



2024년도 사회서비스 품질평가 시행계획

2024. 4.

중앙사회서비스원
품 질 평 가 부

목 차

[2024년도 사회서비스 품질평가 시행 계획(요약)]	1
I. 사업개요	2
II. 2024년도 품질평가 세부 계획	4
1. 평가대상 및 기간	4
2. 추진체계 및 역할	5
3. 평가방법	6
4. 평가등급 및 결과 활용	8
5. 평가절차 및 일정	9
붙임 1. 2024년 사회서비스 품질평가 지표	10

< 2024년도 사회서비스 품질평가 시행 계획(요약) >

□ 목적

- 주기적인 품질평가를 통해 사회서비스 제공기관의 역량강화와 서비스 품질 및 이용자 만족도 제고

□ 평가개요

- (평가대상) 총 2,595개소*

* '22.12.31. 이전 지정되어 바우처 결제이력이 있고 현재 운영중인 중이며, 지자체로부터 (재)지정일자를 확인하여 추가 된 제공기관 포함

- (자체평가) 총 2,595개소*(100%)

* (발달재활) 2,431개소, (언어발달) 164개소

- (현장평가) 총 1,838개소*(70%)

* (발달재활) 1,808개소, (언어발달) 30개소

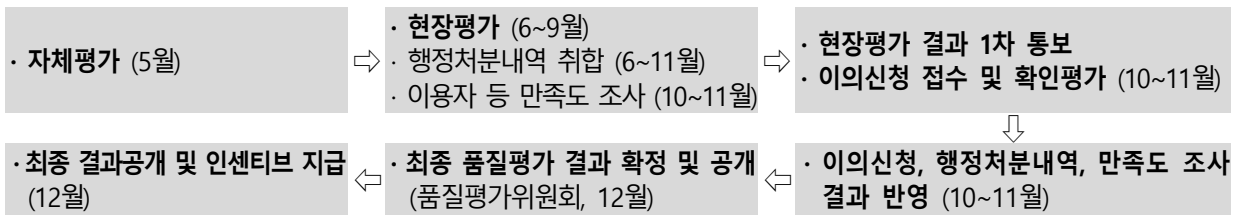
- (평가 기간) 2024. 3. ~ 2024. 12. (* 지표적용기간: '23.1.1.~'23.12.31.(1년간))

□ 평가지표

- 5개 영역(기관 운영, 제공인력 관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가단), 29개 지표

* 이용자 · 제공인력 만족도 조사: 외부 전문 조사기관 위탁 수행

□ 평가 절차 및 일정



※ 사업 추진 상황에 따라 일정 변경 가능

□ 결과 활용

- 기관별 종합 평가결과 및 세부 분석자료 통보
- 평가결과에 따라 인센티브 (포상금, 장관상, 현판 제공) 지급, 사후관리 (미흡 기관 품질컨설팅·교육 등) 제공

□ 비교

- 제공기관의 (재)지정일자 관련 지자체로부터 추가 확인된 기관과 휴·폐업 기관을 반영하여 품질평가 대상 변경(당초 2,483개소 → 변경 2,595개소)

□ 목적

- 주기적인 품질평가를 통해 사회서비스 제공기관의 역량강화와 서비스 품질 및 이용자 만족도 제고

□ 추진 근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조

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

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행령 제7조

제7조(업무의 위탁) ② 보건복지부장관은 법 제29조제3항 및 제30조제2항에 따라 다음 각 호의 업무를 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제31조제1항에 따른 중앙사회서비스원에 위탁한다.

1. 법 제29조제1항제2호에 따른 제공자의 사회서비스 품질에 관한 사항의 정보 공개 업무
2. 법 제30조제1항에 따른 사회서비스 품질관리 업무

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행규칙 제19조

제19조(사회서비스 품질관리) ② 중앙사회서비스원은 법 제30조제1항에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 품질을 3년마다 1회 이상 평가해야 한다

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조

제32조(중앙 사회서비스원의 업무) 중앙 사회서비스원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 사회서비스 품질향상을 위한 지원·관리 및 평가 등에 관한 사무

□ 추진 경과

- 사회서비스 품질평가 시범사업(2010~2011년)
 - ('10년) 산모신생아 143개소, ('11년) 가사간병·노인돌봄 319개소
- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제정(2011.8.4.) 및 시행(2012.2.5.)
- 사회서비스 품질평가 관련 중앙사회서비스원 업무 이관(2022.3.25.)
 - 4기('22~'24년) 품질평가부터 시행

<사회서비스 품질평가 현황>

구분		평가사업	평가사업 수		
			계	자체 평가	현장평가(%)
1기	2013	노인돌봄, 가사간병, 산모신생아	1,850개	1,850개	702개(37.9%)
	2014	지역사회서비스투자사업	1,634개	1,634개	740개(45.3%)
	2015	지역사회서비스투자사업	1,366개	1,366개	513개(37.6%)
2기	2016	노인돌봄, 가사간병, 산모신생아	1,897개	1,897개	705개(37.2%)
	2017	지역사회서비스투자사업	2,096개	2,096개	734개(35.0%)
	2018	지역사회서비스투자사업	2,471개	2,471개	660개(26.7%)
3기	2019	노인돌봄, 가사간병, 산모신생아	2,030개	2,030개	836개(41.2%)
	2020	지역사회서비스투자사업	2,734개	2,734개	1,089개(39.8%)
	2021	지역사회서비스투자사업	2,951개	2,951개	1,347개(45.6%)
4기	2022	가사간병, 산모신생아	1,005개소	1,005개소	1,005개소(100.0%)
	2023	지역사회서비스투자사업	4,138개소	4,138개소	1,999개소(48.3%)

* 2012년 지역사회투자사업(3종, 357개소) 평가

1. 평가대상 및 기간

□ 평가대상

- (사업명) 발달재활서비스, 언어발달지원사업
- (기관수) 총 2,595개소*('24.5.2. 기준)
 - 발달재활서비스 2,431개소, 언어발달지원사업 164개소
- * '22 12 31. 이전 지정 기관 중 바우처 결제 이력 1회 이상 기관(기관폐업·휴업 등에 따라 변동 가능)
- (자체평가) 총 2,595개소(100%) 대상 실시
- (현장평가) 총 1,838개소(매출액 상위 70%*)
 - 발달재활서비스 1,808개소, 언어발달지원사업 30개소
- * 2024년 1차 품질평가위원회 의결('24.1.16.)

□ 지표적용 기간

- 2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.(1년간)*
- * 일부 평가지표(제공인력 근속 비율, 이용자 유지율)는 별도의 지표적용 기간 적용

□ 주요 평가일정: 2024년 3월 ~ 2024년 12월 ※ 향후 일정 변동 가능

- (평가 시행 안내) 2024년 3월 1주
- (희망 현장평가 접수·확정) 2024년 3월 2주 ~ 3월 4주 ... 선정기관 없음
- (지자체의 평가대상 추가 확인) 2024년 4월
- (평가대상 확정 및 평가 시행 안내) 2024년 4월
- (자체평가) 2024년 5월

- (현장평가) 2024년 6월 ~ 2024년 9월
- (행정처분내역 점검) 2024년 6월 ~ 2024년 11월
- (이의신청접수·심의) 2024년 10월 ~ 2024년 11월
- (이용자·제공인력 만족도조사) 2024년 10월 ~ 2024년 11월
- (최종결과 확정·통보) 2024년 12월말

2. 추진체계 및 역할

□ 추진체계



□ 추진역할

구분		구성 및 기능
보건복지부		○ 품질평가 정책 수립
품질관리 자문위원회		○ 사회서비스 품질관리 제도개선, 기반 구축·운영 등
중앙사회서비스원	품질평가부	○ 품질평가 사업의 전반적인 운영 및 관리에 관한 실무사항 - 평가지표 개발 및 의견 수렴, 평가 운영 전반(자체 및 현장평가), 평가 사전·사후관리 등
	품질평가위원회	○ 구성: 학계 전문가, 관계기관 등 12인 내외 ○ 역할: 평가계획 수립·변경, 평가등급 결정 및 조정 관련 심의·의결
	품질평가자문단	○ 구성: 사회서비스 관련 분야 전문가 10인 내외 ○ 역할: 품질평가사업 주요 현안 및 과제에 대한 자문 등
	현장평가단	○ 구성: 외부 2인(학계+현장) ○ 역할: 현장평가(일정 조율, 평가, 결과 입력 등) 및 자문 등

3. 평가방법

□ 평가지표

○ 5개 영역(기관운영, 제공인력관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가단), 29개 지표* 구성

- 기관운영(4개/13점), 제공인력관리(5개/13점), 서비스 제공 및 평가(15개/40점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점)

* 사업별 특화지표에 따라 지표수 및 총점 차이 발생 (발달재활(29개, 100점), 언어발달(28개, 99점))

□ 평가방법

○ 자체평가 및 현장평가 실시

① 자체평가(5월) ※ 필요시 일정 조정 가능

- 기관정보 현행화 필수* (대표자 성명, 핸드폰 번호, 이메일, 기관 주소, 계좌정보 등)

* (기관정보 현행화 미실시) 평가진행 및 이의신청 등에 대한 안내 미수신 불이익 발생 시 기관 책임

- 자체평가 실시 매뉴얼 제공 ... 중앙사회서비스원 및 전자바우처시스템 공지사항

- 평가대상기관에서 평가지표별 기준에 따라 전자바우처시스템에 자체 평가(점검) 결과 등록·제출

② 현장평가(6~9월)

- 현장평가단(학계 및 현장 2인 1팀)이 기관 방문하여 평가지표별 기준에 따라 자료 확인 및 평가 실시*

* 현장평가 기한 내 미실시 기관은 F등급 처리 및 평가결과 대국민 공개

- 현장평가 대상 기관은 평가 당일 평가지표별 증빙자료 사전 비치

- (평가 완료 후) 기관장(관리자 등) 및 현장평가위원 평가수행확인서 작성

- 현장평가 대상기관 중 일부 중서원 내부인력 방문 모니터링 실시 예정

○ 행정처분 내역 취합·반영(6~11월)

- (적용기간) 2024년 평가적용기간(2023년, 1년간)
- (방법) 관할 지자체 행정처분 제출 및 시스템 반영 협조 공문 발송
- (절차) 평가대상기관 행정처분 내역 공문 제출 및 시스템 등록(관할 지자체) → 공문과 시스템 반영 내역 검토(중앙사회서비스원) → 제공 기관별 행정처분 내역 확인 → 최종 확정·통보 → 결과 반영
- (적용기준) 1차 등급 산정 후 내역 반영(등급 하향) 후 최종 평가등급 산정

구분	과징금 이상*	과태료	환수	경고	주의 등 행정지도
반영기준	최저등급	3등급 하향	2등급 하향	1등급 하향	미반영

* 과징금 이상: 등록취소, 영업정지, 과징금

○ 현장평가(정량) 결과 통보 및 이의신청 접수·결과 반영(10월)

- (방법) 중앙사회서비스원 및 전자바우처시스템 공지사항을 통해 안내
- (절차) 현장평가(정량지표) 결과공개 및 이의신청 안내 → 이의신청 접수 → 내부 검토 → 현장평가단 검토 → 확인 평가 실시(필요 시) → 이의신청심의위원회 개최 → 결과반영 및 통보

이의신청

- (대상) 정량평가 결과 (자동산출지표 및 정성평가 결과, 평가위원 관련 사항은 이의신청 불가)
- (방법) 신청 기한 내 전자바우처시스템으로 접수 완료 건만 인정

○ 이용자·제공인력 등 만족도 조사 및 결과반영(10~11월)

- (조사대상) 현장평가 대상 제공기관
- (조사방법) 조사 전문기관 위탁하여 유선 조사 실시
- (조사주체) 보건복지부 주관(전문 조사용역업체 수행)

구분	일정	대상*	내용	활용
이용자 만족도	'24년 10월~11월	서비스 이용자 또는 보호자(15명 이내)	제공인력 및 서비스 관련 사항(10문항 이내)	지표 D2. 결과반영
제공인력 만족도		제공인력(2명 이내)	업무 만족도 관련 사항 (10문항 이내)	지표 D3. 결과반영
인권보호 (발달재활서비스)		서비스 이용자 또는 보호자(15명 이내)	환경 및 서비스 제공 관련사항 (2문항 이내)	지표 C5.4. 결과반영

* 이용자 만족도 조사 시 대상 기준 이용자 규모에 따라 조정 가능

4. 평가등급 및 결과 활용

□ 평가단위 및 등급

- (평가단위 및 등급) 사업군별 전국 단위 평가 / 5등급 절대평가

A	B	C	D	F
90점 이상	90점 미만 ~ 80점 이상	80점 미만 ~ 70점 이상	70점 미만 ~ 60점 이상	60점 미만

※ 원점수로 1차 등급 산정 후 행정처분 내역을 반영(등급 하향)하여 최종등급 확정

□ 평가결과 확정 및 제공

- 현장평가 점수에 이의신청 결과 및 만족도 조사 점수 반영하여 평가점수 및 등급 산정(100점 환산)
- 행정처분내역에 따른 평가결과 및 등급 반영
- 품질평가위원회 심의·의결을 통해 최종 평가결과 확정
 - * 평가기간 중 행정처분사항은 위원회 의결을 통하여 결과에 반영(등급 조정)
- 기관별 품질평가 종합결과 및 세부 분석자료 제공
- 중앙사회서비스원 홈페이지, 전자바우처 포털 등 평가 결과 대국민 공개

□ 인센티브 지급

- (선정기준) 평가결과 A등급 중 상위 10% 제공기관
- (포상내역*) 포상금**, 현판, 보건복지부장관상
- (제외조건) 행정처분 이력 있는 기관, 만족도 조사 미 참여 기관
 - * 향후 포상내역 등 세부기준은 품질평가위원회에서 결정 및 변동 가능
 - ** 포상금 지급 계좌(기관명의 통장)는 전자바우처시스템 계좌번호 활용

□ 평가 사후관리

- 미흡 등급(D, F) 제공기관 품질관리 컨설팅, 교육 등 실시

5. 평가절차 및 일정

절 차	일 정	주 요 내 용	수행
지표 설명회	'23년 3월~계속	• '24년 사회서비스 품질평가 지표 설명회(온라인)	중앙사회서비스원
↓			
시행계획 확정 안내	'24년 2~4월	• 품질평가 시행계획 및 대상기관 확정 안내 (품질평가 대상기관 추가 안내('24.4.30.))	"
↓			
현장평가단 구성 및 교육	'24년 4~5월	• 현장평가위원 구성 및 교육	"
↓			
자체평가	'24년 5월	• 자체평가(자체평가표 시스템 입력·제출)	"
↓			
현장평가	'24년 6~9월	• 현장평가위원 방문 평가 • 현장평가표 시스템 입력·제출	"
↓			
평가위원 모니터링	'24년 6~9월	• 현장평가 대상기관 방문 모니터링	"
↓			
행정처분 반영	'24년 6~11월	• 시군구 행정처분 사항 평가 결과에 반영	"
↓			
이의신청	'24년 10월	• 현장평가 결과 통보 및 이의신청 접수	"
↓			
확인평가 및 이의신청심의위원회	'24년 10~11월	• 확인평가 및 이의신청심의위원회 개최 • 이의신청 결과 반영	"
↓			
만족도 조사	'24년 10~11월	• 이용자·제공인력 만족도 조사 및 반영 (외부 조사 전문기관 위탁)	보건복지부
↓			
평가결과 확정	'24년 12월	• 평가결과 확정(품질평가위원회) · 통보	중앙사회서비스원
↓			
인센티브 지급	'24년 12월	• 인센티브(포상금 등) 지급	"
↓			
평가결과 공개	'24년 12월	• 평가결과 공개 (전자바우처 포털)	"

* 사업 추진 상황에 따라 일정 변경 가능

붙임 1

2024년도 사회서비스 품질평가 지표

□ 지표적용기간: 2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31. [1년간]

* 일부 평가지표(제공인력 근속비율, 서비스 제공환경, 이용자유지율)는 별도의 지표적용기간 적용

□ 발달재활서비스, 언어발달지원사업

○ 평가항목 구성 및 배점

- 기관운영(4개/13점), 제공인력관리(5개/13점), 서비스 제공 및 평가(15개/40점), 서비스 성과(3개/30점), 현장평가단(2개/4점), 5개 영역 29개 지표*로 구성

* 서비스 특화지표에 따라 사업별 지표 수 및 총점 차이 발생 : 발달재활(29개, 100점), 언어발달(28개, 99점)

평가지표		배점	평가방법	비고
A. 기관운영(4개)		13점		
A1. 운영체계(4개)		13점		
	A1.1. 운영규정 및 지침	5점	정량+정성	
	A1.2. 회계 관리	2점	정량	
	A1.3. 시설 및 이용자 안전관리	3점	정량	
	A1.4. 개인정보보호	3점	정량	
B. 제공인력관리(5개)		13점		
B1. 제공인력 관리 및 교육(3개)		9점		
	B1.1. 노무관리	3점	정량	
	B1.2. 제공인력 근속비율	3점	정량(자동)	
	B1.3. 제공인력 교육	3점	정량	
B2. 직원복지(2개)		4점		
	B2.1. 복리후생	2점	정량	
	B2.2. 고충처리	2점	정량	
C. 서비스 제공 및 평가(15개)		40점		
C1. 서비스 운영체계(2개)		6점		
	C1.1. 사업계획 및 평가	5점	정량+정성	
	C1.2. 서비스 정보게시	1점	정량	

평가지표		배점	평가방법	비고
C2. 서비스 계획 및 제공(4개)		12점		
	C2.1. 초기상담 및 서비스 제공계획 수립	3점	정량	
	C2.2. 서비스 제공계약	3점	정량	
	C2.3. 계획적인 서비스 제공	3점	정량	
	C2.4. 서비스 제공기록 관리	3점	정량	
C3. 서비스 관리(3개)		11점		
	C3.1. 이용자 불만처리	2점	정량	
	C3.2. 서비스 정기회의	4점	정량+정성	
	C3.3. 서비스 모니터링	5점	정량+정성	
C4. 서비스 종료(2개)		4점		
	C4.1. 서비스 종료 안내	1점	정량	
	C4.2. 지역사회 연계	3점	정량	
C5. 서비스 특화지표(4개)		7점		
	C5.1. 서비스 연계관리(공통)	2점	정성	
	C5.2. 서비스 제공환경(공통)	2점	정량	
	C5.3. 서비스 정기보고(공통)	2점	정량	
	C5.4. 인권 보호(발달재활)*	1점	정성(별도조사)	
D. 서비스 성과(3개)		30점		
	D1. 이용자 유지율(1개)	3점		
	D1.1. 이용자 유지율	3점	정량(자동산출)	
	D2. 이용자 만족도(1개)	25점		
	D2.1. 이용자 만족도*	25점	정성(별도조사)	
	D3. 제공인력 만족도(1개)	2점		
	D3.1. 제공인력 만족도*	2점	정성(별도조사)	
E. 현장평가단(2개)		4점		
	E1. 평가전반(2개)	4점		
	E1.1. 기관장 서비스 품질향상 노력	2점	정성	
	E1.2. 평가자료 수준	2점	정성	

* 평가대상 제공기관의 이용자·제공인력 대상으로 외부 리서치 기관에 위탁조사(전화조사)