



2023년

사회서비스 품질평가

—— 지역사회서비스투자사업



목차

01

중앙사회서비스원 소개

02

품질평가 개요

03

품질평가 주요 개선사항 안내

중앙사회서비스원 소개

01 중앙사회서비스원 소개

사회서비스 품질평가가
2022년 3월 25일부터
중앙사회서비스원으로
이관되었습니다!

기존 수행기관:  한국사회보장정보원
현재 수행기관:  중앙사회서비스원

01 중앙사회서비스원 소개

중앙사회서비스원에서는 사회서비스 품질 향상을 지원합니다



사회서비스 품질 관리

- 품질 인증제 시범사업 추진
- 품질평가 운영
(지역사회서비스투자, 가사간병방문지원, 산모신생아건강관리, 발달재활, 언어발달지원)
- 신규 및 미흡 제공기관 사전/사후 컨설팅 지원
- 사회서비스 제공기관 품질관리 교육 지원



2023년 사회서비스 품질평가 개요

02 품질평가 개요

추진근거

『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률』 제32조

제32조(중앙 사회서비스원의 업무)

① 사회서비스 품질향상을 위한 지원·관리 및 평가 등에 관한 사무

『사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률』 제30조

제30조(사회서비스품질관리) ① 보건복지부장관은 이용자를 보호하고 사회서비스의 품질기준을 정하고, 그 품질기준에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 질을 평가하는 등 사회서비스 품질관리 업무를 수행하여야 한다.

동법 시행규칙 제19조 “사회서비스의 품질을 3년마다 1회 이상 평가하여야 한다”

사회서비스 제공기관에 대한 주기적 평가를 통해
서비스 품질 향상 및 이용자 만족도 제고

02 품질평가 개요

평가 대상

2023년
품질평가 대상



산모신생아건강관리지원사업



가사간병방문지원사업



지역사회서비스투자사업



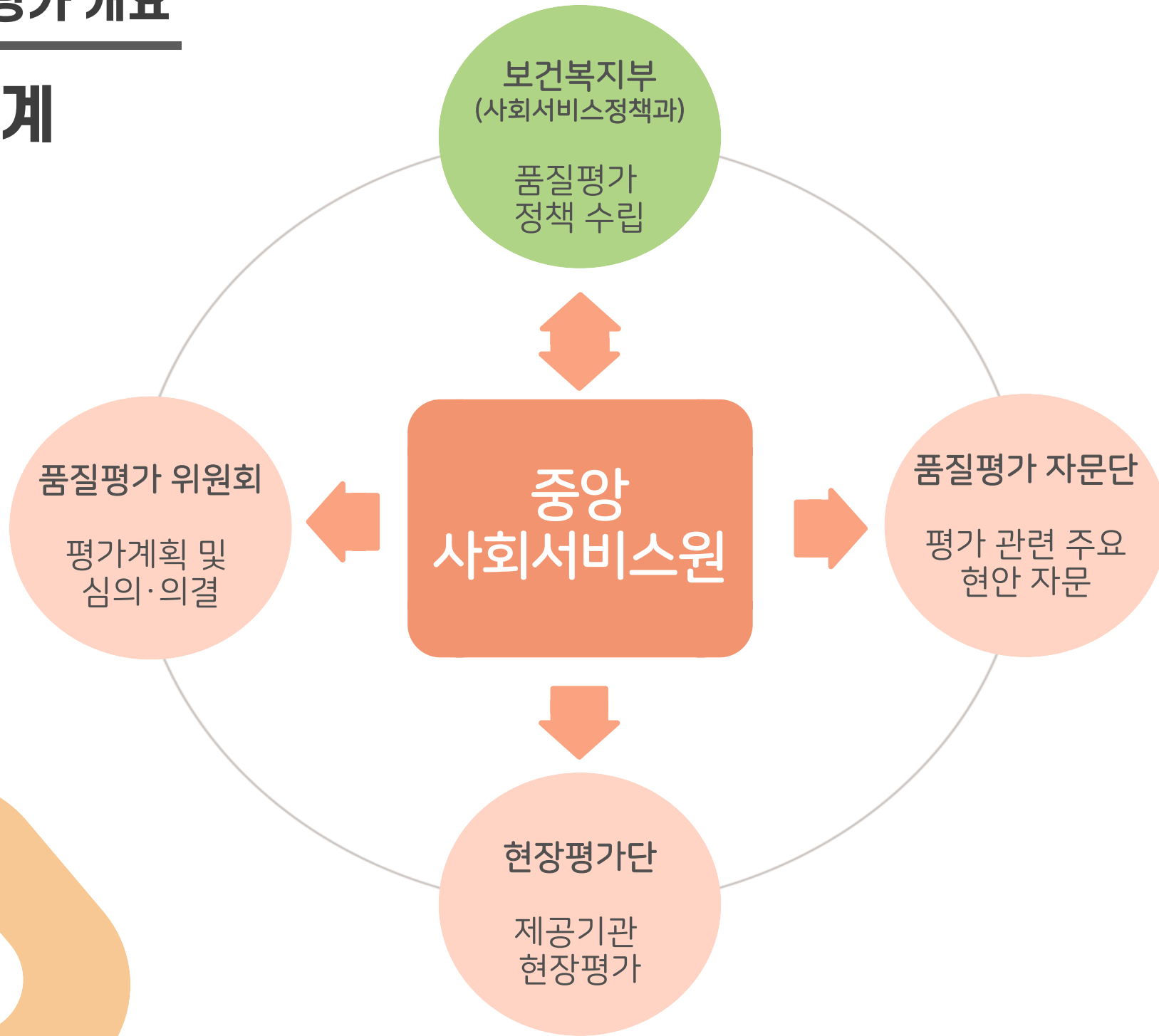
발달재활서비스



언어발달지원사업

02 품질평가 개요

추진체계



02 품질평가 개요

추진경과

2010년 7~8월

사회서비스 품질향상 및 인력 선진화 방안 수립
사회서비스 공통품질기준지침(매뉴얼 마련 및 배포)

2010~2011년

사회서비스 품질평가 시범사업 시행

2010년 산모신생아건강관리지원사업 143개
2011년 가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 종합 319개

2011년 8월 4일

사회서비스 이용 및 이용권 권리에 관한 법률 제정

2012년 2월 5일 시행

02 품질평가 개요

추진경과

2012~2015년(1기 품질평가)

2012년 지역사회서비스투자사업 357개, 시범사업

2013년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 1,850개
(현장702개, 자체1,148개)

2014년 지역사회서비스투자사업 1,634개(현장740개, 자체894개)

2015년 지역사회서비스투자사업 1,366개(현장513개, 자체853개)

2016~2018년(2기 품질평가)

2016년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 1,897개
(현장705개, 자체1,192개)

2017년 지역사회서비스투자사업 2,096개(현장734개, 자체1,362개)

2018년 지역사회서비스투자사업 2,637개(현장699개, 자체1,938개)

2019~2021년(3기 품질평가)

2019년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업/노인돌봄서비스 2,030개
(현장836개, 자체1,194개)

2020년 지역사회서비스투자사업 2,734개(현장734개, 자체1,645개)

2021년 지역사회서비스투자사업 3,029개(현장1,387개, 자체1,642개)

02 품질평가 개요

추진경과

2022~2024년(4기 품질평가)

2022.3.25. 사회서비스 품질평가 사업 이관
(한국사회보장정보원→중앙사회서비스원)

2022년 산모신생아건강관리지원사업/가사간병방문지원사업
1,098개소(1,112개 사업) 실시: 자체 및 현장평가 100%

2023년 지역사회서비스투자사업 실시 예정

2024년 발달재활서비스/언어발달지원사업 실시 예정

02 품질평가 개요

평가 대상 및 기간



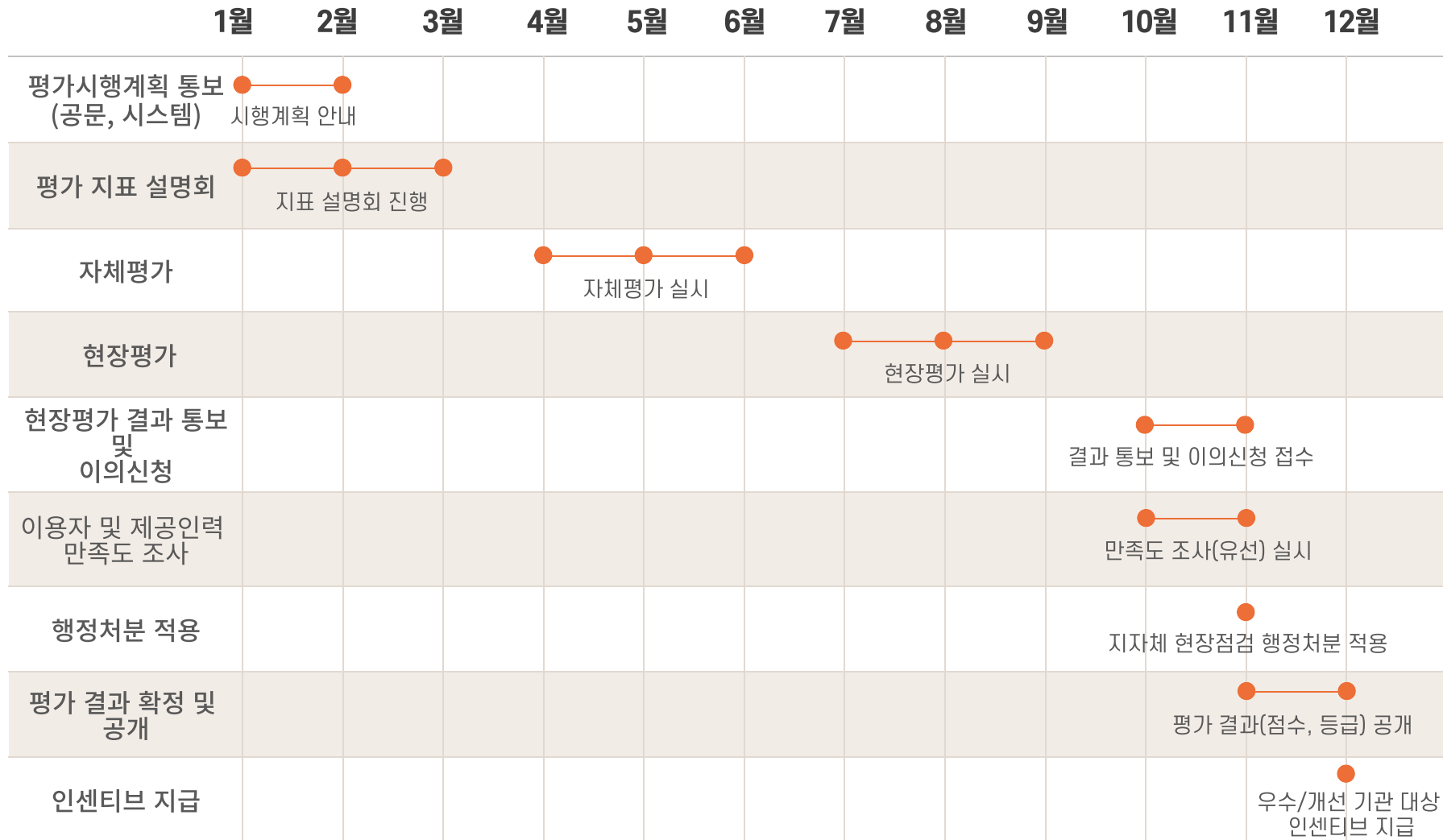
| | |
|-----------|---|
| 평가 대상 | 지역사회서비스투자사업 *2020년 12월 31일 이전에 등록된 사업 기준 |
| 평가 유형 | 자체+현장평가 / 자체평가 |
| 평가 기간 | 2023년 6월 ~ 9월(예정) |
| 지표적용기간 | 2021년 1월 1일~2022년 12월 31일(2년) |
| 평가단위 및 등급 | 전국 단위 절대 평가(A, B, C, D, F등급) |

02 품질평가 개요

평가 진행 일정



**해당 일정은 실제 일정과 차이가 있을 수 있습니다.
현장평가 미해당 기관은 자체평가까지만 진행합니다.**



02 품질평가 개요

평가 방법

자체평가와 현장평가 구분하여 실시: 4~9월 예정

- 지역별, 사업별 매출액에 따라 자체평가 또는 자체+현장평가로 구분(전자바우처 시스템 활용)
- ① 자체평가: 평가지표별 기준에 따라 제공기관 자체 점검 및 평가
- ② 자체+현장평가: 기관 자체점검 결과를 토대로 현장평가단(학계·현장위원 2인1팀)이 기관을 방문하여 지표별 기준에 따라 자료를 확인하여 평가

이용자/제공인력 만족도 조사(현장평가 해당, 전문조사기관 위탁): 10~11월 예정

- 이용자 만족도/제공인력 및 서비스 관련 사항(10문항 내외) *대상: 이용자 또는 보호자(5~15명)
- 제공인력 만족도/업무만족도 관련 사항(10문항 내외) *대상: 현장평가 기관 제공인력(2명 이내)

이의신청: 10~11월 예정

- 현장평가 종료 후 시스템을 통해 기관별 현장평가 결과 통보 및 이의신청 접수
- 진행과정: 접수→내용 검토→(필요시 방문)→재검토→이의신청심사위원회→확정

02 품질평가 개요

평가 방법

지자체 현장점검 행정처분 내역 평가등급 적용: 11월 예정

- 평가 대상 기간 중 발생한 행정처분 내역을 현장평가 점수에 적용 후 평가 등급 산정

| 과태료 이상 | 환수 | 경고 | 주의 등 행정지도 |
|---------|--------|--------|-----------|
| 최저등급 적용 | 2등급 하향 | 1등급 하향 | 미반영 |

평가 결과 공개: 12월 예정

- 사회서비스 전자바우처 포털 및 보건복지부 복지로 홈페이지 게시(평가거부기관 포함)
- 제공기관은 전자바우처 시스템을 통해 지표별 상세 점수와 평가 총평 확인 가능

02 품질평가 개요

평가 항목(시각장애인안마서비스 제외)

- ✓ 지표 항목 구성 및 배점: **5개 영역 31개 지표**로 구성
 *서비스별 특화지표에 따라 세부사업별 지표 수 및 총점 차이 발생

| 평가영역 | 평가지표 | 지표 | 배점 |
|----------------|-----------------------|-----|------|
| A. 기관운영 | A1. 운영체계 | 4개 | 13점 |
| B. 제공인력 관리 | B1. 제공인력 관리 및 교육 | 3개 | 9점 |
| | B2. 직원복지 | 2개 | 4점 |
| C. 서비스 제공 및 평가 | C1. 서비스 운영체계 | 2개 | 6점 |
| | C2. 서비스 계획 및 제공 | 5개 | 14점 |
| | C3. 서비스 관리 | 3개 | 11점 |
| | C4. 서비스 종료 | 2개 | 6점 |
| | C5. 서비스 특화지표 | 5개 | 10점 |
| D. 서비스 성과 | D1. 이용자 유지율(시스템 자동산출) | 1개 | 3점 |
| | D2. 이용자 만족도(별도 유선조사) | 1개 | 25점 |
| | D3. 제공인력 만족도(별도 유선조사) | 1개 | 2점 |
| E. 현장평가단 | E1. 현장평가단 | 2개 | 4점 |
| 총계 | | 31개 | 107점 |

02 품질평가 개요

평가 항목(시각장애인안마서비스)

☑ 지표 항목 구성 및 배점: 5개 영역 20개 지표로 구성

| 평가영역 | 평가지표 | 지표 | 배점 |
|----------------|-----------------------|-----|-----|
| A. 기관운영 | A1. 운영체제 | 3개 | 8점 |
| B. 제공인력 관리 | B1. 제공인력 관리 및 교육 | 3개 | 9점 |
| | B2. 직원복지 | 1개 | 2점 |
| C. 서비스 제공 및 평가 | C2. 서비스 계획 및 제공 | 4개 | 12점 |
| | C3. 서비스 관리 | 1개 | 3점 |
| | C4. 서비스 종료 | 1개 | 3점 |
| | C5. 서비스 특화지표 | 2개 | 4점 |
| D. 서비스 성과 | D1. 이용자 유지율(시스템 자동산출) | 1개 | 3점 |
| | D2. 이용자 만족도(별도 유선조사) | 1개 | 25점 |
| | D3. 제공인력 만족도(별도 유선조사) | 1개 | 2점 |
| E. 현장평가단 | E1. 현장평가단 | 2개 | 4점 |
| 총계 | | 20개 | 75점 |

02 품질평가 개요

품질평가와 지자체 현장점검의 차이점

| 구분 | 사회서비스 품질평가 | 지자체 현장점검 |
|-----------|--|--|
| 근거 | 이용권법 제30조(사회서비스 품질관리) | 이용권법 제32조(보고 및 검사 등) |
| 목적 | <ul style="list-style-type: none"> ·주기적인 평가를 통해 서비스 품질 상향평준화 ·평가결과 공표를 통한 이용자 선택권 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ·운영자 및 제공인력의 이용권법 및 사업 지침 준수 여부 확인 ·서비스 현장의 투명성(부정사용 예방) 제고 |
| 시행주체 | 보건복지부 (위탁 : 중앙사회서비스원) | 보건복지부, 시도, 시군구 |
| 평가(점검) 사항 | 기관운영, 제공인력관리, 서비스 제공, 서비스 성과 등 | <ul style="list-style-type: none"> ·서비스 제공 사실(제공기록지 작성 등) ·기준정보 준수, 적정 제공인력 투입 등 |
| 주기 | 3년 1회 이상 | 매년 |
| 대상 | 가사간병방문지원사업, 산모신생아건강관리지원사업, 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스, 언어발달지원사업 | (시군구) 관내 등록 제공기관 70%이상(연 1회 이상) (시도) 표본기관 선정, 연 2회 이상 |
| 결과활용 | 평가결과 공개, 평가 사전사후관리 | 현장점검에 따른 행정처분 |

4기 사회서비스 품질평가 주요 개선사항 안내

03 품질평가 주요 개선사항 안내

품질평가 개편(종합)

평가 대상 확대

기존
전체 제공기관 중 40%
현장평가 진행(산모/가사)

개선
전체 제공기관 100%
현장평가 진행(산모/가사)

평가 사업 확대

지역사회서비스/
산모신생아/가사간병

기존 사업(3개) +
발달재활+언어발달지원

평가연도 개편

지역사회서비스 세부사업별
2개년도(2020년/2021년) 진행

지역사회서비스 평가
1개년도(2023년)로 일원화

03 품질평가 주요 개선사항 안내

품질평가 대상 확대



품질평가 실효성 확보를 위한 자체 및 현장평가 100% 적용
산모신생아건강관리지원사업, 가사간병방문지원사업
평가 대상 기관은 전수 현장 평가 실시(2022년)

※ 지역사회서비스투자사업 평가 대상은 2023년 상반기 중 확정 예정



03 품질평가 주요 개선사항 안내

품질평가 사업 확대



품질관리 공백 해소를 위한 품질평가 대상 사업 확대
신규사업 2종(발달재활/언어발달지원) 추가(2024년)

기존

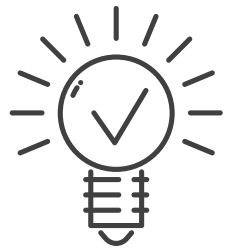
- ① 지역사회서비스투자사업
- ② 산모신생아건강관리지원사업
- ③ 가사간병방문지원사업

개선

- ① 지역사회서비스투자사업
- ② 산모신생아건강관리지원사업
- ③ 가사간병방문지원사업
- ④ 발달재활서비스 추가
- ⑤ 언어발달지원사업 추가

03 품질평가 주요 개선사항 안내

사업별 평가연도 통합



안정성있는 평가 운영을 위한 평가연도 통합

지역사회서비스투자사업 평가를 사업별 연도 구분 없이
일원화(2023년)

기존

- ① 아동역량개발
- ② 사회참여지원
- ③ 신체건강지원

위 사업군별 서비스별로
2개년도(2020년/2021년)로
나누어 평가

개선

**지역사회서비스투자사업의
모든 세부 사업을
1개년도(2023년) 내
일괄 평가**

03 품질평가 주요 개선사항 안내

지표개선 주요 내용



보건복지부 사업 지침 개선사항 중심 개선



**영역·지표·배점 등의 평가 구조는 3기와 동일,
평가방식(내용)중심 개선**

| 구분 | 개선사항 | 개선내용 | |
|-----|-------------------------------|-----------------------|-------------|
| | | 기존(3기) | 개선(4기) |
| A영역 | A1.3.안전교육 수료율 상향 조정 | 수료율 80% | 수료율 90% |
| B영역 | B1.1.건강검진 실시 인원 상향 조정 | 제공인력의 90% 이상 | 모든 제공인력 |
| | B1.2.제공인력 근속비율 산정 충족 기준 상향 조정 | 산정식 변경(분모, 분자 계산값 정정) | |
| | B1.3.비대면 교육 인정 확대 | 최대4시간 인정 | 최대8시간 인정 |
| C영역 | C5.1.서비스 연계관리 확인 방법 변경 | 기관에서 제출(3명) | 무작위 추출(10명) |
| | C5.2.정기적 상담 관리 확인 대상 확대 | 대상사업 6개 | 대상사업 8개 |
| D영역 | D1.1.이용자 유지율 산정 충족 기준 완화 | 산정식 변경(분모, 분자 계산값 정정) | |

2023년 지역사회서비스투자사업
품질평가 지표 내용 상세 설명은
교육시스템에 등록된

<2023년 사회서비스 품질평가 설명회>

교육 영상 자료를 통해
확인할 수 있습니다.

2023년 사회서비스 품질평가

Thank you!

감사합니다

중앙사회서비스원 사회서비스품질평가부