

2026년 방문요양 평가매뉴얼

목 차

I. 평가자 준수사항

II. 매뉴얼 일반사항

III. 평가지표

IV. 평가매뉴얼

I . 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 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 삼가야한다.
- 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 아니 된다.



평가자 준수사항

3. 평가자 유의사항

- 가. 평가예정통보서를 7일전까지 발송하고 기관 방문 전에 유선으로 방문시간을 안내한다.
- 나. 평가실시 일에 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 불가능한 경우에는 수기 작성한 평가조사표에 평가자와 피평가자 각각 서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 제공한다.

II. 매뉴얼 일반사항



매뉴얼 일반사항

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 준수해야하는 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 ~ 2026년 평가일까지 한다. 다만, 지표에 따라 적용기간을 달리 정할 수 있다.

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



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 충족여부를 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

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 평가한다.
- 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 평가불가 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.



매뉴얼 일반사항

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.



매뉴얼 일반사항

예시) 급여종류가 방문요양이면 방문요양에 등록되어 근무하고 있는 직원을 의미함
나. 지표적용기간

- 1) ‘평가**시행세척** 공고월’이란 노인장기요양보험 홈페이지에 **평가시행세척**을 게시한 월을 의미한다.
- 2) ‘평가**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 **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 노인보호전문기관의 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(재가급여 제공시간 등), 제17조(방문요양급여 제공기준)에 따라 재가급여 제공시간, 방문요양급여 제공기준 등을 준수하여야 한다.

Ⅲ. 평가지표



평가지표(방문요양)

★ 표기: 신설지표

평가 영역	지표 번호	지표명	평가기준		점수
기관 운영	1	운영규정	기관	① 운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실하다.	2
	2	★ 직원 상담관리	기관	① 모든 요양보호사에 대하여 분기별 1회 이상 상담을 실시한다.	4
			기관	② 상담결과에 따른 조치사항을 연 1회 이상 기관운영 등에 반영한다.	
	3	경력직	기관	① 2년 이상/미만 운영기관에 따른 직원 비율	1
	4	보수교육	기관	① 요양보호사 보수교육 대상자가 보수교육에 참여한다.	4
	5	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 받고 있으며, 각 지침별 주요내용을 알고 있다.	
	6	직원인권 보호	기관	① 직원의 인권보호를 위한 기관의 노력을 확인한다.	4
			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.	
	7	직원권익 향상	기관	① 기관이 5대 보험에 가입되어 있으며, 보험료를 완납한다.	4
			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.	
	8	질향상 노력	기관	① 기관은 연간 인건비 지출비율을 준수하고 있다.	1
			기관	② 장기요양 제도발전 및 서비스 품질향상을 위한 다양한 사업에 참여한다.	
			기관	③ 경영실태조사에 참여하여 관련 자료를 제출한다.	
			기관	④ 요양보호사의 역량강화를 위한 인지프로그램 관련 교육을 기관에서 분기별 1회 이상 실시하고 있다.	



평가지표(방문요양)

평가 영역	지표 번호	지표명	평가기준		점수
수급자 존중	9	건강검진	기관	① 모든 직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시한다.	5
	10	급여제공 안내	수급자	① 급여제공계획서 부분(또는 사본)을 발급받고, 급여제공범위 및 급여외행위에 대해 안내를 받는다.	3
			수급자	② 직원의 인권보호에 대해 안내를 받는다.	
	11	방문상담 관리	기관	① 모든 수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시한다.	4
			기관	② 모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공한다.	
	12	시간준수	수급자	① 급여제공직원이 급여제공 시간을 준수한다.	2
			수급자	② 시간을 변경하는 경우 사전에 안내한다.	
	13	정보제공	기관	① 노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관의 정보를 게시하고 있으며, 정보가 변경된 경우 수정한다.	1
	14	노인인권 보호	기관	① 모든 직원에게 노인인권교육을 반기별 1회 이상 실시한다.	5
			직원	② 모든 직원은 노인인권교육의 주요내용을 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.	
서비스 제공	15	욕구사정	기관	① 모든 수급자의 종합적인 욕구사정을 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.	2
	16	위험도 평가	기관	① 모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	6
			기관	② 모든 수급자의 욕창위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
			기관	③ 모든 수급자의 인지기능 평가를 반기별 1회 이상 실시한다.	
	17	급여제공계획 수립 및 제공	기관	① 기관에서 실시한 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 평가 및 개별욕구 등을 반영한 수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립한다.	6
			기관	② 모든 급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받아 급여제공 시작일까지 공단에 통보한다.	
			기관	③ 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록한다.	
			직원	④ 요양보호사는 서비스 제공 전 시설장(사회복지사)으로부터 수급자의 급여제공 계획에 대해 설명을 듣고 숙지한다.	



평가지표(방문요양)

평가 영역	지표 번호	지표명	평가기준		점수
			직원	⑤ 요양보호사는 수급자의 신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공한다.	
	18	급여제공 계획변경	기관	① 급여제공계획의 변경이 필요한 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여제공 계획에 따라 급여를 제공한다.	7
			기관	② 변경된 급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인 서명을 받아 급여제공 시작일까지 공단에 통보한다.	
			직원	③ 요양보호사는 급여를 제공하고 있는 수급자의 급여제공계획 변경이 필요한 경우를 숙지하고 있으며, 급여제공계획 재작성을 기관에 요청한다.	
	19	직원변경	직원	① 급여제공직원은 수급자에게 급여를 제공하기 전 인계인수를 받는다.	6
			기관	② 급여제공직원이 바뀌는 경우 변경일(변경된 급여제공직원의 급여개시일)로부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 수급자(보호자)와 상담을 실시한다.	
	20	★ 응급상황 대응	직원	① 직원은 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황의 종류에 대해 알고 있다.	5
			직원	② 응급상황 대응 방법을 알고 있으며, 발생 시 각 상황에 적절하게 대처할 수 있다.	
	21	★ 수급자 낙상예방	직원	① 직원은 수급자에게 발생하는 낙상의 요인을 종류별로 상세히 알고 있다.	5
			직원	② 직원은 낙상 예방 방법을 알고 있다.	
	22	★ 수급자 인지돌봄	직원	① 직원은 치매로 인한 증상(문제행동)에 대해 알고 있다.	2
서비스 결과	23	사례관리	기관	① 사례관리 회의를 반기별 1회 이상 실시한다.	5
			기관	② 사례관리 계획에 따라 사례관리 회의 다음날부터 30일 이내에 급여 등에 반영하고, 평가를 실시한다.	
	24	급여제공 결과평가	기관	① 수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공결과를 반기별 1회 이상 정기적으로 평가한다.	8
			기관	② 급여제공 결과평가를 반영한 급여제공계획을 30일 이내에 재작성한다.	
			기관	③ 장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공한다.	
			기관	④ 급여제공직원은 수급자 상태변화를 주 1회 이상 충실하게 기록한다.	
	25	등급현황	기관	① 기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지·호전된다.	1
	26	★ 제도안내	직원	① 보호자(수급자)를 대상으로 연명의료결정 제도에 대해 안내한다.	2

Ⅳ. 평가매뉴얼

방문요양

1. 운영규정	21
2. 직원 상담관리	23
3. 경력직	26
4. 보수교육	28
5. 직원교육	30
6. 직원인권보호	33
7. 직원권익향상	37
8. 질향상노력	47
9. 건강검진	51
10. 급여제공안내	53
11. 방문상담관리	55
12. 시간준수	58
13. 정보제공	59
14. 노인인권보호	62
15. 욕구사정	69
16. 위험도평가	71
17. 급여제공계획 수립 및 제공	73
18. 급여제공계획 변경	78
19. 직원변경	81
20. 응급상황대응	83
21. 수급자 낙상예방	86
22. 수급자 인지돌봄	92
23. 사례관리	93
24. 급여제공 결과평가	95
25. 등급현황	99
26. 제도안내	100

기관
운영

방문요양 1
운영규정

기관운영에 필요한 운영규정을 **충실하게 마련하여 비치합니다.**

점수
2

■ 평가방향 [4종: 요, 목, 간, 주]

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

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실하다.	현장, 기록, 전산
		- 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 ※ 신원인수인이란 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	
기준	점수	채점기준	
①	2	운영규정 11개 항목을 모두 충족함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

- 2023년 재가급여 평가매뉴얼 방문요양1(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.

기관
운영

방문요양 2
직원 상담관리

직원에 대해 정기적인 상담을 실시합니다.

점수
4

■ 평가방향 [2종: 요, 목]

직원에게 정기적인 상담을 실시하여 근무환경을 체계적으로 개선하고 서비스 질을 향상시키기 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 요양보호사 에 대하여 분기별 1회 이상 상담을 실시한다. 신설 · 필수사항: 상담일시, 상담방법(대면/유선), 상담대상자명, 상담 내용, 조치 필요여부	기록
②	기 관	상담결과에 따른 조치사항을 연 1회 이상 기관운영 등에 반영 한다. 신설	
기준	점수	채점기준	
①	2.5	평가기준을 충족함	
②	1.5	평가기준을 충족함	

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

■ 확인방법

기준①

- 시설장(또는 사회복지사)이 직원(요양보호사) 관리를 위해, 모든 요양보호사에 대하여 분기별 1회 이상 상담을 실시하는지 기록으로 확인한다.
 - 상담은 대면 또는 유선인 경우만 인정하며 문자, SNS 등으로 실시한 경우 '불인정(N)'
 - 신규직원은 급여제공 시작 월의 다음 분기부터 실시
- 평가 당일 퇴사일이 확인되는 직원의 해당 분기 상담실시여부는 확인하지 않는다.
 - 지자체에 퇴직신고 되지 않은 경우 '불인정(N)'
(예시) 퇴사일 2026.7.16. 평가일 2026.7.23. → 26년 1,2분기 상담 실시, 3분기 미실시 예외 인정
- 상담내용은 요양보호사의 근무환경 개선, 건의사항 등에 대하여 상담을 실시하였는지 확인한다.
 - 상담내용에 '특이사항 없음', '지난달과 동일' 등으로 작성하여 상담내용이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
- 상담결과 조치 필요여부에 대해 작성하고, 조치가 필요한 경우 기준②번에서 확인한다.

기준②

- 직원 상담결과 조치가 필요한 경우 30일 이내 조치한 내역을 기록으로 확인하며, 30일 이내 조치가 불가능한 경우(예산 부족 등) 직원상담 일지 내 조치필요여부 등에서 확인한다.
 - 상담결과에 따른 조치사항이 해당 기간(연 1회 이상) 내 없는 경우 '불인정(N)'
- 방문요양7(직원권익향상)과 중복하여 인정하지 않는다.

기관
운영

방문요양 3
경력직

기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율이 높습니다.

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	2년 이상 운영기관	전산
	㉠ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 근무한 직원 수	
	㉡ 분자: 분모 중 연속 24개월 이상 근무한 직원 수	
	㉢ 비율: (㉡/㉠) × 100(소수점 첫째자리에서 반올림)	
① 기 관	2년 미만 운영기관 (2024. 2월부터 적용시작)	전산
	㉠ 분모: 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 근무한 직원 수	
	㉡ 분자: 분모 중 연속 12개월 이상 근무한 직원 수	
	㉢ 비율: (㉡/㉠) × 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 시작 일을 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 급여 제공 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.

- 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
2년 이상	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	불인정	인정	이상인 경우 A, B 모두 인정
2년 미만	2년 미만	12개월 이상~24개월 미만	인정	인정	-

기관
운영

방문요양 4
보수교육

요양보호사가 **보수교육**에 참여합니다.

점수
4

■ 평가방향 [3종: 요, 목, 주]

기관은 요양보호사가 **보수교육**에 참여할 수 있도록 하여 **전문성을 강화할 수 있도록 노력**하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	요양보호사 보수교육 대상자가 보수교육에 참여한다.	기록, 전산
		$\frac{\text{보수교육 이수자 수}}{\text{보수교육 대상자 수}} \times 100$	
기준	점수	채점기준	
①	4	대상자의 95% 이상 평가기준을 충족함	
	3	대상자의 75% 이상 평가기준을 충족함	
※ 지표적용기간 동안 요양보호사 보수교육 대상자가 한 명도 없는 기관은 ‘해당없음’으로 평가하여 ‘보수교육’ 지표 점수를 제외한 총점을 100점으로 환산한다. (예시) ‘보수교육’ 지표를 ‘해당없음’으로 평가받은 기관이 80점을 받은 경우 총점 100점 환산 식: $80 \times (100\text{점}/96\text{점}) = 83.33\text{점}$			

■ 지표적용기간: 2025.1월 ~ 2025.12월

■ 확인방법

- **보수교육 대상자**: 지표적용기간 내 보수교육 대상자 중 25.12.31. 기준 인력신고된 요양보호사
- '25년도 요양보호사 보수교육 대상자는 홀수년도 출생자만 해당
- **보수교육 산정 제외**: 보수교육 면제된 요양보호사
※ 관련자료: 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실 > 알림방 > 종사자교육 > 「요양보호사 보수교육 운영지침 (2025.9.) 개정 안내」
- **보수교육 이수자**: 요양보호사 **보수교육** 이수내역이 확인되는 요양보호사
- 전산으로 미확인 되는 경우: 현장에서 관련 자료 확인(이수증 등)하여 인정 여부 결정
- '26년 재가급여 평가에 한하여 2025년 보수교육 대상자가 교육을 사전 이수한 것이 확인되는 경우 '충족(Y)'한 것으로 평가

■ 관련근거

노인장기요양보험법

시행규칙 제11조의4 (보수교육의 실시) ① 공단은 다음 각 호의 기관 또는 단체로 하여금 보수교육을 실시하게 할 수 있다. [본조신설 2023.9.25]

1. 「한국보건복지인재원법」에 따른 한국보건복지인재원
2. 다음 각 목의 기관 또는 단체 중 공단이 지정하는 기관 또는 단체
 - 가. 법 제47조의2제1항에 따른 장기요양요원지원센터
 - 나. 「노인복지법」 제39조의3제1항에 따른 요양보호사교육기관
 - 다. 그 밖에 보수교육에 상응하는 교육 실적이 있다고 보건복지부장관이 인정하는 기관 또는 단체
- ② 보수교육실시기관의 장은 보수교육을 이수한 사람에게 별지 제9호의4서식의 요양보호사 보수교육 이수증을 발급해야 한다.
- ③ 보수교육실시기관의 장은 보수교육 대상자 명단과 대상자의 보수교육 이수 여부에 관한 서류를 3년간 보관해야 한다.
- ④ 보수교육실시기관의 장은 매년 12월 31일까지 다음 연도의 보수교육 계획서를 공단에 제출하고, 매년 1월 31일까지 전년도 보수교육실적 보고서를 공단에 제출해야 한다.
- ⑤ 공단은 매년 2월 말일까지 전년도 보수교육의 실시 결과를 보건복지부장관에게 보고해야 한다.
- ⑥ 보수교육의 내용, 실시 방법 및 보수교육실시기관의 지정 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정한다.

시행령 제11조의2 (장기요양요원 중 요양보호사의 보수교육) ① 공단은 법 제23조제2항에 따라 장기요양요원 중 요양보호사의 자질 향상을 위하여 필요한 보수교육을 실시해야 한다. [본조신설 2023.8.8]

- ② 제1항에 따른 보수교육은 다음 각 호의 구분에 따른다.
 1. 보수교육의 대상: 장기요양기관에 소속되어 근무하는 요양보호사
 2. 보수교육의 시간: 매 2년마다 8시간 이상
 3. 보수교육의 방법: 대면 교육 또는 정보통신망을 활용한 온라인 교육
 4. 보수교육의 내용: 다음 각 목의 사항
 - 가. 직업윤리 및 기본 소양에 관한 사항
 - 나. 요양보호 관련 기초지식에 관한 사항
 - 다. 기본 요양보호 및 생활지원에 관한 사항
 - 라. 특수 상황별 요양보호에 관한 사항
 - 마. 그 밖에 보건복지부장관이 요양보호사의 역량강화 및 경력개발을 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 제1항 및 제2항에서 정한 사항 외에 보수교육의 면제 대상이나 교육비용, 그 밖에 보수교육의 실시에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

기관
운영

방문요양 5
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 방문요양16(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

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 사업안내 II. 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 > 알림·자료실 > 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 욕창예방 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
- 기준①번이 ‘불인정(N)’되는 경우, 기준③번도 연동하여 ‘불인정(N)’한다.

■ 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. 신설	현장, 기록
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 안내한다. 신설 • 확인사항: 안내일자, 안내방법, 안내내용, 수급자명, 보호자명(관계)	기록
③	직 원	직원은 「직원」 인권침해대응지침 내용을 알고 있다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	1.5	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	1.5	평가기준을 충족함	

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

2. 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱·추행 시) 대응방법

- 장기요양요원 대응방법

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

3. 급여 외 행위

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

※ 참고사항: 노인장기요양보험 홈페이지 / 알림·자료실 / 알림방 / 공지사항 / 게시물번호 61427
재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 활용 안내

■ 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	0.5	평가기준을 충족함	
②	0.5	가산금의 80% 이상을 사용함	
③	1	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	
⑤	1	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번 가산금 80%이상 사용은 2026년 평가종료월 다음 해부터 적용한다.
- 기준③번의 '제공대상'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

기준②

- 직전 정기평가 결과 가산금 사용내역이 없는 경우, '불인정(N)'한다.
- 직원에 대한 평가결과 가산금 사용내역이 80% 이상인지 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)를 제공한 분기가 다른 경우, 분기별 제공여부는 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 접수창구 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

- 퇴직금제도를 운영하고 있는지 기록으로 확인한다.
 - 퇴직금제도: 퇴직급여제도(확정급여형퇴직연금제도, 확정기여형퇴직연금제도, 중소기업퇴직연금기금제도), 기관 자체 운영(기관 명의의 퇴직금통장 운영)
 - ※ 기관 명의의 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 사업장가입자가 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

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, 위험물·규모 및 장소 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에 대하여는 이 법을 적용하지 아니한다.

근로자퇴직급여 보장법

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

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

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, 4주간을 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>

기관
운영

방문요양 8
질향상 노력

서비스 질 향상을 위해 노력합니다.

점수
1

■ 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. 신설	전산
②	기 관	장기요양 제도발전 및 서비스 품질향상을 위한 다양한 사업에 참여한다. 신설	전산
③	기 관	경영실태조사에 참여하여 관련 자료를 제출한다.	전산
④	기 관	요양보호사의 역량강화를 위한 인지프로그램 관련 교육을 기관에서 반기별 1회 이상 실시하고 있다. 신설 · 필수사항: 교육일자, 교육내용, 교육방법, 강사명, 참석자명	기록
기준	점수	채점기준	
①	0.3	평가기준을 충족함	
②	0.2	평가기준을 충족함	
③	0.2	평가기준을 충족함	
④	0.3	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①: 2025.1월 ~ 12월
- 기준③: 2023.1월 ~ 2025.12월
- 기준④: 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월) ~ 평가일

■ 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

- 장기요양 제도발전과 서비스 품질 향상 관련 다음 사업에 한하여 참여이력을 확인한다.
 - 통합재가서비스, 청구상담전문가, 평가멘토링 중 한 가지 이상 참여한 경우 '충족(Y)'한 것으로 평가함

기준③

- 기관이 경영실태조사 및 관련 자료를 제출하여 최종 패널로 선정되었는지 확인한다.

기준④

- 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'한다.
- 기관에서 반기별 1회 이상 인지프로그램 관련 교육을 별도로 실시하였는지 기록으로 확인한다.
 - 교육방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인 교육 등

수급자
존중

방문요양 9
건강검진

직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.

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 결핵검진 을 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 결과통보서 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 결과통보서 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.

수급자
존중

방문요양 10
급여제공안내

수급자는 기관으로부터 급여제공 관련 사항에 대해 설명을
듣습니다.

점수
3

■ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

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

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	수급자	급여제공계획서 부분(또는 사본)을 발급받고, 급여제공범위 및 급여 외 행위에 대해 안내를 받는다.	면담, 현장
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 급여제공범위, 제공이 불가능한 급여 외 행위(수급자 외 가족만을 위한 서비스 제공 등) 대하여 기관의 시설장(관리자)으로부터 안내를 받았는지 수급자(보호자)와 면담한다.
※ 관리자: 수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함
- 기관으로부터 제공받은 유효한 급여제공계획서 부분(또는 사본)이 수급자 자택에 비치되어 있는지 현장에서 확인한다.
 - 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

■ 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.

수급자
존중

방문요양 11
방문상담관리

정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.

점수
4

■ 평가방향 [1종: 요]

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 실시한다. · 필수사항: 상담일시, 수급자명, 상담직원명, 상담대상자명(관계), 상담내용	기록
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공한다.	기록
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	2	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 ‘상담직원명’, ‘상담대상자명(관계)’은 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.
 - 해당 월에 수급자가 입원, 사망 등 불가피한 사유로 인해 상담을 미실시한 경우 해당 사유가 확인되는 경우 예외적으로 인정함
- ‘상담내용’은 수급자의 상태, 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

- 상담결과 반영 여부는 급여제공계획서 또는 상태변화기록지, 급여제공기록지 등을 통해 급여제공 내용의 변경이 확인되어야 하며 상담일로부터 30일 이내에 반영된 내용이 있는지 확인한다.

수급자
존중

방문요양 12
시간준수

직원은 급여제공 시간을 준수합니다.

점수
2

■ 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	1	평가기준을 충족함	
②	1	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.

수급자
존중

방문요양 13
정보제공

수급자에게 급여이용과 관련된 정보를 제공합니다.

점수
1

■ 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, 인력 현황, 시설현황, 급여종류 · 노인장기요양보험 홈페이지 등록 항목: 장기요양급여 이용계약에 관한 사항, 사진, 홈페이지 주소, 교통편, 주차시설, 보험가입 여부 등	전산
기준	점수	채점기준	
①	1	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
 - 특별자치시·특별자치도·시·군·구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 신고한 자료가 있는지 확인함
- 보험가입여부: 전문인배상책임보험

■ 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][종전 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 근무한 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

수급자
존중

방문요양 14
노인인권보호

노인인권보호를 위해 노력합니다.

점수
5

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

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

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 직원에게 노인인권교육을 반기별 1회 이상 실시한다. 연동 · 필수사항: 교육일시, <u>교육내용</u> , 교육방법, 강사명, 참석자명(서명) · <u>교육내용</u> : 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법	기록
②	직 원	모든 직원은 노인인권교육의 주요내용을 알고 있다. 연동	면담
③	수급자	모든 수급자(보호자)는 8가지 (욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변 도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방 , 노인인권보호) 지침에 대해 설명을 듣고 자료를 제공받았다.	현장
④	수급자	모든 수급자는 급여를 이용하는 모든 과정에서 직원으로부터 존중받는다.	면담
⑤	기 관	개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있다.	현장
기준	점수	채점기준	
①	1.5	평가기준을 충족함	
②	1.5	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 공고월의 다음 해 (2026.1월)부터 적용한다.

■ 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)’

기준②

- 노인인권교육의 **주요내용**을 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 확인한다.
 - 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 인권교육 기관을 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 가족 요양비와 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.

서비스
제공

방문요양 15
욕구사정

수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.

점수
2

■ 평가방향 [3종: 요, 목, 주]

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

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	<p>모든 수급자의 종합적인 욕구사정을 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.</p> <ul style="list-style-type: none">필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 세부내용욕구사정 세부내용 8개 항목<ol style="list-style-type: none">신체상태: 일상생활동작 수행능력 등질병상태: 과거병력, 현 진단명 등인지상태: 정신상태, 감정 등의사소통: 청취능력, 발음능력 등영양상태: 기피식품 파악, 음식섭취 패턴, 배설 양상 등가족 및 환경상태: 가족상황, 거주환경, 수발부담 등주관적 욕구: 수급자 또는 보호자가 희망하는 욕구자원이용 욕구: 의료기관, 사회복지기관, 그 외 서비스 기관 등총평: 종합소견을 말하며, 서술형 작성만 인정함	기록
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 욕구사정 항목 중 '기피식품 파악'은 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

■ 확인방법

기준①

- 욕구사정은 대면하여 실시함을 원칙으로 하며, 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인한다.
- 신규수급자는 급여제공 시작일까지 실시하였는지 확인한다.
- 세부내용 8개 항목에 대한 욕구사정 및 총평은 종합소견을 서술형으로 충실하게 작성하였는지 확인한다.

- 세부내용 5번 항목 중 ‘기피식품 파악’은 식사제공 유의사항 등에 기록되어있는지 확인함
- ※ 기피식품이란 종교, 건강(알러지, 소화 등), 개인의 기호나 기타 사유로 섭취하기 어려운 식재료 혹은 식품
- 욕구사정이 단순 체크리스트로 작성된 경우 욕구사정 항목별 또는 총평에 판단 근거(수급자 기능 및 상태)가 확인되면 인정한다.
 - (예시) 신체상태 욕구사정 항목 중 옷 벗고 입기를 ‘△(부분도움)’으로 체크만 한 경우 인정하지 않고, 판단근거를 ‘왼쪽편마비로 옷을 갈아입을 때 일부 도움을 주어야함’등으로 작성한 경우 인정

■ 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.>

서비스
제공

방문요양 16
위험도 평가

수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가
합니다.

점수
6

■ 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	기 관	모든 수급자의 낙상위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다. · 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	기록
②	기 관	모든 수급자의 욕창위험도 평가를 반기별 1회 이상 실시한다. · 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	
③	기 관	모든 수급자의 인지기능 평가를 반기별 1회 이상 실시한다. · 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명	
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	2	평가기준을 충족함	
③	2	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①,②,③번의 ‘반기별 1회 이상’ 실시는 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.
- 기준③번의 ‘평가도구에 포함된 모든 기록’은 평가시행세척 공고월의 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.

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 반기(회계연도 기준) 내에 유효한 경우 인정하며, 신규수급자의 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.>

서비스
제공

방문요양 17
급여제공계획
수립 및 제공

수급자의 개별욕구를 반영하여 급여제공계획을 세우고 계획에 따라 급여를 제공합니다.

점수
6

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

욕구사정과 위험도 평가 등을 바탕으로 수급자 상태에 맞는 급여제공계획을 작성 및 통보하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 그에 따라 급여를 제공하였는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	기관에서 실시한 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 평가 및 개별욕구 등을 반영한 수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립한다. 연동 · 필수사항: 급여종류, 수급자명, 작성일자, 작성자명, 장기요양 세부 목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 종합의견 · 신규수급자는 급여제공 시작일까지 실시하였는지 확인함	기록, 전산
②	기 관	모든 급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인 서명을 받아 급여제공 시작일까지 공단에 통보한다. 연동	기록, 전산
③	기 관	급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록한다.	기록, 전산
④	직 원	요양보호사는 서비스 제공 전 시설장(사회복지사)으로부터 수급자의 급여제공계획에 대해 설명을 듣고 숙지한다. 신설 · 필수사항: 수급자 기능상태, 급여제공 시 유의사항	면담, 현장
⑤	직 원	요양보호사는 수급자의 신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공한다.	면담
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	1	평가기준을 충족함	
③	1	평가기준을 충족함	
④	1	평가기준을 충족함	
⑤	1	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번의 ‘급여제공 시작일까지’는 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

■ 확인방법

기준①

- 모든 급여제공계획을 해당급여직원이 연 1회 이상 작성하였는지 확인한다.
- 기관에서 가장 최근에 실시한 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 평가를 반영하였는지 확인하며, 공단에서 발급한 개인별장기요양이용계획서를 참고하여 작성한다.
 - 개별욕구가 있는 경우, 종합의견 또는 욕구사정(주관적 욕구)에 작성되어있는지 확인함

기준②

- 기준①에 따른 급여제공계획서를 작성하는 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 제12호 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.

기준④

- 요양보호사가 서비스 제공 전 수급자의 급여제공계획서에 대해 시설장(사회복지사)로부터 급여제공 계획(내용)에 대한 설명을 듣고 서비스를 제공하는지 면담으로 확인한다.
 - 면담 시 수급자 자택에 비치되어있는 급여제공계획서 부분(또는 사본)으로 확인함

기준⑤

- 수급자의 신체기능 유지·향상을 위해 신체 상태에 맞는 기능회복훈련(기본동작훈련, 일상생활동작훈련)을 요양보호사가 제공하는지 면담으로 확인한다.
 - 기본동작훈련: 체위변경, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기 등의 훈련
 - 일상생활동작훈련: 식사, 배설, 옷 갈아입기, 목욕, 몸단장, 요리 등의 훈련

■ 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.

제19조 (방문요양 급여비용 산정방법) ① 식사도움, 외출시 동행 등이 필요한 경우 동일 수급자에 대하여 ‘가-1’부터 ‘가-6’까지의 급여비용을 1일 3회까지 산정할 수 있다. 이 경우 급여제공기록지에 수급자 등의 동의 내용과 요청사유를 기재하여야 하며, 방문간격은 2시간 이상이어야 하고, 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다

② ‘가-7’ 내지 ‘가-8’의 급여비용은 1등급 또는 2등급 수급자에 한하여 1일 1회 산정할 수 있으며, ‘가-1’부터 ‘가-6’과 같은 날에 산정할 수 없다.

③ 제2항에 따라 1등급 또는 2등급 수급자에게 1회 240분 이상 270분 미만 방문요양급여를 제공한 경우에는 ‘가-8’의 급여비용을 산정한다.

④ 요양보호사는 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 1등급 또는 2등급 수급자에게는 월 8일에 한하여 270분 이상, 3등급 또는 4등급 수급자에게는 월 4일에 한하여 210분 이상 연속하여 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 급여제공기록지에 수급자 등의 동의 내용과 요청사유를 기재하여야 한다.

■ 평가방향 [1종: 요]

맞춤형 서비스 제공을 위해 수급자의 기능상태 변경 시 적절하게 급여제공계획을 변경하고, 변경한 계획을 보호자에게 안내하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	급여제공계획의 변경이 필요한 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여제공계획에 따라 급여를 제공한다. 연동	기록, 전산
②	기관	변경된 급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인 서명을 받아 급여제공 시작일까지 공단에 통보한다. 신설 연동	
③	직원	요양보호사는 급여를 제공하고 있는 수급자의 급여제공계획 변경이 필요한 경우를 숙지하고 있으며, 급여제공계획 재작성을 기관에 요청한다. 신설	면담
기준	점수	채점기준	
①	3	평가기준을 충족함	
②	2.5	평가기준을 충족함	
③	1.5	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준②번은 평가시행세척 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 확인한다.

■ 확인방법

기준①

- 변경된 급여제공 계획: 신규 수급자와 기존 수급자의 연 1회 정기 재작성 이외 변경한 급여제공 계획을 의미한다.
- 급여제공계획 변경사유: 기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등
급여제공계획 변경내용: 급여내용, 시간, 횟수 등

기준②

- 변경된 급여제공계획서는 수급자 또는 보호자에게 확인서명을 받아 '급여제공 시작일까지' 공단에 통보해야 인정한다.

- 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

- 요양보호사에게 수급자의 급여제공계획 변경이 필요한 경우(기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등)에 대해 알고 있는지 면담으로 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) ⑤ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공 중 수급자 심신의 기능상태, 수급자의 욕구 및 장기요양등급 등이 변경된 경우에는 지체 없이 이를 반영하여 장기요양 급여 제공 계획서를 다시 작성하고, 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보해야 한다. <신설 2019. 6. 11.>

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 전자문서 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)

- ③ 장기요양기관은 수급자와 장기요양급여 계약을 체결하거나 계약의 내용을 변경한 경우 규칙 제16조제4항에 따라 지체없이 장기요양급여계약통보서(이하 “급여계약통보서”라 한다)를 공단에 통보하여야한다.

서비스
제공

방문요양 19
직원변경

수급자는 급여제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공 받습니다.

점수
6

■ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

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

■ 평가기준

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

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

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

■ 확인방법

기준①,②

- 급여제공직원의 변경이 없는 경우는 ‘충족(Y)’으로 평가한다.

기준①

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

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

서비스
제공

방문요양 20
응급상황대응

응급상황 발생 시 대응방법을 알고 있습니다.

점수
5

■ 평가방향 [4종: 요, 목, 주, 단]

수급자의 안전을 위해 직원이 응급상황 대응지침 내용을 숙지하고, 수급자의 응급상황에 대응할 수 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	직원은 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황의 종류에 대해 알고 있다. 신설 · 응급상황: 심정지, 질식, 경련, 화상, 낙상 등	면담
②	직 원	응급상황 대응 방법을 알고 있으며, 발생 시 각 상황에 적절하게 대처할 수 있다. 신설	
기준	점수	채점기준	
①	2.5	평가기준을 모두 충족함	
②	2.5	평가기준을 모두 충족함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황에 대해 직원과 면담으로 확인한다.
 - 응급상황 예시: 심정지, 질식, 경련, 화상, 낙상 등

기준②

- 평가자가 수급자에게 발생할 수 있는 응급상황을 제시하면 그에 맞는 대응방법을 알고 있는지 직원과 면담으로 확인한다.

■ 관련근거

장기요양기관 재가급여제공 매뉴얼

(낙상 발생 시 응급대처)

- ① 수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다.
- ② 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ④ 종사자는 간호(조무)사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다.
- ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑥ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료 기관으로 옮긴다.

(질식(기도폐쇄) 시 응급대처)

1. 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
2. 구개 반사 요법을 시행한다(설압 자를 사용하여 구토를 유도).
3. 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 침으로 뱉어 낼 수 있도록 한다.
4. 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
5. 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다.
6. 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다.

(경련 시 응급대처)

- 경련의 양상을 관찰한다.
- 끼는 벨트나 단추 등은 풀어준다.
- 주변의 위험한 물건을 치운다.
- 질식 예방을 위해 기도를 확보하도록 한다.
- 필요 시 병원으로 이송한다.

(화상 시 응급대처)

- 화상부위의 깊이, 넓이를 확인한다.
- 찬물에 15분 이상 씻어주며 열기를 식혀준다.
- 흐르는 물에 직접 닿게 되면 수압으로 인해 피부가 손상되므로 주의한다.
- 화상부위의 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내고 장신구는 빨리 제거한다.
- 세균 감염에 주의 하도록 한다.

(심장마비 시 응급대처)

1. 증상

- . 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증
- . 청색증, 오심, 식은땀, 호흡곤란
- . 불규칙한 맥박, 의기소실

2. 응급처치

- . 활력징후를 측정한다.
- . 좌위나 반좌위 자세를 유지한다.
- . 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다.
- . 필요 시 산소를 흡인시킨다.
- . 금식 시킨다.
- . 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다.
- . 필요 시 병원으로 옮긴다.

서비스
제공

방문요양 21
수급자
낙상예방

수급자의 낙상을 예방하기 위한 활동을 합니다.

점수
5

■ 평가방향 [2종: 요, 목]

수급자의 낙상 예방을 위한 환경 조성과 서비스 제공을 위한 노력을 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	직원은 수급자에게 발생하는 낙상의 요인을 종류별로 상세히 알고 있다. 신설	면담
②	직 원	직원은 낙상 예방 방법을 알고 있다. 신설	
기준	점수	채점기준	
①	2.5	평가기준을 충족함	
②	2.5	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 수급자의 생활환경에서 제거해야하는 낙상요인들에 대해 알고 있는지 직원과 면담으로 확인한다.
 - 낙상요인 예시
 - (인지심리적 요인) 치매, 우울증, 불안, 공포장애 등
 - (신체적 요인) 말초신경장애, 현훈, 어지러움, 뇌종양, 파킨슨병, 시력저하 등
 - (환경적 요인) 미끄러운 바닥, 장애물이 있는 곳, 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조, 평평하지 못한 바닥, 어두운 조명 등

기준②

- 직원이 낙상의 예방 방법을 알고 있는지 면담을 통해 확인한다.

■ 관련근거

2023 장기요양기관 안전·감염관리 매뉴얼

(낙상의 요인)

① 인지 심리적 요인

- 낙상의 심리적 요인은 매우 다양한데 대표적으로 치매, 우울증 그리고 불안이나 공포장애가 있다. 치매는 보행의 변화와 인지 기능 장애를 발생시켜 주위의 자극에 적절하게 대처하지 못하게 한다. 주변 환경에 대한 무관심, 집중력 저하, 위험한 환경에 대한 인지둔감 등의 증상을 보이는 우울증 또한 낙상을 일으킬 수 있는 심리적 요인으로 작용할 수 있다. 불안이나 공포 장애로 인한 일상 활동 제약이나 신체 상태의 악화도 낙상을 발생시킬 수 있다.

② 신체적 요인

- 여러 신경학적 질환들로서 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지러움, 뇌종양, 파킨슨병, 시력 저하 등이 고려된다. 이러한 신경학적 질환들 외에 심혈관계 질환, 저혈압, 대사성 질환, 만성질환, 근골격계 질환도 낙상을 유발하는 신체적 요인이다.

③ 환경적 요인

- 낙상이 잘 일어나는 환경으로는 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는 곳, 잘 안 보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등을 생각해 볼 수 있다. 생활 장소에 따른 낙상의 위험요인들을 살펴보면 일반 지역사회와 같은 경우에는 여러 환경적 위해요인, 여성 독거노인, 음주나 신경안정제를 복용하는 사람, 낙상을 이미 경험한 사람이 위험 요인으로 나타났으며 입소시설에서 생활하는 경우에는 급성 또는 만성 질환을 앓고 있는 사람, 75세 이상의 여성, 많은 약물을 복용하는 사람이 위험 요인으로 나타났다.

내용



✔ **어지럼증의 발생을 예방**

- 침상에서 일어날 때 바로 일어나지 않고 몇 분간 앉아서 체조를 한 후 천천히 일어납니다.



✔ **계단을 오르고 내릴 때 안전에 유의합니다**

- 계단 양쪽에 손잡이를 설치하여 건강한 팔로 손잡이를 잡고 계단을 오르내립니다.
- 계단에는 미끄럼 방지용 바닥을 설치하고 모서리를 표시합니다.



- ✔ **주로 사용하는 물건은 손이 쉽게 닿을 수 있는 곳에 둡니다. 멀리 있는 물건을 집을 때는 집게를 사용합니다.**



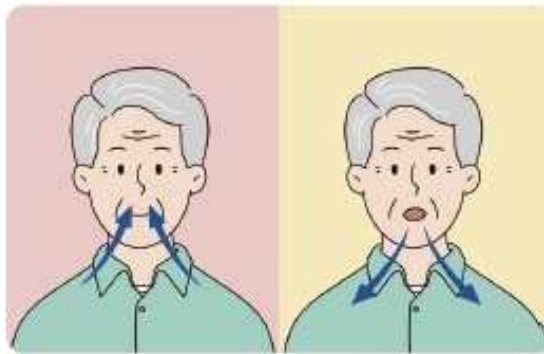
- ✔ **신발은 발에 잘 맞는 것을 신습니다. (발목 높이 정도) 슬리퍼는 쉽게 벗겨질 수 있어 신지 않습니다.**

낙상예방체조

낙상을 예방하기 위한 체조를 배워봅시다.

▶ 숨쉬기운동

- 숨을 천천히 들이 마시고 내쉽니다.(5회 정도 반복 실시합니다.)



▶ 목운동

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 고개를 상·하, 좌·우 교대로 움직입니다.(1회 운동시 3초 유지, 4~5회 실시)



※ 주의: 어지러움을 느끼면 운동을 멈춥니다.

낙상예방체조

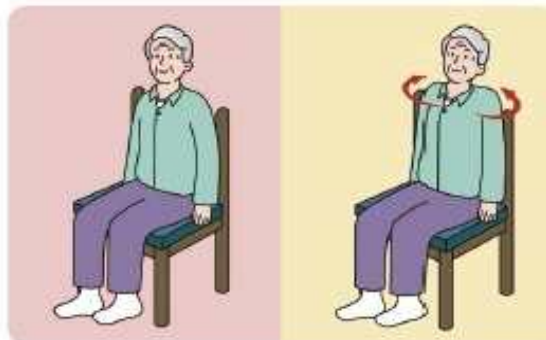
▶ 어깨움직이기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 어깨를 상·하, 좌·우로 움직입니다.
- 움직임이 어려울 경우 건강한 쪽 팔로 지지합니다.



▶ 어깨뒤로 잡히기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 양 어깨를 뒤쪽으로 움직여 어깨 사이를 3~5초간 펴주기를 반복합니다.



낙상예방체조

▶ 팔꿈치 구부렸다 펴기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 운동하고자 하는 팔로 의자 난간을 잡고 체중을 옮겨 줍니다.
- 팔꿈치의 구부리기와 펴기를 반복합니다.
(1회 10번 실시로 3회 반복)
- 팔의 힘이 약할 경우 다른 쪽 팔의 도움을 받아 실시합니다.



* 주의: 과도한 체중부하는 어깨 관절의 통증을 야기할 수 있으므로 서서히 늘려갑니다.

서비스
제공

방문요양 22
수급자
인지돌봄

수급자의 다양한 인지 상황에 대해 알고 있습니다.

점수
2

■ 평가방향 [2종: 요, 목]

인지 저하 등 다양한 수급자의 인지기능 상태에 따라 적절한 급여를 제공할 수 있습니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	직 원	직원은 치매로 인한 증상(문제행동)에 대해 알고 있다. 신설	면담
기준	점수	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 평가일

■ 확인방법

기준①

- 다양한 치매의 증상에 대해 알고 있는지 직원과 면담으로 확인한다.
 - 치매 증상 예시: 배회, 폭언, 섬망, 길 잃음, 기억력 저하 등

■ 평가방향 [2종: 요, 주]

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 실시한다. · 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용(참가 직원별 의견 필수 포함), 사례관리 계획, 참석자명(서명) - 총 3인 이상(각 직종별 1인 이상) 참여 필수	기록
②	기 관	사례관리 계획에 따라 사례관리 회의 다음날부터 30일 이내에 급여 등에 반영하고, 평가를 실시한다. · 확인사항: 평가 일자, 작성자명, 선정사유 해결여부, 미해결 시 추가 조치 계획	
기준	점수	채점기준	
①	3	평가기준을 충족함	
②	2	평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

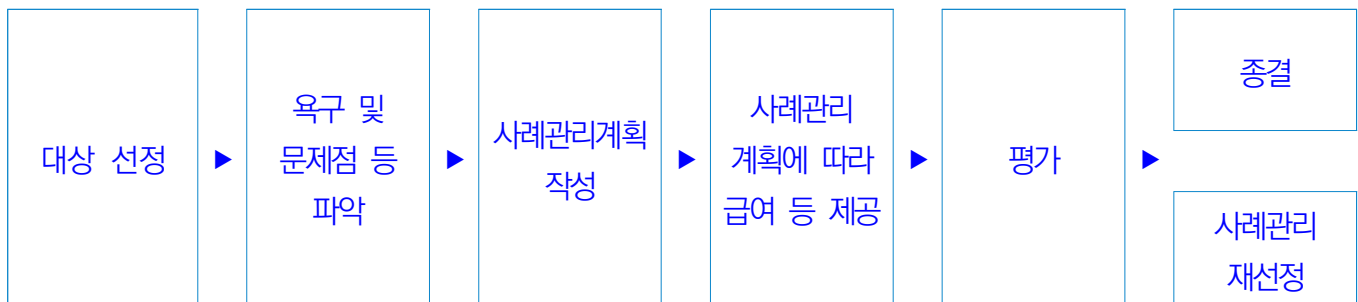
- 기준①번의 '참가 직원별 의견, 사례관리계획, 서명, 총 3인 이상(각 직종별 1인 이상) 참여'는 평가 시행세칙 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.
- 기준②번의 사례관리 반영에 관한 '평가'는 평가시행세칙 공고일의 다음 해(2026.1월)부터 실시한 사례관리 회의부터 확인한다.

■ 확인방법

기준①,②

- 사례회의: 수급자의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 방안 등을 논의하고, 그에 따라 급여계획을 변경하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 회의
- 사례회의 대상자: 문제가 발생하여 다양한 전문가의 의견을 토대로 급여이용, 생활환경, 의료적인 처치 등 도움이 필요한 수급자
※ 수급자: 등급외자를 제외한 모든 수급자

- 참가직원은 시설장 및 「노인복지법 시행규칙」 별표9에 따른 각 직종별 1인 이상 참여하였는지 확인한다.
 - 급여제공직원이 요양보호사만 있는 경우 시설장 및 요양보호사 2인 이상이 참여하여 진행한 경우 ‘충족(Y)’한 것으로 평가함
 - 참가직원별 의견 필수 포함이므로 발언자의 의견이 없는 경우 ‘의견없음’ 등으로 확인되어야 함
- 급여제공자의 경험공유 등 단순한 보고회의는 인정하지 않는다.
- 사례회의를 통해 도출된 사례관리계획(회의결과)을 회의 종료 즉시(회의 다음날부터) 30일 이내 급여 등에 반영하고, 사례회의 선정사유 해결여부를 평가하였는지 확인한다.
 - 반영여부는 급여제공계획 변경 또는 급여제공내용 등을 통해 확인하며, 사례관리 결과 도출된 내용에 따라 급여제공기록지 등에 작성이 어려울 경우 기관 내부 문서 등 관련 자료를 확인하여 인정여부를 결정함
- 구조변경 등을 통해 1회성으로 종결되는 내용, 다직종의 전문가가 모여 논의하기에 부적절한 단순한 급여 반영 등 사례관리 회의 목적과 부합하지 않는 경우 사례관리 회의로 인정하지 않는다.
 - (불인정 예시) 병원 입원 지원, 등급변경 신청, 요양시설 전원 의뢰, 타 장기요양기관 의뢰, 단순 물품 구매 등
- ‘급여 등에 반영’ 여부는 급여제공계획 또는 급여제공내용 변경뿐만 아니라 지역사회 자원연계를 신청하여 선정이 되는 경우도 인정한다.
 - (지역사회자원 연계 예시) 도시락 배달이 필요한 수급자에 대하여 지역사회 내 사회복지사와 함께 사례관리 회의를 실시하고, 사례관리 계획(도시락 배달 신청 등)을 세워 도시락 배달 사업에 선정된 경우



서비스
결과

방문요양 24
급여제공
결과평가

수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 정기적으로 평가
하여 기록합니다.

점수
8

■ 평가방향 [2종: 요, 주]

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	수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 반기별 1회 이상 정기적으로 평가한다. 연동 · 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명	기록, 전산
②	기 관	급여제공 결과평가를 반영한 급여제공계획을 30일 이내에 재작성 한다. 연동	
③	기 관	장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공한다.	
④	기 관	급여제공직원은 수급자 상태변화를 주 1회 이상 충실하게 기록한다.	
가	점	채점기준	
①	2	평가기준을 충족함	
②	2	평가기준을 충족함	
③	2	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
	1.75	수급자 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
④	2	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
	1.75	수급자 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	

■ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일

- 기준①번의 ‘반기별 1회 이상, 신규수급자 급여제공 시작일이 속한 반기 미실시 예외 인정’은 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.

■ 확인방법

기준①

- 장기요양정보시스템 전산을 통한 등록 또는 기관의 자체 서식 등에 필수사항을 포함하여 충실 하게 기재하였는지 확인한다.

※ 급여제공모니터링 경로: 장기요양기관 로그인/급여계약/급여제공계획서/급여제공모니터링

※ 급여제공결과평가 경로: 장기요양기관 로그인/급여제공관리/급여제공계획/급여제공결과평가(25.6월~)

- 신규수급자의 경우 급여제공 시작일이 속한 반기는 확인하지 않으며, 그 다음 반기부터 급여제공 결과 평가를 실시하였는지 확인한다.
- ※ (예시) '26년 상반기 급여제공 시작(1~6월) → '26년 하반기(7~12월) 실시여부 확인
'26년 하반기 급여제공 시작(7~12월) → '27년 상반기(1~6월) 실시여부 확인

기준②

- 평가결과에 따라 30일 이내에 재작성한 급여제공계획을 확인한다.
- 수급자 상태변화가 없을 경우, 총평 또는 종합소견에 수급자 상태가 동일하다는 판단근거를 작성 후 급여제공계획서를 재작성하지 않아도 예외적으로 인정한다.
- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준②번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

기준③

- 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 전송 내역이 확인되는 건에 대해 별도 제공하지 아니하여도 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.

기준④

- 충실하게 기록하였는지 여부는 급여제공기록지 등의 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 확인한다.
 - (불인정예시) '특이사항없음', '양호함', '지난주와 동일함' 등으로 기록한 경우 및 단순급여제공 내용만 작성한 경우 '불인정(N)'
 - ※ 단순급여제공내용: 어르신과 동네를 산책함, 좋아하는 음식을 제공함 등
- 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인한다.

■ 관련근거

노인장기요양보험법

시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등) 장기요양기관은 장기요양급여를 실시한 경우에는 별지 제12호서식부터 별지 제16호서식까지 및 별지 제16호의2서식의 장기요양급여제공기록지에 장기요양 급여 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.>

[본조신설 2008.6.11][종전 제18조는 제37조로 이동 <2008.6.11>]

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법에 관한 고시

제7조(장기요양급여제공 기록) ① 장기요양기관은 제6조제3항에 따른 급여계약통보서의 내용에 따라 급여 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, 전송시스템(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 산정방법에 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.

서비스
결과

방문요양 25
등급현황

기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전 되었습니다.

점수
1

■ 평가방향 [2종: 요, 주]

급여제공 후 수급자의 신체기능상태 악화를 예방하여 등급이 유지·호전되는 등 급여제공 전반에 대한 기관의 노력을 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지·호전되었다.	전산
		분모 중 가장 최근 갱신 등급판정결과와 직전 등급판정 결과를 비교하여 등급이 유지·호전된 수급자 수	
		6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자 수	
		× 100	
기준	점수	채점기준	
①	1	등급 유지·호전율이 75%이상	
	0.75	등급 유지·호전율이 50%이상 ~ 75%미만임	
해당 없음	제외	6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자가 없음	

■ 지표적용기간: 2023.1월 ~ 2025.12월

■ 확인방법

- 유지·호전율은 소수점 첫째자리에서 반올림한다.

서비스
결과

방문요양 26
제도안내

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

점수
2

■ 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	2	평가기준을 충족함	

■ 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>)