

2021년

장기요양 서비스 모니터링 매뉴얼

2021. 3.

가산유형별 지표

I. 인력추가배치가산 지표

i. 시설급여기관·단기보호기관

ii. 주·야간보호기관

II. 맞춤형 서비스 제공가산 지표

III. 방문요양 사회복지사 등 배치가산 지표



I. 인력추가배치가산 지표

(i. 시설급여기관, 단기보호기관)

1 (필수)

의무인력 및 추가인력 배치기준을 준수하는가?

- ① 의무인력배치 현황 (19점)
- ② 인력추가배치 현황 (8점)
- ③ 간호사배치 현황 (8점)
- ④ 야간직원배치 현황 (8점)

점검방향	「노인장기요양보험법 시행규칙」 제23조·제24조 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」(이하 ‘고시’) 제5장에 따른 기관의 인력배치기준 준수여부와 인력추가배치 현황을 점검한다.
관련근거	장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시(이하 ‘고시’) 제47조, 제48조, 제49조, 제50조, 제51조, 제53조, 제54조, 제55조, 제59조, 제60조, 제67조 및 동 세부사항(이하 ‘세부사항’) 제12조, 제18조, 제21조
점검기준	급여비용 가산산정을 위해 공단에 신고한 종사자의 근무현황과 실제로 근무한 직종별 근무현황이 일치함
판단척도	1-① 의무인력배치 현황 ● 우수: 직종별 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 일치 ● 미흡: 직종별 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치 1-② 인력추가배치 현황 ● 우수: 추가배치한 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 일치 ● 보통: 간호사배치가산 또는 야간직원배치가산만 적용 ● 미흡: 다음 각 호 중 1개 이상 해당 가. ‘①’의 「미흡」 적용 나. 추가 배치한 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치 1-③ 간호사배치 현황 ● 우수: 배치한 간호인력 중 간호사가 1명 이상 ● 보통: 간호사배치 가산을 적용받지 않음

판단척도	● 미흡: 배치한 간호사의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치 1-④ 야간직원배치 현황 ● 우수: 주간·야간 종사자 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 일치 ● 보통: 야간직원배치가산을 적용받지 않음 ● 미흡: 주간·야간 종사자 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치
점검방법	가산 결정 현황(전산자료), 종사자 근무신고 현황(전산자료)과 근무편성표, 근무일지, 야간점검일지, 고용계약서, 임금대장 등을 비교하여 종사자의 청구 근무현황과 실제 근무현황 일치여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당일
적용방법	1. 근무현황: 관련근거를 참고하여 인력배치기준과 가산산정원칙 준수 여부 및 종사자 실제 근무시간을 점검하여 적용한다. 가. 인력배치기준: 고시 제47조 ~ 제52조, 제67조 및 세부사항 제21조 나. 가산산정원칙: 고시 제53조 ~ 제55조, 제59조, 제60조 및 세부사항 제18조 다. 종사자의 실제 근무시간: 세부사항 제12조 2. 판단척도 ③「보통」: 다음 각 호 중 1개 이상 해당하는 경우 적용한다. 가. 간호조무사 또는 물리(작업)치료사만 배치 나. 간호사를 배치하였으나 간호사배치 가산을 적용받지 않음 3. 근무이력: 근무사실이 불명확하거나, 근무표와 다르게 근무하는 종사자 등이 있는 경우 사유를 확인하고 고용계약서, 임금대장, 종사자 면담 등의 방법으로 실제 고용여부 및 근무여부를 점검하여 적용한다.
참고사항	● 점검기준 ①, ②, ③, ④ 중 하나라도 판단척도「미흡」을 적용받으면 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 직종별로 실제 근무인원(시간)을 기준으로 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

2 (필수) 종사자는 직종에 알맞은 업무를 수행하는가? (12점)	
점검방향	종사자가 직종에 해당하는 업무를 수행하는지 점검한다.
관련근거	고시 제6조, 제51조, 제66조
점검기준	간호(조무)사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 요양보호사, 조리원 및 위생원이 시·군·구에 신고한 직종에 알맞은 업무를 수행함
판단척도	● 우수: 점검기준의 종사자가 직종에 알맞은 업무를 수행하거나 일부 다른 업무를 수행 ● 미흡: 점검기준의 종사자가 직종과 관련 없는 업무를 전담
점검방법	시·군·구 신고현황, 자격(면허)증 사본, 업무분장표, 업무기록지(급여제공 일지, 간호일지 등) 점검 및 종사자 면담 등으로 업무영역을 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당일
적용방법	1. 판단척도「우수」: 일부 다른 업무수행이 가능한 경우는 아래와 같다. 가. 조리원, 위생원, 사무원, 관리인의 부재 나. '가'의 직종 종사자에 대한 업무보조가 필요한 경우 2. 종사자 면담: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 간호(조무)사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 요양보호사, 조리원, 위생원, 사무원은 직종별 1명 나. 요양보호사는 층별 또는 구역별 1~2명
참고사항	● 판단척도「미흡」에 해당하면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 직종에 맞지 않는 업무를 전담한 종사자를 제외한 종사자를 기준으로 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

3
(선별) **가산적용 인력을 지속적으로 배치하는가? (10점)**

점검방향	서비스 수준을 일정하게 유지하기 위해 가산적용 인력을 지속하여 배치하는지 점검한다.
점검기준	모니터링 실시 월의 직전 6개월 동안 다음의 인력배치 가산을 유지함 ① 인력추가배치가산, ② 간호사배치가산, ③ 야간직원배치가산
판단척도	● 우수: 점검기준의 ①, ②, ③ 중 2개 이상 충족 ● 보통: 점검기준의 ①, ②, ③ 중 1개 충족 ● 보완: 위의 기준을 충족하지 못함
점검방법	가산 결정 현황(전산자료), 종사자 근무신고 현황(전산자료), 근무편성표, 근무일지 등을 점검하여 인력배치가산 지속여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 직전 6개월
적용방법	- 인력추가배치 가산: 적용받는 직종이 변경되어도 인정한다. - 최근 6개월 이내 개설기관: 아래 각 호를 모두 충족하면 6개월 이상 지속적 배치로 인정한다. 가. 사업개시 월부터 서비스 모니터링 실시 전월까지 연속적으로 인력배치가산 적용 나. 서비스 모니터링 실시 월에도 가산적용 인력을 지속적으로 배치 - 점검기간: 연도변경과 상관없이 모니터링 직전 6개월 동안 지속적인 가산적용 여부를 점검하여 적용한다. 예시) 서비스 모니터링 4월 실시 → 전년도 10월 ~ 해당연도 3월 점검

4
(선별) **요양보호사의 근무형태 또는 근무시간이 적절한가? (10점)**

점검방향	요양보호사가 수급자에게 적절한 서비스를 제공할 수 있는 합리적인 근무형태(근무시간)인지 점검한다.
점검기준	요양보호사가 1일 8시간 근무 또는 1일 3교대(2교대) 형태로 근무함
판단척도	● 우수: 모든 종사자가 1일 8시간 근무 또는 1일 3교대(2교대) 근무 ● 보통: 1일 8시간 · 1일 3교대(2교대) 근무와 격일제 등이 혼재 ● 보완: 다음 각 호 중 1개 이상 해당 가. 모든 요양보호사가 「우수」 이외의 형태로 근무 나. 종사자의 1일 근무시간을 분할하여 여러 번 출근하는 형태
점검방법	종사자 근무신고 현황(전산자료), 근무편성표, 근무일지, 야간점검일지 점검 및 종사자 면담 등으로 근무시간 또는 근무형태를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당일
적용방법	- 근무형태: 1일 3교대(2교대) 및 격일제 근무는 아래와 같다. 가. 1일 3교대: 24시간을 3분할하여 3인 종사자가 교대 근무 나. 1일 2교대: 24시간을 2분할하여 2인 종사자가 교대 근무 다. 격일제 근무: 1인 종사자가 24시간 근무하고 48시간 휴무 - 근무시간: 종사자의 근무시간은 아래와 같이 권고하나, 휴게시간 등을 감안하여 종사자 간 근무시간이 다소 차이가 나더라도 명백한 3교대 또는 2교대가 이루어지면 교대근무로 인정한다. 가. 1일 3교대: 8시간 ± 1시간 이내 예시) 종사자A 근무시간 07:00-14:30, 7시간 30분 근무 종사자B 근무시간 14:30-22:00, 7시간 30분 근무 종사자C 근무시간 22:00-07:00, 9시간 근무 나. 1일 2교대: 12시간 ± 2시간 이내 예시) 종사자A 근무시간 09:00-19:00, 10시간 근무 종사자B 근무시간 19:00-09:00, 14시간 근무 - 전담 근무자: 야간 또는 주말을 전담하는 근무자가 「우수」, 「보통」 근무형태(근무시간)를 충족하면 해당 판단척도로 인정한다.

5
(선별) **수급자의 생활환경을 쾌적하고 안전하게 유지하는가? (10점)**

점검방향	수급자가 생활하는데 불편함이 없는 깨끗하고 안전한 환경을 유지하는지 점검한다.
점검기준	① 수급자의 의복, 침구 및 사용 물품을 깨끗하게 유지함 ② 시설 내부를 정리정돈하고 파손된 곳 없이 안전하게 유지함 ③ 오염 및 부적절한 환기 등으로 인한 악취 없이 유지함 ④ 물을 사용하는 장소는 바닥에 물기가 없이 유지함
판단척도	● 우수: 점검기준의 ①, ②, ③, ④ 모두 충족 ● 보통: 점검기준의 ①, ②, ③, ④ 중 3개 충족 ● 보완: 점검기준의 ①, ②, ③, ④ 중 2개 이하 충족
점검방법	현장관찰로 수급자 생활환경의 쾌적함과 안전성 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 당일
적용방법	1. 현장확인: 생활환경 점검 직전 수급자 활동, 화장실 이용, 목욕제공 등 현장상황을 감안하여 적용한다. 2. 물을 사용하는 장소: 화장실, 세면실, 욕실 등을 의미한다.

6
(선별) **수급자(또는 보호자)는 기관이용에 만족하는가? (10점)**

점검방향	해당 장기요양기관을 이용하는 수급자(또는 보호자)가 기관에서 제공하는 서비스 이용에 만족하는지 점검한다.																						
점검질문	① 수급자는 기관에서 서비스를 제공하는 종사자에게 만족하는가? ② 수급자는 일상생활 돌봄(급식포함)을 적절하게 제공받는가? ③ 수급자는 생활환경을 쾌적하고 안전하다고 느끼는가? ④ 수급자는 적절하고 다양한 신체·인지활동 프로그램을 제공받는가?																						
판단척도	● 우수 : 합산 18점 이상인 응답자가 80% 이상 ● 보통 : 합산 18점 이상인 응답자가 50% 이상 ~ 80% 미만 ● 보완 : 합산 18점 이상인 응답자가 50% 미만																						
점검방법	수급자 또는 보호자 유선상담 등으로 만족도를 확인																						
상담대상	모니터링 실시 일까지 급여 이용 중인 수급자(또는 보호자)																						
적용방법	1. 만족도 점수합산: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 점검질문 ①, ②, ③, ④: 각 호를 아래의 기준에 따라 배점 <table><tr><td>평가</td><td>매우 만족</td><td>만 족</td><td>보 통</td><td>불만족</td><td>매우 불만족</td></tr><tr><td>배점</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> 나. ‘가’에 따른 각 호의 배점결과를 합산하여 판단척도 적용 2. 조사방법: 서비스 모니터링 실시를 위한 장기요양기관 방문 전 수급자(또는 보호자)에게 유선으로 점검하여 적용한다. ※ 자가진단을 실시하는 장기요양기관은 모니터단의 만족도 확인과 상관없이 임의로 수급자(보호자)를 선정하여 만족도를 점검 3. 기관 규모별로 점검 인원을 아래와 같이 적용한다. <table><tr><td>구분</td><td>50인 이상</td><td>30인 이상~50인 미만</td><td>10인 이상~30인 미만</td><td>10인 미만</td></tr><tr><td>수급자수</td><td>10% * 결과 값 반올림적용 * 최대10명 선정</td><td>5명</td><td>4명</td><td>3명</td></tr></table> ※ 이하 맞춤형 프로그램 제공 가산 및 방문요양 사회복지사 가산을 포함한 모든 지표에서 동일하게 적용	평가	매우 만족	만 족	보 통	불만족	매우 불만족	배점	5	4	3	2	1	구분	50인 이상	30인 이상~50인 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만	수급자수	10% * 결과 값 반올림적용 * 최대10명 선정	5명	4명	3명
평가	매우 만족	만 족	보 통	불만족	매우 불만족																		
배점	5	4	3	2	1																		
구분	50인 이상	30인 이상~50인 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만																			
수급자수	10% * 결과 값 반올림적용 * 최대10명 선정	5명	4명	3명																			

7
(선별) 자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가? (5점)

점검방향	장기요양기관에서 모니터링 매뉴얼(지표)에 따라 자가진단을 적절하게 실시하는지 점검한다.
점검기준	자가진단 실시결과와 현장 모니터링 실시결과가 일치함
판단척도	● 우수: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 이하 ● 보통: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 6점 이상 ~ 20점 이하 ● 보완: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 21점 이상
점검방법	모니터링 실시 월의 자가진단 전송결과(95점 만점)와 현장 모니터링 결과 1~6번 지표 합산 결과(95점 만점)를 비교하여 결과 일치 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	판단척도「보완」: 자가진단을 해당 월에 실시하지 않거나, 실시 후 결과를 전송하지 않으면 적용한다.

장기요양 서비스 모니터링 매뉴얼



I . 인력추가배치가산 지표

(ii. 주·야간보호기관)



1 (필수)	의무인력 및 추가인력 배치기준을 준수하는가?
	① 의무인력배치 현황 (17점)
	② 인력추가배치 현황 (8점)
	③ 간호사배치 현황 (8점)

점검방향	「노인장기요양보험법 시행규칙」 제45조·제24조 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제5장에 따른 기관의 인력배치기준 준수여부와 인력추가배치 현황을 점검한다.
관련근거	고시 제47조, 제48조, 제49조, 제50조, 제51조, 제53조, 제54조, 제55조, 제59조, 제67조 및 세부사항 제12조, 제21조
점검기준	급여비용 가산산정을 위해 공단에 신고한 종사자의 근무현황과 실제로 근무한 직종별 근무현황이 일치함
판단척도	1-① 의무인력배치 현황 ● 우수: 직종별 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 일치 ● 미흡: 직종별 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치 1-② 인력추가배치 현황 ● 우수: 추가 배치한 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 일치 ● 보통: 간호사배치가산만 적용 ● 미흡: 다음 각 호 중 1개 이상 해당 가. '①'의 「미흡」 적용 나. 추가 배치한 종사자의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치 1-③ 간호사배치 현황 ● 우수: 배치한 간호인력 중 간호사가 1명 이상 ● 보통: 간호사배치 가산을 적용받지 않음 ● 미흡: 배치한 간호사의 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치

점검방법	가산 결정 현황(전산자료), 종사자 근무신고 현황(전산자료)과 근무편성표, 근무일지, 고용계약서, 임금대장 등을 비교하여 종사자의 청구 근무현황과 실제 근무현황 일치여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당일
적용방법	1. 근무현황: 관련근거를 참고하여 인력배치기준과 가산산정원칙의 준수 여부 및 종사자의 실제 근무시간을 확인한다. 가. 인력배치기준: 고시 제47조 ~ 제52조, 제67조 및 세부사항 제21조 나. 가산산정원칙: 고시 제53조 ~ 제55조, 제59조 다. 종사자의 실제 근무시간: 세부사항 제12조 2. 판단척도 ③「보통」: 다음 각 호 중 1개 이상 해당하는 경우 적용한다. 가. 간호조무사 또는 물리(작업)치료사만 배치 나. 간호사를 배치하였으나 간호사배치 가산을 적용받지 않음 3. 근무이력: 근무사실이 불명확하거나, 근무표와 다르게 근무하는 종사자 등이 있는 경우 사유를 확인하고 고용계약서, 임금대장, 종사자 면담 등의 방법으로 실제 고용여부 및 근무여부를 점검하여 적용한다.
참고사항	● 점검기준 ①, ②, ③ 중 하나라도 판단척도 「미흡」을 적용받으면 가산 지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 직종별로 실제 근무인원을 기준으로 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도 「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

2 (필수)	종사자는 직중에 알맞은 업무를 수행하는가? (11점)
점검방향	종사자가 직중에 해당하는 업무를 수행하는지 점검한다.
관련근거	고시 제6조, 제51조, 제66조
점검기준	간호(조무)사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 요양보호사, 조리원 및 보조원(운전사)이 시·군·구에 신고한 직중에 알맞은 업무를 수행함
판단척도	● 우수: 점검기준의 종사자가 직중에 알맞은 업무를 수행하거나 일부 다른 업무를 수행 ● 미흡: 점검기준의 종사자가 직종과 관련 없는 업무를 전담
점검방법	시·군·구 신고현황, 자격(면허)증 사본, 업무분장표, 업무기록지(급여제공 일지, 간호일지 등) 점검 및 종사자 면담 등으로 업무영역을 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당일
적용방법	- 판단척도「우수」: 일부 다른 업무수행이 가능한 경우는 아래와 같다. 가. 조리원, 보조원(운전사), 사무원의 부재 나. '가'의 직종 종사자에 대한 업무보조가 필요한 경우 - 종사자 면담: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 간호(조무)사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 요양보호사, 조리원, 보조원(운전사)은 직종별 1명 나. 요양보호사는 층별 또는 구역별 1~2명
참고사항	● 판단척도「미흡」에 해당하면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 직중에 맞지 않는 업무를 전담한 종사자를 제외한 종사자를 기준으로 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

3 (선별)	가산적용 인력을 지속적으로 배치하는가? (10점)
점검방향	서비스 수준을 일정하게 유지하기 위해 가산적용 인력을 지속하여 배치하는지 점검한다.
점검기준	모니터링 실시 월의 직전 6개월 동안 다음의 인력배치 가산을 유지함 ① 인력추가배치가산, ② 간호사배치가산
판단척도	● 우수: 점검기준의 ①, ② 모두 충족 ● 보통: 점검기준의 ①, ② 중 1개 충족 ● 보완: 위의 기준을 충족하지 못함
점검방법	가산 결정 현황(전산자료), 종사자 근무신고 현황(전산자료), 근무편성표, 근무일지 등을 점검하여 인력배치가산 지속 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 직전 6개월
적용방법	- 인력추가배치 가산: 적용받는 직종이 변경되어도 인정한다. - 최근 6개월 이내 개설기관: 아래 각 호를 모두 충족하면 6개월 이상 지속적 배치로 인정한다. 가. 사업개시 월부터 서비스 모니터링 실시 전월까지 연속적으로 인력 배치 가산 적용 나. 서비스 모니터링 실시 월에도 가산 적용 인력을 지속 배치 - 점검기간: 연도변경과 상관없이 모니터링 직전 6개월 동안 지속적인 가산적용 여부를 점검하여 적용한다. 예시) 서비스 모니터링 4월 실시 → 전년도 10월 ~ 해당연도 3월 점검

4
(선별) **수급자의 생활환경을 쾌적하고 안전하게 유지하는가? (10점)**

점검방향	수급자가 생활하는데 불편함이 없는 깨끗하고 안전한 환경을 관리하는지 점검한다.
점검기준	① 수급자의 의복, 침구 및 사용 물품을 깨끗하게 유지함 ② 시설 내부를 정리정돈하고 파손된 곳 없이 안전하게 유지함 ③ 오염 및 부적절한 환기 등으로 인한 악취 없이 유지함 ④ 물을 사용하는 장소는 바닥에 물기가 없이 유지함
판단척도	● 우수: 점검기준의 ①, ②, ③, ④ 모두 충족 ● 보통: 점검기준의 ①, ②, ③, ④ 중 3개 충족 ● 보완: 점검기준의 ①, ②, ③, ④ 중 2개 이하 충족
점검방법	현장관찰로 수급자 생활환경의 쾌적함과 안전성 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 당일
적용방법	1. 현장확인: 생활환경 점검 직전 수급자 활동, 화장실 이용, 목욕제공 등 현장상황을 감안하여 적용한다. 2. 물을 사용하는 장소: 화장실, 세면실, 욕실 등을 의미한다.

이동서비스 제공을 위한 안전대책을 마련하는가?

- 5**
(선별)
- ① **운전자 이외의 보조인력 동승 (7점)**
 - ② **차량 내 발판과 비상봉 비치 (7점)**
 - ③ **응급상황 시 대응 연락체계 마련 (7점)**

점검방향	수급자가 안전하게 이동서비스를 이용할 수 있는 안전대책을 마련하는지 점검한다.
점검기준	① 이동차량 운행할 때 운전자 이외의 보조인력이 동승함 ② 이동 차량 내부에 발판과 비상봉을 비치함 ③ 응급상황 대비 연락체계를 이동차량 내부에 비치하고 운전자가 인지함
판단척도	5-① 운전자 이외의 보조인력 동승 ● 우수: 이동차량 운행할 때 보조인력이 동승 ● 보완: 보조인력이 동승하지 않음 5-② 차량 내 발판과 비상봉 비치 ● 우수: 이동차량 내부에 발판과 비상봉 모두 비치 ● 보통: 이동차량 내부에 발판과 비상봉 중 1개만 비치 ● 보완: 이동차량 내부에 발판과 비상봉 비치하지 않음 5-③ 응급상황 시 대응 연락체계 마련 ● 우수: 다음 각 호 모두 충족 가. 이동차량 내부에 응급상황을 대비한 연락체계를 비치 나. 응급상황 연락체계를 운전자(또는 보조인력)가 인지 ● 보완: 위의 기준을 충족하지 못함
점검방법	이동서비스일지, 이동서비스 차량 점검 및 수급자와 종사자 면담 등으로 안전대책 마련여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당일

적용방법	1. 판단척도 ①, ②, ③: 이동서비스 차량이 2대 이상이고, 차량마다 각각 다른 판단척도에 해당하는 경우 최하위 판단척도로 적용한다. 예시) 차량1 우수, 차량2 보통, 차량 3 보완 ⇒ 보완으로 적용 2. 판단척도 ① 「우수」: 보조인력 동승은 아래 각 호를 모두 충족하면 적용한다. 가. 이동차량에 탑승한 수급자가 1명 이상이면 보조인력 동승 나. 이동차량의 크기나 종류와 상관없이 보조인력 동승 3. 판단척도 ②: 발판과 비상봉은 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 수급자가 발판을 이용할 때 모양이 변형되거나 기울어지지 않도록 재질이 단단하고 평평한 발판을 비치 나. 차량의 발디딤판 높이, 수급자 인지·신체 상태 등을 종합적으로 고려하여 수급자가 이동차량에 승·하차할 때 안전상 문제가 발생하지 않는다면 발판을 비치하지 않아도 「우수」 적용 다. 배터리가 충분히 충전되어 정상적으로 작동하는 비상봉을 비치 4. 판단척도 ③: 응급연락체계는 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 해당업무 담당자와 가족(또는 주수발자) 연락처 등을 포함 나. 교통사고 등에 대비하여 해당업무 연락처 등은 타인도 확인할 수 있도록 차량 내 비치
------	--

6

(선별)

수급자(또는 보호자)는 기관이용에 만족하는가? (10점)

점검방향	해당 장기요양기관을 이용하는 수급자(또는 보호자)가 기관에서 제공하는 서비스 이용에 만족하는지 점검한다.																	
점검질문	① 수급자는 기관에서 서비스를 제공하는 종사자에게 만족하는가? ② 수급자는 일상생활 돌봄(급식포함)을 적절하게 제공받는가? ③ 수급자는 생활환경을 쾌적하고 안전하다고 느끼는가? ④ 수급자는 적절하고 다양한 신체·인지활동 프로그램을 제공받는가?																	
판단척도	● 우수 : 합산 18점 이상인 응답자가 80% 이상 ● 보통 : 합산 18점 이상인 응답자가 50% 이상 ~ 80% 미만 ● 보완 : 합산 18점 이상인 응답자가 50% 미만																	
점검방법	수급자 또는 보호자 유선상담 등으로 만족도를 확인																	
상담대상	모니터링 실시 일까지 급여 이용 중인 수급자(또는 보호자)																	
적용방법	1. 만족도 점수합산: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 점검질문 ①, ②, ③, ④: 각 호를 아래의 기준에 따라 배점 <table> <tr> <td>평가</td> <td>매우 만족</td> <td>만족</td> <td>보통</td> <td>불만족</td> <td>매우 불만족</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </table> 나. '가'에 따른 각 호의 배점결과를 합산하여 판단척도 적용 2. 조사방법: 서비스 모니터링 실시를 위한 장기요양기관 방문 전 수급자(또는 보호자)에게 유선으로 점검하여 적용한다. ※자가진단을 실시하는 장기요양기관은 모니터링단의 만족도 확인과 상관없이 임의로 수급자(보호자)를 선정하여 만족도를 점검 3. 수급자 점검인원: p.36의 표와 동일하게 적용한다.						평가	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	배점	5	4	3	2	1
평가	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족													
배점	5	4	3	2	1													

7
(선별) 자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가? (5점)

점검방향	장기요양기관에서 모니터링 매뉴얼(지표)에 따라 자가진단을 적절하게 실시하는지 점검한다.
점검기준	자가진단 실시결과와 현장 모니터링 실시결과가 일치함
판단척도	● 우수: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 이하 ● 보통: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 6점 이상 ~ 20점 이하 ● 보완: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 21점 이상
점검방법	모니터링 실시 월의 자가진단 전송결과(95점 만점)와 현장 모니터링 결과 1~6번 지표 합산 결과(95점 만점)를 비교하여 결과 일치 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	판단척도「보완」: 자가진단을 해당 월에 실시하지 않거나, 실시 후 결과를 전송하지 않으면 적용한다.

장기요양 서비스 모니터링 매뉴얼



II. 맞춤형 서비스 제공가산 지표

(시설급여기관, 단기보호기관, 주·야간보호기관)



1 (필수)	맞춤형 프로그램 제공기준을 준수하는가?
	① 맞춤형 프로그램 제공횟수 (15점)
	② 맞춤형 프로그램 제공시기 및 제공시간 (15점)

점검방향	맞춤형 프로그램 제공기준을 준수하여 제공하는지 점검한다.
관련근거	고시 제62조 및 세부사항 제19조
점검기준	① 프로그램을 주 4회 또는 월 16회 이상 제공함 ② 적절한 시기에 충분한 시간동안 프로그램을 제공함
판단척도	1-① 맞춤형 프로그램 제공횟수 ● 우수: 맞춤형 프로그램을 주 4회 또는 월 16회 이상 제공 ● 보통: 맞춤형 프로그램을 주 2 ~ 3회 또는 월 8 ~ 15회 제공 ● 미흡: 다음 각 호 중 1개 이상 해당 가. 제공한 맞춤형 프로그램 횟수가 월 8회 미만 나. 실제 프로그램을 제공한 횟수와 다르게 청구한 경우 1-② 맞춤형 프로그램 제공시기 및 제공시간 ● 우수: 월요일 ~ 금요일, 오전 9시 ~ 오후 6시, 60분 이상 제공 ● 미흡: 위의 기준을 충족하지 못함
점검방법	프로그램 제공계획, 프로그램 운영 기록지 점검 및 수급자와 종사자 면담 등으로 프로그램 제공기준 준수 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	1. 판단척도 ① 「미흡」 나: 실제 프로그램을 제공한 횟수와 다르게 청구한 경우는 아래와 같다. ※ (예시) 맞춤형 프로그램을 주 2~3회 또는 월 8~15회 제공 → 가산점수 0.2점이나 0.4점으로 잘못 청구한 경우

	2. 판단척도 ②: 공휴일인 월요일 ~ 금요일 사이에 맞춤형 프로그램을 제공하여도 인정한다.
참고사항	● 점검기준 ①, ② 중 하나라도 판단척도 「미흡」을 적용받았다면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당하며, 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이다. ● 판단척도 ① 「보통」: 맞춤형 프로그램 제공가산 100%를 청구하였다면 가산지급기준 미준수에 해당하여 자진신고 대상이며, 청구하지 않은 경우 해당 급여비용의 50%를 청구한다.

2 (필수)	맞춤형 프로그램 운영기준을 준수하는가? ① 다양한 맞춤형 프로그램 제공 (15점) ② 기관별(또는 급여유형별) 맞춤형 프로그램 운영 (15점)
------------------	--

점검방향	맞춤형 프로그램 운영기준을 준수하여 제공하는지 점검한다.
관련근거	고시 제62조 및 세부사항 제19조
점검기준	① 외부강사가 주 2종류 이상 프로그램을 제공함 ② 기관별(또는 급여유형별)로 맞춤형 프로그램을 운영함
판단척도	2-① 다양한 맞춤형 프로그램 제공 ● 우수: 주 2종류 이상 맞춤형 프로그램을 제공 ● 미흡: 한 주 동안 동일한 맞춤형 프로그램만 제공 2-② 기관별(또는 급여유형별) 맞춤형 프로그램 운영 ● 우수: 기관별(또는 급여유형별)로 맞춤형 프로그램을 운영 ● 보통: 병설하는 기관에서 동시에 맞춤형 프로그램을 운영 ● 미흡: 위의 기준을 충족하지 못함
점검방법	프로그램 제공계획, 프로그램 운영 기록지 점검 및 수급자와 종사자 면담 등으로 프로그램 제공기준 준수 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	1. 판단척도 ② 「보통」: 하나의 급여유형에서 제공한 것으로 인정한다. 2. 판단척도 ② 「미흡」: 2개 이상의 기관에서 동시에 제공하면 적용한다.
참고사항	● 점검기준 ①, ② 중 하나라도 판단척도 「미흡」을 적용받았다면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당하며, 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이다. ● 판단척도 ② 「보통」: 2개 기관(급여유형)에서 동시에 맞춤형 프로그램 가산을 청구하였다면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당하므로 1개 기관(급여유형)만 가산 인정하고 나머지 기관은 자진신고 대상이다.

3 (필수)	자격을 갖춘 외부강사가 맞춤형 프로그램을 제공하는가? ① 외부강사의 맞춤형 프로그램 제공 (12점) ② 외부강사의 맞춤형 프로그램 관련 자격증 소지 (12점)
------------------	---

점검방향	수급자 신체·인지기능 향상을 위해 자격을 갖춘 외부강사가 다양한 프로그램을 제공하는지 점검한다.
관련근거	고시 제62조 및 세부사항 제19조
점검기준	① 외부강사가 해당 맞춤형 프로그램 관련 자격증을 소지함 ② 외부강사가 방문하여 맞춤형 프로그램을 제공함
판단척도	3-① 외부강사의 맞춤형 프로그램 제공 ● 우수: 모든 맞춤형 프로그램을 외부강사가 제공 ● 미흡: 외부강사가 제공하지 않은 맞춤형 프로그램이 있음 3-② 외부강사의 맞춤형 프로그램 관련 자격증 소지 ● 우수: 모든 외부강사가 맞춤형 프로그램 관련 자격증 소지 ● 미흡: 관련 자격증이 없는 외부강사가 1명 이상
점검방법	프로그램 제공계획, 프로그램 운영 기록지, 외부강사 자격증 사본, 고용 계약서, 임금대장 등을 점검하여 외부강사의 프로그램 진행을 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	1. 아래 각 호에 해당하는 자는 외부강사로 인정하지 않는다. 가. 해당 장기요양기관에서 근무하는 종사자 나. 장기요양기관에서 월 기준 근무시간 이상 근무하는 종사자 2. 판단척도 ②: 관련 면허증, 이수증, 수료증 등을 포함하여 인정한다.
참고사항	● 점검기준 ①, ② 중 하나라도 판단척도 「미흡」을 적용받으면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당하며, 급여비용을 이미 청구한 경우에는 자진신고 대상이다.

4
(선별) **맞춤형 프로그램 운영 기록지를 작성하는가? (11점)**

점검방향	맞춤형 프로그램 운영 기록지를 작성하는지 점검한다.
점검기준	프로그램 운영 기록지(별지 제26호 서식)를 참고하여 작성함
판단척도	● 우수: 맞춤형 프로그램 운영 기록지를 충실하게 작성 ● 보통: 맞춤형 프로그램 운영 기록지를 작성하나 충실하지 않음 ● 보완: 운영 기록지를 작성하지 않은 맞춤형 프로그램이 1개 이상
점검방법	프로그램 운영 기록지를 점검하여 작성여부 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	1. 판단척도 「우수」: 고시 제62조 및 세부사항 제19조에 의거, 맞춤형 프로그램을 제공한 경우에 한하여 인정한다. 2. 판단척도 「보통」: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 프로그램 운영 기록지(별지 제26호 서식)의 일부 내용을 누락 나. 맞춤형 프로그램별 종류 및 특성 반영없이 동일한 내용으로 작성 다. 수급자 만족도, 수행도 등을 고려하지 않고 일률적 내용으로 작성

5
(선별) **자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가? (5점)**

점검방향	장기요양기관에서 모니터링 매뉴얼(지표)에 따라 자가진단을 적절하게 실시하는지 점검한다.
점검기준	자가진단 실시결과와 현장 모니터링 실시결과가 일치함
판단척도	● 우수: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 이하 ● 보통: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 6점 이상 ~ 20점 이하 ● 보완: 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 21점 이상
점검방법	모니터링 실시 월의 자가진단 전송결과(95점 만점)와 현장 모니터링 결과 1~4번 지표 합산 결과(95점 만점)를 비교하여 결과 일치 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	판단척도 「보완」: 자가진단을 해당 월에 실시하지 않거나, 실시 후 결과를 전송하지 않으면 적용한다.



Ⅲ. 방문요양 사회복지사 등 배치가산 지표



1
(필수)

의무인력 및 추가인력 배치기준을 준수하는가? (14점)

점검방향	「노인장기요양보험법 시행규칙」 제23조·제24조 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제5장에 따른 인력배치 기준 준수여부와 인력추가배치 현황을 점검한다.
관련근거	고시 제48조, 제49조, 제50조, 제51조, 제53조, 제54조, 제57조, 제58조 및 세부사항 제12조, 제17조, 제21조
점검기준	급여비용 가산산정을 위해 공단에 신고한 종사자의 근무현황과 실제로 근무한 직종별 근무현황이 일치함
판단척도	● 우수: 직종별 종사자 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 일치 ● 미흡: 직종별 종사자 근무신고내용과 실제 근무인원(시간)이 불일치
점검방법	가산 결정 현황(전산자료), 종사자 근무신고 현황(전산자료)과 근무편성표, 근무일지, 고용계약서, 임금대장 등을 비교하여 종사자의 청구 근무현황과 실제 근무현황 일치여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당일
적용방법	1. 근무현황: 관련근거를 참고하여 인력배치기준과 가산산정원칙의 준수 여부 및 종사자(시설장, 사회복지사 등)의 실제 근무시간을 점검하여 적용한다. 가. 인력배치기준: 고시 제48조~제52조, 제57조 및 세부사항 제21조 나. 가산산정원칙: 고시 제53조, 제54조, 제57조, 제58조 및 세부사항 제17조 다. 종사자의 실제 근무시간: 세부사항 제12조 2. 근무이력: 근무 사실이 불명확한 종사자, 근무표와 다르게 근무하는 종사자 등이 있는 경우 사유를 확인하고 고용계약서, 임금대장, 종사자 면담 등의 방법으로 실제 고용여부 및 근무여부를 점검하여 적용한다. 3. 겸직: 종사자가 법적으로 허용되지 않은 형태로 겸직업무를 수행한

	경우 해당 근무시간은 제외하여 적용한다.
참고사항	● 판단척도 「미흡」에 해당하면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 직종별 실제 근무인원(시간)을 기준으로 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도 「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

2 (필수) 팀장급 요양보호사는 자격기준을 충족하는가? (14점)	
점검방향	자격기준을 충족한 팀장급 요양보호사를 배치하는지 점검한다.
관련근거	고시 제57조
점검기준	장기요양기관에서 요양보호사로 월 60시간 이상 근무한 기간의 합이 5년 이상인 자를 채용함
판단척도	● 우수: 다음 각 호 중 1개 이상 해당 가. 모든 팀장급 요양보호사가 경력 기준을 충족 나. 추가배치인력 중 팀장급 요양보호사가 없음 ● 미흡: 위의 기준을 충족하지 못함
점검방법	건강보험 자격득실확인서, 종사자 근무신고 현황(전산자료), 경력증명서, 직무교육 대상자 명단 등을 점검하여 팀장급 요양보호사의 자격을 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	- 비연속적 근무기간: 요양보호사가 근무한 장기요양기관 종류와 급여 유형 상관없이 합산하여 근무경력을 인정한다. - 제외대상: 아래 각 호는 근무기간 합산에서 제외하여 적용한다. 가. 요양보호사 고유업무 수행하지 않은 근무기간 예시) 요양보호사가 송영서비스 및 행정업무 등만 수행 나. 노인돌보미 등 장기요양기관이 아닌 기관에서 근무한 기간 다. 장기요양기관에서 직종을 변경하여 근무한 기간
참고사항	● 판단척도 「미흡」에 해당하면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 자격 미충족 팀장급 요양보호사를 제외한 근무인원을 기준으로 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도 「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

3
(필수) **사회복지사 등은 직종에 알맞은 업무를 수행하는가? (14점)**

점검방향	가산 받는 사회복지사 등이 직종에 알맞은 업무를 수행하는지 점검한다.
관련근거	고시 제6조, 제51조, 제57조
점검기준	가산 받는 사회복지사 등은 직종에 알맞은 업무를 수행함
판단척도	● 우수: 모든 사회복지사 등이 직종에 알맞은 업무를 수행 ● 미흡: 직종과 관련 없는 업무를 전담하는 사회복지사 등이 1명 이상
점검방법	시·군·구 직종 신고현황, 자격(면허)증 사본, 업무분장표, 사회복지사 업무 수행일지 점검 및 종사자 면담 등으로 업무영역을 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 모니터링 실시 당월
적용방법	1. 사회복지사 등: 사회복지사, 간호(조무)사 및 팀장급 요양보호사를 의미한다. 2. 사회복지사 등의 업무: 아래 각 호를 수행하는지 점검하여 적용한다. 가. 수급자 욕구사정에 따른 급여제공계획을 수립하고 수록 나. 수급자의 가정을 급여제공시간 중 방문하여 상담 업무를 수행 다. 방문상담한 수급자에 대한 업무수행일지 작성 3. 판단척도 「미흡」: 가산 대상 사회복지사 등이 청구, 급여 관리, 물품 구매와 같은 행정업무 등만 전담하면 적용한다.
참고사항	● 판단척도 「미흡」에 해당하면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 직종에 맞지 않는 업무를 전담한 종사자를 제외한 종사자를 기준으로 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도 「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

4
(필수) **사회복지사 등은 수급자에게 적절한 방문상담을 제공하는가? (14점)**

점검방향	가산 받는 사회복지사 등이 수급자 욕구사정, 급여제공계획수립 및 방문 상담 등 해당업무를 수행하는지 점검한다.
관련근거	고시 제57조, 제58조 및 세부사항 제11조
점검기준	사회복지사 등이 모든 수급자 가정을 월 1회 이상 급여제공 시간 중 방문하여 업무를 수행함
판단척도	● 우수: 모든 수급자 가정을 월 1회 이상 급여제공 시간 중 방문 ● 보통: 다음 각 호 중 1개 해당 가. 80% 이상 ~ 100% 미만 수급자 가정을 월 1회 이상 급여제공시간 중 방문 나. 의무 사회복지사 1명만 배치하고, 30인 이상 수급자 가정 월 1회 이상 급여제공시간 중 방문 ● 미흡: 다음 각 호 중 1개 해당 가. 급여제공시간 중 가정을 월 1회 이상 방문한 수급자가 80% 미만, ※수급자 30명 이상 기관에서 의무 사회복지사 1명만 배치한 경우 제외 나. 야간·심야에만 급여이용 수급자가 아님에도 급여제공 이외 시간에 방문한 수급자 또는 면담하지 않은 야간·심야 급여제공자가 1명 이상 다. 의무 사회복지사 1명만 배치 후 급여제공시간 중 방문 수급자가 월 30인 미만 라. 사회복지사 등이 실제 방문한 수급자 비율과 다른 비율로 청구
점검방법	방문일정표, 사회복지사 등 업무수행일지, RFID 전송내역 점검 및 수급자 (또는 보호자) 상담 등으로 사회복지사 등의 업무 수행여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 전전월 ±2개월
적용방법	1. 가산적용: 방문요양을 포함한 2개 이상 가정방문급여를 제공하는 기관은 선택한 급여유형의 수급자와 방문요양 수급자를 대상으로 적용한다. 예시1) 요양 + 목욕 + 간호 제공: 요양만 선택 → 요양 수급자만 적용 예시2) 요양 + 목욕 제공: 요양 + 목욕 선택 → 요양과 목욕 수급자 적용 2. 방문갈음: 프로그램 관리자가 인지활동형 방문요양을 이용하는 수급자 가정을 월 2회 이상 방문상담을 수행하고, 그 중 1회를 급여제공 시간에

	방문하면 사회복지사 등이 수행한 것으로 인정한다. 3. 급여제공이 18시 이후 06시 이전에만 이루어져 급여제공 이외의 시간에 방문하여 매월 1회 이상 수급자 및 급여제공자를 모두 면담한 경우 방문한 것으로 인정한다. 4. 수급자 급여이용유형: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 수급자가 1개 기관에서 2종류 이상 가정방문급여 이용: 사회복지사 등이 급여제공시간 중에 가정을 방문하여 수급자가 이용하는 모든 가정방문급여에 대해 상담한 후 사회복지사 업무수행일지에 기록하면 해당 급여를 모두 방문한 것으로 인정 나. 수급자가 2개 이상 기관에서 가정방문급여 이용: 사회복지사 등이 급여제공시간 중에 가정을 방문하여 상담한 후 업무수행일지를 작성하고, 이를 다른 기관과 공유하면 각 기관에서 방문한 것으로 인정 ※자료공유는 기관 간 협의사항이며, 공유 시 「개인정보보호법」 등 준수필요 5. 방문인정(예외) 적용: 사망, 입원 및 월 중 급여제공 종료 등의 사유로 사회복지사 등의 방문상담이 불가능한 경우에는 수행한 것으로 한다. 6. 판단척도 「미흡」: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 야간·심야에만 급여를 이용하는 수급자의 급여제공자는 유선상담 등이 아닌 대면상담이어야 하며, 면담장소는 제한 없음 나. 사회복지사 등의 방문 수급자와 방문비율 일치여부 예시1) 60% 이상 수급자를 방문하고 100% 수급자에 대해 급여비용 청구 예시2) 80%의 수급자를 방문하고 90% 수급자에 대하여 급여비용 청구 7. 수급자 점검인원: p.36의 표와 동일하게 적용한다.
참고사항	● 판단척도 「미흡」에 해당하면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 방문하지 않은 수급자를 제외한 사회복지사 등의 방문비율에 따라 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도 「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

5 (필수)	사회복지사 등은 방문누락 수급자를 주기적으로 방문하는가? (14점)
점검방향	가산 받는 사회복지사 등이 월 1회 가정방문상담에서 누락된 수급자에 대해 3개월 이내에 방문하여 업무를 수행하는지 점검한다.
관련근거	고시 제57조, 제58조 및 세부사항 제11조
점검기준	매월 방문상담에서 누락된 수급자 가정을 최소 3개월 이내에 1회 이상 방문하여 업무를 수행함
판단척도	● 우수: 모든 수급자를 월 1회 이상 방문 ● 보통: 매월 방문하지 못한 모든 수급자를 3개월 이내 1회 이상 방문 ● 미흡: 3개월 동안 연속하여 방문하지 않은 수급자가 1명 이상
점검방법	방문일정표, 사회복지사 업무수행일지, RFID 전송내역 점검 및 수급자 (또는 보호자) 상담 등으로 3개월 동안 연속적으로 방문상담을 누락한 수급자 유무여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월 및 전전월 ±2개월
적용방법	1. 방문누락 수급자: 3개월 이내 방문해야하는 수급자는 아래와 같다. 가. 월 80% 이상 ~ 100% 미만 수급자 가정방문으로 방문누락한 수급자 나. 의무 사회복지사 1명만 배치하여 월 30명 이상 수급자만 가정방문하여 방문누락한 수급자 2. 방문주기: 수급자별 급여시작일이 포함된 월을 기준으로 하여 3개월 단위로 산정하여 적용한다. 예시) 3월 17일 서비스 시작 → 5월 말일까지 1회 이상 방문
참고사항	● 판단척도 「미흡」에 해당하면 급여비용 가산지급기준 미준수에 해당한다. ● 급여비용을 이미 청구한 경우 자진신고 대상이며, 청구하지 않았다면 방문하지 않은 수급자를 제외한 사회복지사 등의 방문비율에 따라 청구한다. ● 향후 현지확인심사 또는 현지조사 등 과정에서 판단척도 「미흡」에 해당하는 내용이 확인되면 그에 대한 조치를 따라야한다.

6
(선별) **사회복지사 등은 충분한 시간동안 방문상담을 수행하는가? (10점)**

점검방향	가산 받는 사회복지사 등이 수급자 가정을 급여제공시간 중에 방문하여 상담업무를 수행한 소요시간을 점검한다.
점검기준	사회복지사 등이 수급자(또는 보호자) 및 급여제공자를 20분 이상 면담함
판단척도	● 우수: 면담 시간이 20분 이상 ● 보통: 면담 시간이 10분 이상 ~ 20분 미만 ● 보완: 면담 시간이 10분 미만
점검방법	방문일정표, 사회복지사 업무수행일지 등을 점검하여 상담시간을 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	1. 상담시간: 사회복지사 등이 수급자 가정을 방문하여 수급자 건강상태와 욕구를 파악하고 적절한 급여가 이루어지는지 확인하기 위해 수급자와 급여제공자를 상담하기 위한 최소 시간이므로 20분 이상으로 한다. 2. 판단척도 「우수」: 아래와 같이 급여제공시간을 포함하여 20분 이상 상담하는 경우에도 적용한다. 가. 서비스 시작 이전부터 방문상담을 시작하여 급여제공시간 중 상담 종료 나. 급여제공시간 중에 방문상담을 시작하여 서비스 종료 시간 이후까지 상담을 진행 3. 판단척도: 수급자별로 방문상담 소요시간이 다른 경우 최하위척도로 적용한다. 예시) 수급자1 우수, 수급자2 보통, 수급자3 보완 ⇒ 보완으로 적용

7
(선별) **사회복지사 등은 업무수행일지를 작성하는가? (10점)**

점검방향	가산 받는 사회복지사 등이 업무수행 일지(별지 제24호 서식)를 작성하고 보관하는지 점검한다.
점검기준	사회복지사 등이 가정을 방문하여 상담업무를 수행한 모든 수급자에 대해 업무수행일지(별지 제24호 서식)를 작성함
판단척도	● 우수: 방문상담한 모든 수급자에 대한 업무수행일지를 충실하게 작성 ● 보통: 방문상담한 모든 수급자에 대한 업무수행일지를 작성하나 내용이 충실하지 않은 수급자가 1명 이상 ● 보완: 방문상담내용에 대한 업무수행일지를 작성하지 않은 수급자가 1명 이상
점검방법	방문일정표, 사회복지사 업무수행일지 등을 점검하여 방문상담한 모든 수급자에 대한 업무수행일지 작성여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	1. 판단척도 「우수」: 고시 제57조, 제58조에 의거하여 사회복지사 등이 방문하여 업무를 수행한 모든 수급자에 대하여 업무수행일지를 작성한 경우에 한하여 인정한다. 2. 판단척도 「보통」: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 업무수행일지(별지 제24호 서식)의 일부 내용을 누락 나. 수급자 욕구 및 신체상태 등 반영없이 동일한 내용을 반복적으로 작성 다. 수급자별 특성 및 욕구와 상관없이 일률적 내용으로 작성 3. 수급자 점검인원: p.36의 표와 동일하게 적용한다.

8
(선별) **수급자(또는 보호자)는 기관이용에 만족하는가? (5점)**

점검방향	해당 장기요양기관을 이용하는 수급자(또는 보호자)가 기관에서 제공하는 서비스 이용에 만족하는지 점검한다.												
점검질문	① 기관 사회복지사 등의 방문상담(내용 및 시간 등)에 대해 만족하는가? ② 사회복지사 등이 방문상담 후 수급자의 요구사항을 해결하기 위해서 노력하는가? ③ 기관에서 제공하는 방문요양(또는 방문목욕·간호) 서비스에 만족하는가?												
판단척도	● 우수 : 합산 13점 이상인 응답자가 80% 이상 ● 보통 : 합산 13점 이상인 응답자가 50% 이상 ~ 80% 미만 ● 보완 : 합산 13점 이상인 응답자가 50% 미만												
점검방법	수급자 또는 보호자 유선상담 등으로 만족도를 확인												
상담대상	모니터링 실시 일까지 급여 이용 중인 수급자(또는 보호자)												
적용방법	1. 만족도 점수합산: 아래와 같이 점검하여 적용한다. 가. 점검질문 ①, ②, ③: 각 호를 아래의 기준에 따라 배점												
	<table><tr><td>평가</td><td>매우 만족</td><td>만족</td><td>보통</td><td>불만족</td><td>매우 불만족</td></tr><tr><td>배점</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	평가	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	배점	5	4	3	2	1
	평가	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족							
	배점	5	4	3	2	1							
	나. '가'에 따른 각 호의 배점결과를 합산하여 판단척도 적용												
2. 사회복지사 등: 방문상담 업무를 수행하는 종사자로 사회복지사, 간호(조무)사, 팀장급 요양보호사													
3. 조사방법: 서비스 모니터링 실시를 위한 장기요양기관 방문 전 수급자(또는 보호자)에게 유선으로 점검하여 적용한다. ※ 자가진단을 실시하는 장기요양기관은 모니터단의 만족도 확인과 상관없이 임의로 수급자(보호자)를 선정하여 만족도를 점검													
	4. 수급자 점검인원: p.36의 표와 동일하게 적용한다.												

9
(선별) **자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가? (5점)**

점검방향	장기요양기관에서 모니터링 매뉴얼(지표)에 따라 자가진단을 적절하게 실시하는지 점검한다.
점검기준	자가진단 실시결과와 현장 모니터링 실시결과가 일치함
판단척도	● 우수 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 이하 ● 보통 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 6점 이상 ~ 20점 이하 ● 보완 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 21점 이상
점검방법	모니터링 실시 월의 자가진단 전송결과(95점 만점)와 현장 모니터링 결과 1~8번 지표 합산 결과(95점 만점)를 비교하여 결과 일치 여부를 확인
대상기간	모니터링 실시 월의 전전월
적용방법	판단척도 「보완」: 자가진단을 해당 월에 실시하지 않거나, 실시 후 결과를 전송하지 않으면 적용한다.