

---

2019년 서울형 노인의료복지시설  
모니터링 안내서

---

2019. 5. 27.



# 목 차

## Contents

---

I. 서울형 노인의료복지시설 모니터링사업 안내	1
II. 모니터링 서식	7
- 서식1. 2019 서울형 노인의료복지시설 모니터링 수행확인서	9
- 서식2. 2019 서울형 노인의료복지시설 모니터링 종합보고서	10
- 서식3. 2019 서울형 노인의료복지시설 모니터링 자체점검서	12
- 서식4. 2019 서울형 노인의료복지시설 모니터링 만족도조사	14
- 서식5. 2019 서울형 노인의료복지시설 이용자만족도조사 대상자 명단	15
III. 모니터링 대상 시설	17
- 2019 서울형 노인의료복지시설 현장모니터링 대상시설	19
- 2019 서울형 노인의료복지시설 이용자만족도조사 대상시설	20
IV. 부록	21
- 2019 서울형 노인의료복지시설 이용자만족도조사 설문지 양식	23



# I. 서울형 노인의료복지시설 모니터링 안내

---

1. 모니터링 개요
2. 현장모니터링 위원 운영
3. 요청사항



# I. 서울형 노인의료복지시설 모니터링 안내

## 1. 모니터링사업 개요

○ 사업목적

: 서울형 노인의료복지시설 인증시설을 대상으로 모니터링을 진행하여 지속적인 서비스 품질수준 유지 및 향상을 도모하고자 함.

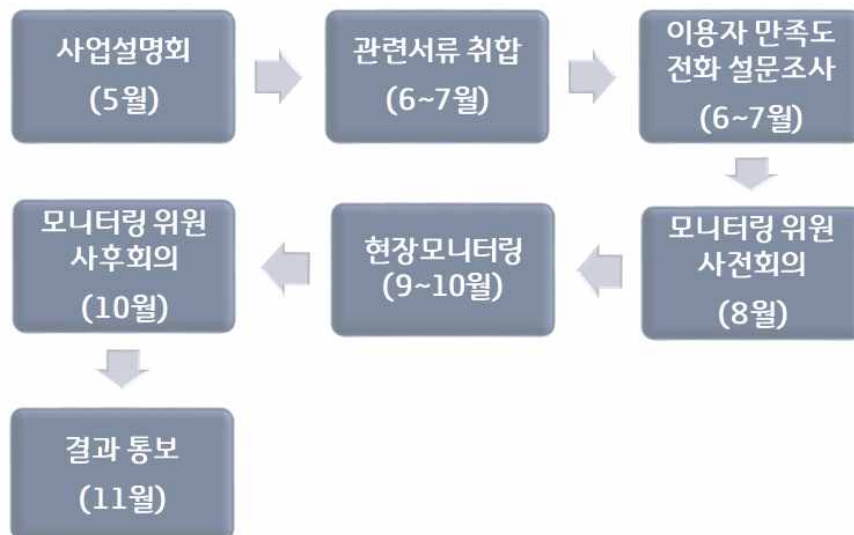
○ 사업기간: 2019년 5월 ~ 11월

- 1) 현장모니터링: 9월 ~ 10월
- 2) 이용자만족도조사: 6월 ~7월

○ 사업대상

- 1) 현장모니터링: 서울형 노인의료복지시설 중 33개소 내외
  - 2017~18년 인증시설 중 '18년 모니터링 진행 시설 제외
  - '17년도 인증시설 2개소, '18년도 인증시설 31개소
  - 2019년 신규 및 갱신(조건부) 인증 취득 또는 취득 예정인 노인의료복지시설은 제외
- 2) 이용자만족도조사: 서울형 노인의료복지시설 48개소 내외
  - 2019년 현재 서울형 인증이 유효한 노인의료복지시설 대상

○ 사업절차 및 일정



\* 위 일정은 제반사정에 따라 변경될 수 있음

## 2. 현장모니터링 위원 운영

### 1) 구성

- 2019년도 현재 인증 심사위원으로 활동하고 있는 자
- 해당 시설 대상 인증 심사를 진행했던 위원 우선 배치 (2인 1조)

### 2) 역할

- 시설이 기 제출한 자체점검서를 기반으로 인증 지표에 의거하여 모니터링 진행
- 모니터링 후 보고서 제출

### 3) 운영방식

- 모니터링 위원(2인 1조)이 해당 시설에 현장 방문하여 모니터링 실시
- 모니터링 일시는 모니터링 기간 내 모니터링 불가일정을 고려하여 시설과 사전 조정 후 진행

## 3. 요청사항

### ○ <사전제출>

#### 1) 시설 자체점검보고서 [서식3]

※ **공문으로 작성**하여 이메일 [moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr) 로 7/31(수)까지 제출

#### 2) 이용자만족도조사 대상자 명단 [서식5]

※ **공문으로 작성**하여 이메일 [moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr) 로 6/10(월)까지 제출

### ○ <사후제출>

#### 3) 모니터링 수행확인서 [서식1] 서명 및 제출

※ 모니터링 종료 **당일** 스캔하여 이메일 [moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr) 로 제출

#### 4) 모니터링 만족도조사 [서식4] 작성 및 제출

※ 모니터링 종료 **익일까지** 이메일 [moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr) 로 제출

### ○ 모든 제출 서류는 공식 이메일 [moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr) 로만 접수 가능

### ○ 인증 홈페이지 운영

1) 주 소 : [http://www.welfare.seoul.kr/business/certify\\_notice](http://www.welfare.seoul.kr/business/certify_notice)

2) 이용대상 : 서울형 인증시설, 인증심사위원, 모니터링 위원 등

3) 주요내용 : 인증심사 및 모니터링 공지사항·자료실·Q&A 등 운영, 모니터링 관련 서식다운





재단사업      복지자료      입학마당      정보공개

복지생태계조성

법률상담

금융상담

서울시지역사회서비스 투자사업

자산형성지원사업(동장사업)

종사자 교육신청

복지정보지식자원공유

서울형 사회복지시설 평가

아름다운 이웃  
우리동네  
나눔가게

구,아름다운 이웃, 서울디딤돌

탈시설 장애인 자립지원

장애인가족지원센터

서울형 어르신돌봄시설 인증

☞

재단사업      복지자료      입학마당      정보공개      참여마당      재단소개

☞ > 재단사업 > 사회복지시설 역량강화 > 서울시 어르신돌봄시설 인증

### 재단사업

복지정책 및 모델연구·개발

- 연구사업
- 연구연혁
- 고령친화도시
- 국내외 교류사업

사회복지시설 역량강화

- 사회복지기관 컨설팅 지원 사업
- 기능보강사업 타당성 검토
- 서울형 어르신돌봄시설 인증
- 사회복지시설 종사자 아카데미
- 지역사회서비스지원단
- 서울형 사회복지시설 평가

## 사회복지시설역량강화 서울형 어르신돌봄시설 인증

1 2 ★ 3 4 5

사업소개

공지사항

자료실

자주 묻는 질문

질의 응답 (Q&A)

번호	제목	첨가	다운	삭제
1	서울형 어르신돌봄시설 인증 신청서	2023-10-27 15:30	1000	1000
2	서울형 어르신돌봄시설 인증 평가서	2023-10-27 15:30	1000	1000
3	서울형 어르신돌봄시설 인증 가이드	2023-10-27 15:30	1000	1000



## Ⅱ. 모니터링 관련서식

---

1. 모니터링 수행확인서
2. 모니터링 종합보고서
3. 모니터링 시설 자체점검서
4. 모니터링 만족도조사
5. 이용자만족도조사 대상자 명단



서식 1호. 위원용

## 2019년 서울형 노인의료복지시설 모니터링 수행확인서

▷ 시설명 : \_\_\_\_\_

2019년 서울형 노인의료복지시설 모니터링과 관련하여  
현장방문 모니터링이 아래와 같이 진행되었음을 확인합니다.

- 아 래 -

- 일 시 : 2019년    월    일,    :    ~    :  
- 장 소 :

구분	성명	확인(서명)
위원 1		
위원 2		
시설 확인자		

※ 반드시 시설 확인자의 서명을 받으신 후 모니터링 당일 스캔본을 메일([moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr))로 제출하십시오.

※ 분실 위험으로 팩스 제출은 받지 않습니다.



서식 2호. 위원용

## 2019 서울형 노인의료복지시설 모니터링 종합보고서

### 1. 시설현황

시 설 명		시 설 장	
법 인 명		법인대표	
인증 이후 시설장 변경 등 사안 발생 여부			

### 2. 모니터링 방문 현황

일 시		참여 시설 직원(직위)	
참여 모니터링 위원			

### 3. 현장심사 이후 대한 보완 사항

연번	지표 번호	심사결과	개선 및 보완 사항
1			
2			

3			
4			

4. 기타 논의

연번	기관 문의사항	컨설팅 내용
1		
2		
3		

5. 종합의견

구분	모니터링위원	의견내용
1		
2		

\* 보고서 작성 시 기관의 질의에 대한 정확한 진단과 기관의 현황을 분명히 확인 할 수 있도록 하며, 이에 따른 모니터링 위원이 어떤 방식으로 모니터링을 하였는지 구체적으로 작성

서식 3호. 시설용

## 2019년 서울형 노인의료복지시설 모니터링 자체점검서

시 설 명			
시 설 장		이 메 일	추후 모니터링 결과를 송부 받을 이메일 주소로 작성해주시요.
연 락 처		F A X	
주 소			
작성담당자	직 위		
	이 름	(서명)	
모니터링 불가일정	2019년 9 ~ 10월 중 ( 월 일) (사유: )		

### 1. 인증 심사 이후 개선 사항

연번	지표 번호	주 제	개선 및 보완 사항
1			
2			
3			
4			

\* 위의 표는 분량에 따라 추가할 수 있음



2. 기타 컨설팅 요청 내용

연번	지표 번호	주 제	구체적 내용
1			
2			
3			
4			

\* 위의 표는 분량에 따라 추가할 수 있음

3. 모니터링 진행 시 고려가 필요한 사항



- ※ 7/31(수)까지 공문과 함께 메일([moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr))로 제출하십시오.
- ※ 분실 위험으로 팩스 제출은 받지 않습니다.

서식 4호. 시설용

## 2019년도 서울형 노인의료복지시설 현장모니터링 만족도 조사 (시설명 : \_\_\_\_\_)

### 조 사 안 내

- 1) 만족도조사는 모니터링 과정이 충실하게 이행되고 있는지를 점검하기 위한 과정입니다.
- 2) 만족도 조사결과는 작성한 시설의 익명성을 철저히 보호받음을 약속드립니다.

### I. 모니터링 기간

월      일      시 부터 ~      시까지 총(      )시간

### II. 모니터링 만족도 (다음 항목 중 하나만 √표시 하여 주십시오.)

항목	code	배점	평 가 지 표	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
태도 (40점)	Q1	10점	사전 연락을 통해 모니터링 일정 등을 안내받았습니까?					
	Q2	10점	모니터링 위원은 방문시간을 철저히 준수하였습니까?					
	Q3	10점	모니터링 위원으로서 복장은 적절하였습니까?					
	Q4	10점	권위적이거나 고압적이지 않았습니까?					
모니 터링 (40점)	Q5	10점	위원은 자체점검서 및 인증지표를 잘 숙지하고 있었습니까?					
	Q6	10점	현장순회, 서류검토 등 태도는 적절하였습니까?					
	Q7	10점	모니터링 결과에 대한 자세한 안내를 받으셨습니까?					
	Q8	10점	위원이 모니터링 시 제공해준 의견에 만족하십니까?					
종합 (20점)	Q9	20점	모니터링이 기관의 조직운영에 도움이 되었습니까?					

### III. 기타 의견

- ※ 모니터링 종료 2일 이내 [메일\(moni@welfare.seoul.kr\)](mailto:moni@welfare.seoul.kr)로 제출하십시오.
- ※ 분실 위험으로 팩스 제출은 받지 않습니다.

서식 5호. 시설용

## 2019년 서울형 노인의료복지시설 이용자만족도조사 대상자 명단

< 제출 안내 >

- 가) 개인정보보호법 제15조, 제22조, 제24조에 따라 대상자 명단은 사전에 보호자의 동의를 구한 후, 제출해야 합니다.
- 나) 본 조사는 사회복지서비스의 개선을 위한 기초자료 마련을 목적으로 하며 제출하신 정보는 철저히 비밀보장을 약속드립니다.
- 다) 시설 유형 별 현원에 따른 대상자 수 제출 방법 (현원은 명단 제출일 기준으로 작성)

데이케어센터	노인의료복지시설
- 현원 28명 이하: 12명 명단 제출	- 현원 18명 이하: 9명 제출
- 현원 29~35명 : 16명 명단 제출	- 현원 19~59명 : 현원의 50% 명단 제출 (반올림)
- 현원 36명 이상: 18명 명단 제출	예) 현원 25명: $25 \div 2 = 12.5 \rightarrow$ 반올림 13명 제출
	- 현원 60명 이상: 30명 명단 제출

시 설 명		현 원	( )명	제출명단	( )명
담당자명	(☎ )	이 메 일	추후 이용자만족도 조사결과를 송부 받을 이메일 주소로 작성해주시오.		

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

NO	이용자명	보호자명	자택전화	보호자핸드폰	비 고
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

- ※ 제출 명단에 따라 해당 표는 편집 가능함
- ※ 비고란에는 통화 가능시간, 통화 시 유의사항 등 전화 통화자가 알아야 할 내용을 작성
- ※ 6/10(월)까지 공문과 함께 이메일 제출([moni@welfare.seoul.kr](mailto:moni@welfare.seoul.kr))



## Ⅲ. 모니터링 대상 시설

---

1. 현장모니터링 대상 시설
2. 이용자만족도조사 대상 시설



## 2019년도 서울형 노인의료복지시설 현장모니터링 대상 시설

2019.5. 기준

연번	자치구	시설명
1	강남구	강남구립 논현노인종합복지관 노인요양센터
2	강남구	강남실버센터
3	강남구	구립역삼노인요양센터
4	강동구	강동노인종합복지관치매요양원
5	강북구	강북실버종합복지센터
6	강서구	한가람요양원
7	관악구	동명노인복지센터
8	구로구	늘봄시니어케어센터
9	노원구	구립하계실버센터
10	노원구	영기노인요양원
11	동대문구	노인전문요양시설 유자원
12	동작구	청남노인요양 공동생활가정
13	마포구	시립서부노인전문요양센터
14	마포구	마포노인복지센터
15	서대문구	구립서대문노인전문요양센터
16	서초구	구립서초노인요양센터
17	성동구	시립동부노인전문요양센터
18	성북구	길음안나의집 노인전문요양원
19	송파구	구립송파노인요양센터
20	송파구	송파치매케어센터
21	송파구	시립송파노인전문요양원
22	양천구	구립양천어르신요양센터
23	양천구	양천어르신종합복지관병설 양천어르신요양센터
24	양천구	신목행복자리어르신요양센터
25	용산구	구립용산노인전문요양원
26	은평구	붓다마을
27	은평구	정원노인요양센터
28	은평구	정원치매노인요양센터
29	종로구	청운요양원
30	중구	구립중구노인요양센터
31	중구	남산실버복지센터
32	중랑구	서울꽃동네신내노인요양원
33	중랑구	서울시립중랑노인전문요양원

## 2019년도 서울형 노인의료복지시설 이용자만족도 대상 시설 2019. 5. 기준

연번	자치구	시설명
1	강남구	구립대치노인요양센터
2	강남구	구립역삼노인요양센터
3	강남구	강남실버센터
4	강남구	강남구립 논현노인종합복지관 노인요양센터
5	강남구	광림노인전문요양원
6	강동구	강동노인종합복지관치매요양원
7	강북구	강북실버종합복지센터
8	강서구	한가람요양원
9	관악구	동명노인복지센터
10	구로구	삼농실버마을
11	구로구	늘봄 시니어케어센터
12	금천구	금천구립사랑채요양원
13	노원구	구립하계실버센터
14	노원구	영기노인요양원
15	도봉구	도봉실버센터
16	도봉구	방학동노인요양공동생활가정
17	도봉구	감나무노인요양공동생활가정
18	동대문구	노인전문요양시설 유자원
19	동작구	청남노인요양공동생활가정
20	마포구	마포노인복지센터
21	마포구	시립서부노인전문요양센터
22	서대문구	홍은노인요양시설
23	서대문구	효림노인요양센터
24	서대문구	구립서대문노인전문요양센터
25	서초구	서초성심노인복지센터
26	서초구	구립서초노인요양센터
27	성동구	시립동부노인전문요양센터
28	성북구	길음안나의집 노인전문요양원
29	송파구	송파치매케어센터
30	송파구	청암노인요양원
31	송파구	시립송파노인전문요양원
32	송파구	구립송파노인요양센터
33	양천구	양천어르신종합복지관병설 양천어르신요양센터
34	양천구	신목행복자리어르신요양센터
35	양천구	구립양천어르신요양센터
36	영등포구	서울성모원노인요양공동생활가정
37	영등포구	서울특별시립엘림노인전문요양원
38	용산구	구립용산노인전문요양원
39	은평구	엘림요양원
40	은평구	은평요양원
41	은평구	정원노인요양센터
42	은평구	정원치매노인요양센터
43	은평구	붓다마을
44	종로구	청운노인요양원
45	중구	남산실버센터
46	중구	구립중구노인요양센터
47	중랑구	서울시립중랑노인전문요양원
48	중랑구	서울꽃동네신내노인요양원



# IV . 부 록

---

- 이용자만족도조사 설문지 양식



## 2019년 서울형 노인의료복지시설 이용자 만족도 조사

안녕하세요. 서울시와 서울시복지재단에서는 서울형 노인의료복지시설 이용자 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 선생님의 의견은 서울형 노인의료복지시설 운영과 서비스 품질 향상을 위해 귀중한 자료로 활용됩니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내주시면 감사하겠습니다. 응답 내용은 통계법 제33조에 의해 확실하게 비밀이 보장되며, 통계 자료로만 이용될 것입니다.

기관명		List ID	
응답자 성명		연락처	
면접원 성명		면접원 ID	

※ 현재 어르신이 이용하시고 계시는 노인의료복지시설을 기준으로 응답해주시면 됩니다.

### Part A. 센터 이용 관련 의견

A1. 노인의료복지시설로부터 계약 당시 이용 방법 및 절차 안내, 계약 정보이용과 관련 세부내용을 들으셨습니까?

- ①이용방법 및 절차안내만 받음    ②계약정보만 받음    ③둘 다 받음    ④둘 다 안받음

A2. 노인의료복지시설로부터 프로그램 일정표, 식단표, 가정통신문을 월 1회 이상 제공받고 있으십니까?

- ①하나만 받음    ②두 가지만 받음    ③세 가지 모두 받음    ④전부 안받음

A3. 노인의료복지시설에서 제공하는 가족프로그램에 최근 1년내에 참여하신 경험이 있습니까?

- ①참여한 적 있음 ⇨ A3-1번으로 이동    ②참여한 적 없음

A3-1. (A3의 ①응답자만) 참여했다면 어떤 프로그램에 참여하셨습니다? (복수응답 가능)

- ①가족간담회    ② 가족나들이    ③가족자조모임    ④기념일 행사(생신, 명절 등)    ⑤기타(    )

A4. 노인의료복지시설 직원들은 어르신의 개인특성을 잘 알고 계시다고 생각하십니까?

- ①매우 그렇다    ②그렇다    ③보통이다    ④그렇지 않다    ⑤전혀 그렇지 않다

### Part B. 서울형 노인의료복지시설 효과성

B1. 노인의료복지시설을 이용하시고 어르신의 어떤 점이 좋아지고 있으십니까?

- ①감정(기분)    ②신체기능    ③인지기능(치매증상 등)    ④가족관계    ⑤기타(    )

B2. 노인의료복지시설 이용이 가족분들의 생활에 어떤 점이 가장 큰 도움이 되십니까?

- ①여가시간확보    ②사회활동가능(경제활동포함)    ③자녀양육시간확보    ④기타(    )

**Part C. 이용자(보호자)만족도**

C1. 어르신이 이용하는 노인의료복지시설의 시설·환경에 얼마나 만족하십니까?

- ①매우 만족      ②만족      ③보통      ④불만족      ⑤매우 불만족

C2. 어르신이 이용하는 노인의료복지시설 급식의 식단에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ①매우 만족      ②만족      ③보통      ④불만족      ⑤매우 불만족

C3. 어르신이 이용하는 노인의료복지시설의 의료재활서비스에 얼마나 만족하십니까?

\* 의료재활서비스 (의료케어, 신체 및 인지기능 유지, 욕창 및 낙상 예방 등)

- ①매우 만족      ②만족      ③보통      ④불만족      ⑤매우 불만족

C4. 노인의료복지시설 직원들이 어르신의 요청에 신속하게 응대한다고 생각하십니까?

- ①매우 그렇다      ②그렇다      ③보통이다      ④그렇지 않다      ⑤전혀 그렇지 않다

C5. 노인의료복지시설에서의 시설, 급식, 서비스, 직원의 친절도를 모두 고려했을 때, 노인의료복지시설 이용에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

- ①매우 만족      ②만족      ③보통      ④불만족      ⑤매우 불만족

→ (③,④ 응답자만) 불만족하신 이유는 무엇입니까?

( )

**응답자 일반사항**

DM1. 어르신은 현재의 노인의료복지시설을 이용하신지 얼마나 되셨습니까?

- ①1년 미만      ②1년 이상(      년)

DM2. 노인의료복지시설을 어떤 경로를 통해 알고 이용하게 되셨습니까?

- ①지인추천      ②인터넷검색      ③서울시      ④동사무소      ⑤건강보험공단      ⑥기타(      )

DM3. 현재의 노인의료복지시설을 선택한 이유는 무엇입니까? (복수응답)

- ①서울형 인증      ②지인추천      ③지리적 접근성      ④프로그램      ⑤야간이용      ⑥기타(      )

DM4. 어르신과는 어떤 관계이십니까?

- ①배우자      ②아들      ③딸      ④며느리      ⑤사위      ⑥기타(      )

DM5. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ①20대      ②30대      ③40대      ④50대      ⑤60대      ⑥70대      ⑦80대 이상

DM6. 노인의료복지시설 운영과 관련해 건의하실 사항이 있으시면 자유롭게 말씀해주시요.

( )

※ 본 설문지는 실제 설문지 내용과 다를 수 있음 ※

**<Memo>**

## 2019년 서울형 노인의료복지시설 모니터링 안내서

---

- 발행일 : 2019년 5월 27일
  - 발행처 : 서울시복지재단
  - 주 소 : 서울시 마포구 백범로 31길 21(서울복지타운), 8층
  - 전 화 : 02-6353-0385
  - 팩 스 : 02-6353-0411
  - [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)
- 

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