

전라북도 사회복지시설 평가지표 개발 연구



Jthink 2012-PR-04

전라북도 사회복지시설 평가지표 개발 연구



국립중앙도서관 출판시도서목록(CIP)

전라북도 사회복지시설 평가지표 개발 연구 / 전북발전연구
구원 [편]. -- 전주 : 전북발전연구원, 2012
p. ; cm. -- (Jthink ; 2012-PR-04)

참고문헌 수록

ISBN 978-89-6612-066-6 93330 : 비매품

복지 시설[福祉施設]

전라북도[全羅北道]

338.1-KDC5

361-DDC21

CIP2012003144

연구진

연구책임이 중섭 • 전북발전연구원 부연구위원

공동연구이동기 • 전북발전연구원 연구위원
박신규 • 전북발전연구원 부연구위원
송용호 • 전북발전연구원 연구원

자문위원 최낙관 • 예원예술대학교 사회복지학과 교수
박창수 • 대전발전연구원 책임연구위원
김광혁 • 전주대학교 사회복지학부 교수
권영세 • 길보종합사회복지관 관장
서양렬 • 금암노인복지관 관장

연구관리 코드 : 12JU08

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
전라북도의 정책과는 다를 수도 있습니다.

1. 연구개요

□ 연구의 필요성 및 목적

- 사회복지기관 평가는 ① 공적 재원의 책임성 담보, ② 복지기관간의 경쟁유발을 통한 사회복지서비스의 질적 수준 제고, ③ 이용자의 선택적 서비스 제공 등 3가지 측면에서 가치와 실효성을 기대할 수 있음
 - 평가는 평가지표의 문제나 평가위원의 전문성 문제 등을 개선한다는 전제하에서 사회복지시설의 효율적 관리와 서비스 수혜자의 만족도 재고를 위해 반드시 필요한 행정적 도구임.

- 연구목적인 사회복지시설 운영의 책임성을 담보하고 재정운영의 효율성을 높이기 위한 평가지표 개발을 위해 세부적인 연구목표를 다음과 같이 설정함.
 - 사회복지시설의 평가에 관한 정부정책의 방향을 탐색하고 전라북도 사회복지시설 평가지표의 가치와 방향을 설정함.
 - 보건복지부와 한국사회복지협의회가 실시하는 중앙 사회복지시설 평가지표를 분석하고, 분석결과를 토대로 전라북도에서 중점을 두어야 할 고유지표를 개발함.
 - 평가지표의 객관성, 평가결과의 수용성을 높이기 위해 사회복지시설 종사자들의 의견을 수렴하여 최종 평가지표를 개발함.

□ 연구방법 및 절차

1) 문헌연구와 사례조사

- 2012년 사회복지시설 평가대상시설인 양로시설, 한부모복지시설, 노인복지관, 사회복지관, 지역아동센터의 운영원칙과 사업내용 등 탐색을 위해 보건복지부의 각 사업별 2012년 운영계획을 분석. 2012년 평가대상시설의 제4기 평가결과보고서를 분석.

- 보건복지부의 중앙평가와 함께 자체평가지표를 개발하여 시행하고 있는 서울, 경기, 부산 등의 평가지표의 사례를 분석하여 지방자치단체의 지역지표의 차이점을 탐색

2) 전문가 간담회 및 자문회의

- 평가지표의 객관성과 공정성을 담보하기 위해 개별 시설별로 복지시설 평가경험이 있는 전문가를 참여시켜 각 시설의 유형별로 지표개발위원회를 구성하고 지표개발위원회의 자문을 거쳐 전라북도 사회복지시설 평가 예비지표를 개발
 - 전문가는 사회복지시설 종사자, 사회복지시설 직능단체의 종사자 등 총 5명으로 구성되고, 전문가 위원은 2012년 복지시설 평가기관인 노인복지관 등 각 시설별 4~5인씩 총 25명 내외로 구성

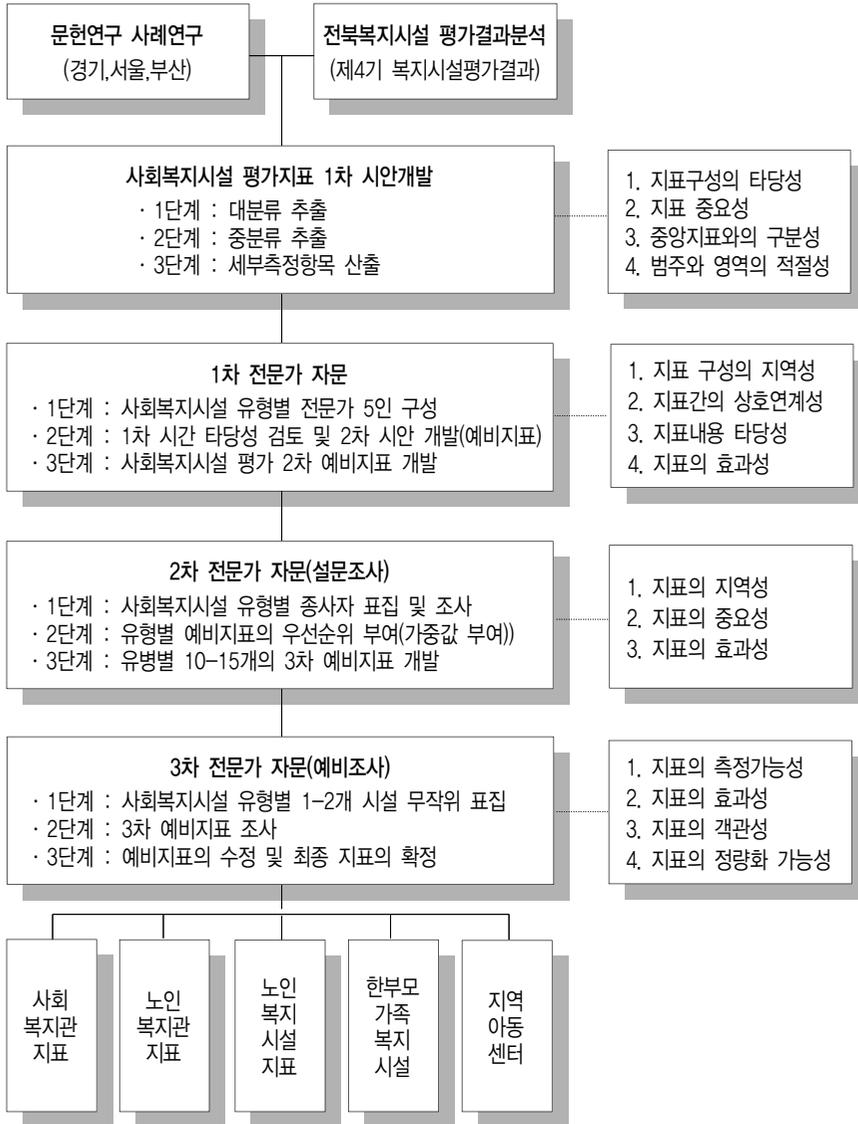
3) 전문가 설문조사

- 지표개발위원회에서 제안된 예비지표는 각 사회복지시설의 종사자들을 대상으로 설문조사를 통해 중요도가 높은 지표를 선별

〈표 1-1〉 연구방법 및 분석내용

연구방법	분석내용	조사대상	결과도출
문헌 조사	· 평가지표 현황 및 실태 · 각 유형별 사회복지시설 운영방향 · 제4기 사회복지시설 평가결과 분석 (노인복지관, 사회복지관, 한부모가족복지시설, 노인복지시설, 지역아동센터)	· 복지부(운영계획) · 복지시설평가결과 (보건복지부, 전북) · 전북복지시설 운영규정	· 평가지표의 개발의 필요성 · 전북 복지시설의 장단점 · 평가지표의 방향 및 목표
사례 조사	· 국내 사회복지시설 자체 평가지표 개발사례 · 국외 사회복지시설 평가지표 개발사례 · 사회복지시설 평가 인센티브 부여방안 · 사회복지시설 평가 사후관리체계 도입	· 경기도(인증지표) · 서울시(인증지표) · 부산시	· 타 지역 평가지표 비교분석 · 중앙-지역지표 비교분석 함의도출 · 평가 후 관리체계 수립
전문가 자문 회의	· 사회복지시설 예비지표에 대한 사회복지 시설 종사자의 의견수렴 · 사회복지시설 평가예비지표 개발	· 사회복지전문가 25명	· 사회복지시설 예비지표개발 · 사회복지시설 예비지표수정
설문 조사	· 사회복지시설 평가 지표의 필요성 · 사회복지시설 평가지표의 우선순위 · 사회복지시설 평가지표의 객관성 확보방안 · 사회복지시설 평가 후 인센티브 부여방안	· 사회복지시설 현장 전문가 700명	· 사회복지시설평가예비지표 우선순위 도출 · 사회복지시설 평가 후 인센티브부여 방안
예비조사	· 사회복지시설 예비지표의 구성 타당성 검토 · 사회복지시설 예비지표의 측정가능성 검토 · 사회복지시설 예비지표의 활용가능성 검토	· 사회복지시설 유형별(10개소)	· 사회복지시설 예비지표 확정

- 사회복지시설 평가지표의 개발은 ① 중앙정부의 사회복지시설 평가지표와 타시도 사회복지시설 평가지표 탐색과 지표초안 개발, ② 지표개발위원회 구성을 통한 예비지표 개발, ③ 사회복지시설 종사자 대상 설문을 통한 지표의 필요성, 지표산식의 적절성, 지표의 우선순위 분석을 통한 최종 예비지표를 개발.



〈그림 1-1〉 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발 단계와 과정

〈표 I -2〉 지표개발의 단계별 방법

구분	내용	대상	목적
1단계	복지시설지표 예비안 제시	사회복지관, 노인복지관, 노인복지시설(양로시설) 한부모가족복지시설, 지역아동센터	보건복지부 중앙지표 지역평가지표 지역평가인증지표의 구성 및 세부범주 탐색
2단계	지표개발위 평가지표 선별	사회복지관(5명), 노인복지관(5명) 노인복지시설(5명), 한부모가족복지시설(5명) 지역아동센터(5명)	현장의견수렴 1차 타시도 평가지표 참조 중앙 평가지표 참조
3단계	사회복지시설평가 예비지표 개발	각 시설별 고유지표와 개별지표 20개 내외 개발	
4단계	전문가 설문조사	사회복지관, 노인복지관, 노인복지시설 한부모가족복지시설 지역아동센터(전문가 간담회)	현장의견수렴 2차 지표의 타당성 사후관리방안 인센티브 부여방안
5단계	사회복지시설 평가지표 확정	각 시설별 사회복지시설 평가지표 10개 내외 확정	평가지표 공지

2. 사회복지시설 평가제도의 운영 현황 및 경향

□ 전라북도 사회복지시설의 현황과 정책방향

- 전북 사회복지시설을 유형별로 살펴보면, 종합사회복지관은 17개소가 운영 중에 있고, 장애인복지관 10개소, 노인복지관 20개소, 노인복지시설(양로시설) 13개소가 운영 중에 있음.
- 장애인생활시설 36개소, 시설장애인재가복지시설로서 주간보호시설과 단기보호시설이 각각 2개소, 16개소, 소규모 공동생활가정이 16개소 운영 중에 있다.

〈표 II -1〉 전라북도 사회복지시설 현황(생활시설)

구분	계	노인	사회 복귀	장애인	아동	부랑인	정신 요양	한부모	성매매 성폭력	가정 폭력
총 계	360	218	14	52	54	3	4	7	4	4
지원	소계	195	72	14	46	41	3	4	7	4
	시설	91	6	14	33	16	3	4	7	4
	그룹홈	91	66			25				
	개인시설	13	146		13					
미지원	165			6	13					

자료: 전라북도(2012) 내부자료, 2011년 12월 현재

- 최근에는 사회복지시설의 운영상 문제점이 자주 제기되어 중앙정부 차원에서 사회복지시설의 운영에 상당한 변화가 나타남.

〈표 II-2〉 사회복지시설 운영 경향

구분	현행	개정
법인 이사 증원, 외부 추천 이사 도입	· 이사정수 5명이상	· 이사정수 7명이상 (제18조제1항, 2013.1.27 시행) · 외부 추천이사 도입(제18조제2항, 2013.1.27 시행) - 이사의 3분의1(소수점이하는 버림)*이상을 사회복지위원회 또는 지역사회복지협의체에서 2배수 추천한 사람 중에서 선임
감사 자격 강화		· 감사 중 1명은 법률 또는 회계에 관한 지식이 있는 사람으로 선임
임원 해임 요건 강화	· 관할청 명령 미이행, 회계 부정, 관할청에 허위보고 등	· (해임요건 추가) 인권침해 등 현저한 불법·부당행위 시 임원 해임(제22조)
불법행위 임원 직무정지		· 해임명령을 위한 조사·감사 중에 해당 임원의 직무집행 정지 (제22조의2)
임원 및 종사자 결격사유 확대	· 금고이상의 실형, 아동 학대, 횡령, 배임죄 등의 경우 임원 및 시설장으로 취임 제한 · 종사자 결격사유 없음	· 폭력 범죄시 10년간 법인 임원이나 시설장 및 종사자로 근무 제한(제7조, 제19조, 제35조, 제35조의2) · 사회복지 퇴직공무원(6급이상)은 퇴직 후 2년간 관할지역 내 법인 임원이나 시설장이 될 수 없음 (제19조, 제35조) · 해임명령으로 해임된지 5년이 경과하지 않은 임원은 시설장이 될 수 없음(제35조) · 종사자 중 재직 중에 시설 이용자에게 성폭력 범죄를 저지른 사람은 다시는 법인·시설 종사자로 일할 수 없음(제35조의2)
이사회 회의록 공개		· 이사회 회의록 작성 및 공개를 의무화 (제25조)
인권 침해시 법인취소, 시설폐쇄	· 부정한 방법으로 허가 받은 때, 목적 외 사업운영, 실적이 없을 때 등 법인허가 취소 · 시설 기준미달, 불법·부당행위 시, 미신고 운영 시 시설에 개선·정지명령, 폐쇄조치 등	· (법인 허가 취소사유 추가) 시설에서 반복, 집단적 성폭행 범죄가 발생하면 법인허가 취소할 수 있음(제26조) · (시설 행정처분 사유 추가) 시설에서 중대한 성폭력 범죄가 발생하거나 장기간 휴지상태에 있는 시설은 개선명령, 사업정지, 폐쇄 등 조치할 수 있음 (제40조)
시설운영 위원회 기능 강화	· 시설 운영위원회에서 시설운영 계획, 프로그램, 종사자 근무환경, 거주자 생활환경, 지역사회협력에 관한 사항을 심의	· 운영위원회 심의사항에 이용자 인권보호사항 추가 (제36조제1항) · 운영위원회는 시설 거주자 대표, 종사자 대표, 후원자 대표 등 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명 (제36조제2항) · 시설의 장은 예결산 및 후원금 사용내역, 시설 내 사건사고 사항을 운영위에 의무보고 (제36조제3항)
시설 설치·운영 제한 강화	· 시설 폐쇄명령 받고 1년 지나지 아니한 자시설 설치·운영 금지	· 시설 폐쇄명령 받고 3년 지나지 아니한 자는 시설 설치·운영 금지(제34조제1항)
인권교육 강화		· 사회복지 종사자 훈련, 사회복지사 보수교육에 인권관련 내용 포함(제10조,13조)
시설 서비스 최저기준 마련		· 복지부는 사회복지시설 서비스 최저기준을 마련하고, 시설은 이 기준을 유지하도록 함 (제43조, 2013.1.27 시행)
사회복지관 사업 신설		· 사회복지관이 실시하는 사업내용 및 서비스 우선제공 대상자 신설(제34조의5)

자료 : 보건복지부(2012)

□ 전라북도 사회복지시설 평가결과와 추이

1) 보건복지부의 전라북도 사회복지시설 평가결과

- 전라북도의 제4기 사회복지시설평가에서는 시설환경영역에서는 모든 복지시설들이 대체로 최우수의 평가를 받은 반면, 재정운영부분에서는 노인복지관과 한부모가족복지시설을 제외하고는 사회복지관과 노인복지시설은 다소 낮았다. 이용자의 권리부분에서도 대부분의 복지시설에서 평가결과는 높게 나타남.

〈표Ⅱ-3〉 제4기 전라북도 사회복지시설 등급별 평가결과

구분	노인복지관					사회복지관					노인복지시설					한부모가족복지시설				
	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
총점	33.3	55.6	11.1			20.0	60.0	20.0			61.1	27.7	8.5	2.8		54.1	32.4	10.8	2.7	
시설환경	100					60.0	33.3	6.7			100					100				
재정/조직운영	77.8	11.1	11.1			26.7	33.3	33.3	6.7		33.3	50.0	16.7			83.3	16.7			
인적자원관리		33.3	55.6	11.1		20.0	26.7	46.7	6.7			83.3	16.7			16.7	66.7	16.7		
프로그램	66.7	22.2	11.1			73.3	13.3	13.3			100					66.7	33.3			
이용자관리	100					86.7	13.3				100					83.3		16.7		
지역사회관계	66.7	22.2		11.1		6.7	46.7	26.7	13.3	6.67	33.3	33.3	16.7	16.7		33.3	16.7	33.3	16.7	

자료 : 한국사회복지협의회, 사회복지시설평가보고서(2009) 재구성.

- 전라북도에서도 보건복지부의 평가체계에 맞추어 평가를 진행해 오고 있고 2012년에는 노인복지관, 사회복지관, 한부모가족복지시설, 노인복지시설(구 양로원), 그리고 지역아동센터에 대한 평가를 실시할 예정이다.

〈표Ⅱ-4〉 제4기 전라북도 사회복지시설 평가 대상 시설 현황

기관	평가시설	비고
노인복지관 (9)	군산노인복지관, 김제노인복지관, 무주종합복지관(노인), 익산노인복지관, 전북노인복지관, 금암노인복지관, 서원노인복지관, 안골노인복지관, 정읍노인복지관	2006년 1월 1일 기준 설치, 신고된 시설 각 시도에서 대상시설 파악 중앙평가단에 통보
사회복지관 (15)	김제복지관, 전북복지관, 정읍복지관, 군산나운복지관, 군산복지관, 길보복지관, 남원복지관, 동산복지관, 부송복지관, 선너머복지관, 전주복지관, 평화복지관, 김제제일복지관, 원광복지관, 학산복지관	
한부모가족 복지시설 (6)	삼성여성의 쉼터, 장애모자원, 신광모자원, 신광자립원, 원광모자원, 이산모자원	
노인복지시설 (6)	성모양로원, 신광의집, 신성양로원, 아가페정양원, 애린양로원, 원공효도마을수양의 집	

- 다른 체계에서 평가가 진행되는 지역아동센터의 평가결과를 보면, 전북의 경우 이용아동구성의 적절성은 전체 8점 만점에 7.22점이었고, 아동출석률은 7점 만점에 6.51점이었음.
- 문서관리와 아동권리보장은 각각 7.22점, 6.17점이었고, 사업계획 평가는 8점 만점에 6.03점이었음
- 전체적으로 보면, 전라북도 지역아동센터의 각 영역별 평가점수가 다른 지역에 비해서 다소 낮게 나타남

〈표 II-5〉 2010년 지역아동센터 평가결과

	만점	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	평균
이용아동구성	8	6.91	6.96	6.32	6.81	6.96	7.16	7	6.86	7.65	6.89	7.2	7.22	6.83	6.99	7.12	7.25	6.99
아동출석률	7	6.33	6.16	5.82	5.94	6.71	5.97	6.11	6.09	5.74	6.02	5.91	6.51	5.97	6.44	6.44	5.8	6.17
문서관리	8	6.68	7.37	6.26	6.25	7.79	7.21	7.28	6.88	7.43	6.86	6.68	7.22	6.84	7.38	7.3	5.73	7.01
아동권리보장	7	5.84	5.9	5.24	6	6.86	6.08	5.4	5.71	6.43	5.51	6.18	6.17	5.77	5.9	6.04	5.75	5.93
시설환경(내부)	-	4.39	4.7	4.18	4.56	4.82	4.62	4.77	4.32	4.72	4.11	4.26	4.61	4.58	4.64	4.4	4.83	-
시설환경(위생)	-	4.43	4.7	4.32	4.41	4.93	4.67	4.7	4.38	4.78	4.19	4.04	4.58	4.54	4.73	4.64	4.89	-
기관운영(의무교육)	5	3.96	4.10	3.67	4.03	4.67	4.03	4.55	4.14	4.09	4.15	4.35	3.85	4.19	4.45	4.41	4.70	-
사업계획평가(사례수)	8	5.83	6.93	5.92	5.63	7.10	6.99	5.96	6.01	6.68	6.09	6.18	6.03	6.15	6.65	5.90	6.05	-
운영위원회평가점수(사례수)	7	5.74	5.96	5.41	5.53	6.51	6.13	5.17	5.45	5.95	5.46	5.94	6.38	5.84	5.97	5.35	5.14	-
종합평가	-	7.65	6.79	6.68	7.75	8.73	7.50	6.79	7.40	7.63	7.81	7.23	6.89	7.55	7.81	7.68	6.34	-

3. 국내외 사회복지시설 평가지표 구성과 운영실태

□ 중앙정부·지방정부 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성

- 보건복지부의 사회복지시설 평가의 평가지표는, 대체로 지역아동센터를 제외한 모든 사회복지시설에 공통적으로 적용되는 공통지표와 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 프로그램 및 서비스 그리고 이용자 및 생활자권리, 지역 사회 관계 등으로 구성되어 있음.

〈표 Ⅲ-1〉 보건복지부 사회복지시설 평가지표의 공통지표와 개별지표의 영역별 구성

구분	사회 복지관	노인 복지관	노인 복지 시설	한부모가족복지시설							지역 아동 센터
				모자 보호	모자 자립	부자 보호	모자 일시	모혼 모자	미혼 모자 공동생활	미혼모 공동생활	
				지표	지표	지표	지표	지표	지표	지표	
A. 시설 환경	3	6	9	9	9	11	11	11	10	9	A. 아동 및 서비스(8) B. 시설 및 기관운영(5) C. 종합평가(1)
B. 재정·조직운영	6	11	9	12	12	12	12	12	12	12	
C. 인적자원관리	14	14	14	14	13	14	14	14	13	13	
D. 프로그램·서비스	40	65	21	18	18	18	18	20	19	16	
E. 이용자 권리	3	4	13	7	7	7	7	7	7	7	
F. 지역사회관계	10	9	8	6	6	6	5	5	5	5	
총 계	76	109	74	66	65	68	67	69	66	62	14

○ 경기도는 자체 평가지표 개발을 통해서 사회복지시설 운영 효율화와 투명성 및 서비스의 질적 수준을 제고하고자 함.

〈표 Ⅲ-2〉 사회복지관 자체평가 지표 및 배점

평가영역(배점)	경기도(2009)	서울(2009)	부산(2012)
A. 시설 및 환경			
B. 재정 및 조직운영	B1. 재정의 운영상태 B2. 결산액 대비 사업비 비율	B1. 사업운영평가 B2. 시설운영의 투명성, 효율성 노력 B3. 이용자만족의 경영체계확보노력	
C. 인적자원관리	C1. 경력관리 프로그램 C2. 직원의 보상정도	C1. 신입직원교육	
D. 프로그램 및 서비스	D1. 프로그램의 사후관리 D2. 프로그램 평가도구 활용 D3. 사례관리 실인원수 D4. 특성화 프로그램	D1. 우수프로그램 실적	
E. 이용자 권리		E1. 이용자의 비밀보장 E2. 서비스 정보제공 E3. 이용자의 고충처리	
F. 지역사회관계	F1. 지역사회 자원개발/ 연계사업수 F2. 기관운영개방성	F1. 시정사업의 적극성	
G. 기타			G1. 계획대비 완료한 단위사업수 G2. 성과목표도출의 합리성 G3. 사업목표의 달성정도 G4. 이용자 만족도 G5. 삶의 지위변화를 가져온 CT수

○ 부산광역시의 사회복지관 자체평가지표에는 계획대비 완료한 단위사업수, 성과목표 도출 의 합리성, 사업목표의 달성정도, 이용자 만족도, 그리고 삶의 지위변화를 가져온 클라이언트 수 등임

〈표 III-3〉 노인복지관 자체평가 지표 및 배점

평가영역	경기도(2009)	부산(2012)
A. 시설 및 환경	A1. 시설 및 환경윤리	
B. 재정 및 조직운영	B1. 기관의 윤리규정 B2. 예산수립 과정의 적절성	B1. 직원 1인당 월평균이용노인수 B2. 예산집행의 효과성
C. 인적자원관리	C1. 직원 외부교육 참여정도	C1. 직원급여수준의 적절성 C2. 복지관 이용자의 포상실적
D. 프로그램 및 서비스	D1. 실인원에 비례한 공간활용 D2. 지역특성 프로그램 다양성 D3. 자체 특화사업, 공모사업 참여	D1. 사업계획서대비 사업이행비율 D2. 노인복지프로그램의 다양성 D3. 프로그램 진행의 지속성·적절성
E. 이용자 권리	E1. 기관운영에 대한 이용자참여 E2. 노인피해의 안전관리	E1. 인권보장
F. 지역사회관계	F1. 지역사회조직 및 자원개발	F1. 지역주민의 프로그램 참여 및 협력관계
G. 종합소견		G1. 노인복지관의 평가준비상태 G2. 트라이언트 중심 사업제공여부

□ 국외 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성

- 외국도 1960년대 사회복지서비스의 민영화 바람에 따른 민간 사회복지서비스의 활성화에 발맞춰 사회복지서비스의 품질을 개선하기 위한 지표개발에 노력하고 있음.
- EU의 돌봄서비스 평가지표의 영역은 크게 A.서비스의 품질, B.삶의 질, C.리더쉽, D.경제적 기능의 수행능력, E.과정 등 5개 영역으로 범주화함
 - EU의 돌봄서비스 지표의 큰 특징은 각 지표를 구성하고 있는 대범주에서 측정단위의 기준들을 제시하고 있다는 점임. 가령, 돌봄의 질 영역은 측정단위의 기준으로 이용자와 직원을 명시하고 있고, 이는 세부지표의 측정단계에서 정밀하게 반영하고 있음.

〈표 III-4〉 돌봄서비스의 평가지표의 영역과 대상

구 분	관 점	지 표
A. 돌봄의 질	이용자, 직원	24개
B. 삶의 질	이용자, 가족, 친구, 직원	46개
C. 리더쉽	관리자, 직원	17개
D. 경제적 기능수행	관리자, 기금모집원	5개
E. 과정	기금모집원, 법률가, 공급자, 공무원	3개

자료: The EU Programme for employment and social solidarity. Measuring progress: indicators for care homes

〈표 III -5〉 돌봄서비스의 평가지표의 영역과 대상

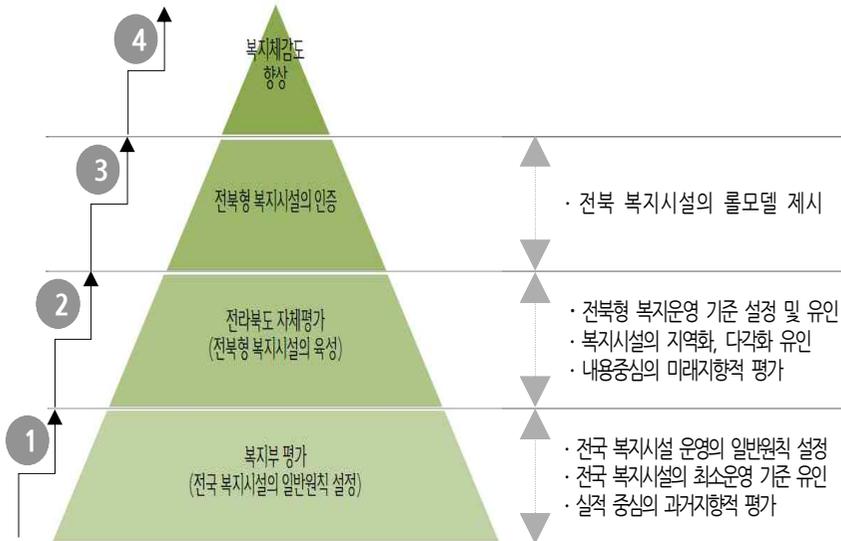
영역	지표	관점	
1. 돌봄의 질	1. 욕창으로부터 고통받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	2. 습진으로부터 고통받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	3. 지난30일 동안 중재하지 못한 생활자의 비율	직원, 생활자	
	4. 전문가의 건강검진 서비스를 받은 생활자의 비율	생활자	
	5. 지난한달 동안 체중이 감소한 생활자의 비율	생활자	
	6. 탈수증세가 있는 생활자의 비율	생활자	
	7. 지난 30일 동안 낙상사고를 당한 생활자의 비율	생활자	
	8. 직원과 마찰이 있는 생활자의 비율	직원, 생활자	
	9. 지난 일주일 동안 신체적 구속을 당한 생활자의 비율	직원, 생활자	
	10. 지난 일주일 동안 최소한 한번이상 무의식적으로 배변을 한 생활자의 비율	생활자	
	11. 장기간 도뇨관을 찬 생활자의 비율	생활자	
	12. 지난 30일 동안 육체적인 고통을 경험하고 있는 생활자의 비율	생활자	
	13. 항정신성 의약품을 사용한 생활자의 비율	생활자	
	14. 치매를 앓고 있는 생활자의 비율	생활자	
	15. 항우울증 약을 복용하고 있는 생활자의 비율	생활자	
	16. 가끔 우울증 증세를 가진 생활자의 비율	생활자	
	17. 입과 구강상태가 좋지 않은 생활자의 비율	생활자	
	18. 정신과적 질환으로 인해 돌봄이 필요한 생활자의 비율	생활자	
	19. 개인적인 돌봄서비스에 만족하는 생활자의 비율	생활자	
	20. 혈전증으로 고통을 받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	21. 근육경련으로 고통을 받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	22. 영구적인 와상상태에 있는 생활자의 비율	생활자	
	23. 외부 식사제공장치를 달고 있는 생활자의 비율	생활자	
	24. 식사의 장애를 가진 생활자의 비율	생활자	
2. 삶의 질	생 략		
3. 리더십	71. 진정관리체계를 이용하고 있는 이해관계자의 비율	관리자, 생활자	
	72. 개별화된 욕구에 따른 돌봄계획이 수립된 생활자의 비율	생활자	
	73. 돌봄서비스의 질에 만족하고 있는 가족, 친구, 옹호자의 비율	가족구성원,친구,옹호자	
	74. 시간외 근무를 하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	75. 병가를 이용한 직원의 비율	직원, 관리자	
	76. 체육, 모임, 동호회 증진에 지원하는 평균 예산지원액	직원, 관리자	
	77. 치매와 인지장애를 다루는 전문지식을 가진 직원의 비율	직원 관리자	
	78. 직원 1인당 공식적인 평균 교육훈련 시간	관리자	
	79. 동료들이 팀의 일원으로 함께 일하는데 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	80. 정보의 지속적인 관리에 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	81. 높은 수준의 돌봄서비스 기준에 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	82. 자신의 역할에 동등한 가치를 부여하는데 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	83. 돌봄서비스와 관련된 정보가 적절하게 제공되고 있다고 인식하는 생활자, 가족, 친구의 비율	생활자, 가족, 친구,	
	4. 경제적 가능수행	88. 이용자의 연간 총 이용료	관리자, 수혜자
		90. 직원 1명당 서비스 제공료	관리자, 수혜자
91. 직원 1인당 일일 평균 직접 서비스 제공량		직원,	
4. 과정	92. 자원봉사자의 평균 돌봄서비스 제공시간	관리자, 직원	
	92. 직원 1인당 평균 고용근속 연수	관리자, 직원	

자료 : Messuring progress: indicators for care homes

4. 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발

□ 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발의 방향

- 첫째, 보건복지부의 사회복지시설 평가가 전국의 모든 복지시설이 일정한 기준에 충족하는지를 평가하는 것이 목적이라고 한다면 전라북도의 자체평가는 전라북도의 지역 현실에 맞는 지표개발을 통한 복지서비스의 품질을 향상시키는 것을 목적으로 함.



〈그림Ⅳ-1〉 전라북도 사회복지시설 평가체계도

- 둘째, 전라북도 자체평가는 전라북도의 여건에 맞는 복지시설 운영의 기준을 충족하여 전북형 복지시설을 육성하기 위한 평가임.
- 셋째, 전라북도의 사회복지시설 평가는 이용자 중심의 평가를 통해 사회복지시설이 제공하는 서비스의 품질을 개선하고 궁극적으로는 복지서비스에 대한 체감도를 향상시키는 것이 목적임.

□ 전라북도 사회복지시설 평가 예비지표 개발과정

- 전라북도의 사회복지시설 자체평가지표를 개발하기 위해 2012년 보건복지부의 평가대상시설은 사회복지관, 노인복지관, 한부모가족복지시설, 노인복지시설 그리고 지역아동센터의 현장전문가를 대상으로 지표개발위원을 선임함.
 - 전라북도 사회복지시설 평가지표의 개발이 전술한 가치와 방향에 부합하기 위해서는 지표개발 과정의 민주성 그리고 지표논의 과정의 합의가 중요한 과제임.
 - 이를 위해 지표개발을 위한 지표개발위원의 선임을 관련분야의 전문가로 자격조건은 두되 위원회 추천은 공식적인 대표기구를 통해서 추천받은 자로 제한함.

〈표Ⅳ-1〉 사회복지시설 평가지표의 개발과정

일 시	내 용
2012. 4. 4	사회복지시설 평가지표 개발 위원 추천 공문발송(5개 평가대상복지시설 직능단체 대표)
2012. 4. 5 ~ 4. 10	사회복지시설 평가지표 개발 위원 추천 공모(각 시설유형별 4명~5명) ※ 학계 : 보건복지부 평가지표 평가위원 경력이 있는 전임강사 이상 교수 ※ 현장 : 사회복지시설 3년이상 재직중인 시설 종사자(시설장 포함)
2012. 4. 11	각 시설 유형별 지표개발 위원장 선임
2012. 4. 12 ~ 4. 30	각 시설 유형별 지표개발 위원회 1차 회의
2012. 4. 30 ~ 5. 9	각 시설 유형별 지표개발 워크샵(1박 2일) 개최-지표의 범주와 세부지표, 측정산식 집중 토론
2012. 5. 17 ~ 5.24	각 시설 유형별 1차 예비지표 확정(15개~20개) 및 종사자 전수조사 ※ 조사모집단 규모 : 노인양로시설 131명, 한부모복지시설 34명, 사회복지관 279명, 노인복지관 250명, 지역아동센터 571명
2012. 5. 15 ~ 5. 29	종사자 전수조사 분석 및 2차 예비지표 확정(10개 내외)
2012. 5. 30	직능단체 대표자 간담회(확정 예비지표 통지) 및 의견수렴
2012. 5. 31	지표 확정 후 공지

- 1차와 2차 지표개발회의를 통해서 제시된 논의사항을 복지시설의 유형별로 분류해 보면 먼저 사회복지관의 경우 법인의 비전과 사업의 일치성에 대한 평가가 무엇보다도 중요하다는 지적이 많았음.

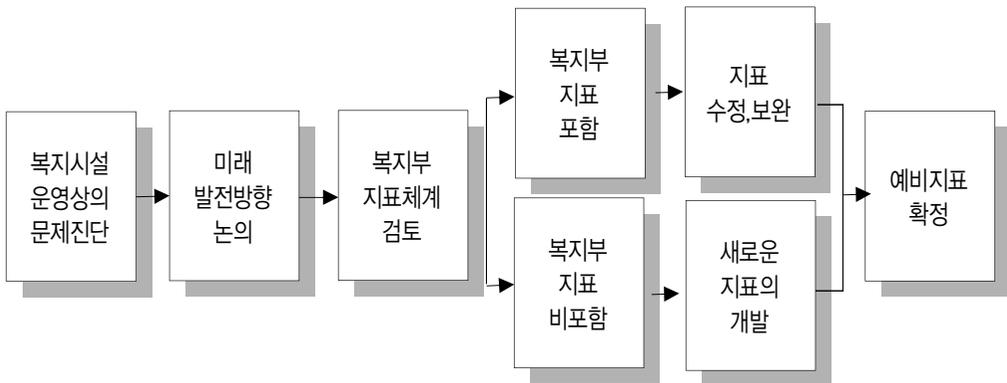
〈표Ⅳ-2〉 전라북도 사회복지시설 평가지표개발회의 주요 논의사항

	사회복지관	노인복지관	노인복지시설	한부모복지시설	지역아동센터
조직관리	<ul style="list-style-type: none"> 법인과 행정기관의 사회적 책임성 강화 조직의 비전과 사업 계획 및 내용의 일치성 조직의 비전에 대한 종사자의 이해도 사회복지관의 최상기 준안 충족여부에 대한 평가 	<ul style="list-style-type: none"> 법인과 행정기관의 사회적 책임성 강화 법인의 전문인력의 채용과 관리강화 	<ul style="list-style-type: none"> 지방자치단체의 재정적 지원 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 후원금 개발을 위한 법인의 노력정도 기관장 등에 대한 법인의 책임운영 유인 	<ul style="list-style-type: none"> 센터장의 리더쉽과 책임성 강화 아동관리 준종의 센터 운영
• 행정기관간의 네트워크 강화를 통한 시군 재정적 지원 확대					
인력관리	<ul style="list-style-type: none"> 전문인력의 채용과 교육강화 직원의 전문성 강화 직원의 복리후생확대 (비경제적) 조직의 비전에 대한 종사자 교육 직원수 대비 사업수에 대한 평가(종사자의 적정 프로그램의 관리) 	<ul style="list-style-type: none"> 직원의 전문성 강화를 위한 지원 확대 적정인력의 전문인력 채용 직원의 전문성 정도에 대한 평가 직원의 전문성 개발을 위한 법인의 지원 정도 종사자의 휴식프로그램 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 성비균형을 통한 생활자 인권의 보호 남성 요양보호사의 육성과 지원 생활자에 대한 요양보호사의 보호인원 현실화 	<ul style="list-style-type: none"> 직용채용의 민주성과 투명성 확대 직무만족도를 향상시키기 위한 지속적인 인사관리 생활자의 인권에 대한 보호와 함께 종사자의 인권을 보호하기 위한 조치 정기적인 슈퍼비전의 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 보수체계 개선 종사자 보수교육 확대를 통한 전문성 강화
• 종사자의 임금가이드 라인 준수여부에 대한 평가					
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 지역 특화형 프로그램 개발 지역주민 참여형 프로그램 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 자조모임 활성화 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 응급조치에 필요한 종사자 교육 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> 생활자 퇴소후 사후 관리 프로그램 강화 생활자 안전 및 긴급 상황 대처 매뉴얼 작성 및 비치 성공적인 변화의 사례에 대한 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> 아동권리향상과 관련된 특화사업 아동중심 프로그램 이용만족도
<ul style="list-style-type: none"> 프로그램의 성과에 대한 측정 지역특화형 프로그램에 대한 개발과 적정성 					
이용자 권리	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 만족도 재고 지역주민의 참여프로그램 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 이용노인 프로그램 만족도 향상 	<ul style="list-style-type: none"> 생활노인의 사생활보호 강화 생활노인의 자유보장 남자노인 차별금지 	<ul style="list-style-type: none"> 입소자의 안전을 위한 조치(cctv 설치) 	<ul style="list-style-type: none"> 아동 이용만족도 아동의 사업계획과 프로그램 참여
평가지표의 주안점	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회의 영향력 지역사회의 개방성 	<ul style="list-style-type: none"> 노인복지관 종사자의 전문성 운영법인의 책임성 지자체의 책임성 	<ul style="list-style-type: none"> 노인복지시설의 기능향상 노인 편의시설 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 권리보호 	<ul style="list-style-type: none"> 아동의 권리 향상 지역아동센터 기능향상
• 사회복지시설 평가의 미래지향성 담보, 과거 실적우수 평가지표 지향					
평가결과의 활용	<ul style="list-style-type: none"> 우수복지기관 직접지원 	<ul style="list-style-type: none"> 평가결과에 대한 정확한 공개 (장점과 단점을 모두 파악할 수 있도록 공개) 	<ul style="list-style-type: none"> 노후화된 복지시설의 기능보강비 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 우수시설 종사자에 대한 슈퍼비전과 교육 확대 우수시설 종사자 인건비 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 우수 지역아동센터 기능보강 우수 지역아동센터 인건비지원

○ 이외에도 한부모가족 복지시설은 직원채용의 투명성이나 공정성, 사후관리 체계의 마련 등에 대한 요구가 많았고, 노인복지시설에서는 생활노인의 사생활보호와 권리보호에 대한 필요성이 가장 많이 지적됨.

□ 예비지표의 구성과정과 내용

- 사회복지시설 평가지표의 1차 예비지표는 지표개발위원과의 토론과 협의를 통해서 구조화함.
- 확정된 예비지표는 5개 모든 시설에 공통적으로 적용되는 공통지표와 각 시설의 특성별로 특성을 반영한 개별지표들로 구성함.



〈그림Ⅳ-2〉 사회복지시설 예비평가지표의 개발과정

□ 사회복지시설 평가 2차 예비지표 개발을 위한 전문가 설문조사

(1) 사회복지시설 평가 2차 예비지표 조사대상자의 일반적 특성

- 사회복지시설 2차 평가지표 개발은 지표개발위원회의 공식논의를 통해서 도출된 각 시설별 20여개 지표를 해당 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 설문조사를 통해서 이루어짐.
- 설문조사에 응답한 기관은 사회복지관은 총 16개 복지관 중 13개 기관이 응답했고, 노인복지관은 총 15개 복지관 중 10개소가 응답함. 노인복지시설은 총 6개 복지시설 중 4개소가 응답했고, 한부모복지시설은 총 6개 복지시설 중 5개소가 응답함.

〈표Ⅳ-3〉 조사대상자의 인구학적 특성

유형	기관	평균연령 (SD)	성별(명,%)		직책(명,%)			평균 근무기간
			남	여	관장/부장	팀장 (중간관리자)	일반직원	
사회 복지관 (13개소)	고창군종합사회복지관 군산나운종합사회복지관 길보종합사회복지관 김제사회복지관 김제제일사회복지관 동산사회복지관 부송종합사회복지관 부안종합사회복지관 원광종합사회복지관 전북종합사회복지관 정읍종합사회복지관 평화사회복지관 학산종합사회복지관	35세 (7.459)	35명 (38.5)	56명 (61.5)	10명 (11.2)	19명 (21.3)	60명 (67.4)	59개월
노인 복지관 (10개소)	고창군노인복지회관 군산노인종합복지관 금암노인복지관 김제노인종합복지관 무주종합복지관 서원노인복지관 안골노인복지관 임실군노인복지관 전라북도노인복지관 정읍시노인복지관	37세 (8.958)	29명 (30.5)	66명 (69.5)	9명 (9.6)	22명 (23.4)	63명 (67.0)	47개월
노인 양로시설 (4개소)	성모양로원 신성양로원 아가페정양원 애린양로원	47세 (8.713)	1명 (4.8)	20명 (95.2)	2명 (10.0)	5명 (25.0)	13명 (65.0)	79개월
한부모 복지시설 (5개소)	기쁨누리의집 삼성여성쉼터 신광모자자립원 원광모자원 이산모자원	43세 (13.168)	3명 (12.5)	21 (87.5)	4명 (16.7)	5명 (20.8)	15명 (62.5)	80개월

(2) 예비지표의 적절성 정도 평가 및 분석

- 사회복지관 1차 예비지표의 필요성 혹은 적절성에 대한 설문에서는 대체로 모든 지표가 전라북도 자체평가지표로서 필요하다는 응답자의 비율이 높게 나타남

○ 하지만 의 재정절약을 위한 노력, 법인의 자부담확대를 위한 노력, 직원의 자원봉사시간, 직원의 사회적 기부 정도, 그리고 이용주민의 취업률 등의 지표는 불필요하다는 응답자의 비율이 다른 지표에 비해 상대적으로 높게 나타남.

〈표Ⅳ-4〉 사회복지관 지표의 필요성 정도

지표	필요성 정도(n/SD)				평균 (SD)
	매우불필요	불필요	필요	매우필요	
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	1(1.1)	1(1.1)	29(33.0)	57(64.8)	3.61(.576)
2. 종사자의 직무만족 정도	1(1.1)	2(2.3)	42(47.7)	43(48.9)	3.44(.604)
3. 종사자의 근속기간	4(4.5)	7(8.0)	47(53.4)	30(34.1)	3.17(.761)
4. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	4(4.5)	7(8.0)	47(53.4)	30(34.1)	3.22(.780)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	4(4.5)	11(12.5)	40(45.5)	33(37.5)	3.16(.815)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	1(1.1)	8(9.1)	34(38.6)	45(51.1)	3.40(.704)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	0(0.0)	3(3.4)	49(55.7)	36(40.9)	3.38(.553)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	3(3.4)	19(21.6)	54(61.4)	12(13.6)	2.85(.687)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	3(3.4)	19(21.8)	47(54.0)	18(20.7)	2.92(.750)
10. 사회복지시설 최소기준(안) 준수를 위한 노력	2(2.3)	7(8.1)	53(61.6)	24(27.9)	3.15(.660)
11. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력	2(2.3)	9(10.3)	42(48.3)	34(39.1)	3.24(.731)
12. 관장의 책임경영 정도	5(5.7)	5(5.7)	44(50.6)	33(37.9)	3.21(.794)
13. 직원의 자원봉사 시간	29(33.3)	33(37.9)	21(24.1)	4(4.6)	2.00(.876)
14. 직원의 사회적 기부 정도	25(28.7)	35(40.2)	21(24.1)	6(6.9)	2.09(.897)
15. 직원의 지역사회 참여활동 정도	6(7.0)	16(18.6)	51(59.3)	13(15.1)	2.83(.770)
16. 복지관 제공 프로그램의 효과성 측정 여부	3(3.4)	3(3.4)	57(65.5)	24(27.6)	3.17(.651)
17. 지역주민의 자조모임(조직화) 활성화 여부	4(4.5)	4(4.5)	63(71.6)	17(19.3)	3.06(.650)
18. 프로그램 기획의 전문성	5(5.7)	1(1.1)	49(56.3)	32(36.8)	3.24(.747)
19. 이용 지역주민의 취업률	23(26.4)	32(36.8)	29(33.3)	3(3.4)	2.14(.851)
20. 고객현장 구비 여부 및 의견반영 정도	5(5.7)	15(17.2)	57(65.5)	10(11.5)	2.83(.702)
21. 복지관 정보제공의 공시 및 제공정도	6(6.9)	11(12.6)	56(64.4)	14(16.1)	2.90(.748)
22. 복지관의 지역사회 개방 정도	4(4.6)	8(9.2)	51(58.6)	24(27.6)	3.09(.741)
23. 행정기관의 재정적 지원 정도	2(2.3)	2(2.3)	41(46.6)	43(48.9)	3.42(.656)

(3) 예비지표 측정산식의 적절성 정도에 대한 평가

○ 1차 예비지표의 측정산식이 어느 정도 적절한지에 대한 조사에서는 먼저, 사회복지관의 경우 시설장(법인)의 업무환경 개선을 위한 노력, 기관의 재정 절약을 위한 노력, 법인의 자부담 확대를 위한 노력 등의 측정산식이 적절치 않다는 응답자의 비율이 높게 나타남.

- 직원의 자원봉사시간, 직원의 사회적 기부정도, 직원의 지역사회 참여활동 정도 그리고 이용 지역주민의 취업률 등의 지표산식이 적절하지 않다고 응답했다. 전체적으로 보면, 평가지표의 적절성에서 낮은 평가를 받은 지표들이 산식의 적절성에서도 낮게 나타남.

〈표Ⅳ-5〉 사회복지관 지표산식의 적절성 정도

지표	지표산식의 적절성 정도(n/SD)				평균 (SD)
	매우부적절	부적절	적절	매우적절	
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	4(4.5)	13(14.6)	45(50.6)	27(30.3)	3.07(.795)
2. 종사자의 직무만족 정도	1(1.1)	5(5.6)	71(79.8)	12(13.5)	3.06(.485)
3. 종사자의 근속기간	5(5.9)	14(16.5)	58(68.2)	8(9.4)	2.81(.681)
4. 종사자 자기개발비 지원여부, 지원액	11(12.6)	17(19.5)	47(54.0)	12(13.8)	2.69(.867)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	5(6.0)	20(24.1)	51(61.4)	7(8.4)	2.72(.704)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	1(1.2)	7(8.2)	61(71.8)	16(18.8)	3.08(.561)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	1(1.1)	19(21.6)	52(59.1)	16(18.2)	2.94(.667)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	9(10.2)	34(38.6)	43(48.9)	2(2.3)	2.43(.708)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	7(8.0)	32(36.4)	45(51.1)	4(4.5)	2.52(.711)
10. 사회복지시설 최소기준(안) 준수 노력	6(6.8)	17(19.3)	59(67.0)	6(6.8)	2.74(.686)
11. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력	5(5.9)	7(8.2)	52(61.2)	21(24.7)	3.05(.754)
12. 관장의 책임경영 정도	12(14.0)	16(18.6)	49(57.0)	9(10.5)	2.64(.853)
13. 직원의 자원봉사 시간	25(29.4)	34(40.0)	25(29.4)	1(1.2)	2.02(.801)
14. 직원의 사회적 기부 정도	23(27.4)	32(38.1)	27(32.1)	2(2.4)	2.10(.830)
15. 직원의 지역사회 참여활동 정도	2(2.4)	18(21.4)	59(70.2)	5(6.0)	2.80(.576)
16. 복지관 프로그램의 효과성 측정 여부	3(3.4)	12(13.6)	64(72.7)	9(10.2)	2.90(.607)
17. 지역주민의 자조모임 활성화 여부	5(5.7)	20(23.0)	54(62.1)	8(9.2)	2.75(.702)
18. 프로그램 기획의 전문성	5(5.7)	7(8.0)	56(64.4)	19(21.8)	3.02(.731)
19. 이용 지역주민의 취업률	31(37.8)	25(30.5)	24(29.3)	2(2.4)	1.96(.881)
20. 고객현장 구비 여부 및 의견반영 정도	5(5.7)	4(4.5)	71(80.7)	8(9.1)	2.93(.603)
21. 복지관 정보제공의 공시 및 제공정도	5(5.7)	5(5.7)	66(75.0)	12(13.6)	2.97(.651)
22. 복지관의 지역사회 개방 정도	3(3.4)	7(8.0)	63(71.6)	15(17.0)	3.02(.625)
23. 행정기관의 재정적 지원 정도	7(8.0)	10(11.5)	56(64.4)	14(16.1)	2.89(.769)

(4) 예비지표 측정산식의 적절성 정도에 대한 평가

- 1차 예비지표의 적절성과 지표산식의 적절성에 대한 분석 이후, 각 사회복지시설별 평가지표의 우선순위에 대한 분석을 실시하여 중요한 지표를 선별하는 과정을 진행함.

- 우선순우선순위 분석은 각 사회복지시설의 개별 지표들의 우선순위에 따라 높은 점수를 배정하여 점수를 부여하였고, 각 분야의 점수는 우선순위에 해당하는 빈도수에 배점을 곱하여 합산한 값으로 산출함.

〈표Ⅳ-6〉 평가지표 우선순위 영역별 가중치 산출식

영역우선순위	1	2	...	n	점 수(B)	가중치(W_{kj})
지표 및 배점	n-1	n-1	...	1		
lk1	a1	a2	...	an	$S(I_{k1}) = \sum_{i=1}^{n_r} a_i(n-i+1)$	$W_{k1} = S(I_{k1})/S(t)$
lk2	b1	b2	...	bn	$S(I_{k2}) = \sum_{i=1}^{n_r} b_i(n-i+1)$	$W_{k2} = S(I_{k2})/S(t)$
...
lkn	z1	z2	...	zn	$S(I_{kn}) = \sum_{i=1}^{n_r} z_i(n-i+1)$	$W_{kn} = S(I_{kn})/S(t)$
					$S(t) = \sum_{i=1}^{n_r} S(I_{kj})$	$\sum_{i=1}^{n_r} \frac{S(I_{ki})}{S(t)} = 1$

n = 우선순위 및 지표수

- 사회복지시설 평가 예비지표의 우선순위 분석결과를 정리하면, 이용시설로서 사회복지관과 노인복지관의 경우 복지부의 임금가이드라인 준수와 직 무만족 등의 복리후생에 대한 법인의 책임성을 평가해야 한다는 지표가 매우 중요한 평가지표로 분석됨.
 - 이외에도 사회복지관은 개별지표로서 프로그램 기획의 전문성, 프로그램의 효과성 측정, 관장의 책임 경영, 재정투명성확보를 위한 노력 등에 대한 지표의 중요성이 강조됨.
 - 노인복지관의 경우에는 복지시설의 최소기준안 준수를 위한 노력, 재정투명성 강화를 위한 노력, 그리고 관장의 책임경영 정도에 대한 평가지표가 강조됨.
 - 노인복지시설도 공통지표로서 임금가이드라인 준수여부가 다른 지표들보다도 가장 중요한 지표로 강조되었고, 입소노인 권리존중정도, 요양보호사의 자격증 소지 비율 등이 다른 지표들보다도 중요한 지표로 분석됨. 한부모복지시설의 지표 가중치 분석에서는 행정기관과의 연계, 행정기관의 재정적 지원, 종사자의 친인척 비율, 종사자에 대한 역량강화노력 등의 지표들이 매우 중요한 지표로 분석됨.

〈표Ⅳ-7〉 이용시설(사회복지관/노인복지관) 평가지표 우선순위 분석결과

사회복지관	우선순위	노인복지관	우선순위
종사자 임금가이드라인 준수	1	종사자 임금가이드라인 준수	1
종사자 직무만족 정도	2	종사자의 직무만족 정도	2
법인의 업무환경 개선을 위한 노력	3	종사자의 자기개발비 지원	3
행정기관과의 재정적 연계 정도	4	법인의 업무환경 개선을 위한 노력	4
종사자의 근속기간	5	종사자의 연차휴가 사용일수	5
종사자 자기개발비 지원 정도		행정기관과의 재정적 연계 정도	6
연차휴가 사용일 수	6	복지시설 최소기준안 준수 노력	7
재정투명성 강화를 위한 노력	7	법인의 재정투명성 강화를 위한 노력	8
프로그램 효과성 측정 여부		관장의 책임경영 정도	9
관장의 책임경영 정도	8	제공 프로그램의 효과성 측정	10
복지시설 최소기준안 준수노력		프로그램 기획의 전문성	
육아휴직 사용일 수	9	직원 1인당 이용 노인 수(특화)	11
복지관의 지역사회 개방정도	10	종사자 사회복지사 비율	
자조모임(조직화) 활성화 여부	11	기관의 재정절약을 위한 노력	12
법인의 자부담 확대를 위한 노력	12	법인의 자부담 확대를 위한 노력	13
법인의 재정절약을 위한 노력	13	윤리행동강령의 제정 및 준수	14
지역주민을 위한 정보제공 정도	14	이용노인을 위한 정보제공	15
고객현장 제정 및 의견반영	15	직원의 지역사회참여 활동	16
직원의 지역사회 활동 정도	16	지역주민 자조모임 활성화	17
이용 지역주민의 취업률	17	지역사회에 대한 개방성 정도	18
직원의 사회적 기부정도	18	지역주민을 위한 프로그램 수	19
직원의 자원봉사 시간	19	고객현장의 제정 및 교육	20
		매월 신규회원 가입자 수	21
		직원의 사회적 기부정도	22
		직원의 자원봉사 시간	23

〈표Ⅳ-8〉 생활시설(노인복지시설/한부모복지시설) 평가지표 우선순위 분석결과

한부모복지시설	우선순위	노인복지시설	우선순위
종사자 임금가이드라인 준수	1	종사자 임금가이드라인 준수	1
행정기관과의 재정적 연계 정도	2	입소노인 권리보호 정도	2
종사자 자기개발비 지원 정도	3	요양보호사 자격증 소지 비율	3
종사자의 직무만족 정도	4	종사자의 연차휴가 사용일 수	4
종사자 중 법인시설장의 친인척 비율	5	행정기관과의 재정적 연계 정도	5
종사자의 역량강화를 위한 노력		노인학대예방을 위한 노력	
행정기관과의 연계협력 정도	6	생활노인 인권보장 조치	6
종사자의 연차휴가 사용일 수	6	종사자가의 자기개발비 지원	7
법인의 업무환경개선을 위한 노력	7	응급상황 대처매뉴얼 구비 및 교육	
시설장에 대한 직무평가 실시와 반영	8	법인의 업무환경개선을 위한 노력	8
종사자 고충처리 절차 마련 및 조치	9	종사자의 직무만족 정도	9
사업의 효과성 측정	10	생활인 및 가족의 만족정도	10
사례관리체계 구축	11	프로그램 기획의 전문성	11
종사자의 육아휴직 사용일 수	12	정기적인 안전교육의 실시	12
사업 효과성에 대한 지속적인 측정	13	직원의 장기적인 근속 유지 노력	13
법인의 재정투자계획의 수립	14	재정절약을 위한 노력	14
생활자 권리보호 명문화	15	법인의 자부담확대를 위한 노력	
응급상황 대처 매뉴얼 구비 및 교육		윤리행동강령의 제정 및 교육	15
퇴소자 사후관리체계 마련	16	종사자의 근속기간	16
종사자의 근속기간	17	사업의 효과성 측정	
법인의 임원, 회의록 공개	18	이용자 가족에 대한 지속적인 정보제공	17
시설장 운영위원, 회의록 공개	19	종사자의 육아휴직 사용일 수	18
이용자의 주관적 만족도	20	생활노인 중 남녀 성비 비율	19
		전체 생활실 중 1인실 비율	20
		지역주민 참여프로그램 수	21

- 사회복지시설 평가지표의 우선순위 요약하면, 아래의 표와 같다. 사회복지관과 노인복지관 등의 이용시설에서는 종사자 임금가이드라인 준수정도 등을 포함한 복리후생분야의 평가지표가 가중치 분석결과 가장 높게 나타났다, 다음으로 재정투명성을 위한 노력, 관장의 경영정도 그리고 복지시설 최소기준안 준수를 위한 노력 등의 지표가 중요한 지표로 분석됨.

5. 평가제도 정착을 위한 제언

□ 사회복지시설 전체 자체평가에서 일부 시범평가로 전환

- 사회복지시설에 대한 자체평가를 현재처럼 복지부의 평가대상 시설인 5개 유형(사회복지관, 노인복지관, 노인복지시설, 한부모가족복지시설, 지역아동센터) 전체를 대상으로 의무적으로 실시하는 것은 평가의 수용성 확보가 쉽지 않음.
 - 자체평가를 실시하고 있는 다른 지자체(경기, 서울)의 경우도 평가의 당위성은 공감하고 있지만 평가에 대한 거부감으로 인해 원활한 자체평가가 진행되지 못함.
 - 자체평가의 필요성에 대한 충분한 공감대의 형성을 위해서는 올해 신청대상 복지시설에 한하여 시범평가를 실시하여 평가의 효용성에 대한 사회복지시설의 합의를 도출하는 과정 필요.
- 자체평가 초기에는 이용시설 한곳, 생활시설 한곳을 선정하여 시범평가를 실시하고, 평가실시 후 결과를 통해 차후연도 전라북도 자체평가의 전면적 실시여부 판단.

□ 사회복지시설 평가시기 복지시설에 위임

- 사회복지시설 평가를 보건복지부의 평가시인 7월에 맞추어 동시에 진행하는 것은 성급한 측면이 있음→사회복지시설의 평가시기는 연내실시를 원칙으로 하되 구체적인 평가일정은 복지시설의 자유로운 선택에 위임
- 평가시기를 연장할 경우 평가지표 개발과정에서 사회복지시설의 충분한 의견수렴이 가능하고, 평가의 필요성에 대한 일정한 합의도출 가능.

□ 전라북도 자체평가 대상시설 의무제를 ‘신청주의’로 변경→신청주의에서 단계적 의무평가제로 전환

- 전라북도의 자체평가의 대상시설을 현재 모든 시설에 대한 의무제에서 평가를 원하는 시설만 받을 수 있도록 자율을 부여하는 신청주의로 변경
 - 평가를 원하는 시설에 대해서만 자체평가를 실시할 경우 평가에 대한 거부감을 낮출수 있고, 평가제도에 대한 수용성을 높일 수 있다는 장점이 있음.
 - 하지만 신청주의로 변경시 시설협회 차원의 단합을 통해 신청시설이 없을 수 있는 부작용이 발생할 우려가 있음.
- 사회복지시설 평가대상시설을 2013년 평가대상시설로 하고 지표개발도 내년도 대상시설로 전환→지표개발과 평가대상시설 과의 충분한 토론과 협의.

□ 평가결과와 인센티브의 연계

- 전라북도 복지시설 자체평가의 결과에 따른 강력한 인센티브가 연동되지 않을 경우 평가의 효용성이 퇴색될 수 있음.
 - 다만, 평가우수시설의 인센티브를 복지서비스의 품질향상과 연계될 수 있는 사업으로 제시될 경우는 평가의 효용성을 극대화 가능(우수노인복지관 인센티브 : 노인복지관 도서관 리모델링 or 식당 리모델링→노인복지관의 지역자원화와 인센티브 연계)
- 평가결과에 따라 우수한 평가를 받은 시설은 사회복지시설의 지역사회 개방성, 다기능화에 초점을 두고 지역사회통합시설로 탈바꿈할 수 있는 인센티브 제공→우수시설의 육성과 체감도 증진

목 차

제 1 장 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
1) 연구의 필요성	1
2) 연구목적	4
2. 연구방법 및 절차	5
1) 연구방법	5
2) 연구절차	8
제 2 장 사회복지시설 평가제도의 운영현황 및 경향	13
1. 전라북도 사회복지시설의 현황과 정책방향	13
1) 사회복지시설 현황 및 운영실태	13
2) 사회복지시설 정책의 변화와 경향	17
2. 전라북도 사회복지시설 평가 현황과 실태	19
1) 전라북도 사회복지시설 평가 현황	19
2) 전라북도 사회복지시설 평가결과와 추이	24
3) 전라북도 사회복지시설 평가결과의 지표간 관계와 경향	32
3. 중앙정부의 사회복지시설 평가 경향과 추이	34
1) 중앙정부 사회복지시설 평가의 대상과 과정	34
2) 전라북도 사회복지시설 평가의 대상과 과정	41
제 3 장 국내외 사회복지시설 평가지표 구성과 운영실태	47
1. 중앙정부 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성	47
1) 사회복지시설 평가지표의 변화와 경향	47
2) 사회복지시설 평가지표의 구성과 범주	49
3) 사회복지시설 평가지표의 세부항목과 측정내용	53

2. 국내 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성	60
1) 사회복지 이용시설 평가지표의 구성과 내용	60
2) 사회복지 생활시설 평가지표의 구성과 내용	65
3. 국외 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성	71
1) EU 돌봄서비스 평가지표의 구성과 내용	71
2) 독일의 요양시설 평가지표의 구성과 내용	75
제 4 장 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발	79
1. 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발의 방향	79
1) 전라북도 사회복지서비스 품질 향상 유인	79
2) 중앙정부 사회복지시설 평가지표와의 차별화	80
3) 이용자 중심 평가체계 구축	81
4) 실효성있는 평가지표의 구축	83
2. 전라북도 사회복지시설 평가 예비지표 개발	85
1) 지표개발 전문가의 구성과 협의	85
2) 예비지표의 범주와 구성	88
3. 사회복지시설 평가 2차 예비지표 개발	96
1) 예비지표 조사대상자의 일반적 특성 분석	96
2) 예비지표의 적절성 정도 평가 및 분석	98
3) 예비지표의 측정산식의 적절성 정도에 대한 평가	104
4) 사회복지시설 평가지표의 우선순위 분석	108
제 5 장 결론 및 제언	126
참고문헌	133
별첨자료	138

표 목 차

〈표 I-1〉 조사모집단 구성	6
〈표 I-2〉 연구방법 및 분석내용	7
〈표 I-3〉 지표개발의 단계별 방법	8
〈표 II-1〉 사회복지시설 현황	13
〈표 II-2〉 전라북도 사회복지시설 현황(생활시설)	14
〈표 II-3〉 전라북도 사회복지시설 현황(이용시설)	15
〈표 II-4〉 전라북도 사회복지시설 지도점검 현황	16
〈표 II-5〉 전라북도 사회복지시설 지도점검 결과	16
〈표 II-6〉 사회복지시설 운영 경향	18
〈표 II-7〉 전라북도 사회복지시설 평가대상 시설 현황 및 평가주기	20
〈표 II-8〉 현행 사회복지시설평가의 문제점	21
〈표 II-9〉 사회복지시설평가의 문제점과 개선방안	22
〈표 II-10〉 전라북도 사회복지종사자들의 사회복지시설 평가에 대한 인식	23
〈표 II-11〉 전라북도 사회복지시설 평가제도 정착을 위한 방안	24
〈표 II-12〉 제4기 전라북도 사회복지시설 평가 대상 시설 현황	25
〈표 II-13〉 제4기 사회복지시설 평가 대상 시설 현황	26
〈표 II-14〉 제4기 전라북도 사회복지시설 등급별 평가결과	26
〈표 II-15〉 제4기 전라북도 사회복지시설 평가결과	27
〈표 II-16〉 제4기 지역별 사회복지시설 평가결과(ANOVA 분석)	28
〈표 II-17〉 2010년 지역아동센터 평가결과	29
〈표 II-18〉 제4기 사회복지시설 만족도 조사결과	31
〈표 II-19〉 노인복지시설 평가부분별 상관관계	32
〈표 II-20〉 사회복지관 평가부분별 상관관계	33
〈표 II-21〉 한부모가족복지시설 평가부분별 상관관계	33
〈표 II-22〉 노인복지관 평가부분별 상관관계	34

〈표 II-23〉 사회복지시설 평가 시기별 특징	35
〈표 II-24〉 제5기(2011-2013) 사회복지 평가대상 시설	36
〈표 II-25〉 제5기(2011-2013) 보건복지부 사회복지시설 평가의 추진주체별 역할	37
〈표 II-26〉 사회복지시설 평가 대상기관 및 연혁	38
〈표 II-27〉 현장평가위원 자격기준	39
〈표 II-28〉 지역아동센터 평가추진체계	40
〈표 II-29〉 지역아동센터 평가대상 센터 수	41
〈표 II-30〉 사회복지시설 평가 대상기관 및 연혁	42
〈표 II-31〉 전라북도 사회복지시설 평가 세부추진 일정	43
〈표 III-1〉 보건복지부 사회복지시설 평가지표 개발과정	48
〈표 III-2〉 사회복지시설 평가지표 영역별 구성	49
〈표 III-3〉 사회복지시설 평가지표의 공통지표와 개별지표의 영역별 구성	50
〈표 III-4〉 보건복지부 사회복지시설 공통 평가지표의 변화	51
〈표 III-5〉 2012년 보건복지부 사회복지시설 평가지표 현황	52
〈표 III-6〉 2012년 보건복지부 사회복지시설 평가배점 현황	52
〈표 III-7〉 사회복지관 평가지표	54
〈표 III-8〉 노인복지관 평가지표	55
〈표 III-9〉 노인복지시설 평가지표	56
〈표 III-10〉 한부모가족복지시설 평가지표	57
〈표 III-11〉 지역아동센터 평가지표(기존센터 심화 평가지표)	59
〈표 III-12〉 사회복지시설 생활인 및 이용자 만족도 조사 지표	60
〈표 III-13〉 사회복지관 자체평가 지표 및 배점	61
〈표 III-14〉 부산 사회복지관 자체평가 지표 및 배점	63
〈표 III-15〉 노인복지관 자체평가 지표 및 배점	64
〈표 III-16〉 경기도 노인복지시설 평가인증지표	66
〈표 III-17〉 부산광역시 노인복지시설 평가인증지표	68
〈표 III-18〉 충청북도 사회복지시설 평가지표	70
〈표 III-19〉 부산광역시 지역아동센터 평가지표(2010)	71
〈표 III-20〉 돌봄서비스의 평가지표의 영역과 대상	72

〈표 III-21〉 돌봄서비스의 평가지표의 영역과 대상	73
〈표 III-22〉 EU 사회서비스(VET) 품질 평가지표	74
〈표 III-23〉 독일 노인복지시설 이용자 만족도 조사 문항	75
〈표 IV-1〉 복지부-전라북도 사회복지시설 평가의 차이	81
〈표 IV-2〉 사회복지서비스 만족도 조사에서 고려해야 할 서비스 특성	83
〈표 IV-3〉 전라북도 사회복지시설 평가지표개발위원	85
〈표 IV-4〉 사회복지시설 평가지표의 개발과정	86
〈표 IV-5〉 전라북도 사회복지시설 평가지표개발회의 주요 논의사항	87
〈표 IV-6〉 사회복지관 평가지표 예비(안)	90
〈표 IV-7〉 노인복지관 평가지표 예비(안)	91
〈표 IV-8〉 노인복지시설 평가지표 예비(안)	93
〈표 IV-9〉 한부모가족복지시설 예비지표(안)	94
〈표 IV-10〉 지역아동센터 평가지표 예비(안)	95
〈표 IV-11〉 조사대상자의 인구학적 특성	97
〈표 IV-12〉 사회복지관 지표의 필요성 정도	98
〈표 IV-13〉 노인복지관 지표의 필요성 정도	99
〈표 IV-14〉 노인복지시설(양로시설) 지표의 필요성 정도	100
〈표 IV-15〉 한부모가족복지시설 지표의 필요성 정도	101
〈표 IV-16〉 사회복지관 지표산식의 적절성 정도	104
〈표 IV-17〉 노인복지관 지표산식의 적절성 정도	105
〈표 IV-18〉 노인복지시설 평가지표 산식의 적절성	106
〈표 IV-19〉 한부모복지시설 평가지표 산식의 적절성	107
〈표 IV-20〉 평가지표 우선순위 영역별 가중치 산출식	108
〈표 IV-21〉 사회복지관 지표 우선순위 분석 결과	109
〈표 IV-22〉 노인복지관 지표 우선순위 분석 결과	110
〈표 IV-23〉 노인복지시설 우선순위 분석 결과	111
〈표 IV-24〉 한부모가족복지시설 평가지표 우선순위 분석 결과	112
〈표 IV-25〉 이용시설(사회복지관/노인복지관) 평가지표 우선순위 분석결과	115

〈표 IV-26〉 생활시설(노인복지시설/한부모복지시설) 평가지표 우선순위 분석결과	116
〈표 IV-27〉 사회복지관 평가지표 요약	117
〈표 IV-28〉 노인복지관 평가지표 요약	118
〈표 IV-29〉 한부모복지시설 평가지표 요약	119
〈표 IV-30〉 노인복지시설 평가지표 요약	120
〈표 IV-31〉 지역아동센터 평가지표 요약	122

그림 목 차

〈그림 I-1〉 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발 단계와 과정	9
〈그림 II-1〉 사회복지시설 평가결과	28
〈그림 II-2〉 2010년 지역아동센터 평가결과	30
〈그림 II-3〉 지역별 사회복지시설 이용자 만족도 비교	31
〈그림 III-1〉 EQARF 모델	73
〈그림 IV-1〉 전라북도 사회복지시설 평가체계도	79
〈그림 IV-2〉 사회복지시설 평가의 기대효과	84
〈그림 IV-3〉 사회복지시설 예비평가지표의 개발과정	89
〈그림 IV-4〉 사회복지관 측정지표의 적절성	102
〈그림 IV-5〉 노인복지관 측정지표의 적절성	102
〈그림 IV-6〉 노인복지시설 평가지표의 적절성	103
〈그림 IV-7〉 한부모복지시설 평가지표의 적절성	103
〈그림 IV-8〉 사회복지관 평가지표 우선순위 분석결과(가중치 기준)	113
〈그림 IV-9〉 노인복지관 평가지표 우선순위 분석결과(가중치 기준)	113
〈그림 IV-10〉 노인복지시설 평가지표 우선순위 분석결과(가중치 기준)	114
〈그림 IV-11〉 한부모복지시설 평가지표 우선순위 분석결과(가중치 기준)	114

제1장 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구방법 및 절차



제 1 장 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

1) 연구의 필요성

사회복지부분에서 평가에 대한 본격적인 관심은 서울시가 1996년부터 서울 지역의 사회복지관 평가를 실시하면서 시작되었으며 1998년 사회복지사업법 개정으로 사회복지시설은 3년마다 1회 이상 종사자의 전문성, 시설환경, 서비스 만족도 등에 대해 평가를 받도록 법제화됨으로써 사회복지분야의 현안으로 떠오르게 되었다. 이후 사회복지시설 평가가 의무화되면서 1999년 한국보건사회연구원 주도하에 사회복지 시설평가위원회가 구성되었고, 2001년까지 정부로부터 재정을 지원받는 대부분의 사회복지시설, 즉 사회복지관, 장애인복지관 및 아동복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설, 여성복지시설, 부랑인시설, 정신요양시설, 자활후견기관 등에 대한 평가가 실시되었다. 이러한 법적근거에 기반 한 평가는 정부입장에서 보면, 공공자금에 대한 책임성 확보를 위한 노력이며, 서비스 이용자 입장에서는 적정한 양질의 서비스를 제대로 받고 있는지 확인하는 방편이기도 하다(김형모·유정원, 2010).

최일섭 외(2007)의 지적처럼, 사회복지시설은 지역사회 주민의 욕구에 부합하는 서비스 프로그램 개발과 서비스의 제공이라는 사명을 사회로부터 위임받아, 전문적인 서비스를 제공하는 것으로 인식된다. 따라서 위임받는 사업을 집행하는데 필요한 재원을 정부로부터 보조를 받고 자체수입으로 보충하여 운영하고 있다. 이러한 위임사업에는 책임성의 검증과 전문성의 제고를 위한 노력이 반드시 수반되어야 함이 보편적이라 할 수 있다. 조직의 효율적인 운영과 효과적인 서비스의 제공, 그리고 사회적 책임성 이행의 의무를 가지고 있는 것이다. 이러한 사회복지시설에 대한 책임성 검증과 전문성 제고라는 목적은 평가 사업을 통해 실현될 수 있다.

사회복지시설 평가는 사회복지분야에서 긍정적인 반응과 부정적인 반응을 동시에 불러일으키고 있다. 일부에서는 사회복지시설평가가 그동안 미비했던 시설

의 환경을 바꾸고, 운영 및 인력관리에 필요한 서류를 완비하여 시설의 체계를 갖추는 등 짧은 시간에 급속하게 바뀐 중요한 계기가 되었다고 주장한다. 또한 시설평가를 통해 일부 인권의 문제를 안고 있었던 시설에서도 상당한 변화를 가져왔다고 긍정적인 평가를 하고 있다. 이들은 사회복지시설평가는 국민의 세금을 사용하고 있는 사회복지시설의 책임성과 정당성을 확보할 수 있을 뿐 아니라 사회복지시설의 문제점으로 지적되어 온 폐쇄적·비합리적·비효율적 운영, 사회복지시설의 비전문성 등을 해결할 수 있는 수단으로 유용하게 활용될 수 있다고 주장한다(김영식, 2000; 차순찬, 2000). 또한 시설평가는 서비스 제공자의 입장에서 일방적으로 제공되어 오던 서비스를 고객의 입장에서 서비스를 기획하고 제공하는 기회를 제공하였다는 장점도 있다. 하지만 일부에서는 사회복지시설평가가 내용보다는 형식에 치우치고 있고, 평가지표의 객관성과 공정성이 결여되어 평가에 따른 긍정적 효과가 반감되고 있다는 비판도 제기된다. 특히, 평가지표의 지역성 부재의 문제와 평가위원들의 취약한 전문성 문제 그리고 평가의 단절성 등은 사회복지시설 평가의 부정적 인식의 주된 근거로 활용되고 있다.

사회복지시설평가는 고객만족, 효율성, 효과성과 같은 시장경제의 가치관이 사회복지에 적용되는 등의 사회적 분위기의 변화와 더불어 공적자금 사용의 타당성을 검증할 필요성이 제기되면서 관심을 가지게 되었다. 즉 사회복지 분야에서도 모든 프로그램을 책임성, 효율성, 효과성에 대한 자료를 바탕으로 예산을 측정하고 기획해야만 하는 현실에서 등장하였다(이선우·최상미, 2002: 135).

사회복지기관 평가는 3가지 측면에서 가치와 실효성을 기대할 수 있다(이선우·최상미, 2002; 김현구, 2003; 최흥기, 2009). 첫째는 사회복지시설에 대해 재정을 지원하는 정부의 입장에서는 시설의 전반적인 실태를 파악하고, 정부지원금이 효율적으로 사용되고 있는지를 판단할 수 있다는 점이다. 즉 사회복지시설에 대한 평가는 공적자금에 대한 책무성(accountability)을 확보하기 위한 수단이 된다. 또한 시설환경이 열악한 것으로 평가되는 기관에 대해 지원금을 더 많이 배정할 수 있는 근거자료가 되며, 나아가 타 기관과의 경쟁유발 효과를 기대할 수 있다. 두 번째는, 시설의 운영자와 관리자의 측면에서는 평가를 통해서 사회복지시설의 시설, 운영, 인력관리, 프로그램의 현황에 대한 면밀한 진단을 통해 현재의 상태를 점검할 수 있고, 사회복지시설의 질 향상을 위해 어떠한 노력이 필요한지에

대한 재고의 기회를 가질 수 있다. 그리고 마지막 세 번째는 시설 이용자들의 생생한 목소리를 반영할 수 있는 기회가 되며, 향후 시설 이용자들에게 이용에 관한 판단 정보가 될 수 있다. 즉 이용자 입장에서 양질의 서비스를 제대로 받고 있는지를 확인하는 방법이 된다(이영균·김정선, 2011 재인용).

때문에 사회복지시설평가에 대한 부정적 평가가 존재하고 있는 것은 사실이지만 사회복지시설에 지원되는 재정적 지원의 규모가 상당하고, 재원의 비효율적·낭비적 사례가 빈번하게 발생하고 있는 현재의 모순에 비추어 보면, 평가를 통한 사회복지시설의 효율적 운영은 재원에 있어서뿐만 아니라 사회복지시설을 이용하는 수혜자의 권익 측면에서 불가피한 대안이 아닐 수 없다. 사회복지시설 평가를 통해 사회복지기관의 공적 책임성을 높이고 의사결정과정을 투명하고 민주적으로 개선함으로써 결과적으로 사회복지재원의 효율적 운영을 도모할 수 있다. 이 같은 의미에서 평가는 평가지표의 문제나 평가위원의 전문성 문제 등을 개선한다는 전제하에서 사회복지시설의 효율적 관리와 서비스 수혜자의 만족도 재고를 위해 반드시 필요한 행정적 도구라고 할 수 있다.¹⁾

사회복지시설 평가가 이용자의 권리 확대와 재원의 효율적 배분의 관점에서 매우 중요하다는 인식에는 다수가 동의하지만 현재 중앙 평가가 이 같은 평가의 목적과 목표를 실현하고 있는지에 대해서는 의문이다. 보건복지부가 실시하는 사회복지시설 평가는 평가위원의 전문성 문제에 더하여 지역성을 결합하지 못한 평가지표의 객관성 부족으로 인해 지역지표의 개발을 통한 자체 평가의 필요성이 제기되고 있다. 자체평가지표는 보건복지부의 평가지표의 단점이라고 할 수 있는 지역고유성의 부재 문제 그리고 행정서류 중심의 정량적 평가에 대한 모순 등을 보정하는 동시에 평가결과에 대한 효용성을 극대화하기 위해 그 필요성이 강조되고 있다. 이에 본 연구는 평가지표의 지역성과 객관성 그리고 전문성을 담지하고 평가결과의 수용성과 효과성을 담보할 수 있는 전라북도의 고유지표를 개발하여 사회복지시설의 책임경영을 제도적으로 유인하는데 그 목적이 있다.

1) 김형모(2011)의 지적처럼, 사회복지시설평가는 정부 입장에서 보면, 공공자금의 책임성 확보를 위한 노력이며, 서비스 이용자 입장에서는 적절한 양질의 서비스를 제대로 받고 있는지 확인하는 방편이기도 하다. 그리고 사회복지시설 평가를 통해 기관 구성원들이 양질의 서비스를 제공하기 위해 필요한 정보를 획득할 수 있고, 이 같은 정보를 바탕으로 조직 성원들이 조직 내부에서 스스로 지속적인 질적 성장을 이루어 낼 수 있다.

2) 연구 목적

본 연구는 전라북도의 사회복지시설 평가지표를 개발하여 지역의 특성에 맞는 평가체계를 구축하는데 그 목적이 있다. 현재 보건복지부의 중앙 평가지표가 개발되어 있지만 중앙 평가지표는 지역성을 반영하고 있지 못해 지역의 많은 사회복지시설로부터 문제점이 지적되어 왔다. 이 같은 이유 때문에 일부 지역에서는 중앙의 평가지표에 더하여 지역성을 가미한 지역 자체의 사회복지시설 평가지표를 개발하여 시설평가를 진행하고 있다. 전라북도는 생활시설이 많고, 사회복지시설에 투입되는 재정적 자원이 다른 지역에 비해 높은 특성을 가지고 있다. 때문에 사회복지시설 운영의 책임성을 담보하고 재정운영의 효율성을 높이기 위한 제도적 장치가 필요하다. 사회복지시설에 대한 지역 자체평가 지표는 이 같은 전북의 특성을 고려하여 개발될 필요가 있다. 이 같은 연구목적은 달성하기 위한 세부적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설의 평가에 관한 정부정책의 방향을 탐색하고 전라북도 사회복지시설 평가지표의 가치와 방향을 설정한다. 사회복지시설 평가에 관한 정부의 정책방향은 크게 평가이후 사후관리시스템의 도입과 평가인증제도의 검토 등으로 축약된다. 따라서 향후 개발될 전라북도의 자체 복지시설 평가지표는 전북의 지역 특성을 감안한 고유성을 유지하면서 전술한 정부정책과 연동될 수 있도록 개발한다.

둘째, 보건복지부와 한국사회복지협의회가 실시하는 중앙 사회복지시설 평가지표를 분석하고, 분석결과를 토대로 전라북도 자체 평가지표와 중복되지 않고 지역성이 충분히 감안된 고유지표를 개발한다.

셋째, 사회복지시설 평가지표의 객관성을 담보하고 평가결과의 수용성을 높이기 위해 올해 평가대상기관인 노인복지관, 사회복지관, 양로시설, 한부모복지시설, 지역아동센터 등 다섯 개 유형의 사회복지시설 종사자들의 의견을 수렴하여 최종 평가지표를 개발한다.

넷째, 사회복지시설 평가지표의 개발 이후 평가결과에 따른 인센티브 부여 방안을 제안하여 사회복지시설 평가의 효용성을 향상시킬 수 있도록 한다. 사회복지시설 평가의 수용성과 효과성은 평가이후의 인센티브의 방식과 내용에 상당한

영향을 받는다는 점에서 평가이후 사후관리체계에 대한 연구는 평가지표의 개발만큼이나 중요한 연구목표가 된다.

2. 연구방법 및 절차

1) 연구방법

(1) 문헌연구와 사례조사

전라북도 자체의 사회복지시설 평가지표를 개발하기 위해서는 피평가지설의 각 유형별 운영원칙과 가치 등에 대한 이론적 검토가 필요하다. 가령, 사회복지관은 지역사회 종합복지서비스의 거점기관으로서 이용자의 편이한 접근성과 함께 지역사회 주요 자원의 네트워크가 주요 사업의 중요한 가치이나 설립목표가 되고, 이 같은 가치나 목표가 지표개발과정에서 충분히 고려될 수 있도록 해야 한다. 이를 위해 2012년 사회복지시설 평가대상시설인 양로시설, 한부모복지시설, 노인복지관, 사회복지관, 지역아동센터의 운영원칙과 사업내용 등을 탐색하기 위해 보건복지부의 각 사업별 2012년 운영계획을 분석하였다. 여기에 2012년 평가대상시설의 제4기 평가결과보고서를 분석하여 전라북도 사회복지시설의 운영의 장점과 단점을 추출해 내고 이를 토대로 전라북도의 고유지표를 개발하는데 참고하였다.

또한 본 연구는 보건복지부의 중앙평가와 함께 자체평가지표를 개발하여 시행하고 있는 서울, 경기, 부산 등의 평가지표의 사례를 분석하여 지방자치단체의 지역지표의 차이점을 탐색하고 전라북도의 지표로 선택 가능한 지표들을 선별하였다. 특히, 서울과 경기도는 노인복지관과 사회복지관 등 이용시설뿐만 아니라 노인복지시설을 포함한 생활시설의 평가방식으로 인증지표를 개발하여 운영하고 있어 지표개발과정에 상당히 유용한 정보를 제공해 주었다.

(2) 전문가 간담회 및 자문회의

전라북도의 사회복지시설 평가는 객관적이고 공정한 지표의 개발을 전제로 진행된다. 사회복지시설 평가지표가 객관성과 공정성을 상실할 경우 피평가기관인

사회복지시설의 평가결과에 대한 수용성은 낮을 수밖에 없고, 이는 사회복지시설 평가목적인 사회복지시설의 책임성과 재정효율성을 달성하는데도 장애가 된다. 본 연구는 사회복지시설 평가지표의 객관성과 공정성을 담보하기 위해 개별 시설별로 복지시설 평가경험이 있는 전문가를 참여시켜 각 시설의 유형별로 지표 개발위원회를 구성하고 지표개발위원회의 자문을 거쳐 전라북도 사회복지시설 평가 예비지표를 개발하였다.

예비지표의 개발과정에 참여하는 전문가는 사회복지시설 종사자, 사회복지시설 직능단체의 종사자 등 총 5명으로 구성되고, 전문가 위원은 2012년 복지시설 평가기관인 노인복지관, 사회복지관, 한부모가족복지시설, 양로시설, 그리고 지역아동센터별로 4~5인씩 총 25명 내외로 구성하였다

(3) 전문가 설문조사

지표개발위원회에서 제안된 예비지표는 각 사회복지시설의 종사자들을 대상으로 설문조사를 통해 중요도가 높은 지표를 선별하였다.

〈표 1-1〉 조사모집단 구성

구분	양로시설			한부모가족복지시설			사회복지관			노인복지관		
	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c
계	14	131	458	7	34	214	17	278	-	15	250	-
전주	2	14	47	3	17	95	5	57	-	8	147	-
군산	1	12	33	2	7	45	2	32	-	1	39	-
익산	3	47	195	1	5	58	3	48	-	1	27	-
정읍	1	2	7	-	-	-	1	22	-	2	28	-
남원	1	9	4	-	-	-	1	10	-	-	-	-
김제	1	12	48	-	-	-	3	47	-	1	-	-
완주	3	31	85	1	5	16	-	-	-	-	-	-
진안	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무주	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9	-
장수	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
임실	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
순창	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
고창	1		30	-	-	-	1	30	-	=	=	-
부안	1	4	9	-	-	-	1	32	-	-	-	-

a: 시설, b: 종사자 정원, c: 생활인 현원

고창: 사회복지관+노인복지관, 완주의 생활자는 가구 수, 무주: 노인복지+장애인복지로 사회복지관 미표기

지표개발위원회의 전문가 자문 그리고 전문가 설문을 토대로 제시된 예비지표와 전문가 설문을 통해 선별된 최종지표는 다시 평가대상기관의 예비조사를 통해 재차 수정작업을 거친 후 최종적인 전라북도 고유지표를 개발하였다.

〈표 1-2〉 연구방법 및 분석내용

연구방법	분석내용	조사대상	결과도출
문헌 조사	· 평가지표 현황 및 실태 · 각 유형별 사회복지시설 운영방향 · 제4기 사회복지시설 평가결과 분석 (노인복지관, 사회복지관, 한부모가족복지시설, 노인복지시설, 지역아동센터)	· 복지부(운영계획) · 복지시설평가결과 (보건복지부, 전북) · 전북복지시설 운영규정	· 평가지표의 개발의 필요성 · 전북 복지시설의 장단점 · 평가지표의 방향 및 목표
사례 조사	· 국내 사회복지시설 자체 평가지표 개발사례 · 국외 사회복지시설 평가지표 개발사례 · 사회복지시설 평가 인센티브 부여방안 · 사회복지시설 평가 사후관리체계 도입	· 경기도(인증지표) · 서울시(인증지표) · 부산시	· 타 지역 평가지표 비교분석 · 중앙-지역지표 비교분석 · 함의 도출 · 평가 후 관리체계 수립
전문가 자문 회의	· 사회복지시설 예비지표에 대한 사회복지 시설 종사자의 의견수렴 · 사회복지시설 평가예비지표 개발	· 사회복지전문가 25명	· 사회복지시설 예비지표 개발 · 사회복지시설 예비지표 수정
설문 조사	· 사회복지시설 평가 지표의 필요성 · 사회복지시설 평가지표의 우선순위 · 사회복지시설 평가지표의 객관성 확보방안 · 사회복지시설 평가 후 인센티브 부여방안	· 사회복지시설 현장 전문가 700명	· 사회복지시설평가예비지표 우선순위 도출 · 사회복지시설 평가 후 인센티브부여 방안
예비조사	· 사회복지시설 예비지표의 구성 타당성 검토 · 사회복지시설 예비지표의 측정가능성 검토 · 사회복지시설 예비지표의 활용가능성 검토	· 사회복지시설 유형별(10개소)	· 사회복지시설 예비지표 확정

한편, 1차 전문가조사에 의해 개발된 예비조사의 객관성과 수용성을 담보하기 위한 현장전문가 조사는 2012년 평가대상 사회복지시설인 사회복지관, 노인복지관, 한부모가족복지시설, 노인복지시설의 종사자를 대상으로 예비지표의 적절성, 예비지표 산식의 적합성, 지표의 우선순위 등을 조사하여 평가지표를 확정하였다. 피평가기관 종사자 설문조사는 전문가 자문에서 개발된 2차 예비지표의 타당성을 평가하고, 예비지표의 우선순위를 조사하여 피평가기관의 다양한 의견을 충분히 반영하는데 그 목적이다. 전수조사를 위한 조사모집단의 구성은 위의 표와 같다. 보건복지부의 평가절차와 달리 진행되는 지역아동센터에 대한 평가는 두 차례의 전문가 간담회의 결과를 토대로 중요도를 분석, 평가지표를 개발하였다.

2) 연구절차

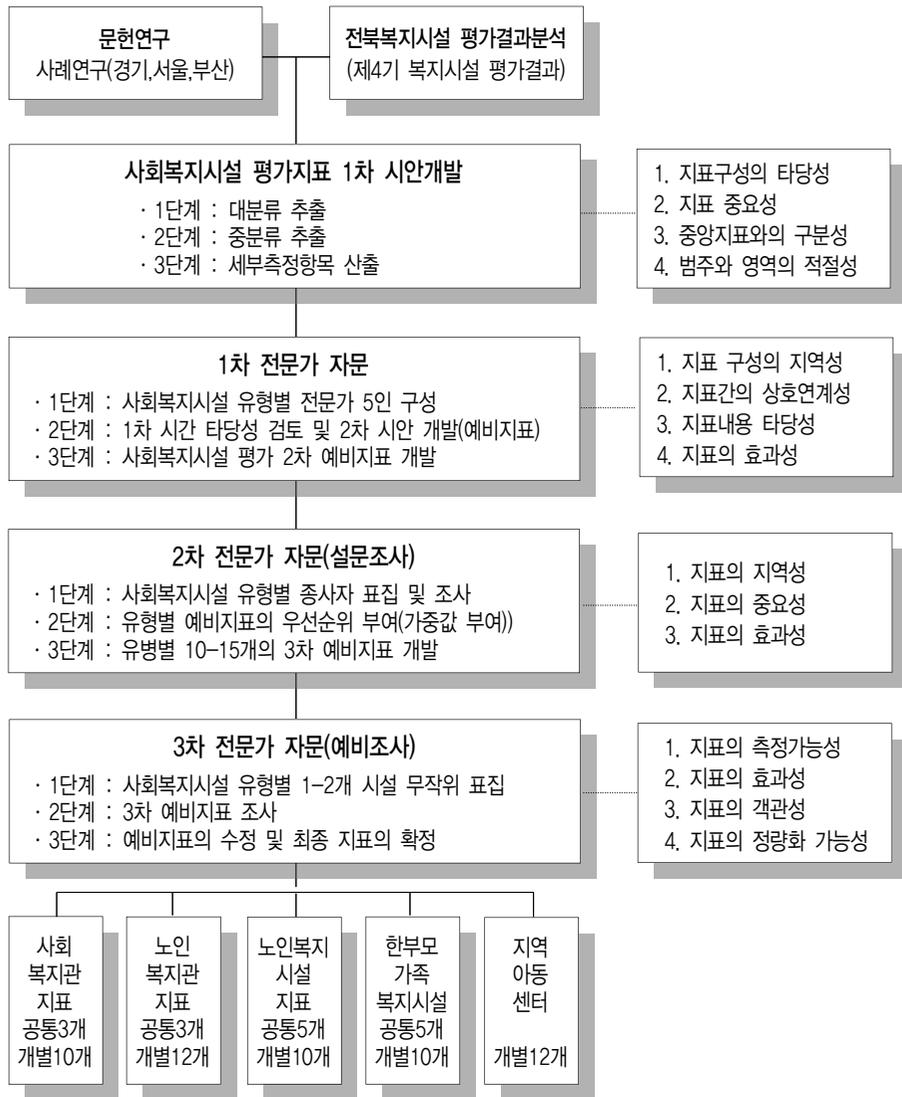
사회복지시설 평가지표의 개발은 중앙정부의 사회복지시설 평가지표와 타시도 사회복지시설 평가지표를 참조하여 복지시설지표의 예비안을 개발하였다. 학계와 현장전문가로 구성된 지표개발위원회를 구성하여 각 사회복지시설의 유형별로 현장의견수렴 후 20개 내외의 전라북도 사회복지시설 평가의 고유지표를 개발하였다. 각 사회복지시설의 영역별로 20개 내외의 평가지표를 개발하면 해당 시설별로 종사자 전체를 대상으로 전수조사를 실시하여 적절한 평가지표를 우선순위로 10여개를 선별하여 최종 예비지표를 개발하였다

〈표 1-3〉 지표개발의 단계별 방법

구 분	내 용	대 상	목 적
1단계	복지시설지표 예비안 제시	사회복지관 노인복지관 노인복지시설(양로시설) 한부모가족복지시설 지역아동센터	보건복지부 중앙지표 지역평가지표 지역평가인증지표의 구성 및 세부범주 탐색
2단계	지표개발위 평가지표 선별	사회복지관(5명) 노인복지관(5명) 노인복지시설(5명) 한부모가족복지시설(5명) 지역아동센터(5명)	현장의견수렴 1차 타시도 평가지표 참조 중앙 평가지표 참조
3단계	사회복지시설평가 예비지표 개발	각 시설별 고유지표와 개별지표 20개 내외 개발	
4단계	전문가 설문조사	사회복지관 노인복지관 노인복지시설 한부모가족복지시설 지역아동센터(전문가 간담회)	현장의견수렴 2차 지표의 타당성 사후관리방안 인센티브 부여방안
5단계	사회복지시설 평가지표 확정	각 시설별 사회복지시설 평가지표 10개 내외 확정	평가지표 공지

전라북도 사회복지시설 지표개발의 각 단계와 과정에서는 측정지표 방향과 목적에 맞는 가치와 기준을 설정하고 지표개발과정에서 충분히 고려될 수 있도록 하였다. 사회복지시설 평가지표 1차 시안개발단계에서는 지표구성의 타당성과 지표의 중요성, 중앙지표와의 차별화된 독립성 그리고 범주와 영역의 적절성을 기

준으로 지표를 개발하였다.



〈그림 1-1〉 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발 단계와 과정

지표개발위원회 구성에 의한 1차 전문가 자문단계에서는 중앙지표의 한계로 지적되어 온 지역성을 가장 우선적으로 검토하고 중앙지표와의 상호연계성을 검토하여 평가결과의 수용성과 효과성을 높이도록 하였다.

제2장

사회복지시설 평가제도의 운영현황 및 경향

1. 전라북도 사회복지시설의 현황과 정책방향
2. 전라북도 사회복지시설 평가 현황과 실태
3. 중앙정부의 사회복지시설 평가 경향과 추이



제 2 장 사회복지시설 평가제도의 운영현황 및 경향

1. 전라북도 사회복지시설의 현황과 정책방향

1) 사회복지시설 현황 및 운영실태

사회복지시설이란 사회복지사업법 제2조가 규정하고 있는 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설로 정의된다.

〈표 II-1〉 사회복지시설 현황

대상자	형태	시설 종류		소관부서	관련법령
노인	생활	주거	· 양로시설, 노인 공동생활가정, 노인복지주택	요양보험 운영과	노인복지법 제31조
		의료	· 노인요양시설, 노인요양공동생활가정		
	이용	재가	· 재가노인복지시설(방문요양, 주·야간주간보호, 단기보호, 방문목욕)	노인정책과	
		여가	· 노인복지관, 경로당, 노인교실, 노인휴양소 · 노인보호전문기관		
아동	생활	· 아동양육시설, 공동생활가정, 아동일시보호시설, 아동단기보호시설 · 아동보호치료시설, 아동직업훈련시설, 자립지원시설		아동복지과	아동복지법 제16조
	이용	· 아동상담소, 아동전용시설, 아동복지관, 지역아동센터		아동권리과	
장애인	생활	생활시설	· 장애유형별생활시설, 중증장애인요양시설	장애인 권익지원과	장애인복지법 제58조
			· 장애인영유아생활시설		
	이용	지역사회 재활시설	· 장애인복지관, 장애인의료재활시설, 장애인주간보호시설		
			· 장애인단기보호시설, 장애인공동생활가정		
			· 장애인체육시설, 장애인수련시설, 장애인심부름센터		
			· 수화통역센터, 점자도서관, 점서 및 녹음서 출판시설		
	직업재활시설	· 장애인보호작업장, 장애인근로사업장	장애인자립기반과		
	· 장애인생산물판매시설				
생활	· 장애인유료복지시설	장애인권익지원과			
영유아	이용	보육시설	· 국공립, 법인, 직장, 가정, 부모협동, 민간 보육시설	보육기반과	영유아보육법
정신 질환자	생활	· 정신요양시설	정신건강 정책과	정신보건법 제16조	
		· 정신질환자 사회복지시설 - 생활훈련시설 · 작업훈련시설 · 종합훈련시설 · 주거시설 - 입소생활시설 · 주거제공시설 · 공동생활가정 · 중독자재활시설 · 종합재활시설			
	이용	· 정신질환자 사회복지시설 - 생활훈련시설 · 작업훈련시설 · 종합훈련시설 - 주간재활시설 · 심신수련시설 · 직업재활시설 · 생산물판매시설 · 종합재활시설			
부랑· 노숙인	생활	· 부랑인시설		민생안정과	사회복지사업법 부랑인및노숙인보호 시설설치운영규칙
	이용	· 노숙인쉼터, 상담보호센터			
지역주민	이용	· 사회복지관		사회서비스자원과	사회복지사업법
기타시설	복합 이용	· 결핵·한센시설		질병관리본부	사회복지사업법
		· 지역사회활센터		자립지원과	

자료 : 보건복지부(2011), 사회복지시설 안내

여기서 사회복지사업은 보도·선도 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담·부랑인 및 노숙인 보호·직업보도·무료숙박·지역사회복지·의료복지·재가복지·사회복지관 운영·정신질환자 및 한센병력자 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업을 의미한다(이중섭·임지원, 2011).

전국의 사회복지시설은 2001년 929개소에서 2009년 3,770개소로 305.8% 증가하였다. 이에 반해 사회복지시설 생활자는 같은 기간 80,942명에서 2009년 142,254명으로 75.7% 증가한데 그쳤다. 사회복지시설은 허가제에서 신고제로 전환된 1997년 사회복지사업법 개정 이후 크게 증가하는 추세에 있다. 사회복지시설 생활자의 수의 증가추이는 매우 완만하게 진행된 반면, 사회복지시설은 97년 신고제로의 전환과 2008년 노인장기요양제도의 출범에 따른 환경적 변화로 급속하게 증하고 있다. 이용시설은 사회복지관은 2002년 360개소에서 2009년 419개소로 증가했고, 지역별로 보면, 전북은 2009년 현재 17개소가 설치·운영 중에 있다.

이중 전북 사회복지시설을 유형별로 살펴보면, 종합사회복지관은 17개소가 운영 중에 있고, 장애인복지관 10개소, 노인복지관 20개소, 노인복지시설(양로시설) 13개소가 운영 중에 있다. 이외에도 장애인생활시설 36개소, 시설장애인재가복지 시설로서 주간보호시설과 단기보호시설이 각각 2개소, 16개소, 소규모 공동생활 가정이 16개소 운영 중에 있다.

〈표 II-2〉 전라북도 사회복지시설 현황(생활시설)

구분	계	노인	사회 복귀	장애인	아동	부랑인	정신 요양	한부모	성매매 성폭력	가정 폭력
총계	360	218	14	52	54	3	4	7	4	4
지원	소계	195	72	14	46	3	4	7	4	4
	시설	91	6	14	33	3	4	7	4	4
	그룹홈	91	66			25				
	개인시설	13	146		13					
미지원	165			6	13					

자료 : 전라북도(2012) 내부자료. 2011년 12월 현재

정부지원을 기준으로 전라북도 사회복지시설의 현황을 살펴보면, 생활시설의 경우 총 360개소가 있고, 이중 정부의 지원을 받는 시설은 195개소, 정부의 지원

을 받지 않는 미지원시설은 165개소이다. 생활시설 중에서는 장인복지시설과 아동복지시설의 미지원시설이 각각 6개소와 13개소이다.

한편, 전라북도의 사회복지시설 중 이용시설은 보육시설을 포함하여 총 9,181개소이고 이중 정부의 지원을 받는 시설은 6,955개소, 지원받지 못한 미지원시설은 2,226개소이다. 정부 미지원시설은 노인장기요양시설이 896개소, 지역아동센터가 20개소, 그리고 보육시설과 기타시설이 각각 1,282개소, 28개소 등이다.

〈표Ⅱ-3〉 전라북도 사회복지시설 현황(이용시설)

구분	계	노인 장기요양	노인 복지관	지역아동 센터	장애인 복지관	장애인 직업 재활	사회 복지관	보육시설	기타
총 계	9,181	953	22	276	11	17	17	1,576	6,309
지 원	6,955	57	22	276	11	17	17	294	6,281
미지원	2,226	896		20				1,282	28

※ 기타시설은 가정·성폭력 상담소(45개소), 장애인지역사회재활(80개소), 지역자활센터(19개소) 사회복지시설(8개소), 경로당(6,157개소) 등임.

자료 : 전라북도(2012) 내부자료, 2011년 12월 현재

한편, 전라북도의 사회복지시설의 운영실태는 2011년에 전라북도에서 실시한 사회복지시설 지도점검을 통해 확인할 수 있다. 전라북도에서는 2011년 102개소의 사회복지시설은 총 7회에 걸쳐 실시하였고, 일선 시군에서도 생활시설과 이용시설을 모두 포함하여 총 9,541개소의 사회복지시설을 지도 점검하였다. 2011년 시설평가는 총 31개소를 실시하였다. 평가를 받는 사회복지시설은 생활시설이 사회복지시설 14개소, 부랑인시설 3개소, 정신요양시설 4개소 등 총 21개소였고, 이용시설은 장애인복지관 10개소였다.

전라북도는 사회복지시설 관리와 운영 그리고 사회복지법인의 운영에 주안점을 두고 지도점검을 실시했다. 시설관리부분에서는 건축시설의 구조안정성, 건축마감, 그리고 관리상태 등을 점검하였고, 사회복지시설 운영부분에서는 사회복지시설의 예산집행상황 전반, 사회복지시설 생활인 이용 및 건강관리 등을 점검하였다. 사회복지법인에 대해서는 자산 및 회계 관리상황과 목적사업 변경 등 정관관리 상황 등을 점검하였다.

〈표 II-4〉 전라북도 사회복지시설 지도점검 현황

시설유형	대상시설수	전북도		시군	
		지도점검	시설평가	지도점검	주요내용
계	9541	102	31	9541	
생활시설	노인	218	18	218	· 운영비 정산검사 · 기능보강 · 종사자 관리 · 급식 및 위생관리 · 프로그램 운영 등
	사회복귀	14	14	14	
	장애인	52	23	52	
	아동	54	6	54	
	부랑인	3	3	3	
	정신요양	4	4	4	
	한부모	7	4	7	
	기타	8		8	
이용시설	노인장기요양	953		953	· 운영비 정산검사 · 기능보강 정산검사 · 종사자 관리 · 프로그램 운영 등
	노인복지관	22		22	
	지역아동센터	276		276	
	장애인복지관	11	10	11	
	장애인직업재활	17	10	17	· 난방비, 운영비 적정사용 검사
	사회복지관	17	10	17	
	보육시설	1576		1576	
	경로당	6157		6157	
기타	152		152		

자료 : 전라북도(2012) 내부자료.

전라북도의 사회복지시설 지도점검 결과 예산집행의 부적절한 사용으로 인한 회수명령이 총 76,395천원이었다. 세부적으로 살펴보면, 시설운영에서 재무회계 관리의 부적정 건수가 21건(24.70%)으로 가장 많았고, 다음으로 법인정관 관리의 부적정 13건(15.29%), 화재예방 대책 부적정 7건(8.23%), 금전관리 부적정 6건(7.06%), 후원금 관리의 부적정 6건(7.06%) 등의 순이었다. 이 같은 지도적 검의 결과로 시정 개선명령이 총 44개소 85건이었다.

〈표 II-5〉 전라북도 사회복지시설 지도점검 결과

구분	시설운영					시설관리			법인관리			기타	전체
	종사자 관리 부적정	재무회계 관리 부적정	프로그램 운영 부적정	금전관리 부적정	후원금 관리 부적정	화재예방 대책 부적정	보험가입 부적정	금식관리 부적정	법인정관 관리 부적정	법인재무 회계관리 부적정	법인기본 재산관리 소홀		
지적 사항	4	21	1	6	6	7	1	1	13	3	5	17	85
지적 건수	(4.70)	(24.70)	(1.18)	(7.06)	(7.06)	(8.23)	(1.18)	(1.18)	(15.29)	(3.53)	(5.89)	(20.0)	(100)

자료 : 전라북도(2012) 내부자료.

2) 사회복지시설 정책의 변화와 경향

사회복지시설에 대한 평가지표는 크게는 사회복지정책 좁게는 사회복지시설 행정이나 지침의 변화를 광범위하게 반영하고 있다. 사회복지시설 평가가 도입된 제1기 평가지표에서는 개별시설에 대한 평가지표 개발 자체에 주안점을 두었다면, 제3기 평가지표에서는 사회복지현장의 목소리를 반영하여 좀 더 체계적인 방식의 지표들이 개발되었다. 그리고 2011년부터 실시된 제5기 평가에서는 이용자의 권리와 서비스의 질 강화를 측정하기 위한 지표를 강화함으로써 사회복지시설평가가 이용자 및 생활자의 권익을 보호하는데 중점을 두었다.

최근에는 사회복지시설의 운영상 문제점이 자주 제기되어 중앙정부 차원에서 사회복지시설의 운영에 상당한 변화가 나타나고 있다. 특히, 일부 장애인복지시설에서 나타난 생활자인권침해로 인해 장애인시설을 포함한 사회복지시설의 생활자 인권과 이용자 권익을 보호하기 위한 제도적 대안들이 마련되고 있다. 2012년 1월에 개정공포된 사회복지사업법은 이 같은 현재의 문제점을 예방하기 위한 제도적 시도였다. 동법의 개정안을 토대로 현재 추진되고 있는 사회복지시설 정책의 변화를 파악하면 다음과 같다.

이번 개정안의 중요한 특징 중 하나는 최소한의 탈시설의 근거로, 사회복지시설의 투명성과 공공성을 강조했다는 점이다. 세부적으로 살펴보면, 먼저 그동안 사회복지시설의 수혜자인 대상을 객체로 치부했던 보호의 개념을 삭제하고 그 개념을 서비스 보호의 개념으로 대치하여 사회복지서비스의 권리성을 한층 강화하였다. 그리고 문제가 되었던 사회복지법인의 운영과 관련하여 이사의 정원을 5명에서 7명으로 상향 조정하고 사회복지법인 이사 중 3분의 1(소수점 이하는 버림) 이상은 사회복지위원회나 지역사회복지협의체가 추천하여 선임하도록 개정하여 이사의 임면조건을 엄격하게 규정하였다.

또한 사회복지서비스 제공의 주체인 사회복지사의 인권교육이 강화되고, 법인 이사회회의 회의록을 공개토록 하여 이사회운영의 책임성을 강화하였다. 여기에 사회복지법인의 감사 중 1인을 법률 또는 회계에 지식이 있는 사람 중에서 선임할 수 있도록 개정하여 감사의 공공성과 전문성을 향상시키기 위한 노력도 시도하였다.

〈표 II -6〉 사회복지시설 운영 경향

구분	현 행	개 정
법인 이사 증원, 외부 추천이사 도입	· 이사정수 5명이상	· 이사정수 7명이상 (제18조제1항, 2013.1.27 시행)
		· 외부 추천이사 도입(제18조제2항, 2013.1.27 시행) - 이사의 3분의1(소수점이하는 버림)*이상을 사회복지위원회 또는 지역사회복지협의회에서 2배수 추천한 사람 중에서 선임 * 법인 이사 정수가 7명일 경우 2명 이상을 외부에서 추천받아 선임하여야 함
감사 자격 강화		· 감사 중 1명은 법률 또는 회계에 관한 지식이 있는 사람으로 선임 · 대통령령으로 정하는 일정규모 이상의 법인은 전문 감사를 선임
임원 해임요건 강화	· 관할청 명령 미이행, 회계 부정, 관할청에 허위보고 등	· (해임요건 추가) 인권침해 등 현저한 불법·부당행위 시 임원 해임(제22조)
불법행위 임원 직무정지		· 해임명령을 위한 조사·감사 중에 해당 임원의 직무집행 정지(제22조의2)
임원 및 종사자 결격사유 확대	· 금고이상의 실형, 아동 학대, 횡령, 배임죄 등의 경우 임원 및 시설장으로 취임 제한 · 종사자 결격사유 없음	· 폭력 범죄시 10년간 법인 임원이나 시설장 및 종사자로 근무 제한(제7조, 제19조, 제35조, 제35조의2) · 사회복지 퇴직공무원(6급이상)은 퇴직 후 2년간 관할지역 내 법인 임원이나 시설장이 될 수 없음(제19조, 제35조) · 해임명령으로 해임된지 5년이 경과하지 않은 임원은 시설장이 될 수 없음(제35조) · 종사자 중 재직 중에 시설 이용자에게 성폭력 범죄를 저지른 사람은 다시는 법인·시설 종사자로 일할 수 없음(제35조의2)
이사회 회의록 공개		· 이사회의 회의록 작성 및 공개를 의무화(제25조)
인권 침해 시 법인취소, 시설폐쇄	· 부정한 방법으로 허가 받은 때, 목적 외 사업운영, 실적이 없을 때 등 법인가 취소 · 시설 기준미달, 불법·부당행위 시, 미신고 운영 시 시설에 개선·정지명령, 폐쇄조치 등	· (법인 허가 취소사유 추가) 시설에서 반복, 집단적 성폭행 범죄가 발생하면 법인가 취소할 수 있음(제26조) · (시설 행정처분 사유 추가) 시설에서 중대한 성폭력 범죄가 발생하거나 장기간 휴지상태에 있는 시설은 개선명령, 사업정지, 폐쇄 등 조치할 수 있음(제40조)
시설운영위원회 기능 강화	· 시설 운영위원회에서 시설운영 계획, 프로그램, 종사자 근무환경, 거주자 생활환경, 지역사회 협력에 관한 사항을 심의	· 운영위원회 심의사항에 이용자 인권보호사항 추가(제36조제1항) · 운영위원회는 시설 거주자 대표, 종사자 대표, 후원자 대표 등 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명(제36조제2항) · 시설의 장은 예정일 및 후원금 사용내역, 시설 내 사건사고 사항을 운영위에 의무보고(제36조제3항)
시설 설치·운영 제한 강화	· 시설 폐쇄명령 받고 1년 지나지 아니한 자시설 설치·운영 금지	· 시설 폐쇄명령 받고 3년 지나지 아니한 자는 시설 설치·운영 금지(제34조제1항)
인권교육 강화		· 사회복지 종사자 훈련, 사회복지사 보수교육에 인권관련 내용 포함(제10조, 13조)
시설 서비스 최저기준 마련		· 복지부는 사회복지시설 서비스 최저기준을 마련하고, 시설은 이 기준을 유지하도록 함(제43조, 2013.1.27 시행)
사회복지공제회 책임공제 가입 허용	· 시설 운영자는 손해보험회사의 책임보험에 가입	· 손해보험회사의 책임보험 또는 사회복지공제회 책임공제에 선택 가입(제34조의3)
사회복지관 사업 신설		· 사회복지관이 실시하는 사업내용 및 서비스 우선제공 대상자 신설(제34조의5)

자료 : 보건복지부(2012)

이번 사회복지사업법 개정에서는 사회복지시설 생활자의 인권을 보호하기 사회복지시설이 인권침해 등으로 인해 정상적 운영이 불가능한 시설은 시군구청장이 1회 적발만으로 시설을 폐쇄할 수 있도록 하였다. 특히, 법인허가의 취소사유에 반복적이고 집단적인 성폭행 범죄가 발생한 사회복지시설의 운영법인도 포함시켰고, 운영위원회의 심의사항으로 인권보호에 관한 사항을 추가하여 사회복지시설 생활자의 인권침해 사건을 사전에 예방할 수 있도록 규정하였다.

전체적으로 보면, 사회복지시설의 운영에 대한 제도적 방식은 최근 불거진 사회복지시설의 인권침해 사건에 여파로 상당한 변화가 예고되고 있다. 그리고 이 같은 변화의 흐름은 주로 사회복지시설 생활자의 인권침해 예방과 사회복지시설 및 법인의 공공 책임성 강화에 기반하고 있다.

2. 전라북도 사회복지시설 평가 현황과 실태

1) 전라북도 사회복지시설 평가 현황

전라북도는 사회복지사업법에서 규정한 사회복지시설에 대한 평가를 유형별로 매년 실시하고 있다. 2010년에는 장애인생활시설과 아동생활시설 36개소에 대한 평가가 진행되었고, 평가결과 최우수시설 10개소, 우수시설 18개소 등의 평가를 받았다. 그리고 2011년에는 정신요양시설 4개소, 사회복지시설 14개소, 부랑인 3개소, 장애인복지관 10개소 등 총 31개소가 보건복지부의 평가를 받았고, 평가결과 최우수시설 15개소, 우수시설 15개 등의 평가를 받았다.

전라북도 사회복지시설 평가대상 시설 현황 및 평가주기를 보면, 생활시설은 보건복지부와 건강보험공단의 평가를 받는다. 보건복지부는 3년 주기로, 노인복지시설은 2년 주기로 평가를 받는다. 이용시설의 경우도 노인장기요양시설을 비롯한 노인복지관 등은 건강보험공단과 보건복지부의 평가를 받고, 보육시설은 복지부 2년 주기 평가를 받는다. 관련 대상시설은 보육시설이 1,531개소, 이용시설이 2,816개소 그리고 생활시설은 325개소 등이다.

〈표 II-7〉 전라북도 사회복지시설 평가대상 시설 현황 및 평가주기

구분	계	생활시설(325개소)							이용시설(2,816개소)					
		노인시설		사회 복귀	장애 인	아동	부랑 정신	여성	노인 장기요양	노인 복지관	지역 아동센터	장애인 복지관	사회 복지관	보육 시설
시설수	3,141	73	120	12	51	47	7	15	957	22	278	11	17	1,531
평가 실시	3,141	73	120	12	51	47	7	15	957	22	278	11	17	1,531
평가기관 (평가주기)		복지부 (3년/1회)	건강 보험공단 (2년/1회)	복지부 (3년/1회)				건강 보험공단 (2년/1회)	복지부 (3년/1회)				복지부 평가인증 (2년/1회)	

자료 : 전라북도 내부자료(2012)

이처럼, 사회복지시설에 대한 평가는 평가의 주체에 따라 크게 보건복지부평가, 건강보험평가로 구성되어 있고, 이외에도 지방자치단체별로 부정기적인 평가가 이루어지고 있다. 보건복지부 평가는 1999년부터 실시되었고, 건강보험공단의 노인장기요양기관 평가는 노인장기요양제도가 시행된 2008년 이후부터 이루어지고 있다. 사회복지시설에 대한 평가는 사회복지시설 운영 전반을 파악할 수 있는 다양한 지표들로 구성되어 있다.

사회복지시설 평가는 평가기준을 도입하여 기준에 준하는 기록체계 및 서비스 매뉴얼 등을 정비하는 계기 마련, 시설실무자의 능동적인 서비스 전달태도와 적극적인 민간자원 유치 그리고 상호교류를 통한 전문성 증진, 그리고 기관장에게 시설 및 서비스 운영방식 재고할 기회를 제공했다는 긍정적인 성과를 만들어 냈다(변용찬, 2005, 최재성, 2000)는 평가도 있지만 현행 평가제도의 한계점도 제시되고 있다. 가령, 현행 평가제도가 지나치게 계량화 된 지표를 사용하여 시설경영환경 개선이나 서비스의 질적 개선으로 연결되지 못했다는 점, 정기적인 평가가 실시되고 있지만 평가결과를 공표하는 것 이외에는 심사 이후에 사후 심사나 정기진단을 통해 지속적인 관계를 유지하며 교육과 자문을 제공하지 못하고 있다. 여기에 평가 시기의 평가단 구성은 상시적이지 못하고 평가시기에만 임시로 구성되어 평가의 전문성과 체계성이 부족하다는 점도 문제로 지적되어 왔다(이중섭·임지원, 2011 재인용).

〈표 II -8〉 현행 사회복지시설평가의 문제점

관리상의 문제점	평가 시행상 문제점	평가 대상의 문제점
<ul style="list-style-type: none"> • 전문평가인력의 부족 • 전문평가인력들의 일정관리문제 • 평가인력의 처우개선문제 • 평가 전문기술의 축적 불가능 • 보건사회연구원의 업무과중 및 이중 업무 • 평가인력에 대한 충분한 교육 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 부재로 자의적 해석 • 정성적 자료의 평가에서 주관성 개입 • 시설별로 상이한 평가영역 및 평가항목 • 작은 기관들에 불리한 평가 내용 • 표준화된 최소한 기준의 부재로 지나친 긍정적 평가 • 실적수치의 표준편차가 지나치게 높음 • 상충되는 평가지표들 • 평가지표에 대해 평가자가 다르게 이해 • 각 개별시설에 해당되지 않는 평가지표들 • 목표달성수치의 부적절성 • 현장평가 팀원 간의 격차조정 보완부족 • 평가지표에서 시설별 특수성을 반영 못함 • 프로그램 질적인 측면에서 심도 있는 평가 미흡 • 정량적 평가항목들이 지나치게 많음 	<ul style="list-style-type: none"> • 시설종사자들의 추가적 업무부담 • 서류조작 등 적정성 문제 • 거주자조사와 종사자조사에서 사실과 다르게 응답 • 이용자만족도조사의 신뢰성 부족 • 입소자의 지적능력 부족으로 응답불가능 • 서류 및 문서화 미비 • 서식 등이 통일되어 있지 않음

최일섭 외(2007). 사회복지시설평가 체계개선에 따른 운영모델 개발 연구

그동안 사회복지시설 평가의 문제점은 주로 평가지표의 타당성 문제(변용찬, 2001; 황경란, 2011), 평가자의 전문성 문제(임성욱, 2003; 김통원, 2001), 평가추진 주체의 비상시성(김통원, 2011; 이선우·최상미, 2003) 등이었다. 세부적으로 살펴 보면, 사회복지시설 평가가 사회복지기관의 재정상황이나 위치, 규모, 설립목적 등 해당 기관의 고유성(locality)이 평가체계에 반영이 되지 않아 공정한 평가가 이루어지지 못했다는 점이다. 또한 평가 팀 간의 평가지표에 대한 해석의 차이로 인해 상당한 격차가 발생하여 피평가기관의 평가결과에 대한 수용성을 저해하는 문제점도 야기되었다. 평가지표의 경우도 내용보다는 정량적인 결과에만 매몰 되다 보니 형식적인 서류와 제반 행정서류에 지나치게 의존하는 경향이 강했다. 이로 인해 평가가 목적하고 있었던 사회복지시설에 대한 평가가 사회복지시설의 책임 경영과 재정효율성으로 연계되지 못했다는 비판이 제기되었다.

특히 평가지표와 관련해서는 지표 자체의 타당성 문제와 평가방법의 문제, 전국적 지표에 따른 지역성 부재의 문제 등이 가장 많이 지적되었다. 평가지표의

객관성과 공정성 문제는 평가위원들의 전문성 문제와 연계되어 평가결과에 대한 신뢰에도 상당한 영향을 미쳤다. 이처럼, 현행의 평가지표가 시설의 특성을 고려하지 못하고 있고, 실적 중심의 평가로 인해 평가결과와 시설의 긍정적 변화가 연결되지 못하고 있다는 비판이 많았다.

구체적으로 연구의 대상기관인 노인복지관을 비롯한 네 개 기관의 시설평가지 제기된 문제점을 살펴보면, 노인복지시설(양로원)은 평가지 프로그램에 대한 문제가 주로 제기되었고, 노인복지관은 운영주체별 평가배점의 격차가 주된 문제로 제기되었다. 사회복지관의 경우 사회복지관별 역사나 운영시기 그리고 인프라 등의 차이가 평가에서는 충분히 반영되지 못한 문제점이 제기되었고, 한부모가족 복지시설은 사회복지시설 평가지표가 정량적 지표에만 집중하다보니 질적인 서비스의 내용을 평가하는데 한계가 있었다는 문제가 제기되었다.

〈표 II-9〉 사회복지시설평가의 문제점과 개선방안

	시설평가의 의의	시설평가의 문제점	시설평가의 개선방안
노인복지 시설	<ul style="list-style-type: none"> • 시설 우수성은 기본적인 하드웨어를 갖춘 • 인력 활용면에서 취약성 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 편견 해소 위해 사회 참여 프로그램 개발 필요 • 프로그램 내용의 질적개선 요구 • 권역별 편차 큼 	<ul style="list-style-type: none"> • 질적평가 위한 평가지표 개발 • 서비스 질 향상을 위한 평가 결과 활용
노인종합 복지관	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자계층의 다양화 • 서비스의 질적인 향상 • 노인인구 증가에 따른 대응 	<ul style="list-style-type: none"> • 지자체에서 직영하는 기관이 많은 지역은 평가점수가 월등히 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> • 발전을 위한 평가체제로의 변화 도모 • 평가전담기구 상설화에 따른 평가 질 확보 • 평가결과 활용 강구 • 현장평가단 교육 강화 및 평가 신뢰성 확보 • 지자체 운영기관의 운영 개선 방안
사회 복지관	<ul style="list-style-type: none"> • 평가의 객관성 확보 • 평가영역간 적절한 비중 • 현장의견 반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 안정적 궤도에 진입 못한 전체의 약 1/5 기관에 대한 추가적 조치 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 효과성 평가 도입 • 평가전담기구 상설화 • 인증과 평가체계 분리 • 사회적 책무성 확보
한부모 가족복지 시설	<ul style="list-style-type: none"> • 과거보다 긍정적인 경향 • 시설이 당면하고 있는 내·외적 어려움과 과제를 확인하는 계기 	<ul style="list-style-type: none"> • 질적 서비스 제공하는 시설복지 제 측면을 포괄하지 못하는 한계 	<ul style="list-style-type: none"> • 시설유형의 다양한 점 고려 • 평가에 대한 확고한 기준 마련
지역아동 센터	<ul style="list-style-type: none"> • 지역아동센터 운영의 책임성 강화 • 지역아동센터 이용아동의 만족도 향상 	<ul style="list-style-type: none"> • 연속적인 평가(2009, 2010)에 따른 현장의 부담 • 전국 3,000개 이상 시설에 대한 평가로 인한 평가지표, 평가위원의 전문성 문제 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가대상시설 전체센터의 1/3으로 개선 • 선별방식은 선착순 지정제, 무작위 선정제 중 선택 • 평가결과 미흡시설은 지속적인 재평가로 합류

이 같은 현행 평가체제의 문제로 인해 일부 연구에서는 사회복지시설 평가만을 전담하는 사회복지시설 평가원의 설치를 제안하고 있다. 정무성(2012)은 사회복지시설 평가전담기구를 설치하고, 이 기구에서 평가지표개발과 현장평가를 지휘하는 전담하는 것이 현행 평가제도의 문제점을 보완할 수 있는 대안이라고 지적한다. 특히, 평가지표에서는 그동안 문제가 되어온 평가지표의 객관성 부족의 문제를 해소하기 위해 정량화가 가능한 지표에 대해서 정량 지표를 추진하고 비계량지수 및 비현실적인 지표 등은 축소하여 전체적으로 평가지표의 항목을 줄이는 방향이 옳다고 지적한다.

중앙정부 사회복지시설 평가지표에 대한 문제점은 전라북도 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 설문조사에서도 구체적으로 나타나고 있다. 전라북도의 사회복지시설 종사자는 사회복지시설 평가지표의 적절성에 대해서 불만족 한다는 의견이 전체 조사대상의 23.5%였다. 시설유형별로는 종합사회복지관과 장애인복지관 등 이용시설의 평가지표에 대한 불만족정도가 매우 높았다. 이처럼 피평가기관인 사회복지시설의 중앙평가에 대한 비판은 평가지표의 객관성의 부족에 더하여 서류중심의 정량적 평가로 인한 평가결과의 낮은 효용성에 연유한다.

〈표 II-10〉 전라북도 사회복지종사자들의 사회복지시설 평가에 대한 인식

구분	시설유형	전혀 그렇지 않다(A)	그렇지 않다 (B)	그저 그렇다	대체로 그렇다 (C)	매우 그렇다 (D)	불만족 (A+B)	만족 (C+D)
평가지표가 적절하게 구성되었다	종합사회복지관		26.7	38.4	34.9		26.7	34.9
	노인복지시설	3.9	5.3	40.8	46.1	3.9	9.2	50.0
	장애인복지시설	1.1	7.9	30.3	55.1	5.6	9.0	60.7
	아동복지시설	1.0	4.0	32.7	62.4		5.0	62.4
	장애인복지관	2.9	20.6	37.3	37.3	2.0	23.5	39.3
	전체	1.8	13.0	35.7	47.4	2.2	14.8	49.6
평가전반에 대해서 만족한다	종합사회복지관	3.5	18.8	54.1	22.4	1.2	22.3	23.6
	노인복지시설	4.2	8.3	38.9	43.1	5.6	12.5	48.7
	장애인복지시설	2.2	6.7	39.3	47.2	4.5	8.9	51.7
	아동복지시설	1.0	17.8	47.5	33.7		18.8	33.7
	장애인복지관	3.9	20.6	42.2	30.4	2.9	24.5	33.3
	전체	2.9	14.9	44.5	35.0	2.7	17.8	37.7

자료 : 이종섭·임지원(2012) 재구성.

때문에 다수 사회복지시설의 종사자들은 중앙사회복지시설의 평가제도가 합리적으로 운영되기 위해서는 무엇보다도 평가지표의 개선이 필요하다고 지적하고 있다. 전라북도의 조사에서도 사회복지시설 평가제도의 정착을 위한 방안 1순위에서 전체 종사자의 60.8%가 평가방법이나 지표체계의 구축을 제시하고 있다.

〈표Ⅱ-11〉 전라북도 사회복지시설 평가제도 정착을 위한 방안

구분		담당 공무원의 열정과 노력	평가방법, 지표 등 합리적인 평가체계 구축	사회복지 현장의 협조 분위기	현장 전문가 인력 및 예산확보	보건 복지부의 지원	평가에 따른 분명한 인센티브 제공	
1순위	형태	종합사회복지관	4.6	64.4	3.4	13.8	6.9	6.9
		노인복지시설	3.6	59.0	2.4	18.1	3.6	13.3
		장애인복지시설	4.5	52.8	6.7	18.0	10.1	7.9
		아동복지시설	9.9	54.5	4.0	15.8	7.9	7.9
		장애인복지관	7.8	72.5	2.9	10.8	3.9	2.0
	유형	이용시설	6.3	68.9	3.2	12.1	5.3	4.2
		생활시설	6.2	55.3	4.4	17.2	7.3	9.5
	직급	관리자	4.2	68.1	1.2	13.3	3.6	9.6
		일반직원	6.7	58.2	5.6	15.7	7.5	6.3
	전체		6.3	60.8	3.9	15.2	6.5	7.4

자료 : 이종섭·임지원(2012) 재구성.

이 같은 결과들은 전라북도가 사회복지시설 평가지표를 개발하는 과정에서 매우 중요하게 고려되어야 할 요소들이다. 전라북도의 사회복지시설 평가지표는 중앙지표의 효용성을 확대하고, 복지시설의 책임경영을 유인할 수 있도록 개발되는 것이 매우 중요한 과제이다.

2) 전라북도 사회복지시설 평가결과와 추이

사회복지시설에 대한 평가는 1999년을 시작으로 지금까지 총 5회에 걸쳐 진행되고 있다. 제1기(1999년~2001년) 평가는 개별 시설의 평가지표를 개발하는 것에 중점을 두었고 제2기(2002년~2004년) 평가는 1기 평가에서 개발하지 못한 일부 시설의 평가지표를 추가 개발함과 동시에 기존에 개발된 평가지표를 보다 현실화하는데 초점을 두었다. 제3기(2005년~2007년) 평가는 일부 시설에 대한 평가

지표를 추가로 개발하는 것뿐만 아니라 사회복지 현장의 상황을 반영하여 각 시설종별 평가지표의 완성도를 높이고 사회 환경의 변화에 따라 사회복지시설에 요구되는 각종 영역들에 대한 지표를 확대 개발하는데 주력하였다. 4기 평가에서는 이용자 및 생활인의 권리영역을 신설하여 인권을 제도적 장치 내로 정착시킴으로써 피평가시설이 이용자 및 생활인의 인권보장을 위해 보다 노력할 수 있도록 방향을 제시하였고, 다각도로 의견을 수렴하는 ‘열린 평가’ 시스템의 구축을 구축하였다.

전라북도에서도 보건복지부의 평가체계에 맞추어 평가를 진행해 오고 있고 2012년에는 노인복지관, 사회복지관, 한부모가족복지시설, 노인복지시설(구 양로원), 그리고 지역아동센터에 대한 평가를 실시할 예정이다.

〈표 II-12〉 제4기 전라북도 사회복지시설 평가 대상 시설 현황

기관	평가시설	비고
노인복지관(9)	군산노인복지관, 김제노인복지관, 무주종합복지관(노인), 익산노인복지관, 전북노인복지관, 금암노인복지관, 서원노인복지관, 안골노인복지관, 정읍노인복지관	2006년 1월 1일 기준 설치, 신고된 시설 각 시도에서 대상시설 파악 중앙평가단에 통보
사회복지관(15)	김제복지관, 전북복지관, 정읍복지관, 군산나온복지관, 군산복지관, 길보복지관, 남원복지관, 동산복지관, 부송복지관, 선녀복지관, 전주복지관, 평화복지관, 김제제일복지관, 원광복지관, 학산복지관	
한부모가족 복지시설 (6)	삼성여성의 쉼터, 성애모자원, 신광모자원, 신광자립원, 원광모자원, 이산모자원	
노인복지시설(6)	성모양로원, 신광의집, 신성양로원, 아가페정양원, 애린양로원, 원공효도마을수양의 집	

2012년 평가대상기관들은 2009년 평가를 받은 기관들로 3년 주기의 평가를 보건복지부로부터 받고 있다. 2012년 평가지표 개발을 위해서는 2009년 전라북도 평가기관들의 평가결과에 대한 분석이 선행될 필요가 있다. 제4기 평가를 종합적으로 살펴보면, 전라북도는 노인복지시설 8개소, 노인복지관 9개소, 사회복지관 15개소, 한부모복지시설 6개소 그리고 지역아동센터 233개소가 평가를 받았다. 지역아동센터는 2008년 평가지표를 개발하고 2009년부터 평가를 실시하고 있다.

〈표 II-13〉 제4기 사회복지시설 평가 대상 시설 현황

구분	전국	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
노인복지시설	62	4	3	5	2	2	2	1	10	3	1	1	6	7	8	5	2
노인복지관	139	26	9	7	8	6	4	5	29	3	10	4	9	6	7	6	-
사회복지관	390	95	49	25	17	19	18	7	48	12	10	15	15	15	15	22	8
한부모복지시설	80	12	10	8	2	4	3	1	8	3	3	4	6	4	5	4	3
지역아동센터	3,055	296	155	106	32	194	119	47	605	148	162	173	233	327	197	197	64
전체	671	137	71	45	29	31	27	14	95	21	24	24	36	32	35	37	13

제4기 전라북도 사회복지시설 평가결과를 요약하면, 노인복지관의 경우 총점기준 최우수 33.33%, 우수 55.56%, 그리고 양호 11.11%였다. 사회복지관은 최우수 20.0%, 우수 60.0%, 그리고 양호 20.0%였고, 노인복지시설은 최우수 61.29%, 우수 24.19%, 그리고 양호 8.06%, 보통 6.45%였다. 전체적으로 사회복지시설 평가에서는 우수 이상의 시설이 80%이상이었다.

전체적으로 보면, 전라북도의 제4기 사회복지시설평가에서는 시설환경영역에서는 모든 복지시설들이 대체로 최우수의 평가를 받은 반면, 재정운영부분에서는 노인복지관과 한부모가족복지시설을 제외하고는 사회복지관과 노인복지시설은 다소 낮았다. 이용자의 권리부분에서도 대부분의 복지시설에서 평가결과는 높게 나타났다.

〈표 II-14〉 제4기 전라북도 사회복지시설 등급별 평가결과

구분	노인복지관					사회복지관					노인복지시설					한부모가족복지시설				
	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)	최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
총점	33.3	55.6	11.1			20.0	60.0	20.0			61.1	27.7	8.5	2.8		54.1	32.4	10.8	2.7	
시설환경	100					60.0	33.3	6.7			100					100				
재정/조직운영	77.8	11.1	11.1			26.7	33.3	33.3	6.7		33.3	50.0	16.7			83.3	16.7			
인적자원관리		33.3	55.6	11.1		20.0	26.7	46.7	6.7			83.3	16.7			16.7	66.7	16.7		
프로그램	66.7	22.2	11.1			73.3	13.3	13.3			100					66.7	33.3			
이용자권리	100					86.7	13.3				100					83.3		16.7		
지역사회관계	66.7	22.2		11.1		6.7	46.7	26.7	13.3	6.67	33.3	33.3	16.7	16.7		33.3	16.7	33.3	16.7	

자료: 한국사회복지협의회, 사회복지시설평가보고서(2009) 재구성.

제4기 전라북도 사회복지시설의 평가결과를 기술통계로 분석한 결과에서는 노인복지관의 평균 점수는 4점 만점에 3.48점이었고, 사회복지관은 2.33점이었다. 노인복지시설은 3.47점, 한부모가족복지시설은 3.36점이었다. 노인복지관의 경우 시설환경분야와 이용자권리분야에서는 4점 만점으로 매우 높았고, 인적자원관리는 2.22점으로 가장 낮았다. 사회복지관은 이용자 권리영역이 3.87점으로 가장 높았고, 지역사회관계영역이 2.33점으로 가장 낮았다. 노인복지시설도 시설환경영역과 프로그램 및 서비스 그리고 이용자의 권리영역은 4점 만점으로 높았고, 인적자원관리영역과 지역사회관계영역은 2.83점으로 낮았다. 한부모가족복지시설도 시설환경은 가장 높은 반면, 지역사회관계 영역은 다른 영역에 비해서 상대적으로 낮았다.

〈표Ⅱ-15〉 제4기 전라북도 사회복지시설 평가결과

구분	노인복지관				사회복지관				노인복지시설				한부모가족 복지시설			
	최소	최대	평균 (M)	표준 편차 (SD)	최소	최대	평균 (M)	표준 편차 (SD)	최소	최대	평균 (M)	표준 편차 (SD)	최소	최대	평균 (M)	표준 편차 (SD)
총점	2.83	3.83	3.48	.34	2.00	3.83	2.33	1.04	3.00	3.83	3.47	.34	2.67	3.83	3.36	.44
시설환경	4.00	4.00	4.00	.00	2.00	4.00	3.53	.64	4.00	4.00	4.00	.00	4.00	4.00	4.00	.00
재정/조직운영	2.00	4.00	3.67	.71	1.00	4.00	2.80	.94	2.00	4.00	3.17	.75	3.00	4.00	3.17	.41
인적자원관리	1.00	3.00	2.22	.67	1.00	4.00	2.60	.91	2.00	3.00	2.83	.41	2.00	4.00	3.00	.63
프로그램/서비스	2.00	4.00	3.56	.73	2.00	4.00	3.60	.73	4.00	4.00	4.00	.00	3.00	4.00	3.67	.52
이용자권리	4.00	4.00	4.00	.00	3.00	4.00	3.87	.35	4.00	4.00	4.00	.00	2.00	4.00	3.67	.82
지역사회관계	1.00	4.00	3.44	1.01	0.00	4.00	2.33	1.04	1.00	4.00	2.83	1.17	1.00	4.00	2.67	1.21

자료: 한국사회복지협의회, 사회복지시설평가결과 원자료 분석

지역별로 제4기 사회복지시설 평가결과의 분산분석결과를 보면, 노인복지관은 전라북도가 4점 만점에 3.48점으로 전국 평균인 2.02점보다도 높았다. 다음으로 사회복지관은 전북 3.12점으로 전체 평균인 3.13점과 거의 유사했다.

노인복지시설은 전북인 3.47점으로 전국 평균인 3.29점보다도 다소 높았고, 한부모가족복지시설은 전북이 3.36점으로 전국 평균인 3.02점보다도 높게 나타났다.

〈표 II-16〉 제4기 지역별 사회복지시설 평가결과(ANOVA 분석)

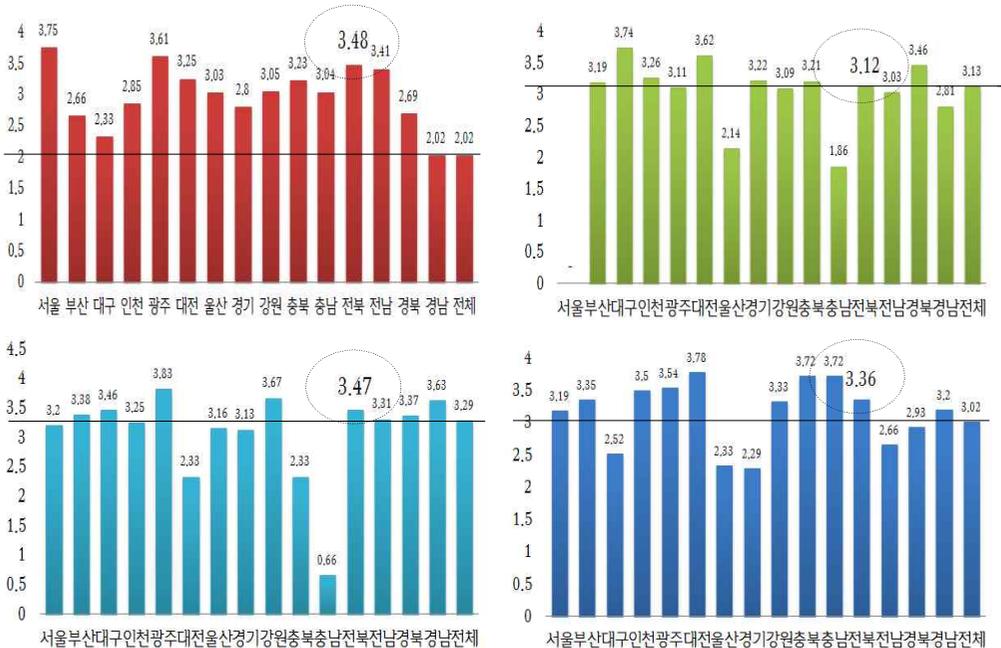
	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	전체	F/Sig
노인복지관	3.75 (.27)	2.66 (.79)	2.33 (1.71)	2.85 (.54)	3.61 (.27)	3.25 (.75)	3.03 (.89)	2.80 (.92)	3.05 (4.8)	3.23 (.95)	3.04 (1.58)	3.48 (.34)	3.41 (.50)	2.69 (1.16)	2.02 (1.50)	2.02 (1.50)	3.021 **
사회복지관	-	3.19 (.72)	3.74 (.15)	3.26 (.52)	3.11 (.69)	3.62 (.26)	2.14 (.94)	3.22 (.60)	3.09 (.89)	3.21 (.61)	1.86 (.53)	3.12 (.61)	3.03 (.63)	3.46 (.56)	2.81 (.87)	3.13 (.74)	9.241 ***
노인복지시설	3.20 (.16)	3.38 (.25)	3.46 (.45)	3.25 (.59)	3.83 (.00)	2.33 (1.64)	3.16 (.00)	3.13 (.77)	3.67 (.29)	2.33 (.00)	.66 (.00)	3.47 (.34)	3.31 (.53)	3.37 (.96)	3.63 (.22)	3.29 (.71)	1.980 *
한부모가족시설	3.19 (.73)	3.35 (.64)	2.52 (.76)	3.50 (.23)	3.54 (.51)	3.78 (.09)	2.33 (.00)	2.29 (1.07)	3.33 (.50)	3.72 (.48)	3.72 (.48)	3.36 (.44)	2.66 (.73)	2.93 (.88)	3.20 (.64)	3.02 (.82)	2.655 **

***p<.001, **p<.01

자료 : 한국사회복지협의회, 사회복지시설평가결과 원자료 분석

전체적으로 보면, 2009년 실시된 제4기 사회복지시설 평가결과 전라북도 사회복지시설 평가는 전국 평균보다는 상대적으로 높았다. 그리고 각 시설별 사회복지시설의 평가결과는 지역별로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히, 사회복지관의 평가결과는 지역별로 매우 유의미한 차이가 있었다(F=9.241, p<.001).

〈그림 II-1〉 사회복지시설 평가결과



주1. 시계방향으로 노인복지관, 사회복지관, 노인복지시설, 한부모가족복지시설 평가결과

전국평균과 비교해 보면, 노인복지관의 총점은 전국평균보다 높았고, 사회복지관은 전국평균과 거의 유사한 평가를 받았다. 노인복지시설과 한부모가족복지시설의 총점은 전국평균에 비해서는 다소 높게 나타났다.

한편, 지역아동센터의 평가결과를 보면, 전북의 경우 이용아동구성의 적절성은 전체 8점 만점에 7.22점이었고, 아동출석률은 7점 만점에 6.51점이었다. 문서관리와 아동권리보장은 각각 7.22점, 6.17점이었고, 사업계획 평가는 8점 만점에 6.03점이었다. 전체적으로 보면, 전라북도 지역아동센터의 각 영역별 평가점수가 다른 지역에 비해서 다소 낮았다.²⁾

〈표 II-17〉 2010년 지역아동센터 평가결과

	만점	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	평균
이용아동구성	8	6.91	6.96	6.32	6.81	6.96	7.16	7	6.86	7.65	6.89	7.2	7.22	6.83	6.99	7.12	7.25	6.99
아동출석률	7	6.33	6.16	5.82	5.94	6.71	5.97	6.11	6.09	5.74	6.02	5.91	6.51	5.97	6.44	6.44	5.8	6.17
문서관리	8	6.68	7.37	6.26	6.25	7.79	7.21	7.28	6.88	7.43	6.86	6.68	7.22	6.84	7.38	7.3	5.73	7.01
아동권리보장	7	5.84	5.9	5.24	6	6.86	6.08	5.4	5.71	6.43	5.51	6.18	6.17	5.77	5.9	6.04	5.75	5.93
시설환경(내부)	-	4.39	4.7	4.18	4.56	4.82	4.62	4.77	4.32	4.72	4.11	4.26	4.61	4.58	4.64	4.4	4.83	-
시설환경(위생)	-	4.43	4.7	4.32	4.41	4.93	4.67	4.7	4.38	4.78	4.19	4.04	4.58	4.54	4.73	4.64	4.89	-
기관운영(의무교육)	5	3.96	4.10	3.67	4.03	4.67	4.03	4.55	4.14	4.09	4.15	4.35	3.85	4.19	4.45	4.41	4.70	-
사업계획평가(사례수)	8	5.83	6.93	5.92	5.63	7.10	6.99	5.96	6.01	6.68	6.09	6.18	6.03	6.15	6.65	5.90	6.05	-
운영위원회평가점수(사례수)	7	5.74	5.96	5.41	5.53	6.51	6.13	5.17	5.45	5.95	5.46	5.94	6.38	5.84	5.97	5.35	5.14	-
종합평가	-	7.65	6.79	6.68	7.75	8.73	7.50	6.79	7.40	7.63	7.81	7.23	6.89	7.55	7.81	7.68	6.34	-

평가위원 종합점수 평가결과를 보면, 광주가 8.73점으로 가장 높았고, 다음으로 경북 7.81점, 인천 7.75점, 경남 7.68점, 서울 7.65점, 강원 7.63점, 전남 7.55점, 대전 7.50점, 경기 7.40점, 충남 7.23점 등의 순이었다. 이에 반해 전북 6.89점, 대구 6.68점, 부산과 울산 6.79점, 제주 6.34점 등의 순으로 다른 지역에 비해서 다소 낮게 나타났다.

2) 지역아동센터의 평가는 사회복지협의회가 위탁하여 실시하는 사회복지시설평가와는 달리 보건복지부와 지방자치단체에 의해서 진행된다. 2009년 평가에서는 아동 및 서비스영역(45점), 인력 및 기관 운영 영역 45점, 종합평가영역 10점 등 총 3개 영역의 100점으로 평가하였다.

시도별로 분석해보면, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나고 있는 것으로 나타났는데, 광주는 다른 지역보다 더 높은 것으로 나타나고 있으며, 전북은 제주, 대구와 함께 다른 지역에 비해 다소 낮았다.

〈그림 II-2〉 2010년 지역아동센터 평가결과



한편, 2009년 사회복지시설 평가에서는 생활시설(노인복지시설, 한부모가족복지시설)과 이용시설(노인복지관, 사회복지관)에 대해 각각 생활인 만족도와 이용자 만족도조사를 실시하였다. 이는 사회복지시설에서 제공하는 서비스의 실질적 수혜대상들에게 직접적으로 의사를 표현할 수 있도록 기회를 제공하고 나아가 시설로 하여금 전반적으로 서비스에 대해 재검토해볼 수 있는 기회를 주기 위한 조치라고 할 수 있다. 다만, 영역의 지표들이 객관적으로 증빙이 가능한 서류 등의 증거를 통해 평가에 임하는 반면, 이용자 만족도 혹은 생활인 만족도는 다분히 주관적일 수밖에 없어 평가점수에는 반영하지 않았다. 2009년 생활인 및 이용자 만족도 조사는 전수 즉 평가에 참여한 671개 시설 모두를 대상으로 하였고, 각 시설마다 생활인 또는 이용자 15명을 대상으로 실시하였다. 생활인 만족도 조사 대상 중에서는 총 142개 시설 중에서 119개 시설이 참여하였고, 이용자 만족도 조사는 총 529개 시설 중 312개 시설이 조사에 응하여 58.97%의 참여율을 보였다(보건복지부·한국사회복지협의회, 2010). 전라북도는 2009년 이용자 및 생활인 만족도 조사에서 생활인 176명, 이용자 492명이 응답하였다.

한편 각 만족도 조사지표는 5점의 리커트 척도로 구성된 총 8개와 7개의 문항으로 구성되었다. 만족도 조사는 현장평가위원이 현장평가 시 직접 주도하여 수

행하였고, 만족도 조사의 응답자는 15명의 생활인 또는 이용자를 무작위로 추출하여 조사하였다.

〈표 II-18〉 제4기 사회복지시설 만족도 조사결과

구분		서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
이용자 만족도	빈도	-	136	691	303	245	332	236	443	180	335	243	492	320	332	464	119
	평균(M)	-	4.12	4.49	4.34	4.30	4.36	4.19	4.32	4.40	4.28	4.39	4.28	4.44	4.51	4.34	4.38
	표준편차 (SD)	-	0.79	0.5	0.53	0.59	0.51	0.55	0.57	0.51	0.55	0.46	0.58	0.6	0.45	0.56	0.58
생활인 만족도	빈도	156	172	117	11	11	89	95	155	41	44	38	176	147	64	25	47
	평균(M)	3.94	4.19	4.32	4.65	4.88	4.14	4.34	4.35	4.70	4.07	3.93	4.46	4.31	4.31	4.79	4.17
	표준편차 (SD)	0.65	0.51	0.63	0.48	0.19	0.67	0.7	0.64	0.41	0.57	0.78	0.71	0.57	0.55	0.31	0.69

만족도 조사결과 전라북도는 이용자 만족도가 5점 만점에 4.28점이었고, 생활인 만족도는 4.31점이었다. 전체적으로 보면, 모든 지역에서 생활시설과 이용시설의 생활인 혹은 이용자의 만족도가 5점 만점에 4점을 대부분 초과하여 높은 만족수준을 보이는 것으로 나타났다.

〈그림 II-3〉 지역별 사회복지시설 이용자 만족도 비교



3) 전라북도 사회복지시설 평가결과의 지표간 관계와 경향

사회복지시설 평가결과의 효율적 활용을 위해서는 평가지표의 각 점수간의 상관관계를 통해 지표들 간의 관계성을 분석하는 것이 필요하다. 노인복지시설의 경우 모든 평가지표의 대범주간의 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났지만 특히, 시설 및 환경과 프로그램 및 서비스, 프로그램 서비스와 생활인의 권리, 재정 및 조직운영과 지역사회관계간의 상관관계가 높은 것으로 나타났다.

전체적인 평가결과와는 재정 및 조직운영 그리고 프로그램 및 서비스, 생활인의 권리 그리고 지역사회와의 관계에서 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 노인복지시설 평가는 평가지표간의 서로 높은 상관관계가 있지만 그중에서도 재정이나 프로그램 그리고 생활인의 권리 등에서 높은 점수를 받은 시설이 평가점수에서도 특히 높은 점수를 받은 것으로 해석될 수 있다.

〈표 II-19〉 노인복지시설 평가부분별 상관관계

	시설 및 환경	재정 및 조직운영	인적자원 관리	프로그램 및 서비스	생활인의 권리	지역사회 관계	총점
시설및환경	1						
재정및조직운영	.589(***)	1					
인적자원관리	.342(**)	.460(***)	1				
프로그램 및 서비스	.735(***)	.691(***)	.437(***)	1			
생활인의권리	.589(***)	.679(***)	.435(***)	.765(***)	1		
지역사회관계	.594(***)	.720(***)	.361(***)	.631(***)	.509(***)	1	
총점	.792(***)	.864(***)	.627(**)	.886(***)	.810(***)	.819(***)	1

***p<.001, **p<.01

다음으로 사회복지관의 평가에서는 전체 사회복지관 평가점수는 인적자원관리, 프로그램 및 서비스 그리고 지역사회와의 관계에서 높은 점수를 받을수록 전체 총점에서도 높은 점수를 받은 것으로 나타났다.

〈표 II -20〉 사회복지관 평가부분별 상관관계

	시설 및 환경	재정 및 조직운영	인적자원 관리	프로그램 및 서비스	생활인의 권리	지역사회 관계	총점
시설및환경	1						
재정및조직운영	.257(***)	1					
인적자원관리	.360(***)	.533(***)	1				
프로그램 및 서비스	.255(***)	.673(***)	.588(***)	1			
생활인의권리	.325(***)	.329(***)	.463(***)	.463(***)	1		
지역사회관계	.377(***)	.638(***)	.712(***)	.669(***)	.500(***)	1	
총점	.489(***)	.781(***)	.827(***)	.831(***)	.660(***)	.891(***)	1

***p<.001, **p<.01

따라서 사회복지관은 다른 모든 영역의 평가지표에 대한 관리도 중요하지만 그중에서도 특히 인적자원관리, 프로그램과 서비스 그리고 지역사회와의 관계 개선에 노력을 해야 할 것으로 보인다. 한부모가족복지시설은 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 서비스, 생활인의 권리 그리고 지역사회와의 관계가 전체 시설의 총점과 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

〈표 II -21〉 한부모가족복지시설 평가부분별 상관관계

	시설 및 환경	재정 및 조직운영	인적자원 관리	프로그램 및 서비스	생활인의 권리	지역사회 관계	총점
시설및환경	1						
재정및조직운영	.513(***)	1					
인적자원관리	.447(***)	.730(***)	1				
프로그램 및 서비스	.426(***)	.635(***)	.740(***)	1			
생활인의권리	.522(***)	.600(***)	.671(***)	.653(***)	1		
지역사회관계	.333(**)	.599(***)	.570(***)	.684(***)	.536(***)	1	
총점	.583(***)	.830(***)	.869(***)	.890(***)	.812(***)	.809(***)	1

***p<.001, **p<.01

노인복지관도 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 서비스, 생활인의 권리 그리고 지역사회와의 관계가 전체 시설의 총점과 높은 상관관계를 보이는

것으로 나타났다. 특히, 노인복지관은 프로그램이나 서비스 그리고 지역사회와의 관계가 무엇보다도 전체 평가결과와 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타나 노인복지관은 프로그램이나 서비스의 다양성과 품질관리 그리고 지역사회와의 관계 증진에 역점을 두어야 할 것으로 보인다.

〈표 II -22〉 노인복지관 평가부분별 상관관계

	시설 및 환경	재정 및 조직운영	인적자원 관리	프로그램 및 서비스	생활인의 권리	지역사회 관계	총점
시설및환경	1						
재정및조직운영	.516(***)	1					
인적자원관리	.498(***)	.601(***)	1				
프로그램 및 서비스	.540(***)	.823(***)	.703(***)	1			
생활인의권리	.635(***)	.643(***)	.532(***)	.589(***)	1		
지역사회관계	.539(***)	.773(***)	.712(***)	.840(***)	.642(***)	1	
총점	.693(***)	.874(***)	.812(***)	.906(***)	.800(***)	.918****)	1

***p<.001, **p<.01

3. 중앙정부의 사회복지시설 평가 경향과 추이

1) 중앙정부 사회복지시설 평가의 대상과 과정

사회복지사업법 제43조 제1항 및 동법 시행규칙 제27조 제1항의 규정에 따라 3년마다 1회 이상 사회복지시설평가를 의무화하고 있다. 동법 제 43조에서는 보건복지부 장관과 시도지사도 하여금 사회복지시설에 대한 정기적 평가와 평가결과에 반영 그리고 시설거주자에 대한 이송조치의 권한을 부여하고 있다. 여기에 보건복지부는 2004년 사회복지사업법시행령을 개정하여 한국사회복지협의회에 위탁하여 사회복지시설평가를 추진하고 있다. 전체 사회복지시설(결핵시설 등 일부 제외)에 대하여 평가지표 개발하였고, 총 4기에 걸친 평가(제1기 1999~2001 : 1,060개소, 제2기 2002~2004 : 1,186개소, 제3기 2005~2007 : 1,389개소, 제4기 2008~2010 : 1,551개소)를 진행하였다. 사회복지시설평가는 10년 이상 지속되면서, 모든 분야의 시설들이 3번 이상의 평가를 받았다. 2011년에는 아동복지시설

과 장애인생활시설이 평가의 대상이었고 전국의 아동복지시설은 266개소, 장애인 생활시설은 총 289개소가 평가를 받았다.

〈표Ⅱ-23〉 사회복지시설 평가 시기별 특징

시기	연도	특징
제1기	(1999-2001)	개별시설의 평가지표 개발
제2기	(2002-2004)	일부 개별시설의 평가지표 추가개발
제3기	(2005-2007)	사회복지현장의 상황반영, 평가지표의 완성도 재고 사회복지시설에 요구되는 각종 영역들의 지표개발 확대
제4기	(2008-2010)	사회복지시설 평가의 점진적 체계화와 표준화 달성
제5기	(2011-2013)	이용자 권리 및 서비스 질 강화

자료 : 정무성(2012). 2012 사회복지기관 평가 대응방안 재구성.

보건복지부는 1999년 사회복지시설평가를 실시한 이후 사회복지사업법상의 모든 시설을 대상으로 평가를 실시하고 있다. 하지만 평가결과가 지방자치단체 관할 부서에 까지 전달되는 데에 많은 시간을 소요되고 있고, 등급에 따른 사후관리가 거의 취해지지 않는다는 비판을 받아왔다. 최근 보건복지부는 한국사회복지협의회를 통해 ‘서비스품질관리단’을 구성하여, 평가결과 하위등급(보통(D), 미흡(F))을 받은 시설을 대상으로 시설 서비스 수준향상 및 시설 운영의 선진화를 도모하고자 노력하고 있다.

2012년 보건복지부는 평가결과와 관련해서는 우수시설 종사자에 대해서는 인센티브 지원과 서비스품질관리단 운영을 계획하고 있다. 다만, 인센티브와 관련해서는 시설평가연도 기준 최근 3년간 행정처분 및 사법처리를 받은 사실이 있는 시설은 포상 및 인센티브 지급 대상에서 제외하고 있다. 전체적으로 보면, 사회복지시설 평가는 1999년 평가 이후 시설의 개방화와 표준화에서 이용자의 권리와 서비스의 질적 수준 향상을 목표로 진화하고 있다. 사회복지시설의 평가 시기별 주요 특징을 정리하면 아래와 같다.

제5기 사회복지시설 평가는 2011년부터 시행되었고, 2012년에는 노인복지관, 노인양로시설, 사회복지관 그리고 한부모가족복지시설이 평가를 받을 예정이다.

전국적으로 보면, 제5기 사회복지평가 대상 시설은 총 1,600여개소이다. 2012년 사회복지시설평가 일정은 아래와 같다.

〈표 II -24〉 제5기(2011-2013) 사회복지 평가대상 시설

평가년도	평가대상시설	평가일정
2011	부랑인복지시설, 사회복지귀시설, 장애인복지관, 정신요양시설	<ul style="list-style-type: none"> • 1월~2월 : 평가계획수립, 평가지표확정, 평가대상시설확정, 현장평가위원 선정 • 3월~4월 : 지표설명회 및 평가관련 교육, 홍보 • 5월~8월 : 시설자체평가(5월), 현장평가(6-7월) 확인평가(8월) • 9월~12월 : 결과분석 및 보고서 공개 2013년 평가지표 개발
2012	노인복지관, 노인양로시설, 사회복지관, 한부모가족복지시설	<ul style="list-style-type: none"> ※ 13년 이후 평가시설 사후관리지원
2013	아동복지시설, 장애인거주시설, 장애인직업재활시설	

※ 다만, 설립 연수가 3년 이하 된 시설 및 결핵, 한센, 성폭력, 가정폭력 시설 등은 제외

한편, 사회복지시설평가 사후관리 방안 중 하나인 사회복지서비스 컨설팅지원은 2009년에 도입되었고, 대상시설은 전년도 사회복지시설 평가결과에 따라 시설운영 지원이 필요한 시설이다. 컨설팅 내용으로는 사회복지시설평가결과에 따른 하위 시설의 운영개선사항 마련과 사회복지시설별 시설운영 및 프로그램에 대한 자문 등이다. 사회복지서비스 품질관리단의 운영과정은 먼저 사회복지서비스 품질단 구성 및 교육은 상반기에 마무리하고 이후 지원대상시설을 방문하여 컨설팅을 지원하여 운영평가회와 운영결과보고를 최종적으로 실시하는 과정으로 진행될 계획이다.

보건복지부의 사회복지시설 평가의 목적은 사회복지시설의 운영 효율화 및 서비스의 질을 제고함으로써 사회복지시설 이용자·생활자에 대한 사회복지서비스의 질 향상 도모하고, 합리적 평가지표와 평가체계의 개발을 통한 사회복지시설에 대한 객관적인 평가 틀을 마련하며, 전국적으로 사회복지시설 평가를 통하여 사회복지시설 운영 수준에 대한 지역별·시설종별 차이를 파악하고, 이의 개선을 위한 사회복지시설운영 수준의 균형화 대책 마련을 위한 기초 자료를 확보하는데 있다. 또한, 사회복지시설 평가는 사회복지시설 운영 상태에 대한 정보 제공과 그에 따른 사회복지시설에 대한 국민의 선택권을 확대 및 보장하고, 사회복지시설의 기능강화를 통한 사회안전망 강화, 시설 운영의 선진화를 통한 국민의 복지수준 향상을 도모하는데 그 목적이 있다.

한편, 현행 사회복지시설 평가는 보건복지부의 위탁에 의해 한국사회복지협의회가 수행하고 있으며, 이를 위해 한국사회복지협의회 내에 사회복지시설평가단 이 별도로 조직되어 있다. 평가단에는 전담 연구인력을 배치하고, 협의회 행정인력을 투입하고 있으며, 총괄위원회 및 시설종별 분과위원회가 운영되고 있다.

〈표 II -25〉 제5기(2011-2013) 보건복지부 사회복지시설 평가의 추진주체별 역할

추진주체	역 할
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> · 사회복지시설평가사업 정책 총괄 · 사회복지시설평가 제도개선 및 정책개발 · 인센티브(우수시설), 품질관리(하위시설)예산 · 평가지표의 확정통보
한국사회복지협의회 (사회복지시설평가원)	<ul style="list-style-type: none"> · 평가지표의 개선 및 개발 · 현장평가위원 선정 및 교육 · 종합평가계획 수립 및 중앙 확인평가 실시 · 평가결과의 취합 및 평가결과 활용계획 수립 · 평가위원 및 평가대상시설 교육 · 홍보실시 · 기타 평가관련 사항 총괄
시·도	<ul style="list-style-type: none"> · 평가대상시설 확정 통보 · 시설별 현장평가위원 추천 · 평가관련 예산 확보 : 현장평가위원 교육수당 및 평가수당지급 · 시설 현장평가 실시 · 평가지표 개발 및 평가결과 활용에 대한 의견제시 · 기타 시·도 평가업무 관련사항 총괄
시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> · 평가대상시설 및 현장평가위원 시·도 추천 · 기타 평가관련 집행업무 수행 ※ 시·도와 협의 · 연계
평가대상시설	<ul style="list-style-type: none"> · 자체평가 실시 등 평가관련 제반사항 협조

평가를 완료한 사회복지시설의 관리를 위해 서비스품질관리단이 가동되고 있다. 2009년도에는 평가지표에 대한 의견수렴 공청회, 평가지표 설명회 및 현장평가위원 교육, 포커스 그룹 회의, 인터넷 의견수렴, 간담회 등 처음 실시단계와 비교해 보았을 때 점차적으로 다양한 방법을 통해 사회복지시설의 질적 수준 유지를 위한 장치로 기능하기 위해 노력하였다.

〈표 II-26〉 사회복지시설 평가 대상기관 및 연혁

평가	연도	평가대상시설	평가시설
1차	1999	• 정신요양시설(59), 장애인복지관(36) * 평가지표개발	1,065개소
	2000	• 아동영아시설(28), 노인요양시설(60), 여성임소시설(61), 정신지체장애인시설(52), 부랑인시설(33), 사회복지관(시도평가)	
	2001	• 노인양로시설(85), 장애인시설(134), 아동시설(시도평가)	
2차	2002	• 정신요양시설(55), 부랑인시설(33), 장애인복지관(56), 노인복지회관(시도평가) * 아동, 노인, 여성, 장애인, 부랑인, 정신요양, 사회복지관, 장애인복지관 평가지표개발	1,129개소
	2003	• 사회복지관(334: 서울경기 시도자체평가), 노인복지시설(시도평가), 모자복지시설 (시도평가) * 사회복지시설 평가지표 개발	
	2004	• 아동복지시설(261), 장애인생활시설(1999, 시도평가)	
3차	2005	• 정신보건시설(정신요양시설 55, 사회복지구시설 74), 부랑인복지시설(37), 장애인복지관(83) * 노인복지회관 평가지표 개발	1,387개소
	2006	• 사회복지관(351), 노인생활시설(224), 노인복지회관(74)	
	2007	• 아동복지시설(260), 장애인생활시설(231) * 장애인직업재활시설 지표개발	
4차	2008	• 정신보건시설 정신요양시설(55), 사회복지구시설(113), 부랑인복지시설(36), 장애인복지관(119 시도평가)	1,454개소
	2009	• 노인복지시설(62), 노인종합복지관(139: 서울경기 시도자체평가), 사회복지관(390: 서울경기 시도자체평가), 한부모가족복지시설(80)	
	2010	• 아동복지시설(2666), 장애인생활시설(292)	
5차	2011	• 정신보건시설(정신요양시설, 사회복지구시설), 부랑인복지시설, 장애인복지관	
	2012	• 노인복지시설(장기요양기관 제외), 노인복지관, 한부모가족복지시설	
	2013	• 아동복지시설, 장애인생활시설	

자료 : 한국사회복지협의회, 2009, 5차자료는 2011년 보건복지부 사회복지시설안내 재구성

또한 정부는 지방분권화 정책에 따라 사회복지시설에 대한 지원 및 지도감독 권한이 지방자치단체로 대폭 이양된 상황에서 시도별 지역적 특수성을 최대한 반영하기 위해 현장평가위원의 선발과 현장평가의 실행을 지방자치단체를 중심으로 수행할 수 있도록 하였고, 중앙단일평가를 원칙으로 하되 자체적으로 평가를 주관할 수 있다고 판단되는 지방자치단체에 한하여 지자체의 요청이 있을 경우 중앙에서 개발한 평가지표를 사용하도록 하고, 필요에 따라 지자체의 평가지표를 추가할 수

있도록 하였다. 2012년에 도입하여 운영하게 될 전라북도의 사회복지시설 평가지표도 이 같은 논의에 근거하고 있다.

한편, 사회복지시설 평가의 평가위원은 시도에서 한국사회복지협의회에 추천한 자 중 다음과 같은 자격기준에 충족한 자로 운영되고 있다. 현장평가위원으로 확정되면 현장 평가위원으로서 갖추어야 할 기본소양교육과 평가지표에 대한 교육 등을 실시하게 된다. 구체적인 교육내용을 보면, 사회복지시설 평가의 개요, 사회복지시설 현장평가위원의 자세, 사회복지시설 평가지표에 대한 이해 그리고 사회복지시설 우수 및 불만 사례 등이다.

〈표 II -27〉 현장평가위원 자격기준

구분	자격기준
공무원	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 사회복지시설 관련분야에 재직 중인 시·도, 시·군·구 공무원 • 사회복지시설 관련분야에 1년 이상 재직한 경력이 있고, 2011.1.1 현재 퇴직 후 3년이 경과하지 아니한 자 (단, 현재 사회복지시설에 근무하고 있는 자는 제외) <p>※ 사회복지시설 관련분야 : 사회복지사업법 제2조의 시설업무 담당과</p>
교수	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 사회복지시설 관련분야에 전임강사 이상으로 재직 중인 자 • 사회복지시설 관련분야에 전임강사 이상으로 1년 이상 재직한 경력이 있고, 2011.1.1 현재 퇴직 후 3년이 경과하지 아니한 자 (단, 현재 사회복지시설에 근무하고 있는 자는 제외)
현장 실무자	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 직급이 사무국장급 이상인 자로서 동종 시설에 3년 이상 재직 중인 자 • 동종 시설에 3년 이상 재직한 경력이 있고, 2011.1.1 현재 퇴직 후 3년이 경과하지 아니한 자

자료 : 보건복지부(2012). 2012년 사회복지시설평가안내

현장평가위원은 교육이후 지역별로 평가대상시설 수에 따라 3인 1조(교수, 공무원, 현장종사자)로 구성하여 평가를 진행한다. 2012년 현장평가위원들의 현장평가는 6월부터 7월까지 약 한 달간 진행될 예정이다.

지역아동센터의 평가는 보건복지부가 총괄지원하고 평가사업지원단을 구성운영하고 있다. 평가사업지원단은 시도 평가사업을 지원하는 역할을 수행한다. 지역아동센터 시도지원단이나 지역사회복지협회 등에 지역 평가단을 설치하고 여기서 평가위원의 선발과 관리가 이루어질 수 있도록 하고 있다.

그리고 현장평가단은 평가의 공정성과 전문성 확보를 위해 학계전문가 1명, 현장 실무자 1명으로 구성하고 한 팀당 최대 20개의 센터의 평가를 담당하도록 하고 있다. 여기서 평가단의 책임은 학계전문가가 맡도록 하고 학계전문가는 지역의 실정을 잘 알고 현장실무를 잘 이해하는 자로 지역 내에서 선임한다. 다만 현장실무자는 현장 실무를 잘 알지만 이해관계나 연고가 없어서 평가의 공정성을 확보할 수 있도록 타 지역에서 선임하도록 하고 있다.

〈표 II-28〉 지역아동센터 평가추진체계

구 분	주요 담당업무
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> 평가업무의 총괄 및 지원 : 평가사업 세부운영방안 및 편람 확정, 평가사업지원단 구성 및 운영 종합평가결과의 활용 및 정책 반영
평가사업지원단	<ul style="list-style-type: none"> 시·도 평가사업 지원 : 시도 평가위원 후보 인력풀 제공, 시도 공무원 및 평가위원단 설명회 개최 2010 지역아동센터 평가 종합결과서 작성
시도	<ul style="list-style-type: none"> 시·도 평가사업 총괄 및 시행 : 시·도 평가운영단 및 평가위원단 구성·운영, 시·군·구 대상 평가사업 설명, 평가위원단 평가결과 검토 및 확정 평가결과 활용 및 정책 반영
시·도 평가운영단	<ul style="list-style-type: none"> 시·도 평가위원 후보 관리 시·도 평가위원, 시·군·구 공무원 및 지역아동센터 설명회 평가결과 종합결과 정리
시·도 평가위원단	<ul style="list-style-type: none"> 시·도 지역아동센터 평가자료 서류현장 심사 시·도 지역아동센터 평가결과 확정 및 결과서 작성
시군구	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상기관 확정 지역아동센터 평가자료 취합 및 시·도 전달 평가결과 활용 및 정책 반영
지역아동센터	<ul style="list-style-type: none"> 평가사업 참여 신청 서면평가서 작성 및 제출 서면 및 현장방문 평가 협조

자료 : 지역아동센터중앙지원단(2012). 2012년 지역아동센터 평가사업연구

특히, 2012년 지역아동센터 평가에서는 현장평가위원회에 대한 만족도 평가를 신설하였다. 현장평가위원회에 대한 만족도 평가는 일선 지역아동센터의 평가에 대한 객관성과 공정성을 향상시키기 위한 조치로서 현장평가위원의 책무성 검증에 대한 피평가시설의 참여기회를 보장하는데 있다. 그리고 이 같은 만족도 평가를 통해 평가위원 선정기준

등에 적극적으로 활용하여 평가과정의 완성도를 높이기 위한 목적도 아울러 가지고 있다. 현장평가위원에 대한 만족도 평가의 문항은 총 7개 문항의 구성되어 있다.

지역아동센터의 평가도 결과에 따른 인센티브를 부여하고 있는데, 2009년에는 상위 50% 이상 우수시설 916개소에 1개소당 월 30만원의 인센티브를 부여하였고, 상위 31% ~ 50%에 이르는 870개소에는 월 20만원씩의 인센티브를 부여하였다.

〈표 II-29〉 지역아동센터 평가대상 센터 수

	1. 기존 평가 대상 센터수	2. 3년차되는 신고센터수	3. 전년도 미흡평가센터수	④합계
2012년	1,019개	904개	16개	1,939개
2013년				
2014년				
비고	<ul style="list-style-type: none"> • 2010년 평가대상수의 1/3에 해당하는 센터 수 	<ul style="list-style-type: none"> • 2009년, 2010년 각각 새로이 신고된 시설수 • 2011년 신규시설은 파악되지 않아 미포함 	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 미흡평가에 따라 연속적인 평가대상 센터수(지난해 평가대상 수의 5%정도로 추정) 	① + ② + ③

자료 : 지역아동센터중앙지원단(2012). 2012년 지역아동센터 평가사업연구

한편, 지역아동센터는 2009년과 2010년 2년에 걸쳐 전면 평가를 실시하였다. 2010년에는 평가참여기관이 3,418개소 중 3,055개소였다. 2011년 평가결과 평가미흡기관은 16개소였고, 평가결과 운영비 감액대상 기관수는 총 170개소였다.

전라북도의 2012년 지역아동센터 평가대상 시설수는 신규 8개소, 기존 83개를 모두 포함하여 총 101개소이다.

2) 전라북도 사회복지시설 평가의 대상과 과정

전라북도도 중앙정부의 사회복지시설평가에 맞추어 2012년에 노인복지시설, 노인복지관, 사회복지관, 한부모가족복지시설 그리고 지역아동센터를 평가할 계획이다. 2012년 전라북도의 평가대상시설 수는 총 148개소이고, 이중 노인복지시설 6개소, 노인복지관 12개소, 사회복지관 17개소, 한부모가족복지시설 7개소 그리고 지역아동센터 101개소이다. 여기서 지역아동센터 중 신규 18개소는 2월에 진입평가를 실시하였고, 기존 83개소에 대해서만 이번에는 평가를 실시할 예정이다.

〈표 II -30〉 사회복지시설 평가 대상기관 및 연혁

구분	평가시설수	평가기관	평가일정	비고
계	143			
노인시설(구 양로원)	6	복지부	7~8월	3년 주기 평가
노인복지관	12	"	"	"
사회복지관	17	"	"	"
한부모가족복지시설	7	"	"	"
지역아동센터	101	"	신규 18개소 : 2월 기존 83개소 : 9~10월	전체 278개소중 매년 3/1개소 평가

주1. 노인복지관 10개소는 개관한지 3년 미만으로 평가 제외.
자료 : 전라북도 내부자료(2012).

2012년부터 전라북도는 보건복지부의 평가시기에 전라북도 고유 평가지표를 개발하여 자체 평가를 실시할 계획이다. 보건복지부의 평가시에 맞추어 전라북도의 자체평가를 실시하는 이유는 보건복지부 평가에 대한 사회복지시설의 부담을 최소화하고, 지역의 특성에 맞는 평가제도 운영을 현실화하기 위해서이다.

자체 평가는 현재 경기도와 부산 그리고 서울에서 실시하고 있다. 자체평가는 전술한 바와 같이 보건복지부의 평가지표가 가지고 있는 지역성의 한계를 극복하고, 평가결과의 효용성을 높이기 위해 전라북도가 2012년부터 새롭게 추진하고 있는 사업으로 평가지표 개발이후 평가결과에 따른 인센티브를 부여할 계획으로 있다.

〈표 II -31〉 전라북도 사회복지시설 평가 세부추진 일정

기간	추진내용	
	주요사항	세부내용
'12년 2월	2012. 사회복지시설 평가 계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상시설 확정 세부 추진일정 확정 평가단 구성 : 5명 컨설팅단 구성 : 3명 인센티브 제공(안) 확정 등
	지역아동센터 평가	<ul style="list-style-type: none"> '10년말 기준 신규센터 평가 -18개소 - 평가지표 : 3개영역 14개지표 - 평가위원 : 4~5명(지역아동센터전북지원단) ※ 복지부 평가지표로 우선 평가
'12년 3월	평가 대상시설 확정 통보	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상시설 확정 통보 - 복지부 ⇒ 전북도 ⇒ 시군 ⇒ 평가대상 시설
	평가 관련 간담회 실시	<ul style="list-style-type: none"> 시도 평가담당자 간담회 참가 - 복지부 주관 평가관련 간담회 실시 - 전북도주관 - 1차 : 관계공무원 - 2차 : 언론, 의회, 전문가 - 3차 : 평가대상 시설장 및 사무국장
'12년 4월~5월	복지부 및 자체평가 지표 보완·수정	<ul style="list-style-type: none"> 복지부 및 자체평가지표 수정 및 추가개발을 위한 간담회 실시 - 시군 및 평가대상시설 담당자 - 전북도 주관
'12년 6월	평가지표 확정	<ul style="list-style-type: none"> 현장 평가위원 교육 : 복지부 평가지표(복지부 주관) 자체 평가지표(전북도 주관) 시설 자체평가 실시 : 확정된 평가지표 활용
'12년 7월~10월	현장평가 및 확인평가 실시	<ul style="list-style-type: none"> 현장평가 실시 : 7월 ~ 8월 : 42개소 (양로시설 6, 한부모 7, 노인복지관 12, 사회복지관 17) 9월~10월 : 83개소(지역아동센터) '10년말 현재 지역아동센터의 1/3 확인평가 : 복지부 주관
'12년 11월	결과 분석	<ul style="list-style-type: none"> 평가결과 취합 평가지표별 결과 분석
'12년 12월	결과 발표	<ul style="list-style-type: none"> 전북도 홈페이지 게재 우수시설 인센티브 제공(해외시찰 등)
'13년 3월	컨설팅 실시	<ul style="list-style-type: none"> 평가결과 부진시설에 대한 컨설팅 실시

자료 : 전라북도 내부자료(2012).

전라북도 사회복지시설 평가의 세부일정을 보면, 보건복지부의 평가일정에 맞춰 평가를 실시하되 2012년부터 새롭게 시작되는 전라북도 자체평가를 위해 오는 5월 까지 전북도 자체평가지표를 개발하고 6월 자체평가지표 확정을 통해 공지기간을 거친 후 7월부터 10월까지 현장평가 및 확인 평가를 실시할 예정이다.

제3장

국내외 사회복지시설 평가지표 구성과 운영실태

1. 중앙정부 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성
2. 국내 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성
3. 국외 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성



제 3 장 국내외 사회복지시설 평가지표 구성과 운영실태

1. 중앙정부 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성

1) 사회복지시설 평가지표의 변화와 경향

평가지표는 1990년대 중반 이후 평가자체에 대하여 관심을 갖기 시작한 이래 사회복지시설 평가의 주체가 되는 기관들에 의해 지속적으로 재구성되어 왔다. 그러나 지표의 지속성을 유지하는 것이 평가의 안정성을 도모할 수 있다는 점에서 지표의 빈번한 변화는 바람직하지 않다. 때문에 김형모(2010)는 연도별·시설별 개선 정도의 비교가 가능하도록 하기 위해서는 일관성 있는 지표의 유지가 필요하다고 지적한다.

그동안 사회복지시설 평가지표는 기존에는 국책연구기관은 보건사회연구원에서 개발되었지만 1999년 사회복지사업법 개정을 계기로 한국사회복지협의회를 통해서 평가지표가 개발되고 있다. 1999년부터 2001년까지 진행된 제1차 평가에서는 개별시설의 평가지표 개발을 중심으로 진행되었고, 2002년부터 2004년까지 진행된 2차 평가에서는 1차 평가에서 개발하지 못한 일부시설의 평가지표를 추가개발하고 개발한 평가지표를 현실화하였다. 2차 평가에서는 시설이나 환경 등 하드웨어적 요소보다는 소프트웨어적인 서비스에 초점을 두었다. 때문에 2차 평가는 효과성과 효율성이라는 목표보다는 시설운영에 대한 모니터링의 방법으로 시설 운영 개선을 목표로 했다고 볼 수 있다.

2005년부터 2007년까지 진행된 3차 평가에서는 1차와 2차 평가과정에서 나타난 전반적인 사항을 점검하고 향후 평가의 방식과 체계의 방향성을 제시하는데 초점을 맞추었다. 그리고 2008년부터 2010년까지 진행된 4차 평가에서는 사회복지시설 이용자와 생활자의 인권보장이 지표체계속에서 강조되었다. 특히, 제4차 평가에서부터는 지표개발과정에서부터 다양한 의견을 반영할 수 있도록 많은 노력을 기울였다.

사회복지시설 평가지표의 객관성과 타당성을 담보하기 위한 많은 노력에도 불구하고 지역성이나 지역 간 편차의 보정 등 아직까지 지표개발과 관련하여 해소

해야 할 문제가 많다. 사회복지시설 평가지표의 구조는 평가의 시기와 사회복지시설의 유형별로 다소의 차이가 있기는 하지만 일반적으로 ① 사회복지시설 및 환경의 영역, ② 재정 및 조직운영의 영역, ③ 인적자원관리의 영역, ④ 프로그램 및 서비스의 질 영역, ⑤ 이용자의 권리, ⑥ 지역사회 관계 및 이용자 만족도 영역으로 구성되어 있다.

2010년에는 사회복지시설 평가개선 방안 공청회를 통해서 평가핵심영역(서비스 최소기준) 및 평가인증전담기구 설치에 관한 필요성이 대두되었고, 사회복지생활시설 서비스 공동 최소기준에 있어 핵심영역으로 ① 인권영역(비밀보장, 정보제공, 고충처리방침, 차별금지, 자치활동보장, 인권교육, 신체적 제한의 최소화), ② 환경영역(시설의 접근성, 시설의 내외부환경, 편의시설), ③ 운영영역(사명, 법인이사회, 운영위원회, 운영계획 및 평가, 정보관리, 회계의 투명성), ④ 지역사회와의 관계(자원개발, 개방성-정보공개, 지역사회 연계사업), ⑤ 인력영역(직원의 충분성, 자질과 자질, 인력개발-직원의 선발 및 훈련과 개발, 슈퍼비전, 직무평가, 근무여건), ⑥ 서비스영역(서비스 과정과 절차, 서비스 결과-서비스 만족도 측정 및 서비스 성과측정) 등으로 구성되어 있다(이영균·김정선, 2011. 재인용).

〈표Ⅲ-1〉 보건복지부 사회복지시설 평가지표 개발과정



보건복지부의 사회복지시설 평가지표의 개발과정을 보면, 먼저 기존에 개발된 평가지표에 대한 보완 방향을 설정하고, 인터넷과 설문조사를 통해 현장실무자의 의견을 수렴하고 다음으로 시설별로 전문가 집단면접을 통해 세부 유형별 평가지표의 시안을 개발한다. 다음으로 개발된 시안의 현장논의를 통해 평가지표를 보완하는 사전평가를 실시하고, 평가지표(안)에 대한 공청회를 개최하여 의견을 수렴하고 최종 평가지표를 마련하는 과정을 거치고 있다.

2) 사회복지시설 평가지표의 구성과 범주

보건복지부의 사회복지시설 평가지표의 범주는 크게 ① 시설환경 영역, ② 재정 및 조직운영 영역, ③ 인적자원관리 영역, ④ 프로그램 및 서비스 영역, ⑤ 이용자 권리영역 그리고 ⑥ 지역사회관계 영역으로 총 5개의 영역으로 구성되어 있다. 지역아동센터는 ① 아동 및 서비스, ② 시설 및 기관운영, ③ 종합평가 영역으로 총 3개 영역으로 구성되어 있다.

〈표 III -2〉 사회복지시설 평가지표 영역별 구성

노인복지시설(2012)	한부모복지시설(2011)	노인복지관(2012)	사회복지관(2012)	지역아동센터
A.시설/환경(9/9)	A.시설환경(11/14)	A.시설환경(5/6)	A.시설환경(3/3)	A.아동, 서비스(8/60)
B.재정/조직관리(9/12)	B.재정/조직관리(12/18)	B.재정/조직관리(10/11)	B.재정/조직관리(6/10)	B.시설, 기관운영(5/30)
C.인적자원관리(14/21)	C.인적자원관리(14/20)	C.인적자원관리(20/14)	C.인적자원관리(14/25)	C.종합평가(1/10)
D.프로그램/서비스(31/33)	D.프로그램/서비스(20/30)	D.프로그램/서비스(50/65)	D.프로그램/서비스(35/50)	
E.생활인의권리(13/13)	E.이용자권리(7/10)	E.이용자권리(3/4)	E.이용자권리(3/3)	
F.지역사회관계(8/12)	F.지역사회관계(6/8)	F.지역사회관계(12/9)	F.지역사회관계(10/9)	
총계(74/100)	총계(62/100)	총계(100/109)	총계(71/100)	

보건복지부의 사회복지시설 평가의 평가지표 각 영역별 범주를 살펴보면 아래와 같다. 대체로 지역아동센터를 제외한 모든 사회복지시설에 공통적으로 적용되는 공통지표와 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 프로그램 및 서비스 그리고 이용자 및 생활자권리, 지역사회 관계 등으로 구성되어 있다.

〈표 III-3〉 사회복지시설 평가지표의 공통지표와 개별지표의 영역별 구성

공통지표	노인복지관	사회복지관	노인복지시설	한부모가족복지시설	지역아동센터
B1. 법인자부담비율	A. 시설 및 시설	A. 시설 및 환경	A. 시설 및 환경	A. 시설 및 환경	A. 아동 및 서비스
B2. 사업비 비율	B. 재정, 조직운영	B. 재정, 조직운영	B. 재정, 조직운영	B. 재정, 조직운영	아동 모집 및 출석
B3. 후원금 비율	C. 인적자원	C. 인적자원관리	C. 인적자원관리	C. 인적자원관리	서비스 및 프로그램
C2. 자격증 소지율	D. 프로그램, 서비스	D. 프로그램, 서비스	D. 프로그램, 서비스	D. 프로그램, 서비스	지역사회자원활용
C3. 직원 이직률	프로그램 기본지표	프로그램 실적	E. 생활인의 권리	E. 생활인의 권리	시설환경
C5. 직원1인교육 교육참여시간	평생교육지원사업	가족복지사업	F. 지역사회관계	F. 지역사회관계	B. 서비스, 프로그램
C6. 교육활동비	건강증진 및 기능회복지원사업	지역사회보호사업 (재가복지사업)			인력관리
F1. 자원봉사자 활용	정서생활지원사업	지역사회조직사업			예산관리
F2. 외부자원활용	자원봉사활성화	특화사업			행정 및 운영관리
	급식지원사업	E. 이용자의 권리			C. 종합평가
	요양서비스사업	F. 지역사회관계			
	경로당혁신				
	특화사업				
	E. 이용자의 권리				
	F. 지역사회관계				

보건복지부의 사회복지시설 평가지표 중 모든 사회복지시설에 공통적으로 적용되는 공통지표는 2012년에 총 9개이다. 세부적으로 살펴보면, 재정 및 조직운영 영역(B영역)에서 경상보조금 결산액 대비 법인자부담 비율(B1), 경상보조금 결산액 대비 사업비 비율(B2), 경상보조금 결산액 대비 후원금 비율(B3) 등이 공통지표이고, 인적자원관리 영역(C영역)에서는 전체 직원대비 자격증 소지 직원의 비율(C2), 직원의 이직 및 퇴직율(C3), 직원의 외부교육 참여(C4), 교육활동비(C5) 등이다. 마지막으로 지역사회관계영역(F)에서는 자원봉사자의 수와 시간(F1), 외부자원개발(F2) 등 2개의 지표이다.

공통지표는 모든 사회복지시설에 공통적으로 적용되는 지표로서 재정부분과 인적자원관리부분에 집중되어 있다. 운영기관의 재정적 책임성과 인력의 전문성은 특정 사회복지법인이나 시설만의 문제가 아닌 중요한 공통의 사안이라는 점에서 이 두 개 영역이 공통지표로 측정되고 있다. 다만, 2009년과 2012년 공통지표의 변화를 보면, 재정 및 조직운영부분에서는 큰 변화가 없었지만 인적자원관

리부분에서는 전체 직원수 대비 직원 충원율이 삭제되었다. 이 지표가 삭제된 이유는 과거와는 달리 현재 모든 복지시설들에서 직원의 정원은 모두 충족시키고 있어 해당기관의 인적자원관리의 우열성을 가늠하는데 큰 의미를 가지지 못하기 때문인 것으로 풀이된다.

〈표Ⅲ-4〉 보건복지부 사회복지시설 공통 평가지표의 변화

평가영역	2009년	2012년
계	9개	9개
B. 재정 및 조직운영	B1. 보조금 결산액 대비 법인자부담 비율	B1. 경상보조금 결산액 대비 법인자부담 비율
	B2. 보조금 결산액 대비 사업비 비율	B2. 경상보조금 결산액 대비 사업비 비율
	B3. 보조금 결산액 대비 후원금 비율	B3. 경상보조금 결산액 대비 후원금 비율
C. 인적자원관리	C1. 법정 직원수 대비 직원 충원율	
	C2. 전체 직원대비 자격증 소지 직원 비율	C2. 전체 직원대비 자격증 소지 직원비율
	C3. 직원의 이(퇴)직율	C3. 직원의 이(퇴)직율
	C4. 직원 1인당 교육 참여시간	C4. 직원의 외부교육 참여
	C5. 직원 1인당 교육 활동비	C5. 교육활동비
F. 지역사회관계	F1. 자원봉사의 활용	F1. 자원봉사자의 수와 시간
		F2. 외부자원개발

2012년 보건복지부의 사회복지시설 평가지표를 세부적으로 살펴보면, 사회복지관의 경우 시설환경영역 3개 지표, 재정조직 운영영역 6개 지표를 포함하여 총 76개의 지표로 구성되어 있다. 2012년 사회복지관의 평가지표는 2009년 복지관 평가지표의 총 개수인 71~81개에서 약간의 변화가 있었다. 가장 큰 변화는 시설 및 환경영역의 지표가 감소한 반면, 지역사회와의 관계의 지표가 증가한 부분이다. 노인복지관은 시설 및 환경 6개 지표, 재정 및 조직운영 14개 지표, 인적자원관리 14개 지표, 프로그램 및 서비스 65개 지표, 이용자 권리 4개 지표 그리고 지역사회관계 9개 지표 등 총 109개의 지표로 구성되어 있다. 노인복지시설은 시설 환경 9개 지표, 재정 및 조직운영 11개 지표, 인적자원관리 14개 지표, 프로그램 및 서비스 21개 지표, 이용자 권리 13개 지표, 지역사회관계 8개 지표 등 총 74개 지표로 구성되어 있다. 한부모가족복지시설은 시설의 유형별로 총 65개에서 69개의 지표로 구성되어 있고, 지역아동센터는 아동 및 서비스 8개 지표, 시설 및 기관운영 5개 지표 그리고 종합평가 1개 지표 등 14개 지표로 구성되어 있다.

〈표 III-5〉 2012년 보건복지부 사회복지시설 평가지표 현황

구분	사회 복지관 (2012)	노인 복지관	노인 복지 시설	한부모가족복지시설							지역 아동 센터
				모자 보호	모자 자립	부자 보호	모자 일시	모혼 모자	미혼 모자 공동 생활	미혼모 공동 생활	
				지표	지표	지표	지표	지표	지표	지표	
A. 시설 환경	3	6	9	9	9	11	11	11	10	9	A. 아동 및 서비스(8) B. 시설 및 기관운영(5) C. 종합평가(1)
B. 재정.조직운영	6	11	9	12	12	12	12	12	12	12	
C. 인적자원관리	14	14	14	14	13	14	14	14	13	13	
D. 프로그램.서비스	40	65	21	18	18	18	18	20	19	16	
E. 이용자 권리	3	4	13	7	7	7	7	7	7	7	
F. 지역사회관계	10	9	8	6	6	6	5	5	5	5	
총계	76	109	74	66	65	68	67	69	66	62	14

2012년 보건복지부의 사회복지시설 평가의 배점을 보면, 사회복지관은 시설 환경 3점, 재정 및 조직운영 10점, 인적자원관리 25점, 프로그램 및 서비스 50점, 이용자 권리 3점, 그리고 지역사회관계 9점 등 총 100점으로 구성되어 있다.

〈표 III-6〉 2012년 보건복지부 사회복지시설 평가배점 현황

구분	사회 복지관	노인 복지관	노인 복지 시설	한부모가족복지시설							지역 아동 센터
				모자 보호	모자 자립	부자 보호	모자 일시	모혼 모자	미혼 모자 공동 생활	미혼모 공동 생활	
				배점	배점	배점	배점	배점	배점	배점	
A. 시설 환경	3	5	9	14	14	14	14	14	14	14	A. 아동 및 서비스(60점) B. 시설 및 기관 운영(30점) C. 종합평가 (10점)
B. 재정.조직운영	10	11	12	18	18	18	18	18	18	18	
C. 인적자원관리	25	14	21	20	20	20	20	20	20	20	
D. 프로그램.서비스	50	56	33	30	30	30	30	30	30	30	
E. 이용자 권리	3	3	13	10	10	10	10	10	10	10	
F. 지역사회관계	9	10	12	8	8	8	8	8	8	8	
총계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

노인복지관도 사회복지관의 평가배점과 유사하게 시설 환경 5점, 재정 및 조직운영 11점, 인적자원관리 14점, 프로그램 및 서비스 56점, 이용자 권리 3점 그리고 지역사회관계 10점으로 구성되어 있다. 노인복지관과 사회복지관은 이용시설로서 다른 평가지표의 배점보다도 프로그램 및 서비스의 배점이 전체 배점의 50%를 상회하고 있다.

노인복지시설은 시설환경 9점, 재정 및 조직운영 12점, 인적자원관리 21점, 프로그램 및 서비스 33점, 이용자 권리 13점, 그리고 지역사회관계 12점이고, 한부모가족복지시설도 시설 및 환경 13점, 재정 및 조직운영 18점, 인적자원관리 20점, 프로그램 및 서비스 30점, 이용자 권리 10점, 지역사회관계 8점 등 총 100점으로 구성되어 있다. 노인복지시설과 한부모가족복지시설은 생활시설로 이용시설인 사회복지관이나 노인복지관보다는 프로그램 및 서비스의 배점비율이 상대적으로 낮고, 인적자원관리와 시설 및 환경 그리고 이용자의 권리 영역의 배점이 상대적으로 높다.

한편, 지역아동센터 평가지표의 배점은 아동 및 서비스 영역이 60점, 시설 및 기관 운영 영역 30점 그리고 종합평가 10점으로 구성되어 있다.

3) 사회복지시설 평가지표의 세부항목과 측정내용

사회복지관의 평가지표를 세부적으로 살펴보면, 시설 환경 영역에서는 사회복지시설의 안전관리상태, 편의시설 규정 설치 여부 및 장애인이나 노약자의 이용에 있어 편리성 정도 그리고 공간의 배치 및 청결상태로 측정된다. 재정 및 조직운영에서는 운영법인이 어느 정도 재산을 출연하고 있는지 그리고 세출예산에서 사업비가 차지하는 비중은 어느 정도인지, 세입예산에서 후원금이 차지하는 비중이 어느 정도인지 등을 측정한다.

인적자원관리영역에서는 기관의 월평균 확보 직원의 수와 직원의 자격증 소지자이 비율 등의 전문성을 세부지표로 측정하고 있다. 여기에 직원의 이직률이나 퇴직률 등을 측정하여 직업안전성을 평가하고 있고, 평균교육시간과 교육지출액 등을 통해 인적자원에 대한 관리정도도 평가하고 있다.

다음으로 프로그램 및 서비스는 세부영역으로 전체 프로그램 실적, 가족복지사업, 지역사회보호사업, 지역사회조직사업 그리고 특화사업으로 구성되어 있고, 각 프로그램 별로 별도의 측정지표를 구성하고 있다. 가족복지사업과 지역사회보호사업은 프로그램 기획의 전문성, 프로그램 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백 등을 측정한다. 특화사업은 지역사회복지관의 특성에 맞게 지역사회의 특성을 반영하고 있는지의 여부와 참여자의 욕구를 반영하고 있는지의 여부 등을 측정한다.

〈표 Ⅲ-7〉 사회복지관 평가지표

평가영역		평가지표	
A. 시설 및 환경(3)		1. 안전관리 상태 2. 공간배치 및 청결상태	3. 편의시설 규정 설치, 이용 편리정도
B. 재정 및 조직운영(6)		1. 운영법인의 전입금 정도 2. 시설의 사업비 비율 3. 시설의 후원금 비율	4. 후원금(품)사용 및 관리 상태 5. 기관의 운영규정 구비여부 및 시행정도 6. 운영위원회 구성, 활동내용과 의견반영의 적절성
C. 인적자원관리(14)		1. 기관의 월평균 확보 직원 수 3. 직원의 이(최)직률 5. 연간, 직원 1인당 평균교육비 지출액 7. 최고중간관리자 사회복지사자격증 소지여부 경력정도 8. 일반중간관리자 사회복지사자격증 소지여부 경력정도 9. 직원들의 업무 수행에 필요한 슈퍼비전을 부여여부 10. 직원복지후생제도와 근무여건 12. 직원의 교육과 훈련 정도 14. 정규직원의 평균급여 수준	2. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율 4. 연간, 직원 1인당 평균교육 참여시간 6. 관장의 사회복지사자격증 소지여부 및 경력정도 11. 직원의 채용이 공정성 합리성 여부 13. 인사평가 체계 구비여부
D. 프로그램 및 서비스	1. 전체 프로그램 실적 (3)	1. 전체 프로그램의 등록 실인원 3. 사례관리 체계	2. 전체 프로그램의 실인원 중 무료감면 인원
	2. 가족복지사업		
	3. 지역사회보호사업 (재가복지사업)	1. 프로그램 기획의 전문성 2. 프로그램 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정 3. 프로그램의 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백	
	4. 지역사회조직사업		
	5. 특화사업(5)	1. 지역사회 특성 반영 2. 참여자 욕구 반영 3. 프로그램의 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 활용 등 수행과정 4. 다른 지역·기관과의 차별성 및 프로그램의 참신성 정도 5. 프로그램의 파급효과 및 모델링화 가능성 정도	
E. 이용자의 권리(3)		1. 복지관 이용자의 개인정보에 대해 비밀이 보장정도 2. 이용자에게 서비스 선택시 충분한 정보 제공여부, 자기결정권 부여정도 3. 이용자의 고충처리 절차 구비, 그에 따른 처리결과와 전달	
F. 지역사회관계(10)		1. 자원봉사자 실인원 및 시간 3. 자원봉사자 교육·관리 및 활동실적 5. 다른 기관과의 서비스의뢰 실적 7. 실습교육의 수준 9. 연구보고서 충실성, 연구결과의 활용성	2. 시설의 외부자원개발 규모와 건수 4. 지역사회 연합사업의 적절한 운영 6. 관장과 직원이 지역사회(각종 위원회와 조직)의 참여정도 8. 연구보고서 및 연간사업보고서의 발간여부 10. 자원개발 및 홍보의 추진

이용자의 권리영역에서는 개인정보에 대한 비밀보장의 정도, 이용자에 대한 자기선택권 보장정도 그리고 이용자의 고충처리절차에 관한 사항을 측정하는 지표들로 구성되어 있다. 지역사회와의 관계영역에서는 자원봉사자 실인원 및 시간, 시설의 외부자원개발 규모와 건수 등 민간자원동원능력 그리고 자원봉사자의 관리와 연구보고서의 발간 등을 측정한다.

〈표 III-8〉 노인복지관 평가지표

평가영역		평가지표	
A. 시설 및 환경(6)		1. 복지관의 접근성 및 노력정도 2. 건물의 안전 및 환경개선 정도 3. 기관의 안전, 화재, 비상대책 관리정도	4. 여가시설 및 공간 활용 정도 5. 복지관 운영관리 적절성 6. 노약장애인 편의시설 여부
B. 재정 및 조직운영 (11)		1. 운영법인의 전입금(자부담) 정도 2. 운영법인의 약정 전입금 이행정도 3. 보조금 결산액 대비 사업비율 4. 시설 후원금 비율 5. 기관 미션과 비전을 위한 실천 정도 6. 기관의 운영규정 제정 및 시행정도	7. 운영위원회 구성의 적절성 및 시행도 8. 운영계획서의 실행 정도 9. 기관의 회계관리 투명성 정도 10. 예산집행의 과정의 적절성 11. 후원금품의 관리 상태 여부
C. 인적자원관리(14)		1. 법정 직원 수 대비 직원 총원율 2. 전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지비율 3. 직원의 이·퇴직률 4. 직원의 연간 내부교육시간 5. 직원의 연간 외부교육시간 6. 직원의 연간 교육비 7. 기관의 직원채용 공정성	8. 신입직원을 위한 교육 실시여부 9. 관장의 자격과 경력정도 10. 부장의 자격과 경력정도 11. 중간관리자의 자격과 경력정도 12. 업무분담표 유무 및 평가여부 13. 직원복리후생 시행 정도 14. 고충처리 위원회 구성 및 기능
D. 프로그램 및 서비스	프로그램 기본지표(3)	1. 회원 관리의 적절성 2. 전체 프로그램의 연인원	3. 지역사회단체와의 연계프로그램 정도
	평생교육 지원사업(7)	1. 단위사업 계획의 전문성 2. 프로그램 이용자 모집 및 관리의 적절성 3. 전문성향상을 위한 노력 정도 4. 조사 결과의 프로그램 반영여부	5. 대상자에 대한 사례관리 6. 단위사업 평가 및 반영 정도 7. 외부강사 관리의 체계성
	고용지원사업 (노인일자리) (6)	1. 단위사업계획서의 전문성의 정도 2. 참여자 선발과정 적절성 3. 전문성향상을 위한 노력 정도	4. 조사결과의 프로그램 반영여부 5. 단위사업 평가 및 반영 정도 6. 전담인력의 배치여부
	건강생활 지원사업(7)	1. 단위사업계획서의 전문성의 정도 2. 서비스 제공 및 관리의 적절성 3. 전문성향상을 위한 노력 정도 4. 조사 결과의 프로그램 반영여부	5. 대상자에 대한 사례관리 6. 단위사업 평가 및 반영 정도 7. 사업수행 인력, 공간, 장비 확보 여부
	정서생활 지원사업(6)	1. 단위사업계획서의 전문성의 정도 2. 이용자에 대한 전문상담 실시여부 3. 전문성향상을 위한 노력 정도	4. 조사 결과의 프로그램 반영여부 5. 대상자에 대한 사례관리 6. 단위사업 평가 및 반영 정도
	건강생활 지원사업(급식 지원사업) (8)	1. 단위사업계획서의 전문성의 정도 2. 급식수행의 적절성 3. 영양관리 시행 정도 4. 도시락·밀반찬 제공 정도	5. 위생관리의 적절성 6. 전문성향상을 위한 노력 정도 7. 대상자에 대한 사례관리 8. 단위사업 평가 및 반영 정도
	건강생활지원사업 (요양서비스) (6)	1. 단위사업계획서의 전문성의 정도 2. 케어계획 및 관리를 위한 노력 3. 전문성향상을 위한 노력 정도	4. 프로그램 수행과정의 전문성 5. 단위사업 평가 및 반영 정도 6. 외부강사 관리의 체계성
	경로당혁신 프로그램(8)	1. 단위사업계획서의 전문성의 정도 2. 경로당 선정과 이용노인 관리 정도 3. 전문성향상을 위한 노력 정도 4. 조사 결과의 프로그램 반영여부	5. 외부강사 관리의 체계성 6. 대상자에 대한 사례관리 7. 경로당임원 관리 정도 8. 단위사업 평가 및 반영 정도
	특화사업(4)	1. 사업계획서의 전문성 정도 2. 지역사회특성 반영 정도	3. 수행과정 및 평가의 적절성 4. 사업의 성과 및 모델링 정도
	E. 생활인의 권리		1. 이용자의 개인정보 보호 2. 이용자의 고충처리를 위한 노력 정도
F. 지역사회관계		1. 자원봉사자 실 인원 및 시간 2. 시설의 외부자원개발 규모와 건수 3. 외부 지원사업 노력 및 성과 4. 관장의 지역사회 위원활동 여부 5. 부장의 지역사회위원 활동 여부	6. 자원봉사자·후원자 관리 정도 7. 실습지도자의 조건 및 실습교육 적절성 8. 연구활동 정도 9. 복지관 홍보를 위한 노력 정도

노인복지관의 프로그램과 서비스영역은 노인복지관의 주요 사업별로 계획서의

전문성 정도와 강사관리의 체계성, 프로그램 수행과정의 전문성 등으로 세부지표가 구성되어 있다.

〈표 III-9〉 노인복지시설 평가지표

평가영역	평가지표	
A. 시설 및 환경(9)	1. 건물 내·외부환경의 청결성과 안전성 2. 건물 내부 시설 안전성 3. 시설이용의 편리성 4. 침실·거실(복도)·화장실·세면실 적절성 5. 상담실 적절성	6. 식당과 조리실 적절성 7. 식품관리 적절성 8. 생활인 안전성 9. 프로그램실(오락실) 적절성
B. 재정 및 조직 운영(9)	1. 운영법인의 자부담(전입금) 비율 2. 보조금 결산액 대비 사업비 비율 3. 시설의 후원금 비율 4. 시설 발전계획 수립여부 5. 사업계획 적절한 수립여부	6. 사업계획에 대한 자체평가 여부 7. 운영위원회 구성 및 활동성 8. 회계장부 및 증빙서류의 정확성, 투명성 9. 서류의 관리·비치
C. 인적 자원 관리	1. 법정 직원 수 대비 직원 총원율 2. 전체 직원 대비 직무관련자격증 소지직원 비율 3. 직원의 이(퇴)직률 4. 직원의 연간 외부교육시간 5. 직원의 연간 교육비 6. 시설장은 전문성 7. 사무국장의 전문성	8. 직원을 채용 기준과 방법의 적절성 9. 신입직원 교육의 적절성 10. 슈퍼비전의 적절성 11. 직원 직무평가 및 포상 12. 직원들의 진정처리기구와 규정의 존재여부, 운영 13. 종사자 자치조직 운영 14. 직원 복지
D. 프로그램 및 서비스(21)	1. 서비스 이용 접수절차의 적절성 2. 입소 시 사정 및 서비스 계획의 수립여부 3. 생활인에 대한 욕구사정 시행여부 4. 생활인의 정기적인 재사정 시행여부 5. 사례관리 실시여부 6. 생활인 식사서비스의 적절성 7. 목욕의 충분한 여건과 다양한 목욕방법의 존재 8. 건강검진의 적절한 시행여부 9. 치아관리의 적절성 10. 건강관리 및 예방교육의 적절성 11. 응급환자의 발생시 관리체계의 수립	12. 외래병원 입원 환자의 보호관리 13. 재활치료 프로그램의 주1회 제공여부 14. 생활인의 재활을 위한 배려 15. 치매성 노인 예방과 치료보호 노력 16. 생활인의 지인들과 관계유지를 위한 지원노력 17. 야외활동을 위한 프로그램 18. 여가프로그램의 적절한 수행 19. 장례준비와 절차의 구비여부 20. 생활인의 남은 재산 및 금전 처리의 적절성 21. 서비스제공 결과의 점검
E. 생활인의 권리(13)	1. 생활인 또는 가족에 대한 충분한 정보제공 2. 생활인 권리에 대한 정보제공, 자기결정권의 존중정도 3. 직원과 생활인 간의 의사소통향상을 위한 노력 4. 개인의 물품의 소유허용 여부 5. 금전관리의 방식 6. 시설 내의 활동에 대한 생활인이 주도성 7. 생활인의 개인정보에 대한 비밀보장	8. 생활인 간담회 운영방식 9. 고충처리 방침을 문서화와 직원들이 숙지여부 10. 진정함의 설치 및 운영여부 11. 생활인에 대한 신체적 자유 보장노력정도 12. 생활인의 학대예방을 위한 노력 정도 13. 생활자 및 직원의 인권보호를 위한 노력
F. 지역 사회관계(8)	1. 자원봉사자 실인원 및 시간 2. 시설의 외부지원개발 규모와 건수 3. 지역사회와의 교류정도 4. 지역사회 의료기관과의 연계정도	5. 자원봉사자의 체계적 관리여부 6. 실습교육의 적절성 7. 후원자나 자원봉사자 확보를 위한 방법 8. 소식지 발행횟수

노인복지시설은 노인복지관이나 사회복지관 등의 이용시설과는 달리 재정 및 조직운영이나 생활인의 권리 등의 지표를 강조하고 있다. 가령, 생활인의 권리영역

에서는 충분한 정보의 제공, 자기결정권에 대한 존중정도, 금전관리의 방식, 진정함의 설치 및 운영 그리고 신체적 자유의 보장정도 등으로 세부지표가 구성되어 있다.

〈표 III-10〉 한부모가족복지시설 평가지표

평가영역	평가지표	
A. 시설 및 환경	1. 시설위치의 생활인, 생활인 가족, 대리인 등 접근 용이성	7. 목욕, 세면시설의 적절성
	2. 시설내부 관리상태와 분위기의 적절성	8. 교양교육실(또는 컴퓨터실)의 적절성
	3. 건물 외벽 등 건물의 관리 상태와 분위기의 적절성	9. 식품보관 및 위생상태의 적합성
	4. 여가활동 공간과 기구의 구비여부	10. 의무실(산후회복실) 및 비상약품의 적절성
	5. 식당의 적절성	11. 안전관리 상태의 적절성
	6. 주방설비의 적절성	
B. 재정 및 조직 운영	1. 운영법인의 자부담(전입금) 정도	7. 운영평가 및 사업평가의 실시여부
	2. 시설 사업비 비율	8. 시설 회계관리의 투명성 정도
	3. 시설의 후원금 비율	9. 시설의 정보화수준 적절성
	4. 법인이사회가 구성 및 활동여부	10. 후원금(품)사용 및 관리상태
	5. 운영위원회 구성, 활동내용과 의견반영의 적절성	11. 직원의 봉급, 퇴직금관리의 적절성
	6. 시설장은 시설운영에 대한 계획과 비전	12. 세금, 보험 및 연말정산의 적절성, 정확성
C. 인적 자원 관리	1. 법정 직원 수 대비 직원 총원율	8. 기관의 직원채용 공정성과 합리성
	2. 전체 직원 대비 직무원련 자격증 소지 직원 비율	9. 사회복지사는 배치규모
	3. 직원의 이(퇴)직률	10. 직원 업무평가 체계의 구비여부
	4. 직원 1인당 평균 교육참여시간	11. 직원복지 수준
	5. 직원 1인당 평균 교육비 지출액	12. 직원의 외부교육·훈련 제공여부
	6. 시설장은 전문성	13. 직원의 외부교육·훈련 자료 공유여부
	7. 중간관리자(사무국장)의 전문성	14. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문 여부
D. 프로그램 및 서비스	1. 자립지원 프로그램을 실시여부	14. 아동을 위한 상담과 교육의 적절한 실시여부
	2. 가족 및 자녀양육 프로그램을 실시여부	15. 아동을 위한 전문적 서비스가 제공여부
	3. 교양/문화 프로그램을 실시여부	16. 아동을 위한 공부방 운영을 실시여부
	4. 단위 프로그램 참여대상자의 참여여부	17. 프로그램 만족도/육구 조사실시와, 그 결과의 반영
	5. 진로지도, 진로상담 등이 적절히 실시여부	18. 프로그램 운영과 개발 활동 실시여부
	6. 미혼모를 위한 진로지도 진행여부	19. 의뢰가능한 관련기관과 유관기관 존재여부
	7. 생활인에 대한 개별상담이 적절성	20. 자립을 위한 관련서비스의 제공정도
	8. 생활인 대상 집단상담프로그램의 적절한 운영여부	21. 생활인에게 대한 교육서비스 제공 정도
	9. 상담실의 위치와 분위기의 적절성	22. 전문상담기관과의 연계정도
	10. 교육프로그램을 실시여부	23. 병원치료, 시설의 산전·산후 관리서비스 운영정도
	11. 생활인이 퇴소할 시 퇴소상담 및 사후관리 여부	24. 아동양육 산모에 대한 지원 여부
	12. 아가장래결정에 관한 숙려상담 실시여부	25. 아동양육을 위한 지원여부
	13. 신생아·영아 양육을 위한 프로그램 실시여부	
E. 생활인의 권리	1. 시설정보 제공을 위한 제반장치나 프로그램의 존재여부	5. 생활인의 자기결정권 보장여부
	2. 전입·입퇴소 절차 등 생활인의 권리 정보 제공여부	6. 진정함이 설치 및 운영정도
	3. 입·퇴소, 면회, 외출, 외박의 자유의 보장정도	7. 생활인 고충처리 절차 구비여부, 처리결과의 전달여부
	4. 시설 생활자의 개인정보에 대한 비밀보장 여부	
F. 지역 사회관계	1. 자원봉사자 실인원 및 시간	4. 생활인 가족에 대한 시설 개방여부
	2. 시설의 외부자원개발 규모와 건수	5. 자원봉사자 관리는 체계적 운영
	3. 지역사회에 시설 홍보정도	6. 관리자의 지역사회 활동 참여정도

또한 노인복지관과는 달리 노인복지시설은 시설 및 환경영역을 특히 강조하고 있는데, 생활시설의 특성에 맞춰 식당과 조리실의 적절성 그리고 식품관리의 적절성 등의 세부적인 안전조치 등을 측정하는 지표들로 구성되어 있다.

마지막으로 한부모가족복지시설은 시설 및 환경영역에서 시설위치의 접근용이성 정도, 시설 내부의 관리상태와 환경의 적절성, 식당이나 목욕 등 편의시설의 적절성, 안전관리상태의 적절성을 평가하는 지표로 구성되어 있다.

재정 및 조직운영 영역에서는 공통지표 이외에 직원의 봉급이나 퇴직금 관리의 적절성, 연말정산 관리의 적절성 및 정확성, 시설장의 시설운영에 대한 계획과 비전 등을 평가하는 지표들로 구성되어 있다.

인적자원관리에서는 다른 분야의 지표와는 달리 직원의 복지 수준, 업무평가체계의 구비여부 등을 평가하는 지표들이 포함되어 있고, 프로그램 및 서비스에서는 아동양육을 위한 지원여부, 전문상담기관과의 연계정도, 아동양육 산모에 대한 지원여부, 병원진료, 시설의 산전산후 관리서비스의 운영정도 등을 지표에 포함시키고 있다.

마지막으로 지역아동센터의 평가지표를 보면, 아동서비스 영역은 2009년 아동 모집 및 출석, 서비스 및 프로그램, 지역사회자원 활용 그리고 시설환경의 세 영역에서, 2012년에는 운영기반 관리, 프로그램 관리, 아동관리, 종합평가 등 총 네 영역으로 확대되었다.

운영기반관리의 사업운영기반관리 분야에서는 종사자의 의무교육 참여율, 연간사업계획서의 체계성을 지표에 포함시키고 있고, 프로그램 운영에서는 생활지원 프로그램의 질, 교육지원 프로그램의 질, 놀이 및 특별활동프로그램 질, 특성화 프로그램 질 등 총 네 개의 지표로 구성되어 있다. 아동관리 영역에서는 아동의 욕구 및 강점의 확인, 가족의 문제 및 강점의 확인, 아동 맞춤형 프로그램 계획의 수립 지표 등이 포함되어 있다.

〈표 Ⅲ-11〉 지역아동센터 평가지표(기존센터 심화 평가지표)

영역(배점)	분야(배점)	평가지표	배점
운영기반 관리 (10점)	사업 운영기반 관리(5)	종사자 의무교육 참여율	2
		연간사업계획서 체계성	3
프로그램 관리 (30점)	프로그램 운영 (35)	생활지원(보호)프로그램의 질	10
		교육지원(학습)프로그램의 질	10
		놀이 및 특별활동(문화)프로그램의 질	10
		특성화 프로그램 운영	5
아동관리(55점)	육구 및 강점확인(20)	아동의 육구 및 강점 확인	10
		가족의 문제 및 강점 확인	10
	맞춤형 프로그램 제공 (20)	아동별 맞춤형 프로그램 계획 수립	10
		프로그램 참여에 대한 지속적 모니터링	10
	가족, 학교, 지역사회 연계 (15)	가족 연계	5
		학교 연계	5
지역사회 연계		5	
종합평가(5점)	종합평가(5)	평가위원 종합평가	5
합계		14개 지표	100

이외에도 가족 연계, 학교연계, 지역사회 연계를 측정하는 지표들도 지역아동센터 평가지표에 새롭게 추가되었다.

한편, 2009년 사회복지시설 평가에서는 생활시설과 이용시설에 대해 각각 생활인 만족도와 이용자 만족도조사를 실시하였다. 다만, 영역의 지표들이 객관적으로 증빙이 가능한 서류 등의 증거를 통해 평가에 임하는 반면, 이용자 만족도 혹은 생활인 만족도는 다분히 주관적일 수밖에 없어 평가점수에는 반영하지 않았다. 각 만족도 조사지표는 5점의 리커트 척도로 구성된 총 8개와 7개의 문항으로 구성되었다. 만족도 조사는 현장평가위원이 현장평가시 직접 주도하여 수행하였고, 만족도 조사의 응답자는 15명의 생활인 또는 이용자를 무작위로 추출하여 조사하였다.

〈표Ⅲ-12〉 사회복지시설 생활인 및 이용자 만족도 조사 지표

번호	생활인	이용자	평가척도				
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1	시설직원에 대한 만족도	1. 복지관 프로그램 문제해결정도	①	②	③	④	⑤
2	시설 식사서비스 만족도	2. 복지관 직원에 대한 만족도	①	②	③	④	⑤
3	시설 보건의료서비스 만족도	3. 복지관의 설비, 장비 만족도	①	②	③	④	⑤
4	시설 운영프로그램의 만족도	4. 이웃이나 친지에 대한 추천 정도	①	②	③	④	⑤
5	시설설비의 편리성 정도	5. 복지관 물리적 환경의 청결성	①	②	③	④	⑤
6	시설환경의 청결성 정도	6. 복지관의 접근성	①	②	③	④	⑤
7	시설서비스의 전체적 만족도	7. 복지관 프로그램의 전체적 만족도	①	②	③	④	⑤

사회복지시설의 만족도 지표는 그동안 사회복지시설의 평가가 이용자보다는 공급자 중심의 정량적 평가로 인해 서비스의 품질에 대한 이용자의 의견이 반영되지 못했다는 비판에 따른 것이다. 하지만 이용자 만족도 평가의 경우도 평균점수가 대체로 만족이나 매우만족의 비율이 높아 시설간 우열을 가리기가 쉽지 않다는 점 그리고 서비스의 만족도에 대한 주관적인 만족정도에 상당한 차이가 있어 이를 평가에 반영하는 것이 쉽지 않다는 점에서 정책과의 연계를 위해서는 상당한 보완이 필요하다.

2. 국내 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성

1) 사회복지 이용시설 평가지표의 구성과 내용

보건복지부의 사회복지시설평가와 함께 경기, 서울 그리고 부산은 자체 평가지표를 개발하여 사회복지시설을 평가하고 있다. 특히 경기와 서울은 일부 사회복지시설에 대한 인증지표를 개발하여 인증제를 실시하고 있다.

먼저 경기를 살펴보면, 경기도 사회복지시설에 대한 평가는 1999년 장애인복지관과 정신요양시설에 대한 1차 평가를 시작으로 2009년 4차 평가까지 순조롭게 진행되어 왔고, 최근에는 보건복지부의 중앙평가뿐만 아니라 지역적 특성을 고려한 평가를 수행하고자 하는 의지에 따라 서울, 부산과 함께 자체평가를 실시하고

있다(김형모, 2010).

경기도는 2009년 보건복지부의 위탁을 받는 한국사회복지협의회와 함께 경기도내 31개 시군의 특성을 반영한 평가지표를 개발하였다. 2008년에는 사회복지관 평가시 추가지표를 개발하여 총 48개 사회복지관에 대한 평가를 실시하였다. 이처럼, 경기도는 자체 평가지표 개발을 통해서 사회복지시설 운영 효율화와 투명성 및 서비스의 질적 수준을 제고하고자 하였다. 당시 경기복지재단은 경기도의 위임을 받아 사회복지관과 노인복지관을 대상으로 추가평가지표를 10개 개발하였고, 한국사회복지협의회에서 개발된 중앙 평가지표를 활용하는 방식을 통해 경기도 사회복지시설 평가의 전 과정을 진행하였다.

〈표 III-13〉 사회복지관 자체평가 지표 및 배점

평가영역(배점)	경기도(2009)	서울(2009)	부산(2012)
A. 시설 및 환경			
B. 재정 및 조직운영	B1. 재정의 운영상태 B2. 결산액 대비 사업비 비율	B1. 사업운영평가 B2. 시설운영의 투명성, 효율성 노력 B3. 이용자만족의 경영체계확보노력	
C. 인적자원관리	C1. 경력관리 프로그램 C2. 직원의 보상정도	C1. 신입직원교육	
D. 프로그램 및 서비스	D1. 프로그램의 사후관리 D2. 프로그램 평가도구 활용 D3. 사례관리 실인원수 D4. 특성화 프로그램	D1. 우수프로그램 실적	
E. 이용자 권리		E1. 이용자의 비밀보장 E2. 서비스 정보제공 E3. 이용자의 고충처리	
F. 지역사회관계	F1. 지역사회 자원개발/ 연계사업수 F2. 기관운영개방성	F1. 시정사업의 적극성	
G. 기타			G1. 계획대비 완료한 단위사업수 G2. 성과목표도출의 합리성 G3. 사업목표의 달성정도 C4. 이용자 만족도 C5. 삶의 지위변화를 가져온 CT수

경기도는 2009년 지표 개발과정에서 변별력있고, 전문성있는 지표를 개발하기 위해 사회복지관을 비롯한 관련 시설의 전문가를 지표개발위원으로 위촉하여 평가지표개발위원회를 구성·운영하였다.

경기도의 사회복지시설 평가지표의 개발과정에서 특징적인 점은 사회복지시설의 평가지표에 대한 수용성을 강화하기 위해 현장 경험이 풍부한 실무자 및 학계 전문가들이 지표개발위원회를 구성하여 관련 세부지표를 개발했다는 점이다. 특히, 개발된 지표의 확정과정도 평가대상 시설 관계자들을 대상으로 한 공청회 및 설명회를 개최하여 평가지표의 타당성을 확보하기 위한 노력도 함께 기울였다.

서울의 경우 2009년에 사회복지관 평가와 관련하여 고유지표를 개발하여 자체 평가를 실시하였다. 서울은 2006년에도 사회복지관의 추가지표를 개발하여 보건복지부의 평가와 동시에 진행하였다. 당시 서울은 조직 및 시설관리영역의 2개 지표, 인적자원관리영역의 2개 지표, 프로그램 5개 지표 등 총 9개 지표를 새롭게 개발하여 평가를 실시하였다. 2009년에는 재정 및 조직운영 영역에서 3개 지표, 인적자원관리에서 1개 지표, 프로그램 및 서비스영역에서 1개 지표, 그리고 이용자 권리 영역에서 3개 지표, 지역사회관계 영역에서 1개 지표를 개발하여 자체 평가를 실시하였고, 부산은 기타 영역에서 성과측정을 위한 지표로 총 5개의 지표를 개발하여 자체평가를 실시하였다.

부산광역시의 사회복지관 자체평가지표에는 계획대비 완료한 단위사업수, 성과목표 도출 의 합리성, 사업목표의 달성정도, 이용자 만족도, 그리고 삶의 지위변화를 가져온 클라이언트 수 등이다. 2008년에는 사회복지관 자체평가지표를 이용자 만족도 포함 총 8개 영역의 39개 지표를 개발하였다. 시설 조직 관리의 경우 평가지표로 운영위원회 활동, 전산시스템의 활용, 복지관 환경 세 영역으로 평가지표를 구성하였다.

인적자원관리에는 정규직원의 비율, 유형별 기준인력 채용, 급여수준, 직원에 대한 포상, 직원의 교육 및 훈련, 그리고 자원봉사자 등 총 6개 문항을 평가지표에 포함시켰다. 그리고 재정 문항에서는 보조금 집행의 적정성과 회계업무의 투명성, 민간재원의 관리, 자체수입비율, 사업비 등 4개 문항을 평가지표에 포함시켰고, 프로그램 문항에서는 사업비 이행실적과 프로그램의 운영실적 그리고 특화사업 등으로 총 38개를 평가지표에 포함시켰다.

〈표Ⅲ-14〉 부산 사회복지관 자체평가 지표 및 배점

평가영역	평 가 지 표	평 가 문 항	배점
A. 시설조직 관리 (3문항 8점)	운영위원회 활동	A1) 운영위원회 구성 및 의견반영의 적절성	3
	전산 시스템	A2) 이용자 관리상태(전산), 국가복지정보시스템 활용여부	3
	복지관 환경	A3) 안전관리 준수여부와 이용자 중심의 환경	2
B. 인적자원 관리 (6문항 15점)	정규직원 비율	B1) 전체 직원 대비 정규직원 비율	2
	유형별 기준인력 채용	B2) 복지관 유형별 기준 인력이 채용	3
	급여수준	B3) 전체 직원의 급여수준	3
	직원에 대한 포상	B4) 직원에 대한 내·외부 포상 실적	3
	직원의 교육·훈련	B5) 직원의 교육·훈련 실적 및 교육 활동비	2
	자원봉사자	B6) 자원봉사자 교육·관리 및 활동실적	2
C. 재정 (4문항 11점)	보조금 집행의 적정성과 회계업무의 투명성	C1) 보조금 집행의 적정성, 회계 업무의 투명성	5
	가점 부여	· 공인회계사에 의한 감사수행	2
	민간재원 관리	C2) 후원금 운용 및 관리 상태는?	2
	자체수입비율	C3) 정부보조금 대비 후원금 및 자원개발비 비율	2
	사업비	C4) 세출 결산액 대비 사업비 비율	2
D. 프로그램 (8문항 38점)	사업이행실적	D1) 사업계획 대비 사업이행비율	3
		D2) 프로그램 기획의 전문성	9
	프로그램	D3) 프로그램 수행과정 기록,전문인력,자원동원 활용의 우수성	9
		D4) 프로그램의 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백 우수성	9
	특화사업	D5) 프로그램 욕구의 반영정도	2
		D6) 프로그램 수행과정기록,전문인력,자원동원 활용의 우수성	2
		D7) 다른 지역·기관과의 차별성 및 프로그램의 참신성 정도	2
		D8) 프로그램의 파급효과 및 모델링화 가능성 정도	2
E. 서비스질 관리	최고관리자리더쉽	E1) 최고관리자의 리더십과 비전	2
	고객현장, 고객소리반영	E2) 고객현장 제정과 고객의 소리 반영 정도	2
	서비스매뉴얼	E3) 서비스 매뉴얼 작성 및 활용 정도	4
F. 지역사회 관계 (4문항 10점)	지역사회 연계, 지원실적	F1) 다른 기관과의 연계·지원사업 실적과 활성화 정도	5
	지역사회 참여실적	F2) 복지관의 지역사회 활동 참여정도	3
	홍보매체	F3) 복지관 홍보의 적절성	2
	타시군간의 연계,조정	F4) 시·군청의 지역사회복지 연계 및 조정정도	0
G. 평가팀 종합소견 (2문항 2점)	평가팀 소견	G1) 본 복지관이 가지는 강점	1
		G2) 복지관의 운영이나 사업에 대한 전반적 이미지	1
이용자 만족도 (8점)	이용자 만족도	H1) 이 기관은 내가 편리하게 이용할 수 있는 곳이다.	1
		H2) 이 기관의 시설은 깨끗하고 장비가 잘 갖추어져 있다.	1
		H3) 이 기관은 내가 원하는 서비스나 프로그램을 제공한다.	1
		H4) 이 기관의 프로그램으로 나는 이전보다 나아졌다.	1
		H5) 이 기관의 직원은 나의 요구에 관심을 갖는다.	1
		H6) 이 기관의 직원은 친절하고 솔직하게 대해 준다.	1
		H7) 이 기관의 직원에 대해 신뢰하고 믿음을 갖는다.	1
		H8) 이 기관과 서비스, 프로그램에 대해 대체로 만족한다.	1

자료 : 부산복지개발원(2008), 2008 부산광역시 사회복지시설 평가지표

서비스의 질 관리영역에서는 최고관리자의 리더십, 고객헌장 및 고객소리 반영, 서비스 매뉴얼 등을 3개 지표를 평가지표에 포함시켰고, 지역사회관계에서는 지역사회연계 및 지원실적, 지역사회 참여실적, 홍보매체의 활용, 그리고 타 시군간의 연계 및 조정 등 총 4개 문항으로 평가지표를 구성하였다. 마지막으로 평가팀의 종합소견에서는 복지관이 가지고 있는 장점과 복지관의 운영이나 사업에 대한 전반적인 이미지 등을 측정하였다.

한편, 경기도는 2009년 복지부의 노인복지관 평가지표에 지역지표 10개를 추가하여 평가를 진행하였다. 지역지표 10개는 시설 환경분야 1개, 재정 및 조직운영 2개, 인적자원관리 1개, 프로그램 및 서비스 3개, 이용자 권리 2개, 그리고 지역사회관계 1개 등이다. 지역지표를 세부적으로 살펴보면, 시설 및 환경윤리에서는 시설관리의 전담인력 배치여부와 합리적 운영여부를 측정하였고, 재정 및 조직운영에서는 기관의 윤리규정이 체계적으로 운영되고 있는지의 여부와 예산수립과정에 직원의 참여보장의 정도를 측정하였다.

〈표 III-15〉 노인복지관 자체평가 지표 및 배점

평가영역	경기도(2009)	부산(2012)
A. 시설 및 환경	A1. 시설 및 환경윤리	
B. 재정 및 조직운영	B1. 기관의 윤리규정 B2. 예산수립 과정의 적절성	B1. 직원 1인당 월평균이용노인수 B2. 예산집행의 효과성
C. 인적자원관리	C1. 직원 외부교육 참여정도	C1. 직원급여수준의 적절성 C2. 복지관 이용자의 포상실적
D. 프로그램 및 서비스	D1. 실인원에 비례한 공간활용 D2. 지역특성 프로그램 다양성 D3. 자치체 특화사업, 공모사업 참여	D1. 사업계획서대비 사업이행비율 D2. 노인복지프로그램의 다양성 D3. 프로그램 진행의 지속성·적절성
E. 이용자 권리	E1. 기관운영에 대한 이용자참여 E2. 노인피해의 안전관리	E1. 인권보장
F. 지역사회관계	F1. 지역사회조직 및 자원개발	F1. 지역주민의 프로그램 참여 및 협력관계
G. 종합소견		G1. 노인복지관의 평가준비상태 G2. 트라이엔트 중심 사업제공여부

인적자원관리 분야에서는 지자체 주최 교육에의 직원의 적극적 참여정도를 측정하였고, 프로그램 및 서비스에서는 이용노인수에 비례한 공간의 활용정도와 지역노인의

육구에 적합한 프로그램 제공여부 그리고 지자체 특화사업 및 공모사업에 참여여부 등을 측정하였다. 이용자의 권리영역에서는 기관운영에 대한 이용자의 참여정도와 안전관리대책의 마련여부 등을 측정하였고, 마지막으로 지역사회관계에서는 시설개방을 통한 지역사회 조직과 개발과정의 참여여부를 측정하였다. 부산광역시의 경우 2012년에 노인복지관 자체 평가지표를 개발하여 관내 노인복지관을 평가할 예정인데, 자체 평가 지표에는 재정 및 조직운영 영역에서 직원 1인당 월평균 이용 노인수, 예산집행의 효과성 등 2개의 지표를 추가하였고, 인적자원관리영역에서는 직원급여수준의 적절성, 복지관 이용자의 포상실적 등 2개 지표를 추가하여 구성하였다.

프로그램 및 서비스 영역에서는 사업계획서 대비 사업이행비율, 노인복지관 프로그램의 다양성, 그리고 프로그램 진행의 지속성 및 적절성 등 3개의 지표를 추가하였고, 이용자 권리에서는 이용자 인권보장을 추가하였다. 지역사회관계와 종합조건에서는 지역주민의 프로그램 참여 및 협력관계 그리고 노인복지관의 평가준비 상태와 클라이언트 중심 사업제공 여부 등을 평가지표에 포함하였다.

2) 사회복지 생활시설 평가지표의 구성과 내용

사회복지생활시설의 평가지표는 아직까지 다른 시도에서 마련되어 있지 않고, 일부 지자체에서 평가인증지표가 개발되어 있다. 평가인증도 평가와 같은 일정한 기준에 의한 심사제도라는 점을 감안하면 지표개발과정에 많은 시사점을 제공해 줄 수 있다.

경기도의 노인복지시설 평가지표는 인증지표로서 A.시설환경관리, B.지역사회연계, C.책임경영, D.계획수립평가, E.재정관리, F.정보관리, G.인적자원관리, H.서비스제공절차, J.핵심서비스, 그리고 K.이용자권리보장 등 총 11개 중영역으로 구성되어 있다. 각 영역별로 세부적으로 살펴보면, 시설환경관리영역에서는 시설관리와 안전관리, 재해 및 응급상황 대비, 보건 및 위생관리, 위기관리 등의 하위영역으로 구성되어 있고, 총 15개의 세부지표로 구성되어 있다.

(표 III-16) 경기도 노인복지시설 평가인증지표

중영역	하위영역	평가지표	
A. 시설 환경 관리	시설관리	1. 시설 외부환경의 안전성 적절성	5. 프로그램실 위치와 규모, 공간 적절성
		2. 쾌적한 주거환경, 실내온도의 적절성	6. 상담실의 위치와 규모, 공간의 적절성
	3. 이동의 편의성	7. 식당의 위치와 규모, 공간의 적절성	
	4. 생활 및 업무공간의 적절성		
	안전관리	1. 안전 시설과 장치 구비의 확보	3. 안전관리 교육 실시 여부
2. 안전관리 체계의 확보			
재해 및 응급상황대비	1. 지역 응급대비체계와의 연계망 구축의 확보		
보건 및 위생관리	1. 식품위생관리, 식중독 예방 관리 적절성	3. 직원 위생교육의 실시여부	
2. 조리실의 환경과 위생관리의 적절성			
위기관리	1. 위기관리 절차에 대한 매뉴얼 유무	2. 위기관리를 위한 보험가입 현황	
B. 지역 사회 연계	지역사회 연계	1. 지역사회 연계활동 현황	3. 지역주민들의 시설행사참여도, 시설이용도
	및 자원개발	2. 지역 편의시설 이용여부, 행사 참여도	4. 소식이 발간여부 및 회수
	지역사회 자원개발 및 관리	1. 자원봉사자 및 후원자 개발을 위한 노력	4. 민간자원 확보의 적정성
2. 자원봉사자 관리	5. 실습생 관리의 적정성		
3. 자원봉사자 수 및 활동시간			
C. 책임 경영	리더십	1. 시설의 미션, 비전 수립과 문서의 유무	3. 윤리행동강령 지침의 구비
	2. 중장기 발전계획의 수립과 반영		
법인의 책임성	1. 운영법인의 자부담(전입금) 비율	2. 이사회에 적절한 구성 및 활동성	
시설운영	1. 시설운영 규정의 유무, 직원의 규정 인지도	2. 운영위원회의 적절한 구성 및 활동성	
D. 계획 수립평가	전략적 계획수립 및 평가	1. 연단위 분기별 사업계획 수립 여부	1. 사업평가 결과에 대한 환류의 적절성
	2. 사업평가 방법의 적절성		
E. 재정 관리	회계관리	1. 회계관리의 투명성	
	후원금관리	1. 후원금 및 후원물품의 비율	2. 후원금 및 후원물품 관리의 투명성
F. 정보 관리	정보관리 시스템	1. 시설운영 관련 정보 관리의 체계성	
G. 인적 자원 관리	직원채용 자격기준	1. 직원채용 관리의 적절성	2. 직원의 자격관리
	직원교육 역량강화	1. 신입직원 교육	2. 직원의 역량강화를 위한 교육실시
	직원평가	1. 직원 업무분장 현황	3. 인사·징계위원회의 구성과 활동
	2. 직원평가 현황		
직원 복리후생	1. 직원복지의 규정과 시행	2. 직원고충처리에 관한 규정과 현황	
H. 서비스 질 관리	표준서비스 질 관리	1. 표준서비스 매뉴얼의 유무	2. 서비스 질 관리를 위한 직원교육
	이해당사자 의견수렴	1. 서비스 이용자의 의견수렴과 반영의 여부	
I. 서비스 제공 절차	서비스 접수 적격심사	1. 서비스 접수의 적절성	2. 시설이용에 관한 입소정보 안내
	사정	1. 사정방법 및 절차	
	서비스계획	1. 수요자 입장을 고려한 서비스 계획 수립	
	서비스 실행 평가	1. 서비스 실행의 적절성	3. 정기적인 재사정의 실시
2. 서비스 평가의 적절성			
서비스 종결	1. 서비스 종결 절차의 합리성	2. 사후관리 절차의 유무	
J. 핵심 서비스	환경변화 대응지원	1. 입소자의 환경변화에 대한 적응지원	
	상담서비스	1. 상담서비스의 체계성과 전문성	
	일상생활지원 서비스	1. 목욕서비스의 여건과 방법의 다양성	2. 치아관리의 적절성
	영양급식서비스	1. 식단표의 적절성과 공고	2. 급식공급의 체계성과 전문성 및 영양
	의료서비스	1. 정기적인 건강검진 실시	4. 외래병원 입원 입소자 관리의 적절성
		2. 건강관리 및 예방교육의 적절성	5. 치매예방, 환자 보호 활동의 적절성
	3. 의료 응급상황 대처 및 관리의 체계성	6. 의약품 관리의 적절성	
	재활서비스	1. 재활치료프로그램 시행의 적절성	2. 자립지원 프로그램 시행의 적절성
	심리사회적서비스	1. 야외활동 프로그램 시행의 적절성	2. 여가프로그램 제공의 적절성
	장래지원서비스	1. 장래지원 서비스 시행의 적절성	
가족지원서비스	1. 입소자 가족 프로그램의 적절성		
교육유구서비스	1. 교육프로그램의 다양성과 접근성		
K. 이용자 권리 보장	이용자 권리 증진	1. 이용자 권리 정보제공	4. 금전관리의 자율성
		2. 종사자와 이용자 간의 의사소통 향상	5. 활동참여의 자율성
		3. 개인물품 소유의 자율성	6. 이용자의 의사와 선택권의 존중
	학대예방	1. 이용자에 대한 신체적 제한 방지	2. 학대예방을 위한 노력
이용자 고충처리	1. 이용자의 고충처리 기구의 운영		

지역사회연계 영역은 하위영역으로 지역사회 연계 및 자원개발, 지역사회자원개발 및 관리가 설정되어 있고, 자원봉사와 관련된 세부지표 등으로 총 9개의 지표로 구성되어 있다. 다음으로 책임경영은 리더쉽과 법인의 책임성 그리고 시설운영의 적절성 등 하위영역으로 총 3개의 지표로 구성되어 있고, 사회복지시설의 미션과 비전 수립 여부, 윤리행동강령의, 운영법인의 자부담 비율 등을 세부지표로 측정하고 있다. 계획수립 및 평가영역에서는 연단위 분기별 사업계획의 수립여부, 사업평가 방법의 적절성 등 3개의 세부지표로 구성하였다.

다음으로 재정관리 영역에서는 회계관리의 투명성, 후원금 및 후원물품의 비율, 후원금 및 후원물품 관리의 투명성 등 총 3개의 지표로 구성하였고, 인적자원관리 영역에서는 직원채용 관리의 적절성, 신입직원 교육 등을 포함하여 총 7개의 지표로 구성하였다. 특히, 인적자원관리의 하위영역으로 직원평가를 구성하여 업무분장과 직원평가를 세부측정지표로 구성하였다. 서비스의 질 관리에서는 표준서비스의 매뉴얼이 존재하는지의 여부, 서비스 질 관리를 위한 직원교육 여부를 포함하여 총 3개의 지표로 구성하였다. 서비스의 질에 대한 지표는 사회복지시설이 제공하는 서비스의 품질을 평가하는 매우 중요한 지표이다.

다음으로 서비스제공절차영역에서는 생활자의 입소절차, 수요자의 욕구를 반영하는 서비스 제공여부 등을 포함하여 총 9개의 지표로 구성되어 있다. 서비스제공절차는 신체적인 자유가 일정정도 제한되는 사회복지생활시설에서 매우 중요한 지표로 평가된다. 특히, 사회복지시설에서 서비스를 제공받고 있는 생활자의 경우 외상이나 증상 혹은 신체적 의존 정도에 따른 개별화된 계획을 수립하여 단계적으로 증상의 완화를 위한 양질의 서비스를 제공하는 것이 무엇보다도 중요하다.

다음으로 핵심서비스 영역에서는 생활시설에서 제공하는 다양한 서비스의 영역별로 중요한 사업내용을 측정하는 지표들로 구성되어 있다. 가령, 상담서비스의 경우, 상담서비스를 전문가의 상담에 따른 체계적인 서비스를 제공하고 있는지의 여부가 세부지표로 포함되어 있고, 영양급식서비스는 식단표의 적절성 그리고 급식공급의 체계성과 전문성 등이 세부지표로 포함되어 있다. 긴급환자가 발생할 가능성이 높은 의료서비스영역에서는 정기적인 건강검진여부, 외래병원 입원 입소자 관리의 적절성, 건강관리 및 예방관리의 적절성 등을 측정하고 있다.

최근 강조되고 있는 이용자의 권리보장영역에서는 충분한 정보제공의 여부, 금전

관리의 자율성 정도 등을 포함하여 총 6개의 지표로 구성되어 있다.

〈표 III-17〉 부산광역시 노인복지시설 평가인증지표

영역	내용	항목		
A 사례 관리	초기상담	1.상담에 활용할 매뉴얼과 상담규정의 여부 2.노인(또는 가족)에게 시설과 서비스, 생활규칙등에 관한 정보제공의 여부		
	사정	1.사정의 범위와 기준의 여부		
	서비스계획 수립	1.개별화 서비스계획 수립과 평가, 노인(가족)동의 여부 2.서비스계획의 문서화 여부		
	서비스 실행, 점검	1.계획과 동일한 서비스의 제공 및 가족에게 정보제공 여부 2.체계화된 서비스평가와 재사정 실시여부		
	서비스종결	1.퇴소시 노인의 기능유지 관리방법에 대한 정보제공 여부 2.노인의 자기결정권 존중여부		
B.직/간접 서비스	목욕	1.목욕서비스 관련 규정의 여부 2.목욕전 질병의 주치의 주의사항 확인 여부 3.목욕전 목욕이 가능한 상태인지 확인여부	4.노인의 상태에 따른 목욕방법의 다양성 5.탈의실 및 복지용구의 여부	
	응변	1.개인별 응변관리 기록지의 여부 2.이상증세에 대한 가족, 의료진 전달여부 3.노인의 상태 및 특성에 따른 복지용구와 기저귀의 제공여부	4.기저귀 교환시기의 적절성 5.노인이 응변호소시 즉각 대응여부	
	식사	1.식사관련 규정의 여부 2.개인별 식사관리 기록지 여부 3.식단작성 노인의 의견 반영 통로 여부	4.노인상태에 따른 식사종류와 제공여부 5.노인의 기호에 따른 간식의 제공여부	
	위생관리	1.위생과 관련된 규정의 여부 2.침구의 정기적인 소독여부 3.개인청결관리의 정기적 실시여부	4.공간별 위생관리점검표 여부 5.외부의료기관과의 연계여부 6.정기적인 건강검진 실시여부	
	가족협력	1.가족상담 관련 규정과 가족상담 실시여부 2.가족의 여건에 맞춘 가족상담 운영 3.상담내용의 기록·관리 4.전원 및 퇴소 이후에도 지속적인 상담여부	5.가족교육과 관련된 규정과 교육실시 여부 6.가족의 여건에 맞춘 가족교육 실시여부 7.가족교육에 대한 평가와 기록의 여부	
	지역사회 협력	1.지역사회 유관기관과의 협력여부 2.지역사회협력에 관한 규정여부	3.협력내용에 대한 기록의 여부	
	실습생 관리	1.대학과 연계하는 실습교육의 실시여부 2.실습교육관련 규정의 여부	3.실습자체 교육매뉴얼 여부, 실습진행 여부 4.실습교육생 담당 슈퍼바이저의 여부	
	자원관리	1.자원봉사자 관리규정의 여부 2.사회복지봉사활동 인증관리 전산망 활용여부 3.후원자 관리규정의 여부	4.후원금 관리에 대한 보고의 정기적 실시여부 5.후원금 현황 및 사용내역의 정보제공 여부	
	C. 인권	인권보호	1.이용자를 위한 인권보호규정의 여부	
		정보보호	1.개인정보에 관한 비밀보장 여부	2.개인정보의 가족 공개에 관한 규정의 여부
		고충처리절차	1.경미한 요구사항,고충 사례기록과 개선절차 여부	
		학대방지	1.신체제한 요인발생시 정확한 기록여부 2.직원대상 정기적 노인학대방지교육 실시여부	3.직원간의 노인학대 상호점검 시스템 여부

주 : 시설환경영역은 제외

다음으로 부산광역시의 노인복지시설 평가인증지표를 보면, 부산광역시의 노인복지시설 평가인증지표는 A.사례관리, B.직간접서비스, C.인권 등 총 세 개의 대범주로 구성되어 있고, 사례관리범주에서는 초기상담, 사정, 서비스계획의 수립, 그리고 서비스실행과 점검, 서비스 종결의 5개 하위범주로 구성되어 있다. 직간접 서비스에서는 하위범주로, 목욕서비스, 용변서비스, 식사서비스, 위생관리서비스, 가족협력서비스, 지역사회협력, 실습생의 관리, 자원관리 등의 8개로 구성되어 있다. 인권분야에서는 인권보호, 정보보호, 고충처리절차 그리고 학대방지 등 네 가지 하위영역으로 구성되어 있다.

부산광역시의 노인복지시설 평가지표는 물리적 인프라를 강조한 경기도와는 서비스와 프로그램 영역에 보다 많은 강조점을 두었다. 특히, 생활시설의 노인이 가지고 있는 특성을 반영하여 주된 프로그램들을 영역화하고 개별 서비스나 프로그램에서 제공되어야 할 서비스의 표준이나 원칙을 제시하고 있다.

부산과 경기도가 사회복지시설의 특정 유형에 따른 평가지표를 개발했다고 한다면, 충청북도는 사회복지시설 전체에 적용되는 평가지표를 개발하여 사회복지시설을 평가하였다. 충청북도 사회복지시설 평가지표에는 A.사업관리 및 운영영역, B.물리적 환경, C.서비스제공절차, D.서비스 내용 등 4영역으로 구성되어 있고, 하위 영역으로 사업관리 및 운영영역에서는 재정의 합리성, 운영의 민주화, 전문인력의 확보 등을 구성하였다. 물리적 환경은 양질의 물리적 환경 1개 영역을 하위영역으로 설정하였다. 서비스 제공절차에서는 이용자의 서비스 결정권, 서비스의 적절성, 그리고 이용자의 프라이버시 등 3가지를 하위범주로 구성하였고, 서비스 내용에서는 서비스의 양적 질적 충실도, 서비스 프로그램의 평가, 이용자의 자립지원 등 세 가지를 하위범주로 구성하였다.

충청북도의 사회복지시설 평가지표에는 모든 사회복지시설에 공통적으로 적용되는 평가지표의 개발에 주안점을 두어 경기도나 서울처럼 측정지표가 세부적이지 못한 특징이 있다. 특히, 이용시설과 생활시설간의 운영원칙과 설립목적이 매우 상이하여 공통지표로 측정하기에는 무리가 있을 수 있다. 다만, 충청북도의 사회복지시설 평가지표는 모든 시설에 공통적으로 적용될 있는 인력관리부분이나 물리적 공간 혹은 인프라와 관련해서는 의미 있는 시사점을 제공해 줄 수 있다.

〈표Ⅲ-18〉 충청북도 사회복지시설 평가지표

대분류	중범위	세부내용
A. 사업 관리 및 운영	재정의 합리성	1. 투명한 재정운영이 될 수 있는 제도적 장치가 마련되어있는가 여부 2. 재정운영(수입 및 지출)의 안정화가 이루어져있는가 여부
	운영의 민주화	1. 기관의 운영이 민주적으로 이루어지고 있는가 여부
	전문인력의 확보 및 전문성	1. 슈퍼바이저, 사회복지사, 간병전문요원, 사회복지행정요원(플래너, 코디네이터) 등 전문인력이 충분히 확보되어 전문적인 서비스를 제공할 수 있는가 여부 2. 또한, 담당인력에 대한 교육훈련 등을 통하여 전문성 제고의 노력이 이루어지고 있는가 여부
B. 물리적환경	양질의 물리적환경 확보	1. 물리적 환경(안전, 위생) 등이 양질의 서비스 제공할 수 있는 수준을 유지하고 있는가 여부
C. 서비스 제공 절차	이용자의 서비스 결정권	1. 이용자 및 이용자의 가족이 서비스 신청, 이용여부 결정, 이용중단 등과 같은 서비스제공에 관한 결정정에 동등하게 참여하며, 이용한 서비스를 평가할 권리를 가지는가 여부
	서비스의 적절성	1. 개인의 개별적인 상태를 정확히 파악하고 이에 기초한 포괄적이며 종합적인 검토에 의해 이용자에게 필요한 서비스가 결정되었는가 여부 2. 서비스 수요 및 만족도 조사에 기초하여 서비스제공을 계획하며 사업결과를 평가하여 사업에 반영하는 “수요조사 - 서비스 제공 - 평가 - 서비스 제공”의 체계가 확립되어 있는가 여부
	이용자 사생활 보호	1. 이용자 정보에 관한 기록 및 보관이 적절히 이루어지고 있는가 여부
D. 서비스 내용	서비스의 양적·질적 충실도	1. 시설의 서비스 인력과 시설규모에 상응하는 규모의 제반 서비스(보건의료서비스, 복지서비스, 여가서비스, 상담서비스)가 제공되고 있는가 여부
	서비스 프로그램의 평가	1. 프로그램의 목표와 목표달성정도의 평가 2. 각 프로그램에 대한 금전적·물질적 자원 배분의 적절성
	이용자의 자립지원	1. 이용자의 기존능력을 활용하여 자립을 지원하는 서비스가 제공되고 있는가 여부

마지막으로 다른 평가기관에 의해서 평가가 진행되는 지역아동센터의 경우 부산은 별도의 자체지표를 개발하여 평가를 진행하고 있다. 지역아동센터는 지역아동센터 개설 후 지자체의 점검을 거쳐 신규센터 진입평가를 실시하고 신규센터 진입평가를 통과할 경우 3년마다 기존센터에 대한 심화평가를 실시한다.

부산광역시의 지역아동센터 평가지표는 보건복지부의 평가지표와 거의 유사한 범주와 분야로 구성되어 있지만, 시설 및 기관운영 영역에서 기관운영 기반으로 운영위원회 체계적 운영과 사업계획서의 체계적 수립 등을 강조하고 있다는 점에서 특징이 있다.

〈표 III-19〉 부산광역시 지역아동센터 평가지표(2010)

평가영역	평가분야	평가지표	
A. 아동 및 서비스	아동 모집 및 출석	1. 이용 아동 구성의 적절성	2. 이용 아동 출석률
	아동 문서관리 및 권리보장	1. 아동 문서관리 수준	2. 아동권리보장 수준
	프로그램 운영	1. 생활지원(보호)프로그램 운영	3. 놀이 및 특별활동(문화)프로그램 운영
		2. 교육지원(학습) 프로그램 운영	4. 아동지원(사례관리)프로그램 운영
B. 시설 및 기관운영	시설환경	1. 내부구조 적절성	2. 시설 위생환경 적절성
	기관운영 기반	1. 종사자 교육 참여율	3. 운영위원회 운영 체계성
		2. 연간사업계획서 체계성	
C. 종합평가	종합평가	1. 평가위원 종합평가	

지역아동센터가 대부분 영세한 개인 혹은 단체에서 운영하고 있고, 제도화 시기가 다른 사회복지시설보다는 짧아 운영의 원칙이나 관리체계가 미흡한 곳이 많이 있다. 때문에 다른 사회복지시설의 평가지표에서처럼 제공 서비스의 품질에 대한 측정과 함께 서비스 제공의 기반이라고 할 수 있는 물리적 인프라의 충족 정도를 측정하는 지표들도 매우 중요하게 다루어질 필요가 있다.

3. 국외 사회복지시설 평가지표의 범주와 구성

1) EU 돌봄서비스 평가지표의 구성과 내용

외국도 1960년대 사회복지서비스의 민영화 바람에 따른 민간 사회복지서비스의 활성화에 발맞춰 사회서비스의 품질을 개선하기 위한 지표개발에 노력하고 있다. EU(2007)에서는 돌봄서비스의 품질을 개선하기 위해 돌봄서비스 제공기관의 세부적인 평가지표를 개발하여 측정하고 있다. EU의 돌봄서비스 평가지표의 영역은 크게 A.서비스의 품질, B.삶의 질, C.리더쉽, D.경제적 기능의 수행능력, E.과정 등 5개 영역으로 범주화하고 있다. 돌봄서비스의 질 영역은 24개의 세부지표로 구성되어 있고, 삶의 질은 46개 그리고 리더쉽과 경제적 기능수행능력은 각각 17개와 5개의 지표로 구성되어 있다. 마지막으로 자원봉사의 활용을 주로 측정하는 과정영역에서는 3개의 지표로 구성되어 있다.

〈표 III-20〉 돌봄서비스의 평가지표의 영역과 대상

영역	지표	관점	
1. 돌봄의 질	1. 욕창으로부터 고통받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	2. 습진으로부터 고통받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	3. 지난30일 동안 중재하지 못한 생활자의 비율	직원, 생활자	
	4. 전문가의 건강검진 서비스를 받은 생활자의 비율	생활자	
	5. 지난한달 동안 체중이 감소한 생활자의 비율	생활자	
	6. 탈수증세가 있는 생활자의 비율	생활자	
	7. 지난 30일 동안 낙상사고를 당한 생활자의 비율	생활자	
	8. 직원과 마찰이 있는 생활자의 비율	직원, 생활자	
	9. 지난 일주일 동안 신체적 구속을 당한 생활자의 비율	직원, 생활자	
	10. 지난 일주일 동안 최소한 한번이상 무의식적으로 배변을 한 생활자의 비율	생활자	
	11. 장기간 도뇨관을 찬 생활자의 비율	생활자	
	12. 지난 30일 동안 육체적인 고통을 경험하고 있는 생활자의 비율	생활자	
	13. 항정신성 의약품을 사용한 생활자의 비율	생활자	
	14. 치매를 앓고 있는 생활자의 비율	생활자	
	15. 항우울증 약을 복용하고 있는 생활자의 비율	생활자	
	16. 가끔 우울증 증세를 가진 생활자의 비율	생활자	
	17. 입과 구강상태가 좋지 않은 생활자의 비율	생활자	
	18. 정신과적 질환으로 인해 돌봄이 필요한 생활자의 비율	생활자	
	19. 개인적인 돌봄서비스에 만족하는 생활자의 비율	생활자	
	20. 혈전증으로 고통을 받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	21. 근육경련으로 고통을 받고 있는 생활자의 비율	생활자	
	22. 영구적인 와상상태에 있는 생활자의 비율	생활자	
	23. 외부 식사제공장치를 달고 있는 생활자의 비율	생활자	
	24. 식사의 장애를 가진 생활자의 비율	생활자	
2. 삶의 질	생략		
3. 리더십	71. 진정관리체계를 이용하고 있는 이해관계자의 비율	관리자, 생활자	
	72. 개별화된 욕구에 따른 돌봄계획이 수립된 생활자의 비율	생활자	
	73. 돌봄서비스의 질에 만족하고 있는 가족, 친구, 옹호자의 비율	가족구성원, 친구, 옹호자	
	74. 시간외 근무를 하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	75. 병가를 이용한 직원의 비율	직원, 관리자	
	76. 체육, 모임, 동호회 증진에 지원하는 평균 예산지원액	직원, 관리자	
	77. 치매와 인지장애를 다루는 전문지식을 가진 직원의 비율	직원 관리자	
	78. 직원 1인당 공식적인 평균 교육훈련 시간	관리자	
	79. 동료들이 팀의 일원으로 함께 일하는데 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	80. 정보의 지속적인 관리에 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	81. 높은 수준의 돌봄서비스 기준에 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	82. 자신의 역할에 동등한 가치를 부여하는데 동의하는 직원의 비율	직원, 관리자	
	83. 돌봄서비스와 관련된 정보가 적절하게 제공되고 있다고 인식하는 생활자, 가족, 친구의 비율	생활자, 가족, 친구,	
	4. 경제적 가능수행	88. 이용자의 연간 총 이용료	관리자, 수혜자
		90. 직원 1명당 서비스 제공료	관리자, 수혜자
91. 직원 1인당 일일 평균 직접 서비스 제공량		직원,	
4. 과정	92. 자원봉사자의 평균 돌봄서비스 제공시간	관리자, 직원	
	92. 직원 1인당 평균 고용근속 연수	관리자, 직원	

자료 : Messuring progress: indicators for care homes

EU의 돌봄서비스 지표의 큰 특징은 각 지표를 구성하고 있는 대범주에서 측정단위의 기준들을 제시하고 있다는 점이다. 가령, 돌봄의 질 영역은 측정단위의 기준으로 이용자와 직원을 명시하고 있고, 이는 세부지표의 측정단계에서 정밀하게 반영하고 있다.

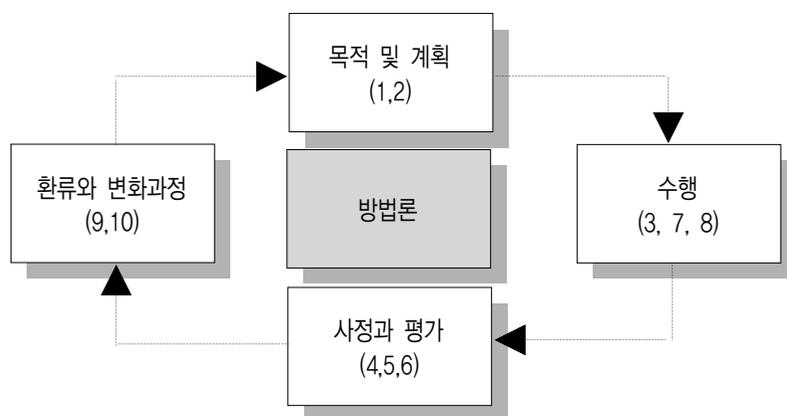
〈표 III-21〉 돌봄서비스의 평가지표의 영역과 대상

구분	관점	지표
A. 돌봄의 질	이용자, 직원	24개
B. 삶의 질	이용자, 가족, 친구, 직원	46개
C. 리더십	관리자, 직원	17개
D. 경제적 기능수행	관리자, 기금모집원	5개
E. 과정	기금모집원, 법률가, 공급자, 공무원	3개

자료: The EU Programme for employment and social solidarity, Messuring progress: indicators for care homes

EU가 개발한 돌봄서비스 평가지표가 우리나라의 사회복지시설 평가지표와 상이한 점은 관리자의 리더십을 평가지표에서 강조하고 있다는 점 그리고 생활자의 삶의 질을 평가영역에 포함하여 측정하고 있다는 점이다. 그리고 평가지표의 객체로서 사회복지시설의 직원이나 관리자뿐만 아니라 생활자의 친구나 가족 그리고 친구, 공무원 등도 포함하여 매우 포괄적인 평가를 실시하고 있다는 점이다.

〈그림 III-1〉 EQARF 모델



자료: European commission, The European quality assurance reference framework for VET.

〈표 III-22〉 EU 사회서비스(VET) 품질 평가지표

지표	지표의 형태	정책의 목표
1. 품질보증을 위한 지표 a. 직업훈련제공자의 품질제공체계와의 연계 a-1. 내부 품질보증체계를 적용하는 직업훈련제공자의 비율 a-2. 공인 직업훈련제공자의 비율	환경/ 투입지표	<ul style="list-style-type: none"> • 직업훈련제공자수준의 질적수준 향상 • 훈련프로그램에 대한 신뢰 향상
2. 교사와 교육생의 훈련비 지원 b-1. 품질향상교육에 참여한 교사와 훈련생의 비율 b-2. 지원예산 수준	투입/ 과정지표	<ul style="list-style-type: none"> • 품질개선 과정에의 교사와 훈련생의 책임감 증진 • 노동시장변화에 대한 직업훈련프로그램의 반응성 개선 • 학습자의 성취감 재고
3. 직업훈련프로그램 참여율	투입/과정/ 산출지표	<ul style="list-style-type: none"> • 직업훈련체계의 기본 정보 습득 • 직업훈련program에 대한 접근성 향상
4. 직업훈련프로그램의 완성률	과정/결과/ 산출지표	<ul style="list-style-type: none"> • 교육성취와 훈련과정의 품질에 대한 기본정보의 습득 • 참여율과 중도탈락률의 비교
5. 직업훈련프로그램의 전환율 e-1. 직업훈련 종료후 교육생의 전환율 e-2. 직업훈련 이후 취업자 비율	산출지표	<ul style="list-style-type: none"> • 지원고용
6. 노동시장에서 습득된 기술의 활용 f-1. 직업훈련 이후 직업정보의 습득 f-2. 습득된 기술에 대한 개인과 고용주의 만족율	산출지표	<ul style="list-style-type: none"> • 고용능력 향상 • 노동시장의 변화에 따른 직업훈련 프로그램의 대응성 개선
7. 실업률	환경지표	<ul style="list-style-type: none"> • 직업훈련체계에서 정책결정을 위한 노동시장환경 정보
8. 취약계층의 배려수준 h-1. 취약계층의 직업훈련 프로그램 참가율 h-2. 연령, 성별 취약계층의 성공률	환경/ 투입지표	<ul style="list-style-type: none"> • 취약계층의 직업훈련에 대한 접근성 향상
9. 노동시장에서 직업훈련 수요를 파악하기 위한 기제 i-1. 서로 다른 수준에서 욕구의 변화를 확인하기 위한 매커니즘에 관한 정보 i-2. 효과성에 대한 증거	환경/ 투입지표	<ul style="list-style-type: none"> • 노동시장 변화에 대응한 직업훈련 프로그램의 대응성 향상 지원고용
10. 더 나은 직업훈련프로그램 수행을 위해 활용한 방법 j-1. 서로 다른수준에서 기존방식에 대한 정보 j-2. 효과성에 대한 증거	과정지표	<ul style="list-style-type: none"> • 취약집단 포함, 직업훈련 프로그램

자료 : European parliament and council of the European Union, 2009.

한편, EU는 사회서비스부분의 품질 보증방안으로 EQARF모형에 따른 지표측정을 하고 있다. EQARF 모형은 크게 계획, 수행, 평가와 사정, 그리고 환류의 네 가지 요소로 구성되어 있다. 계획단계에서는 정책, 과정, 파업 그리고 인적자원에 관한 명확하고 측정가능한 목표의 수립을 측정하는 과정으로 총 2개의 지표로 구성된다. 수행에서는 투명하고 민주적인 과정이 명확하게 수행되었는지를 측정하는 것으로 총 3개의 지표로 구성된다. 그리고 사정과 평가에서는 프로그램의 제공에 대한 평가로서 체계수준과 개인수준에서 산출결과에 대한 사정을 평가하고 총 3개의 지표로 구성된다.

마지막으로 환류는 피드백과 변화를 위한 절차를 평가하는 지표로서 2개의 지표가 포함되어 있다.

2) 독일의 요양시설 평가지표의 구성과 내용

독일은 요양시설에 대한 이용자 만족도 조사를 통해서 서비스의 품질을 향상시키기 위한 노력을 하고 있다. 만족도 조사는 노인복지서비스 이용 대상자나 그 가족에게 평가자가 직접 인터뷰 하는 방법으로 조사된다.

〈표 III-23〉 독일 노인복지시설 이용자 만족도 조사 문항

직원들은 겸손하고 친절합니까?	당신 생각으로 돈 내지 않고 마실 것을 언제든지 충분히 제공 받는다고 생각합니까?
요양서비스가 제공되는 공간에 충분한 시간을 줍니까?	여가이용과 작업을 위한 시설의 프로그램이 당신 개인의 관심에 부합 생각합니까?
당신이 일부 또는 전부를 스스로 씻을 수 있도록 요양·간호인력이 동기를 부여하거나 지원합니까?	당신이 작업치료/프로그램에 참여할 수 있도록 해 줍니까?
당신이 무슨 옷을 입기 원하는지 요양·간호인력이 질문합니까?	당신이 (정원 등) 밖에서 시간을 보낼 수 있도록 제한합니까?
시설의 식사서비스는 당신 개인의 욕구에 부합합니까?	당신이 호출벨을 누르면 요양 및 간호인력이 당신에게 오기까지 얼마나 걸립니까?
당신은 점심식사시 다양한 음식 중에서 선택 할 수 있습니까?	호출벨을 누른 시간과 요양간호인력이 당신에게 온 시간 간격은 당신 생각에 적당합니까?
다음의 식사는 몇 시에 제공되고 있습니까?	당신은 언제든지(아간에도) 방문객을 맞이 할 수 있습니까?
당신은 식사시간에 만족합니까?	시설의 청소는 당신의 기대에 부합합니까?
당신 생각으로 돈 내지 않고 마실 것을 언제든지 충분히 제공 받는다고 생각합니까?	당신은 말긴 세탁물을 제 시간에 깨끗하게 완전한 상태로 돌려 받습니까?
여가이용과 작업을 위한 시설의 프로그램이 당신 개인의 관심에 부합하다고 생각하십니까?	사회복지시설에 불편사항을 얘기한 적이 있습니까?
민원제기 후 긍정적으로 변화되었습니까	시설 서비스에 대해 다른 희망사항이 있습니까?

자료 : 박종연 외, 2007. 노인장기요양서비스 이용실태 및 만족도 조사. 국민건강보험공단

만족도 조사 지표는 질병보험의료업무단 최고위원회(Medizinischer Dienst der Kranken-Kasse der Spitzenverbaende, MDS)의 입소시설 급여와 급여의 질 평가 지침에 소개되어 있다(MDS, 2007; 박종연 외, 2007 재인용).³⁾

3) 만족도 조사가 종료되면 기관은 문항별 결과가 기록된 결과지의 복사본을 받게 된다. 질병보험의료업무단은 조사대상 전 기관에 대한 종합적인 결과를 항목별로 각 주 단위와 연방정부의 종합보고서 및 보고로 공개한다. 결과 공개 내용은, 조사대상 기관 수, 조사대상자 수, 유효응답자 수, 등급별 조사대상자 수, 항목별 응답율, 각 평가 항목별 만족도 결과 및 자유기제 사항, 조사결과의 총평이다(박종연 외, 2007).

제 4 장

전라북도 사회복지시설 평가지표 개발

1. 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발의 방향
2. 전라북도 사회복지시설 평가 예비지표 개발
3. 사회복지시설 평가 2차 예비지표 개발



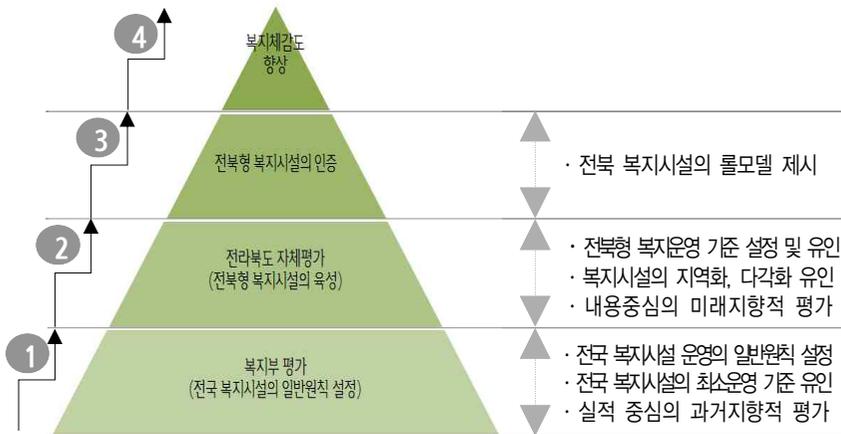
제 4 장 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발

1. 전라북도 사회복지시설 평가지표 개발의 방향

1) 사회복지서비스 품질의 향상 유인

보건복지부의 사회복지시설 평가가 전국의 모든 복지시설이 일정한 기준에 충족하는지를 평가하는 것이 목적이라고 한다면 전라북도의 자체평가는 전라북도의 지역 현실에 맞는 지표개발을 통한 복지서비스의 품질을 향상시키는 것을 목적으로 한다. 전술한 바와 같이 보건복지부의 평가는 전국의 복지시설이 일정 수준의 운영기준에 도달할 수 있도록 최저한의 기준선을 설정하고 유인하는 데는 기여하였지만 지역의 복지수요와 욕구에 맞는 지역차원의 정책적 개입으로 달성될 수 있는 평가체제로의 확대로는 진행되지 못했다.

〈그림Ⅳ-1〉 전라북도 사회복지시설 평가체계도



전라북도 자체평가는 보건복지부의 평가에서 담지 못한 내용의 질을 담보하기 위한 한 단계 높은 평가로 전라북도의 여건에 맞는 복지시설 운영의 기준을 충족하여 전북형 복지시설을 육성하기 위한 평가이다. 전라북도의 자체평가는 피평가복지시설과의 협의를 통해 단계적으로 전라북도의 복지시설이 지향해야 할 운

영기준을 설정하고 그 기준을 충족한 복지시설을 롤모델로 하여 전북의 복지시설을 유인하기 위한 제도적 장치로 기능하는 것이 무엇보다도 중요하다.

2) 중앙정부 사회복지시설 평가지표와의 차별화

보건복지부의 서류중심의 정량평가를 지양하되, 지역의 복지욕구와 사회복지실천현장의 현장성을 지표로 구성하여 사회복지시설 평가가 사회복지서비스의 품질개선과 복지체감도 향상이라고 하는 궁극적 목적으로 연결될 수 있도록 하는 것이 무엇보다도 중요하다. 보건복지부의 사회복지시설 평가가 전국의 사회복지시설을 대상으로 한 지역별 포괄성을 담아야 하는 한계를 가지고 있어 동일한 수준의 정량적 평가가 중심이 되고 있다면, 전라북도 사회복지시설 평가는 이 같은 보건복지부 평가지표와는 달리 사회복지실천 현장의 지역성을 담아 사회복지시설의 평가가 현장의 문제점을 개선하고 사회복지서비스의 품질을 개선하는 방향으로 유인될 수 있도록 해야 한다.

보건복지부 사회복지시설 평가지표와의 차별성은 크게 평가방식으로서의 차별성, 평가의 목적으로서의 차별성 그리고 평가내용으로서의 차별성으로 구분된다. 먼저 평가방식으로서의 차별성은 전라북도 사회복지시설 평가지표는 보건복지부의 과거 실적 중심의 정량적 평가와는 달리 미래 가치 중심의 정량지표와 정성지표를 혼합하는 평가로 개발되어야 한다. 전라북도의 사회복지시설은 양적으로는 매우 성장했지만 질적으로는 아직 높은 수준까지 이르지 못했다. 특히, 전라북도의 생활시설은 정원대비 현원의 비율이 약 70%정도 수준이어서 대부분의 사회복지 생활시설들이 정원을 충족하지 못하고 있다. 전라북도의 사회복지시설 평가는 이 같은 전라북도의 현실을 충분히 감안하여야 한다. 기존의 사회복지시설 운영의 패러다임으로는 현재 사회복지시설이 안고 있는 현원 감소의 문제에 능동적으로 대응하기 어렵다. 따라서 현재의 사회복지시설이 복지수요의 변화에 효과적으로 대응하기 위해서는 복지시설의 미래 가치와 방향을 지표속에 담아내고 평가를 통해서 지역의 사회복지시설이 미래 사회복지시설의 가치에 맞춰 경영의 내용을 변화시킬 수 있도록 유인해야 한다.

〈표Ⅳ-1〉 복지부-전라북도 사회복지시설 평가의 차이

	복지부 평가	전라북도 평가
목적	<ul style="list-style-type: none"> · 전국 복지시설의 최소기준 충족 · 전국 복지시설의 표준화 · 사회복지서비스의 균일한 제공 	<ul style="list-style-type: none"> · 전라북도 복지시설의 적정기준 충족 · 전라북도 복지시설의 평준화 · 전라북도 복지시설 운영과 서비스의 품질 실적 수준 향상과 개선
방법	<ul style="list-style-type: none"> · 과거 실적 중심의 정량평가 · 보건복지부 주도의 사후적 평가 	<ul style="list-style-type: none"> · 미래가치 기준 정량+정성 평가 · 사회복지시설 주도의 사전적 평가
활용	<ul style="list-style-type: none"> · 평가결과의 공표와 평가미달시설 컨설팅 	<ul style="list-style-type: none"> · 복지시설 운영 방향에 맞춰 복지시설 경영 유인 · 우수복지시설 사례 전파를 통한 정보공유 · 전북형 사회복지시설의 육성

두 번째 보건복지부의 평가지표와의 차별성은 평가목적에 있다. 복지부의 평가목적은 사회복지서비스의 균일한 제공이라고 하는 보편적 가치에 두고 있다. 때문에 보건복지부는 전국의 사회복지시설이 경험하고 있는 다양한 문제들을 세심하게 고려하여 평가지표를 구상하고 평가를 진행하기에는 구조적 한계가 존재한다. 보건복지부가 전국의 사회복지시설 운영의 최저한의 기준선을 설정하는 데에 그 목적이 있다면, 전라북도의 사회복지시설 평가지표는 전라북도의 사회복지시설 운영의 가치와 원칙을 구조화하여 사회복지서비스의 경영체계를 한 단계 상향조정하는데 그 목적이 있다. 이 같은 목적에 따라 평가지표는 사회복지시설의 향후 운영방안을 다양한 논의와 협의를 통해 구조화하고 최소기준선이 아닌 합의된 적정 기준선에 맞춰 전라북도의 사회복지시설이 운영될 수 있도록 유인하는 제도적 장치가 되어야 한다.

3) 이용자 중심의 평가체계 구축

전라북도의 사회복지시설 평가는 이용자 중심의 평가를 통해 사회복지시설이 제공하는 서비스의 품질을 개선하고 궁극적으로는 복지서비스에 대한 체감도를 향상시키는 것이 목적이다. 이를 위해 사회복지시설 평가지표는 이용자 만족도, 그리고 이용자 가족의 만족도를 중요한 평가지표로 구성할 필요가 있다. 보건복지부의 사회복지시설 평가지표에도 사회복지시설 이용자의 만족도 평가가 진행되고 있지만 평

가결과에는 반영되지 않고 있고, 만족도 평가의 객관성에도 상당한 의문이 제기되고 있다. 특히, 의사표시 능력이 제한적인 노인이나 장애인 복지시설의 경우 만족도 조사를 수행하는데 한계가 있는 것도 사실이다.

가치의 측면에서 사회복지서비스 이용자들에게 제공된 서비스에 대한 만족도를 평가해주도록 요청하는 것은 클라이언트의 의견을 존중하고 클라이언트를 실천과정에 참여시키는 사회복지실천의 기본 가치와 일치한다(Geron, 1998). 사회복지사는 개입을 위한 문제를 규명하는 과정에서 문제에 대한 클라이언트의 관점을 존중하고 개입목표를 설정하고 달성정도를 검토하는 과정에 클라이언트를 참여시키듯이 사회복지사는 클라이언트를 인격체로 존중하고 그들의 자기결정권을 존중해야 하며 실천과정 내내 클라이언트를 참여시키도록 노력해야 한다. 이런 점에서 사회복지서비스 이용자 만족에 대한 측정은 이용자들의 의견에 귀 기울이고 그들의 의견을 기관 또는 프로그램의 운영에 반영한다는 의미를 담고 있기 때문에 사회복지실천의 기본 가치를 이행하는 매우 중요한 실천 활동이라고 할 수 있겠다(김용석 외, 2007).

이용자 만족도는 사회복지서비스의 품질을 평가하는 중요한 방법 중 하나이면서 핵심적인 지표(McMurtry & Hudson, 2000)이기 때문에 사회복지서비스의 직접적인 수혜당사자들의 평가는 매우 중요하다고 할 수 있다. 지역주민들에게 다양한 서비스를 제공하는 사회복지시설들은 제공된 서비스가 이용자 혹은 지역주민의 욕구충족과 지역사회의 문제해결에 기여하는지를 지역주민들을 통해서 평가하고 평가결과에 기초하여 지역주민의 욕구에 더욱 부합하는 서비스를 개발·제공해야 하는 사회적 책임을 갖는다. 이러한 사회적 책임을 이행하기 위해서는 사회복지시설이 제공하는 서비스에 대해서 이용자들이 어떻게 생각하고 있고 얼마나 만족하고 있는지 등 구체적이고 포괄적인 정보를 제공해 줄 수 있는 도구의 개발이 우선적으로 이루어져야 한다(김용석 외 재인용, 2007).

〈표Ⅳ-2〉 사회복지서비스 만족도 조사에서 고려해야 할 서비스 특성

만족영역	측정	만족영역	측정	
반응성	적절한 시간대에 서비스 전달	접근성 설비	편리한 위치	
	서비스 제공절차		건축물에 대한 물리적 접근	
	대기시간		사무실과 대기실의 안락함	
	서비스 제공자에 대한 평가(감정, 도전, 유용, 전문성과 유능함, 최신정보보유, 존경, 유연, 공정, 사생활에 대한 보호)		여유로운 주차공간	
의사소통	질문에 대한 응답		서비스 시간	안내표지의 명료성, 명확성, 위치성
	정보의 이용가능성		안내표지의 명료성, 명확성, 위치성	시설 명칭의 용이한 이해
	불만스러운 언어		전화기의 사용	기술의 활용
	정보와 자문의 연속성		다양한 접근 방식	필요한 서비스의 제공
	서비스와 공용어 전달		필요한 서비스의 제공	약속된 서비스의 제공
	정보와 문서의 쉬운 이해		정책이나 기준에 부합	정확한 서비스의 제공
의사소통	과정에 대한 쉬운 이해	비용	최저한도의 실수	
		비용지불의 용이성	합리적인 가격산정	

자료 : Schmidt & Strickland(1998), 이중섭(2009) 재인용

따라서 전라북도의 사회복지시설 평가지표에서 이용자 만족도 조사는 지속적인 서비스의 품질 개선을 위해 사회복지서비스의 소비자인 이용자와 가족 그리고 지역주민의 만족도가 반드시 필요하다. 다만, 현재와 같이 보건복지부의 평가지표에서 활용되는 만족도 조사가 타당한지에 대해서는 논의와 토론이 필요하다. 만족도는 다양한 영역에서 이용자의 주관적 인식을 객관적으로 측정해야 해야 한다. 이용자 만족도의 목적과 사회복지서비스의 특징을 감안한다면 사회복지시설 평가지표로서 이용자 만족도의 측정은 Schmidt와 Strickland(1998)가 범주화한 반응성, 의사소통, 접근성 및 설비, 신뢰성 그리고 비용 등 총 5가지 영역으로 세분화하여 그 결과를 평가하는 것이 바람직하다.

4) 실효성 있는 평가지표의 구축

사회복지시설 평가지표의 실효성은 평가를 통해서 측정하고자 하는 바가 사회복지시설의 현장성, 즉 지역성을 얼마나 담고 있는가의 해서 결정된다. 특히, 사회복지시설 평가지표는 측정의 결과에 대한 수용성이 무엇보다도 중요하다는 점에서 사회복지시설이 지향해야 할 궁극적 가치와 일선 사회복지시설의 현장성은 서로 호환적

으로 결합되어야 한다.

보건복지부의 사회복지시설 평가에 대한 비판도 지역의 사회복지시설이 처한 다양한 환경들이 충분히 고려되지 못한 현실이 반영된 결과라고 할 수 있다. 주민들의 복지욕구와 복지수요 그리고 지역의 복지자원은 지방자치단체마다 상당한 차이를 보이고 있고, 이 같은 차이가 평가지표 속에서 충분히 구현되어야만 평가결과에 대한 수용성을 높일 수 있다

평가결과에 대한 수용성은 평가의 효용성과도 밀접하게 연관되어 있다. 평가를 준비하는 사회복지시설이 평가지표의 타당성을 신뢰하지 못할 경우, 사회복지시설에 대한 평가는 단순히 서류를 준비하고 관성적으로 평가를 받아야 하는 요식행위로 종결될 가능성이 높다. 따라서 평가지표는 현재의 사회복지시설이 가지고 있는 문제점에 대한 명확한 진단과 함께 향후 사회복지시설이 지향해야 할 궁극적 가치를 지역의 현실에 대한 분석과 함께 제시되어야 한다.

〈그림Ⅳ-2〉 사회복지시설 평가의 기대효과



2. 전라북도 사회복지시설 평가 예비지표 개발

1) 지표개발 전문가의 구성과 협의

전라북도의 사회복지시설 자체평가지표를 개발하기 위해 2012년 보건복지부의 평가대상시설은 사회복지관, 노인복지관, 한부모가족복지시설, 노인복지시설 그리고 지역아동센터의 현장전문가를 대상으로 지표개발위원을 선임하였다. 선임절차는 각 사회복지시설 유형별 대표기구인 협의회를 통해 사회복지시설 3년이상 재직중인 시설 시설장을 포함한 종사자를 자격조건으로 추천을 받아 선임하였다. 각 시설별 대표협의기구를 통해서 공식적으로 추천된 지표개발위원은 아래와 같다.

지표개발위원의 선임은 과정과 절차가 무엇보다도 중요하다. 전문한 전라북도 사회복지시설 평가지표의 개발이 전문한 가치와 방향에 부합하기 위해서는 지표개발 과정의 민주성 그리고 지표논의 과정의 합의가 중요한 과제이다. 이를 위해 지표개발을 위한 지표개발위원의 선임을 관련분야의 전문가로 자격조건은 두되 위원의 추천은 공식적인 대표기구를 통해서 추천받은 자로 제한하였다.

〈표Ⅳ-3〉 전라북도 사회복지시설 평가지표개발위원

사회복지관	노인복지관	노인양로시설	한부모복지시설	지역아동센터
· 권영세 관장 (길보종합사회복지관)	· 서양렬 관장 (금암노인복지관)	· 유경남 원장 (신성양로원)	· 박미경 사무국장 (이산모자원)	· 김민지 팀장 (지역아동센터전북지원단)
· 노영웅 관장 (학산종합사회복지관)	· 이영재 관장 (무주노인복지관)	· 유수희 원장 (신광의 집)	· 이미진 사무국장 (기쁨누리의 집)	· 최훈창 센터장 (모악지역아동센터)
· 강정아 사무국장 (남원종합사회복지관)	· 감찬우 사무국장 (서원노인복지관)	· 한중옥 원장 (애린양로원)	· 정영순 사무국장 (신광모자자립원)	· 유혜영 센터장 (새움지역아동센터)
· 김윤경 부장 (원광종합사회복지관)	· 박수진 사무국장 (군산노인복지관)	· 최명옥 원장 (아가페 정양원)	· 최은미 사무국장 (삼성여성의 쉼터)	· 이선미 센터장 (장수지역아동센터)
		· 조정임 (성모양로원)		

모든 사회복지시설은 각 유형별로 자체 중요사항을 논의할 수 있는 협의체가 구성되어 있고, 전라북도의 사회복지시설 평가지표도 과정과 절차 그리고 시행의 전 과정이 모두 사회복지시설에게는 매우 중요한 사항이라는 점에서 공식적인 논의구조를

통해 지표개발위원을 선임하는 것이 민주성과 대표성 그리고 지표의 전문성을 확보할 수 있는 중요한 과정이라고 할 수 있다.

공식적인 협의회를 통해 지표개발위원을 추천받은 이후 전라북도 사회복지시설의 평가의 필요성과 지표개발의 방향을 논의하기 위한 공식적인 지표개발회의를 진행하였다.

1차 지표개발회의에서는 전라북도 사회복지시설 평가가 목적하는 바와 평가의 전반적인 방향에 대해서 논의하였다. 1차 지표개발회의에서는 사회복지시설 평가의 필요성에 대한 논의와 함께 지역성을 결합된 평가지표의 주요 내용에 대한 논의를 중심으로 진행하였다. 다음 2차 지표개발회의에서는 전술한 전라북도 사회복지시설 평가의 방향에 맞춰 사회복지시설에서 중요하게 포착되어야 할 지표를 논의하고 관련 산식을 토론하는 워크숍을 개최하였다.

〈표Ⅳ-4〉 사회복지시설 평가지표의 개발과정

일 시	내 용
2012. 4. 4	사회복지시설 평가지표 개발 위원 추천 공문발송(5개 평가대상복지시설 직능단체 대표)
2012. 4. 5-4. 10	사회복지시설 평가지표 개발 위원 추천 공모(각 시설유형별 4명~5명) ※ 학계 : 보건복지부 평가지표 평가위원 경력이 있는 전임강사 이상 교수 ※ 현장 : 사회복지시설 3년이상 재직중인 시설 종사자(시설장 포함)
2012. 4. 11	각 시설 유형별 지표개발 위원장 선임
2012. 4. 12-4. 30	각 시설 유형별 지표개발 위원회 1차 회의
2012. 4. 30~5. 9	각 시설 유형별 지표개발 워크숍(1박 2일) 개최-지표의 범주와 세부지표, 측정산식 집중 토론
2012. 5. 17~5.24	각 시설 유형별 1차 예비지표 확정(15개~20개) 및 종사자 전수조사 ※ 조사모집단 규모 : 노인양로시설 131명, 한부모복지시설 34명, 사회복지관 279명, 노인복지관 250명, 지역아동센터 571명
2012. 5. 15-5. 29	종사자 전수조사 분석 및 2차 예비지표 확정(10개 내외)
2012. 5. 30	직능단체 대표자 간담회(확정 예비지표 통지) 및 의견수렴
2012. 5. 31	지표 확정 후 공지

〈표Ⅳ-5〉 전라북도 사회복지시설 평가지표개발회의 주요 논의사항

	사회복지관	노인복지관	노인복지시설	한부모복지시설	지역아동센터
조직관리	<ul style="list-style-type: none"> 법인과 행정기관의 사회적 책임성 강화 조직의 비전과 사업 계획 및 내용의 일치성 조직의 비전에 대한 종사자의 이해도 사회복지관의 최소기 준안 충족여부에 대한 평가 	<ul style="list-style-type: none"> 법인과 행정기관의 사회적 책임성 강화 법인의 전문인력의 채용과 관리 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 지방자치단체의 재정적 지원 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 후원금 개발을 위한 법인의 노력정도 기관장 등에 대한 법인의 책임운영 유인 	<ul style="list-style-type: none"> 센터장의 리더쉽과 책임성 강화 아동권리 존중의 센터 운영
	<ul style="list-style-type: none"> 행정기관간의 네트워크 강화를 통한 시군 재정적 지원 확대 				
인력관리	<ul style="list-style-type: none"> 전문인력의 채용과 교육 강화 직원의 전문성 강화 직원의 복리후생 확대 (비경제적) 조직의 비전에 대한 종사자 교육 직원수 대비 사업수에 대한 평가(종사자의 적정 프로그램의 관리) 	<ul style="list-style-type: none"> 직원의 전문성 강화를 위한 지원 확대 적정인력의 전문인력 채용 직원의 전문성 정도에 대한 평가 직원의 전문성 개발을 위한 법인의 지원 정도 종사자의 휴식프로그램 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 성비균형을 통한 생활자 인권의 보호 남성 요양보호사의 육성과 지원 생활자에 대한 요양보호사의 보호인원 현실화 	<ul style="list-style-type: none"> 직용채용의 민주성과 투명성 확대 직무만족도를 향상시키기 위한 지속적인 인사관리 생활자의 인권에 대한 보호와 함께 종사자의 인권을 보호하기 위한 조치 정기적인 슈퍼비전의 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 보수체계 개선 종사자 보수교육 확대를 통한 전문성 강화
	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 임금가이드 라인 준수여부에 대한 평가 				
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 지역 특화형 프로그램 개발 지역주민 참여형 프로그램 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 자조모임 활성화 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 응급조치에 필요한 종사자 교육 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> 생활자 퇴소후 사후관리 프로그램 강화 생활자 안전 및 긴급상황 대처 매뉴얼 작성 및 비치 성공적인 변화의 사례에 대한 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> 아동권리향상과 관련된 특화사업 아동중심 프로그램 이용만족도
	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램의 성과에 대한 측정 지역특화형 프로그램에 대한 개발과 적정성 				
이용자 권리	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 만족도 재고 지역주민의 참여프로그램 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 이용노인 프로그램 만족도 향상 	<ul style="list-style-type: none"> 생활노인의 사생활보호 강화 생활노인의 자유보장 남자노인 차별금지 	<ul style="list-style-type: none"> 입소자의 안전을 위한 조치(cctv 설치) 	<ul style="list-style-type: none"> 아동 이용만족도 아동의 사업계획과 프로그램 참여
평가지표의 주안점	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회의 영향력 지역사회의 개방성 	<ul style="list-style-type: none"> 노인복지관 종사자의 전문성 운영법인의 책임성 지자체의 책임성 	<ul style="list-style-type: none"> 노인복지시설의 기능향상 노인 편의시설 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 권리보호 	<ul style="list-style-type: none"> 아동의 권리 향상 지역아동센터 기능향상
	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지시설 평가의 미래지향성 담보, 과거 실적우수 평가지표 지향 				
평가결과와 활용	<ul style="list-style-type: none"> 우수복지기관 직접 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 평가결과에 대한 정확한 공개 (장점과 단점을 모두 파악할 수 있도록 공개) 	<ul style="list-style-type: none"> 노후화된 복지시설의 기능보강비 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 우수시설 종사자에 대한 슈퍼비전과 교육 확대 우수시설 종사자 인건비 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 우수 지역아동센터 기능보강 우수 지역아동센터 인건비지원

한편, 1차와 2차 지표개발회의를 통해서 제시된 논의사항을 복지시설의 유형별로 분류해 보면 먼저 사회복지관의 경우 법인의 비전과 사업의 일치성에 대한 평가가 무엇보다도 중요하다는 지적이 많았다. 특히, 법인과 리더의 명확한 목표의식과 이 같은 목표의식이 종사자의 업무양식에 그대로 반영될 수 있도록 하는 것이 무엇보다도 중요하다는 지적이 많았다. 그리고 조직관리 부분에서 전체적으로 사회복지시설 운영에 대한 지방자치단체의 역할과 책임이 중요하다는 인식이 지배적이었다.

인력관리부분에서는 사회복지시설 종사자의 임금 수준을 보건복지부가 정한 가이드라인에 맞춰 지급하고 있는지에 대한 지표가 매우 중요하다는 의견이 많았다. 대부분의 복지법인들이 종사자의 임금채정과정에서 보건복지부의 임금 가이드라인을 준수하고 있지 않고 있고, 이 같은 결과는 고스란히 복지서비스의 하향화로 이어지고 있다는 비판이다.

이외에도 한부모가족복지시설은 직원채용의 투명성이나 공정성, 사후관리체계의 마련 등에 대한 요구가 많았고, 노인복지시설에서는 생활노인의 사생활보호와 권리보호에 대한 필요성이 가장 많이 지적되었다.

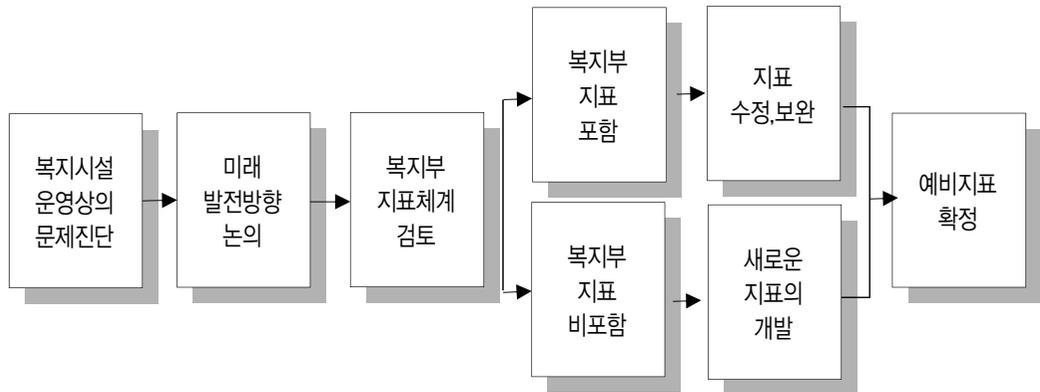
2) 예비지표의 범주와 구성

사회복지시설 평가지표의 1차 예비지표는 지표개발위원과의 토론과 협의를 통해서 구조화되었다. 확정된 예비지표는 5개 모든 시설에 공통적으로 적용되는 공통지표와 각 시설의 특성별로 특성을 반영한 개별지표들로 구성하였다. 구성과정에 대해 기술하면 다음과 같다. 먼저, 현재 사회복지시설이 경험하고 있는 문제를 진단하고, 향후 이 같은 문제를 개선하기 위해서 필요한 제도적 방안을 논의하였다. 제도 개선 방안은 크게 영역별로 범주화하여 구체화하였고, 범주별 구조화를 토대로 세부지표 체계를 구상하였다. 이 과정에서 제도개선을 위해서 반드시 필요한 지표임에도 불구하고 현재 보건복지부의 평가지표로 반영되지 못한 지표를 중심으로 집중 논의하였다.

1차 예비지표는 사회복지시설에서 추천된 지표개발위원의 의견을 모두 반영하여 지표안에 포함시켰다. 1차 지표의 개발과정에서는 사회복지시설이 경험하고 있는 문제점에 대한 스스로의 진단을 중심으로 논의하였고, 이 같은 문제가 모든 사회복지

지시설이 공유하고 있는 공통의 문제라고 인식되면 관련 문제점을 개선하기 위한 내용이 현재의 보건복지부의 지표체계에 포함되었는지를 분석하였다.

〈그림Ⅳ-3〉 사회복지시설 예비평가지표의 개발과정



보건복지부 지표에 대한 비교를 통해서 평가를 위해서 새롭게 측정되어야 할 지표가 보건복지부의 지표와 유사할 경우, 복지부의 지표를 참고로 전라북도의 자체 평가지표를 수정보완하여 예비지표를 구조화하였고, 복지부 지표에 반영되어 있지 못한 지표는 새롭게 개발하여 예비지표에 포함시켰다. 다만 지표개발과정에서 보건복지부 지표와의 차별성에 기반을 두되 전라북도의 사회복지시설 운영의 방향에 초점을 두고 지표개발 논의를 진행하였다. 이 같은 탐색과 비교분석을 토대로 전라북도의 예비지표는 각 시설의 유형별로 최소 20개 이상으로 구조화되었다.

전라북도 사회복지시설 평가지표를 보건복지부 평가지표와의 차별성을 견지하면서 지표를 통해서 현재 전라북도 사회복지시설이 안고 있는 문제점을 개선하고 합리적인 사회복지시설의 운영을 유인할 수 있는 지표들로 구조화하였다.

전라북도의 사회복지시설 평가지표는 크게 모든 사회복지시설에 공통적으로 적용되는 공통지표와 개별 사회복지시설의 특성을 반영한 개별지표로 구성하였다. 공통지표는 주로 사회복지서비스의 품질에 직접적인 영향을 미치면서도 전라북도의 14개 시군 복지서비스를 적정수준까지 유인할 수 있는 공통의 목표치를 토대로 구성하였다.

공동지표로는 주로 종사자복지 후생부분에서 도출되었다. 중앙지표와는 달리 지

역의 경우 사회복지시설 운영비의 지방이양에 따라 종사자 임금이 총액으로 지원 되어 법인의 재정배분 우선순위에 따라 지급하고 있는 급여의 차이가 상당해 복지부의 종사자 임금가이드라인이 준수되지 못하고 있다는 문제의식에 관련 지표들이 제시되었다.

〈표Ⅳ-6〉 사회복지관 평가지표 예비(안)

지표	중분류	세부지표
A. 종사자의 복리후생	A1. 적정급여의 지급	A1-1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부(복지부 임금가이드라인)
		A2-1. 종사자의 직무만족 정도
	A2. 업무환경개선을 위한 노력	A2-2. 종사자의 근속기간
		A2-3. 종사자의 육아휴직 사용일 수
		A2-4. 종사자의 연차휴가 사용일 수
		A2-5. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력
A3. 직무능력개발 지원	A3-1. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	
B. 인적자원 관리	B1. 직원의 사회봉사	B1-1. 직원의 자원봉사 시간
		B1-2. 직원의 사회적 기부 정도
		B1-3. 직원의 지역사회 참여활동 정도
C. 프로그램 향상	C1. 프로그램 질적 수준 재고	C1-1. 복지관 제공 프로그램의 효과성 측정 여부
		C1-2. 지역주민의 자조모임(조직화) 활성화 여부
		C1-3. 프로그램 기획의 전문성
	C2. 프로그램 성과	C2-1. 이용 지역주민의 취업률
D. 지역사회 연계	D1. 지역사회 연계체계 구축	D1-1. 복지관의 지역사회 개방 정도
		D1-2. 행정기관의 재정적 지원 정도
E. 이용자 권리보호	E1. 이용자 권리보호체계 구축	E1-1. 복지관 정보제공의 공시 및 제공정도
		E1-2. 고객한장 구비 여부 및 의견반영 정도
F. 조직운영 투명성 책임성	F1. 조직운영 투명성	F1-1. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력(사례 수)
	F2. 조직운영 책임성	F2-1. 기관의 재정절약을 위한 노력(사례 수)
		F2-2. 법인 자부담 확대를 위한 노력(사례 수)
		F2-3. 사회복지시설 최소기준(안) 준수를 위한 노력(사례 수)
F3. 관장의 책임성	F3-1. 관장의 책임경영 정도	

주1. 음영의 종사자 복리후생 부분은 공통지표임.

이외에도 종합사회복지관과 노인복지관은 지역사회에 대한 영향력의 대리 지표로서 직원의 자원봉사와 사회봉사 정도가 평가지표에 반영되었다. 사회복지시설은 수익을 목적으로 하지않는 비영리 공익법인이나 비영리 민간단체에서 운영하고 있

고, 관련예산은 국민의 세금으로 징수된 정부의 예산으로 운영되고 있다는 점에서 일정한 사회적 책임이 요구된다. 이 같은 관점에서 보면, 사회복지기관의 사회적 책임을 평가하기 위한 대리지표로서 종사자의 자원봉사와 사회적 기부는 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

〈표Ⅳ-7〉 노인복지관 평가지표 예비(안)

범주	중분류	세부지표
A. 종사자의 복리후생	A1. 적정급여의 지급	A1-1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부(복지부 임금가이드라인)
	A2. 업무환경개선을 위한 노력	A2-1. 종사자의 직무만족 정도
		A2-2. 종사자의 근속기간
A2-3. 종사자의 육아휴직 사용일 수		
A2-4. 종사자의 연차휴가 사용일 수		
A2-5. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력		
A3. 직무능력개발 지원	A3-1. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	
B. 인적자원 관리	B1. 직원의 사회봉사	B1-1. 직원의 자원봉사 시간
		B1-2. 직원의 사회적 기부 정도
		B1-3. 직원의 지역사회 참여활동 정도
C. 프로그램 향상	C1. 프로그램 질적 수준 재고	C1-1. 복지관 제공 프로그램의 효과성 측정 여부
		C1-2. 지역주민의 자조모임(조직화) 활성화 여부
		C1-3. 프로그램 기획의 전문성
D. 지역사회 연계	D1. 지역사회 연계체계 구축	D1-1. 노인 이외 지역주민의 참여 프로그램 수 및 참여자 수
		D1-2. 복지관의 지역사회 개방 정도
		D1-3. 행정기관의 재정적 지원 정도
E. 이용자 권리보호	E1. 이용자 권리체계 구축	E1-1. 고객헌장 구비 여부 및 의견반영 정도
	E2. 이용자확보 노력	E2-1. 매일 신규회원가입 수
F. 조직운영 투명성 책임성	F1. 조직운영 투명성	F1-1. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력(사례 수)
	F2. 조직운영의 책임성	F2-1. 법인 자부담 확대를 위한 노력(사례 수)
		F2-2. 사회복지시설 최소기준(안) 준수를 위한 노력(사례 수)
F2-3. 기관의 재정절약을 위한 노력(사례 수)		
F3. 관장의 책임성	F3-1. 관장의 책임경영 정도	

주1. 음영의 종사자 복리후생 부분은 공통지표임.

종합사회복지관과 노인복지관은 이용시설로서 지역주민 전체가 함께 이용할 수 있는 공공의 시설이 되어야 한다는 점에 공감하고 사회복지시설의 개방성과 지역

자원과의 연계성 등을 중요한 지표로 구성되었다. 재정관리 분야에서는 법인의 자부담비율과 같은 성과중심의 결과적 평가도 중요하지만 자부담 확대를 위한 법인의 노력에 대한 과정중심의 평가도 중요하다는 문제의식도 있었고, 이 같은 문제의식을 반영해 과정과 노력의 사례를 평가할 수 있도록 관련 지표를 구조화하였다. 또한 재정운영의 투명성을 제고하기 위한 재정절감의 노력에 대한 과정중심의 평가도 지표체계에 포함시켰다.

한편, 프로그램의 질적 수준 제고를 위해 현재 제공되고 있는 프로그램의 품질과 성과 및 효과성을 주기적으로 측정하고 있는지에 대한 프로그램의 관리상황이 평가지표에 포함되었고, 지역주민의 참여를 활성화하고, 프로그램을 이용한 지역주민들간의 자발적 자조모임의 조직화와 활성화를 지표에 포함시켰다.

전체적으로 보면, 이용시설인 종합사회복지관과 노인복지관은 공통지표 이외에도 개별 복지관의 특성을 반영한 일부 지표를 제외하고는 유사한 지표가 많이 제시되었고, 이 같은 제안들은 모두 예비지표에 포함되었다.

다음으로 노인복지시설인 양로시설의 평가지표는 입소노인의 권리보호를 위한 노력이나 법인의 정책적 의지를 평가하는 지표들이 많이 추가되었다. 가령, 노인학대 예방을 위한 노력의 정도나, 사생활의 자유 정도를 평가하기 위한 1인실의 비율 그리고 생활노인 가족을 위한 지속적인 정보제공 등이 평가지표에 포함되었다. 이외에도 노인양로시설이 수발이나 돌봄의 노력이 더 가중되는 남성노인의 입소를 제한하는 현실을 올바르게 교정하기 위해 생활노인 중 남자노인과 여자노인의 비율도 지표에 포함시켰다.

노인복지시설도 공통지표로 종사자의 복리후생 영역이 강조되었고, 재정운영의 투명성을 위한 노력이나 법인의 자부담 확대를 위한 노력들이 다른 사회복지시설의 평가지표들에서처럼 동일한 기준에서 강조되었다. 다만, 재정적 책임부분에서는 보건복지부의 평가지표가 법인의 자부담정도를 정량적으로 측정하여 법인의 재정책임성을 강조했다고 한다면, 전라북도의 평가지표에서는 법인의 재정책임성을 노력을 중시한 과정평가로 측정하는 안이 제시되었다.

〈표Ⅳ-8〉 노인복지시설 평가지표 예비(안)

지표	중분류	세부지표
A. 종사자의 복리후생	A1. 적정급여의 지급	A1-1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부(복지부 임금가이드라인)
	A2. 업무환경개선을 위한 노력	A2-1. 종사자의 직무만족 정도
		A2-2. 종사자의 평균 근속기간
A2-3. 종사자의 육아휴직 사용일 수		
A2-4. 종사자의 연차휴가 사용일 수		
A2-5. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력		
A3. 직무능력개발 지원	A3-1. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	
B. 인적자원 관리	B1. 직원의 책임성과 전문성을 위한 노력	B1-1. 직원의 장기근속을 유지하기 위한 노력(사례 수) B1-2. 요양보호사 중 사회복지사 자격증 소지자 비율
C. 프로그램 향상	C1. 프로그램 질적 수준재고	C1-1. 사업의 효과성 측정 여부 C1-2. 프로그램 기획의 전문성 정도
D. 지역사회 연계	D1. 지역사회연계체계 구축	D1-1. 행정기관의 재정적 지원 정도 D1-2. 지역주민의 참여프로그램 개수 및 참여 지역주민 수
E. 이용자 권리보호	E1. 노인의 기본적 인권보호	E1-1. 응급상황 대처 매뉴얼 구비여부
		E1-2. 노인학대예방을 위한 노력
E1-3. 입소노인의 권리 존중의 정도		
E1-4. 윤리행동강령의 제정 및 준수		
E1-5. 생활인 및 가족의 만족정도		
E1-6. 생활노인의 인권보장을 위한 조치		
E1-7. 직원과 생활자에 대한 정기적인 안전교육 실시		
E2. 노인의 사생활 권리 보장	E2-1. 생활 노인 중 남자 노인과 여자노인의 비율	
	E2-2. 전체 생활실 중 1인실의 비율	
	E2-3. 생활노인 가족을 위한 지속적인 정보의 제공	
F. 조직운영의 투명성 책임성	F1. 조직운영 투명성	F1-1. 운영의 투명성을 위한 노력
	F2. 조직운영의 책임성	F2-1. 기관의 재정절약을 위한 노력(사례 수)

주1. 음영의 종사자 복리후생 부분은 공통지표임.

한부모가족 복지시설은 종사자의 복리후생과 관련된 공통지표외에 이용자의 권리보호와 조직운영의 투명성 그리고 인사관리의 공정성 등이 중요한 지표로 제시되었다. 인사관리의 투명성 부분에서는 시설 종사자 중 법인의 이사장이나 시설장의 친인척 비율을 포함하였다. 시켰다. 아울러, 직원의 역량강화를 위한 노력과 함께 시설장에 대한 직무평가의 실시여부도 함께 포함하였다. 이외에도 한부모가족복지시설의 평가지표에서는 생활자의 퇴소 이후 사후관리체계에 대한

중요성이 강조되어 관련 지표에 세부내용이 추가되었다.

〈표Ⅳ-9〉 한부모가족복지시설 예비지표(안)

지표	중분류	세부지표
A. 종사자의 복리후생	A1. 적정급여 지급	A1-1. 종사자 가이드라인 준수여부
	A2. 업무환경개선을 위한 노력	A2-1. 종사자 고충처리 절차 명문화 및 매뉴얼 구비여부
		A2-2. 종사자의 직무만족의 정도
		A2-3. 종사자의 평균근속기간
		A2-4. 종사자의 육아휴직 사용일수
		A2-5. 법정 연가사용 일수
		A2-6. 시설장의 업무환경 개선 노력 정도
A3. 직무능력개발	A3-1. 교육비를 제외한 종사자의 자기개발비지원	
B. 인적자원 관리	B1. 인사관리의 투명성	B1-1. 전체 직원 중 시설장 및 법인이사장의 친인척 비율
	B2. 직무역량강화	B2-1. 직원의 역량강화를 위한 노력
		B2-2. 시설장에 대한 직무평가 실시여부
C. 프로그램 향상	C1. 프로그램의 질적 수준제고	C1-1. 사업의 효과성 측정 여부
		C1-2. 사업의 효과성 지속적인 효과성 측정 여부
		C1-3. 사례관리체계의 구축
	C2. 인권프로그램 강화	C2-1. 이용자 및 퇴소자의 사후관리체계 마련 여부
D. 지역사회 연계	D-1. 지역사회연계체계 구축	D1-1. 시군 행정기관의 재정적 지원정도
		D1-2. 행정기관과의 연계협력정도
		D1-3. 후원개발을 위한 노력정도
E. 이용자 권리보호	E-1. 이용자 권리중심 운영체계 수립	E1-1. 생활자의 권리보호 명문화 여부
		E1-2. 응급상황 대처 매뉴얼 및 비상연락체계 구비여부
		E1-3. 이용자의 주관적 만족도
F. 조직운영 투명성 책임성	F-1. 조직운영 투명성	F1-1. 운영위원회 명단 및 회의록 홈페이지 공개여부
		F1-2. 법인이사회 명단 및 회의록 홈페이지 공개여부
	F-2. 조직운영 책임성	F2-1. 법인의 재정투자계획 수립 여부

주1. 음영의 종사자 복리후생 부분은 공통지표임.

지역아동센터의 평가지표는 대범주로 종사자의 복리후생, 재정관리, 조직관리 그리고 아동권리보장과 지역사회연계 등 총 5개로 분류하였다. 이중 지역아동센터 평가지표에서 강조한 것은 아동권리보장으로 총 8개의 지표를 예비지표로 구성하였다.

아동권리지표가 강조된 이유는 UN아동권리협약이 제시하고 있는 아동권리의 유형이 생존권, 보호권, 발달권, 참여권으로 구체화되었고, 이 같은 권리는 아동복지서

비스의 대원칙으로 설정될 필요가 있다는 시대적 요구에 의한 것이다. 한편 지역아동센터의 1차 예비지표 설정 후 2차 지표의 확정은 다른 유형의 사회복지시설과는 달리 설문조사 방식이 아닌 전문가 조사의 방식으로 진행되었다.

〈표Ⅳ-10〉 지역아동센터 평가지표 예비(안)

지표	중분류	세부지표	
A. 종사자 복리후생	A1. 종사자 복리후생 정도	A1-1. 종사자의 직무만족 정도	
		A1-2. 종사자의 근속기간	
		A1-3. 연차휴가 사용일 수	
A2. 업무환경개선 노력	A2-1. 시설장의 업무환경 개선을 위한 노력(사례 수)		
B. 재정관리	B1. 재정 책임성 강화	B1-1. 재정절약을 위한 노력(사례 수)	
		B1-2. 단체의 자부담 확대를 위한 노력 (사례 수)	
		B1-3. 총결산액 대비 사업비의 비율	
B2. 재정 투명성 강화	B2-1. 재정투명성을 높이기 위한 노력(사례 수)		
C. 조직관리	C1. 조직운영의 전문성과 투명성 강화	C1-1. 시설장의 운영철학과 리더십	
		C1-2. 아동의 이용율을 높이기 위한 노력(사례 수)	
		C1-3. 운영의 투명성을 강화하기 위한 노력	
		C1-4. 운영위원회의 구성의 적절성과 아동의 참여	
	C2. 조직운영의 책임성 강화	C2-1. 효과적인 업무분장과 업무분장에 의한 직무수행	
C2-2. 서비스 제공의 문서화와 정기적인 모니터링			
D. 아동권리 보장	D1. 아동권리보장 사업의 구체화	D1-1. 아동 권리의 명문화와 공시	
		D1-2. 아동의 가족을 위한 프로그램의 실시여부	
		D1-3. 아동권리보장의 사업화 정도	
		D1-4. 아동권리 특성화 프로그램의 이행	
	D2. 아동권리보장을 위한 조치	D2-1. 고객 현장 및 의견반영 정도	
			D2-2. 윤리행동강령의 제정 및 준수
			D2-3. 응급상황 대처 프로그램의 유무 및 메뉴얼화
			D2-4. 양질의 급식제공
E. 지역사회 연계	E1. 지역사회 개방성	E1-1. 지역주민 참여 프로그램의 유무	
		E1-2. 지역사회와의 연계협력 정도	
	E2. 지역자원 네트워크	E2-1. 자원봉사자의 수 및 평균 자원봉사 시간	
			E2-2. 학교와의 연계협력체계 구축

3. 사회복지시설 평가 2차 예비지표 개발

1) 사회복지시설 평가 2차 예비지표 조사대상자의 일반적 특성

사회복지시설 2차 평가지표 개발은 지표개발위원회의 공식논의를 통해서 도출된 각 시설별 20여개 지표를 해당 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 설문조사를 통해서 이루어졌다. 설문조사의 대상은 2012년 보건복지부 평가대상시설은 사회복지관, 노인복지관, 노인복지시설, 한부모가족복지시설, 지역아동센터 종사자였다. 설문조사는 개별 시설 전체를 대상으로 우편조사를 통해서 이루어졌다.

설문조사에 응답한 기관은 사회복지관은 총 16개 복지관 중 13개 기관이 응답했고, 노인복지관은 총 15개 복지관 중 10개소가 응답했다. 노인복지시설은 총 6개 복지시설 중 4개소가 응답했고, 한부모가족복지시설은 총 6개 복지시설 중 5개소가 응답했다.

각 사회복지시설별 응답자의 인구학적 특성을 보면, 사회복지관의 경우 조사대상자의 평균연령은 35세였고, 성별로는 남자가 38.5%, 여자가 61.5%였다. 직책에서는 관장 및 부장이 11.2%였고, 팀장 21.3%, 그리고 일반 직원이 67.4%로 일반직원의 비율이 높았다. 조사대상 사회복지관 종사자의 평균 근무기간은 약 59(4년 9개월)개월이었다.

다음으로 노인복지관의 경우 조사대상자의 평균 연령은 37세였고, 성별로는 남자가 30.5%, 여자가 69.5%였다. 직책에서는 관장 및 부장이 9.6%였고, 팀장이 23.4%, 그리고 일반직원이 67.0%였다. 이들의 평균 근무기간은 47개월(3년 9개월)이었다. 노인복지시설은 조사대상자의 평균연령이 47세였고, 남자는 4.8%, 여자는 95.2%로 여자 종사자가 절대다수였다. 직책으로는 관장 혹은 부장이 10.0%, 팀장이 25.0%, 그리고 일반직원이 65.0%였다.

노인복지시설 종사자의 평균 근무기간은 79개월(6년 6개월)이었다. 한부모가족 복지시설 종사자의 평균연령은 43세였고, 남자는 12.5%, 여자는 87.5%였다. 직책에서는 관장 및 부장이 16.7%, 팀장 20.8%, 그리고 일반직원 62.5%였다. 그리고 한부모가족복지시설의 평균 근무기간은 80개월(6년 7개월)이었다.

〈표Ⅳ-11〉 조사대상자의 인구학적 특성

유형	기관	평균연령 (SD)	성별(명,%)		직책(명,%)			평균 근무기간
			남	여	관장/부장	팀장 (중간관리자)	일반직원	
사회 복지관 (13개소)	고창군종합사회복지관 군산나운종합사회복지관 길보종합사회복지관 김제사회복지관 김제제일사회복지관 동산사회복지관 부송종합사회복지관 부안종합사회복지관 원광종합사회복지관 전북종합사회복지관 정읍종합사회복지관 평화사회복지관 학산종합사회복지관	35세 (7.459)	35명 (38.5)	56명 (61.5)	10명 (11.2)	19명 (21.3)	60명 (67.4)	59개월
노인 복지관 (10개소)	고창군노인복지회관 군산노인종합복지관 금암노인복지관 김제노인종합복지관 무주종합복지관 서원노인복지관 안골노인복지관 임실군노인복지관 전라북도노인복지관 정읍시노인복지관	37세 (8.958)	29명 (30.5)	66명 (69.5)	9명 (9.6)	22명 (23.4)	63명 (67.0)	47개월
노인 양로시설 (4개소)	성도양로원 신성양로원 아가씨정양원 애린양로원	47세 (8.713)	1명 (4.8)	20명 (95.2)	2명 (10.0)	5명 (25.0)	13명 (65.0)	79개월
한부모 복지시설 (5개소)	기쁨누리의집 삼성여성의쉼터 신광모자자립원 원광모자원 이산모자원	43세 (13.168)	3명 (12.5)	21 (87.5)	4명 (16.7)	5명 (20.8)	15명 (62.5)	80개월

전체적으로 보면, 종사자의 평균연령은 노인복지시설이 가장 높았고, 사회복지관이 상대적으로 낮았다. 평균 근무기간도 한부모가족복지시설이 가장 높았고, 노인복지관이 상대적으로 가장 낮았다.

한편, 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 설문은 크게 1차 지표개발위원회에서 도출된 ① 예비지표의 적절성, ② 예비지표 산식의 적절성, ③ 예비지표의 중요도에 따른 우선순위를 중심으로 구성되었다.

2) 예비지표의 적절성 정도 평가 및 분석

사회복지관 1차 예비지표의 필요성 혹은 적절성에 대한 설문에서는 대체로 모든 지표가 전라북도 자체평가지표로서 필요하다는 응답자의 비율이 높았지만, 기관의 재정 절약을 위한 노력, 법인의 자부담확대를 위한 노력, 직원의 자원봉사시간, 직원의 사회적 기부 정도, 그리고 이용주민의 취업률 등의 지표는 불필요하다는 응답자의 비율이 다른 지표에 비해 상대적으로 높았다.

〈표Ⅳ-12〉 사회복지관 지표의 필요성 정도

지표	필요성 정도(n/SD)				평균 (SD)
	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요	
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	1(1.1)	1(1.1)	29(33.0)	57(64.8)	3.61(.576)
2. 종사자의 직무만족 정도	1(1.1)	2(2.3)	42(47.7)	43(48.9)	3.44(.604)
3. 종사자의 근속기간	4(4.5)	7(8.0)	47(53.4)	30(34.1)	3.17(.761)
4. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	4(4.5)	7(8.0)	47(53.4)	30(34.1)	3.22(.780)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	4(4.5)	11(12.5)	40(45.5)	33(37.5)	3.16(.815)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	1(1.1)	8(9.1)	34(38.6)	45(51.1)	3.40(.704)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	0(0.0)	3(3.4)	49(55.7)	36(40.9)	3.38(.553)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	3(3.4)	19(21.6)	54(61.4)	12(13.6)	2.85(.687)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	3(3.4)	19(21.8)	47(54.0)	18(20.7)	2.92(.750)
10. 사회복지시설 최소기준(안) 준수를 위한 노력	2(2.3)	7(8.1)	53(61.6)	24(27.9)	3.15(.660)
11. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력	2(2.3)	9(10.3)	42(48.3)	34(39.1)	3.24(.731)
12. 관장의 책임경영 정도	5(5.7)	5(5.7)	44(50.6)	33(37.9)	3.21(.794)
13. 직원의 자원봉사 시간	29(33.3)	33(37.9)	21(24.1)	4(4.6)	2.00(.876)
14. 직원의 사회적 기부 정도	25(28.7)	35(40.2)	21(24.1)	6(6.9)	2.09(.897)
15. 직원의 지역사회 참여활동 정도	6(7.0)	16(18.6)	51(59.3)	13(15.1)	2.83(.770)
16. 복지관 제공 프로그램의 효과성 측정 여부	3(3.4)	3(3.4)	57(65.5)	24(27.6)	3.17(.651)
17. 지역주민의 자조모임(조직화) 활성화 여부	4(4.5)	4(4.5)	63(71.6)	17(19.3)	3.06(.650)
18. 프로그램 기획의 전문성	5(5.7)	1(1.1)	49(56.3)	32(36.8)	3.24(.747)
19. 이용 지역주민의 취업률	23(26.4)	32(36.8)	29(33.3)	3(3.4)	2.14(.851)
20. 고객현장 구비 여부 및 의견반영 정도	5(5.7)	15(17.2)	57(65.5)	10(11.5)	2.83(.702)
21. 복지관 정보제공의 공시 및 제공정도	6(6.9)	11(12.6)	56(64.4)	14(16.1)	2.90(.748)
22. 복지관의 지역사회 개방 정도	4(4.6)	8(9.2)	51(58.6)	24(27.6)	3.09(.741)
23. 행정기관의 재정적 지원 정도	2(2.3)	2(2.3)	41(46.6)	43(48.9)	3.42(.656)

다음으로 노인복지관 평가지표에서는 25개 예비지표의 필요성에 대체로 공감하고 있는 것으로 나타났지만 법인 자부담확대를 위한 노력, 직원의 자원봉사시간, 직원의 사회적 기부정도, 지역주민 참여 프로그램 수 및 참여자수, 그리고 이용노인에 대한 정보제공 등의 지표는 다른 지표들에 비해서 그 필요성의 정도가 상대적으로 낮았다.

〈표Ⅳ-13〉 노인복지관 지표의 필요성 정도

지표	필요성 정도(n/SD)				평균 (SD)
	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요	
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	1(1.0)	0(0.0)	39(40.2)	57(58.8)	3.57(.557)
2. 종사자의 직무만족 정도	0(0.0)	0(0.0)	48(49.5)	49(50.5)	3.51(.503)
3. 종사자의 근속기간	2(2.2)	9(9.7)	62(66.7)	20(21.5)	3.08(.630)
4. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	1(1.0)	6(6.2)	49(50.5)	41(42.3)	3.34(.644)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	0(0.0)	6(6.4)	47(50.0)	41(43.6)	3.37(.604)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	0(0.0)	4(4.1)	42(42.9)	52(53.1)	3.49(.579)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	0(0.0)	2(2.1)	56(57.7)	39(40.2)	3.38(.529)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	3(3.1)	14(14.4)	65(67.0)	15(15.5)	2.95(.651)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	8(8.2)	19(19.6)	61(62.9)	9(9.3)	2.73(.743)
10. 사회복지시설 최소기준(안) 준수노력	3(3.1)	1(1.0)	68(70.1)	25(25.8)	3.19(.601)
11. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력	0(0.0)	4(4.1)	58(59.8)	35(36.1)	3.32(.550)
12. 관장의 책임경영 정도	0(0.0)	2(2.1)	66(68.0)	29(29.9)	3.28(.495)
13. 직원의 자원봉사 시간	22(22.7)	40(41.2)	31(32.0)	4(4.1)	2.18(.829)
14. 직원의 사회적 기부 정도	19(19.4)	33(33.7)	41(41.8)	5(5.1)	2.33(.847)
15. 직원의 지역사회 참여활동 정도	4(4.1)	13(13.4)	68(70.1)	12(12.4)	2.91(.647)
16. 복지관 제공 프로그램의 효과성 측정 여부	1(1.0)	5(5.1)	65(66.3)	27(27.6)	3.20(.574)
17. 지역주민의 자조모임(조직화) 활성화 여부	3(3.1)	17(17.3)	68(69.4)	10(10.2)	2.87(.620)
18. 프로그램 기획의 전문성	0(0.0)	1(1.0)	72(74.2)	24(24.7)	3.24(.451)
19. 지역주민의 참여 프로그램 수, 참여자 수	3(3.1)	22(22.9)	57(59.4)	14(14.6)	2.85(.696)
20. 고객현장 구비 여부 및 의견반영 정도	1(1.0)	15(15.6)	71(74.0)	9(9.4)	2.92(.536)
21. 윤리행동강령의 제정 및 준수	1(1.0)	5(5.1)	75(76.5)	17(17.3)	3.10(.507)
22. 이용노인에 대한 정보제공	2(2.0)	9(9.2)	71(72.4)	16(16.3)	3.03(.582)
23. 매월 신규회원가입 수	6(6.2)	30(30.9)	53(54.6)	8(8.2)	2.65(.722)
24. 복지관의 지역사회 개방 정도	1(1.0)	9(9.3)	72(74.2)	15(15.5)	3.04(.538)
25. 행정기관의 재정적 지원 정도	0(0.0)	1(1.0)	49(50.5)	47(48.5)	3.47(.522)

노인복지시설에서는 복리후생 그리고 프로그램영역에서는 대체로 예비지표가 필요하다고 응답한 비율이 높았다. 다만, 종사자의 육아휴직 사용일 수, 법인의 자부담 확대를 위한 노력, 직원의 장기근속을 유지하기 위한 노력, 사업의 효과성 측정, 윤리행동강령의 제정 및 준수, 생활 노인 중 남녀노인의 비율, 전체 생활시설 중 1인실의 비율 그리고 지역주민 참여 프로그램 수 등의 지표는 다른 지표들에 비해서 불필요하다는 응답자의 비율이 높았다.

〈표Ⅳ-14〉 노인복지시설(양로시설) 지표의 필요성 정도

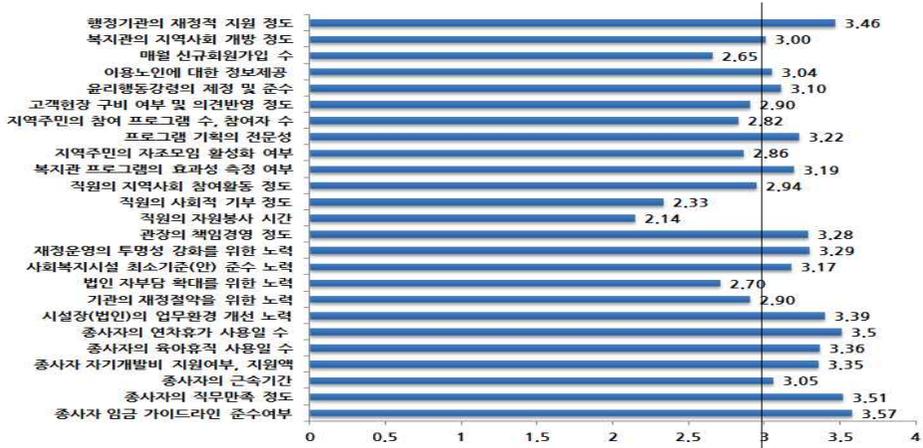
지표	필요성 정도(n/SD)				평균(SD)
	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요	
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	0(0.0)	0(0.0)	3(15.0)	17(85.0)	3.85(.366)
2. 종사자의 직무만족 정도	0(0.0)	0(0.0)	10(52.6)	9(47.4)	3.47(.513)
3. 종사자의 근속기간	1(5.3)	2(10.5)	12(63.2)	4(21.1)	3.00(.745)
4. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	0(0.0)	0(0.0)	12(60.0)	8(40.0)	3.40(.503)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	1(5.0)	5(25.0)	13(65.0)	1(5.0)	2.70(.657)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	0(0.0)	0(0.0)	5(27.8)	13(72.2)	3.72(.461)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	0(0.0)	2(10.0)	16(80.0)	2(10.0)	3.00(.459)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	0(0.0)	1(5.3)	3(15.8)	15(78.9)	2.74(.562)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	0(0.0)	5(26.3)	14(73.7)	0(0.0)	2.74(.452)
10. 직원의 장기근속을 유지하기 위한 노력	1(5.3)	5(26.3)	5(26.3)	8(42.1)	3.005(.970)
11. 요양보호사 복지사 자격증 소지비율	0(0.0)	1(5.3)	11(57.9)	7(36.8)	3.32(.582)
12. 운영의 투명성을 위한 노력	0(0.0)	1(5.0)	10(50.0)	9(45.0)	3.40(.598)
13. 사업의 효과성 측정 여부	0(0.0)	4(20.0)	14(70.0)	2(10.0)	2.90(.553)
14. 응급상황 대처 매뉴얼 구비여부	0(0.0)	2(10.0)	7(35.0)	11(55.0)	3.45(.686)
15. 프로그램 기획의 전문성 정도	0(0.0)	3(15.0)	10(50.0)	7(35.0)	3.20(.696)
16. 노인학대예방을 위한 노력	0(0.0)	1(5.0)	8(40.0)	11(55.0)	3.50(.607)
17. 입소노인의 권리 존중의 정도	0(0.0)	1(5.0)	6(30.0)	13(65.0)	3.60(.598)
18. 윤리행동강령의 제정 및 준수	0(0.0)	4(20.0)	10(50.0)	6(30.0)	3.10(.718)
19. 생활노인가족 대상 지속적인 정보제공	0(0.0)	2(10.0)	10(50.0)	8(40.0)	3.30(.657)
20. 생활 노인 중 남녀노인의 비율	6(31.6)	3(15.8)	5(26.3)	5(26.3)	2.47(1.219)
21. 전체 생활실 중 1인실의 비율	4(21.1)	4(21.1)	11(57.9)	0(0.0)	2.37(.831)
22. 정기적인 안전교육 실시	1(5.0)	1(5.0)	7(35.0)	11(55.0)	3.40(.821)
23. 생활노인의 인권보장을 위한 조치	0(0.0)	1(5.0)	8(40.0)	11(55.0)	3.50(.607)
24. 생활인 및 가족의 만족정도	0(0.0)	1(5.3)	11(57.9)	7(36.8)	3.32(.582)
25. 행정기관의 재정적 지원 정도	0(0.0)	0(0.0)	4(21.1)	15(78.9)	3.79(.419)
26. 지역주민의 참여프로그램 개수	2(10.5)	8(42.1)	3(15.8)	6(31.6)	2.68(1.057)

다음으로 한부모가족복지시설의 경우 대체로 모든 평가지표의 항목들이 필요하다는 응답자의 비율이 높았지만 후원개발을 위한 노력 정도, 생활자의 권리보호 명문화 여부, 이용자의 주관적 만족도, 운영위원회 명단 및 회의록 홈페이지 공개, 법인 이사회 명단, 회의록 홈페이지 공개, 법인의 재정투자계획 수립 여부 등의 지표들은 다른 지표들에 비해서 불필요하다는 응답자의 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

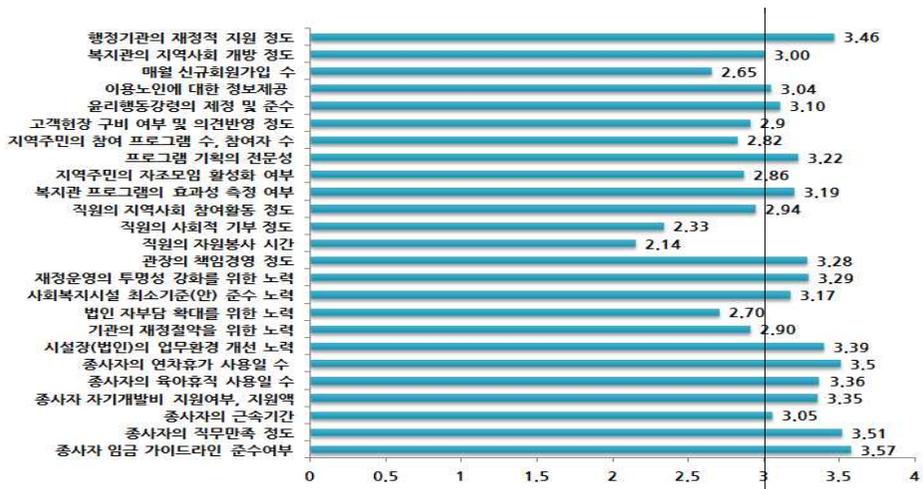
〈표Ⅳ-15〉 한부모가족복지시설 지표의 필요성 정도

지표	필요성 정도				평균(SD)
	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요	
1. 종사자 가이드라인 준수여부	0(0.0)	0(0.0)	4(21.1)	15(78.9)	3.79(.419)
2. 종사자의 고충처리 절차 명문화, 매뉴얼 구비여부	0(0.0)	1(5.6)	11(61.1)	6(33.3)	3.28(.575)
3. 종사자의 직무만족의 정도	0(0.0)	0(0.0)	16(84.2)	3(15.8)	3.16(.375)
4. 종사자의 평균근속기간	3(15.8)	1(5.3)	14(73.7)	1(5.3)	2.68(.820)
5. 교육비를 제외한 종사자의 자기개발비,지원	0(0.0)	1(5.3)	7(36.8)	11(57.9)	3.53(.612)
6. 종사자의 육아휴직 사용일수	0(0.0)	3(15.8)	11(57.9)	5(26.3)	3.11(.658)
7. 법정 연가사용 일수	0(0.0)	0(0.0)	11(57.9)	8(42.1)	3.42(.507)
8. 시설장의 업무환경 개선 노력 정도	0(0.0)	1(5.3)	9(47.4)	9(47.4)	3.42(.607)
9. 시설장 및 법인이사장의 친인척 비율	0(0.0)	1(5.3)	6(31.6)	12(63.2)	3.58(.607)
10. 직원의 역량강화를 위한 노력	0(0.0)	0(0.0)	12(63.2)	7(36.8)	3.37(.496)
11. 시설장에 대한 직무평가 실시여부	0(0.0)	0(0.0)	12(63.2)	7(36.8)	3.37(.496)
12. 사업의 효과성 측정 여부	0(0.0)	1(5.3)	12(63.2)	6(31.6)	3.26(.562)
13. 사업의 효과성 지속적인 효과성 측정 여부	0(0.0)	2(10.5)	13(68.4)	4(21.1)	3.11(.567)
14. 이용자, 퇴소자의 사후관리체계 마련 여부	0(0.0)	2(10.5)	14(73.7)	3(15.8)	3.05(.524)
15. 사례관리체계의 구축	0(0.0)	0(0.0)	15(78.9)	4(21.1)	3.21(.419)
16. 시군 행정기관의 재정적 지원정도	0(0.0)	0(0.0)	6(31.6)	13(68.4)	3.68(.478)
17. 행정기관과의 연계협력정도	0(0.0)	0(0.0)	10(52.6)	9(47.4)	3.47(.513)
18. 후원개발을 위한 노력정도	0(0.0)	5(26.3)	13(68.4)	1(5.3)	2.79(.535)
19. 생활자의 권리보호 명문화 여부	1(5.3)	4(21.1)	11(57.9)	3(15.8)	2.84(.765)
20. 응급상황 대처 매뉴얼, 비상연락체계 구비	0(0.0)	3(16.7)	11(61.1)	4(22.2)	3.06(.639)
21. 이용자의 주관적 만족도	0(0.0)	6(31.6)	11(57.9)	2(10.5)	2.79(.631)
22. 운영위원회 명단, 회의록 홈페이지 공개여부	0(0.0)	4(21.1)	13(68.4)	2(10.5)	2.89(.567)
23. 법인이사회 명단, 회의록 홈페이지 공개여부	0(0.0)	6(31.6)	10(52.6)	3(15.8)	2.84(.688)
24. 법인의 재정투자계획 수립 여부	0(0.0)	4(21.1)	9(47.4)	6(31.6)	3.11(.737)

사회복지시설 평가지표의 적절성에 대한 분석결과를 정리하면 다음과 같다. 먼저, 사회복지관 평가지표의 경우 대체로 모든 문항에서 적절이상의 높은 점수로 평가되었지만 매월 신규회원가입수, 고객현장 구비여부 및 의견반영정도, 직원의 자원봉사시간, 직원의 사회적 기부정도, 법인 자부담 확대를 위한 노력, 기관의 재정절약을 위한 노력 등의 지표는 적절성 정도에 대한 평균점수가 3점 이하로 나타났다.



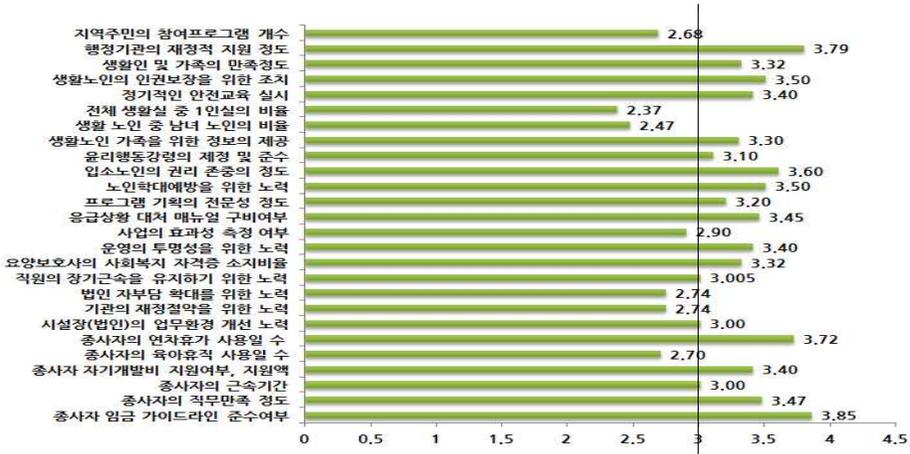
(그림Ⅳ-4) 사회복지관 측정지표의 적절성



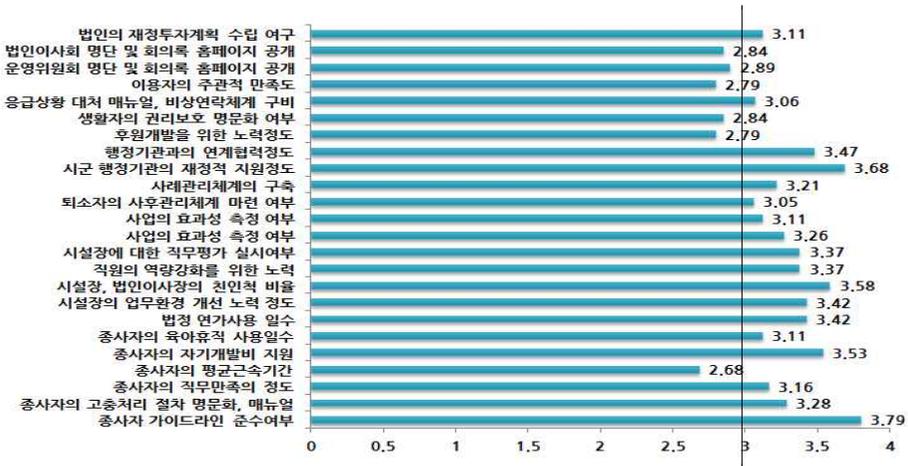
(그림Ⅳ-5) 노인복지관 측정지표의 적절성

노인복지관도 직원의 자원봉사시간과 사회적 기부정도 등을 비롯한 9개 문항이 3점이하로 나타났다.

노인복지시설에서는 지역주민 참여 프로그램의 수, 전체 생활시설 중 1인실 비율, 생활노인 중 남녀노인의 비율, 사업의 효과성 측정여부, 법인의 자부담확대를 위한 노력, 기관의 재정절감을 위한 노력 등의 지표는 기술통계분석결과 평균 3점 미만으로 다소 낮게 나타났다.



〈그림Ⅳ-6〉 노인복지시설 평가지표의 적절성



〈그림Ⅳ-7〉 한부모복지시설 평가지표의 적절성

한부모복지시설은 법인이사회, 운영위원회의 공시, 종사자의 평균근속기간, 생활자 권리보호 명문화 등의 지표가 기술통계분석결과 3점이하로 다른 지표에 비해서 상대적으로 낮게 나타났다.

3) 예비지표 측정산식의 적절성 정도에 대한 평가

1차 예비지표의 측정산식이 어느 정도 적절한지에 대한 조사에서는 먼저, 사회복지관의 경우 시설장(법인)의 업무환경 개선을 위한 노력, 기관의 재정절약을 위한 노력, 법인의 자부담 확대를 위한 노력 등의 측정산식이 적절치 않다는 응답자의 비율이 높았다. 그리고 직원의 자원봉사시간, 직원의 사회적 기부정도, 직원의 지역 사회 참여활동 정도 그리고 이용 지역주민의 취업률 등의 지표산식이 적절하지 않다고 응답했다. 전체적으로 보면, 평가지표의 적절성에서 낮은 평가를 받은 지표들이 산식의 적절성에서도 낮은 평가를 받았다.

〈표Ⅳ-16〉 사회복지관 지표산식의 적절성 정도

지표	지표산식의 적절성 정도(n/SD)				평균 (SD)
	매우부적절	부적절	적절	매우적절	
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	4(4.5)	13(14.6)	45(50.6)	27(30.3)	3.07(.795)
2. 종사자의 직무만족 정도	1(1.1)	5(5.6)	71(79.8)	12(13.5)	3.06(.485)
3. 종사자의 근속기간	5(5.9)	14(16.5)	58(68.2)	8(9.4)	2.81(.681)
4. 종사자 자기개발비 지원여부, 지원액	11(12.6)	17(19.5)	47(54.0)	12(13.8)	2.69(.867)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	5(6.0)	20(24.1)	51(61.4)	7(8.4)	2.72(.704)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	1(1.2)	7(8.2)	61(71.8)	16(18.8)	3.08(.561)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	1(1.1)	19(21.6)	52(59.1)	16(18.2)	2.94(.667)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	9(10.2)	34(38.6)	43(48.9)	2(2.3)	2.43(.708)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	7(8.0)	32(36.4)	45(51.1)	4(4.5)	2.52(.711)
10. 사회복지시설 최소기준(안) 준수 노력	6(6.8)	17(19.3)	59(67.0)	6(6.8)	2.74(.686)
11. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력	5(5.9)	7(8.2)	52(61.2)	21(24.7)	3.05(.754)
12. 관장의 책임경영 정도	12(14.0)	16(18.6)	49(57.0)	9(10.5)	2.64(.853)
13. 직원의 자원봉사 시간	25(29.4)	34(40.0)	25(29.4)	1(1.2)	2.02(.801)
14. 직원의 사회적 기부 정도	23(27.4)	32(38.1)	27(32.1)	2(2.4)	2.10(.830)
15. 직원의 지역사회 참여활동 정도	2(2.4)	18(21.4)	59(70.2)	5(6.0)	2.80(.576)
16. 복지관 프로그램의 효과성 측정 여부	3(3.4)	12(13.6)	64(72.7)	9(10.2)	2.90(.607)
17. 지역주민의 자조모임 활성화 여부	5(5.7)	20(23.0)	54(62.1)	8(9.2)	2.75(.702)
18. 프로그램 기획의 전문성	5(5.7)	7(8.0)	56(64.4)	19(21.8)	3.02(.731)
19. 이용 지역주민의 취업률	31(37.8)	25(30.5)	24(29.3)	2(2.4)	1.96(.881)
20. 고객한장 구비 여부 및 의견반영 정도	5(5.7)	4(4.5)	71(80.7)	8(9.1)	2.93(.603)
21. 복지관 정보제공의 공식 및 제공정도	5(5.7)	5(5.7)	66(75.0)	12(13.6)	2.97(.651)
22. 복지관의 지역사회 개방 정도	3(3.4)	7(8.0)	63(71.6)	15(17.0)	3.02(.625)
23. 행정기관의 재정적 지원 정도	7(8.0)	10(11.5)	56(64.4)	14(16.1)	2.89(.769)

노인복지관 지표의 산식에서는 다른 지표들의 측정산식보다도 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액에 대한 산식과 시설장의 업무환경개선을 위한 노력, 기관의 재정절약을 위한 노력, 법인의 자부담 확대를 위한 노력, 그리고 직원의 자원봉사시간, 직원의 사회적 기부 정도에 대한 측정산식이 적절하지 않다고 응답하는 비율이 상대적으로 높았다.

〈표Ⅳ-17〉 노인복지관 지표산식의 적절성 정도

지표	지표산식의 적절성 정도(n/SD)				
	매우부적절	부적절	적절	매우적절	평균(SD)
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	2(2.0)	12(12.2)	51(52.0)	33(33.7)	3.17(.718)
2. 종사자의 직무만족 정도	0(0.0)	18(18.6)	61(62.9)	18(18.6)	3.00(.612)
3. 종사자의 근속기간	2(2.4)	13(15.5)	53(63.1)	16(19.0)	2.99(.668)
4. 종사자에 대한 자기개발비 지원여부 및 지원액	6(6.4)	19(20.2)	53(56.4)	16(17.0)	2.84(.780)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	2(2.1)	13(13.8)	65(69.1)	14(14.9)	2.97(.613)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	1(1.0)	11(11.3)	64(66.0)	21(21.6)	3.08(.607)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	2(2.1)	20(20.6)	55(56.7)	20(20.6)	2.96(.706)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	4(4.3)	23(24.7)	60(64.5)	6(6.5)	2.73(.645)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	7(7.6)	21(22.8)	56(60.9)	8(8.7)	2.71(.734)
10. 사회복지시설 최소기준(안) 준수노력	3(5.1)	3(5.1)	47(79.7)	6(10.2)	2.95(.600)
11. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력	1(1.0)	5(5.2)	68(70.8)	22(22.9)	3.16(.549)
12. 관장의 책임경영 정도	3(3.2)	9(9.7)	63(67.7)	18(19.4)	3.03(.650)
13. 직원의 자원봉사 시간	20(20.8)	32(33.3)	40(41.7)	4(4.2)	2.29(.845)
14. 직원의 사회적 기부 정도	17(17.7)	25(26.0)	46(47.9)	8(8.3)	2.47(.882)
15. 직원의 지역사회 참여활동 정도	3(3.2)	16(16.8)	66(69.5)	10(10.5)	2.87(.623)
16. 복지관 제공 프로그램의 효과성 측정 여부	1(1.0)	8(8.3)	73(76.0)	14(14.6)	3.04(.521)
17. 지역주민의 자조모임(조직화) 활성화 여부	3(3.1)	16(16.7)	66(68.8)	11(11.5)	2.89(.540)
18. 프로그램 기획의 전문성	0(0.0)	3(3.1)	73(76.0)	20(20.8)	3.18(.459)
19. 지역주민의 참여 프로그램 수, 참여자 수	4(6.5)	7(11.3)	45(72.6)	6(9.7)	2.85(.674)
20. 고객현장 구비 여부 및 의견반영 정도	1(1.0)	17(17.7)	70(72.9)	8(8.3)	2.89(.540)
21. 윤리행동강령의 제정 및 준수	2(2.1)	9(9.4)	70(72.9)	15(15.6)	3.02(.580)
22. 이용노인에 대한 정보제공	1(1.0)	0(0.0)	76(79.2)	19(19.8)	3.18(.459)
23. 매월 신규회원가입 수	1(1.1)	13(14.3)	68(74.7)	9(9.9)	2.93(.533)
24. 복지관의 지역사회 개방 정도	3(3.1)	10(10.4)	73(76.0)	10(10.4)	2.94(.577)
25. 행정기관의 재정적 지원 정도	0(0.0)	4(4.4)	70(76.9)	17(18.7)	3.14(.461)

노인복지시설 평가지표의 산식에서는 다른 지표들보다도 측정산식이 적절하지 않다는 응답자의 비율이 상대적으로 높았다.

〈표Ⅳ-18〉 노인복지시설 평가지표 산식의 적절성

지표	지표산식의 적절성(n/SD)				평균(SD)
	매우부적절	부적절	적절	매우적절	
1. 종사자 임금 가이드라인 준수여부	2(9.5)	3(14.3)	6(28.6)	10(47.6)	3.14(1.014)
2. 종사자의 직무만족 정도	0(0.0)	0(0.0)	17(85.0)	3(15.0)	3.15(.366)
3. 종사자의 근속기간	0(0.0)	1(10.0)	8(80.0)	1(10.0)	3.00(.471)
4. 자기개발비 지원여부 및 지원액	0(0.0)	13(61.9)	6(28.6)	2(9.5)	2.48(.680)
5. 종사자의 육아휴직 사용일 수	3(15.8)	11(57.9)	4(21.1)	1(5.3)	2.16(.765)
6. 종사자의 연차휴가 사용일 수	0(0.0)	0(0.0)	11(61.1)	7(38.9)	3.39(.502)
7. 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	0(0.0)	10(47.6)	11(52.4)	0(0.0)	2.52(.512)
8. 기관의 재정절약을 위한 노력	1(5.6)	5(27.8)	12(66.7)	0(0.0)	2.61(.608)
9. 법인 자부담 확대를 위한 노력	0(0.0)	5(29.4)	12(70.6)	0(0.0)	2.71(.470)
10. 직원의 장기근속을 유지하기 위한 노력	1(6.3)	1(6.3)	13(81.3)	1(6.3)	2.88(.619)
11. 요양보호사 복지사 자격증 소지비율	0(0.0)	1(9.1)	3(27.3)	7(63.6)	3.55(.688)
12. 운영의 투명성을 위한 노력	0(0.0)	8(44.4)	6(33.3)	4(22.2)	2.78(.808)
13. 사업의 효과성 측정 여부	0(0.0)	13(68.4)	5(26.3)	1(5.3)	2.37(.597)
14. 응급상황 대처 매뉴얼 구비여부	0(0.0)	1(5.0)	9(45.0)	10(50.0)	3.45(.605)
15. 프로그램 기획의 전문성 정도	0(0.0)	5(25.0)	15(75.0)	0(0.0)	2.75(.444)
16. 노인학대예방을 위한 노력	0(0.0)	1(4.8)	10(47.6)	10(47.6)	3.43(.598)
17. 입소노인의 권리 존중의 정도	0(0.0)	2(9.5)	4(19.0)	15(71.4)	3.62(.669)
18. 윤리행동강령의 제정 및 준수	0(0.0)	6(28.6)	8(38.1)	7(33.3)	3.05(.805)
19. 생활노인가족 대상 지속적인 정보제공	0(0.0)	12(57.1)	8(38.1)	1(4.8)	2.48(.602)
20. 생활 노인 중 남녀노인의 비율	4(33.3)	6(50.0)	1(8.3)	1(8.3)	1.92(.900)
21. 전체 생활실 중 1인실의 비율	6(54.5)	5(45.5)	0(0.0)	0(0.0)	1.45(.522)
22. 정기적인 안전교육 실시	0(0.0)	1(4.8)	10(47.6)	10(47.6)	3.43(.598)
23. 생활노인의 인권보장을 위한 조치	0(0.0)	2(9.5)	6(28.6)	13(61.9)	3.52(.680)
24. 생활인 및 가족의 만족정도	0(0.0)	5(26.3)	13(68.4)	1(5.3)	2.79(.535)
25. 행정기관의 재정적 지원 정도	0(0.0)	4(36.4)	5(45.5)	2(18.2)	2.82(.751)
26. 지역주민의 참여프로그램 개수	2(16.7)	8(66.7)	2(16.7)	0(0.0)	2.00(.603)

세부적으로 살펴보면, 종사자의 자기개발비 지원 여부 및 지원액, 종사자의 육아휴직 사용일 수, 시설장 및 법인의 업무환경개선 노력, 기관의 재정절약을 위한 노력,

법인 자부담 확대를 위한 노력, 운영의 투명성을 위한 노력, 사업의 효과성 측정, 프로그램 기획의 전문성, 윤리행동강령의 제정 및 준수, 생활노인 가족 대상 지속적인 정보제공, 생활노인 중 남녀의 비율, 전체 생활실 중 1인실 비율, 생활인 및 가족의 만족정도 등의 평가지표가 부적절하다는 응답자의 비율이 다른 지표에 비해서 상대적으로 높게 나타났다.

〈표Ⅳ-19〉 한부모복지시설 평가지표 산식의 적절성

지표	적절성 정도				평균(SD)
	매우부적절	부적절	적절	매우적절	
1. 종사자 가이드라인 준수여부	0(0.0)	1(4.2)	5(20.8)	18(75.0)	3.71(.550)
2. 종사자의 고충처리 절차 명문화, 매뉴얼 구비여부	0(0.0)	1(4.2)	18(75.0)	5(20.8)	3.17(.482)
3. 종사자의 직무만족의 정도	0(0.0)	1(4.2)	21(87.5)	2(8.3)	3.04(.359)
4. 종사자의 평균근속기간	3(13.0)	2(8.7)	18(78.3)	0(0.0)	2.65(.714)
5. 교육비를 제외한 종사자의 자기개발비,지원	0(0.0)	3(13.6)	14(63.6)	5(22.7)	3.09(.610)
6. 종사자의 육아휴직 사용일수	0(0.0)	2(8.7)	15(65.2)	6(26.1)	3.17(.576)
7. 법정 연가사용 일수	0(0.0)	0(0.0)	13(61.9)	8(38.1)	3.38(.498)
8. 시설장의 업무환경 개선 노력 정도	0(0.0)	1(4.2)	16(66.7)	7(29.2)	3.25(.532)
9. 시설장 및 법인이사장의 친인척 비율	0(0.0)	1(4.2)	10(41.7)	13(54.2)	3.50(.590)
10. 직원의 역량강화를 위한 노력	0(0.0)	1(4.5)	14(63.6)	7(31.8)	3.27(.550)
11. 시설장에 대한 직무평가 실시여부	0(0.0)	2(8.3)	17(70.8)	5(20.8)	3.13(.537)
12. 사업의 효과성 측정 여부	0(0.0)	1(4.2)	18(75.0)	5(20.8)	3.17(.482)
13. 사업의 효과성 지속적인 효과성 측정 여부					
14. 이용자, 퇴소자의 사후관리체계 마련 여부	0(0.0)	1(4.2)	20(83.3)	3(12.5)	3.08(.408)
15. 사후관리체계의 구축	0(0.0)	0(0.0)	22(91.7)	2(8.3)	3.08(.282)
16. 시군 행정기관의 재정적 지원정도	0(0.0)	0(0.0)	8(34.8)	15(65.2)	3.65(.487)
17. 행정기관과의 연계협력정도	0(0.0)	1(4.2)	16(66.7)	7(29.2)	3.25(.532)
18. 후원개발을 위한 노력정도	0(0.0)	3(13.0)	19(82.6)	1(4.3)	2.91(.417)
19. 생활자의 권리보호 명문화 여부	0(0.0)	5(20.8)	12(50.0)	7(29.2)	3.08(.717)
20. 응급상황 대처 매뉴얼, 비상연락체계 구비	0(0.0)	2(8.3)	18(75.0)	4(16.7)	3.08(.504)
21. 이용자의 주관적 만족도	0(0.0)	4(16.7)	16(66.7)	4(16.7)	3.00(.590)
22. 운영위원회 명단, 회의록 홈페이지 공개여부	0(0.0)	3(12.5)	18(75.0)	3(12.5)	3.00(.511)
23. 법인이사회 명단, 회의록 홈페이지 공개여부	0(0.0)	4(16.7)	16(66.7)	4(16.7)	3.00(.590)
24. 법인의 재정투자계획 수립 여부	0(0.0)	1(4.5)	12(54.5)	9(40.9)	3.36(.581)

다음으로 한부모복지시설에서는 대체로 모든 평가지표의 산식이 적절하다는 비율이 높았다. 다만 생활자의 권리보호 명문화와 관련된 산식이 적절치 않다는 응답자의 비율이 다른 지표에 비해서 상대적으로 높았다.

4) 사회복지시설 평가지표의 우선순위 분석

1차 예비지표의 적절성과 지표산식의 적절성에 대한 분석 이후, 각 사회복지시설별 평가지표의 우선순위에 대한 분석을 실시하여 중요한 지표를 선별하는 과정을 진행하였다. 우선순위 분석은 각 사회복지시설의 개별 지표들의 우선순위에 따라 높은 점수를 배정하여 점수를 부여하였고, 각 분야의 점수는 우선순위에 해당하는 빈도수에 배점을 곱하여 합산한 값으로 산출하였다.

여기에 각 영역별 가중치는 각 분야 및 영역의 총합계점수에서 각 분야 및 영역이 차지하는 점수의 비율로 산출하였다. 각 영역별 우선순위에 대한 가중치 산출식은 다음과 같다.

〈표Ⅳ-20〉 평가지표 우선순위 영역별 가중치 산출식

영역우선순위	1	2	...	n	점 수(B)	가중치(W_{kj})
지표 및 배점	n-1	n-1	...	1		
lk1	a1	a2	...	an	$S(I_{k1}) = \sum_{i=1}^{n_r} a_i \cdot (n-i+1)$	$W_{k1} = S(I_{k1})/S(t)$
lk2	b1	b2	...	bn	$S(I_{k2}) = \sum_{i=1}^{n_r} b_i \cdot (n-i+1)$	$W_{k2} = S(I_{k2})/S(t)$
...
lkn	z1	z2	...	zn	$S(I_{kn}) = \sum_{i=1}^{n_r} z_i \cdot (n-i+1)$	$W_{kn} = S(I_{kn})/S(t)$
					$S(t) = \sum_{i=1}^{n_r} S(I_{kj})$	$\sum_{j=1}^{n_r} \frac{S(I_{kj})}{S(t)} = 1$

n = 우선순위 및 지표수

가중치 산출을 통한 우선순위 중 10순위 이내의 지표들을 평가지표로 잠정 확정하고 관련 평가지표의 산식은 전술한 측정산식의 적절성여부에 대한 분석을 토대로 재수정하여 최종 산식을 도출하였다.

<표 IV-21> 사회복지관 지표 우선순위 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	점수	가중치	순위
가이드라인 준수	40	16	5	5	3	1	4	2	3					1			1		2	1			1	1716	0.075	1
종사자 직무만족 정도	13	25	8	9	4	4	3	2	2	1	4	1	2	1		1	1		2			1	1	1596	0.070	2
종사자의 근무기간	1	2	15	5	7	6	3	4	4	5	3	4	2	2	2	4		6		2	3	2	2	1206	0.053	5
자기개발비 지원정도		5	6	12	5	7	3	6	6	3	2	1	2	6	3	1	3	2	4	2	1		2	1197	0.053	5
독아휴직 사용일 수		2	1	6	5	7	5	6	2	6	4	4	4	5	5	6	3	1	2	4	1	1	2	1048	0.046	9
연차휴가 사용일 수	1	2	6	5	8	7	4	8	5	4	3	4	6	2	3	3	4	2	2		1	2		1179	0.052	6
업무환경 개선 노력	2	5	2	7	6	4	6	9	3	4	9	10	6	4	5			1					1	1266	0.056	3
재정절약을 위한 노력		2	1	3	1	4	3	7	4	4	6	2	6	4	7	3	10	4	5	2	1	4	4	824	0.036	13
자부담 확대를 위한 노력		2	1	2	2	3	5	1	3	9	3	7	7	7	7	6	5	1	9	6	3	2		847	0.037	12
복지시설 최소기준(안)준수노력	3	3	11	2	2		3	4	4	7	6	3	5	3	4	6	2	7		4	2			1078	0.047	8
재정 투명성 강화 노력	4	4	3	3	4	5	5	4	8	3	5	6	2	6	1	2	4	3	4	1	2	1	1	1103	0.048	7
관장의 책임경영 정도		2	2	4	9	5	7	1	6	3	5	6	6	3	3	3	6	5	2	3				1072	0.047	8
직원의 자원봉사 시간	1						1						1	4	4	1	1	2	6	10	11	23	15	317	0.014	19
직원의 사회적 기부 정도					1	2		1			2	2	1	1	3	1	3	2	3	8	14	19	17	354	0.016	18
직원의 지역사회활동 정도			4			2	5	1		4	2		3	7	9	3	4	7	7	7	9	4	3	682	0.030	16
프로그램의 효과성 측정 여부	2	2	4	4	7	5	4	6	2	7	6	7	2	1	4	4	3		5	2	3	1		1096	0.048	7
자조모임(조직화) 활성화 여부	2	1	1	1	2	4	2	3	7	3	6	5	3	5	6	4	6	4	6	2	1	5	2	874	0.038	11
프로그램 기획의 전문성	4	5	5	6	6	7	4	2	6	2	4	3	6	5	3	4	3	4					3	1196	0.053	5
이용 지역주민의 취입률						1	1		1	3		2	3	2	3	6	4	5	7	7	15	8	17	388	0.017	17
고객한장 구비, 의견 반영 정도			2	2		3	3	6	4	2	3	2	3	6	4	5	7	6	9	3	3	3	2	777	0.034	15
정보제공의 공시 및 제공정도	1		1	1	2	1	4	4	6	4		6	5	2	5	5	8	6	7	5	5	2	1	797	0.035	14
복지관의 지역사회 개방 정도	1	1	2	3	2	4	5	6	3	1	4	4	8	4	3	6	7	5	1	2	4	3	2	912	0.040	10
행정기관의 재정적 지원 정도	11	9	4	6	4	2	5	3	2	5	3	2	2	4	4	3	3	1	4	2		1	3	1245	0.055	4

<표 IV-22> 노인복지관 지표 우선순위 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	점수	기준치	순위	
리인 준수	34	9	9	5	6	3	3	2	2	1	1	1				1	2			1						1757	0.070	1	
종사자 직무만족정도	15	27	6	6	5	1	4	1	2	1	4	1	1			1				1						1665	0.066	2	
종사자 근무기간	1	2	10	5	7	6	3	6	4	3	3	1	3	2	1	1	6	2	3		1	2	3	1		1219	0.048	7	
종사자 자기개발 지원	3	5	13	12	7	5	2	3	5	1	4	2	2	2	2	2	3	3	1		2	2				1410	0.056	3	
종사자 사회복지 비율	3	3	3	10	7	2	6	2	1	3	3		1	5	3	4	3	6	1	1	3	3	1	3	2	1080	0.043	11	
종사자 연차휴가 사용일수	2	3	10	2	8	14	2	4	4	3	3	1	1	2	3		2	1		1	1	1	3	2	3	1256	0.050	5	
시설장 임무환경 개선노력	2	4	5	4	4	7	15	7	4	2	3	6	2	1	1	1		4	1			2	1			1322	0.053	4	
기관의 재정절약 노력정도		1	2	1	5	1	12	7	3		4	5	1	3	3	3	3	1	7	4	1	4	4	2	1	932	0.037	12	
법인 자부담 확대 노력정도	1		4	3	1	1	2	11	7	3	1	2	6	1	3	2	3	2	3	7	3	4	2	3	6	901	0.066	13	
복지시설 최소기준만 준수	4		2	4	2	5	9	5	2	8	9	4	3	1	5	4	3	1	2	1		1				1198	0.048	7	
재정투명성 강화 노력	1	7	3	3	1	5	5	7	3	3	5	2	5	4	5	4	4	4	2	1	1					1187	0.047	8	
관장의 책임경영 정도		2	4	4		7	6	5	5	3	5	6	4	6	5	2	2	1	3	3	2				1	1139	0.045	9	
직원의 자원봉사 시간		1				1	1	1	1	1	1	2	5	2	1	2	2	2	2	2	5	3	5	11	13	17	427	0.017	23
직원의 사회적 기부정도		2	1				1		1		4	3		3	1	3	2	3	4	3	5	8	6	18	8	493	0.020	22	
직원의 지역사회활동참여		1				1	4	2	2	4	6	3	6	1	7	3	4	3	1	6	5	5	6	3	3	758	0.030	16	
프로그램 효과성 측정	1	4	8	1	2	1		4	4	7	3	8	5	4	1	7	5	4	1	1	3	1	1			1104	0.044	10	
지역주민 자조모임 활성화		2	2					3	1	3		6	6	4	6	4	6	7	7	6	11	2	2	4	1	2	721	0.029	17
프로그램 기획의 전문성	4	2	3	4	4	2	1	1	5	4	5	6	3	7	5	4	2	6	2	2	2	3	1			1102	0.044	10	
지역주민 프로그램 수		2	1	2	1			3	4	2	2	6		3	1	6	4	8	9	4	9	4	6	4	5	689	0.027	19	
고객원장 구비, 의견반영		1				1	3		1		6	6	6	4	3	5	4	4	4	9	9	4	4	2	4	664	0.026	20	
문리행동강령 제정, 준수	1	2		1	2	1	2	5	2	3	5	4	7	3	7	4	2	3	3	4	5	7	3	1	2	832	0.033	14	
이용노인 정보제공		1	1	1	3	2	2	3	4	1	2	3	7	5	5	3	3	6	3	6	3	5	4	5	2	789	0.031	15	
신규회원가입수		2	3	2		1		1	1	1	2	1	1	1	4	4	4	1	5	3	9	7	8	5	11	574	0.023	21	
지역사회개방성 정도		2	4	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	2	2	7	5	6	2	3	6	5	5	11	1	712	0.028	18	
행정기관의 재정적 지원	10	6	5	2	10	3	4	1	2	5	1	2		3	3	1	1	3	2	1	1	3	2		6	1235	0.049	6	

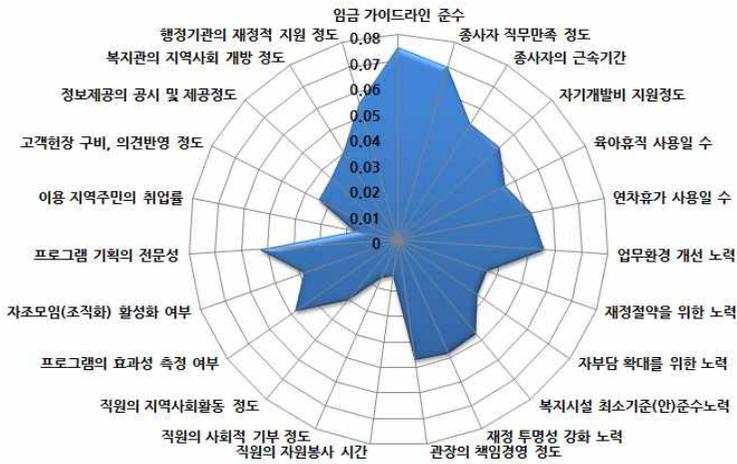
<표 IV-23> 노인복지시설 우선순위 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	점수	기준치	순위
가이드라인 준수	7	1	1	1					2																		416	0.108	1
종사자 직무만족 정도	1	4	1	1		1	1	1		1					1									1			148	0.038	9
종사자 근무기간	1	1	1				1	1	1							1	1	1	1			1	2	1			113	0.029	16
종사자 자기개발비 지원			1		1	1	1	1	2		2			2	1			1					1				176	0.046	6
종사자의 육아휴직 사용											1	1	1	2	1			1	1	1	2	2	1				88	0.023	18
종사자의 연차휴가 사용	3	2				2						1	1	1	1												207	0.054	4
업무환경 개선 노력			1			1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1							1				150	0.039	8
재정절약을 위한 노력					1	1							1	1	2	2	1	2	1	1					1	1	114	0.030	14
자부담 확대를 위한 노력											1	1	2	2	1	1					1	1					116	0.030	14
직원의 장기근속 유지 노력						1		1	1			1	1	1	1	1					1	2		1			130	0.034	13
요양보호사 복지각종 소지비율	1	1	2	3																		1					219	0.057	3
재정 투명성을 위한 노력	2	2	3	1		1						1				1											178	0.046	6
사업의 효과성 측정							2	1	1	1			1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1			113	0.029	16
응급상황 대처 매뉴얼							2	1	1	1		1	2	1	1												173	0.045	7
프로그램 기획의 전문성					1	1				2			1	1	1	2					1		1		1		137	0.036	11
노인학대예방을 위한 노력			1	1			1	1	1		3	1			1	1	1										176	0.046	6
입소노인의 권리 존중정도	1	1	1	1		1	1	1	2	1		1			1												222	0.058	2
윤리행동강령의 제정, 준수										2	1	1	1	1	1	1					1	1	1	1	1	1	107	0.028	15
이용자 가족, 지속적인 정보제공												1	1	1	1	1	1	1	1		2	2	2	1	1	1	103	0.027	17
생활 노인 성비 비율						1													2			1	1	1	1	4	55	0.014	19
전체 생활실 중 1인실의 비율							1																2	4	3	43	0.011	20	
정기적인 안전교육 실시							1	1	1	1	1	1			1					1	1	1	1	1	1	136	0.035	12	
생활노인 인권보장 조치	1	1			1		1	1	1	1	1	2	1		1												177	0.046	6
생활인, 가족의 만족정도			1			1	1	1	1	1		1	1	1	1	2	1	1									143	0.037	10
행정기관 재정적 지원 정도	1	2	1			3					2													3	1	3	180	0.047	5
지역주민의 참여프로그램 수																											34	0.009	21

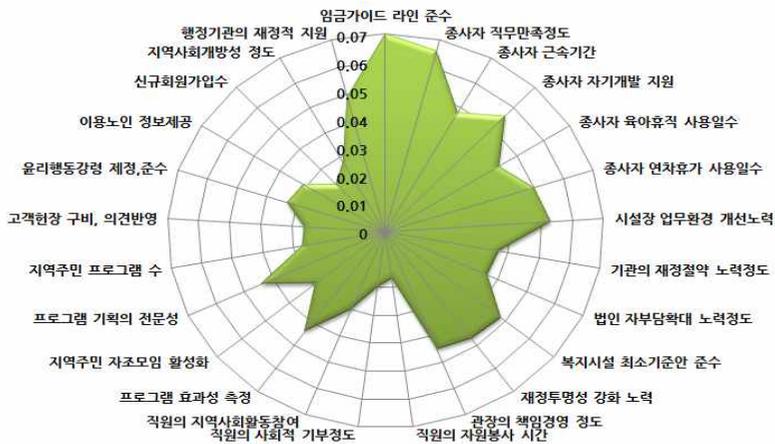
<표 IV-24> 한부모가족 복지시설 평가지표 우선순위 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	점수	가중치	순위	
	순위	순위	순위	순위																								
라인 준수	15	1	7												1										547	0.077	1	
종사자 고충처리 미련	1	2		4	1	1	1	1	1	3	2	2			1	1	1	2						3	1	321	0.045	9
종사자 직무만족정도	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1					380	0.054	4	
종사자 근무기간		1							1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2			196	0.028	17	
종사자 자기개발 지원	1	2	2	3	6	1	1	1	1		1					3									421	0.059	3	
종사자 육아휴직 사용일수				1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	255	0.036	12	
종사자 연차휴가 사용일수				4	1	1	4	1	3	1	2	3				1	1	1	1	1	1				363	0.051	6	
시설장 업무환경 개선노력	1	2	2	1	3	2	1	1	2		1				1	1	2	2	2	1	1	1			368	0.050	7	
종사자 친인척 비율		1	1	4	4	3	3	1					1		1	2	1	1	1	3	1				375	0.053	5	
종사자 역량강화 노력	1	3	3	1	1	2			1	2			2	1	2	2	1	1	1	1	1				374	0.053	5	
시설장 직무평가	1				2	2	4	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1			336	0.047	8	
사업의 효과성 측정				1	1	1			2	3	2	1	3	1	1	4	1	2	1	1					301	0.042	10	
사업효과성 지속적 측정	1				1				1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	3	1	1			241	0.034	13	
퇴소자 사후관리체계		1					1		1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	1		212	0.030	16	
사례관리체계 구축	1	1			1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1			1	4				280	0.039	11	
행정기관 재정적 지원	2	6	1	1	3	3	1	2	1				1	1	1					1					448	0.063	2	
행정기관 연계협력				4	1	1	3	4	1		1	1	2	1	1	2	1	1	1	1					379	0.053	5	
후원개발 노력							1	1					1	1	1	1	3								83	0.012	21	
생활자 권리보호 명문화	1						1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	227	0.032	15	
응급상황 대처 매뉴얼							1	1	1	3	4	1				2	2	3	3	2	5	1	1	219	0.031	15		
이용자 주관적 만족도	1								2	1			1		3	2	1	3	2	1	4	3	1	2	171	0.024	20	
시설 인원 공개					1		1	1			2	1	3	2								4	6	3	181	0.026	19	
법인 인원 공개						2	1	1	2		1	1	2	2	1	1	1						4	6	192	0.027	18	
법인 재정투자기획 수립	2						2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	4	1	234	0.033	14	

사회복지시설 평가 예비지표의 우선순위 분석결과를 정리하면, 이용시설로서 사회복지관과 노인복지관의 경우 복지부의 임금가이드라인 준수와 직무만족 등의 복리후생에 대한 법인의 책임성을 평가해야 한다는 지표가 매우 중요한 평가지표로 분석되었다. 이외에도 사회복지관은 개별지표로서 프로그램 기획의 전문성, 프로그램의 효과성 측정, 관장의 책임경영, 재정투명성 확보를 위한 노력 등에 대한 지표의 중요성이 강조되었다.

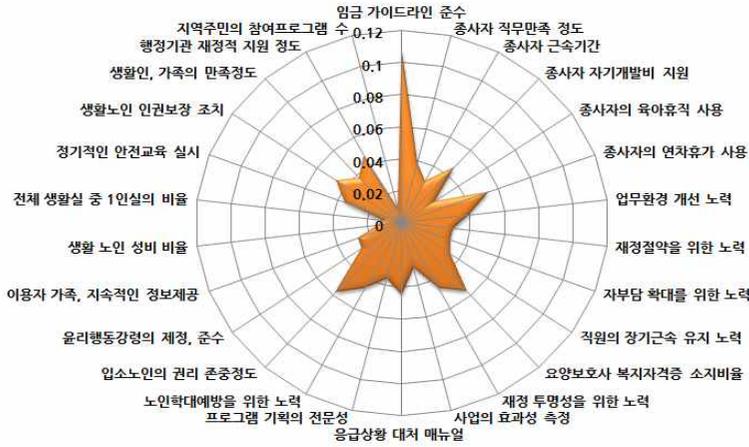


〈그림Ⅳ-8〉 사회복지관 평가지표 우선순위 분석결과 (가중치 기준)

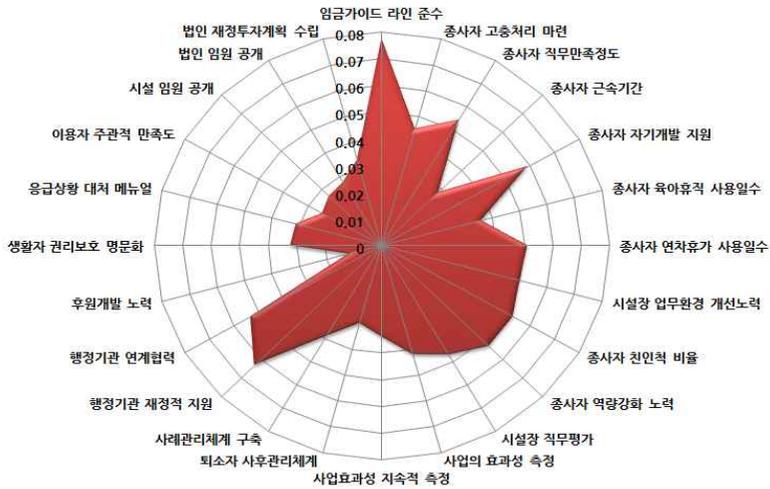


〈그림Ⅳ-9〉 노인복지관 평가지표 우선순위 분석결과 (가중치 기준)

노인복지관의 경우에는 복지시설의 최소기준안 준수를 위한 노력, 재정투명성 강화를 위한 노력, 그리고 관장의 책임경영 정도에 대한 평가지표가 강조되었다.



〈그림Ⅳ-10〉 노인복지시설 평가지표 우선순위 분석결과 (가중치 기준)



〈그림Ⅳ-11〉 한부모복지시설 평가지표 우선순위 분석결과 (가중치 기준)

노인복지시설도 공통지표로서 임금가이드라인 준수여부가 다른 지표들보다도 가장 중요한 지표로 강조되었고, 입소노인 권리존중정도, 요양보호사의 자격증 소지 비율 등이 다른 지표들보다도 중요한 지표로 분석되었다. 한부모복지시설의 지표 가중치 분석

에서는 행정기관과의 연계, 행정기관의 재정적 지원, 종사자의 친인척 비율, 종사자에 대한 역량강화노력 등의 지표들이 매우 중요한 지표로 분석되었다.

사회복지시설 평가지표의 우선순위 요약하면, 아래의 표와 같다. 사회복지관과 노인복지관 등의 이용시설에서는 종사자 임금가이드라인 준수정도 등을 포함한 복리후생분야의 평가지표가 가중치 분석결과 가장 높게 나타났고, 다음으로 재정투명성을 위한 노력, 관장의 경영정도 그리고 복지시설 최소기준안 준수를 위한 노력 등의 지표가 중요한 지표로 분석되었다.

〈표Ⅳ-25〉 이용시설(사회복지관/노인복지관) 평가지표 우선순위 분석결과

사회복지관	우선순위	노인복지관	우선순위
종사자 임금가이드라인 준수	1	종사자 임금가이드라인 준수	1
종사자 직무만족 정도	2	종사자의 직무만족 정도	2
법인의 업무환경 개선을 위한 노력	3	종사자의 자기개발비 지원	3
행정기관과의 재정적 연계 정도	4	법인의 업무환경 개선을 위한 노력	4
종사자의 근속기간	5	종사자의 연차휴가 사용일수	5
종사자 자기개발비 지원 정도		행정기관과의 재정적 연계 정도	6
연차휴가 사용일 수	6	복지시설 최소기준안 준수 노력	7
재정투명성 강화를 위한 노력	7	법인의 재정투명성 강화를 위한 노력	8
프로그램 효과성 측정 여부		관장의 책임경영 정도	9
관장의 책임경영 정도	8	제공 프로그램의 효과성 측정	10
복지시설 최소기준안 준수노력		프로그램 기획의 전문성	
육아휴직 사용일 수	9	직원 1인당 이용 노인 수(특화)	11
복지관의 지역사회 개방정도	10	종사자 사회복지사 비율	11
자조모임(조직화) 활성화 여부	11	기관의 재정절약을 위한 노력	12
법인의 자부담 확대를 위한 노력	12	법인의 자부담 확대를 위한 노력	13
법인의 재정절약을 위한 노력	13	윤리행동강령의 제정 및 준수	14
지역주민을 위한 정보제공 정도	14	이용노인을 위한 정보제공	15
고객현장 제정 및 의견반영	15	직원의 지역사회참여 활동	16
직원의 지역사회 활동 정도	16	지역주민 자조모임 활성화	17
이용 지역주민의 취업률	17	지역사회에 대한 개방성 정도	18
직원의 사회적 기부정도	18	지역주민을 위한 프로그램 수	19
직원의 자원봉사 시간	19	고객현장의 제정 및 교육	20
		매월 신규회원 가입자 수	21
		직원의 사회적 기부정도	22
		직원의 자원봉사 시간	23

노인복지시설과 한부모복지시설의 경우도, 사회복지관이나 노인복지관의 경우와 마찬가지로 복리후생부분에 대한 지표의 중요성은 유사하게 나타났다. 다만,

노인복지시설에서는 요양보호사의 전문성에 대한 지표 그리고 입소노인의 권리 보호 정도에 대한 지표가 다른 지표들보다도 그 중요성이 강조되었다.

〈표Ⅳ-26〉 생활시설(노인복지시설/한부모복지시설) 평가지표 우선순위 분석결과

한부모복지시설	우선순위	노인복지시설	우선순위
종사자 임금가이드라인 준수	1	종사자 임금가이드라인 준수	1
행정기관과의 재정적 연계 정도	2	입소노인 권리보호 정도	2
종사자 자기개발비 지원 정도	3	요양보호사 자격증 소지 비율	3
종사자의 직무만족 정도	4	종사자의 연차휴가 사용일 수	4
종사자 중 법인,시설장의 친인척 비율	5	행정기관과의 재정적 연계 정도	5
종사자의 역량강화를 위한 노력		노인학대예방을 위한 노력	6
행정기관과의 연계협력 정도		생활노인 인권보장 조치	
종사자의 연차휴가 사용일 수	6	종사자간의 자기개발비 지원	7
법인의 업무환경개선을 위한 노력	7	응급상황 대처메뉴얼 구비 및 교육	
시설장에 대한 직무평가 실시와 반영	8	법인의 업무환경개선을 위한 노력	8
종사자 고충처리 절차 마련 및 조치	9	종사자의 직무만족 정도	9
사업의 효과성 측정	10	생활인 및 가족의 만족정도	10
사례관리체계 구축	11	프로그램 기획의 전문성	11
종사자의 육아휴직 사용일 수	12	정기적인 안전교육의 실시	12
사업 효과성에 대한 지속적인 측정	13	직원의 장기적인 근속 유지 노력	13
법인의 재정투자계획의 수립	14	재정절약을 위한 노력	14
생활자 권리보호 명문화	15	법인의 자부담확대를 위한 노력	
응급상황 대처 매뉴얼 구비 및 교육		윤리행동강령의 제정 및 교육	15
퇴소자 사후관리체계 마련	16	종사자의 근속기간	16
종사자의 근속기간	17	사업의 효과성 측정	
법인의 임원, 회의록 공개	18	이용자 가족에 대한 지속적인 정보제공	17
시설장 운영위원, 회의록 공개	19	종사자의 육아휴직 사용일 수	18
이용자의 주관적 만족도	20	생활노인 중 남녀 성비 비율	19
		전체 생활실 중 1인실 비율	20
		지역주민 참여프로그램 수	21

한부모복지시설은 법인 시설장의 친인척비율, 종사자의 역량강화를 위한 노력, 시설장에 대한 직무평가 등 주로 인사와 조직운영부분의 지표에 대한 중요성이 다른 사회복지시설의 지표와는 달리 강조되었다. 평가주체와 지표가 다른 사회복지시설과는 상이한 지역아동센터는 2차례의 전문가조사를 통해서 지표개발이 이루어졌다.

〈표Ⅳ-27〉 사회복지관 평가지표 요약

영역	지표	평가 및 측정				
A. 복리후생	A-1. 종사자 임금 가이드라인 준수	1. 종사자에게 지급된 임금은 보건복지부의 가이드라인에 맞춰 지급되고 있다				
	A-2. 직무만족 정도	1. 전체 직원의 직무만족 평균점수 * 직무만족척도(10개 문항)에 대한 전체 직원의 평균 만족정도				
	A-3. 직원의 근속기간	1. 현재 채용된 직원의 평균 근속연수 (_____년 _____개월)				
	A-4. 자기개발비 지원	1. 직무관련 교육비를 제외한 직원의 자기개발비(여가활동 등) 지원액				
	A-5. 육아휴직 사용일수	1. 3세 미만의 아동을 양육하고 있는 종사자의 평균 육아휴직 사용일수				
	A-6. 연차휴가 사용일수	1. 법정 연가 사용 일수 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>연가사용일 수</td> <td>×100 = ()%</td> </tr> <tr> <td>법정 연가 일수</td> <td></td> </tr> </table>	연가사용일 수	×100 = ()%	법정 연가 일수	
	연가사용일 수	×100 = ()%				
법정 연가 일수						
A-7. 업무환경 개선노력	1. 종사자의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의를 정기적으로 실시하고 있다 2. 종사자의 업무환경개선을 위하여 직원간 간담회 등을 실시하고 있다 3. 종사자의 근무만족도 평가를 연 2회 이상 실시하고 있다 4. 종사자의 대학원 진학시 시간과 비용을 지원하고 있다 5. 장기근속자에 대해서 안식년제도를 운영하고 있다					
B. 조직운영	B-1 운영 투명성을 위한 노력	1. 법인은 매년 1회 이상 정기적인 감사를 실시하고 있다 2. 법인은 정기적인 자체 감사 매뉴얼을 가지고 있다 3. 법인의 감사 중 1인 이상은 법률과 회계에 지식과 경험이 있는 감사가 있다				
	B-2. 관장의 책임성	1. 관장은 복지관 업무만 전임, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주 4시간 미만을 하고 있다. 2. 관장은 복지관 업무만을 전임, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주4시간 이상 하고 있다 3. 관장이 전임교수, 종교인 등의 직업을 가지고 있고, 복지관에 비상상근 하면서 급여를 수령하지 않고 있다 4. 관장이 상근하지 않고 급여를 수령하고 있다.				
E. 지역 사회 봉사	E-1. 프로그램의 효과성 측정	1. 모든 사업에 대해서 효과성을 측정하고 있다 2. 사업의 효과성을 측정하기 위한 지표가 마련되어 있다 3. 내외부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가가 진행되고 있다 4. 사업의 성과가 목표대로 달성되었다				
	E-2. 지역주민 조직화	1. 프로그램 이용 이후 지속적인 모니터링이 실시되고 있다 2. 이용자 자조 모임을 구성하여 운영하고 있다(온라인, 오프라인 포함) 3. 이용자 자조 모임에 인적, 재정적 지원을 하고 있다				
	E-3. 프로그램 기획의 전문성	1. 프로그램 기획시 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다 2. 이론적 배경이 적절히 기술되어 있다 3. 사업의 필요성이 적절히 기술되어 있다 4. 구체적인 목표가 측정가능 하도록 설정되어 있다 5. 전문가의 적절한 참여와 자문이 이루어지고 있다				
F. 네트워킹	F-1. 지역사회에 대한 개방성	1. 프로그램 진행 이외에 복지관의 일부 공간을 지역주민이 자유롭게 이용할 수 있도록 개방하고 있다 2. 복지관의 일부 공간에 대한 개방 관련 지침을 가지고 있다 3. 복지관의 일부 공간에 대한 개방을 지역주민에게 홍보하고 있다				
	F-2. 행정기관(시군)의 재정적 지원 정도	1. 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원</td> <td>×100 = ()%</td> </tr> <tr> <td>2009-2011년 보조금 결산액()원</td> <td></td> </tr> </table>	2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원	×100 = ()%	2009-2011년 보조금 결산액()원	
2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원	×100 = ()%					
2009-2011년 보조금 결산액()원						

〈표Ⅳ-28〉 노인복지관 평가지표 요약

영역	지표	평가 및 측정
A. 복지 후생	A-1. 종사자 임금 가이드라인 준수	1. 종사자에게 지급된 임금은 보건복지부의 가이드라인에 맞춰 지급되고 있다
	A-2. 직무만족 정도	1. 전체 직원의 직무만족 평균점수 * 직무만족척도(10개 문항)에 대한 전체 직원의 평균 만족정도
	A-3. 직원의 근속기간	1. 현재 채용된 직원의 평균 근속연수 (_____년 _____개월)
	A-4. 자기개발비 지원	1. 직무관련 교육비를 제외한 직원의 자기개발비(여가활동 등) 지원액
	A-5. 육아휴직 사용일수	1. 3세 미만의 아동을 양육하고 있는 종사자의 평균 육아휴직 사용일수
	A-6. 연차휴가 사용일수	1. 법정 연가 사용 일수 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> $\frac{\text{연가사용일 수}}{\text{법정 연가 일수}} \times 100 = (\quad)\%$ </div>
	A-7. 업무환경 개선노력	1. 종사자의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의를 정기적으로 실시하고 있다 2. 종사자의 업무환경개선을 위하여 직원간 간담회 등을 실시하고 있다 3. 종사자의 근무만족도 평가를 연 2회 이상 실시하고 있다 4. 종사자의 대학원 진학시 시간과 비용을 지원하고 있다 5. 장기근속자에 대해서 안식년제도를 운영하고 있다
B. 조직 운영	B-1. 인력관리	직원 1인당 월평균 노인 수 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> $\text{직원1인당 이용노인 수} = \frac{\text{월 평균 이용노인 수}}{\text{월 평균 전체 직원 수}} = (\quad) \text{명}$ </div>
	B-2. 운영 투명성을 위한 노력	1. 법인은 매년 1회 이상 정기적인 감사를 실시하고 있다 2. 법인은 정기적인 자체 감사 매뉴얼을 가지고 있다 3. 법인의 감사 중 1인 이상은 법률과 회계에 지식과 경험이 있는 감사가 있다
	B-3. 관장의 책임성	1. 관장은 복지관 업무만을 전임하고 있으며, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주 4시간 미만을 하고 있다. 2. 관장은 복지관 업무만을 전임하고 있으며, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주 4시간 이상 하고 있다 3. 관장이 전임교수, 종교인 등의 직업을 가지고 있고, 복지관에 상근하지 않으면서 급여를 수령하지 않고 있다 4. 관장이 상근하지 않고 급여를 수령하고 있다.
D. 프로그램	D-1. 프로그램의 효과성 측정	1. 모든 사업에 대해서 효과성을 측정하고 있다 2. 사업의 효과성을 측정하기 위한 지표가 마련되어 있다 3. 내외부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가가 진행되고 있다 4. 사업의 성과가 목표대로 달성되었다
	D-2. 프로그램 기획의 전문성	1. 프로그램 기획시 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다 2. 이론적 배경이 적절히 기술되어 있다 3. 사업의 필요성이 적절히 기술되어 있다 4. 구체적인 목표가 측정가능 하도록 설정되어 있다 5. 전문가의 적절한 참여와 자문이 이루어지고 있다
F. 네트워크	F-2. 행정기관(시군)의 재정적 지원 정도	1. 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> $\frac{2009-2011\text{년 시군 자체예산 지원액}(\quad)\text{원}}{2009-2011\text{년 보조금 결산액}(\quad)\text{원}} \times 100 = (\quad)\%$ </div>

〈표Ⅳ-29〉 한부모복지시설 평가지표 요약

영역	지표	평가 및 측정				
A. 복리 후생	A-1. 종사자 임금 가이드라인 준수	1. 종사자에게 지급된 임금은 보건복지부의 가이드라인에 맞춰 지급되고 있다				
	A-2. 직무만족 정도	1. 전체 직원의 직무만족 평균점수 * 직무만족척도(10개 문항)에 대한 전체 직원의 평균 만족정도				
	A-3. 직원의 근속기간	1. 현재 채용된 직원의 평균 근속연수 (_____ 년 _____ 개월)				
	A-4. 자기개발비 지원	1. 직무관련 교육비를 제외한 직원의 자기개발비(여가활동 등) 지원액				
	A-5. 육아휴직 사용일수	1. 3세 미만의 아동을 양육하고 있는 종사자의 평균 육아휴직 사용일수				
	A-6. 연차휴가 사용일수	1. 법정 연가 사용 일수 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">연가사용일 수</td> <td style="text-align: right;">× 100 = () %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">법정 연가 일수</td> <td></td> </tr> </table>	연가사용일 수	× 100 = () %	법정 연가 일수	
	연가사용일 수	× 100 = () %				
법정 연가 일수						
A-7. 업무환경 개선노력	1. 종사자의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의를 정기적으로 실시하고 있다 2. 종사자의 업무환경개선을 위하여 직원간 간담회 등을 실시하고 있다 3. 종사자의 근무만족도 평가를 연 2회 이상 실시하고 있다 4. 종사자의 대학원 진학시 시간과 비용을 지원하고 있다 5. 장기근속자에 대해서 안식년제도를 운영하고 있다					
C. 인적 자원 관리	C-1. 종사자 역량강화를 위한 노력	1. 직원 교육훈련 수요조사를 정기적으로 실시하고 있다 2. 직원 대상 연간 교육훈련계획을 수립한다 3. 직원 대상 연간 교육훈련이 계획대로 시행되고 있다 4. 직원 대상 연간 교육 실시 후 그에 대한 평가가 이루어지고 있다 5. 역량강화교육에 대한 만족도가 80점이상 높게 나타나고 있다				
	C-2. 인사의 공정성	1. 전체 직원 중 시설장 및 법인이사장 친인척의 비율 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2012년 현재 시설장 및 법인 이사장 친인척자 수</td> <td style="text-align: right;">× 100 = () %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2012년 현재 전체 직원수</td> <td></td> </tr> </table>	2012년 현재 시설장 및 법인 이사장 친인척자 수	× 100 = () %	2012년 현재 전체 직원수	
	2012년 현재 시설장 및 법인 이사장 친인척자 수	× 100 = () %				
	2012년 현재 전체 직원수					
C-3. 시설장의 책임성	1. 시설장의 직무평가 기준이 설정되어 있다 2. 시설장의 직무평가에 직원이 참여하고 있다 3. 시설장의 직무평가결과가 시설운영에 반영되고 있다					
C-4. 종사자의 고충처리 절차의 마련	1. 직원의 고충처리를 위한 위원회가 구성되어 있다 2. 직원은 고충처리위원회의 기능 및 역할, 위원회 구성 등에 대해 알고 있다 3. 고충처리 의견을 접수할 수 있는 창구가 마련되어 있다 4. 기관의 직원은 고충처리를 위한 의견 개선 방법을 알고 있다 5. 고충상담 내용, 의견개선 관련 비밀이 지켜지고 있다 6. 직원이 제기한 내용은 10인 이내에 그 결과를 개인에게 알리고 필요에 따라 공지하고 있다 7. 기관은 직원의 고충처리를 위해 연 2회 이상 회의를 개최하고 있으며, 그 내용이 기록, 관리되고 있다 8. 고충상담시 개선된 내용은 재발하지 않도록 운영에 반영하고 있다					
D. 프로 그램	D-1. 사업의 효과성 측정	1. 모든 사업에 대해서 효과성을 측정하고 있다 2. 사업의 효과성을 측정하기 위한 지표가 마련되어 있다 3. 사업의 효과성 측정 이후 사후관리가 지속적으로 이루어지고 있다				
	D-2. 사후관리체계 마련	1. 퇴소자에 대한 사후관리 매뉴얼이 마련되어 있다 2. 퇴소자 사후관리 모임을 구성하여 운영하고 있다(온라인, 오프라인 포함) 3. 퇴소자 사후관리 모임에 인적, 재정적 지원을 하고 있다				
	D-3. 사례관리체계의 구축과 운영	1. 생활인의 가족환경 및 심신상태, 욕구 등에 대한 기록이 정리되어 있다 2. 생활인과 관련된 기관 및 시설관련 정보 등이 수집되고 정리되고 있다 3. 생활인의 문제해결을 위한 사례관리위원회가 구성되어 있다 4. 사례관리위원회는 정기적으로 사례회의를 하고 있다 5. 사례회의의 결과가 생활자에게 공식적으로 전달되고 있다 6. 생활인 개인별 서비스 목표, 제공내용, 사례회의의 결과 등이 정리되어 있다				
F. 네트 워크	F-2. 행정기관(시군)의 재정적 지원 정도	1. 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원</td> <td style="text-align: right;">× 100 = () %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2009-2011년 보조금 결산액()원</td> <td></td> </tr> </table>	2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원	× 100 = () %	2009-2011년 보조금 결산액()원	
	2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원	× 100 = () %				
2009-2011년 보조금 결산액()원						
F-3. 행정기관(시군) 협업체력 정도	1. 행정기관과 업무관련 정기적인 네트워크 체계가 구축되어 있다 2. 행정기관과의 업무관련 정기적인 회의를 매년 4회 이상 실시하고 있다 3. 행정기관과의 업무관련 정기적인 회의를 관련 업무에 반영하고 있다					

〈표Ⅳ-30〉 노인복지시설 평가지표 요약

영역	지표	평가 및 측정				
A. 복리 후생	A-1. 종사자 임금 가이드라인 준수	1. 종사자에게 지급된 임금은 보건복지부의 가이드라인에 맞춰 지급되고 있다				
	A-2. 직무만족 정도	1. 전체 직원의 직무만족 평균점수 * 직무만족척도(10개 문항)에 대한 전체 직원의 평균 만족정도				
	A-3. 직원의 근속기간	1. 현재 채용된 직원의 평균 근속연수 (_____년 _____개월)				
	A-4. 자기개발비 지원	1. 직무관련 교육비를 제외한 직원의 자기개발비(여가활동 등) 지원액				
	A-5. 육아휴직 사용일수	1. 3세 미만의 아동을 양육하고 있는 종사자의 평균 육아휴직 사용일수				
	A-6. 연차휴가 사용일수	1. 법정 연가 사용 일수 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">연가사용일 수</td> <td style="text-align: right;">× 100 = () %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">법정 연가 일수</td> <td></td> </tr> </table>	연가사용일 수	× 100 = () %	법정 연가 일수	
	연가사용일 수	× 100 = () %				
법정 연가 일수						
A-7. 업무환경 개선노력	1. 종사자의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의를 정기적으로 실시하고 있다 2. 종사자의 업무환경개선을 위하여 직원간 간담회 등을 실시하고 있다 3. 종사자의 근무만족도 평가를 연 2회 이상 실시하고 있다 4. 종사자의 대학원 진학시 시간과 비용을 지원하고 있다 5. 장기근속자에 대해서 인식년제도를 운영하고 있다					
B. 조직 운영	B-1. 인력관리	1. 전체 직원 중 사회복지사 자격증 소지자의 비율 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">요양보호사 중 사회복지사 자격증 소지자</td> <td style="text-align: right;">= () %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">전체 요양보호사 수</td> <td></td> </tr> </table>	요양보호사 중 사회복지사 자격증 소지자	= () %	전체 요양보호사 수	
요양보호사 중 사회복지사 자격증 소지자	= () %					
전체 요양보호사 수						
C. 프로그램	C-1. 응급상황대처 프로그램	1. 응급상황 발생 및 사고대응에 관한 지침 및 매뉴얼을 마련하고 있다 2. 응급상황 발생시 필요한 직원 및 관내 시설에 대한 연락처를 포함하여 비상연락망체계를 수립하고 있다 3. 응급상황 대처방안에 대한 교육 및 훈련을 연 1회 이상 받고 있다 4. 지역사회내 관련 기관(의료기관, 소방서, 경찰서)과의 협력체계를 구축하고 있다				
	C-2. 프로그램 기획의 전문성	1. 프로그램 기획시 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다 2. 이론적 배경이 적절히 기술되어 있다 3. 사업의 필요성이 적절히 기술되어 있다 4. 구체적인 목표가 측정가능 하도록 설정되어 있다 5. 전문가의 적절한 참여와 자문이 이루어지고 있다				
G. 인권 보호	G-1 기본적 인권보호	1. 생활인의 통신시설 이용의 시간이나 접근성에 제한이 없다 2. 생활인의 식사는 자율배식에 의해서 이루어지고 있다 3. 생활인에게 개인별 수납공간을 제공하고 있다 4. 생활인을 위한 배회 또는 산책공간이 마련되어 있다 5. 질환의 특성 혹은 대기자를 위한 별도의 특별실을 두고 있다				
	G-2. 권리보호를 위한 노력	1. 노인학대에 대한 기준이 시설운영규정에 명시되어 있다 2. 노인학대에 해당하는 구체적 행위가 시설 내에 공시되어 있다 3. 노인 및 직원대상으로 노인학대 관련 교육을 분기 1회 이상 실시하고 있다 4. 시설 내에 학대행위 발견 시 신고 등 조치절차에 대한 사항이 공시되어 있다				
	G-3 생활인, 가족 만족정도	생활인 및 가족의 이용만족척도를 이용한 만족정도 측정				
F. 네트 워크	행정기관(시군)의 재정적 지원 정도	1. 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원</td> <td style="text-align: right;">× 100 = () %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2009-2011년 보조금 결산액()원</td> <td></td> </tr> </table>	2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원	× 100 = () %	2009-2011년 보조금 결산액()원	
2009-2011년 시군 자체예산 지원액()원	× 100 = () %					
2009-2011년 보조금 결산액()원						

〈표Ⅳ-31〉 지역아동센터 평가지표 요약

영역	지표	측정지표(산식)			
A. 복리후생	A.1. 시설장의 운영철학이 운영철학과 리더쉽	1. 시설장의 운영철학이 사업계획서에 충실히 반영되어 있다 2. 시설장의 운영철학이 교육프로그램에 충실히 반영되어 있다 3. 시설장의 운영철학이 인사와 직무분장에 충실히 반영되어 있다 4. 시설장의 운영철학에 맞춰 사업평가가 이루어지고 있다			
	A-2. 업무환경 개선노력	1. 종사자의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의를 정기적으로 실시하고 있다 2. 종사자의 업무환경개선을 위하여 직원간 간담회 등을 실시하고 있다 3. 종사자의 근무만족도 평가를 연 2회 이상 실시하고 있다			
B. 조직운영	B-1. 재정관리	1. 총 결산액 대비 사업비의 비율 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">2009년~2011년 사업비</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">× 100 = ()%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2009~2011년 보조금 결산액</td> </tr> </table>	2009년~2011년 사업비	× 100 = ()%	2009~2011년 보조금 결산액
	2009년~2011년 사업비	× 100 = ()%			
	2009~2011년 보조금 결산액				
	B-1. 운영 투명성을 위한 노력	1. 센터장은 매년 2회 이상 자체 감사를 실시하고 있다 2. 센터장은 정기적인 자체 감사를 위한 매뉴얼을 가지고 있다 3. 센터장은 매년 1회 이상 외부 감사를 받고 있다			
B-1. 운영위원회의 구성	1. 센터는 운영위원회를 구성하여 운영하고 있다 2. 센터의 운영위원회는 연 4회 이상 운영위원회를 개최하였다 3. 센터의 운영위원회에는 이용아동과 부모가 참여하고 있다 4. 운영위원회의 내용이 기록 관리되고 있다 5. 센터 운영위원회의 결정사항은 아동과 부모에게 공식적으로 전달되고 있다				
B-1. 효과적인 업무분장	1. 직원(센터장 포함)의 업무분장 규정이 있다 2. 직원은 업무분장에 따라 실질적으로 직무를 수행하고 있다 3. 시설장과 종사자간의 업무분장은 합리적으로 이루어지고 있다 4. 업무분장시 시설장과 종사자가 함께 참여하여 조정하고 있다				
G. 아동권리 보호	G-1. 아동의 권리규정의 공시화	1. 아동의 권리규정을 문서화하여 관리하고 있다 2. 아동의 권리규정을 이용아동과 부모가 상시적으로 볼 수 있는 곳에 비치하여 관리하고 있다 3. 종사자와 아동, 부모에게 권리규정에 대해 정기적으로 설명하고 있다 4. 아동의 불편사항을 처리할 수 있는 공식적인 절차가 마련되어 있다			
	G-2. 고객현장 및 의견반영	1. 아동(권리)현장이 제정되어 있다. 2. 서비스 이행 기준이 공시되었다. 3. 아동의 소리를 들을 수 있는 시스템이 갖추어져 있다. 4. 아동의 소리가 센터 운영에 잘 반영되고 있다.			
	G-3. 아동권리보호의 사업화 정도	1. 아동권리보장을 위한 조치가 사업계획서(월간, 주간, 연간)에 반영되어 있다 2. 아동권리보장을 위한 조치가 세부 프로그램에 반영되어 있다 3. 아동권리보장을 위한 조치가 센터의 의사결정과정에 반영되고 있다			
	G-4. 아동권리 특성화 프로그램의 이행	아동권리를 보장하기 위해 진행된 특성화 프로그램 수와 예산			
F. 네트워크	F-1. 자원봉사자 활용과 관리	1. 전체 평가 지역아동센터의 평균 자원봉사자 수 이상을 확보하고 있다. 2. 자원봉사자 교육·관리가 체계적으로 이루어지고 있다. 3. 자원봉사자를 대상으로 연 1회 이상 만족도조사를 하고 있다. 4. 자원봉사의 동기유발 및 노고에 대한 인센티브를 제공하고 있다.			
	F-2. 학교와의 연계 협력체계 구축	1. 이용아동의 학교와 공식적인 협력체계가 구축되어 있다 2. 학교 구성원과의 정기적인 모임이나 사례회의를 진행하고 있다 3. 학교와 의견이나 정보를 서로 교환하고 있다			

제5장 결론



제 5 장 결론 및 제언

전라북도 사회복지시설의 평가를 위해서는 일선 사회복지시설의 수용성이 무엇보다도 중요하다. 사회복지시설이 보건복지부의 3년 주기 평가와 함께 위탁심사평가, 시군의 지도 감독 등 다양한 평가를 받고 있다는 점에서 전라북도의 자체평가는 상당한 행정적 부담이 아닐 수 없다. 하지만 사회복지시설의 재정부담뿐만 아니라 지도 감독의 책임을 가지고 있는 전라북도와 행정기관의 관점에서 보면, 전라북도 사회복지서비스의 질적 수준 제고와 이용자 중심의 사회복지서비스로의 전환을 위해서는 그 목적에 맞는 별도의 평가체제의 도입이 필요하다.

전라북도의 사회복지시설 평가는 장기적인 사회복지시설 발전방향을 토대로 현재의 사회복지시설이 가지고 있는 문제점을 단계적으로 보정하는 절차적 과정이라고 할 수 있다. 현재 사회복지관을 비롯한 많은 사회복지시설들이 위기에 봉착해 있고 변화를 위한 기로에 위치해 있다. 첫째는 사회복지서비스 이용자의 의식 변화로 인해 권리 중심의 서비스로의 전환이 요구된다는 점이다. 과거 사회복지서비스의 이용자들이 저소득 취약계층 중심의 시혜적 요구에 의해서 일방적으로 제공되었다고 한다면, 현재 그리고 미래의 사회복지시설은 제공자 중심이 아닌 이용자 중심의 사회복지서비스로의 전환되고 있다. 이용자 중심의 복지서비스 제공을 위해서는 현재의 보건복지부의 평가지표가 담고 있지 못한 지역의 논리를 가지고 지역의 다양한 사회복지시설의 합의와 동의아래 단계적으로 사회복지시설의 운영을 개선할 필요가 있다.

두 번째는 사회복지시설이 과거 정형화된 일률적인 서비스의 제공에서 다기능 복합 서비스의 제공으로 변화하고 있다. 노인복지관은 노인만을 대상으로 한 복지제공 기관이 아닌 노인을 매개로 한 다양한 지역주민이 함께 서비스를 제공받고 이용할 수 있는 복합문화공간으로 변화하고 있다. 사회복지시설의 평가는 이 같은 복지시설의 변화에 발맞춰 미래의 관점에서 사회복지시설의 긍정적 변화를 유인하는 중요한 제도가 될 수 있다.

세 번째는 사회복지시설의 도덕적 책임성에 더하여 경영책임성과 전문성이 강조되고 있다는 점이다. 과거 사회복지시설은 자선의 의미가 강조되어 도덕적 책임성만을

운영의 중요한 기준이었다. 하지만 최근 사회복지시설은 공익법인이자 비영리 단체로서 공익성에 기반한 책임있는 경영이 강조되고 있다. 도덕적 책임만을 강조해서는 다원화된 다양한 사회복지제공기관과의 경쟁에서 생존할 수 없고, 다양한 이용자의 욕구를 충족할 수도 없다. 사회복지시설의 책임경영과 전문성은 사회복지시설의 경영자와 운영법인, 그리고 종사자 등 전체 구성원이 민간기부금의 활용에서부터 프로그램의 기획과 평가에 이르는 전 과정에서 체계적으로 작동되어야 하만 실현될 수 있다. 전라북도의 사회복지시설에 대한 평가는 단순한 종사자의 직무와 도덕적 운영에 대한 평가의 틀에서 벗어나 법인의 재정운영의 책임성, 시설장의 전문적 경영의 책임성, 그리고 지역사회와의 유기적 연계 등의 중요 영역들을 일정 수준 이상 향상시키는 중요한 정책적 도구라고 할 수 있다.

하지만 이 같은 중요한 목적에도 불구하고 사회복지시설 평가는 피평가기관으로 하여금 상당한 행정적 부담을 제공해 줄 수밖에 없다. 자체평가를 실시한 경험이 있는 경기도와 부산 그리고 서울 등의 지역은 모두 평가시행 초기에 사회복지시설의 상당한 비판에 직면해야 했다. 그리고 이 같은 비판으로 인해 평가지표의 일정 부분이 교정되거나 평가의 본 목적이 훼손되는 질곡의 과정을 거쳤다. 따라서 사회복지시설의 평가는 평가의 주체인 행정기관의 일방적 결정에 의해서 추진되는 것은 바람직하지 않고, 피평가기관간의 충분한 협의와 토론의 과정을 통해서 평가의 목적과 방향을 단계적으로 설정하는 것이 타당하다.

사회복지시설의 평가는 단순한 몇 번의 평가를 통해서 전술한 문제점을 완전하게 제거하지는 못한다. 따라서 매년 사회복지시설 평가의 주요 목표와 방향을 피평가기관인 사회복지시설과의 협의를 통해서 설정하고, 그 목표에 맞춰 평가지표를 점진적으로 변화시키는 과정이 필수적이다. 때문에 사회복지시설 평가의 방향과 목표의 설정과정에서 사회복지시설의 도덕적 책임성은 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다. 평가를 위해서 검증되어야 할 중요한 과제가 사회복지시설의 이해관계에 의해서 부정적으로 변질되지 않도록 충분한 자기검열이 필요하고 이 같은 검열은 사회복지시설 평가의 다양한 이해관계 집단으로부터 충분히 검증과 협의의 과정을 거칠 필요가 있다.

2012년 전라북도의 사회복지시설 평가지표의 개발과정에서 현장 실천가 중심의 평가지표개발위원을 선임하고 예비지표의 타당성과 우선순위를 현장의 종사자 대상으로 설문 방식에 활용한 것도 평가에 대한 사회복지시설의 충분한 협의 과정을 중

요시했기 때문이다. 특히, 올해 이번에 개발된 사회복지시설 평가지표에서 공통지표는 사회복지시설 종사자의 복리후생부분이 특히 강조되었고, 개별지표에서 이용자의 권리가 강조되었다. 이들 지표는 사회복지시설을 운영하고 있는 법인과 시설장의 책임성이 무엇보다도 강조되는 영역이라고 할 수 있다. 물론 재정지원기관인 행정기관도 그 책임에서 자유로울 수 없다. 하지만 무엇보다도 사회복지서비스의 질적 수준과 직결되는 사회복지시설 종사자의 복리후생과 이용자 권리 부분은 재정적 지원보다는 제도적 개선이 시급하다는 점에서 사회복지시설 책임자의 인식의 전환이 무엇보다도 중요한 부분이다.

사회복지시설 종사자의 복리후생과 이용자 권리 향상이 사회복지법인과 시설장의 책임성이 강제되어 일정한 수준에 이를 수 있다면, 3년 뒤에 실시되는 향후 평가에서는 사회복지서비스의 질적 수준을 향상시킬 수 있는 보다 진전된 형태의 지표개발이 이루어질 수 있고, 이 같은 단계적 과정을 통해서 전라북도의 사회복지시설 평가는 보다 선진적인 형태의 사회복지시설 운영을 견인하는 중요한 정책적 도구로 될 수 있다. 전라북도의 사회복지시설 평가가 다양한 평가로 피로감이 누적되어 있는 사회복지시설의 행정적 부담만을 가중시키는 불필요한 평가라는 인식이 변화되어야 하는 이유도 여기에 있다. 많은 논의와 토론을 통해서 개발된 사회복지시설 평가지표가 전라북도 사회복지시설의 긍정적 변화를 유인하는 단초가 되기 위해서는 사회복지시설을 둘러싼 다양한 이해관계자의 책임있는 토론 그리고 진숙한 논의가 향후에도 지속되어야 할 것으로 보인다.

마지막으로 사회복지시설 평가의 실효성은 평가결과에 따른 적절한 인센티브가 부여될 때 가능하다. 인센티브는 평가과정에 대한 책임있는 참여를 유인할 수 있는 동기이자 평가결과에 따른 능동적 변화를 추동할 수 있는 중요한 수단이라고 할 수 있다. 아무리 훌륭한 평가지표가 개발된다고 하더라도 평가결과에 따른 유의미한 인센티브가 연동 평가결과와 함께 연동되지 않는다면, 평가과정의 참여에서부터 긍정적인 평가를 받기 위한 노력에 이르기까지 피평가기관의 능동적 참여를 이끌어내기가 쉽지 않다.

따라서 사회복지시설 평가의 준비단계에서부터 사회복지시설의 긍정적 변화를 유인할 수 있는 기제로서 인센티브에 대한 충분한 협의가 필요하다. 자체평가를 실시하고 있는 대부분의 지방자치단체들이 의미있는 평가목적과 추진에도 불구하고 사회복지

지시설의 긍정적 변화를 획기적으로 유인하지 못한 이유에는 평가결과에 따른 인센티브가 체계적으로 연계되지 못한 것이 가장 크다. 따라서 평가지표의 개발 이후 평가의 추진과정에서는 개별 시설들의 면밀한 욕구조사와 함께 향후 사회복지시설의 발전 방향을 매개로 충분한 인센티브를 부여방안을 마련하는 것이 전제되어야 한다.

참고문헌



참 고 문 헌

- 김영식. 2000. 생활시설 평가를 준비하며. 복지동향 26: 50-51. 참여연대 사회복지위원회
- 김용석 외(2007). 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(Client satisfaction inventory)의 신뢰도와 타당도 평가. 종합사회복지관을 중심으로. 한국사회복지학 59(4): 83-109.
- 김통원(2001). 한국과 미국의 사회복지 평가체계의 특성 비교. 한국사회복지학 (45): 186-194.
- 김형모·유정현(2010). 경기도 사회복지시설 평가의 현황과 발전방향. 경기복지재단
- 류명석 외(2006). 서울시 사회복지관 평가지표 개발. 서울복지재단.
- 최일섭 외(2007). 사회복지시설평가 체계개선에 따른 운영모델 개발 연구. 충청복지정보 제7호: 4-15.
- 변용찬. 2001. 영아시설 평가결과 및 정책방안. 보건복지포럼(56): 26-35.
- 이선우·최상미(2002). 사회복지시설 평가의 현실과 개선방안: 장애인복지시설을 중심으로. 사회복지정책 15: 133-154.
- 이영균·김정선(2011). 사회복지시설 평가지표에 관한 인식 분석. 한국공공관리학보 25(1): 33-56.
- 이중섭·임지원(2011). 전라북도 사회복지시설 평가인증제도 도입방안 연구. 전북발전연구원.
- 임성옥. 2003. 중앙정부의 사회복지시설 평가에 대한 비판적 분석: 메타평가를 중심으로. 『정부학연구』 9(2), 261-296.
- 유정원(2011). 사회복지관 위탁심사 기준 연구. 경기복지재단
- 정규석 외(2009). 2009 부산광역시 지역아동센터 평가. 부산복지개발원.
- 정무성(2012). 2012 사회복지관 평가 대응방안 . 한국사회복지행정학회 춘계학술대회 자료집.
- 정무성 외(2010). 사회복지시설 평가개선 연구: 인증제도입 및 평가체계 개선방안. 보건복지가족부.
- 정무성 외(2009). 사회복지시설 평가의 효과성 증진을 위한 평가제도 개선방안 연구: 평가전담기구 설치를 중심으로. 한국사회복지협의회.
- 최재성(2001). 사회복지분야의 평가 경향과 과제, 한국사회복지행정학, 제4호:99~115.
- 차순찬(2000). 사회복지관 평가의 효용성과 개선점. 복지동향 26: 46□참여연대 사회복지위원회

최홍기(2009) 한국과 일본의 사회복지시설 평가특성 비교연구: OECD 공공관리 평가체계를 중심으로. 사회복지정책, 36(1):381-411.

최홍기(2010). 한국과 일본의 사회복지시설 평가체계 비교연구: 3단계 모니터링 평가체계의 모색. 단국대학교 박사학위논문.

황경란(2010). 사회복지시설평가의 현황분석 : 경기도 사회복지시설 평가를 중심으로. 한국복지분권실천협의회 심포지움 자료집.

CEDEFOP(2010). Quality assurance in the social care sector The role of training Luxembourg:Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2010

European commission(2012). The European quality assurance reference framework for VET.

보건복지부(2011) 사회복지시설 안내

한국사회복지협의회(2009) 사회복지시설 평가결과 보고서

전라북도(2012) 사회복지시설 현황(생활시설) 내부자료

전라북도(2012). 사회복지시설 현황(이용시설) 내부자료

전라북도(2012). 전라북도 사회복지시설 지도점검 현황 내부자료.

보건복지부(2012) 사회복지시설 운영의 변화.

보건복지부(2011). 사회복지법인 현황

보건복지부(2012). 사회복지시설안내

보건복지부(2012). 사회복지시설안내

보건복지가족부 · 한국사회복지협의회. 2009. 사회복지시설평가 2009(I): 노인복지시설 · 노인종합복지관 · 사회복지관. 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회.

보건복지가족부 · 한국사회복지협의회. 2009. 사회복지시설평가 2009(II): 한부모가정

보건복지부 한국사회복지협의회(2012). 2012년 노인복지관 평가지표 의견수렴 공청회 자료집.

보건복지부 한국사회복지협의회(2011). 2012년 노인복지시설 평가지표 의견수렴 공청회 자료집.

보건복지부 한국사회복지협의회(2011). 2012년 사회복지관 평가지표 의견수렴 공청회 자료집.

보건복지부 한국사회복지협의회(2012). 2012년 한부모복지시설 평가지표 의견수렴 공청회 자료집.

부 록



[별첨자료] 사회복지시설 평가지표의 공통지표와 개별지표의 측정과 산식

공통지표

사회복지시설 평가지표 : 종사자 복리후생

A-1

평가지표 종사자 임금가이드라인 준수여부 평가목적 법인(시설장)의 재정책임성 강화

- 종사자에게 지급된 임금은 복지부의 가이드라인에 맞춰 지급되고 있다
- ※ 2009년~2011년 보건복지부 사회복지종사자 급여기준에 대한 준수여부에 대한 평가
- ※ 2012년 사회복지종사자 인건비 가이드라인 참조

직위 (호봉)	원장	사무국장	과장 및 생활복지사	생활지도원		기능직	관리인	촉탁 의사
				선임	직원			
1호봉	1,927	1,695	1,585	1,532	1,484	1,303	1,397	2,290
10호봉	2,773	2,500	2,269	2,192	2,002	1,821	1,908	
20호봉	3,425	3,117	2,833	2,746	2,522	2,284	2,354	
30호봉	3,773	3,459	3,159	3,079	2,836	2,677	2,729	

탁월(4)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 100%이상 지급
우수(3)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 90%~99% 지급
보통(2)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 80%~89% 지급
미흡(1)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 70%~79% 지급

A-2

평가지표 종사자의 직무만족 정도 평가목적 법인(시설장)의 경영책임성 강화

- 종사자의 직무만족 정도
- ① 종사자의 직무만족정도를 매년 2회 이상 실시하고 있다
- ② 종사자의 직무만족정도(척도)가 평균 90점 이상이다.
- ③ 종사자의 직무만족평가 이후 적절한 조치를 취하고 있다.
- ④ 종사자의 직무만족도를 높이기 위한 공식행사를 정기적으로 개최하고 있다.
- ※ 직무만족척도는 다음의 문항을 활용한다.
- ① 나는 내가 하고 있는 일을 좋아하고 이 일에 성취감을 느낀다
- ② 나는 동료(직장상사)와의 관계에 만족하고 있다
- ③ 나는 시설장의 업무행태에 만족하고 있다
- ④ 나는 직장의 전반적인 업무환경에 만족하고 있다
- ⑤ 나는 직장의 급여수준에 만족하고 있다

탁월(4)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 100%이상 지급
우수(3)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 90%~99% 지급
보통(2)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 80%~89% 지급
미흡(1)	종사자 임금 수준 복지부의 가이드라인 기준 70%~79% 지급

A-3

평가지표	종사자의 평균근속연수	평가목적	법인, 시설장의 인사관리 책임성
<ul style="list-style-type: none"> 종사자 평균 근속연수 <div style="text-align: center;"> 총 근속연수()개월 2009-2011년 전체 직원 수 ()명 </div> ※ 정규직원 : 기한을 정하지 아니하고 고용계약을 체결하였거나 2년 이상의 고용계약을 체결한 계약직 종사자로서 4대 보험 가입자를 말함. ※ 비정규직원 : 2년 미만의 고용계약을 체결하였거나, 단일 프로그램 운용을 위해 일시적으로 채용한 직원, 일용직, 기타 주 20시간 이하 단시간(Part Time)근무자 등을 말함. ※ 전체직원 : 정규직원과 비정규직원 모두를 의미함. ※ 기관에 2년 이상 근무를 했지만 1년 단위의 계약을 한 경우도 비정규직으로 봄. 			
탁월(4)	상위 20% 이하		
우수(3)	상위 21%~50%		
보통(2)	상위 51%~80%		
미흡(1)	상위 81% 이상		

A-4

평가지표	종사자의 자기개발비 지원	평가목적	종사자 직무능력 향상
<ul style="list-style-type: none"> 종사자 1인당 자기개발비 지원정도 <div style="text-align: center;"> 2009-2011년 직원 내부 자기개발비 ()원 + 외부 자기개발비 ()원 2009-2011년 전체 정규 직원 수 ()명 </div> ※ 복지부의 법정무교육, 복지부 평가에 의한 교육활동비를 제외한 순수한 직원의 자기개발비 지원액을 기준으로 평가(체력단련비, 여학교육지원비, 대학원진학시 학비지원 등) ※ 정규직원은 연간정규직원의 수를 12월로 나누어 계산 			
탁월(4)	상위 20% 이하		
우수(3)	상위 21%~50%		
보통(2)	상위 51%~80%		
미흡(1)	상위 81% 이상		

A-5

평가지표	종사자의 육아휴직 사용일수	평가목적	종사자의 근로복지향상 복지서비스의 질적 수준 제고
<p>• 종사자 1인당 육아휴직 사용일 수</p> $\frac{\text{만 6세 이하 자녀 양육 총 종사자 육아휴직 사용일 수 () 일}}{\text{만 6세 이하 자녀 양육 총 종사자 수 () 명}}$ <p>※ 사업주는 근로자가 만 6세 이하 초등학교 취학전 자녀를 양육하기 위하여 휴직을 신청하는 경우 이를 허용해야 함(남녀고용평등과 일가정양립지원에 관한 법률 19.1) ※ 육아휴직기간은 1년이고 육아휴직기간은 근무기간에 포함 ※ 사업주는 육아휴직을 이유로 불리한 처우를 해서는 안되며 육아휴직 후에는 휴직전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀해야 함.</p>			
탁월(4)	상위 20% 이하		
우수(3)	상위 21%~50%		
보통(2)	상위 51%~80%		
미흡(1)	상위 81% 이상		

A-6

평가지표	종사자의 연월차 사용일수	평가목적	종사자의 근로복지향상 복지서비스의 질적 수준 제고
<p>• 종사자 1인당 법정 연가 사용 일수</p> $\frac{\text{전체 정규직원의 총 연가사용일 수() 일}}{\text{전체 정규직원 수() 명}} \times 100 = () \%$ <p>※ 시설장은 연차유급휴가 사용 촉진을 위해 아래의 조치를 취해야 함(사회복지시설운영규정) 1. 소멸되기 3월전을 기준으로 10일이내에 시설장이 종사자별로 미사용휴가일수를 알려주고 종사자가 그 사용시기를 정하여 시설장에게 통보하도록 서면으로 촉구할 것 2. 제1호의 규정에 의한 촉구에 불구하고 근로자가 촉구를 받은 때부터 10일이내에 미사용휴가의 전부 또는 일부의 사용시기를 정하여 사용자에게 통보하지 아니한 경우에는 소멸 2월전까지 사용자가 미사용휴가의 사용시기를 정하여 근로자에게 서면으로 통보할 것</p>			
탁월(4)	상위 20% 이하		
우수(3)	상위 21%~50%		
보통(2)	상위 51%~80%		
미흡(1)	상위 81% 이상		

A-7

평가지표 시설장(법인)의 업무환경 개선 노력 **평가목적** 법인의 복지경영 책임성 강화

- a1. 노인복지관장(법인)의 업무환경 개선을 위한 노력 정도
 - ① 종사자의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의를 정기적으로 실시하고 있다
 - ② 종사자의 업무환경개선을 위하여 직원간 간담회 등을 실시하고 있다
 - ③ 종사자의 근무만족도 평가를 연 2회 이상 실시하고 있다
 - ④ 종사자의 대학원 진학시 시간과 비용을 지원하고 있다
 - ⑤ 장기근속자에 대해서 안식년제도를 운영하고 있다
 - a2. 업무환경개선을 위해 노력한 사례의 건 수()건
- ※ 장기근속자에 대한 안식년제도의 경우 안식년의 개월 수에 상관없이 장기근속자의 자기개발을 위한 유급휴가제도를 운영규칙에 법제화되어 있고, 관련 제도를 운영하고 있는 경우에 해당함.

a1	탁월(4)	5개 항목 모두를 충족시키고 있다.	a2	업무환경개선 노력 사례()건
	우수(3)	3-4개 항목을 충족시키고 있다.		
	보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
	미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

A-8

평가지표 복지시설 최소기준안 준수를 위한 노력 **평가목적** 복지시설의 최소 운영기준 충족

- 보건복지부의 사회복지이용시설(A) 최소기준안 준수를 위한 노력의 정도
- ① 복지시설 최소기준안(노인복지관)에 맞춰 사업, 운영, 프로그램, 재정 등이 계획되고 있다
 - ② 복지시설 최소기준안의 충족여부에 대한 평가를 영역별로 정기적으로 실시하고 있다
 - ③ 복지시설 최소기준안에 대해서 직원과 이용자에게 정기적으로 교육을 실시하고 있다
 - ④ 복지시설 최소기준안 평가에 따른 적절한 조치를 취하고 있다.
- ※ 보건복지부 사회복지이용시설(A) 최소기준안의 각 영역별 기준을 중심으로 노인복지관이 노력하고 있는 정도를 평가

탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.

사회
복지관
B-1

평가지표 재정투명성 강화를 위한 노력 평가목적 복지책임자의 재정투명성 강화

- a1. 노인복지관의 재정투명성 강화를 위한 노력
 - ① 노인복지관의 수입지출내역을 홈페이지 공개하고 있다(재정고공시제도 운영)
 - ② 노인복지관은 외부회계감사를 매년 실시하고 있다
 - ③ 노인복지관은 이용노인에게 프로그램별 수입지출내역을 정기적으로 보고하고 있다
 - ④ 노인복지관은 실비프로그램의 이용료 적정성에 대해서 충분히 심사하고 있다
- a2. 재정투명성 강화를 위해 노력한 사례의 건 수()건

a1	탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	a2	업무환경개선 노력 사례()건
	우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
	보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
	미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

사회
복지관
B-2

평가지표 관장의 책임경영정도 평가목적 관장의 사회복지시설 경영의 책임성 강화

- a1. 관장의 책임경영 정도
 - ① 관장은 복지관 업무만을 전임하고 있으며, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주 4시간 미만을 하고 있다.
 - ② 관장은 복지관 업무만을 전임하고 있으며, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주4시간 이상 하고 있다
 - ③ 관장이 전임교수, 종교인 등의 직업을 가지고 있고, 복지관에 상근하지 않으면서 급여를 수령하지 않고 있다
 - ④ 관장이 상근하지 않고 급여를 수령하고 있다.
- * 상근은 전일제로 근무하는 것을 의미하며 급여는 기본급 및 각종수당을 수령하는 것을 의미함.

탁월(4)	1번 항목을 충족하고 있다
우수(3)	2번 항목을 충족하고 있다
보통(2)	3번 항목을 충족하고 있다
미흡(1)	4번 항목을 충족하고 있다

사회
복지관
E-1

평가지표 프로그램의 효과성 측정 평가목적 프로그램의 사후관리를 통한 품질개선

• a1. 노인복지관 운영 프로그램의 효과성 측정

- ① 모든 사업에 대해서 효과성을 측정하고 있다
- ② 사업의 효과성을 측정하기 위한 지표가 마련되어 있다
- ③ 내부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가가 진행되고 있다
- ④ 사업의 성과가 목표대로 달성되었다

※ 사회복지시설 운영최소기준안(6.30.2 : 사회복지시설은 운영목적에 따라 시설이용자에게 적절하고 충분한 서비스를 제공하고 서비스 제공의 효과성, 효율성에 대한 성과를 측정한다

탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.

사회
복지관
E-1

평가지표 지역주민의 조직화 평가목적 사후관리프로그램 개발 및 자립성 확대

• a1. 지역주민 조직화사업의 이행

- ① 프로그램 이용 이후 지속적인 모니터링이 실시되고 있다
- ② 이용자 자조 모임을 구성하여 운영하고 있다(온라인, 오프라인 포함)
- ③ 이용자 자조 모임에 인적, 재정적 지원을 하고 있다
- ④ 이용자 자조모임의 전담인력과 외부전문가가 함께 참여하고 있다

• a2. 지역주민 자조모임의 개수와 사업실적(건)

※ 자조모임의 구성은 참여인원과 운영실적(개최실적)을 기준으로 평가한다.

a1	탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	a2	자조모임의 개수(개) 자조모임의 사업실적 (건)
	우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
	보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
	미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

사회
복지관
E-3

평가지표	프로그램의 기획의 전문성	평가목적	노인복지서비스의 품질 향상
<ul style="list-style-type: none"> a1. 노인복지관 운영 프로그램의 기획 전문성 <ol style="list-style-type: none"> ① 프로그램 기획시 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다 ② 사업의 필요성이 적절히 기술되어 있다 ③ 구체적인 목표가 측정가능 하도록 설정되어 있다 ④ 전문가의 적절한 참여와 자문이 이루어지고 있다 a2. 노인복지관 특화 프로그램 개수와 참여자 수(개, 명) 			
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	특화 프로그램	· 개수() · 참여자수()명
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

사회
복지관
F-1

평가지표	지역사회 개방성	평가목적	지역사회와의 연계와 지역주민 참여활성화
<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지관의 지역사회에 대한 개방성 정도 <ol style="list-style-type: none"> ① 프로그램 진행 이외에 복지관의 일부 공간을 지역주민이 자유롭게 이용할 수 있도록 개방하고 있다 ② 복지관의 일부 공간에 대한 개방 관련 규정이나 지침을 가지고 있다 ③ 복지관의 일부 공간에 대한 개방을 지역주민에게 홍보하고 있다 ④ 복지관의 일부 공간을 공휴일(토일 포함)에도 개방하고 있다 <p>※ 복지관의 일부공간 공개는 지역주민이 복지관 소유의 일체 동산 및 부동산을 자유롭게 이용할 수 있도록 관련 물품과 공간을 대여하는 것을 의미함.</p> 			
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

평가지표 행정기관과의 유기적 네트워크 구축(행정기관의 재정적 지원정도)

- 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율

$$\frac{2009-2011년\ 시군\ 자체예산\ 지원액(\quad)원}{2009-2011년\ 보조금\ 결산액(\quad)원} \times 100 = (\quad)\%$$

- ※ 보조금 결산액은 국비, 도비, 시군비를 총합산한 금액임
- ※ 시군 자체예산 지원액은 당해연도 사업예산 중 시군 고유사업으로 순수한 시군예산만으로 구성된 사업의 예산으로 계산

탁월(4)	상위 20% 이하
우수(3)	상위 21%~50%
보통(2)	상위 51%~80%
미흡(1)	상위 81% 이상

개별지표

노인복지관

노인
복지관
B-1

평가지표

직원 1인당 월평균 노인 수

평가목적

노인복지서비스 질 재고

· 직원 1인당 월평균 노인 수

$$\text{직원 1인당 이용노인 수} = \frac{\text{월 평균 이용노인 수}}{\text{월 평균 전체 직원 수}} = (\quad) \text{명}$$

- ※ 직원수는 관장을 포함한 정규직원과 비정규직원의 수로 합산하여 계산
- ※ 이용노인은 사례관리 파일에 기재되어 있고, 사업계획서에 따라 수행된 단위사업의 출석부 기재노인 이상을 의미함
- ※ 이용노인 수는 단위사업 프로그램에 월 4회 이상 월 20시간 이상 참여한 노인수로 계산
- ※ 1회성 노인복지프로그램(노래자랑, 행사 및 나들이)에 참여한 노인수는 참여인원을 25로 나누므로 계산

탁월(4)	상위 20% 이하
우수(3)	상위 21%~50%
보통(2)	상위 51%~80%
미흡(1)	상위 81% 이상

노인
복지관
B-2

평가지표

재정투명성 강화를 위한 노력

평가목적

복지책임자의 재정투명성 강화

• a1. 노인복지관의 재정투명성 강화를 위한 노력

- ① 노인복지관의 수입지출내역을 홈페이지 공개하고 있다(재정고공시제도 운영)
- ② 노인복지관은 외부회계감사를 매년 실시하고 있다
- ③ 노인복지관은 이용노인에게 프로그램별 수입지출내역을 정기적으로 보고하고 있다
- ④ 노인복지관은 실비프로그램의 이용료 적정성에 대해서 충분히 심사하고 있다

• a2. 재정투명성 강화를 위해 노력한 사례의 건 수()건

a1	탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	a2	업무환경개선 노력 사례()건
	우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
	보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
	미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

노인
복지관
B-3

평가지표	관장의 책임경영정도	평가목적	관장의 사회복지시설 경영의 책임성 강화
<ul style="list-style-type: none"> a1. 관장의 책임경영 정도 ① 관장은 복지관 업무만을 전임하고 있으며, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주 4시간 미만을 하고 있다. ② 관장은 복지관 업무만을 전임하고 있으며, 근무시간 내에 대학강의를 한 학기에 평균 주 4시간 이상 하고 있다 ③ 관장이 전임교수, 종교인 등의 직업을 가지고 있고, 복지관에 상근하지 않으면서 급여를 수령하지 않고 있다 ④ 관장이 상근하지 않고 급여를 수령하고 있다. <p>* 상근은 전일제로 근무하는 것을 의미하며 급여는 기본급 및 각종수당을 수령하는 것을 의미함.</p>			
탁월(4)	1번 항목을 충족하고 있다		
우수(3)	2번 항목을 충족하고 있다		
보통(2)	3번 항목을 충족하고 있다		
미흡(1)	4번 항목을 충족하고 있다		

노인
복지관
D-1

평가지표	프로그램의 효과성 측정	평가목적	프로그램의 사후관리를 통한 품질개선
<ul style="list-style-type: none"> a1. 노인복지관 운영 프로그램의 효과성 측정 ① 모든 사업에 대해서 효과성을 측정하고 있다 ② 사업의 효과성을 측정하기 위한 지표가 마련되어 있다 ③ 내외부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가가 진행되고 있다 ④ 사업의 성과가 목표대로 달성되었다 <p>※ 사회복지시설 운영최소기준안(6.30.2 : 사회복지시설은 운영목적에 따라 시설이용자에게 적절하고 충분한 서비스를 제공하고 서비스 제공의 효과성, 효율성에 대한 성과를 측정한다</p>			
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

노인
복지관
D-2

평가지표 프로그램의 기획의 전문성 평가목적 노인복지서비스의 품질 향상

- a1. 노인복지관 운영 프로그램의 기획 전문성
 - ① 프로그램 기획시 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다
 - ② 사업의 필요성이 적절히 기술되어 있다
 - ③ 구체적인 목표가 측정가능 하도록 설정되어 있다
 - ④ 전문가의 적절한 참여와 자문이 이루어지고 있다
- a2. 노인복지관 특화 프로그램 개수와 참여자 수(개, 명)

탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	특화 프로그램	· 개수() · 참여자수()명
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

노인
복지관
F-2

평가지표 행정기관과의 유기적 네트워크 구축(행정기관의 재정적 지원정도)

- 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율

$\frac{2009-2011\text{년 시군 자체예산 지원액()원}}{2009-2011\text{년 보조금 결산액()원}} \times 100 = ()\%$

- ※ 보조금 결산액은 국비, 도비, 시군비를 총합산한 금액임
- ※ 시군 자체예산 지원액은 당해연도 사업예산 중 시군 고유사업으로 순수한 시군예산만으로 구성된 사업의 예산으로 계산

탁월(4)	상위 20% 이하
우수(3)	상위 21%~50%
보통(2)	상위 51%~80%
미흡(1)	상위 81% 이상

한부모
복지시설
C-1

평가지표	종사자 역량강화를 위한 노력	평가목적	종사자의 전문성 함양, 서비스 질 수준 제고
	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자의 역량강화를 통한 서비스의 질적 수준 제고를 위한 노력 ① 직원 교육훈련 수요조사를 정기적으로 실시하고 있다 ② 직원 대상 연간 교육훈련계획을 수립한다 ③ 직원 대상 연간 교육훈련이 계획대로 시행되고 있다 ④ 직원 대상 연간 교육 실시 후 그에 대한 평가가 이루어지고 있다 ⑤ 역량강화교육에 대한 만족도가 80점이상 높게 나타나고 있다 <p>※ 교육훈련에 대한 수요조사, 교육훈련계획의 수립여부, 그리고 교육실시후 평가는 발간 보고서를 근거로 평가</p>		
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

한부모
복지시설
C-2

평가지표	종사자 중 법인, 시설장 친인척 비율	평가목적	복지경영의 책임성 강화, 인사관리 투명성 제고
	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 직원 중 시설장 및 법인이사장 친인척의 비율 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\frac{2012\text{년 현재 시설장 및 법인 이사장 친인척자 수}}{2012\text{년 현재 전체 직원수}} \times 100 = (\quad)\%$ </div> <p>※ 직원수는 관장을 포함한 정규직원과 비정규직원의 수로 합산하여 계산 ※ 친인척의 범위는 사회복지사업법에서 규정한 법인이사회 임원제한규정 준용(대통령령이 정한 '특별한 관계가 있는 자'의 범위임.</p>		
탁월(4)	5% 이내		
우수(3)	5-10% 이내		
보통(2)	10-20% 이내		
미흡(1)	20% 이상		

한부모
복지시설
C-3

평가지표	시설장의 경영 책임성 강화	평가목적	시설장 경영책임성 강화와 효과적인 인력관리
<ul style="list-style-type: none"> • 시설장의 직무평가의 실시 			
<ul style="list-style-type: none"> ① 시설장에 대한 직무평가를 매년 실시하고 있다 ② 시설장의 직무평가 기준이 설정되어 있다 ③ 시설장의 직무평가에 직원이 참여하고 있다 ④ 시설장의 직무평가결과가 시설운영에 반영되고 있다 <p>※ 시설장에 대한 직무평가는 시설장의 인사, 재무, 사업운영, 전문성 등의 영역을 총괄적으로 평가하고 있고, 평가보고서가 작성되고 있는지로 측정</p>			
a1	탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	
	우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.	
	보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.	
	미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.	

한부모
복지시설
C-4

평가지표	종사자의 고충처리 절차 마련	평가목적	법인, 시설장의 인사관리, 책임경영 유인
<ul style="list-style-type: none"> • 종사자의 고충처리 절차의 마련 			
<ul style="list-style-type: none"> ① 직원의 고충처리를 위한 위원회가 구성되어 있다 ② 직원은 고충처리위원회의 기능 및 역할, 위원회 구성 등에 대해 알고 있다 ③ 고충처리 의견을 접수할 수 있는 창구가 마련되어 있다 ④ 기관의 직원은 고충처리를 위한 의견 개선 방법을 알고 있다 ⑤ 고충상담 내용, 의견개선 관련 비밀이 지켜지고 있다 ⑥ 직원이 제기한 내용은 10인 이내에 그 결과를 개인에게 알리고 필요에 따라 공지하고 있다 ⑦ 기관은 직원의 고충처리를 위해 연 2회 이상 회의를 개최하고 있으며, 그 내용이 기록, 관리되고 있다 ⑧ 고충상담시 개선된 내용은 재발하지 않도록 운영에 반영하고 있다 			
탁월(4)	7-8개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	5-6개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	3-4개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1-2개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

한부모
복지시설
D-3

평가지표	사례관리체계의 구축	평가목적	개별화 프로그램 제공, 서비스 질적 수준 향상
<ul style="list-style-type: none"> 생활자에 대한 사례관리체계의 구축과 운영 <ol style="list-style-type: none"> 생활인의 가족환경 및 심신상태, 욕구 등에 대한 기록이 정리되어 있다 생활인과 관련된 기관 및 시설관련 정보 등이 수집되고 정리되고 있다 생활인의 문제해결을 위한 사례관리위원회가 구성되어 있다 사례관리위원회는 정기적으로 사례회의를 하고 있다 사례회의의 결과가 생활자에게 공식적으로 전달되고 있다 생활인 개인별 서비스 목표, 제공내용, 사례회의 결과 등이 정리되어 있다 			
탁월(4)	5-6개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	3-4 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

한부모
복지시설
F-2

평가지표	행정기관과의 유기적 네트워크 구축(행정기관의 재정적 지원정도)		
<ul style="list-style-type: none"> 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율 			
$\frac{2009-2011\text{년 시군 자체예산 지원액()원}}{2009-2011\text{년 보조금 결산액()원}} \times 100 = ()\%$			
<ul style="list-style-type: none"> ※ 보조금 결산액은 국비, 도비, 시군비를 총합산한 금액임 ※ 시군 자체예산 지원액은 당해연도 사업예산 중 시군 고유사업으로 순수한 시군예산만으로 구성된 사업의 예산으로 계산 			
탁월(4)	상위 20% 이하		
우수(3)	상위 21%~50%		
보통(2)	상위 51%~80%		
미흡(1)	상위 81% 이상		

한부모
복지시설
F-3

평가지표	행정기관과의 연계협력 정도	평가목적	행정기관의 유기적 연계를 통한 정보교류
	<ul style="list-style-type: none"> • 행정기관과의 연계협력 정도 ① 행정기관과 업무관련 정기적인 네트워크 체계가 구축되어 있다 ② 행정기관과의 업무관련 정기적인 회의를 매년 4회 이상 실시하고 있다 ③ 행정기관과의 업무관련 정기적인 회의를 관련 업무에 반영하고 있다 ④ 행정기관의 담당 공무원이 복지시설의 주요 임원에 참여하고 있다. <p>※ 행정기관은 전라북도, 시군의 담당 및 관련부서 및 담당 공무원의 업무관련 공식적인 참여로 평가함.</p>		
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

개별지표

노인복지시설

노인
복지시설
B-1

평가지표	요양보호사 자격증 소지자 비율	평가목적	생활노인에 대한 전문적인 요양서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> a-1. 전체 요양보호사 중 사회복지사 자격증 소지자의 비율 			
$\frac{2009\sim 2011\text{년 요양보호사 중 사회복지사 자격증 소지자}}{2009\sim 2012\text{년 총 요양보호사 수}} \times 100 = (\quad)\%$			
※ 사회복지사 자격증은 급수에 상관없이 자격증 구비여부만으로 평가			
<ul style="list-style-type: none"> a-2. 요양보호사의 전문성 강화를 위한 노력(사례수) 			
a1	탁월(4)	상위 20% 이하	a2 사례수()건
	우수(3)	상위 21%~50%	
	보통(2)	상위 51%~80%	
	미흡(1)	상위 81% 이상	

노인
복지시설
C-1

평가지표	응급상황 대처 프로그램의 운영	평가목적	생활노인의 응급상황 대처 능력 향상
<ul style="list-style-type: none"> • 응급상황에 따른 대처 프로그램의 운영 정도 			
① 응급상황 발생 및 사고대응에 관한 지침 및 매뉴얼을 마련하고 있다 ② 응급상황 발생시 필요한 직원 및 관내 시설에 대한 연락처를 포함하여 비상연락망체계를 수립하고 있다 ③ 응급상황 대처방안에 대한 교육 및 훈련을 연 2회 이상 실시하고 있다 ④ 지역사회내 관련 기관(의료기관, 소방서, 경찰서)과의 협력체계를 구축하고 있다			
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

노인복지
시설
C-2

평가지표	프로그램의 기획의 전문성	평가목적	노인복지서비스의 품질 향상
<ul style="list-style-type: none"> • a1. 노인복지관 운영 프로그램의 기획 전문성 <ol style="list-style-type: none"> ① 프로그램 기획시 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다 ② 사업의 필요성이 적절히 기술되어 있다 ③ 구체적인 목표가 측정가능 하도록 설정되어 있다 ④ 전문가의 적절한 참여와 자문이 이루어지고 있다 • a2. 노인복지관 특화 프로그램 개수와 참여자 수(개, 명) 			
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	특화 프로그램	· 개수() · 참여자수()명
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

노인
복지시설
G-1

평가지표	입소노인의 기본적 권리의 보장	평가목적	생활노인의 기본 권리 향유 정도
<ul style="list-style-type: none"> • 입소노인의 기본적 권리의 보장을 위한 노력 <ol style="list-style-type: none"> ① 생활인의 통신시설 이용의 시간이나 접근성에 제한이 없다 ② 생활인의 식사는 자율배식에 의해서 이루어지고 있다 ③ 생활인에게 개인별 수납공간을 제공하고 있다 ④ 생활인을 위한 배회 또는 산책공간이 마련되어 있다 ⑤ 질환의 특성 혹은 대기자를 위한 별도의 특별실을 두고 있다 ⑥ 생활노인의 입소절차, 생활 등에서 남녀노년간, 수급자와 비수급자간에는 차별을 하지 않고 있다 ⑦ 생활노인의 의사에 따라 자유로운 생활실(1인실, 다인실 등)의 선택이 가능하다 			
탁월(4)	7개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	5-6개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	3-4개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1-2개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

노인
복지시설
G-2

평가지표 **입소노인의 권리보호 노력** 평가목적 **생활노인의 권익 향상과 인권행정정도**

- 노인의 권리보호를 위한 적절한 조치의 실행
 - ① 노인학대에 대한 기준이 시설운영규정에 명시되어 있다
 - ② 노인학대에 해당하는 구체적 행위가 시설 내에 공시되어 있다
 - ③ 노인 및 직원대상으로 노인학대 관련 교육을 분기 1회 이상 실시하고 있다
 - ④ 시설 내에 학대행위 발견 시 신고 등 조치절차에 대한 사항이 공시되어 있다
- ※ 학대의 유형은 신체적 학대(신체에 고통을 입히거나 상해를 입히는 행위), 심리적정서적(언어적으로 위협 협박 등을 가하여 노인이 하고자 하는 행위) 언어적 학대(의존적 노인이 모욕을 당하거나 어린이와 같은 취급을 받거나 위협이나 협박하는 것) 경제적 학대(노인의 자원을 타인이 노인에게 손해가 생기도록 부적절하게 사용하는 행위나 노인보다도 다른 사람에게 이익이 돌아가게 만드는 행위 가해자의 은행 거래 행위 결정, 가해자의 현금 사용 통제 행위, 가해자의 파괴 행위), 성적 학대(노인이 이해하지 못한 상태 혹은 노인이 동의하지 않는 상태에서 성적으로 신체적 접촉을 시도하거나 성행위를 하는 것), 감금(의료의 목적이 아닌 다른 이유로 노인을 고립시키거나 구금하는 행위), 방임(보호자가 의도적이든지 그렇지 않든지 노인에게 필수적인 일상용품을 제공하지 않는 등 보호 의무 태만)

탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.

노인
복지시설
G-3

평가지표 **생활노인, 가족의 이용만족정도** 평가목적 **법인 및 시설의 책임경영 정도**

- a-1. 생활노인, 가족의 이용만족 정도에 대한 산술평균
 - ① 나는 시설내에서의 생활에 전반적으로 만족한다
 - ② 시설의 직원들은 모두 친절하다
 - ③ 시설의 음식은 충분하고 맛있다
 - ④ 시설은 생활노인의 권익을 충분히 보장하고 있다
 - ⑤ 시설내 대부분의 공간은 이용하기 편리하다
 - ⑥ 시설은 금전관리 및 회계의 운용이 투명하게 이루어지고 있다
 - ⑦ 시설은 가족들에의 만족도를 높이기 위해 많은 노력을 기울이고 있다

• a-2. 생활노인 및 가족의 이용만족도를 향상시키기 위한 노력(사례수)

a-1	탁월(4)	상위 20% 이하	a-2 (가점)	사례수()건
	우수(3)	상위 21%~50%		
	보통(2)	상위 51%~80%		
	미흡(1)	상위 81% 이상		

평가지표	행정기관과의 유기적 네트워크 구축(행정기관의 재정적 지원정도)	
<ul style="list-style-type: none"> • 전체 보조금 결산액 대비 시군 자체예산지원액의 비율 		
$\frac{2009\text{--}2011\text{년 시군 자체예산 지원액()\text{원}}{2009\text{--}2011\text{년 보조금 결산액()\text{원}} \times 100 = ()\%$		
<ul style="list-style-type: none"> ※ 보조금 결산액은 국비, 도비, 시군비를 총합산한 금액임 ※ 시군 자체예산 지원액은 당해연도 사업예산 중 시군 고유사업으로 순수한 시군예산만으로 구성된 사업의 예산으로 계산 		
탁월(4)	상위 20% 이하	
우수(3)	상위 21%~50%	
보통(2)	상위 51%~80%	
미흡(1)	상위 81% 이상	

개별지표

지역아동센터

지역아동
센터
A-1

평가지표	시설장의 운영철학과 리더십	평가목적	시설장의 책임경영 강화
	<ul style="list-style-type: none"> • 시설장의 전문성과 책임경영 정도에 대한 평가 ① 시설장의 운영철학이 사업계획서에 충실히 반영되어 있다 ② 시설장의 운영철학이 교육프로그램에 충실히 반영되어 있다 ③ 시설장의 운영철학이 인사와 직무분장에 충실히 반영되어 있다 ④ 시설장의 운영철학에 맞춰 사업평가가 이루어지고 있다 <p>※ 시설장의 운영철학의 적합성에 대한 평가와 함께 운영철학이 사업계획서와 교육프로그램 등의 명문화된 문서상 계획 등에 반영되어 있는지 평가</p>		
탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.		
우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.		
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.		
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.		

지역
아동센터
A-2

평가지표	시설장(법인)의 업무환경 개선 노력	평가목적	법인의 복지경영 책임성 강화
	<ul style="list-style-type: none"> • a1. 노인복지관장(법인)의 업무환경 개선을 위한 노력 정도 ① 종사자의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의를 정기적으로 실시하고 있다 ② 종사자의 업무환경개선을 위하여 직원간 간담회 등을 실시하고 있다 ③ 종사자의 근무만족도 평가를 연 2회 이상 실시하고 있다 ④ 종사자의 대학원 진학시 시간과 비용을 지원하고 있다 ⑤ 장기근속자에 대해서 안식년제도를 운영하고 있다 <ul style="list-style-type: none"> • a2. 업무환경개선을 위해 노력한 사례의 건 수()건 		
a1	탁월(4)	4개 항목 모두를 충족시키고 있다.	a2 (가점) 업무환경개선 노력 사례()건
	우수(3)	3개 항목을 충족시키고 있다.	
	보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.	
	미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.	

지역
아동센터
B-1

평가지표	재정관리의 적절성	평가목적	시설장의 재정관리의 책임성과 전문성 강화				
<ul style="list-style-type: none"> a-1. 총 결산액 대비 사업비의 비율 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">2009년~2011년 사업비 총액</td> <td style="text-align: center;">× 100 = ()%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2009~2011년 세출 결산 총액</td> <td></td> </tr> </table> <p>※ 사업비는 사회복지시설 재무회계규칙의 33항의 사업비인 프로그램의 운영에 소요된 직접 경비로 한정한다</p> <ul style="list-style-type: none"> a-2. 사업비 확대를 위한 노력 <p>※ 지역아동센터 전체 예산 중 사업비의 비중을 확대하고 예산 낭비를 최소화하기 위한 행정적 조치의 사례 건수와 해당 사례의 성과를 중심으로 평가.</p>				2009년~2011년 사업비 총액	× 100 = ()%	2009~2011년 세출 결산 총액	
2009년~2011년 사업비 총액	× 100 = ()%						
2009~2011년 세출 결산 총액							
a1	탁월(4)	60% 이상	a2 (가점) 사업비 확대를 위한 노력 사례()건				
	우수(3)	50% 이상 ~ 60% 미만					
	보통(2)	40% 이상 ~ 50% 미만					
	미흡(1)	40% 미만					

지역
아동센터
B-2

평가지표	운영투명성을 위한 노력	평가목적	시설의 재정투명성 강화
<p>a-1. 지역아동센터 재정운영의 투명성 확보 정도</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 예산집행 서식에 맞춰 예산을 집행하고 있다 ② 5만원이상 사용시 신용카드나 온라인 입금, 현금영수증을 사용하고 있다 ③ 인건비를 통장에 입금하고 물품(비품)구입시 비품대장에 등재 관리하고 있다 ④ 센터장은 매년 2회 이상 자체 감사를 실시하고 있다 ⑤ 센터장은 정기적인 자체 감사를 위한 매뉴얼을 가지고 있다 ⑥ 센터장은 매년 1회 이상 외부 감사(공인회계사 등 회계 전문가)를 받고 있다 <p>a-2. 재정운영의 투명성 강화를 위한 노력(건수)</p>			
a1	탁월(4)	6개 항목 모두를 충족하고 있다	a2 (가점) 재정투명성 강화를 위한 노력 사례()건
	우수(3)	4-5개 항목을 충족하고 있다	
	보통(2)	2-3개 항목을 충족하고 있다	
	미흡(1)	1개 항목을 충족하고 있다	

지역아동
센터
B-3

평가지표 운영위원회의 구성과 운영 평가목적 센터운영의 민주성과 참여성 강화

• 운영위원회의 적절한 구성과 책임있는 운영

- ① 센터는 운영위원회를 구성하여 운영하고 있다
- ② 센터의 운영위원회는 년 4회 이상 운영위원회를 개최하였다
- ③ 센터의 운영위원회에는 이용아동과 부모가 참여하고 있다
- ④ 운영위원회의 내용이 기록 관리되고 있다
- ⑤ 센터 운영위원회의 결정사항은 아동과 부모에게 공식적으로 전달되고 있다

※ 운영위원회의 합리적 운영여부에 대한 평가는 운영위원회 회의록의 존재와 주요 안건 상정에서의 논의사항 그리고 참석자 등을 종합적으로 판단하여 평가한다.

탁월(4)	5개 항목 모두를 충족시키고 있다.
우수(3)	3-4개 항목을 충족시키고 있다.
보통(2)	2개 항목을 충족시키고 있다.
미흡(1)	1개 이하 항목을 충족시키고 있다.

지역아동
센터
B-4

평가지표 효과적인 업무분장 평가목적 센터의 전문성과 책임성 강화

• 시설장의 전문성과 책임경영 정도에 대한 평가

- ① 직무분담표가 있으며, 그 분담표 대로 직무가 매우 잘 수행되고, 직무분담에 기초한 직무수행 사항들에 대한 기록, 관리, 평가가 매우 체계적으로 이루어지고 있다.
- ② 직무분담표가 있으며, 그 분담표 대로 직무분담이 잘 수행되고, 직무분담에 기초한 직무수행 사항들에 대한 기록, 관리, 평가가 체계적으로 이루어지고 있다.
- ③ 직무분담표가 있고, 그 분담표 대로 직무가 수행되고 있음을 확인할 수 있으나 이에 대한 정기적인 기록, 관리, 평가는 이루어지고 있지 않다.
- ④ 직무분담표가 없으며, 기록, 관리, 평가도 이루어 지지 않고 있다.

※ 직무분담표는 시설에서 종사하고 있는 직원이 담당하는 직무를 명시적으로 기록한 문서를 의미한다.

탁월(4)	4번 항목을 충족하고 있다
우수(3)	3번 항목을 충족하고 있다
보통(2)	2번 항목을 충족하고 있다
미흡(1)	1번 항목을 충족하고 있다

지역아동
센터
G-1

평가지표	아동권리보호의 명시화	평가목적	아동중심의 센터운영 유인
<ul style="list-style-type: none"> • 센터의 아동권리규정의 공시화 <ol style="list-style-type: none"> ① 아동의 권리규정을 문서화하여 관리하고 있다 ② 아동의 권리규정을 이용아동과 이용아동의 부모가 상시적으로 볼 수 있는 곳에 비치하여 관리하고 있다 ③ 종사자와 아동, 부모에게 권리규정에 대해 정기적으로 설명하고 있다 ④ 아동의 불편사항을 처리할 수 있는 공식적인 절차가 마련되어 있다 ※ 아동권리 규정은 UN아동권리협약이 제시한 권리의 네가지 유형(생존권, 보호권, 발달권, 참여권)에 기반하여 관련 권리규정이 공식적으로 관리되고 있고, 권리보호의 내용에 맞춰 조직이 운영되고 있는지를 평가한다. 			
탁월(4)	4개 항목을 충족하고 있다		
우수(3)	3개 항목을 충족하고 있다		
보통(2)	2개 항목을 충족하고 있다		
미흡(1)	1개 항목을 충족하고 있다		

지역아동
센터
G-2

평가지표	아동권리에 기반한 운영	평가목적	아동중심의 센터운영 유인
<ul style="list-style-type: none"> • 센터운영의 아동권리 및 참여의 보장 <ol style="list-style-type: none"> ① 아동(권리)현장이 제정되어 있다. ② 서비스 이행 기준이 공시되었다. ③ 아동의 소리를 들을 수 있는 시스템이 갖추어져 있다. ④ 아동의 소리가 센터 운영에 잘 반영되고 있다. ※ 아동의 참여권 보장은 센터의 중요한 의사결정이나 프로그램 등에 이용아동의 의사가 충분히 반영되고 있는지, 그리고 반영될 수 있는 조직적 체계를 갖추고 있는지를 중심으로 평가한다. 			
탁월(4)	4개 항목을 충족하고 있다		
우수(3)	3개 항목을 충족하고 있다		
보통(2)	2개 항목을 충족하고 있다		
미흡(1)	1개 항목을 충족하고 있다		

지역아동
센터
G-3

평가지표	아동권리보호 사업의 추진		평가목적	아동권리보호 중심의 센터운영 강화
	<ul style="list-style-type: none"> • a-1. 아동권리보호 사업의 추진 <ul style="list-style-type: none"> ① 아동권리보장을 위한 조치가 사업계획서(월간, 주간, 연간)에 반영되어 있다 ② 아동권리보장을 위한 조치가 세부 프로그램에 반영되어 있다 ③ 아동권리보장을 위한 조치가 센터의 의사결정과정에 반영되고 있다 ④ 아동권리보장 정도에 대한 이용아동의 주관적 평가를 매년 실시하고 있다 • a-2. 아동권리를 보장하기 위해 추진한 특성화 프로그램 수와 관련 예산 정도 <p>※ 아동권리보장 사업은 지역아동센터의 모든 사업에서 UN아동권리협약이 강조하고 있는 아동최우선의 원칙이 문서상으로 적용되고 있는지에 평가한다.</p>			
a-1	탁월(4)	4개 항목을 충족하고 있다	a-2	아동권리보장 특성화 사업()개 아동권리보장 특성화 사업 관련 예산 (만원)
	우수(3)	3개 항목을 충족하고 있다		
	보통(2)	2개 항목을 충족하고 있다		
	미흡(1)	1개 항목을 충족하고 있다		

지역아동
센터
F-1

평가지표	자원봉사자의 활용과 관리		평가목적	적절한 인적자원의 활용과 교육
	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자의 효율적 활용과 적절한 관리 <ul style="list-style-type: none"> ① 전체 평가 지역아동센터의 평균 자원봉사자 수 이상을 확보하고 있다. ② 자원봉사자 교육·관리가 체계적으로 이루어지고 있다. ③ 자원봉사자를 대상으로 연 1회 이상 만족도조사를 하고 있다. ④ 자원봉사의 동기유발 및 노고에 대한 인센티브를 제공하고 있다. <p>※ 자원봉사자 수에 대한 평가는 다음과 같은 기준에 의해서 평가한다.</p>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 지역아동센터의 평균 자원봉사자 수 = $\frac{\text{피평가기관의 전체 자원봉사자 수}}{\text{피평가기관 수}}$ </div>				
탁월(4)	4개 항목을 충족하고 있다			
우수(3)	3개 항목을 충족하고 있다			
보통(2)	2개 항목을 충족하고 있다			
미흡(1)	1개 항목을 충족하고 있다			

지역아동
센터
F-2

평가지표	학교와의 연계체계 구축		평가목적	학교와의 연계를 통한 통합적 아동복지서비스 제공
	<ul style="list-style-type: none"> • a-1. 학교와 지역사회 유관기관과의 지속적인 연계체계 구축과 공동사업의 추진 정도 <ul style="list-style-type: none"> ① 이용아동의 학교, 아동복지유관기관과 공식적인 협력체계가 구축되어 있다 ② 학교, 아동복지유관기관의 구성원과의 정기적인 모임이나 사례회의를 진행하고 있다 ③ 학교, 아동복지유관기관과 의견이나 정보를 서로 교환하고 있다 ④ 학교, 아동복지유관기관과 연계한 공동의 사업을 추진하고 있다 • a-2. 학교 및 지역사회유관기관과의 공동사업 추진 건수(건) <p>※ 아동복지유관기관은 행정기관을 비롯하여 사회복지사업법상 사회복지시설, 사법기관, 자원봉사기관, 민간 시민단체 등을 의미함</p>			
a-1	탁월(4)	4개 항목을 충족하고 있다	a-2	학교 및 유관기관과의 공동사업 추진 건수(건)
	우수(3)	3개 항목을 충족하고 있다		
	보통(2)	2개 항목을 충족하고 있다		
	미흡(1)	1개 항목을 충족하고 있다		

Jthink 2012-PR-04

전라북도 사회복지시설 평가지표 개발 연구

발행인 | 김 경 섭
발행일 | 2012년 6월 30일
발행처 | 전북발전연구원
560-860 전북 전주시 완산구 콩쥐팍쥐로 1696번지
(효자동3가 1052-1)
전화: (063)280-7100 팩스: (063)286-9206

ISBN 978-89-6612-066-6 93330

본 출판물의 판권은 전북발전연구원에 속합니다.



560-860 전라북도 전주시 완산구 콩쥐팍쥐로 1696(효자동 3가 1052-1)

Tel 063-280-7100 Fax 063-286-9206

www.jthink.kr

