공에 동의하십니까?

□ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하고, 관련법령에 의거하여 대상자의 권익보호에 최선을 다하며 허가된 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.
※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법정대리인의 동의가 필요함.

20 년 월 일

신청인(대리인) : (서명)

(필요시) 법정대리인 : (서명) 연락처 :

관련 근거 : 2021 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내(p.162), 2021년 가사·간병 방문지원사업 안내(p.110)

[양식 12호] 개인정보 수집 및 이용 동의서(이용자)

【 개인정보 수집 및 이용 동의서 】 ※ 이용자 작성용

본 기관은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제8조의2(민감정보 및 고유식별번호의 처리) 및 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)에 따라 개인정보를 수집합니다.

□ 개인정보 수집 항목
- ○ 필수항목 : 성명, 생년월일, 주소, 연락처
- ○ 선택항목 : 대상자 자격판정 자료(건강정보, 가구정보, 소득정보), 개인 서비스 이력(서비스 자격 이력, 서비스 이용 이력) 등

※ 예시의 개인정보를 참고하여 제공기관에서 필요한 항목으로 구성 필요

□ 개인정보 수집 및 이용 목적
- ○ 사회서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보 제공
- ○ 사회서비스 제공을 위한 욕구조사 및 만족도 조사(모니터링 등)에 활용
- ○ 기타 사회서비스 계획 수립과 관련한 정보에 활용 등

※ 사회서비스 이용과 관련된 계약체결 및 이행, 서비스 제공과 관련하여 개인정보보호법 제15조 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제8조의2(민감정보 및 고유식별번호의 처리) 등 관련 법령에 따라 개인정보를 별도 동의 없이 수집·이용할 수 있습니다.

□ 개인정보 보유 및 이용기간
- ○ 상기 개인정보는 서비스 자격 종료 후 ( )년 동안 보유 및 이용됩니다.

※ 법률 및 사업 지침에서 정한 기간 내에서 제공기관 설정 필요

□ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익
- ○ 상기 내용은 사회서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음. 다만, *(기관명)*을 통해 서비스를 제공 받을 수 없음을 알려 드립니다.(선택항목은 예외 적용)

□ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의

위 와 같이 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까?

□ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하고, 관련법령에 의거하여 대상자의 권익보호에 최선을 다하고 있으며 허가된 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법정대리인의 동의가 필요함.

20 년 월 일

신청인(대리인) : (서명)

법정대리인 : (서명) 연락처 :

[양식 13호] 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서(이용자)

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

개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

□ 개인정보 수집 항목

○ 기본정보(성명, 생년월일, 성별, 연락처, 주소 등)
○ 개인이력
○ 질병관련 이력
○ 사회복지서비스 제공을 위한 욕구조사
○ 기타 사회복지서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

□ 개인정보 수집 및 이용 목적

○ 사회복지서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보를 제공
○ 사회복지서비스 사업 운영주체 등에 대한 자료의 제공
○ 사회서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차
○ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송
○ 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송
○ 서비스 중복수혜 및 부정수급 확인
○ 기타 사회서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용

□ 개인정보 보유 및 이용기간

○ 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간 동안 보유 및 이용됩니다.
○ 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음을 안내하여 드립니다.

□ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익

○ 상기 내용은 사회서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 **개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음을 알려드립니다. 다만, 사회서비스 이용에 제한이 있을 수 있음을 알려드립니다.**

□ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의

"개인정보 보호법"에 명기된 관련 법률에 의거, 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까?

□ 동의함 □ 동의하지 않음

□ 중요한 개인정보 수집에 관한 별도 동의

○ 고유식별정보 수집에 관한 동의
사회서비스 제공을 위하여 다음과 같은 목적으로 고유식별정보(주민등록번호 등)를 수집하고 있습니다.
- 사회서비스 전자바우처 제도 관련 서비스 제공 계약 및 본인 확인절차
- 사회서비스 전자바우처 적정급여 관리에 활용

※ 고유식별정보 수집에 동의하십니까? □ 동의함 □ 동의하지 않음

○ 개인정보의 목적 외 이용 또는 제3자 제공에 관한 동의
사회서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공하고 있습니다.
- 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공
- 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공
- 국민건강보험공단 및 유사서비스 제공 정부기관에 서비스 부정수급 등을 확인하기 위해 개인식별번호 및 서비스 내역 등의 정보제공

※ 목적 외 이용 및 제3자 제공에 동의하십니까 □ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하며, 관련법령에 의거하여 권익보호에 최선을 다하고 있으며 동의한 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

20 년 월 일

동의인: (서명)

: 개인정보보호법(2014.3.24)에 의해 추가된 항목임

[양식 14호] 표준근로계약서 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

표준근로계약서(기간의 정함이 없는 경우)

_____(이하 "사업주"라 함)과(와) _____(이하 "근로자"라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. **근로개시일*** : 년 월 일부터
2. **근 무 장 소*** :
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. **임 금***
   - 월(일, 시간)급 : _____원
   - 상여금 : 있음 ( ) _____원, 없음 ( )
   - 기타급여(제수당 등) : 있음 ( ), 없음 ( )
     - _____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)

   □ 고용보험 □ 산재보험 □ 국민연금 □ 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**

표준근로계약서(기간의 정함이 있는 경우)

_____(이하 "사업주"라 함)과(와) _____(이하 "근로자"라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. **근로계약기간*** : 년 월 일부터 년 월 일까지
2. **근 무 장 소*** :
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. **임 금***
   - 월(일, 시간)급 : _____원
   - 상여금 : 있음 ( ) _____원, 없음 ( )
   - 기타급여(제수당 등) : 있음 ( ), 없음 ( )
     · _____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)
   □ 고용보험 □ 산재보험 □ 국민연금 □ 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)

관련 : 고용노동부(www.moel.go.kr)-표준근로계약서_2019.07.01 게재

*** 평가지표 필수항목**

[양식 15호] 표준근로계약서(단시간) **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

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
시업	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	시 분 ~ 시 분	시 분 ~ 시 분	시 분 ~ 시 분

   ㅇ **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)
   □ 고용보험 □ 산재보험 □ 국민연금 □ 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 :
대 표 자 : (서명)
(근로자) 주 소 :
연 락 처 :
성 명 : (서명)

관련 : 고용노동부(www.moel.go.kr)-표준근로계약서_2019.07.01 게재

*** 평가지표 필수항목**

[양식 17호] 고충처리 신고서 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

고 충 (불 만) 처 리 신 고 서

일 시	*2020 년 7 월 10 일*
부서명	*바우처사업팀*
성 명	*김○○*
연락처	*010-○○○-○○○○*
내 용	
고충 및 개선요구사항	
비 고	

[양식 17호] 고충처리 일지 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

고 충 (불 만) 처 리 일 지

결재	담당	팀장	기관장

접 수 일		
처 리 일		
요 청 자	성 명	
	연락처	
상 담 자		
고충 및 개선요구사항 (※ 상세히 기술)		
처리결과/ 결과회신		

[양식 18호] 사업(운영)계획서 : 가사·간병방문지원

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

*2020*년도 가사·간병 방문지원 사업 운영 계획서

1. 기관 및 사업 개요*

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

※ 기관유형은 해당란에 √ 표기

2. 인력 현황*

○ 제공기관의 장(대표자)

성 명	생년월일	주소	등록기준지(종전, 본적지) (주민센터에서 신분증 제시하여 확인 가능)	연락처

○ 임원 명부(법인인 경우)

성 명	생년월일	법인 상 직위	주소	등록기준지 (종전, 본적지)	연락처

○ 관리책임자 : 00명

성 명	생년월일	기관 내 직위	경력 및 자격

○ 제공인력 : 00명

성명	생년월일	근로계약 체결 여부	자격교육 이수 현황		경력사항		
			요양보호사 자격 취득일	기타 국가/ 공인자격	근무지	근무기간	업무내용
		○					
		×					

3. 시설확보 현황*

○ 서비스 유형 : 재가방문서비스

구분	면적	자가	임차	소재지 주소 등
사무실	㎡			

	사용목적	규모	시설관리 기본정보(주사업장 이외 소재 시설인 경우)			
추가확보 시설	*예시(교육장, 실습실 등)	㎡	기관명			
			소재지			
			담당자		연락처	

4. 필수장비 확보현황*

구분	인터넷	컴퓨터	전화	fax 기기	단말기	사무집기	기타
확보여부					/		

5. 협력기관 현황

기관명	대표자	소재지	역 할	연락처

6. 서비스 제공 관련 사항*

서비스 목적	
서비스 대상	
서비스 내용 및 제공절차	
서비스 제공 방법	
서비스 가격 및 바우처 지원	□ 서비스 가격 : - 정부지원금 : - 본인부담금 :
	□ 납부방법 - 본인부담금 : ▶납부계좌 : - 정부지원금(바우처 지원)

관련 : 2021년 가사·간병 방문지원사업 안내(p.126~127)

*** 평가지표 필수항목**

[양식 19호] 사업(운영)계획서 : 산모신생아건강관리지원

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

*2020*년도 산모·신생아 건강관리 지원사업 운영 계획서

1. 기관 및 사업 개요*

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

※ 기관유형은 해당란에 √ 표기

2. 인력 현황*

○ 대표자

성 명	생년월일	주소	등록기준지(종전, 본적지) (주민센터에서 신분증 제시 하여 확인 가능)	연락처

○ 임원 명부(법인인 경우)

성 명	생년월일	법인 상 직위	주소	등록기준지 (종전, 본적지)	연락처

○ 제공기관의 장 및 관리책임자 : 00명

성 명	생년월일	기관 내 직위	경력 및 자격

○ 제공인력 : 00명

성명	생년월일	근로계약 체결 여부	자격교육 이수 현황			경력사항		
			교육 구분	수료 기관명	수료 연월일	근무지	근무기간	업무내용
		○/x	경력/신규					

3. 시설확보 현황*

○ 서비스 유형 : 재가방문서비스

구분	면적	자가	임차	소재지 주소 등
사무실	㎡			

4. 필수장비 확보현황*

구분	인터넷	컴퓨터	전화	fax 기기	단말기	사무집기	기타
확보여부					/		

5. 협력기관 현황

기관명	대표자	소재지	역 할	연락처

6. 서비스 제공 관련 사항*

서비스 목적	
서비스 대상	
서비스 내용 및 제공절차	
서비스 제공 방법	
서비스 가격 및 바우처 지원	□ 서비스 가격 : - 정부지원금 : - 본인부담금 :
	□ 납부방법 - 본인부담금 : ▶납부계좌 : - 정부지원금(바우처 지원)

관련 : 2021 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내(p.183~184)

*** 평가지표 필수항목**

[양식 20호] 사업평가 결과 보고서

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

2020년도 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 : 2020년 12월 20일, 14:00 ~ 17:00*

○ *장소 : ○○○센터 회의실*

○ *참석자(00명) : OOO센터장, 관리책임자 OOO, 제공인력 00명*

□ **주요내용**

○ ***추진실적(2020. 1 ~ 2020. 12)***

- *○○사업 이용자 00명 서비스 제공*
- *제공인력 교육 ○○회 추진*
- *홍보활동 ○○회 추진(홍보지 및 홍보물 배부, 홍보부스 설치 등)*

○ ***추진성과***

- *2019년 대비 2020년 이용자 ○○% 증가*
- *2019년(84.5점) 대비 2020년 이용자 만족도 ○○% 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*
- *이용자 서비스 연계활성화 방안 검토 등*
- *사업 분석결과는 2021년도 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] 사업평가회의 개최 사진

[양식 21호] 초기상담 양식 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

초 기 상 담 기 록 지

상담자		상담일시	월 일		상담장소			
내담자		성별	*[0]*남 [ ]여		생년월일			
주소					전화번호			
가족사항	관계	이름	나이	직업	건강상태			비고
					[ ]양호 [ ]보통 [ ]불편			
					[ ]양호 [ ]보통 [ ]불편			
					[ ]양호 [ ]보통 [ ]불편			
주요문제	[ ]경제문제 [ ]건강문제 [ ]주택문제 [ ]수발문제 [ ]정신이상							
	[ ]이동문제 [ ]가족문제 [ ]자녀문제 [ ]대인관계 [ ]법률문제							
	[ ]학교문제 [ ]이성문제 [ ]사회지원 [ ]시설입소 [ ]기타							
건강상태	건강정도	[ ]양호 [ ]보통 [ ]허약			만성질환	[ ]무 [ ]유( )		
	질병명				유병기간	년 월		
	시력	[ ]양호 [ ]보통 [ ]불편			청력	[ ]양호 [ ]보통 [ ]불편		
수급유형	[ ] A형 [ ] B형 [ ] C형							
	[ ] 수급자 [ ] 차상위 [ ] 일반							
필요한 서비스	신체수발		가사		일상생활		기타	
	세면		집안청소		외출동행			
	식사보조		세탁		금융업무			
	옷갈아입히기		식사준비		말벗			
	목욕(보호자동반)		장보기		책읽기			
	재활운동보조		반찬만들기		생활상담			
상담자 의견								

예 약 접 수 지

성명		담당자	
주소		연락처	
상담일자		상담장소	
분만(예정)일		분만형태	
바우처 유형		기타 (기구발송여부)	
산후관리 서비스 기간	년 월 일 ~ 년 월 일 (총 일)		
상담내용			
특이사항	미취학	명	초등학생 이상	명
	놀이방(유치원)	명	기타 가족	명
종합의견			

[양식 22호] 서비스 제공계획서 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

사회복지서비스 제공(이용)계획서

성 명		생년월일	
관리번호		대상구분	노인 / 장애인
월 이용액 (본인부담금)	원/월 (원)	발급일	

사회복지 서비스 필요영역	주요 기능상태 및 욕구	서비스 목표

사회 복지 서비스 필요 내용		
유의 사항		

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

※ 상담문의 : *○○○기관 담당자○○○(☎)*

가사 · 간병 방문지원 서비스 이용계약서

(정부 바우처 서비스용)

계약당사자

○ 서비스 이용자
- 성명 : 생년월일 :
- 주소 : 연락처 : 휴대전화, 이메일

* 대리인 *☞ 이용자가 미성년자 등일 때 기재*
- 성명 : 생년월일 : 이용자와의 관계 :
- 주소 : 연락처 : 휴대전화 이메일

○ 서비스 제공자
- 기관명 : (대표자 :) 제공기관 등록번호 :
- 소재지 : 연락처 : 홈페이지 :

상기 계약 당사자(이하, '이용자' , '제공자' 라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거 '가사·간병 방문지원 서비스 이용계약서'를 작성하고 기명날인 한 후 각 1통씩 보관한다.

1. 계약내용

○ **계약기간*** : ○○년 ○○월 ○○일 ~ ○○년 ○○월 ○○일

○ **계약금액*** : 총 원(정부지원금 ○○원, 본인부담금 ○○원)

○ **서비스 시간*** : 월 ( ) 시간 *☞ 월 24 또는 월27시간 및 월 40시간 중 선택 기재*

- **방문 예정 요일*** : ( ) *☞ 이용자가 희망하는 방문 예정 요일 기재*

○ **서비스 내용*** : **[별지 안내문]**과 같음

○ **서비스 제공인력***(1) : (성명) (연락처)

서비스 제공인력(2) : (성명) (연락처) (변경일)

☞서비스 제공인력(2)는 서비스 이용 도중 제공인력이 변경된 경우에 추가 기재

2. 서비스 제공 및 이용 관련 기타 합의사항

제1조(계약의 효력)

① 이 계약의 효력은 계약기간 동안 발생한다. 단, 이용자 병원입원 등의 경우에는 정부 바우처 유효기간 범위 내에서 효력을 일시 정지시킬 수 있다.

제2조(계약의 변경)

① 계약기간, 서비스 시간, 서비스 내용 등 계약내용에 있어 중대한 변경이 있는 경우, 이용자와 제공자 간 합의에 의해 계약 내용을 변경할 수 있다. 단, 변경된 내용은 계약서 또는 별도의 문서에 명시하여야 한다.

② 이용자는 제공자의 서비스 내용 또는 품질이 계약내용과 현저히 다르다고 판단될 경우, 제공자에게 서비스의 시정 또는 제공인력의 변경을 요청할 수 있고 제공자는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

③ 제공자의 불가피한 사유로 지정된 제공인력이 서비스를 수행하기 어려운 경우, 제공자는 이용자의 동의를 얻어 다른 제공인력을 서비스에 변경 투입할 수 있다.

제3조(계약의 해지·종료)

① 이용자와 제공자는 계약의 해지하고자 할 경우 해지의사와 해지사유를 적어도 해지 희망일 3일 전까지 상대방에게 통지하여야 한다.

② 서비스 제공 도중에 계약을 해지하게 된 경우 제공자는 이용자의 서비스 연속성 보장을 위해 적절한 조치를 취하여야 한다. 다만, 이용자의 요청 또는 귀책사유로 인해 계약이 해지된 경우에는 그렇지 아니하다.

③ 이용자 또는 이용자의 가족에 의한 폭언·폭행, 성폭력·성희롱, 이와 유사한 위법 부당행위로 인해 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우 제공자는 등록지 관할 시·군·구에 관련 사실을 보고하고 이용자에게 계약 해지를 통보할 수 있다.

④ 이 계약은 이용자 또는 제공자의 해약 통지나 사망, 연령초과, 장애등급 하락, 기타 정부 바우처 자격의 중단 등의 경우 종료 된다

제4조(손해배상책임)*

① 제공자 또는 제공자가 파견한 제공인력의 귀책사유로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대해서는 제공자가 배상한다. 다만, 천재지변, 이용자 또는 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상 책임을 지지 아니한다.

② 이용자가 제공자 또는 제공자가 파견한 제공인력에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제5조(개인정보보호)

① 제공자와 제공자가 파견한 제공인력은 계약 및 서비스 과정에서 알게 된 이용자 또는 이용자 가족의 개인정보를 서비스 목적 외에 활용하거나 유출해서는 안 된다.

② 제공자는 서비스를 위해 수집한 이용자의 개인정보에 대해 관련 법규 및 규정에 따라 적절한 보호조치를 취하여야 한다.

제6조(분쟁의 해결)

본 계약의 이행과 해석에 있어 발생하는 분쟁은 당사자 간 원만한 합의에 의해 처리하며, 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규 또는 관례에 따른다.

○○년 ○○월 ○○일

계약당사자 서비스 이용자 ○○○ 서명 **(대리인 △△△ 서명)**

서비스 제공자 ◇◇◇ 직인 또는 서명

관련 : 2021년 가사·간병 방문지원사업 안내(p.202~204)

*** 평가지표 필수항목**

정부 바우처용 가사.간병 방문지원 서비스 계약서 [별지]

가사·간병 방문지원 서비스 이용자 안내문

1. 서비스 비용은 당일 서비스 제공 후 이용자의 자택에서 이용자의 바우처 카드를 이용해 결제합니다.
   - 따라서, 이용자의 바우처 카드는 반드시 이용자 본인이 소지하여야 하며, 제공인력이나 타인이 보관하게 해서는 안 됩니다.
   - 이용자 카드를 제 3자가 소지·보관할 경우, 관련 규정에 따라 바우처 부정수급으로 간주될 수 있습니다.

2. 이용자는 정해진 본인부담금을 매달 한국사회보장정보원 지정계좌에 납부해야 합니다.
   - 본인부담금을 미납할 경우 바우처가 생성되지 않습니다.

3. 바우처 서비스 지원기간과 서비스 시간은 아래와 같습니다.
   - 서비스 요일·일일 서비스 시간 등의 조정을 원하는 경우 사전에 제공기관과 협의하여 주시기 바랍니다.

지원기간 및 시간

☐ 월 24시간 ☐ 월 27시간 ☐ 월 40시간
- 방문요일 : 주( )회, △, △, △ 요일
- 방문시간 : 1일 최소 2시간 이상

* 일요일, 공휴일(국경일, 명절, 선거일), 근로자의 날은 휴무 원칙

5. 정부 바우처로 제공하는 표준 서비스는 아래와 같습니다.

바우처 표준 서비스

- 목욕보조
- 배변보조
- 옷입기·몸단장 보조
- 식사도움
- 체위변경
- 재활용운동 보조
- 청소, 세탁, 취사
- 양육보조
- 외출동행
- 정서지원
- 응급대응

표준서비스에 포함되지 않는 서비스(예시)

- 이용자 주생활 공간 이외 청소
  - 다른 가족 방·화장실, 공용 공간(현관, 서재, 드레스룸, 베란다, 창고, 유리창, 마당 등), 수납공간(싱크대, 냉장고, 장롱, 찬장, 신발장 등), 기타 비일상적인 집안 대청소
- 이용자 의류 등 이외 세탁
  - 다른 가족 빨래, 고가의류, 대형 빨래(침구, 커튼, 신발류, 가방류, 부피 큰 계절 옷, 묵은 빨래 등)
- 이용자 이외 가족·친지 식사 준비, 자택 외 다른 장소에서의 식사준비, 잔치음식, 저장식품(김치·장류·장아찌 등), 차 접대 수준을 넘는 손님 접대
- 기타
  - 부피가 크거나 무거운 가구/물건 옮기기
  - 다른 성인 가족 돌보기
  - 운전 대행
  - 애완동물 돌보기 등

서비스 이용 관련 관련문의 ○○○제공기관(전화 000-0000, 홈페이지 www.abc.co.kr)

6. 이용자와 종사자는 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 더 좋은 서비스를 받고 제공하기 위해 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

이용자 준수사항

① 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 합니다.
② 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청하셔야 합니다.
③ 이용자가 제공인력에게 서비스를 요청할 때에는 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하셔야 합니다.
④ 제공인력에게는 공식적인 호칭(요양보호사님 등)을 사용하시기 바랍니다.
⑤ 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다.

※ 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용 중지는 물론, 민·형사상 처벌대상이 될 수 있습니다.

<언어·신체적 폭력의 범주>

- (언어적폭력) 욕설, 협박, 위협 등
  * "야.", "어이." 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다.
- (신체적폭력) 밀기, 멱살잡기, 붙잡기, 뺨때리기, 깨물기, 침 뱉기, 목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기, 칼 겨눔, 찌름 등 치명적인 수준의 행위 등

⑥ 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.

※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

<성희롱·성폭력 행위의 범주>

- (시각적성희롱) 음란한 사진·출판물, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
- (언어적성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
- (신체적성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
- (기타) 음란물 보여주기나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 기타 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동 등

⑦ 계약에서 정한 바에 따라 시작 시각과 종료 시간을 지켜주시기 바랍니다.
⑧ 서비스 제공기록지 내용(서비스일자 등)이 사실과 다름없는지 꼼꼼히 확인 후 서명에 협조해 주시기 바랍니다.

서비스 이용 관련 관련문의 ○○○제공기관(전화 000-0000, 홈페이지 www.abc.co.kr)

관련 : 2021년 가사·간병 방문지원사업 안내(p.205~206)

산모·신생아 건강관리 서비스 이용계약서

(정부 바우처 서비스용)

계약당사자

○ **서비스 이용자** ☞ ***산모***
- **성명 :** **생년월일 :**
- **주민등록주소지 :**
- **서비스제공지(주민등록주소지와 다를 경우만 기재) :**
- **전화번호 :** **휴대전화 :** **이메일:**

*** 대리인** ☞ ***산모가 미성년자 등일 때 기재***
- **성명 :** **생년월일 :** **이용자와의 관계 :**
- **주소 :**
- **전화번호 :** **휴대전화 :** **이메일:**

○ **서비스 제공자**
- **제공기관명 :** **(제공기관의 장 :) 제공기관 등록번호 :**
- **소재지 :** **연락처 :** **홈페이지 :**

상기 계약 당사자(이하, '이용자' , '제공자' 라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거 '산모·신생아 건강관리 서비스 이용계약서'를 작성하고 기명날인 한 후 각 1통씩 보관한다.

1. 계약내용

○ 계약기간* : ○○년 ○○월 ○○일 ~ ○○년 ○○월 ○○일

○ 계약금액* : 총 원(정부지원금 ○○원, 본인부담금 ○○원)

○ 서비스 시간*
- (예시)1주 5일 : 09:00~18:00(휴게시간 12:00~13:00)

* 점심시간 겸 휴게시간 1시간이 포함되며 점심식사는 이용자가 제공함

○ 서비스 내용 : **[계약서 별지]**와 같음

○ 서비스 제공인력*(1) : (성명) (연락처)

서비스 제공인력(2) : (성명) (연락처) (변경일) (이용자 서명)

☞*서비스 제공인력(2)는 서비스 이용 도중 제공인력이 변경된 경우에 추가 기재*

2. 서비스 제공 및 이용 관련 기타 합의사항

제1조(계약의 효력)

① 이 계약의 효력은 계약기간 동안 발생한다. 단, 산모 또는 신생아의 병원입원 등의 경우에는 정부 바우처 유효기간 범위 내에서 효력을 일시 정지시킬 수 있다.

제2조(계약의 변경)

① 계약기간, 서비스 시간, 서비스 내용 등 계약내용에 있어 중대한 변경이 있는 경우, 이용자와 제공자 간 합의에 의해 계약 내용을 변경할 수 있다. 단, 변경된 내용은 계약서 또는 별도의 문서에 명시하여야 한다.

② 이용자는 제공자의 서비스 내용 또는 품질이 계약내용과 현저히 다르다고 판단될 경우, 제공자에게 서비스의 시정 또는 제공인력의 변경을 요청할 수 있고 제공자는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

③ 제공자의 불가피한 사유로 지정된 제공인력이 서비스를 수행하기 어려운 경우, 제공자는 이용자의 동의를 얻어 유사 수준의 제공인력을 서비스에 변경 투입할 수 있다.

제3조(계약금과 본인부담금의 지급)

① 계약금은 총 서비스 이용금액의 10% 이하로 하며, 이용자는 계약을 체결하는 때에 계약금을 지급한다.

② 이용자는 서비스 개시 전일까지 계약금을 공제한 본인부담금액을 납부한다.

제4조(출산 예정일의 변동 등)

① 이용자는 출산 예정일과 다른 일자에 출산하여 제공기관 내에 매칭 가능한 제공인력이 없는 경우에는 계약을 해제할 수 있으며, 제공기관은 이용자에게 계약금을 환급한다.

② 이용자의 요청이 있는 경우에는 제공기관은 이용자에게 주위에 유사한 조건을 가지고 있는 다른 제공기관을 알선해 주도록 노력한다.

제5조(서비스 개시 전 계약의 해제)*

① 이용자는 서비스 개시 전에 계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 제공기관은 다음 각 호에 따라 계약금을 환급한다.

1. 제공기관의 귀책사유로 계약을 해제한 경우 : 계약금 환급 및 계약금의 100% 배상
2. 이용자의 귀책사유로 계약을 해제한 경우
   - 서비스 개시 전 3일 이내 : 계약금 전액 미환급
   - 서비스 개시 7일 ~ 4일 전 : 계약금의 60% 환급
   - 계약 다음 날 ~ 서비스 개시 8일 전 : 계약금 전액 환급

② 제1항에도 불구하고 이용예정 산모의 사망 등과 같이 불가항력적인 사유로 서비스를 이용할 수 없게 된 경우에는 제공기관은 이용자에게 계약금 전액을 환급한다.

제6조(서비스 개시 후 계약의 해지)*

① 이용자는 입실 후에 제공기관의 책임 있는 사유로 다음 각 호의 사정이 발생한 경우에는 계약을 해지할 수 있다. 이 경우 제공기관은 이용자에게 실제 이용기간에 해당하는 본인부담금을 공제한 잔액을 환급하고, 총 서비스 이용금액의 10%를 배상한다.

1. 광고 또는 계약 내용이 허위·과장으로 인정되는 경우
2. 제공인력에게 감염성 질병이 발생한 경우
3. 제공기관 또는 제공인력의 고의 또는 과실로 산모 또는 신생아, 그 가족에게 손해가 발생한 경우 등

② 이용자 또는 그 가족이 제공인력에게 언어·신체적 폭력을 행사하거나, 이용자의 개인 사정 또는 단순 변심 등 정당한 사유 없이 중도 해지하는 경우에는 제공기관은 이용자에게 실제 서비스를 이용한 기간에 해당하는 본인부담금과 총 서비스 이용금액의 10%를 합한 금액을 공제하고 그 잔액을 환급한다.

제7조(손해배상책임)*

① 제공자 또는 제공자가 파견한 제공인력의 귀책사유로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대해서는 제공자가 배상한다. 다만, 천재지변, 이용자 또는 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상 책임을 지지 아니한다.

② 이용자가 제공자 또는 제공자가 파견한 제공인력에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제8조(개인정보보호)

① 제공자와 제공자가 파견한 제공인력은 계약 및 서비스 과정에서 알게 된 이용자 또는 이용자 가족의 개인정보를 서비스 목적 외에 활용하거나 유출해서는 안 된다.

② 제공자는 서비스를 위해 수집한 이용자의 개인정보에 대해 관련 법규 및 규정에 따라 적절한 보호조치를 취하여야 한다.

제9조(분쟁의 해결)

① 이 계약과 관련하여 제공기관과 이용자 사이에 발생한 분쟁에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기한다.

② 본 계약의 이행과 해석에 있어 발생하는 분쟁은 당자가 간 원만한 합의에 의해 처리하며, 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규 또는 관례에 따른다.

○○년 ○○월 ○○일

계약당사자 서비스 이용자 ○○○ 서명 **(대리인 △△△ 서명)**

서비스 제공자 ◇◇◇ 직인 또는 서명

관련 : 2021 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내(p.288~290)

*** 평가지표 필수항목**

계약금액 산출내역 (이용자 : ○○○)

1 서비스 가격(2+3+4)

구분	합계	표준서비스	부가서비스	물품대여료
합계				
정부지원				
본인부담				

2 표준 서비스

서비스 상품		□ 기준	□ 자율
서비스 가격	총가격	****원	***원
	본인부담금	****원	***원

3 추가계약 부가서비스*

구분	항목	단가		추가수량
서비스 시 간	□ 일수 추가	평일	1일 **원	
		토·일·공휴일	1일 **원	
	□ 시간 추가	평일	1시간 **원	
		토·일·공휴일	1시간 **원	
서비스 범 위	□ 큰아이 돌봄 (초등생 이하)	취학	1인당 일 **원	
		유치원/어린이집재원	1인당 일 **원	
		자택	1인당 일 **원	
	□ 기타 공간 청소	방(구획공간) 기준	방1개 **원	
	□ 가족 전체 세탁물 관리	주3회 기준(세탁기)	**원	
	□ 가족 식사 준비	추가 인원기준	1인당 **원	

구분	항목	단가		추가수량
서비스 내용	□ 모유수유 전문 지원	회당	회당 **원	
	□ 체형관리	회당 또는 부위당	전신 회당 **원 복부 회당 **원 안면 회당 **원 기타 회당 **원	
	□ 다림질	셔츠*장, 주2회 기준	**원	
	□ 장보기	주2회 기준	**원	
	추가 계약 서비스 가격 총액		***** 원	

4 대여물품

무료대여	유료대여	(단가)
□ 유축기	□ 적외선 조사기	**원
□ 좌욕기	□	**원
□	□	
대여물품 대여료 총액		*** 원

관련 : 2021 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내(p.291~293)

*** 평가지표 필수항목**

〈산모·신생아 건강관리 바우처 서비스 이용자 안내문〉

1. 바우처 자격 결정통지를 받은 이용자는 직접 제공기관을 선택하여 계약을 체결해야 합니다.
 - 이용자는 본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청할 수 있습니다.
  * 지역별 제공기관 검색 : 사회서비스 전자바우처(www.socialservice.or.kr)
 - 정당한 사유가 있는 경우 제공인력의 변경을 요청하거나 기존 계약을 해지한 다음 새로운 제공기관과 이용계약을 체결할 수 있습니다.
2. 이용자는 제공기관과 상담 시에 바우처 이용자임을 알려 정부지원에서 제외되는 일이 없도록 하시기 바랍니다.
3. 이용자는 정해진 본인부담금을 서비스 개시일 이전까지 제공기관에 납부해야 합니다.
4. 바우처 유효기간은 원칙적으로 출산일로부터 60일 이내입니다. 이용 시기 조정에 유의바랍니다.
5. 바우처 서비스 기간과 시간 등은 아래와 같습니다.

서비스 기간 및 시간
- 1주 5일, 1일 9시간 원칙(휴게시간 1시간 포함) * (예) 09:00~18:00(휴게시간 12:00~13:00) * 점심시간 등을 휴게시간으로 활용할 수 있으며, 제공인력 식사는 산모가 제공 - 토요일, 공휴일(일요일, 국경일, 명절 등)은 휴무 원칙 - 이용자의 사정으로 부득이하게 서비스 제공 요일 및 시간을 원칙과 달리 정하고자 할 경우에는 제공기관과 협의를 통해 조정 가능(계약에 반영 필요) - 다만, 이 경우에도 22시~07시 시간대에는 바우처 서비스 제공은 불가

6. 태아 유형, 출산 순위에 따라 서비스기간이 다릅니다. 이용자는 본인 해당 유형의 서비스기간 중에서 단축, 표준, 연장 중 어느 하나를 선택하실 수 있습니다.
 - **서비스기간 선택에 따라 정부지원금이 차등 지원**되어 본인부담금이 다르니 반드시 본인부담금을 확인하시기 바랍니다.

서비스기간(상품) 선택

지원 유형		서비스기간		
		단축	표준	연장
단태아	첫째아	5일	10일	15일
	둘째아	10일	15일	20일
	셋째아 이상	10일	15일	20일
쌍태아	인력 1명	10일	15일	20일
	인력 2명	10일	15일	20일
삼태아 이상	인력 2명	15일	20일	25일

* 출산 순위는 산모의 출산 횟수 기준이 아니며, 첫째, 둘째, 셋째 등과 같이 아이가 해당 가정에서 갖게 되는 차례 또는 순서를 말함
* 장애의 정도가 심한 장애인 산모의 경우 단태아 출산 시 B형, 쌍태아 이상 출산 시 C형 적용

 - 이용자가 제공기관과 이용계약을 체결하고, 제공기관이 그 내용을 사회서비스 전자바우처시스템에 등록하여 **바우처가 생성된 이후에는 선택한 서비스기간(상품)을 변경할 수 없으므로 선택에 신중**을 기하시기 바랍니다.
7. 정부 바우처로 제공하는 표준 서비스는 아래와 같습니다.
 - 표준서비스 이외 부가서비스가 필요한 이용자께서는 별도의 추가 비용을 부담하여야 합니다.

산모를 위한 서비스	표준서비스에 포함되지 않는 서비스(부가서비스 예시)
- 산모 신체 상태 조사 - 유방관리, 산후 부종관리, 산후 체조지원 - 산모 영양관리 및 식사준비 - 좌욕지원, 산모 위생관리 - 수유, 산후회복, 신생아 케어 관련 산모 교육 - 응급상황 발견 및 대응 - 산모·신생아 주 생활공간 청소 - 산모·신생아 의류 등 세탁 - 상담 및 말벗	● 산모·신생아 주생활 공간 이외 청소 – 다른 가족 방·화장실, 공용 공간(현관, 서재, 드레스 룸, 베란다, 창고, 유리창, 마당 등), 수납공간(싱크대, 냉장고, 장롱, 찬장, 신발장 등), 기타 비일상적인 집안 대청소 ● 산모·신생아 의류 등 이외 세탁 – 다른 가족 빨래, 고가의류, 대형 빨래(침구, 커튼, 신발류, 가방류, 부피 큰 계절 옷, 묵은 빨래 등) ● 산모·신생아 이외 가족·친지 식사 준비, 자택 외 다른 장소에서의 식사준비, 잔치음식, 저장식품(김치·장류·장아찌 등), 차 접대 수준을 넘는 손님 접대 ● 기타 – 부피가 크거나 무거운 가구/물건 옮기기 – 큰아이 또는 다른 가족 돌보기 – 운전 대행 – 애완동물 돌보기 등
신생아를 위한 서비스	
- 신생아 건강상태 확인 - 신생아 청결관리 - 신생아 수유지원 - 신생아 위생관리 - 예방접종 지원 - 감염 예방 및 관리 - 응급상황 발견 및 대응	

8. 이용자와 종사자는 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 더 좋은 서비스를 받고 제공하기 위해 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

이용자 준수사항

① 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 합니다.

② 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청하셔야 합니다.

※ 산모 및 신생아 외 다른 가족에 대한 돌봄·가사활동 지원 등 부가서비스는 바우처 표준서비스에 미포함, 부가서비스를 추가 구매한 경우에만 서비스 요청 가능

③ 이용자가 제공인력에게 서비스를 요청할 때에는 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하셔야 합니다.

④ 제공인력에게는 공식적인 호칭(관리사님 등)을 사용하시기 바랍니다.

⑤ 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다.

※ 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용 중지는 물론, 민·형사상 처벌대상이 될 수 있습니다.

<언어·신체적 폭력의 범주>

- (언어적폭력) 욕설, 협박, 위협 등
  * "야.", "어이." 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다.
- (신체적폭력) 밀기, 멱살잡기, 붙잡기, 뺨때리기, 깨물기, 침 뱉기, 목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기, 칼 겨눔, 찌름 등 치명적인 수준의 행위 등

⑥ 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.

※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

<성희롱·성폭력 행위의 범주>

- (시각적성희롱) 음란한 사진·출판물, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
- (언어적성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
- (신체적성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
- (기타) 음란물 보여주기나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동 등

⑦ 계약에서 정한 바에 따라 시작 시각과 종료 시각을 지켜주시고, 제공인력이 업무에서 벗어나 자유롭게 쉴 수 있는 휴게시간(1일 1시간)을 반드시 보장하여 주시기 바랍니다.

서비스 이용 관련 관련문의 ○○○제공기관(전화 000-0000, 홈페이지 www.abc.co.kr)

관련 : 2021 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내(p.294~295)

[양식 24호] 서비스 일정표 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

서비스 일정표(12월)

이용자		생년월일	
제공인력		작성일자	

일	월	화	수	목	금	토
				1	2 *가사지원* *(9:00-12:00)*	3
4	5	6 *가사지원* *(9:00-12:00)*	7	8	9 *가사지원* *(9:00-12:00)*	10
11	12	13 *가사지원* *(9:00-12:00)*	14	15	16 *가사지원* *(9:00-12:00)*	17
18	19	20 *가사지원* *(9:00-12:00)*	21	22	23 *가사지원* *(9:00-12:00)*	24
25	26	27 *가사지원* *(9:00-12:00)*	28	29	30 *가사지원* *(9:00-12:00)*	31

□ 서비스 제공 계획

서비스 제공자명	연락처	주요 서비스	주기	제공일
00복지센터 김00	*000-0000*	*집안 청소*	*화, 금*	*2, 6, 9, 13, 16, 20, 23, 27, 30*
“	*000-0000*	*세탁*	*화요일*	*6, 13, 20, 27*

[양식 25호] 서비스 변경계약서 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

가사·간병 방문지원 서비스 제공 변경 계약서

○ 서비스 이용자 : *0 0 0*

○ 서비스 제공자 : *00센터*

기존내역	제공시간	*월 24시간(A형) / 본인부담금 월 21,310원*
	주요 서비스	*가사 지원(청소, 식사준비 등)*
	제공인력	*정00*
변경내역	제공시간	*월 27시간(B형) / 본인부담금 월 23,980원*
	주요 서비스	*가사 지원(청소, 식사준비 등)*
	제공인력	*정00*
	변경사유	□ 계약기간 ■ 서비스 제공시간(가격) □ 서비스 내용 □ 기타 ( )

상기 사항을 *20 년 월 일*부터 변경하여 적용함

작성일 *20 년 월 일*

○ 서비스 이용자

성 명 : *0 0 0* (인)

○ 서비스 이용자 보호자

성 명 : *0 0 0* (인)

※ 서비스 이용자(본인) 서명 시 작성 불필요

○ 서비스 제공기관

기관명 : *000센터*

성 명 : *0 0 0* (인)

[양식 26호] 서비스 제공기록지

가사·간병 방문지원 서비스 제공기록지

이 용 자*		**생년월일***		서비스 구분	□ 간병서비스 □ 가사서비스 □ 간병+가사서비스
제공인력*		제공기관		제공일수	□ 월 24시간(△,△,△ 요일) □ 월 27시간(△,△,△ 요일) □ 월 40시간(△,△,△ 요일)

제공일자* / 서비스내용*	'21. . .	'21. . .	'21. . .	'21. . .	'21. . .	'21. . .
시작시간	00:00					
종료시간	00:00					
① 목욕보조						
② 배변보조						
③ 옷입기보조						
④ 식사도움						
⑤ 체위변경						
⑥ 재활운동보조						
⑦ 청소						
⑧ 세탁						
⑨ 취사						
⑩ 양육보조						
⑪ 외출동행						
⑫ 말벗						
기타 (필요시, 직접기재)						
특이사항 (이용자상태 또는 서비스 제공계약 관련 특이사항)						
이용자 확인서명*						

* 당일 제공한 서비스 해당란에 '○' 표시 또는 직접 기재(제공하지 않은 서비스는 공란 처리)

관련 : 2021년 가사·간병 방문지원사업 안내 (p.140)

*** 평가지표 필수항목**

산모·신생아 건강관리 서비스 제공기록지

산 모*		생년월일*		분만형태	□자연분만 □제왕절개
신 생 아		출생일자		몸 무 게	
제공인력*		제공기관		제공시간	00시~00시

구분	제공일자*	' . .	' . .	' . .	' . .	' . .	' . .
산모	① 회음절개부위 (또는 수술부위)	□열상 □혈종 □불편감 □이상없음	□열상 □혈종 □불편감 □이상없음	□열상 □혈종 □불편감 □이상없음	□열상 □혈종 □불편감 □이상없음	□열상 □혈종 □불편감 □이상없음	□열상 □혈종 □불편감 □이상없음
	② 유방상태	□울혈 □통증 □이상없음	□울혈 □통증 □이상없음	□울혈 □통증 □이상없음	□울혈 □통증 □이상없음	□울혈 □통증 □이상없음	□울혈 □통증 □이상없음
	③ 배뇨/배변	□불편감 □이상없음	□불편감 □이상없음	□불편감 □이상없음	□불편감 □이상없음	□불편감 □이상없음	□불편감 □이상없음
	④ 좌욕	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시
	⑤ 유방/ 부종관리	□유방 □부종 (부위 :) □미실시	□유방 □부종 (부위 :) □미실시	□유방 □부종 (부위 :) □미실시	□유방 □부종 (부위 :) □미실시	□유방 □부종 (부위 :) □미실시	□유방 □부종 (부위 :) □미실시
	⑥ 식사/간식	식사 회 간식 회	식사 회 간식 회	식사 회 간식 회	식사 회 간식 회	식사 회 간식 회	식사 회 간식 회
신생아	⑦ 체온	체온 : ℃	체온 : ℃	체온 : ℃	체온 : ℃	체온 : ℃	체온 : ℃
	⑧ 수면 양상	□잘 잠 □잘 못잠	□잘 잠 □잘 못잠	□잘 잠 □잘 못잠	□잘 잠 □잘 못잠	□잘 잠 □잘 못잠	□잘 잠 □잘 못잠
	⑨ 모유수유	횟수 :	횟수 :	횟수 :	횟수 :	횟수 :	횟수 :
	⑩ 분유수유	횟수 : (회당 ml)	횟수 : (회당 ml)	횟수 : (회당 ml)	횟수 : (회당 ml)	횟수 : (회당 ml)	횟수 : (회당 ml)
	⑪ 배변양상	□정상변 □이상변 (색깔등)	□정상변 □이상변 (색깔등)	□정상변 □이상변 (색깔등)	□정상변 □이상변 (색깔등)	□정상변 □이상변 (색깔등)	□정상변 □이상변 (색깔등)
	⑫ 목욕·제대관리	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시	□실시 □미실시
기타 서비스 (필요시, 직접 기재)							
특이사항 (산모·신생아 상태 또는 서비스 제공 계약 관련 특이사항 기재)							
산모 확인서명*							

* 해당란에 체크 또는 직접 기재. 단, ①~③ 항목은 산모에게 물어서 기재할 수 있음

관련 : 2021 산모・신생아 건강관리 지원사업 안내 (p.179)

*** 평가지표 필수항목**

[양식 27호] 이용자 불만처리 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

서 비 스 불 만 처 리 결 과 보 고

결재	담당	팀장	기관장

이용자명	*고OO*	담당관리사 (제공인력)	*박OO*	담당자	*박OO*
접수일자	*2020.0.0*	상담일자	*2020.0.00*	처리일자	*2020.0.00*
서비스 명	*산모·신생아 건강관리 지원사업*		서비스 기간	*2020.0.00 ~ 2020.0.00*	
문제점 (불만사항)					
상담결과					
최종 처리결과 및 결과회신					

이용자 불만처리대장

기관명 : *OOOO센터*

연번	접수일	요청인	연락처	민원내용	처리결과			결재	
					처리일	처리내용	결과회신	담당	기관장
1		*고OO*	*010*****		*2021. 6.11*		*2021.6.12 문자메시지 발송*	*김OO*	*임OO*

[양식 28호] 정기회의 결과보고 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

월간회의 결과보고서

□ 개요

○ 일시 및 장소 : *2021년 6월 23일(수) 13:00~15:00, 2층 소회의실*

○ 회의명 : *2021년 6월 서비스 제공 관련 회의*

○ 참석자 : *총 00명 (기관장 OOO, 관리자 OOO, 제공인력 00명)*

□ 주요내용

분류	공유 내용	협의 결과
이용자 모니터링 결과	*(대상) '21년 상반기 이용자 00명* *(결과) **전체 평균 3.74/5점*** *▪ 제공자의 친절도 ……3점* *▪ 서비스 제공 간격 ……3.7점* *▪ 서비스 제공 시간 ……4.5점* *▪ 서비스 내용 ……4점* *▪ 서비스 질 ……3.5점* *※(참고) '20년 하반기 만족도 3.92점*	*▪ '20년 하반기 만족도 평균에 비해 소폭 하락하여 관련 해결책 협의* *▪ 제공자의 친절도 제고를 위해 CS교육 추진 협의* *▪ 반면 서비스 제공 시간은 최고점으로, '21년 유지 결정*
민원사항	*(시기) '21년 2분기(4월~6월)* *(내용) **전체 민원 2건*** *▪ 4.8(0) 김OO 어머님* *- 갑작스러운 제공인력 변경으로 인한 민원* *▪ 5.28(월) 최OO 어머님* *- 제공인력의 불친절한 태도 민원* *※ (참고) '21년 1분기 민원 1건*	*▪ 제공인력의 갑작스러운 퇴사를 방지하기 위한 고충처리 제도 운영 내실화* *▪ 제공자의 친절도 제고를 위해 CS교육 추진 협의*

□ 향후계획

○ 2021년 제 1차 CS교육 : 7월 중

□ 집행예산 : (다과비) 5,000원 × 4명 = 20,000원

[붙임] 참석자 명단(서명) 및 사진자료

[양식 29호] 모니터링 설문지 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

A	사회서비스 모니터링 조사 - 가사간병방문서비스	ID				

설문일자	년 월 일	조사방법		조사자명	

일반사항

선문1) **이용자 성별**

1. 남자 2. 여자

선문2) **이용자 연령대**

1. 10대 미만 2. 10대 3. 20대
4. 30대 5. 40대 6. 50대
7. 60대 8. 70대 이상

선문3) (응답자와) **이용자와의 관계**

1. 본인 2. 보호자

선문4) 선생님(어르신)께서 우리 제공기관의 **가사간병서비스를 이용하신 기간**은 얼마나 되십니까?

1. 1년 미만
2. 1년 이상 2년 미만
3. 2년 이상 3년 미만
4. 3년 이상 4년 미만
5. 4년 이상

서비스 안내

문1) 요양보호사는 **서비스에 대해 충분히 설명**해 주었습니까?

※ 서비스 내용, 계약기간, 서비스 비용 등

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

선택1

선생님(어르신)께서는 **서비스를 이용하면서 지켜야 할 내용**에 대해 알고 있으십니까?

※ 이용자의 준수사항 : 정해진 서비스 이외의 서비스를 요구하지 않기, 서비스 제공인력의 인격을 존중하고, 부적절한 언행과 신체적 접촉 삼가기, 이용 자격이나 상황이 변화되면 지체 없이 알리기 등

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

서비스 제공

문2) 요양보호사는 **전문적으로 서비스를 제공**하였습니까?

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

선택2

요양보호사는 **친절하였습니까?**

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

문3) 요양보호사는 **약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까**?

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

문4) 우리 기관은 **서비스 이용과 관련해 선생님(어르신)의 불편사항을 해결하기 위해** 노력하였다고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다
6. 불편한 점 없었다

서비스 성과

선택3

서비스는 선생님(어르신)께 **도움되었습니까**?

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

선택4

서비스를 제공한 **요양보호사를 다른 이용(예정)자께 소개**하고 싶으십니까?

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

문5) 앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, **우리 기관 및 요양보호사에 대해 전반적으로 만족하십니까**?

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

욕구 모니터링 및 이용자 의견

문6) 건강상태, 일상생활 변화로, 특별히 필요한 서비스가 있으면 말씀해 주십시오.

문7) 우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해 주시기 바랍니다.

▣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 감사합니다. ▣

B	사회서비스 모니터링 조사 - 산모신생아건강관리서비스	ID				

설문일자	년 월 일	조사방법		조사자명	

일반사항

선문1) **이용자 연령대**

1. 20대 미만 2. 20대 3. 30대
4. 40대 5. 50대 이상

선문2) (응답자와) **이용자와의 관계**

1. 본인 2. 보호자

선문3) (이용자의) **서비스 이용 기간**

1. 5일 이하 2. 6 ~ 10일 이하
3. 11~15일 이하 4. 16~20일 이하
5. 21 ~ 25일 이하

선문4) **태아유형**

1. 단태아 2. 쌍태아
3. 삼태아 이상 4. 중증장애 산모

선문5) 신생아 **출산순위**

1. 첫째아 2. 둘째아 3. 셋째아 이상

서비스 선택

선택1

우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?

1. 인터넷, SNS 홍보
2. 제공기관의 홍보물
3. 주변 이웃, 지인, 타기관의 소개
4. 지역맘 카페 등 서비스 이용 경험자의 추천
5. 지자체(시군구) 안내
6. 기타(적어주세요:)

선택2

우리 기관을 선택한 가장 중요한 기준은 무엇입니까?

1. 기관 규모 및 인지도
2. 이용 경험자의 평가, 후기
3. 이용 상담 등 기관의 친절성
4. 제공기관과의 거리
5. 서비스 비용
6. 기타(적어주세요:)

서비스 안내

문1) 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

서비스 제공

문2) 건강관리사는 **표준서비스 내에서 산모님께서 필요로 하는 서비스를 적절히 제공**하였습니까?

* (예시) 산모님께서 요구하신 내용에 대응하여 그 부분에 더 신경을 써주셨나요?

※ 이용자 욕구 영역 : 산모·신생아 건강관리, 가사지원, 정보제공 등

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

문3) 건강관리사는 서비스 제공에 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?

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

선택3

건강관리사는 **친절하였습니까**?

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

문4) 건강관리사는 **약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까**?

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

문5) 건강관리사는 **위생관리를 잘 하였습니까**?

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

문6) 우리 기관은 **서비스 이용과 관련해 산모님의 불편사항을 해결하기 위해** 노력하였다고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 약간 그렇다
3. 보통이다
4. 거의 그렇지 않다
5. 전혀 그렇지 않다
6. 불편한 점 없었다

서비스 성과

선택4

서비스는 산모님께 **도움이 되었습니까**?

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

선택5

서비스를 제공한 **건강관리사를 다른 이용(예정)자께 추천하실 의향**이 있으십니까?

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

문7) 앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, **우리 기관 및 건강관리사에 대해 전반적으로 만족하십니까**?

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

이용자 의견

문8) 산모님께서 받으신 서비스 중에 가장 만족했던 서비스와 불만족했던 서비스가 있으시다면 말씀해 주시기 바랍니다.

문9) 우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해 주시기 바랍니다.

▣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 감사합니다. ▣

[양식 30호] 모니터링 결과보고서 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

모 니 터 링 결 과 보 고 서

□ 조사 개요

○ 조사대상 : *2020년도 상반기 가사·간병 방문지원 서비스 이용자 총 00명*

* *이용자 개인사정(병원입원 등)에 따라 모니터링이 불가자 제외*

○ 조사기간 : *2020. 6. 20 ~ 30, 10일간*

○ 조사방법 : *유선 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 : '20. 00. 00.(화)*

[양식 31호] 서비스 종료 안내문 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

서비스 종료 안내문

현재 *OOO님*께서 이용하고 계신 *가사·간병 방문지원 서비스*의 바우처 기간이 *20 년 월 일* 종료됨을 알려드립니다.

이용자명	*김OO*	생년월일	*01*****
계약기간	*20 . . ~ 20 . .*		
주소	*서울특별시 **구 **동 ****아파트*		
서비스 종류	*가사·간병 방문지원 서비스*		
종결사유	*계약기간 종료*		
보호자 안내사항			
사후 이용 서비스	*바우처 지원 기간이 종료된 이후에도 계속 서비스를 이용하고자 하는 경우에는 제공기관과의 계약을 통해 바우처 지원 기간을 연장하여 서비스를 이용할 수 있습니다.* *아울러 바우처를 더 이상 이용할 수 없거나 이용하지 않기를 희망하는 경우 즉시 지자체에 신고하여 주시기 바랍니다.*		
기타 유의사항	*보다 자세한 안내가 필요하거나 도움이 필요하시면 기관으로 연락 주시기 바랍니다.(02-0000-0000)*		

그동안 서비스를 이용해 주셔서 감사드리며, 지속적인 서비스 품질 향상을 통해 보다 더 나은 서비스로 복지 향상에 더욱 노력하겠습니다.

기 관 명

[양식 32호] 지역사회자원정보 안내문 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

지 역 사 회 자 원 정 보 안 내 문

현재 *OOO님*께서 이용하고 계신 *산모·신생아 건강관리 지원서비스*가 *20 년 월 일* 종료될 예정입니다.

그 동안 서비스를 이용해주셔서 감사드리며, 지속적인 서비스 품질 향상을 통해 보다 더 나은 서비스로 복지 향상에 더욱 노력하겠습니다.

우리 지역 내에 이용 가능한 서비스 및 기관 목록을 아래와 같이 제공하오니, 이용에 참고하시기 바랍니다.

[이용 가능한 서비스 및 기관목록]

연번	기관명	이용 가능한 서비스	연락처	비고
1	*OOO 보건소*	*고위험 임산부 가사지원*	*02-0000-0000*	*서울시 OO구 OO로 00-0*
2	*OOO복지관*	*부모교육 지원 프로그램, 육아용품 대여*	*02-000-0000*	*서울시 OO구 OOO로 00-00*
3				
4				

보다 자세한 안내가 필요한 경우 해당 기관으로 문의하여 주시기 바라며, 기타 도움이 필요하시면 관할 읍·면·동 주민센터 또는 시·군·구로 연락하시기 바랍니다.

기 관 명

[양식 33호] 서비스 연계 의뢰서 **※ 본 양식은 예시이며, 제공기관의 사정에 따라 변경하여 사용할 수 있음**

서 비 스 연 계 의 뢰 서

발신기관		수신기관	
기관명	*000재가복지센터*	기관명	*00복지관*
담당자	*02-000-0000*	담당자	*031-000-0000*
연락처	*010-0000-0000*	연락처	*010-0000-0000*

대상자	*홍길동*	성별	*남*	생년월일	*0000.00.00*
주소	*서울시 중구 퇴계로 173*		연락처	*00-000-0000*	
수급여부	*해당*				
의료보장	*미해당*		장애등급	*미해당*	
연계내용	*※ 이용자에게 연계의뢰 하고자 하는 서비스 내용 기재*				
이용자 상태	*※ 이용자에 대해 수신기관에서 알아두면 좋을 사항에 대해 기재*				

상기인을 귀 기관에 의뢰하오니 적극 협조 부탁드립니다.

년 월 일