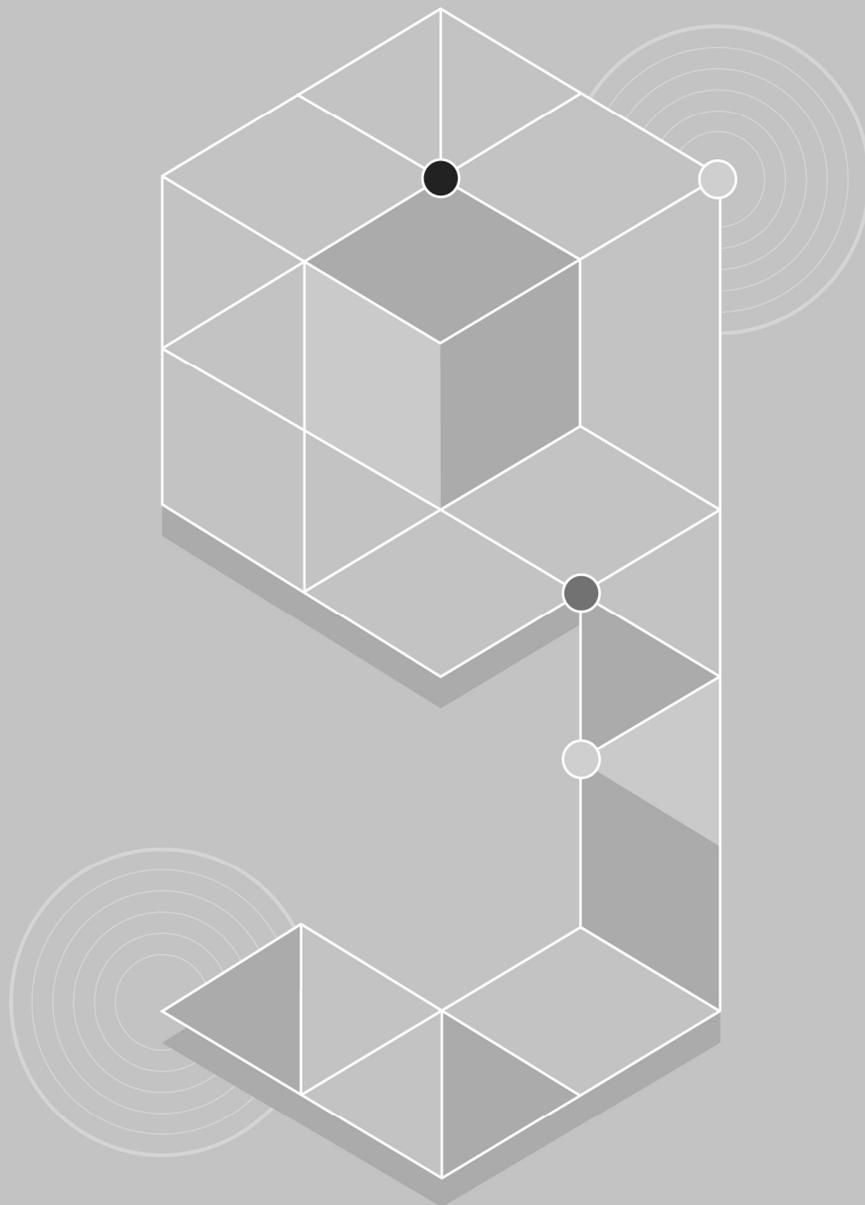


# I. 좋은돌봄 인증 체계 개발 연구





## 연구진

책임연구 이경란(서울시복지재단 서비스품질관리본부 선임연구원)

공동연구 서동민(백석대학교 사회복지과 교수)

주지현(가족세대통합연구소 소장)

류명석(서울시복지재단 서비스품질관리본부 본부장)

이승희(서울시복지재단 서비스품질관리본부 위촉연구원)

## 인증지표개발위원

### 방문요양기관

김 지 영(강남노인복지센터 센터장)

김 인 준(서울시 재가노인복지협회 부회장)

문 호 영(늘푸른돌봄센터 센터장)

이 민 아(서울종합간호요양센터 센터장)

### 데이케어센터

김 인 준(서울시 재가노인복지협회 부회장)

전 광 현(서울신학대학교 사회복지과 명예교수)

장 현 준(수락데이케어센터 센터장)

강 경 아(구립희망노인 데이케어센터 사무국장)

강 여 울(서울시재가노인복지협회 사무국장)

### 노인의료복지시설

윤 주 영(서울대학교 간호학과 교수)

정 창 목(예담마을양로원 원장)

주 성 희(구립용산 노인전문요양원 사무국장)

왕 태 숙(서울시립엘림노인전문요양원 사무국장)

## 실무위원

### 방문요양기관

임 정 기(용인대학교 사회복지과 교수)

최 경 숙(서울시 어른돌봄종사자 종합지원센터 센터장)

### 영양 식사 관련 자문

신 원 선(한양대학교 식품영양학과 교수)

황 은 미(한국고령친화식품연구 소장)



# 연 · 구 · 요 · 약

## ① 연구의 개요

### ■ 연구 목적

- 서울시는 장기요양기관의 공공성을 확보하고 서비스 공급의 질을 담보하기 위한 목적으로 서울형 좋은돌봄 인증제를 운영하고 있음. 좋은돌봄 인증제는 노인의 인권 보호, 시설의 안전성 및 재무 건전성 등의 요건을 충족하는 기관에 서울시가 인증하는 것을 말함.
- 본 연구는 인증제에 참여하는 주체들이 서울형 인증제의 목적을 충실히 실행할 수 있도록 좋은돌봄 인증제의 개념 및 하위요인 개발, 인증지표 및 체계 개발, 운영 체계 정립 등을 제안하기 위하여 시행함.

### ■ 연구 방법

- 문헌 연구 및 인증제 사업 자료 분석
  - 좋은돌봄과 관련한 기존연구들을 검토하여 좋은돌봄 인증제의 개념 정의 및 하위요인을 도출하여 체계를 정립함.
  - 인증제 사업 자료 검토 및 분석을 통해 방문요양기관, 데이케어센터, 노인의료복지시설의 인증지표 및 심사확인 방법, 운영 체계를 도출함.
- 인증지표 개발을 위해 초점집단면접조사, 모의인증, 타당성 설문조사, 지표개발위원회 구성 및 운영, 자문회의, 공청회 실시
  - 새롭게 도입되는 방문요양기관의 인증지표는 초점집단면접조사 및 결과 분석, 모의인증, 지표개발회의, 자문회의 등을 실시하여 현장 적용성 및 타당성을 확보하여 개발하였음.
  - 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표는 기존 지표의 타당성 설문조사 결과를 분석하여 지표를 수정하고, 지표개발회의를 통해 보완하여 개편하였음.

## ② 서울형 좋은돌봄 인증제 개념 및 체계 정립

- 서울형 좋은돌봄 인증제의 개념은 ‘서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례’의 1조 목적에서 좋은돌봄은 장기요양서비스의 질 향상을 통해 지역사회의 통합, 시민의 삶의 질 향상이라는 방향성을 담고 있음.
- 좋은돌봄에 관한 선행연구들을 통해 돌봄 주체를 중심으로 공공(행정), 돌봄대상자(이용자), 돌봄제공자(종사자), 돌봄제공기관 관점으로 나눌 수 있음.
- 이를 바탕으로 서울형 좋은돌봄 인증제의 기본 구조는 좋은 서비스, 좋은 일자리, 좋은 기관 및 공공으로 체계화함. 이러한 주체들은 개별적으로 작동하기보다는 좋은돌봄 서비스의 추진체로서 서로에게 영향을 미침.
  - 좋은 서비스는 대상자의 욕구를 기반으로 맞춤형 서비스 계획하고 제공함으로써, 서비스의 적절성과 좋은돌봄 관계를 확보하고, 서비스 품질 향상을 이끌어내는 활동을 의미함.
  - 둘째, 좋은 일자리는 종사자의 적정한 처우 및 업무환경이 보장되어야 하며, 이용자에게 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 역량 개발이 가능한 직장을 의미함.
  - 셋째, 좋은 기관은 설립목적에 따른 명확한 비전을 수립하고, 윤리경영 및 투명한 재정회계를 실천하는 기관을 말함. 기관은 종사자 관리에 대한 책임성, 이용자 및 종사자의 인권과 권리 보호, 업무수행 과정에서 사고 예방 및 안전 확보를 위해 노력할 때 좋은 기관으로 인정함.
  - 넷째, 공공은 좋은돌봄의 기본 추진 주체들이 안정적으로 작동될 수 있도록 관리와 지원을 통해 양질의 서비스를 담보하고 견인해야 하는 임무를 수행해야 함.

## ③ 기관 유형별 인증지표 및 매뉴얼 개발

### ■ 방문요양기관 인증지표 개발

- 좋은돌봄 인증제 개념 및 하위 체계에 따라 지표 영역을 새롭게 만들고, 현장의 특성을 반영하여 3개 영역, 14개 지표, 24개 세부 지표 82개 항목의 지표를 개발함.
  - 점수 체계는 일반지표, 필수지표로 나누고, 우수 돌봄 사업을 육성하기 위해 가점 지표(좋은 서비스, 좋은 일자리 영역)를 개발함.
  - 인증지표의 공정한 심사를 위해 문서 확인, 면담, 관찰로 나누어 확인 지침을 제시하였으며 면담의 경우 질문을 예시로 제안함.

〈표 1〉 방문요양기관 인증지표

영역(3개)	지표(13개)	세부 지표(24개)
1. 좋은 서비스 (일반지표)	1-1. 서비스 안내	1-1-1. 기관이용 정보 제공
	1-2. 서비스 계획	1-2-1. 서비스 계약,
		1-2-2. 서비스 계약에 관한 원칙 준수
		1-2-3. 이용자 욕구 반영
	1-3. 서비스 제공	1-3-1. 서비스 제공 관리
		1-3-2. 건강관리
		1-3-3. 신체청결 관리
1-4. 서비스 결과	1-4-1. 서비스 적절성 1-4-2. 좋은돌봄 관계	
1-5. 서비스 품질 관리	1-5-1. 모니터링 1-5-2. 사례회의	
〈우수 돌봄 사업: 가점〉	노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업	
2. 좋은 일자리 (일반지표)	2-1. 전문 인력 관리	2-1-1. 종사자 근무 및 근속 관리 2-1-2. 종사자 교육
	2-2. 이용자 관리	2-2-1. 이용자의 권리와 의무
		2-2-2. 이용자의 인권 보호
	2-3. 개인정보 보호	2-3-1. 정보문서 관리
	2-4. 감염성 질환 관리	2-4-1. 감염성 질환 예방 및 대책 마련
〈우수 돌봄 사업: 가점〉	종사자의 처우 개선을 위한 특화 돌봄 사업	
3. 좋은 기관 (필수지표)	3-1. 윤리경영 관리	3-1-1. 운영위원회
		3-1-2. 윤리경영 관리
	3-2. 재정회계 관리	3-2-1. 재정회계 관리의 책임성
	3-3. 업무 환경 관리	3-3-1. 업무수행 환경의 적절성
	3-4. 안전 관리	3-4-1. 사고 및 응급상황 관리
3-5. 종사자 관리	3-5-1. 종사자의 처우 관리	
	3-5-2. 종사자의 인권 보호	

■ 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 개편

- 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표는 일반지표, 필수지표와 가점 지표는 방문요양기관의 지표 체계와 동일하나, 좋은 일자리와 좋은 기관 영역은 세부 지표의 의미에 따라 필수지표와 일반지표로 배치함.
- 데이케어센터 인증지표는 3개 영역, 11개 지표, 21개 세부 지표, 84개의 항목을 개발함.

〈표 2〉 데이케어센터 인증지표

영역(3개)	지표(11개)	세부 지표(21개)
1. 좋은 서비스 (일반 지표)	1-1. 서비스 계획	1-1-1. 이용자 욕구 반영
	1-2. 서비스 제공	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄
		1-2-2. 영양 식사 돌봄
		1-2-3. 건강 돌봄
		1-2-4. 야간 돌봄*
1-3. 서비스 품질	1-3-1. 사례회의 및 재사정 1-3-2. 서비스 만족	
1-4. 권리 보장	1-4-1. 인권 보호 1-4-2. 개인정보 보호	
	〈우수 돌봄 사업: 가점〉	노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업
2. 좋은 일자리 (필수일반 지표)	2-1. 종사자 지원(필수)	2-1-1. 처우 개선
	2-2. 전문 인력(일반)	2-2-1. 채용 및 근무 2-2-2. 역량 개발
	〈우수 돌봄 사업: 가점〉	종사자의 처우 개선을 위한 특화 돌봄 사업
3. 좋은 기관 (필수일반 지표)	3-1. 경영관리(필수)	3-1-1. 사업계획 및 평가 3-1-2. 윤리경영
	3-2. 회계 및 재정(필수)	3-2-1. 회계운영 3-2-2. 재정운영
	3-3. 시설안전(필수)	3-3-1. 소방안전 3-3-2. 안전한 환경
	3-4. 돌봄 환경(일반)	3-4-1. 감염성 질환 및 응급상황 대처 3-4-2. 식사 조리시설 3-4-3. 생활환경

- 노인의료복지시설 인증지표는 3개 영역, 12개 지표, 21개 세부 지표, 91개의 지표를 개발하였으면 지표 및 점수 체계는 데이케어센터 인증지표와 같음.

〈표 3〉 노인의료복지시설 인증지표

영역	지표(12개)	세부지표(21개)
1. 좋은 서비스 (일반지표)	1-1. 서비스 계획	1-1-1. 이용자 욕구 반영
	1-2. 서비스 제공	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄
		1-2-2. 건강 돌봄
		1-2-3. 영양 식사 돌봄
1-2-4. 퇴소 돌봄		
1-3. 서비스 품질	1-3-1. 사례회의 및 재사정 1-3-2. 서비스 만족	
1-4. 권리보장	1-4-1. 인권 보호 1-4-2. 개인정보 보호	

영역	지표(12개)	세부지표(21개)
	<우수 돌봄 사업: 가점>	노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업
2. 좋은 일자리 (필수·일반지표)	2-1. 종사자 지원(필수)	2-1-1. 처우 개선
	2-2. 전문 인력 (일반)	2-2-1. 채용 및 근무 2-2-2. 역량 개발
	<우수 돌봄 사업: 가점>	종사자의 처우 개선을 위한 특화 돌봄 사업
3. 좋은 기관 (필수·일반지표)	3-1. 경영 관리(필수)	3-1-1. 사업계획 및 평가 3-1-2. 윤리경영
	3-2. 회계 및 재정(필수)	3-2-1. 회계운영 3-2-2. 재정운영
	3-3. 시설안전(필수)	3-3-1. 소방안전
	3-4. 돌봄 환경(일반)	3-4-1. 감염성 질환 대처 3-4-2. 응급상황 대처 3-4-3. 식사 조리시설 3-4-4. 생활환경

### ■ 운영 매뉴얼 개발

- 좋은돌봄 인증 매뉴얼은 인증제 개념, 과정 및 지표의 이해를 통해 효율적인 운영이 가능하도록 전 과정에 관한 내용을 수록하였음.
  - 서울시 인증제의 이해를 위한 개념 및 목적 등 제시
  - 인증신청 기관으로서 인증제 전체 진행 과정 정립
  - 기관 유형에 따른 인증지표 및 점수 기준 등 제시
  - 인증 준비 및 심사 시 인증지표에 따른 확인 내용 및 방법 제시
  - 인증신청 기관 및 인증 유지기관, 서울시, 자치구, 서울시복지재단, 인증심사위원 등 참여 주체들의 역할 정립 등

## 4 함의 및 제언

- 본 연구는 서울형 좋은돌봄 인증제의 개념 및 체계 정립, 방문요양기관 시범 인증지표 개발, 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 개편, 매뉴얼 개발을 통한 운영과정의 체계 정립에 의의가 있음.
- 방문요양기관의 시범 인증과 관련한 제언은 다음과 같음.

- 다른 기관 유형의 인증지표 체계와 통일성을 고려하여 방문요양기관 시범 인증 후 일부 지표 및 세부 지표명의 수정 및 영역에 따른 재배치가 필요함. 지표 개발 완료 시점의 차이로 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표는 지표명과 배치가 동일하나, 방문요양기관의 인증지표는 일부가 다르기 때문임.
- 방문요양기관의 인증 보조금과 일자리안정자금(고용노동부)의 성격이 유사하여 중복지원에 대한 검토가 필요함. 시범 인증에서는 방문요양기관의 안정적인 운영을 위해 인건비의 일부를 보조금으로 지원하고 있으나, 노인돌봄종합서비스 분야의 일자리안정자금은 2019년부터 2020년까지 한시적임이므로 2020년 한해만 예외 사항으로 지원할 것인지에 대한 검토가 필요함.
- 좋은돌봄 인증 체계 개발 연구의 한계점과 이에 따른 후속 연구를 제안함.
  - 본 연구는 기관 유형에 따른 인증지표의 개발을 목적으로 연구가 진행됨에 따라, 인증제 품질 향상을 위한 지원체계는 다루지 못하고 있어 이를 위한 후속 연구가 필요함.
  - 서울특별시 시민영양 기본 조례안(2019.8.7.)이 제정되면서 인증지표에 이를 반영하고자 하였으나 현황 및 선행연구가 부족하여 기관 유형에 맞는 구체적인 내용을 지표화하는 데 한계가 있어 후속 연구를 제안함.
  - 추가로 서울시의 인증제의 인센티브 체계는 관련 서비스 제공기관들의 적극적인 참여를 이끌어내기에는 한계가 있는 것으로 나타나(오문준 외, 2017) 이와 관련한 현황 파악, 지침 등이 부족한 실정으로 후속 연구가 필요함.

# 목 차

<b>제1장 연구의 개요</b> .....	<b>1</b>
1. 서울형 인증제 개편의 필요성 .....	3
1) 서울형 인증제의 이해 .....	3
2) 서울형 인증제의 현황 .....	3
3) 서울형 인증제의 한계점 .....	11
2. 서울형 인증 체계 개편 방향 .....	12
3. 연구 문제와 방법 .....	13
<b>제2장 서울형 좋은돌봄 인증제 개념 및 체계 정립</b> .....	<b>15</b>
1. 서울형 좋은돌봄 인증제의 정책적 위치와 특성 .....	17
2. 서울형 좋은돌봄 인증제의 개념 검토 .....	19
3. 서울형 좋은돌봄 인증제의 기본 구조와 내용 .....	21
<b>제3장 방문요양기관 인증지표 개발</b> .....	<b>23</b>
1. 연구 목적 및 방법 .....	25
2. 추진 경과 .....	25
3. 인증지표 초안 개발 .....	27
4. 인증지표 타당성 검증 및 보완 .....	34
5. 인증지표 확정 .....	41
<b>제4장 데이케어센터 및 노인의료복지 인증지표 개편</b> .....	<b>45</b>
1. 필요성 및 연구 방법 .....	47
2. 추진 경과 .....	48
3. 타당성 검증 및 지표 보완 .....	49
1) 설문조사 개요 .....	49

2) 데이케어센터 인증지표 타당성 검증 및 보완 .....	51
3) 노인의료복지시설 인증지표 타당성 검증 및 보완 .....	76
4) 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 확정 .....	100
<b>제5장 합의 및 제언 .....</b>	<b>105</b>
<b>참고문헌 .....</b>	<b>109</b>
<b>부 록 .....</b>	<b>113</b>
[부록 1] 2019년 방문요양기관 인증지표 .....	115
[부록 2] 2021년 데이케어센터 인증지표 .....	128
[부록 3] 데이케어센터 신규대조표 .....	140
[부록 4] 2021년 노인의료복지센터 인증지표 .....	149
[부록 5] 노인의료복지시설 신규대조표 .....	161
[부록 6] 데이케어센터 및 노인의료복지시설 설문조사지 .....	169
[부록 7] 서울특별시 장기요양기관 좋은 돌봄 인증제 운영에 관한 조례 .....	188

# 표 · 목 · 차

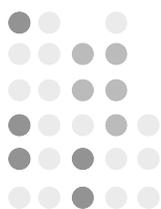
〈표 1-1〉 서울시 좋은돌봄 인증신청 대상 요건 .....	4
〈표 1-2〉 2019년 서울형 좋은돌봄 인증지표 체계 .....	5
〈표 1-3〉 2019년 서울형 좋은돌봄 인증 기준 .....	8
〈표 1-4〉 2019년 서울형 좋은돌봄 인증제 인센티브 .....	9
〈표 1-5〉 서울시 좋은돌봄 인증기관 유형별 누적 현황 .....	10
〈표 1-6〉 연구의 추진 체계 .....	14
〈표 2-1〉 서울형 좋은돌봄 인증제와 국민건강보험공단 기관평가의 특성 비교 .....	19
〈표 3-1〉 요양보호사 초점집단면접조사 주요 질문 .....	27
〈표 3-2〉 요양보호사 초점집단면접조사 분석 .....	28
〈표 3-3〉 기관장 초점집단면접조사 주요 질문 .....	30
〈표 3-4〉 방문요양기관 기관장 초점집단면접 분석 .....	30
〈표 3-5〉 방문요양기관 인증지표 초안 .....	33
〈표 3-6〉 인증지표개발회의 주요 내용 .....	34
〈표 3-7〉 모의인증 심사 일정 및 개요 .....	35
〈표 3-8〉 모의인증 사후회의 주요 내용 .....	35
〈표 3-9〉 인증심사 배점 기준(안) .....	36
〈표 3-10〉 방문요양기관 인증지표와 국민건강보험공단 평가지표의 유사 내용 검토 .....	38
〈표 3-11〉 방문요양기관 인증지표 .....	41
〈표 3-12〉 방문요양기관 인증지표 점수 기준 .....	42
〈표 3-13〉 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례의 인증지표 반영 사항 .....	43
〈표 4-1〉 데이케어센터 인증지표 중요도, 난이도, 연관도 기술 분석 .....	52
〈표 4-2〉 데이케어센터 응답치 신뢰도 분석 .....	56
〈표 4-3〉 데이케어센터 IPA(중요도·난이도) 분석 .....	58
〈표 4-4〉 데이케어센터 IPA(중요도·연관도) 분석 .....	60
〈표 4-5〉 데이케어센터 중요도·난이도·연관도 종합 분석 .....	61
〈표 4-6〉 데이케어센터 IPA 분석 영역별 평균값 .....	61
〈표 4-7〉 데이케어센터 IPA 분석 3사분면 문항 지표 .....	62
〈표 4-8〉 데이케어센터 인증지표 3사분면 항목 지표 .....	63
〈표 4-9〉 1차 데이케어센터 인증지표개발회의 결과 .....	67
〈표 4-10〉 2차 데이케어센터 인증지표개발회의 결과 .....	70
〈표 4-11〉 데이케어센터 인증지표 온라인 질의 수렴 결과 .....	73
〈표 4-12〉 데이케어센터 인증지표 온라인 의견 수렴 결과 .....	74
〈표 4-13〉 노인의료복지시설 중요도, 난이도, 연관도 기술 분석 .....	78

〈표 4-14〉 노인의료복지시설 응답치 신뢰도 분석 .....	82
〈표 4-15〉 노인의료복지시설 IPA(중요도·난이도) 분석 .....	84
〈표 4-16〉 노인의료복지시설 IPA(중요도·연관도) 분석 .....	86
〈표 4-17〉 노인의료복지시설 중요도·난이도·연관도 종합 분석 .....	87
〈표 4-18〉 노인의료복지시설 IPA 분석 영역별 평균값 .....	87
〈표 4-19〉 노인의료복지시설 영역별 IPA 분석 .....	88
〈표 4-20〉 노인의료복지시설 3사분면의 항목 지표 .....	90
〈표 4-21〉 1차 노인의료복지시설 인증지표개발회의 결과 .....	94
〈표 4-22〉 2차 노인의료복지시설 인증지표개발회의 결과 .....	97
〈표 4-23〉 노인의료복지시설 인증지표 온라인 질의 수렴 결과 .....	98
〈표 4-24〉 노인의료복지시설 인증지표 온라인 의견 수렴 결과 .....	98
〈표 4-25〉 데이케어센터 인증지표 .....	100
〈표 4-26〉 데이케어센터 인증지표 점수 기준 .....	101
〈표 4-27〉 노인의료복지시설 인증지표 .....	102
〈표 5-1〉 서울시 방문요양기관 인증 보조금 .....	107

# 그림·목·차

[그림 1-1] 서울형 인증제 추진 체계 .....	7
[그림 1-2] 인증제 품질향상지원 체계 .....	10
[그림 1-3] 연도별 인증 유지기관 현황 .....	11
[그림 2-1] 서울형 좋은돌봄 인증제의 기본 개념 및 구조 .....	21
[그림 3-1] 서울형 방문요양기관 인증지표 개발 과정 .....	26
[그림 3-2] 방문요양기관 인증지표 특징 .....	44
[그림 4-1] 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 개발 과정 .....	49
[그림 4-2] 데이케어센터 IPA(중요도·난이도) 그래프 .....	58
[그림 4-3] 데이케어센터 IPA(중요도·연관도) 그래프 .....	59
[그림 4-4] 노인의료복지시설 IPA(중요도·난이도) 그래프 .....	84
[그림 4-5] 노인의료복지시설 IPA(중요도·연관도) 그래프 .....	85





제1장

연구의 개요





## 제1장 연구의 개요

### 1. 서울형 인증제 개편의 필요성

#### 1) 서울형 인증제의 이해

- 2008년 장기요양제도의 시작과 함께 서울시는 ‘서울형 데이케어센터 인증제(2009, 4.28)’, ‘서울형 요양시설 인증제(2015.6.2)’를 도입하여 운영하고 있음.
- 서울시는 2016년 어르신 돌봄서비스의 사회적 책임과 질적 강화를 목적으로 ‘좋은돌봄’을 선언하였으며, 이를 구체적으로 실행하기 위해 ‘서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례(2019.7.18.)’를 제정하여 운영하고 있음.
  - 이 조례는 좋은돌봄 인증사업의 체계적 운영을 통하여 장기요양기관의 공공성을 확보하고, 장기요양 서비스의 질을 개선함으로써 수요자 중심의 복지를 실현하여 시민의 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다(제1조).
  - ‘좋은돌봄 인증’이란 장기요양기관이 서울특별시가 정한 노인의 인권보호, 시설의 안전성 및 재무 건전성 등의 요건을 충족하는 기관으로 인증하는 것을 말한다(제2조 2항).
- 서울시의 인증을 받은 기관은 장기요양기관으로서 일정 수준 이상의 질을 담보하고 사회적 역할과 책임을 수행하는 등 기대했던 성과가 있는 것으로 평가됨.
  - 서울형 좋은돌봄 인증제는 이용자 측면에서 좋은 서비스 기관이라는 정보를 제공받았다는 점에서 기여하였으며, 인증을 받은 기관은 인센티브와 함께 더 좋은 서비스 기관이 되려고 노력한다는 점에서 바람직한 영향을 미쳤다고 평가됨(석재은 외, 2018).
- 그러나 10여 년 넘게 시행해 온 서울형 좋은돌봄 인증제는 국민건강보험공단의 평가지표 간에 유사성, 인증제의 특성화 도입과 좋은 일자리 등의 다양한 인증 체계 필요, 방문요양서비스의 질 관리를 위한 인증제 확대, 표준운영절차 마련, 요양보호사의 처우 개선 등의 현안을 가지고 있음(오문준 외, 2017; 석재은 외, 2018; 송인주 외 2019).

#### 2) 서울형 인증제의 현황

##### ■ 운영 목표

- 서울시는 장기요양기관 어르신 돌봄서비스의 공공성 강화를 목적으로 서울형 인증제를 운영하고 있으며 세부사항은 아래와 같음(서울시, 2019).
  - 서비스 시장화에 따라 민간시설에 의존하는 장기요양의 공공성 확보
  - 요양서비스 품질기준의 인증지표 반영으로 요양서비스의 질 개선

- 노인성 질환 어르신과 가족 복지 욕구의 반영으로 수요자 중심 복지 실현
- 좋은돌봄 인증의 확산으로 우수 장기요양기관에 대한 이용자 선택권 강화

■ 인증신청 대상

- 서울시 좋은돌봄 인증신청 대상은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따라 설치된 데이케어 센터(주·야간 보호시설)와 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)로 신청 요건은 시설기준, 운영 기간, 이용충족률, 차입금과 결격 사유 없어야 한다는 전제 조건을 모두 충족해야 하며 그 세부 내용은 아래와 같음.

〈표 1-1〉 서울시 좋은돌봄 인증신청 대상 요건

구분	데이케어센터	노인의료복지시설
근거 법 및 시설기준	노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따라 설치된 재가노인복지시설 중 8:00~22:00까지 운영할 수 있는 이용정원 17인 이상의 서울시 소재 주·야간보호시설	노인복지법·노인장기요양보험법에 따라 설치된 노인 의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)
운영 기간	최초 설립 후 인증 신청일 포함 180일 이상 운영한 시설	인증 신청일 포함 1년(365일) 이상 운영한 시설
이용충족률	인증 신청일 또는 공고일 기준 전일부터 90일간 정원 대비 평균 이용 인원 비율이 70% 이상인 시설	인증 신청일(또는 공고일) 전일부터 90일간 이용정원 대비 평균 이용 인원 비율이 80% 이상인 시설 (단, 기초 생활수급자 우선 입소 시설 16개 기관은 이용충족률 80% 미만인 경우에도 예외적으로 인증 신청 가능)
차입금	개인 명의 차입금이 없고, 법인 명의의 차입금이 있을 시 자치구에 구체적 상환계획을 보고 완료한 시설	-
신청 결격 사유(공통)	- 인증신청 마감일 기준 행정처분 중이거나 행정처분 절차가 진행 중인 시설 - 인증신청 마감일로부터 3개월(90일) 이내에 행정처분을 받은 시설 - 행정처분으로 인한 과징금 또는 보조금 반환 명령이 이행되지 않은 시설 (분할납부, 상계처리 중인 사항은 이행으로 간주) - 노인 학대 사건 발생으로 판정 중인 시설(판정 시까지 신청 제한) - 인증신청 마감일로부터 6개월 이내에 노인보호전문기관의 학대판정을 받은 시설 - 최근 3년 이내 중대 민원, 인권침해, 부정적 언론 보도 등 문제를 일으킨 시설 - 최근 3년 이내 전염병 발생, 성추행, 화재 발생 등 사회적 물의가 발생한 기관 - 인증 취소일로부터 2년이 경과하지 않은 시설 (※ 결격 사유는 해당 없으나 3년 이내 행정처분 내역 및 최근 지도점검 결과를 자치구에서 참고자료로 제출)	

■ 인증 주기

- 인증의 유형은 신규인증, 재인증으로 나뉘며 기본적으로 3년 주기로 진행함.
  - 신규인증은 인증 신청자격을 충족하는 최초 인증신청 시설 및 인증 종료 사유 발생 시설로 연 1회만 가능함. 단, 연도 중 신청하여 탈락했으나, 당해 연도 복지재단 주관 컨설팅 사업에

참여하는 경우 신청 가능함. 인증 종료 사유란 운영법인 변경(수탁법인의 변경 포함), 개인 운영시설의 대표자 변경이 있을 경우를 말함.

- 재인증(갱신)의 경우 인증 유효기간 만료(3년)가 도래한 시설에 해당함.

## ■ 인증지표 및 운영 체계

● 현행 서울형 좋은돌봄 인증지표 체계는 총 5개 영역으로 구성되어 있음.

- 좋은돌봄 인증지표는 기본적으로 1개의 필수이행 영역 분야(1. 필수 요건)와 4개의 기본이행 영역 분야(2. 기본요건, 3. 맞춤형돌봄/맞춤케어, 4. 안심돌봄/안심케어, 5. 인권보호/이용권 보장)로 구성되어 있으며 시설 유형에 따라 영역·지표·세부 지표명과 일부 내용이 다름.

- 데이케어센터의 경우, 필수이행 영역 분야는 8개 지표, 8개 세부 지표와 기본이행 영역 분야 16개 지표 28개 세부 지표로 구성됨.

- 노인의료복지시설의 경우 필수이행 영역 분야는 8개 지표, 9개 세부 지표와 기본이행 영역 분야 13개 지표, 28개 세부 지표로 구성되어 있으며 세부 내용은 아래와 같음.

〈표 1-2〉 2019년 서울형 좋은돌봄 인증지표 체계

영역	데이케어센터 인증지표		노인의료복지시설 인증지표	
	지표	세부 지표	지표	세부 지표
1. 필수 요건	1-1. 기관의 비전	1-1-1. 사업계획 수립 및 평가	1-1. 기관의 비전	1-1-1. 사업계획 수립 및 평가
	1-2. 전문인력	1-2-1. 인력선발 및 종사자 관리	1-2. 전문인력	1-2-1. 전문인력 관리
	1-3. 윤리경영	1-3-1. 윤리경영 노력	1-3. 윤리경영	1-3-1. 윤리경영 노력
	1-4. 재정회계관리	1-4-1. 재정운영의 투명성·안정성	1-4. 재정 회계 관리	1-4-1. 재정운영의 투명성
	1-5. 서비스계획	1-5-1. 이용자 욕구 반영	1-5. 영양서비스	1-5-1. 위생적인 조리공간
	1-6. 송영서비스	1-6-1. 맞춤형 송영서비스	1-6. 정서 및 여가지원	1-6-1. 정서 및 여가지원서비스
	1-7. 안전설비	1-7-1. 안전한 시설 이용	1-7. 안전관리	1-7-1. 안전설비
	1-8. 사고대책마련	1-8-1. 사고의 예방 및 대책	1-8. 인권 보호	1-8-1. 이용자 인권 보호 1-8-2. 종사자 인권 보호
2. 기본 요건	2-1. 인적자원	2-1-1. 운영위원회	2-1. 인적자원	2-1-1. 운영위원회
		2-1-2. 교육 및 슈퍼비전		2-1-2. 전문인력 채용 2-1-3. 종사자 교육
	2-2. 기관 환경	2-2-1. 쾌적한 환경	2-2. 시설환경	2-2-1. 쾌적한 환경 2-2-2. 공간 및 설비
		2-3. 윤리경영		2-3. 윤리경영

데이케어센터 인증지표			노인의료복지시설 인증지표		
영역	지표	세부 지표	지표	세부 지표	
		2-3-2. 정보문서관리	2-4. 지역사회연계	2-4-1. 지역사회연계 행사 개최 및 참여	
3. 맞춤형 케어 · 맞춤 돌봄	3-1. 서비스계획과 평가	3-1-1. 사례회의	3-1. 서비스계획과 평가	3-1-1. 초기사정	
		3-1-2. 재사정		3-1-2. 급여제공 계획	
	3-2. 영양서비스	3-2-1. 영양을 고려한 식사		3-2. 영양서비스	3-1-3. 사례회의
		3-2-2. 위생적인 조리공간			3-1-4. 재사정
	3-3. 치매대응전략	3-3-1. 치매성 노인 대응 서비스	3-3. 의료재활서비스	3-2-1. 영양을 고려한 식사	
	3-4. 송영서비스	3-4-1. 송영 중 응급상황 대처		3-3-1. 의료케어	
	3-5. 신체기능 돌봄	3-5-1. 신체기능유지 및 향상 프로그램		3-3-2. 신체기능유지 및 향상	
	3-6. 인지기능 돌봄	3-6-1. 인지기능유지 및 향상 프로그램		3-3-3. 인지기능유지 및 관리	
3-7. 야간이용서비스	3-7-1. 야간이용서비스	3-3-4. 욕창			
			3-3-5. 낙상		
4. 안심 케어 · 안심 돌봄	4-1. 응급상황관리	4-1-1. 시설 내·외부 위험요인 방지	4-1. 안전 관리	4-1-1. 시설 내·외부위험요인 방지	
		4-1-2. 화재 및 재해 방지		4-1-2. 사고 대책 마련	
		4-1-3. 안전관리	4-2. 재해 및 화재 관리	4-2-1. 재해 및 화재 방지	
		4-1-4. 감염병 발생 대책 마련		4-2-2. 안전관리	
	4-2. 위생청결 서비스	4-2-1. 신체청결서비스	4-3. 응급상황 관리	4-3-1. 응급상황 발생 대책 마련	
		4-2-2. 환경청결서비스		4-4-1. 감염병 발생 대책 마련	
	4-3 건강 체크 시스템	4-3-1. 건강관찰	4-4. 감염병 관리	4-4-2. 오염물 관리 대책 마련	
		4-3-2. 투약관리			
5. 이용권 보장 · 인권 보호	5-1. 서비스안내	5-1-1. 시설이용 정보제공	5-1. 이용자 보호	5-1-1. 이용자 권리보장	
		5-1-2. 서비스 계약 안내			
	5-2. 가족지원서비스	5-2-1. 이용자와 가족의 의견 반영		5-1-2. 응급상황 관리	
	5-3 이용자 권리보호	5-3-1. 이용자 권리 및 사생활 보장		5-1-3. 감염병 관리	
		5-3-2. 이용자 의사 존중			
		5-3-3. 정보접근성			

- 서울형 좋은돌봄 인증 운영 추진 체계를 살펴보면, 서울시, 자치구, 서울시복지재단, 인증신청 기관(또는 인증기관)이 참여하고 있으며, 서울시 계획과 공고를 시작으로 신청서 접수, 인증심사, 서울시의 인증 부여, 인증 후 품질을 위한 지원 과정으로 추진되고 있음.

구분	추진 과정	실행주체
계획 및 준비	① 인증계획 및 자치구 공문 발송 ② 인증신청 ③ 신청 요건 확인 ④ 현장심사 및 심의 의뢰 ⑤ 인증 설명회 및 사전교육 ⑥ 인증심사위원 구성 및 교육	서울시 신청 기관 자치구 서울시→ 서울시복지재단 서울시, 서울시복지재단 서울시복지재단 → 서울시
↓		
현장심사	① 심사위원 사전회의 ② 현장방문 심사 ③ 인증심사 만족도 조사 ④ 심사위원 사후회의	서울시복지재단
↓		
종합 심의	① 인증심의위원회 종합 심의 ② 인증심의 결과 제출	서울시복지재단 서울시복지재단 → 서울시
↓		
인증 결과	① 인증 결과 통보 ② 인증서 교부 및 이의신청 운영	서울시 → 자치구 서울시
↓		
품질 관리	사후 품질 관리	서울시복지재단

[그림 1-1] 서울형 인증제 추진 체계

### ■ 인증제 심의 기준

- 2019년 서울형 좋은돌봄 인증부여 기준은 아래의 두 가지 모두 충족한 기관만 인증을 부여함.
  - 첫째, 인증지표 심사 점수 최소 기준 충족
    - 필수이행 영역 8개 세부 지표 모두 2점 이상(3점 만점)
    - 기본이행 영역 4개 영역 각 70점 이상이고, 4개 영역 평균 80점 이상(100점 환산)

〈표 1-3〉 2019년 서울형 좋은돌봄 인증 기준

구분	데이케어센터 인증 기준	노인의료복지시설 인증 기준
지표	- 5대 영역, 24개 지표, 36개 세부 지표	- 5대 영역, 21개 지표, 37개 세부 지표
심의 기준	- 1개 필수영역 8개 세부 지표 각 2점 이상 - 4개 기본영역 각 70점 이상, 평균 80점 이상	- 1개 필수영역 9개 세부 지표 각 2점 이상 - 4개 기본영역 각 70점 이상, 평균 80점 이상

- 둘째, 인증지표 점수 기준을 충족한 기관 중 인증심의위원회 심의 기준 6개 항목에 따라 인증 적합 판정을 받은 기관으로 심의 기준은 다음과 같음.

- ① 재정안정도: 지속 가능한 운영 재원, 부채 현황 등
- ② 회계 관리의 투명성: 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙을 준용한 회계 운영(회계분리, 회계담당자 지적, 회계서류 관리, 예: 결산서 공개 등 종합 검토)
- ③ 전문인력 채용 및 운영: 공개채용, 근로계약, 급여제공, 퇴직금 관리 등
- ④ 시설환경 여건: 공간 및 설비, 시설환경, 안전설비 설치 및 관리 등
- ⑤ 행정처분 외 민원, 소송 등 모든 여건 검토, 법인 및 단체의 안정적·지속적 운영 능력 전반적 검토 등

### ■ 인증제 인센티브

- 서울형 좋은돌봄 인증제의 인센티브는 기관 유형 및 시설 규모(정원 규모)에 따라 보조금의 차이가 있으며 데이케어센터의 경우 주야간운영보조금 및 환경개선비의 명목으로 나뉘어 지급됨.
- 신청 결격 사유는 행정처분 및 노인학대 사건 발생, 최근 3년 이내 중대 민원, 인권침해, 부정적 언론 보도 등 문제가 있을 때 한하며 세부사항은 아래와 같음.

〈표 1-4〉 2019년 서울형 좋은돌봄 인증제 인센티브

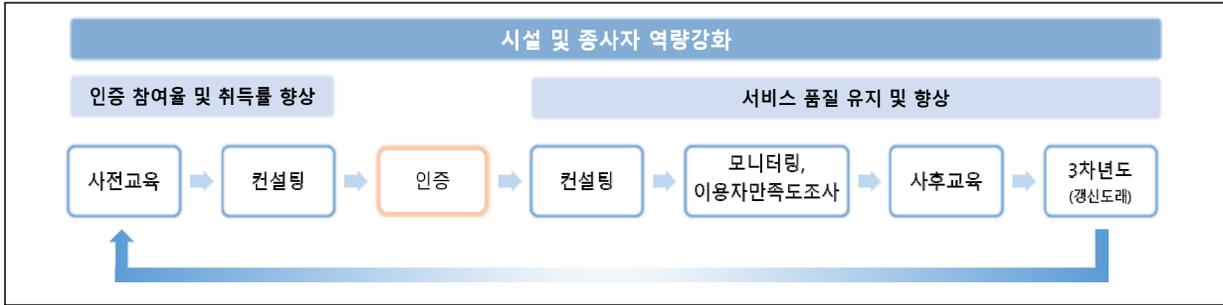
구분	데이케어센터	노인의료복지시설																																		
인증 보조금	- 시설 규모에 따라 차등 지급(분기별 분할 지급)	- 시설 규모에 따라 차등 지급(연 1회 지급)																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">정원 규모</th> <th colspan="2">인증 보조금(천원)</th> </tr> <tr> <th>주간운영보조금</th> <th>환경개선비<sup>1)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">17~21인</td> <td>단독 53,000</td> <td rowspan="2">8,000</td> </tr> <tr> <td>병설 11,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">22~28인</td> <td>단독 40,000</td> <td rowspan="2">9,000</td> </tr> <tr> <td>병설 10,000</td> </tr> <tr> <td>29~35인</td> <td>11,000</td> <td>10,000</td> </tr> <tr> <td>36인 이상</td> <td>미지원</td> <td>10,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 야간운영보조금은 5~10인 25천원, 11인 이상은 36천원 지원</p>	정원 규모	인증 보조금(천원)		주간운영보조금	환경개선비 <sup>1)</sup>	17~21인	단독 53,000	8,000	병설 11,000	22~28인	단독 40,000	9,000	병설 10,000	29~35인	11,000	10,000	36인 이상	미지원	10,000	<table border="1"> <thead> <tr> <th>정원 규모</th> <th>인증 보조금(천원)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9인 이하</td> <td>4,000</td> </tr> <tr> <td>10~30인</td> <td>10,000</td> </tr> <tr> <td>31~60인</td> <td>12,000</td> </tr> <tr> <td>61~99인</td> <td>14,000</td> </tr> <tr> <td>100~149인</td> <td>16,000</td> </tr> <tr> <td>150~249인</td> <td>20,000</td> </tr> <tr> <td>250인 이상</td> <td>24,000</td> </tr> </tbody> </table>	정원 규모	인증 보조금(천원)	9인 이하	4,000	10~30인	10,000	31~60인	12,000	61~99인	14,000	100~149인	16,000	150~249인	20,000	250인 이상
정원 규모	인증 보조금(천원)																																			
	주간운영보조금	환경개선비 <sup>1)</sup>																																		
17~21인	단독 53,000	8,000																																		
	병설 11,000																																			
22~28인	단독 40,000	9,000																																		
	병설 10,000																																			
29~35인	11,000	10,000																																		
36인 이상	미지원	10,000																																		
정원 규모	인증 보조금(천원)																																			
9인 이하	4,000																																			
10~30인	10,000																																			
31~60인	12,000																																			
61~99인	14,000																																			
100~149인	16,000																																			
150~249인	20,000																																			
250인 이상	24,000																																			
신청 결격 사유 (공통)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증신청 마감일 현재 행정처분 중이거나 행정처분 절차가 진행 중인 시설</li> <li>- 인증신청 마감일로부터 3개월 이내에 행정처분 받은 시설</li> <li>- 행정처분으로 인한 과징금 또는 보조금 반환 명령이 이행되지 않은 시설</li> <li>- 노인 학대 사건 발생으로 판정 중인 시설(판정 시까지 신청 제한)</li> <li>- 인증신청 마감일로부터 6개월 이내에 노인보호전문기관의 학대판정을 받은 시설</li> <li>- 최근 3년 이내 중대 민원, 인권침해, 부정적 언론 보도 등 문제를 일으킨 시설</li> <li>- 인증 취소일로부터 2년이 지나지 않은 시설</li> </ul>																																			
인증 유형 (공통)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규인증: 인증신청 요건을 충족하는 최초 신청 시설</li> <li>- 재인증: 인증 후 3년경과 인증 후 1년 이내 시설장 교체시설</li> <li>- 조건부인증: 인증기준을 충족하였으나 일부 항목이 시설의 운영상 문제가 될 수 있다고 심의위원회에서 결정한 시설(6개월 이내 재인증 가능)</li> </ul>																																			

## ■ 인증제 품질향상 지원체계

### ● 인증기관의 안정적 품질 유지 및 향상을 위해 사전과 사후로 나누어 지원함.

- 사전지원은 인증신청을 준비하고 있는 기관을 대상으로 인증 내용 및 지표 설명 등 사전교육과 기관의 취약영역에 대한 컨설팅을 시행하여 인증제 참여 독려 및 취득률 향상을 위해 지원하고 있음.
- 사후지원은 인증 유지시설을 대상으로 공통으로 이용자 만족도(급식, 안전, 서비스 등)와 사후교육을 하고 있으며, 추가로 데이케어센터는 안심 모니터링, 노인의료복지시설은 컨설팅을 진행하고 있음. 인증제 품질향상지원 체계는 아래와 같음.

1) 인증 B·I, 현판 제작, 직원연수 등



[그림 1-2] 인증제 품질향상지원 체계

■ 인증제 실적

- 2009년 서울형 데이케어센터 인증제를 시작으로 2015년 노인요양시설, 2016년 노인요양공동생활가정으로 확대하여 2019년 현재 총 인증 누적 수는 354개소로 아래와 같음.

<표 1-5> 서울시 좋은돌봄 인증기관 유형별 누적 현황

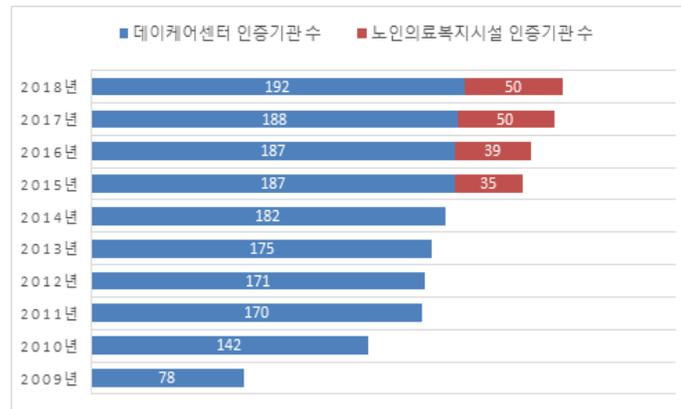
(단위: 개소)

연도	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18
데이케어센터	78	142	179	188	197	212	222	229	242	288
노인의료복지시설	-	-	-	-	-	-	39	52	60	66
계	78	142	179	188	197	212	261	281	302	354

자료: 서울시 공개 문서(2019. 1. 20)

- 2018년 말을 기준으로 서울형 인증을 유지하고 있는 기관은 인증 종료 사유<sup>2)</sup> 발생으로 인증을 취소한 기관을 제외하면 총 242개 기관임(서울시, 2019).
  - 데이케어센터 인증기관은 2009년에 78개소였고, 2010년에 142개소, 2011년에 170개로 증가하여 2018년 현재 192개소를 유지하고 있음.
  - 노인 의료복지시설은 2015년 35개소로 시작하여 2018년 현재 50개소로 확대됨. 연도별 추이는 아래의 [그림 1-3]과 같음.

2) 운영법인 변경(수탁법인의 변경 포함), 개인 운영시설의 대표자 변경, 시설의 소재지 변경, 시설 매매 또는 양동·양수 등에 의한 소유권 변동 등 시설 폐지 요인



[그림 1-3] 연도별 인증 유지기관 현황

### 3) 서울형 인증제의 한계점

- 서울시 장기요양서비스 인증제 성과평가 및 개선연구(오문준 외, 2017)에서 제기된 인증제의 한계는 다음과 같음.
  - 서울시의 장기요양서비스 인증과 국민건강보험공단의 장기요양시설평가 간에 유사한 지표가 다수 존재하며, 거의 같은 내용의 지표를 증빙하는 양식이 달라 현장의 행정적 부담을 주고 있음. 서울형 인증제만의 차별성을 확보할 수 있는 지표 개발이 필요함.
  - 국민건강보험공단의 평가 결과와 연계하여 특성화된 돌봄 인증을 도입하고 종을 일자리 인증, 서비스 특성화 인증 등 다양한 인증 체계 도입이 필요함.
  - 서울시의 인증 대상 기관은 데이케어센터(주·야간 보호시설), 노인의료복지시설(요양시설, 공동생활가정)로 한정하고 있으나, 방문요양기관도 인증 대상으로 확대할 필요성을 제기함. 상당수의 방문요양기관은 공단 평가를 회피하기 위해 폐업과 설치를 반복하여 양질의 서비스 품질을 확보하기 어려운 상황임. 서울시 인증제 대상으로 확대·적용하여 질적으로 보증된 장기요양서비스를 안전하게 확보해야 할 필요성을 제기함.
  - 정기적으로 시행되는 복잡한 인증과정과 절차에 대한 표준운영절차가 마련되어 있지 않음.
- 장기요양서비스를 직접 제공하고 있는 요양보호사의 처우와 관련한 연구에서(석재은 외, 2018; 송인주, 2019) 제기된 문제점을 살펴보면, 높은 고용 불안정, 생계보장이 어려운 낮은 임금수준(월 최대 120만 원), 경력 불인정, 휴가권 보장 없음, 각종 위험에 노출된 일자리, 이용자의 부당한 요구, 초단시간 노동여건 등으로 인해 어려움을 겪고 있음.
  - 특히 주 15시간 이내로 일하는 초단시간 요양보호사의 경우 사업주는 4대 보험 가입의무가 없어 노동권의 사각지대가 발생함. 현장에서는 종사자의 업무량을 주 15시간 이내로 관리하여 복지비용을 절감하려는 사례들이 발생함.

## 2. 서울형 인증 체계 개편 방향

### ■ 서울형 좋은돌봄 인증의 개념 정립

- 좋은돌봄의 개념은 ‘돌봄을 받는 사람들의 욕구’를 중심으로 ‘개별적 상황’ 맞추어 개인의 삶의 질을 최대한 유지할 방안에 초점을 두고 있음. 이를 위해 필수적으로 돌봄제공자와 돌봄수급자의 상호신뢰와 상호존중을 바탕으로 좋은돌봄 관계가 보장되어야 함(석재은 외, 2014).
- 서울시는 2016년 장기요양서비스 인증제의 공공성과 품질을 담보하기 위해 좋은돌봄의 개념을 사용하고 있으나 인증제를 운영하기 위한 구체적인 개념 정립 및 하위요인에 관한 연구는 부족한 실정임.
- 이를 위해 서울시가 운영하는 인증제의 공공성에 기반을 둔 좋은돌봄 인증 개념을 구성하고, 이를 바탕으로 하위요인을 정립하고자 함.

### ■ 서울형 좋은돌봄 인증 체계(지표와 운영지원)의 개편 방향

- 앞의 좋은돌봄 개념에서 보는 바와 같이, 돌봄제공자와 돌봄수급자의 상호작용, 돌봄 관계 등 추상적 개념임을 알 수 있음. 그러나 서울시 인증제를 운영하기 위해서는 좋은돌봄이 추구하는 바를 인증지표로 구체화 시키는 작업이 필요함.
- 이를 위해서 좋은돌봄 개념에 적합한 인증지표 및 체계 개발을 연구 주제로 삼고자 함.
  - 2019년 방문요양기관 시범 인증을 위해 현장의 특성에 맞는 지표 및 체계를 개발하고자 함.
  - 기존 데이케어센터 및 노인의료복지시설의 인증지표를 새로운 지표 체계에 맞추어 개편하고자 함.
- 좋은돌봄 인증제 운용은 인증신청 기관 및 참여 기관, 서울시, 자치구, 서울시복지재단, 인증심사위원 등 다수의 관계자 참여로 진행되고 있음. 효율적인 인증제 운영 체계 정립이 필요하며, 이를 위해 좋은돌봄 인증심사안내서를 운영 매뉴얼로 개편하고자 함.
- 서울시는 ‘좋은돌봄’에 대한 선언적 방향성을 기반으로 제정된 각종 조례를 바탕으로 제도 환경 변화 및 인증제의 효용성 제고를 위해 ‘좋은돌봄 인증 체계의 전면 개편’<sup>3)</sup>을 실시하였으며 이에 인증지표에 대한 관계자의 이해와 협력을 증진하고자 함.
- 좋은돌봄 인증 체계 개발 연구는 방문요양기관, 데이케어센터, 노인의료복지시설의 인증지표 및 운영 체계 개발뿐만 아니라 관련된 세부 내용, 운영절차 정립 등 다각적인 내용을 포함하고 있어 결과물을 두 권으로 나누어 제시하고자 함.
  - I. 좋은돌봄 인증 체계 개발 연구는 인증제 개념, 지표 및 운영 체계, 지표 및 확인 내용 개발 등 연구 과정에서 도출된 내용을 중심으로 작성하고자 함.

3) 서울특별시 공개문서(2019.03.06.) 2019년도 어르신돌봄시설 ‘좋은돌봄’ 인증제 운영계획, 어르신복지과-4137.

- II. 좋은돌봄 인증 매뉴얼은 인증제 운영 주체들이 효율적으로 참여하는 데 필요한 내용, 즉 인증제의 이해, 운영과정의 이해, 인증지표의 세부 확인 내용 및 방법 등을 중심으로 작성하고자 함.

### 3. 연구 문제와 방법

#### ■ 연구 문제

- 좋은돌봄 인증 체계는 서울시 인증제를 운영하기 위한 제도적, 실천적인 기준과 운영 내용을 말함. 따라서 좋은돌봄 인증제의 개념 및 하위요인에 따른 인증지표 체계와 실행 내용뿐만 아니라 운영을 위한 모든 진행 과정을 포함해야 함. 따라서 연구 문제는 아래의 3가지로 나눌 수 있음.
- 첫째, 서울형 좋은돌봄 인증제의 개념 및 하위요인은 무엇인가?
- 둘째, 서울형 좋은돌봄 인증제를 실행하기 위한 지표의 세부 내용은 무엇이며, 인증제의 개념 체계와 어떻게 연결되는가?
  - 방문요양기관 인증지표 체계 및 지표 개발
  - 데이케어센터 인증지표 체계 및 지표 개편
  - 노인의료복지센터 인증지표 체계 및 지표 개편
- 셋째, 서울형 좋은돌봄 인증제가 작동하도록 하는 실질적인 운영 체계는 어떻게 구성되는가?
  - 좋은돌봄 인증제를 실행하기 위한 개요, 목표, 대상, 주기, 인증 부여 기준 마련, 진행 과정에 대한 역할 정립 등을 포함한 매뉴얼 개발

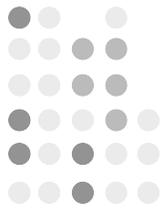
#### ■ 연구 방법 및 추진 체계

- 문헌 자료 분석
  - 인증지표의 개념 및 하위 체계 요인을 개발하기 위해 문헌 분석을 함. 주로 좋은돌봄에 대한 가치, 방문요양기관 좋은돌봄 인증 체계 도입방안 연구(석재은 외, 2014, 2017) 등을 참고함.
  - 인증제 운영 체계 정립을 위해 기존의 인증심사 안내서를 기초 자료로 활용
- 방문요양기관 인증지표 개발을 위해 초점집단면접조사 및 분석, 모의인증 시행, 인증지표개발위원회 운영 등을 실시함.
  - 방문요양기관의 현장 특성을 반영하기 위해 초점집단면접조사 실시 및 분석
  - 인증지표 타당성 확보를 위한 모의인증 시행 및 결과 반영
  - 인증지표개발위원회 운영을 통한 인증지표(안)의 세부 내용 검토 및 보완 등
  - 인증지표의 내실화를 위한 자문회의 실시

- 데이케어센터 및 노인의료복지시설의 인증지표 개편을 위해 타당성 설문조사, 인증지표개발위원회 운영 등을 실시함.
  - 데이케어센터 및 노인의료복지시설을 대상으로 기존 지표에 대한 타당성 설문조사 및 분석
  - 인증지표개발위원회를 운영하여 인증지표의 세부 내용 검토 및 보완 등
  - 인증제를 운영을 하는 재단의 인증팀 의견 수렴 등
- 연구의 추진 체계는 다음과 같음.

〈표 1-6〉 연구의 추진 체계





제2장

서울형  
좋은돌봄 인증제  
개념 및 체계 정립





## 제2장 좋은돌봄 인증제 개념 및 체계 정립

### ■ 서울형 좋은돌봄 인증제의 정책적 위치와 특성

- 노인장기요양보험제도의 도입 이후, 서울형 좋은돌봄 인증제와 별도로 보험자인 국민건강보험공단의 장기요양기관 평가가 정기적으로 수행되고 있으나, 인증과 평가 간의 역할과 기능, 차별성이나 정체성에 대한 정립이 요구됨.
  - 서울시의 인증지표와 국민건강보험공단의 평가지표 간에 유사성이 있는 만큼, 인증제의 방향성과 목적, 지역의 특성을 반영한 지표 구성, 인증 결과의 활용도 제고 등에 대한 검토가 필요함.
- 서울형 좋은돌봄 인증제가 광역 지방자치단체를 중심으로 운영되고 있으나, 인증제의 정체성 문제는 노인장기요양보험제도 측면에서 접근하는 것이 타당함.
  - 정부의 ‘장기요양요원 지원법’ 발의(2019.11.14.) 내용을 살펴보면, 장기요양에 있어 지자체의 역할을 지역별 수요에 따른 공급기관 확충과 관리, 원활한 인력 수급을 위한 장기요양요원지원센터 설치 등으로 제시하여, 주로 지자체에 의한 양적 기반 확충과 관리를 중심 역할로 보고 있음.
- 서울형 좋은돌봄 인증제의 위치와 역할을 살펴보기 위해 네 가지 영역에서 검토하고자 함.
- 첫째, 법과 제도적 근거와 주체 측면에서 살펴보면, 서울형 좋은돌봄 인증제는 관련법에서 정한 장기요양기관과 노인복지시설에 대한 관리책임의 이행으로 볼 수 있음.
  - 노인장기요양보험법 제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등)에서 장기요양 인력 및 시설 기반에 대한 지자체의 책임을 명시하고 있으며, 특히, 장기요양기관의 설립 지원과 함께 ‘지역의 특성에 맞는 장기요양사업의 표준을 개발·보급’할 수 있도록 규정함. 법 제4조의 3항부터 6항의 내용은 다음과 같음.
    - ③ 국가 및 지방자치단체는 노인 인구 및 지역 특성 등을 고려하여 장기요양급여가 원활하게 제공될 수 있도록 적절한 수의 장기요양기관을 확충하고 장기요양기관의 설립을 지원하여야 한다.
    - ⑤ 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.
    - ⑥ 국가 및 지방자치단체는 지역의 특성에 맞는 장기요양사업의 표준을 개발·보급할 수 있다.
  - 장기요양기관의 지정 권한은 기본적으로 지자체장에게 있으며(제31조), 특히 최근 제도 개선을 통하여 장기요양기관 지정갱신제가 도입되면서 장기요양기관 지정의 유효기간(제32조의3)에 따른 지정의 갱신과 인력 변경에 대한 변경지정 권한을 새로이 부여함.

- 둘째, 인증 내용과 목적 관점에서 살펴보면, 서울형 좋은돌봄 인증제는 장기요양기관평가에서 다루지 않는 서비스 제공을 위한 과정, 서비스 이용에 따른 성과까지 포괄하는 ‘서비스의 질’ 관리에 중점을 두고 있음. 보험자가 실시하는 장기요양기관평가는 보편적인 사회보험을 통해 보장되는 ‘급여(benefit)의 적정성’ 관리에 중점을 두고 있다는 점이 가장 큰 차이가 있음.
  - 노인장기요양보험법 제48조(관리운영기관 등)에 관리운영기관으로서 국민건강보험공단의 업무로 가입자 및 피부양자의 자격관리와 보험료 부과 징수, 신청인 조사 및 등급판정 등을 규정하고 있으며, 특히 사회보험으로 보장하는 ‘장기요양급여의 관리 및 평가’를 명시하고 있음.
  - 또한 제54조(장기요양급여의 관리·평가)에서 보다 세부적으로 ‘장기요양급여 내용에 대한 관리·평가’와 ‘장기요양급여 제공 기준·절차·방법에 따라 적정하게 급여를 제공하였는지 평가’하도록 법 제54조 1항과 2항에 규정되어 있으며 내용은 다음과 같음.
    - ① 국민건강보험공단은 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리·평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 노력하여야 한다.
    - ② 국민건강보험공단은 장기요양기관이 제23조 제3항에 따른 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가를 실시하고 그 결과를 국민건강보험공단의 홈페이지 등에 공표하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.
  - 즉, 국민건강보험공단의 장기요양 기관평가는 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여를 대상으로 제공과정의 적정성을 확보하기 위한 목적으로 전국단위에서 보편적이고 표준적으로 적용 가능한 수준의 지표를 개발하여 적용함.
- 셋째, 참여 방법 측면에서 서울형 좋은돌봄 인증제는 장기요양 현장의 ‘자발적인 참여’에 기초하고 있으나, 국민건강보험공단의 장기요양기관 평가는 정당한 사유 없이 거부·기피할 수 없도록 의무화함. 이러한 인증제의 자발적 접근은 장기요양기관에 대한 능동적인 태도를 고취한다는 측면에서 의미가 있음.
  - 서울형 인증제는 인증을 희망하는 기관의 자발적인 신청에 따라 현장심사와 인증심의, 인증부여 등의 절차가 진행되며, 인증심사원과 함께 해당 분야의 교수, 협회 관계자, 현장전문가, 서울시 등 다양한 관련 전문가로 인증심의위원회를 구성하여 운영함하고 있음.
  - 즉, 제공자는 인증 체계 내에서 인증을 받는 객체가 아니라, 인증에 참여하는 주체로서 선택권을 가지고 능동적인 역할을 담당함.
  - 다만, 국민건강보험공단의 기관평가도 제2차 장기요양 기본계획(보건복지부, 2018)에 따르면, 장기요양기관 평가체계 개선을 위해 제한적으로 평가자에 외부 전문가를 포함하고, 이해관계자의 의견 수렴을 위한 평가자문단(‘평가협의체’)을 구성할 계획임.
- 넷째, 인증 결과의 활용도 측면에서 살펴보면, 서울시 좋은돌봄 인증제는 인증 결과를 지속해서

유지 관리하여 기관관리의 ‘항상성’을 추구함. 국민건강보험공단의 기관평가는 평가 이전의 실적에 대해 일회적인 인센티브 제공으로 활용함.

- 제2차 장기요양 기본계획에 평가 최하위기관(E등급)의 서비스 질 제고를 위한 컨설팅을 제공하고, 2회 연속 평가 최하위시 지정갱신 탈락 요건으로 활용할 계획임.
- 그밖에도 재원으로 조세와 보험재정, 실시 기관으로 독립적인 제삼자인 서울시복지재단에 의한 인증과 보험자인 국민건강보험공단에 의한 평가 등의 차이점이 있음.

〈표 2-1〉 서울형 좋은돌봄 인증제와 국민건강보험공단 기관평가의 특성 비교

구분	서울형 좋은돌봄 인증제	국민건강보험공단 기관평가
법·제도적 근거 및 주체	- 서울시	- 국민건강보험공단
목적	- 서비스의 질 관리 - 장기요양서비스의 투입, 과정, 성과의 제 측면에서 일정 수준 이상의 질 확보	- 급여의 적정성 확보 - 장기요양기관이 제공하는 장기요양 급여 과정의 적정성 확보
참여 방법	- 자발성과 능동성 보장 - 자발적 신청 및 제공자 참여 보장	- 의무적 수동성 - 의무적 실시 및 보험자 중심의 운영
결과의 활용도	- 우수기관 인증 - 항상성 관리: 인증 유지 기간 기관의 실질적 운영지원을 위한 지속적인 인센티브 제공	- 기관 등급 평가 - 일회성 관리: 평가 이전의 실적에 대한 일회적인 인센티브 제공(향후 페널티 부여 예정)
재원과 운영기관	- 지자체 독립 재원 - 조세에 의한 재정지원 - 독립적인 제삼자(서울시복지재단)에 의한 인증	- 보험재정 - 보험재정에 의한 재정지원 - 보험자인 국민건강보험공단이 평가

■ 서울형 좋은돌봄 인증제의 개념 검토

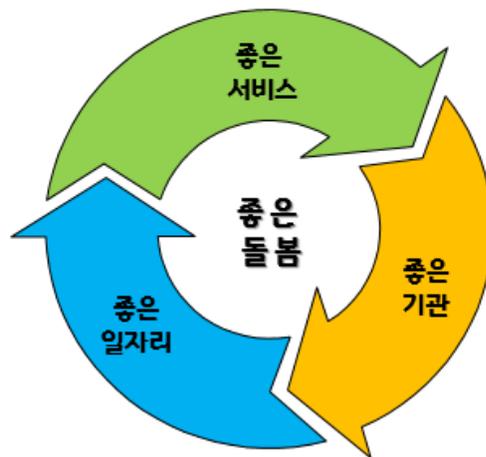
- 좋은돌봄의 개념은 ‘서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증에 관한 조례’에서 직접적인 정의는 찾아보기 어려우나, 목적(1조)에 명시된 내용을 살펴보면 좋은돌봄은 장기요양서비스의 질 향상을 통해 지역사회의 통합, 시민의 삶의 질 향상이라는 방향성을 담고 있음.
- 서울형 좋은돌봄 인증제의 구체적인 개념은 크게 ‘좋은돌봄’에 대한 검토와 이해에서 시작할 수 있음. 돌봄의 참여 주체인 공공, 돌봄대상자, 돌봄제공자, 돌봄제공기관의 관점을 중심으로 관련한 국내·외의 관련 논의를 간략히 살펴보면 다음과 같음.
- 우선, 좋은돌봄은 인간 사회를 존재·유지하기 위해 필수적인 것으로 공공의 윤리와 책임이 수반되어야만 한다고 봄.
  - 키테이(Eva F Kittay, 1999)는 모든 인간은 삶을 살아가는 데 있어 불가피한 의존(inevitable dependency) 상태를 겪으며, 이러한 인간 의존의 사실(the fact of human dependency)에 기초하여 돌봄의 윤리가 생성된다고 설명함. 인간은 누구나 영유아 시기

나 죽음을 맞기 전의 노인 시기 혹은 환자이거나 장애가 있을 때 다른 사람의 돌봄 없이는 생존하거나(survive) 살아갈 수(thrive) 없는 절대적인 의존 상태를 경험함. 이러한 절대적인 의존의 취약성(vulnerability)으로부터 인간을 돌보아야 하는 윤리적 의무에 기반을 둬.

- 돌봄대상자와 돌봄제공자 간의 직접 돌봄 관계는 개인적인 관계보다는 공적 영역으로 확대하여 이를 보호할 수 있는 지원체계를 갖추는 것이 필요함.
- 좋은돌봄은 대상자의 욕구에 기반을 두고 개별적인 서비스가 제공되어야 하며, 그 과정에서 선택권을 최대한 보장해주어야 함.
  - 돌봄의 대상인 노인을 물개성의 인격체로 인식해서는 안 되며, 신체, 정신, 사회적인 측면의 노화 과정에서 복합적인 욕구와 문제를 가지고 있음.
  - 따라서 돌봄 서비스도 이들의 개별성에 대응할 수 있어야 하며, 서비스 계획은 물론 제공과정 전반에서 선택권을 존중해 주어야 함.
  - 특히, 보호자의 책임과 비공식적 돌봄 인력으로 참여하는 가족에 대한 지원과 권한 부여도 요구됨.
- 돌봄을 제공하는 다양한 인력들이 안전한 환경과 상호 협업 관계 속에서 각자의 전문성을 발휘하여 업무수행이 가능하도록 지원해야 함.
  - 대상자가 가지고 있는 신체, 정신, 사회적 측면의 복합적 욕구에 대응한 서비스를 제공하기 위해서는 보건의료, 복지, 영양, 물리치료 등 분야의 다양한 직종 전문가들이 팀을 구성하여 참여(team approach)할 수 있는 여건이 조성되어야 함(오문준 외, 2017).
  - 돌봄은 돌봄대상자를 위해 돌봄제공자의 일방적인 희생에 기초할 경우, 긍정적인 관계로 지속성을 유지하기 어려움이 있어, 돌봄제공자 지원이 결국 돌봄대상자에 대한 서비스의 질 향상에 영향을 미친다는 인식이 중요함.
- 돌봄제공기관은 돌봄 또는 장기요양 체계 안에서 기관의 설립목적과 특성을 반영한 역할과 기능을 수행해야 함.
  - 일반적으로 장기요양기관은 크게 시설(institutional care)과 재가(home care)로 구분하며, 이용방법에 따라 입소와 방문, 통원형 등으로 나눔.
  - 최근 장기요양의 정책 및 실천 철학으로 주목받고 있는 AIP(Ageing In Place) 개념은 주로 시설보다는 노인의 주거지를 중심으로 한 접근이 강조되고 있음. 그러나 실제로는 노인이 익숙하게 여기는 장소를 말하여, 시설이라도 가정과 유사한 환경에서 자율성과 독립성을 보장받아 거주할 수 있다면 적용 가능한 개념으로 이해할 수 있음(임정기, 2015).

### 서울형 좋은돌봄 인증제의 기본 구조와 내용

- 서울시 좋은돌봄 인증제는 돌봄에 참여하는 돌봄제공기관, 돌봄대상자(이용자), 돌봄제공자(종사자), 그리고 돌봄을 책임지는 공공(행정)의 측면에서 다음과 같이 구조화할 수 있음.
  - 첫째, 좋은돌봄을 실현하는 좋은 서비스는 대상자의 욕구에 따른 개별화된 서비스를 계획하고 서비스 제공과정을 체계적으로 수행함으로써, 서비스의 적절성과 좋은돌봄 관계를 확보하고, 서비스의 품질향상을 이끌어내는 활동을 의미함.
  - 둘째, 좋은 일자리는 종사자의 적절한 처우 및 업무환경이 보장되어야 하며, 이용자에게 좋은 서비스의 업무를 수행할 수 있도록 역량 개발이 가능한 직장을 의미함.
  - 셋째, 좋은 기관은 기관의 특성과 설립목적에 따른 명확한 비전을 수립하고, 윤리경영 및 투명한 재정회계를 실천하는 기관을 말함. 기관은 종사자 관리에 대한 책임성을 가지고, 이용자 및 종사자의 인권과 권리를 보호하고, 업무수행 과정에서 사고를 예방 및 안전을 확보하기 위해 노력할 때 좋은 기관으로 간주함.
  - 넷째, 공공은 좋은돌봄의 기본 주체들이 안정적으로 작동될 수 있도록 관리 및 지원을 통해 양질의 서비스 담보하고 견인해야 하는 임무를 수행해야 함. 이러한 참여 주체들의 관계를 구조화한 체계는 아래와 같음.

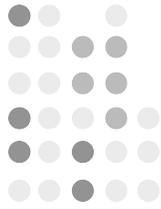


[그림 2-1] 서울형 좋은돌봄 인증제의 기본 개념 및 구조

- 좋은돌봄 인증제의 기본 구조가 가지는 특성을 정리해보면 다음과 같음.
  - 첫째, 돌봄에 참여하는 주체로서 기관, 대상자, 제공자를 구분하여 인증 영역을 구성하고 있으며, 이러한 특성은 각 주체가 실천과정에서 담당할 바람직한 역할과 기능의 방향성을 제시함.
    - 기존의 평가 및 인증 체계는 질 평가의 내용은 크게 구조, 과정, 결과로 구분하여 접근하고 있음(Donabedian, 1981). 이는 장기요양서비스 자체의 질을 평가하기 위한 논리적 구조

로 볼 수 있으나, 제공자 중심의 접근이기 때문에 그 밖의 참여 주체에 대한 구분과 개입이 명확하지 않음.

- 둘째, 돌봄 참여 주체 간의 상호 관계성에 주목할 수 있으며, 이들의 긍정적이고 지속적인 영향 관계 속에서 좋은 기관, 좋은 서비스, 좋은 일자리가 형성될 수 있다는 점이 중요함.
  - 돌봄 현장에서 서비스는 무형적인(intangibility) 행위를 바탕으로 생산과 소비가 동시(inseparability)에 작동하며, 표준화가 어려운 다양성(variability)을 가지고 있어 기관과 제공자, 대상자를 따로 구분하여 접근하기 어려움.
- 셋째, 좋은돌봄의 가치 실현은 공공의 윤리와 책임 인식에 기초하여 공공과 민간의 협업이 필요함.
  - 돌봄은 지역사회의 다양한 유형의 기관과 전문가들이 함께 참여하여 서비스를 제공하고 있음. 좋은돌봄이라는 공통된 목표 인식은 각자의 업무수행과 상호 협업이 전제 조건이 된다는 점에서 중요함.



## 제3장

# 방문요양기관 인증지표 개발





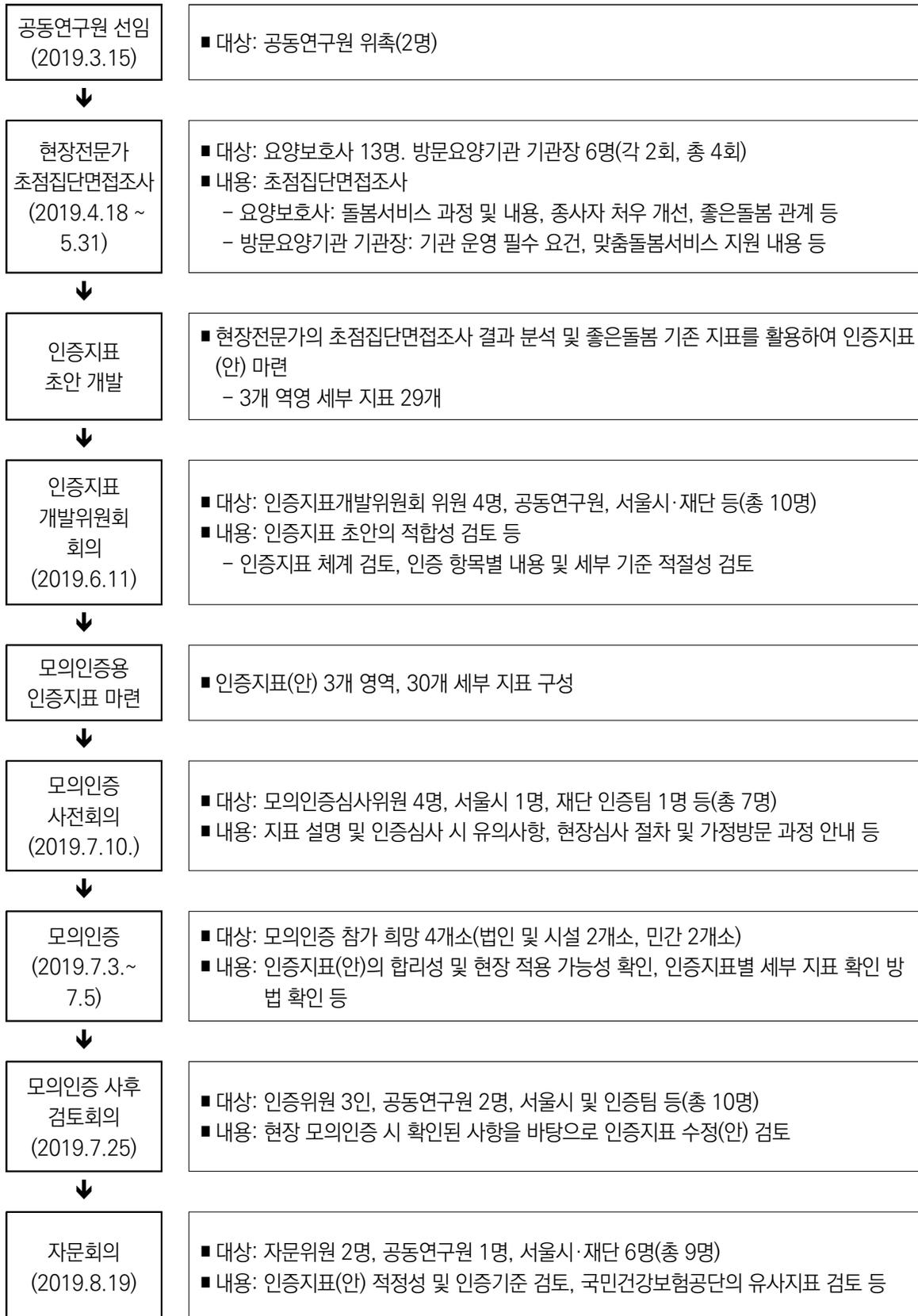
## 제3장 방문요양기관 인증지표 개발

### 1. 연구 목적 및 방법

- 2019년 방문요양기관 인증제 도입을 위한 서울형 인증지표를 개발하고자 함.
  - 2019년 하반기 인증제 시범운영을 위해 방문요양서비스의 특성에 적합한 지표를 개발하고자 함.
    - 방문요양기관은 기존의 인증제 대상이었던 노인생활시설과는 달리 이용자의 집에서 요양보호사가 서비스 제공해야 하는 특수성이 있으므로 이를 반영한 지표를 개발하고자 함.
    - 방문요양서비스를 제공하고 있는 재가복지시설은 재가노인복지시설과 재가장기요양기관을 포함하고 있어 2개 유형을 고려하여 신규지표를 개발하고자 함.
    - 서울시의 좋은돌봄 인증제와 관련한 법적 근거, 조례 등에 충실한 지표를 개발하고자 함.
- 방문요양기관 인증지표 개발은 공동연구원 위촉, 현장전문가의 초점집단면접조사, 인증지표개발위원회 구성 및 운영, 모의인증, 자문회의 등을 실시하고자 함.
  - 학계 및 관련 연구자를 공동연구원으로 위촉하여 인증지표를 개발하고자 함.
  - 현장전문가 및 서울시 담당자, 재단 관계자로 구성된 인증지표개발위원회를 구성 및 운영하여 인증지표(안)의 적절성 검토 및 심사 방법 등의 세부 내용 제시, 정책적 현안 등을 인증지표에 반영하고자 함.
  - 인증지표(안)에 대한 현장의 수용성 및 타당성을 검증을 위해 모의인증을 시행하고, 자문 및 인증 업무를 수행하고 있는 인증팀과 지표 내용 및 실행 내용 등의 검토를 통해 다양한 의견을 수렴하여 반영하고자 함.

### 2. 추진 경과

- 현장 특성을 반영하기 위해 현장전문가의 초점집단면접조사를 시작으로 인증지표개발위원회 운영, 모의인증과 전문가의 자문을 통해 인증지표를 개발함.
  - 인증지표는 방문요양기관의 현장 특성 반영과 기존의 데이케어센터 및 노인의료복지시설의 인증지표 내용을 참고하여 개발하고자 함.



[그림 3-1] 서울형 방문요양기관 인증지표 개발 과정

### 3. 인증지표 초안 개발

#### ■ 현장전문가 의견 수렴을 위한 초점집단면접조사

- 초점집단면접조사는 새로운 정책이나 사업을 제안할 때, 현장 및 학계 등 전문가의 의견을 통해 주요 키워드 등을 발굴하고자 할 때 실시함. 방문요양기관 인증제는 처음 도입하는 것인 만큼 현장의 의견을 수렴하여 인증지표를 개발하고자 함.
- 이를 위해 방문요양기관에서 일하고 있는 요양보호사와 기관장을 대상으로 초점집단면접조사 (focus Group Interview)를 실시함.
- 먼저 요양보호사의 초점집단면접조사는 이용자의 인권 보호를 위한 조건, 돌봄 과정에서 문제 발생 시 대처 방안, 종사자의 고충 처리 과정, 이용자와 좋은 관계를 갖기 위한 조건, 이용자의 정서 상태 인지 및 평가, 현장심사 방법 등이 주요한 내용임.

#### 〈표 3-1〉 요양보호사 초점집단면접조사 주요 질문

- 소속된 기관에서 실천 중인 노인의 인권 보호 규정에 어떠한 내용이 있는지 말씀해 주세요.
- 기관이 이용자에게 제공하는 서비스가 도덕적으로 되기를 위해서는 어떠한 조건을 갖추어야 한다고 생각하십니까?
- 기관의 서비스가 노인 인권을 옹호하기 위해서 어떤 조건을 갖추어야 한다고 생각하십니까?
- 이용자의 기분을 상하게 하는 직원(기관)의 행동이나 말, 혹시 일어날 수 있는 노인 학대 등을 예방하기 위해 소속 기관은 어떠한 노력하고 있는지 말씀해 주세요.
- 이용자 돌봄의 과정에서 문제가 발생했을 때 어떻게 해결하고 계시는가요? 어떠한 체계가 마련되어야 할까요?
- 이용자 돌봄의 과정에서 문제가 발생했을 때 보호자와 어떠한 과정으로 해결하시나요? 해결 과정에서 제도적으로 마련되어야 할 내용은 무엇일까요?
- 요양보호사에게 이용자 돌봄에 어려움이 생겼을 때, 바람직한 고충 처리의 절차는 무엇일까요?
- 이용자의 권리나 사생활 보장을 위해 기관은 어떠한 노력을 하고 있는지 말씀해 주세요.
- 이용자의 가족과 개인정보 보호를 위해서 기관과 귀하는 어떠한 노력을 하고 있는지 말씀해 주세요.
- 서비스 제공에 최대한 방해가 되지 않는 선에서 귀하의 활동에 대한 평가를 수행한다면, 어떠한 방법이 적절하다고 생각하십니까? 예) 귀하의 활동에 대한 관찰, 인터뷰, 노인의 상태에 대한 관찰 등
- 노인의 전반적인 정서 상태를 알고 평가할 방법에는 무엇이 있을까요?
- 요양보호사와(또는 기관과) 이용자가 좋은 관계를 유지하고 있다는 것은 어떻게 평가할 수 있다고 생각하십니까?

- 먼저 요양보호사 13명을 대상으로 2회에 걸쳐 초점집단면접조사를 수행하였으며, 녹취록을 작성한 뒤 주제별로 분석한 결과는 다음과 같음.

〈표 3-2〉 요양보호사 초점집단면접조사 분석

영역	주요 내용	세부 내용
이용자 측면	이용자 교육 필요	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보호자들 교육이 중요해요. 어떤 보호자는 이런 경우가 있어요. 내가 내 남편을 돌보니깐 너는 내가 할 일을 해 달라. 그 애긴 바꿔 말하면 간병인이나 요양사 역할은 빼고, 파출부 일을 시키겠다는 거지요,</li> <li>- 공단에서 대상자나 보호자에게 교육했으면 좋겠어요. 신청할 때,</li> </ul>
	서비스 제공 계획과 욕구 반영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 계획을 세우는 것도 좋지만, 원하시는 서비스가 다르므로 상황에 맞게 알아서 하는 게 중요해요,</li> <li>- 어르신마다 특성이 다르므로 공식적인 스케줄은 센터와 의논은 있지만, 세세한 것은 개인적 취향에 맞춰서 해드려요,</li> <li>- “제가 있는 동안에는 이렇게 해드리지만, 앞에 있으셨던 분이 이렇게 안 해 드렸고, 제가 그만 두고 다음 분이 오실 때에도 제가 해드린 만큼의 서비스는 기대하지 마시라”라고 하지만….</li> <li>- 인지 학습하러 갔는데 목욕을 못 하고 계시면, 내 부모같이 생각하면 한두 해도 아니고, 목욕은 해야 하고</li> </ul>
	이용자 정보 보호 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 센터에 한 달에 한 번씩 교육이 있어요. 교육을 받고 인권에 대해서 하고 사생활 보호에 대해서 누차 얘기를 해요.</li> <li>- 직무교육을 받잖아요. 개인정보를 누출하고 있는 거 센터에서 교육할 때 많이 주의사항으로 하죠.</li> <li>- 우리 센터는 월례회의 때 어르신들 인적사항 다 같이 공유하고, 그 회의가 끝나면 그걸 다 건어요, 왜냐면 이것은 개인정보기 때문에</li> </ul>
요양보호사 측면	이용자의 전염병 정보 공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 난 경험하지 않았지만, 에이즈 환자 있을 수 있더라고요. 말을 안 하고, 그런 것을 사생활 보호 그런 게 있는데</li> <li>- 이용자가 전염병을 말을 안 하면 알 수 없어요. 우리도 일을 시작하면서 건강진단서 내는 것처럼 이용자도 서비스 신청 때 내야 해요,</li> </ul>
	이용자와 좋은 관계: 신뢰, 믿음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 퇴근할 때 “영자씨, 잘 있어요.” 이렇게 얘기를 하면 “잘 가, 고마워” 이렇게 얘기할 때 우리 관계가 좋아지고 있다는 생각이 들더라고요,</li> <li>- 믿음을 나한테 보여줬을 때, 가족한테도 말하지 못하는, 큰돈은 아니지만, 가족한테 말하지 못하는 입출금 은행 업무 이런 것을 나를 믿고 같이 가고</li> <li>- 일 대 일이라는 거는 그분의 대소사 집안의 모든 내력, 비밀스러운 거, 모든 거를 다 공유하기 때문에 그런 라포 형성이 된다는 거 장점인 것 같아요,</li> <li>- 보통 몇 년씩 하는 사람 같으면 잘하기 때문이고, 만약에 자주 바뀌면 원인이 있을 거예요,</li> <li>- 이용자분하고 관계가 좋은 경우에 계약 기간도 오래 가잖아요. 그걸로 우리도 잘하고 있고, 이용자도 만족하고 있다고 볼 수 있어요,</li> <li>- 어르신 표정이예요. 어르신이 좋아하시고 믿어주고, 내가 편하다 이거지. “저 선생님이 없으면 안 돼”라고 말할 때</li> </ul>
	종사자 처우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 저희가 하는 일은 간병인, 파출부 온갖 것을 다하잖아요. 그런데도 최저임금이예요, 저희는 가사 돌보미보다 못해요. 그들보다도 저임금이예요,</li> <li>- 집안일을 하면서 일하는 시간 조정할 수 있어서 좋지만, 급여가 항상 일정하지 않은 게</li> <li>- 보호자가 우리 호칭이 간병인래요. 난 그것도 기분 나빠요. 내가 이런 대우를 받아야 하나 이래지더라고요,</li> <li>- 아줌마 정도까지는 나은데, 예전에는 “야!” 하거나 욕까지 먹었어요.</li> <li>- 그 보호자는 저한테 아줌마래요. 아줌마란 소리를 듣고 자존감이 떨어져서 일할 수가 없을 것 같아서 그 집에 안 갔어요.</li> </ul>

영역	주요 내용	세부 내용
	불안정한 일자리	- 제가 일을 하고 있는데 어르신이 상태가 안 좋아져서 요양원을 가신다든 지 돌아가셨다든 지 그러면 제가 일자리가 없어져요, - 저희 다치면 산재 처리하면 그다지 좋아하지 않을 거예요. 증거도 없는데
	업무 범위를 벗어난 이용자의 요구	- 보호자가 있는 집은 화장실 청소나 이런 것은 좀 안 시켰으면 좋겠어요. 어르신 먹는 밥그릇만 씻으면 좋겠는데, 보호자 그릇까지 미리 다 씻어놓는 거예요, - 막상 가보면 빨래 옷이 다 섞여 있어요. 분별할 수가 없잖아요. 특히 남자분 속옷 같은 경우 그걸 직접 말을 할 수가 없어요. - 가이드라인이 있는데요, 그 선을 지킬 수가 없는 거예요. 왜냐하면, 대상자를 뺏길까 봐, 대상자들이 협박 아닌 협박을 하는 게, 제가 부당해고를 당한 적이 있어요.
	이용자와 갈등	- “이 사람 마음에 안 든다. 이렇게 안 해준다. 왜 안 해주냐?” 우리한테 막 불만을 얘기해요. 그것을 안 된다고 얘기를 해도 요양보호사 바꿔 달라고 - 보통은 가능한 한 맞추려고 노력해요. 처음부터 말씀드린 게 대상자의 문제가 아니라 항상 보호자가 킴으로 해서, 이 관계가 어떤 때는 모멸스러운 것도 있고, 어떤 때는 서운한 마음도 있고 그런 거죠. - 갈등문제는 결국 보호자와 중간관리자들이 많은 대화하여야 된다는 생각을 하고요,
기관 측면	응급 시 대응	- 응급 발생 시를 대비해서 보호자 연락처, 담당 사회복지사 연락처, 실장, 센터 전화번호를 파일로 줘요. 센터가 수급자 파일 안에 항상 대비하고 있어요, - “몇 시쯤 119 불러서 어떻게 했으면 좋겠다.” 설명을 해주고, “이제 그렇게 죽음이 임박하니까, 보호자한테 무엇 무엇을 준비해주세요.”라고 얘기해줘요,
	기관의 종사자 관리	- “어떤 상황이 되면 혼자 처리하지 말고 모든 것을 나한테 얘기를 해줘라, 같이 고민해보고 처리하자”라고 실장님이 얘기해요. 그런 부분이 든든했어요. - “한계가 있어서 이 정도까지는 케어를 할 수가 없을 것 같다.” 딱 잘라 말하면 그것은 센터에서 이해를 해 줘요 - 요양보호사의 권익을 위해서 많이 힘써주시는 것 같지만, 센터가 절대 대상자 편을 들지, 절대 요양보호사 편을 들지 않습니다.
기타	현장심사 확인 방법	- 어르신 집에 방문해서 보면 수급자의 상태, 그 다음에 집안의 청결 상태를 보는 게 중요해요, - 센터가 요양사를 평가하는 것은 신뢰성이 있어요. 왜 그러냐 하면 무조건 요양사 편에서 할 수가 없는 게 센터 입장이거든요. - 어르신들이 치매가 아니어도 그날그날 기분 상태에 따라서도 말씀하신 것도 달라지기도 하고, 생각하시고 대답해야 하는데 - 보호자나 이용자들의 만족도에서 거의 좌우될 것 같아요.

● 방문요양기관을 운영하는 기관장 6명을 대상으로 2회에 걸쳐 초점집단면접조사를 실시함.

- 기관장의 초점집단면접조사는 ‘기관 운영’, ‘이용자 및 종사자 관리’가 주요한 질문 내용으로 아래와 같음.

〈표 3-3〉 기관장 초점집단면접조사 주요 질문

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 운영을 위해 반드시 갖추어야 할 ‘필수적인 요건’은 무엇이라고 생각하십니까? 예) 기관의 비전, 전문인력, 윤리 경영, 재정 및 회계 관리, 안전관리, 시설 및 인력 기준 등</li> <li>- 기관 운영을 위해 고려되어야 할 ‘기본적인 요건’은 무엇입니까? 예) 운영위원회, 인력 채용절차, 종사자 교육, 쾌적한 환경, 문서관리, 지역사회 연계 등</li> <li>- 대상자의 욕구에 따른 ‘맞춤형 돌봄’을 지원하기 위하여 어떠한 서비스가 제공되어야 한다고 생각하십니까? 예) 서비스 제공계획 및 평가, 욕구 사정, 급여제공계획, 사례회의, 재사정, 영양서비스, 의료재활서비스, 신체활동 지원, 가사 및 일상생활 지원, 의사소통 및 여가 지원, 요양 보호 기록 및 업무보고 등</li> <li>- 가족과 대상자, 서비스 제공자 모두가 ‘안심할 수 있는 돌봄’을 지원하기 위해서는 어떠한 부분이 관리되어야 한다고 생각하십니까? 예) 안전관리, 시설 내외부 위험요인 방지, 사고대책 마련, 안전관리, 응급상황 관리, 전염성 질환 관리, 종사자 건강관리 등</li> <li>- 이용자의 ‘이용권을 보장’을 위해서 어떠한 부분이 관리되어야 한다고 생각하십니까? 예) 수급자의 알 권리 보장, 수급자의 참여 강화, 노인 인권 보호, 존엄 및 사생활 보장 등</li> <li>- 기타 추가적인 의견이 있다면 무엇입니까? 예) 직원복지향상, 이용자 만족도, 종사자 의견 등</li> </ul>
---

- 방문요양기관의 기관장을 대상으로 면접조사 수행 후 녹취록을 작성하여 분석한 결과는 다음과 같음.

〈표 3-4〉 방문요양기관 기관장 초점집단면접 분석

영역	주요 내용	세부 내용
기관 운영	재정회계 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 결산보고를 할 수밖에 없는데, 결산보고가 아니면 구청에다가 결산보고를 자발적으로 했는지를 확인하는 게</li> <li>- 민간은 사회정보시스템 쓰는 정도지, 외부회계감사는 법인에서 하는 거지요</li> <li>- 기본적으로 재가 장기요양의 시설에서의 인건비 비율은 86.4%로 되어있어요. 그런데 어떤 기관들은 그 부분을 좀 낮게 주고, 나중에 추석 명절이나 이런 수당으로 같이해서 연평균을 86.4%를 주면은 “이게 좋다”라고</li> </ul>
종사자 관리	직원 간담회를 위한 공간 마련	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공간이 있으면 회의 장소로 만들어 놓지를 았다 보니깐 더 공간이 없더라고요. 그래서 저희는 방문 팀만 따로 사무실을 내서 오히려 회의실을 만들어서 했거든요</li> <li>- 방문요양만 하는데 5명만 생각해서 요양보호 선생님, 예를 들어서 대상자가 100명 정도 된다고 하면 그 정도에 모일 수 있는 공간은 사실은 없지만</li> <li>- 두 시간 빈다고 해서 두 시간을 사무실로 들어와서 있다가 가게 하는 경우는 거의 없어요. 요양보호사 선생님들도 그렇게 안 하고</li> </ul>
	복지 후생 지원은 어려움	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 저희 요양보호사 선생님이 63명인데 여행을 보내드린다는 게 쉽지 않고, 방문요양의 경우 연차 수당을 저희는 다 드려요, 지금은 뭐든지 현찰로 계좌입금 해줘요.</li> <li>- 저희 같은 경우는 송년에 한 번 하고, 몇만 원씩 드리고 끝났어요. 그렇게 밖에 안돼요</li> <li>- 장기근속에 대한 평가도 있는데, 지원하고 있다는 여부를 확인하는 것은 오래 근로하시는 분들에 대해서 상여금을 차별 지급하고 있어요.</li> <li>- 어쩔 수 없이 갑자기 근무를 못 하는 상황이 되었을 때는 보상 차원에서 며칠간 지원을 하</li> </ul>

영역	주요 내용	세부 내용
	직무교육 범위	<p>는 센터도 있어요.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무교육은 평가에 포함이 돼서, 이것도 저는 필요하다고 봐요. 기관에서 직무교육 부분도 평가 대상만 보내느냐, 아니면 전체 직원을 다 보낼 수 있는 그것까지도 되느냐, 이 비율도 굉장히 중요할 것 같아요</li> <li>- 교육비가 드니깐 환급과정으로 하든지, 그렇게 하더라도 자기 부담금이 발생할 수 있으니까, 그런 거를 대신 내주는 경우들은 있어요.</li> </ul>
	인력 채용 전 범죄경력조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 15일 이내 공고하고, 방문요양 경우는 기간을 두고 하는 게 오늘 당장 어르신이 들어와서 요양보호사 없을 때 바로 들어오면 투입을 해야 하는데</li> <li>- (채용 전 범죄경력조회) 사회복지시설법에 따른 거기 때문에 민간은 안 해요. 사실 인력 채용이 쉽지가 않거든요. 요양보호사가 상당히 모자란 부분이 있어서 빠르게 매칭 되다 보면 그런 것들 잘 못 갖출 수 있는 때도 있어요. 며칠 전 공고를 띄우고 이렇게 할 여력은 전혀 없어요.</li> </ul>
	종사자 처우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '내가 존중받고 있다'라는 느낌. 센터에서 관리 차원에서 '내가 좋은 직장을 다니고 있구나. 내가 오랫동안 머무를 의지가 있어야 하는 거고...' 선생님들이 가장 원하시는 것은 좋은 처우겠죠</li> <li>- 노사협의회가 있어요. 근로기준법상 일정 인원 이상이면 구성이 돼야 해서</li> <li>- 과도한 업무, 무시하는 말투 이런 것은 기관의 개입은 계속 있는데, 우리 기관은 관련된 특별한 매뉴얼, 물론 고충 처리에 대한 부분은 있겠지만 좋은돌봄의 기준, 매뉴얼은 조금은 미비하지 않을까?</li> <li>- 퇴직금은 아예 묶어서 가고, 어떤 기관은 60시간 미만도 3개월 이상 근로를 하면 4대 보험은 들을 수 있다고 되어있기 때문에 드는 기관도 있어요.</li> <li>- 국민연금만 가입자가 많지는 않고, 고용보험은 의무적으로 해야 하고, 건강보험인데, 근데 지역 보험으로 내면 너무 많이 나오니깐, 60시간 미만으로 짜는 게 힘들 것 같은데</li> <li>- 장기근속에 대한 평가도 있는데, 지원하고 있다는 여부를 확인하는 것은 오래 근로하시는 분들에 대해서 상여금을 차별 지급하고 있어요.</li> </ul>
	좋은 관계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "요양보호사한테 호칭을 어떻게 하십니까?"라고 질문한다고 해서 상호관계가 적정한가, 사실은 비언어적으로 선생님들이 많이 상처받으시잖아요. 사실 그런 부분은 정책적으로 의 요양보호사 혹은 돌봄이란 부분이 계속해서 하나의 떳떳한 직장이라는 우리나라 인식 개선이 되어야 하는 부분이에요</li> <li>- 좋은돌봄으로 이용자가 단순하게 선생님의 서비스 질이 좋습니까, 선생님도 어르신에 대해 불만족이 없습니까, 오래 가고 싶습니까? 이런 부분들로 약간 유연하게 물어보는 정도 밖에 없는 것 같아요</li> </ul>
이용자 관리	안전관리 체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 낙상 위험 그런 것 때문에 안전관리는 필요하고, 하게 되어있어요.</li> <li>- 배상책임이나 보험은 명확한 거니까, 교육 여부 관련된 매뉴얼 비상체계 교육까지 되어있는지 유사하게 세부적으로 잘 되어있더라고요...</li> <li>- 응급 시 물품보다는 대응이 중요할 것 같아요.</li> <li>- 비상 연락망이 제일 중요한 것 같아요.</li> <li>- 심폐소생술 같은 교육은 하고 있는데, 실습 부분이 있더라고요. 전원이 다 실습을 못 하는 경우가 많아요. 시간적 제한도 있고</li> </ul>
	감염성 질환 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 요양보호사 선생님들이 감염에 많이 노출되어 있거든요. 수급자를 맨 처음 만났을 때 그분에 대한 어떤 검증도 없이 만나게 돼요. 그분이 결핵이 있을 수도 있고, 에이즈나 매독도 있을 수 있고 그것을 본인이 입으로 말하고 가족이 말하기 전까지는 아무도 모른다는 거거든요. 의무사항이 없어요. 저는 이게 앞으로 큰 문제가 될 수 있다고 생각하거든요. 스크리</li> </ul>

영역	주요 내용	세부 내용
		<p>닝이 되어있지 않은 상태에서 바로 들어가니깐 그거에 대한 위험성이 상당히 높거든요. 전염병 관리 여부가 체크가 돼서 나와야 하는 게 아닌가 하는 생각이</p> <p>- 손 세정제를 기관 차원에서 대고 있는 거지. 비누로만 닦아도 된다는 게 일반적인 것 같아요. 매일 보시면 잘 모르시는 경우가 있고. 위생 상태를 점검, 기록, 보고가 중요한 것 같은데, 문서로는 어려울 수 있다고 생각해요.</p> <p>- 현장에서 점검하는 정도. 기록하는 것은 어려울 것 같고. 청결 상태를 손톱이나, 구강, 두발, 냉장고 열어보는 것으로</p>
	지속적인 이용자 교육 필요	<p>- 매월 방문 때, 일반적인 호칭으로 부르시면 '그러시면 안 됩니다'라고 하지만 금방 반응이 되거나 하진 않죠. 기관 차원에서 관리하고 '그렇게 대하지 말라고' 계속해서 시그널을 받으면, 그러면서 서서히 조금씩 바뀌고 있죠.</p> <p>- 대상자도 매년 교육을 하면 좋겠다. 한 번에 그치지 않고</p> <p>- 과도한 가사업무 이런 부분에서 얘기하지만 한 번으로 끝나기 때문에 반복적 주입식 교육이 필요해요,</p>
	급여제공 범위 규정	<p>- 건강보험 공단에서도 등급이 나와서 대상자 보호자 교육을 하잖아요. '이런 서비스만 할 수밖에 없다'라고 하고 '어떻게 도와드릴 수가 있다'라고 하고, 저희도 얘기하고 공단에서 정해져 있지만, 보호자들이 인식하시는 분들도 있고 안 하시는 분도 있고, 얘기해봐야 소용없는 때도 있고, 범위는 항상 안내해요.</p> <p>- 업무 범위가 아니라고 할 수 없을 것 같아요. 애매한 부분인 거죠. 어르신이 거동이 불편해서 미용실 가기가 어려운데 그것을 도와드리는 것이 업무 범위가 벗어난다고 할 수 없을 것 같아요. 어르신의 강요일 수도 있고 요양보호사가 거절 못 한 것일 수도 있고</p>
	만족도 평가	<p>- 평가 부분에 대해 다 믿을 수 없는 게, 당신의 오늘 기분에서 따라 좌우가 되고 날씨에 영향도, 사실은 변수가 크기 때문에 이것을 객관화할 방법으로 만족도를 같이 하는 방법을 생각을 해보는데</p> <p>- 요양보호사님이 계실 때 험담은 절대 안 하세요. 없는 상황일 때 따로 불러서 '와라'라고 그 부분에 관해서 얘기하지. 그래서 될 수 있으면 방 바깥에 있을 때 체크를 하지. 삼자가 있을 때는 하지 않아요.</p>

■ 인증지표 초안 마련

- 현재 사용하고 있는 데이케어센터 및 구성과 내용을 준거 지표로 참고하였으며 현장전문가를 대상으로 실시한 초점집단면접 내용을 검토하여 인증지표에 적용하여 개발함.
- 준거 지표의 영역 체계를 재구조화함.
  - 기존 지표는 5개 영역인 1. 필수지표, 2. 기본요건, 3. 맞춤형케어·맞춤돌봄, 4. 안심케어·안심돌봄, 5. 이용권보장·인권 보호로 구성되어 있으며 영역의 명칭도 일치하지 않아 통일된 명칭을 고려하였음.
  - 방문요양기관 인증지표는 기관 운영, 안심 돌봄, 맞춤 돌봄의 3개의 영역으로 나누어 지표와 세부 지표를 영역에 맞추어 배치함. 모의인증 이후 방문요양 참여자인 이용자, 종사자, 기관의 3개 추진 체계에 맞추어 좋은 서비스, 좋은 일자리, 좋은 기관으로 수정함.

- 3개 영역과 29개의 세부 지표로 방문요양기관 인증지표 초안을 개발하였으며 주요한 내용은 다음과 같음.

〈표 3-5〉 방문요양기관 인증지표 초안

영역	지표	세부 지표
1. 기관 운영 (필수지표 9개)	1-1. 기관의 비전	사업계획 수립 및 평가
	1-2. 전문인력	전문인력 관리, 종사자 근무시간 및 경력관리
	1-3. 윤리 경영	윤리 경영 노력
	1-4. 재정회계 관리	재정회계 관리의 책임성, 재정운영의 투명성
	1-5. 서비스 계획	이용자 욕구 반영
	1-6. 서비스 관리	방문서비스 관리 및 상담
	1-7. 인권 보호	이용자 인권 보호, 종사자 인권 보호
2. 안심 돌봄 (일반지표 7개)	2-1. 인적자원	운영위원회, 교육 및 슈퍼비전
	2-2. 기관 환경	업무수행 환경의 적정성
	2-3. 정보문서관리	정보문서관리
	2-4. 안전관리	사고 및 재해 관리, 응급상황 관리
	2-5. 감염성 질환 관리	감염성 질환 예방 및 대책 마련
3. 맞춤 돌봄 (일반지표 13개)	3-1. 서비스 안내	기관이용 정보 제공, 서비스 계약 안내
	3-2. 서비스 계획과 평가	사례회의, 모니터링
	3-3. 서비스 제공	서비스 계약에 관한 원칙 준수, 건강관리 신체 청결 관리, 서비스 제공 관리, 환경 관리
	3-4. 이용자 권리 보호	이용자 권리 및 사생활 보호, 이용자의 욕구 반영, 이용자의 가족 의견 반영, 정보 접근성
	3-5. 좋은 관계	서비스의 적절성, 서비스의 신뢰, 서비스의 결과

#### ■ 인증지표개발회의

- 방문요양기관 인증지표 개발을 위해 현장전문가, 서울시 및 재단 관계자로 인증지표개발위원회를 구성하여 운영함.
  - 이는 서울시 인증제의 유기적인 운영을 위해 현장의 특수성, 서울시의 정책, 재단의 운영 사항 등을 인증지표에 반영하고자 함.
  - 방문요양기관 인증지표 초안을 바탕으로 인증개발위원들의 검토 및 세부사항 의견 제시 등 도출된 내용과 반영 사항은 다음과 같음.

〈표 3-6〉 인증지표개발회의 주요 내용

구분	주요 내용
기관의 부서 존재 여부	- 방문요양 평균 이용자 수가 20명이 되지 않은 기관들의 경우, 기관장을 제외한 직원은 사회복지사 1명과 요양보호사들로 구성되어 현실상 부서를 갖추기 어려움 있어 업무분장이 되어있는지를 확인하는 수정함
종사자 휴직제도	- 휴직제도는 최소 일 4시간 이상의 상근직에 해당하며, 월 60시간 이상 근로자 즉 사회복지사를 기준으로 휴직제도를 적용함
요양보호사 근무경력 단절	- 방문요양의 대표적인 특수성으로 종사자의 경력 단절이 빈번하여 발생함. 경력 단절에 대해 기관들 노력하고 있다는 것을 지표에 담을 필요가 있음 - 이용자와의 재매칭 또는 사전·사후 상담을 최소한의 대책으로 지표 내용에 삽입함
종사자 범죄경력조회	- 방문요양의 특성상 임용 전 범죄경력조회를 하는 것은 현실적으로 어려움, 필수 지표이며 현실적인 사항을 고려하여 단서 조항으로 수정함
사례 관리	- 방문요양기관의 사례 관리가 올해부터 강제화되어 전체 이용자 대상으로 확대됨 - 방문요양기관에서 다루는 사례관리의 내용과 양식은 사회복지 영역과 조금 다르므로 인증 심사위원 교육 시 안내가 필요함
운영위원회	- 사회복지시설은 구청장 명의 위촉장이 가능하지만, 민간시설은 어려움이 있어 현황을 고려하여 기관장 명의 위촉장도 인정하고 연 2회 이상 운영으로 수정함
종사자 월례회	- 공단 평가는 월 50% 이상 참여를 기준으로 하고 있으나 인증지표는 공단 평가보다는 높게 60% 정도의 참여율이 적당하다고 판단되어 수정함
이용자 교육	- 방문요양기관에서 이용자 교육을 직접 진행하는 어려움이 있으며 참여율도 낮음 - 교육이란 용어보다 안내의 성격이 크므로 용어를 변경함. 이용자와 종사자가 지켜야 할 부분에 대해 기관 차원의 지속적 안내가 필요함

- 회의 결과를 반영하여 인증지표를 수정하여 모의인증용 심사지표를 마련함.

#### 4. 인증지표 타당성 검증 및 보완

##### ■ 모의인증 사전회의

- 모의인증을 진행하기 위해 현장심사위원 및 서울시 담당자가 참석하여 사전회의를 진행함.
- 회의 내용은 인증지표개발회의 내용을 반영한 수정 지표 확인, 심사 일정 및 현장방문 시 유의 사항, 가정방문 시 절차 및 주의사항 안내 등을 설명함.

##### ■ 모의인증

- 개발된 인증지표(안)의 현장 적용 가능성 및 타당성을 검증하기 위해 지표개발위원회 위원들을 2인 1조로 구성하여 현장심사를 진행함.
- 인증심사는 재가노인복지시설 2개소, 재가장기요양기관 2개소로 총 4개소가 참여하였으며, 심사 신청 기관이 작성한 자체심사보고서의 사실 여부 확인 및 심사지표 내용이 적절한지에 대해 확인함.

- 모의인증 심사는 1일 1개소를 기본으로, 오전에는 사무실에서 관련 서류 확인 및 관계자와 면담하는 형식으로 진행되었으며, 오후에는 모의인증 기관이 미리 섭외한 이용자의 집을 방문하여 요양보호사 1명, 이용자 1명을 대상으로 심사위원이 1:1로 설문조사를 진행함.

〈표 3-7〉 모의인증 심사 일정 및 개요

날짜	7.16(화)	7.17(수)	7.18(목)	7.19(금)
기관	광진구(1개소)	영등포(1개소)	용산구(1개소)	강남구(1개소)
이용 인원	80명	30명	50명	30명
기관 유형	재가노인복지시설	재가장기요양기관	재가장기요양기관	재가노인복지시설

### ■ 모의인증 사후회의

- 노인요양기관 4개소의 모의인증 결과를 인증지표에 반영하기 위해 회의를 진행하였으며, 도출된 내용은 다음과 같음.

〈표 3-8〉 모의인증 사후회의 주요 내용

항목	주요 내용
윤리 경영 노력	- 범죄경력 조치는 방문요양의 특성을 고려해 '임용 후 조회' 단서 조항이 있음 - 법적인 부분이지는 하지만 시범 시행이므로 '임용 시'로 수정하고 게시하는 것이 필요함
방문서비스 관리 및 상담	- '가정방문 시 요양보호사와 가족 참석' 지표는 독거어르신인 경우 어려움이 있어 삭제
이용자 인권 보호	- 이용자의 인권침해 사항 발생 시 보호자에게 알리는 내용은 인권에 포함된 내용으로 절차 마련 여부를 확인하는 것으로 수정
종사자 인권 보호	- 방문요양기관의 특성상 노사협의회보다는 종사자 간담회가 더 적절함. 그러나 정확한 법적 용어 제시도 필요하므로 지표에 괄호 처리하여 혼용할 수 있도록 제시
운영위원회	- 이사회는 민간기관의 이사회와 혼동할 수 있으나, 이사회와 운영위원회를 구분하는 것이 필요하여 유지
사례회의	- '상호협력동시서 사용'은 이용자와 제공자 간의 내용으로 사례회의 내용으로 부적절하여 확인문서에서 삭제
서비스 계약에 관한 원칙 준수	- '계약사항에 포함되지 않는 서비스 요구에 대응하는 체계'라는 문구가 모호하여 '대응 방안 마련'으로 수정
건강관리	- 신체 변화라는 용어보다 이용자의 변화상태, 특이사항으로 변경하여 수정
신체 청결 관리	- '식후 양치'를 표현은 식후와 관계없이 '구강 관리'로 수정
이용자 권리 사생활 보호	- 이용자 집에서 '서비스 이용 수칙 및 종사자 대우' 관련 안내문을 게시하고 있는지 관찰하는 것은 부적절하여, 안내 확인하는 정도로 수정하고 관찰 지표는 삭제
정보 접근성	- 보호자가 이용자의 개인 기록을 열람할 수 있는지와 법에 저촉되지 않는지 확인 필요 - 이용자의 정보를 확인할 수 있는 사람의 범위 제한도 검토 필요
서비스 결과	- 현장 관찰과 인터뷰 진행 시 구체적 지침이 필요
기타	- 각 기관의 우수성(특별성, 차별성 등)을 부각하는 것이 필요하고, 이를 통해 평가와 인증의 차이를 명확히 하는 것이 중요함. 기관의 특색을 강조할 수 있는 가산 지표를 고려해 보아야

항목	주요 내용
	함. 또한, 기관의 우수사례들이 공유된다면 다른 기관 운영에도 도움이 되어 긍정적인 효과가 있음. - 운영이 잘되고 있는 민간기관의 경우, 모의인증지표는 시범 인증 참여가 가능할 것으로 평가함

■ 자문회의

- 자문회의는 인증지표 체계 및 영역별 세부 지표 내용의 부합성, 인증기준의 적합성, 배점 체계, 세부 지표(안) 내용 검토, 국민건강보험공단 유사지표 검토 등의 내용으로 진행하였으며 주요 내용은 다음과 같음.
- 인증심사 배점 기준(안)의 기준 2의 돌봄 우수사업은 각 영역에 포함하여 가산점으로 처리하는 것이 적절함.

〈표 3-9〉 인증심사 배점 기준(안)

구분	영역	지표수	인증기준	비고
기준 1	좋은 기관	10	Pass	필수 지표
기준 2	좋은 일자리	5	70점 이상	평균 80점 이상 일반 지표
	좋은 서비스	11	70점 이상	
	돌봄 우수사업	3	가점(0~10점)	
	합계	29		

- 지표 영역 및 내용은 방문요양기관의 인증지표로 적절하다고 평가함.
- 돌봄 우수사업 지표(안)는 인증제의 질적 평가 측면에서 필요함. 특화프로그램은 기관의 차별성과 우수사업을 발굴하는 것이 목적이기 때문에 높은 가점을 주는 것은 바람직하나 배점 조정이 필요하여 수정함.
- 재정회계감사는 인증심사일 기준 1년을 심사하기 때문에 시범 인증 시 현장에 바로 적용하는데 어려움이 예상되어 2019년 회계감사 계획서가 있을 때 인정함.
- ‘좋은 기관’의 심사 기준은 필수 항목으로 N/A(Not Applicable<sup>4</sup>), 해당 없음)가 있을 때 현장의 혼란과 심사 시 논쟁 발생 소지가 있어 삭제하고, 필요할 때 단서 조항으로 처리함.
- ‘2019~2021 서울시 요양보호사 처우 개선 종합계획’을 반영한 지표는 서울시의 현장 수용성 확인 및 적용하기까지는 시간이 필요하므로 내용을 안내하는 정도로만 제시
- 서비스 영역은 이용자의 잠재욕구와 객관적 필요 욕구를 어떻게 파악하고 접근하는지에 대해 보는 것이 중요함. 이용자의 욕구를 민감하고 유연하게 대응할 수 있는 전문적인 체계를 갖추

4) N/A는 일정 또는 필수 불가결한 여건상 해당 항목을 시행할 수 없어 자료가 존재하지 않을 때 표시함

고 지원해야 하는지에 대한 고민이 필요함.

- 국민건강보험공단 평가지표와 인증지표의 차별점은 인건비 지출 비율(86.4%)과 보험급여비 청구 관련 태그(RFID) 전송률 75%를 준수하는 것 등 변별력이 있는 것으로 평가함.
- 국민건강보험공단 평가지표와 유사한 인증지표 4개는 정보문서 관리 지표만 삭제(의미가 낮음)하고 나머지는 진행 과정상 필요한 내용이므로 유지함.
  - 방문요양기관 인증지표와 국민건강보험공단 평가지표의 유사 내용 분석은 다음과 같음.

〈표 3-10〉 방문요양기관 인증지표와 국민건강보험공단 평가지표의 유사 내용 검토

19년 제단 인증지표(안)	19년 국민건강보험공단 평가지표	검토 내용
<p>1-4-1. 종사자 처우 관리 항목1) 기관은 근로기준법을 준수하여 종사자와 근로계약을 체결하고 있다. 항목3) 모든 종사자는 4대 보험에 가입하고 있으며, 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다. 항목4) 기관은 종사자의 복지를 위해 다양한 지원을 하고 있다.</p> <p>1-5-2. 종사자 인권 보호 항목1) 종사자의 업무 관련 요구사항 또는 고충 개선을 위한 절차가 마련되어 있다. 항목2) 종사자의 업무 관련 요구사항 또는 고충 처리를 위한 종사자 간담회(노사협의회)가 정기적으로 운영되고 있다. 항목3) 종사자 간담회(노사협의회) 결과를 기관 운영에 반영하고 있다.</p> <p>1-6-1. 정보문서관리 항목4) 보안이 필요한 문서는 잠금 장치가 있는 장소에 보관하고 있다.</p> <p>1-7. 이용자 권리 보호 항목2) 이용자에게 서비스 이용 수칙 및 종사자 대우와 관련한 안내와 안내문을 제공하고 있다.</p>	<p>종사자15. 보수 - 기관과 근로계약을 체결함 - 보수(임금)명세서를 제공받음 기관6. 직원복지향상 - 기관이 5대 보험에 가입되어 있으며, 퇴직급여제도를 운영함 - 복지(포상 등)에 관한 규정이 있으며 분기별 1회 이상 제공함</p> <p>종사자15. 급여제공역량관리 - 고충처리 절차를 알고 있으며, 상담 후 적절한 조치를 받음 기관2. 직원회의 - 직원회의를 정기적으로 실시하고 그 결과를 기관 운영 및 직원복지 등에 반영하는지 평가합니다.</p> <p>기관9. 개인정보보호 - 개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음</p> <p>수급자13. 급여제공안내 - 직원대우에 관한 안내를 받음</p>	<p>- 공단의 평가지표는 기관과 근로계약 체결, 임금명세서 제공 등 단순한 실행 여부만을 평가함 - 인증지표는 근로기준법을 준용한 근로계약 여부, 기관의 5대 보험 가입 여부 뿐만 아니라 퇴직금 적립과 지급, 종사자 복지를 위한 다양한 지원 등 보다 구체적인 실행과정을 점검함으로써 현행에서 포괄적으로 실행 가능한 지표를 제시함 ※ 표준고용계약서, 표준급여명세서 포함(가점 부여 여부 검토, 2019-2021 서울시 요양보호사 처우 개선 종합계획 반영)</p> <p>- 공단의 평가지표는 종사자가 고충 처리절차를 알고 있는지, 상담 및 적절한 조치를 받았는지, 일상의 직원회의 실시와 반영 여부를 평가함 - 인증지표는 종사자 인권 보호를 위해 기관 내부의 체계와 운영을 점검함. 또한, 법적으로 공식화된 노사 간의 의견수렴기구를 통해 결과가 반영되고 있는지를 점검함으로써 특수성 매우 높음. 노사 간 공식적인 회의 절차를 만들어 이견을 조율함으로써 공단보다 강화된 지표로 볼 수 있음</p> <p>- 유사 항목1</p> <p>- 공단의 평가지표는 이용자에게 단순히 직원 대우에 관한 안내를 받았는지 여부를 확인함 - 인증지표는 기관 차원에서 이용자 교육 시행 여부를 확인함으로써 기관의 책임을 강화한 지표임 ※ '서비스 이용자(보호자) 표준 교육 자료' 적용 여부 확인(2019-2021 서울시 요양보호사 처우 개선 종합계획 반영)</p>

19년 제단 인증지표(안)	19년 국민건강보험공단 평가지표	검토 내용
2-1-2. 종사자 교육 항목3) 종사자는 업무 및 서비스 제공에 필요한 교육을 이수하고 있다.	기관7. 직무교육 - 기관은 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 노력합니다.	- 공단의 평가지표는 요양보호사 직무교육(고용보험 환급과정)으로 한정함 - 인증지표는 요양보호사뿐만 아니라 모든 종사자를 포함하고, 신입 교육, 직무 교육, 고용 공단 교육 등 기관에서 실시한 모든 역량 강화 교육 포함하여 포괄적인 지표임. 또한, 공단의 평가지표의 이수율은 40~80%나 인증지표는 90%로 강화함.
3-2-1. 서비스 계약 항목3) 서비스 계약 사항뿐만 아니라 부가적인 안내 자료가 있다. 항목4) 작성된 계약서를 이용자 또는 보호자가 보관하도록 하고 있다.	수급자13. 급여제공안내 - 급여제공범위에 대해 안내를 받음 - 급여계약서 부본을 받음	- 공단의 평가지표는 급여서비스 범위 안내, 급여계약서 부본 수령 여부를 확인함 - 인증지표는 계약 시 급여제공 내용뿐만 아니라 부가적인 안내 사항을 확인함으로써 이용자의 편의 증진을 유도하는 지표를 제시함. - 인증지표는 계약에 참여한 양자가 같은 계약서를 받고 있음을 구체화함
3-2-2. 서비스 계약에 관한 원칙 준수 항목2) 계약사항에 포함되지 않는 서비스 요구에 대응하는 방안을 마련하고 있다.	종사자8. 업무범위교육 - 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법에 대해 교육을 받음	- 공단의 평가지표는 이용자의 부당한 요구가 발생할 때 기관에서 교육을 받은 종사자가 주체적으로 대처해야 함을 평가함. - 인증지표는 이에 대해 제공기관이 방안을 마련하는 등 기관 차원의 역할을 포함한 지표를 제시하여 책임성을 강화함.
3-3-1. 서비스 제공 관리* 항목3) 가정방문 시 종사자는 신분을 증명할 수 있는 근무복 또는 신분증을 착용하고 있다.	종사자11. 복장위생 - 유니폼이나 앞치마 등을 착용함 - 급여제공자임을 표시하는 명찰을 부착함	- 유사 항목2
3-3-3. 신체청결관리 항목1) 신체 청결을 위한 두발 및 손발톱, 용변 관리 등의 서비스를 제공하고 있다.	수급자29. 신체청결상태 - 피부 및 두발 청결상태, 팔다리 각질유무, 손·발톱 등 신체청결상태를 관찰함	- 유사 항목3
3-4-1. 서비스 적절성 항목1) 종사자는 이용자의 현재 상태나 욕구를 충분히 파악하고 있으며, 맞춤 서비스를 제공하고 있다. 항목3) 종사자는 이용자에게 서비스의 내용, 목적, 효과 등을 충분히 안내하고 있다.	수급자23. 욕구반영 - 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음 - 급여를 제공할 때 급여내용을 설명함	- 방문요양서비스는 직접 서비스 인력의 역량에 의해 서비스의 질이 좌우되는 특성이 있음 - 공단의 평가지표는 기관 차원의 서비스 제공계획과 욕구 사정을 통한 반영임 - 인증지표는 서비스를 직접 제공하는 종사자가 서비스 전에 자주 이용자의 상태와 욕구를 확인하고 반영하여 서비스를 제공하고 있는지를 점검함. - 인증지표는 단순히 서비스의 내용만을 안내하는 것이 아니라 목적, 효과 등을

19년 재단 인증지표(안)	19년 국민건강보험공단 평가지표	검토 내용
3-5-1. 사례회의 항목1) 사례회의를 정기적으로 개최하고 있다. 항목3) 사례회의의 결과를 서비스 계획에 반영한다.	기관27. 사례관리 회의 - 기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다. - 회의결과를 1개월 내 급여에 반영함	설명함으로써 종사자가 서비스의 구체적인 목적을 인식하고 진행함으로써 서비스 효과성, 이용자의 만족도 증진에 이바지할 수 있음  - 유사 항목4

## 5. 인증지표 확정

- 방문요양기관 인증지표는 좋은 서비스, 좋은 일자리, 좋은 기관 3개 영역, 14개 지표, 24개의 세부 지표, 82개의 항목으로 개발함.
- ‘좋은 서비스’ 영역은 기관이 이용자 측면에서 서비스 진행 순서에 따른 안내, 계획, 제공, 결과, 품질 관리의 내용과 순서로 세부 지표를 구성함.
- ‘좋은 일자리’ 영역은 기관의 요양보호사 측면에서 전문인력, 이용자 관리, 개인정보 보호, 감염성 질환 관리 등의 내용을 포함하여 세부 지표를 구성함.
- ‘좋은 기관’ 영역은 필수 지표로서 방문요양기관을 운영하기 위한 법적인 근거를 기반으로 11개 지표 모두 충족을 해야만 인증이 가능함.
- 방문요양기관 인증지표는 3개 영역, 14개 지표, 24개 세부 지표, 82개 항목으로 확정함.

〈표 3-11〉 방문요양기관 인증지표

영역(3개)	지표(13개)	세부 지표(24개)	확인 방법			가정방문 (8개)
			문서	관찰	면담	
1. 좋은 서비스 (일반지표)	1-1. 서비스 안내	1-1-1. 기관이용 정보 제공	■			
	1-2. 서비스 계획	1-2-1. 서비스 계약	■			
		1-2-2. 서비스 계약에 관한 원칙 준수	■		■	◎
		1-2-3. 이용자 욕구 반영	■			
	1-3. 서비스 제공	1-3-1. 서비스 제공 관리	■	■	■	◎
		1-3-2. 건강관리	■		■	◎
		1-3-3. 신체 청결 관리	■	■	■	◎
	1-4. 서비스 결과	1-4-1. 서비스 적절성		■	■	◎
		1-4-2. 좋은돌봄 관계	■	■	■	◎
	1-5. 서비스 품질 관리	1-5-1. 모니터링	■			
1-5-2. 사례회의		■				
	〈우수 돌봄 사업: 가점〉	노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업	■			
2. 좋은 일자리 (일반지표)	2-1. 전문인력 관리	2-1-1. 종사자 근무 및 근속 관리	■			
		2-1-2. 종사자 교육	■			
	2-2. 이용자 관리	2-2-1. 이용자의 권리와 의무	■			
		2-2-2. 이용자의 인권 보호	■			
	2-3. 개인정보 보호	2-3-1. 정보문서 관리	■	■		
	2-4. 감염성 질환 관리	2-4-1. 감염성 질환 예방 및 대책 마련	■		■	◎
		〈우수 돌봄 사업: 가점〉	종사자의 처우 개선을 위한 특화 돌봄 사업	■		

영역(3개)	지표(13개)	세부 지표(24개)	확인 방법			가정방문 (8개)
			문서	관찰	면담	
3. 좋은 기관 (필수지표)	3-1. 윤리 경영 관리	3-1-1. 운영위원회	■			
		3-1-2. 윤리 경영 관리	■			
	3-2. 재정회계 관리	3-2-1. 재정회계 관리의 책임성	■			
	3-3. 업무환경 관리	3-3-1. 업무수행 환경의 적절성	■			
	3-4. 안전관리	3-4-1. 사고 및 응급상황 관리	■			
	3-5. 종사자 관리	3-5-1. 종사자의 처우 관리	■			
		3-5-2. 종사자의 인권 보호	■		■	◎

● 방문요양기관 인증지표 점수 기준은 다음과 같음.

- 기준 1: 『좋은 기관』 영역은 모두 충족(Pass)해야 함. 7개 세부 지표 모두 충족(pass) 필요, 1개 지표라도 미충족(Non pass)시 기준 부적합
- 기준 2: 『좋은 서비스』, 『좋은 일자리』 영역은 각 영역 70점 이상 득하고, 두 영역 평균 80점 이상 득점
- 영역별로 기관별 우수 돌봄 사업 해당 시 가점 최대 3점

〈표 3-12〉 방문요양기관 인증지표 점수 기준

구분	영역	세부 지표수	인증기준	만점	최대 취득 가능점수	산출 방식
기준 1	좋은 기관	7개	모든 지표 Pass	-		-
기준 2	좋은 서비스	11개	각 영역 70점 이상 득하고, 두 영역 평균 80점 이상 득점	33점 (100점)	33~36점 (가점 포함)	각 영역 가점 포함하여 득한 점수를 100점 만점으로 환산하여 적용
	좋은 일자리	6개		18점 (100점)	18~21점 (가점 포함)	

■ 방문요양기관 인증지표의 특징

- 각 세부 지표별 항목 지표의 배치는 투입 → 실행과정 → 산출의 체계 및 효율적인 심사순서를 고려하여 인증지표를 구성함.
  - 투입은 기관 차원에서 실행하기 위한 근거와 기준을 갖추고 있는지를 점검함.
  - 실행과정은 근거와 기준에 맞추어 제대로 실행되고 있는지를 점검함.
  - 산출은 투입과 실행과정을 통해 결과물이 작동하고 있는지를 점검함.
- 인증지표 개발과 함께 심사 방법 즉 문서, 관찰, 면담의 3가지 방식으로 나누어 구체적인 지침을 제시함. 면담의 경우 질문 내용을 명시하여 인증심사위원들의 개인적인 편차를 최소화함.

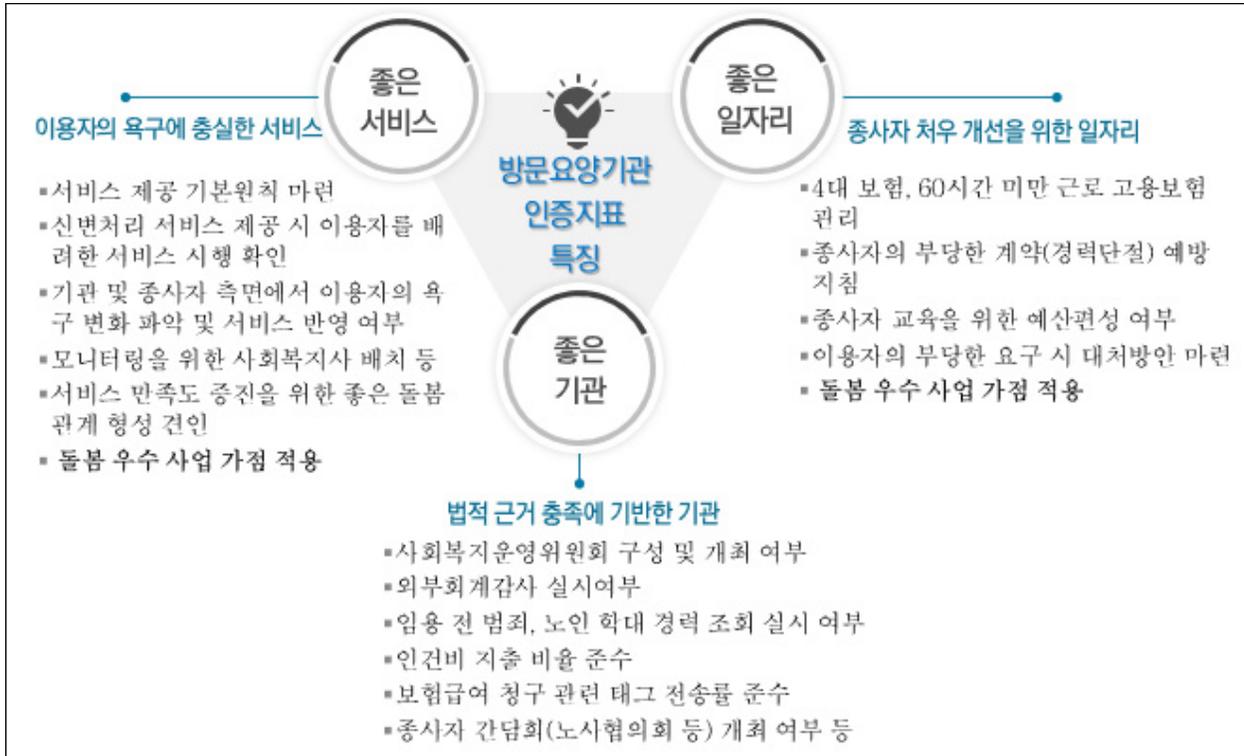
- 정성적 인증지표(좋은 서비스, 좋은 일자리 2개 영역)를 개발하여 가점을 부여함으로써, 실행 기관은 자긍심 고취 및 양질의 서비스 개발과 실행을 유도하고, 우수사례는 다른 기관 공유를 통해 확산함으로써 궁극적으로 방문요양기관의 품질 제고를 유도할 수 있음.
- 서울시의 사회적 가치 및 정책 변화를 수용하여 장기요양기관의 공공성 확보 및 장기요양 서비스의 품질향상 등을 인증지표에 반영하여 개발함.
  - 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례(2019.7.18.)의 인증기준 사항을 반영하였으며 그 내용은 아래와 같음.

〈표 3-13〉 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례의 인증지표 반영 사항

연번	인증기준	인증지표 내용
1	노인 안전 보호	▶ 안전관리: 사고 및 응급상황 관리(4개 지표) ▶ 전염성 질환 관리: 전염성 질환 예방 및 대책 마련(4개 지표)
2	시설 안전성	▶ 재가 방문서비스 특성상 시설 안전성은 해당하지 않음
3	재무 건전성	▶ 재정회계 관리: 재정회계 관리의 책임성(3개 지표) ▶ 윤리 경영 관리: 윤리 경영 관리(3개 지표)
4	이용자 만족도	▶ 서비스의 결과: 좋은돌봄 관계(2개 지표)
5	종사자 인권 및 처우에 관한 사항	▶ 종사자 관리: 종사자 처우 관리(4개 지표) ▶ 전문 인력관리: 종사자 근무 및 근속 관리(5개 지표) ▶ 인권 보호: 종사자 인권 보호(3개 지표) ▶ 서비스 결과: 좋은돌봄 관계(2개 지표)

- 2019~2021년 서울시 요양보호사 처우 개선 종합계획(2019.8.8.)의 내용을 반영함.
  - 요양보호사 중 월 60시간 미만 3개월 이상 근무자에게 필요한 보험 적용 여부 확인
  - 주 15시간 미만, 월 60시간 미만 근로자 중 근로계약서에 근로 시간이 명시되어 있지 않거나, 60시간 이상으로 명시되어 있으나 월 60시간 미만으로 업무 배당하고 있는지 확인
  - 근로계약서에 요양보호사의 의사와는 상관없이 근로 중단(이용자의 이사, 사망, 서비스 변경, 요양시설 입소로 서비스 제공 중단 시에)이 가능하다'라는 내용 확인
  - 서울시 요양보호사 표준근로계약서 및 표준급여명세서 사용 여부 확인(2020년 서울시 적용 예정 안내) 등
- 또한, 국민건강보험공단의 평가지표는 법적 기준 및 표준화된 서비스 준수 여부 등을 점검하는 단편적인 목표로 시행하고 있으나, 인증지표는 기관 운영의 기준 준수는 물론 서비스의 질 제고를 목적으로 시행될 수 있도록 지향점을 담은 지표를 개발함.
  - 특히 인증지표는 국민건강보험공단의 평가지표보다 구체적인 기준 준수 및 강화, 실천 방안 제시를 기본으로 외부 회계감사 시행, 인건비 지출비율 및 보험급여비 청구 태그 전송률 지

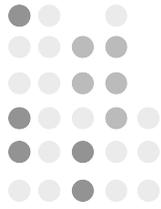
침 준수, 종사자 전문 교육 시행을 위한 포괄적인 지침 제시 등으로 차별화함. 그 특징적인 내용은 아래와 같음.



[그림 3-2] 방문요양기관 인증지표 특징

■ 인증지표 공론화: 2019.12.10.

- 대상: 서울시 방문요양기관 관계자 종사자 108명
- 일시: 2019.12.10. (화)
- 내용: 인증지표 설명회를 통한 공론화 과정을 수행함
  - 방문요양기관 시범 인증제 사업 및 심사절차 안내, 인증지표 설명 및 질의응답 등
- 주요 질의 내용
  - 서울시 인증 보조금과 일자리안정 지원금의 중복성이 있어 이에 대한 검토가 필요함.
  - 국민건강보험공단 평가 결과 반영에 따라 신규 시설 및 시설 유형을 변경한 경우 참여할 수 없어 보완책 마련이 필요함.
  - 요양보호사 근로계약서상의 근무시간 확인 지표(기관의 60시간 미만 업무 배당 관리)와 요양보호사의 의사와 상관없이 명목상 근로중단(이용자 이사, 사망, 서비스 변경 등)이 가능하다는 심사지표는 현장의 어려움이 있어 지표의 수정이 필요함.
  - 인증지표의 난이도가 있으며, 심사 기간은 현장이 가장 바쁜 시기이므로 일정을 늦추면 좋겠음.



제4장

데이케어센터 및  
노인의료복지시설  
인증지표 개편





## 제4장 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 개편

### 1. 필요성 및 연구 방법

#### ■ 제도 환경 변화에 따른 효용성 제고를 위한 기존 인증지표의 개편이 필요함

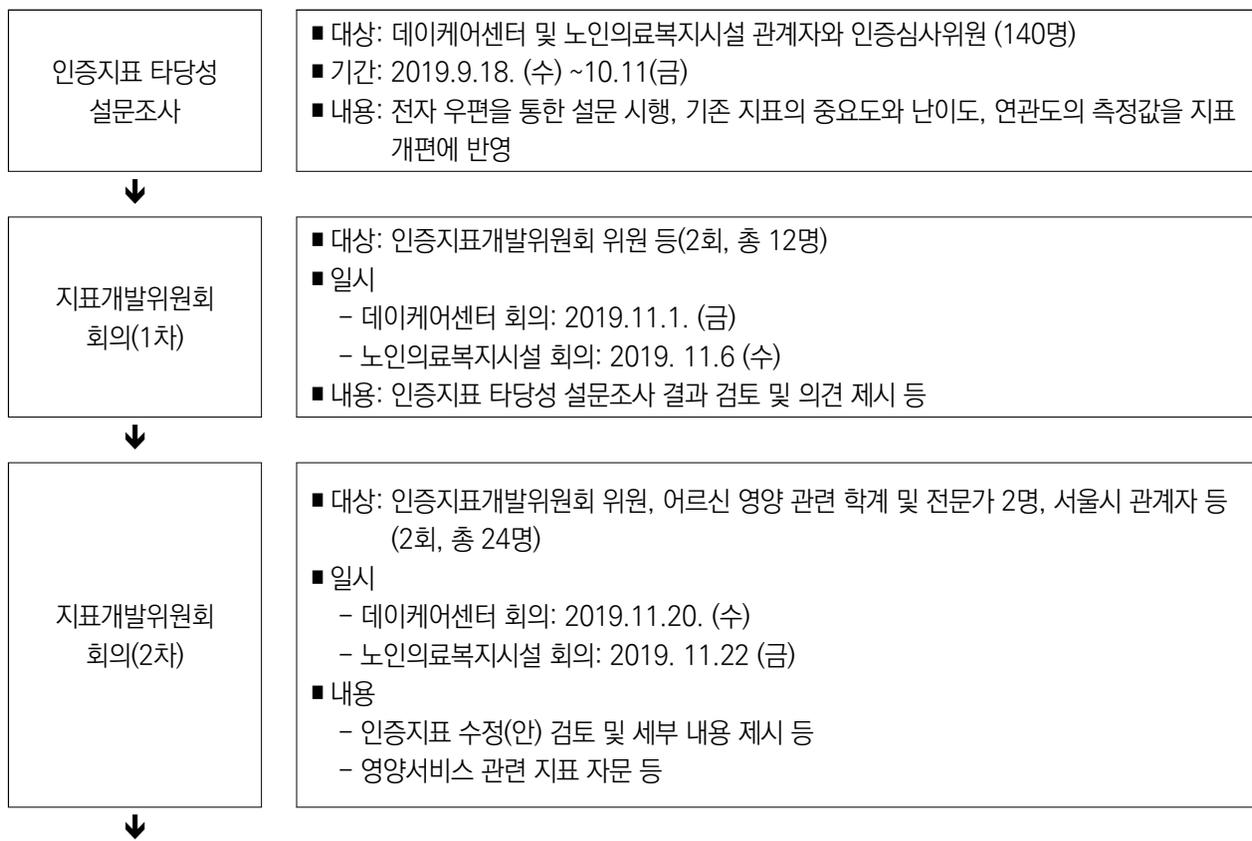
- 2009년에 시작된 데이케어센터 인증지표는 10여 년 넘게 사용하고 있으며, 인증지표가 갖는 타당성을 확인하고 이를 토대로 한 개선 작업이 요구됨.
- 2015년에 시작된 노인의료복지시설 인증은 이미 수행 중이던 데이케어센터 인증 체계를 기본틀로 설계되었으며, 5년이 경과된 시점에서 인증지표의 타당성을 확인하고 이를 기반으로 개선 작업이 요구됨.
- 데이케어센터와 노인의료복지시설, 그리고 향후 시행 예정인 방문요양시설의 인증지표들이 상호 통일성과 기관 유형별 개별성이 조화를 이루도록 개편할 필요성이 있음.
- 또한, 국민건강보험공단과 내용이 유사한 지표를 최소화하기 위해 검토하고자 함.
  - 서울시의 인증심사지표와 국민건강보험공단의 시설평가지표 간의 유사한 지표는 중복되는 내용임에도 불구하고 인증심사 시 갖춰야 하는 서류와 양식이 달라 현장의 불필요한 행정업무가 가중됨(오문준 외, 2017). 이에 효율적인 운영을 위해 유사지표에 대해 지표에서 제외하는 방안을 검토하고자 함.
- 서울시 인증제와 관련한 제도 현안들을 인증지표에 반영하고자 함.
  - ‘서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례(2019.7.18.)’
    - 노인 인권 보호, 시설 안전성, 재무 건전성, 이용자 만족도, 종사자 인권 및 처우 5개 항목의 내용을 인증지표에 적용하여 개발하고자 함(이용자 만족도 지표 추가 필요).
  - 서울시의 ‘2019~2021 서울시 요양보호사 처우 개선 종합계획(2019.7)’
    - ‘표준고용계약서 및 표준급여명세서 표준안 사용 시 가점 부여’와 ‘이용자(보호자) 교육을 위한 자료 배포 및 교육 시행’ 내용을 지표에 반영하여 개발하고자 함.
  - 서울특별시 시민영양 기본 조례안(2019. 8. 7)을 인증지표에 반영하고자 함.
    - 서울시민의 영양 기본권 규정 및 정책을 수립하도록 시장 책무 규정, 시민영양정책위원회 설치 및 운영 등 어르신과 같은 영양 취약계층이 건강한 삶을 영위할 수 있도록 영양 정책을 통해 사회보장의 성격을 가짐.
    - 현재 사용 중인 데이케어센터 및 노인의료복지시설 영양서비스 인증지표는 영양을 고려한 식사 항목 5개, 위생적인 조리공간 4개 항목으로 구성됨. 섭취 장애 사정 및 맞춤형 식사 제공 등을 고려하여 지표를 개선하고자 함.

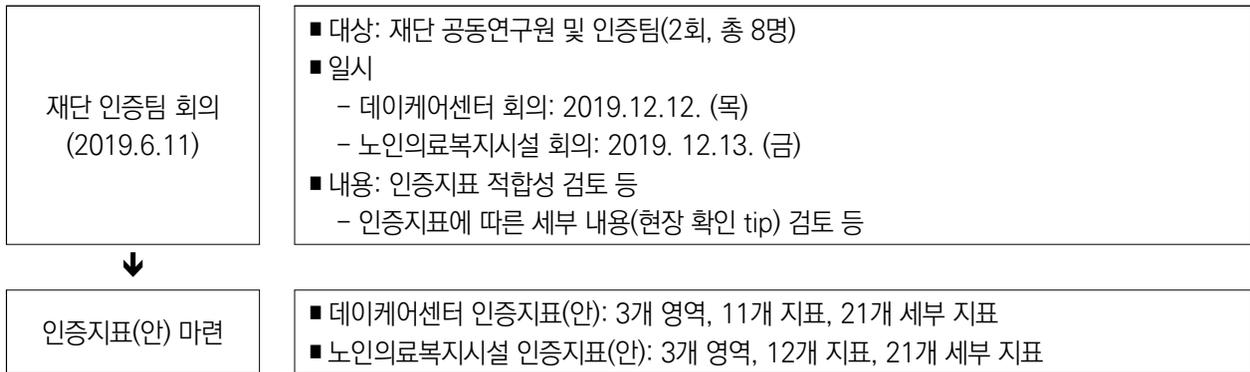
※ 2020년 어르신 영양 관리에 관한 연구를 진행하여 더욱 구체적인 인증지표로 수정 예정임.

- 이에 따라 서울시의 2021년 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 전면 개편 계획에 따라 인증지표를 개편하고자 함.
- 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 개편을 위해 기존 지표의 타당성 설문조사 및 인증지표 개발위원회를 구성 및 운영함.
  - 현재 사용 중인 인증지표를 인증제와 관련한 시설 종사자 및 인증심사원을 대상으로 지표 타당성 설문조사를 함.
  - 현장전문가 및 서울시 담당자, 재단 관계자로 구성된 인증지표개발위원회를 구성 및 운영하여 인증지표 수정안의 적절성 검토 및 심사 방법 등의 세부 내용 제시, 정책적 현안 등을 인증지표에 반영하고자 함.

## 2. 추진 경과

- 기존의 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 타당성 설문조사를 기반으로 인증지표개발위원회 검토를 거쳐 인증지표를 개발함.





[그림 4-1] 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 개발 과정

### 3. 타당성 검증 및 지표 보완

#### 1) 설문조사 개요

##### ■ 개요

- 서울형 인증제가 도입된 이후, 지표 일부를 지속적으로 개선하여 운영하고 있으나, 변화된 인증지표의 타당성 검증은 시행되지 않음.
  - 그동안 돌봄서비스 제공환경의 변화했음을 고려하여 기존 인증지표의 타당성 검증을 통한 개선이 필요함.
- 인증지표의 타당성 검증은 실제 인증심사의 대상이 되는 세부 지표와 항목 단위에서 실행하는 것이 적절한 것으로 판단됨.
  - 데이케어센터 및 는 영역 → 지표 → 세부 지표 → 항목의 4단계의 위계적 구조를 가짐.
  - 2019년 기준으로 좋은돌봄 인증지표는 5개 영역(필수 요건, 기본요건, 맞춤형케어·맞춤돌봄, 안심케어·안심돌봄, 이용권보장·인권 보호)은 공통으로 사용하고 있으며 그 명칭은 일부 일치
    - 데이케어센터 인증지표는 24개 지표, 36개 세부 지표(필수이행 8개, 기본영역 28개), 총 142개 항목으로 구성됨.
    - 노인의료복지시설 인증지표는 24개 지표, 36개 세부 지표(필수이행 8개, 기본영역 28개), 총 142개 항목으로 구성됨.

##### ■ 설문조사 실시

- 내용: 2019년 현재 사용 중인 데이케어센터 및 노인의료복지시설 타당성 검토 설문 조사
- 대상: 데이케어센터 및 노인의료복지시설(시설장 또는 인증 준비에 참여한 직원), 인증 심사위원
  - ※ 센터별 1명만 설문 가능(시설 소속의 인증심사위원이 설문 참여할 경우 제외)

- 기간: 2019.9.18. (수) ~ 10.11(금)
- 방법: 전자 우편을 통한 설문지 발송 및 수거
  - 서울시재가노인복지협회(데이케어센터) 및 서울시노인복지협회(노인의료복지시설)의 협조를 통해 설문 조사를 진행함.
  - 재단 인증팀을 통한 인증심사위원 설문 진행: 개인정보 수집 및 활용 동의서를 메일로 반송한 심사위원만 설문 조사를 진행함

### ■ 분석 방법

- IPA(Importance Performance Analysis) 분석 방법은 서비스나 상품이 가지고 있는 주요 속성들에 대하여 사용자가 중요도 및 만족도를 어떻게 인식하는지를 비교·분석하기 위해 마케팅 분야에서 개발됨. IPA를 활용한 분석은 정책 결정 시 제한된 예산 범위 내에서 우선순위를 정하는데 실질적 기준을 제공하는 장점이 있음(여경옥 외, 2019).
  - IPA 분석은 Y축은 중요도와 X축은 만족도를 구성하여, 중요도와 만족도가 교차하도록 중심점을 선정한 후, 이를 토대로 4개의 사분면에 위치시켜 해석을 위해 의미를 부여함.
  - 중심점 선정은 척도의 중앙값, 표준편차, 평균 등을 활용하는 방법이 있는데, 대체로 연구자들은 평균을 중심축으로 채택하고 있음(O'Neill & Palmer, 2004). 사분면상에 위치시킨 해당 변인들을 유지, 집중, 저순위, 과잉영역으로 판별하여 집단 간 속성들의 위치에 차이가 있는지를 파악하는 분석 기법임.
- 본 연구에서는 현재 사용하고 있는 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표의 중요도, 난이도, 연관도를 설문 조사하여 현장에서 평가하는 지표의 타당성을 검토하기 위해 활용함.
- 중요도-난이도, 중요도-연관도, 난이도-연관도의 총 3번 분석함.
  - 중요도는 해당 항목의 내용이 어르신 돌봄서비스의 질적 향상에 중요한 정도를 의미함.
  - 난이도는 기관이 해당 항목을 충족하는 데 필요한 노력의 정도를 의미함.
  - 연관도는 해당 항목과 세부 지표 간의 관련성을 의미함.
- 중요도와 난이도, 연관도를 종합적으로 판단하여 인증심사 지표로서 적합한지 여부를 판별하고자 하였음.
  - 지표의 중요도와 연관도, 난이도는 각각 5점 척도로 측정함
  - 타당성 검증 결과에 기초하여 기존 지표들(항목)의 유지, 강화, 부분적 또는 전면적 개선의 필요 여부를 판단하고자 함.
- 데이케어센터 설문 조사 응답자는 140명이었으며 최종적으로 자료 활용이 가능한 99개의 데이터를 분석 자료로 사용함.

- 노인의료복지시설 설문 조사 응답자는 20명이었으며 최종적으로 18개의 데이터를 분석 자료로 사용함.

## 2) 데이케어센터 인증지표 타당성 검증 및 보완

### (1) 타당성 검토

#### ■ 기술 분석 및 신뢰도 분석

- 현재 데이케어센터 인증지표의 중요도와 난이도, 연관도를 조사한 결과, 중요도와 연관도보다 난이도는 상대적으로 낮은 수준인 것을 확인함.
  - 36개 세부 지표(142개 항목)의 중요도 평균값은 4.56점이며, 연관도 4.31점, 난이도 2.69점 순임.
  - 현재의 체계 지표가 좋은돌봄의 실행 여부를 심사하는데 필요한 중요한 기준들을 포함하고 있으며, 세부 지표와 항목 간의 연관성도 전반적으로 높은 것으로 판단됨.
  - 반면에 지표의 난이도가 낮은 것은 2009년 인증제가 도입된 이후 데이케어센터 운영의 체계성과 돌봄서비스 품질이 지속해서 향상되었다는 점을 반증하고 있음.
- 중요도의 경우 1. 사업계획 수립 및 평가, 4. 재정운영의 투명성, 5. 이용자 욕구반영, 7. 안전한 시설이용, 8. 사고의 예방 및 대책, 18. 치매성 노인 대응서비스, 19. 송영 중 응급상황 대처, 23. 시설 내·외부 위험요인 방지, 24. 화재 및 재해방지, 30. 투약관리의 평균값이 높은 수준을 보임.
  - 데이케어센터 운영의 체계성과 투명성, 안전성, 이용자 욕구 및 치매 대응서비스의 중요성이 크게 부각된 결과임.
  - 반면에 3. 윤리경영 노력과 9. 운영위원회, 11. 쾌적한 환경, 13. 정보문서관리, 20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램, 28. 환경청결서비스, 31. 시설이용 정보제공, 32. 서비스계약안내, 35. 이용자 의사존중, 36. 정보접근성에 포함된 모든 항목의 중요도는 평균 이하인 것으로 파악됨(아래 표에서 굵은 숫자로 표기).
- 난이도의 경우 5. 이용자 욕구 반영, 15. 재사정, 29. 건강관찰, 30. 투약관리, 33. 이용자와 가족의 의견 반영에 포함된 항목들의 평균값이 높게 나타났으며, 이용자 개인별 특성에 맞춘 서비스 제공과 관련된 지표의 난이도가 상대적으로 더 높음을 알 수 있음.
  - 7. 안전한 시설 이용, 10. 정보문서관리, 22. 야간이용서비스, 26. 감염성 발생 대책마련, 27. 신체청결서비스, 28. 환경청결서비스, 31. 시설이용 정보제공, 32. 서비스 계약안내, 34. 이용자 권리 및 사생활 보장, 35. 이용자 의사존중, 36. 정보접근성은 난이도가 상대적

으로 낮아 조정이 필요함.

- 연관도의 경우 5. 이용자 욕구 반영, 7. 안전한 시설이용, 8. 사고의 예방 및 대책, 9. 운영위원회, 18. 치매성 노인 대응서비스, 19. 송영 중 응급상황 대처, 23. 시설 내·외부 위험요인 방지, 24. 화재 및 재해방지, 30. 투약관리에서 세부 지표와 항목과의 연관성이 높게 나타남.
- 3. 윤리경영 노력, 6. 맞춤형 송영서비스, 11. 쾌적한 환경, 13. 정보문서관리, 20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램, 32. 서비스 계약 안내, 33. 이용자와 가족의 의견 반영, 35. 이용자 의사존중, 36. 정보접근성은 세부 지표와 항목 간의 조정 또는 통합 작업이 필요한 것으로 판단됨.

〈표 4-1〉 데이케어센터 인증지표 중요도, 난이도, 연관도 기술 분석

세부지표	문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
전체		4.56	2.69	4.31
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1	4.566	2.455	4.051
	1-2	4.586	2.929	4.182
	1-3	4.747	2.717	4.253
	1-4	4.646	3.232	4.394
	1-5	4.646	3.374	4.384
2. 인력선발 및 종사자 관리	2-1	4.657	2.737	4.333
	2-2	4.636	2.626	4.316
	2-3	4.273	3.131	3.909
	2-4	4.556	2.788	4.091
	2-5	4.505	2.707	3.899
3. 윤리경영 노력	3-1	4.545	2.657	4.232
	3-2	4.505	2.606	3.929
	3-3	4.495	2.758	4.010
4. 재정운영의 투명성	4-1	4.657	2.071	4.323
	4-2	4.737	2.818	4.505
	4-3	4.768	2.828	4.606
	4-4	4.626	2.293	4.394
	4-5	4.040	2.667	3.687
5. 이용자 욕구 반영	5-1	4.727	2.838	4.596
	5-2	4.717	2.970	4.586
	5-3	4.798	3.111	4.515
	5-4	4.717	3.525	4.545
6. 맞춤형 송영서비스	6-1	4.545	2.455	4.253
	6-2	4.778	2.081	4.273

세부지표	문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
	6-3	4.687	2.293	4.293
	6-4	4.455	2.697	4.020
7. 안전한 시설 이용	7-1	4.616	2.495	4.333
	7-2	4.818	2.505	4.525
	7-3	4.768	2.364	4.556
	7-4	4.697	2.444	4.495
	7-5	4.687	2.414	4.434
	7-6	4.535	2.576	4.303
8. 사고의 예방 및 대책	8-1	4.899	2.101	4.697
	8-2	4.838	2.283	4.657
	8-3	4.859	2.495	4.626
	8-4	4.667	2.848	4.374
	8-5	4.566	2.697	4.374
9. 운영위원회	9-1	4.434	2.515	4.394
	9-2	4.374	2.939	4.465
	9-3	4.394	2.737	4.434
	9-4	4.434	2.899	4.394
10. 교육 및 슈퍼비전	10-1	4.525	3.283	4.434
	10-2	4.606	2.616	4.323
	10-3	4.374	3.051	4.293
	10-4	4.626	3.091	4.455
11. 쾌적한 환경	11-1	4.374	2.273	4.212
	11-2	4.485	2.556	4.293
	11-3	4.374	2.525	4.212
	11-4	4.222	2.758	4.121
	11-5	4.434	2.616	4.000
12. 재정회계관리	12-1	4.293	3.000	3.929
	12-2	4.707	2.859	4.505
	12-3	4.626	2.556	4.364
13. 정보문서관리	13-1	4.404	2.556	4.111
	13-2	4.404	2.646	4.071
	13-3	4.182	2.505	4.040
	13-4	4.364	2.293	4.121
14. 사례회의	14-1	4.626	3.364	4.576
	14-2	4.525	3.354	4.455
	14-3	4.586	3.646	4.556
15. 재사정	15-1	4.646	3.303	4.556

세부지표	문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
	15-2	4.525	3.323	4.566
	15-3	4.566	3.515	4.545
	15-4	4.303	3.030	4.071
16. 영양을 고려한 식사	16-1	4.778	2.616	4.485
	16-2	4.727	3.141	4.434
	16-3	4.455	2.384	4.152
	16-4	4.263	3.152	3.970
	16-5	4.606	2.535	4.343
17. 위생적인 조리공간	17-1	4.818	2.697	4.515
	17-2	4.727	2.657	4.394
	17-3	4.465	2.707	4.253
	17-4	4.636	2.364	4.384
18. 치매성 노인 대응 서비스	18-1	4.495	2.788	4.313
	18-2	4.636	2.747	4.465
	18-3	4.616	2.929	4.323
19. 송영 중 응급상황 대처	19-1	4.687	2.343	4.434
	19-2	4.566	2.374	4.323
	19-3	4.798	2.131	4.535
	19-4	4.717	2.152	4.455
	19-5	4.818	2.717	4.616
20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램	20-1	4.444	2.576	4.121
	20-2	4.545	2.980	4.283
	20-3	4.465	3.293	4.283
21. 인지기능유지 및 향상 프로그램	21-1	4.586	3.061	4.343
	21-2	4.465	3.051	4.283
	21-3	4.505	3.131	4.323
	21-4	4.394	2.636	4.131
22. 야간이용서비스	22-1	4.414	2.242	4.222
	22-2	4.788	2.626	4.657
	22-3	4.323	2.394	4.061
	22-4	4.657	2.465	4.374
23. 시설 내·외부 위험요인 방지	23-1	4.798	2.667	4.525
	23-2	4.828	2.747	4.556
	23-3	4.818	2.687	4.556
24. 화재 및 재해방지	24-1	4.707	2.576	4.566
	24-2	4.808	2.818	4.566
	24-3	4.798	2.535	4.505

세부지표	문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
25. 안전관리	24-4	4.657	2.556	4.333
	25-1	4.505	2.515	4.283
	25-2	4.414	3.152	4.172
	25-3	4.364	2.939	4.101
	25-4	4.735	2.636	4.556
26. 감염성 발생 대책마련	26-1	4.687	2.677	4.495
	26-2	4.434	2.071	4.222
	26-3	4.677	2.131	4.475
	26-4	4.525	2.283	4.232
27. 신체청결 서비스	27-1	4.495	2.616	4.263
	27-2	4.758	2.566	4.293
	27-3	4.596	2.465	4.323
28. 환경청결 서비스	28-1	4.202	2.323	3.909
	28-2	4.414	2.374	4.273
	28-3	4.485	2.374	4.313
29. 건강관찰	29-1	4.717	2.899	4.434
	29-2	4.232	2.838	3.980
	29-3	4.535	2.939	4.202
	29-4	4.576	2.838	4.354
30. 투약관리	30-1	4.778	2.818	4.556
	30-2	4.747	2.899	4.455
	30-3	4.737	3.071	4.495
31. 시설이용 정보 제공	31-1	4.465	2.455	4.374
	31-2	4.354	2.263	4.293
	31-3	4.222	2.384	3.960
32. 서비스 계약 안내	32-1	4.475	2.424	4.303
	32-2	4.414	2.495	4.232
	32-3	4.364	2.475	4.283
	32-4	4.515	2.131	4.232
33. 이용자와 가족의 의견 반영	33-1	4.566	2.889	4.384
	33-2	4.455	2.990	4.283
	33-3	4.364	3.384	4.051
	33-4	4.222	3.465	3.939
34. 이용자 권리 및 사생활 보장	34-1	4.414	2.303	4.141
	34-2	4.394	2.152	4.081
	34-3	4.626	2.717	4.333
	34-4	4.525	2.293	4.121

세부지표	문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
35. 이용자 의사 존중	35-1	4.232	2.485	3.960
	35-2	4.343	2.869	4.040
	35-3	4.556	2.505	4.172
	35-4	4.354	2.606	3.929
36. 정보접근성	36-1	4.505	2.455	4.242
	36-2	4.455	2.424	4.232
	36-3	4.475	2.495	4.224

- 향후 분석을 위해 개별 항목들의 값의 평균을 세부 지표의 값으로 활용할 수 있는지를 검증하기 위해 신뢰도 검증을 하였음.
  - Cronbach's Alpha는 하위 항목 간에 응답의 일관성을 확인하는 통계치 임. 이 값이 높을수록 세부 지표에 포함된 항목들의 응답 값들이 일관성을 유지하고 있는 것을 의미함.
  - 사회과학 연구에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있는 것으로 평가하며, 더욱 엄격하게는 0.7 이상의 기준을 적용하고 있음.
  - 아래 표에서 3.윤리경영 노력의 중요도(0.631)만을 제외하고 모든 세부 지표의 Cronbach's Alpha 값이 0.7을 상회하고 있어 통계적 신뢰도는 확보된 것으로 판단됨.

〈표 4-2〉 데이케어센터 응답치 신뢰도 분석

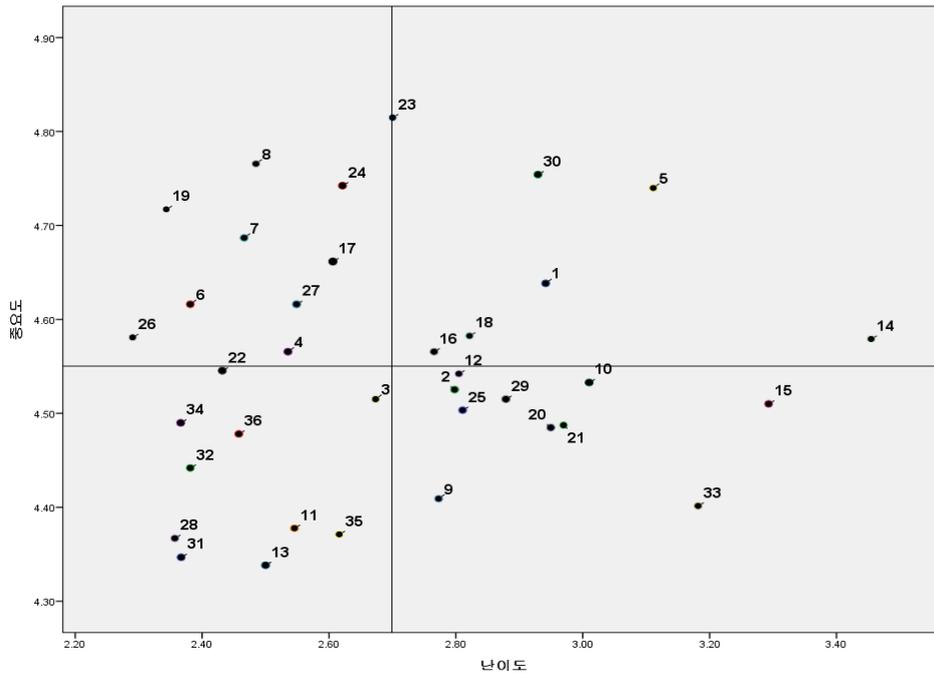
세부 지표	항목 수	중요도	난이도	연관도
		Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
1. 사업계획 수립 및 평가	5	0.713	0.856	0.788
2. 인력선발 및 종사자 관리	5	0.793	0.828	0.863
3. 윤리경영 노력	3	0.631	0.813	0.719
4. 재정운영의 투명성	5	0.825	0.923	0.861
5. 이용자 욕구 반영	4	0.799	0.910	0.844
6. 맞춤형 송영서비스	4	0.715	0.900	0.900
7. 안전한 시설 이용	6	0.883	0.959	0.940
8. 사고의 예방 및 대책	5	0.780	0.900	0.900
9. 운영위원회	4	0.954	0.911	0.932
10. 교육 및 슈퍼비전	4	0.786	0.863	0.853
11. 쾌적한 환경	5	0.881	0.931	0.890
12. 재정회계 관리	3	0.881	0.879	0.816
13. 정보문서관리	4	0.896	0.901	0.893
14. 사례회의	3	0.879	0.874	0.858
15. 재사정	4	0.867	0.905	0.827
16. 영양을 고려한 식사	5	0.863	0.904	0.870

세부 지표	항목 수	중요도	난이도	연관도
		Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
17. 위생적인 조리공간	4	0.736	0.917	0.887
18. 치매성 노인 대응 서비스	3	0.738	0.849	0.816
19. 송영 중 응급상황 대처	5	0.749	0.952	0.915
20. 신체기능유지향상 프로그램	3	0.758	0.839	0.839
21. 인지기능유지향상 프로그램	4	0.869	0.908	0.905
22. 야간이용 서비스	4	0.796	0.922	0.866
23. 시설 내·외부 위험요인방지	3	0.905	0.947	0.935
24. 화재 및 재해방지	4	0.789	0.936	0.897
25. 안전관리	4	0.818	0.873	0.855
26. 감염성 발생 대책마련	4	0.829	0.936	0.865
27. 신체청결 서비스	3	0.829	0.917	0.888
28. 환경청결 서비스	3	0.838	0.947	0.897
29. 건강관찰	4	0.792	0.899	0.886
30. 투약관리	3	0.846	0.924	0.929
31. 시설이용 정보 제공	3	0.877	0.916	0.845
32. 서비스 계약 안내	4	0.848	0.934	0.855
33. 이용자와 가족의 의견 반영	4	0.851	0.892	0.837
34. 이용자권리 및 사생활 보장	4	0.846	0.915	0.901
35. 이용자 의사 존중	4	0.824	0.916	0.914
36. 정보접근성	3	0.894	0.941	0.871

#### ■ 세부지표별 중요도-난이도 분석

- 36개 세부 지표들의 중요도와 연관도를 파악하기 위해 IPA(Importance Performance Analysis)를 실시하였음.
  - 세부 지표별 중요도 및 난이도는 세부 지표에 포함된 하위 항목들의 값의 평균으로 산정되었으며, 전체 평균값을 기준으로 높은 값과 낮은 값을 구분하여 4분면에 위치하도록 하였음.
- 앞서 설명한 바와 같이 중요도는 세부 지표가 좋은돌봄이 실행 여부를 얼마나 잘 확인할 수 있는지 그 효과성을 의미하며, 난이도는 실제 기관에서 지표대로 운영하는 데 어려움의 정도를 말함.
- 중요도와 난이도가 모두 평균 이상으로 높은 세부 지표는 총 7개 임.
  - 큰 틀에서 현재의 세부 지표에 포함된 항목들의 구성과 난이도를 유지하는 것이 타당할 것으로 판단됨.

- 중요도는 높았지만 난이도가 낮은 세부 지표는 총 9개로 하위 항목들의 난이도를 높이는 방향으로 개선이 필요함.
- 중요도가 낮은 세부 지표는 총 16개이며, 이 가운데 난이도가 높은 지표는 10개이고 난이도도 같이 낮은 지표가 6개 임.
  - 이들 지표는 인증지표에서 제외하거나 타 지표와의 통합을 검토할 필요성이 있음.



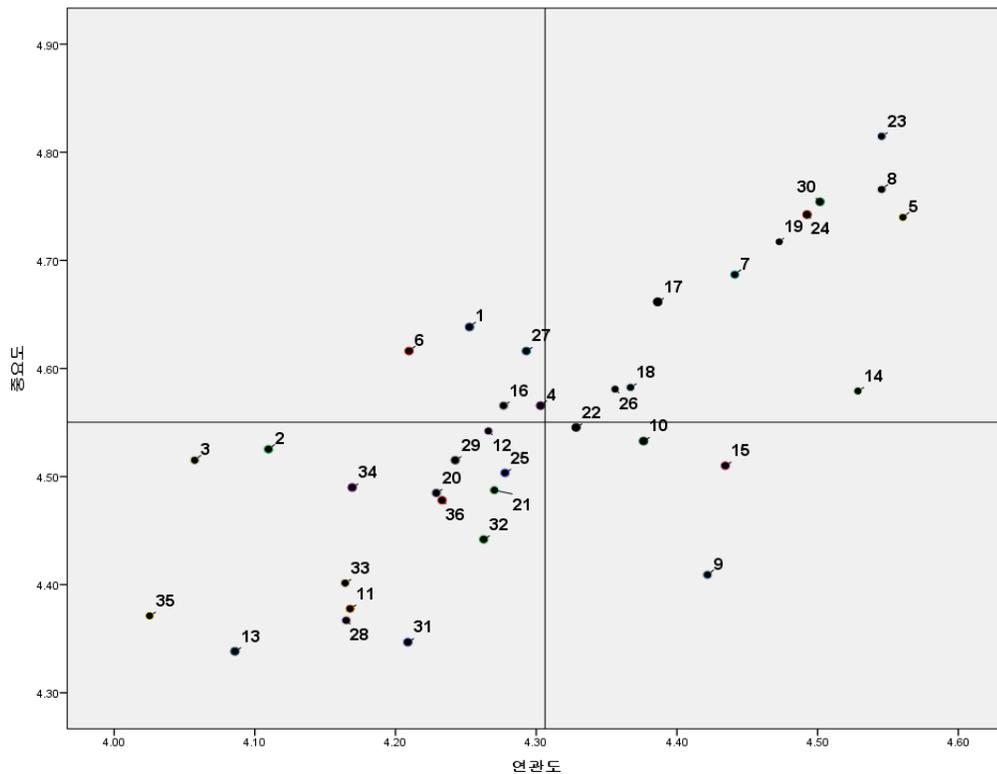
[그림 4-2] 데이케어센터 IPA(중요도·난이도) 그래프

<표 4-3> 데이케어센터 IPA(중요도·난이도) 분석

2사분면(중요도低-난이도高) 항목	1사분면(중요도高-난이도高) 항목
2. 인력선발 및 종사자 관리, 9. 운영위원회, 10. 교육 및 슈퍼비전, 12. 재정회계관리, 15. 재사정 20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램 21. 인지기능유지 및 향상 프로그램 25. 안전관리, 29. 건강관찰, 33. 이용자와 가족의 의견 반영	1. 사업계획 수립 및 평가 5. 이용자 욕구 반영, 14. 사례회의 16. 영양을 고려한 식사 18. 치매성 노인 대응 서비스 23. 시설 내·외부 위험요인 방지 30. 투약관리
3사분면(중요도低-난이도低) 항목	4사분면(중요도高-난이도低) 항목
3. 윤리경영 노력, 11. 쾌적한 환경 13. 정보문서관리, 22. 야간이용서비스 28. 환경청결 서비스, 31. 시설이용 정보 제공 32. 서비스 계약 안내 34. 이용자 권리 및 사생활 보장 35. 이용자 의사 존중, 36. 정보접근성	4. 재정운영의 투명성, 6. 맞춤형 송영서비스 7. 안전한 시설 이용, 8. 사고의 예방 및 대책 17. 위생적인 조리공간, 19. 송영 중 응급상황 대처 24. 화재 및 재해방지, 26. 감염성 발생 대책마련 27. 신체청결 서비스

## (4) 세부지표별 중요도-연관도 분석

- 연관도는 세부 지표에 포함되어 있는 각 항목들이 세부 지표가 지향하는 바를 얼마나 잘 평가할 수 있는지의 연관성을 파악하는 변수임.
- 중요도와 연관도가 모두 평균 이상으로 높은 세부 지표는 총 11개임.
  - 현재의 세부 지표와 항목들의 구성을 유지하는 것이 바람직함.
- 중요도는 높은 반면에 연관도가 낮은 세부 지표는 총 5개으로써 항목들의 재구성이 필요할 것으로 판단됨.
- 중요도와 연관도가 모두 낮은 세부 지표(16개)는 인증지표에서 제외하거나 세부 지표 또는 항목 수준에서 다른 지표 또는 항목과의 통합이 필요한 부분임.
  - 마찬가지로 중요도는 낮고 난이도가 높은 세부 지표(4개)도 제외 또는 통합이 효과적일 것으로 보임.



[그림 4-3] 데이케어센터 IPA(중요도·연관도) 그래프

〈표 4-4〉 데이케어센터 IPA(중요도·연관도) 분석

2사분면(중요도低-난이도高) 항목	1사분면(중요도高-난이도高) 항목
9. 운영위원회 10. 교육 및 슈퍼비전 15. 재사정 22. 야간이용서비스	5. 이용자 욕구 반영, 7. 안전한 시설 이용 8. 사고의 예방 및 대책, 14. 사례회의 17. 위생적인 조리공간, 18. 치매성 노인 대응 서비스 19. 송영 중 응급상황 대처 23. 시설 내·외부 위험요인 방지, 24. 화재 및 재해방지, 26. 감염성 발생 대책마련, 30. 투약관리
3사분면(중요도低-난이도低) 항목	4사분면(중요도高-난이도低) 항목
2. 인력선발 및 종사자 관리, 3. 윤리경영 노력 11. 쾌적한 환경, 12. 재정회계관리, 13. 정보문서관리, 20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램 21. 인지기능유지 및 향상 프로그램 25. 안전관리, 28. 환경청결 서비스, 29. 건강관찰, 31. 시설이용 정보 제공, 32. 서비스 계약 안내 33. 이용자와 가족의 의견 반영 34. 이용자 권리 및 사생활 보장 35. 이용자 의사 존중, 36. 정보접근성	1. 사업계획 수립 및 평가, 4. 재정운영의 투명성 6. 맞춤형 송영서비스 16. 영양을 고려한 식사 27. 신체청결 서비스

- 서울형 데이케어센터 세부 지표의 타당성을 검증한 결과 중요도와 연관도는 상대적으로 높은 수준으로 유지되고 있는 반면에 난이도의 수준은 다소 부족한 것으로 파악됨.
  - 이와 같은 결과는 최근의 인증심사 결과와 상당 부분 부합하는 것으로 볼 수 있음.
- 현재 서울형 인증은 세 가지 기준을 충족하는 기관에 한하여 인증을 부여하고 있음.
  - 구체적으로 살펴보면 1. 필수이행 영역의 8개 세부 지표 모두 2점 이상(3점 만점) 획득, 2, 4개의 기본이행 영역 각 70점 이상이고, 4개 영역 평균 90점 이상(100점 만점), 3. 인증심의위원회 심의 기준(재정안정도 등 6개 세부기준) 충족이 여기에 해당함.
- 최근 들어 인증 탈락 사유 중 인증심의위원회 심의 기준 미충족이 차지하는 비율이 증가하고 있으며, 기본이행 영역 점수 기준의 영향력은 크게 줄어들고 있음.
- 인증지표의 타당성을 제고하기 위한 방안을 마련하기 위해 중요도와 난이도, 연관도를 종합적으로 분석한 결과를 아래의 표에 제시함.
  - 먼저 중요도와 난이도, 연관도가 모두 높게 나타난 5개 세부 지표는 현재의 지표 체계를 유지해도 될 것으로 판단됨.
  - 중요도와 연관도는 높으나 난이도가 상대적으로 낮은 6개 세부 지표는 심사의 변별력을 높일 수 있도록 강화할 필요성이 있음.
  - 반면에 중요도와 난이도, 연관도가 모두 낮은 6개 세부 지표는 지표 체계에서 제외하거나 타 지표와의 통합과 같은 전면적 개편이 필요함.

- 나머지 19개 세부 지표 역시 관련 법률이나 정책의 변화, 그리고 현장의 서비스 제공 수준 등을 고려하여 부분적인 개선을 검토하는 것이 요망됨.

〈표 4-5〉 데이케어센터 중요도·난이도·연관도 종합 분석

구분	세부 지표
유지 필요 (중요도高-난이도高-연관도高) : 5개 세부지표	5. 이용자 욕구 반영, 14. 사례회의, 18. 치매성 노인 대응 서비스 23. 시설 내·외부 위험요인 방지, 30. 투약관리
강화 필요 (중요도高-난이도低-연관도高) : 6개 세부지표	7. 안전한 시설 이용, 8. 사고의 예방 및 대책 17. 위생적인 조리공간, 19. 송영 중 응급상황 대처 24. 화재 및 재해방지, 26. 감염성 발생 대책마련
부분 개선 필요(기타) : 19개 세부지표	1. 사업계획 수립 및 평가, 2. 인력선발 및 종사자 관리 4. 재정운영의 투명성, 6. 맞춤형 송영서비스, 9. 운영위원회, 10. 교육 및 슈퍼비전, 12. 재정회계관리, 15. 재사정 16. 영양을 고려한 식사, 20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램, 21. 인지기능유지 및 향상 프로그램, 22. 야간이용서비스, 25. 안전관리, 29. 건강관찰, 30. 투약관리, 33. 이용자와 가족의 의견반영, 34. 이용자 권리 및 사생활 보장, 35. 이용자 의사 존중, 36. 정보접근성
전면적 개선 필요 (중요도低-난이도低-연관도低) : 6개 세부지표	3. 윤리경영 노력, 11. 쾌적한 환경, 13. 정보문서관리 28. 환경청결 서비스, 31. 시설이용 정보 제공, 32. 서비스 계약 안내

#### ■ 항목 지표별 IPA 분석 결과

- 각 항목에 대한 중요도-난이도, 난이도-연관도, 중요도-연관도를 알아보기 위해 5개 영역별 (항목 142개)로 나누어 IPA 분석을 시행함.
- 특히 IPA 그래프 각각의 중요도-난이도, 난이도-연관도, 중요도-연관도 관계에서 평균값 이하로 모두 낮게 나타난 항목을 추출하여(3사분면) 인증지표에서 제외하거나 유사한 내용의 지표와 통합하여 수정하고자 함. 영역별 평균값은 다음과 같음.

〈표 4-6〉 데이케어센터 IPA 분석 영역별 평균값

세부 지표	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
1. 필수요건	4.637	2.664	4.323
2. 기본요건	4.432	2.714	4.259
3. 맞춤케어	4.576	2.812	4.366
4. 안심케어	4.608	2.643	4.357
5.이용권 보장	4.432	2.669	4.142

- IPA 그래프의 사분면에 나타난 문항은 다음과 같음.

〈표 4-7〉 데이터케어센터 IPA 분석 3사분면 현황 지표

	1사분면 현황	2사분면 현황	3사분면 현황	4사분면 현황
1. 필수 지표	중요도-난이도	1-3, 1-4, 1-5, 2-1, 4-2, 4-3, 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 8-4(11개)	2-2, 4-1, 6-2, 6-3, 7-2, 7-3, 7-4, 7-5, 8-1, 8-2, 8-3(총 11개)	1-1, 3-1, 3-2, 4-4, 6-1, 7-1, 7-6(총 7개)
	중요도-연관도	1-4, 1-5, 2-1, 4-1, 4-2, 4-3, 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 7-2, 7-3, 7-4, 7-5, 8-1, 8-2, 8-3, 8-4(총 18개)	4-4, 7-1, 8-5(총 3개)	1-1, 1-2, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 3-1, 3-2, 3-3, 4-5, 6-1, 6-4, 7-6(총 13개)
	난이도-연관도	1-4, 1-5, 2-1, 4-2, 4-3, 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 8-4, 8-5(총 11개)	4-1, 4-4, 7-1, 7-2, 7-3, 7-4, 7-5, 7-6, 8-1, 8-2, 8-3(총 11개)	1-1, 2-2, 3-1, 3-2, 6-1, 6-2, 6-3(총 7개)
2. 기본 요건	중요도-난이도	9-4, 10-1, 10-4, 12-2(총 4개)	9-1, 10-2, 11-2, 11-5, 12-3(총 5개)	11-1, 11-3, 13-1, 13-2, 13-3, 13-4(총 6개)
	중요도-연관도	9-1, 9-4, 10-1, 10-2, 10-4, 11-2, 12-2, 12-3(총 8개)	9-2, 9-3, 10-3(총 3개)	11-1, 11-2, 11-4, 12-1, 13-1, 13-2, 13-3, 13-4(총 8개)
	난이도-연관도	9-2, 9-3, 9-4, 10-1, 10-3, 10-4, 12-2(총 7개)	9-1, 10-2, 11-2, 12-3(총 4개)	11-1, 11-3, 11-5, 13-1, 13-2, 13-3, 13-4(총 7개)
3. 맞춤형 케어	중요도-난이도	14-1, 14-3, 15-1, 16-2, 18-3, 21-1(총 6개)	16-1, 16-5, 17-1, 17-2, 17-4, 18-2, 19-1, 19-3, 19-4, 19-5, 22-2, 22-4(총 12개)	14-2, 25-2, 25-3, 25-4, 16-4, 20-2, 20-3, 21-2, 21-3(총 9개)
	중요도-연관도	14-1, 14-3, 15-1, 16-1, 16-2, 17-1, 17-2, 17-4, 18-2, 19-1, 19-3, 19-4, 19-5, 22-2, 22-4(총 15개)	14-2, 15-2, 15-3(총 3개)	15-4, 16-3, 16-4, 17-3, 18-1, 19-2, 20-1, 20-2, 20-3, 21-2, 21-3(총 14개)
	난이도-연관도	14-1, 14-2, 14-3, 15-1, 15-2, 15-3, 16-2(총 7개)	16-1, 17-1, 17-2, 17-4, 18-1, 18-2, 19-1, 19-3, 19-4, 19-5, 21-4, 22-2, 22-4(총 13개)	16-3, 16-5, 17-3, 19-2, 20-1, 22-1, 22-3(총 8개)

	1사분면 문항	2사분면 문항	3사분면 문항	4사분면 문항
4. 안심 케어	중요도-난이도	23-1, 23-2, 23-3, 24-2, 26-1, 29-1, 30-1, 30-2, 30-3(총 9개)	24-1, 24-3, 24-4, 25-4, 26-3, 27-2(총 17개)	25-1, 26-2, 26-4, 27-1, 27-3, 28-1, 28-2, 28-3(총 8개)
	중요도-연관도	23-1, 23-2, 23-3, 24-1, 24-2, 24-3, 25-4, 26-1, 26-2, 26-3, 29-1, 30-1, 30-2, 30-3(총 14개)	-	25-1, 25-2, 25-3, 26-4, 27-1, 27-3, 28-1, 28-2, 28-3, 29-2, 29-3, 29-4(총 12개)
	난이도-연관도	23-2, 23-3, 24-2, 26-1, 29-1, 30-1, 30-2, 30-3(총 8개)	23-1, 24-1, 24-3, 25-4, 26-3 (총 5개)	24-4, 25-1, 26-2, 26-4, 27-1, 27-2, 27-3, 28-1, 28-2, 8-3 (총 10개)
5. 이용권 보장	중요도-난이도	33-1, 33-2, 34-3(총 3개)	31-1, 32-1, 32-4, 34-4, 35-3, 36-1, 36-2, 36-3(총 8개)	31-2, 31-3, 32-2, 32-3, 34-1, 34-2, 35-1(총 7개)
	중요도-연관도	31-1, 32-1, 32-4, 33-1, 33-2, 34-3, 36-1, 36-2, 36-3(총 9개)	31-2, 32-2, 32-3(총 3개)	31-3, 33-3, 33-4, 34-1, 34-2, 35-1, 35-2, 35-4(총 8개)
	난이도-연관도	33-1, 33-2, 34-3(총 3개)	31-1, 31-2, 32-1, 32-2, 32-3, 32-4, 36-1, 36-2, 36-3 (총 9개)	31-3, 34-1, 34-2, 34-4, 35-1, 35-3(총 6개)

● 3사분면의 중요도-난이도, 난이도-연관도, 중요도-연관도 모두 낮은 지표 항목은 다음과 같음.

〈표 4-8〉 데이케어센터 인증지표 3사분면 항목 지표

영역	항목	공통 항목	
		개별 항목	개별 항목
1. 필수 요건	중요도-난이도	1. 사업계획 수립 및 평가 1-1 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다. 2. 인력선발 및 종사자 관리 2-2 인력채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다. 3. 윤리경영 노력 3-1 기관운영의 투명성을 위해 정기적으로 외부회계감사를 받고 있다.	4. 재정운영의 투명성 4-4 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(시설명의 체크카드)를 사용하고 있다. 7. 안전한 시설 이용 7-1 복도, 주동행로에 손잡이가 설치되어 있으며, 설치높이와 굵기, 벽으로부터 간격이 적절하다.

영역	항목	공통 항목	개별 항목
2. 기본 요건	중요도-연관도	3-2 지난 3년간 법인 및 기관의 총사자가 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다. 4. 재정운영의 투명성 (4-5) 운영총당금 및 환경 개선준비금 적립 계획이 수립되어 지출되고 있다. 6. 맞춤형 송영서비스 6-1 송영을 위한 계획표가 있어 이용자와 가족에게 알리고 있다. 7. 안전한 시설 이용 7-6 이동공간이 충분히 확보되고 불편함이 없다.	1. 사업계획 수립 및 평가 1-2 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다. 2. 인력선발 및 종사자 관리 2-3 총사자 평가의 객관적 기준을 마련하고 기준으로 평가하고 있다 2-4 모든 총사자는 적절한 보상을 받고 있다. 2-5 총사자의 고충처리 절차가 마련되어 있다. 3. 윤리경영 노력 3-3 윤리규정을 위반한 총사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다. 6. 맞춤형 송영서비스 6-4 송영시간은 1시간 이내로 한다. 4. 재정운영의 투명성 4-1 별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다. 6. 맞춤형 송영서비스 6-2 송영 시 정원을 준수한 인원이 탑승한다. 6-3 보조 탑승자가 동승하며, 보조발판 등의 편의를 제공한다.
	중요도-연관도	11. 쾌적한 환경 11-1 조명기기를 관리하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘도록 배려하고 있다. 11-3 적정온도(실내온도 18~27℃)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다. 13. 정보문서관리 13-1 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다. 13-2 정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책방안이 있다. 13-3 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다. 13-4 보안이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.	11. 쾌적한 환경 11-4 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다. 12. 재정회계 관리 12-1 물품의 재물조사, 불용품 처리가 적정하게 처리 및 서류관리 되고 있다.  11. 쾌적한 환경 11-5 시설의 구조와 설비는 이용자가 생활하기에 불편함이 없다.
	중요도-난이도	16. 영양을 고려한 식사 16-3 식단을 이용자나 보호자들이 잘 보이는 장소에 공개하고 있으며,	15. 재사정
3. 맞춤형	중요도-연관도		

영역	항목	공통 항목	개별 항목
케어		식사 및 간식을 제시된 메뉴대로 제공한다. 17. 위생적인 조리공간 17-3 식자재 입·출고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다. 18. 치매성 노인 대응 서비스 18-1 이용자에게 치매진단기준에 의한 정기적인 평가를 실시하고 있다. 19. 송영 중 응급상황 대처 19-2 응급상황에 대응할 수 있는 지역 내 병·의원을 확보하고 있다. 20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램 20-1 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다. 21. 인지기능유지 및 향상 프로그램 21-4 프로그램 계획에 따른 기저재 및 도구를 확보하고 있다. 22. 야간이용서비스 22-1 야간서비스에 대해 안내하고 있다. 22-3 야간 이용자를 위한 침대 또는 침구가 마련되어 있다.	15-4 서비스 계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인서명 등을 받고 있다. 16. 영양을 고려한 식사 16-4 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다. 20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램 20-2 신체기능유지 및 향상프로그램을 2종류 이상, 주5회 이상 실시하고 있다. 20-3 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다. 21. 인지기능유지 및 향상 프로그램 21-2 서비스 지원 일정, 내용, 수준, 방법 등을 계획된 대로 실행하고 있다. 21-3 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다. 16. 영양을 고려한 식사 16-5 식단은 전문영양사에 의해 작성되고 있다.
	난이도-연관도		
4. 인심 케어	중요도-난이도	25. 안전관리 25-1 기관 내 안전관리 담당자가 지정되어 있다. 26. 감염성 발생 대책 마련 26-2 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다. 26-4 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계 센터와의 연계체계를 확보하고 있다. 27. 신체정결 서비스 27-1 정기적 또는 수시로 두발, 손발톱, 용변 등의 서비스를 제공하고 있다. 27-3 식후의 양치사항을 확인하고 지도하고 있다. 28. 환경정결 서비스 28-1 프로그램 비품 등의 집기는 별도 보관하고 있다. 28-2 침구류는 별도 보관하고 정기적으로 세탁하고 있다.	25. 안전관리 25-2 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다. 25-3 안전관리 담당자는 연 1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다. 29. 건강관찰 29-2 지역 내 관련센터와 연계하고 있다. 29-3 주치의나 상용약을 파악하고 있다. 29-4 이용자로부터의 건강에 관한 상담에 응하며 기록·관리하고 있다. 24. 화재 및 재해방지 24-4 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있고 지역 내 연계 방안을 마련하고 있다. 27. 신체정결 서비스
	난이도-연관도		

영역	항목	공통 항목	개별 항목
5. 이용권 보장	중요도-난이도	28-3 프로그램 비품 및 침구류의 관리상태가 양호하고 청결하다.	27-2 위생청결서비스 제공 시 이용자의 프라이버시를 보호하고 있다. 31. 시설이용 정보 제공 31-2 인터넷을 통해 시설 입소관련 정보를 얻을 수 있다. 31-3 이용 희망자의 방문에 응하는 원칙이 마련되어 있다. 32. 서비스 계약 안내 32-2 서비스 중요사항에 대해 본인 및 가족(보호자)의 의향을 확인하는 서식이 마련되어 있다. 32-3 서비스 및 계약의 내용에 대해 알기 쉽게 설명하고 있다.
	중요도-연관도	34. 이용자 권리 및 사생활 보장 34-1 윤리강령에 이용자 권리에 대한 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다. 34-2 이용자 권리를 게시하고 있다. 35. 이용자 의사 존중 35-1 이용자의 상호작용을 위한 종사자 행동 강령이 문서화되어 있다.	31. 시설이용 정보 제공 31-3 이용 희망자의 방문에 응하는 원칙이 마련되어 있다. 33. 이용자와 가족의 의견 반영 33-3 가족이 참여하는 기회를 제공하고 있다. 33-4 이용자의 가족을 지지·지원하는 체계를 마련·실행하고 있다. 35. 이용자 의사 존중 35-2 종사자회의나 토론을 통해 대책을 수립하고 있다. 35-4 이용자 행위구속의 실행 절차를 명시한 문서가 있다. 34. 이용자 권리 및 사생활 보장 34-3 이용자 및 종사자를 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다. 34-4 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다. 35. 이용자 의사 존중 35-3 사인이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계가 마련되어 있다.
	난이도-연관도		

## (2) 인증지표개발회의를 통한 지표 보완

## ■ 1차 인증지표개발회의

- 기존의 5개의 영역별로 각 항목의 IPA 분석 결과 3사분면(중요도低-난이도低, 중요도低-연관도低, 난이도低-연관도低)에 나타난 지표들을 제외하거나 인증심사에 필요한 지표로써 유지할 것인지 차별하기 위해 검토함.
  - IPA 분석 결과 3사분면의 항목은 총71 개이며, 1. 필수지표는 18개, 2. 기본요건은 9개, 3. 맞춤형케어는 15개, 4. 안심케어는 15개, 5. 이용권보장은 14로 나타남.
  - 또한, 국민건강보험공단의 유사지표의 경우 제외를 염두에 두어 지표 내용을 검토하였으며 그 내용은 다음과 같음.

〈표 4-9〉 1차 데이케어센터 인증지표개발회의 결과

세부 지표	항목	의견 및 반영 내용
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1. 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다.	《삭제》 1-2 통합 수정
	1-2. 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다.	《수정》 1-1과 통합
2. 인력선발 및 종사자 관리	2-2. 인력 채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다.	《수정》 2-1과 통합, 운영규정에서 확인 가능
	2-3. 종사자 평가의 객관적 기준을 마련하고 기준대로 평가하고 있다(근무평가기록 등).	《삭제》 2-4 통합 수정, 적절한 보상안에 근무 평가 기준 포함
	2-4. 모든 종사자는 적절한 보상을 받고 있다.	《유지》 필수
	2-5. 종사자의 고충처리 절차가 마련되어 있다.	《유지》 필수
3. 윤리경영 노력	3-1. 기관운영의 투명성을 위해 정기적으로 외부회계감사를 받고 있다.	《유지》 필수
	3-2. 지난 3년간 법인 및 기관의 종사자가 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다.	《유지》 필수
	3-3. 윤리규정을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.	《유지》 필수
4. 재정운영의 투명성	4-1. 별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다.	《유지》 필수
	4-4. 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(시설명의 체크카드)를 사용하고 있다.	《수정》 4-3 통합
	4-5. 운영총당금 및 환경 개선준비금 적립 계획이 수립되어 지출되고 있다.	《유지》 필수 12. 재정회계관리 통합
6. 맞춤형 송영서비스	6-1. 송영을 위한 계획표가 있어 이용자와 가족에게 알리고 있다.	《삭제》 안심모니터링과 중복, 상용
	6-2. 송영 시 정원을 준수한 인원이 탑승한다.	
	6-3. 보조 탑승자가 동승하며, 보조발판 등의 편의를 제공한다.	
	6-4. 송영시간은 1시간 이내로 한다.	
7. 안전한 시설 이용	7-1. 복도, 주통행로에 손잡이가 설치되어 있으며, 설치높이와 굵기, 벽으로부터 간격이 적절하다.	《삭제》 공단평가 중복

세부 지표	항목	의견 및 반영 내용
	7-6. 이동공간이 충분히 확보되고 불편함이 없다.	《삭제》 지표 모호
11. 쾌적한 환경	11-1. 조명기기를 관리하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘 되도록 배려하고 있다.	《유지》 통합 수정, 상용
	11-3. 적정온도(실내온도 18-27℃)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다.	
	11-4. 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다.	
	11-5. 시설의 구조와 설비는 이용자가 생활하기에 불편함이 없다.	《삭제》 주관적 표현
12. 재정회계 관리	12-1. 물품의 재물조사, 불용품 처리가 적정하게 처리 및 서류관리 되고 있다.	《유지》 필수
13. 정보문서 관리	13-1. 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다.	《삭제》 상용
	13-2. 정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대처방안이 있다.	
	13-3. 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다.	《수정》 13-2, 13-3, 13-4 통합 수정
	13-4. 보안이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.	
15. 재사정	15-4. 서비스 계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인서명 등을 받고 있다.	《수정》 14. 사례회의 지표 통합
16. 영양을 고려한 식사	16-3. 식단을 이용자나 보호자들이 잘 보이는 장소에 공개하고 있으며, 식사 및 간식을 게시된 메뉴대로 제공한다.	별도의 자문을 통해 지표 수정
	16-4. 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다.	
	16-5. 식단은 전문영양사에 의해 작성되고 있다.	
17. 위생적인 조리공간	17-3. 식자재 입·출고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다.	
18. 치매성 노인 대응서비스	18-1. 이용자에게 치매진단기준에 의한 정기적인 평가를 실시하고 있다.	《삭제》 욕구사정시 확인 가능
19. 송영 중 응급상황 대처	19-2. 응급상황에 대응할 수 있는 지역 내 병·의원을 확보하고 있다.	《수정》 19-1, 19-3, 19-4, 19-5 통합
20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램	20-1. 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다.	《유지》 내용 수정 필요
	20-2. 신체기능유지 및 향상프로그램을 2종류 이상, 주5회 이상 실시하고 있다.	《유지》 필수
	20-3. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.	《유지》 평가기능 강화
21. 인지기능 유지 및 향상 프로그램	21-2. 서비스 지원 일정, 내용, 수준, 방법 등을 계획된 대로 실행하고 있다.	《유지》 수정
	21-3. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.	《유지》 심사기능 강화
	21-4. 프로그램 계획에 따른 기자재 및 도구를 확보하고 있다.	《유지》 수정 정리
	22-1. 야간서비스에 대해 안내하고 있다.	《수정》 22-2 통합
22. 야간 이용 서비스	22-3. 야간 이용자를 위한 침대 또는 침구가 마련되어 있다.	《삭제》 환경청결 서비스와 내용 중복
	24-4. 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있고 지역 내 연계 방안을 마련하고 있다.	《수정》 24-1 통합
25.	25-1. 기관 내 안전관리 담당자가 지정되어 있다.	《유지》 25-1, 25-2 통합

세부 지표	항목	의견 및 반영 내용
안전관리	25-2. 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다.	
	25-3. 안전관리 담당자는 연 1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다.	
26. 감염성 발생 대책 마련	26-2. 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다.	《수정》 26-3 통합
	26-4. 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계 센터와의 연락체계를 확보하고 있다.	《유지》 필수, 26, 27, 28 통합
27. 신체청결 서비스	27-1. 정기적 또는 수시로 두발, 손발톱, 용변 등의 서비스를 제공하고 있다.	《삭제》 공단평가 중복
	27-2. 위생청결서비스 제공 시 이용자의 프라이버시를 보호하고 있다.	《유지》 필수
	27-3. 식후의 양치사항을 확인하고 지도하고 있다.	《삭제》 공단평가 중복
28. 환경청결 서비스	28-1. 프로그램 비품 등의 집기는 별도 보관하고 있다.	《삭제》 통합
	28-2. 침구류는 별도 보관하고 정기적으로 세탁하고 있다.	《삭제》 통합
	28-3. 프로그램 비품 및 침구류의 관리상태가 양호하고 청결하다.	《수정》 28-1, 28-2 통합
29. 건강관찰	29-2. 지역 내 관련센터와 연계하고 있다.	《삭제》 공단평가 중복
	29-3. 주치의나 상용약을 파악하고 있다.	
	29-4. 이용자로부터의 건강에 관한 상담에 응하며 기록·관리하고 있다.	《유지》 투약관리 지표 통합
31. 시설이용 정보 제공	31-2. 인터넷을 통해 시설 입소관련 정보를 얻을 수 있다.	《삭제》 상용
	31-3. 이용 희망자의 방문에 응하는 원칙이 마련되어 있다.	-31번 전체 삭제
32. 서비스 계약 안내	32-2. 서비스 중요사항에 대해 본인 및 가족(보호자)의 의향을 확인하는 서식이 마련되어 있다.	《유지》 필수
	32-3. 서비스 및 계약의 내용에 대해 알기 쉽게 설명하고 있다.	《삭제》 확인내용 모호
33. 이용자와 가족의 의견 반영	33-3. 가족이 참여하는 기회를 제공하고 있다.	
	33-4. 이용자의 가족을 지지·지원하는 체계를 마련·실행하고 있다.	《수정》 33-3, 33-4 통합
34. 이용자 권리 및 사생활 보장	34-1. 윤리강령에 이용자 권리에 대한 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다.	《수정》 34-1, 34-2, 34-3 통합
	34-2. 이용자 권리를 게시하고 있다.	
	34-3. 이용자 및 종사자를 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다.	
	34-4. 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다.	《유지》 필수
35. 이용자 의사 존중	35-1. 이용자와의 상호작용을 위한 종사자 행동 강령이 문서화되어 있다.	《유지》 사안의 구체성 필요
	35-2. 종사자회의나 토론을 통해 대책을 수립하고 있다.	
	35-3. 사안이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계가 마련되어 있다.	
	35-4. 이용자 행위구속의 실행 절차를 명시한 문서가 있다.	

● 회의 결과를 반영하여 지표를 재구조화함.

- 방문요양기관 인증지표와 동일한 영역인 좋은 서비스, 좋은 일자리, 좋은 기관에 맞추어 지표 및 세부 지표를 재분류함.
- 재구조화에 따라 영역별 인증심사 기준을 필수지표 및 일반지표로 분류하여 점수기준을 수정함.

- 서울특별시 시민영양 기본 조례안(2019. 8.7) 내용을 지표에 반영함.
  - 현재 사용하고 있는 ‘영양을 고려한 식사’와 ‘위생적인 조리공간’ 지표는 학계 전문가의 검토와 지표 내용을 제안받아, 일부 지표를 수정하거나 확인 내용 및 참고사항을 보강함.
- 서울시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례(2019.7.18.) 내용을 지표에 반영함.
  - 조례 내용 중 노인 인권보호, 시설 안전성, 재무건전성, 종사자 인권 및 처우 관련 내용의 지표는 유사내용 통합 및 더욱 명확한 문구로 수정, 심사 방법을 보완함.
  - 이용자 만족도 심사지표는 방문요양기관 인증지표의 좋은돌봄 관계와 기관 자체 만족도 조사 결과의 내용을 지표에 추가함.
- ‘2019~2021년 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획(2019.7)’의 내용을 반영함.
  - ‘표준고용계약서 및 표준급여명세서 표준안 사용 시 가점 부여’와 ‘이용자(보호자) 교육을 위한 자료 배포 및 교육 시행’은 서울시에서 현재 준비 중이므로 2020년 공지 이후 적용하는 것으로 지표 확인 방법에 안내함.

■ 2차 인증지표개발회의

- 2차 인증지표개발회의는 지표 영역에 따른 재구조화, 유사내용 통합 및 지표 문장 수정 등이 반영된 지표를 검토함.
  - 각 영역에 따른 지표, 세부 지표, 항목의 적절한 위치에 대한 검토, 각 항목의 현장 확인 내용 검토 및 세부 내용 의견 제시 등
  - 인증지표개발위원, 영양 전문가, 인증제 관련 연구자, 서울시, 인증팀 등 참여함.
- 회의 내용을 반영하여 데이케어센터 인증지표 수정 후 최종지표의 내용은 인증팀 담당자가 검토하였음

〈표 4-10〉 2차 데이케어센터 인증지표개발회의 결과

영역	지표	세부 지표	의견 및 지표 반영 사항
1. 좋은 서비스	1-1. 서비스 계획	1-1-1. 이용자의 욕구 반영	[항목①] 초기상담 및 개별 기록지를 작성하고 있다. [항목②] 적절한 사정 도구를 활용하여 사정하고 있다. → 지표 통합
	1-2. 서비스 제공	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	- 완화는 유지로 용어 수정
		1-2-2. 영양 식사 돌봄	▶ 영양 식사 돌봄 - 이용자 사정 도구 참고 내용에 연하 및 저작 장애 체크리스트 추가 - 영양소 함량 및 기준에너지를 활용한 식사 메뉴 계획은 현장 상황을 고려하여 참고사항으로 수정 - 식단에서 개인 선호도 및 취향 반영하여 수정 - 이용자의 상태에 따른 맞춤형식에 저작 및 연하 상태를 고려한 식사 제

영역	지표	세부 지표	의견 및 지표 반영 사항	
1.			공으로 수정 ▶ 위생적인 조리공간 - 기존 지표를 활용하여 현장 확인이 가능한 지표로 수정이 필요 - 위생환경인 공기청정기, 신선 냉장고 등의 내용은 별도의 예산이 필요하므로 참고 내용으로 수정	
		1-2-3. 건강 돌봄	- 치매돌봄서비스 전체 삭제(공단지표 중복 및 상용) [항목③] 종사자와 이용자를 대상으로 치매 이해 및 학대방지 교육을 실시하고 있다. → 전문인력, 교육 분야 지표에 반영 - 문서 중 개인처방전 삭제(개인 의료정보 노출 우려) [항목④] 위생청결서비스 제공 시 이용자의 사생활을 보호하고 있다. → [2-2.이용자 권리]로 이동	
		1-2-4. 야간 돌봄	[항목②] 야간 이용자를 위한 청결한 침구류가 마련되어 있다. → 삭제(청결 기준 모호) [항목①] '야간운영 인력'은 좋은 기관의 필수지표 [종사자 관리] 부분으로 이동	
	1-3. 서비스 품질*	1-3-1. 서비스 만족	[항목①] 종사자는 이용자의 현재 상태나 욕구를 충분히 파악하고 있으며, 맞춤 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. → 삭제(인증지표 내용 중복) [항목③] 종사자는 이용자에게 서비스의 내용, 목적, 효과 등을 충분히 안내하고 있다. → 삭제(변별력 없음)	
		1-3-2. 좋은돌봄 관계*	[항목①] 종사자와 이용자는 상호존중에 대해 합의하고 이를 실천하고 있다. [항목②] 이용자는 현재 서비스 종사자에게 계속 서비스 받고자 하며, 종사자는 현재 이용자에게 계속 서비스를 제공하고자 한다. → 지표 확인 방법으로 인터뷰 외에 기관별 자체 만족도 조사 결과 여부 반영	
	1-4. 서비스 품질 관리	1-4-1. 사례회의 1-4-2. 재사정	[1-4-1. 사례회의]와 [1-4-2. 재사정] 지표 통합 후 1-3. 서비스 품질로 이동	
	1-5. 권리 보장	1-5-1. 인권 보호	- ⑤번 지표 [항목⑤] 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다. →삭제(상용)	
		1-5-2. 개인정보 보호	[항목①] 개인정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대처 방안을 마련하고 있다. [항목②] 개인정보 공개를 위한 규정 또는 기준을 마련하고 있다. → 지표 통합	
	2. 좋은 일자리	2-1. 전문인력 관리	2-1-1. 종사자 지원	[가중치] 기관장의 가중치는 효용성이 감소하여 삭제 [항목②] 모든 종사자는 객관적인 평가기준에 따라 적절한 보상을 받고 있다. → 인 급여(보수)기준표 확인문서 삭제
			2-1-2. 역량 개발	[항목③] 종사자와 이용자를 대상으로 치매 이해 및 학대방지 교육을 실시하고 있다. → [1-2-3. 치매돌봄서비스] 교육 지표 통합
2-4. 업무환경		2-4-1. 감염성 질환 예방	[항목①] 종사자와 이용자들을 대상으로 정기적인 위생교육을 실시하고 있다.	

영역	지표	세부 지표	의견 및 지표 반영 사항
	관리		응급상황 대처 [항목③] 실내외의 위험요인에 노출이 되지 않도록 관리하고 있다. → 지표 통합
		2-4-2. 응급상황 대처	[항목①] 이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 대책을 마련하고 있다. [항목②] 송영 중 응급상황에 대한 대응방법을 숙지하고 있다. → '감염성 질환 예방 및 응급상황 대처'와 지표 통합 [항목④] 추락 위험 등을 대비하여 안전장치를 설치하고 있다. [항목⑤] 무단이탈 등을 방지하기 위해 적절한 조치하고 있다. → 환경 부분으로 통합
3. 좋은 기관	3-1. 경영 관리	3-1-2. 윤리 경영	[항목②] 종사자의 윤리적인 문제를 관리하고 있다. → 성범죄를 범죄 및 노인학대로 수정
		3-1-3. 윤리위원회	[3-1-2. 윤리경영] ④번 지표로 분리(사회복지사업법 준수) [3-1-3. 윤리위원회] 지표 전체 삭제
	3-2. 재정 및 회계관리	3-2-2. 재정운영*	[항목②] 시설 설치 전 부채의 원금과 이자 상환을 관리하고 있다. → 삭제(시설 차입금 상환계획으로 확인 가능)
		3-2-3. 회계운영	[항목④] 송영서비스 차량을 법인 시설과 공동으로 사용하지 않는다. → 삭제(필수지표로 효용성 없음)
	3-3. 시설 안전관리	3-3-1. 소방안전	[항목④] 소방, 전기, 가스 설비는 정기 점검을 받고 있다. → 현장 상황을 고려하여 1회로 수정
	3-4. 종사자 관리	3-4-1. 종사자 처우 개선*	[항목①] 시설장의 연장근로 및 휴일근무수당을 관리하고 있다. [항목②] 겸직 시설장의 인건비(직책보조비 포함)를 관리하고 있다. → 지표 통합(서울시 운영지침에 근거, 시설장 및 종사자 보수기준 준수로 수정)
기타	<p>▶ 우수사업 가점 지표 우수사업 발굴에 대한 시도는 좋으며 시범 인증 이후 포상제도 검토 필요</p> <p>▶ 기타 의견 - 서울형 인증제의 지향점, 보험공단과의 차별점을 염두에 둔 지표 개발이 필요 - 좋은 일자리 영역은 종사자 처우 관련 세부지표로 위치 변경 - 요양보호사들을 위한 별도의 휴게공간 설치 여부에 대한 지표를 추가</p>		

■ 인증지표 공론화(온라인 의견 수렴)

- 대상: 서울시 데이케어센터 인증 시설과 신규인증 참여 희망 시설 종사자 등
- 일시: 2020.2.3.~2.12(10일간)
- 내용: 온라인 게시를 통한 의견 수렴( 데이케어센터 매뉴얼 및 의견서 양식 게시)
- 방법: 재단 홈페이지 내 서울형 인증 게시판 안내, 서울시 재가노인복지협회 안내 협조 공문 발송, 전자 우편 의견서 접수

● 결과: 주요 질의와 의견은 공청회를 통해 지표 해설과 함께 답변 등

〈표 4-11〉 데이케어센터 인증지표 온라인 질의 수렴 결과

인증지표	질의 내용	질의 답변
1-1-1. 이용자 욕구 반영 ① 초기상담은 검증된 사정도구를 활용하여 실시하고 있다.	- 사정도구 예시를 모두 사용해야 하는지 궁금함. - 프로그램을 사용해서 사정하는 기관은 ADL, IALD을 반영하고 있지 않음. 심사 시 반영하지 않고 사정할 경우, 점수에 영향이 있는지 궁금함.	- 사정 도구는 예시이므로 기관 상황에 맞게 사용 가능. - 인증심사는 사정 시 사정 도구를 활용했는지를 확인함.
1-2-2. 영양 식사 돌봄	- 2015년, 2016년 자료를 참고자료로 활용한 이유	- 전문가 자문에 의해 영양 식사 제공에 초점을 맞추어 지표 개발 (2020년 별도의 연구를 통해 보완 예정).
1-4-1. 인권 보호 ③ 이용자 및 종사자를 대상으로 인권교육을 실시하고 있다.	- '매년 4시간 인권교육'과 '모든 종사자와 이용자 대상 분기별 1회씩 실시'는 인권교육만 해당하는 것인지? 인권교육을 1시간씩 분기별로 4회 하면 되는지 궁금함. - 온라인 인권교육의 경우, 4시간을 한 번에 이수하게 되어있음. - 현재 모든 종사자 대상으로 집합 교육 4시간 및 온라인 교육 6시간을 연 1회 실시하고 있는데, 연 4회 실시는 어떤 내용인지 궁금함.	- 운영자와 종사자의 인권교육은 대면 또는 인터넷 교육을 매년 4시간 시행(노인복지사업법 시행규칙 제1조의 3항). - 종사자와 생활 노인 대상으로 '시설 노인 학대 예방' 교육은 분기별 1회 외부 강사 초빙 교육 시행 (2019년 노인복지사업안내).
3-2-1. 회계 운영 ① 별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자는 신원보증보험에 가입되어 있다. ② 모든 예·결산서 및 통장 잔액을 관리하고 있다. ⑥ 모든 지출은 보조금전용카드(서울복지카드), 법인카드(시설명의 체크카드) 사용 및 증빙서류를 관리하고 있다.	- ① 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙(2020. 1. 7. 개정판) 확인 시, '수입원, 지출원' 용어를 사용하고 있어 확인 요망 - ⑥ 2020년 운영지원계획 질의응답에는 모든 세출예산은 반드시 보조금 전용 카드로 사용해야 한다고 명시되어 있음. 혼선이 예상되며, 문서 내 '회계결의서' 용어 확인	- 수입원, 지출원 용어 수정 - 2020년 운영지원계획의 내용은 현재와 같으며 확인문서를 수정하여 명확하게 제시 [문서] 기관명의 통장, 카드 등 서울복지카드(신규 신청 기관의 경우 법인카드 또는 시설명의 체크카드) 사용 관련 지출 증빙서류 일체.
3-3-1. 소방안전 ③ 안전관리 자격증을 소지한 지정 담당자가 관련 분야 교육을 이수하고 있다. ⑤ 소방 설비 및 시설을 갖추고 있다. [문서] 소방정밀안전검사 필증, 소화기, 비상구, 사고대응 안내서, 방염 필증 등	- 안전관리 자격증을 소지한 담당자가 관련 분야 교육을 이수하고 있다는 부분이 소방안전 관리자가 소방안전 관리교육만을 이수하는 것을 의미하는 것인지 궁금함.  - 소방업체에서 데이케어센터에 꼭 필요한 필증이 아님을 확인함. 소방시설작동기능검사를 매년 받고 있는데, 필증도 있어야 하는지 궁금함.	- 소방안전전문가 시행하는 소방안전 교육을 의미함.  - 소방정밀안전검사 필증 또는 보고서로 수정.

〈표 4-12〉 데이케어센터 인증지표 온라인 의견 수렴 결과

인증지표	의견 내용	의견 답변
1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄 ① 신체기능유지 프로그램을 실시하고 이를 모니터링하고 있다. [문서] 프로그램 결과보고서, 프로그램 일지, 점검 관련 기록	- 데이케어센터는 물리치료사 또는 작업치료사가 배치되지 않아 수행하기 어려움. - 예시의 작업치료와 함께 체조프로그램도 명시 요청. 치료는 전문적인 자격이 있어야 하는 것으로 30인 미만 시설의 데이케어센터에서는 진행하기 어려움.	- 신체기능유지 프로그램은 물리치료, 운동 치료, 작업치료 등을 말하며 이와 관련한 프로그램도 가능함. - 체조프로그램 예시 추가.
1-2-2. 영양 식사 돌봄 ③ 이용자의 특정 질환, 특이체질, 저작 및 연하 상태, 영양 상태를 고려한 식사를 제공한다.	- 데이케어센터는 병원이 아니므로 개인의 특정 질환 및 체질을 고려한 식사를 제공하고 이를 일지로 작성하는 것은 무리가 있음. 특히 병설의 경우, 단체 급식을 통해 식사 제공이 이루어지고 고 있음	- 기존 지표 유지. 기관에서 식사를 급식으로 운영하더라고 일부 이용자의 상태에 따른 식사 제공이 이루어져야 식사가 가능할 것임(고혈압 당뇨, 알레르기 등). - 2020년 별도의 연구를 통해 보완 예정임.
1-3-1. 사례회의 및 재사정 ② 정기적으로 사례회의가 개최되고 있는지 확인한다.	- 19년도 지표 기준(전체 이용자가 아닌 사례회의가 필요한 이용자 대상 최소 분기별 1회 이상 진행)으로 변경 요망. - 데이케어센터 운영 시, 이용자의 이용주기가 1일~1주일 등 단기인 경우는 사례 관리를 진행하기 어려움.	- 전체 이용자 대상 요건은 19년 말 인증팀 관계자 회의 결과를 반영하였음 - 1주일 미만 이용자에게 대한 사례회의의 진행 여부는 추후 관계자들의 검토 및 논의 필요.
1-3-2. 서비스 만족 ① 종사자는 이용자와 좋은돌봄 관계를 만들기 위해 노력하고 있다.	- tip의 제시 내용은 개인적인 기준이라고 생각하며, '공손한 태도' 등의 용어는 인증 요원에 따라 기준치가 달라질 수 있음. - '이용자와 종사자 모두 존중과 존칭을 사용하는 수준에서 요구를 잘 들어준다.' 등으로 수정 요망.	- 이용자와 종사자의 좋은돌봄 관계를 유인하기 위한 지표로써 실시 예정이며, 실행 결과에 대해서는 추후 논의 가능.
1-4-1. 인권 보호 ③ 이용자 및 종사자를 대상으로 인권교육을 실시하고 있다.	- 모든 종사자 대상 인권교육을 제시하고 있으나, 1일 1시간 근무의 운전원이나 토요일 1일만 근무하는 주 15시간 미만의 초단시간 근로자는 제외 요망. - 집합교육과 온라인 교육을 구분하여 시간을 정확하게 명시 요청. 대부분 기관은 온라인 교육하고 있음.	- 기존 지표 내용 유지. - 운영자와 종사자의 는 인권교육은 대면 또는 인터넷 교육 매년 4시간(노인복지사업법 시행규칙 제1조의 3항). - 종사자와 생활 노인 대상으로 '시설 노인 학대 예방' 교육은 분기별 1회 외부 강사 초빙 교육 시행(2019년 노인복지사업안내).
1-4-2. 개인정보 보호 ① 개인 정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대처 방안을 마련하고 있다.	- 회계와 자원봉사자 관리만 전산화 시스템으로 수행하고, 이용자 및 프로그램 관리는 제외를 요청함. 이용자와 직접 대면 시간이 확보 필요.	- 기존 지표 유지.
2-1-1. 처우개선 ④ 야간서비스를 위한 운영 인력이 별도로 배치되어 있다.	- 야간서비스 운영 인력의 '별도'라 함은 해석에 따라 논쟁의 여지가 있음(13시~22시까지 근무자가 있으면, 인정을 안 할 수 있음). - 야간서비스를 위한 운영 인력배치가 서울시 운영지침에 따라 수정 요망	- 2020년 서울시 운영지침에 의한 반영은 추후 관계자들의 검토 및 논의를 통해 결정.

인증지표	의견 내용	의견 답변
2-2-1. 채용 및 근무 ④ 종사자를 위한 휴게공간이 마련되어 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소규모 데이케어센터의 경우, 종사자를 위한 별도의 휴게공간을 만들기에는 시설 내부공간이 부족함.</li> <li>- 휴게공간이 생활실과 공동 사용 가능 여부(공용 공간 인정 여부), 또는 프로그램실이 공실일 경우 휴게실로 사용 가능 여부 궁금함.</li> <li>- 종사자 처우와 관련된 법적 기준에 없는 휴게공간 확보보다 휴식시간 준수 여부를 확인하는 것이 현실적인 대안임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 요양보호사 처우개선을 위한 지표로 휴게공간 마련 여부를 확인하고자 함.</li> <li>- 휴게공간의 구체적인 인정 범위는 추후 관계자들의 검토 및 논의를 통해 결정</li> <li>- 서울시는 요양보호사 표준근로계약서에 휴식시간 포함 여부 검토 중임<sup>5)</sup>.</li> </ul>
2-2-2. 역량 개발 ① 종사자는 업무 및 서비스 제공에 필요한 교육과 슈퍼비전을 실행하고 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례회의나 주간회의가 아닌 슈퍼비전 일지를 기록하기는 현실적인 어려움이 있음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 지표 유지.</li> </ul>
3-1-2. ② 지난 3년간 법인 및 기관의 임종사자 등이 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다. [문서] 종사자의 범죄 및 노인학대 경력조회서, 운영규정 및 취업규칙 확인 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 윤리경영: '범죄(성범죄) 경력조회' 연 1회 → 신규입사자 채용 시로 변경 요망</li> <li>- 범죄조회경력은 법적 근거가 없어서 신규 종사자 채용 전에는 가능하지만, 기존 종사자들의 재조회는 불가능함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존의 범죄(성범죄)에 노인학대 범죄경력 조회가 추가되어 연 1회임(노인복지법 제39조의17, 노인 관련 기관의 취업제한 등).</li> <li>- 노인학대관련범죄는 현재 자치구에 따라 경찰서의 협조가 용이하지 않거나, 구청에서 수시로 점검하기도 함.</li> <li>- 범죄경력 및 노인학대관련범죄 조회는 채용 전 1회, 전체 직원에 대한 점검은 3년간 관련 공문을 확인하는 것으로 문구 수정.</li> </ul>
2-2-1. 채용 및 근무 ③ 종사자의 고충 처리절차가 마련되어 있다. [문서] 운영규정 및 취업규칙, 고충처리위원회 회의록, 업무개선 제안서, 의견 수렴 도구 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용노동부에 신고가 완료된 취업규칙의 경우, 인증 심사원의 추가적인 규칙 확인은 불필요함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 지표 유지.</li> </ul>
3-2-1. ② 모든 예·결산서 및 통장 잔액을 관리하고 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 예산의 경우, 집행하는 회기 중에 통장 잔액을 확인하기 어려움. 더불어 관항목 오류 역시 명확한 기준이 없다면 판단하기 어려운 사례가 있음. 재무회계규칙보다 정확하고 구체적인 계정사용지침 근거 마련이 필요함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 예산 및 결산서를 기준으로 통장 잔액 확인.</li> </ul>
3-3-1. 소방안전 ③ 안전관리 자격증을 소지한 지정 담당자가 관련 분야 교육을 이수하고 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 병설의 경우 건물당 1명이 안전관리 담당자를 신고하고, 신고된 담당자는 2년에 1회 교육을 받고 있음. 한 건물 내에 관리 담당자가 교육을 연 1회 받기도 어려우며, 교육대상이 되지 않음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 지표 유지.</li> <li>- 사이버 교육 가능 추가.</li> </ul>
3-3-2. 안전한 환경 ② 비상 안전 개폐 장치를 설치하고 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지관 병설로 운영되는 센터의 경우, 복지관 건물 내부에 센터가 있어 1층, 2층 두 곳을 사용함. 복지관 건물 특성상 승강기를 복지관이</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 예외적인 상황의 경우 관계자 회의를 통해 논의하여 결정(19년 심의 기준).</li> </ul>

인증지표	의견 내용	의견 답변
	용자와 공동 사용할 수밖에 없어 지문인식으로 센터 어르신의 출입을 자제할 수 없는 실정을 고려하여 주기 바람.	
3-4-1. 감염성 질환 및 응급상황 대처 ③ 정기적으로 방역 소독을 실시하고 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다. [관찰] 현장 관찰, 방역 필증, 방역 소독 및 예방접종 실시 기록물	- 해당 지표 확인을 '방역 소독 및 예방접종 실시 기록물'이라고 명시해 두었으나, 독감예방접종의 경우 이용자 신체의 문제가 발생하였을 때 책임 여부를 판단하기 어려운 측면이 있음.	- 지표 내용과 부합하지 않아 예방접종 실시 기록물은 삭제

### 3) 노인의료복지시설 인증지표 타당성 검증 및 보완

#### (1) 타당성 검토

##### ■ 개요

- 노인의료복지시설 인증지표의 타당성 검증은 실제 인증심사의 대상이 되는 세부 지표와 항목 단위에서 실행하는 것이 적절한 것으로 판단됨.
  - 노인의료복지시설 인증지표는 데이케어센터와 마찬가지로 영역 → 지표 → 세부 지표 → 항목의 4단계의 위계적 구조로 되어있음.
  - 현재 노인의료복지시설 인증지표는 5개 영역(필수요건, 기본요건, 맞춤돌봄, 안심돌봄, 인권 보호), 21개 지표, 37개 세부 지표, 142개 항목으로 구성되어 있음.
- 타당성 검증은 지표의 중요도와 난이도, 연관도의 세 가지 변수를 대상으로 수행함.
  - 중요도는 해당 항목의 내용이 어르신 돌봄서비스의 질적 향상에 중요한 정도를 의미함.
  - 난이도는 기관이 해당 항목을 충족하는 데 필요한 노력의 정도를 의미함.
  - 연관도는 해당 항목과 세부 지표 간의 관련성을 의미함.
- 중요도와 난이도, 연관도를 종합적으로 판단하여 인증심사 지표로서 적합한지 아닌지를 판별하고자 하였음.
  - 지표의 중요도와 난이도, 연관도는 각각 5점 척도로 측정되었으며, 타당성 검증 결과에 기초하여 기존 지표들(항목)의 유지, 강화, 부분적 또는 전면적 개선의 필요 여부를 판단하고자 함.

##### ■ 기술 분석 및 신뢰도 분석

- 노인의료복지시설 인증지표의 중요도와 난이도, 연관도를 분석한 결과, 데이케어센터와 마찬가지로 중요도와 연관도보다 난이도는 상대적으로 낮은 수준인 것을 확인함.

5) 송인주 외. 2019. 요양보호사 처우개선 방안 연구. 서울시복지재단

- 37개 세부 지표(142개 항목)의 중요도 평균값은 4.43점이며, 연관도 4.33점, 난이도 2.74점 순으로 나타남.
- 데이케어센터 조사 결과(중요도 4.56점, 연관도 4.31점, 난이도 2.69점)와 비교해 보면, 중요도와 난이도는 다소 낮고 연관도는 조금 높은 수준임.
- 종합하면, 현재의 체계 지표가 좋은돌봄의 실천 여부를 심사하는데 필요한 중요한 기준들을 포함하고 있으며, 세부 지표와 항목 간의 연관성도 전반적으로 높은 것으로 판단됨.
- 중요도의 경우 1. 사업계획 수립 및 평가, 2. 전문인력 관리, 7. 안전설비, 8. 이용자 인권보호, 17. 초기사정, 22. 의료케어, 25. 욕창, 26. 낙상, 28. 시설 내·외부 위험요인 방지, 29. 사고대책 마련, 30. 재해 및 화재방지, 31. 안전관리, 32. 응급상황 발생대책 마련, 34. 오염물 관리대책 마련, 37. 개인정보의 관리 및 비밀보장이 전반적으로 높은 수준을 보임.
  - 반면에 13. 쾌적한 환경과 27. 퇴소절차는 모든 항목이 평균 이하인 것으로 파악됨(표에서 굵은 숫자로 표기).
- 난이도는 3. 윤리경영 노력과 14. 공간 및 설비, 16. 지역사회 연계행사 개최 및 참여, 18. 급여성제공계획, 19. 사례회의, 20. 재사정, 23. 신체기능유지 및 향상, 24. 인지기능유지 및 관리, 26. 낙상과 관련한 항목들의 평균값이 높게 나타남.
  - 4. 재정운영의 투명성, 5. 위생적인 조리공간, 31. 안전관리, 33. 감염병 발생대책 마련, 34. 오염물 관리대책 마련, 37. 개인정보의 관리 및 비밀보장에 포함된 항목들은 모두 평균보다 난이도가 낮아 강화가 필요한 부분임.
- 연관도는 4. 재정운영의 투명성과 8. 이용자 인권보호, 17. 초기사정, 18. 급여성제공계획, 25. 욕창, 26. 낙상, 28. 시설내외부 위험요인 방지, 29. 사고대책 마련, 32. 응급상황 발생대책 마련이 세부 지표와 항목들과의 연관성이 전체적으로 높게 나타남.
  - 반면 1. 사업계획 수립 및 평가, 6. 정서 및 여가지원서비스, 13. 쾌적한 환경, 14. 공간 및 설비, 15. 정보문서관리, 16. 지역사회 연계행사 개최 및 참여, 27. 퇴소절차, 36. 이용자 배려 및 사생활 보장은 세부 지표와 항목 간의 연계성을 높일 수 있는 조정이나 항목, 세부 지표 간의 통합이 필요한 것으로 판단됨.

〈표 4-13〉 노인의료복지시설 중요도, 난이도, 연관도 기술 분석

세부 지표	설문 문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
전체		4.43	2.74	4.33
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1	4.444	2.667	3.833
	1-2	4.333	2.889	3.944
	1-3	4.500	2.778	4.167
	1-4	4.444	2.889	4.056
	1-5	4.500	3.222	4.167
2. 전문인력 관리	2-1	4.667	2.333	4.333
	2-2	4.500	2.444	4.333
	2-3	4.556	2.111	4.222
	2-4	4.611	2.222	4.222
	2-5	4.611	2.944	4.389
3. 윤리경영 노력	3-1	4.556	3.111	4.389
	3-2	4.444	2.889	4.500
	3-3	4.278	2.889	4.333
	3-4	4.167	2.833	4.111
4. 재정운영의 투명성	4-1	4.444	2.222	4.389
	4-2	4.556	2.667	4.556
	4-3	4.333	2.278	4.333
	4-4	4.500	2.500	4.500
5. 위생적인 조리공간	5-1	4.500	2.500	4.389
	5-2	4.056	2.389	4.111
	5-3	4.389	2.667	4.333
	5-4	4.056	2.556	4.056
6. 정서 및 여가지원서비스	6-1	4.278	2.833	4.056
	6-2	4.222	3.167	4.000
	6-3	4.333	2.667	4.167
7. 안전설비	7-1	4.556	2.722	4.111
	7-2	4.556	2.778	4.444
	7-3	4.500	2.667	4.444
	7-4	4.667	2.833	4.500
	7-5	4.611	2.500	4.556
8. 이용자 인권보호	8-1	4.667	2.556	4.444
	8-2	4.611	2.611	4.444
	8-3	4.444	2.722	4.389
	8-4	4.611	3.056	4.389
9. 종사자 인권보호	9-1	4.222	2.778	4.167
	9-2	4.167	2.833	4.278
	9-3	4.444	2.722	4.333
	9-4	4.389	3.000	4.333

세부 지표	설문 문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
전체		4.43	2.74	4.33
10. 운영위원회	10-1	4.333	2.444	4.333
	10-2	4.222	2.389	4.278
	10-3	4.444	2.611	4.333
	10-4	4.389	2.833	4.333
11. 전문인력 채용	11-1	4.167	2.278	4.278
	11-2	4.556	2.333	4.167
	11-3	4.500	3.111	4.222
	11-4	4.278	2.889	4.333
	11-5	4.444	2.111	4.111
12. 종사자 교육	12-1	4.278	2.889	4.278
	12-2	4.278	2.556	4.333
	12-4	4.167	2.944	4.111
13. 쾌적한 환경	13-1	4.167	2.444	4.278
	13-2	4.167	2.667	4.222
	13-3	4.056	2.889	4.167
	13-4	4.167	2.778	4.056
14. 공간 및 설비	14-1	4.000	3.111	3.778
	14-2	4.389	2.833	4.056
	14-3	4.222	2.944	4.000
15. 정보문서관리	15-1	4.222	2.722	4.000
	15-2	4.333	3.056	4.222
	15-3	4.222	2.556	4.167
	15-4	4.056	2.556	4.000
16. 지역사회 연계행사 개최 및 참여	16-1	4.056	3.278	4.111
	16-2	3.889	2.944	4.000
	16-3	4.222	2.778	4.167
	16-4	3.944	2.778	4.000
17. 초기사정	17-1	4.556	2.556	4.611
	17-2	4.611	2.722	4.556
	17-3	4.611	2.667	4.500
	17-4	4.667	2.833	4.611
18. 급여제공계획	18-1	4.611	2.778	4.500
	18-2	4.500	3.111	4.500
	18-3	4.278	3.389	4.444
19. 사례회의	19-1	4.167	3.444	4.500
	19-2	4.389	2.889	4.444
	19-3	4.333	3.333	4.222
	19-4	4.389	3.167	4.667

세부 지표	설문 문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
전체		4.43	2.74	4.33
20. 재사정	20-1	4.333	2.778	4.500
	20-2	4.389	3.056	4.500
	20-3	4.500	3.111	4.611
	20-4	4.167	3.500	4.222
21. 영양을 고려한 식사	21-1	4.500	2.278	4.333
	21-2	4.667	2.611	4.667
	21-3	4.444	2.389	4.500
	21-4	4.222	2.611	4.500
	21-5	4.167	3.389	4.167
22. 의료케어	22-1	4.611	3.167	4.500
	22-2	4.333	2.500	4.167
	22-3	4.778	2.833	4.667
23. 신체기능유지 및 향상	23-1	4.222	3.111	4.278
	23-2	4.500	3.000	4.333
	23-3	4.222	3.444	4.389
24. 인지기능유지 및 관리	24-1	4.111	2.778	4.111
	24-2	4.333	2.833	4.333
	24-3	4.333	3.000	4.333
	24-4	4.333	3.222	4.389
25. 욕창	25-1	4.722	2.722	4.611
	25-2	4.722	2.667	4.444
	25-3	4.722	2.722	4.722
	25-4	4.722	2.944	4.722
26. 낙상	26-1	4.667	2.778	4.611
	26-2	4.556	2.611	4.444
	26-3	4.722	3.056	4.611
	26-4	4.500	2.778	4.333
27. 퇴소절차	27-1	3.778	2.556	3.944
	27-2	3.722	2.611	3.944
	27-3	3.833	3.000	3.778
	27-4	4.278	2.944	3.889
28. 시설 내·외부 위험요인 방지	28-1	4.722	2.944	4.778
	28-2	4.500	2.889	4.500
	28-3	4.833	3.000	4.722
29. 사고대책 마련	29-1	4.833	2.167	4.556
	29-2	4.833	2.222	4.778
	29-3	4.889	2.611	4.778
	29-4	4.667	2.833	4.611
	29-5	4.667	2.722	4.444

세부 지표	설문 문항 번호	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
전체		4.43	2.74	4.33
30. 재해 및 화재방지	30-1	4.611	2.389	4.611
	30-2	4.611	2.944	4.500
	30-3	4.500	2.500	4.111
	30-4	4.500	2.222	4.222
31. 안전관리	31-1	4.722	2.556	4.556
	31-2	4.611	2.667	4.389
	31-3	4.444	2.667	4.278
	31-4	4.611	2.389	4.389
32. 응급상황 발생 대책 마련	32-1	4.611	2.500	4.444
	32-2	4.778	2.167	4.611
	32-3	4.722	2.111	4.389
	32-4	4.667	3.000	4.500
33. 감염병 발생 대책 마련	33-1	4.778	2.222	4.611
	33-2	4.833	2.667	4.722
	33-3	4.667	2.222	4.444
	33-4	4.722	2.333	4.667
	33-5	4.389	2.167	4.111
34. 오염물 관리 대책 마련	34-1	4.444	2.444	4.056
	34-2	4.611	2.611	4.444
	34-3	4.611	2.611	4.389
35. 이용자 권리 보장	35-1	4.222	2.333	4.278
	35-2	4.556	2.889	4.500
	35-3	4.667	2.778	4.667
36. 이용자 배려 및 사생활 보장	36-1	4.556	2.667	4.278
	36-2	4.167	2.389	4.111
	36-3	4.556	2.778	4.389
	36-4	4.111	2.389	4.056
37. 개인정보의 관리 및 비밀보장	37-1	4.500	2.444	4.167
	37-2	4.444	2.389	4.111
	37-3	4.500	2.556	4.333

- 향후 분석을 위해 개별 항목들의 값의 평균을 세부 지표의 값으로 활용할 수 있는지 검증하기 위해 신뢰도 검증을 하였음.
  - Cronbach's Alpha는 하위 항목 간에 응답의 일관성을 확인하는 통계치 임. 이 값이 높을수록 세부 지표에 포함된 항목들의 응답 값들이 일관성을 유지하고 있는 것을 의미함.
  - 사회과학 연구에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있는 것으로 평가하며, 더욱 엄격하게는 0.7 이상의 기준을 적용하고 있음.

- 아래 표에서 제시되고 있듯이 모든 세부 지표의 Cronbach's Alpha 값이 0.6을 상회하고 있고, 중요도의 3개 세부 지표와 연관도의 5개 세부 지표 만이 0.6-0.7 사이에 있고 나머지 지표들은 0.7을 상회하고 있어 통계적 신뢰도는 확보된 것으로 판단됨.

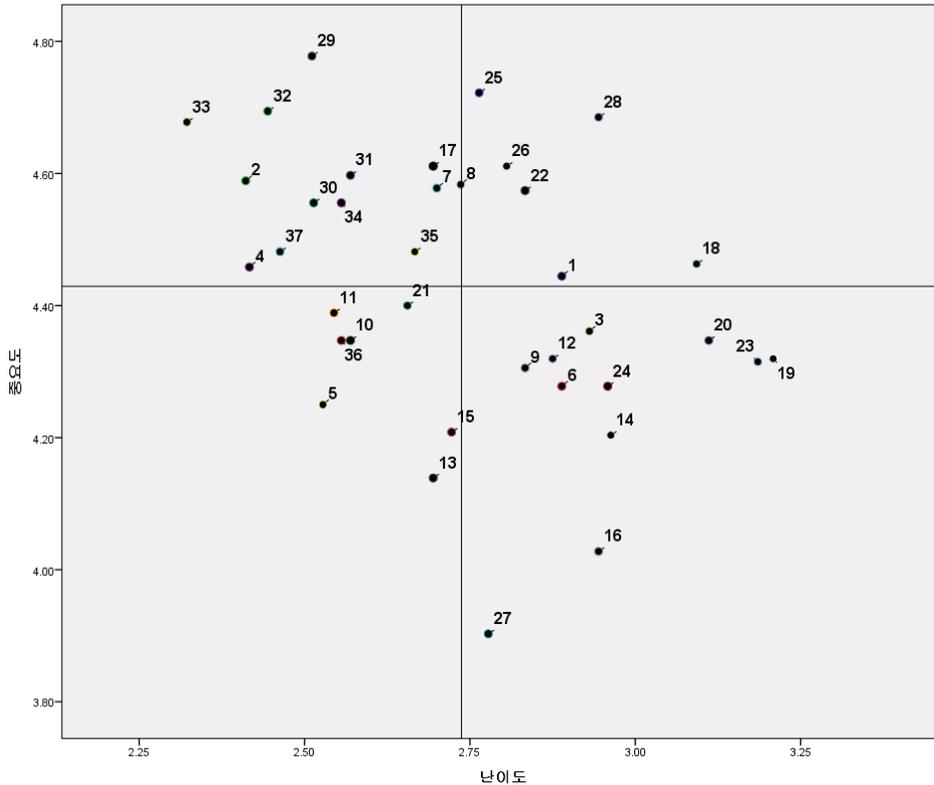
〈표 4-14〉 노인의료복지시설 응답치 신뢰도 분석

세부 지표	항목 수	중요도	난이도	연관도
		Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
1. 사업계획 수립 및 평가	5	0.698	0.888	0.873
2. 전문인력 관리	5	0.884	0.924	0.935
3. 윤리경영 노력	4	0.904	0.891	0.894
4. 재정운영의 투명성	4	0.972	0.923	0.971
5. 위생적인 조리공간	4	0.937	0.966	0.948
6. 정서 및 여가지원서비스	3	0.963	0.877	0.909
7. 안전설비	5	0.921	0.952	0.915
8. 이용자 인권보호	4	0.839	0.937	0.925
9. 종사자 인권보호	4	0.924	0.965	0.932
10. 운영위원회	4	0.898	0.945	0.900
11. 전문인력 채용	5	0.829	0.914	0.930
12. 종사자 교육	4	0.913	0.881	0.898
13. 쾌적한 환경	4	0.863	0.872	0.939
14. 공간 및 설비	3	0.641	0.863	0.718
15. 정보문서관리	4	0.954	0.933	0.967
16. 지역사회 연계행사 개최 및 참여	4	0.909	0.896	0.971
17. 초기사정	4	0.831	0.960	0.884
18. 급여제공계획	3	0.832	0.732	0.630
19. 사례회의	4	0.930	0.879	0.789
20. 재사정	4	0.915	0.895	0.841
21. 영양을 고려한 식사	5	0.834	0.945	0.890
22. 의료케어	3	0.699	0.791	0.797
23. 신체기능유지 및 향상	3	0.816	0.863	0.935
24. 인지기능유지 및 관리	4	0.874	0.869	0.916
25. 욕창	4	0.796	0.902	0.823
26. 낙상	4	0.864	0.929	0.833
27. 퇴소절차	4	0.877	0.844	0.951
28. 시설 내·외부 위험요인 방지	3	0.743	0.964	0.639
29. 사고 대책 마련	5	0.884	0.940	0.870
30. 재해 및 화재 방지	4	0.943	0.927	0.928

세부 지표	항목 수	중요도	난이도	연관도
		Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
31. 안전관리	4	0.926	0.972	0.949
32. 응급상황 발생 대책 마련	4	0.874	0.896	0.684
33. 감염병 발생 대책 마련	5	0.794	0.948	0.652
34. 오염물 관리 대책 마련	3	0.976	0.940	0.918
35. 이용자 권리 보장	3	0.833	0.859	0.696
36. 이용자 배려 및 사생활 보장	4	0.792	0.856	0.903
37. 개인정보의 관리 및 비밀보장	3	0.966	0.957	0.940

### ■ 세부지표별 중요도-난이도 분석

- 36개 세부 지표들의 중요도와 연관도를 파악하기 위해 IPA(Importance Performance Analysis)를 실시하였음.
  - 세부 지표별 중요도 및 난이도는 세부 지표에 포함된 하위 항목들의 값의 평균으로 산정되었으며, 전체 평균값을 기준으로 높은 값과 낮은 값을 구분하여 4분면에 위치하도록 하였음.
- 앞서 설명한 바와 같이 중요도는 세부 지표가 좋은돌봄의 실행 여부를 얼마나 잘 확인할 수 있는지 그 효과성을 의미하며, 난이도는 실제 기관에서 지표대로 운영하는 것이 갖는 어려움의 정도를 말함.
- 중요도와 난이도가 모두 평균 이상으로 높은 세부 지표는 총 6개 임.
  - 이 경우 현재의 세부 지표에 포함된 항목들의 구성과 난이도를 유지하는 것이 타당할 것으로 판단됨.
- 중요도는 높지만, 난이도가 낮은 세부 지표는 총 13개로서 하위 항목들의 난이도를 높이는 방향으로 개선이 필요함.
- 중요도와 난이도가 모두 낮은 지표는 7개이며, 중요도는 낮은 반면에 난이도가 높은 지표가 11개 임.
  - 이들 지표는 인증지표에서 제외하거나 타 지표와의 통합을 검토할 필요성이 있음.



[그림 4-4] 노인의료복지시설 IPA(중요도·난이도) 그래프

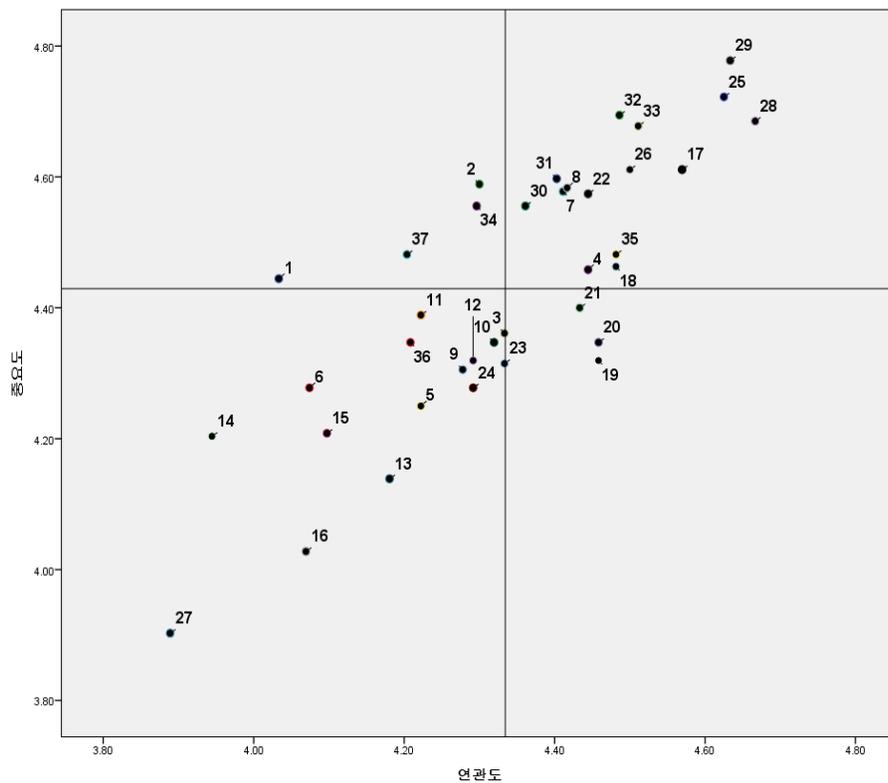
<표 4-15> 노인의료복지시설 IPA(중요도·난이도) 분석

2사분면(중요도低-난이도高) 항목	1사분면(중요도高-난이도高) 항목
3. 윤리경영 노력, 6. 정서 및 여가지원서비스 9. 종사자 인권보호, 12. 종사자 교육, 14. 공간 및 설비, 16. 지역사회 연계 행사 개최 및 참여 19. 사례회의, 20. 재사정 23. 신체기능유지 및 향상 24. 인지기능유지 및 관리, 27. 퇴소절차	1. 사업계획 수립 및 평가 18. 급여제공계획 22. 의료케어 25. 욕창, 26. 낙상 28. 시설 내·외부 위험요인 방지
3사분면(중요도低-난이도低) 항목	4사분면(중요도高-난이도低) 항목
5. 위생적인 조리공간 10. 운영위원회, 11. 전문인력 채용 13. 쾌적한 환경, 15. 정보문서관리 21. 영양을 고려한 식사 36. 이용자 배려 및 사생활 보장	2. 전문인력 관리, 4. 재정운영의 투명성 7. 안전설비, 8. 이용자 인권보호, 17. 초기사정, 29. 사고 대책 마련, 30. 재해 및 화재 방지, 31. 안전관리, 32. 응급상황 발생 대책 마련 33. 감염병 발생 대책 마련, 34. 오염물 관리 대책 마련, 35. 이용자 권리 보장, 37. 개인정보의 관리 및 비밀보장

■ 세부지표별 중요도-연관도 분석

- 연관도는 세부 지표에 포함된 각 항목이 세부 지표가 지향하는 바를 얼마나 잘 평가할 수 있는지의 연관성을 파악하는 변수임.

- 중요도와 연관도가 모두 평균 이상으로 높은 세부 지표는 총 15개임.
  - 현재의 세부 지표와 항목들의 구성을 유지하는 것이 바람직함.
- 중요도는 높지만, 연관도가 낮은 세부 지표는 총 4개로서 항목들의 재구성이 필요할 것으로 판단됨.
- 중요도와 연관도가 모두 낮은 세부 지표(15개)는 인증지표에서 제외하거나 세부 지표 또는 항목 수준에서 다른 지표 또는 항목과의 통합이 필요한 부분임.
  - 마찬가지로 중요도는 낮고 난이도가 높은 세부 지표(3개)도 제외 또는 통합이 효과적일 것으로 보임.



[그림 4-5] 노인의료복지시설 IPA(중요도·연관도) 그래프

〈표 4-16〉 노인의료복지시설 IPA(중요도·연관도) 분석

2사분면(중요도低-난이도高) 항목	1사분면(중요도高-난이도高) 항목
19. 사례회의 20. 재사정 21. 영양을 고려한 식사	4. 재정운영의 투명성, 7. 안전설비, 8. 이용자 인권보호, 17. 초기사정, 18. 급여제공계획, 22. 의료케어, 25. 옥창, 26. 낙상, 28. 시설 내·외부 위험요인 방지 29. 사고 대책 마련, 30. 재해 및 화재 방지 31. 안전관리, 32. 응급상황 발생 대책 마련 33. 감염병 발생 대책 마련, 35. 이용자 권리 보장
3사분면(중요도低-난이도低) 항목	4사분면(중요도高-난이도低) 항목
3. 윤리경영 노력, 5. 위생적인 조리공간 6. 정서 및 여가지원서비스, 9. 종사자 인권보호, 10. 운영위원회, 11. 전문인력 채용, 12. 종사자 교육 13. 쾌적한 환경, 14. 공간 및 설비, 15. 정보문서관리 16. 지역사회 연계 행사 개최 및 참여 23. 신체기능유지 및 향상, 24. 인지기능유지 및 관리 27. 퇴소절차, 36. 이용자 배려 및 사생활 보장	1. 사업계획 수립 및 평가 2. 전문인력 관리 34. 오염물 관리 대책 마련 37. 개인정보의 관리 및 비밀보장

- 노인의료복지시설 인증지표의 타당성을 검증한 결과 중요도와 연관도는 상대적으로 높은 수준으로 유지되고 있는 반면에 난이도의 수준은 다소 부족한 것으로 파악됨.
  - 이와 같은 결과는 최근의 인증심사 결과와도 상당 부분 부합하는 것으로 볼 수 있음.
- 노인의료복지시설 인증지표의 중요도와 난이도, 연관도를 종합적으로 분석한 결과가 아래의 표에 제시되어 있음.
  - 먼저 중요도와 난이도, 연관도가 모두 높게 나타난 5개 세부 지표는 현재의 지표 체계를 유지해도 될 것으로 판단됨.
  - 중요도와 연관도는 높으나 난이도가 상대적으로 낮은 10개 세부 지표는 심사의 변별력을 높일 수 있도록 강화할 필요성이 있음.
  - 반면에 중요도와 난이도, 연관도가 모두 낮은 6개 세부 지표는 지표 체계에서 제외하거나 타 지표와의 통합과 같은 전면적 개편이 필요할 것임.
  - 나머지 16개 세부 지표 역시 관련 법률이나 정책의 변화, 그리고 현장의 서비스 제공 수준 등을 고려하여 부분적인 개선을 검토하는 것이 요망됨.

〈표 4-17〉 노인의료복지시설 중요도·난이도·연관도 종합 분석

구분	세부 지표
유지 필요 (중요도高-난이도高-연관도高) : 5개 세부 지표	18. 급여제공계획, 22. 의료케어 25. 욕창, 26. 낙상, 28. 시설 내·외부 위험요인 방지
강화 필요 (중요도高-난이도低-연관도高) : 10개 세부지표	4. 재정운영의 투명성, 7. 안전설비, 8. 이용자 인권보호, 17. 초기사정 29. 사고 대책 마련, 30. 재해 및 화재 방지, 31. 안전관리 32. 응급상황 발생 대책 마련, 33. 감염병 발생 대책 마련, 35. 이용자 권리 보장
부분 개선 필요 (기타) : 16개 세부지표	1. 사업계획 수립 및 평가, 2. 전문인력 관리, 3. 윤리경영 노력 6. 정서 및 여가지원서비스, 9. 종사자 인권보호, 12. 종사자 교육 14. 공간 및 설비, 34. 오염물 관리 대책 마련, 37. 개인정보의 관리 및 비밀보장, 19. 사례회의, 20. 재사정, 21. 영양을 고려한 식사 16. 지역사회 연계 행사 개최 및 참여, 23. 신체기능유지 및 향상 24. 인지기능유지 및 관리, 27. 퇴소절차
전면적 개선 필요 (중요도低-난이도低-연관도低) : 6개 세부지표	5. 위생적인 조리공간, 10. 운영위원회, 11. 전문인력 채용 13. 쾌적한 환경, 15. 정보문서관리, 36. 이용자 배려 및 사생활 보장

#### ■ 항목 지표별 IPA 분석 결과

- 142개의 항목에 대한 중요도-난이도, 난이도-연관도, 중요도-연관도를 알아보기 위해 5개 영역별로 나누어 IPA 분석을 함.
  - 특히 IPA 그래프 각각의 중요도-난이도, 난이도-연관도, 중요도-연관도 관계에서 평균값 이하로 모두 낮게 나타난 항목을 추출하여(3사분면) 인증지표에서 제외하거나 유사한 내용의 지표와 통합하여 수정하고자 함. 영역별 평균값은 다음과 같음.

〈표 4-18〉 노인의료복지시설 IPA 분석 영역별 평균값

세부 지표	중요도 평균	난이도 평균	연관도 평균
1. 필수요건	4.427	2.704	4.279
2. 기본요건	4.234	2.759	4.161
3. 맞춤형돌봄	4.413	2.917	4.408
4. 안심돌봄	4.649	2.552	4.480
5. 인권보호	4.437	2.562	4.298

- IPA 그래프의 4개의 분면에 나타난 설문 문항은 다음과 같음.

〈표 4-19〉 노인의료복지시설 영역별 IPA 분석

	1사분면 설문 문항	2사분면 설문 문항	3사분면 설문 문항	4사분면 설문 문항
1. 필수지표	중요도-난이도 1-3, 1-4, 1-5, 2-5, 3-1, 7-1, 7-2, 7-4, 8-3, 8-4, 9-3(총 11개)	1-1, 4-1, 4-2, 4-4, 5-1, 7-3, 7-5, 8-1, 8-2(총 9개)	4-3, 5-2, 5-3, 5-4, 6-3(총 5개)	1-2, 3-2, 3-3, 3-4, 6-1, 6-2, 9-1, 9-2, 9-4 (총 9개)
	중요도-연관도 2-2, 2-2, 2-5, 3-1, 3-2, 4-1, 4-2, 4-4, 5-1, 7-2, 7-3, 7-4, 7-5, 8-1, 8-2, 8-4, 9-3(총 16개)	3-3, 4-3, 5-3, 8-3, 9-4 (총 5개)	1-2, 3-4, 5-2, 5-4, 6-1, 6-2, 6-3, 9-1, 9-2(총 9개)	1-1, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 7-1(총 7개)
	난이도-연관도 2-5, 3-1, 3-2, 3-3, 7-2, 7-4, 8-3, 8-4, 9-2, 9-3(총 10개)	2-1, 2-2, 4-1, 4-2, 4-3, 4-4, 5-1, 5-3, 7-3, 7-5, 8-1, 8-2 (총 12개)	1-1, 2-3, 2-4, 5-2, 5-4, 6-3 (총 6개)	1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 3-4, 6-1, 6-2, 7-1, 9-1, 9-4(총 10개)
2. 기본요건	중요도-난이도 10-4, 11-3, 11-4, 12-1, 12-3, 14-2, 15-2(총 7개)	10-1, 10-3, 11-2, 11-5, 12-2 (총 5개)	10-2, 11-1, 13-1, 13-2, 15-1, 15-3, 15-4(총 7개)	12-4, 13-3, 13-4, 14-1, 14-3, 16-1, 16-2, 16-3, 16-4(총 9개)
	중요도-연관도 10-1, 10-3, 10-4, 11-3, 11-4, 12-1, 12-2, 12-3, 15-2(총 9개)	10-2, 11-1, 13-1, 13-2 (총 4개)	12-4, 13-3, 13-4, 14-1, 14-3, 15-1, 15-3, 15-4, 16-1, 16-2, 16-3, 16-4(총 12개)	11-2, 11-5, 14-2(총 3개)
	난이도-연관도 10-4, 11-3, 11-4, 12-1, 12-3, 15-2(총 6개)	10-1, 10-2, 10-3, 11-1, 12-2, 13-1, 13-2(총 7개)	11-2, 11-5, 15-1, 15-3, 15-4 (총 5개)	12-4, 13-3, 13-4, 14-1, 14-2, 14-3, 16-1, 16-2, 16-3, 16-4 (총 10개)
3. 맞춤형케어	중요도-난이도 18-2, 20-3, 22-1, 23-2, 25-4, 26-3(총 6개)	17-1, 17-2, 17-3, 17-4, 18-1, 21-1, 21-2, 21-3, 22-3, 25-1, 25-2, 25-3, 26-1, 26-2, 26-4 (총 15개)	19-2, 20-1, 21-4, 22-2, 24-1, 24-2, 27-1, 27-2(총 8개)	18-3, 19-1, 19-3, 19-4, 20-2, 20-4, 21-5, 23-1, 23-3, 24-3, 24-4, 27-3, 27-4(총 13개)

	1사분면 실문 문항	2사분면 실문 문항	3사분면 실문 문항	4사분면 실문 문항
	중요도-연관도 17-1, 17-2, 17-3, 17-4, 18-1, 18-2, 20-3, 21-2, 21-3, 22-1, 22-3, 25-1, 25-2, 25-3, 25-4, 26-1, 26-2, 26-3(총 18개)	18-3, 19-1, 19-2, 19-4, 20-1, 20-2, 21-4(총 7개)	19-3, 20-4, 21-5, 22-2, 23-1, 23-3, 24-1, 24-2, 24-3, 24-4, 27-1, 27-2, 27-3, 27-4 (총 14개)	23-2, 26-4 (총 2개)
	난이도-연관도 18-2, 28-3, 19-2, 19-4, 20-2, 20-3, 22-1, 25-4, 26-3(총 9개)	17-1, 17-2, 17-3, 17-4, 18-1, 19-2, 20-1, 21-2, 21-3, 21-4, 22-3, 25-1, 25-2, 25-3, 26-1, 26-2(총 16개)	21-2, 22-2, 24-1, 24-2, 26-4, 27-1, 27-2 (총 8개)	19-3, 20-4, 21-5, 23-1, 23-2, 23-3, 24-3, 24-4, 27-3, 27-4 (총 10개)
	중요도-난이도 28-1, 28-3, 29-3, 29-4, 29-5, 31-1, 23-4, 33-2(총 8개)	29-1, 29-2, 32-2, 32-3, 33-1, 33-3, 33-4(총 7개)	30-1, 30-3, 30-4, 31-4, 32-1, 33-5, 34-1(총 7개)	28-2, 30-2, 31-2, 31-3, 34-2, 34-3(총 6개)
4. 안심돌봄	중요도-연관도 28-1, 28-3, 29-1, 29-2, 29-3, 29-4, 31-1, 32-2, 32-4, 33-1, 33-2, 33-4(총 12개)	28-2, 30-1, 30-2(총 3개)	30-3, 30-4, 31-2, 31-3, 31-4, 32-1, 33-5, 34-1, 34-2, 34-3 (총 10개)	29-5, 32-3, 33-3(총 3개)
	난이도-연관도 28-1, 28-2, 28-3, 29-3, 29-4, 30-2, 31-1, 32-4, 33-2(총 9개)	29-1, 29-2, 30-1, 32-2, 33-1, 33-4(총 6개)	30-3, 30-4, 31-4, 32-1, 32-3, 33-3, 33-5, 34-1(총 8개)	29-5, 31-2, 31-3, 34-2, 34-3 (총 5개)
	중요도-난이도 35-2, 35-3, 36-1, 36-3(총 4개)	37-1, 37-2, 37-3(총 3개)	35-1, 36-2, 36-4(총 3개)	-
5. 이용권 보장	중요도-연관도 35-2, 35-3, 36-3, 37-3(총 4개)	-	35-1, 36-2, 36-4(총 3개)	36-1, 37-1, 37-2(총 3개)
	난이도-연관도 35-2, 35-3, 36-3(총 3개)	37-3(총 1개)	35-1, 36-2, 36-4, 37-1, 37-2 (총 5개)	36-1(총 1개)

- 중요도-난이도, 중요도-연관도, 난이도-연관도 모두 낮게 나타난 3사분면위에 나타난 항목 지표는 다음과 같다.

〈표 4-20〉 노인의료복지시설 3사분면의 항목 지표

영역	구분	공통 항목	개별 항목
1. 필수 요건	중요도-난이도	<b>5. 위생적인 조리공간</b> 5-2 식자재는 밀폐용기에 보관하며, 유효기간을 넘기지 않는다. 5-4 음식 조리 시(배식 시) 위생복, 위생모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다. <b>6. 정서 및 여가지원서비스</b> 6-3 이용자를 위한 심리정서 서비스(건강마사지, 책읽기 등)가 제공된다.	<b>4. 재정운영의 투명성</b> 4-3 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(시설명의 체크카드)를 사용하고 있다. <b>5. 위생적인 조리공간</b> 5-3 식자재 입고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다. <b>1. 사업계획 수립 및 평가</b> 1-2 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다. <b>3. 윤리경영 노력</b> 3-4 종사자윤리행동강령이 마련되어 있고, 행동강령을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다. <b>6. 정서 및 여가지원서비스</b> 6-1 심리정서 지원 프로그램을 주 1회 이상 실시한다. 6-2 야외활동 프로그램을 실시한다. <b>9. 종사자 인권보호</b> 9-1 경미한 요구사항이나 고충에 대한 부분도 개선절차가 마련되어 있다. 9-2 노사협의회(종사자 간담회)가 구성되어 있다.
	난이도-연관도		<b>1. 사업계획 수립 및 평가</b> 1-1 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다. <b>2. 전문인력 관리</b> 2-3 모든 종사자는 5대 보증을 가입하고 있다. 2-4 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.
2. 기본 요건	중요도-난이도	<b>15. 정보문서관리</b> 15-1 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다. 15-3 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다.	<b>10. 운영위원회</b> 10-2 분기별 정기적인 회의를 개최하며, 필요시 수시회의를 개최한다. <b>11. 전문인력 채용</b>

영역	구분	공통 항목	개별 항목
			11-1 인력신발에 대한 운영규정이 있다. <b>13. 쾌적한 환경</b> 13-1 조명기기를 교체하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘 되도록 배려하고 있다. 13-2 환기가 잘 되고 있으며 불쾌한 냄새가 없다.
			<b>12. 종사자 교육</b> 12-4 교육 실시 후 보고서가 기록·관리되고 있다. <b>13. 쾌적한 환경</b> 13-3 적정온도(실내온도 18~27℃)와 습도(40~60%)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다. 13-4 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다.
중요도-연관도		15-4 입소자 개인 정보 등 보인이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.	<b>14. 공간 및 설비</b> 14-1 법정 시설 외에 필요한 공간을 확보하고 있다. 14-3 이용자가 안전하게 배회 또는 산책할 수 있는 환경이 조성되어 있다.
난이도-연관도			<b>16. 지역사회 연계 행사 개최 및 참여</b> 16-1 가족이나 지역주민이 참석하는 행사를 운영하고 있다. 16-2 이용자의 생활에 지장을 주지 않는 범위에서 시설을 외부에 개방하고 있다. 16-3 지역사회 내 유관기관(병원, 사회복지시설 등)과 연계하고 있다. 16-4 협력약정서, 자매결연서 등을 통해 공식적으로 연계하고 있다.
3. 맞춤형 돌봄		<b>22. 의료케어</b> 22-2 축탁이나 협약의료기관 의사가 월 2회 이상 기관을 방문하여 모든 이용자를 정기적으로 진찰한다. <b>24. 인지기능유지 및 관리</b> 24-1 프로그램 계획에 따른 기저재 및 도구를 확보하고 있다. 24-2 프로그램 일정, 내용, 이용자 상태, 방법을 계획된 대로	<b>11. 전문인력 채용</b> 11-2 인력채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다. 11-5 채용된 종사자 대상으로 적절한 건강검진을 실시하고 있다.
			<b>19. 사례회의</b> 19-2 분야별 서비스 제공자들이 사례회의에 참여한다. <b>20. 제사정</b> 20-1 연 1회 이상의 정기적인 제사정이 실시되고 있다. <b>21. 영양을 고려한 식사</b> 21-4 식단은 영양사에 의해 작성되고 있다.

영역	구분	공통 항목	개별 항목
	중요도-연관도	<p>27. <b>퇴소절차</b>                      실행하고 있다.                      27-1 이용자의 사망을 포함한 퇴소 사안 발생 시 그 절차에 대한 규정이 마련되어 있다.                      27-2 입소시 사망을 포함한 퇴소에 관한 내용에 대해 고지하고 사전 동의를 받고 있다.</p>	<p>19. <b>사례회의</b>                      19-3 사례회의의 내용 및 결과를 이용자 또는 보호자에게 전달하고 있다.                      20. <b>재사정</b>                      20-4 급여계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인서명을 받고 있다.                      21. <b>영양을 고려한 식사</b>                      21-5 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다.                      23. <b>신체기능유지 및 향상</b>                      23-1 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다.                      23-3 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.                      24. <b>인지기능유지 및 관리</b>                      24-3 인지기능유지 및 관리 프로그램을 주 3회 이상 실시하고 있다.                      24-4 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.                      27. <b>퇴소절차</b>                      27-3 실제 사안 발생 시 마련된 규정대로 이행하고 있다.                      27-4 임종을 위한 별도의 공간이 마련되어 있다.</p>
	난이도-연관도		<p>21. <b>영양을 고려한 식사</b>                      21-1 계절감 있는 메뉴로 1식 3찬 이상의 식단을 제공하고 있다.                      26. <b>낙상</b>                      26-4 낙상 사고 발생 시 절차가 마련되어 있다.</p>
4. 안심 돌봄	중요도-난이도	<p>30. <b>재해 및 화재 방지</b>                      30-3 재해 및 화재 방지를 위한 종사자의 역할분담을 명시하고 있다.                      30-4 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있다.</p>	<p>30. <b>재해 및 화재 방지</b>                      30-1 화재 및 재해에 대응하는 매뉴얼이 있다</p>
	중요도-연관도	<p>31. <b>안전관리</b>                      31-4 전기, 가스 등 관련 점검을 정기적으로 받고 있다.                      32. <b>응급상황 발생 대책 마련</b></p>	<p>31. <b>안전관리</b>                      31-2 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다.                      31-3 안전관리 담당자는 연 1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다.                      34. <b>오염물 관리 대책 마련</b>                      34-2 사용한 일반 의료폐기물을 분리하여 배출하고 있다.</p>

영역	구분	공통 항목	개별 항목
5. 인권 보호	나이도-연관도	32-1 이용자의 응급상황 발생 시 시용 가능한 대응매뉴얼이 마련되어 있다.	34-3 전문적인 의료폐기물 수거 업체가 폐기물을 수거해간다.
		<b>33. 감염병 발생 대책 마련</b> 33-5 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계 기관과의 연락 체계를 확보하고 있다. <b>34. 오염물 관리 대책 마련</b> 34-1 기관은 오염물 관리 지침을 마련하고 있다.	<b>32. 응급상황 발생 대책 마련</b> 32-3 응급상황 시 연계할 수 있는 비상연락체계를 갖추고 있다. <b>33. 감염병 발생 대책 마련</b> 33-3 기관 내 손세정제를 비치하고 있다.
	중요도-나이도		<b>35. 이용자 권리 보장</b> 35-2 이용자를 대상으로 한 인권교육계획이 마련되어 있고 실행되고 있다.
	중요도-연관도	<b>36. 이용자 배려 및 사생활 보장</b> 36-2 이용자들이 개인 의복을 착용하고 있다. 36-4 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다.	<b>35. 이용자 권리 보장</b> 35-1 이용자의 권리에 대한 부분이 윤리강령 등에 명시 및 게시되어 있다. <b>35. 이용자 권리 보장</b> 35-1 이용자의 권리에 대한 부분이 윤리강령 등에 명시 및 게시되어 있다. <b>37. 개인정보의 관리 및 비밀보장</b> 37-1 개인정보 공개를 위한 규정이나 기준이 제시되어 있다. 37-2 이용자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받는다.

- 3사분면위에 나타난 항목은 인증지표개발위원회의를 통해 의견을 받아 제외하거나 통합하는 등의 재검토를 하였음.

(2) 인증지표개발회의를 통한 지표 보완

■ 1차 인증지표개발회의

- 기존의 5개의 영역별로 각 항목의 IPA 분석 결과 3사분면(중요도低-난이도低, 중요도低-연관도低, 난이도低-연관도低)에 나타난 지표들을 제외하거나 인증심사에 필요한 지표로써 유지할 것인지 분별하기 위해 검토함.
  - IPA 분석 결과 3사분면의 항목은 총 70개로(중복 제외) 1. 필수지표는 14개, 2. 기본요건은 18개, 3. 맞춤형케어는 19개, 4. 안심케어는 13개, 5. 이용권보장은 6개로 나타남.
  - 또한, 국민건강보험공단의 유사지표를 염두에 두고 제외 또는 유지할 것인지를 검토하였으며 그 세부 내용은 다음과 같음.

〈표 4-21〉 1차 노인의료복지시설 인증지표개발회의 결과

세부 지표	항목	의견 및 반영 사항
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1. 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다.	《삭제》 1-2 통합
	1-2. 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다.	《수정》 필수
2. 전문인력 관리	2-3. 모든 종사자는 5대 보험을 가입하고 있다.	《유지》 필수
	2-4. 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.	《유지》 필수
3. 윤리경영 노력	3-4. 종사자 윤리행동 강령이 마련되어 있고, 행동강령을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.	《유지》 징계 표현 수정
4. 재정운영의 투명성	4-3. 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(시설명의 체크카드)를 사용하고 있다.	《유지》 식자재 입찰 관련 내용 포함
5. 위생적인 조리공간	5-2. 식자재는 밀폐용기에 보관하며, 유효기간을 넘기지 않는다.	자문을 통해 지표 수정
	5-3. 식자재 입고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다.	
	5-4. 음식 조리 시(배식 시) 위생복, 위생모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다.	
6. 정서 및 여가지원 서비스	6-1. 심리정서 지원 프로그램을 주 1회 이상 실시한다.	《삭제》 공단 평가 중복
	6-2. 야외활동 프로그램을 실시한다.	
	6-3. 이용자를 위한 심리정서 서비스(건강마사지, 책읽기 등)가 제공된다.	
9. 종사자 인권보호	9-1. 경미한 요구사항이나 고충에 대한 부분도 개선절차가 마련되어 있다.	《유지》 질적 상향 기준 제시 필요
	9-2. 노사협의회(종사자 간담회)가 구성되어 있다.	
10. 운영위원회	10-2. 분기별 정기적인 회의를 개최하며, 필요시 수시회의를 개최한다.	《수정》 지표 통합, 분기별 4회 수정
11. 전문인력 채용	11-1. 인력선발에 대한 운영규정이 있다.	《유지》 필수
	11-2. 인력채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다.	
	11-5. 채용된 종사자 대상으로 적절한 건강검진을 실시하고 있다.	
12. 종사자 교육	12-4. 교육 실시 후 보고서가 기록·관리되고 있다.	《수정》 12-2 통합
13. 쾌적한 환경	13-1. 조명기기를 교체하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘되도록 배려하고 있다.	《유지》 도배, 바닥재, 냄새 등 환경 관리는

세부 지표	항목	의견 및 반영 사항
	13-2. 환기가 잘 되고 있으며 불쾌한 냄새가 없다.	매우 중요
	13-3. 적정온도(실내온도 18~27℃)와 습도(40~60%)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다.	
	13-4. 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다.	
14. 공간 및 설비	14-1. 법정 시설 외에 필요한 공간을 확보하고 있다.	《유지》 맞춤형봄 또는 안심돌봄 이동
	14-3. 이용자가 안전하게 배회 또는 산책할 수 있는 환경이 조성되어 있다.	
15. 정보문서 관리	15-1. 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다.	《삭제》 상용 《수정》 15-3, 15-4 통합
	15-3. 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다.	
	15-4. 입소자 개인 정보 등 보안이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.	
16. 지역사회 연계 행사 개최 및 참여	16-1. 가족이나 지역주민이 참석하는 행사를 운영하고 있다.	《수정》 16-1, 16-2 통합
	16-2. 이용자의 생활에 지장을 주지 않는 범위에서 시설을 외부에 개방하고 있다.	
	16-3. 지역사회 내 유관기관(병원, 사회복지시설 등)과 연계하고 있다.	《수정》 16-3, 16-4 통합
	16-4. 협력약정서, 자매결연서 등을 통해 공식적으로 연계하고 있다.	
19. 사례회의	19-2. 분야별 서비스 제공자들이 사례회의에 참여한다.	《유지》 필수
	19-3. 사례회의의 내용 및 결과를 이용자 또는 보호자에게 전달하고 있다.	
20. 재사정	20-1. 연 1회 이상의 정기적인 재사정이 실시되고 있다.	《수정》 20-2 통합 《유지》 필수
	20-4. 급여계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인 서명을 받고 있다.	
21. 영양을 고려한 식사	21-1. 계절감 있는 메뉴로 1식 3찬 이상의 식단을 제공하고 있다.	자문을 통해 지표 수정
	21-4. 식단은 영양사에 의해 작성되고 있다.	
	21-5. 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다.	
22. 의료케어	22-2. 촉탁이나 협약의료기관 의사가 월 2회 이상 기관을 방문하여 모든 이용자를 정기적으로 진찰한다.	《유지》 필수
23. 신체기능 유지 및 향상	23-1. 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다.	《유지》 필수
	23-3. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.	
24. 인지기능 유지 및 관리	24-1. 프로그램 계획에 따른 기자재 및 도구를 확보하고 있다.	《유지》 필수 《유지》 필수 《유지》 필수 《유지》 필수 - 23,24 지표 통합
	24-2. 프로그램 일정, 내용, 이용자 상태, 방법을 계획된 대로 실행하고 있다.	
	24-3. 인지기능유지 및 관리 프로그램을 주 3회 이상 실시하고 있다.	
	24-4. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.	
26. 낙상	26-4. 낙상 사고 발생 시 절차가 마련되어 있다.	《유지》 필수
27. 퇴소절차	27-1. 이용자들의 사망을 포함한 퇴소 사안 발생 시 그 절차에 대한 규정이 마련되어 있다.	《유지》 필수 《유지》 필수 《유지》 필수 《유지》 별도는 전용으로 수정
	27-2. 입소시 사망을 포함한 퇴소에 관한 내용에 대해 고지하고 사전 동의를 받고 있다.	
	27-3. 실제 사안 발생 시 마련된 규정대로 이행하고 있다.	
	27-4. 임종을 위한 별도의 공간이 마련되어 있다.	
30. 재해 및	30-1. 화재 및 재해에 대응하는 매뉴얼이 있다.	《유지》 필수

세부 지표	항목	의견 및 반영 사항
화재 방지	30-3. 재해 및 화재 방지를 위한 종사자의 역할분담을 명시하고 있다.	《유지》 필수
	30-4. 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있다.	《유지》 필수
31. 안전관리	31-2. 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다.	《유지》 필수
	31-3. 안전관리 담당자는 연 1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다.	《유지》 필수
	31-4. 전기, 가스 등 관련 점검을 정기적으로 받고 있다.	《유지》 필수
32. 응급상황 발생 대책 마련	32-1. 이용자들의 응급상황 발생 시 사용 가능한 대응 매뉴얼이 마련되어 있다.	《유지》 통합
	32-3. 응급상황 시 연계할 수 있는 비상연락체계를 갖추고 있다.	《유지》 통합
33. 감염병 발생 대책 마련	33-3. 기관 내 손세정제를 비치하고 있다.	《유지》 필수
	33-5. 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계 기관과의 연락 체계를 확보하고 있다.	《유지》 통합 -33, 34 통합
34. 오염물 관리 대책 마련	34-1. 기관은 오염물 관리 지침을 마련하고 있다.	《유지》 통합
	34-2. 사용한 일반 의료폐기물을 분리하여 배출하고 있다.	《수정》 34-3 통합
	34-3. 전문적인 의료폐기물 수거 업체가 폐기물을 수거해간다.	-33,34 통합
35. 이용자 권리 보장	35-1. 이용자의 권리에 대한 부분이 윤리강령 등에 명시 및 게시되어 있다.	《유지》 필수
	35-2. 이용자를 대상으로 한 인권교육계획이 마련되어 있고 실행되고 있다.	《수정》 보호자 포함 -8, 9 지표 통합
36. 이용자 배려 및 사생활 보장	36-2. 이용자들이 개인 의복을 착용하고 있다.	《유지》 질적 사항 기준 제시
	36-4. 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다.	《유지》 필수
37. 개인정보의 관리 및 비밀보장	37-1. 개인정보 공개를 위한 규정이나 기준이 제시되어 있다.	《수정》 15번 지표와
	37-2. 이용자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받는다.	전체 통합

## ■ 2차 인증지표개발회의

- 2차 인증지표개발회의는 영역에 따른 지표 재구조화, 유사내용 통합, 확장확인 tip 수정 등이 반영된 지표를 검토함.
  - 각 영역에 따른 지표, 세부 지표, 항목의 적절한 위치 의견 제시, 각 항목의 확인 내용 검토 및 세부 내용 의견 제시 등
  - 데이케어센터 인증지표와 동일한 지표의 경우, 먼저 실시한 인증지표개발회의의 내용을 일부 반영함.
- 회의 내용을 반영하여 인증지표를 수정하였으며 최종지표는 지표 확인 방법 등의 세부적인 내용은 재단 인증팀에서 검토함.

〈표 4-22〉 2차 노인의료복지시설 인증지표개발회의 결과

영역	지표	세부 지표	의견 및 반영 내용
1. 좋은 서비스	1-2. 서비스 제공	1-2-3. 영양 식사 돌봄	[항목③] 이용자의 식단 선호도를 조사하고 이를 반영한다. → 이용자의 식단을 이용자 및 보호자로 용어 수정 [항목④] 조리공간의 위생을 관리하고 있다. → tip에서 배식 위생 추가, 조리공간 위생에 복장 상태 내용 추가 → 어르신들의 영양 식사 관련한 높은 기준은 당장 현장 상황을 고려하여 지표에 적용하기 어려우므로 참고사항(tip)을 안내하고 향후 점차적인 개선이 필요함.
		1-2-4. 퇴소 돌봄	[항목③] 임종을 위한 별도의 공간이 마련되어 있다. → tip에서 임종 관련 교육(호스피스)을 수료한 직원의 유무 내용 추가
	1-3. 서비스 결과	1-3-2. 서비스 만족	[항목②] 이용자는 현재 서비스 종사자에게 계속 서비스를 제공 받고자 하며, 종사자는 현재 이용자에게 계속 서비스를 제공하고자 한다. → 자체만족도 연 1회 실시 후 만족도 시행한 이용자 중 선별하여 인터뷰 진행 검토
	1-4. 권리보장	1-4-1. 인권 보호	[항목⑤] 침상마다 칸막이와 커튼, 개인용품 보관함이 설치되어 있다. → 칸막이 또는 커튼으로 용어 수정
2. 좋은 일자리	2-2. 전문인력	2-2-1. 채용 및 근무	[항목⑤] 노사협의회(종사자 간담회)가 구성되어 있고 정기적으로 운영되고 있다. [항목⑥] 종사자 간담회(노사협의회) 결과를 기관 운영에 반영하고 있다. →지표 통합 [항목③] 다양한 종사자 복지를 실시하고 있다.→tip 복지제도에 동아리 활동 추가
		2-2-2. 역량 개발	[항목②] 종사자 교육을 위한 예산편성을 하고 있다.→ 예산편성 및 집행으로 용어 수정 [항목①] 종사자의 업무 및 서비스 실행에 필요한 교육 계획을 수립하고 있다. [항목③] 종사자의 업무 및 서비스 제공에 필요한 교육을 실시하고 있다. → 통합하여 교육 계획 및 실시로 수정 - 교육 예시로 호스피스 교육 추가
3. 좋은 기관	3-2. 회계 및 재정	3-2-2. 재정 운영	[항목⑤] 법인대표자는 사무원 지정 및 수입원에 포함하지 않는다. →수입원·지출원으로 용어 수정
	3-3. 시설 안전	3-3-1. 소방 안전	[항목④] 소방, 전기, 가스에 대한 정기 점검을 받고 있다. →tip의 반기를 정기적으로 용어 수정
기타	<p>▶ 우수사업 가점 지표 우수사업 프로그램을 진행하는 것은 의미가 있으며 가점과 함께 포상도 필요</p> <p>▶ 기타 의견 좋은 일자리는 조금 더 포괄적인 의미에서 좋은 환경으로 변경하는 것을 고려</p>		

### ■ 인증지표 공론화(온라인 의견 수렴)

- 대상: 서울시 노인의료복지시설 인증 시설과 신규인증 참여 희망 시설 종사자 등
- 일시: 2020.2.3.~2.12(10일간)
- 내용: 온라인 게시를 통한 의견 수렴(노인의료복지시설 매뉴얼 및 의견서 양식 게시)
- 방법: 재단 홈페이지 내 서울형 인증 게시판 안내, 서울시노인복지협회 안내 협조 공문 발송, 전자 우편 의견서 접수

● 결과: 주요 질의와 의견은 공청회를 통해 지표 해설과 함께 답변 등

〈표 4-23〉 노인의료복지시설 인증지표 온라인 질의 수렴 결과

인증지표	의견 내용	질의 답변
1-1-1. 이용자의 욕구반영 ① 초기상담은 사정도구를 활용하여 실시하고 있다.	- 예시로 제시된 사정 도구를 제외한 일상생활 훈련 사정 도구를 사용해도 무방한지 문의.	- 예시는 참고사항임.
1-2-4. 퇴소 돌봄 ① 퇴소절차(사망 포함) 규정을 마련하고 이를 실행하고 있다.	- 임종 서비스를 위한 교육(호스피스)을 수료한 직원은 필수사항인지, 수료증이 발급되어야 하는지, 또는 자체 호스피스 교육을 해도 되는지 궁금함	- 호스피스교육 수료 직원은 지표 확인 사항임 - 수료증 또는 자체교육 시 교육 결과보고 확인 가능.
1-4-1. 인권 보호 ④ 이용자와 종사자를 대상으로 인권교육을 실시하고 있다.	- 노인보호전문기관의 경우, 인력 부족으로 인해 교육 의뢰를 해도 교육을 나오지 못하는 어려움이 발생함. 사이버 교육으로 대체할 수 있지 궁금함	- 운영자와 종사자의 는 인권교육은 대면 또는 인터넷 교육 매년 4시간(노인복지사업법 시행규칙 제1조의 3항) - 종사자와 생활 노인 대상으로 '시설 노인 학대 예방' 교육은 분기별 1회 외부 강사 초빙 교육 시행(2019년 노인복지사업 안내).
2-2-2. 역량 개발 ① 종사자의 업무 및 서비스 실행에 필요한 교육을 실행하고 있다.	- 사회복지시설 의무교육에 산업안전보건교육이 포함되어 있는데, 사회복지서비스업의 경우 제외 사항으로 확인 요망 - 교육 예시로 제시된 호스피스교육, 좋은돌봄 교육 등 이외의 교육들도 이수해야 하는지 궁금함 - p.43 사회복지시설 의무교육과 급여성공직교육, 노인학대예방 및 노인학대 신고의무자교육 외에 필수 교육이 알려주기 바람	- 산업안전보건교육 의무교육 제외에 해당하여 삭제(산업안전보건법시행령 별표 1). - 교육 예시는 안내 사항임. - 사회복지시설 의무교육과 급여성공직교육 이외에는 참고사항임.
3-3-1. 소방안전 ⑥ 소방 설비 및 시설을 갖추고 있다. [문서] 소방정밀안전검사 필증, 소화기, 비상구, 사고대응 안내서, 방염 필증 등	- '소방시설 종합정밀점검' 연 1회 실시 및 종합정밀점검의 실시는 필증이 아닌 보고서를 통하여 소방서에 제출하라는 답변을 받음. 지표에 명시된 서류와 법적 근거 및 조항 안내 요망.	- 소방정밀안전검사 필증 또는 보고서로 수정.

〈표 4-24〉 노인의료복지시설 인증지표 온라인 의견 수렴 결과

인증지표	의견 내용	의견 답변
1-1-1. 이용자의 욕구반영 ① 초기상담은 사정도구를 활용하여 실시하고 있다. [문서] 급여성공계획서, 사례관리 기록지, 욕구사정표 및 사정기록	- 신규 이용자는 입소일로부터(공휴일 포함) 14일 이내에 욕구 사정을 하고, 30일 이내에 급여성공계획서를 수립함. 급여성공계획서 및 서비스 계획 등은 초기상담 이후에 이루어짐. - 해당 지표는 재가급여성평가 매뉴얼과 같은 내용이나	- 현행 유지. - 2020년 재가급여성평가 매뉴얼 반영은 추후 관계자의 검토를 통해 반영.

인증지표	의견 내용	의견 답변
지, 서비스 계획 등	20년 2월부터 재가급여평가 매뉴얼 내용이 수정되어 신규 이용자는 서비스 제공 이전에 욕구 사정과 급여계획을 시행해야 함. 재가급여평가와 인증지표가 같은 조건으로 맞춰지기를 요청함.	
1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄 ③ 인지기능유지 프로그램을 실시하고 이를 모니터링하고 있다.	- 인지기능유지 프로그램을 진행하기 위해 채용된 내부인력(작업치료사)도 자격 요건으로 인정 요청.	- 현재 내부인력도 자격증이 있으면 인정함.
1-4-1. 인권 보호 ④ 이용자와 종사자를 대상으로 인권교육을 실시하고 있다.	- 종사자뿐만 아니라 '모든 이용자'에게 교육하라고 명시되어 있으나, 노인요양시설은 노인성 질환으로 인지기능 저하되어 있거나, 완전와상상태로 의사소통에 장애가 있는 어르신들이 다수임. - '모든 어르신'이 아닌 질환 및 상태에 따른 교육으로 수정하고, 교육 내용이 이해가 어려운 어르신에 관하여 예외조항 마련 의견을 제출함(평가지표 27-노인인권보호 참고) - 노인보호전문기관의 경우, 인력 부족으로 인해 교육을 의뢰해도 나오지 못하고 있어 사이버 교육으로 대체 요청.	- 현행 유지 - 교육할 수 없는 수급자의 교육 예외 사항은 추후 관계자들의 검토 및 논의를 통해 결정.
3-1-2. 윤리경영 ② 지난 3년간 법인 및 기관의 임종사자 등이 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다.	- 범죄(성범죄) 경력조회는 채용 시에만 조회할 수 있음. 이에 19년도 지표(채용 전 1회)로 변경 요망.	- 범죄(성범죄)에 노인학대 범죄경력 조회가 추가되어 연 1회임(노인복지법 제39조의 17, 노인관련기관의 취업제한 등). - 노인학대관련범죄는 현재 자치구에 따라 경찰서의 협조가 용이하지 않거나, 구청에서 수시로 점검하기도 함. - 범죄경력 및 노인학대관련범죄 조회는 채용 전 1회, 전체 직원에 대한 점검은 3년간 공문을 확인하는 것으로 수정
3-4-1 감염성 질환 대처 ⑤ 일반 의료폐기물을 분리하여 배출하고 이를 전문업체가 수거하고 있다.	- 의료폐기물 관련 법령 아래 내용 추가 요망 ※ 단 의료 행위로 발생하지 않고 단순 요양 중에 발생하는 일회용 기저귀는 의료폐기물에 해당하지 않음.	- 지표 '확인 내용 및 방법'에 내용 추가.

4) 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증지표 확정

■ 데이케어센터 인증지표 확정

- 데이케어센터 인증지표는 5개 영역, 24개 지표, 36개 세부 지표, 142개 항목에서 3개 영역, 11개 지표, 21개 세부 지표, 84개의 항목을 개발함.
- 기존 142개 인증지표에서 59개 항목 지표가 감소하였으며 인증지표의 내용은 다음과 같음.

〈표 4-25〉 데이케어센터 인증지표

\* 신규 지표, \*\* 심의기준

영역 (3개)	지표(11개)	세부 지표(21개)	확인 방법			구 세부 지표	
			문서	관찰	면담		
1. 좋은 서비스 (일반 지표)	1-1. 서비스 계획	1-1-1. 이용자 욕구 반영	■			1-5-1. 이용자 욕구 반영 5-2-1. 이용자와 보호자의 의견 반영	
	1-2. 서비스 제공	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	■	■		3-5-1. 신체기능유지 및 향상 프로그램 3-6-1. 인지기능유지 및 향상 프로그램
		1-2-2. 영양 식사 돌봄	1-2-2. 영양 식사 돌봄	■	■		3-2-1. 영양을 고려한 식사
		1-2-3. 건강 돌봄	1-2-3. 건강 돌봄	■		■	4-3-1. 건강관찰 4-3-2. 투약관리
		1-2-4. 야간 돌봄*	1-2-4. 야간 돌봄*	■	■		3-7-1. 야간이용서비스
	1-3. 서비스 품질	1-3-1. 사례회의 및 재사정	1-3-1. 사례회의 및 재사정	■			3-1-1. 사례회의 3-1-2. 재사정
		1-3-2. 서비스 만족*	1-3-2. 서비스 만족*	■	■		
	1-4. 권리 보장	1-4-1. 인권 보호	1-4-1. 인권 보호	■	■	■	5-3-1. 이용자 권리 및 사생활 보장 5-3-2. 이용자 의사 존중 4-2-1. 신체청결서비스
		1-4-2. 개인정보 보호	1-4-2. 개인정보 보호	■	■		2-3-2. 정보문서관리 5-3-3. 정보접근성
		〈우수 돌봄 사업: 가점〉	노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업	■			
2. 좋은 일자리 (필수 일반 지표)	2-1. 종사자 지원(필수)	2-1-1. 처우 개선**	■			1-2-1. 인력선발 및 종사자 관리	
	2-2. 전문 인력(일반)	2-2-1. 채용 및 근무*	■	■	■	1-2-1. 인력선발 및 종사자 관리	
		2-2-2. 역량 개발	2-2-2. 역량 개발	■			2-1-2. 교육 및 슈퍼비전
	〈우수 돌봄 사업: 가점〉	종사자의 처우 개선을 위한 특화 돌봄 사업	■				
3. 좋은 기관 (필수 일반 지표)	3-1. 경영관리 (필수)	3-1-1. 사업계획 및 평가	■			1-1-1. 사업계획 수립 및 평가	
		3-1-2. 윤리경영**	■			1-3-1. 윤리경영 노력 2-1-1. 운영위원회	
	3-2. 회계 및 재정 (필수)	3-2-1. 회계운영**	■			1-4-1. 회계운영의 투명성 2-3-1. 재정 및 회계 관리	
		3-2-2. 재정운영**	■			1-4-1. 회계운영의 투명성 2-3-1. 재정 및 회계 관리	
	3-3. 시설안전	3-3-1. 소방안전	■	■		4-1-3. 안전관리	

영역 (3개)	지표(11개)	세부 지표(21개)	확인 방법			구 세부 지표
			문서	관찰	면담	
	(필수)					4-1-2. 화재 및 재해 방지 1-8-1. 사고의 예방 및 대책
		3-3-2. 안전한 환경**		■		
	3-4. 돌봄 환경(일반)	3-4-1. 감염성 질환 및 응급상황 대처	■	■	■	4-1-4. 감염병 발생 대책 마련 3-4-1. 송영 중 응급상황 대처
		3-4-2. 식사 조리시설	■	■		3-2-2. 위생적인 조리 공간
		3-4-3. 생활환경		■		2-2-1. 쾌적한 환경 1-7-1. 안전한 시설 이용 4-1-1. 시설 내·외부 위험요인 방지

● 데이케어센터 인증 점수 기준은 다음과 같음.

- 기준 1: 『좋은 일자리』 및 『좋은 기관』 영역 필수 지표는 모두 충족(Pass)해야 함, 2개 영역, 7개 세부 지표 모두 충족(pass) 필요, 1개 지표라도 미충족(Non pass)시 기준 부적합
- 기준 2: 『좋은 서비스』, 『좋은 일자리』, 『좋은 기관』 영역: 각 영역 70점 이상 득하고, 세 영역 평균 80점 이상 득점
- 『좋은 서비스』, 『좋은 일자리』 영역별로 기관별 우수 돌봄 사업 해당 시 가점 각 최대 3점

〈표 4-26〉 데이케어센터 인증지표 점수 기준

구분	영역	세부 지표수	인증기준	만점	최대 취득 가능점수	산출 방식
기준 1 (필수 지표)	좋은 일자리	1개	모든 지표 Pass	-	-	-
	좋은 기관	6개	모든 지표 Pass	-	-	-
기준 2 (일반 지표)	좋은 서비스	9개	각 영역 70점 이상 득하고 3개 영역 평균 80점 이상 득점	90점 (100점)	90~93점 (가점 포함)	각 영역 가점 포함하여 득한 점수를 100점 만점으로 환산하여 적용
	좋은 일자리	2개		18점 (100점)	18~21점 (가점 포함)	
	좋은 기관	3개		42점 (100점)	42점	

- 노인의료복지시설 인증지표는 2개 분야, 5개 영역, 21개 지표, 37개 세부 지표, 146개 항목에서 3개 영역, 11개 지표, 21개 세부 지표, 83개의 지표를 개발함.
- 기존 146개 인증지표에서 55개 항목 감소하였으며 지표의 내용은 다음과 같음.

〈표 4-27〉 노인의료복지시설 인증지표

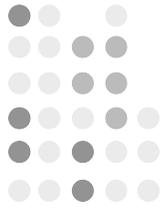
\* 신규지표, \*\* 심의 기준

영역	지표(12개)	세부 지표(21개)	확인 방법			구 세부 지표
			문서	관찰	면담	
1. 좋은 서비스 (일반 지표)	1-1. 서비스 계획	1-1-1. 이용자 욕구 반영	■			3-1-1. 초기사정 3-1-2. 급여제공 계획
	1-2. 서비스 제공	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	■	■		3-3-2. 신체기능유지 및 향상 3-3-3. 인지기능유지 및 관리 2-4-1. 지역사회 연계행사 개최 및 참여
		1-2-2. 건강 돌봄	■			3-3-4. 욕창 3-3-1. 의료케어
		1-2-3. 영양 식사 돌봄	■	■		3-2-1. 영양을 고려한 식사
		1-2-4. 퇴소 돌봄	■	■		3-4-1. 퇴소절차
	1-3. 서비스 품질	1-3-1. 사례회의 및 재사정	■	■		
		1-3-2. 서비스 만족*	■	■		3-1-3. 사례회의 3-1-4. 재사정
	1-4. 권리 보장	1-4-1. 인권 보호	■	■		1-8-1. 이용자 인권 보호 5-1-1. 이용자 권리 보장 5-1-2. 이용자 배려 및 사생활 보장
		1-4-2. 개인정보 보호	■	■		5-1-3. 개인정보의 관리 및 비밀 보장 2-3-1. 정보문서 관리
		〈우수 돌봄 사업: 가점〉	노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업	■		
2. 좋은 일자리 (필수·일반 지표)	2-1. 종사자 지원 (필수)	2-1-1. 처우 개선**	■			1-2-1. 전문인력 관리 2-1-2. 전문인력 채용
	2-2. 전문인력 (일반)	2-2-1. 채용 및 근무*	■	■	■	2-1-1. 전문인력 관리 2-1-2. 전문인력 채용 1-8-2. 종사자 인권 보호
		2-2-2. 역량 개발*	■			2-1-3. 종사자 교육
		〈우수 돌봄 사업: 가점〉	종사자의 처우 개선을 위한 특화 돌봄 사업	■		
3. 좋은 기관 (필수·일반 지표)	3-1. 경영 관리(필수)	3-1-1. 사업계획 및 평가	■			1-1-1. 사업계획 수립 및 평가
		3-1-2. 윤리경영**	■			1-3-1. 윤리경영 노력 2-1-1. 운영위원회
	3-2. 회계 및 재정 (필수)	3-2-1. 회계운영**	■			1-4-1. 재정운영의 투명성
		3-2-2. 재정운영**	■			
	3-3. 시설 안전 (필수)	3-3-1. 소방안전	■		■	4-1-2. 사고대책 마련 4-2-1. 재해 및 화재방지 4-2-2. 안전관리

영역	지표(12개)	세부 지표(21개)	확인 방법			구 세부 지표
			문서	관찰	면담	
3-4. 돌봄 환경 (일반)		3-4-1. 감염성 질환 대처	■	■	■	4-4-1. 감염병 발생대책 마련 4-4-2. 오염물 관리대책 마련
		3-4-2. 응급상황 대처	■	■		4-3-1. 응급상황 발생대책 마련 4-1-1. 시설 내·외부위험요인 방지 3-3-5. 낙상
		3-4-3. 식사 조리시설	■	■		1-5-1. 위생적인 조리공간
		3-4-4. 생활환경**	■	■		2-2-1. 쾌적한 환경 2-2-2. 공간 및 설비 1-7-1. 안전설비

● 노인의료복지시설 인증 점수 기준은 데이케어센터 인증 점수 기준과 같음.





제5장

함의 및 제언





## 제5장 합의 및 제언

- 좋은돌봄의 정의, 인증제의 조례를 바탕으로 서울형 좋은돌봄 인증제의 개념 및 체계를 정립하였다는 데 의의가 있음.
- 2019년 방문요양기관의 시범 인증 도입을 위한 인증지표 개발은 재가방문요양서비스의 공공성 및 품질을 확보하기 위한 시도로써 의의가 있음.
- 또한, 데이케어센터 및 노인의료복지시설의 인증지표 개편은 타당성 확보 및 현안을 반영하는 데 의미가 있으며, 이를 바탕으로 운영 매뉴얼을 개발함으로써 운영과정의 체계를 정립하는 데 의미가 있음.
- 방문요양기관 시범 인증에 따른 몇 가지 사항을 제언하고자 함.
  - 첫째, 기관 유형별 영역에 따른 인증지표의 통일성을 고려하여 방문요양기관 시범 인증 후 일부의 지표명 및 세부 지표명의 수정 및 영역에 따른 지표의 재배치가 필요함. 2019년 방문요양기관 시범 인증 시행을 위해 8월에 지표가 확정되었고, 데이케어센터와 노인의료복지시설 인증지표는 11월에 확정됨에 따라 좋은 서비스, 좋은 일자리, 좋은 기관의 3개 영역을 동일하나, 영역 내의 지표와 세부 지표의 위치와 지표명 일부가 같지 않아 수정이 필요함.
  - 둘째, 방문요양기관 인증 보조금과 일자리안정자금 성격이 유사하여 이에 대한 검토가 필요함. 고용노동부 일자리안정자금은 2018년부터 소상공인과 영세 중소기업의 경영 부담 완화를 위해 정부가 근로자의 임금을 일부 지원하는 제도임<sup>6)</sup>.
  - 서울시의 인증 보조금은 방문요양기관의 안정적인 운영을 위해 인건비의 일부를 지원할 목적으로 일자리안정자금과 성격이 유사하여 중복지원에 대한 우려가 있음. 그러나 노인장기요양기관 노인돌봄종합서비스 분야의 일자리안정자금은 2019년부터 2020년까지 한시적인 지원이므로 2020년 한해만 예외 사항으로 지원할 것인지 검토가 필요함. 방문요양기관 인증 보조금의 내용은 다음과 같음.

〈표 5-1〉 서울시 방문요양기관 인증 보조금

지원 내용		이용자 수		
		39인 이하	39인 이하	40인 이상
소계	전담 사회복지사 수	3명	연 12,400천원	연 16,000천원
		2명	연 11,200천원	연 14,800천원
		1명	연 10,000천원	연 13,600천원
①	사례회의 운영비 지원 (요양보호사 참석 수당 등)	1,500천원		2,100천원

6) 종사자 30인 미만, 사업주 소득이 5억 이하, 임금 체불이 없는 조건 등을 충족하면 월평균 보수액이 190만 원 미만 근로자에게 1인당 월 13만 원 지원함.

지원 내용	이용자 수	39인 이하		40인 이상	
②	전담 사회복지사 상담 관리수당 [출장 1회당 1만 원, 최대 10일]	+ α 센터별 인원 신청(최대 3명, 3,600천원)			
③	비자발적 실직 요양보호사 일감지원	3,000천원		4,500천원	
④	상해보험	500천원		800천원	
⑤	교육훈련비	1,500천원		2,000천원	
⑥	직원소통 간담회 및 활동 지원	2,300천원		3,000천원	

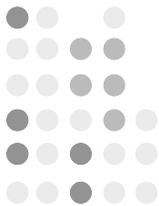
- 셋째, 방문요양기관 시범 인증지표는 현장의 특성을 최대한 반영하고자 하였으나 일부 운영기관을 참고하였기 때문에 편차가 존재하며, 이용자 집을 방문하여 심사하는 등 기존의 인증 지표 및 확인 방법 등이 다르므로 시범운영 결과를 반영하여 지표의 보완이 필요함.

● 좋은돌봄 인증 체계 개발 연구의 한계는 아래와 같으며 후속 연구를 제안함.

- 좋은돌봄 인증 체계 개발 연구는 방문요양기관, 데이케어센터, 노인의료복지시설의 인증지표 개발을 중심으로 연구하였기 때문에 모니터링 및 컨설팅과 같은 인증제 품질향상을 위한 지원체계는 다루지 못하고 있어 이를 위한 연구가 필요함.

- 또한, 서울특별시 시민 영양 기본 조례안(2019.8.7.)이 제정됨에 따라 장기요양기관의 영양 식사 제공과 관련한 세부적인 인증지표를 개발하고자 하였으나, 현황 및 선행연구가 부족하여 기관 유형에 맞는 구체적인 내용을 지표화하는 데 한계가 있어 후속 연구가 제안함.

- 추가로 서울시의 인증제의 인센티브 체계는 관련 서비스 제공기관들의 적극적인 참여를 이끌어내기에는 한계가 있는 것으로 나타났으나(오문준 외, 2017) 이와 관련한 현황 파악 등이 부족한 실정으로 후속 연구가 필요함.



## 참고문헌

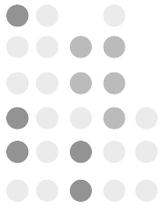




## 참고문헌

- 김병욱. 2015. 경제가치 측정과 IPA 분석방법. 김스정보전략연구소.
- 국민건강보험공단. 2019. 2019년 장기요양기관 평가매뉴얼(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 복지용구, 주야간보호, 단기보호).
- 노인복지법. 2019.12 현재.
- 노인장기요양보험법. 2019.12 현재.
- 임정기. 2015. 복지관점에서의 삶터 요양(Aging in place), 2015 한국장기요양학회. 춘계학술대회 '삶터에 서의 요양 caring in place' 발표자료집.
- 여경옥배세정. 2019. 한국조리학회. IPA 기법을 활용한 쌀국수 선택속성의 중요도-만족도 연구. Vol.25 No. 12(Wn.113). 2019.12111 - 117(7 pages)
- 보건복지부. 2018. 제2차 장기요양기본계획.
- 서울특별시 좋은 돌봄 인증에 관한 조례. 2019.12 현재.
- 서울특별시 공개문서. 2019.11.20. 서울형 방문요양 좋은돌봄인증제 시범운영 계획.
- 서울특별시 내부분서. 2019.1. 인증 개요 및 시설통계 목록.
- 서울특별시 시민영양 기본 조례(2019.8.7.).
- 서울특별시 장기요양기관 좋은 돌봄 인증제 운영에 관한 조례(2019. 1. 13.).
- 서울특별시. 서울시복지재단. 2019 서울형 어르신돌봄시설 좋은돌봄 인증 길잡이.
- 서울특별시. 서울시복지재단. 2019 좋은돌봄 인증심사안내서 [노인의료복지시설].
- 서울특별시. 서울시복지재단. 2019 좋은돌봄 인증심사안내서 [데이케어센터].
- 서울특별시. 서울시복지재단. 2019년 소방안전 자가 점검 체크리스트. 서울형 데이케어센터를 중심으로.
- 서울특별시. 2019~2021년 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획(2019.8.8.)
- 석재은 외. 2014. '좋은돌봄'을 위한 실천적 전략 연구. 서울시 어르신돌봄종사자 지원센터.
2018. 서울시 방문요양기관 좋은돌봄 인증체계 도입방안. 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터.
- 송인주 외. 2019. 서울시 요양보호사 처우개선 방안 연구. 서울시복지재단.
- 오문준 외. 2017. 서울시 장기요양서비스 인증제도 성과평가 및 개선방안 연구. 서울시복지재단.
- Donabedian A. Criteria norms and standards of quality. American Journal of Public Health 1981; 71(4): 405-412.
- Kittay, E. F., 1999, Love's Labor: Essays on Woman, Equality, and Dependency, Psychology Press.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. 2004. Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. Quality assurance in education , 12 (1), 39-52.







## [부록 1] 2019년 방문요양기관 인증지표

- 인증지표의 확인 내용과 방법은 II. 좋은돌봄 인증 매뉴얼에 수록하였음.

### 1. 좋은 서비스(일반 지표)

#### 1-1. 서비스 안내

##### 1-1-1. 기관이용 정보 제공

- ▣ 목적: 서비스 이용 희망자에게 정보 제공을 목적으로 충분하게 안내하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N	
①	서비스 현황, 제공서비스, 이용자격 요건, 연락처 등이 기재된 안내 자료가 있다. [문서] 안내 책자, 홍보물 등			
②	인터넷을 통해 서비스 이용 관련 정보를 안내하고 있다. [문서] 홈페이지, 블로그, 카페, SNS 등			
③	이용 희망자의 방문 상담 요청 시 초기상담을 하고 있다. [문서] 상담 일지, 초기면접지 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③중 0개 충족	①,②,③중 1개 충족	①,②,③중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

#### 1-2. 서비스 계획

##### 1-2-1. 서비스 계약

- ▣ 목적: 이용자의 편의 증진을 목적으로 서비스 계약 내용 안내 및 계약을 수행하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N	
①	이용자 및 보호자와 계약 시 중요사항을 설명하는 서식을 마련하고 있다. [문서] 계약서 등			
②	서비스 중요사항에 대해 이용자의 의향을 확인하는 내용이 포함되어 있다. [문서] 서비스 내용, 서비스 변경, 해약조건 등			
③	서비스 계약서뿐만 아니라 부가적인 안내 자료가 있다. [문서] 관련 안내 자료			
④	서비스 계약서는 이용자 또는 보호자가 보관하고 있다. [문서] 계약서 부분			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④중 0개 충족	①,②,③,④중 1개 충족	①,②,③,④중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

1-2-2. 서비스 계약에 관한 원칙 준수

▣ 목적: 기관은 이용자와 체결한 계약사항 준수를 목적으로 서비스를 제공하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	이용자의 계약에 기초하여 계획된 서비스를 제공하고 있다. [문서] 급여제공기록지 등 [면담] 종사자 인터뷰			
②	계약사항에 포함되지 않는 서비스 요구에 대응하는 방안을 마련하고 있다. [문서] 업무 지침이 포함된 자료, 매뉴얼 등 [면담] 종사자 인터뷰			
③	계약사항의 변경을 요구하는 이용자에게 대응하는 방안을 마련하고 있다. [문서] 업무 매뉴얼 등 [면담] 종사자 인터뷰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③중 0개 충족	①,②,③중 1개 충족	①,②,③중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

1-2-3. 이용자 욕구 반영

▣ 목적: 이용자의 욕구에 기초한 서비스 제공을 목적으로 제반 사항을 충실히 수행하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	초기 개별상담 및 기록지를 작성하고 있다. [문서] 표준장기요양이용계획서, 초기면접지, 상담기록지 등			
②	적절한 사정 도구를 활용하여 사정하고 있다. [문서] 욕구사정표, 사례회의 문서 등			
③	이용자와 보호자의 욕구를 반영한 서비스계획서를 작성하고 있다. [문서] 장기요양급여 제공계획서, 상담일지 등			
④	이용자의 사정 및 평가를 위해 개인별 파일을 관리하고 있다. [문서] 이용자 개인 파일			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④중 0개 충족	①,②,③,④중 1개 충족	①,②,③,④중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

### 1-3. 서비스 제공

#### 1-3-1. 서비스 제공 관리

▣ 목적: 종사자의 서비스 제공 기본 수칙 준수를 목적으로 제반 사항을 관리하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	기관은 서비스 제공과정에서 지켜야 할 기본원칙을 마련하고 있다. [문서] 운영지침, 매뉴얼 등			
②	종사자는 서비스 제공과정 기본원칙과 관련한 교육을 받고 있다. [문서] 교육일지 또는 결과보고서 등 [면담] 종사자 인터뷰			
③	가정방문 시 종사자는 신분을 증명할 수 있는 근무복 또는 신분증을 착용하고 있다. [관찰] 현장 확인			
④	종사자는 서비스 제공과정의 기본원칙을 준수하여 서비스를 제공하고 있다. [관찰] 현장 확인 [면담] 종사자 인터뷰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④중 0개 충족	①,②,③,④중 1개 충족	①,②,③,④중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

#### 1-3-2. 건강관리

▣ 목적: 이용자의 맞춤 서비스를 제공하기 위해 건강상태 파악하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	이용자의 변화상태 발생 시 대응 체계를 마련하고 있다. [문서] 응급상황 대응 매뉴얼 또는 업무 지침, 비상 연락망 등 [면담] 종사자 인터뷰			
②	이용자의 건강상태를 파악하고 있으며 복용 약을 관리하고 있다. [문서] 상담기록지, 급여제공기록지 등 [면담] 종사자 인터뷰			
③	이용자의 건강에 대하여 이용자 및 보호자와 소통하고 있다. [문서] 모니터링 결과보고서, 상담일지 등 [면담] 종사자 인터뷰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③중 0개 충족	①,②,③중 1개 충족	①,②,③중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

1-3-3. 신체 청결 관리

▣ 목적: 이용자의 신체 청결 및 사생활 보호를 목적으로 서비스를 제공하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N
①	신체 청결을 위한 두발 및 손발톱 관리, 용변 처리 등 서비스를 제공하고 있다. [문서] 급여제공기록지 [관찰] 현장 확인		
②	신체 청결 서비스 제공 시 이용자의 사생활을 보호하고 있다. [문서] 급여제공기록지, 관련 교육 결과보고서 [면담] 종사자 인터뷰		
점수	0점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②중 0개 충족	①,②중 1개 충족	①,②중 모두 충족

1-4. 서비스 결과

1-4-1. 서비스의 적절성

▣ 목적: 이용자의 맞춤서비스 제공을 목적으로 상태와 욕구를 고려하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	종사자는 이용자의 현재 상태나 욕구를 충분히 파악하고 있으며, 맞춤 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. [관찰] 현장 확인 [면담] 종사자 인터뷰			
②	종사자는 이용자의 인지 및 신체기능 유지, 회복, 감퇴 등에 관한 사항을 잘 파악하고 있다. [면담] 이용자 및 종사자 인터뷰			
③	종사자는 이용자에게 서비스의 내용, 목적, 효과 등을 충분히 안내하고 있다. [면담] 종사자 인터뷰			
④	종사자는 이용자의 인지와 신체기능 유지 및 회복을 위한 다양한 노력을 시도하고 있다. [면담] 종사자 인터뷰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④중 0개 충족	①,②,③,④중 1개 충족	①,②,③,④중 2~3개 충족	①,②,③,④중 모두 충족

1-4-2. 좋은돌봄 관계

▣ 목적: 종사자와 이용자가 상호존중과 만족을 목적으로 '좋은돌봄 관계'가 형성되었는지 확인한다.

항목		Y	N
①	종사자와 이용자는 상호존중에 대해 합의하고 이를 실천하고 있다. [문서] 서비스 계약 관련 문서, 관련 안내문 등 [관찰] 현장 확인 [면담] 종사자 인터뷰		
②	이용자는 현재 서비스 종사자에게 계속 서비스 제공을 받고자 하며, 종사자는 현재 이용자에게 계속 서비스를 제공하고자 한다. [면담] 이용자 및 종사자 인터뷰		
점수	0점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②중 0개 충족	①,②중 1개 충족	①,②중 모두 충족

1-5. 서비스 품질 관리

1-5-1. 모니터링

▣ 목적: 방문요양 서비스의 품질 관리를 목적으로 모니터링을 수행하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	기관은 모니터링을 위한 사회복지사를 배치하고 있다. [문서] 인력배치 신고 내역 등			
②	관리자는 정기적으로 이용자의 집을 방문하여 모니터링을 시행하고 있다. [문서] 사정기록지, 모니터링 결과보고서 등			
③	상담 이후 변경된 서비스에 대해 이용자 및 보호자는 내용을 확인하고 서명을 하고 있다. [문서] 모니터링 결과보고서, 급여제공기록지, 이용자 또는 보호자의 확인 서명 등			
④	모니터링 결과는 개별서비스 지원 계획에 반영하고 있다. [문서] 모니터링 결과보고서, 급여제공기록지 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④중 0개 충족	①,②,③,④중 1개 충족	①,②,③,④중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

1-5-2. 사례회의

▣ 목적: 이용자의 맞춤 서비스 제공을 목적으로 사례회의를 운영하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	사례회의를 정기적으로 개최하고 있다. [문서] 서비스 동의서(계약서), 사례회의록 등			
②	관리자 및 종사자 등이 사례회의에 참여한다. [문서] 서비스 동의서(계약서), 사례회의록 등			
③	사례회의 결과를 서비스 계획에 반영한다. [문서] 서비스 동의서(계약서), 사례회의록, 급여제공기록지 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③중 0개 충족	①,②,③중 1개 충족	①,②,③중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

〈우수 돌봄 사업〉7)

▣ 목적: 기관은 지역사회 특성과 장점을 살린 특화 돌봄 사업 및 프로그램을 통해 방문요양기관의 다각적인 품질 제고뿐만 아니라 우수사례로 타 기관의 파급효과를 기대할 수 있다.

세부 내용	점수
[좋은 서비스 분야] 노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업	0~3점

7) 20 .1.1.~ 심사일 현재 진행 중인 사업이 해당하며, 현장심사 시 관련 서류를 확인한다.

## 2. 좋은 일자리(필수 및 일반 지표)

### 2-1. 전문인력 관리

#### 2-1-1. 종사자 근무 및 근속 관리

▣ 목적: 기관은 종사자의 처우 개선을 목적으로 근무시간 및 경력을 관리하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N	
①	기관은 종사자의 근무시간을 반영한 급여기준을 가지고 있다. [문서] 종사자 임금계약서 및 근무시간표, 근로계약서, 급여대장 등			
②	기관은 월 근무시간 총족을 통한 4대 보험 적용을 실행하고 있다. [문서] 월 60시간 미만 요양보호사 근로계약서 및 업무 시간표 등			
③	기관은 종사자의 장기근속을 위한 별도의 관리 및 지원을 하고 있다. [문서] 장기근속장려금 대상자(3, 5, 7년) 여부 및 지급 증빙자료 등			
④	기관은 종사자의 근무경력 단절을 예방하기 위해 관리하고 있다. [문서] 요양보호사 근로계약서			
⑤	기관은 종사자의 복지를 위해 다양한 지원을 하고 있다. [문서] 관련 내부결재 및 지급 증빙자료 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤중 0개 총족	①,②,③,④,⑤중 1~2개 총족	①,②,③,④,⑤중 3~4개 총족	①,②,③,④,⑤ 모두 총족

#### 2-1-2. 종사자 교육

▣ 목적: 종사자의 전문성 확보 및 서비스의 질 제고를 목적으로 교육을 실행하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N	
①	종사자의 업무 및 서비스 실행에 필요한 교육 계획을 수립하고 있다. [문서] 종사자 교육계획서 등			
②	종사자 교육을 위한 예산편성을 하고 있다. [문서] 예산서, 지출결의서 등			
③	종사자는 업무 및 서비스 제공에 필요한 교육을 이수하고 있다. [문서] 종사자 교육 연수일지, 교육결과보고 등			
④	교육 시행 후 보고서를 관리하고 있다. [문서] 교육 결과보고서 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④중 0개 총족	①,②,③,④중 1개 총족	①,②,③,④중 2~3개 총족	①,②,③,④ 모두 총족

## 2-2. 이용자 관리

### 2-2-1. 이용자의 권리와 의무

▣ 목적: 이용자의 권리 보장을 목적으로 다양한 노력을 하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	윤리강령에 이용자의 권리를 포함하고, 관련 내용을 이용자와 보호자에게 안내하고 있다. [문서] 윤리강령, 관련 문서 또는 안내문 등			
②	이용자에게 서비스 이용 수칙 및 종사자 대우와 관련한 안내와 안내문을 제공하고 있다. [문서] 업무일지, 모니터링 결과보고서, 안내문 등			
③	이용자 또는 보호자는 이용한 서비스 관련 자료를 열람할 수 있다. [문서] 관련 규정 또는 지침 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③중 0개 충족	①,②,③중 1개 충족	①,②,③중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

### 2-2-2. 이용자의 인권 보호

▣ 목적: 이용자의 인권 보호 및 침해 예방을 목적으로 다양한 노력을 하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	이용자의 인권 보호 규정과 인권침해 발생 시 이를 해결하기 위한 지침을 마련하고 있다. [문서] 관련 문서			
②	이용자의 인권침해 발생 시 보호자에게 관련 내용 및 처리 결과 등을 알리는 규정을 마련하고 있다. [문서] 관련 문서			
③	인권 보호 및 학대 예방을 위해 종사자 교육을 정기적으로 실시하고 있다. [문서] 교육결과보고서 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③중 0개 충족	①,②,③중 1개 충족	①,②,③중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

### 2-3-1. 정보문서 관리

▣ 목적: 개인의 정보 보호를 목적으로 규정을 준수하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N
①	개인정보 보호를 위한 규정 또는 기준을 마련하고 있다. [문서] 관련 규정 또는 지침 등		
②	외부기관에서 이용자의 개인정보 제공 요청 시 공문 수신의 원칙이 있다. [문서] 관련 규정 또는 지침, 공문 등		
③	개인정보 관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다.		

항목		Y	N	
	[문서] 전산프로그램 이용실적 관련 기록, 전산입력 자료, 문서관리 규정 매뉴얼 [관찰] 현장 확인			
④	개인정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대처방안을 마련하고 있다. [문서] 문서관리 규정 또는 매뉴얼 등			
⑤	모든 문서는 담당자를 지정하여 관리하고 있다. [문서] 관련 자료 [관찰] 현장 확인			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤중 0개 충족	①,②,③,④,⑤중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤중 3~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족

2-4-1. 감염성 질환 예방 및 대책 마련

▣ 목적: 종사자와 이용자 보호를 목적으로 감염성 질환 대책을 마련하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	위생 및 감염성 질환 관리 지침을 마련하고 있다. [문서] 관련 지침서 등			
②	종사자를 대상으로 위생 및 감염성 질환 관련 교육을 시행하고 있다. [문서] 교육 결과보고서, 교육자료 등 관련 문서 [면담] 종사자 인터뷰			
③	가정방문 및 서비스 제공 시 손 씻기 등 예방 활동을 시행하고 있다. [면담] 종사자 인터뷰			
④	이용자에게 위생과 감염성 질환 예방을 위한 안내 및 안내문을 전달하고 있다. [문서] 관련 안내문 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④중 0개 충족	①,②,③,④중 1개 충족	①,②,③,④중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

〈우수 돌봄 사업〉

▣ 목적: 기관은 지역사회 특성과 장점을 살린 특화 돌봄 사업을 통해 방문요양기관의 다각적인 품질 제고 뿐만 아니라 우수사례로 타 기관의 파급효과를 기대할 수 있다.

세부 내용	점수
[좋은 일자리 분야] 종사자의 처우 개선을 위한 특화 사업	0~3점

### 3. 좋은 기관(필수 지표)

#### 3-1. 윤리경영 관리

##### 3-1-1. 운영위원회

▣ 목적: 사회복지사업법을 준용하여 운영위원회를 관리하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	운영위원회 운영규정을 명문화하고 위원을 구성하고 있다. [문서] 운영위원회 운영규정 및 관련 문서		
②	운영위원회를 정기적 또는 수시로 개최하고 있다. [문서] 운영위원회 회의록 등		
③	운영위원회에서 논의(건의)된 사항이 기관운영에 반영하고 있다. [문서] 운영위원회 회의 자료 등 관련 문서		
결과		Non Pass ( )                      Pass ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③중 0~2개 충족                      ①,②,③ 모두 충족	

##### 3-1-2. 윤리경영 관리

▣ 목적: 기관은 사회복지사업법을 준수한 윤리적인 경영을 목적으로 운영하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	기관은 투명한 재정·회계 운영을 위해 외부 회계감사를 정기적으로 실시하고 있다. [문서] 외부감사 결과보고서 등		
②	종사자 채용 전 범죄 및 노인학대 경력조사를 시행하고 있다. [문서] 신규 종사자 범죄경력조회신서, 근로계약서 등		
③	종사자윤리행동강령 및 행동강령을 위반한 종사자에 대한 징계절차를 마련하고 있다. [문서] 종사자윤리행동강령, 인사규정 내 징계절차 규정 등 관련 규정 등		
결과		Non Pass ( )                      Pass ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③중 0~2개 충족                      ①,②,③ 모두 충족	

### 3-2. 재정회계 관리

#### 3-2-1. 재정회계 관리의 책임성

▣ 목적: 장기요양급여 기준 준수 및 투명한 재정회계 관리를 목적으로 운영하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N
①	기관은 종사자 인건비 지출내용을 작성하고 해당 지출비율을 준수하고 있다. [문서] 월별 청구시스템 화면에 해당 항목 등		
②	기관은 이용자에 대해 급여비 및 본인부담금에 대한 안내를 실시하고, 수납 및 관리 기준을 준수하고 있다. [문서] 본인부담금 안내, 관련 기록 등		
③	기관은 급여제공 기준에 따라 RFID 태그 전송률이 75% 이상을 준수하고 있다. [문서] 급여제공 기준자료, 청구실적 등		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③중 0~2개 충족	①,②,③ 모두 충족

### 3-3. 업무환경 관리

#### 3-3-1. 업무 수행 환경의 적정성

▣ 목적: 종사자의 업무 수행에 적합한 제반 환경 조성을 목적으로 운영하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N
①	기관의 공간 규모 및 비품 비치가 적절하고 실제 사용할 수 있다. [문서] 공간 및 비품 관련 문서 등 [관찰] 현장 확인		
②	사례회의, 월례회의 등을 위한 회의실 등 별도의 공간을 확보하고 있다. [관찰] 현장 확인		
③	사무실의 접근 및 출입이 용이하다. [관찰] 현장 확인		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③중 0~2개 충족	①,②,③ 모두 충족

### 3-4. 안전관리

#### 3-4-1. 사고 및 응급상황 관리

▣ 목적: 사고 및 응급상황 대응을 목적으로 방안을 마련하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 대책을 마련하고 있다. [문서] 매뉴얼 또는 관련 문서		
②	위험에 대비한 보험(영업배상책임보험, 상해보험, 화재보험 등)에 가입하고 있다. [문서] 보험 증권		
③	사고 및 응급상황을 대비하여 교육을 시행하고 있다. [문서] 안전교육 결과보고서(종사자), 안내문(이용자)		
④	사고 및 응급상황을 대비하여 비상 연락망이 있다. [문서] 기관의 비상 연락망 문서 등		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③,④중 0~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

### 3-5. 종사자 관리

#### 3-5-1. 종사자 처우 관리

▣ 목적: 근로기준법을 준용한 종사자의 처우 개선을 목적으로 운영하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	기관은 근로기준법을 준수하여 근로계약을 체결하고 있다. [문서] 근로계약서, 급여명세서 등		
②	기관은 근로기준법에 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다. [문서] 근로계약서, 고용 및 퇴직, 연차 유급휴가 등에 관한 기준 등		
③	모든 종사자는 4대 보험에 가입하고 있으며, 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다. [문서] 4대 보험 납입증명서 및 보험 대장, 퇴직적립금 가입증명서, 퇴직금 지급 현황 등		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③중 0~3개 충족	①,②,③ 모두 충족

## 3-5-2. 종사자 인권 보호

■ 목적: 종사자의 처우 개선을 목적으로 제반 사항을 운영하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	종사자의 업무 관련 요구사항 또는 고충 개선을 위한 절차가 마련되어 있다. [문서] 종사자 간담회(노사협의회), 고충처리위원회, 사례회의 등 관련 결과보고서 등 [면담] 종사자 인터뷰		
②	종사자의 업무 관련 요구사항 또는 고충 처리를 위한 종사자 간담회(노사협의회)가 정기적으로 운영하고 있다. [문서] 의견수렴도구, 관련 회의 결과보고서(노사협의회 회의록) 등 [면담] 종사자 인터뷰		
③	종사자 간담회(노사협의회) 결과를 기관운영에 반영하고 있다. [문서] 관련 회의 결과보고서(노사협의회 회의록) 등		
결과		Non Pass ( )	
Y에 ✓된 수		Pass ( )	
		①,②,③중 0~2개 충족	
		①,②,③ 모두 충족	

## [부록 2] 2021년 데이케어센터 인증지표

- 인증지표의 확인 내용과 방법은 II. 좋은돌봄 인증 매뉴얼에 수록하였음.

### 1. 좋은 서비스(일반지표)

#### 1-1. 서비스 계획

##### 1-1-1. 이용자 욕구 반영

- ▣ 목적: 이용자의 욕구에 기초한 서비스 제공을 목적으로 제반 사항을 충실히 수행하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	초기상담은 검증된 사정 도구를 활용하여 실시하고 있다. [문서] 급여제공계획서, 욕구사정표 및 사정기록지, 서비스 계획 등					
②	이용자와 보호자의 욕구를 반영하여 서비스계획서를 수립하고 있다. [문서] 급여제공계획서, 욕구사정표 및 이용자 사정기록지, 서비스 계획 등					
③	급여계획에 대하여 이용자 또는 보호자의 확인 서명을 받고 있다. [문서] 이용자 또는 보호자의 확인 서명, SNS 등 발송자료(캡처 등)					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족		

#### 1-2. 서비스 제공

##### 1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄

- ▣ 목적: 이용자의 신체 및 인지 기능 유지를 목적으로 재활프로그램을 시행하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	신체기능 유지 프로그램을 시행하고, 이를 모니터링하고 있다. [문서] 프로그램 결과보고서, 프로그램 일지 등					
②	인지기능유지 프로그램을 시행하고, 이를 모니터링하고 있다. [문서] 프로그램 결과보고서, 프로그램 일지 등					
③	프로그램 수행에 따른 기자재를 갖추고 있다. [문서] 프로그램 계획서 등 [관찰] 현장 관찰					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족		

## 1-2-2. 영양 식사 돌봄

■ 목적: 이용자의 건강 유지 및 증진을 위해 영양을 고려한 음식을 제공하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	이용자 및 보호자에게 식단 선호도를 조사하고 이를 반영하고 있다. [문서] 이용자 식단 선호자 조사 결과, 상담기록지 등			
②	5대 식품군(영양소)을 이용한 식사를 제공하고 있다. [관찰] 현장 관찰 및 식단확인			
③	이용자의 특정 질환, 특이체질, 저작 및 연하 상태, 영양 상태 등을 고려한 식사를 제공한다. [문서] 사례관리기록지, 식단 및 급식 일지 등 [관찰] 현장 관찰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

## 1-2-3. 건강 돌봄

■ 목적: 이용자의 건강을 돌보는 목적으로 맞춤형 서비스를 제공하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N
①	이용자의 신체 변화 및 문제행동에 신속하게 대응하는 체제를 마련하고 있다. [문서] 매뉴얼, 연계기관 협약서, 공문 등 [면담] 종사자 인터뷰		
②	이용자의 건강상태를 파악하고 있으며 복용 약을 관리하고 있다. [문서] 개인 처방전 또는 약물 정보, 이용자 개인 건강기록서, 상담일지 등 [면담] 종사자 인터뷰		
점수	0점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,② 중 0개 충족	①,② 중 1개 충족	①,② 중 모두 충족

1-2-4. 야간 돌봄

▣ 목적: 이용자에게 야간이용 서비스를 제공하는 데 필요한 제반 사항을 수행하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	야간서비스에 대해 이용자에게 안내하고 있다. [문서] 안내문(가정통신문 등), 기타 안내문 등					
②	야간이용자를 위한 프로그램을 운영하고 있다.* [문서] 모니터링 등					
③	식사 제공이 적절하게 이루어지고 있다. [문서] 식단표 [관찰] 현장 관찰					
점수		0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족	

\* 신규지표

1-3. 서비스 품질

1-3-1. 사례회의 및 재사정

▣ 목적: 이용자에게 맞춤 모니터링을 목적으로 사례회의 및 재사정을 실시하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 있다. [문서] 개인별 사정 기록 등					
②	이용자의 사례회의를 정기적으로 개최하고 있다. [문서] 서비스 동의서(계약서), 사례회의록, 급여제공기록지, 급여제공계획서 등					
③	사례회의는 분야별 서비스 제공자들이 참여한다. [문서] 서비스 동의서(계약서), 사례회의록, 급여제공기록지, 급여제공계획서 등					
④	사례회의 및 재사정 결과는 개별서비스 지원 계획에 반영하고 있다. [문서] 서비스 동의서(계약서), 사례회의록, 사례회의록, 급여제공기록지 등					
⑤	서비스 변경 시 이용자 또는 보호자에게 내용을 안내하고 확인 서명을 받고 있다. [문서] 개인별 사정 및 서비스 변경계획서, 유선 안내 기록, 이용자 또는 보호자의 확인 서명 등					
점수		0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③,④,⑤ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 3~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 모두 충족	

1-3-2. 서비스 만족

▣ 목적: 이용자의 서비스 만족을 목적으로 서비스를 제공하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N
①	종사자는 이용자와 좋은돌봄 관계를 만들기 위해 노력하고 있다.* [관찰] 현장 확인		
②	이용자 또는 보호자에게 서비스 만족도 조사를 정기적으로 실시하고 이를 반영하고 있다.* [문서] 만족도 조사 결과보고서 등		
점수	0점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,② 중 0개 충족	①,② 중 2개 충족	①,② 모두 충족

\* 신규지표

1-4. 권리 보장

1-4-1. 인권 보호

▣ 목적: 이용자의 권리 보장을 목적으로 다양한 노력을 하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	윤리강령에 이용자의 권리 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다. [문서] 인권 보호 관련 지침, 윤리강령 관련 서류, [관찰] 게시판, 안내판 등			
②	이용자 행위구속의 실행 절차를 명시한 규정을 마련하고 있다. [문서] 관련 서류			
③	이용자 및 종사자를 대상으로 인권교육을 시행하고 있다. [문서] 교육결과보고서, 업무일지 등			
④	이용자의 인권침해 사안이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계를 마련하고 있다. [문서] 관련 서류			
⑤	위생청결서비스 제공 시 이용자의 사생활을 보호하고 있다. [문서] 급여제공기록지 [관찰] 현장 관찰 [면담] 종사자 인터뷰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 3~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족

1-4-2. 개인정보 보호

▣ 목적: 이용자와 종사자의 개인정보 보호를 목적으로 제반 사항을 마련하여 실행하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	개인정보 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책방안을 마련하고 있다. [관찰] 현장 확인 [문서] 관련 규정 또는 지침, 전산입력 자료, 정보보안각서, 패스워드 사용 등			
②	외부기관에서 이용자의 개인정보 제공 요청 시 공문 수신의 원칙이 있다. [문서] 관련 규정 또는 지침, 공문 등			
③	이용자 또는 보호자는 이용자의 개인정보나 기록을 열람할 수 있다. [문서] 관련 규정 또는 지침			
④	모든 문서는 관리 담당자가 지정되어 있고, 보안이 필요한 문서는 잠금장치가 설치되어 있다. [관찰] 현장 확인 [문서] 관련 기록, 문서관리 규정 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④ 중 0개 충족	①,②,③,④ 중 1개 충족	①,②,③,④ 중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

<우수 돌봄 사업>

▣ 목적: 기관은 지역사회와의 특성과 장점을 살린 특화 돌봄 사업 및 프로그램을 통해 데이케어센터의 다각적인 품질 제고뿐만 아니라 우수사례로 타 기관의 파급효과를 기대할 수 있다.

세부 내용	점수
[좋은 서비스 분야] 노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업	0~3점

## 2. 좋은 일자리(필수 및 일반 지표)

### 2-1. 종사자 지원(필수)

#### 2-1-1. 처우 개선(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: 종사자의 처우 관리를 목적으로 근로기준법 등을 준용하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	기관은 합리적인 급여체계 및 기준을 마련하고 있다.** [문서] 근로계약서, 근무시간표, 급여대장 등		
②	기관은 근로기준법을 준수하여 근로계약을 체결하고 있다. [문서] 근로계약서, 근무시간표, 급여대장 등		
③	모든 종사자는 4대 보험에 가입하고 있으며, 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.** [문서] 4대 보험 납입증명서 및 보험 대장, 퇴직적립금 가입증명서, 퇴직금 지급 현황 등		
④	아간서비스를 위한 운영 인력이 별도로 배치되어 있다. [문서] 인력 현황자료, 급여명세서 등		
⑤	기관은 '대체인력지원사업'을 활용하고 있다(갱신시설에 한함). [문서] 서울시 제공 자료 확인		
⑥	시설장의 연장근로 및 휴일 근무 제외 항목(수당 지급 불가 사항)을 준수한다.** [문서] 급여대장 등		
⑦	겸직 불가한 필수 인력은 겸직 근무를 하지 않는다.** [문서] 관련 서류		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 0~6개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 모두 충족

## 2-2. 전문인력(일반 지표)

### 2-2-1. 채용 및 근무

▣ 목적: 근로기준법 등을 준용하여 종사자의 처우를 관리하고 있는지 확인한다.

		항목				Y	N
①	채용 규정에 따라 인력을 선발하고 있다. [문서] 인사제도 규정 및 복무규정, 근로계약서, 고용 및 퇴직 등에 관한 기준, 인력 채용 기록						
②	모든 종사자는 객관적인 평가 기준에 따라 평가와 보상을 받고 있다. [문서] 근무 평가 규정 및 개인 평가 자료, 복리후생 근거 및 지급 자료, 근로계약서 및 급여대장 확인, 포상 관련 운영규정 및 실제 지출 기안 자료 등						
③	종사자의 고충 처리절차가 마련되어 있다. [문서] 운영규정 및 취업규칙, 고충처리위원회 회의록, 업무개선제안서, 의견 수렴 도구 등 [면담] 종사자 인터뷰						
④	종사자를 위한 휴게공간이 마련되어 있다.* [관찰] 현장 확인						
점수		0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수		①,②,③,④ 중 0개 충족	①,②,③,④ 중 1개 충족	①,②,③,④ 중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족		

\* 신규지표

### 2-2-2. 역량 개발

▣ 목적: 종사자의 전문성 확보 및 서비스의 질 제고를 목적으로 교육을 제공하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	종사자는 업무 및 서비스 제공에 필요한 교육과 슈퍼비전을 실행하고 있다. [문서] 연간종사자 교육 및 슈퍼비전 일지, 교육결과보고 등					
②	종사자의 교육에 대해 예산편성을 하고 있다. [문서] 예산서, 지출결의서 등					
점수		0점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수		①,② 중 0개 충족	①,② 중 1개 충족	①,② 모두 충족		

## <우수 돌봄 사업>

▣ 목적: 기관은 지역사회 특성과 장점을 살린 특화 돌봄 사업을 통해 데이케어센터의 다각적인 품질 제고 뿐만 아니라 우수사례로 타 기관의 파급효과를 기대할 수 있다.

세부 내용	점수
[좋은 일자리 분야] 종사자의 처우 개선을 위한 특화 사업	0~3점

### 3. 좋은 기관(필수 지표)

#### 3-1. 경영 관리(필수)

##### 3-1-1. 사업계획 및 평가

▣ 목적: 체계적인 사회복지사업을 운영하기 위해 사업계획 수립, 진행, 평가를 시행하고 있다.

	항목	Y	N
①	기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업) 계획을 수립하고 있다. [문서] 미션 및 비전 관련 자료, 사업계획서		
②	사업계획을 반영한 예산 수립 및 업무분장을 하고 있다. [문서] 예산서, 사업계획서, 업무분장표 등		
③	실행한 사업은 정기적인 평가를 통해 기관운영에 반영하고 있다. [문서] 평가결과보고서, 개선과제 리스트 및 개선사항 반영 목록		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③중 0~2개 충족	①,②,③ 모두 충족

##### 3-1-2. 윤리 경영(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: 기관은 사회복지사업법 등 준수를 목적으로 윤리경영을 하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	외부회계감사를 정기적으로 실시하고 있다.** [문서] 감사 관련 공문(실시계획, 결과보고서, 조치결과 등		
②	법인 및 기관의 임종사자 등이 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다. [문서] 종사자의 범죄 및 노인학대 경력조회서, 운영규정 및 취업규칙 확인 등		
③	윤리규정을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다. [문서] 운영규정 및 취업규칙 확인		
④	운영위원회는 운영규정을 준수하여 운영하고 있다. [문서] 운영위원회 운영규정		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③,④ 중 0~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

### 3-2. 회계 및 재정(필수)

#### 3-2-1. 회계 운영(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: '사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙, 장기요양기관 재무회계규칙'의 운영지침을 준용하여 회계를 관리하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자는 신원보증보험에 가입되어 있다. [문서] 업무분장표, 신원보증보험 가입 증빙 서류 등		
②	모든 예결산서 및 통장 잔액을 관리하고 있다. [문서] 예산 및 계산서, 법인 통장 등		
③	회계 절차를 준용하여 관련 문서를 관리하고 있다.** [문서] 현금출납부, 확인, 지출원, 계약문서 일체 등		
④	모든 예·결산서는 법적인 보고와 승인절차를 준수하고 있다.** [문서] 보고 관련 내부 기안 등		
⑤	예산서와 결산서를 정기적으로 외부에 공개하고 있다.** [문서] 예산서, 결산서, 사회복지정보시스템 등 게시 증빙자료		
⑥	모든 지출은 보조금전용카드(서울복지카드), 법인카드(시설명의 체크카드) 사용 및 증빙 서류를 관리하고 있다.** [문서] 기관명의 통장, 카드 등 서울복지카드(신규 신청기관의 경우 법인카드 또는 시설명의 체크카드) 사용 관련 지출 증빙 서류 일체		
결과	Non Pass ( )	Pass ( )	
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 0~5개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 모두 충족	

#### 3-2-2. 재정운영(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: 안정적인 기관의 재정운영을 위해 제반 사항을 준수하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	기관 차입금의 구체적 상환계획에 따라 실행을 하고 있다.** [문서] 차입금 관련 계약서 등		
②	임대료는 세출예산 대비 20% 이하로 관리하고 있다. [문서] 세출예산서, 임대료 등		
③	기관 운영총당금 및 환경개선준비금 관련하여 계획 및 적립하고 있다. [문서] 예결산서, 통장 및 적립 여부 확인		
④	물품의 재물조사 및 불용품을 관리하고 있다.** [문서] 비품 대장, 불용품 관리 대장, 재물조사계획서 및 결과보고서, 재물조사표 등		
⑤	법인대표자를 사무원으로 지정, 수입원의 업무 수행 등을 하지 않는다.** [문서] 수입원 및 사무원 명단 등		
결과	Non Pass ( )	Pass ( )	
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤중 0~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족	

### 3-3. 시설 안전(필수 지표)

#### 3-3-1. 소방안전

▣ 목적: 기관의 시설 안전관리를 위해 제반 사항을 충실이 수행하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	화재 및 재해에 대응하는 대책을 마련하고 있다. [문서] 매뉴얼, 종사자 역할분담 자료, 응급상황 시 연계 방안(병원 등), 비상 연락망 등		
②	사고 및 위험에 대비한 보험(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등) 가입을 하고 있다. [문서] 보험 가입서		
③	안전관리 자격증을 소지한 지정 담당자가 관련 분야 교육을 이수하고 있다. [문서] 전문자격증, 업무분장표, 교육결과보고서		
④	소방, 전기, 가스 설비는 정기적인 점검을 받고 있다. [문서] 기관점검일지, 안전점검확인서, 하자보수 기록 대장 등		
⑤	소방 설비 및 시설을 갖추고 있다. [문서] 소방정밀안전검사 필증 또는 보고서, 소화기, 비상구, 사고대응 안내서, 방염 필증 등 [관찰] 현장 확인		
⑥	종사자 및 이용자를 포함한 재난 대피 훈련을 시행하고 있다. [문서] 대피 훈련계획 및 결과보고서 등		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③,④,⑤,⑥ 중 0-5개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 모두 충족

#### 3-3-2. 안전한 환경(심의기준\*\*)

▣ 목적: 이용자의 안전한 생활을 위한 제반 시설환경을 마련하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	기관 내 전용 화장실을 설치하고 있다.** [관찰] 현장 확인		
②	비상 안전 개폐 장치를 설치하고 있다.** [관찰] 현장 확인		
③	화장실 문 및 칸막이를 설치하고 있다.** [관찰] 현장 확인		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③ 중 0~2개 충족	①,②,③ 모두 충족

### 3-4. 돌봄 환경(일반 지표)

#### 3-4-1. 감염성 질환 및 응급상황 대처

▣ 목적: 종사자 및 이용자 보호를 목적으로 감염성 질환 및 응급상황 대책을 마련하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	송영 중 이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 대책을 마련하고 있다 [문서] 긴급을 필요로 하는 이용자의 명단, 지역 내 연계 병원명, 보호자 연락처 등 [관찰] 송영 전용 휴대폰 구비(필수), 비상 연락망 게시 확인 [면담] 종사자 인터뷰			
②	종사자 및 이용자를 대상으로 정기적인 위생교육을 시행하고 있다. [문서] 교육 훈련, 전염병 관련 정보 자료 등 [면담] 종사자 인터뷰			
③	정기적으로 방역 소독을 시행하고 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다. [관찰] 현장 관찰, 방역 필증, 방역 소독 관련 자료 등			
④	송영 중 응급상황에 대한 대처방법을 숙지하고 있다. [면담] 종사자 인터뷰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④ 중 0개 충족	①,②,③,④ 중 1개 충족	①,②,③,④ 중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

#### 3-4-2. 식사 조리 시설

▣ 목적: 이용자의 안전한 식생활을 제공하기 위해 제반 사항을 관리하고 있다.

항목		Y	N	
①	조리공간을 위생적으로 관리하고 있다. [문서] 소독 및 위생일지 등 [관찰] 조리공간 등			
②	식자재 유효기간 및 입·출고 기록 등을 관리하고 있다. [문서] 식자재 입고기록(식자재 거래명세서, 검수기록지 등) [관찰] 식자재 유효기간 등			
③	음식 조리 및 배식 시 조리복, 조리모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다, [관찰] 조리복, 조리모, 위생장갑, 마스크 등 착용 여부 확인			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

## 3-4-3. 생활환경

■ 목적: 이용자의 생활환경을 쾌적하게 조성, 관리하고 있는지 확인한다.

	항목		Y	N
①	실내 환경은 쾌적하게 관리하고 있다. [관찰] 현장 확인			
②	화장실과 목욕탕, 계단 및 경사로 바닥은 미끄럼방지 재질로 설치되어 있다. [관찰] 현장 확인			
③	변기 주위에 수평 및 수직의 손잡이가 설치되어 있다. [관찰] 현장 확인			
④	생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실 등 공간에 문턱이 제거되어 있다. [관찰] 현장 확인			
⑤	실내외의 위험요인에 이용자가 노출되지 않도록 관리하고 있다. [관찰] 현장 확인			
⑥	추락 위험 등을 대비하여 안전장치를 설치하고 있다. [관찰] 현장 확인			
⑦	무단이탈 등을 방지하기 위해 적절한 조치를 하고 있다. [관찰] 현장 확인			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 1~3개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 4~6개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 모두 충족

### [부록 3] 데이케어센터 신규대조표

#### 1. 필수요건

현행	개정안	비고
1-1-1. 사업계획 수립 및 평가 ① 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다. ② 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다. ③ 사업계획을 반영한 예산수립 및 부서별, 개인별 업무분장이 수립되어 있다. ④ 사업계획에 근거하여 정기적인 평가를 실시하고 있다. ⑤ 평가결과를 기관운영에 반영하고 있다.	3-1-1. 사업계획 및 평가 ① 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다. ② 사업계획을 반영한 예산 수립 및 업무분장을 하고 있다. ③ 실행한 사업은 정기적인 평가를 통해 기관운영에 반영하고 있다.	통합  문구 수정  통합 수정
1-2-1. 인력선발 및 종사자 관리 ① 인력선발에 대한 운영규정이 있다. ② 인력채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다. ③ 종사자 평가의 객관적 기준을 마련하고 기준대로 평가하고 있다(근무평가기록 등). ④ 모든 종사자는 적절한 보상을 받고 있다. ⑤ 종사자의 고충처리 절차가 마련되어 있다. 가중치: 기관장은 상근직이며, 사회복지시설 경력 5년 이상인 자이다.	2-2-1. 채용 및 근무 ① 채용 규정에 따라 인력을 선발하고 있다. ② 모든 종사자는 객관적 평가 기준에 따라 평가와 보상을 받고 있다. 현행 유지	통합 수정  통합 수정
1-3-1. 윤리경영 노력 ① 기관운영의 투명성을 위해 정기적으로 외부회계감사를 받고 있다. ② 지난 3년간 법인 및 기관의 종사자가 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다. ③ 윤리규정을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.	3-1-2. 윤리경영 ① 외부회계감사를 정기적으로 실시하고 있다 현행 유지 현행 유지	문구 수정
1-4-1. 재정운영의 투명성·안정성 ① 별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다. ② 현금출납부, 수입원, 지출원 및 사전품의서와 수입, 지출결의서가 월별로 관리 되고 있다. ③ 지출 후 영수증, 세금계산서 등의 지출 증빙서류가 첨부되어 있다. ④ 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(시설명의 체크카드)를 사용하고 있다. ⑤ 운영충당금 및 환경개선준비금 적립 계획이 수립	3-2-1. 회계 운영 ① 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다. ③ 회계 절차를 준용하여 관련 문서를 관리하고 있다. ⑤ 모든 지출은 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(기관명의 체크카드)를 사용하고 있다.	문구 수정  통합 수정  문구 수정
	3-2-2. 재정운영	문구 수정

현행	개정안	비고
되어 지출되고 있다.	③ 기관 운영총당금 및 환경개선준비금 관련하여 계획 및 적립하고 있다.	
1-5-1. 이용자 욕구 반영	1-1-1. 이용자 욕구 반영	
① 기관 최초 이용 시 초기 개별상담과 기록을 하고 있다.	① 초기상담은 검증된 사정 도구를 활용하여 실시하고 있다.	통합 수정
② 적절한 사정도구를 활용하여 사정이 이루어지고 있다.		
② 이용자의 사정, 평가를 위한 개인별 파일을 작성하고 있다.		
④ 서비스계획서에 상담을 통한 이용자나 가족의 욕구가 반영되고, 사정을 통한 지원 가능한 서비스, 서비스 계획 등이 기록되고 있다.	② 이용자와 보호자의 욕구를 반영하여 서비스 계획을 수립하고 있다.	통합 수정
1-6-1. 맞춤형 송영서비스.		
① 송영을 위한 계획표가 있어 이용자와 가족에게 알리고 있다.	삭제	
② 송영 시 정원을 준수한 인원이 탑승한다.		
③ 보조 탑승자가 동승하며, 보조발판 등의 편의를 제공한다.		
④ 송영시간은 1시간 이내로 한다.		
1-7-1. 안전한 시설 이용	3-4-3. 생활환경	
① 복도·주통행로에 손잡이가 설치되어 있으며, 설치 높이와 굵기, 벽으로부터 간격이 적절하다.	삭제	
③ 변기 주위에 수평 및 수직의 손잡이가 설치되어 있다.	현행 유지	
② 화장실과 목욕탕의 바닥은 미끄럼방지 타일 등으로 되어있다.	② 화장실과 목욕탕, 계단 및 경사로 바닥은 미끄럼방지 재질로 설치되어 있다.	통합 수정
④ 계단이나 경사로의 바닥 재료가 미끄럽지 않은 재질로 마감되어 있다.		
⑤ 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실 등의 공간에 문턱이 없다.	현행 유지	
⑥ 이동공간이 충분히 확보되고 불편함이 없다.	삭제	
1-8-1. 사고의 예방 및 대책	3-3-1. 소방안전	
① 위험(사고 및 외부침입 등)에 대비한 보험가입(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등)이 되어있다.	② 사고 및 위험에 대비한 보험(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등) 가입을 하고 있다.	문구 수정
② 소화기 등 소방시설을 갖추고 있다.		
② 신속하게 대피할 수 있는 비상구와 대피도구가 있다.	⑤ 소방 설비 및 시설을 갖추고 있다.	통합 수정
⑤ 방염 재질로 설치되어 있다.		
④ 발생한 사고나 사고로 이어지기 쉬운 사례 등을 근거로 종사자 교육을 실시하고 있다.	⑥ 종사자 및 이용자를 포함한 재난 대피훈련을 실시하고 있다.	문구 수정

## 2. 기본요건

현행	개정안	비고
2-1-1. 운영위원회 ① 운영위원회 운영규정을 명문화하고 있다. ② 분기별 정기적인 회의를 개최하며, 필요시 수시회의를 개최한다. ③ 사회복지사업법 규정에 의거해서 운영위원회 위원을 구성하고 있다. ④ 운영위원의 논의사항이 기관운영에 반영되고 있고, 이를 기록·관리하고 있다.	3-1-2. 윤리경영  ④ 운영위원회는 운영규정을 준수하여 운영하고 있다.	통합 수정
2-1-2. 교육 및 슈퍼비전 ② 종사자의 교육에 대한 예산편성을 하고 있다. ① 서비스 실행에 필요한 기술 습득을 위하여 교육이나 슈퍼비전을 실시하고 있다. ③ 교육이나 슈퍼비전 실시 후 보고서가 기록·관리되고 있다. ④ 종사자는 운영 및 서비스 제공에 필요한 교육을 이수하고 있다.	2-2-2. 역량 개발 현행 유지  ① 종사자는 업무 및 서비스 제공에 필요한 교육과 슈퍼비전을 실행하고 있다.	통합 수정
2-2-1. 쾌적한 환경 ① 조명기기를 관리하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘 되도록 배려하고 있다. ② 환기가 잘 되고 있으며 불쾌한 냄새가 없다. ② 적정온도(실내온도 18℃~27℃)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다. ④ 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다. ⑤ 시설의 구조와 설비는 이용자가 생활하기에 불편함이 없다.	3-4-3. 생활환경  ① 실내 환경은 쾌적하게 관리하고 있다.	통합 수정
2-3-1. 재정회계관리 ① 물품의 재물조사, 불용품 처리가 적정하게 처리 및 서류관리 되고 있다. ② 예·결산서가 법적인 보고와 승인절차를 걸쳐 보고되고 있다. ② 기관은 예산서와 결산서를 정기적으로 공개하고 있다.	3-2-2. 재정운영 ④ 물품의 재물조사 및 불용품을 관리하고 있다.  3-2-1. 회계 운영 ④ 모든 예·결산서는 법적인 보고와 승인절차를 준수하고 있다.**  3-2-1. 회계 운영 ⑤ 예산서와 결산서를 정기적으로 외부에 공개하고 있다.	수정  수정  수정
2-3-2. 정보 문서관리 ① 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다. ② 정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책방안이 있다. ② 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다. ④ 보안이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.	1-4-2. 개인정보 보호 삭제  ① 개인정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책방안을 마련하고 있다.  ④ 모든 문서는 관리 담당자가 지정되어 있고, 보안이 필요한 문서는 잠금장치가 설치되어 있다.	문구 수정  통합 수정

## 3. 맞춤형케어

현행	개정안	비고
3-1-1. 사례회의	1-3-1. 사례회의 및 재사정	
① 사례회의를 정기적으로 개최하고 있다.	② 이용자의 사례회의는 정기적으로 개최하고 있다.	문구 수정
② 분야별 서비스 제공자들이 사례회의에 참여한다.	② 사례회의는 분야별 서비스 제공자들이 참여하고 있다.	문구 수정
② 사례회의 결과를 서비스 계획에 반영한다.	④ 사례회의 및 재사정 결과는 개별서비스 지원 계획에 반영하고 있다.	통합 수정
3-1-2. 재사정	1-3-1. 사례회의 및 재사정	
① 연 1회 이상의 정기적인 재사정이 실시되고 있다.		
② 사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 변화사항을 관리한다.	① 사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 있다.	통합 수정
② 재사정과 평가의 결과로 개별서비스 지원 계획이 반영되고 있다.	④ 사례회의 및 재사정 결과는 개별서비스 지원 계획에 반영하고 있다.	통합 수정
④ 서비스 계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인서명 등을 받고 있다.	⑤ 서비스 변경 시 이용자 또는 보호자에게 내용을 안내하고 확인 서명을 받고 있다.	문구 수정
3-2-1. 영양을 고려한 식사.	1-2-2. 영양 식사 돌봄	※ 2020년 연구를 통해 수정 예정
① 계절감 있는 메뉴로 1식 3찬 이상의 식단을 제공하고 있다.	② 5대 식품군(영양소)을 이용한 식사를 제공하고 있다.	수정
② 이용자의 특정질환, 치아상태, 소화기능, 특이체질 등을 고려한 식사를 제공한다.	③ 이용자의 특정 질환, 특이체질, 저작 및 연하 상태, 영양 상태 등을 고려한 식사를 제공한다.	수정
② 식단을 이용자나 보호자들이 잘 보이는 장소에 공개하고 있으며, 식사 및 간식을 게시된 메뉴대로 제공한다.	삭제	
④ 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다.	① 이용자 또는 보호자에게 식단 선호도를 조사하고 이를 반영하고 있다.	문구 수정
⑤ 식단은 전문영양사에 의해 작성되고 있다.	삭제	
3-2-2. 위생적인 조리공간	3-4-2. 식사 조리 시설	
① 조리공간(냉장고, 식기조리대, 건조대, 조리도구 포함)은 채광, 조명 및 환기시설을 갖추고 청결하게 관리되고 있다.	① 조리공간을 위생적으로 관리하고 있다.	문구 수정
② 식자재는 밀폐용기에 보관하며, 유효기간을 넘기지 않는다.	② 식자재 유효기간 및 입·출고 기록 등을 관리하고 있다.	통합 수정
② 식자재 입·출고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다.		
④ 음식 조리 시(배식시) 위생복, 위생모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다.	③ 음식조리 및 배식 시 조리복, 조리모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다.	문구 수정
3-3-1. 치매성 노인 대응 서비스	2-2-2. 역량 개발	

현행	개정안	비고
① 이용자에게 치매진단기준에 의한 정기적인 평가를 실시하고 있다.	삭제	
② 치매가 의심되는 이용자, 문제행동을 가진 이용자를 파악하고 있다.	삭제	
② 종사자와 이용자들에게 문제행동을 유발하는 치매성 노인에 대한 학대방지와 치매행동 이해와 관련한 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다.	③ 종사자와 이용자를 대상으로 치매 이해 및 학대방지 교육을 시행하고 있다.*	통합 수정
3-4-1. 송영 중 응급상황 대처	3-4-1. 감염성 질환 및 응급상황 대처	
① 긴급을 요하는 이용자의 명단을 확보하고 있다.	① 송영 중 이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 대책을 마련하고 있다	통합 수정
② 응급상황에 대응할 수 있는 지역 내 병·의원을 확보하고 있다.		
② 응급상황을 알리기 위한 가족 연락처를 확보하고 있다.		
④ 송영전용 휴대폰을 구비하고, 응급상황에 대한 종사자간의 연락체계를 확보하고 있다.		
⑤ 송영 중 응급상황에 대한 대응방법을 숙지하고 있다.	현행 유지	
3-5-1. 신체기능유지 및 향상 프로그램	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	
① 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다.	③ 프로그램 수행에 따른 기자재를 갖추고 있다.	통합 수정
② 신체기능유지 및 향상프로그램을 2종류 이상, 주 5회 이상 실시하고 있다.	① 신체기능 유지 프로그램을 시행하고, 이를 모니터링하고 있다.	통합 수정
② 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.		
3-6-1. 인지기능유지 및 향상 프로그램	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	
① 인지기능유지 및 향상 프로그램을 1일 2종류 이상 실시하고 있다.	② 인지기능유지 프로그램을 시행하고, 이를 모니터링하고 있다.	통합 수정
② 서비스 지원 일정, 내용, 수준, 방법 등을 계획된 대로 실행하고 있다.		
② 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.		
④ 프로그램 계획에 따른 기자재 및 도구를 확보하고 있다.	③ 프로그램 수행에 따른 기자재를 갖추고 있다.	통합 수정
3-7-1. 야간이용서비스	1-2-4. 야간 돌봄	
① 야간서비스에 대해 안내하고 있다.	① 야간서비스에 대해 이용자에게 안내하고 있다.	문구 수정
② 야간 이용자를 위한 침대 또는 침구가 마련되어 있다.	삭제	
④ 식사제공이 적절하게 이루어지고 있다.	현행 유지	
② 야간 운영에 따른 인력이 배치되어 있다.	2-1-1. 처우 개선 ④ 야간서비스를 위한 운영 인력이 별도로 배치되어 있다.	문구 수정

## 4. 안심케어

현행	개정안	비고
4-1-1. 시설 내·외부 위험요인 방지 ① 실내의 위험요인이 이용자에게 노출이 되지 않게 배려하고 있다. ② 무단이탈 등을 방지하기 위해 적절한 조치를 취하고 있다.	3-4-3. 생활환경 ⑤ 실내외의 위험요인에 이용자가 노출되지 않도록 관리하고 있다.  현행 유지	문구 수정
② 추락 등의 위험에 대비하여 안전장치를 하고 있다	⑥ 추락 위험 등을 대비하여 안전장치를 설치하고 있다	문구 수정
4-1-2. 화재 및 재해 방지 ① 화재 및 재해에 대응하는 매뉴얼이 있다. ④ 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있고 지역 내 연계방안을 마련하고 있다.	3-3-1. 소방안전 ① 화재 및 재해에 대응하는 대책을 마련하고 있다.	통합 수정
② 종사자 및 이용자를 포함한 재난 대피훈련을 반기 별 1회 이상 실시하고 있다. ② 재해 및 화재 방지를 위한 종사자의 역할분담을 명시하고 있다.	⑥ 종사자 및 이용자를 포함한 재난 대피훈련을 실시하고 있다.	통합 수정
4-1-3. 안전관리 ① 기관 내 안전관리 담당자가 지정되어 있다. ② 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다. ② 안전관리 담당자는 연1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다.	3-3-1. 소방안전 ③ 안전관리 자격증을 소지한 지정 담당자가 관련 분야 교육을 이수하고 있다.	통합 수정
④ 소방, 전기, 가스에 대한 정기 점검을 받고 있다.	④ 소방, 전기, 가스 설비는 정기적인 점검을 받고 있다.	문구 수정
4-1-4. 감염병 발생 대책 마련 ① 종사자 및 이용자들을 대상으로 정기적인 위생교육(감염 및 식중독 등)을 실시하고 있다. ② 기관 내 손세정제를 비치하고 있다. ② 정기적으로 방역소독을 실시하고 있다.	3-4-1. 감염성 질환 및 응급상황 대처 ② 종사자 및 이용자를 대상으로 정기적인 위생교육을 시행하고 있다. ③ 정기적으로 방역 소독을 시행하고 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다.	문구 수정 통합 수정
④ 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계 센터와의 연락체계를 확보하고 있다.	① 송영 중 이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 대책을 마련하고 있다.	통합 수정
4-2-1. 신체청결서비스 ① 정기적 또는 수시로 두발, 손발톱, 용변 등의 서비스를 제공하고 있다. ② 위생청결서비스 제공 시 이용자의 프라이버시를 보호하고 있다. ② 식후의 양치사항을 확인하고 지도하고 있다.	1-4-1. 인권 보호 삭제 ⑤ 위생청결서비스 제공 시 이용자의 사생활을 보호하고 있다.	문구 수정
4-2-2. 환경청결 서비스 ① 프로그램 비품 등의 집기는 별도 보관하고 있다. ② 침구류는 별도 보관하고 정기적으로 세탁하고 있다.	삭제 삭제	

현행	개정안	비고
② 프로그램 비품 및 침구류의 관리상태가 양호하고 청결하다.	삭제	
4-3-1. 건강관찰	1-2-3. 건강 돌봄	
① 이용자의 신체 변화 및 문제행동에 신속하게 대응하는 체제를 정비하고 있다.	① 이용자의 신체 변화 및 문제행동에 신속하게 대응하는 체제를 마련하고 있다.	통합 수정
② 지역 내 관련센터와 연계하고 있다.		
② 주치의나 상용 약을 파악하고 있다.	② 이용자의 건강상태를 파악하고 있으며 복용 약을 관리하고 있다.	문구 수정
④ 이용자로부터의 건강에 관한 상담에 응하며 기록 관리하고 있다.	삭제	
4-3-2. 투약관리		
① 약복용에 관한 투약관리 상황 등을 기록하고 있다.		
② 이용자의 약 부작용이나 알레르기를 확인하고 종사자들에게 알리고 있다.	② 이용자의 건강상태를 파악하고 있으며 복용 약을 관리하고 있다	통합 수정
② 약복용에 대해 이용자 및 가족과 충분히 의사소통을 하고 있다.		

### 5. 이용권 보장

현행	개정안	비고
5-1-1. 시설이용 정보 제공		
① 시설현황, 제공서비스, 입소자격요건, 연락처 등이 기재된 안내책자가 있다.	삭제	
② 인터넷을 통해 시설 입소관련 정보를 얻을 수 있다.	삭제	
② 이용 희망자의 방문에 응하는 원칙이 마련되어 있다.	삭제	
5-1-2. 서비스 계약 안내	1-1-1. 이용자 욕구 반영	
① 이용자 및 가족에게 설명할 중요사항에 대한 서식을 마련하고 있다.	삭제	
② 서비스 중요사항에 대해 본인 및 가족(보호자)의 의견을 확인하는 서식이 마련되어 있다.	② 이용자와 보호자의 욕구를 반영하여 서비스 계획을 수립하고 있다.	
② 서비스 및 계약의 내용에 대해 알기 쉽게 설명하고 있다.	삭제	
④ 작성된 계약서의 부분을 이용자 또는 가족이 보관하도록 하고 있다.	③ 급여계획에 대하여 이용자 또는 보호자의 확인 서명을 받고 있다.	
5-2-1. 이용자와 가족의 의견 반영	1-1-1. 이용자 욕구 반영	
① 이용자(가족)의 의견 및 요구사항을 수시로 접수하고 있다.		
② 이용자(가족)의 의견 및 요구사항에 대한 처리절차를 이용자(가족)에게 통보하고 있다.	⑤ 서비스 변경 시 이용자 또는 보호자에게 내용을 안내하고 확인 서명을 받고 있다.	통합 수정

현행	개정안	비고
② 가족이 참여하는 기회를 제공하고 있다.	삭제	
④ 이용자의 가족을 지지·지원하는 체계를 마련·실행하고 있다.	삭제	
5-3-1. 이용자 권리 및 사생활 보장	1-4-1. 인권 보호	
① 윤리강령에 이용자 권리에 대한 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다.	삭제	현행 유지
② 이용자 권리를 게시하고 있다.	삭제	
② 이용자 및 종사자를 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다.	③ 이용자 및 종사자를 대상으로 인권교육을 시행하고 있다.	
④ 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다.	삭제	
5-3-2. 이용자 의사 존중	1-3-2. 서비스 만족	
① 이용자와의 상호작용을 위한 종사자 행동 강령이 문서화되어 있다.	① 종사자는 이용자와 좋은돌봄 관계를 만들기 위해 노력하고 있다.	추가 수정
② 종사자회의나 토론을 통해 대책을 수립하고 있다.	② 사례회의는 분야별 서비스 제공자들이 참여하고 있다.	문구 수정
② 사안이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계가 마련되어 있다.	④ 이용자의 인권침해 사안이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계를 마련하고 있다.	문구 수정
④ 이용자 행위구속의 실행절차를 명시한 문서가 있다.	② 이용자 행위구속의 실행 절차를 명시한 규정을 마련하고 있다.	문구 수정
5-3-3. 정보접근성	1-4-2. 개인정보 보호	
① 개인정보 공개를 위한 규정이나 기준이 제시되어 있다.	① 개인정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책안을 마련하고 있다.	문구 수정
② 이용자 또는 보호자가 이용자 본인의 개인정보나 기록에 대해 열람할 수 있다.	③ 이용자 또는 보호자는 이용자의 개인정보나 기록을 열람할 수 있다.	문구 수정
② 정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서 이루어진다.	② 외부기관에서 이용자의 개인정보 제공 요청 시 공문 수신의 원칙이 있다.	문구 수정

## 6. 신규지표

신규지표	비고
1-2-4. 야간 돌봄 ② 야간이용자를 위한 프로그램을 운영하고 있다.	인증지표개발위원회 의견 반영
1-3-2. 서비스 만족 ① 종사자는 이용자와 좋은돌봄 관계를 만들기 위해 노력하고 있다. ② 이용자 또는 보호자에게 서비스 만족도 조사를 정기적으로 실시하고 이를 반영하고 있다.	좋은돌봄 조례 반영
2-1-1. 처우 개선 ① 기관은 합리적인 급여체계 및 기준을 마련하고 있다. ② 기관은 근로기준법을 준수하여 근로계약을 체결하고 있다. ③ 모든 종사자는 4대 보험에 가입하고 있으며, 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.	심의기준 지표화

신규지표	비고
⑤ 기관은 '대체인력지원사업'을 활용하고 있다.	서울시 정책 반영
⑥ 시설장의 연장근로 및 휴일 근무 제외 항목(수당 지급 불가 사항)을 준수한다.	
⑦ 겸직 불가한 필수 인력은 겸직 근무를 하지 않는다.	심의기준 지표화
2-2-1. 채용 및 근무	인증지표개발위원회 의견 반영
④ 종사자를 위한 휴게공간이 마련되어 있다.	
3-2-1. 회계 운영	심의기준 지표화
② 모든 예·결산서 및 통장 잔액을 관리하고 있다.	
3-2-2. 재정운영	
① 기관 차입금의 구체적 상환계획에 따라 실행을 하고 있다.	
② 임대료는 세출예산 대비 20% 이하로 관리하고 있다.	
⑤ 법인대표자를 사무원으로 지정, 수입원의 업무 수행 등을 하지 않고 있다.	
3-3-2. 안전한 환경	
① 기관 내 전용 화장실이 설치되어 있다.	
② 비상안전개폐 장치를 설치하고 있다.	
③ 화장실 문 및 칸막이를 설치하고 있다.	

## [부록 4] 2021년 노인의료복지시설 인증지표

- 인증지표의 확인 내용과 방법은 II. 좋은돌봄 인증 매뉴얼에 수록하였음.

### 1. 좋은 서비스(일반 지표)

#### 1-1. 서비스 계획

##### 1-1-1. 이용자의 욕구 반영

- ▣ 목적: 이용자의 욕구에 기초한 서비스 제공을 목적으로 제반 사항을 충실히 수행하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①		초기상담은 사정 도구를 활용하여 실시하고 있다. [문서] 급여제공계획서, 사례관리기록지, 욕구사정표 및 사정기록지, 서비스 계획 등				
②		이용자와 보호자의 욕구를 반영한 서비스계획서를 수립하고 있다. [문서] 급여제공계획서, 욕구사정표 및 사정기록지, 서비스 계획 등				
③		급여계획에 대하여 이용자 또는 보호자의 확인 서명을 받고 있다. [문서] 이용자 또는 보호자의 확인 서명, SNS 등 발송자료(캡처 등)				
점수		0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족	

#### 1-2. 서비스 제공

##### 1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄

- ▣ 목적: 이용자의 신체 및 인지 기능 유지를 목적으로 재활프로그램을 시행하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①		신체기능 유지 프로그램을 시행하고 이를 모니터링하고 있다. [문서] 프로그램 결과보고서, 프로그램 일지, 점검 관련 기록				
②		인지기능유지 프로그램을 시행하고 이를 모니터링하고 있다. [문서] 프로그램 결과보고서, 프로그램 일지, 점검 관련 기록				
③		프로그램 수행에 따른 기자재를 갖추고 있다. [문서] 프로그램 계획서 등 [관찰] 현장 관찰				
④		보호자 및 지역주민과 함께하는 행사를 운영하고 있다. [문서] 행사 진행 결과보고서, 사진 등 관련 자료				
점수		0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③,④ 중 0개 충족	①,②,③,④ 중 1개 충족	①,②,③,④ 중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족	

1-2-2. 건강 돌봄

▣ 목적: 이용자의 건강을 관리하기 위해 맞춤형 서비스를 제공하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	모든 이용자는 연 1회 이상 건강검진을 받고 있다. [문서] 인증심사 당일 기준 이용자의 1년 이내 건강검진결과통보서(건강검진 판정일 기준)			
②	축약의는 모든 이용자를 정기적으로 진찰하고 있다. [문서] 축약의사 진료기록, 진료일지 등			
③	이용자의 투약을 관리하고 있다. [문서] 처방전, 투약기록지 등			
④	욕창이 있는 이용자의 욕창 위험도 평가 및 상태변화를 관리하고 있다. [문서] 욕창 위험도 평가지, 간호제공기록지			
⑤	욕창이 있는 이용자에게 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. [문서] 욕창관리기록지, 욕창 위험도 평가지, 간호제공기록지, 시간기록자료 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 3~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족

1-2-3. 영양 식사 돌봄

▣ 목적: 이용자의 건강 유지 및 증진을 위해 영양을 고려한 식사를 제공하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	이용자 및 보호자에게 식단 선호도를 조사하고 이를 반영하고 있다. [문서] 이용자 식단 선호자 조사 또는 상담기록지 등			
②	5대 식품군(영양소)을 이용한 식사를 제공하고 있다. [관찰] 현장 관찰 및 식단확인			
③	이용자의 특정 질환, 특이체질, 저작 및 연하 상태, 영양 상태 등을 고려한 식사를 제공한다. [문서] 사례관리기록지, 식단 및 급식 일지 등 [관찰] 현장 관찰			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족

1-2-4. 퇴소 돌봄

▣ 목적: 이용자의 퇴소 및 임종 서비스를 제공하기 위해 제반 사항을 마련하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	퇴소절차(사망 포함) 규정을 마련하고 이를 실행하고 있다. [문서] 운영규정, 자체 규정, 계약서 등					
②	이용자에게 입소 시 퇴소(사망 포함) 내용을 고지하고 사전 동의를 받고 있다. [문서] 퇴소 관련 동의서 등					
③	임종을 위한 전용 공간이 마련되어 있다. [문서] 관련 일지 등 [관찰] 현장 확인					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족		

1-3. 서비스 품질

1-3-1. 사례회의 및 재사정

▣ 목적: 이용자에게 맞춤 서비스 제공을 목적으로 사례회의 및 재사정을 실시하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 있다. [문서] 개인별 사정 기록, 사정 도구, 욕구사정기록지 등					
②	사례회의를 정기적으로 실시하고 있다. [문서] 사례회의록 등					
③	사례회의는 분야별 서비스 제공자들이 참여하고 있다. [문서] 서비스 동의서(계약서), 사례회의록 등					
④	사례회의 및 재사정 결과는 개별서비스 지원 계획에 반영하고 있다. [문서] 사례회의록, 개인별 점검 및 사정기록지 등					
⑤	서비스 변경 시 이용자 또는 보호자에게 내용을 안내하고 확인 서명을 받고 있다. [문서] 개인별 사정 및 서비스 변경계획서, 이용자 또는 보호자의 확인 서명 등					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 3~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족		

1-3-2. 서비스 만족

▣ 목적: 이용자의 서비스 만족을 목적으로 제반 사항을 수행하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	종사자는 이용자와 좋은돌봄 관계를 만들기 위해 노력하고 있다.* [관찰] 현장 확인					
②	이용자 또는 보호자의 만족도를 정기적으로 실시하고 이를 서비스에 반영하고 있다.* [문서] 만족도 조사 결과보고서 등					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,② 중 0개 충족	①,② 중 1개 충족	①,② 중 2개 충족	①,② 모두 충족		

\* 신규지표

1-4. 권리 보장

1-4-1. 인권 보호

		항목			Y	N
①	윤리강령에 이용자의 권리 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다. [문서] 인권 보호 관련 지침, 윤리강령 관련 서류, 현장 확인(게시판, 안내판 등) 등					
②	이용자의 인권침해 사안이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계를 마련하고 있다. [문서] 관련 서류					
③	이용자 행위구속 실행 절차를 명시한 문서를 마련하고 있다. [문서] 관련 동의서 및 서류 확인					
④	이용자와 종사자를 대상으로 인권교육을 시행하고 있다. [문서] 교육 계획, 교육결과보고서, 업무일지, 관련 사진 등					
⑤	침상마다 칸막이 또는 커튼, 개인용품 보관함이 설치되어 있다. [문서] 서비스 제공 기록 [관찰] 현장 확인					
⑥	이용자는 개인 의복을 착용하고 있다. [관찰] 현장 확인					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 3~5개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 모두 충족		

## 1-4-2. 개인정보 보호

▣ 목적: 이용자와 종사자의 개인정보 보호를 목적으로 제반 사항을 마련하여 실행하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	개인정보 유출 및 조작을 방지하기 위한 지침이 마련되어 있다. [관찰 현장 확인 [문서] 관련 규정 또는 지침, 전산입력 자료, 정보보안각서, 비밀번호 사용 등			
②	외부기관에서 이용자의 개인정보 제공 요청 시 공문 수신의 원칙이 있다. [문서] 관련 규정 또는 지침, 공문 등			
③	이용자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받고 있다. [문서] 개인정보 수집·활용에 대한 동의서 및 동의서에 날인된 서명			
④	모든 문서는 관리 담당자가 지정되어 있고, 보안이 필요한 문서는 잠금장치가 설치되어 있다. [관찰 현장 확인 [문서] 관련 기록, 문서관리 규정 등			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④ 중 0개 충족	①,②,③,④ 중 1개 충족	①,②,③,④ 중 2~3개 충족	①,②,③,④ 모두 충족

## 〈우수 돌봄 사업〉

▣ 목적

- 기관은 지역사회와 특성과 장점을 살린 특화 돌봄 사업 및 프로그램을 통해 노인의료복지시설의 다각적인 품질 제고뿐만 아니라 우수사례로 타 기관의 파급효과를 기대할 수 있다.

세부 내용	점수
[좋은 서비스 분야] 노인의 특성을 반영한 특화 돌봄 사업	0~3점

## 2. 좋은 일자리(필수 및 일반 지표)

### 2-1. 종사자 지원(필수)

#### 2-1-1. 처우 개선(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: 종사자의 처우 관리를 목적으로 근로기준법 등을 준용하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	기관은 근로기준법을 준수하여 근로계약을 체결하고 있다.** [문서] 종사자 임금계약서 및 근무시간표, 근로계약서, 급여대장 등		
②	기관은 근로기준법에 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다. [문서] 근로계약서, 고용 및 퇴직 기준, 연차유급휴가 기준, 복무규정 등		
③	모든 종사자는 4대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.** [문서] 4대 보험 납입증명서 및 대장(월 60시간 이상 근로자 급여대장), 퇴직적립금 통장, 퇴직연금가입증명서 및 지급 현황 등		
④	종사자를 대상으로 건강검진을 시행하고 있다. [문서] 종사자 건강검진 결과 등		
⑤	시설장의 연장근로 및 휴일 근무 제외 수당(수당 지급 불가 사항)을 준수하고 있다.** [문서] 급여대장 등		
⑥	검직 불가한 필수 인력은 검직 근무를 하지 않는다.** [문서] 관련 서류		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③,④,⑤,⑥중 0~5개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 모두 충족

### 2-2. 전문인력

#### 2-2-1. 채용 및 근무

▣ 목적: 근로기준법 등을 준용하여 종사자의 처우를 관리하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	채용 규정에 따라 인력을 선발하고 있다. [문서] 인사제도 규정 및 복무규정, 근로계약서, 고용 및 퇴직 기준, 인력 채용 기록 등		
②	모든 종사자는 객관적 평가 기준에 따라 평가와 보상을 받고 있다. [문서] 근무 평가 관련 근거 규정, 근무평가기록, 제도별 관련 근거, 지급 증빙자료 등		
③	종사자의 고충 처리절차가 마련되어 있다. [문서] 고충처리위원회 회의록, 업무개선제안서, 의견수렴도구 등 [면담] 종사자 인터뷰		
④	노사협의회(종사자 간담회)가 구성되어 있고, 회의결과를 기관운영에 반영하고 있다. [문서] 의견수렴도구, 노사협의회 회의록 등		

		항목			Y	N
	[면담] 종사자 인터뷰					
⑤	종사자를 위한 휴게공간이 마련되어 있다.* [관찰] 현장 확인					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 3~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족		

\* 신규지표

### 2-2-2. 역량 개발

▣ 목적: 종사자의 전문성 확보 및 서비스의 질 제고를 목적으로 교육을 시행하고 있는지 확인한다.

		항목			Y	N
①	종사자의 업무 및 서비스 실행에 필요한 교육을 실행하고 있다. [문서] 연간 종사자 교육계획서, 결과보고서 등					
②	종사자 교육을 위한 예산편성 및 집행을 하고 있다. [문서] 예산서, 지출결의서 등					
③	종사자와 이용자를 대상으로 치매 이해 및 학대방지 교육을 시행하고 있다.* [문서] 교육결과보고 및 교육자료 확인					
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )		
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 모두 충족		

\* 신규지표

### <우수 돌봄 사업>

▣ 목적: 기관은 지역사회 특성과 장점을 살린 특화 돌봄 사업을 통해 노인의료복지시설의 다각적인 품질 제고뿐만 아니라 우수사례로 타 기관의 파급효과를 기대할 수 있다.

세부 내용	점수
[좋은 일자리 분야] 종사자의 처우 개선을 위한 특화 사업	0~3점

### 3. 좋은 기관(필수 및 일반 지표)

#### 3-1. 경영 관리(필수)

##### 3-1-1. 사업계획 및 평가

▣ 목적: 체계적인 사회복지사업을 운영하기 위해 사업계획 수립, 진행, 평가를 시행하고 있다.

	항목	Y	N
①	기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업) 계획을 수립하고 있다. [문서] 미션 및 비전 관련 자료, 사업계획서		
②	사업계획을 반영한 예산 수립 및 업무분장을 하고 있다. [문서] 예산서, 사업계획서, 업무분장표		
③	실행한 사업은 정기적인 평가를 통해 기관운영에 반영하고 있다. [문서] 평가결과보고서, 개선과제 리스트 및 개선사항 반영 목록		
결과		Non Pass ( )                      Pass ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③중 0~2개 충족                      ①,②,③ 모두 충족	

##### 3-1-2. 윤리경영(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: 기관은 사회복지사업법 등 준수를 목적으로 윤리경영을 하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	외부회계감사를 정기적으로 실시하고 있다.** [문서] 감사 관련 공문(실시계획, 결과보고서, 조치결과 등)		
②	법인 및 기관의 임종사자 등이 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다. [문서] 자치구 공문, 종사자의 범죄 및 노인학대 경력조회서, 운영규정 및 취업규칙 확인 등		
③	윤리규정을 위반한 종사자를 관리하는 방안을 마련하고 있다. [문서] 종사자윤리행동 강령 및 규정 등		
④	운영위원회는 운영규정에 따라 운영하고 있다. [문서] 운영위원회 운영규정 및 관련 문서		
결과		Non Pass ( )                      Pass ( )	
Y에 ✓된 수		①,②,③,④ 중 0~3개 충족                      ①,②,③,④ 모두 충족	

### 3-2. 회계 및 재정(필수)

#### 3-2-1. 회계 운영(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙, 장기요양기관 재무회계규칙을 준용하여 회계를 운영하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다. [문서] 업무분장표, 회계결의서, 신원보증보험 가입 증빙 서류 등		
②	예산서와 결산서는 법적 승인절차를 거쳐 정기적으로 공개하고 있다. [문서] 예산서결산서를 기관의 오프라인상 게시한 자료 등		
③	회계 절차를 준용하여 관련 문서를 관리하고 있다.** [문서] 현금출납부, 수입원, 지출원, 계약문서 일체 등		
④	모든 예결산서 및 통장 잔액을 관리하고 있다.** [문서] 예산 및 계산서, 법인 통장 등		
⑤	모든 지출은 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(기관명의 체크카드)를 사용하고 있다. [문서] 기관명의 통장, 카드 등 서울복지카드(신규 신청기관의 경우 법인카드 또는 시설명의 체크카드) 사용 관련 지출 증빙 서류 일체		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③,④,⑤ 중 0~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족

#### 3-2-2. 재정운영(심의기준 포함\*\*)

▣ 목적: 기관의 안정적인 재정운영을 위해 제반 사항을 준수하고 있는지 확인한다.

	항목	Y	N
①	시설 차입금의 구체적 상환계획에 따라 실행을 하고 있다. ** [문서] 차입금 관련 계약서 등		
②	임대료가 세출예산 대비 20% 이하로 관리하고 있다.** [문서] 세출예산서, 임대료 등		
③	법인대표자는 직원 급여에 포함하지 않는다.** [문서] 수입원 및 사무원 명단 등		
결과		Non Pass ( )	Pass ( )
Y에 ✓된 수		①,②,③ 중 0~2개 충족	①,②,③ 모두 충족

### 3-3. 시설안전(필수 지표)

#### 3-3-1. 소방안전

▣ 목적: 기관의 시설 안전관리를 위해 제반 사항을 충실이 수행하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N
①	화재 및 재해에 대응하는 대책을 마련하고 있다. [문서] 매뉴얼, 종사자 역할분담 자료, 응급상황 시 연계 방안(병원 등), 비상 연락망 등		
②	사고 및 위험에 대비한 보험(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등) 가입을 하고 있다. [문서] 보험 가입서		
③	안전관리 자격증을 소지한 지정 담당자가 관련 분야 교육을 이수하고 있다. [문서] 전문자격증, 업무분장표, 교육결과보고서		
④	소방, 전기, 가스 설비는 정기적인 점검을 받고 있다. [문서] 점검일지, 안전점검확인서, 하자보수 기록 대장 등		
⑤	종사자 및 이용자를 대상으로 재난 대피 훈련을 시행하고 있다. [문서] 대피 훈련계획 및 결과보고서 등 [면담] 종사자 인터뷰		
⑥	소방 설비 및 시설을 갖추고 있다. [문서] 소방정밀안전검사 필증 또는 보고서, 소화기, 비상구, 사고대응 안내서, 방염 필증 등		
결과		Non Pass ( )	
Y에 ✓된 수		Pass ( )	
		①,②,③,④,⑤,⑥ 중 0~5개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 모두 충족

### 3-4. 돌봄 환경(일반 지표)

#### 3-4-1. 감염성 질환 대처

▣ 목적: 이용자의 건강한 생활을 목적으로 감염성 질환 대책을 마련하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	감염성 질환 관리 지침이 마련되어 있다. [문서] 관련 지침서, 비상 연락망(관계 센터 리스트 및 연락처)			
②	오염물 관리 지침을 마련하고 있다. [문서] 관련 지침서			
③	종사자를 대상으로 위생교육을 시행하고 있다. [문서] 교육 훈련, 전염병 관련 정보 자료 등 [면담] 종사자 인터뷰			
④	정기적으로 방역 소독을 시행하고 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다. [관찰] 현장 관찰, 방역 필증, 방역 소독 및 예방접종 실시 기록물			
⑤	일반 의료폐기물을 분리하여 배출하고 이를 전문업체가 수거하고 있다. [문서] 의료폐기물 분리배출 자료, 폐기물 업체 계약서 및 관련 자료 등 [관찰] 의료폐기물 보관함			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤ 중 3~4개 충족	①,②,③,④,⑤ 모두 충족

3-4-2. 응급상황 대처

▣ 목적: 위험 상황 발생 시 이용자를 보호할 목적으로 대책을 마련하고 있는지 확인한다.

항목		Y	N	
①	이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 매뉴얼을 마련하고 있다. [문서] 매뉴얼, 비상 연락망 등			
②	낙상 위험도를 측정하고 고위험군 이용자에게 적절한 조치를 취한다. [문서] 낙상 위험도 측정 기록지, 사고위험자 조치 내용(서비스계획서, 간호기록일지 등) [관찰] 현장 확인			
③	응급상황에 대비하여 교육을 시행하고 있다. [문서] 교육일지 또는 결과보고서			
④	필수 응급의료기기는 정상적으로 작동되고 있다. [문서] 비품 관리대장, 의료기기 구매자료, 작동 가능 여부 확인 등			
⑤	이용자가 실내외의 위험요인에 이용자가 노출되지 않도록 관리하고 있다. [관찰] 현장 확인			
⑥	무단이탈 등을 방지하기 위해 조치를 취하고 있다. [관찰] 현장 확인			
⑦	추락 위험 등을 대비하여 안전장치를 설치하고 있다 [관찰] 현장 확인			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 1~3개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 4~6개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥,⑦ 중 모두 충족

3-4-3. 식사 조리 시설

▣ 목적: 이용자의 안전한 식생활을 제공하기 위해 제반 사항을 관리하고 있다.

항목		Y	N	
①	조리 시설을 위생적으로 관리하고 있다. [문서] 소독 및 위생일지 등 확인 [관찰] 조리공간 등			
②	식자재 유효기간 및 입·출고 기록 등을 관리하고 있다. [문서] 식자재 입고기록(식자재 거래명세서, 검수기록지 등) [관찰] 식자재 유효기간 등 현장 확인			
③	음식 조리 및 배식 시 조리복, 조리모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다, [관찰] 조리복, 조리모, 위생장갑, 마스크 등 착용 여부 확인			
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )
Y에 ✓된 수	①,②,③ 중 0개 충족	①,②,③ 중 1개 충족	①,②,③ 중 2개 충족	①,②,③ 3~4개 충족

### 3-4-4. 생활환경

■ 목적: 이용자의 생활환경을 쾌적하게 조성 및 관리하고 있는지 확인한다.

		항목		Y	N
①	법정 시설 외에 필요한 공간을 확보하고 있다. [문서 평면도 등 현장 확인]				
②	이용자가 산책할 수 있는 환경이 조성되어 있다. [문서 급여성공일지, 관찰기록지 등 [관찰 배회로 등 현장 확인]				
③	실내 환경을 쾌적하게 관리하고 있다. [관찰 현장 확인]				
④	화장실과 목욕탕, 계단 및 경사로 바닥은 미끄럼방지 재질로 설치되어 있다. [관찰 현장 확인]				
⑤	변기 주위에 수평 및 수직의 손잡이가 설치되어 있다. [관찰 현장 확인]				
⑥	생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실 등 공간에 문턱이 제거되어 있다. [관찰 현장 확인]				
점수	0점 ( )	1점 ( )	2점 ( )	3점 ( )	
Y에 ✓된 수	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 0개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 1~2개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 3~5개 충족	①,②,③,④,⑤,⑥ 중 모두 충족	

## [부록 5] 노인의료복지시설 신규대조표

## 1. 필수요건

현행	개정안	비고
1-1-1. 사업계획 수립 및 평가	3-1-1. 사업계획 및 평가	
① 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다.	① 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업) 계획을 수립하고 있다.	통합 수정
② 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다.	② 사업계획을 반영한 예산 수립 및 업무분장을 하고 있다.	통합 수정
③ 사업계획을 반영한 예산수립 및 부서별, 개인별 업무분장이 수립되어 있다.	③ 실행한 사업은 정기적인 평가를 통해 기관운영에 반영하고 있다.	문구 수정
④ 사업계획에 평가 내용이 반영되어 있고, 이에 근거하여 정기적인 평가를 실시하고 있다.		
1-2-1. 전문인력 관리	2-1-1. 처우 개선	
① 기관은 근로기준법에 적합한 근로계약을 체결하고 준수하고 있다.	① 기관은 근로기준법을 준수하여 근로계약을 체결하고 있다.	문구 수정
② 기관은 근로기준법에 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다.	현행 유지	
③ 모든 종사자는 5대 보험을 가입하고 있다.	③ 모든 종사자는 4대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.	통합 수정
④ 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.		
⑤ 다양한 종사자 복지를 지원하고 있다.	2-2-1. 채용 및 근무 ② 모든 종사자는 객관적 평가 기준에 따라 평가와 보상을 받고 있다.	통합 수정
1-3-1. 윤리경영 노력	3-1-2. 윤리경영	
① 재정·회계운영의 투명성을 위해 외부 회계감사를 받고 있다.	① 외부회계감사를 정기적으로 실시하고 있다.	문구 수정
② 지난 3년간 법인 및 기관의 임종사자 등이 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다.	② 지난 3년간 법인 및 기관의 임종사자 등이 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다.	통합 수정
③ 신규 종사자 임용 전 성폭력 및 범죄 경력조치를 실시하고 있다.	③ 윤리규정을 위반한 종사자를 관리하는 방안을 마련하고 있다.	문구 수정
④ 종사자윤리행동강령이 마련되어 있고, 행동강령을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.		
1-4-1. 재정운영의 투명성	3-2-2 재정운영	
① 별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다.	① 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입하고 있다.	문구 수정
② 현금출납부, 수입원, 지출원 및 사전품의서와 수입, 지출결의서가 별도로 관리되고 있으며, 지출 후 영수증, 세금계산서 등의 지출 증빙서류가 첨부되어 있다.	③ 회계 절차를 준용하여 관련 문서를 관리하고 있다.**	통합 수정
③ 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(기관명의 체크카드)를 사용하고 있다.	⑤ 모든 지출은 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(기관명의 체크카드)를 사용하고 있다.	문구 수정
④ 예산서와 결산서가 법적 승인절차를 거쳐 정기적으로 공개되고 있다.	현행 유지	

현행	개정안	비고
1-5-1. 식사 조리 시설	3-4-3. 식사 조리 시설	
① 조리공간(냉장고, 식기조리대, 건조대, 조리도구 포함)은 채광, 조명 및 환기시설을 갖추고 청결하게 관리되고 있다.	① 조리 시설은 위생적으로 관리하고 있다.	
② 식자재는 밀폐 용기에 보관하며, 유효기간을 넘기지 않는다.	② 식자재 유효기간 및 입·출고 기록 등을 관리하고 있다.	통합 수정
③ 식자재 입고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다.		
④ 음식 조리 시(배식 시) 위생복, 위생모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다.	③ 음식 조리 및 배식 시 조리복, 조리모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다,	문구 수정
1-6-1. 정서 및 여가 지원서비스	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	
① 심리 정서 지원 프로그램을 주 1회 이상 실시한다.	① 신체기능유지 프로그램을 시행하고 이를 모니터링하고 있다.	문장 수정
② 야외활동 프로그램을 실시한다.	삭제	
③ 이용자를 위한 심리정서 서비스(건강마사지, 책읽기 등)가 제공된다.	삭제	
1-7-1. 안전설비	3-4-4. 생활환경	
① 복도·주통행로에 손잡이가 설치되어 있으며, 설치높이와 굵기, 벽으로부터 간격이 적절하다.	삭제	
② 화장실과 목욕탕의 바닥은 미끄럼방지 타일 또는 재질로 되어있다.	④ 화장실과 목욕탕, 계단 및 경사로 바닥은 미끄럼방지 재질로 설치되어 있다.	통합 수정
④ 계단이나 경사로의 바닥 재료가 미끄럽지 않는 재질로 마감되어 있다.		
③ 변기 주위에 수평 및 수직의 손잡이가 설치되어 있다.	현행 유지	
⑤ 침실, 거실, 화장실, 목욕실, 프로그램실 등의 공간에 문턱이 없다.	⑥ 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실 등의 공간에 문턱이 제거되어 있다.	통합 수정
1-8-1. 이용자 인권 보호	1-4-1. 인권 보호	
① 이용자의 인권보호를 위한 규정이 마련되어 있다.	① 윤리강령에 이용자의 권리 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다.	통합 수정
② 이용자의 인권에 반하는 사항 발생 시 이를 해결하기 위한 체계가 마련되어 있다.	② 이용자의 인권침해 사안이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계를 마련하고 있다.	문구 수정
③ 이용자 인권침해의 사안 발생 시 사안발생 여부와 결과처리 등에 대해 보호자에게 알리는 규정이 마련되어 있다.	③ 이용자 행위구속 실행 절차를 명시한 문서를 마련하고 있다.	문구 수정
④ 이용자 행위구속의 실행절차를 명시한 문서가 있다.		
1-8-2. 종사자 인권 보호	2-2-1. 채용 및 근무	
① 경미한 요구사항이나 고충에 대한 부분도 개선절차가 마련되어 있다.	③ 종사자의 고충 처리절차가 마련되어 있다.	문구 수정
② 노사협의회(종사자 간담회)가 구성되어 있다.		
③ 노사협의회(종사자 간담회)가 정기적으로 운영되고 있다.	④ 노사협의회(종사자 간담회)가 구성되어 있고, 회의 결과를 기관운영에 반영되고 있다.	통합 수정
④ 노사협의회(종사자간담회)회의 결과가 기관 운영 시 반영되고 있다.		

## 2. 기본요건

현행	개정안	비고
2-1-1. 운영위원회		
① 운영위원회 운영규정을 명문화하고 있다.	④ 운영위원회는 운영규정에 따라 운영하고 있다.	통합 수정
② 분기별 정기적인 회의를 개최하며, 필요시 수시회의를 개최한다.		
③ 사회복지사업법 규정에 의거해서 운영위원회 위원을 구성하고 있다.		
④ 운영위원회에서 논의(건의)된 사항이 기관운영에 반영되고 있다.		
2-1-2. 전문인력 채용	2-1-1. 처우 개선	
① 인력선발에 대한 운영규정이 있다.	① 채용 규정에 따라 인력을 선발하고 있다.	통합 수정
② 인력채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다.		
③ 종사자평가의 객관적 기준을 마련하고 있다.	② 모든 종사자는 객관적 평가 기준에 따라 평가와 보상을 받고 있다.	통합 수정
④ 마련된 기준으로 종사자를 평가하고 있다(근무평가 기록 등).		
⑤ 채용된 종사자 대상으로 적절한 건강검진을 실시하고 있다.	2-1-1. 처우 개선 ④ 종사자를 대상으로 건강검진을 시행하고 있다.	문구 수정
2-1-3. 종사자 교육	2-2-2. 역량 개발	
② 종사자의 교육에 대한 예산편성을 하고 있다.	② 종사자 교육을 위한 예산편성 및 집행을 하고 있다.	수정
① 종사자의 서비스 실행에 필요한 기술 습득을 위한 교육 계획을 수립하고 있다.	① 종사자의 업무 및 서비스 실행에 필요한 교육을 실행하고 있다.	통합 수정
③ 종사자는 운영 및 서비스 제공에 필요한 교육을 이수하고 있다.		
④ 교육 실시 후 보고서가 기록·관리되고 있다.		
2-2-1. 쾌적한 환경	3-4-4. 생활환경	
① 조명기기를 교체하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘 되도록 배려하고 있다.	③ 실내 환경을 쾌적하게 관리하고 있다.	통합 수정
② 환기가 잘 되고 있으며 불쾌한 냄새가 없다.		
③ 적정온도(실내온도 18℃~27℃)와 습도(40~60%)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다.		
④ 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다.		
2-2-2. 공간 및 설비	3-4-4. 생활환경	
① 법정 시설 외에 필요한 공간을 확보하고 있다.	현행 유지	
② 기관의 구조와 설비는 이용자가 생활하기에 불편함이 없다.	삭제	
③ 이용자가 안전하게 배회 또는 산책할 수 있는 환경이 조성되어 있다.	② 이용자가 산책할 수 있는 환경이 조성되어 있다.	문구 수정
2-3-1. 정보문서관리		
① 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다.	삭제	

현행	개정안	비고
② 정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책방안이 있다.	① 개인정보 유출 및 조작을 방지하기 위한 지침이 마련되어 있다.	문구 수정
③ 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다.	④ 모든 문서는 관리 담당자가 지정되어 있고, 보안이 필요한 문서는 잠금장치가 설치되어 있다.	통합 수정
④ 입소자 개인 정보 등 보안이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.		
2-4-1. 지역사회 연계 행사 개최 및 참여	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	
① 가족이나 지역주민이 참석하는 행사를 운영하고 있다.	④ 보호자 또는 지역주민과 함께하는 행사를 운영하고 있다.	문구 수정
② 이용자의 생활에 지장을 주지 않는 범위에서 시설을 외부에 개방하고 있다.	삭제	
③ 지역사회 내 유관기관(병원, 사회복지시설 등)과 연계하고 있다.	삭제	
④ 협력약정서, 자매결연서 등을 통해 공식적으로 연계하고 있다.	삭제	

### 3. 맞춤형돌봄

현행	개정안	비고
3-1-1. 초기사정	1-1-1. 이용자의 욕구 반영	
① 입소 시 초기 개별상담과 기록을 하고 있다.	① 초기상담은 사정 도구를 활용하여 실시하고 있다. [문서] 급여제공계획서, 사례관리기록지, 욕구사정표 및 사정기록지, 서비스 계획 등	통합 수정
② 적절한 사정도구를 활용하여 사정이 이루어지고 있다.		
③ 이용자의 사정, 평가를 위한 개인별 파일을 작성하고 있다.		
④ 서비스계획서에 상담을 통한 이용자나 가족의 욕구가 반영되고, 사정을 통한 지원 가능한 서비스, 서비스 시행계획 등이 기록되고 있다.	② 이용자와 보호자의 욕구를 반영한 서비스 계획을 수립하고 있다.	통합 수정
3-1-2. 급여제공계획	1-1-1. 이용자의 욕구 반영	
① 욕구사정, 낙상위험, 욕창위험, 인지기능검사 등을 반영한 개별 급여계획을 연 1회 이상 수립하고 있다.	① 초기상담은 사정 도구를 활용하여 실시하고 있다.	통합 수정
② 이용자의 개별적인 서비스 계획은 이용자 본인·가족의 욕구, 종사자의 의견 등을 참조하여 작성하고 있다.	② 이용자와 보호자의 욕구를 반영한 서비스 계획을 수립하고 있다.	통합 수정
③ 급여계획에 대하여 이용자 또는 보호자의 확인서명을 받고 있다.	현행 유지.	
3-1-3. 사례회의	1-3-1. 사례회의 및 재사정	
① 사례회의를 정기적으로 개최하고 있다.	현행 유지	
② 분야별 서비스 제공자들이 사례회의에 참여한다.	③ 사례회의는 분야별 서비스 제공자들이 참여하고 있다.	문구 수정
③ 사례회의의 내용 및 결과를 이용자 또는 보호자에게 전달하고 있다.	④ 사례회의 및 재사정 결과는 개별서비스 지원 계획에 반영하고 있다.	통합 수정
④ 사례회의 결과를 급여계획에 반영한다.		
3-1-4. 재사정	1-3-1. 사례회의 및 재사정	

현행	개정안	비고
① 연 1회 이상의 정기적인 재사정이 실시되고 있다.	① 사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 있다.	통합 수정
② 사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 변화사항을 관리한다.		
③ 재사정과 평가의 결과로 개별서비스 지원 계획이 반영되고 있다.	④ 사례회의 및 재사정 결과는 개별서비스 지원 계획에 반영하고 있다.	통합 수정
④ 급여계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인서명을 받고 있다.	⑤ 서비스 변경 시 이용자 또는 보호자에게 내용을 안내하고 확인 서명을 받고 있다.	통합 수정
3-2-1. 영양을 고려한 식사	1-2-3. 영양 식사 돌봄	
① 계절감 있는 메뉴로 1식 3찬 이상의 식단을 제공하고 있다.	② 5대 식품군(영양소)을 이용한 식사를 제공하고 있다.	수정
② 이용자의 특정질환, 특이체질, 치아상태, 소화기능 등을 고려한 식사를 제공한다.	③ 이용자의 특정 질환, 특이체질, 저작 및 연하 상태, 영양 상태 등을 고려한 식사를 제공한다.	수정
③ 식사 및 간식을 게시된 메뉴대로 제공한다.	삭제	
④ 식단은 영양사에 의해 작성되고 있다.	삭제	
⑤ 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다.	① 이용자 또는 보호자에게 식단 선호도를 조사하고 이를 반영하고 있다.	문구 수정
3-3-1. 의료케어	1-2-2. 건강 돌봄	
① 모든 이용자가 연 1회 이상 건강검진을 받고 있다.	현행 유지	
② 촉탁의나 협약의료기관 의사가 월 2회 이상 기관을 방문하여 모든 이용자를 정기적으로 진찰한다.	② 촉탁의는 모든 이용자를 정기적으로 진찰하고 있다.	문구 수정
③ 이용자의 투약에 관한 사항이 기록되어 있고 투약을 철저히 관리하고 있다.	③ 이용자의 투약을 관리하고 있다.	문구 수정
3-3-2. 신체기능유지 및 향상	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	
① 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다.	③ 프로그램 수행에 따른 기자재를 갖추고 있다.	통합 수정
② 신체기능유지 및 향상프로그램을 2종류 이상, 주 5회 이상 실시하고 있다.	① 신체기능 유지 프로그램을 시행하고 이를 모니터링하고 있다.	통합 수정
③ 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.		
3-3-3. 인지기능유지 및 관리	1-2-1. 신체 및 인지 기능 돌봄	
① 프로그램 계획에 따른 기자재 및 도구를 확보하고 있다.	③ 프로그램 수행에 따른 기자재를 갖추고 있다.	통합 수정
② 프로그램 일정, 내용, 이용자 상태, 방법을 계획된 대로 실행하고 있다.	삭제	
③ 인지기능유지 및 관리 프로그램을 주 3회 이상 실시하고 있다.	② 인지기능유지 프로그램을 시행하고 이를 모니터링하고 있다.	통합 수정
④ 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.		
3-3-4. 욕창	1-2-2. 건강 돌봄	
① 욕창위험도 평가도구를 사용하여 욕창발생 위험을 측정한다.	④ 욕창이 있는 이용자의 욕창 위험도 평가 및 상태변화를 관리하고 있다.	통합 수정
④ 욕창이 있는 이용자의 변화를 주 1회 이상 관찰하여 기록한다.		

현행	개정안	비고
② 욕창위험도가 많은 이용자에게 욕창방지 도구를 제공한다.	⑤ 욕창이 있는 이용자에게 맞춤형서비스를 제공하고 있다.	통합 수정
③ 욕창이 있는 이용자에게 적절한 서비스가 제공된다.		
3-3-5. 낙상	3-4-2. 응급상황 대처	
① 낙상위험도를 측정한다.	② 낙상 위험도를 측정하고 고위험군 이용자에게 적절한 조치를 취하고 있다.	통합 수정
③ 낙상위험도 고위험군 이용자에게 적절한 조치를 취한다.		
② 이용자 대상으로 낙상 예방을 위한 노력을 연1회 이상 실시한다.		
④ 낙상 사고 발생 시 절차가 마련되어 있다.	① 이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 매뉴얼을 마련하고 있다.	통합 수정
3-4-1. 퇴소절차	1-2-4. 퇴소 돌봄	
① 이용자들의 사망을 포함한 퇴소 사안 발생 시 그 절차에 대한 규정이 마련되어 있다.	① 퇴소절차(사망 포함) 규정을 마련하고 이를 실행하고 있다.	통합 수정
③ 실제 사안 발생 시 마련된 규정대로 이행하고 있다.		
② 입소 시 사망을 포함한 퇴소에 관한 내용에 대해 고지하고 사전 동의를 받고 있다.	② 이용자에게 입소 시 퇴소(사망 포함) 내용을 고지하고 사전 동의를 받고 있다.	문구 수정
④ 임종을 위한 별도의 공간이 마련되어 있다.	③ 임종을 위한 전용 공간이 마련되어 있다.	문구 수정

#### 4. 안심돌봄

현행	개정안	비고
4-1-1. 시설 내·외부위험요인 방지		
① 실내의 위험요인이 이용자에게 노출이 되지 않게 배려하고 있다.	⑤ 이용자가 실내외의 위험요인에 노출이 되지 않도록 관리하고 있다.	문구 수정
② 무단이탈 등을 방지하기 위해 적절한 조치를 취하고 있다.	⑥ 무단이탈 등을 방지하기 위해 조치를 취하고 있다.	문구 수정
③ 추락 등의 위험에 대비하여 안전장치를 하고 있다	⑦ 추락 위험 등을 대비하여 안전장치를 설치하고 있다	문구 수정
4-1-2. 사고 대책 마련	3-3-1. 소방안전	
① 위험(사고, 외부침입 등)에 대비한 보험가입(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등)이 되어 있다.	② 사고 및 위험에 대비한 보험(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등) 가입을 하고 있다.	문구 수정
② 소화기 등 소방시설을 갖추고 있다.	⑥ 소방 설비 및 시설을 갖추고 있다.	통합 수정
③ 신속하게 대피할 수 있는 비상구나 대피도구가 있다.		
⑤ 방염 설비가 구비되어 있다.		
④ 발생한 사고나 사고로 이어지기 쉬운 사례 등을 근거로 종사자 교육을 실시하고 있다.	⑤ 종사자 및 이용자를 대상으로 재난 대피훈련을 실시하고 있다.	통합 수정
4-2-1. 재해 및 화재 방지	3-3-1. 소방안전	
① 화재 및 재해에 대응하는 매뉴얼이 있다.	① 화재 및 재해에 대응하는 대책을 마련하고 있다.	통합 수정
④ 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있다.		
② 종사자 및 이용자를 포함한 재난 대피훈련을 받기	⑤ 종사자 및 이용자를 대상으로 재난 대피 훈련을 시	통합 수정

현행	개정안	비고
별 1회 이상 실시하고 있다.	행하고 있다.	
③ 재해 및 화재 방지를 위한 종사자의 역할분담을 명시하고 있다.		
4-2-2. 안전관리	3-3-1. 소방안전	
① 기관 내 안전관리 담당자가 지정되어 있다.	③ 안전관리 자격증을 소지한 지정 담당자가 관련 분야 교육을 이수하고 있다.	통합 수정
② 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다.		
③ 안전관리 담당자는 연1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다.		
④ 전기, 가스 등 관련 점검을 정기적으로 받고 있다.	④ 소방, 전기, 가스 설비는 정기적인 점검을 받고 있다.	통합 수정
4-3-1. 응급상황 발생 대책 마련	3-4-2. 응급상황 대처	
① 이용자들의 응급상황 발생 시 사용 가능한 대응 매뉴얼이 마련되어 있다.	① 이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 매뉴얼을 마련하고 있다.	통합 수정
③ 응급상황 시 연계할 수 있는 비상연락체계를 갖추고 있다.		
② 응급의료기기를 갖추고 있으며 정상 작동된다.	④ 필수 응급의료기기는 정상적으로 작동되고 있다.	문구 수정
④ 응급상황에 대한 교육과 실습이 이루어지고 있다.	③ 응급상황에 대비하여 교육하고 있다.	문구 수정
4-4-1. 감염병 발생 대책 마련	3-4-1. 감염성 질환 대처	
① 감염병 관리 지침이 마련되어 있다.	① 감염성 질환 관리 지침이 마련되어 있다.	문구 수정
② 종사자들 대상으로 정기적인 위생교육(감염 및 식중독 등)을 하고 있다.	③ 종사자를 대상으로 위생교육을 시행하고 있다.	문구 수정
③ 기관 내 손세정제를 비치하고 있다.	④ 정기적으로 방역 소독을 시행하고 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다.	통합 수정
④ 정기적으로 방역소독을 실시하고 있다.		
⑤ 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계기관과의 연락체계를 확보하고 있다.	① 이용자의 사고 및 응급상황 관리를 위한 매뉴얼을 마련하고 있다.	통합 수정
4-4-2. 오염물 관리 대책 마련		
① 기관은 오염물 관리 지침을 마련하고 있다.	① 오염물 관리 지침을 마련하고 있다.	문구 수정
② 사용한 일반 의료폐기물을 분리하여 배출하고 있다.	⑤ 일반 의료폐기물을 분리하여 배출하고 이를 전문업체가 수거하고 있다.	통합 수정
③ 전문적인 의료폐기물 수거 업체가 폐기물을 수거해 간다.		

## 5. 인권보호

현행	개정안	비고
5-1-1. 이용자 권리 보장	1-4-1. 인권 보호	
① 이용자의 권리에 대한 부분이 윤리강령 등에 명시 및 게시되어 있다.	① 윤리강령에 이용자의 권리 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다.	문구 수정
② 이용자를 대상으로 한 인권교육계획이 마련되어 있고 실행되고 있다.	④ 이용자와 종사자를 대상으로 인권교육을 시행하고 있다.	통합 수정

현행	개정안	비고
③ 종사자를 대상으로 한 인권교육계획이 마련되어 있고 실행되고 있다.		
5-1-2. 이용자 배려 및 사생활 보장	1-4-1. 인권 보호	
① 침실마다 칸막이를 1개 이상 구비하거나, 침상마다 커튼이 설치되어 있다.	⑤ 침상마다 칸막이 또는 커튼, 개인용품 보관함이 설치되어 있다.	통합 수정
④ 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다.		
② 이용자들이 개인의복을 착용하고 있다.	⑥ 이용자는 개인 의복을 착용하고 있다.	
③ 서비스 제공시 종사자들이 존칭어를 사용한다.	① 종사자는 이용자와 좋은돌봄 관계를 만들기 위해 노력하고 있다.*	통합 수정
5-1-3. 개인정보의 관리 및 비밀보장		
① 개인정보 공개를 위한 규정이나 기준이 제시되어 있다.	① 개인정보 유출 및 조작을 방지하기 위한 지침이 마련되어 있다.	통합 수정
② 이용자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받는다.	③ 이용자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받고 있다.	문구 수정
③ 정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서 이루어진다.	② 외부기관에서 이용자의 개인정보 제공 요청 시 공문 수신에 원칙이 있다.	문구 수정

## 6. 신규지표

신규지표	비고
1-3-2. 서비스 만족	
② 이용자 또는 보호자의 만족도를 정기적으로 실시하고 이를 서비스에 반영하고 있다.*	인증지표개발회의 결과 반영
2-1-1. 처우 개선	
⑤ 시설장의 연장근로 및 휴일 근무 제외 수당(수당 지급 불가 사항)을 준수하고 있다.**	심의기준 반영
⑥ 겸직 불가한 필수 인력은 겸직 근무를 하지 않는다.**	심의기준 반영
2-2-1. 채용 및 근무	
⑤ 종사자를 위한 휴게공간이 마련되어 있다.*	인증지표개발회의 결과 반영
2-2-2. 역량 개발	
③ 종사자와 이용자를 대상으로 치매 이해 및 학대방지 교육을 시행하고 있다.*	인증지표개발회의 결과 반영
3-2-1. 회계 운영	
④ 모든 예·결산서 및 통장 잔액을 관리하고 있다.**	심의기준 반영
3-2-2. 재정운영	
① 시설 차입금의 구체적 상환계획에 따라 실행을 하고 있다.**	심의기준 반영
② 임대료가 세출예산 대비 20% 이하로 관리하고 있다.**	심의기준 반영
③ 법인대표자를 사무원으로 지정, 수입원의 업무 수행 등을 하지 않고 있다.**	심의기준 반영

## [부록 6] 데이터케어센터 및 노인의료복지시설 설문조사지

### 서울형 데이터케어센터 인증지표 타당성 검토를 위한 설문조사

안녕하십니까.  
 서울시복지재단 서비스품질연구팀은 서울시 인증제와 관련하여 『좋은돌봄 인증 체계 개발 연구』를 수행하고 있습니다.  
 본 설문은 서울시 인증제에 참여하고 있는 기관 관계자와 인증전문위원을 대상으로 실시하며, 설문 결과는 **2021년 서울시 데이터케어센터 인증지표 개선**을 위한 기초자료로 활용될 예정입니다.

설문의 목적은 **‘좋은돌봄 인증심사’**를 위해 데이터케어센터 인증지표를 검증하는 것이므로, 서울시 인증제의 취지(공공성, 투명성 및 책임성 제고) 및 데이터케어센터의 업무 특성 등을 고려하여 설문응답 부탁드리겠습니다.  
 본 설문응답하신 내용은 통계법 33조(비밀의 보호)에 따라 연구 이외의 목적으로는 일절 사용되지 않음을 알려드립니다.  
 다소 시간이 소요되더라도 준비된 설문 항목에 빠짐없이 응답해주시기를 간곡히 부탁드립니다.

2019. 9.

연구책임자: 이경린(서울시복지재단 [gomaran@welfare.seoul.kr](mailto:gomaran@welfare.seoul.kr))  
 공동연구원: 이승희(서울시복지재단 [shlee99@welfare.seoul.kr](mailto:shlee99@welfare.seoul.kr))

소속기관	직위
성명	핸드폰 번호
인증심사위원 활동 여부 <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 활동 / <input type="checkbox"/> 비활동 / <input type="checkbox"/> (경력 년)

설문 응답 시 유의 사항

1. 본 세부항목별 타당성 검토는 중요도, 난이도, 연관도의 총 세 개의 검토기준으로 구성되어 있습니다. 각 검토기준에 관한 내용은 다음과 같습니다.

검토기준		검토내용
중요도	해당 항목 내용이 어르신돌봄서비스의 질적 향상에 중요한 정도(질적 향상에 기여할 수 있는 정도)	
난이도	기관이 해당 항목을 충족시키는 데 필요한 노력의 정도	
연관도	해당 세부지표와 항목 내용 간에 관련이 있는 정도	

2. 각 설문 문항에 대하여 5점 척도를 사용하여 응답해주시기 바랍니다.

구분	①	②	③	④	⑤
중요도	전혀 중요하지 않다	별로 중요하지 않다	보통	약간 중요하다	매우 중요하다
난이도	전혀 어렵지 않다	별로 어렵지 않다	보통	약간 어렵다	매우 어렵다
연관도	전혀 연관이 없다	별로 연관이 없다	보통	약간 연관이 있다	매우 연관이 있다

응답 예시)

세부지표	항목	항목별 타당성 검토	
		중요도	난이도
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1. 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다.	5	1
3. 윤리경영 노력	3-3. 윤리규정을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.	5	3
8. 사고의 예방 및 대책	8-5. 방범 재질로 설치되어 있다.	3	2
			4

인증지표 타당성 검토

- 중요도는 어르신돌봄서비스의 질적 향상의 정도 / 난이도는 기관이 해당 항목을 충족하기에 필요한 노력의 정도 / 연관도는 세부지표와 항목 간의 연관성의 정도

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1. 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다.			
	1-2. 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다.			
	1-3. 사업계획을 반영한 예산수립 및 부서별, 개인별 업무분장이 수립되어 있다.			
	1-4. 사업계획에 근거하여 정기적인 평가를 실시하고 있다.			
	1-5. 평가결과를 기관운영에 반영하고 있다.			
2. 인력선발 및 종사자 관리	2-1. 인력선발에 대한 운영규정이 있다.			
	2-2. 인력채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다.			
	2-3. 종사자 평가의 객관적 기준을 마련하고 기준으로 평가하고 있다(근무평가기록 등).			
	2-4. 모든 종사자는 적절한 보상을 받고 있다.			
	2-5. 종사자의 고충처리 절차가 마련되어 있다.			
3. 윤리경영 노력	3-1. 기관운영의 투명성을 위해 정기적으로 외부회계감사를 받고 있다.			
	3-2. 지난 3년간 법인 및 기관의 종사자가 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다.			
	3-3. 윤리규정을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.			
4. 재정운영의 투명성	4-1. 별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다.			
	4-2. 현금출납부, 수입원, 지출원 및 사전품의서와 수입, 지출결의서가 월별로 관리 되고 있다.			
	4-3. 지출 후 영수증, 세금계산서 등 지출 증빙서류가 첨부되어 있다.			
	4-4. 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(시설명의 체크카드)를 사용하고 있다.			
	4-5. 운영총당금 및 환경 개선준비금 적립 계획이 수립되어 지출되고 있다.			

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
5. 이용자 욕구 반영	5-1. 기관 최초 이용 시 초기 개별상담과 기록을 하고 있다.			
	5-2. 적절한 사정도구를 활용하여 사정이 이루어지고 있다.			
	5-3. 이용자의 사정, 평가를 위한 개인별 파일을 작성하고 있다.			
	5-4. 서비스계획서에 상담을 통한 이용자나 가족의 욕구가 반영되고, 사정을 통한 지원 가능한 서비스, 서비스 계획 등이 기록되고 있다.			
6. 맞춤형 송영서비스	6-1. 송영을 위한 계획표가 있어 이용자와 가족에게 알리고 있다.			
	6-2. 송영 시 정원을 준수한 인원이 탑승한다.			
	6-3. 보조 탑승자가 동승하며, 보조발판 등의 편의를 제공한다.			
	6-4. 송영시간은 1시간 이내로 한다.			
7. 안전한 시설 이용	7-1. 복도, 주동행로에 손잡이가 설치되어 있으며, 설치높이와 굵기, 벽으로부터 간격이 적절하다.			
	7-2. 화장실과 목욕탕의 바닥은 미끄럼방지 타일 등으로 되어 있다.			
	7-3. 변기 주위에 수평 및 수직의 손잡이가 설치되어 있다.			
	7-4. 계단이나 경사로의 바닥 재료가 미끄럼지 않은 재질로 마감되어 있다.			
	7-5. 생활실, 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실 등의 공간에 문턱이 없다.			
	7-6. 이동공간이 충분히 확보되고 불편함이 없다.			
8. 사고의 예방 및 대책	8-1. 위험(사고 및 외부침입 등)에 대비한 보험가입(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등)이 되어 있다.			
	8-2. 소화기 등 소방시설을 갖추고 있다.			
	8-3. 신속하게 대피할 수 있는 비상구와 대피도구가 있다.			
	8-4. 발생한 사고나 사고로 이어지기 쉬운 사례 등을 근거로 종사자 교육을 실시하고 있다.			
	8-5. 방염 재질로 설치되어 있다.			

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
9. 운영위원회	9-1. 운영위원회 운영규정을 명문화하고 있다. 9-2. 분기별 정기적인 회의를 개최하며, 필요시 수시회의를 개최한다. 9-3. 사회복지사업법 규정에 의거해서 운영위원회 위원을 구성하고 있다. 9-4. 운영위원의 논의사항이 기관운영에 반영되고 있고, 이를 기록·관리하고 있다.			
		10-1. 서비스 실행에 필요한 기술 습득을 위하여 교육이나 슈퍼비전을 실시하고 있다.		
		10-2. 종사자의 교육에 대한 예산편성을 하고 있다.		
		10-3. 교육이나 슈퍼비전 실시 후 보고서가 기록·관리되고 있다.		
10. 교육 및 슈퍼비전	10-4. 종사자는 운영 및 서비스 제공에 필요한 교육을 이수하고 있다.			
	11-1. 조명기기를 관리하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘 되도록 배려하고 있다.			
11. 쾌적한 환경	11-2. 환기가 잘 되고 있으며 불쾌한 냄새가 없다.			
	11-3. 적정온도(실내온도 18~27℃)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다.			
	11-4. 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다.			
	11-5. 시설의 구조와 설비는 이용자가 생활하기에 불편함이 없다.			
	12-1. 물품의 재물조사, 불용품 처리가 적절하게 처리 및 서류관리 되고 있다.			
12. 재정회계 관리	12-2. 예·결산서가 법적인 보고와 승인절차를 걸쳐 보고되고 있다.			
	12-3. 기관은 예산서와 결산서를 정기적으로 공개하고 있다.			
	13-1. 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다.			
13. 정보문서관리	13-2. 정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책방안이 있다.			
	13-3. 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다.			
	13-4. 보안이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.			
	14-1. 사례회의를 정기적으로 개최하고 있다.			
14. 사례회의	14-2. 분야별 서비스 제공자들이 사례회의에 참여한다.			
	14-3. 사례회의 결과를 서비스 계획에 반영한다.			

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
15. 재사정	항목	15-1. 연 1회 이상의 정기적인 재사정이 실시되고 있다.		
		15-2. 사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 변화사항을 관리한다.		
		15-3. 재사정과 평가의 결과로 개별서비스 지원 계획이 반영되고 있다.		
		15-4. 서비스 계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인서명 등을 받고 있다.		
		16-1. 계절감 있는 메뉴로 1식 3찬 이상의 식단을 제공하고 있다.		
16. 영양을 고려한 식사	항목	16-2. 이용자의 특정한, 치아상태, 소화기능, 특이체질 등을 고려한 식사를 제공한다.		
		16-3. 식단을 이용자나 보호자들이 잘 보이는 장소에 공개하고 있으며, 식사 및 간식을 게시된 메뉴대로 제공한다.		
		16-4. 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다.		
		16-5. 식단은 전문영양사에 의해 작성되고 있다.		
		17-1. 조리공간(냉장고, 식기조리대, 건조대, 조리도구 포함)은 채광, 조명 및 환기시설을 갖추고 청결하게 관리되고 있다.		
17. 위생적인 조리공간	항목	17-2. 식자재는 밀폐용기에 보관하며, 유통기간을 넘기지 않는다.		
		17-3. 식자재 입·출고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다.		
		17-4. 음식 조리 시(배식시) 위생복, 위생모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다.		
		18-1. 이용자에게 치매진단기준에 의한 정기적인 평가를 실시하고 있다.		
		18-2. 치매가 의심되는 이용자, 문제행동을 가진 이용자를 파악하고 있다.		
18. 치매성 노인 대응 서비스	항목	18-3. 종사자와 이용자들에게 문제행동을 유발하는 치매성 노인에 대한 학대방지과 치매행동 이해와 관련한 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다.		
		19-1. 긴급을 요하는 이용자의 명단을 확보하고 있다.		
		19-2. 응급상황에 대응할 수 있는 지역 내 병·의원을 확보하고 있다.		
		19-3. 응급상황을 알리기 위한 가족 연락처를 확보하고 있다.		
		19-4. 송영 전용 휴대폰을 구비하고, 응급상황에 대한 종사자의 연락체계를 확보하고 있다.		
19. 송영 중 응급상황 대처	항목	19-5. 송영 중 응급상황에 대한 대응방법을 숙지하고 있다.		

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
20. 신체기능 유지 및 향상 프로그램	20-1. 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다. 20-2. 신체기능유지 및 향상프로그램을 2종류 이상, 주5회 이상 실시하고 있다. 20-3. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.			
		21-1. 인지기능유지 및 향상 프로그램을 1일 2종류 이상 실시하고 있다.		
		21-2. 서비스 지원 일정, 내용, 수준, 방법 등을 계획된 대로 실행하고 있다. 21-3. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.		
21. 인지기능유지 및 향상 프로그램	21-4. 프로그램 계획에 따른 기자재 및 도구를 확보하고 있다. 22-1. 야간서비스에 대해 안내하고 있다. 22-2. 야간 운영에 따른 인력이 배치되어 있다. 22-3. 야간 이용자를 위한 침대 또는 침구가 마련되어 있다. 22-4. 식사제공이 적절하게 이루어지고 있다.			
		23-1. 실내의 위험요인이 이용자에게 노출이 되지 않게 배려하고 있다.		
		23-2. 무단이탈 등을 방지하기 위해 적절한 조치를 취하고 있다.		
		23-3. 추락 등의 위험에 대비하여 안전장치를 하고 있다		
22. 야간이용 서비스	24-1. 화재 및 재해에 대응하는 매뉴얼이 있다. 24-2. 직원 및 이용자를 포함한 재난 대피훈련을 반기별 1회 이상 실시하고 있다. 24-3. 재해 및 화재 방지를 위한 종사자의 역할분담을 명시하고 있다. 24-4. 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있고 지역 내 연계 방안을 마련하고 있다.			
		25-1. 기관 내 안전관리 담당자가 지정되어 있다.		
		25-2. 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다.		
		25-3. 안전관리 담당자는 연 1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다.		
23. 시설 내·외부 위험요인 방지	25-4. 소방, 전기, 가스에 대한 정기 점검을 받고 있다.			
24. 화재 및 재해방지				
25. 안전관리				

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
26. 감염성 발생 대책 마련	항목	26-1. 종사자 및 이용자들을 대상으로 정기적인 위생교육(감염 및 식중독 등)을 실시하고 있다.		
		26-2. 기관 내 손 세정제를 비치하고 있다.		
		26-3. 정기적으로 방역소독을 실시하고 있다.		
		26-4. 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계 센터와의 연락체계를 확보하고 있다.		
27. 신체정결 서비스	항목	27-1. 정기적 또는 수시로 두발, 손발톱, 용변 등의 서비스를 제공하고 있다.		
		27-2. 위생정결서비스 제공 시 이용자의 프라이버시를 보호하고 있다.		
		27-3. 식후의 양치사항을 확인하고 지도하고 있다.		
28. 환경정결 서비스	항목	28-1. 프로그램 비품 등의 집기는 별도 보관하고 있다.		
		28-2. 침구류는 별도 보관하고 정기적으로 세탁하고 있다.		
		28-3. 프로그램 비품 및 침구류의 관리상태가 양호하고 청결하다.		
29. 건강관찰	항목	29-1. 이용자의 신체 변화 및 문제행동에 신속하게 대응하는 체제를 정비하고 있다.		
		29-2. 지역 내 관련센터와 연계하고 있다.		
		29-3. 주치이나 상용약을 파악하고 있다.		
30. 투약관리	항목	29-4. 이용자로부터의 건강에 관한 상담에 응하며 기록·관리하고 있다.		
		30-1. 약복용에 관한 투약관리 상황 등을 기록하고 있다.		
		30-2. 이용자의 약 부작용이나 알레르기를 확인하고 종사자들에게 알리고 있다.		
31. 시설이용 정보 제공	항목	30-3. 약복용에 대해 이용자 및 가족과 충분히 의사소통을 하고 있다.		
		31-1. 시설현황, 제공서비스, 입소자격요건, 연락처 등이 기재된 안내 책자가 있다.		
		31-2. 인터넷을 통해 시설 입소관련 정보를 얻을 수 있다.		
		31-3. 이용 희망자의 방문에 응하는 원칙이 마련되어 있다.		

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
32. 서비스 계약 안내	항목	32-1. 이용자 및 가족에게 설명할 중요사항에 대한 서식을 마련하고 있다.		
		32-2. 서비스 중요사항에 대해 본인 및 가족(보호자)의 의향을 확인하는 서식이 마련되어 있다.		
		32-3. 서비스 및 계약의 내용에 대해 알기 쉽게 설명하고 있다.		
		32-4. 작성된 계약서의 부분을 이용자 또는 가족이 보관하도록 하고 있다.		
33. 이용자와 가족의 의견 반영	항목	33-1. 이용자(가족)의 의견 및 요구사항을 수시로 접수하고 있다.		
		33-2. 이용자(가족)의 의견 및 요구사항에 대한 처리절차를 이용자(가족)에게 통보하고 있다.		
		33-3. 가족이 참여하는 기회를 제공하고 있다.		
		33-4. 이용자의 가족을 지지·지원하는 체계를 마련·실행하고 있다.		
34. 이용자 권리 및 사생활 보장	항목	34-1. 윤리강령에 이용자 권리에 대한 내용이 포함되어 있고, 이를 게시하고 있다.		
		34-2. 이용자 권리를 게시하고 있다.		
		34-3. 이용자 및 종사자를 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다.		
		34-4. 개인정보를 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다.		
35. 이용자 의사 존중	항목	35-1. 이용자와의 상호작용을 위한 종사자 행동 강령이 문서화되어 있다.		
		35-2. 종사자회의나 토론을 통해 대책을 수립하고 있다.		
		35-3. 사안이 발생한 경우, 보호자에게 알리는 체계가 마련되어 있다.		
		35-4. 이용자 행위구속의 실행 절차를 명시한 문서가 있다.		
36. 정보접근성	항목	36-1. 개인정보 공개를 위한 규정이나 기준이 제시되어 있다.		
		36-2. 이용자 또는 보호자가 이용자 본인의 개인정보나 기록에 대해 열람할 수 있다.		
		36-3. 정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서 이루어진다.		

## 서울형 노인의료복지시설 인증지표 타당성 검토를 위한 설문조사

안녕하십니까.  
 서울시복지재단 서비스품질연구팀은 서울시 인증제과 관련하여 『좋은돌봄 인증 체계 개발 연구』를 수행하고 있습니다.  
 본 설문은 서울시 인증제에 참여하고 있는 기관 관계자 및 인증전문위원을 대상으로 실시하며, 설문 결과는 **2021년 서울시 노인의료복지시설 인증지표 개선**을 위한 기초자료로 활용될 예정입니다.

설문의 목적은 **‘좋은돌봄 인증 심사’**를 위해 노인의료복지시설 인증지표의 타당성을 검증하는 것이므로, 서울시 인증제의 취지(공공성, 투명성 및 책임성 제고) 및 노인의료복지시설의 업무 특성 등을 고려하여 설문에 응답 부탁드립니다.  
 본 설문에 응답하신 내용은 통계법 33조(비밀의 보호)에 의거하여 연구 이외의 목적으로는 일체 사용되지 않음을 알려드립니다.  
 다소 시간이 소요되더라도 준비된 설문 항목에 빠짐없이 응답해주시기를 간곡히 부탁드립니다.

2019. 9.

연구책임자: 이경란(서울시복지재단 [gomaran@welfare.seoul.kr](mailto:gomaran@welfare.seoul.kr))

공동연구원: 이승희(서울시복지재단 [shlee99@welfare.seoul.kr](mailto:shlee99@welfare.seoul.kr))

소속기관		직위	
성명		핸드폰 번호	
인증심사위원 활동 여부✓	<input type="checkbox"/> 활동 / <input type="checkbox"/> 비활동	(경력 년) /	<input type="checkbox"/> 비활동

**■ 설문 응답 시 유의 사항**

1. 본 세부항목별 타당성 검토는 연관성, 수월성, 난이도 등 총 세 개의 검토기준으로 구성되어 있습니다. 각 검토기준에 대한 내용은 다음과 같습니다.

검토기준		검토내용
중요도		해당 항목 내용이 어르신돌봄서비스의 질적 향상에 중요한 정도(질적 향상에 기여할 수 있는 정도)
난이도		기관이 해당 항목을 충족시키기 위해 필요한 노력의 정도
연관도		해당 세부지표와 항목 내용 간에 관련이 있는 정도

2. 각 설문 문항에 대하여 5점 척도를 사용하여 응답해주시기 바랍니다.

구분	①	②	③	④	⑤
중요도	전혀 중요하지 않다	별로 중요하지 않다	보통	약간 중요하다	매우 중요하다
난이도	전혀 어렵지 않다	별로 어렵지 않다	보통	약간 어렵다	매우 어렵다
연관도	전혀 연관이 없다	별로 연관이 없다	보통	약간 연관이 있다	매우 연관이 있다

응답 예시)

세부지표	항목	항목별 타당성 검토		
		중요성	난이도	연관성
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1. 기관의 미션 및 비전 수립되어 있다.	3	1	2
3. 윤리경영 노력	3-3. 윤리규정을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.	5	3	1
8. 사고의 예방 및 대책	8-5. 방범 제질로 설치되어 있다.	3	2	4

■ 인증지표 타당성 검토

- 중요도는 어르신돌봄서비스의 질적 향상의 정도 / 난이도는 기관이 해당 항목을 충족하기에 필요한 노력의 정도 / 연관도는 세부지표와 항목 간의 연관성의 정도

세부지표	항목	중요도		난이도		연관도
		각 항목별	각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간	
1. 사업계획 수립 및 평가	1-1. 기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다.					
	1-2. 기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다.					
	1-3. 사업계획을 반영한 예산수립 및 부서별, 개인별 업무분장이 수립되어 있다.					
	1-4. 자체평가 계획안을 마련하고 이에 근거하여 정기적인 평가를 실시하고 있다.					
	1-5. 평가결과를 기관운영에 반영하고 있다.					
2. 전문인력 관리	2-1. 기관은 근로기준법에 적합한 근로계약을 체결하고 준수하고 있다.					
	2-2. 기관은 근로기준법에 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다.					
	2-3. 모든 종사자는 5대 보함을 가입하고 있다.					
	2-4. 퇴직금을 적립하여 지급하고 있다.					
	2-5. 다양한 종사자 복지를 지원하고 있다.					
3. 윤리경영 노력	3-1. 재정·회계운영의 투명성을 위해 외부 회계감사를 받고 있다.					
	3-2. 지난 3년간 법인 및 기관의 임종사자 등이 윤리적인 문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다.					
	3-3. 신규 종사자 인용 전 성폭력 및 범죄 경력조사를 실시하고 있다.					
	3-4. 종사자윤리행동강령이 마련되어 있고, 행동강령을 위반한 종사자에 대한 징계절차가 마련되어 있다.					

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
4. 재정운영의 투명성	항목	4-1. 별도로 지정된 회계담당자와 내부결재권자가 신원보증보험에 가입되어 있다.		
		4-2. 현금출납부, 수입원, 지출원 및 사전품의서와 수입, 지출결의서가 별도로 관리되고 있으며, 지출 후 영수증, 세금 계산서 등의 지출 증빙서류가 첨부되어 있다.		
		4-3. 예산 지출 시 보조금전용카드(서울복지카드) 또는 법인카드(시설명의 체크카드)를 사용하고 있다.		
		4-4. 예산서와 결산서가 법적 승인 절차를 거쳐 정기적으로 공개되고 있다.		
5. 위생적인 조리공간	항목	5-1. 조리공간(냉장고, 식기조리대, 건조대, 조리도구 포함)은 채광, 조명 및 환기시설을 갖추고 청결하게 관리되고 있다.		
		5-2. 식자재는 밀폐용기에 보관하며, 유효기간을 넘기지 않는다.		
		5-3. 식자재 입고기록 관리가 철저히 이루어지고 있다.		
		5-4. 음식 조리 시(배식 시) 위생복, 위생모, 위생장갑, 마스크 등을 착용하고 있다.		
6. 정서 및 여가지원서비스	항목	6-1. 심리정서 지원 프로그램을 주 1회 이상 실시한다.		
		6-2. 야외활동 프로그램을 실시한다.		
		6-3. 이용자를 위한 심리정서 서비스(건강마사지, 책읽기 등)가 제공된다.		
7. 안전설비	항목	7-1. 복도, 주동행로에 손잡이가 설치되어 있으며, 설치높이와 굵기, 벽으로부터 간격이 적절하다.		
		7-2. 화장실과 목욕탕의 바닥은 미끄럼방지 타일 또는 재질로 되어있다.		
		7-3. 변기 주위에 수평 및 수직의 손잡이가 설치되어 있다.		
		7-4. 계단이나 경사로의 바닥 재료가 미끄럽지 않는 재질로 마감되어 있다.		
		7-5. 침실, 거실, 화장실, 목욕실, 프로그램실 등의 공간에 문턱이 없다.		
8. 이용자 인권보호	항목	8-1. 이용자의 인권보호를 위한 규정이 마련되어 있다.		
		8-2. 이용자의 인권에 반하는 사항 발생 시 이를 해결하기 위한 체계가 마련되어 있다.		
		8-3. 이용자 인권 침해의 시안 발생 시 시안발생 여부와 결과처리 등에 대해 보호자에게 알리는 규정이 마련되어 있다.		
		8-4. 이용자 행위구속의 실행절차를 명시한 문서가 있다.		

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
9. 종사자 인권보호	9-1. 경미한 요구사항이나 고충에 대한 부분도 개선절차가 마련되어 있다.			
	9-2. 노사협의회(종사자 간담회)가 구성되어 있다.			
	9-3. 노사협의회(종사자 간담회)가 정기적으로 운영되고 있다.			
	9-4. 노사협의회(종사자 간담회)의 결과가 기관 운영 시 반영되고 있다.			
10. 운영위원회	10-1. 운영위원회 운영규정을 명문화하고 있다.			
	10-2. 분기별 정기적인 회의를 개최하며, 필요시 수시회의를 개최한다.			
	10-3. 사회복지사업법 규정에 의거해서 운영위원회 위원을 구성하고 있다.			
	10-4. 운영위원회에서 논의(건의)된 사항이 기관운영에 반영되고 있다.			
11. 전문인력 채용	11-1. 인력선발에 대한 운영규정이 있다.			
	11-2. 인력채용공고와 공식적 채용절차를 거쳐 인력을 선발하고 있다.			
	11-3. 종사자평가의 객관적 기준을 마련하고 있다.			
	11-4. 마련된 기준으로 종사자를 평가하고 있다(근무평가기록 등).			
12. 종사자 교육	11-5. 채용된 종사자 대상으로 적절한 건강검진을 실시하고 있다.			
	12-1. 종사자의 서비스 실행에 필요한 기술 습득을 위한 교육 계획을 수립하고 있다.			
	12-2. 종사자의 교육에 대한 예산편성을 하고 있다.			
	12-3. 종사자는 운영 및 서비스 제공에 필요한 교육을 이수하고 있다.			
13. 쾌적한 환경	12-4. 교육 실시 후 보고서가 기록·관리되고 있다.			
	13-1. 조명기기를 교체하고 있으며 실내 조도와 채광이 잘되도록 배려하고 있다.			
	13-2. 환기가 잘 되고 있으며 불쾌한 냄새가 없다.			
	13-3. 적정온도(실내온도 18~27°C)와 습도(40~60%)를 유지하기 위한 노력을 하고 있다.			
	13-4. 도배 및 바닥재의 관리 상태가 양호하다.			

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
14. 공간 및 설비	14-1. 법정 시설 외에 필요한 공간을 확보하고 있다.			
	14-2. 기관의 구조와 설비는 이용자가 생활하기에 불편함이 없다.			
	14-3. 이용자가 안전하게 배회 또는 산책할 수 있는 환경이 조성되어 있다.			
	15-1. 정보관리를 위한 전산시스템을 구축하고 있다.			
15. 정보문서관리	15-2. 정보의 유출 및 조작을 방지하기 위한 대책방안이 있다.			
	15-3. 모든 문서의 보존과 관리에 담당자를 지정하고 있다.			
	15-4. 입소자 개인 정보 등 보안이 필요한 문서 및 자료를 잠금장치가 설치된 장소에 보관하고 있다.			
	16-1. 가족이나 지역주민이 참석하는 행사를 운영하고 있다.			
16. 지역사회 연계 행사 개최 및 참여	16-2. 이용자의 생활에 지장을 주지 않는 범위에서 시설을 외부에 개방하고 있다.			
	16-3. 지역사회 내 유관기관(병원, 사회복지시설 등)과 연계하고 있다.			
	16-4. 협력약정서, 자매결연서 등을 통해 공식적으로 연계하고 있다.			
	17-1. 입소 시 초기 개별상담과 기록을 하고 있다.			
17. 초기사정	17-2. 적절한 사정도구를 활용하여 사정이 이루어지고 있다.			
	17-3. 이용자의 사정, 평가를 위한 개인별 파일을 작성하고 있다.			
	17-4. 서비스계획서에 상담을 통한 이용자나 가족의 욕구가 반영되고, 사정을 통한 지원 가능한 서비스, 서비스 시행 계획 등이 기록되고 있다.			
	18-1. 욕구사정, 낙상위험, 욕창위험, 인지기능검사 등을 반영한 개별 급여계획을 연 1회 이상 수립하고 있다.			
18. 급여제공계획	18-2. 이용자의 개별적인 서비스 계획은 이용자 본인가족의 욕구, 종사자의 의견 등을 참조하여 작성하고 있다.			
	18-3. 급여계획에 대하여 이용자 또는 보호자의 확인서명을 받고 있다.			
	19-1. 사례회의를 정기적으로 개최하고 있다.			
19. 사례회의	19-2. 분야별 서비스 제공자들이 사례회의에 참여한다.			
	19-3. 사례회의의 내용 및 결과를 이용자 또는 보호자에게 전달하고 있다.			
	19-4. 사례회의 결과를 급여계획에 반영한다.			

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도			
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간			
20. 재사정	20-1. 연 1회 이상의 정기적인 재사정이 실시되고 있다. 20-2. 사정 척도를 활용하여 재사정을 실시하고 변화사항을 관리한다. 20-3. 재사정과 평가의 결과로 개별서비스 지원 계획이 반영되고 있다. 20-4. 급여계획 변경 내용에 대해 이용자 또는 보호자의 확인서명을 받고 있다.						
		21. 영양을 고려한 식사	21-1. 계절감 있는 메뉴로 1식 3찬 이상의 식단을 제공하고 있다. 21-2. 이용자의 특정한, 특이체질, 치아상태, 소화기능 등을 고려한 식사를 제공한다. 21-3. 식사 및 간식을 제시된 메뉴대로 제공한다. 21-4. 식단은 영양사에 의해 작성되고 있다. 21-5. 이용자 또는 보호자에게 식단에 대한 선호도를 조사하여 반영한다.				
				22. 의료케어	22-1. 모든 이용자가 연 1회 이상 건강검진을 받고 있다. 22-2. 촉탁의나 협약의료기관 의사가 월 2회 이상 기관을 방문하여 모든 이용자를 정기적으로 진찰한다. 22-3. 이용자의 투약에 관한 사항이 기록되어 있고 투약을 철저히 관리하고 있다.		
						23. 신체기능유지 및 향상	23-1. 신체기능유지 및 향상에 필요한 장비를 구비하고 있다. 23-2. 신체기능유지 및 향상프로그램을 2종류 이상, 주 5회 이상 실시하고 있다. 23-3. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.
24. 인지기능유지 및 관리	24-1. 프로그램 계획에 따른 기자재 및 도구를 확보하고 있다. 24-2. 프로그램 일정, 내용, 이용자 상태, 방법을 계획된 대로 실행하고 있다. 24-3. 인지기능유지 및 관리 프로그램을 주 3회 이상 실시하고 있다. 24-4. 서비스에 대해 지속적으로 점검하고 있다.						
		25. 욕창	25-1. 욕창위험도 평가도구를 사용하여 욕창발생 위험을 측정한다. 25-2. 욕창위험도가 많은 이용자에게 욕창방지 도구를 제공한다. 25-3. 욕창이 있는 이용자에게 적절한 서비스가 제공된다. 25-4. 욕창이 있는 이용자의 변화를 주 1회 이상 관찰하여 기록한다.				

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간
26. 낙상	26-1. 낙상위험도를 측정한다.			
	26-2. 이용자 대상으로 낙상 예방을 위한 노력을 연 1회 이상 실시한다.			
	26-3. 낙상위험도 고위험군 이용자에게 적절한 조치를 취한다.			
	26-4. 낙상 사고 발생 시 절차가 마련되어 있다.			
27. 퇴소절차	27-1. 이용자의 사망을 포함한 퇴소 사안 발생 시 그 절차에 대한 규정이 마련되어 있다.			
	27-2. 입소 시 사망을 포함한 퇴소에 관한 내용에 대해 고지하고 사전 동의를 받고 있다.			
	27-3. 실제 사안 발생 시 마련된 규정대로 이행하고 있다.			
	27-4. 임종을 위한 별도의 공간이 마련되어 있다.			
28. 시설 내·외부 위험요인 방지	28-1. 실내의 위험요인이 이용자에게 노출이 되지 않게 배려하고 있다.			
	28-2. 무단이탈 등을 방지하기 위해 적절한 조치를 취하고 있다.			
	28-3. 추락 등의 위험에 대비하여 안전장치를 하고 있다			
29. 사고 대책 마련	29-1. 위험(사고, 외부침입 등)에 대비한 보험가입(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등)이 되어 있다.			
	29-2. 소화기 등 소방시설을 갖추고 있다.			
	29-3. 신속하게 대피할 수 있는 비상구나 대피 도구가 있다.			
	29-4. 발생한 사고나 사고로 이어지기 쉬운 사례 등을 근거로 종사자 교육을 실시하고 있다.			
	29-5. 방염 설비가 구비되어 있다.			
30. 재해 및 화재 방지	30-1. 화재 및 재해에 대응하는 매뉴얼이 있다.			
	30-2. 종사자 및 이용자를 포함한 재난 대피훈련을 반기별 1회 이상 실시하고 있다.			
	30-3. 재해 및 화재 방지를 위한 종사자의 역할분담을 명시하고 있다.			
	30-4. 지역 내 재해발생 시 비상연락체계를 구축하고 있다.			

세부지표	항목	중요도	난이도	연관도	
		각 항목별	각 항목별	세부지표와 항목 간	
31. 안전관리	31-1. 기관 내 안전관리 담당자가 지정되어 있다. 31-2. 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다. 31-3. 안전관리 담당자는 연 1회 이상 안전분야 전문가가 진행하는 교육을 이수하고 있다. 31-4. 전기, 가스 등 관련 점검을 정기적으로 받고 있다.				
		32. 응급상황 발생 대책 마련	32-1. 이용자들의 응급상황 발생 시 사용 가능한 대응매뉴얼이 마련되어 있다.		
			32-2. 응급의료기기를 갖추고 있으며 정상 작동된다.		
			32-3. 응급상황 시 연계할 수 있는 비상연락체계를 갖추고 있다.		
33. 감염병 발생 대책 마련	32-4. 응급상황에 대한 교육과 실습이 이루어지고 있다. 33-1. 감염병 관리 지침이 마련되어 있다. 33-2. 종사자들 대상으로 정기적인 위생교육(감염 및 식중독 등)을 실시하고 있다. 33-3. 기관 내 손세정제를 비치하고 있다. 33-4. 정기적으로 방역소독을 실시하고 있다. 33-5. 비상시, 연락을 취할 수 있는 관계 기관과의 연락 체계를 확보하고 있다.				
		34. 오염물 관리 대책 마련	34-1. 기관은 오염물 관리 지침을 마련하고 있다.		
			34-2. 사용한 일반 의료폐기물을 분리하여 배출하고 있다.		
			34-3. 전문적인 의료폐기물 수거 업체가 폐기물을 수거해간다.		
35. 이용자 권리 보장	35-1. 이용자의 권리에 대한 부분이 윤리강령 등에 명시 및 개시되어 있다. 35-2. 이용자를 대상으로 한 인권교육계획이 마련되어 있고 실행되고 있다. 35-3. 종사자를 대상으로 한 인권교육계획이 마련되어 있고 실행되고 있다. 36-1. 침실마다 칸막이를 1개 이상 구비하거나, 침상마다 커튼이 설치되어 있다. 36-2. 이용자들이 개인 의복을 착용하고 있다. 36-3. 서비스 제공시 종사자들이 존칭어를 사용한다. 36-4. 개인용품을 별도로 소유하고 보관할 장소가 마련되어 있다.				
		36. 이용자 배려 및 생활 보장			

세부지표	항목	중요도		난이도		연관도	
		각 항목별		각 항목별		세부지표와 항목 간	
37. 개인정보의 관리 및 비밀보장	37-1. 개인정보 공개를 위한 규정이나 기준이 제시되어 있다.						
	37-2. 이용자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의를 받는다.						
	37-3. 정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서 이루어진다.						

## [부록 기]

### 서울특별시 장기요양기관 좋은 돌봄 인증제 운영에 관한 조례

[시행 2019. 7. 18.] [서울특별시조례 제7236호, 2019. 7. 18., 일부개정]

서울특별시 (어르신복지과) 02-2133-7419

**제1조(목적)** 이 조례는 좋은 돌봄 인증사업의 체계적 운영을 통하여 장기요양기관의 공공성을 확보하고, 장기요양 서비스의 질을 개선함으로써 수요자 중심의 복지를 실현하여 시민의 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.

**제2조(용어의 정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. "장기요양기관"이란 「노인장기요양보험법」 제2조제4호에 따른 기관을 말한다.
2. "좋은 돌봄 인증"이란 장기요양기관이 서울특별시시장(이하 "시장"이라 한다)이 정한노인의 인권보호, 시설의 안전성 및 재무건전성 등의 요건을 충족하는 기관으로 인증하는 것을 말한다.
3. "좋은 돌봄 인증기관"이란 제2호에 따라 좋은 돌봄 인증을 받은 장기요양기관을 말한다.
4. 그 밖에 이 조례에서 정하지 않은 용어의 정의는 「노인장기요양보험법」, 「노인복지법」 등(이하 "관계 법령"이라 한다)에 따른다.

**제3조(시장의 책무)** ① 시장은 서울특별시민(이하 "시민"이라 한다)의 노후 건강 증진 및 생활안정을 도모하고 노인을 부양하는 가족의 부담을 덜어줌으로써 시민의 삶의 질을 향상하도록 노력하여야 한다.

② 시장은 좋은 돌봄 인증기관(이하 "인증기관"이라 한다)의 서비스 질의 개선을 위하여 노력하여야 한다.

**제4조(좋은 돌봄 인증대상)** 좋은 돌봄 인증(이하 "인증"이라 한다)의 대상은 다음 각 호의 장기요양기관으로 한다.

1. 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 장기요양기관 지정을 받은 다음 각 목의 노인복지시설  
가. 「노인복지법」 제34조에 따른 노인의료복지시설  
나. 「노인복지법」 제38조에 따른 재가노인복지시설
2. 그 밖에 시장이 인증대상으로 필요하다고 인정하여 정하는 시설 및 기관

**제5조(운영계획 등)** ① 시장은 좋은 돌봄 인증제도 운영계획(이하 "운영계획"이라 한다)을 매년 수립하여 추진하여야 한다

② 운영계획에는 다음의 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 인증제의 추진방향 및 연간 추진일정

2. 인증절차 및 인증 심의기준에 관한 사항
  3. 인증의 종류, 인증기관이 갖추어야 할 기본요건 및 결격사유 등
  4. 인증기관의 운영 지원에 관한 사항
  5. 인증기관에 대한 시정명령, 인증취소에 관한 기준 및 사후조치 등에 관한 사항
  6. 기타 인증제의 운영에 관하여 필요한 사항
- ③ 시장은 운영계획의 시행을 위한 구체적인 시행계획을 수립하여 이를 시 홈페이지 등에 공고하여야 한다.

**제6조(인증의 시행시기)** ① 인증은 운영계획에 따라 연1회 이상 실시한다.

- ② 시장은 인증의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 제4조에 따른 인증대상 시설의 종류별로 인증의 시행시기를 다르게 정할 수 있다.

**제7조(인증의 신청)** ① 인증을 받고자 하는 자는 좋은 돌봄 인증 신청서와 필요한 서류(이하 "신청서 등"이라 한다)를 해당 시설 소재지의 관할 구청장(이하 "관할 구청장"이라 한다)에게 제출하여야 한다.

- ② 관할 구청장은 신청서 등의 구비여부 등을 검토한 후 시장에게 제출하여야 한다.

**제8조(인증심사)** ① 시장은 제7조에 따라 제출된 신청서 등을 첨부하여 서울시복지재단 또는 전문적인 심사 요건을 갖춘 기관에 인증심사를 의뢰할 수 있다. <개정 2019.7.18.>

- ② 시장은 인증 신청자에게 제1항에 따른 인증심사 결과에 따라 인증 여부를 통보하여야 하며, 인증을 하는 경우에는 인증서를 교부하여야 한다.

**제8조의2(인증기준)** ① 인증기준에는 노인 인권보호, 시설 안전성, 재무건전성, 이용자 만족도, 종사자 인권 및 처우에 관한 사항과 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항이 포함되어야 한다.

- ② 제1항에 따른 인증기준에 관한 세부 사항은 시장이 정한다.

[본조신설 2019.7.18.]

**제9조(인증의 유효기간)** ① 인증의 유효기간(이하 "인증기간"이라 한다)은 인증한 날부터 3년으로 한다.

- ② 제1항의 규정에도 불구하고, 인증기간 내에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사유가 발생한 날에 인증기간이 종료된 것으로 본다.

1. 운영법인의 변경(수탁법인의 변경을 포함한다)
2. 개인운영 시설의 대표자 변경
3. 시설의 소재지 변경
4. 시설 매매 또는 양도·양수 등에 의한 소유권 변동

**제10조(인증기관 지원 등)** ① 시장은 인증기관의 운영을 위하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다. <개정 2019.7.18.>

1. 인증기관에 대한 재정적 지원

2. 인증기관 전문인력의 육성, 종사자의 능력 향상을 위한 교육훈련
  3. 인증기관의 서비스 종사자에 대한 대체인력 지원
  4. 기타 인증기관의 서비스 향상을 위하여 지원이 필요하다고 시장이 인정하는 사항
- ② 시장은 제12조에 따라 시정명령을 받거나 제13조에 따라 인증이 취소된 경우에는 제1항 각 호의 지원을 중단하고 「서울특별시 지방보조금 관리 조례」에 따라 보조금의 반환을 명하여야 한다.

**제10조의2(인증의 표시)** ① 인증기관은 인증받은 기관임을 증명하는 표시를 할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 인증 표시의 방법 및 기준 등에 관하여 필요한 사항은 시장이 따로 정한다.

[본조신설 2019.7.18.]

**제11조(지도·감독)** ① 시장은 매년 인증기관에 대한 연간 지도·감독 계획을 수립하여야 한다.

- ② 시장 또는 관할 구청장은 인증기관에 대한 지도·감독을 시행할 수 있으며, 필요시에는 관할 구청장과 합동으로 지도·감독을 시행할 수 있다.
- ③ 시장 또는 관할 구청장은 지도·감독을 위하여 인증기관이 당해 시설 또는 사업에 관하여 필요한 보고를 하게 하거나 관계공무원이 당해 시설 또는 사업의 운영상황을 조사하도록 할 수 있다.
- ④ 인증기관은 특별한 사유가 없으면 시장 또는 관할 구청장의 지도·감독에 적극 협조하여야 한다.

**제12조(시정명령)** 시장은 인증기관이 인증의 요건을 유지하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 인증기관에 시정을 명할 수 있다.

**제13조(인증취소)** ① 시장은 인증기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 인증을 취소할 수 있다. 다만, 제1호부터 제3호까지 중 어느 하나에 해당하는 경우에는 인증을 취소하여야 한다.

1. 인증기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증을 받은 경우
2. 인증기관이 관계법령에 따라 장기요양기관으로 지정취소, 폐지·폐쇄되거나 사업정지 또는 업무정지가 된 경우
3. 제12조에 따른 시정명령을 정해진 기한에 이행하지 아니한 횟수가 시장이 정한 기준을 초과하는 경우
4. 인증기간 중 인증기관의 귀책사유로 인한 감염병이 발생하거나 다른 법령을 위반하여 행정처분을 받는 등 시장이 정하는 중대한 사유가 발생하여 인증기관으로서의 자격을 유지하기 어려운 경우

**제14조(인증제도의 평가)** 시장은 매년 운영계획의 시행 성과 등을 평가하고, 개선사항을 다음 년도 운영계획에 반영하여야 한다.

**제15조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정할 수 있다.

**부칙 <제7236호,2019.7.18.>**

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울시복지재단 2019-49

## I. 좋은돌봄 인증 체계 개발 연구

발행일 2019년 12월 16일

발행처 서울시복지재단

발행인 홍영준

편집인 류명석

홈페이지 [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr) (서울시복지재단)

주소 서울시 마포구 백범로31길 21

전화 02-1670-5755

팩스 02-6353-0221

인쇄업체 한국장애인이워크협회 일자리사업장

I S B N 978-89-6298-620-4

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.

무단 전재와 무단 복제를 금합니다.