



2021년 장기요양기관 정기평가 계획 [시설급여 제공기관]

2021. 1





목 차



I. 평가개요	1
II. 평가운영	2
III. 평가수행체계	7
IV. 평가교육 및 설명회	11
V. 평가실시	12
VI. 평가결과 관리	16
VII. 기타 추진사항	21
【붙임 1】 장기요양평가 법적근거	24
【붙임 2】 장기요양기관 행정처분 기준	26
【붙임 3】 2021년도 정기평가 추진일정	27
【붙임 4】 상황보고(서식)	28
【붙임 5】 현장확인서(서식)	29
【붙임 6】 장기요양기관 평가일정 안내문(서식)	30

I. 평가 개요

1

목적

- 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리하고 평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 도모
 - 서비스 질 향상을 유도함으로써 어르신 삶의 질 향상에 기여
 - 평가결과 공개로 수급자의 알권리 충족 및 기관 선택권 보장

2

관련근거

- 노인장기요양보험법 제54조(장기요양급여의 관리·평가)
- 같은 법 제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등)
- 같은 법 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료)
- 같은 법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가 방법 등)
- 같은 법 시행규칙 제31조의2(장기요양급여비용의 가감지급기준)
- 같은 법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내)
- 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시
- 장기요양기관 평가관리 시행세칙

3

평가원칙

- 평가를 실시함에 있어 자율성과 독립성 보장
- 신뢰성과 공정성이 확보 되도록 객관적·전문적 방법으로 실시
- 충분한 정보제공을 통하여 평가 과정에 관련자의 참여 보장

- 노인장기요양보험법 제37조 및 같은 법 시행규칙 제29조 **【별표2】**에 따라 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 행정처분 대상이며, 평가위원회 심의에 따라 명단을 별도 공표할 수 있음 ... **【붙임2】** 참조
- 노인장기요양보험법 제60조에 따른 평가자료 제출을 거부하거나 거짓자료를 제출할 경우 같은 법 제69조에 따라 과태료 부과대상에 해당됨
- 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시 제4조 제4항에 따라 평가를 받은 장기요양기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 평가를 받은 것으로 의심되는 경우 현장 확인을 실시할 수 있다 <신설 2020.12.17>
 ※ 긴급 현장확인이 필요하다고 판단되는 경우 사전예고 없이 실시할 수 있음

II. 평가 운영

1 평가주기 및 기간

- 평가주기 : 3년 ... ('20년) 재가(홀수) → ('21년) 시설 → ('22년) 재가(짝수)
 - 2021년 장기요양기관 시설급여 정기평가 실시
 - * 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 제4조제1항 <개정 2015.1.30>
- 평가기간 : 2021. 3. 2. ~ 11. 30.(9개월)

2 평가대상기관 선정

- 평가대상기관 선정기준
 - 2019.12.31.까지 지정 받고 시설급여를 제공하는 장기요양기관
- 평가대상기관 선정제외
 - 평가대상기관 선정일 기준 폐업, 지정취소를 받은 장기요양기관

○ 평가 비대상(불가)기관

- 기관평가 예정일 기준 폐업, 지정취소를 받은 장기요양기관

- 정기평가 기간 중 휴업, 업무정지 된 장기요양기관

* 다만, 2021.10.31.까지 사업을 재개한 장기요양기관은 지표적용기간을 고려하여 가능한 경우 평가기간 내 일정을 조정하여 평가를 실시함

- 기관평가 예정일 현재 수급자가 없는 장기요양기관

- 평가를 거부하거나 자료제출을 거부한 장기요양기관

- 기타 평가중단 또는 평가불가 사유가 발생한 장기요양기관

● 폐업 및 지정취소 이외의 사유로 평가불가 처리한 장기요양기관은 정기 평가를 실시한 다음해에 수시평가 대상으로 선정

3 평가대상기관 현황

○ 2021년 지역본부별 평가대상기관 현황

2020.12.28. 기준 (단위 : 개소)

구분	총계	30인 이상	10인 이상 30인 미만	10인 미만
총계	5,246	1,833	1,645	1,768
서울강원	798	216	191	391
부산경남	395	206	106	83
대구경북	628	211	170	247
호남제주	695	246	271	178
대전충청	721	247	237	237
인천경기	2,009	707	670	632

○ 시·도별 규모별 대상기관 현황

2020.12.28. 기준 (단위 : 개소)

구분	총계	30인 이상	10인 이상 30인 미만	10인 미만
계	5,246	1,833	1,645	1,768
서울특별시	490	130	76	284
부산광역시	114	66	26	22
대구광역시	243	64	49	130
인천광역시	359	144	125	90
광주광역시	91	34	41	16
대전광역시	123	60	24	39
울산광역시	47	25	10	12
경기도	1,650	563	545	542
강원도	308	86	115	107
충청북도	286	77	112	97
충청남도	301	105	97	99
전라북도	233	82	84	67
전라남도	306	90	129	87
경상북도	385	147	121	117
경상남도	234	115	70	49
세종특별자치시	11	5	4	2
제주특별자치도	65	40	17	8

4

평가 일정



○ 평가순서 결정

- 지역본부별 무작위 선정(랜덤추첨)이 원칙이며, 공정성 확보를 위하여 평가자문위원(협회관계자 1명 이상 포함) 임회하에 실시
- 평가예정일 통보 전에는 '평가일' 사전공개 불가
- 다만, 기관의 특수성, 지역적 특수성·접근성·동선, 동절기 이동, 안전성 등을 고려하여 지역본부장 판단에 따라 평가순서(일정) 조정 가능

* 동일법인·동일대표자 운영기관, 도서·벽지 등 특수지역소재 기관 등

5

평가 기준

○ 평가지표

- 장기요양기관의 급여제공 내용과 수준을 판단하기 위한 기준
- 「장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시」 제3조 [별표 1]
- 구성 : 대분류 · 중분류 · 소분류 영역으로 구성

< 2021년 시설급여 평가지표 >

(단위: 개, 점수)

급여 종류	구 분	계	대분류영역				
			기관 운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여제공 과정	급여제공 결과
노인요양 시설	문항수	50	12	12	5	15	6
	점수	100	15	28	12	35	10
	환산 점수	100	15	28	12	33	10
노인요양 공동생활 가정	문항수	48	11	12	5	14	6
	점수	97	14	28	12	33	10
	환산 점수	100	15	28	12	35	10

※ 장기요양기관 평가관리 시행세칙 제16조(평가등급) ① 평가점수는 고시 제3조제2항에 따른 별표 1의 장기요양기관 평가지표의 대분류별 점수에 환산 점수(배점비중)를 적용하여 100점 만점으로 환산한다. <개정 2016.1.22.>

○ 평가매뉴얼

- 평가에 관한 일반사항, 법령이나 규정 중 장기요양기관이 준수해야 하는 사항을 포함하고 있으며, 장기요양기관의 서비스 수준 향상을 위한 바람직한 방향 제시
- 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 제2조 [별표1]
- 구성
 - 평가방향 : 평가지표의 목적
 - 평가기준 : 평가지표의 구체적인 내용

- 평가척도 : 채점기준 및 적용결과(우수, 양호, 보통, 미흡, 해당없음)
- 지표적용기간 : 평가지표별 기준을 적용하는 기간
- 확인방법 : 평가기준에 따른 확인방법
- 관련근거 : 평가지표와 관련된 법령 등

○ 평가조사표

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

III. 평가 수행 체계

1 평가 주체

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

2 평가수행 조직

○ 합리적 평가수행을 위한 조직

- 평가수행 주체인 공단은 평가의 공정성 확보를 위하여 평가위원회 및 평가자문위원회를 설치·운영하고, 공단 본부·지역본부·운영센터의 체계적인 역할 분담을 통하여 평가수행

※ 장기요양기관평가관리 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
 - ※ 고시 제7조(평가위원회) 및 시행세칙 제4조(평가위원회의 운영)

- (구성) 위원장을 포함하여 총 13명으로 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 노인장기요양보험 담당 상임이사과 2급 이상 직원 1인 등

○ 평가지표 자문위원회

- (역할) 평가지표 신설 또는 변경 시 전문가 자문 및 의견수렴 등

- (구성) 위원장을 포함하여 총 13명으로 본부에 구성

- * 노인단체·소비자단체·시민단체 및 장기요양기관 등을 대표하는 단체가 추천하는 자, 노인장기요양보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 보건복지부 소속 5급 이상 담당공무원, 노인장기요양보험 담당 상임이사과 2급 이상 직원 1인 등

○ 평가 자문위원회

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

○ 평가협의체

- (역할) 평가계획, 지표개선, 결과공개 등 평가제도 운영 전반에 관한 의견수렴
- (구성) 보호자, 노인·소비자단체 등 분야별 총 34인으로 본부에 구성
 - * 보호자, 노인·소비자 단체 등 가입자(11명), 장기요양기관·기관협회·직능단체(간호사, 사회복지사)등을 대표하는 단체가 추천하는 공급자(13명), 학계(3인), 공무원(4인), 공단 등(3인)

○ 본부

- 연간 평가계획 수립, 대상기관 선정 및 가산지급 등 평가 총괄
 - 평가자 교육, 평가결과 모니터링, 외부평가자 선정 계획수립 등
 - 신규개설기관 및 평가결과 하위기관 서비스 질 관리 계획수립 등
- 장기요양기관 평가위원회 및 평가지표자문위원회 설치·운영
- 평가대응반 구성·운영
 - (구성) 요양심사실장, 요양평가부장 및 직원 등
 - (역할) 평가기준 적용에 대한 이견 조정 및 신속한 민원해결 등

○ 지역본부

- 연간 평가계획에 따른 평가실시계획 및 평가일정 수립
 - 평가자문위원회 참관 계획수립 및 평가결과 하위기관 사후관리 등
 - ※ 동일법인 직원, 시설운영자 등 시설 관계자 및 이해관계인은 참관 배제
- 평가팀 운영 및 평가 실시

- 기관평가는 공단 평가자 2명, 면담·관찰평가는 외부평가자 1~2명
- 외부평가자 관리, 평가예정 및 실시 통보, 평가결과 검증 등

○ 공단 지사(운영센터)

- 평가 관련 민원 안내 및 '20년 평가결과 사후관리 실시 등

○ 외부평가자 ... 별도 계획에 따라 모집공고 후 선발하여 구성·운영

- (역할) 면담 · 관찰 · 시연평가 실시 등

<표. 외부평가자 자격기준>

구분	내용
학계위원	○ 보건·복지·의료 관련학과* 박사학위 소지자로, 대학·전문대학·산업대학에서 전임 또는 비전임 교원으로 재직 중인자 * 관련학과: 사회복지학, 노인복지학, 장애·재활 관련학, 간호학 등
현장위원	○ 보건·복지·의료 관련 현장경력 5년 이상인 자(급여제공직종*, 사무국장, 시설장), 다만 퇴직자는 당해 평가년도 1월1일 기준 퇴직 후 5년이 경과하지 아니한 자 * 급여제공직종(사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 영양보호사)
공무원등	○ 보건·복지·의료 관련 공무원 등* 으로 퇴직(2020년 12월 31일 퇴직예정자 포함)한 자 중 당해 평가년도 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, 영양보호사 * 퇴직예정자는 선정위원회 개최 전까지 퇴직증명서를 제출해야함
제외 및 결격 대상	○ (제외) 장기요양기관 협회 및 장기요양기관(동일법인 사회복지시설 포함)에 종사하고 있는 자 ○ (결격) 국가공무원 법 제33조(결격사유)에 해당하는 자

※ 선발 시 우대사항

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

IV. 평가 교육 및 설명회

1

평가자 교육

○ 평가 전문 강사 교육

- 일자 : '21 1. 14.(목) ~ 15.(금)
- 대상 : 지역본부별 평가 설명회 및 외부평가자 전문 강사
- 내용 : 평가이론 및 평가지표·매뉴얼 등

○ 공단평가자 기본 교육

- 일자 : '21 1. 18.(월) ~ 25.(월) 중 1일
- 대상 : 지역본부별 평가 담당자
- 내용 : 평가 전문 강사를 활용한 평가지표·매뉴얼 등

○ 공단평가자 전문 교육

- 기간 및 방법 : '21. 2. 2.(화) ~ 3.(수)
- 대상 : 본부 및 지역본부 평가업무 전담직원 등 90여명
- 내용 : 평가이론 및 평가지표·매뉴얼, 청렴서약, 평가자 소양 등

○ 외부평가자 전문 교육

- 기간 : '21. 1. 20.(수) ~ 2. 10.(수) ... (1차)본부, (2차)지역본부
- 대상 : 외부평가자 173명
- 내용 : 평가기준(면담·관찰), 청렴서약, 평가자 소양, 개인정보 관리 등

○ 평가자 심화 교육

- (공단평가자) '21. 6 ~ 7월 ... 2박 3일
- (외부평가자) '21. 6월 ... 지역본부 주관 1일(별도 계획에 따라 실시)
 - 내용 : 평가기준 리뷰, 매뉴얼 적용 다빈도 Q&A 등 공유

2

장기요양기관 평가 설명회

○ 평가매뉴얼 설명 동영상 게시

- (일자) '21. 1월 중
- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지>종사자마당>직무교육 자료실

○ 평가대상기관 평가 설명회 개최

- (일자) '21. 2. 8.(월) ~ 2. 19.(금)
※ 지역본부별 계획(일정·장소 등)에 따라 실시
- (대상) '21년 평가대상기관 등 5,246개소
- (내용) '21년 평가계획 및 평가지표·매뉴얼 등 설명

○ 평가 게시판 운영

- (목적) 평가 관련 질의응답 가능한 소통채널로 연중 운영
- (참여경로) 노인장기요양보험 홈페이지> 장기요양기관 로그인>
장기요양정보시스템> 기관평가> 평가게시판> Q&A

V. 평가 실시

1

사전 준비

○ 평가일정(상·하반기) 사전 안내(1차)

- '21년 시설급여 정기평가계획 공고 후 15일 이내, 평가순서(일정)에 따라 상·하반기 평가일정을 평가대상기관에 서면(팩스, 전자우편 등)으로 개별 사전 통보
※ 평가불가기관 발생 등 평가현장 상황에 따라 평가일정(상·하반기)이 변경될 수 있음

○ 평가예정일 통보(2차)

- 공단 평가자는 평가예정일 7일 전까지 해당 장기요양기관에 '평가예정통보서'를 서면으로 통보하고, 평가 3일 전까지 도달 여부 확인 ... 미 도달 시 팩스나 전자우편으로 재 통보
- ※ 평가예정통보 전 평가예정일 공개 불가

<표. 평가일정 사전안내 및 평가예정일 통보>

평가순서 결정	(1차) 상·하반기 일정 통보	(2차) 평가예정일 통보
평가계획 공고 후 지역본부별 추첨	<ul style="list-style-type: none"> ▶평가계획 공고 후 15일 이내 ▶평가일정안내문 통보 ▶지역본부 	<ul style="list-style-type: none"> ▶평가예정일 7일 전까지 ▶평가예정통보서 통보 ▶지역본부

☞ 확인방법

- (1차) 상·하반기 일정 ... 평가계획 공고 15일 이후 조회 가능
- (2차) 평가예정일자 ... 평가예정일 7일 전부터 조회 가능
 - 노인장기요양보험 홈페이지 > 장기요양기관 로그인 > 장기요양정보시스템 > 기관평가 > (1차) 상·하반기 일정 → (2차) 평가예정일 조회

○ 평가연기요청

- (기간) 평가 예정일(2차) 통보를 받은 이후 요청이 가능하며,
- (사유) 기관이 천재지변 등 불가피한 사유로 평가를 받을 수 없는 경우
 - ※ 공정한 평가를 위해 천재지변 등 불가피한 사유 외 평가 연기 불가
- (방법) 공단에 '장기요양기관 평가 연기요청서'를 제출
- (평가진행) 공단은 연기 여부 결정 후, 평가예정일을 다시 정하여 평가예정통보서를 평가 실시 전일까지 해당 장기요양기관에 재통보하고 평가 기간 내에 평가를 수행

2

평가 실시

○ 평가 준비사항

- 장기요양기관 평가통보서 및 안내문
- 공단 및 외부 평가자 신분증
- 장기요양기관 평가매뉴얼 및 평가조사표 등

○ 장기요양기관 방문 현장평가

- 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인)으로 수행 ... 기관 규모 등에 따라 평가자 추가 참여
- 장기요양기관 대표자 또는 관계자 면담
 - 평가예정일에 장기요양기관을 방문하여 평가자 신분증 제시
 - 장기요양기관 평가통보서와 안내문 제공, 평가개요 등 설명
- 평가매뉴얼을 토대로 관련 자료와 현장 확인 등으로 평가 실시 및 평가조사표에 기재
- 평가조사표에 따라 상담·총평을 실시한 후, 평가자와 피평가자(기관 대표자 또는 관계자)가 각각 서명 또는 날인하여 사본을 장기요양기관에 교부

※ 평가조사표는 사진촬영(휴대폰 등)으로 사본 보관 가능

※ 평가결과에 이견이 있거나 추후 논란의 여지가 있다고 판단되는 경우 관련자료 사본을 평가조사표에 첨부

● 수급자·종사자 평가결과, 서비스 만족도 조사결과는 비공개 원칙으로 장기요양기관에 평가결과를 통보하지 않음

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

- 유선 만족도 조사 ... 공단의 별도 계획에 따라 실시
 - (대상) '21년 정기평가 기관에서 급여를 제공받은 수급자의 보호자
 - (기간) '21. 3월 ~ 10월 ... 공단 고객센터 등
 - (방법) 평가 기준 및 방법에 따른 유선 조사 등
 - 조사기간 중 만족도 조사가 가능한 수급자의 보호자가 없어 표본 수 미만인 경우에는 조사 가능한 인원만을 표본으로 함
 - 만족도 조사 대상 수급자의 보호자가 없는 경우 '해당없음' 으로 평가
- 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 자료제출 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·시·군·구에 통보하며, 해당 기관이 발생한 경우 지역본부는 [붙임4] 서식을 작성하여 지체 없이 본부로 보고
- 평가 받은 장기요양기관이 거짓이나 그 밖에 부정한 방법으로 평가를 받은 것으로 의심되는 경우 현장확인을 실시할 수 있다
 - 긴급 현장확인이 필요한 경우 사전예고 없이 실시 할 수 있음

VI. 평가 결과 관리

1 평가등급 결정 및 조정

○ 평가위원회 개최 ... 2022년 4월 예정

- 2021년 평가결과 보고, 등급 결정 및 가산금 지급 등 심의·의결

○ 평가등급 결정

- 5등급(A~E) 절대평가 ... 절대평가등급 기준에 따라 등급 결정

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

- 등급 조정 사유가 발생한 기관은 조정된 등급으로 결정

● 행정처분에 따른 1개 등급 하위조정 대상

- ▶ 직전 정기평가 가산지급일(2019.6.20.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 노인장기요양보험법 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) [별표2]에 따른 행정처분을 받았거나 특별자치시, 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 가산지급일(2019.6.20.)부터 당해 평가 가산지급일 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 가산지급일(2019.6.20.)부터 당해 평가 가산지급일 사이에 노인학대로 인하여 행정처분을 받은 장기요양기관
- ▶ 거짓자료를 제출한 장기요양기관
- ▶ 전산프로그램을 악용해 평가 자료를 거짓으로 조작한 장기요양기관
- ▶ 기관 소속 직원이 아닌 사람이 서비스 제공기록 등을 대리 또는 거짓으로 작성한 장기요양기관
- ▶ 기타의 사유로 평가위원회 심의를 거쳐 최하위 등급으로 조정된 장기요양기관

2

평가 등급공표

○ 평가결과 공표방법

- 노인장기요양보험 홈페이지 및 수급자 제공용 장기요양기관 현황에 공개

• 평가받은 모든 장기요양기관의 절대평가등급 공개

※ 평가결과 표기 : 평가등급(A~E), 평가거부, 평가비대상(평가불가 기관 등), 신설기관('20.1.1. 이후 지정된 기관) 등

• 개별 장기요양기관의 대분류영역별 수준(★, ☆) 및 환산점수 표기

<예시 : 노인장기요양보험 홈페이지 >

급여종류	구분	기관운영	환경 및 안전	수급자권리보장	급여제공과정	급여제공결과
노인요양시설(개정법)	A(최우수) 2021 정기평가	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★★★★
		82점	100점	83점	76점	95점

※ 대분류 영역별 점수를 100점 만점으로 환산해 40점부터 50점 미만까지는 0.5(★)개 부여, 50점부터 90점까지는 5점 간격으로 0.5(★)개 단위로 최대 5개 부여, 40점 미만은 공란으로 표시

<예시 : 수급자 제공용 장기요양기관 현황 >

급여종류	장기요양기관	정원	소재지	연락처	평가결과					
					평가등급	기관운영	환경 및 안전	수급자 권리보장	급여제공 과정	급여제공 결과
노인요양시설(개정법)	00요양원	00명	00시	-	A(최우수) 2021 정기평가	4 (82점)	5 (100점)	4 (83점)	3.5 (76점)	5 (95점)

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

※ 평가결과 공표방법은 추후 평가위원회 심의·의결에 따라 변경가능

• 등급별 점유율·평균점수, 규모별·대분류영역별 평균점수 공개

- 해당 장기요양기관 및 관할 특별자치시·시·군·구에 평가결과 통보서 송부
- 시·군·구용 평가결과통보서에 평가지표 '인력기준, 시설기준, 식품 위생관리, 감염병관리, 노인인권보호'가 미흡으로 평가된 경우 척도 및 세부내용을 표기
- 평가를 정상종료하지 못한 평가비대상(평가불가) 기관은 평가결과를 공표할 때 명단 및 평가 미실시 사유를 노인장기요양보험 홈페이지에 공개하고, 관할 특별자치시·시·군·구에 통보
 - ※ 평가비대상 : 휴·폐업, 업무정지, 지정취소 등
- 평가 거부·방해 또는 기피 기관, 자료제출 거부 기관은 평가결과를 공표할 때 노인장기요양보험 홈페이지에 평가결과를 '평가거부'로 표기하여 명단을 공개하며, 관할 특별자치시·시·군·구에 통보

3

가산금 지급

○ 가산금 지급기준

- 정기평가결과 시설 규모별 상위 20% 범위에 속한 A등급 장기요양기관만 지급
 - ※ 시설 규모별 상위 20%를 초과하는 A등급 기관은 가산금 지급 대상이 아님
 - ※ 시설 규모별 A등급 기관이 20% 미만인 경우 해당 장기요양기관만 가산금 지급
- 정기평가결과 시설 규모별로 상위 10% 범위 내 기관은 평가 직전 연도에 심사해 지급하기로 결정한 공단부담금의 2%, 상위 10%초과 20% 이하 범위 내 기관은 공단부담금의 1%
 - ※ 시설규모 구분(3분류) : 30인 이상, 10인 이상 ~ 30인 미만, 10인 미만
 - ※ 동점기관은 시설 규모별 대분류영역 환산점수(배점비중) 순으로 순위 결정

- 가산지급은 평가 결과를 공표한 날부터 60일 이내에 지급
- 가산금을 지급 받은 장기요양기관은 가산금의 일정 부분을 종사자 처우 개선을 위해 사용할 것을 권고하며, 공단은 이를 평가지표에 반영하여 평가
 - ※ 2014년 제 2차 평가위원회 심의·의결사항('14.3.28)

○ 가산 지급제외 기준

- 평가등급 하향 조정사유가 발생한 기관
- 2018년 평가대상기관은 직전 정기평가 가산지급일(2019.6.20.)부터 2022년 가산 지급일전에 휴업, 업무정지, 폐업한 장기요양기관
 - ※ 다만, 2021년 최초 평가대상기관은 2019.1월부터 2022년 가산 지급일 전에 휴업, 업무정지, 폐업한 기관
- 현지조사 결과 부당청구기관, 수사기관에 수사 의뢰된 기관(부당 청구·노인학대·형사사건 등)은 행정처분 결과가 나올 때까지 가산 지급을 보류함
 - ※ 추후 행정처분을 받으면 가산지급대상에서 제외하고, 해당 평가연도 평가등급을 조정함
- 기타사유로 가산이 부적절하다고 평가위원회가 심의·의결한 기관

4

수시평가

○ 대상기관 ... 별도 계획에 따라 실시

- 정기평가 결과 최하위등급(E) 등급의 장기요양기관
- 휴업 등의 사유로 정기평가를 받지 못한 장기요양기관
- 그밖에 정기평가 결과 서비스 질 개선 등이 필요하다고 고시 제7조 평가위원회에서 정한 장기요양기관
 - ※ 「장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시」 제4조제2항 개정(2020.12.17.)
- 수시평가 실시기관에 대해서는 가산금을 지급하지 않음

Ⅶ. 기타 추진사항

1 장기요양기관 '자체평가' 운영

- (기간) 상시운영
- (목적) 장기요양기관 스스로 수준 확인 및 질 개선
- (경로) 노인장기요양보험 홈페이지 > 기관로그인 > 기관평가 > 자체평가

2 장기요양기관 '평가의견수렴방' 운영

- (기간) 2021. 3. 2. ~ 11. 30.(평가기간 상시 운영)
- (목적) 장기요양기관의 평가의견 개선 및 만족도 조사 등
- 노인장기요양기관 홈페이지 설문조사 직접 참여
 - 노인장기요양보험 홈페이지 > 기관로그인 > 기관평가 > 평가의견수렴방
 - ※ 평가 종료 후 7일 이내 참여, 제출한 의견은 평가제도 개선 활용
- 전화설문조사 참여
 - 목적 : 의견수렴 채널 다양화로 기관과의 소통 활성화
 - 대상 : 홈페이지를 통한 직접 참여기관을 제외한 평가대상기관
 - 방법 : 대상기관에 전화설문을 통한 만족도 조사 및 의견수렴

3 권리구체 등 절차 안내

- 평가결과에 대한 이견신청
 - 평가기준 적용에 이견이 있는 경우 평가받은 날부터 30일 이내 관할 지역본부에 관련 서류 첨부하여 문서 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

● 심사청구서 제출처

강원도 원주시 건강로 32 (반곡동, 국민건강보험공단) 24층 영양기획실 영양법규부
(우편번호:26464)

- 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

○ 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

※ 외부평가자는 평가목적 외에 수급자·종사자 정보 등 자료 요구 또는 보유 금지

- 청렴의무

- 평가자는 친절하게 평가를 수행하고 그 지위와 권한을 남용하거나 사례·금품·향응 등을 요구하거나 수수하지 않으며, 장기요양기관도 어떠한 대가를 제공하여서는 아니됨

● 민원 신고

노인장기요양보험 홈페이지 상단메뉴 > 민원상담실 > 장기요양 민원상담 > 일반민원상담

- 붙임 1. 장기요양기관 평가 법적 근거 1부.
2. 장기요양기관 평가관련 행정처분 기준 개정사항 1부.
3. 2021년 정기평가 추진일정 1부.
4. 상황보고(서식) 1부.
5. 현장확인 신청서(서식) 1부.
6. 장기요양기관 평가일정 안내문 1부(서식). 끝.

장기요양기관 평가 법적근거

📖 노인장기요양보험법

제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등) ① ~ ② 생략

③공단은 제54조제2항에 따른 장기요양기관의 장기요양급여평가 결과에 따라 장기요양 급여비용을 가산 또는 감액조정하여 지급할 수 있다.

④생략

⑧제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 재가 및 시설 급여비용의 심사기준, 장기요양 급여비용의 가감지급의 기준, 청구절차 및 지급방법 및 지급보류의 절차·방법 등에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다.<2016.5.29.,2019.1.15.,2020.3.31.> [제목개정 2016.5.29.]

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.<개정 2016.5.29.>

③제2항에 따른 장기요양급여 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공개 방법, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.<개정 2016.5.29.>

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.<개정 2010.3.17., 2013.8.13., 2015.12.29., 2018.12.11.,2020.3.31.>

1. ~ 6. 생략

7. 제60조 또는 제61조제1항 또는 제2항(같은항 제1호에 해당하는 자는 제외한다.)에 따라 보고 또는 자료제출 요구·명령에 따르지 아니하거나 거짓으로 보고 또는 자료제출을 한 자나 질문 또는 검사를 거부·방해 또는 기피하거나 거짓으로 답변한 자<개정 2010.3.17, 2013.8.13>

8. ~ 9. 생략

②제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 부과·징수한다. <신설 2013.8.13>

장기요양기관 평가 법적근거

노인장기요양보험법 시행규칙

제15조(수급자에 대한 안내) 장기요양기관은 운영규정의 개요, 종사자 근무체계, 제공하는 장기요양급여의 종류, 비급여대상, 항목별 비용 및 제38조제2항에 따른 평가결과, 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항을 수급자가 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 한다.<개정 2015.12.31> [본조신설 2008.6.11.]

제31조의2(장기요양급여비용의 가감지급기준) 법 제38조제3항에 따라 가산 또는 감액하여 지급하는 금액은 평가 대상 장기요양기관에 대하여 전년도에 공단이 법 제38조제2항에 따라 심사하여 지급하기로 결정한 공단부담금의 100분의 5의 범위에서 보건복지부장관이 정하여 고시한 기준에 따라 산정한 금액으로 한다. <개정 2010.3.19> [본조신설 2009.7.1]

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. <개정 2010.3.19.> [본조신설 2008.6.11]

장기요양기관 평가 관련 행정처분의 기준

📖 노인장기요양보험법

제37조(장기요양기관 지정의 취소) ① 특별자치시장·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. <개정 2013. 8. 13., 2015. 12. 29., 2018. 12. 11., 2020.3.31.>

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 제37조제1항제3호의7	경고	업무정지 1개월	업무정지 3개월	지정취소

※ 노인장기요양보험법 및 같은 법 시행규칙 일부 개정으로 피평가기관이 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 행정처분 대상임

【붙임 3】

< 2021년 정기평가 추진일정 >

세 부 항 목	월 별 추 진 계 획												추진내용							
	2021년						2022년													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	5	6	
평가위원회																				평가계획 심의·의결
평가계획 공고																				'21년도 정기평가계획 공고
평가설명회																				평가대상기관 설명회
평가교육																				평가자 전문교육 등
평가실시																				지역본부별 평가수행
평가결과 분석																				기관종류별·지역별 등 결과 분석
평가위원회																				평가결과 보고, 평가등급 및 가산 등 심의·의결
평가결과 공표																				홈페이지 등에 등급 공개
평가대회																				평가대회 개최
가산금 지급																				고시 기준에 따라 지급

※ 사정에 따라 일부 변경될 수 있음

【붙임 4】

상 황 보 고

작성자 : ○급 ○○○

확인자 : 2급 ○○○

보고일 : . . .

보고명

현황	○ 기관현황 - 기관명, 주소, 연락처 등
내용	○ 특이사항 : 6하 원칙에 따라 상세기록

※ 평가 거부기관 상황보고의 경우 출장복명, 평가조사표 등 관련 근거 첨부

【붙임 5】

현장확인 신청서			
성 명		생년월일	
주 소			
평가구분	0000년 정기평가		
현장확인 신청사유			
<p>위와 같은 사유로 ‘장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시’ 제4조에 따라 현장확인을 신청합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;"> 년 월 일 </p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> 신청인 (서명 또는 인) </p>			
<p>구비서류 : 사유를 증명하는 자료</p>			

장기요양기관 평가일정 안내문

1. 기관명 : (0-00000-00000)
2. 급여종류 :
3. 평가일정 : 20__년 상반기(하반기)

귀 기관은 「노인장기요양보험법」 제54조에 따라 20__년 상반기(하반기)에 평가를 실시할 예정임을 안내합니다.

다만, 평가불가기관 발생 등 평가현장 상황에 따라 상·하반기 평가일정이 변경될 수 있음

20 년 월 일

국민건강보험공단 이사장

※ 문의 : ○○지역본부 (전화 :)

* 「노인장기요양보험법」 제37조제1항제3호의7에 따라 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 업무정지 또는 지정취소 대상이며, 평가자료 제출을 거부하거나 거짓자료를 제출한 경우 같은 법 제69조에 따라 300만원 이하의 과태료 부과 대상임