

2017년 장기요양기관(재가급여) 수시평가결과



2018. 4.

목 차

제1장 2017년도 장기요양기관(재가급여) 수시평가	2
1. 장기요양기관 평가운영	2
가. 평가대상기관 선정	2
나. 평가대상기관 현황	2
제2장 제2장 2017년도 장기요양기관(재가급여) 수시평가결과	5
1. 분석방향	5
2. 평가실시 현황	5
가. 평가실시	5
나. 평가불가	5
3. 평가결과 현황	5
가. 급여종별 평가결과	5
나. 대분류 영역별 평가결과	8
다. 설립주체별 평가결과	16
라. 수급자 규모별 평균점수 현황	17
마. 시도별 평가결과	18
4. 지표영역별 시행률	21
가. 기관운영	21
나. 환경 및 안전	48
다. 수급자 권리보장	71
라. 급여제공과정	94
마. 급여제공결과	129
바. 제도 및 정책참여도	140
제3장 2017 장기요양기관(재가급여) 수시평가 결론 요약	144

표 목 차

<표2-2-1> 평가실시 현황	5
<표2-3-1> 급여종별 평가점수 현황	6
<표2-3-2> 대분류 영역별 평균점수 현황	9
<표2-3-3> 대분류 영역별 우수비율 현황	9
<표2-3-4> 대분류 영역별 현황(방문요양)	11
<표2-3-5> 대분류 영역별 현황(방문목욕)	12
<표2-3-6> 대분류 영역별 현황(방문간호)	13
<표2-3-7> 대분류 영역별 현황(주야간보호)	14
<표2-3-8> 대분류 영역별 현황(복지용구)	15
<표2-3-9> 설립주체별 평균점수 현황	16
<표2-3-10> 설립주체별 평가점수 분포 현황	17
<표2-3-11> 급여종별·수급자 규모별 평균점수 현황	18
<표2-3-12> 시도별 평가결과 현황	19
<표2-3-13> 급여종별 시도 평가점수 현황	20
<표2-4-가-1> 운영규정 및 지침 평가결과	26
<표2-4-가-2> 보수 평가결과	27
<표2-4-가-3> 개인정보보호 평가결과	28
<표2-4-가-4> 질향상활동 평가결과	29
<표2-4-가-5> 직원회의 평가결과	30
<표2-4-가-6> 경력직 평가결과	31
<표2-4-가-7> 건강검진 평가결과	32
<표2-4-가-8> 5대 보험 및 퇴직금 평가결과	33
<표2-4-가-9> 신규직원교육 평가결과	34
<표2-4-가-10> 직원교육 평가결과	35
<표2-4-가-11> 처우개선 평가결과	36
<표2-4-가-12> 업무범위교육 평가결과	37
<표2-4-가-13> 직무교육 평가결과	38
<표2-4-가-14> 운영계획 평가결과	39
<표2-4-가-15> 책임규정 평가결과	40

<표2-4-가-16> 자원봉사자 평가결과	41
<표2-4-가-17> 인력기준 평가결과	42
<표2-4-가-18> 인력추가배치 평가결과	43
<표2-4-가-19> 제품관리대장 평가결과	44
<표2-4-가-20> 제품취급 평가결과	45
<표2-4-가-21> 전용차량 평가결과	46
<표2-4-가-22> 직원근무 평가결과	47
<표2-4-나-1> 복장위생 평가결과	51
<표2-4-나-2> 위험도 평가 평가결과	52
<표2-4-나-3> 시설기준 평가결과	53
<표2-4-나-4> 생활환경 평가결과	54
<표2-4-나-5> 위생적 급여제공 평가결과	55
<표2-4-나-6> 목욕장비 평가결과	56
<표2-4-나-7> 기구(소독)관리 평가결과	57
<표2-4-나-8> 비품구비 평가결과	58
<표2-4-나-9> 식당 및 조리실 평가결과	59
<표2-4-나-10> 감염관리 평가결과	60
<표2-4-나-11> 정기소독 평가결과	61
<표2-4-나-12> 실내환경 평가결과	62
<표2-4-나-13> 낙상예방 환경조성 평가결과	63
<표2-4-나-14> 응급체계 평가결과	64
<표2-4-나-15> 소방시설 평가결과	65
<표2-4-나-16> 재난상황 대응훈련 평가결과	66
<표2-4-나-17> 제품보관 평가결과	67
<표2-4-나-18> 소독관리 평가결과	68
<표2-4-나-19> 소독위탁 평가결과	69
<표2-4-나-20> 소독효과검증 평가결과	70
<표2-4-다-1> 급여계약서 평가결과	74
<표2-4-다-2> 본인부담금 평가결과	75
<표2-4-다-3> 홈페이지관리 평가결과	76
<표2-4-다-4> 정보게시 평가결과	78
<표2-4-다-5> 고충처리 평가결과	79
<표2-4-다-6> 자원연계 평가결과	80
<표2-4-다-7> 급여제공범위 평가결과	81

<표2-4-다-8> 급여계약내용 평가결과	82
<표2-4-다-9> 방문상담관리 평가결과	83
<표2-4-다-10> 재가급여관리시스템 평가결과	84
<표2-4-다-11> 시간준수 평가결과	85
<표2-4-다-12> 배상책임보험 평가결과	86
<표2-4-다-13> 수급자상담관리 평가결과	87
<표2-4-다-14> 책임보험 평가결과	89
<표2-4-다-15> 가족과의 소통 평가결과	90
<표2-4-다-16> 급여계약설명 평가결과	91
<표2-4-다-17> 제품사용설명 평가결과	92
<표2-4-다-18> 회계장부 평가결과	93
<표2-4-라-1> 욕구사정 평가결과	97
<표2-4-라-2> 계약체결 및 통보 평가결과	99
<표2-4-라-3> 급여계획 평가결과	100
<표2-4-라-4> 급여제공 적절성 평가결과	101
<표2-4-라-5> 욕구반영 평가결과	102
<표2-4-라-6> 안전상황 평가결과	103
<표2-4-라-7> 사례관리 회의 평가결과	104
<표2-4-라-8> 직원변경 평가결과	105
<표2-4-라-9> 자료제공 평가결과	106
<표2-4-라-10> 기능회복훈련 평가결과	107
<표2-4-라-11> 목욕 전·후 상태관찰 평가결과	108
<표2-4-라-12> 걱정목욕급여 평가결과	109
<표2-4-라-13> 목욕 전·후 도움 평가결과	110
<표2-4-라-14> 간호관리 평가결과	111
<표2-4-라-15> 방문간호지시서 평가결과	112
<표2-4-라-16> 급식 및 투약관리 평가결과	113
<표2-4-라-17> 식단표 및 음식상태 평가결과	114
<표2-4-라-18> 약품관리 평가결과	115
<표2-4-라-19> 의료기관연계 평가결과	116
<표2-4-라-20> 연계기록지 제공 평가결과	117
<표2-4-라-21> 구강관리도움 평가결과	118
<표2-4-라-22> 수급자안전관리 평가결과	119
<표2-4-라-23> 프로그램 평가결과	120

<표2-4-라-24> 특화프로그램 평가결과	121
<표2-4-라-26> 이동서비스 평가결과	123
<표2-4-라-27> 급여계약 평가결과	124
<표2-4-라-28> 제품전시 평가결과	125
<표2-4-라-29> 가격표시제 평가결과	126
<표2-4-라-30> 설치 및 제품설명 평가결과	127
<표2-4-라-31> 민원처리 평가결과	128
<표2-4-마-1> 서비스 만족도(유선) 평가결과	132
<표2-4-마-2> 서비스 만족도(현장) 평가결과	133
<표2-4-마-3> 노인학대방지 평가결과	134
<표2-4-마-4> 등급현황 평가결과	135
<표2-4-마-5> 신체청결상태 평가결과	136
<표2-4-마-6> 활동지원도움 평가결과	137
<표2-4-마-7> 급여과정만족도 평가결과	138
<표2-4-마-8> 기관만족도 평가결과	139
<표2-4-바-1> 제도 및 정책참여도 평가결과	142

그림 목 차

<그림2-3-1> 평균점수 비교	7
<그림2-3-2> 최고점수 비교	7
<그림2-3-3> 최저점수 비교	7
<그림2-3-4> ‘기관운영’ 환산 평균점수	9
<그림2-3-5> ‘환경 및 안전’ 환산 평균점수	10
<그림2-3-6> ‘수급자권리보장’ 환산 평균점수	10
<그림2-3-7> ‘급여제공과정’ 환산 평균점수	10
<그림2-3-8> ‘급여제공결과’ 환산 평균점수	10
<그림2-3-9> 방문요양대분류영역별‘우수’시행률 현황	11
<그림2-3-10> 방문목욕대분류영역별‘우수’시행률 현황	12
<그림2-3-11> 방문간호대분류영역별‘우수’시행률 현황	13
<그림2-3-12> 주야간보호대분류영역별‘우수’시행률 현황	14
<그림2-3-13> 복지용구대분류영역별‘우수’시행률 현황	15
<그림2-3-14> ‘설립주체별’ 평균점수 비교	16
<그림2-3-15> ‘수급자규모별’평균점수 현황	18
<그림2-4-가-1> 운영규정 및 지침 시행율	26
<그림2-4-가-2> 보수 시행율	27
<그림2-4-가-3> 개인정보보호 시행율	28
<그림2-4-가-4> 질향상활동 시행율	29
<그림2-4-가-5> 직원회의 시행율	30
<그림2-4-가-6> 경력직 시행율	31
<그림2-4-가-7> 건강검진 시행율	32
<그림2-4-가-8> 5대 보험 및 퇴직금 시행율	33
<그림2-4-가-9> 신규직원교육 시행율	34
<그림2-4-가-10> 직원교육 시행율	35
<그림2-4-가-11> 처우개선 시행율	36
<그림2-4-가-12> 업무범위교육 시행율	37
<그림2-4-가-13> 직무교육 평가결과	38
<그림2-4-가-14> 운영계획 시행율	39
<그림2-4-가-15> 책임규정 시행율	40

<그림2-4-가-16> 자원봉사자 시행을	41
<그림2-4-가-17> 인력기준 시행을	42
<그림2-4-가-18> 인력추가배치 시행을	43
<그림2-4-가-19> 제품관리대장 시행을	44
<그림2-4-가-20> 제품취급 시행을	45
<그림2-4-가-21> 전용차량 시행을	46
<그림2-4-가-22> 직원근무 시행을	47
<그림2-4-나-1> 복장위생 시행을	51
<그림2-4-나-2> 위험도 평가 시행을	52
<그림2-4-나-3> 시설기준 시행을	53
<그림2-4-나-4> 생활환경 시행을	54
<그림2-4-나-5> 위생적 급여제공 시행을	55
<그림2-4-나-6> 목욕장비 시행을	56
<그림2-4-나-7> 기구(소독)관리 시행을	57
<그림2-4-나-8> 비품구비 시행을	58
<그림2-4-나-9> 식당 및 조리실 시행을	59
<그림2-4-나-10> 감염관리 시행을	60
<그림2-4-나-11> 정기소독 시행을	61
<그림2-4-나-12> 실내환경 시행을	62
<그림2-4-나-13> 낙상예방 환경조성 시행을	63
<그림2-4-나-14> 응급체계 시행을	64
<그림2-4-나-15> 소방시설 시행을	65
<그림2-4-나-16> 재난상황 대응훈련 시행을	66
<그림2-4-나-17> 제품보관 시행을	67
<그림2-4-나-18> 소독관리 시행을	68
<그림2-4-나-19> 소독위탁 시행을	69
<그림2-4-나-20> 소독효과검증 시행을	70
<그림2-4-다-1> 급여계약서 시행을	74
<그림2-4-다-2> 본인부담금 시행을	75
<그림2-4-다-3> 홈페이지관리 시행을	76
<그림2-4-다-4> 정보게시 시행을	78
<그림2-4-다-5> 고충처리 시행을	79
<그림2-4-다-6> 자원연계 시행을	80
<그림2-4-다-7> 급여제공범위 시행을	81

<그림2-4-다-8> 급여계약내용 시행을	82
<그림2-4-다-9> 방문상담관리 시행을	83
<그림2-4-다-10> 재가급여관리시스템 시행을	84
<그림2-4-다-11> 시간준수 시행을	85
<그림2-4-다-12> 배상책임보험 시행을	86
<그림2-4-다-13> 수급자상담관리 시행을	88
<그림2-4-다-14> 책임보험 시행을	89
<그림2-4-다-15> 가족과의 소통 시행을	90
<그림2-4-다-16> 급여계약설명 시행을	91
<그림2-4-다-17> 제품사용설명 시행을	92
<그림2-4-다-18> 회계장부 시행을	93
<그림2-4-라-1> 욕구사정 시행을	98
<그림2-4-라-2> 계약체결 및 통보 시행을	99
<그림2-4-라-3> 급여계획 시행을	100
<그림2-4-라-4> 급여제공 적절성 시행을	101
<그림2-4-라-5> 욕구반영 시행을	102
<그림2-4-라-6> 안전상황 시행을	103
<그림2-4-라-7> 사례관리 회의 시행을	104
<그림2-4-라-8> 직원변경 시행을	105
<그림2-4-라-9> 자료제공 시행을	106
<그림2-4-라-10> 기능회복훈련 시행을	107
<그림2-4-라-11> 목욕 전·후 상태관찰 시행을	108
<그림2-4-라-12> 걱정목욕급여 시행을	109
<그림2-4-라-13> 목욕 전·후 도움 시행을	110
<그림2-4-라-14> 간호관리 시행을	111
<그림2-4-라-15> 방문간호지시서 시행을	112
<그림2-4-라-16> 급식 및 투약관리 시행을	113
<그림2-4-라-17> 식단표 및 음식상태 시행을	114
<그림2-4-라-18> 약품관리 시행을	115
<그림2-4-라-19> 의료기관연계 시행을	116
<그림2-4-라-20> 연계기록지 제공 시행을	117
<그림2-4-라-21> 구강관리도움 시행을	118
<그림2-4-라-22> 수급자안전관리 시행을	119
<그림2-4-라-23> 프로그램 시행을	120

<그림2-4-라-24> 특화프로그램 시행을	121
<그림2-4-라-25> 이동서비스수칙 시행을	122
<그림2-4-라-26> 이동서비스 시행을	123
<그림2-4-라-27> 급여계약 시행을	124
<그림2-4-라-28> 제품전시 시행을	125
<그림2-4-라-29> 가격표시제 시행을	126
<그림2-4-라-30> 설치 및 제품설명 시행을	127
<그림2-4-라-31> 민원처리 시행을	128
<그림2-4-마-1> 서비스 만족도(유선) 시행을	132
<그림2-4-마-2> 서비스 만족도(현장) 시행을	133
<그림2-4-마-3> 노인학대방지 시행을	134
<그림2-4-마-4> 등급현황 시행을	135
<그림2-4-마-5> 신체청결상태 시행을	136
<그림2-4-마-6> 활동지원도움 평가결과	137
<그림2-4-마-7> 급여과정만족도 평가결과	138
<그림2-4-마-8> 기관만족도 평가결과	139
<그림2-4-바-1> 제도 및 정책참여도 평가결과	142

I. 2017년도 장기요양기관(재가급여) 수시평가

제1장 2017년도 장기요양기관(재가급여) 수시평가

1. 장기요양기관 평가운영

가. 평가대상기관 선정

1) 수시평가

정기평가결과 하위등급기관에 대하여 정기평가 다음 해에 실시

※ 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제4조제2항 개정(2015.1.30.)

2) 평가 대상기관

가) 당연대상 : 2016년도 정기평가결과 최하위(E)등급 재가급여 제공기관

나) 신청대상 : 2016년도 정기평가결과 B~D등급 중 절대평가 기준의 일부
대분류영역 점수 미충족으로 평가등급이 낮아진 재가급여 제공기관

※ 다만, 정기평가 시 행정처분으로 등급이 조정된 기관은 제외

3) 평가 선정 제외기관

'16년 정기평가일 이후부터 '17.8.10.사이에 폐업 또는 폐쇄명령, 적용종료 기관

4) 평가 불가기관

가) 평가예정일 현재 폐업, 지정취소 기관

나) 수시평가 기간 중 휴업 또는 업무정지 기관

다) 평가예정일 현재 수급자 3인 미만 기관

라) 평가를 거부하거나 자료제출을 거부한 기관

마) 기타 평가중단 또는 평가불가 사유가 발생한 기관

나. 평가대상기관 현황

1) 평가기간 : 2017.10.16. ~ 12.29.

2) 기관수 : 610개소(당연대상 579개소, 신청기관 31개소)

- 신청기간 : 2017.8.16.~ 8.29.

- 신청방법 : 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)

3) 실시간 의사소통 채널 운영

가) 평가대응반

(1) 구성 : 요양심사실장, 요양평가부장 및 직원

(2) 역할 : 평가기간 동안 지표 및 매뉴얼 적용 과정에서 발생한 이견 조정 및
평가운영 등과 관련한 민원 해결

(3) 운영

- 이견 접수 시 운영을 원칙으로 하며 필요한 경우 현장조사 수행

- 수시평가 기관은 이견 접수 건 없음

나) 평가게시판 운영

(1) 역할 : 장기요양기관이 평가 관련 사항에 대해 상시 질의

(2) 운영 : 총 25건 질의응답, Q&A사례집 1회 노인장기요양보험 홈페이지 게시

4) 평가자문위원회

가) 구성 : 대학교, 연구기관 등에서 추천하는 평가 관련 전문가, 관할지역내 노인장기요양보험 관련 공무원, 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 등 총 15명으로 지역본부에 구성

※ 장기요양기관 협회 및 장기요양기관 관계자는 3명 이상 반드시 포함

나) 역할 : 평가자문위원은 평가업무에 지장을 초래하지 않는 범위 내에서 평가현장을 참관하고 평가지표 및 매뉴얼 적용과정에서 발생하는 평가자와 피평가자간의 이견에 대한 의견 개진 및 자문 실시

다) 평가참관 실적(17.1016 ~ 12.29)

- 자문위원 93명 중 참여위원 13명, 참관기관 17개소

5) 평가의견수렴방 운영

가) 목적 : 평가 수용성과 만족도, 제도 개선사항 등에 대한 기관 의견수렴을 통해 향후 지표 및 매뉴얼, 제도 전반에 대한 개선 도모

나) 운영 : 총 250개소(55.9%) 참여

- 평가자 전문성 및 공정성에 대해 96.4%가 긍정적으로 답변

- '장기요양기관 평가가 서비스 질 향상에 도움이 되었다'는 질문에 대해 79.6%가 긍정적으로 답변

II. 2017년도 장기요양기관(재가급여) 수시평가결과

제2장 2017년도 장기요양기관(재가급여) 수시평가결과

1. 분석방향

'16년도 정기평가와 동일한 평가매뉴얼로 평가를 실시하였으며, 수시평가 대상(482개소)의 '16년 정기평가결과와 '17년 수시평가결과를 비교·분석을 통해 시사점을 찾아 향후 평가제도 개선에 반영하고자 한다.

2. 평가실시 현황

가. 평가실시

- 1) 급여종별 610개 기관 중 482개소(79.0%)에 대하여 실시하였다.
- 2) 평가실시율은 급여종별로 주야간보호가 89.8%(44개소)로 가장 높았고, 복지용구 84.3%(177개소), 방문요양 76.9%(223개소), 방문목욕 62.5%(35개소) 순이었으며, 방문간호가 60.0%(3개소)로 가장 낮게 나타났다.

<표2-2-1> 평가실시 현황

(단위 : 개소, %)

구분	2017년 수시평가			2016년 정기 평가			정상실시율 증감
	대상기관	정상실시	정상실시율	대상기관	정상실시	정상실시율	
계	610	482	79.0	5,856	4,916	83.9	-4.9
방 문 요 양	290	223	76.9	3,243	2,800	86.3	-9.4
방 문 목 욕	56	35	62.5	1,020	717	70.3	-7.8
방 문 간 호	5	3	60.0	115	85	73.9	-13.9
주 야 간 보 호	49	44	89.8	863	795	92.1	-2.3
복 지 용 구	210	177	84.3	513	455	88.7	-4.4

나. 평가불가

- 1) 급여종별 610개 기관 중 128개소(21.0%)에 대하여 평가불가처리 하였다.
- 2) 평가불가 사유별로는 평가예정일 수급자 3인 미만(97개소), 폐업(12개소), 행정 처분(10개소), 휴업(8개소), 종사자 평가대상 없음(1개소)이다.

3. 평가결과 현황

가. 급여종별 평가결과

1) 급여종별 평가실시 현황

가) 급여종별 평가 대상기관과 실시기관을 비교하여 평가 실시율을 분석하였으며, '16년 정기평가와 '17년 수시평가의 실시기관수 차이를 비교해 보았다.

- 나) 평가 정상실시 기관인 482개소 중 방문요양 46.3%(223개소), 복지용구 36.7%(177개소), 주야간보호 9.1%(44개소), 방문목욕 7.3%(35개소), 방문간호 0.6%(3개소)차지 하였다.
- 다) '16년 정기평가에 비해 정상실시율이 4.9%p 감소하였으며, 이는 수급자 3인 미만기관이 정기평가 53.5% 비해 75.8%로 22.3%p 높아졌기 때문으로 분석된다.

2) 급여종별 평가점수 현황

- 가) 급여종별 평균점수와 최고점수, 최저점수, 표준편차를 알아보고, '16년 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 점수와 비교해 보았다.
- 나) 전체 평균점수는 정기평가 58.5점에서 68.3점으로 9.8점 높아졌다. 급여종별로는 방문간호가 15.2점, 주야간보호 13.0점, 방문목욕 12.7점, 방문요양 10.6점, 복지용구가 7.2점 순으로 높아졌다.
- 다) 표준편차는 '16년 정기평가 10.2점에서 12.3점으로 2.1점 높아졌으며, 정기평가 대상 넓은(A~E)전체기관 분포도와 하위(E등급)기관 대상의 특수성이 편차에 영향을 미친 것으로 볼 수 있다.

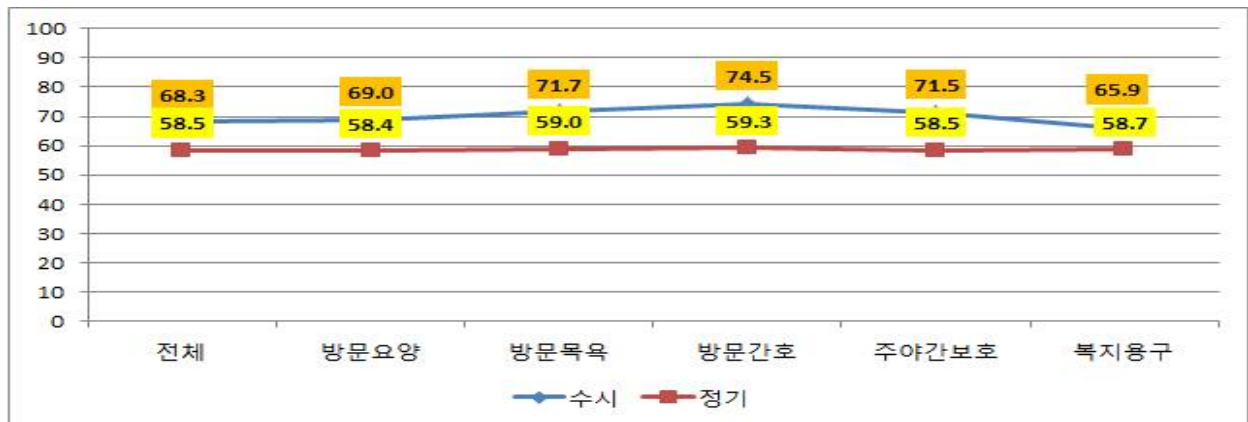
<표2-3-1> 급여종별 평가점수 현황

(단위: 개소, 점)

구분	실시 기관수	평균점수			최고점수		최저점수		표준편차	
		수시	정기	증감	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	482	68.3	58.5	9.8	97.6	93.7	26.2	22.6	12.3	10.2
방 문 요 양	223	69.0	58.4	10.6	97.5	90.3	41.3	24.8	11.8	9.5
방 문 목 욕	35	71.7	59.0	12.7	96.9	86.8	49.8	40.1	11.5	9.6
방 문 간 호	3	74.5	59.3	15.2	89.3	73.8	61.5	49.0	11.4	10.6
주 야 간 보 호	44	71.5	58.5	13.0	97.6	93.7	41.8	40.0	14.4	10.9
복 지 용 구	177	65.9	58.7	7.2	92.0	90.7	26.2	22.6	12.0	10.9

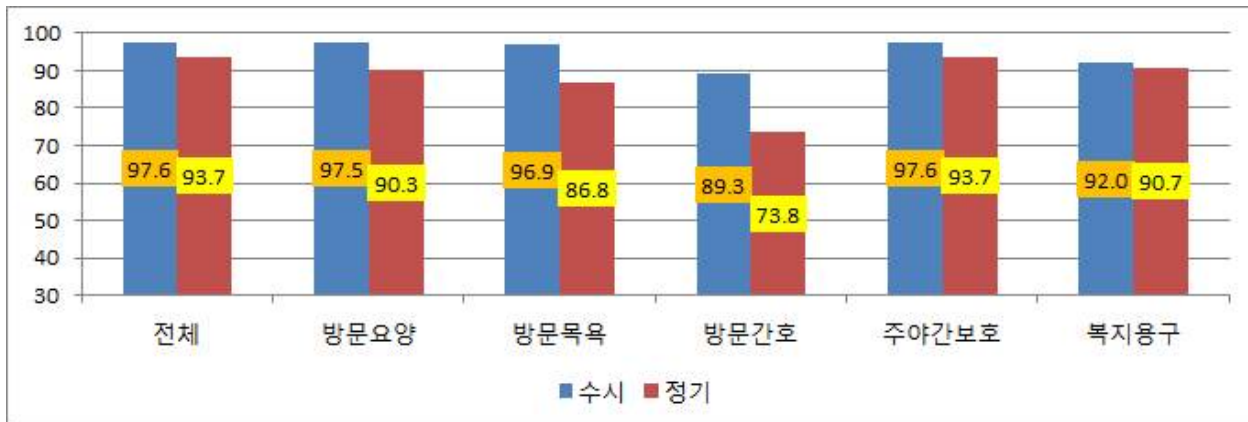
<그림2-3-1> 평균점수 비교

(단위 : 점)



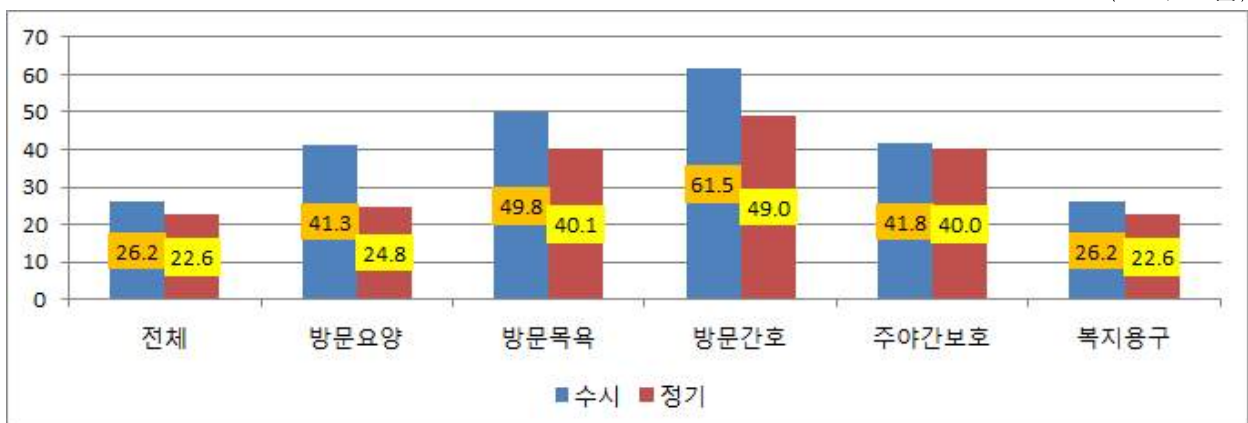
<그림2-3-2> 최고점수 비교

(단위 : 점)



<그림2-3-3> 최저점수 비교

(단위 : 점)



나. 대분류 영역별 평가결과

1) 대분류 영역별 평가점수 현황

- 가) 대분류 영역별 평균 환산점수를 비교해 보면 ‘급여제공결과’가 96.3점으로 가장 높게 나타났고, ‘환경 및 안전’이 76.0점, ‘수급자 권리보장’이 63.3점, ‘급여제공과정’이 59.2점, ‘기관운영’ 58.5점 순으로 나타났다.
- 나) 대분류 영역별 우수비율은 방문간호 ‘수급자 권리보장’이 19.5%p로 가장 높게 상승하였으며 복지용구의 ‘급여제공결과’가 0.4%p로 가장 낮게 상승하였다.
- 다) 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 모든 영역별 평균점수가 높아졌으며 특히 ‘급여제공과정’이 15.0점으로 가장 큰 폭으로 상승하였으며 ‘환경 및 안전’ 11.0점, ‘기관운영’ 9.4점, ‘수급자 권리보장’ 8.5점, ‘급여제공결과’ 2.9점 순으로 상승하였다. 이는 기관 수시평가를 통하여 지속적으로 어르신에 대한 서비스 질 개선이 이루어지는 것으로 분석된다.
- 라) ‘기관운영’ 영역은 기관관리 및 인적자원관리 등에 관한 지표이다. 정기평가 대비 평균점수가 9.4점 높아졌으며 방문간호는 10.9점, 방문목욕 10.7점, 주야간보호 10.3점, 복지용구 9.9점, 방문요양 8.5점 증가한 것으로 나타났다.
- 마) ‘환경 및 안전’ 영역은 위생관리와 시설 및 설비관리 등에 관한 지표이다. 평균점수는 76.0점으로 정기평가 대비 11.0점, 방문간호가 31.5점, 방문요양 15.6점, 주야간보호 15.1점, 방문목욕 13.9점, 복지용구 3.4점 순으로 상승하였다.
- 바) ‘수급자 권리보장’ 영역은 수급자의 알 권리 및 기관 책임 등에 관한 지표이다. 정기평가 대비 평균 8.5점 상승하였으며 방문간호는 ‘16년 56.7점에서 77.1점으로 20.4점으로 가장 큰 폭으로 증가 되었다.
- 사) ‘급여제공과정’ 영역은 수급자상태 욕구사정 및 급여계획수립 및 급여 제공에 관한 지표로 구성되어 있으며 정기평가 대비 15.0점 상승하였으며, 급여종별로 차등 없이 균등하게 상승하였다.
- 아) ‘급여제공결과’ 영역은 수급자 상태, 만족도 평가 등에 관한 지표이다. 대분류 영역별 평균점수는 96.3점으로 다른 종별에 비하여 가장 높게 나타났다.

<표2-3-2> 대분류 영역별 평균점수 현황

(단위: 점)

구 분	기관운영			환경 및 안전			수급자 권리보장			급여제공과정			급여제공결과		
	수시	정기	증감	수시	정기	증감	수시	정기	증감	수시	정기	증감	수시	정기	증감
계	58.5	49.1	9.4	76.0	65.0	11.0	63.3	54.8	8.5	59.2	44.2	15.0	96.3	93.4	2.9
방문요양	66.2	57.7	8.5	68.8	53.2	15.6	65.3	56.0	9.3	62.0	46.9	15.1	97.4	93.7	3.7
방문목욕	72.5	61.8	10.7	71.0	57.1	13.9	70.4	56.3	14.1	64.6	49.4	15.2	97.9	94.4	3.5
방문간호	69.1	58.2	10.9	61.1	29.6	31.5	77.1	56.7	20.4	71.4	59.8	11.6	100.0	90.0	10.0
주야간보호	64.8	54.5	10.3	77.6	62.5	15.1	66.1	51.8	14.3	67.0	51.8	15.2	95.2	87.9	7.3
복지용구	44.3	34.4	9.9	86.0	82.6	3.4	58.5	53.6	4.9	52.6	37.8	14.8	94.7	94.2	0.5

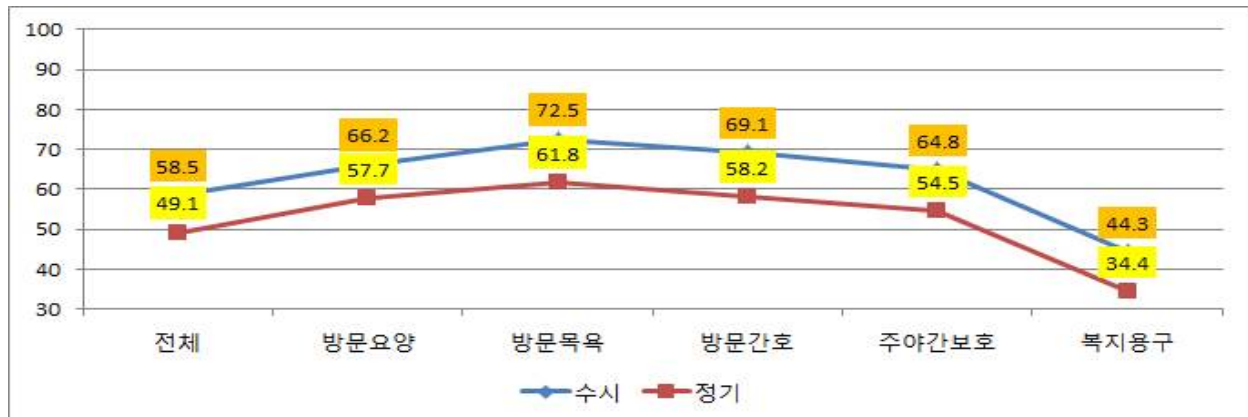
<표2-3-3> 대분류 영역별 우수비율 현황

(단위: %)

구 분	기관운영			환경 및 안전			수급자 권리보장			급여제공과정			급여제공결과		
	수시	정기	증감	수시	정기	증감	수시	정기	증감	수시	정기	증감	수시	정기	증감
계	43.1	34.0	9.1	67.1	56.8	10.3	51.5	41.7	9.8	49.5	38.5	11.0	86.9	80.9	6.0
방문요양	48.0	40.1	7.9	52.0	41.3	10.7	54.6	44.2	10.4	50.6	41.2	9.4	89.1	80.7	8.4
방문목욕	55.2	45.1	10.1	55.7	40.0	15.7	57.6	45	12.6	56.9	45	11.9	90.5	82.9	7.6
방문간호	48.5	36.4	12.1	33.3	16.7	16.6	63.9	44.4	19.5	60.6	54.5	6.1	100	88.9	11.1
주야간보호	45.7	35.5	10.2	60.7	41.3	19.4	50.5	35.4	15.1	54.9	42	12.9	81.8	70.5	11.3
복지용구	27.6	17.4	10.2	84.2	80.1	4.1	43.8	37.8	6	40	27.2	12.8	83.9	83.5	0.4

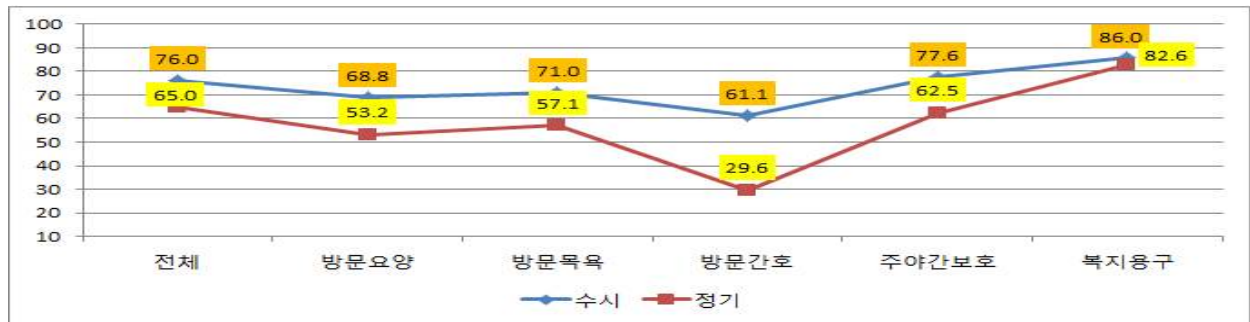
<그림2-3-4> ‘기관운영’ 환산 평균점수

(단위 : 점)



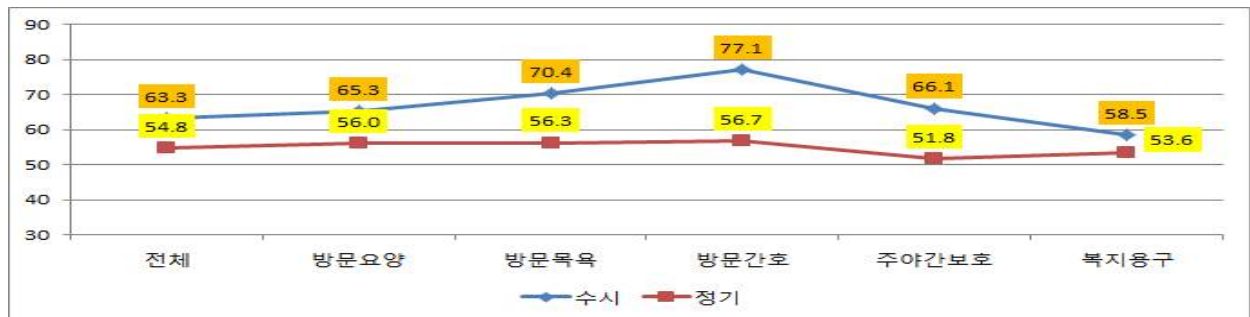
<그림2-3-5> ‘환경 및 안전’ 환산 평균점수

(단위 : 점)



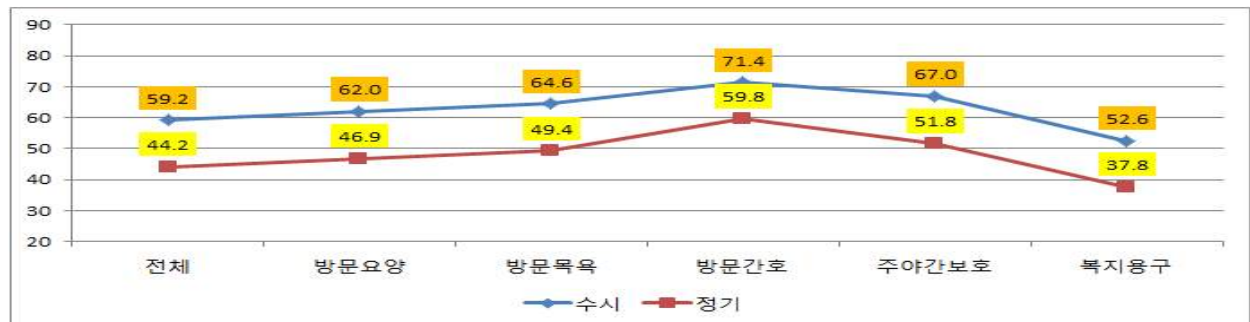
<그림2-3-6> ‘수급자권리보장’ 환산 평균점수

(단위 : 점)



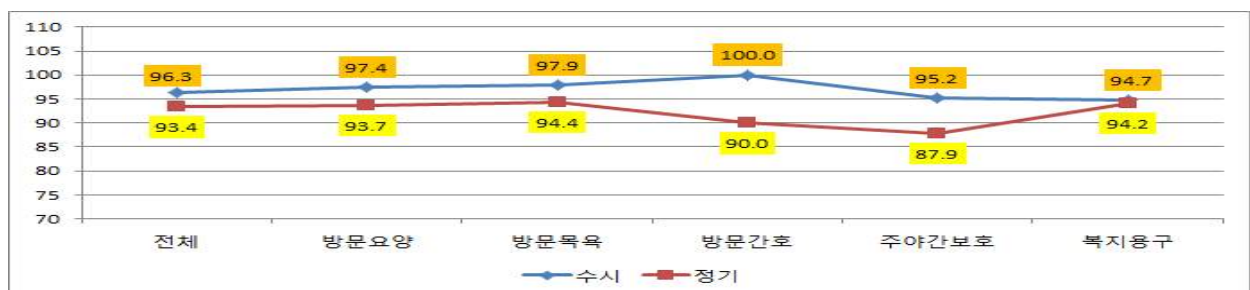
<그림2-3-7> ‘급여제공과정’ 환산 평균점수

(단위 : 점)



<그림2-3-8> ‘급여제공결과’ 환산 평균점수

(단위 : 점)



2) 급여종별 대분류 영역별 현황

가) 방문요양(223개소)

우수 비율은 '급여제공결과' 영역이 89.2%로 가장 높으며, '기관운영' 영역이 48.0%로 가장 낮게 나타났다. 미흡 비율은 '급여제공과정'이 26.8%로 가장 높으며, '급여제공결과'가 0.4%로 가장 낮았다. 정기평가 대비 우수 비율은 모두 상승하였으며 미흡 비율은 모두 감소하였다.

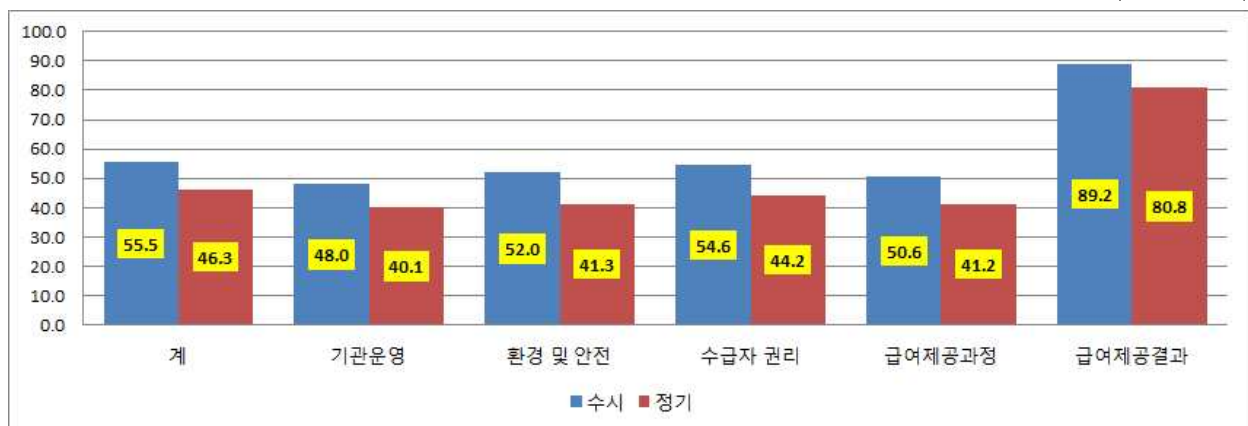
<표2-3-4> 대분류 영역별 현황(방문요양)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
			수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	44	100	55.5	46.3	11.5	10.7	12.0	12.4	20.9	30.4	0.1	0.2
기관운영	13	100	48.0	40.1	15.1	13.9	14.2	16.2	22.5	29.4	0.2	0.4
환경 및 안전	3	100	52.0	41.3	9.6	8.2	17.8	13.0	20.6	37.5	0.0	0.0
수급자 권리보장	12	100	54.6	44.2	9.9	9.7	12.6	13.7	22.9	32.4	0.0	0.0
급여제공과정	10	100	50.6	41.2	10.7	7.7	11.9	9.4	26.8	41.7	0.0	0.0
급여제공결과	5	100	89.2	80.8	8.5	12.3	1.9	4.9	0.4	1.4	0.0	0.6

<그림2-3-9> 방문요양대분류영역별'우수'시행률 현황

(단위 : %)



나) 방문목욕(35개소)

‘급여제공결과’ 영역 우수 비율이 90.5%로 가장 높게 나타났으며, ‘기관 운영’ 영역이 55.2%로 가장 낮게 나타났다. 미흡 비율은 ‘급여제공과정’이 24.5%로 가장 높게 나타났고, ‘급여제공결과’ 영역이 0.0%로 가장 낮게 나타났다.

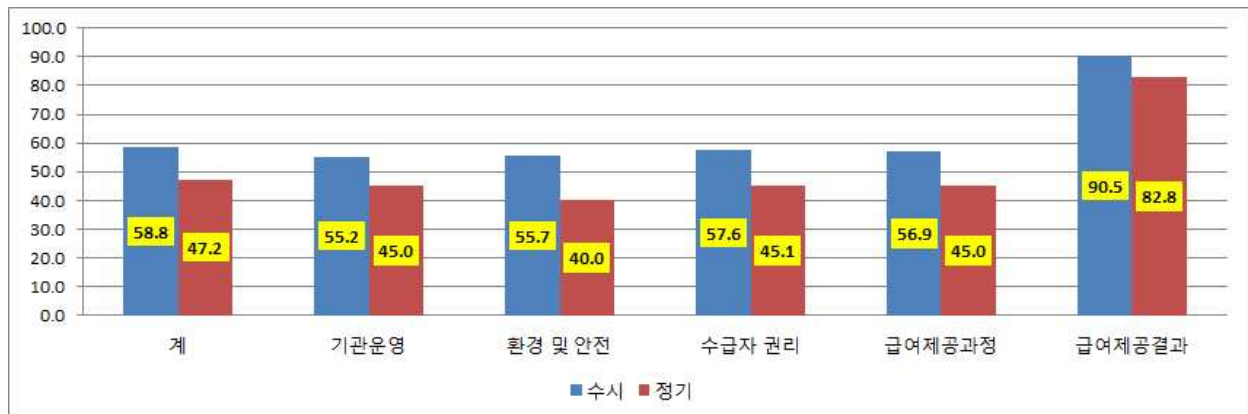
<표2-3-5> 대분류 영역별 현황(방문목욕)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
			수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	45	100	58.8	47.2	9.9	10.3	13.0	13.2	18.0	29.2	0.3	0.1
기관운영	13	100	55.2	45.0	13.6	13.0	11.4	15.8	18.7	25.7	1.1	0.5
환경 및 안전	4	100	55.7	40.0	2.2	8.6	26.4	24.3	15.7	27.1	0.0	0.0
수급자 권리보장	12	100	57.6	45.1	10.5	10.2	16.0	14.5	15.9	30.2	0.0	0.0
급여제공과정	12	100	56.9	45.0	8.1	7.4	10.5	8.1	24.5	39.5	0.0	0.0
급여제공결과	3	100	90.5	82.9	9.5	13.3	0.0	1.9	0.0	1.9	0.0	0.0

<그림2-3-10> 방문목욕대분류영역별‘우수’시행률 현황

(단위 : %)



다) 방문간호(3개소)

전체 우수 비율은 58.5%로 나타났으며, '급여제공결과' 영역이 100.0%로 가장 높게 나타났고 '환경 및 안전' 영역이 33.3%로 가장 낮게 나타났다. 미흡 비율은 '급여제공과정'이 21.2%로 가장 높고, '급여제공결과'가 0.0%로 가장 낮았다.

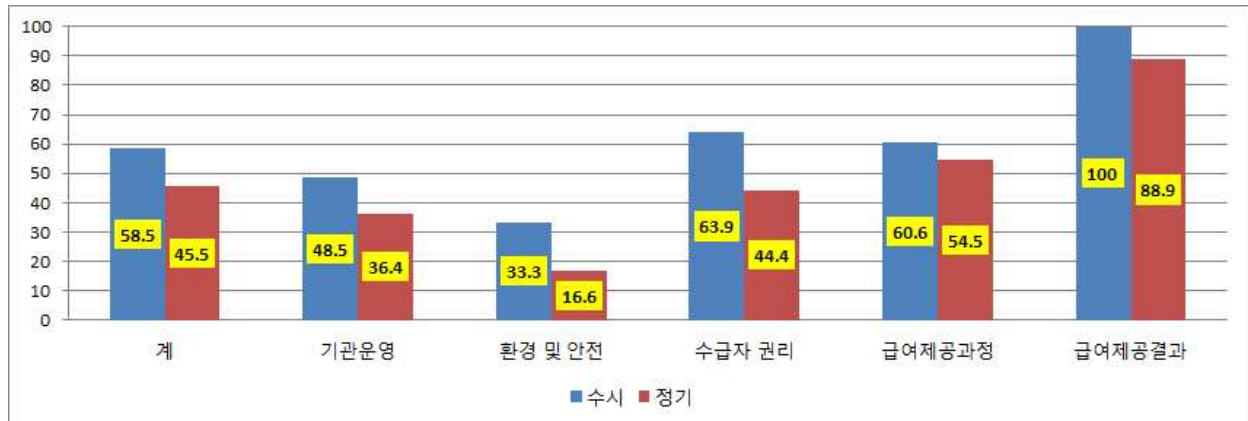
<표2-3-6> 대분류 영역별 현황(방문간호)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
			수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	42	100	58.5	45.5	8.1	4.1	11.4	15.4	15.5	30.9	6.5	4.1
기관운영	11	100	48.5	36.4	6.0	6.0	6.1	18.2	18.2	27.3	21.2	12.1
환경 및 안전	4	100	33.3	16.6	8.3	0.0	41.7	41.7	16.7	41.7	0.0	0.0
수급자 권리보장	12	100	63.9	44.4	8.3	5.6	13.9	13.9	11.1	33.3	2.8	2.8
급여제공과정	11	100	60.6	54.5	12.1	3.0	6.1	9.1	21.2	33.3	0.0	0.0
급여제공결과	3	100	100	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0

<그림2-3-11> 방문간호대분류영역별'우수'시행률 현황

(단위 : %)



라) 주야간보호(44개소)

전체 우수 비율은 54.7%로 나타났으며, '급여제공결과' 영역이 81.8%로 가장 높게 나타났다. 또한 '환경 및 안전' 60.7%, '급여제공과정' 54.9%, '수급자 권리보장'이 50.5%, '기관운영' 45.7% 순으로 나타났다. 미흡 비율은 '수급자 권리보장'이 26.0%로 가장 높았고, '급여제공결과'가 4.0%로 가장 낮았다.

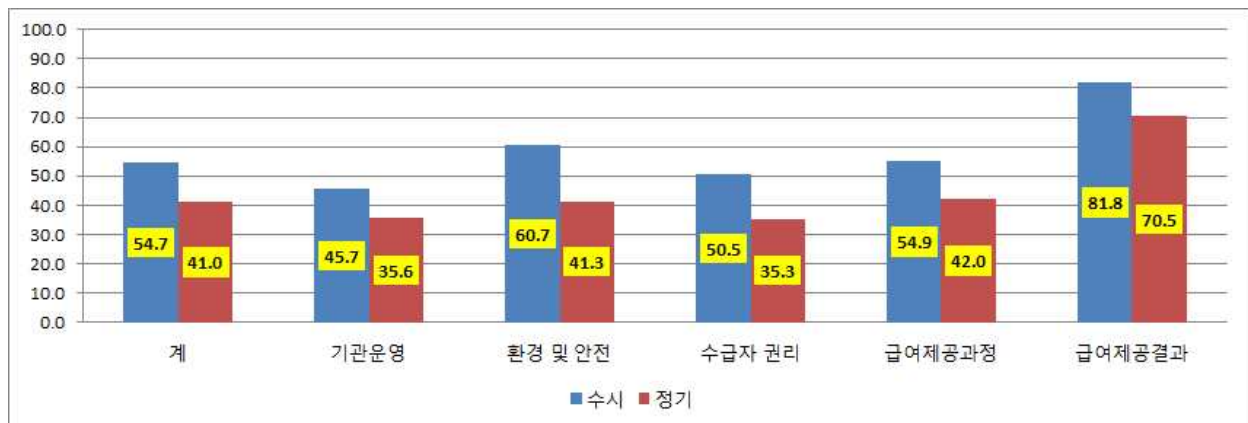
<표2-3-7> 대분류 영역별 현황(주야간보호)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
			수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	59	100	54.7	41.0	13.6	13.0	12.2	16.3	19.5	29.7	0.0	0.0
기관운영	16	100	45.7	35.6	14.2	12.6	16.2	19.3	23.9	32.5	0.0	0.0
환경 및 안전	11	100	60.7	41.3	19.0	22.3	9.5	15.9	10.8	20.5	0.0	0.0
수급자 권리보장	9	100	50.5	35.3	12.1	10.9	11.4	13.9	26.0	39.9	0.0	0.0
급여제공과정	18	100	54.9	42.0	11.6	10.0	12.3	16.3	21.2	31.7	0.0	0.0
급여제공결과	4	100	81.8	70.5	8.5	7.4	5.7	10.2	4.0	11.4	0.0	0.5

<그림2-3-12> 주야간보호대분류영역별'우수'시행률 현황

(단위 : %)



마) 복지용구(177개소)

전체 우수 비율은 50.6%로 5개 급여종별 중 가장 낮았으며, '환경 및 안전' 영역이 84.2%로 가장 높았고, '급여제공결과' 83.9%, '수급자 권리 보장' 43.8%, '급여제공과정' 40.0%, '기관운영' 27.6% 순으로 나타났다. 미흡 비율은 '급여제공과정'이 38.7%로 가장 높았고, '급여제공결과'가 0.8%로 가장 낮았다.

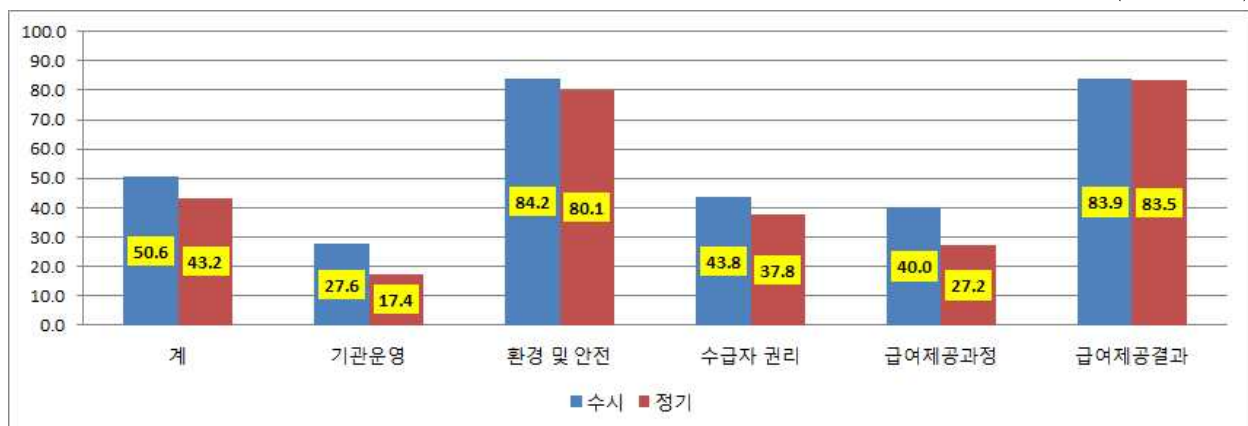
<표2-3-8> 대분류 영역별 현황(복지용구)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
			수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	32	100	50.6	43.2	7.9	6.5	10.4	11.6	28.3	36.0	2.8	2.7
기관운영	8	100	27.6	17.4	7.8	6.3	22.2	23.7	34.6	44.1	7.8	8.5
환경 및 안전	5	100	84.2	80.1	0.4	1.0	1.6	1.7	12.9	15.8	0.9	1.4
수급자 권리보장	8	100	43.8	37.8	10.8	7.8	7.8	10.0	37.6	44.4	0.0	0.0
급여제공과정	6	100	40.0	27.2	8.2	6.4	9.8	10.3	38.7	54.3	3.3	1.8
급여제공결과	4	100	83.9	83.5	11.6	10.9	3.7	4.6	0.8	1.0	0.0	0.0

<그림2-3-13> 복지용구대분류영역별'우수'시행률 현황

(단위 : %)



다. 설립주체별 평가결과

1) 설립주체별 평가점수 현황

- 가) 설립주체를 개인, 법인, 지방자치단체, 기타로 구분하여 평가 실시 기관수와 평균점수를 정기평가결과(수시평가 실시기관 기준)와 비교하여 분석하였다.
- 나) 전체 482개소 중 설립주체별로 개인이 420개소로 가장 많고, 법인이 58개소, 지방자치단체 2개소, 기타가 2개소를 차지하였다.
- 다) 평균점수는 모든 설립주체에서 대부분 상승하였으며, 법인이 72.2점으로 가장 높고, 지방자치단체 70.6점, 개인 67.8점 순으로 나타났다.

<표2-3-9> 설립주체별 평균점수 현황

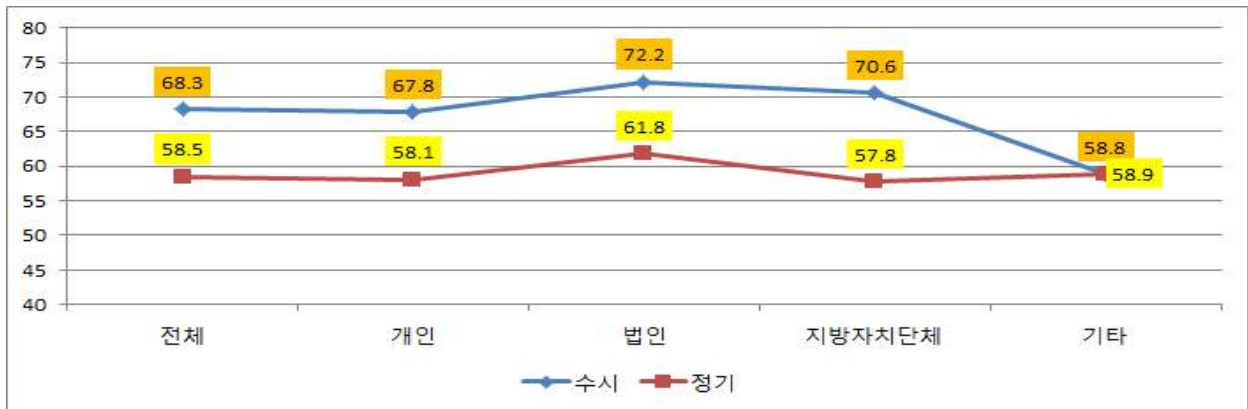
(단위: 개소, 점)

구분	기관수	계		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		복지용구	
		수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	482	68.3	58.5	69.0	58.4	71.7	59.0	74.5	59.3	71.5	58.5	65.9	58.7
개인	420	67.8	58.1	68.7	58.0	71.1	58.9	74.5	59.3	68.4	55.8	65.9	58.4
법인	58	72.2	61.8	72.3	60.9	75.8	60.0	-	-	77.9	64.1	66.2	61.6
지방자치단체	2	70.6	57.8	-	-	-	-	-	-	70.6	57.8	-	-
기타	2	58.8	58.9	58.8	58.9	-	-	-	-	-	-	-	-

1) 기타 : 비영리단체 등

<그림2-3-14> '설립주체별' 평균점수 비교

(단위 : 점)



2) 설립주체별 평가점수 분포 현황

- 가) 설립주체별 각 평가점수 구간이 차지하는 비율을 정기평가결과와 비교하여 분석하였다.
- 나) 평가점수 90점 이상 기관은 전체 기관 중 16개소(3.3%)로 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 2.7%p 상승하였다. 설립주체별로는 개인이 11개소(2.6%), 법인이 5개소(8.6%)가 90점 이상으로 나타났으며, 지방자치단체 및 기타는 90점 이상 기관이 없었다.
- 다) 평가점수 60점 미만 기관은 전체 기관 중 117개소(24.3%)로 정기평가 대비 40.4%p 감소한 것으로 나타났다. 설립주체별로는 개인 107개소(25.5%), 법인 9개소(15.5%), 기타 1개소(50.0%)가 60점 미만으로 나타났다.
- 라) 정기평가 대비 모든 설립주체에서 90점 이상 기관의 비율은 증가하고, 60점 미만 기관의 비율은 감소하고 있으며, 특히 법인은 60점 미만 기관이 37.9%p 감소한 것으로 나타났다.

<표2-3-10> 설립주체별 평가점수 분포 현황

(단위: 개소, %)

구분	계	90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
		수시		정기		수시		정기		수시		정기		수시		정기		수시		정기	
	기관	기관	비율	정기	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
계	482	16	3.3	3	0.6	70	14.5	16	3.3	136	28.2	39	8.1	143	29.7	112	23.2	117	24.3	312	64.7
개인	420	11	2.6	2	0.5	59	14.0	13	3.1	115	27.4	33	7.9	128	30.5	94	22.4	107	25.5	278	66.2
법인	58	5	8.6	1	1.7	11	19.0	3	5.2	18	31.0	5	8.6	15	25.9	18	31.0	9	15.5	31	53.4
자치체	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0
기타	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0

라. 수급자 규모별 평균점수 현황

- 가) 수급자규모를 10인 미만, 10인 이상~30인 미만, 30인 이상으로 나누어 각 급여종별 평균점수를 정기평가(수시평가 실시기관 기준)와 비교하여 분석하였다.
- 나) 30인 이상 기관 평균점수는 70.4점, 주야간보호 75.3점, 방문목욕 73.3점, 방문요양 71.7점, 복지용구 68.9점 순이다.
- 다) 10인 이상~30인 미만 기관은 평균점수가 68.6점이며, 방문간호 89.3점, 방문목욕 74.7점, 주야간보호 73.2점, 방문요양 69.3점, 복지용구 63.7점 순으로 나타났다.

라) 10인 미만 기관을 보면 평균점수 65.1점이며 주야간보호 68.3점, 방문
목욕 67.3점, 방문간호 67.1점, 방문요양 65.9점, 복지용구 61.1점 순이다.

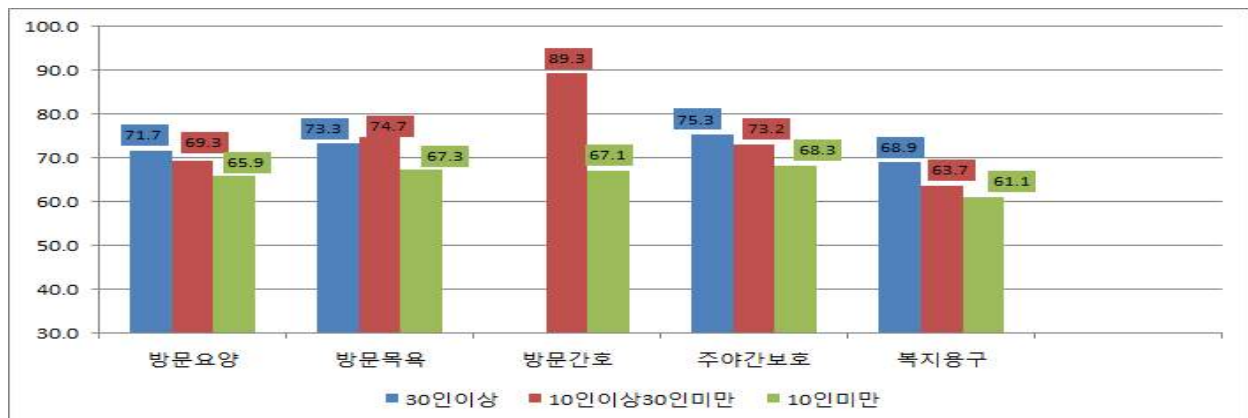
<표2-3-11> 급여종별·수급자 규모별 평균점수 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	전체			30인 이상			10인 ~ 30인 미만			10인 미만		
	기관	수시	정기	기관	수시	정기	기관	수시	정기	기관	수시	정기
계	482	68.3	58.5	159	70.4	61.8	205	68.6	58.2	118	65.1	54.8
방 문 요 양	223	69.0	58.4	52	71.7	62.0	115	69.3	58.5	56	65.9	54.6
방 문 목 욕	35	71.7	59.0	12	73.3	60.4	11	74.7	59.5	12	67.3	57.2
방 문 간 호	3	74.5	59.3	-	-	-	1	89.3	55.0	2	67.1	61.4
주 야간보호	44	71.5	58.5	5	75.3	62.8	22	73.2	59.8	17	68.3	55.6
복 지 용 구	177	65.9	58.7	90	68.9	61.7	56	63.7	56.9	31	61.1	53.2

<그림2-3-15> '수급자규모별' 평균점수 현황

(단위 : 점)



마. 시도별 평가결과

1) 시도별 평가점수 현황

- 가) 17개 시도별 평가 실시 기관수와 평균점수, 최고·최저 점수, 표준편차를 정기평가결과(수시평가 실시기관 기준)와 비교하여 분석하였다.
- 나) 시도별 수시평가 기관수는 경기 85개소, 서울 79개소, 경북 54개소, 전남 48개소 순으로 많이 나타났으며, 대전 6개소, 울산 5개소, 세종 1개소 순으로 적게 나타났다.
- 다) 평균점수는 세종이 89.3점으로 가장 높게 나타났으며, 울산이 58.4점으로 가장 낮게 나타났다.

<표2-3-12> 시도별 평가결과 현황

(단위: 개소, 점)

구분	실시 기관	평균점수		최고점수		최저점수		표준편차	
		수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	482	68.3	58.5	97.6	93.7	26.2	22.6	12.3	10.2
서울	79	64.2	58.3	97.6	93.7	42.7	40.1	11.6	8.9
부산	30	68.1	59.2	97.5	86.5	50.1	41.5	11.9	10.8
대구	20	63.4	57.7	89.7	80.8	44.9	43.6	12.3	9.3
인천	19	68.7	57.4	87.9	84.7	41.3	41.3	13.3	13.2
광주	10	74.3	62.6	93.9	80.3	51.5	53.3	12.3	8.0
대전	6	60.5	56.3	72.5	82.8	48.5	37.6	7.6	15.4
울산	5	58.4	56.1	64.8	59.5	51.2	51.8	5.7	2.6
경기	85	69.5	58.7	90.5	90.3	34.5	22.6	10.8	9.8
강원	21	63.0	55.8	88.6	70.2	26.2	35.6	13.3	8.1
충북	8	65.9	56.2	89.0	76.6	46.7	44.9	13.5	9.4
충남	27	70.3	62.5	87.5	90.7	43.8	50.4	13.1	9.4
전북	37	73.1	61.9	96.9	88.3	45.6	42.3	12.9	11.4
전남	48	75.9	59.5	96.8	82.3	45.1	31.7	12.3	9.0
경북	54	67.5	57.1	91.8	86.5	42.5	24.8	10.7	12.2
경남	25	64.0	55.1	75.3	69.3	47.8	25.8	6.5	8.5
제주	7	73.7	56.3	89.5	67.8	59.1	43.3	8.7	7.3
세종	1	89.3	55.0	89.3	55.0	89.3	55.0	0.0	0.0

2) 시도·급여종별 평균점수 현황

가) 각 시도·급여종별 평균점수를 정기평가 결과(수시평가 실시기관 기준)와 비교해 보았다.

나) 방문요양 기관의 평균점수는 전남이 78.6점으로 가장 높게 나타났으며, 울산이 58.6점으로 가장 낮았다. 정기평가 대비 제주가 20.6점 상승 폭이 가장 컸으며, 울산이 1.1점으로 가장 적게 상승한 것으로 나타났다.

다) 방문목욕 기관은 전북이 81.8점으로 가장 높았으며, 부산이 54.1로 가장 낮게 나타났다.

라) 방문간호 기관 평가대상 3개소 중 세종이 89.3점으로 평균 74.5점보다 14.8점 높게 나타났다.

마) 주야간보호 기관의 평균점수는 71.5점으로 광주가 85.5점으로 가장 높게 나타났으며, 부산이 50.1점으로 가장 낮게 나타났다.

바) 복지용구 평균점수는 65.9점으로 급여종별에서 가장 낮았다. 지역별 평균 점수는 인천이 77.7점으로 가장 높았고 대전이 57.4점을 가장 낮게 나타냈다.

<표2-3-13> 급여종별 시도 평가점수 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	실시 기관	계		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		복지용구	
		수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기
계	482	68.3	58.5	69.0	58.4	71.7	59.0	74.5	59.3	71.5	58.5	65.9	58.7
서울	79	64.2	58.3	65.1	56.7	64.9	57.0	-	-	67.2	58.0	62.6	60.2
부산	30	68.1	59.2	69.3	59.5	54.1	44.5	61.5	49.0	50.1	55.3	70.2	61.9
대구	20	63.4	57.7	63.8	57.5	-	-	-	-	-	-	62.9	58.1
인천	19	68.7	57.4	61.9	52.0	71.5	45.9	-	-	-	-	77.7	68.4
광주	10	74.3	62.6	72.5	59.7	77.7	58.9	-	-	85.5	68.1	68.0	64.1
대전	6	60.5	56.3	63.5	59.1	-	-	-	-	-	-	57.4	53.6
울산	5	58.4	56.1	58.6	57.5	-	-	-	-	-	-	58.3	55.1
경기	85	69.5	58.7	71.3	58.2	73.3	63.5	72.8	73.8	68.2	64.5	66.1	56.2
강원	21	63.0	55.8	60.5	58.3	68.7	57.5	-	-	69.5	57.0	61.5	53.1
충북	8	65.9	56.2	66.3	57.0	-	-	-	-	-	-	65.5	55.4
충남	27	70.3	62.5	69.0	60.5	70.5	58.6	-	-	84.0	67.2	68.1	69.3
전북	37	73.1	61.9	74.9	63.7	81.8	66.9	-	-	68.0	52.6	72.1	62.7
전남	48	75.9	59.5	78.6	60.7	77.8	59.6	-	-	84.2	60.9	68.8	57.5
경북	54	67.5	57.1	70.0	59.6	68.4	60.9	-	-	67.6	53.0	63.3	53.5
경남	25	64.0	55.1	64.5	55.1	-	-	-	-	66.5	46.6	63.2	56.3
제주	7	73.7	56.3	75.4	54.8	-	-	-	-	71.4	58.4	-	-
세종	1	89.3	55.0	-	-	-	-	89.3	55.0	-	-	-	-

4. 지표영역별 시행률

가. 기관운영

대분류 영역 「기관운영」은 장기요양기관의 운영 및 인적자원관리가 체계적이며 합리적으로 구성되어 투명하고 적합하게 관리가 되고 있는지를 평가하는 영역이다.

「방문요양」은 중분류 4개, 소분류 6개, 평가지표문항 13개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 21점 중 13.9점으로 100점 환산점수는 66.2점,

「방문목욕」은 중분류 4개, 소분류 6개, 평가지표문항 13개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 20점 중 14.5점으로 100점 환산점수는 72.5점,

「방문간호」는 중분류 4개, 소분류 6개, 평가지표문항 11개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 18점 중 12.4점으로 100점 환산점수는 69.1점,

「주야간보호」는 중분류 4개, 소분류 6개, 평가지표문항 16개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 23점 중 14.9점으로 100점 환산점수는 64.8점,

「복지용구」는 중분류 4개, 소분류 4개, 평가지표문항 8개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 17점 중 7.5점으로 100점 환산점수는 44.3점으로 분석되었다.

기관운영은 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 5개 급여종류 전체 평균 환산 점수가 9.4점 상승하였다.

「방문요양」은 보수 지표의 우수 비율이 97.8%로 가장 높았고, 신규직원교육, 업무범위교육 지표가 90.0% 이상으로 나타났다. 또한, 직원회의, 건강검진 지표의 우수 비율이 9.4%로 가장 낮았으며, 처우개선 11.7%, 질향상활동 17.1%, 운영규정 및 지침 21.1% 등 이었다.

「방문목욕」은 보수, 신규직원교육 지표의 우수 비율이 100.0%로 가장 높았고, 업무범위교육이 94.4%, 경력직 80%로 높은 비율을 나타냈다. 직원회의 지표가 11.4%로 가장 낮았다. 처우개선, 질향상활동 17.1%, 건강검진 22.9%, 운영규정 및 지침 40.0% 등이었다.

「방문간호」의 경우 5대 보험 및 퇴직금 지표의 우수 비율이 100%로 가장 높았으며, 질향상활동, 직원회의 지표가 가장 낮았다.

「주야간보호」는 보수 지표의 우수 비율이 97.7%의 가장 높았으며, 인력추가

배치 지표가 4.5%로 가장 낮았다. 그 다음으로 경력직 9.0%, 건강검진 25.0%, 질 향상 활동 27.3%의 우수비율을 보였다.

「복지용구」의 경우 전용차량 지표가 57.6%로 가장 높은 우수 비율을 보였으며 보수 지표는 35%로 대표자겸 시설장 1인만 근무(직원이 없는)하는 복지용구사업소는 '해당없음' 평가척도를 적용하여 다른 종별에 비해 우수 비율이 낮게 나타났다. 제품취급 지표가 5.1%로 가장 낮았고 그 다음으로는 질 향상 활동 6.2%, 운영 규정 및 지침 15.3%, 직원근무 16.5%의 우수 비율을 보였다.

전체적으로 보수, 업무범위교육, 신규직원교육, 5대 보험 및 퇴직금 등의 지표가 우수 비율이 높았으며, 인력추가배치, 직원회의, 질 향상 활동, 건강검진 등의 지표우수 비율이 낮은 것으로 분석된다.

○ 기관운영 지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
가-1	5종	운영규정 및 지침	기관	요, 목, 간, 주, 복
가-2	5종	보수	종사자	요, 목, 간, 주, 복
가-3	5종	개인정보보호	기관	요, 목, 간, 주, 복
가-4	5종	질향상활동	기관	요, 목, 간, 주, 복
가-5	4종	직원회의	기관	요, 목, 간, 주
가-6	4종	경력직	기관	요, 목, 간, 주
가-7	4종	건강검진	기관	요, 목, 간, 주
가-8	4종	5대 보험 및 퇴직금	기관	요, 목, 간, 주
가-9	4종	신규직원교육	종사자	요, 목, 간, 주
가-10	4종	직원교육	종사자	요, 목, 간, 주
가-11	3종	처우개선	기관	요, 목, 주
가-12	3종	업무범위교육	종사자	요, 목, 간
가-13	2종	직무교육	기관	요, 목
가-14	단독	운영계획	기관	주
가-15	단독	책임규정	기관	주
가-16	단독	자원봉사자	기관	주
가-17	단독	인력기준	기관	주
가-18	단독	인력추가배치	기관	주
가-19	단독	제품관리대장	기관	복
가-20	단독	제품취급	기관	복
가-21	단독	전용차량	기관	복
가-22	단독	직원근무	기관	복

※ 방문요양(요), 방문목욕(목), 방문간호(간), 주야간보호(주), 복지옹구(복)

가-1

운영규정 및
지침

기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라
기관을 운영합니다.

[기 관] 방문요양(1), 방문목욕(1), 방문간호(1), 주야간보호(1)

평
가
기
준
평
가
메
리
트

운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함

- ① 이용자 모집 방법 등에 관한 사항 : 온오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보
- ② 이용계약에 관한 사항 : 계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원
인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제
- ③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
- ④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- ⑤ 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
- ⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- ⑦ 인력관리 규정에 관한 사항 : 채용, 복무, 승진, 상벌 등
- ⑧ 보수에 관한 사항 : 임금, 퇴직금, 상여금 등
- ⑨ 직원의 복리후생에 관한 사항 : 복지·포상, 휴가
- ⑩ 안전과 보건에 관한 사항 : 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진
- ⑪ 고충처리 절차에 관한 사항

급여제공지침을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함

- ⑫ 종사자 윤리지침 : 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
- ⑬ 성폭력 예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응방법
- ⑭ 응급상황 대응지침 : 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
- ⑮ 감염예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리
- ⑯ 치매예방 및 관리지침 : 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- ⑰ 욕창예방 및 관리지침 : 욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치
- ⑱ 낙상예방 및 관리지침 : 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
- ⑲ 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응 지침 : 노인학대 유형, 예방, 대응방법
- ⑳ 근골격계 질환 예방 지침
- ㉑ 개인정보보호 지침 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등

평
가
척
도

- * 우수(2) : 평가기준 21개 항목을 모두 충족함
- * 양호(1.5) : 평가기준 중 18 ~ 20개 항목을 충족함
- * 보통(1) : 평가기준 중 15 ~ 17개 항목을 충족함
- * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

평가 메 뉴 에	평가 기 준	운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 ① 이용계약에 관한 사항 : 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원 인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제 ② 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 : 급여종류, 급여제공방법(판매, 대여) ③ 제품 안내에 관한 사항 : 취급 제품의 홍보, 안내, 정보게시 ④ 제품 유통에 관한 사항 : 배송방법, 재고관리 ⑤ 제품 소독에 관한 사항 : 소독방법 ⑥ 제품 사후관리(A/S 등)에 관한 사항 : 수리 및 유지보수, 처리기한 급여제공지침을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 ⑦ 종사자 윤리지침 : 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리 ⑧ 성폭력 예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응방법 ⑨ 응급상황 대응지침 : 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법 ⑩ 감염예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리 ⑪ 치매예방 및 관리지침 : 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료 ⑫ 욕창예방 및 관리지침 : 욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치 ⑬ 낙상예방 및 관리지침 : 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치 ⑭ 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응 지침 : 노인학대 유형, 예방, 대응방법 ⑮ 근골격계 질환 예방 지침 ⑯ 개인정보보호 지침 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준 16개 항목을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 13 ~ 15개 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 10 ~ 12개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 운영규정 및 지침의 급여종류별 우수 비율은 방문간호가 66.7%로 가장 높았고, 방문목욕 40.0%, 주야간보호 27.3%, 방문요양 21.1%, 복지용구 15.3% 순으로 나타났다.
- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 모든 급여종별 모두 우수 비율이 상승하였으며, 미흡 비율도 감소한 것으로 나타났다.

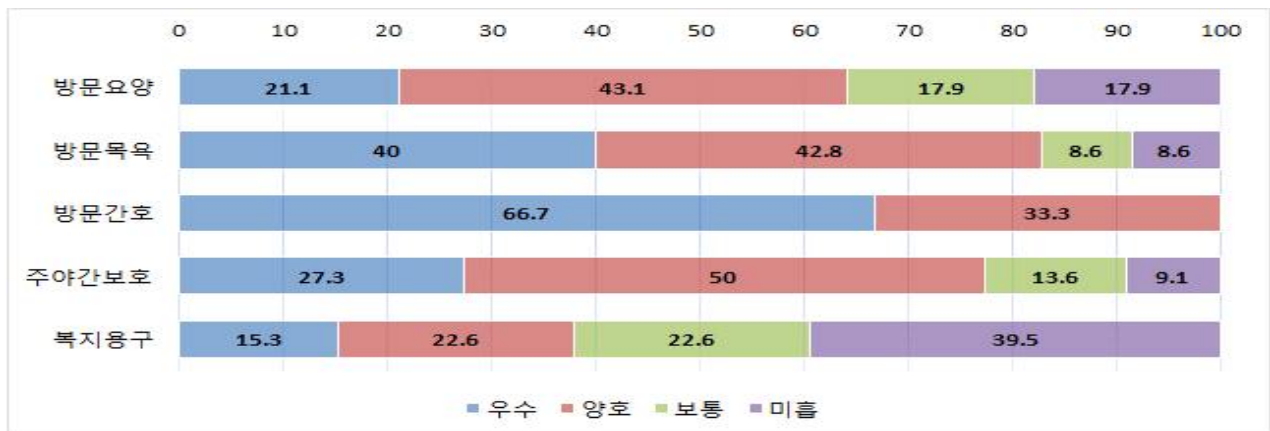
<표2-4-가-1> 운영규정 및 지침 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
운영규정 및 지침	방문요양	수시	223	47	21.1	96	43.1	40	17.9	40	17.9
		정기		17	7.6	65	29.2	56	25.1	85	38.1
	방문목욕	수시	35	14	40.0	15	42.8	3	8.6	3	8.6
		정기		6	17.1	10	28.6	8	22.9	11	31.4
	방문간호	수시	3	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
		정기		1	33.33	1	33.33	0	0.0	1	33.33
	주야간보호	수시	44	12	27.3	22	50.0	6	13.6	4	9.1
		정기		2	4.6	18	40.9	7	15.9	17	38.6
	복지용구	수시	177	27	15.3	40	22.6	40	22.6	70	39.5
		정기		3	1.7	32	18.1	29	16.4	113	63.8

<그림2-4-가-1> 운영규정 및 지침 시행율

(단위 : %)



가-2	보수	직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받습니다.
[종사자] 방문요양(5), 방문목욕(5), 방문간호(5), 주야간보호(10), 복지용구(6)		

평가 메 리 트	평가 기 준	① 기관과 근로계약을 체결함 ② 근로계약서에 명시된 보수를 지급받음 (해당없음) 방문간호, 복지용구 - 대표자겸 시설장 1인만 근무하는 경우
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 보수 지표의 급여종류별 우수 비율은 방문목욕이 100.0%로 가장 높았고 방문요양 97.8%, 주야간보호 97.7%, 방문간호 66.7%, 복지용구 35% 순으로 나타났다.
- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 주야간보호를 제외한 모든 급여종류에서 상승하였으며, 미흡 비율은 복지용구를 제외한 모든 급여종류에서 감소하였다.

<표2-4-가-2> 보수 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
보수	방문요양	수시	223	218	97.8	3	1.3	2	0.9	0	0.0	-	-
		정기		212	95.1	6	2.7	5	2.2	0	0.0	-	-
	방문목욕	수시	35	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-
		정기		32	91.4	0	0.0	2	5.7	1	2.9	-	-
	방문간호	수시	3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
		정기		1	33.33	0	0.0	1	33.33	0	0.0	1	33.33
	주야간보호	수시	44	43	97.7	1	2.3	0	0.0	0	0.0	-	-
		정기		43	97.7	0	0.0	0	0.0	1	2.3	-	-
	복지용구	수시	177	62	35.0	0	0.0	1	0.6	3	1.7	111	62.7
		정기		49	27.7	0	0.0	4	2.2	3	1.7	121	68.4

<그림2-4-가-2> 보수 시행율

(단위 : %)



가-3

개인정보보호

기관은 개인정보보호를 위해 노력합니다.

[기 관] 방문요양(12), 방문목욕(12), 방문간호(10), 주야간보호(15), 복지옹구(7)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 수급자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받음 • 필수사항 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 ② 개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 1개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 개인정보보호 지표의 우수 비율은 방문간호를 제외한 급여종별 모두 상승하였으며, 미흡 비율은 모든 급여종별에서 감소하였다. 방문목욕의 우수 비율이 54.3%로 가장 높았으며 방문요양 52.9%, 주야간보호 52.3%, 복지옹구 38.4%, 방문간호 33.3% 순으로 나타났다.

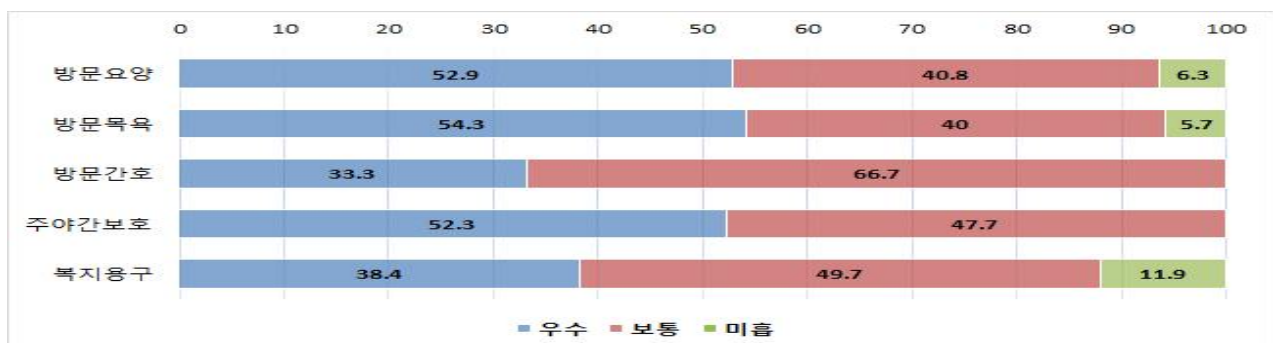
<표2-4-가-3> 개인정보보호 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
개인정보보호	방문요양	수시	223	118	52.9	91	40.8	14	6.3
		정기		76	34.1	109	48.9	38	17.0
	방문목욕	수시	35	19	54.3	14	40.0	2	5.7
		정기		16	45.7	13	37.2	6	17.1
	방문간호	수시	3	1	33.3	2	66.7	0	0.0
		정기		1	33.33	1	33.33	1	33.33
	주야간보호	수시	44	23	52.3	21	47.7	0	0.0
		정기		16	36.4	28	63.6	0	0.0
	복지옹구	수시	177	68	38.4	88	49.7	21	11.9
		정기		27	15.2	112	63.3	38	21.5

<그림2-4-가-3> 개인정보보호 시행율

(단위 : %)



가-4

질향상활동

기관은 자체평가 결과에 따라 질 향상 계획을 세우고 수행합니다.

[기 관] 방문요양(13), 방문목욕(13), 방문간호(11), 주야간보호(16), 복지용구(8)

평가 매 년 도	평가기준	자체평가를 실시하고 그 결과에 따른 질 향상 계획을 수립하여 질 향상 활동을 실시함 ① 질 향상 계획에 따라 3가지 이상 활동을 실시함 ② 질 향상 계획에 따라 2가지 활동을 실시함 ③ 질 향상 계획에 따라 1가지 활동을 실시함
	평가척도	* 우수(2) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 ②번 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 ③번 항목을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 모두 충족하지 못함

○ 평가결과

- 질향상활동 지표의 우수 비율은 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 방문요양, 방문목욕, 주야간보호, 복지용구는 소폭 높아졌으며, 미흡 비율은 전반적으로 낮아졌다. 주야간보호의 우수 비율이 27.3%로 가장 높았으며, 방문간호 방문요양, 방문목욕 17.1%, 복지용구 6.2%, 방문간호 0.0% 순으로 나타났다.

<표2-4-가-4> 질향상활동 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
질 향상 활동	방문요양	수시	223	38	17.1	13	5.8	17	7.6	155	69.5
		정기		16	7.2	5	2.2	7	3.1	195	87.5
	방문목욕	수시	35	6	17.1	3	8.6	3	8.6	23	65.7
		정기		1	2.9	2	5.7	2	5.7	30	85.7
	방문간호	수시	3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
		정기		0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	주야간보호	수시	44	12	27.3	4	9.1	5	11.3	23	52.3
		정기		3	6.8	5	11.4	6	13.6	30	68.2
	복지용구	수시	177	11	6.2	8	4.5	8	4.5	150	84.8
		정기		4	2.3	5	2.8	4	2.3	164	92.6

<그림2-4-가-4> 질향상활동 시행율

(단위 : %)



가-5

직원회의

기관은 직원회의를 매월 실시합니다.

[기 관] 방문요양(2), 방문목욕(2), 방문간호(2), 주야간보호(4)

평가 매 년 별	평가 기준	① 직원회의를 매월 1회 이상 실시함 ② 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 내용, 참석자 서명, 사진 ③ 직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함 (해당없음) 방문간호 - 지표적용기간 동안 급여를 제공한 직원이 없음
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①, ②번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 모두 충족하지 못함

○ 평가결과

- 직원회의 지표는 우수 비율이 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 전반적으로 높아졌으며, 주야간보호가 47.7%로 가장 높았다. 미흡의 비율도 감소되어 직원회의를 매월 1회 이상 실시한 기관들이 증가한 것으로 분석된다.

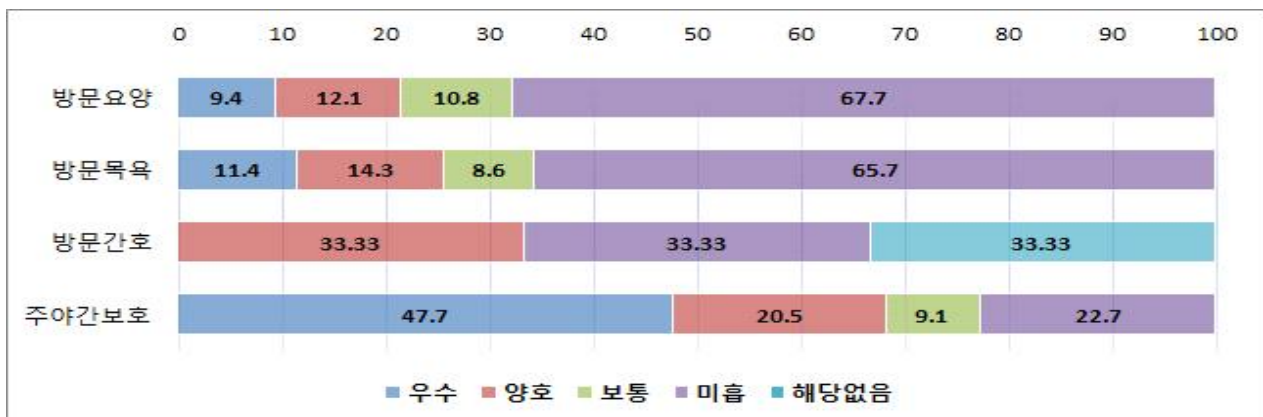
<표2-4-가-5> 직원회의 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직원회의	방문요양	수시	223	21	9.4	27	12.1	24	10.8	151	67.7	-	-
		정기		17	7.6	8	3.6	27	12.1	171	76.7	-	-
	방문목욕	수시	35	4	11.4	5	14.3	3	8.6	23	65.7	-	-
		정기		3	8.6	4	11.4	3	8.6	25	71.4	-	-
	방문간호	수시	3	0	0.0	1	33.33	0	0.0	1	33.33	1	33.33
		정기		0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0
	주야간보호	수시	44	21	47.7	9	20.5	4	9.1	10	22.7	-	-
		정기		9	20.4	7	15.9	5	11.4	23	52.3	-	-

<그림2-4-가-5> 직원회의 시행율

(단위 : %)



가-6	경력직	기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정합니다. (대표자가 시설장인 경우 제외)
[기 관] 방문요양(3), 방문목욕(3), 방문간호(3), 주야간보호(8)		

평가 매 년 제	평가 기준 기관에서 2년 미만 근무하고 퇴직한 급여제공 직원 비율 $\frac{\text{분모 중 2년 미만 근무하고 퇴직한 직원 수}}{\text{지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상급여를 제공한 직원 수}} \times 100$ (미흡) 지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음 (해당없음) 방문간호-대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우
	평가 척 도 * 우수 : 퇴직 비율이 10% 이하임 * 양호 : 퇴직 비율이 10% 초과 ~ 20% 이하임 * 보통 : 퇴직 비율이 20% 초과 ~ 30% 이하임 * 미흡 : 퇴직 비율이 30% 초과이거나 지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음

○ 평가결과

- 방문요양, 방문목욕의 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 높아졌으며, 미흡 비율은 감소하였다. 우수 비율은 방문목욕이 80%로 가장 높았고 방문요양 64.6%, 방문간호 33.3%, 주야간보호 9.0% 순으로 나타났다.

<표2-4-가-6> 경력직 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
경력직	방문요양	수시	223	144	64.6	30	13.4	27	12.1	22	9.9	-	-
		정기		127	57.0	38	17.0	29	13.0	29	13.0	-	-
	방문목욕	수시	35	28	80.0	3	8.6	1	2.8	3	8.6	-	-
		정기		23	65.7	4	11.4	2	5.7	6	17.2	-	-
	방문간호	수시	3	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
		정기		2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0
	주야간보호	수시	44	4	9.0	2	4.6	2	4.6	36	81.8	-	-
		정기		6	13.6	2	4.5	5	11.4	31	70.5	-	-

<그림2-4-가-6> 경력직 시행율

(단위 : %)



가-7

건강검진

기관은 직원의 건강검진을 매년 실시합니다.

[기 관] 방문요양(4), 방문목욕(4), 방문간호(4), 주야간보호(9)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 직원의 건강검진을 매년 실시함 ② 신규직원은 급여개시일까지 건강검진 결과를 제출함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 모두 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 전반적으로 상승한 것으로 나타나며, 방문간호 66.7%, 주야간보호 25%, 방문목욕 22.9%, 방문요양 9.4% 순으로 나타났다. 방문목욕을 제외한 모든 급여종별의 미흡 비율도 전반적으로 감소하였다.

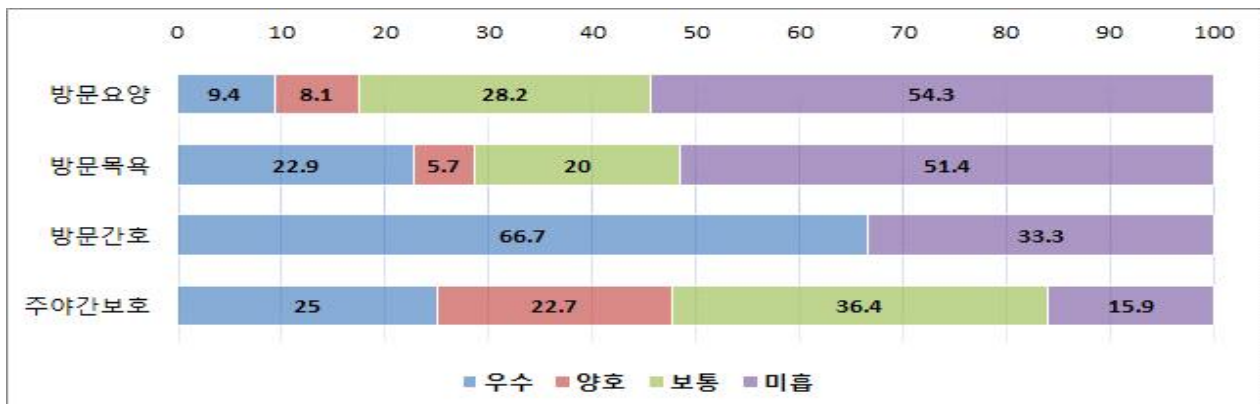
<표2-4-가-7> 건강검진 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
건강검진	방문요양	수시	223	21	9.4	18	8.1	63	28.2	121	54.3
		정기		17	7.6	9	4.0	39	17.5	158	70.9
	방문목욕	수시	35	8	22.9	2	5.7	7	20.0	18	51.4
		정기		5	14.3	2	5.7	11	31.4	17	48.6
	방문간호	수시	3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3
		정기		0	0.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	주야간보호	수시	44	11	25.0	10	22.7	16	36.4	7	15.9
		정기		13	29.5	5	11.4	15	34.1	11	25.0

<그림2-4-가-7> 건강검진 시행율

(단위 : %)



가-8		5대 보험 및 퇴직금	기관은 5대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여 지급합니다.
[기 관] 방문요양(6), 방문목욕(6), 방문간호(6), 주야간보호(11)			
평 가 메 리 트	평가기준	① 기관이 5대 보험에 가입되어 있음 ●건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험 ② 퇴직급여제도(퇴직연금제도, 퇴직금제도)를 운영함 ●퇴직금 규정, 퇴직금 적립, 퇴직금 지급	
	평가척도	* 우수(2) : 평가기준 모두 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 1개 항목을 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 모든 급여종류별 우수 비율이 상승하였으며 방문간호가 100.0%로 가장 높았고, 주야간보호 75.0%, 방문목욕 74.3%, 방문요양 61.0% 순으로 나타났다.

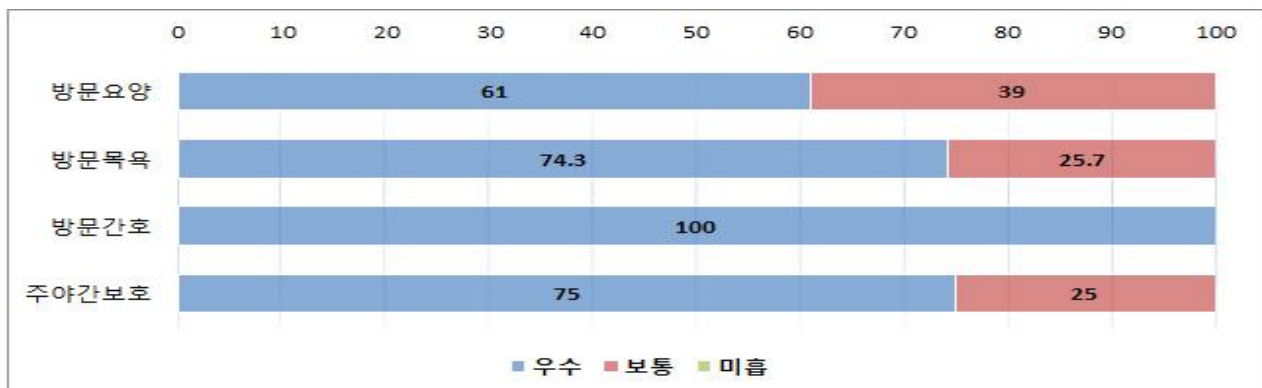
<표2-4-가-8> 5대 보험 및 퇴직금 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구 분	실시 기관수	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
5대 보험 및 퇴직금	방문요양	수시	223	136	61.0	87	39.0	0	0.0
		정기		108	48.4	113	50.7	2	0.9
	방문목욕	수시	35	26	74.3	9	25.7	0	0.0
		정기		24	68.6	11	31.4	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0
		정기		1	33.3	2	66.7	0	0.0
	주야간보호	수시	44	33	75.0	11	25.0	0	0.0
		정기		28	63.6	16	36.4	0	0.0

<그림2-4-가-8> 5대 보험 및 퇴직금 시행율

(단위 : %)



가-9

신규직원교육

급여제공직원은 신규교육을 급여제공 전에 받습니다.

[종사자] 방문요양(9), 방문목욕(9), 방문간호(7), 주야간보호(13)

평가 매 년 일	평가 기 준	① 신규직원은 급여제공 전에 신규교육을 받음 •필수사항 : 수급자 상태, 응급상황 대처법, 비상연락망 ② 급여제공 전에 인계인수를 받음 (해당없음) 방문간호 - 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 모두 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 전반적으로 상승하였으며, 방문간호는 대표자겸 시설장만 근무하는 경우 '해당없음' 척도를 적용하여 우수와 해당없음을 합한 비율은 100.0%로 나타났다.
- 급여종류별 우수 비율은 방문목욕이 100.0%로 가장 높았고 주야간보호 93.2%, 방문요양 91.9%, 방문간호 66.7% 순으로 나타났다.

<표2-4-가-9> 신규직원교육 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가 요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
신규직원 교육	방문요양	수시	223	205	91.9	17	7.6	0	0.0	1	0.5	-	-
		정기		185	83.0	28	12.5	8	3.6	2	0.9	-	-
	방문목욕	수시	35	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-
		정기		29	82.8	3	8.6	2	5.7	1	2.9	-	-
	방문간호	수시	3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
		정기		2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
	주야간보호	수시	44	41	93.2	2	4.5	1	2.3	0	0.0	-	-
		정기		41	93.2	2	4.5	1	2.3	0	0.0	-	-

<그림2-4-가-9> 신규직원교육 시행율

(단위 : %)



가-10		직원교육	직원은 기관으로부터 정기적으로 직원교육을 받으며 그 내용을 숙지하고 있습니다.
[종사자] 방문요양(11), 방문목욕(11), 방문간호(9), 주야간보호(14)			
평가 메 리 트	평가 기준	① 운영규정 11개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함 ② 급여제공지침 10개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함 (해당없음) 방문간호 - 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 모두 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 급여종류별 우수 비율은 주야간보호 61.4%, 방문목욕 60.0%, 방문요양 51.1%, 방문간호 33.33% 순으로 나타났다. 방문간호의 경우 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 '해당없음'으로 평가하였다.

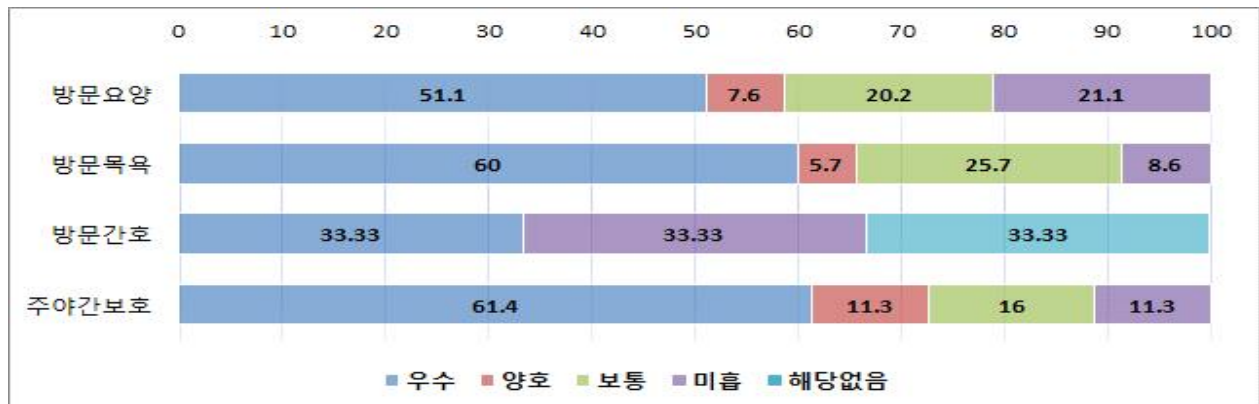
<표2-4-가-10> 직원교육 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가 요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직원교육	방문요양	수시	223	114	51.1	17	7.6	45	20.2	47	21.1	-	-
		정기		93	41.7	14	6.3	50	22.4	66	29.6	-	-
	방문목욕	수시	35	21	60.0	2	5.7	9	25.7	3	8.6	-	-
		정기		14	40.0	2	5.7	12	34.3	7	20.0	-	-
	방문간호	수시	3	1	33.33	0	0.0	0	0.0	1	33.33	1	33.33
		정기		2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
	주야간보호	수시	44	27	61.4	5	11.3	7	16.0	5	11.3	-	-
		정기		21	47.7	3	6.8	11	25.0	9	20.5	-	-

<그림2-4-가-10> 직원교육 시행율

(단위 : %)



가-11

처우개선

기관은 직원의 처우개선을 위해 노력합니다.

[기 관] 방문요양(7), 방문목욕(7), 주야간보호(12)

평가 메 리 트	평가 기준	① 요양보호사 처우개선비를 기준에 맞게 지급하고 있음 ② 포상 또는 복지에 관한 규정이 있으며 분기별 1회 이상 제공함 ③ 평가결과 가산금을 지급받은 기관은 일부를 직원 처우개선을 위해 사용함
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 전반적으로 상승하였으며, 미흡 비율은 소폭 감소하였다. 급여종류별 우수 비율은 주야간보호 29.5%, 방문목욕 17.1%, 방문요양 11.7%순으로 나타났다.

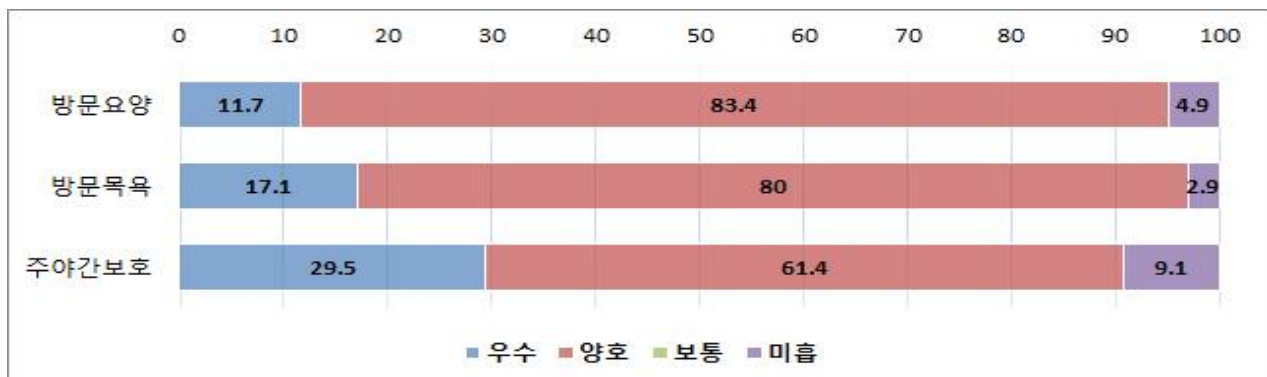
<표2-4-가-11> 처우개선 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
처우개선	방문요양	수시	223	26	11.7	186	83.4	0	0.0	11	4.9
		정기		17	7.6	187	83.9	2	0.9	17	7.6
	방문목욕	수시	35	6	17.1	28	80.0	0	0.0	1	2.9
		정기		4	11.4	27	77.2	2	5.7	2	5.7
	주야간보호	수시	44	13	29.5	27	61.4	0	0.0	4	9.1
		정기		6	13.7	32	72.6	0	0.0	6	13.7

<그림2-4-가-11> 처우개선 시행율

(단위 : %)



가-12

업무범위교육

직원은 기관으로부터 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 받습니다.

[종사자] 방문요양10, 방문목욕10, 방문간호8

평가 메 리 트	평가 기준	① 업무범위에 대해 교육을 받음 ② 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있음 (해당없음) 방문간호 - 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 전반적으로 상승하였으며, 급여종류별 우수 비율은 방문요양 94.6%, 방문목욕 94.4%, 방문간호 66.7%로 나타났다. 방문간호는 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 '해당없음' 평가척도를 적용하였으므로, 우수와 해당없음을 합한 비율은 100.0% 이다.

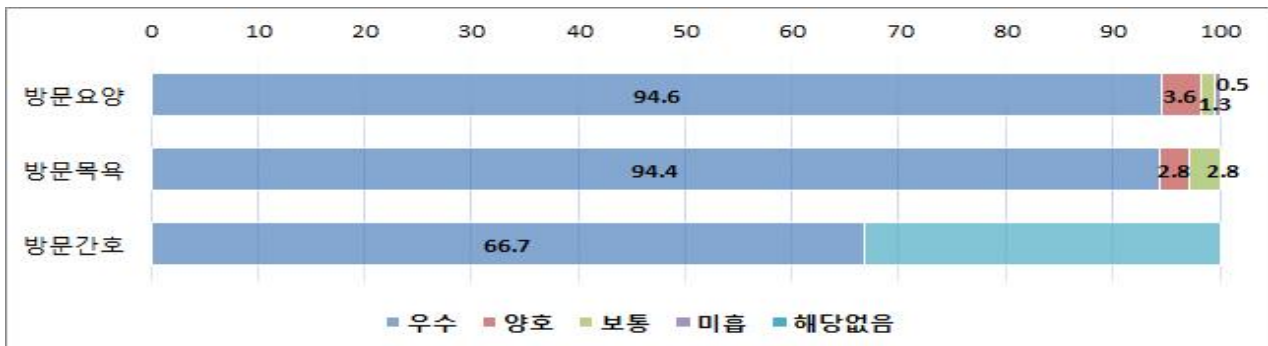
<표2-4-가-12> 업무범위교육 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가 요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
업무범위 교육	방문요양	수시	223	211	94.6	8	3.6	3	1.3	1	0.5	-	-
		정기		195	87.4	21	9.4	6	2.7	1	0.5	-	-
	방문목욕	수시	35	33	94.4	1	2.8	1	2.8	0	0.0	-	-
		정기		30	85.7	1	2.9	3	8.6	1	2.8	-	-
	방문간호	수시	3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
		정기		2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3

<그림2-4-가-12> 업무범위교육 시행율

(단위 : %)



가-13

직무교육

기관은 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 노력합니다.

[기 관] 방문요양(8), 방문목욕(8)

평가 매 년 도	평가 기 준	요양보호사 직무교육 대상자가 직무교육에 참여함 $\frac{\text{직무교육 이수자 수}}{\text{직무교육 대상자 수}} \times 100$ (해당없음) 직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관
	평가 척 도	* 우수(1) : 직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 80%이상 충족함 * 양호(0.75) : 직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 60%이상 ~ 80%미만 충족함 * 보통(0.5) : 직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%이상 ~ 60%미만 충족함 * 미흡(0) : 직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%미만임 * 해당없음(제외) : 직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관

○ 평가결과

- 우수 비율은 방문요양 41.2%, 방문목욕 45.7%로 나타났다. 직무교육 대상자가 없는 기관은 '해당없음' 척도를 적용하였으므로, 우수와 해당없음을 합한 비율은 방문요양 44.3%, 방문목욕 60.0% 이다.

<표2-4-가-13> 직무교육 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가 요소	종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직무 교육	방문요양	수시	223	92	41.2	24	10.8	12	5.4	88	39.5	7	3.1
		정기		82	36.8	21	9.4	19	8.5	89	39.9	12	5.4
	방문목욕	수시	35	16	45.7	3	8.6	2	5.7	9	25.7	5	14.3
		정기		18	51.4	4	11.4	1	2.9	10	28.6	2	5.7

<그림2-4-가-13> 직무교육 평가결과

(단위 : %)



가-14

운영계획

기관은 연도별 사업계획 및 예산을 수립합니다.

[기관] 주야간보호(2)

평가 메뉴얼	평가 기준	① 연간 사업계획이 수립되어 있음 ●필수사항 : 세부사업명, 사업목표, 사업내용, 사업대상, 추진일정 ② 사업계획에 따른 예산이 수립되어 있음 ③ 사업계획에 따라 사업을 실시함
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비 우수 비율이 높아져 47.7%로 나타났다. 미흡 비율도 감소하여 20.5%로 나타났다.

<표2-4-가-14> 운영계획 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
운영계획	주야간 보호	수시	44	21	47.7	6	13.6	8	18.2	9	20.5
		정기		9	20.4	7	15.9	12	27.3	16	36.4

<그림2-4-가-14> 운영계획 시행율

(단위 : %)



가-15

책임규정

기관은 직원의 업무범위와 책임소재를 정하여 업무를 수행합니다.

[기 관] 주야간보호(3)

평가 매 년 일	평가 기준	① 직원의 자격에 맞는 업무분장을 함 ② 필수사항이 모두 확인됨 ●필수사항 : 성명, 직종, 업무내용, 업무대행자(업무대비책), 작성일자
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 높아졌으며, 미흡 비율도 감소하였다. 우수 비율은 38.6%, 미흡 비율은 20.5%로 나타난 것으로 보아 직원의 업무범위와 책임소재를 정하여 업무를 수행하는 기관들이 증가한 것으로 분석된다.

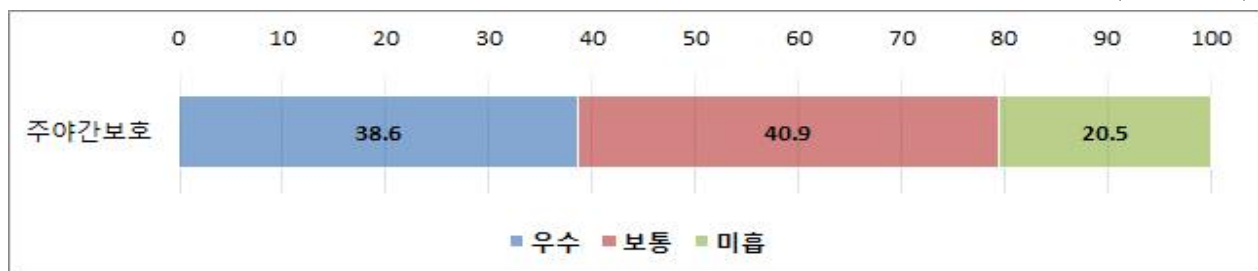
<표2-4-가-15> 책임규정 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
책임규정	주야간 보호	수시	44	17	38.6	18	40.9	9	20.5
		정기		9	20.4	19	43.2	16	36.4

<그림2-4-가-15> 책임규정 시행율

(단위 : %)



[기 관] 주야간보호(5)

평가 메뉴얼	평가 기준	기관에 자원봉사자가 정기적으로 활동함 ●필수사항 : 자원봉사자 성명 및 소속, 일자, 활동시간, 활동내용, 활동사진이나 서명 ① 자원봉사자가 주 1회 이상 정기적으로 활동함 ② 자원봉사자가 2주 1회 이상 정기적으로 활동함 ③ 자원봉사자가 월 1회 이상 정기적으로 활동함
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ②번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ③번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수, 양호, 보통 비율이 모두 상승하였으며, 미흡 비율은 29.5%p 감소한 것으로 보아 자원봉사자가 정기적으로 활동하는 기관들이 증가한 것으로 나타난다.

<표2-4-가-16> 자원봉사자 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
자원 봉사자	주야간보호	수시	44	16	36.4	7	15.9	9	20.4	12	27.3
		정기		9	20.4	5	11.4	5	11.4	25	56.8

<그림2-4-가-16> 자원봉사자 시행율

(단위 : %)



가-17

인력기준

기관은 인력기준을 준수합니다.

[기관] 주야간보호(6)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	인력기준을 준수함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율 59.1%, 미흡 비율 40.9%로 나타났으며 이는 노인복지법 시행규칙, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 변경¹⁾으로 인한 것으로 분석된다.

<표2-4-가-17> 인력기준 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡	
				기관	비율	기관	비율
인력기준	주야간보호	수시	44	26	59.1	18	40.9
		정기		34	77.3	10	22.7

<그림2-4-가-17> 인력기준 시행율

(단위 : %)



1) 인력배치기준에 정수화된 인력 미배치 시 감액 발생

가-18

인력추가배치

기관은 인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.

[기 관] 주야간보호(7)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 4대 직종 및 필요인력을 추가 배치하여 적용 받고 있는 가산 점수의 합 (미흡) 지표적용기간 동안 추가배치 신고된 인력이 허위로 확인됨
	평가 척 도	* 우수(1) : (주야간) 가산 점수 합이 45점 이상임 (단기) 30점 이상임 * 양호(0.75) : (주야간) 가산 점수 합이 30점 이상 ~ 45점 미만임 (단기) 15점 이상 ~ 30점 미만임 * 보통(0.5) : (주야간) 가산 점수 합이 10점 이상 ~ 30점 미만임 (단기) 5점 이상 ~ 15점 미만임 * 미흡(0) : 가산 점수 합이 10점 미만이거나 지표적용기간 동안 추가배치 신고된 인력이 허위로 확인됨

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 2.2%p, 양호 비율은 4.6%p 상승, 미흡 비율은 6.8%p 감소하였다.

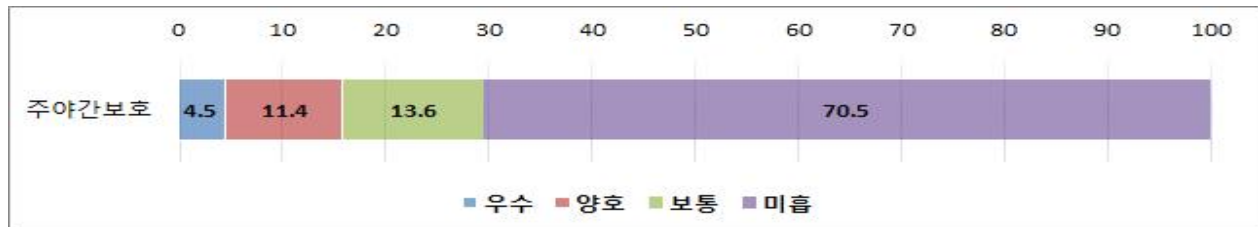
<표2-4-가-18> 인력추가배치 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
인력추가 배치	주야간보호	수시	44	2	4.5	5	11.4	6	13.6	31	70.5
		정기		1	2.3	3	6.8	6	13.6	34	77.3

<그림2-4-가-18> 인력추가배치 시행율

(단위 : %)



가-19

제품관리대장

기관은 제품관리대장을 작성 관리합니다.

[기 관] 복지용구(2)

평가 메뉴	평가 기준	① 제품관리대장을 작성함 ② 필수사항이 모두 확인됨 •필수사항 : 계약일자, 수급자명, 품목명, 제품명, 제품코드, 구분 (판매, 대여, 회수), 대여기간, 배송구분
	평가 척도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 16.4%p 상승하여 46.9%, 미흡 비율은 13.6%p 낮아진 31.1%로 나타났다.

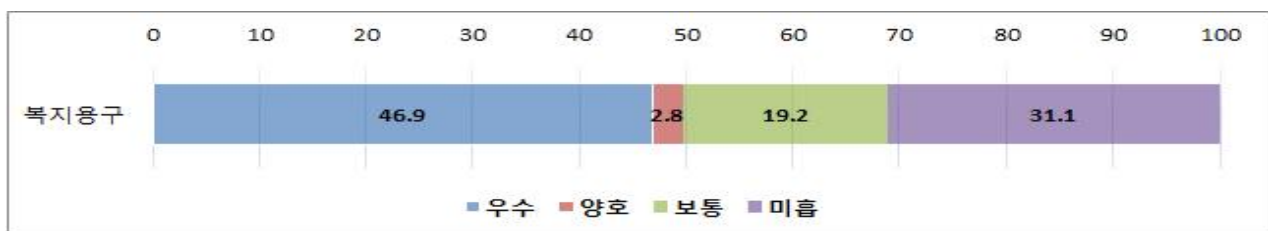
<표2-4-가-19> 제품관리대장 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제품관리 대장	복지용구	수시	177	83	46.9	5	2.8	34	19.2	55	31.1
		정기		54	30.5	2	1.1	42	23.7	79	44.7

<그림2-4-가-19> 제품관리대장 시행율

(단위 : %)



[기 관] 복지용구(3)

평가 메뉴얼	평가기준	판매 및 대여품목을 취급함 ①이동변기, ②목욕의자, ③성인용 보행기, ④안전손잡이, ⑤미끄럼방지용품 (미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말), ⑥간이변기, ⑦지팡이, ⑧욕창예방방석, ⑨자세변환용구, ⑩수동휠체어, ⑪전동침대, ⑫수동침대, ⑬욕창예방매트리스, ⑭이동욕조, ⑮목욕리프트, ⑯배회감지기, ⑰경사로
	평가척도	* 우수(3) : 평가기준의 17종 이상 품목을 취급함 * 양호(2.25) : 평가기준의 15~16종 품목을 취급함 * 보통(1.5) : 평가기준의 13~14종 품목을 취급함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 5.1%로 정기평가(수시평가 실시기관 기준)와 동일하였으며, 미흡 비율은 7.9%p 낮아져 14.7%로 나타났다.

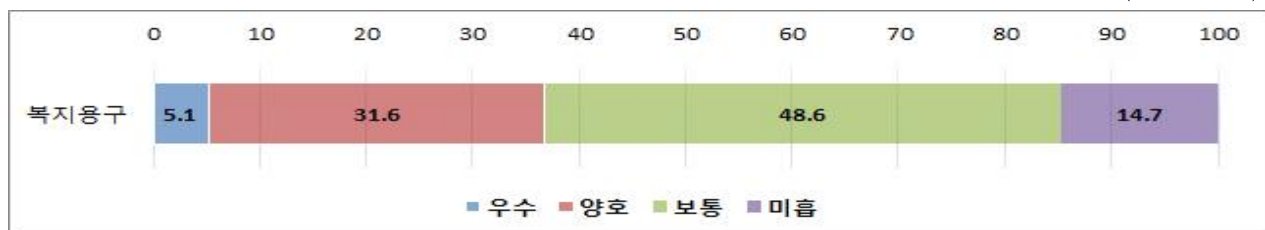
<표2-4-가-20> 제품취급 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제품취급	복지용구	수시	177	9	5.1	56	31.6	86	48.6	26	14.7
		정기		9	5.1	47	26.5	81	45.8	40	22.6

<그림2-4-가-20> 제품취급 시행율

(단위 : %)



가-21

전용차량

기관은 제품 배송을 위한 전용차량을 이용합니다.

[기관] 복지용구(4)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 제품 전부를 전용차량을 이용하여 배송함 ② 제품 일부를 전용차량을 이용하여 배송함
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 ②번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못하거나 모든 제품을 택배로 발송함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 14.6%p 상승하여 57.6%, 미흡 비율은 11.8%p 감소하여 10.2% 였다.

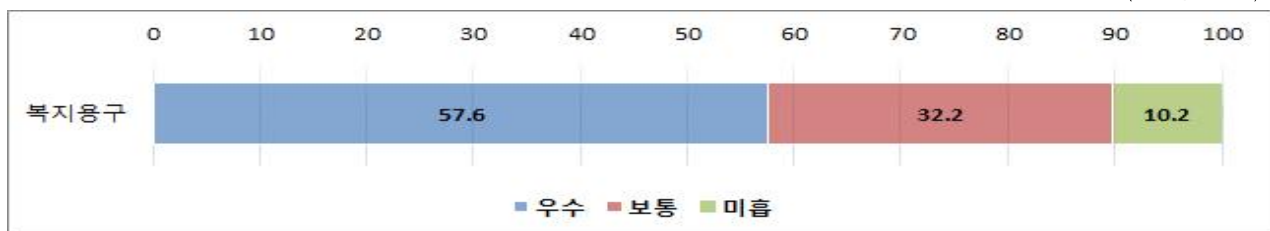
<표2-4-가-21> 전용차량 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
전용차량	복지용구	수시	177	102	57.6	57	32.2	18	10.2
		정기		76	43.0	62	35.0	39	22.0

<그림2-4-가-21> 전용차량 시행율

(단위 : %)



평 가 메 트 릭	평가기준	제품 배송, A/S, 안내 등을 담당하는 직원이 있음 $\frac{\text{직원이 근무한 개월 수}}{\text{지표적용기간 총 개월 수}} \times 100$ (미흡) 실제 근무하지 아니한 직원을 인력 현황에 등록함
	평가척도	* 우수(3) : 직원 근무율이 100%임 * 양호(2.25) : 직원 근무율이 75%이상 ~ 100%미만임 * 보통(1.5) : 직원 근무율이 50%이상 ~ 75%미만임 * 미흡(0) : 직원 근무율이 50%미만이거나 실제 근무하지 아니한 직원을 인력 현황에 등록함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 3%p 상승하여 16.5%, 미흡 비율은 1.7%p 감소하였으나 대표자만 있고 직원이 없는 기관(직원 근무율이 0%인 기관이 77.4%(137개소))이 많아 미흡 비율이 높게 나타났다.

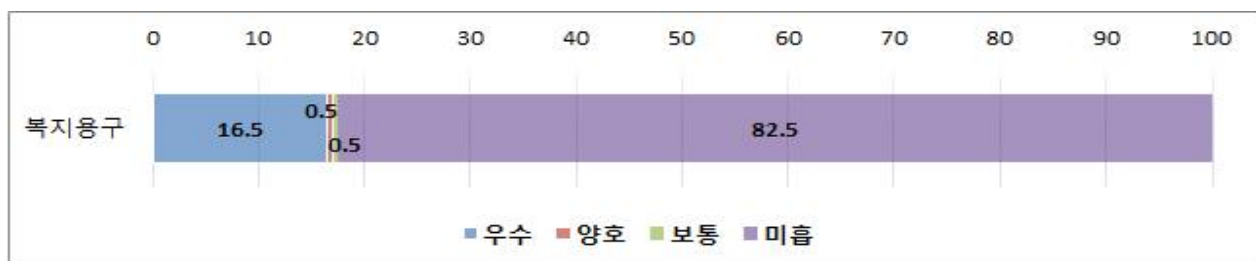
<표2-4-가-22> 직원근무 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직원근무	복지용구	수시	177	29	16.5	1	0.5	1	0.5	146	82.5
		정기		24	13.5	3	1.7	1	0.6	149	84.2

<그림2-4-가-22> 직원근무 시행율

(단위 : %)



나. 환경 및 안전

대분류 영역 「환경 및 안전」은 기관이 적절한 급여제공을 위한 시설·설비를 갖추고 위생적이고 안전한 서비스를 제공하며 수급자의 생활환경과 위험도를 파악하여 궁극적으로 응급·재난 상황에 잘 대처할 수 있는지를 평가하는 영역이다.

「방문요양」은 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 3개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 8점 중 5.5점으로 100점 환산점수는 68.8점,

「방문목욕」은 중분류 3개, 소분류 3개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 9점 중 6.4점으로 100점 환산점수는 71.0점,

「방문간호」는 중분류 3개, 소분류 4개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며 배점비중 수 9점 중 5.5점으로 100점 환산점수는 61.1점,

「주야간보호」는 중분류 3개, 소분류 6개, 평가지표문항 11개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 17점 중 13.2점으로 100점 환산점수는 77.6점,

「복지용구」는 중분류 2개, 소분류 3개, 평가지표문항 5개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 20점 중 17.2점으로 100점 환산점수는 86.0점으로 분석되었다.

환경 및 안전은 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 5개 급여종류 전체 평균 환산점수가 11.0점 상승하였다.

「방문요양」은 생활환경 지표의 우수 비율이 97.3%로 가장 높았으며, 위험도 평가 지표에서 22%의 가장 낮은 우수 비율을 보였다.

「방문목욕」은 위생적 급여제공 지표의 우수 비율이 100%로 가장 높게 나타났으며, 위험도평가 지표가 31.4%로 가장 낮게 나타났다.

「방문간호」의 경우 복장위생, 위험도 평가 지표의 우수 비율이 33.33%, 기구(소독)관리, 비품구비 33.3%로 나타났다.

「주야간보호」는 시설기준 지표의 우수 비율이 90.9%로 가장 높았으며, 소방시설 36.4%로 가장 낮았다.

「복지용구」는 시설기준, 소독위탁 지표의 우수 비율이 87.6%로 가장 높게 나타났다.

전반적으로 위생적 급여제공, 생활환경, 시설기준 등의 지표가 우수 비율이 높았으며, 위험도평가, 소방시설, 낙상예방환경조성 등이 낮은 것으로 나타났다. 급여종류별로는 모든 급여종류에서 정기평가 대비 환경 및 안전 영역의 100점 환산점수가 상승하였으며, 방문간호의 상승폭이 31.5점으로 가장 높게 나타난 것으로 분석 되었다.

○ 환경 및 안전 지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
나-1	4종	복장위생	종사자	요, 목, 간, 주
나-2	4종	위험도 평가	기관	요, 목, 간, 주
나-3	2종	시설기준	기관	주, 복
나-4	단독	생활환경	수급자	요
나-5	단독	위생적 급여제공	수급자	목
나-6	단독	목욕장비	기관	목
나-7	단독	기구(소독)관리	기관	간
나-8	단독	비품구비	기관	간
나-9	단독	식당 및 조리실	기관	주
나-10	단독	감염관리	기관	주
나-11	단독	정기소독	기관	주
나-12	단독	실내환경	기관	주
나-13	단독	낙상에방환경조성	기관	주
나-14	단독	응급체계	기관	주
나-15	단독	소방시설	기관	주
나-16	단독	재난상황대응훈련	기관	주
나-17	단독	제품보관	기관	복
나-18	단독	소독관리	기관	복
나-19	단독	소독위탁	기관	복
나-20	단독	소독효과검증	기관	복

※ 방문요양(요), 방문목욕(목), 방문간호(간), 주야간보호(주), 복지옹구(복)

나-1

복장위생

급여제공직원은 제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용합니다.

[종사자] 방문요양(15), 방문목욕(15), 방문간호(12), 주야간보호(17)

평가 기준 및 평가 척도	평가 기준	① 위생적인 복장(유니폼이나 앞치마 등)을 착용함 ② 급여제공자임을 표시하는 명찰을 부착함
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 전반적으로 상승하였다. 주야간보호의 우수 비율이 63.6%로 가장 높았고, 방문목욕 51.4%, 방문요양 36.8%, 방문간호 33.33% 순으로 나타나며, 방문요양에서의 상승폭이 11.7%p로 가장 높게 나타났다.

<표2-4-나-1> 복장위생 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
복장위생	방문요양	수시	223	82	36.8	25	11.2	47	21.1	69	30.9
		정기		56	25.1	14	6.3	53	23.8	100	44.8
	방문목욕	수시	35	18	51.4	0	0.0	10	28.6	7	20.0
		정기		14	40.0	2	5.7	8	22.9	11	31.4
	방문간호	수시	3	1	33.33	0	0.0	1	33.33	1	33.33
		정기		1	33.33	0	0.0	1	33.33	1	33.33
	주야간보호	수시	44	28	63.6	8	18.2	4	9.1	4	9.1
		정기		27	61.4	4	9.1	10	22.7	3	6.8

<그림2-4-나-1> 복장위생 시행율

(단위 : %)



나-2 위험도 평가

기관은 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악합니다.

[기 관] 방문요양(16), 방문목욕(17), 방문간호(15), 주야간보호(24)

평가 매 년 업	평가기준	타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 필수사항 : 수급자성명, 평가일자, 작성자 서명 ① 낙상위험도를 연 1회 이상 파악함 ② 욕창위험도를 연 1회 이상 파악함 ③ 인지기능검사를 연 1회 이상 실시함
	평가척도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 상승하였으며, 미흡 비율도 감소하였다. 주야간보호의 우수 비율이 47.7%로 가장 높았으며, 방문간호 33.33%, 방문목욕 31.4%, 방문요양 22.2% 순이었다.

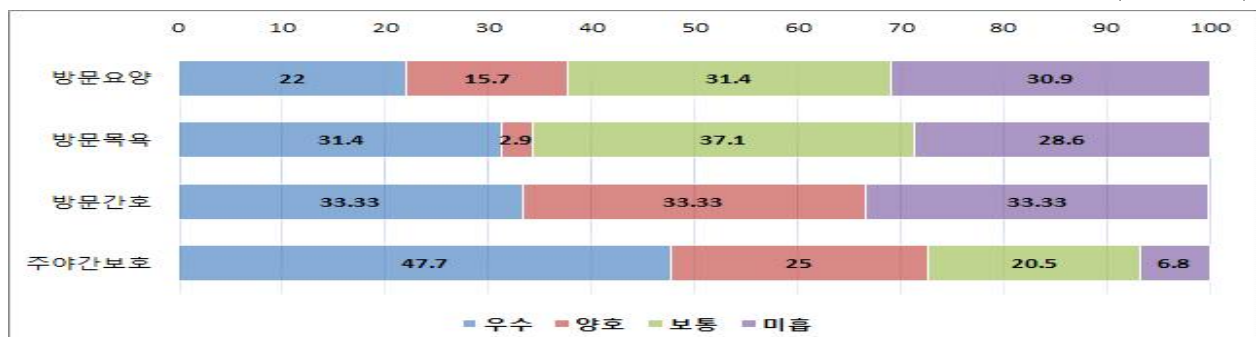
<표2-4-나-2> 위험도 평가 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
위험도 평가	방문요양	수시	223	49	22.0	35	15.7	70	31.4	69	30.9
		정기		20	9.0	26	11.6	27	12.1	150	67.3
	방문목욕	수시	35	11	31.4	1	2.9	13	37.1	10	28.6
		정기		2	5.7	7	20.0	4	11.4	22	62.9
	방문간호	수시	3	1	33.33	1	33.33	0	0.0	1	33.33
		정기		0	0.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7
	주야간보호	수시	44	21	47.7	11	25.0	9	20.5	3	6.8
		정기		14	31.8	7	15.9	14	31.8	9	20.5

<그림2-4-나-2> 위험도 평가 시행율

(단위 : %)



나-3	시설기준	규정된 시설기준을 준수하여 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.
[기 관] 주야간보호(21), 복지용구(13)		

평가 메 뉴 얼	평가 기준	시설기준을 준수함
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 주야간보호, 복지용구의 우수 비율이 모두 상승하였으며 미흡 비율이 감소하였다. 주야간보호는 2.3%p 상승하여 90.9%, 복지용구는 4%p 상승하여 87.6%의 우수 비율을 보였다.

<표2-4-나-3> 시설기준 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡	
				기관	비율	기관	비율
시설기준	주야간보호	수시	44	40	90.9	4	9.1
		정기		39	88.6	5	11.4
	복지용구	수시	177	155	87.6	22	12.4
		정기		148	83.6	29	16.4

<그림2-4-나-3> 시설기준 시행율

(단위 : %)



나-4

생활환경

수급자의 생활환경은 청결합니다.

[수급자] 방문요양(14)

평가 메 뉴 얼	평가 기준	주 생활공간이 청결하고 위생적임
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수의 비율이 97.3%로 높았고 양호 1.8%, 보통 0.9%, 미흡 0%로 나타났다.

<표2-4-나-4> 생활환경 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
생활환경	방문요양	수시	223	217	97.3	4	1.8	2	0.9	0	0.0
		정기		200	89.7	15	6.7	7	3.1	1	0.5

<그림2-4-나-4> 생활환경 시행율

(단위 : %)



나-5	위생적 급여제공	수급자는 급여를 위생적으로 제공받습니다.
[수급자] 방문목욕(14)		

평가 메 뉴	평가 기준	① 목욕장비가 청결함 ② 목욕용품이 청결함
	평가 척도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가, 수시평가 모두 우수 비율이 100%로 나타났다.

<표2-4-나-5> 위생적 급여제공 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
위생적 급여제공	방문목욕	수시	35	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-나-5> 위생적 급여제공 시행율

(단위 : %)



나-6

목욕장비

기관은 방문목욕에 필요한 장비를 갖추고 있습니다.

[기 관] 방문목욕(16)

평가 메뉴얼	평가 기준	① 목욕차량이나 이동용 욕조를 구비함 • 목욕차량 필수부속설비 : 욕조, 급탕기, 물탱크, 호스릴, 펌프 ② 욕조의 소독일지를 작성함 ③ 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 수급자명, 소독제품명, 욕조구분, 소독자 서명
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 25.7%p 상승한 40%, 양호 5.7%, 보통 40%, 미흡 14.3%로 나타났다.

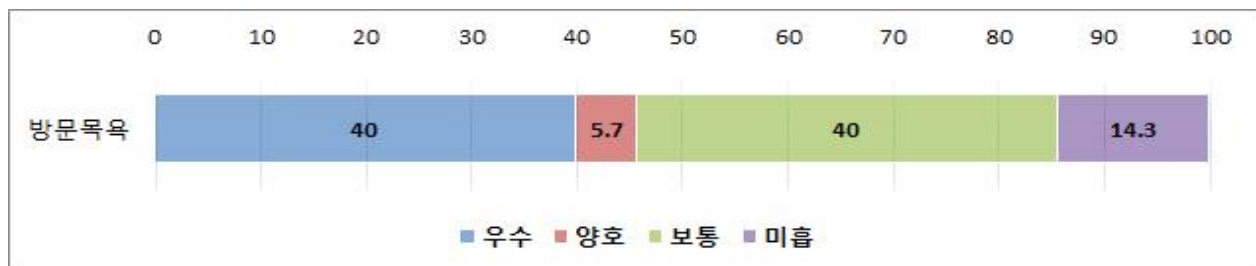
<표2-4-나-6> 목욕장비 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
목욕장비	방문목욕	수시	35	14	40.0	2	5.7	14	40.0	5	14.3
		정기		5	14.3	3	8.6	22	62.8	5	14.3

<그림2-4-나-6> 목욕장비 시행율

(단위 : %)



나-7

기구(소독) 관리

기관은 급여를 위생적으로 제공합니다.

[기 관] 방문간호(13)

평가 메 리 트	평가 기준	① 방문간호에 필요한 기구를 소독 관리함 ② 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 장소, 기구, 방법, 점검자 서명 ③ 사용한 의료폐기물을 덮개가 있는 보관함에 분리함
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 33.3%p 상승한 33.3%, 보통은 66.7%, 미흡은 0%로 나타났다.

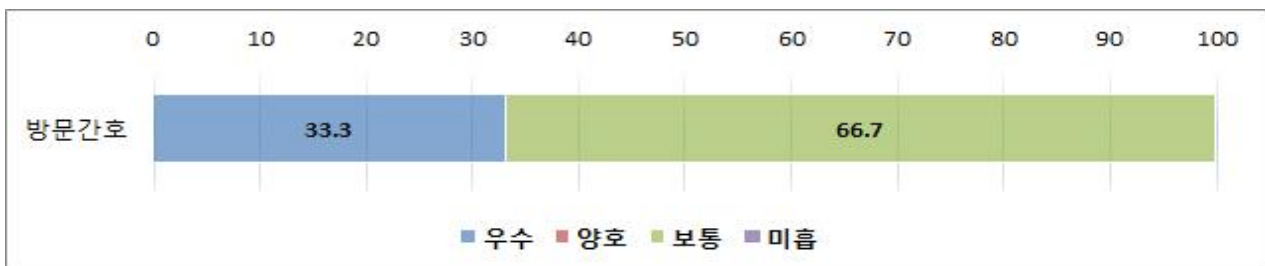
<표2-4-나-7> 기구(소독)관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구 분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
기구(소독) 관리	방문간호	수시	3	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0
		정기		0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3

<그림2-4-나-7> 기구(소독)관리 시행율

(단위 : %)



나-8

비품구비

기관은 방문간호에 필요한 비품을 갖추고 있습니다.

[기관] 방문간호(14)

평가 매 년 일	평가 기 준	① 급여제공에 필요한 비품을 구비함 • 필수구비용품 ② 비품관리대장을 작성함 • 필수사항 : 비품명, 일자(구입·사용), 수량, 유효기간, 점검자 서명
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 33.3%, 보통은 66.7%, 미흡은 0%로 나타났다.

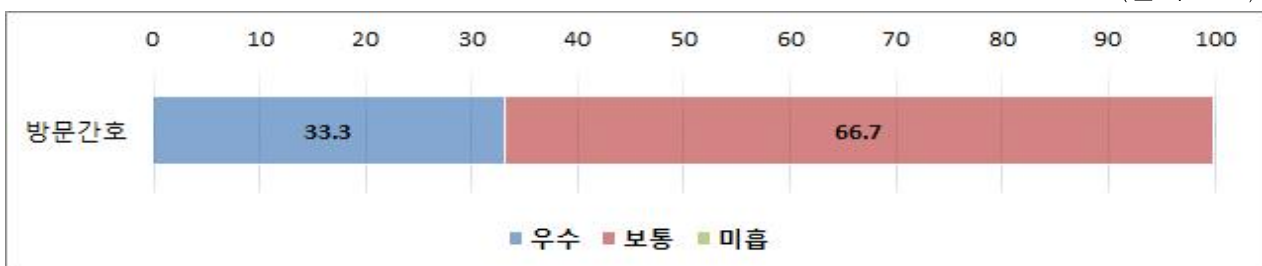
<표2-4-나-8> 비품구비 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
비품구비	방문간호	수시	3	1	33.3	2	66.7	0	0.0
		정기		1	33.33	1	33.33	1	33.33

<그림2-4-나-8> 비품구비 시행율

(단위 : %)



나-9 식당 및 조리실

기관은 식당 및 조리실을 위생적으로 관리합니다.

[기 관] 주야간보호(18)

평가 매 년 예	평가 기 준	① 식품 유통기한을 준수함 ② 식당 내부, 조리실, 싱크대, 식품 보관장소, 냉장(동)고, 음식물 쓰레기 분리수거통이 청결하고, 매일 점검함 • 필수사항 : 일자, 점검내용, 점검자 서명 ③ 주방 및 주방집기류 소독을 주 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 일자, 점검내용, 점검자 서명
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 22.8%p 상승하여 77.3%로 나타났다. 미흡 비율도 4.6%p 감소하여 4.5%로 나타났다.

<표2-4-나-9> 식당 및 조리실 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
식당 및 조리실	주야간보호	수시	44	34	77.3	0	0.0	8	18.2	2	4.5
		정기		24	54.5	3	6.8	13	29.6	4	9.1

<그림2-4-나-9> 식당 및 조리실 시행율

(단위 : %)



나-10

감염관리

기관은 감염관리 활동을 수행합니다.

[기 관] 주야간보호(19)

평가 매 년 예	평가 기 준	① 외부로 통하는 주출입구에 손세정제가 부착되어 있음 ② 간호에 필요한 비품의 소독 및 청결상태가 양호함 • 필수사항 : 일자, 장소, 비품명, 소독방법, 점검자 서명 ③ 사용한 의료폐기물을 덮개가 있는 보관함에 분리함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 2개 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 1개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 27.2%p 상승하여 47.7% 나타났으며, 미흡 비율은 4.5%p 감소하여 0% 였다.

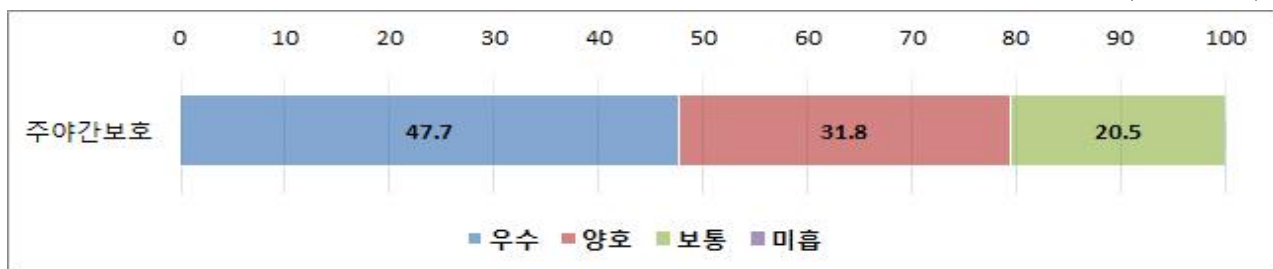
<표2-4-나-10> 감염관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
감염관리	주야간보호	수시	44	21	47.7	14	31.8	9	20.5	0	0.0
		정기		9	20.5	19	43.2	14	31.8	2	4.5

<그림2-4-나-10> 감염관리 시행율

(단위 : %)



나-11

정기소독

기관은 정기적으로 실내·외 소독을 실시합니다.

[기 관] 주야간보호(20)

평가 메 뉴	평가 기 준	실내·외 소독을 정기적으로 실시함 필수사항 : 일자, 소독제품명, 소독장소, 소독자 서명, 사진 ① 분기별 1회 실시함 ② 반기별 1회 실시함 ③ 연 1회 실시함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ②번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ③번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 31.8%p 상승하여 68.2%, 미흡 비율은 22.8%p 낮아진 18.2%로 나타났다.

<표2-4-나-11> 정기소독 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
정기소독	주야간보호	수시	44	30	68.2	5	11.3	1	2.3	8	18.2
		정기		16	36.4	5	11.3	5	11.3	18	41.0

<그림2-4-나-11> 정기소독 시행율

(단위 : %)



나-12

실내환경

기관의 실내환경은 적정합니다.

[기 관] 주야간보호(22)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	① 기관 내부의 채광이 적정함 ② 기관 내부에 냄새가 나지 않으며, 환기장치가 작동함 ③ 기관 내부의 온도 및 습도가 적정함 ④ 연 1회 이상 실내환경을 개선함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 3개 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 2개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 24.9%p 상승하여 70.4%로 나타났다.

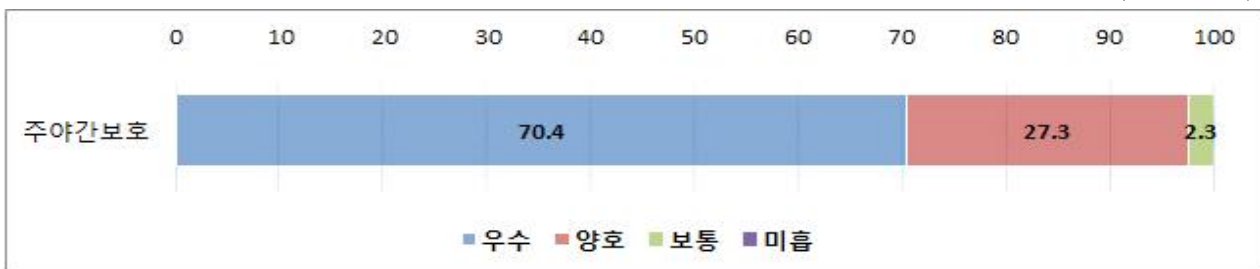
<표2-4-나-12> 실내환경 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
실내환경	주야간보호	수시	44	31	70.4	12	27.3	1	2.3	0	0.0
		정기		20	45.5	21	47.7	3	6.8	0	0.0

<그림2-4-나-12> 실내환경 시행율

(단위 : %)



나-13

낙상예방 환경조성

기관은 수급자가 안전하고 편리하게 활동할 수 있는 환경을 갖추고 있습니다.

[기 관] 주야간보호(23)

평가 메뉴얼	평가 기준	① 외부출입구와 주방에 잠금장치가 되어 있음 ② 전기콘센트, 부탄가스, 세제, 칼, 가위, 라이터 등 위험요인을 제거함 ③ 복도, 목욕실, 프로그램실, 세면대와 변기 주위에 안전손잡이를 설치함 ④ 화장실, 목욕실에 미끄럼방지 처리를 함 ⑤ 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실 문턱을 제거함
	평가 척도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 4개 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 3개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 13.6%p 상승하여 38.6%, 미흡 비율은 2.3%p 낮아진 9.1%로 나타났다.

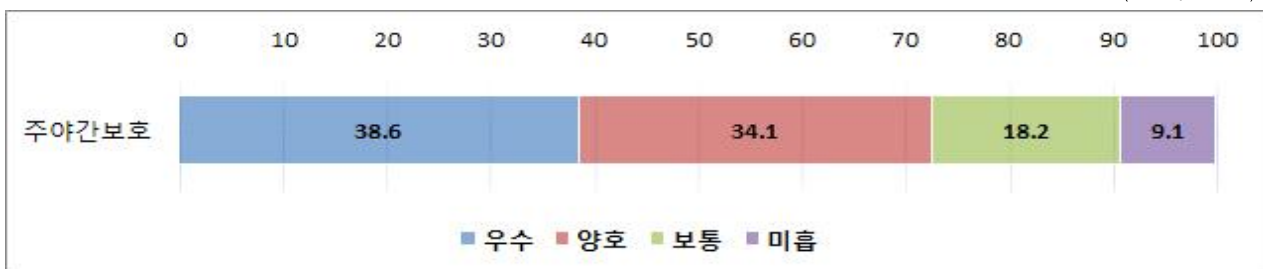
<표2-4-나-13> 낙상예방 환경조성 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
낙상예방 환경 조성	주야간보호	수시	44	17	38.6	15	34.1	8	18.2	4	9.1
		정기		11	25.0	17	38.6	11	25.0	5	11.4

<그림2-4-나-13> 낙상예방 환경조성 시행율

(단위 : %)



나-14

응급체계

기관은 응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다.

[기관] 주야간보호(25)

평가 메뉴얼	평가기준	① 생활실, 화장실, 목욕실에 응급상황 알림장치가 각각 1개 이상 설치되어 있으며 정상적으로 작동함 ② 응급상황 매뉴얼 및 비상연락망이 있음 ③ 응급상황 대응방법을 직원이 숙지하고 있음 ④ 응급상황이 발생한 경우 적절하게 대응함
	평가척도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 3개 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 2개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 20.4%p 상승하여 79.5%, 미흡 비율은 0%로 나타났다.

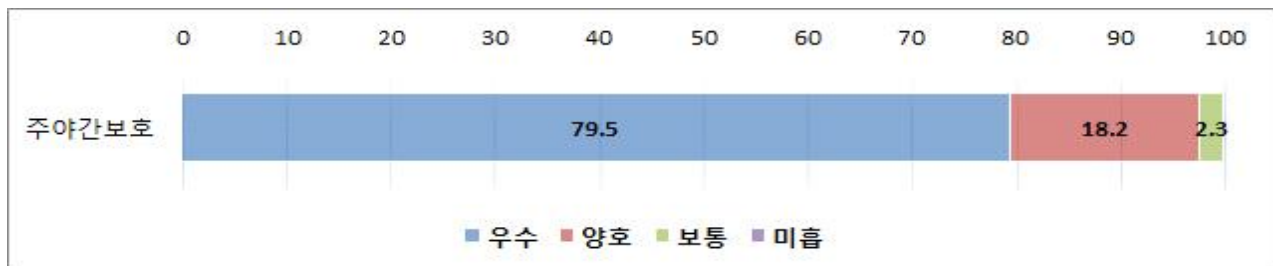
<표2-4-나-14> 응급체계 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
응급체계	주야간보호	수시	44	35	79.5	8	18.2	1	2.3	0	0.0
		정기		26	59.1	14	31.8	4	9.1	0	0.0

<그림2-4-나-14> 응급체계 시행율

(단위 : %)



나-15

소방시설

기관은 소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.

[기관] 주야간보호26

평가 매 년 예	평가 기준	① 소화 및 경보설비를 갖추고 있으며 매월 점검함 • 필수사항 : 일자, 점검내용, 점검자 서명 ② 반기별 1회 이상 소화 및 경보 설비 사용방법에 대해 직원 교육함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진 ③ 유도등이 항상 켜져 있음 ④ 소화설비(소화기, 소화전)의 작동 방법을 숙지함
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 ①번을 포함하여 3개 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 ①번을 포함하여 2개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 16%p 상승하여 36.4%, 미흡 비율은 29.6%p 낮아진 29.5%로 나타났다.

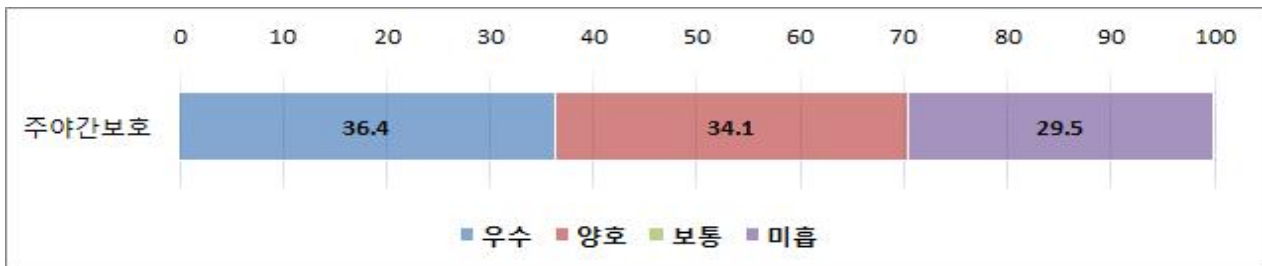
<표2-4-나-15> 소방시설 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
소방시설	주야간보호	수시	44	16	36.4	15	34.1	0	0.0	13	29.5
		정기		9	20.4	8	18.2	1	2.3	26	59.1

<그림2-4-나-15> 소방시설 시행율

(단위 : %)



나-16

재난상황 대응훈련

기관은 재난상황 대응훈련을 정기적으로 실시합니다.

[기관] 주야간보호(27)

평가 메뉴얼	평가 기준	① 화재 등 재난상황에 대응하는 매뉴얼이 있음 ② 직원 및 수급자를 포함한 재난대피훈련을 반기별 1회 이상 실시함 ③ 직원 및 수급자를 포함한 재난대피훈련을 연 1회 이상 실시함 ④ 재난대피훈련 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진
	평가 척도	* 우수(2) : 평가기준 중 ①,②,④번 항목을 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 36.3%p 상승하여 47.7%, 미흡 비율은 29.6%p 낮아진 31.8%로 나타났다.

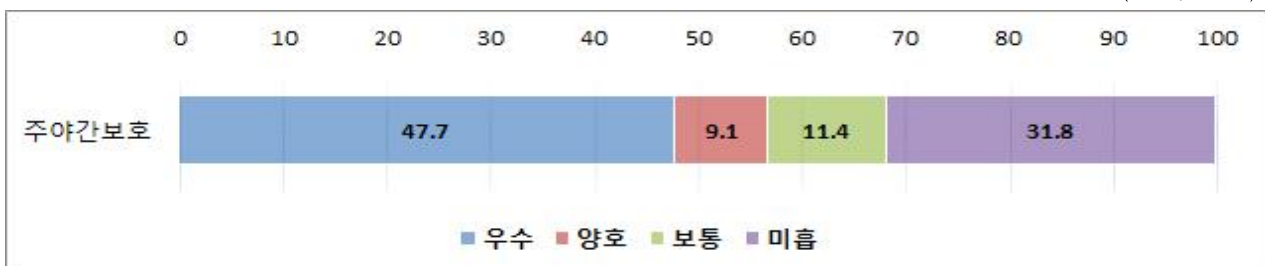
<표2-4-나-16> 재난상황 대응훈련 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
재난상황 대응훈련	주야간보호	수시	44	21	47.7	4	9.1	5	11.4	14	31.8
		정기		5	11.4	10	22.7	2	4.5	27	61.4

<그림2-4-나-16> 재난상황 대응훈련 시행율

(단위 : %)



나-17

제품보관

기관은 제품을 분리하여 보관합니다.

[기 관] 복지용구(9)

평가 메 뉴	평가 기준	소독 전· 후 제품을 분리하여 별도의 공간에 보관함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 충족하거나 모든 제품에 대해 공급업체, 소독업체에서 회수·배송을 대행함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못하거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 2.8%p 증가한 84.7%이고 미흡은 2.8%p 감소한 것으로 나타났다.

<표2-4-나-17> 제품보관 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡	
				기관	비율	기관	비율
제 품보관	복지용구	수시	177	150	84.7	27	15.3
		정기		145	81.9	32	18.1

<그림2-4-나-17> 제품보관 시행율

(단위 : %)



나-18

소독관리

기관은 감염관리를 위해 제품 소독을 실시합니다.

[기 관] 복지용구(10)

평가 매 년 업	평가 기 준	대여제품에 대하여 소독을 실시함	$\frac{\text{분모 중 소독실시 건 수}}{\text{계약이 종료된 대여제품 건 수}} \times 100$	소독 실시율
				【 】 %
	평가 척 도	• 우수 : 지표적용기간 내 계약이 종료된 대여제품이 없음 • 미흡 : 대여제품을 전혀 취급하지 않음		
		* 우수(4) : 소독 실시율이 100%이거나 지표적용기간 내 계약이 종료된 대여 제품이 없음 * 양호(3) : 소독 실시율이 90%이상 ~ 100%미만임 * 보통(2) : 소독 실시율이 80%이상 ~ 90%미만임 * 미흡(0) : 소독 실시율이 80%미만이거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음		

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 85.9%로 동일하였으며, 양호는 1.1%, 보통 1.1%, 미흡 11.9%로 나타났다.

<표2-4-나-18> 소독관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
소독관리	복지용구	수시	177	152	85.9	2	1.1	2	1.1	21	11.9
		정기		152	85.9	1	0.6	3	1.7	21	11.8

<그림2-4-나-18> 소독관리 시행율

(단위 : %)



나-19

소독위탁

기관은 전문적인 소독을 실시합니다.

[기관] 복지용구(11)

평가 메 리 트	평가 기준	① 소독전문업체나 소독대행 복지용구사업소에 위탁하여 소독을 실시함 ② 자체소독을 실시함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 양호(3) : 평가기준 중 ①과②번 항목을 병행하여 실시함 * 보통(2) : 평가기준 중 ②번 항목을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 모두 충족하지 못하거나 대여제품을 취급하지 않음

○ 평가결과

- 소독전문업체나 소독대행 복지용구사업소에 위탁하여 소독을 실시하는 기관은 전체의 87.6%인 155개소였으며, 자체소독과 병행하는 기관은 1.1%(2개소), 자체소독만 실시한 기관은 6.8%(12개소)로 나타났다. 또한 대여제품을 전혀 취급하지 않거나 소독을 실시하지 않는 기관이 전체의 4.5%(8개소)로 나타났다.

<표2-4-나-19> 소독위탁 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
소독위탁	복지용구	수시	177	155	87.6	2	1.1	12	6.8	8	4.5
		정기		149	84.2	8	4.5	12	6.8	8	4.5

<그림2-4-나-19> 소독위탁 시행율

(단위 : %)



나-20 **소독효과
검증** **기관은 소독효과를 검증합니다.**

[기 관] 복지용구12

평 가 메 리 트	평 가 기 준	소독효과를 검증하고 안전기준 초과 시 적절한 조치를 취함 (해당없음) 대여기간이 종료된 제품이 없음
	평 가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못하거나 대여제품을 취급하지 않음 * 해당없음(제외) : 대여기간이 종료된 제품이 없음

○ 정기평가

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 10.2%p 상승하여 75.2% 미흡 비율은 7.9%p 감소하여 20.3%로 나타났다.

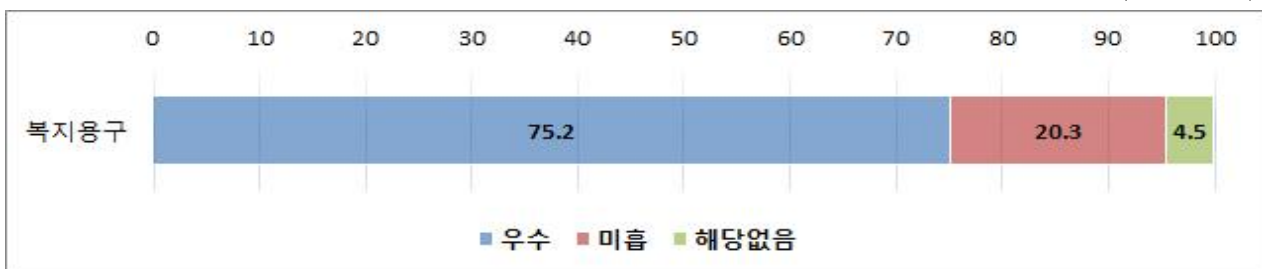
<표2-4-나-20> 소독효과검증 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
소독효과 검증	복지용구	수시	177	133	75.2	36	20.3	8	4.5
		정기		115	65.0	50	28.2	12	6.8

<그림2-4-나-20> 소독효과검증 시행율

(단위 : %)



다. 수급자 권리보장

대분류 영역 「수급자 권리보장」은 2017년 12월 고시 변경에 따라 권리 및 책임 영역의 명칭이 변경되었으며 수급자가 제공받는 급여에 대한 권리의식을 갖게 하고, 기관이 책임 있게 수급자를 존중하며 윤리적으로 기관을 운영하는지를 평가하는 영역이다.

「방문요양」은 중분류 2개, 소분류 7개, 평가지표문항 12개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 27점 중 17.6점으로 100점 환산점수는 65.3점,

「방문목욕」은 중분류 2개, 소분류 7개, 평가지표문항 12개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 27점 중 19점으로 100점 환산점수는 70.4점,

「방문간호」는 중분류 2개, 소분류 7개, 평가지표문항 12개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 28점 중 21.58점으로 100점 환산점수는 77.1점,

「주야간보호」는 중분류 2개, 소분류 6개, 평가지표문항 9개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 15점 중 9.9점으로 100점 환산점수는 66.1점,

「복지용구」는 중분류 2개, 소분류 5개, 평가지표문항 8개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 22점 중 12.9점으로 100점 환산점수는 58.5점으로 분석되었다.

수급자 권리보장은 정기평가 대비 6개 급여종류 전체 평균 환산점수가 63.3점으로 정기평가 대비 8.5점 상승하였다.

「방문요양」은 시간준수 지표의 우수 비율이 99%로 가장 높았으며, 급여 제공범위 96%, 배상책임보험 94.2% 순으로 나타났다. 반면, 홈페이지관리 지표는 1.4%로 가장 낮은 우수 비율을 보였다. 수급자 권리보장 영역의 100점 환산점수는 정기평가 대비 9.2점 상승하였다.

「방문목욕」에서는 배상책임보험 지표의 우수 비율이 98.6%로 가장 높았으며, 급여제공범위 97.1%, 시간준수 91.4% 순으로 나타났다. 가장 낮은 우수 비율을 보인 지표는 방문요양과 동일한 홈페이지 관리로 나타났으며 100점 환산점수는 정기평가 대비 14.1점 상승하였다.

「방문간호」는 정보게시, 급여제공범위, 급여계약내용, 재가급여관리시스템, 시간준수, 배상책임보험이 모두 우수 비율이 100%로 나타났으며 모수가 적어 나타난 현상으로 파악된다. 우수 비율이 가장 낮은 지표는 자원연계, 방문 상담관리이며 100점 환산점수는 정기평가대비 20.4점 상승하였다.

「주야간보호」에서는 정보게시 지표가 88.6%로 가장 높은 우수 비율을 보였으며, 홈페이지관리의 우수 비율이 가장 낮은 것으로 나타났다. 전년도 대비 100점 환산 점수는 14.4점 상승하였다.

「복지용구」는 정기평가와 동일하게 급여계약설명 지표가 87%의 가장 높은 우수 비율을 보였으나 수급자 상담관리 지표의 우수 비율이 가장 낮았다. 수급자 권리보장 영역의 100점 환산점수는 정기평가 대비하여 4.8점 상승하였다.

전반적으로 배상책임보험, 급여제공범위, 시간준수, 고충처리 등의 지표에서 우수 비율이 높았으며, 홈페이지관리, 본인부담금, 방문상담관리 등의 지표에서는 우수 비율이 낮게 나타났다. 6개 급여종류 모두 정기평가대비 수급자 권리보장 영역의 우수 비율이 상승하였다. 방문간호 상승폭이 20.3점으로 가장 높았으나 이는 모수가 적기 때문에 나타난 현상으로 보이며 복지용구의 점수 상승폭이 가장 낮았으며 환산점수 또한 63.3점으로 가장 낮았다.

○ 수급자 권리보장 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
다-1	5종	급여계약서	기관	요, 목, 간, 주, 복
다-2	5종	본인부담금	기관	요, 목, 간, 주, 복
다-3	5종	홈페이지 관리	기관	요, 목, 간, 주, 복
다-4	5종	정보게시	기관	요, 목, 간, 주, 복
다-5	4종	고충처리	종사자	요, 목, 간, 주
다-6	4종	자원연계	기관	요, 목, 간, 주
다-7	3종	급여제공범위	수급자	요, 목, 간
다-8	3종	급여계약내용	수급자	요, 목, 간
다-9	3종	방문상담관리	기관	요, 목, 간
다-10	3종	재가급여관리시스템	기관	요, 목, 간
다-11	3종	시간준수	수급자	요, 목, 간
다-12	3종	배상책임보험	기관	요, 목, 간
다-13	2종	수급자상담관리	기관	주,복
다-14	단독	책임보험	기관	주
다-15	단독	가족과의소통	기관	주
다-16	단독	급여계약설명	수급자	복
다-17	단독	제품사용설명	수급자	복
다-18	단독	회계장부	기관	복

※ 방문요양(요), 방문목욕(목), 방문간호(간), 주야간보호(주), 복지옹구(복)

다-1

급여계약서

기관은 급여계약 시 급여제공 관련 사항에 대해 설명하고 계약서 부본을 제공합니다.

[기 관] 방문요양(18), 방문목욕(19), 방문간호(17), 주야간보호(28), 복지용구(14)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 급여계약을 체결하고 급여계약 내용에 관하여 수급자(보호자)에게 설명 후 부본을 제공함 ② 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 표준약관 항목
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 복지용구가 72.9%로 가장 높게 나타났으며 방문목욕이 48.6%, 주야간보호가 47.7% 방문간호가 33.33%순으로 나타났다. 방문요양을 제외한 모든 급여종별의 미흡 비율이 감소하였다.

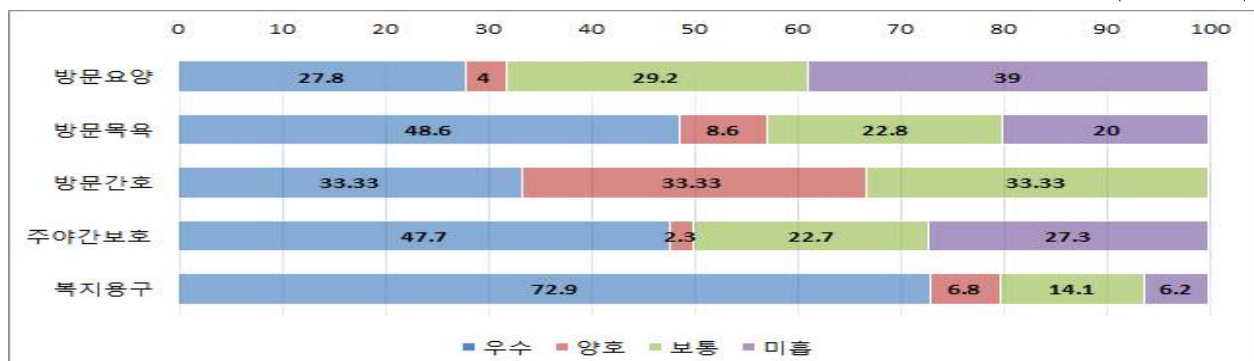
<표2-4-다-1> 급여계약서 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여 계약서	방문요양	수시	223	62	27.8	9	4.0	65	29.2	87	39.0
		정기		64	28.7	17	7.6	89	39.9	53	23.8
	방문목욕	수시	35	17	48.6	3	8.6	8	22.8	7	20.0
		정기		7	20.0	4	11.4	11	31.4	13	37.2
	방문간호	수시	3	1	33.33	1	33.33	1	33.33	0	0.0
		정기		0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3
	주야간보호	수시	44	21	47.7	1	2.3	10	22.7	12	27.3
		정기		14	31.8	5	11.4	10	22.7	15	34.1
	복지용구	수시	177	129	72.9	12	6.8	25	14.1	11	6.2
		정기		137	77.4	6	3.4	16	9.0	18	10.2

<그림2-4-다-1> 급여계약서 시행율

(단위 : %)



다-2

본인부담금

기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 제공하고 본인부담금을 받습니다.

[기 관] 방문요양(24), 방문목욕(25), 방문간호(23), 주야간보호(32), 복지용구(19)

평가 기준	평가 기준	① 수급자에게 본인부담금을 받고 있음 ② 본인부담금수납대장을 관리하고 있음 - 필수사항 : 일자, 성명, 본인부담금 ③ 모든 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 매월 제공함
	평가 척도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함 * 보통(2) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못하거나 본인부담금수납대장을 허위로 작성함

○ 평가결과

- 우수 비율은 주야간보호가 54.5%로 정기평가 대비 34%p 상승하였으며 방문목욕은 22.9%p 상승한 40.0%, 방문요양은 13.9%p 상승한 25.6%로 나타났다. 방문간호와 복지용구는 정기평가와 우수 비율이 동일하게 나타났으며 각각 33.33%, 6.8%로 나타났다.

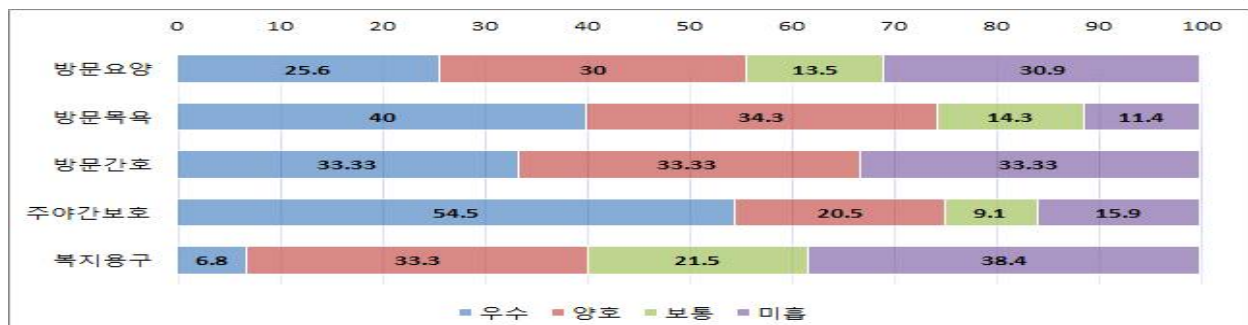
<표2-4-다-2> 본인부담금 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
본인 부담금	방문요양	수시	223	57	25.6	67	30.0	30	13.5	69	30.9
		정기		26	11.7	75	33.6	43	19.3	79	35.4
	방문목욕	수시	35	14	40.0	12	34.3	5	14.3	4	11.4
		정기		6	17.1	9	25.7	5	14.3	15	42.9
	방문간호	수시	3	1	33.33	1	33.33	0	0.0	1	33.33
		정기		1	33.33	0	0.0	1	33.33	1	33.33
	주야간보호	수시	44	24	54.5	9	20.5	4	9.1	7	15.9
		정기		9	20.5	15	34.1	7	15.9	13	29.5
	복지용구	수시	177	12	6.8	59	33.3	38	21.5	68	38.4
		정기		12	6.8	31	17.5	53	29.9	81	45.8

<그림2-4-다-2> 본인부담금 시행율

(단위 : %)



다-3

홈페이지관리

기관은 인력 및 시설 현황 등을 노인장기요양보험 홈페이지에 게시하고 변경 시 지체 없이 수정합니다.

[기 관] 방문요양(27), 방문목욕(28), 방문간호(26), 주야간보호(35), 복지옹구(20)

평가 기준 및 평가 척도	평가 기준	① 노인장기요양보험 홈페이지에 인력 및 시설 현황 등을 게시함 • 시군구를 통한 게시항목 : 주소, 전화번호, 인력현황, 시설구분, 급여구분 • 장기요양기관 게시항목 : 공지사항, 사진, 교통편, 주차시설, 장기요양급여 이용계약에 관한 사항 ② 기관의 정보가 변경된 경우 지체 없이 수정함 ③ 장기요양기관 게시 항목 중 ‘공지사항’을 분기별 1회 이상 업데이트함
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 방문간호는 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율 33.33% 상승하였다. 다른 급여종류는 우수 비율이 소폭 하락하였으나, 양호 비율은 모든 급여종류에서 상승하였다. 기관 게시항목 및 변동내역을 홈페이지에 게시·수정을 하지 않은 기관이 55.8%를 차지하여 미흡 비율이 높게 나타났다.

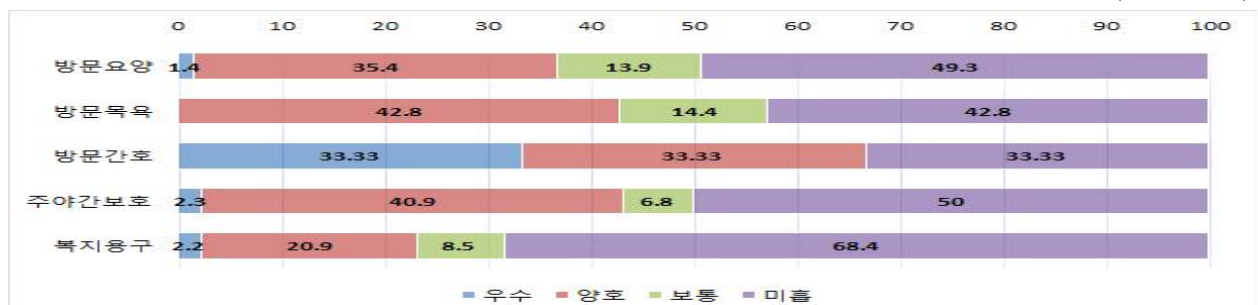
<표2-4-다-3> 홈페이지관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
홈페이지 관리	방문요양	수시	223	3	1.4	79	35.4	31	13.9	110	49.3
		정기		10	4.5	18	8.1	8	3.6	187	83.8
	방문목욕	수시	35	0	0.0	15	42.8	5	14.4	15	42.8
		정기		4	11.4	6	17.2	0	0.0	25	71.4
	방문간호	수시	3	1	33.33	1	33.33	0	0.0	1	33.33
		정기		0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	주야간보호	수시	44	1	2.3	18	40.9	3	6.8	22	50.0
		정기		1	2.3	4	9.1	1	2.3	38	86.3
	복지옹구	수시	177	4	2.2	37	20.9	15	8.5	121	68.4
		정기		8	4.5	15	8.5	5	2.8	149	84.2

<그림2-4-다-3> 홈페이지관리 시행율

(단위 : %)



기관은 급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시합니다.

평가기준	급여이용에 필요한 5가지 정보를 기관 내부에 게시함 ① 직전 장기요양기관 평가 결과 ④ 비상연락체계 ② 인력현황표 ⑤ 전문인배상책임보험 증서 사본 ③ 노인학대 신고기관
평가척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①번을 포함하여 4개 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번을 포함하여 3개 항목을 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’의 기준을 충족하지 못함

평가기준	급여이용에 필요한 8가지 정보를 기관 내부에 게시함
	① 직전 장기요양기관 평가 결과 ② 인력현황표 ③ 비급여 대상 및 항목별 비용 ④ 프로그램표 ⑤ 근무현황표 ⑥ 노인학대 신고기관 ⑦ 비상연락체계 ⑧ 화재, 영업·전문인배상책임보험 증서 사본
평가척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①번을 포함하여 7개 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번을 포함하여 6개 항목을 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’의 기준을 충족하지 못함

평가메뉴얼	평가기준	급여이용에 필요한 3가지 정보를 기관 내부에 게시함 ① 직전 장기요양기관 평가 결과 ② 노인학대 신고기관 ③ 비상연락체계
	평가척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①번을 포함하여 2개 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’의 기준을 충족하지 못함

- 77 -

<표2-4-다-4> 정보게시 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가 요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
정보 게시	방문요양	수시	223	178	79.8	6	2.7	8	3.6	31	13.9	0	0.0
		정기		90	40.3	16	7.2	20	9.0	97	43.5	0	0.0
	방문목욕	수시	35	28	80.0	1	2.8	3	8.6	3	8.6	0	0.0
		정기		15	42.9	4	11.4	3	8.6	13	37.1	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		1	33.33	1	33.33	0	0.0	1	33.33	0	0.0
	주야간보호	수시	44	39	88.6	2	4.6	0	0.0	3	6.8	0	0.0
		정기		27	61.4	9	20.4	4	9.1	4	9.1	0	0.0
	복지용구	수시	177	122	68.9	7	4.0	8	4.5	40	22.6	0	0.0
		정기		46	26.0	11	6.2	43	24.3	77	43.5	0	0.0

<그림2-4-다-4> 정보게시 시행율

(단위 : %)



다-5

고충처리

직원은 고충에 대한 적절한 조치를 받습니다.

[종사자] 방문요양(21), 방문목욕(22), 방문간호(20), 주야간보호(30)

평가 매 년 도	평가 기 준	① 고충처리 절차를 알고 있음 ② 고충상담 후 적절한 조치를 받음 • 해당없음 : 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우(방문간호만 해당)
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함 * 해당없음(제외) : 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우(방문간호만 해당)

○ 평가결과

- 종사자 지표로 우수 비율이 방문요양 90.1%, 방문목욕 88.6%, 주야간보호 84.0%, 방문간호 66.7%순으로 나타났다.

<표2-4-다-5> 고충처리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가 요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
고충 처리	방문요양	수시	223	201	90.1	12	5.4	7	3.1	3	1.4	-	-
		정기		175	78.5	29	13.0	17	7.6	2	0.9	-	-
	방문목욕	수시	35	31	88.6	2	5.7	2	5.7	0	0.0	-	-
		정기		28	80.0	3	8.6	2	5.7	2	5.7	-	-
	방문간호	수시	3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
		정기		2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
	주야간보호	수시	44	37	84.0	3	6.8	2	4.6	2	4.6	-	-
		정기		38	86.4	3	6.8	3	6.8	0	0.0	-	-

<그림2-4-다-5> 고충처리 시행율

(단위 : %)



다-6

자원연계

기관은 수급자의 상태에 따라 지역사회자원 등을 연계합니다.

[기 관] 방문요양(26), 방문목욕(27), 방문간호(25), 주야간보호(34)

평가 메 뉴 얼	평가 기준	① 지역사회자원을 연 1회 이상 연계함 • 필수사항 : 일자, 연계기관, 내용, 서비스 제공자 ② 월 한도액 내에서 다른 재가급여와 연계하여 다양한 급여를 제공함
	평가 척도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 1개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 자원연계는 우수 비율이 방문요양 14.8%p 상승하여 26.9%, 방문목욕이 5.7%p 상승한 34.3%, 주야간보호가 18.1%p 상승한 45.4%로 대체로 정기평가(수시평가 실시기관 기준)보다 상승하였다. 또한 방문요양, 방문목욕, 방문간호는 모두 미흡 비율이 감소하였다.

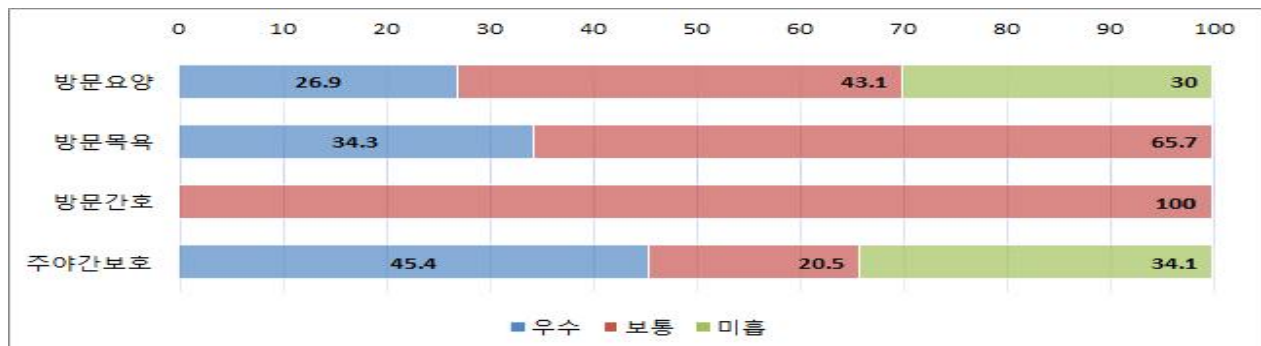
<표2-4-다-6> 자원연계 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
자원연계	방문요양	수시	223	60	26.9	96	43.1	67	30.0
		정기		27	12.1	106	47.5	90	40.4
	방문목욕	수시	35	12	34.3	23	65.7	0	0.0
		정기		10	28.6	21	60.0	4	11.4
	방문간호	수시	3	0	0.0	3	100	0	0.0
		정기		0	0.0	2	66.7	1	33.3
	주야간보호	수시	44	20	45.4	9	20.5	15	34.1
		정기		12	27.3	18	40.9	14	31.8

<그림2-4-다-6> 자원연계 시행율

(단위 : %)



다-7

급여제공범위

수급자는 기관으로부터 급여제공범위에 대한 안내를 받습니다.

[수급자] 방문요양(17), 방문목욕(18), 방문간호(16)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 급여제공범위에 대해 안내를 받음 ② 직원대우에 관한 안내를 받음
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 모든 급여종류에서 우수 비율이 대체로 높게 나타났으며 방문간호 100%, 방문목욕 97.1%, 방문요양 96.0%순으로 나타났다.

<표2-4-다-7> 급여제공범위 평가결과

(단위 : 개소,
%)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여제 공 범 위	방문요양	수시	223	214	96.0	4	1.8	4	1.8	1	0.4
		정기		201	90.1	6	2.7	12	5.4	4	1.8
	방문목욕	수시	35	34	97.1	1	2.9	0	0.0	0	0.0
		정기		30	85.7	2	5.7	3	8.6	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-다-7> 급여제공범위 시행율

(단위 : %)



다-8

급여계약내용

수급자는 급여계약을 체결할 때 급여제공과 관련된 사항에 대해 설명을 듣고 계약서 부분을 받습니다.

[수급자] 방문요양(19), 방문목욕(20), 방문간호(18)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 급여계약 시 급여제공과 관련된 설명을 들음 ② 급여계약서 부분을 받음
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 방문간호를 제외한 모든 급여종류에서 상승하였으며 미흡 비율은 감소하였다. 방문간호는 정기평가와 동일한 결과를 보였다.

<표2-4-다-8> 급여계약내용 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구 분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여계약 내용	방문요양	수시	223	156	70.0	36	16.1	24	10.8	7	3.1
		정기		123	55.2	53	23.8	30	13.4	17	7.6
	방문목욕	수시	35	23	65.7	2	5.7	8	22.9	2	5.7
		정기		20	57.1	4	11.4	8	22.9	3	8.6
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-다-8> 급여계약내용 시행율

(단위 : %)



다-9

방문상담관리

기관은 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.

[기 관] 방문요양(20), 방문목욕(21), 방문간호(19)

평가 매 년 도	평가 기 준	① 수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함 • 필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 관계, 상담내용 ② 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함 ③ 수급자의 상태를 파악하고 있음
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 방문요양 3.1%p 상승하였다. 미흡 비율은 방문간호 33.3%p, 방문목욕 28.6%p, 방문요양 19.2%p 순으로 감소하였으나 방문상담을 매월 실시하지 않은 기관이 61.3%(160개소)로 미흡 비율이 높게 나타났다.

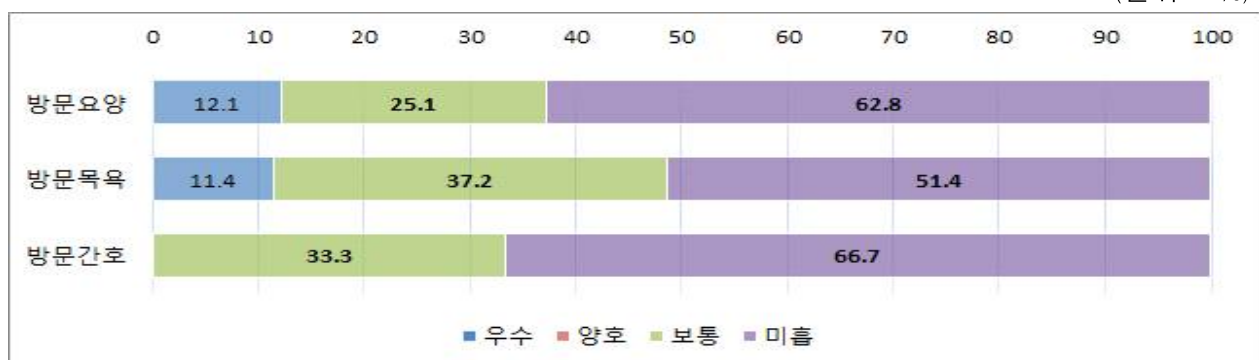
<표2-4-다-9> 방문상담관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
방문상담 관리	방문요양	수시	223	27	12.1	0	0.0	56	25.1	140	62.8
		정기		20	9.0	0	0.0	20	9.0	183	82.0
	방문목욕	수시	35	4	11.4	0	0.0	13	37.2	18	51.4
		정기		4	11.4	0	0.0	3	8.6	28	80.0
	방문간호	수시	35	0	0.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7
		정기		0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0

<그림2-4-다-9> 방문상담관리 시행율

(단위 : %)



다-10

재가급여
관리시스템

기관은 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.

[기 관] 방문요양(22), 방문목욕(23), 방문간호(21)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	① 요양요원 재가급여전자관리시스템(RFID) 참여율	
		분모 중 RFID로 전송한 요양요원 수	×
		지표적용기간 동안 수급자와 급여계약 된 요양요원 수	100
		비율 【 】 %	
평가 기 준	평가 기 준	② 재가급여전자관리시스템(RFID) 자동 청구율	
		분모 중 RFID 자동 청구건 수	×
		지표적용기간 동안 총 청구건 수	100
		비율 【 】 %	
평가 척 도	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준 ①번은 80% 이상이고, ②번은 60% 이상임	
		* 양호(3) : 평가기준 ①번은 60% 이상이고, ②번은 40% 이상임	
		* 보통(2) : 평가기준 ①번은 50% 이상이고, ②번은 30% 이상임	
		* 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율이 모든 급여종류에서 상승하였으며 방문간호가 66.7%p로 상승폭이 가장 높았으며, 방문목욕이 22.9%p, 방문요양이 15.3%p 순이었다.

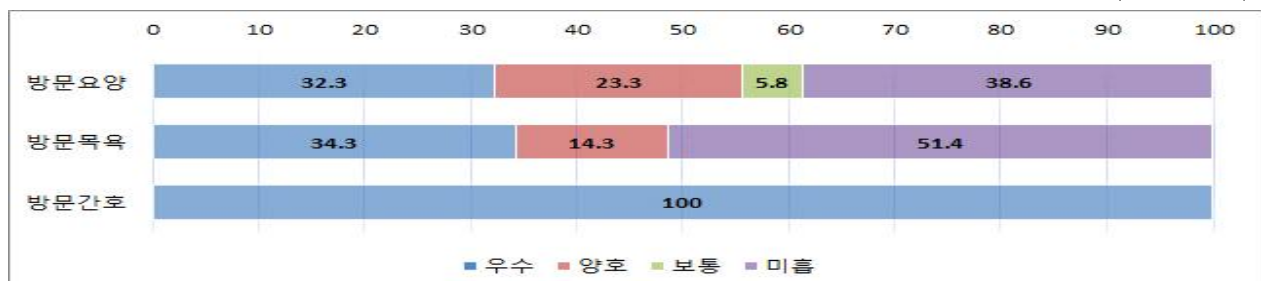
<표2-4-다-10> 재가급여관리시스템 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
재가급여 관리 시스템	방문요양	수시	223	72	32.3	52	23.3	13	5.8	86	38.6
		정기		38	17.0	40	17.9	14	6.3	131	58.8
	방문목욕	수시	35	12	34.3	5	14.3	0	0.0	18	51.4
		정기		4	11.4	5	14.3	5	14.3	21	60.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		1	33.33	1	33.33	0	0.0	1	33.33

<그림2-4-다-10> 재가급여관리시스템 시행율

(단위 : %)



다-11

시간준수

급여제공직원은 급여제공 시간을 준수합니다.

[수급자] 방문요양(23), 방문목욕(24), 방문간호(22)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 급여제공직원이 급여제공 시간을 준수함 ② 시간을 변경하는 경우 사전에 공지함
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 모든 급여종류에서 높은 우수 비율을 보였으며 미흡으로 평가된 기관은 모든 급여종류에서 없었다.

<표2-4-다-11> 시간준수 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
시간준수	방문요양	수시	223	221	99.0	1	0.5	1	0.5	0	0.0
		정기		209	93.7	6	2.7	6	2.7	2	0.9
	방문목욕	수시	35	32	91.4	3	8.6	0	0.0	0	0.0
		정기		29	82.9	6	17.1	0	0.0	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-다-11> 시간준수 시행율

(단위 : %)



다-12

배상책임보험

기관은 배상책임보험에 가입합니다.

[기 관] 방문요양(25), 방문목욕(26), 방문간호(24)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	전문인배상책임보험 증서의 가입기간이 유효함 • 해당없음 : 기관에 가입제외 요양보호사만 있음
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함 * 해당없음(제외) : 기관에 가입제외 요양보호사만 있음

○ 평가결과

- 방문목욕 100.0%, 방문간호 100.0%, 방문요양 94.2%로 모든 급여종류에서 우수 비율이 매우 높게 나타났으며 방문간호에서 33.3%p로 상승 폭이 가장 크게 나타났다.

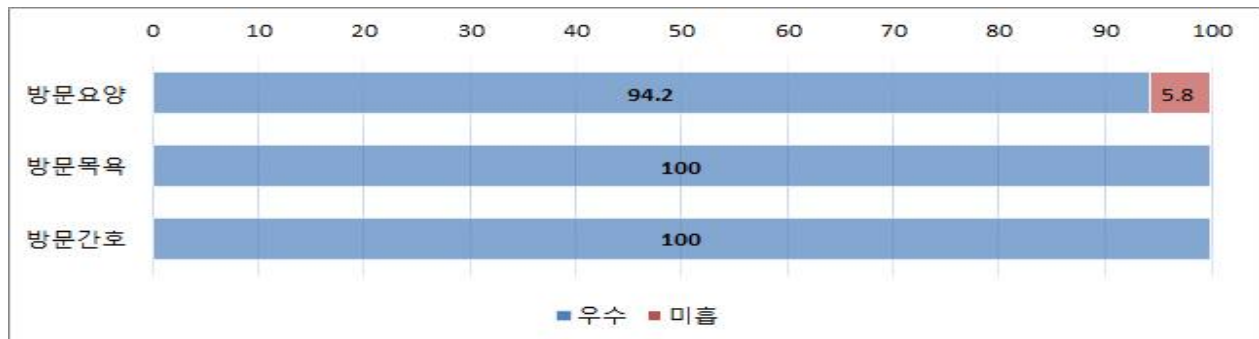
<표2-4-다-12> 배상책임보험 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
배상책임보험	방문요양	수시	223	210	94.2	13	5.8	0	0.0
		정기		200	89.7	23	10.3	0	0.0
	방문목욕	수시	35	35	100.0	0	0.0	0	0.0
		정기		32	91.4	3	8.6	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0
		정기		2	66.7	1	33.3	0	0.0

<그림2-4-다-12> 배상책임보험 시행율

(단위 : %)



다-13	수급자 상담관리	기관은 정기적으로 상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.
[기 관] 주야간보호(29)		

평가 매 년 도	평가 기준	① 수급자(보호자)와 분기별 1회 이상 상담을 실시함 • 필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 관계, 상담내용 ② 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함 ③ 수급자의 상태를 파악하고 있음
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

[기 관] 복지용구(17)

평가 매 년 도	평가 기준	① 대여하는 수급자에게 매월 상담을 실시하고 상담결과를 반영함 ② 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 확인일자, 시간, 수급자명, 사업소담당자, 수급자(보호자)명, 관계, 특이사항, 수급자(보호자) 서명 ③ 장기요양급여제공기록지를 월 1회 이상 수급자 (보호자)에게 제공함
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못하거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음

○ 평가결과

- 주야간보호는 우수 비율이 9.1%p 상승한 22.7%로 나타났으나 복지용구는 그 비율이 소폭 하락하였다.

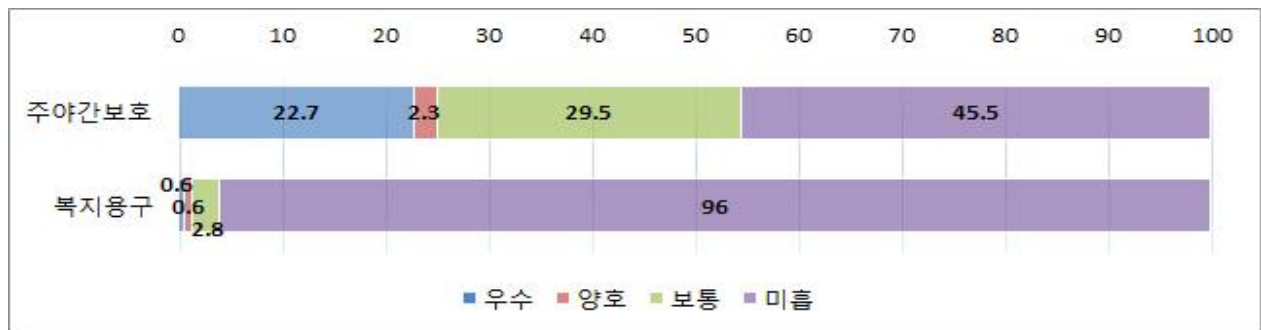
<표2-4-다-13> 수급자상담관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
수급자 상담관리	주야간보호	수시	44	10	22.7	1	2.3	13	29.5	20	45.5
		정기		6	13.6	0	0.0	4	9.1	34	77.3
	복지용구	수시	177	1	0.6	1	0.6	5	2.8	170	96.0
		정기		2	1.1	0	0.0	8	4.5	167	94.4

<그림2-4-다-13> 수급자상담관리 시행율

(단위 : %)



다-14

책임보험

기관은 배상책임보험 등에 가입합니다.

[기 관] 주야간보호 (33)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 화재보험 증서의 가입기간이 유효함 ② 영업배상책임보험 증서의 가입기간이 유효함 ③ 전문인배상책임보험 증서의 가입기간이 유효함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 주야간보호 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율 13.6%p 상승한 84.1%로 나타났다.

<표2-4-다-14> 책임보험 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡	
				기관	비율	기관	비율
책임보험	주야간보호	수시	44	37	84.1	7	15.9
		정기		31	70.5	13	29.5

<그림2-4-다-14> 책임보험 시행율

(단위 : %)



다-15 가족과의 소통

기관은 수급자 가족과의 소통을 위해 노력합니다.

[기 관] 주야간보호(31)

평가 메 리 트	평가 기준	① 보호자 회의를 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 회의내용, 회의결과, 서명, 사진 ② 기관의 소식을 온라인 또는 오프라인으로 월 1회 이상 제공함 ③ 월간 프로그램 계획표 및 식단표를 월 1회 이상 제공함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 2개 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 1개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율 20.5%p 상승한 25%로 나타났으며 양호의 비율도 15.9% 상승한 31.8%로 나타났으며 정기평가 당시 미흡 비율이 61.4%를 차지하였으나 수시평가에서 34.1%로 대폭 감소하였다.

<표2-4-다-15> 가족과의 소통 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
가족과의 소통	주야간보호	수시	44	11	25.0	14	31.8	4	9.1	15	34.1
		정기		2	4.5	7	15.9	8	18.2	27	61.4

<그림2-4-다-15> 가족과의 소통 시행율

(단위 : %)



다-16

급여계약설명

수급자는 급여계약 내용에 설명을 듣고 의견을 충분히 반영합니다.

[수급자] 복지용구(15)

평가 매 년 도	평가 기 준	① 급여 계약 작성할 때 중요한 사항에 대해 충분히 설명을 들음 - 질문으로 확인함 ② 수급자(보호자)의 의견을 반영(존중)하여 급여 계약을 체결함 - 질문으로 확인함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 수급자 지표로 미흡 비율은 1.1%로 정기평가와 동일하나 우수, 양호비율이 소폭 감소하였다.

<표2-4-다-16> 급여계약설명 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여계약 설명	복지용구	수시	177	154	87.0	14	7.9	7	4.0	2	1.1
		정기		156	88.1	16	9.1	3	1.7	2	1.1

<그림2-4-다-16> 급여계약설명 시행율

(단위 : %)



다-17

제품사용 설명

수급자는 제품 사용방법 등에 대해 설명을 듣고 설명서를
제공 받습니다.

[수급자] 복지용구(16)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 제품 사용방법 등에 대해 설명을 들음 - 질문으로 확인함 ② 사용설명서를 제공받음 - 질문으로 확인함
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율이 6.7%p 상승하였으며
미흡 비율은 소폭 감소하였다.

<표2-4-다-17> 제품사용설명 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제품사용 설명	복지용구	수시	177	141	79.6	23	13.0	12	6.8	1	0.6
		정기		129	72.9	32	18.1	14	7.9	2	1.1

<그림2-4-다-17> 제품사용설명 시행율

(단위 : %)



다-18	회계장부	기관은 급여제공하는 제품의 회계장부를 작성 비치합니다.
[기 관] 복지용구(18)		
평가 메 뉴	평가 기준	복지용구 회계장부를 작성하고 기관 내부에 보관함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함

- 평가결과
- 회계장부 작성과 보관여부를 확인하는 지표로 우수 비율이 정기평가 대비 (수시평가 실시기관 기준) 6.8%p 상승하였다.

<표2-4-다-18> 회계장부 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡	
				기관	비율	기관	비율
회계장부	복지용구	수시	177	57	32.2	120	67.8
		정기		45	25.4	132	74.6

<그림2-4-다-18> 회계장부 시행율

(단위 : %)



라. 급여제공과정

대분류 영역 「급여제공과정」은 장기요양기관이 서비스를 제공함에 있어 수급자 욕구사정을 통한 개별적이고 체계적인 급여계획을 세우고, 그에 따라 양질의 급여를 효율적으로 제공하는지를 평가하는 영역이다.

「방문요양」은 중분류 3개, 소분류 9개, 평가지표문항 10개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 31점 중 19.2점으로 100점 환산점수는 62.0점,

「방문목욕」은 중분류 3개, 소분류 9개, 평가지표문항 12개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 34점 중 22.1점으로 100점 환산점수는 64.6점,

「방문간호」는 중분류 3개, 소분류 9개, 평가지표문항 11개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 35점 중 25점으로 100점 환산점수는 71.4점,

「주야간보호」는 중분류 4개, 소분류 11개, 평가지표문항 18개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 34점 중 22.8점으로 100점 환산점수는 67.1점,

「복지용구」는 중분류 3개, 소분류 4개, 평가지표문항 6개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 25점 중 13.1점으로 100점 환산점수는 52.6점으로 분석되었다.

급여제공과정은 정기평가 대비 6개 급여종류 전체 평균 환산점수가 15.0점 상승하였다.

「방문요양」평가지표 중 우수 비율이 가장 높은 지표는 안전상황지표로 100%로 나타났다. 우수 비율이 가장 낮은 지표는 급여제공적절성 지표로 3.6%였다.

「방문목욕」은 우수비율이 가장 높은 지표는 욕구반영, 안전상황지표로 100%, 가장 낮은 지표는 계약체결 및 통보지표로 2.9%로 나타났다.

「방문간호」는 욕구반영, 안전상황, 간호관리, 직원변경 지표에서 우수 비율이 모두 100%로 나타났다. 우수 비율이 가장 낮은 지표는 급여제공적절성과 계약체결 및 통보로 모두 0%이다.

「주야간보호」는 욕구반영과 안전상황 지표의 우수 비율이 100%로 높게 나타났다. 우수 비율이 가장 낮은 지표는 계약체결 및 통보지표(9.1%)로 나타났다.

「복지용구」의 우수 비율이 가장 높은 지표는 67.8%를 나타낸 급여계약과 가격 표시제이고, 욕구사정이 8.5%로 가장 낮게 나타났다. 다른 급여종류에 비해

복지용구의 우수 비율이 낮은 것으로 분석된다.

전체적으로 안전상황지표는 모든 급여종류에서 우수 비율이 높게 나타났으며, 급여제공적절성, 계약체결 및 통보지표는 우수 비율이 낮은 것으로 보여진다. 100점 만점으로 환산한 점수를 보면 모든 급여종류에서 정기평가 대비 우수 비율이 높아진 것으로 나타났다.

○ 급여성공과정 지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
라-1	5종	육구사정	기관	요, 목, 간, 주, 복
라-2	4종	계약체결 및 통보	기관	요, 목, 간, 주
라-3	4종	급여계획	기관	요, 목, 간, 주
라-4	4종	급여성공적절성	기관	요, 목, 간, 주
라-5	4종	육구반영	수급자	요, 목, 간, 주
라-6	4종	안전상황	수급자	요, 목, 간, 주
라-7	4종	사례관리 회의	기관	요, 목, 간, 주
라-8	3종	직원변경	수급자	요, 목, 간
라-9	3종	자료제공	수급자	요, 목, 간
라-10	단독	기능회복훈련	수급자	요
라-11	단독	목욕전,후상태관찰	기관	목
라-12	단독	적정목욕급여	수급자	목
라-13	단독	목욕전후도움	수급자	목
라-14	단독	간호관리	수급자	간
라-15	단독	방문간호지시서	기관	간
라-16	단독	급식및투약관리	수급자	주
라-17	단독	식단표및음식상태	기관	주
라-18	단독	약품관리	기관	주
라-19	단독	의료기관연계	기관	주
라-20	단독	연계기록지제공	기관	주
라-21	단독	구강관리도움	수급자	주
라-22	단독	수급자안전관리	기관	주
라-23	단독	프로그램	기관	주
라-24	단독	특화프로그램	기관	주
라-25	단독	이동서비스수칙	기관	주
라-26	단독	이동서비스	수급자	주
라-27	단독	급여계약	기관	복
라-28	단독	제품전시	기관	복
라-29	단독	가격표시제	기관	복
라-30	단독	설치및제품설명	기관	복
라-31	단독	민원처리	기관	복

※ 방문요양(요), 방문목욕(목), 방문간호(간), 주야간보호(주), 복지옹구(복)

라-1	육구사정	기관은 수급자의 육구사정을 정기적으로 실시합니다. (복지용구) 기관은 급여개시 전에 육구사정을 실시합니다.
------------	-------------	--

[기 관] 방문요양(30), 방문목욕(31), 방문간호(29), 주야간보호(38)

평가 메 리 트	평가 기준	① 육구사정을 연 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 성명, 일자, 작성자 서명 및 총평 ② 육구사정 8개 항목이 모두 확인됨
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

[기 관] 복지용구(22)

평가 메 리 트	평가 기준	① 육구사정을 연 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 성명, 일자, 작성자 서명 및 총평 ② 육구사정 5개 항목이 모두 확인됨
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못하거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음

○ 평가결과

- 방문요양을 제외한 급여종별은 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율이 방문간호 66.7%, 주야간보호 56.8%, 방문목욕 31.4%, 방문요양 27.3%, 복지용구 8.5%순으로 상승하였다. 복지용구 177개소 중 123개소가 육구사정을 실시하지 않아 미흡비율이 높게 나타났다.

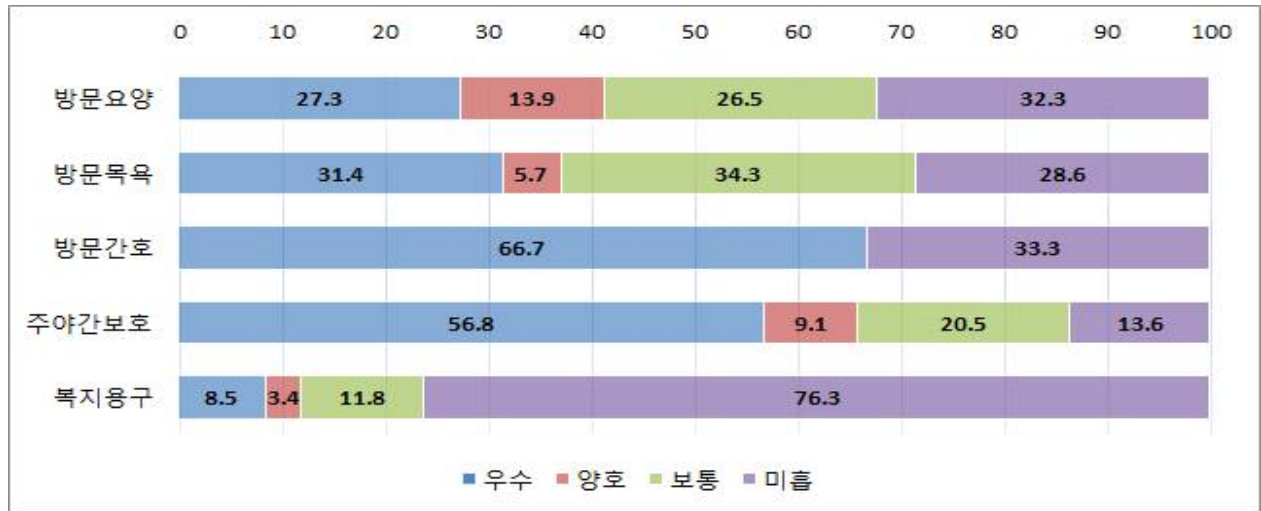
<표2-4-라-1> 육구사정 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
육구사정	방문요양	수시	223	61	27.3	31	13.9	59	26.5	72	32.3
		정기		64	28.7	17	7.6	89	39.9	53	23.8
	방문목욕	수시	35	11	31.4	2	5.7	12	34.3	10	28.6
		정기		2	5.7	1	2.9	6	17.1	26	74.3
	방문간호	수시	3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3
		정기		1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	주야간보호	수시	44	25	56.8	4	9.1	9	20.5	6	13.6
		정기		13	29.6	0	0.0	18	40.8	13	29.6
	복지용구	수시	177	15	8.5	6	3.4	21	11.8	135	76.3
		정기		12	6.8	1	0.5	12	6.8	152	85.9

<그림2-4-라-1> 육구사정 시행율

(단위 : %)



라-2	계약체결 및 통보	기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여내용통보서를 적기 통보합니다.
[기 관] 방문요양(29), 방문목욕(30), 방문간호(28), 주야간보호(37)		

평가 매 뉴 얼	평가 기 준	① 급여계약 체결할 때 표준장기요양이용계획서를 반영함 • 필수사항 : 급여종류, 횟수, 제공시간, 급여비용 ② 급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준 중 1개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '양호'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준)와 비교하여 우수 비율이 모든 급여
종류에서 소폭 상승하였으며 양호비율이 방문간호 33.4%p, 방문요양
15.2%p, 방문목욕 11.4%p, 주야간보호 4.6%p 상승하였다.

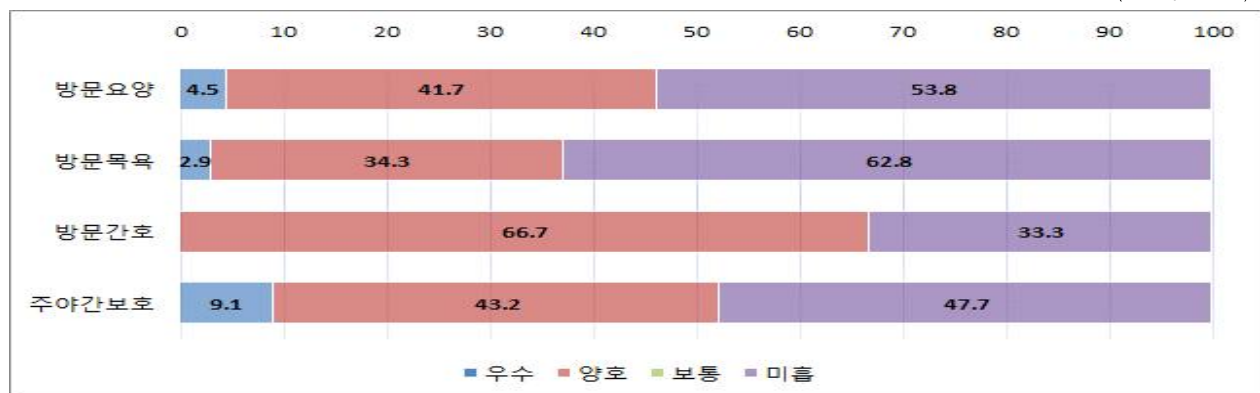
<표2-4-라-2> 계약체결 및 통보 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
계약체결 및 통보	방문요양	수시	223	10	4.5	93	41.7	120	53.8
		정기		1	0.4	59	26.5	163	73.1
	방문목욕	수시	35	1	2.9	12	34.3	22	62.8
		정기		0	0.0	8	22.9	27	77.1
	방문간호	수시	3	0	0.0	2	66.7	1	33.3
		정기		0	0.0	1	33.3	2	66.7
	주야간보호	수시	44	4	9.1	19	43.2	21	47.7
		정기		1	2.3	17	38.6	26	59.1

<그림2-4-라-2> 계약체결 및 통보 시행율

(단위 : %)



라-3

급여계획

기관은 수급자별 급여계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.

[기 관] 방문요양(31), 방문목욕(32), 방문간호(30), 주야간보호(39)

평가 매 년 도	평가 기 준	① 수급자별 급여계획을 연 1회 이상 수립함 • 필수사항 : 급여종류, 급여목표, 급여내용, 횟수, 시간, 작성일자, 작성자 서명 ② 표준장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가 등을 급여계획에 반영함 ③ 급여계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받음
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 전년도 정기평가(수시평가 실시기관 기준)와 비교하여 주야간보호 34.1%p, 방문간호 33.3%p, 방문목욕 17.2%p, 방문요양 14.8%p 상승하였으며 방문간호를 제외한 급여종류에서 미흡 비율이 대폭 감소하였다.

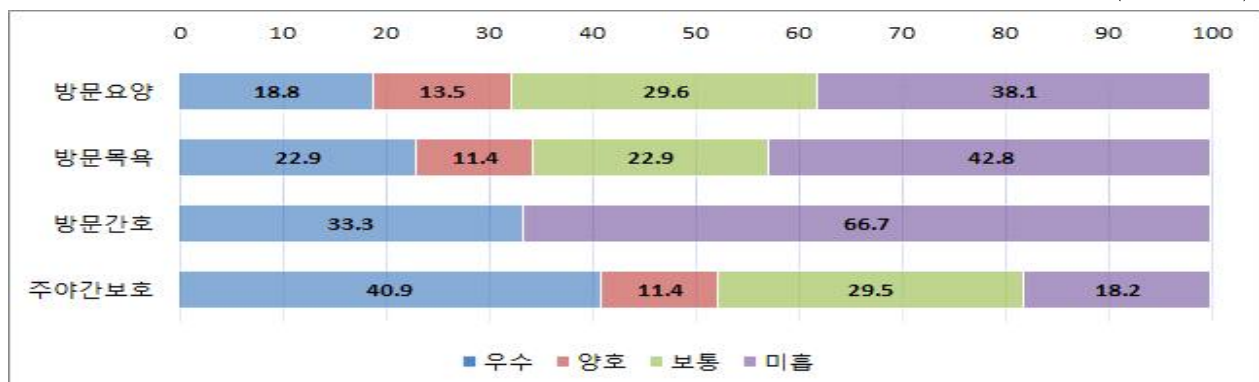
<표2-4-라-3> 급여계획 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여계획	방문요양	수시	223	42	18.8	30	13.5	66	29.6	85	38.1
		정기		9	4.0	7	3.1	28	12.6	179	80.3
	방문목욕	수시	35	8	22.9	4	11.4	8	22.9	15	42.8
		정기		2	5.7	1	2.9	4	11.4	28	80.0
	방문간호	수시	3	1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7
		정기		0	0.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7
	주야간보호	수시	44	18	40.9	5	11.4	13	29.5	8	18.2
		정기		3	6.8	8	18.2	12	27.3	21	47.7

<그림2-4-라-3> 급여계획 시행율

(단위 : %)



라-4	급여제공 적절성	기관은 수급자별 급여계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.
[기 관] 방문요양(32), 방문목욕(33), 방문간호(31), 주야간보호(40)		

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	① 급여계획에 따라 급여를 제공하고 기록함 •필수사항 : 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명 ② 급여계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여계획에 따라 급여를 제공함 ③ 급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함 ④ 장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 모든 급여종류에서 우수와 양호비율이 상승하였으며 방문목욕을 제외한 나머지 급여종류에서 보통비율 또한 상승하였다. 미흡 비율은 모든 급여종류에서 대폭 줄어들었음을 알 수 있다.

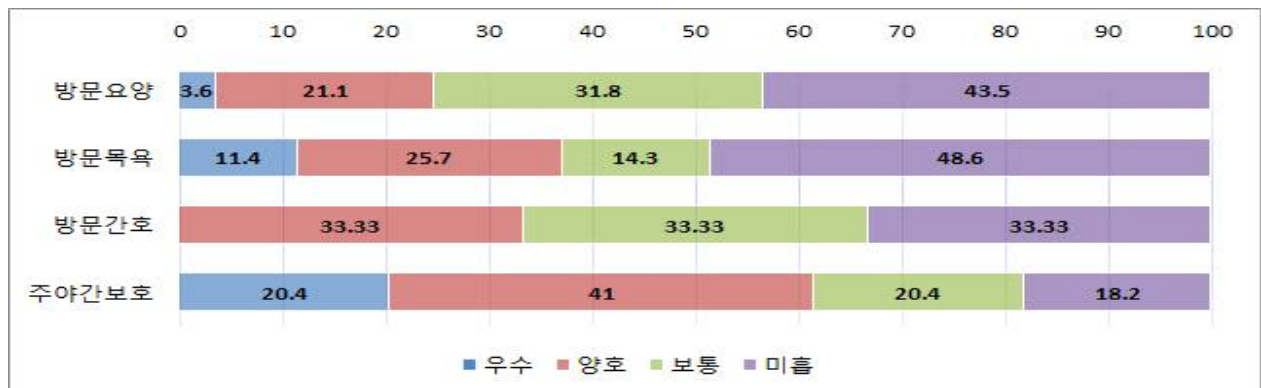
<표2-4-라-4> 급여제공 적절성 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여제공 적절성	방문요양	수시	223	8	3.6	47	21.1	71	31.8	97	43.5
		정기		6	2.7	18	8.1	42	18.8	157	70.4
	방문목욕	수시	35	4	11.4	9	25.7	5	14.3	17	48.6
		정기		1	2.9	3	8.6	9	25.7	22	62.8
	방문간호	수시	3	0	0.0	1	33.33	1	33.33	1	33.33
		정기		1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	주야간보호	수시	44	9	20.4	18	41.0	9	20.4	8	18.2
		정기		4	9.1	12	27.3	8	18.2	20	45.4

<그림2-4-라-4> 급여제공 적절성 시행율

(단위 : %)



라-5

욕구반영

수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받습니다.

[수급자] 방문요양(33), 방문목욕(34), 방문간호(32), 주야간보호(41)

평가 기준	평가기준	① 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음 ② 급여를 제공할 때 급여내용을 설명함
	평가척도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 주야간보호, 방문목욕, 방문간호 100%, 방문요양 98.2%로 모든 급여종류에서 우수 비율이 매우 높게 나타났다. 보통기관이 전 급여종류에서 1개소이며, 미흡기관이 없어 대부분의 장기요양기관들이 수급자의 개별적 욕구를 반영하여 급여를 제공하기 위해 노력하고 있음을 알 수 있다.

<표2-4-라-5> 욕구반영 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
욕구반영	방문요양	수시	223	219	98.2	3	1.3	1	0.5	0	0.0
		정기		204	91.5	14	6.3	5	2.2	0	0.0
	방문목욕	수시	35	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		31	88.6	3	8.6	1	2.8	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	주야간보호	수시	44	44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-라-5> 욕구반영 시행율

(단위 : %)



라-6	안전상황	급여제공직원이 체위변경(또는 이동)을 도울 때 다치게 하거나 피부 등에 상처를 입힌 적이 없습니다.
[수급자] 방문요양(36), 방문목욕(40), 방문간호(36), 주야간보호(47)		

평가 메 리 트	평가 기 준	① 안전하게 급여를 제공받음 ② 신체부위 등에 상처를 입힌 적이 없음
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 모든 급여 종류에서 우수 비율이 100%로 매우 높게 나타났다.

<표2-4-라-6> 안전상황 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
안전상황	방문요양	수시	223	223	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		221	99.1	2	0.9	0	0.0	0	0.0
	방문목욕	수시	35	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	주야간보호	수시	44	44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		43	97.7	1	2.3	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-라-6> 안전상황 시행율

(단위 : %)



라-7

사례관리 회의

기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.

[기 관] 방문요양(38), 방문목욕(41), 방문간호(38), 주야간보호(54)

평가 메뉴얼	평가 기준	① 사례관리 회의를 분기별 1회 실시함 ② 사례관리 회의를 반기별 1회 실시함 ③ 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 사진, 참석자 서명 ④ 회의결과를 1개월 내 급여계획에 반영함
	평가 척도	* 우수(2) : 평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준 중 ②,③,④번 항목을 충족함 * 보통(1) : 평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 방문간호 33.3%, 주야간보호 20.4%, 방문목욕 8.6%, 방문요양 5.8%순으로 우수 비율이 상승하였으나 사례관리 회의를 정기적으로 실시하지 않은 기관이 192개소(63%)로 차지하여 미흡 비율이 높게 나타났다.

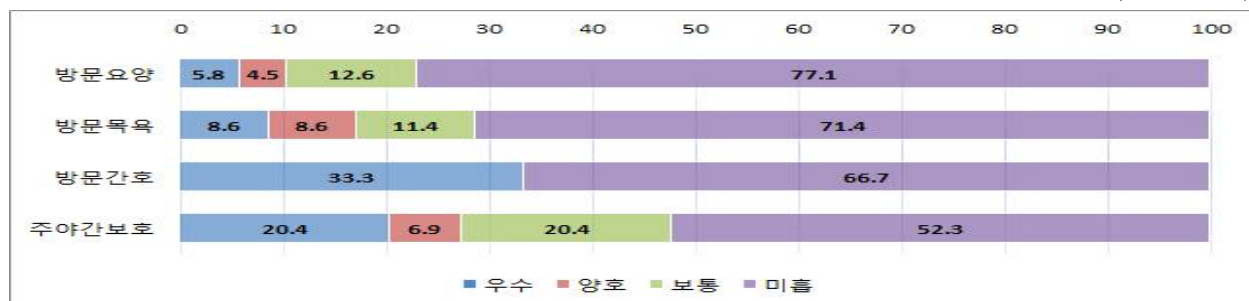
<표2-4-라-7> 사례관리 회의 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
사례관리 회의	방문요양	수시	223	13	5.8	10	4.5	28	12.6	172	77.1
		정기		4	1.8	6	2.7	18	8.1	195	87.4
	방문목욕	수시	35	3	8.6	3	8.6	4	11.4	25	71.4
		정기		0	0.0	1	2.8	3	8.6	31	88.6
	방문간호	수시	3	1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7
		정기		0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	주야간보호	수시	44	9	20.4	3	6.9	9	20.4	23	52.3
		정기		3	6.8	4	9.1	7	15.9	30	68.2

<그림2-4-라-7> 사례관리 회의 시행율

(단위 : %)



라-8

직원변경

수급자는 급여제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공받습니다.

[수급자] 방문요양(34), 방문목욕(35), 방문간호(34)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 새로운 직원을 소개 받음 ② 급여제공직원이 바뀌는 경우 동일 수준의 급여를 제공받음
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율이 방문간호 100%, 방문요양 98.7%, 방문목욕 91.4%순으로 높게 나타났다.

<표2-4-라-8> 직원변경 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직원변경	방문요양	수시	223	220	98.7	3	1.3	0	0.0	0	0.0
		정기		196	87.9	19	8.5	8	3.6	0	0.0
	방문목욕	수시	35	32	91.4	3	8.6	0	0.0	0	0.0
		정기		30	85.7	4	11.4	1	2.9	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-라-8> 직원변경 시행율

(단위 : %)



라-9	자료제공	수급자는 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받습니다.
[수급자] 방문요양(35), 방문목욕(39), 방문간호(35)		

평가 메뉴 얼	평가 기준	① 기관으로부터 자료를 제공받음 ② 예방 등에 대해 설명을 들었음
	평가 척도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율이 모든 급여종류에서 상승하였으며, 미흡 비율이 방문목욕 11.4%p, 방문요양 8%p 감소하였다.

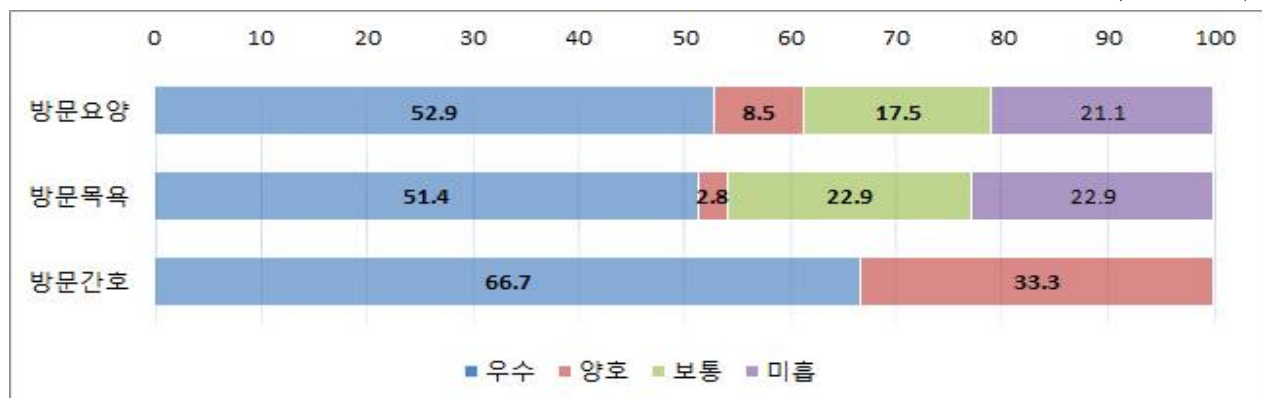
<표2-4-라-9> 자료제공 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
자료제공	방문요양	수시	223	118	52.9	19	8.5	39	17.5	47	21.1
		정기		74	33.2	33	14.8	51	22.9	65	29.1
	방문목욕	수시	35	18	51.4	1	2.8	8	22.9	8	22.9
		정기		12	34.3	4	11.4	7	20.0	12	34.3
	방문간호	수시	3	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
		정기		2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0

<그림2-4-라-9> 자료제공 시행율

(단위 : %)



라-10

기능회복훈련

수급자는 신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공 받습니다.

[수급자] 방문요양(37)

평가 메 리 트	평가 기준	① 기본동작훈련을 제공받음 ② 일상생활동작훈련을 제공받음
	평가 척도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 방문요양 단독지표로 우수 비율 96.4%이며 미흡 비율 1.4%p 하락한 2.2%로 나타났다.

<표2-4-라-10> 기능회복훈련 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
기능회복 훈련	방문요양	수시	223	215	96.4	2	0.9	1	0.5	5	2.2
		정기		197	88.3	8	3.6	10	4.5	8	3.6

<그림2-4-라-10> 기능회복훈련 시행율

(단위 : %)



라-11	목욕 전 · 후 상태관찰	기관의 급여성공직원은 목욕 전 · 후에 수급자의 상태를 관찰합니다.
[기 관] 방문목욕(36)		

평가 메 리 트	평가 기 준	① 목욕 전 수급자의 상태를 관찰하고 기록함 ② 목욕 후 수급자의 상태를 관찰하고 기록함
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 미흡 비율 대폭 하락하여 17.1%, 우수 비율 34.3%p 상승한 68.6%로 나타났다.

<표2-4-라-11> 목욕 전 · 후 상태관찰 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
목욕 전 · 후 상태관찰	방문목욕	수시	35	24	68.6	0	0.0	5	14.3	6	17.1
		정기		12	34.3	0	0.0	3	8.6	20	57.1

<그림2-4-라-11> 목욕 전 · 후 상태관찰 시행율

(단위 : %)



라-12 적정목욕급여

수급자는 적절한 목욕급여를 제공받습니다.

[수급자] 방문목욕(37)

평가 메 노 얼	평가 기준	① 목욕물 온도와 목욕시간이 적정함 ② 입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2명 이상의 요양보호사에 의해 제공받음
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 수시 평가 기관 35개중 우수기관 35개소(100%)로 전체기관이 우수로 평가되었다.

<표2-4-라-12> 적정목욕급여 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
적정 목욕급여	방문목욕	수시	35	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		34	97.1	1	2.9	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-라-12> 적정목욕급여 시행율

(단위 : %)



라-13	목욕 전 · 후 도움	수급자는 목욕 전 배설과 목욕 후 몸단장 및 주변정리 도움을 받습니다.
[수급자] 방문목욕(38)		

평가 메 리 트	평가 기준	① 목욕 전 배뇨·배변 도움을 제공받음 ② 목욕 후 몸단장 및 주변을 정리해줌
	평가 척도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수와 보통 비율 각각 94.3%, 5.7%이며 양호와 미흡기관은 없는 것으로 나타났다.

<표2-4-라-13> 목욕 전 · 후 도움 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
목욕 전 · 후 도움	방문목욕	수시	35	33	94.3	0	0.0	2	5.7	0	0.0
		정기		30	85.7	5	14.3	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-라-13> 목욕 전 · 후 도움 시행율

(단위 : %)



라-14

간호관리

수급자의 상태에 맞는 적절한 간호관리를 받습니다.

[수급자] 방문간호(37)

평가 메 리 트	평가 기준	① 수급자 상태에 따라 관리됨 ② 간호관리 상태가 적절함
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준)와 동일하게 우수 비율 100%로 매우 높게 나타났다.

<표2-4-라-14> 간호관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
간호관리	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-라-14> 간호관리 시행율

(단위 : %)



라-15

방문간호
지시서

기관은 방문간호지시서에 따라 급여를 제공합니다.

[기관] 방문간호(33)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 방문간호지시서에 따라 급여를 제공함 ② 방문간호지시서가 유효함
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 방문간호 평가기관 모두 3개소로 정기평가와 수시평가 모두 동일하게 우수 기관 2개소(66.7%), 보통기관 1개소(33.3%)로 나타났다.

<표2-4-라-15> 방문간호지시서 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
방문간호 지시서	방문간호	수시	3	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0
		정기		2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0

<그림2-4-라-15> 방문간호지시서 시행율

(단위 : %)



라-16

급식 및
투약관리

수급자는 수분공급, 식사 및 투약을 적절히 제공받습니다.

[수급자] 주야간보호(42)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 수분공급, 보온된 식사 제공함 ② 정해진 시간에 투약이 확인됨
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율 97.7%이며, 양호 기관 1개소로 비율 2.3%를 차지하고 있다.

<표2-4-라-16> 급식 및 투약관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급식 및 투약관리	주야간보호	수시	44	43	97.7	1	2.3	0	0.0	0	0.0
		정기		44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-라-16> 급식 및 투약관리 시행율

(단위 : %)



라-17

식단표 및
음식상태

기관은 균형 있는 식단을 작성하여 적절한 상태로 제공
합니다.

[기 관] 주야간보호(43)

평 가 메 뉴 얼	평 가 기 준	① 1식 3찬 이상의 주간식단표를 영양사가 작성함 ② 식단표를 잘 보이는 곳에 게시함 ③ 식단표에 따라 보온상태로 식사를 제공함
	평 가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가와 비교하여(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율 72.7%로 대폭 상승하였음을 알 수 있으며 보통과 미흡 비율은 모두 감소하였다.

<표2-4-라-17> 식단표 및 음식상태 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
식단표 및 음식상태	주야간보호	수시	44	32	72.7	0	0.0	10	22.7	2	4.6
		정기		19	43.2	0	0.0	22	50.0	3	6.8

<그림2-4-라-17> 식단표 및 음식상태 시행율

(단위 : %)



라-18

약품관리

기관은 의약품을 안전하게 관리합니다.

[기 관] 주야간보호(44)

평가 매 뉴 얼	평가 기준	① 약품보관함에 잠금장치가 되어 있음 ② 일반 의약품의 유효기한 등을 분기별 1회 이상 점검하고 기록함 • 필수사항 : 점검일자, 의약품명, 효능, 유효기한, 점검자서명
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 1개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 평가기관 44개소 중 우수기관 28개소(63.6%)로 나타났으며 정기평가 대비 (수시평가 실시기관 기준) 22.7%p 상승하였다.

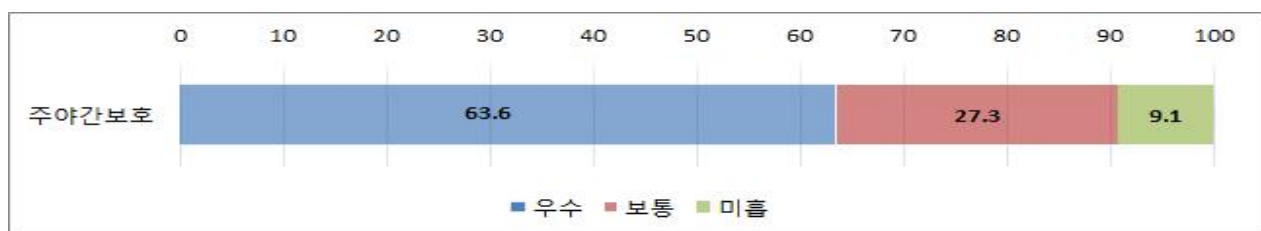
<표2-4-라-18> 약품관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
약품관리	주야간보호	수시	44	28	63.6	0	0.0	12	27.3	4	9.1
		정기		18	40.9	0	0.0	17	38.6	9	20.5

<그림2-4-라-18> 약품관리 시행율

(단위 : %)



라-19

의료기관연계

기관은 응급 및 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계합니다.

[기 관] 주야간보호(50)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	① 연계의료기관이나 협약의료기관이 있음 ② 의료기관에서 진료 받은 내용을 기록함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : ‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ **평가결과**

- 우수 비율 65.9%로 전년도 대비 2.3%p 상승하였다.

<표2-4-라-19> 의료기관연계 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
의료기관 연계	주야간보호	수시	44	29	65.9	0	0.0	0	0.0	15	34.1
		정기		28	63.6	0	0.0	3	6.8	13	29.6

<그림2-4-라-19> 의료기관연계 시행율

(단위 : %)



라-20

연계기록지
제공

기관은 수급자의 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공합니다.

[기 관] 주야간보호(51)

평가 메뉴얼	평가 기준	① 전원이나 퇴소할 때 연계기록지를 제공함 ② 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 성명, 연령, 등급, 주소, 연락처, 심신기능 상태, 제공한 급여, 특이사항, 작성일자
	평가 척도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율 20.5%p 상승한 61.4%로 나타났다.

<표2-4-라-20> 연계기록지 제공 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	계	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
연계기록지제공	주야간보호	수시	44	27	61.4	0	0.0	17	38.6
		정기		18	40.9	3	6.8	23	52.3

<그림2-4-라-20> 연계기록지 제공 시행율

(단위 : %)



라-21 구강관리도움

수급자는 식사 후에 구강관리의 도움을 받습니다.

[수급자] 주야간보호(45)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 식사 후에 양치질 도움을 받음 ② 구강상태 확인
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 주야간보호 평가기관 44개소 중 우수기관 41개소(93.2%), 양호 2개소(4.5%), 미흡 1개소(2.3%)로 나타났다.

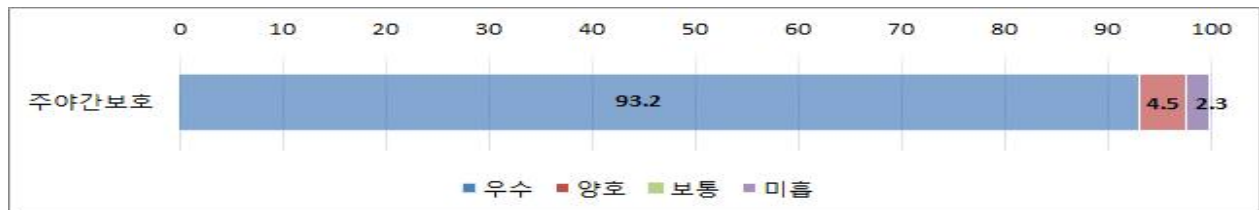
<표2-4-라-21> 구강관리도움 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
구강관리 도움	주야간보호	수시	44	41	93.2	2	4.5	0	0.0	1	2.3
		정기		38	86.4	3	6.8	2	4.5	1	2.3

<그림2-4-라-21> 구강관리도움 시행율

(단위 : %)



라-22	수급자 안전관리	기관은 수급자가 안전한 생활을 유지할 수 있도록 급여 제공에 대한 설명을 합니다.
[기 관] 주야간보호(46)		

평가 메 리 트	평가 기준	① 모든 수급자에게 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방에 대해 연 1회 이상 설명함 ② 모든 수급자에게 노인학대예방에 대해 연 1회 이상 설명함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 주야간보호 단독지표로 우수 비율 9.1%p 상승한 47.7%, 미흡 18.2%p 하락한 38.6%로 나타났다.

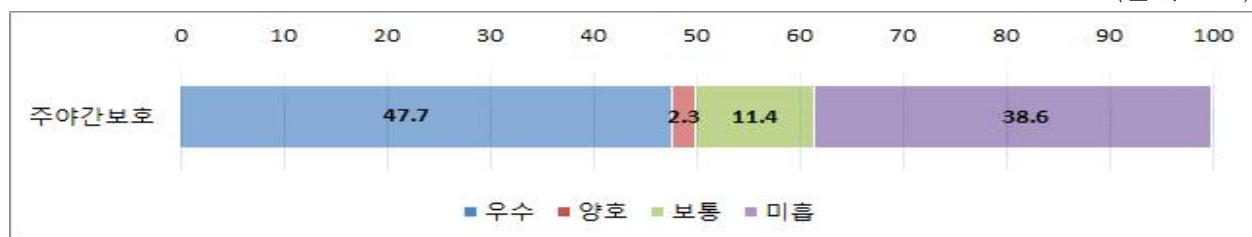
<표2-4-라-22> 수급자안전 관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
수급자 안전관리	주야간보호	수시	44	21	47.7	1	2.3	5	11.4	17	38.6
		정기		17	38.6	0	0.0	2	4.6	25	56.8

<그림2-4-라-22> 수급자안전 관리 시행율

(단위 : %)



평가 메뉴얼	평가기준	① 모든 프로그램에 대한 계획을 수립함 • 필수사항 : 프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 일정, 횟수, 진행자 ② 신체기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 진행자, 참석자명, 내용 ③ 인지기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 진행자, 참석자명, 내용 ④ 사회기능 프로그램 계획에 따라 분기별 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 진행자, 참석자명, 내용 ⑤ 모든 프로그램에 대하여 수급자(보호자) 의견을 반기별 1회 이상 수렴하고 그 내용을 차후 프로그램에 연 1회 이상 반영함
	평가척도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준 중 4개 항목을 충족함 * 보통(2) : 평가기준 중 3개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수 비율이 11.3%p 상승한 13.6%로 나타났으며, 양호 비율 18.2%p 상승한 29.5%, 미흡 비율 22.7%p 감소하여 36.4%로 나타났다.

<표2-4-라-23> 프로그램 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
프로그램	주야간보호	수시	44	6	13.6	13	29.5	9	20.5	16	36.4
		정기		1	2.3	5	11.3	12	27.3	26	59.1

<그림2-4-라-23> 프로그램 시행율

(단위 : %)



평가 메 뉴	평가 기 준	① 기관 자체의 특화프로그램에 대한 계획을 수립함 • 필수사항 : 프로그램명, 목적(목표), 대상자, 일정, 횟수, 내용, 기대효과 ② 인력 또는 예산을 투입하여 특화프로그램을 운영함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 진행자, 참석자명, 내용, 사진 ③ 특화프로그램을 홈페이지 공개 또는 타 기관에 제공하여 보급함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 ①, ②번 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가 대비(수시평가 실시기관 기준) 우수, 양호, 보통 비율 모두 소폭 상승하였으며 미흡 비율 84.0%에서 68.2%로 15.8%p 감소하였다.

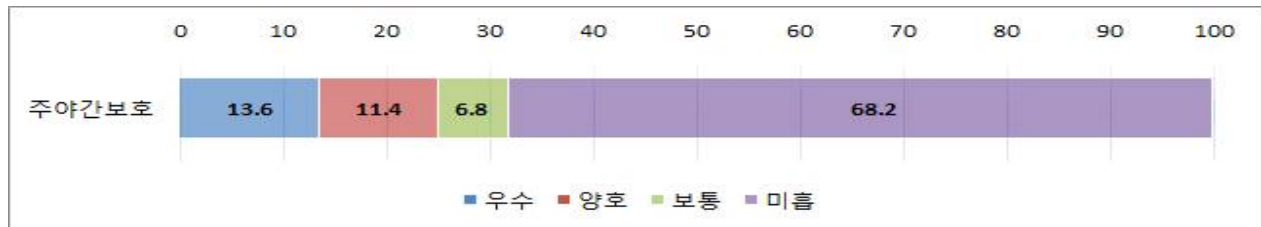
<표2-4-라-24> 특화프로그램 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
특화 프로그램	주야간보호	수시	44	6	13.6	5	11.4	3	6.8	30	68.2
		정기		2	4.6	3	6.8	2	4.6	37	84.0

<그림2-4-라-24> 특화프로그램 시행율

(단위 : %)



라-25

이동서비스
수칙

기관은 이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.

[기 관] 주야간보호(52)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	① 이동서비스 수칙이 있음 • 필수사항 : 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량안전수칙, 사고 시 조치사항, 차량운행표 ② 이동서비스 수칙을 수급자(보호자)에게 제공함 ③ 자동차종합보험 증서의 가입기간이 유효함 ④ 차량관리를 실시함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준 중 3개 항목을 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준 중 2개 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 24개소(54.6%)이며 양호 14개소(31.8%), 보통 6개소(13.6%), 미흡으로 평가받은 기관은 없는 것으로 나타났다.

<표2-4-라-25> 이동서비스수칙 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구 분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
이동서비스 수칙	주야간보호	수시	44	24	54.6	14	31.8	6	13.6	0	0.0
		정기		7	15.9	20	45.5	13	29.5	4	9.1

<그림2-4-라-25> 이동서비스수칙 시행율

(단위 : %)



라-26

이동서비스

수급자는 기관으로부터 편리하고 안전한 이동서비스를 받습니다.

[수급자] 주야간보호(53)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 운전자 외 기관의 직원이 동승함 ② 이동서비스 시간을 준수함
	평가 척 도	* 우수(1) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(0.75) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(0.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율 56.8%, 보통 27.3%, 양호 15.9% 순으로 나타났다.

<표2-4-라-26> 이동서비스 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
이동서비스	주야간보호	수시	44	25	56.8	7	15.9	12	27.3	0	0.0
		정기		30	68.2	6	13.6	8	18.2	0	0.0

<그림2-4-라-26> 이동서비스 시행율

(단위 : %)



라-27

급여계약

기관은 복지용구 급여확인서를 반영하여 급여계약을 체결합니다.

[기관] 복지용구(23)

평가 메 뉴 얼	평가 기 준	수급자의 복지용구 급여확인서를 반영하여 계약함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 충족함 * 미흡(0) : 평가기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 복지용구 급여확인서를 반영하여 급여계약을 체결하는지 확인하는 지표로 우수 67.8%, 미흡 32.2%로 나타났다.

<표2-4-라-27> 급여계약 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		미흡	
				기관	비율	기관	비율
급여계약	복지용구	수시	177	120	67.8	57	32.2
		정기		105	59.3	72	40.7

<그림2-4-라-27> 급여계약 시행율

(단위 : %)



라-28

제품전시

기관은 복지용구 제품을 전시하고 안내책자를 비치합니다.

[기 관] 복지용구(24)

평가 매 년 도	평가 기 준	복지용구를 전시하고 있으며 안내책자를 비치함 ① 이동변기 ② 목욕의자 ③ 성인용 보행기 ④ 안전손잡이 ⑤ 미끄럼방지용품(미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말) ⑥ 간이변기 ⑦ 지팡이 ⑧ 욕창예방방석 ⑨ 자세변환용구 ⑩ 수동휠체어 ⑪ 전동침대 ⑫ 수동침대 ⑬ 욕창예방매트리스 ⑭ 이동욕조 ⑮ 목욕리프트 ⑯ 배회감지기 ⑰ 경사로
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준의 14종 이상 품목을 전시하고 안내책자를 비치함 * 양호(3) : 평가기준의 12 ~ 13종 품목을 전시하고 안내책자를 비치함 * 보통(2) : 평가기준의 10 ~ 11종 품목을 전시하고 안내책자를 비치함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율은 18.1%p 상승하여 29.4%, 미흡 비율은 6.2%p 하락하여 11.9%로 나타났다.

<표2-4-라-28> 제품전시 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제품전시	복지용구	수시	177	52	29.4	68	38.4	36	20.3	21	11.9
		정기		20	11.3	62	35.0	63	35.6	32	18.1

<그림2-4-라-28> 제품전시 시행율

(단위 : %)



라-29

가격표시제

기관은 가격표시제를 실시합니다.

[기 관] 복지용구(25)

평가 메 뉴	평가 기준	① 판매 및 대여 제품에 총 가격을 표시함 ② 본인부담금을 구분하여 표시함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 보통(2) : 평가기준 중 ①번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 22%p 상승한 67.8%로 가장 높게 나타났으며 미흡 비율은 26.6%로 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 21.4%p 감소하였다.

<표2-4-라-29> 가격표시제 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율
가격표시제	복지용구	수시	177	120	67.8	10	5.6	47	26.6
		정기		81	45.8	11	6.2	85	48.0

<그림2-4-라-29> 가격표시제 시행율

(단위 : %)



라-30

설치 및
제품설명

기관은 공급제품의 설치 및 제품설명을 합니다.

[기 관] 복지용구(26)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 제품설치대장을 작성하고 제품을 설명함 ② 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 수급자명, 설치일자, 설치자, 설치장소, 배송구분, 제품설명 여부, 확인자(성명 및 관계)
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율이 21.5%로 10.8%p 상승하였다. 미흡 비율도 21.5%p 감소하였으나 제품설치대장 작성 및 설명을 하지 않은 기관이 52.5%(93개소)로 높게 나타났다. 대표자1인기관이 많아 관리가 소홀한 것으로 보인다.

<표2-4-라-30> 설치 및 제품설명 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
설치 및 제품설명	복지용구	수시	177	38	21.5	6	3.4	35	19.8	98	55.3
		정기		19	10.7	1	0.6	21	11.9	136	76.8

<그림2-4-라-30> 설치 및 제품설명 시행율

(단위 : %)



[기 관] 복지용구(27)

평가 매 년 일	평가 기 준	① 민원관리대장이 있음 • 필수사항 : 접수일자, 처리일자, 수급자명, 제품명, 민원내용, 조치사항 ② 모든 민원을 7일 이내(공휴일 제외) 처리함 ③ 모든 민원을 7일 이내(공휴일 제외) 처리함 ④ 민원 민원을 7일 초과하여 처리함 ⑤ 민원접수 건이 없음
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함 * 양호(3) : 평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함 * 보통(2) : 평가기준 중 ①,④번 항목을 충족함 * 미흡(0) : '보통' 기준을 충족하지 못함 * 해당없음 : 평가기준 중 ①,⑤번 항목을 충족함

○ 평가결과

- 우수 비율 45.2%, 양호 4.0%, 보통 1.1%순으로 나타나고 있으며 미흡 비율은 26.6%p 감소하여 전년도 대비(수시평가 실시기관기준) 개선된 것으로 나타났다.

<표2-4-라-31> 민원처리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
민원처리	복지용구	수시	177	80	45.2	7	4.0	2	1.1	53	29.9	35	19.8
		정기		52	29.4	4	2.3	2	1.1	100	56.5	19	10.7

<그림2-4-라-31> 민원처리 시행율

(단위 : %)



마. 급여제공결과

대분류 영역 「급여제공결과」는 장기요양기관에서 서비스를 제공받은 결과 수급자가 기관과 직원에 대하여 만족하고 있는지를 평가하고 그에 따라 서비스 질 향상을 위해 노력하며, 궁극적으로 수급자의 신체청결 및 활동지원 등 안정적인 서비스를 통하여 상태가 호전되었는지를 평가하는 영역이다.

「방문요양」은 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 5개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 13점 중 12.7점으로 100점 환산점수는 97.4점,

「방문목욕」은 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 3개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 10점 중 9.8점으로 100점 환산점수는 97.9점,

「방문간호」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 3개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 10점 중 10점으로 100점 환산점수는 100점,

「주야간보호」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 11점 중 10.5점으로 100점 환산점수는 95.2점,

「복지용구」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며 배점비중 점수 16점 중 15.2점으로 100점 환산점수는 94.7점으로 분석되었다.

급여제공결과는 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 5개 급여종류 전체 평균 환산점수가 2.9점 상승하였다.

「방문요양」은 노인학대방지 99.6%, 신체청결상태 98.2%, 서비스만족도조사(현장) 94.2% 등으로 수급자 평가지표의 우수 비율이 높았으며, 만족도조사(유선) 82.1%, 등급현황 지표 71.8%로 낮게 나타났다.

「방문목욕」은 노인학대방지 100%, 서비스만족도조사(현장) 88.6%로 우수비율이 높았으며 서비스만족도조사(유선) 82.9%로 낮게 나타났다.

「방문간호」은 서비스만족도조사(유선), 서비스만족도조사(현장), 노인학대방지 모두 우수비율이 100%로 나타났다.

「주야간보호」는 서비스만족도조사(현장), 노인학대방지 100%로 우수비율이 높게 나타났으며, 서비스만족도조사(유선) 70.5%, 등급현황 56.8%로 낮게 나타났다.

「복지용구」는 활동지원도움 97.8%, 급여과정만족도 96.6%로 우수비율이 높았으며 기관만족도 72.9%, 서비스만족도조사(유선) 68.4%로 낮았다.

전체적으로 노인학대방지, 신체청결상태, 서비스만족도조사(현장) 등의 지표의 우수 비율이 높았으며, 서비스만족도조사(유선), 등급현황 등의 지표가 우수 비율이 낮았다.

○ 급여제공결과 지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
마-1	5종	서비스만족도조사(유선)	수급자	요, 목, 간, 주, 복
마-2	4종	서비스만족도조사(현장)	수급자	요, 목, 간, 주
마-3	4종	노인학대방지	수급자	요, 목, 간, 주
마-4	2종	등급현황	기관	요, 주
마-5	1종	신체청결상태	수급자	요
마-6	1종	활동지원도움	수급자	복
마-7	1종	급여과정만족도	수급자	복
마-8	1종	기관만족도	수급자	복

※ 방문요양(요), 방문목욕(목), 방문간호(간), 주야간보호(주), 복지옹구(복)

마-1

서비스만족도
조사(유선)

수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.

[기 관] 방문요양(43), 방문목욕(44), 방문간호(41), 주야간보호(58), 복지용구(31)

평가 매 년 도	평가 기 준	① 기관이 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까? ② 기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까? ③ 직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까? ④ 기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까? (해당없음) 기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음
	평가 척 도	* 우수(3) : 평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 7점 이상 ~ 8점임 * 양호(2.25) : 평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 6점 이상 ~ 7점 미만임 * 보통(1.5) : 평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 이상 ~ 6점 미만임 * 미흡(0) : 평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 미만임 * 해당없음(제외) : 기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음

○ 평가결과

- 급여종류별 우수 비율은 방문간호가 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 33.3%p 상승하여 100%로 가장 높았으며 방문목욕 82.9%, 방문요양 82.1%, 주야간보호 70.5%, 복지용구 68.4% 순으로 나타났다.

<표2-4-마-1> 서비스 만족도(유선) 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
서비스 만족도 (유선)	방문요양	수시	223	183	82.1	30	13.5	9	4.0	1	0.4	0	0.0
		정기		119	53.4	63	28.2	29	13.0	10	4.5	2	0.9
	방문목욕	수시	35	29	82.9	6	17.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		25	71.4	6	17.2	2	5.7	2	5.7	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0
	주야간보호	수시	44	31	70.5	11	25.0	2	4.5	0	0.0	0	0.0
		정기		19	43.2	9	20.5	10	22.7	6	13.6	0	0.0
	복지용구	수시	177	121	68.4	46	26.0	8	4.5	2	1.1	0	0.0
		정기		131	74.0	31	17.5	13	7.4	2	1.1	0	0.0

<그림2-4-마-1> 서비스 만족도(유선) 시행율

(단위 : %)



마-2

서비스만족도 조사(현장)

수급자는 급여제공기관 및 과정에 대해 만족합니다.

[수급자] 방문요양(42), 방문목욕(43), 방문간호(40), 주야간보호(57)

평가 메뉴얼	평가 기준	① 기관의 관리자가 상담을 실시하고 수급자(보호자)의 요구사항을 해결하려고 노력함 ② 급여계약 시 서비스내용, 시간 및 비용 등을 수급자(보호자) 스스로 결정함 ③ 급여제공직원은 친절하고 전문성을 갖추었음 ④ 급여제공직원은 비밀을 지킴 ⑤ 급여를 제공하는 기관에 대하여 만족함
	평가 척도	* 우수(3) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(2.25) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1.5) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 급여종류별 우수 비율은 방문간호, 주야간보호가 100%로 가장 높았으며, 방문요양 94.2%, 방문목욕 88.6% 순으로 나타났다.

<표2-4-마-2> 서비스 만족도(현장) 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
서비스 만족도 (현장)	방문요양	수시	223	210	94.2	13	5.8	0	0.0	0	0.0
		정기		187	83.9	32	14.3	4	1.8	0	0.0
	방문목욕	수시	35	31	88.6	4	11.4	0	0.0	0	0.0
		정기		27	77.1	8	22.9	0	0.0	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	주야간보호	수시	44	44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-마-2> 서비스 만족도(현장) 시행율

(단위 : %)



마-3

노인학대방지

수급자는 기관의 직원에게 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없습니다.

[수급자] 방문요양(39), 방문목욕(42), 방문간호(39), 주야간보호(55)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 직원으로부터 노인 학대를 받은 사실이 없음 ② 직원으로부터 부당한 대우를 받은 사실이 없음
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 방문간호, 방문목욕, 주야간보호는 100%이며 방문요양은 99.6%로 나타났다. 모든 종별에서 미흡 비율은 없는 것으로 나타났다.

<표2-4-마-3> 노인학대방지 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
노인학대방지	방문요양	수시	223	222	99.6	1	0.4	0	0.0	0	0.0
		정기		223	100	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	방문목욕	수시	35	35	100	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		35	100	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	방문간호	수시	3	3	100	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		3	100	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	주야간보호	수시	44	44	100	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		정기		44	100	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림2-4-마-3> 노인학대방지 시행율

(단위 : %)



마-4

등급현황

기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.

[기 관] 방문요양(41), 주야간보호(56)

평가 기준	평가 기준	기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지·호전됨 분모 중 가장 최근 갱신 등급판정결과와 직전 등급판정 결과를 비교하여 등급이 유지·호전된 수급자 수 6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자 수 (해당없음) 6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자가 없음
	평가 척도	* 우수(1) : (요양) 등급 유지·호전율이 85%이상임 (주야간) 등급 유지·호전율이 95%이상임 * 양호 (0.75) : (요양) 등급 유지·호전율이 75%이상 ~ 85%미만임 (주야간) 등급 유지·호전율이 90%이상 ~ 95%미만임 * 보통 (0.5) : (요양) 등급 유지·호전율이 60%이상 ~ 75%미만임 (주야간) 등급 유지·호전율이 80%이상 ~ 90%미만임 * 미흡 (0) : (요양) 등급 유지·호전율이 60%미만임 (주야간) 등급 유지·호전율이 80%미만임

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 상승하여 방문요양은 71.8%, 주야간보호는 56.8% 순이었으며 미흡 비율은 방문요양, 주야간보호 모두 0%로 나타났다.

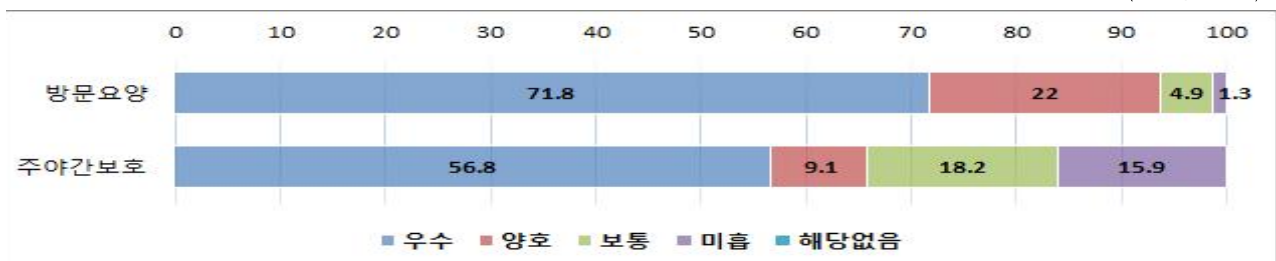
<표2-4-마-4> 등급현황 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요 소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
등급현황	방문요양	수시	223	160	71.8	49	22	11	4.9	3	1.3	0	0
		정기		159	71.3	33	14.8	20	9	6	2.7	5	2.2
	주야간보호	수시	44	25	56.8	4	9.1	8	18.2	7	15.9	0	0
		정기		17	38.6	4	9.1	8	18.2	14	31.8	1	2.3

<그림2-4-마-4> 등급현황 시행율

(단위 : %)



마-5

신체청결상태

수급자의 신체청결상태는 양호합니다.

[수급자] 방문요양(40)

평가 메 리 트	평가 기준	① 수급자의 구강상태가 양호함 ② 수급자의 신체청결상태가 양호함
	평가 척 도	* 우수(2) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(1.5) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(1) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 비율은 3.1%p 상승한 98.2%이며 미흡 비율은 0.5%로 나타남

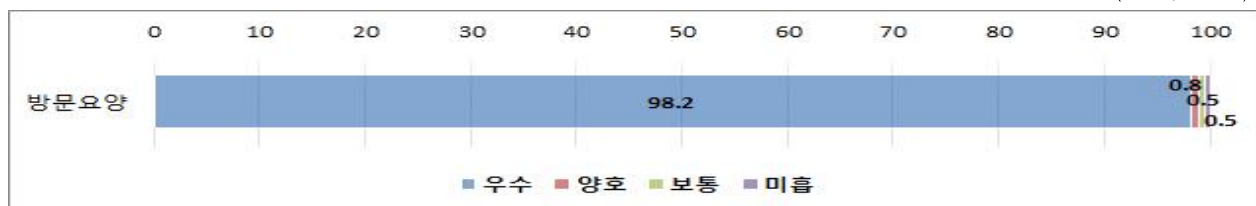
<표2-4-마-5> 신체청결상태 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
신체청결상태	방문요양	수시	223	219	98.2	2	0.8	1	0.5	1	0.5
		정기		212	95.1	9	4.0	2	0.9	0	0.0

<그림2-4-마-5> 신체청결상태 시행율

(단위 : %)



마-6 활동지원도움		수급자는 급여제품 사용으로 일상생활 또는 신체활동 지원에 도움이 되었습니다.
[수급자] 복지용구 (28)		
평가 메 리 트	평가기준	① 수급자의 일상생활에 도움을 받음 ② 수급자의 신체활동에 도움을 받음
	평가척도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 1.2%p 상승하였으며 미흡 비율이 0.6%p 하락하였다. 우수 97.8%, 양호 1.1%, 보통 1.1%, 미흡 0%로 나타났다.

<표2-4-마-6> 활동지원도움 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
활동지원도움	복지용구	수시	177	173	97.8	2	1.1	2	1.1	0	0.0
		정기		171	96.6	3	1.7	2	1.1	1	0.6

<그림2-4-마-6> 활동지원도움 평가결과

(단위 : %)



마-7

급여과정
만족도

수급자는 급여제공과정에 대해 만족합니다.

[수급자] 복지용구 (29)

평가 메 뉴	평가 기준	① 급여제공직원은 친절하고 전문성을 갖추었음 ② 외관 및 청결상태가 양호한 제품을 신속히 배송함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 우수 96.6%, 양호 2.8%, 보통 0%, 미흡 0.6%로 나타났다.

<표2-4-마-7> 급여과정만족도 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여과정만족도	복지용구	수시	177	171	96.6	5	2.8	0	0.0	1	0.6
		정기		165	93.2	11	6.2	1	0.6	0	0.0

<그림2-4-마-7> 급여과정만족도 평가결과

(단위 : %)



마-8

기관만족도

수급자는 급여제공기관에 대해 만족합니다.

[수급자] 복지용구 (30)

평가 메 리 트	평가 기 준	① 정기적으로 상담을 실시하며 민원을 신속하게 처리함 ② 제품의 A/S 과정이 친절하고 신속함
	평가 척 도	* 우수(4) : 평가기준을 모두 충족함 * 양호(3) : 평가기준을 75%이상 충족함 * 보통(2) : 평가기준을 50%이상 충족함 * 미흡(0) : '보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 우수 비율이 2.9%p 상승하였으며 미흡 비율이 0.6%p 하락하였다. 우수 72.9%, 양호 16.4%, 보통 9%, 미흡 1.7%로 나타났다.

<표2-4-마-8> 기관만족도 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
				기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
기관 만족도	복지용구	수시	177	129	72.9	29	16.4	16	9.0	3	1.7
		정기		124	70.0	32	18.1	17	9.6	4	2.3

<그림2-4-마-8> 기관만족도 평가결과

(단위 : %)



바. 제도 및 정책참여도

「제도 및 정책참여도」는 기관이 노인장기요양보험 제도 및 정책에 적극적으로 참여하여 서비스 질 개선을 위해 노력하는지 평가하는 항목이다.

「청구상담봉사자」는 장기요양기관의 청구업무를 담당하는 기관 종사자를 봉사자로 위촉하여 타 기관 청구업무에 관한 상담과 노하우 등을 제공함으로써 지식의 선순환을 도모하고 올바른 청구문화를 확산하기 위한 지표로서, 적용 기간 동안 활동한 실적이 1건 ~ 99건인 경우 1점, 100건 이상인 경우 2점,

「요양보호사 월급제」는 요양보호사 처우개선과 고용안정을 위하여 월급제를 적정비율 이상 운영하는지에 확인하기 위한 지표로서, 1점,

「경영실태조사」는 경영실태조사에 참여하거나 패널로 최종 선정된 기관에 대해 1점,

「재무회계자료」는 투명한 기관 운영을 위하여 재무회계 자료 제출을 한 경우 1점으로 구성되어 있다.

[기 관] 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 복지용구

평가 매 년 평 가 기 준	평가 기 준	①	청구상담봉사자로 위촉된 상담유형(급여종류)으로 지표적용기간 동안 활동한 실적이 1건 ~ 99건임	1점
		②	청구상담봉사자로 위촉된 상담유형(급여종류)으로 지표적용기간 동안 활동한 실적이 100건 이상임	2점
		③	(방문요양) 요양보호사와 월급제로 근로계약을 체결하고 그에 따라 급여를 지급함	1점
		④	(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호) 적정한 경영실태조사 및 관련 자료를 제출함	1점
		⑤	전년도 재무회계 자료를 매년 제출함('15년 결산보고자료부터 적용)	1점

○ 평가결과

- 청구상담봉사자, 요양보호사 월급제, 경영실태조사 가점을 받은 기관은 방문요양 223개소 중 1개소(0.4%)로 나타났다. 그 외 급여종별은 해당기관이 없었다. 재무회계자료 가점을 받은 기관은 주야간보호가 25%, 방문요양 8.5%, 방문목욕 2.9%, 복지용구 1.1% 순으로 나타났다.

급여종별 482개소 중 7.3%인 35개소에서 가점을 획득하였으며, 이중 95점 이상 및 90점 이상 기관의 가점기관 비율이 각각 0.4%, 0.6%이고, 60점 미만 가점비율이 0.2%로 나타났다.

<표2-4-바-1> 제도 및 정책참여도 평가결과

(단위 : 개소, %)

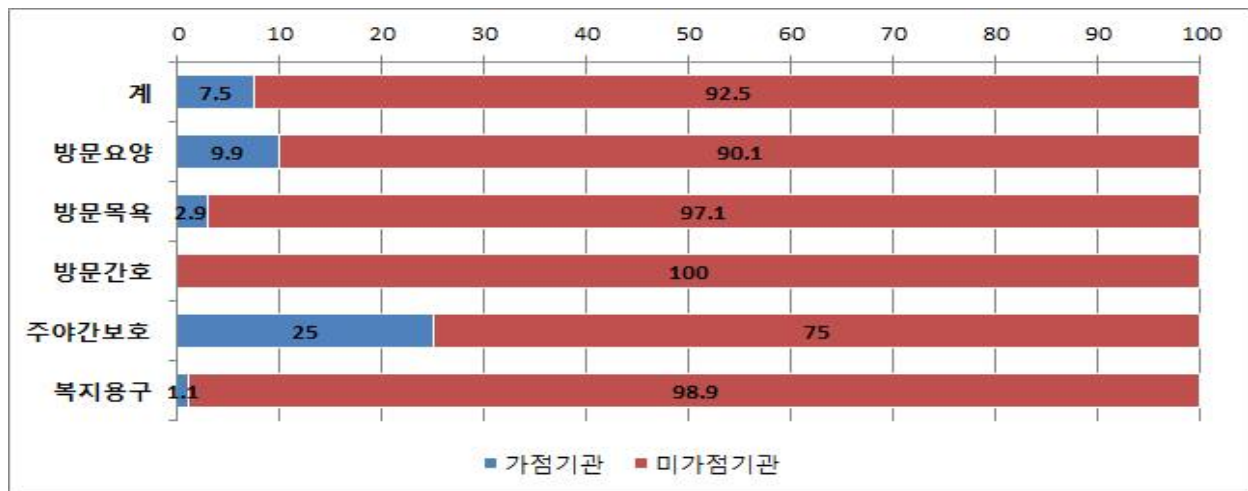
급여종별	구분	실시 기관 수	청구상담봉사자1점			청구상담봉사자2점			요양보호사월급제			경영실태조사			재무회계자료		
			기관	비율1)	비율2)	기관	비율1)	비율2)	기관	비율1)	비율2)	기관	비율1)	비율2)	기관	비율1)	비율2)
방문요양	수시	223	1	100.0	0.4	0	0.0	0.0	1	100.0	0.4	1	100.0	0.4	19	57.6	8.5
	정기		1	100.0	0.4	0	0.0	0.0	2	100.0	0.9	3	75.0	1.3	28	57.1	12.6
방문목욕	수시	35	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	지표없음			0	0.0	0.0	1	3.0	2.9
	정기		0	0.0	0.0	0	0.0	0.0				1	25.0	2.9	2	4.0	5.7
방문간호	수시	3	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	지표없음			0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	정기		0	0.0	0.0	0	0.0	0.0				0	0.0	0.0	1	2.0	33.3
주야간보호	수시	44	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	지표없음			0	0.0	0.0	11	33.3	25.0
	정기		0	0.0	0.0	0	0.0	0.0				0	0.0	0.0	14	28.6	31.8
복지용구	수시	177	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	지표없음			지표없음			2	6.1	1.1
	정기		0	0.0	0.0	0	0.0	0.0							4	8.2	2.3

주 1) 제도 및 정책참여도 각 가점기준의 해당급여종류별 차지하는 비율을 나타냄

2) 해당급여종류별 총 기관수 대비 제도 및 정책참여도 각 가점기준이 차지하는 비율을 나타냄

<그림2-4-바-1> 제도 및 정책참여도 평가결과

(단위 : %)



Ⅲ. 2017 장기요양기관(재가급여) 수시평가 결론

제3장 2017 장기요양기관(재가급여) 수시평가 결론 요약

1. 2016 정기평가결과 최하위(E)등급 기관과 미흡사항을 개선하고 수시평가를 신청한 기관 610개소를 대상으로 2017.10.16. ~ 12.29.까지 약 2.7개월에 걸쳐 폐업, 지정취소 등 불가기관 128개소를 제외한 총 482개소(79%)에 대하여 평가를 실시하였다.
2. 수시평가 평균점수는 68.3점으로 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 9.8점 높게 나타났으며, 급여종별로는 '방문간호'가 12.6점 상승하여 74.7점으로 가장 높았다.
3. 대분류 영역별 평균점수를 보면 정기평가(수시평가 실시기관 기준) 대비 모든 대분류 영역의 점수가 상승하였으며 '급여제공결과' 영역이 96.3점으로 가장 높았다. '급여제공과정' 영역은 평균 15점 상승하여 대분류 영역 중 가장 높게 상승하였으며, '환경 및 안전', '기관운영', '수급자 권리보장', '급여제공결과' 순으로 상승하였다. 이는 평가를 통해 장기요양기관의 행정력은 물론 서비스 수준까지 지속적으로 향상되고 있음을 보여 준다.
4. 우수 비율이 가장 높아진 지표로는 '정보게시'로서 방문요양, 방문목욕, 복지용구에서 각각 39.5%p, 방문목욕 37.1%p, 복지용구 42.9%p 상승하였다. 방문간호는 '건강검진', '5대 보험 및 퇴직금'이 각각 66.7%p, 주야간보호는 '이동서비스수칙'이 38.7%p 높아졌다. 이는 기관이 수급자에게 질 높은 서비스를 제공하고, 기관 운영을 체계적이고 합리적으로 관리하기 위해 노력하고 있는 것으로 분석된다.
5. 정기평가결과 하위기관을 대상으로 실시한 수시평가 결과에서 평균점수가 상당히 상승되었으며, 대부분 평가지표의 우수비율 또한 상승한 것으로 나타났다. 이는 '평가결과 하위기관에 대한 컨설팅 및 사후관리를 통한 질 관리'라는 수시평가의 목적에 부합한 결과로 생각되며, 앞으로도 수시평가가 장기요양기관의 서비스 질 관리에 매우 중요한 역할을 할 것으로 기대한다.