

2019년 장기요양기관(재가급여) 정기평가 결과



2020.04



목 차

제1장 장기요양기관 평가제도	1
1. 평가제도의 개요	2
2. 장기요양기관 평가기준	4
3. 장기요양기관 평가수행체계	6
4. 장기요양기관 평가절차	9
제2장 2019년도 장기요양기관[재가급여] 평가	15
1. 2019년도 평가 추진일정	16
2. 장기요양기관 평가지표 및 매뉴얼 개선	17
3. 장기요양기관 평가운영	27
제3장 2019년도 장기요양기관[재가급여] 평가결과	31
1. 2019년도 재가급여 평가의 특징	32
2. 분석방향	32
3. 평가실시 현황	32
4. 평가결과 현황	33
5. 지표영역별 시행률	106
가. 기관운영	106
나. 환경 및 안전	138
다. 수급자 권리보장	166
라. 급여제공과정	186
마. 급여제공결과	223
바. 제도 및 정책참여도	234
제4장 장기요양기관[재가급여] 정기평가 결론	237

표 목 차

<표1-1-1> 장기요양기관 평가 추진현황	4
<표1-2-1> 평가지표 분류	4
<표1-2-2> 대분류 영역별 환산점수(배점비중)	5
<표2-2-1> 2019년 평가지표 변동 현황(영역별)	17
<표2-2-2> 2019년 평가지표 변동 현황(급여종별)	17
<표2-2-3> 신설지표 현황	18
<표2-2-4> 보완지표 현황	19
<표2-2-5> 유사지표 통합현황	24
<표2-2-6> 삭제현황	26
<표2-3-1> 지역본부별 평가기관 및 평가자 현황	28
<표2-3-2> 급여종별 SNS 운영현황	29
<표2-3-3> 평가 게시판 운영현황	29
<표2-3-4> 평가자문위원 평가현장 참관결과	30
<표3-3-1> 평가실시 현황	33
<표3-3-2> 급여종별에 따른 평가불가 현황	33
<표3-4-1> 급여종별 평가 정상실시 현황	34
<표3-4-2> 급여종별 평가점수 현황	34
<표3-4-3> 2019년 급여종별 평가점수 분포 현황	36
<표3-4-4> 2016년 급여종별 평가점수 분포 현황	37
<표3-4-5> 대분류 영역별 평가점수 현황	39
<표3-4-6> 대분류 영역별 현황(방문요양)	42
<표3-4-7> 대분류 영역별 현황(방문목욕)	43
<표3-4-8> 대분류 영역별 현황(방문간호)	44
<표3-4-9> 대분류 영역별 현황(주야간보호)	45
<표3-4-10> 대분류 영역별 현황(단기보호)	46
<표3-4-11> 대분류 영역별 현황(복지용구)	47
<표3-4-12> 시도별 평가점수 현황	48
<표3-4-13> 급여종별 시도 평가점수 현황	51
<표3-4-14> 시도별 평가점수 분포 현황	54
<표3-4-15> 시도별 평가점수 분포 현황(방문요양)	55
<표3-4-16> 시도별 평가점수 분포 현황(방문목욕)	57

<표3-4-17> 시도별 평가점수 분포 현황(방문간호)	58
<표3-4-18> 시도별 평가점수 분포 현황(주야간보호)	60
<표3-4-19> 시도별 평가점수 분포 현황(단기보호)	61
<표3-4-20> 시도별 평가점수 분포 현황(복지용구)	63
<표3-4-21> 설치지역별 평가점수 현황	65
<표3-4-22> 설립주체별 평균점수 현황	66
<표3-4-23> 설립주체별 평가결과 현황(방문요양)	67
<표3-4-24> 설립주체별 평가결과 현황(방문목욕)	68
<표3-4-25> 설립주체별 평가결과 현황(방문간호)	69
<표3-4-26> 설립주체별 평가결과 현황(주야간보호)	70
<표3-4-27> 설립주체별 평가결과 현황(단기보호)	70
<표3-4-28> 설립주체별 평가결과 현황(복지용구)	71
<표3-4-29> 설립주체별 평균점수 분포 현황	72
<표3-4-30> 설립주체·수급자 규모별 현황(방문요양)	74
<표3-4-31> 설립주체·수급자 규모별 현황(방문목욕)	76
<표3-4-32> 설립주체·수급자 규모별 현황(방문간호)	77
<표3-4-33> 설립주체·수급자 규모별 현황(주야간보호)	79
<표3-4-34> 설립주체·수급자 규모별 현황(단기보호)	80
<표3-4-35> 설립주체·수급자 규모별 현황(복지용구)	81
<표3-4-36> 평가 연속 횟수별 평균점수 현황	83
<표3-4-37> 최초 평가기관 평균점수 현황	85
<표3-4-38> 수급자 규모별 평가결과 현황	87
<표3-4-39> 수급자 규모별 평가결과 현황(방문요양)	88
<표3-4-40> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(방문요양)	89
<표3-4-41> 수급자 규모별 평가결과 현황(방문목욕)	90
<표3-4-42> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(방문목욕)	90
<표3-4-43> 수급자 규모별 평가결과 현황(방문간호)	91
<표3-4-44> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(방문간호)	92
<표3-4-45> 수급자 규모별 평가결과 현황(주야간보호)	93
<표3-4-46> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(주야간보호)	94
<표3-4-47> 수급자 규모별 평가결과 현황(단기보호)	95
<표3-4-48> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(단기보호)	95
<표3-4-49> 수급자 규모별 평가결과 현황(복지용구)	96
<표3-4-50> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(복지용구)	97

<표3-4-51> 종사자 규모별 급여종별 평가점수 현황	98
<표3-4-52> 종사자 규모별 설립주체별 평가점수 현황	99
<표3-4-53> 평가대상유형별 평가결과 우수현황	100
<표3-4-54> 기관 운영기간별 평가결과 현황	101
<표3-4-55> 기관 운영기간별 평가실시 기관 비율	102
<표3-4-56> 운영형태별 평가결과 현황	104
<표3-4-57> 기관 운영형태별 평가실시 기관 비율	105
<표3-5-가-1> 운영규정 및 지침 평가결과	111
<표3-5-가-2> 보수 평가결과	113
<표3-5-가-3> 개인정보보호 평가결과	114
<표3-5-가-4> 경력직 평가결과	117
<표3-5-가-5> 건강검진 평가결과	118
<표3-5-가-6> 직원복지향상 평가결과	120
<표3-5-가-7> 직원회의 평가결과	122
<표3-5-가-8> 업무범위교육 평가결과	124
<표3-5-가-9> 직무교육 평가결과	126
<표3-5-가-10> 운영계획 평가결과	127
<표3-5-가-11> 자원봉사자 평가결과	128
<표3-5-가-12> 인력기준 평가결과	129
<표3-5-가-13> 인력추가배치 평가결과	130
<표3-5-가-14> 5대 보험 및 퇴직금 평가결과	132
<표3-5-가-15> 제품관리대장 평가결과	133
<표3-5-가-16> 제품취급 평가결과	134
<표3-5-가-17> 전용차량 평가결과	136
<표3-5-나-1> 복장위생 평가결과	140
<표3-5-나-2> 위험도 평가 평가결과	142
<표3-5-나-3> 시설기준 평가결과	144
<표3-5-나-4> 식당 및 조리실 평가결과	146
<표3-5-나-5> 감염관리활동 평가결과	147
<표3-5-나-6> 실내환경 평가결과	149
<표3-5-나-7> 낙상예방 환경조성 평가결과	151
<표3-5-나-8> 응급체계 평가결과	153
<표3-5-나-9> 소방시설 평가결과	154
<표3-5-나-10> 재난상황 대응훈련 평가결과	155

<표3-5-나-11> 재난상황 및 응급상황 대응 평가결과	156
<표3-5-나-12> 생활환경 평가결과	157
<표3-5-나-13> 위생적 급여제공 평가결과	158
<표3-5-나-14> 목욕장비 평가결과	159
<표3-5-나-15> 기구(소독)관리 평가결과	160
<표3-5-나-16> 비품구비 평가결과	161
<표3-5-나-17> 제품보관 평가결과	162
<표3-5-나-18> 소독관리 평가결과	163
<표3-5-나-19> 소독위탁 평가결과	164
<표3-5-다-1> 수급자 알권리보장 평가결과	168
<표3-5-다-2> 급여제공 역량관리 평가결과	171
<표3-5-다-3> 급여제공안내 평가결과	172
<표3-5-다-4> 방문상담관리 평가결과	174
<표3-5-다-5> 재가급여관리시스템 평가결과	175
<표3-5-다-6> 시간준수 평가결과	176
<표3-5-다-7> 수급자 상담관리 평가결과	178
<표3-5-다-8> 수급자 존중서비스 평가결과	179
<표3-5-다-9> 가족과의 소통 평가결과	180
<표3-5-다-10> 존엄성 배려 평가결과	181
<표3-5-다-11> 급여계약설명 평가결과	182
<표3-5-다-12> 제품사용설명 평가결과	183
<표3-5-다-13> 연장대여 동의서 평가결과	184
<표3-5-라-1> 수급자 욕구평가 평가결과	189
<표3-5-라-2> 계약체결 및 통보 평가결과	190
<표3-5-라-3> 급여제공계획 평가결과	192
<표3-5-라-4> 급여제공적절성 평가결과	194
<표3-5-라-5> 욕구반영 평가결과	196
<표3-5-라-6> 사례관리 회의 평가결과	199
<표3-5-라-7> 직원변경 평가결과	200
<표3-5-라-8> 자료제공 평가결과	201
<표3-5-라-9> 간호관리 평가결과	202
<표3-5-라-10> 급식 및 투약관리 평가결과	203
<표3-5-라-11> 식단표 및 음식상태 평가결과	204
<표3-5-라-12> 약품관리 평가결과	205

<표3-5-라-13> 의료기관연계 평가결과	206
<표3-5-라-14> 연계기록지 제공 평가결과	207
<표3-5-라-15> 기능회복훈련 평가결과	208
<표3-5-라-16> 목욕 전·후 상태관찰 평가결과	209
<표3-5-라-17> 적정목욕급여제공 평가결과	210
<표3-5-라-18> 방문간호지시서 평가결과	211
<표3-5-라-19> 구강관리도움 평가결과	212
<표3-5-라-20> 수급자 안전관리 평가결과	213
<표3-5-라-21> 프로그램 평가결과	214
<표3-5-라-22> 이동서비스수칙 평가결과	215
<표3-5-라-23> 이동서비스 평가결과	216
<표3-5-라-24> 기능향상프로그램 평가결과	217
<표3-5-라-25> 제품전시 평가결과	219
<표3-5-라-26> 가격표시제 평가결과	220
<표3-5-라-27> 설치 및 제품설명 평가결과	221
<표3-5-마-1> 서비스 만족도 조사(유선) 평가결과	226
<표3-5-마-2> 노인인권보호 평가결과	228
<표3-5-마-3> 신체청결상태 평가결과	229
<표3-5-마-4> 등급현황 평가결과	230
<표3-5-마-5> 활동지원도움 평가결과	231
<표3-5-마-6> 급여과정 만족도 평가결과	232
<표3-5-바-1> 제도 및 정책참여도 평가결과	235
<표4-1-1> 2019년 평가지표 변동 현황(급여종별)	238

그림 목 차

그림<3-4-1> 급여종별 평균점수	35
그림<3-4-2> 2019년 급여종별 평가점수 분포 현황	36
그림<3-4-3> 2016년 급여종별 평가점수 분포 현황	37
그림<3-4-4> 연도별 평가점수 분포현황	38
그림<3-4-5> 기관운영 환산점수(평균)	40
그림<3-4-6> 환경 및 안전 환산점수(평균)	40
그림<3-4-7> 수급자 권리보장 환산점수(평균)	40
그림<3-4-8> 급여제공과정 환산점수(평균)	41
그림<3-4-9> 급여제공결과 환산점수(평균)	41
그림<3-4-10> 대분류 영역별 환산점수(평균)	41
그림<3-4-11> 대분류 영역별 현황(방문요양)	42
그림<3-4-12> 대분류 영역별 현황(방문목욕)	43
그림<3-4-13> 대분류 영역별 현황(방문간호)	44
그림<3-4-14> 대분류 영역별 현황(주야간보호)	45
그림<3-4-15> 대분류 영역별 현황(단기보호)	46
그림<3-4-16> 대분류 영역별 현황(복지용구)	47
그림<3-4-17> 시도별 평가 실시기관 비교	49
그림<3-4-18> 시도별 평균점수 비교	49
그림<3-4-19> 시도별 방문요양 평균점수 비교	51
그림<3-4-20> 시도별 방문목욕 평균점수 비교	52
그림<3-4-21> 시도별 방문간호 평균점수 비교	52
그림<3-4-22> 시도별 주야간보호 평균점수 비교	52
그림<3-4-23> 시도별 단기보호 평균점수 비교	53
그림<3-4-24> 시도별 복지용구 평균점수 비교	53
그림<3-4-25> 시도별 95점 이상 기관 현황	54
그림<3-4-26> 시도별 95점 이상 기관 분포	55
그림<3-4-27> 시도별 95점 이상 기관 현황(방문요양)	56
그림<3-4-28> 시도별 95점 이상 기관 분포(방문요양)	56
그림<3-4-29> 시도별 95점 이상 기관 현황(방문목욕)	57
그림<3-4-30> 시도별 95점 이상 기관 분포(방문목욕)	58
그림<3-4-31> 시도별 95점 이상 기관 현황(방문간호)	59

그림<3-4-32> 시도별 95점 이상 기관 분포(방문간호)	59
그림<3-4-33> 시도별 95점 이상 기관 현황(주야간보호)	60
그림<3-4-34> 시도별 95점 이상 기관 분포(주야간보호)	61
그림<3-4-35> 시도별 95점 이상 기관 현황(단기보호)	62
그림<3-4-36> 시도별 95점 이상 기관 분포(단기보호)	62
그림<3-4-37> 시도별 95점 이상 기관 현황(복지용구)	63
그림<3-4-38> 시도별 95점 이상 기관 분포(복지용구)	64
그림<3-4-39> 설립주체별 실시기관 비교	66
그림<3-4-40> 설립주체별 평균점수 비교	67
그림<3-4-41> 설립주체별 비교(방문요양)	68
그림<3-4-42> 설립주체별 비교(방문목욕)	68
그림<3-4-43> 설립주체별 비교(방문간호)	69
그림<3-4-44> 설립주체별 비교(주야간보호)	70
그림<3-4-45> 설립주체별 비교(단기보호)	71
그림<3-4-46> 설립주체별 비교(복지용구)	71
그림<3-4-47> 설립주체별 개인의 현황	72
그림<3-4-48> 설립주체별 법인의 현황	73
그림<3-4-49> 설립주체별 지방자치단체의 현황	73
그림<3-4-50> 설립주체별 기타의 현황	73
그림<3-4-51> 설립주체·수급자 규모별 현황(방문요양)	75
그림<3-4-52> 설립주체·수급자 규모별 현황(방문목욕)	76
그림<3-4-53> 설립주체·수급자 규모별 현황(방문간호)	78
그림<3-4-54> 설립주체·수급자 규모별 현황(주야간보호)	79
그림<3-4-55> 설립주체·수급자 규모별 현황(단기보호)	80
그림<3-4-56> 설립주체·수급자 규모별 현황(복지용구)	82
그림<3-4-57> 평가 연속 횟수별 평균점수 비교	84
그림<3-4-58> 수급자 규모별 평가결과 현황	87
그림<3-4-59> 수급자 규모별 평가점수 분포(방문요양)	89
그림<3-4-60> 수급자 규모별 평가점수 분포(방문목욕)	91
그림<3-4-61> 수급자 규모별 평가점수 분포(방문간호)	92
그림<3-4-62> 수급자 규모별 평가점수 분포(주야간보호)	94
그림<3-4-63> 수급자 규모별 평가점수 분포(단기보호)	96
그림<3-4-64> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(복지용구)	97
그림<3-4-65> 종사자 규모별 급여종별 평가점수 현황	98

그림<3-4-66> 종사자 규모별 설립주체별 평가점수 현황	99
그림<3-4-67> 평가대상 유형별 평가결과 우수현황	100
그림<3-4-68> 기관 운영기간별 평가결과 현황	102
그림<3-4-69> 기관 운영기간별 평가실시 기관 비율	103
그림<3-4-70> 운영형태별 평가결과 현황	104
그림<3-4-71> 기관 운영형태별 평가실시 기관 비율	105
<그림3-5-가-1> 운영규정 및 지침 시행률	111
<그림3-5-가-2> 보수 시행률	113
<그림3-5-가-3> 개인정보보호 시행률	115
<그림3-5-가-4> 경력직 시행률	117
<그림3-5-가-5> 건강검진 시행률	119
<그림3-5-가-6> 직원복지향상 시행률	121
<그림3-5-가-7> 직원회의 시행률	123
<그림3-5-가-8> 업무범위교육 시행률	125
<그림3-5-가-9> 직무교육 시행률	126
<그림3-5-가-10> 운영계획 시행률	127
<그림3-5-가-11> 자원봉사자 시행률	128
<그림3-5-가-12> 인력기준 시행률	129
<그림3-5-가-13> 인력추가배치 시행률	131
<그림3-5-가-14> 5대 보험 및 퇴직금 시행률	132
<그림3-5-가-15> 제품관리대장 시행률	133
<그림3-5-가-16> 제품취급 시행률	135
<그림3-5-가-17> 전용차량 시행률	136
<그림3-5-나-1> 복장위생 시행률	141
<그림3-5-나-2> 위험도 평가 시행률	143
<그림3-5-나-3> 시설기준 시행률	145
<그림3-5-나-4> 식당 및 조리실 시행률	146
<그림3-5-나-5> 감염관리활동 시행률	148
<그림3-5-나-6> 실내환경 시행률	150
<그림3-5-나-7> 낙상예방 환경조성 시행률	152
<그림3-5-나-8> 응급체계 시행률	153
<그림3-5-나-9> 소방시설 시행률	154
<그림3-5-나-10> 재난상황 대응훈련 시행률	155
<그림3-5-나-11> 재난상황 및 응급상황 대응 시행률	156

<그림3-5-나-12> 생활환경 시행률	157
<그림3-5-나-13> 위생적 급여제공 시행률	158
<그림3-5-나-14> 목욕장비 시행률	159
<그림3-5-나-15> 기구(소독)관리 시행률	160
<그림3-5-나-16> 비품구비 시행률	161
<그림3-5-나-17> 제품보관 시행률	162
<그림3-5-나-18> 소독관리 시행률	163
<그림3-5-나-19> 소독위탁 시행률	164
<그림3-5-다-1> 수급자 알권리보장 시행률	169
<그림3-5-다-2> 급여제공 역량관리 시행률	171
<그림3-5-다-3> 급여제공안내 시행률	173
<그림3-5-다-4> 방문상담관리 시행률	174
<그림3-5-다-5> 재가급여관리시스템 시행률	175
<그림3-5-다-6> 시간준수 시행률	176
<그림3-5-다-7> 수급자 상담관리 시행률	178
<그림3-5-다-8> 수급자 존중서비스 시행률	179
<그림3-5-다-9> 가족과의 소통 시행률	180
<그림3-5-다-10> 존엄성 배려 시행률	181
<그림3-5-다-11> 급여계약설명 시행률	182
<그림3-5-다-12> 제품사용설명 시행률	183
<그림3-5-다-13> 연장대여 동의서 시행률	184
<그림3-5-라-1> 수급자 욕구평가 시행률	189
<그림3-5-라-2> 계약체결 및 통보 시행률	191
<그림3-5-라-3> 급여제공계획 시행률	193
<그림3-5-라-4> 급여제공적절성 시행률	195
<그림3-5-라-5> 욕구반영 시행률	197
<그림3-5-라-6> 사례관리 회의 시행률	199
<그림3-5-라-7> 직원변경 시행률	200
<그림3-5-라-8> 자료제공 시행률	201
<그림3-5-라-9> 간호관리 시행률	202
<그림3-5-라-10> 급식 및 투약관리 시행률	203
<그림3-5-라-11> 식단표 및 음식상태 시행률	204
<그림3-5-라-12> 약품관리 시행률	205
<그림3-5-라-13> 의료기관연계 시행률	206

<그림3-5-라-14> 연계기록지 제공 시행률	207
<그림3-5-라-15> 기능회복훈련 시행률	208
<그림3-5-라-16> 목욕 전·후 상태관찰	209
<그림3-5-라-17> 적정목욕급여제공 시행률	210
<그림3-5-라-18> 방문간호지시서 시행률	211
<그림3-5-라-19> 구강관리도움 시행률	212
<그림3-5-라-20> 수급자 안전관리 시행률	213
<그림3-5-라-21> 프로그램 시행률	214
<그림3-5-라-22> 이동서비스수칙 시행률	215
<그림3-5-라-23> 이동서비스 시행률	216
<그림3-5-라-24> 기능향상프로그램 시행률	217
<그림3-5-라-25> 제품전시 시행률	219
<그림3-5-라-26> 가격표시제 시행률	220
<그림3-5-라-27> 설치 및 제품설명 시행률	221
<그림3-5-마-1> 서비스 만족도 조사(유선) 시행률	226
<그림3-5-마-2> 노인인권보호 시행률	228
<그림3-5-마-3> 신체청결상태 시행률	229
<그림3-5-마-4> 등급현황 시행률	230
<그림3-5-마-5> 활동지원도움 시행률	231
<그림3-5-마-6> 급여과정 만족도 시행률	232
<그림3-5-바-1> 제도 및 정책참여도 가점기관 현황	235

제1장 장기요양기관 평가제도

제1장 장기요양기관 평가제도

1. 평가제도의 개요

가. 법적근거

- 1) 노인장기요양보험법 제54조(장기요양급여의 관리·평가)
- 2) 노인장기요양보험법 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등)
- 3) 노인장기요양보험법 제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등)
- 4) 노인장기요양보험법 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료)
- 5) 노인장기요양보험법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가 방법 등)
- 6) 노인장기요양보험법 시행규칙 제31조의2(장기요양급여비용의 가감지급기준)
- 7) 노인장기요양보험법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내)
- 8) 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시
- 9) 장기요양기관 평가관리 시행세칙

나. 평가의 목적

- 1) 장기요양기관의 급여수준 향상을 통해 수준 높은 양질의 서비스 제공을 유도함으로써 궁극적으로 어르신들의 삶의 질 향상과 가족의 경제활동 참여율을 높여 윤택한 생활을 도모하기 위한 것이다.
- 2) 국민건강보험공단(이하 “공단”이라 한다)은 인정조사 등 장기요양기관에 대한 관리업무의 연장선상에서 평가를 수행하고, 평가결과를 서비스 개선에 적극 활용하는 등 평가를 통해 보험자로서의 역할에 최선을 다한다.
- 3) 평가결과를 공개하여 수급자의 알권리를 충족하고 수급자의 장기요양기관 선택권을 확대한다.

다. 평가의 일반원칙

- 1) 장기요양기관 평가를 실시함에 있어 그 자율성과 독립성이 보장될 수 있도록 한다.
- 2) 평가는 신뢰성과 공정성이 확보될 수 있도록 객관적이고 전문적인 방법으로 실시한다.
- 3) 장기요양기관 평가에 대한 충분한 정보제공을 통하여 평가과정에 관련자의 참여가 원활히 이루어질 수 있도록 한다.

라. 평가결과 활용

- 1) 평가결과에 따라 가산금을 지급하여 장기요양기관 간 자율경쟁을 통해 서비스 질 향상을 지속적으로 유도하고 있다.
- 2) 평가결과 공개를 통하여 수급자 알권리 충족 및 장기요양기관 선택권 보장을 위해 노력하고 있다.
- 3) 평가결과 미흡기관에 대해서는 사후관리를 실시하여 급여수준 향상을 위하여 지속적으로 지원하고 있다.
- 4) 평가결과를 장기요양기관의 지정권자인 특별자치시장, 시장·군수·구청장에게 통보하여 관리·감독의 자료로 활용하도록 하고 있다.

마. 추진경과

‘09년 ~ ‘10년까지는 평가를 신청한 기관을 대상으로 홀수년도에는 시설급여, 짝수년도에는 재가급여 장기요양기관을 평가하였으며, ‘11년부터는 전체 기관을 대상으로 2년 주기로 의무평가를 실시하고, ‘12년도에는 복지용구 평가를 포함한 재가급여 전체 급여종류를 평가하였다.

‘15년부터 장기요양기관에 대한 심도 있는 평가를 실시하기 위해 정기평가 주기를 3년으로 변경(‘15.1.30. 고시개정)하여 ‘15년에는 시설급여, ‘16년~‘17년에는 재가급여 장기요양기관을 평가하였다.

‘16년부터는 직전년도 평가결과 최하위(E)등급기관을 대상으로 수시평가를 시행하여 평가 하위기관에 대한 집중적인 서비스 질 관리를 위하여 노력하였으며, ‘18년에는 평가의 객관성 및 전문성 강화 등을 위하여 학계전문가, 현장경험자 등으로 구성된 외부평가자를 평가에 참여시키는 국민참여 개방형 평가제도를 도입하여 평가의 신뢰성과 공정성이 확보될 수 있도록 노력하였다.

‘19년도에는 휴업, 업무정지 등의 사유로 정기평가를 받지 못한 평가 비대상(불가) 기관을 수시평가 대상에 포함하여 실시하는 등 하위기관에 대한 체계적인 관리를 통하여 장기요양 서비스 질 향상을 유도하였다.

<표1-1-1> 장기요양기관 평가 추진현황

(단위: 개소, 점)

평가연도	급여구분	대상기관	실시기관	평가불가기관	평균점수
2009	시설	1,227	1,194	33	76.9
2010	재가	6,057	5,794	263	81.2
2011	시설	3,348	3,195	153	75.8
2012	재가	10,083	9,186	897	72.2
2013	시설	3,900	3,664	236	70.5
2014	재가	10,035	8,150	1,885	71.5
2015	시설	3,988	3,623	365	73.8
2016	재가	5,856	4,916	940	80.1
2017	재가	5,331	4,512	819	79.7
2018	시설	4,763	4,287	476	74.9
2019	재가	6,985	5,974	1,011	83.4

※ 제도 및 정책참여도(별도가점) 포함한 평균점수

2. 장기요양기관 평가기준

가. 평가지표

- 1) 정의 : 장기요양기관의 급여제공 내용과 수준을 비교·판단하기 위한 기준
- 2) 근거 : 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 [별표1]
- 3) 구성 : 대분류·중분류·소분류 영역으로 분류

<표1-2-1> 평가지표 분류

대분류(5개영역)	중분류
기관운영	• 기관관리, 인적자원관리, 정보관리
환경 및 안전	• 위생 및 감염관리, 시설 및 설비관리, 안전관리
수급자 권리보장	• 수급자 권리, 기관 책임
급여제공과정	• 급여개시, 급여계획, 급여제공
급여제공결과	• 수급자 상태, 만족도 평가
별도가점	• 가점

<표1-2-2> 대분류 영역별 환산점수(배점비중)

(단위 : 개, 점수)

구분	전체			기관운영			환경 및 안전			수급자 권리보장			급여제공과정			급여제공결과			별도 가점
	문항	점수	환산점수	문항	점수	환산점수	문항	점수	환산점수	문항	점수	환산점수	문항	점수	환산점수	문항	점수	환산점수	
방문요양	32	100	100	9	21	21	3	10	10	6	23	23	9	33	33	4	13	13	최대 5점
방문목욕	32	100	100	9	21	21	4	10	10	6	23	23	10	37	37	2	9	9	최대 4점
방문간호	31	100	100	8	19	19	4	12	12	6	23	23	10	37	37	2	9	9	최대 4점
주야간 보호	46	102	100	10	18	18	11	22	21	5	12	12	16	40	39	3	10	10	최대 4점
단기 보호	43	100	100	10	18	18	11	22	22	5	13	13	13	35	35	3	12	12	최대 4점
복지 용구	23	75	100	6	17	23	4	16	21	5	14	19	4	16	21	3	12	16	최대 3점

나. 평가매뉴얼

- 1) 정의 : 평가에 관한 일반사항, 관련법령이나 규정 중 장기요양기관이 준수해야 하는 사항을 포함하고 있으며, 장기요양기관의 서비스 수준 향상을 위한 바람직한 방향 제시
- 2) 근거 : 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 [별표1]
- 3) 구성
 - 가) 평가방향 : 평가지표의 목적
 - 나) 평가기준 : 평가지표의 구체적인 내용
 - 다) 평가척도 : 채점기준, 평가지표 적용 결과(우수, 양호, 보통, 미흡, 해당없음)
 - 라) 지표적용기간 : 평가지표를 적용하는 기간
 - 마) 확인방법 : 평가기준에 따른 확인방법
 - 바) 관련근거 : 평가지표와 관련된 법령 등
- 4) 평가문항 척도
 - 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)

5) 평가기관 점수 산정방법

평가점수는 고시 제3조제2항에 따른 별표1의 장기요양기관 평가지표의 대분류별 점수에 환산점수(배점비중)를 적용하여 100점 만점으로 환산하며, 100점 만점으로 환산한 점수에 별도가점을 합산하여 산정

다. 평가조사표

- 1) 정의 : 평가지표에 따라 장기요양급여가 적정하게 제공되는지 여부를 측정하는 도구
- 2) 근거 : 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 [별표2]
- 3) 구성 : 평가문항별 평가항목과 점수 및 평가척도로 구성

3. 장기요양기관 평가수행체계

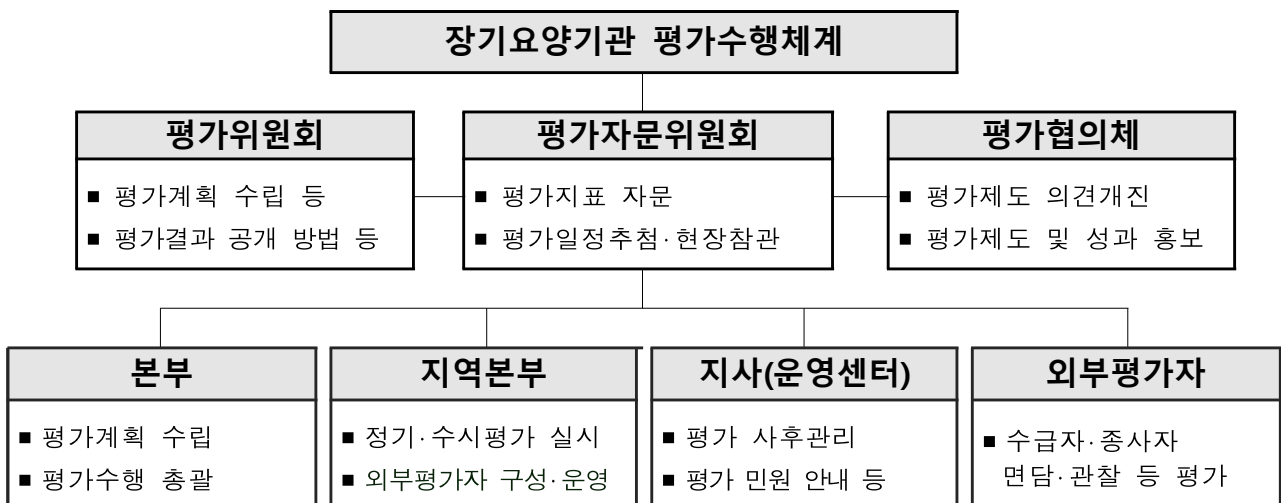
가. 평가주체

노인장기요양보험법 제54조(장기요양급여의 관리·평가)에 근거하여 보험자인 공단이 평가 수행

나. 평가수행조직

평가수행 주체인 공단은 평가의 공정성 확보를 위하여 평가위원회 및 평가자문위원회를 설치·운영하고, 공단 본부·지역본부·지사(운영센터)의 체계적인 역할 분담을 통하여 평가수행

※ 「장기요양기관평가관리 시행세칙」 제13조의2(평가자) 공단직원 외 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 (이하 ‘외부평가자’)로 하여금 장기요양기관 평가를 실시하게 할 수 있음.



다. 역할 및 담당업무

1) 본부

가) 연간 평가계획 수립, 평가결과 공개 및 가산지급 등 평가 총괄

나) 장기요양기관 평가위원회 구성·운영

- (1) 역할 : 장기요양기관 평가에 필요한 중요사항을 심의·의결하는 기구로 소비자단체, 공급자단체, 전문가 등이 참여하여 공정성 및 전문성 확보, 연간 평가계획의 수립·변경, 평가등급 결정·조정 및 가산지급 기타 평가관련 중요사항 등 심의

※ 「장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시」 제7조(평가위원회) 및 시행세칙 제4조(평가위원회의 운영)

- (2) 구성 : 노인단체·소비자단체·시민단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조의 규정에 따른 비영리 민간단체를 말한다) 및 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 보건복지부 소속 5급 이상 담당 공무원, 시·군·구 소속 5급 이상 담당 공무원, 공단 노인장기요양보험 담당 상임이사과 2급 이상 직원 1인 등 총 13명의 위원으로 본부에 구성

다) 평가지표 자문위원회 구성·운영

- (1) 역할 : 평가지표에 관한 전문가 자문 및 이해관계자 의견수렴 등

- (2) 구성 : 노인단체·소비자단체·시민단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조의 규정에 따른 비영리 민간단체를 말한다) 및 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 보건복지부 소속 5급 이상 담당 공무원, 공단 노인장기요양보험 담당 상임이사과 2급 이상 직원 1인 등 총 13명의 위원으로 본부에 구성

라) 평가협의체 구성·운영

- (1) 역할 : 평가제도 전반에 대한 다양한 의견 개진 등

- (2) 구성 : 이용자(보호자), 노인단체, 소비자 단체, 시민단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조의 규정에 따른 비영리 민간단체를 말한다)가 추천하는 자, 장기요양기관을 운영하는 자 등 총 30인으로 본부에 구성

마) 평가대응반 구성·운영

- (1) 역할 : 평가기준 적용에 대한 평가자와 장기요양기관 간 이견조정

- (2) 구성 : 요양심사실장 및 요양평가부장, 부서원

- (3) 운영 : 지역본부에서 평가결과 이견 접수 후 수시로 개최

2) 지역본부

가) 연간 평가계획에 따른 평가실시계획 및 평가일정 수립

나) 평가팀 운영 및 평가실시

(1) 재가급여기관 평가는 4인 1팀 수행을 원칙(기관평가 공단 평가자 2인, 수급자·종사자평가 외부평가자 2인)으로 기관평가 및 평가결과 검증

※ 주야간·단기보호는 3인 1팀을 원칙으로 함

(2) 시설급여기관 평가는 3인 1팀(공단 평가자 2인, 외부평가자 1인)으로 기관평가 및 평가결과 검증

다) 평가 자문위원회 구성·운영

(1) 역할 : 평가현장 참관, 이견 및 평가전반에 대한 자문 등으로 평가의 수용성, 전문성 향상

※ 동일법인 직원, 기관운영자 등 장기요양기관 관계자 및 이해관계인은 참관 배제

(2) 구성 : 대학교, 연구기관 등 평가 관련 전문가, 관할지역내 노인장기요양보험 관련 공무원, 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자 등 총 15명 이상의 위원으로 지역본부에 구성

3) 공단지사(운영센터)

가) 평가결과 사후관리 실시

나) 평가관련 민원 안내 등

4) 외부평가자

가) 목적 : 평가의 객관성 및 수용성을 향상시키고 서비스 질 관리 강화

※ 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제12조(세부 운영요령) 및 시행세칙 제13조2(평가자)

나) 역할 : 장기요양기관 면담·관찰·시연 평가 등 현장 평가수행

다) 구성 : 학계, 현장경력자, 공무원 등 매년 평가 소요인력의 3배수로 구성

※ 장기요양기관 협회 및 장기요양기관(동일법인 사회복지시설 포함)에 종사하고 있는 자 제외

라) 기본운영

(1) 외부평가자는 면담·관찰·시연 평가를 실시

(2) 평가의 객관성과 공정성을 위한 상피(이해관계자 운영기관 및 관할시·군·구 소재 기관 평가배제)제도 운영

4. 장기요양기관 평가절차

가. 평가절차

1) 사전준비

가) 장기요양기관 평가예정통보서와 평가 사전 준비자료 협조안내문을 평가 7일 전까지 서면으로 통보하고 3일 전까지 도착여부를 확인

※ 미 도달 시 팩스나 전자우편으로 재 통보

■ 장기요양기관은 노인장기요양보험 홈페이지에서 평가예정일 7일 전부터 평가일 확인 가능
👁 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 로그인 → 기관평가 → 평가예정일 조회

나) 장기요양기관이 천재지변 등의 불가피한 사유로 평가예정일에 평가를 받을 수 없는 경우 공단에 '장기요양기관 평가 연기요청서'를 제출하여야 하며, 공단은 연기여부 결정 후 해당연도 평가기간 내에 평가예정일을 다시 정하여 평가예정통보서를 평가실시 전일까지 장기요양기관에 재통보하고 평가 수행

※ 공정한 평가를 위하여 천재지변 등 불가피한 사유가 아니면 평가일정 연기 불가

2) 평가수행

가) 기관평가

<기관평가 업무수행절차 흐름도>



※ 재가급여기관은 기관, 수급자 및 종사자 평가를 종합적으로 실시하며, 수급자의 서비스 만족도 조사(유선)는 별도의 계획에 따라 공단 고객센터에서 실시

나) 수급자 및 종사자 평가

<수급자 및 종사자 평가 업무수행절차 흐름도>



3) 평가거부·방해 또는 기피기관, 자료제출 거부 기관 조치사항

- (1) 장기요양기관 대표자 등과 면담을 통해 평가 관련 자료의 제출을 요구받은 자는 노인장기요양보험법 제60조에 따라 자료 제출 요구에 성실히 응하여야 함을 안내하고, 평가자료 제출을 거부한 기관은 같은 법 제69조에 따라 과태료가 부과됨을 안내
- (2) 정당한 사유 없이 노인장기요양보험법 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 같은 법 제37조제1항제3의7호와 노인장기요양보험법 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]제2호가목11)에 따른 행정처분(경고, 업무정지, 지정취소)의 대상이 될 수 있음을 안내
- (3) 평가위원회의 심의를 거쳐 거부기관 명단 등을 노인장기요양보험 홈페이지에 공개하고 관할 특별자치시·시·군·구에 통보할 수 있음을 안내
- (4) 과태료 및 행정처분 등을 안내하였음에도 평가를 거부·방해 또는 기피, 자료제출을 거부하는 경우 ‘기관평가 거부·방해·기피 확인서’에 평가 거부사유 등을 상세히 작성하고 서명을 받거나, 서명을 거부하는 경우 평가자 전원이 연대서명 후 평가 종료

나. 평가결과 공표

1) 평가등급의 결정 및 조정

가) 평가위원회 : 평가결과 보고, 등급 결정 및 가산금 지급 등 심의·의결

나) 평가등급의 결정

- (1) 평가점수는 평가지표의 대분류별 점수에 환산점수(배점비중)를 적용하여 100점 만점으로 환산하며, 100점 만점으로 환산한 점수에 별도가점을 합산하여 산정함
- (2) 평가등급은 평가점수 또는 점수의 분포 등을 고려하여 급여종류별로 5개 등급으로 결정함. 이 경우 평가등급의 표기는 알파벳 및 한글로 표기함

< 등급 분류 체계 >

- A(최우수)등급: 평가점수 90점 이상이면서 대분류 영역 각 70점 이상
- B(우수)등급: 평가점수 80점 이상이면서 대분류 영역 각 60점 이상
- C(양호)등급: 평가점수 70점 이상이면서 대분류 영역 각 50점 이상
- D(보통)등급: 평가점수 60점 이상이면서 대분류 영역 각 40점 이상
- E(미흡)등급: D등급 기준을 충족하지 못하는 기관

※ 2019년 정기평가 종료 후 휴·폐업한 장기요양기관도 평가등급 결정

다) 평가등급의 조정

(1) 행정처분에 따른 1개 등급 하위조정 대상

☞ 직전 정기평가 가산지급일(2017.6.22.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 노인장기요양보험법 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 행정처분을 받거나 특별자치시·시·군·구에 행정처분이 의뢰된 장기요양기관

※ 업무정지를 갈음하여 과징금을 부과한 경우 포함

※ 노인장기요양보험법 외 타 법률을 적용하여 행정처분을 받았더라도 위반내용이 노인장기요양보험법 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 위반이면 평가등급 조정

☞ 기타 사유로 평가위원회에서 심의를 거쳐 차하위 등급으로 조정된 장기요양기관

(2) 부당청구에 따른 평가등급 차등조정 대상

- ☞ 직전 정기평가 가산지급일(2017.6.22.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 부당청구 사유로 노인장기요양보험법 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 행정처분을 받은 장기요양기관
- 업무정지 30일 이하 : 1개 등급 하위조정
 - 31일 이상 ~ 60일 이하 : 2개 등급 하위조정
 - 61일 이상 : 최하위등급 조정
- ※ 업무정지를 갈음하여 과징금을 부과한 경우 포함
- ※ 부당청구에 따른 행정처분이 의뢰된 장기요양기관은 추후 행정처분을 받으면 업무정지일수에 따라 해당 평가등급을 차등 조정함

(3) 평가등급 최하위 조정 대상

- ☞ 직전 정기평가 가산지급일(2017.6.22.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 노인학대로 인하여 행정처분을 받은 장기요양기관
- ☞ 거짓자료를 제출한 장기요양기관
- ☞ 전산프로그램을 악용해 평가자료를 거짓으로 조작한 장기요양기관
- ☞ 기관 소속 직원이 아닌 자가 서비스 제공기록 등을 대리 또는 거짓으로 작성한 장기요양기관
- ☞ 기타 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 최하위 등급으로 조정된 장기요양기관

2) 평가결과 공표

가) 노인장기요양보험 홈페이지 및 수급자 제공용 장기요양기관 현황에 공개

(1) 정기평가를 받은 모든 장기요양기관의 평가등급 및 평가결과

※ 평가등급 표기 : 평가등급(A~E), 평가거부, 평가비대상, 신설기관 등

(2) 개별 장기요양기관의 대분류 영역별 수준(★, ★) 및 환산점수 표기

<노인장기요양보험 홈페이지 예시>

급여종류	구분	기관운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여제공과정	급여제공결과
방문요양	A(최우수)	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★★
	2019 정기평가	82점	100점	83점	76점	95점

※ 급여종별 평균점수 및 대분류 영역별 평균점수 표기

※ 급여종별 등급별 점유율 및 평균점수 홈페이지에 별도 공개

※ 평가를 받고 휴·폐업을 한 기관은 평가등급 및 사유 공개

<수급자 제공용 장기요양기관 현황 예시>

급여종류	장기요양기관	정원	소재지	연락처	평가결과					
					평가등급	기관 운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여제공 과정	급여제공 결과
방문요양	-	00명	00시	-	A(최우수) 2019 정기평가	4	5	4	3.5	5
						(82점)	(100점)	(83점)	(76점)	(95점)

※ 대분류 영역별 점수를 100점 만점으로 환산해 40점부터 50점 미만은 0.5(★)개 부여, 50점부터 90점까지는 5점 간격으로 0.5(★)개 단위로 부여, 40점 미만은 공란으로 표시

※ 최하위(E)등급 조정사유에 따라 평가등급이 조정된 기관에 대해서는 대분류 영역별 수준이 홈페이지 및 수급자 제공용 장기요양기관 현황에 조회(표기)되지 않도록 함.

나) 해당 장기요양기관 및 관할 특별자치시·시·군·구에 평가결과통보서 송부
- 특별자치, 시·군·구용 평가결과통보서에 주야간·단기보호 인력기준, 시설 기준 지표가 미흡으로 평가된 경우 척도 및 세부내용 표기

다) 평가를 정상종료하지 못한 평가비대상(평가불가)기관은 평가결과를 공표할 때 명단과 사유를 노인장기요양보험 홈페이지에 공개하고, 관할 특별자치, 시·군·구에 통보

※ 평가비대상 : 휴·폐업, 업무정지, 지정취소, 폐쇄명령 등

라) 평가 거부·방해 또는 기피기관, 자료제출 거부 기관은 평가결과를 공표할 때 노인장기요양보험 홈페이지에 평가결과를 '평가거부'로 표기하며, 명단을 공개하고 관할 특별자치시, 시·군·구에 통보

3) 가산금 지급

가) 가산금 지급기준

(1) 정기평가 결과 급여종류별 상위 20% 범위에 속한 A등급 기관만 지급

※ 급여종류별 상위 20%를 초과하는 A등급 기관은 가산금 미지급

※ 급여종류별 A등급이 20% 미만인 경우에는 해당 기관만 가산금 지급

(2) 정기평가 결과 급여종류별로 상위 10% 범위 내 기관은 평가 직전년도에 심사해 지급하기로 결정한 공단부담금의 2%(복지용구는 대여품목 공단부담금의 1%), 상위 10%초과 20%범위 내 기관은 공단부담금의 1%(복지용구는 대여품목 공단부담금의 0.5%) 지급

(3) 동점기관은 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시(제2018-271호)」 [별표1]의 대분류 영역별 환산점수(배점비중)가 높은 순으로 지급

※ 다만, 대분류 영역별 환산점수(배점비중)가 동일한 복지용구는 다음 순으로 순위를 정한다.

· 기관 및 운영(23점) > 급여제공과정(21점) > 환경 및 안전(21점) > 수급자 권리보장(19점) > 급여제공결과(16점)

나) 가산지급제외 기준

- (1) 평가등급 하향 조정사유가 발생한 기관
- (2) 2016년 평가를 받은 장기요양기관은 직전 정기평가 가산지급일(2017.6.22)부터 2020년 가산 지급전에 휴업, 업무정지, 지정취소(폐쇄명령), 폐업한 장기요양기관 또는 적용 종료된 급여종류
※ 다만, 2019년 최초 평가대상기관은 2017년 1월부터 2020년 가산 지급전에 휴업, 업무정지, 지정취소(폐쇄명령), 폐업한 기관 또는 적용 종료된 급여종류
- (3) 현지조사 결과 부당청구기관, 수사기관에 수사 의뢰된 기관(부당청구기관, 노인학대, 형사사건 등)은 행정처분 결과가 나올 때까지 가산 지급을 보류함.
※ 추후 행정처분을 받으면 가산지급대상에서 제외하고 해당 평가연도 평가등급도 조정함
- (4) 기타사유로 가산이 부적절하다고 평가위원회가 심의·의결한 장기요양기관

다. 평가결과 사후관리(수시평가)

- 1) 정기평가 결과 최하위(E)등급 장기요양기관 및 휴업, 업무정지 등의 사유로 정기평가를 받지 못한 기관을 대상으로 실시
※ 정기평가 결과 지적된 미흡사항을 개선 한 후 수시평가를 신청한 장기요양기관에 대하여 정기평가를 실시한 다음 해에 수시평가를 실시할 수 있음.
- 2) 평가결과 하위기관에 대해 서비스 질 향상을 위한 수시평가(재평가) 실시
- 3) 수시평가를 실시한 기관은 수시평가 결과를 정기평가와 같은 방법으로 공개
- 4) 수시평가 실시기관에 대해서는 가산금을 지급하지 않음.

제2장 2019년도 장기요양기관(재가급여) 평가

제2장 2019년도 장기요양기관(재가급여) 평가

1. 2019년도 평가 추진일정

일정	주요내용
2018년 4~6월	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 재가급여 평가 관련 현장 의견수렴(장기요양기관 협회 등)
2018년 6~8월	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 재가급여 평가관련 1차 포커스 그룹회의 재가급여 평가관련 협회간담회
2018년 9월	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 재가급여 평가관련 2차 포커스 그룹회의
2018년 10월	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양기관 평가지표 자문위원회 개최
2019년 1월	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 제1차 장기요양기관 평가위원회 개최 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시 공고 장기요양기관 평가계획 및 재가기관 평가 매뉴얼 공고 2019년 평가 설명회 교육자료(동영상) 홈페이지 게시 장기요양기관(재가급여) 평가자 전문과정 교육
2019년 2월	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 장기요양기관 평가 설명회 외부평가자 전문과정 교육
2019년 3월	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양기관(재가급여) 평가 개시, 유선만족도 조사 개시 평가 의견 수렴방 및 평가대응반 운영(3~10월) 장기요양기관 평가게시판 운영(상시)
2019년 4~5월	<ul style="list-style-type: none"> 교차평가 실시 장기요양기관(재가급여) 평가자 심화과정 교육
2019년 7월	<ul style="list-style-type: none"> 외부평가자 심화과정 교육(7~8월)
2019년 10월	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양기관(재가급여) 평가 종료, 서비스 만족도 조사(유선) 종료

2. 장기요양기관 평가지표 및 매뉴얼 개선

가. 평가지표 변동현황

'19년 평가지표는 전문가 자문 및 장기요양기관, 관련 협회 등의 현장의견 수렴, 평가체계 개편 연구용역 결과 및 '18년 시설급여 평가지표 개선 결과 등을 토대로 서비스 관련이 높고 유사한 평가지표를 통·폐합하고 수급자 안전 등 사회적 가치 실현분야 평가를 강화하는 등 아래와 같이 평가지표를 개선하였다.

<표2-2-1> 2019년 평가지표 변동 현황(영역별)

(단위 : 개, 점)

구분	전체	대분류영역					별도 가점
		기관운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여제공 과정	급여제공 결과	
2016	276	77	38	61	71	23	6
2019	207	52	37	33	62	17	6
유 지	59	8	2	10	27	6	6
신 설	5	-	2	3	-	-	-
보 완	117	40	28	9	34	6	
통 합	26	9	2	9	1	5	-
통 합 삭 제	43	11	1	23	2	6	-

<표2-2-2> 2019년 평가지표 변동 현황(급여종별)

(단위 : 개)

구분	전체	방문요양	방문목욕	방문간호	주야간보호	단기보호	복지용구
2016	276	44	45	42	59	54	32
2019	207	32	32	31	46	43	23
유 지	59	12	10	10	8	10	9
신 설	5	-	-	-	2	2	1
보 완	117	15	16	17	31	26	12
통 합	26	5	6	4	5	5	1
통 합 삭 제	43	6	6	6	9	7	9

나. 신설지표 현황(면담·관찰·기록)

재난 및 응급상황에 대한 종사자의 대응능력을 강화하기 위해 ‘재난 및 응급상황대응’ 지표를 신설하였으며, 종사자가 수급자의 권리를 인정하고 존엄성을 배려하여 서비스를 제공하는지 평가하기 위한 ‘수급자 존중 서비스’ 지표를 신설하였다. 또한 복지용구 고시개정(‘16.11.16.)에 따라 제품의 안정성 확보를 위한 ‘연장대여동의서’ 지표를 신설하였다.

<표2-2-3> 신설지표 현황

급여종류	지표 번호	점수	지표명	지표문항
주야간보호	21	2	재난 및 응급상황대응	직원은 재난 및 응급상황 발생 시 적절히 대처합니다.
단기보호	21			
주야간보호	22	2	수급자 존중서비스	직원은 수급자에게 존중 서비스 제공을 위해 노력합니다.
단기보호	22			
복지용구	14	1	연장대여동의서	기관은 내구연한이 종료된 제품의 연장대여에 대한 동의를 받습니다.

다. 보완지표

수급자의 안전 및 사고예방에 대한 환경조성을 위하여 외부출입구 자동열림 장치 등 현장 확인을 추가하는 등 기준을 강화하였고, 재가급여관리시스템 전국 평균 참여율, 청구활용률이 상승됨에 따라 채점기준을 상향하였다. 관련법 개정 및 제도변경에 따라 문구 명확화, 신규수급자의 급여제공계획 수립시기 변경 등 지표를 보완하였으며, 현장의견을 반영하여 불필요한 행정을 최소화하고자 서명 등 필수 확인 사항을 삭제하는 등 평가 기준을 완화하였다.

<표2-2-4> 보완지표 현황

급여종류	지표 번호	배점	지 표 명	지 표 문 항	
방문요양	1	2	운영규정 및지침	('19년)	기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라 기관을 운영합니다.
방문목욕	1				
방문간호	1			·(6종 공통) 1개 기준신설 ②운영규정에 따라 기관을 운영한다.	
주야간보호	1				
단기보호	1				·(복지용구) 1개 기준축소 ①급여제공지침 평가기준(10개 → 3개)
복지용구	1				
방문요양	2	3	직원회의	('19년)	기관은 직원회의를 정기적으로 실시합니다.
방문목욕	2				
방문간호	2			·(필수사항 기준 완화) ‘사진’ 삭제 ·(점수상향) 1점 → 3점	
방문요양	3	3	경력직	('19년)	기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정 합니다.(대표자가 시설장인 경우 제외)
방문목욕	3				
방문간호	3			·(평가기준 변경) 퇴직비율 → 근무비율 운영기관 → 2년이상·2년미만 구분 ·(점수상향) 2점 → 3점	
주야간보호	6				
단기보호	6				
방문요양	4	1	건강검진	('19년)	기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시 합니다.
방문목욕	4				
방문간호	4			·(법 개정사항 반영) ‘결핵검진’ 문구 추가 ·(대상 확대) 대표자겸 직원, 시설장 포함 명시	
주야간보호	7				
단기보호	7				
방문요양	5	2	보수	('19년)	직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급 받습니다.
방문목욕	5				
방문간호	5			·(1개 기준신설) ③보수명세서 제공에 대한 기준 추가	
주야간보호	8				
단기보호	8				
복지용구	5				
방문요양	9	2	개인정보 보호	('19년)	기관은 직원에게 개인정보보호에 대한 교육 및 관리를 실시합니다.
방문목욕	9				
방문간호	9			·(1개 기준삭제) ① ‘개인정보 수집·활용 동의’ 운영규정 지표에서 확인 ·(점수상향) 1점 → 2점	
주야간보호	10				
단기보호	10				
복지용구	6				

급여종류	지표 번호	배점	지표명	지표문항	
방문요양	11	2	복장위생	('19년)	급여제공직원은 급여제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용합니다.
방문목욕	11				
방문간호	9				
주야간보호	11				·(지표분리) 2개 → 3개
단기보호	11				·(점수상향) 1점 → 2점
방문요양	12	4	위험도 평가	('19년)	기관은 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지 기능 상태를 정기적으로 파악합니다.
방문목욕	13				
방문간호	12				·(위험도평가 실시시기 변경)
주야간보호	17				·신규수급자 : 급여개시 전까지 실시
단기보호	17				·기존수급자 : 연1회(회계연도 기준) → 1년(365일)+유예기간(30일)로 변경
방문요양	14	4	방문상담 관리	('19년)	기관은 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자 상태를 관리합니다.
방문목욕	15				·(필수사항 기준 완화) 관계 → 삭제
방문간호	14				·(점수상향) 3점 → 4점
방문요양	16	4	재가급여 관리시스템	('19년)	기관은 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.
방문목욕	17				·(자구수정, 채점기준 상향) 청구율 → 청구활용률
방문간호	16				·참여율, 청구활용률 증가에 따라 채점기준 상향
방문요양	20	4	수급자 욕구평가	('16년)	기관은 수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.
방문목욕	21				
방문간호	20			('19년)	기관은 수급자의 욕구평가를 정기적으로 실시합니다.
주야간보호	28				
단기보호	28				·(자구수정, 욕구평가 실시시기 변경) 사정 → 평가
복지용구	16				·신규수급자 : 급여개시 전까지 실시 ·기존수급자 : 연1회(회계연도 기준) → 1년(365일)+유예기간(30일)로 변경
방문요양	21	4	급여제공 계획	('19년)	기관은 수급자별 급여계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.
방문목욕	22				(자구수정, 급여제공계획 수립시기 변경)
방문간호	21				·급여계획 → 급여제공계획
주야간보호	29				·신규수급자 : 급여개시 전까지 실시
단기보호	29				·기존수급자 : 연1회(회계연도 기준) → 1년(365일)+유예기간(30일)로 변경
방문요양	22	4	급여제공 적절성	('19년)	기관은 수급자별 급여계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.
방문목욕	23				
방문간호	22				
주야간보호	30				·(자구수정, 확인방법 추가) 급여계획 → 급여제공계획
단기보호	30				·스마트장기요양앱 등록 및 설치 내용 추가

급여종류	지표 번호	배점	지표명	지표문항
방문요양	27	3	사례관리 회의	(‘19년) 기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.
방문목욕	29			(요,목,간) 사례회의 시기 변경(분기→반기, 반기→연1회)
방문간호	28			(6종 공통) 필수사항 기준 완화
주야간보호	42			·사진 → 삭제, 참석자 서명 → 참석자명
단기보호	39			·(점수상향) 2점 → 3점
방문목욕	12	1	목욕장비	(‘19년) 기관은 방문목욕에 필요한 장비를 갖추고 있습니다.
				·(필수사항 기준 완화) 소독자 서명 → 소독자명
방문간호	10	4	기구(소독) 관리	(‘19년) 기관은 급여를 위생적으로 제공합니다.
				·(필수사항 기준 완화) 점검자 서명 → 점검자명
				·(점수상향) 3점 → 4점
방문간호	11	2	비품구비	(‘19년) 기관은 방문간호에 필요한 비품을 갖추고 있습니다.
				·(필수사항 기준 완화) 점검자 서명 → 점검자명
				·(점수상향) 1점 → 2점
주야간보호	2	1	운영계획	(‘19년) 기관은 연도별 사업계획 및 예산을 수립합니다.
단기보호	2			·(1개 기준신설) ④ 사업결과에 대해 평가하고, 그 결과를 차기 연도 사업 계획에 반영함
주야간보호	3	1	자원봉사 자	(‘19년) 기관에 자원봉사자가 활동합니다.
단기보호	3			·(공통) 필수사항 기준 완화(성명 및 소속 → 소속명) ·(단기) 활동주기 변경(주→2주, 2주→월, 월→2개월)
주야간보호	4	1	인력기준	(‘19년) 기관은 인력기준을 준수합니다.
단기보호	4			·(법 개정사항 반영) 필요수 인력 → 필수인력으로 변경 ·필요수 인력: 사무원, 조리원, 보조원(운전사)
주야간보호	5	1	인력추가 배치	(‘19년) 기관은 인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.
단기보호	5			·(법 개정사항 반영) 필요수 인력(조리원, 보조원(운전사)) 삭제
주야간보호	12	1	식당 및 조리실	(‘19년) 기관은 식당 및 조리실을 위생적으로 관리 합니다.
단기보호	12			·(필수사항 기준 완화) 점검자 서명 → 점검자명
주야간보호	15	1	실내환경	(‘19년) 기관의 실내환경은 적정합니다.
단기보호	15			·(1개 기준삭제) ④ 연 1회 이상 실내환경을 개선함
주야간보호	16	2	낙상예방 환경조성	(‘19년) 기관은 수급자가 안전하고 편리하게 활동할 수 있는 환경을 갖추고 있습니다.
단기보호	16			·(평가기준 강화) ·자동열림장치, 계단(자동열림장치) 추가 ·안전손잡이 설치장소 추가 : 싱크대 명시

급여종류	지표 번호	배점	지표명	지표문항
주야간보호	18	3	응급체계	(‘19년) 기관은 응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다.
단기보호	18			·(평가방법 변경) 기록 → 면담 ③ 응급상황 대응방법 숙지여부는 종사자 면담으로 변경 ·(점수상향) 2점 → 3점
주야간보호	19	2	소방시설	(‘19년) 기관은 소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.
단기보호	19			·(평가대상 변경) 기관 평가 → 종사자 평가
주야간보호	23	2	수급자 상담관리	(‘19년) 기관은 정기적으로 상담을 실시하고 수급자 상태를 관리합니다.
단기보호	24			·(주간·단기) 필수사항 기준 완화(시간, 관계 → 삭제)
복지용구	13			·(복지용구) 평가기준 통합(2개→1개), 1개 기준신설 ② 연1회 이상 상담결과 반영하여 급여를 제공함
주야간보호	25	1	가족과의 소통	(‘19년) 기관은 수급자 가족과의 소통을 위해 노력합니다.
				·(필수사항 기준 완화) 사진 → 삭제
주야간보호	32	1	급식 및 투약관리	(‘19년) 급여제공직원은 수분공급 식사 및 투약을 적절히 제공합니다.
단기보호	32			·(1개 기준신설) ② 수급자의 기능상태에 따라 적절한 식사를 제공함 ·(평가대상 변경) 수급자 평가 → 종사자 평가
주야간보호	33	1	식단표 및 음식상태	(‘19년) 기관은 균형 있는 식단을 작성하여 적절한 상태로 제공합니다.
단기보호	33			·(1개 기준신설) ③ 조리실 근무 직원의 복장 및 위생상태가 청결함
주야간보호	34	2	약품관리	(‘19년) 기관은 의약품을 안전하게 관리합니다.
단기보호	34			·(필수사항 기준 완화) 점검자 서명 → 점검자명
주야간보호	35	1	구강관리 도움	(‘19년) 수급자는 식사 후 구강관리의 도움을 받습니다.
				·(평가방법 변경) 면담 → 관찰+면담
주야간보호	36	2	수급자 안전관리	(‘19년) 기관은 수급자가 안전한 생활을 유지할 수 있도록 급여제공에 대한 설명을 합니다.
				·(평가기준 명확화) 수급자 → 수급자(보호자)
주야간보호	37	4	프로그램	(‘19년) 기관은 프로그램을 정기적으로 제공합니다.
				·(평가기준 명확화) ·인지기능프로그램에 ‘인지활동형’ 문구 추가
주야간보호	40	2	이동서비스 수칙	(‘19년) 기관은 이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.
				·(필수사항 기준 완화) ·정기점검, 엔진오일교환, 타이어 교체시기 → 정기점검 등
복지용구	3	4	제품취급	(‘19년) 기관은 판매 및 대여 제품을 취급합니다.
				·(고시개정사항 반영) 요실금팬티 품목 추가 ·(점수상향) 3점 → 4점

급여종류	지표 번호	배점	지표명	지표문항
복지용구	8	3	소독관리	('19년) 기관은 감염관리를 위해 제품 소독을 실시합니다. ·(자구수정) 계약이 종료된 대여제품건수 → 계약종료 후 재대여제품 건수 ·(점수상향) 1점 → 3점
복지용구	9	4	소독위탁	('19년) 기관은 전문적인 소독을 실시합니다. ·(확인방법 추가) ·공단에서 우수소독사업소로 선정된 사업소의 경우 소독위탁업체에 위탁한 것으로 인정
복지용구	10	1	시설기준	('19년) 기관은 시설기준을 준수합니다. ·(복지용구) 평가기준완화 ·진열 및 체험 공간 : 복지용구만 진열 → 복지용구 진열
복지용구	17	4	제품전시	('19년) 기관은 복지용구 제품을 전시하고 안내책자를 비치합니다. ·(고시개정사항 반영) 요실금팬티 품목 추가
복지용구	19	4	설치 및 제품설명	('19년) 기관은 공급제품의 설치 및 제품설명을 합니다. ·(평가기준 추가) 필수사항에 '제품명' 추가

라. 통합 및 삭제지표 현황

급여제공 현장의 다빈도 의견을 반영하여 서비스 관련이 높고 유사한 평가지표를 통·폐합하였으며, 불필요한 행정력 낭비를 최소화하기 위하여 서류를 간소화하는 등 현장의 의견을 수용하였다. 아울러, 연구용역의 분석결과 지표의 변별도 및 내적신뢰도가 낮은 지표 등은 삭제하였다.

<표2-2-5> 유사지표 통합현황

급여종류	2016년			2019년			
	연번	지표명	대상	연번	지표명	점수	지표문항
방문요양 방문목욕 주야간보호 단기보호	1	5대 보험 및 퇴직금	기관	1	직원 복지 향상	4	기관은 직원의 복지향상을 위해 노력합니다.
방문요양 방문목욕 주야간보호 단기보호	2	처우개선					
방문요양 방문목욕 방문간호	3	급여제공 범위	수급자	2	급여제공안내	4	수급자는 기관으로부터 급여 제공에 대한 안내와 급여 계약서 부분을 받습니다.
방문요양 방문목욕 방문간호	4	급여계약 내용					
방문요양 방문목욕 방문간호 주야간보호 단기보호 복지용구	5	홈페이지 관리	기관	3	수급자 알권리 보장	3	기관은 수급자에게 급여 이용에 대한 정보를 제공하여 급여선택권 보장을 위해 노력합니다.
방문요양 방문목욕 방문간호 주야간보호 단기보호 복지용구	6	정보게시					

급여종류	2016년			2019년			
	연번	지표명	대상	연번	지표명	점수	지표문항
방문요양 방문목욕 방문간호 주야간보호 단기보호	7	안전상황	수급자	4	노인인권보호	5	수급자의 인권 보호를 위해 노력합니다.
방문요양 방문목욕 방문간호 주야간보호 단기보호	8	노인학대 방지					
방문요양 방문목욕 방문간호 주야간보호 단기보호	9	신규직원 교육					
방문요양 방문목욕 방문간호 주야간보호 단기보호	10	직원교육				5	직원은 수급자에게 보다 나은 서비스 제공을 하기 위해 급여제공 역량관리를 받고 있습니다.
방문요양 방문목욕 방문간호 주야간보호 단기보호	11	고충처리					
주야간보호 단기보호	12	감염관리	기관	6	감염 관리 활동	2	수급자와 직원의 안전을 위해 감염관리 활동을 실시합니다.
주야간보호 단기보호	13	정기소독					
방문목욕	14	적정목욕 급여	수급자	7	적정목욕급여 제공	4	수급자는 목욕 전·후와 목욕 시에 적절한 급여를 제공받습니다.
	15	목욕전·후 도움					

<표2-2-6> 삭제 현황

급여종류	배점	대상	지표명	급여종류	배점	대상	지표명
방문요양	2	기관	질 향상활동	방문요양	3	수급자	서비스 만족도 조사(현장)
방문목욕				방문목욕			
방문간호				방문간호			
주야간보호				주야간보호			
단기보호				단기보호			
복지용구				단기보호			
방문요양	2	기관	급여계약서	주야간보호	1	기관	책임규정
방문목욕				단기보호			
방문간호				주야간보호	1	기관	책임보험
주야간보호				단기보호			
단기보호				단기보호			
복지용구				단기보호			
방문요양	4	기관	본인부담금	주야간보호	1	기관	직원회의
방문목욕				단기보호			
방문간호				주야간보호	1	기관	특화프로그램
주야간보호				주야간보호			
단기보호				주야간보호			
복지용구				주야간보호			
방문요양	2	기관	배상책임보험	복지용구	4	기관	소독효과검증
방문목욕					4	기관	회계장부
방문간호					3	기관	직원근무
방문요양	2	기관	자원연계	복지용구	2	기관	급여계약
방문목욕					4	기관	민원처리
방문간호					4	수급자	기관만족도
주야간보호					4	수급자	기관만족도

3. 장기요양기관 평가운영

가. 평가기관

1) 평가대상기관

가) 「노인복지법」 제38조에 근거한 재가노인복지시설 및 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관

나) 「노인장기요양보험법」 제32조에 따라 설치한 재가장기요양기관

2) 대상기관 선정기준

가) 2017.12.31.까지 지정 또는 설치된 재가급여기관 중 장기요양기관기호 끝자리가 짝수인 장기요양기관(이하 “짝수 기관”이라 한다) 선정

나) 적용시작일이 2017.12.31.까지인 재가급여에 대하여 급여종류별로 평가
※ 다만, 장기요양기관기호 끝자리가 홀수인 기관(이하 “홀수 기관”이라 한다) 중 위의 대상기관(“짝수 기관”)과 동일 지역본부 내 동일 대표자 재가급여기관이면 함께 선정

3) 평가 선정 제외기관

가) 평가대상기관 선정기준일 기준 폐업, 급여종류별 적용종료하거나 지정취소 또는 폐쇄명령 처분을 받은 장기요양기관

나) 2018.7~9월 급여를 제공받은 평균 수급자 수 3인 미만 장기요양기관
※ 2018.7~9월 급여제공분에 대해 2018.11.30.까지 심사결정 자료로 선정

4) 평가 불가기관

가) 기관평가 예정일 기준 폐업, 급여종류별 적용종료, 지정취소 또는 폐쇄명령 처분을 받은 장기요양기관

※ 다만, 기관평가 실시 후 수급자·종사자 평가예정일 현재 3인 미만 기관은 수급자·종사자 평가 실시

나) 정기평가 기관 중 휴업, 업무정지 된 장기요양기관

※ 다만, 2019.9.30.까지 사업을 재개한 장기요양기관은 지표적용기간을 고려하여 가능한 경우 평가기간 내 일정을 조정하여 평가를 실시함.

다) 수급자 평가 시 평가 가능한 수급자가 없는 장기요양기관

라) 평가를 거부하거나 자료제출을 거부한 장기요양기관

마) 종사자 평가 시 선정한 직원 일부라도 평가를 거부한 장기요양기관

바) 평가중단 또는 평가불가 사유가 발생한 장기요양기관

사) 기관평가 시 복지용구 등에서 전산에 등록된 사람(대표자겸 시설장 포함)과 실제 근무하는 사람이 달라 평가 가능한 종사자가 없는 급여종류

나. 평가운영현황

1) 평가기간 : '19.3.5. ~ 10.31.(약 8개월)

2) 평가대상기관 : 6,985개소

3) 평가자

가) 기관평가 : 공단 2인 1팀(기관규모 등에 따라 평가자 추가)

※ 주야간·단기보호 평가는 3인 1팀(공단 2인, 외부평가자 1인) 원칙

나) 수급자·종사자 평가 : 외부평가자 2인 1팀

※ 복지용구 종사자 평가는 공단 평가자가 기관평가 시 수행

다) 평가자 교육 : 평가자 전문과정 교육을 실시하였으며, 평가기간 중 심화과정 교육을 실시하여 평가기준을 리뷰하고 다양한 평가현장에 관한 다빈도 사례와 Q&A 등을 공유함으로써 전문성을 강화하여 평가 수용성을 높이고자 노력하였다.

<표2-3-1> 지역본부별 평가기관 및 평가자 현황

(단위: 개소, %, 명)

구분	전체	서울강원	부산경남	대구경북	호남제주	대전충청	인천경기
대상기관	6,985	1,387	920	846	1,119	842	1,871
점유율	100.0	19.9	13.2	12.1	16.0	12.0	26.8
평가자 현황	89	17	10	12	13	12	25

4) 실시간 의사소통 채널 운영

가) 평가 동영상 게시

(1) 평가지표 및 매뉴얼에 대한 상시 학습이 가능하도록 노인장기요양보험 홈페이지에 동영상을 게시하여 평가 신뢰성을 제고함

(2) 지역본부별 평가대상기관 평가 설명회와 동영상 강의를 병행

나) 평가대응반

(1) 구성 : 요양심사실장, 요양평가부장 및 부서원

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

(3) 운영

- 이견 접수 시 운영을 원칙으로 하며 필요한 경우 현장조사 수행

- 총 6차례 개최, 6개 기관(지표별 16건)의 평가지표·매뉴얼 관련 이견 조정

- '16년 ~ '17년 대비 재가평가지표 이견 증가('16년 '17년 각 3건) → ('19년) 6건

다) SNS를 활용한 실시간 소통 채널 운영

(1) 역할 : 본부와 지역본부 간 실시간 평가현장에서 발생하는 다양한 사례를 공유하고, 민원 및 이견에 대해 즉각적인 대처

(2) 운영

- 대분류 영역별 일반사항(4건), 기관운영(18건), 환경 및 안전(22건), 수급자 권리보장(4건), 급여제공과정(15건), 별도가점(1건) 처리

<표2-3-2> 급여종별 SNS 운영현황

(’19.12.31기준, 단위: 건)

대분류영역	계	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주야간 보호	단기 보호	복지 용구
총합계	64	23	3	3	31	1	3
일반사항	4	-	-	1	2	-	1
기관운영	18	10	1	1	4	1	1
환경 및 안전	22	4	1	-	16	-	1
수급자 권리보장	4	3	-	-	1	-	-
급여제공과정	15	5	1	1	8	-	-
급여제공결과	-	-	-	-	-	-	-
별도가점	1	1	-	-	-	-	-

라) 평가 게시판 운영

(1) 역할 : 장기요양기관이 평가 관련 사항에 대해 상시 질의

(2) 운영 : 총 551건 질의응답, Q&A사례집 2회 노인장기요양보험 홈페이지 게시

<표2-3-3> 평가 게시판 운영현황

(’19.12.31.기준, 단위: 건)

대분류영역	계	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주야간 보호	단기 보호	복지 용구
총합계	551	264	10	2	254	15	6
일반사항	55	29	2	-	19	2	3
기관운영	98	50	-	-	47	1	-
환경 및 안전	97	29	4	2	60	2	-
수급자 권리보장	71	36	-	-	31	1	3
급여제공과정	207	108	4	-	88	7	-
급여제공결과	1	1	-	-	-	-	-
별도가점	5	2	-	-	3	-	-
기타	17	9	-	-	6	2	-

5) 평가자문위원회 운영

- 가) 구성 : 소비자대표, 장기요양기관 협회 관계자, 전문가 및 시·군·구 담당공무원 등을 포함하여 각 지역본부별 15명 이상으로 구성
- 나) 역할 : 평가자문위원회는 평가현장을 참관하고 평가지표 및 매뉴얼 적용 과정에서 발생하는 평가자와 피평가자간의 이견에 대한 의견 개선 및 자문 실시
- 다) 평가참관실적

<표2-3-4> 평가자문위원회 평가현장 참관결과

(’19.12.31.기준, 단위: 명, 개소)

지역본부	자문위원	참여위원	참관기관
계	92	80	80
서울강원	15	15	15
부산경남	15	11	11
대구경북	15	21	21
호남제주	15	12	12
대전충청	17	10	10
인천경기	15	11	11

6) 평가 의견 수렴방 운영

- 가) 목적 : 평가 수용성과 만족도, 제도 개선사항 등에 대한 기관 의견수렴을 통해 향후 지표 및 매뉴얼, 제도 전반에 대한 개선 도모
- 나) 운영 : 총 3,923개소(81.3%) 참여
- ※ ’16년도 2,319개소(53.1%) 대비 참여율 28.2% 상승
- 평가자 전문성 및 공정성에 대하여 97.6%가 긍정적으로 답변
 - 장기요양기관 평가와 서비스 질 향상과의 상관성에 대하여 95.6%가 긍정적으로 답변

제3장 2019년도 장기요양기관[재가급여] 평가결과

제3장 2019년도 장기요양기관[재가급여] 평가결과

1. 2019년도 재가급여 평가의 특징

가. 외부평가자 제도 도입

평가의 객관성 및 전문성 강화 등을 위하여 학계전문가, 현장경험자 등으로 구성된 외부평가자 219명을 평가에 참여시키는 국민 참여 개방형 평가 제도를 도입하여 평가의 공정성, 객관성을 높였다.

나. 서비스 질 중심 평가 실시

서비스 질 위주의 평가지표 개선방향에 따라, 서류 이외에 현장 확인, 수급자·종사자 면담 확대 및 관찰 평가도입 등 다양한 방법으로 실질적인 서비스 제공 내용을 확인하는 평가를 강화하였다.

2. 분석방향

2019년 평가결과 분석보고서는 2016년 평가결과와 비교 가능한 부분을 찾아 분석하고, 개선된 지표에 대한 다각도의 분석을 통해 시사점을 찾아 향후 평가제도 개선에 반영하고자 한다.

3. 평가실시 현황

가. 평가실시

2019년 평가대상은 급여종별 6,985개소로 평가 불가사유에 해당되는 기관 1,011개소를 제외한 5,974개소(85.5%)에 대하여 평가를 실시하였다. 급여종별 정상 평가실시율은 주야간보호가 91.9%(1,259개소)로 가장 높았고, 복지용구 89.8%(509개소), 방문요양 86.8%(3,399개소), 방문간호 76.7%(99개소), 단기보호 74.1%(43개소), 방문목욕 70.5%(665개소) 순으로 나타났다.

나. 평가불가

평가 불가기관은 급여종별 6,985개소 중 1,011개소(14.5%)로 나타났다. 평가불가 사유로는 평가예정일 수급자 3인 미만이 486개소(48.0%), 폐업 등이 480개소(폐업 468개소(46.3%), 적용종료 12개소(1.2%))로 높은 비중을 보였으며, 휴업 31개소(3.1%), 행정처분 12개소(1.2%), 종사자 평가대상 없음 2개소(0.2%) 순으로 나타났다.

<표3-3-1> 평가실시 현황

(단위 : 개소, %)

구 분	총계		정상실시		평가불가	
	기관	비율	기관	비율	대상기관	정상실시
계	6,985	100.0	5,974	85.5	1,011	14.5
방문요양	3,918	100.0	3,399	86.8	519	13.2
방문목욕	943	100.0	665	70.5	278	29.5
방문간호	129	100.0	99	76.7	30	23.3
주야간보호	1,370	100.0	1,259	91.9	111	8.1
단기보호	58	100.0	43	74.1	15	25.9
복지용구	567	100.0	509	89.8	58	10.2

<표3-3-2> 급여종별에 따른 평가불가 현황

(단위 : 개소, %)

구 분	계	수급자 3인 미만	폐업 등 ¹⁾	행정처분	휴업	종사자평가 대상없음
계	1,011	486	480	12	31	2
방문요양	519	212	283	5	19	-
방문목욕	278	197	74	2	5	-
방문간호	30	12	17		1	-
주야간보호	111	27	76	5	3	-
단기보호	15	8	7	-	-	-
복지용구	58	30	23	-	3	2

주 1) 폐업 등은 480개소이며 폐업기관은 468개소, 적용종료는 12개소이다.

4. 평가결과 현황

가. 급여종별 평가결과

1) 급여종별 정상평가 실시현황

- 가) 급여종별 평가 대상기관과 실시기관을 비교하여 평가 실시율을 분석하고, 아울러 '16년과 '19년 재가급여 급여종별 평가 실시율을 비교해 보았다.
- 나) 평가 정상실시 5,974개소 중 방문요양이 56.9%(3,399개소), 주야간보호 21.1%(1,259개소), 방문목욕 11.1%(665개소), 복지용구 8.5%(509개소), 방문간호 1.7%(99개소), 단기보호가 0.7%(43개소)를 차지하였다.
- 다) '16년 대비 '19년 정상실시율이 1.6%p 증가하였으며, 급여종별로는 단기보호 11.4%p, 방문간호 2.8%p, 복지용구 1.1%p, 방문요양 0.5%p, 방문목욕 0.2%p 순으로 증가하였으나, 주야간보호의 경우 0.2%p 감소하였다.

<표3-4-1> 급여종별 평가 정상실시 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	2019			2016			정상실시율 증감
	대상기관	정상실시	정상실시율	대상기관	정상실시	정상실시율	
계	6,985	5,974	85.5	5,856	4,916	83.9	1.6
방문요양	3,918	3,399	86.8	3,243	2,800	86.3	0.5
방문목욕	943	665	70.5	1,020	717	70.3	0.2
방문간호	129	99	76.7	115	85	73.9	2.8
주야간보호	1,370	1,259	91.9	863	795	92.1	-0.2
단기보호	58	43	74.1	102	64	62.7	11.4
복지용구	567	509	89.8	513	455	88.7	1.1

2) 급여종별 평가점수 현황

가) 급여종별 평균점수를 알아보고, '16년 평균점수와 비교해 보았다.

나) 전체 평균점수는 83.4점으로 '16년 80.1점보다 3.3점 높아졌다. 급여종별로는 복지용구 9.6점, 방문요양 3.2점, 방문목욕 2.3점, 방문간호 1.5점, 단기보호 0.9점, 주야간보호 0.7점 순으로 높아졌으며, 특히 모든 급여 종류에서 평균점수가 상향된 것으로 나타났다.

<표3-4-2> 급여종별 평가점수 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	실시기관수		평균점수			최고점수		최저점수	
	2019	2016	2019	2016	증감	2019	2016	2019	2016
계	5,974	4,916	83.4	80.1	3.3	102.3	101.8	27.8	22.6
방문요양	3,399	2,800	83.7	80.5	3.2	102.3	101.8	43.5	24.8
방문목욕	665	717	83.0	80.7	2.3	100.5	100.0	49.0	32.3
방문간호	99	85	86.6	85.1	1.5	100.3	100.3	62.0	49.0
주야간보호	1,259	795	84.1	83.4	0.7	101.8	100.9	35.9	29.0
단기보호	43	64	81.2	80.3	0.9	95.8	97.0	50.3	56.2
복지용구	509	455	79.5	69.9	9.6	101.0	99.9	27.8	22.6

그림<3-4-1> 급여종별 평균점수

(단위 : 점)



3) 급여종별 평가점수 분포 현황

- 가) 평가점수 구간별로 급여종류가 차지하는 비율을 분석하였다. 또한 급여종류별로 평가점수 구간에 속한 기관수 분포를 분석하였다.
- 나) 평가점수가 90점 이상인 기관은 전체 5,974개소의 32.7%인 1,956개소이며, 이 중 방문요양이 57.8%(1,130개소), 주야간보호 23.9%(467개소), 방문목욕 9.4%(183개소), 복지용구 6.2%(121개소), 방문간호 2.6%(50개소), 단기보호 0.3%(5개소) 순으로 나타났다. 방문요양이 90점 이상의 분포가 가장 높은 이유는 방문요양이 평가를 실시한 전체기관의 56.9%(3,399개소)로 높은 비율을 차지하기 때문인 것으로 분석된다.
- 다) 급여종별로는 방문간호 기관수의 50.5%, 주야간보호 37.1%, 방문요양 33.2%, 방문목욕 27.5%, 복지용구 23.8%, 단기보호 11.6%가 90점 이상으로 나타났다. 전체기관 대비 방문간호의 기관수는 1.7% 밖에 되지 않지만 기관수의 50%이상이 90점 이상 분포를 보였다.
- 라) 또한 '16년도에 비하여 90점 이상 비율이 6.7%로 증가하였으며, 급여종별로는 복지용구 12.8%, 방문간호 11.7%, 방문요양 7.6%, 방문목욕 5.3%, 단기보호 0.7% 증가하였고, 주야간보호는 2.3% 감소하였다. 증가 비율이 가장 높았던 복지용구는 급여종별 특성에 맞게 평가지표를 개선한 결과로 분석된다.
- 마) 평가점수 60점 미만 기관은 전체 평가 실시 기관의 3.6%인 214개소이며, 방문요양 49.5%(106개소), 복지용구 24.3%(52개소), 주야간보호 19.6% (42개소), 방문목욕 6.1%(13개소), 단기보호 0.5%(1개소), 방문간호 0.0%(0개소) 순으로 나타났다. 방문요양의 60점 미만 분포가 가장 높은 이유는 평가 실시 전체 기관 중 방문요양이 56.9%(3,399개소)로 높은 비율을 차지하기 때문인 것으로 분석된다.

<표3-4-3> 2019년 급여종별 평가점수 분포 현황

(단위 : 개소,%)

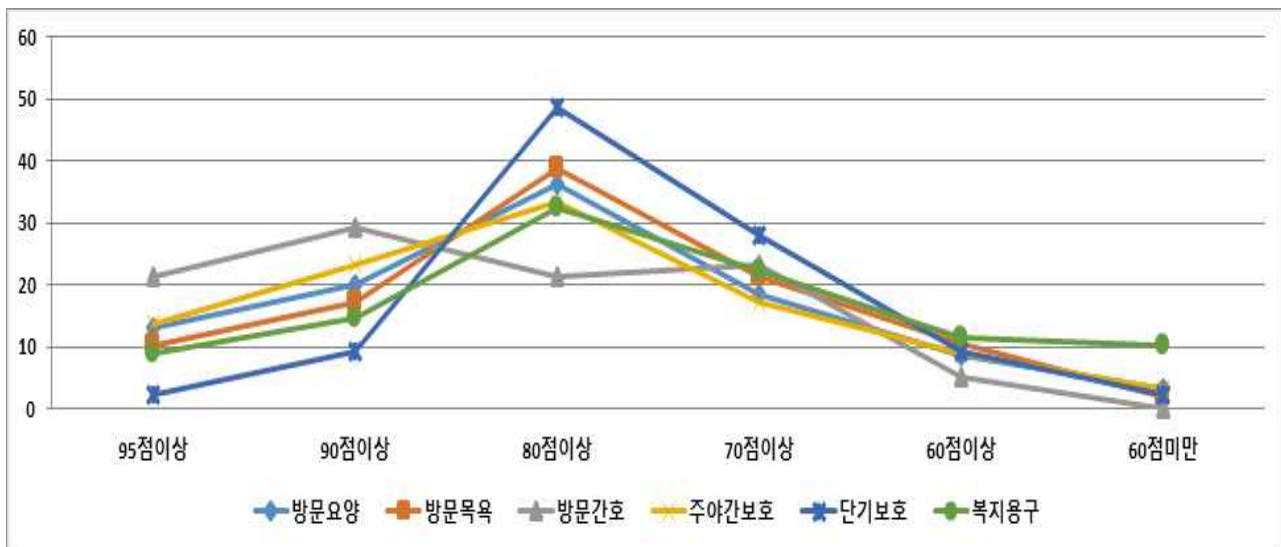
구분	실시 기관수	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	5,974	755	100.0	12.6	1,201	100.0	20.1	2,121	100.0	35.5	1,136	100.0	19.0	547	100.0	9.2	214	100.0	3.6
방문 요양	3,399	445	58.9	13.1	685	57.0	20.2	1,235	58.2	36.3	629	55.4	18.5	299	54.7	8.8	106	49.5	3.1
방문 목욕	665	68	9.0	10.2	115	9.6	17.3	259	12.2	38.9	141	12.4	21.2	69	12.6	10.4	13	6.1	2.0
방문 간호	99	21	2.8	21.2	29	2.4	29.3	21	1.0	21.2	23	2.0	23.2	5	0.9	5.1	-	-	-
주야간 보호	1,259	174	23.0	13.8	293	24.4	23.3	420	19.8	33.4	218	19.2	17.3	112	20.5	8.9	42	19.6	3.3
단기 보호	43	1	0.1	2.3	4	0.3	9.3	21	1.0	48.8	12	1.1	27.9	4	0.7	9.3	1	0.5	2.3
복지 용구	509	46	6.1	9.0	75	6.2	14.7	165	7.8	32.4	113	9.9	22.2	58	10.6	11.4	52	24.3	10.2

주 1) 점수구간의 총 기관수 대비 급여종별 기관수가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 급여종별 총 기관수 대비 점수구간에 속한 기관수가 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-2> 2019년 급여종별 평가점수 분포 현황

(단위 : %)



<표3-4-4> 2016년 급여종별 평가점수 분포 현황

(단위 : 개소,%)

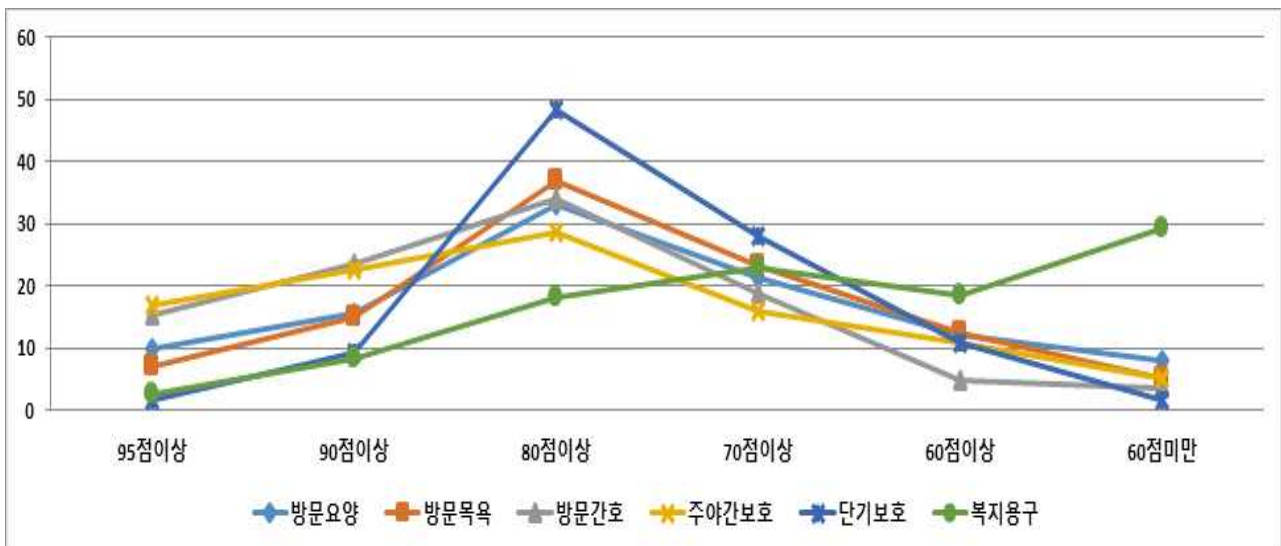
구분	실시 기관수	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	4,916	490	100.0	9.9	791	100.0	16.1	1,563	100.0	31.8	1,026	100.0	20.9	605	100.0	12.3	441	100.0	9.0
방문 요양	2,800	278	56.7	9.9	441	55.8	15.7	926	59.2	33.1	593	57.8	21.2	336	55.5	12.0	226	51.2	8.1
방문 목욕	717	52	10.6	7.2	107	13.5	14.9	265	17.0	37.0	168	16.4	23.4	88	14.5	12.3	37	8.4	5.2
방문 간호	85	13	2.7	15.3	20	2.5	23.5	29	1.9	34.1	16	1.6	18.8	4	0.7	4.7	3	0.7	3.6
주야간 보호	795	134	27.3	16.9	179	22.6	22.5	229	14.6	28.8	127	12.4	16.0	86	14.2	10.8	40	9.1	5.0
단기 보호	64	1	0.2	1.6	6	0.8	9.4	31	2.0	48.4	18	1.7	28.1	7	1.2	10.9	1	0.2	1.6
복지 용구	455	12	2.5	2.6	38	4.8	8.4	83	5.3	18.2	104	10.1	22.9	84	13.9	18.5	134	30.4	29.4

주 1) 점수구간의 총 기관수 대비 급여종별 기관수가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 급여종별 총 기관수 대비 점수구간에 속한 기관수가 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-3> 2016년 급여종별 평가점수 분포 현황

(단위 : %)



그림<3-4-4> 연도별 평가점수 분포현황

(단위 : %)



나. 대분류 영역별 평가결과

1) 대분류 영역별 평가점수 현황

가) 대분류 영역별 환산점수는 ‘급여제공결과’ 영역이 96.4점으로 가장 높았으며, ‘환경 및 안전’ 88.4점, ‘수급자 권리보장’ 82.9점, ‘기관운영’ 80.7점, ‘급여제공과정’ 75.7점 순으로 나타났다. ‘16년 대비 ‘수급자 권리보장’ 영역이 5.3점으로 가장 큰 폭으로 높아졌으며, ‘기관운영’ 4.8점, ‘환경 및 안전’ 3.1점, ‘급여제공결과’ 2.0점, ‘급여제공과정’ 0.5점 순으로 향상되었다.

나) ‘기관운영’ 영역 환산점수는 방문간호가 87.2점으로 가장 높았으며, 방문목욕 84.2점, 방문요양 81.2점, 주야간보호 79.6점, 복지용구 75.0점, 단기보호 72.6점 순으로 나타났다. 전체 평균점수는 ‘16년 대비 4.8점 향상된 80.7점으로 나타났고, 급여종별로는 복지용구 22.9점, 방문간호 4.8점, 방문목욕 3.7점, 방문요양 3.6점, 단기보호 2.3점, 주야간보호 0.5점 순으로 높아졌으며 다른 급여종류에 비하여 복지용구가 큰 폭으로 향상되었다.

다) ‘환경 및 안전’ 영역 환산점수는 복지용구가 91.9점으로 가장 높았으며, 주야간보호 89.4점, 방문요양 87.9점, 방문목욕 86.7점, 단기보호 86.6점, 방문간호 84.9점 순으로 나타났다. 전체 평균 점수는 ‘16년 85.3점에서 ‘19년 88.4점으로, 3.1점 높아졌고 급여종별로는 복지용구 4.3점, 방문요양 3.5점, 단기보호 2.6점, 주야간보호 2.0점, 방문목욕 1.5점 순으로 향상되었으나, 방문간호는 1.0점 하락하였다.

- 라) ‘수급자 권리보장’ 영역 환산점수는 단기보호가 88.0점으로 가장 높았으며, 주야간보호 86.4점, 방문간호 84.9점, 방문요양 83.1점, 방문목욕 80.6점, 복지용구 75.3점 순으로 나타났다. 전체 평균점수는 ‘16년 77.6점에서 ‘19년 82.9점으로 전체 평균점수는 5.3점 높아졌으며, 복지용구 11.3점, 단기보호 5.9점, 방문요양 4.7점, 주야간보호 4.6점, 방문간호 3.1점, 방문목욕 2.9점 순으로 고르게 향상되었다.
- 마) ‘급여제공과정’ 영역 환산점수는 방문간호가 82.9점으로 가장 높았으며, 주야간보호 78.1점, 방문목욕 77.1점, 방문요양 76.4점, 단기보호 72.5점, 복지용구 61.7점 순으로 나타났다. 전체 평균점수는 ‘16년 75.2점에서 ‘19년 75.7점으로, 0.5점 높아졌으며, 복지용구 4.6점, 방문요양 0.5점, 방문목욕 0.3점 순으로 향상되었고, 방문간호 1.7점, 주야간보호 2.5점, 단기보호 5.4점 하락하였다.
- 바) ‘급여제공결과’ 영역 환산점수는 방문목욕이 97.9점으로 가장 높았으며, 방문간호 97.8점, 방문요양 97.5점, 복지용구 95.8점, 단기보호 95.5점, 주야간보호 93.1점 순으로 나타났다. 전체 평균점수는 ‘16년 94.4점에서 ‘19년 96.4점으로 2.0점 향상되었으며, 방문요양, 방문목욕 2.7점, 주야간보호, 복지용구 1.3점, 방문간호 0.5점 향상되었고, 단기보호는 0.9점 하락하였다.

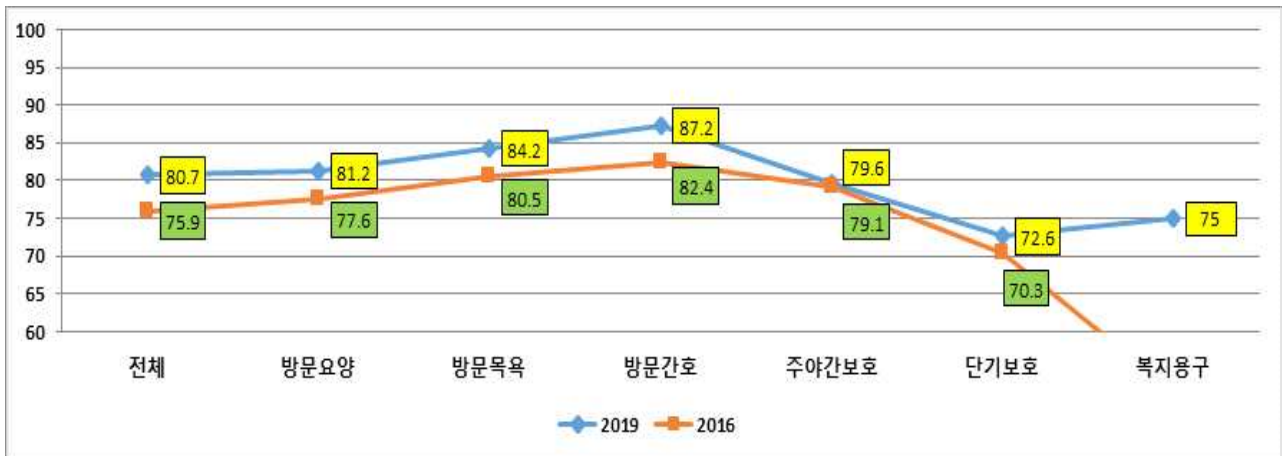
<표3-4-5> 대분류 영역별 평가점수 현황

(단위 : 점)

구 분		기관운영		환경 및 안전		수급자 권리보장		급여제공과정		급여제공결과	
		기준점수	환산	기준점수	환산	기준점수	환산	기준점수	환산	기준점수	환산
전 체	2019	16.5	80.7	11.9	88.4	16.7	82.9	25.7	75.7	11.7	96.4
	2016	15.9	75.9	9.3	85.3	18.9	77.6	23.8	75.2	11.8	94.4
방 문 요 양	2019	17.0	81.2	8.8	87.9	19.1	83.1	25.2	76.4	12.7	97.5
	2016	16.3	77.6	6.8	84.4	21.2	78.4	23.5	75.9	12.3	94.8
방 문 목 욕	2019	17.7	84.2	8.7	86.7	18.5	80.6	28.5	77.1	8.8	97.9
	2016	16.1	80.5	7.7	85.2	21.0	77.7	26.1	76.8	9.5	95.2
방 문 간 호	2019	16.6	87.2	10.2	84.9	19.5	84.9	30.7	82.9	8.8	97.8
	2016	14.8	82.4	7.7	85.9	22.9	81.8	29.6	84.6	9.7	97.3
주야간보호	2019	14.3	79.6	18.8	89.4	10.4	86.4	30.4	78.1	9.3	93.1
	2016	18.2	79.1	14.9	87.4	12.3	81.8	27.4	80.6	10.1	91.8
단 기 보 호	2019	13.1	72.6	19.1	86.6	11.4	88.0	25.4	72.5	11.5	95.5
	2016	16.9	70.3	15.1	84.0	11.5	82.1	24.9	77.9	11.6	96.4
복 지 용 구	2019	17.3	75.0	19.3	91.9	14.3	75.3	13.0	61.7	15.3	95.8
	2016	8.9	52.1	17.5	87.6	14.1	64.0	14.3	57.1	15.1	94.5

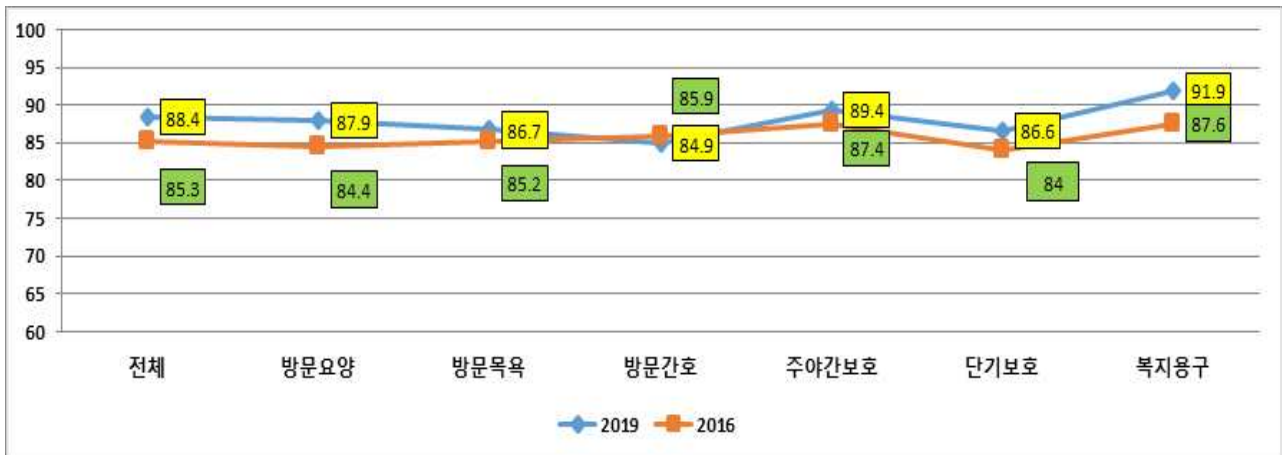
그림<3-4-5> 기관운영 환산점수(평균)

(단위 : 점)



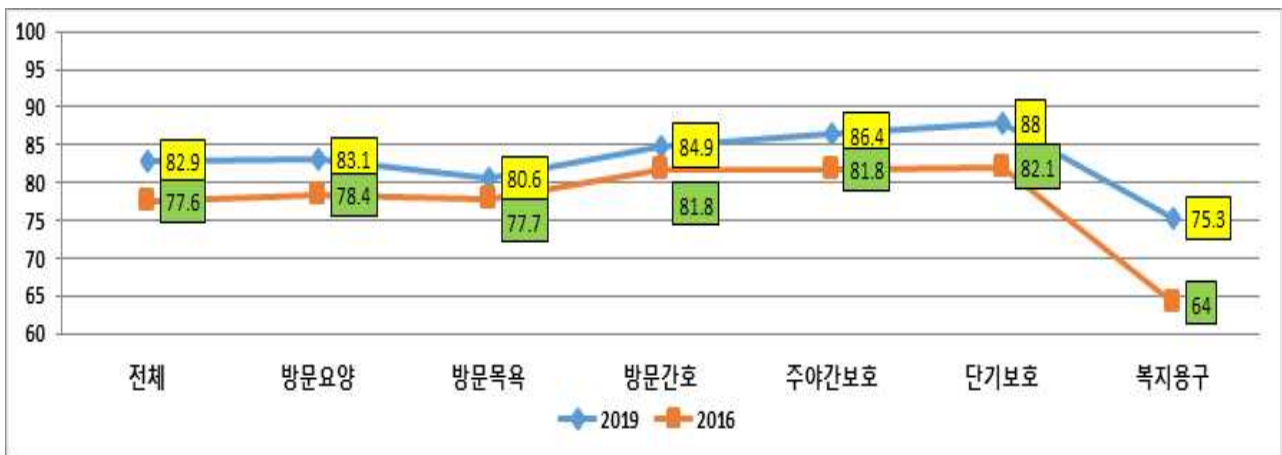
그림<3-4-6> 환경 및 안전 환산점수(평균)

(단위 : 점)



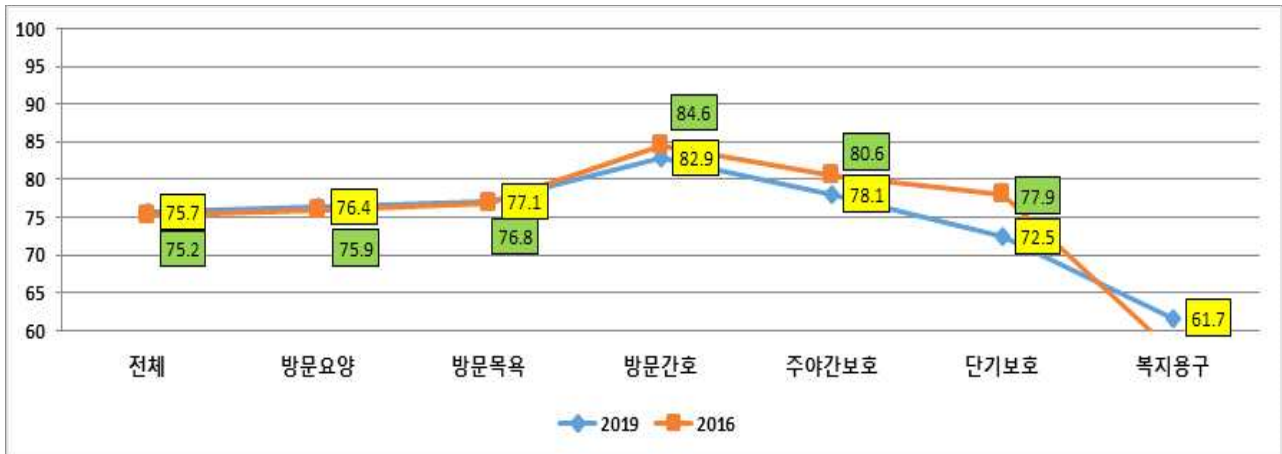
그림<3-4-7> 수급자 권리보장 환산점수(평균)

(단위 : 점)



그림<3-4-8> 급여제공과정 환산점수(평균)

(단위 : 점)



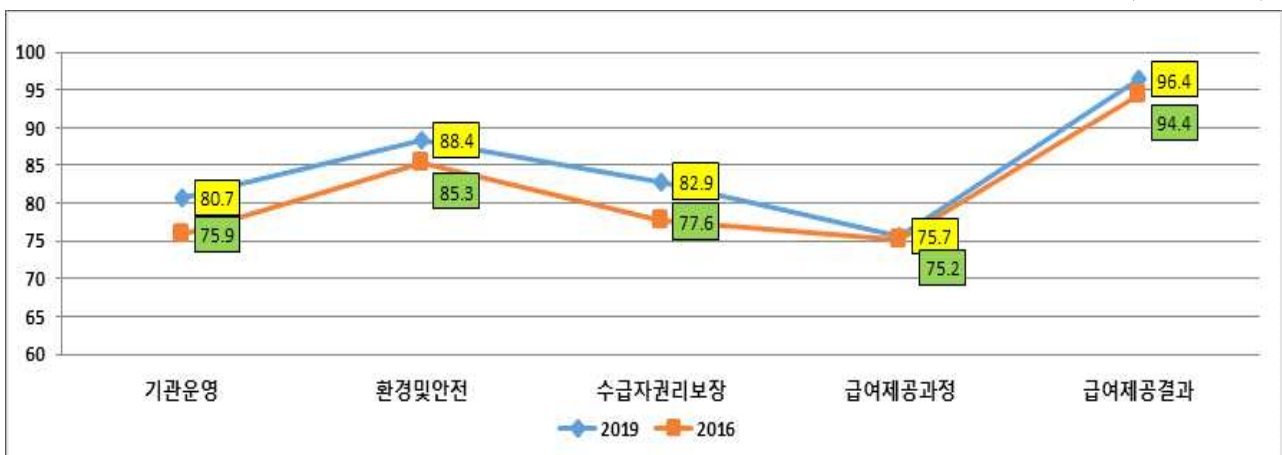
그림<3-4-9> 급여제공결과 환산점수(평균)

(단위 : 점)



그림<3-4-10> 대분류 영역별 환산점수(평균)

(단위 : 점)



다. 급여종별 대분류 영역별 현황

1) 방문요양

- 가) 우수 비율은 '급여제공결과' 영역이 88.6%로 가장 높았으며, '환경 및 안전' 75.3%, '기관운영' 63.1%, '수급자 권리보장' 60.9%, '급여제공과정' 54.0% 순으로 나타났다.
- 나) 미흡 비율은 '급여제공과정' 영역이 13.6%로 가장 높았고, '기관운영' 11.4%, '수급자 권리보장' 6.7%, '환경 및 안전' 3.7%, '급여제공결과' 1.0% 순으로 나타났다.

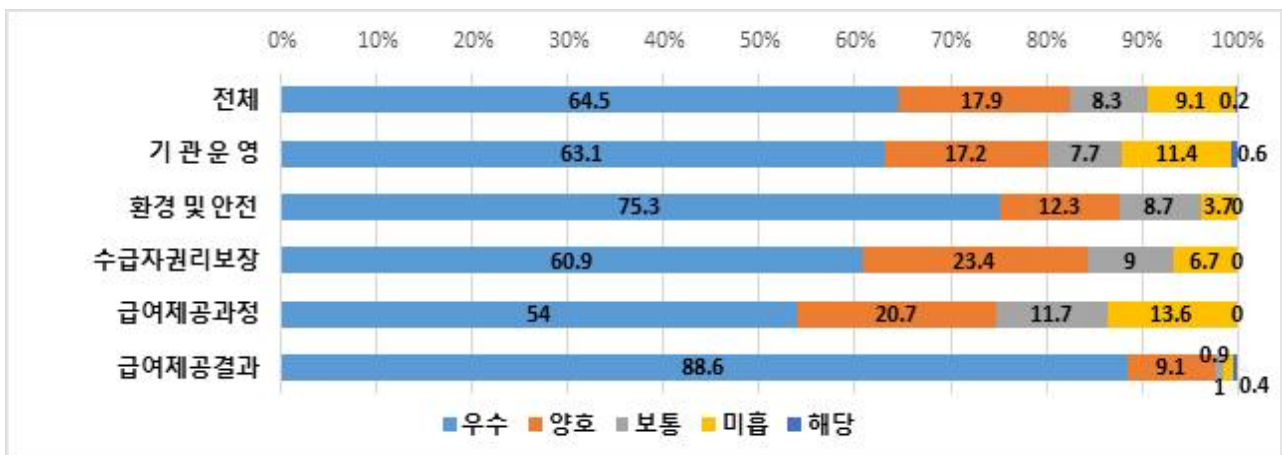
<표3-4-6> 대분류 영역별 현황(방문요양)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수	양호	보통	미흡	해당없음
전체	32(가점포함)	100.0	64.5	17.9	8.3	9.1	0.2
기관운영	9	100.0	63.1	17.2	7.7	11.4	0.6
환경 및 안전	3	100.0	75.3	12.3	8.7	3.7	0.0
수급자 권리보장	6	100.0	60.9	23.4	9.0	6.7	0.0
급여제공과정	9	100.0	54.0	20.7	11.7	13.6	0.0
급여제공결과	4	100.0	88.6	9.1	0.9	1.0	0.4

그림<3-4-11> 대분류 영역별 현황(방문요양)

(단위 : %)



2) 방문목욕

가) 우수 비율은 '급여제공결과' 영역이 90.8%로 가장 높았으며, '환경 및 안전' 74.0%, '기관운영' 68.2%, '수급자 권리보장' 60.1%, '급여제공과정' 56.1% 순으로 나타났다.

나) 미흡 비율은 '급여제공과정' 영역이 14.5%로 가장 높았고, '수급자 권리보장' 9.9%, '기관운영' 9.6%, '환경 및 안전' 4.5%, '급여제공결과' 0.7% 순으로 나타났다.

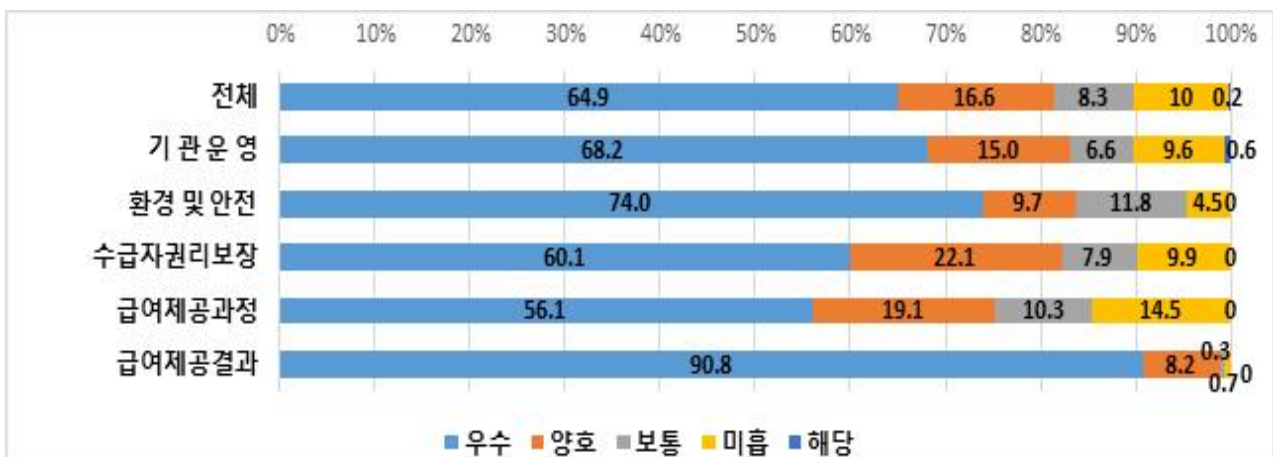
<표3-4-7> 대분류 영역별 현황(방문목욕)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수	양호	보통	미흡	해당없음
전체	32(가점포함)	100.0	64.9	16.6	8.3	10.0	0.2
기관운영	9	100.0	68.2	15.0	6.6	9.6	0.6
환경 및 안전	4	100.0	74.0	9.7	11.8	4.5	0.0
수급자 권리보장	6	100.0	60.1	22.1	7.9	9.9	0.0
급여제공과정	10	100.0	56.1	19.1	10.3	14.5	0.0
급여제공결과	2	100.0	90.8	8.2	0.3	0.7	0.0

그림<3-4-12> 대분류 영역별 현황(방문목욕)

(단위 : %)



3) 방문간호

가) 우수 비율은 '급여제공결과' 영역이 90.4%로 가장 높았고, '기관운영' 74.1%, '급여제공과정' 73.0% , '수급자 권리보장' 71.4%, '환경 및 안전' 64.0% 순으로 나타났다.

나) 미흡 비율은 '환경 및 안전' 영역이 8.9%로 가장 높았고, '기관운영' 8.2%, '급여제공과정' 4.0%, '급여제공결과' 0.5%, '수급자 권리보장' 0.0% 순으로 나타났다.

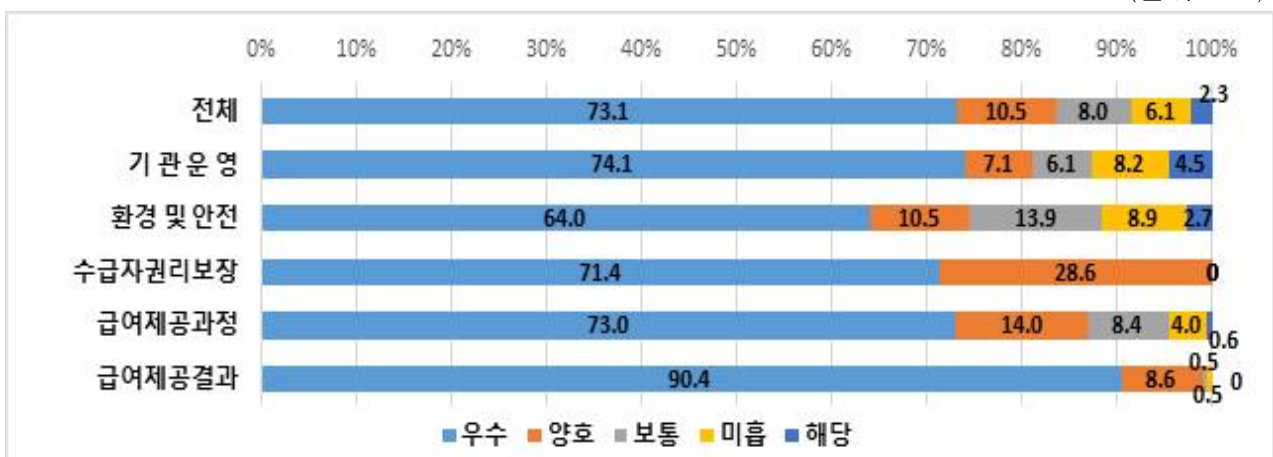
<표3-4-8> 대분류 영역별 현황(방문간호)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수	양호	보통	미흡	해당없음
전체	32(가점포함)	100.0	73.1	10.5	8.0	6.1	2.3
기관운영	8	100.0	74.1	7.1	6.1	8.2	4.5
환경 및 안전	4	100.0	64.0	10.5	13.9	8.9	2.7
수급자 권리보장	6	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0
급여제공과정	10	100.0	73.0	14.0	8.4	4.0	0.6
급여제공결과	2	100.0	90.4	8.6	0.5	0.5	0.0

그림<3-4-13> 대분류 영역별 현황(방문간호)

(단위 : %)



4) 주야간보호

가) 우수 비율은 '환경 및 안전' 영역이 77.7%로 가장 높았고, '수급자 권리보장' 70.8%, '급여제공결과' 68.2% , '급여제공과정' 65.4%, '기관운영' 60.2% 순으로 나타났다.

나) 미흡 비율은 '기관운영' 영역이 14.7%로 가장 높았으며, '급여제공과정' 9.9%, '급여제공결과' 7.1%, '수급자 권리보장' 6.7%, '환경 및 안전' 3.7% 순으로 나타났다.

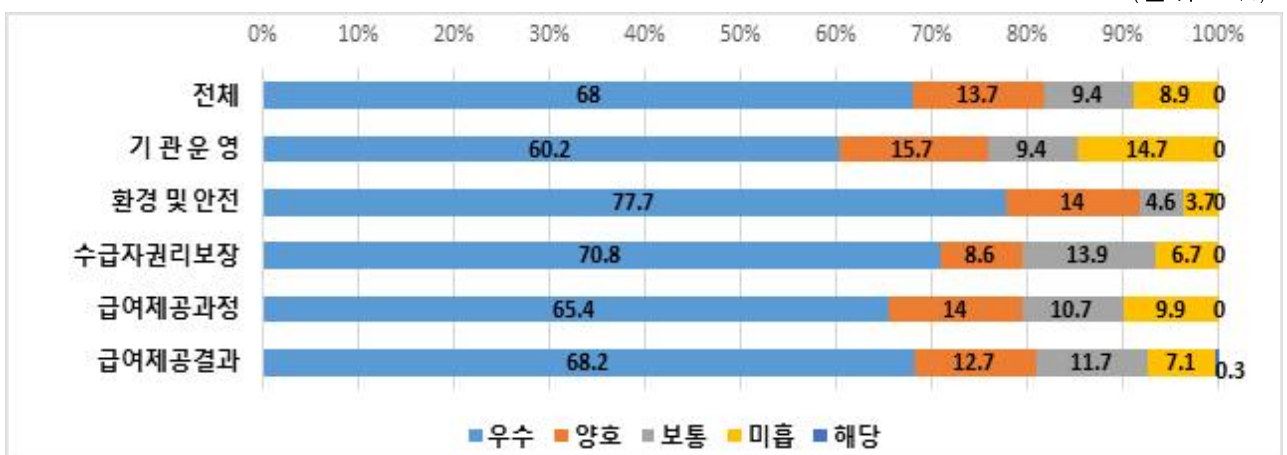
<표3-4-9> 대분류 영역별 현황(주야간보호)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수	양호	보통	미흡	해당없음
전체	46(가점포함)	100.0	68.0	13.7	9.4	8.9	0.0
기관운영	10	100.0	60.2	15.7	9.4	14.7	0.0
환경 및 안전	11	100.0	77.7	14.0	4.6	3.7	0.0
수급자 권리보장	5	100.0	70.8	8.6	13.9	6.7	0.0
급여제공과정	16	100.0	65.4	14.0	10.7	9.9	0.0
급여제공결과	3	100.0	68.2	12.7	11.7	7.1	0.3

그림<3-4-14> 대분류 영역별 현황(주야간보호)

(단위 : %)



5) 단기보호

가) 우수 비율은 '급여제공결과' 영역이 83.7%로 가장 높았고, '환경 및 안전' 74.6%, '수급자 권리보장' 73.0% , '급여제공과정' 59.0%, '기관운영' 51.6% 순으로 나타났다.

나) 미흡 비율은 '기관운영' 영역이 22.1%로 가장 높았으며, '급여제공과정' 12.9%, '수급자 권리보장' 5.1%, '환경 및 안전' 4.5%, '급여제공결과' 0.0% 순으로 나타났다.

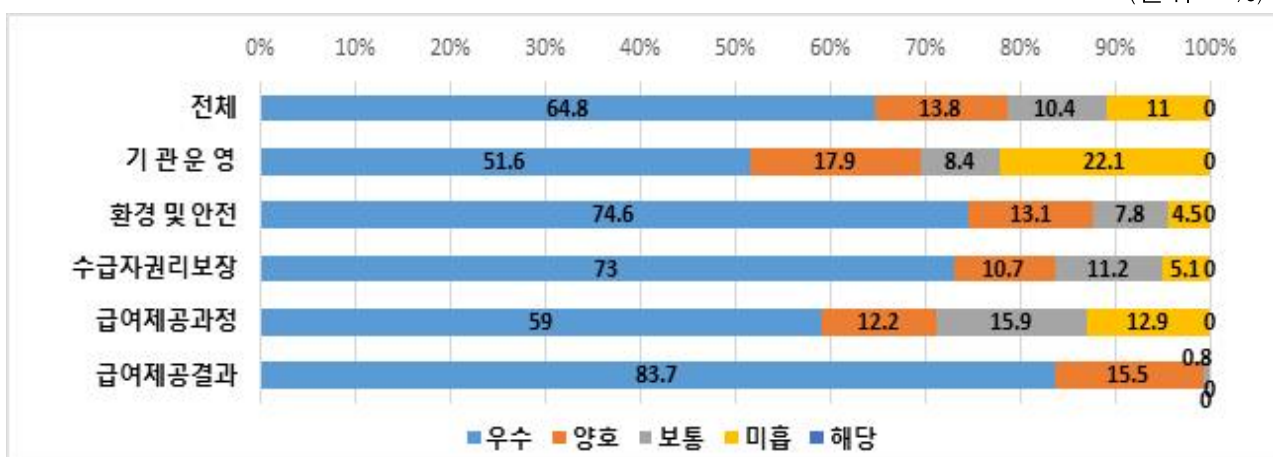
<표3-4-10> 대분류 영역별 현황(단기보호)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수	양호	보통	미흡	해당없음
전체	43(가점포함)	100.0	64.8	13.8	10.4	11.0	0.0
기관운영	10	100.0	51.6	17.9	8.4	22.1	0.0
환경 및 안전	11	100.0	74.6	13.1	7.8	4.5	0.0
수급자 권리보장	5	100.0	73.0	10.7	11.2	5.1	0.0
급여제공과정	13	100.0	59.0	12.2	15.9	12.9	0.0
급여제공결과	3	100.0	83.7	15.5	0.8	0.0	0.0

그림<3-4-15> 대분류 영역별 현황(단기보호)

(단위 : %)



6) 복지용구

가) 우수 비율은 '환경 및 안전' 영역이 89.1%로 가장 높았고, '급여제공결과' 84.0%, '수급자 권리보장' 57.7% , '기관운영' 53.0%, '급여제공과정' 50.6% 순으로 나타났다.

나) 미흡 비율은 '급여제공과정' 영역이 31.0%로 가장 높았으며, '수급자 권리보장' 24.4%, '기관운영' 11.3%, '환경 및 안전' 6.5%, '급여제공결과' 0.9% 순으로 나타났다.

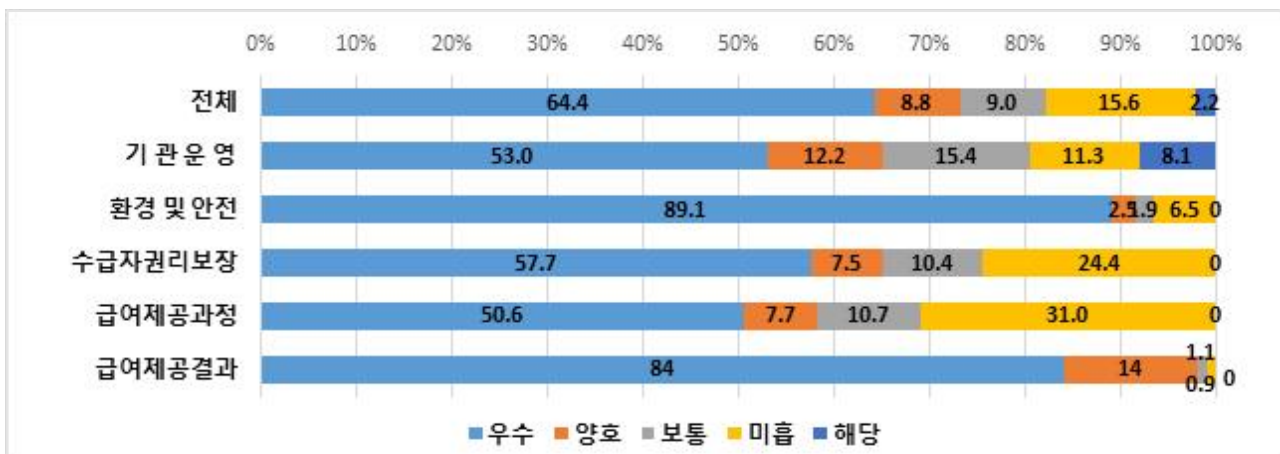
<표3-4-11> 대분류 영역별 현황(복지용구)

(단위 : 개, %)

영역별	지표수	계	우수	양호	보통	미흡	해당없음
전체	23(가점포함)	100.0	64.4	8.8	9.0	15.6	2.2
기관운영	6	100.0	53.0	12.2	15.4	11.3	8.1
환경 및 안전	4	100.0	89.1	2.5	1.9	6.5	0.0
수급자 권리보장	5	100.0	57.7	7.5	10.4	24.4	0.0
급여제공과정	4	100.0	50.6	7.7	10.7	31.0	0.0
급여제공결과	3	100.0	84.0	14.0	1.1	0.9	0.0

그림<3-4-16> 대분류 영역별 현황(복지용구)

(단위 : %)



라. 시도별 평가결과

1) 시도별 평가점수 현황

- 가) 17개 시도별 평가 실시 기관수와 평균점수를 '16년과 비교하여 분석하였다.
- 나) 시도별 기관수는 경기 1,209개소(20.2%), 서울 976개소(16.3%), 경북 432개소(7.2%) 순으로 많은 분포를 보였으며, 울산 94개소(1.6%), 제주 71개소(1.2%), 세종 14개소(0.2%) 순으로 적었다.
- 다) 평균점수는 세종이 86.2점으로 가장 높았고, 제주 85.8점, 경기 84.8점, 인천 84.7점 순으로 높게 나타났으며, 경북이 81.4점으로 가장 낮게 나타났다.

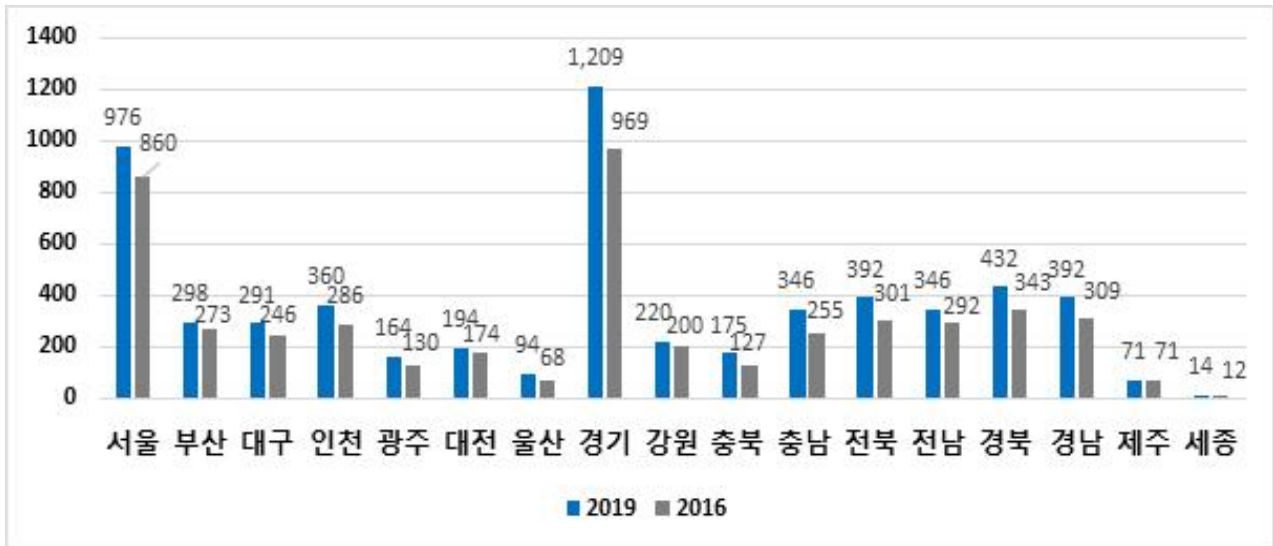
<표3-4-12> 시도별 평가점수 현황

(단위 : 개소, %, 점)

구분	실시기관				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	5,974	100.0	4,916	100.0	83.4	80.1
서울	976	16.3	860	17.5	82.6	79.9
부산	298	5.0	273	5.6	83.2	81.0
대구	291	4.9	246	5.0	82.7	79.8
인천	360	6.0	286	5.8	84.7	80.7
광주	164	2.7	130	2.7	84.1	80.8
대전	194	3.2	174	3.5	82.7	84.0
울산	94	1.6	68	1.4	84.3	83.9
경기	1,209	20.2	969	19.7	84.8	80.3
강원	220	3.7	200	4.1	83.2	80.5
충북	175	2.9	127	2.6	83.6	82.6
충남	346	5.8	255	5.2	82.7	80.9
전북	392	6.6	301	6.1	83.2	79.6
전남	346	5.8	292	5.9	82.0	77.6
경북	432	7.2	343	7.0	81.4	76.0
경남	392	6.6	309	6.3	84.0	81.1
제주	71	1.2	71	1.4	85.8	77.3
세종	14	0.2	12	0.2	86.2	82.9

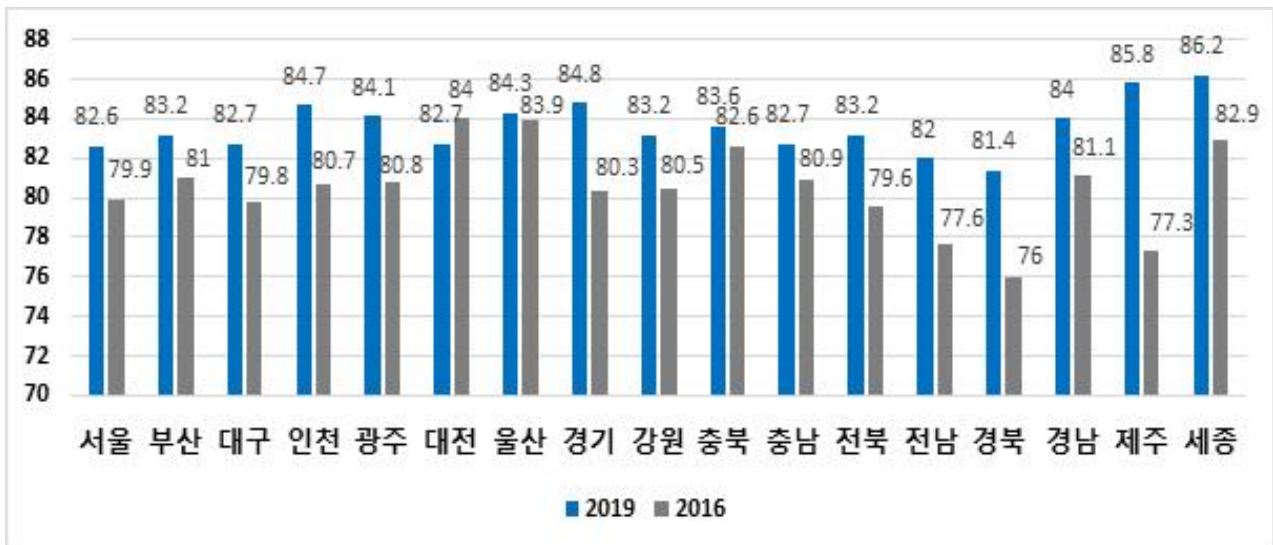
그림<3-4-17> 시도별 평가 실시기관 비교

(단위 : 개)



그림<3-4-18> 시도별 평균점수 비교

(단위 : 점)



2) 급여종별 시도 평가점수 현황

가) 17개 시도별 6개 급여종별이 차지하는 평가 실시기관수와 평균점수를 '16년과 비교하여 분석하였다.

나) 방문요양 기관은 경기 680개소, 서울 562개소, 경북 256개소 순으로 많은 분포를 보였으며, 울산 52개소, 제주 26개소, 세종 8개소로 가장 적게 나타났다. 평균점수는 제주 88.5점, 세종 86.9점, 울산이 86.1점으로 가장 높게 나타났으며, 서울이 81.8점으로 가장 낮았다. '16년 대비 제주가 9.4점 향상으로 점수 상승 폭이 가장 컸으며, 대전은 1.5점 하락하였다.

- 다) 방문목욕 기관은 경기 129개소, 서울 88개소, 전북 75개소 순으로 많은 분포를 보였으며, 광주 10개소, 울산 6개소, 세종 1개소로 가장 적게 나타났다. 평균점수는 세종 97.0점, 경남 86.1점, 제주가 85.3점으로 가장 높게 나타났으며, 대전이 77.1점으로 가장 낮았다. '16년 대비 광주가 7.2점 향상으로 점수 상승 폭이 가장 컸으며, 대전은 5.3점 하락 하였다.
- 라) 방문간호 기관은 경기 28개소, 서울 18개소, 인천 9개소 순으로 많은 분포를 보였으며, 경남 2개소, 부산, 대구, 세종은 1개소로 나타났으며, 제주를 평가를 받은 방문간호가 없었다. 평균점수는 부산 97.5점, 경남 95.5점, 인천이 89.9점으로 가장 높았고, 충남이 77.8점으로 가장 낮았다. '16년 대비 세종이 23.2점 향상으로 점수 상승 폭이 가장 컸으며, 서울이 0.6점, 대구 0.8점, 울산 1.5점 순으로 하락하였고, 경북은 11.2점 하락하여 점수 하락폭이 가장 컸다.
- 마) 주야간보호기관은 경기 260개소, 서울 208개소, 대구 91개소 순으로 많은 분포를 보였으며, 광주와 제주가 각각 30개소, 울산 24개소, 세종 4개소로 가장 적게 나타났다. 평균점수는 광주 87.8점, 서울 87.0점, 인천이 85.4점으로 가장 높게 나타났으며, 경북이 79.2점으로 가장 낮았다. '16년 대비 제주가 6.6점으로 점수 상승 폭이 가장 컸으며, 경기도는 0.3점, 경남 2.6점, 대전 2.7점 하락하였고, 충북은 3.8점으로 하락폭이 가장 컸다.
- 바) 단기보호기관은 서울 23개소, 대구, 경기 각각 7개소, 인천 3개소, 강원 2개소, 전남 1개소 순으로 분포를 보였으며, 부산 등 11개 시도에서는 평가를 받은 단기보호 기관이 없었다. 평균점수는 전남이 91.8점으로 가장 높게 나타났으며, 강원이 75.0점으로 가장 낮았다. '16년 대비 인천이 6.0점 향상으로 점수 상승 폭이 가장 컸으며, 강원이 1.7점, 경기 2.4점 순으로 하락하였다.
- 사) 복지용구는 경기 105개소, 서울 77개소, 전북 41개소 순으로 많은 분포를 보였으며, 충북 12개소, 울산 9개소, 제주 2개소로 가장 적게 분포되어 있었고, 세종은 평가를 받은 복지용구가 없었다. 평균점수는 인천 84.3점, 충남 83.2점, 대구가 83.1점으로 가장 높게 나타났으며, 울산이 74.2점으로 가장 낮았다. '16년 대비 경북이 17.0점으로 점수 상승 폭이 가장 컸으며, 대전이 1.8점으로 상승 폭이 가장 작았다.

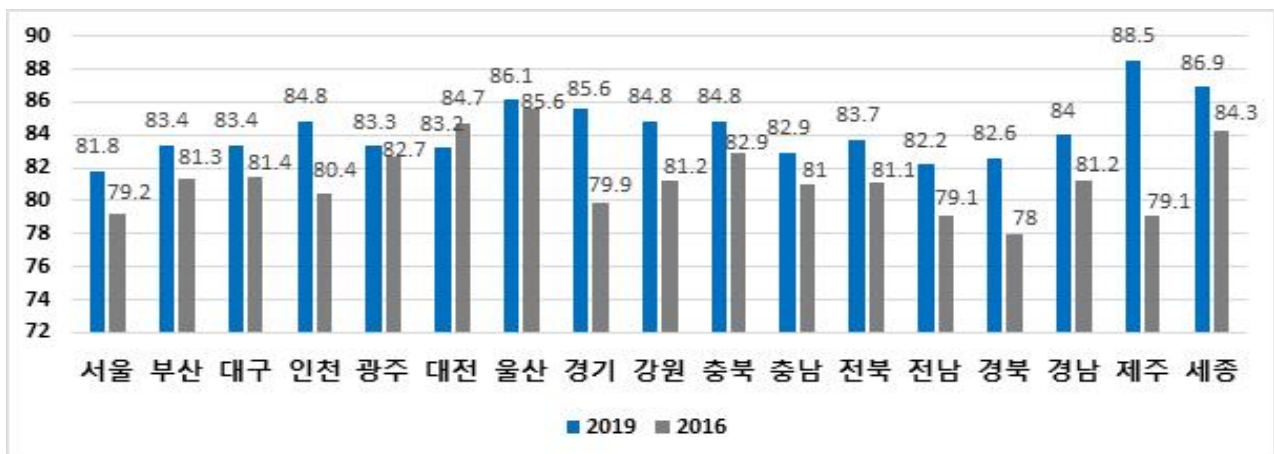
<표3-4-13> 급여종별 시도 평가점수 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	계				방문요양				방문목욕				방문간호				주야간보호				단기보호				복지용구			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
총계	5,974	83.4	4,916	80.1	3,399	83.7	2,800	80.5	665	83.0	717	80.7	99	86.6	85	85.1	1,259	84.1	795	83.4	43	81.2	64	80.3	509	79.5	455	69.9
서울	976	82.6	860	79.9	562	81.8	472	79.2	88	81.3	107	79.4	18	83.3	15	83.9	208	87.0	161	86.9	23	80.2	32	79.9	77	79.3	73	69.7
부산	298	83.2	273	81.0	201	83.4	172	81.3	10	82.3	30	81.5	1	97.5	2	74.5	52	83.1	38	86.1	-	-	-	-	34	82.1	31	72.7
대구	291	82.7	246	79.8	159	83.4	144	81.4	12	80.9	16	78.5	1	85.8	1	86.6	91	81.7	61	79.5	7	82.8	9	78.0	21	83.1	15	67.7
인천	360	84.7	286	80.7	211	84.8	173	80.4	55	83.3	40	81.5	9	89.9	6	87.5	43	85.4	28	84.0	3	85.2	5	79.2	39	84.3	34	77.5
광주	164	84.1	130	80.8	104	83.3	82	82.7	10	82.5	11	75.3	2	89.1	3	77.1	30	87.8	17	83.6	-	-	-	-	18	82.8	17	73.5
대전	194	82.7	174	84.0	117	83.2	105	84.7	16	77.1	24	82.4	4	84.0	4	79.7	40	84.7	25	87.4	-	-	-	-	17	79.6	16	77.8
울산	94	84.3	68	83.9	52	86.1	39	85.6	6	82.8	5	81.9	3	89.3	4	90.8	24	84.0	13	87.5	-	-	-	-	9	74.2	7	65.1
경기	1,209	84.8	969	80.3	680	85.6	523	79.9	129	84.9	163	81.4	28	89.3	23	86.7	260	84.9	160	85.2	7	81.5	13	83.9	105	78.0	87	69.5
강원	220	83.2	200	80.5	120	84.8	105	81.2	25	81.7	30	82.4	6	85.0	5	91.6	48	82.9	38	82.6	2	75.0	2	76.7	19	76.7	20	68.0
충북	175	83.6	127	82.6	92	84.8	77	82.9	11	81.4	10	85.0	5	88.7	5	82.6	55	82.1	21	85.9	-	-	1	90.9	12	81.8	13	73.0
충남	346	82.7	255	80.9	187	82.9	147	81.0	49	80.4	46	80.6	3	77.8	3	88.5	80	83.5	43	81.9	-	-	-	-	27	83.2	16	76.8
전북	392	83.2	301	79.6	194	83.7	157	81.1	75	83.7	62	81.1	8	84.3	5	82.0	74	84.4	42	80.5	-	-	-	-	41	77.3	35	69.3
전남	346	82.0	292	77.6	197	82.2	172	79.1	53	82.9	51	78.8	5	84.2	4	90.0	66	82.1	42	77.0	1	91.8	-	-	24	76.3	23	63.4
경북	432	81.4	343	76.0	256	82.6	209	78.0	51	81.9	51	76.5	3	83.7	2	94.9	90	79.2	50	75.2	-	-	2	74.0	32	77.4	29	60.4
경남	392	84.0	309	81.1	233	84.0	186	81.2	61	86.1	55	84.5	2	95.5	2	80.1	64	84.1	34	86.7	-	-	-	-	32	79.1	32	68.8
제주	71	85.8	71	77.2	26	88.5	31	79.1	13	85.3	13	79.2	-	-	-	-	30	84.3	21	77.7	-	-	-	-	2	77.6	6	61.7
세종	14	86.2	12	83.0	8	86.9	6	84.3	1	97.0	3	89.4	1	78.2	1	55.0	4	84.3	1	84.0	-	-	-	-	-	-	1	82.6

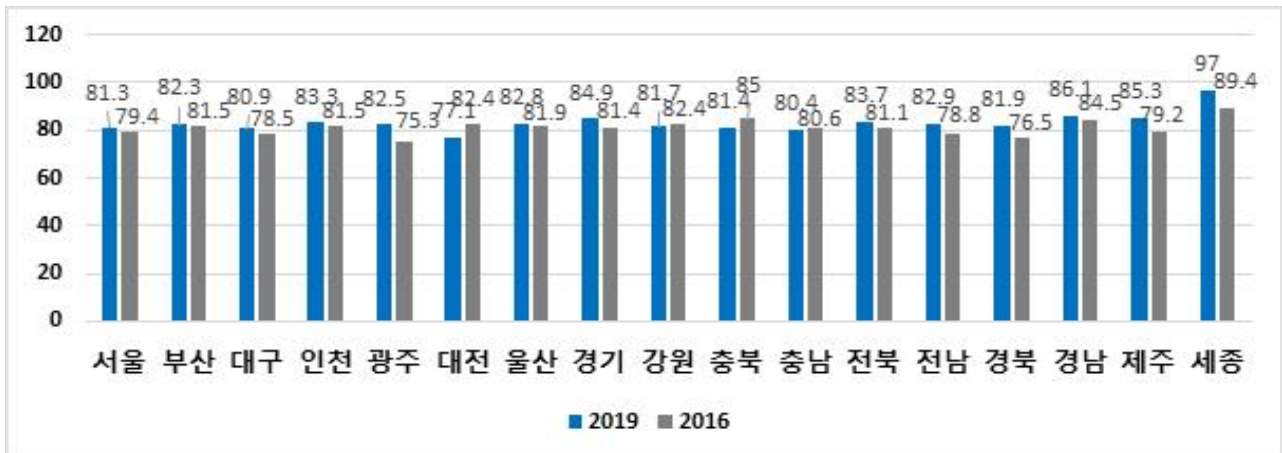
그림<3-4-19> 시도별 방문요양 평균점수 비교

(단위 : 점)



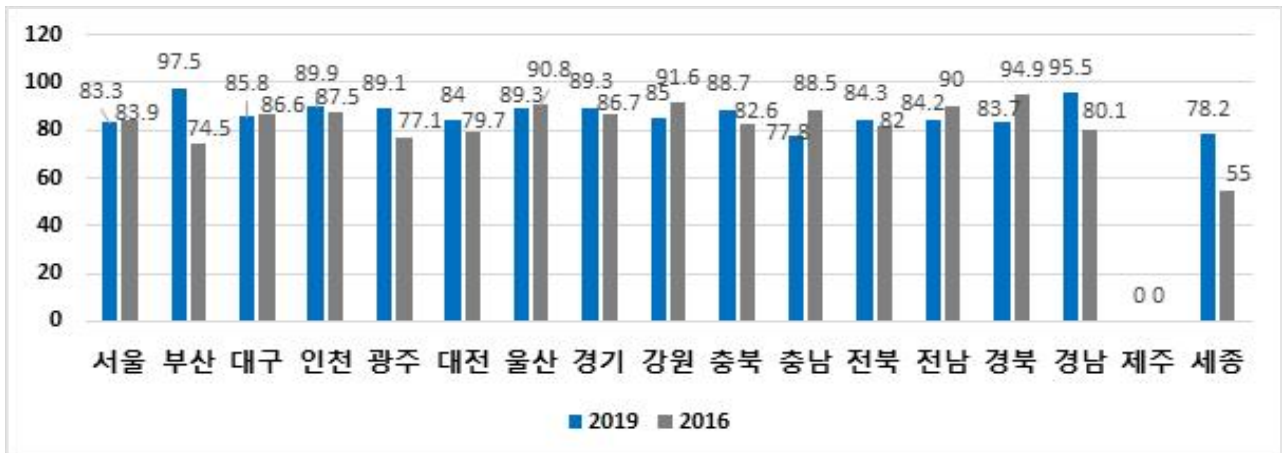
그림<3-4-20> 시도별 방문목욕 평균점수 비교

(단위 : 점)



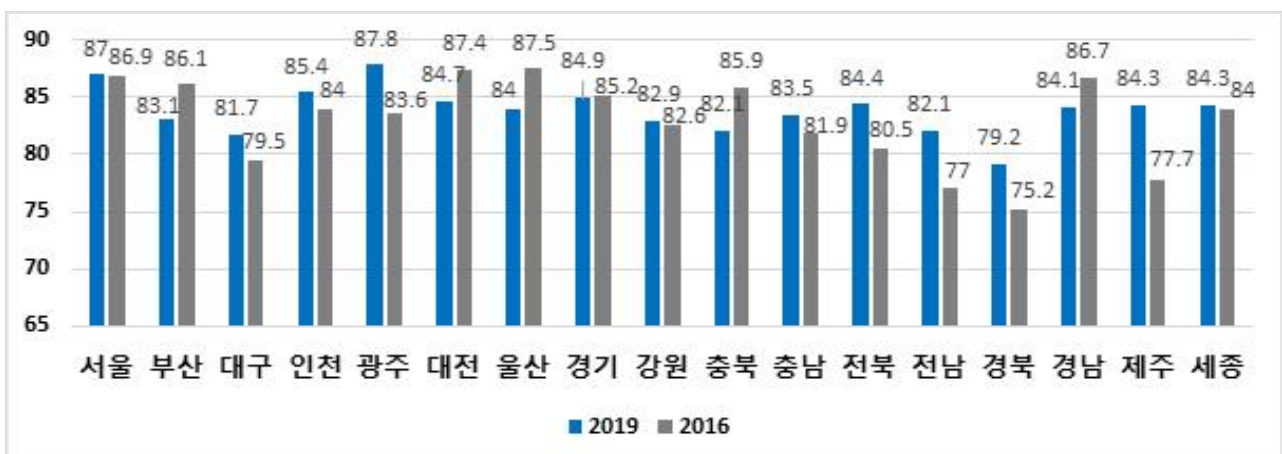
그림<3-4-21> 시도별 방문간호 평균점수 비교

(단위 : 점)



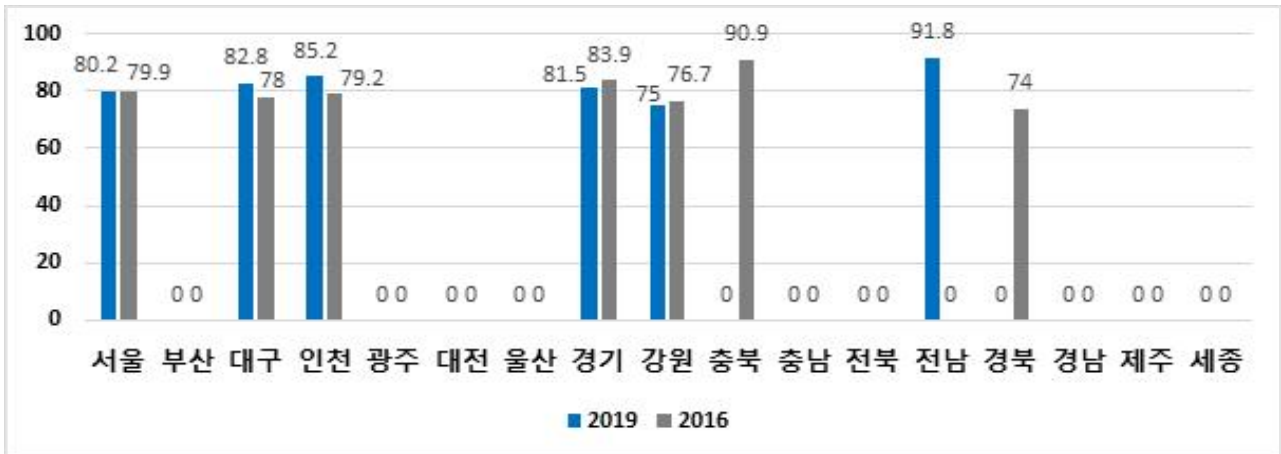
그림<3-4-22> 시도별 주야간보호 평균점수 비교

(단위 : 점)



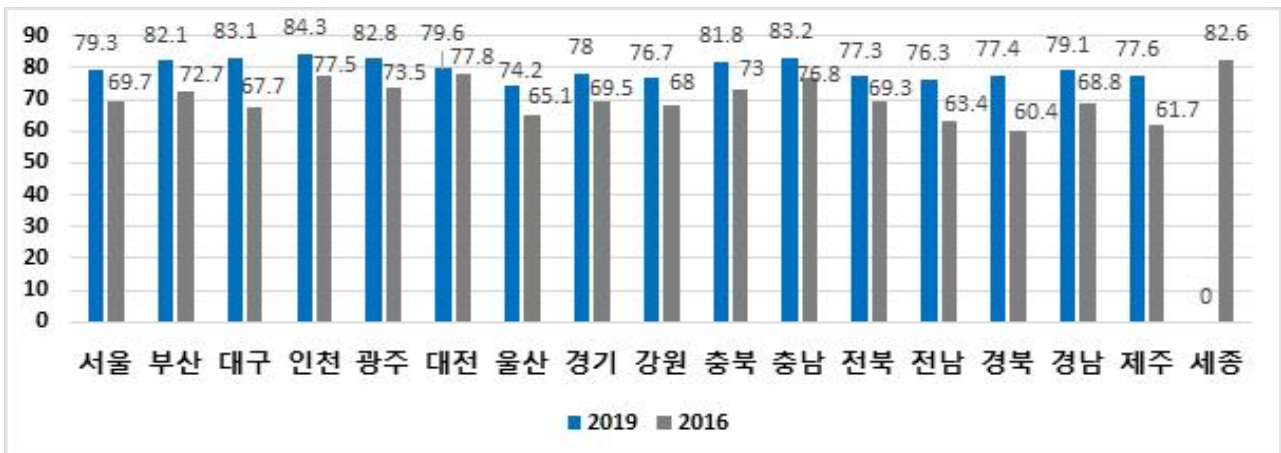
그림<3-4-23> 시도별 단기보호 평균점수 비교

(단위 : 점)



그림<3-4-24> 시도별 복지용구 평균점수 비교

(단위 : 점)



3) 시도별 평가점수 분포 현황

- 가) 평가점수 구간별로 17개 시도가 차지하는 비율을 '16년과 비교하여 분석하였다.
- 나) 전체 평가 실시기관 중 평가점수 90점 이상 기관 비율은 '16년 26.1%(1,281개소)보다 6.7% 상승한 32.7%(1,956개소)로 나타났다. 지역별로는 경기 24.7%(484개소), 서울 15.0%(293개소), 경남 7.0%(137개소) 순으로 높게 나타났다.
- 다) 평가점수 60점 미만 기관은 전체 평가 실시기관 중 3.6%(214개소)이며, 지역별로는 경기 24.3%(52개소), 서울 20.1%(43개소), 전남 8.4%(18개소) 순으로 높게 나타났다.
- 라) 전체 평가 실시기관 중 경기(20.2%)와 서울(16.3%)의 경우 다른 시도보다 기관수가 많이 분포(36.6%)되어 있어 점수구간별 차지하는 비율도 높았으며, 그 외 시도의 점수구간은 비슷한 분포도를 보였다.

<표3-4-14> 시도별 평가점수 분포 현황

(단위 : 개소, %)

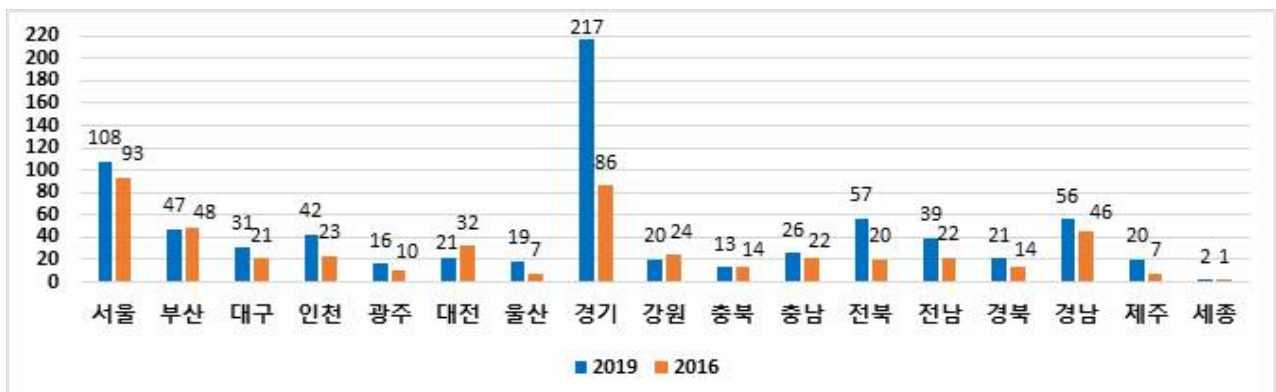
구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾
계 ²⁾	5,974	4,916	755	12.6	490	9.9	1,201	20.1	791	16.1	2,121	35.5	1,563	31.8	1,136	19.0	1,026	20.9	547	9.2	605	12.3	214	3.6	441	9.0
서울	976	860	108	14.3	93	19.0	185	15.4	146	18.5	345	16.3	252	16.1	202	17.8	176	17.1	93	17.0	111	18.4	43	20.1	82	18.6
부산	298	273	47	6.2	48	9.8	60	5.0	48	6.1	98	4.6	70	4.5	43	3.8	44	4.3	35	6.4	32	5.3	15	7.0	31	7.0
대구	291	246	31	4.1	21	4.3	54	4.5	37	4.7	98	4.6	76	4.9	71	6.3	59	5.8	30	5.5	32	5.3	7	3.3	21	4.8
인천	360	286	42	5.6	23	4.7	72	6.0	48	6.1	159	7.5	108	6.9	59	5.2	60	5.8	23	4.2	25	4.1	5	2.3	22	5.0
광주	164	130	16	2.1	10	2.0	43	3.6	22	2.8	57	2.7	45	2.9	30	2.6	32	3.1	13	2.4	13	2.2	5	2.3	8	1.8
대전	194	174	21	2.8	32	6.5	36	3.0	26	3.3	67	3.1	61	3.9	46	4.0	35	3.4	18	3.3	16	2.6	6	2.8	4	0.9
울산	94	68	19	2.5	7	1.4	13	1.1	18	2.3	40	1.9	28	1.8	10	0.9	5	0.5	6	1.1	3	0.5	6	2.8	7	1.6
경기	1,209	969	217	28.7	86	17.5	267	22.2	175	22.1	408	19.2	300	19.2	188	16.5	214	20.9	77	14.1	112	18.5	52	24.4	82	18.6
강원	220	200	20	2.6	24	4.9	49	4.1	36	4.5	79	3.7	63	4.0	42	3.7	34	3.3	24	4.4	22	3.6	6	2.8	21	4.8
충북	175	127	13	1.7	14	2.9	42	3.5	24	3.0	72	3.4	48	3.1	31	2.7	23	2.2	10	1.8	11	1.8	7	3.3	7	1.6
충남	346	255	26	3.5	22	4.5	79	6.6	46	5.8	121	5.7	84	5.4	74	6.5	58	5.7	35	6.4	26	4.3	11	5.1	19	4.3
전북	392	301	57	7.6	20	4.1	79	6.6	38	4.8	125	5.9	100	6.4	67	5.9	90	8.8	55	10.1	31	5.1	9	4.2	22	5.0
전남	346	292	39	5.2	22	4.5	56	4.7	34	4.3	127	6.0	86	5.5	71	6.3	61	5.9	35	6.4	60	9.9	18	8.4	29	6.6
경북	432	343	21	2.8	14	2.9	67	5.6	35	4.4	175	8.3	111	7.1	108	9.5	80	7.8	51	9.3	57	9.4	10	4.7	46	10.4
경남	392	309	56	7.4	46	9.4	81	6.7	46	5.8	129	6.1	105	6.7	81	7.1	42	4.1	33	6.0	41	6.8	12	5.6	29	6.6
제주	71	71	20	2.6	7	1.4	14	1.1	10	1.3	17	0.8	19	1.2	9	0.8	13	1.3	9	1.6	12	2.0	2	0.9	10	2.2
세종	14	12	2	0.3	1	0.2	4	0.3	2	0.2	4	0.2	7	0.4	4	0.4	-	-	-	-	1	0.2	-	-	1	0.2

주 1) 점수구간별 시도가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기관 수(2019년 : 5,974개, 2016년 : 4,916개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

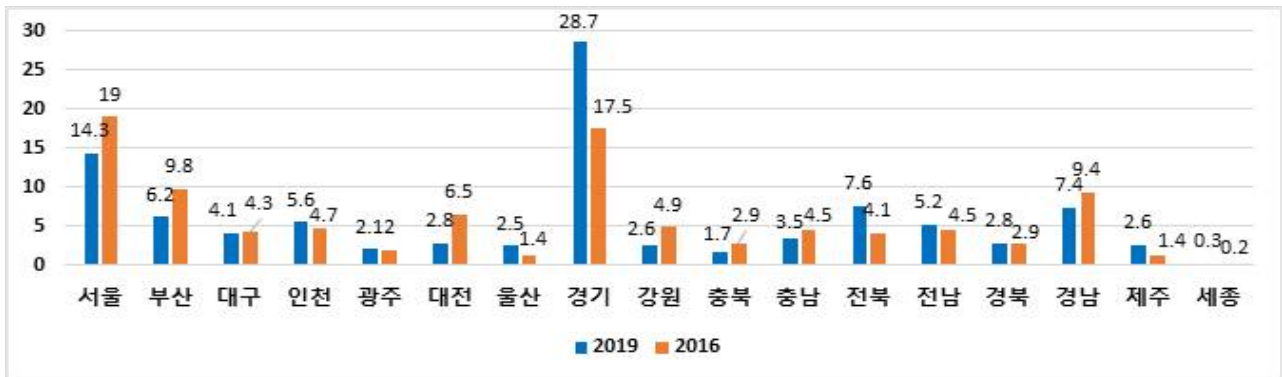
그림<3-4-25> 시도별 95점 이상 기관 현황

(단위 : 개소)



그림<3-4-26> 시도별 95점 이상 기관 분포

(단위 : %)



4) 급여종별 시도 평가점수 분포 현황

가) 방문요양

평가점수 90점 이상 기관은 전체 평가 실시기관의 33.2%(1,130개소)이며, 지역별로는 경기 25.0%(283개소), 서울 12.9%(146개소), 경남 7.3%(83개소) 순으로 나타났다. 60점 미만 기관은 3.1%(106개소)로, 서울 26.4%(28개소), 경기 18.9%(20개소), 전남 8.5%(9개소) 순으로 나타났으며, 이는 전체 기관 중 서울과 경기의 비율이 22.4%로 높기 때문인 것으로 분석된다. 80점 이상 ~ 90점 미만 구간의 비율이 36.3%(1,235개소)로 가장 높게 나타났다.

<표3-4-15> 시도별 평가점수 분포 현황(방문요양)

(단위 : 개소, %)

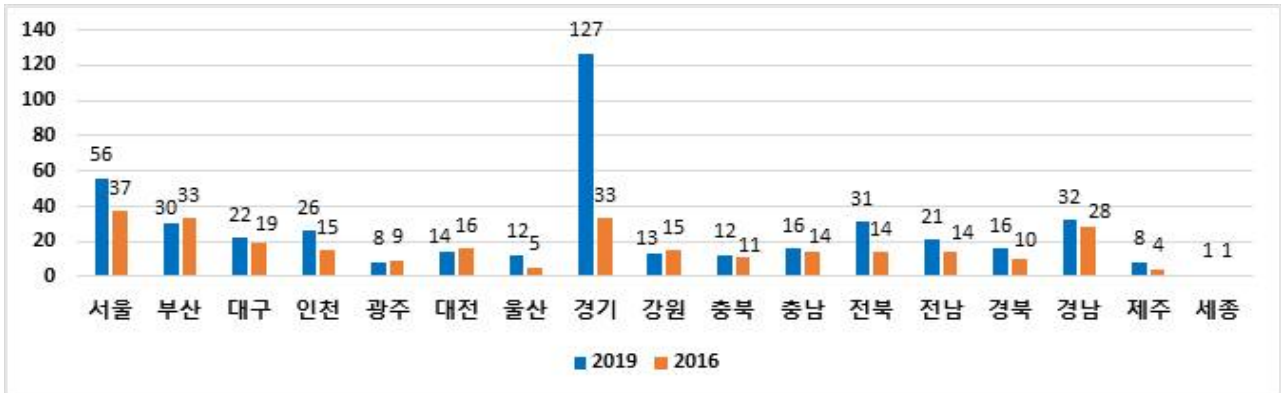
구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾
계 ²⁾	3,399	2,800	445	13.1	278	9.9	685	20.2	441	15.8	1,235	36.3	926	33.1	629	18.5	593	21.2	299	8.8	336	12.0	106	3.1	226	8.1
서울	562	472	56	12.6	37	13.3	90	13.1	70	15.9	206	16.7	152	16.4	122	19.4	101	17.0	60	20.1	72	21.4	28	26.4	40	17.7
부산	201	172	30	6.7	33	11.9	43	6.3	30	6.8	65	5.3	44	4.8	29	4.6	25	4.2	26	8.7	21	6.2	8	7.5	19	8.4
대구	159	144	22	5.0	19	6.8	29	4.2	22	5.0	49	4.0	48	5.2	44	7.0	26	4.4	12	4.0	16	4.8	3.0	2.8	13	5.8
인천	211	173	26	5.8	15	5.4	46	6.7	27	6.1	90	7.3	67	7.2	31	4.9	35	5.9	15	5.0	13	3.9	3	2.8	16	7.1
광주	104	82	8	1.8	9	3.2	21	3.1	12	2.7	44	3.5	32	3.5	19	3.0	19	3.2	8	2.7	8	2.4	4	3.8	2	0.9
대전	117	105	14	3.2	16	5.8	22	3.2	21	4.8	40	3.2	39	4.2	28	4.5	17	2.9	11	3.7	10	3.0	2	1.9	2	0.9
울산	52	39	12	2.7	5	1.8	10	1.5	9	2.0	21	1.7	18	1.9	4	0.6	2	0.3	1	0.3	3	0.9	4	3.8	2	0.9
경기	680	523	127	28.5	33	11.9	156	22.8	101	22.9	237	19.2	164	17.7	100	15.9	117	19.7	40	13.4	58	17.2	20	18.9	50	22.1
강원	120	105	13	2.9	15	5.4	31	4.5	15	3.4	47	3.8	35	3.8	15	2.4	20	3.4	12	4.0	10	3.0	2	1.9	10	4.4
충북	92	77	12	2.7	11	4.0	17	2.5	14	3.2	41	3.3	25	2.7	15	2.4	16	2.7	5	1.7	7	2.1	2	1.9	4	1.8
충남	187	147	16	3.6	14	5.0	45	6.6	23	5.2	63	5.1	51	5.5	39	6.2	35	5.9	18	6.0	12	3.6	6	5.6	12	5.3
전북	194	157	31	7.0	14	5.0	37	5.4	21	4.8	61	4.9	52	5.6	39	6.2	51	8.6	22	7.3	14	4.2	4	3.8	5	2.2
전남	197	172	21	4.7	14	5.0	31	4.5	17	3.9	80	6.5	59	6.4	36	5.7	43	7.3	20	6.7	27	8.0	9	8.5	12	5.3
경북	256	209	16	3.6	10	3.6	46	6.7	28	6.3	107	8.7	69	7.4	57	9.1	48	8.1	26	8.7	34	10.1	4	3.8	20	8.8
경남	233	186	32	7.2	28	10.1	51	7.4	25	5.7	76	6.2	60	6.5	47	7.5	32	5.4	20	6.7	26	7.7	7	6.6	15	6.6
제주	26	31	8	1.8	4	1.4	8	1.2	5	1.1	5	0.4	8	0.9	2	0.3	6	1.0	3	1.0	4	1.2	-	-	4	1.8
세종	8	6	1	0.2	1	0.4	2	0.3	1	0.2	3	0.2	3	0.3	2	0.3	-	-	-	-	1	0.3	-	-	-	-

주 1) 점수구간별 시도가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기관 수(2019년 : 3,399개, 2016년 : 2,800개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

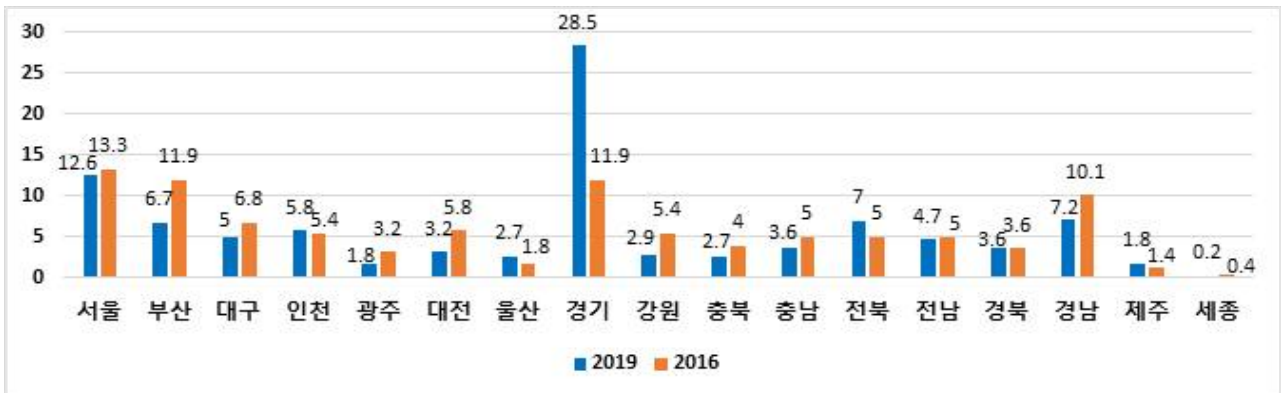
그림<3-4-27> 시도별 95점 이상 기관 현황(방문요양)

(단위 : 개소)



그림<3-4-28> 시도별 95점 이상 기관 분포(방문요양)

(단위 : %)



나) 방문목욕

방문목욕 평가점수 90점 이상 기관은 전체 평가 실시기관의 27.5% 183개소이며, 지역별로는 경기 25.1%(46개소), 전북·경남 12.6%(23개소), 서울 10.4%(19개소) 순으로 나타났다. 60점 미만 기관은 전체 2.0%(13개소)이며, 경기 23.1%(3개소)로 가장 높았고 서울·충남·전남·경남이 15.4%(2개소), 대전·경북 7.7%(1개소) 순으로 분포하였다. 이는 전체 기관 중 경기가 19.4%를 차지하고 있어 점수 구간별 비율이 높은 것으로 분석된다. 80점 이상 ~ 90점 미만 구간의 비율이 38.9%(259개소)로 가장 높게 나타났다.

<표3-4-16> 시도별 평가점수 분포 현황(방문목욕)

(단위 : 개소, %)

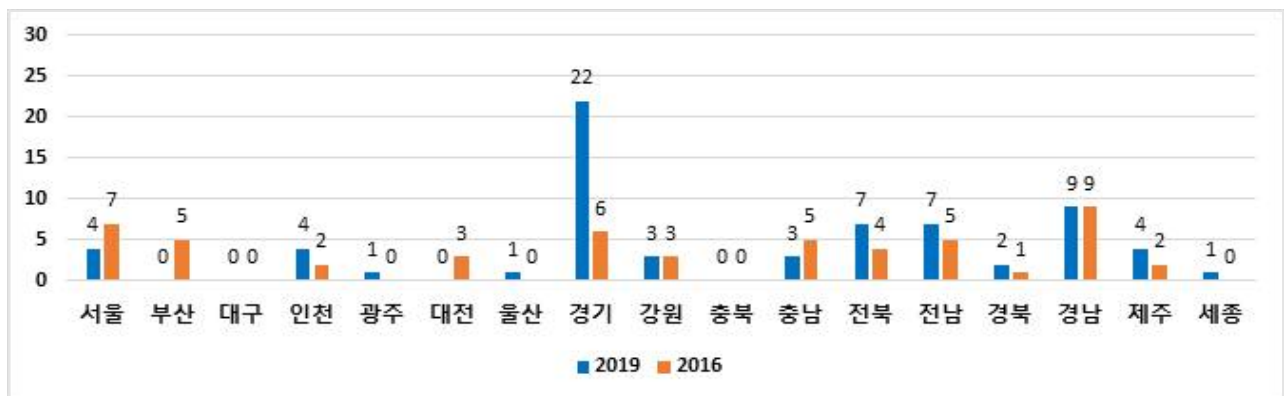
구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾
계2)	665	717	68	10.2	52	7.3	115	17.3	107	14.9	259	38.9	265	37.0	141	21.2	168	23.4	69	10.4	88	12.3	13	2.0	37	5.2
서울	88	107	4	5.9	7	13.5	15	13.0	19	17.8	34	13.1	33	12.4	24	17.0	23	13.7	9	13	17	19.3	2	15.4	8	21.7
부산	10	30	-	-	5	9.6	3	2.6	3	2.8	3	1.2	11	4.1	2	1.4	6	3.6	2	2.9	3	3.4	-	-	2	5.4
대구	12	16	-	-	-	-	3	2.6	4	3.8	3	1.2	3	1.1	4	2.8	7	4.2	2	2.9	-	-	-	-	2	5.4
인천	55	40	4	5.9	2	3.8	7	6.1	9	8.4	28	10.8	14	5.3	11	7.8	10	5.9	5	7.2	3	3.4	-	-	2	5.4
광주	10	11	1	1.5	-	-	2	1.7	1	0.9	3	1.2	3	1.1	3	2.1	4	2.4	1	1.5	2	2.3	-	-	1	2.7
대전	16	24	-	-	3	5.8	2	1.7	2	1.9	4	1.5	8	3.0	6	4.3	9	5.3	3	4.4	2	2.3	1	7.7	-	-
울산	6	5	1	1.5	-	-	-	-	2	1.9	3	1.2	2	0.8	2	1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2.7
경기	129	163	22	32.3	6	11.5	24	20.9	27	25.3	49	18.9	63	23.8	22	15.6	45	26.8	9	13.0	19	21.6	3	23.0	3	8.1
강원	25	30	3	4.4	3	5.8	3	2.6	6	5.6	8	3.1	11	4.1	6	4.3	5	3.0	5	7.2	4	4.5	-	-	1	2.7
충북	11	10	0	0.0	-	-	3	2.6	3	2.8	4	1.5	6	2.3	2	1.4	-	-	2	2.9	1	1.2	-	-	-	-
충남	49	46	3	4.4	5	9.6	8	7.0	6	5.6	16	6.2	19	7.2	13	9.2	7	4.2	7	10.1	4	4.5	2	15.4	5	13.5
전북	75	62	7	10.3	4	7.7	16	13.9	7	6.5	29	11.2	23	8.7	11	7.8	21	12.5	12	17.4	4	4.5	-	-	3	8.1
전남	53	51	7	10.3	5	9.6	6	5.2	7	6.5	24	9.2	15	5.7	10	7.1	8	4.7	4	5.8	13	14.8	2	15.4	3	8.1
경북	51	51	2	2.9	1	1.9	8	7.0	2	1.9	22	8.5	19	7.2	15	10.7	17	10.1	3	4.4	7	8.0	1	7.7	5	13.5
경남	61	55	9	13.2	9	17.3	14	12.2	7	6.5	26	10.0	28	10.6	6	4.3	5	3.0	4	5.8	5	5.7	2	15.4	1	2.7
제주	13	13	4	5.9	2	3.8	1	0.9	1	0.9	3	1.2	5	1.9	4	2.8	1	0.6	1	1.5	4	4.5	-	-	-	-
세종	1	3	1	1.5	-	-	-	-	1	0.9	-	-	2	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

주 1) 점수구간별 시도가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기관 수(2019년 : 665개, 2016년 : 717개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

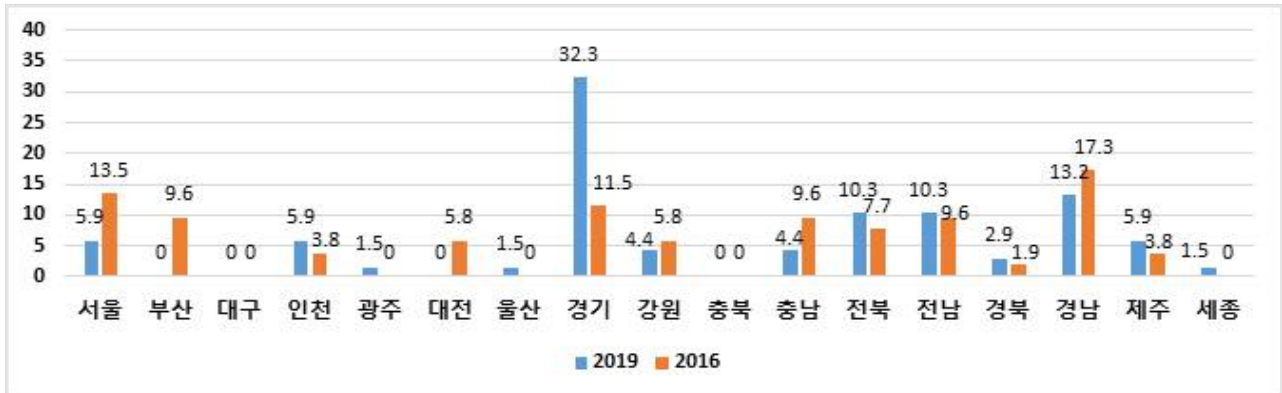
그림<3-4-29> 시도별 95점 이상 기관 현황 (방문목욕)

(단위 : 개소)



그림<3-4-30> 시도별 95점 이상 기관 분포(방문목욕)

(단위 : %)



다) 방문간호

방문간호 평가점수 90점 이상 기관은 전체 평가 실시기관의 50.5%(50개소)이며, 지역별로는 경기 38.0%(19개소), 서울 16.0%(8개소) 순으로 나타났다. 90점 이상 ~ 95점 미만 구간의 비율이 29.3%(29개소)로 가장 높았으며, 특히, 평가 점수 60점 미만 기관은 없는 것으로 나타났다.

<표3-4-17> 시도별 평가점수 분포 현황(방문간호)

(단위 : 개소, %)

구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
계2)	99	85	21	21.2	13	15.3	29	29.3	20	23.6	21	21.2	29	34.1	23	23.2	16	18.8	5	5.1	4	4.7	-	-	3	3.5
서울	18	15	5	23.8	2	15.4	3	10.3	5	25.0	1	4.7	3	10.3	7	30.5	3	18.8	2	40.0	2	50.0	-	-	-	-
부산	1	2	1	4.8	1	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33.3
대구	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.7	1	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
인천	9	6	1	4.8	1	7.7	5	17.2	1	5.0	3	14.3	3	10.3	-	-	1	6.3	-	-	-	-	-	-	-	-
광주	2	3	-	-	-	-	1	3.5	-	-	1	4.7	1	3.5	-	-	2	12.5	-	-	-	-	-	-	-	-
대전	4	4	1	4.8	-	-	-	-	1	5.0	2	9.5	1	3.5	-	-	1	6.3	1	20.0	1	25.0	-	-	-	-
울산	3	4	1	4.8	-	-	-	-	3	15.0	2	9.5	1	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
경기	28	23	7	33.2	5	38.5	12	41.4	5	25.0	3	14.3	8	27.5	6	26.1	4	25.0	-	-	-	-	-	-	1	33.3
강원	6	5	1	4.8	1	7.7	-	-	1	5.0	3	14.3	3	10.3	2	8.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
충북	5	5	-	-	1	7.7	3	10.3	1	5.0	1	4.7	1	3.5	1	4.3	1	6.3	-	-	1	25.0	-	-	-	-
충남	3	3	1	4.8	-	-	-	-	1	5.0	-	-	2	6.8	1	4.3	-	-	1	20.0	-	-	-	-	-	-
전북	8	5	-	-	-	-	4	13.8	-	-	2	9.5	3	10.3	1	4.3	2	12.5	1	20.0	-	-	-	-	-	-
전남	5	4	2	9.4	1	7.7	-	-	2	10.0	-	-	-	-	3	13.1	1	6.3	-	-	-	-	-	-	-	-
경북	3	2	-	-	1	7.7	-	-	-	-	2	9.5	1	3.5	1	4.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
경남	2	2	1	4.8	-	-	1	3.5	-	-	-	-	1	3.5	-	-	1	6.3	-	-	-	-	-	-	-	-
제주	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
세종	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33.3

주 1) 점수구간별 시도가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기관 수(2019년 : 99개, 2016년 : 85개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

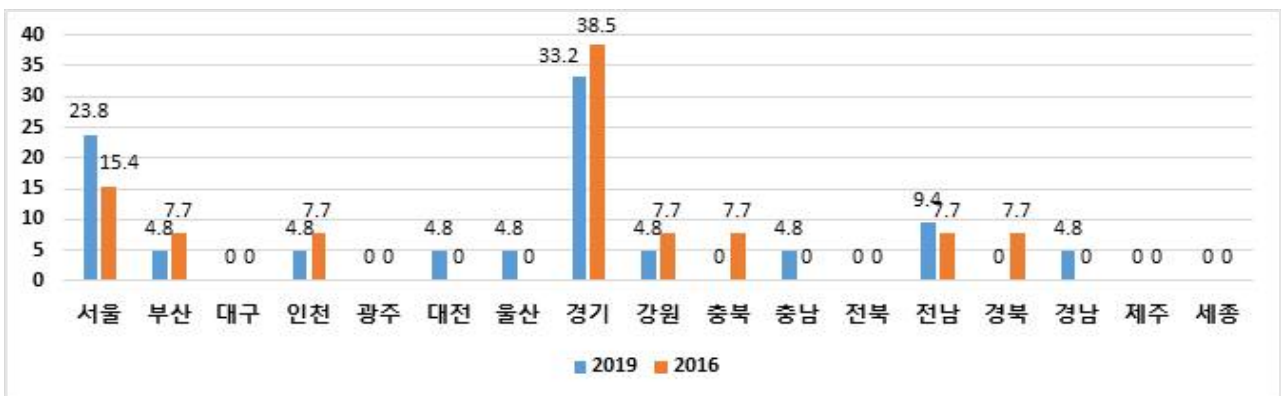
그림<3-4-31> 시도별 95점 이상 기관 현황(방문간호)

(단위 : 개소)



그림<3-4-32> 시도별 95점 이상 기관 분포(방문간호)

(단위 : %)



라) 주야간보호

주야간보호 평가점수 90점 이상 기관은 전체 평가 실시기관의 37.1% (467개소)이며, 지역별로는 경기 23.1%(108개소), 서울 21.2%(99개소), 전북 6.9%(32개소) 순으로 나타났다. 이는 전체 기관 중 경기·서울이 16.4%를 차지하고 있어 점수 구간별 차지하는 비율도 높은 것으로 분석된다. 80점 이상 ~ 90점 미만 구간의 비율이 33.4%(420개소)로 가장 높게 나타났다.

<표3-4-18> 시도별 평가점수 분포 현황(주야간보호)

(단위 : 개소, %)

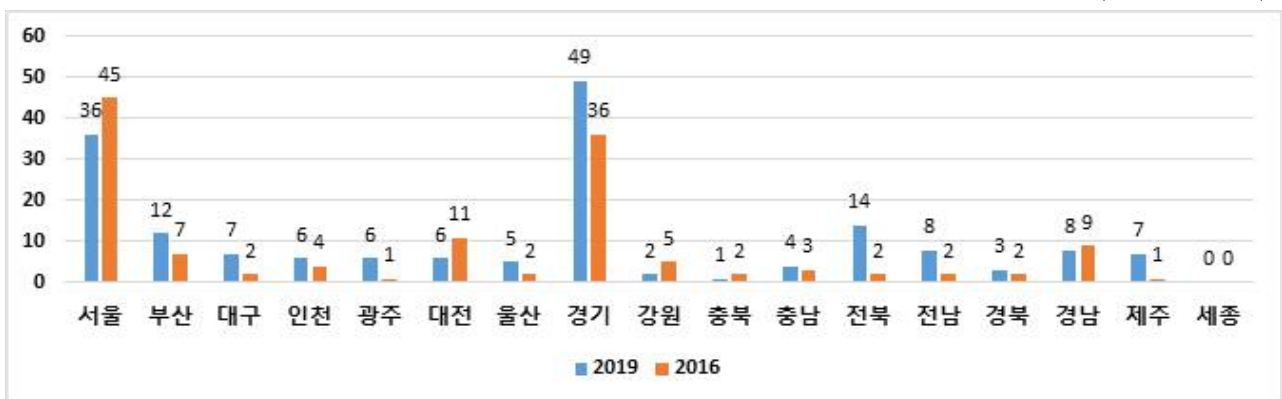
구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾
계2)	1,259	795	174	13.8	134	16.9	293	23.3	179	22.5	420	33.4	229	28.8	218	17.3	127	16.0	112	8.9	86	10.8	42	3.3	40	5.0
서울	208	161	36	20.7	45	33.6	63	21.5	40	22.3	69	16.4	43	18.8	26	11.9	21	16.5	11	9.8	5	5.8	3	7.1	7	17.5
부산	52	38	12	6.9	7	5.2	9	3.1	13	7.3	17	4.1	10	4.4	6	2.7	2	1.6	4	3.6	5	5.8	4	9.5	1	2.5
대구	91	61	7	4.0	2	1.5	17	5.8	10	5.6	33	7.9	16	7.0	16	7.3	22	17.3	15	13.4	11	12.8	3	7.1	-	-
인천	43	28	6	3.4	4	3.0	8	2.7	6	3.3	18	4.3	11	4.8	8	3.7	2	1.6	2	1.8	4	4.7	1	2.4	1	2.5
광주	30	17	6	3.4	1	0.7	13	4.4	5	2.8	5	1.2	7	3.0	4	1.8	3	2.4	2	1.8	-	-	-	-	1	2.5
대전	40	25	6	3.4	11	8.2	8	2.7	1	0.6	13	3.1	6	2.6	10	4.6	6	4.7	3	2.7	1	1.2	-	-	-	-
울산	24	13	5	2.9	2	1.5	2	0.7	3	1.7	12	2.9	7	3.0	-	-	1	0.8	5	4.4	-	-	-	-	-	-
경기	260	160	49	28.2	36	26.9	59	20.1	36	20.1	82	19.5	43	18.8	41	18.8	23	18.1	18	16.1	15	17.4	11	26.2	7	17.5
강원	48	38	2	1.2	5	3.7	13	4.4	12	6.7	15	3.6	7	3.0	13	6.0	7	5.5	3	2.7	4	4.7	2	4.8	3	7.5
충북	55	21	1	0.6	2	1.5	16	5.5	5	2.8	22	5.2	11	4.8	9	4.1	2	1.6	2	1.8	1	1.2	5	11.9	-	-
충남	80	43	4	2.3	3	2.2	19	6.5	13	7.3	32	7.6	10	4.4	18	8.3	10	7.9	6	5.3	6	7.0	1	2.4	1	2.5
전북	74	42	14	8.1	2	1.5	18	6.1	8	4.5	22	5.2	17	7.5	9	4.1	7	5.5	9	8.0	4	4.7	2	4.8	4	10.0
전남	66	42	8	4.6	2	1.5	16	5.5	7	3.9	16	3.8	10	4.4	14	6.4	6	4.7	9	8.0	13	15.1	3	7.1	4	10.0
경북	90	50	3	1.7	2	1.5	11	3.8	5	2.8	31	7.4	18	7.9	27	12.4	8	6.3	14	12.5	11	12.8	4	9.5	6	15.0
경남	64	34	8	4.6	9	6.7	14	4.8	11	6.1	23	5.5	7	3.0	13	6.0	2	1.6	4	3.6	3	3.5	2	4.8	2	5.0
제주	30	21	7	4.0	1	0.8	5	1.7	4	2.2	9	2.1	5	2.2	3	1.4	5	3.9	5	4.4	3	3.5	1	2.4	3	7.5
세종	4	1	-	-	-	-	2	0.7	-	-	1	0.2	1	0.4	1	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

주 1) 점수구간별 시도가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기관 수(2019년: 1,259개, 2016년: 795개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

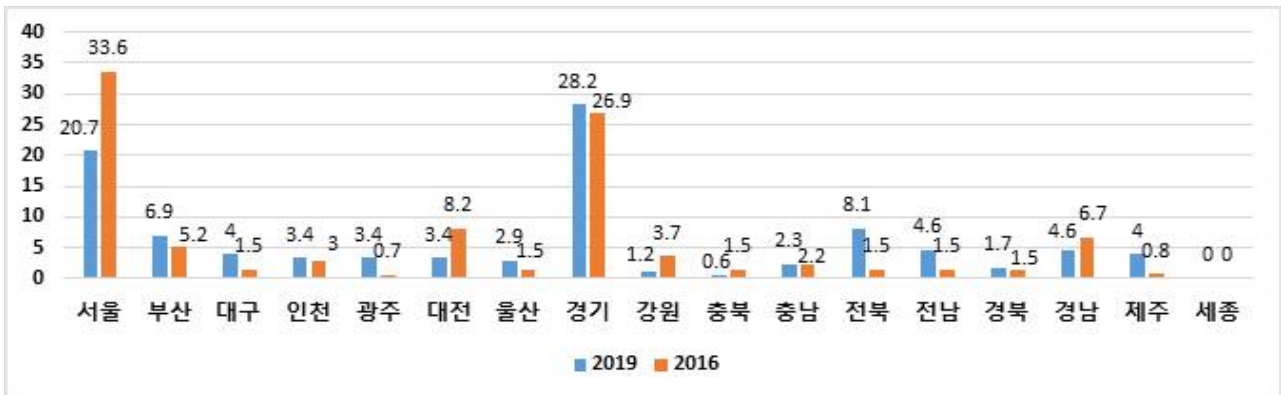
그림<3-4-33> 시도별 95점 이상 기관 현황(주야간보호)

(단위 : 개소)



그림<3-4-34> 시도별 95점 이상 기관 분포(주야간보호)

(단위 : %)



마) 단기보호

단기보호 평가점수 90점 이상 기관은 전체 평가 실시기관의 11.6%(5개소)이며, 지역별로는 서울이 60.0%(3개소), 경기·전남이 20.0%(1개소)로 나타났다. 60점 미만 기관은 서울 100%(1개소)이며, 80점 이상 ~ 90점 미만 구간의 비율이 48.9%(21개소)로 가장 높게 나타났다.

<표3-4-19> 시도별 평가점수 분포 현황(단기보호)

(단위 : 개소, %)

구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾
계2)	43	64	1	2.3	1	1.6	4	9.3	6	9.4	21	48.9	31	48.4	12	27.9	18	28.1	4	9.3	7	10.9	1	2.3	1	1.6
서울	23	32	1	100.0	-	-	2	50.0	4	66.6	9	42.9	13	42.0	8	66.7	10	55.6	2	50.0	4	57.1	1	100.0	1	100.0
부산	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
대구	7	9	-	-	-	-	-	-	-	-	4	19.0	4	12.9	3	25.0	3	16.7	-	-	2	28.6	-	-	-	-
인천	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	3	14.3	3	9.7	-	-	2	11.1	-	-	-	-	-	-	-	-
광주	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
대전	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
울산	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
경기	7	13	-	-	1	100.0	1	25.0	1	16.7	4	19.0	9	29.0	1	8.3	2	11.1	1	25.0	-	-	-	-	-	-
강원	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.8	1	3.2	-	-	1	5.5	1	25.0	-	-	-	-	-	-
충북	-	1	-	-	-	-	-	-	1	16.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
충남	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
전북	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
전남	1	-	-	-	-	-	1	25.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
경북	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3.2	-	-	-	-	-	-	1	14.3	-	-	-	-
경남	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
제주	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
세종	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

주 1) 점수구간별 시도가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기관 수(2019년 : 43개, 2016년 : 64개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-35> 시도별 95점 이상 기관 현황(단기보호)

(단위 : 개소)



그림<3-4-36> 시도별 95점 이상 기관 분포(단기보호)

(단위 : %)



바) 복지용구

복지용구 평가점수 90점 이상 기관은 전체 평가 실시기관의 23.8%(121개소)이며, 지역별로는 경기가 22.3%(105개소), 서울 14.9%(77개소), 인천 9.1%(39개소)로 나타났다. 60점 미만 기관은 경기가 34.6%(18개소), 서울 17.3%(9개소), 전남 7.7%(4개소) 순으로 나타났으며, 80점 이상 ~ 90점 미만 구간의 비율은 32.4%(165개소)로 가장 높게 나타났다.

<표3-4-20> 시도별 평가점수 분포 현황(복지용구)

(단위 : 개소, %)

구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾
계2)	509	455	46	9.1	12	2.6	75	14.7	38	8.4	165	32.4	83	18.2	113	22.2	104	22.9	58	11.4	84	18.5	52	10.2	134	29.4
서울	77	73	6	13.0	2	16.7	12	16.0	8	21.1	26	15.8	8	9.7	15	13.3	18	17.3	9	15.5	11	13.1	9	17.3	26	19.4
부산	34	31	4	8.7	2	16.7	5	6.7	2	5.3	13	7.9	5	6.0	6	5.3	11	10.6	3	5.2	3	3.6	3	5.8	8	6.0
대구	21	15	2	4.3	-	-	5	6.7	1	2.6	8	4.8	4	4.8	4	3.5	1	1.0	1	1.7	3	3.6	1	1.9	6	4.5
인천	39	34	5	10.9	1	8.3	6	8.0	5	13.2	17	10.3	10	12.1	9	8.0	10	9.6	1	1.7	5	5.9	1	1.9	3	2.2
광주	18	17	1	2.2	-	-	6	8.0	4	10.5	4	2.4	2	2.4	4	3.5	4	3.8	2	3.45	3	3.6	1	1.9	4	3.0
대전	17	16	-	-	2	16.7	4	5.3	1	2.6	8	4.8	7	8.4	2	1.8	2	1.9	-	-	2	2.3	3	5.86	2	1.5
울산	9	7	-	-	-	-	1	1.3	1	2.6	2	1.2	-	-	4	3.5	2	1.9	-	-	-	-	2	3.8	4	3.0
경기	105	87	12	26.1	5	41.7	15	20	5	13.2	33	20.0	13	15.7	18	15.9	23	22.1	9	15.5	20	23.8	18	34.6	21	15.7
강원	19	20	1	2.2	-	-	2	2.7	2	5.3	5	3.0	6	7.2	6	5.3	1	1.0	3	5.2	4	4.8	2	3.8	7	5.2
충북	12	13	-	-	-	-	3	4.0	-	-	4	2.4	5	6.0	4	3.5	4	3.8	1	1.7	1	1.2	-	-	3	2.2
충남	27	16	2	4.3	-	-	7	9.3	3	7.9	10	6.1	2	2.4	3	2.7	6	5.8	3	5.2	4	4.8	2	3.8	1	0.7
전북	41	35	5	10.9	-	-	4	5.3	2	5.3	11	6.7	5	6	7	6.2	9	8.7	11	19.0	9	10.7	3	5.86	10	7.5
전남	24	23	1	2.2	-	-	2	2.7	1	2.6	7	4.3	2	2.4	8	7.1	3	2.9	2	3.45	7	8.3	4	7.7	10	7.5
경북	32	29	-	-	-	-	2	2.7	-	-	13	7.9	3	3.6	8	7.1	7	6.7	8	13.8	4	4.8	1	1.9	15	11.2
경남	32	32	6	13.0	-	-	1	1.3	3	7.9	4	2.4	9	10.9	15	13.3	2	1.9	5	8.6	7	8.3	1	1.9	11	8.2
제주	2	6	1	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.2	-	-	1	1	-	-	1	1.2	1	1.9	3	2.2
세종	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

주 1) 점수구간별 시도가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기관 수(2019년 : 509개, 2016년 : 455개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

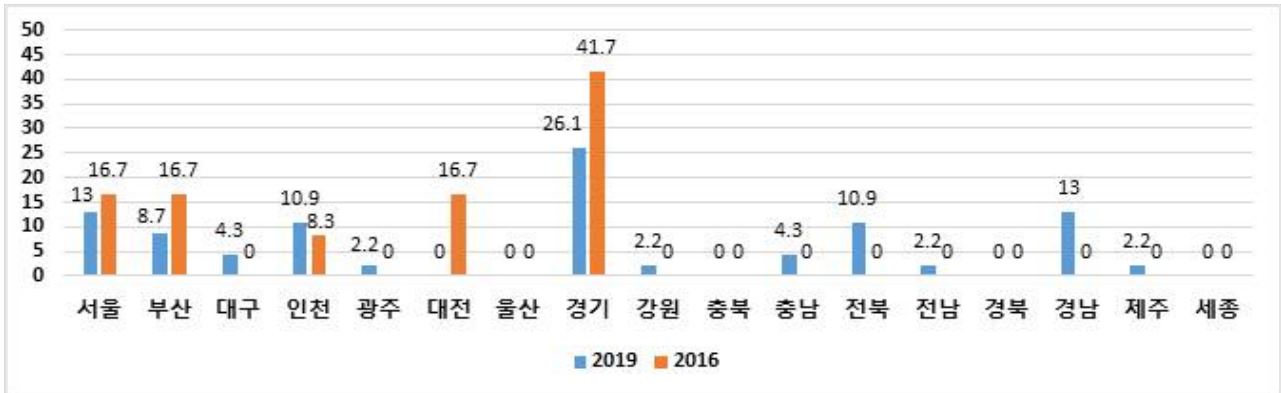
그림<3-4-37> 시도별 95점 이상 기관 현황(복지용구)

(단위 : 개소)



그림<3-4-38> 시도별 95점 이상 기관 분포(복지용구)

(단위 : %)



5) 설치지역별 평가점수 현황

- 가) 설치지역을 대도시, 중소도시, 농어촌, 도서, 벽지로 구분하여 기관수와 평균점수를 분석하였다.
- 나) 설치지역별로 대도시가 2,323개소로 가장 많았고, 중소도시 2,149개소, 농어촌 1,480개소, 도서 17개소, 벽지 5개소로 나타났다.
- 다) 방문요양의 경우 벽지지역이 94.4점으로 가장 높았고, 중소도시 85.1점, 대도시·농어촌 83.0점, 도서 80.4점 순으로 나타났다.
- 라) 방문목욕은 중소도시가 84.1점으로 가장 높았고, 농어촌 83.1점, 대도시 81.7점, 벽지 81.0점, 도서 76.4점 순으로 나타났다.
- 마) 방문간호는 중소도시 88.7점, 대도시 86.1점, 농어촌 82.4점 순으로 나타났고, 도서와 벽지지역에는 방문간호 평가실시 기관이 없었다.
- 바) 주야간보호는 도서지역이 88.3점으로 가장 높았으며, 대도시 85.3점, 중소도시 84.6점, 도서 81.8점 순으로 나타났고, 벽지지역에는 주야간보호 평가실시 기관이 없었다.
- 사) 단기보호는 농어촌이 86.0점으로 가장 높았고, 대도시 81.2점, 중소도시 80.0점 순으로 나타났으며, 도서와 벽지지역에는 단기보호 평가실시 기관이 없었다.
- 아) 복지용구는 대도시와 벽지지역이 81.2점으로 가장 높았고, 농어촌 79.3점, 중소도시 77.9점 순으로 나타났고, 도서지역에는 복지용구 평가실시 기관이 없었다.

<표3-4-21> 설치지역별 평가점수 현황

(단위 : 개소, 점)

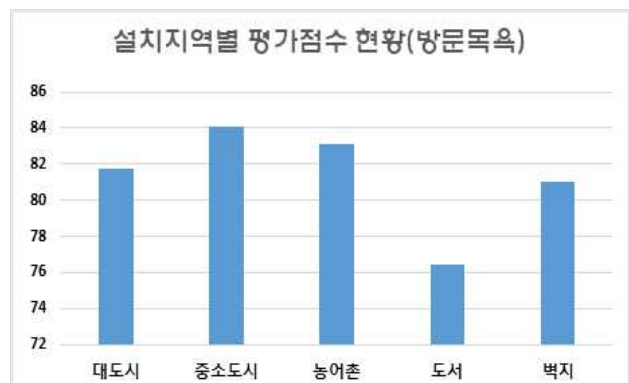
구분	계		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
합계	5,974	83.4	3,399	83.7	665	83.0	99	86.6	1,259	84.1	43	81.2	509	79.5
대도시	2,323	83.2	1,371	83.0	196	81.7	38	86.1	473	85.3	33	81.2	212	81.2
중소도시	2,149	84.3	1,203	85.1	246	84.1	44	88.7	437	84.6	8	80.0	211	77.9
농어촌	1,480	82.5	809	83.0	220	83.1	17	82.4	348	81.8	2	86.0	84	79.3
도서	17	80.4	14	80.4	2	76.4	-	-	1	88.3	-	-	-	-
벽지	5	86.4	2	94.4	1	81.0	-	-	-	-	-	-	2	81.2

(단위 : 점)

(단위 : 점)



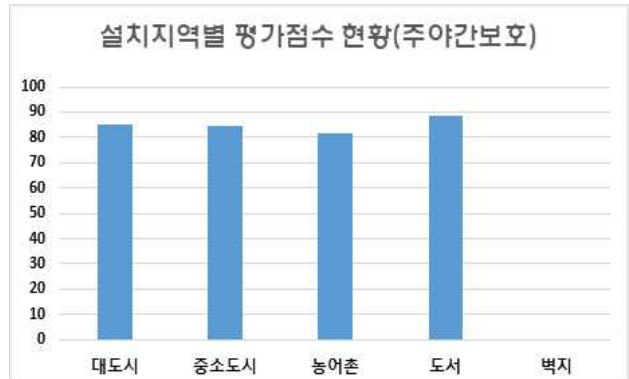
(단위 : 점)



(단위 : 점)



(단위 : 점)



(단위 : 점)



마. 설립주체별 평가결과

1) 설립주체별 평가점수 현황

- 가) 설립주체를 개인, 법인, 지방자치단체, 기타(비영리단체 등)로 구분하여 기관수와 평균점수를 '16년과 비교하여 분석하였다.
- 나) 설립주체별 평가 실시기관 수는 개인이 4,641개소, 법인 1,214개소, 지방자치단체 97개소, 기타 22개소 순으로 나타났다. 방문간호는 지방자치단체와 기타가 없었으며, 단기보호는 기타, 복지용구는 지방자치단체가 운영하는 기관이 없었다.
- 다) 평균점수는 지방자치단체가 89.1점으로 가장 높았으며, 법인이 87.4점, 기타 85.2점, 개인이 82.2점 순으로 나타났다. '16년 대비 개인과 기타의 평균점수 상승폭이 각각 4.2점, 4.1점으로 높았으며, 법인은 2.2점 상승하였으나 지방자치단체는 1.9점 하락하였다.

<표3-4-22> 설립주체별 평균점수 현황

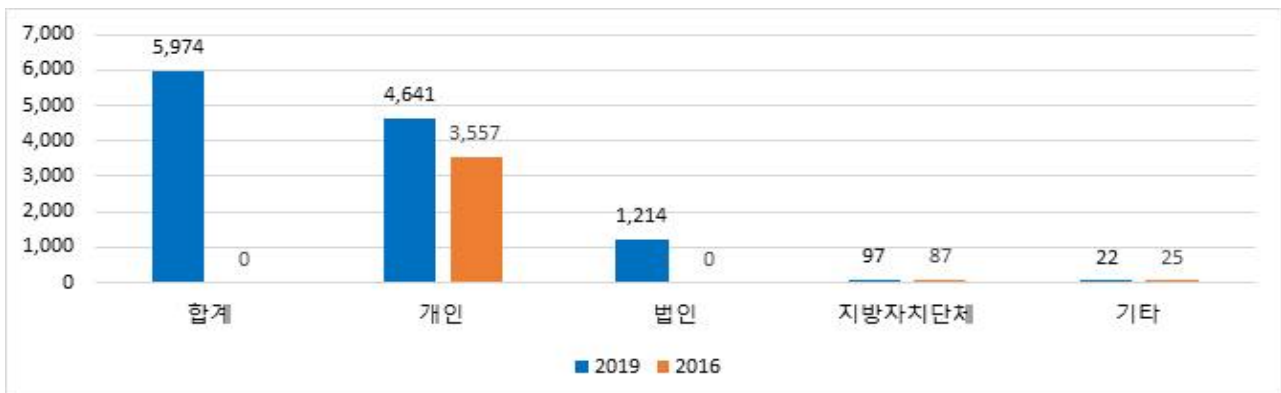
(단위 : 개소, 점)

구분	계				방문요양				방문목욕				방문간호				주야간보호				단기보호				복지용구			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
합계	5,974	83.4	4,916	80.1	3,399	83.7	2,800	80.5	665	83.0	717	80.7	99	86.6	85	85.1	1,259	84.1	795	83.4	43	81.2	64	80.3	509	79.5	455	69.9
개인	4,641	82.2	3,557	78.0	2,832	82.8	2,208	79.1	547	82.3	550	79.4	85	86.2	71	84.4	688	81.2	291	76.7	39	80.4	54	79.3	450	79.2	383	69.2
법인	1,214	87.4	1,247	85.2	542	88.2	561	85.6	113	86.5	157	84.8	14	89.1	13	88.9	486	87.4	434	86.7	2	81.5	10	85.4	57	82.2	72	73.8
지방자치단체	97	89.1	87	91.0	13	90.0	16	90.3	1	96.0	4	89.3	-	-	-	-	81	88.7	67	91.2	2	95.1	-	-	-	-	-	-
기타 ¹⁾	22	85.2	25	81.1	12	86.8	15	79.1	4	89.3	6	84.5	-	-	1	92.7	4	77.3	3	80.8	-	-	-	-	2	82.9	-	-

주 1) 기타는 설립주체가 개인, 법인, 지방자치단체에 해당하지 않는 기관임.

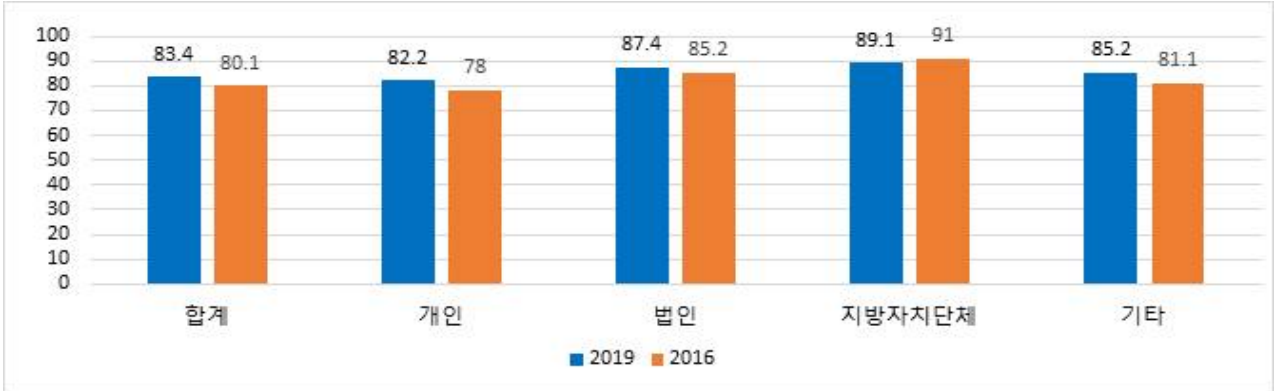
그림<3-4-39> 설립주체별 실시기관 비교

(단위 : 개)



그림<3-4-40> 설립주체별 평균점수 비교

(단위 : 점)



2) 급여종별 설립주체 평가점수 현황

가) 방문요양

설립주체별로 개인이 2,832개소로 가장 많았으며, 법인 542개소, 지방자치단체 13개소, 기타 12개 순으로 분포하였다. 평균점수는 지방자치단체가 90.0점으로 가장 높았고, 법인 88.2점, 기타 86.8점, 개인 82.8점으로 나타났으며, '16년 대비 기타 운영기관의 평균점수가 7.7점으로 상승폭이 가장 큰 것으로 나타났다.

<표3-4-23> 설립주체별 평가결과 현황(방문요양)

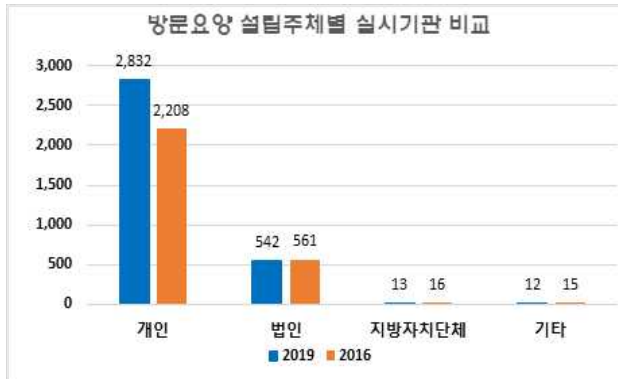
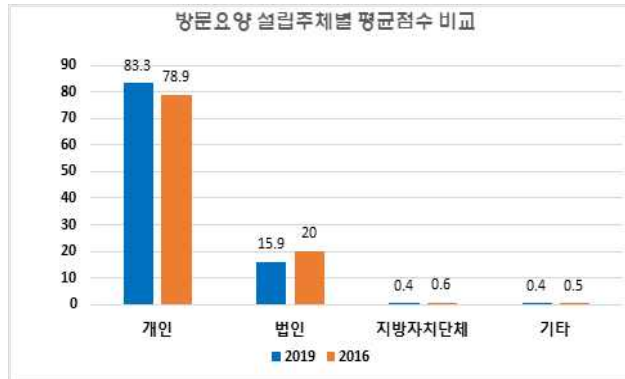
(단위 : 개소, %, 점)

구분	실시기관				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	3,399	100.0	2,800	100.0	83.7	80.5
개인	2,832	83.3	2,208	78.9	82.8	79.1
법인	542	15.9	561	20.0	88.2	85.6
지방자치단체	13	0.4	16	0.6	90.0	90.3
기타	12	0.4	15	0.5	86.8	79.1

그림<3-4-41> 설립주체별 비교(방문요양)

(단위 : 개)

(단위 : 점)



나) 방문목욕

설립주체별로 개인이 547개소로 가장 많았고, 법인 113개소, 기타 4개소, 지방자치단체 1개소 순으로 분포하였다. 평균점수는 지방자치단체가 96.0점으로 가장 높았고, 기타 89.3점, 법인 86.5점, 개인 82.3점으로 나타났다. '16년과 대비하여 지방자치단체의 평균점수가 6.7점 향상되어 가장 큰 상승폭을 보였다.

<표3-4-24> 설립주체별 평가결과 현황(방문목욕)

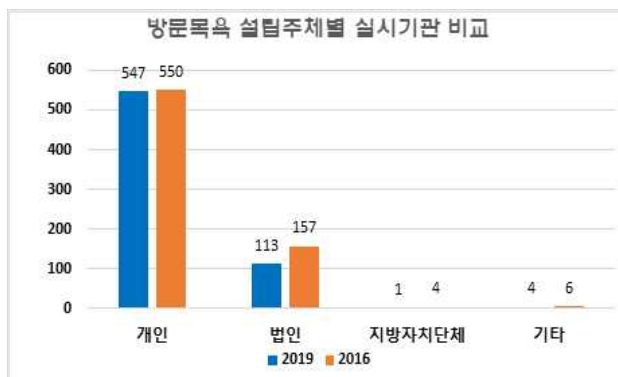
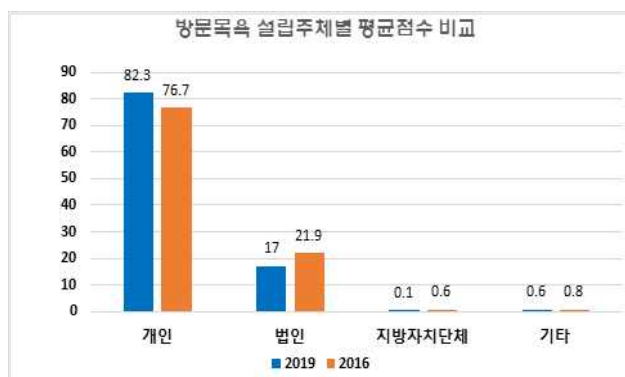
(단위 : 개소, %, 점)

구분	실시기관				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	665	100.0	717	100.0	83.0	80.7
개인	547	82.3	550	76.7	82.3	79.4
법인	113	17.0	157	21.9	86.5	84.8
지방자치단체	1	0.1	4	0.6	96.0	89.3
기타	4	0.6	6	0.8	89.3	84.5

그림<3-4-42> 설립주체별 비교(방문목욕)

(단위 : 개)

(단위 : 점)



다) 방문간호

설립주체별로 개인이 85개소로 가장 많았고, 법인이 14개소로 나타났다. 평균점수는 법인이 89.1점으로 가장 높았고, 개인은 '16년 대비 1.8점 상승하여 86.2점으로 나타났다.

<표3-4-25> 설립주체별 평가결과 현황(방문간호)

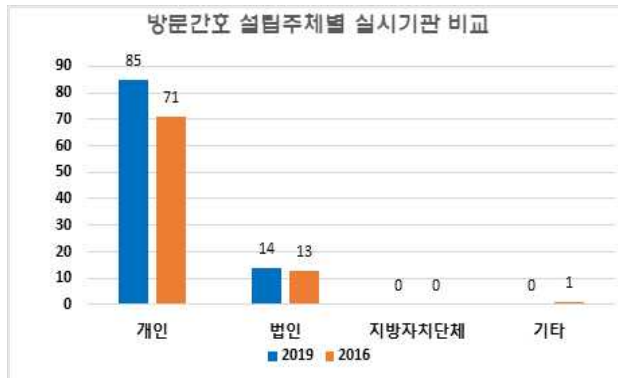
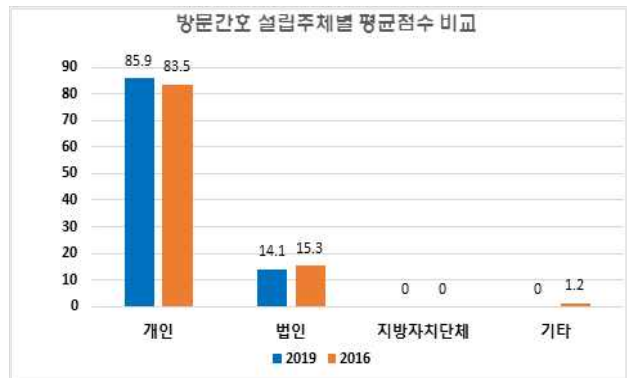
(단위 : 개소, %, 점)

구분	실시기관				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	99	100.0	85	100.0	86.6	85.1
개인	85	85.9	71	83.5	86.2	84.4
법인	14	14.1	13	15.3	89.1	88.9
지방자치단체	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	1	1.2	-	92.7

그림<3-4-43> 설립주체별 비교(방문간호)

(단위 : 개)

(단위 : 점)



라) 주야간보호

설립주체별로 개인이 688개소로 가장 많았고, 법인이 486개소, 지방자치단체가 81개소, 기타 4개소로 나타났다. 평균점수는 지방자치단체가 88.7점으로 가장 높았고, 법인 87.4점, 개인 81.2점, 기타 77.3점 순으로 나타났으며, 특히 개인의 경우 '16년 대비 평균점수가 4.5점 향상되어 큰 상승폭을 보였다.

<표3-4-26> 설립주체별 평가결과 현황(주야간보호)

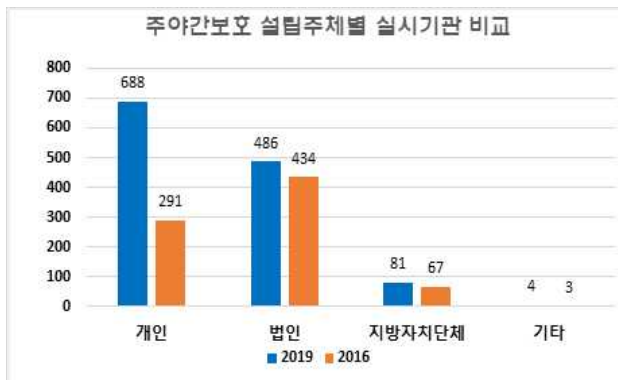
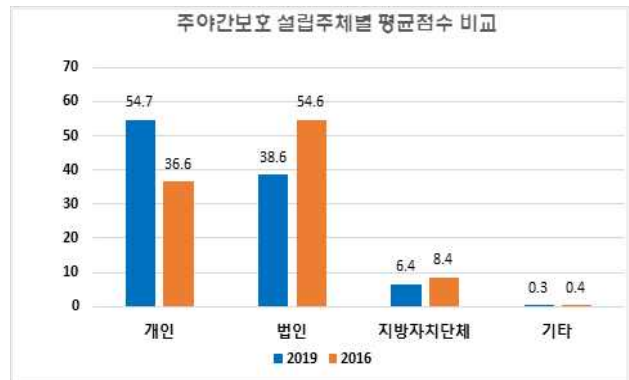
(단위 : 개소, %, 점)

구분	실시기관				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	1,259	100.0	795	100.0	84.1	83.4
개인	688	54.7	291	36.6	81.2	76.7
법인	486	38.6	434	54.6	87.4	86.7
지방자치단체	81	6.4	67	8.4	88.7	91.2
기타	4	0.3	3	0.4	77.3	80.8

그림<3-4-44> 설립주체별 비교(주야간보호)

(단위 : 개)

(단위 : 점)



마) 단기보호

설립주체별로 개인이 39개소로 가장 많았고, 법인과 지방자치단체의 경우 각각 2개소로 나타났다. 평균점수는 지방자치단체가 95.1점으로 가장 높았고, 법인 81.5점, 개인 80.4점 순으로 나타났으며, '16년 대비 개인은 1.1점 소폭 상승하였다.

<표3-4-27> 설립주체별 평가결과 현황(단기보호)

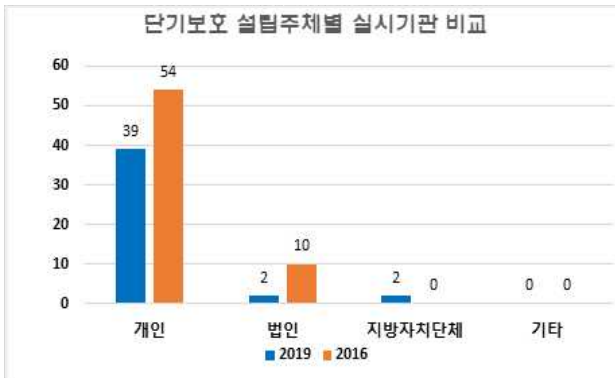
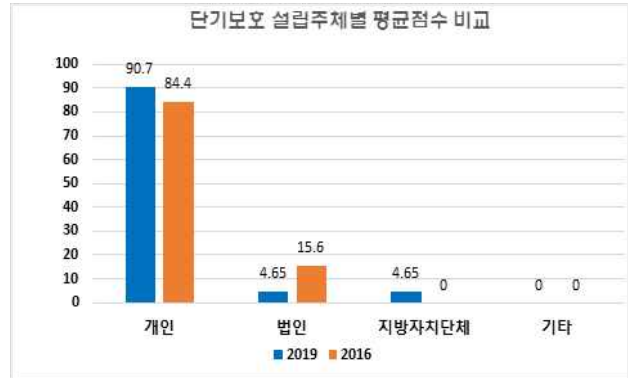
(단위 : 개소, %, 점)

구분	실시기관				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	43	100.0	64	100.0	81.2	80.3
개인	39	90.7	54	84.4	80.4	79.3
법인	2	4.65	10	15.6	81.5	85.4
지방자치단체	2	4.65	-	-	95.1	-
기타	-	-	-	-	-	-

그림<3-4-45> 설립주체별 비교(단기보호)

(단위 : 개)

(단위 : 점)



바) 복지용구

설립주체별로 개인이 450개소로 가장 많았고, 법인이 57개소, 기타 2개소로 나타났다. 평균점수는 기타 82.9점으로 가장 높았고, 법인 82.2점, 개인 79.2점 순으로 나타났다. '16년 대비 개인이 10.0점으로 큰 폭으로 상승하였다.

<표3-4-28> 설립주체별 평가결과 현황(복지용구)

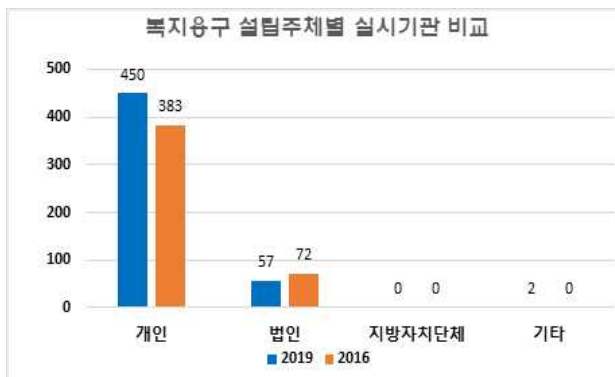
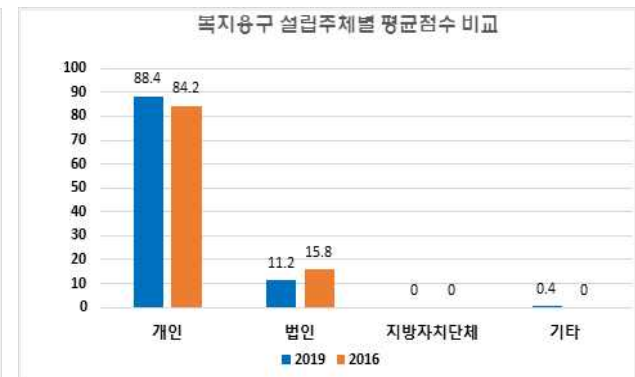
(단위 : 개소, %, 점)

구분	실시기관				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	509	100.0	455	100.0	79.5	69.9
개인	450	88.4	383	84.2	79.2	69.2
법인	57	11.2	72	15.8	82.2	73.8
지방자치단체	-	-	-	-	-	-
기타	2	0.4	-	-	82.9	-

그림<3-4-46> 설립주체별 비교(복지용구)

(단위 : 개)

(단위 : 점)



바. 설립주체별 평가점수 분포 현황

- 1) 평가점수 구간별로 각 설립주체가 차지하는 비율을 '16년과 비교하여 분석하였다.
- 2) 전체 평가 실시기관 중 32.7%인 1,956개소의 평균점수가 90점 이상을 보였으며, 이 중 설립주체가 지방자치단체인 기관이 61.9%, 법인 50.8%, 기타 36.4%, 개인 27.4%로 나타났다.
- 3) 평가점수 60점 미만 기관은 전체 평가 실시기관의 3.6%인 214개소이며 설립주체별로 개인이 92.0%, 법인이 7.5%, 지방자치단체가 0.5% 순으로 나타났다.
- 4) '16년 대비 평균점수가 90점 이상 기관 비율은 32.7%로 6.6%p 상승했다.

<표3-4-29> 설립주체별 평균점수 분포 현황

(단위 : 개소, %)

구분	계		95점 이상				90점 이상				80점 이상				70점 이상				60점 이상				60점 미만			
			2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	2019	2016	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾	기관	비율 ¹⁾
계 ²⁾	5,974	4,916	755	12.6	490	9.9	1,201	20.1	791	16.1	2,121	35.5	1,563	31.8	1,136	19.0	1,026	20.9	547	9.2	605	12.3	214	3.6	441	9.0
개인	4,641	3,557	454	60.1	224	45.7	817	68.0	467	59.1	1,717	81.0	1,123	71.9	979	86.2	836	81.5	477	87.2	519	85.8	197	92.0	388	88.0
법인	1,214	1,245	277	36.7	229	46.7	340	28.3	296	37.4	375	17.7	410	26.2	142	12.5	181	17.6	64	11.7	81	13.4	16	7.5	50	11.3
지방자치단체	97	85	23	3.1	36	7.4	37	3.1	23	2.9	22	1.0	19	1.2	10	0.9	6	0.6	4	0.7	1	0.2	1	0.5	2	0.5
기타	22	29	1	0.1	1	0.2	7	0.6	5	0.6	7	0.3	11	0.7	5	0.4	3	0.3	2	0.4	4	0.6	0	0.0	1	0.2

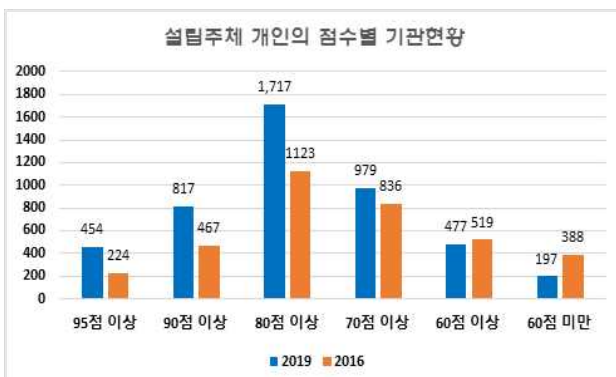
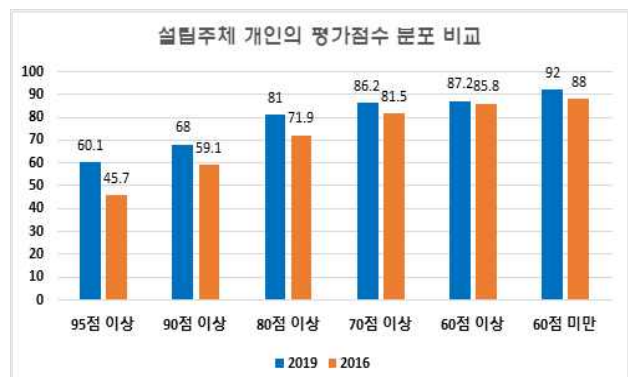
주 1) 점수구간별 설립주체가 차지하는 비율을 나타냄.

2) '계'의 비율은 실시기간 수(2019년 : 5,974개, 2016년 : 4,916개) 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-47> 설립주체별 개인의 현황

(단위 : 개)

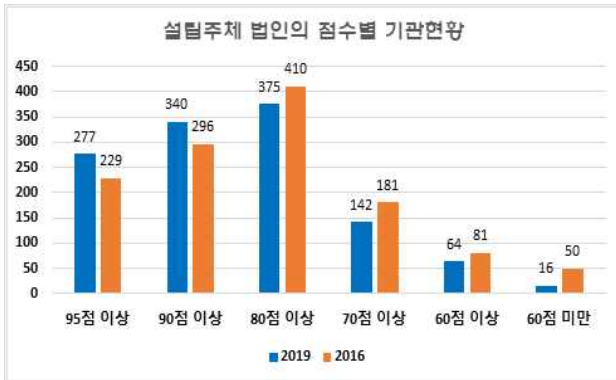
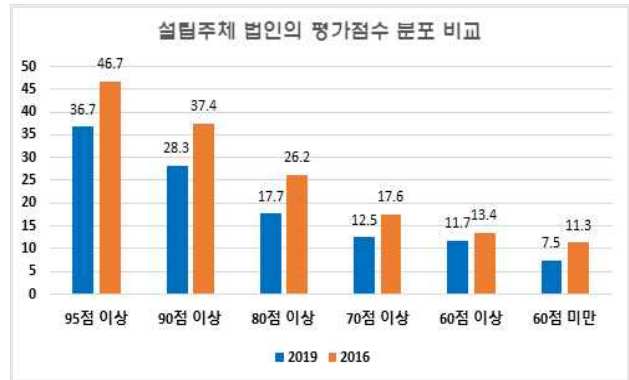
(단위 : 점)



그림<3-4-48> 설립주체별 법인의 현황

(단위 : 개)

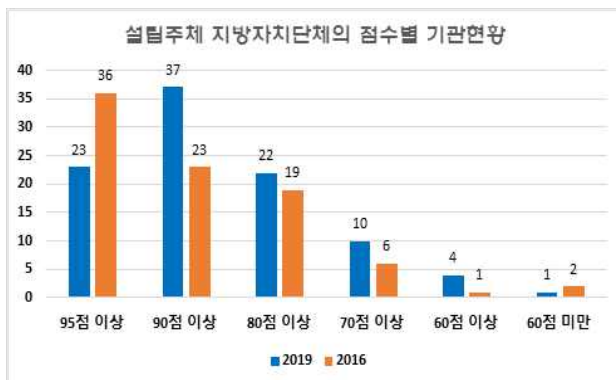
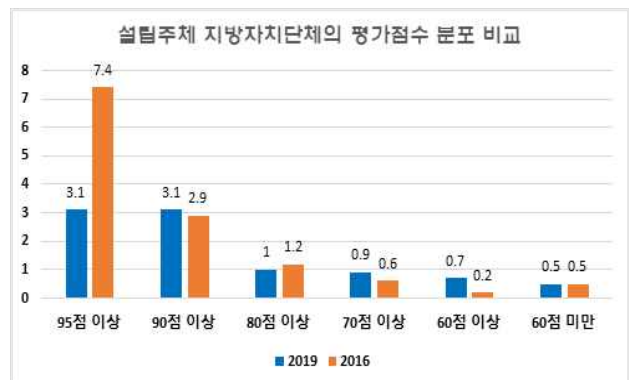
(단위 : 점)



그림<3-4-49> 설립주체별 지방자치단체의 현황

(단위 : 개)

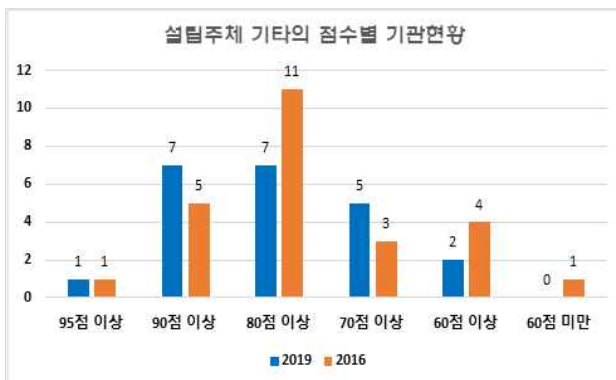
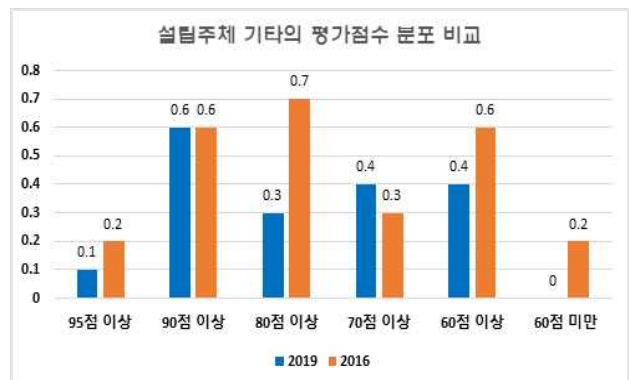
(단위 : 점)



그림<3-4-50> 설립주체별 기타의 현황

(단위 : 개)

(단위 : 점)



사. 설립주체 · 수급자 규모별 현황

1) 방문요양

수급자 30인 이상 기관의 평균점수는 87.2점이며, 설립주체별로 법인 90.8점, 지방자치단체 90.1점, 개인 86.4점, 기타 86.1점 순으로 나타났다. 10인 이상 ~ 30인 미만 기관의 평균점수는 81.7점으로 기타 설립주체 기관의 점수가 99.3점으로 가장 높았으며, 지방자치단체 88.1점, 법인 85.5점, 개인 80.9점 순으로 나타났다. 10인 미만 기관의 평균점수는 74.6점으로, 이 중 지방자치단체의 평균점수가 92.9점으로 가장 높았고, 기타 84.2점, 법인 81.0점, 개인 73.7점 순으로 나타났다. 방문요양의 경우, 수급자 규모가 클수록 평균점수가 높게 나타났으며, 설립주체는 지방자치단체가 평균점수 90점 이상으로, 가장 높은 것으로 분석되었다.

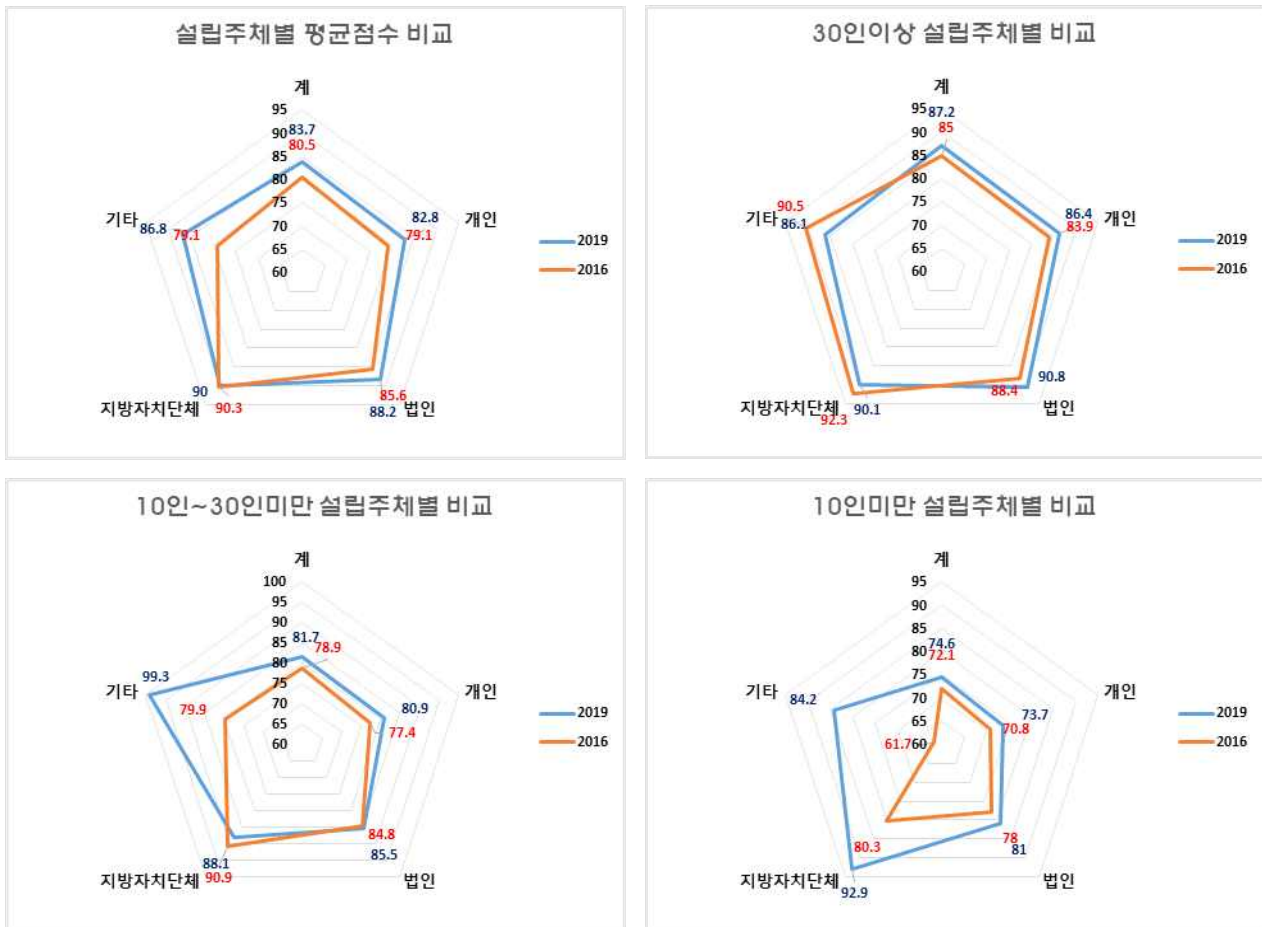
<표3-4-30> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(방문요양)

(단위 : 개소, 점)

구분	계				30인 이상				10인 ~ 30인 미만				10인 미만			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
계	3,399	83.7	2,800	80.5	1,742	87.2	1,136	85.0	1,290	81.7	1,292	78.9	367	74.6	372	72.1
개인	2,832	82.8	2,208	79.1	1,415	86.4	874	83.9	1,093	80.9	1,035	77.4	324	73.7	299	70.8
법인	542	88.2	561	85.6	310	90.8	250	88.4	193	85.5	243	84.8	39	81.0	68	78.0
지방자치단체	13	90.0	16	90.3	8	90.1	8	92.3	3	88.1	6	90.9	2	92.9	2	80.3
기타	12	86.8	15	79.1	9	86.1	4	90.5	1	99.3	8	79.9	2	84.2	3	61.7

그림<3-4-51> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(방문요양)

(단위 : 점)



2) 방문목욕

수급자 30인 이상 기관의 평균점수는 84.8점이며, 설립주체별로 지방자치단체가 96.0점, 기타 88.0점, 법인이 87.8점, 개인 84.1점 순으로 나타났다. 10인 이상 ~ 30인 미만 기관의 경우 평균점수는 83.2점이며 기타 88.8점으로 가장 높았고, 법인 85.9점, 개인 82.1점 순으로 나타났으며, 지방자치단체는 평가 실시 기관이 없었다. 10인 미만 기관의 평균점수는 79.6점이며, 법인이 83.1점으로 가장 높았고, 기타 81.4점, 개인 79.0점, 지방자치단체 75.5점 순으로 나타났다. 방문목욕은 수급자 규모가 클수록 평균점수가 높게 나타났으며, 설립주체별 평균점수는 지방자치단체가 96.0점으로 가장 높았다.

<표3-4-31> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(방문목욕)

(단위 : 개소, 점)

구분	계				30인 이상				10인 ~ 30인 미만				10인 미만			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
계	665	83.0	717	80.7	232	84.8	162	81.8	182	83.2	226	81.4	329	79.6	251	81.3
개인	547	82.3	550	79.4	194	84.1	121	80.2	130	82.1	155	79.6	274	79.0	223	80.7
법인	113	86.5	157	84.8	35	87.8	37	86.2	51	85.9	69	85.4	51	83.1	27	85.7
지방자치단체	1	96.0	4	89.3	1	96.0	2	95.6	-	-	1	90.3	1	75.5	-	-
기타	4	89.3	6	84.5	2	88.0	2	89.3	1	88.8	1	84.2	3	81.4	1	92.3

그림<3-4-52> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(방문목욕)

(단위 : 점)



3) 방문간호

수급자 30인 이상 기관의 평균점수는 84.4점이며, 설립주체별로 법인이 87.2점, 개인 84.1점 순으로 나타났으며, 지방자치단체와 기타 운영기관은 평가실시기관이 없었다. 10인 이상 ~ 30인 미만 기관의 경우 평균점수는 88.3점이며 법인이 90.4점으로 가장 높았고, 개인 88.0점 순으로 나타났으며, 지방자치단체와 기타는 평가실시 기관이 없었다. 10인 미만 기관의 평균 점수는 86.9점이며, 법인이 89.2점으로 가장 높았고, 개인 86.2점 순으로 나타났으며, 지방자치단체와 기타는 평가실시 기관이 없었다. 수급자 규모가 10인 이상 ~ 30인 미만 기관이 평균점수가 높게 나타났으며, 설립주체가 법인인 기관의 평균점수가 가장 높았다.

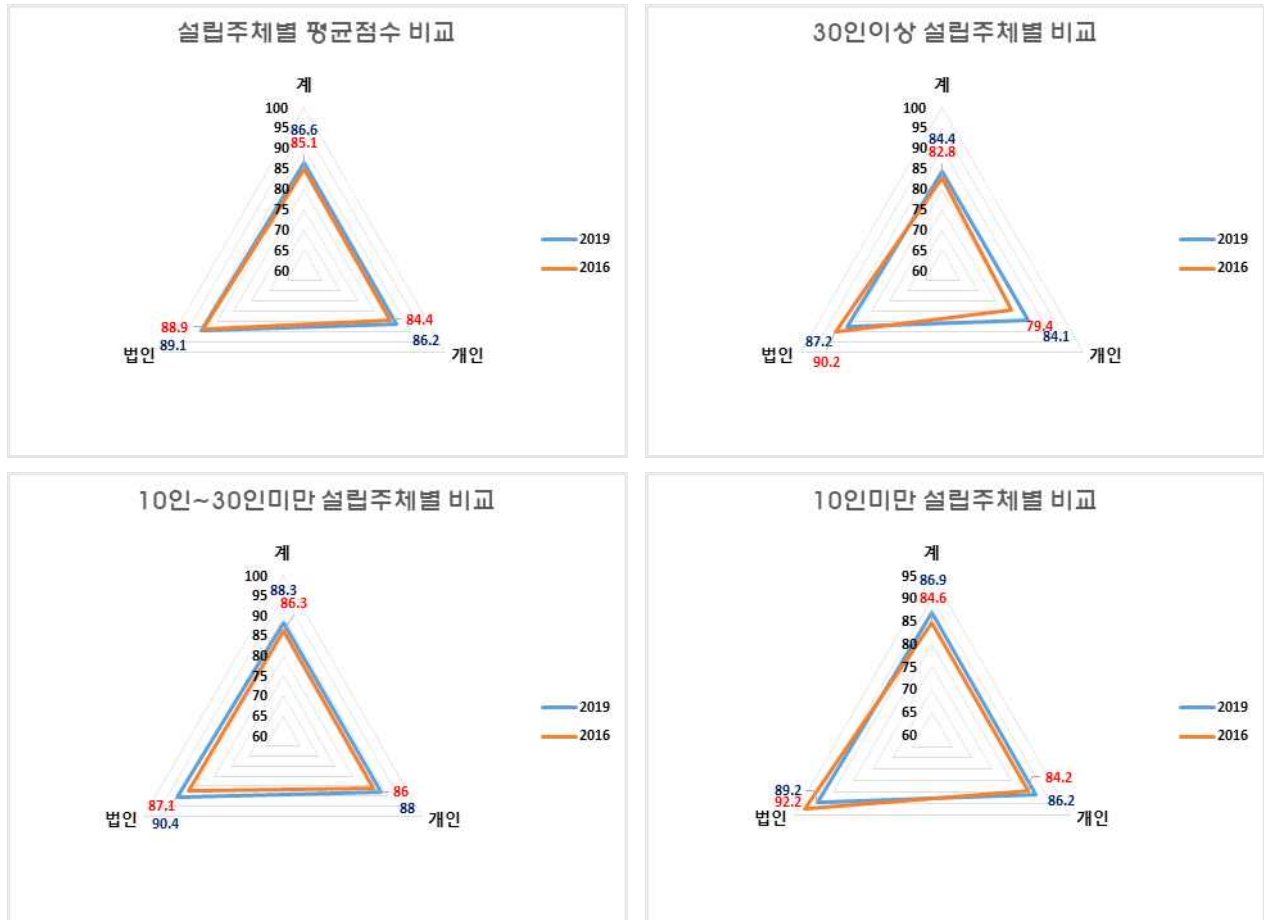
<표3-4-32> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(방문간호)

(단위 : 개소, 점)

구분	계				30인 이상				10인 ~ 30인 미만				10인 미만			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
계	99	86.6	85	85.1	36	84.4	19	82.8	45	88.3	48	86.3	18	86.9	18	84.6
개인	85	86.2	71	84.4	32	84.1	13	79.4	39	88.0	41	86.0	14	86.2	17	84.2
법인	14	89.1	13	88.9	4	87.2	6	90.2	6	90.4	6	87.1	4	89.2	1	92.2
지방자치단체	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	1	92.7	-	-	-	-	-	-	1	92.7	-	-	-	-

그림<3-4-53> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(방문간호)

(단위 : 점)



4) 주야간보호

수급자 30인 이상 기관의 평균점수는 86.9점이며, 설립주체별로 지방자치단체가 90.4점, 법인이 88.8점, 개인 86.0점 기타가 77.3점 순으로 나타났다. 10인 이상 ~ 30인 미만 기관의 경우 평균점수는 84.4점이며 지방자치단체가 88.8점으로 가장 높았고, 법인 88.0점, 개인 80.3점 순으로 나타났으며, 기타는 평가 실시 기관이 없었다. 10인 미만 기관의 평균점수는 79.7점이며, 지방자치단체는 84.4점으로 가장 높게 나타났고, 법인 83.2점, 개인 77.7점 순으로 나타났으며, 기타는 평가 실시 기관이 없었다. 수급자 규모가 클수록 평균점수가 높게 나타났으며, 설립주체가 지방자치단체인 기관의 평균점수가 가장 높았다.

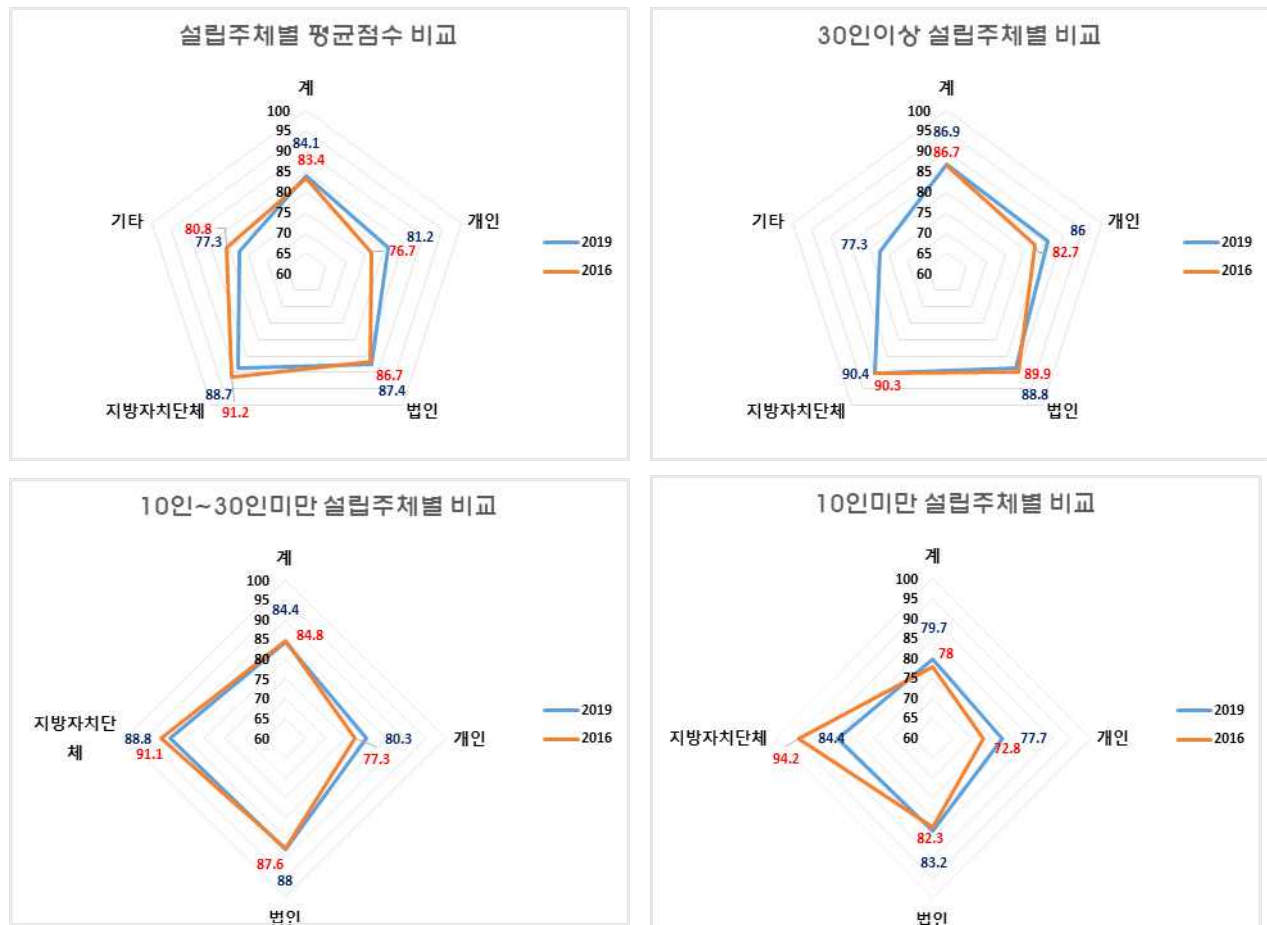
<표3-4-33> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(주야간보호)

(단위 : 개소, 점)

구분	계				30인 이상				10인 ~ 30인 미만				10인 미만			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
계	1,259	84.1	795	83.4	273	86.9	94	86.7	758	84.4	517	84.8	228	79.7	184	78.0
개인	688	81.2	291	76.7	178	86.0	43	82.7	364	80.3	159	77.3	146	77.7	89	72.8
법인	486	87.4	434	86.7	82	88.8	41	89.9	328	88.0	305	87.6	76	83.2	88	82.3
지방자치단체	81	88.7	67	91.2	9	90.4	10	90.3	66	88.8	51	91.1	6	84.4	6	94.2
기타	4	77.3	3	80.8	4	77.3	-	-	-	-	2	89.1	-	-	1	64.1

그림<3-4-54> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(주야간보호)

(단위 : 점)



5) 단기보호

수급자 30인 이상 기관은 없었고, 10인 이상 ~ 30인 미만 기관의 평균 점수는 81.9점이며 지방자치단체는 94.5점으로 평균점수가 가장 높았고, 개인 81.0점, 법인과 기타는 평가 실시 기관이 없었다. 10인 미만 기관의

평균점수는 80.8점이며, 지방자치단체는 95.8점, 법인이 81.5점, 개인 80.1점으로 나타났으며, 기타는 평가 실시 기관이 없었다. 수급자 규모가 10인 이상 ~ 30인 미만 기관에서 평균점수가 높게 나타났고, 모든 규모에서 지방자치단체의 평균점수가 가장 높았다.

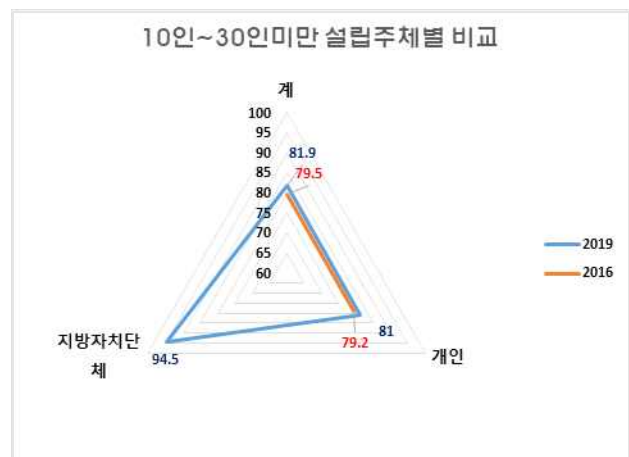
<표3-4-34> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(단기보호)

(단위 : 개소, 점)

구분	계				30인 이상				10인 ~ 30인 미만				10인 미만			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
계	43	81.2	64	80.3	-	-	1	81.2	15	81.9	23	79.5	28	80.8	40	80.7
개인	39	80.4	54	79.3	-	-	-	-	14	81.0	21	79.2	25	80.1	33	79.4
법인	2	81.5	10	85.4	-	-	1	81.2	-	-	2	82.7	2	81.5	7	86.8
지방자치단체	2	95.1	-	-	-	-	-	-	1	94.5	-	-	1	95.8	-	-
기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

그림<3-4-55> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(단기보호)

(단위 : 점)



6) 복지용구

수급자 30인 이상 기관의 평균점수는 83.0점이며, 설립주체별로 개인이 83.1점, 법인이 83.0점, 기타가 82.9점 순으로 나타났으며, 지방자치단체는 평가실시기관이 없었다. 10인 이상 ~ 30인 미만 기관의 경우 평균점수는 73.0점이며 법인이 79.1점, 개인 72.6점 순으로 나타났으며, 지방자치단체와 기타는 평가실시 기관이 없었다. 10인 미만 기관의 평균점수는 61.3점이며, 법인이 70.5점, 개인 60.8점 순으로 나타났으며, 지방자치단체와 기타는 평가실시 기관이 없었다. 수급자 규모가 클수록 평균점수가 높게 나타났다.

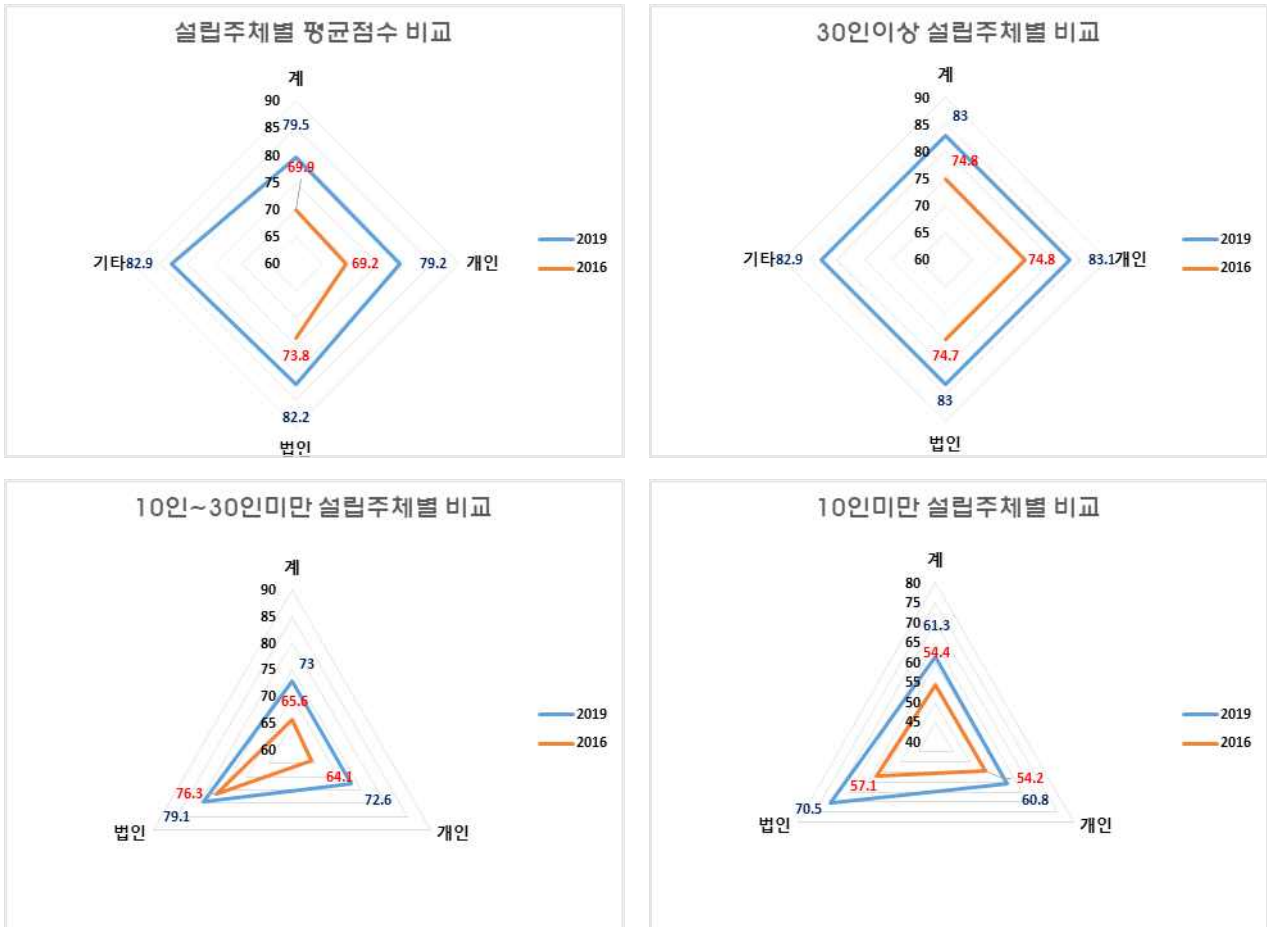
<표3-4-35> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(복지용구)

(단위 : 개소, 점)

구분	계				30인 이상				10인 ~ 30인 미만				10인 미만			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
계	509	79.5	455	69.9	377	83.0	283	74.8	93	73.0	116	65.6	39	61.3	56	54.4
개인	450	79.2	383	69.2	325	83.1	230	74.8	88	72.6	102	64.1	37	60.8	51	54.2
법인	57	82.2	72	73.8	50	83.0	53	74.7	5	79.1	14	76.3	2	70.5	5	57.1
지방자치단체	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	2	82.9	-	-	2	82.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

그림<3-4-56> 설립주체 · 수급자 규모별 현황(복지용구)

(단위 : 점)



아. 평가횟수별 평가결과

1) 평가횟수별 현황

- 가) 재가급여 평가를 2~5회 연속하여 받은 기관과 '19년에 최초로 평가를 받은 기관을 구분하여 평균점수를 비교해 보았다.
- 나) '10년~'19년 5회 연속 평가를 받은 기관은 전체의 16.7%인 998개소이며, 방문요양이 67.9%로 가장 많은 분포를 보였고, 주야간보호 20.6%, 방문목욕 9.9%, 방문간호 1.6% 순으로 나타났다. 단기보호는 5회 연속하여 평가를 받은 기관이 없었고, 복지용구는 '12년부터 평가를 실시하여 5회 연속하여 평가를 받은 기관이 없다. 평균점수는 전체 평균보다 4.7점 높은 88.1점으로 나타났다.
- 다) '12~'19년 4회 연속 평가를 받은 기관은 전체의 17.7%인 1,059개소이며, 방문요양이 55.1%로 가장 많은 분포를 보였고, 복지용구 18.7%, 주야간보호 14.1%, 방문목욕 10.2%, 방문간호 1.5%, 단기보호 0.4% 순으로 나타났다. 평균점수는 전체 평균보다 1.8점 높은 85.2점으로 나타났다.

- 라) '14~'19년 3회 연속 평가를 받은 기관은 전체의 5.5%인 329개소이며, 방문요양이 56.5%로 가장 많은 분포를 보였고, 주야간보호 17.6%, 방문목욕 13.1%, 복지용구 11.3%, 방문간호 1.5% 순으로 나타났다. 평균점수는 전체평균보다 0.9점 높은 84.3점으로 나타났다. 단기보호는 3회 연속 평가를 받은 기관이 없었다.
- 마) '16년과 '19년 2회 연속으로 평가를 받은 기관은 전체의 15.4%인 919개소로 평균점수는 83.7점으로 나타났다.

<표3-4-36> 평가 연속 횟수별 평균점수 현황

(단위: 개소, %, 점)

구분	전체		5회 연속				4회 연속				3회 연속				2회 연속				최초 평가				비연속			
	기관	점수	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	점수	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	점수	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	점수	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	점수	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	점수	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	점수
계	5,974	83.4	998	100.0	16.7	88.1	1,059	100.0	17.7	85.2	329	100.0	5.5	84.3	919	100.0	15.4	83.7	2,574	100.0	43.1	80.8	95	100.0	1.6	79.3
방문요양	3,399	83.7	678	67.9	19.9	87.6	584	55.1	17.2	85.2	186	56.5	5.5	84.1	501	54.5	14.7	83.9	1,411	54.8	41.5	81.3	39	41.1	1.1	78.7
방문목욕	665	83.0	99	9.9	14.9	85.0	108	10.2	16.2	86.4	43	13.1	6.5	85.7	100	10.9	15.0	83.0	274	10.6	41.2	80.9	41	43.1	6.2	81.5
방문간호	99	86.6	16	1.6	16.2	92.1	16	1.5	16.2	85.6	5	1.5	5.1	84.5	17	1.8	17.2	87.9	44	1.7	44.4	84.7	1	1.1	1.0	89.0
주야간보호	1,259	84.1	205	20.6	16.3	90.8	149	14.1	11.8	88.1	58	17.6	4.6	86.3	196	21.4	15.6	85.5	645	25.1	51.2	80.4	6	6.2	0.5	82.8
단기보호	43	81.2	-	-	-	-	4	0.4	9.3	83.5	-	-	-	-	17	1.8	39.5	82.3	21	0.8	48.8	79.9	1	1.1	2.3	80.3
복지용구	509	79.5	-	-	-	-	198	18.7	38.9	82.2	37	11.3	7.3	80.8	88	9.6	17.3	79.0	179	7.0	35.2	77.2	7	7.4	1.4	61.8

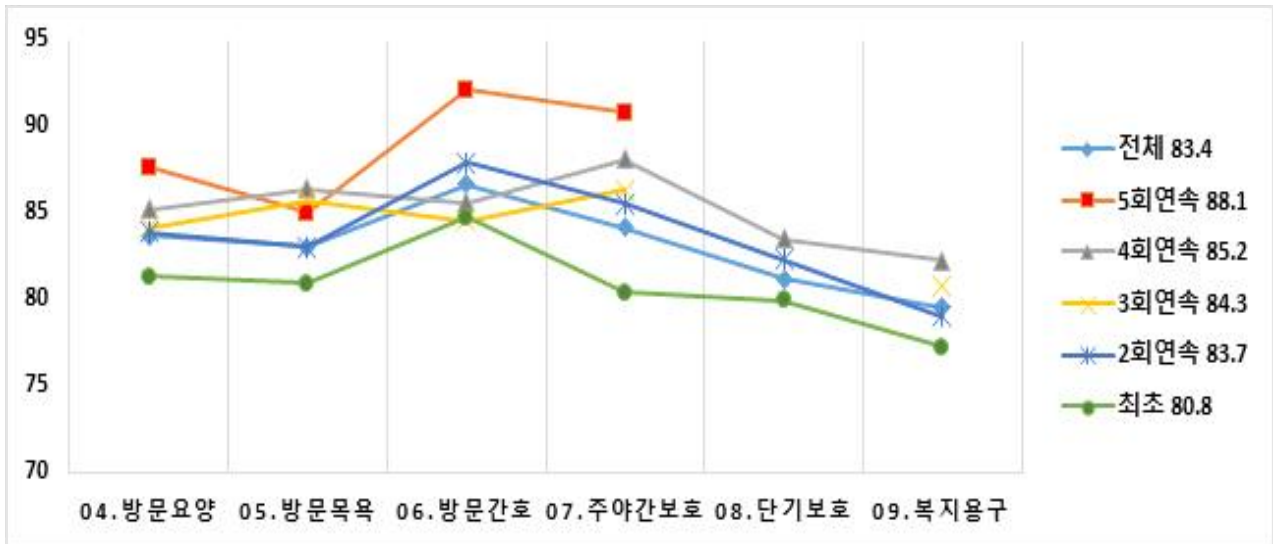
주 1) 평가횟수별 구간의 총 기관수 대비 급여종별 기관수가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 급여종별 총 기관수 대비 평가횟수별 구간에 속한 기관수가 차지하는 비율을 나타냄.

※ 복지용구 평가는 2012년 최초 실시하여 최대 횟수가 4회임.

그림<3-4-57> 평가 연속 횟수별 평균점수 비교

(단위 : 점)



2) 최초 평가기관 평가점수 현황

- 가) '19년 최초로 평가를 받은 기관은 전체 평가실시기관의 43.1%인 2,574개소이며, 개인이 87.1%, 법인 11.9%, 지방자치단체 0.6%, 기타 0.3% 순으로 나타났다.
- 나) 방문요양은 전체의 41.5%인 1,411개소이며, 개인이 91.6%, 법인이 8.2%, 지방자치단체와 기타가 0.1% 순으로 나타났고, 평균점수는 81.3점으로 전체 평균점수 대비 0.6점 높았다.
- 다) 방문목욕은 전체의 41.2%인 274개소이며, 개인이 88.7%, 법인이 10.9%, 기타가 0.4% 순으로 나타났고, 지방자치단체는 최초로 평가를 받은 기관이 없었다. 평균점수는 80.9점으로 전체 평균점수 대비 0.2점 높았다.
- 라) 방문간호는 전체의 44.4%인 99개소이며, 개인이 88.6%, 법인이 11.4%이며, 지방자치단체와 기타는 최초로 평가를 받은 기관이 없었다. 평균점수는 84.7점으로 전체 평균점수 대비 4점 높았다.
- 마) 주야간보호는 전체의 51.2%인 645개소이며, 개인이 76.4%, 법인이 20.9%이며, 지방자치단체 2.0%, 기타 0.6% 순으로 나타났다. 평균점수는 80.4점으로 전체 평균점수 대비 0.3점 낮았다.
- 바) 단기보호는 전체의 48.8%인 21개소이며, 개인이 85.7%, 법인이 4.8%이며, 지방자치단체 9.5% 순으로 나타났고, 기타는 최초로 평가를 받은 기관이 없었다. 평균점수는 79.9점으로 전체 평균점수 대비 0.8점 낮았다.
- 사) 복지용구는 전체의 35.2%인 179개소이며, 개인이 87.2%, 법인이 11.7%이며, 기타 1.1% 순으로 나타났고, 지방자치단체는 최초로 평가를 받은 기관이 없었다. 평균점수는 77.2점으로 전체 평균점수 대비 3.5점 낮았다.

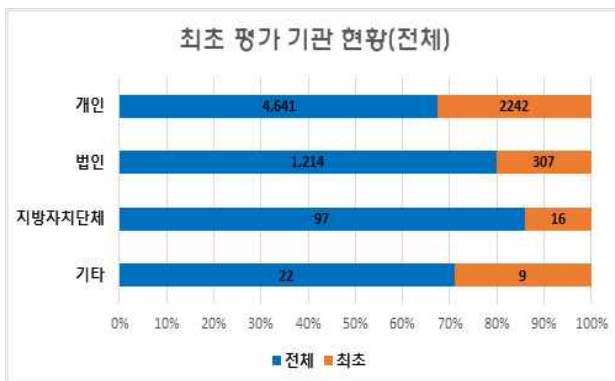
<표3-4-37> 최초 평가기관 평균점수 현황

(단위: 개소, 점)

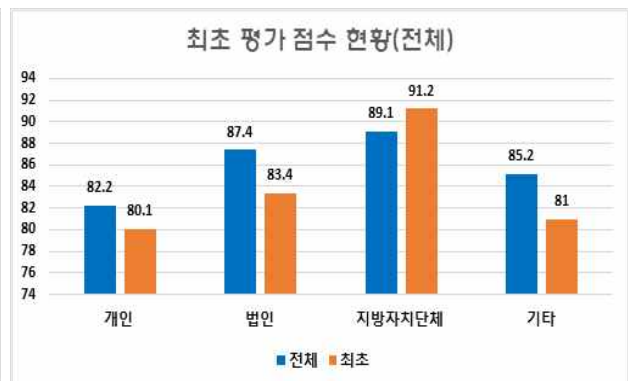
구분	계			방문요양			방문목욕			방문간호			주야간보호			단기보호			복지용구		
	전체	최초	점수	전체	최초	점수	전체	최초	점수	전체	최초	점수	전체	최초	점수	전체	최초	점수	전체	최초	점수
총합계	5,974	2,574	80.7	3,399	1,411	81.3	665	274	80.9	99	44	84.7	1,259	645	80.4	43	21	79.9	509	179	77.2
개인	4,641	2,242	80.1	2,832	1,293	81.1	547	243	80.4	85	39	84.8	688	493	79.9	39	18	78.0	450	156	76.3
법인	1,214	307	83.4	542	115	84.1	113	30	84.9	14	5	84.0	486	135	81.6	2	1	82.8	57	21	83.3
지방자치단체	97	16	91.2	13	1	93.3	1	-	0.0	-	-	-	81	13	85.3	2	2	95.1	-	-	-
기타	22	9	81.0	12	2	78.3	4	1	85.8	-	-	-	4	4	77.3	-	-	-	2	2	82.9

(단위 : 개)

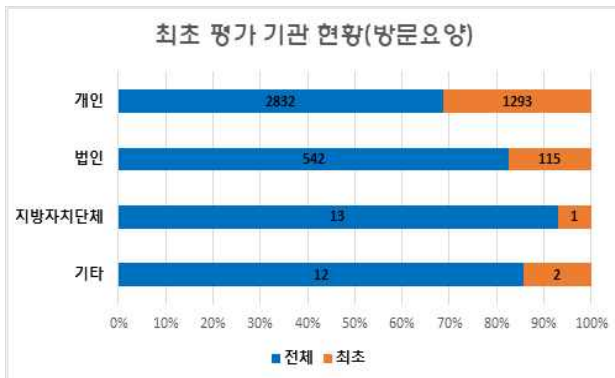
(단위 : 점)



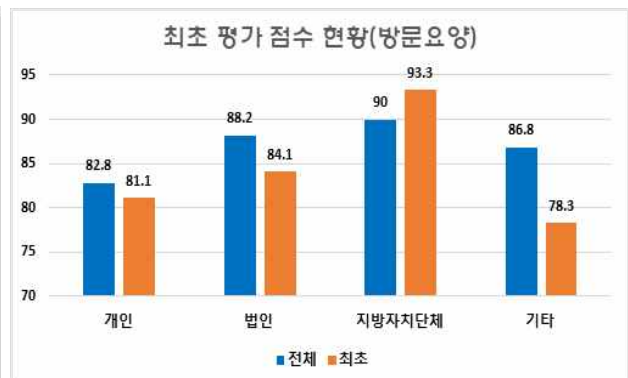
(단위 : 개)



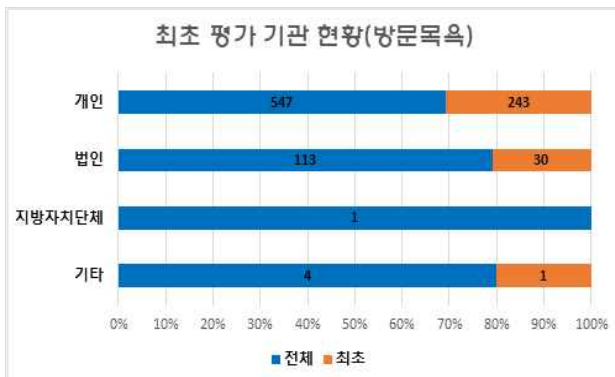
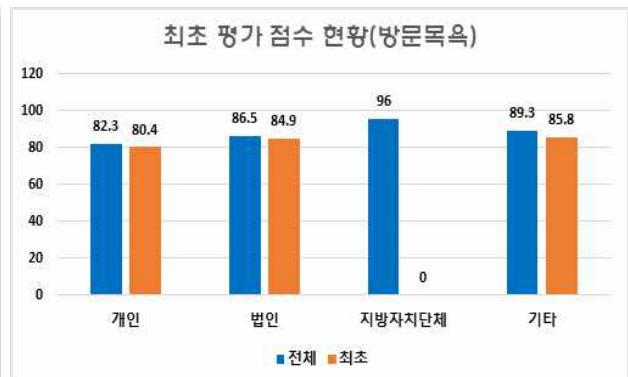
(단위 : 점)



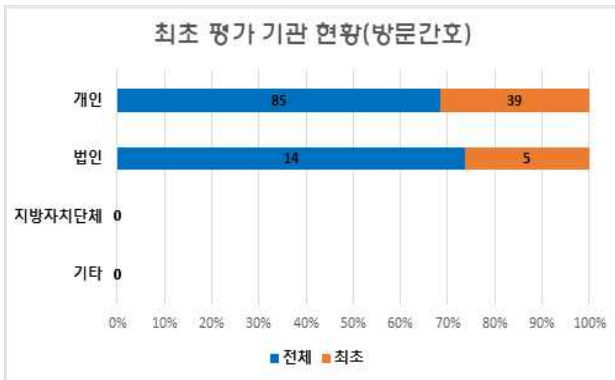
(단위 : 개)



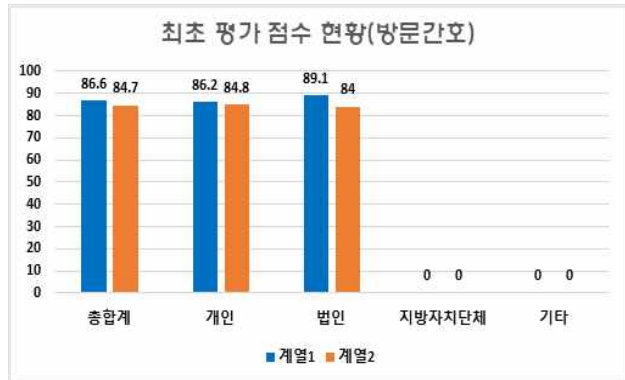
(단위 : 점)



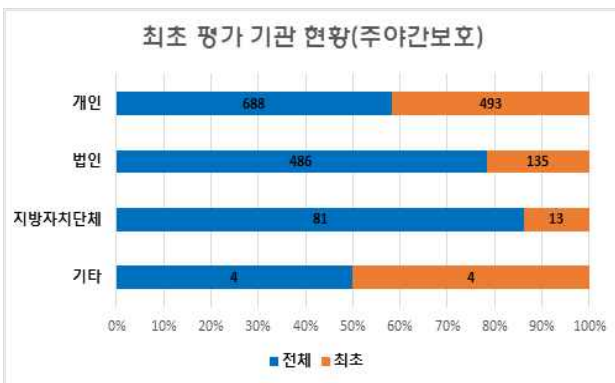
(단위 : 개)



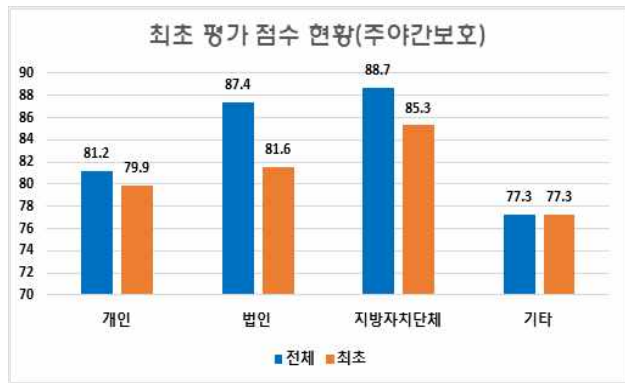
(단위 : 점)



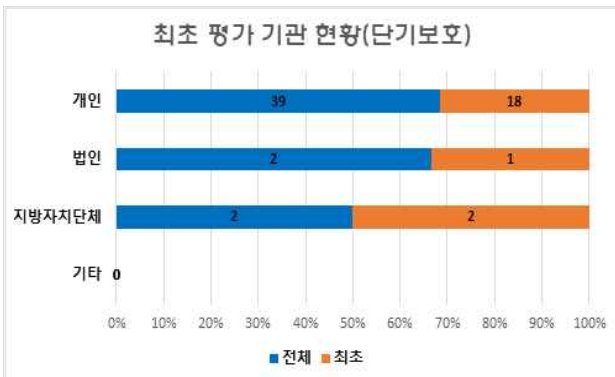
(단위 : 개)



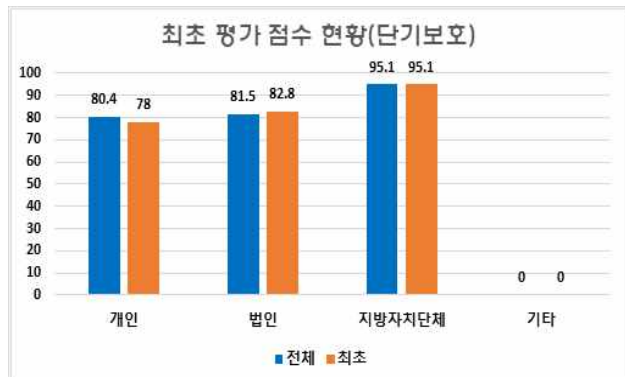
(단위 : 점)



(단위 : 개)



(단위 : 점)



자. 규모별 평가결과

1) 수급자 규모별 평가 현황

- 가) 수급자 규모를 10인 미만, 10인 이상 ~ 30인 미만, 30인 이상으로 나누어 각 급여종별 기관수와 평균점수를 '16년도와 비교하여 분석하였다.
- 나) 30인 이상 기관의 평균점수는 86.3점으로 '16년 대비 3.3점 상승하였으며, 급여종별로는 방문요양 87.2점, 주야간보호 86.9점, 방문목욕 84.8점, 방문간호 84.4점, 복지용구 83.0점 순으로 높고 30인 이상 단기보호 기관은 없는 것으로 나타났다.

- 다) 10인 이상 30인 미만 기관의 평균점수는 82.4점으로 '16년 대비 2.4점 상승하였으며 급여종별로는 방문간호 88.3점, 주야간보호 84.4점, 방문목욕 83.2점, 단기보호 81.9점, 방문요양 81.7점, 복지용구 73.0점 순으로 나타났다.
- 라) 10인 미만 기관의 평균점수는 77.5점으로 '16년 대비 2.2점 상승하였으며, 급여종별로는 방문간호 86.9점, 방문목욕 81.3점, 단기보호 80.8점, 주야간보호 79.7점, 방문요양 74.6점, 복지용구 61.3점 순으로 나타났다.

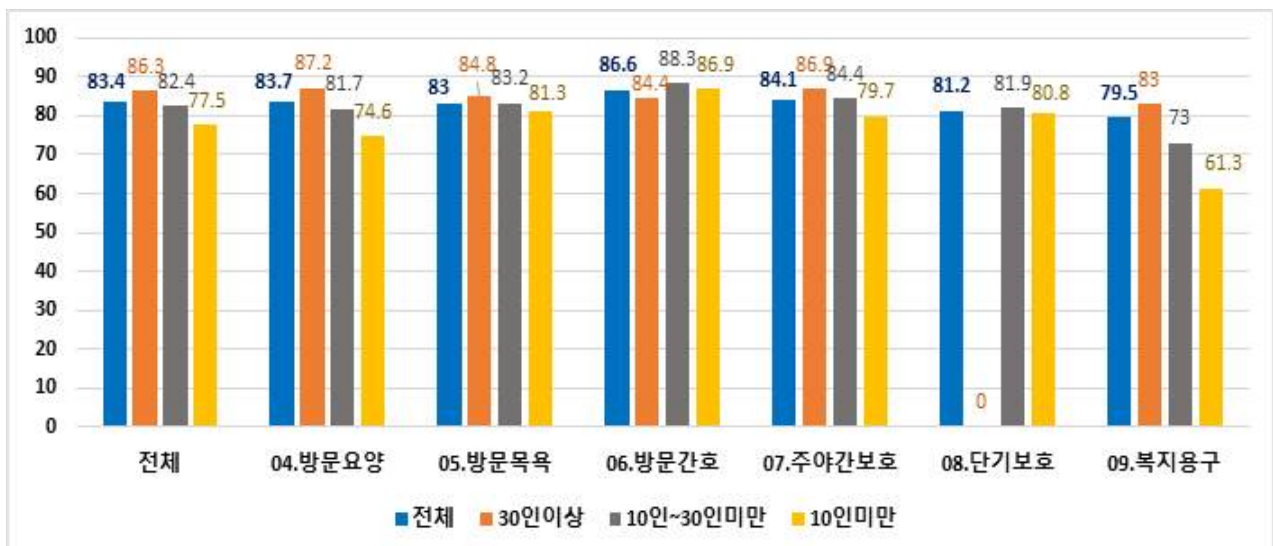
<표3-4-38> 수급자 규모별 평가결과 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	전체				30인 이상				10인 ~ 30인 미만				10인 미만			
	2019		2016		2019		2016		2019		2016		2019		2016	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
계	5,974	83.4	4,916	80.1	2,660	86.3	1,695	83.0	2,383	82.4	2,222	80.0	931	77.5	999	75.3
방문요양	3,399	83.7	2,800	80.5	1,742	87.2	1,136	85.0	1,290	81.7	1,292	78.9	367	74.6	372	72.1
방문목욕	665	83.0	717	80.7	232	84.8	162	81.8	182	83.2	226	81.4	251	81.3	329	79.6
방문간호	99	86.6	85	85.1	36	84.4	19	82.8	45	88.3	48	86.3	18	86.9	18	84.6
주야간보호	1,259	84.1	795	83.4	273	86.9	94	86.7	758	84.4	517	84.8	228	79.7	184	78.0
단기보호	43	81.2	64	80.3	0	0.0	1	81.2	15	81.9	23	79.5	28	80.8	40	80.7
복지용구	509	79.5	455	69.9	377	83.0	283	74.8	93	73.0	116	65.6	39	61.3	56	54.4

그림<3-4-58> 수급자 규모별 평가결과 현황

(단위 : 점)



2) 수급자 급여종별 평가결과 현황

가) 방문요양

30인 이상 기관이 51.2%(1,742개소)로 가장 높았으며, 10인 ~ 30인 미만인 38.0%(1,290개소), 10인 미만인 10.8%(367개소) 순으로 나타났다. 30인 이상이 '16년 대비 10.6%p 상승하여 10인~30인 미만 기관의 비율보다 높아졌다. 평균점수는 '16년과 마찬가지로 30인 이상 기관이 87.2점으로 가장 높게 나타났으며, 95점 이상도 30인 이상 기관이 72.6%로 가장 높았다. 70점 이상, 60점 이상, 60점 미만 구간에서는 10인 미만 기관의 비율이 가장 높았으며, 수급자 규모가 클수록 점수도 높게 나타났다.

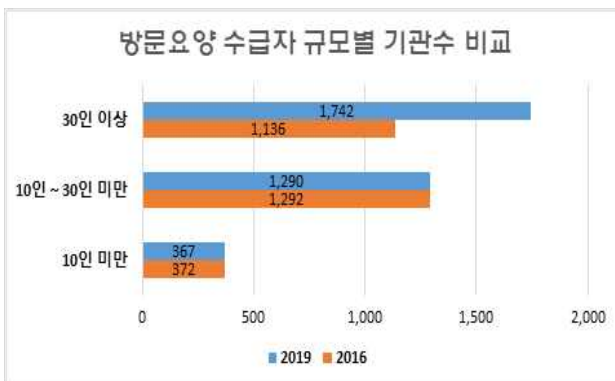
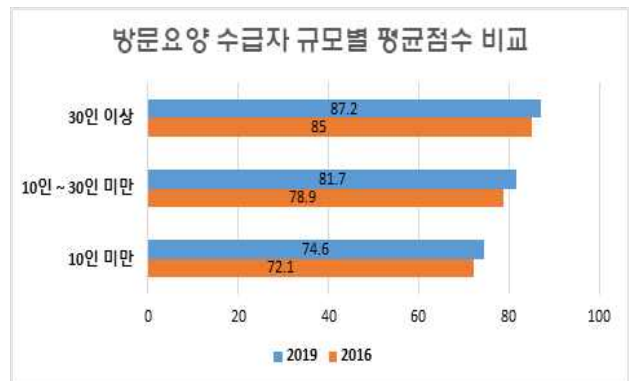
<표3-4-39> 수급자 규모별 평가결과 현황(방문요양)

(단위: 개소, %, 점)

구분	기관수				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	3,399	100.0	2,800	100.0	83.7	80.5
30인 이상	1,742	51.2	1,136	40.6	87.2	85.0
10인 ~ 30인 미만	1,290	38.0	1,292	46.1	81.7	78.9
10인 미만	367	10.8	372	13.3	74.6	72.1

(단위 : 개소)

(단위 : 점)



<표3-4-40> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(방문요양)

(단위 : 개소, %)

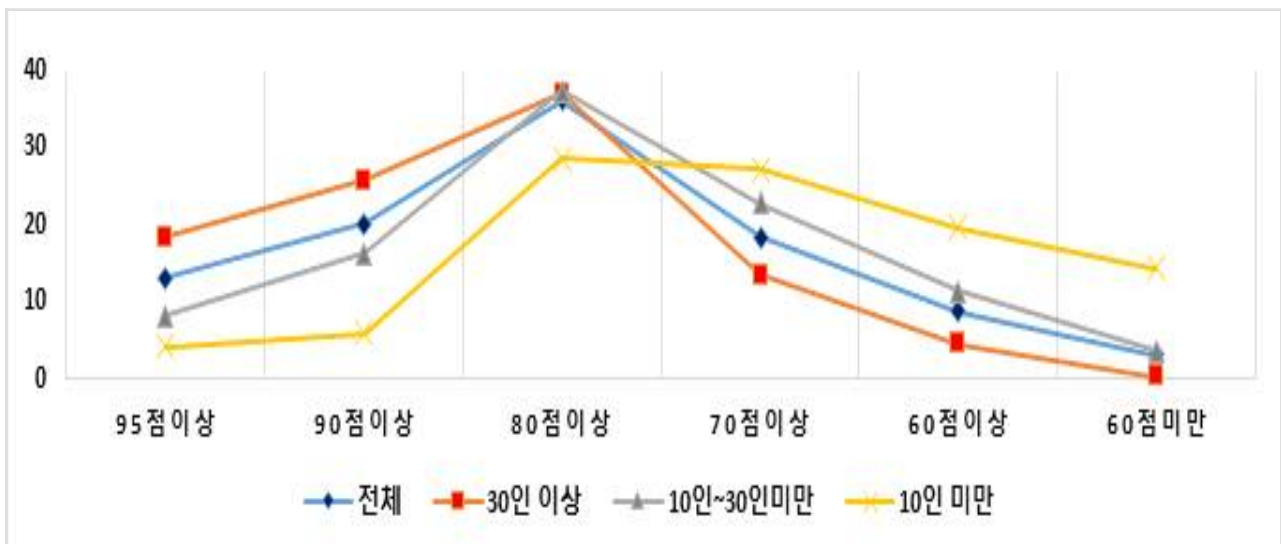
구분	계	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	3,399	445	100.0	13.1	685	100.0	20.2	1,235	100.0	36.3	629	100.0	18.5	299	100.0	8.8	106	100.0	3.1
30인 이상	1,742	323	72.6	18.5	452	66.0	25.9	647	52.4	37.1	235	37.4	13.5	80	26.7	4.6	5	4.7	0.3
10인~30인 미만	1,290	107	24.0	8.3	211	30.8	16.4	483	39.1	37.4	294	46.7	22.8	147	49.2	11.4	48	45.3	3.7
10인 미만	367	15	3.4	4.1	22	3.2	6.0	105	8.5	28.6	100	15.9	27.2	72	24.1	19.6	53	50	14.4

주 1) 점수구간별 수급자규모가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 수급자 규모별 총 기관수 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-59> 수급자 규모별 평가점수 분포(방문요양)

(단위 : %)



나) 방문목욕

10인 미만 기관이 37.7%(251개소)로 가장 높았으며, 30인 이상 기관이 34.9%(232개소), 10인 이상 30인 미만이 27.4%(182개소) 순으로 '16년 대비 30인 이상 기관의 비율이 상승하였다. 평균점수는 '16년과 마찬가지로 30인 이상이 84.8점으로 가장 높고 10인 미만이 81.3점으로 낮아 수급자 규모가 클수록 평균점수도 높게 나타났다. 점수 구간별에서도 95점 이상, 90점 이상, 80점 이상은 30인 이상 기관이 높은 비율을 차지하였고, 70점 이상, 60점 이상, 60점 미만에서는 10인 미만 기관의 비율이 높게 나타났다.

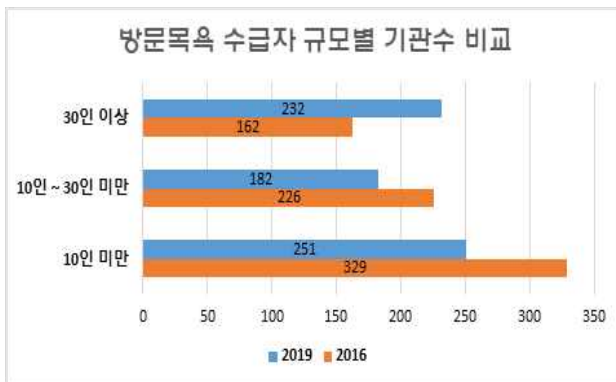
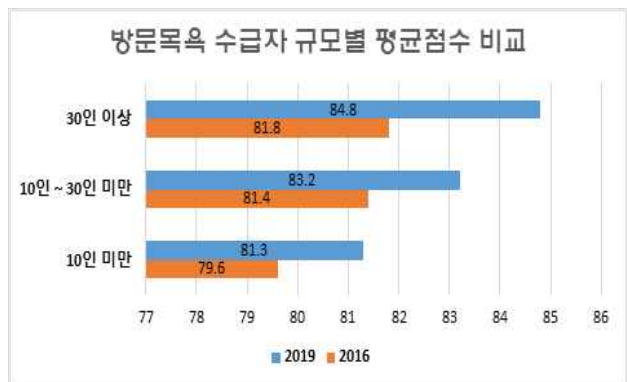
<표3-4-41> 수급자 규모별 평가결과 현황(방문목욕)

(단위: 개소, %, 점)

구분	기관수				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	665	100.0	717	100.0	83.0	80.7
30인 이상	232	34.9	162	22.6	84.8	81.8
10인 ~ 30인 미만	182	27.4	226	31.5	83.2	81.4
10인 미만	251	37.7	329	45.9	81.3	79.6

(단위 : 개소)

(단위 : 점)



<표3-4-42> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(방문목욕)

(단위 : 개소, %)

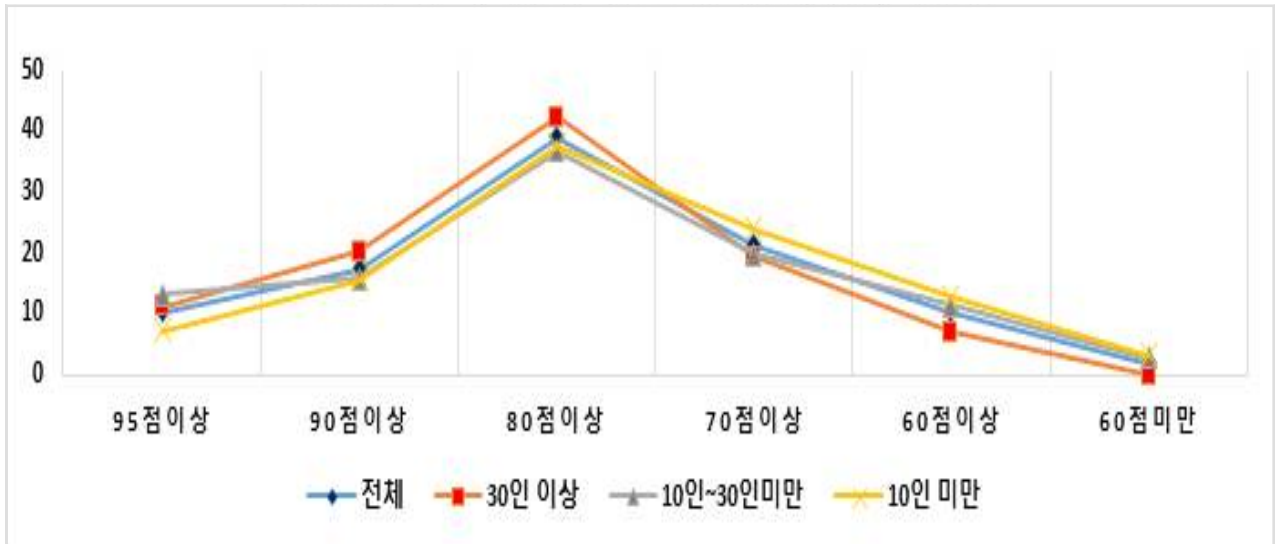
구분	계	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	665	68	100.0	10.2	115	100.0	17.3	259	100.0	38.9	141	100.0	21.2	69	100.0	10.4	13	100.0	2.0
30인 이상	232	26	38.2	11.2	47	40.9	20.3	98	37.8	42.2	45	31.9	19.4	16	23.2	6.9	-	-	-
10인 ~ 30인 미만	182	24	35.3	13.2	29	25.2	15.9	67	25.9	36.8	36	25.5	19.8	21	30.4	11.5	5	38.5	2.7
10인 미만	251	18	26.5	7.2	39	33.9	15.5	94	36.3	37.5	60	42.6	23.9	32	46.4	12.7	8	61.5	3.2

주 1) 점수구간별 수급자규모가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 수급자 규모별 총 기관수 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-60> 수급자 규모별 평가점수 분포(방문목욕)

(단위 : %)



다) 방문간호

10인 이상 30인 미만 기관이 45.4%(36개소)로 가장 높았고, 30인 이상 36.4%(36개소), 10인 미만이 18.2%(18개소) 순으로 나타났다. 수급자 규모별 구간의 평균점수는 10인 이상 30인 미만의 평균점수가 88.3점으로 가장 높았고 30인 이상이 84.4점으로 가장 낮았다. 점수 구간별로는 95점 이상, 90점 이상, 80점 이상 구간에서는 10인 이상 30인 미만의 기관의 비율이 가장 높았고 70점 이상과 60점 이상에서는 30인 이상 기관의 비율이 높았으며 60점 미만 구간에 해당하는 기관은 없었다.

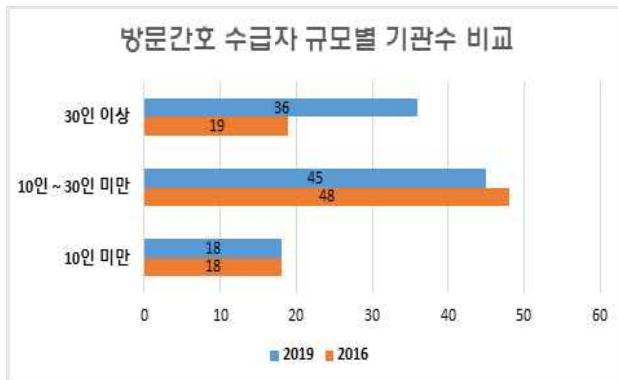
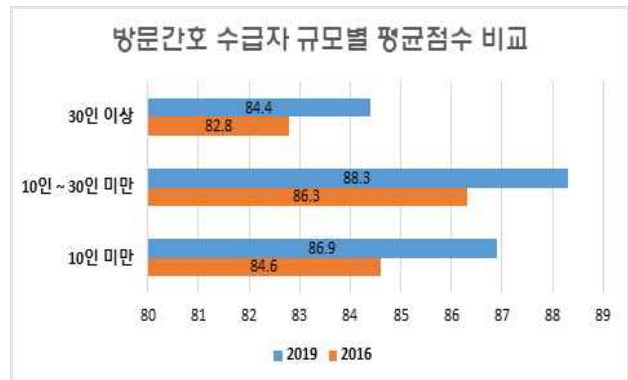
<표3-4-43> 수급자 규모별 평가결과 현황(방문간호)

(단위: 개소, %, 점)

구분	기관수				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	99	100.0	85	100.0	86.6	85.1
30인 이상	36	36.4	19	22.3	84.4	82.8
10인~30인 미만	45	45.4	48	56.5	88.3	86.3
10인 미만	18	18.2	18	21.2	86.9	84.6

(단위 : 개소)

(단위 : 점)



<표3-4-44> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(방문간호)

(단위 : 개소, %)

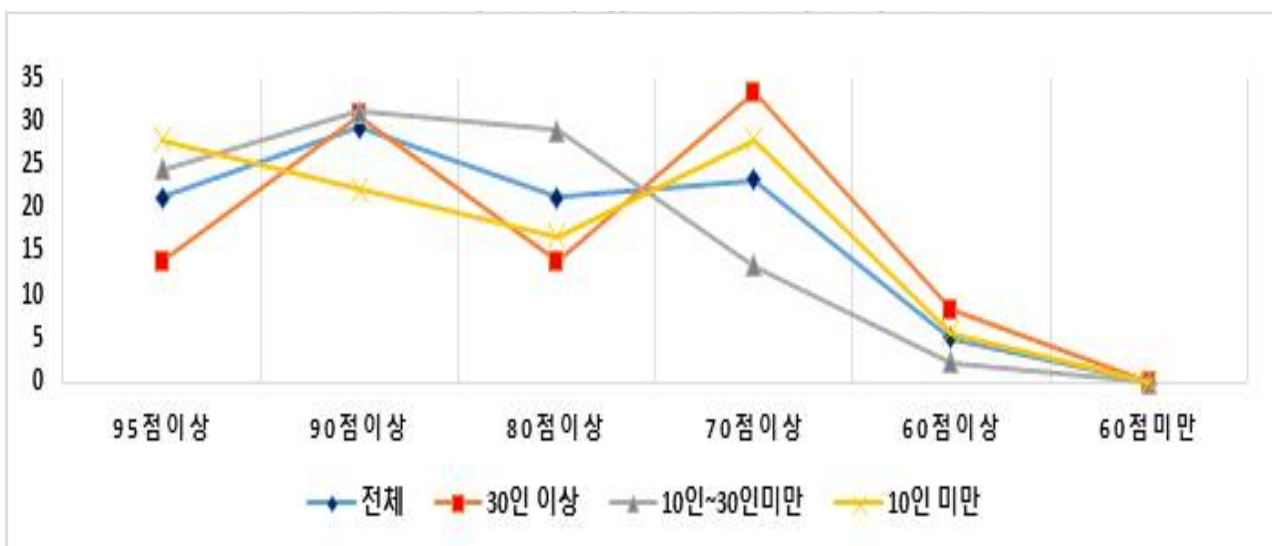
구분	계	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	99	21	100.0	21.2	29	100.0	29.3	21	100.0	21.2	23	100.0	23.2	5	100.0	5.1	-	-	-
30인 이상	36	5	23.8	13.9	11	37.9	30.6	5	23.8	13.9	12	52.2	33.3	3	60.0	8.3	-	-	-
10인 ~ 30인 미만	45	11	52.4	24.4	14	48.3	31.1	13	61.9	28.9	6	26.1	13.3	1	20.0	2.2	-	-	-
10인 미만	18	5	23.8	27.8	4	13.8	22.2	3	14.3	16.7	5	21.7	27.8	1	20.0	5.6	-	-	-

주 1) 점수구간별 수급자규모가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 수급자규모별 총 기관수 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-61> 수급자 규모별 평가점수 분포(방문간호)

(단위 : %)



라) 주야간보호

10인 이상 30인 미만 기관이 60.2%(758개소)로 가장 높았고, 30인 이상 21.7%(273개소), 10인 미만이 18.1%(228개소) 순으로 나타났다. '16년과 마찬가지로 10인 이상 30인 미만 기관이 가장 높았으며, 10인 미만 기관수의 비율은 줄어들고 30인 이상 기관의 비율은 높아졌다. 수급자 규모별 평균점수는 10인 미만 기관의 평균점수가 '16년 대비 다소 상승하였고 나머지 구간에서는 다소 하락하였으나, 다른 급여종별과 마찬가지로 수급자 규모가 클수록 평균점수도 높게 나타났다. 점수 구간별로는 모든 구간에서 10인 이상 30인 미만 기관의 비율이 가장 높게 나타났으며, 10인 이상 30인 미만의 기관수가 다른 구간에 비해 분포 비율이 높기 때문인 것으로 분석된다.

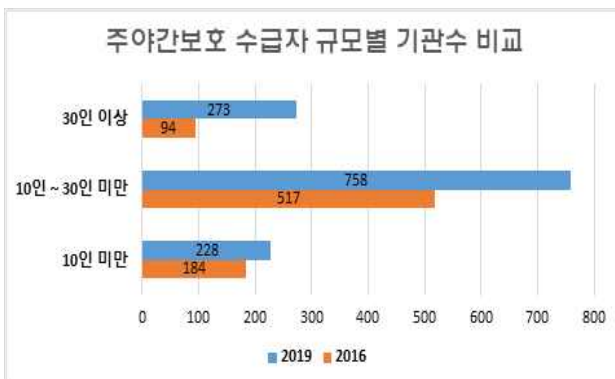
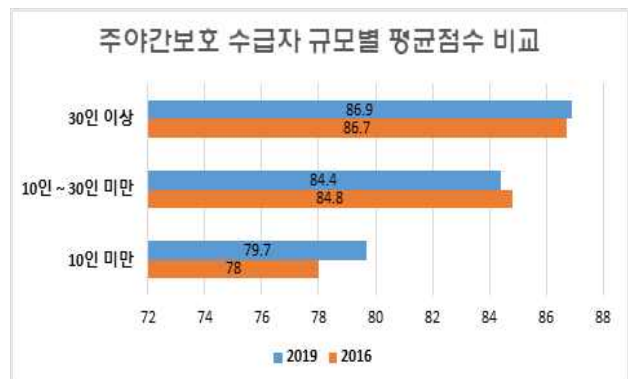
<표3-4-45> 수급자 규모별 평가결과 현황(주야간보호)

(단위: 개소, %, 점)

구분	기관수				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	1,259	100.0	795	100.0	84.1	83.4
30인 이상	273	21.7	94	11.8	86.9	86.7
10인~30인 미만	758	60.2	517	65.0	84.4	84.8
10인 미만	228	18.1	184	23.2	79.7	78.0

(단위 : 개소)

(단위 : 점)



<표3-4-46> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(주야간보호)

(단위 : 개소, %)

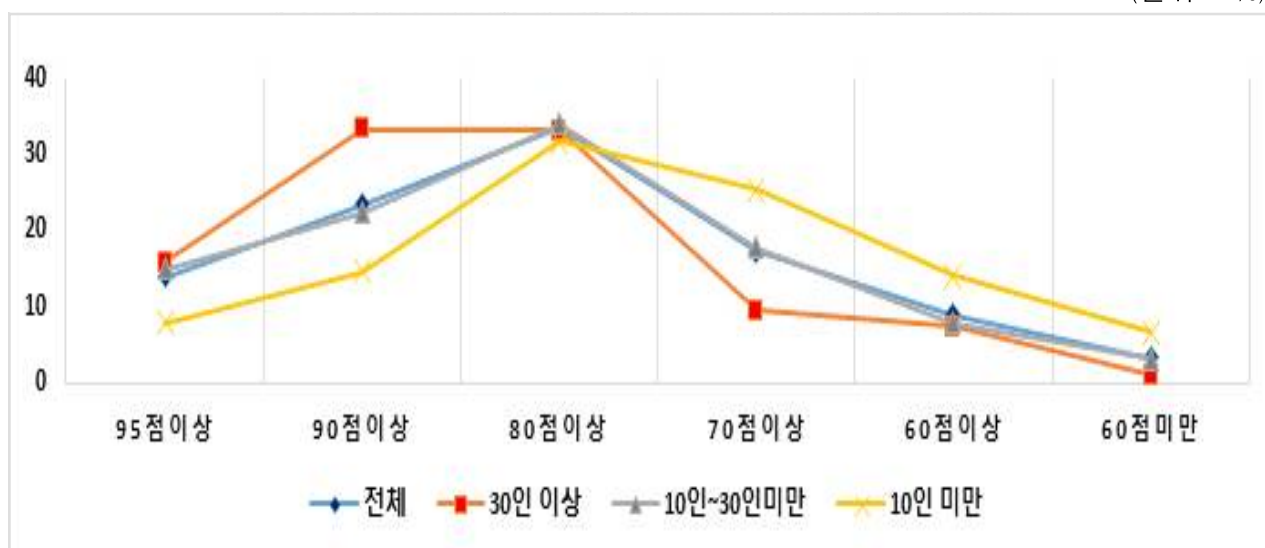
구분	계	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	1,259	174	100.0	13.8	293	100.0	23.3	420	100.0	33.4	218	100.0	17.3	112	100.0	8.9	42	100.0	3.3
30인 이상	273	43	24.7	15.8	91	31.0	33.3	90	21.4	33.0	26	11.9	9.5	20	17.8	7.3	3	7.1	1.1
10인~30인 미만	758	113	64.9	14.9	169	57.7	22.3	258	61.4	34.0	134	61.5	17.7	60	53.6	7.9	24	57.2	3.2
10인 미만	228	18	10.4	7.9	33	11.3	14.5	72	17.2	31.6	58	26.6	25.4	32	28.6	14	15	35.7	6.6

주 1) 점수구간별 수급자규모가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 수급자 규모별 총 기관수 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-62> 수급자 규모별 평가점수 분포(주야간보호)

(단위 : %)



마) 단기보호

30인 이상 기관은 없었으며 10인 미만 기관이 65.1% (28개소)로 10인 이상 30인 미만 34.9%(15개소)보다 약 2배 가량 많은 것으로 나타났다. 수급자 규모별 평균점수는 10인 이상 30인 미만 기관이 81.9점으로 10인 미만 80.8점보다 다소 높게 나타났지만 규모에 따른 평균점수 차이는 크지 않은 것으로 분석된다. 95점 이상과 60점 미만 구간에서는 10인 이상 30인 미만 규모에 해당하는 기관이 없는 것으로 나타났으며, 수급자 규모와 점수 사이의 상관관계는 나타나지 않았다.

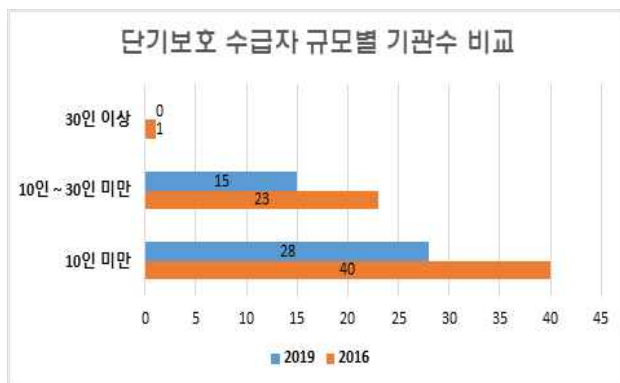
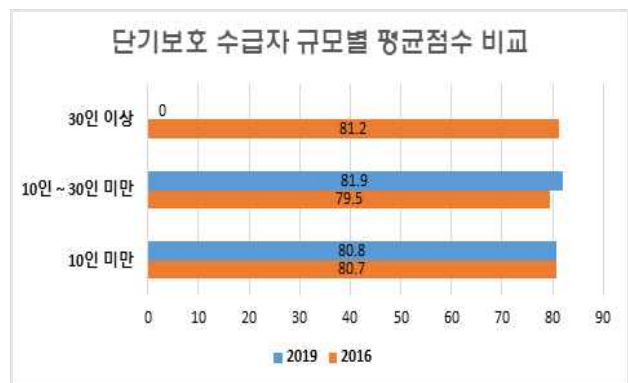
<표3-4-47> 수급자 규모별 평가결과 현황(단기보호)

(단위: 개소, %, 점)

구분	기관수				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	43	100.0	64	100.0	81.2	80.3
30인 이상	-	-	1	1.6	-	81.2
10인~30인 미만	15	34.9	23	35.9	81.9	79.5
10인 미만	28	65.1	40	62.5	80.8	80.7

(단위 : 개소)

(단위 : 점)



<표3-4-48> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(단기보호)

(단위 : 개소, %)

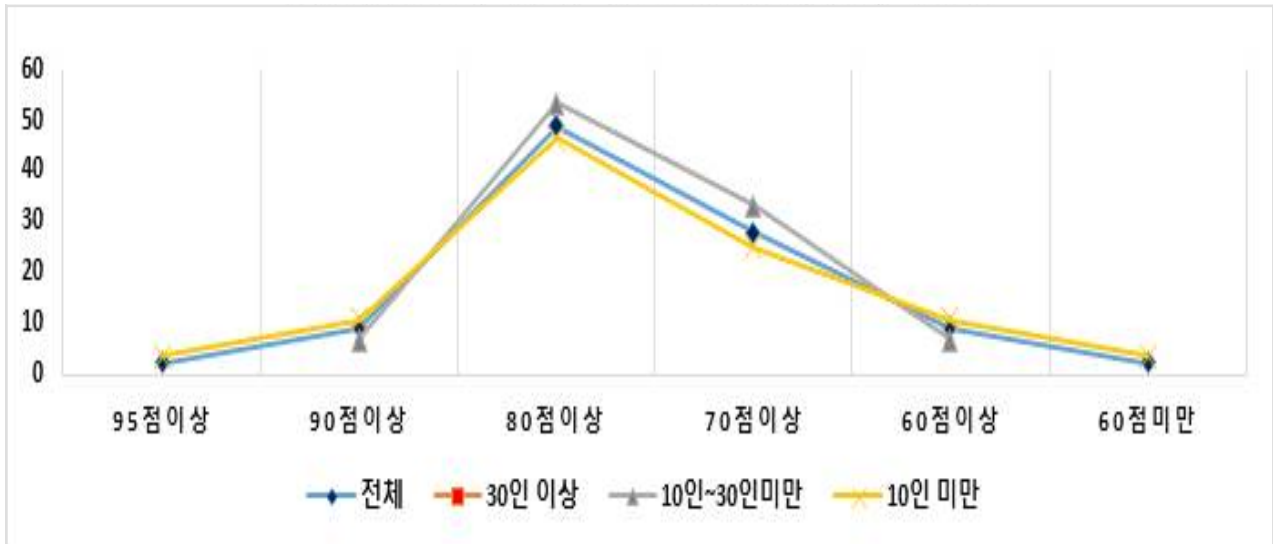
구분	계	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	43	1	100.0	2.3	4	100.0	9.3	21	100.0	48.8	12	100.0	27.9	4	100.0	9.3	1	100.0	2.3
30인 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10인~30인 미만	15	-	-	-	1	25.0	6.7	8	38.1	53.3	5	41.7	33.3	1	25.0	6.7	-	-	-
10인 미만	28	1	100.0	3.6	3	75.0	10.7	13	61.9	46.4	7	58.3	25.0	3	75.0	10.7	1	100.0	3.6

주 1) 점수구간별 수급자규모가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 수급자 규모별 총 기관수 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-63> 수급자 규모별 평가점수 분포(단기보호)

(단위 : %)



바) 복지용구

수급자 규모별로 구분하였을 때, 30인 이상 기관이 74.0%(377개소)로 10인 이상 30인 미만 18.3%(93개소), 10인 미만 7.7%(39개소)보다 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 수급자 규모별 평균점수는 '16년과 마찬가지로 30인 이상 기관이 83.0점으로 가장 높았고 10인 미만이 61.3점으로 가장 낮게 나타나서 수급자 규모가 클수록 평균점수도 높게 나타났다. 점수 구간별로는 60점 미만을 제외한 모든 구간에서 30인 이상 기관의 비율이 가장 높게 나타났으며, 이는 30인 이상 기관의 수가 타 규모의 기관수에 비해 월등히 많기 때문인 것으로 분석된다.

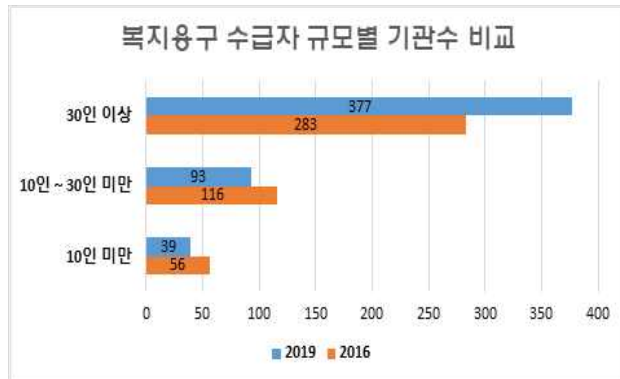
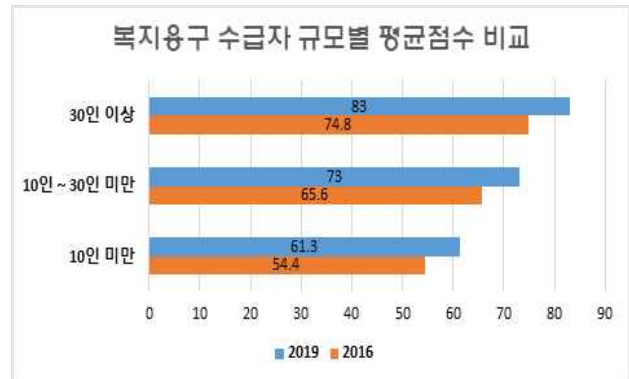
<표3-4-49> 수급자 규모별 평가결과 현황(복지용구)

(단위: 개소, %, 점)

구분	기관수				평균점수	
	2019		2016		2019	2016
	기관	비율	기관	비율		
계	509	100.0	455	100.0	79.5	69.9
30인 이상	377	74.0	283	62.2	83.0	74.8
10인~30인 미만	93	18.3	116	25.5	73.0	65.6
10인 미만	39	7.7	56	12.3	61.3	54.4

(단위 : 개소)

(단위 : 점)



<표3-4-50> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(복지용구)

(단위 : 개소, %)

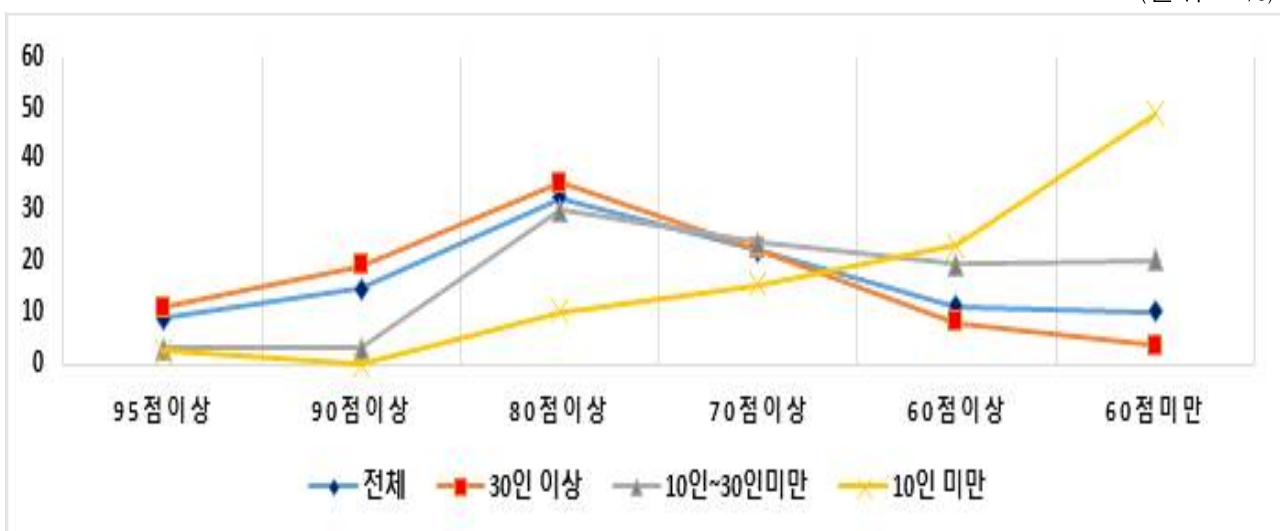
구분	계	95점 이상			90점 이상			80점 이상			70점 이상			60점 이상			60점 미만		
		기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾	기관	비율 ¹⁾	비율 ²⁾
계	509	46	100.0	9.0	75	100.0	14.7	165	100.0	32.4	113	100.0	22.2	58	100.0	11.4	52	100.0	10.2
30인 이상	377	42	91.3	11.1	72	96.0	19.1	133	80.6	35.3	85	75.2	22.5	31	53.5	8.2	14	27.0	3.7
10인 ~ 30인 미만	93	3	6.5	3.2	3	4.0	3.2	28	17.0	30.1	22	19.5	23.7	18	31.0	19.4	19	36.5	20.4
10인 미만	39	1	2.2	2.6	0	0.0	0.0	4	2.4	10.3	6	5.3	15.4	9	15.5	23.1	19	36.5	48.7

주 1) 점수구간별 수급자규모가 차지하는 비율을 나타냄.

2) 수급자 규모별 총 기관수 대비 점수구간이 차지하는 비율을 나타냄.

그림<3-4-64> 수급자 규모별 평가점수 분포 현황(복지용구)

(단위 : %)



3) 종사자 규모별 평가현황

- 가) 종사자 규모를 10인 미만, 10인 이상 ~ 30인 미만, 30인 이상으로 나누어 각 급여종별 기관수와 평균점수를 분석하였다.
- 나) 방문간호와 단기보호의 30인 이상의 기관은 없었으며 방문요양과 주야간보호, 단기보호의 경우 종사자의 규모가 클수록 평균점수가 높았으며 방문목욕과 방문간호, 복지용구에서는 종사자의 규모와 평균점수와의 상관관계가 나타나지 않았다.
- 다) 설립주체가 개인, 법인인 경우에도 종사자 규모가 클수록 점수가 높게 나타났으며, 지방자치단체와 기타인 경우에는 종사자의 규모와 평균점수와의 상관관계는 나타나지 않았다.

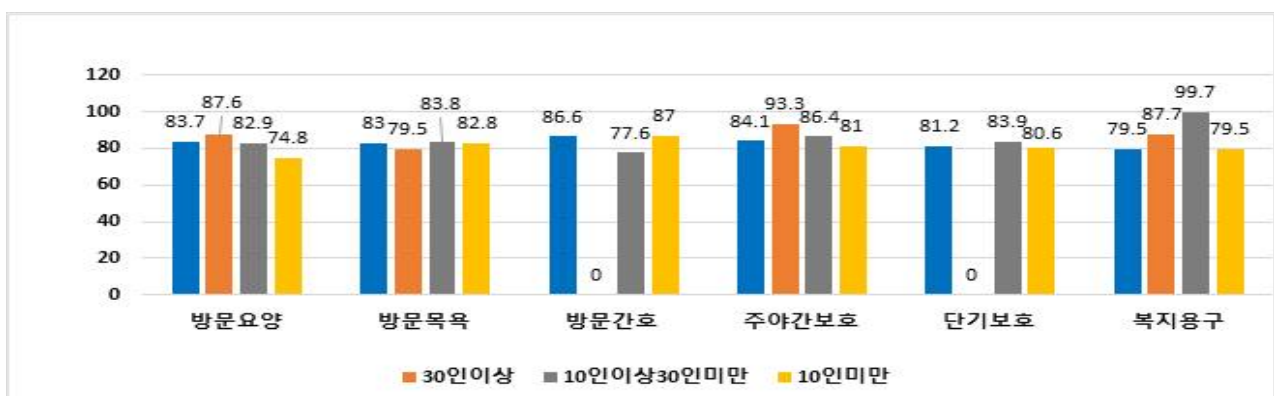
<표3-4-51> 종사자 규모별 급여종별 평가점수 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	전체		30인 이상		10인 이상 30인 미만		10인 미만	
	기관	평균	기관	평균	기관	평균	기관	평균
총합계	5,974	83.4	1,395	87.6	2,479	84.0	2100	79.9
방문요양	3,399	83.7	1,379	87.6	1,558	82.9	462	74.8
방문목욕	665	83.0	12	79.5	196	83.8	457	82.8
방문간호	99	86.6	-	-	4	77.6	95	87.0
주야간보호	1,259	84.1	3	93.3	712	86.4	544	81.0
단기보호	43	81.2	-	-	8	83.9	35	80.6
복지용구	509	79.5	1	87.7	1	99.7	507	79.5

그림<3-4-65> 종사자 규모별 급여종별 평가점수 현황

(단위 : 점)



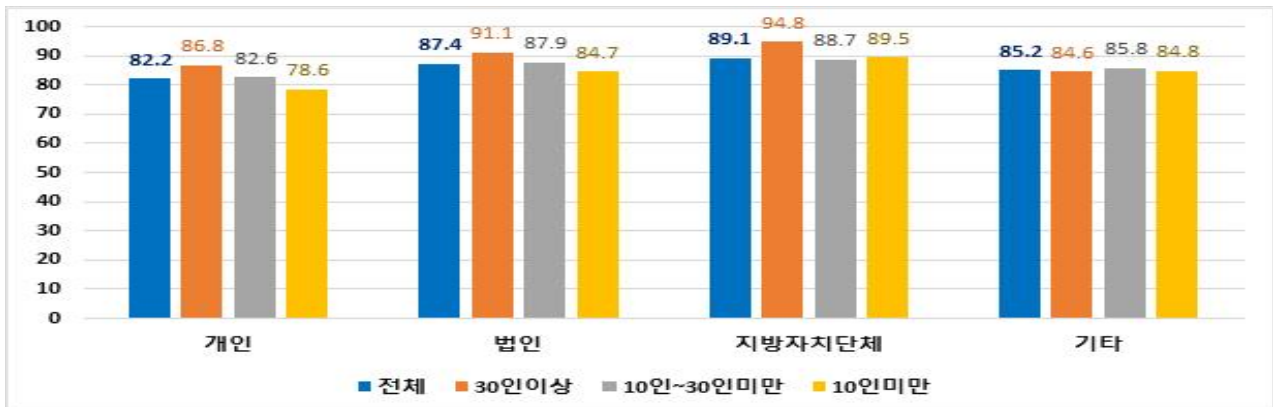
<표3-4-52> 종사자 규모별 설립주체별 평가점수 현황

(단위 : 개소, 점)

구분	전체		30인 이상		10인 이상 30인 미만		10인 미만	
	기관	평균	기관	평균	기관	평균	기관	평균
총합계	5,974	83.4	1,395	87.6	2,479	84.0	2,100	79.9
개인	4,641	82.2	1,153	86.8	1,837	82.6	1,651	78.6
법인	1,214	87.4	234	91.1	561	87.9	419	84.7
지방자치단체	97	89.1	3	94.8	71	88.7	23	89.5
기타	22	85.2	5	84.6	10	85.8	7	84.8

그림<3-4-66> 종사자 규모별 설립주체별 평가점수 현황

(단위 : 점)



차. 평가대상유형별 평가결과

1) 평가대상유형별 평가결과 현황

- 가) 평가대상유형을 기관, 수급자, 종사자로 구분하여 급여종류의 평가대상 유형별 우수 비율을 분석하였다.
- 나) 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 단기보호, 복지용구는 수급자 평가의 우수 비율이 가장 높았으며, 종사자 평가, 기관 평가 순으로 나타났다. 주야간보호는 종사자 평가가 가장 높았고 그 다음 수급자 평가, 기관 평가 순이었다.
- 다) 방문요양의 기관 평가, 수급자 평가, 종사자 평가의 우수 비율은 '16년 대비 다소 낮아졌으나 큰 차이를 보이지는 않았다.
- 라) 방문목욕의 기관 평가, 수급자 평가, 종사자 평가의 우수 비율은 '16년 대비 하락하였으며 특히 종사자 평가의 경우 88.5%에서 81.6%로 낮아졌다.
- 마) 방문간호의 기관 평가, 수급자 평가의 우수 비율은 '16년 대비 낮아졌으며 종사자 평가의 경우 79.8%에서 82.8%로 높아졌다.

- 바) 주야간보호는 기관평가와 수급자 평가의 우수 비율은 낮아졌으나 종사자 평가의 우수 비율은 91.4%에서 97.9%로 높아졌다.
- 사) 단기보호는 기관 평가, 수급자 평가, 종사자 평가의 우수 비율이 모두 '16년 대비 다소 낮아졌으나 큰 차이를 보이지 않았다.
- 아) 복지용구는 기관 평가와 수급자 평가 모두 타 급여종류와 다르게 우수 비율이 높아졌으며, 특히 기관 평가의 경우 21.3%p로 큰 폭으로 상승한 반면, 종사자 평가의 경우 47.0%에서 41.8%로 낮아졌다.

<표3-4-53> 평가대상유형별 평가결과 우수현황

(단위 : %)

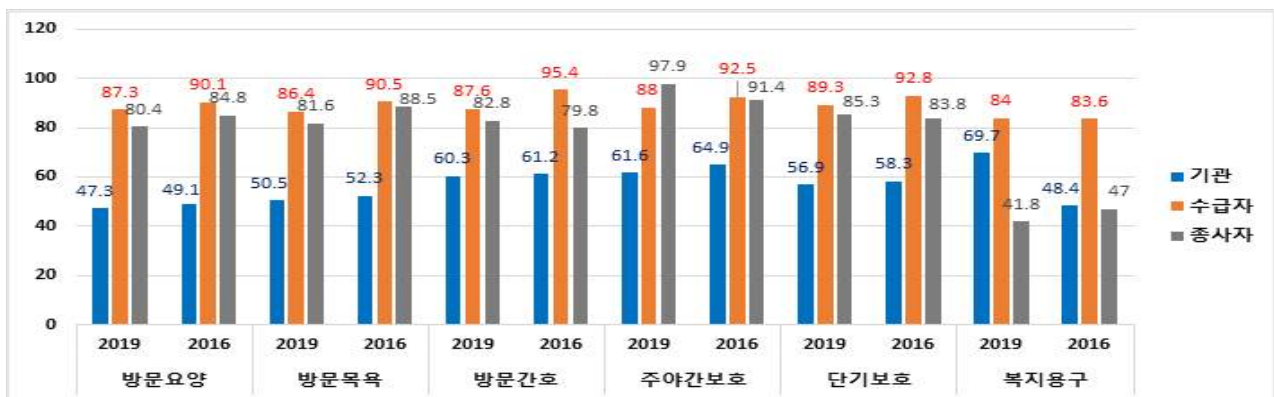
구분	방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016
합계	64.5	66.5	64.9	68.5	70.6	73.1	68.0	71.0	64.8	65.9	64.4	55.2
기관	47.3	49.1	50.5	52.3	60.3	61.2	61.6	64.9	56.9	58.3	69.7	48.4
수급자	87.3	90.1	86.4	90.5	87.6	95.4	88.0	92.5	89.3	92.8	84.0	83.6
종사자	80.4	84.8	81.6	88.5	82.8 ¹⁾	79.8	97.9	91.4	85.3	83.8	41.8 ²⁾	47.0

주1) 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 '해당없음'으로 평가하며, 우수와 해당없음을 합한 비율은 94.3%

주2) 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 '해당없음'으로 평가하며, 우수와 해당없음을 합한 비율은 90.3%

그림<3-4-67> 평가대상 유형별 평가결과 우수현황

(단위 : %)



카. 기관 운영기간별 평가결과

1) 기관 운영기간별 평가결과 현황

- 가) 기관 운영기간과 평가결과의 상관관계를 알아보기 위해 기관의 운영기간을 1년 이상부터 10년 이상까지 10개의 구간으로 구분하여 평균점수를 비교하였다.

- 나) 방문요양의 평균점수가 높은 구간은 10년 이상이 86.7점으로 가장 높았고 7년 이상 85.9점, 8년 이상 85.0점 순이었다. 평균점수가 낮은 구간은 2년 이상 운영기관이 81.1점으로 가장 낮게 나타났고 3년 이상 81.3점, 1년 이상 81.8점으로 대체적으로 운영기간이 길수록 평균점수가 높았다.
- 다) 방문목욕의 평균점수는 10년 이상이 84.5점으로 가장 높았고 7년 이상이 84.4점, 9년 이상 84.2점, 8년 이상 84.1점의 순으로 나타났다. 평균점수가 낮은 구간은 2년 이상 기관 79.7점, 1년 이상 79.8점으로, 운영기간이 짧은 구간에서 점수가 낮았다.
- 라) 방문간호의 평균점수도 10년 이상이 90.1점으로 전체 급여종류에서 가장 높게 나타났고, 3년 이상 기관이 78.7점으로 가장 낮았다.
- 마) 주야간보호의 평균점수는 10년 이상 기관이 88.7점, 8년 이상 87.4점, 9년 이상이 86.1점으로 높았다. 낮은 구간은 2년 이상과 1년 이상 기관으로 각각 79.3점, 79.5점으로 나타났다.
- 바) 단기보호는 10년 이상 기관이 4.7%로 타 급여종류에 비하여 매우 낮았고 6년 이상 기관이 20.9%로 가장 높았다. 평균점수는 9년 이상 기관이 86.4점으로 가장 높았고 3년 이상이 73.2점으로 가장 낮았다.
- 사) 복지용구는 7년 이상 기관이 84.3점으로 가장 높았고 1년 이상이 73.8점으로 가장 낮았다.
- 아) 대체적으로 운영기간이 길수록 평균점수가 높은 것으로 나타났다.

<표3-4-54> 기관 운영기간별 평가결과 현황

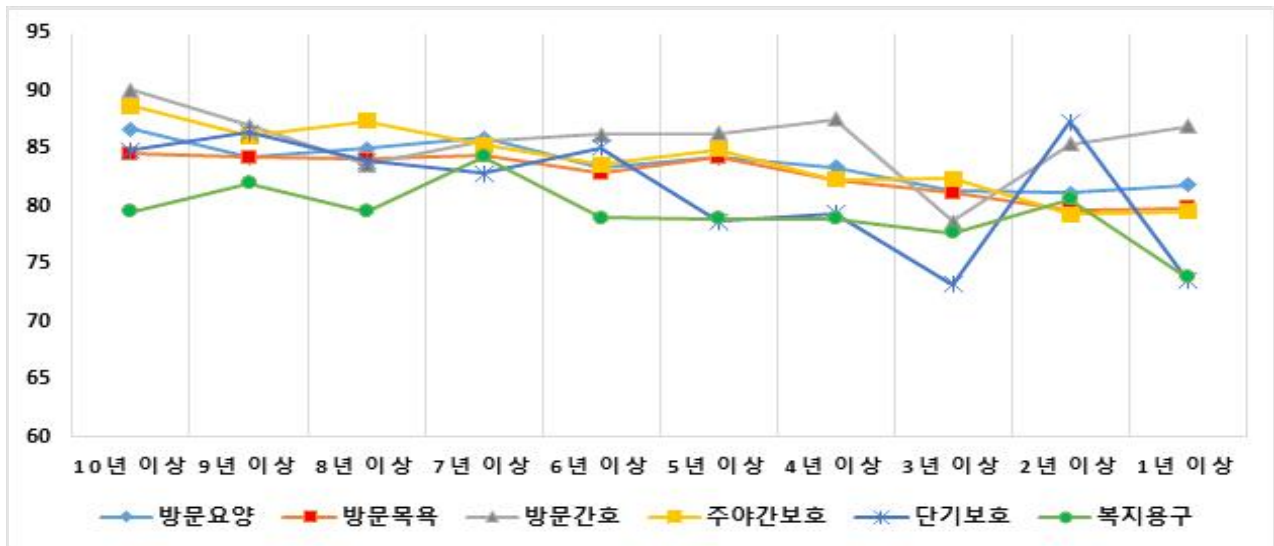
(단위 : 개소, 점)

구분	계		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
합계	5,974	83.4	3,399	83.7	665	83.0	99	86.6	1,259	84.1	43	81.2	509	79.5
10년 이상	1,395	86.3	730	86.7	191	84.5	27	90.1	327	88.7	2	84.8	118	79.5
9년 이상	617	84.3	377	84.2	81	84.2	10	87.0	88	86.1	5	86.4	56	82.0
8년 이상	357	84.6	193	85.0	51	84.1	5	83.6	62	87.4	2	83.9	44	79.5
7년 이상	288	85.4	164	85.9	34	84.4	8	85.6	47	85.3	1	82.8	34	84.3
6년 이상	313	82.9	167	83.3	38	82.8	5	86.2	60	83.6	9	85.1	34	79.0
5년 이상	402	83.9	236	84.2	41	84.2	7	86.3	81	84.9	5	78.7	32	78.9
4년 이상	575	82.7	325	83.4	59	82.3	11	87.5	126	82.3	5	79.4	49	78.9
3년 이상	749	81.1	464	81.3	71	81.1	9	78.7	150	82.4	6	73.2	49	77.7
2년 이상	845	80.6	501	81.1	59	79.7	9	85.4	213	79.3	4	87.3	59	80.6
1년 이상	433	80.5	242	81.8	40	79.8	8	86.9	105	79.5	4	73.6	34	73.8

주 1) 운영기간은 기관지정일부터 평가일까지의 기간으로 산출함.

그림<3-4-68> 기관 운영기간별 평가결과 현황

(단위 : 점)



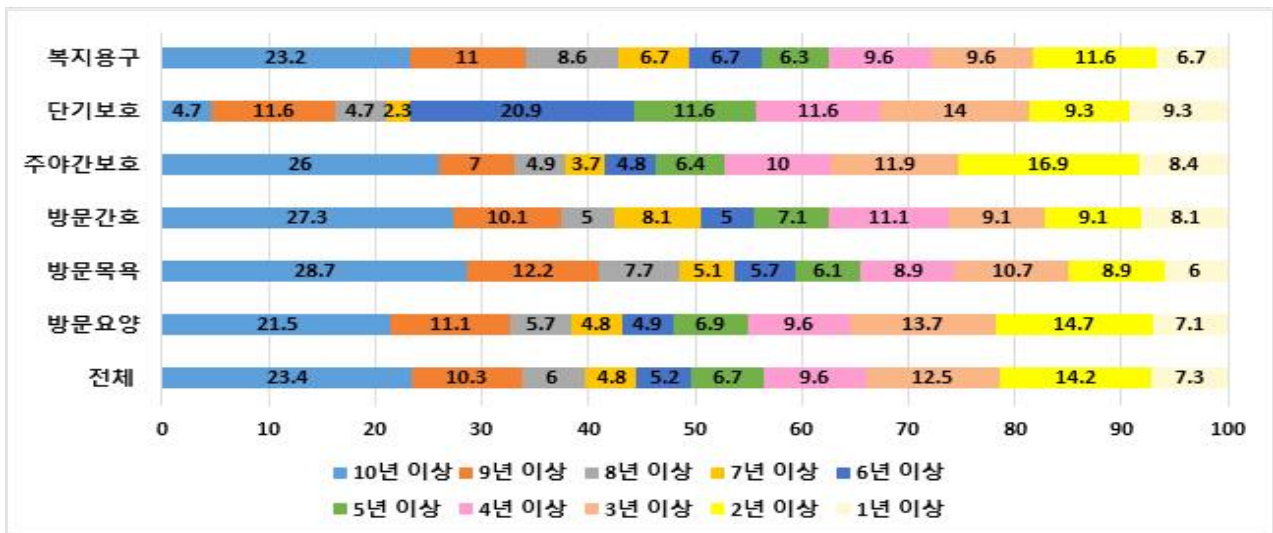
<표3-4-55> 기관 운영기간별 평가 실시 기관 비율

(단위 : 개소, %)

구분	계		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
합계	5,974	100.0	3,399	100.0	665	100.0	99	100.0	1,259	100.0	43	100.0	509	100.0
10년 이상	1,395	23.4	730	21.5	191	28.7	27	27.3	327	26.0	2	4.7	118	23.2
9년 이상	617	10.3	377	11.1	81	12.2	10	10.1	88	7.0	5	11.6	56	11.0
8년 이상	357	6.0	193	5.7	51	7.7	5	5.0	62	4.9	2	4.7	44	8.6
7년 이상	288	4.8	164	4.8	34	5.1	8	8.1	47	3.7	1	2.3	34	6.7
6년 이상	313	5.2	167	4.9	38	5.7	5	5.0	60	4.8	9	20.9	34	6.7
5년 이상	402	6.7	236	6.9	41	6.1	7	7.1	81	6.4	5	11.6	32	6.3
4년 이상	575	9.6	325	9.6	59	8.9	11	11.1	126	10.0	5	11.6	49	9.6
3년 이상	749	12.5	464	13.7	71	10.7	9	9.1	150	11.9	6	14.0	49	9.6
2년 이상	845	14.2	501	14.7	59	8.9	9	9.1	213	16.9	4	9.3	59	11.6
1년 이상	433	7.3	242	7.1	40	6.0	8	8.1	105	8.4	4	9.3	34	6.7

그림<3-4-69> 기관 운영기간별 평가 실시 기관 비율

(단위 : %)



2) 기관 운영형태별 평가점수 현황

- 가) 단일 급여종류를 운영하는 기관과 2종, 3종, 4종, 5종 운영기관으로 나누어 각 운영형태별 기관수와 평균점수를 분석하였다.
- 나) 방문요양은 1종 운영기관의 비율이 평가 실시 방문요양 기관수의 66.1%로 가장 높았으며 2종, 3종, 4종, 5종의 순으로 분포하였다. 평균 점수는 5종 운영기관(1개소)이 101.02점으로 가장 높았고, 1종 운영기관이 82.8점으로 가장 낮았다.
- 다) 방문목욕은 2종 운영기관의 비율이 방문목욕 기관수의 76.1%를 차지하여 가장 높았고, 3종, 1종, 4종, 5종의 순으로 분포하였다. 평균점수는 5종 운영기관(1개소)이 95.0점으로 가장 높았고, 1종 기관이 79.4점으로 가장 낮았다.
- 라) 방문간호는 1종 운영기관의 비율이 총 방문간호 기관수의 32.3%로 가장 높았으나 2종과 3종 운영기관이 각각 31.3%로 1종, 2종, 3종 운영기관이 비교적 고르게 분포되어 있고 4종은 4.1%, 5종은 1.0%로 나타났다. 평균점수는 4종 운영기관이 94.4점, 5종 94.3점, 3종 88.9점, 2종 85.0점, 1종 84.8점 순이었다.
- 마) 주야간보호는 총 1,259개 기관 중 1종 운영기관수가 67.0%를 차지하였으며 2종이 24.7%, 3종 7.9%, 4종과 5종은 각각 0.2% 순으로 나타났다. 평균 점수는 5종(2개소)이 92.1점으로 가장 높았고 4종 85.0점, 3종 84.5점, 2종 84.4점, 1종 83.9점 순으로 나타났다.
- 바) 단기보호는 총 43개의 기관 중 1종 운영기관이 69.8%로 가장 높았고 4종 운영기관은 없었으며 5종 운영기관이 2.3%로 가장 낮았다. 평균점수는 5종(1개소)이 83.5점으로 가장 높았고 3종이 80.6점으로 가장 낮았다.

사) 복지용구는 5종 운영기관은 없으며 총 복지용구 기관 중 1종 운영기관이 85.8%로 타 급여종류에 비하여 매우 높은 비율을 차지하였고, 2종 7.1%, 3종 6.3%, 4종 0.8% 순으로 나타났다. 평균점수는 4종이 89.2점으로 가장 높았고 1종이 79.0점으로 가장 낮았다.

아) 4종과 5종을 운영하는 기관의 평균점수가 대체적으로 높게 나타났다.

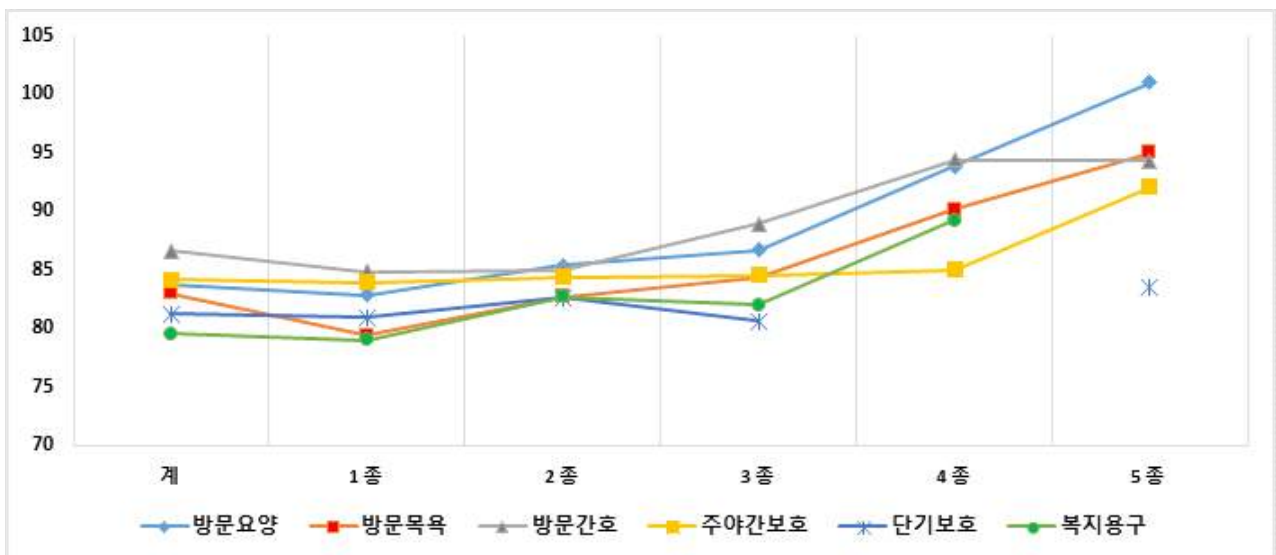
<표3-4-56> 운영형태별 평가결과 현황

(단위: 개소, 점)

구분	전체		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	기관	평균	기관	평균	기관	평균	기관	평균	기관	평균	기관	평균	기관	평균
계	5,974	83.4	3,399	83.7	665	83.0	99	86.6	1,259	84.1	43	81.2	509	79.5
1종	3,613	82.6	2,248	82.8	23	79.4	32	84.8	843	83.9	30	80.9	437	79.0
2종	1,873	84.4	982	85.4	506	82.7	31	85.0	311	84.4	7	82.6	36	82.7
3종	459	85.3	162	86.7	129	84.4	31	88.9	100	84.5	5	80.6	32	82.0
4종	23	91.0	6	93.8	6	90.1	4	94.4	3	85.0	-	-	4	89.2
5종	6	93.0	1	101.0	1	95.0	1	94.3	2	92.1	1	83.5	-	-

그림<3-4-70> 운영형태별 평가결과 현황

(단위 : 점)



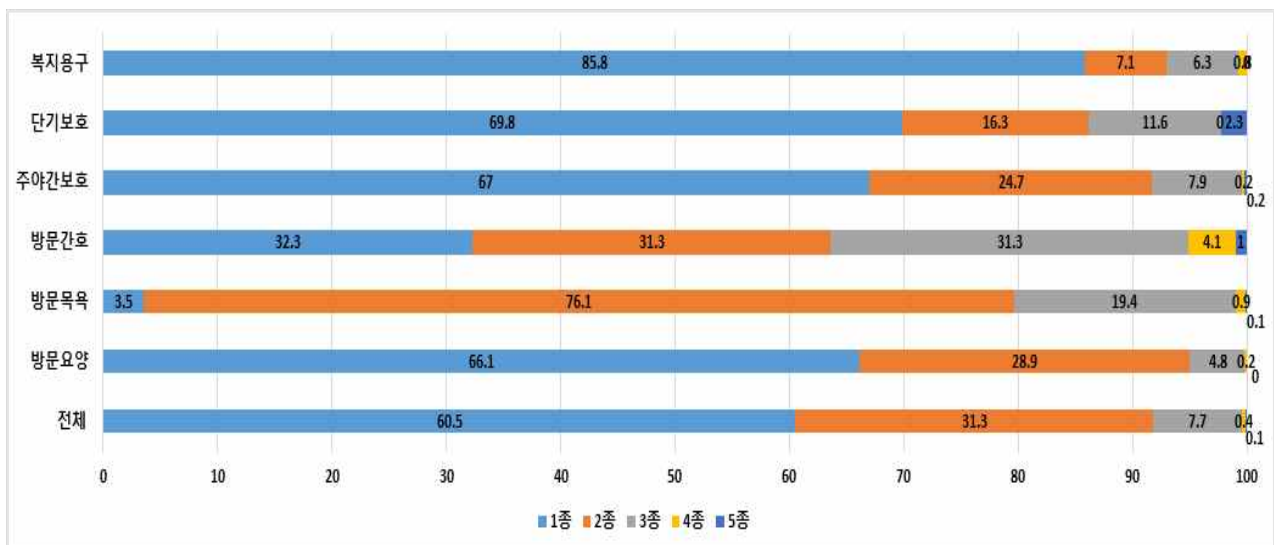
<표3-4-57> 기관 운영형태별 평가 실시 기관 비율

(단위 : 개소, %)

구분	전체		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
계	5,974	100.0	3,399	100.0	665	100.0	99	100.0	1,259	100.0	43	100.0	509	100.0
1종	3,613	60.5	2,248	66.1	23	3.5	32	32.3	843	67.0	30	69.8	437	85.8
2종	1,873	31.3	982	28.9	506	76.1	31	31.3	311	24.7	7	16.3	36	7.1
3종	459	7.7	162	4.8	129	19.4	31	31.3	100	7.9	5	11.6	32	6.3
4종	23	0.4	6	0.2	6	0.9	4	4.1	3	0.2	-	-	4	0.8
5종	6	0.1	1	0	1	0.1	1	1.0	2	0.2	1	2.3	-	-

그림<3-4-71> 기관 운영형태별 평가 실시 기관 비율

(단위 : %)



5. 지표영역별 시행률

가. 기관운영

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

「방문요양」은 중분류 3개, 소분류 5개, 평가지표문항 9개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 21점 중 17.0점으로 100점 환산점수는 81.2점,

「방문목욕」은 중분류 3개, 소분류 5개, 평가지표문항 9개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 21점 중 17.7점으로 100점 환산점수는 84.2점,

「방문간호」는 중분류 3개, 소분류 5개, 평가지표문항 8개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 19점 중 16.6점으로 100점 환산점수는 87.2점,

「주야간보호」는 중분류 3개, 소분류 4개, 평가지표문항 10개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 18점 중 14.3점으로 100점 환산점수는 79.6점,

「단기보호」는 중분류 3개, 소분류 4개, 평가지표문항 10개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 18점 중 13.1점으로 100점 환산점수는 72.6점,

「복지용구」는 중분류 3개, 소분류 3개, 평가지표문항 6개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 23점 중 17.3점으로 100점 환산점수는 75.0점으로 나타났다.

기관운영은 '16년 대비 6개 급여종류 전체 평균 환산점수가 75.9점에서 80.7점으로 상승하였으며, 특히 복지용구의 경우 75.0점으로 '16년 대비 22.9%p가 높아져 전체 급여종류에서 대분류 영역별 점수가 가장 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났다.

「방문요양」은 '개인정보보호' 지표의 우수 비율이 97.8%로 가장 높고, '업무범위교육'도 96.5%로 높게 나타났다. 반면에, '건강검진' 지표 우수 비율은 12.5%로 가장 낮았으며, '직원회의' 47.3%, '직원복지향상' 47.4% 순으로 낮았다.

「방문목욕」은 '개인정보보호' 지표의 우수 비율이 98.6%로 가장 높았고, '업무범위교육'도 94.3%로 높게 나타났다. '건강검진' 지표가 26.0%로 가장 낮았고, '직원복지향상'도 46.2%로 낮게 나타났다.

「방문간호」는 ‘개인정보보호’ 지표가 98.0%로 가장 높았고 ‘5대 보험 및 퇴직금’도 97.0%로 높게 나타났으며, ‘건강검진’은 53.5%로 가장 낮았다.

「주야간보호」는 ‘개인정보보호’ 지표의 우수 비율이 98.2%로 가장 높고, ‘보수’는 92.4%로 두 번째로 높았으며, ‘인력추가배치’는 17.9%로 가장 낮았다.

「단기보호」는 ‘보수’ 지표의 우수 비율이 95.3%로 가장 높았고 ‘개인정보보호’도 90.7%로 높게 나타났다. ‘인력추가배치’가 9.3%로 가장 낮았고, ‘경력직’도 13.9%로 낮게 나타났다.

「복지용구」의 경우 ‘개인정보보호’ 지표가 90.2%로 가장 높은 우수 비율을 보였으며, ‘제품취급’이 15.5%로 가장 낮게 나타났다.

전체적으로 ‘개인정보보호’, ‘업무범위교육’, ‘보수’ 지표의 우수 비율이 높게 나타났으며, ‘건강검진’, ‘인력추가배치’ 지표의 우수 비율이 낮은 것으로 분석된다.

○ 기관운영 급여종별 점수현황

(단위 : 점)

구분		기관운영		
		배점비중		환산점수
		기준	평가결과	
합계	2019		16.5	80.7
	2016		15.9	75.9
방문요양	2019	21	17.0	81.2
	2016	21	16.3	77.6
방문목욕	2019	21	17.7	84.2
	2016	20	16.1	80.5
방문간호	2019	19	16.6	87.2
	2016	18	14.8	82.4
주야간보호	2019	18	14.3	79.6
	2016	23	18.2	79.1
단기보호	2019	18	13.1	72.6
	2016	24	16.9	70.3
복지용구	2019	23	17.3	75.0
	2016	17	8.9	52.1

○ 기관운영 평가지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
가-1	6종	운영규정 및 지침	기관	요,목,간,주,단,복
가-2	6종	보수	종사자	요,목,간,주,단,복
가-3	6종	개인정보보호	기관	요,목,간,주,단,복
가-4	5종	경력직	기관	요,목,간,주,단
가-5	5종	건강검진	기관	요,목,간,주,단
가-6	4종	직원복지향상	기관	요,목,주,단
가-7	3종	직원회의	기관	요,목,간
가-8	3종	업무범위교육	종사자	요,목,간
가-9	2종	직무교육	기관	요,목
가-10	2종	운영계획	기관	주,단
가-11	2종	자원봉사자	기관	주,단
가-12	2종	인력기준	기관	주,단
가-13	2종	인력추가배치	기관	주,단
가-14	1종	5대 보험 및 퇴직금	기관	간
가-15	1종	제품관리대장	기관	복
가-16	1종	제품취급	기관	복
가-17	1종	전용차량	기관	복

○ 기관운영 평가대상 유형별 지표 현황

(단위 : 개)

구분	기관운영			
	계	기관 지표	수급자 지표	종사자 지표
방문요양	9	7	-	2
방문목욕	9	7	-	2
방문간호	8	6	-	2
주야간보호	10	9	-	1
단기보호	10	9	-	1
복지용구	6	5	-	1

가-1

운영규정 및
지침

기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라
기관을 운영합니다.

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

평가기준		평가방법
①	<p>운영규정과 급여제공지침을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 내용 충실도는 기관의 상황에 맞게 작성하고 실행 가능한지, 항목과 그에 따른 내용이 일치하는지 등으로 확인함 	기록
	<p>－ 운영규정 11개 항목</p> <p>(1) 이용자 모집 방법 등에 관한 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보 <p>(2) 이용계약에 관한 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제 <p>(3) 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항</p> <p>(4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항</p> <p>(5) 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항</p> <p>(6) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항</p> <p>(7) 인력관리 규정에 관한 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 채용, 복무, 승진, 상벌 등 <p>(8) 보수에 관한 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 임금, 퇴직금, 상여금 등 <p>(9) 직원의 복리후생에 관한 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 복지(포상, 휴가 등) <p>(10) 안전과 보건에 관한 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진 <p>(11) 고충처리 절차에 관한 사항</p> <p>－ 급여제공지침 10개 항목</p> <p>종사자 윤리지침</p> <p>(12) • 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리</p> <ul style="list-style-type: none"> - 특정 직종에 국한되는 경우 불인정함 <p>성폭력 예방 및 대응지침</p> <p>(13) • 성폭력 유형, 예방, 대응방법</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직장 내 성희롱 예방 지침만 있는 경우 불인정함 <p>(14) 응급상황 대응지침</p> <ul style="list-style-type: none"> • 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법 <p>(15) 감염예방 및 관리지침</p> <ul style="list-style-type: none"> • 감염종류, 감염예방 및 관리 <p>(16) 치매예방 및 관리지침</p> <ul style="list-style-type: none"> • 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료 <p>(17) 욕창예방 및 관리지침</p> <ul style="list-style-type: none"> • 욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치 <p>(18) 낙상예방 및 관리지침</p> <ul style="list-style-type: none"> • 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치 <p>(19) 노인인권보호지침</p> <ul style="list-style-type: none"> • 노인권리보호, 노인학대 유형, 예방, 대응방법 <p>(20) 근골격계 질환 예방 지침</p> <p>(21) 개인정보보호 지침</p> <ul style="list-style-type: none"> • 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 	

② 운영규정에 따라 기관을 운영함 (신설)		
- 이용자 모집방법 등에 관한 사항, 이용계약에 관한 사항 등 11개 항목 모두 확인		
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
양호	1.5	평가기준 ①의 18 ~ 20개 항목, ②번 항목을 충족함
보통	1	평가기준 ①의 15 ~ 17개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

[기 관] 복지용구(1)

평가기준		평가방법
①	운영규정과 급여제공지침을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 내용 충실도는 기관의 상황에 맞게 작성하고 실행 가능한지, 항목과 그에 따른 내용이 일치하는지 등으로 확인하며 직원이 없는 경우에도 열람이 가능한 장소에 비치되었는지 확인함	기록
	- 운영규정 6개 항목	
	이용계약에 관한 사항	
	(1) • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원 인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제	
	(2) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 • 급여종류, 급여제공방법(판매, 대여)	
	(3) 제품 안내에 관한 사항 • 취급 제품의 홍보, 안내, 정보게시	
	(4) 제품 유통에 관한 사항 • 배송방법, 재고관리	
	(5) 제품 소독에 관한 사항 • 소독방법	
	(6) 제품 사후관리(A/S 등)에 관한 사항 • 수리 및 유지보수, 처리기한	
	- 급여제공지침 3개 항목	
②	성폭력 예방 및 대응지침	
	(7) • 성폭력 유형, 예방, 대응방법 - 직장 내 성희롱 예방 지침만 있는 경우 불인정함	
	(8) 노인인권보호지침 • 노인권리보호, 노인학대 유형, 예방, 대응방법	
	(9) 개인정보보호 지침 • 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간	
	운영규정에 따라 기관을 운영함 (신설)	기록
- 이용계약에 관한 사항 등 6개 항목 모두 확인		
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
양호	1.5	평가기준 ①의 18 ~ 20개 항목, ②번 항목을 충족함
보통	1	평가기준 ①의 15 ~ 17개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- ‘운영규정 및 지침’은 기관이 자체적인 운영규정과 급여제공지침을 마련·비치하여 직원교육 등에 활용하고 그에 따라 기관을 운영하는지 평가하는 지표이다. 급여종류별 특성을 반영하여 복지용구는 ‘16년 21개 항목에서 ‘19년 9개 항목(운영규정 6개 항목과 급여제공지침 3개 항목)으로 변경하여 평가하였다.

- 우수 비율은 방문목욕 60.9%, 주야간보호 60.3%, 방문간호 56.6%, 방문요양 55.3%, 단기보호 46.5%, 복지용구 41.9%의 순으로 나타났으며, '16년 대비 모든 급여종류에서 우수 비율은 높아지고, 미흡 비율은 낮아졌다. 특히 평가기준을 완화한 복지용구의 우수 비율이 25.0%p 큰 폭으로 높아졌다.

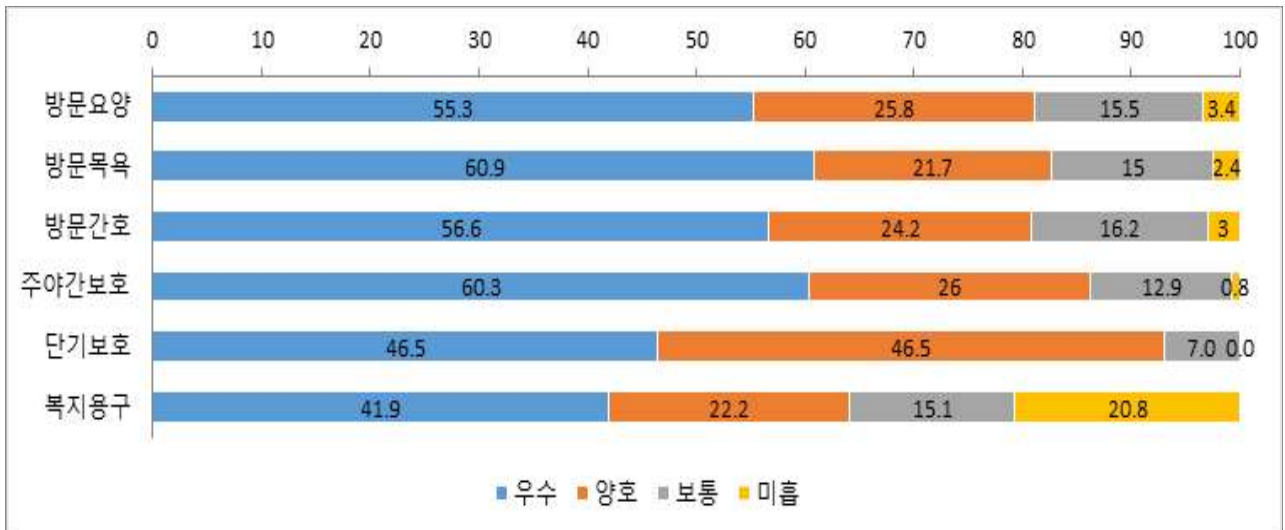
<표3-5-가-1> 운영규정 및 지침 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
운영규정 및 지침	방문요양	2019	1	3,399	1,878	55.3	876	25.8	528	15.5	117	3.4
		2016	1	2,800	1,054	37.6	1,141	40.8	385	13.7	220	7.9
	방문목욕	2019	1	665	405	60.9	144	21.7	100	15.0	16	2.4
		2016	1	717	293	40.9	293	40.9	89	12.4	42	5.8
	방문간호	2019	1	99	56	56.6	24	24.2	16	16.2	3	3.0
		2016	1	85	36	42.4	37	43.5	5	5.9	7	8.2
	주야간보호	2019	1	1,259	759	60.3	327	26.0	163	12.9	10	0.8
		2016	1	795	376	47.3	300	37.7	84	10.6	35	4.4
	단기보호	2019	1	43	20	46.5	20	46.5	3	7.0	0	0.0
		2016	1	64	22	34.4	30	46.9	11	17.2	1	1.5
	복지용구	2019	1	509	213	41.9	113	22.2	77	15.1	106	20.8
		2016	1	455	77	16.9	141	31.0	79	17.4	158	34.7

<그림3-5-가-1> 운영규정 및 지침 시행률

(단위 : %)



가-2

보수

직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받습니다.

[종사자] 방문요양(5) 방문목욕(5) 방문간호(5) 주야간보호(8) 단기보호(8) 복지용구(5)

평가기준		평가방법
①	기관과 근로계약을 체결함 - 근로계약 체결 여부 및 근로계약서에 명시된 사항을 알고 있는지 면담함 • 근로계약서 필수사항 : 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가	면담
②	근로계약서에 명시된 보수를 지급받음 - 근로계약서에 명시된 보수를 지급받고 있는지 면담함	
③	보수(임금)명세서를 제공받음 (신설) - 보수(임금)명세서를 정기적으로 제공받고 있는지 면담함	
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
해당없음		방문간호·복지용구-대표자 겸 시설장 1인만 근무하는 경우

○ 평가결과

- 직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받는지 평가하며 ‘보수명세서 제공여부’에 대한 면담기준을 추가하였다.
- 우수 비율은 단기보호 95.3%, 주야간보호 92.4%, 방문목욕 89.3%, 방문간호 81.8%, 방문요양 88.0%, 복지용구 41.9%의 순으로 나타났다. 복지용구는 대표자 겸 시설장 1인만 근무하는 경우 ‘해당없음’으로 평가하였고 그 비율이 48.5%로 높아 우수 비율에 영향을 미친 것으로 분석된다. '16년 대비 방문간호를 제외한 5개 급여종류에서 우수 비율이 모두 낮아진 것으로 나타났는데 이는 ‘보수명세서 제공여부’ 평가기준을 추가하여 우수 비율이 낮아진 것으로 분석된다.

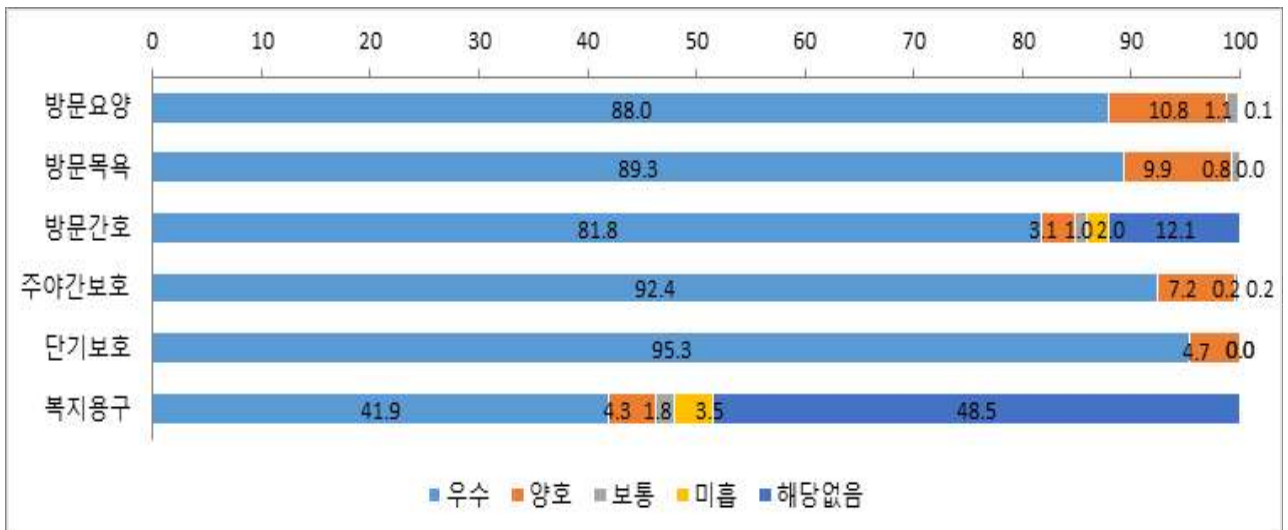
<표3-5-가-2> 보수 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
보수	방문요양	2019	5	3,399	2,991	88.0	368	10.8	38	1.1	2	0.1	-	-
		2016	5	2,800	2,758	98.5	27	1.0	14	0.5	1	0.0	-	-
	방문목욕	2019	5	665	594	89.3	66	9.9	5	0.8	0	0.0	-	-
		2016	5	717	708	98.8	5	0.7	3	0.4	1	0.1	-	-
	방문간호	2019	5	99	81	81.8	3	3.1	1	1.0	2	2.0	12	12.1
		2016	5	85	67	78.8	0	0.0	1	1.2	0	0.0	17	20.0
	주야간보호	2019	8	1,259	1,164	92.4	91	7.2	2	0.2	2	0.2	-	-
		2016	10	795	794	99.9	0	0.0	0	0.0	1	0.1	-	-
	단기보호	2019	8	43	41	95.3	2	4.7	0	0.0	0	0.0	-	-
		2016	10	64	64	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-
	복지용구	2019	5	509	213	41.9	22	4.3	9	1.8	18	3.5	247	48.5
		2016	6	455	214	47.0	2	0.5	6	1.3	7	1.5	226	49.7

<그림3-5-가-2> 보수 시행률

(단위 : %)



가-3

개인정보보호

기관은 개인정보보호를 위해 노력합니다.

[기 관] 방문요양(9) 방문목욕(9) 방문간호(8) 주야간보호(10) 단기보호(10) 복지용구(6)

평가기준			평가방법
개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음 - 잠금장치의 정상 작동 여부를 확인함			현장
척도	점수	채점기준	
우수	2	방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호-평가기준을 모두 충족함	
우수	3	복지용구-평가기준을 모두 충족함	
미흡	0	'우수'의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년에는 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받았는지 확인하였으나, 해당 기준을 삭제하여 기관의 서류부담을 줄이고 기관의 실질적인 개인정보관리를 확인하여 평가하였다.
- 우수 비율은 방문목욕 98.6%, 주야간보호 98.2%, 방문간호 98.0%, 방문요양 97.8%, 단기보호 90.7%, 복지용구 90.2% 순으로 나타났으며, '16년 대비 전체 급여종류에서 큰 폭으로 상승하여 기관이 개인정보의 중요성을 인식하고 개인정보보호를 위해 노력하고 있음을 알 수 있다.

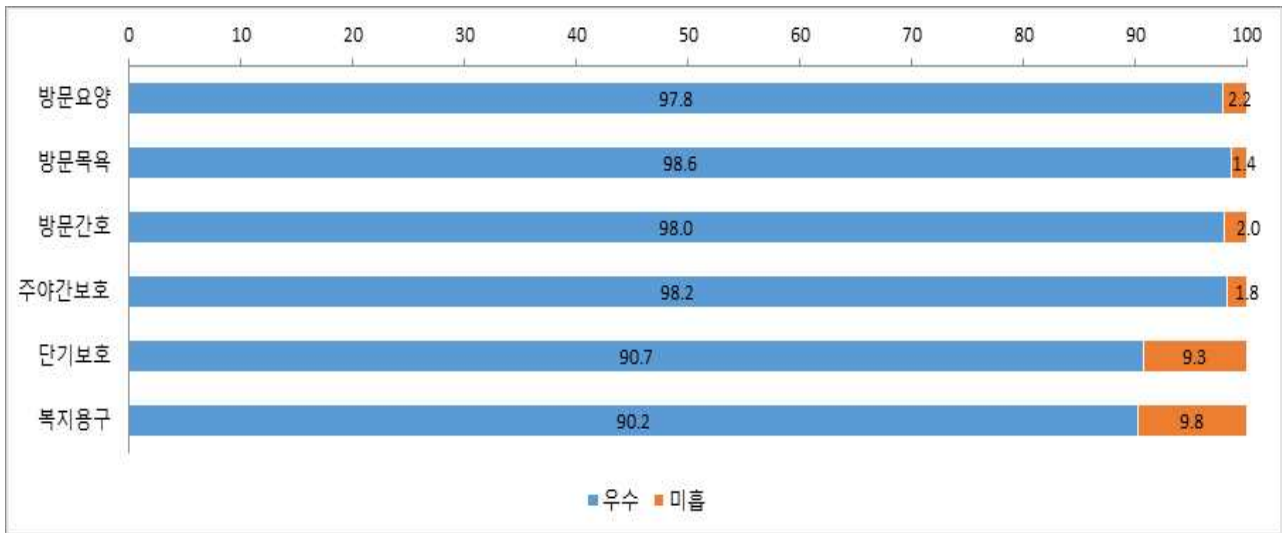
<표3-5-가-3> 개인정보보호 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
개인정보 보호	방문요양	2019	9	3,399	3,324	97.8	-	-	75	2.2
		2016	12	2,800	1,940	69.3	781	27.9	79	2.8
	방문목욕	2019	9	665	656	98.6	-	-	9	1.4
		2016	12	717	535	74.6	164	22.9	18	2.5
	방문간호	2019	8	99	97	98.0	-	-	2	2.0
		2016	10	85	60	70.6	23	27.1	2	2.3
	주야간보호	2019	10	1,259	1,236	98.2	-	-	23	1.8
		2016	15	795	573	72.1	215	27.0	7	0.9
	단기보호	2019	10	43	39	90.7	-	-	4	9.3
		2016	15	64	33	51.6	28	43.7	3	4.7
	복지용구	2019	6	509	459	90.2	-	-	50	9.8
		2016	7	455	181	39.8	220	48.3	54	11.9

<그림3-5-가-3> 개인정보보호 시행률

(단위 : %)



가-4

경력직

기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정합니다.
(대표자가 시설장인 경우 제외)

[기 관] 방문요양(3) 방문목욕(3) 방문간호(3) 주야간보호(6) 단기보호(6)

평가기준		평가방법	
2년 이상 운영기관		전산	
㉠ 분모 : 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원 수 ㉡ 분자 : 분모 중 만 2년 이상 연속하여 근무한 직원 수 ㉢ 비율 : (㉡/㉠) × 100(소수점 첫째자리에서 반올림)			
2년 미만 운영기관(2017.2월부터 적용시작)			
㉠ 분모 : 지표적용기간동안 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원 수 ㉡ 분자 : 분모 중 2018.12월 근무자로 연속 1년 이상 근무한 직원 수 ㉢ 비율 : (㉡/㉠) × 100(소수점 첫째자리에서 반올림)			
척도	점수	채점기준	
		2년 이상 운영기관	2년 미만 운영기관
우수	3	비율 50%이상	비율 35%이상
양호	2.25	비율 30%이상 ~ 50%미만	비율 25%이상 ~ 35%미만
보통	1.5	비율 20%이상 ~ 30%미만	비율 15%이상 ~ 25%미만
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함
해당없음		방문간호-대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	

○ 평가결과

- 경력직은 평가기준을 퇴직비율에서 근무비율로 변경하여, 2년 이상 운영기관과 2년 미만의 운영기관으로 구분하여 평가하였다. 대표자 겸 시설장의 경우에는 비율 산정에서 제외하였고, 방문간호의 경우 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 '해당없음'으로 평가하였다. 급여종류별 우수 비율은 방문목욕 74.2%, 방문간호 65.6%, 방문요양 48.9%, 주야간보호 28.7%, 단기보호 13.9% 순으로 나타났다.
- 미흡 비율의 경우, '16년 대비 주야간보호와 단기보호가 큰 폭으로 낮아졌으나, 우수 비율은 큰 변동이 없어서 여전히 이직이 잦은 장기요양기관의 현실을 반영한 결과인 것으로 분석된다.

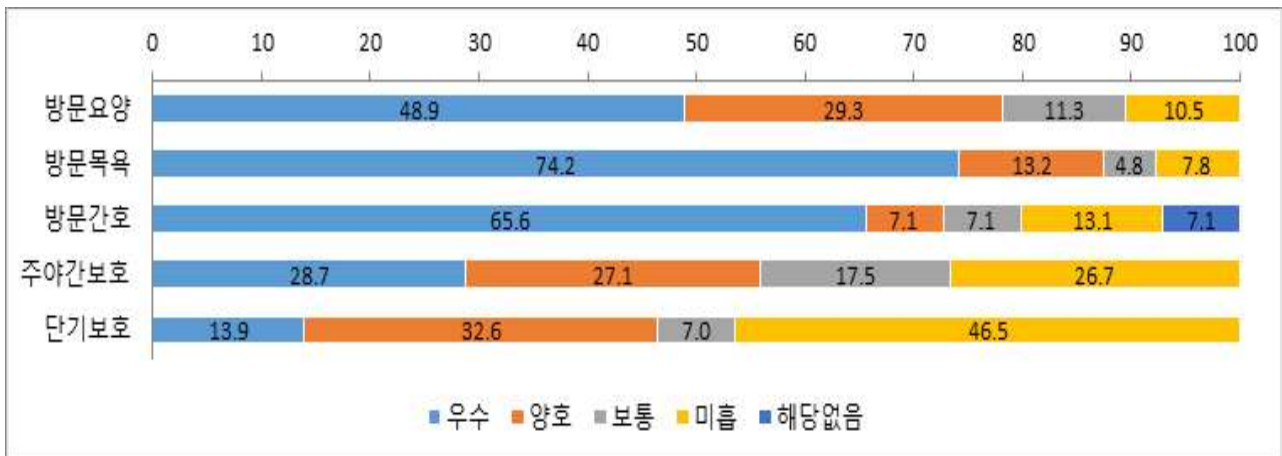
<표3-5-가-4> 경력직 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
경력직	방문요양	2019	3	3,399	1,663	48.9	994	29.3	384	11.3	358	10.5	-	-
		2016	3	2,800	1,389	49.6	655	23.4	439	15.7	317	11.3	-	-
	방문목욕	2019	3	665	493	74.2	88	13.2	32	4.8	52	7.8	-	-
		2016	3	717	492	68.6	113	15.8	53	7.4	59	8.2	-	-
	방문간호	2019	3	99	65	65.6	7	7.1	7	7.1	13	13.1	7	7.1
		2016	3	85	64	75.3	0	0.0	2	2.4	11	12.9	8	9.4
	주야간보호	2019	6	1,259	361	28.7	342	27.1	220	17.5	336	26.7	-	-
		2016	8	795	181	22.8	83	10.4	102	12.8	429	54.0	-	-
	단기보호	2019	6	43	6	13.9	14	32.6	3	7.0	20	46.5	-	-
		2016	8	64	8	12.5	1	1.6	3	4.7	52	81.2	-	-

<그림3-5-가-4> 경력직 시행률

(단위 : %)



가-5

건강검진

기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시합니다.

[기 관] 방문요양(4) 방문목욕(4) 방문간호(4) 주야간보호(7) 단기보호(7)

평가기준			평가방법
①	직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시함 － 국민건강보험공단에서 실시하는 직장인 건강검진 수준 이상인지 확인함 (5개 영역 충족 : 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정)		기록
②	신규직원은 급여개시일까지 결핵검진을 포함한 건강검진 결과를 제출함 － 신규직원은 급여개시일로부터 1년 이내 (건강검진 판정일 기준)의 건강검진 결과 통보서를 제출하였는지 확인함		
척도	점수	채점기준	
우수	1	직원 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	0.75	직원 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	0.5	직원 자료 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 수급자와 종사자의 안전을 강화하고자 노인복지법 개정사항을 반영하여 건강검진 시 반드시 결핵검진을 포함하도록 평가기준을 변경하였고, 대표자 겸 직원과 시설장도 평가대상에 포함하여 평가하였다.
- 우수 비율은 방문간호가 53.5%로 가장 높았으나, 평가기준 변경으로 '16년 대비 전체 급여종류의 우수 비율은 낮아졌다. 직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 건강검진에 대한 장기요양기관의 관심과 인식개선이 필요할 것으로 보인다.

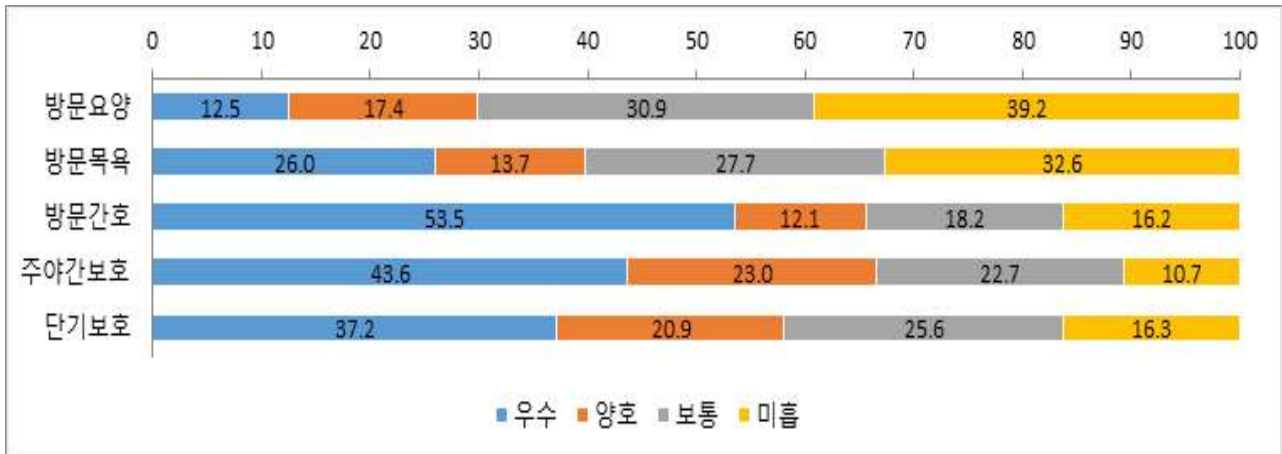
<표3-5-가-5> 건강검진 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
건강검진	방문요양	2019	4	3,399	426	12.5	590	17.4	1,050	30.9	1,333	39.2
		2016	4	2,800	608	21.7	387	13.8	776	27.7	1,029	36.8
	방문목욕	2019	4	665	173	26.0	91	13.7	184	27.7	217	32.6
		2016	4	717	247	34.4	70	9.8	179	25.0	221	30.8
	방문간호	2019	4	99	53	53.5	12	12.1	18	18.2	16	16.2
		2016	4	85	56	65.9	3	3.5	13	15.3	13	15.3
	주야간보호	2019	7	1,259	549	43.6	289	23.0	286	22.7	135	10.7
		2016	9	795	447	56.2	127	16.0	139	17.5	82	10.3
	단기보호	2019	7	43	16	37.2	9	20.9	11	25.6	7	16.3
		2016	9	64	30	46.9	10	15.6	15	23.4	9	14.1

<그림3-5-가-5> 건강검진 시행률

(단위 : %)



가-6 직원복지향상

기관은 직원의 복지향상을 위해 노력합니다.

[기 관] 방문요양(6), 방문목욕(6), 주야간보호(9), 단기보호(9)

평가기준		평가방법
①	기관이 5대 보험에 가입되어 있으며, 퇴직급여제도를 운영함 • 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험 • 퇴직급여제도 운영 : 퇴직급여 지급여부 확인	기록
②	복지(포상 등)에 관한 규정이 있으며 분기별 1회 이상 제공함 - 기관 내부 규정에 따라 복지(포상 등) 혜택을 제공하는지 확인함	
③	평가결과 가산금을 지급받은 기관은 일부를 직원 처우개선을 위해 사용함 - 직전 평가 결과 가산금을 지급받은 기관만 확인하며 가산금을 받지 않는 기관은 'Y' 로 평가함	
척도	점수	채점기준
우수	4	평가기준을 모두 충족함
양호	3	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보통	2	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	'보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 직원복지향상은 '16년 '5대 보험 및 퇴직금'과 '처우개선' 2개 지표를 통합하여 평가하였으며, '16년 평가결과와 단순 비교하기는 어렵다.
- 우수 비율은 주야간보호 63.2%, 단기보호 48.85%, 방문요양 47.4%, 방문목욕 46.2% 순으로 주야간보호가 타 급여종류에 비해 높게 나타났으며, 5대 보험에 가입하고 퇴직급여제도를 운영하고 있는 기관은 4개 급여종류로 전체 기관수 5,366개소 중 5,008개소(93.3%)로 나타났다.

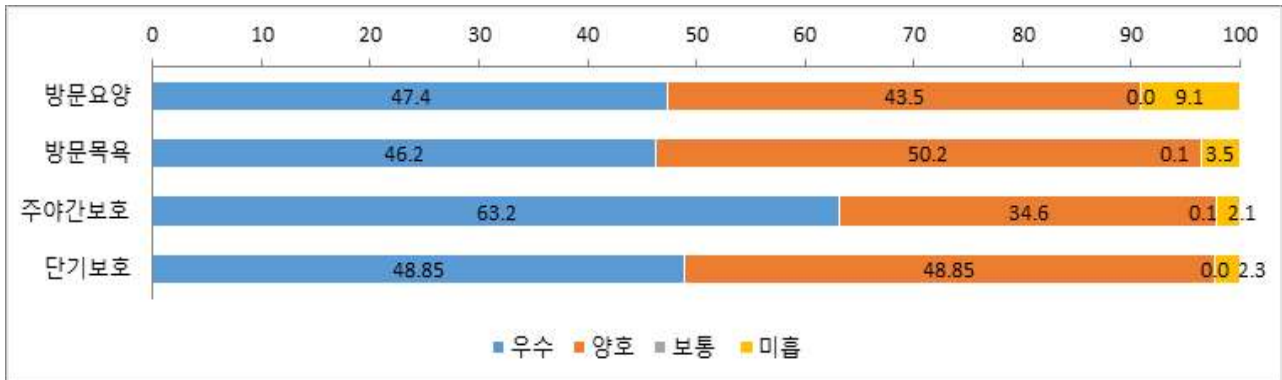
<표3-5-가-6> 직원복지향상 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직원복지 향상	방문요양	2019	6	3,399	1,612	47.4	1,478	43.5	1	0.0	308	9.1
		2016	6	2,800	2,206	78.8	-	-	589	21.0	5	0.2
		2016	7	2,800	1,390	49.7	1,353	48.3	11	0.4	46	1.6
	방문목욕	2019	6	665	307	46.2	334	50.2	1	0.1	23	3.5
		2016	6	717	616	85.9	-	-	101	14.1	0	0.0
		2016	7	717	335	46.7	366	51.0	4	0.6	12	1.7
	주야간보호	2019	9	1,259	796	63.2	436	34.6	1	0.1	26	2.1
		2016	11	795	739	93.0	-	-	56	7.0	0	0.0
		2016	12	795	530	66.7	255	32.1	0	0.0	10	1.2
	단기보호	2019	9	43	21	48.85	21	48.85	0	0.0	1	2.3
		2016	11	64	58	90.6	-	-	6	9.4	0	0.0
		2016	12	64	22	34.4	42	65.6	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-가-6> 직원복지향상 시행률

(단위 : %)



가-7

직원회의

기관은 직원회의를 정기적으로 실시합니다.

[기 관] 방문요양(2) 방문목욕(2) 방문간호(2)

평가기준		평가방법
①	직원회의를 매월 1회 이상 실시함 － 직원회의 당시 참석 대상의 50% 이상이 참석하였는지 확인하며 회의를 나누어 실시한 경우에는 누적 참석률이 50%이상인지 확인함	기록
②	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 내용, 참석자명	
③	직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함	
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
해당없음		방문간호-지표적용기간 동안 급여를 제공한 직원이 없음.

○ 평가결과

- '16년 평가기준에 비해 행정 간소화를 위한 필수사항 항목을 일부 삭제하여 기준을 완화하였으며, 방문간호의 경우에는 지표적용기간 동안 급여를 제공한 직원이 없는 경우 '해당없음'으로 평가하였다.
- 우수 비율은 방문간호 54.5%, 방문목욕 48.4%, 방문요양 47.3%의 순으로 나타났으며, 우수 비율이 모두 50% 내외로 여전히 방문재가급여의 특성상 정기적인 직원회의에 대한 참여도가 낮은 것으로 보여진다.

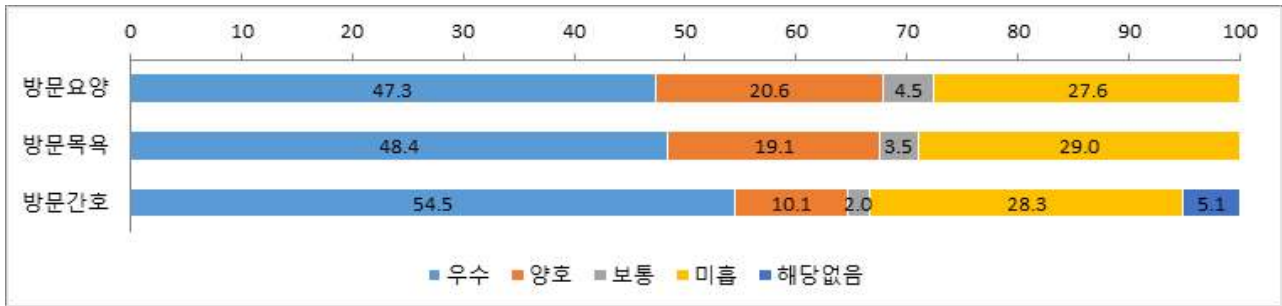
<표3-5-가-7> 직원회의 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표번호	실시기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직원회의	방문요양	2019	2	3,399	1,608	47.3	701	20.6	151	4.5	939	27.6	-	-
		2016	2	2,800	1,241	44.3	367	13.1	322	11.5	870	31.1	-	-
	방문목욕	2019	2	665	322	48.4	127	19.1	23	3.5	193	29.0	-	-
		2016	2	717	349	48.7	101	14.1	78	10.9	189	26.3	-	-
	방문간호	2019	2	99	54	54.5	10	10.1	2	2.0	28	28.3	5	5.1
		2016	2	85	41	48.2	8	9.4	6	7.1	19	22.4	11	12.9

<그림3-5-가-7> 직원회의 시행률

(단위 : %)



가-8 업무범위교육

직원은 기관으로부터 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 받습니다.

[종사자] 방문요양(8) 방문목욕(8) 방문간호(7)

평가기준		평가방법
①	업무범위에 대한 교육을 받음 - 업무범위에 대한 교육을 받고 그 내용을 알고 있는지 면담함	면담
②	수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법에 대해 교육을 받음 - 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있는지 면담함	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함
해당없음		방문간호-대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

○ 평가결과

- '16년과 동일한 평가기준으로 종사자 면담을 통해 평가하였다. 급여종류별 우수 비율은 방문요양 96.5%, 방문목욕 94.3%, 방문간호 85.9%로 나타났다. 방문간호는 대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 '해당없음'으로 평가하였기 때문에 우수 비율이 타 급여종류에 비해 낮은 것으로 분석되며, 우수 비율과 '해당없음' 비율의 합계는 98.0%로 나타났다.

<표3-5-가-8> 업무범위교육 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
업무범위 교육	방문요양	2019	8	3,399	3,279	96.5	-	-	87	2.5	33	1.0	-	-
		2016	10	2,800	2,689	96.0	93	3.3	16	0.6	2	0.1	-	-
	방문목욕	2019	8	665	627	94.3	-	-	28	4.2	10	1.5	-	-
		2016	10	717	697	97.2	8	1.1	10	1.4	2	0.3	-	-
	방문간호	2019	7	99	85	85.9	-	-	1	1.0	1	1.0	12	12.1
		2016	8	85	68	80.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	20.0

<그림3-5-가-8> 업무범위교육 시행률

(단위 : %)



가-9

직무교육

기관은 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 노력합니다.

[기 관] 방문요양(7) 방문목욕(7)

평가기준			평가방법
	요양보호사 직무교육 대상자가 직무교육에 참여함		전산
	$\frac{\text{직무교육 이수자 수}}{\text{직무교육 대상자 수}} \times 100$		
해당 없음	직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관		
척도	점수	채점기준	
우수	2	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 80%이상 충족함	
양호	1.5	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 60%이상~80%미만 충족함	
보통	1	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%이상~60%미만 충족함	
미흡	0	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%미만임	
해당없음		직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관	

○ 평가결과

- 요양보호사의 직무역량강화를 위한 기관의 노력도를 평가하는 지표로 우수 비율은 방문목욕 76.0%, 방문요양 73.9%로 두 급여종류 모두 '16년도 보다 높게 나타났다. 동시에 미흡 비율은 큰 폭으로 낮아져, '16년에 비해 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 각 기관장들이 노력을 기울이고 있는 것으로 분석된다.

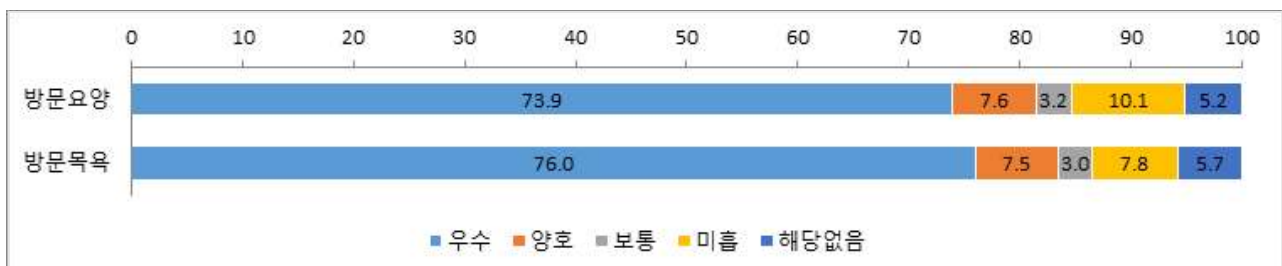
<표3-5-가-9> 직무교육 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표번호	실시기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직무교육	방문요양	2019	7	3,399	2,512	73.9	258	7.6	109	3.2	343	10.1	177	5.2
		2016	8	2,800	1,774	63.4	246	8.8	127	4.5	581	20.7	72	2.6
	방문목욕	2019	7	665	505	76.0	50	7.5	20	3.0	52	7.8	38	5.7
		2016	8	717	459	64.0	54	7.5	30	4.2	130	18.1	44	6.2

<그림3-5-가-9> 직무교육 시행률

(단위 : %)



[기 관] 주야간보호(2) 단기보호(2)

평가기준		평가방법
①	연도별 사업계획이 수립되어 있음 <ul style="list-style-type: none">필수사항 : 세부사업명, 사업목표, 사업내용, 사업대상, 추진일정	기록
②	사업계획에 따른 예산이 수립되어 있음 <ul style="list-style-type: none">세부사업별로 예산이 적정하게 편성되어 있는지 확인함프로그램 사업은 프로그램별로 예산이 수립되어있는지 확인함	
③	사업계획에 따라 사업을 실시함 <ul style="list-style-type: none">사업별 비용 지출 및 결과자료를 확인함사업계획에 따른 예산 수립과 예산을 투입하여 사업을 실시하였는지 평가하며 사업이 진행중인 경우도 인정함	
④	사업결과에 대해 평가를 실시하고, 그 결과를 차기 연도 사업계획에 반영함 (신설)	
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 중 ①,②,③번 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 기관의 효율적인 운영을 위하여 사업결과를 평가하고 그 결과를 차기 연도 사업계획에 반영하는지에 대한 평가기준을 추가하여 평가하였다. 이에 '16년 대비 우수, 양호 비율이 모두 낮아진 것으로 나타났다.

<표3-5-가-10> 운영계획 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
운영계획	주야간보호	2019	2	1,259	908	72.1	9	0.7	108	8.6	234	18.6
		2016	2	795	588	74.0	73	9.2	58	7.3	76	9.5
	단기보호	2019	2	43	24	55.8	0	0.0	7	16.3	12	27.9
		2016	2	64	40	62.5	5	7.8	6	9.4	13	20.3

<그림3-5-가-10> 운영계획 시행률

(단위 : %)



[기 관] 주야간보호(3) 단기보호(3)

평가기준		평가방법
기관에 자원봉사자가 정기적으로 활동함		기록
• 필수사항 : 소속명, 일자, 활동시간, 활동내용, 봉사자(서명)		
①	자원봉사자가 주 1회(주야간보호) / 2주 1회(단기보호) 이상 정기적으로 활동함	
②	자원봉사자가 2주 1회(주야간보호) / 월 1회(단기보호) 이상 정기적으로 활동함	
③	자원봉사자가 월 1회(주야간보호) / 2월 1회(단기보호) 이상 정기적으로 활동함	
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
양호	0.75	평가기준 중 ②번 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 중 ③번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 급여종별 특성을 고려하여 단기보호의 자원봉사자 활동주기를 주 1회에서 2주 1회로 완화하여 평가하였다. 이에 주야간보호의 우수 비율은 '16년 대비 13.6%p 낮아졌으나, 단기보호의 우수 비율은 6.6%p 높아졌으며, 두 급여종별 우수 비율의 차이가 '16년 24.2%p에서 '19년 4.0%p로 감소하였다.

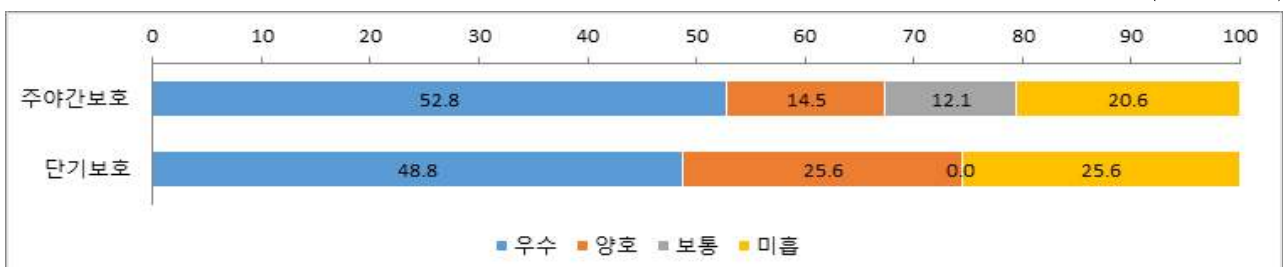
<표3-5-가-11> 자원봉사자 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
자원 봉사자	주야간보호	2019	3	1,259	665	52.8	182	14.5	152	12.1	260	20.6
		2016	3	795	528	66.4	87	10.9	68	8.6	112	14.1
	단기보호	2019	3	43	21	48.8	11	25.0	0	0.0	11	25.6
		2016	3	64	27	42.2	13	20.3	11	17.2	13	20.3

<그림3-5-가-11> 자원봉사자 시행률

(단위 : %)



[기 관] 주야간보호(4) 단기보호(4)

평가기준			평가방법
인력기준을 준수함 - 법적 인력배치기준을 준수하는지 확인함			전산, 현장
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 충족함	
미흡	0	평가기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 노인복지법 인력기준 개정('18.2.7.) 사항을 반영하여 사무원, 조리원, 보조원을 필요인력에서 필수인력으로 배치하였는지 확인하여 평가하였다.
- 우수 비율은 주야간보호(72.6%)가 단기보호(69.8%)보다 높았으나, '16년 대비 우수 비율은 낮아지고 미흡 비율은 상승한 것으로 나타났다. 이는 법 개정에 따라 평가 기준이 강화됨에 따른 결과로 분석된다.

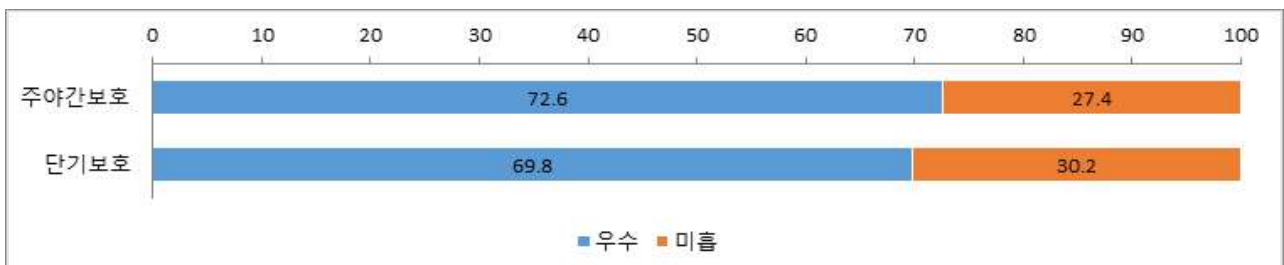
<표3-5-가-12> 인력기준 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		미흡	
					기관	비율	기관	비율
인력기준	주야간보호	2019	4	1,259	914	72.6	345	27.4
		2016	6	795	739	93.0	56	7.0
	단기보호	2019	4	43	30	69.8	13	30.2
		2016	6	64	44	68.8	20	31.2

<그림3-5-가-12> 인력기준 시행률

(단위 : %)



가-13 인력추가배치

기관은 인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.

[기 관] 주야간보호(5) 단기보호(5)

평가기준			평가방법
4대 직종 추가배치 가산 점수의 합			전산
• 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사를 추가 배치하여 가산 적용을 받은 경우 가산점수를 모두 합산함			
척도	점수	채점기준	
우수	1	(주야간) 가산 점수 합이 35점 이상임 (단기) 가산 점수 합이 20점 이상임	
양호	0.75	(주야간) 가산 점수 합이 20점 이상 ~ 35점 미만임 (단기) 15점 이상 ~ 20점 미만임	
보통	0.5	(주야간) 가산 점수 합이 10점 이상 ~ 20점 미만임 (단기) 5점 이상 ~ 15점 미만임	
미흡	0	(주야간) 가산 점수 합이 10점 미만이거나 지표적용기간 동안 추가배치 신고된 인력이 허위로 확인됨 (단기) 가산 점수 합이 5점 미만이거나 지표적용기간 동안 추가배치 신고된 인력이 허위로 확인됨	

○ 평가결과

- '16년에는 4대직종과 필요인력을 합한 가산점수로 평가하였으나, 노인복지법 인력기준 개정('18.2.7.) 사항을 반영(사무원, 조리원, 보조원을 필요인력에서 필수인력으로 배치)하여 4대 직종만 추가 배치하여 받은 가산 점수의 합으로 평가기준을 강화하는 대신, 우수와 양호의 점수범위를 '16년보다 10점씩 채점기준을 하향하여 평가하였다.
- 우수 비율은 주야간보호 17.9%, 단기보호 9.3%로 모두 높아졌으며, 미흡 비율은 낮아졌다.

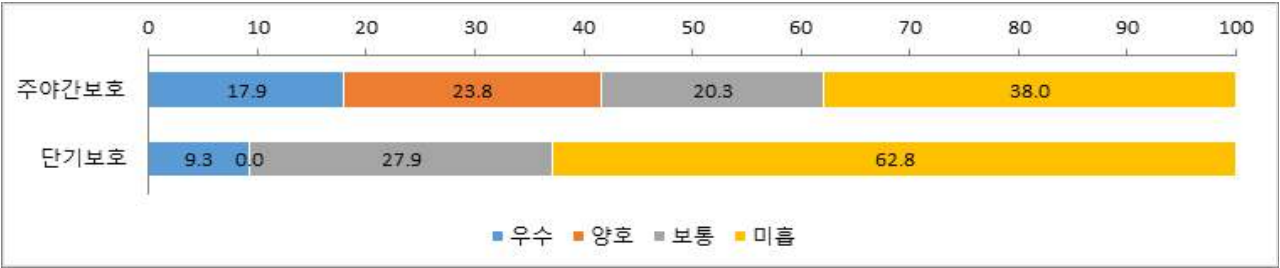
<표3-5-가-13> 인력추가배치 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
인력 추가배치	주야간보호	2019	5	1,259	226	17.9	300	23.8	255	20.3	478	38.0
		2016	7	795	77	9.7	92	11.6	88	11.0	538	67.7
	단기 보호	2019	5	43	4	9.3	0	0.0	12	27.9	27	62.8
		2016	7	64	4	6.2	1	1.6	2	3.1	57	89.1

<그림3-5-가-13> 인력추가배치 시행률

(단위 : %)



가-14 **5대 보험
및 퇴직금** **기관은 5대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여
지급합니다.**

[기 관] 방문간호(6)

평가기준		평가방법
①	기관이 5대 보험에 가입되어 있음 • 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재 보험	기록
②	퇴직급여제도(퇴직연금제도, 퇴직금제도)를 운영함 • 퇴직급여제도 운영 : 퇴직급여 지급여부 확인	
척도	점수	채점기준
우수	4	평가기준을 모두 충족함
보통	2	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함

○ **평가결과**

- 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 기관이 많은 방문간호 급여의 특성을 반영하여 5대 보험 가입여부와 퇴직급여제도 운영여부만 평가하였다. 미흡 비율은 '16년과 마찬가지로 없었으며, 우수 비율이 88.2%에서 97.0%로 매우 높아졌다.

<표3-5-가-14> 5대 보험 및 퇴직금 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
5대 보험 및 퇴직금	방문간호	2019	6	99	96	97.0	3	3.0	0	0.0
		2016	6	85	75	88.2	10	11.8	0	0.0

<그림3-5-가-14> 5대 보험 및 퇴직금 시행률

(단위 : %)



가-15 제품관리대장

기관은 제품관리대장을 작성 관리합니다.

[기 관] 복지용구(2)

평가기준			평가방법
①	제품관리대장을 작성함		기록
	필수사항이 모두 확인됨		
②	• 필수사항 : 계약일자, 수급자명, 품목명, 제품명, 제품코드, 구분(판매, 대여, 회수), 대여기간, 배송구분 - 대어를 갱신하는 경우에도 기록하는지 확인함		
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	

○ 평가결과

- '16년 평가지표와 동일하게 평가하였으며, '16년 대비 보통과 미흡 비율은 낮아지고, 우수와 양호 비율은 높게 나타났다. 이는 복지용구기관이 체계적으로 제품을 관리하기 위하여 노력하고 있음을 알 수 있다.

<표3-5-가-15> 제품관리대장 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제품관리 대장	복지용구	2019	2	509	319	62.7	37	7.3	72	14.1	81	15.9
		2016	2	455	259	56.9	13	2.9	76	16.7	107	23.5

<그림3-5-가-15> 제품관리대장 시행률

(단위 : %)



평가기준		평가방법
판매 및 대여품목을 취급함		전산, 현장
①	이동변기	
②	목욕의자	
③	성인용 보행기	
④	안전손잡이	
⑤	미끄럼방지용품(미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말)	
⑥	간이변기	
⑦	지팡이	
⑧	욕창예방방석	
⑨	자세변환용구	
⑩	요실금팬티	
⑪	수동휠체어	
⑫	전동침대	
⑬	수동침대	
⑭	이동욕조	
⑮	목욕리프트	
⑯	배회감지기	
⑰	경사로	
⑱	욕창예방매트리스	
척도	점수	채점기준
우수	4	평가기준의 모든 품목을 취급함
양호	3	평가기준의 16 ~ 17종 품목을 취급함
보통	2	평가기준의 14 ~ 15종 품목을 취급함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 복지용구 고시 개정('17.11.20.)사항을 반영하여 품목에 요실금 팬티를 추가하여 평가하였다.
- 우수 비율은 '16년 대비 18.0%보다 다소 낮아진 15.5%로 나타났다. 총 18종의 복지용구 제품 중 14종 이상의 품목을 취급하는 기관은 87.4%(445개소)로 나타났다.

<표3-5-가-16> 제품취급 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제품취급	복지용구	2019	3	509	79	15.5	202	39.7	164	32.2	64	12.6
		2016	3	455	82	18.0	147	32.3	165	36.3	61	13.4

<그림3-5-가-16> 제품취급 시행률

(단위 : %)



평가기준			평가방법
①	제품 전부를 전용차량을 이용하여 배송함		기록
②	제품 일부를 전용차량을 이용하여 배송함		
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못하거나 모든 제품을 택배로 발송함	

○ 평가결과

- 전용차량을 이용하여 제품을 배송하는지 확인하는 지표로 '16년과 동일한 기준으로 평가하였다.
- '16년 대비 우수와 보통의 비율이 상승하였고, 미흡은 15.2%에서 5.1%로 하락하였다. 따라서 안전하고 신속한 제품 배송을 위한 전용차량에 대한 기관의 관심과 이용률이 높아진 것으로 분석된다.

<표3-5-가-17> 전용차량 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
전용차량	복 지 용 구	2019	4	509	334	65.6	149	29.3	26	5.1
		2016	4	455	255	56.0	131	28.8	69	15.2

<그림3-5-가-17> 전용차량 시행률

(단위 : %)



나. 환경 및 안전

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

「방문요양」은 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 3개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 10점 중 8.8점으로 100점 환산점수는 87.9점,

「방문목욕」은 중분류 3개, 소분류 3개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 10점 중 8.7점으로 100점 환산점수는 86.7점,

「방문간호」는 중분류 3개, 소분류 4개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 12점 중 10.2점으로 100점 환산점수는 84.9점,

「주야간보호」는 중분류 3개, 소분류 5개, 평가지표문항 11개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 21점 중 18.8점으로 100점 환산점수는 89.4점,

「단기보호」는 중분류 3개, 소분류 5개, 평가지표문항 11개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 22점 중 19.1점으로 100점 환산점수는 86.6점,

「복지용구」는 중분류 2개, 소분류 3개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 16점 중 19.3점으로 100점 환산점수는 91.9점으로 나타났다.

환경 및 안전은 '16년 대비 6개 급여종류 전체 평균 환산점수가 3.1점 상승한 88.4점으로 나타났다.

「방문요양」은 '생활환경' 지표의 우수 비율이 91.9%로 가장 높았으며, '복장위생' 84.5%, '위험도 평가' 49.4%로 나타났다.

「방문목욕」은 '위생적 급여제공' 지표의 우수 비율이 98.2%로 가장 높게 나타났으며, '복장위생' 84.0%, '목욕장비' 62.7%, '위험도 평가' 51.0% 순으로 나타났다.

「방문간호」는 복장위생 지표가 84.8%로 가장 높게 나타났으며, '위험도 평가'가 53.5%로 가장 낮게 나타났다.

「주야간보호」의 우수 비율은 ‘실내환경’ 99.1%, ‘시설기준’ 98.7%로 높게 나타났으며, ‘낙상예방환경조성’ 지표가 39.9%로 가장 낮게 나타났다.

「단기보호」의 우수 비율은 ‘시설기준’이 100.0%로 가장 높게 나타났으며 주야간보호와 마찬가지로 ‘낙상예방환경조성’이 39.5%로 가장 낮았다.

「복지용구」는 ‘시설기준’의 우수 비율이 95.5%로 가장 높았고 ‘소독위탁’의 우수 비율이 81.1%로 가장 낮았다.

전반적으로 ‘시설기준’, ‘실내환경’ 지표가 우수 비율이 높았으며, ‘낙상 예방환경조성’, ‘위험도 평가’ 등이 낮은 것으로 나타났다.

○ 환경 및 안전 급여종별 점수현황

(단위 : 점)

구분		환경 및 안전		
		배점비중		환산점수
		기준	평가결과	
합계	2019		11.9	88.4
	2016		9.3	85.3
방문요양	2019	10	8.8	87.9
	2016	8	6.8	84.4
방문목욕	2019	10	8.7	86.7
	2016	9	7.7	85.2
방문간호	2019	12	10.2	84.9
	2016	9	7.7	85.9
주야간보호	2019	21	18.8	89.4
	2016	17	14.9	87.4
단기보호	2019	22	19.1	86.6
	2016	18	15.1	84.0
복지용구	2019	21	19.3	91.9
	2016	20	17.5	87.6

○ 환경 및 안전 평가지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
나-1	5종	복장위생	종사자	요,목,간,주,단
나-2	5종	위험도 평가	기관	요,목,간,주,단
나-3	3종	시설기준	기관	주,단,복
나-4	2종	식당 및 조리실	기관	주,단
나-5	2종	감염관리 활동	기관	주,단
나-6	2종	실내 환경	기관	주,단
나-7	2종	낙상예방 환경 조성	기관	주,단
나-8	2종	응급체계	기관	주,단
나-9	2종	소방시설	기관	주,단
나-10	2종	재난상황 대응 훈련	기관	주,단
나-11	2종	재난 및 응급상황대응	종사자	주,단
나-12	단독	생활환경	수급자	요
나-13	단독	위생적 급여제공	수급자	목
나-14	단독	목욕장비	기관	목
나-15	단독	기구(소독)관리	기관	간
나-16	단독	비품구비	기관	간
나-17	단독	제품보관	기관	복
나-18	단독	소독관리	기관	복
나-19	단독	소독위탁	기관	복

○ 환경 및 안전 평가대상 유형별 지표 현황

(단위 : 개)

구분	환경 및 안전			
	계	기관 지표	수급자 지표	종사자 지표
방문요양	3	1	1	1
방문목욕	4	2	1	1
방문간호	4	3	-	1
주야간보호	11	9	-	2
단기보호	11	9	-	2
복지용구	4	4	-	-

나-1

복장위생

급여제공직원은 위생적인 복장을 착용합니다.

[종사자] 방문요양(11) 방문목욕(11) 방문간호(9) 주야간보호(11) 단기보호(11)

평가기준		평가방법
①	유니폼이나 앞치마 등을 착용함 － 급여제공자임을 알 수 있는 복장을 착용하였는지 확인함	관찰
②	급여제공자임을 표시하는 명찰을 부착함 － 유니폼 또는 앞치마에 부착하는 명찰은 해당기관의 명칭이나 직원 이름이 새겨져 있는지 확인함 － 탈부착식 명찰은 서비스 과정에서 수급자를 다치게 할 수 있으므로 불인정함	
③	복장상태가 위생적임 － 급여제공자가 착용하고 있는 복장상태가 위생적인지 확인함	
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

○ 평가결과

- 기존의 평가기준 2개를 3개로 분리하여 평가하였으며, 우수 비율은 주야간보호 85.6%, 방문간호 84.8%, 방문요양 84.5%, 방문목욕 84.0%, 단기보호 69.8% 순으로 나타났다.
- 주야간보호를 제외한 4개 급여종류 모두 '16년보다 우수 비율이 상승하였다. 다만, 단기보호는 가장 낮은 우수 비율과 높은 미흡 비율을 보였다.

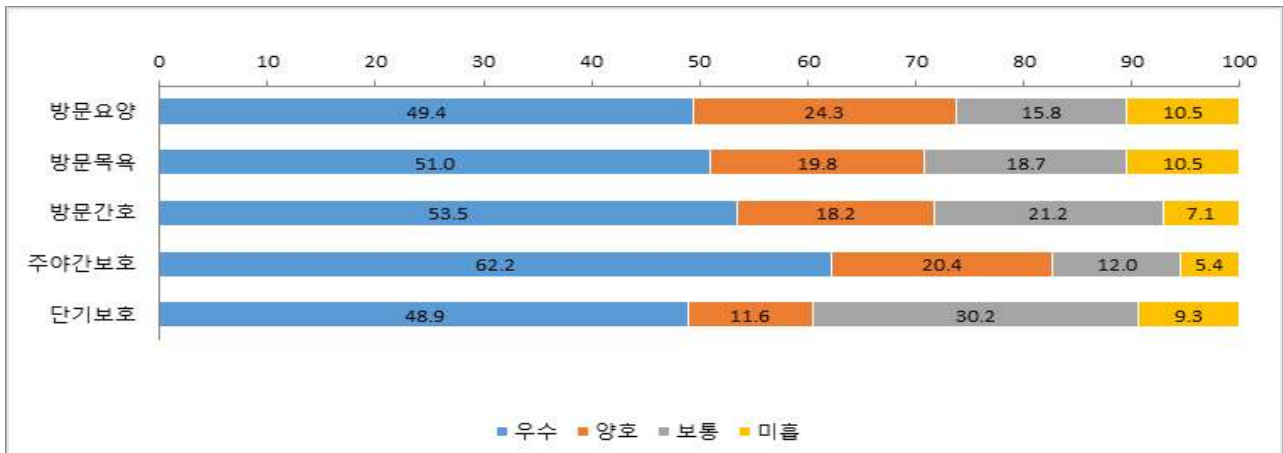
<표3-5-나-1> 복장위생 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
복장위생	방 문 요 양	2019	11	3,399	2,872	84.5	210	6.2	295	8.7	22	0.6
		2016	15	2,800	1,718	61.3	279	10.0	454	16.2	349	12.5
	방 문 목 욕	2019	11	665	559	84.0	55	8.3	47	7.1	4	0.6
		2016	15	717	518	72.3	29	4.0	93	13.0	77	10.7
	방 문 간 호	2019	9	99	84	84.8	9	9.1	6	6.1	0	0.0
		2016	12	85	72	84.7	4	4.7	5	5.9	4	4.7
	주야간보호	2019	11	1,259	1,078	85.6	128	10.2	52	4.1	1	0.1
		2016	17	795	689	86.7	30	3.8	59	7.4	17	2.1
	단 기 보 호	2019	11	43	30	69.8	5	11.6	7	16.3	1	2.3
		2016	17	64	44	68.7	6	9.4	9	14.1	5	7.8

<그림3-5-나-1> 복장위생 시행률

(단위 : %)



나-2 위험도 평가

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

[기 관] 방문요양(12), 방문목욕(13), 방문간호(12), 주야간보호(17), 단기보호(17)

평가기준		평가방법
타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 • 필수사항 : 수급자성명, 평가일자, 작성자명 - 신규수급자는 급여개시 전까지 실시하였는지 확인함 - 낙상 및 욕창 위험도 평가, 인지기능검사는 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함. 다만, 외부 전문기관에서 실시한 인지기능검사는 해당급여 직원 여부를 확인하지 않음		기록
①	낙상위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
②	욕창위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
③	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

○ 평가결과

- 제도 변경사항을 반영하여, 2019년 2월부터 신규수급자의 위험도평가를 급여개시 전까지 실시하고, 연 1회 기준을 회계연도 기준에서 1년(365일)에 추가 30일의 유예기간을 포함하는 것으로 평가기준을 변경하여 평가하였다.
- 모든 급여종류별에서 '16년 대비 우수 비율이 다소 하락하였으며, 이는 해당 지표의 평가 기준 강화에 따른 것으로 분석된다.

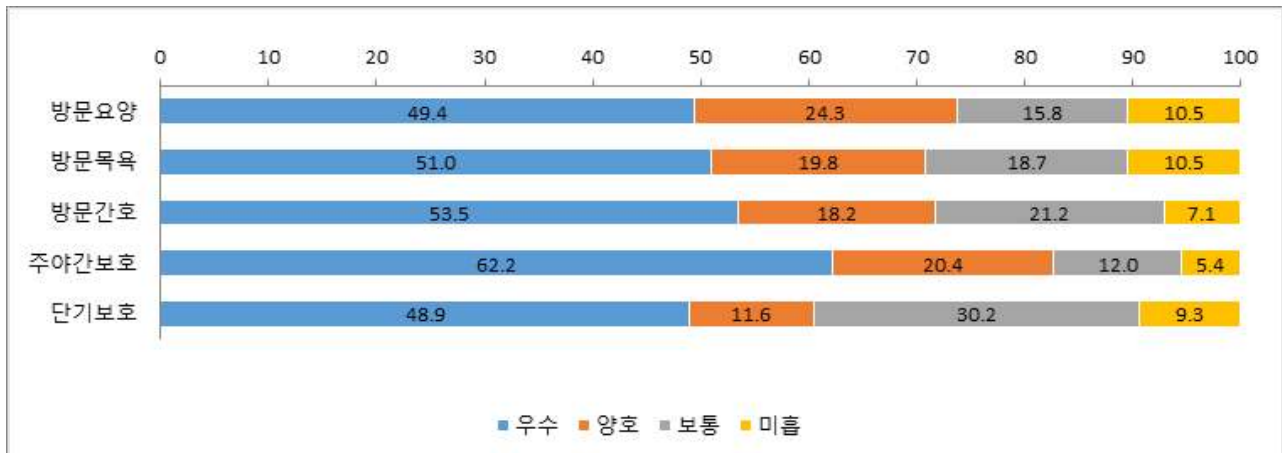
<표3-5-나-2> 위험도 평가 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
위험도 평가	방문요양	2019	12	3,399	1,681	49.4	825	24.3	537	15.8	356	10.5
		2016	16	2,800	1,397	49.9	681	24.3	424	15.2	298	10.6
	방문목욕	2019	13	665	339	51.0	132	19.8	124	18.7	70	10.5
		2016	17	717	396	55.2	131	18.3	118	16.5	72	10.0
	방문간호	2019	12	99	53	53.5	18	18.2	21	21.2	7	7.1
		2016	15	85	52	61.2	16	18.8	11	12.9	6	7.1
	주야간보호	2019	17	1,259	783	62.2	257	20.4	151	12.0	68	5.4
		2016	24	795	510	64.2	128	16.1	129	16.2	28	3.5
	단기보호	2019	17	43	21	48.9	5	11.6	13	30.2	4	9.3
		2016	24	64	35	54.7	12	18.7	9	14.1	8	12.5

<그림3-5-나-2> 위험도 평가 시행률

(단위 : %)



나-3

시설기준

기관은 시설기준을 준수합니다.

[기 관] 주야간보호(14), 단기보호(14)

평가기준			평가방법
시설기준을 준수함			현장
척도	점수	채점기준	
우수	1	주야간보호, 단기보호-평가기준을 충족함	
미흡	0	평가기준을 충족하지 못함	

[기 관] 복지용구(10)

평가기준			평가방법
시설기준을 준수함 <ul style="list-style-type: none"> 사무실 진열 및 체험공간(23.1㎡)이 있고 복지용구를 진열하고 있음 별도의 세정·수리 등 설비 및 비품보관 공간 			현장
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 충족함	
미흡	0	평가기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 복지용구는 진열 및 체험공간에 대한 기준을 완화한 반면, 주야간보호와 단기보호는 '16년도와 동일한 평가기준으로 평가하였다. 3개 급여종류 모두 우수 비율이 높아지고 미흡지표는 낮아진 것으로 나타났으며, 특히 평가기준을 완화한 복지용구의 우수 비율이 90% 이상으로 상승하고, 미흡 비율은 큰 폭으로 낮아졌다.

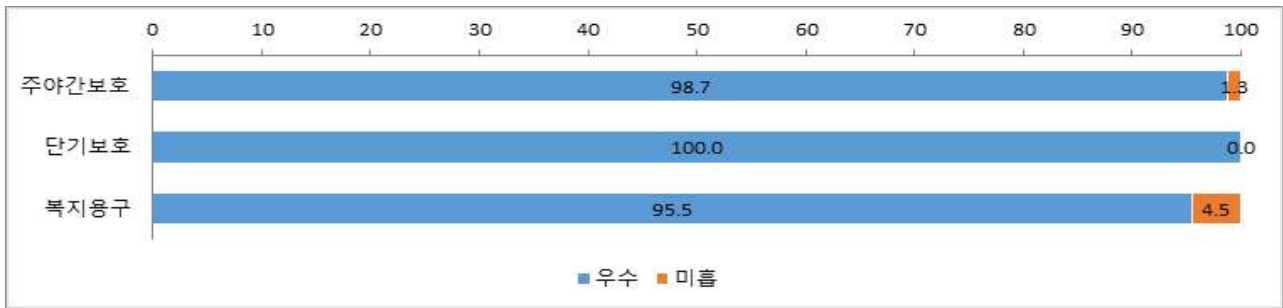
<표3-5-나-3> 시설기준 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		미흡	
					기관	비율	기관	비율
시설기준	주야간보호	2019	14	1,259	1,243	98.7	16	1.3
		2016	21	795	750	94.3	45	5.7
	단기보호	2019	14	43	43	100.0	0	0.0
		2016	21	64	60	93.8	4	6.2
	복지용구	2019	10	509	486	95.5	23	4.5
		2016	13	455	404	88.8	51	11.2

<그림3-5-나-3> 시설기준 시행률

(단위 : %)



나-4 식당 및 조리실

기관은 식당 및 조리실을 위생적으로 관리합니다.

[기 관] 주야간보호(12) 단기보호(12)

평가기준		평가방법
①	식품 유통기한을 준수함 - 식품 및 식재료 유효기간을 준수하는지 현장 확인함	현장
②	식당, 조리실, 식품 보관실, 냉장(동)고를 청결하게 관리함	현장
③	주방 및 주방집기류 소독을 주 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 일자, 점검내용, 점검자명 - 살균표백제를 사용하여 주방을 소독한 경우 인정함 - 집기류 소독은 열탕, 자외선 살균소독 등 인정함	기록
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 수급자에게 위생적인 식사를 제공하려고 식당 및 조리실을 청결하게 관리하는지 확인하는 평가지표로 주야간보호와 단기보호 모두 '16년 대비 우수 비율이 다소 하락한 것으로 나타났다.

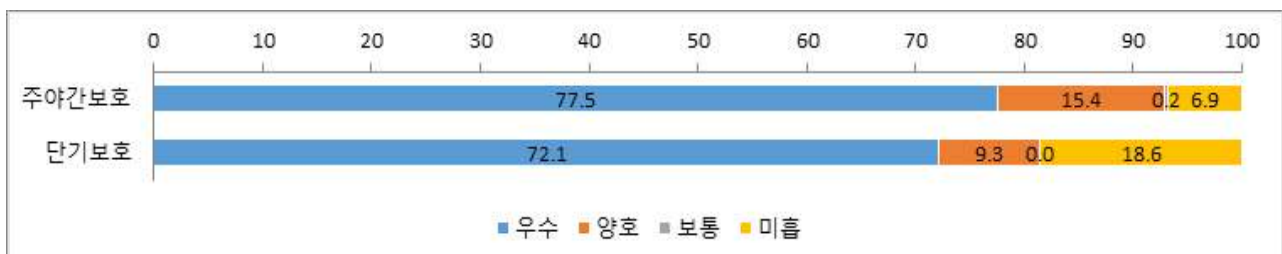
<표3-5-나-4> 식당 및 조리실 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
식당 및 조리실	주야간보호	2019	12	1,259	975	77.5	194	15.4	3	0.2	87	6.9
		2016	18	795	644	81.0	47	5.9	48	6.0	56	7.1
	단기보호	2019	12	43	31	72.1	4	9.3	0	0.0	8	18.6
		2016	18	64	52	81.3	4	6.2	1	1.6	7	10.9

<그림3-5-나-4> 식당 및 조리실 시행률

(단위 : %)



나-5 감염관리활동

기관은 수급자와 직원의 안전을 위해 감염관리 활동을 실시합니다.

[기 관] 주야간보호(13) 단기보호(13)

평가기준			평가방법
①	외부로 통하는 주출입구에 손세정제가 비치되어 있음 - 손세정제는 비치되어 있는지 확인하며, 출입구에 있는 세면대로 대체 가능함		현장
②	간호에 필요한 비품의 소독 및 청결상태가 양호함 •필수사항 : 일자, 비품명, 소독방법, 점검자명 - 소독·멸균을 요하는 간호비품을 사용한 뒤 반드시 소독·멸균을 하여야함 - 일회용품을 사용하는 경우는 유통기한을 확인함		기록
③	사용한 의료폐기물을 분리함 - 의료폐기물 전용용기(덮개가 있는 보관함)에 분리하는지 현장 확인함		현장
④	분기별 1회 이상 실내·외 소독을 실시함 •자제소독 확인사항 : 일자, 소독제품명, 소독장소, 소독자명 •전문업체소독 확인사항 : 계약서, 소독증명서, 지출내역		기록
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 3개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 2개 항목을 충족함	
미흡	0	'보통' 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년도 '감염관리'와 '정기소독' 2개 지표를 통합하고, 소독 실시 주기를 분기별 1회로 변경하여 평가하였기에 '16년도와 단순비교 하기는 어려움이 있다.
- 우수 비율은 단기보호 83.7%, 주야간보호 68.1%로 나타났으며, 3개 항목을 충족하는 기관은 주야간보호 90.5%(1,139개소), 단기보호 97.7%(42개소)로 나타나 기관이 수급자와 직원의 안전을 위해 감염관리 활동에 노력하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-나-5> 감염관리활동 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
감염관리 활동	주야간보호	2019	13	1,259	857	68.1	282	22.4	96	7.6	24	1.9
		2016	19	795	527	66.3	201	25.3	51	6.4	16	2.0
		2016	20	795	693	87.2	32	4.0	18	2.3	52	6.5
	단기보호	2019	13	43	36	83.7	6	14.0	1	2.3	0	0.0
		2016	19	64	41	64.1	23	35.9	0	0.0	0	0.0
		2016	20	64	55	85.9	7	10.9	1	1.6	1	1.6

<그림3-5-나-5> 감염관리활동 시행률

(단위 : %)



나-6

실내환경

기관의 실내환경은 적정합니다.

[기 관] 주야간보호(15) 단기보호(15)

평가기준		평가방법
①	기관 내부의 채광이 적정함 － 채광 가능한 창문이 있는지 확인함	현장
②	기관 내부에 냄새가 나지 않으며, 환기장치가 작동함 － 환기장치 설치 여부를 확인함	
③	기관 내부의 온도 및 습도가 적정함 － 온·습도계 비치여부 확인함	
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 중 2개 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가지표의 '연 1회 이상 실내 환경개선' 평가기준을 삭제하여 평가함에 따라 주야간보호와 단기보호 모두 '16년도 대비 10.0%p 이상 우수 비율이 상승하였고 미흡에 해당하는 기관은 '16년도와 동일하게 1건도 없었다.
- 또한 2개 항목을 충족하는 기관은 주야간보호 99.9%(1,258개소), 단기보호 100.0%(43개소)로 기관이 수급자의 쾌적한 생활을 위한 주거환경을 조성하기 위해 노력하는 것으로 나타났다.

<표3-5-나-6> 실내 환경 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
실내 환경	주야간보호	2019	15	1,259	1,248	99.1	10	0.8	1	0.1	0	0.0
		2016	22	795	706	88.8	80	10.1	9	1.1	0	0.0
	단기보호	2019	15	43	42	97.7	1	2.3	0	0.0	0	0.0
		2016	22	64	54	84.4	10	15.6	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-나-6> 실내환경 시행률

(단위 : %)



나-7

낙상예방 환경조성

기관은 수급자가 안전하고 편리하게 활동할 수 있는 환경을 갖추고 있습니다.

[기 관] 주야간보호(16) 단기보호(16)

평가기준		평가방법
①	외부출입구(자동열림장치), 계단(자동열림장치)과 주방에 잠금장치가 되어 있음 － 잠김 여부를 현장 확인함	현장
②	안전한 실내환경 조성을 위한 위험요인을 제거함 － 위험요인 제거 : 전기콘센트(사용하지 않는 경우 플러그형 마개가 꽂혀 있어야 함), 부탄(프로판)가스, 세제, 칼, 가위 등	
③	기관 내부에 안전손잡이를 설치함 － 복도, 목욕실, 프로그램실, 세면대와 변기 주위. 싱크대 등	
④	낙상 위험이 높은 공간에 미끄럼방지 처리함 － 목욕실, 화장실 등	
⑤	수급자의 이동이 편리하도록 문턱을 제거함 － 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
양호	1.5	평가기준 중 4개 항목을 충족함
보통	1	평가기준 중 3개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년도에 비해 외부출입구와 계단의 '자동열림장치' 설치기준을 추가하여 평가하였다.
- 우수 비율은 주야간보호 39.9%, 단기보호 39.5%로 평가기준이 강화됨에 따라 '16년 대비 두 급여종류 모두 낮아졌지만, 4개 항목을 충족하는 기관은 주야간보호 82.4%(1,037개소), 단기보호 86.0%(37개소)로 기관이 수급자의 안전하고 편리한 환경을 조성하기 위해 노력하는 것으로 분석된다.

<표3-5-나-7> 낙상예방 환경조성 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
낙상예방 환경조성	주야간보호	2019	16	1,259	503	39.9	534	42.4	191	15.2	31	2.5
		2016	23	795	411	51.7	278	35.0	86	10.8	20	2.5
	단기보호	2019	16	43	17	39.5	20	46.5	6	14.0	0	0.0
		2016	23	64	27	42.2	21	32.8	12	18.7	4	6.3

<그림3-5-나-7> 낙상에방 환경조성 시행률

(단위 : %)



나-8

응급체계

기관은 응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다.

[기 관] 주야간보호(18) 단기보호(18)

평가기준			평가방법
①	생활실, 화장실, 목욕실에 응급상황 알림장치가 각각 1개 이상 설치되어 있으며 정상적으로 작동함 - (주야간보호)침실형 생활실에는 알림장치 있어야 하고, 거실형 생활실에는 직원이 상주하는 경우 알림장치 없어도 인정함	현장	
②	응급상황 매뉴얼 및 비상연락망이 있음 - 응급상황 매뉴얼에 질식, 경련, 화상, 낙상을 포함한 응급상황에 대한 응급조치 또는 대처법이 있는지 확인함	기록	
③	응급상황이 발생한 경우 적절하게 대응함 - 응급처치, 병원 이송 등 응급상황 대응을 하였는지 확인함		
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	

○ 평가결과

- '16년 평가지표에서 응급상황 대응방법에 대한 직원의 숙지여부를 확인하는 기준을 종사자 지표로 분리함에 따라 평가기준이 4개에서 3개로 축소되었다.
- 우수 비율은 주야간보호 89.9%, 단기보호 83.7%로 모두 '16년 대비 다소 높아졌다.

<표3-5-나-8> 응급체계 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
응급체계	주야간보호	2019	18	1,259	1,132	89.9	120	9.5	6	0.5	1	0.1
		2016	25	795	690	86.8	95	11.9	7	0.9	3	0.4
	단기보호	2019	18	43	36	83.7	5	11.6	2	4.7	0	0.0
		2016	25	64	53	82.8	11	17.2	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-나-8> 응급체계 시행률

(단위 : %)



나-9

소방시설

기관은 소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.

[기 관] 주야간보호(19) 단기보호(19)

평가기준			평가방법
①	소화 및 경보설비를 갖추고 있으며 매월 점검함 • 필수사항 : 일자, 점검내용, 점검자명	기록	기록
②	반기별 1회 이상 소화 및 경보 설비 사용방법에 대해 직원 교육함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용 - 참석률, 서명부는 확인하지 않음		
③	비상구 및 유도등이 설치되어 있고, 재난상황 발생에 대비한 피난안내도가 부착되어 있음		현장
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ①번을 포함하여 2개 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년 평가지표의 소화설비 작동 방법에 대한 숙지여부를 확인하는 기준을 종사자 지표로 분리하고 '피난안내도 부착' 유무를 추가하여 평가하였다.
- 우수 비율은 주야간보호 68.5%, 단기보호 60.5%로 모두 '16년 대비 다소 하락하였고, 소화 및 경보설비를 갖추고 매월 점검하는 기관은 주야간보호 87.5%(1,102개소), 단기보호 88.4%(38개소)로 나타났다.

<표3-5-나-9> 소방시설 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
소방시설	주야간보호	2019	19	1,259	862	68.5	235	18.6	5	0.4	157	12.5
		2016	26	795	576	72.4	80	10.1	3	0.4	136	17.1
	단기보호	2019	19	43	26	60.5	11	25.6	1	2.3	5	11.6
		2016	26	64	48	75.0	3	4.7	0	0.0	13	20.3

<그림3-5-나-9> 소방시설 시행률

(단위 : %)



[기 관] 주야간보호(20) 단기보호(20)

평가기준		평가방법
①	화재 등 재난상황에 대응하는 매뉴얼이 있음 - 재난상황대응 매뉴얼에 직원 및 수급자를 포함한 재난상황 대응방법, 비상연락체계가 포함되어 있는지 확인함	기록
②	직원 및 수급자를 포함한 재난대피훈련을 반기별 1회 이상 실시함	
③	직원 및 수급자를 포함한 재난대피훈련을 연 1회 이상 실시함	
④	재난대피훈련 필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준 중 ①,②,④번 항목을 충족함
양호	1.5	평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함
보통	1	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 기존 평가기준과 동일하게 평가하였고, 단기보호와 주야간보호 모두 '16년 대비 우수 비율이 상승하였다.
- 재난상황대응 매뉴얼을 갖추고 연 1회 이상 재난대피훈련을 하고 있는 기관은 주야간보호 90.0%(1,128개소), 단기보호 93.0%(40개소)로 매우 높게 나타나 많은 기관이 종사자와 수급자가 실제 재난 상황에서 대처능력을 갖출 수 있도록 지속적인 교육과 훈련을 하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-나-10> 재난상황 대응훈련 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
재난상황 대응훈련	주야간보호	2019	20	1,259	905	71.9	103	8.2	120	9.5	131	10.4
		2016	27	795	567	71.3	86	10.8	39	4.9	103	13.0
	단기보호	2019	20	43	31	72.1	3	7.0	6	13.9	3	7.0
		2016	27	64	41	64.0	9	14.1	9	14.1	5	7.8

<그림3-5-나-10> 재난상황 대응훈련 시행률

(단위 : %)



나-11

재난 및 응급상황 대응

직원은 재난 및 응급상황 발생 시 적절히 대처합니다.

[종사자] 주야간보호(21) 단기보호(21)

평가기준		평가방법
①	응급상황 대응방법을 숙지함 - 응급상황 : 낙상, 질식, 경련, 화상, 심정지 등	면담
②	소화설비(소화기, 소화전)의 작동 방법을 숙지함 - 소화설비 작동 방법을 숙지하고 있는지 시연하여 확인함	시연
③	화재, 지진 등 재난상황 대응방법을 숙지함 (신설) - 재난상황 대응방법 및 담당역할, 소화설비 및 경보설비 위치를 숙지하고 있는지 면담함	면담
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

○ 평가결과

- '16년 평가지표 '응급체계'와 '소방시설'에서 직원에게 확인하였던 평가기준을 기존 지표에서 분리하여 재난 및 응급상황' 신설지표에 통합하고, 재난상황 대응 방법의 숙지여부를 확인하는 기준을 추가하였다. 평가결과 우수 비율은 주야간 보호 92.9%, 단기보호 93.0%로 높게 나타났으며, 이는 종사자의 재난 및 응급 상황 발생 시 대처능력을 위해 기관이 노력하고 있음을 알 수 있다.

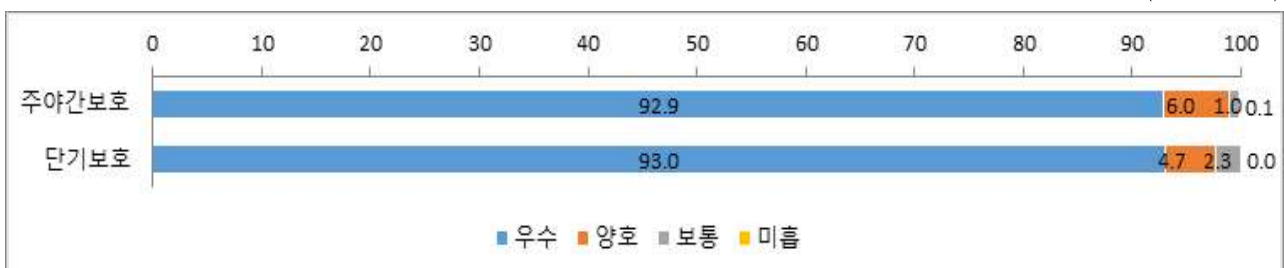
<표3-5-나-11> 재난상황 및 응급상황 대응 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
재난 및 응급상황 대응	주야간보호	2019	21	1,259	1,170	92.9	76	6.0	12	1.0	1	0.1
	단기 보호	2019	21	43	40	93.0	2	4.7	1	2.3	0	0.0

<그림3-5-나-11> 재난상황 및 응급상황 대응 시행률

(단위 : %)



나-12

생활환경

수급자의 생활환경은 청결합니다.

[수급자] 방문요양(10)

평가기준		평가방법
①	수급자 방 － 수급자 침구류, 방의 먼지 및 정리정돈 상태 등 현장을 확인함	현장
②	화장실, 주방 － 화장실 청결상태, 냉장고 및 싱크대의 청결상태, 행주 및 정수기의 청소 상태, 음식물에 곰팡이가 있는지 등 현장을 확인함	
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 기존 평가기준과 동일하게 평가하였고, 우수 비율은 '16년 대비 다소 하락했지만 91.9%로 여전히 높은 우수 비율을 보였으며 미흡 비율은 0.1.%로 낮게 유지되었다.

<표3-5-나-12> 생활환경 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
생활환경	방 문 요 양	2019	10	3,399	3,124	91.9	216	6.4	55	1.6	4	0.1
		2016	14	2,800	2,672	95.4	95	3.4	31	1.1	2	0.1

<그림3-5-나-12> 생활환경 시행률

(단위 : %)



평가기준			평가방법
①	목욕장비가 청결함 － 목욕차량 또는 이동용 욕조를 청결하게 관리하여 목욕급여를 제공하는지 면담함	면담	
②	목욕용품이 청결함 － 목욕용품 등을 사용하여 청결하게 목욕급여를 제공하는지 면담함		
척도	점수	채점기준	
우수	3	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	2.25	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	1.5	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하게 평가하였고 우수 비율은 98.2%로 높게 유지된 반면, 미흡에 해당하는 기관은 1건도 발생하지 않아 기관이 수급자에게 목욕 급여를 위생적으로 제공하기 위해 노력하고 있는 것으로 나타났다.

<표3-5-나-13> 위생적 급여제공 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
위생적 급여제공	방문목욕	2019	10	665	653	98.2	11	1.7	1	0.1	0	0.0
		2016	14	717	705	98.3	4	0.6	5	0.7	3	0.4

<그림3-5-나-13> 위생적 급여제공 시행률

(단위 : %)



평가기준			평가방법
①	목욕차량 또는 이동용 욕조를 구비함 • 목욕차량 필수부속설비 : 욕조, 급탕기, 물탱크, 호스릴, 펌프		현장
②	욕조의 소독일지를 작성함		기록
③	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 수급자명, 소독제품명, 욕조구분, 소독자명		
척도	점수	채점기준	
우수	1	평가기준을 모두 충족함	
양호	0.75	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함	
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	평가기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 욕조 소독일지의 필수사항에 포함되었던 소독자 서명을 소독자명으로 변경함에 따라 '16년 대비 우수와 양호 비율은 상승하였고 보통과 미흡 비율은 하락하였다.

<표3-5-나-14> 목욕장비 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
목욕장비	방 문 목 욕	2019	12	665	417	62.7	60	9.0	143	21.5	45	6.8
		2016	16	717	425	59.3	58	8.1	195	27.2	39	5.4

<그림3-5-나-14> 목욕장비 시행률

(단위 : %)



평가기준		평가방법
①	방문간호에 필요한 기구를 소독 관리함 <ul style="list-style-type: none"> - 기관에 구비된 기구만 확인하며, 소독·멸균으로 관리하는지 확인함 - 일회용품을 사용하는 경우는 유통기한을 확인함 	기록, 현장
②	필수사항이 모두 확인됨 <ul style="list-style-type: none"> • 필수사항 : 일자, 기구, 방법, 점검자명 	기록
③	사용한 의료폐기물을 분리함 <ul style="list-style-type: none"> - 의료폐기물 전용용기(덮개가 있는 보관함)에 분리하는지 현장 확인함 	현장
척도	점수	채점기준
우수	4	평가기준을 모두 충족함
양호	3	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보통	2	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

- 평가결과
- 방문간호에 필요한 기구 중 일회용품을 사용하는 경우 유통기한을 확인하는 기준을 명시함에 따라 우수 비율은 '16년 대비 다소 낮아져 82.8%로 나타났다.

<표3-5-나-15> 기구(소독)관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
기구 (소독)관리	방문간호	2019	10	99	82	82.8	4	4.0	5	5.1	8	8.1
		2016	13	85	73	85.9	2	2.3	6	7.1	4	4.7

<그림3-5-나-15> 기구(소독)관리 시행률

(단위 : %)



나-16

비품구비

기관은 방문간호에 필요한 비품을 갖추고 있습니다.

[기 관] 방문간호(11)

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

○ 평가결과

- 평가기준 중 비품관리대장 확인 시 필수사항의 점검자 서명을 점검자명으로 변경하여 완화하였음에도 해당 기준을 충족하지 못한 미흡 비율이 3.0%로 '16년 대비 2.9%p 낮아졌다.

<표3-5-나-16> 비품구비 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
비품구비	방 문 간 호	2019	11	99	67	67.7	29	29.3	3	3.0
		2016	14	85	59	69.4	21	24.7	5	5.9

<그림3-5-나-16> 비품구비 시행률

(단위 : %)



나-17

제품보관

기관은 제품을 분리하여 보관합니다.

[기 관] 복지용구(7)

평가기준			평가방법
소독 전·후 제품을 분리하여 별도의 공간에 보관함			현장
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 충족하거나 모든 제품에 대해 공급업체, 소독업체에서 회수·배송을 대행함	
미흡	0	평가기준을 충족하지 못하거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음	

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하게 평가하였으며, 우수 비율은 90.8%로 '16년 대비 상승하였고 미흡 비율은 9.2%로 낮아졌다.

<표3-5-나-17> 제품보관 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		미흡	
					기관	비율	기관	비율
제품보관	복지용구	2019	7	509	462	90.8	47	9.2
		2016	9	455	400	87.9	55	12.1

<그림3-5-나-17> 제품보관 시행률

(단위 : %)



평가기준			평가방법
대여제품에 대하여 소독을 실시함			전산, 기록
<div>분모 중 소독실시 건 수</div> <div>계약 종료 후 재대여제품 건 수</div> <div>× 100</div>			
척도	점수	채점기준	
우수	4	소독 실시율이 100%이거나 지표적용기간 내 계약이 종료된 대여제품이 없음	
양호	3	소독 실시율이 90%이상 ~ 100%미만임	
보통	2	소독 실시율이 80%이상 ~ 90%미만임	
미흡	0	소독 실시율이 80%미만이거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음	

○ 평가결과

- 기관이 감염관리를 위해 대여제품의 소독을 실시하고 있는지 확인하는 평가 지표로 '16년과 동일한 기준으로 평가하였으며 우수 비율은 다소 낮아졌다.

<표3-5-나-18> 소독관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
소독관리	복 지 용 구	2019	8	509	453	89.0	12	2.3	6	1.2	38	7.5
		2016	10	455	420	92.3	4	0.9	6	1.3	25	5.5

<그림3-5-나-18> 소독관리 시행률

(단위 : %)



나-19

소독위탁

기관은 전문적인 소독을 실시합니다.

[기 관] 복지용구(9)

평가기준			평가방법
①	소독전문업체나 소독대행 복지용구에 위탁하여 소독을 실시함		기록
②	자체소독을 실시함		
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①과②번 항목을 병행하여 충족함	
보통	2	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
미흡	0	평가기준을 모두 충족하지 못하거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음	

○ 평가결과

- 대여제품에 대한 전문적인 소독을 실시하여 위생적으로 제품을 관리하는지 평가하는 지표로 '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였다.
- 우수 비율이 다소 낮아지고 미흡 비율은 4.9%로 2.0%p 높아졌다.

<표3-5-나-19> 소독위탁 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
소독위탁	복 지 용 구	2019	9	509	413	81.1	39	7.7	32	6.3	25	4.9
		2016	11	455	385	84.6	22	4.8	35	7.7	13	2.9

<그림3-5-나-19> 소독위탁 시행률

(단위 : %)



다. 수급자 권리보장

대분류 영역 「수급자 권리보장」은 수급자가 제공받는 급여에 대한 권리 의식을 갖게 하고, 기관이 책임 있게 수급자를 존중하며 윤리적으로 기관을 운영하는지를 평가하는 영역이다.

「방문요양」은 중분류 2개, 소분류 5개, 평가지표문항 6개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 23점 중 19.1점으로 100점 환산점수는 83.1점,

「방문목욕」은 중분류 2개, 소분류 5개, 평가지표문항 6개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 23점 중 18.5점으로 100점 환산점수는 80.6점,

「방문간호」는 중분류 2개, 소분류 5개, 평가지표문항 6개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 23점 중 19.5점으로 100점 환산점수는 84.9점,

「주야간보호」는 중분류 2개, 소분류 4개, 평가지표문항 5개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 12점 중 10.4점으로 100점 환산점수는 86.4점,

「단기보호」는 중분류 2개, 소분류 4개, 평가지표문항 5개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 13점 중 11.4점으로 100점 환산점수는 88.0점,

「복지용구」는 중분류 2개, 소분류 4개, 평가지표문항 5개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 14점 중 14.3점으로 100점 환산점수는 75.3점으로 나타났다.

수급자 권리보장은 '16년 대비 6개 급여종류 전체 평균 환산점수가 5.3점 상승하여 82.9점으로 나타났고, 특히 전체 급여종류 모두 '16년 대비 높아졌다.

「방문요양」은 '시간준수' 지표가 97.6%로 가장 높은 우수 비율을 보였고, '방문상담관리'는 39.8%로 가장 낮게 나타났다.

「방문목욕」은 '시간준수' 지표가 우수 비율이 94.3%로 가장 높게 나타났고 '방문상담관리'는 29.8%로 가장 낮게 나타났다.

「방문간호」는 '시간준수' 지표가 90.9%로 우수 비율이 가장 높았고, '방문 상담관리'가 38.4%로 가장 낮게 나타났다.

「주야간보호」는 '수급자 존중 서비스' 지표에서 83.5%로 가장 높은 우수 비율을 보였으며, '가족과의 소통'의 우수 비율이 55.8%로 가장 낮게 나타났다.

「단기보호」는 '존엄성 배려'와 '수급자 존중 서비스' 지표가 각각 83.7%, 81.4%로 높았고 '수급자 상담관리'가 51.2%로 가장 낮았다.

「복지용구」는 '급여계약설명' 지표가 87.6%의 가장 높은 우수 비율을 보였고, '수급자 상담관리'지표에서 3.3%로 가장 낮게 나타났다.

수급자 권리보장의 우수 비율은 '시간준수', '급여계약설명', '수급자 존중 서비스' 지표에서 높게 나타났고, '수급자 상담관리', '방문상담관리', '수급자 알권리보장'은 낮게 나타났다.

○ 수급자 권리보장 급여종별 점수현황

(단위 : 점)

구분		수급자 권리보장		
		배점비중		환산점수
		기준	평가결과	
합계	2019		16.7	82.9
	2016		18.9	77.6
방문요양	2019	23	19.1	83.1
	2016	27	21.2	78.4
방문목욕	2019	23	18.5	80.6
	2016	27	21.0	77.7
방문간호	2019	23	19.5	84.9
	2016	28	22.9	81.8
주야간보호	2019	12	10.4	86.4
	2016	15	12.3	81.8
단기보호	2019	13	11.4	88.0
	2016	14	11.5	82.1
복지용구	2019	19	14.3	75.3
	2016	22	14.1	64.0

○ 수급자 권리보장 평가지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
다-1	6종	수급자 알권리보장	기관	요,목,간,주,단,복
다-2	5종	급여제공 역량관리	종사자	요,목,간,주,단
다-3	3종	급여제공안내	수급자	요,목,간
다-4	3종	방문상담관리	기관	요,목,간
다-5	3종	재가급여관리시스템	기관	요,목,간
다-6	3종	시간준수	수급자	요,목,간
다-7	3종	수급자 상담관리	기관	주,단,복
다-8	2종	수급자 존중서비스	종사자	주,,단
다-9	단독	가족과의 소통	기관	주
다-10	단독	존엄성 배려	기관	단
다-11	단독	급여계약설명	수급자	복
다-12	단독	제품사용설명	수급자	복
다-13	단독	연장대여 동의서	기관	복

○ 수급자 권리보장 평가대상유형별 지표 현황

(단위 : 개)

구분	수급자 권리보장			
	계	기관 지표	수급자 지표	종사자 지표
방문요양	6	3	2	1
방문목욕	6	3	2	1
방문간호	6	3	2	1
주야간보호	5	3	-	2
단기보호	5	3	-	2
복지용구	5	3	2	-

다-1

수급자 알권리보장

기관은 수급자에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여
급여선택권 보장을 위해 노력합니다.

[기 관] 방문요양(18) 방문목욕(19) 방문간호(18) 주야간보호(26) 단기보호(26) 복지용구(15)

평가기준		평가방법
①	급여이용에 필요한 3가지 정보를 기관 내부에 게시함 － 최종 장기요양기관 평가결과, 노인학대 신고기관, 비상연락체계 노인장기요양보험 홈페이지에 인력 및 시설 현황 등을 게시함	현장
②	• 시군구를 통한 게시항목 : 주소, 전화번호, 인력현황, 시설구분, 급여구분 • 장기요양기관 게시항목 : 공지사항, 사진, 교통편, 주차시설, 장기요양급여 이용계약에 관한 사항	전산
③	기관의 정보가 변경된 경우 지체 없이 수정함 － 시군구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 시군구에 신고한 자료가 있는지 확인함	
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

○ 평가결과

- ‘16년 ‘홈페이지 관리’와 ‘정보게시’ 2개 지표를 통합하여 ‘16년과 단순비교는 어렵다. 우수 비율은 단기보호 72.1%, 주야간보호 69.6%, 방문간호 66.7%, 방문목욕 56.4%, 방문요양 51.4%, 복지용구 47.2% 순으로 나타났다.

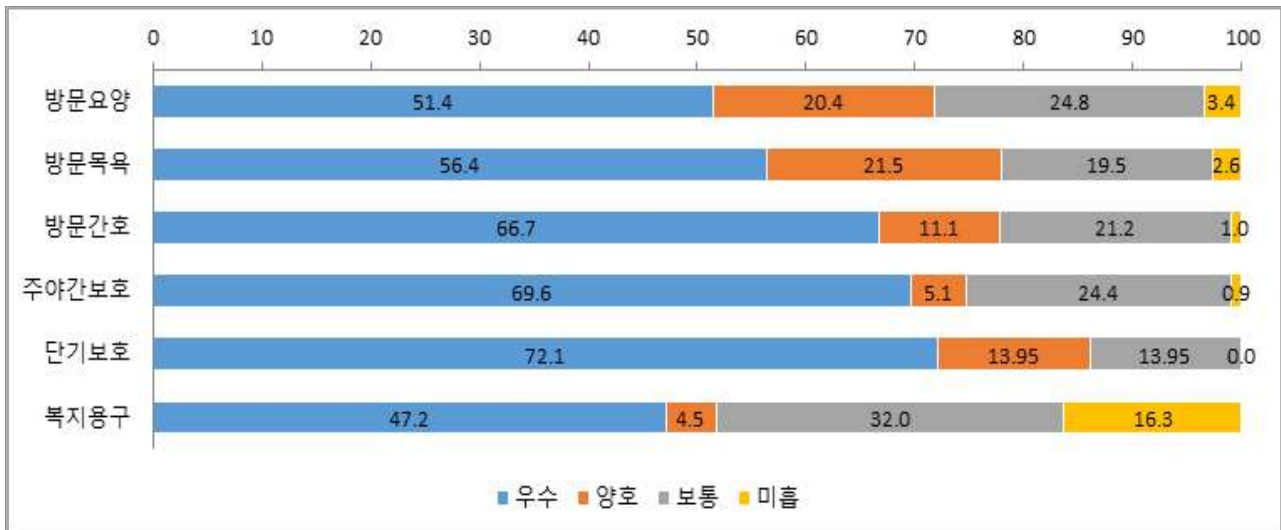
<표3-5-다-1> 수급자 알권리보장 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
수급자 알권리 보장	방문요양	2019	18	3,399	1,748	51.4	692	20.4	842	24.8	117	3.4
		2016	27	2,800	711	25.4	472	16.9	94	3.3	1,523	54.4
		2016	28	2,800	2,321	82.9	107	3.8	76	2.7	296	10.6
	방문목욕	2019	19	665	375	56.4	143	21.5	130	19.5	17	2.6
		2016	28	717	201	28.0	136	19.0	21	2.9	359	50.1
		2016	29	717	621	86.6	21	2.9	18	2.5	57	8.0
	방문간호	2019	18	99	66	66.7	11	11.1	21	21.2	1	1.0
		2016	26	85	22	25.9	21	24.7	2	2.3	40	47.1
		2016	27	85	74	87.1	4	4.7	2	2.3	5	5.9
	주야간보호	2019	26	1,259	876	69.6	64	5.1	307	24.4	12	0.9
		2016	35	795	290	36.5	152	19.1	14	1.8	339	42.6
		2016	36	795	742	93.3	27	3.4	10	1.3	16	2.0
	단기보호	2019	26	43	31	72.1	6	13.95	6	13.95	0	0.0
		2016	34	64	14	21.9	18	28.1	0	0.0	32	50.0
		2016	35	64	62	96.8	0	0.0	1	1.6	1	1.6
	복지용구	2019	15	509	240	47.2	23	4.5	163	32.0	83	16.3
		2016	20	455	63	13.9	68	14.9	16	3.5	308	67.7
		2016	21	455	237	52.1	32	7.0	62	13.6	124	27.3

<그림3-5-다-1> 수급자 알권리보장 시행률

(단위 : %)



다-2

급여제공 역량관리

직원은 수급자에게 보다 나은 서비스 제공을 하기 위해
급여제공 역량관리를 받고 있습니다.

[종사자] 방문요양(15) 방문목욕(16) 방문간호(15) 주야간보호(24) 단기보호(25)

평가기준		평가방법
①	운영규정 11개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함 - 운영규정에 대해 알고 있는지 면담함	면담
②	급여제공지침 10개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함 - 급여제공지침에 대해 알고 있는지 면담함	
③	고충처리 절차를 알고 있으며, 상담 후 적절한 조치를 받음 - 고충처리 절차에 대해 알고 있는지 면담함 - 기관이 직원의 입장에서 고충을 해결하려고 노력하는지 면담함	
④	급여제공 전에 신규교육과 인계인수를 받음 •신규교육 필수사항 : 수급자 상태, 응급상황 대처법, 비상연락망 •인계인수 내용 : 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등 - 급여제공 전에 신규교육 및 인계인수 여부와 그 내용에 대해 면담함	
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
해당없음		방문간호-대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

○ 평가결과

- '16년 지표인 '신규직원교육', '직원교육', '고충처리' 3개 지표를 통합하여 '16년과 단순 비교는 어렵다.
- 방문간호의 경우 대표자 겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우 '해당없음'으로 평가하였음에도 우수 비율이 5개 급여종류 중에 78.8%로 가장 높게 나타나 방문간호 기관에서 타 급여종류에 비해 직원의 급여제공역량의 관리가 잘 이루어지고 있음을 알 수 있다.

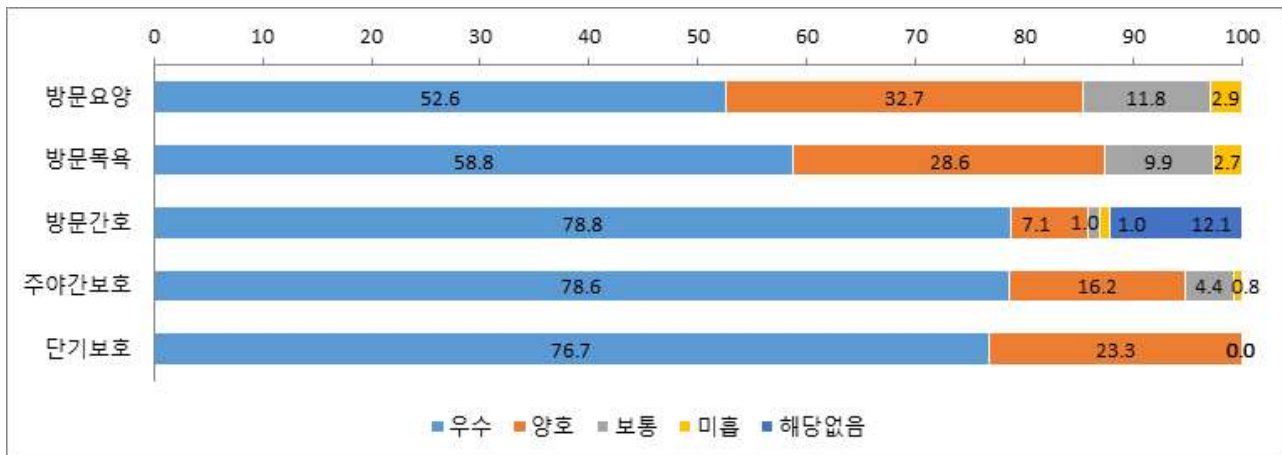
<표3-5-다-2> 급여제공 역량관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여제공 역량관리	방문요양	2019	15	3,399	1,788	52.6	1,112	32.7	401	11.8	98	2.9	-	-
		2016	9	2,800	2,654	94.8	118	4.2	23	0.8	5	0.2	-	-
		2016	11	2,800	1,831	65.4	286	10.2	386	13.8	297	10.6	-	-
		2016	21	2,800	2,596	92.7	138	4.9	62	2.2	4	0.2	-	-
	방문목욕	2019	16	665	391	58.8	190	28.6	66	9.9	18	2.7	-	-
		2016	9	717	697	97.2	11	1.5	7	1.0	2	0.3	-	-
		2016	11	717	504	70.3	46	6.4	103	14.4	64	8.9	-	-
		2016	22	717	685	95.5	19	2.7	11	1.5	2	0.3	-	-
	방문간호	2019	15	99	78	78.8	7	7.1	1	1.0	1	1.0	12	12.1
		2016	7	85	68	80.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	20.0
		2016	9	85	64	75.3	0	0.0	2	2.4	2	2.4	17	20.0
		2016	20	85	68	80.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	20.0
	주야간보호	2019	24	1,259	990	78.6	204	16.2	55	4.4	10	0.8	-	-
		2016	13	795	778	97.9	11	1.4	4	0.5	2	0.2	-	-
		2016	14	795	612	77.0	62	7.8	82	10.3	39	4.9	-	-
		2016	30	795	762	95.8	14	1.8	15	1.9	4	0.5	-	-
	단기보호	2019	25	43	33	76.7	10	23.3	0	0.0	0	0.0	-	-
		2016	13	64	60	93.7	1	1.6	3	4.7	0	0.0	-	-
		2016	14	64	38	59.4	8	12.5	18	28.1	0	0.0	-	-
		2016	31	64	62	96.9	2	3.1	0	0.0	0	0.0	-	-

<그림3-5-다-2> 급여제공 역량관리 시행률

(단위 : %)



다-3 급여제공안내

수급자는 기관으로부터 급여제공에 대한 안내와 급여계약서 부분을 받습니다.

[수급자] 방문요양(13) 방문목욕(14) 방문간호(13)

평가기준		평가방법
①	급여계약 시 급여제공과 관련된 설명을 들음 - 급여제공과 관련된 설명을 들었는지 면담함	면담
②	급여계약서 부분을 받음 - 유효한 급여계약서 부분 또는 사본이 있는지 현장을 확인함 - 계약서 요건을 충족하지 못하는 경우 불인정함	현장
③	급여제공범위에 대해 안내를 받음	면담
④	직원대우에 관한 안내를 받음	
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가지표인 '급여제공범위'와 '급여계약내용' 지표를 통합하여, 수급자가 기관으로부터 급여제공에 대한 안내와 급여계약서 부분을 받았는지 평가하였다. 2개의 지표를 통합하여 평가하였기 때문에 '16년도 결과와 단순비교는 어렵다.
- 우수 비율은 방문간호가 73.7%, 방문요양 65.1%, 방문목욕 64.7%로 방문간호 기관에서 급여제공안내와 급여계약서 부분 제공을 비교적 잘 수행하고 있는 것으로 나타났다.

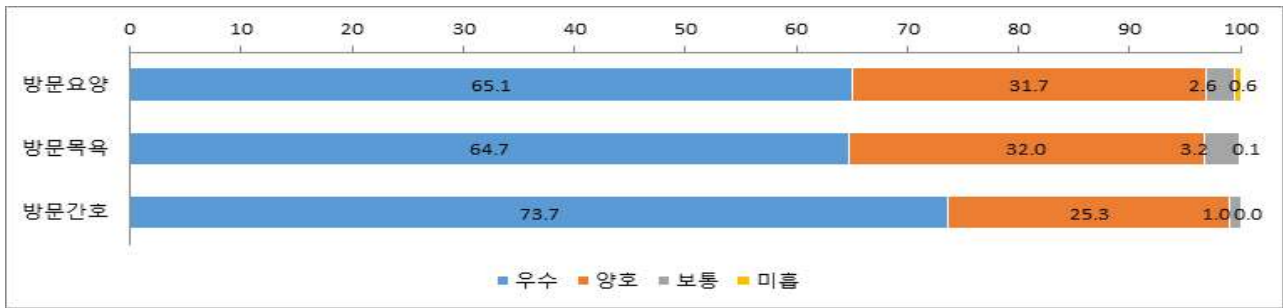
<표3-5-다-3> 급여제공안내 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여제공 안내	방문요양	2019	13	3,399	2,212	65.1	1,077	31.7	89	2.6	21	0.6
		2016	17	2,800	2,672	95.4	78	2.8	39	1.4	11	0.4
		2016	19	2,800	2,227	79.5	364	13.0	176	6.3	33	1.2
	방문목욕	2019	14	665	430	64.7	213	32.0	21	3.2	1	0.1
		2016	18	717	681	95.0	19	2.6	14	2.0	3	0.4
		2016	20	717	557	77.7	101	14.1	52	7.2	7	1.0
	방문간호	2019	13	99	73	73.7	25	25.3	1	1.0	0	0.0
		2016	16	85	84	98.8	1	1.2	0	0.0	0	0.0
		2016	18	85	78	91.8	4	4.7	3	3.5	0	0.0

<그림3-5-다-3> 급여제공안내 시행률

(단위 : %)



다-4 방문상담관리

기관은 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.

[기 관] 방문요양(14) 방문목욕(15) 방문간호(14)

평가기준			평가방법
①	수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함 • 필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용		기록
②	연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함		
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	

○ 평가결과

- 정기적인 상담을 통해 수급자의 상태를 파악하여 급여를 제공하고 있는지 평가하는 지표로 '16년 대비 우수 비율은 다소 감소하였으나, 미흡 비율은 3개 급여종류 모두 낮아졌다.

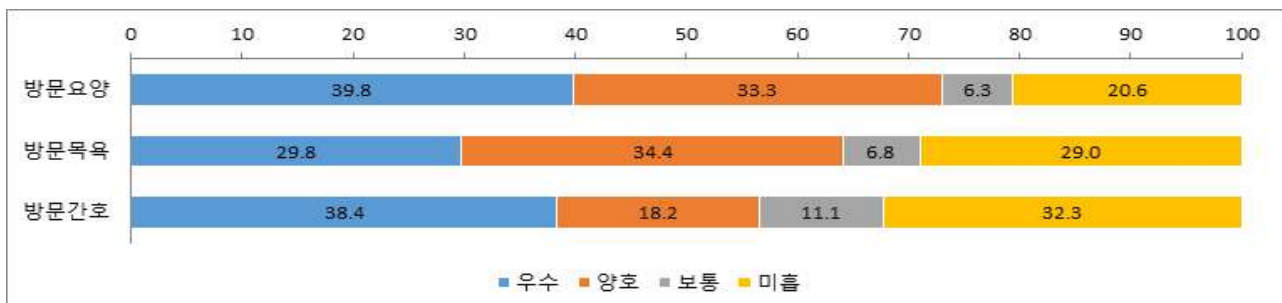
<표3-5-다-4> 방문상담관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
방문상담 관리	방 문 요 양	2019	14	3,399	1,352	39.8	1,133	33.3	214	6.3	700	20.6
		2016	20	2,800	1,235	44.1	11	0.4	528	18.9	1,026	36.6
	방 문 목 욕	2019	15	665	198	29.8	229	34.4	45	6.8	193	29.0
		2016	21	717	305	42.5	2	0.3	123	17.2	287	40.0
	방 문 간 호	2019	14	99	38	38.4	18	18.2	11	11.1	32	32.3
		2016	19	85	40	47.1	0	0.0	13	15.3	32	37.6

<그림3-5-다-4> 방문상담관리 시행률

(단위 : %)



다-5

재가급여
관리시스템

기관은 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.

[기 관] 방문요양(16) 방문목욕(17) 방문간호(16)

평가기준		평가방법
①	요양요원 재가급여전자관리시스템(RFID) 참여율	전산
	$\frac{\text{분모 중 RFID로 전송한 요양요원 수}}{\text{지표적용기간 동안 수급자와 급여계약 된 요양요원 수}} \times 100$	
②	재가급여전자관리시스템(RFID) 청구활용률	
	$\frac{\text{분모 중 RFID 청구건 수}}{\text{지표적용기간 동안 총 청구건 수}} \times 100$	
척도	점수	채점기준
우수	4	평가기준 ①번은 90% 이상이고, ②번은 75% 이상임
양호	3	평가기준 ①번은 80% 이상이고, ②번은 65% 이상임
보통	2	평가기준 ①번은 70% 이상이고, ②번은 50% 이상임
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- RFID를 활용하여 업무효율성을 높일 수 있도록 노력하는지 평가하는 지표로 '16년 대비 요양요원 참여율은 80% 이상에서 90% 이상으로 청구 활용률은 60% 이상에서 75% 이상으로 우수의 채점기준을 상향하여 평가하였다. 그럼에도 모든 급여종류의 우수 비율이 '16년 대비 큰 폭으로 상승하여 재가급여전자관리시스템이 안정적으로 정착하였음을 알 수 있다.

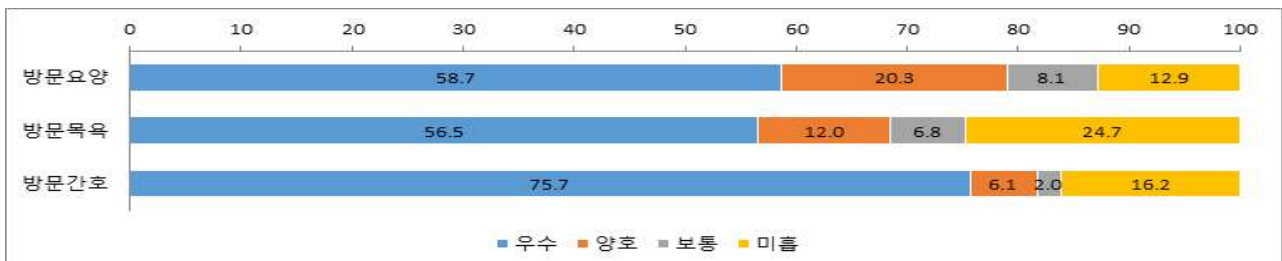
<표3-5-다-5> 재가급여관리시스템 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
재가급여 관리 시스템	방문요양	2019	16	3,399	1,994	58.7	691	20.3	277	8.1	437	12.9
		2016	22	2,800	869	31.1	869	31.1	278	9.9	784	28.0
	방문목욕	2019	17	665	376	56.5	80	12.0	45	6.8	164	24.7
		2016	23	717	183	25.5	167	23.3	80	11.2	287	40.0
	방문간호	2019	16	99	75	75.7	6	6.1	2	2.0	16	16.2
		2016	21	85	57	67.0	6	7.1	1	1.2	21	24.7

<그림3-5-다-5> 재가급여관리시스템 시행률

(단위 : %)



다-6

시간준수

급여제공직원은 급여제공 시간을 준수합니다.

[수급자] 방문요양(17) 방문목욕(18) 방문간호(17)

평가기준		평가방법
①	급여제공직원이 급여제공 시간을 준수함 － 급여제공 시간을 준수하여 요양서비스를 제공하는지 면담함	면담
②	시간을 변경하는 경우 사전에 공지함 － 시간을 변경하는 경우 사전에 공지를 하는지 면담함	
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였으며, 우수 비율은 방문요양 97.6%, 방문목욕 94.3%, 방문간호 90.9% 순으로 나타났고 모든 급여종류에서 미흡 비율은 0.1% 이하로 낮아졌다. 급여제공직원 90% 이상이 급여제공 시간을 준수하고 있는 것으로 나타났다.

<표3-5-다-6> 시간준수 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
시간준수	방 문 요 양	2019	17	3,399	3,317	97.6	67	2.0	14	0.4	1	0.0
		2016	23	2,800	2,702	96.5	66	2.4	29	1.0	3	0.1
	방 문 목 욕	2019	18	665	627	94.3	28	4.2	9	1.4	1	0.1
		2016	24	717	669	93.3	33	4.6	12	1.7	3	0.4
	방 문 간 호	2019	17	99	90	90.9	7	7.1	2	2.0	0	0.0
		2016	22	85	83	97.6	2	2.4	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-다-6> 시간준수 시행률

(단위 : %)



다-7

수급자 상담관리

기관은 정기적으로 상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.

[기 관] 주야간보호(23) 단기보호(24)

평가기준		평가방법
①	모든 수급자(보호자)와 분기별 1회 이상 상담을 실시함 • 필수사항 : 상담일자, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 - 상담은 보호자와 실시한 유선통화도 인정함	기록
②	연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

[기 관] 복지용구(13)

평가기준		평가방법
①	대여하는 수급자에게 매월 상담을 실시함 • 필수사항 : 확인일자, 수급자명, 사업소담당자, 상담대상자, 관계, 특이사항, 수급자(보호자) 서명 - 유선으로 상담한 경우에는 수급자(보호자) 서명을 생략 가능함	기록
②	연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함 장기요양급여제공기록지를 월 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함	
③	- 구입제품은 제공할 때, 대여제품은 최초 제공할 때, 회수할 때, 대여기간 중 매월 제공 여부 확인함 - 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인함	
척도	점수	채점기준
우수	2	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	1.5	수급자 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	1	수급자 자료 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 정기적인 상담을 통해 수급자의 상태를 파악하여 급여를 제공하고 있는지 평가하는 지표로 주야간보호와 단기보호는 분기별 1회 상담을 확인하였고, 복지용구는 매월 상담 후 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공하는지에 대한 기준을 추가하여 평가하였다.
- 우수 비율은 주야간보호는 '16년 대비 상승하였으나 단기보호와 복지용구는 하락하였다. 특히, 연 1회 이상 상담결과를 반영하는 기준을 추가한 복지용구는 우수 비율이 3.3%로 매우 낮았고, 미흡 비율은 87.4%로 높게 나타나 수급자 상담관리의 수행이 어려운 것으로 분석된다.

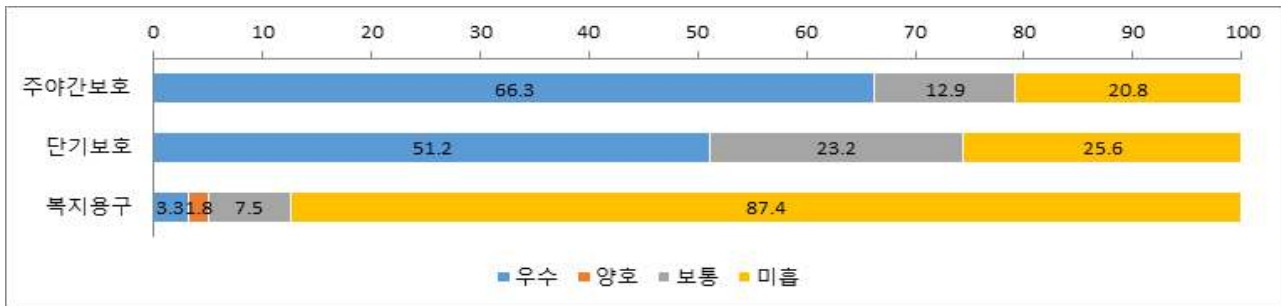
<표3-5-다-7> 수급자 상담관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
수급자 상담관리	주야간보호	2019	23	1,259	835	66.3	-	-	162	12.9	262	20.8
		2016	29	795	486	61.1	4	0.5	117	14.7	188	23.7
	단기보호	2019	24	43	22	51.2	-	-	10	23.2	11	25.6
		2016	30	64	37	57.8	0	0.0	13	20.3	14	21.9
	복지용구	2019	13	509	17	3.3	9	1.8	38	7.5	445	87.4
		2016	17	455	33	7.3	15	3.3	47	10.3	360	79.1

<그림3-5-다-7> 수급자 상담관리 시행률

(단위 : %)



다-8

수급자
존중서비스

직원은 수급자에게 존중 서비스 제공을 위해 노력합니다.

[종사자] 주야간보호 (22) 단기보호 (22)

평가기준		평가방법
①	위생적으로 급여를 제공함 (신설) － 직원이 서비스 전·후 손 씻기를 수행하는지 관찰함	관찰
②	수급자의 존엄성을 배려하여 급여를 제공함 (신설) － 급여제공 시 존칭 사용 등 수급자 존중, 서비스 제공 전 수급자에게 서비스 내용 설명 관찰함	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 직원이 수급자를 존중하여 서비스를 제공하고 있는지 평가하는 신설지표로 종사자의 서비스 제공과정을 관찰하여 평가하였다.
- 우수 비율은 주야간보호 83.5%, 단기보호 81.4%로 나타났으며, 2개 급여종별 모두 미흡 기관은 없는 것으로 나타났다.

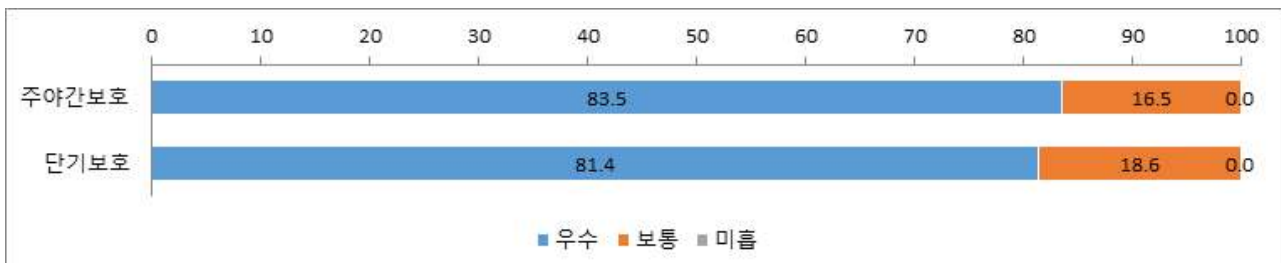
<표3-5-다-8> 수급자 존중서비스 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
수급자 존중서비스	주야간보호	2019	22	1,259	1,051	83.5	208	16.5	0	0.0
	단기보호	2019	22	43	35	81.4	8	18.6	0	0.0

<그림3-5-다-8> 수급자 존중서비스 시행률

(단위 : %)



다-9 가족과의 소통

기관은 수급자 가족과의 소통을 위해 노력합니다.

[기 관] 주야간보호(25)

평가기준		평가방법
①	보호자 회의를 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 회의내용, 회의결과, 서명 - 회의내용은 보호자들의 다양한 의견을 기록함	기록
②	기관의 소식을 온라인 또는 오프라인으로 월 1회 이상 제공함 - 노인장기요양보험 또는 기관 자체 홈페이지(카페, 블로그 등), 소식지 등으로 월 1회 이상 제공하였는지 확인함	
③	월간 프로그램 계획표 및 식단표를 월 1회 이상 제공함 - 월간 프로그램 계획표 및 식단표는 직접 제공하거나 전자메일 등으로 제공하여도 인정함	
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 중 2개 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하며 우수 비율과 양호 비율이 '16년 대비 상승하였고 보통과 미흡 비율은 하락하여 기관이 수급자 가족과 소통의 중요성을 인식하고 기관의 정보와 소식을 공유하고 있음을 알 수 있다.

<표3-5-다-9> 가족과의 소통 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
가족과의 소통	주야간보호	2019	25	1,259	703	55.8	275	21.9	144	11.4	137	10.9
		2016	31	795	441	55.5	133	16.7	100	12.6	121	15.2

<그림3-5-다-9> 가족과의 소통 시행률

(단위 : %)



다-10 존엄성 배려

기관은 수급자의 존엄성을 배려합니다.

[기 관] 단기보호(23)

평가기준		평가방법
①	침실을 남녀로 구분함 - 수급자가 부부인 경우에는 같은 침실 사용 가능함	현장
②	침실 입구에 수급자 성명을 게시함 - 성명을 모두 기입하거나 홍○동으로 표기 시 인정함 - 단, 홍○○은 불인정함	
③	침실에 개인물건 수납공간이 있으며 용도에 맞게 사용함	
④	침실마다 칸막이 1개 이상 구비하거나, 침대마다 커튼을 설치함(1인실 제외) - 커튼, 칸막이가 제 기능을 하지 못하면 불인정함	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
양호	1.5	평가기준 중 3개 항목을 충족함
보통	1	평가기준 중 2개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 기관이 수급자의 존엄성을 배려하고 있는지 '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였다. 우수 비율이 79.7%에서 83.7%로 상승하였으며 보통과 미흡에 해당하는 기관의 수는 '16년과 마찬가지로 0건으로 나타나 기관에서 수급자의 존엄성을 배려하기 위해 노력하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-다-10> 존엄성 배려 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
존엄성 배려	단 기 보 호	2019	23	43	36	83.7	7	16.3	0	0.0	0	0.0
		2016	29	64	51	79.7	13	20.3	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-다-10> 존엄성 배려 시행률

(단위 : %)



다-11 급여계약설명	수급자는 급여계약 내용 설명을 듣고 의견이 반영된 계약을 체결합니다.
[수급자] 복지용구(11)	

평가기준			평가방법
①	급여 계약 작성할 때 중요한 사항에 대해 충분히 설명을 들음		면담
②	수급자(보호자)의 의견을 반영(존중)하여 급여계약을 체결함		
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년과 동일한 기준으로 평가하였으며, 우수 비율은 다소 낮아졌으나 양호와 보통 비율이 높아지고 미흡 비율은 낮아졌다.

<표3-5-다-11> 급여계약설명 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여계약 설명	복 지 용 구	2019	11	509	446	87.6	47	9.2	15	3.0	1	0.2
		2016	15	455	407	89.5	37	8.1	7	1.5	4	0.9

<그림3-5-다-11> 급여계약설명 시행률

(단위 : %)



다-12	제품사용 설명	수급자는 제품 사용방법 등에 대해 설명을 듣고 설명서를 제공 받습니다.
[수급자] 복지용구(12)		

평가기준			평가방법
①	제품 사용방법 등에 대해 설명을 들음		면담
②	사용설명서를 제공받음		
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년과 동일한 평가지표로 평가하였으며, 우수 비율은 높아지고 미흡 비율은 낮아짐에 따라 해당 지표에 대한 기관의 이해도가 높고, 기관이 수급자에게 제품 사용방법 등을 설명하고자 노력하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-다-12> 제품사용설명 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관 수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제품사용 설명	복지용구	2019	12	509	410	80.6	76	14.9	21	4.1	2	0.4
		2016	16	455	350	76.9	76	16.7	27	5.9	2	0.5

<그림3-5-다-12> 제품사용설명 시행률

(단위 : %)



다-13	연장대여 동의서	기관은 내구연한이 종료된 제품의 연장대여에 대한 동의를 받습니다
[기 관] 복지용구(14)		

평가기준		평가방법
①	연장 대여기간 이용 동의서를 작성함 (신설) - 작성된 동의서를 확인함	기록, 전산
②	필수사항이 모두 확인됨 (신설) • 필수사항 : 제품명, 제품코드, 대여기간, 확인내용 체크여부, 작성일자, 동의자 서명, 점검표 작성여부	기록
척도	점수	채점기준
우수	1	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족하거나, 연장 대여한 제품이 없음
양호	0.75	수급자 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	0.5	수급자 자료 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못하거나 하거나 대여제품을 전혀 취급하지 않음

○ 평가결과

- 복지용구 고시 개정('16.11.16.)에 따라 제품의 안정성 확보를 위하여 신설된 지표로 내구연한이 종료된 제품에 대해 연장대여 동의서를 받았는지 평가하였으며, 우수 비율은 69.7%(355개소)로 나타났고 50%미만으로 연장대여 동의서를 받은 미흡 비율은 17.7%(90개소)로 나타났다.

<표3-5-다-13> 연장대여 동의서 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
연장대여 동의서	복 지 용 구	2019	14	509	355	69.7	35	6.9	29	5.7	90	17.7

<그림3-5-다-13> 연장대여 동의서 시행률

(단위 : %)



라. 급여제공과정

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

「방문요양」은 중분류 3개, 소분류 8개, 평가지표문항 9개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 33점 중 25.2점으로 100점 환산점수는 76.4점,

「방문목욕」은 중분류 3개, 소분류 8개, 평가지표문항 10개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 37점 중 28.5점으로 100점 환산점수는 77.1점,

「방문간호」는 중분류 3개, 소분류 8개, 평가지표문항 10개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 37점 중 30.7점으로 100점 환산점수는 82.9점,

「주야간보호」는 중분류 3개, 소분류 11개, 평가지표문항 16개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 39점 중 30.4점으로 100점 환산점수는 78.1점

「단기보호」는 중분류 3개, 소분류 9개, 평가지표문항 13개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 35점 중 25.4점으로 100점 환산점수는 72.5점,

「복지용구」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 21점 중 13.0점으로 100점 환산점수는 61.7점으로 나타났다.

급여제공과정은 '16년 대비 6개 급여종류 전체 평균 환산점수가 75.7점으로 0.5점 상승하였다.

「방문요양」평가지표 중 '직원변경'이 96.1%로 우수 비율이 가장 높게 나타났고, '계약체결 및 통보'가 5.6%로 가장 낮았다.

「방문목욕」는 '욕구반영'이 94.4%로 우수 비율이 가장 높았고, '적정목욕 급여제공' 88.0%, '직원변경' 87.8% 순으로 나타났다. 우수 비율이 가장 낮은 지표는 '계약체결 및 통보'로 6.6%였다.

「방문간호」의 우수 비율은 '간호관리' 지표가 97.0%로 가장 높았고 '방문 간호지시서'가 96.0%로 그 다음으로 높게 나타났다. 방문간호에서도 '계약 체결 및 통보' 지표의 우수 비율이 2.0%로 가장 낮게 나타났다.

「주야간보호」는 '욕구반영' 지표가 98.0%로 우수 비율이 가장 높았으며, 그 다음으로 '구강관리도움'이 96.7%로 높았다. 우수 비율이 가장 낮은 지표는 '계약체결 및 통보'로 5.8%였으며, '프로그램'도 31.2%로 낮게 나타났다.

「단기보호의」 우수 비율이 가장 높은 지표는 '욕구반영'으로 97.7%였으며 '계약체결 및 통보'는 2.3%로 가장 낮게 나타났다.

「복지용구」의 우수 비율이 가장 높은 지표는 '가격표시제'로 73.3%였으며, '수급자 욕구평가'는 24.6%로 가장 낮게 나타났다.

전체적으로 '욕구반영', '간호관리', '직원변경' 지표가 우수 비율이 높게 나타났으며, '계약체결 및 통보'는 5개 급여종류에서 모두 낮게 나타났다.

○ 급여제공과정 급여종별 점수현황

(단위 : 점)

구분		급여제공과정		
		배점비중		환산점수
		기준	평가결과	
합계	2019		25.7	75.7
	2016		23.8	75.2
방문요양	2019	33	25.2	76.4
	2016	31	23.5	75.9
방문목욕	2019	37	28.5	77.1
	2016	34	26.1	76.8
방문간호	2019	37	30.7	82.9
	2016	35	29.6	84.6
주야간보호	2019	39	30.4	78.1
	2016	34	27.4	80.6
단기보호	2019	35	25.4	72.5
	2016	32	24.9	77.9
복지용구	2019	21	13.0	61.7
	2016	25	14.3	57.1

○ 급여제공과정 평가지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
라-1	6종	수급자 욕구평가	기관	요,목,간,주,단,복
라-2	5종	계약체결 및 통보	기관	요,목,간,주,단
라-3	5종	급여제공계획	기관	요,목,간,주,단
라-4	5종	급여제공적절성	기관	요,목,간,주,단
라-5	5종	욕구반영	수급자	요,목,간,주,단
라-6	5종	사례관리 회의	기관	요,목,간,주,단
라-7	3종	직원변경	수급자	요,목,간
라-8	3종	자료제공	수급자	요,목,간
라-9	2종	간호관리	수급자	간,단
라-10	2종	급식 및 투약관리	종사자	주,단
라-11	2종	식단표 및 음식상태	기관	주,단
라-12	2종	약품관리	기관	주,단
라-13	2종	의료기관연계	기관	주,단
라-14	2종	연계기록지 제공	기관	주,단
라-15	단독	기능회복훈련	수급자	요
라-16	단독	목욕 전,후 상태관찰	기관	목
라-17	단독	적정목욕급여제공	수급자	목
라-18	단독	방문간호지시서	기관	간
라-19	단독	구강관리도움	수급자	주
라-20	단독	수급자 안전관리	기관	주
라-21	단독	프로그램	기관	주
라-22	단독	이동서비스수칙	기관	주
라-23	단독	이동서비스	수급자	주
라-24	단독	기능향상프로그램	기관	단
라-25	단독	제품전시	기관	복
라-26	단독	가격표시제	기관	복
라-27	단독	설치 및 제품설명	기관	복

○ 급여제공과정 평가대상 유형별 지표 현황

(단위 : 개)

구분	급여제공과정			
	계	기관 지표	수급자 지표	종사자 지표
방문요양	9	5	4	-
방문목욕	10	6	4	-
방문간호	10	6	4	-
주야간보호	16	12	3	1
단기보호	13	10	2	1
복지용구	4	4	-	-

라-1

수급자
육구평가

기관은 수급자의 육구평가를 정기적으로 실시합니다.

[기 관] 방문요양(20) 방문목욕(21) 방문간호(20) 주야간보호(28) 단기보호(28)

평가기준		평가방법
①	육구평가를 연 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 수급자명, 일자, 작성자명 및 총평 - 신규수급자는 급여개시 전까지 실시하였는지 확인함 - 육구평가를 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함 - 총평은 종합소견을 서술형으로 작성하였는지 확인함	기록
	② 육구평가 8개 항목이 모두 확인됨 - 항목별 육구평가를 단순 체크리스트로 작성한 경우에는 판단근거를 작성하였는지 확인함	
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

[기 관] 복지용구(16)

평가기준		평가방법
①	육구평가를 연 1회 이상 실시함 • 필수사항 : 수급자명, 일자, 작성자명 및 총평 - 대여제 품에 한해 육구평가 실시 여부 확인함 - 신규수급자는 급여개시 전에 실시하였는지 확인함 - 육구평가를 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함 - 총평은 종합소견을 서술형으로 작성하였는지 확인함	기록
	② 육구평가 3개 항목이 모두 확인됨 - 항목별 육구평가를 단순 체크리스트로 작성한 경우에는 판단근거를 작성하였는지 확인함	
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

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하나 제도 변경사항을 반영하여, 복지용구를 제외한 5개 급여종류에서 '19년 2월부터 신규수급자의 육구평가를 급여개시 후 14일 이내에서 급여개시 전까지 실시하고, 연 1회 기준을 회계연도 기준에서 1년(365일)에 추가 30일의 유예기간을 포함하는 것으로 기준을 변경하여 평가하였다.

- 우수 비율은 주야간보호 63.2%, 방문간호 62.6%, 방문목욕 56.2%, 방문요양 55.5%, 단기보호 37.2%, 복지용구 24.6%로, 단기보호를 제외한 5개 급여종류는 모두 우수 비율이 상승하였다.

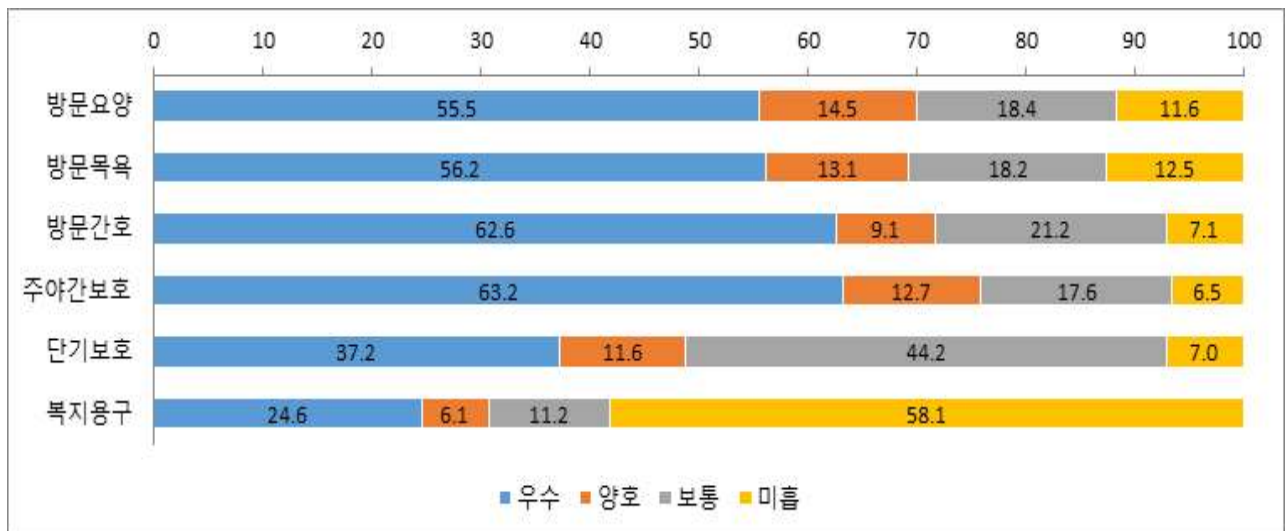
<표3-5-라-1> 수급자 욕구평가 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
수급자 욕구평가	방 문 요 양	2019	20	3,399	1,887	55.5	493	14.5	626	18.4	393	11.6
		2016	30	2,800	1,316	47.0	265	9.5	754	26.9	465	16.6
	방 문 목 욕	2019	21	665	374	56.2	87	13.1	121	18.2	83	12.5
		2016	31	717	370	51.6	55	7.7	182	25.4	110	15.3
	방 문 간 호	2019	20	99	62	62.6	9	9.1	21	21.2	7	7.1
		2016	29	85	53	62.4	10	11.8	11	12.9	11	12.9
	주야간보호	2019	28	1,259	796	63.2	160	12.7	221	17.6	82	6.5
		2016	38	795	499	62.8	61	7.7	183	23.0	52	6.5
	단 기 보 호	2019	28	43	16	37.2	5	11.6	19	44.2	3	7.0
		2016	37	64	36	56.2	1	1.6	21	32.8	6	9.4
	복 지 용 구	2019	16	509	125	24.6	31	6.1	57	11.2	296	58.1
		2016	22	455	93	20.4	16	3.5	60	13.2	286	62.9

<그림3-5-라-1> 수급자 욕구평가 시행률

(단위 : %)



라-2

계약체결 및
통보

기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여내용통보서를 적기 통보합니다.

[기 관] 방문요양(19) 방문목욕(20) 방문간호(19) 주야간보호(27) 단기보호(27)

평가기준		평가방법
①	급여계약 체결할 때 표준장기요양이용계획서를 반영함 － 표준장기요양이용계획서 반영 여부는 급여종류 및 급여비용으로 확인하며 일치하지 않는 경우 충분한 사유가 있는지 확인함 － 충분한 사유는 수급자의 상태나 보호자의 요구 등을 종합하여 판단하고 상담일지, 변경 사유서, 급여제공계획서 종합의견 등에 기록되어 있어야 인정함	기록
②	급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함 － 기관이 수급자에게 제공할 급여일정, 내용 등이 포함된 급여계약통보서를 급여 제공 전월 말일까지 통보하는지 확인함	전산
척도	점수	채점기준
우수	3	평가기준을 모두 충족함
양호	2.25	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	‘양호’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약통보서를 급여제공 전월 말일까지 통보하는지 확인하는 지표로 '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였다.
- '16년과 동일하게 우수 비율이 5.6%로 매우 낮게 나타났으나, 이는 전월 말일까지 모든 건의 급여계약통보를 해야만 평가기준을 충족하기 때문인 것으로 분석된다.

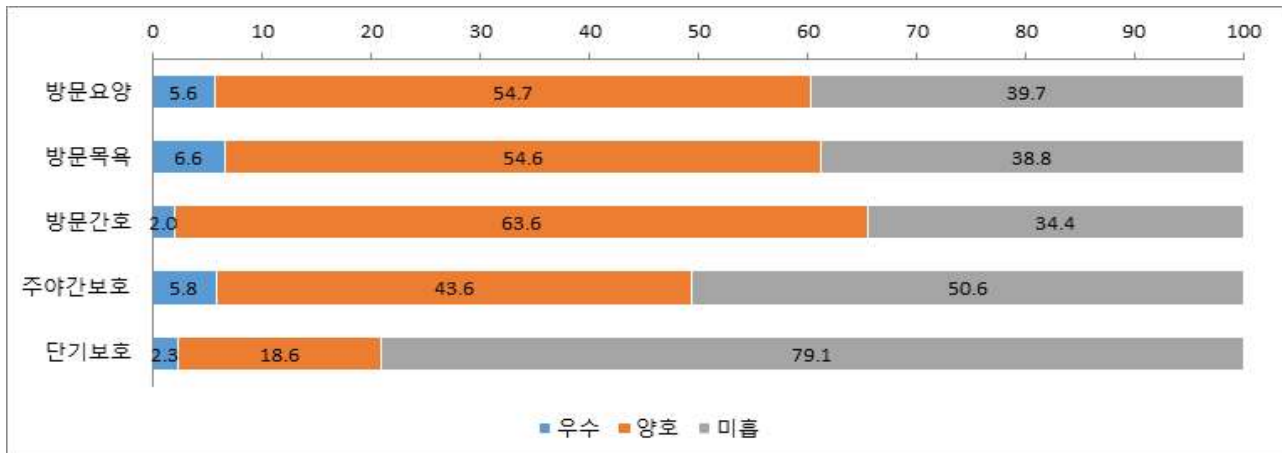
<표3-5-라-2> 계약체결 및 통보 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
계약체결 및 통보	방문요양	2019	19	3,399	191	5.6	1,858	54.7	1,350	39.7
		2016	29	2,800	193	6.9	1,697	60.6	910	32.5
	방문목욕	2019	20	665	44	6.6	363	54.6	258	38.8
		2016	30	717	53	7.4	428	59.7	236	32.9
	방문간호	2019	19	99	2	2.0	63	63.6	34	34.4
		2016	28	85	7	8.2	59	69.4	19	22.4
	주야간보호	2019	27	1,259	73	5.8	549	43.6	637	50.6
		2016	37	795	90	11.3	469	59.0	236	29.7
	단기보호	2019	27	43	1	2.3	8	18.6	34	79.1
		2016	36	64	5	7.8	23	35.9	36	56.3

<그림3-5-라-2> 계약체결 및 통보 시행률

(단위 : %)



라-3

급여제공
계획

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

[기 관] 방문요양(21) 방문목욕(22) 방문간호(21) 주야간보호(29) 단기보호(29)

평가기준		평가방법
①	수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립함 <ul style="list-style-type: none">필수사항 : 급여종류, 목표, 세부목표, 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 작성일자, 작성자 <ul style="list-style-type: none">신규수급자는 급여개시 전까지 수립하였는지 확인함급여제공계획 수립을 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함	기록
②	표준장기요양이용계획서, 욕구평가, 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사를 급여제공계획에 반영함 <ul style="list-style-type: none">반영 여부는 급여제공계획 등 관련 자료로 확인함	
③	급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받음 <ul style="list-style-type: none">독거이거나 보호자 연락이 되지 않아 확인서명을 받을 수 없는 경우에는 관련 근거를 확인함확인서명이 어려운 경우에는 급여제공계획을 우편 발송하고 유선으로 안내하여도 인정함	
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

○ 평가결과

- 법 개정사항을 반영하여 신규수급자의 급여제공계획 수립 시기를 급여개시 후 14일 이내에서 급여개시 전까지 수립하도록 기준을 변경하고, '인지기능 검사의 급여제공계획수립 반영여부' 기준을 추가하여 평가하였다.
- 모든 급여종류에서 '16년 대비 우수 비율이 다소 하락하였으나, 이는 해당 지표의 평가기준 강화에 따른 것으로 분석된다.

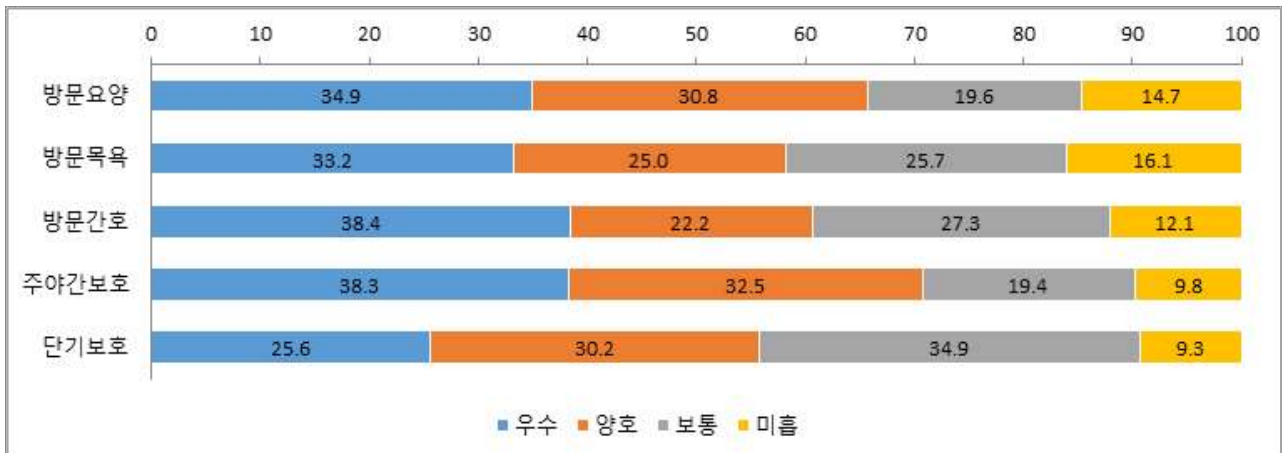
<표3-5-라-3> 급여제공계획 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여제공 계획	방 문 요 양	2019	21	3,399	1,187	34.9	1,045	30.8	667	19.6	500	14.7
		2016	31	2,800	1,030	36.8	530	18.9	647	23.1	593	21.2
	방 문 목 욕	2019	22	665	221	33.2	166	25.0	171	25.7	107	16.1
		2016	32	717	271	37.8	87	12.1	179	25.0	180	25.1
	방 문 간 호	2019	21	99	38	38.4	22	22.2	27	27.3	12	12.1
		2016	30	85	43	50.6	14	16.5	15	17.6	13	15.3
	주야간보호	2019	29	1,259	482	38.3	409	32.5	244	19.4	124	9.8
		2016	39	795	394	49.5	158	19.9	167	21.0	76	9.6
	단 기 보 호	2019	29	43	11	25.6	13	30.2	15	34.9	4	9.3
		2016	38	64	24	37.5	15	23.5	18	28.1	7	10.9

<그림3-5-라-3> 급여제공계획 시행률

(단위 : %)



라-4

급여제공
적절성

기관은 수급자별 급여제공계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.

[기 관] 방문요양(22) 방문목욕(23) 방문간호(22) 주야간보호(30) 단기보호(30)

평가기준		평가방법
①	급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록함 • 필수사항 : 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명	기록
②	급여제공계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여제공계획에 따라 급여를 제공함	
③	급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함 - 충실함은 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 작성하였는지 확인함 - 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인함	
④	장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함 - 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인함 - (방문요양, 방문목욕, 방문간호)RFID로 전송한 경우에는 월1회 제공할 수 있으며 스마트장기요양앱의 통보대상자 등록 및 설치한 경우 별도 제공하지 아니 하여도 인정함	기록, 전산
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

○ 평가결과

- '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였다. '16년 대비 모든 급여종류에서 우수 비율이 다소 낮아지고 양호와 보통 비율은 상승하였다. 이는 '19년도에 최초로 평가를 받은 기관이 2,574개소(43.1%)로 '16년도 1,421개소(28.9%) 보다 높아졌기 때문인 것으로 분석된다.

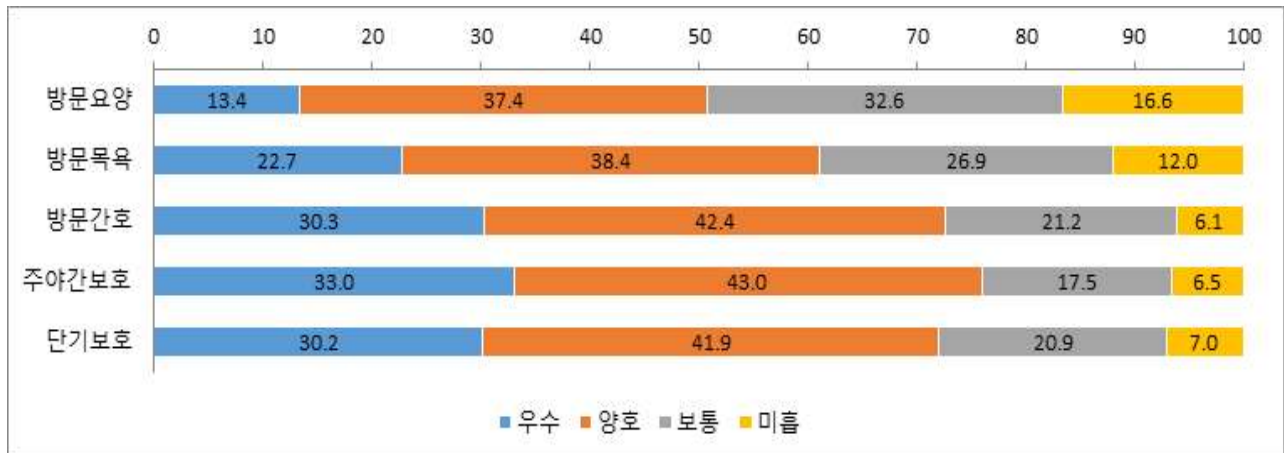
<표3-5-라-4> 급여제공적절성 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여제공 적절성	방문요양	2019	22	3,399	454	13.4	1,271	37.4	1,108	32.6	566	16.6
		2016	32	2,800	617	22.1	978	34.9	729	26.0	476	17.0
	방문목욕	2019	23	665	151	22.7	255	38.4	179	26.9	80	12.0
		2016	33	717	212	29.6	231	32.2	171	23.8	103	14.4
	방문간호	2019	22	99	30	30.3	42	42.4	21	21.2	6	6.1
		2016	31	85	34	40.0	26	30.6	17	20.0	8	9.4
	주야간보호	2019	30	1,259	416	33.0	541	43.0	220	17.5	82	6.5
		2016	40	795	396	49.8	246	30.9	100	12.6	53	6.7
	단기보호	2019	30	43	13	30.2	18	41.9	9	20.9	3	7.0
		2016	39	64	30	46.9	24	37.5	7	10.9	3	4.7

<그림3-5-라-4> 급여제공적절성 시행률

(단위 : %)



라-5

욕구반영

수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받습니다.

[수급자] 방문요양(23) 방문목욕(24) 방문간호(23) 주야간보호(31) 단기보호(31)

평가기준		평가방법
①	개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음 － 기관이 수급자의 개별적인 욕구를 실제 급여제공 과정에서 반영하는지 면담함	면담
②	급여를 제공할 때 급여내용을 설명함 － 급여제공직원이 수급자(보호자)에게 급여제공내용을 설명하면서 급여를 제공하고 있는지 면담함	
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 수급자의 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공하고 있는지 수급자와 면담하여 평가하였다.
- '16년과 마찬가지로 모든 급여종류에서 90% 이상의 우수 비율을 유지하였으며, 방문간호, 주야간보호, 단기보호에서 미흡기관은 0개소로 나타나 대부분의 수급자가 급여제공내용에 대해 만족하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-라-5> 욕구반영 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
욕구반영	방문요양	2019	23	3,399	3,116	91.7	212	6.2	67	2.0	4	0.1
		2016	33	2,800	2,694	96.2	75	2.7	29	1.0	2	0.1
	방문목욕	2019	24	665	628	94.4	32	4.8	4	0.6	1	0.2
		2016	34	717	696	97.1	14	2.0	6	0.8	1	0.1
	방문간호	2019	23	99	92	92.9	6	6.1	1	1.0	0	0.0
		2016	32	85	85	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	주야간보호	2019	31	1,259	1,234	98.0	23	1.8	2	0.2	0	0.0
		2016	41	795	792	99.6	2	0.3	1	0.1	0	0.0
	단기보호	2019	31	43	42	97.7	1	2.3	0	0.0	0	0.0
		2016	40	64	64	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-라-5> 욕구반영 시행률

(단위 : %)



라-6

사례관리
회의

기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.

[기 관] 방문요양(27) 방문목욕(29) 방문간호(28)

평가기준		평가방법
①	사례관리 회의를 반기별 1회 실시함	기록
②	사례관리 회의를 연 1회 실시함	
③	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	
④	회의결과를 1개월 내 급여에 반영함	
척도	점수	채점기준
우수	3	평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함
양호	2.25	평가기준 중 ②,③,④번 항목을 충족함
보통	1.5	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함
해당없음		방문간호-지표적용기간 동안 급여를 제공한 직원이 없음

[기 관] 주야간보호(42) 단기보호(39)

평가기준		평가방법
①	사례관리 회의를 분기별 1회 실시함	기록
②	사례관리 회의를 반기별 1회 실시함	
③	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	
④	회의결과를 1개월 내 급여에 반영함	
척도	점수	채점기준
우수	3	평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함
양호	2.25	평가기준 중 ②,③,④번 항목을 충족함
보통	1.5	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 기관이 수급자에게 효과적인 급여를 제공하기 위하여 수급자의 욕구, 문제 등에 대한 사정을 바탕으로 사례관리를 실시하고 1개월 이내에 급여에 반영하는지 평가하는 지표로, 장기요양 현장의견을 반영하여 방문요양, 방문목욕, 방문간호의 사례관리 회의주기를 '19.2월부터 분기 1회에서 반기 1회로 변경하여 평가하였다.
- '16년 대비 전체 급여종류에서 미흡 비율이 감소하였다. 방문요양의 경우 우수 비율은 다소 낮아졌으나, 연 1회 이상 사례관리를 실시하는 기관은 63.8%(2,169개소)로 나타났다.

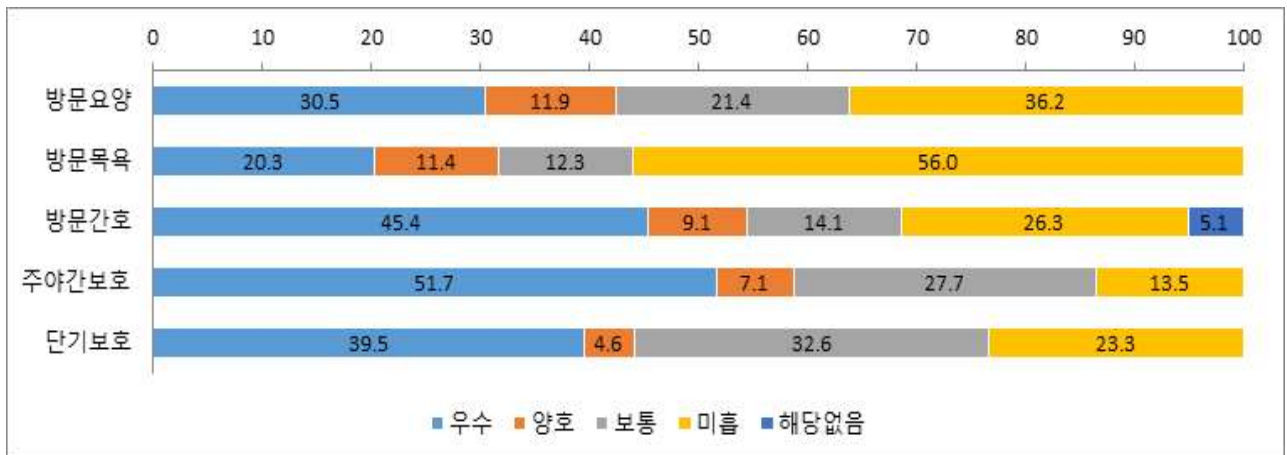
<표3-5-라-6> 사례 관리 회의 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
사례 관리 회의	방 문 요 양	2019	27	3,399	1,038	30.5	405	11.9	726	21.4	1,230	36.2	-	-
		2016	38	2,800	887	31.7	189	6.8	581	20.7	1,143	40.8	-	-
	방 문 목 육	2019	29	665	135	20.3	76	11.4	82	12.3	372	56.0	-	-
		2016	41	717	169	23.6	62	8.7	72	10.0	414	57.7	-	-
	방 문 간 호	2019	28	99	45	45.4	9	9.1	14	14.1	26	26.3	5	5.1
		2016	38	85	39	45.9	11	12.9	9	10.6	26	30.6	-	-
	주야간보호	2019	42	1,259	651	51.7	89	7.1	349	27.7	170	13.5	-	-
		2016	54	795	454	57.1	35	4.4	164	20.6	142	17.9	-	-
	단 기 보 호	2019	39	43	17	39.5	2	4.6	14	32.6	10	23.3	-	-
		2016	49	64	27	42.2	3	4.7	19	29.7	15	23.4	-	-

<그림3-5-라-6> 사례 관리 회의 시행률

(단위 : %)



라-7

직원변경

수급자는 급여제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공받습니다.

[수급자] 방문요양(24) 방문목욕(25) 방문간호(25)

평가기준			평가방법
①	급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 새로운 직원을 소개 받음 － 시설장(관리자)이 동행하여 급여제공 시간 전까지 수급자(보호자)에게 새로운 직원을 소개하였는지 면담함 － 유선으로 소개한 경우 불인정함		면담
②	급여제공직원이 바뀌는 경우 동일 수준의 급여를 제공받음		
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였고, 우수 비율은 방문요양이 96.1%로 가장 높았다. 모든 급여종류에서 미흡기관은 1개소도 확인되지 않아 급여제공직원이 바뀌어도 수급자에게 동일한 수준의 급여를 제공하기 위해 기관이 노력하고 있는 것으로 분석된다.

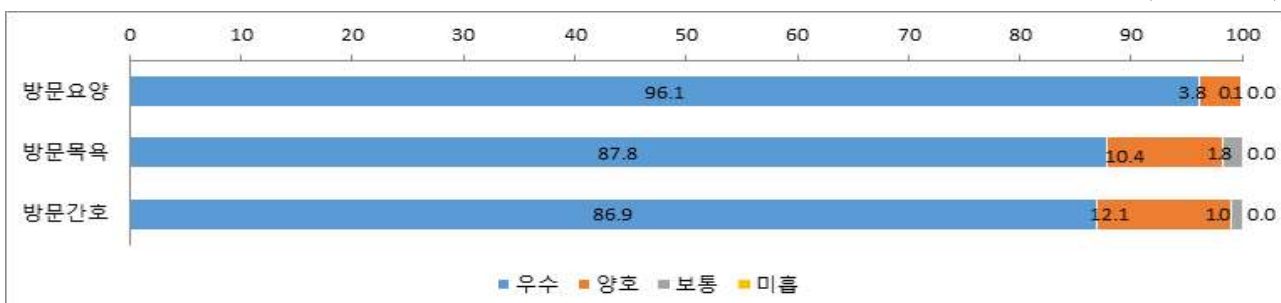
<표3-5-라-7> 직원변경 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
직원변경	방문요양	2019	24	3,399	3,266	96.1	130	3.8	3	0.1	0	0.0
		2016	34	2,800	2,681	95.8	102	3.6	16	0.6	1	0.0
	방문목욕	2019	25	665	584	87.8	69	10.4	12	1.8	0	0.0
		2016	35	717	662	92.3	45	6.3	8	1.1	2	0.3
	방문간호	2019	25	99	86	86.9	12	12.1	1	1.0	0	0.0
		2016	34	85	84	98.8	1	1.2	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-라-7> 직원변경 시행률

(단위 : %)



라-8 자료제공

수급자는 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받습니다.

[수급자] 방문요양(25) 방문목욕(28) 방문간호(26)

평가기준			평가방법
①	기관으로부터 자료를 제공받음 - 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방, 치매예방 자료가 있는지 현장 확인함		현장
②	예방 등에 대해 설명을 들었음 - 기관으로부터 설명을 들었는지 면담함		면담
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통' 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 수급자의 신체기능상태 유지·향상 및 안전한 생활을 위해 기관이 자료를 제공하고 설명을 하는지 '16년 평가기준과 동일하게 평가하였다.
- 우수 비율은 방문간호 78.8%, 방문요양 69.2%, 방문목욕 68.4% 순으로 나타났으며, '16년 대비 모든 급여종류에서 다소 낮아졌다.

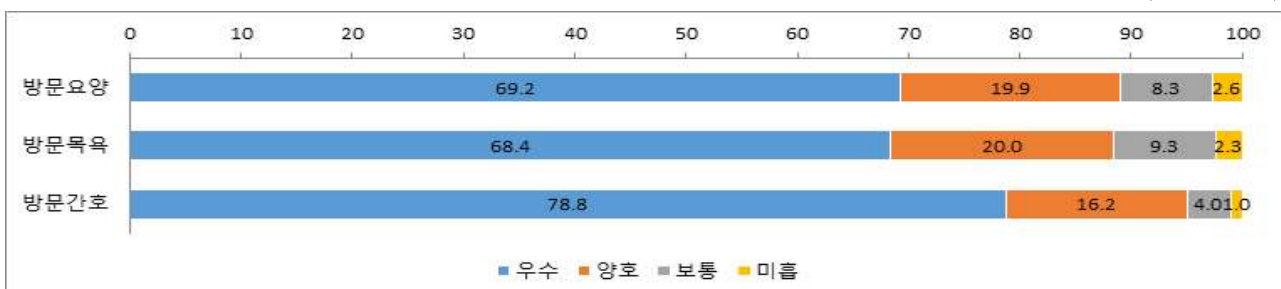
<표3-5-라-8> 자료제공 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
자료제공	방문요양	2019	25	3,399	2,353	69.2	675	19.9	284	8.3	87	2.6
		2016	35	2,800	2,051	73.2	356	12.7	240	8.6	153	5.5
	방문목욕	2019	28	665	455	68.4	133	20.0	62	9.3	15	2.3
		2016	39	717	535	74.6	81	11.3	65	9.1	36	5.0
	방문간호	2019	26	99	78	78.8	16	16.2	4	4.0	1	1.0
		2016	35	85	73	85.9	5	5.9	7	8.2	0	0.0

<그림3-5-라-8> 자료제공 시행률

(단위 : %)



라-9

간호관리

수급자의 상태에 맞는 적절한 간호관리를 받습니다.

[수급자] 방문간호(27) 단기보호(35)

평가기준			평가방법
①	수급자 상태에 따라 관리됨 - 적절한 간호 처치가 이루어지는지 면담함		면담
②	간호관리 상태가 적절함 - 수급자의 위관, 유치도뇨관, 장루 또는 요루, 욕창 등의 처치 후 관리상태가 적절한지 관찰함		관찰
척도	점수	채점기준	
우수	3	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	2.25	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	1.5	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통' 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하게 평가하였으며, 방문간호와 단기보호 모두 우수 비율이 97.0% 이상으로 수급자 상태에 맞는 적절한 간호관리를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

<표3-5-라-9> 간호관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
간호관리	방문간호	2019	27	99	96	97.0	2	2.0	1	1.0	0	0.0
		2016	37	85	85	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	단기보호	2019	35	43	42	97.7	1	2.3	0	0.0	0	0.0
		2016	44	64	63	98.4	1	1.6	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-라-9> 간호관리 시행률

(단위 : %)



라-10	급식 및 투약관리	급여제공직원은 수분공급, 식사 및 투약을 적절히 제공합니다.
[종사자] 주야간보호(32) 단기보호(32)		

평가기준		평가방법
①	수급자의 기능상태에 따라 상시 식수를 마실 수 있도록 지원함 - 기능상태에 맞게 식수대, 정수기, 개인용 물통 등이 제공되고 있는지 확인함	면담, 현장
②	수급자의 기능상태에 따라 적절한 식사를 제공함 (신설) - 수급자의 씹는 기능 및 소화기능 등을 고려하여 식사를 제공하는지 관찰함	관찰
③	수급자에게 적절한 투약을 제공함 - 투약 시 확인사항을 숙지하고 있는지 면담함 - 확인사항 : 정확한 약물, 정확한 대상자, 정확한 시간 등	면담
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 중 2개 항목을 충족함
보통	0.5	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미흡	0	'보통' 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 수급자의 기능 상태에 따른 적절한 식사 제공여부에 대한 평가기준을 추가하여 현장 관찰을 통해 평가하였다. 우수 비율은 '16년 대비 주야간보호와 단기보호 모두 다소 낮아졌으며, 단기보호 95.3%, 주야간보호 94.4%로 나타났다. 이는 신설기준에 따른 평가 때문인 것으로 분석된다.

<표3-5-라-10> 급식 및 투약관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급식 및 투약관리	주야간보호	2019	32	1,259	1,189	94.4	69	5.5	1	0.1	0	0.0
		2016	42	795	795	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	단기보호	2019	32	43	41	95.3	2	4.7	0	0.0	0	0.0
		2016	41	64	64	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-라-10> 급식 및 투약관리 시행률

(단위 : %)



라-11	식단표 및 음식상태	기관은 균형 있는 식단을 작성하여 적절한 상태로 제공 합니다.
[기 관] 주야간보호(33) 단기보호(33)		

평가기준		평가방법
①	1식 3찬 이상의 주간식단표를 영양사가 작성함 - 식단표의 영양사 작성여부는 협약서, 공문서, 영양사 자격증, 출처 등으로 확인함	기록
②	식단표를 잘 보이는 곳에 게시함 - 현장 확인함	현장
③	식단표에 따라 보온상태로 식사를 제공함 - 보온상태로 제공되는지 현장 확인하며 반드시 보온용기를 구비할 필요는 없음	
④	조리실 근무 직원의 복장 및 위생상태가 청결함 (신설) - 위생모 착용, 복장 청결상태 등	
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
양호	0.75	평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함
보통	0.5	주야간보호-평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함 단기보호-평가기준 중 ②,③,④번 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 조리실 근무 직원의 복장 및 위생상태가 청결한지 평가하는 기준을 추가하여 현장 관찰 방법으로 평가하였다. '16년 대비 주야간보호와 단기보호 모두 우수 비율은 상승하였고 미흡 비율은 감소하여, 기관에서 균형 있는 식단을 작성하여 적절한 상태로 수급자에게 식사를 제공하기 위해 노력하고 있는 것으로 분석된다.

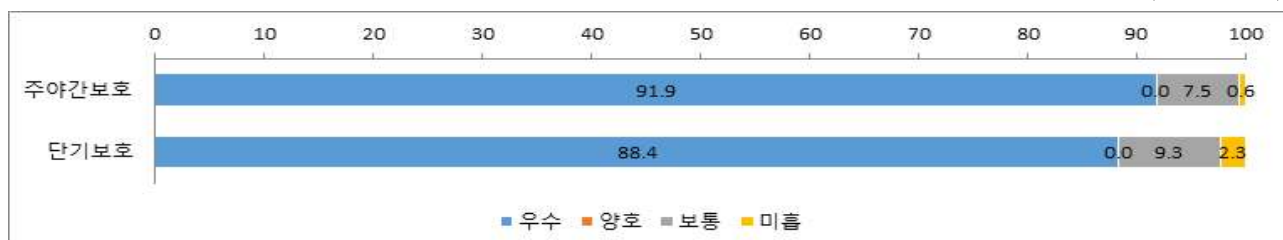
<표3-5-라-11> 식단표 및 음식상태 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관 수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
식단표 및 음식상태	주야간보호	2019	33	1,259	1,157	91.9	0	0.0	94	7.5	8	0.6
		2016	43	795	697	87.7	0	0.0	84	10.6	14	1.7
	단기보호	2019	33	43	38	88.4	0	0.0	4	9.3	1	2.3
		2016	42	64	53	82.8	0	0.0	9	14.1	2	3.1

<그림3-5-라-11> 식단표 및 음식상태 시행률

(단위 : %)



라-12

약품관리

기관은 의약품을 안전하게 관리합니다.

[기 관] 주야간보호(34) 단기보호(34)

평가기준			평가방법
①	약품보관함에 잠금장치가 되어 있음 － 어르신의 안전을 위하여 약품을 잠금장치가 되어 있는 특정장소나 약품보관함에 보관하고 있는지 현장 확인함		현장
②	일반 의약품의 유효기한 등을 분기별 1회 이상 점검하고 기록함 •필수사항 : 점검일자, 의약품명, 효능, 유효기한, 점검자명		기록
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준을 모두 충족함	
보통	1	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하나 필수사항의 점검자 서명을 점검자명으로 변경하여 기관의 서류부담을 줄이고 기관의 실질적인 약품관리를 확인하여 평가하였다.
- 우수 비율은 주야간보호 73.7%, 단기보호 65.1%로 '16년 대비 단기보호는 높아졌고 주야간보호는 유사하여 기관에서 의약품 관리의 중요성을 인식하고 의약품 관리를 위해 노력하고 있음을 알 수 있다.

<표3-5-라-12> 약품관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
약품관리	주야간보호	2019	34	1,259	928	73.7	311	24.7	20	1.6
		2016	44	795	598	75.2	170	21.4	27	3.4
	단기보호	2019	34	43	28	65.1	14	32.6	1	2.3
		2016	43	64	39	60.9	24	37.5	1	1.6

<그림3-5-라-12> 약품관리 시행률

(단위 : %)



라-13 의료기관연계

기관은 응급 및 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계합니다.

[기 관] 주야간보호(38) 단기보호(37)

평가기준		평가방법
①	연계의료기관이나 협약의료기관이 있음 － 연계 또는 협약기간이 유효한 지 협약서나 연계계약서 등을 확인함	기록
②	의료기관에서 진료받은 내용을 기록함 － 수급자가 진료를 받는 의료기관에서의 진료도 포함하여 확인함	
척도	점수	채점기준
우수	1	평가기준을 모두 충족함
보통	0.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 응급상황 등 의료적인 조치가 필요할 때 연계의료기관을 구축하고 있는지 평가하는 지표로 '16년과 동일한 기준으로 평가하였다. 단기보호 우수 비율은 97.7%로 주야간보호 85.8%보다 높게 나타났다. 주야간보호는 '16년 대비 우수 비율은 다소 낮아지고 미흡 비율은 4.8%p 높아졌는데 이는 '19년도에 최초로 평가를 받은 주야간보호가 645개소(51.2%)로 '16년도 279개소(35.1%) 보다 높아졌기 때문인 것으로 분석된다.

<표3-5-라-13> 의료기관연계 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
의료기관 연계	주야간보호	2019	38	1,259	1,080	85.8	21	1.7	158	12.5
		2016	50	795	702	88.3	32	4.0	61	7.7
	단기보호	2019	37	43	42	97.7	0	0.0	1	2.3
		2016	47	64	63	98.4	1	1.6	0	0.0

<그림3-5-라-13> 의료기관연계 시행률

(단위 : %)



라-14	연계기록지 제공	기관은 수급자의 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공합니다.
[기 관] 주야간보호(39) 단기보호(38)		

평가기준		평가방법
①	전원이나 퇴소할 때 연계기록지를 제공함 － 연계기록지 부분이나 사본 보관 여부로 확인함	기록
②	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 성명, 등급, 심신기능상태, 제공한 급여, 작성일자	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 기존 지표와 동일하게 평가하였고, 우수 비율은 주야간보호가 72.5%, 단기보호가 74.4%로 나타났으며 74.8%(974개소) 기관이 수급자가 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공하고 있음을 알 수 있다.

<표3-5-라-14> 연계기록지 제공 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
연계기록 지 제공	주야간보호	2019	39	1,259	913	72.5	28	2.2	318	25.3
		2016	51	795	597	75.1	37	4.7	161	20.2
	단기보호	2019	38	43	32	74.4	1	2.3	10	23.3
		2016	48	64	46	71.9	3	4.7	15	23.4

<그림3-5-라-14> 연계기록지 제공 시행률

(단위 : %)



라-15 기능회복훈련

수급자는 신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공 받습니다.

[수급자] 방문요양(26)

평가기준			평가방법
신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공받음			면담
①	기본동작훈련을 제공받음		
②	일상생활동작훈련을 제공받음		
척도	점수	채점기준	
우수	3	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	2.25	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	1.5	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 수급자가 신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공받고 있는지 면담을 통해 평가하였으며 평가기준은 '16년과 동일하였다. '16년 대비 우수 비율은 소폭 감소하였으나 양호 이상 비율은 96.9%로 나타나 대부분의 기관이 기본동작 훈련과 일상생활동작훈련을 제공하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-라-15> 기능회복훈련 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
기능회복 훈련	방문요양	2019	26	3,399	3,043	89.5	251	7.4	89	2.6	16	0.5
		2016	37	2,800	2,660	95.0	65	2.3	56	2.0	19	0.7

<그림3-5-라-15> 기능회복훈련 시행률

(단위 : %)



라-16	목욕 전 · 후 상태관찰	기관의 급여성공직원은 목욕 전 · 후에 수급자의 상태를 관찰합니다.
[기 관]	방문목욕(26)	

평가기준			평가방법
①	목욕 전 수급자의 상태를 관찰하고 기록함		기록
②	목욕 후 수급자의 상태를 관찰하고 기록함		
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	

○ 평가결과

- 방문목욕 단독지표로 '16년 평가기준과 동일하게 평가하였으며, 우수 비율은 83.3%로 '16년 대비 높아졌고 미흡 비율은 7.1%로 하락하였다. 방문목욕 제공에 대해 관찰과 기록을 비교적 잘 수행하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-라-16> 목욕 전 · 후 상태관찰 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
목욕전후 상태관찰	방문요양	2019	26	665	554	83.3	11	1.6	53	8.0	47	7.1
		2016	36	717	507	70.7	5	0.7	43	6.0	162	22.6

<그림3-5-라-16> 목욕 전 · 후 상태관찰

(단위 : %)



라-17	적정목욕 급여제공	수급자는 목욕 전·후와 목욕 시에 적절한 급여를 제공받습니다.	
		[수급자] 방문목욕 (27)	

평가기준			평가방법
①	목욕물 온도와 목욕시간이 적정함		면담
②	입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 2명 이상의 요양보호사에 의해 제공받음		
③	목욕 전 배뇨·배변 도움을 제공받음		
④	목욕 후 몸단장 및 주변을 정리해줌		
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 목욕 전·후와 목욕 시에 적절한 급여를 제공받을 수 있도록 '적정목욕급여'와 '목욕 전·후 도움' 2개 지표를 통합하여 '16년 평가결과와 단순비교는 큰 의미가 없다. 다만, 보통과 미흡 기관이 1개소도 없는 것으로 나타나 75% 이상의 수급자에게 적절한 목욕급여를 제공하고 있음을 알 수 있다.

<표3-5-라-17> 적정목욕급여제공 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
적정목욕 급여제공	방문목욕	2019	27	665	585	88.0	80	12.0	0	0.0	0	0.0
		2016	37	717	695	96.9	18	2.5	2	0.3	2	0.3
		2016	38	717	677	94.4	29	4.1	8	1.1	3	0.4

<그림3-5-라-17> 적정목욕급여제공 시행률

(단위 : %)



라-18	방문간호 지시서	기관은 방문간호지시서에 따라 급여를 제공합니다.
[기 관] 방문간호 (24)		

평가기준			평가방법
①	방문간호지시서에 따라 급여를 제공함		기록
②	방문간호지시서가 유효함 － 유효한 방문간호지시서에 따라 급여를 제공하고 있는지 확인함		
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	

○ 평가결과

- '16년 지표 그대로 유지하였으며, 우수 비율은 1.9%p 상승하였고 미흡기관은 없는 것으로 나타났다. 대부분의 방문간호 기관에서 유효한 방문간호지시서에 따라 급여를 제공하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-라-18> 방문간호지시서 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
방문간호 지시서	방 문 간 호	2019	24	99	95	96.0	2	2.0	2	2.0	0	0.0
		2016	33	85	80	94.1	2	2.4	3	3.5	0	0.0

<그림3-5-라-18> 방문간호지시서 시행률

(단위 : %)



라-19 구강관리도움

수급자는 식사 후 구강관리의 도움을 받습니다.

[수급자] 주야간보호 (35)

평가기준			평가방법
①	식사 후에 양치질 도움을 받음 - 직원이 식사 후 양치질을 도와주는지(자립의 경우 적절히 안내하였는지) 면담함		면담
②	구강상태 확인 - 구강상태 청결여부를 관찰함 - 치아가 없는 경우 입안 행균 여부를 면담함		관찰, 면담
척도	점수	채점기준	
우수	1	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	0.75	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	0.5	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통' 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년도 평가기준과 동일하나 구강상태 확인 시, 치아가 없는 경우 면담으로 확인하는 기준을 보완하여 평가하였다. 우수 비율은 96.7%로 '16년 대비 다소 낮아졌으나, 미흡 비율은 0.1%로 하락하였다.

<표3-5-라-19> 구강관리도움 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
구강관리 도움	주야간보호	2019	35	1,259	1,217	96.7	25	2.0	15	1.2	2	0.1
		2016	45	795	779	98.0	9	1.1	5	0.6	2	0.3

<그림3-5-라-19> 구강관리도움 시행률

(단위 : %)



라-20	수급자 안전관리	기관은 수급자가 안전한 생활을 유지할 수 있도록 급여 제공에 대한 설명을 합니다.
[기 관] 주야간보호 (36)		

평가기준		평가방법
①	모든 수급자(보호자)에게 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방에 대해 연 1회 이상 설명함	기록
	<ul style="list-style-type: none"> - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 수급자에게 관련 자료를 설명하였는지 급여제공기록지 등 기록으로 확인함 	
②	모든 수급자(보호자)에게 노인학대예방에 대해 연 1회 이상 설명함	기록
	<ul style="list-style-type: none"> - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 노인학대예방에 대해 모든 수급자에게 설명하였는지 급여제공기록지 등 기록으로 확인함 	
척도	점수	채점기준
우수	2	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	1.5	수급자 자료 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	1	수급자 자료 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하나, 평가대상을 수급자에서 수급자(보호자)로 확대하여 평가하였다. 우수 비율은 68.2%로 '16년 대비 낮아졌으나 양호와 보통 비율은 증가하였고 미흡 비율은 소폭 감소하여 평가가 거듭될수록 기관에서 수급자의 안전관리와 노인인권보호를 위하여 노력하고 있음을 알 수 있다.

<표3-5-라-20> 수급자 안전관리 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
수급자 안전관리	주야간보호	2019	36	1,259	859	68.2	47	3.7	139	11.1	214	17.0
		2016	46	795	592	74.5	14	1.8	48	6.0	141	17.7

<그림3-5-라-20> 수급자 안전관리 시행률

(단위 : %)



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

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하나 5등급 수급자 및 인지지원등급 수급자에게 제공하는 인지활동형 프로그램을 인지기능 프로그램으로 인정하여 평가하였다.
- '16년도에 비해 우수 비율은 낮아졌으나 동시에 미흡 비율도 1.6%p 감소하였으며, 양호와 보통 비율은 큰 폭으로 상승하였다. 또한 평가기준 3개 항목을 충족하는 기관도 87.8%(1,106개소)로 증가하였다.

<표3-5-라-21> 프로그램 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
프로그램	주야간보호	2019	37	1,259	393	31.2	447	35.5	266	21.1	153	12.2
		2016	48	795	361	45.4	210	26.4	114	14.4	110	13.8

<그림3-5-라-21> 프로그램 시행률

(단위 : %)



라-22	이동서비스 수칙	기관은 이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.
[기 관] 주야간보호 (40)		

평가기준		평가방법
①	이동서비스 수칙이 있음 • 필수사항 : 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량안전수칙, 사고 시 조치사항, 차량운행표	기록
②	이동서비스 수칙을 수급자(보호자)에게 제공함 - 직접 또는 간접적으로 실제 제공 여부를 확인함 - 이동서비스 수칙 중 변경사항이 있을 경우 수급자(보호자)에게 다시 제공하는 것을 원칙으로 함	
③	자동차종합보험 증서의 가입기간이 유효함	
④	차량관리를 실시함 - 정기점검 등 점검 기록을 확인함	
척도	점수	채점기준
우수	2	평가기준을 모두 충족함
양호	1.5	평가기준 중 3개 항목을 충족함
보통	1	평가기준 중 2개 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가지표와 동일하게 평가하였으며, '16년 대비 우수 비율은 71.1%로 이전보다 3.4%p 상승하였고 미흡 비율은 1.9%에서 1.3%로 감소하여, 기관이 수급자가 안전하게 기관을 이용할 수 있도록 이동서비스 수칙을 마련하고, 수급자(보호자)와 공유하기 위해 노력하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-라-22> 이동서비스수칙 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
이동서비스 수칙	방문목욕	2019	40	1,259	896	71.1	293	23.3	54	4.3	16	1.3
		2016	52	795	538	67.7	189	23.8	53	6.6	15	1.9

<그림3-5-라-22> 이동서비스수칙 시행률

(단위 : %)



라-23 이동서비스

수급자는 기관으로부터 편리하고 안전한 이동서비스를 받습니다.

[수급자] 주야간보호(41)

평가기준			평가방법
①	운전자 외 기관의 직원이 동승함		면담
②	이동서비스 시간을 준수함		
척도	점수	채점기준	
우수	2	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	1.5	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	1	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- 수급자가 기관으로부터 편리하고 안전한 이동서비스를 받았는지 수급자와 면담하여 평가하였다. '16년 대비 우수 비율은 낮아졌으나, 양호와 보통비율은 큰 폭으로 증가하였고 미흡기관은 '16년과 마찬가지로 없었다. 약 70% 이상의 기관이 수급자에게 안전한 이동서비스를 제공하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-라-23> 이동서비스 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
이동 서비스	주야간보호	2019	41	1,259	899	71.4	162	12.9	198	15.7	0	0.0
		2016	53	795	674	84.8	47	5.9	74	9.3	0	0.0

<그림3-5-라-23> 이동서비스 시행률

(단위 : %)



라-24	기능향상 프로그램	기관은 수급자 상태의 유지 및 향상을 위한 프로그램을 정기적으로 제공합니다.
[기 관] 단기보호 (36)		

평가기준		평가방법
①	모든 프로그램에 대한 계획을 수립함 •필수사항 : 프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 일정, 횟수, 진행자	기록
②	신체기능, 인지기능 프로그램을 포함하여 계획에 따라 주 3회 이상 실시함 •필수사항 : 일자, 시간, 장소, 진행자, 참석자명, 내용 - 신체 및 인지기능 프로그램을 포함하여 주 3회 이상 실시하는지 확인함	
③	모든 프로그램에 대하여 수급자(보호자) 의견을 반기별 1회 이상 수렴하고 그 내용을 차후 프로그램에 연 1회 이상 반영함	
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

○ 평가결과

- '16년도 평가기준과 동일하며 우수와 양호 비율은 각각 16.3%와 41.9%로 이전보다 하락하였다. 단기간 급여를 제공하는 단기보호의 특성상 정기적인 프로그램 제공이 여전히 어려운 것으로 분석된다.

<표3-5-라-24> 기능향상프로그램 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관 수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
기능향상 프로그램	단기 보호	2019	36	43	7	16.3	18	41.9	13	30.2	5	11.6
		2016	46	64	17	26.6	29	45.3	13	20.3	5	7.8

<그림3-5-라-24> 기능향상프로그램 시행률

(단위 : %)



평가기준		평가방법
복지용구를 전시하고 있으며 안내책자를 비치함		현장
①	이동변기	
②	목욕의자	
③	성인용 보행기	
④	안전손잡이	
⑤	미끄럼방지용품(미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말)	
⑥	간이변기	
⑦	지팡이	
⑧	욕창예방방석	
⑨	자세변환용구	
⑩	요실금팬티	
⑪	수동휠체어	
⑫	전동침대	
⑬	수동침대	
⑭	이동욕조	
⑮	목욕리프트	
⑯	배회감지기	
⑰	경사로	
⑱	욕창예방매트리스	
척도	점수	채점기준
우수	4	평가기준의 14종 이상 품목을 전시하고 안내책자를 비치함
양호	3	평가기준의 12 ~ 13종 품목을 전시하고 안내책자를 비치함
보통	2	평가기준의 10 ~ 11종 품목을 전시하고 안내책자를 비치함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- 복지용구 고시 개정('17.11.20.)사항을 반영하여 품목에 요실금 팬티를 추가하여 평가하였다. 우수 비율이 64.8%로 이전 대비 28.1%p 큰 폭으로 상승하였으며 보통과 미흡 비율은 감소하였다. 10종 이상 품목을 전시하고 안내책자를 비치하는 기관은 91.9%(468개소)로 기관에서 수급자(보호자)에게 제품 정보를 제공하기 위해 노력하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-라-25> 제 품 전 시 평 가 결 과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지 표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
제 품 전 시	복 지 용 구	2019	17	509	330	64.8	97	19.1	41	8.05	41	8.05
		2016	24	455	167	36.7	132	29.0	101	22.2	55	12.1

<그림3-5-라-25> 제 품 전 시 시 행 률

(단위 : %)



라-26 가격표시제

기관은 가격표시제를 실시합니다.

[기 관] 복지용구(18)

평가기준		평가방법
①	판매 및 대여 제품에 총 가격을 표시함 － 각 제품별 총 가격을 표시하였는지 확인함	현장
②	본인부담금을 구분하여 표시함	
척도	점수	채점기준
우수	4	평가기준을 모두 충족함
보통	2	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하며 우수 비율과 보통 비율이 각각 73.3%와 4.9%로 '16년보다 높아졌으며 미흡 비율은 26.8%에서 21.8%로 낮아졌다. 기관에서 수급자에게 정확한 가격 정보를 제공하고자 노력하고 있음을 알 수 있다.

<표3-5-라-26> 가격표시제 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율
가격 표시제	복 지 용 구	2019	18	509	373	73.3	25	4.9	111	21.8
		2016	25	455	316	69.5	17	3.7	122	26.8

<그림3-5-라-26> 가격표시제 시행률

(단위 : %)



라-27 **설치 및
제품설명**

기관은 공급제품의 설치 및 제품설명을 합니다.

[기 관] 복지용구(19)

평가기준			평가방법
①	제품설치대장을 작성하고 제품을 설명함		기록
②	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 수급자명, 설치일자, 설치자, 설치장소, 배송구분, 제품명, 제품설명 여부, 확인자(성명 및 관계)		
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	

○ **평가결과**

- 제품설치대장의 필수사항에 제품명을 추가하여 평가하였으며 '16년 대비 우수, 양호, 보통 비율이 모두 높아졌고 미흡 비율은 36.1%로 13.1%p 낮아졌다. 그러나 우수 비율과 미흡 비율의 수치가 비슷하게 나타나 아직까지도 해당 지표에 대한 기관의 인식이 낮은 것으로 분석된다.

<표3-5-라-27> 설치 및 제품설명 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
설치 및 제품설명	복지용구	2019	19	509	202	39.7	29	5.7	94	18.5	184	36.1
		2016	26	455	161	35.4	8	1.8	62	13.6	224	49.2

<그림3-5-라-27> 설치 및 제품설명 시행률

(단위 : %)



마. 급여제공결과

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

「방문요양」은 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 4개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 13점 중 12.7점으로 100점 환산점수는 97.5점,

「방문목욕」은 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 2개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 9점 중 8.8점으로 100점 환산점수는 97.9점,

「방문간호」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 2개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 9점 중 8.8점으로 100점 환산점수는 97.8점,

「주야간보호」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 3개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 10점 중 9.3점으로 100점 환산점수는 93.1점,

「단기보호」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 3개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 12점 중 11.5점으로 100점 환산점수는 95.5점,

「복지용구」는 중분류 2개, 소분류 2개, 평가지표문항 3개로 구성되어 있으며, 배점비중 점수 16점 중 15.3점으로 100점 환산점수는 95.8점으로 나타났다.

급여제공결과는 '16년 대비 급여종별 전체 평균 환산점수가 2.0점 상승하여 96.4점으로 전체 대분류 영역에서 가장 높게 나타났다.

「방문요양」의 우수 비율은 '노인인권보호' 지표가 98.8%로 가장 높았고, '서비스 만족도 조사(유선)'가 78.1%로 가장 낮게 나타났다.

「방문목욕」은 '노인인권보호' 지표가 99.1%로 '서비스 만족도 조사(유선)' 82.4%보다 높게 나타났다.

「방문간호」는 '노인인권보호' 지표가 99.0%로 '서비스 만족도 조사(유선)'의 81.8%보다 높게 나타났다.

「주야간보호」의 우수 비율은 ‘노인인권보호’ 79.9%, ‘서비스 만족도 조사(유선)’ 75.9%, ‘등급현황’ 30.6%의 순으로 나타났다.

「단기보호」의 우수 비율은 ‘신체청결상태’ 지표가 100%로 가장 높았고 ‘노인인권보호’ 90.7%, ‘서비스 만족도 조사(유선)’ 60.5%의 순으로 나타났다.

「복지용구」의 우수 비율은 ‘활동지원도움’ 지표가 94.1%로 가장 높았고, ‘급여과정 만족도’ 89.6%, ‘서비스 만족도 조사(유선)’ 68.4%로 나타났다.

전체적으로 ‘신체청결상태’, ‘노인인권보호’ 지표의 우수 비율이 높았고 ‘등급현황’과 ‘서비스 만족도 조사(유선)’ 지표는 낮게 나타났다.

○ 급여제공결과 급여종별 점수현황

(단위 : 점)

구분		급여제공결과		
		배점비중		환산점수
		기준	평가결과	
합계	2019		11.7	96.4
	2016		11.8	94.4
방문요양	2019	13	12.7	97.5
	2016	13	12.3	94.8
방문목욕	2019	9	8.8	97.9
	2016	10	9.5	95.2
방문간호	2019	9	8.8	97.8
	2016	10	9.7	97.3
주야간보호	2019	10	9.3	93.1
	2016	11	10.1	91.8
단기보호	2019	12	11.5	95.5
	2016	12	11.6	96.4
복지용구	2019	16	15.3	95.8
	2016	16	15.1	94.5

○ 급여제공결과 지표 현황

연번	구분	평가요소	평가대상	비고
마-1	6종	서비스 만족도 조사(유선)	수급자	요,목,간,주,단,복
마-2	5종	노인인권보호	수급자	요,목,간,주,단
마-3	2종	신체청결상태	수급자	요,단
마-4	2종	등급현황	기관	요,주
마-5	1종	활동지원도움	수급자	복
마-6	1종	급여과정만족도	수급자	복

○ 급여제공결과 평가대상유형별 지표 현황

(단위 : 개)

구분	급여제공과정			
	계	기관 지표	수급자 지표	종사자 지표
방문요양	4	1	3	-
방문목욕	2	-	2	-
방문간호	2	-	2	-
주야간보호	3	1	2	-
단기보호	3	-	3	-
복지용구	3	-	3	-

마-1

서비스만족도
조사(유선)

수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.

[수급자] 방문요양(31) 방문목욕(31) 방문간호(30) 주야간보호(45) 단기보호(42) 복지용구(22)

평가기준		만족 2점	보통 1점	불만 0점
①	기관이 장기요양제도가 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까?	☐	☐	☐
②	기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까?	☐	☐	☐
③	직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까?	☐	☐	☐
④	기관이 귀하에게 본인일부부담금 납부에 대하여 안내를 잘 합니까?	☐	☐	☐
⑤	기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까?	☐	☐	☐
해당 없음	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음	☐		
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		
해당없음		기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음		

○ 평가결과

- '16년 평가대비 '본인일부부담금 납부 안내'에 대한 평가기준을 추가하여 총 5가지 기준으로 수급자 또는 보호자를 대상으로 유선 질의로 평가하였다.
- 우수 비율은 방문목욕 82.4%, 방문간호 81.8%, 방문요양 78.1%, 주야간보호 75.9%, 복지용구 68.4%, 단기보호 60.5% 순으로, '16년 대비 복지용구를 제외한 5개 급여종류 모두 상승하였다. 전반적으로 기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위해 노력하고 있음을 알 수 있다.

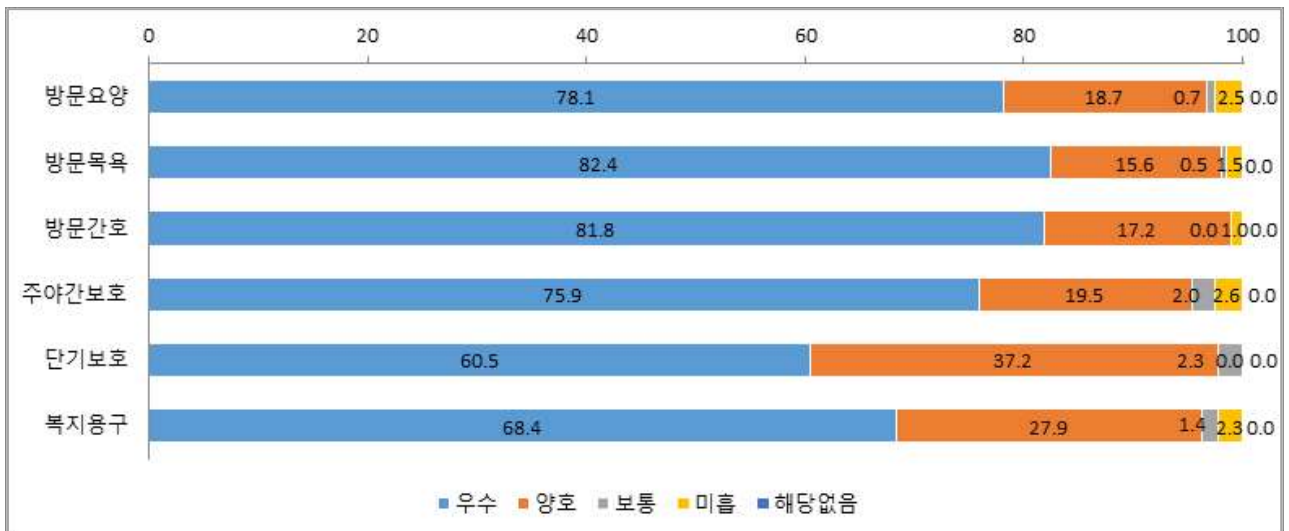
<표3-5-마-1> 서비스 만족도 조사(유선) 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
서비스 만족도 (유선)	방문요양	2019	31	3,399	2,656	78.1	635	18.7	25	0.7	83	2.5	0	0.0
		2016	43	2,800	1,581	56.5	788	28.1	292	10.4	111	4.0	28	1.0
	방문목욕	2019	31	665	548	82.4	104	15.6	3	0.5	10	1.5	0	0.0
		2016	44	717	474	66.1	158	22.0	31	4.3	42	5.9	12	1.7
	방문간호	2019	30	99	81	81.8	17	17.2	0	0.0	1	1.0	0	0.0
		2016	41	85	68	80.0	10	11.8	5	5.9	2	2.3	0	0.0
	주야간보호	2019	45	1,259	956	75.9	245	19.5	25	2.0	33	2.6	0	0.0
		2016	58	795	461	58.0	204	25.6	84	10.6	38	4.8	8	1.0
	단기보호	2019	42	43	26	60.5	16	37.2	1	2.3	0	0.0	0	0.0
		2016	53	64	32	50.0	18	28.1	8	12.5	0	0.0	6	9.4
	복지용구	2019	22	509	348	68.4	142	27.9	7	1.4	12	2.3	0	0.0
		2016	31	455	328	72.1	94	20.6	29	6.4	4	0.9	0	0.0

<그림3-5-마-1> 서비스 만족도 조사(유선) 시행률

(단위 : %)



마-2 노인인권보호

수급자의 인권 보호를 위해 노력합니다.

[수급자] 방문요양(28) 방문목욕(30) 방문간호(29) 주야간보호(43) 단기보호(40)

평가기준		평가방법
①	안전하게 급여를 제공받음 - 급여제공직원이 체위변경, 이동 등 급여제공과정에서 수급자에게 상처, 골절 등을 입힌 적이 없고 낙상 등 사고 없이 안전하게 급여를 제공하였는지 면담함	면담
②	신체부위 등에 상처를 입힌 적이 없음 - 눈에 보이는 부분만 관찰함	관찰
③	직원으로부터 학대 및 부당한 대우를 받은 사실이 없음 - 면담으로 확인함	면담
척도	점수	채점기준
우수	5	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3.75	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	2.5	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가지표 '안전상황'과 '노인학대방지' 2가지 지표를 '노인인권보호'로 통합하여 평가하였다.
- 우수 비율은 방문목욕이 99.1%로 가장 높았고 방문간호 99.0%, 방문요양 98.8%, 주야간보호 97.9%, 단기보호 90.7% 순으로 나타났다. 전체 급여종별 모두 우수 비율이 90.0% 이상으로 높았고 미흡 기관은 '16년과 마찬가지로 1개소도 없는 것으로 나타나 기관이 지속적으로 수급자의 인권 보호를 위해 노력하고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-마-2> 노인인권보호 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
노인인권 보호	방 문 요 양	2019	28	3,399	3,359	98.8	40	1.2	0	0.0	0	0.0
		2016	36	2,800	2,786	99.5	11	0.4	3	0.1	0	0.0
		2016	39	2,800	2,797	99.9	1	0.0	2	0.1	0	0.0
	방 문 목 욕	2019	30	665	659	99.1	5	0.8	1	0.1	0	0.0
		2016	40	717	714	99.6	3	0.4	0	0.0	0	0.0
		2016	42	717	717	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	방 문 간 호	2019	29	99	98	99.0	0	0.0	1	1.0	0	0.0
		2016	36	85	85	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		2016	39	85	85	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	주야간보호	2019	43	1,259	1,232	97.9	27	2.1	0	0.0	0	0.0
		2016	47	795	792	99.6	2	0.3	1	0.1	0	0.0
		2016	55	795	794	99.9	0	0.0	1	0.1	0	0.0
	단 기 보 호	2019	40	43	39	90.7	4	9.3	0	0.0	0	0.0
		2016	45	64	63	98.4	0	0.0	1	1.6	0	0.0
		2016	50	64	64	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-마-2> 노인인권보호 시행률

(단위 : %)



마-3 신체청결상태

수급자의 신체청결상태는 양호합니다.

[수급자] 방문요양(29) 단기보호(41)

평가기준		평가방법
①	수급자의 구강상태가 양호함 － 혀, 치아, 잇몸, 틀니 등 구강 청결상태를 관찰함	관찰
②	수급자의 신체청결상태가 양호함 － 피부 및 두발 청결상태, 팔다리 각질유무, 손·발톱 등 신체청결상태를 관찰함	
척도	점수	채점기준
우수	3	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	2.25	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함
보통	1.5	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함

○ 평가결과

- '16년 평가기준과 동일하게 평가하였다. 단기보호는 모든 기관이 우수로 나타났고 방문요양은 우수 비율이 95.29%로 다소 낮아졌으나, '16년과 마찬가지로 두 급여종류 모두 95% 이상 높은 우수 비율을 유지하여, 기관이 수급자의 청결상태 유지를 위해 노력하고 있는 것으로 분석된다.

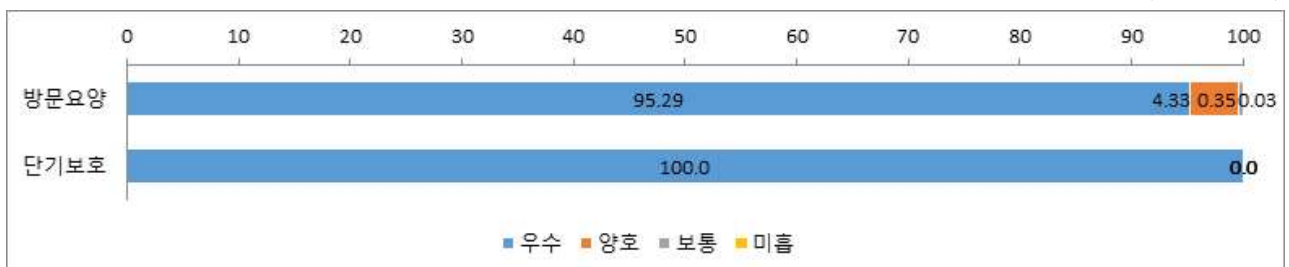
<표3-5-마-3> 신체청결상태 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
신체 청결 상태	방문요양	2019	29	3,399	3,239	95.29	147	4.33	12	0.35	1	0.03
		2016	40	2,800	2,715	96.9	70	2.5	13	0.5	2	0.1
	단기보호	2019	41	43	43	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		2016	51	64	63	98.4	1	1.6	0	0.0	0	0.0

<그림3-5-마-3> 신체청결상태 시행률

(단위 : %)



마-4

등급현황

기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.

[기 관] 방문요양(30) 주야간보호(44)

평가기준			평가방법
기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지·호전됨 $\frac{\text{분모 중 가장 최근 갱신 등급판정결과와 직전 등급판정 결과를 비교하여 등급이 유지·호전된 수급자 수}}{\text{6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자 수}} \times 100$			전산
척도	점수	채점기준	
우수	1	(방문요양) 등급 유지·호전율이 85%이상임 (주야간보호) 등급 유지·호전율이 95%이상임	
양호	0.75	(방문요양) 등급 유지·호전율이 75%이상 ~ 85%미만임 (주야간보호) 등급 유지·호전율이 90%이상 ~ 95%미만임	
보통	0.5	(방문요양) 등급 유지·호전율이 60%이상 ~ 75%미만임 (주야간보호) 등급 유지·호전율이 80%이상 ~ 90%미만임	
미흡	0	(방문요양) 등급 유지·호전율이 60%미만임 (주야간보호) 등급 유지·호전율이 80%미만임	
해당없음		6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자가 없음	

○ 평가결과

- 수급자의 신체기능상태 악화를 예방하는 등 급여제공전반에 대한 기관의 노력도를 평가하는 지표로 '16년 평가기준과 동일하게 평가하였다.
- 우수 비율은 방문요양이 82.2%로 이전보다 11.7%p 상승하였고, 주야간보호의 우수 비율은 다소 낮아졌으나, 80.3%(1,012개소) 기관에서 등급유지·호전율이 80% 이상 되는 것으로 나타났다.

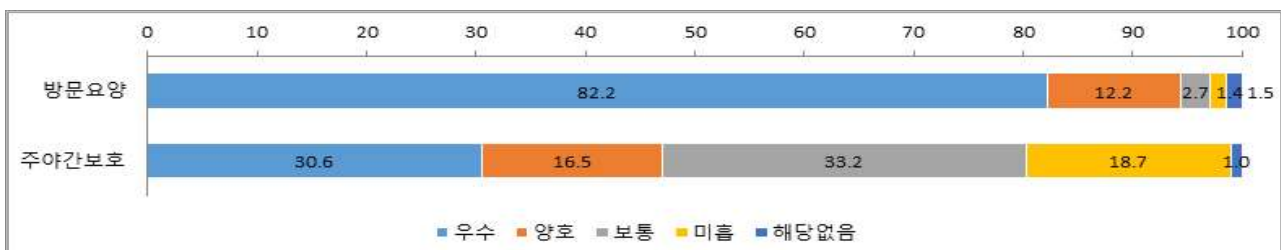
<표3-5-마-4> 등급현황 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡		해당없음	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
등급현황	방문요양	2019	30	3,399	2,795	82.2	414	12.2	91	2.7	49	1.4	50	1.5
		2016	41	2,800	1,973	70.5	509	18.2	220	7.8	56	2.0	42	1.5
	주야간보호	2019	44	1,259	386	30.6	208	16.5	418	33.2	235	18.7	12	1.0
		2016	56	795	303	38.1	79	9.9	188	23.7	207	26.0	18	2.3

<그림3-5-마-4> 등급현황 시행률

(단위 : %)



마-5 활동지원도움

수급자는 급여제품 사용으로 일상생활 또는 신체활동 지원에 도움이 되었습니다.

[수급자] 복지용구 (20)

평가기준			평가방법
①	수급자의 일상생활에 도움을 받음		면담
②	수급자의 신체활동에 도움을 받음		
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였다. '16년 대비 미흡기관이 1개소도 없었으며, 우수 비율은 94.1%로 많은 수급자가 복지용구 제품을 사용하여 일상생활 또는 신체활동 지원에 도움을 받고 있는 것으로 나타났다.

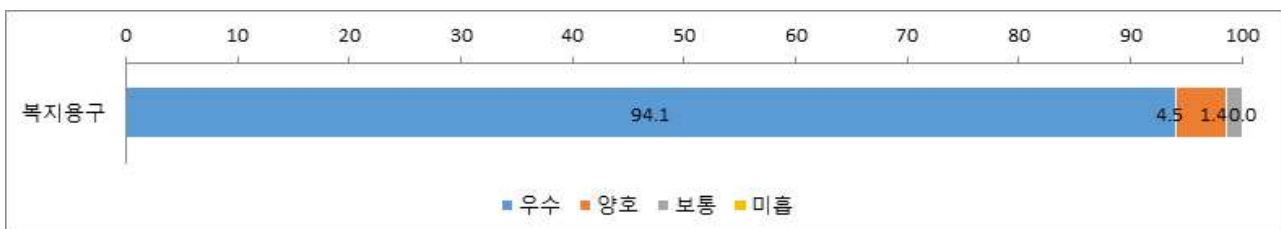
<표3-5-마-5> 활동지원도움 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
활동지원 도움	복 지 용 구	2019	20	509	479	94.1	23	4.5	7	1.4	0	0.0
		2016	28	455	434	95.4	13	2.9	7	1.5	1	0.2

<그림3-5-마-5> 활동지원도움 시행률

(단위 : %)



마-6

급여과정
만족도

수급자는 급여제공과정에 대해 만족합니다.

[수급자] 복지용구 (21)

평가기준			평가방법
①	급여제공직원은 친절하고 전문성을 갖추었음		면담
②	외관 및 청결상태가 양호한 제품을 신속히 배송함		
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 표본의 75%이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 표본의 50%이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	‘보통’ 의 기준을 충족하지 못함	

○ 평가결과

- '16년과 동일한 평가기준으로 평가하였다. 급여제공과정에 대하여 수급자가 만족하는지 평가하는 지표로 우수 비율이 '16년 대비 다소 낮아졌으나 양호 비율은 높아졌다. 수급자(보호자)들이 점점 더 높은 수준의 서비스에 대한 기대감으로 만족도의 기준이 높아지고 있음이 반영된 결과로 분석된다.

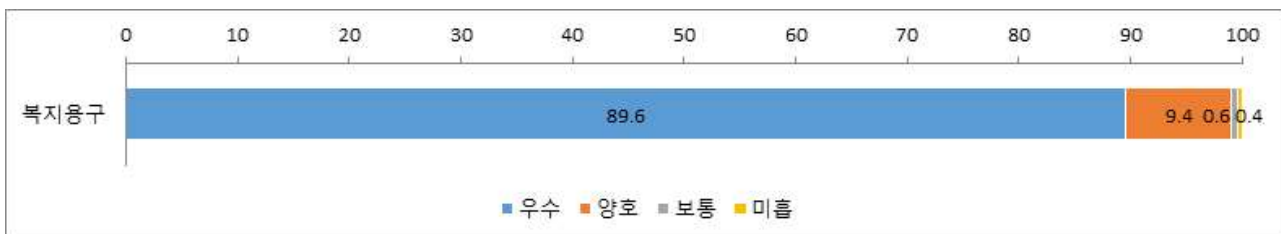
<표3-5-마-6> 급여과정 만족도 평가결과

(단위 : 개소, %)

평가요소	급여종별	구분	지표 번호	실시 기관수	우수		양호		보통		미흡	
					기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
급여과정 만족도	복 지 용 구	2019	21	509	456	89.6	48	9.4	3	0.6	2	0.4
		2016	29	455	432	95.0	21	4.6	2	0.4	0	0.0

<그림3-5-마-6> 급여과정 만족도 시행률

(단위 : %)



바. 제도 및 정책참여도

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

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

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

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

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

[기 관] 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호, 복지용구

○ 지표적용기간 : 2017.1월 ~ 2019년 평가년도 평가 종료일		가점
①	청구상담봉사자로 위촉된 상담유형(급여종류)으로 지표적용기간 동안 활동한 실적이 1건 ~ 99건임	1
	청구상담봉사자로 위촉된 상담유형(급여종류)으로 지표적용기간 동안 활동한 실적이 100건 이상임	2
○ 지표적용기간 : 2017.1월 ~ 2019년 평가일		가점
②	(방문요양)요양보호사와 월급제로 근로계약을 체결하고 그에 따라 급여를 지급함	1
	<ul style="list-style-type: none"> - 평가일 전월 실제 근무하고 있는 전체 요양보호사 중 20%이상을 월급제로 운영하는지 근로계약서, 임금대장, 임금내역 등으로 확인함 - 근로계약기간이 1년 이상(월 60시간 이상)이고 평가일 전월까지 월급을 실제로 받은 직원이 있는지 확인함(가족요양보호사는 제외) 	
○ 지표적용기간 : 2017.1월 ~ 2019년 평가년도 평가 종료일		가점
③	(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호) 적절한 경영실태조사 및 관련 자료를 제출함	1
	<ul style="list-style-type: none"> - 평가 전년도에 장기요양기관 패널에 참여하여 경영실태조사표 작성 및 증빙자료 등을 제출하여 패널로 최종 선정된 기관 	
④	전년도 재무회계 자료를 제출함	1
	<ul style="list-style-type: none"> - 모든 장기요양기관은 설치근거법과 무관히 모두 사회복지시설정보시스템(http://w4c.go.kr)을 통하여 예결산 보고 및 회계 처리 	

○ 평가결과

- 청구상담봉사자 가점을 받은 기관은 방문요양이 6.5%(220개소)로 가장 높았으며, 방문간호 5.1%, 주야간보호 3.4%, 복지용구 1.2%, 방문목욕 0.3% 순으로 나타났고, 단기보호는 '16년과 마찬가지로 1건도 없었다.
- 방문요양 단독 가점 지표인 요양보호사 월급제로 가점을 받은 기관은 3,399개소 중 20개소(0.6%)로 '16년 대비 1.2%p 감소한 것으로 나타났다.
- 경영실태조사 가점을 받은 기관의 비율은 방문간호가 12.1%로 가장 높았으며, 5개 급여종류 모두 '16년 대비 상승한 것으로 나타났다.
- 재무회계자료 가점을 받은 기관의 비율은 방문요양이 79.8%로 가장 높았고, 주야간보호 77.5%, 방문목욕 75.6%, 단기보호 74.4%, 방문간호 72.7%, 복지용구 39.3% 순으로 나타났다. '16년 대비 모든 급여종류에서 매우 큰 폭으로 상승하였는데 이는 '재무회계 의무제출' 법 개정에 따른 것으로 분석된다.
- 전체적으로 가점을 받은 기관의 비율이 76.5%로 '16년 대비 41.4%p 상승하여 장기요양기관의 제도 및 정책 참여도가 높아지고 있는 것으로 분석된다.

<표3-5-바-1> 제도 및 정책참여도 평가결과

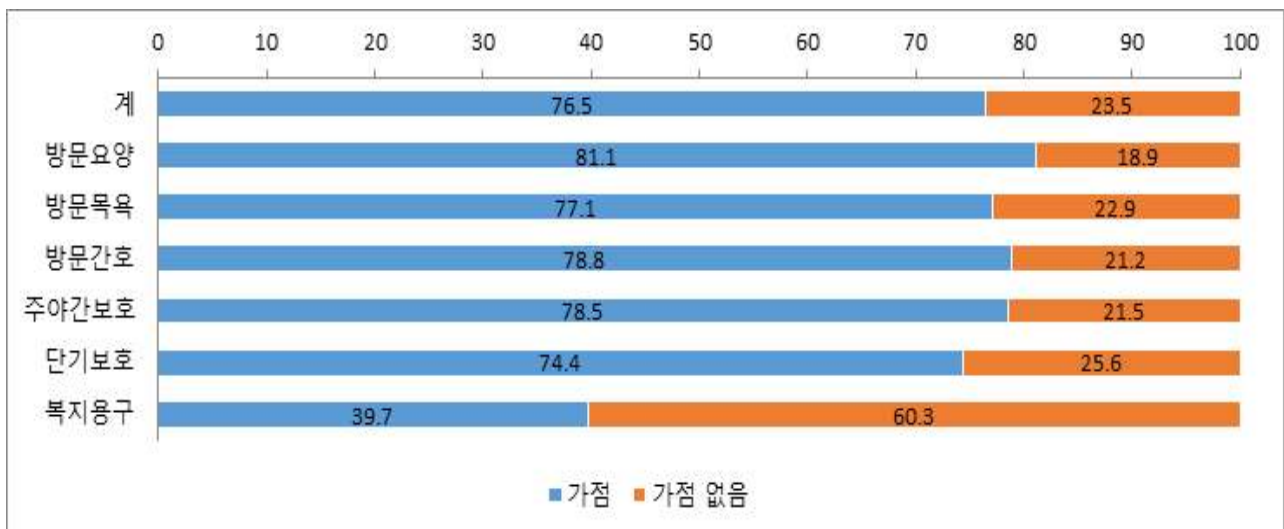
(단위 : 개소, %)

급여종별	구분	실시 기관수	가점		가점 없음		청구상담봉사 자점		청구상담봉사 자2점		요양보호사월 급제		경영실태 조사		재무회계 자료	
			기관	비율*	기관	비율*	기관	비율*	기관	비율*	기관	비율*	기관	비율**	기관	비율*
계	2019	5,974	4,571	76.5	1,403	23.5	207	3.47	69	1.2	20	0.3	186	3.1	4,494	75.2
	2016	4,916	1,725	35.1	3,191	64.9	82	1.67	36	0.7	49	1.0	80	1.8	1,618	32.9
방 문 요 양	2019	3,399	2,758	81.1	641	18.9	159	4.7	61	1.8	20	0.6	79	2.3	2,711	79.8
	2016	2,800	975	34.8	1,825	65.2	63	2.3	32	1.1	49	1.8	46	1.6	886	31.6
방 문 목 욕	2019	665	513	77.1	152	22.9	2	0.3	0	0.0	-		38	5.7	503	75.6
	2016	717	218	30.4	499	69.6	4	0.6	0	0.0			14	2.0	211	29.4
방 문 간 호	2019	99	78	78.8	21	21.2	5	5.1	0	0.0	-		12	12.1	72	72.7
	2016	85	27	31.8	58	68.2	0	0.0	0	0.0			2	2.4	26	30.6
주야간보호	2019	1,259	988	78.5	271	21.5	35	2.8	8	0.6	-		56	4.4	976	77.5
	2016	795	450	56.6	345	43.4	12	1.5	4	0.5			18	2.3	443	55.7
단 기 보 호	2019	43	32	74.4	11	25.6	0	0.0	0	0.0	-		1	2.3	32	74.4
	2016	64	17	26.6	47	73.4	0	0.0	0	0.0			0	0.0	17	26.6
복 지 용 구	2019	509	202	39.7	307	60.3	6	1.2	0	0.0	-		-		200	39.3
	2016	455	38	8.4	417	91.6	3	0.7	0	0.0					35	7.7

* 해당급여종류별 총 기관수 대비 제도 및 정책참여도 각 가점기준이 차지하는 비율을 나타냄.

<그림3-5-바-1> 제도 및 정책참여도 가점기관 현황

(단위 : %)



제4장 장기요양기관[재가급여] 정기평가 결론

제4장 장기요양기관[재가급여] 정기평가 결론

1. 2019년 재가급여 평가의 특징

가. 국민참여 개방형 평가제도 도입(수급자·종사자 평가 외부평가자 수행)
평가의 객관성 및 전문성 강화 등을 위해 학계전문가, 현장경험자 등으로 구성된 외부평가자 219명이 수급자, 종사자 평가에 참여하여 면담·관찰, 시연 등의 방법으로 실질적인 서비스 내용을 확인하였다. '19년 평가를 받은 기관 중 홈페이지 또는 유선 설문에 참여한 3,923개소 중 91.3%(3,581개소)가 외부평가자 참여로 평가의 전문성과 객관성이 향상되었다고 응답하였다.

나. 평가지표 및 매뉴얼 개선

'19년 평가지표는 전문가 자문 및 장기요양기관, 관련 협회 등의 현장의견 수렴, 평가체계 개편 연구용역 결과 및 '18년 시설급여 평가지표 개선 결과 등을 토대로 서비스 관련이 높고 유사한 평가지표를 통·폐합하고, 수급자 안전 등 사회적 가치 실현분야 평가를 강화하는 등 아래와 같이 평가지표를 개선하였다. 특히, 급여종별 특성을 반영하여 복지용구의 지표를 큰 폭으로 개선하여 평가의 수용성을 제고하였다.

<표4-1-1> 2019년 평가지표 변동 현황(급여종별)

(단위 : 개)

구분	전체	방문요양	방문목욕	방문간호	주야간보호	단기보호	복지용구
2016	276	44	45	42	59	54	32
2019	207	32	32	31	46	43	23
유지	59	12	10	10	8	10	9
신설	5	-	-	-	2	2	1
보완	117	15	16	17	31	26	12
통합	26	5	6	4	5	5	1
통합삭제	43	6	6	6	9	7	9

2. 2019년 장기요양기관(재가급여) 평가결과 요약

- 가. '19.3.5.부터 10.31.까지 약 8개월에 걸쳐 급여종별 6,985개소를 대상으로 평가를 수행하였으며, 휴·폐업 기관 등 평가가 불가능한 1,011개소를 제외하고 총 5,974개소에 대한 평가를 100% 실시하였다.
- 나. 전체 평균점수는 '16년 80.1점 대비 83.4점으로 3.3점 향상되었으며, 6개 급여종별 모두 평균점수도 최소 0.7점에서 최대 9.6점까지 향상되었다. 특히 급여종별 특성을 반영하여 지표개선을 한 복지용구의 평균점수가 가장 크게 향상되었다.
- 다. '10년 ~ '19년 5회 연속 평가를 받은 기관은 전체 5,974개소 중 16.7%인 998개소이며, 평균점수는 88.1점으로 전체 평균점수 83.4점보다 4.7점 높게 나타났다. '19년 최초로 평가를 받은 기관은 43.1%인 2,574개소이며 평균점수는 전체 평균점수보다 2.6점 낮은 80.8점으로 나타났다. 연속해서 평가를 받을수록 평균점수가 상승하고 있음을 알 수 있으며 이는 평가를 통해 기관의 서비스 수준이 지속적으로 향상되고 있음을 나타낸다.
- 라. 대분류 영역별로 보면 5가지 모든 영역에서 점수가 상승하였다. 급여제공 결과영역이 96.4점으로 가장 높게 나타났으며, 환경 및 안전 88.4점, 수급자 권리보장 82.9점, 기관운영 80.7점, 급여제공과정 75.7점 순이었다. '16년 대비 상승폭이 가장 큰 영역은 수급자 권리보장으로 5.3점 상승되었으며, 급여제공과정이 0.5점으로 가장 낮게 상승하였다.
- 마. 수급자 규모별 평균점수는 30인 이상이 86.3점, 10인 이상 30인 미만 82.4점, 10인 미만 77.5점으로 수급자 규모가 클수록 평균점수가 높은 것으로 나타났다. 종사자 규모별 평균점수도 30인 이상이 87.6점, 10인 이상 30인 미만 84.0점, 10인 미만 77.9점으로 수급자와 동일하게 규모가 클수록 높은 것으로 나타났다.
- 바. 설립주체별 기관수는 개인이 4,641개소(77.7%)로 가장 많고, 법인 1,214개소(20.3%), 지방자치단체 97개소(1.6%), 기타 22개소(0.4%) 순으로 분포되어 있다. 평균점수는 지방자치단체 89.1점, 법인 87.4점, 기타 85.2점, 개인 82.2점으로 설립주체가 지방자치단체와 법인 기관이 개인이 운영하는 기관에 비해 평균점수가 높은 것으로 나타났다. 개인 설립기관도 '16년 대비 평가점수 상승폭이 4.2점으로 가장 높게 나타나 서비스 수준이 점차 향상되고 있는 것으로 분석된다.