

2026년 장기요양기관

# 재가급여(방문간호) 평가 매뉴얼

2025. 12.

2023년 방문간호 평가매뉴얼

2026년 방문간호 평가매뉴얼

## 목 차

- I. 평가자 준수사항
- II. 매뉴얼 일반사항
- III. 평가지표
- IV. 평가매뉴얼

## 목 차

- I. 평가자 준수사항
- II. 매뉴얼 일반사항
- III. 평가지표
- IV. 평가매뉴얼

**1. 평가자 준수사항**

**1. 평가자 준수사항**

## 평가자 준수사항

### 1. 평가자 비밀 준수 의무

- 가. 평가와 관련된 장기요양기관, 직원 및 수급자 등의 개인정보보호에 철저를 기하여야 한다.
- 나. 평가를 수행하면서 알게 된 비밀에 대해 보안을 유지하여야 한다.

### 2. 평가자 수칙

- 가. 기관 및 가정을 방문할 때에는 반드시 평가자임을 확인할 수 있는 신분증을 제시하고 자신의 소속과 이름, 방문 목적 등을 밝혀야 한다.
- 나. 장기요양기관 평가가 원활히 진행될 수 있도록 대표자 또는 관계자(시설장 등)와 면담하여 평가수행 절차 등을 설명하고 협조를 요청한다.
- 다. 또렷한 목소리와 정중하고 정확한 표현을 사용하며, 단정한 복장과 예의 바른 태도를 취하는 등 평가자의 품위를 유지하여야 한다.
- 라. 평가 미비사항에 대해서는 개선할 수 있도록 충분히 설명하고 강요하거나 나무라는 표현은 삼가야 한다.
- 마. 평가에 대하여 이견을 제기할 때에는 피평가자가 이해할 수 있도록 평가매뉴얼에 따른 평가기준을 충분히 설명한다.
- 바. 장기요양기관 평가는 장기요양 서비스의 질 향상과 국민의 선택권 보장에 있음을 명심하여 기관에 거부감이나 불쾌감을 주지 않도록 주의하여야 한다.
- 사. 평가와 관련하여 직접 또는 간접을 불문하고 사례·증여·향응 및 어떠한 형태의 금품수수 행위를 하여서는 아니 된다.

## 평가자 준수사항

### 1. 평가자 비밀 준수 의무

- 가. 평가와 관련된 장기요양기관, 직원 및 수급자 등의 개인정보보호에 철저를 기하여야 한다.
- 나. 평가를 수행하면서 알게 된 비밀에 대해 보안을 유지하여야 한다.

### 2. 평가자 수칙

- 가. 기관 및 가정을 방문할 때에는 반드시 평가자임을 확인할 수 있는 신분증을 제시하고 자신의 소속과 이름, 방문 목적 등을 밝혀야 한다.
- 나. 장기요양기관 평가가 원활히 진행 될 수 있도록 대표자 또는 관계자(시설장 등)와 면담하여 평가수행 절차 등을 설명하고 협조를 요청한다.
- 다. 또렷한 목소리와 정중하고 정확한 표현을 사용하며, 단정한 복장과 예의 바른 태도를 취하는 등 평가자의 품위를 유지하여야 한다.
- 라. 평가 미비사항에 대해서는 개선할 수 있도록 충분히 설명하고 강요하거나 나무라는 표현은 삼가야 한다.
- 마. 평가에 대하여 이견을 제기할 때에는 피평가자가 이해할 수 있도록 평가매뉴얼에 따른 평가기준을 충분히 설명한다.
- 바. 장기요양기관 평가는 장기요양 서비스의 질 향상과 국민의 선택권 보장에 있음을 명심하여 기관에 거부감이나 불쾌감을 주지 않도록 주의하여야 한다.
- 사. 장기요양기관에서 제공하는 직접 및 간접 사례·증여·향응 등 어떠한 형태를 불문하고 금품 등의 수수 행위를 하여서는 아니된다.

## 평가자 준수사항

### 3. 평가자 유의사항

- 가. 평가예정통보서를 7일 전까지 발송하고 기관 방문 전에 유선으로 방문시간을 안내한다.
- 나. 평가실시일에 기관을 방문하여 장기요양기관 평가실시통보서, 평가안내문, 신분증을 제시한다.
- 다. 피평가자(기관)가 평가에 응할 수 있도록 충분한 시간을 주는 등 배려한다.
- 라. 평가자는 평가지표, 매뉴얼 및 지침 등에 따라 정확하게 평가한다.
- 마. 평가 종료 후 평가조사표를 장기요양정보시스템에서 장기요양기관으로 전송하고 평가자가 평가결과에 대한 상담 및 총평을 실시한 후 장기요양기관 대표자(또는 관계자)가 전자 평가조사표를 최종 확인하고 동의내역을 전송한다. 단, 평가조사표를 수기로 작성할 경우 평가조사표에 따라 상담 및 총평을 실시하고 평가자와 피평가자(기관)가 각각 확인서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 제공한다.

## 평가자 준수사항

### 3. 평가자 유의사항

- 가. 평가예정통보서를 7일전까지 발송하고 기관 방문 전에 유선으로 방문시간을 안내한다.
- 나. 평가실시일에 기관을 방문하여 장기요양기관 평가실시통보서, 평가안내문, 신분증을 제시한다.
- 다. 피평가자(기관)가 평가에 응할 수 있도록 충분한 시간을 주는 등 배려한다.
- 라. 평가자는 평가지표 및 매뉴얼, 지침 등에 따라 정확하게 평가한다.
- 마. 평가 종료 후, 평가자가 장기요양정보시스템(기관포털)으로 전송한 전자평가조사표에 따라 상담 및 총평을 실시하고 피평가자(기관 대표자 또는 관계자)는 해당 결과를 열람하고 확인 전송한다.
  - 전자평가조사표 전송 등이 불가능 한 경우에는 수기 작성한 평가조사표에 평가자와 피평가자 각각 서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 제공한다.

**II. 매뉴얼 일반사항**

**II. 매뉴얼 일반사항**

## 1. 개요

### 가. 관련근거

- 1) 노인장기요양보험법 제54조(장기요양급여의 관리·평가), 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 제3의7, 제38조(재가 및 시설급여비용의 청구 및 지급 등) 제3항, 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료) 제1항 제7호
- 2) 같은 법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가방법 등), 제31조의2(장기요양급여 비용의 가감지급기준)
- 3) 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시
- 4) 장기요양기관 평가관리 시행세칙

나. 평가매뉴얼은 관련 법령이나 규정 중 장기요양기관이 반드시 준수해야 하는 사항과 장기요양급여의 수준 향상을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

다. 평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시함으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보하며,

라. 평가지표 및 매뉴얼 개선 과정에 전문가, 장기요양기관 및 협회 등의 의견, 장기요양기관 평가결과 등을 반영한다.

## 2. 구성

평가매뉴얼은 평가방향, 평가기준, 척도, 지표적용기간, 확인방법, 관련근거로 구성되어 있다.

가. 평가방향: 평가지표의 목적

나. 평가기준: 평가지표의 구체적인 내용

다. 평가척도: 채점기준 및 적용결과(우수, 양호, 보통, 미흡, 해당없음)

## 1. 개요

### 가. 관련근거

- 1) 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가), 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 3의7, 제38조(재가 및 시설급여비용의 청구 및 지급 등) 제3항, 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료) 제1항 제7호
- 2) 같은 법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가 방법 등), 제31조의2(장기요양급여 비용의 가감지급기준)
- 3) 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」
- 4) 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」

나. 평가매뉴얼은 관련 법령이나 규정 중 장기요양기관이 반드시 준수해야 하는 사항과 장기요양급여의 수준 향상을 위한 바람직한 방향을 제시하고,

다. 평가에 필요한 정보 및 구체적인 평가기준을 제시함으로써 평가의 공정성과 객관성을 확보하며,

라. 평가지표 및 매뉴얼 개선 과정에 국민, 전문가, 장기요양기관 및 협회 등의 의견과 장기요양기관 평가결과 등을 반영한다.

## 2. 구성

가. 평가매뉴얼은 평가방향, 평가기준, 지표적용기간, 확인방법, 관련근거로 구성되어 있다.

1) 평가방향: 평가지표의 목적

2) 평가기준: 평가지표의 구체적인 내용

### 3) 지표적용기간

가) 2024.1월 ~ 평가일까지 한다. 다만, 지표에 따라 적용기간을 달리 정할 수 있다.

나) 평가기준이 변경되는 경우 새로운 평가기준은 평가시행세칙 공고일의 다음 해부터 적용한다. 다만, 지표에 따라 적용기간을 다르게 적용할 수 있다.

## 매뉴얼 일반사항

### 라. 지표적용기간

- 1) 2020.1월~평가일까지 한다. 다만, 지표에 따라 이 기간 밖의 범위로 달리 정할 수 있다
- 2) 평가기준이 변경되는 경우 새로운 평가기준은 2023년 1월부터 적용한다.
- 3) 현장을 확인하는 지표, 직원 및 수급자에게 면담·관찰·시연을 하는 지표는 평가 시점을 기준으로 한다.

마. 확인방법: 평가기준에 따른 확인방법

바. 관련근거: 평가지표와 관련된 법령 등

### 3. 평가방법

가. 평가는 기관의 관련 문서나 자료 등 기록 확인, 기관 내·외부 환경 등 현장 확인, 직원 및 수급자를 대상으로 한 면담·관찰·시연, 공단 전산 자료 확인, 보호자 유선 확인 등의 방법으로 실시한다.(이하 매뉴얼 평가방법에 '기록', '현장', '면담', '관찰', '시연', '전산', '유선'으로 명시한다.)

나. 노인장기요양보험 정보시스템이나 기관 홈페이지를 통하여 기관현황 등을 파악하고, 필요한 경우 사전에 자료를 요청하여 평가를 실시한다.

다. 평가기준의 충족 여부를 확인하기 위해 영수증, 지출내역 등 관련 증빙자료를 요청할 수 있다.

라. 분기, 반기, 연 1회 등 주기를 확인하는 평가기준은 시행 일자를 확인한다.

마. 전산프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호 로그인을 원칙으로 한다. 다만, 국가에서 제공한 전산프로그램 (1365, VMS)은 인정한다.

바. 평가 자료는 평가 당일 평가 종료 시까지 확인된 자료만 인정한다. 단, 유선만족도 등 일부 지표는 공단의 별도계획에 따라 평가한다.

사. 직원 및 수급자를 대상으로 하는 평가는 기관평가 종료 후 실시한다. 다만, 복지용구의 직원평가는 기관평가 당일 현장에서 평가한다.

## 매뉴얼 일반사항

다) 현장을 확인하는 지표, 직원 및 수급자에게 면담·시연을 하는 지표는 평가 시점을 기준으로 한다.

4) 확인방법: 평가기준에 따른 확인방법

5) 관련근거: 평가지표와 관련된 법령 등

### 3. 평가방법

가. 평가는 기관의 관련 문서나 자료 등 기록 확인, 기관 내·외부 환경 등 현장 확인, 직원 및 수급자를 대상으로 면담·시연, 공단 전산 자료 확인, 수급자(보호자) 유선 확인 등의 방법으로 실시한다. (이하 매뉴얼 평가방법에 '기록', '현장', '면담', '시연', '전산', '유선'으로 명시한다.)

나. 노인장기요양보험 정보시스템이나 기관 홈페이지를 통하여 기관현황 등을 파악하고, 필요한 경우 사전에 자료를 요청하여 평가를 실시한다.

다. 평가기준의 충족 여부를 확인하기 위해 영수증, 지출내역 등 관련 증빙자료를 요청할 수 있다.

라. 분기, 반기, 연 1회 등 주기를 확인하는 평가기준은 회계연도를 기준으로 적용하며 시행 일자를 확인한다.

마. 전산프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호 로그인을 원칙으로 한다. 다만, 국가에서 제공한 전산프로그램(1365, VMS, 스마트장기요양 앱)은 인정한다.

바. 평가 자료는 평가 당일 평가 종료 시까지 확인된 자료만 인정한다.

사. 직원 및 수급자를 대상으로 하는 평가는 기관평가 종료 후 실시한다.

아. 평가는 급여종류별로 각각 실시하며 평가받는 급여종류의 해당 급여직원(특별자치시·특별자치도·시·군·구에 해당 급여종류의 인력으로 등록되어 근무하는 자)이 수행한 경우에 한하여 인정하는 것을 원칙으로 한다.

## 매뉴얼 일반사항

아. 평가는 급여종류별로 각각 실시하며 평가받는 급여종류의 해당 급여직원(해당 급여종류에 특별자치시·특별자치도·시·군·구 등록되어 근무하는 직원)이 수행한 경우에 한하여 인정하는 것을 원칙으로 한다.

### 4. 장기요양기관 협조 사항

기관은 원만한 평가 진행을 위해 노인장기요양보험법 제54조 및 제60조에 따라 평가자가 요구하는 자료의 제출 등에 협조하여야 한다.

- 노인장기요양보험 제37조 및 같은 법 시행규칙 제29조【별표 2】에 따라 정당한 사유 없이 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 행정처분 대상이며, 평가위원회 심의에 따라 명단을 별도 공표할 수 있음
- 노인장기요양보험법 제60조에 따른 평가자료 제출을 거부하거나 거짓자료를 제출할 경우 같은 법 제69조에 따라 과태료 부과대상에 해당되며 평가위원회 심의에 따라 최하위 등급으로 조정 될 수 있음

### 5. 기관평가

- 가. 평가대상 자료는 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있다.
- 나. 표본으로 선정된 자료(직원, 수급자)로 평가가 어려운 경우, 변경하여 선정할 수 있으며 기준에 따라 표본 수를 달리 정할 수 있다.
- 다. 직원 및 수급자 자료는 급여종류별로 달리 선정함을 원칙으로 한다. 다만 표본선정 대상이 부족한 경우 등은 중복하여 평가할 수 있다.
- 라. 공통 문항이라도 각 지표는 급여종류별로 각각 평가하여야 한다.
- 마. 2종 이상 재가급여를 제공하는 경우 공통되는 평가관련 자료는 통합하여 관리할 수 있다.

## 매뉴얼 일반사항

### 4. 장기요양기관 협조 사항

기관은 원만한 평가 진행을 위해 「노인장기요양보험법」 제54조 및 제60조에 따라 평가자가 요구하는 자료의 제출 등에 성실히 응해야 한다.

- 「노인장기요양보험법」 제37조 및 같은 법 시행규칙 제29조【별표2】에 따라 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 행정처분 대상이며, 평가위원회 심의에 따라 명단을 별도 공표할 수 있음
- 「노인장기요양보험법」 제60조에 따른 평가자료 제출을 거부하거나 거짓자료를 제출할 경우 같은 법 제69조에 따라 과태료 부과대상에 해당되며, 평가위원회 심의에 따라 최하위 등급으로 조정 될 수 있음

### 5. 기관평가

- 가. 평가대상 자료는 전수조사를 원칙으로 하되, 지표별로 표본을 선정하여 평가할 수 있다.
- 나. 표본으로 선정된 자료(직원, 수급자)로 평가가 어려운 경우, 변경하여 선정할 수 있으며 기준에 따라 표본 수를 달리 정할 수 있다.
- 다. 직원 및 수급자 자료는 급여종류별로 달리 선정함을 원칙으로 한다. 다만 표본 선정 대상이 부족한 경우 등은 중복하여 평가할 수 있다.
- 라. 공통 문항이라도 각 지표는 급여종류별로 각각 평가하여야 한다.
- 마. 2종 이상 재가급여를 제공하는 경우 공통되는 평가관련 자료는 통합하여 관리할 수 있다.

## 매뉴얼 일반사항

○ 직원 자료 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
직 원	4	3	2

- 직원 자료 표본 수는 인력신고된 직원 중 평가일 기준 최근 심사결정한 직원과 내근직원(시설장 포함) 수 전체를 기준으로 산정한다.
- 직원(시설장 포함) 1명만 있는 경우는 1명만 평가 한다.
- 평가자가 선정한 직원을 평가할 수 없는 경우 다른 직원을 선정하여 평가할 수 있다.
- 인력 신고된 직원(시설장 포함)과 실제 근무하는 직원이 달라 평가할 수 있는 대상자가 1명도 없는 경우에는 평가 불가 기관으로 처리한다.

○ 수급자 자료 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만	3인 미만
수급자	4	3	2	평가불가

- 수급자 자료 표본 수는 평가일 기준 최근 심사결정한 수급자의 수를 기준으로 산정한다.
- 평가자가 선정한 수급자를 평가할 수 없는 경우 다른 수급자를 선정하여 평가할 수 있다.
- 평가일 현재 수급자가 3인 미만인 경우에는 평가불가 기관으로 처리한다.

## 매뉴얼 일반사항

○ 직원 자료 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
직 원	4	3	2

- 직원 자료 표본 수는 인력신고된 직원 중 평가일 기준 최근 심사결정한 직원과 내근직원(시설장 포함) 수 전체를 기준으로 산정한다.
- 직원(시설장 포함) 1명만 있는 경우는 1명만 평가 한다.
- 평가자가 선정한 직원을 평가할 수 없는 경우 다른 직원을 선정하여 평가할 수 있다.
- 인력 신고된 직원(시설장 포함)과 실제 근무하는 직원이 달라 평가할 수 있는 대상자가 1명도 없는 경우에는 평가 불가 기관으로 처리한다.

○ 수급자 자료 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만	3인 미만
수급자	4	3	2	평가불가

- 수급자 자료 표본 수는 평가일 기준 최근 심사결정한 수급자의 수를 기준으로 산정한다.
- 평가자가 선정한 수급자를 평가할 수 없는 경우 다른 수급자를 선정하여 평가할 수 있다.
- 평가일 현재 수급자가 3인 미만인 경우에는 평가불가 기관으로 처리한다.

6. 직원·수급자 평가

○ 직원 평가 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
직 원	4	3	2

- 직원 표본 수는 기관평가 당시 직원 자료 표본 수 선정결과와 동일하게 적용한다.
- 평가자가 선정한 직원을 평가할 수 없는 경우 다른 직원을 선정하여 평가할 수 있다. 다만, 평가가능한 직원이 부족한 경우, 평가가능한 직원만 평가한다.
- 평가자가 선정한 직원 중 일부라도 평가를 거부하는 경우 이 사실을 기관에 통보하고 평가 거부 기관으로 처리한다.
- 평가 가능한 직원이 없는 경우에는 이 사실을 기관에 통보하고 평가불가 기관으로 처리한다.

○ 수급자 평가 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
수급자	4	3	2

- 수급자 표본 수는 기관평가 당시 수급자 자료 표본 수 선정결과와 동일하게 적용한다.
- 평가일 현재 수급자 중에서 선정한다.
- 선정 가능한 수급자가 표본 수 미만인 경우 선정 가능한 인원만으로 평가한다.
- 평가자가 선정한 수급자 중 일부 수급자가 평가를 거부한 경우 다른 수급자를 선정하여 평가한다.
- 평가 가능한 수급자가 없는 경우에는 이 사실을 기관에 통보하고 평가불가 기관으로 처리한다.

6. 직원·수급자 평가

○ 직원 평가 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
직 원	4	3	2

- 직원 표본 수는 기관평가 당시 직원 자료 표본 수 선정결과와 동일하게 적용한다.
- 평가자가 선정한 직원을 평가할 수 없는 경우 다른 직원을 선정하여 평가할 수 있다. 다만, 평가가능한 직원이 부족한 경우, 평가가능한 직원만 평가한다.
- 평가자가 선정한 직원 중 일부라도 평가를 거부하는 경우 이 사실을 기관에 통보하고 평가 거부 기관으로 처리한다.
- 평가 가능한 직원이 없는 경우에는 이 사실을 기관에 통보하고 평가불가 기관으로 처리한다.

○ 수급자 평가 표본 선정기준 (단위: 명)

구 분	30인 이상	10인 이상~30인 미만	10인 미만
수급자	4	3	2

- 수급자 표본 수는 기관평가 당시 수급자 자료 표본 수 선정결과와 동일하게 적용한다.
- 평가일 현재 수급자 중에서 선정한다.
- 선정 가능한 수급자가 표본 수 미만인 경우 선정 가능한 인원만으로 평가한다.
- 평가자가 선정한 수급자 중 일부 수급자가 평가를 거부한 경우 다른 수급자를 선정하여 평가한다.
- 평가 가능한 수급자가 없는 경우에는 이 사실을 기관에 통보하고 평가불가 기관으로 처리한다.

7. 평가문항 척도 점수 산출방법

- 가. 우수: 평가지표 해당 점수의 100%
- 나. 양호: 평가지표 해당 점수의 75%
- 다. 보통: 평가지표 해당 점수의 50%
- 라. 미흡: 평가지표 해당 점수의 0%
- 마. 해당없음: 평가지표 적용불가(총 점수 산출할 때 제외)

8. 직원·수급자 평가기준 점수 산출방법

가. 세부점수 평점기준

세부점수	평 점 기 준
1	평가기준을 모두 충족함
0.75	평가기준을 대부분 충족함
0.5	평가기준을 일부 충족함
0	평가기준을 충족하지 못함

※ 세부점수 구성은 기준별로 다를수 있으며 평점기준에 대한 상세사항은 비공개

나. 평가결과 점수 산출방법

- 표본 별 세부점수의 평균값에 따라 평가기준 충족여부 결정
  - 표본의 각 세부점수를 더한 총 세부점수(B)를 표본 수(A)로 나눈 평균 점수 (B/A)가 0.75점 이상일 경우 '평가기준 충족'으로 평가

예시) 표본수 3명, 평가기준 ①번

구분	김건강	이보험	박평가
평가기준 ①	1점	0.75점	0.5점

평균점수 = 2.25점/3명 = 0.75  
→ 평가기준 충족

7. 직원·수급자 **면담·시연** 평가기준 점수 산출방법

가. 세부점수 평점기준

세부점수	평 점 기 준
1	평가기준을 모두 충족함
0.75	평가기준을 대부분 충족함
0.5	평가기준을 일부 충족함
0	평가기준을 충족하지 못함

※ 세부점수 구성은 기준별로 다를 수 있으며 평점기준에 대한 상세사항은 비공개

나. **면담·시연** 평가결과 점수 산출방법

- 표본 별 세부점수의 평균값에 따라 평가기준 충족여부 결정
  - 표본의 각 세부점수를 더한 총 세부점수(B)를 표본 수(A)로 나눈 평균 점수 (B/A)가 0.75점 이상일 경우 '평가기준 충족'으로 평가

예시) 표본 수 3명, 평가기준 ①번

구분	김건강	이보험	박평가
평가기준 ①	1점	0.75점	0.5점

평균점수 = 2.25점/3명 = 0.75  
→ 평가기준 충족

8. 용어설명

가. 평가대상

- 1) '급여제공직원'이란 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 치과위생사로 해당 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 인력신고 되어 근무하는 직원을 의미한다.
- 2) '직원'이란 해당 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 인력신고 되어 근무하는 모든 직원(시설장 포함)을 의미한다.
- 3) '해당급여 직원'이란 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 **해당 급여종류의 인력**으로 등록되어 근무하는 직원을 의미한다.

## 9. 용어설명

### 가. 평가대상

- 1) '기관'이란 노인장기요양보험법에 따라 지정·설치된 장기요양기관을 의미한다.
- 2) '급여제공직원'이란 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 치과위생사로 해당 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 인력신고 되어 근무하는 직원을 의미한다.
- 3) '직원'이란 해당 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 인력신고 되어 근무하는 모든 직원(시설장 포함)을 의미한다.
- 4) '해당급여 직원'이란 해당 급여종류 인력으로 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 등록되어 근무하는 직원을 의미한다.

예시) 급여종류가 방문요양이면 방문요양에 등록되어 근무하고 있는 직원을 의미함

### 나. 지표적용기간

- 1) '평가계획 공고월'이란 노인장기요양보험 홈페이지에 평가계획을 게시한 월을 의미한다.
- 2) '평가계획 종료월'이란 평가계획에서 정한 평가기간 중 평가 종료일이 속한 월을 의미한다.

### 다. 기타

- 1) 비치: 잠금장치가 없는 장소에서 쉽게 열람할 수 있도록 관리하거나, 마련하여 갖추어 둠
- 2) 게시: 여러 사람에게 알리기 위하여 내붙이거나 내걸어 두루 보게 함
- 3) 서명: 행위자가 자기의 동일성을 표시하고 책임을 분명하게 하도록 본인 고유의 필체로 자신의 이름을 제3자가 알아볼 수 있도록 씀

※ 점검자, 작성자, 참석자, 진행자 등 행위(제공)자를 지칭하는 모든 항목은 실제 수행한 직원의 성명을 기입해야 함.

예시) 급여종류가 방문요양이면 방문요양에 등록되어 근무하고 있는 직원을 의미함

### 나. 지표적용기간

- 1) '평가시행세척 공고월'이란 노인장기요양보험 홈페이지에 평가시행세척을 게시한 월을 의미한다.
- 2) '평가종료월'이란 평가계획에서 정한 평가기간 중 평가 종료일이 속한 월을 의미한다.

### 나. 기타

- 1) 비치: 잠금장치가 없는 장소에서 쉽게 열람할 수 있도록 관리하거나, 마련하여 갖추어 둠
- 2) 게시: 여러 사람에게 알리기 위하여 내붙이거나 내걸어 두루 보게 함
- 3) 서명: 행위자가 자기의 동일성을 표시하고 책임을 분명하게 하도록 본인 고유의 필체로 자신의 이름을 다른 사람이 알아볼 수 있도록 씀

※ 점검자, 작성자, 참석자, 진행자 등 행위(제공)자를 지칭하는 모든 항목은 실제 업무를 수행한 직원의 성명을 정자로 기입해야 함

## 9. 기타 유의사항

### ○ 노인학대 관련

- 평가대상 장기요양기관(직원포함)이 「노인복지법」 제39조의5에 의해 노인보호 전문기관의 노인학대 사례판정을 받은 경우, 「노인장기요양보험법」 제37조제1항 제6호(「사회복지사업법」 등 타 법령 포함)에 의해 노인학대로 행정처분을 받은 경우는 평가등급이 조정될 수 있다.

### ○ 장기요양급여 제공기준 관련

- 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제16조(재가 급여 제공시간 등), 제17조(방문요양급여 제공기준)에 따라 재가급여 제공시간, 방문요양급여 제공기준 등을 준수하여야 한다.

Ⅲ. 평가지표

Ⅲ. 평가지표

□ 방문간호 평가지표

★ 표기: 신설지표

대분류	중분류	소분류	지표번호	지표명	지표내용	점수	
기관운영	기관관리	운영원칙 및 체계	1	운영규정	기관운영에 필요한 운영규정을 갖추고, 그에 따라 기관을 운영합니다.	1	
			인적자원 관리	인력운영	2	직원회의	직원회의를 정기적으로 실시합니다.
	3	경력직			기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율이 높습니다.	3	
	직원의 후생복지	4		건강검진	직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.	2	
		5		보수	직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수(임금)를 지급받습니다.	2	
		6		5대 보험 및 퇴직금	5대 보험에 가입하고 퇴직금을 지급합니다.	2	
		7		★ 직원 복지향상	직원의 복지향상을 위해 노력합니다.	2	
	8	직원권익 보호	직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다.	3			
환경 및 안전	정보관리	개인정보 보호	9	개인정보 보호	개인정보를 보호하기 위해 노력합니다.	1	
			위생 및 감염관리	위생관리	10	위생적 급여제공	위생적으로 급여를 제공합니다.
	감염관리	11		기구(소독) 관리	감염예방을 위해 기구를 소독하고 청결하게 관리합니다.	3	
	시설 및 설비관리	12	비품구비	방문간호에 필요한 비품을 갖추고 관리합니다.	1		
	안전관리	13	위험도 평가	수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.	4		
수급자 권리보장	수급자 권리	수급자 존엄성	14	★ 수급자 존중 서비스	수급자를 존중하여 급여를 제공합니다.	2	
			15	급여제공 안내	수급자는 기관으로부터 급여제공 관련 사항에 대해 설명을 듣고 급여계약서 부본을 제공 받습니다.	3	
	기관책임	상담관리	16	방문상담 관리	정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.	4	
			17	급여제공 역량관리	수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량 관리를 위해 노력합니다.	4	
		윤리적 운영	재가급여 관리 시스템	18	재가급여 관리 시스템	재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.	3



평가지표(방문간호)

★ 표기: 신설지표

평가영역	지표번호	지표명	평가기준	점수
기관 운영	1	운영규정	기관 ① 운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실하다.	4
	2	경력직	기관 ① 2년 이상/미만 운영기관에 따른 직원 비율	1
	3	직원교육	기관 ① 급여제공지침 등 12개 항목을 마련하여 비치하고 있다.	5
			기관 ② 모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시한다.	
			직원 ③ 모든 직원은 연 1회 이상 급여제공지침 교육을 알고 있으며, 각 지침별 주요내용을 알고 있다.	
	4	직원 인권보호	기관 ① 직원의 인권보호를 위한 기관의 노력을 확인한다.	10
			기관 ② 모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 안내한다.	
			직원 ③ 직원은 「직원」 인권침해대응지침 내용을 알고 있다.	
	5	직원권익 향상	기관 ① 기관이 5대 보험에 가입되어 있으며, 보험료를 완납한다.	8
			기관 ② 직전 정기평가 결과 가산금을 직원 처우개선을 위해 사용한다.	
기관 ③ 직원에게 분기별 1회 이상 복지(포상 등)를 제공한다.				
직원 ④ 직원은 고충처리절차를 알고 그에 따른 적절한 조치를 받는다.				
기관 ⑤ 퇴직금 제도를 운영한다.				
6	기구(소독) 관리	기관 ① 방문간호에 필요한 비품을 소독하고 청결하게 관리한다.	7	
		기관 ② 감염 위험이 있는 폐기물을 분리한다.		
7	비품구비	기관 ① 급여제공에 필요한 비품을 구비한다.	6	
		기관 ② 월 1회 이상 비품관리대장을 작성한다.		
8	질향상 노력	기관 ① 기관은 연간 인건비 지출비율을 준수하고 있다.	2	
		기관 ② 경영실태조사에 참여하여 관련 자료를 제출한다.		
서비스 제공	9	건강검진	기관 ① 모든 직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시한다.	5
	10	급여제공 안내	수급자 ① 급여제공범위에 대해 안내를 받는다.	3
수급자 ② 직원의 인권보호에 대해 안내를 받는다.				

대분류	중분류	소분류	지표번호	지표명	지표내용	점수
			19	시간준수	직원은 급여제공 시간을 준수합니다.	3
		정보제공	20	수급자 알권리 보장	수급자에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여선택권 보장을 위해 노력합니다.	3
급여제공 과정	급여개시	계약체결 및 통보	21	계약체결 및 통보	개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여계약통보서를 적기 통보합니다.	3
		욕구사정	22	욕구사정	수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.	4
	급여계획	개별적 욕구반영	23	급여제공 계획	수급자별 급여제공계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.	4
	급여제공	욕구반영 급여제공	24	급여제공 적절성	수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.	3
			25	욕구반영	수급자의 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공합니다.	3
			26	방문간호 지시서	방문간호지시서에 따라 급여를 제공합니다.	3
		질 보장	27	직원변경	수급자는 급여제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공받습니다.	4
		안전관리	28	수급자 안전관리	수급자의 안전을 위해 노력합니다.	4
		사례관리 회의	29	사례관리	사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.	3
	급여제공 결과	수급자 상태	결과평가	30	★ 급여제공 결과평가	수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 정기적으로 평가하여 기록합니다.
수급자관리			31	노인인권 보호	노인인권보호를 위해 노력합니다.	5
			32	간호관리	수급자의 상태에 맞는 적절한 간호관리를 받습니다.	2
만족도 평가		만족도평가	33	서비스 만족도 조사 (유선)	수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.	4
			34	질향상 노력	수급자에게 최상의 서비스 제공을 위해 노력합니다.	1



## 평가지표(방문간호)

평가영역	지표번호	지표명	평가기준	점수
서비스 만족도	11	수급자 상담관리	기관 ① 모든 수급자(보호자)와 매월 상담을 실시한다.	6
			기관 ② 장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공한다.	
	12	시간준수	수급자 ① 급여제공직원이 급여제공 시간을 준수한다.	6
			수급자 ② 시간을 변경하는 경우 사전에 안내한다.	
	13	정보제공	기관 ① 노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관의 정보를 게시하고 있으며, 정보가 변경된 경우 수정한다.	6
	14	노인인권 보호	기관 ① 모든 직원에게 노인인권교육을 반기별 1회 이상 실시한다.	6
			직원 ② 모든 직원은 노인인권교육의 주요 내용을 알고 있다.	
			수급자 ③ 모든 수급자(보호자)는 8가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절 구축예방, 치매예방, 감염예방, 노인인권보호) 지침에 대해 설명을 듣고 자료를 제공받았다.	
			수급자 ④ 모든 수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중받는다.	
			기관 ⑤ 개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있다.	
	15	위험도 평가	기관 ① 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 연 1회 이상 실시한다.	3
			기관 ② 모든 수급자의 욕창위험도 평가를 연 1회 이상 실시한다.	
			기관 ③ 모든 수급자의 인지기능 평가를 연 1회 이상 실시한다.	
	16	급여제공 계획 수립 및 제공	기관 ① 유효한 방문간호지시서 및 개별욕구 등을 반영한 수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립한다.	7
기관 ② 모든 급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받아 급여제공 시작일까지 공단에 통보한다.				
기관 ③ 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록한다.				
17	직원변경	직원 ① 급여제공직원은 수급자에게 급여를 제공하기 전 인계인수를 받는다.	5	
		기관 ② 급여제공직원이 바뀌는 경우 변경일(변경된 급여제공직원의 급여개시일)로부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 수급자(보호자)와 상담을 실시한다.		
18	★ 맞춤형 건강관리 안내	수급자 ① 급여제공직원은 수급자의 건강 유지·호전을 위한 맞춤형 건강관리에 대해 안내한다.	5	
19	★ 제도안내	수급자 ① 보호자(수급자)를 대상으로 연명의료결정 제도에 대해 안내한다.	5	

## 방문간호

1. 운영규정	19
2. 직원회의	21
3. 경력직	22
4. 건강검진	48
5. 보 수	30
6. 5대 보험 및 퇴직금	31
7. 직원복지향상	37
8. 직원권익보호	39
9. 개인정보보호	66
10. 위생적 급여제공	41
11. 기구(소독)관리	42
12. 비품구비	44
13. 위험도 평가	71
14. 수급자 존중서비스	47
15. 급여제공안내	50
16. 방문상담관리	52
17. 급여제공 역량관리	24
18. 재가급여관리시스템	57
19. 시간준수	58
20. 수급자 알권리보장	59
21. 계약체결 및 통보	68
22. 욕구사정	69
23. 급여제공계획	73
24. 급여제공 적절성	76
25. 욕구반영	78
26. 방문간호지시서	77
27. 직원변경	79
28. 수급자 안전관리	67
29. 사례관리	81
30. 급여제공결과평가	55
31. 노인인권보호	62
32. 간호관리	82
33. 서비스만족도조사(유선)	85
34. 질향상노력	45

## 방문간호

1. 운영규정	19
2. 경력직	22
3. 직원교육	24
4. 직원인권보호	27
5. 직원권익향상	31
6. 기구(소독)관리	42
7. 비품구비	44
8. 질향상노력	45
9. 건강검진	48
10. 급여제공안내	50
11. 수급자 상담관리	52
12. 시간준수	58
13. 정보제공	59
14. 노인인권보호	62
15. 위험도 평가	71
16. 급여제공계획 수립 및 제공	73
17. 직원변경	79
18. 맞춤형 건강관리 안내	83
19. 제도안내	84

방문간호 1    기관운영에 필요한 운영규정을 갖추고, 그에 따라 기관을 운영합니다.  
 운영규정    (1. 기관운영 / 1. 기관관리 / 1. 운영원칙 및 체계)

점수  
1

▣ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 자체적인 운영규정을 마련하여 비치하고 그에 따라 운영하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법
①	<b>기 관</b> 운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 운영규정 11개 항목 (1) 이용자 모집 방법 등에 관한 사항 • 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보 (2) 이용계약에 관한 사항 • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 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 등) (10) 안전과 보건에 관한 사항 • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진 (11) 고충처리 절차에 관한 사항	현장, 기록
②	<b>기 관</b> 운영규정에 따라 기관을 운영함 - 11개 항목 모두 확인	

기관 운영    방문간호 1    기관운영에 필요한 운영규정을 충실하게 마련하여 비치합니다.  
 운영규정

점수  
4

▣ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

기관이 자체적인 운영규정을 항목별(11개)로 충실하게 마련하여 비치하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법
①	<b>기 관</b> 운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실하다. - 운영규정 11개 항목 (1) 이용자 모집 방법 등에 관한 사항 • 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보 (2) 이용계약에 관한 사항 • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제 ※ 신원인수인이라 함 보호자 또는 보증인을 의미함 (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 등) (10) 안전과 보건에 관한 사항 • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진 (11) 고충처리 절차에 관한 사항	현장, 기록, 전산
<b>기준</b>	<b>점수</b>	
①	4	운영규정 11개 항목을 모두 충족함

척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 ①의 9~10개 항목, ②번 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 ①의 8개 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

■ 기준①

- 내용 충실도는 기관의 상황에 맞게 작성하고 그에 따른 내용이 일치하는지 등으로 확인함
- (2)항목의 신원인수인이라 보호자 또는 보증인을 의미함

■ 기준②

- 기관이 운영규정 11개 항목에 따라 기관을 운영하고 있는지 확인함

■ 관련근거

- 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 10] '재가노인복지시설의 운영기준 3.운영규정'
- 근로기준법의 제17조(근로조건명시), 동법 제34조(퇴직급여제도), 제43조(임금지급), 제76조(안전과 보건), 제93조(취업규칙의 작성·신고) 등의 관련규정 참고

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

- 2023년 재가급여 평가매뉴얼 방문간호1(운영규정) 기준①의 직전 정기평가결과가 '충족(Y)'인 기관은 공단의 전산 자료를 연계하여 기준을 '충족(Y)' 한 것으로 평가한다.
- 「노인복지법 시행규칙」에 따른 운영규정 11개 항목의 구비 및 비치여부를 확인한다.

■ 관련근거

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ② 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 운영기준은 별표 10과 같다.

[별표 10] <개정 2021.6.30.> 재가노인복지시설의 운영기준(제29조제2항 관련)

3. 운영규정

가. 시설의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 시설의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 이 표에서 "운영규정"이라 한다)을 작성하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

나. 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 이용정원(주·야간보호서비스 및 단기보호서비스의 경우에만 해당한다) 및 모집방법 등에 관한 사항
- (2) 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다)
- (3) 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
- (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- (5) 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스기준과 비용에 관한 사항
- (6) 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차
- (7) 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항
- (8) 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
- (9) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- (10) 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항
- (11) 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

다. 시설의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

**방문간호 2**    **직원회의를 정기적으로 실시합니다.**  
 직원회의    (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

**점수**  
**3**

■ **평가방향** [3종: 요, 목, 간]

직원회의를 정기적으로 실시하고 그 결과를 기관운영 및 직원복지 등에 반영하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	직원회의를 매월 1회 이상 실시함 • 필수사항: 회의일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명	기록
②	기 관	직원회의를 격월로 1회 이상 실시함 • 필수사항: 회의일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명	
③	기 관	직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	
해당 없음	제외	지표적용기간 동안 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	

(삭 제)

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①,②번 항목의 필수사항 중 '결과'는 2023.1월부터 확인 함

■ **확인방법**

**기준①,②**

- 평가기준 ①,② 참석 대상은 회의 개최 월에 실제 근무하는 모든 직원임
  - 회의 내용(예시): 업무내용, 복지 등 기관운영 사항과 건의사항, 애로사항, 의견수렴 등 고충처리 전반에 관한 사항
  - 직원회의 당시 참석 대상의 50% 이상이 참석하였는지 확인하며 회의를 나누어 실시한 경우에는 누적 참석률이 50% 이상인지 확인함

**기준③**

- 반영여부는 회의결과에 따른 객관적 근거자료를 확인함
  - 객관적 근거: 회의결과 반영에 따른 지출영수증, 개정된 운영규정 사항 등

방문간호 3    기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율이 높습니다.  
 경력직    (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수  
3

평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 숙련성과 전문성을 갖춘 인력이 근무하는지 평가합니다.

평가기준

평가기준		평가방법
기 관	<b>2년 이상 운영기관</b> ㉗ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 근무한 직원 수 ㉘ 분자: 분모 중 연속 24개월 이상 근무한 직원 수 ㉙ 비율: $(\text{㉘}/\text{㉗}) \times 100$ (소수점 첫째자리에서 반올림)	전산
	<b>2년 미만 운영기관 (2021. 2월부터 적용시작)</b> ㉗ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 근무한 직원 수 ㉘ 분자: 분모 중 연속 12개월 이상 근무한 직원 수 ㉙ 비율: $(\text{㉘}/\text{㉗}) \times 100$ (소수점 첫째자리에서 반올림)	
척도	점수	채점기준
우수	3	비율 50% 이상
양호	2.25	비율 30% 이상 ~ 50% 미만
보통	1.5	비율 20% 이상 ~ 30% 미만
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함
해당 없음	제외	대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

지표적용기간: 2019.1월 ~ 2022.12월

확인방법

- 운영기간은 기관의 각 급여종류별 적용 시작일을 기준으로 함
- 대표자 겸 시설장은 비율 산정에서 제외하고, 대표자 겸 직원은 비율 산정에 포함함
- 직원의 근무기간은 입·퇴사일로 기간을 산정함. 단, 분모의 합산 6개월 이상 근무 여부 산정 시 급여제공직원(요양보호사, 간호(조무사), 사회복지사, 물리(작업)치료사, 치과위생사)은 실제 급여 제공월만 근무기간으로 산정함
  - (예시) 간호사가 2021.1월 입사하여 2021.12월 퇴사하였으나 급여제공은 2021년 3월부터 2021년 6월까지 급여를 제공한 경우 실제 근무기간은 4개월로 분모에 포함되지 않음

기관    방문간호 2    기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율이 높습니다.  
 운영    경력직

점수  
1

평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 숙련성과 전문성을 갖춘 인력이 근무하는지 평가합니다.

평가기준

평가기준		평가방법
① 기 관	<b>2년 이상 운영기관</b> ㉗ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 근무한 직원 수 ㉘ 분자: 분모 중 연속 24개월 이상 근무한 직원 수 ㉙ 비율: $(\text{㉘}/\text{㉗}) \times 100$ (소수점 첫째자리에서 반올림)	전산
	<b>2년 미만 운영기관 (2024. 2월부터 적용시작)</b> ㉗ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 근무한 직원 수 ㉘ 분자: 분모 중 연속 12개월 이상 근무한 직원 수 ㉙ 비율: $(\text{㉘}/\text{㉗}) \times 100$ (소수점 첫째자리에서 반올림)	
기준	점수	채점기준
①	1	비율 50% 이상
	0.75	비율 30% 이상 ~ 50% 미만

지표적용기간: 2023.1월 ~ 2025.12월

확인방법

- 운영기간은 기관의 각 급여종류별 적용 시작일을 기준으로 한다.
- 대표자 겸 시설장은 비율 산정에서 제외하고, 대표자 겸 직원은 비율 산정에 포함한다.
- 직원의 근무기간은 입·퇴사일로 기간을 산정함. 단, 분모의 합산 6개월 이상 근무 여부 산정 시 급여제공직원(요양보호사, 간호(조무사), 사회복지사, 물리(작업)치료사, 치과위생사)은 실제 급여제공 월만 근무기간으로 산정한다.
  - (예시) 요양보호사가 2025.1월 입사하여 2025.12월 퇴사하였으나 급여제공은 2025년 3월부터 2025년 6월까지 급여를 제공한 경우 실제 근무기간은 4개월로 분모에 포함되지 않음
- 휴업·업무정지 미운영 기간은 근무월수에 포함하지 않는다.
  - 단, 휴업·업무정지 기간이 속한 월에 청구내역이 있는 경우 근무월수에 포함
  - (예시) 휴업·업무정지 기간 2025.3.6.~4.5.이지만 2025.3월, 4월의 청구내역이 있다면 근무월수 포함
- 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우와 출산이나 질병으로 고용한 대체직원이 퇴직한 경우 등은 제외하고 산정한다.

- 휴업·업무정지 미운영 기간은 근무월수에 포함하지 않음
  - 단, 휴업·업무정지 기간이 속한 월에 청구내역이 있는 경우 근무월수에 포함
  - (예시) 휴업·업무정지 기간 2020.3.6.~4.5.이지만 2020.3월, 4월의 청구내역이 있다면 근무월수 포함
- 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우와 출산이나 질병으로 고용한 대체직원이 퇴직한 경우, 기간제 직원이 퇴직한 경우 등은 제외하고 산정함
- 법적으로 인정하는 출산휴가, 병가 등으로 급여제공월수가 6개월을 넘지 않는 직원의 경우 현장에서 관련자료 확인하여 반영함
- 동일법인 또는 동일 대표자가 운영하는 장기요양기관 간 인사이동시 근무한 기간을 모두 합산하여 경력직 기준을 충족한 경우 인정함

운영기간		(연속) 합산 근무기간	적용여부		비고
A기관	B기관		A기관	B기관	
2년 이상	2년 이상	24개월 이상	인정	인정	-
2년 미만	2년 이상	12개월 이상~24개월 미만	인정	불인정	연속 합산 기간이 24개월 이상인 경우 A, B 모두 인정
2년 이상	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	불인정	인정	연속 합산 기간이 24개월 이상인 경우 A, B 모두 인정
2년 미만	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	인정	인정	-

- 법적으로 인정하는 출산휴가, 병가 등으로 급여제공월수가 6개월을 넘지 않는 직원의 경우 현장에서 관련자료 확인하여 반영한다.
- 동일법인 또는 동일 대표자가 운영하는 장기요양기관 간 인사이동시 근무한 기간을 모두 합산하여 경력직 기준을 충족한 경우 인정한다.

운영기간		(연속) 합산 근무기간	적용여부		비고
A기관	B기관		A기관	B기관	
2년 이상	2년 이상	24개월 이상	인정	인정	-
2년 미만	2년 이상	12개월 이상~24개월 미만	인정	불인정	연속 합산 기간이 24개월 이상인 경우 A, B 모두 인정
2년 이상	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	불인정	인정	연속 합산 기간이 24개월 이상인 경우 A, B 모두 인정
2년 미만	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	인정	인정	-

방문간호 17  
급여제공  
역량관리

수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무)

점수  
4

▣ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관은 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침을 비치하고 직원 역량관리를 위해 노력하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법	
①	기 관	급여제공지침 10개 항목을 마련하여 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함	현장, 기록
②	직 원	신규직원은 급여개시 전까지 교육을 받고 내용을 숙지함 - 신규교육 내용: 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망	면담
③	직 원	모든 직원이 연 1회 이상 운영규정과 급여제공지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함	
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ②,③번 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ② 또는 ③번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

▣ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번의 신규직원의 급여개시 전 노인인권보호지침 교육 실시여부는 2023.1월부터 확인 함

▣ 확인방법

기준①

- 급여제공지침 10개 항목을 마련하여 기관 내부에 비치하고 있는지 확인함

기준②

- 교육받은 시기와 교육내용에 대해 직원과 면담함

기관  
운영

방문간호 3  
직원교육

직원이 담당업무를 알고 기관의 운영규정과 급여제공지침 등을 숙지할 수 있도록 노력합니다.

점수  
5

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관은 직원 교육을 실시하고, 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침 등을 비치하여 급여제공 수준을 향상하기 위해 노력하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법	
①	기 관	급여제공지침 등 12개 항목을 마련하여 비치하고 있다. 연동	현장, 기록, 전산
②	기 관	모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시한다. 신설 · 필수사항: 교육일자, 교육방법, 강사명, 참석자명(서명)	기록
③	직 원	모든 직원은 연 1회 이상 급여제공지침 교육을 받고 있으며, 각 지침별 주요내용을 알고 있다. 연동	면담
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	1.5	평가기준을 충족함	
③	1.5	평가기준을 충족함	

▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번은 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.
- 기준③번의 '신규직원 7일 이내 교육실시'는 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.

▣ 확인방법

기준①

- 2023년 재가급여 평가매뉴얼 방문간호17(급여제공 역량관리) 기준①의 직전 정기평가결과가 '충족(Y)'인 기관은 공단의 전산 자료를 연계하여 급여제공지침(①~⑩) 10개 항목을 마련한 것으로 평가한다.
  - 급여제공지침 12개 항목을 마련하여 기관 내부에 비치하고 있는지 확인한다.
    - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
- ※ 고충처리지침과 고충처리함까지 현장에 비치하여야 하며 고충처리대장은 기록을 확인하여 평가함

### 기준③

- 운영규정, 급여제공지침 9개 항목의 교육 시기와 교육내용에 대해 직원과 면담함
  - 노인인권보호지침 교육은 평가지표 31번(노인인권보호)에서 확인함

### 기준②,③

- 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 운영규정과 급여제공지침의 교육시기 및 내용을 숙지하고 있는지 대표자 겸 시설장과 면담하여 평가함

### 급여제공지침 10개 항목

- ① 종사자 윤리지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
  - ※ 특정 직종에 국한되는 경우 인정하지 않음
- ② 성폭력 예방 및 대응지침: 성폭력 유형, 예방, 대응방법
  - ※ 직원·수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대한 지침이 있어야 하며, '직장 내 성희롱 예방지침'만 있으면 인정하지 않음
- ③ 응급상황 대응지침: 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
- ④ 감염예방 및 관리지침: 감염종류, 감염예방 및 관리
- ⑤ 치매예방 및 관리지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침: 욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침: 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
- ⑧ 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
- ⑨ 근골격계 질환 예방 지침
- ⑩ 개인정보보호지침: 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간

### 급여제공지침 등 12개 항목

#### <급여제공지침 10개 항목>

- ① 종사자 윤리지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
  - ※ 특정 직종에 국한되는 경우 인정하지 않음
- ② 성폭력 예방 및 대응지침: 성폭력 유형, 예방, 대응방법
  - ※ 직원·수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대한 지침이 있어야 하며, '직장 내 성희롱 예방지침'만 있으면 인정하지 않음
  - ※ 2025년 노인보건복지 사업안내Ⅱ. 7-5 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침. V. 성희롱·성폭력 예방 및 사건처리 대응 지침 참고
- ③ 응급상황 대응지침: 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
- ④ 감염예방 및 관리지침: 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
- ⑤ 치매예방 및 관리지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침: 욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침: 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
- ⑧ 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
- ⑨ 근골격계 질환 예방 지침
- ⑩ 개인정보보호지침: 수집 및 이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기간

#### <기타지침 2개 항목>

- ⑪ 「직원」 인권침해 대응지침: 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언·폭행·상해에 대한 대응방법, 성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법, 급여 외 행위 제공요구에 대한 대응방법, 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항
  - ※ 노인장기요양보험 홈페이지 > 알람자료실 > 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 참고
- ⑫ 고충처리지침: 고충의 접수 방법(익명성이 보장되는 접수 창구 포함), 고충의 처리 과정(접수, 처리, 결과 안내), 고충접수 및 처리기한

### 기준②

- 모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시하였는지 관련 자료를 확인한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
- 평가 당일 퇴사일이 확인되는 직원의 교육실시여부는 확인하지 않는다.
  - 지자체에 퇴직신고 되지 않은 경우 '불인정(N)'
    - (예시) 퇴사일 2026.3.26. 평가일 2026.3.12. → 2026년 교육 미실시 '불인정(N)'
- 신규직원은 급여제공 시작일로부터 7일 이내로 교육받았는지 확인한다.
  - 시설장, 사무원, 사회복지사 등 직접 급여제공을 하지 않는 직종은 근무시작일을 급여제공 시작일로 확인함

운영규정 11개 항목	확인내용(예시)
① 모집 방법 등에 관한 사항	온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보
② 이용계약에 관한 사항	계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제
③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	이용료 변경 시 안내절차, 급여비용 변경절차, 이용료 납부방법 등
④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	제공하는 서비스 종류
⑤ 서비스 제공자의 배상책임면책 범위에 관한 사항	서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항
⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	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 등)
⑩ 안전과 보건에 관한 사항	근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진
⑪ 고충처리 절차에 관한 사항	고충접수방법, 고충처리과정, 고충접수 및 처리기한 등에 관한 사항

### 기준③

- 급여제공지침 등 12개 항목의 교육 시기와 교육내용에 대해 직원과 면담한다.
  - 직원은 연 1회 이상 교육받고 내용을 알고 있는지 확인함
  - 급여제공지침 중 2가지 지침('④ 감염예방 및 관리지침' 항목, '⑥ 육창예방 및 관리지침' 항목)을 면담으로 확인함
- 신규직원은 급여제공 시작일로부터 7일 이내로 교육받고 내용을 알고 있는지 확인한다.
  - 시설장, 사무원, 사회복지사 등 직접 급여제공을 하지 않는 직종은 근무시작일을 급여제공 시작일로 확인함
- 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 급여제공지침 교육시기 및 각 지침별 내용을 알고 있는지 대표자 겸 시설장과 면담하여 평가한다.
- 기준①번이 '불인정(N)' 되는 경우, 기준③번도 연동하여 '불인정(N)' 한다.

기관  
운영

방문간호 4  
직원인권보호

안정적인 급여제공을 위해 직원의 인권을 보호하려고 노력합니다.

점수  
10

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관 자체적인 홍보 등을 통해 직원의 인권을 보호하기 위하여 노력하였는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	직원의 인권보호를 위한 기관의 노력을 확인한다. <b>신설</b>	현장, 기록
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 안내한다. <b>신설</b> · 확인사항: 안내일자, 안내방법, 안내내용, 수급자명, 보호자명(관계)	기록
③	직 원	직원은 「직원」 인권침해대응지침 내용을 알고 있다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	4	평가기준을 충족함	
②	3	평가기준을 충족함	
③	3	평가기준을 충족함	

직원권익보호  
(통합·분리·신설)

■ 지표적용기간: 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월) ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 직원의 인권보호를 위하여 기관이 노력하였는지 확인한다.  
(예시) 수급자와 직원의 상호존중, 성희롱 예방 등을 위한 포스터 기관 내 부착 현장 확인, 직원 인권보호를 위한 프로그램 운영, 기관 자체 교육 또는 주기적인 수급자 안내 기록 등
- 다른 평가기준과 중복하여 인정하지 않는다.

기준②

- 평가 당일 장기요양 급여계약을 유지하고 있는 모든 수급자(보호자)에게 안내한 내용을 기록으로 확인한다.
  - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
  - 안내 내용: 폭언·폭행·성희롱 발생 예방 수칙(성적 표현 금지 등), 상호존중 수칙(존칭 사용 등)

- 신규수급자의 경우 급여제공 시작일까지 안내하였는지 확인함
- 수급자(보호자)에게 우편, SMS(문자), 이메일 등 비대면으로 안내한 경우 관련자료(발송내역 등)를 확인한다.
- 수급자(보호자)에게 대면으로 안내한 경우 상담일지, 급여제공기록지 등으로 확인한다.

**기준③**

- 직원, 시설장이 기관의 「직원」 인권침해 대응지침 내용을 알고 있는지 면담으로 확인한다.
- 「직원」 인권침해 대응지침의 내용은 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언·폭행·상해에 대한 대응방법, 성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법, 급여 외 행위 제공요구에 대한 대응방법, 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항이 포함되어야 하며, 이를 알고 있는지 면담으로 확인한다.

1. 인권침해 유형

- (폭언) 장기요양요원에게 욕설, 헐박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- (폭행) 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- (성희롱·추행) 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

유 형	내 용
폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공포심 불안감 유발: “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 잘리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우</li> <li>• 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우</li> </ul>
폭행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 꼬집거나 할퀴는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우</li> </ul>
성추행·성적언동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우</li> <li>• 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우</li> <li>• 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우</li> </ul>

2. 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱·추행 시) 대응방법

- 장기요양요원 대응방법

대응방법	내 용
(1단계) 자제요청 및 즉시경고	폭언(고성, 욕설, 모욕, 헐박, 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
(2단계) 녹음 사전고지 및 법규위반 공지	폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.
(3단계) 응대종료, 경찰신고	폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성한다. (필요시 법적대응을 검토)

※ 1단계에서 위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 경찰신고를 한다.

- 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장) 대응방법

대응방법	내 용
(1단계) 장기요양요원 안전 확보 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지체 없이 장기요양요원을 지원</li> <li>• 현장 도착 후 수급자의 안전 확인</li> <li>• 장기요양요원 휴게시간 제공</li> </ul>
(2단계) 수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담(필요시 증거 확보 및 후속조치)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우, 증거확보 및 후속조치)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문상담, 예방교육 실시 등 추가 조치* 가능성에 대해 보호자 안내</li> <li>* 2인1조 방문요양 이용 권고(추가 본인부담금 안내)</li> </ul> </li> </ul>
(3단계) 고충전담기구 심의결정사항 조치	고충전담기구 소집 및 결정사항 조치
(4단계) 재발방지를 위한 후속조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법적 조치 단계 → 계약해지 / 민·형사상 소송제기               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토 할 수 있고 장기요양요원의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행할 수 있음</li> </ul> </li> </ul>

3. 급여 외 행위

구분	예시
수급자 가족만을 위한 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 행위</li> <li>• 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우</li> <li>• 김장, 집안 경조사 지원</li> </ul>
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농사일 등을 시키는 경우</li> <li>• 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등</li> </ul>
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우</li> <li>• 잔디 깎기, 텃밭 매기</li> <li>• 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마 (과도한 신체접촉 등)</li> </ul>

※ 참고사항: 노인장기요양보험 홈페이지 / 알림·자료실 / 알림방 / 공지사항 / 게시물번호 61427

재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 활용 안내

**방문간호 5**    **직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수(임금)를 지급받습니다.**  
 보 수    (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

**점수**  
2

■ **평가방향** [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수(임금)를 지급받는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	직 원	기관과 근로계약을 체결함 • 근로계약서 필수사항 : 보수(임금), 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가	면담
②	직 원	근로계약서에 명시된 보수(임금)를 지급받음	
③	직 원	보수(임금)명세서를 매월 정기적으로 제공받음	
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	
해당 없음	제외	지표적용기간 동안 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	

(삭 제)

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번 보수(임금)명세서의 매월 제공여부는 2023.1월부터 확인 함

■ **확인방법**

**기준①**

- 직원이 근로계약 체결 여부 및 근로계약서에 명시된 필수사항에 대하여 알고 있는지 면담으로 확인함

**기준②**

- 직원이 근로계약서에 명시된 보수(임금) 금액을 지급받고 있는지 면담으로 확인함

**기준③**

- 직원이 보수(임금)명세서를 매월 정기적으로 제공받고 있는지 면담으로 확인함

방문간호 6  
5대 보험 및  
퇴직금

5대 보험에 가입하고 퇴직금을 지급합니다.  
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수  
2

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

직원의 후생복지를 위하여 5대 보험에 가입하고, 퇴직금을 지급하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 기관이 5대 보험에 가입되어 있으며 보험료를 완납함 • 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산업재해보상보험	기록, 전산
②	기 관 퇴직급여제도를 운영함 • 퇴직급여제도 운영: 퇴직급여 지급여부 확인	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번 평가종료일까지 확인함

■ 확인방법

기준①

- 5대 보험 가입 여부를 확인함
  - 5대 보험 가입대상은 상시 1인 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업장
  - ※ 4대 사회보험 정보연계센터(www.4insure.or.kr)에서 4대 보험 가입증명서 등으로 확인
- 5대 보험료 완납 여부를 확인함
  - ※ 사회보험통합징수포털(si4n.nhis.or.kr)에서 완납증명서(발급용도 조달청제출)등으로 확인

기준②

- 매월 지급하는 보수에 퇴직급여가 포함된 경우 인정하지 않음
- 퇴직일자로부터 퇴직급여 지급일이 14일이 도래되지 않은 퇴직자에게 퇴직급여를 미지급한 경우는 인정함(근로자퇴직급여보장법 제9조)

기관  
운영

방문간호 5  
직원권익향상

직원의 권익향상을 위해 노력합니다.

점수  
8

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 후생복지와 권익향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 기관이 5대 보험에 가입되어 있으며, 보험료를 완납한다. · 5대 보험: 국민건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산업재해보상보험	기록, 전산
②	기 관 직전 정기평가 결과 가산금을 직원 처우개선을 위해 사용한다.	기록
③	기 관 직원에게 분기별 1회 이상 복지(포상 등)를 제공한다.	기록
④	직 원 직원은 고충처리절차를 알고 그에 따른 적절한 조치를 받는다.	면담
⑤	기 관 퇴직금 제도를 운영한다.	기록
기준	점수	채점기준
①	1	평가기준을 충족함
②	1	평가기준을 충족함
③	2	평가기준을 충족함
④	2	평가기준을 충족함
⑤	2	평가기준을 충족함

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준③번의 '제공대장'은 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

■ 확인방법

기준①

- 평가일 현재 5대 보험료 가입 및 완납 여부를 확인한다.
  - 완납은, 장기요양기관 사업장의 사업개시월부터 2026년 평가일까지 5대 보험료 체납 내역이 없는 것을 의미함
  - 평가일 기준 완납여부를 확인하며, 평가일 이후 완납은 인정하지 않음
  - ※ 사회보험통합징수포털(si4n.nhis.or.kr)에서 완납증명서(발급용도 조달청제출) 발급

- 근로자 퇴직급여보장법 시행령 제3조에 따라 퇴직급여 중간 정산을 한 경우 관련 신청서 또는 동의서와 중간정산 신청사유에 따른 근거자료, 지급한 명세서가 확인되면 인정함
  - (예시) '무주택자인 근로자가 본인 명의로 주택을 구입하는 경우 → 퇴직금 중간정산 신청서(동의서) 및 관련 증명서류(부동산매매계약서, 분양계약서 등)

#### ■ 관련근거

- 근로자퇴직급여보장법 제3조(적용범위), 제4조(퇴직급여제도의 설정), 제8조(퇴직금급여제도의 설정 등), 근로자퇴직급여보장법 시행령 제3조(퇴직금의 중간정산사유) 등

#### 기준②

- 직전 정기평가 결과 가산금 사용내역이 없는 경우, '미충족(N)'으로 평가한다.
- 직원에 대한 평가결과 가산금 사용내역을 확인한다.
  - 지급받은 가산금 직원의 처우개선을 위해 사용하였는지 관련자료(영수증, 거래이체내역 등)를 확인하며, 사용내역이 객관적인 증빙으로 확인되지 않을 경우 인정하지 않음
- 운영규정, 직원복지규정 등에 따른 지출과 중복하여 인정하지 않는다.
- 기관 내부 환경 개선(에어컨 설치, 냉장고 구비 등)은 직원 처우개선으로 인정하지 않는다.
- 대표자겸 시설장, 대표자겸 직원에 대하여 사용한 내역은 직원 처우개선 비율에 포함하지 않는다.
- 평가결과 가산금을 지급받은 기관만 확인하며, 가산금을 지급받지 않은 기관은 기준②번을 '충족(Y)'한 것으로 평가한다.

#### 기준③

- 복지(포상 등) 제공은 제공대장(제공일자, 수령인 서명, 포상품 등) 및 관련자료(거래이체내역, 영수증 등)를 확인한다.
  - 복지(포상) 예시: 서적, 상품권 등의 현물 지원, 교육·훈련비 지원, 동호회 지원, 의료비 지원, 휴가비·교통비·피복비·예방접종비 지원, 단체(상해)보험 가입, 포상휴가, 포상금, 명절선물, 특별수당 등 인건비에 포함하지 않는 급여 외 수당만 인정함
  - 후원품 증정, 회식 또는 상장(상패)만 수여, 대표자 본인에게 포상하는 경우 등 직원의 후생복지 목적과 부합하지 않을 경우 인정하지 않음
  - 물품을 구매한 분기와 복지(포상 등)을 제공한 분기가 다른 경우, 분기별 제공 여부는 제공일자로 확인함
- 해당 분기에 제공일자가 속해있지 않은 경우 '불인정(N)'

#### 기준④

- 직원, 시설장은 고충처리절차를 알고 있으며 그에 따른 적절한 조치를 받는지 면담을 통해 확인한다.
  - 적절한 조치: 기관 내 자체적인 업무전환, 지자체 시정조치 등
- 고충처리지침의 내용은 고충의 접수 방법(익명성이 보장되는 접수 창구 포함), 고충의 처리 과정(접수, 처리, 결과 안내), 고충의 처리에 대한 응답 기한이 포함되어 있어야하며, 조치를 받은 고충의 상황은 직원의 인권침해 발생 시 조치한 상황도 포함된다.

#### 기준⑤

- 퇴직금 제도를 운영하고 있는지 기록으로 확인한다.
  - 퇴직금 제도: 기관퇴직급여제도(확정급여형퇴직연금제도, 확정기여형퇴직연금제도, 중소기업퇴직연금기금제도), 기관 자체 운영(기관 명의로 퇴직금통장 운영)
    - ※ 기관 명의로 통장으로 자체 운영 시 이체확인증을 확인함

## ▣ 관련근거

### 사회보장기본법

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2021.6.8>

1. "사회보장"이란 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는 데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험, 공공부조, 사회서비스를 말한다.
2. "사회보험"이란 국민에게 발생하는 사회적 위험을 보험의 방식으로 대처함으로써 국민의 건강과 소득을 보장하는 제도를 말한다.

### 국민건강보험법

제6조(가입자의 종류) ① 가입자는 직장가입자와 지역가입자로 구분한다.

- ② 모든 사업장의 근로자 및 사용자와 공무원 및 교직원은 직장가입자가 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제외한다. <개정 2016. 5. 29.>
1. 고용 기간이 1개월 미만인 일용근로자
  2. 「병역법」에 따른 현역병(지원에 의하지 아니하고 임용된 하사를 포함한다), 전환복무된 사람 및 군간부후보생
  3. 선거에 당선되어 취임하는 공무원으로서 매월 보수 또는 보수에 준하는 급료를 받지 아니하는 사람
  4. 그 밖에 사업장의 특성, 고용 형태 및 사업의 종류 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업장의 근로자 및 사용자와 공무원 및 교직원

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

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

### 국민연금법

제8조(사업장가입자) ① 사업의 종류, 근로자의 수 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업장(이하 "당연적용사업장"이라 한다)의 18세 이상 60세 미만인 근로자와 사용자는 당연히 사업장가입자가 된다.

다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 제외한다. <개정 2009. 2. 6., 2018. 3. 20., 2019. 12. 10.>

1. 「공무원연금법」, 「공무원 재해보상법」, 「사립학교교직원 연금법」 또는 「별정우체국법」에 따른 퇴직연금, 장해연금 또는 퇴직연금일시금이나 「군인연금법」에 따른 퇴역연금, 퇴역연금일시금, 「군인 재해보상법」에 따른 상이연금을 받을 권리를 얻은 자(이하 "퇴직연금등수급권자"라 한다). 다만, 퇴직연금등수급권자가 「국민연금과 직역연금의 연계에 관한 법률」 제8조에 따라 연계 신청을 한 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 삭제 <2011. 6. 7.>
  - ② 제1항 및 제6조에도 불구하고 국민연금에 가입된 사업장에 종사하는 18세 미만 근로자는 사업장 가입자가 되는 것으로 본다. 다만, 본인이 원하지 아니하면 사업장가입자가 되지 아니할 수 있다. <개정 2015. 1. 28.>
  - ③ 제1항에도 불구하고 「국민기초생활 보장법」 제7조제1항제1호에 따른 생계급여 수급자 또는 같은 항 제3호에 따른 의료급여 수급자는 본인의 희망에 따라 사업장가입자가 되지 아니할 수 있다. <신설 2011. 6. 7., 2015.12. 29.>

## 고용보험법

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

6. "퇴직급여제도"란 확정급여형퇴직연금제도, 확정기여형퇴직연금제도, 중소기업퇴직연금기금제도 및 제 8조에 따른 퇴직금제도를 말한다.

제8조(적용 범위) ①이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 산업별 특성 및 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에 대해서는 적용하지 아니한다. <개정 2021.1.5.>

제10조(적용 제외) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에게는 이 법을 적용하지 아니한다. <개정 2008. 3. 21., 2012. 12. 11., 2013. 6. 4., 2019. 1. 15., 2020. 5. 26., 2022.12.31.>

1. 삭제 <2019. 1. 15.>
2. 해당 사업에서 소정(所定)근로시간이 대통령령으로 정하는 시간 미만인 근로자
3. 「국가공무원법」과 「지방공무원법」에 따른 공무원. 다만, 대통령령으로 정하는 바에 따라 별정직 공무원, 「국가공무원법」 제26조의5 및 「지방공무원법」 제25조의5에 따른 임기제공무원의 경우는 본인의 의사에 따라 고용보험(제4장에 한정한다)에 가입할 수 있다.
4. 「사립학교교직원 연금법」의 적용을 받는 사람
5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사람
- ② 65세 이후에 고용(65세 전부터 피보험 자격을 유지하던 사람이 65세 이후에 계속하여 고용된 경우는 제외한다)되거나 자영업을 개시한 사람에게는 제4장 및 제5장을 적용하지 아니한다. <신설 2019. 1. 15.>

[제목개정 2013. 6. 4.]

### 산업재해보상보험법

제6조(적용 범위) 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 위험률·규모 및 장소 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에 대하여는 이 법을 적용하지 아니한다.

### 근로자퇴직급여 보장법

제3조 (적용범위) 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 및 가구 내 고용활동에는 적용하지 아니한다.

제4조 (퇴직급여제도의 설정) ① 사용자는 퇴직하는 근로자에게 급여를 지급하기 위하여 퇴직급여제도 중 하나 이상의 제도를 설정하여야 한다. 다만, 계속근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 그러하지 아니하다.

② 제1항에 따라 퇴직급여제도를 설정하는 경우에 하나의 사업에서 급여 및 부담금 산정방법의 적용 등에 관하여 차등을 두어서는 아니 된다.

③ 사용자가 퇴직급여제도를 설정하거나 설정된 퇴직급여제도를 다른 종류의 퇴직급여제도로 변경하려는 경우에는 근로자의 과반수가 가입한 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합, 근로자의 과반수가 가입한 노동조합이 없는 경우에는 근로자 과반수(이하 "근로자대표"라 한다)의 동의를 받아야 한다.

④ 사용자가 제3항에 따라 설정되거나 변경된 퇴직급여제도의 내용을 변경하려는 경우에는 근로자 대표의 의견을 들어야 한다. 다만, 근로자에게 불리하게 변경하려는 경우에는 근로자대표의 동의를 받아야 한다.

제8조 (퇴직금제도의 설정 등) ① 퇴직금제도를 설정하려는 사용자는 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 근로자에게 지급할 수 있는 제도를 설정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 사용자는 주택구입 등 대통령령으로 정하는 사유로 근로자가 요구하는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 해당 근로자의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.

## 노인장기요양보험법

제35조의 4조(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언 · 폭행 · 상해 또는 성희롱 · 성폭력 행위를 하는 경우
  2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우
- ② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위
  2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위
- ③ 장기요양기관의 장은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 장기요양 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 업무범위, 직무상 권리와 의무 등 권익보호를 위한 사항을 안내할 수 있다. <신설 2024.1.2>
- ④ 장기요양요원은 장기요양기관의 장이 제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기요양기관을 지정한 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 그 시정을 신청할 수 있다. <신설 2024.1.2>
- ⑤ 제4항에 따른 신청을 받은 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따른 장기요양요원의 고충에 대한 사실확인을 위한 조사를 실시한 후 필요하다고 인정되는 경우에는 장기요양기관의 장에게 적절한 조치를 하도록 통보하여야 한다. 이 경우 적절한 조치를 하도록 통보받은 장기요양기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. <신설 2024.1.2>
- ⑥ 제4항 및 제5항에 따른 시정신청의 절차, 사실확인 조사 및 통보 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <신설 2024.1.2>

**방문간호 7**    **직원의 복지향상을 위해 노력합니다.**  
 직원복지향상    (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

**점수**  
2

▣ **평가방향** [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 후생복지를 위해 노력하는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정에 따라 분기별 1회 이상 제공함 <b>신설</b>	기록
②	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정에 따라 반기별 1회 이상 제공함 <b>신설</b>	
③	기 관	평가결과 가산금을 지급받은 기관은 일부를 직원 처우개선을 위해 사용함 <b>신설</b>	
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	
해당 없음	제외	지표적용기간 동안 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	

직원권익향상  
(분리·이동·통합)

▣ **지표적용기간:** 2023.1월부터 확인 ~ 평가일

▣ **확인방법**

**기준①,②**

- 기관내부규정에 따라 복지(포상 등)를 제공하고 있는지 관련규정, 지출내역에 대한 근거자료 (거래 이체내역, 영수증 등)를 확인함
  - 복지(포상) 예시: 서적, 상품권 등의 현물 지원, 교육·훈련비 지원, 동호회 지원, 의료비 지원, 휴가비·교통비·피복비·예방접종비 지원, 단체(상해)보험 가입, 포상휴가, 포상에 따른 상금, 명절선물, 특별수당 등 인건비에 포함하지 않는 급여 외 수당만 인정함
  - 후원품 증정, 회식 또는 상징(상패)만 수여 등 직원의 후생복지 목적과 부합하지 않을 경우 인정하지 않음

### 기준③

- 평가결과 가산금 사용내역에 대한 근거자료(거래이체내역, 영수증 등)를 확인함
  - 가산금 사용내역이 확인되지 않을 경우 인정하지 않음
- 직전 평가결과 가산금을 지급받은 기관만 확인하며, 가산금을 지급받지 않은 기관은 평가기준 ③번을 'Y(충족)'로 평가함

방문간호 8 직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다.  
 직원권익보호 (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수  
3

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 권익을 보장하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함 <b>신설</b> • 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함	기록, 현장
②	기 관 직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함 <b>신설</b> • 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)	기록, 현장
③	직 원 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음	면담
④	직 원 직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함 <b>신설</b>	면담
척도	점수	채점기준
우수	3	평가기준을 모두 충족함
양호	2.25	평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함
보통	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

직원권익향상, 직원교육  
(분리·이동·통합)

- 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일  
 ■ 평가기준 ①,②,④번은 2023.1월부터 확인 함

■ 확인방법

**기준①**

- 고충처리절차를 마련하고 그에 따라 운영하는지 필수사항을 확인함
  - 고충처리함은 현장에서 확인되는 실물 또는 온라인으로 무기명 고충 접수가 가능한 통로 (홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함 등) 모두 인정함

### 기준②

- 직원의 인권이 침해 되었을 경우 대응하는 지침을 마련하여 직원의 인권을 보호하고 인권침해 예방교육을 실시하고 있는지 확인함
  - 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 직원의 인권침해 유형별 대응방법이 포함되어 있어야함
  - ※ 인권침해 유형: 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위, 급여 외 행위 제공 요구

### 기준③

- 직원이 고충처리절차를 알고 있는지와 고충 발생 시 적절한 조치를 받고 있는지 직원과 면담함
  - 고충내용: 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 수급자 및 가족이 직원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위, 급여 외 행위 제공 요구 등

### 기준④

- 인권침해 대응지침에 대한 교육을 받고 내용을 숙지하고 있는지 직원과 면담으로 확인함

### 기준③,④

- 대표자 겸 시설장 1인만 근무하는 경우 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 취하는지 및 인권침해 대응지침 내용을 숙지하고 있는지 대표자 겸 시설장과 면담하여 평가함

### ■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)
- 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제15조(가정방문급여 일반원칙), 제27조(방문간호급여 제공기준)
- 방문간호 급여제공 매뉴얼 참고

방문간호 10 위생적으로 급여를 제공합니다.

위생적 급여제공 (2. 환경 및 안전 / 2. 위생 및 감염관리 / 1. 위생관리)

점수  
4

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

급여제공직원이 수급자에게 위생적으로 급여를 제공하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	직원으로부터 위생적인 급여를 제공받음 <b>신설</b>	면담
②	직 원	급여제공자임을 알 수 있는 복장(유니폼 등)을 위생적으로 착용함	관찰
③	직 원	급여를 제공하는 환경을 청결하게 관리함 <b>신설</b>	현장
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

(삭 제)

▣ 지표적용기간: 평가일

▣ 확인방법

**기준①**

- 급여제공직원이 위생적으로 급여를 제공하는지 수급자(보호자)에게 면담으로 확인함

**기준②**

- 급여제공자임을 알 수 있도록 유니폼 등을 위생적으로 착용하고 있는지 급여제공직원을 관찰하여 확인함
- 유니폼 등에 해당기관의 명칭이나 급여제공직원의 이름이 새겨져 있는지 확인함
- 탈부착 가능한 명찰, 목걸이, 아크릴 명찰 등 수급자에게 상해를 입힐 수 있는 명찰은 불인정함

**기준③**

- 수급자가 급여를 제공받는 환경과 급여 제공시 사용하는 물품 등의 청결상태를 확인함

방문간호 11 감염예방을 위해 기구를 소독하고 청결하게 관리합니다.  
 기구(소독)관리 (2. 환경 및 안전 / 2. 위생 및 감염관리 / 2. 감염관리)

점수  
3

■ 평가방향 [1종: 간]

면역력이 떨어져 있는 수급자의 감염을 예방하기 위하여 수급자에게 사용한 기구를 소독 관리하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	방문간호에 필요한 기구를 소독 관리함	기록, 현장
②	기 관	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항: 일자, 기구, 방법, 점검자명	기록
③	기 관	감염 위험이 있는 폐기물을 분리함	현장
척도	점수	채점기준	
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	

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 기관에 구비된 기구만 확인하며 일회용품을 사용하는 경우는 유통기한을 확인함
- 기구: 소독캔, 켈리, 핀셋, 소독가위, 드레싱포 등
  - 소독방법: 증기소독, 끓는 물 소독, 약물소독 등

기준③

- 감염 위험이 있는 폐기물을 덮개가 있는 보관함에 분리하여 보관하는지 확인함
  - 사용한 탈지면, 붕대, 거즈, 일회용 주사기 등

기관 운영 방문간호 6 감염예방을 위해 기구를 소독하고 청결하게 관리합니다.  
 기구(소독)관리

점수  
7

■ 평가방향 [1종: 간]

면역력이 떨어져 있는 수급자의 감염을 예방하기 위하여 수급자에게 사용한 기구를 소독 관리하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	방문간호에 필요한 <b>비품을 소독하고 청결하게 관리한다.</b> • 필수사항: 소독·멸균일자, 비품명, 소독방법, 소독자명 - 소독·멸균을 요하는 간호비품을 사용한 후 반드시 소독·멸균을 하여야함 - 일회용 간호비품은 구입일자 및 구입수량, 사용기한 등 관리대장에 기록하여야 함	기록, 현장
②	기 관	감염 위험이 있는 폐기물을 분리한다.	현장
기준	점수	채점기준	
①	4	평가기준을 충족함	
②	3	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 일회용 간호비품 관리대장은 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.

■ 확인방법

기준①

- 기관에 구비된 기구만 확인하며 일회용 간호비품은 구입일자, 구입수량, 사용기한을 관리대장에 기록 하였는지 확인한다.
- 간호비품의 소독·멸균여부와 보관 및 관리 상태를 확인한다.
  - 해당급여 직원이 작성한 경우만 인정함
  - 간호비품: 소독캔, 포셉(켈리, 핀셋), 소독가위, 드레싱포 등
  - 소독방법: 증기소독, 끓는 물 소독, 약물소독, 자외선 살균기(의료용 인증제품) 등
  - 일회용 간호비품: 소독·멸균을 요하는 간호비품을 대체하여 사용하는 경우로 소모품(알콜솜, 밴드 등)은 해당없음

#### 기준②

- 감염 위험이 있는 폐기물을 분리·보관할 수 있도록 덮개가 있는 보관함을 확인한다.
  - 사용한 탈지면, 붕대, 거즈, 일회용 주사기 등

**방문간호 12** 방문간호에 필요한 비품을 갖추고 관리합니다. **점수 1**  
 비품구비 (2. 환경 및 안전 / 3. 시설 및 설비관리/ 1. 설비관리)

■ **평가방향** [1종: 간]

방문간호에 필요한 비품을 구비하고 관리하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준		평가방법
①	기 관 급여제공에 필요한 비품을 구비함 · 필수구비용품 - 급여제공 특성에 맞는 적절한 비품 등이 구비되어 있는지 현장 확인함	현장
②	기 관 월 1회 이상 비품관리대장을 작성함 · 필수사항: 비품명, 일자(구입·사용), 수량, 유효기간, 점검자명	기록
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번 비품관리대장 월 1회 이상 작성여부는 2023.1월부터 확인함

■ **확인방법**

**기준①**

- 다음 5가지 항목별로 각각 1개 이상의 용품이 있어야 하며, 수급자의 방문간호지시서 내용과 맞는 필요한 물품이 구비되어 있어야 함
  - 검사용품: 당뇨스틱, 주사침(란셋)
  - 측정도구: 혈압계, 체온계, 청진기, 혈당측정기
  - 위생용품: 손 세정제(비누), 방수포, 일회용장갑
  - 처치용품: 관장기(관장용 주사기), 관장용 윤활제, 주사기(주사용, 혈액채취용), 주사바늘, 생리식염수, 반창고, 붕대, 소독거즈, 설압자, 소독솜, 멸균 드레싱세트(1회용)
  - 멸균용품: 소독캔, 포셉(핀셋 또는 켈리), 소독가위, 일회용 멸균장갑, 드레싱포

**기준②**

- 사용한 비품이 없는 달에도 비품상태를 파악하기 위해 관리대장을 작성하였는지 확인함

**기관 운영** 방문간호 7 비품구비 방문간호에 필요한 비품을 갖추고 관리합니다. **점수 6**

■ **평가방향** [1종: 간]

방문간호에 필요한 비품을 구비하고 관리하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준		평가방법
①	기 관 급여제공에 필요한 비품을 구비한다. · 필수구비용품: 검사용품, 측정도구, 위생용품, 처치용품, 멸균용품 · 방문간호지시서와 수급자 특성에 맞는 적절한 비품 구비 여부 확인	현장
②	기 관 월 1회 이상 비품관리대장을 작성한다. · 필수사항: 비품명, 일자(구입·사용), 수량, <b>사용기한</b> , 점검자명	기록
기준	점수	채점기준
①	3	평가기준을 충족함
②	3	평가기준을 충족함

■ **지표적용기간:** 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번의 '사용기한'은 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

■ **확인방법**

**기준①**

- 다음 5가지 항목별로 각각 1개 이상의 용품이 있어야 하며, 수급자의 방문간호지시서 내용과 맞는 필요한 물품이 구비되어 있어야 한다.
  - 검사용품: 당뇨스틱, 주사침(란셋)
  - 측정도구: 혈압계, 체온계, 청진기, 혈당측정기
  - 위생용품: 손 세정제(비누), 방수포, 일회용장갑
  - 처치용품: 관장기(관장용 주사기), 관장용 윤활제, 주사기(주사용, 혈액채취용), 주사바늘, 생리 식염수, 반창고, 붕대, 소독거즈, 설압자, 소독솜, 멸균 드레싱세트(1회용)
  - 멸균용품: 소독캔, 포셉(핀셋 또는 켈리), 소독가위, 일회용 멸균장갑, 드레싱포

**기준②**

- 사용한 비품이 없는 달에도 비품상태를 파악하기 위해 관리대장을 작성하였는지 확인한다.

**방문간호 34**    **수급자에게 최상의 서비스 제공을 위해 노력합니다.**    **점수 1**  
 질향상노력    (5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

▣ **평가방향** [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

평가지표에 반영되지 않는 기관의 우수한 사례나 강점, 서비스 내용 충실도 등 기관이 서비스 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준		평가방법
○ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일		
①	기 관	수급자의 서비스 만족도 향상을 위해 노력함 <b>신설</b>
②	기 관	직원의 직무 만족도 향상을 위해 노력함 <b>신설</b>
○ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 2022.12월		
③	기 관	적정한 경영실태조사 및 관련 자료를 제출하여 최종 패널로 선정됨
○ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 2023년 평가종료월		
④	기 관	청구상담봉사자로 위촉되어 활동한 실적이 있음
기준	점수	채점기준
①	0.3	평가기준을 충족함
②	0.3	평가기준을 충족함
③	0.2	평가기준을 충족함
④	0.2	평가기준을 충족함

▣ **확인방법**

- 기준①**
- 수급자의 만족도 향상을 위하여 서비스 제공과정과 관련된 우수한 사례가 있는지 확인함
    - 가족 참여 프로그램 운영, 특화 프로그램 운영, 치매대상 보호자 자조모임 진행, 자체 서비스 설문조사 등
- 기준②**
- 직원의 직무 만족도 향상을 위한 우수한 사례가 있는지 확인함
    - (예시 1) 법정의무사항 및 타 평가지표와 중복되지 않는 직원의 직무 만족을 위해 노력한 우수 사례 등
    - (예시 2) 연간 인건비 지출비율 준수('22년 기관이 공단에 전송한 신고내역 기준)

**기관 운영**    **방문간호 8**    **서비스 질 향상을 위해 노력합니다.**    **점수 2**  
 질향상 노력

▣ **평가방향** [4종: 요, 목, 간, 주]

평가지표에 반영되지 않는 기관의 우수한 사례나 강점, 서비스 내용 충실도 등 기관이 서비스 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	기관은 연간 인건비 지출비율을 준수하고 있다. <b>신설</b>	전산
②	기 관	경영실태조사에 참여하여 관련 자료를 제출한다.	전산
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	

▣ **지표적용기간**

- 기준①: 2025.1월 ~ 12월
- 기준②: 2023.1월 ~ 2025.12월

▣ **확인방법**

- 기준①**
- 직원의 직무 만족도 향상을 위해 연간 인건비 지출비율을 준수하는지 확인한다.
    - '인건비 지출비율'은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」제11조의2 (인건비 지출비율)의 기준을 따르며, 기관이 장기요양기관포털에 등록(제출)한 인건비 지출비율을 전산으로 확인함
      - ※ 평가일까지 장기요양기관 포털에 등록(제출)한 자료를 기준으로 평가하며, 인건비 지출비율을 허위로 등록한 경우 '불인정(N)'으로 평가함
- 기준②**
- 기관이 경영실태조사 및 관련 자료를 제출하여 최종 패널로 선정되었는지 확인한다.

**기준③** 경영실태조사표및 관련 자료 제출: 담당부서로부터 자료를 제공받아 평가에 적용

- 1) 평가방향
  - 신뢰성 있는 장기요양기관 경영실태조사가 될 수 있도록 조사사항에 대하여 성실하게 응답하는 기관의 노력도 반영
- 2) 평가기준: 지표적용기간 동안 1회 이상 경영실태조사 대상기관으로 선정되어 조사를 완료하고 최종 장기요양기관 패널로 선정된 기관
  - (기관의 적정성)
    - 경영실태조사대상년도의 12개월(1~12월) 장기요양급여 지급실적이 있음
    - 건강보험 체납이 없고 경영실태조사 대상 직전년도 이후 행정처분 이력이 없는 기관
  - (응답의 성실성)
    - 기관이 응답한 금액이 장기요양급여비용(평가 인센티브 지급액 포함) 지급액과 오차 허용범위 내에서 일치
    - 기관이 응답한 지출금액이 증빙자료로 증빙 가능함  
예) 직원 인건비(근로자원천징수영수증, 은행 입금증, 급여명세서 등)
- 3) 대상기준
  - ('20년 조사 참여~'22년 조사 참여) 경영실태조사 대상기관으로 선정되어 조사완료 후 '20년~'22년 장기요양기관 패널로 최종 선정된 기관

**기준④** 청구상담봉사자: 담당부서로부터 자료를 제공받아 평가에 적용

- 1) 평가방향
  - 개인 업무시간을 할애하여 청구상담봉사자로 참여하는 기관에 대해 봉사자의 적극적인 활동 유도 및 장기요양기관 간 청구업무 지식의 선순환으로 올바른 청구문화 확산
- 2) 평가기준: 급여종류별로 '22년까지 위촉된 청구상담봉사자의 상담실적 중 아래 경우에 해당하는 기관
  - 2020.1월~평가 종료월까지 청구상담봉사자로 위촉기간동안 상담실적 1건 이상
- 3) 지원 자격
  - 장기요양 청구 업무에 능숙하고 봉사 정신이 투철한 기관 직원
  - 청구경력이 60개월 이상인 장기요양기관 직원
  - 최근 3년간 부당청구 등으로 인한 행정처분 이력이 없는 기관 직원
  - 최근 3년간 부당청구 관련자 등록이력이 없는 지원자
  - 건강보험료 체납이 없는 자 ...'22년 12월 기준
- 4) 방법: 매년 지원 또는 추천받아 선발하며, 상담유형을 지정함

방문간호 14  
수급자  
존중서비스

수급자를 존중하여 급여를 제공합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자 존엄성)

점수  
2

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자를 존중하여 서비스를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중받음	면담
②	직 원	수급자의 존엄성을 배려하여 급여를 제공함 <b>신설</b>	관찰
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

(삭 제)

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

**기준①**

- 수급자는 직원으로부터 학대 및 부당한 대우를 받지 않고 존중받으며 급여를 제공받았는지 수급자(보호자)와 면담으로 확인함

**기준②**

- 급여를 제공하는 직원이 수급자의 존엄성을 배려하여 급여를 제공하는지 관찰함
  - 급여제공 시 존칭사용 및 간호 급여제공 과정에서 수급자 존중 여부를 관찰함
  - 서비스 제공 전 수급자에게 서비스 내용에 대해 설명을 하는지 관찰함

방문간호 4    직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.  
건강검진    (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수  
2

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 건강검진을 실시하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시함 - 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 이상인지 확인함 (5개 영역: 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정)	기록
②	기 관 신규직원은 급여개시일까지 결핵검진을 포함한 건강검진 결과를 제출함 - 신규직원은 최근 1년 이내(건강검진 검진일 기준)의 건강검진 결과통보서를 급여개시일까지 제출하였는지 확인함	
척도	점수	채점기준
우수	2	직원 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	1.5	직원 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함
보통	1	직원 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ②번 '건강검진 검진일 기준'은 2023.1월부터 확인함

■ 확인방법

기준①,②

- 보건소 등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정함
- 대상 직원: 대표자 겸 시설장, 대표자 겸 직원, 고용된 시설장 포함한 모든 직원(가족요양보호사 포함)  
(다만, 산업안전보건법 시행규칙 제197조에 따른 사무직 직원은 2년마다 실시)

기준②

- 건강검진 결과통보서 상에 검진일, 판정일, 발행일자가 급여개시일 이전 1년 이내여야 함  
(예시) 급여개시일이 2022.6.4.인 경우, 건강검진 결과통보서의 검진일이 2021.6.5.~2022.6.4.에 해당하고 통보서에 인쇄된 발행일 등으로 2022.6.4.까지 제출하였음이 확인되면 인정

서비스    방문간호 9    직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.  
제공    건강검진

점수  
5

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 건강검진을 실시하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 모든 직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시한다. · 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 충족 - 5개 영역 충족: (1)계측검사, (2)요검사, (3)혈액검사, (4)영상검사 (5)결과판정 · 신규직원은 근무 시작일자까지 건강검진 결과통보서를 제출 - 5개 영역을 충족하는 입사 전 1년 이내의 결과만 인정	기록, 전산
기준	점수	채점기준
①	5	직원 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
	3.75	직원 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 보건소 등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정한다.
- 기존 직원의 연 1회 실시여부가 EDI를 통해 확인 될 경우 별도의 종이기록을 확인하지 않는다.  
- 평가일 현장에서 사업장 EDI 로그인 필요함
- 신규직원이 입사연도에 실시한 건강검진 결과통보서를 제출할 경우 해당연도의 연 1회 건강검진 기준을 충족한 것으로 인정한다.  
- 건강검진 결과통보서에 검진일, 발행일자가 1년 이내여야 함  
(예시1) 신규입사자(근무시작일 2026.6.4.)의 경우 검진일자는 2025.6.5. ~ 2026.6.4., 발행일자는 2026.6.4.까지 건강검진 결과통보서를 제출 시 인정  
(예시2) 2026.6.4.에 입사한 신규직원이 제출한 건강검진 결과가 2026.1.1. ~ 6.4. 자료일 경우, 2026년도 연 1회 건강검진은 별도 자료를 확인하지 않으나, 2025.6.5. ~ 12.31. 자료일 경우, 2026년도 연 1회 건강검진을 받았는지 확인함

- 발행일을 확인할 수 없는 경우, 기관에서 해당 서류를 수령(확인)한 날짜를 알 수 있는 객관적인 자료(SMS수신일, 이메일 수신일 등)를 확인하여 인정함
- 직원은 대표자 겸 시설장, 대표자 겸 직원, 고용된 시설장 포함한 모든 직원(가족요양보호사 포함) (다만, 「산업안전보건법 시행규칙」 제197조에 따른 사무직 직원은 2년마다 실시)
- 시설장, 사회복지사, 사무원 등 직접 급여제공을 하지 않는 직종은 근무시작일을 급여제공 시작일로 본다.
- 임신부의 경우 영상검사(X-ray)를 미실시하여도 인정한다. 단, 다른 방법(혈액검사, 객담검사 등)을 통해 결핵검진을 포함한 건강검진을 실시하였는지 기록으로 확인한다.

▣ **관련근거**

노인복지법

시행규칙 제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ② 법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 운영기준은 별표 10과 같다.

[별표 10] <개정 2021.6.30.>재가노인복지시설의 운영기준(제29조 제2항 관련)

1.건강관리

가. 직원에 대해서는 연 1회 이상의 결핵 검진을 포함한 건강진단(이하 이 호에서“건강진단”이라 한다.)을 하여야 하며, 건강진단 결과 건강이 좋지 않은 사람에 대해서는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

나. 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규 채용 전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.

**방문간호 15**    수급자는 기관으로부터 급여제공 관련 사항에 대해 설명을 듣고 급여계약서    **점수**  
 급여제공안내    부분을 제공받습니다.    **3**  
 (3. 수급자 권리보장 / 1. 수급자권리 / 2. 수급자의 알권리)

▣ **평가방향** [3종: 요, 목, 간]

수급자(보호자)가 기관으로부터 급여제공내용 및 범위, 직원대우 등에 대한 설명을 듣고 계약서 부분을 제공받았는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	수급자	급여계약 시 급여제공내용에 대해 설명을 들음	면담
②	수급자	급여계약서 부분을 받음	면담(현장)
③	수급자	급여제공범위 및 급여외행위에 대하여 안내를 받음	면담
④	수급자	직원의 인권보호에 대해 안내를 받음	면담
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

- ▣ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일  
 ▣ 다만, 급여계약 시점에 따라 지표적용기간을 달리할 수 있다.

▣ **확인방법**

- 기준①**
- ▣ 급여계약 시 급여제공내용(서비스의 종류와 내용, 서비스 제공계획, 비용 등)과 관련한 설명을 들었는지 수급자(보호자)와 면담함
- 기준②**
- ▣ 급여계약을 체결 또는 변경하는 경우 장기요양기관이 계약서를 작성하여 발급하였는지 수급자(보호자)와 면담으로 확인함. 다만, 현장에서 계약서 요건을 갖춘 유효한 계약서 부분이 확인된 경우에는 'Y(충족)'로 평가함
    - 계약서 확인사항: 급여종류, 계약기간, 비용, 계약당사자, 서명

**서비스 제공**    **방문간호 10**    수급자는 기관으로부터 급여제공 관련 사항에 대해 설명을    **점수**  
 급여제공안내    들었습니다.    **3**

▣ **평가방향** [3종: 요, 목, 간]

수급자(보호자)가 기관으로부터 급여제공내용 및 범위, 직원대우 등에 대한 설명을 들었는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	수급자	급여제공범위에 대해 안내를 받는다.	면담
②	수급자	직원의 인권보호에 대해 안내를 받는다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	1.5	평가기준을 충족함	
②	1.5	평가기준을 충족함	

▣ **지표적용기간:** 평가일

▣ **확인방법**

- 기준①**
- ▣ 급여 계약 시 급여제공범위에 대하여 기관의 시설장(관리자)으로부터 안내를 받았는지 수급자(보호자)와 면담한다.
    - ※ 관리자: 수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함
    - 수급자(보호자)와 직접 대면하지 않고 유선, 우편물로 안내하는 것은 불인정함
- 기준②**
- ▣ 직원의 인권보호(직원호칭, 성폭력 예방 등)에 대하여 기관의 시설장(관리자)으로부터 안내를 받았는지 수급자(보호자)와 면담한다.
    - ※ 관리자: 수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함

**기준③,④**

- 급여제공범위, 제공이 불가능한 급여외행위(수급자 외 가족만을 위한 서비스 제공 등) 및 직원의 인권보호(직원호칭, 성폭력 예방 등)에 대하여 기관의 시설장(관리자)으로부터 안내를 받았는지 수급자(보호자)와 면담함
  - ※ 관리자: 수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함
    - 수급자(보호자)와 직접 대면하지 않고 유선, 우편물로 안내하는 것은 불인정함

**■ 관련근거**

- 노인장기요양보험법 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3조(적정급여 제공 등)

**■ 관련근거**

**노인장기요양보험법**

제28조의2(급여외행위의 제공 금지) ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

② 그 밖에 급여외행위의 범위 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[본조신설 2018.12.11]

**장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시**

제3조(적정급여제공 등) ① 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서(장기요양 욕구, 장기요양 목표, 장기요양 필요영역, 장기요양 필요내용, 수급자 희망급여, 유의사항, 장기요양 이용계획 및 비용 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.

② 수급자와 장기요양기관은 「노인장기요양보험법」(이하 “법”이라 한다) 제28조의2에 따라 수급자의 가족만을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족(이하 “수급자 등”이라 한다)의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

**방문간호 16** 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.  
방문상담관리 (3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리)

**점수**  
4

■ **평가방향** [3종: 요, 목, 간]

기관은 정기적인 방문상담을 실시하고 수급자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 급여에 반영하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함 · 필수사항: 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	기록
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함	기록
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

■ **확인방법**

**기준①**

- '상담직원'은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함)로 구분된 해당급여 직원임
- '상담내용'은 수급자의 상태, 욕구, 건의사항 등을 확인함
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제57조에 의해 사회복지사 등을 추가 배치하여 가산 받는 기관의 경우 별지 제24호 서식(프로그램 관리자 및 사회복지사 업무수행 일지)을 확인하여 평가함

**기준②**

- 상담결과 반영 여부는 급여제공계획서 또는 상태변화기록지, 급여제공기록지 등을 통해 급여제공 내용의 변경이 확인되어야 하며 상담일로부터 30일 이내에 반영된 내용이 있는지 확인함 단, 30일 이내 기간 적용은 2023.1월부터 적용함

**서비스 제공** 방문간호 11 수급자 상담관리 정기적으로 제공급여 만족도와 요구사항에 대해 수급자(보호자)와 상담합니다.

**점수**  
6

■ **평가방향** [2종: 목, 간]

기관은 정기적인 상담을 실시하고 수급자(보호자)에게 장기요양 급여제공기록지를 제공하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자(보호자)와 매월 상담을 실시한다. · 필수사항: 상담일시, 수급자명, 상담방법, 상담직원명, 상담대상자명(관계), 상담내용, 상담결과	기록
②	기 관	장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공한다.	기록, 전산
기준	점수	채점기준	
①	3	평가기준을 충족함	
②	3	평가기준을 충족함	

■ **지표적용기간:** 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 '상담방법', '상담직원명', '상담대상자명(관계)', '상담결과'는 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

■ **확인방법**

**기준①**

- '상담직원'은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함)로 구분된 해당급여 직원을 말한다.
- '상담방법'은 유선 또는 방문으로 실시 가능하며, 방문하여 상담할 경우 급여제공 시간 내 상담 시 '불인정(N)'한다.
- '상담내용'은 급여(방문간호)에 대한 만족도, 수급자의 건강상태, 욕구, 건의사항 등을 확인한다.
- 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」제57조에 의해 사회복지사 등을 추가 배치하여 가산 받기위해 작성한 별지 제24호 서식(가정방문형 프로그램 관리자 및 사회복지사 업무수행 일지)으로 평가기준을 동시에 충족하고자 하는 경우 서식 내에 상담대상자명(관계) 등 필수사항이 모두 확인되어야 한다.

#### 기준②

- 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인한다.
  - RFID로 전송한 건은 월1회 이상 제공할 수 있으며, 수급자(보호자)가 스마트장기요양앱을 설치하고 통보대상자로 등록 하여 기관에서 앱 설치일자가 확인되는 경우, 앱 설치 일부터는 전송내역이 확인 되는 건에 대해 별도 제공하지 아니 하여도 인정함
- 장기요양급여제공기록지를 우편 및 이메일, 사진 전송 등의 방법으로 보내는 경우 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인)과 함께 객관적인 증빙자료(우편, 영수증, 이메일, 사진 전송내역 등)를 확인한다.
- 장기요양급여제공기록지를 직접 제공하는 경우 서명부를 확인한다.

## ▣ 관련근거

### 노인장기요양보험법

시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등) 장기요양기관은 장기요양급여를 실시한 경우에는 별지 제12호서식부터 별지 제16호서식까지 및 별지 제16호의2서식의 장기요양급여제공기록지에 장기요양급여 실시내역 등을 기재하고 수급자에게 그 정보를 제공하여야 한다. 이 경우 제공주기와 방법 등 정보제공의 구체적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다. <개정 2014. 6. 30., 2015. 12. 31.>

### 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제7조(장기요양급여제공 기록) ① 장기요양기관은 제6조제3항에 따른 급여계약통보서의 내용에 따라 급여를 제공하고 규칙 제18조에 따라 그 내용을 장기요양 급여제공기록지(이하 “급여제공기록지”라 한다)에 기재·관리하고, 수급자에게 제공하여야 한다.

② 급여제공기록지 제공주기는 다음 각 호와 같다.

1. 가정방문급여의 급여제공기록지는 주(월요일부터 일요일까지로 한다. 이하 같다) 1회 이상 제공한다. 다만, 공단이 운영하는 가정방문급여 관련 기록, 전송 시스템(이하 “재가급여전자관리시스템”이라 한다)으로 전송한 경우에는 월(매월 1일부터 말일까지로 한다. 이하 같다.) 1회 이상 제공한다.

2. 주·야간보호, 단기보호 및 시설급여의 급여제공기록지는 월 1회 이상 제공한다.

③ 급여제공기록지 제공 방법 등은 공단 이사장이 정한다.

### 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항

제2조(급여제공기록지 제공 방법 등) ① 고시 제7조제3항에 따라 급여제공기록지는 수급자 또는 보호자에게 방문, 우편, 모사전송 등의 방법으로 제공하여야 한다. 다만, 전자적으로 열람이 가능한 경우도 제공한 것으로 본다.

② 제1항에 따라 급여제공기록지를 제공하여야 하나, 가족 요양보호사가 가족인 수급자에게 급여를 제공하는 경우에는 제공하지 아니할 수 있다. 다만, 수급자(보호자)의 요청이 있는 경우에는 제공하여야 한다.

방문간호 30  
급여제공  
결과평가

수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 정기적으로 평가하여 기록합니다.  
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 1. 결과평가)

점수  
4

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고, 그 결과를 평가 및 반영하여 급여제공계획을 재작성하는 등 급여의 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함	기록, 전산
②	기 관	장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함	
③	기 관	개별 급여제공계획에 따른 급여제공결과를 연 1회 이상 정기적으로 평가함 <b>신설</b> •필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명	
④	기 관	급여제공 결과평가를 반영하여 개별 급여제공계획을 30일 이내에 재작성함 <b>신설</b>	
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

수급자 상담관리  
(삭제 · 분리 · 이동)

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③,④번 항목은 2023.1월부터 확인함

■ 확인방법

기준①

- 충실하게 기록하였는지 여부는 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 확인함
- 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인함

기준②

- 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인함
  - RFID로 전송한 건은 월1회 이상 제공할 수 있으며, 수급자(보호자)가 스마트장기요양앱을 설치하고 통보대상자로 등록 하여 기관에서 앱 설치일자가 확인되는 경우, 앱 설치 일부터는 전송내역이 확인되는 건에 대해 별도 제공하지 아니 하여도 인정함

### 기준③

- 장기요양정보시스템 전산을 통한 급여제공모니터링 등록 또는 기관의 자체 서식 등에 필수사항을 포함하여 충실하게 기재하였는지 확인함  
※ 급여제공모니터링 경로: 장기요양기관 로그인/급여계약/급여제공계획서/급여제공모니터링

### 기준④

- 평가결과에 따라 30일 이내에 재작성한 급여제공계획을 확인함

### ▣ 관련근거

- 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제7조(장기요양급여제공 기록)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제2조(급여제공기록지 제공 방법 등)

방문간호 18  
재가급여  
관리시스템

재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

점수  
3

▣ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

기관이 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용하여 업무 효율성을 높일 수 있도록 노력하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법	
①	기 관	<b>요양요원 재가급여전자관리시스템(RFID) 참여율</b> $\frac{\text{분모 중 RFID로 전송한 요양요원 수}}{\text{지표적용기간 동안 수급자와 급여계약 된 요양요원 수}} \times 100$	전산
		<b>재가급여전자관리시스템(RFID) 청구활용률</b> $\frac{\text{분모 중 RFID 청구건 수}}{\text{지표적용기간 동안 총 청구건 수}} \times 100$	
②	기 관		
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 ①번은 95% 이상이고, ②번은 90% 이상임	
양호	2.25	평가기준 ①번은 90% 이상이고, ②번은 85% 이상임	
보통	1.5	평가기준 ①번은 85% 이상이고, ②번은 80% 이상임	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

(삭 제)

▣ 지표적용기간: 2022.1월 ~ 2022.12월

▣ 확인방법

기준①,②

- 참여율과 청구활용률은 소수점 첫째자리에서 반올림함

**방문간호 19**    **직원은 급여제공 시간을 준수합니다.**    **점수 3**  
 시간준수    (3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

■ **평가방향** [3종: 요, 목, 간]

급여제공직원이 급여제공 시간을 준수하여 수급자에게 정확한 서비스를 제공하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	수급자	급여제공직원이 급여제공 시간을 준수함	면담
②	수급자	시간을 변경하는 경우 사전에 안내함	
③	수급자	시간을 변경하는 빈도가 적정함 <b>신설</b>	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

■ **확인방법**

**기준①**

- 급여제공직원이 시간을 준수하여 서비스를 제공하는지 수급자(보호자)와 면담함

**기준②**

- 급여제공직원이 시간을 변경하는 경우 사전에 변경하고자 하는 사유 및 변경예정시간 등을 충분히 설명하였는지 수급자(보호자)와 면담함

**기준③**

- 수급자(보호자)가 급여를 이용하는 과정에서 기관 또는 급여제공직원이 시간을 변경하는 빈도가 잦아 불편을 느끼지 않았는지 수급자(보호자)와 면담함

**서비스 제공**    **방문간호 12**    **직원은 급여제공 시간을 준수합니다.**    **점수 6**  
 시간준수

■ **평가방향** [3종: 요, 목, 간]

급여제공직원이 급여제공 시간을 준수하여 수급자에게 정확한 서비스를 제공하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	수급자	급여제공직원이 급여제공 시간을 준수한다.	면담
②	수급자	시간을 변경하는 경우 사전에 안내한다.	
기준	점수	채점기준	
①	3	평가기준을 충족함	
②	3	평가기준을 충족함	

■ **지표적용기간:** 평가일

■ **확인방법**

**기준①**

- 급여제공직원이 시간을 준수하여 서비스를 제공하는지 수급자(보호자)와 면담한다.

**기준②**

- 급여제공직원이 시간을 변경하는 경우 사전에 변경하고자 하는 사유 및 변경예정시간 등을 충분히 설명하였는지 수급자(보호자)와 면담한다.

방문간호 20  
수급자 알권리  
보장

수급자에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여선택권 보장을 위해 노력합니다.  
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 4. 정보제공)

점수  
3

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여이용 및 선택을 결정할 수 있도록 지원하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시함 - 운영규정의 개요, 직원 근무체계(인력현황표), 제공하는 장기요양급여의 종류, 노인학대 신고기관, 전문인배상책임보험 증서 사본, 최종 장기요양기관 평가결과	현장
②	기 관 노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관의 정보를 게시함 · 시군구 신고 항목: 주소, 전화번호, 인력현황, 시설현황, 급여종류 · 노인장기요양보험 홈페이지 등록 항목: 장기요양급여 이용계약에 관한 사항, 사진, 홈페이지 주소, 교통편, 주차시설, 보험가입 여부	전산
③	기 관 기관의 정보가 변경된 경우 지체 없이 수정함	
척도	점수	채점기준
우수	3	평가기준을 모두 충족함
양호	2.25	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보통	1.5	평가기준 중 ① 또는 ②번 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자(보호자), 직원이 볼 수 있도록 급여이용에 필요한 정보를 기관 내 공개된 장소에 게시하는지 확인함
- 전문인배상책임보험 증권사본 게시여부를 확인하고, 해당 증권사본의 가입기간이 유효한지 확인함
- 최종 장기요양기관 평가결과를 게시하고 있는지 확인함

서비스  
제공

방문간호 13  
정보제공

수급자에게 급여이용과 관련된 정보를 제공합니다.

점수  
6

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여이용 및 선택을 결정할 수 있도록 지원하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관 노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관의 정보를 게시하고 있으며, 정보가 변경된 경우 수정한다. · 특별자치시·특별자치도·시·군·구 신고 항목: 주소, 전화번호, 인력현황, 시설현황, 급여종류 · 노인장기요양보험 홈페이지 등록 항목: 장기요양급여 이용계약에 관한 사항, 사진, 홈페이지 주소, 교통편, 주차시설, 보험가입 여부 등	전산
기준	점수	채점기준
①	6	평가기준을 충족함

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- '장기요양급여 이용계약에 관한 사항'에는 장기요양기관의 운영규정 내 명시된 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제가 포함되어야 한다.
- 노인장기요양보험 홈페이지에 기관의 정보가 게시되어 있는지 확인한다.
  - 특별자치시·특별자치도·시·군·구 신고 항목 및 노인장기요양보험 홈페이지 등록 항목이 모두 게시되어야 인정함
  - ※ (노인장기요양보험 홈페이지) [www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr)
  - 특별자치시·특별자치도·시·군·구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 신고한 자료가 있는지 확인함
- 보험가입여부: 전문인배상책임보험

### 기준②

- '장기요양급여 이용계약에 관한 사항'이란 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제를 필수적으로 명시하여야 함
- 노인장기요양보험 홈페이지가 아닌 장기요양기관의 자체 홈페이지에 게시한 경우 인정하지 않음
- 보험가입여부: 전문인배상책임보험

### 기준③

- 시군구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 시군구에 신고한 자료가 있는지 확인함

### ■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제34조(장기요양기관 정보의 안내 등), 제35조의5(보험가입), 노인장기요양보험법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내), 노인장기요양보험법 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등)

### ■ 관련근거

#### 노인장기요양보험법

제34조(장기요양기관 정보의 안내 등) ① 장기요양기관은 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 하고 장기요양기관이 제공하는 급여의 질을 보장하기 위하여 장기요양기관별 급여의 내용, 시설·인력 등 현황자료 등을 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.

② 제1항에 따른 게시 내용, 방법, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제35조의5(보험 가입) ① 장기요양기관은 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등 법률상 손해를 배상하는 보험(이하 "전문인 배상책임보험"이라 한다)에 가입할 수 있다.

② 공단은 장기요양기관이 전문인 배상책임보험에 가입하지 않은 경우 그 기간 동안 제38조에 따라 해당 장기요양기관에 지급하는 장기요양급여비용의 일부를 감액할 수 있다.

③ 제2항에 따른 장기요양급여비용의 감액 기준 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내) 장기요양기관은 운영규정의 개요, 종사자 근무체계, 제공하는 장기요양급여의 종류, 비급여대상, 항목별 비용 및 제38조제2항에 따른 평가결과, 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항을 수급자가 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 한다.

[본조신설 2008.6.11][중전 제15조는 제27조로 이동 <2008.6.11>]

시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등) ① 법 제34조에 따라 장기요양기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시하여야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 시설의 구조, 설비 상태 및 건물 전경 등의 사진
2. 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
3. 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수, 장기요양요원이 해당 기관에서 근속한 연수, 입소(이용)정원 및 현재 입소(이용)인원
4. 장기요양기관에서 제공하고 있는 급여 종류
5. 장기요양급여 이용계약에 관한 사항
6. 비급여대상 항목별 비용
7. 법 제35조의5제1항에 따른 보험에 가입했는지 여부
8. 「사회복지사업법」제34조의3제1항에 따른 책임보험에 가입했는지 여부

② 장기요양기관은 제1항 각 호의 내용이 변경되는 경우에는 공단의 인터넷 홈페이지에 지체 없이 그 내용을 반영하여 게시하여야 한다.

[제14조에서 이동 <2008.6.11>]

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제10조(전문인 배상책임보험 가입) 장기요양기관은 법 35조의5에 따라 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 급여 개시일부터 다음 각 호에 따라 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”이라 한다)에 가입하여야 한다.

1. 시설급여기관, 주·야간보호 및 단기보호기관은 퇴소자와 외박자(제32조제3항에 따른 수급자 포함)를 제외한 전체 수급자 또는 종사자를 기준으로 전문인 배상책임보험에 가입하여야 한다.
2. 가정방문급여를 제공하는 기관은 급여를 제공하는 종사자를 기준으로 전문인 배상책임보험에 가입하여야 한다.

제69조(전문인 배상책임보험 가입 예외) ① 종사자가 가족 및 민법에 의한 친족관계에 있는 수급자에게만 급여를 제공하는 경우에는 가입하지 아니할 수 있다.

- ② 수급자가 공휴일에 입소하거나 신규종사자가 공휴일부턴 근무하여 당일에 배상책임보험에 가입할 수 없는 경우 제68조의 감액을 적용하지 아니 한다.
- ③ 전문인 배상책임보험 가입 여부 판단 등 기타 세부사항은 공단 이사장이 정한다.
- ④ 삭제

방문간호 31 노인인권보호를 위해 노력합니다.  
노인인권보호 (5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 2. 수급자관리)

점수  
5

평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 지침을 마련하고, 수급자와 직원에게 학대예방교육 실시 및 관련 정보를 제공하는 등 노인인권을 보호하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	모든 직원에게 노인인권 및 학대예방교육을 연 1회 이상 실시함 <b>신설</b> · 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)	기록
②	직원	직원은 노인인권 및 학대예방교육의 내용을 숙지하고 있음	면담
③	수급자	노인인권보호지침을 제공받고, 내용에 대해 설명을 들음	현장, 면담
척도	점수	채점기준	
우수	5	평가기준을 모두 충족함	
양호	3.75	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함	
보통	2.5	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①번의 교육실시에 대한 기록과 ③번의 노인인권보호지침 제공은 2023.1월부터 확인함 단, 2022.12월까지 평가기준 ③번은 직전 정기평가기준\*으로 확인함  
\* 직전평가지표 26번 (자료제공) 노인학대예방 자료를 수급자(보호자)에게 제공하고 설명하였는지 확인함

확인방법

기준①

- 모든 직원에게 연 1회 이상 노인인권과 학대예방교육을 모두 실시하였는지 관련 자료를 확인함
  - 교육방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등
  - 교육내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
  - ※ 관련 법정 의무교육을 이수한 경우 이수증 또는 수료증과 교육내용을 확인하여 교육실시 인정
- 지표적용기간동안 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 대표자 겸 시설장이 노인인권과 학대예방교육을 받았는지 관련근거를 확인함

서비스 제공 방문간호 14 노인인권보호를 위해 노력합니다.  
노인인권보호

점수  
6

평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 지침을 마련하고, 수급자와 직원에게 학대예방교육 실시 및 관련 정보를 제공하는 등 노인인권을 보호하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	모든 직원에게 노인인권교육을 <b>반기별 1회 이상 실시한다.</b> <b>연동</b> · 필수사항: 교육일시, 교육내용, 교육방법, 강사명, 참석자명(서명) · 교육내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법	기록
②	직원	모든 직원은 노인인권교육의 주요내용을 <b>알고 있다.</b> <b>연동</b>	면담
③	수급자	모든 수급자(보호자)는 <b>8가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변 도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방, 노인인권보호)</b> 지침에 대해 설명을 듣고 자료를 제공받았다.	현장
④	수급자	모든 수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중받는다.	면담
⑤	기관	개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있다.	현장
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	2	평가기준을 충족함	
③	0.5	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	
⑤	0.5	평가기준을 충족함	

지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 '반기별 1회 이상' 실시와 기준③번의 '감염예방' 지침은 평가시행세척 공고일의 다음 해 (2026.1월)부터 적용한다.

### 기준②

- 급여제공지침의 10개 항목 중 노인인권보호지침(노인 인권 및 학대 예방) 교육의 내용에 대하여 직원과 면담으로 확인함
- 대표자 겸 시설장 1인만 근무하는 경우 노인인권 및 학대예방교육의 내용을 숙지하고 있는지 대표자 겸 시설장 면담으로 확인함

### 기준③

- 급여제공지침의 10개 항목 중 노인인권보호지침을 수급자(보호자)에게 제공하였는지 현장(수급자가정)을 확인하고 설명을 들었는지 수급자(보호자)와 면담함
  - 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법

## ■ 확인방법

### 기준①

- 모든 직원에게 반기별 1회 이상 노인인권교육을 실시하였는지 관련 자료를 확인한다.
  - 교육방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 이수 등
  - 교육내용: 노인인권보호지침(노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법)
    - ※ 관련 법정 의무교육을 이수한 경우 이수증 또는 수료증과 교육내용을 확인하여 교육실시 인정
- 평가 당일 퇴사일이 확인되는 직원의 해당 반기 교육실시여부는 확인하지 않는다.
  - 지자체에 퇴직신고 되지 않은 경우 '불인정(N)'  
(예시) 퇴사일 2026.7.16. 평가일 2026.7.23. → 2026년 상반기 교육 미실시 경우, '불인정(N)'  
→ 2026년 하반기 교육 미실시 경우, '인정(Y)'
- 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 대표자 겸 시설장이 노인인권교육을 받았는지 관련근거를 확인한다.

### 기준②

- 노인인권교육의 주요내용을 알고 있는지 직원과 면담으로 확인한다.
  - 노인권리보호, 노인학대 유형, 노인학대 예방, 노인학대 발생 시 대응방법 숙지여부 등
- 기준①번이 '불인정(N)' 되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)' 한다.

### 기준③

- 수급자가 급여를 제공받는 현장(가정 내)에 8가지 지침 자료가 모두 비치되어 있는지 확인한다.

### 기준④

- 수급자는 직원으로부터 학대 및 부당한 대우를 받지 않고 존중받으며 급여를 제공받았는지 수급자와 면담으로 확인한다.

### 기준⑤

- 개인정보가 포함된 자료를 적절하게 관리하는지 현장에서 확인한다.
  - 개인정보가 포함된 자료를 방치하는 등 적절하게 관리되어있지 않은 경우 '불인정(N)'
- 기관 내 잠금장치가 설치된 사물함에 개인정보가 포함된 자료를 모두 보관할 수 있는지 확인함
  - 개인정보 보관함의 잠금장치를 확인함
    - ※ 개인정보: 「개인정보보호법」제2조에 따라 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보

## ■ 관련근거

노인복지법

제6조의3(인권교육) ① 제31조의 노인복지시설 중 대통령령으로 정하는 시설을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다.

② 제31조의 노인복지시설 중 대통령령으로 정하는 시설을 설치·운영하는 자는 해당 시설을 이용하고 있는 노인들에게 인권교육을 실시할 수 있다.

③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 인권교육을 효율적으로 실시하기 위하여 인권교육기관을 지정할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 인권교육에 소요되는 비용을 지원할 수 있으며, 지정을 받은 인권교육기관은 보건복지부장관의 승인을 받아 인권교육에 필요한 비용을 교육대상자로부터 징수할 수 있다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 인권교육의 대상·내용·방법, 제3항에 따른 인권교육기관의 지정 및 제4항에 따른 인권교육기관의 지정취소·업무정지 처분의 기준 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제39조의6(노인학대 신고의무와 절차 등) ⑤ 제2항에 따른 노인학대 신고의무자가 소속된 다음 각 호의 기관의 장은 소속 노인학대 신고의무자에게 노인학대예방 및 신고의무에 관한 교육을 실시하고 그 결과를 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.

시행령 제11조의2(노인복지시설 중 인권교육 대상 시설) 법 제6조의3제1항 및 제2항에서 "대통령령으로 정하는 시설"이란 법 제31조에 따른 노인복지시설(이하 "노인복지시설"이라 한다) 중 같은 법 제36조제1항제2호 및 제3호에 따른 경로당 및 노인교실을 제외한 시설을 말한다.

시행규칙 제1조의3(인권교육) ① 법 제6조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 "인권교육"이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향
2. 노인복지시설에서 발생하는 인권침해 사례
3. 노인복지시설에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차
4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항

② 「노인복지법 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제11조의2에 따른 시설을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 대면 교육 또는 인터넷 교육을 통하여 매년 4시간 이상의 인권교육을 받아야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 인권교육의 실시 방법, 인권교육기관의 지정 절차 및 교육 경비 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

### 노인장기요양보험법

제35조의3(인권교육) ① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다.

② 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양

급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.

③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 인권교육을 효율적으로 실시하기 위하여 인권교육기관을 지정할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 인권교육에 소요되는 비용을 지원할 수 있으며, 지정을 받은 인권교육기관은 보건복지부장관의 승인을 받아 인권교육에 필요한 비용을 교육대상자로부터 징수할 수 있다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 인권교육의 대상·내용·방법, 제3항에 따른 인권교육기관의 지정 및 제4항에 따른 인권교육기관의 지정취소·업무정지 처분의 기준 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

시행령 제14조의3(장기요양기관 중 인권교육 대상 기관) 법 제35조의3제1항 및 제2항에서 "대통령령으로 정하는 기관"이란 각각 제10조제1호 및 제2호에 따른 장기요양기관을 말한다.

시행규칙 제27조의2(인권교육) ① 법 제35조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 "인권교육"이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향
2. 장기요양기관에서 발생하는 인권침해 사례
3. 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차
4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항

② 법 제35조의3제1항 및 영 제14조의2에 따라 장기요양기관을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 대면 교육 또는 인터넷 교육을 통하여 매년 4시간 이상의 인권교육을 받아야 한다. 이 경우 법 제31조제1항에 따라 지정을 받은 연도에 「노인복지법」 제6조의3에 따른 인권교육을 받으면 해당 연도의 인권교육을 받은 것으로 본다.

③ 법 제35조의3제2항에 따라 장기요양기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차를 교육할 수 있다.

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 인권교육의 실시 방법, 인권교육기관의 지정 절차 및 교육 경비 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

#### 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제9조(비밀보장 및 학대행위의 금지) ① 장기요양기관에 종사하고 있거나 종사하였던 자 및 가족요양비와 관련된 급여를 제공한 자는 법 제62조에 따라 업무 수행 중 알게 된 수급자 및 그 가족의 개인정보 등의 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

② 장기요양기관 종사자는 성, 연령, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념 등의 사유로 급여제공 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 아니 된다.

방문간호 9 개인정보보호 (2. 환경 및 안전 / 1. 정보관리 / 1. 개인정보보호)

점수  
1

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관은 수급자 등의 개인정보를 보호하여 관리하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음	현장
②	기관	개인정보 관련 자료를 적정하게 보관함 <b>신설</b>	
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

노인인권보호  
(동 합)

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

**기준①**

- 개인정보 관련 자료를 보관하는 보관함의 잠금장치 여부와 잠금장치의 정상 작동 여부를 확인함
- ※ 개인정보: 개인 식별과 관련된 정보

**기준②**

- 개인정보 관련 자료의 보관함 외의 장소에 개인정보 관련 자료가 발견된 경우 불인정함

■ 관련근거

- 개인정보보호법 제29조(안전조치의무)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제9조(비밀보장 및 학대행위의 금지)

방문간호 28 수급자의 안전을 위해 노력합니다.  
 수급자 안전관리 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 3. 안전관리)

점수  
4

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자가 가정에서 안전한 생활을 유지할 수 있도록 급여제공 관련 자료 제공 및 설명 후 급여를 제공하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	모든 수급자(보호자)는 6가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변 도움, 관절구축예방, 치매예방) 자료를 제공받음	현장
②	수급자	모든 수급자(보호자)는 6가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변 도움, 관절구축예방, 치매예방)에 대해 설명을 들음	면담
③	수급자	직원으로부터 안전하게 급여를 제공받음	면담
④	수급자	급여제공시 신체 부위에 입힌 상처가 없음	면담, 관찰
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 ①,④번 포함한 3개 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 ①,④번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

노인인권보호  
(삭제·분리·이동)

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자가 급여를 제공받는 현장에 6가지 자료가 모두 비치되어 있는지 확인함

기준②

- 6가지 자료에 대한 내용 설명을 들었는지 수급자(보호자)와 면담하여 확인함

기준③

- 급여제공과정에서 수급자에게 상해(상처, 골절 등)를 입힌 적이 없고 사고(낙상 등) 없이 안전하게 급여를 제공하였는지 수급자(보호자)와 면담함

기준④

- 신체 부위 등에 상처를 입지 않고 안전하게 급여를 제공받았는지 수급자의 신체를 관찰함

방문간호 21  
계약체결 및  
통보

개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여계약통보서를 적기 통보합니다.  
(4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 1. 계약체결 및 통보)

점수  
3

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약통보서를 작성하고 적기 통보하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여계약 체결할 때 개인별장기요양이용계획서를 반영함	기록, 전산
②	기 관	급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함	전산
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'양호'의 기준을 충족하지 못함	

(삭 제)

▣ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

▣ 확인방법

기준①

- 급여계약 체결 시 개인별장기요양이용계획서의 급여종류 및 급여비용이 일치하는지 확인하며, 일치하지 않는 경우 충분한 사유가 있는지 확인함
- 충분한 사유는 수급자의 상태나 보호자의 요구 등을 종합하여 판단하고 상담일지, 변경사유서, 급여제공계획서 종합의견 등에 기록되어 있어야 함

기준②

- 급여계약이 시작된 월은 지연통보 발체에서 제외함
  - 급여계약기간 중 전월 말일까지 통보하지 않고 월 중에 통보한 경우는 지연통보 대상임
  - 확인경로: 기관포털> 급여계약> 안내문조회> 안내문종류> 지연

**방문간호 22** 수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.  
 욕구사정 (4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 2. 욕구사정)

**점수**  
4

■ **평가방향** [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자의 건강상태와 개인적 특성 등을 반영한 종합적 욕구사정을 실시하여 질 높은 급여제공이 되도록 노력하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준		평가방법
①	기 관 욕구사정을 연 1회 이상 실시함 • 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평 - 신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함	기록
②	기 관 욕구사정 8개 항목이 모두 확인됨	
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

(삭 제)

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

- 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 함  
 단, 2022.12월까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함

■ **확인방법**

**기준①**

- 총평은 종합소견을 서술형으로 충실하게 작성하였는지 확인함
- 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인함

**기준②**

- 욕구사정이 단순 체크리스트로 작성된 경우 욕구사정 항목별 판단 근거(수급자 기능 및 상태)가 확인되면 인정함

- (예시) 신체상태 욕구사정 항목 중 옷 벗고 입기를 ‘△(부분도움)’으로 체크만 한 경우 인정하지 않고, 판단근거를 ‘왼쪽편마비로 옷을 갈아입을 때 일부 도움을 주어야함’으로 내용을 기록한 경우 인정

■ 욕구사정 세부내용

1. 신체상태: 일상생활동작 수행능력 등
2. 질병상태: 과거병력, 현 진단명 등
3. 인지상태: 인지기능 등
4. 의사소통: 청취능력, 발음능력 등
5. 영양상태: 음식섭취 패턴, 치아상태, 배설 양상 등
6. 가족 및 환경상태: 가족상황, 거주환경, 수발부담 등
7. 주관적 욕구: 수급자 또는 보호자가 호소하는 개별 욕구
8. 자원이용: 의료기관, 사회복지기관, 그 외 서비스 기관 등

방문간호 13 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.  
위험도 평가 (2. 환경 및 안전 / 4. 안전관리 / 1. 안전상황)

점수  
4

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법
타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 • 필수사항: 수급자명, 평가일자, 작성자명 - 신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함		기록
①	기관 낙상위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
②	기관 욕창위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
③	기관 인지기능검사를 연 1회 이상 실시함	
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

▣ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 함  
단, 2022.12월까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인함

▣ 확인방법

기준①,②,③

- 낙상 및 욕창 위험도 평가, 인지기능 검사를 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함. 다만 외부전문 기관에서 실시한 인지기능 검사는 해당급여직원 여부를 확인하지 않음

서비스 방문간호 15 수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가  
만족도 위험도 평가 합니다.

점수  
3

▣ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	모든 수급자의 낙상위험도 평가를 연 1회 이상 실시한다. · 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	기록
②	기관	모든 수급자의 욕창위험도 평가를 연 1회 이상 실시한다. · 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	
③	기관	모든 수급자의 인지기능 평가를 연 1회 이상 실시한다. · 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	
기준	점수	채점기준	
①	1	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	

▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준③번의 '평가도구에 포함된 모든 기록'은 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

▣ 확인방법

기준①,②,③

- 낙상 및 욕창 위험도평가, 인지기능 평가는 대면하여 실시함을 원칙으로 하며, 해당급여직원이 실시한 경우만 인정한다.  
- 외부 전문기관에서 실시한 인지기능 검사는 해당급여직원 여부를 확인하지 않음
- 신규수급자는 급여제공 시작일까지 실시하였는지 확인한다.

- 평가기준 ①,②,③은 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구)를 이용하여 객관적으로 수준을 파악할 수 있어야 함
  - 낙상위험측정도구(예시): Huhn의 낙상위험도 평가도구, Morse Fall Scale, Bobath Memorial Hospital Fall Risk Assessment Scales
  - 욕창위험측정도구(예시): Braden scale, Norton scale, Gosnell scale, Knoll scale
  - 인지기능평가도구(예시): CIST(인지선별검사), K-MMSE, MMSE-K
  - ※ 인지선별검사는 중앙치매센터(www.nid.or.kr)에서 교육 이수 후 활용(인터넷 교육 이수 가능)

### 기준③

- 수급자가 치매진단을 받고 치매약을 복용하는 경우 'Y(충족)'로 평가하며 약 복용 여부는 처방전 등 객관적인 자료로 확인함
  - 단, 처방전 등 객관적인 자료 확인은 2023.1월부터 적용하며 2022.12월까지의 직전 정기평가 기준으로 확인함
  - 치매검사 구분: 1. 치매선별검사(CIST 등)
  - 2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등)
  - 3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

### 기준①,②

- 검증된 도구(관련학회나 논문에서 발표된 도구)를 이용하여 객관적으로 수준을 파악할 수 있어야 한다.
  - 낙상위험측정도구(예시): Bobath Memorial Hospital Fall Risk Assessment Scales, Morse Fall Scale
  - 욕창위험측정도구(예시): Braden scale, Norton scale, Gosnell scale, Knoll scale

### 기준③

- 인지기능평가는 해당급여직원이 실시한 경우만 인정한다. 다만, 인지기능평가를 전문적으로 수행할 수 있는 공인된 기관(병원, 보건소, 치매안심센터 등)에서 실시하여도 인정하며, 이 경우에도 신규수급자는 급여개시 전에 실시하여야 한다.
  - 인지기능 평가도구(예시): CIST(인지선별검사), K-MMSE, MMSE-K 등
  - ※ 인지선별검사는 중앙치매센터(www.nid.or.kr)에서 교육 이수 후 활용(인터넷 교육 이수 가능)
  - 평가도구에 포함된 모든 기록(예시: CIST 평가를 위하여 작성되는 그림 등)이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
- 수급자가 치매진단을 받은 경우 '충족(Y)'으로 평가하며 처방전 등 객관적인 자료로 확인한다.
  - 객관적 자료(처방일, 진단일 등)는 해당 회계반기 내에 유효한 경우 인정하며, 신규 수급자의 경우 급여제공계획서 작성 전에 발급되어 적용기간이 유효한 경우 인정함
  - 치매검사 구분: 1. 치매선별검사(CIST 등)
  - 2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등)
  - 3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

### ■ 관련근거

#### 노인장기요양보험법

제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙) ②장기요양급여는 노인등의 심신상태·생활환경과 노인등 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하여야 한다. <개정 2018. 12. 11.>

방문간호 23 수급자별 급여제공계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.  
급여제공계획 (4. 급여제공과정 / 2. 급여계획 / 1. 개별적 욕구반영)

점수  
4

평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

욕구사정과 위험도 평가 등을 바탕으로 수급자 상태에 맞는 급여제공계획을 작성 및 통보하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인 서명을 받았는지 평가합니다.

평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관	수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 작성함 · 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 - 신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함
②	기 관	개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사를 급여제공계획에 반영함
③	기 관	급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받고 공단에 통보함
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ①의 연 1회 주기는 회계연도를 기준으로 적용하며, 2022.12월까지는 직전 정기평가 평가 기준으로 확인함
- 평가기준 ①의 필수사항 중 '종합의견'과 평가기준 ③의 공단 통보여부는 2023.1월부터 확인함

확인방법

기준①

- 개별적인 급여제공계획을 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인함

기준②

- 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사는 급여제공계획 전에 실시해야 인정함

서비스 방문간호 16 수급자의 개별욕구를 반영하여 급여제공계획을 세우고 계획에 따라 급여를 제공합니다.  
만족도 급여제공계획 수립 및 제공

점수  
7

평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자 상태에 맞는 급여제공계획을 작성 및 통보하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 그에 따라 급여를 제공하였는지 평가합니다.

평가기준

평가기준		평가방법
①	기 관	유효한 방문간호지시서 및 개별욕구 등을 반영한 수급자별 급여제공 계획을 연 1회 이상 수립한다. <b>연동</b> · 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부 목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 · 신규수급자는 급여제공 시작일까지 실시하였는지 확인함
②	기 관	모든 급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인 서명을 받아 급여제공 시작일까지 공단에 통보한다. <b>연동</b>
③	기 관	급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록한다.
기준	점수	채점기준
①	3	평가기준을 충족함
②	2	평가기준을 충족함
③	2	평가기준을 충족함

지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 '유효한 방문간호지시서', '급여제공 시작일까지'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해 (2026.1월)부터 확인한다.
- 기준②번의 '급여제공 시작일까지'는 평가시행세칙 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

확인방법

기준①

- 모든 급여제공계획을 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인한다.
- 유효한 방문간호지시서 및 기관에서 가장 최근에 실시한 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 평가를 반영 하였는지 확인하며, 공단에서 발급한 개인별장기요양이용계획서를 참고하여 작성한다.
  - 유효하지 않은 방문간호지시서(발급일로부터 180일 초과)에 따라 급여제공계획을 작성한 경우 모든 평가기준 '불인정(N)'

### 기준③

- 독거 또는 보호자 연락이 되지 않아 확인서명을 받을 수 없는 경우 급여제공계획을 우편 등 발송하고 유선 안내한 관련 근거 자료를 확인함

### ■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 제27조(장기요양급여의 제공)
- 노인장기요양보험법 시행령 제13조(장기요양급여의 제공)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제21조의2(장기요양급여 제공 계획서 제출 절차 등)

### 기준②

- 급여제공계획서를 작성(재작성포함)하는 경우 지체없이 공단에 통보한다.
  - 모든 급여제공계획서는 수급자 또는 보호자에게 확인서명을 받아 '급여제공 시작일까지' 공단에 통보해야 인정함
  - 대면: 확인서명 / 비대면: 우편, SNS 등으로 급여제공계획서 전문 발송 후 유선안내 기록을 확인함
    - ※ 전자서명: 스마트장기요양 앱 등을 통한 모바일(전자) 동의 인정
- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

### 기준③

- 장기요양급여제공기록지(「노인장기요양보험법 시행규칙」 별지 제14호 서식)에 충실하게 작성하였는지 확인한다.
- 일시적으로 서비스 내용이 변경된 경우, 해당 변경 사유를 건별로 모두 기록지(장기요양급여제공 기록지, 간호일지, 물리치료기록지, 프로그램일지 등)에 작성하였는지 확인한다.

■ **관련근거**

노인장기요양보험법

제27조(장기요양급여의 제공) ④ 장기요양기관은 제3항에 따라 수급자가 제시한 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 장기요양급여 제공 계획서를 작성하고 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보하여야 한다. <신설 2018.12.11, 2020.12.29>

시행령 제13조(장기요양급여의 제공) ④ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공을 시작하기 전에 법 제27조제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서를 작성해야 한다. <개정 2019. 6. 11.>

시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등) ③ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다. <개정 2019. 6. 12.>

시행규칙 제21조의2(장기요양급여 제공 계획서 제출 절차 등) ① 법 제27조제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서는 별지 제11호의3서식 및 별지 제11호의4서식에 따른다.

② 장기요양기관은 법 제27조제4항에 따라 장기요양급여 제공 계획서를 공단에 통보하는 경우에는 전자 문서 교환방식을 이용해야 한다.

[본조신설 2019. 6. 12.] [종전 제21조의2는 제21조의3으로 이동 <2019.6.12>]

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제6조(장기요양급여제공의 절차 등)

② 장기요양기관은 「노인장기요양보험법 시행규칙」(이하 “규칙”이라 한다) 제16조제3항에 따라 급여 계약을 체결할 때에는 수급자별 급여제공계획을 수립하고 수급자 **등의** 동의를 받아야 한다.

**방문간호 24** 수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.  
 급여제공 적절성 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

**점수**  
3

▣ **평가방향** [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록하는 등 체계적인 급여제공이 이루어지고 있는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준		평가방법
①	기관 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록함 • 필수사항: 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명	기록, 전산
②	기관 급여제공계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여 제공계획에 따라 급여를 제공함	
척도	점수	채점기준
우수	3	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	2.25	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함
보통	1.5	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

급여제공계획 수립 및 제공  
(통합)

▣ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

▣ **확인방법**

**기준①,②**

- 장기요양급여제공기록지(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제14호 서식)에 충실하게 작성하였는지 확인함

**기준②**

- 급여제공계획 변경사유: 기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등  
 급여제공계획 변경내용: 급여내용, 시간, 횟수 등

▣ **관련근거**

- 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)

**방문간호 26** 방문간호지시서에 따라 급여를 제공합니다.  
 방문간호지시서 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

**점수**  
3

▣ **평가방향** [1종: 간]

방문간호지시서에 따라 급여를 제공하는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	방문간호지시서에 따라 급여를 제공함	기록
②	기 관	방문간호지시서가 유효함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	2.25	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	1.5	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

급여제공계획 수립 및 제공  
(통 합)

▣ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

▣ **확인방법**

**기준①**

- 수급자의 상태변화 등으로 당초의 방문간호지시서와 다른 내용의 간호, 처치 등이 필요하여 방문간호지시서 발급의사와 상의한 후 지시에 따라 간호를 시행한 경우 그 내용을 급여제공 기록지로 확인하여 인정함

**기준①,②**

- 유효하지 않은 방문간호지시서에 따라 급여를 제공한 경우에는 모든 평가기준을 'N(미충족)'으로 평가함
- 방문간호지시서의 유효기간을 준수하여 그에 따라 급여를 제공하고 있는지 확인함
  - 방문간호지시서의 유효기간: 발급일부터 180일

**방문간호 25** 수급자의 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공합니다.  
 욕구반영 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

**점수**  
3

■ **평가방향** [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 개별적인 욕구를 반영한 급여내용을 설명하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

■ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	수급자	개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음	면담
②	수급자	급여제공직원이 급여내용을 설명하고 급여를 제공함	면담
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'양호'의 기준을 충족하지 못함	

급여제공계획 수립 및 제공  
(통 합·삭 제)

■ **지표적용기간:** 2020.1월 ~ 평가일

■ **확인방법**

**기준①**

- 기관이 수급자의 개별적인 욕구를 반영하여 실제 급여를 제공하는지 수급자(보호자)와 면담함

**기준②**

- 서비스 제공 전 수급자에게 서비스 내용에 대해 설명을 하는지 수급자(보호자)와 면담으로 평가함

■ **관련근거**

- 노인장기요양보험법 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제8조(장기요양급여제공내용 안내 등)

방문간호 27    수급자는 급여자제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공받습니다.  
 직원변경    (4. 급여자제공과정 / 3. 급여자제공 / 2. 질 보장)

점수  
4

■ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

급여자제공직원이 바뀌는 경우 급여자제공 전에 수급자(보호자)에게 안내하여 수급자의 알권리를 보장하고 수급자에게 동일한 수준의 서비스를 보장하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	급여자제공직원은 수급자에게 급여를 제공하기 전 인계인수를 받음 · 인계인수내용: 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등	면담
②	수급자	급여자제공직원이 바뀌는 경우 급여자제공 전에 새로운 직원을 소개받음	면담
③	수급자	급여자제공직원이 바뀌는 경우 동일 수준의 급여를 제공받음	면담
④	기 관	급여자제공직원이 바뀌는 경우 변경일(변경된 급여자제공직원의 급여 개시일)로부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 수급자(보호자)와 상담을 실시함 <b>신설</b> · 필수사항: 상담일시, 상담방법, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	기록
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	
해당 없음	제외	지표적용기간 동안 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	

- 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일  
 ■ 평가기준 ④번은 2023.1월부터 확인함

서비스    방문간호 17    수급자는 급여자제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공    점수  
 만족도    직원변경    받습니다.    5

■ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

급여자제공직원이 바뀌는 경우 급여자제공 전에 수급자(보호자)에게 안내하여 수급자의 알권리를 보장하고 수급자에게 동일한 수준의 서비스를 보장하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	급여자제공직원은 수급자에게 급여를 제공하기 전 인계인수를 받는다. · 인계인수 내용: 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등	면담
②	기 관	급여자제공직원이 바뀌는 경우 변경일(변경된 급여자제공직원의 급여개시일)로부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 수급자(보호자)와 상담을 실시한다. · 필수사항: 상담일시, 상담방법, 수급자명, 상담직원명, 상담대상자명(관계), 상담내용	기록
기준	점수	채점기준	
①	2.5	평가기준을 충족함	
②	2.5	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번의 '상담직원명', '상담대상자명(관계)'는 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

■ 확인방법

**기준①,②**

- 급여자제공직원의 변경이 없는 경우는 '충족(Y)'으로 평가한다.

**기준①**

- 급여자제공직원이 수급자에게 급여를 제공하기 전 수급자의 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등에 대하여 인계인수를 받았는지 여부와 그 내용에 대해 직원과 면담으로 확인한다.

## ■ 확인방법

### 기준①,②,③,④

- 급여제공직원의 변경이 없는 경우는 'Y(충족)'로 평가함

### 기준①

- 급여제공직원이 수급자에게 급여를 제공하기 전 수급자의 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등에 대하여 인계인수를 받았는지 여부와 그 내용에 대해 직원과 면담으로 확인함

### 기준②

- 시설장이나 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함)가 동행하여 급여제공 시간 전까지 수급자(보호자)에게 새로운 직원을 소개하였는지 수급자(보호자)와 면담함

### 기준③

- 급여제공직원이 바뀌어도 이전과 동일한 수준의 급여를 제공받았는지 수급자(보호자)와 면담함

### 기준④

- 시설장이나 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함)가 변경된 직원이 급여를 개시한 날로부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 유선 또는 방문하여 상담을 실시하였는지 기록을 확인하며 상담내용에는 직원이 변경된 후 제공받은 급여에 대한 수급자(보호자)의 의견이 포함되어 있어야 함  
※ 급여개시일로부터 14일 이내 급여제공직원의 재교체로 상담 미실시한 경우 예외 인정

### 기준②

- 변경된 직원이 급여를 개시한 날로부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 시설장이나 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함)가 유선 또는 방문하여 상담을 실시하였는지 기록을 확인하며 상담내용에는 직원이 변경된 후 제공받은 급여에 대한 수급자(보호자)의 의견이 포함되어 있어야 한다.
  - 급여개시일로부터 14일 이내 급여제공직원의 재교체로 상담 미실시한 경우 예외 인정  
※ 상담 미실시 가능 예시: A(기존) → B(신규, 14일 미만 근무) → A(기존, 재교체)  
⇒ A 재교체 시 상담 미실시 가능

방문간호 29 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.  
 사례관리 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 4. 사례관리 회의)

점수  
3

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 욕구, 문제, 장점, 자원 등에 대한 정확한 사정을 바탕으로 수급자에게 효과적인 급여를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	사례관리 회의를 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	기록
②	기 관	사례관리 회의를 연 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	
③	기 관	회의결과를 30일 이내 급여 등에 반영함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	
해당 없음	제외	지표적용기간 동안 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	

(삭 제)

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

- 평가기준 ③번 항목의 회의 결과 반영시기(30일 이내)는 2023.1월부터 적용함  
단, 2022.12월까지의 직전 정기평가 평가기준으로 확인함

■ 확인방법

기준①,②

- 사례관리 회의: 수급자의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 방안 등을 논의하고, 그에 따라 급여제공계획 등에 반영하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 회의  
- 직종 구분 없이 해당급여직원 2인 이상 참여시 인정
- 회의내용은 사례관리 회의에 참석한 직원들이 논의한 의견 등이 구체적으로 명시되어 있어야 함

기준③

- '급여 등에 반영' 여부는 급여제공계획 또는 급여제공내용 변경뿐만 아니라 지역사회 자원연계 내용 반영도 포함하여 인정함

방문간호 32 수급자의 상태에 맞는 적절한 간호관리를 받습니다.  
간호관리 (5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 2. 수급자관리)

점수  
2

■ 평가방향 [2종: 간, 단]

수급자의 신체 상태에 맞는 적절한 급여를 제공받는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	수급자 상태에 맞는 적절한 간호 관리를 받음	면담
②	수급자	간호관리 상태가 적절함	관찰
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

(삭 제)

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

기준①,②,③

- 위관: 청결상태 및 코점막 손상 유무
- 유치도뇨관: 청결상태 및 위치
- 장루 또는 요루: 청결상태
- 욕창: 관리상태

기준①

- 수급자 상태에 적절한 간호 관리를 받는지 수급자(보호자)와 면담함

기준②

- 수급자가 제공받은 간호 관리 상태가 적절한지 수급자의 위관, 유치도뇨관, 장루 또는 요루, 욕창 등의 처치 후 관리 상태를 관찰함

서비스  
만족도

방문간호 18  
맞춤형 건강관리  
안내

급여제공직원은 수급자의 건강 유지·호전을 위한 맞춤형 건강  
관리에 대해 안내합니다.

점수  
5

▣ 평가방향 [1종: 간]

급여제공직원이 수급자(보호자)에게 신체(치료 및 간호)상태의 호전을 위해 일상생활에서의 관리 방법을 안내하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	급여제공직원은 수급자의 건강 유지·호전을 위한 맞춤형 건강관리에 대해 안내한다. <b>신설</b>	면담
기준	점수	채점기준	
①	5	평가기준을 충족함	

(신 설)

▣ 지표적용기간: 평가일

▣ 확인방법

**기준①**

- 일상생활에서의 건강관리는 수급자 기존 병력 및 현재의 간호상태 및 건강상태를 고려한 일상관리 방법, 환부관리, 감염예방 목적 신체청결 관리 등을 포함한다.

서비스  
만족도

방문간호 19  
제도안내

수급자의 존엄한 삶을 위한 자기 선택권을 존중하기 위해 노력  
하고 있습니다.

점수  
5

▣ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

기관이 수급자의 생애말기 자기 선택권을 존중하기 위해 노력하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	보호자(수급자)를 대상으로 연명의료결정 제도에 대해 안내한다. 신설	면담
기준	점수	채점기준	
①	5	평가기준을 충족함	

(신 설)

▣ 지표적용기간: 평가일

▣ 확인방법

기준①

- 수급자의 생애말기 자기선택권을 존중하기 위해 연명의료결정제도에 대해 보호자 또는 수급자에게 안내하는지 시설장과 면담으로 확인한다.
- 안내사항 : 연명의료결정제도 목적, 사전연명의료의향 신청기관(장소) 등  
(참고) 국립연명의료관리기관 (<https://lst.go.kr>)

방문간호 33  
서비스 만족도  
조사 (유선)

수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.  
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

점수  
4

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			만족 2점	보통 1점	불만 0점
①	수급자	기관이 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	수급자	기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	수급자	직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	수급자	기관이 정확한 본인부담금액 및 납부방법을 안내합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	수급자	기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
척도	점수	채점기준			
우수	4	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 9점 이상 ~ 10점임			
양호	3	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 7점 이상 ~ 9점 미만임			
보통	2	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 6점 이상 ~ 7점 미만임			
미흡	0	평가기준의 수급자 표본 조사결과 평균이 6점 미만임			
해당 없음	제외	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음			

(삭 제)

■ 지표적용기간: 2020.1월 ~ 평가일

■ 확인방법

- 평가기간 중 수급자(보호자)에게 유선으로 질문하여 확인하며 공단의 별도 계획에 따라 실시함