

2017년

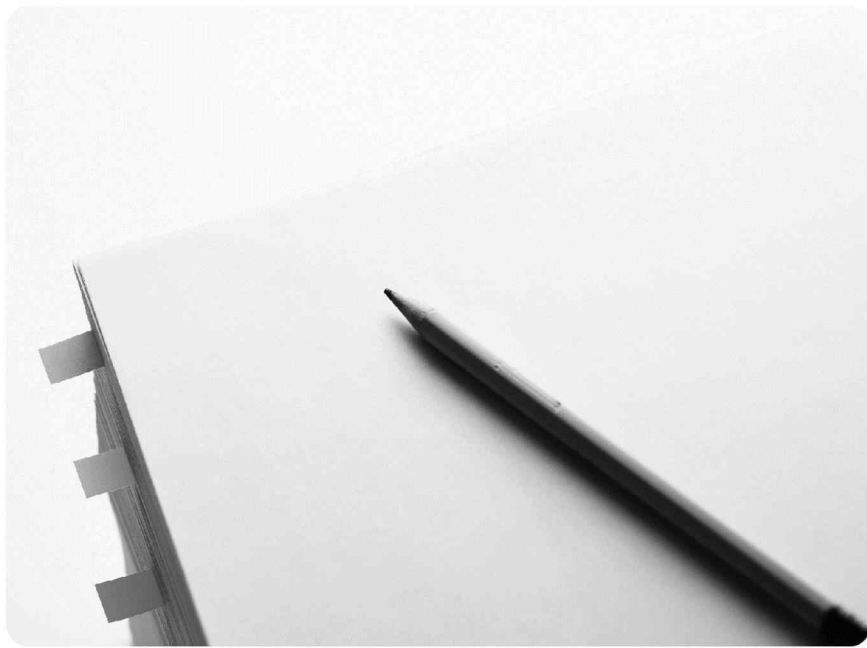
장기요양 서비스 모니터링 매뉴얼

2017. 4 .

제1편 장기요양 서비스 모니터단 소개 및 활동	7
I. 모니터단 소개	9
1. 목적	9
2. 구성	9
II. 모니터단 활동	10
1. 모니터단의 책무	10
2. 모니터단의 자세	10
3. 모니터링 절차	11
4. 사전준비	11
5. 모니터링 실시	12
6. 유의사항	13
7. 모니터링 종료	13
8. 조사표 작성 및 보고	14
9. 모니터링(서명) 거부 시 조치사항	15
10. 실시하지 못한 경우	15
제2편 모니터링 지표	17
I. 모니터링 지표 해설	19
1. 지표 방향	19
2. 지표 구성	19
II. 2017년 지표 현황	20
1. 입소시설(단기보호 포함) 지표	20
2. 주야간보호 지표	21
3. 맞춤형 서비스 지표	22
4. 방문요양 사회복지사 등 지표	23

제3편 지표매뉴얼	25
I. 인력추가배치 지표	27
1. 법적 인력기준 준수	29
2. 직종에 맞는 업무수행	39
3. 종사자 근무형태	41
4(3). 인력추가배치 지속 여부	42
5(4). 신체활동지원 서비스	43
6(5). 기능회복훈련	45
7(6). 가족지지 프로그램	48
8(7). 체계적인 간호서비스	49
9(8). 급식서비스	51
10(9). 수급자 위생관리	53
(10). 이동서비스 (주·야간보호기관)	54
11. 직접 서비스시간 증가	55
12. 종사자 업무만족도	56
13. 목표 및 기대효과 달성	57
14. 자가진단 일치도	58
II. 맞춤형 서비스 지표	59
1. 수급자 상태 반영 프로그램 계획	61
2. 신체활동지원 서비스	62
3. 기능회복훈련	64
4. 가족지지 프로그램	67
5. 외부강사 프로그램	68
6. 맞춤형 프로그램 및 외부강사 운영 준수	69

7. 외부강사의 프로그램 진행현황	71
8. 프로그램 기록지 작성여부	72
9. 프로그램 평가 및 반영	73
10. 자가진단 일치도	74
III. 방문요양 사회복지사 등 지표	75
1. 직종별 인력배치기준 준수	77
2. 팀장급 요양보호사 적용기준	81
3. 시설장 업무 수행	82
4. 사회복지사 등 1인당 방문 수급자 수	83
5. 사회복지사 등 방문횟수 및 급여제공시간 중 가정 방문	84
6. 3개월 내에 모든 수급자 방문	86
7. 수급자 및 급여제공자 매월 상담	88
8. 사회복지사 업무수행일지	89
9. 수급자 방문상담 소요시간	90
10. 수급자 만족도	91
11. 목표와 기대효과	92
12. 자가진단 일치도	93



제 1 편

장기요양 서비스 모니터단 소개 및 활동

I. 모니터단 소개

II. 모니터단 활동

I | 모니터단 소개

1. 목 적

- 급여비용 가산을 받은 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 단기보호기관, 주·야간보호기관, 가정방문급여기관을 방문하여 모니터링 지표 및 매뉴얼에 근거, 인력추가배치 및 프로그램 운영실태 등 서비스 수준 점검을 통해 장기요양 서비스 수준 향상을 유도하고자 함

2. 구 성

가. 관련근거 및 모니터단 명칭

<관련근거>

- ◆ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」
제5장 제2절 제54조 (급여비용 가산 산정의 원칙)
- ◆ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」
제4장 제2절 제14조 (가산기관 등 관리를 위한 세부기준 등)

<명 칭>

- ◆ “장기요양 서비스 모니터단(Long Term Care Service Monitor Team)”

나. 모니터단 구성

- 모니터단은 2인 1조로 구성(공단직원 및 외부요원으로 구성)
- 외부요원 자격

- ◆ 사회복지사 자격증, 간호사 또는 물리(작업)치료사 면허증 소지자 중 해당 분야 3년 이상 경력자
- ◆ 요양보호사 자격증 소지자 중 해당분야 5년 이상 경력자
- ◆ 장기요양에 관한 학식과 경험이 풍부하다고 지사장이 인정하는 자

Ⅱ | 모니터단 활동

1. 모니터단의 책무

- 가. 장기요양서비스 모니터단은 모니터링과 관련된 장기요양기관, 종사자 및 수급자 등의 (개인)정보 보호에 철저를 기하여야 한다
- 나. 모니터단 업무를 수행하면서 알게 된 비밀에 대하여 보안을 유지하여야 한다.

2. 모니터단의 자세

가. 친절한 자세 유지

모니터단은 장기요양기관의 감독자나 평가자가 아니라는 인식을 가져야 하며 장기요양기관을 방문하여 모니터링을 실시할 때 장기요양기관 직원과 이용자인 수급자에게 친절한 자세를 유지한다.

나. 공손한 말투 및 예의바른 자세

모니터단은 공손한 말투를 사용하며, 지시적인 어법사용을 지양하고 수급자 및 장기요양기관의 직원에게 예의바르게 대한다.

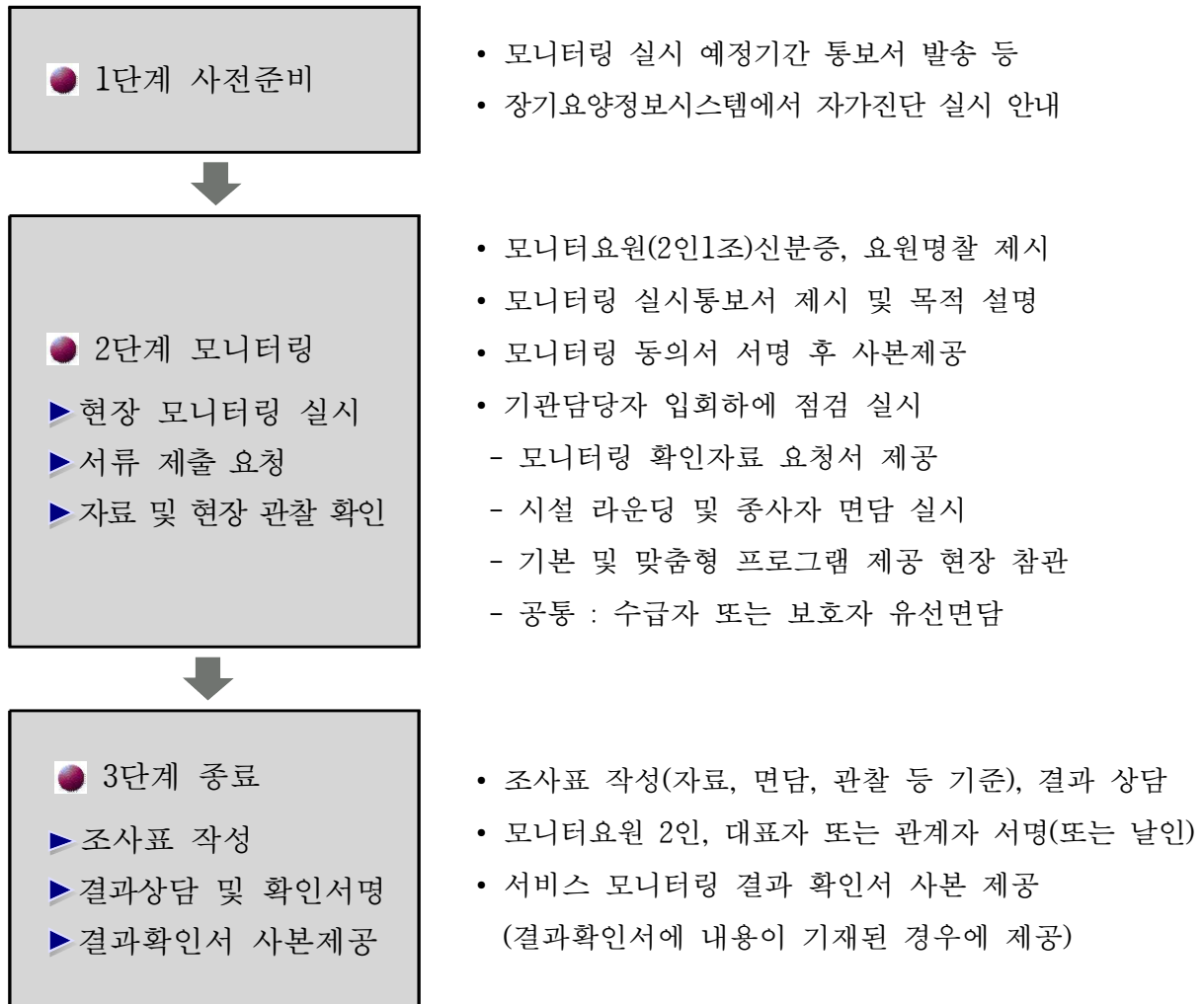
다. 단정한 복장

모니터단은 장기요양기관 서비스 제공현장을 방문할 때 단정한 복장을 갖추도록 한다.

라. 객관적이고 논리적인 근거 제시

장기요양기관 담당자에게 모니터링 점검결과를 설명할 때 근거, 법령(지침내용) 등을 제시하여 신뢰성을 갖도록 한다.

3. 모니터링 절차



4. 사전준비

가. 장기요양기관

- 자가진단 입력 · 저장
- 자가진단 결과 ... 장기요양정보시스템에서 자가진단 저장 완료 후 조회 가능
- 모니터링 지표별 증빙자료 ... 2017년도 모니터링 지표 참조

나. 모니터단

- 장기요양기관 방문 일정 계획
모니터링 대상기관에 대하여 1일 2개소 방문 기준으로 일정을 정한다.
- 방문 전 준비사항 확인
 - 공단 직원 신분증, 외부요원 ‘서비스 모니터단’ 명찰
 - 모니터링 실시통보서 및 기관 일반현황
 - 모니터링 조사표, 매뉴얼
 - 맞춤형 서비스 제공 일지
 - 가감산 종합 및 상세현황, 종사자 근무현황 신고서 등
- 모니터링 대상기관 위치 확인
 - 노인장기요양보험(<http://www.longtermcare.or.kr>) ... 장기요양기관서비스 검색

5. 모니터링 실시

- 기관을 방문할 때 공단직원은 신분증, 외부요원은 명찰을 착용한다.
- 대표자(시설장)등 담당직원에게 자신의 소속과 이름, 방문목적, 모니터링 내용과 절차 등을 설명하고 원활이 진행될 수 있도록 협조를 구한 후 모니터링 실시 동의서에 서명 후 장기요양기관에 사본을 제공한다.
- 사전 설명을 마친 후, “지금부터 모니터링을 시작하겠습니다.” 라고 말하고, 지표 및 매뉴얼에 따라 모니터링을 실시한다.
- 시설 내부를 라운딩 하기 전에 관련자료 목록(직원 근무표, 급여제공기록지 등)을 제시하고 준비를 정중하게 요청한다.
- 모니터링 결과는 시설 라운딩, 종사자 면담결과, 관련서류 점검 등을 마친 후 종합하여 판단하고 그 결과를 선별지표와 필수지표에 따라 우수, 보통, 미흡 또는 보완, 해당없음 으로 정확하게 구분하여 표시한다.
- 제도 및 개선이 요구되는 경우 지표별 원칙과 개선사유에 대해 정확히 설명을 해주고, 결과에 대하여 이의를 제기 할 때에는 점검과정에 문제가 있는지 재검토한 후 해당 기관이 이해할 수 있도록 충분히 설명한다.
- 미흡사항에 대해 안내하는 경우에는 지시적이거나 부정적인 언어 사용을 자제

하고 긍정적 언어를 사용한다.

- 모니터링 실시 중 건강·급식·위생·안전·학대 등과 관련하여 즉시 조치해야 하는 중대한 문제가 발견된 경우, 소속 장기요양운영센터와 협의하여 조치를 하도록 한다.(예시 : 상한 음식제공, 노인학대 및 방임, 시설 설비 파손으로 낙상 및 상해위험 등)

6. 유의사항

- 모니터링 중 수급자를 만났을 때, “안녕하세요” 라고 밝게 웃으며 인사한다. 생활실을 관찰할 때에는 수급자의 활동과 동선을 방해하지 않도록 한다.
- 특히 수급자의 위생관리 서비스가(기저귀 교체, 도뇨관 교체, 목욕 등) 진행 중 일 때에는 생활실(화장실, 욕실 등) 출입을 지양하고, 부득이한 경우에는 사전 양해를 구하고 출입하도록 유의한다.
- 수급자의 프로그램 활동시간이나 급식 및 간식 시간에는 모니터단의 이동 및 대화 등으로 방해가 되지 않도록 유의한다.
- 급식 및 조리실태 확인을 위해 조리실을 방문하는 경우에는 담당직원에게 인사를 한 후 모니터링 내용을 설명하고 협조를 구한다.
- 모니터 요원이 직접 생활실이나 화장실 문을 열거나 조리된 음식 보관함을 열지 않으며, 먼저 시설관계자에게 양해를 구하고 관찰하는 것을 원칙으로 한다.

7. 모니터링 종료

- 모니터링이 끝나면 점검이 누락된 지표항목이 없는지 꼼꼼히 확인한다. 이때 누락된 항목이 있으면 대표자(시설장) 또는 담당직원에게 정중히 양해를 구하고 안내를 받아 재확인한다.
- 모니터링 결과 서비스 제공수준이 미흡한 경우 및 무작위로 선정된 기관에 대하여 사후에 추가 모니터링을 실시할 수 있음을 안내한다.
- 모니터링이 끝난 후, 개선(보완)이 필요한 항목에 대하여는 대표자(시설장 또는 담당직원)에게 구체적으로 안내하여 자율적 개선이 이루어지도록 한다

- 모니터링 결과에 대하여 상담을 실시한 후, 점검표 앞면에 대표자(시설장) 또는 관계자의 ‘확인 서명’을 받는다.
- 최종 점검이 끝나면 마지막으로 궁금한 사항이 없는지 질문한 뒤 마무리 인사를 한다.(예시) “모니터링을 모두 마쳤습니다. 모니터링에 적극 협조해 주셔서 감사드립니다.”

8. 조사표 작성 및 보고

가. 작성

- 조사표는 현장에서 모니터 요원이 직접 작성하며 결과 참고사항에 대해서는 검토의견에 해당지표를 표기하고 그 내용을 구체적으로 기록한다.
- 모니터링 총평에는 모니터링 결과에서 해당되는 내용을 선택하거나 또는 우수 운영사례에 대한 내용을 기록한다.
- 모니터링 결과 급여비용 부적정 급여를 제공한 부분이 확인된 경우에는 ‘서비스 모니터링 결과 확인서’ 해당 항목에 표기하고 그 내용을 기록한 후 기관 담당자의 확인을 받는다.
- 미준수 급여제공 부분에 대한 기관 확인을 마친 후 모니터링 실시일로 부터 15 일간의 기간을 정하여 공단에 자진신고 하도록 안내한다. 결과 확인서에 대표자(시설장) 또는 관계자의 ‘확인 서명’을 받고, ‘서비스 모니터링 결과확인서’ 사본을 장기요양기관에 제공한다.

나. 보고

- 외부요원은 모니터링 결과를 장기요양보험 홈페이지에서 직접 입력하고(모니터링일 포함 7일 이내) 조사표 원본은 공단에 내방하여 제출(모니터링일 포함 7일 이내) 한다.

9. 모니터링(서명) 거부 시 조치사항

가. 모니터링 거부

- 장기요양기관 대표자 등의 면담을 통해 공단의 모니터링 실시에 성실히 응하여야 함을 설명하고 정당한 사유 없이 모니터링을 거부하는 때에는 다른 방법으로 가산금 지급의 적정성여부를 심사 또는 조사할 수 있음을 안내한다.
- 외부요원은 공단 업무담당자에게 거부 사실을 보고한 후 ‘모니터링 거부사유서’를 받아 공단에 제출한다.

나. 서명 거부

- 실시 후 조사표에 반영된 결과에 동의하지 않는 등의 이유로 조사표에 서명을 거부하는 경우에는 매뉴얼에 따른 기준을 재차 설명하고 서명을 요구한다.
- 서명을 계속 거부하는 경우에는 공단 업무담당자에게 보고하고 ‘조사표 서명 거부사유서’를 받고 모니터링을 종료한다. 담당자는 내용을 모니터링 결과 등록화면의 상담내용 입력메뉴(모니터링결과 기타의견란)에 상세히 기록하여 담당부서장에게 보고한다

10. 방문일에 모니터링을 실시하지 못한 경우

- 부득이한 사유로 방문일에 모니터링을 수행할 수 없는 경우는 공단 업무담당자에게 보고하고 ‘장기요양 서비스 모니터링 연기 신청서’를 받은 후 공단에 제출한다.



제2편

모니터링 지표

I. 모니터링 지표 해설

II. 2017년 지표 현황

I | 모니터링 지표 해설

1. 지표 방향

- 가. 수급자 신체 및 인지기능 유지·향상과 연관이 있는 서비스를 지표로 구성
 나. 급여비용 가산 적용기준과 관련 있는 항목을 필수지표로 구성
 다. 가산 후서비스 제공수준 및 기관운영에 미친 영향을 확인하는 선별지표로 구성

2. 지표의 구성

가. 지표영역

- 시설급여기관, 주·야간보호, 단기보호 : 인력추가배치 및 맞춤형 서비스 제공
- 가정방문급여 : 사회복지사 등 배치 가산

나. 지표항목 및 문항

입소시설, 단기보호		주야간보호		맞춤형서비스		가정방문급여	
● 인력운영 등 (14항목)		● 인력운영 등 (14항목)		● 프로그램운영 등 (10항목)		● 인력운영 등 (12항목)	
27 문항	필수지표 (3) 선별지표(24)	25 문항	필수지표 (2) 선별지표(23)	19 문항	필수지표(13) 선별지표 (6)	13 문항	필수지표(6) 선별지표(7)

다. 점검척도

- 필수지표 : 우수, 보통, 미흡, 해당없음 으로 구성
- 선별지표 : 우수, 보통, 보완, 해당없음 으로 구성

라. 점검근거

- 자료, 관찰, 종사자 면담, 수급자(보호자) 상담 등

II | 2017년 지표 현황

1. 입소시설[단기보호 포함] 지표

A. 인력운영

내 용	점검 근거	지표유형
1. 급여비용 가산 산정에 따른 근무인원 배치기준을 준수하였는가?	자료·면담·관찰	필수
2. 종사자는 직종에 맞는 업무를 수행하는가?	자료·면담·관찰	선별
3. 요양보호사의 근로시간 또는 근로형태는 적정한가?	자료·면담·관찰	선별
4. 인력추가배치가 지속적으로 유지되는가?	자료·면담	선별

B. 서비스제공 과정

내 용	점검근거	지표유형
5. 신체활동지원 서비스를 제공하는가?	자료·면담·관찰	선별
6. 기능회복훈련 프로그램을 제공하는가?	자료·면담·관찰	선별
7. 가족상담 등 가족지지 및 참여프로그램을 운영하는가?	자료·면담	선별
8. 간호인력에 의해 체계적인 간호서비스가 제공되는가?	자료·면담	선별
9. 수급자에게 급식서비스는 적절히 제공되고 있는가?	자료·면담·관찰	선별
10. 실내환경 및 수급자의 위생관리는 적정한가?	관찰	선별

C. 결과

내 용	점검근거	지표유형
11. 추가배치한 직종별로 수급자에게 제공한 서비스가 어느 영역에서 가장 많이 증가하였는가?	면담	선별
12. 종사자의 업무만족도는 어떠한가?	면담	선별
13. 인력 추가배치에 대한 기대효과를 달성하였는가?	자료·면담	선별
14. 자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가?	자료·면담	선별

2. 주야간보호 지표

A. 인력운영

내 용	점검 근거	지표유형
1. 급여비용 가산 산정에 따른 근무인원 배치기준을 준수하였는가?	자료·면담·관찰	필수
2. 종사자는 직종에 맞는 업무를 수행하는가?	자료·면담·관찰	선별
3. 인력추가배치가 지속적으로 유지되는가?	자료·면담	선별

B. 서비스제공 과정

내 용	점검근거	지표유형
4. 신체활동지원 서비스를 제공하는가?	자료·면담·관찰	선별
5. 기능회복훈련 프로그램을 제공하는가?	자료·면담·관찰	선별
6. 가족상담 등 가족지지 및 참여프로그램을 운영하는가?	자료·면담	선별
7. 간호인력에 의해 체계적인 간호서비스가 제공되는가?	자료·면담	선별
8. 수급자에게 급식서비스는 적절히 제공되고 있는가?	자료·면담·관찰	선별
9. 실내환경 및 수급자의 위생관리는 적정한가?	관찰	선별
10. 이동서비스는 적절하게 운영되고 있는가?	자료,면담	선별

C. 결과

내 용	점검근거	지표유형
11. 추가배치한 직종별로 수급자에게 제공한 서비스가 어느 영역에서 가장 많이 증가하였는가?	면담	선별
12. 종사자의 업무만족도는 어떠한가?	면담	선별
13. 인력 추가배치에 대한 기대효과를 달성하였는가?	자료·면담	선별
14. 자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가?	자료·면담	선별

3. 맞춤형 서비스 지표

A. 프로그램 운영

내 용	점검 근거	지표유형
1. 수급자의 개인별 상태를 반영하여 맞춤형 프로그램을 계획하였는가?	자료·면담·관찰	선별

B. 서비스제공 과정

내 용	점검근거	지표유형
2. 신체활동지원 서비스를 제공하는가?	자료·면담·관찰	필수
3. 기능회복훈련 프로그램을 제공하는가?	자료·면담·관찰	필수
4. 가족상담 등 가족지지 및 참여프로그램을 운영하는가?	자료·면담	필수
5. 외부강사가 프로그램을 다양하고 적절하게 운영하는가?	자료·면담	선별
6. 맞춤형 서비스 프로그램 및 외부강사 운영 등의 기준을 준수하는가?	자료·면담·관찰	필수
7. 외부강사는 수급자의 특성과 기능상태를 알고 있으며 수급자 상태에 맞게 프로그램을 진행하는가?	관찰	선별

C. 결과

내 용	점검근거	지표유형
8. 프로그램 운영 기록지를 작성하고 보관하는가?	자료, 면담	필수
9. 프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 프로그램에 반영하는가?	자료, 면담	선별
10. 자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가?	자료	선별

4. 방문요양 사회복지사 등 지표

A. 인력운영

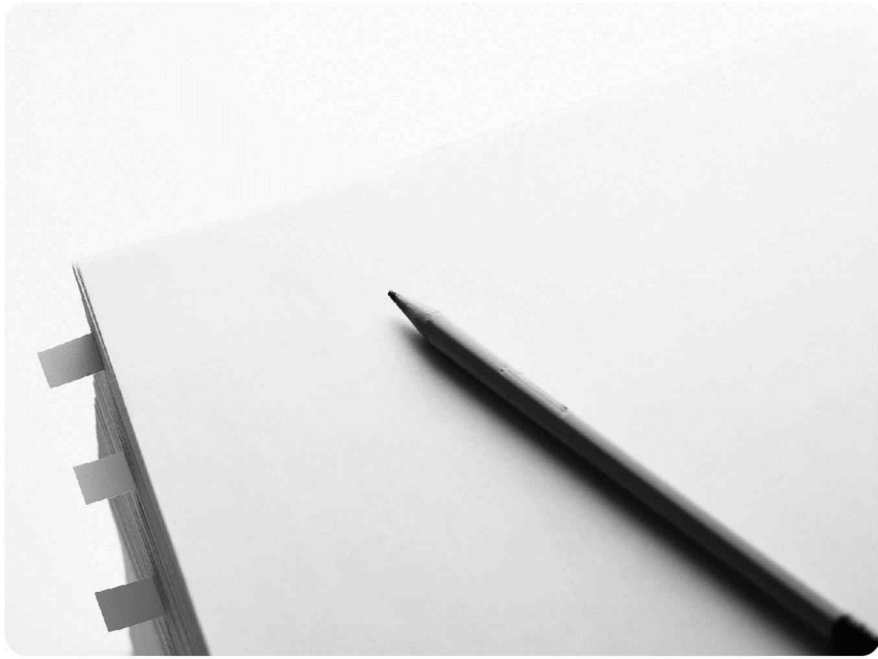
내 용	점검 근거	지표유형
1. 급여비용 산정에 따른 직종별 인력배치기준을 준수하였는가?	자료·면담·관찰	필수
2. 팀장급 요양보호사의 적용기준을 준수하였는가?	자료	필수
3. 사회복지사 등 추가배치에 따라 시설장이 수급자 관리, 직원에 대한 교육 등 업무를 충실히 수행하는가?	자료·면담	선별

B. 서비스 제공 과정

내 용	점검근거	지표유형
4. 가산을 받은 사회복지사 등의 1인당 방문 수급자수는 적정한가?	자료·면담·관찰	선별
5. 사회복지사 등은 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 모든 수급자의 가정을 방문하고 있는가?	자료·면담·관찰	필수
6. 3개월내에 모든 수급자를 1회 이상 방문하였는가?	자료·면담	필수
7. 급여제공시간 외의 시간에 방문한 경우 수급자 및 급여제공자를 매월 1회 이상 모두 면담하고 있는가?	자료·면담	필수
8. 사회복지사 등이 업무수행일지를 충실히 작성하여 비치하였는가?	자료·면담·관찰	필수
9. 사회복지사 등의 수급자 방문상담 소요시간은 적정한가?	관찰	선별

C. 결과

내 용	점검근거	지표유형
10. 사회복지사 등 추가배치에 따라 수급자(또는 보호자)의 서비스 이용 만족도가 증가하였는가?	면담	선별
11. 인력 추가배치의 목표와 기대효과를 달성하였는가?	면담	선별
12. 자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가?	자료	선별



제3편

제3편 지표 매뉴얼

지표 매뉴얼

- I. 인력추가배치 지표
- II. 맞춤형 서비스 지표
- III. 방문요양 사회복지사 등 지표



I . 인력추가배치 지표

(시설급여기관, 단기보호기관, 주·야간보호기관)

I 인력운영

※ 지표번호 아래()는 주·야간보호 지표임, 문항 옆()는 배점임

1 (필수)

급여비용 가산 산정에 따른 근무인원 배치기준을 준수하였는가?

- ① 직종별 인력배치 기준(5점)
- ② 인력추가배치 가산 기준(5점)
- ③ 야간직원배치 가산 기준(주야간보호 제외)(5점)

방향	노인장기요양보험법 시행규칙 제23조 및 제24조에 의한 인력배치기준 및 고시 제5장(급여비용 가산 및 감액 산정기준)에 따른 직종별 근무현황과 실제 근무인원의 일치 여부를 점검한다.
기준	급여비용 가산 산정을 위해 통보한 근무현황과 실제 서비스를 제공한 직종별 근무인원 및 야간 근무시간이 일치함
척도	1-① 직종별 인력배치 기준 ● 우수 (배치여부 Y) 직종별 종사자 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 일치하는 경우 ● 미흡 (배치여부 N) 직종별 종사자 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 불일치하는 경우 1-② 인력추가배치 가산 기준 ● 우수 (배치여부 Y) 인력배치기준을 초과하여 배치한 가산 직종별 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 일치하는 경우 ● 미흡 (배치여부 N) 인력배치기준을 초과하여 배치한 가산 직종별 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 불일치하는 경우 ● 해당 없음 1-③ 야간직원배치 가산 기준 ● 우수 (배치여부 Y) 야간직원배치 기준에 따른 직종별 근무현황 통보서와 실제 근무시간이 일치하는 경우 ● 미흡 (배치여부 N) 가. 야간직원배치 기준에 따른 직종별 근무현황 통보서와 실제 근무시간이 불일치하는 경우

	나. 각 일자별 22시~다음날 06시 사이에 해당 종사자 근무시간이 7시간 미만인 경우 ● 해당없음
자료	수가 가산 결정현황표, 근무현황통보서, 조직도, 근무편성표, 야간점검 일지, 인건비 지급내역(필요시) 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 급여비용을 지급받은 (또는 청구 중인)월에 노인장기요양보험법 시행 규칙 제23조 및 제24조에 의한 인력배치기준 준수 및 고시 제5장(급여 비용 가산 및 감액 산정기준)에 따른 직종별 근무내용 제출 현황과 실제 근무인원이 일치하는지 비교 점검한다. 2. 종사자 근무여부는 직종별 근무내용 제출 현황과 조직도, 근무편성표 등과 비교 점검한다. 3. 근무이력이 확인되지 않는 종사자는 근무를 확인할 수 있는 자료를 추가로 요청하여 급여를 지급한 것이 확인한다. 4. 시설 전체 라운딩 중 종사자 근무표를 기준으로 본인 여부를 확인하며 근무 장소가 여러 층인 경우 층별로 확인한다. 5. 모니터링 당일 미근무자 및 근무표에 없는 자가 근무하는 경우에는 그 사유를 확인하고 실제 배치여부를 고용계약서, 종사자 면담 등 다른 방법으로 확인한다. 6. 1-③ : 노인요양공동생활가정, 가산을 받지 않은 단기보호기관은 “해당없음” 으로 적용한다. ※ 보건복지부 요양보험운영과-398(2017.1.11.)호 관련 노인요양공동생활가정도 노인의료복지시설이므로 야간인력 배치가 의무이나, 노인요양공동생활가정의 특성을 고려하여 숙직의 형태를 인정하고 야간직원 배치 가산에서 제외함
안내사항	● 직종별 근무내용 제출 현황과 실제 근무인원이 다른 상태에서 급여비용을 받은 것이 확인된 경우 “미흡” 에 체크하고 가산 기준 미준수 청구임을 안내한다. ● 급여비용을 청구하지 않은 경우 : 인력배치기준 미준수 및 시·군·구에 신고되지 않은 인력배치 또는 가산인력을 배치하지 않은 경우, 시·군·구에 신고한 직종으로 실제 근무한 시간을 통보하고 급여비용을 청구하도록 안내한다 ● 근무현황통보서로 실제 근무여부를 점검하므로 향후 현지 확인심사 또는 현지조사 과정에서 ‘종사자 근무여부가 사실과 다른 것이 확인 되는 경우’ 에는 그에 대한 조치를 따라야 한다는 것을 안내한다.

<모니터링 실시 월의 전전월>

근무현황통보서								
년 월								
직 종	근무현황통보			자가진단			모니터링	
	의무인원	가산인원	근무인원	의무인원	가산인원	근무인원	근무여부 Y/N	미흡
시설장								
사무국장								
사회복지사								
간호(조무)사								
물리(작업)치료사								
사무원								
영양사								
조리원								
위생원								
보조원(운전사)								
관리인								
요 양 보 호 사	일반실							
	(치매전담실가형1실)							
	(치매전담실가형2실)							
	(치매전담실나형1실)							
	(치매전담실나형2실)							
	치매전담형공생							
	치매전담형주야간보호							
	야간직원배치							
안내사항	실 근무여부를 기관 조직도와 근무표로 점검하였으며, 향후 현지 현지조사 등 다른 업무를 통해 ‘종사자 실근무 여부가 모니터링 점검사항과 다른 경우’에는 해당 업무절차에 따라야 합니다.							

참고 1

노인복지법 시행규칙 [별표 4] <2017.1.1. 적용>

노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제22조제1항 관련)

6. 직원의 배치기준

직종별 시설별	시설 의장	사무 국장	사회 복지사	의사(한 의사포함) 또는 축탁의 사	간호사 또는 간호 조무사	물리치료 사 또는 작업치료 사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
노인요양 시설	입소 자 30명 이상	1명 (입소자 50명이 상인경 우로 한정함)	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 (입소자 100명 초과 할 때 마다 1명추가)	입소자 2.5명 당 1명 (치매 전담실 은 2명당 1명)	1명 (입소 자50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (1회 급식인원 이50명 이상인 경우로 한정함)	입소자 25명당 1명	1명 (입소자 100명 초과할 때마다 1명 추가)	1명 (입소자 50명이 상인 경우로 한정함)
	입소 자 30명 미만 10명 이상	1명	1명	1명	1명	삭제	입소자 2.5명 당 1명			1명	삭제	
노인요양 공동생활 가정		1명			1명		입소자 3명당 1명(치 매전담 형은 2명당 1명)					

비고

1. 의료기관의 일부를 시설로 신고한 경우에는 의료기관의 장(의료인인 경우만 해당한다)이 해당 시설의 장을 겸직할 수 있다.
2. 사회복지사는 입소자에게 건강유지, 여가선용 등 노인복지 제공계획을 수립하고, 복지증진에 관하여 상담·지도하여야 한다.
3. 축탁의사는 의사, 한의사 또는 치과의사를 포함한다.
4. 의료기관과 협약을 체결하여 의료연계체계를 구축한 경우에는 의사(한의사를 포함한다) 또는 축탁의사를 두지 않을 수 있다.
5. 요양보호사는 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동지원 서비스와 그 밖의 일상생활지원 서비스를 제공하여야 한다.
6. 영양사 및 조리원이 소속되어 있는 업체에 급식을 위탁하는 경우에는 영양사 및 조리원을 두지 않을 수 있다.
7. 세탁물을 전량 위탁처리하는 경우에는 위생원을 두지 않을 수 있다.
8. 모든 종사자는 시설의 장과 근로계약을 체결한 사람이어야 한다.
9. 노인요양시설 내 치매전담실과 치매전담형 노인요양공동생활가정의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
10. 시설의 장, 요양보호사 및 프로그램관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.

참고 2**노인복지법 시행규칙 [별표 5] <2017.1.1. 적용>****노인의료복지시설의 운영기준(제22조제2항 관련)****8. 사업의 실시**

바. 시설의 장은 다음의 기준에 따른 사업을 실시하여야 한다.

사 업 기 준

- (가) 입소자의 생활의욕증진 등을 도모하기 위하여 입소자의 신체적·정신적 상태에 따라 그 기능을 회복하게 하거나 기능의 감퇴를 방지하기 위한 훈련에 참가할 기회를 제공하여야 한다.
- (나) 교양·오락설비 등을 구비하고 적절한 레크리에이션을 실시하여야 한다.
- (다) 입소자에 대한 상시보호를 할 수 있도록 이에 적합한 직원의 근무체제를 갖추되, 특히 오후 10시부터 다음날 오전 6시까지의 야간시간대에는 입소자 보호 및 안전 유지를 위하여 별표 4 제6호에 따른 간호사, 간호조무사 또는 요양보호사 중 1명 이상의 인력을 배치하여야 한다. 시설의 규모 및 근무방식 등에 따른 세부적인 배치기준은 보건복지부장관이 정한다.
- (라) 입소자의 건강상태에 유의하여야 하며 건강의 유지를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- (마) 입원치료를 필요로 하는 입소자를 위하여 진료기관을 정하는 등 인근 지역의 의료기관과 긴밀한 협조체계를 갖추어야 한다.
- (바) 거동이 불가능한 외상노인의 욕창예방과 치료를 위하여 적절한 보호조치를 하여야 한다.
- (사) 치매노인은 치매의 정도에 따라 분리하여 보호하여야 한다.

참고 3**영양사 관련****2017 노인복지법 보건복지 사업안내(Ⅰ) Ⅰ.장기요양기관의 지정 및 설치 3.****나) 인력배치기준(p 277)**

- ※ **영양사 배치** : 1회 급식인원이 50명 이상인 경우, 식품위생법에 따른 의무 준수하여야 함
- 집단급식소로 신고(식품위생법 제88조)
 - 영양사 배치의무(식품위생법 제51조)
 - 조리사 배치의무(식품위생법 제52조)
- ※ **“1회 급식인원 50명이상”** : 통상 1회에 급식을 제공하는 인원(종사자 포함) 으로 1일 조·중·석식 중 가장 많은 급식인원을 1주일간 평균하여 ‘1회 급식인원이 50인 이상’ 인 경우를 말함
- ※ **조리의 과정이 없는 등의 완제품을 경관을 통해 제공하는 어르신은 급식인원에 포함하지 않음** (관련근거 : 보건복지부 요양보험제도과-2788(2016.07.11.)호)

참고 4**노인복지법 시행규칙 [별표 9] <2017.1.1. 적용>****재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조제1항 관련)****4. 인력기준**

가. 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호, 단기보호, 재가노인지원 및 방문간호서비스를 제공하는 시설은 다음 기준에 해당하는 인원을 두어야 한다.

구분	시설장	사회 복지사	간호사 또는 간호조무사	물리치료사 또는 작업치료사	치과 위생사	요양 보호사	사무원	조리 원	보조원 (운전자)
방문 요양	1명	1명 (수급자 15명 이상)				15명 이상 (농어촌지역의 경우에는 5명 이상)			
방문목욕	1명					2명 이상			
주·야간 보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상			이용자 7명당 1명 이상 (치매전담형의 경우에는 4명당 1명 이상)	1명 (이용자 25명 이상인 경우로 한정함)	1명	1명
	이용자 10명 미만	1명	1명 이상					1명	
단기 보호	이용자 10명 이상	1명	이용자 25명당 1명	1명 (이용자 30명 이상)		이용자 4명당 1명 이상		1명	
	이용자 10명 미만	1명	1명					1명	
재가노인지원	1명	1명					1명		
방문간호	1명		1명이상		1명 이상 (구강위생제공 하는 경우로 한정함)				

비고

1. "농어촌지역"이란 「지방자치법」 제2조제1항제2호에 따른 시·군의 읍·면 전지역 또는 동 중 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역을 말한다.
2. 시설장은 이용자별 재가노인복지 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.
3. 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.
4. 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있다.

5. 치매전담형 주·야간보호서비스 제공 시설의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
6. 시설장, 요양보호사 및 프로그램관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.
7. 도표 설명의 예: 주·야간보호서비스 이용자가 10명 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 한다.

나. 시설장은 상근(1일 8시간, 월 20일 이상 근무하는 것을 말한다. 이하 같다)하는 자로 두어야 한다. 다. 삭제 <2015.1.30.>

라. 주·야간보호서비스 및 단기보호서비스를 제공하는 경우 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사 또는 요양보호사 1급은 다른 업무와 겸직할 수 없다.

마. 라목에도 불구하고 단독주택 및 공동주택에서 이용자 10명 미만의 주·야간보호 서비스를 제공하는 경우에는 시설장이 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사 또는 요양보호사 1급 자격이 있으면 주·야간보호에 근무하는 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사 또는 요양보호사 1급과 각각 겸직할 수 있다. 이 경우 상시적으로 근무하는 종사자는 시설장을 포함하여 2인 이상으로 한다.

바. 모든 종사자는 시설의 장과 근로계약이 체결된 자이어야 한다.

사. 가목에도 불구하고 방문간호서비스를 제공하는 의료기관에서 구강위생만을 제공하는 경우에는 간호사 또는 간호조무사를 두지 않을 수 있다.

아. 방문간호서비스를 제공할 수 있는 간호사 또는 간호조무사는 간호업무경력이 2년이상인 간호사, 간호보조업무경력이 3년 이상인 간호조무사로서 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제11조의2에 따라 보건복지부장관이 지정한 교육기관에서 소정의 교육을 이수한 자 및 치과위생사로 한다.

자. 의료기관을 개설·운영하고 있는 자가 방문간호서비스를 제공하기 위한 재가노인복지시설을 개설하는 경우에는 해당 의료기관에 소속된 간호사, 간호조무사 또는 치과위생사 중에서 아목의 기준을 충족하는 자가 겸직할 수 있다.

5. 하나의 재가노인복지시설에서 여러 가지 재가노인복지서비스를 함께 제공하는 경우의 특례

가. 시설 및 설비기준에 관한 특례(재가노인지원서비스 제외): 재가노인복지서비스를 제공하는 시설이 하나 이상의 다른 재가노인복지서비스를 함께 제공하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 생활실, 침실 외의 시설은 병용할 수 있다.

나. 인력기준에 관한 특례

- 1) 재가노인복지시설의 시설장이 하나 이상의 다른 재가노인복지서비스를 함께 제공하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 다른 서비스의 시설장을 겸직하여 운영할 수 있다. 다만, 의료기관(보건진료소를 제외한다)이 아닌 재가노인복지시설 또는 보건진

료소가 방문간호를 제공하는 경우에는 2년 이상의 간호업무경력이 있는 간호사로서 해당 시설에 상근하는 자를 시설장으로 한다.

- 2) 방문요양서비스와 방문목욕서비스를 제공하는 시설의 요양보호사 1급은 상호 겸직하여 운영할 수 있다.
- 3) 주·야간보호서비스 또는 단기보호서비스를 제공하는 시설이 방문요양서비스를 함께 제공하는 경우에는 방문요양의 요양보호사는 10명 이상(농어촌지역의 경우: 5명 이상)으로 할 수 있고, 방문요양의 요양보호사를 공동으로 활용할 수 있다.
- 4) 주·야간보호서비스와 단기보호서비스를 함께 제공하는 경우에는 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사는 상호 겸직하도록 하여 운영할 수 있다. 다만, 이 경우 사회복지사는 이용자 50명당 1명, 간호사 또는 간호조무사는 이용자 25명당 1명, 물리치료사 또는 작업치료사는 이용자 30명 이상일 경우 1명을 배치하여야 한다..
- 5) 주·야간보호서비스와 단기보호서비스를 함께 제공하는 경우에는 제4호가목1)에 해당하는 요양보호사를 각각 두되 공동으로 활용할 수 있다.

6. 재가노인복지서비스를 제공하는 시설을 사회복지시설에 병설하는 경우의 특례

가. 시설 및 설비기준에 관한 특례

- 1) 방문요양, 방문목욕 또는 방문간호를 제공하는 시설을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 상호 중복되는 시설·설비를 공동으로 사용할 수 있다. 다만, 의료기관(보건진료소를 제외한다)이 아닌 재가노인복지시설 또는 보건진료소가 방문간호를 제공하는 경우에는 2년 이상의 간호업무경력이 있는 간호사로서 해당 시설에 상근하는 자를 시설장으로 한다.
- 2) 주·야간보호 또는 단기보호를 제공하는 시설을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우에는 생활실, 침실 외의 시설은 사업에 지장이 없는 범위에서 병용할 수 있다. 다만, 이 경우 시설의 연면적은 공동으로 사용하는 시설의 면적을 포함하여 각각 90제곱미터 이상이 되어야 한다.

나. 인력기준에 관한 특례

- 1) 재가노인복지서비스(재가노인지원서비스 제외)를 제공하는 시설을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우 사회복지시설의 장은 사업에 지장이 없는 범위에서 재가노인복지서비스 제공시설의 장을 겸직하여 운영할 수 있다. 다만, 의료기관(보건진료소를 제외한다)이 아닌 재가노인복지시설 또는 보건진료소가 방문간호를 제공하는 경우에는 2년 이상의 간호업무경력이 있는 간호사로서 해당 시설에 상근하는 자를 시설장으로 한다.
- 2) 주·야간보호를 제공하는 시설을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사를 겸직하도록 할 수 있다.

참고 5**보건복지부 요양보험운영과-9705(2016.12.14.)호 관련****▶ 병설 기관 중 조리원 1명만 배치한 경우 겸직 예시**

	기관 운영형태	겸직 가능	겸직 불가
Q12	• 주·야간보호, 단기보호	이용자의 합 25명 미만	• 이용자의 합이 25명 이상이면 조리원을 기관별로 각각 배치해야 함 • 노인주거복지시설(양로원)과 노인요양시설을 함께 운영하는 경우 겸직불가
	• 사회복지시설, 주·야간보호		
	• 사회복지시설, 단기보호		

▶ 병설 기관별 조리원을 각각 1인 이상 배치한 경우 공동 활용

Q13	• 주·야간보호, 단기보호	• 노인요양시설 소속 조리원이 주·야간보호시설의 식사를 조리하거나, 주·야간보호 소속 조리원이 노인요양시설의 식사를 조리하는 등 공동활용 가능 (공동활용하는 조리원 간 근무계획을 자유롭게 짤 수 있으며, 근무계획에 따라 주·야간보호대상자가 없는 일요일에도 주·야간보호 소속 조리원이 노인요양시설의 식사를 조리하는 것이 가능)
	• 사회복지시설, 주·야간보호	
	• 사회복지시설, 단기보호	

※ 2017년 노인보건복지 사업안내에 반영하고, 아울러 시행규칙 개정도 조속히 추진할 예정임

참고 6

가산 관련 주요 고시 변경사항

○ 입소시설, 주·야간보호, 단기보호

▶ 고시 제54조 (급여비용 가산 산정의 원칙)

2017. 2. 28. 까지 적용	2017. 3. 1.부터 적용					
- 인력배치기준 위반시 가산 불가 - 감액산정 적용시 가산 불가 (감액유형 : 인력배치기준 위반, 정원초과, 배상책임보험 미가입)	가산 감액	인력추 가배치	간호사 배치	야간 직원 배치	맞춤형 서비스	방문 요양
	인력배치 기준위반	불인정	인정	인정	인정	불인정
	정원초과	불인정	불인정	불인정	불인정	-
	배상보험 미가입	인정	인정	인정	인정	인정

▶ 급여비용 가산 유형(2017. 1. 1.부터 적용)

인력 추가 배치	- 대상기관 : 입소시설, 주·야간, 단기 - 대상직종 - 요양보호사, 사회복지사, - 간호(조무)사, 물리(작업)치료사	- 대상기관 : 좌동 - 대상직종 : - 요양보호사, 사회복지사 - 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, - 조리원(공생만 해당, 2017.3.1.부터 적용)									
야간 직원 배치	- 대상기관 : 인력추가배치 가산을 받은 시설(공생제외), 단기 - 대상직종 : 요양보호사, 간호(조무)사 - 가산점수 : 1인당 0.4점 - 가산직원1인당 입소자 15인 이하	- 대상기관 : 야간인력을 배치한 시설(공생제외), 단기 - 직종 : 좌동 <table border="1"> <tr> <th>구분</th><th>시설(공생제외)</th><th>단기보호</th></tr> <tr> <td>의무 배치</td><td>- 기관당 1명 - 가산점수 : 0.4점</td><td>-</td></tr> <tr> <td>추가 배치</td><td>- 직원1인당 입소자수 20명이하 - 주야간근무인원 2:1 - 가산점수 : 1인당 0.4점</td><td>좌동</td></tr> </table>	구분	시설(공생제외)	단기보호	의무 배치	- 기관당 1명 - 가산점수 : 0.4점	-	추가 배치	- 직원1인당 입소자수 20명이하 - 주야간근무인원 2:1 - 가산점수 : 1인당 0.4점	좌동
구분	시설(공생제외)	단기보호									
의무 배치	- 기관당 1명 - 가산점수 : 0.4점	-									
추가 배치	- 직원1인당 입소자수 20명이하 - 주야간근무인원 2:1 - 가산점수 : 1인당 0.4점	좌동									
간호사 배치	가산점수 : 0.4점	가산점수 : 0.6점									
맞춤형 서비스	- 대상기관 : 시설, 주야간, 단기 - 내용 : 외부강사 프로그램제공 등	현행 동일									
필요수 인력 배치	- 대상기관 : 시설, 주야간, 단기 - 직종 : 조리원, 위생원, 보조원(운전사)	폐지									

2 (선별)

종사자는 직종에 맞는 업무를 수행하는가? (4점)

방향	시·군·구에 신고한 인력 중 해당 장기요양기관에서 신고 당시 기재한 직종에 맞는 업무를 하는지 점검한다
기준	종사자가 시·군·구에 신고한 직종에 맞는 업무를 수행함
척도	● 우수 가. 모든 종사자가 직종에 맞는 업무를 수행하는 경우 나. 직종에 맞는 업무를 수행하면서 다른 직종의 업무를 일부 도와주는 경우 예시) 요양보호사가 수급자 신체활동지원을 주로 수행하면서 위생원 부재시나 도움이 필요하여 침실청소, 침구정리 등 일부 도와주는 경우 ● 보완 직종과 전혀 다른 업무를 전담하여 수행하는 종사자가 한 명 이상 있는 경우 (필요시 실시 월에 다른 직종 업무 전담여부 확인)
자료	업무분장표, 야간점검일지, 종사자 직종(시·군·구 신고내용) 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	- 고시 제50조 시군구에 신고한 직종으로 근무한 직원을 확인한다. ※ 고시 제51조 제2항 조리원, 위생원, 보조원, 사무원, 관리인이 부재하거나 업무에 도움이 필요하여 다른 직원이 그 업무를 일부 수행한 경우 신고한 직종으로 실 근무한 것으로 본다. ※ 요양보험운영과-9705(2016.12.14.)호 「노인복지법 시행규칙 개정사항 관련안내 및 협조요청」 Q9) 중략, 다만 타 업무를 전담한 경우 신고한 직종으로 근무한 것으로 보지 않는다. - 신고된 직종과 다른 업무를 전담하는 종사자가 있는지 확인한다 - 간호(조무)사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 조리원, 위생원, 보조원(운전사)등 해당 직종 종사자 전체를 면담하여 업무내용을 확인한다. - 요양보호사는 모니터링 당일 근무자 면담(층별 또는 구역별로 1~2명)을 통하여 요양보호사별 업무내용을 확인한다.

안내사항	● 요양보호사, 간호(조무)사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 조리원, 위생원, 보조원의 경우 실제 근무는 하였으나 직종과 다른 업무를 전담 수행하고 있는 경우는 부적정 청구임을 안내한다. ● 겸직이 허용되지 않은 2개 기관에 소속되어 업무를 수행한 경우 해당 기관에서 실제 근무한 시간만 신고하도록 안내한다.
------	---

3
(선별)
요양보호사의 근로시간 또는 근로형태는 적정한가? (4점)
(시설급여기관, 단기보호기관만 해당)

방향	요양보호사의 피로감이 누적되지 않도록 근무시간을 적정하게 운영하는지 점검한다.
기준	1일 8시간, 1일 3교대 또는 1일 2교대, 격일제 등을 적정하게 운영함
척도	● 우수 모든 요양보호사가 1일 8시간, 1일 3교대 또는 2교대 근무하는 경우 (직종별 업무수행 가능시간을 고려하여 판단) ● 보통 : 격일제 또는 2교대 근무형태가 복합된 경우 ● 보완 가. 모든 요양보호사가 격일제로 근무하는 경우 나. 요양보호사 근무형태가 우수, 보통에 해당되나 24시간 중 일정 시간동안 요양보호사 근무 인원이 0명으로 편성되어 있는 경우 다. 근무시간이 야간(심야)시간에만 근무, 주말에만 근무, 1일 3회 출근 등으로 시간을 나누어 근무하는 경우(특정요일 등)
자료	수가 가·감액결정현황 등 전산자료, 조직도, 근무편성표, 종사자 근무 현황 통보서, 야간점검일지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	종사자를 면담하여 근무형태를 확인한다

4(3)
(선별)
인력추가배치가 지속적으로 유지되는가? (4점)

방향	인력추가배치 등 급여비용 가산의 지속성 여부로 서비스 질 향상을 위한 장기요양기관 노력도를 점검한다.
기준	모니터링 실시월 이전 6개월 동안 가산을 받고 있음
척도	● 우수 : 모니터링 실시월 이전 6개월 동안 가산이 연속된 경우 ● 보통 : 모니터링 실시월 이전 6개월 중 3개월 이상 연속 가산 받은 경우 ● 보완 : 모니터링 실시월 이전 6개월 중 3개월 미만 가산 받은 경우
자료	수가 가·감액결정현황 등 전산자료, 종사자 면담
적용기간	모니터링 실시월 이전 6개월
방법	6개월 중 인력추가배치가산을 연속하여 받은 횟수를 모두 합산한다.

Ⅱ 서비스제공 과정

5(4) (선별)

신체활동지원 서비스를 제공하는가?

- ① 세수 및 양치, 건강상태 관찰 등 (4점)
- ② 목욕 (주야간보호 제외) (4점)
- ③ 산책 (실내 또는 실외), 침상 외 식사 등 (4점)

방향	수급자 건강유지 및 증진을 위하여 위생관리, 목욕, 산책 등을 제공하고 침상 외의 장소에서 식사를 제공하는지 점검한다.
기준	매일 위생관리, 산책(실내 또는 실외), 침상 외 식사 등 서비스 제공함 주 1회 이상 목욕 서비스 제공함
척도	5-① 세수 및 양치, 건강상태 관찰 등 ● 우수 : 모든 수급자에게 매일 제공한 경우 ● 보통 : 일부 수급자에게만 매일 제공한 경우 ● 보완 : 모든 수급자에게 매일 제공하지 않거나 간헐적으로 제공한 경우 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 5-② 목욕 (주야간보호 제외) ● 우수 : 모든 수급자에게 목욕을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 보통 : 일부 수급자에게만 목욕을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 보완 : 모든 수급자에게 목욕을 주 1회 이상 제공하지 않은 경우 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 5-③ 산책(실내 또는 실외), 침상 외 식사 등 ● 우수 : 모든 수급자에게 두 가지 이상을 매일 제공한 경우 ● 보통 가. 일부 수급자에게만 두 가지 이상을 매일 제공한 경우 나. 모든 수급자에게 한 가지를 매일 제공한 경우 ● 보완 : 모든 수급자에게 매일 제공하지 않거나 간헐적으로 제공한 경우 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우
자료	급여제공기록지, 간호제공기록지, 종사자 면담 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월

방법

1. 장기요양급여 제공기록지 등 업무별 기록을 확인한다.
2. 종사자를 면담하여 다음 사항을 확인한다.
 - 가. 세수 및 양치 방법, 수급자 건강상태 관찰 등 매일 제공
주야간보호의 경우 세수는 제외하고 양치 제공내용만 점검
 - 나. 목욕도움 내용이 주단위로 제공되는지 점검(주야간보호 제외)
 - 다. 산책(실내 또는 실외)방법, 침상 외 식사 여부 등
3. 모니터링 대상자 선정
 - 가. 완전와상 수급자, 안정이 필요한 상태이거나 도뇨관 삽입 등으로 이동이 어려운 수급자, 공격성(폭력) 또는 거부 등으로 서비스 제공이 어려운 수급자는 점검 대상에서 제외
 - 나. 완전와상, 비위관 또는 도뇨관 삽입 등으로 이동이 어려운 수급자라 하더라도 휠체어 이동이 가능한 수급자는 대상에 포함하여 점검

<기관 규모별 확인 인원수 선정 기준>

구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만
수급자수	10% (최대10명 선정)	5명	4명	3명

6(5)
(선별)

기능회복훈련 프로그램을 제공하는가?

- ① 신체·인지기능향상 프로그램 (4점)
- ② 사회적응훈련을 위한 외부 또는 내부 활동 (4점)
- ③ 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 (4점)

방향	수급자 기능회복을 위하여 신체·인지기능향상 프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 등을 제공하는지 점검한다.
기준	내·외부 강사가 신체·인지기능 향상 프로그램 월 평균 8종류 이상 제공함 사회적응훈련을 위한 외부 또는 내부활동 등을 주 1회 제공함 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련을 매일 제공함
척도	6-① 신체·인지기능 향상 프로그램 ● 우수 내·외부 강사가 월평균 8종류 이상 운영(행정구역 군인 경우 6종류)하는 경우 ● 보통 내·외부 강사가 월평균 6종류 이상 운영(행정구역 군인 경우 5종류)하는 경우 ● 보완 : 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 6-② 사회적응훈련을 위한 외부 또는 내부활동 등 ● 우수 가. 모든 수급자에게 외부활동 서비스를 주 1회 이상 제공한 경우 나. 모든 수급자에게 시설 내에서 시장보기 모의 운영, 세상뉴스 전하기, 수급자와 개별적으로 가족사진을 보며 대화 나누기, 가족에게 편지 쓰기 또는 전화걸기, 다른 수급자 이름 알기 등의 사회적응 프로그램을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 보통 : 일부 수급자에게 외부활동, 종교활동 등을 주 1회 이상 제공하거나 내부활동을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 보완 가. 위 가. 또는 나.의 프로그램을 운영하지 않는 경우 나. 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 6-③ 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 ● 우수 : 모든 수급자에게 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 중 두 가지 이상을 매일 제공한 경우

	● 보통 가. 일부 수급자에게만 두 가지 이상을 매일 제공한 경우 나. 모든 수급자에게 한 가지를 매일 제공한 경우 ● 보완 가. 모든 수급자에게 매일 제공하지 않는 경우 나. 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우										
자료	급여제공기록지, 프로그램 제공기록지 등										
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월										
방법	1. 장기요양급여 제공기록지, 프로그램 제공일지 등을 확인하여 프로그램 종류 등이 기록되어 있는지 확인한다. 2. 내부·외부장사가 제공하는 프로그램 종류를 확인한다. 3. 신체 인지기능 향상 프로그램 : 체조, 셰라밴드 운동, 발마사지, 회상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 관공서 방문, 나들이, 영화감상 등 4. 외부활동 : 전통시장 구경하기, 시장보기(마트에서 물건 구매하기), 경찰서 또는 소방서 방문, 공연관람, 외식(맛집 탐방), 대중교통 이용하기. 나들이 등 (사회적응훈련 내용이 기록되어 있는지 점검) 5. 면담을 통하여 일상생활동작훈련, 신체기능훈련, 기본동작훈련 제공방법을 확인한다. 가. 수급자가 식사, 침상운동, 걷기 등을 스스로 할 수 있도록 지원하고 관절이 구축되지 않도록 관절운동 등을 매일 시키는지 확인 나. 완전와상으로 훈련이 어려운 경우 수시 체위변경 및 관절 마사지 등을 제공하면 훈련을 실시한 것으로 인정 6. 모니터링 대상자 선정 가. 완전와상 수급자, 안정이 필요한 수급자, 습관, 비위관, 도뇨관삽입 등으로 이동이 어려운 수급자는 점검 대상에서 제외 나. 휠체어로 이동 가능한 수급자는 점검대상에 포함 < 기관 규모별 확인 인원수 선정 기준 > <table><tr><th>구분</th><th>50인 이상</th><th>30인 이상~50 미만</th><th>10인 이상~30인 미만</th><th>10인 미만</th></tr><tr><td>수급자수</td><td>10% (최대10명 선정)</td><td>5명</td><td>4명</td><td>3명</td></tr></table>	구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만	수급자수	10% (최대10명 선정)	5명	4명	3명
구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만							
수급자수	10% (최대10명 선정)	5명	4명	3명							

참고 1 사회적응훈련 제공관련 안내

1. 사회적응훈련 프로그램 목적

- 수급자의 인지기능 유지 및 향상, 사회적 관계유지 및 지역사회시설 이용기술 유지를 목적으로 지역사회 내 다양한 이용시설 및 기관을 방문하여 구매, 견학, 이용 등의 활동을 통해 지역사회와 단절 또는 소외되지 않도록 함으로써 사회적 관계를 유지하고 일상생활에 필요한 기능을 유지하기 위함

2. 사회적응훈련 프로그램 예시

- 외출이 가능한 수급자

구분	프로그램 상세 내용
교통수단 이용	택시, 버스 이용 및 교통 안전 체험(신호등 건너기 등)
외부기관 방문	우체국(편지보내기), 소방서 및 경찰서(기능 알아보기), 은행 방문(입출금 체험등)
물품구매체험	마트, 백화점, 시장, 음식점, 의류구매 및 미용실 이용 등
문화체험	영화관, 공연, 미술관 관람, 나들이 등

- 외출이 어려운 수급자

모의 시장운영, 세상뉴스 전하기, 가족사진을 보며 대화나누기, 가족이름 부르기, 다른 수급자 이름 알기, 가족에게 전화걸기, 편지쓰기 등

3. 사회적응훈련 프로그램 제공 유의사항

- 사회적응훈련 프로그램 제공과정에서의 위험성과 상해의 위험이 있는 수급자는 당연히 제외하며 외출이 가능한 수급자를 대상으로 제공하되 시설에서 인력(종사자 또는 자원봉사자) 및 물적자원(차량 등)이 가능한 범위 내에서 제공

4. 지역사회 내 외부기관 방문 참고사항

- 지역사회 내 외부기관 방문을 하는 경우(소방서, 경찰서 등) 해당기관에 방문사항(방문 목적, 방문일시, 방문자, 방문내용 등)을 문서로 요청하여 해당기관의 승인을 받아 실시하며 해당기관의 업무여건상 방문이 어려운 경우 방문하지 않음

※ 요양기준부-574(2016.8.19.) 「서비스모니터링 지표 (6-② 사회적응훈련 제공)관련 안내」

참고 2 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 안내

1. 신체기능의 훈련 : 손상된 신체기능의 회복을 도모하는 훈련

- 근력증강운동, 상하지 기능향상운동, 손가락 정교성 운동, 연하운동 등

2. 기본동작훈련 : 관절 움직임을 원활하게 하고 일상생활에 필요한 동작을 돕는 훈련

- 뒤집기, 일어나기, 앉기, 서있기, 균형유지하기, 휠체어 조작, 보장구사용 동작 등

3. 일상생활동작훈련 : 매일 일상생활을 유지하는데 필요한 동작을 돕는 훈련

- 식사동작, 배설동작, 옷 갈아입기 동작, 목욕동작, 몸단장동작, 요리동작, 가사동작 등

7(6)
(선별)
가족상담 등 가족지지 및 참여프로그램을 운영하는가? (4점)

방향	수급자의 심신 안정감 유지 및 가족과의 유대관계 지속을 위해 가족지지 및 참여프로그램을 운영하고 안내하는지 점검한다.
기준	가족교육, 상담(내방, 유선 포함) 등 지지프로그램 분기별 1회 이상 운영 반기별 1회 이상 가족이 내방 참여하는 프로그램 운영하면서 월 1회 안내
척도	● 우수 모든 수급자(보호자)에게 분기별 1회 이상 상담(내방, 유선포함)하고 반기별로 가족이 내방 참여하는 프로그램 운영하면서 월 1회 안내 ● 보통 가. 일부 수급자(보호자)에게만 가족상담 반기별 1회 이상 제공하는 경우 나. 연1회 가족이 내방하여 참여하는 프로그램만 운영하고 안내 ● 보완 가. 모든 수급자에게 위의 프로그램을 연 1회 이상 제공하지 않는 경우 나. 유선확인 보호자 모두 안내를 받은 적이 없다고 응답한 경우 다. 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우
자료	프로그램일지, 급여제공일지, 가족상담 일지, 종사자 면담 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 보호자를 3명 선정하여 유선확인을 통해 수급자가 현재 이용하고 있는 기관에서 제공하는 가족참여 프로그램 내용과 일정 등에 관하여 안내를 받은 적이 있는지 확인한다 2. 가족참여 프로그램 안내방법 : 월 1회 이상 유선안내, 문자(밴드, 카카오톡 등 포함)전송, 가족참여 프로그램 내용 및 일정 등이 소개되어 있는 소식지 발송 홈페이지 게시내용 등 가족에게 안내한 자료가 확인되는 경우 유선 확인을 제외할 수 있다. ※가족 참여 프로그램 : 보호자 간담회, 생신잔치, 어버이날 행사, 가족 만남의 날, 가족참여 워크숍, 명절 행사, 크리스마스 행사, 연말 연시 행사 등 3. 수급자에게 직접 안내한 경우에도 유선 안내를 한 것으로 본다 4. 독거 또는 가족과 연락두절로 안내할 수 없는 경우는 제외한다

8(7)
(선별)

간호인력에 의해 체계적인 간호서비스가 제공되는가?

- ① 수급자 간호사정 및 간호계획 수립 (4점)
- ② 수급자 상태별 투약, 간호 및 처치(모든 유형 해당) (4점)
- ③ 직원교육 (4점)

방향	수급자 특성에 맞게 간호(건강관리)서비스를 제공하는지 점검한다.
기준	모든 수급자에게 간호사정과 계획 수립, 반기별로 재사정을 실시함 의사진단서나 처방(축탁의 진료 포함)에 의해 투약, 간호 및 처치를 제공함 간호 인력이 분기별로 모든 요양보호사를 대상으로 교육을 실시함
척도	8-① 수급자별 간호사정과 간호계획 수립 ● 우수 : 입소할 때 모든 수급자에게 간호사정과 간호계획 수립하고 반기별 재사정 실시한 경우 ● 보통 : 입소할 때 모든(또는 일부) 수급자에게 간호사정과 간호계획 수립하고 연 1회 재사정 실시한 경우 ● 보완 : 입소할 때 모든 수급자에게 간호사정과 계획수립, 재사정 실시하지 않는 경우 8-② 수급자 상태별 투약, 간호 및 처치(모든 유형 해당) ● 우수 가. 수급자의 혈압·맥박·호흡·체온 등 건강상태를 매일 체크·기록하는 경우 나. 의사진단서나 처방(축탁의 진료 포함)에 의해 투약, 간호 및 처치·기록하는 경우 (투약, 호흡기, 피부, 영양, 통증, 배설간호, 그 밖의 처치 등) 다. 수급자의 보호자로부터 약을 받아 투약관리·기록하는 경우 인정 ● 보통 가. 혈압·맥박·호흡·체온 등 건강상태를 매일 체크·기록하지 않은 경우 나. 일부 수급자 의사진단서나 처방(축탁의 진료 포함)이 없이 투약, 간호 및 처치한 경우 다. 일부 수급자 간호처치 기록이 없는 경우 ● 보완 가. 의사진단서나 처방전 없이 간호인력이 판단하여 관리하는 경우 나. 수급자 상태별로 관리하되 기록이 없는 경우

	8-③ 직원교육 ● 우수 : 간호인력이 분기별 모든 요양보호사를 대상으로 교육 실시 · 기록하는 경우 ● 보통 : 가. 모든 요양보호사를 대상으로 반기별로 교육 실시 · 기록하는 경우 나. 일부 요양보호사를 대상으로 분기별로 실시 · 기록하는 경우 ● 보완 : 간호인력이 연 1회 요양보호사 교육을 실시하는 경우																		
자료	간호제공기록지, 입소자 건강수준 평가 및 간호기록, 건강관리 기록부 (촉탁의운영규정 붙임8), 교육일지 등																		
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월																		
방법	1. 모든 수급자에 대해 간호사정만 실시하고 계획을 수립하지 않은 경우에는 보통으로 인정한다.																		
	2. 노인요양공동생활가정과 주·야간보호에서 물리(작업)치료사가 근무하는 경우 수급자 건강사정 및 관리계획을 수립하고 수행하는 경우 우수로 인정한다																		
	3. 요양보호사 교육은 응급상황 대응 교육, 욕창예방 및 관리, 낙상예방교육, 감염예방 및 관리, 치매예방 및 관리, 연하장애 예방 및 관리, 호스피스 간호 관리, 관절운동교육, 근력강화 운동, 신체기능 유지향상 운동관련 내용 등을 포함한다.																		
	〈간호 및 처치 세부내용〉 <table><tr><td>관찰 및 측정</td><td>혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 흉위 측정</td></tr><tr><td>투약관리</td><td>경구약 투여 및 도움 · 확인, 외용제 도포 및 좌약삽입, 자가주사(인슐린포함) 교육 및 관찰</td></tr><tr><td>호흡기간호</td><td>흡인실시, 가습기, 네브라이저 제공, 산소공급</td></tr><tr><td>피부간호</td><td>외상처치, 붕대교환, 연고 바르기, 욕창간호, 약욕 제공, 당뇨발관리 등</td></tr><tr><td>영양간호</td><td>중심정맥영양 준비 및 실시와 관찰</td></tr><tr><td>통증간호</td><td>온 · 냉습포 제공</td></tr><tr><td>배설간호</td><td>방광훈련 실시, 유치도뇨관 유치 및 교환, 단순도뇨 실시, Finger evacuation 실시관장,장루간호 등</td></tr><tr><td>그 밖의 처치</td><td>복막투석, 기관절개관 간호, 위독시 간호 등</td></tr><tr><td>의사진료보조 등</td><td>진찰, 투약처방, 타 병원진료 의뢰 등에 대한 보조</td></tr></table>	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 흉위 측정	투약관리	경구약 투여 및 도움 · 확인, 외용제 도포 및 좌약삽입, 자가주사(인슐린포함) 교육 및 관찰	호흡기간호	흡인실시, 가습기, 네브라이저 제공, 산소공급	피부간호	외상처치, 붕대교환, 연고 바르기, 욕창간호, 약욕 제공, 당뇨발관리 등	영양간호	중심정맥영양 준비 및 실시와 관찰	통증간호	온 · 냉습포 제공	배설간호	방광훈련 실시, 유치도뇨관 유치 및 교환, 단순도뇨 실시, Finger evacuation 실시관장,장루간호 등	그 밖의 처치	복막투석, 기관절개관 간호, 위독시 간호 등	의사진료보조 등	진찰, 투약처방, 타 병원진료 의뢰 등에 대한 보조
	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 흉위 측정																	
	투약관리	경구약 투여 및 도움 · 확인, 외용제 도포 및 좌약삽입, 자가주사(인슐린포함) 교육 및 관찰																	
	호흡기간호	흡인실시, 가습기, 네브라이저 제공, 산소공급																	
	피부간호	외상처치, 붕대교환, 연고 바르기, 욕창간호, 약욕 제공, 당뇨발관리 등																	
	영양간호	중심정맥영양 준비 및 실시와 관찰																	
	통증간호	온 · 냉습포 제공																	
배설간호	방광훈련 실시, 유치도뇨관 유치 및 교환, 단순도뇨 실시, Finger evacuation 실시관장,장루간호 등																		
그 밖의 처치	복막투석, 기관절개관 간호, 위독시 간호 등																		
의사진료보조 등	진찰, 투약처방, 타 병원진료 의뢰 등에 대한 보조																		
4. 모니터링 대상자 선정 : 질병별로 각 2명씩 기록지를 요청한다.																			
〈기관 규모별 확인 인원수 선정 기준〉 <table><tr><td>구분</td><td>50인 이상</td><td>30인 이상~50 미만</td><td>10인 이상~30인 미만</td><td>10인 미만</td></tr><tr><td>수급자수</td><td>10%(최대10명)</td><td>5명</td><td>4명</td><td>3명</td></tr></table>	구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만	수급자수	10%(최대10명)	5명	4명	3명									
구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만															
수급자수	10%(최대10명)	5명	4명	3명															

9(8)
(선별)

수급자에게 급식서비스는 적절히 제공되고 있는가?

- ① 식단의 전문성 및 식단표대로 제공 여부 (4점)
- ② 수급자의 저작기능 및 질환을 반영한 식사 제공 (4점)
- ③ 당일 조리 및 다양한 간식 제공 (4점)

방향	전문적인 식단관리와 수급자별 상태를 반영한 식사를 제공하는지 점검한다.
기준	전문가(영양사) 또는 타기관 자문을 받아 식단 편성하고 식단표대로 제공함 수급자의 저작기능 및 질환을 반영한 식사를 제공함 1식 3찬 이상 제공하면서 6종류 이상의 다양한 간식을 제공함
척도	9-① 식단의 전문성 및 식단대로 제공 여부 ● 우수 : 전문가(영양사) 또는 타기관 자문을 받아 식단편성, 식단대로 제공한 경우 ● 보통 : 전문가(영양사) 또는 타기관 자문을 받아 식단편성하였으나 식단표와 달리 제공한 경우 ● 보완 : 자문 받은 기록이 없는 경우 9-② 수급자의 저작기능 및 질환을 반영한 식사 제공 ● 우수 가. 유동식, 당뇨식, 저염식 등 저작기능 및 질환 등을 반영한 식사를 제공하는 경우 나. 모든 수급자에게 일반식을 제공하지만 급식관리가 불필요한 경우 ● 보통 : 저작기능 반영한 식단 제공, 질환 등을 반영하지 않은 식사를 제공하는 경우 ● 보완 : 저작기능 및 질환 등을 고려하지 않고 모두에게 일반식을 제공하는 경우 9-③ 매일 다양한 식단 제공 가. 1식 3찬 이상 나. 간식 주 6종류 이상 ● 우수 : 가, 나 모두 충족하는 경우 ● 보통 : 가 또는 나 한 가지만 충족하는 경우 ● 보완 : 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 ※ 1식 3찬 이상 구성(밥, 국 제외한 반찬)

	일품요리(삼계탕 등) 또는 죽(미음)을 제공하는 경우 반찬 수 점검에서 제외 인스턴트 간식을 지속적으로 제공하는 경우는 보완에 해당
준비자료	식단표, 급식일지, 간식 제공일지 등
적용기간	당월 및 모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 타기관 자문 : 영양사 협회, 보건소 등에서 제공한 식단표를 활용한 경우를 포함한다 ※ 식품의약품안전처(식단작성과 영양평가), 재치영양사(http://www.yori.co.kr) 등 영양 식단 전문사이트에서 작성한 식단표를 활용한 경우 포함 2. 영양사가 있는 타기관과 식단표 자문에 대한 협약(기간 명시)이 된 경우 자문을 받은 것으로 인정한다. 3. 식단표대로 급식을 제공하지는 않았지만 동일 식품군으로 변경하여 조리한 경우에는 식단표대로 급식을 제공한 것으로 인정한다. 4. 수급자별로 저염식, 당뇨식 등의 표시가 있는지 확인한다. 5. 모든 수급자에게 일반식을 제공하는 경우 간호기록지 등 확인 결과 급식관리가 불필요한 경우는 우수로 적용한다. 6. 반찬을 싱겁게 조리하여 개별적으로 양념 등을 추가하면 저염식으로 인정한다. 7. 당뇨 수급자에게 식사량, 반찬 등을 조절하여 제공한 경우는 당뇨식으로 인정한다. 8. 연하곤란이나 저작기능에 장애가 있는 수급자에게 다진식, 유동식 등을 제공하는지 확인한다. 9. 특정 식사(아침 급식 등)로 모든 수급자에게 밥 대신 죽을 제공하는 경우도 보완에 해당한다. 10. 1개월간의 간식 제공일지를 점검하여 간식의 다양성을 확인한다.

10(9)
(선별)
실내환경 및 수급자의 위생관리는 적정한가?

- ① 실내환경 청결유지 및 의복과 침구관리 (4점)
 ② 화장실, 세면실, 욕실 청결 및 냄새, 물기 여부 (4점)

방향	실내환경 및 수급자의 의복, 침구 청결 상태를 확인하여 수급자가 쾌적한 공간에서 청결하게 생활하는지 점검한다.
기준	실내환경이 청결하고 쾌적하며 의복과 침구를 청결하게 관리함 화장실, 세면실, 욕실이 청결하며 냄새나 물기가 없음
척도	10-① 실내환경 청결유지 및 의복과 침구관리 ● 우수 : 시설 내부의 모든 도배 및 장판이 청결하고 환기를 자주하여 환경이 쾌적하고 모든 수급자 의복 및 침구가 청결한 경우 ● 보통 : 시설 내부의 일부 도배 및 장판상태가 오염(파손)된 상태이며 일부 수급자의 의복 및 침구가 오염된 경우 ● 보완 : 시설 내부의 모든 도배 및 장판이 오염(파손)되어 있거나 환기를 하지 않아 쾌적함이 없고 대부분의 수급자 의복 및 침구가 오염되어 있는 경우 10-② 화장실, 세면실, 욕실 청결 및 냄새, 물기 여부 ● 우수 : 화장실, 세면실, 욕실은 청결하고 냄새나 물기가 없는 경우 ● 보통 : 화장실, 세면실, 욕실에 물기가 없으나 지저분(냄새포함)한 경우 ● 보완 : 화장실, 세면실, 욕실에 물기가 있으며 지저분(냄새포함)한 경우
자료	현장 관찰
적용기간	모니터링 당일
방법	1. 실내환경, 도배, 장판, 의복, 침구, 화장실 물기를 육안으로 확인한다. 2. 청결해도 물기가 있으면 보완에 해당한다. 3. 현장 확인 직전 수급자 샤워 등으로 일시적으로 물기가 확인된 경우 등은 현장을 감안하여 기준 적용한다.

(10)
(선별)

이동서비스는 적절하게 운영되고 있는가? (주·야간보호만 해당)

- ① 운전사는 응급상황 시 대응할 수 있는 연락 체계를 알고 있음 (6점)
② 운전사는 승하차 시 수급자 안전을 확보함 (7점)

방향	수급자 안전 및 응급상황이 발생했을 때 대응할 수 있는 연락체계 및 안전 장비 등을 갖추고 수급자 안전을 위해 노력하는지 점검한다.
기준	응급상황을 대응할 수 있는 연락체계 비치, 운전자가 알고 있음 수급자 안전을 위하여 보조인력 동승, 발판사용, 비상봉을 비치함
척도	11-① 운전자는 응급상황 시 대응할 수 있는 연락체계를 알고 있음 ● 우수 : 응급 연락체계가 차량 내에 비치, 운전자가 알고 있는 경우 ● 보완 가. 응급 연락체계가 차량 내에 비치되어 있지 않은 경우 나. 응급상황 시 대응할 수 있는 연락체계를 알지 못하는 경우 11-② 운전사는 승하차 시 수급자 안전을 확보함 ● 우수 : 보조인력 동승, 발판과 비상봉을 모두 비치한 경우 ● 보통 : 보조인력 동승, 발판과 비상봉 중 한 가지만 해당되는 경우 ● 보완 : 승하차 시 보조인력이 동승하지 않는 경우
자료	차량 운행일지
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 응급 연락체계 : 기관 담당자 연락처, 연계기관 연락처, 응급상황을 알릴 수 있는 가족 연락처, 긴급을 요하는 수급자의 명단 확보 등 2. 안전 확보 : 보조인력 동승, 승하차시 발판사용, 비상봉 비치 여부를 확인한다 3. 승합차의 경우 발판사용 확인이 필요하지만 승용차를 이용하여 이동 서비스를 하는 경우 발판사용 확인을 예외로 한다. 4. 여러 대의 차량을 운행하여 차량마다 적용기준이 다른 경우 (우수, 보완 ⇒ 보통을 적용), (보통, 보완 ⇒ 보완)으로 적용한다  

3 결 과

11 (선별)

추가배치한 직종별로 수급자에게 제공한 서비스가 어느 영역에서 가장 많이 증가하였는가?

- ① 영양보호사 (2점)
- ② 간호(조무)사 (2점)
- ③ 물리(작업)치료사 (2점)

방향	인력추가배치에 따라 어느 영역에서 서비스가 증가하였는지 점검한다.
기준	추가배치한 직종별로 수급자에게 제공하는 서비스가 증가함
척도	선택영역 ① ② ③ ④ 중 선택(가장 많이 증가한 1개 영역 선택) 11-① 영양보호사 ① 신체 : 신체기능향상관련 프로그램 제공(개별 침상운동 및 산책포함) ② 인지 : 인지기능향상관련 프로그램 제공 ③ 영양 및 위생 : 식사제공 및 개인위생관리 서비스 제공 ④ 정서 : 개별 상담 및 정서지지 서비스 제공 ⑤ 해당 없음 11-② 간호(조무)사 ① 수급자 간호사정 및 간호계획 수립 ② 투약 관리 ③ 수급자 상태별 간호 및 처치 등 ④ 직원교육 ⑤ 해당 없음 11-③ 물리(작업)치료사 ① 신체기능의 훈련 ② 물리치료 ③ 작업치료 ④ 직원교육 ⑤ 해당 없음
자료	직종별 종사자 면담, 급여제공기록지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	직종별로 추가배치하지 않았을 경우와 비교하여 수급자에 대한 서비스가 어느 영역에서 증가하였는지를 확인한다.

12 (선별)

종사자의 업무만족도는 어떠한가? (2점)

방향	인력추가배치에 따라 종사자가 느끼는 업무만족도를 점검한다.
기준	모든 종사자가 현재의 업무량, 휴가일수 또는 휴게시간 등에 만족함
척도	● 우수 면담자 모두가 현재의 업무량, 휴가일수 또는 휴게시간 등이 만족스럽다고 구술한 경우 ● 보통 면담자 일부만 현재의 업무량, 휴가일수 또는 휴게시간 등이 만족스럽다고 구술한 경우 ● 보완 면담자 모두가 현재의 업무량, 휴가일수 또는 휴게시간 등이 불만족스럽다고 구술한 경우
자료	근무표, 종사자 근무현황 신고서, 종사자 면담내용 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 현재의 인력배치 상태에서의 만족도 측정한다. 2. 요양보호사는 5명 범위 내 면담하고, 그 외 직종은 모두 면담한다.

13
(선별)
인력 추가배치에 대한 기대효과를 달성하였는가? (2점)

방향	인력추가배치 계획에 따른 성과가 달성되었는지 점검한다.
기준	인력추가배치에 따른 기대효과를 달성함
척도	● 우수 인력추가배치 계획수립 및 기대효과가 달성되었다고 구술하거나, 성과보고서가 있는 경우 ● 보통 인력추가배치 계획수립 및 기대효과가 일부 달성되었다고 구술하거나, 성과보고서가 없는 경우 ● 보완 인력추가배치에 대한 계획이 없는 경우
자료	인력운영계획서, 성과보고서, 면담 내용 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 인력운영계획이 수립(년 1회)되어 있는지 점검하고 시설장, 사회복지사 등 인력을 관리하는 담당자와 면담을 통해 달성여부를 확인한다. 2. 인력운영계획은 추가배치인력 직종에 대한 업무와 추가배치로 인한 동일직종 및 타직종 업무조정내용, 업무별 기대효과 등 추가인력배치를 통해 수급자에게 제공하는 서비스 질 향상과 관련된 내용이 포함되어 있어야 한다. 3. 성과보고서가 없는 경우는 구술을 기준으로 적용하되 달성되었다고 응답한 경우 판단근거가 무엇인지 확인한다.

14
(선별)
자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가? (5점)

방향	자가진단 결과와 현장 모니터링 지표 결과가 일치하는지 점검한다.
기준	자가진단 결과와 현장 모니터링 결과가 일치함
척도	● 우수 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 이하인 경우 ● 보통 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 초과 ~ 15점 이하 인 경우 ● 보완 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 15점 초과인 경우 ● 해당없음 : 자가진단 결과를 전송하지 않은 경우
자료	자가진단 결과 및 공단 전산자료, 현장 모니터링 결과
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	가산기관 전산자료 또는 기관 관계자 면담으로 확인한다



II. 맞춤형 서비스 지표

(시설급여기관, 단기보호기관, 주·야간보호기관)

1

프로그램 운영

1
(선별)

수급자의 개인별 상태를 반영하여 맞춤형 프로그램을 계획하였는가? (5점)

방향	수급자별 상태를 반영하여 프로그램 세부계획을 수립하였는지 점검한다.
기준	수급자별 상태를 반영하여 맞춤형 프로그램 세부계획을 수립함
척도	● 우수 가. 모든 프로그램에 목표, 대상자, 횟수, 내용, 제공자, 기대효과 등 세부계획이 구체적으로 수립되어 있는 경우 나. 신체적, 인지적, 심리적 기능 상태에 따라 프로그램별로 참여 가능한 대상자(수급자), 객관적·주관적 욕구, 보호자 의견 등이 반영되어 있는 경우 ● 보통 가. 일부 프로그램에 목표, 대상, 횟수, 내용, 제공자, 기대효과 등 세부계획이 구체적으로 수립되어 있는 경우 나. 프로그램 계획서에 수급자의 질병 또는 인지기능 정도에 따라 일률적으로 계획한 경우 ● 보완 가. 프로그램 계획을 세우지 않은 경우 나. 수급자 상태 및 욕구 반영없이 일률적 동일하게 계획한 경우
자료	프로그램 계획서, 프로그램 제공(운영)일지, 수급자(보호자) 상담기록 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 프로그램 세부계획에는 프로그램명, 목적, 목표, 대상, 횟수, 내용, 제공자, 기대효과, 프로그램별 대상자 선정기준, 프로그램 실시로 인한 효과성 등에 대한 내용이 포함되어야 한다. 2. 프로그램 계획서, 수급자(보호자) 상담기록 확인 및 종사자 면담을 통하여 수급자 상태 및 욕구가 반영되었는지 여부를 확인한다. 3. 세안, 양치(위생관리) 등 기본프로그램은 별도 계획수립이 필요하지 않으나 주단위로 정기적으로 제공하는 목욕이나 물리치료, 또는 내 부직원이 운영하는 주 단위, 월 단위, 반기 등 맞춤형 기본프로그램은 세부계획이 필요함

Ⅱ 서비스제공 과정

2 (필수)

신체활동지원 서비스를 제공하는가?

- ① 세수 및 양치, 건강상태 관찰 등 (5점)
- ② 목욕 (5점)
- ③ 산책(실내 또는 실외), 침상 외 식사 등 (5점)

방향	수급자의 건강유지 및 증진을 위하여 위생관리, 목욕, 산책 등을 제공하고 침상 외의 장소에서 식사를 제공하는지 점검한다.
기준	매일 위생관리, 산책(실내 또는 실외), 침상 외 식사 등 서비스 제공함 주1회 이상 목욕 서비스 제공함
척도	2-① 세수 및 양치, 건강상태 관찰 등 ● 우수 : 모든 수급자에게 매일 제공한 경우 ● 보통 : 일부 수급자에게만 매일 제공한 경우 ● 미흡 : 모든 수급자에게 매일 제공하지 않거나 간헐적으로 제공한 경우 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 2-② 목욕 ● 우수 : 모든 수급자에게 목욕을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 보통 : 일부 수급자에게만 목욕을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 미흡 : 모든 수급자에게 목욕을 주 1회 이상 제공하지 않은 경우 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 2-③ 산책(실내 또는 실외), 침상 외 식사 등 ● 우수 : 모든 수급자에게 두 가지 이상을 매일 제공한 경우 ● 보통 가. 일부 수급자에게만 두 가지 이상을 매일 제공한 경우 나. 모든 수급자에게 한 가지를 매일 제공한 경우 ● 미흡 : 모든 수급자에게 매일 제공하지 않거나 간헐적으로 제공한 경우 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우
자료	급여제공기록지, 간호기록지, 종사자 면담 등

적용기간	모니터링 실시 월의 전전월										
방법	1. 장기요양급여 제공기록지 등 일자별 기록지를 확인한다. 2. 종사자를 면담하여 다음 사항을 확인한다. 가. 세수 및 양치 방법, 수급자 건강상태 관찰 등 매일 제공 주야간보호의 경우 세수는 제외하고 양치 제공내용만 점검 나. 목욕도움 내용이 주단위로 제공되는지 점검 다. 산책(실내 또는 실외)방법, 침상 외 식사 여부 등 3. 모니터링 대상자 선정 가. 완전와상 수급자, 안정이 필요한 상태이거나 도뇨관 삽입 등으로 이동이 어려운 수급자, 공격성 또는 거부 등으로 서비스 제공이 어려운 수급자는 점검 대상에서 제외 나. 주야간보호 수급자가 목욕거부나 제외에 대한 타당한 사유가 기록되어 있으면 점검 대상에서 제외 다. 완전와상, 비위관 또는 도뇨관 삽입 등으로 이동이 어려운 수급자라도 휠체어 이동이 가능한 수급자는 산책대상에 포함하여 점검 <기관 규모별 확인 인원수 선정 기준> <table><tr><th>구분</th><th>50인 이상</th><th>30인 이상~50 미만</th><th>10인 이상~30인 미만</th><th>10인 미만</th></tr><tr><td>수급자수</td><td>10% (최대10명 선정)</td><td>5명</td><td>4명</td><td>3명</td></tr></table>	구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만	수급자수	10% (최대10명 선정)	5명	4명	3명
구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만							
수급자수	10% (최대10명 선정)	5명	4명	3명							
안내사항	● 급여비용을 이미 지급받았거나 청구 중인 급여제공 월에 ①②③항 모두 미흡이면 가산기준에 해당되지 않아 부적정 청구임을 안내한다. ● 모니터링 실시 당월에 ①②③이 모두 미흡이면 실시 당월은 맞춤형 서비스 가산비용 청구를 하지 않도록 안내한다.										

3 (필수)

기능회복훈련 프로그램을 제공하는가?

- ① 신체 인지기능향상 프로그램 (5점)
- ② 사회적응훈련을 위한 외부 또는 내부 활동 (5점)
- ③ 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 (5점)

방향	수급자 기능회복을 위하여 신체 · 인지기능향상 프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 등을 제공하는지 점검한다.
기준	내부 강사가 신체 · 인지기능 향상 프로그램 월 평균 4종류 이상 제공함 사회적응훈련을 위한 외부 또는 내부활동 등을 주 1회 제공함 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련을 매일 제공함
척도	3-① 신체 · 인지기능 향상 프로그램(체조포함) ● 우수 : 내부 강사가 월평균 4종류 이상 운영하는 경우 ● 보통 : 내부 강사가 월평균 2종류 이상 운영하는 경우 ● 미흡 : 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 3-② 사회적응훈련을 위한 외부 또는 내부활동 등 ● 우수(모든 수급자 대상) 가. 수급자에게 외부활동 서비스를 주 1회 이상 제공한 경우 나. 시설 내 시장보기 모의 운영, 세상뉴스 전하기, 수급자와 개별적으로 가족사진을 보며 대화 나누기, 가족에게 편지쓰기 또는 전화걸기, 다른 수급자 이름 알기 등의 사회적응 프로그램을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 보통 : 일부 수급자에게 외부활동, 종교활동 등을 주 1회 이상 제공하거나 내부활동을 주 1회 이상 제공한 경우 ● 미흡 : 가. 위 가. 또는 나.의 프로그램을 운영하지 않는 경우 나. 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우 3-③ 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 ● 우수 : 모든 수급자에게 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 중 두 가지 이상을 매일 제공한 경우 ● 보통 가. 일부 수급자에게만 두 가지 이상을 매일 제공한 경우 나. 모든 수급자에게 한 가지를 매일 제공한 경우

	● 미흡 가. 모든 수급자에게 매일 제공하지 않는 경우 나. 보통의 기준을 충족하지 못하는 경우										
자료	급여제공 기록지, 프로그램 제공기록지 등										
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월										
방법	1. 장기요양급여 제공기록지, 프로그램 제공일지 등을 확인하여 프로그램 종류 등이 기록되어 있는지 확인한다. 2. 내부 강사가 제공하는 프로그램 종류를 확인한다. 3. 외부활동 : 전통시장 구경하기, 시장보기(마트에서 물건 구매하기), 경찰서 또는 소방서 방문, 공연관람, 외식(맛집 탐방), 대중교통 이용하기. 나들이 등 (사회적응훈련 내용이 기록되어 있는지 점검) 4. 면담을 통하여 일상생활동작훈련, 신체기능훈련, 기본동작훈련 제공 방법을 확인한다. 가. 수급자가 식사, 침상운동, 걷기 등을 스스로 할 수 있도록 지원하고 관절이 구축되지 않도록 관절운동 등을 매일 시키는지 확인 나. 완전와상으로 훈련이 어려운 경우 수시 체위변경 및 관절 마사지 등을 제공하면 훈련을 실시한 것으로 인정 5. 모니터링 대상자 선정 가. 완전와상 수급자, 안정이 필요한 수급자, 숨관, 비위관, 도뇨관삽입 등으로 이동이 어려운 수급자는 점검 대상에서 제외 나. 외출이 어려운 경우, 외부활동 점검대상에서 제외하고, 내부활동을 2회 운영한 경우 우수에 해당 다. 휠체어로 이동 가능한 수급자는 점검대상에 포함 <기관 규모별 확인 인원수 선정 기준> <table> <tr> <th>구분</th> <th>50인 이상</th> <th>30인 이상~50 미만</th> <th>10인 이상~30인 미만</th> <th>10인 미만</th> </tr> <tr> <td>수급자수</td> <td>10% (최대10명 선정)</td> <td>5명</td> <td>4명</td> <td>3명</td> </tr> </table>	구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만	수급자수	10% (최대10명 선정)	5명	4명	3명
구분	50인 이상	30인 이상~50 미만	10인 이상~30인 미만	10인 미만							
수급자수	10% (최대10명 선정)	5명	4명	3명							
안내사항	● 급여비용을 이미 지급받았거나 청구 중인 급여제공 월에 ①②③이 모두 미흡이면 가산기준에 해당되지 않아 부적정 청구임을 안내한다. ● 모니터링 실시 당월에 ①②③이 모두 미흡이면 실시 당월은 맞춤형 서비스 가산비용 청구를 하지 않도록 안내한다.										

참고 1 사회적응훈련 제공관련 안내

1. 사회적응훈련 프로그램 목적

- 수급자의 인지기능 유지 및 향상, 사회적 관계유지 및 지역사회시설 이용기술 유지를 목적으로 지역사회 내 다양한 이용시설 및 기관을 방문하여 구매, 견학, 이용 등의 활동을 통해 지역사회와 단절 또는 소외되지 않도록 함으로써 사회적 관계를 유지하고 일상생활에 필요한 기능을 유지하기 위함

2. 사회적응훈련 프로그램 예시

- 외출이 가능한 수급자

구분	프로그램 상세 내용
교통수단 이용	택시, 버스 이용 및 교통 안전 체험(신호등 건너기 등)
외부기관 방문	우체국(편지보내기), 소방서 및 경찰서(기능 알아보기), 은행 방문(입출금 체험등)
물품구매체험	마트, 백화점, 시장, 음식점, 의류구매 및 미용실 이용 등
문화체험	영화관, 공연, 미술관 관람, 나들이 등

- 외출이 어려운 수급자

모의 시장운영, 세상뉴스 전하기, 가족사진을 보며 대화나누기, 가족이름 부르기, 다른 수급자 이름 알기, 가족에게 전화걸기, 편지쓰기 등

3. 사회적응훈련 프로그램 제공 유의사항

- 사회적응훈련 프로그램 제공과정에서의 위험성과 상해의 위험이 있는 수급자는 당연히 제외하며 외출이 가능한 수급자를 대상으로 제공하되 시설에서 인력(종사자 또는 자원봉사자) 및 물적지원(차량 등)이 가능한 범위 내에서 제공

4. 지역사회 내 외부기관 방문 참고사항

- 지역사회 내 외부기관 방문을 하는 경우(소방서, 경찰서 등) 해당기관에 방문사항(방문목적, 방문일시, 방문자, 방문내용 등)을 문서로 요청하여 해당기관의 승인을 받아 실시하며 해당기관의 업무여건상 방문이 어려운 경우 방문하지 않음

※ 요양기준부-574(2016.8.19.) 「서비스모니터링 지표 (6-② 사회적응훈련 제공)관련 안내」

참고2 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련 안내

1. 신체기능의 훈련: 손상된 신체기능의 회복을 도모하는 훈련

- 근력증강운동, 상하지 기능향상운동, 손가락 정교성 운동, 연하운동 등

2. 기본동작훈련: 관절 움직임을 원활하게 하고 일상생활에 필요한 동작을 돕는 훈련

- 뒤집기, 일어나기, 앉기, 서있기, 균형유지하기, 휠체어 조작, 보장구사용 동작 등

3. 일상생활동작훈련 : 매일 일상생활을 유지하는데 필요한 동작을 돕는 훈련

- 식사동작, 배설동작, 옷 갈아입기 동작, 목욕동작, 몸단장동작, 요리동작, 가사동작 등

4 (필수)

가족상담 등 가족지지 및 참여프로그램을 운영하는가? (5점)

방향	수급자의 심신 안정감 유지 및 가족과의 유대관계 지속을 위해 가족지지 및 참여프로그램을 운영하고 안내하는지 점검한다.
기준	가족교육, 상담(내방, 유선 포함) 등 지지프로그램 월 1회 이상 운영함 반기별 1회 이상 가족이 참여하는 프로그램 운영하면서 월 1회 안내함
척도	● 우수 : 모든 수급자 또는 보호자에게 월 1회 이상 상담(내방, 유선포함) 하고 반기별로 가족이 내방하여 참여하는 프로그램을 운영하면서 월 1회 안내하는 경우 (*반기 : 1~6월, 7~12월로 나누어 반기라 한다) ● 보통 : 월1회 안내는 하지 않고 아래 두 가지를 충족하는 경우 가. 일부 수급자 또는 보호자에게 월 1회 지지프로그램 운영 나. 반기별 1회 가족이 내방 참여하는 프로그램을 운영하는 경우 ● 미흡 가. 가족상담 등 지지프로그램 월1회 이상 제공하지 않는 경우, 나. 가족이 내방하여 참여하는 프로그램 년 1회 운영하는 경우
자료	프로그램 운영일지, 급여제공 기록지, 가족상담 일지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 보호자를 3명 선정하여 유선확인을 통해 수급자가 현재 이용하고 있는 기관에서 제공하는 가족참여 프로그램 내용과 일정 등에 관하여 안내를 받은 적이 있는지 확인 한다 2. 가족참여 프로그램 안내방법 : 월 1회 이상 유선안내, 문자(밴드, 카카오톡 등 포함)전송, 가족참여 프로그램 내용 및 일정 등이 소개되어 있는 소식지 발송, 홈페이지 게시내용 등 가족에게 안내한 자료가 확인되는 경우 유선 확인을 제외할 수 있다. 3. 수급자에게 직접 안내한 경우에도 유선 안내를 한 것으로 본다 4. 독거 또는 가족과의 연락두절로 안내를 할 수 없는 경우는 제외한다.
안내사항	● 급여비용을 이미 지급받았거나 청구 중인 급여제공 월에 미흡이면 가산기준에 해당되지 않아 부적정 청구임을 안내한다. ● 모니터링 실시 당월이 미흡이면 실시 당월은 맞춤형 서비스 가산비용 청구를 하지 않도록 안내한다

5 (선별)

외부강사가 프로그램을 다양하고 적정하게 운영하는가?

- ① 신체·인지기능 향상 프로그램 운영 (5점)
- ② 프로그램 제공내용과 관련된 자격증(수료증) 소지 (5점)

방향	수급자 신체·인지기능 향상을 위해 외부강사가 다양하게 프로그램을 제공하고 프로그램과 관련된 자격증(수료증)이 있는지 점검한다.
기준	외부강사가 월 평균 6종류 이상 다양하게 프로그램을 제공하고, 관련 자격증을 보유함
척도	5-① 신체·인지기능 향상 프로그램 운영 ● 우수 신체·인지기능 향상 프로그램을 월 평균 6종류 이상 운영하는 경우 ● 보통 신체·인지기능 향상 프로그램을 월 평균 4종류 이상 운영하는 경우 ● 보완 신체·인지기능 향상 프로그램을 월 평균 2종류 이상 운영하는 경우 5-② 프로그램 관련 자격증 소지 ● 우수 : 모두 프로그램 내용과 관련된 자격증(수료증)을 소지한 경우 ● 보통 : 일부 프로그램 내용과 관련된 자격증(수료증)을 소지한 경우 ● 보완 : 프로그램 내용과 관련된 자격증(수료증)이 없는 경우
자료	프로그램 운영일지, 프로그램 계획서 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	프로그램 계획서, 프로그램 운영 일지 등을 확인하여 외부강사가 진행하는 맞춤형 프로그램 종류 및 자격증(수료증)을 확인한다.

6 (필수)

맞춤형 서비스 프로그램 및 외부강사 운영 등의 기준을 준수하는가?

- ① 프로그램 운영 횟수 준수 (6점)
- ② 매주 강사 2인이 프로그램 제공함 (6점)
- ③ 강사가 각각 다른 날에 프로그램 제공함 (6점)
- ④ 오전 9시 ~ 오후 6시 사이에 제공함 (6점)
- ⑤ 프로그램별로 60분 이상 제공함 (6점)

방향	고시 제62조, 세부사항 제19조에 따라 맞춤형서비스 제공 가산 기준에 맞게 프로그램을 제공하는지 점검한다.
기준	프로그램 운영 횟수, 강사 운영, 서비스 제공 기준을 준수함
척도	6-① 프로그램 운영 횟수 ● 우수 : 프로그램을 매주 4회 이상 또는 월 16회 이상 제공한 경우 (공휴일 등으로 매주 4회 제공이 어려운 경우 월 16회 이상 제공) ● 보통 : 맞춤형 프로그램을 주 2~3회 제공한 경우 ● 미흡 : 맞춤형 프로그램을 월 8회 미만 제공한 경우 6-② 프로그램 강사 수(명) ● 우수 : 매주 3인 이상의 외부 강사가 프로그램을 제공한 경우 ● 보통 : 매주 2인 이상의 외부 강사가 프로그램을 제공한 경우 ● 미흡 : 매주 2인 미만의 외부 강사가 프로그램을 제공한 경우 6-③ 프로그램 제공일 ● 우수 : 매주 2인의 강사가 각각 다른 날 제공한 경우 ● 미흡 : 강사 1인이 프로그램을 모두 제공하거나 2인의 강사가 동일한 날에 제공한 경우 6-④ 오전 9시 ~ 오후 6시 사이에 제공 ● 우수 : 위 적용요건에 맞는 경우 ● 미흡 : 위 적용요건에 맞지 않는 경우 6-⑤ 프로그램 제공 시간 : 60분 이상 ● 우수 : 위 적용요건에 맞는 경우 ● 미흡 : 위 적용요건에 맞지 않는 경우

자료	프로그램 계획서, 프로그램 운영일지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 6-② 프로그램 강사 수(명) 매주 외부 강사 2인이 다른 날에 제공하면서 주 4회 이상 제공하고, 공휴일 등으로 주 4회 제공이 어려운 주에 2인 미만이 제공하였더라도 보통으로 적용한다. 2. 6-③ 프로그램 제공일 2인의 강사가 같은 날 프로그램을 제공(1회로 산정)하면서, 주 4일 이상 또는 월 16회 이상인 경우에는 우수에 해당한다.
안내사항	● 맞춤형 프로그램을 주 2~3회만 제공하고 가산비용을 100% 지급받은 경우 100분의 50에 대해 부적정 청구임을 안내한다. ● 급여비용을 이미 지급받았거나 청구 중인 급여제공 월에 ①~⑤항 중 하나라도 미흡이면 가산 기준에 해당되지 않아 부적정 청구임을 안내한다. ● 모니터링 실시 당월에 ①~⑤항 중 하나라도 미흡이면 해당 월에 대한 가산 비용을 청구하지 않도록 안내한다.

7
(선별)

외부강사는 수급자의 특성과 기능상태를 알고 있으며 수급자 상태에 맞게 프로그램을 진행하는가? (5점)

방향	외부강사가 수급자의 특성과 기능 상태에 맞게 프로그램을 진행하는지 점검한다
기준	외부강사가 수급자의 특성과 기능 상태에 맞게 프로그램 제공함
척도	● 우수 외부강사가 ① 수급자 특성 및 기능상태를 인지하고 ② 적절한 언어를 사용하며 ③ 프로그램 내용에 맞는 재료와 도구를 사용하는 경우 ● 보통 : 위 세가지 중 두 가지가 해당되는 경우 ● 보완 : 위 세가지 중 한 가지에 해당되는 경우 ● 해당 없음
자료	프로그램 진행현장, 프로그램 강사 면담
적용기간	모니터링 당일 프로그램 제공하는 경우만 해당됨
방법	프로그램 진행 현장을 참관하고 강사가 수급자의 특성과 기능 상태를 알고 진행하는지 관찰한다.

8
(필수)

프로그램 운영 기록지를 작성하고 보관하는가? (5점)

방향	세부사항 제19조에 따라 프로그램 운영 기록지를 작성·보관하는지 점검한다.
기준	프로그램 운영 기록지(별지 제26호 서식)를 참고하여 작성·보관함
척도	● 우수 모든 맞춤형 프로그램에 대하여 수급자별 참여도, 만족도, 수행도 등을 평가하고 운영 기록지를 작성·보관한 경우 ● 보통 가. 프로그램을 실시한 것은 관련 자료를 통해 확인되나 일부 맞춤형 프로그램의 운영 기록지를 작성·보관하지 않은 경우 나. 모든 맞춤형 프로그램의 운영 기록지를 작성·보관하였으나 프로그램에 대한 수급자별 만족도, 참여도 등의 평가가 없음 ● 미흡 모든 맞춤형 프로그램의 운영 기록지를 작성·보관하지 않은 경우
자료	프로그램 계획서, 프로그램 운영 기록지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 기본 프로그램 중 매일 제공하는 프로그램은 프로그램 운영 기록지를 작성하지 않아도 된다. 2. 보통으로 점검된 기관은 누락된 부분을 보완하여 작성하도록 안내한다. 3. 실제로 맞춤형 프로그램을 제공한 것은 다른 자료로 확인되고, 프로그램 운영기록지만 작성하지 경우는 프로그램 운영 기록지를 반드시 작성하도록 안내한다.
안내사항	● 급여비용을 지급받았거나 또는 청구 중인 경우 미흡에 해당되는 사항이 있으면 가산을 받기 위한 의무임을 안내한다. ● 프로그램을 제공하지 않고 기록지만 허위로 작성한 것으로 확인되면 가산급여비용을 청구하지 않도록 안내한다.

9
(선별)
프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 프로그램에 반영하는가? (5점)

방향	프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 프로그램에 반영하는 등 수급자 특성에 맞는 프로그램 제공을 위해 노력하는지 점검한다.
기준	프로그램에 대한 평가결과를 반영함
척도	● 우수 수급자별 자체 평가를 매월 실시하고 그 결과를 반영한 경우 ● 보통 가. 수급자별 평가를 매월 실시하였으나 결과를 반영하지 않은 경우 나. 수급자별 평가를 분기별 또는 반기별로 실시한 경우 ● 보완 : 프로그램 평가를 연 1회 실시하거나 실시하지 않은 경우
자료	프로그램 평가 회의록, 프로그램 계획서, 프로그램 운영기록지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	프로그램 평가 회의록 등을 점검하여 프로그램에 대한 수급자별 만족도, 참여도 등 평가하고 그 결과를 반영하였는지 확인한다.

10
(선별)
자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가? (5점)

방향	자가진단 결과와 현장 모니터링 지표 결과가 일치하는지 점검한다.
기준	자가진단 결과와 현장 모니터링 결과가 일치함
척도	● 우수 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 이하인 경우 ● 보통 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 초과 ~ 15점 이하인 경우 ● 보완 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 15점 초과인 경우 ● 해당없음 : 자가진단 결과를 전송하지 않은 경우
자료	자가진단 결과 및 공단 전산자료, 현장 모니터링 결과
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	가산기관 전산자료 또는 기관 관계자 면담으로 확인한다



Ⅲ. 방문요양 사회복지사 등 지표

1 인력운영

1
(필수)

급여비용 산정에 따른 직종별 인력배치기준을 준수하였는가? (10점)

방향	급여비용 가산 산정에 따른 직종별 근무인원을 배치하고 적절한 서비스를 제공하는지 점검한다
기준	고시 제48조 및 제51조, 제55조에 따른 급여비용 산정을 위한 인력배치 기준 및 종사자 근무현황 신고내용이 일치함
척도	● 우수 (배치여부 Y) 직종별 종사자 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 일치하는 경우 ● 미흡 (배치여부 N) 직종별 종사자 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 다른 경우
자료	조직도, 근무표, 종사자 근무현황 통보서, 인건비 지급내역(필요시) 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 노인장기요양보험법 시행규칙 제23조 및 제24조에 의한 법적 인력배치기준 준수 및 종사자 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 일치하는지 점검한다. 2. 해당 종사자 근무여부는 종사자 근무현황 통보서의 배치인력을 기준으로 조직도, 근무표와 비교 점검한다. 3. 근무이력이 확인되지 않는 종사자는 근무를 확인할 수 있는 자료를 추가로 요청하여 확인한다
안내사항	● 종사자 근무현황 신고서와 실제 근무인원이 다르거나 실제 근무인원 없이 가산금을 받은 것이 확인되었거나 청구 중인 경우에는 미근무에 표시하고 부적정 청구임을 안내한다. ● 종사자 근무현황 통보서와 실제 근무인원이 불일치하는 경우라도, 인력배치기준 준수하였고 가산을 받지 않은 경우에는 종사자 근무현황을 정확히 신고하도록 안내한다.

	● 실제 근무여부 확인을 조직도와 근무표를 기준으로 점검하므로 향후 현지 확인심사 또는 현지조사 과정에서 다른 확인자료 등을 통해 ‘종사자 근무여부가 사실과 다른 것이 확인된 경우’는 그에 대한 조치를 따라야 한다는 것을 안내한다.
--	--

< 모니터링 실시 월의 전전월 >

근무현황통보서								
년 월								
직종	근무현황통보			자가진단			모니터링	
	의무인원	가산인원	근무인원	의무인원	가산인원	근무인원	근무여부 Y/N	미흡
시설장								
사회복지사								
팀장급 요양보호사								
간호(조무)사								

참고 1 노인복지법 시행규칙 [별표 9] <2017.1.1. 적용>

재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조제1항 관련)

4. 인력기준

가. 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호, 단기보호, 재가노인지원 및 방문간호서비스를 제공하는 시설은 다음 기준에 해당하는 인원을 두어야 한다.

구분	시설장	사회복지사	간호사 또는 간호조무사	물리치료사 또는 작업치료사	치과 위생사	요양 보호사	사무원	조리 원	보조원 (운전자)
방문 요양	1명	1명 (수급자 15명 이상)				15명 이상 (농어촌지역의 경우에는 5명 이상)			
방문목욕	1명					2명 이상			
재가노인지원	1명	1명					1명		
방문간호	1명		1명이상		1명 이상 (구강위생제공 하는 경우로 한정함)				

비고

1. "농어촌지역"이란 「지방자치법」 제2조제1항제2호에 따른 시·군의 읍·면 전지역 또는 동 중 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역을 말한다.
2. 시설장은 이용자별 재가노인복지 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.
3. 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.
4. 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있다.
5. 치매전담형 주·야간보호서비스 제공 시설의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
6. 시설장, 요양보호사 및 프로그램관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.
7. 도표 설명의 예: 주·야간보호서비스 이용자가 10명 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 한다.

참고 2 가산 관련 주요 고시 변경사항<2017.3.1.부터 적용>

● 고시 제57조 및 제58조 (방문요양 사회복지사 배치 가산)

구 분	▶ 방문요양 수급자수 15인 이상기관 ▶ 요양수급자 15명↑+목욕+간호기관		▶ 방문요양 수급자수 15인 미만 → 요양+목욕+간호수급자수(중복제거)가 15인 이상인 기관
대상기관	의무배치 (1명)	추가배치 ... 기관선택 (수급자 수 30인 이상인 기관)	추가배치 ... 기관선택 가정방문급여기관
가산직종	사회복지사	사회복지사, 간호(조무)사, 팀장급요양보호사 *	사회복지사, 간호(조무)사, 팀장급요양보호사
배치가능 인원	1명	수급자수에 따라 (최대 3명)	수급자수에 따라 (최대 4명)
가산점수	사회복지사(1.2점), 간호(조무)사(1.0점), 팀장급요양보호사(1.0점)		
업무 (3개 직종 동일)	▶ 고시 제57조 제1항 : 1. 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 모든 수급자(가족요양포함)의 가정을 방문하여 걱정서비스 제공확인하고 기록함 2. 매월 수급자 욕구사정 및 수급자별 급여제공계획 수립하고 기록함		
	▶ 고시 제57조 제2항 2호 : 급여제공이 야간 · 심야시간에만 이루어져 급여제공 이외의 시간에 방문한 경우 업무를 수행한 것으로 본다. 다만 매월 1회 이상 수급자 및 급여제공자 모두 면담하여야 함(장소불문)		
	▶ 고시 제58조 제2항 : 사회복지사 등이 모든 수급자의 가정을 방문하지 않고 가산점수 100%이하로 산정하더라도 특정 수급자에 대해 3개월 연속하여 방문을 누락하면 안됨		
예외규정	▶ 고시 제58조 제3항 : 수급자가 30인 이상이면서 사회복지사 1인만 의무배치하고 매월 30 인 이상 방문 수행한 경우 가산점 수 100% (1.2점)산정한다. 다만, 모 든 수급자에 대해 3개월마다 1회 이상 방문해야 함		추가배치 한 경우는 매월 모든 수급자 100% 방문 및 업무 수행해야함

* 팀장급요양보호사 : 장기요양기관 근무경력 5년이상(월 60시간이상 근무한 기간이 60개월)인 요양보호사

2 (필수)

팀장급 요양보호사의 적용기준을 준수하였는가? (10점)

방향	고시 제57조(방문요양 사회복지사 등 배치 가산)에 따라 추가 배치한 팀장급 요양보호사의 자격을 점검한다
기준	팀장급요양보호사가 장기요양기관에서 5년 이상 근무함
척도	● 우수 2008년 7월부터 ~ 현재까지 장기요양기관에서 근무한 경력이 5년 (월 60시간 이상 근무한 기간이 60개월) 이상인 요양보호사 ● 미흡 가. 60개월 미만 근무한 경우 나. 60개월 중 60시간 미만 근무한 월이 포함되어 있는 경우 ● 해당없음
자료	공단에 신고한 근무내역, 경력증명서 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 장기요양기관에서 연속하지 않은 근무기간도 모두 합산한다. 2. 각각 다른 장기요양기관에서 근무한 기간도 모두 합산한다. 3. 동일 기관에서 직종을 변경한 경우에는 근무기간에서 제외한다 4. 월 60시간 미만 근무한 월은 근무기간에서 제외 한다. 5. 팀장급 요양보호사의 근무경력에 노인돌보미 등 장기요양기관이 아닌 기관에서 근무한 기간은 제외한다.
안내사항	● 급여비용을 지급받았거나 또는 청구 중인 경우 미흡에 해당되는 월이 있으면 부적정 청구임을 안내 한다. ● 실제 근무여부 확인을 조직도와 근무표를 기준으로 점검하므로 향후 현지 확인심사 또는 현지조사 과정에서 다른 확인자료 등을 통해 ‘종사자 근무여부가 사실과 다른 것이 확인된 경우’는 그에 대한 조치를 따라야 한다는 것을 안내한다.

3 (선별)

사회복지사 등 추가배치에 따라 시설장이 수급자 관리, 직원에 대한 교육 등의 업무를 충실히 수행하는가?

- ① 수급자 관리 (6점)
- ② 직원교육 (5점)

방향	시설장이 수급자관리, 직원에 대한 교육 등 업무를 충실히 수행하는지 점검한다.
기준	수급자 상태에 대한 보고체계가 수립되어 있음 직원교육을 체계적으로 실시하고 있음
척도	3-① 수급자 관리 ● 우수 : 모든 수급자에 대한 보고체계 수립, 문제 건에 대한 조치기록 등 수급자 관리 기록이 있는 경우 ● 보통 : 일부 수급자에 대한 보고체계 수립, 수급자 관리기록이 없는 경우 ● 보완 : 수급자에 대한 보고체계가 수립되어 있지 않은 경우 3-② 직원 교육 ● 우수 : 매월 또는 분기 1회 이상 직원 교육 실시하고 자료를 비치한 경우 ● 보통 : 반기당 1회 이상 직원 교육을 실시하고 자료를 비치한 경우 ● 보완 : 연 1회 이하 직원 교육을 실시하고 자료를 비치한 경우
자료	직원상담일지, 교육일지, 수급자 관리기록지, 종사자 면담내용 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 시설장 면담을 통해 사회복지사 등으로부터 수급자 상태에 대한 보고를 받는 체계가 수립되어 있는지 확인한다. 2. 교육일지를 통해 사회복지사 등 직원교육을 체계적으로 하고 있는지 확인한다 ※ 노인복지법 시행규칙 별표9. 4.인력기준 (비고) 2. 시설장은 이용자별 재가노인복지 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다 3. 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 복지서비스 제공계획을 수립하고 복지증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.

2

서비스제공 과정

4
(선별)

가산을 받은 사회복지사 등의 1인당 방문 수급자수는 적정한가? (6점)

방향	고시 제57조, 제58조, 세부사항 제17조에 따라 배치한 사회복지사 등의 1인당 방문수급자 수가 적정한지 점검한다.
기준	사회복지사, 간호(조무)사, 팀장급 요양보호사의 1인당 방문 수급자수가 15명 이상 ~ 30명 이하(최대 40명 미만)임
척도	● 우수 1인당 방문 수급자수 15명 이상 ~ 30명 이하인 경우 ● 보통 가. 1인당 방문 수급자수 6명 이상 ~ 14명 이하인 경우 나. 1인당 방문 수급자수 40명 이상 ~ 46명 미만인 경우 ● 보완 1인당 방문 수급자수 5명 이하 또는 46명 이상인 경우
자료	방문일정표, 사회복지사 등 업무수행일지(세부사항 제24호 서식) 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 사회복지사 등 면담을 통해 수급자 가정방문방법 및 방문 스케줄 등으로 1일 방문 대상 수급자수가 적정하게 분산되었는지 확인한다. 2. 고시 제58조 제3항에 따라 사회복지사 1인만 배치하고 매월 30명 이상 방문하는 경우에도 최대 40명 미만으로 방문하면 우수로 적용한다. 3. 사회복지사 등이 1인당 방문 수급자수 편차(30명 이하)가 심한 경우 보통으로 적용한다 4. 수급자 방문을 위한 이동거리를 반영하여 배분한 경우 우수로 적용한다. 5. 2인 이상의 사회복지사 등이 각각 적용기준이 다른 경우 하위기준으로 적용한다.

5
(필수)
사회복지사 등은 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 모든 수급자의 가정을 방문하고 있는가? (10점)

방향	고시 제57조 제1항에 따라 사회복지사 등이 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 모든 수급자의 가정을 방문하였는지 점검한다.
기준	매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 모든 수급자의 가정을 방문함
척도	● 우수 가. 매월 1회 이상 급여제공시간 중에 모든 수급자의 가정을 방문한 경우 나. 월 중 사망, 입원, 급여제공 종료로 급여제공시간 중에 방문하지 못한 수급자가 일부 있는 경우 다. 고시 제58조 제3항에 따라 사회복지사를 1인만 배치하고 매월 수급자 30인 이상을 방문한 경우 ● 보통 가. 모든 수급자를 방문하였으나 일부가 가정이 아닌 다른 곳으로 방문한 경우 나. 수급자수의 80 ~ 90%이상의 가정을 방문한 경우 다. 급여제공이 야간, 심야에만 이루어져 급여제공 이외의 시간에 방문한 수급자가 있는 경우 ● 미흡 가. 매월 방문 수급자수가 80% 미만인 경우 나. 급여제공시간이 야간, 심야에만 제공되는 수급자가 아님에도 불구하고 급여제공 이외의 시간에 방문한 건이 한명이라도 있는 경우 다. 고시 제58조 제3항에 따라 사회복지사를 1인만 배치하고 매월 수급자 30인 미만 방문한 경우
자료	사회복지사 등 업무수행일지, 급여제공 기록지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
	1. 사회복지사 업무수행 일지와 급여제공기록지를 상호 점검하여 가산 산정에 따라 수급자에게 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 방문 하였는

방법	지 점검한다 2. 수급자 5명 선정(원거리 수급자 위주)하여 수급자 또는 보호자 유선 상담을 통해 사회복지사 등이 한 달에 한번 방문하였는지 확인한다. 3. 급여제공 시간 중 가정으로 방문하여야 하나 수급자와 요양보호사가 병원 방문 중 불가피한 사유로 사회복지사 등이 병원으로 방문한 경우만 업무를 수행한 것으로 볼 수 있다. 4. 모니터링 과정에서 방문시간 불일치 등 세부 확인이 필요하다고 판단된 경우 전체 수급자를 대상으로 점검할 수 있다. 5. 여러 가지 급여를 이용하는 경우 한 가지 급여종류를 선택하여 방문 하더라도 방문한 것으로 인정 가능하나, 1회 방문시 해당 수급자가 이용하는 다른 급여종류에 대해서도 상담하여야 한다. 6. 가정방문급여 유형별로 기관을 달리하여 제공받고 있는 경우 각각의 기관에서 가정을 방문하여야하나, 어느 한 기관에서 수급자 가정을 급여 제공시간 중에 방문 상담 수행 후 업무수행일지를 공유한 경우에는 각 기관에서 방문한 것으로 인정한다.
안내사항	● 수급자가 치매가족휴가제인 24시간 방문요양 서비스만 이용한 경우 수급자 수에 포함하지 않는다. ● 급여비용을 이미 지급 받았거나 또는 청구 중인 급여제공 월에 미흡에 해당 되는 월이 있으면 부적정 청구임을 안내한다.

6 (필수)

3개월내에 모든 수급자를 1회 이상 방문하였는가? (10점)

방향	고시 제57조, 제58조에 따라 수급자 가정을 매월 방문하지 못한 경우에도 3개월 연속하여 방문업무를 누락하지 않도록 점검한다
기준	매월 방문하지 못한 수급자에게 3개월내에 1회 이상 방문함
척도	● 우수 가. 매월 수급자 80 ~ 90% 이상의 가정을 방문하고 제외된 미 방문자에 대하여 3개월내에 1회 이상 모두 방문한 경우 나. 사회복지사 1인만 배치하고 매월 수급자 30명 이상 방문하고 제외된 미방문자에 대하여 3개월내에 1회 이상 모두 방문한 경우 ● 미흡 : 3개월 연속하여 방문하지 않은 수급자가 있는 경우 ● 해당없음
자료	방문일정표, 사회복지사 등 업무수행일지, 급여제공기록지 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	● 방문주기는 수급자별 서비스제공 시작일이 포함된 월을 기준으로 3개월 단위로 산정한다. 예시) 3월 서비스 시작 → 5월 말일까지 1회 이상 반드시 방문

참고 1 모든 수급자 3개월에 1회 이상 방문 관련

- ▶ 고시 제58조제2항 : 사회복지사 등이 모든 수급자의 가정을 방문하지 않아 가산점수 100% 이하로 산정하더라도 특정 수급자에 대해 3개월 이내 연속하여 방문 누락하면 안됨
- ▶ 고시 제58조제3항 : 수급자 30인 이상(방문요양 15명 포함) 사회복지사 1인만 배치한 경우 매월 30인이상 방문해야함. 다만 모든 수급자에 대해 3개월마다 1회 이상 방문해야 가산점수(1.2점) 인정
- ▶ 3개월 적용기준 : 서비스 제공시작일이 포함된 월을 기준으로 연속한 3개월

번호	구분		3월	4월	5월	비고
Q3	수급자 20명 사회복지사 1인 배치	방문	18	18	18	- 3,4월 : 방문비율90% - 3개월 연속하여 2명 미방문 → 5월 가산불가
		미방문	2	2	2	
		가산점수	0.96점	0.96점	불가	
Q4	수급자 120명 사회복지사 1인만 배치	방문	70	20	30	- 4월 20명만 방문 →최소 30인이상 방문 안함
		미방문	50	100	90	
		가산점수	1.2점	불가	1.2점	
Q5	수급자 100명 사회복지사 1인만 배치	방문	30	30	30	- 5월 : 특정 10명 미방문 (6월이후 미방문자 10명 모두 방문할 때까지 가산 불가
		미방문	70	70	70	
		가산점수	1.2점	1.2점	불가	
Q6	수급자 50명 사회복지사 1인만 배치	방문	30	0	30(18)	- 5월 → 3월 미방문자(20명)* 중 (2명)** 미방문
		미방문	(20)*	50	22(2)**	
		가산점수	1.2점	미적용	불가	

● 게시위치

노인장기요양보험 홈페이지/알림 · 자료실/ 알림방/공지사항/게시번호 60126번

7 (필수) 급여제공시간 외의 시간에 방문한 경우 수급자 및 급여제공자를 매월 1회 이상 모두 면담하고 있는가? (10점)

방향	고시 제57조 제2항에 따라 급여제공이 야간·심야에만 이루어져 급여제공 이외의 시간에 방문한 경우에도 매월 1회 이상 수급자 및 급여제공자를 모두 면담하는지 점검한다
기준	매월 1회 이상 수급자 및 급여제공자를 모두 면담함
척도	● 우수 급여제공이 야간·심야에만 이루어지는 수급자 및 급여제공자를 매월 1회 이상 면담한 경우 ● 미흡 가. 수급자 1인이더라도 면담하지 않은 경우 나. 급여제공자들 중 1인이더라도 면담하지 않은 경우 다. 유선으로 상담한 수급자나 급여제공자가 있는 경우 ● 해당 없음 : 매월 급여제공 이외의 시간에 방문한 경우 없음
자료	사회복지사 업무수행일지, 급여제공 기록지
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 야간·심야시간에만 서비스 제공으로 급여제공시간 중에 사회복지사 등이 방문할 수 없는 경우에도 매월 1회 이상 수급자 및 급여제공자 모두를 면담해야하며, 유선 상담은 인정되지 않는다. 2. 사회복지사, 간호(조무)사, 팀장급 요양보호사가 수급자 가정을 방문하여 수급자와 대면 상담을 하여야 하고, 급여제공자와도 직접 대면하여 상담을 하여야한다. 다만, 급여제공자와의 면담 장소는 제한이 없다.
안내사항	● 수급자 및 급여제공자 중 어느 한 쪽이라도 면담을 누락하는 경우 해당 월 가산 산정을 위한 방문비율 계산 시 방문한 수급자 수에서 제외됨을 안내한다

8
(필수)
사회복지사 등이 업무수행일지를 충실히 작성하여 비치하였는가? (10점)

방향	고시 제57조 제1항 및 세부사항 제17조에 따라 사회복지사 등이 업무수행 일지(별지 제24호 서식)를 작성하고 보관하였는지 점검한다.
기준	사회복지사 등이 업무수행 일지(별지 제24호 서식)를 작성하고 보관함
척도	● 우수 가. 모든 수급자에 대하여 업무수행일지를 충실히 작성한 경우 나. 가산 급여비용에 맞게 방문한 모든 수급자에 대하여 업무수행일지를 충실히 작성한 경우 - 80%~90% 이상 방문하고 가산 점수 산정한 경우 - 사회복지사 1인만 배치하고 매월 수급자 30명 이상 방문한 경우 ● 보통 방문한 수급자에 대하여 업무수행일지를 작성하였으나 별지 24호 서식에서 제시하고 있는 내용을 충실히 작성하지 않은 경우 ● 미흡 : 사회복지사 등이 업무수행일지를 일부 수급자에 대하여만 작성한 경우
자료	사회복지사 업무수행일지
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 사회복지사 업무수행일지를 확인하여 욕구사정, 급여제공계획, 급여제공 확인 등 세부사항 별지 제24호 서식에서 제시하고 있는 내용을 모두 포함하여 작성하였는지 확인한다. 2. 보통의 경우 별지 24호 서식에서 제시하고 있는 내용을 충실히 작성하도록 안내한다
안내사항	● 급여비용을 지급 받았거나 청구 중인 급여제공 월에 미흡에 해당되는 월이 있으면 부적정 청구임을 안내한다.

9
(선별)
사회복지사 등의 수급자 방문상담 소요시간은 적정한가? (6점)

방향	사회복지사 등이 수급자의 가정을 방문하여 수급자 상담과 욕구사정, 급여 제공계획에 따라 급여제공을 했는지 확인에 소요되는 시간을 점검한다.
기준	사회복지사 등이 수급자 또는 보호자 및 급여제공자를 20분 이상 면담함
척도	● 우수 : 20분 이상 면담한 경우 ● 보통 : 10분 ~ 20분 미만 면담한 경우 ● 보완 : 10분 미만 면담한 경우
자료	사회복지사 업무수행일지, 수급자 방문상담 일정표 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 방문상담 소요시간이란 사회복지사 등이 월 1회 수급자의 가정을 급여제공시간 내에 방문하여 급여제공자가 수급자 욕구사정에 적합한 서비스를 제공하고 있는지를 점검하는 시간을 말한다. 2. 수급자 상태파악 및 서비스 제공내용 점검을 효율적으로 하기 위하여 방문상담은 최소 20분 이상 이루어져야 한다. 3. 수급자별로 방문상담 소요시간이 다른 경우 하위척도로 적용한다. 4. 가정방문급여 급여제공 시간 중에 20분 이상 면담하기 어려운 경우에는 급여제공 시작 전·후 또는 종료 전·후로 20분 이상 면담을 진행하는 경우에도 우수로 인정한다

3 결과

10 (선별) 사회복지사 등 추가배치에 따라 수급자(또는 보호자)의 서비스 이용 만족도가 증가하였는가? (6점)

방향	사회복지사 등이 수급자의 가정을 매월 1회 방문함에 따라 수급자 또는 보호자의 서비스 이용 만족도가 높아졌는지 점검한다
기준	유선 상담 수급자(보호자)가 서비스에 만족함
척도	● 우수 : 유선 상담 수급자의 80% 이상이 만족하다고 응답한 경우 ● 보통 : 유선 상담 수급자의 50% 이상이 만족하다고 응답한 경우 ● 보완 : 유선 상담 수급자의 50% 미만이 만족하다고 응답한 경우
자료	수급자 또는 보호자 유선 상담
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	수급자 5명을 선정하여 수급자 또는 보호자 유선상담을 통해 사회복지사 등이 수급자 가정을 방문함에 따라 서비스 만족하였는지를 확인한다.

11
(선별)

인력 추가배치의 목표와 기대효과를 달성하였는가? (6점)

방향	인력 추가배치에 따른 목표와 기대효과 달성 여부를 점검한다.
기준	인력 추가배치에 따른 기대효과를 달성함
척도	● 우수 인력추가배치 계획수립 및 기대효과가 달성되었다고 구술하거나, 성과보고서가 있는 경우 ● 보통 인력추가배치 계획이 수립 및 기대효과가 일부 달성되었다고 구술하거나, 성과보고서가 없는 경우 ● 보완 인력추가배치에 대한 계획이 없는 경우
자료	인력운영계획 자료, 성과보고서, 면담 등
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	1. 인력운영계획이 수립(연1회)되어 있는지 점검하고 시설장, 사회복지사 등 인력을 관리하는 담당자와 면담을 통해 달성여부를 확인한다. 2. 인력운영계획은 추가배치인력 직종에 대한 업무와 추가배치로 인한 동일직종 및 타 직종 업무조정내용, 업무별 기대효과 등 추가인력배치를 통해 수급자에게 제공하는 서비스 질 향상과 관련된 내용이 포함되어 있어야 한다 3. 성과보고서가 없는 경우는 구술을 기준으로 적용하되 달성되었다고 응답한 경우 판단근거가 무엇인지 확인한다.

12
(선별)

자가진단과 현장 모니터링 결과가 일치하는가? (5점)

방향	자가진단 결과와 현장 모니터링 지표 결과가 일치하는지 점검
기준	자가진단 결과와 현장 모니터링 결과가 일치함
척도	● 우수 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 이하인 경우 ● 보통 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 5점 초과 ~ 15점 이하인 경우 ● 보완 : 자가진단과 현장 모니터링 점수 차이 15점 초과인 경우 ● 해당없음 : 자가진단 결과를 전송하지 않은 경우
자료	자가진단 결과 및 공단 전산자료, 현장 모니터링 결과
적용기간	모니터링 실시 월의 전전월
방법	가산기관 전산자료 또는 기관 관계자 면담으로 확인한다