

2024년 재가급여 수시평가 실시 안내

2024. 8.

목 차

I. 수시평가 운영	3
II. 평가수행체계	9
III. 평가실시	12
IV. 평가결과 관리	15
V. 기타 추진사항	20
【붙임1】 장기요양기관 수시평가 법적근거	22
【붙임2】 장기요양기관 평가 관련 행정처분의 기준	23
【붙임3】 2024년 수시평가 추진일정	24
【붙임4】 2024년 수시평가 지표적용기간	25

1. 목적

- 장기요양기관의 서비스 질 향상 유도로 어르신 삶의 질 향상에 기여
- 정기평가결과 하위등급기관 및 평가불가기관의 질 관리로 서비스 상향평준화 유도

■ 관련근거

- 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가)
- 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가 방법 등)
- 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시 제4조(평가의 절차 및 방법)

2. 평가주기 및 기간

- 평가주기: 정기평가 다음 해에 실시
- 평가기간: 2024. 10. 1. ~ 2025. 1. 31.

3. 수시평가 대상기관 선정

- 평가대상기관 선정기준
 - 직전 정기평가 최하위 등급
 - 2023년도 정기평가결과 최하위(E)등급 재가급여 장기요양기관
 - 직전 정기평가 미실시 기관
 - 휴업, 업무정지, 수급자 평가대상 없음(3인 미만), 평가거부 등의 사유로 직전('23년) 정기평가를 받지 못한 재가급여 장기요양기관
- 평가대상기관 선정제외 기준
 - '평가대상기관 선정기준'에 해당하는 기관 중 선정기준일('24.7.31.) 폐업 또는 지정 취소 된 재가급여 장기요양기관
 - (추가) 2024. 2 ~ 4월까지 급여를 제공받은 평균 수급자 수가 3인 미만*인 급여종류
 - * '24. 2~4월까지 장기요양 급여제공분에 대해 '24. 5. 31.까지 심사결정 된 자료로 선정

■ 수시평가 대상기관 선정관련 주요 변경사항

- 수시평가 대상기관 선정 제외기준에 급여를 제공받은 평균 수급자 3인 미만 추가
 - 수시평가 지표 적용기간은 약1년으로 정기평가 대비 짧고, 수급자 1인을 대상으로 평가하여 등급을 결정하는 것은 대표성 및 형평성 문제 발생
 - 수급자 3인 미만 등의 사유로 정기평가를 받지 못한 장기요양기관 대다수는 수시평가에서도 동일한 사유로 평가불가하여 효과성 고려하여 정기평가 선정기준과 동일한 기준 적용

〈 정기평가 미 실시 기관의 수시평가 불가사유 〉

(단위: 개소, %)

구분	정기평가 미 실시	수시평가 실시	수시평가 불가			
			계	수급자없음	휴·폐업	기타
시설급여('23년)	116(100)	9(7.8)	107(92.2)	43	62	2
재가급여('20~'21년)	835(100)	297(35.6)	538(64.4)	455	72	11

○ 선정 후 평가 불가기관

- 수시평가 예정일 기준 폐업 및 지정취소 된 장기요양기관
- 수시평가 기간 중 휴업 또는 업무정지 된 장기요양기관 또는 수급자가 없어 평가를 실시할 수 없는 장기요양기관
 - ※ 다만, 2024. 10. 15.까지 사업을 재개한 장기요양기관은 지표적용기간을 고려하여 가능한 경우 평가기간 내 일정을 조정하여 평가를 실시함
- 평가를 거부하거나 자료제출을 거부한 장기요양기관
- 종사자 평가 시 선정한 직원 일부라도 평가를 거부한 급여종류
- 기타 평가중단 또는 평가불가 사유가 발생한 장기요양기관

4. '24년 수시평가 대상기관 현황

○ 평가대상 선정기관수: 총 793개소

'24.7.31.기준 (단위: 개소)

구분	수시평가 대상기관 ①-(②,③,④)	① 선정기준 대상기관	선정제외				
			계	②	③	④	
				폐업	1인 미만	3인 미만	
계	793	2,053	1,260	747	352	161	
'23년 정기평가 결과	최하위(E)	709	836	127	52	40	35
	정기 미 실시	84	1,217	1,133	695	312	126

○ 급여종별, 지역본부별, 시도별 평가대상기관 현황

〈 급여종별 수시평가 대상기관 〉

'24.7.31.기준 (단위: 개소)

구분	계			최하위(E) 등급			정기평가 불가기관		
	대상	전체	제외	대상	전체	제외	대상	전체	제외
계	793	2,053	1,260	709	836	127	84	1,217	1,133
방문요양	445	1,118	673	401	462	61	44	656	612
방문목욕	65	242	177	43	55	12	22	187	165
방문간호	8	53	45	6	6	-	2	47	45
주야간보호	152	433	281	142	176	34	10	257	247
단기보호	4	12	8	2	2	-	2	10	8
복지용구	119	195	76	115	135	20	4	60	56

〈 지역본부별 수시평가 대상기관 〉

'24.7.31.기준 (단위: 개소)

구분	계			최하위(E) 등급			정기평가 불가기관		
	대상	전체	제외	대상	전체	제외	대상	전체	제외
계	793	2,053	1,260	709	836	127	84	1,217	1,133
서울강원	106	315	209	98	119	21	8	196	188
부산울산경남	126	277	151	111	131	20	15	146	131
대구경북	94	248	154	80	101	21	14	147	133
광주전라제주	126	333	207	115	134	19	11	199	188
대전세종충청	116	269	153	113	132	19	3	137	134
인천경기	225	611	386	192	219	27	33	392	359

〈 시·도별 수시평가 대상기관 〉

'24.7.31.기준 (단위: 개소)

구분	계			최하위 등급(E등급)			정기평가 불가기관		
	대상	전체	제외	대상	전체	제외	대상	전체	제외
계	793	2,053	1,260	709	836	127	84	1,217	1,133
서울특별시	89	244	155	82	98	16	7	146	139
부산광역시	41	94	53	32	41	9	9	53	44
대구광역시	48	114	66	37	47	10	11	67	56
인천광역시	42	138	96	37	44	7	5	94	89
광주광역시	20	98	78	15	15	-	5	83	78
대전광역시	34	82	48	34	40	6	-	42	42
울산광역시	15	40	25	13	16	3	2	24	22
경기도	183	473	290	155	175	20	28	298	270
충청북도	31	64	33	30	31	1	1	33	32
충청남도	49	115	66	47	56	9	2	59	57
전라남도	50	109	59	46	55	9	4	54	50
경상북도	46	134	88	43	54	11	3	80	77
경상남도	70	143	73	66	74	8	4	69	65
제주특별자치도	5	10	5	5	6	1	-	4	4
세종특별자치시	2	8	6	2	5	3	-	3	3
강원특별자치도	17	71	54	16	21	5	1	50	49
전북특별자치도	51	116	65	49	58	9	2	58	56

5. 평가일정

○ 세부 추진일정

'24. 8. 14.	평가위원회 개최(수시평가 계획 심의)
'24. 8. 30.	수시평가 계획 공고(노인장기요양보험 홈페이지)
'24. 10. 1. ~ '25.1. 31.	2024년 장기요양기관(재가급여) 수시평가 실시
'25. 4월	평가위원회 개최(수시평가 결과보고, 등급결정 등)
'25. 4월	수시평가결과 공표

○ 평가순서 결정

- 지역본부별 무작위 선정(랜덤추첨)이 원칙이며, 공정성 확보를 위하여 평가자문위원 (협회관계자 1명 이상 포함) 입회하에 결정
 - 지역본부 관할 장기요양기관 평가예정일 통보 전에는 ‘평가일’ 사전공개 불가
- 다만, 기관의 특수성, 지역적 특수성·접근성·동선, 동절기 이동 안전성, 감염병 상황 등을 고려하여 지역본부장 판단에 따라 일정 조정 가능
 - ※ 동일법인·동일대표자 운영 기관, 섬·벽지 등 특수지역 소재 기관 등

6. 평가기준

○ 평가지표

- 장기요양기관의 급여제공 내용과 수준을 판단하기 위한 기준
- 근거: 「장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시」 제3조 [별표1]
- 구성: 대분류·중분류·소분류 영역으로 구성

〈 2023년 재가급여 장기요양기관 평가지표 현황 〉

(단위: 개, 점수)

급여 종류	구 분	계	대분류영역				
			기관운영	환경 및 안전	수급자권리보장	급여제공과정	급여제공결과
방문 요양	문항수	34	9	3	7	9	6
	점수	100	20	9	22	31	18
방문 목욕	문항수	34	9	4	7	10	4
	점수	100	20	10	22	34	14
방문 간호	문항수	34	8	5	7	9	5
	점수	100	18	13	22	31	16
주야간 보호	문항수	48	11	12	5	15	5
	점수	100	19	22	12	32	15
단기 보호	문항수	46	11	12	5	13	5
	점수	100	19	22	13	30	16
복지 용구	문항수	28	5	7	6	5	5
	점수	100	14	25	23	20	18

※ 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 제16조(평가등급)

- ① 평가점수는 고시 제3조제2항에 따른 [별표1]의 장기요양기관 평가지표의 대분류별 점수에 각각의 배점비중을 적용한 뒤 100점 만점으로 환산하여 산정한다.

○ 평가매뉴얼

- 평가에 관한 일반사항, 관련 법령이나 규정 중 장기요양기관이 반드시 준수해야 하는 사항과 장기요양급여의 수준 향상을 위한 바람직한 방향 제시
- 근거: 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 제2조 [별표1]
- 구성
 - 평가방향: 평가지표의 목적
 - 평가기준: 평가지표의 구체적인 내용
 - 평가척도: 채점기준 및 적용결과(우수, 양호, 보통, 미흡, 해당 없음)
 - 지표적용기간: 평가지표별 기준을 적용하는 기간
 - 확인방법: 평가기준에 따른 확인방법
 - 관련근거: 평가지표와 관련된 법령 등

■ '23년 재가급여 평가매뉴얼에 따라 '24년 수시평가를 실시하되, 지표적용기간은 [붙임4] 적용

○ 평가조사표

- 평가지표에 따라 장기요양급여가 적정하게 제공되는지 여부를 측정하기 위한 조사표
- 근거: 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 제2조 [별표2]
- 구성: 평가문항별 평가항목과 점수 및 평가척도로 구성

II

평가수행체계

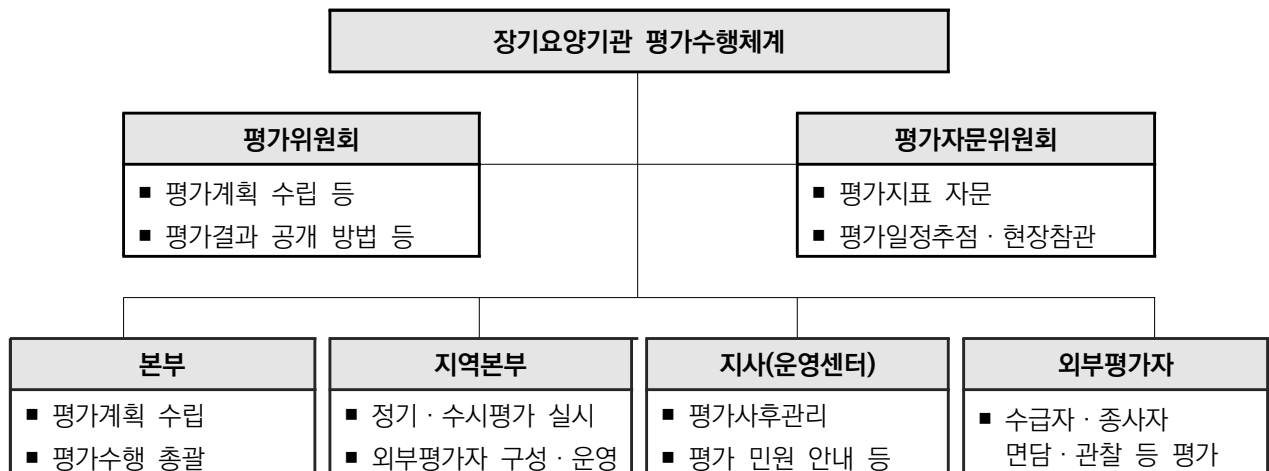
1. 평가주체

- 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가)에 따라 보험자인 공단이 평가 수행

2. 평가수행조직

- 평가수행 주체인 공단은 평가의 공정성 확보를 위하여 평가위원회 및 평가자문위원회를 설치·운영하고, 공단 본부·지역본부별 체계적인 역할 분담으로 평가수행

※ 장기요양기관 평가관리 시행세칙 제13조의2(평가자) … 공단 직원 외 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자(이하 ‘외부평가자’)로 하여금 장기요양기관 평가를 실시하게 할 수 있음



3. 역할 및 담당업무

- 장기요양기관 평가위원회
 - (역할) 장기요양기관 평가의 중요사항을 심의·의결하는 기구로 이해관계자, 전문가 등이 참여해 공정성 및 신뢰성 확보
 - 연간 평가계획, 평가등급 결정·조정 및 가산지급 등 심의
 - ※ 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시 제7조(평가위원회) 및 시행세칙 제4조(평가위원회의 운영)
 - (구성) 위원장을 포함하여 총 13명*으로 본부에 구성
 - * 노인단체·소비자단체·시민단체 및 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 보건복지부 소속 5급 이상 담당공무원, 시·군·구 소속 5급 이상 담당 공무원, 공단 장기요양사업 담당 상임이사과 2급 이상 직원 1인 등

○ 평가지표 자문위원회

- (역할) 평가지표 신설 또는 변경 시 전문가 자문 및 의견수렴 등
- (구성) 위원장을 포함하여 총 13명*으로 본부에 구성

* 노인단체·소비자단체·시민단체 및 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기
요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 보건복지부 소속 5급 이상 담당공무원, 영양심사실장
및 2급 이상 직원 1인 등

○ 평가 자문위원회

- (역할) 평가현장 참관 및 이견조정·자문을 통한 객관성 확보
※ 동일법인 직원, 시설운영자 등 시설 관계자 및 이해관계인은 참관 배제
- (구성) 위원장을 포함하여 총 15명*으로 지역본부에 구성
* 장기요양기관협회 관계자, 전문가 및 공무원 등

○ 본부

- 연간 평가계획 수립, 대상기관 선정 및 가산지급 등 평가 총괄
- 장기요양기관 평가위원회 및 평가지표 자문위원회 설치·운영
- 평가대응반 구성·운영 ... 평가기간 중 상시 운영
 - (구성) 영양심사실장, 영양평가부장 및 부원 등
 - (역할) 평가기준 적용에 대한 이견 조정 및 신속한 민원해결 등

○ 지역본부

- 수시평가 계획에 따른 평가실시계획 및 평가일정 수립
 - 평가 자문위원회 참관일정 수립
※ 동일법인 직원, 시설운영자 등 시설 관계자 및 이해관계인은 참관 배제
- 평가팀 운영 및 평가 실시
 - 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인)으로 평가 및 결과 검증

○ 지사(운영센터)

- 수시평가 관련 민원 안내 및 '23년 정기평가 결과 사후관리 실시 등

○ 외부평가자 ... 별도 계획에 따라 모집 공고 후 선발하여 구성·운영

- (역할) 관찰·면담·시연 평가 실시 등
- (구성) 사회복지, 노인복지, 간호 등 관련 학계, 현장경력자 및 공무원 등

〈 외부평가자 자격기준 〉

('24년 1월 선발 완료)

구 분	내 용
학 계	① 보건·복지·의료 관련학과* 박사학위 소지자로, 대학·전문대학·산업대학에서 전임 또는 비전임 교원으로 재직 중인 자 * 관련학과: 사회복지학, 노인복지학, 장애·재활 관련학, 간호학 등
현 장 경 력 자	② 보건·복지·의료 관련 현장경력 5년 이상인 자(급여제공직종*, 사무국장, 시설장), 다만, 퇴직자는 2024년 1월 1일 기준 퇴직 후 5년이 경과하지 아니한 자 * 급여제공직종: 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 요양보호사
공무원 등	③ 보건·복지·의료 관련 공무원 등*으로 퇴직자 중 2024년 1월 1일 기준 퇴직 후 5년이 경과하지 아니하고 관련 자격(면허)증**을 소지한 자 * 공무원 등: 공무원, 공공기관(국민건강보험공단 등) ** 관련자격(면허)증: 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 요양보호사
제 외 및 결 격 대 상	① (제외) 장기요양기관 협회 및 장기요양기관(동일법인 사회복지시설 포함)에 종사하고 있는 자 ② (결격) 국가공무원법 제33조(결격사유)에 해당하는 자

※ 외부평가자 선발 시 가·감점 요소

- ① 사회복지시설에서 사무국장 이상의 직책으로 3년 이상 근무한 자
- ② 타 사회복지시설 평가 1년 이상 유경험자(연중 중도 해촉자 제외)
- ③ 최근 4년 이내 국민건강보험공단 장기요양기관 평가를 수행한 자
- ④ 지역본부의 평가 자문위원회 위원으로 활동한 경력이 있는 자
- ⑤ 국민건강보험공단에서 노인장기요양보험 업무 3년 이상 경력자

Ⅲ 평가실시

1. 사전준비

○ 평가예정통보

- 평가자는 평가예정일 7일 전까지 해당 장기요양기관에 '평가예정통보서'를 서면으로 통보하고, 평가 3일 전까지 도달 여부 확인

- 평가예정통보 전 일정 공개 불가

- ※ 미 도달 시 팩스나 전자우편으로 재통보

❖ 평가예정일 7일 전부터 노인장기요양보험 홈페이지 및 스마트 앱('20.2.~)에서 평가예정일 확인 가능

(경로) ① 노인장기요양보험 홈페이지 / 기관 로그인 / 기관평가 / 평가예정일 조회

→ 정기/수시 구분에서 '수시평가' 선택 후 '조회'

② 노인장기요양보험 스마트앱 / 기관관리자 로그인 / 평가예정일 조회(방문요양, 목욕, 간호에 한함)

- 장기요양기관이 천재지변 등의 불가피한 사유로 평가예정일에 평가를 받을 수 없는 경우 공단에 '장기요양기관 평가 연기 요청서'를 제출하여야 하며,

- 공단은 연기여부를 결정 후 평가예정일을 다시 정하여 평가예정통보서를 평가실시 전일까지 장기요양기관에 재통보하고 평가기간 내에 평가 수행

- ※ 공정한 평가를 위해 천재지변 등 불가피한 사유가 아니면 평가일정 연기 불가

2. 평가실시

○ 평가 준비사항

- 장기요양기관 평가통보서
- 공단 및 외부평가자임을 확인할 수 있는 신분증
- 장기요양기관 평가매뉴얼, 노트북(반출입 신청 필수) 및 평가조사표(필요 시) 등
- 기관, 수급자, 종사자 제공용 평가 안내문 등

○ 기관방문 현장평가

- 2인 1팀(공단 2인)으로 장기요양기관을 방문하여 수행하며, 기관 규모 등에 따라 평가자 탄력적 조정 가능... 주야간·단기보호 평가는 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인)

- 장기요양기관 대표자 또는 관계자 면담

- 평가예정일에 장기요양기관을 방문하여 공단 및 외부평가자 신분증 제시

- 장기요양기관 평가통보서와 안내문 제공, 평가개요 등 설명

- 평가매뉴얼을 토대로 관련 자료와 현장 확인, 관찰·면담 등 평가 실시 및 평가(전자) 조사표 기재
- 평가조사표에 따라 상담·총평을 실시한 후, 평가자가 기관 장기요양정보시스템에 평가(전자)조사표 전송하고 장기요양기관 대표자(또는 관계자)가 전송받은 평가 조사표를 확인처리
 - ※ 공단 전산프로그램 접속 불가 등의 경우 종이조사표에 평가 결과 기재 후 장기요양기관 대표자 서명 또는 날인 하고 1부를 복사하여 장기요양기관에 교부
 - ※ 평가조사표는 사진촬영(휴대폰 등)으로 사본 보관 가능
 - ※ 평가결과에 이견이 있거나 추후 논란의 여지가 있다고 판단되는 경우 관련자료 사본을 평가조사표에 첨부

■ 시설장을 제외하고 종사자가 근무하지 않는 등 평가 당일 관찰·면담 평가가 불가능한 경우 추후 별도로 방문일정을 정하여 관찰·면담 평가를 진행 할 수 있음

○ 수급자·종사자 방문 현장평가

- 외부평가자 2인 1팀 평가 수행 원칙
- 수급자·종사자 면담·관찰 등 평가
 - ※ 사전 연락 시 평가자 인적사항 통보, 평가당일 평가자 신분증 제시
- 방문요양·목욕·간호의 수급자·종사자 평가 및 복지용구 수급자 평가는 기관 평가 종료 후 별도의 일정을 수립하여 실시
 - 주야간·단기보호 수급자·종사자 평가는 기관평가와 함께 수행
 - ※ 복지용구 종사자 평가는 기관평가 시 공단 평가자가 수행
- 기관평가 후 평가할 수급자·종사자가 없는 등 평가가 불가능한 경우 기관에 유선 통보하고 '평가불가' 기관으로 처리
 - ※ 공단 평가자가 표본대상이 없는 것을 최종 확인 후 장기요양기관에 통보

■ 주야간·단기보호 평가 시 종사자가 근무하지 않는 등 평가 당일 수급자·종사자 평가가 불가능한 경우 추후 별도로 방문일정을 정하여 평가를 진행할 수 있음

○ 서비스 만족도 조사(유선) ... 별도 계획에 따라 실시

- 대상: '24년 수시평가 기관에서 급여를 제공받은 수급자의 보호자
- 기간: '24년 10 ~ '25년 1월(수시평가 기간 내) ... 공단 고객센터

- 방법: 서비스만족도 지표의 평가기준 및 평가방법에 따른 유선 조사
 - 조사기간 중 만족도 조사가 가능한 수급자의 보호자가 없어 표본 수 미만인 경우에는 조사 가능한 인원만을 표본으로 함
 - 서비스 만족도 조사가 가능한 수급자의 보호자가 없는 경우 ‘해당 없음’으로 평가

■ ‘서비스 만족도(유선)’ 조사결과는 ‘비공개’ 원칙으로 장기요양기관에 평가결과를 미통보

- 평가 거부·방해 또는 기피 기관, 자료제출 거부 기관 조치사항
 - 「노인장기요양보험법」 제37조에 따라 평가를 거부·방해 또는 기피 기관은 행정처분 대상임을 안내
 - 종사자 평가 시 선정한 직원 중 일부라도 평가를 거부하는 경우 이 사실을 기관에 통보하고 평가 거부기관으로 처리
 - 평가관련 자료의 제출을 요구받은 자는 「노인장기요양보험법」 제60조에 따라 자료 제출 요구에 성실히 응하여야 하며, 자료제출을 거부한 기관은 같은 법 제69조에 따라 과태료 부과대상임을 안내
 - 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시 제4조제4항에 따른 현장 확인 시 자료제출 거부 등으로 현장 확인이 어려운 경우
 - 평가조사표에 평가거부 사유 및 서명을 받거나 평가거부 사유를 평가자가 직접 작성하고 평가자 2명이 연대하여 서명함으로써 평가 종료
 - 평가 거부·방해 또는 기피 기관, 자료제출 거부기관 명단을 노인장기요양보험 홈페이지 공개 및 관할 특별자치시·도, 시·군·구에 통보
- 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제4조 제4항에 따라 평가 받은 장기요양기관이 거짓이나 그 밖에 부정한 방법으로 평가를 받은 것으로 의심되는 경우 현장 확인을 실시할 수 있다.

※ 긴급 현장 확인이 필요한 경우 사전예고 없이 실시 할 수 있음

IV 평가결과 관리

1. 평가등급 결정 및 조정

- 평가위원회 개최 ... 2025년 4월 예정
 - 2024년도 수시평가 결과 보고, 등급 결정 등 심의·의결
- 수시평가등급 결정 기본원칙
 - ① (최하위(E)등급 기관) 5등급 절대평가 등급기준에 따라 1차 등급을 결정하고, 정기평가 등급(E)보다 수시평가 등급이 높아지는 경우 한 단계 등급만 상향하여 최종 결정
 - ※ 수시평가결과 A ~ D등급에 해당되는 경우에도 1단계만 상향하여 D등급으로 결정

〈절대평가 등급 기준〉

- ❖ A(최우수)등급: 평가점수 90점 이상이면서 대분류 영역 각 70점 이상
- ❖ B(우수)등급: 평가점수 80점 이상이면서 대분류 영역 각 60점 이상
- ❖ C(양호)등급: 평가점수 70점 이상이면서 대분류 영역 각 50점 이상
- ❖ D(보통)등급: 평가점수 60점 이상이면서 대분류 영역 각 40점 이상
- ❖ E(미흡)등급: D등급 기준을 충족하지 못하는 장기요양기관

- 다만, 등급이 한 단계 상향하여 결정될 경우에도 2020. 6. 19.부터 2024. 4. 26.까지 노인학대로 인한 행정처분을 받은 기관은 노인학대 관련 평가지표 결과가 모두 '양호' 이상을 충족해야 함

급여종류	지표수	지표(지표번호)
방문요양	3개	급여제공 역량관리(16), 수급자 알권리 보장(19), 노인인권보호(30)
방문목욕	3개	급여제공 역량관리(17), 수급자 알권리 보장(20), 노인인권보호(32)
방문간호	3개	급여제공 역량관리(17), 수급자 알권리 보장(20), 노인인권보호(31)
주야간보호	4개	급여제공 역량관리(26), 수급자 알권리 보장(28), 수급자안전관리(37), 노인인권보호(35)
단기보호	4개	존엄성 배려(25), 급여제공 역량관리(27), 수급자 알권리 보장(28), 노인인권보호(43)
복지용구	2개	급여제공 역량관리(16), 수급자 알권리 보장(18)

- ※ 운영규정 및 지침(1)의 노인인권보호지침 마련 → 급여제공역량 지표로 통합
- 자료제공(25)의 노인인권보호지침 제공 → 노인인권보호지표로 통합

- ② (정기평가 미실시기관) 절대평가등급 기준에 따라 결정된 등급의 한 단계 등급 하향하여 결정

○ 등급 조정

- 등급조정 사유가 발생한 장기요양기관은 조정된 등급으로 결정

〈 등급 조정 기준 〉

❖ 등급조정 적용기간

① (최하위(E)등급기관)

- ▶ '23년 정기평가 가산지급일(2024.4.26.) ~ 당해 수시평가 등급 공표일까지

② (정기평가 미실시기관)

- ▶ '19년 정기평가 가산지급일(2020.6.19.) ~ 당해 수시평가 등급 공표일까지

❖ 행정처분에 따른 1개 등급 하위조정 대상

- 직전 정기평가 가산지급일부터 당해 수시평가 등급 공표일 사이에 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 행정처분을 받았거나 특별자치시·도, 시·군·구에 행정처분이 의뢰된 장기요양기관

※ 「노인장기요양보험법」 제37조의2(과징금의 부과 등)제1항, 제2항에 따른 과징금을 부과 한 경우 포함

※ 「노인장기요양보험법」 외 타 법률을 적용하여 행정처분을 받았더라도 위반 내용이 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 위반이면 평가등급 조정

- 기타의 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 1개 등급 하위 조정된 장기요양기관

❖ 부당청구에 따른 평가등급 조정대상

- 직전 정기평가 가산지급일부터 당해 수시평가 등급 공표일 사이에 부당청구 사유로 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 행정처분을 받은 장기요양기관

- 업무정지 30일 이하: 1개 등급 하위조정
- 31일 이상 ~ 60일 이하: 2개 등급 하위조정
- 61일 이상: 최하위등급 조정

※ 「노인장기요양보험법」 제37조의2(과징금의 부과 등)제1항, 제2항에 따른 과징금을 부과 한 경우 포함

※ 부당청구에 따른 행정처분이 의뢰된 장기요양기관은 추후 행정처분을 받으면 업무정지일수에 따라 해당 평가등급을 차등 조정함

- 기타의 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 등급 조정된 장기요양기관

❖ 평가등급 최하위 조정대상

- 직전 정기평가 가산지급일부터 당해 수시평가 등급 공표일 사이에 노인학대로 인하여 행정처분을 받은 장기요양기관

- 거짓자료를 제출한 장기요양기관

- 전산프로그램을 악용해 평가 자료를 거짓으로 조작한 장기요양기관

- 기관 소속직원이 아닌 사람이 서비스 제공기록 등을 대리 또는 거짓으로 작성한 장기요양기관

- 기타의 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 최하위 등급으로 조정된 장기요양기관

2. 평가결과 공개

- 평가결과 공개방법 : 노인장기요양보험 홈페이지(THL 건강보험 앱)와 ‘수급자 제공용 장기요양기관 현황’을 통해 공개
 - 평가등급(A~E), 평가 총점, 평가거부, 평가불가기관, 평균점수, 급여종류별·대분류영역별 평균점수 등 평가결과 표기
 - 정상실시기관: 급여종류별 절대평가등급 및 평가 총 점수 공개 등
 - 평가불가기관: ‘평가 미 실시 사유’ 및 명단
 - 거부·방해·기피 기관, 자료제출 거부 기관: ‘평가거부’로 표기
- ※ 특별자치시·도, 시·군·구 홈페이지에 공개 의뢰

〈대분류 영역별 수준(★, ☆) 및 환산점수 표기방법〉

- ❖ 대분류 영역별 원점수를 100점 만점으로 환산한 점수 기준
 - (40점부터 50점미만) 0.5(★)개 부여, (40점미만은 공란)
 - (50점부터 90점) 5점 간격으로 아래와 같이 0.5(★)개 단위로 부여

구분	40점이상 ~ 50점미만	50점이상 ~ 55점미만	55점이상 ~ 60점미만	60점이상 ~ 65점미만	65점이상 ~ 70점미만
개수	0.5	1	1.5	2	2.5
표시	☆☆☆☆☆	★☆☆☆☆	★★☆☆☆	★★★☆☆	★★★★☆
구분	70점이상 ~ 75점미만	75점이상 ~ 80점미만	80점이상 ~ 85점미만	85점이상 ~ 90점미만	90점이상
개수	3	3.5	4	4.5	5
표시	★★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★★	★★★★★

- 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)
 - ※ (경로) 알림·자료실/장기요양기관평가/공지사항/평가결과
 - 민원상담실/검색서비스/장기요양기관 찾기/검색/평가결과/상세보기
 - 수시평가를 받은 장기요양기관의 평가등급 등 평가결과 표기
 - 휴·폐업, 업무정지, 수급자 없음 등의 사유로 수시평가를 받지 못한 기관은 2023년 정기평가 등급으로 표기
 - 개별 장기요양기관별 총점, 대분류 영역별 수준(★☆☆), 환산점수
 - 급여종류별 평균점수 및 대분류 영역별 평균점수, 등급별 점유율 공개
 - 불가기관 및 사유, 평가거부 기관 명단은 홈페이지에 별도 공개
 - ※ 평가를 받고 휴업 또는 폐업한 기관 등급 및 사유 별도 공개

〈 2023년 정기평가를 받은 기관의 평가결과 예시 〉

급여종류	구분	총점	기관운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여 제공과정	급여 제공결과
방문요양	D(보통) 2024년 수시평가	72.52	★★★★☆	★★★★☆	☆☆☆☆	★★★★☆	★★★★☆
			78점	74점	45점	73점	85점
방문요양	E(미흡) 2023년 정기평가	58	☆☆☆☆	★★★★☆	★★☆☆	☆☆☆☆	★★★★★
			52점	60점	65점	39점	92점

〈 2023년 정기평가를 받지 못한 기관의 평가결과 예시 〉

급여종류	구분	총점	기관운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여 제공과정	급여 제공결과
방문요양	E(미흡) 2024년 수시평가	60	☆☆☆☆	★★★★★	☆☆☆☆	☆☆☆☆	★★★★☆
			53점	92점	45점	37점	81점
방문요양	(정기평가 불가기관) 2023년 정기평가		평가 결과가 없습니다.				

- 기타사항

- 수시평가를 받은 기관 중 행정처분 취소 등 수시평가 대상에서 제외할 사유가 발생하였을 경우, 2023년도 정기평가 등급만 공개

○ 수급자 제공용 장기요양기관 현황 … 등급판정 후 제공

- 정기·수시평가, 평가등급, 총점, 대분류 영역별 환산점수, 평가거부, 신설기관, 평가불가 등

〈 예시: 수급자 제공용 장기요양기관 현황 〉

장기요양기관	정원	소재지	연락처	평가결과						방문요양		
				평가등급*	총점	대분류 영역별 환산점수**				일반	치매 전담실	
						기관 운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여제공 과정			급여제공 결과
00 재가센터	0명	서울시	-	D(보통) 2024년 수시평가	79	75	80	91	59	100	○	

※ 최하위(E)등급 조정사유에 따라 평가등급이 조정된 기관에 대해서는 총점 대분류 영역별 수준이 홈페이지 및 수급자 제공용 장기요양기관 현황에 조회(표기)되지 않도록 함

※ 평가결과 공표방법은 추후 평가위원회 심의·의결에 따라 변경가능

* 평가등급 표기: A~E등급, 평가거부, 평가불가, 신설기관

** 대분류 영역별 환산점수: 100점 만점 기준으로 환산한 점수

3. 평가결과 통보

- 장기요양기관의 관할 특별자치시·도, 시·군·구에 통보
 - 관할 장기요양기관 명단 및 각 기관의 평가 점수, 대분류 영역별 점수
 - 시군구용 평가결과통보서에 '인력기준, 시설기준 지표가 미흡으로 평가된 경우 척도 및 세부내용 표기 ... 주야간보호, 단기보호만 해당
 - 평가를 정상종료하지 못한 평가불가기관은 평가결과를 공표할 때 명단 및 불가사유를 노인장기요양보험 홈페이지에 공개하고, 관할 시·군·구에 통보
 - ※ 평가불가기관: 휴·폐업, 업무정지, 지정취소 등
 - 평가 거부·방해 또는 기피 기관, 자료제출 거부 기관은 평가결과를 공표할 때 노인 장기요양보험 홈페이지에 평가결과를 '평가거부'로 표기하여 명단을 공개하며, 관할 특별자치시·도, 시·군·구에 통보
- 평가기관 평가결과 통보
 - ※ (경로) 장기요양기관 로그인 / 기관평가 / 평가결과통보 / 평가결과통보서
 - 평가등급, 총점, 대분류영역별 점수, 전체평균점수 표기
- 기타사항
 - 평가를 받고 휴업 또는 폐업한 기관은 노인장기요양보험 홈페이지에 해당 사유와 함께 등급 공개

1. 장기요양기관 자체평가 운영

- 목적: 장기요양기관 스스로 수준 확인 및 질 개선
- 기간: 상시운영
- 방법: 노인장기요양보험 홈페이지 기관로그인 / 기관평가 / 자체평가 / 등록

2. 장기요양기관 ‘평가의견 수렴방’ 운영

- 직접 설문조사
 - 목적: 장기요양기관의 평가의견 개선 및 만족도 조사 등
 - 기간: 2024. 10. 1. ~ 2025. 1. 31.(평가기간 상시 운영)
 - 방법: 노인장기요양보험 홈페이지 기관로그인 / 기관평가 / 평가의견수렴방
 - ※ 평가 종료 후 7일 이내 참여, 제출된 의견은 평가제도 개선 활용됨
- 유선 설문조사
 - 목적: 의견수렴 채널 다양화로 기관과의 소통 활성화
 - 기간: 2024. 10. 1. ~ 2025. 1. 31. ... 사정에 따라 일정변경 가능
 - 대상: 홈페이지를 통한 직접 참여기관을 제외한 평가실시기관

3. 평가게시판 운영

- 목적: 평가 관련 질의응답 가능한 소통채널 구축
- 운영시기: 연중
 - ※ (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 로그인 / 기관평가 / 평가게시판 / Q&A

4. 권리구제 등 절차안내

- 평가내용에 대한 이견 신청
 - 평가기준 적용에 이견이 있는 경우 평가기간 중 지역본부에 관련 서류 첨부하여 문서 제출
 - ※ 기관현장 방문 평가일로부터 30일 이내 제출

○ 평가결과에 대한 이의제기

- 심사청구(공단): 공단의 처분이 있음을 안 날부터 90일 이내 공단에 문서로 심사청구 가능
※ 단, 처분이 있는 날부터 180일을 경과하면 이를 제기하지 못함
- 재심사청구(보건복지부): 공단의 심사청구 결정에 불복할 경우 결정통지를 받은 날부터 90일 이내 보건복지부에 설치되어 있는 장기요양재심사위원회에 재심사 청구 가능
- 행정소송: 공단의 처분에 이의가 있거나 심사청구 및 재심사청구 결정에 대하여 불복할 경우 「행정소송법」으로 정하는 바에 따라 행정소송 제기 가능

5. 평가자 기본자세

○ 평가자 기본자세

- 비밀 준수 의무
 - 평가와 관련된 장기요양기관, 종사자 및 수급자 등의 정보보호에 철저를 기하여야 하며, 평가를 수행하면서 알게 된 비밀에 대해 보안을 유지하여야 함
- 청렴의무
 - 평가자는 친절하게 평가를 수행하고 그 지위와 권한을 남용하거나 사례·금품·향응 등을 요구하거나 수수하지 않으며, 장기요양기관도 어떠한 대가를 제공하여서는 아니 됨

■ 민원 신고

노인장기요양보험 홈페이지 상단 / 민원상담실 / 민원상담 / 일반민원상담

- 붙임
1. 장기요양기관 평가 법적근거 1부
 2. 장기요양기관 평가 관련 행정처분의 기준 1부
 3. 2024년 수시평가 추진일정 1부
 4. 2024년 수시평가 지표적용기간 1부

【붙임1】

장기요양기관 수시평가 법적근거

☞ 「노인장기요양보험법」

제54조(장기요양급여의 관리·평가) ①공단은 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리·평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 노력하여야 한다.

②공단은 장기요양기관이 제23조제3항에 따른 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지를 평가한 후 그 결과를 공개하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

③제2항에 따른 장기요양급여 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공개 방법, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제60조(자료의 제출 등) ①공단은 장기요양급여 제공내용 확인, 장기요양급여의 관리·평가 및 장기요양보험료 산정 등 장기요양사업 수행에 필요하다고 인정할 때 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 자료의 제출을 요구할 수 있다.

1. 장기요양보험가입자 또는 그 피부양자 및 의료급여수급권자
2. 수급자 및 장기요양기관

②제1항에 따라 자료의 제출을 요구받은 자는 성실히 이에 응하여야 한다.

제69조(과태료) ①정당한 사유 없이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. ~ 6. 생략
7. 제60조 또는 제61조에 따른 보고 또는 자료제출 요구 또는 명령에 따르지 아니하거나 거짓으로 보고 또는 자료제출을 한 자나 질문 또는 검사를 거부·방해 또는 기피하거나 거짓으로 답변한 자

8. ~ 9. 생략

②제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

☞ 「노인장기요양보험법」 시행규칙

제38조(장기요양기관 평가 방법 등) ①공단은 법 제54조제2항에 따라 장기요양급여의 종류별로 다음 각 호의 사항에 대하여 평가를 실시한다.

1. 장기요양기관을 이용하는 수급자의 권리와 편의에 대한 만족도
2. 장기요양기관의 급여제공 과정
3. 장기요양기관의 운영실태, 종사자의 전문성 및 시설 환경
4. 그 밖에 장기요양기관의 운영 개선에 관한 사항

②공단은 제1항에 따른 장기요양기관 평가를 정기평가와 수시평가로 구분하여 실시하고 평가 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하여야 한다.

③제1항에 따른 평가의 방법 그 밖에 평가에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

【붙임2】

장기요양기관 평가 관련 행정처분의 기준

📖 「노인장기요양보험법」

제37조(장기요양기관 지정의 취소) ①특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호의2, 제3호의5, 제7호, 또는 제8호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다.

- 1.~3의6.생략
- 3의7. 정당한 사유 없이 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우
- 4.~8.생략

📖 「노인장기요양보험법」시행규칙

[별표 2] 행정처분의 기준(제29조 관련) <개정 2020. 9. 29.>

- 1. 일반기준
 - 가. 위반행위의 횟수에 따른 행정처분의 기준은 최근 5년간 같은 위반행위로 행정처분을 받은 경우에 적용한다. 이 경우 기준 적용일은 위반행위에 대하여 행정처분을 한 날과 그 행정처분 이후 다시 같은 위반행위를 하여 적발된 날을 기준으로 하여 위반행위의 횟수를 계산한다.
 - 나. ~ 라. 생략
- 2. 개별기준
 - 가. 장기요양기관에 대한 기준(법 제37조제1항제4호는 제외한다)

위반행위	해당 조항	행정처분 기준			
		1차 위반	2차 위반	3차 위반	4차 위반
11) 정당한 사유 없이 법 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우	법 제37조제1항 제3호의7	경고	업무정지 1개월	업무정지 3개월	지정취소

※ 피 평가기관이 평가자료 제출을 거부하는 등 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 관할 지방자치단체의 행정처분 대상임

【붙임3】

2024년 수시평가 추진일정

세 부 항 목	월 별 추 진 계 획																추진내용
	2024												2025				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	
평가위원회																	수시평가 계획(안) 심의 ('24.8.14.)
수시평가계획 공고																	수시평가 대상 및 방법 등 계획 공고('24.8.30.)
수시평가실시																	지역본부별 평가수행 ('24.10.1.~ '25.1. 31.)
평가결과 점검																	수시평가 결과 점검 ('25.1.1.~ '25. 3. 31.)
평가위원회 개최																	평가결과 보고, 평가등급 심의('25.4.)
평가결과 공표																	홈페이지 등 수시평가 결과 공표('25.4.)

※ 사정에 따라 일부 변경 될 수 있음

【붙임4】

1. 방문요양 수시평가 지표적용기간

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
1	기관	운영규정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
2	기관	직원회의	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
3	기관	경력직	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월
4	기관	건강검진	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
5	직원	보수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
6	기관	5대 보험 및 퇴직금	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
7	기관	직원복지 향상	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
8	기관 직원	직원권익 보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
9	기관	직무교육	평가제외	평가제외
10	기관	개인정보 보호	평가일	평가일
11	수급자 직원	위생적 급여제공	평가일	평가일
12	기관	위험도 평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
13	수급자 직원	수급자 존중서비스	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
14	수급자	급여제공 안내	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
15	기관	방문상담 관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
16	기관 직원	급여제공 역량관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
17	기관	재가급여 관리시스템	2024년 4월 ~ 2024년 6월	2024년 4월 ~ 2024년 6월
18	수급자	시간준수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
19	기관	수급자 알 권리 보장	평가일	평가일
20	기관	계약체결 및 통보	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
21	기관	욕구사정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
22	기관	급여제공 계획	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
23	기관	급여제공 적절성	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
24	수급자	욕구반영	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
25	기관 수급자 직원	직원변경	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
26	수급자	수급자 안전관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
27	수급자 직원	기능회복 훈련	평가일	평가일
28	기관	사례관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
29	기관	급여제공 결과평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
30	기관 수급자 직원	노인인권 보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
31	수급자	신체청결 상태	평가일	평가일
32	기관	등급현황	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월
33	수급자	서비스 만족도 조사 (유선)	공단 별도 계획에 따라 실시	공단 별도 계획에 따라 실시
34	기관	질향상노력	<ol style="list-style-type: none"> 수급자 서비스 만족도 2023년 평가월~평가일 직원 직무 만족도 2023년 평가월~평가일 경영실태조사 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 청구상담봉사자 2023년 1월 ~ 수시평가계획 공고월 	<ol style="list-style-type: none"> 수급자 서비스 만족도: 2020년 1월~평가일 직원의 직무 만족도 2020년 1월~평가일 경영실태조사: 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 청구상담봉사자: 2020년 1월 ~ 수시평가계획 공고월

2. 방문목욕 수시평가 지표적용기간

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
1	기관	운영규정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
2	기관	직원회의	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
3	기관	경력직	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월
4	기관	건강검진	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
5	직원	보수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
6	기관	5대 보험 및 퇴직금	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
7	기관	직원복지 향상	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
8	기관 직원	직원권익 보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
9	기관	직무교육	평가제외	평가제외
10	기관	개인정보 보호	평가일	평가일
11	수급자 직원	위생적 급여제공	평가일	평가일
12	기관	목욕장비	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
13	기관	위험도 평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
14	수급자 직원	수급자존중서비스	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
15	수급자	급여제공 안내	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
16	기관	방문상담 관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
17	기관 직원	급여제공 역량관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
18	기관	재가급여관리시스템	2024년 4월 ~ 2024년 6월	2024년 4월 ~ 2024년 6월
19	수급자	시간준수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
20	기관	수급자 알 권리보장	평가일	평가일
21	기관	계약체결 및 통보	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
22	기관	욕구사정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
23	기관	급여제공 계획	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
24	기관	급여제공 적절성	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
25	수급자	욕구반영	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
26	기관 수급자 직원	직원변경	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
27	기관	목욕 전후 상태관찰	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
28	수급자	적정목욕 급여제공	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
29	수급자	수급자 안전관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
30	기관	사례관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
31	기관	급여제공 결과평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
32	기관 수급자 직원	노인인권 보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
33	수급자	서비스 만족도 조사 (유선)	공단 별도 계획에 따라 실시	공단 별도 계획에 따라 실시
34	기관	질향상노력	<ol style="list-style-type: none"> 1. 수급자 서비스 만족도 2023년 평가월~평가일 2. 직원 직무 만족도 2023년 평가월~평가일 3. 경영실태조사 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 4. 청구상담봉사자 2023년 1월 ~ 수사평가계획 공고월 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 수급자 서비스 만족도: 2020년 1월~평가일 2. 직원의 직무 만족도 2020년 1월~평가일 3. 경영실태조사: 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 4. 청구상담봉사자: 2020년 1월 ~ 수사평가계획 공고월

3. 방문간호 수시평가 지표적용기간

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
1	기관	운영규정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
2	기관	직원회의	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
3	기관	경력직	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월
4	기관	건강검진	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
5	직원	보수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
6	기관	5대 보험 및 퇴직금	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
7	기관	직원 복지향상	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
8	기관 직원	직원권익 보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
9	기관	개인정보 보호	평가일	평가일
10	기관	위생적 급여제공	평가일	평가일
11	수급자 직원	기구(소독) 관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
12	기관	비품구비	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
13	기관	위험도 평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
14	수급자 직원	수급자 존중 서비스	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
15	수급자	급여제공 안내	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
16	기관	방문상담 관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
17	기관	급여제공 역량관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
18	수급자	재가급여 관리 시스템	2024년 4월 ~ 2024년 6월	2024년 4월 ~ 2024년 6월
19	기관	시간준수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
20	기관	수급자 알권리 보장	평가일	평가일
21	기관	계약체결 및 통보	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
22	기관	육구사정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
23	기관	급여제공 계획	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
24	기관	급여제공 적절성	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
25	수급자	욕구반영	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
26	기관	방문간호 지시서	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
27	기관 수급자 직원	직원변경	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
28	수급자	수급자 안전관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
29	기관	사례관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
30	기관	급여제공결과평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
31	기관 수급자 직원	노인인권보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
32	수급자	간호관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
33	수급자	서비스만족도 조사 (유선)	공단 별도 계획에 따라 실시	공단 별도 계획에 따라 실시
34	기관	질향상노력	<ol style="list-style-type: none"> 수급자 서비스 만족도 2023년 평가월~평가일 직원 직무 만족도 2023년 평가월~평가일 경영실태조사 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 청구상담봉사자 2023년 1월 ~ 수사평가계획 공고월 	<ol style="list-style-type: none"> 수급자 서비스 만족도: 2020년 1월~평가일 직원의 직무 만족도 2020년 1월~평가일 경영실태조사: 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 청구상담봉사자: 2020년 1월 ~ 수사평가계획 공고월

4. 주야간보호 수시평가 지표적용기간

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
1	기관	운영규정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
2	기관	운영계획 및 평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
3	기관	지역사회자원활용	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
4	기관	인력기준	2023년 1월 ~ 수시평가 계획 공고월	2020년 1월 ~ 수시평가 계획 공고월
5	직원	인력추가배치	2023년 1월 ~ 2023년 12월	2023년 1월 ~ 2023년 12월
6	기관	경력직	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월
7	기관	건강검진	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
8	직원	보수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
9	기관	5대 보험 및 퇴직금	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
10	기관	직원복지향상	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
11	수급자 직원	직원권익보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
12	기관	개인정보보호	평가일	평가일
13	수급자 직원	위생적 급여제공	평가일	평가일
14	기관	식품위생관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
15	기관 직원	감염관리활동	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
16	기관 직원	감염병관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
17	기관	시설기준	평가일	평가일
18	기관	안전하고 쾌적한 환경조성	평가일	평가일
19	기관	낙상예방 환경조성	평가일	평가일
20	기관	위험도평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
21	기관 직원	응급체계	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
22	기관 직원	소방시설	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
23	기관 직원	재난상황 대응훈련	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
24	수급자 직원	수급자 존중서비스	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
25	기관	수급자상담관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
26	기관 직원	급여제공 역량관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
27	기관	가족과의 소통	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
28	기관	수급자 알권리 보장	평가일	평가일
29	기관	계약체결 및 통보	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
30	기관	욕구사정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
31	기관	급여제공계획	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
32	기관	급여제공적절성	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
33	수급자	욕구반영	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
34	기관 직원	급식영양관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
35	기관 직원	투약 및 약품관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
36	수급자	구강관리도움	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
37	기관 수급자	수급자안전관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
38	기관	프로그램	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
39	기관	의료기관연계	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
40	기관	연계기록지제공	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
41	기관	이동서비스수칙	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
42	수급자	이동서비스	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
43	기관	사례관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
44	기관	급여제공결과평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
45	기관 수급자 직원	노인인권보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
46	기관	등급현황	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월	2021년 9월 ~ 수시평가 계획 공고월
47	수급자	서비스만족도 조사 (유선)	공단 별도 계획에 따라 실시	공단 별도 계획에 따라 실시
48	기관	질향상 노력	1. 수급자 서비스 만족도: 2023년 평가월~평가일 2. 직원의 직무 만족도 2023년 평가월~평가일 3. 경영실태조사: 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 4. 청구상담봉사자: 2023년 1월 ~ 수시평가 계획공고월	1. 수급자 서비스 만족도: 2020년 1월~평가일 2. 직원의 직무 만족도 2020년 1월~평가일 3. 경영실태조사: 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 4. 청구상담봉사자: 2020년 1월 ~ 수시평가 계획공고월

5. 단기보호 수시평가 지표적용기간

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
1	기관	운영규정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
2	기관	운영계획 및 평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
3	기관	지역사회자원활용	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
4	기관	인력기준	2023년 1월~수시평가 계획 공고월	2020년 1월~수시평가 계획 공고월
5	직원	인력추가배치	2023년 1월~ 2023년 12월	2023년 1월~ 2023년 12월
6	기관	경력직	2021년 9월~수시평가 계획 공고월	2021년 9월~수시평가 계획 공고월
7	기관	건강검진	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
8	직원	보수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
9	기관	5대 보험 및 퇴직금	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
10	기관	직원복지향상	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
11	기관 직원	직원권익보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
12	기관	개인정보보호	평가일	평가일
13	수급자 직원	위생적 급여제공	평가일	평가일
14	기관	식품위생관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
15	기관 직원	감염관리활동	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
16	기관 직원	감염병관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
17	기관	시설기준	평가일	평가일
18	기관	안전하고 쾌적한 환경조성	평가일	평가일
19	기관	낙상예방 환경조성	평가일	평가일
20	기관	위험도평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
21	기관 직원	응급체계	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
22	기관 직원	소방시설	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
23	기관 직원	재난상황 대응훈련	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
24	수급자 직원	수급자 존중서비스	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
25	기관	존엄성 배려	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
26	기관	수급자 상담관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
27	기관 직원	급여제공역량관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
28	기관	수급자 알권리 보장	평가일	평가일
29	기관	계약체결 및 통보	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
30	기관	욕구사정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
31	기관	급여제공계획	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
32	기관	급여제공적절성	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
33	수급자	욕구반영	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
34	기관 직원	급식영양관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
35	기관 직원	투약 및 약품관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
36	수급자	간호관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
37	기관 수급자	수급자안전관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
38	기관	기능향상 프로그램	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
39	기관	의료기관연계	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
40	기관	연계기록지제공	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
41	기관	사례관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
42	기관	급여제공결과평가	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
43	기관 수급자 직원	노인인권보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
44	수급자	신체청결상태	평가일	평가일
45	수급자	서비스만족도 조사 (유선)	공단 별도 계획에 따라 실시	공단 별도 계획에 따라 실시
46	기관	질향상 노력	1. 수급자 서비스 만족도: 2023년 평가 월~평가일 2. 직원의 직무 만족도 2023년 평가 월~평가일 3. 경영실태조사: 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 4. 청구상담봉사자: 2023년 1월 ~ 수시평가 계획공고월	1. 수급자 서비스 만족도: 2020년 1월~평가일 2. 직원의 직무 만족도 2020년 1월~평가일 3. 경영실태조사: 2023년도 경영실태조사 장기요양기관 패널 선정기관 4. 청구상담봉사자: 2020년 1월 ~ 수시평가 계획공고월

6. 복지용구 수시평가 지표적용기간

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
1	기관	운영규정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
2	기관	제품관리 대장	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
3	기관	제품취급	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
4	기관	전용차량	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
5	직원	보수	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
6	기관	개인정보보호	평가일	평가일
7	기관	제품보관	평가일	평가일
8	기관	소독실시	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
9	기관	소독위탁	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
10	기관	소독관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
11	기관	시설기준	평가일	평가일
12	기관	제품수라보수관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
13	수급자	급여계약설명	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
14	수급자	제품사용설명	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
15	기관	수급자상담관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
16	기관 직원	급여제공역량관리	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
17	기관	연장대여 동의서	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
18	기관	수급자 알권리 보장	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
19	기관	욕구사정	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
20	기관	급여제공기록지제공	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
21	기관	제품전시	평가일	평가일
22	기관	가격표시제	평가일	평가일

번호	대상	평가요소	지표적용기간(최하위)	지표적용기간(정기미실시)
23	기관	설치 및 제품설명	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
24	수급자	활동지원 도움	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
25	기관 수급자 직원	노인인권보호	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
26	수급자	급여과정 만족도	2023년 평가월~평가일	2020년 1월~평가일
27	수급자	서비스만족도 조사 (유선)	공단 별도 계획에 따라 실시	공단 별도 계획에 따라 실시
28	기관	질향상노력	1. 수급자 서비스 만족도 2023년 평가월~평가일 2. 직원 직무 만족도 2023년 평가월~평가일 3. 우수소독사업소 2023년 1월~2023년 12월 4. 청구상담봉사자 2023년 1월 ~ 수사평가계획 공고월	1. 수급자 서비스 만족도: 2020년 1월~평가일 2. 직원의 직무 만족도 2020년 1월~평가일 3. 우수소독사업소 2023년 1월~2023년 12월 4. 청구상담봉사자: 2020년 1월 ~ 수사평가계획 공고월