
2018년 서울형 데이케어센터 안심모니터링 안내서

2018. 04. 30

목 차

Contents

I. 서울형 데이케어센터 안심모니터링사업 안내	1
II. 서울형 데이케어센터 안심모니터링지표 안내	5
○ 2017년 대비 2018년 모니터링지표 비교	7
○ 2018년 서울형 데이케어센터 안심모니터링 지표구성	8
1. 시설경영	9
- 서비스환경	11
- 급식 및 청결	13
- 안전 및 응급상황관리	18
2. 케어서비스	23
- 서비스이용	25
- 야간운영	26
- 이용자인권	29
III. 안심모니터링 서식	31
- 서식1. 2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 수행확인서	33
- 서식2. 2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 종합보고서	35
- 서식3. 2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 센터자체점검서	42
- 서식4. 안심모니터링 만족도조사	47

I. 서울형 데이케어센터 안심모니터링 안내

1. 안심모니터링 개요
2. 안심모니터링단 운영
3. 추진일정
4. 기타사항

I. 서울형 데이케어센터 안심모니터링 안내

1. 안심모니터링사업 개요

○ 사업목적

서울형 데이케어센터 인증시설을 대상으로 시민고객이 직접 참여한 상시 모니터링을 진행하여 지속적인 서비스 품질수준 유지 및 향상을 도모하고자 함.

○ 사업기간 : 2018년 5월 ~ 7월

○ 사업대상 : 서울형 데이케어센터 중 90개소 내외

- 2018년 현재 서울형 인증이 유효한 데이케어센터 대상
- 2018년 신규 및 갱신(조건부) 인증을 취득한 데이케어센터는 제외

○ 사업절차



2. 안심모니터링단 운영

1) 구성

○ 대상 : 서울 시민

※ 사회복지, 요양보호사 자격증 소지자 및 사회복지시설 근무 경험자, 소방안전관련 자격자 등

2) 역할

○ 서비스 및 환경, 급식관리, 안전관리, 서비스이용, 인권분야 등 모니터링

○ 인증시설에 대하여 현장 방문하여 모니터링 후 보고서 제출

3) 운영방식

- 조별(3인1조)로 센터에 현장 방문하여 모니터링 실시 (센터별 연 1회)
- 활동 전 지표교육 및 현장실습, 평가회의 실시
- 안심모니터링단원이 당일 오전에 연락 후 오후에 현장방문
- 일반시민 모니터링 현장방문시간 : 15:00 ~ 18:00, 1일 3시간

3. 요청사항

- <사전>
 - 1) 안심모니터링 센터 자체점검보고서(서식3) 작성 및 제출(4/30~05/10까지)
※ 서식3을 공문으로 작성하여 이메일 moni@welfare.seoul.kr 로 제출
- <사후>
 - 2) 안심모니터링 활동보고서 및 모니터링확인서(서식1) 팩스발송 협조 요청
※ 서식1 활동당일 현장에서 바로 FAX) 02-6353-0386 으로 발송
 - 3) 모니터링 완료 후 안심모니터링단 만족도조사(서식4)작성 및 제출
※ 서식4를 작성하여 2일 이내에 이메일 moni@welfare.seoul.kr 로 제출

이 견 신 청

- 모니터링단원의 결과에 대한 이견이 있을 경우, 모니터링 당일 안심모니터링 활동보고서 및 모니터링확인서(서식1.) 비고란에 표시하여 작성 후 재단으로 발송함.
이메일 moni@welfare.seoul.kr 또는 FAX) 02-6353-0386 으로 발송
※ 추후 기관에서 사진자료 등 추가 자료를 제출할 수 있음.
- 재단에서 보고서 확인 후, 서울시 및 재단 내에서 논의 하여 최종결과 안내

II. 서울형 데이케어센터 안심모니터링지표 안내

1. 2017년 대비 2018년 모니터링지표 비교
2. 2018년 서울형 데이케어센터 안심모니터링 지표구성
 - 시설경영
 - 케어서비스

2017년 대비 2018년 모니터링지표 비교표

영역	2017년 지표	변경사항	2018년 지표	수정사항
1.서비스 환경	1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	내용수정	1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	* 지표 1-1 가, 나, 라항 문구 수정 * 지표 1-1 다항 삭제
	1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	유지	1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	* 유지
2.급식 및 청결	2-1. 조리는 청결하게 이루어지는가?	유지	2-1. 조리는 청결하게 이루어지는가?	* 유지
	2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	유지	2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	* 유지
	2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	유지	2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	* 유지
	2-4. 화장실과 세면공간, 욕실의 관리가 양호한가?	유지	2-4. 화장실과 세면공간, 욕실의 관리가 양호한가?	* 유지
3.안전 및 응급 상황 관리	3-1. 화재 및 응급상황 발생 시 대응체계가 마련되어 있는가?	내용수정	3-1. 화재 및 응급상황 발생 시 대응체계가 마련되어 있는가?	* 지표 3-1 가)항, 나)항, 다)항 문구 수정 * Tip 1. 문구 일부 수정 * Tip 3. 추가
	3-2. 위험에 노출되지 않도록 조치하고 있는가?	내용수정 TIP추가	3-2. 위험에 노출되지 않도록 조치하고 있는가?	* 유지
	3-3. 화장실과 욕실은 안전하게 이용할 수 있는가?	TIP삭제	3-3. 화장실과 욕실은 안전하게 이용할 수 있는가?	* 유지
4.서비스 이용	4-1. 시설안내 및 이용안내가 적절하게 이루어져 있는가?	내용수정	4-1. 시설안내 및 이용안내가 적절하게 이루어져 있는가?	* 유지
	4-2. 프로그램은 적절하게 제공되는가?	내용수정	4-2. 프로그램은 적절하게 제공되는가?	* 지표 4-2 라)항 추가
	4-3. 송영서비스는 적절하게 운영되는가?	유지	4-3. 송영서비스는 적절하게 운영되는가?	* 지표 4-3 다)항 문구 일부 수정
5.야간 운영	5-1. 야간서비스는 기준에 맞추어 제공되고 있는가?	내용수정	5-1. 야간서비스는 기준에 맞추어 제공되고 있는가?	* 지표 5-1 다)항 삭제 * 지표 5-1 다)항 추가
6.이용자 인권	6-1. 이용자와 보호자의 알 권리가 보장되어 있는가?	유지	6-1. 이용자와 보호자의 알 권리가 보장되어 있는가?	* 유지
	6-2. 이용자권리보장을 위해 노력하고 있는가?	유지	6-2. 이용자권리보장을 위해 노력하고 있는가?	* 유지
	총 15문항 46항목		총 15문항 00항목	※이용자만족도조사 별도추가

2018년 서울형데이케어센터 안심모니터링 지표구성

대영역		평가지표	항목수	배점	비중
시설 경영 (9문항)	1.서비스 환경 (2문항)	1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	3	15	10.6%
		1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	2		
	2.급식 및 청결 (4문항)	2-1. 조리는 청결하게 이루어지고 있는가?	3	36	25.5%
		2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	2		
		2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	4		
		2-4. 화장실과 세면 공간, 욕실의 관리가 양호한가?	3		
	3.안전 및 응급상황 관리 (3문항)	3-1. 화재 및 응급상황 발생 시 대응체계가 마련되어 있는가?	4	36	25.5% 수정
		3-2. 위험에 노출되지 않도록 조치하고 있는가?	4		
		3-3. 화장실과 욕실은 안전하게 이용할 수 있는가?	4		
	케어 서비스 (6문항)	4.서비스 이용 (3문항)	4-1. 시설 안내 및 이용안내가 적절하게 이루어져 있는가?	3	30
4-2. 프로그램은 적절하게 제공되는가?			4		
4-3. 송영서비스는 적절하게 운영되는가?			3		
5.야간운영 (1문항)		5-1. 야간서비스는 기준에 맞추어 제공되고 있는가?	3	9	6.4%
6.이용자 인권 (2문항)		6-1. 이용자와 보호자의 알권리가 보장되어 있는가?	2	15	10.6%
		6-2. 이용자 권리 보장을 위해 노력하고 있는가?	3		
계 15문항, (47항목×3점=141점)			47	141	100%

시 설 경 영

시설경영 1.서비스환경

1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 시설 환경이 친근하고 정비가 잘 되어 있다.			
나) 실내가 청결하다.			
다) 이용자가 시설에서 이동하기에 불편함이 없다.			

☞ 냄새, 통풍, 청소, 정리정돈을 확인한다.

< 배 점 기 준 >

가) 건물의 도배(내부) · 도색(외부) · 장판의 관리상태가 잘 되어있다.

- ▶ 상(3점) : 3가지 모두 관리상태가 우수한 경우
- ▶ 중(2점) : 3가지 관리상태가 양호한 경우
- ▶ 하(1점) : 3가지 중 1가지라도 미흡한 경우

나) 주 이용공간의 청소상태 및 청결상태를 현장관찰로 확인

- ① 주 이용공간에 환기를 위한 장치(환풍기, 창문, 공기청정기 등)를 설치하고 환기가 잘 되고 있다.
- ② 주 이용공간에 먼지와 청소상태가 양호하다
- ③ 주 이용공간에 벽지에 곰팡이가 쓸지 않았다.
 - ▶ 상(3점) : 3가지 모두 해당하는 경우
 - ▶ 중(2점) : 2가지가 해당하는 경우
 - ▶ 하(1점) : 1가지 이하가 해당하는 경우

다) E/V 설치·외부턱·화장실·거주공간의 접근성이 용이한 지 확인

- ▶ 상(3점) : 외부턱·화장실·사무실·식당 접근에 불편함이 없는 경우
- ▶ 중(2점) : 외부턱·화장실·사무실·식당 중 접근에 '1가지'라도 불편함이 있는 경우
- ▶ 하(1점) : 외부턱·화장실·사무실·식당 중 접근에 '2가지 이상' 불편함이 있는 경우

※ Tip. 이용자 주 이용공간이 1층이 아닐 경우에는 E/V가 설치되어야하며, 2층일 경우 경사로 설치도 인정되거나 안전장치가 설치되어 있어야 함. 설치되지 않았을 경우 1점

1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 실내 온도 및 습도가 적절하다.			
나) 실내 조도가 적절히 유지되고 있다.			

☞ 시설 내부의 공간이 이용자가 생활하기 편안하고 쾌적한 공간이 조성되고 지속적으로 유지될 수 있도록 노력하는지를 시설내부의 조도, 온도, 습도를 현장 확인한다.

< 배 점 기 준 >

가) 거주 공간 내 습온도계의 설치와 적정온도 및 습도유지를 현장 확인

- 적정온도 기준 : 겨울철 18°C 이상, 여름철 27°C 이하
- 실내온도에 따른 적정 습도 기준 : 40 ~ 60% 유지

- ▶ 상(3점) : 실내 습도계와 온도계를 비치하고(O) + 적정 온도와 습도를 유지한 경우(O)
- ▶ 중(2점) : 실내 습도계와 온도계를 비치하였으나(O) + 적정 온도와 습도가 아닌 경우(X)
- ▶ 하(1점) : 2가지 모두 해당사항이 없는 경우(X)

나) 거주 공간 내 조명기구의 설치와 작동여부를 확인

- ▶ 상(3점) : 실내 조명기구를 설치하고(O) + 조명기구가 모두 작동하는 경우(O)
- ▶ 중(2점) : 실내 조명기구를 설치하고(O) + 절전 등의 이유로 조명기구를 미작동한 경우(X)
- ▶ 하(1점) : 실내 조명기구의 설치가 미흡하거나 고장인 경우(X)

※ Tip. 눈이 부신다는 등의 이유로 조명기구를 임의로 빼둔 곳은 인정하지 않음

시설경영 2.급식 및 청결

2-1. 조리는 청결하게 이루어지고 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 조리도구가 청결하게 관리되고 있다.			
나) 조리공간이 청결하게 관리되고 있고, 환기 및 조명상태가 양호하다.			
다) 조리담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마를 착용하고 있다.			

☞ 위생적인 조리환경을 마련하여 질 높은 식사제공을 받을 권리를 보장받도록 노력하고 있는지를 확인한다. 중식과 석식 장소가 이원화 된 경우 두 곳 모두 조건에 충족해야 한다.

< 배 점 기 준 >

가) 조리도구(예 : 행주, 도마 등)와 식기 등을 살균소독기를 사용하고 있으며, 매일 열탕 소독으로 청결하게 관리하고 있는지 확인

- ▶ 상(3점) : 조리도구 및 식기를 살균소독기를 사용하여 관리하고 있고(○) + 위생점검표를 통해 매일 행주 등을 열탕 소독하고 청결한 경우 (○)
- ▶ 중(2점) : 조리도구 및 식기를 살균소독기를 사용하여 관리하고 있고(○) + 위생점검표를 통해 매일 행주 등을 열탕 소독하지 않는 경우 (×) 또는 조리도구 및 식기를 살균소독기를 사용하지 않고 있고(×) + 위생점검표를 통해 매일 행주 등을 열탕 소독하고 청결한 경우 (○)
- ▶ 하(1점) : 조리도구 및 식기를 살균소독기를 사용하지 않고 있고(×) + 위생점검표를 통해 매일 행주 등을 열탕 소독하지 않는 경우 (×)

나) 조리공간(조리대, 건조대, 배수관리)을 청결하게 관리하고, 환기와 조명기구의 설치 및 작동여부 확인

- ▶ 상(3점) : 조리대, 건조대, 배수관리 3가지 모두 관리상태가 우수하고, 조리실 내 환기와 조명기구 모두를 설치하고 작동하는 경우
- ▶ 중(2점) : 조리대, 건조대, 배수관리 2가지 모두 관리상태가 양호하고, 조리실 내 환기와 조명기구가 설치되었으나, 작동하지 않는 경우
- ▶ 하(1점) : 조리대, 건조대, 배수관리 1가지 이하의 관리상태가 미흡하고, 조리실 내 환기와 조명기구를 모두 절전 등의 이유로 미설치한 경우

다) 조리담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마를 착용하는지를 확인

- ▶ 상(3점) : 조리 담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마를 모두 착용한 경우(○)
- ▶ 중(2점) : 조리 담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마를 모두 착용한 경우(○)
- ▶ 하(1점) : 조리 담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마 중 하나라도 착용하고 있지 않는 경우(×)

※ Tip1. 위생복, 위생모, 앞치마의 청결 정도는 이물질이 묻어있지 않은 것을 의미함.

2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 식재료는 유통기한을 엄격히 준수하고 있다.			
나) 식재료 및 식품의 보관상태가 양호하다.			

< 배 점 기 준 >

가) 식재료는 유통기한을 엄격히 지켜지고 있는지와 모든 식재료는 신선한 것을 구입하여 유통기한 내 사용여부 확인(식재료 사용 시 '선입선출원칙'에 의함)

▶ 상(3점) : 보관하고 있는 모든 식재료의 유통기한이 지나지 않는 경우(O) + 날짜를 기록하여 관리하는 경우(O)

▶ 중(2점) : 보관하고 있는 모든 식재료의 유통기한이 지나지 않는 경우(O) + 날짜를 기록하여 관리하지 않는 경우(X)

▶ 하(1점) : 보관하고 있는 식재료 중 1개라도 유통기한이 지난 경우

※ Tip1. 유통기한이 적혀 있지 않은 음식은 구입 날짜를 기록 관리할 경우 인정함
(포스트잇 또는 일지형태가 아니라도 인정함)

※ Tip2. 후원받은 물품은 제조일자와 유통기한이 정확한 물품만 인정함.

※ Tip3. 시설내의 냉장고에 보관중인 음식은 모두 동일하게 적용 함.

나) 식재료 및 식품의 보관용기가 적절하며 보관요령을 준수하여 보관하고 있는지 확인

① 식품 등의 원료 및 제품 중 냉동, 냉장 보관해야하는 물품은 반드시 냉동, 냉장보관함.

② 냉동, 냉장이 정상적으로 작동하고 있음.

③ 주식류(쌀, 보리 등), 유지류(참기름, 식용유 등)등 실온보관 가능한 식재료는 직사광선을 받지 않는 서늘한 곳에 위생적인 용기 안에 담겨있거나, 바닥이 닿지 않는 곳에 보관함.

④ 식품 보관 시 내용물의 입고일 및 유통기한을 알 수 있도록 날짜 및 Index가 기록·관리되고 있음.

⑤ 먹다 남은 음식은 반드시 폐기하고 장시간 상온에서 노출되는 일이 없도록 해야 함.

▶ 상(3점) : 위 5가지 사항을 모두 준수하고 있는 경우

▶ 중(2점) : 위 사항 중 1가지가 지적된 경우

▶ 하(1점) : 위 사항 중 2가지 이상 지적된 경우

※ Tip. 식재료 및 식품을 보관용기에 보관하는 경우만 인정. 검정비닐, 지퍼락, 종이봉투 등 모든 봉투에 담아 보관하는 경우는 불인정, 털어서 사용하는 양념 등은 인덱스가 있으면 인정함.

<참고사항> 식품위생법 시행규칙 제2조(식품 등의 위생적인 취급에 관한 기준)

1. 식품 등을 취급하는 원료보관실·제조가공실·조리실·포장실 등의 내부는 항상 청결하게 관리하여야 한다.
2. 식품 등의 원료 및 제품 중 부패·변질이 되기 쉬운 것은 냉동·냉장시설에 보관·관리하여야 한다.
3. 식품 등의 보관·운반·진열 시에는 식품 등의 기준 및 규격이 정하고 있는 보존 및 유통기준에 적합하도록 관리하여야 하고, 이 경우 냉동·냉장시설 및 운반시설은 항상 정상적으로 작동시켜야 한다.

2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 식단이 공개적으로 게시되고 있으며 계획대로 제공되고 있다.			
나) 식단이 전문가에 의해 계획되고, 체계적으로 관리되고 있다.			
다) 식사제공이 적절한 장소 및 적절한 시간에 이루어지고 있다.			
라) 음식 배식 담당자 및 배달자는 위생적으로 제공 하고 있다.			

☞ 식단과 식사제공을 적절하게 제공하고 있는지를 현장 확인한다.

< 배 점 기 준 >

가) 식단이 이용자와 가족이 열람할 수 있도록 공개적으로 게시하고 있으며 식사를 계획대로 제공하고 있는지 현장 확인

▶ 상(3점) : 이용자와 가족이 열람할 수 있도록 식단(중식, 석식)을 공개적으로 게시하고 있으며(O) + 계획대로 제공하고 있는 경우(O)

▶ 중(2점) : 이용자와 가족이 열람할 수 있도록 식단(중식, 석식)을 공개적으로 게시하고 있으며(O)+ 식단과 달리 제공하는 경우(X) 또는 식단의 공개적인 게시가 미흡하나(X) + 계획대로 제공하고 있는 경우(O)

▶ 하(1점) : 식단의 공개적인 게시가 미흡하고(X) + 식단도 계획과 달리 제공하는 경우(X)

※ Tip. 유사제품으로 대체가 가능하나 유사제품 대체 시 변경된 사항에 대해 **별도 공지**되었는지를 확인
(공개적 게시 - 주방 뿐 아니라 게시판 등을 통하여 누구나 확인할 수 있도록 공개적으로 게시하였는지 확인)

※ Tip. 식단의 공개적인 게시가 미흡한 사례

- ㉠ 식단공개가 이용자 또는 가족이 열람하기 적절하지 않는 경우
- ㉡ 게시된 식단이 날짜가 지난 이전 자료인 경우

나) ① 인터넷 또는 관련 전문가(영양사 등)를 통한 전문식단 편성에 의해 작성된 경우에는 그 절차가 적절하다고 판단함

② 식단관리가 체계적이며 주단위로 메뉴가 중복되어 잔반을 활용함이 없이 매일 식단이 새롭게 작성되는지를 확인

▶ 상(3점) : 식단을 인터넷 또는 관련 전문가에 의해 편성한 경우(O) + 식단을 체계적으로 관리하고 있는 경우(O)

▶ 중(2점) : 식단을 인터넷 또는 관련 전문가에 의해 편성한 경우(O) + 식단을 체계적으로 관리하지 않는 경우(X)

▶ 하(1점) : 식단을 인터넷 또는 관련 전문가에 의해 편성하지 않는 경우(X)

※ Tip1. 보건소 등 공인된 기관의 홈페이지에 게시된 식단, 또는 작성자가 영양사인 것을 확인 할 수 있는 인터넷의 홈페이지에 게시된 식단을 사용하는 경우 인정

※ Tip2. 체계적이라는 의미는 주단위로 메뉴가 중복되지 않고 잔반을 활용하지 않는 경우를 말하며, 계절감 있는 메뉴로 국과 김치를 제외한 1식 3찬 이상의 식단이 제공되는지 확인

다) 식사보조가 가능한 여유 공간에서 편안하고 쾌적하게 식사제공이 이루어지고 있는지 확인하고 식사장소로의 이동 동선이 최소화되어 있는지를 확인하며, 타 시설과 식당을 함께 사용하는 경우 식사가 지연 또는 조기제공 되는 경우가 있는지 확인

- ① 식사 시 식사보조가 가능한 여유 공간을 확보하고 있는 경우
- ② 식사장소로의 이동 동선을 최소화한 경우
- ③ 타 시설과 식당을 함께 사용하는 경우 조기 혹은 지연하여 제공하지 않는 경우

※ 단독 식당을 사용하는 경우 ③인정

- ▶ 상(3점) : ①, ②, ③ 모두 해당
- ▶ 중(2점) : 1가지가 해당하지 않음
- ▶ 하(1점) : 2가지 이상 해당하지 않음

※ Tip1. 식사장소의 이동동선 최소화의 의미는 이용자 주이용공간과 최소한 같은 층에서 식사가 이루어져야 하며, 주방이 다른 층일 경우, 이용공간에서 배식이 이루어지는 경우는 인정
 ※ Tip2. 식사시간은 식당 시간표 등 게시된 시간을 통해서 확인

라) 배식자 및 배달자의 앞치마 착용을 확인하며, 배식 시 일회용 장갑을 사용하고 집게 사용 시에는 반찬종류 각각에 사용되도록 비치하는 등 그 과정이 반드시 위생적으로 진행되는지 확인

- ① 음식을 배식하는 담당자 및 배달자는 앞치마를 착용하고 있다
- ② 배식과정에서 음식별로 일회용 장갑 또는 집계를 사용하고 있다
- ③ 조리된 음식물을 이동 및 보관할 때 위생적으로 관리하고 있다

- ▶ 상(3점) : ①, ②, ③ 모두 해당하는 경우
- ▶ 중(2점) : ①, ②, ③ 중 두 가지 해당하는 경우
- ▶ 하(1점) : ①, ②, ③ 중 한 가지 또는 모두 해당하지 않는 경우

※ Tip1. 직무에 따라 앞치마가 모양, 색 등이 구분될 필요는 없으나, 케어복이 아닌 식사 전용 앞치마가 별도로 있어야 함.
 ※ Tip2. ① 항목은 각 시설 유형에 따라 배식자 및 배달자의 유무에 따라 점검하되, 해당자는 모두 점검해야함.
 - '배달자'란 조리된 음식을 식사장소까지 이동해 주는 자를 지칭함.

<참고사항> 식품위생법 시행규칙 제2조(식품 등의 위생적인 취급에 관한 기준)
 식품 등의 제조·가공·조리 또는 포장에 직접 종사하는 사람은 위생모를 착용하는 등 개인위생관리를 철저히 하여야 한다.

2-4. 화장실과 세면 공간, 욕실의 관리가 양호한가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 화장실이 청결하며 냄새가 나지 않는다.			
나) 화장실은 거동불편노인이 이용하기 용이하도록 마련되어 있다.			
다) 세면공간의 관리상태가 양호하다.			

< 배 점 기 준 >

가) 화장실 모두를 청결하게 관리하고 있으며 냄새가 나지 않는지 확인하며 재래식 화장실의 경우 부적절 하다고 판단

- ▶ 상(3점) : 화장실이 청결하고 냄새가 나지 않는 경우(○) +
환기를 위한 장치 혹은 방향제 등을 안전한 곳에 설치하고 있는 경우(○)
- ▶ 중(2점) : 화장실이 청결하고 냄새가 나지 않는 경우(○) +
환기를 위한 장치 혹은 방향제 등을 안전한 곳에 설치하지 않는 경우(×)
- ▶ 하(1점) : 화장실이 청결하고 냄새가 나는 경우(×) +
환기를 위한 장치 혹은 방향제 등을 안전한 곳에 설치하지 않는 경우(×)

※ Tip. 안전한 곳의 설치에 손에 닿지 않는 곳에 설치한 경우 인정함.

나) 화장실 내부에서 이동이 용이하게 안전바 등의 안전설비 설치의 여부를 확인

- ▶ 상(3점) : 화장실 내부에 안전바가 설치되어 있고, 휠체어를 탄 어르신을 위한 넓은 공간의 화장실을 설치한 경우
- ▶ 중(2점) : 화장실 내부에 안전바를 설치하고 있으나 휠체어를 탄 어르신을 위한 화장실이 없는 경우
- ▶ 하(1점) : 화장실 내부에 안전바를 설치하지 않고, 휠체어를 탄 어르신을 위한 넓은 공간의 화장실이 없는 경우

※ Tip. 남/녀 화장실 모두 화장실 내부에 안전바가 설치되어있어야 인정, 휠체어를 탄 어르신을 위한 화장실 공간은 한 곳만 있어도 인정

다) 세면공간을 청결하게 관리하고 있는지를 확인

- ① 칫솔의 상태가 전반적으로 양호하고, 칫솔소독기를 마련(전원 on)하고 있는 경우
- ② 세면실 비품(수건 또는 일회용 페이퍼, (물)비누 등)을 청결히 유지하고 있는 경우
- ③ 세면대가 청결히 관리되어 이물질이 묻어 있거나 오염된 곳이 없는 경우

- ▶ 상(3점) : 3가지 모두 해당하는 경우
- ▶ 중(2점) : 2가지가 해당하는 경우
- ▶ 하(1점) : 1가지 이하가 해당하는 경우

시설경영 3.안전 및 응급상황관리

3-1. 화재 및 응급상황 발생시 대응체계가 마련되어 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 화재 및 응급상황 발생에 대한 대비와 대응체계가 적합하다.			
나) 피난시설 관리상태와 비상구비상계단방화문 등 대피경로에 장애가 되는 요소가 없다.			
다) 소화기구급장바·구급약품이 마련되어 있으며 관리상태가 양호하다.			
라) 가스·위험물시설 및 조리실, 보일러실 등에서 화기를 안전하게 관리 사용한다.			

☞ 화재 및 응급상황 발생시, 신속하게 대처할 수 있도록 사전 준비가 되어 있는지를 확인한다.

< 배 점 기 준 >

- 가) 화재 및 응급상황 발생에 대한 대비와 대응체계가 적합하다.
- ① 안전교육(훈련)은 연간계획에 의해 실시하고 교육일지를 관리하고 있다.
 - ② 비상시 대처방안(비상대피도, 대피요령, 직원역할분담 등)이 마련되어 있다.
 - ③ 비상시 소방서, 병원, 경찰서 등의 비상연락망과 매뉴얼이 잘 관리되고 있다.
- ▶ 상(3점) : 3가지 모두 해당하는 경우
 - ▶ 중(2점) : 1가지가 해당하지 않는 경우
 - ▶ 하(1점) : 2가지 이상 해당하지 않는 경우
- 나) 피난시설 관리 상태와 비상구비상계단방화문 등 대피경로에 장애가 되는 요소가 없다.
- ① 유도등의 위치와 동작, 점등상태 등에 이상이 없다.
 - ② 계단, 통로, 출입문 등 피난 경로에 적치물이 방치되어 있지 않다.
 - ③ 비상구가 있을 경우 적재물로 막혀있지 않다.
- ▶ 상(3점) : 3가지 모두 해당하는 경우
 - ▶ 중(2점) : 1가지가 해당하지 않는 경우
 - ▶ 하(1점) : 2가지 이상 해당하지 않는 경우
- 다) 소화기구급장바·구급약품이 마련되어 있으며 관리상태가 양호하다.
- ① 소화기가 눈에 잘 띄고 관리가 양호하다. (안전핀, 압력유지, 표지판, 유효기간)
 - ② 산소호흡기 및 구급약품을 적절하게 갖추고 있다.
 - ③ 구급약품의 유효기간이 경과되지 않았다.
- ▶ 상(3점) : 3가지 모두 해당하는 경우
 - ▶ 중(2점) : 1가지가 해당하지 않는 경우
 - ▶ 하(1점) : 2가지 이상 해당하지 않는 경우

<참고사항1> 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령
1조(시행일) 이 영은 2012년 2월 5일부터 시행한다.
제6조 **별표 4의 개정규정에 따라 새로이 간이 스프링클러 설비, 자동화재탐지설비 및 자동화재속보설비를 설치해야 하는 노유자시설로서 이미 건축이 완료된 노유자시설은 이 영 시행 후 2년 이내에 간이 스프링클러 설비, 자동화재탐지설비 및 자동화재속보설비를 별표 4의 개정규정에 따라 설치하여야 한다.**

- ※ Tip1. 분말 소화기의 보증기간은 제조연월일로부터 10년간 유효하며 추가 사용의 경우에는 별도의 검사를 통해서 확인절차를 거친 경우만 예외 인정 함. 축압식 분말소화기는 녹색부분에 비늘이 와 있는지 확인, 투척소화기인 경우 권장사항으로 의무사용은 아님
- ※ Tip2. 구급장비는 산소호흡기와 Tip2에서 제시하고 있는 구급약품 일람표의 약품을 의미함.
(산소호흡기 이외의 1회용 산소호흡기도 인정)
- ※ Tip3. 구급약품 일람표
소독약 / 외상약(타박상, 화상, 진통제 등) / 내복약(소화제, 지사제, 해열·진통제)
/ 기타의료기구(탈지면, 붕대, 반창고, 핀셋, 가위 등)
- ※ Tip4. 구급장비를 적절하게 갖추고 있다는 것은
 - ① 1회용 산소호흡기를 포함한 Tip3에서 제시하고 있는 구급약품 일람표의 약품을 모두 구비
 - ② 산소호흡기는 반드시 데이케어센터 내 케어인력이 손쉽게 조치할 수 있는 장소에 보관
- ※ Tip5. 소화기 및 스프링클러 소방점검을 받고 있는지 확인

라) 가스·위험물시설 및 조리실, 보일러실 등에서 화기를 안전하게 관리 사용한다.

- ① 가스누설경보기 적정 설치 및 작동할 수 있도록 전원이 연결되어 있다.
- ② 등유·경유 등 액체연료를 안전하게 사용하고 있다.
- ③ 가연물방치가 없고 화기안전취급 등 방화환경을 조성하고 있다.
- ▶ 상(3점) : 3가지 모두 해당하는 경우
- ▶ 중(2점) : 1가지가 해당하지 않는 경우
- ▶ 하(1점) : 2가지 이상 해당하지 않는 경우

<참고사항2> 분말형태의 소화약제를 사용하는 소화기의 내용연수를 10년으로 정함

“화재예방,소방시설설치·유지 및 안전관리에 관한 법률시행령” 제15조의4 신설

(분말소화기 내용연수 10년으로 정함)

→ 10년이 지난 분말소화기는 신제품으로 교체해야 함(2018.01.27.일까지)

화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률]

제9조의5(소방용품의 내용연수 등) ① 특정소방대상물의 관계인은 내용연수가 경과한 소방용품을 교체하여야 한다. 이 경우 내용연수를 설정하여야 하는 소방용품의 종류 및 그 내용연수 연한에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

② 제1항에도 불구하고 총리령으로 정하는 절차 및 방법 등에 따라 소방용품의 성능을 확인받은 경우에는 그 사용기한을 연장할 수 있다. [본조신설 2016.1.27.]

[동법 시행령]

제15조의4(내용연수 설정 대상 소방용품) ① 법 제9조의5제1항 후단에 따라 내용연수를 설정하여야 하는 소방용품은 분말형태의 소화 약제를 사용하는 소화기로 한다.

② 제1항에 따른 소방용품의 내용연수는 10년으로 한다.

[본조신설 2017.1.26.2017.1.28.시행]

[동법 시행령 부칙 2017.1.26]

제3조(내용연수 설정에 관한 경과조치) 이 영 시행 당시 제15조의4의 개정규정에 따른 내용연수가 경과한 분말형태의 소화약제를 사용하는 소화기를 보유하고 있는 특정소방대상물의 관계인은 이 영 시행 후 1년이 되는 날까지 내용연수가 경과한 소화기를 교체하거나 총리령으로 정하는 바에 따라 성능을 확인받아야 한다.

3-2. 위험에 노출되지 않도록 조치하고 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 실내 위험 요인에 대한 조치를 하고 있다.			
나) 무단이탈방지에 대한 적절한 조치를 취하고 있다.			
다) 추락 등의 위험에 대한 안전장치를 하고 있다.			
라) 위험물품은 안전하게 보관·관리되고 있다.			

< 배 점 기 준 >

가) 대상자(이용자)가 가스, 전기, 정수기의 온수, 주방출입구관리가 위험에 노출 되지 않도록 조치하고 있는지 확인

- ▶ 상(3점) : 실내위험요소(전기콘센트, 정수기 온수 안전장치, 주방공간의 안전장치 등)에 대해 '모두' 조치하고 있는 경우
- ▶ 중(2점) : 실내위험요소(전기콘센트, 정수기 온수 안전장치, 주방공간의 안전장치 등)에 대해 1가지라도 조치하고 있지 않는 경우
- ▶ 하(1점) : 실내위험요소(전기콘센트, 정수기 온수 안전장치, 주방공간의 안전장치 등)에 대해 2가지 이상 조치하고 있지 않는 경우

※ Tip. 주방공간의 안전장치 - 화기장소의 통제 필요 및 칼 등의 위험요소가 있는 곳으로 출입통제에 대한 조치로 종(種), 잠금고리 등을 말한다. 또한 거주공간 내 조리공간이 파티션 등 안전장치 없이 설치된 경우는 인정하지 않음.

나) 출입구, 창문의 개폐장치, 엘리베이터 조작키 등 이용자의 무단이탈에 대해 별도의 안전장치를 마련하고 있는지를 확인. 단, 종(鐘, Bell)은 인정하지 않음.

- ▶ 상(3점) : 주·야간보호시설 주 출입구의 무단이탈 방지를 위한 안전장치와 창문의 개폐장치를 '모두' 마련하고 있는 경우
- ▶ 중(2점) : 주·야간보호시설 주 출입구의 무단이탈 방지를 위한 안전장치와 창문의 개폐장치 중 '한 가지만' 마련하고 있는 경우
- ▶ 하(1점) : 주·야간보호시설 주 출입구의 무단이탈 방지를 위한 안전장치와 창문의 개폐장치를 '한 가지도' 마련하고 있지 않는 경우

※ Tip. 창문의 개폐장치는 무단이탈에 대한 조치이므로 1층의 경우에도 확인해야 함.

다) 건물이 2층 이상인 경우 특히 베란다, 창문 등의 위험여부를 확인하며 옥내·외의 추락위험유무 및 위험한 곳에는 안전한 높이 이상의 펜스설치유무, 내외부계단의 추락위험유무를 확인하고 이에 대한 대비가 되어 있는지를 확인. (단, 철창 등의 설치는 소방법에 위배되므로 인정하지 않음)

- ▶ 상(3점) : 추락의 위험이 없으며(안전장치 등의 설치)(O) + 소방법에 위배되는 철창 등을 설치하고 있지 않는 경우(O)
- ▶ 중(2점) : 추락의 위험이 있거나(안전장치 등의 설치)(X) 또는 소방법에 위배되는 철창 등을 설치하고 있는 경우(X)
- ▶ 하(1점) : 추락의 위험이 있고(X) + 소방법에 위배되는 철창 등을 설치하고 있는 경우(X)

※ Tip. '방충망'은 쉽게 제거 가능하여 추락사고에 대한 보호의 기능이 없으므로 인정하지 않음.

라) 이동 동선 내에 응급약품, 세제, 기자재(가위, 칼) 등의 위험물품이 노출되지 않도록 조치하고 있는지 확인하고, 수납함에 있는 경우는 잠금장치가 없더라도 관리되고 있는 것으로 간주함.

- ▶ 상(3점) : 이용자의 이동 동선 내에 위험물품이 '전혀' 노출되어 있지 않고(O) + 수납장에 보관하고 있는 경우(O)
- ▶ 중(2점) : 이용자의 이동 동선 내에 위험물품이 '일부' 노출되어 있으나(△) '대부분' 위험물품들은 수납장에 보관하고 있는 경우(△)
- ▶ 하(1점) : 이용자의 이동 동선 내에 위험물품이 많거나(X) 또는 위험물품을 보관하는 수납장을 마련하고 있지 않는 경우(X)

<참고사항> 재가노인복지시설의 시설기준 제29조 제1항 관련
주방 등 화재위험이 있는 곳에는 치매이용자가 임의로 출입할 수 없도록 잠금장치를 설치하고, 배회이용자의 실종 등을 예방할 수 있도록 외부출입구에 적절한 잠금장치를 해야 한다.

3-3. 화장실과 욕실은 안전하게 이용할 수 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 화장실과 욕실까지 안전하게 이동할 수 있다.			
나) 화장실과 욕실 내부는 미끄럼 방지 조치가 되어 있다.			
다) 비상벨이 설치되어 있고 정상 작동된다.			
라) 화장실과 욕실에는 편의시설이 마련되어 있다.			

< 배 점 기 준 >

가) 화장실과 욕실까지의 이동통로에는 손잡이가 설치되어 있어 안전하게 이동할 수 있도록 조치하고 있어야 하며 이동 간 문턱이나 소파 등의 방해요소가 있으면 인정하지 않음.

- ▶ 상(3점) : 화장실과 욕실까지의 이동통로에 손잡이를 마련한 경우(○) + 문턱이나 소파 등 방해요소가 없는 경우(○)
- ▶ 중(2점) : 화장실과 욕실까지의 이동통로 손잡이와 문턱이나 소파 등 방해요소 제거 중 ‘한 가지만’ 조치하고 있는 경우
- ▶ 하(1점) : 화장실과 욕실까지의 이동통로에 손잡이를 마련하지 않는 경우(×) + 문턱이나 소파 등의 방해요소가 있는 경우(×)

나) 미끄럼방지를 위한 조치방법으로 미끄럼방지타일, 미끄럼방지스티커, 미끄럼방지슬리퍼 등을 인정

- ▶ 상(3점) : 화장실과 욕실바닥에 미끄럼방지 조치를 하고 있고 미끄럽지 않은 경우
- ▶ 중(2점) : 화장실과 욕실바닥에 미끄럼방지 조치를 했으나 미끄러운 경우
- ▶ 하(1점) : 화장실과 욕실바닥에 미끄럼방지 조치를 하고 있지 않은 경우

다) 화장실과 욕실 사고대비 비상벨 설치 및 작동여부 확인

- ▶ 상(3점) : 비상벨을 설치되어있고, 정상 작동되는 경우
- ▶ 중(2점) : 비상벨을 설치하고 있으나 작동이 되지 않은 경우
- ▶ 하(1점) : 비상벨을 설치하지 않은 경우

라) ① 거동불편 노인이 이용할 수 있는 손잡이 등의 편의시설이나 장애노인이 있는 경우 화장실이 휠체어가 통과할 수 있는 정도로 확보되어 있거나 이용할 수 있도록 배려하고 있는지를 확인

② 욕실의 편의시설로 “목욕의자”를 마련하고 있는지를 확인

③ 욕조의 출입이 자유롭도록 최소한 1개 이상의 보조봉과 수직의 손잡이 기둥을 설치해야 함.

- ▶ 상(3점) : 3가지 모두 해당하는 경우
- ▶ 중(2점) : 2가지가 해당하는 경우
- ▶ 하(1점) : 1가지 이하가 해당하는 경우

※ Tip1. ③ 항목에서 욕조가 없는 시설의 경우는 해당항목을 인정하여 배점함.

※ Tip2. ‘욕조’가 없는 경우 - ①,②만 해당해도 ‘3점’으로 인정.

(욕조가 있는 경우는 ①,②,③ 모두 해당해야 ‘3점’임)

케어 서비스

케어서비스 4.서비스이용

4-1. 시설안내 및 이용안내가 적절하게 이루어져 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 홈페이지 내에 시설약도, 식단, 활동사진 등이 게시되어 있다.			
나) 시설이용안내서가 비치되어 쉽게 이용할 수 있다.			
다) 상담을 위한 별도공간이 마련되어 있다.			

< 배 점 기 준 >

가) 현장모니터링 전 홈페이지 내 시설약도가 적절히 안내되어 있는지 확인하는 지표로서 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 내 장기요양기관 정보검색을 통해 약도의 유무를 확인(카페 등도 인정)

- ① 홈페이지, 카페, 블로그 등에 시설 정보(약도, 이용절차, 이용시간(야간운영시간포함))이 게시되어 있다.
- ② 홈페이지의 관리가 잘 이루어지고 있는 경우
(식단을 포함한 기타사항(활동사진, 프로그램안내, 송영 스케줄)등을 월1회 이상 정기적으로 업데이트를 하고 있는 경우
- ▶ 상(3점) : ①과 ②가 모두 해당하는 경우
- ▶ 중(2점) : ①만 해당하는 경우
- ▶ 하(1점) : ①이 해당하나 내용이 부실하여 활용도가 떨어지는 경우

※ Tip1. 정기적인 안내로 볼 수 없는 경우는? : 시일이 지난 Q&A의 답변이 없는 경우, 시일이 지난 내용을 한꺼번에 올린 경우
 ※ Tip2. 밴드는 인정하지 않음

나) 안내책자, 팜플렛 등을 통해 시설현황, 제공서비스, 입소자격요건 등 시설 이용에 대한 주요 정보를 제공 하고 있으며 쉽게 이용할 수 있도록 상시 비치하고 있는지를 확인

- ▶ 안내 책자, 팜플렛 등을 통해 시설현황, 이용시간(야간운영포함), 제공서비스, 입소자격요건, 약도정보를 최근 정보를 제공하고 쉽게 이용할 수 있도록 상담실 등 센터 내에 상시 비치하고 있는 경우
- ▶ 안내 책자, 팜플렛 등을 통해 시설현황, 이용시간(야간운영포함), 제공서비스, 입소자격요건, 약도정보를 최근 정보를 제공하고 있으나 쉽게 이용할 수 있도록 상담실 등 센터 내에 상시 비치하지 않은 경우
- ▶ 안내 책자, 팜플렛 등을 통해 시설현황, 이용시간(야간운영포함), 제공서비스, 입소자격요건, 약도정보를 최근 정보를 제공하지 않은 경우

다) 상담실이 있는지와 상담하기에 적합한 공간인지를 아래사항 을 통해 확인

- ① 상담하기에 적절하고 실내 분위기가 상담에 적절한지 확인
- ② 상담내용에 대한 비밀보장과 개인정보보호를 위해 별도 상담실을 마련하고 있는지 확인
- ▶ 우수 : 상담실이란 팻말이 붙은 ‘**독립적인 상담실**’을 마련하고 있는 경우
(복지관 병설의 경우 층이 다른 별도의 상담실도 인정함)
- ▶ 보통 : 파티션 등으로 가린 별도의 ‘**간이 상담실**’을 마련하고 있는 경우
- ▶ 미흡 : 간이 상담실을 포함한 별도 상담실을 마련하고 있지 않는 경우
(직원책상에 비치되어 있는 상담 의자는 인정하지 않음)

※ Tip1. 단 복지관 병설의 경우에는 층이 다른 별도의 공간을 마련하여 비밀이 보장되면 인정함.
 ※ Tip2. 다용도공간이라도 상담하기에 적절하다고 판단되는 독립공간을 마련하고 있으면 인정함.

4-2. 프로그램은 적절하게 제공되는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 프로그램을 계획대로 실시하고 있다.			
나) 프로그램이 다양하게 마련되어 있다.			
다) 외부 전문 강사를 적절하게 활용하고 있다.			
라) 프로그램 비품의 관리상태가 양호하다.			

< 배 점 기 준 >

가) 시설 내부에 부착된 주간일정표가 오전·오후로 구분되어 프로그램을 실시하고 있는지 게시판의 주간 일정표를 통하여 확인

※ Tip. 프로그램 실시 여부 확인 - '현장 방문 시' 계획된 프로그램이 진행되고 있는지 확인하며, 변경된 경우 고지여부(문자 포함) 사항을 확인. 당일 계획된 프로그램이 특별한 사유 없이 진행되지 않으면 감점

- ▶ 상(3점) : 확인 가능한 주간일정표를 내부에 부착한 경우(○) + 예정된 프로그램을 진행하고 있는 경우(○)
- ▶ 중(2점) : 확인 가능한 주간일정표를 내부에 부착하였으나(○) + 예정된 프로그램을 진행하고 있지 않는 경우(×) 또는 확인 가능한 주간일정표를 내부에 부착하지 않았으나(×) + 예정된 프로그램을 진행하고 있는 경우(○)
- ▶ 하(1점) : 확인 가능한 주간일정표가 내부에 부착하지 않고(×)+ 예정된 프로그램을 진행하고 있지 않는 경우(×)

나) <문서 또는 게시판을 통하여 확인>

오전·오후·야간으로 구분되어 다양한 프로그램을 계획대로 실시하고 있는지에 대해 아래 사항으로 확인

- ▶ 상(3점) : 1일 3개 이상(○)+1주간 서로 다른 프로그램 5개 이상 진행되는 경우(○)
- ▶ 중(2점) : 1일 3개 이상이나(○)+1주간 서로 다른 프로그램 5개 미만 진행되는 경우(×) 또는 1일 3개 미만이나(×)+1주간 서로 다른 프로그램 5개 이상 진행되는 경우(○)
- ▶ 하(1점) : 1일 3개 미만이며(×)+1주간 서로 다른 프로그램 5개 미만 진행되는 경우(×)

※ Tip1. 동일한 외부강사가 다수의 자격증을 보유하고 해당 자격증과 관련한 프로그램을 진행하는 경우 각각 인정함.

※ Tip2. 프로그램 예시

: 전문재활 프로그램, 건강관리 프로그램, 전문 의료 서비스, 정서지원 서비스, 이미용서비스, 특별행사 등

다) 외부 강사를 활용하고 있는지 프로그램 일지를 통해서 확인

- ▶ 상(3점) : 해당 자격증을 소지한 '외부 강사 5명 이상'을 활용하고 있는 경우 (자격을 갖춘 자원봉사자도 인정함)
- ▶ 중(2점) : 해당 자격증을 소지한 '외부 강사 3명 이상'을 활용하고 있는 경우 (자격을 갖춘 자원봉사자도 인정함)
- ▶ 하(1점) : 해당 자격증을 소지한 외부 강사가 3명 미만이거나 3명 이상의 강사가 있으나 해당 자격증을 소지하고 있지 않거나 자체 또는 병설 직원을 활용하고 있는 경우

라) 프로그램 비품의 관리상태가 양호하고 청결한지 확인

- ▶ 프로그램 비품의 상태가 양호하다.
- ▶ 정리정돈 및 보관상태가 양호하다.

4-3. 송영서비스는 적절하게 운영되고 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 송영서비스를 계획대로 운영하고 있다.			
나) 응급 상황 시 대응할 수 있는 연락체계를 확보하고 있다.			
다) 차량의 정원을 준수하며, 이용자 편의 및 안전을 위하고 있다.			

< 배 점 기 준 >

가) < 문서 및 현장 확인 >

- ① 시설안내서(팜플렛) 또는 홈페이지 상에 송영서비스를 안내하고 있으며, 1시간 이내로 운영되고 있는지 확인
 - ▶ 상(3점) : 시설안내서(팜플렛) 또는 홈페이지 상에 송영서비스를 안내하고 있으며(O) + 송영서비스를 1시간 이내로 운영하고 있는 경우(O)
 - ▶ 중(2점) : 시설안내서(팜플렛) 또는 홈페이지 상에 송영서비스를 안내하고 있으나 (O) + 송영서비스를 1시간 이내로 운영하고 있지 않는 경우 (X), 또는 시설안내서(팜플렛) 또는 홈페이지 상에 송영서비스를 안내하고 있지 않으나 (X) + 송영서비스를 1시간 이내로 운영하고 있는 경우(O)
 - ▶ 하(1점) : 시설안내서(팜플렛) 또는 홈페이지 상에 송영서비스를 안내하고 있지 않고 (X) + 송영서비스를 1시간 이내로 운영하고 있지 않는 경우 (X)

※ Tip. 송영일지 등 확인

나) 응급 상황 시 대응할 수 있는 연락체계를 확보하고 있는지 현장에서 확인

- ① 송영차량에 지역 내 의료시설에 대한 전화번호, 주소가 기록되어 있는 자료가 비치되어 있다.
- ② 차량이동 시간과 응급상황을 알릴 수 있는 가족 연락처를 확보하고 있다.
- ③ 송영차량에 지정된 휴대폰 번호를 보호자가 알고 있어 응급 위급 상황 발생에 대비할 수 있다.
- ④ 송영이용자에 대한 특성을 기록·관리하고 있다.
- ⑤ 응급상황에 대한 직원간의 연락체계를 확보하고 있다.

- ▶ 상(3점) : 5가지 모두 해당하는 경우
- ▶ 중(2점) : 3~4가지만 해당하는 경우
- ▶ 하(1점) : 3가지 미만으로 해당하는 경우

다) 차량의 정원을 준수하고 있으며, 차량 운행 시 보조탑승자가 동행하여 낙상예방을 위하여 차량 오르기와 내리기를 하는데 도움을 주는 등 이용자의 편의와 안전을 위해 시설에서 조치하고 있는지를 확인

- ① 정원을 준수한 인원이 차량에 탑승하는 경우
 - ② 보조탑승자가 동행하여 차량 오르기와 내리기에 도움을 주고 있는 경우
- ▶ 상(3점) : 2가지 모두 해당하는 경우
 - ▶ 중(2점) : 두 가지 중 한 가지만 해당하는 경우
 - ▶ 하(1점) : 두 가지 모두 해당하지 않는 경우

케어서비스 5.야간 운영

5-1. 야간서비스는 기준에 맞추어 제공되고 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 야간서비스에 대해 알리고 있으며, 직원이 야간운영시간에 준하여 상주하고 있다.			
나) 석식 제공이 적절하게 이루어지고 있다.			
다) 야간운영시간에 프로그램이 진행되고 있다.			

< 배 점 기 준 >

가) 이용보호자에게 발송된 통신문 등을 통해 야간 서비스를 알리고 있으며 직원이 야간시간 상주여부를 확인

- ① 모든 안내문(가정통신문, 브로슈어, 게시판 등)에 야간 서비스를 안내하고 있다.
- ② 이용시간 및 이용자 수에 따라 야간운영시간에 준하여 직원이 상주하고 있다.

- ▶ 상(3점) : 2가지 모두 해당하는 경우
- ▶ 중(2점) : 1가지만 해당하는 경우
- ▶ 하(1점) : 2가지 모두 해당하지 않는 경우
- ※ Tip1. : 안내문 1가지라도 알리지 않을 경우는 해당하지 않음
- ※ Tip2. : 기관방문 전 통화 시, 야간운영시간 확인

나) 석식은 중식메뉴와 차별성 있게 제공하는지 확인하며 메인메뉴가 동일한 경우에는 부적절하다고 봄 (석식제공은 비급여 항목으로 모든 데이케어센터에서 제공하고 있음. → 월단위 식단표 확인) 또한 석식은 5시 이후에 제공되고 있는지 현장에서 확인

- ▶ 상(3점) : 중식메뉴와 달리 '차별화된 석식'을 제공하고 있으며(○) + 5시 이후에 제공하고 있는 경우(○)
- ▶ 중(2점) : 중식메뉴와 달리 '차별화된 석식'을 제공하고 있으나(○) + 석식을 5시 이전에 제공하고 있는 경우(×), 또는 중식메뉴와 '동일하나'(×) + 5시 이후에 제공하고 있는 경우(○)
- ▶ 하(1점) : 석식이 중식메뉴와 '동일하고'(×) + 5시 이전에 제공하고 있는 경우(×)
- ※ Tip. - 석식을 제공하지 않는 경우는 1점으로 처리함

다) 최소 30분 이상의 별도 프로그램이 진행되고 있다.

- ▶ 상(3점) : 30분 이상
- ▶ 중(2점) : 30분 미만
- ▶ 하(1점) : 프로그램 없음
- ※ Tip. - 외부전문 강사가 아니어도 가능함
- ※ Tip. - 일일 2가지 이상의 프로그램에는 해당되지 않음

케어서비스 6.이용자 인권

6-1. 이용자와 보호자의 알권리가 보장되어 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 이용자 및 보호자와 소통하기 위한 방법이 마련되어 있다.			
나) 이용자의 보호자에게 이용자에 대한 정보를 제공하고 있다.			

- ☞ 시설은 이용자와 가족 간의 지속적인 교류를 통하여 심리적·정서적으로 건강한 가족기능을 유지하고 이용자의 우울감과 고독감, 소외감을 감소시키도록 노력해야 한다.
- ☞ 자신이 원하는 대로 되지 않아 불만이나 자신의 결정 혹은 욕구가 침해되었다고 느껴질 때 자신이나 타인에 대한 위협의 부담 없이 활용할 수 있는 이의 제기 절차가 마련되어야 한다.

< 배 점 기 준 >

가) 홈페이지(블로그, 카페, 밴드) 의견함, 가정통신문, 가족 상담을 통해 이용자 보호자와 소통할 수 있는 채널이 있음

- ▶ 상(3점) : 3개 이상 소통할 수 있는 채널이 있는 경우
- ▶ 중(2점) : 2개 이상 소통할 수 있는 채널이 있는 경우
- ▶ 하(1점) : 2개 미만 소통할 수 있는 채널이 있는 경우

- ※ Tip1. 가족간담회 - 통상적으로 연 1~2회 정도 하므로, 횟수 중요하지 않음. 연간 사업계획서 상 또는 다른 내부기안 등에 가족간담회가 계획된 경우는 인정
- ※ Tip2. 예시 : 가정통신문, 어르신수첩, 고객소리함, 가족간담회, 가족상담 등

나) < 문서 확인 >

이용노인의 생활, 이용정보, 식단 등 일상적인 생활상의 정보를 개별 통신문 등을 통해 정기적으로 제공하고 있음

- ▶ 상(3점) : 월 1회 이상 기본정보(송영일정표 및 식단)과 추가정보(이용어르신 생활정보 및 프로그램 참여반응, 건강상태, 행사, 프로그램, 건강정보 등)중 3가지 이상을 제공하고 있는 경우
- ▶ 중(2점) : 월 1회 이상 기본정보(송영일정표 및 식단)는 제공하나+3가지 미만의 추가정보를 제공하고 있는 경우
- ▶ 하(1점) : ‘월 1회 미만’ 비정기적으로 제공하고 있는 경우

6-2. 이용자권리보장을 위해 노력하고 있는가?	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
가) 개인용품을 별도로 보관할 수 있다.			
나) 이용자의 프라이버시를 보장하기 위해 휴식공간을 마련하고 있다.			
다) 직원들은 이용자들에게 존대어를 사용하고 있다.			

< 배 점 기 준 >

가) 개인사물함은 2인 이상 공통으로 사용하지 않고 개인이름이 라벨 등으로 붙여져 개인용이라는 구분이 되어 있는 경우에 인정하되 개인바구니는 인정하지 않음

※ Tip. 개인용 바구니의 경우 내용물이 타인에게 노출됨으로 프라이버시 침해의 우려가 있음

- ▶ 상(3점) : 1인용 사물함을 '모두' 사용하고 있으며 라벨 등으로 붙여져 개인용으로 구분 하고 있는 경우
- ▶ 중(2점) : 1인용 사물함을 사용하고 있으나 '일부' 없는 경우가 있거나 플라스틱 서랍장 등으로 사물함 기능을 하고 있는 경우(△)
- ▶ 하(1점) : 1인용 사물함을 사용하지 않는 경우(X)

나) TV시청공간 또는 다수의 이용자들이 활동하는 공간이 칸막이나 파티션 등으로 분리되어 쉴 수 있는 휴식공간을 마련하고 있으면 인정함 → 현장 확인

- ▶ 상(3점) : 데이케어센터 내부에 '별도의 독립된 휴식공간'이 있는 경우(O)
 - ▶ 중(2점) : 데이케어센터 내부에 독립되지 않았으나 휴식공간이 있는경우(△)
 - ▶ 하(1점) : 데이케어센터 내부에 휴식공간이 없는 경우(X)
- ※ Tip. 휴식공간을 커튼 · 파티션으로 분리해도 인정

다) < 현장 관찰 >

직원들이 이용자들에게 존대어를 사용하고 있는지를 관찰을 통해 확인

- ▶ 상(3점) : 직원들은 모두 이용자들에게 존대어를 사용하고 공손한 태도의 경우
- ▶ 중(2점) : 직원들은 모두 이용자들에게 존대어를 사용하고 있으나 권위적인 태도를 보이는 경우 또는 일부 직원의 경우 존대어를 사용하지는 않으나 친밀한 관계형성을 유지하는 경우
- ▶ 하(1점) : 직원들이 이용자들에게 존대어를 사용하지 않는 경우

Ⅲ. 안심모니터링 관련서식

1. 안심모니터링 수행확인서
2. 안심모니터링 종합보고서
3. 안심모니터링 센터 자체점검서
4. 안심모니터링단 만족도조사

서식 1호. 모니터링단용

2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 수행확인서

▷ 센터명 : _____

2018년 서울형 데이케어센터 안심모니터링과 관련하여
현장방문 모니터링이 아래와 같이 진행되었음을 확인합니다.

- 아 래 -

- 일 시 : 2018년 월 일 15:00 ~ 18:00
- 장 소 :

구분	성명	확인(서명)
모니터링 1		
모니터링 2		
센터 확인자		

※ 반드시 센터 확인자의 서명을 받으신 후 모니터링 당일 팩스(6353-0386)로 발송하십시오.



[붙임]

(현장 모니터링 단위 작성)

- ▶ 센터 자체점검서와 모니터링 결과 항목을 비교하여 중, 하로 조정된 지표를 중심으로 작성해 주시되, 그 사유에 대해서는 구체적으로 작성하여 주시기 바랍니다.
- ▶ 현장과 이견이 있을 경우 비고란에 별도의 표시를 하여 주시기 바랍니다. (필요시 추후 사진 첨부)

□ 센터 명 :

□ 모니터링 내용

no	해당지표	구 분	사 유	비 고
1		<input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하		
2				
3				
4				

서식 2호. 모니터링단용

2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 종합보고서

센터명		
점검일자	2018 년 월 일 ()	
소요시간	도착시간	시 분
	모니터링 시 간	시 분부터 ~ 시 분까지 (총 시간)
	종료시간	시 분
모니터링단원 1	(조)	(서명)
모니터링단원 2	(조)	(서명)



1. 모니터링 종합점수

대영역		문항/항목	구성배점	모니터링점수	95점 환산
시설경영	1. 서비스환경	2문항/5항목	15점		()점 *(해당점수/87)×95
	2. 급식및청결	4문항/12항목	36점		
	3. 안전및응급상황관리	3문항/12항목	36점		
케어 서비스	4. 서비스이용	3문항/10항목	30점		()점 *(해당점수/54)×95
	5. 야간운영	1문항/3항목	9점		
	6. 이용권보장	2문항/5항목	15점		
계		15문항 (47항목)	141점		()점 *(해당점수/141)×95

2. 세부지표별 배점표

[작성법 안내]

- ▶ 모든 영역은 모니터링단 2인의 **합의제**를 통해 반드시 배점하셔야 합니다.
- ▶ 세부 지표별 배점 내용과 종합의견의 내용이 일치하여야 합니다.
- ▶ 또한, 모니터링 의견을 통해 그 기관의 특징과 상황을 알 수 있도록 기재여 주시기 바랍니다.

○ 시설경영 1. 서비스 환경

1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 시설 환경이 친근하고 정비가 잘 되어 있다.		
나) 실내가 청결하다.		
다) 이용자가 시설에서 이동하기에 불편함이 없다.		
1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 실내 온도 및 습도가 적절하다.		
나) 실내 조도가 적절히 유지되고 있다.		
영역 점수	점	점

○ 서비스 환경 모니터링 의견

해당 지표	조정 사유(중·하로 배점된 지표를 중심으로 작성)
예시 1-1 가)	○ ○

○ 시설경영 2. 급식 및 청결

2-1. 조리는 청결하게 이루어지고 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 조리도구가 청결하게 관리되고 있다.		
나) 조리공간이 청결하게 관리되고, 환기 및 조명상태가 양호하다.		
다) 조리담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마를 착용하고 있다.		
2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 식재료는 유통기한을 엄격히 준수하고 있다.		
나) 식재료 및 식품의 보관상태가 양호하다.		
2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 식단이 공개적으로 게시되고 있으며 계획대로 제공되고 있다.		
나) 식단이 전문가에 의해 계획되고, 체계적으로 관리되고 있다.		
다) 식사제공이 적절한 장소 및 적절한 시간에 이루어지고 있다.		
라) 음식 배식담당자 및 배달자는 위생적으로 제공하고 있다.		
2-4. 화장실과 세면공간, 욕실의 관리가 양호한가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 화장실이 청결하며 냄새가 나지 않는다.		
나) 화장실은 거동불편노인이 이용하기 용이하도록 마련되어 있다.		
다) 세면공간의 관리상태가 양호하다.		
영역 점수	점	점

○ 급식 및 청결 모니터링 의견

해당 지표	조정 사유(중·하로 배점된 지표를 중심으로 작성)
예시 2-1 가)	○ ○

○ 시설경영 3. 안전 및 응급상황관리

3-1. 화재 및 응급상황 발생시 대응체계가 마련되어 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 화재 및 응급상황 발생에 대한 대비와 대응체계가 적합하다.		
나) 피난시설 관리 상태가 양호하며 대피경로에 장애가 되는 요소가 없다.		
다) 소화기·구급장비·구급약품이 마련되어 있으며 관리상태가 양호하다.		
라) 가스위험물시설 및 조리실, 보일러실 등에서 화기를 안전하게 관리 사용한다.		
3-2. 위험에 노출되지 않도록 조치하고 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 실내 위험 요인에 대한 조치를 하고 있다.		
나) 무단이탈방지에 대한 적절한 조치를 취하고 있다.		
다) 추락 등의 위험에 대한 안전장치를 하고 있다.		
라) 위험물품은 안전하게 보관·관리되고 있다.		
3-3. 화장실과 욕실은 안전하게 이용할 수 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 화장실과 욕실까지 안전하게 이동할 수 있다.		
나) 화장실과 욕실 내부는 미끄럼 방지 조치가 되어 있다.		
다) 비상벨이 설치되어 있고 정상 작동된다.		
라) 화장실과 욕실에는 편의시설이 마련되어 있다.		
영역 점수	점	

○ 안전 및 응급상황관리 모니터링 의견

해당 지표	조정 사유(중·하로 배점된 지표를 중심으로 작성)
예시 3-1 가)	○ ○

○ 케어서비스 4. 서비스이용

4-1. 시설안내 및 이용안내가 적절하게 이루어져 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 홈페이지 내에 시설약도, 식단, 활동사진 등이 마련되어 있다.		
나) 시설이용안내서가 비치되어 쉽게 이용할 수 있다.		
다) 상담을 위한 별도공간이 마련되어 있다.		
4-2. 프로그램은 적절하게 제공되는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 프로그램을 계획대로 실시하고 있다.		
나) 프로그램이 다양하게 마련되어 있다.		
다) 외부 전문 강사를 적절하게 활용하고 있다.		
라) 프로그램 비품의 관리상태가 양호하다.		
4-3. 송영서비스는 적절하게 운영되고 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 송영서비스를 계획대로 운영하고 있다.		
나) 응급 상황 시 대응할 수 있는 연락체계를 확보하고 있다.		
다) 차량의 정원을 준수하며, 탑승 시 이용자 편의 및 안전을 위하고 있다.		
영역 점수	점	

○ 서비스이용 모니터링 의견

해당 지표	조정 사유(중·하로 배점된 지표를 중심으로 작성)
예시 4-1 가)	<p>○</p> <p>○</p>

○ 케어서비스 5.야간 운영

5-1. 야간서비스는 기준에 맞추어 제공되고 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 야간서비스에 대해 알리고 있으며, 직원이 야간운영시간에 준하여 상주하고 있다.		
나) 석식 제공이 적절하게 이루어지고 있다		
다) 야간운영시간에 별도의 프로그램이 진행되고 있다.		
영역 점수	점	

○ 야간 운영 모니터링 의견

해당지표	조정 사유(중·하로 배점된 지표를 중심으로 작성)
예시 5-1 가)	○

○ 케어서비스 6.이용자 인권

6-1. 이용자와 보호자의 알권리가 보장되어 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 이용자 및 보호자와 소통하기 위한 방법이 마련되어 있다.		
나) 이용자의 보호자에게 이용자에 대한 정보를 제공하고 있다.		
6-2. 이용자권리보장을 위해 노력하고 있는가?	센터 자체배점 (3점/2점/1점)	모니터링 배점 (3점/2점/1점)
가) 개인용품을 별도로 보관할 수 있다.		
나) 이용자의 프라이버시를 보장하기 위해 휴식공간을 마련하고 있다.		
다) 직원들은 이용자들에게 존대어를 사용하고 있다.		
영역 점수	점	

○ 이용자 인권 모니터링 의견

해당지표	조정 사유(중·하로 배점된 지표를 중심으로 작성)
예시 6-1 가)	○

3. 모니터링단 의견

▷ 해당 시설을 이용 또는 추천하실 의향이 있습니까?
적극추천() 추천() 보통() 비추천()

※ 시설이 재모니터링 대상 해당여부에 체크하여 주시고, 그 사유에 대해 자세히 작성하시길 바랍니다.

구 분	재모니터링 대상	사 유
모니터링단1 ()	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당	
모니터링단2 ()	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당	

서식 3호. 인증시설용

2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 자체점검서

센터명	
자체점검일자	2018 년 월 일
모니터링 방문 불가일 2018년 월 일 ~ 월 일 중	2018 년 월 일 ※ 일정이 모두 반영되지 않음을 알려드립니다.
담당자	직위
	이름 (서명)



1. 센터 현황

센터명				
센터장		이 메 일		
연락처	F A X			
주소				
직원현황	총 ()명			
	사회복지사 ()명 / 요양보호사 ()명 / 간호조무사 ()명 / 기타 ()명			
이용인원	정원	()명	현원	()명

(현황 작성은 2018. 4.말 기준으로 작성 요망)

2. 야간 운영 현황

이용인원	총 ()명
야간송영	시 분 부터 ~ 시 분 까지
근무직원	야간 기본 인력 ()명
	요양보호사 ()명 / 간호사 ()명 / 간호조무사 ()명 / 운전기사 ()명 / 기타 ()명
	※ 야간 기본 인력은 3명이므로 그 이상인 경우 별도확인이 필요함. ※ 무료 파견인력(노인일자리사업, 관련 협회 등)은 제외함.

3. 모니터링 자체점검 종합점수

대영역		문항/항목	구성배점	자체점검점수	95점 환산
시설경영	1. 서비스환경	2문항/5항목	15점		()점 *(해당점수/87)×95
	2. 급식 및 청결	4문항/12항목	36점		
	3. 안전 및 응급상황관리	3문항/12항목	36점		
케어 서비스	4. 서비스이용	3문항/10항목	30점		()점 *(해당점수/54)×95
	5. 야간운영	1문항/3항목	9점		
	6. 이용권보장	2문항/5항목	15점		
계		15문항 (46항목)	141점		()점 *(해당점수/141)×95

4. 세부지표별 배점표

▶ 모든 영역은 지표안내서 기준에 의거하여 배점이 되어야 합니다.

○ 시설경영 1. 서비스 환경 (15점)

1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 시설 환경이 친근하고 정비가 잘 되어 있다.	
나) 실내가 청결하다.	
다) 이용자가 시설에서 이동하기에 불편함이 없다.	
1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 실내 온도 및 습도가 적절하다.	
나) 실내 조도가 적절히 유지되고 있다.	
영역 점수	점

○ 시설경영 2. 급식 및 청결 (36점)

2-1. 조리는 청결하게 이루어지고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 조리도구가 청결하게 관리되고 있다.	
나) 조리공간이 청결하게 관리되고 있고, 환기 및 조명상태가 양호하다.	
다) 조리담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마를 착용하고 있다.	
2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 식재료는 유통기한을 엄격히 준수하고 있다.	
나) 식재료 및 식품의 보관상태가 양호하다.	
2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 식단이 공개적으로 게시되고 있으며 계획대로 제공되고 있다.	
나) 식단이 전문가에 의해 계획되고, 체계적으로 관리되고 있다.	
다) 식사제공이 적절한 장소 및 적절한 시간에 이루어지고 있다.	
라) 음식 배식담당자 및 배달자는 위생적으로 제공하고 있다.	
2-4. 화장실과 세면공간, 욕실의 관리가 양호한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 화장실이 청결하며 냄새가 나지 않는다.	
나) 화장실은 거동불편노인이 이용하기 용이하도록 마련되어 있다.	
다) 세면공간의 관리상태가 양호하다.	
영역 점수	점

○ 시설경영 3. 안전 및 응급상황관리 (36점)

3-1. 화재 및 응급상황 발생시 대응체계가 마련되어 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 화재 및 응급상황 발생에 대한 대비와 대응체계가 적합하다.	
나) 피난시설 관리 상태가 양호하며 대피경로에 장애가 되는 요소가 없다.	
다) 소화기·구급장비·구급약품이 마련되어 있으며 관리상태가 양호하다.	
라) 가스·위험물시설 및 조리실, 보일러실 등에서 화기를 안전하게 관리한다.	
3-2. 위험에 노출되지 않도록 조치하고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 실내 위험 요인에 대한 조치를 하고 있다.	
나) 무단이탈방지에 대한 적절한 조치를 취하고 있다.	
다) 추락 등의 위험에 대한 안전장치를 하고 있다.	
라) 위험물품은 안전하게 보관·관리되고 있다.	
3-3. 화장실과 욕실은 안전하게 이용할 수 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 화장실과 욕실까지 안전하게 이동할 수 있다.	
나) 화장실과 욕실 내부는 미끄럼 방지 조치가 되어 있다.	
다) 비상벨이 설치되어 있고 정상 작동된다.	
라) 화장실과 욕실에는 편의시설이 마련되어 있다.	
영역 점수	점

○ 케어서비스 4. 서비스이용 (30점)

4-1. 시설안내 및 이용안내가 적절하게 이루어져 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 홈페이지 내에 시설약도, 식단, 활동사진 등이 마련되어 있다.	
나) 시설이용안내서가 비치되어 쉽게 이용할 수 있다.	
다) 상담을 위한 별도공간이 마련되어 있다.	
4-2. 프로그램은 적절하게 제공되는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 프로그램을 계획대로 실시하고 있다.	
나) 프로그램이 다양하게 마련되어 있다.	
다) 외부 전문 강사를 적절하게 활용하고 있다.	
라) 프로그램 비품의 관리상태가 양호하다.	
4-3. 송영서비스는 적절하게 운영되고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 송영서비스를 계획대로 운영하고 있다.	
나) 응급 상황 시 대응할 수 있는 연락체계를 확보하고 있다.	
다) 차량의 정원을 준수하며, 탑승 시 이용자 편의 및 안전을 위하고 있다.	
영역 점수	점

○ 케어서비스 5. 야간 운영 (9점)

5-1. 야간서비스는 기준에 맞추어 제공되고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 야간서비스에 대해 알리고 있으며, 직원이 야간운영시간에 준하여 상주하고 있다.	
나) 석식 제공이 적절하게 이루어지고 있다	
다) 야간운영시간에 별도의 프로그램이 진행되고 있다.	
영역 점수	점

○ 케어서비스 6. 이용자 인권 (15점)

6-1. 이용자와 보호자의 알권리가 보장되어 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 이용자 및 보호자와 소통하기 위한 방법이 마련되어 있다.	
나) 이용자의 보호자에게 이용자에 대한 정보를 제공하고 있다.	
6-2. 이용자권리보장을 위해 노력하고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 개인용품을 별도로 보관할 수 있다.	
나) 이용자의 프라이버시를 보장하기 위해 휴식공간을 마련하고 있다.	
다) 직원들은 이용자들에게 존대어를 사용하고 있다.	
영역 점수	점

서식 4호. 인증시설용

안심모니터링단 만족도 조사

(센터명 : _____)

조사 안내

- 1) 만족도조사는 안심모니터링 과정이 충실하게 이행되고 있는지를 모니터링하기 위한 과정입니다.
- 2) 모니터링단 2명에 대해 각각 평가하므로 모니터링단이 패용한 신분증을 반드시 확인하신 후 별도로 기재하셔야 합니다.
- 3) 만족도 조사결과는 작성한 센터의 익명성을 철저히 보호받음을 약속드립니다.
- 4) 제출방법 : 현장실사 종료 후 2일 이내에 이메일(moni@welfare.seoul.kr)로 제출하여 주시기 바랍니다.

I. 모니터링 기간

월 일 시 부터 ~ 시까지 총()시간

II. 모니터링단 만족도

모니터링단 A ()		(다음 항목 중 하나만 √표시 하여 주십시오.)						
항목	code	배점	평 가 지 표	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
태도 (40점)	Q1	10점	사전 전화연락을 통해 모니터링시간 등을 안내받았습니까?					
	Q2	10점	모니터링단원 신분증을 패용하였습니까?					
	Q3	10점	모니터링단원으로서 복장은 적절하였습니까?					
	Q4	10점	권위적이거나 고압적이지 않았습니까?					
모니 터링 (30점)	Q5	10점	모니터링 지표를 잘 숙지하고 있었습니까?					
	Q6	10점	현장순회 등 태도는 적절하였습니까?					
	Q7	10점	모니터링결과에 대한 자세한 안내를 받으셨습니까?					
종합 (30점)	Q8	15점	위 모니터링단원이 계속 활동하기를 원하십니까?					
	Q9	15점	위 모니터링단원을 우수모니터링단원으로 추천하십니까?					

모니터링단 B ()					(다음 항목 중 하나만 √표시 하여 주십시오.)				
항목	code	배점	평 가 지 표	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡	
태도 (40점)	Q1	10점	사전 전화연락을 통해 모니터링기간 등을 안내받았습니까?						
	Q2	10점	모니터링단원 신분증을 패용하였습니까?						
	Q3	10점	모니터링단원으로서 복장은 적절하였습니까?						
	Q4	10점	권위적이거나 고압적이지 않았습니까?						
모니 터링 (30점)	Q5	10점	모니터링 지표를 잘 숙지하고 있었습니까?						
	Q6	10점	현장순회 등 태도는 적절하였습니까?						
	Q7	10점	모니터링결과에 대한 자세한 안내를 받으셨습니까?						
종합 (30점)	Q8	15점	위 모니터링단원이 계속 활동하기를 원하십니까?						
	Q9	15점	위 모니터링단원을 우수 모니터링단원으로 추천하십니까?						

Ⅲ. 안심모니터링 관련 건의 사항(선발, 진행 과정 등)

서식 5호. 인증시설용

이용자(보호자)만족도조사 대상자 명단

※ 이용자(보호자)만족도조사 대상자 명단 제출에 관한 안내

가) 모든 기관은 명단을 제출해야 하며 야간이용자는 반드시 포함해야 합니다.

나) 대상자명단은 사전 이용보호자의 동의를 구한 후 제출해야 합니다.

다) 본 조사는 사회복지서비스의 개선을 위한 기초자료 마련을 목적으로 하며 제출하신 정보는 철저히 비밀보장을 약속드립니다.

○ 시설명 :

○ 담당자 : (☎)

★ 제출하는 명단에 대해 사전 보호자의 동의를 구했습니까? Yes() / No()

NO	이용자명	보호자명	자택전화	보호자핸드폰	야간이용여부	비 고
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 대상기관

(2018.3. 현재)

연번	자치구	기관명	주 소	전화번호
1	종로구	보현데이케어센터	평창4길 21-22 (평창동)	394-5511
2	중구	남산실버복지센터(은빛사랑)	동호로 5길 189	2238-9941
3		신당데이케어센터	다산로 25길 6	2231-1949
4	성동구	성동구립사근동데이케어센터	사근동 37길(사근동223-22)	6956-0708
5	광진구	광진노인데이케어센터	뚝섬로 58길 13	458-0350
6		더행복데이케어센터	자양로 88, 5층	2201-8001
7	동대문	희망노인주야간보호센터	전농로 63-1	3394-7591
8		동대문노인종합복지관부설구립데이케어센터	홍릉로 81, 3층	968-2861
9		동대문구립장안정데이케어센터	장한로 51(장안동,성안빌딩2층)	2247-9988
10		삼육서울병원재가노인복지센터	망우로 82	2242-8090
11		동원데이케어센터	정릉천동로 136-1	957-0806
12		동대문노인종합복지관 부설 구립명성데이케어센터	무학로28길 22-2(용두동)	926-2030
13		면목종합사회복지관별설 면목데이케어센터	용마산로 228 (면목종합사회복지관)	436-0069
14	중랑구	양원사랑데이케어센터	양원역로 16길 103-31 (망우동)	433-0205
15		구립용마데이케어센터	용마산로 94길 98	453-0293
16	성북구	길음안나데이케어센터	길음로 9길 46	940-3510
17		정릉데이케어센터	솔샘로 8(정릉동)	916-0204
18		성북미르사랑데이케어센터	정릉동 보국문로10 부광빌딩 5층	919-9909
19		동소문데이케어센터	동소문로 11길 18, 101호	926-7273
20	강북구	강북실버데이케어센터	오패산로 290(미아동)	986-1217
21		수유데이케어센터	덕릉로 46, 신우빌딩 3층	945-8846
22		변동데이케어센터	월계로 187 3층	980-3004
23	도봉구	도봉실버데이케어센터	도봉구 시루봉로 133	955-7135
24		방아골데이케어센터	시루봉로 17길 42 (방학2동)	3491-0585
25		창5동 데이케어센터	노해로 63가길 34(창동)	995-9119
26		도봉서원데이케어센터	마들로 668	070-4162-0573
27	노원구	시립중계노인전문요양원병설데이케어센터	섬밭로 313	3399-7560
28		평화행복한데이케어센터	노원로 331 평화복지관3층	949-0124
29		공릉치매노인주간보호(공릉데이케어센터)	동일로 1127 (공릉1동 708)	971-0524
30		수락데이케어센터	노원구 수락산로 222 4층(상계동)	2138-0355
31	은평구	다솜실버데이케어센터	서오릉로 15길 5-11(구산동)	356-6004
32		은평신사데이케어센터	은평로 6(신사동)	351-9988
33		불광데이케어센터	연서로 32길 17-11(불광동)	385-3225
34		신명데이케어센터	증산로 15길 47(신사동)	303-0049
35		조은복지협동조합	서오릉로 31(녹번동)	395-3955
36		구산데이케어센터	연서로 13길 29-7(구산동)	353-0840
37	서대문구	여민데이케어센터	서대문구 증가로 4길 58-6(홍은동)	391-8255
38		구립서대문데이케어센터	홍지문 2길 59(홍은동)	392-3080
39		창천데이케어센터	연세로 2나길 61(창천동)	364-0314
40	마포구	홍광데이케어센터	통일로 39길 22-31 1층(홍제동)	379-1230
41		망원데이케어센터	월드컵로 11길 61 (망원동)	325-9719
42		아현노인복지센터	마포대로 26길 19(아현동)	365-3677
43		아현실버데이케어센터	환일길 3(아현동)(4층,6층)	312-2161
44		창천데이케어센터	서강로 1길 30 (창천동,(4층))	333-1090
45		한서데이케어센터	월드컵로 13길 80 (망원동)	333-2390
46		서울종합간호요양센터	송문길 36 풍성한 빌딩 2층	701-9967
47	양천구	신목행복자리 데이케어센터	신목로 10	2643-6647
48		목민데이케어센터	신월로 270(신정동)	2601-1007
49		목동종합사회복지관병설목동노인복지센터	목동중앙북로 8길 104번지	2651-0809
50		구립양천데이케어센터	신월로 26(신정동)	2695-1626

연번	자치구	기관명	주 소	전화번호
51		목동중앙데이케어센터	목동중앙북로 7가길 60 5층	2654-9712
52		혜미피아데이케어센터	공항대로 39길 59(등촌동690)	3665-0188
53	강서구	강서구립 연지데이케어센터	화곡로 58길30-7	2605-7503
54		강서구립 봉제산데이케어센터	초록마을로 15길 12	2605-1555
55		88등촌데이케어센터	화곡로 61길 41-1, 3층	3665-9966
56	구로구	희망주야간보호센터	중앙로 79 (고척동, 고척교회)	2681-0692
57	금천구	금천호암노인종합복지관부설 금천호암노인복지센터	독산로 72길 86-5(독산동)	853-2823
58	영등포	구립영등포노인케어센터병설 엘림데이케어센터	도영로 41, 5층	2670-3970
59		우리집데이케어센터	디지털로 398 대성빌딩 3층	6080-7828
60		구립여의도원광데이케어센터	여의대방로 68길 15 3층	782-4438
61		구립당산데이케어센터	국회대로 28길 17 2층	2068-1120
62		청운데이케어센터	국사봉 1길 145	823-3855
63	동작구	송학데이케어센터	동양녕로 27길 41	812-6017
64		노들데이케어센터	노량진로 32길 79(본동)	070-7163-0907
65		남부데이케어센터	조원로 166-1 1층 (신림동)	861-6145
66	관악구	관악미르사랑데이케어센터	은천로 25 4층 (봉천동)	871-5501
67		수호데이케어센터	인현길 161-9 (봉천동)	888-1088
68		서초구립방배데이케어센터	방배천로 16길 5 (방배동)	3474-7992
69	서초구	본마을데이케어센터	본마을 2길 2 (신원동)	6933-1515
70		까리파스데이케어센터	남부순환로 2124, 4층 (방배동)	523-8303
71	강남구	압구정 데이케어센터	도산대로 53길 5(신사동)	548-0206
72		구립 역삼데이케어센터	도곡로 27길 27(역삼동)	501-5684
73		강남논현데이케어센터	논현로 136길 5-8(논현동)	547-0881
74		역삼재가노인데이케어센터	언주로 70길 18(역삼동)	564-9294
75		학수정데이케어센터	도산대로 17길 45(신사동)	518-9198
76		강남구립 세심정데이케어센터	논현로 115길 35-1(논현동)	3443-7142
77	송파구	송파노인복지센터(연꽃마을데이케어센터)	백제고분로 41길 19-24	2202-3671
78		송파문정데이케어센터	송파구 동남로 4길 36(문정동)	403-3677
79		참사랑데이케어센터	송파구 마천로 89 별관 312호(오금동)	3401-5558
80		히나리데이케어센터	송파구 백제고분로 42길 5(송파동,5층)	413-3462
81		마천데이케어센터	송파구 마천로 65길 4	449-3141
82	강동구	강동구립십터데이케어센터	강동구 올림픽로 89길 27-23(천호동)	479-0201
83		(주)그린케어 강동노인복지센터	강동구 올림픽로 824, 3층(암사동)	441-6512

2017년 조건부 대상 기관

연번	자치구	기관명	주 소	전화번호
1	서대문	구립북가좌데이케어센터	서대문구 증가로20길 43	376-3080
2	강남구	구립대치데이케어센터	서대문구 성산로 271	6925-2369
3	동작구	더사랑데이케어센터	동작구 알마타길 21-42 4층	6268-0163
4	금천구	굿하트금천데이케어센터	금천구 시흥대로 비즈메드빌딩 12층	6952-7090
5	강동구	강동구립해공데이케어센터	강동구 전중로 17길 42-16	478-0601
6	중랑구	스마일시니어데이케어센터(중랑지점)	중랑구 용마산로 434 에코빌딩 2층	2039-3633
7	강동구	kb골든라이프케어 강동케어센터	강동구 강동대로 143-52 6층	2135-5465

※ 위 조건부 기관은 2018년 심의결과에 따라 모니터링 대상에 편입될 수 있음

<Memo>

2018년 서울형 데이케어센터 안신모니터링사업 안내서

- 발행일 : 2018년 4월 30일
- 발행처 : 서울시복지재단
- 주 소 : 서울시 마포구 백범로 31길 21(서울복지타운), 9층
- 전 화 : 02-6353-0338
- 팩 스 : 02-6353-0386
- www.welfare.seoul.kr

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.
무단 전재와 복제를 금합니다.