

문서번호	연구평가본부-2783
보존기간	년
결재일자	2016.06.21.
공개여부	공개
방침번호	

★주임	평가인증팀장	연구평가본부장		
양승만	김은영	전결 06/21 류명석		
협조	팀장 이미자	이미자		

## 2016년 서울형데이케어센터 안심모니터링 추진계획



# 2016년 서울형데이케어센터 안심모니터링 추진계획

서울형 데이케어센터를 대상으로 시민이 참여하는 현장모니터링을 실시하여 이용자 복지욕구에 기반한 서비스 품질 향상을 도모코자 함.

## I 추진근거

### □ 추진근거

- 2016년 데이케어센터 인증 운영계획(어르신복지과-2447호,2016.2.12)
- 서울형 시설인증 용역예약(데이케어센터 인증 등 4건)(어르신복지과-4214호,2016.3.11)
- 서울형 데이케어센터 안심모니터링 추진계획 알림(어르신복지과-10801호,2016.6.20)

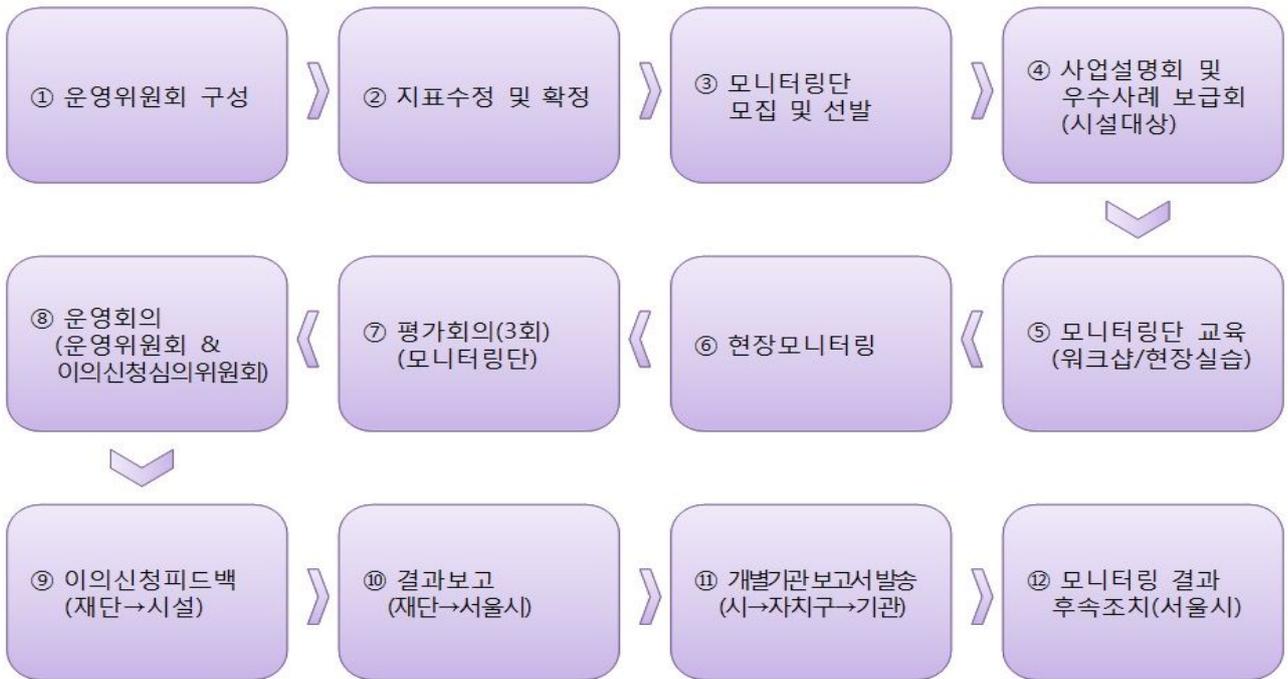
## II 추진개요

- 기간 : 2016. 6월 ~ 12월
- 대상 : 서울형 데이케어센터 중 120개소 내외
  - '15년 기준 인증시설 187개소 중 '16년 인증참여기관(신규, 갱신, 조건부) 제외
- 내용 : 서울형 데이케어센터 운영 전반(시설, 위생, 서비스 등)현장 모니터링, 이용자 서비스(위생, 이해도, 안전, 만족도 등) 만족도조사 실시

### [안심모니터링 지표]

- 2개 대영역 6개 분야 15문항 (52항목)
  - 2개 대영역 : 시설경영, 케어서비스
  - 6개 분야 : 서비스 환경, 급식 및 청결, 안전 및 응급상황 관리, 서비스 운영, 야간 이용, 이용자 인권
- 방법 : 안심모니터링 지표에 의거 모니터링단의 현장 방문모니터링(2인1조), 구조화된 설문지를 이용한 전화설문조사

## ○ 운영절차



## III '15년 추진실적

### □ 추진개요

- 기간 : 2015. 5월 ~ 12월
- 대상 : 서울형 데이케어센터 84개소
  - ※ 이용자인족도조사는 179개소 이용자 895명을 대상으로 실시
- 내용 : 서울형 데이케어센터 운영전반 현장 모니터링, 이용어르신 및 보호자 (가족) 시설이용 만족도 조사
- 방법 : 모니터링 지표에 의한 현장방문 평가, 전화설문조사

### □ 추진결과

- 모니터링 최종평균점수 : 98.53(전년 대비 0.74점 하락)
- 안심모니터링 지적사항 : 130건

계	서비스 이용	급 식 /청 결	안 전 /응급상황	서비스 환 경	야간운영	이용자 인 권
130	38	37	28	10	9	8

### 모니터링 중점 지적사항

- 식재료 및 식품 보관상태
- 식재료 유통기한 준수
- 이용상담을 위한 별도공간 마련
- 소방시설 구비 칩 비상구 개발
- 홈페이지 내 정보공개
- 야간운영 안전장치 마련 및 보조자 탑승

- 이용자(보호자)만족도 설문조사 실시결과 나타난 주요욕구
  - 서비스시간 확대 및 주말운영 시 인력지원
  - 단기보호서비스(데이케어센터 연계형) 및 장기요양등급별 관리
  - 어르신캠프, 가족프로그램 및 운동프로그램 확대
  - 홈페이지 활성화 등
- 우수사례 발굴 : 176건

## IV '16년 세부 추진계획

### 1. 운영위원회 구성 및 운영

- 기간 : 2016. 6월 ~ 11월 (연2회)
- 대상 : 학계(1), 현장전문가(3), 서울시(1), 재단(1) 등 6인 내외
- 내용 : 사업운영방향 논의, 모니터링지표심의 및 수정, 모니터링결과 총평 및 제언 등
- 방법 : 당연직(시·재단·재가노인복지협회장)을 제외한 현장전문가는 관련협회 추천으로 운영형태별로 구성(단독, 병설 각 1인)

### 2. 안심모니터링단 구성 및 운영

#### 안심모니터링단 모집 및 선발

- 기간 : 2016. 7월 ~ 8월
- 대상 : 일반시민 25명 내외
  - ※ 사회복지, 요양보호사 자격증 소지자 및 사회복지시설 근무 경험자, 전년도 우수단원 우대
- 역할 : 데이케어센터 현장모니터링, 시설별 문제점 및 개선사항 파악, 센터별 우수사례 발굴 등
- 방법 : 공개채용(채용공고, 서류, 면접심사)

## □ 안심모니터링단 역량강화

- 기간 : 2016. 8월 ~ 11월
- 내용 : 모니터링단원 교육(사업교육, 윤리교육, 지표교육 등)  
모니터링 현장실습 진행 (유형별 센터방문, 사전점검 실습 등)  
평가회실시(모니터링 배점조정, 지적사항 및 우수사례공유 등)
- 방법 : 모니터링단원 교육, 실습, 평가회실시

## 3. 안심모니터링 지표 수정·보완

- 기간 : 2016. 6월 ~ 7월
- 내용 : 사전조사 및 이해당사자 의견수렴, 데이케어센터 인증지표 및 건강보험공단 모니터링 지표 등 반영
- 방법 : 운영위원회를 통한 지표 수정·보완

## 4. 안심모니터링 사업설명회 개최

- 기간 : 2016. 7월 중
- 대상 : 서울형 데이케어센터 130여개소 현장종사자
- 내용 : 사업안내 및 변경지표안내, 협조사항 공지 등
- 방법 : 오프라인 공개설명회개최, 전문가를 활용한 지표강의

## 5. 현장모니터링 실시

- 기간 : 2016. 8월 ~ 10월 (시설별 연 1회/일 4시간 이내)
- 대상 : 서울형 데이케어센터 120개소 내외
- 내용 : 현장모니터링, 시설별 문제점 및 개선사항 파악, 우수사례발굴 등
- 방법 : 안심모니터링단원 현장방문 (2인1조)
- 현장모니터링 종료 후 모니터링 단원만족도 조사 및 시설 의견 수렴



## 6. 이의신청 제도 운영

- 기간 : 2016. 8월 ~ 11월
- 방법 : 모니터링단원 평가회의 및 운영위원회 심의

### ※ 이의신청 처리절차

#### I. 이의신청 접수

#### II. 이의신청 사례 논의

- 1차 : 모니터링단원 평가회의
- 2차 : 서울시 및 재단 자체검토
- 현장 확인이 필요한 경우 시설 재방문(서울시 및 재단)
- 운영위원회 심의(1차, 2차 회의 이후 추가 논의가 필요한 사례)

#### III. 시설 피드백

- 이의신청 사례에 대한 논의 결과를 '모니터링결과 통보 이전', 개별 시설에 피드백하여 상호 확인

## 7. 우수사례 발굴 및 보급

### 좋은사례집 발간 및 보급

- 기간 : 2016. 6월 ~ 7월
- 대상 : 2015년 모니터링 결과 발굴된 우수사례(※ 전년도 중복사례 제외)
- 내용 : 전년도 안심모니터링 추진결과 및 영역별 사례 수록 등
- 방법 : 주제별 사례편집 및 책자 발간, 보급

### '16년 우수사례 발굴 및 보급

- 기간 : 2016. 8월 ~ 12월
- 대상 : 2016년 안심모니터링단원이 발굴한 우수사례 및 지적사항
- 방법 : 데이케어 인증 온라인 카페 게시(연중상시)

## 8. 이용자(보호자)만족도 조사 실시

- 기간 : 2016. 8월 ~ 9월
- 대상 : 서울형 데이케어센터 약 187개소 이용 보호자(센터별 5case 이상)
- 내용 : 영역별(급식청결, 안전, 송영, 서비스 등) 서비스 만족도 조사 및 욕구조사, 서울형 데이케어센터 인지도 조사 등
- 방법 : 구조화된 설문지를 활용한 전화면접조사, 전화설문요원(일용직)활용

## V 추진 일정

추진내용	추진 일정											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
○우수사례집 집필 및 발간						■	■					
○운영위원회 구성						■						
○운영위원회의							■				■	
○안심모니터링단원 모집							■					
○안심모니터링단원 교육 및 현장실습							■	■				
○안심모니터링 설명회 & 우수사례 배포							■					
○현장모니터링								■	■	■		
○평가회의									■	■	■	
○이용자 만족도 조사								■	■			
○모니터링 결과보고서 작성 및 보고												■

## VI 예산 사항

- 소요 예산
- 총 예산 : 36,791천원
- 세부내역

(단위 : 천원)

구분	예산과목	예산내역	예산액	산출내역
데이 케어 센터	일반 운영비	안심모니터링 수당	16,800	70,000원×2인×120개소
		모니터링단원 실습수당	2,500	50,000원×25인×2회
		실습진행비	100	2,000원×25인×2회
		안심모니터링설명회 강사료	200	200,000원×1인×1회
		안심모니터링설명회 진행비	260	2,000원×130개소×1회
		모니터링단교육 강사료	400	200,000원×1인×2회
		모니터링단교육 진행비	100	2,000원×25인×2회
		모니터링단 평가워크숍	375	15,000원×25인×1회
		모니터링단신분증 제작구입비	210	7,000원×30인×1회
		모니터링단 발대식 진행경비	200	200,000원×1식
안심 모니터링		우편발송료 등 진행물품구입비	486	486,000원×1식
		<b>일반운영비 소계</b>	<b>21,631</b>	
	회의 운영비	운영위원회의 수당	1,500	150,000원×5인×2회
		운영위원회의 진행비(1)	20	2,000원×10인×1회
		운영위원회의 진행비(2)	150	15,000원×10인×1회
		모니터링단 면접수당	540	180,000원×3인×1회
		모니터링단 면접진행비	90	2,000원×45인×1회

	모니터링단 평가회의수당(시민)	3,750	50,000원×25인×3회
	모니터링단 평가회의 진행비	162	2,000원×27인×3회
	<b>회의운영비 소계</b>	<b>6,212</b>	
도서 인쇄비	우수사례집 제작	2,000	10,000원×200부×1회
	안내서 및 자료집제작	1,800	6,000원×300부×1회
	<b>도서인쇄비 소계</b>	<b>3,800</b>	
	고객만족도조사요원	1,500	50,000원×3인×10일
	<b>개발비 소계</b>	<b>1,500</b>	
인건비	급여	3,200	1,600,000원X1인X2월
	사회보험료 등	448	1,600,000원X2월×14%
	<b>인건비 소계</b>	<b>3,648</b>	
<b>데이케어센터 안심모니터링 총계</b>		<b>36,791천원</b>	

○ 예산과목 : 수탁사업, 수탁사업운영, 서울형데이케어안심모니터링

※ 당초 예산 편성금액은 37,929,000원이었으나 최종계약 시 낙찰가 3%조정으로 인하여 36,791,130원으로 계약함

## 예산집행계획(분기별)

\*단위, 천원 / 금액·비율은 누계

사업명	예산	1분기(3월)	2분기(6월)	3분기(9월)	4분기(12월)
데이케어센터 안심모니터링	36,791 (100%)	-	-	20,000 (54.4%)	36,791 (100%)

※ 수의 계약 체결 일정 지연으로 사업 종료 시점도 지연됨.

## VII 행정 사항

### 모니터링사업 운영 결과 통보 및 조치

- 사업 종료 후 15일 이내 결과 보고(서울시복지재단→서울시→자치구)
- 모니터링 결과 통보(서울시복지재단→각 시설)