

문서번호	연구평가본부-838
보존기간	년
결재일자	2016.04.05.
공개여부	공개
방침번호	

★과장	평가인증팀장	연구평가본부장	대표이사	
임지영	김은영	류명석	04/05 임성규	
협조	과장 정은정 정은정 팀장 이미자 이미자 실장 김영오 김영오			

2016년 서울형데이케어센터 인증 및 모니터링 추진계획





사전 검토항목

※해당사항이 없을 경우 '무 ■'로 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 내 용
중 장 기 비 전 및 전 략	<ul style="list-style-type: none"> 5 대 전 략 방 향 : 지역사회 복지생태계 구축 19대세부전략과제 : 지역사회 주민조직화 지원
재 단 내 부 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 감 사 실 : 유 ■ (일상감사 진행) 무 □ 연 구 개 발 실 : 유 □ () 무 ■ 전 략 경 영 본 부 : 유 ■ (기획조정팀-홍보관련 내부협의) 무 □ 공 공 협 력 본 부 : 유 □ () 무 ■ 지 역 복 지 본 부 : 유 □ () 무 ■ 서 울 사 회 복 지 공 익 법 센 터 : 유 □ () 무 ■ 참 동 주 민 찬 성 주 민 지 원 단 : 유 □ () 무 ■
외 부 관 계 자 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 서 울 시 : 유 ■ (어르신복지과 어르신요양보호팀) 무 ■ 자 치 구 : 유 □ () 무 ■ 기 타 단 체 · 기 관 : 유 □ () 무 ■
시 민 소 통 계 획	<ul style="list-style-type: none"> 사 전 준 비 단 계 : 설명회□ 간담회□ 교 육□ 설문조사■ 자문회의■ 온라인■ 기타■ (2015년 인증 및 모니터링 관련 의견수렴) 사 업 진 행 단 계 : 설명회■ 간담회■ 교 육□ 설문조사■ 보고서□ 캠페인□ 자문회의■ 홍보물(정보지,리플릿 등)□ 온라인■ 기타■ (심사원·모니터링단 평가회의, 심의회의) 완 료 후 마 무 리 (성 과 보 고 단 계) : 설명회□ 간담회□ 성과보고회□ 보도자료□ 설문조사■ 칼럼/기고문□ 보고서■ 평가회의■ 온라인□ 기타□ ()

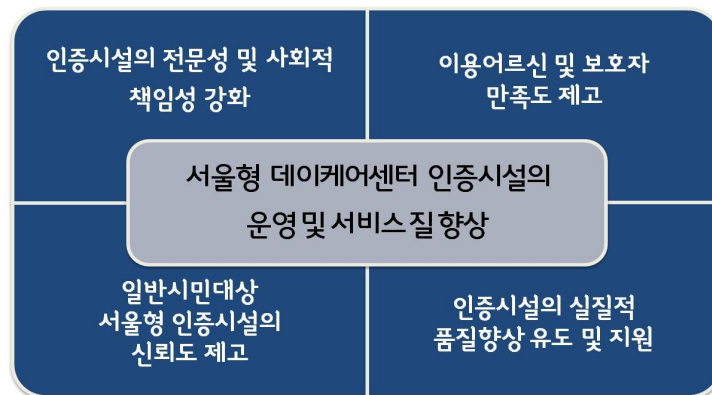
2016년 서울형데이케어센터 인증 및 모니터링 계획

서울형데이케어센터의 이용자 중심 서비스 제공을 위한 운영체계 및 서비스 수행절차를 구축, 실행함으로써 이용시민의 삶의 질 향상에 기여하도록 지원하고자 함.

I 추진근거

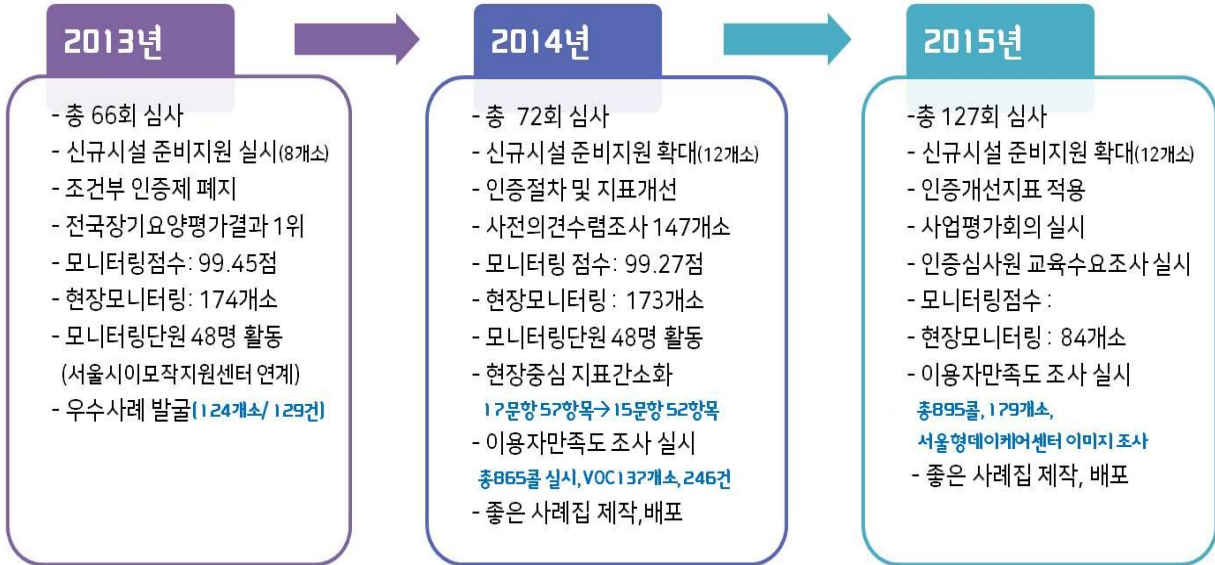
- 노인복지법 제46조 및 동법 시행령 제24조
- 서울형 데이케어센터 인증제 도입(행정1부시장 방침 제218호, '09.4.28)
- 서울형 데이케어센터 운영성과 분석 및 개선방안(행정1부시장 방침 제344호, '10.8.2)
- 2016년 데이케어센터 인증 운영계획(어르신복지과-2447호, 2016.2.12)
- 서울형 시설인증 용역예약(데이케어센터 인증 등 4건)(어르신복지과-4214호, 2016.3.11)

II 2016 추진방향



- 서울형 데이케어센터 인증시설의 운영 및 서비스 질 향상 → 지속·유지
- 서울형 인증사업의 수행체계 개선 및 전환 방향 모색 → 통합·일원화

□ 최근 3년 간 주요성과



□ 추진경과(내·외부 의견수렴)

- **인증심사원 사업평기간담회**(2015. 12.10/데이케어센터,노인요양시설 심사원 30인)
 - 주요내용 : 인증사업평가, 인증 및 모니터링 사업개선 방안 등 의견 수렴
 - 논의결과 : 심사원 양성 및 전문성 제고방안 마련, 모니터링 방식 및 인증사업 연계 필요, 시설의 실질적 품질향상 유도 필요, 인증제의 명확한 방향 공유와 동기부여
- **안심모니터링단원 평가회**(2015. 11.16/ 모니터링단원 및 사업담당 16인)
 - 주요내용 : 모니터링단 활동 및 운영 관련 개선사항, 우수사례, 재단 건의사항 등 의견 수렴
 - 논의결과 : 모니터링 보고서 작성방식 보완, 활동조 매칭방법 보완, 시설의 인식개선 필요
- **안심모니터링 운영위원회 평기간담회**(2015. 11.26/ 운영위원 및 재단관계자 9인)
 - 주요내용 : 안심모니터링 결과 공유, 2016년 주요사업방향 논의
 - 논의결과 : 모니터링 지표 보완 및 수정, 이용자만족도 조사내용 확대 및 공유, 안심모니터링 수행방식의 전환 고려, 인증과 모니터링의 통합 운영 모색, 우수 사례 확대

- **서울시 어르신복지과(어르신요양보호팀) 업무협약**(2016.1.29/서울시담당 및 재단 8인)
 - 주요내용 : 2016년 서울형 돌봄시설 인증(데이케어, 요양, 재가노인) 추진방향 및 계약협약
 - 논의결과 : 서울형 인증에 대한 전반적인 방향 재정립과 수행체계 개선 필요, 수탁계약사업의 전환(민간위탁방식) 검토, 서울시와 재단간의 인증 DB관리 협조체계 마련 등

□ 2016년 달라지는 점

- 인증과 모니터링의 운영 일원화
 - 인증사업과 모니터링사업 체계의 일원화(운영인력, 관리체계, 예산 등)를 통한 사업추진의 시너지 극대화
- 현장의 실질적 지원을 위한 수행단계별 개선사항 보완

사업별 수행단계	2016년 개선 보완사항	
Day care 인증	인증준비 ↓ 인증심사, 심의 ↓ 인증결과	<ul style="list-style-type: none"> • 서울형데이케어센터 인증체계개선위원회 운영 • 신규시설지원 컨설팅 강화
		<ul style="list-style-type: none"> • 재인증, 조건부 심사 기준에 대한 보완 - 시설장변경 시 재인증, 조건부 심사 피드백 등
		<ul style="list-style-type: none"> • 인증결과보고서제공 - 영역별 심사 주요 의견 및 운영상 긍정적인면, 보완의견 등에 대한 정보 제공
Day care 안심 모니터링	모니터링단 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 모니터링 방식 전환을 위한 방안 마련 - 전문가 자문지원, 교육형태 등의 인프라 구상 • 인증시설에 대한 홍보 강화(서울시 홈페이지)
	이용자만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자만족도조사 결과공유 - 모니터링 설명회, 우수사례집 등 결과 공유 • 이용자만족도 조사 항목 검토 및 보완

IV 세부 추진계획

- 추진기간 : 2016. 3 ~ 12
- 추진대상 : 서울형데이케어센터 및 신규 인증시설 등 190여개소
(자발적 신청제 : 신청기관 수에 따라 대상 수는 변동 가능)

- 추진내용 : 인증설명회, 신규시설 지원, 전문기구 구성·운영, 인증심사, 인증심의, 모니터링단운영, 만족도조사 등
- 추진방법 : 자치구 신청에 의거, 서울시 의뢰, 재단 수행(전문가 참여)
- 추진절차



□ 2016년도 인증심사 유형

유형	대상	3년주기 인증track
갱신 심사	2013년도 인증시설로서 3년이 경과되는 시설	
신규 심사	2016년도 신규 설치·운영시설	
조건부 재심사	조건부 인증 부여 시설의 적격성 재심사 (지적사항의 개선도 중점 심사)	
재인증 심사	기인증시설로서 법인변경 등의 변경사유가 있는 시설	

□ 2016년도 인증심사규모(예정)

인증유형	계	1단계(4월)	2단계(7월)	3단계(10월)
인증갱신 (조건부,재심사 예정포함)	62	24	30	8
신규인증	12	4	4	4
총계	74	28	34	12

※인증심사계획은 서울시의 운영계획에 의거, 설정하였으나, 해당 기간 내에 실제 신청한 기관 수에 의해 변동될 수 있음.

① 인증전문기구 운영

□ 인증심의위원회 구성·운영(연3회)

- 운영기간 : 4, 9, 10월 등 총3회, 인증심사 회차별 운영 및 평가회의
- 구성요건 : 교수, 현장전문가, 관련 공무원, 재단 관계자 등 7인 이내
- 역할 : 인증방향 및 심사결과 검토, 심의·의결

□ 인증심사원 구성·운영(총6회)

- 운영기간 : 4, 7, 10월 등 총6회, 인증심사 회차별 2회씩 운영 (사전·사후)
- 구성요건 : 현장전문가 35인 이내 (전문위원 양성교육 수료자)
- 역할 : 현장심사, 시설별 문제점 및 개선사항 파악, 지표 및 정책 제언

□ 안심모니터링 운영위원회 구성·운영(연2회)

- 운영기간 : 상·하반기 총2회, 모니터링 관련 운영 및 평가회의
- 구성요건 : 교수, 현장전문가, 관련 공무원, 재단 관계자 등 7인 이내
- 역할 : 모니터링 추진방향 및 개선(안) 마련, 사업평가
모니터링 이의신청심의

□ 인증체계개선위원회 구성·운영(총4회)

- 운영기간 : 6월~10월 중 총4회, 인증절차 개선(안) 마련 회의
- 구성요건 : 교수, 현장전문가, 관련 공무원, 재단 관계자 등 5인 이내
- 역할 : 서울형데이케어센터 인증 절차 논의 및 개선(안) 마련

② 인증심사

□ 인증설명회 개최 (총3회, 회차별 진행)

- 대상 : 인증신청시설의 수행총괄자

- 내 용 : 인증심사수행일정 및 절차, 지표 세부 내용, 자체심사 등 안내

신규인증시설 대상 사전 지원 실시 (총3회, 회차별 진행)

- 대 상 : 신규인증신청시설 종사자
- 내 용 : 인증심사절차, 지표 세부 내용, 자체심사 등 집중질의응답

자체심사

- 지표에 의거 시설에서 자체 심사표를 작성한 후 제반 서류와 함께 자치구 제출
- 형식적인 자체심사 지양, 실질적인 자가 점검 유도
- 자치구는 신청요건 확인 후 관련 서류 일체를 재단으로 송부

현장심사

- 1일 1개소 심사 (8시간 이내/조건부재심사의 경우 4시간 이내)
- 평가지표에 의거, 현장 방문 심사(※자체평가 자료와 비교 평가)
- 사전 자료 검토를 통한 심층적 심사 실시
- 현장심사 상의 이해차 및 시설 개선사항에 대한 소통 실시
- 시설별 운영실태 파악을 통한 개선사항 등 진단
- 현장심사 종료 후 인증심사원 만족도 조사 및 시설의견수렴

③ 인증심의

심사결과 심의

- 심사결과 및 행정처분 사항 등 주요 정보를 중심으로 심의위원회 개최, 인증적격여부 심의

결과 제출

- 인증심의결과 서울시 제출

④ 인증부여 및 관리(서울시)

- 인증결과 자치구(해당시설) 통보 및 서울시 홈페이지 게재
- 『서울시 인증 데이케어센터』 인증서 해당시설에 교부
- 사후관리 - 인증취소, 시정명령 등

⑤ 인증 및 안심모니터링 결과활용

- 연도별 인증 점수 및 소견 분석을 통한 시설변화추이 분석
- 자치구별 인프라, 이용현황, 종사자 현황 등 기초 분석
- 홈페이지, 인증카페 등 온라인 자료 공개를 통한 정보 공유

⑥ 안심모니터링 : 별도 세부추진계획 마련

안심모니터링 단원 구성 및 운영

- 참여대상 및 구성 방법 : 일반시민 25명 내외, 공개채용(서류 및 면접)
- 역할 : 데이케어센터 현장모니터링, 시설별 문제점 및 개선사항 파악, 센터별 우수사례 발굴 등
- 내용 : 교육 및 실습, 서울형데이케어센터 운영 전반 현장모니터링

안심모니터링 사업설명회(총1회)

- 내용 : 안심모니터링 지표 안내, 협조사항 공지 등

시민관점의 현장 모니터링

- 대상 : 서울형데이케어센터 120개소 내외(신규 및 당해연도 갱신기관 제외)
- 방법 : 안심모니터링 단원 현장방문(2인 1조, 지표에 의한 점검)
- 내용 : 현장모니터링, 시설별 문제점 및 개선사항 파악, 사례발굴 등

우수사례발굴 및 보급

- 내용 : 좋은사례집 발간(2015년 모니터링 우수사례 수록), 우수사례 및 미흡 사례 보급(온라인 활용)

⑦ 이용자 만족도 조사

- 대상 : 서울형데이케어센터 약 180개소 이용보호자(센터별 5case이상)
- 방법 : 구조화된 설문지를 활용한 전화면접조사
- 내용 : 영역별(급식청결, 안전, 송영, 서비스 등)서비스 만족도 및 욕구조사, 서울형데이케어센터 인지도 조사 등

V 시민소통 계획

소통 대상 정의

- 이해당사자 : 서울시 어르신복지과
 - 서울시 데이케어센터 인증 사업 총괄 수행 및 발주 담당
- 이해관계자 : 인증심사원, 인증심의위원, 자치구, 서울시재가노인복지협회
 - 인증사업에 협력하는 전문가 그룹
- 고객 : 서울시 소재 데이케어센터
 - 인증사업 대상

대상별 소통전략

“공감전략 맥락공유전략 가치공유전략 등 3가지 소통전략을 중심으로 한 연속적 접근을 통해 대상별로 소통 목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 선택·활용하고자 함”

- 이해당사자 : 서울시 어르신복지과
 - 서울시 복지정책이해 및 공감을 통한 신뢰도 제고
 - 인증사업 전반에 대한 맥락공유를 통한 상호 사업의 이해 및 추진 일관성제고

- 이해관계자 : 인증심사원, 인증심의위원, 자치구, 서울시재가노인복지협회
 - 서울시민의 복지체감도 제고와 관련한 공감대를 통한 신뢰도 제고
 - 인증사업의 이해 및 가치 공유를 통한 협력관계 증진
- 고객 : 서울시 소재 데이케어센터
 - 인증사업 전반에 대한 맥락공유를 통한 사업의 취지 및 목적의 이해도 제고
 - 인증사업의 이해 및 가치 공유를 통한 인식의 격차 및 편차 감소

□ 소통 방식 및 수단

- 사전 준비단계
 - 이해관계자 의견수렴 : 회의 시 안건 논의
(2015년 인증심사원 사전·사후회의, 인증심의위원회, 이해관계자와의 회의를 통한 정책제언 수렴)
 - 고객 의견수렴 : 인증설명회 질의응답 및 설문조사 의견수렴 등
(2015년 인증설명회 진행 시 현장질의응답 등을 통한 고객 건의사항 및 개선의견 수렴)
 - 이해당사자 의견수렴 : 회의 시 안건 논의
(2015년 사업 계획 수립 관련 인증 절차 등 주요 추진 사항 및 계량적 목표와 관련한 의견수렴)

○ 사업 진행단계

목적 \ 채널	오프라인		온라인	주 대상
	직접형	간접형		
정보전달 및 공유	· 인증설명회(3회)	자료 제작·배포	· 공유복지플랫폼 · 재단 홈페이지 · 인증카페	고객(데이케어센터), 일반 시민
의견수렴	· 인증설명회(3회) · 신규인증준비지원(3회) · 업무협의(수시) · 심사원회의(6회) · 심의회의/개선회의(6회)	· 만족도 조사 · 설문조사	· 인증카페 · 전용 이메일	고객(데이케어센터), 이해당사자 및 관계자
의사결정 및 평가	· 업무협의(수시) · 심사원회의(6회) · 심의회의/개선회의(6회)	· 만족도 조사 · 설문조사	-	고객(데이케어센터), 이해당사자 및 관계자

- 완료 후 마무리(성과보고단계)
 - 인증심의위원회(연간사업평가회의 별도 실시)
 - 결과보고

VI 추진일정

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
공통	내외부환경분석 등	■	■										
	수탁계약 및 계획수립			■									
데이 케어 센터 인증	1 회 차	사전 설명회			■								
		사전지원			■								
		심사원교육			■								
		심사 및 정리회의				■							
		인증심의					■						
	2 회 차	사전 설명회							■				
		사전지원							■				
		심사원교육							■				
		심사 및 정리회의								■			
		인증심의								■			
	3 회 차	사전 설명회									■		
		사전지원									■		
		심사원교육									■		
		심사 및 정리회의										■	
		인증심의											■
인증체계개선회의							■	■	■	■	■		
사업평가												■	
결과보고													■
데이 케어 센터	우수사례집 집필발간				■	■							
	전문운영단 구성운영				■	■	■	■	■	■	■	■	
	모니터링단원 모집						■						
	모니터링단원 교육 및 현장실습						■						
안심 모니 터링	설명회&우수사례배포						■						
	현장모니터링							■	■	■	■		
	평가회의 및 워크숍								■	■	■	■	
	이용자만족도 조사							■	■	■	■		
모니터링 결과보고												■	

※ 수의 계약 체결 일정 지연으로 사업 종료 시점도 지연됨.

Ⅶ

예산 사항

□ 소요예산

- 총 예산 : 129,079천원
- 세부내역

(단위 : 원)

구분	예산과목	예산내역	예산액	산출내역		
데이 케어 센터 인증	일반 운영비	인증 설명회	강사료	600	200,000원×1인×3회	
			진행비	440	2,000원×55인×4회	
		신규시설 지원	강사료	600	200,000원×1인×3회	
			진행비	90	2,000원×15인×3회	
		인증 심사	현장심사수당(일반,신규)	35,640	180,000원×2인×99개소	
			현장심사수당(조건부)	2,800	140,000원×2인×10개소	
		심사원교육 강사료		200	200,000원×1인×1회	
		현수막제작		100	50,000원×2회	
		자료발송비		75	25,000원×3회	
		물품구입비		492	491,740원×1식	
	일반운영비 소계			41,037		
	회의 운영비	심사원	심사원회의수당	23,100	100,000원×33인×7회	
			심사원회의진행비	490	2,000원×35인×7회	
		심의 위원회	심의회의수당	3,000	150,000원×5인×4회	
			심의회의진행비	189	15,000원×9인×1회 2,000원×9인×3회	
		인증체계 개선 위원회	회의수당	3,000	150,000원×5인×4회	
			회의진행비	56	2,000원×7인×4회	
		회의운영비 소계			29,835	
		도서인쇄비	사업관련 인쇄비	3,000	10,000원×500부	
	도서인쇄비 소계			5,000		
인건비	급여	14,400	1,600,000원×1인×9월			
	사회보험료 등	2,016	1,600,000원×9월×14%			
인건비 소계			16,416			
데이케어센터 인증 총계				92,288천원		

구분	예산과목	예산내역	예산액	산출내역
데이 케어 센터 안심 모니터링	일반 운영비	안심모니터링수당	16,800	70,000원×2인×120개소
		모니터링단원실습수당	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
		모니터링단교육강사료	400	200,000원×1인×2회
		모니터링단교육진행비	100	2,000원×25인×2회
		모니터링단 평가워크숍	375	15,000원×25인×1회
		모니터링단신분증제작구입비	210	7,000원×30인×1회
		모니터링단 발대식 진행경비	200	200,000원×1식
		우편발송료 등 진행물품구입비	486	486,000원×1식
	일반운영비 소계		21,631	
	회의 운영비	운영위원회의수당	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
		모니터링단면접진행비	90	2,000원×45인×1회
		모니터링단 평가회의수당(시민)	3,750	50,000원×25인×3회
		모니터링단 평가회의 진행비	162	2,000원×27인×3회
	회의운영비 소계		6,212	
	도서 인쇄비	우수사례집 제작	2,000	10,000원×200부×1회
안내서 및 자료집제작		1,800	6,000원×300부×1회	
도서인쇄비 소계		3,800		
고객만족도조사요원		1,500	50,000원×3인×10일	
개발비 소계		1,500		
인건비	급여	3,200	1,600,000원×1인×2월	
	사회보험료 등	448	1,600,000원×2월×14%	
인건비 소계		3,648		
데이케어센터 안심모니터링 총계			36,791천원	
전체 총계			129,079천원	

○ 예산과목 : 수탁사업. 수탁사업운영. 데이케어센터 인증

수탁사업. 수탁사업운영. 데이케어센터 안심모니터링

※ 당초 예산 편성금액은 133,071,000원이었으나 최종계약 시 낙찰가 3%조정으로 인하여 129,078,870원(인증92,287,740원, 안심모니터링 36,791,130원)으로 계약함.

예산집행계획(분기별)

*단위, 천원 / 금액·비율은 누계

사업명	예산	1분기(3월)	2분기(6월)	3분기(9월)	4분기(12월)
데이케어센터 인증	95,142 (100%)	-	31,700 (33.3%)	63,442 (66.7%)	95,142 (100%)
데이케어센터 안심모니터링	37,929 (100%)	-	10,000 (26.4%)	24,286 (64%)	37,929 (100%)

※ 수의 계약 체결 일정 지연으로 사업 종료 시점도 지연됨.

VIII

행정 사항

서울시와의 수탁계약체결(경영기획실 재무팀 협조). 끝.