



National Health Insurance Service

# 장기요양급여비용 청구 · 심사 장기요양기관 평가



# Contents

## 01. 장기요양급여비용 청구 · 심사 · 지급

- 급여비용 청구
- 급여비용 심사
- 급여비용 지급
- 급여비용 사후관리

## 02. 장기요양기관 평가

- 평가 개요
- 장기요양기관 정기평가
- 평가 사후관리
- 그 간의 성과





01

# 장기요양급여비용 청구·심사·지급



# 1. 급여비용 청구



## ■ 급여비용 청구 · 심사 · 지급 및 사후관리 흐름도



# 1. 급여비용 청구



## ■ 사전확인

- 수급자 자격사항 확인
  - 건강보험 자격, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 본인부담 감경 여부
- 급여제공 내역 확인
  - 급여의 종류 및 내용, 급여 제공일자 및 제공 시간 등
  - 재가급여제공 전송내역(재가급여전자관리시스템)을 확인하여 연계 등록

## ■ 급여비용 청구

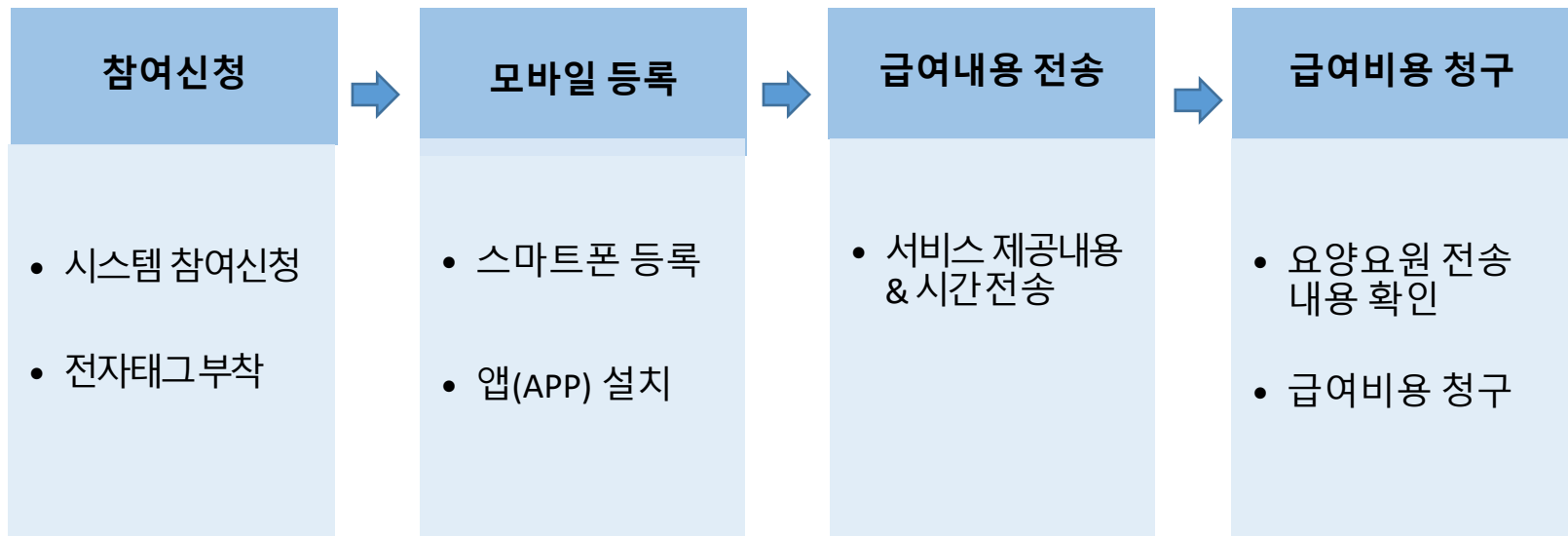
- (청구오류 전산점검) 청구시스템에서 급여제공 내역 등록 시 전산점검
- 본인부담금 및 비용 청구액 자동계산
  - ➔ 청구시스템으로 청구명세서 생성 ➔ 청구서 전송

# 1. 급여비용 청구



## ■ 재가급여전자관리시스템 (RFID, Radio Frequency Identification)

- 수급자 거주지에 전자태그를 부착하고 무선주파수 인식기술(RFID)을 이용하여 장기요양요원이 서비스 제공내용, 시작·종료시간을 공단으로 전송한 후 청구로 자동연계하는 시스템
- 절차



## 2. 급여비용 심사



### ■ 심사 기준

- 수급자별 장기요양급여 **종류, 내용** 등
- 장기요양급여비용 관련 법령, 고시에서 제시하는 급여제공 기준 등
- **총급여비용, 청구액, 본인부담금내역 등 산정 내용** 심사

### ■ 심사 종류

- **(전산심사)** 급여비용 청구서를 정형화된 프로그램으로 304개 항목 전산 심사
- **(정밀심사)** 전산심사 결과 서류 확인 등이 필요한 경우 전문심사자가 추가 심사
- **(현지확인심사)** 장기요양기관이 제출한 청구내용의 사실여부 확인이 필요한 경우 기관을 방문하여 심사



### 3. 급여비용 지급

#### ■ 급여비용 심사결과 및 지급 통보

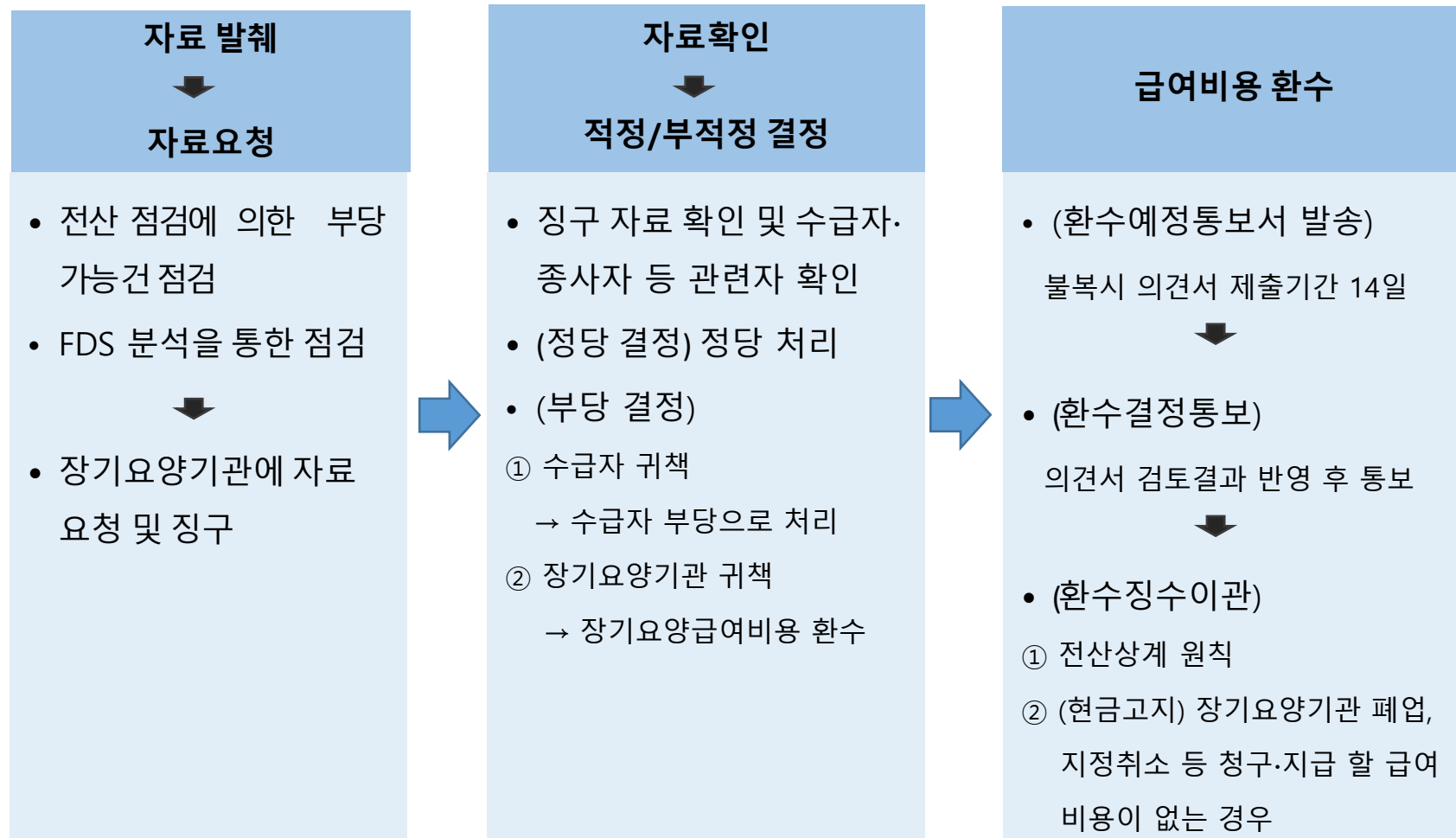
- (공단) 청구서 심사결과 및 급여비용 지급 통보
- (장기요양기관) 심사·지급 결과는 청구시스템에서 조회 가능
- (급여비용 지급)
  - 청구를 받은 날부터 30일 이내에 심사하여 지급
  - 급여비용 중 본인부담금을 공제한 공단부담금을 장기요양기관의 계좌로 송금



## 4. 급여 사후 관리

### ■ 기관 환수 흐름도

- 급여 지급 후 불법·부당 청구한 금액을 환수하는 등의 일련의 업무



## 4. 급여 사후 관리



### ■ 데이터 기반 분석자료를 통한 사전·사후 관리 지원 강화

#### ● 부당청구탐지시스템(FDS, Fraud Detection System) 운영

- 장기요양급여, 자격정보, 출입국정보 등 공단보유 데이터를 활용한 장기요양기관 청구경향 분석으로 적정청구를 관리하는 시스템으로 '15년 구축하여 운영 중
- 공단 보유 데이터를 활용한 데이터마트\*를 구축하여 청구·심사, 현지조사 등에 부당개연성 있는 정보를 제공

\* 부당청구 감지 등 업무에 필요한 형태로 가공한 정보를 저장한 공간(기관현황, 부당요인 등)

#### ● 부당모형 운영현황

- (' 25. 8월기준 136개 모형\*) 사전모형 40개, 사후모형 70개, 지표모형 10개,  
통계모형 8개, 예측모형(AI 활용 모형, ' 24년 확대운영) 8개
- \* 종사자 해외출입국 모형, 종사자·수급자 의료기관 입원 모형, 서비스 시간 중복 모형
- (' 24년 기준 성과) 2,132개소 분석 지원으로 현지조사 실시, 150억원 적발지원 및 환수



02

## 장기요양기관 평가





## 목적

장기요양서비스 수준 향상 및  
이용자의 기관 선택권 확대



장기요양기관 평가는 공단이 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여가 제공 기준, 절차, 방법 등에 따라 적정하게 급여가 제공되었는지를 평가하여 그 결과를 공개함으로써

# 1. 평가 개요



# 1. 평가 개요



## 장기요양기관 평가대상

- 시설급여: 노인요양시설, 노인요양공동생활가정
- 재가급여: 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호, 복지용구



시설급여



재가급여

# 1. 평가 개요



## ■ 장기요양기관 평가 종류

### ● 정기평가: 장기요양기관 대상으로 정기적으로 실시하는 평가

※ 3년에 걸쳐 **전체** 장기요양기관을 평가

- **(1년차)** 시설급여 장기요양기관
- **(2년차)** 재가급여 장기요양기관(기관번호 짝수)
- **(3년차)** 재가급여 장기요양기관(기관번호 홀수)



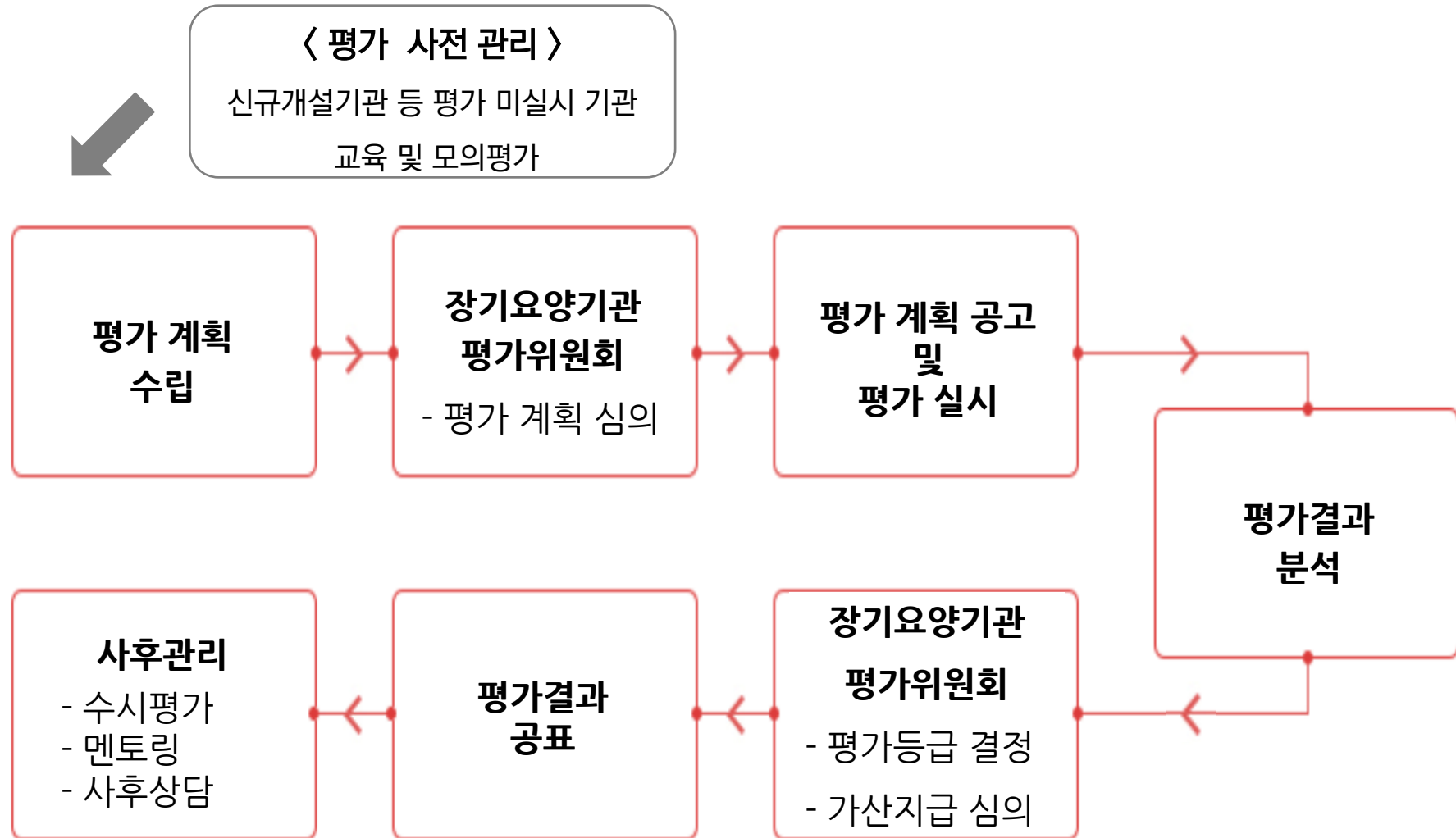
### ● (수시평가): 정기평가 **E등급** 장기요양기관

& 휴업 등으로 정기평가를 받지 않은 장기요양기관을 대상으로 하는 평가

# 1. 평가 개요



## 장기요양기관 평가 흐름도



# 1. 평가 개요



## 연혁

2009

- 평가제도 도입
  - 신청에 의한 일부 평가
  - 평가결과 상위 10% 공개
- 평가 실시
  - 2009년 시설(1,195개소)
  - 2010년 재가(5,794개소)

2011

- 전체 기관 의무 평가 도입
  - 2년 주기, 상대평가
  - 평가결과 전체 기관 공개
  - 하위 기관 사후관리 도입

2015

- **절대평가** 방식으로 전환(5등급)
- 정기평가 주기 변경(2→3년)
- **하위 기관 수시(재)평가** 도입

2018

- **국민참여** 개방형 평가  
(외부평가자 참여제 도입)
- 이용자·종사자 관찰·면담 등 평가 도입

2019

- 수시(재)평가 대상 확대
  - 정기평가 미실시 기관
- 법적근거 마련
  - 평가 거부기관 지정 취소
  - 평가결과 지정·갱신 반영

2021

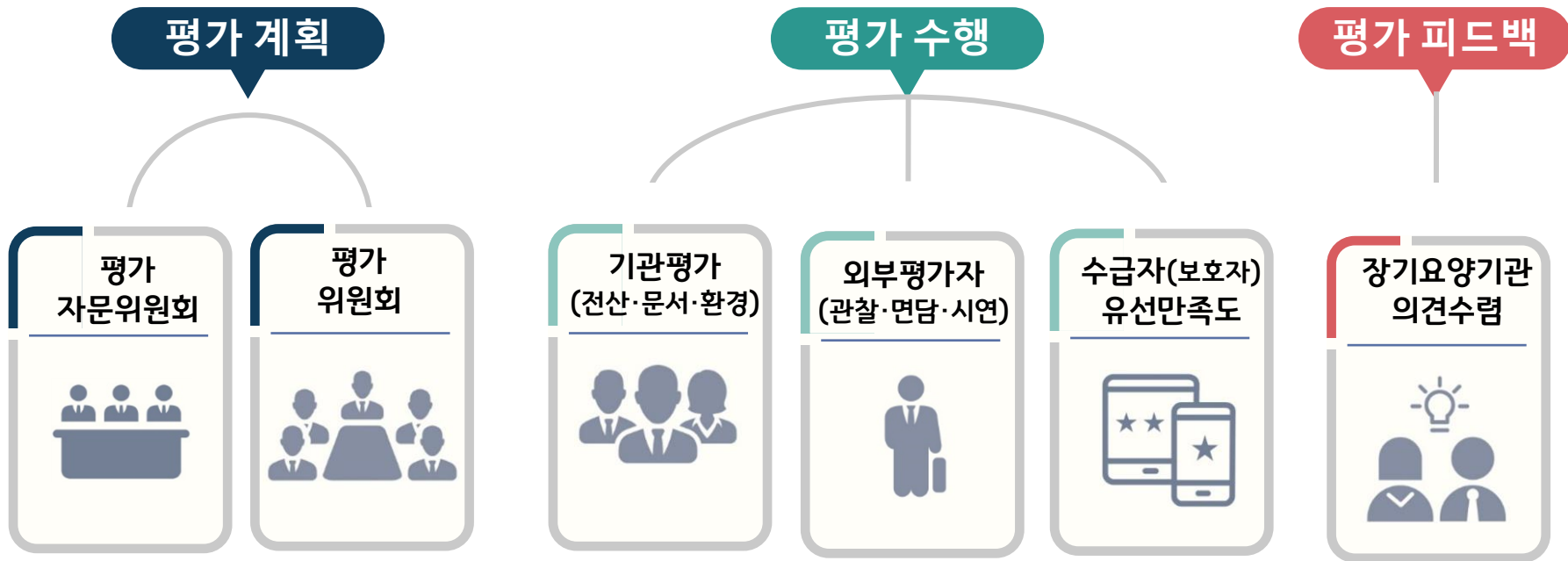
- 거짓으로 평가받은 기관 불시 평가 도입
- 부당 청구로 행정처분 받은 기관
  - ➔ 평가등급 조정 강화  
(업무정지 일수에 따라 1개 등급에서 최하위 (E) 등급까지 조정)

## 2. 장기요양기관 정기평가



### 정기평가 단계별 프로세스

신뢰성과 공정성이 확보되는 객관적 · 전문적 평가 실시



## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 평가 계획

# 평가위원회, 평가자문위원회

- ▶ 평가수행 주체인 공단은 평가의 공정성 확보를 위하여 평가위원회 및 평가자문위원회를 설치·운영하고 있음

#### 평가위원회

- 평가계획 수립
- 평가결과 공개범위 및 방법
- 평가관련 중요사항 심의

#### 평가자문위원회

- 평가지표 자문
- 평가일정 추천
- 기관평가 현장참관

## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 평가 수행

# 기관평가, 외부평가자, 유선만족도

- ▶ 평가자가 장기요양기관을 방문하여 평가기준에 맞게  
장기요양급여 서비스를 제공하였는지 확인 및 평가 실시

#### 기관평가

- 기관운영, 환경 및 안전, 수급자 권리, 급여과정, 급여제공결과 등 평가

#### 외부평가자

- 학계, 현장경력자 등 구성
- 수급자·종사자 대상 관찰·면담·시연

#### 유선만족도

- 수급자(보호자) 대상 장기요양기관 이용 관련 유선만족도 조사

## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 평가방법

- **(기록)** 장기요양기관의 급여제공내역 등 서류 확인  
... 운영규정, 급여제공지침, 운영위원회 회의자료 등
- **(전산)** 장기요양 정보시스템 및 공단 홈페이지 게시 내용 ... 기관 인력 현황, RFID 청구율 등
- **(현장)** 기관 내·외부 시설·환경 등 확인 ... 시설 기준, 환경 및 안전 등
- **(관찰)** 수급자 및 기관 종사자 대상 서비스 제공 과정 등 관찰 확인  
... 종사자(손씻기 등), 수급자(기능회복 훈련 등)
- **(면담)** 수급자 및 기관 종사자 대상 서비스 제공과정 등 면담 확인  
... 종사자(직원복지 등), 수급자(존엄성 등)
- **(시연)** 기관 종사자 대상 서비스 제공 과정 등 시연 확인 ... 소화기 작동방법 등
- **(유선)** 수급자(보호자)에게 이용 중인 장기요양기관 서비스에 대한 만족도 조사 실시

## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 평가 수행

# 평가피드백(Feed back)

- ▶ 평가받은 장기요양기관의 평가지표, 평가자(공정성·전문성), 제도 만족도 등에 대한 자유로운 의견수렴으로 제도 수용성 확보

### 평가의견수렴방

- 평가받은 장기요양기관  
의견수렴으로 제도개선  
& 발전방안 모색 등

장기요양통합운영시스템  
장기요양정보시스템

국민건강보험공단 서울요양원 재가복지센터 [21168000177] 원격지원요청 | 도움말 | 환경설정 | 로그아웃 | 사이트맵

기관관리 | 기관평가 | 급여제공통합관리(시범) | 급여제공서식 | 서비스모니터링 | 제증명 | 기타

평가의견수렴방 nprb106m01

급여종류: 여가문요양 | 평가관리번호: 012024040001 | 조회

설문내용: \* 평가에 대한 귀 기관의 의견을 제시해 주십시오. \* 평가 종료 후 참여 가능합니다.

1-1 귀 기관은 평가준비로 인하여 어떤 부분에 어려움이 있습니까?  
☐ 인력 ☐ 서비스 ☐ 비용 ☐ 기타

1-2 현재의 평가지표에 대해서 만족하십니까?  
☐ 매우 그렇다 ☐ 그렇다 ☐ 보통이다 ☐ 그렇지 않다 ☐ 매우 그렇지 않다

1-3 평가를 받음으로써, 차후 기관운영이나 서비스 질 향상에 도움이 된다고 생각하십니까?  
☐ 매우 그렇다 ☐ 그렇다 ☐ 보통이다 ☐ 그렇지 않다 ☐ 매우 그렇지 않다

1-4 평가자는 고객님의 기관에 대해 금품 및 향음 또는 차량제공 등을 요구한 적이 있습니까?  
☐ 요구한 적 없음 ☐ 요구한 적 있음

1-5 평가자는 평가 결과에 대한 심사청구 및 재심사청구 등 권리구제 및 처분절차에 대하여 충분히 설명했습니까?  
☐ 매우 그렇다 ☐ 그렇다 ☐ 보통이다 ☐ 그렇지 않다 ☐ 매우 그렇지 않다

1-6 전반적인 장기요양기관 평가제도에 대해 만족하십니까?  
☐ 매우 그렇다 ☐ 그렇다 ☐ 보통이다 ☐ 그렇지 않다 ☐ 매우 그렇지 않다

1-7 평가조사 결과를 전산으로(전자평가조사표) 제공하는 것에 대해 만족하십니까?  
☐ 매우 그렇다 ☐ 그렇다 ☐ 보통이다 ☐ 그렇지 않다 ☐ 매우 그렇지 않다

※ 공단이 제공하는 전산프로그램으로 기관 의견수렴

### 3. 장기요양기관 정기평가



#### ■ 장기요양기관 평가지표 분류

| 평가영역(5개 영역) | 평가영역 내용                    |
|-------------|----------------------------|
| ① 기관운영      | · 기관 관리, 인적자원 관리           |
| ② 환경 및 안전   | · 정보 관리, 위생 및 감염 관리, 안전 관리 |
| ③ 수급자 권리보장  | · 수급자 권리, 기관 책임            |
| ④ 급여제공과정    | · 급여개시, 급여계획, 급여제공         |
| ⑤ 급여제공결과    | · 수급자 상태, 만족도 평가           |

## 2. 장기요양기관 정기평가

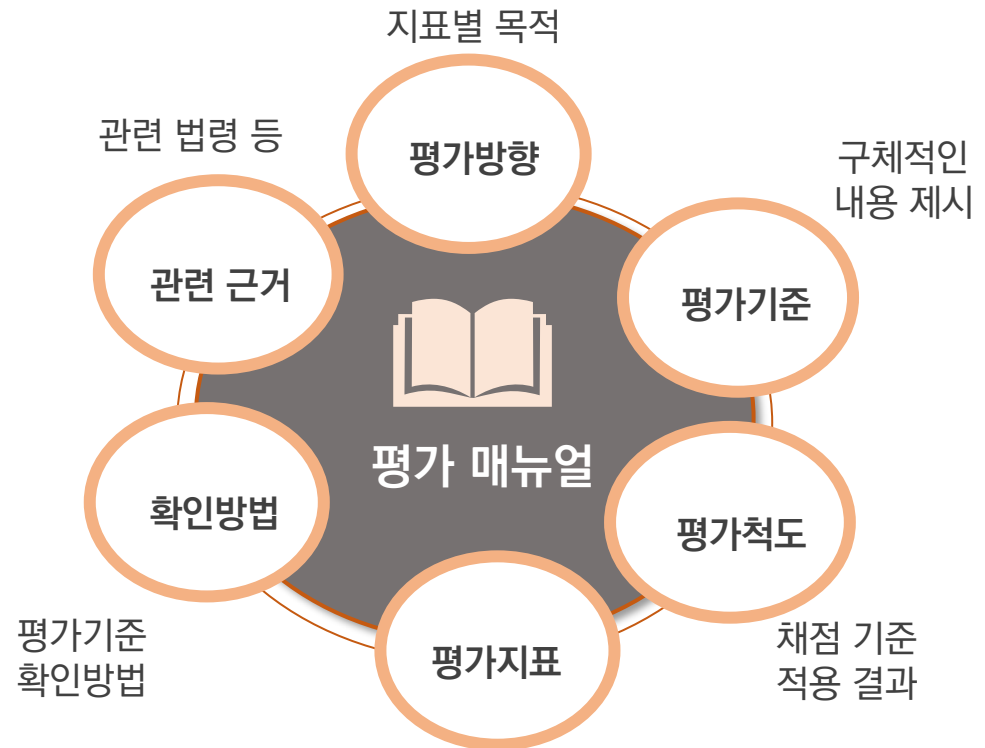


### ■ 평가 매뉴얼

- 평가지표별 평가 방향, 평가 기준, 평가 방법, 평가 척도, 평가 점수 등 구성
- 장기요양기관이 반드시 준수해야 하는 관련 법령이나 규정 사항 등  
➔ 장기요양기관의 급여수준 향상을 위한 바람직한 방향 제시

### ■ 평가 점수

- 평가지표 대분류 영역별 점수  
총 **100점 만점**



## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 평가 매뉴얼 예시

#### ▶ 시설급여

**평가지표 38** 욕창발생 수급자에 대한 적절한 조치 및 관리를 위해 노력  
**욕창관리** 합니다. **점수** 3

욕창이 있는 수급자의 욕창변화를 주기적으로 관찰하고 관리하는지 평가합니다.

| 평가기준                                                     |      | 평가방법              |
|----------------------------------------------------------|------|-------------------|
| ① 욕창이 있는 수급자에게 욕창방지 보조도구를 제공하고, 욕창변화를 주 1회 이상 관리하고 기록한다. |      | 기록, 현장            |
| • 욕창관리기록 : 수급자명, 일자, 부위, 크기, 조치내용                        |      |                   |
| ② 욕창이 있는 수급자는 최소 2시간(수면시간 포함)마다 체위변경을 실시한다.              |      | 기록                |
| 척도                                                       | 점수   | 채점기준              |
| 우수                                                       | 3    | 평가기준을 모두 충족함      |
| 양호                                                       | 2.25 | 평가기준 중 1개 항목을 충족함 |
| 미흡                                                       | 0    | '양호'의 기준을 충족하지 못함 |
| 해당 없음                                                    | 제외   | 욕창이 있는 수급자가 없음    |

■ 지표적용기간 : 2019.1월 ~ 2021년 평가일

#### ■ 확인방법

##### 기준 ①

- 욕창방지 보조도구 제공 및 욕창관리 여부 확인한다.

##### 기준 ②

- 수면시간을 포함하여 최소 2시간마다 체위변경을 실시하는지 관련 자료를 확인한다.
- 체위변경 시간이 기록되어 있어야 하고, 횟수만 기록한 경우 인정하지 않음
- ※ (예시) 1일 12회라고 기록된 경우 인정하지 않음

#### ▶ 재가급여

**방문요양 23** 수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.  
**급여제공 적절성** (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공) **점수** 3

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 변경된 경우 그 사유를 기록하는 등 체계적인 급여제공이 이루어지고 있는지 평가합니다.

#### ■ 평가기준

| 평가기준  |                                                               | 평가방법                        |
|-------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ① 기 관 | 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록함<br>• 필수사항: 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명 | 기록, 전산                      |
| ② 기 관 | 급여제공계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여제공 계획에 따라 급여를 제공함            |                             |
| 척도    | 점수                                                            | 채점기준                        |
| 우수    | 3                                                             | 수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함      |
| 양호    | 2.25                                                          | 수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함 |
| 보통    | 1.5                                                           | 수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함 |
| 미흡    | 0                                                             | '보통'의 기준을 충족하지 못함           |

■ 지표적용기간: 2021.1월 ~ 평가일

#### ■ 확인방법

##### 기준①,②

- 장기요양급여제공기록지(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제12호 서식)에 충실하게 작성하였는지 확인함

##### 기준②

- 급여제공계획 변경사유: 기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등
- 급여제공계획 변경내용: 급여내용, 시간, 횟수 등

#### ■ 관련근거

- 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)

## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 평가등급 분류체계

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

| 등급(Grade) | 평가점수(Average score) | 낙제(Failing score) |
|-----------|---------------------|-------------------|
| A등급(최우수)  | 90점 이상              | 각 영역별 70점 이상 미충족  |
| B등급(우수)   | 80점 이상              | 각 영역별 60점 이상 미충족  |
| C등급(양호)   | 70점 이상              | 각 영역별 50점 이상 미충족  |
| D등급(보통)   | 60점 이상              | 각 영역별 40점 이상 미충족  |
| E등급(미흡)   | D등급 기준을 충족하지 못하는 기관 |                   |

### ■ 평가등급 결정

- 노인장기요양보험법 위반으로 행정처분 받거나 행정처분이 의뢰된 기관→1개 등급 하향 조정
  - ※ 노인 학대로 행정처분 받은 기관 : 최하위 (E) 등급으로 조정
- 부당 청구로 행정처분 받은 기관→업무정지 일수에 따라 1개 등급에서 최하위 등급까지 조정
  - \* 업무정지일수 30일 이하 : 1개 등급, 31일 이상~60일 이하 : 2개 등급,  
61일 이상 : 최하위 등급으로 조정

## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 평가결과 공표(노인장기요양보험 홈페이지)

#### ● 공표 내용

- 평가 등급(A~E)
- 평가 미 실시 기관 및 거부 기관 명단과 사유

※ 평가를 받은 후 휴업 또는 폐업한 기관은 등급 및 사유 별도 공개

### ■ 결과 활용

#### ● 지자체(시·군·구) 통보 ... 기관 지정·취소 등 관리·감독 권한 있음

- 관할 장기요양기관 명단 및 기관의 평가점수 등 평가결과통보서
- 중점관리 필요 등 주요 지표 '미흡' 기관 통보

... 인력 및 시설기준, 식품위생관리, 감염병관리, 노인인권보호 등

- 평가 거부한 장기요양기관 명단 및 휴·폐업, 업무정지, 지정취소 등으로 평가를 받지 못한 장기요양기관

#### ● 수급자 거주 장기요양기관 명단 제공 시 활용 → 기관 선택권 지원

- 개별 장기요양기관의 평가결과 등급 및 점수 제공

## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 인센티브(가산금) 지급

#### ● 지급기준(정기평가 결과 A등급을 받은 기관 중)

▶ 평가결과 A등급(최우수)기관에 **가산금(additional rate)** 지급으로 자긍심 고취

- **(재가급여)** 급여종류별 상위 20% 범위에 속한 A등급기관(각 영역별 85점 이상 충족)

→ 전년도에 심사해 지급하기로 결정한 **공단부담금의 0.5~2%** 지급

- **(시설급여)** 급여종류별 상위 20% 범위에 속한 A등급기관(각 영역별 80점 이상 충족)

→ 전년도에 심사해 지급하기로 결정한 **공단부담금의 1~2%** 지급

#### ● 지급시기 : 평가결과를 공표한 날부터 60일 이내 지급

▶ 인센티브로 지급된 가산금은 종사자 처우개선에 사용하도록 의무화

## 2. 장기요양기관 정기평가



### ■ 인센티브(표지물) 제공

- 평가결과 표지물 게시로 국민의 알권리 및 기관 선택권 보장



# 3. 평가 사후 관리



## 정기평가 이후 사후관리(평가 하위 기관 수준별 맞춤형 사후 관리)

### 사후관리 체계



#### 수시평가 (E 등급)

##### Re-evaluation

- 정기평가 다음해 아래 대상으로 실시하는 평가
- (대상) 정기평가 결과 **E등급** 장기요양기관 & 휴업 등 사유로 **평가 미실시 기관**

#### 멘토링 (C·D등급)

##### Mentoring

- A등급 장기요양기관의 **노하우(Know-how) 전파**
- (멘토) 평가결과 A등급 장기요양기관
- (멘티) 평가결과 C·D등급 장기요양기관

#### 사후상담 (C·D등급)

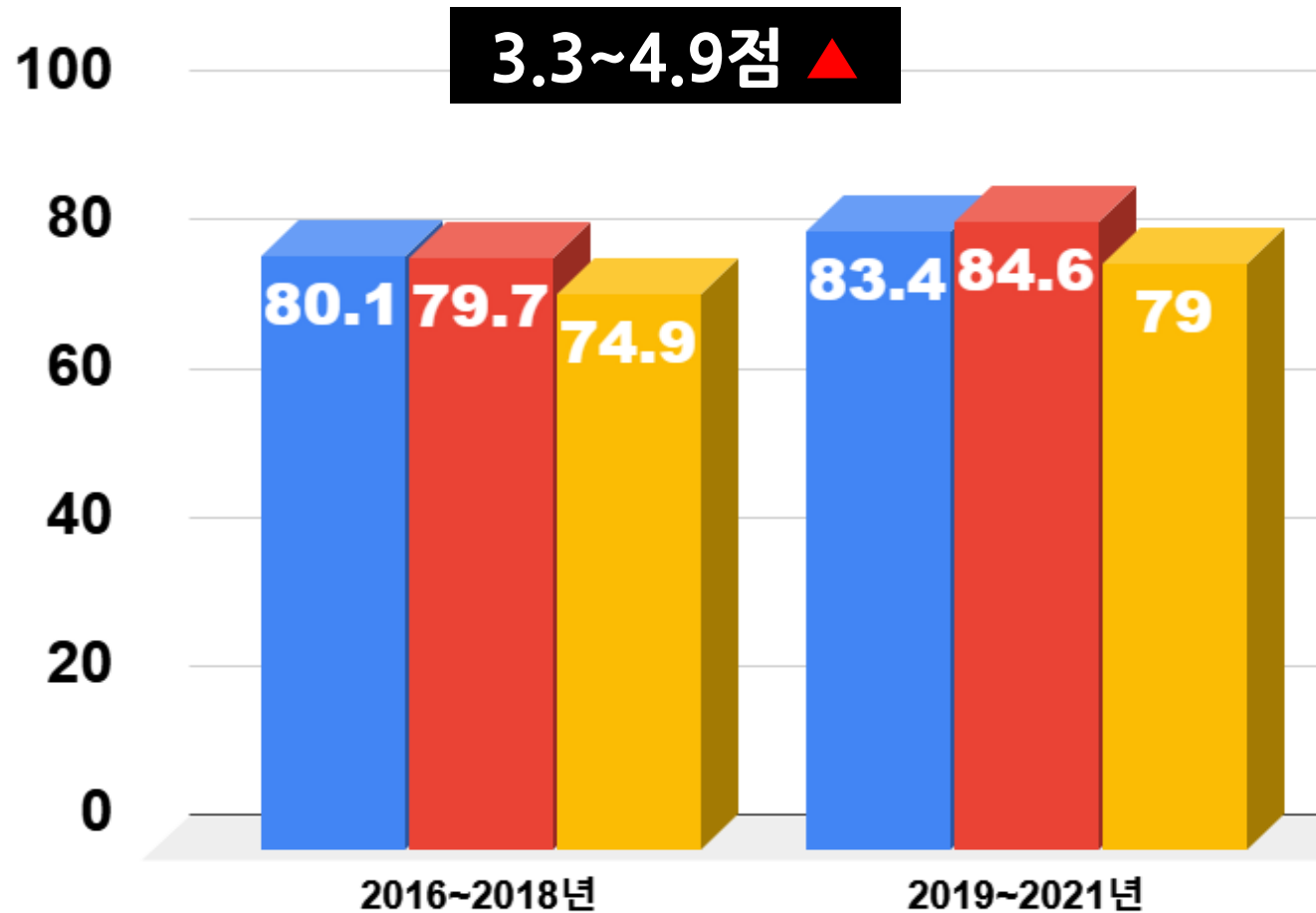
##### Follow-up Counseling(& Identify change)

- 정기평가 결과 C·D등급기관 대상으로  
공단직원이 정기평가 미흡항목에 대한  
**개선항목 안내**(1차 방문) 및 **제도 확인**(2차 방문)

### 3. 그 간의 성과



#### 장기요양기관 평가 평균점수 상향



## 5. 그 간의 성과



### 장기요양기관 평가 성과 확산

#### 평가 운영 결과 분석

- 수급자·공급자 의견 분석  
(유선, 온라인 설문 등)
- 평가제도 개선 반영



#### 국민 관심 확대 유도

- 국민참여 확대  
(외부평가자 평가참여)
- 다양한 소통 채널 개발



### 성과 확산

#### 타 기관 노하우 전수

- 기관 평가방법 관심 증대  
(평가운영 노하우 타기관 전파)
- 평가 관련 협의체 등 운영



#### 평가결과 홍보

- 평가등급 공표  
(홈페이지, 모바일 등)
- 서비스 품질 향상 유도





National Health Insurance Service

# Thank You

