





연구보고서 12-14

# 사회서비스 제공기관 품질평가체계 개선연구

임 정 기  
이 상 균  
정 익 중  
홍 세 영

한국보건복지정보개발원  
용인대학교 산학협력단



# 사회서비스 제공기관 품질평가체계 개선 연구

연구책임자: 임정기(용인대학교 노인복지학과 교수)

공동연구원: 이상균(가톨릭대학교 사회복지학과 교수)

정익중(이화여자대학교 사회복지학과 교수)

홍세영(한중대학교 사회복지학과 교수)

연구보조원: 박나래(이화여자대학교 대학원 사회복지학과 박사과정)

박지명(가톨릭대학교 대학원 사회복지학과 박사과정)

보조원: 전인선(용인대학교 노인복지학과)

홍예린(용인대학교 노인복지학과)

한국보건복지정보개발원  
용인대학교 산학협력단



# 제 출 문

한국보건복지정보개발원장 귀하

본 보고서를 귀부와 용역 계약한(2012.12~2013.3) 「사회서비스 제공기관 품질 평가체계 개선 연구」의 최종보고서로 제출합니다.

2013년 3월

용인대학교 산학협력단장 유 종 영

이 보고서는 연구용역수행기관의 연구 결과물로서 한국보건복지정보개발원의 공식 입장과 다를 수 있습니다.



# 목 차

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 연구요약                      | 1   |
| <b>I. 서론</b>              | 25  |
| 1절 연구배경 및 필요성             | 27  |
| 2절 연구목적                   | 30  |
| 3절 연구방법                   | 31  |
| <b>II. 사회서비스 현황</b>       | 39  |
| 1절 사회서비스의 변화              | 41  |
| 2절 사회서비스 제공현황 및 이용환경      | 45  |
| <b>III. 사회서비스 품질평가 현황</b> | 55  |
| 1절 사회서비스 품질평가 현황          | 57  |
| 2절 사회서비스 품질평가 지표          | 58  |
| 3절 사회서비스 품질평가 결과          | 86  |
| 4절 사회서비스 품질평가 관련 의견       | 99  |
| <b>IV. 사회서비스 평가지표 개발</b>  | 107 |
| 1절 사회서비스 품질평가의 논리모델       | 109 |
| 2절 평가지표 의견조사 결과           | 113 |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 3절 평가지표 신뢰도 및 타당도 검증 .....       | 125        |
| 4절 평가지표 개발방향 .....               | 143        |
| 5절 사회서비스 제공기관 평가지표 체계 .....      | 155        |
| <b>V. 사회서비스 품질평가체계의 개선</b> ..... | <b>173</b> |
| 1절 국내외 품질평가체계 .....              | 175        |
| 2절 사회서비스 품질평가체계 및 추진절차 .....     | 195        |
| 3절 사회서비스 품질평가체계의 중장기 과제 .....    | 210        |
| <b>참고문헌</b> .....                | <b>217</b> |
| <b>부록</b> .....                  | <b>221</b> |
| 부록1. 평가매뉴얼 .....                 | 223        |
| 부록2. 설문지 .....                   | 285        |

# 표 목 차

|   |    |
|---|----|
| 〈표 I-1〉 현장 방문 장소 및 심층인터뷰 대상자 .....          | 34 |
| 〈표 I-2〉 지표의 타당도 및 중요도 설문조사대상 .....          | 35 |
| 〈표 I-3〉 회의 내용 .....                         | 38 |
| 〈표 II-1〉 사회서비스 유형 및 종류 .....                | 42 |
| 〈표 II-2〉 연도별 주요정책 .....                     | 44 |
| 〈표 II-3〉 서비스 신청자 및 대상자 현황 .....             | 47 |
| 〈표 II-4〉 바우처 사업 이용자 현황 .....                | 47 |
| 〈표 II-5〉 바우처 사업 예약금 및 이용액 상황 .....          | 48 |
| 〈표 II-6〉 제공기관 인력 현황 .....                   | 49 |
| 〈표 II-7〉 사회서비스 제공기관 유형별 분류 .....            | 52 |
| 〈표 III-1〉 연도별 사회서비스 품질평가 현황 .....           | 58 |
| 〈표 III-2〉 2010년 평가지표 구성 .....               | 59 |
| 〈표 III-3〉 2010년 현장평가지표 .....                | 60 |
| 〈표 III-4〉 2011년 평가지표 구성 .....               | 63 |
| 〈표 III-5〉 2011년 현장평가지표 .....                | 64 |
| 〈표 III-6〉 2012년 평가지표 구성 .....               | 69 |
| 〈표 III-7〉 2012년 현장평가지표 .....                | 70 |
| 〈표 III-8〉 서비스 유형별 평가지표 구성 .....             | 76 |
| 〈표 III-9〉 영역별 평가지표 비교 .....                 | 79 |
| 〈표 III-10〉 이용자 만족도 평가지표 .....               | 82 |
| 〈표 III-11〉 2010년도 평가 결과 현황 .....            | 88 |
| 〈표 III-12〉 2011년 노인돌봄 및 가사간병 평가 결과 현황 ..... | 92 |

|  |     |
|--|-----|
| <표 III-13> 2012년 사회서비스 품질 평가 결과 현황 .....           | 96  |
| <표 III-14> 연도별 품질평가 결과 .....                       | 97  |
| <표 III-15> 연도별 평균 이하 지표 .....                      | 98  |
| <표 IV-1> 서비스의 질적 영역 .....                          | 112 |
| <표 IV-2> 제공자 의견조사 .....                            | 115 |
| <표 IV-3> 현장평가단 의견조사 .....                          | 122 |
| <표 IV-4> 제공자와 평가단 의견조사 .....                       | 124 |
| <표 IV-5> 요인별 문항 및 신뢰도와 각 측정 변인의 기술통계치 .....        | 127 |
| <표 IV-6> 현장평가 평가영역의 일차원성 .....                     | 129 |
| <표 IV-7> 현장평가 지표 확인적 요인분석 모형 적합도 .....             | 130 |
| <표 IV-8> 평가 지표의 타당성 .....                          | 133 |
| <표 IV-9> 영역별 문항의 가중치 .....                         | 137 |
| <표 IV-10> 가중치 점수 설문 결과 .....                       | 139 |
| <표 IV-11> 중항목별 산출 가중치 .....                        | 141 |
| <표 IV-12> 연도별 평가지표수 및 배점 .....                     | 150 |
| <표 IV-13> 사회서비스 제공원칙 및 절차 .....                    | 151 |
| <표 IV-14> 사회서비스 제공기관 공통평가지표 .....                  | 157 |
| <표 IV-15> 사회서비스 평가지표 개발(안) .....                   | 159 |
| <표 IV-16> 평가지표(안) .....                            | 169 |
| <표 V-1> 사회복지 시설평가 발달단계 .....                       | 185 |
| <표 V-2> 사회복지시설 최소기준 .....                          | 188 |
| <표 V-3> 한국의 사회서비스, 사회복지 시설평가, 스웨덴사회서비스 평가 비교 ..... | 192 |
| <표 V-4> 품질평가 업무 역할 .....                           | 197 |
| <표 V-5> 기존 시범평가주기 연도별 대상기관 .....                   | 198 |
| <표 V-6> 법 시행 후 연도별 대상기관 .....                      | 199 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| <표 V-7> 유사서비스별 연도별 대상기관 .....      | 200 |
| <표 V-8> 사회서비스 제공기관 평가사업 추진과정 ..... | 202 |
| <표 V-9> 현장평가위원 만족도 지표 .....        | 206 |

# 그림 목 차

|  |     |
|--|-----|
| [그림 II-1] 연도별 사회서비스 예산 .....               | 46  |
| [그림 II-2] 연도별 보건복지부 전자바우처 사회서비스 이용자수 ..... | 50  |
| [그림 IV-1] 논리모델 .....                       | 101 |
| [그림 IV-2] 모형1(1요인 모형) .....                | 131 |
| [그림 IV-3] 모형2(5요인 모형) .....                | 131 |
| [그림 IV-4] 모형3(위계적 2차 요인 모형) .....          | 133 |
| [그림 V-1] 사회복지시설 평가절차 .....                 | 186 |
| [그림 V-2] 품질평가 추진체계 .....                   | 196 |
| [그림 V-3] 평가절차 .....                        | 203 |

# 요약

## 1. 서론

### □ 연구 목적

- 2013년 품질평가 지표 개발
  - 2010년부터 2012년 지표의 내용과 평가 결과 점검
  - 논리적이며 실증적 분석을 통한 품질평가 지표 개념 정립
  - 2013년 품질평가 지표 확정
- 사회서비스 평가를 위한 품질 평가 체계의 기틀 마련
  - 현재 평가 체계의 문제점 진단
  - 해외 및 국내 유사 평가 체계 검토
  - 한국 현실에 맞는 평가 체계 모색

### □ 연구 방법

- 문헌연구
  - 사회서비스의 현황 파악
  - 평가체계 및 지표관련 내용 파악
  - 문제점 및 개선방안 의견 정리
- 내용분석
  - 유형별 연도별 지표 비교 분석
  - 평가지표 체계화

- 평가지표의 유사 내용을 분류하여 공통지표 도출
- 의견수렴 반영 후 지표 삭제 및 보완
- 제공자 면접조사 및 현장 방문 조사
  - 현장의 목소리를 반영하기 위해서 우수기관으로 선정된 기관을 직접 연구진들이 방문하여 실무자들을 만나 면접조사를 실시
- 델파이 및 설문조사
  - 지표의 타당도와 중요도를 파악하기 위하여 품질평가 우수기관을 대상으로 각 지표의 타당도와 영역의 중요도 등에 대한 의견조사 실시
- 통계분석
  - 기존 지표의 신뢰도 분석 : 내적일치도 검사
  - 기존 지표의 타당도 분석 : 확인적 요인분석
  - 가중치 분석 : 주성분 분석과 다속성효용모델분석
- 연구진과 보건복지정보개발원 실무진 회의
- 보건복지부 의견수렴

## 2. 사회서비스 현황

- 사회서비스의 변화
  - 잔여적 시설중심의 사회복지서비스에서 보편적 이용자 중심의 사회서비스로 전환
    - 2011년 사회보장법 개정으로 사회복지서비스를 사회서비스로 재정의
    - 2007년 보건복지부는 사회서비스 바우처사업 시행
    - 서비스 이용자에게 이용권을 발급함으로써 서비스를 선택하도록 하고 제공기관간의 경쟁을 유도하여 고품질 서비스를 유도하는 것을 목적
  - 사회서비스 발달과정
    - 2005년 사회서비스의 논의 시작

- 2006년 사회서비스 전자바우처 정책 설계
- 2007년 노인돌봄, 장애인활동보조, 산모신생아도우미, 지역사회서비스투자사업 등 전자바우처 형식의 사회서비스 시작
- 2008년 가시간병, 아이사랑카드, 임신출산 진료비 지원 등 전자바우처 사업 확대
- 2009년 장애아동재활치료, 장애인장기요양제도시범사업, 서울 장애인활동보조 추가
- 2010년 시청각장애부모 자녀언어발달 사업 추가. 산모신생아도우미사업 대상으로 처음 사회서비스 품질평가가 시범적으로 수행. 사회서비스 업무 보건복지부로 통합
- 2011년 ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법’이 제정, 사회보장기본법이 전면 개정되면서 사회서비스가 법적으로 규정. 한국사회서비스관리원이 한국보건복지정보개발원으로 통합
- 2012년 서비스제공기관 허가제에서 등록제로 전환
- 2013년 산모신생아도우미 사업, 가시간병도우미지원사업, 지역사회서비스 투자를 지역자율형 사회서비스 투자 사업으로 통합 및 포괄보조금 방식으로 전환

#### □ 사회서비스 제공현황 및 이용환경

##### ○ 예산현황

- 2010년 3,969억 원, 2011년 4,716억 원, 2012년 5,839억 원, 2013년 6,776억 원으로 매해 증가
- 2013년 장애인활동지원서비스 3,686억 원, 지역사회서비스 투자사업 1,411억 원으로 다른 사회서비스에 비해 과반수이상의 예산을 차지할 것으로 예상

##### ○ 신청자 및 이용자 현황

- 2009년 938,344명, 2010년 931,124명, 2011년 970,227명으로 임신출산 진료비를 제외한 모든 사회서비스의 신청자는 증가

- 2009년 1,263,599명, 2010년 1,300,760명, 2011년 1,369,225명으로 증가. 특히 노인돌봄종합, 장애인활동 보조 및 지원사업, 장애아동재활치료, 언어 발달, 임신출산 진료비에서 꾸준히 이용자가 증가

○ 기관 및 인력현황

- 기관수의 경우 2009년 4,961개, 2010년 9,382개, 2011년 8,194개로 증가 하였으며, 인력수도 2009년 74,658명, 2010년 122,190명, 2011년 116,897 명으로 매해 증가

○ 시사점

- 이용자의 증가세는 상대적으로 강하지 않지만 이용자대비 기관수의 증가라는 측면에서 이용자가 선택할 수 있는 제공기관이 확대되었다는 점에서 긍정적임
- 평균 이용자수에도 미달되는 이용자를 가진 기관이 난립될 수 있다는 점
- 기관별 이용자 및 고용규모는 향후 품질관리 및 제공기관 육성지원책과 관련하여 고려되어야 함
- 사회서비스 제공기관을 육성방법에 따라 품질평가 대상기관의 범위도 영향을 받게 될 것
- 영리/비영리 제공기관의 비율은 향후 사회서비스 공급구조와 관련하여 고민해야 할 부분 임

### 3. 사회서비스 품질평가 현황

□ 사회서비스 품질평가 현황

- 2010년 산모 신생아 도우미 사업이 시범사업의 형태로 추진
- 2011년에는 노인 돌봄과 가사간병 서비스 사업이 시범사업 형태로 수행

- 2012년 지역사회서비스 중 문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형 운동 처방서비스 평가. 평가대상 선정기준은 제공기관별 기관설립 1년 이상 또는 연간 정부지원금 1,000만 원 이상인 기관으로 선정

□ 사회서비스 품질평가 지표

- 2010년 평가지표 구성

| 구분          | 평가 영역     | 지표구성      |           | 평가 점수     |    |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
|             |           | 지표 수      | 세부문항 수    |           |    |
| 조직관리 및 기관운영 | A. 기관운영   | 4         | 11        | 13        | 30 |
|             | B. 근로조건   | 2         | 7         | 6         |    |
|             | C. 이용자보호  | 3         | 8         | 7         |    |
|             | D. 서비스질관리 | 1         | 3         | 4         |    |
| 서비스제공       | E. 서비스개시  | 3         | 7         | 9         | 15 |
|             | F. 이용자권리  | 2         | 10        | 6         |    |
| 종합          | G. 종합의견   | 1         | 4         | 5         | 5  |
| <b>총합</b>   |           | <b>16</b> | <b>44</b> | <b>50</b> |    |

- 2011년 평가지표 구성

| 평가 영역        | 지표구성      |              | 평가 점수     |    |
|--------------|-----------|--------------|-----------|----|
|              | 지표 수      | 세부문항 수       |           |    |
| A. 기관운영      | 5         | 18           | 18        | 38 |
| B. 인적관리      | 5         | 20           | 20        |    |
| C. 서비스 제공    | 9         | 37           | 37        | 37 |
| D. 이용자영역     | 4         | 13           | 13        | 13 |
|              | 23        | 88(각 1점씩 부여) | 88점       |    |
| E. 평가팀 종합 의견 | 1         | 1            | 3         |    |
| <b>종합</b>    | <b>24</b> | <b>89</b>    | <b>91</b> |    |

○ 2012년 평가 지표 구성

| 평가 영역     | 지표구성   |        | 평가 점수 |
|-----------|--------|--------|-------|
|           | 지표 수   | 세부문항 수 |       |
| A. 기관영역   | 5      | 13     | 14    |
| B. 인적자원   | 5      | 13     | 14    |
| C. 이용자    | 4      | 9      | 10    |
| D. 서비스제공  | 4      | 10     | 10    |
| E. 서비스 특수 | 조기개입   | 8      | 17    |
|           | 맞춤운동처방 | 8      | 17    |
|           | 이동건강관리 | 8      | 15    |
|           | 26     | 60~62개 | 67    |
| 현장평가단     |        |        | 3     |
|           |        |        | 70    |

○ 2010~2012년 현장평가지표 비교

- 시범사업실시 및 개별 연구자에 의해 개발되어 지표 체계 및 점수배점 등이 통일화 되어 있지 못함
- 대체로 기관영역, 인적관리영역, 이용자영역, 서비스영역, 현장평가단 종합의 견영역으로 구성됨
- 2012년 서비스 특수영역은 서비스 환경, 제공인력자격, 정보제공, 욕구 파악, 모니터링, 효율성 평가, 효과성 평가의 구조로 이루어짐

○ 2010~2012년 이용자만족도 평가지표 비교

| 년도   | 만족도지표내용  |
|------|--|
| 2010 | 정보제공 및 상담 충실도, 서비스 계획 및 이용방법 이해도, 서비스 계획 수립시 욕구반영도, 개인정보 및 사생활존중, 이용자 존중 및 예절, 식사관리, 산모관리서비스, 서비스 제공계획, 정신적지지 및 안정, 신생아관리 서비스, 건강관리 및 예방접종, 세탁의 청결도, 방청소 청결도, 감염예방 및 관리, 불만 및 요구사항 의견제시, 불만 및 요구사항 조치의 적절성, 전반적인 서비스 만족도 |
| 2011 | 서비스 제공인력 자질, 서비스 신청 및 제공계획수립, 서비스 제공, 이용자 보호, 서비스 만족도  |
| 2012 | 문제해동 및 이동건강관리는 서비스 이용신청 및 계약 1문항, 서비스 욕구조사 및 계획수립 일정표 2문항, 서비스 실행 2문항, 서비스 모니터링 1문항, 서비스 종결 1문항, 서비스 성과 3문항으로 구성되었으며, 노인맞춤형운동처방서비스는 서비스 안내 1문항, 서비스 활동 3문항, 서비스 효과 6문항으로 구성  |

□ 사회서비스 품질평가 결과 현황

○ 연도별 평가결과

| 사 업  |   | 2010년   | 2011년   |   | 2012    |         |         |
|------|---|---|---------|---|---------|---------|---------|
| 평가사업 |   | 산모산생아   | 노인돌봄    | 가시간병  | 문제행동    | 운동처방    | 아동건강    |
| 전체평균 |   | 86.29점  | 86.54점  | 87.78점/   | 82.25점  | 84.08점  | 73.84점  |
| 기관별  | 최고/   | 96.14점/   | 97.96점/ | 97.70점/   | 96.25점/ | 94.94점/ | 88.85점/ |
|      | 최저  | 64.51점  | 36.14점  | 67.75점  | 36.53점  | 59.90점  | 50.58점  |
|      | 편차  | 31.63점  | 61.82점  | 29.95점  | 59.72점  | 35.04점  | 38.27점  |
| 지역별  | 최고/   | 91.96점/   | 92.60점/ | 91.70점/   | 93.50점/ | 89.76점/ | 80.63점/ |
|      | 최저  | 83.51점  | 77.90점  | 84.30점  | 62.73점  | 75.38점  | 69.80점  |
|      | 편차  | 8.45점   | 14.70점  | 7.40점   | 30.77점  | 14.38점  | 10.83점  |
| 유형별  | 비영리> 영리   |   | 비영리> 영리 |   |         |         |         |
| 평가등급 | 4개 등급 상대평가<br>A(10%),<br>B(40%),<br>C(40%),<br>D(10%) | 4개 등급 절대평가<br>A(90~100),B(80~90),<br>C(70~80)D(70점이하) |         | S(10%),A(20%),B(40%),C(20%),D(10%)<br>5개 등급의 상대평가 |         |         |         |

○ 연도별 평균 이하 지표

| 년도   | 구분   | 평균이하 지표   |
|------|--|---|
| 2010 | 공통<br>(산모산생)                                     | 서비스의 연속성, 요구사항반영, 만족도 평가, 회계의 투명성, 사생활 보호   |
| 2011 | 공통(노인돌봄+가사<br>간병)                                | 재무(결산내역1회 이상 공개), 제공인력구성, 이용자육구사정, 모니터링   |
| 2012 | 공통부분<br>(문제행동아동조기<br>개입<br>+맞춤형운동처방 +<br>아동건강관리) | 재무관리, 사업평가, 지역사회연계, 인력관리, 업무환경, 복리후생, 이용자개인정보보호, 이용자권리보호, 이용자의사반영 및 불만처리, 응급상황대응, 서비스실행 |
|      | 사업부분   | 운영계획, 정보관리, 근로계약, 서비스제공인력교육, 서비스계획수립, 서비스계약체결   |

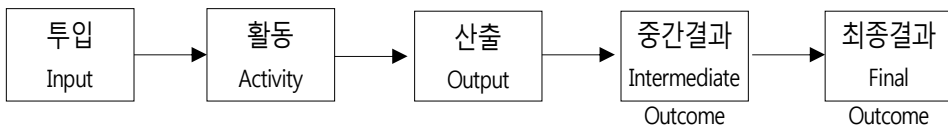
□ 품질 평가관련 의견 검토

- 품질평가 지표에 관한 의견
  - 품질평가 서비스 성격 강화
  - 품질 평가에 성과적 측면 강화
  - 변별력 있는 척도 구성
  - 유형별·지역별 특성을 고려한 평가 지표
- 품질평가 체계에 관한 의견
  - 품질평가 미달 기관에 대한 대책 강구
  - 평가 제외기관에 대한 자체 평가 사항
- 품질평가 개발의 한계에 관한 의견
  - 성과 측정의 한계
  - 이용자 만족도 부분의 한계
  - 표준화된 지표 개발의 어려움

## 4. 사회서비스 평가지표 개발

□ 사회서비스 품질평가의 논리모델

- 논리 모델의 정의
  - 품질평가의 기능수행을 위해 가장 많이 활용하는 모형
  - 프로그램이 어떻게 작동해서 목표를 달성할 것인지에 대한 기대와 예측을 나타낸 것



## ○ 특징

- 논리모델에 입각하여 다양한 사회서비스와 프로그램을 평가할 경우, 각 구성요소에 대한 평가지표 개발
- 성과평가에 대한 명료한 논리와 근거 제시
- 반면, 논리모델의 문제점은 지표가 너무 정량적이어서 서비스의 양에만 초점을 두게 되어 서비스의 질에 대한 관심이 부족하다는 것

## □ 평가지표 의견수렴 조사결과

## ○ 평가지표에 관한 의견 수렴

- 애매함, 중복성, 현장을 반영하지 않은 평가 지표, 성과영역 강화, 서비스 영역 강화, 유형별 지표 개발 등 다양한 의견 수렴이 도출됨

## ○ 평가체계에 관한 의견 수렴

- 평가체계 부분: 사전고지, 객관성요구, 교육, 표준화된 서식 마련 요구 등에 대한 의견 수렴이 도출됨

## □ 평가지표 신뢰도 및 타당도 검증

## ○ 서비스 제공기관 현장평가 지표 신뢰도 검증

- 서비스 제공기관 현장평가 지표 유형의 문항검토
  - 반응경향: 26개 문항의 기술 통계치 검토를 통해 정규성을 충족시키지 못하는 문항은 기관영역에서 1문항, 인적관리영역에서 1문항, 서비스제공에서 2문항, 서비스 항목에서 2문항으로 총 6문항이 정규성을 충족시키지 못하는 것으로 나타남
  - 문항내적 일관성: 기존 기관 영역, 인적 관리, 이용자 영역, 서비스별 지표를 구성하는 문항에서는 문항내적 일관성을 저해하는 문항이 도출되지

않음. 하지만 서비스제공 공통지표를 구성하는 문항은 신뢰도 수준이 낮게 나타남

○ 서비스 제공기관 현장평가 지표 타당도 검증

- 현장평가 평가영역의 일차원성: 기관 영역 5개 문항, 인적 관리 5개 문항, 이용자 영역 4문항, 서비스 제공 공통지표 4개 문항 모두 제1성분의 고유치만 1보다 큰 값이 도출
- 확인적 요인 분석 : 2012년 서비스 제공기관 현장평가 지표에 대한 타당도를 검증하였으며, 다섯 가지 평가영역별 즉 기관영역, 인적관리, 이용자 영역, 서비스 제공 공통지표, 서비스별 지표 요인이 타당한 것으로 검증됨
- 설문조사 타당성 응답 결과
  - 가장 타당성이 높은 문항은 D\_과정\_서비스계약\_1이 1.17점, 다음이 D\_과정\_서비스계약\_2가 1.22점 이었으며, 가장 낮은 문항은 B\_복리후생\_5가 2.65점으로 타당성이 가장 낮다고 응답

○ 영역별 가중치 부과 결과

- 주성분분석결과

(N=266)

| 2012년 현장평가지표 5영역 | 가중치  | 원점수 | 가중치 부과 점수 |
|------------------|------|-----|-----------|
| 기관 영역            | .822 | 14  | 11.508    |
| 인적 관리            | .876 | 14  | 12.264    |
| 이용자 영역           | .876 | 10  | 8.76      |
| 서비스 제공 공통지표      | .832 | 10  | 8.32      |
| 서비스별 지표          | .803 | 19  | 15.257    |

- 설문조사 결과
  - 대항목별 점수를 기준으로 했을 때, 「서비스 영역」이 평균 23.43점으로

가장 높았음

- 「이용자 만족도 영역」이 평균 19.05점, 「이용자 영역」이 평균 18.10점으로 높게 나타남. 반면에 「현장평가단 점수」는 평균 8.33점으로 가장 낮음

－ 다속성 효용모델 가중치 결과

| 중항목별 산출 가중치 |                 |      |
|-------------|-----------------|------|
| 영역          | 가중치             |      |
| S1 기관운영영역   | 운영계획            | 0.36 |
|             | 정보관리            | 0.32 |
|             | 재무관리            | 0.41 |
|             | 사업평가            | 0.29 |
|             | 지역사회 연계         | 0.25 |
| S2 인적관리영역   | 근로계약            | 0.48 |
|             | 인력구성 및 배치       | 0.42 |
|             | 교육과 훈련          | 0.50 |
|             | 업무환경            | 0.42 |
|             | 복리후생            | 0.42 |
| S3이용자영역     | 이용자 개인정보보호      | 0.50 |
|             | 이용자 권리보호        | 0.45 |
|             | 이용자 의사반영 및 불만처리 | 0.51 |
|             | 응급상황 대응         | 0.39 |
| S4서비스영역     | 서비스 제공인력 교육     | 0.76 |
|             | 서비스 계획수립        | 0.53 |
|             | 서비스 계약체결        | 0.62 |
|             | 서비스 실행          | 0.64 |
|             | 서비스 대상자의 적절성    | 0.66 |
|             | 서비스 제공환경의 적절성   | 0.54 |
|             | 서비스 제공인력 자격     | 0.96 |
|             | 서비스 이용 안내       | 0.50 |
|             | 서비스 매뉴얼 구비      | 0.57 |
|             | 욕구조사 및 파악       | 0.64 |
|             | 서비스 모니터링        | 0.62 |
|             | 서비스 사례관리        | 0.49 |
|             | 서비스 만족도 조사      | 0.59 |
|             | 서비스 평가          | 0.48 |
| 서비스 종료관리    | 0.45            |      |

|                 |                    |      |
|-----------------|--------------------|------|
|                 | 서비스 산출(참여율)        | 0.63 |
|                 | 서비스 성과             | 0.53 |
| S5이용자 만족도<br>영역 | 서비스 제공인력 만족도       | 0.65 |
|                 | 서비스 제공시설 만족도       | 0.38 |
|                 | 서비스 제공과정 만족도       | 0.46 |
|                 | 서비스 제공내용 만족도       | 0.61 |
|                 | 학대나 차별 등의 안전보호 만족도 | 0.35 |
|                 | 서비스 성과에 대한 만족도     | 0.48 |
| S6현장평가단 점수      | 기관장의 리더십           | 0.23 |
|                 | 평가 참여도             | 0.19 |

□ 평가지표 개발방향

○ 평가제도의 목적

- 사회서비스제공기관의 양적 성장에 걸 맞는 질적 성장 도모
- 사회서비스제공기관의 안착화를 위한 질 관리 체계 지침
- 사회서비스 제공기관 공통품질기준 이행
- 사회서비스 제공의 표준화
- 평가지표 체계화를 통한 평가제도 안정화

○ 평가지표 개발 방향

- 사회서비스 품질평가지표의 연속성과 공통성 추출
- 투입(구조)-과정-결과의 체계구축
- 평가지표 배점 동일화 및 평가점수 체계화
- 사회서비스 공통품질기준과 사회서비스 제공원칙 및 절차 이행
- 질적 안착화를 위한 중요지표로 단순화
- 질적 평가제도 보완
- 이용자 중심의 기대효과 보완

○ 평가지표 개선내용

| 의견내용              | 검토내용   | 반영내용   |
|-------------------|--|--|
| 지표의 애매모호성         | 2012년 지표를 토대로 공통 부분 추출<br>체계적 구조화를 통해 안정적인 평가틀로 사용<br>지표가 추구하는 방향과 틀 제시<br>매뉴얼 재정비 | 기존 지표와의 연속선에서 용어를 통일<br>구조(투입)-과정-결과 의 항목을 재배치하여 각 영역의 구분을 명확화<br>기존 지표 체계화<br>-기관영역, 서비스영역, 이용자만족 영역으로 구분<br>-기관영역은 기관운영분야, 인적관리분야로 분류<br>-서비스영역은 투입, 과정, 산출 및 성과로 분류<br>-이용자 만족은 세분화된 지표로 구성 |
| 행정부분 축소           | 실제 수행보다 서류만으로 평가하는 지표 삭제   | 기관영역: 서비스영역: 이용자만족영역 =3:4:3  |
| 서비스 영역 강화         | 현재 평가단계상 기관운영체계 정비마련 필요<br>서비스 과정 비중 높임  | 기관영역: 서비스영역: 이용자만족영역 =3:4:3  |
| 서비스 성과 강화         | 현재 정책수행단계상 서비스 성과를 측정하는데 한계가 있음<br>또한 장기적 과정이거나 통제되지 않는 제한이 있음<br>이용자 평가 높임        | 산출로 이용자 참여율 평가<br>해당서비스 영역 성과 최소 한문항 제시<br>이용자 만족도 세분화   |
| 질적 평가 강화          | 이용자 중심의 서비스 질 및 기대효과 강화<br>이용자 평가 세분화  | 기관 및 직원에 대한 만족도 추가<br>서비스 과정에 대한 만족도<br>서비스 기대효과 충족도   |
| 타당하고 신뢰성 있는 평가 강화 | 현재 평가단계상 제한 평가위원에 대한 신뢰체계 마련<br>평가위원 만족도 평가  | 서비스 과정에 한하여 기록의 충실성과 전문성을 파악하도록 함<br>수급자의 욕구평가에서 서비스 전달까지 적절한지 여부 평가   |
| 지표의 변별력 강화        | 전문가 회의 및 통계적 검증을 통해 파악<br>점수체계 척도의 통일  | 평가결과 변별력이 낮은 항목 삭제<br>신뢰도 및 타당도 낮은 항목 삭제<br>법적 최소규정 삭제(직원자격, 시설환경, 비품 구비 등)  |

## □ 2013년 평가 지표 체계(안)

### 사회서비스 제공기관 공통평가지표

| 분류<br>(배점)     | 영역<br>(배점)         | 분야<br>(배점)                          | 평가지표  | 지표 개수 |
|----------------|--------------------|-------------------------------------|---|-------|
| 구조<br>(30점)    | 기관영역<br>(30점)      | 기관<br>운영<br>(15점)                   | A1. 운영체계  | 5     |
|                |                    |                                     | A2. 정보관리  |       |
|                |                    |                                     | A3. 재무관리  |       |
|                |                    |                                     | A4. 사업평가  |       |
|                |                    |                                     | A5. 홍보  |       |
|                |                    | 인적<br>관리<br>(15점)                   | B1. 인력관리  | 5     |
|                |                    |                                     | B2. 업무관리  |       |
|                |                    |                                     | B3. 교육체계  |       |
|                |                    |                                     | B4. 교육내용  |       |
|                |                    |                                     | B5. 권리보장  |       |
| 과정<br>(40점)    | 서비스<br>영역<br>(36점) | 서비스<br>투입<br>(9점)                   | C1. 제공환경  | 2     |
|                |                    |                                     | C2. 근속률   |       |
|                |                    | 서비스<br>과정<br>(15점)                  | C3. 계획수립  | 5     |
|                |                    |                                     | C4. 계약체결  |       |
|                |                    |                                     | C5. 실행 및 모니터링   |       |
|                |                    |                                     | C6. 서비스연계   |       |
|                |                    |                                     | C7. 서비스종료   |       |
|                |                    | 서비스<br>산출 및<br>성과<br>(12점)          | C8. 서비스 참여율   | 2     |
|                |                    |                                     | C9. 서비스 성과<br>노인맞춤형운동처방: 건강증진<br>아동건강관리서비스: 비만지수<br>가시간병, 노인돌봄, 문제행동아동조기개입: {1-악화<br>된 비율}<br>산모신생아 : 이용자 만족도 |       |
|                |                    |                                     |   |       |
| 평가위원<br>영역(4점) | 전반적<br>평가<br>(4점)  | D1. 리더십, 직원의 전문성, 서류의 질적 충분성, 평가참여도 | 1   |       |
| 소계             | 현장평가(70점)          |                                     |   | 20    |

| 분류<br>(배점)          | 영역<br>(배점)      | 분야<br>(배점)      | 평가지표   | 지표 개수 |
|---------------------|-----------------|-----------------|--|-------|
| <b>결과<br/>(30점)</b> | 이용자영역<br>(30점)  | 서비스<br>제공<br>인력 | E1. 서비스 제공인력의 전문성                            | 2     |
|                     |                 |                 | E2. 서비스 제공인력의 태도                             |       |
|                     |                 | 서비스<br>제공<br>기관 | E3. 서비스 제공기관의 관리                             | 3     |
|                     |                 |                 | E4. 서비스 모니터링 여부                              |       |
|                     |                 |                 | E5. 제공환경의 적절성(이용서비스)<br>E5. 제공인력의 위생성(방문서비스) |       |
|                     |                 | 서비스<br>제공<br>과정 | E6. 이용설명의 적극성                                | 3     |
|                     |                 |                 | E7. 욕구반영                                     |       |
|                     |                 |                 | E8. 서비스 실행의 정확성                              |       |
|                     |                 | 이용자<br>보호       | E9. 부당대우                                     | 3     |
|                     |                 |                 | E10. 사생활존중                                   |       |
|                     |                 |                 | E11. 자기결정권                                   |       |
|                     |                 | 서비스<br>결과       | E12. 서비스 성과                                  | 3     |
|                     |                 |                 | E13. 재이용의향                                   |       |
|                     |                 |                 | E14. 추천의향                                    |       |
|                     |                 | 전반적<br>만족도      | E15. 전반적 만족도                                 | 1     |
| <b>소계</b>           | 이용자만족도<br>(30점) |                 | 15   |       |
| <b>계</b>            | 계(100점)         |                 | 35   |       |

□ 기존 지표와 2013년 평가 지표(안) 비교

○ 현장 평가

- 2010~ 2012년도 기관영역과 인적관리영역을 2013년도 기관영역으로 통일
- 이용자 영역 삭제

|                       | 기존지표<br>(2010~2012 종합) | 2013년 신규지표    |                   |                                       |       |
|-----------------------|------------------------|---------------|-------------------|---------------------------------------|-------|
| 기관<br>영역              | 운영계획                   | 기관<br>영역      | 기관영역              | 운영체계                                  |       |
|                       | 정보관리                   |               |                   | 정보관리                                  |       |
|                       | 재무관리                   |               |                   | 재무관리                                  |       |
|                       | 사업평가                   |               |                   | 사업평가                                  |       |
|                       | 지역사회 연계                |               |                   | 홍보                                    |       |
| 인적<br>관리<br>영역        | 근로계약                   | 인적<br>관리      | 인적 관리             | 인력관리                                  |       |
|                       | 인력구성 및 배치              |               |                   | 업무관리                                  |       |
|                       | 교육과 훈련                 |               |                   | 교육체계                                  |       |
|                       | 업무환경                   |               |                   | 교육내용                                  |       |
|                       | 복리후생                   |               |                   | 권리보장                                  |       |
| 이용<br>자<br>영역         | 이용자 개인정보보호             | 삭제            | 기관운영 이용자 정보관리로 이동 | 교육훈련 체계 및 내용으로 이동                     |       |
|                       | 이용자 권리보호               |               |                   | 서비스 이용계획 및 변경, 평가 등에서 반영할 수 있으므로 삭제   |       |
|                       | 이용자 의사반영 및 불만처리        |               |                   | 응급대응체계는 하나의 지표에서 평가하도록 하며 서비스 투입으로 이동 |       |
|                       | 응급상황 대응                |               |                   | 서비스 제공과정에서 평가                         |       |
|                       | 정보제공                   |               |                   |                                       |       |
| 서비<br>스<br>영역<br>(공통) | 서비스 계획수립               | 서비<br>스<br>영역 | 서비스 투입            | 제공환경                                  |       |
|                       | 욕구사정                   |               |                   | 근속률                                   |       |
|                       | 서비스 계약체결               |               |                   | 서비스수립                                 |       |
|                       | 제공인력 서비스 숙지            |               | 서비스 과정            | 서비스체결                                 |       |
|                       | 서비스 변경                 |               |                   | 서비스실행 및 모니터링                          |       |
|                       | 모니터링                   |               |                   | 서비스연계                                 |       |
| 서비<br>스<br>특수         | 서비스 종료                 | 서비<br>스<br>영역 | 성과 및<br>산출        | 서비스종료                                 |       |
|                       | 적절한 서비스 제공             |               |                   | 서비스참여율                                |       |
|                       | 제공인력자격                 |               |                   | 서비스성과                                 |       |
|                       | 서비스설명                  |               | 성과 및<br>산출        | 성과 및<br>산출                            | 서비스설명 |
|                       | 사태관리                   |               |                   |                                       | 서비스설명 |
|                       | 욕구 파악                  |               |                   |                                       | 서비스설명 |
|                       | 만족도                    |               |                   |                                       | 서비스설명 |
|                       | 모니터링                   |               |                   |                                       | 서비스설명 |
|                       | 서비스종료                  |               |                   |                                       | 서비스설명 |
| 사후검사                  | 서비스설명                  |               |                   |                                       |       |
| 서비스평가                 | 서비스설명                  |               |                   |                                       |       |
| 효율성                   | 서비스설명                  |               |                   |                                       |       |
| 효과성                   | 서비스설명                  |               |                   |                                       |       |

○ 이용자 평가

| 기존지표<br>(2010~2012 종합) | 2013년 신규지표 |   |
|------------------------|------------|---|
| 서비스 제공인력               | 서비스 제공 인력  | 서비스 제공인력의 전문성<br>서비스 제공인력의 태도                                       |
| 서비스 제공기관               | 서비스 제공 기관  | 서비스 제공기관의 관리<br>서비스 모니터링 여부<br>제공환경의 적절성(이용서비스)<br>제공인력의 위생성(방문서비스) |
| 서비스 제공 과정              | 서비스 제공 과정  | 이용설명의 적극성<br>욕구반영<br>서비스 실행의 정확성                                    |
| 이용자 보호                 | 이용자 보호     | 부당대우<br>사생활존중<br>자기결정권  |
| 서비스 내용                 | 삭제         |   |
| 서비스 결과                 | 서비스 결과     | 서비스 성과<br>재이용의향<br>추천의향   |
| 서비스 만족도                | 전반적 만족도    | 전반적 만족도   |

## 6. 사회서비스 품질평가체계의 개선

□ 국내외 사회서비스 평가 체계 비교를 통한 시사점

○ 국내외 사회서비스 평가체계 비교

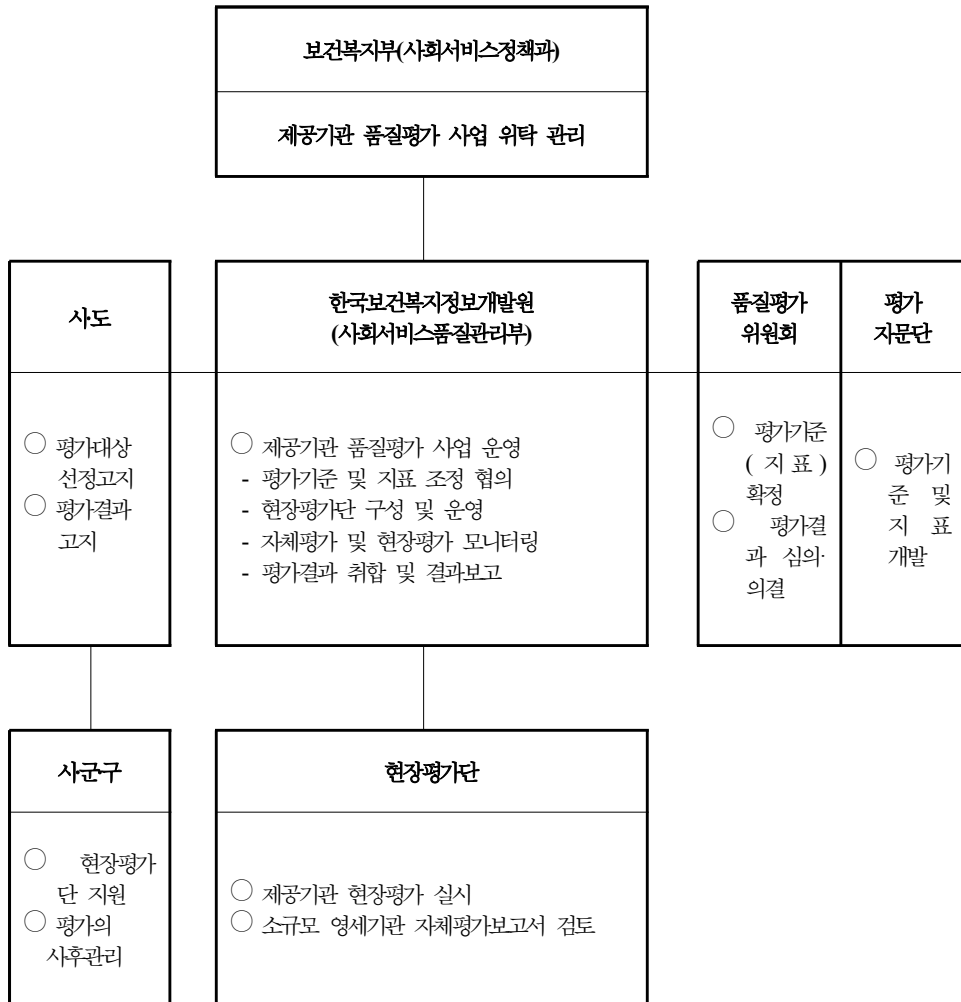
|          | 사회서비스평가                                  | 사회복지시설평가   | 스웨덴사회서비스평가  |
|----------|--|--|-------------|
| 평가목적     | 서비스 질 향상                                 | 투명성 과 서비스질향상, 효율성과 효과성   | 평등과 서비스질 향상 |
| 법적근거     | 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률                 | 사회복지사업법  | 사회서비스법      |
| 평가이론     | 논리모델                                     | 체계이론   | 증거기반의 실천    |
| 평가 지표 내용 | 서비스                                      | 운영   | 성과          |
| 평가주체     | 보건복지부                                    | 보건복지부  | 보건복지부       |
|          | 보건복지정보개발원                                | 사회복지협의회  | 지방정부협회      |
| 평가대상     | 바우처 방식의 사회서비스 제공기관                       | 사회복지시설   | 서비스제공기관     |
| 평가 단위    | 시설                                       | 시설   | 개인          |
| 평가방법     | 서면                                       | 서면   | 전산          |
| 평가사기와 횡수 | 3년                                       | 3년   | 1년          |
| 평가결과 활용  | 대상자 욕구충족 삶의 질 향상 등 기관서비스 품질보장 및 전문성 증진 등 | 국민의 복지수준 향상에 기여, 예산집행의 효율성 및 합리성 유도, 사회복지시설 운영의 선진화 지원, 평가의 타당도와 신뢰도를 향상 등 | 최상의 서비스 제공  |
| 발달단계     | 도입기                                      | 정착기  | 쇄신기         |

○ 시사점

- 스웨덴의 Quality register 시스템에 대한 한국의 품질평가 적용 가능성에 대한 검토
- 발달단계에 적합한 사회서비스 체계 마련
- 중앙정부와 지방정부의 역할 정립 요구

□ 사회서비스 품질평가체계 및 추진절차

○ 품질평가 추진체계



○ 품질평가 추진체계별 기능 및 운영내용

| 구분                          | 목적·기능   | 구성·운영   |
|-----------------------------|---|---|
| 보건복지부<br>(사회서비스정책과)         | •서비스품질관리 업무 조정 총괄   | •사회서비스정책과 담당자                                 |
| 품질평가위원회                     | •평가기준(지표) 및 대상기관 확정<br>•현장평가단 구성<br>•평가결과 심의 및 우수기관 선정  | •(구성) 학계, 복지부, 개발원 등 13명 내외                   |
| 한국보건복지정보개발원<br>(사회서비스품질관리부) | •제공기관 품질평가 사업 운영 전반<br>•평가기준 및 지표설정(안) 협의<br>•제공기관 평가 설명회<br>•현장평가단 구성 및 운영<br>•평가결과 취합 정리 및 결과보고 | •(구성) 품질관리 주관부장 및 담당자<br>•(운영) 연중 실시          |
| 평가자문단                       | •평가지표 개발 및 품질평가사업 운영자문  | •(운영) 학계 및 연구기관 등 15명내외                       |
| 현장평가단                       | •제공기관 현장평가 실시<br>•소규모 영세기관 자체평가보고서 검토   | •(구성) 2인 1조 구성 최대 50팀<br>•(운영) 팀당 10개 내외 기관평가 |
| 사도                          | • 평가대상 선정고지<br>• 평가결과 고지  | •사회서비스 시도 담당자                                 |
| 사군구                         | • 현장평가단 지원<br>• 평가의 사후관리  | •사회서비스 사군구 담당자                                |

□ 연도별 평가사업 대상기관 선정기준 및 평가방법

○ 기존 시범평가주기 연도별 대상기관

| 사 업      | 2013년             | 2014년      | 2015년                                   |
|----------|-------------------|------------|---|
| 평가사업     | 산모신생아, 지역사회서비스사업* | 노인돌봄, 가시간병 | 지역사회서비스사업(문제행동아동 조기개입, 아동건강관리, 맞춤형운동처방) |
| 전체기관 수** | 256+999           | 1,311+471  | 1,163                                   |

\*문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형운동처방 제외

\*\*전체기관수: 2013년 1월말 기준

○ 법 시행 후 평가주기 구축

| 사 업      | 2013년                           | 2014년                     | 2015년  |
|----------|---------------------------------|---------------------------|--|
| 평가사업     | 산모신생아, 2012년 지역사회서비스사업 중 평가제외기관 | 노인돌봄, 가시간병+(지역자율형서비스 사업)* | 2012년 평가대상기관 지역사회서비스사업(문제행동아동 조기개입, 아동건강관리, 맞춤형운동치방) |
| 전체기관 수** | 256+800                         | 1,311+471+999             | 1,163  |

\* 2012년, 2013년 지역사회자율형평가기관 제외

\*\*전체기관수: 2013년 1월말 기준

○ 유사서비스별 연도별 대상기관

| 사 업      | 2013년  | 2014년      | 2015년   |
|----------|--|------------|---|
| 평가사업     | 산모신생아, 아동인지능력, 돌봄여행, 보조기기렌탈, 안마서비스, 정신질환자 토달케어 외 기타 모델 | 노인돌봄, 가시간병 | 노인맞춤형 및 건강취약계층 운동치방, 아동건강관리, 자살고위험군 건강증진, 영유아발달, 아동정서발달, 아동청소년심리지원, 인터넷과몰입아동청소년 서비스 |
| 전체기관 수** | 256+929  | 1,311+471  | 1,233   |

\*\*전체기관수: 2013년 1월말 기준

○ 소규모 영세기관 평가방법

- 새로운 평가체계에서도 대상자수 50인 미만, 연간 정부지원금 1,000만원 미만의 소규모 영세기관뿐만 아니라 운영기간이 3년 미만인 기관은 현장평가 대상에서 제외
- 소규모 영세기관의 경우 자체평가 보고서를 제출
- 미제출시에 바우처 사용을 제한
- 자체평가보고서는 현장평가단에서 체계적으로 검토하고 운영에 대한 피드백을 제공하여 최소한의 서비스 질을 확보할 수 있도록 노력

○ 세부 추진절차

| 평가 절차 |                          | 내용  |
|-------|--------------------------|---|
| 1     | 평가기준 및 지표개발              | → 외부 위탁 연구 수행   |
| 2     | 평가지문단 및 품질평가 위원회 구성 및 운영 | → 구성: 학계 및 연구기관, 현장전문과 등<br>운영: 품질평가사업 운영자문과 품질평가위원회를 통한 평가지표 및 평가대상 기관 등   |
| 3     | 평가기준(지표) 모의적용 및 평가지문     | → 평가지표 세부분항 별 평가메뉴얼에서 제시하는 평가방법의 적정성 검토 및 현장 의견수렴                           |
| 4     | 평가지표 및 평가대상 기관 등 평가계획 확정 | → 품질평가위원회를 통한 평가기간, 평가방법의 적정성 검토 및 현장 의견수렴                                  |
| 5     | 평가계획 통보                  | → 지자체 및 제공기관에 대한 최종 평가계획 통보   |
| 6     | 현장평가단 구성 및 평가설명회         | → 현장평가단 구성과 제공기관 평가설명회 개최   |
| 7     | 제공기관 자체평가 및 현장평가단 교육     | → 제공기관별 평가지표를 통한 자체 점검 및 평가 현장평가단 교육  |
| 8     | 제공기관 현장평가 및 이용자 의견조사 실시  | → 현장평가단을 통한 제공기관 평가<br>제공기관 이용자 의견조사(*의신청 및 재평가)                            |
| 9     | 평가결과 취합 정리 및 분석          | → 평가결과 취합 분석 및 결과 보고서 작성  |
| 10    | 평가결과 심의 확정 및 공개          | → 품질평가위원회를 통한 평가결과 심의 확정<br>평가결과 우수제공기관 해당 지자체 홈페이지 공개 및 인센티브 제공, 하위기관 교육지원 |

○ 평가위원 구성 및 교육

－ 평가위원 구성

- 현장평가단 설치
- 품질평가위원회에서 평가위원의 선발을 담당. 보건복지정보개발원에서 평가위원 관리

- 현장평가는 학계전문가 1명, 현장실무자 1명으로 구성. 한 팀당 최대 10개 센터의 현장평가와 영세기관 30개의 자체평가서 검토를 담당
  - 평가위원 교육
    - 집중적인 평가위원 교육 및 워크숍 필요
    - 평가위원들에게 동일센터 자료 및 동일사례를 주고 비슷하게 평정되도록 유도하여 평가자간 일치도를 높여야 함
  - 현장평가위원 만족도 신설
  - 평가위원 선임 배제
    - 3개 기관 이상에서 부적합 판정을 받거나 불성실한 평가위원은 차후 평가위원 풀에서 제외
- 평가결과 활용
- 절대 평가 vs 상대평가
    - 소비자에게 정보공개 시에는 목표지향적 평가인 절대평가를 기본으로 하여 A(우수)는 90~100점, B(양호)는 80~90점, C(보통)는 70~80점, D(미흡)는 70점 이하로 구성
    - 인센티브는 기관차 변별이 용이한 상대평가로 진행하여 기관 간 우열을 가릴 수 있도록 함
    - 따라서 인센티브는 A등급 내에 전체 10%에 해당하는 기관에만 최우수기관 현판을 수여하고 이들에게 장관표창이 가능 하도록 함
  - 평가결과 활용과 후속조치
    - 평가결과는 사회서비스 정책수립과 효율적인 기관 운영을 위한 기초자료 및 실태자료로 사용
    - 부적정 운영기관은 관련 법령에 따라 개선명령 등 후속조치를 시행

- 만약 이행하지 못할 경우 지자체는 바우처 사용금지, 소규모 시설 이용 정도(대상자수 50인 미만, 연간 정부지원금 1,000만원 미만)로 제한, 지자체가 서비스를 할당하지 않음으로써 서비스를 제공 금지시킴
- 평가결과 정보공개
  - 평가결과를 해당 기관에 각 영역별로 공개
  - 미흡 기관은 멘토링이나 교육을 의무적으로 받도록 하며, 자동적으로 6개월 후 자체평가보고서 제출대상으로 선정
  - 전문 컨설팅체계 설치
- 사회서비스 품질평가 체계의 중장기 과제
  - 품질관리 전담기구의 설치운영
  - 관계 법령 정비

# 서 론

|                |    |
|----------------|----|
| 제1절 연구배경 및 필요성 | 27 |
| 제2절 연구목적       | 30 |
| 제3절 연구방법       | 31 |



# I. 서론

## 제1절 연구배경 및 필요성

2000년대 한국 사회는 저출산·고령화와 사회양극화의 문제를 경험하면서, 기존의 노령, 빈곤, 질병, 실업이라는 사회적 위험의 정형성을 넘어서 누구나 다양한 위험을 경험할 가능성이 높아지고 있다. 특히 그동안 전통적으로 가족이라는 사회적 영역 속에서 담당해왔던 양육 및 보호, 부양 등과 관련된 욕구가 사회화되고 있다. 대부분의 사회 구성원이 경험할 수 있는 다양한 욕구의 증가로 인해 기존의 복지 제도로는 한계를 가지게 되었다.

우리나라의 복지제도는 공공부조와 사회 보험을 중심으로 발전했으며 사회복지서비스는 큰 관심을 받지 못했다. 사회복지서비스는 「사회복지사업법」 제2조 제4호에서 규정하는 바, “국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담·재활·직업소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것”을 말한다. 이러한 사회복지서비스는 그동안 주로 취약계층 중심으로 급여가 제공되어 왔었다. 그러나, 최근 일반계층도 사회복지의 잠재 계층으로 편입될 수 있다는 위기의식을 갖게 되면서 보편적 복지 개념을 일부 수용하게 되었다. 따라서 복지유형도 소득보장에서 사회복지서비스로 바뀌고 있다. 2011년 사회보장 기본법의 전면 개정으로 사회복지서비스는 사회복지서비스로 전환되었는데 이는 보편적 복지의 개념을 반영했다고 볼 수 있다. 최근 제정된 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에서는 “사회서비스”를 1) 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지

지서비스(“사회복지서비스”라 함은 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담·재활·직업소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다) 2) 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스(“보건의료서비스”란 국민의 건강을 보호·증진하기 위하여 보건의료인이 행하는 모든 활동을 말한다), 3) 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스로 규정하고 있다. 여기서 사회서비스란 국민의 삶의 질을 높이기 위해 사회적으로 제공된 대인서비스로 새롭게 정의할 수 있다(보건복지부, 2012).

2007년부터 우리나라는 바우처 방식으로 사회서비스를 확장하고 있다. 바우처란 정부가 수요자로 하여금 재화나 서비스를 여러 공급자 중에서 선택하여 구입할 수 있도록 하는 이용권으로(보건복지부, 2012), 여기에는 몇 가지 의미가 내포해있다. 우선 바우처 형식의 취지는 기존의 사회서비스가 공급자 중심에서 이용자 중심으로 제공되는 것을 의미하며, 또한 이용자의 선택권을 높이는 등 이용자의 역량강화를 시키려는 의도를 가지고 있다. 다음으로 사회서비스 제공기관의 시장진입을 활성화시킴으로써 사회서비스 질을 높일 수 있다.

이러한 배경하에 사회서비스 제공기관은 2007년 1,274개소로 출발하여 2011년 8,194개로 증가하였으며, 지원되는 예산의 규모도 급속히 증가하여 2011년도의 예산규모(4,716억원)는 2007년도(461억원) 대비 1,000%의 증가율을 보이고 있다. 특히 2012년 8월 5일 사회서비스 제공기관의 설치에 대한 등록제가 시행(12.8.5)됨에 따라 향후 사회서비스 제공기관은 양적으로 더욱 증가할 것으로 예상하고 있다.

이러한 사회서비스의 양적 증가에 따른 질 관리를 위하여 정부는 2010년 사회서비스 품질향상 및 인력 선진화 방안 수립을 수립하고 사회서비스 품질향상 방안의 일환으로 제공기관 평가계획을 포함하였다. 이에 따라 2010년 산모신생아

도우미 사업 제공기관에 대한 시범평가, 2011년 노인돌봄, 가사간병방문 사업 제공기관 시범평가를 실시하였다.

2012년에는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」이 제정(‘12.25 시행)됨에 따라 사회서비스 품질평가에 대한 법적근거가 마련되었고 품질관리 사항이 규정되었다. 따라서 2012년부터 사회서비스 제공기관은 법적 의무사항으로 3년에 1회 이상 품질평가를 받아야 한다. 이에 2012년에는 지역사회서비스투자사업 중 문제행동아동조기개입, 노인맞춤형운동, 아동건강관리 등 3개 사업제공기관에 대해 평가를 실시하였다.

특히 정부는 2007년부터 바우처 형식의 사회서비스 방식을 양적으로 확대하면서 사회서비스 품질 평가 역시 그 중요성이 커지게 되었다. 이에 따라 2010년 산모신생아도우미 사업, 2011년 노인 돌봄 및 가사간병서비스에 대한 시범평가를 실시하였다. 2011년 ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법’이 제정됨에 따라 동법 제 30조 1항과 시행규칙 19조에 의거하여 2012년 지역사회 투자 3개 영역에서 품질평가를 수행하였다.

본 연구는 그간의 평가내용을 바탕으로 2013년 이후 실시되는 평가에 대한 기초적인 틀을 마련하고자 실시한다. 즉, 2010년부터 시작된 산모신생아도우미 시범사업 평가지표 및 평가결과, 2011년 노인돌봄 및 가사간병서비스에 대한 시범사업 평가지표 및 평가결과, 그리고 2012년 법적 근거하에 실시한 지역사회 투자 서비스 평가지표 및 평가결과를 통해 그간의 문제점 및 개선방안을 파악하고 이를 반영한 평가지표 및 평가체계를 마련해 보고자 한다. 이에 본 연구는 그동안 1회성 사업으로 수행해오던 평가사업을 연속성을 가질 수 있는 제도로 안착화 할 수 있는 체계를 마련하고자 한다. 또한 그동안 개별사업에 대해 독립된 체계와 지표를 가지고 평가를 적용해 왔던 방식에서 공통성을 가질 수 있는 지표체계를 마련함으로써 사회서비스간의 공통성을 마련하고 표준화된 기준을 마

련해 보고자 한다. 이를 통해 제공기관은 평가시기 및 방법 등 평가제도를 예측하여 준비할 수 있으며, 평가지표를 통해 질관리를 지속적으로 할 수 있다.

평가제도는 무엇보다도 제공기관의 참여가 매우 중요하다. 이러한 측면에서 예측가능한 평가제도는 제공기관으로 하여금 평가제도의 수용성을 높일 수 있게 할 뿐만 아니라 정책집행의 효율성을 도모할 수 있다. 이는 결과적으로 이용자의 서비스 질 보장으로 이어질 수 있다. 따라서 본 연구는 그간의 평가내용을 분석함으로써, 평가지표 및 평가체계의 수정방향을 제시하고 대안적 지표 및 체계를 제안하고자 한다. 이는 사회서비스 제공기관의 역량강화와 이용자의 제공기관 선택권을 최대한 보장할 수 있는 합리적 평가체계와 평가지표를 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

## 제2절 연구목적

2012년 8월 5일 사회서비스 제공기관 등록제 시행에 따른 사회서비스 제공기관 양적 증가와 관련법<sup>1)</sup> 제정으로 사회서비스 분야별<sup>2)</sup> 사회서비스품질 평가가 3년마다 1회 이상 실시될 계획이다. 따라서 사회서비스 제공기관 품질평가는 2010~2012년 제공기관 품질평가 수행 시 평가기준 및 평가지표 적용에 대한 문제점 개선 등 평가 체계 개선이 필요하며, 합리적 평가체계 구축을 통한 사회서비스 제공기관 역량강화와 이용자의 제공기관 선택권 보장을 통하여 사회변화 욕구를 대응 할 필요성이 있다.

1) 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제정 및 시행(12.2.5)

2) 1차년도: 산모신생아도우미서비스

2차년도: 가시간병·노인돌봄(종합)서비스

3차년도: 문제행동아동 조기개입·노인 맞춤형 운동처방·아동건강관리 서비스

따라서 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 2013년 품질평가 지표를 개발하는 것이다. 현재 사회서비스 품질 평가는 2010년, 2011년 시범사업을 시작으로 2012년까지 3번의 평가를 수행하였고 이와 더불어 평가 지표도 매 해 개발되고 있다. 그러나 아직 평가 지표에 대한 이론 정립, 품질 개념, 내용의 초점 등이 정립되지 않았다. 특히 지표와 관련해서 지표 내용, 문항수, 변별력, 현실성, 다각적 측면의 의견 수렴, 서면 평가 등 지표 부분에서 많은 문제점이 제기되고 있다. 이런 점들을 감안하여 2010년부터 2012년 까지 지표의 내용과 평가 결과를 점검하고 논리적이며 실증적 분석을 통하여 품질평가 지표에 대한 개념 정립하고 2013년 품질평가 지표를 확정 하는 것이다.

둘째, 사회서비스 평가를 위한 품질 평가 체계의 기틀을 마련하는 것이다. 현재 사회복지 시설평가와 비교해볼 때 사회복지 시설평가가 어느 정도 제도화 단계에 진입했다면, 사회서비스 품질 평가는 도입단계로 볼 수 있다. 향후 사회서비스 품질 평가는 사회서비스의 양적 확장에 따라 그 역할도 커질 것으로 예상된다. 그래서 사회서비스 품질 평가가 성장하고 제도화 단계로 나아가기 위해선 평가 체계의 기반이 초기부터 마련되어야 한다. 만약 체계가 제대로 잡히지 않는다면 사회서비스의 목적을 달성할 수 없으며, 사회서비스 품질 저하가 일어날 수 있다. 따라서 여기서는 현재 평가 체계의 문제점을 진단하고 해외 및 국내 유사 평가 체계를 검토하여 한국 현실에 맞는 평가 체계를 모색하고자 한다.

## 제3절 연구방법

### 1. 문헌연구

본 연구는 사회서비스 관련 정보를 수집하여 문헌 분석을 하였다. 문헌 분석

의 목적은 연구 주제를 중심으로 기존에 수행된 자료를 재분석하고 연구 주제에 맞게 해석하는데 있다. 본 연구에서도 사회서비스 품질 평가에 대한 현황과 체계를 비판적으로 분석하기 위해 문헌 연구를 수행하였다. 자료의 종류는 논문, 정책 자료, 통계자료, 연구 보고서, 법령 자료 등 이다. 자료 수입은 국회도서관, 보건복지부, 보건복지정보개발원, 관련 학술인터넷 사이트를 통해서 이루어졌다. 수집된 문헌을 통해 우선 현재 사회서비스의 현황을 파악하였다. 2007년부터 수행된 바우처 사업에 대한 전반적인 실태를 파악하여 전체적인 흐름을 분석하고 체계의 문제점을 찾아내었다. 다음으로 품질평가 지표에 대한 분석이었다. 2010년, 2011년, 2012년의 평가 지표가 만들어진 과정, 배경, 방법, 성격 등을 문헌을 통해 살펴보았으며, 지표의 문제점을 찾아내었다.

## 2. 내용분석

2010~2012년 현장 평가지표 검토는 내용분석으로 이루어졌다. 여기서 내용분석은 이미 존재하는 자료에서 자료 도출과정을 체계화하고 재해석하는 것을 의미한다(김영중, 2010). 본 분석은 2010~2012년의 평가지표의 내용을 구체적으로 검토하고 각 지표의 성격을 파악한 다음 공통 지표를 도출하는데 목적이 있다. 분석 과정은 우선 연도별로 지표가 어떤 방식으로 어떤 단계를 거쳐서 개발되었는지 개략적으로 파악하고, 지표의 내용을 유형별·연도별로 분석하였다. 즉 이미 수행된 2010년 산모신생아 지표, 2011년 노인 돌봄, 가사간병, 2012년 지역사회 투자의 영역별 지표를 각각 성격을 파악하기 위하여 대분류, 중분류, 소분류로 나누어 전체적인 틀을 파악하였으며, 관련 근거를 찾아내었다. 또한 이 세 유형 지표들의 유사 내용을 분류하여 공통지표를 도출하였다.

### 3. 제공자 면접조사 및 현장 방문 조사

본 연구는 현장의 목소리를 반영하기 위해서 우수기관으로 선정된 기관을 직접 연구진들이 방문하여 실무자들을 만나 면접조사를 실시하였다. 이외에도 보건복지정보개발원에서 주최하는 워크숍에 참여하여 제공자들과 상호작용하면서 현재 품질지표와 현장과의 일치성, 괴리 등을 인식하였다.

#### 가. 분석 자료

면접조사는 심층 인터뷰 방법으로 수행되었다. 심층인터뷰는 반구조화된 질문지를 통해 한 사례 당 20분에서 최대 2시간 까지 수행되었다. 기본적으로 1번의 일대일 면접으로 수행되었으나, 기관 환경에 따라 2~3명까지도 인터뷰하였다. 인터뷰 장소는 대부분 면접실이나 사무실이었다. 면접 도구는 녹음기와 현장 노트였다. 가능한 녹취를 했으며, 녹취가 불가능한 상황에서 현장노트를 사용하여 메모하였다. 연구의 타당성을 위해서 보건복지정보개발원에서 제공한 2010년, 2011년, 2012년 평가 결과 자료, 평가 매뉴얼, 현장평가단 의견 수렴 자료, 간담회 회의 자료, 2012년 사회서비스 제공기관 품질관리 의견수렴자료와 심층 인터뷰한 자료도 함께 분석하였다.

〈표 1-1〉 현장 방문 장소 및 심층인터뷰 대상자

| 기관명              | 사회서비스 제공유형  | 성별 | 실무경력 | 직책 |
|------------------|-------------|----|------|----|
| 참사랑어머니회          | 산모신생아       | 여자 | 6년   | 대표 |
| 제주이어도 돌봄센터       | 산모신생아 노인 돌봄 | 여자 | 6년   | 대표 |
| 제주특별자치도 장애인종합복지관 | 문제행동        | 남자 | 12년  | 과장 |
| 서귀포일터나눔지역활센터     | 노인돌봄서비스     | 남자 | -    | -  |
| 서귀포시 장애인종합복지관    | 문제행동        | 남자 | -    | -  |
| 속초 YWCA          | 산모 신생아      | 여자 | 6년   | 탐장 |
| 강릉 YWCA          | 산모신생아       | 여자 | 6년   | 탐장 |
| 횡성노인복지센터         | 노인 돌봄서비스    | 여자 | -    | 대표 |
| 평장군사회복지협의회       | 지역투자        | 여자 | -    | 탐장 |

## 나. 분석 절차

제공자 의견조사와 현장평가단 의견조사는 심층인터뷰와 보건복지정보 개발원에서 제시한 의견조사 자료를 통해 분석되었다. 즉 인터뷰한 내용들과 보건복지정보개발원에서 제공한 자료들을 한줄 한줄 자세히 검토하고 반복적으로 읽은 다음에 공통된 부분들을 묶는 것이다. 절차는 Kvale(1996)이 제시한 심층면접 분석 방법을 재구성하였다. Kvale(1996)은 이해의 단계-> 개방형 코딩 -> 주제 분석-> 이론화 단계-> 종합화 단계를 제시하였다<sup>3)</sup>. 본 분석에서는 탐색적인 수준을 목적으로 하고 있기 때문에 이론화 단계와 종합화단계를 수행하지 않았다.

3) 첫째, “이해의 단계(understanding)”이다. 녹취된 내용을 반복적으로 듣고 현장 노트를 점검함으로써 본 연구 주제에 적합한 내용을 이해하고 파악하는 단계임. 둘째, 개방형 코딩 단계임. 공통된 내용을 묶는 단계임. 셋째, “주제 분석 단계”임. 각각의 분석된 내용을 공통된 주제로 내용을 묶음으로 보편적인 실마리들을 알아내는 것임. 넷째, “이론화 단계”임. 주제에 따라 분류된 내용에서 연구자는 내용을 해석하고 기존의 자료와 비교 분석함으로써 결론을 도출하는 는 것임(Pedgett, 1998). 다섯째, “종합화 단계”임. 연구 분석에 마지막 사용되는 단계로 본 연구의 포괄적으로 일반화하여 분석단계임.

#### 4. 델파이 및 설문조사

지표의 타당도와 중요도를 파악하기 위하여 품질평가 우수기관을 대상으로 각 지표의 타당도와 영역의 중요도 등에 대한 의견조사를 실시하였다.

품질평가 우수기관은 2010년 산모신생아, 2011년 노인돌봄 및 가사간병을 대상으로 실시하였으며, 최우수기관 및 총점 90점 이상인 기관을 대상으로 선정하였다. 조사에 응한 총 25개 기관의 자료를 분석하였다.

다음은 조사대상기관명이다.

**<표 1-2> 지표의 타당도 및 중요도 설문조사대상**

| 연번 | 기관명              |
|----|------------------|
| 1  | 강릉YWCA           |
| 2  | 한마음언어치료실         |
| 3  | 동명아동상담센터         |
| 4  | 대구동구지역자활센터       |
| 5  | 대구한의대 산학협력단      |
| 6  | 목련봉사회            |
| 7  | 부산대학교 산학협력단      |
| 8  | 와치종합사회복지관        |
| 9  | 새날아동상담교육센터       |
| 10 | 대원대학교 산학협력처      |
| 11 | 경기수원지역자활센터       |
| 12 | 양산종합사회복지관        |
| 13 | 연수지역자활센터         |
| 14 | 진주지역자활센터         |
| 15 | 천안성정종합사회복지관      |
| 16 | 사회적기업 (주)가온      |
| 17 | 학산종합사회복지관        |
| 18 | 해운대종합사회복지관       |
| 19 | 해운대지역자활센터        |
| 20 | 강릉 YWCA          |
| 21 | 참사랑 어머니회(제주지점)   |
| 22 | 서귀포일타나눔지역 자활센터   |
| 23 | 서귀포시 장애인종합복지관    |
| 24 | 제주특별자치도 장애인종합복지관 |
| 25 | 연세건강코칭(제주)고미령    |

## 5. 통계 분석

기존의 평가 결과를 바탕으로 지표의 신뢰도와 타당도 분석을 하였다.

### 가. 신뢰도 분석 및 타당도 분석

신뢰도 분석을 위해 문항내적 일관성을, 타당도 분석을 위해 주성분 분석 및 확인적 요인분석을 수행하였다.

신뢰도 분석을 위해 Cronbach's Alpha값과 각 문항들이 정규분포를 이루고 있었는지 확인하였고 왜도의 범위, 첨도의 범위를 확인하였다.

주성분 분석이란 공분산행렬의 구조를 파악하여 다변량 자료를 분석하는 탐색적 자료 분석으로 다수의 변이를 몇 개의 주성분으로 축약하여 자료에 대한 정규성을 검토하고 이상 값을 발견하는 것이다. 이때 분산을 사용하게 되며 변수가 합쳐지면서 생기는 새로운 변수에 관하여 분산의 크기가 되도록 전과 비슷하게 되도록 하는 것을 중심으로 하여 각성분의 분산을 통해 가중치를 부여하는 것이다.

요인분석은 항목들 간의 상관관계가 높은 것 끼리 묶어 공통요인을 추출하는 것으로 동일한 내용을 측정하는 평가지표들 간에 상관관계가 높게 나타나야 한다는 수렴적 타당도를 증명할 수 있는 통계적 기법이다(김주영, 2008). 확인적 요인분석이란 기존의 구조를 탐색하기보다는 확인하는데 그 목적이 있다.

### 나. 가중치 분석

가중치를 설정하기 위하여 주성분 분석과 관계 전문가를 대상으로 평가지표의 영역별 중요도에 대한 델파이 조사를 시행한 결과를 다속성효용모델

(Multiattribute model)을 활용하여 분석하는 방법 2가지를 수행하였다. 종합적인 질의 점수화를 위하여 개발에 적용한은 각각 다른 속성을 지닌 영역의 평가결과를 하나의 종합함수로 변환시키는 모델로 0-100사이의 독립적인 값으로 각각 항목별 가중치를 합산하였을 경우 100이 되도록 가중치를 부여하였다. 본 연구의 델파이 조사 설문에서는 응답자가 생각하는 각 대항목간의 중요도에 따른 0에서 100사이의 점수를 부여하게 하였으며, 점수를 합산하였을 경우 합이 100이 되도록 하였다. 대항목내의 중항목에 대한 가중치 점수도 동일한 방법으로 부여하도록 하였다.

## 5. 연구진과 보건복지정보개발원 실무진 회의

1~5차례 연구진과 보건복지 정보개발원 실무진의 회의를 통해 지표 수정 방안과 내용, 가중치 등에 대해서 논의하면서 지표를 확정지었다. 1차는 착수 보고와 함께 사회서비스 지표의 신뢰성과 타당성에 대한 논의가 이루어졌다. 여기에 논의된 내용은 현행 사회서비스 품질평가 지표의 특징, 내용, 문제점, 보완사항 등이었다. 2차 회의에서는 사회서비스 지표의 현실성을 고려하여 향후 사회서비스 지표 개발의 방향성을 잡았다. 3개월이라는 단기간 동안 양질의 품질 지표 개발을 할 수 있는 현실적인 사항들이 논의가 되면서 지표의 전체적인 방향성을 설정하였다. 3차 연구진 회의에서는 2013년 사회서비스 지표 체계 안이 제시되었으며, 이 안을 중심으로 전체 프레임 확정을 위한 논의가 이루어졌다. 2013년 사회서비스 지표 체계 안은 기존의 문헌 분석, 제공자 및 현장 평가단 의견 수렴조사, 기존의 각 지표들의 유사내용을 통해 공통지표가 개발되었다. 이 후에 공통지표에 대한 연구진들의 검토가 수행되었다. 제 5차는 중간보고서 발표를 하였다. 연구진과 보건복지 정보 개발원 임원진들이 참석한 가운데 논의가 진행

되었으며, 중간보고서 내용을 바탕으로 수정 및 보완 사항이 논의 되었다. 제 6차 회의는 3월 3일이었다. 전체 연구진이 한곳에 모여 최종적으로 지표 확정과 품질 평가 체계에 대한 논의가 진행되었다.

〈표 1-3〉 회의 내용

| 구분 | 회의 날짜   | 회의주제                          |
|----|---------|-------------------------------|
| 1차 | 12월 13일 | 착수 보고                         |
| 2차 | 1월 8일   | 2013년 사회 서비스 지표 방향성 설정에 관한 논의 |
| 3차 | 1월 28일  | 2013년 1차 평가 지표안 제시 및 논의       |
| 4차 | 2월 15일  | 2013년 전체 지표 프레임 확정            |
| 5차 | 2월 21일  | 중간보고                          |
| 6차 | 3월 3일   | 2013년 최종 보고서 논의               |

## 사회서비스 현황

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 제1절 사회서비스의 변화            | 41 |
| 제2절 사회서비스<br>제공현황 및 이용환경 | 45 |



## II. 사회서비스 현황

### 제1절 사회서비스의 변화

2011년 말 전면 개정된 사회보장법 제 3조 4항에서 사회서비스란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도로 정의하면서 기존의 잔여적 성격을 내포한 사회복지서비스의 의미를 보편적 성격으로 확대하였다.

그동안 전통적으로 한국 사회에서는 사회서비스라는 명칭보다 사회복지 서비스로 통용되었다. 그러다보니 서비스의 특성도 시설서비스의 비중이 컸다. 그러나 신사회적 위험의 증대, 경제구조의 변화, 지방분권화를 통해 사회서비스의 수요자 잠재계층이 확대되었고, 사회투자의 개념에서 사회서비스를 통한 일자리 창출 방안이 논의되기 시작했다. 이후 2007년부터 보건복지부는 사회서비스 바우처사업을 시행하고 있다. 이는 서비스 이용자에게 이용권을 발급함으로써 서비스를 선택하도록 하고 제공기관간의 경쟁을 유도하여 고품질 서비스를 유도하는 것을 목적으로 하고 있다.

현재 사회서비스 바우처 사업은 산모신생아 도우미사업, 장애인 활동보조, 노인돌봄, 가사간병, 지역사회서비스투자, 장애아동 치료 등 6대 사업을 중심으로 발전하고 있다. 사회서비스 바우처 사업은 기존의 사회복지서비스와는 재정지원 방식과 전달체계에서 구분이 되고 있다. 사회복지서비스는 정부가 서비스제공기

관에 재정을 보조해주는 방식으로 현재 한국 사회복지 시설의 80% 이상이 정부 보조금에 의존하고 있으며, 민간시설 위탁으로 운영되고 있다. 이에 반해 사회서비스 바우처사업은 이용자에게 바우처를 지급함으로써 소비자의 선택권을 높이고, 다양한 공급 주체들을 활성화시켜 경쟁을 통한 서비스 품질을 높이는 특징을 가지고 있다. 즉, 서비스이용자에게 재정을 지원하는 방식을 취하고 있으며, 민간기관 위탁이 아닌 비영리, 영리기관의 참여에 의한 유사시장기제(quasi-market)를 취하고 있다.

〈표 11-1〉 사회서비스 유형 및 종류

| 구분                   | 전통적 영역                             | 확장영역   |
|----------------------|------------------------------------|--|
| 기관보조방식               | 장애인시설<br>아동시설<br>사회복지관<br>장애인복지관 등 | 지역아동센터<br>건강가정지원센터<br>위탁가정지원센터   |
| 이용자재정지원 및<br>공급자경쟁방식 | 노인 요양보험제도                          | 장애인활동보조서비스<br>노인돌봄서비스<br>가시간병서비스<br>산모신생아도우미서비스<br>장애아동재활치료서비스<br>지역선택형<br>지역사회서비스투자사업<br>지역개발형지역사회서비스<br>투자사업 |

사회서비스의 논의는 2005년대부터 본격적으로 시작되면서 2006년 7월부터 보건복지부 사회서비스혁신추진단에 의해 사회서비스 전자 바우처 정책 설계가 이루어졌다. 전자 바우처 시스템 방식은 행정비용의 절감과 예산 효율성에 기인하기 때문이다. 2007년부터 2010년까지 바우처 형식의 사회서비스는 지속적으로 확대되었으며 체제도 발전하였다. 2007년 노인돌봄, 장애인활동보조, 산모신생아도우미, 지역사회서비스투자사업을 중심으로 전자바우처 형식의 사회서비스가

시작되었고, 2008년 가사간병, 아이사랑카드, 임신출산 진료비 지원을 추가하면서 전자바우처 사업이 확대되었다. 또한 사회서비스관리센터가 신설되면서 사회서비스 품질연구가 시작되었으며, 사회서비스연구원과 같은 민간 기관이 설립되면서 한층 더 사회서비스에 대한 내실을 기하는 모습을 보였다.

2009년 장애아동재활치료, 장애인장기요양제도시범사업, 서울 장애인활동보조 추가 등으로 확대되었다. 또한 정책관리체계의 개편이 이루어져 사회서비스관리센터에서 한국 사회서비스관리원으로 명칭이 변경되었으며, 한국 사회서비스 학회, 한국 사회서비스산업협회 등이 설립되면서 학문적인 관심 또한 증가하였다. 2010년 시청각장애부모 자녀언어발달 사업이 추가되었으며, 산모신생아도우미사업을 대상으로 처음으로 사회서비스 품질평가가 시범적으로 수행되었다. 또한 사회서비스 업무가 각 부처에 산재해있던 점을 감안하여 보건복지부로 모든 업무가 통합되었다.

2011년 이후 바우처 사업은 양적 확대보다는 내실을 기하는 방향으로 전환되었다. 우선 법적 체제의 기반을 마련하였고, '사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법'이 제정되면서 이용자 권리를 보호하고 선택권을 더욱 강화시켰다. 사회보장기본법이 전면 개정되면서 사회서비스가 법적으로 규정되었고, 정책관리체계의 개편으로 한국사회서비스관리원이 한국보건복지정보개발원에 통합되었다. 2012년 서비스제공기관의 진입이 허가제에서 등록제로 전환되면서, 사회서비스의 시장 활성화와 서비스경쟁 강화가 이루어질 수 있는 기반이 마련되었다.

〈표 11-2〉 연도별 주요정책

|      |                            | 주요 정책  |
|------|----------------------------|--|
| 2007 | 전자바우처 시작 및 운영              | -노인돌봄<br>-장애인활동보조<br>-산모신생아도우미<br>-지역사회서비스투자               |
|      | 전자바우처 사업확대                 | -가시간병(4월)<br>-아이사랑카드(9월)<br>-임신 출산 진료비 지원(11월)             |
| 2008 | 사회서비스 성과 및 품질연구(사회서비스관리센터) |  |
|      | 민간연구기관설립(사회서비스연구원)         |  |
| 2009 | 전자바우처 사업 확대                | 장애아동재활치료(2월)<br>장애인장기요양제도 시범사업(6월)<br>서울 장애인활동보조추가 지원(11월) |
|      | 정책관리체계 개편                  | 한국 사회서비스관리원명칭변경  |
|      | 학계 네트워크                    | 한국 사회서비스학회<br>한국사회서비스산업협회<br>국회사회서비스 포럼                    |
| 2010 | 전자바우처 사업확대                 | 시청각장애부모 자녀언어발달(8월)   |
|      | 사회서비스 바우처 사업 품질평가 실시       | 산모신생아도우미 사업  |
|      | 보건복지부로 사회서비스 업무 통합         | 산재해 있던 사회서비스 관리를 복지부로 총괄하게 되었음.                            |
| 2011 | 정책 관리체계 재편                 | 한국사회서비스관리원 -> 한국보건복지정<br>보개발원으로 통합                         |
|      | 사회서비스 바우처사업 품질평가 실시        | 노인돌봄 가사 간병 서비스   |
|      | 사회서비스 법적기반 마련              | 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한법<br>사회서비스진흥법추진<br>사회보장기본법에서 사회서비스 규정 |
| 2012 | 사회서비스 품질평가 실시              | 지역사회 투자 사업 3개  |
|      | 사회서비스 개편                   | 허가제 -> 등록제로 전환   |
| 2013 | 사회서비스 개편                   | 산모신생아 도우미, 가시간병, 지역사회서<br>비스 -> 지역자율형 사회서비스로 통합.           |

출처: 이재원(2012), 사회서비스전자바우처 프로그램 전개과정과 활성화 과제, pp 28-29에서 재구성

향후 보건복지부는 2013년부터 산모신생아도우미 사업, 가사간병도우미지원사업, 지역사회서비스 투자를 지역자율형 사회서비스 투자 사업으로 통합하고 포괄보조금 방식으로 지원하여 일부 책임을 지자체에 위임할 계획이다. 사회서비스이용권 사업 일부에 대한 포괄보조방식의 도입은 지자체의 특수한 환경 및 여건을 반영하여 지자체가 직접 서비스를 기획·집행하도록 변경하여 지역사회서비스를 활성화하기 위한 것이다(보건복지정보개발원, 2012). 기존의 경우, 해당 사회서비스는 보건복지부 소관으로 지자체의 예산 조정이 불가능하였으나, 2013년부터 지자체에서 10~20%의 예산 조정이 가능하게 된다.

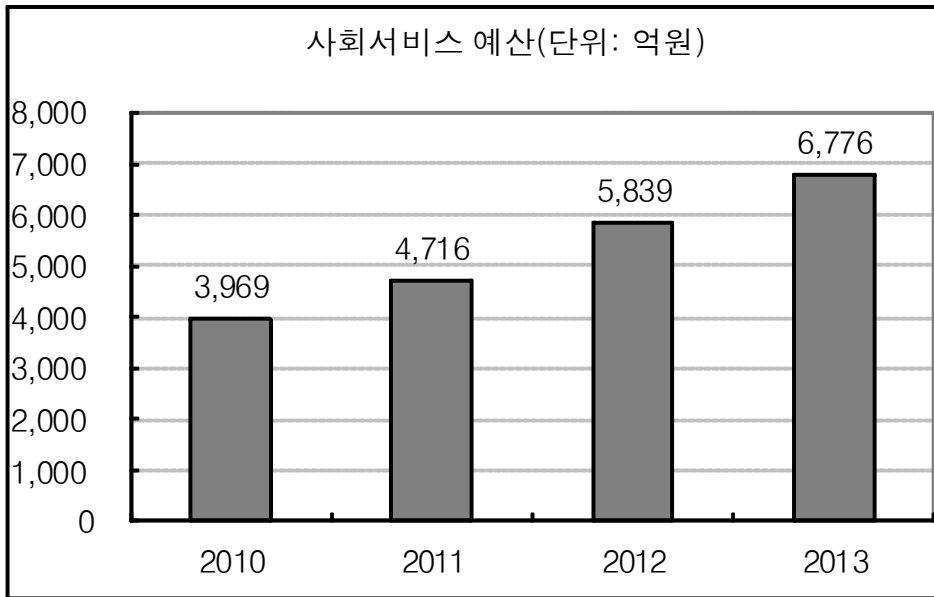
이러한 변화는 보건복지부와 시도 지방정부간의 역할과 책임의 변화를 가져오고 있다. 보건복지부는 시도 및 사업별로 예산 총액 배분 및 성과 평가를 담당하게 되었고 지방정부는 사업간 예산 조정, 시군구 예산 배분, 지역사회서비스 투자사업 세부 사업 선정 등을 담당하게 되었다.

## 제2절 사회서비스 제공현황 및 이용환경

2007년 이후 사회서비스사업은 시행 첫째 390개의 서비스 제공기관, 이용액 515억 원에서 시작하여, 이후 정부의 노력과 민간의 적극적인 참여로 2011년에는 서비스 제공기관 1,448개, 이용액 1,545억 원의 규모로 성장하였다. 사업시작 이후 6년 동안 사회서비스 제공기관의 수와 재정 규모가 빠른 속도로 늘어나면서 사회서비스시장의 급격한 성장을 이루고 있다. 노인돌봄 종합서비스, 장애인 활동지원서비스, 발달재활서비스, 가사간병방문서비스, 산모신생아방문서비스, 지역사회서비스투자사업을 중심으로 예산, 대상자, 제공기관을 분석해보면 양적인 증가가 이루어지고 있음을 살펴볼 수 있다.

사회서비스 예산의 경우 2010년 3,969억 원, 2011년 4,716억원, 2012년 5,839억

원, 2013년 6,776억 원으로 매해 증가하고 있다. 2013년에는 특히 장애인활동지원서비스 3686억 원, 지역사회서비스 투자사업 1,411억 원으로 다른 사회서비스에 비해 과반수이상의 예산을 차지할 것으로 예상된다.



[그림 II-1] 연도별 사회서비스 예산

사회서비스 신청자 수 또한 매해 증가하고 있음을 알 수 있다. 2009년 938,344명, 2010년 931,124명, 2011년 970,227명으로 임신출산 진료비를 제외한 모든 사회서비스의 신청자는 증가하고 있다.

〈표 II-3〉 서비스 신청자 및 대상자 현황

(단위: 명)

| 사업명       | 신청자     |         |         | 대상자<br>(*12년1월) | 서비스<br>개시일               |
|-----------|---------|---------|---------|-----------------|--------------------------|
|           | 2009년   | 2010년   | 2011년   |                 |                          |
| 계         | 938,344 | 931,124 | 970,227 | 706,616         | -                        |
| 노인돌봄종합    | 8,623   | 25,252  | 13,446  | 41,362          | 2007.5                   |
| 장애인활동보조   | 11,318  | 5,835   | 6,885   | -               | 2007.5<br>(2011.10 사업종료) |
| 장애인활동지원   | -       | -       | 6,291   | 46,675          | 2011.11                  |
| 지역사회서비스투자 | 367,681 | 308,038 | 386,507 | 231,963         | 2007.8                   |
| 산모신생아도우미  | 58,747  | 72,118  | 63,291  | 24,028          | 2008.2                   |
| 가시간병방문    | 18,864  | 3,481   | 1,781   | 11,702          | 2008.9                   |
| 장애아동재활치료  | 20,117  | 16,798  | 11,839  | 42,589          | 2009.2                   |
| 언어발달지원    | -       | 319     | 1,066   | 1,356           | 2010.8                   |
| 임신출산진료비   | 452,994 | 499,283 | 479,121 | 306,941         | 2008.12                  |

출처: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)

사회서비스 바우처 이용자도 꾸준히 증가하고 있다. 2009년 1,263,599명, 2010년 1,300,760명, 2011년 1,369,225명으로 증가하였다. 특히 노인돌봄종합, 장애인활동 보조 및 지원사업, 장애아동재활치료, 언어발달, 임신출산 진료비에서 꾸준히 이용자가 증가하고 있다.

〈표 II-4〉 바우처 사업 이용자 현황

(단위: 명)

| 사업명       | 2009년     | 2010년     | 2011년     |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 계         | 1,263,599 | 1,300,760 | 1,369,225 |
| 노인돌봄종합    | 15,223    | 34,490    | 37,728    |
| 장애인활동보조   | 31,636    | 32,691    | 33,360    |
| 장애인활동지원   | -         | -         | 35,371    |
| 지역사회서비스투자 | 485,221   | 463,650   | 473,922   |
| 산모신생아도우미  | 53,401    | 67,420    | 57,848    |
| 가시간병방문    | 33,281    | 27,953    | 10,539    |
| 장애아동재활치료  | 18,005    | 31,661    | 39,582    |
| 언어발달지원    | -         | 196       | 1,213     |
| 임신출산진료비   | 626,832   | 642,699   | 679,662   |

출처: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)

사회서비스 바우처의 예약 및 이용 현황을 살펴보면, 2009년 567,993원 2010년 586,072원 2011년 830,300으로 매해 증가하고 있다. 이용액의 경우도 정부 지원금도 2009년 532,593원, 2010년 669,759원, 2011년 770,656원이며, 본인 부담금의 경우 2009년 14,077원, 2010년 20,865원, 2011년 20,295원으로 모두 매해 증가하고 있다.

〈표 11-5〉 바우처 사업 예약금 및 이용액 상황

| 사업명               | 2009년   |         |        | 2010년   |         |        | 2011년   |         |        |
|-------------------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|
|                   | 예약금     | 이용액     |        | 예약금     | 이용액     |        | 예약금     | 이용액     |        |
|                   |         | 정부 지원금  | 본인 부담금 |         | 정부 지원금  | 본인 부담금 |         | 정부 지원금  | 본인 부담금 |
| 계                 | 567,993 | 532,593 | 14,077 | 586,072 | 669,759 | 20,865 | 830,300 | 770,656 | 20,595 |
| 노인돌봄<br>종합        | 28,684  | 27,198  | 3,555  | 76,681  | 76,799  | 4,699  | 88,211  | 82,568  | 4,787  |
| 장애인<br>활동보조       | 182,174 | 181,524 | 6,900  | 201,261 | 201,676 | 11,213 | 169,604 | 162,990 | 8,962  |
| 장애인<br>활동지원       | -       | -       | -      | -       | -       | -      | 95,802  | 66,695  | 3,267  |
| 지역사회<br>서비스<br>투자 | 110,847 | 94,254  | -      | 153,889 | 145,741 | -      | 183,421 | 168,408 | -      |
| 산모신생아<br>도우미      | 33,728  | 30,976  | 3,622  | 36,315  | 38,810  | 4,953  | 33,960  | 33,101  | 3,578  |
| 가사간병<br>방문        | 70,955  | 65,888  | -      | 33,697  | 32,596  | -      | 18,855  | 17,699  | -      |
| 장애아동<br>재활치료      | 40,189  | 29,837  | -      | 62,336  | 54,804  | -      | 70,179  | 70,426  | -      |
| 언어발달<br>지원        | -       | -       | -      | 796     | 119     | -      | 3,178   | 2,333   | -      |
| 임신출산<br>진료비       | 101,416 | 102,916 | -      | 21,097  | 119,214 | -      | 167,091 | 166,436 | -      |

출처: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지([www.socialservice.or.kr](http://www.socialservice.or.kr))

제공기관 인력현황을 살펴보면 우선 기관수의 경우 2009년 4,961개, 2010년 9,382개, 2011년 8,194개로 증가하였으며, 인력수도 2009년 74,658명, 2010년 122,190명, 2011년 116,897명으로 증가하고 있다.

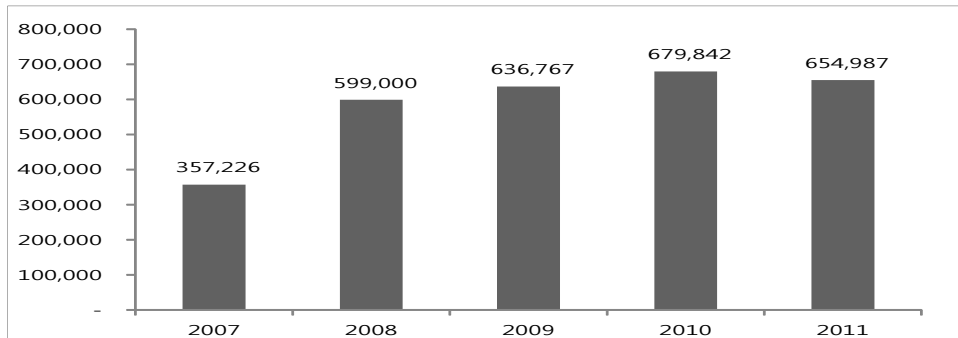
〈표 II-6〉 제공기관 인력 현황

(단위: 개소, 명)

| 사업명       | 2009년 |        | 2010년 |         | 2011년 |         |
|-----------|-------|--------|-------|---------|-------|---------|
|           | 기관 수  | 인력 수   | 기관 수  | 인력 수    | 기관 수  | 인력 수    |
| 계         | 4,961 | 74,658 | 6,382 | 122,190 | 8,194 | 116,897 |
| 노인돌봄종합    | 505   | 4,495  | 913   | 12,381  | 923   | 13,052  |
| 장애인활동보조   | 453   | 18,540 | 508   | 27,499  | 585   | -       |
| 장애인활동지원   | -     | -      | -     | -       | 841   | 26,008  |
| 지역사회서비스투자 | 906   | 39,614 | 1,081 | 61,607  | 1,462 | 59,260  |
| 산모신생아도우미  | 197   | 3,977  | 253   | 9,554   | 305   | 8,735   |
| 가시간병방문    | 303   | 5,369  | 311   | 6,305   | 315   | 4,062   |
| 장애아동재활치료  | 636   | 2,663  | 801   | 4,802   | 993   | 5,662   |
| 언어발달지원    | -     | -      | 422   | 42      | 552   | 118     |
| 임산출산진료비   | 1,961 | -      | 2,093 | -       | 2,218 | -       |

출처: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지([www.socialservice.or.kr](http://www.socialservice.or.kr))

2007년 1,274개소의 공급기관으로 시작한 사회서비스사업의 성장세는 사회서비스영역의 확대를 반영하는 것이자, 바우처 방식으로 제공되는 사회서비스 영역에 대한 현장기관들의 인식과 호응이 확대된 것이라 볼 수 있다. 이러한 서비스제공기관의 증가는 사회서비스 이용자수의 대폭 증대로 이어지고 있다. 전자바우처 사회서비스사업이 도입된 이후 2011년 654,987명으로 5년 동안 183%의 이용자 증가세를 보였다.



출처: 보건복지부(2012)

**[그림 11-2] 연도별 보건복지부 전자바우처 사회서비스 이용자수**

사회서비스 제공기관의 같은 기간 증가세가 7배 정도 이루어졌던 것을 고려할 때, 이용자의 증가세는 상대적으로 강하지 않은 것으로 볼 수 있다. 하지만 이는 반대로 이용자대비 기관수의 증가라는 측면에서 이용자가 선택할 수 있는 제공기관이 확대되었다는 점에서 긍정적으로 평가할 수 있다. 실제 2007년의 경우 기관수 대비 이용자수는 280명 정도였지만, 2010년의 경우 1개 기관 당 평균이 이용자수는 130명으로 낮아졌고, 2011년의 경우에는 80여명 수준으로 낮아져 제공기관간의 경쟁을 위한 기본환경은 구성되었다고 볼 수 있다.

반면 우려되는 점은 평균 이용자수에도 미달되는 이용자를 가진 기관이 난립될 수 있다는 점이다. 이와 관련하여 문제행동아동을 대상으로 하는 바우처 서비스 이용자 현황을 분석한 강상경·권석만·정익중·서동명(2009)의 연구에 따르면, 조사 대상기관 155개소 중 10명 미만의 이용자를 가진 기관이 31.6%로 가장 높은 비율을 보였으며 40명 미만의 이용자를 가진 기관이 전체의 약 80%의 점유율을 보였다. 또한 이용자수를 반영하는 서비스제공기관의 고용규모에서도 2010년 현재 40명 이상의 고용규모를 갖는 기관이 전체기관 중 21.4%를 차지하고 있으며, 10-40명사이의 고용규모를 갖는 기관이 56.4%, 10명 미만의 고용규모를 갖

는 소규모기관이 22.3%인 것으로 나타났다. 공급기관의 유지를 위해 필요한 이용자수를 확보하지 못한 소규모기관의 난립은 사회서비스의 품질유지에 부정적 영향을 미칠 가능성이 크다.

기관별 이용자 및 고용규모는 향후 품질관리 및 제공기관 육성지원책과 관련하여 중요하게 고려되어야 할 부분이라 여겨진다. 만약 적은 수의 이용자를 갖는 소형 기관의 확대라는 방향으로 시장형성이 이루어질 경우 이용자수로 분류한 서비스 제공기관은 피라미드 형태의 분포를 가질 것이다. 이 경우 대형규모의 기관에 이용자가 편중되기에 영세기관 대 대형기관의 경쟁이라는 왜곡된 형태의 제공체계형성이 나타날 가능성이 크다. 아울러 품질평가에서 소규모영세기관을 평가대상에서 제외하거나 간이평가로 진행할 경우 지나치게 많은 수의 기관이 평가면제나 간이평가대상이 될 것이다.

반면, 적정 수의 이용자를 갖는 기관의 육성이라는 방향으로 지원정책을 펴나간다면, 공급기관의 분포는 항아리형 분포를 취할 것이다. 이를 위해 지나치게 대형화되는 서비스제공기관의 등장은 규제하며, 소규모기관의 육성을 지원할 필요가 있다. 이를 위해서는 지역별 사회서비스 중개기관의 운영을 통해 규모는 작지만 양질의 공급기관에 이용자를 중개하는 기능이 이루어질 필요가 있다.

아울러 어떠한 방향으로 사회서비스 제공기관을 육성할 것이냐에 따라 품질평가 대상기관의 범위도 영향을 받게 될 것이다. 현재 일정 규모 이상의 기관에 대해서만 평가를 실시하며, 영세규모 기관은 평가면제대상이다. 이는 평가결과의 활용이라는 측면에서 제약을 가져올 수 있다. 평가결과에서 하위를 차지한 기관에 대해 규제, 이용자수 제한, 퇴출의 조치를 취할 수 있어야 하지만, 현재의 구도에서는 이의 강력한 실행은 불가능하다. 평가면제대상과 비교할 때 역차별 논란이 발생할 수 있기 때문이다.

전통적으로 사회서비스제공의 주체로 기능해온 비영리기관은 경쟁과 친숙하지

않은 문화와 역사를 가지고 있으며, 경쟁을 유발할 수 있는 유인동기가 부족하고, 지역적 독점의 지위를 가지고 있어 사회서비스 공급기관간의 경쟁이 활발하게 이루어지기는 힘들다. 이에 사회서비스 공급의 상당부분을 책임지고 있는 비영리민간기관에서 경쟁과 혁신을 촉발시키기 위해서는 영리기관의 참여를 촉매제로 활용해야 할 필요성이 있다. 이용자의 선택권을 강화하는 바우처 방식의 성공을 위해서는 경쟁적 시장(competition market)의 도입이 주요한 설계요인 중 하나라는 점(Blondal, 2005)에서 비영리기관과 영리기관의 혼합공급체계가 유용하다.

이에 사회서비스 제공기관을 유형별로 크게 영리, 비영리, 국가 및 지자체로 분류하여 살펴보면 다음과 같다.

〈표 II-7〉 사회서비스 제공기관 유형별 분류

(단위 : 개소, 2010. 12월 기준)

| 구분               | 기 관 수         |                  |          |     |       |     |     |          |          |       |
|------------------|---------------|------------------|----------|-----|-------|-----|-----|----------|----------|-------|
|                  | 총 계           | 돌봄 서비스           |          |     |       |     | 기 타 |          |          |       |
|                  |               | 소 계              | 가사<br>간병 | 노인  | 산모    | 장애인 | 소 계 | 장애<br>아동 | 지역<br>사회 |       |
| 유<br>형           | 총 계           | 4,424            | 2,088    | 309 | 1,001 | 250 | 528 | 2,336    | 770      | 1,566 |
|                  | 영리            | 1,105<br>(24.9%) | 156      | 3   | 27    | 120 | 6   | 949      | 343      | 606   |
|                  | 비영리           | 3,316<br>(74.9%) | 1,929    | 305 | 972   | 130 | 522 | 1,387    | 427      | 960   |
|                  | 국가 및<br>지자체   | 3<br>(0.2%)      | 3        | 1   | 2     | 0   | 0   | 0        | 0        | 0     |
| 고<br>용<br>규<br>모 | 소 계           | 1,686            | 1,686    | 305 | 682   | 216 | 483 |          |          |       |
|                  | 10명 미만        | 376<br>(22.3%)   | 376      | 50  | 210   | 48  | 68  |          |          |       |
|                  | 10명~40명<br>미만 | 950<br>(56.3%)   | 950      | 234 | 422   | 94  | 200 |          |          |       |
|                  | 40명 이상        | 360<br>(21.4%)   | 360      | 21  | 50    | 74  | 215 |          |          |       |

장애아동재활치료사업, 지역사회서비스투자사업은 도우미 등록 없이 결제 가능하여 인력파악이 어려움  
자료출처 : 보건복지부 내부자료

사회서비스 바우처 제공기관 중 비영리 기관이 74.9%로 가장 많은 비율을 차지하며, 영리기관이 24.9%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 세부 사업별로 제공기관의 유형별 분포가 차이를 보이는데, 가사간병, 노인, 장애인 등 돌봄서비스에서는 비영리 제공기관이 95% 이상의 높은 비율을 차지하고 있는 반면, 돌봄서비스 중에서도 산모신생아도우미지원사업은 영리기관이 48%(120개)로 높은 비율을 점유하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 장애아동재활치료사업은 770개 기관 중 영리기관이 343개(44.5%), 지역사회서비스투자사업은 1,566개 기관 중 606개(38.7%)로 가사간병, 노인, 장애인 같은 돌봄서비스 보다 영리기관의 비중이 높은 것으로 나타났다.

이와 같이 2:8 내지 3:7의 구도를 갖는 영리/비영리 제공기관의 비율은 향후 사회서비스 공급구조와 관련하여 고민해야 할 부분이다. 품질평가결과를 통해 영리기관이 기대한 만큼 혁신과 품질개선의 선도적 역할을 수행한다면, 영리기관의 참여를 적극 지원해야 할 것이다. 반대로 품질평가결과에서 기대한 것과 달리 영리기관이 품질관리보다 이익추구의 경향을 보인다면, 영리기관에 대한 참여를 일정정도 규제하거나 관리감독을 차별적으로 강화할 필요가 있다. 아울러 품질평가의 적용 및 활용과 관련해서도 영리기관과 비영리기관에 대해서 동일한 평가지표와 기준을 적용하되, 결과활용의 차원에서는 기관의 차별적 성격을 고려하여 영리기관과 비영리기관을 구분할 필요성이 있다.



## 사회서비스 품질평가 현황

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 제1절 사회서비스 품질평가 현황       | 57 |
| 제2절 사회서비스 품질평가 지표       | 58 |
| 제3절 사회서비스 품질평가 결과       | 86 |
| 제4절 사회서비스 품질평가<br>관련 의견 | 99 |



## III. 사회서비스 품질평가 현황

### 제1절 사회서비스 품질평가 현황

사회서비스 품질 평가는 2007년 바우처 방식의 사회서비스가 공식적으로 시행된지 3년 후인 2010년 산모 신생아 도우미 사업부터 수행되었다. 시범사업의 형태로 추진되었으며 전체 기관수 209개 중 143개의 기관이 평가를 받았는데 이는 전체 68%에 해당된다. 현장평가단은 2인 1조의 형태로 총 12개 팀으로 구성되었으며 평가 항목은 현장 평가와 이용자 의견 조사로 구성되었으며 비중은 각 50%로 구성하였다. 2011년에는 노인 돌봄과 가사간병 서비스 사업이 수행되었으며 2010년처럼 시범사업의 형태였다. 노인돌봄사업의 경우 총 654개의 기관 중 218개의 기관 즉 33% 정도 평가가 수행되었으며, 가사간병의 경우 36%인 101개 기관이 평가를 받았다. 현장평가단은 2인 1조가 한 팀으로 이루어져 총 35개 팀으로 구성되었으며, 평가는 현장평가와 이용자 의견조사로 되었다. 2011년 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」이 제정되고 2012년도에 시행되면서 사회서비스 품질평가는 법적인 정당성을 확보하였다. 따라서 2012년도부터 사회서비스 품질평가는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제 30조에 “보건복지부장관은 이용자를 보호하고 사회서비스의 질을 높이기 위하여 사회서비스의 품질기준을 정하고, 그 품질기준에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 질을 평가하는 등 사회서비스 품질관리 업무를 수행하여야 한다”를 근거로 본격적으로 수행하게 되었다. 2012년 지역사회서비스 중 문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형 운동처방이 평가 대상이었다. 평가대상 선정기준은

설립기간 1년 이상 그리고 연간 정부지원금 1,000만 원 이상인 기관으로 선정하였으며, 평가 제외기관이라도 평가를 원할 경우 평가 대상에 포함시켰다. 따라서 전체 1,701개 기관 중 21%인 357개 기관이 평가를 받았으며, 44개 팀이 현장평가를 수행했는데 이는 평균 1팀이 평균 8개 기관을 평가하였다. 2010년, 2011년, 2012년을 비교해 보았을 때 평가 사업 수, 평가 대상 기관 수, 현장평가 단의 수는 증가했으며, 평가 방식은 2010년, 2011년, 2012년 모두 동일하게 현장평가와 이용자 의견조사로 수행되었다.

〈표 III-1〉 연도별 사회서비스 품질평가 현황

| 사업       | 2010년                      |                            | 2011년     |                            | 2012년         |
|----------|----------------------------|----------------------------|-----------|----------------------------|---------------|
|          | 평가사업                       | 산모신생아                      | 노인돌봄      | 가시간병                       | 지역사회서비스 3개*사업 |
| 전체기관 수   | 209개                       | 654개                       | 281개      | 1,701개                     |               |
| 평가대상 기관수 | 143개(68%)                  | 218개(33%)                  | 101개(36%) | 357개(21%)                  |               |
| 현장평가단    | 12개팀(22명)                  | 35개팀(70명)                  |           | 44개팀(88명)                  |               |
| 평가항목 구성  | 현장평가(50%)+<br>이용자의견조사(50%) | 현장평가(70%)+<br>이용자의견조사(30%) |           | 현장평가(70%)+<br>이용자의견조사(30%) |               |

\* 문체행동아동조기개입(269개), 아동건강관리(59개), 맞춤형운동처방(30개)

## 제2절 사회서비스 품질평가 지표

### 1. 2010년 사회서비스 평가지표

#### 가. 평가지표 체계

2010년 사회서비스 품질 평가는 산모 신생아도우미사업을 대상으로 만들어졌다. 2010년도 지표는 현행 사업지침의 규정사항과 사회서비스 공통품질기준을 기초로 만들어졌다. 평가 내용은 조직관리 및 기관운영, 서비스 제공, 종합으로

크게 3개로 구분되며, 기관운영, 근로조건, 이용자 보호, 서비스 질 관리 등 7개의 평가 영역이 있다, 그리고 여기에 대한 평가 지표수는 16개이며 세부 문항은 총 47개이다. 평가 점수는 대분류를 기준으로 살펴보았을 때 조직 관리 및 기관 운영 부분이 30점, 서비스 제공 부분이 15점, 종합의견이 5점으로 상대적으로 기관 운영부분이 점수 비중이 높은 것을 알 수 있다.

〈표 III-2〉 2010년 평가지표 구성

| 구분             | 평가 영역     | 지표구성 |        | 평가 점수 |    |
|----------------|-----------|------|--------|-------|----|
|                |           | 지표 수 | 세부문항 수 |       |    |
| 조직관리 및<br>기관운영 | A. 기관운영   | 4    | 14     | 13    | 30 |
|                | B. 근로조건   | 2    | 7      | 6     |    |
|                | C. 이용자보호  | 3    | 8      | 7     |    |
|                | D. 서비스질관리 | 1    | 3      | 4     |    |
| 서비스제공          | E. 서비스개시  | 3    | 7      | 9     | 15 |
|                | F. 이용자권리  | 2    | 4      | 6     |    |
| 종합             | G. 종합의견   | 1    | 4      | 5     | 5  |
| 총합             |           | 16   | 47     | 50    |    |

## 나. 현장평가지표

좀 더 구체적으로 살펴보면 2010년 평가 지표는 대분류, 중분류, 소분류로 구분되었다. 대분류는 조직 관리 및 기관의 운영, 서비스제공, 종합으로 구성 되었다. 조직 관리 및 기관의 운영은 기관운영, 근로조건, 이용자보호, 서비스질관리로 4개의 중분류로 세분화되었다. 다시 중분류들은 운영원칙 및 체계, 회계의 투명성, 문서관리, 제공인력관리, 근로계약체결, 제공인력복리, 사생활보호, 이용자 불만사항, 배상, 만족도평가로 10개로 세분화되었다. 서비스제공은 서비스개시와 이용자권리로 2개의 중분류로 세분화되었다. 이들은 다시 정보제공, 요구사항반

영, 제공계약체결, 응급상황대처, 서비스연속성로 5개의 소분류로 세분화되었다. 마지막으로 종합은 중분류 종합의견과 소분류 평가 팀 종합의견으로 구성되었다. 평가지표 구성에 따른 구체적인 문항구성은 <표 III-3>과 같다.

〈표 III-3〉 2010년 현장평가지표

| 대분류                            | 중분류      | 소분류                 | 연번                                   | 평가문항   | 문항별 배점                  | 점수 | 평가근거               |
|--------------------------------|----------|---------------------|--------------------------------------|--|-------------------------|----|--------------------|
| 조직<br>관리<br>및<br>기관<br>의<br>운영 | 기관<br>운영 | 운영<br>원칙<br>및<br>체계 | 1                                    | ① 기관 운영의 기본원칙을 명시한 운영<br>규정이 마련되어 있다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점      | 4  | 운영규정               |
|                                |          |                     |                                      | ② 운영규정이 공개된 장소에 비치되어<br>있다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점      |    |                    |
|                                |          |                     | ③ 윤리행동강령(고객헌장)을 문서화하였다               | *예: 1점<br>*아니오: 0점   | 윤 리 행 동<br>강령(고객<br>헌장) |    |                    |
|                                |          |                     | ④ 윤리행동강령(고객헌장)이 공개된 장<br>소에 비치되어 있다. | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |                         |    |                    |
|                                |          | 회계의<br>투명성          | 2                                    | ① 수입, 지출 내역(현금출납부 등)이 잘<br>기장되어 있다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점      | 3  | 회계처리               |
|                                |          |                     |                                      | ② 수입과 지출에 대한 관련 증빙서류가<br>첨부되어있다.   | *예: 1점<br>*아니오: 0점      |    |                    |
|                                |          |                     |                                      | ③ 결산내역을 연 1회 이상 자체 홈페이지,<br>정기간행물 등을 통해 공개하고<br>있다.                                      | *예: 1점<br>*아니오: 0점      |    | 회계공개               |
|                                |          | 문서<br>관리            | 3                                    | ① 모든 서비스 이용지에 대하여 개인파<br>일을 보관하고 있다.   | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점    | 2  | 문서보관               |
|                                |          |                     |                                      | ② 개인파일에는 세부기록(서비스 제공계<br>획서, 서비스 이용 계약서, 서비스 제<br>공기록지, 서비스 모니터링 기록지)<br>이 충실하게 관리되어 있다. | *예: 1점<br>*아니오: 0점      |    | 개인정보<br>관리 충실<br>도 |
|                                |          |                     |                                      | ③ 이용자 기록을 통합적으로 관리하기<br>위하여 고객관리명부 등과 같은 문서<br>를 작성하고 있다.                                | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점    |    | 고객관리<br>명부         |
|                                |          | 제공<br>인력<br>관리      | 4                                    | ① 기관 내 모든 제공인력의 규정된 보<br>수교육은 주기적으로 시행되었다.   | *예: 1점<br>*아니오: 0점      | 4  | 보수교육               |
|                                |          |                     |                                      | ② 기관 내 모든 제공인력의 보수교육에<br>대한 계획 및 내용이 구체화 되어 있다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점      |    | 보수교육<br>내용         |
|                                |          |                     |                                      | ③ 기관의 모든 신규 제공인력에게 신규<br>자 교육을 시행하고 있다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점      |    | 신규자<br>교육          |
|                                |          |                     |                                      | ④ 기관 내 모든 신규 제공인력의 교육<br>에 대한 계획 및 내용이 구체화되어<br>있다.                                      | *예: 1점<br>*아니오: 0점      |    | 신규자<br>교육 내용       |

| 대분류                                      | 중분류                  | 소분류  | 연번  | 평가문항  | 문항별 배점                              | 점수                   | 평가근거         |               |
|--|----------------------|--|---|---|-------------------------------------|----------------------|--------------|---------------|
| 조직<br>관리<br>및<br>기관<br>의<br>운영           | 근로<br>조건             | 근로<br>계약<br>체결                             | 5   | ① 기관 내 모든 제공인력의 확인서명이 되어 있는 표준 근로계약서가 보관되어 있다.                    | *예: 1점<br>*아니오: 0점                  | 2                    | 근로계약         |               |
|  |                      |  |   | ② 근로계약에 따른 급여를 제공하고 있다.   | *예: 1점<br>*아니오: 0점                  |                      | 급여지급         |               |
|  |                      | 제공<br>인력<br>복지                             | 6   | ① 제공인력이 4대 보험에 가입되어 있다.   | *예: 1점<br>*아니오: 0점                  | 4                    | 4대보험         |               |
|  |                      |  |   | ② 제공인력이 퇴직금 적립을 하고 있다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점                  |                      | 퇴직금<br>적립    |               |
|  |                      |  |   | ③ 제공인력에게 연 1회 이상 건강검진을 실시하고 있다.                                   | *예: 1점<br>*아니오: 0점                  |                      | 건강검진         |               |
|  |                      |  |   | ④ 제공인력의 욕구, 고충, 불만을 상담하고 처리하는 과정을 문서화 하고 있다.                      | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점                |                      | 고충처리         |               |
|  |                      |  |   | ⑤ 제공인력의 소진 및 스트레스 해소를 위한 프로그램을 마련하고 있다.                           | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점                |                      | 복지<br>프로그램   |               |
|  |                      | 이용자<br>보호                                  | 사생활<br>보호                                     | 7   | ① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 마련되어 있다.   | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점 | 3            | 개인 정보<br>관리규정 |
|  |                      |  |   |   | ② 개인정보 공개 시 본인이나 보호자동의서를 받도록 하고 있다. | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |              | 개인 정보<br>관리교육 |
|  |                      |  |   |   | ③ 개인정보 보호를 위한 제공인력 교육을 실시하고 있다.     | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |              | 정보보안          |
| ④ 개인정보, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 잠금장치가 되어 있다. | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점 |  |   |   |                                     |                      |              |               |
| 이용자<br>불만<br>사항                          | 8                    |  | ① 기관은 이용자의 불만신고 창구를 운영하고 있다.                  | *예: 1점<br>*아니오: 0점  | 2                                   | 불만신고                 |              |               |
|  |                      |  | ② 이용자의 불만을 접수하고 이를 문서화하고 있다.                  | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점  |                                     | 불만처리                 |              |               |
|  |                      |  | ③ 이용자의 불만사항을 제공인력에게 공지하여 추후 발생하지 않도록 예방하고 있다. | *예: 0.5점<br>*아니오: 0점  |                                     | 교육                   |              |               |
| 배상                                       | 9                    |  | ① 배상책임보험에 가입되어 있다.                            | *100%가입<br>2점<br>*80%이상<br>1.5점<br>*60%이상<br>1점<br>*60%미만<br>0.5점 | 2                                   | 배상책임<br>보험           |              |               |
|  |                      |  |   |   |                                     |                      |              |               |
| 서비스<br>질<br>관리                           | 만족도<br>평가            |  | 10  | ① 모든 대상자에 대한 모니터링을 서비스종료 5일 전후에 시행하고 있다.                          | *예: 1점<br>*아니오: 0점                  | 4                    | 모니터링<br>시행여부 |               |
|  |                      | ② 서비스 제공계획에 따른 서비스 수행여부에 대한 모니터링의 내용이 충실하다 |   | *예: 1.5점<br>*아니오: 0점  | 모니 터 링<br>내용의 적<br>절성               |                      |              |               |
|  |                      | ③ 질향상 활동을 위한 교육이 잘 수행되고 있다                 |   | *예: 1.5점<br>*아니오: 0점  | 질 향 상 활<br>동                        |                      |              |               |

| 대분류   | 중분류      | 소분류       | 연번   | 평가문항  | 문항별 배점               | 점수      | 평가근거            |
|---|----------|-----------|--|---|----------------------|---------|-----------------|
| 서비스 제공  | 서비스개시    | 정보 제공     | 11   | ① 이용자에게 서비스 이용에 필요한 정보를 제공하고 있다.                                      | *예: 1점<br>*아니오: 0점   | 4       | 이용자 정보제공        |
|   |          |           |  | ② 이용자에게 제공하는 정보제공의 내용이 충실하다   | *예: 1.5점<br>*아니오: 0점 |         | 정보제공 내용         |
|   |          |           |  | ③ 제공인력관리시스템에 입력되어 있는 제공인력 현황 및 급여, 4대보험 가입여부 등의 정보가 실제와 일치한다.         | *예: 1.5점<br>*아니오: 0점 |         | 기관정보 제공         |
|   |          | 요구 사항 반영  | 12   | ① 서비스 계획을 수립할 때 이용자에 대한 욕구사정을 실시하여 서비스제공계획서를 작성하고 있다.                 | *예: 1점<br>*아니오: 0점   | 3       | 욕구사정            |
|   |          |           |  | ② 일정한 자격을 갖춘 자를 통해 이용자의 욕구사정을 실시하고 있다.                                | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |         | 직원자격            |
|   |          |           |  | ③ 서비스제공계획서에는 서비스 필요영역, 목표, 서비스 내용, 비용, 제공기간, 일정표 등의 내용이 충실하게 작성되어 있다. | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |         | 서비스 제공 계획서의 충실도 |
|   | 제공 계약 체결 | 13        | ① 서비스 시작 전에 모든 서비스 이용자와 지침의 규정에 맞는 계약서를 작성하고 이를 보관하고 있다. | *예: 2점<br>*아니오: 0점  | 2                    | 서비스 계약서 |                 |
|   | 이용자권리    | 응급 상황 대처  | 14   | ① 기관은 응급상황 대응 매뉴얼이나 비상연락망 등과 같은 사고 대응 체계를 구축하고 있다.                    | *예: 1점<br>*아니오: 0점   | 2       | 사고대응 체계         |
|   |          |           |  | ② 제공인력에게 응급상황 대처방안에 대한 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다.                           | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |         | 응급상황 대처교육       |
|   |          | 서비스 연속성   | 15   | ① 제공인력을 교체하더라도 교체된 제공인력은 이용자의 특별한 요구가 없는 한 이전과 동일한 서비스를 제공한다.         | *예: 2점<br>*아니오: 0점   | 4       | 제공 서비스 연속성      |
| ② 제공인력 간 이용자의 변경된 서비스 제공계획을 전달하는 체계가 마련되어 있다. |          |           |  | *예: 2점<br>*아니오: 0점  | 인수인계                 |         |                 |
| 종합  | 종합 의견    | 평가팀 종합 의견 | 16   | ① 기관장의 기관 운영에 대한 가치관이 건전하고 리더쉽이 탁월하다.                                 | *예: 1점<br>*아니오: 0점   | 5       | 기관장의 리더쉽        |
|   |          |           |  | ② 평가에 대한 준비가 철저하게 되어 있다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |         | 평가준비            |
|   |          |           |  | ③ 기관이 현장평가에 대하여 협조적이다.  | *예: 1점<br>*아니오: 0점   |         | 평가의 협조성         |
|   |          |           |  | ④ 전반적인 사업계획이 충실하고 계획과 일치하게 달성되어 있다.                                   | *예: 2점<br>*아니오: 0점   |         | 사업 계획의 충실성      |

현장평가는 현장평가단이 16개의 평가지표에 대해 기관의 현황과 실태를 체크하는 방식으로 이루어졌으며, 하나의 평가지표에는 2~5개의 평가문항이 포함되어 있다. '예', '아니오'의 2가지로 체크하며, '예'라고 평가될 경우 문항별로 0.5~2점의 점수가 부여되고 '아니오'라고 평가될 경우에는 점수가 부여되지 않도록(0점) 되어 있다. 모든 평가문항에 대해 '예'라고 체크된 기관은 50점 만점을 받게 되고, '아니오'라고 체크된 만큼 0.5~2점씩 감점되어 하락된 점수를 받는다.

## 2. 2011년 사회서비스 평가 지표

### 가. 평가체계

2011년 평가 지표는 노인돌봄·가사간병서비스를 대상으로 만들어졌다. 평가 영역은 기관운영, 인적관리, 서비스 제공, 이용자 영역, 평가팀 종합의견 등 5개의 평가 영역으로 구성되었다. 각 영역에 1~9개의 지표로 구성되어 총 24개이며, 세부 문항 수는 89개 이다. 평가 점수는 기관운영, 인적관리, 서비스 제공, 이용자 영역까지는 각 지표당 1점으로 총 88점이고 평가팀 종합의견은 3점으로 평가 영역 총 점수는 91점이다. 이 점수는 다시 70점으로 환산되어 이용자 의견 조사 30점과 합쳐져 100점으로 구성된다.

〈표 III-4〉 2011년 평가지표 구성

| 평가 영역        | 지표구성 |              | 평가 점수 |    |
|--------------|------|--------------|-------|----|
|              | 지표 수 | 세부분항 수       |       |    |
| A. 기관운영      | 5    | 18           | 18    | 38 |
| B. 인적관리      | 5    | 20           | 20    |    |
| C. 서비스 제공    | 9    | 37           | 37    | 37 |
| D. 이용자영역     | 4    | 13           | 13    | 13 |
|              | 23   | 88(각 1점씩 부여) | 88점   |    |
| E. 평가팀 종합 의견 | 1    | 1            | 3     |    |
|              | 24   | 89           | 91    |    |

## 나. 현장평가지표

2011년 지표를 좀 더 구체적으로 살펴보면, 기관운영 지표, 인적관리 지표, 서비스제공 지표, 이용자영역 지표, 평가팀 종합의견으로 크게 구성되었다. 기관운영 지표는 18문항, 인적관리 지표 20문항, 서비스제공 지표는 37문항, 이용자영역 지표는 13문항, 평가팀 종합의견 1문항으로 영역 내에 포함되는 평가지표의 총 수는 89개 이다. 평가지표 구성에 따른 구체적인 문항구성은 다음과 같다.

〈표 III-5〉 2011년 현장평가지표

### ■ A. 기관운영 지표(18점)

| 평가지표  | 평가점수           |
|---|----------------|
| <b>A1.기관은 운영목표, 운영규정 및 사업계획서를 마련하고 있다.(3점)</b>        |                |
| ① 기관의 운영목표를 수립하고 시행하고 있다.                             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 기관은 운영규정을 마련하고 시행하고 있다.                             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 기관은 사업계획서를 마련하고 있다.                                 | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>A2.기관은 이용자 및 제공인력 운영관리를 효과적으로 하고 있다.(4점)</b>       |                |
| ① 이용자별 정보관리를 하고 있다.                                   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 제공인력별 정보관리를 하고 있다.                                  | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 제공인력 정보시스템을 효과적으로 이용하고 있다.                          | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 제공인력 정보시스템 입력 내용이 실제와 일치한다.                         | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>A3.기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다.(4점)</b> |                |
| ① 재무회계규칙의 규정에 따라 회계처리를 하고 있다.                         | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 사업별 회계장부를 분리하여 관리하고 있다.                             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 현금출납부등을 통해 수입과 지출을 명확하게 기장하고 있다.                    | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.                           | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>A4.기관은 정기적으로 사업평가를 실시하고 이를 기관 운영에 반영한다.(4점)</b>    |                |
| ① 연도별 자체 사업평가를 계획하고 이를 실시하고 있다.                       | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 사업평가에 직원, 제공인력, 이용자 등 다양한 관계자가 참여하고 있다.             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 외부환경의 변화(수요변화, 이용자 추세 변화 등)를 기관의 사업평가에 반영하고 있다.     | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.                           | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>A5.이용자의 서비스 제공을 위해 지역사회자원을 연계 및 개발하고 있다.(3점)</b>   |                |
| ① 지역사회 유관 기관(복지, 의료 및 공공)과 협력관계를 맺고 있다.               | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 지역사회 자원에 관한 정보를 이용자에게 제공하고 있다.                      | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 이용자를 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계하거나 개발하고 있다.            | 예: 1점, 아니오: 0점 |

■ B. 인적관리 지표(20점)

| 평가지표   | 평가점수           |
|--|----------------|
| <b>B1. 기관은 제공인력과 근로계약을 작성하고 근로계약에 따라서 급여를 지급하고 있다.(4점)</b> |                |
| ① 제공인력과 근로계약을 작성하고 이를 보관하고 있다.                             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 지침 및 규정에 적합한 근로계약서 양식을 사용하고 있다.                          | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 근로계약에 따른 급여를 지급하고 있다.                                    | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 제공 급여 비율은 지침 또는 규정을 준수하고 있다.                             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>B2. 기관은 제공인력의 구성과 배치를 효율적이며 적절하게 하고 있다.(4점)</b>         |                |
| ① 제공인력의 이(퇴)직률을 관리하고 있다.                                   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 선발하고 있다.                              | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 제공인력 선발기준 및 규정을 준수하여 제공인력을 선발하고 있다.                      | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 제공인력 업무평가를 수행하고 피드백 등을 통해 관리하고 있다                        | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육과 훈련 프로그램을 실시하고 있다.(4점)</b>      |                |
| ① 제공인력 교육 및 훈련을 위한 구체적인 계획을 갖고 있다.                         | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 규정된 보수교육을 실시하고 있다  | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 제공인력의 전문성 향상을 위한 추가교육을 실시하고 있다.                          | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 외부전문가(사회복지, 의료, 보건, 노인복지 등)를 활용하거나 외부교육에 참여하고 있다.        | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>B4. 기관은 제공인력의 업무환경 개선을 위한 노력을 하고 있다.(4점)</b>            |                |
| ① 제공인력의 업무개선 제안을 접수하여 관련 회의 등을 실시하고 있다.                    | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 제공인력의 업무환경개선을 위하여 직원간의 간담회 등을 실시하고 있다.                   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 제공인력의 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.                         | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 제공인력의 의견을 수렴할 수 있는 공식 체계를 갖추고 있다.                        | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>B5. 기관은 제공인력의 복리후생을 위한 노력을 하고 있다.(4점)</b>               |                |
| ① 제공인력에 대한 4대 보험을 가입하고 있다.                                 | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 제공인력에 대한 퇴직금을 적립하거나 매년 정산하여 지급하고 있다.                     | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 제공인력에 대한 정기적 건강검진을 실시하고 있다.                              | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 제공인력에 대한 배상책임보험에 가입하고 있다.                                | 예: 1점, 아니오: 0점 |

### ■ C. 서비스제공 지표(37점)

| 평가지표  | 평가점수           |
|---|----------------|
| <b>C1. 기관은 서비스 시작에 앞서 이용자와 가족에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있다.(3점)</b>  |                |
| ① 서비스 이용의 주요 사항에 대한 안내서식이 마련되어 있다.                            | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 서비스 이용의 주요 사항에 대해 이용자(혹은 보호자)의 인지 여부를 확인하고 있다.              | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 서비스 접수 내용을 관리하고 있다.   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>C2. 서비스 이용자에 대한 욕구사정을 명확히 실시하고 있다.(5점)</b>                 |                |
| ① 서비스 욕구사정을 위해 표준화된 서식을 사용하고 있다.                              | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 적절한 사정도구를 활용하여 이용자의 주요 사항에 대한 욕구사정을 실시하고 있다.                | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 욕구를 종합적으로 파악하여 우선순위를 설정하는 등 서비스 목표를 명확하게 하고 있다.             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 서비스 제공 계획에 욕구사정 결과를 반영하고 있다.                                | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ⑤ 욕구사정 후 사례회의 등 사례관리를 실시하고 있다.                                | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>C3. 기관은 욕구사정 결과를 바탕으로 서비스 제공 계획서를 마련하여 작성·보관하고 있다.(4점)</b> |                |
| ① 서비스 제공 계획서를 작성하고 보관하고 있다.                                   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 서비스 제공계획서 작성에 있어서 지침 및 규정에 적합한 양식을 활용하고 있다.                 | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 서비스 제공 계획서에 주요 사항을 충실하게 작성하고 있다.                            | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 서비스 제공 계획서를 작성함에 있어서 이용자와 그 가족의 의견을 수렴하여 반영하고 있다.           | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>C4. 기관은 욕구사정 결과를 바탕으로 서비스 일정표를 마련하여 작성·보관하고 있다.(3점)</b>    |                |
| ① 서비스 일정표를 작성하고 보관하고 있다.                                      | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 서비스 일정표 작성에 있어서 지침 및 규정에 적합한 양식을 활용하고 있다.                   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 서비스 일정표에 주요 사항을 충실하게 작성하고 있다.                               | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>C5. 기관은 서비스 이용자와의 서비스 계약 체결을 적절하게 시행하고 있다.(5점)</b>         |                |
| ① 제공기관과 이용자 간의 서비스 제공(이용)계약서를 작성·보관하고 있다.                     | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 지침 또는 규정에 적합한 서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 있다.                       | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 서비스 내용, 일정 및 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.                 | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 계약 체결 시 이용자 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서를 작성·보관하고 있다.               | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ⑤ 계약 체결 시 상호협력 동의서를 작성·보관하고 있다.                               | 예: 1점, 아니오: 0점 |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>C6. 기관은 서비스 제공인력이 서비스에 있어 필요한 정보를 숙지하도록 하고 있다.(4점)</b>                  |                |
| ① 서비스 제공 지침 또는 매뉴얼이 마련되어 있다.   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 서비스 제공인력에게 서비스 제공 지침 또는 매뉴얼 교육을 실시하고 있다.                                 | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 이용자에 대한 사전정보를 숙지하고 서비스를 제공하고 있다.   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>C7. 기관은 서비스 일정대로 제공하고 있으며 서비스 변경이 필요한 경우 적절한 절차를 통해 이를 시행하고 있다.(5점)</b> |                |
| ① 서비스 계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다.  | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 서비스 변경이 필요한 경우 변경 사유 및 조치사항이 문서화되어 있다.                                   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 서비스 종류 및 횟수 등 서비스 변경 시 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.                             | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 제공인력 변경 시 적절한 인력 교체 및 인수인계가 이루어지고 있다.                                    | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ⑤ 서비스 변경 시 추후 서비스 제공계획에 반영하고 있다.   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>C8. 기관은 이용자에 대한 서비스가 적절히 제공되고 있는지 모니터링을 실시하고 있다.(5점)</b>                |                |
| ① 계획된 서비스가 제대로 제공되는지 분기별로 모니터링하고 있다.                                       | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 이용자 모니터링을 정기적으로 실시하고 이를 모니터링 시스템에 입력하고 있다.                               | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 이용자 모니터링 내용을 서비스 제공인력에게 전달하고 있다.   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 이용자 모니터링 결과를 근거로 서비스 개선에 반영하고 있다.  | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ⑤ 이용자 모니터링 이외 서비스 의견조사를 실시하여 이의 결과를 서비스 개선에 반영하고 있다.                       | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>C9. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료 시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다.(3점)</b>              |                |
| ① 지침 또는 규정에 따라 종결을 하고 있다.  | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정 기간 보관하고 있다.  | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 종료 결과를 서비스 향상에 반영하고 있다.  | 예: 1점, 아니오: 0점 |

■ D. 이용자영역 지표(13점)

| 평가지표  | 평가점수           |
|---|----------------|
| <b>D1. 기관은 이용자의 개인정보를 철저히 보호하고 있다.(3점)</b>            |                |
| ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 있다.                           | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 이용자의 개인정보 보호를 위한 직원교육을 실시하고 있다.                     | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 이용자의 개인정보에 대한 보안유지(잠금장치)를 실시하고 있다.                  | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>D2. 기관은 서비스 실시에 있어서 이용자의 권리를 보호하고 존중하고 있다.(3점)</b> |                |
| ① 윤리행동강령이나 지침을 마련하고 있다.                               | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 윤리행동강령이나 지침을 공개된 장소에 비치하고 있다.                       | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 정기적으로 실시하고 있다.      | 예: 1점, 아니오: 0점 |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>D3. 기관은 이용자와 가족의 의견이나 요구사항을 기관운영에 적극적으로 반영하고 있다.(3점)</b>                  |                |
| ① 이용자나 가족의 의견과 고충을 수시로 접수 해결하는 신고창구가 있다.                                     | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 이용자의 의견, 요구사항에 대한 처리 절차 및 결과를 기록관리하고 있다.                                   | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 이용자의 의견, 요구사항, 처리 절차 등을 제공인력에게 공지하여 서비스 제공에 반영하고 있다.                       | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| <b>D4. 기관은 응급상황 발생 시 신속히 대처할 수 있도록 한다.(4점)</b>                               |                |
| ① 응급상황 발생 및 사고 대응에 관한 지침 및 매뉴얼을 마련하고 있다.                                     | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ② 응급상황이 발생 시 필요한 직원 및 관내 시설(소방서, 병원, 보건소등)에 대한 연락처를 포함하여 비상 연락망 체계를 수립하고 있다. | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ③ 응급상황 대처 방안에 대한 교육과 훈련을 연 1회 이상 받고 있다.                                      | 예: 1점, 아니오: 0점 |
| ④ 지역사회 내 관련 기관(의료기관, 소방서 등)과 협력체계를 수립하고 있다.                                  | 예: 1점, 아니오: 0점 |

### ■ E. 평가팀 종합의견(3점)

| 평가지표   | 평가점수            |
|--|-----------------|
| ◇ 평가위원은 평가대상 기관의 담당직원 태도, 평가준비, 평가협조 등을 고려하여 0~3점 범위 내에서 점수 부여 | 0~3점 범위 내 점수 부여 |

## 3. 2012년 사회서비스 평가 지표

### 가. 평가체계

2012년도 지표는 지역사회서비스 3개 부분인 문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형 운동처방을 대상으로 만들어졌다. 평가 영역은 기관, 인적자원, 이용자, 서비스 제공 등 4개 영역은 공통 지표로 구성되었고 서비스 특수영역은 문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형 운동처방에 적합한 특수(고유) 로 구성되어 총 5개의 영역으로 분류된다. 각 영역은 4개~8개의 지표로 구성되어져 총 지표수는 26개이고 세부 문항 수는 60~62개 이다. 평가 점수는 각 세부 문항 당 1점이지만 기관영역, 인적자원, 이용자 영역에 핵심 지표를 만들어 1점을 더 가산하였다. 현장 평가단 점수를 포함하여 평가점수는 총 70점이며 이용자 만족도 30점을 합치면 총 100점이다.

〈표 III-6〉 2012년 평가지표 구성

| 평가 영역     | 지표구성   |        | 평가 점수  |    |
|-----------|--------|--------|--------|----|
|           | 지표 수   | 세부문항 수 |        |    |
| A. 기관영역   | 5      | 13     | 14(○)  |    |
| B. 인적자원   | 5      | 13     | 14(○)  |    |
| C. 이용자    | 4      | 9      | 10(○)  |    |
| D. 서비스제공  | 4      | 10     | 10     |    |
| E. 서비스 특수 | 조기개입   | 8      | 17     | 19 |
|           | 맞춤운동처방 | 8      | 17     | 19 |
|           | 아동간강관리 | 8      | 15     | 19 |
|           |        | 26     | 60~62개 | 67 |
| 현장평가단     | -      | -      | 3      |    |
| 합계        | 26     | 60~62개 | 70     |    |

### 나. 현장평가지표

2012년 평가지표는 2011년 가사간병방문서비스 및 노인돌봄방문서비스를 제공하는 319개 기관 평가 자료를 활용하여 평가점수의 빈도분석 및 요인분석을 통해 1차 수정 평가 지표안을 도출하였다. 이를 바탕으로 전문가집단 검토를 통해 3개의 대분류 지표(서비스영역 지표는 별도 개발), 14개의 중분류 지표, 39개의 세부문항으로 평가지표를 완성하였다. 2011년 예(0점)/아니오(1점)의 2점 척도를 사용하였으나, 기관영역 평가지표의 변별력을 강화하고 평가과정의 용이성 확보를 위해 중분류 평가지표의 합산 3점 척도화, 유사질문의 통합, 불필요한 문항을 수정하거나 삭제하였다.

최종적으로 서울·경기지역 7개 기관 대상으로 사전 현장모의적용(pre-test)을 통해 현장성이 부족하거나, 서류평가위주의 평가문항을 조정하였고, 지표의 객관성 확보 및 표준화된 평가방법으로 구성하였다. 또한 지표문항들의 일반성 보완과 평가방법 및 평가기준이 유사한 지표의 영역 통합, 평가기준 일관성 확보를 위한 평가기준 설명용어로 통일하였다.

### 〈표 III-7〉 2012년 현장평가지표

#### ■ A. 기관영역(14점)

|  |                        |
|--|------------------------|
| <b>A1. 기관은 운영규정과 사업계획서를 마련하고 있다.</b>               | 2점                     |
| ① 기관은 운영규정을 마련하여 시행하고 있다.                          | 2개 수행 : 2점             |
| ② 기관은 사업(운영)계획서를 마련하고 있다.                          | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| <b>A2. 기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다.</b>          | 3점                     |
| ① 이용자별 정보관리를 하고 있다.                                | 3개 수행 : 3점             |
| ② 제공인력별 정보관리를 하고 있다.                               | 2개 수행 : 2점             |
| ③ 차세대전자바우처시스템 제공인력등록현황이 실제와 일치한다.                  | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| <b>A3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다.</b> | 4점                     |
| ① 사회복지법인 또는 기관의 회계원칙에 따라 회계처리를 하고 있다.              | 3개 수행 : 4점             |
| ② 서비스별 수입과 지출 내역을 명확하게 기장하고 있다.                    | 2개 수행 : 2점             |
| ③ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.                        | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| <b>A4. 기관은 정기적으로 사업평가를 실시하고 있다.</b>                | 3점                     |
| ① 기관은 연도별 사업평가를 계획하고 있다.                           | 3개 수행 : 3점             |
| ② 사업평가에 사업담당자, 제공인력, 이용자를 포함한 다양한 관계자가 참여하고 있다.    | 2개 수행 : 2점             |
| ③ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.                        | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| <b>A5. 이용자의서비스제공을위해지역사회지원을활용하고있다.</b>              | 2점                     |
| ① 지역사회 유관 기관(교육, 복지, 의료 및 공공기관 등)과 협력관계를 맺고 있다.    | 2개 수행 : 2점             |
| ② 이용자(가족)를 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계 또는 개발하고 있다.     | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |

#### ■ B. 인적관리영역(14점)

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>B1. 기관은 제공인력과 근로계약을 작성하고 근로계약에 따라 급여를 지급하고 있다.</b> | 2점                     |
| ① 제공인력과 근로계약을 작성하고 이를 보관하고 있다.                        | 2개 수행 : 2점             |
| ② 근로계약서에 명시된 급여를 제공하고 있다.                             | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| <b>B2. 기관은 제공인력의 구성과 배치를 효율적으로 하고 있다.</b>             | 3점                     |
| ① 제공인력의 채용과 퇴직관리대장을 기록하고 있다.                          | 3개 수행 : 3점             |
| ② 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 채용하고 있다.                         | 2개 수행 : 2점             |
| ③ 제공인력 업무평가를 수행하고 있다.                                 | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <b>B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육 또는 훈련 프로그램을 실시하고 있다.</b> | 4점                       |
| ① 제공인력 교육 및 훈련을 위한 구체적인 계획을 마련하고 있다.                | 3개 수행 : 4점<br>2개 수행 : 2점 |
| ② 신규 제공인력의 교육(내외부교육)을 실시하고 있다.                      | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점   |
| ③ 기존 제공인력의 교육(내외부교육)을 실시하고 있다.                      |                          |
| <b>B4. 기관은 제공인력의 업무환경 개선을 위한 노력하고 있다.</b>           | 2점                       |
| ① 제공인력의업무개선을위한회의또는간담회를개최하고있다.                       | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점 |
| ② 제공인력의 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.                  | 미수행 : 0점                 |
| <b>B5. 기관은 제공인력의 복리후생을 위한 노력을 하고 있다.</b>            | 3점                       |
| ① 제공인력은 4대 보험에 가입되어 있다.                             | 3개 수행 : 3점               |
| ② 제공 인력에 대한 퇴직금을 적립하고 있다.                           | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점 |
| ③ 제공기관은 배상책임보험에 가입하고 있다.                            | 미수행 : 0점                 |

■ C. 이용자영역(10점)

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <b>C1. 기관은 이용자의 개인 정보를 철저히 보호하고 있다.</b>                 | 3점                       |
| ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.                    | 2개 수행 : 3점<br>1개 수행 : 1점 |
| ② 이용자의 개인파일에 대한 보안유지를 실시하고 있다.                          | 미수행 : 0점                 |
| <b>C2. 기관은서비스실시에있어서이용자의권리를보호하고존중하고있다.</b>               | 2점                       |
| ① 윤리행동강령(지침)을 공개된 장소에 비치하고 있다.                          | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점 |
| ② 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 실시하고 있다.              | 미수행 : 0점                 |
| <b>C3. 기관은 이용자(가족)의 의견이나 요구사항을 기관운영에 적극적으로 반영하고 있다.</b> | 2점                       |
| ① 이용자(가족)의 의견과 고충을 수시로 접수하는 상담창구가 있다.                   | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점 |
| ② 이용자의 의견, 요구사항에 대한 처리절차 및 처리결과를 기록관리하고 있다.             | 미수행 : 0점                 |
| <b>C4. 기관은응급상황발생시적절하게대처할수있도록한다.</b>                     | 3점                       |
| ① 응급상황 대응에 관한 매뉴얼을 마련하고 있다.                             | 3개 수행 : 3점               |
| ② 응급상황 대응을 위한 비상 연락망 체계를 수립하고 있다.                       | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점 |
| ③ 응급상황 대응 방안에 대한 직원 교육 또는 훈련을 연 1회 이상 실시하고 있다.          | 미수행 : 0점                 |

### ■ D. 서비스제공(10점)

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>D1. 기관은 제공인력이 서비스 제공에 필요한 사전정보를 숙지하도록 하고 있다.</b>         | 2점                                   |
| ① 제공인력에게 서비스 제공 지침에 관한 교육을 실시하고 있다.                         | 2개 수행 : 2점                           |
| ② 서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.           | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점               |
| <b>D2. 기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.</b>      | 2점                                   |
| ① 이용자별 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.                        | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| ② 서비스 제공 일정표를 이용자(보호자)에게 설명하고 제공하고 있다                       | 미수행 : 0점                             |
| <b>D3. 기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약체결을 하고 있다.</b>       | 3점                                   |
| ① 이용자의 '서비스 제공(이용)계약서'를 작성하고 보관하고 있다.                       | 3개 수행 : 3점                           |
| ② 이용자의 '개인정보 제공 및 활용 승낙 동의서'를 작성하고 보관하고 있다.                 | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점             |
| ③ 서비스 내용과 일정, 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.                | 미수행 : 0점                             |
| <b>D4. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며 서비스 변경 시 인수인계 절차를 따르고 있다.</b> | 3점                                   |
| ① 서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다.                         | 3개 수행 : 3점                           |
| ② 서비스를 변경한 경우, 변경 사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.                 | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점             |
| ③ 서비스 또는 제공인력 변경 시 인수인계 절차를 따르고 있다.                         | 미수행 : 0점                             |

### ■ E. 서비스 항목(19점) : 문제행동아동조기개입서비스

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>E1. 기관에서는 적정 서비스 대상자에 서비스를 제공하여야 한다.</b>               | 2점                     |
| ① 서비스 대상자가 '문제행동(위험군)'이라는 객관적인 자료가 있다.                    | 2개 수행 : 2점             |
| ② 희망 서비스에 대한 서비스 제공 가능 인력을 안내하고 있다.                       | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| <b>E2. 적합한 자격을 갖춘 제공인력이 양질의 서비스를 제공하고 있다.</b>             | 1점                     |
| ① 제공인력은 해당 서비스 제공에 적합한 자격을 갖추고 있다.                        | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |
| <b>E3. 기관은 서비스 시작에 앞서 이용자(보호자)에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있다.</b> | 3점                     |
| ① 서비스 이용의 주요사항에 대한 안내 자료가 마련되어 있다.                        | 3개 수행 : 3점             |
| ② 서비스 이용자(보호자)에게 해당 서비스 내용과 과정을 설명하고 있다.                  | 2개 수행 : 2점             |
| ③ 서비스 이용자의 주요사항에 대해 보호자의 인지여부를 확인하고 있다.                   | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점 |

|   |  |
|---|--|
| <b>E4. 기관은 서비스 이용자에 대한 사례관리를 시행하고 있다.</b>           | 2점   |
| ① 이용자에 대한 사례관리를 연 1회 이상 실시하고 있다.                    | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점      |
| ② 이용자 사례관리 결과에 대한 회의를 실시하고 있다.                      |  |
| <b>E5. 기관은 서비스 제공에 대한 이용자 만족도 조사를 실시하고 있.</b>       | 2점   |
| ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.                              | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점      |
| ② 만족도 조사 결과를 서비스 개선에 반영하고 있다.                       |  |
| <b>E6. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료 시 이를 문서화하고 보관하고 있다.</b>   | 2점   |
| ① 보건복지부 사업지침에 따라 서비스를 종결하고 있다.                      | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점      |
| ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정 기간 보관하고 있다                  |  |
| <b>E7. 기관은 서비스 종료 전에 이용자에 대한 사후검사를 실시하고 있다.</b>     | 4점   |
| ① 서비스 제공계획서에 사후검사 계획을 수립하고 있다.                      | 4개 수행 : 4점                                 |
| ② 사전검사와 사후검사를 비교하여 기록하고 있다.                         | 3개 수행 : 3점                                 |
| ③ 적절한 도구(방법)를 사용하여 사후검사를 실시하고 있다.                   | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점      |
| ④ 사후검사 결과를 이용자(보호자)에게 설명 또는 배포하고 있다.                |  |
| <b>E8. 제공기관이 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.</b> | 3점   |
| ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.                               | 70% 이상 : 3점<br>40%~70% : 2점<br>40% 미만 : 1점 |

■ E. 서비스 항목(19점) : 맞춤형운동처방서비스

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>E1. 기관은 서비스 제공을 위한 서비스 환경을 갖추고 있다.</b>                 | 2점                                    |
| ① 서비스 활동에 필요한 시설을 갖추고 있다.                                 | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점 |
| ② 운동처방을 위한 검사도구를 갖추고 있다.                                  |                                       |
| <b>E2. 서비스 제공인력은 해당 서비스 제공에 적합한 자격을 갖추고 있다.</b>           | 1점                                    |
| ① 제공인력은 해당 서비스 제공에 적합한 자격을 갖추고 있다.                        | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점               |
| <b>E3. 기관은 서비스 시작에 앞서 이용자(보호자)에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있다.</b> | 2점                                    |
| ① 서비스 이용의 주요사항에 대한 안내 자료가 마련되어 있다.                        | 2개 수행 : 2점<br>1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점 |
| ② 서비스 이용자(보호자)에게 해당 서비스 내용과 과정을 설명하고 있다.                  |                                       |

|  |  |
|--|--|
| <b>E4. 이용자의 건강상태와 욕구를 정확히 파악하여 서비스계획에 반영하고 있다.</b>       | 3점   |
| ① 이용자에 대해 기초 설문 검진을 수행하고 있다.                             | 3개 수행 : 3점                                 |
| ② 신체능력을 평가하기 위해 기초체력검사를 3개월마다 수행한다.                      | 2개 수행 : 2점                                 |
| ③ 설문 검진과 기초체력검사 결과를 서비스 제공 계획에 반영하고 있다.                  | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점                    |
| <b>E5. 기관은 서비스 이용자에 대한 체계적인 모니터링을 실시하고 있다.</b>           | 3점   |
| ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.                                   | 3개 수행 : 3점                                 |
| ② 이용자의 신체능력변화를 기록 관리하고 있다.                               | 2개 수행 : 2점                                 |
| ③ 신체능력 측정결과를 이용자에게 제공하고 있다.                              | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점                    |
| <b>E6. 기관은 이용자에게 제공되는 서비스활동에 대한 평가활동을 하고 있다.</b>         | 2점   |
| ① 이용자의 서비스 활동평가를 위한 검사도구(방법)를 갖추고 있다.                    | 2개 수행 : 2점                                 |
| ② 이용자의 서비스 제공 전·후의 개선정도를 평가하고 있다.                        | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점                    |
| <b>E7. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다.</b> | 3점   |
| ① 보건복지부사업지침에따라서비스를종결하고있다.                                | 3개 수행 : 3점                                 |
| ② 종료후서비스제공관련서류를일정기간보관하고있다.                               | 2개 수행 : 2점                                 |
| ③ 이용자의 성과내용을 토대로 종결 후의 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다.             | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점                    |
| <b>E8. 서비스 제공을 통해 이용자의 체력이 유지 또는 증진되었다.</b>              | 3점   |
| ① 서비스 제공을 통해 이용자의 체력이 유지 또는 증진되었다.                       | 70% 이상 : 3점<br>40%~70% : 2점<br>40% 미만 : 1점 |

#### ■ E. 서비스 항목(19점) : 아동건강관리서비스

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>E1. 기관은 서비스 제공에 필요한 시설을 갖추고 있다.</b>                | 2점                      |
| ① 이용자의 건강상태와 운동능력을 측정할 수 있는 장비 또는 학습교구재를 갖추고 있다.      | 2개 수행 : 2점              |
| ② 응급 간호 물품과 실행지침을 갖추고 있다.                             | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점 |
| <b>E2. 서비스 제공인력이 적합한 자격을 가지고 양질의 서비스를 제공하고 있다.</b>    | 1점                      |
| ① 제공하는 서비스에 대한 적합한 자격을 갖추고 있다.                        | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점 |
| <b>E3. 서비스 제공을 위한 매뉴얼이 있으며 서비스활동의 필수 영역이 포함되어 있다.</b> | 2점                      |
| ① 기관차원의별도지침또는매뉴얼을마련하고있다.                              | 2개 수행 : 2점              |
| ② 서비스 지침 또는 매뉴얼에 아동건강관리서비스활동의 핵심 3대 영역이 모두 포함되어 있다.   | 1개 수행 : 1점<br>미 수행 : 0점 |

|   |  |
|---|--|
| <b>E4. 서비스 제공 전 초기상담 통해서 이용자와 보호자의 욕구를 파악하고 있다.</b>                   | 3점   |
| ① 이용자를 대상으로 초기상담을 진행하여 이용자의 욕구를 파악하고 있다.                              | 3개 수행 : 3점                                 |
| ② 보호자를 대상으로 초기상담을 진행하여 보호자의 욕구를 파악하고 있다.                              | 2개 수행 : 2점                                 |
| ③ 초기상담 내용과 파악된 욕구를 서비스 제공계획에 반영하고 있다.                                 | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점                     |
| <b>E5. 기관은 서비스 활동에 대해서 체계적인 모니터링과 평가 활동을 실시하고 있다.</b>                 | 3점   |
| ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.  | 3개 수행 : 3점                                 |
| ② 이용자의 비만지수를 모니터링하고 체계적으로 관리하고 있다.                                    | 2개 수행 : 2점                                 |
| ③ 서비스 활동을 평가하는 검사도구(방법)를 갖추고 있으며, 이를 통해서 서비스 전과 후의 개선정도를 평가하는 활동을 한다. | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점                     |
| <b>E6. 기관은 서비스 종료 시 이를 문서화하고 보호자에게 제공한다.</b>                          | 2점   |
| ① 종료후 서비스 제공 관련 문서를 일정기간 보관하고 있다.                                     | 2개 수행 : 2점                                 |
| ② 이용자의 서비스 이용 성과내용을 보호자에게 제공하고 있다.                                    | 1개 수행 : 1점<br>미수행 : 0점                     |
| <b>E7. 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.</b>                         | 3점   |
| ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.   | 70% 이상 : 3점<br>40%~70% : 2점<br>40% 미만 : 1점 |
| <b>E8. 실시한 서비스 활동의 효과성(비만지수 개선)에 대해서 평가를 한다.</b>                      | 3점   |
| ① 6개월 이상 서비스를 이용한 이용자의 평균 비만개선지수의 변화를 평가한다.                           | 70% 이상 : 3점<br>40%~70% : 2점<br>40% 미만 : 1점 |

■ F. 현장평가단 지표(3점)

|   |    |
|---|----|
| <b>F1. 제공기관이 자료제출 및 현장실사 대응을 적절히 하고 있다.</b> | 3점 |
| ① 자료제출, 현장검증 등 현장평가에 대한 준비 및 대응에 대해 평가한다.   | -  |

**다. 서비스 유형별 평가지표 비교**

2012년 지표는 평가 대상인 문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형 운동 처방을 공통부분과 특수부분으로 분류하여 특수 부분은 서비스 성격에 적합하게 지표를 구성하였다. 지표의 전체적인 틀은 서비스 환경, 제공인력자격, 정보제공, 욕구 파악, 모니터링, 효과성 평가, 효율성 평가의 구조로 이루어졌다.

〈표 III-9〉 서비스 유형별 평가지표

| 문제행동(운동)조기개입서비스                                    | 맞춤형운동처방서비스   | 아동건강관리서비스  |
|--|--|--|
| E1. 기관에서는 적정 서비스 대상자에 서비스를 제공하여야 한다.               | E1. 기관은 서비스 제공을 위한 서비스 환경을 갖추고 있다.                 | E1. 기관은 서비스 제공에 필요한 시설을 갖추고 있다.                      |
| ① 서비스 대상자가 '문제행동(위험군)'이라는 객관적인 자료가 있다.             | ① 서비스 활동에 필요한 시설을 갖추고 있다.                          | ① 이용자의 건강상태와 운동능력을 측정할 수 있는 장비 또는 학습교구재를 갖추고 있다.     |
| ② 희망 서비스에 대한 서비스 제공 가능 인력을 안내하고 있다.                | ② 운동처방을 위한 검사도구를 갖추고 있다.                           | ② 응급 간호 물품과 실행지침을 갖추고 있다.                            |
| E2. 적합한 자격을 갖춘 제공 인력이 양질의 서비스를 제공하고 있다.            | E2. 서비스 제공인력은 해당 서비스 제공에 적합한 자격을 갖추고 있다.           | E2. 서비스 제공인력이 적합한 자격을 가지고 양질의 서비스를 제공하고 있다.          |
| ① 제공인력은 해당 서비스 제공에 적합한 자격을 갖추고 있다.                 | ① 제공인력은 해당 서비스 제공에 적합한 자격을 갖추고 있다.                 | ① 제공하는 서비스에 대한 적합한 자격을 갖추고 있다.                       |
| E3. 기관은 서비스 시작에 앞서 이용자(보호자)에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있다. | E3. 기관은 서비스 시작에 앞서 이용자(보호자)에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있다. | E3. 서비스 제공을 위한 매뉴얼이 있으며 서비스 활동의 필수 영역이 포함되어 있다.      |
| ① 서비스 이용의 주요사항에 대한 안내 자료가 마련되어 있다.                 | ① 서비스 이용의 주요사항에 대한 안내 자료가 마련되어 있다.                 | ① 기관차원의 별도 지침 또는 매뉴얼을 마련하고 있다.                       |
| ② 서비스 이용자(보호자)에게 해당 서비스 내용과 과정을 설명하고 있다.           | ② 서비스 이용자(보호자)에게 해당 서비스 내용과 과정을 설명하고 있다.           | ② 서비스 지침 또는 매뉴얼에 아동건강관리서비스 활동의 핵심 3대 영역이 모두 포함되어 있다. |
| ③ 서비스 이용자의 주요사항에 대해 보호자의 인지여부를 확인하고 있다.            |  |  |
| E4. 기관은 서비스 이용자에 대한 사례관리를 시행하고 있다.                 | E4. 이용자의 건강상태와 욕구를 정확히 파악하여 서비스계획에 반영하고 있다.        | E4. 서비스 제공 전 초기상담 통해서 이용자와 보호자의 욕구를 파악하고 있다.         |
| ① 이용자에 대한 사례관리를 연회 이상 실시하고 있다.                     | ① 이용자에 대해 기초 설문 검진을 수행하고 있다.                       | ① 이용자를 대상으로 초기상담을 진행하여 이용자의 욕구를 파악하고 있다.             |
| ② 이용자 사례관리 결과에 대한 회의를 실시하고 있다.                     | ② 신체능력을 평가하기 위해 기초체력검사를 3개월마다 수행한다.                | ② 보호자를 대상으로 초기상담을 진행하여 보호자의 욕구를 파악하고 있다.             |
|  | ③ 설문 검진과 기초체력검사 결과를 서비스 제공 계획에 반영하고 있다.            | ③ 초기상담 내용과 파악된 욕구를 서비스 제공계획에 반영하고 있다.                |

| 문제행동아동조기개입서비스                                | 맞춤형운동처방서비스  | 아동건강관리서비스  |
|--|---|--|
| E5. 기관은 서비스 제공에 대한 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.      | E5. 기관은 서비스 이용자에 대한 체계적인 모니터링을 실시하고 있다.           | E5. 기관은 서비스 활동에 대해서 체계적인 모니터링과 평가활동을 실시하고 있다.                        |
| ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.                       | ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.                            | ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.   |
| ② 만족도 조사 결과를 서비스 개선에 반영하고 있다.                | ② 이용자의 신체능력 변화를 기록 관리하고 있다.                       | ② 이용자의 비만지수를 모니터링하고 체계적으로 관리하고 있다.                                   |
|  | ③ 신체능력 측정결과를 이용자에게 제공하고 있다.                       | ③ 서비스 활동을 평가하는 검사도구(방법)를 갖추고 있으며, 이를 통해 서비스 전과 후의 개선정도를 평가하는 활동을 한다. |
| E6. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료 시 이를 문서화하고 보관하고 있다.   | E7. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다. | E6. 기관은 서비스 종료 시 이를 문서화하고 보호자에게 제공한다.                                |
| ① 보건복지부 사업지침에 따라 서비스를 종결하고 있다.               | ① 보건복지부 사업지침에 따라 서비스를 종결하고 있다.                    | ① 종료후 서비스 제공 관련문서를 일정기간 보관하고 있다.                                     |
| ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정 기간 보관하고 있다           | ② 종료후 서비스 제공관련 서류를 일정기간 보관하고 있다.                  | ② 이용자의 서비스 이용 성과내용을 보호자에게 제공하고 있다.                                   |
| E7. 기관은 서비스 종료 전에 이용자에 대한 사후검사를 실시하고 있다.     | E6. 기관은 이용자에게 제공되는 서비스 활동에 대한 평가활동을 하고 있다.        |  |
| ① 서비스 제공계획서에 사후 검사 계획을 수립하고 있다.              | ① 이용자의 서비스 활동 평가를 위한 검사도구(방법)를 갖추고 있다.            |  |
| ② 사전점사와 사후검사를 비교하여 기록하고 있다.                  | ② 이용자의 서비스 제공 전후의 개선정도를 평가하고 있다.                  |  |
| ③ 적절한 도구(방법)를 사용하여 사후검사를 실시하고 있다.            |   |  |
| ④ 사후검사 결과를 이용자(보호자)에게 설명 또는 배포하고 있다.         |   |  |
| E8. 제공기관이 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다. | E8. 서비스 제공을 통해 이용자의 체력이 유지 또는 증진되었다.              | E7. 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.                               |

| 문제행동아동조기개입서비스         | 맞춤형운동처방서비스                         | 아동건강관리서비스                                  |
|-----------------------|------------------------------------|--|
| ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다. | ① 서비스 제공을 통해 이용자의 체력이 유지 또는 증진되었다. | ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.                      |
|                       |                                    | E8. 기관은 이용자에게 제공되는 서비스 활동에 대한 평가활동을 하고 있다. |
|                       |                                    | ① 이용자의 서비스 활동 평가를 위한 검사도구(방법)를 갖추고 있다.     |
|                       |                                    | ② 이용자의 서비스 제공 전후의 개선정도를 평가하고 있다.           |

#### 4. 2010~2012년 평가지표 비교

##### 가. 영역별 현장 평가지표 비교

2010년, 2011년, 2012년 현장지표는 공통적으로 기관운영영역, 인적관리영역, 이용자 영역, 서비스 영역으로 분류된다. 기관 운영 영역에서 2010년, 2011년, 2012년도 지표들의 공통부분은 운영계획, 정보관리, 재무관리, 사업평가, 지역사회연계이다. 사업평가와 지역사회연계는 2011년도에 추가되었고 2012년에도 평가지표로서 사용되어졌다. 인적관리 영역의 경우 근로계약, 인력구성 및 배치, 교육과 훈련, 업무환경, 복리후생이 공통적으로 포함되었다. 인력 구성 및 배치는 2011년도부터 추가되었다. 이용자 영역은 개인정보보호, 권리보호, 의사 반영 및 불만처리, 응급상황대응이 유사지표로 분류되었다. 2010년도 평가지표에 서비스의 연속성은 2011년도부터 삭제되었다. 서비스 영역은 정보제공, 욕구사정, 서비스 계약, 제공인력 교육이 유사지표로 도출되었다. 또한 2012년의 지표 내용을 살펴보면 2010년과 2011년보다 단순화되었다.

〈표 III-9〉 영역별 평가지표 비교

|        |             | 2012   | 2011  | 2010    |
|--------|-------------|--|---|---------|
| 기관영역   | 운영 계획       | A1. 기관은 운영규정과 사업계획서를 마련하고 있다.                  | A1. 기관은 운영목표, 운영규정 및 사업계획서를 마련하고 있다.            | 운영규정    |
|        | 정보 관리       | A2. 기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다.             | A2. 기관은 이용자 및 제공인력 운영관리를 효과적으로 하고 있다.           | 문서관리    |
|        | 재무 관리       | A3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다.    | A3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다.     | 회계의 투명성 |
|        | 사업 평가       | A4. 기관은 정기적으로 사업평가를 실시하고 있다.                   | A4. 기관은 정기적으로 사업평가를 실시하고 이를 기관 운영에 반영한다.        |         |
|        | 지역사회 연계     | A5. 이용자의서비스제공을 위해 지역사회자원을 활용하고 있다.             | A5. 이용자의 서비스 제공을 위해 지역사회자원을 연계 및 개발하고 있다.       |         |
| 인적관리영역 | 근로 계약       | B1. 기관은 제공인력과 근로계약을 작성하고 근로계약에 따라 급여를 지급하고 있다. | B1. 기관은 제공인력과 근로계약을 작성하고 근로계약에 따라서 급여를 지급하고 있다. | 근로계약체결  |
|        | 인력구성 및 배치   | B2. 기관은 제공인력의 구성과 배치를 효율적으로 하고 있다.             | B2. 기관은 제공인력의 구성과 배치를 효율적이며 적절하게 하고 있다.         |         |
|        | 교육과 훈련      | B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육 또는 훈련 프로그램을 실시하고 있다.   | B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육과 훈련 프로그램을 실시하고 있다.      | 제공인력관리  |
|        | 업무환경        | B4. 기관은 제공인력의 업무환경 개선을 위한 노력하고 있다.             | B4. 기관은 제공인력의 업무환경 개선을 위한 노력을 하고 있다.            | 만족도평가   |
|        | 복리후생        | B5. 기관은 제공인력의 복리후생을 위한 노력을 하고 있다.              | B5. 기관은 제공인력의 복리후생을 위한 노력을 하고 있다.               | 제공인력복리  |
| 이용자영역  | 이용자 개인정보 보호 | C1. 기관은 이용자의 개인정보를 철저히 보호하고 있다.                | D1. 기관은 이용자의 개인정보를 철저히 보호하고 있다.                 | 사생활보호   |

|       |                 | 2012   | 2011  | 2010          |
|-------|-----------------|--|---|---------------|
| 이용자영역 | 이용자 권리보호        | C2. 기관은 서비스실시에 있어서 이용자의 권리를 보호하고 존중하고 있다.            | D2. 기관은 서비스 실시에 있어서 이용자의 권리를 보호하고 존중하고 있다.                      | 윤리행동강령 (고객헌장) |
|       | 이용자 의사반영 및 불만처리 | C3. 기관은 이용자(가족)의 의견이나 요구사항을 기관운영에 적극적으로 반영하고 있다.     | D3. 기관은 이용자와 가족의 의견이나 요구사항을 기관 운영에 적극적으로 반영하고 있다.               | 이용자불만사항       |
|       | 응급상황 대응         | C4. 기관은 응급상황 발생 시 적절하게 대처할 수 있도록 한다.                 | D4. 기관은 응급상황 발생 시 신속히 대처할 수 있도록 한다.                             | 응급상황대처        |
|       | 정보제공            |  | C1. 기관은 서비스 시작에 앞서 이용자와 가족에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있다.               | 정보제공          |
|       |                 |  | C2. 서비스 이용자에 대한 욕구사항을 명확히 실시하고 있다.                              |               |
| 서비스영역 | 서비스 계획수립        | D2. 기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.      | C3. 기관은 욕구사항 결과를 바탕으로 서비스 제공 계획서를 마련하여 작성보관하고 있다.               | 욕구사항반영        |
|       | 욕구사항            |  | C4. 기관은 욕구사항 결과를 바탕으로 서비스 일정표를 마련하여 작성·보관하고 있다.                 |               |
|       | 서비스 계약체결        | D3. 기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약체결을 하고 있다.       | C5. 기관은 서비스 이용자와의 서비스 계약 체결을 적절하게 시행하고 있다.                      | 제공계약체결        |
|       | 제공인력 서비스 숙지     | D1. 기관은 제공인력이 서비스 제공에 필요한 사전정보를 숙지하도록 하고 있다.         | C6. 기관은 서비스 제공인력이 서비스 제공에 있어 필요한 정보를 숙지하도록 하고 있다.               |               |
|       | 서비스 변경          | D4. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며 서비스 변경 시 인수인계 절차를 따르고 있다. | C7. 기관은 서비스 일정대로 제공하고 있으며 서비스 변경이 필요한 경우 적절한 절차를 통해 이를 시행하고 있다. |               |
|       | 모니터링            |  | C8. 기관은 이용자에 대한 서비스가 적절히 제공되고 있는지 모니터링을 실시하고 있다.                |               |
|       | 서비스 종료          |  | C9. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료 시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다.              |               |

## 나. 이용자만족도 평가지표 비교

이용자 만족도는 2010년 17개 항목으로 항목 당 1.5-4점 50점 만점, 2011년 15개 항목으로 항목 당 2점 30점 만점, 2012년 10개 항목으로 항목 당 5점 30점 만점으로 구성되었다. 2010년의 경우에는 정보제공 및 상담 충실도, 서비스 계획 및 이용방법 이해도, 서비스 계획 수립시 욕구반영도, 개인정보 및 사생활존중, 이용자 존중 및 예절, 식사관리, 산모관리서비스, 서비스 제공계획, 정신적지지 및 안정, 신생아관리 서비스, 건강관리 및 예방접종, 세탁의 청결도, 방청소 청결도, 감염예방 및 관리, 불만 및 요구사항 의견제시, 불만 및 요구사항 조치의 적절성, 전반적인 서비스 만족도로 구성되었다. 2011년에는 서비스 제공인력 자질 3문항, 서비스 신청 및 제공계획수립 2문항, 서비스 제공 5문항(노인돌봄 6문항), 이용자 보호 3문항, 서비스 만족도 2문항으로 구성되었다. 2012년에는 문제행동 및 아동건강관리는 서비스 이용신청 및 계약 1문항, 서비스 욕구조사 및 계획수립 일정표 2문항, 서비스 실행 2문항, 서비스 모니터링 1문항, 서비스 종결 1문항, 서비스 성과 3문항으로 구성되었으며, 노인맞춤형운동처방서비스는 서비스 안내 1문항, 서비스 활동 3문항, 서비스 효과 6문항으로 구성되었다. 이용자 만족도는 서비스에 대한 일반적인 만족도, 대인관계상의 만족도, 서비스의 기술적 측면에 대한 만족도, 그리고 서비스의 성과에 대한 만족도 등이 포함되었다.

〈표 III-10〉 이용자 만족도 평가지표

| 2012년  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| 문제행동이동 조기개입서비스                                 | 노인맞춤형운동처방서비스                          | 아동건강관리서비스                                      |
| 1. 서비스 제공기관으로부터 서비스 받기 전에 충분한 설명을 들었다.         | 1. 서비스 제공자로부터 운동프로그램에 대한 충분한 설명을 들었다. | 1. 서비스 제공기관으로부터 서비스 받기 전에 충분한 설명을 들었다.         |
| 2. 귀하의 자녀에게 적합한 서비스가 제공 되었다.                   | 2. 건강상태를 파악하는데 도움이 되었다.               | 2. 귀하의 자녀에게 적합한 서비스가 제공 되었다.                   |
| 3. 제공된 서비스(프로그램)의 기간 및 횟수에 만족한다.               | 3. 운동 프로그램 시간배정(예: 운동시간, 빈도)에 만족한다.   | 3. 제공된 서비스(프로그램)의 기간 및 횟수에 만족한다.               |
| 4. 서비스 제공자(심리치료사 등)의 서비스 질에 만족한다.              | 4. 운동 프로그램이 진행되는 장소에 만족한다.            | 4. 서비스 제공자의 서비스 질에 만족한다.                       |
| 5. 서비스를 받는 도중에 제공기관으로부터 진행사항 등 구체적인 정보를 제공받았다. | 5. 본인의 건강과 체력에 맞게 운동프로그램이 제공되었다.      | 5. 서비스를 받는 도중에 제공기관으로부터 진행사항 등 구체적인 정보를 제공받았다. |
| 6. 서비스 제공환경(도구준비 등)은 좋았다.                      | 6. 정기적으로 운동하려는 마음이 생겼다.               | 6. 서비스 제공 환경(도구 준비 등)은 좋았다.                    |
| 7. 제공기관으로부터 서비스 이용에 대한 의견조사(모니터링)를 받은 적이 있다.   | 7. 건강유지 또는 증진에 도움이 되었다.               | 7. 서비스는 어떠한 차별 없이 공정하게 이루어졌다.                  |
| 8. 서비스의 종결은 합리적으로 결정되었다.                       | 8. 운동을 귀찮아하는 마음이 줄어들었다.               | 8. 서비스의 종결은 합리적으로 결정되었다.                       |
| 9. 아동이 서비스를 받기 전과 받은 후가 많이 달라졌다.               | 9. 운동처방 서비스를 다시 이용할 의향이 있다.           | 9. 아동이 서비스를 받기 전과 받은 후가 많이 달라졌다.               |
| 10. 이 서비스가 필요한 다른 부모들에게 권유할 의향이 있다.            | 10. 운동처방 서비스를 다른 사람에게 권유할 의향이 있다.     | 10. 이 서비스가 필요한 다른 부모들에게 권유할 의향이 있다.            |

| 2011년                           |  |
|---------------------------------|--|
| <b>서비스<br/>제공인력 자질</b>          | ① 서비스 제공인력은 충분한 경험과 지식을 갖고 서비스를 제공하였다.   |
|                                 | ② 서비스 제공인력은 서비스 제공 시 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천하였다.   |
|                                 | ③ 서비스 제공에 방해가 되지 않도록 복장 및 외모관리 등 자기관리를 잘하였다.   |
| <b>서비스 신청<br/>및 제공계획<br/>수립</b> | ④ 담당 직원이 서비스 이용에 관한 주요 사항에 대해 구체적이고 상세하게 설명 해주었다.  |
|                                 | ⑤ 서비스 제공계획 수립 시 이용자와 그 가족의 의견을 수렴하여 반영하였다.   |
| <b>서비스 제공</b>                   | ⑥ 제공인력이 최초 방문 시(서비스 시작, 제공인력 변경 등) 담당자는 이용자에게 제공인력을 상세히 소개해 주었다.                             |
|                                 | ⑦ 제공인력은 이용자에게 서비스 내용을 설명하면서 제공하였다.   |
|                                 | ⑧ 제공인력은 서비스 제공 시간을 준수하였다.  |
|                                 | ⑨ 이용자의 건강상태나 심리상태, 기호, 특성 등을 고려하여 서비스를 제공하였다.  |
|                                 | ⑩ 제공인력이 바뀐 경우, 이전과 동일한 수준의 서비스를 제공받았다.<br>(노인 돌봄관) 이용자는 신변활동지원 서비스와 가시일상 생활지원 서비스를 모두 제공받았다. |
| <b>이용자 보호</b>                   | ⑪ 제공인력에게 부당한 대우(학대, 무시, 차별)를 받은 적이 있다.   |
|                                 | ⑫ 서비스 제공 시 이용자의 사생활이 존중되고 보호되었다.   |
|                                 | ⑬ 서비스 제공인력은 이용자의 의견(자기 결정)을 최대한 존중하였다.   |
| <b>서비스 만족도</b>                  | ⑭ 서비스 이용을 통해 이용자의 생활 향상과 편리성이 증진되었다.   |
|                                 | ⑮ 현재 제공받고 있는 서비스에 대해 전반적으로 만족하고 있다.  |

| 2010년                         |  |
|-------------------------------|--|
| 정보제공 및 상담 충실도                 | ① 제공기관(업체)에서 산모(이용자)에게 서비스 시작전에 서비스 내용에 대하여 자세하게 설명을 잘 해주었습니까?               |
| 서비스 계획 및 이용방법 이해도             | ② 서비스 계획이나 이용 방법에 대하여 충분히 이해가 되었습니까?   |
| 서비스 계획 수립시 욕구반영도              | ③ 서비스 계획을 수립할 때 산모(이용자)나 가족의 요구사항을 충분히 반영하였습니까?                              |
| 개인정보 및 사생활 존중                 | ④ 서비스 제공시 산모(이용자)의 사생활이 존중되고 보호되었다고 생각하십니까?                                  |
| 이용자 존중 및 예절                   | ⑤도우미가 산모(이용자)의 기분을 존중해 주고, 정중한 태도로 대하였습니까?                                   |
| 식사관리                          | (사전설문) 산모를 대상으로 하는 식사서비스를 받으셨습니까?<br>⑥ 도우미가 제공하는 식사에 대하여 어느정도 만족하십니까?        |
| 산모관리 서비스                      | (사전설문) 유방관리서비스를 받으셨습니까?  |
|                               | ⑦ 유방관리의 서비스 만족도와 전문성은 어떻게 되십니까?  |
|                               | (사전설문) 산후체조 서비스를 받으셨습니까?   |
|                               | ⑧ 산후체조의 서비스 만족도와 전문성은 어떻게 되십니까?  |
|                               | (사전설문) 좌욕 서비스를 받으셨습니까?   |
| ⑨ 좌욕의 서비스 만족도, 전문성은 어떻게 되십니까? |  |
| 서비스제공계획                       | ⑩ 서비스제공계획서대로 서비스를 받으셨습니까?  |
| 정신적지지 및 안정                    | ⑪ 산모(이용자)가 행복하고 편안한 느낌이 되도록 도와주었습니까?   |
| 신생아관리 서비스                     | (사전설문) 신생아 목욕서비스를 받으셨습니까?  |
|                               | ⑫ 신생아 목욕서비스 만족도, 전문성은 어떻게 되십니까?  |
|                               | (사전설문) 신생아 제대관리 서비스를 받으셨습니까?   |
|                               | ⑬ 신생아 제대관리서비스 만족도, 전문성은 어떻게 되십니까?  |
| 건강관리 및 예방접종                   | ⑭ 신생아의 건강관리 및 기본 예방접종 안내가 시행되고 있습니까?   |
| 세탁의 청결도                       | (사전안내) 세탁물 관리의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 세탁물입니다.<br>⑮ 산모 및 신생아의 세탁이 청결하게 이루어지고 있습니까? |
| 방청소 청결도                       | (사전안내) 방청소의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 방청소입니다.<br>⑯ 산모 및 신생아의 방을 깨끗하게 청소하고 있습니까?      |
| 감염예방 및 관리                     | ⑰ 산모 및 신생아의 감염 예방을 위해 도우미의 손씻기가 청결하게 잘 이루어졌습니까?                              |
| 불만 및 요구사항 의견제시                | (사전설문) 서비스 이용과정에서 불만이나 요구사항이 있었습니까?  |
|                               | ⑱ 산모(이용자)의 불만이나 요구사항을 제공기관(업체)의 직원에게 부담 없이 말할 수 있었습니까?                       |
| 불만 및 요구사항 조치의 적정성             | (사전설문) 서비스 이용과정에서 불만이나 요구사항이 있었습니까?  |
|                               | ⑲ 산모(이용자)의 불만이나 요구사항에 대하여 업체가 적절한 조치를 취해 주었습니까?                              |
| 전반적인 서비스 만족도                  | ⑳ 전반적인 서비스 제공에 대하여 만족하십니까?   |

## 다. 연도별 평가지표 검토 결과

2012년부터 2012년 까지 총 3번의 지표 개발이 수행되었다. 2010년 산모신생아 도우미 사업의 경우 2011년과 2012년과 비교해보았을 때 지표수와 배점이 조직 및 운영영역이 서비스 영역보다 2배정도 높았다. 즉 조직 및 운영영역은 30점이고 서비스 영역은 15점이었다. 이런 점은 서비스 지표 내용이 상대적으로 미흡하다는 것을 알 수 있다. 더구나 2010년 산모신생아도우미 평가 지표가 사회서비스 제공원칙에 입각하여 충실하게 만들었지만 이론적 접근이 미흡하고, 행정 영역에 중요성을 두었기 때문에 사회복지 시설평가와 구분이 모호했다.

2011년 노인돌봄사업과 가사간병 품질 평가 지표는 2010년 보다 서비스 부분에 지표수가 확장되었으며 배점도 비슷하게 두었다. 그러나 전년도에 비해 세부 문항수가 44개에서 89개로 약 2배 이상 증가했다는 점이다. 이렇게 지표수가 갑자기 너무 많아질 경우 평가를 준비하는 기관에서 행정비용을 높일 수 있고 서비스 제공에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 지표 내용 중에 성과 부분이 미약했기 때문에 성과 부분을 이용자 만족도에 지나치게 의존할 수밖에 없었다. 이런 점은 다각적 차원을 평가 결과에 반영하지 못하는 한계를 가지고 있다. 이론적 접근도 미약해서 평가 지표의 정당성 확보가 어려웠다.

2012년 평가는 지역사회 서비스 분야인 문제행동, 맞춤 운동, 아동 건강 서비스를 대상으로 법적인 근거하에 본격적으로 시작되었다. 2012년 평가지표는 2010년과 2011년 문제점을 감안하여 개발되었다. 이론적 접근도 논리 모델에 입각하여 평가 지표를 개발했으며 지표수도 전년도에 비해 20개 정도 줄였지만, 좀 더 서비스 공통 영역과 특수 영역으로 나누어 서비스 부분에 강조점을 두었다. 그러나, 영역간 세부 지표 내용이 중복되면서 지표가 모호하다는 문제점이 지적되었다.

## 제3절 사회서비스 품질평가 결과

### 1. 2010년 사회서비스 평가결과

#### 가. 기관 현장평가 주요 결과

평가 대상기관 총 143개 기관의 전국 전체 평균은 50점 만점에 총 42.83점으로 비교적 높게 나왔다. 지역별로는 제주도지역이 47점으로 가장 높게 나타났으며, 전라광주지역 46.47점, 대구경북지역이 45.35점으로 그 뒤를 이었다. 143개 산모·신생아 도우미서비스 제공기관의 현장평가결과를 점수별 4개 그룹으로 분류하면 A그룹(49~50점)은 서울 관악구 늘푸름돌봄센터 외 19개 기관(13.99%), B그룹(44~49점)은 경기도 안산시 안산YWCA 외 57개 기관(40.56%), C그룹(35~44)은 경기도 하남시 닥터맘산모도우미(하남) 외 49개 기관(34.97%), D그룹(35점미만)은 울산광역시 울주군 (사)한국지역자활센터협회울산지부 외 14개 기관(10.49%)으로 나타났다. 143개 산모·신생아 도우미서비스 제공기관의 현장평가결과를 기관 특성(영리/비영리)으로 분류하여 살펴보면 경기도 양주시 양주지역자활센터 외 72개의 비영리기관 평균은 43.86점, 경기도 안산시 해피케어 안산지점 외 69개의 영리기관 평균은 41.75점으로 비영리기관이 영리기관보다 점수가 높게 나타났다.

#### 나. 이용자 만족도 평가 주요 결과

평가대상기관 총 143개 기관의 전국 전체 평균은 50점 만점에 총 43.46점이다. 지역별로 구분하였을 때는 제주도지역이 44.96점으로 가장 높게 나타났으며 다음으로 전라광주지역 44.64점, 대구경북지역 44.16점 순이었다. 서울지역 제공기관은 현장평가 및 이용자 만족도 평가에서 모두 최하위로 나타났다. 143개 산모·

신생아 도우미서비스 제공기관의 이용자 만족도 조사 결과를 점수별 4개 그룹으로 분류하면 A그룹(45.67~50점)은 경기도 이천시 이천YWCA의 13개 기관(9.79%), B그룹(43.65~44.66점)은 서울특별시 은평구 은평해피케어 외 56개 기관(39.86%), C그룹(41.48~43.62점)은 충청남도 연기군 연기지역자활센터 외 56개 기관(39.86%), D그룹(43.62점 미만)은 충청북도 청주시 해피케어(청주지사) 외 14개 기관(10.49%)으로 나타났다. 143개 산모·신생아 도우미서비스 제공기관의 이용자 만족도 조사 결과를 기관 특성(영리/비영리)으로 분류하여 살펴보면 경기도 이천시 이천YMCA 외 72개의 비영리기관 평균은 43.77점, 충청북도 제천시 해피케어(청주지사) 외 69개의 영리기관 평균은 43.15점으로 비영리기관이 영리기관보다 점수가 높게 나타났다.

#### 다. 종합 평가 결과 요약

평가 대상기관 총 143개 기관의 현장평가와 이용자 만족도 평가를 합산한 전국 전체 평균은 100점 만점에 총 86.29점으로 비교적 높게 나왔다. 지역별로는 제주도지역이 91.96점으로 가장 높게 나타났으며 다음으로 전라광주지역 91.11점이었고 대구경북지역 89.52점으로 그 뒤를 이었다. 143개 산모·신생아 도우미서비스 제공기관의 현장평가결과를 점수별 4개 그룹으로 분류하면 A그룹(93점 이상)은 경기도 양주시 양주지역자활센터 외 13개 기관(9.79%), B그룹(88~93점)은 제주특별자치도 서귀포시 서귀포일터나눔지역자활센터 외 57개 기관(40.56%), C그룹(77~88)은 인천광역시 부평구 닥터맘산모도우미 외 55개 기관(39.16%), D그룹(77점 미만)은 경기도 성남시 성남YWCA 외 14개 기관(10.49%)으로 나타났다. 143개 산모·신생아 도우미서비스 제공기관의 현장평가결과를 기관 특성(영리/비영리)으로 분류하여 살펴보면 경기도 양주시 양주지역자활센터 외 72개의 비영

리기관 평균은 87.63점, 제주특별자치도 제주시 참사랑어머니회(제주지점) 외 69개의 영리기관 평균은 84.89점으로 비영리기관이 영리기관보다 점수가 높게 나타났다.

〈표 III-11〉 2010년도 평가 결과 현황

|       |     | 현장평가(50점)                               | 이용자 만족도(50점)                            | 종합                                      |
|-------|-----|---|---|---|
| 점수    |     | 42.83점                                  | 43.46점                                  | 86.29점                                  |
| 등급현황  | A   | 13.99%                                  | 9.79%                                   | 9.79%                                   |
|       | B   | 40.56%                                  | 39.86%                                  | 40.56%                                  |
|       | C   | 34.97%                                  | 39.86%                                  | 39.16%                                  |
|       | D   | 10.49%                                  | 10.49%                                  | 10.49%                                  |
| 기관유형  | 비영리 | 43.86점                                  | 43.77점                                  | 87.63점                                  |
|       | 영리  | 41.75점                                  | 43.15점                                  | 84.89점                                  |
| 지역 특성 |     | 제주도 ><br>전라·광주지역 ><br>대구·경북지역<br>서울 최하위 | 제주도 ><br>전라·광주지역 ><br>대구·경북지역<br>서울 최하위 | 제주도 ><br>전라·광주지역 ><br>대구·경북지역<br>서울 최하위 |

## 2. 2011년 사회서비스 평가결과

국내에서 가사간병과 노인돌봄 서비스를 제공하는 기관은 전체 935개소이며, 이 중 2011년도 평가대상 기관은 이용자 실적 기준으로 노인돌봄 서비스는 60인 이상, 가사간병 서비스는 40인 이상인 제공기관 307개소였으며, 의무평가 대상기관 외에 평가를 희망한 12개소를 포함해 전체 평가대상 기관은 319개 기관이었다. 등급별 현황을 살펴보면, 노인돌봄서비스의 경우는 A등급이 전체 218개 중에서 96개(44%), 가사간병서비스의 경우는 A등급이 전체 101개 중에서 45개(45%)로 가장 많은 비율을 차지하였다(전체기관 수 대비 A등급 비율 : 노인돌봄 14.6%, 가사간병 16.01%).

## 가. 노인돌봄서비스 평가 주요 결과

노인돌봄서비스 전체기관 수는 654개소이며, 이중에서 평가대상기관은 의무평가 기관 209개소(32%), 신청기관 9개소(1%)를 합한 218개소(33%)이었다. 노인돌봄서비스 평가 대상기관 총 218개 기관의 전체 평균은 100점 만점(기관 현장평가 70점, 이용자 만족도 30점)에 86.58점이며, 표준편차는 9.22이었다.

### 1) 노인돌봄서비스 점수 분포

#### 가) 종합점수 분포 현황

현장 평가와 이용자 만족도 조사의 점수를 합산한 결과에 부정사용 적발기관 감점을 적용한 기준으로 노인돌봄 서비스의 점수 분포를 살펴보면, '90점~95점'(90점 초과~95점 이하) 사이가 30.3%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그 다음으로는 '85점~90점'(21.6%), '80점~85점'(14.7%) 순으로 높게 나타났다. 한편 노인돌봄 서비스에서는 가사간병 서비스에 비해 낮은 점수대를 받은 기관이 다소 있었다(65점 이하 기관 9개).

#### 나) 등급별·지역별 현황

218개 노인돌봄서비스 제공기관의 종합평가결과를 점수별 4개 등급으로 분류하면, A등급은 서울 광진구 늘푸름돌봄센터 외 95개 기관(44.0%), B등급은 부산 연제구지역자활센터 외 78개 기관(36.2%), C등급은 대구서구지역자활센터 외 31개 기관(14.7%), D등급은 포천지역자활센터(경기) 외 10개 기관(5.0%)으로 나타났다. 218개 노인돌봄서비스 제공기관의 지역별 분포는 경북이 29개소로 가장 많으며, 다음으로 전북 23개소, 경남이 22개소, 전남 20개소 순이었다. A등급의 지역별 분포는 경남이 12개소로 가장 많으며, 다음으로 경기, 부산과 경북 11개소,

전남과 전북 8개소로 그 뒤를 이었다. B등급의 지역별 분포는 전북이 11개소로 가장 많으며, 다음으로 경북 10개소, 충남과 경남이 7개소의 순서였다.

## 2) 노인돌봄서비스 지역별 분석

### 가) 종합점수 지역별 현황

현장 평가와 이용자 만족도 조사의 점수를 합산한 결과에 부정사용 적발기관 감점을 적용한 기준으로 노인돌봄 서비스 제공기관의 16개 시도별 점수 분포 현황을 살펴보면, 광주가 92.6점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 그 다음으로는 부산(91.7점), 대구(90.2점), 제주(89.5점) 순으로 높게 나타났다.

### 나) 현장평가 결과 지역별 현황

현장 평가 점수를 100점 만점으로 환산하여 노인돌봄 서비스 제공기관의 16개 시도별 점수 분포 현황을 살펴보면, 광주가 93.6점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 그 다음으로는 대구(92.7점), 부산(92.6점), 제주(90.1점) 순으로 높게 나타났다.

### 다) 이용자만족도 평가결과 지역별 현황

이용자 만족도 점수를 100점 만점을 기준으로 노인돌봄 서비스 제공기관의 16개 시도별 점수 분포 현황을 살펴보면, 광주가 91.2점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 그 다음으로는 대전(90.5점), 인천(90.3점), 부산(89.7점) 순으로 높게 나타났다.

## 나. 가사간병서비스 종합평가 주요 결과

가사간병서비스 전체기관 수는 281개소이며, 이 중에서 평가대상기관은 의무평

가 기관 98개소(35%), 신청기관 3개소(1%)를 합한 101개소(36%)였다. 가사간병서비스 평가대상기관 총 101개 기관의 전국 전체 평균은 100점 만점(기관 현장평가: 70점, 이용자 만족도 30점)에 87.77점이며, 표준편차는 7.05였다.

### 1) 가사간병서비스 점수 분포

#### 가) 종합점수 분포 현황

현장 평가와 이용자만족도 조사의 점수를 합산한 결과에 부정사용 적발기관 감점을 적용한 기준으로 가사간병 서비스의 종합점수 분포를 살펴보면, '90점~95점'(90점 초과~95점 이하) 사이가 33.7%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그 다음으로는 '85점~90점'(27.7%), '80점~85점'(11.9 %) 순으로 높게 나타났다. 한편 가사간병서비스에서는 모든 기관이 65점 이상의 평가를 받아, 노인돌봄서비스 대비 상대적으로 높은 점수대 분포를 보였다.

#### 나) 등급별·지역별 현황

101개 가사간병서비스 제공기관의 종합평가결과의 등급별 분포는 A등급은 작은자리지역자활센터(경기) 외 44개 기관(44.6%), B등급은 (사)사람과 사람(서울)외 39개 기관(39.6%), C등급은 수영지역자활센터(부산) 외 11개 기관(11.9%), D등급은 인천남동지역자활센터 외 3개 기관(4.0%)으로 나타났다. 101개 가사간병서비스 제공기관의 지역별 분포는 전남이 14개소로 가장 많으며, 다음으로 전북 12개소, 경기와 경남이 10개소, 부산 9개소 순서였다. A등급의 지역별 분포는 전남이 9개소로 가장 많으며, 다음으로 부산 6개소, 경남과 경기 5개소, 서울 4개소의 순서였다. B등급의 지역별 분포는 전북이 7개소로 가장 많으며, 다음으로 광주, 강원, 경남 4개소, 울산, 전남, 경북이 3개소의 순서였다.

## 2) 가사간병서비스 지역별 분석

### 가) 종합점수 지역별 현황

현장평가와 이용자 만족도 조사의 점수를 합산한 결과에 부정사용 적발기관 감점을 적용한 기준으로 가사간병 서비스 제공기관의 16개 시도별 점수 분포 현황을 살펴보면, 대구가 91.7점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 그 다음으로는 부산(89.6점), 충북(89.5점), 경남(89.1점) 순으로 높게 나타났다.

### 나) 현장평가 결과 지역별 현황

현장평가의 점수를 100점 만점으로 환산하여 가사간병서비스 제공기관의 16개 시도별 점수 분포 현황을 살펴보면, 대구가 92.7점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 그 다음으로는 부산(90.0점), 경남(89.9점), 대전(89.8점) 순으로 높게 나타났다.

### 다) 이용자만족도 평가결과 지역별 현황

이용자 만족도의 점수를 100점 만점으로 환산하여 가사간병 서비스 제공기관의 16개 시도별 점수 분포 현황을 살펴보면, 충북이 91.3점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 그 다음으로는 충남(90.9점), 대구(89.5점), 경기(89.3점) 순으로 높게 나타났다.

〈표 III-12〉 2011년 노인돌봄 및 가사간병 평가 결과 현황

|       |   | 2011              |                   |
|-------|---|-------------------|-------------------|
|       |   | 노인돌봄              | 가사간병              |
| 종합점수  |   | 86.58점            | 87.77점            |
| 등급현황  | A | 44.0%             | 44.6%             |
|       | B | 36.2%             | 39.6%             |
|       | C | 14.7%             | 11.9%             |
|       | D | 5.0%              | 4.0%              |
| 지역 특성 |   | 광주 > 부산 > 대구 > 제주 | 대구 > 부산 > 충북 > 경남 |

### 3. 2012년 사회서비스 평가 결과

#### 가. 평가결과 종합(현장평가+이용자의견조사) 결과

##### 1) 사업별 종합점수

2012년도에는 지역사회서비스투자사업 중 문제행동아동조기개입, 맞춤형운동처방, 아동건강관리 분야에서 평가가 수행됐다. 평가 기관수는 357개 기관이었고 현장평가(70%) 및 이용자의견조사(30%)로 이루어졌다. 여기에 대한 평가 결과 문제행동아동서비스의 경우 최고/최저 편차가 59.72로 매우 크게 나타나며, 아동건강관리서비스가 3개 서비스 중 평균점수 73.84로 제일 작게 나타났다.

##### 2) 영리/비영리 기관 점수

평가 대상 기관 유형은 357개소 중 비영리 202개소, 영리 155개소였다. 유형별 평균점수, 최고/최저 집계 현황은 3개 서비스 모두 비영리기관이 영리기관보다 평균점수가 높았으며 최고/최저 편차는 문제행동아동서비스의 경우 영리기관이 크게 나타났고, 맞춤형운동처방, 아동건강관리서비스는 비영리기관이 편차가 컸다.

##### 3) 지역별 점수

문제행동조기개입은 16개시도 중 부산지역 21개 기관 평균 92.04점으로 제일 높고, 인천광역시 3개 기관 평균 70.43점으로 제일 낮았다.

맞춤형운동처방은 10개시도 중 인천지역 1개 기관 91.13점으로 제일 높고, 서울지역 2개 기관 평균 70.68점으로 제일 낮았다.

아동건강관리는 13개시도 중 부산지역 3개 기관 평균 86.36점으로 제일 높고, 강원지역 5개 기관 평균 59.08점으로 제일 낮게 나타났다.

## 나. 제공기관 현장평가 주요 결과

### 1) 사업별 종합점수

2012년도 지역사회서비스투자사업(문제행동아동조기개입, 맞춤형운동처방, 아동건강관리) 357개 기관 현장평가(70%)에 대한 평가 결과, 문제행동아동서비스의 경우 최고/최저 편차가 56점으로 매우 크게 나타나며, 아동건강관리서비스가 3개 서비스 중 평균점수 54.73점으로 제일 낮게 나타났다.

### 2) 영리/비영리 기관 점수

357개소 중 비영리 202개소, 영리 155개소에 대한 현장평가(70점 만점) 평균점수, 최고/최저 집계 현황은 3개서비스 모두 비영리기관이 영리기관보다 평균점수가 높으며 최고/최저 편차는 문제행동아동서비스의 경우 영리기관이 크게 나타나고, 맞춤형운동처방, 아동건강관리서비스는 비영리기관이 편차가 크게 나타났다.

### 3) 지역별 점수

문제행동조기개입의 경우 16개시도 중 부산지역 21개 기관 평균 67.52점으로 제일 높았고, 인천지역 제공기관 평균 46.33점으로 제일 낮았다. 맞춤형운동처방의 경우 10개시도 중 인천지역 1개 기관 67.00점으로 제일 높았고, 서울지역 2개 기관 평균 47.00점으로 제일 낮았다. 아동건강관리는 13개 시도 중 충북지역 3개 기관 평균 64.67점으로 제일 높았고, 강원지역 5개 기관 평균 41.80점으로 제일 낮았다.

### 4) 현장평가 공통항목 분석

사업별 공통지표에 대한 항목 평균 및 최고/최저점 분포는 공통지표 45개에

대한 사업별 항목평균을 보면, 문제행동아동서비스가 평균 이하 항목이 22개로 제일 많았다.

## 다. 제공기관 이용자 의견조사 주요 결과

### 1) 종합점수

지역사회서비스투자사업 중 3개 서비스에 대한 이용자 만족도 조사결과, 문제행동아동서비스는 평균점수 23.98, 편차 13.11로 이용자 만족도가 다소 높으나, 기관별 편차가 3개 서비스 중 제일 높게 나타났다. 맞춤형운동처방서비스는 평균점수 24.64, 편차 5.39로 이용자만족도가 3개 서비스 중 제일 높고 기관별 편차 또한 낮았다. 아동건강관리서비스는 평균점수 19.11, 편차 11.85로 이용자만족도가 3개 서비스 중 제일 낮았고 기관별 편차 또한 높았다.

### 2) 영리/비영리 기관 점수

357개소 중 비영리 202개소, 영리 155개소에 대한 평균점수, 최고/최저 집계 현황은 3개 서비스 모두 영리/비영리 평균점수는 큰 차이가 나지 않으며, 문제행동아동과 맞춤형운동처방의 편차는 비영리기관이 다소 높았고, 아동건강관리는 영리기관이 편차가 다소 높게 나타났다.

### 3) 지역별 점수

문제행동조기개입은 16개 시도 중 울산지역 3개 기관 평균 25.42점으로 제일 높았고, 경남지역 22개 기관 평균 22.97점으로 제일 낮았다. 맞춤형운동처방은 10개 시도 중 충남지역 1개 기관 27.29점으로 제일 높았고, 경기지역 4개 기관 평균 23.35점으로 제일 낮았다. 아동건강관리는 13개 시도 중 전남지역 1개 기관 평균 23.04점으로 제일 높았고, 인천지역 9개 기관 평균 17.17점으로 제일 낮았다.

## 4) 서비스별 이용자의견조사 현황

문제행동아동의 경우 종합점수 80.0점으로, 항목별로 살펴보면, '부당대우여부(없다)'는 97.5점으로 가장 높게 평가된 반면, '서비스점검여부'는 41.5점으로 다른 항목 대비 가장 낮았다. 서비스 제공기관으로부터 불편이나 부당한 대우를 받은 내용은 '강사의 보강이 없다'가 16.2%로 가장 높았으며 직원 불친절/대응부족(13.3%), '결제/환불절차 불편'(11.4%) 등의 순으로 나타났다. 노인맞춤형은 종합점수 82.1점으로, 항목별로 살펴보면, '부당대우여부'는 99.4점으로 가장 높게 평가된 반면, '서비스점검여부'는 45.2점으로 다른 항목 대비 가장 낮았다. 서비스 제공을 위한 개선의견으로는 '기간이 짧아 연장요구'가 7.1%로 가장 높았으며, 수영장관리, '지속적인 지원' 등 순이었다. 아동건강관리는 종합점수 63.7점으로, 항목별로 살펴보면, '부당대우여부'는 90.3점으로 가장 높게 평가된 반면, '서비스점검여부'는 23.7점으로 다른 항목 대비 가장 낮게 나타남. 서비스 제공기관으로부터 불편이나 부당한 대우를 받은 내용은 '강사의 결강이나 갑작스런 시간변동' 31.4%로 가장 높았으며 '강사 불친절'(11.6%), '보강에 대한 미흡'(10.5%) 등으로 나타났다.

〈표 III-13〉 2012년 사회서비스 품질 평가 결과 현황

|       |   | 2012     |            |          |
|-------|---|----------|------------|----------|
|       |   | 문제행동     | 운동처방       | 아동건강     |
| 종합점수  |   | 82.25    | 84.08      | 73.84    |
| 등급현황  | S | 10       |            |          |
|       | A | 20       |            |          |
|       | B | 40       |            |          |
|       | C | 20       |            |          |
|       | D | 10       |            |          |
| 기관유형  |   | 비영리>영리   |            |          |
| 지역 특성 |   | 부산>대구>광주 | 인천>대전>충청남도 | 부산>충청>전라 |

#### 4. 2010 ~ 2012년 사회서비스 평가결과 비교

2010년, 2011년, 2012년 종합적인 평가 결과는 <표 III-14>와 같다. 평가 사업의 경우 3년간 1개씩 증가하고 있다. 2010년 산모 신생아 도우미 사업을 시작으로 2011년 노인돌봄과 가사 간병서비스가 수행되었으며, 2012년 지역사회서비스 투자사업이었다. 이 중 문제행동아동조기개입, 맞춤형운동처방, 아동건강관리가 평가 대상으로 선정되었다. 평가 결과 아동건강을 제외한 5개의 사업은 80점 이상으로 점수가 높은 편이다. 특히 2011년 수행된 노인돌봄과 가사간병 평균 점수가 다른 년도에 비해 높았다. 가사간병이 87.78점으로 가장 높은 평균 점수였으며 노인돌봄의 경우 86.54점으로 그 뒤를 이었다. 2012년 아동건강은 73.84점으로 가장 낮은 점수였다. 그런데 이런 평균점수와 상관없이 점수 별 편차는 노인돌봄과 문제 행동에서 가장 높았다. 기관별 편차로는 2011년 노인돌봄이 최고 97.96점, 최저 36.14점으로 무려 61.82 점수 차이가 있었다. 2012년 문제행동 조기 개입도 기관을 기준으로 최고 98.25, 최저 36.53 점으로 무려 59.72점의 편차가 발생했으며, 이 문제행동 조기 개입서비스의 경우 지역별로도 최고 93.50점 최저 62.73점으로 30.77점의 편차가 발생하는 등 다른 사업보다 높았다.

〈표 III-14〉 연도별 품질평가 결과

| 사업      |     | 2010년   | 2011년   |         | 2012                         |         |         |
|---------|-----|---|---|---------|------------------------------|---------|---------|
| 평가사업    |     | 산모신생아   | 노인돌봄  | 가사간병    | 문제행동                         | 운동처방    | 아동건강    |
| 전체평균    |     | 86.29점  | 86.54점  | 87.78점  | 82.25점                       | 84.08점  | 73.84점  |
| 기관<br>별 | 최고/ | 96.14점/   | 97.96점/   | 97.70점/ | 96.25점/                      | 94.94점/ | 88.85점/ |
|         | 최저  | 64.51점  | 36.14점  | 67.75점  | 36.53점                       | 59.90점  | 50.58점  |
|         | 편차  | 31.63점  | 61.82점  | 29.95점  | 59.72점                       | 35.04점  | 38.27점  |
| 지역<br>별 | 최고/ | 91.96점/   | 92.60점/   | 91.70점/ | 93.50/                       | 89.76점/ | 80.63점/ |
|         | 최저  | 83.51점  | 77.90점  | 84.30점  | 62.73점                       | 75.38점  | 69.80점  |
|         | 편차  | 8.45점   | 14.70점  | 7.40점   | 30.77점                       | 14.38점  | 10.83점  |
| 평가등급    |     | 4개 등급<br>상대평가<br>A(10%),B(40%),<br>C(40%)D(10%) | 4개 등급 절대평가<br>A(90~100),B(80~90),<br>C(70~80)D(70점이하) |         | 5개 등급의 상대평가<br>S, A, B, C, D |         |         |

좀 더 구체적으로 이런 편차가 발생하는 이유를 살펴보기 위해 평균이하의 지표를 연도별로 살펴볼 필요가 있다. 2010년 산모신생아 도우미 사업의 경우 서비스의 연속성, 요구사항반영, 만족도 평가, 회계의 투명성, 사생활 보호 부분에서 평균이하의 점수를 받았다. 2011년 노인돌봄과 가사간병의 경우 재무, 제공인력구성, 이용자 욕구사정, 만족도 부분에서 평균이하의 점수를 받았다. 2012년 지역사회서비스투자 사업부분 중에 문제행동아동조기개입, 맞춤형운동처방, 아동건강관리를 공통부분과 특수 부분으로 나누어 살펴보았다. 공통부분의 경우 재무관리, 사업평가, 지역사회연계, 인력관리, 업무환경, 복리후생, 이용자개인정보보호, 이용자권리보호, 이용자의사반영 및 불만처리, 응급상황대응, 서비스실행이 도출되었다. 이중 재무관리, 사업평가, 지역사회연계, 인력관리, 업무환경, 복리후생, 이용자개인정보, 응급상황 대응은 문제행동아동조기개입, 맞춤형운동처방, 아동건강관리 세 분야 모두 평균이하의 점수를 받은 지표이다. 특수 부분에서는 운영계획, 정보관리, 근로계약, 서비스제공인력교육, 서비스계약체결이 평균 이하의 점수를 받았다. 이중 운영 계획, 정보관리, 근로계약, 서비스 계약수립, 서비스계약 체결 지표들은 문제행동아동조기개입, 맞춤형운동처방, 아동건강관리 모두 평균이하의 지표로 나타났다. 연도별로 살펴볼 때 재무 부분과 인력관리 부분이 취약 지표인 것을 또한 알 수 있었다.

〈표 III-15〉 연도별 평균 이하 지표

| 년도   | 구분   | 평균이하 지표   |
|------|--|---|
| 2010 | 공통<br>(산모신생)                                 | 서비스의 연속성, 요구사항반영, 만족도 평가, 회계의 투명성, 사생활 보호   |
| 2011 | 공통(노인돌봄+가사간병)                                | 재무(결산내역1회 이상 공개), 제공인력구성, 이용자욕구사정, 모니터링   |
| 2012 | 공통부분<br>(문제행동아동조기개입<br>+맞춤형운동처방 +<br>아동건강관리) | 재무관리, 사업평가, 지역사회연계, 인력관리, 업무환경, 복리후생, 이용자개인정보보호, 이용자권리보호, 이용자의사반영 및 불만처리, 응급상황대응, 서비스실행 |
|      | 사업부분   | 운영계획, 정보관리, 근로계약, 서비스제공인력교육, 서비스계약수립, 서비스계약체결   |

## 제 4절 사회서비스 품질평가 관련 의견

### 1. 품질평가 지표에 관한 의견

#### 가. 품질평가 서비스 성격 강화

2011년~2012년 평가지표는 기관의 서비스 활동 자체에 대한 평가보다는 기관 차원의 평가에 적합하도록 구성되어 있다. 물론 2012년 품질평가 지표는 서비스 성격을 강화하려는 모습이 보이기도 했지만 기관 운영 부분에 상당한 비중을 두고 있다. 즉, 기관과 사회서비스 활동에 대한 통합적이고 포괄적인 평가보다는 상대적으로 기관의 조직구조, 운영 활동, 인적 관리 등의 활동을 평가하는 데 중점을 두고 있다. 이는 제도 시행 초기단계에서 제도의 안정적 정착을 위한 서비스 제공기관의 표준화와 내실화에 정책의 주안점을 두었기 때문으로 보인다(최균, 2012).

미국의 재활인증원(CARF)이나 재가 사회서비스 성과 지표 PART의 경우 기관 운영기관 시설 측면보다는 서비스나 프로그램에 초점을 맞추고 있다. 재활인증원(CARF)의 경우 입소자의 리더십, 선택권, 다차원적인 서비스 지원 등 대인서비스 중심으로 평가 지표가 있으며 운영부분은 거의 포함되어 있지 않다. PART의 경우도 프로그램의 목적과 설계, 프로그램의 전략적 계획, 프로그램 결과 및 책임성 등 서비스 부분에 초점을 맞추고 있다(최균, 2012). 따라서 품질평가지표에서 서비스 측면을 강화시켜야 한다는 의견이 제시된다. 이런 측면은 앞으로 품질 평가 영역에 독자성을 확보하는데 기여할 수 있다.

## 나. 품질 평가에 성과적 측면 강화

최근 품질 평가 지표의 제한점으로 지적되는 것이 “성과”에 대한 부분이다(보건복지정보개발원, 2012). 성과(outcome)란 과정에 대한 결과(result)로 사실 평가로 전문성과 책임성에 영향을 준다(Zimmerman et al., 1995). 최근 평가 지표에서 성과(outcome) 부분은 점점 더 중요한 영역이 되었다(정무성, 2005; 신창환, 2011; Zimmerman et al., 1995). 한국의 사회서비스의 품질 평가에서 품질의 개념은 투입(input)이나 과정(process)을 넘어 산출(output)과 결과(outcome) 까지 포함되어 있다. 그런데 2010년 2011년 평가지표는 투입과 과정 부분에 초점을 맞추고 있고 성과부분이 상당히 미흡했다. 물론 2012년 지역사회서비스투자사업 평가기준 및 지표개발에서 성과 모형이 시도되었기도 했다. 투입->활동->산출->결과라는 논리모형을 기반으로 지표를 개발하였다. 그러나 지표 내용을 살펴보면 성과 부분이 다른 부분에 비해 미약하기 때문에 여기에 대한 보완이 요구된다(최균, 2012).

## 다. 변별력 있는 척도 구성

2010년 한국 사회서비스관리원은 “산모신생아도우미 서비스 제공기관 품질평가”에서 ‘예/아니오’의 응답체계에 대한 문제점을 지적하였다. 이러한 응답체계는 2011년, 2012년에서도 유지되었다. 이러한 응답항목에 대한 검토가 요구된다. 또한 3~5점 척도로 응답항목을 구성하여 정성적 가치를 판단할 수 있도록 할 것을 제안하였다.

## 라. 유형별·지역별 특성을 고려한 평가 지표

기관의 유형은 크게 비영리와 영리로 나눌 수 있다. 현재까지 수행된 평가 결과들은 영리보다 비영리 기관이 점수가 좀 더 높았다. 2012년 문제행동아동서비스 현장평가 결과, 최고/최저 편차가 제일 크게 나타나, 미흡기관에 대한 점검 및 지원이 필요했으며, 아동건강관리서비스는 3개 서비스 중 평균점수가 제일 낮았다. 비영리기관에 비해 영리기관이 평균점수 약 10점 이상 낮으며, 맞춤형운동처방서비스의 경우 3개 서비스 중 영리기관 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 여기에 대해선 다양한 해석이 가능하다. 영리기관의 경우 품질평가를 받은 경험이 없어 비영리기관에 비해 평가 준비 및 체계적인 기관운영 등이 미흡할 수 있다는 점과(한국 서비스 관리원, 2010), 아직 공공영역에 인프라가 제대로 구축되지 않을 수 있다. 또는 품질지표가 비영리 기관에게 유리하게 만들어질 가능성이 있다는 것이다.

지역별로도 평가결과 편차가 큰 것으로 나타났다. 2010~2011년 평가결과 최고/최저 편차가 30점 이상, 지역별 편차 10점 이상 발생으로 기관별, 지역별 제공기관 품질 편차 발생하였다. 부산, 광주, 전북, 대전, 전남, 경북, 경남, 서울, 제주, 대구 지역이 평균점수 이상으로 대체적으로 많이 분포되어 있고, 인천, 경기, 대구, 충북, 강원지역의 경우 최고/최저 편차가 높고, 평균이하 기관수도 대체적으로 많이 분포되어 있어 미흡기관에 대한 품질관리 지원 필요하였다. 이는 지역별 이용자 특성에 따라 만족도 점수가 상이한 것으로 판단되기 때문에(한국 서비스 관리원 2010), 지역별 특성을 고려한 평가 지표가 요구된다.

## 마. 기타

이외에도 현장중심의 지표 개발, 평가 지표의 항목수 축소, 다각적인 의견 수렴을 통한 평가 지표 개발의 필요성이 요구되었다. 서비스 제공자들은 지표가 현장의 목소리를 반영하고 있지 않는다는 비판을 제기하였다. 일부는 평가 기준 때문에 현장의 서비스 질의 저하를 초래하기도 한다. 한국의 평가는 서면 평가이기 때문에 실질적인 평가 보다는 형식적인 평가의 성격이 강하다. 이에 좀 더 현장 실무자들과의 상호작용을 통해 현장을 반영한 지표 개발이 필요하다.

또 다른 의견들은 평가 지표의 수가 너무 많다는 것이다. 평가 지표수가 많으면 서비스 성격이 표준화되어 기관들의 고유성을 잃을 수 있다. 따라서 평가 지표 항목을 줄이고 자율적인 부분을 증가시켜 바우처 사업 취지에 맞는 경쟁을 유도해야한다. 이에 간단하면서도 포괄적인 지표 개발이 요구된다. 그리고 다각적 의견수렴을 통한 지표개발이 필요하다. 향후에 본 평가지표를 보다 개선하기 위하여 이용자, 보호자, 제공기관, 제공인력, 실무자, 전문가 및 연구자들의 의견을 반영하도록 함으로써 평가지표에 대한 지속적 모니터링이 필요하다.

## 2. 품질평가 체계에 관한 의견

### 가. 품질평가 미달 기관에 대한 대책 강구

현행제도에서는 평가 점수가 우수한 기관에서는 보상 제도를 실시하고 있다. 사회서비스 제공기관의 사기진작을 위하여 최우수 기관 중 지역별 최고점 기관을 보건복지부 장관상 후보로 추천하고 최우수 및 우수기관에 대해 현관수여하고 금전적 보상체계를 두고 있다. 이런 점은 우수기관들이 양질의 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 하고 있으며 타 기관에서도 모범 사례로서 그 효과

가 있다고 볼 수 있다. 반면 미달기관 기관에 대한 구체적인 조치가 마련되지 않았다. 기관 자체의 품질 향상을 위한 다양한 방안들이 요구된다. 이들 기관에 대한 인센티브와 벌칙(penalty)으로 열악한 서비스 제공을 예방하고 지속가능한 기관이 될 수 있도록 노력해야 한다.

#### 나. 평가 제외기관에 대한 자체 평가 사항

2010년~2012년 평가 대상은 40~60인 이상인 기관이었기 때문에 많은 소규모 기관들이 제외되어 있다. 이런 점은 평가 제외기관들 사이에서 서비스 질의 저하를 가져올 수 있다. 더욱이 사회서비스 제공기관 등록제가 2012년 8월 5일 시행됨으로 소규모 기관들이 양적으로 증가할 것으로 예상된다. 소규모 기관에서도 지속적으로 서비스제공이 이루어지고 있는 한 주체이므로, 품질평가의 사각지대로 남지 않도록 평가할 수 있는 방안이 고려되어야 한다(보건복지부, 2012; 한국 서비스관리원, 2010).

### 3. 품질평가 개발의 한계에 관한 의견

#### 가. 성과 측정의 한계

현행 지표의 미흡한 점으로 성과부분에 지적되고 있으나 실질적으로 서비스 성과를 측정하는 것은 쉽지 않다. 또한 서로 다른 기준과 서로 다른 목적을 가진 사회서비스의 특성과 기관의 유형들 사이에서 객관적이고 합리적인 지표를 도출하는 데에는 많은 어려움이 있다. 따라서 성과 측정은 사회서비스가 제도화되어 정착할 때 까지 지속적인 연구가 필요하다고 본다.

## 나. 이용자 만족도 부분의 한계

품질이란 개념은 공급자 중심에서 이용자 중심의 패러다임 전환되면서 사용되었다. 즉 이용자의 선택권을 높이는 것이다. 기존의 척도는 이용자 측면을 포함하고 있다. 이용자 중심의 의미는 권한(power)과 서비스 공급구조를 이용자 중심으로 재편하는 것이다(강혜규, 2010). 그러나 기존의 지표는 여기에 대한 개념을 포함하고 있지 못하며 단지 만족도 측면에 중점을 두고 있다. 사실 이용자 측면에서 질이라는 개념은 복잡한 개념으로 단지 만족도로만 측정할 수 있는 부분이 아니다. 또한 만족도가 서비스 질로 이어질 수 있다고 단언할 수 없다.

그러나, 이러한 이용자 중심의 평가에도 많은 논란이 있다. 이용자는 서비스 이용 경험에 비추어 현재 받고 있는 서비스에 대해 만족도를 평가하거나, 서비스 이용경험이 없을 경우 다른 사람들이 만들어낸 기대에 부합하는지를 통해 평가하기 때문에 이용자 평가가 서비스의 질을 반영하는 지표가 아니라고 주장한다(Teresi et al., 2000). 예를 들면 이용자는 질 낮은 서비스에는 만족하고 반대로 질 높은 서비스에는 불만족을 표현할 수 있다(Cleary and Edgman-Levitan, 1997). 뿐만 아니라 이용자 만족도 결과를 보면 대부분의 이용자가 서비스에 만족하는 것으로 나타나 변별력이 낮아 서비스의 질을 나타내는 지표로 사용하기에는 부적절하다고 지적된다(Castle, 2007). 따라서 품질적 관점에서 이용자 지표에 대한 개념 정립이 요구되어야 한다.

## 다. 표준화된 지표 개발의 어려움

사회서비스의 특성은 집합적이면서도 개인적이라는 모순성을 내포하고 있다. 더욱이 인간을 대상으로 하는 업무이기 때문에 시대와 상황 등 환경의 변화에

따라 품질의 개념이 변할 수 있다. 즉 동일한 서비스의 양과 질이라도 이용자의 상황에 따라 품질의 차이는 다를 수 있다. 따라서 현실을 반영한 표준화된 완전한 지표를 만드는 것은 불가능하다. 이에 연구진, 실무자, 이용자, 정책입안자 등 다각적 측면에서 지표 개발이 지속적으로 수행되어 져야 한다.



## 사회서비스 평가지표 개발

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 제1절 사회서비스 품질평가의<br>논리모델   | 109 |
| 제2절 평가지표 의견조사 결과          | 113 |
| 제3절 평가지표 신뢰도 및<br>타당도 검증  | 125 |
| 제4절 평가지표 개발방향             | 143 |
| 제5절 사회서비스 제공기관<br>평가지표 체계 | 155 |



## IV. 사회서비스 평가지표 개발

### 제1절 사회서비스 품질평가의 논리모델

사회서비스 품질이란 사회서비스 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력이다. 사회서비스 품질은 서비스 성과, 제공기관의 구조, 제공과정, 사회적 책무성과 관련된 품질로 구성된다(강철화·임정가·최소연·최명민, 2011). 따라서 사회서비스 품질평가 및 품질관리란 사회서비스의 전달과정과 결과를 평가하여 목표대비 성과 및 만족도를 증진시키기 위해 필요한 조치를 찾고 취하기 위한 활동 및 총체적 노력으로 정의할 수 있다(김학주, 2009).

사회서비스 품질관리체계는 크게 내부 성과관리체계와 외부 품질평가체계로 나눌 수 있다. 서비스 제공 기관 내부에서의 성과관리는 서비스 이용자의 욕구에 맞는 질 높은 서비스의 공급을 통하여 의도하는 서비스 결과를 확보하기 위한 수단이다(조홍식·이봉주·남찬섭·김은정·이상균, 2012). 반면, 기관외부에서 실시하는 품질평가는 서비스 제공 기관 내의 품질관리가 적정 수준 이상인가를 확인하는 과정이다.

모든 서비스분야에서 적절한 품질의 관리는 중요하다. 그러나 바우처방식을 통해 이용자에게 구매선택권을 제공하는 사회서비스 제공방식에서 품질관리체계는 몇 가지 측면에서 중요한 의미를 가지고 있다. 우선, 기존의 정부보조금을 통해 공급자에게 재정을 지원하는 사회서비스 제공방식의 경우, 공급기관에 대한 규제와 감독을 통해 일정정도의 품질확보가 가능하기 때문이다. 하지만 바우처방식의 이용자 재정지원방식에서는 제공기관간의 경쟁촉발을 위해 진입규제를

완화해야 한다. 따라서 공급기관에 대한 직접적인 품질통제가 상대적으로 어려워지기 때문에 이를 보완하기 위한 품질관리체계의 강화가 필요하다(김은정, 2008).

그리고 비영리민간기관에 의존하는 기존의 공급자 재정지원방식과 달리 바우처를 통한 이용자재정지원방식의 경우, 경쟁과 혁신의 촉발을 위해 영리기관의 참여를 일정정도 보장해준다. 이에 사회적 책무성을 강조하는 비영리기관과 달리 수익성확보를 함께 추구하는 영리민간기관의 경우 사회서비스의 공공성이 왜곡될 가능성이 존재한다. 이에 이용자 재정지원방식에서 공급기관에 대한 품질관리는 서비스의 공공성과 사회적 책무성의 확보를 위해 강화될 필요성이 있다(김은정, 2008).

또한 공급기관 외부에서 실시하는 품질평가는 이용자재정지원방식에서 문제되는 정보의 비대칭성을 해결하는 중요한 수단이 된다. 대개 중위소득 100%이하의 기준에서 이용자가 선정되기에 전통적인 사회복지서비스보다는 보편성을 띠고 있지만, 여전히 다수의 이용자는 저소득취약계층이 차지하고 있다. 이들의 경우, 서비스제공기관에 대한 정보에 접근하기 어렵고, 서비스의 선택과 관련하여 합리적 결정을 내리기 힘들 수 있다. 따라서 이들의 권익을 보호하기 위하여 서비스 제공기관에 대한 공식적인 검증이 필요하다. 결국 기관 외부의 품질평가 체계는 검증된 정보를 공개해서 서비스 이용자들이 서비스를 선택할 때 활용할 수 있도록 하는 기능을 담당한다고 볼 수 있다(조흥식 외, 2012).

결국 품질평가는 일차적으로 기관의 성과평가에서 시작하지만, 최종적으로는 그 결과를 이용자와 효과적으로 공유하는 것으로 이어져야 한다. 즉, 제공기관에 대한 성과평가, 품질관리노력에 대한 개별기관의 평가, 평가결과의 정보공개를 통해 궁극적으로 서비스이용자들의 합리적 선택이 이루어질 수 있도록 품질평가 체계가 기능해야 한다.

이러한 품질평가의 기능수행을 위해 가장 많이 활용하는 모형은 논리모델이다.

이는 프로그램이 어떻게 작동해서 목표를 달성할 것인지에 대한 기대와 예측을 아래와 같은 도표로 나타낸 것이다(이봉주김기덕, 2008).



자료: 이봉주김기덕(20008).

**[그림 IV-1] 논리모델**

논리모델에서 투입은 프로그램이 의도하는 과업을 수행하기 위해 필요한 인력, 재정, 물적 자원, 지역사회 자원이 포함된다. 활동에는 투입되는 자원을 이용하여 서비스 또는 프로그램이 수행하는 일들이다. 서비스 제공과정, 개입방법, 서비스제공과 관련된 과업을 지칭한다. 산출은 활동에 의해 직접적으로 생산되는 것이다. 제공된 서비스의 양과 횟수, 참여인원 등이 해당된다. 중간결과는 서비스의 제공종료 후 확인되는 참여자의 변화를 의미한다. 주로 서비스이용자의 내적인 변화가 해당된다. 최종결과는 서비스이용을 통해 확인될 수 있는 참여자의 삶의 질 향상이다. 서비스이용을 통해 변화된 행동, 기능수행수준 등이 해당된다.

논리모델에 입각해 사회서비스를 평가할 때 주요한 이슈가 되는 부분이 이용자의 서비스만족도이다. 만족도는 제공된 서비스에 대해 이용자가 내리는 주관적 평가이다. 그렇기에 서비스이용을 통해 확인될 수 있는 구체적인 행동이나 상태의 변화와는 직접적인 관계는 없다고 볼 수 있다. 그렇기에 이용자만족도는 성과평가의 지표로 보기에 한계가 있으며, 그보다는 제공된 서비스의 품질에 대한 주관적 평가지표로 보는 것이 타당할 것이다(조홍식 외, 2012).

논리모델에 입각하여 다양한 사회서비스와 프로그램을 평가할 경우, 각 구성 요소에 대한 평가지표가 개발된다. 투입, 활동, 산출, 결과라는 차원별로 평가지

표가 개발되고, 서비스의 특성에 따라 특정요소에 대한 가중치가 부여될 수 있다. 논리모델은 이름에서 의미하는 바와 같이 성과평가에 대한 명료한 논리와 근거가 제시된다는 장점이 있다. 반면, 논리모델의 문제점은 지표가 너무 정량적 이어서 서비스의 양에만 초점을 두게 되어 서비스의 질에 대한 관심이 부족하다는 것이다(조흥식 외, 2012). 이를 보완하기 위해 다음 표에서 제시된 서비스의 질과 관련된 요소를 논리모델의 투입, 과정, 산출 부분에 포함시킬 수 있다.

〈표 IV-1〉 서비스의 질적 영역

| 질적 영역 | 정의   |
|-------|--|
| 접근성   | 서비스에 쉽게 접근할 수 있고 이용이 용이하다.                     |
| 보장성   | 서비스 제공인력이 친절하고, 상냥하며, 배려심이 있으며, 그 분야에 정통하다.    |
| 소통    | 서비스에 대한 정보가 간단하고 알기 쉽게 제공된다.                   |
| 역량    | 서비스 제공인력이 요구되는 지식과 기술을 가지고 있다.                 |
| 정합성   | 서비스가 설정된 기준에 부합한다.                             |
| 친절도   | 서비스 제공인력이 이용자를 존중하는 태도를 보인다.                   |
| 지속성   | 서비스의 성과나 결과가 지속된다.                             |
| 공감    | 서비스 제공인력이 이용자의 욕구를 이해하기 위해 노력하고 개별적인 관심을 제공한다. |
| 인권    | 서비스가 이용자의 존엄성과 자부심을 보호하는 방식으로 제공된다.            |
| 신뢰성   | 서비스가 변함없이(시간이나 서비스 이용자의 구별없이) 항상 같은 방식으로 진행된다. |
| 반응성   | 서비스 요청에 대해 신속히 반응한다.                           |
| 안전    | 서비스가 안전한 환경에서 제공된다.                            |
| 외관    | 시설, 가구, 인력, 홍보물 등의 외관이나 용모가 적절하다.              |

자료: Martin & Kettner(2010) p.53-54; 조흥식 외(2012) 재인용

## 제2절 평가지표 의견조사 결과

### 1. 제공자 의견조사

분석은 서비스 개념, 좋은 서비스 개념, 평가 지표, 평가 체계, 서비스 향상요인으로 분류하였다. 서비스 개념과 좋은 서비스개념, 서비스 향상요인은 품질평가지표를 이해하고 지표 개발에 보완될 수 있기 때문에 분석하였으며, 분석 결과 제공자들이 인식한 사회서비스 개념은 도움, 국가의 책임, 일반계층까지 확대, 중개로 분류되었다. 도움은 사회적 도움으로 가족의 역할을 대신하는 것이다. 국가의 책임은 사회적 서비스의 책임 주체는 국가라는 인식을 가지고 있었으며, 기존의 사회복지 서비스가 취약계층에게 한정되었다면 일반계층까지 확대되었다는 것과, 중개는 제공기관의 역할로 서비스를 필요한 사람인 이용자와 서비스 제공자를 연결시켜주는 역할로 인식하고 있었다.

제공자가 인식한 좋은 서비스란 변화, 이용자 선택의 다양성으로 도출되었다. 즉 서비스란 이용자의 변화가 이루어져서 보호자의 만족도가 높아야 한다는 점과 이용자가 서비스 선택이 다양해서 좋은 서비스를 받을 수 있도록 하는 것이다.

평가 지표 부분에서 문제점으로는 ‘서류가 너무 많음’, ‘애매함’, ‘지표 통일’, ‘비영리기관에게 유리한 지표’, ‘현장을 반영하지 않는 평가지표’, ‘문항 축소의 필요성’, ‘서비스 영역 강화’, ‘회계영역 강화’, ‘성과 부분 강화’, ‘중복성’, ‘다양한 의견수렴’, ‘유연성 부족’ 등 다양한 의견이 도출되었으며, 이 중에서 평가 받는 데 있어서 준비해야 할 서류가 너무 많다는 점과 문항이 너무 많기 때문에 축소해야 한다는 점에 대해 상당수 문제점으로 지적하였다. 준비해야할 서류가 너무 많다는 점은 과도한 행정업무로 제공자들 입장에서 시간 낭비로 간주하면서 서

류의 간소화를 요구하였다. 또한 너무 많은 문항은 오히려 기관의 고유성을 유지할 수 없게 만들며, 세밀한 문항은 제공기관에 해당하지 않는 것들이 있기 때문에 평가 받을 때 불리할 수 있다는 점이다. 이에 문항을 축소하거나 좀 더 거시적인 측면에서 평가 지표가 구성되기를 희망하고 있었다.

이외에도 유연성 부족, 비영리 부분에게 유리한 지표 체계에 대한 의견이 공통적이었으며, 품질평가 지표는 유연성이 떨어져 기관의 유형이나 지역적 특성을 고려하지 못하였다. 또한 평가 지표 내용은 비영리에게 유리하게 만들어졌기 때문에 영리기관에게 평가가 불리할 수밖에 없다는 점을 고려해야 한다.

평가 체계 부분에서 제공자들은 객관적 입장이 요구됨, 사전고지, 일관성 부족, 이용자 평가 비중 축소, 시스템 문제, 교육의 필요성, 표준화된 서식 마련이 필요하다고 보았으며, 현장 평가단들이 기관에 대한 지식이 부족하거나, 관점의 차이로 이용자들 입장에서만 평가를 수행한다면 평가 점수에 부정적 영향을 미칠 수 있다고 보았다. 또한 품질 평가에 대한 내용을 사전에 통보한다면 제공기관에서 평가 준비 기간을 확보하는데 도움이 될 수 있다. 일관성 부족은 지자체, 지원단, 개발원, 복지부 등 서로 다른 평가 체계로 인해 혼란을 가져오기도 하며, 교육의 필요성은 제공인력과 공무원의 품질 평가에 대한 교육으로 교육을 통하여 평가 체계에 대한 이해를 높일 필요가 있다고 보았다. 표준화된 서식 마련은 서류가 표준화되어 있지 않기 때문에 다른 평가와 혼선을 가져올 수 있으며 이는 과도한 행정 업무로 이어지고 있다는 것이다.

제공기관의 실무자들은 서비스 질에 영향을 미치는 주요 요인으로 제공인력의 능력, 제공기관 환경, 제공인력의 인성, 제공인력 교육, 이용자 교육, 이용자관리, 제공인력(도우미)관리를 제시하였으며, 서비스를 제공하는데 있어 제공인력의 능력과 제공인력 교육, 이용자 교육은 제공자들 입장에서 상당히 중요한 부분이었다. 여기서 능력이란 전문성과 현장 경험을 의미한다. 제공인력 교육은 전문성을

높이는 교육에서부터 스트레스 해소, 제공인력의 관계와 같은 내용이 다양하였으며, 이용자 교육은 제공자들은 이용자들로부터 무시와 과도한 서비스 요구, 무책임성 등을 경험하면서 이용자들이 서비스 내용에 대한 정확한 인지를 위한 교육이 필요하다고 보았다.

〈표 IV-2〉 제공자 의견조사

| 대분류       | 중분류         | 세부 내용   |
|-----------|-------------|---|
| 서비스 개념    | 도움          | - 핵가족화로 인해 주변에 돌봐줄 사람이 없기 때문에 어느 정도 전문화된 사람들이 짧은 기간 동안 도와주면서 이후 도움을 받은 후에 스스로 아이를 돌볼 수 있도록 기술도 전수해주는 것  |
|           | 국가의 책임      | - 도우미 선생님은 일자리를 필요하는 것이고 산모는 나라에서 취약계층에게 바우처를 통해 서비스를 제공하는 것<br>- 97년도 사회서비스 시작. 이용자가 대상으로 개인적으로 특정계층에 있는 대상에게 국가에서 보편적 복지로 가는 과정<br>- 전에는 부모에게 의존했다면 국가가 책임져주는 것으로 |
|           | 일반 계층까지 확대  | - 일반 국민들이 원하는 것을 국가가 필요한 것을 기대에 맞게 충족시켜주는 것   |
|           | 중개          | - 필요한 사람들에게 서비스를 연계시켜주는 것   |
| 좋은 서비스 개념 | 변화          | - 좋은 서비스는 만약은 부모들의 만족도가 좋고 대상자의 변화가 있어야 함. 부모입장에서는 아이들 변화된 목적이 확인되어야 하며 제공기관에 만족도가 높아야 함<br>- 받는 사람의 만족도가 높아야 함   |
|           | 이용자 선택의 다양성 | - 이용자 입장에서 선택이 다양해짐. 전문기관의 다양화로 이는 이용자들이 좋은 서비스를 받을 수 있도록 해줌. 사회서비스의 원래 목적임.  |

| 대분류      | 중분류               | 세부 내용   |
|----------|-------------------|---|
| 평가 지표 관련 | 서류가 너무 많음         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 질적 서비스가 평가 서류로만 측정되면 주객이 바뀌게 됨</li> <li>- 처음에는 서식이 없었는데 평가 때 많은 서류들을 요구해서 상당히 당황스러웠음.</li> <li>- 평가 받는 입장에서 일을 안하다보면 .... 도움이 되겠죠.. 좀 불필요하건 제공계획서 따로 쓰고... 서류가 너무 많다는 것 산모는 2주 받는데 서류가 너무 많다는 거..</li> <li>- 준비할 것이 너무 많음. 서류 준비하는 시간에 오히려 이용자들에게 서비스를 제공하는 것이 낫다고 생각함. 그만큼 낭비적임.</li> <li>- 서류가 너무 많음. 서류가 기관별로 기록상황이나 연계 상황을 인정했음을 좋겠음.</li> <li>- 품질관리를 서류상으로 점검이 되는 것은 분명 한계점이 있겠지만 서류가 너무 많은 것은 분명 해결돼야 할 것 같음.</li> <li>- 서류 간소화 필요</li> </ul> |
|          | 애매함               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응급사항의 경우도 평가 지표가 애매함.</li> <li>- 사업 부분에서도 바우처 사업과 관련해서 중요한 부분에 초점을 맞추어야 함</li> <li>- 지역사회 연계의 경우 애매하고 본 기관과 맞지 않음.</li> </ul>  |
|          | 지표의 통일이 요구됨       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회서비스라고 하면서 여러 바우처에 대한 지표 통일이 이루어지지 않았음. 한 기관에서 여러개의 바우처 사업을 할 때 여기에 대한 통일성이 없음.</li> </ul>  |
|          | 비영리기관에게 유리한 평가 지표 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가 지표 내용이 대부분 비영리에게 유리하게 되어 있기 때문에 영리기관의 경우 불리한게 많음. 예) 재무부분</li> <li>- 영리/비영리의 적용하며 지표 고려해야함.</li> <li>- 영리기관의 경우, 지표 중 결산내역공개, 자출결의, 분리회계 등 회계 관련 지표 부담감이 높음</li> </ul>  |
|          | 현장을 반영하지 않은 평가 지표 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사후검사 이런 것도 그렇구 시설 클리닉이면 불가능함.</li> <li>- 윤리 강령은 지침으로 만들어 있지만 복지관의 경우 붙이고 그럴 수 없음</li> <li>- 평가를 위한 지표가 아니라 전반적인 수준(품질) 향상을 위한 지표였으면 좋겠음</li> </ul>   |

| 대분류      | 중분류        | 세부 내용  |
|----------|------------|--|
| 평가 지표 관련 | 문항 축소의 필요성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세부 문항은 맞지 않은 부분들이 있기 때문에 다 (인위적으로) 만들어냄. 즉 세부문항이 축소되고 커다란 측면에서 보아야 함. 이렇게 되면 실질적인 서비스보다 평가를 준비하는 행정 업무임</li> <li>- 당연한 평가이고 항목에 다른 부수적인 것들이 너무 많기 때문에 힘들.</li> <li>- 보건복지부 지침서에는 문항이 많지 않았음. 큼직 큼직 한 것만 있었음. 보험의 경우도 지역사회서비스 투자 사업에서 꼭 산재 보험 반드시 산재보험 들라고 했음. 근데 산재 보험의 경우 파트타임은 산재보험(지역), 전국구 사업은 산재보험이 아니라 제공인력에 대해서 상해보험을 들었는데 작년에 무조건 다 산재 보험을 들어야 한다고 하면서 평가하는 사람에 따라 그 기준이 다름.</li> <li>- 대표지표 설정 후 각 기관이 필요한 품질지표를 하위지표로 만들거나 정해서 융통성과 기관의 고유성을 보유했을 수 있도록 해주어야 할 것</li> <li>- 커다란 부분만 평가하고 세부적인 부분은 자율에 맡겨야 서비스 경쟁이 이루어질. 이렇게 많으면 너무 표준적이어서 고유한 서비스 개발에 어려움이 큼</li> <li>- 공통지표 축소 필요</li> </ul> |
|          | 서비스 영역강화   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 질에 초점을 맞춘 지표가 개발되어야 함.</li> </ul>   |
|          | 회계영역 강화    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 부정행위를 줄일 수 있음.</li> <li>- 이용자의 책임감을 높일 수 있음</li> </ul>  |
|          | 중복성        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지 시설 평가, 지자체 점검 등 다른 평가와 중복되는 부분이 너무 많음. 여기에 대한 조정이 필요하다고 봄.</li> <li>- 지표내용이 중복되는 경우가 있는데 가급적 내용을 정리(취합이 필요한 것은 합쳐야함)</li> </ul>  |
|          | 성과 지표강화    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성과지표(예, 참여율, 비만개선도) 보완 필요</li> </ul>  |
|          | 다양한 의견 수렴  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지표 개발 시, 제공기관 참여기회 확대 요청(기관유형, 사업, 지역 등 다양한 유형 참여)</li> </ul>   |
|          | 유연성 부족     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 검사도구와 검사기관을 일반화(정신보건센터 등) 하는 것 부당함.</li> <li>- 서비스별 지표(문제행동): E6.서비스 종료→서비스를 갑자기 중단할 경우와 서비스연장, 종료 통보가 기관에 전달되지 않는 점 참고바람(검사 도구에 대한 선택은 조금 더 폭 넓게 제시 요구됨)</li> <li>- 서비스 제공자(센터) 과 제공 받는자(이용자) 그리고 자금을 제공하는자 제 공받는 자를 선별 하는 자 각각에 맞는 지표를 만드셨으면</li> <li>- 지역별 다른 부분을 정확히 이해하시고 지역별 지표를 만드시길</li> </ul>  |

| 대분류    | 중분류          | 세부 내용  |
|--------|--------------|--|
| 평가체계관련 | 객관적인 입장이 요구됨 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가단은 서비스 대상자를 중심으로 하는데 우리는 제공자 입장에서 함. 여기서 서류는 도우미 입장에서 준비했는데 평가단은 서비스 이용자들 중심으로 함. 이렇게 되면 일이 이중이 됨.</li> <li>- 입장을 이해해주기 바람. 도우미분 중심으로 있다고 해서 서비스를 소홀히 하는 건 아님.</li> <li>- 좋은 서비스란 받는 사람에게는 한없이 받고 싶어 하고 제공자입장에서는 일하는 질과 대접받는 것도 있어야 하니까 여기에 대한 절충점이 있어야 함.</li> <li>- 서비스 목록을 보고 다 했는지 안했으면 왜 안했는지. 산모의 말만 전적으로 믿지 않음. 제공이 되었는지 안되었는지.</li> </ul> |
|        | 사전 고지        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가 대상자를 중심으로 이루어지기전에 우선 평가하기 전에 평가를 고지해야함. 좀 일찍 어떤 방식으로 평가를 하는지 공지를 해주어야함.</li> </ul>   |
|        | 일관성 부족       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도에서 평가를 받는데 도에서는 제공자 중심으로 점검, 평가는 대상자 중심으로 하는데 서류를 준비하는데 혼선이 있음, 서류를 준비하는데 둘 다 준비해야 하는데 보건복지부에서 점검 나올 때는 분리하라고 하면서... 그런 부분을 잘 의견을 나눠서 결정을 해야 함. 각 평가 기관에 따라 준비하는 게 어려움.</li> <li>- 통일성 있는(지자체, 지원단, 개발원, 복지부) 내용과 지표, 해석이 다양할 시 시행곤란.</li> </ul>   |
|        | 이용자 평가 비중 축소 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 양질의 서비스가 제공되어 졌는데 만족도 조사는 산모가 예민한 상태이기 때문에 그들의 비중을 너무 차지해서는 안됨. 불합리한 면이 많음. 그게 좀 선생님들 관리하시는건 산모님들 말씀하시는 거 100% 믿지는 않음.</li> <li>- 산모신생아의 경우 다른 바우처 보다 이용자 만족도가 가장 낮음. 여기에 치우치면 안됨.</li> <li>- 이용자 만족도를 전화조사로 하는 것에 대한 비율이 낮았으면 함. 악의적으로 전화조사에 응대하는 학부모 분들이 종종 있음.</li> <li>- 이용자들은 모든 게 돈과 관련이 있음. 서비스보다 돈을 쥐야 만족도가 높음.</li> </ul>                  |
|        | 시스템 문제       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가에 필요한 서류 양식과 목록을 다운로드 가능하게 제공</li> <li>- 자료실 or 시스템개발</li> <li>- 대가기간이 너무 길, 왜 유료 통화인지 이해가 안됨. 전화비로만 10만원 소요</li> </ul>   |

| 대분류      | 중분류        |         | 세부 내용   |
|----------|------------|---------|---|
| 평가체계관련   | 교육의 필요성    | 제공기관 교육 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질지표에 대한 이해는 지속적으로 교육이 필요함. 여전히 어려움을 호소하고 있는 기관장들이 많음.</li> <li>- 회계, 재무에 대한 교육이 실제로 서비스 제공기관에서 어떻게 해야 하는 것인지 방법을 알려주셨으면 좋겠습니다. (회계가 무엇인지 보다 관리방법을 몰라서 중구난방 식으로 이루어지고 있다고 봄)</li> <li>- 평가 대상사업, 평가 지표, 기관 유형별·지역별 특성에 대한 교육 강화 필요</li> </ul>  |
|          | 표준화된 서식 마련 | 공무원 교육  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지자체 담당자 사회서비스 관련 교육 필요 (찾은 인사이동으로 담당자 변경 시, 현장점검, 사업운영 등의 기준 수시 변경)</li> <li>- 지표관련 기본적인 서식 제공은 반드시 필요하며, 개발원에서 의도하는 내용이 제시되어야만 이해하는데 도움이 될 것으로 생각됨.</li> <li>- 지자체 현장점검, 복지부점검, 품질평가 등 각기 다른 점검항목, 양식, 기준으로 행정업무 과다 발생</li> </ul>             |
|          | 제공인력의 능력   |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 확인할 수 있는 자격증, 경험,</li> <li>- 케어 기술이 중요함. 정보.. 경험들이 많고 그런데서 전문화도 있고</li> </ul>  |
| 서비스질향상요인 | 제공기관 환경    |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 치료 환경 치료도구들이 잘 갖추어져 있는지 넓이가 적절한지. 치료환경이 적으면 이용자 아동재활 치료를 하기 위해서는 공간이 적으면 편안하지 않음. 음악치료면 음악도구가 여러 가지가 있어야 하며 조명, 분위기 등등.</li> </ul>   |
|          | 회계처리       |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회계처리도 잘해야 함. 회계처리는 이용자나 제공기관이나 국가에서 이게 정확해야 자부담을 내는 정확히 알아야 하고 이용자들이 국가에서 주는 돈이라고 쉽게 생각함. 이용자와 제공기관이 돈의 의미를 객관적으로 알아야 하기 때문에 잘 가르쳐 줘야함. 이용자는 이용자 권리를 높일 수 있음.</li> <li>- 재무 부분은 중요함. 객관적으로 선생님 지급이 되는지 알아야함. 운영비를 너무 세세하게 관리하지 않는다면</li> </ul> |

|             |           |  |
|-------------|-----------|--|
| 서비스 질 향상 요인 | 제공인력 교육   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2007년 이용자들의 불만이 확대 대상자 확대를 요구하였지만 2010년도 이후 서비스 질에 대한 이용자들의 욕구가 높아짐. 즉 서비스 만족도가 떨어 진다는 것임. 예전엔 자격만 있으면 일이 가능함. 이 사람들이 정말 전문 인력인지에 대한 의구심이감. 제공인력에 대한 전문 교육을 시키지 않으면 질이 떨어질 수밖에 없음. 장애아동의 경우 비영리가 유리함. 사설기관은 비용 때문에 질이 떨어질 수밖에 없음.</li> <li>- 돌보미들은 2달에 한번씩 모여서 교육을 하는데 형식 선에서 머무른 것이 아닌 실질적인 교육을 수행함. 이들을 위한 스트레스를 풀 수 있게 해주고 새로운 교육생이 오면 서로 화합할 수 있도록 함. 치유 프로그램이라 사람 일하기 등과 같은 것과 본인들의 불만을 털어놓게 해주고 연말에 선물도 주고... 신생아 모자 뜨기.. 아프리카 보냄, Y단체에 대한 선호...</li> <li>- 교육이 가장 중요함. 심화교육이나 경력자 교육을 시켜서 서비스 현장에 내 보내면 정말 서비스 질이 달라짐. 인성교육, 대화법을 꼭 교과목에 포함시 킴.</li> </ul> |
|             | 제공자 인성    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 봉사하는 마음이 가장 중요함. 돈만 따지면 사무적일 수 밖에 없음. 인성이 가장 중요함. 예절 교육을 추가로 시켜줄 뿐이지 인성을 바꿀 수 없음.</li> <li>- 가족처럼... 인성적인 부분은 가장 기본임. 그 부분은 선생님들을 계속적인 관리를 하기 때문에 또 계속 모니터링을 통해 산모들하고 꾸준히 모니터링 하기 때문에 그런 부분들은 만약에 그런게 잘 안된 상태라면 어떤 상담이 나 피드백을 통해서 고쳐지지 않는다면 어쨌든 연결이 어렵기 때문에 계약 할때도 마찬가지로..그런 부분은...</li> </ul>  |
|             | 이용자 교육    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공짜를 너무 좋아함. 돈이 너무 아까워서 추가 구매를 안함. 큰아이 추가면 36개월 안되면 연년생임. 그런데 우리가 가서 안해주면 섭섭하고 그러면 산 모들은 손이 안가니까 추가 없이 더해달라고 하는데 저희는 산모가 잘 받 는 것도 좋지만 도우미들이 자기가 한만큼 받는 것도 중요한데 그런 설명 을 다하는데 거기서 갈등이 있음</li> <li>- 가사도우미로도 생각함.</li> <li>- 심리상태가 불안정하기 때문에 인터넷으로 인해 옳은 정보와 그렇지 않은 정보를 분리하지 못함. 그런데 인터넷 정보를 너무 맹신함.</li> <li>- 제공기관에 대한 품질관리도 매우 중요하다고 생각한다. 그러나 이에 못지 않게 이용자들에게도 교육이 필요하다고 생각한다. 본인부담금이 적으므로 책임감들이 없어 결석과 취소가 잦으면 제공기관은 어려움이 많이 생김.</li> </ul>  |
|             | 이용자 관리    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서류상은 되지만 어떻게 50평 아파트에 바우처 서비스를 하라고 하는지. 앉 아서 서류만 작성할게 아니라 실질적으로 조사를 해야 함. 10명중에 3~4분 은 안 받아도 되어야 할 사람임. 직업이 뚜렷한데 받아야 할 사람이 많음.</li> </ul>   |
|             | 도우미 정보 관리 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도우미에 대한 정보 즉 장단점을 알아야 산모가 원하는 서비스에 적합한 사람을 보낼 수 있음. 따라서 산모가 원하는 것을 이는 것도 중요하지만 도 우미의 특성을 알아야 서로 매칭 시켜서 보낼 수 있음.</li> </ul>  |

## 2. 현장평가단 의견 조사

현장평가단 평가 지표 검토 자료는 보건복지정보개발원에서 제공한 2011년 현장 평가단 의견 수렴자료와 2012년 간담회 자료를 통해 내용을 분석하였다. 분석 기준은 평가 지표와 평가 체계, 서비스 질 향상으로 세부분으로 나누었으며, 평가 지표 부분은 '변별력', '다양한 시각에서 지표개발', '중복성', '애매함', '현장을 반영한 지표개발', '표준화된 평가서류 양식', '서비스영역과 성과 영역 강화', '설명란 추가'로 8개의 개념이 도출되었다. 이 중 유형별 지표 개발과 현장을 반영한 지표 개발부분에 대해서 다른 의견보다 많았다. 평가단들은 기관 유형별, 규모별, 지역별 특성이 반영된 지표 개발의 필요성을 인식하고 있었으며, 실무자의 참여나 현장을 반영한 지표 개발의 필요성이 있다고 보았다.

평가 체계부분에서는 '평가전 교육 및 공청회', '역할 분담', '사전방문', '객관성 부족', '다각적 체계의 평가단 구성', '사전 고지'로 6개 부분으로 정리할 수 있다. 교육을 통해 평가의 목적을 숙지시키고 지표 내용을 이해시킬 필요가 있었으며, 교육 대상자도 관장, 제공인력, 지자체 담당자 등 평가와 관련된 대상자들의 교육이 필요하다고 보았다. 또한 지자체 공무원과 평가단의 분명한 역할 분담이 필요하며, 교수들의 경우 현장 지식의 부족하기 때문에 평가 받기 전 사전에 평가 기관을 방문하여 기관에 대한 이해도를 높일 필요가 있으며, 현장-학계-지자체 형태로 평가단 구성을 제언했는데 이는 객관적인 평가를 높이기 위한 것으로 사료된다. 또한 세부 지표 부분 사전에 공지 한다면 평가할 때 도움이 된다고 보았다.

서비스 질 향상 요인으로는 기관장의 리더십으로 제시되었으며, 기관장의 리더십 형태는 서비스 질에 영향을 미치기 때문에 기관장의 능력이나 복지 마인드는 매우 중요하다고 보았다.

〈표 IV-3〉 현장평가단 의견조사

| 대분류   | 중분류                      | 세부 내용  |
|-------|--------------------------|--|
| 평가 지표 | 변별력                      | - 지표별 세부내용이 변별력이 부족하여 평가 시 문제됨(3점 척도 필요)   |
|       | 다양한 시각에서 지표 개발           | - ‘제공기관-평가단-개발원 연구진’으로 TF구성, 평가지표 공청회 실시   |
|       | 유형별 지표개발                 | - 성과지표 중 기관유형별(영리/비영리/컨소시엄…), 예외기준 등의 지표 보완 필요<br>- 기관 유형, 규모, 지역특성이 반영된 지표 필요   |
|       | 중복성                      | - 실질적인 서비스를 매뉴얼해서 좀 더 교육을 통해서 체계적으로 중복서비스와 많은 행정에 시간을 낭비하지 않도록.  |
|       | 애매함                      | - 매뉴얼 내용이 분명함이 필요합니다(애매모호점이 있음).   |
|       | 현장을 반영한 지표개발             | - 지표개발 시 현장실무자의 폭 넓은 참여로 현실적인 지표개발도 요구됨.<br>- 평가지표 확정이전에 현장과 이룬 중심의 다양한 의견을 수렴하시는 것이 시행착오를 최소화 할 것임.   |
|       | 표준화된 평가 서류양식             | - 서비스관련 양식에 대한 매뉴얼 제공필요(용어통일)  |
|       | 서비스영역과 성과영역 강화<br>설명란 추가 | - 질적 평가, 본인부담금, 제공인력 교육, 회계, 계약, 이용자 관리 관련 지표 강화<br>- sheet지 내 이유 설명란(비고) 있으면 좋겠습니다.   |
| 평가 체계 | 평가전 교육 및 공청회             | - 평가의 목적에 대한 이해가 필요<br>- 평가지표에 없던 내용이 평가항목에 있었던 경우 세부교육으로 들어가야 했음.<br>- 평가기관이 지표에 대한 공청회 등을 강화하여 평가지표에 대한 이해를 충분히 해야 할 필요가 있음.<br>- 품질평가 관련 지자체 서비스지원단 담당자 교육 및 역할 강화<br>- 장기적 품질관리를 위해 기관장, 제공인력, 지자체 담당자 교육 필요 |
|       | 역할분담                     | - 단순한 양적평가는 자체나 해당 지자체담당 공무원이 평가해야하고 현장평가원은 질적 평가를 주로 해야 할 것으로 사료됨.<br>- 우리 지역은 공무원의 힘이 강함. 그런데 공무원이 자신의 역할을 잘 모르는 부분이 있으며, 부당할 경우 보건복지부에 건의하면 지방정부에 떠넘겨서 우리 기관만 피해보는 경우가 많음. 좀 지방정부와 중앙정부의 역할과 권한이 분명했으면 함.     |

| 대분류        | 중분류           | 세부 내용  |
|------------|---------------|--|
| 평가체계       | 사전방문          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장경험에 대한 이해가 적은 교수의 경우 시설에 대한 사전방문이 필요</li> <li>- 지역적 특성을 모르는 사람들은 아무리 설명해도 자신의 틀에서 벗어나지 못하고 평가를 하게 됨. 이는 부당하다고 봄.</li> </ul> |
|            | 객관성 부족        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설운영자의 경우, 자신의 시설운영이 기준이 되어 평가해서 되는 경우가 많음.</li> </ul>  |
|            | 다각적체계의 평가단 구성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가단 구성 시, ‘현장-학계-지자체’형태 제언</li> </ul>   |
|            | 사전고지          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세부지표 매뉴얼에 대한 사전 토의가 이루어져서 현장 교육에서는 정확하게 결정된 부분에 대해 공지가 이루어져야 할 것으로 보임.</li> </ul>   |
| 서비스질 향상 요인 | 기관장의 리더십      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회서비스를 제공하는 기관의 시설장의 변형적 리더십을 구비하고 있는지의 여부에 따라 서비스의 질이 좌우되므로 기관장에 대한 기관의 능력, 복지마인드에 따른 것을 감안하여 서비스를 제공해야 할 것임.</li> </ul>     |

### 3. 종합

제공자와 평가단의 공통된 의견을 분석해보면 애매함, 중복성, 현장을 반영하지 않은 평가 지표, 성과영역 강화, 서비스 영역 강화, 유형별 지표 개발, 다양한 의견 수렴이 도출되었다. 평가체계의 경우 사전고지, 객관성요구, 교육, 표준화된 서식 마련이 도출되었다.

평가기준이 품질향상을 목표로 하는 것이 될 수 있도록 하여야 하며, 평가항목 간 가중치 부여가 필요하다. 또한 공통지표가 추구하는 운영능력의 상향평준화를 모색하고 품질평가에 따른 결과를 반영할 수 있는 제도가 필요하며, 구체적으로 추가가 필요한 평가지표에 대하여 사업실적, 회계분리 등을 사업별로 분리, 행정위주의 지표로 구성에서 각 기관·시설별 사례(활동, 행정)소개 및 질적 평가가 필요하다.

**〈표 IV-4〉 제공자와 평가단 의견조사**

|            | 제공자   | 평가단            |
|------------|---|----------------|
| 평가지표       | 서류가 너무 많음   | 변별력            |
|            | 애매함   |                |
|            | 지표의 통일이 요구됨   |                |
|            | 비영리기관에게 유리한 평가 지표   | 다양한 시각에서 지표 개발 |
|            | 현장을 반영하지 않은 평가 지표   | 유형별 지표개발       |
|            | 문항 축소   | 중복성            |
|            | 서비스 영역강화  | 애매함            |
|            | 회계영역 중요함  | 현장을 반영한 지표개발   |
|            | 중복성   | 표준화된 평가 서류양식   |
|            | 성과영역강화  | 서비스영역과 성과부분 강조 |
|            | 다양한 의견 수렴   | 설명란 추가         |
| 유연성 부족     |   |                |
| 공통부분       | 애매함, 중복성, 현장을 반영하지 않은 평가 지표, 성과영역 강화, 서비스 영역 강화, 유형별 지표 개발, 다양한 의견 수렴 |                |
| 평가체계       | 객관적인 입장이 요구됨  | 평가전 교육 및 공청회   |
|            | 사전 고지   | 역할분담           |
|            | 일관성   | 사전방문           |
|            | 이용자 부분 중요도 줄이기  | 객관성 부족         |
|            | 시스템 문제  | 다각적체계의 평가단 구성  |
|            | 교육의 필요성   | 사전고지           |
| 공통부분       | 표준화된 서식 마련  |                |
| 서비스질 향상 요인 | 제공인력의 능력  | 라더십            |
|            | 제공기관 환경   |                |
|            | 회계처리  |                |
|            | 제공인력 교육   |                |
|            | 제공자 인성  |                |
|            | 이용자 교육  |                |
|            | 이용자 관리  |                |
|            | 도우미 정보 관리   |                |

## 제3절 평가지표 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에서는 현장평가지표의 타당도를 확인하기 위해 기존의 기관영역 평가지표를 분석하고 지표의 수정, 보완 및 개선작업을 실시하였다. 지표개선 과정은 2012년 문제행동아동 조기개입, 노인 맞춤형 운동처방, 아동건강관리를 제공하는 266개 기관의 현장평가 점수를 바탕으로 문항의 내적 일관성, 문항의 일차원성을 검토하였으며, 확인적 요인분석을 통해 기존에 사용되었던 현장평가지표의 타당도와 신뢰도를 검증하였다.

### 1. 서비스 제공기관 현장평가 지표 신뢰도 검증

2012년 현장평가지표는 평가영역을 다섯 가지 유형으로 구성하여 26개의 문항을 개발하였다. 26개 문항에 대한 구체적인 평가영역별 문항구성은 기관 영역 5개 문항, 인적 관리 5개 문항, 이용자 역역 4개 문항, 서비스 제공 공통지표 4개 문항과 서비스별 지표 8개 문항으로 구성되었다. 이들 26개의 문항을 토대로 공통지표 문항을 확정하기 위해 전체 문항의 기술 통계치를 통해 정규성을 살펴보았으며, 각 유형에 포함된 문항들의 문항내적 일관성 검토를 실시하였다.

#### 가. 반응경향

본 연구에서는 26개 문항의 기술통계치 검토를 통해 반응의 편파성을 일으키는 문항이 있는지 확인하였다. <표 IV-5>와 같이 SPSS 통계 프로그램을 통하여 왜도는 절대값  $|3|$ , 첨도는 절대값  $|7|$  이하로 정규성을 충족시키지 못하는 문항은 기관영역에서 1문항, 인적관리영역에서 1문항, 서비스제공에서 2문항, 서비스 항목에서 2문항으로 총 6문항이 정규성을 충족시키지 못하는 것으로 나타

났다. 기관영역의 1문항은 '기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다.'는 문항이, 인적관리영역의 1문항은 '기관은 제공인력과 근로계약서를 작성하고 근로계약에 따라 급여를 지급하고 있다.'는 문항이 정규성을 충족하지 못하고 있었다. 서비스제공의 2문항은 '기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.'와 '기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약체결을 하고 있다.'는 문항이 정규성을 충족하지 못하고 있다. 각 서비스별 항목에 대해서는 '적합한 자격을 갖춘 제공인력이 서비스를 제공하는지'를 묻는 문항과 '기관이 이용자(보호자)에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있거나 매뉴얼을 제공하고 있는지'에 대해 묻는 문항의 정규성이 충족하지 못하고 있는 것으로 나왔다.

#### 나. 문항내적 일관성

현장평가 평가영역별 문항들의 내적 일관성을 검토한 결과,  $\alpha=.600$  기준 기관 영역( $\alpha=.653$ ), 인적 관리( $\alpha=.646$ ), 이용자 영역( $\alpha=.814$ ), 서비스별 지표( $\alpha=.617$ )를 구성하는 문항에서는 문항내적 일관성을 저해하는 문항이 도출되지 않았다. 하지만 서비스제공 공통지표( $\alpha=.592$ )를 구성하는 문항은 신뢰도 수준이 낮게 나타났다.

〈표 IV-5〉 요인별 문항 및 신뢰도와 각 측정 변인의 기술통계치

(N=266)

| 재변인                         | 측정변인 | N   | 최소값  | 최대값  | 평균   | 표준편차 | 왜도    | 첨도    |
|-----------------------------|------|-----|------|------|------|------|-------|-------|
| 기관 영역<br>α=.653             | a1   | 266 | .00  | 2.00 | 1.78 | .47  | -1.99 | 3.25  |
|                             | a2   | 266 | 1.00 | 3.00 | 2.85 | .42  | -2.99 | 8.60  |
|                             | a3   | 266 | .00  | 4.00 | 2.67 | 1.51 | -.53  | -1.25 |
|                             | a4   | 266 | .00  | 3.00 | 2.11 | 1.12 | -.84  | -.80  |
|                             | a5   | 266 | .00  | 2.00 | 1.70 | .56  | -1.75 | 2.08  |
| 인적 관리<br>α=.646             | b1   | 266 | .00  | 2.00 | 1.90 | .35  | -3.66 | 13.73 |
|                             | b2   | 266 | .00  | 3.00 | 2.44 | .76  | -1.15 | .44   |
|                             | b3   | 266 | .00  | 4.00 | 3.26 | 1.29 | -1.46 | .69   |
|                             | b4   | 266 | .00  | 2.00 | 1.50 | .70  | -1.06 | -.22  |
|                             | b5   | 266 | .00  | 3.00 | 2.18 | .92  | -.70  | -.74  |
| 이용자<br>영역<br>α=.814         | c1   | 266 | .00  | 3.00 | 2.48 | .96  | -1.44 | .42   |
|                             | c2   | 266 | .00  | 2.00 | 1.59 | .65  | -1.30 | .48   |
|                             | c3   | 266 | .00  | 2.00 | 1.71 | .55  | -1.80 | 2.29  |
|                             | c4   | 266 | .00  | 3.00 | 2.48 | .91  | -1.72 | 1.83  |
| 서비스<br>제공<br>공동지표<br>α=.592 | d1   | 266 | .00  | 2.00 | 1.71 | .62  | -1.97 | 2.48  |
|                             | d2   | 266 | .00  | 2.00 | 1.87 | .40  | -3.19 | 9.98  |
|                             | d3   | 266 | 1.00 | 3.00 | 2.93 | .27  | -3.90 | 15.57 |
|                             | d4   | 266 | .00  | 3.00 | 2.64 | .65  | -1.74 | 2.35  |
| 서비스별<br>지표<br>α=.617        | e1   | 266 | .00  | 2.00 | 1.77 | .46  | -1.77 | 2.21  |
|                             | e2   | 266 | .00  | 1.00 | .98  | .14  | -7.13 | 49.16 |
|                             | e3   | 266 | .00  | 3.00 | 2.80 | .59  | -3.35 | 11.30 |
|                             | e4   | 266 | .00  | 2.00 | 1.44 | .80  | -.97  | -.75  |
|                             | e5   | 266 | .00  | 2.00 | 1.76 | .47  | -1.75 | 2.22  |
|                             | e6   | 266 | .00  | 2.00 | 1.80 | .48  | -2.36 | 4.88  |
|                             | e7   | 266 | .00  | 4.00 | 2.67 | 1.57 | -.73  | -1.08 |
|                             | e8   | 266 | .00  | 3.00 | 2.68 | .63  | -2.13 | 4.59  |

## 2. 서비스 제공기관 현장지표 타당도 검증

2012년 서비스 제공기관 현장평가 지표 대한 신뢰도를 검증하였으며, 평가영역별로 문항에 대한 요인 구조가 지지되는지 검토하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그리고 서비스 제공기관을 대상으로 설문조사를 통해 각 지표의 타당성을 조사하였다.

### 가. 현장평가 평가영역의 일차원성

기관 영역 5개 문항(제1성분의 고유치=2.43, 제2성분의 고유치=.85), 인적 관리 5개 문항(제1성분의 고유치=2.26, 제2성분의 고유치=.96), 이용자 영역 4문항(제1성분의 고유치=2.64, 제2성분의 고유치=.59), 서비스 제공 공통지표 4개 문항(제1성분의 고유치=1.86, 제2성분의 고유치=.84)은 모두 제1성분의 고유치만 1보다 큰 값이 도출되었다. 반면에 서비스별 지표에 대한 8개 문항에 있어서 제1성분과 제2성분, 제3성분의 고유치가 1이상 이었으며, 세 성분 사이의 고유치가 2.59에서 1.00로 그 차이가 크지 않으므로 성분값이 작은 2개의 문항을 제외하였다. 2개의 문항을 제거한 후에야 제2성분과 제3성분의 고유치가 1이하로 감소하였다. 일차원성 확보를 위해 서비스별 지표에서 제거한 문항은 '적합한 자격을 갖춘 제공인력이 서비스를 제공하는지'를 묻는 문항과 '제공서비스의 참여율(문제행동 아동조기개입서비스), 체력증진(맞춤형운동처방서비스), 비만개선지수(아동건강관리서비스)의 평가를 통한 서비스 효과성'을 묻는 문항이다.

〈표 IV-6〉 현장평가 평가영역의 일치원성

(N=266)

| 재변인                   | 성분 | 초기 고유값 |       |        |
|-----------------------|----|--------|-------|--------|
|                       |    | 합계     | 분산    | 누적     |
| 기관 영역                 | 1  | 2.43   | 48.52 | 48.52  |
|                       | 2  | .85    | 16.93 | 65.46  |
|                       | 3  | .68    | 13.56 | 79.01  |
|                       | 4  | .55    | 10.90 | 89.92  |
|                       | 5  | .50    | 10.08 | 100.00 |
| 인적 관리                 | 1  | 2.26   | 45.28 | 45.28  |
|                       | 2  | .96    | 19.15 | 64.43  |
|                       | 3  | .77    | 15.49 | 79.91  |
|                       | 4  | .57    | 11.44 | 91.36  |
|                       | 5  | .43    | 8.64  | 100.00 |
| 이용자 영역                | 1  | 2.64   | 66.11 | 66.11  |
|                       | 2  | .59    | 14.83 | 80.94  |
|                       | 3  | .43    | 10.72 | 91.66  |
|                       | 4  | .33    | 8.34  | 100.00 |
| 서비스 제공 공통지표           | 1  | 1.86   | 46.60 | 46.60  |
|                       | 2  | .84    | 20.92 | 67.51  |
|                       | 3  | .75    | 18.87 | 86.39  |
|                       | 4  | .54    | 13.61 | 100.00 |
| 서비스별 지표               | 1  | 2.59   | 32.34 | 32.34  |
|                       | 2  | 1.07   | 13.33 | 45.68  |
|                       | 3  | 1.00   | 12.46 | 58.14  |
|                       | 4  | .88    | 11.00 | 69.14  |
|                       | 5  | .82    | 10.19 | 79.34  |
|                       | 6  | .68    | 8.54  | 87.87  |
|                       | 7  | .51    | 6.32  | 94.19  |
|                       | 8  | .46    | 5.81  | 100.00 |
| 서비스별 지표<br>(e2, e8제외) | 1  | 2.54   | 42.35 | 42.35  |
|                       | 2  | .89    | 14.84 | 57.19  |
|                       | 3  | .83    | 13.88 | 71.07  |
|                       | 4  | .73    | 12.11 | 83.18  |
|                       | 5  | .52    | 8.61  | 91.79  |
|                       | 6  | .49    | 8.21  | 100.00 |

## 나. 확인적 요인분석

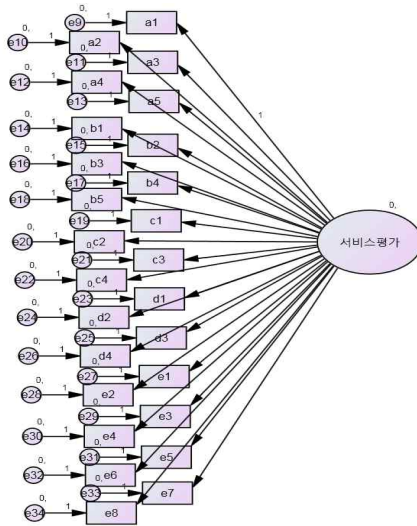
평가영역별로 문항에 대한 5요인 구조가 지지되는지 검토하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다.

모형1은 현장평가 지표를 구성하는 26개 문항에 대해, 모형2는 26개 평가영역별 5개 요인에 대해 측정한 것이다. 모형3은 5개의 요인들이 현장평가를 구성하는 요인으로 판단하여 현장평가에 대해 묶일 수 있다고 가정한 위계적 2차 요인 모형으로 측정한 것이다.

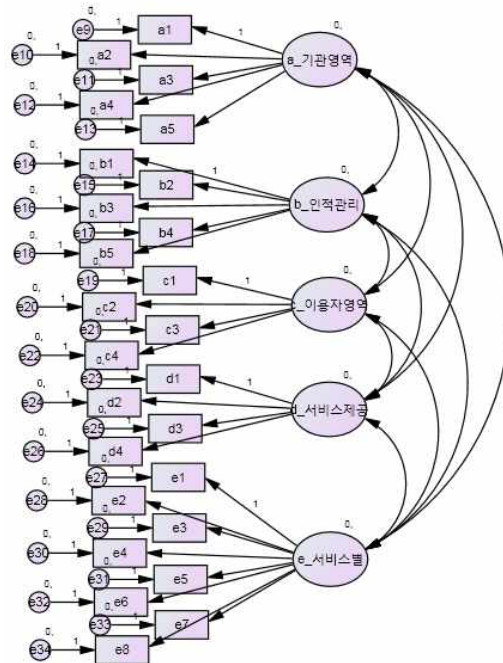
각 모형의 적합도를 요약한 <표 IV-7>에서 보는 바와 같이 모형1, 모형2, 모형3 모두 RMSEA는 .08이하로 적합한 수준으로 나타났으나, TLI, CFI는 적합도 수준이 낮은 것으로 나타났다.

**<표 IV-7> 현장평가 지표 확인적 요인분석 모형 적합도**

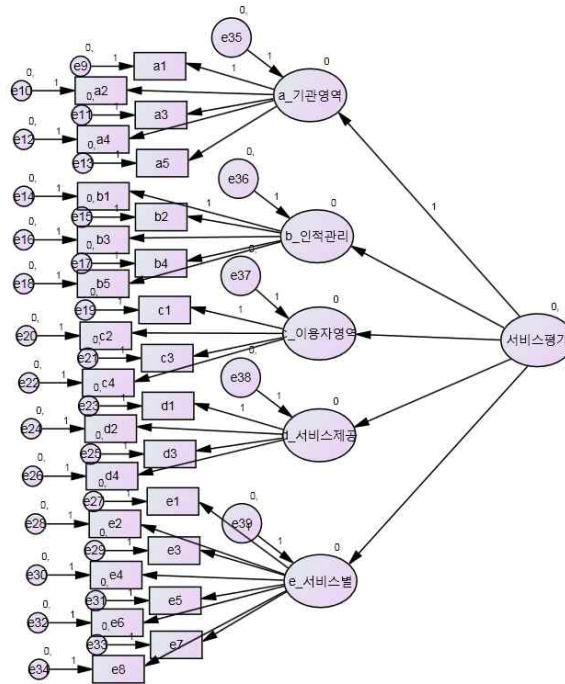
| (N=266)           |            |     |      |      |       |
|-------------------|------------|-----|------|------|-------|
| 모형                | $\chi^2$   | df  | TLI  | CFI  | RMSEA |
| 모형1(1요인 모형)       | 736.654*** | 299 | .808 | .824 | .074  |
| 모형2(5요인 모형)       | 703.474*** | 289 | .812 | .833 | .074  |
| 모형3(위계적 2차 요인 모형) | 707.617*** | 294 | .816 | .833 | .073  |



[그림 IV-2] 모형1(1요인 모형)



[그림 IV-3] 모형2(5요인 모형)



[그림 IV-4] 모형3(위계적 2차 요인 모형)

#### 다. 평가 지표 타당성 조사결과

평가 지표의 필요항목에 대해 타당한 정도를 응답하게 하였다. 1점부터 5점까지 문항의 중요도에 따라 기입하며, 점수가 높을수록 타당성이 높은 것을 의미한다.

가장 타당성이 높은 문항은 D\_과정\_서비스계약\_1(제공기관과 이용자 간의 서비스 제공(이용)계약서와 이용자 정보 제공 및 활용에 관한 승낙서를 작성·보관하고 있다.)이 4.83점, 다음이 D\_과정\_서비스계약\_2(지침 또는 규정에 적합한 서

비스 제공(이용) 계약서를 작성하고 있다)가 4.78점 이었으며, 가장 낮은 문항은 B\_복리후생\_5(제공인력의 스트레스 해소를 위한 프로그램을 마련하고 있다)가 3.35점으로 타당성이 가장 낮다고 응답하였다.

**〈표 IV-8〉 평가 지표의 타당성**

| 영역 및 지표     | 세부문항  | 평균   | 표준<br>편차 |
|-------------|---|------|----------|
| A_운영계획_1    | ① 기관은 운영목표를 마련하고 있다.                            | 4.26 | .96      |
| A_운영계획_2    | ② 기관은 운영규정을 마련하고 시행하고 있다.                       | 4.22 | 1.00     |
| A_운영계획_3    | ③ 기관은 사업계획서를 마련하고 있다.                           | 4.57 | .73      |
| A_정보관리_1    | ① 이용자별 정보관리를 하고 있다.                             | 4.57 | .73      |
| A_정보관리_2    | ② 제공인력별 정보관리를 하고 있다.                            | 4.65 | .49      |
| A_정보관리_3    | ③ 제공인력정보시스템 입력내용이 실제와 일치한다.                     | 4.61 | .58      |
| A_재무관리_1    | ① 사회복지법인 또는 관련규정에 따라 회계처리를 하고 있다.               | 4.65 | .65      |
| A_재무관리_2    | ② 사업별 수입과 지출을 명확하게 기장하고 있다.                     | 4.65 | .65      |
| A_재무관리_3    | ③ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.                     | 4.17 | 1.03     |
| A_사업평가_1    | ① 연도별 자체 사업평가를 계획하고 이를 실시하고 있다.                 | 4.39 | .72      |
| A_사업평가_2    | ② 사업평가에 직원, 제공인력, 이용자 등 다양한 관계자가 참여하고 있다.       | 3.61 | 1.20     |
| A_사업평가_3    | ③ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.                     | 4.09 | .73      |
| A_지역사회연계_1  | ① 지역사회 유관 기관(교육, 복지, 의료 및 공공기관 등)과 협력관계를 맺고 있다. | 4.00 | 1.04     |
| A_지역사회연계_2  | ② 이용자를 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계하거나 개발하고 있다.      | 4.00 | .95      |
| B_근로계약_1    | ① 제공인력과 근로계약을 작성하고 이를 보관하고 있다.                  | 4.74 | .54      |
| B_근로계약_2    | ② 근로계약서에 명시된 급여를 제공하고 있다.                       | 4.74 | .54      |
| B_인력구성및배치_1 | ① 제공인력의 채용퇴직관리대장을 기록하고 있다.                      | 4.30 | .76      |
| B_인력구성및배치_2 | ② 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 선발하고 있다.                   | 4.30 | .82      |
| B_인력구성및배치_3 | ③ 제공인력 선발기준 및 규정을 준수하여 제공인력을 선발하고 있다.           | 4.48 | .73      |
| B_인력구성및배치_4 | ④ 제공인력 업무평가를 수행하고 있다.                           | 4.04 | 1.07     |
| B_교육과훈련_1   | ① 제공인력 교육 및 훈련을 위한 구체적인 계획을 갖고 있다.              | 4.17 | .83      |
| B_교육과훈련_2   | ② 신규인력 교육을 실시하고 있다.                             | 4.35 | .65      |
| B_교육과훈련_3   | ③ 기존인력의 교육을 실시하고 있다.                            | 4.26 | .62      |
| B_교육과훈련_4   | ④ 외부전문기를 활용하거나 외부교육에 참여하고 있다.                   | 4.00 | .85      |

| 영역 및 지표       | 세부문항  | 평균   | 표준<br>편차 |
|---------------|---|------|----------|
| B_업무환경_1      | ① 제공인력의 업무개선을 위한 제안절차가 있으며 관련회의 또는 간담회를 개최하고 있다.                              | 4.09 | .79      |
| B_업무환경_2      | ② 제공인력의 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.  | 3.87 | .87      |
| B_복리후생_1      | ① 제공인력은 4대 보험에 가입되어 있다.   | 4.30 | 1.02     |
| B_복리후생_2      | ② 제공 인력에 대한 퇴직금을 적립하고 있다.   | 4.26 | 1.18     |
| B_복리후생_3      | ③ 제공기관은 배상 책임 보험에 가입하고 있다.  | 4.48 | .85      |
| B_복리후생_4      | ④ 제공인력에게 연 1회 이상 건강검진을 실시하고 있다.   | 4.09 | 1.20     |
| B_복리후생_5      | ⑤ 제공인력의 스트레스 해소를 위한 프로그램을 마련하고 있다.  | 3.35 | 1.19     |
| C_개인정보보호_1    | ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.  | 4.48 | .79      |
| C_개인정보보호_2    | ② 이용자의 개인정보에 대한 보안유지(잠금장치)를 실시하고 있다.  | 4.30 | 1.06     |
| C_권리보호_1      | ① 윤리행동강령이나 지침을 공개된 장소에 비치하고 있다.   | 4.30 | .76      |
| C_권리보호_2      | ② 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 정기적으로 실시하고 있다.                              | 4.17 | .83      |
| C_의사반영및불만처리_1 | ① 이용자나 가족의 의견과 고충을 수시로 접수해결하는 상담창구가 있다.                                       | 4.30 | .70      |
| C_의사반영및불만처리_2 | ② 이용자의 의견, 요구사항에 대한 처리 절차 및 결과를 기록관리하고 있다.                                    | 4.35 | .65      |
| C_의사반영및불만처리_3 | ③ 이용자의 의견, 요구사항, 처리결과 등을 제공인력에게 공지하여 서비스 제공에 반영하고 있다.                         | 4.43 | .95      |
| C_응급상황대응_1    | ① 응급상황 발생 및 사고대응에 관한 지침 및 매뉴얼을 마련하고 있다.                                       | 4.35 | .71      |
| C_응급상황대응_2    | ② 응급상황이 발생 시 필요한 직원 및 관내 시설(소방서, 병원, 보건소 등)에 대한 연락처를 포함하여 비상 연락망 체계를 수립하고 있다. | 4.17 | .83      |
| C_응급상황대응_3    | ③ 응급상황 대처 방안에 대한 교육과 훈련을 연 1회 이상 받고 있다.                                       | 4.04 | 1.36     |
| C_응급상황대응_4    | ④ 지역사회 내 관련 기관(의료기관, 소방서 등)과 협력체계를 수립하고 있다.                                   | 3.74 | 1.21     |
| D_투입_서비스환경_1  | ① 서비스 활동에 필요한 시설 기준(인력, 장소, 가구 등)을 충족하고 있다.                                   | 4.22 | .80      |
| D_투입_서비스환경_2  | ② 서비스 제공을 위한 검사도구 및 장비를 갖추고 있다.   | 3.87 | 1.39     |
| D_투입_서비스대상자_1 | ① 서비스대상자에 대한 객관적 자료(전문가소견 등)가 있다.   | 3.65 | 1.19     |

| 영역 및 지표       | 세부문항  | 평균   | 표준<br>편차 |
|---------------|---|------|----------|
| D_투입_제공인력자격_1 | ① 서비스와 관련된 자격증을 소지하고 있다.  | 4.61 | .66      |
| D_투입_제공인력자격_2 | ② 서비스와 관련된 경력이 충분하다.  | 4.09 | 1.00     |
| D_투입_제공인력교육_1 | ① 서비스 매뉴얼이 마련되어 있다.   | 4.39 | .72      |
| D_투입_제공인력교육_2 | ② 서비스 제공인력에게 서비스 제공지침 등에 관한 교육을 시행하고 있다.                          | 4.39 | .66      |
| D_투입_제공인력교육_3 | ③ 업무범위 및 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.                           | 4.26 | .69      |
| D_투입_제공인력교육_4 | ④ 이용자에 대한 사전정보를 숙지하고 서비스를 제공하고 있다.                                | 4.26 | .81      |
| D_과정_이용안내_1   | ① 서비스 이용의 주요사항에 대한 안내서식이 마련되어 있다.                                 | 3.96 | .98      |
| D_과정_이용안내_2   | ② 서비스 이용자(보호자)에게 해당서비스 내용과 과정을 설명하고 있다.                           | 4.22 | .74      |
| D_과정_이용안내_3   | ③ 서비스 이용의 주요 사항에 대해 이용자(혹은 보호자)의 인지 여부를 확인하고 있다.                  | 4.26 | .75      |
| D_과정_이용안내_4   | ④ 정보제공내용이 실제와 일치한다.   | 4.30 | .82      |
| D_과정_욕구파악_1   | ① 이용자에 대한 초기 욕구파악을 실시하고 있다.                                       | 4.52 | .67      |
| D_과정_욕구파악_2   | ② 서비스 제공 계획에 파악된 욕구 결과를 반영한다.                                     | 4.39 | .72      |
| D_과정_욕구파악_3   | ③ 서비스 욕구 파악을 주기적으로 실시하고 있다  | 3.61 | 1.44     |
| D_과정_서비스계획_1  | ① 서비스 제공 계획서를 작성보관하고 이용자(보호자)에게 제공하고 있다.                          | 4.35 | 1.11     |
| D_과정_서비스계획_2  | ② 서비스 제공계획서를 작성함에 있어 이용자와 가족의 의견을 수렴하여 반영하고 있다.                   | 4.04 | 1.19     |
| D_과정_서비스계획_3  | ③ 서비스 일정표를 이용자(보호자)에게 제공 및 설명하고 있다.                               | 4.13 | 1.10     |
| D_과정_서비스계약_1  | ① 제공기관과 이용자 간의 서비스 제공(이용)계약서와 이용자 정보 제공 및 활용에 관한 승낙서를 작성·보관하고 있다. | 4.83 | .49      |
| D_과정_서비스계약_2  | ② 지침 또는 규정에 적합한 서비스 제공(이용) 계약서를 작성하고 있다.                          | 4.78 | .52      |
| D_과정_서비스계약_3  | ③ 서비스 내용, 일정 및 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.                     | 4.70 | .56      |
| D_과정_서비스실행_1  | ① 서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다.                               | 4.30 | 1.06     |
| D_과정_서비스실행_2  | ② 서비스 변경이 필요한 경우 이용자(보호자)의 동의를 거치고 변경사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.    | 4.26 | 1.05     |

| 영역 및 지표       | 세부문항   | 평균   | 표준<br>편차 |
|---------------|--|------|----------|
| D_과정_서비스실행_3  | ③ 서비스 또는 제공인력 변경시 인수인계 절차를 따르고 있다.                                   | 4.35 | .88      |
| D_과정_서비스실행_4  | ④ 서비스 실행 후 주요사항을 충실하게 작성하고 있다.                                       | 4.35 | .71      |
| D_과정_사례관리_1   | ① 이용자에 대한 사례관리를 연 1회 이상 실시하고 있다.                                     | 3.70 | 1.22     |
| D_과정_사례관리_2   | ② 이용자 사례관리 결과에 대한 회의를 실시하고 있다.                                       | 3.74 | 1.21     |
| D_과정_서비스평가_1  | ① 이용자의 서비스 활동을 평가하기 위한 방법을 갖추고 있다.                                   | 3.83 | 1.30     |
| D_과정_서비스평가_2  | ② 이용자의 변화를 기록, 관리하고 있다.  | 4.00 | 1.21     |
| D_과정_서비스평가_3  | ③ 서비스 제공 전후의 개선정도를 평가하고 있다.  | 3.96 | 1.15     |
| D_과정_서비스평가_4  | ④ 평가결과를 이용자(보호자)에게 설명 또는 배포하고 있다.                                    | 3.74 | 1.32     |
| D_과정_만족도조사_1  | ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.   | 4.22 | 1.17     |
| D_과정_만족도조사_2  | ② 만족도 조사결과를 서비스 개선에 반영하고 있다.   | 4.35 | .71      |
| D_과정_서비스종료_1  | ① 지침 또는 규정에 따라 종결을 하고있다.   | 4.39 | .72      |
| D_과정_서비스종료_2  | ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정 기간 보관하고 있다                                   | 4.43 | .66      |
| D_과정_서비스종료_3  | ③ 이용자의 성과내용을 토대로 종결 후의 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다.                         | 3.78 | 1.28     |
| D_산출_서비스참여율_1 | ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다. 이용자의 서비스 제공기관은 서비스 계획서에 의한 서비스를 제공하고, 종결하고 있다. | 4.22 | .95      |
| D_성과_서비스성과_1  | 서비스 제공을 통해 서비스 활동의 효과성을 평가한다.  | 3.91 | 1.12     |

### 3. 영역별 가중치 분석

영역별 가중치는 전체 총득점을 구할 때, 총득점에 대한 영역별 기여도로 총득점을 통해 한 기관이 5가지 영역의 평가 상태를 전반적으로 살펴 볼 수 있다. 이때 평가지표별 개념이 다르고 단일화된 평가도구 선정에서 영역별 기여도에 차이가 있어 확실적인 합의 의미가 전반적 상태를 보여주지 못한다. 따라서 단순히 평가지표의 5영역의 합한 점수를 사용할 수 없으며, 각 영역의 기여도를 고려하여 영역별로 가중치를 부과한 후 총득점을 구해야 한다.

## 가. 주성분분석

먼저 가중치 결정방법으로 주성분 분석(Principal Component Analysis)을 활용하였다. 주성분 분석과정에서 각 영역별 변수의 득점을 이용하여 선형 결합을 생성하는 데, 이 선형 결합 시 이용된 가중치를 부과하는 방법이다.

이 주성분 분석은 5개의 항목을 결합하여 총점을 낸다는 의도로 5개 항목이 단일차원적이란 의미이기 때문에 주성분을 하나만 추출하여 회전은 필요 없게 된다. 이 때 생성된 주성분계수를 가중치로 간주한다.

<표 IV-9>는 본 분석 결과로 생성된 각 문항의 가중치이며, 이 가중치를 각 영역별로 득점에 곱하면 기관별 가중치 부과 점수를 구할 수 있게 된다. 이 가중치가 부과된 5개 영역의 점수를 합할 경우 각 대상의 '가중치 부과 총득점'을 구할 수 있으며, 모든 영역의 모든 항목들에 대해 평가사항을 마련하고 있을 경우 56.109점을 갖게 된다. 가중치 부과 총득점은 전체 평가 상태를 나타내는 지표가 되어 평가점수로만 기관을 평가 할 경우 하나의 기준으로 사용될 수 있다.

〈표 IV-9〉 영역별 문항의 가중치

(N=266)

| 2012년 현장평가지표 5영역 | 가중치  | 원점수 | 가중치 부과 점수 |
|------------------|------|-----|-----------|
| 기관 영역            | .822 | 14  | 11.508    |
| 인적 관리            | .876 | 14  | 12.264    |
| 이용자 영역           | .876 | 10  | 8.76      |
| 서비스 제공 공통지표      | .832 | 10  | 8.32      |
| 서비스별 지표          | .803 | 19  | 15.257    |

## 나. 다속성효용모델

본 연구에서는 가중치 개발을 위하여 Gustafson(1990)등이 요양시설 질평가지수(Quality Assessment Index) 개발에 적용한 다속성효용모델(Multiattribute model)을 활용하여 종합적인 질의 점수화를 시도하였다. 다속성효용모델은 각각 다른 속성을 지닌 영역의 평가결과를 하나의 종합함수로 변환시키는 모델로 의사결정에 관여하는 여러 요인의 가치를 정량화하여 전체적인 의사결정이 가능하도록 지원하는 수단이나 세부적인 효용함수 및 가중치 산정과 관련되어 활용되어왔다(Gustafson, 1990). 다속성효용모델의 경우 가중치 산정방법과 요소별 효용함수의 총합방법에 따라 여러 변형이 있는데 본 연구에서는 Gustafson 등이 사용한 것과 동일한 비율평가 방법으로 0-100사이의 독립적인 값으로 각각 항목별 가중치를 합산하였을 경우 100이 되도록 가중치를 부여하였다.

또한 다속성효용모델의 요소별 효용함수의 여러 합산 방법 중 본 연구에서는 일차가산법을 이용하여 항목별 점수를 취합하였다. 즉, 최종평가점수  $Q$ 는 평가 문항을 통해 나타난 업무수행정도( $U(x_1), U(x_2), \dots, U(x_{ij})$ )에 가중치를 고려하여 산출한다.

$$Q(X_1, X_2, \dots, X_n) = \sum_{i=1}^n W_i U(x_i)$$

### 1) 델파이 조사결과

가중치를 설정하기 위하여 관계 전문가를 대상으로 평가지표의 영역별 중요도에 대한 델파이 조사를 시행하였다.

설문에서 응답자가 생각하는 각 대항목간의 중요도에 따른 0에서 100사이의 점수를 부여하게 하였으며, 점수를 합산하였을 경우 합이 100이 되도록 하였다.

대항목내의 중항목에 대한 가중치 점수도 동일한 방법으로 부여하도록 하였다.

설문결과는 대항목별 점수는 「서비스 영역」이 평균 23.43점으로 가장 높았으며, 「이용자 만족도 영역」이 평균 19.05점, 「이용자 영역」이 평균 18.10점으로 높게 나타났다. 반면에 「현장평가단 점수」는 평균 8.33점으로 가장 낮았다.

중항목 전체에서 가장 높은 점수를 나타낸 것은 「기관 운영 영역」 내에서는 「재무관리」가 평균 25.00점으로 가장 높았고, 「인적 관리 영역」 내에서는 「교육과 훈련」이 평균 22.27점으로 가장 높았다. 「이용자 영역」 내에서는 「이용자 의사반영 및 불만처리」가 평균 27.73점으로 가장 높았으며, 「서비스 영역」 내에서는 「서비스 제공인력 자격」이 평균 9.36점으로 가장 높았다. 「이용자 만족도 영역」 내에서는 「서비스 제공인력 만족도」가 평균 22.05점으로 가장 높았으며, 「현장평가단 점수」 내에서는 「기관장의 리더십」이 평균 54.77점으로 가장 높았다.

〈표 IV-10〉 가중치 점수 설문 결과

(단위: 평균(표준편차))

| 대항목         | 행당 항목<br>문항<br>개수(D) | 대항목<br>점수(S) | 중항목       | 중항목<br>점수(S) |
|-------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|
| 기관 운영<br>영역 | 5                    | 12.86(3.73)  | 운영계획      | 21.82(9.07)  |
|             |                      |              | 정보관리      | 19.55(9.50)  |
|             |                      |              | 재무관리      | 25.00(16.18) |
|             |                      |              | 사업평가      | 17.73(6.12)  |
|             |                      |              | 지역사회 연계   | 15.23(6.63)  |
| 인적 관리<br>영역 | 5                    | 17.62(6.82)  | 근로계약      | 21.36(9.41)  |
|             |                      |              | 인력구성 및 배치 | 18.41(6.97)  |
|             |                      |              | 교육과 훈련    | 22.27(7.36)  |
|             |                      |              | 업무환경      | 18.41(6.43)  |
|             |                      |              | 복리후생      | 18.41(7.14)  |

| 대항목              | 행당 항목<br>문항<br>개수(Di) | 대항목<br>점수(Si) | 중항목                   | 중항목<br>점수(Sj) |
|------------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|
| 이용자<br>영역        | 4                     | 18.10(6.22)   | 이용자 개인정보보호            | 26.82(8.67)   |
|                  |                       |               | 이용자 권리보호              | 24.32(4.70)   |
|                  |                       |               | 이용자 의사반영 및 불만처리       | 27.73(9.48)   |
|                  |                       |               | 응급상황 대응               | 20.91(7.18)   |
| 서비스<br>영역        | 17                    | 23.43(6.43)   | 서비스 제공인력 교육           | 7.45(4.66)    |
|                  |                       |               | 서비스 계획수립              | 5.23(3.18)    |
|                  |                       |               | 서비스 계약체결              | 6.05(4.04)    |
|                  |                       |               | 서비스 실행                | 6.23(3.19)    |
|                  |                       |               | 서비스 대상자의 적절성          | 6.45(4.10)    |
|                  |                       |               | 서비스 제공환경의 적절성         | 5.27(2.80)    |
|                  |                       |               | 서비스 제공인력 자격           | 9.36(5.82)    |
|                  |                       |               | 서비스 이용 안내             | 4.93(2.56)    |
|                  |                       |               | 서비스 매뉴얼 구비            | 5.61(2.18)    |
|                  |                       |               | 욕구조사 및 피악             | 6.30(3.63)    |
|                  |                       |               | 서비스 모니터링              | 6.11(2.65)    |
|                  |                       |               | 서비스 사례관리              | 4.84(2.66)    |
|                  |                       |               | 서비스 만족도 조사            | 5.75(2.82)    |
|                  |                       |               | 서비스 평가                | 4.66(2.80)    |
|                  |                       |               | 서비스 종료관리              | 4.39(2.06)    |
|                  |                       |               | 서비스 산출(참여율)           | 6.20(6.04)    |
| 서비스 성과           | 5.16(3.42)            |               |                       |               |
| 이용자<br>만족도<br>영역 | 6                     | 19.05(6.45)   | 서비스 제공인력 만족도          | 22.05(7.66)   |
|                  |                       |               | 서비스 제공시설 만족도          | 12.95(5.04)   |
|                  |                       |               | 서비스 제공과정 만족도          | 15.68(5.83)   |
|                  |                       |               | 서비스 제공내용 만족도          | 20.91(8.26)   |
|                  |                       |               | 학대나 차별 등의 안전보호<br>만족도 | 12.05(5.04)   |
|                  |                       |               | 서비스 성과에 대한 만족도        | 16.36(8.89)   |
| 현장평가단<br>점수      | 2                     | 8.33(3.65)    | 기관장의 리더십              | 54.77(15.47)  |
|                  |                       |               | 평가 참여도                | 45.23(15.47)  |

## 2) 가중치 설정

설문조사에서 중항목의 경우 대항목과 같이 전체의 비율로 점수를 부여하기 때문에 대항목 하부에 중항목 개수(Di)가 많고 적음에 따라서 중요도와 관계없이 점수가 높아질 수 있다. 따라서 이러한 항목의 수가 가중치의 부여에 끼치는

영향을 상쇄시키기 위하여 두 점수를 곱한 것에 전체 중항목 개수(Dt)에 대한 해당 대항목 내 중항목 수의 비율을 다시 곱하여 가중치를 최종적으로 산출 한다.

$$\text{가중치}(W) = \{S_{\text{대항목}_i} \times S_{\text{중항목}_j} \times D_{\text{대항목}_i}\} \div D_t \div 100$$

가중치의 중항목별 산출 가중치는 <표 IV-11>과 같다.

**<표 IV-11> 중항목별 산출 가중치**

| 영역               | 가중치  |
|------------------|------|
| <b>S1 기관운영영역</b> |      |
| 운영계획             | 0.36 |
| 정보관리             | 0.32 |
| 재무관리             | 0.41 |
| 사업평가             | 0.29 |
| 지역사회 연계          | 0.25 |
| <b>S2 인적관리영역</b> |      |
| 근로계약             | 0.48 |
| 인력구성 및 배치        | 0.42 |
| 교육과 훈련           | 0.50 |
| 업무환경             | 0.42 |
| 복리후생             | 0.42 |
| <b>S3 이용자영역</b>  |      |
| 이용자 개인정보보호       | 0.50 |
| 이용자 권리보호         | 0.45 |
| 이용자 의사반영 및 불만처리  | 0.51 |
| 응급상황 대응          | 0.39 |
| <b>S4 서비스영역</b>  |      |
| 서비스 제공인력 교육      | 0.76 |
| 서비스 계획수립         | 0.53 |
| 서비스 계약체결         | 0.62 |
| 서비스 실행           | 0.64 |

|                     |      |
|---------------------|------|
| 서비스 대상자의 적절성        | 0.66 |
| 서비스 제공환경의 적절성       | 0.54 |
| 서비스 제공인력 자격         | 0.96 |
| 서비스 이용 안내           | 0.50 |
| 서비스 매뉴얼 구비          | 0.57 |
| 욕구조사 및 파악           | 0.64 |
| 서비스 모니터링            | 0.62 |
| 서비스 사례관리            | 0.49 |
| 서비스 만족도 조사          | 0.59 |
| 서비스 평가              | 0.48 |
| 서비스 종료관리            | 0.45 |
| 서비스 산출(참여율)         | 0.63 |
| 서비스 성과              | 0.53 |
| <b>S5이용자 만족도 영역</b> |      |
| 서비스 제공인력 만족도        | 0.65 |
| 서비스 제공시설 만족도        | 0.38 |
| 서비스 제공과정 만족도        | 0.46 |
| 서비스 제공내용 만족도        | 0.61 |
| 학대나 차별 등의 안전보호 만족도  | 0.35 |
| 서비스 성과에 대한 만족도      | 0.48 |
| <b>S6현장평가단 점수</b>   |      |
| 기관장의 리더쉽            | 0.23 |
| 평가 참여도              | 0.19 |

### 3) 영역별 점수 및 총 평가점수의 산출

중항목별 가중치가 주어지기 때문에 평가지표에 대한 응답 점수 $U(x)$  또한 중항목별로 산출하며 중항목 내에서 점수를 준 문항( $n_i$ ) 개수를 평가지표 내 총 문항 수( $N_i$ )에 대한 비율로 설정 한다.

$$U(x_j) = \sum n_j \div N_j$$

다속성 효용모델의 일차가산합산 방법에 근거하여 다음과 같이 평가기관에 대한 절대적인 평가 점수를 Q에 대해 대항목이 1.....n까지 있으며, 중항목이 1.....n까지 있을 때 Q는 다음과 같이 산출 된다.

$$Q = \sum_{i,j=1}^n (W_{ij} \times U_{x_{ij}})$$

Q를 100점을 만점으로 하는 상대점수를 산출하는 경우에는 다음과 같이 산출한다.

$$Q = \frac{\sum_{i,j=1}^n (W_{ij} \times U_{x_{ij}})}{\sum_{i,j=1}^n (N_{ij} \times W_{ij})} \times 100$$

## 제4절 평가지표 개발방향

### 1. 평가의 목적

우리나라 사회서비스 제공기관에 대한 질 평가는 아직 제도의 역사성이 짧은 점을 감안하여 평가의 목적과 내용을 설정할 필요가 있다. 특히 사회서비스 제공과 관련하여 운영 매뉴얼이 표준화 되어 있지 않은 상황에서 기관 및 서비스에 대한 평가는 많은 제한점을 가지게 된다. 따라서 2013년 현재 사회서비스 제공기관 평가의 목적을 다음과 같이 설정하고자 한다.

#### 가. 사회서비스 제공기관의 양적 성장에 걸 맞는 질적 성장 도모

2007년부터 시작된 사회서비스 사업은 매년 급속한 양적 성장을 보이고 있으며, 2012년 등록제의 시행과 함께 그 속도는 더욱 빨라질 것이라고 예상하고 있다. 이러한 양적 성장과 함께 질적 성장이 보장되지 않는다면 제도의 실패로 이어질 가능성이 높다. 따라서 양적 성장에 맞는 질적 내실화가 필요한 시점이라고 할 수 있다.

사회서비스 품질관리는 등록제로 인한 신규기관의 진입에 대한 점검과 기존기관의 성장을 도모하기 위한 서비스의 질적 관리로 구성될 수 있다. 사회서비스 제공기관의 질적 성장을 도모하기 위한 여러 가지 장치가 필요하다. 즉, 자원 투입단계에서부터 서비스 제공과정, 서비스 결과 평가 등에 이르기까지의 전반적인 과정에 대한 점검이 필요하며, 이는 최소기준에서부터 이상적 지향까지를 포함할 수 있다. 법적 규제와 최소기준은 질 낮은 서비스를 방지하기 위한 노력일 뿐이다. 사회서비스 품질평가지표는 우수한 모델에 대한 지향을 담고 있어야 한다. 이는 평가지표가 단순히 최저수준을 보장하는 기능을 하는 것이 아니라 수준 높은 기관이 더 높은 질을 위해 노력할 수 있도록 유도해야 기능을 수행함을 의미한다.

또한 정부, 서비스 제공자, 이용자 중심에서 기대하는 바가 함께 포함될 수 있다. 평가제도는 매우 현실적인 정책이므로 이론적 지표보다는 현재의 상황을 반영할 수 있는 특수한 지표들이 반영되는 것이 필요하다. 만와

#### 나. 사회서비스 제공기관의 질관리 체계 지침

개별 사회서비스 제공기관은 평가지표를 통해 각 서비스별 과정을 점검하고 자체적으로 평가를 할 수 있도록 준비한다. 따라서 평가지표의 내용은 각 기관이 서비스 과정에서 점검하고 수행해야 할 하나의 지침이 될 수 있다.

사회서비스 제공기관은 기존의 사회복지서비스를 제공하거나 사회복지 관련 교육을 받지 않은 기관도 많다. 사회서비스 제공기관은 체육, 음악, 미술, 교육, 심리 등 다양한 분야의 전문가들이 활동할 수 있다. 그러나, 기관운영과 관련된 부분이 교육되지 않은 상황이 많기 때문에 공공자원이 투자되는 사회서비스 영역은 이러한 부분에 대한 교육이 필요하다.

또한 각 기관이 현실적인 수준에 안주하지 않고 평가지표의 수준을 통해 더 높은 질을 향해 나아갈 수 있는 내용과 방법을 배울 수 있도록 해야 할 것이다.

#### 다. 사회서비스 공통품질기준 이행

사회서비스 질적 규제는 최소한의 수준에서 법적 규정을 통해 이루어지거나, 그 이상의 질적 수준 향상을 위한 인증제도 등이 있다. 이렇듯 질적 수준을 향상시키기 위한 제도에는 모두 그 기준선을 제공하고 있다. 그러나 여기서 최소 기준이라는 것은 가장 낮은 질을 의미하는 것은 아니며, 통상적으로 국가최저선(National Minimum)이라는 용어는 보통의 수준을 가질 수 있도록 하는 선을 말하는 것이다. 따라서 영국의 경우와 마찬가지로 최소 기준이라는 것은 핵심적인 지표(Essential Standard)를 통해 만들어질 수 있다.

우리나라의 경우에는 아직 사회서비스 제공 기준과 내용에 대한 가이드라인이 부족한 상태이기 때문에 사회서비스 제공과 관련된 최소한의 기준을 정하고 이에 대한 기대내용을 정리하는 것이 필요하다. 이에 정부는 2010년 돌봄 서비스 이용자들이 일정 수준 이상의 서비스를 동일하게 받을 수 있도록 공통 품질 기준을 설정하였다. 비록 대상사업이 노인돌봄서비스 장애인활동보조서비스, 산모·신생아도우미 서비스, 가사간병방문서비스에 해당하지만, 사회서비스 제공에 관련된 핵심원칙과 규정이 포함되어 있다. 특히 이용자의 권리보장을 강조하고 있

으므로 이와 관련한 실행전략을 고려한 평가가 될 수 있도록 한다.

따라서 사회서비스 품질평가지표는 사회서비스 공통 품질기준을 최대한 포함하며 서비스 제공기준의 핵심적 기준선을 보장하고자 한다.

## 라. 서비스 제공의 표준화

사회서비스 등록제가 도입되면서 많은 수의 민간 사업자가 제도 내 들어왔다. 제도가 도입되기 전 우리나라 복지서비스의 경우에는 주로 사회복지법인이 주체가 되어 법적 규제를 통한 표준화나 사회복지시설 평가제도를 통한 질 점검이 이루어져 왔다. 그러나 제도 도입 후 소규모 민간 사업자가 운영하는 시설이 증가함에 따라 경험 측면이나 조직적인 지원 측면이 모두 미약하여 기관 운영이나 급여 제공에 있어 기관별 큰 차이가 나타나고 있다.

따라서 사회서비스 품질평가는 평가지표를 통한 최소기준선을 마련하고 각 기관이 이를 충족시키기 위한 내용을 마련할 수 있도록 돕는데 그 목적을 둔다. 각 기관은 평가지표를 통해 기관에서 준비해야 하는 내용을 교육받고 이를 수행하여 질 낮은 서비스가 제공되지 않도록 노력할 수 있을 것이다.

## 마. 평가지표 체계화를 통한 평가제도 정착화

그간의 평가지표는 개별연구자에 의해 매년 프로젝트 단위로 수행되었기 때문에 정책의 연속성을 가지며 개발되지 못했다. 따라서 매년 평가지표가 평가일정에 맞추어 개발되고 이는 충분한 사전공지나 의견수렴을 거치지 못하는 한계를 가졌다.

그러나, 2012년 사회서비스 평가가 법적 근거를 가지게 됨으로써 3년 주기의 평가제도를 운영해야 하는 중장기적인 계획을 모두 포함해야 한다. 이는 평가자

나 피평가기관 모두 평가시기를 예측할 수 있고 평가내용을 예측할 수 있도록 한다는 점에서 매우 중요하다.

따라서 본 연구에서는 개별 사회서비스의 공통성을 최대한 추출하여 평가지표의 기본적 체계를 마련하고자 한다. 이를 통해 서비스 제공기관은 평가지표에서 평가하고자 하는 영역을 충분히 숙지하고 준비할 수 있도록 하며, 평가집단에서는 효율적으로 사업을 진행할 수 있도록 한다. 예를 들어 사회복지시설 평가제도와 의료기관인증제의 경우에는 관련 법에 평가영역이 포함될 정도로 구체적이다. 따라서 평가를 수행함에 있어 개별 평가지표는 변화가능하다고 하더라도 평가영역은 연속성을 가진다고 할 수 있다. 따라서 사회서비스 평가제도 역시 기본적인 틀을 마련하여 정책의 연속성을 가질 수 있도록 하는 것이 필요하다.

또한 평가제도는 무엇보다도 피평가자의 참여도가 매우 중요하다. 예측가능한 평가지표는 평가제도의 수용성을 높이는데도 기여할 것이다.

## 2. 평가지표의 개발 방향

### 가. 사회서비스 품질평가지표의 연속성과 공통성 추출

그간 사회서비스 품질평가는 2010년 산모·신생아도우미 서비스 평가, 2011년 노인돌봄 및 가사간병서비스 평가, 2012년 지역사회서비스투자사업 평가로 이루어졌다. 매년 평가지표는 연구용역을 통해 개발되었으며 매년 새로운 사회서비스를 평가함으로써 체계 및 지표가 일관적이지 못한 점이 있었다. 따라서 본 연구에서는 평가지표의 체계화를 통해 모든 사회서비스를 평가할 수 있는 영역을 공통적으로 추출하고자 하였다. 그간의 평가지표를 검토해 본 결과 서비스 세부 지표라고 하더라도 공통지표 항목으로 포함하여 특정 서비스별 세부 내용을 평가하도록 하는 것이 대부분이었다. 그러므로 서비스별 최대한 공통평가항목을

추출하고 특정 서비스 평가지표는 평가매뉴얼을 통해 측정할 수 있도록 하였다.

또한 기본적인 평가지표의 틀은 가장 최근에 발표된 2012년 평가지표의 틀을 준거로 하였다. 이는 연구결과를 최대한 반영하여 지표의 연속성을 보장하고자 하였기 때문이다. 가장 최근에 개발된 지표는 기존에 논의되고 있는 내용을 가장 많이 반영했다고 판단하여 2012년 평가지표를 준거틀로 하였다.

향후 사회서비스 평가도 다양한 방식으로 평가할 수 있다고 볼 때, 공통지표를 중심으로 개별 서비스별 추가지표를 개발하는 것도 필요하다고 본다.

#### 나. 투입(구조)-과정-결과의 체계구축

사회서비스 제공기관의 평가지표는 매년 개발되어 각 연구자 마다 영역의 구분과 내용이 차이를 가지며, 각 영역의 구분 또한 애매모호하였다. 또한 구조, 과정, 결과의 지표가 각 영역별로 혼재되어 있다고 판단하였다. 새롭게 개발되는 평가지표는 기존의 지표와의 연속선 속에서 용어를 통일화하고 구조-과정-결과의 항목을 재배치하고 각 영역의 구분을 명확하게 하고자 하였다. 즉, 본 연구에서는 영역-분야-지표의 틀로 구성하고 기존의 기관영역, 서비스 영역, 이용자 만족도 등이 세부영역과 중복되는 것을 지양하고자 하였다. 따라서 본 연구에서는 기관영역, 서비스 영역, 이용자 영역으로 구분하고 기관영역은 다시 기관운영분야, 인적관리분야로 나누었다. 서비스 영역은 서비스 투입, 과정, 산출 및 성과로 나누었다. 그 외 이용자 만족영역은 좀 더 세분화된 지표로 구성하였다.

구조-과정-결과의 지표는 구조와 과정이 결과에 영향을 미친다는 가설 하에서 만들어지지만(Cameron and Whetten, 1981), 이러한 가설에는 논쟁의 여지가 있다(Alexander and D'Aunno, 1990). 그럼에도 불구하고 기관의 입장에서는 미리 계획하고 준비해 두어야 할 것(구조적 측면)과 서비스 제공과정에서 고려해야 되

는 점(과정적 측면), 그리고 기대해야 하는 산출물(결과적 측면)에 대한 합의가 마련되는 것이 필요하다.

따라서 본 연구에서는 평가지표를 서비스 제공 전에 미리 갖추어야 되는 체계와, 서비스 제공과정, 그리고 결과로서 기대하는 바를 정하여 구조-과정-결과의 체계로 평가지표를 구성하였다.

## 다. 평가지표 배점 동일화 및 평가점수체계화

개발하는 평가지표는 각 지표당 평가배점을 통일화하였다. 그간 개발된 평가지표는 2점에서 4점까지 다양하게 있으며 그 근거를 찾아보기는 힘들었다. 또한 실제적으로 2점지표의 경우에는 다양한 분석을 하는데 제한적이라는 어려움이 있다.

또한 평가점수체계를 살펴보면, 매년 평가지표와 점수체계가 변화하였다. 2010년의 경우에는 기관평가 16개 지표 50점, 이용자 평가 17개 지표 50점으로 총 100점 만점으로 구성하였다. 2011년에는 기관평가 24개 지표 91점, 이용자평가 15개 지표 30점을 더하여 기관평가 대 이용자평가를 70:30의 비율로 재조정하는 체계이다. 2012년에는 기관평가 26~27개 지표 70점과 이용자평가 10개 지표 50점으로 구성하고 기관평가 대 이용자평가를 70:30으로 합산하는 체계이다.

본 연구에서는 지표수 및 배점에 따라 기관평가의 점수체계가 달라지는 것을 지양하고 최종 100점을 기준으로 기관평가(현장평가) 70점, 이용자 평가 30점으로 구성하도록 하였다. 또한 기관평가(현장평가)에는 기관영역 30점, 서비스영역 40점으로 구성하도록 하였다<sup>4)</sup>. 즉, 영역별 점수를 고정하고 지표수에 변경이 있더라도 가중치를 활용하여 점수체계에는 변경이 없도록 하는 방안을 고려하였다.

4) 본 연구에서 서비스 제공자 설문조사 결과 영역별 평균은 기관운영 13점, 인적관리 18점, 이용자 보호 18점, 서비스 23점, 이용자 만족도 19점, 현장평가단 8점으로 나타남.

그 외 정량평가 및 질적평가를 제외하고는 각 지표점수는 3점을 기준으로 배점을 통일화하였다. 3점은 우수, 2점은 양호, 1점은 보통, 0점은 미흡으로 그 기준을 정하였다. 정량평가는 비율을 세분화하여 최고 6점까지 받을 수 있으며, 질적평가(개별 파일 검토)는 3점 기준으로 5개 사례를 합산하는 방식으로 하였다.

〈표 IV-12〉 연도별 평가지표수 및 배점

|                   | 기관평가                       |     | 이용자평가                  |                | 총점             |
|-------------------|----------------------------|-----|------------------------|----------------|----------------|
|                   | 지표수                        | 만점  | 지표수                    | 만점             |                |
| 2010년 산모산생아       | 16개<br>(43개 소항목)           | 50점 | 17개                    | 50점<br>(5점 척도) | 50점+50점=100점   |
| 2011년 가시간병 및 노인돌봄 | 24개<br>(89개 소항목)           | 91점 | 15개                    | 30점<br>(2점 척도) | 70:30의 비중으로 합산 |
| 2012년             | 문제행동<br>26개<br>(74개 소항목)   | 70점 | 10개                    | 50점<br>(5점 척도) | 70:30의 비중으로 합산 |
|                   | 노인맞춤<br>27개<br>(74개 소항목)   | 70점 | 10개                    | 50점<br>(5점 척도) |                |
|                   | 아동건강<br>27개<br>(72개 소항목)   | 70점 | 10개                    | 50점<br>(5점 척도) |                |
| 2013년 조정(안)       | 20개<br>(기존 소항목은 평가기준으로 대체) | 70점 | 15개<br>(서비스별 추가 +1~2개) | 30점<br>(5점 척도) | 70점+30점=100점   |

## 라. 공통품질기준 및 사회서비스 제공원칙 및 절차 이행

사회서비스 제공수준이 매우 다양하다는 것을 고려할 때, 일정수준의 매뉴얼은 필요하다. 서비스 제공과 관련되어 현재 개발된 규정 및 지침으로는 '사회서비스 공통품질기준'과 '사회서비스 제공원칙 및 절차(김운수 외, 2011)'가 있다. 따라서 본 평가지표는 개발된 규정과 기준을 최대한 포함하여 개발한다.

〈표 IV-13〉 사회서비스 제공원칙 및 절차

| 구분  | 서비스 제공이전   | 서비스제공이후   |
|-----|--|---|
| 규범적 | 제공인력의 숙지사항   | 성실한 서비스 제공(태도)<br>행동윤리강령(제공의무)  |
| 실행적 | 이용자의 서비스 선택권<br>계약을 통한 책임과 권리 명확화<br>계약서 작성 및 보관<br>서비스 교육<br>이용자 욕구사정(계획 및 의견 수립)<br>긴급시 대응체계 마련<br>인권침해 예방체계 | 자기결정권 불이행<br>돌봄서비스 대체근무<br>제공인력 교체조건<br>근무장소의 근태<br>서비스 이외 영리행위 금지<br>부정방지노력<br>트러블관리<br>고충상담<br>개인정보보호<br>안전사고 대응<br>서비스 정기점검(서비스 모니터링, 사례관리, 서비스 제공기록)<br>소진과 스트레스 검사 |

자료 : 김윤수 외(2011), 한국보건복지정보개발원

#### 마. 질적 안착화를 위한 중요지표로 단순화

##### 1) 변별력 있는 지표 추출

평가는 언제나 현실적인 측면을 반영할 수밖에 없기 때문에 피평가기관의 현실적 수준을 고려할 수밖에 없게 된다. 이러한 현실은 평가지표의 점수를 아주 높게 설정하는데 방해물로 작용한다. 이렇다 보니, 평가결과 천장효과(ceiling effect)가 나타나는 경우가 많게 된다. 또한 현실적으로 질적 수준이 높은 평가지표가 많이 포함되지 못하여 이에 대한 고려도 필요하였다.

따라서 새롭게 개발하는 평가지표는 2010년~2012년 사회서비스 제공기관 평가결과와 전문가의 의견을 고려하여 변별력 없는 지표를 삭제하고 질적인 수준을 평가할 수 있는 지표를 추가하였다. 변별력 없는 지표의 삭제는 전체적으로 평가지표의 타당성을 높이는 결과를 가져오게 된다.

이에 법적 최소규정을 살펴보는 항목(예, 직원 자격증, 시설환경 및 비품구비 등)이나 서류사항이 많을 수 있는 항목(예, 계획서 작성 등)을 최대한 수정하는 방향으로 하였다. 그 외 평가방법이 적절하지 않은 평가항목(예, 안내, 설명 등) 등을 삭제하였다.

## 2) 중복적인 평가지표 삭제

그간 서비스 제공기관 평가지표는 하나의 항목에 대해 여러 개의 항목에서 중복적으로 묻는 경우, 현장평가와 이용자의 응답을 반복적으로 평가하는 지표가 상당수 존재하였다(예, 직원교육, 이용안내, 욕구사정, 계획서 작성, 계약, 이용자 권리보장 등). 이러한 교차평가는 항목의 신뢰도를 높일 수 있는 방법이기도 하지만, 각 항목의 점수가 별도로 존재하기 때문에 신뢰성을 높일 수 있는 방법론으로 활용되고 있지는 못했다. 따라서 기존의 ‘이용자 보호’영역은 기관영역이나 이용자 만족도 영역에서 평가하는 것으로 하고 이 영역을 삭제하고자 하였다.

본 연구에서는 사회서비스 제공기관 평가지표의 방향을 중복적인 평가지표를 삭제하고 하나의 항목에 대해서는 하나의 지표와 방법론으로 파악하고자 하였다. 전반적으로는 지표수를 줄이고 하나의 항목에서 점수체계로 포함하여 파악하고자 하였다.

## 바. 질적 내용 보완

그동안 사회서비스 제공기관 평가는 평가자가 질적인 수준을 가늠하여 평가하기 보다는 존재여부나 양적인 횡수 등 객관적으로 파악할 수 있는 수준으로 평가하였다. 그러다보니, 기관의 입장에서는 서류준비 등의 행정적인 부담이 커지게 되었고, 평가자 역시 전문성 보다는 자료의 형식을 더 중요하게 평가하게 되

는 부작용이 나타났다.

영국이나 독일 모두 각 항목을 평가하는 방법이 질문지의 카테고리에 체크하는 수준이 아니라 각 항목에 대한 충분한 검토 후 종합적으로 판단하는 것이다. 즉, 필요에 따라 서류와 종사자 인터뷰, 수급자 인터뷰 등을 채택하고 이러한 모든 정보를 종합하여 평가하는 방식을 채택하고 있다.

단, 이러한 질적 평가는 평가자의 전문성에 대한 권위가 전제되어야 한다. 실제로 평가자간의 차이가 있을 가능성이 크기 때문에 담당 평가자의 전문성을 신뢰하지 못한다면 채택되기 어렵다.

우리나라 사회서비스 평가의 경우에도 평가자에 대한 문제제기가 높은 편이므로 질적 평가를 수행하기 어려운 상황이다. 그러나 양적 평가에만 의존한다면, 서류의 부담이 커지고 실제적인 질을 제대로 측정하지 못할 위험도 커지게 된다. 따라서 본 연구에서는 평가자의 전문성을 전제로 하고, 질적인 평가지표를 최소한으로 추가하고자 하였다. 즉, 사회서비스의 전문성을 파악하기 위하여 이용자의 욕구가 적절히 분석되고, 이에 맞는 서비스가 제공 또는 연결되고 있는지를 점검하도록 '서비스 과정'에서 개별 사례파일을 검토하는 질적 방법을 추가하는 것으로 하였다. 따라서 기록의 충실성과 수급자의 욕구에 맞는 적절한 계획 등 질적인 평가를 추가함으로써 단순히 서류를 준비하는 데에서만 점수를 받을 수 없도록 하였다.

구체적인 방법으로는 서비스 과정을 검토하는 지표에서 5개 사례수를 무작위 추출하여 서비스 계획에서부터 실행, 종료까지의 과정을 평가하고 각 사례수를 합산하는 방법을 고려하였다.

## 사. 이용자 중심의 기대효과 보완

우리나라 사회서비스 평가는 아직 제도적 경험이 매우 짧기 때문에 실제로 제도의 효과성이나 성과를 측정하기에는 무리가 많다. 따라서 아직까지는 구조나 과정을 정비하는데 더 많은 노력이 기울어질 수밖에 없으며 따라서 평가지표 역시 구조나 과정의 중요성을 함께 보는 방향으로 구축될 수밖에 없다.

그럼에도 불구하고 이용자가 기대하는 서비스 질은 구조나 과정보다는 실제로 수급자가 받는 서비스 질의 결과이다. 즉, 운영체계가 어떻게 갖추어져 있고, 과정의 충실성이 어떻게 마련되어있는지 보다는 자신의 욕구가 잘 반영되고 이에 따른 결과가 있는지에 더 관심을 가진다. 따라서 이러한 이용자의 기대 내용 또한 중요하게 충족되어야 할 욕구라고 판단하여 이용자가 원하는 서비스 질을 포함하도록 하였다.

먼저, 이용자가 원하는 서비스 질에는 구체적 영역에 대한 이용자의 주관적 평가를 좀 더 세분화하는 것으로 보완하였다. 이에, 수급자 중심의 기대효과는 기관이나 직원에 대한 만족도와 실제 서비스를 받는 과정에서 중요한 요인에 대한 만족도, 그리고 실제로 서비스를 받고 나서 적절한 도움을 받는다고 생각하는지를 평가하는 항목을 추가하였다.

그 외 이용자의 욕구해소나 정책의 목표를 고려해 기대효과나 성과를 측정할 수 있는 지표를 서비스 유형별로 추가적으로 보완하였다.

## 제5절 사회서비스 제공기관 평가지표 체계

### 1. 사회서비스 제공기관 평가지표 체계

개발된 사회서비스 제공기관 공통평가지표는 다음과 같다.

본 연구에서는 앞서 지적한 바와 같이 평가지표의 전반적인 틀을 구조·과정·결과로 재구성하고자 하였다. 따라서 기관운업을 구조적 정비(setting)로 보고 기관 운영과 관련된 전반적인 규정과 인적관리 규정, 인적관리를 위한 준비교육 등을 포함하였다. 구조지표는 서비스 제공과정 전에 준비되어야 할 사항이므로, 기존에 있던 이용자 영역 중 대부분의 항목(개인정보보호, 권리보호, 이용자 불만처리, 응급상황 대응)이 미리 준비되어야 되는 규정으로 이에 포함하였다. 따라서 구조에 해당하는 영역은 기관영역으로 기관운영과 인적관리로 구분된다. 각 분야는 5개 지표로 구성되며 3점 만점을 기준으로 분야별 총점은 15점이 된다. 기관영역은 총 30점 만점이 된다.

과정은 서비스 제공을 위한 직접적인 과정을 뜻하는 것으로 서비스 영역을 포함한다. 서비스 영역은 다시 서비스 투입, 과정, 결과로 나뉘어진다. 서비스 결과는 '결과'의 영역으로 볼 수 있겠으나 서비스 과정 중에 나오는 산출 및 성과를 뜻하는 것으로 '과정'에 포함하였다.

서비스 영역은 서비스 투입(환경, 대상자, 인력) 3개 지표, 서비스 과정(계획, 계약, 실행, 종료) 4개 지표, 서비스 산출 및 성과 2개 지표로 구성하였다. 서비스 투입은 환경 및 대상자는 3점 체계, 인력의 이퇴직률은 정량평가로 비율을 세분화하여 4점 만점으로 하였다. 서비스 과정은 계획부터 종료까지 보는 것으로 이용자 5명을 무작위로 추출하여 각 항목당 3점 기준으로 점검하여 최종 15점 만점으로 구성하였다. 서비스 산출 및 성과는 정량지표로 비율을 세분화하여

참여도 6점, 성과 6점으로 구성하였다. 서비스 산출 및 성과는 정책의 방향성임을 감안하여 높은 점수로 배점하였다.

그 외 과정에는 평가위원이 전반적인 평가점수를 주는 것을 포함하였다. 평가위원 점수는 본 연구결과 기관장의 리더십이 서비스 질에 영향을 주는 요인으로 많이 언급되어 함께 포함하여 평가하는 것으로 하였다. 평가위원 평가에는 평가위원이 평가과정동안 기관 환경, 서류, 종사자 및 이용자에 대한 전반적인 인상을 중심으로 평가하는 지표점수를 추가하였다. 이는 각 기관의 평가점수가 실제 관찰한 질과 차이가 나는 것을 보정하기 위함이다. 기관장의 리더십과 평가참여도를 점검하여 4점 만점으로 구성하였다.

결과는 구조 및 과정을 통해 이용자가 체감하는 만족도로 구성하였다. 이용자는 만족도는 전반적인 만족도가 중요하지만, 지표의 신뢰도와 타당도를 높이기 위하여 세부적으로 구분하여 만족도를 조사하는 것이 더 바람직하다고 판단하였다. 따라서 서비스 제공인력, 서비스 제공기관, 서비스 제공과정, 이용자 보호, 서비스 결과, 전반적인 만족도로 나누었다.

이용자 보호는 실제로 나타나는 빈도수는 낮지만, 매우 중요한 가치를 포함한다고 파악하여 별도로 구성하여 평가하도록 하였다.

〈표 IV-14〉 사회서비스 제공기관 공통평가지표

| 분류<br>(배점)  | 영역<br>(배점)         | 분야<br>(배점)                 | 평가지표   | 지표 개수                                   |
|-------------|--------------------|----------------------------|--|---|
| 구조<br>(30점) | 기관영역<br>(30점)      | 기관<br>운영<br>(15점)          | A1. 운영체계   | 5                                       |
|             |                    |                            | A2. 정보관리   |   |
|             |                    |                            | A3. 재무관리   |   |
|             |                    |                            | A4. 사업평가   |   |
|             |                    |                            | A5. 홍보   |   |
|             |                    | 인적<br>관리<br>(15점)          | B1. 인력관리   | 5                                       |
|             |                    |                            | B2. 업무관리   |   |
|             |                    |                            | B3. 교육체계   |   |
|             |                    |                            | B4. 교육내용   |   |
|             |                    |                            | B5. 권리보장   |   |
| 과정<br>(40점) | 서비스<br>영역<br>(36점) | 서비스<br>투입<br>(9점)          | C1. 제공환경   | 2                                       |
|             |                    |                            | C2. 근속률  |   |
|             |                    | 서비스<br>과정<br>(15점)         | C3. 계획수립   | 5                                       |
|             |                    |                            | C4. 계약체결   |   |
|             |                    |                            | C5. 실행 및 모니터링  |   |
|             |                    |                            | C6. 서비스연계  |   |
|             |                    |                            | C7. 서비스종료  |   |
|             |                    | 서비스<br>산출 및<br>성과<br>(12점) | C8. 서비스 참여율  | 2                                       |
|             |                    |                            | C9. 서비스 성과<br>노인맞춤형운동처방: 건강증진<br>아동건강관리서비스: 비만저수<br>가시간병, 노인돌봄, 문제행동아동조기개입: {1-악화<br>된 비율<br>산모신생아 : 이용자 만족도 |   |
|             |                    | 평가위원<br>영역(4점)             | 전문적<br>평가<br>(4점)  | D1. 리더십, 직원의 전문성, 서류의 질적 충분성, 평<br>가참여도 |
| 소계          | 현장평가(70점)          |                            | 20   |   |

| 분류<br>(배점)          | 영역<br>(배점)      | 분야<br>(배점)      | 평가지표   | 지표 개수 |
|---------------------|-----------------|-----------------|--|-------|
| <b>결과<br/>(30점)</b> | 이용자영역<br>(30점)  | 서비스<br>제공<br>인력 | E1. 서비스 제공인력의 전문성                            | 2     |
|                     |                 |                 | E2. 서비스 제공인력의 태도                             |       |
|                     |                 | 서비스<br>제공<br>기관 | E3. 서비스 제공기관의 관리                             | 3     |
|                     |                 |                 | E4. 서비스 모니터링 여부                              |       |
|                     |                 |                 | E5. 제공환경의 적절성(이용서비스)<br>E5. 제공인력의 위생성(방문서비스) |       |
|                     |                 | 서비스<br>제공<br>과정 | E6. 이용설명의 적극성                                | 3     |
|                     |                 |                 | E7. 욕구반영                                     |       |
|                     |                 |                 | E8. 서비스 실행의 정확성                              |       |
|                     |                 | 이용자<br>보호       | E9. 부당대우                                     | 3     |
|                     |                 |                 | E10. 사생활존중                                   |       |
|                     |                 |                 | E11. 자기결정권                                   |       |
|                     |                 | 서비스<br>결과       | E12. 서비스 성과                                  | 3     |
|                     |                 |                 | E13. 재이용의향                                   |       |
|                     |                 |                 | E14. 추천의향                                    |       |
|                     |                 | 전반적<br>만족도      | E15. 전반적 만족도                                 | 1     |
| <b>소계</b>           | 이용자만족도<br>(30점) |                 | 15   |       |
| <b>계</b>            | 계(100점)         |                 | 35   |       |

다시 정리하면 구조영역은 기관영역지표인 기관운영 5개, 인적관리 5개로 총 10개, 과정영역은 서비스 영역으로 서비스 투입 3개, 서비스 과정 4개, 서비스 산출 및 성과 2개로 총 20개의 기관평가(현장평가)항목으로 구성하였다. 배점은 기관운영과 인적관리가 3점 만족으로 10항목씩 총 30점이며, 서비스 영역은 서비스 투입 9점, 서비스 과정 15점, 서비스 산출 및 성과 12점으로 총 36점이다.

나머지 평가위원 점수 4점을 더하여 과정 영역은 총 40점이다. 이용자만족도 평가항목은 각 항목당 5점 척도로 구성되며 이를 다시 30점 만점으로 환산한다.

## 2. 평가지표 안

다음은 사회서비스 평가지표(안)이다. 각 평가지표는 2012년 평가지표를 토대로 각 연도별 평가지표를 비교하여 첨가, 보완하여 검토하였으며, 삭제된 이유와 구성된 배경을 비교란에 간단히 정리하였다.

### 가. 사회서비스 평가지표 변경 내용

〈표 IV-15〉 사회서비스 평가지표 개발(안)

| 기관운영  | 비고                 |
|---|--------------------|
| A1. 기관은 운영규정과 사업계획서를 마련하고 있다.               |                    |
| ① 기관은 운영규정을 마련하여 시행하고 있다.                   | 2012년 평가결과<br>취약지표 |
| ② 기관은 사업(운영)계획서를 마련하고 있다.                   |                    |
| ③ 기관은 사업매뉴얼을 마련하고 있다.                       | 신설                 |
| A2. 기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다.          |                    |
| ① 이용자별 정보관리를 하고 있다.                         | 삭제                 |
| ② 제공인력별 정보관리를 하고 있다.                        | 삭제                 |
| ▼   |                    |
| ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.        | 이용자 영역 지표          |
| ② 이용자의 개인정보에 대한 보안유지를 실시하고 있다.              | 이용자 영역 지표          |
| ③ 차세대전자바우처시스템 제공인력등록현황이 실제와 일치한다.           |                    |
| A3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다. | 2012년 평가결과<br>취약지표 |
| ① 사회복지법인 또는 기관의 회계원칙에 따라 회계처리를 하고 있다.       |                    |
| ② 서비스별 수입과 지출 내역을 명확하게 기장하고 있다.             |                    |
| ③ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.                 |                    |

|   |               |      |
|---|---------------|------|
| A4. 기관은 정기적으로 사업평가를 실시하고 있다.                    | 2012년<br>취약지표 | 평가결과 |
| ① 기관은 연도별 사업평가를 계획하고 있다.                        |               |      |
| ② 사업평가에 사업담당자, 제공인력, 이용자를 포함한 다양한 관계자가 참여하고 있다. |               |      |
| ③ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.                     |               |      |

|   |               |      |
|---|---------------|------|
| A5. 이용자의 서비스제공을 위해 지역사회자원을 활용하고 있다.             | 2012년<br>취약지표 | 평가결과 |
| ① 지역사회 유관 기관(교육, 복지, 의료 및 공공기관 등)과 협력관계를 맺고 있다. |               |      |
| ② 이용자(가족)를 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계하고 있다.        |               |      |
| ③ 지역사회 자원에 관한 정보를 이용자에게 제공하고 있다.                | 2011년         | 평가지표 |



|   |    |  |
|---|----|--|
| ③ 지역사회 자원 관련 연계 합동 회의, 사례협의 회의 내용을 포함하고 있다. | 신설 |  |
|---|----|--|

| 인적관리                                 | 비고                        |                       |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| B1. 기관은 제공인력을 적절한 방법으로 채용하고 관리하고 있다. | 인력관리 항목 포함<br>수정          |                       |
| ① 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 채용하고 있다.        | 2012년<br>취약지표             | 평가결과<br>인력구성과 배치에서 이동 |
| ② 제공인력과 근로계약서를 작성하고 이를 보관하고 있다.      |                           |                       |
| ③ 근로계약서에 명시된 급여를 제공하고 있다.            |                           |                       |
| B2. 기관은 제공인력의 구성과 배치를 효율적으로 하고 있다.   | 교육훈련 항목 포함<br>수정          |                       |
| ① 제공인력의 채용과 퇴직관리대장을 기록하고 있다.         |                           |                       |
| ② 제공인력 업무평가를 수행하고 있다.                | 2012년<br>취약지표             | 평가결과                  |
| ③ 퇴직시 직원의 인수인계 서류가 잘 갖추어져 있다.        | 서비스<br>인수인계에<br>서 수정하여 포함 |                       |

|   |   |
|---|---|
| B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육 또는 훈련 프로그램을 실시하고 있다.      | 교육훈련 지표는 내용을 평가하는 것으로 하고, 전반적인 교육실시 여부는 업무항상을 포함하여 질항상으로 수정 |
| ① 제공인력 교육 및 훈련을 위한 구체적인 계획을 마련하고 있다.              | 2012년 평가결과<br>취약지표-> 서류상 평가가 될 가능성이 높으므로 실행여부로 판단하고 삭제      |
| ② 신규제공인력의 교육(내외부교육)을 실시하고 있다.                     | 신규 및 기존 제공인력 구분 없이, 내·외부교육을 나누어서 평가                         |
| ③ 기존제공인력의 교육(내외부교육)을 실시하고 있다.                     | 삭제  |
| ▼   |   |
| B3. 기관은 제공인력을 위한 질 향상 개선을 위한 노력을 하고 있다.           | 교육훈련 업무환경을 함께 포함  |
| ① 제공인력의 내부교육을 실시하고 있다.                            |   |
| ② 제공인력의 외부교육을 실시하고 있다.                            |   |
| ③ 제공인력의 욕구과약 및 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.         | 업무환경 항목에서 이동  |
| ▼   |   |
| B4. 기관은 제공인력의 업무환경 개선을 위한 노력하고 있다.                | 삭제  |
| ① 제공인력의 업무개선을 위한 회의 또는 간담회를 개최하고 있다.              | 2012년 평가결과<br>취약지표  |
| ② 제공인력의 욕구과약 및 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.         | 교육훈련 포함 질 향상 항목으로 이동  |
| ▼   |   |
| B4. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육 또는 훈련 프로그램을 실시하고 있다.      | 업무환경 대신 교육 내용 세부 평가   |
| ① 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 실시하고 있다.        | 2012년 이용자 영역에서 이동   |
| ② 제공인력에게 서비스 제공 지침에 관한 교육을 실시하고 있다.               | 2012년 평가결과<br>취약지표- 서비스 교육지표에서 이동                           |
| ③ 서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다. | 2012년 평가결과<br>취약지표- 서비스 교육지표에서 이동                           |

|                                   |                    |
|-----------------------------------|--------------------|
| B5. 기관은 제공인력의 권리보장을 위한 노력을 하고 있다. | 복리후생>권리보장          |
| ① 제공인력은 4대 보험에 가입되어 있다.           | 2012년 평가결과<br>취약지표 |
| ② 제공 인력에 대한 퇴직금을 적당하고 있다.         | 2012년 평가결과<br>취약지표 |
| ③ 제공기관은 배상책임보험에 가입하고 있다.          | 2012년 평가결과<br>취약지표 |

| 이용자영역  | 비고                                    |
|--|---------------------------------------|
| C1. 기관은 이용자의 개인 정보를 철저히 보호하고 있다.                 | 기관운영 이용자 정보관리로 이동                     |
| ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.             |                                       |
| ② 이용자의 개인정보에 대한 보안유지를 실시하고 있다.                   |                                       |
| C2. 기관은 서비스 실시에서 이용자의 권리를 보호하고 존중하고 있다.          | 교육훈련 내용으로 이동                          |
| ① 윤리행동강령(지침)을 공개된 장소에 비치하고 있다.                   |                                       |
| ② 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 실시하고 있다.       |                                       |
| C3. 기관은 이용자(가족)의 의견이나 요구사항을 기관운영에 적극적으로 반영하고 있다. | 서비스 이용계획 및 변경, 평가 등에서 반영할 수 있으므로 삭제   |
| ① 이용자(가족)의 의견과 고충을 수시로 접수하는 상담창구가 있다.            |                                       |
| ② 이용자의 의견, 요구사항에 대한 처리절차 및 처리결과를 기록관리하고 있다.      |                                       |
| C4. 기관은 응급상황 발생 시 적절하게 대처할 수 있도록 한다.             | 응급대응체계는 하나의 지표에서 평가하도록 하며 서비스 투입으로 이동 |
| ① 응급상황 대응에 관한 매뉴얼을 마련하고 있다.                      |                                       |
| ② 응급상황 대응을 위한 비상 연락망 체계를 수립하고 있다.                |                                       |
| ③ 응급상황 대응 방안에 대한 직원 교육 또는 훈련을 연 1회 이상 실시하고 있다.   |                                       |

| 서비스 투입  | 비고                       |
|---|--------------------------|
| E1. 기관에서는 적정 서비스 대상자에 서비스를 제공하여야 한다.              |                          |
| ① 서비스 대상자가 '문제행동(위험군)'이라는 객관적인 자료가 있다.            |                          |
| ② 희망 서비스에 대한 서비스 제공 가능 인력을 안내하고 있다.               |                          |
| ▼   |                          |
| C1. 기관은 대상자를 적절히 선정하고 있다.                         | 문제행동이동 선정 기준 지표          |
| ① 이용자 선정에 적절한 절차를 따르고 있다.                         | 신설                       |
| ② 서비스 신청일로부터 30일이내 적합, 부적합, 보류결과를 통보하고 있다.        | 신설                       |
| ③ 적합한 대상이 아닌 경우 다른 기관에 연계하고 있다.                   | 신설                       |
| E2. 기관은 서비스 제공을 위한 서비스 환경을 갖추고 있다(필요한 시설을 갖추고 있다) | 2012년 맞춤형운동 및 아동건강 개별 지표 |
| 필요한 시설, 검사도구, 장비 및 교구재, 물품 등                      |                          |
| E2. 적합한 자격을 갖춘 제공인력이 양질의 서비스를 제공하고 있다.            |                          |
| ① 제공인력은 해당 서비스 제공에 적합한 자격을 갖추고 있다.                |                          |
| ▼   |                          |
| C2. 기관은 서비스 제공을 위한 적절한 환경을 갖추고 있다.                |                          |
| ① 서비스 제공에 적합한 시설 및 장비(복장)를 가지고 있다.                | 2011년 인적관리 지표            |
| ② 기관은 서비스 관리 인력당 적정 사례수를 담당하고 있다.                 | 신설                       |
| ③ 응급대응과 관련된 체계를 갖추고 있다.                           | 응급대응체계 지표 포함             |
| C3. 근속률   | 정량지표로 신설                 |
| 서비스 과정  | 비고                       |
| D1. 기관은 제공인력이 서비스 제공에 필요한 사전정보를 숙지하도록 하고 있다.      | 삭제- 직원교육에 포함             |
| ① 제공인력에게 서비스 제공 지침에 관한 교육을 실시하고 있다.               |                          |
| ② 서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다. |                          |
| C4. 기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.   | 서비스 과정 1                 |
| ① 이용자별 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.              |                          |
| ② 서비스 제공 일정표를 이용자(보호자)에게 설명하고 제공하고 있다             | 2011년 평가결과 취약지표          |
| ③ 서비스를 변경한 경우, 변경 사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.       | 서비스 변경 지표 포함             |

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| C5. 기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약체결을 하고 있다.       | 서비스 과정 2                              |
| ① 이용자의 '서비스 제공(이용)계약서'를 작성하고 보관하고 있다.                |                                       |
| ② 이용자의 '개인정보 제공 및 활용 승낙 동의서'를 작성하고 보관하고 있다.          | 2011년 평가결과<br>취약지표                    |
| ③ 서비스 내용과 일정, 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.         | 2011년 평가결과<br>취약지표                    |
| D4. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며 서비스 변경 시 인수인계 절차를 따르고 있다. | 삭제                                    |
| ① 서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다.                  | 서비스 실행과정으로 포함                         |
| ② 서비스를 변경한 경우, 변경 사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.          | 서비스 계획에 포함                            |
| ③ 서비스 또는 제공인력 변경 시 인수인계 절차를 따르고 있다.                  | 인력 구성 및 배치에 포함                        |
| E3. 기관은 서비스 시작에 앞서 이용자(보호자)에게 서비스에 대해 명확히 설명하고 있다.   | 계약지표와 중복이므로 삭제                        |
| ① 서비스 이용의 주요사항에 대한 안내 자료가 마련되어 있다.                   |                                       |
| ② 서비스 이용자(보호자)에게 해당 서비스 내용과 과정을 설명하고 있다.             |                                       |
| ③ 서비스 이용자의 주요사항에 대해 보호자의 인지여부를 확인하고 있다.              |                                       |
| E3. 서비스 제공을 위한 매뉴얼이 있으며 서비스 활동의 필수 영역이 포함되어 있다.      | 기관운영으로 이동                             |
| E4. 서비스 제공 전 초기상담 통해서 이용자와 보호자의 욕구를 파악하고 있다.         | 2012년 아동건강관리 개별지표였으나 서비스 계획과 중복되므로 삭제 |
| ① 이용자를 대상으로 초기상담을 진행하여 이용자의 욕구를 파악하고 있다.             |                                       |
| ② 보호자를 대상으로 초기상담을 진행하여 보호자의 욕구를 파악하고 있다.             |                                       |
| ③ 초기상담 내용과 파악된 욕구를 서비스 제공계획에 반영하고 있다.                |                                       |
| E4. 기관은 서비스 이용자에 대한 사례관리를 시행하고 있다.                   | 2012년 개별 지표                           |
| ① 이용자에 대한 사례관리를 연 회 이상 실시하고 있다.                      |                                       |
| ② 이용자 사례관리 결과에 대한 회의를 실시하고 있다.                       |                                       |

|  |  |
|--|--|
| E4. 이용자의 건강상태의 욕구를 정확히 파악하여 서비스 계획에 반영하고 있다.                   |  |
| ① 이용자에 대해 기초 설문 검진을 수행하고 있다.                                   |  |
| ② 신체능력을 평가하기 위해 기초체력검사를 3개월마다 수행한다.                            |  |
| ③ 설문 검진과 기초체력검사 결과를 서비스 제공 계획에 반영하고 있다.                        |  |
| E5. 기관은 서비스 이용자에 대한 체계적인 모니터링을 실시하고 있다.                        |  |
| ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.   |  |
| ② 이용자의 신체능력변화를 기록 관리하고 있다.                                     |  |
| ③ 신체능력측정결과를 이용자에게 제공하고 있다.                                     |  |
| E6. 기관은 이용자에게 제공되는 서비스 활동에 대한 평가 활동을 하고 있다.                    |  |
| ① 이용자의 서비스 활동평가를 위한 검사도구(방법)를 갖추고 있다.                          |  |
| ② 이용자의 서비스 제공 전·후의 개선 정도를 평가하고 있다.                             |  |
| E5. 기관은 서비스 제공에 대한 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.                        |  |
| ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.   |  |
| ② 만족도 조사 결과를 서비스 개선에 반영하고 있다.                                  |  |
| ▼  |  |
| C6. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며 서비스 이용자에 대한 지속적인 모니터링, 평가를 시행하고 있다. | 서비스 과정 3 -서비스 실행 및 사례 관리, 모니터링, 평가 지표 수정 |
| ① 서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다                             |  |
| ② 이용자의 서비스 이용에 점검을 지속적으로 실시하고 있다.                              | 2011년 평가결과<br>취약지표                       |
| ③ 서비스 만족도를 실시하고 있다.  | 2011년 평가결과<br>취약지표                       |
| C7. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다.              | 서비스 제공 4-2012년 평가결과<br>최저점수 지표           |
| ① 보건복지부사업지침에 따라 서비스를 종결하고 있다.                                  | 지침이 ②, ③ 항목과<br>중복되므로 삭제                 |
| ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정기간 보관하고 있다.                             |  |
| ③ 이용자의 종결 후 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다.                              |  |
| ▼  |  |
| ① 이용자에 대한 사전·사후 검사를 실시하고 종결과정에 대한 내용을 제공하고 있다.                 | 신설                                       |
| ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정기간 보관하고 있다.                             |  |
| ③ 이용자의 종결 후 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다.                              |  |

| 서비스 산출 및 성과  | 비고 |
|--|----|
| C8. 제공기관이 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.   |    |
| ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.  |    |
| C9. 개별 서비스별 서비스 성과   |    |
| 노인맞춤형운동처방 - 건강증진<br>아동건강관리서비스 - 비만지수<br>가시간병, 노인돌봄, 문제행동아동조기개입 - {1-악화된 비율}<br>산모신생아 - 이용자 만족도 |    |

| 이용자 만족도     |  |             |
|-------------|--|-------------|
| 서비스<br>제공인력 | 서비스 제공인력은 충분한 경험과 지식을 갖고 서비스를 제공하였다.             | 2011년 평가지표  |
|             | 서비스 제공인력은 서비스 제공 시 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천하였다.       | 2011        |
|             | 서비스 제공에 방해가 되지 않도록 복장 및 외모관리 등 자기관리를 잘하였다.       | 2011        |
|             | 서비스 제공자의 서비스 질에 만족한다.                            | 2012년       |
| ▼           |  |             |
| 서비스<br>제공인력 | 서비스 제공인력은 충분한 경험과 지식을 갖고 서비스를 제공하였다.             | 공통          |
|             | 서비스 제공인력은 서비스 제공 시 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천하였다.       | 공통          |
| 서비스<br>제공기관 | 이용자의 불만이나 요구사항을 제공기관(업체)의 직원에게 부담 없이 말할 수 있었습니까? | 2010년 평가지표  |
|             | 이용자의 불만이나 요구사항에 대하여 업체가 적절한 조치를 취해 주었습니까?        | 2010년       |
|             | 제공기관으로부터 서비스 이용에 대한 의견조사(모니터링)를 받은 적이 있다.        |             |
|             | 서비스제공환경(도구준비등)은 좋았다.                             | 2012년       |
|             | 프로그램이 진행되는 장소에 만족한다.                             | 2012년       |
| ▼           |  |             |
| 서비스<br>제공기관 | 이용자의 불만이나 요구사항에 대하여 업체가 적절하게 대응해 주었습니까?          | 공통          |
|             | 제공기관으로부터 서비스 이용에 대한 의견조사(모니터링)를 받은 적이 있다.        | 공통          |
|             | 서비스제공환경이 좋았다.                                    | 이용서비스<br>해당 |
|             | 서비스 제공에 방해가 되지 않도록 복장 및 외모관리 등 자기관리를 잘하였다.       | 방문서비스<br>해당 |

|                       |  |                                    |      |
|-----------------------|--|------------------------------------|------|
| 서비스 제공<br>과정          | 담당 직원이 서비스 이용에 관한 주요 사항에 대해 구체적이고 상세하게 설명해주었다.                 | 2011                               |      |
|                       | 서비스 제공계획 수립 시 이용자와 그 가족의 의견을 수렴하여 반영하였다.                       | 2011                               |      |
|                       | 제공인력이 최초 방문 시(서비스 시작, 제공인력 변경 등) 담당자는 이용자에게 제공인력을 상세히 소개해 주었다. | 2011                               |      |
|                       | 제공인력은 이용자에게 서비스 내용을 설명하면서 제공하였다.                               | 2011                               |      |
|                       | 제공인력은 서비스 제공 시간을 준수하였다.  | 2011                               |      |
|                       | 이용자의 건강상태나 심리상태, 기호, 특성 등을 고려하여 서비스를 제공하였다.                    | 2011                               |      |
|                       | 제공인력이 바뀐 경우, 이전과 동일한 수준의 서비스를 제공받았다.                           | 2011                               |      |
|                       | 적합한 서비스가 제공되었다.  | 2012                               |      |
|                       | 제공된 서비스(프로그램)의 기간 및 횟수, 시간 배정 등에 만족한다.                         | 2012                               |      |
|                       | 서비스는 어떠한 차별 없이 공정하게 이루어졌다.                                     | 2012                               |      |
| 서비스의 종결은 합리적으로 결정되었다. | 2012   |                                    |      |
| ▼                     |  |                                    |      |
| 서비스 제공<br>과정          | 담당직원과 제공인력은 서비스에 대해 상세하게 설명해 주었다.                              | 공통                                 |      |
|                       | 서비스 제공에 있어 이용자와 그 가족의 의견 및 특성을 반영하였다.                          | 공통                                 |      |
|                       | 서비스는 제시간에 이루어졌다.   | 공통                                 |      |
| 이용자 보호                | 제공인력에게 부당한 대우(학대, 무시, 차별)를 받은 적이 있다.                           | 2011                               |      |
|                       | 서비스 제공 시 이용자의 사생활이 존중되고 보호되었다.                                 | 2011                               |      |
|                       | 서비스 제공인력은 이용자의 의견(자기 결정)을 최대한 존중하였다.                           | 2011                               |      |
| 서비스<br>내용             | 산모<br>신생<br>아관<br>리  | (사전설문) 산모를 대상으로 하는 식사서비스를 받으셨습니까?  | 2010 |
|                       |  | 도우미가 제공하는 식사에 대하여 어느 정도 만족하십니까?    |      |
|                       |  | (사전설문) 유방관리서비스를 받으셨습니까?            |      |
|                       |  | 유방관리의 서비스 만족도와 전문성은 어떻게 되십니까?      |      |
|                       |  | (사전설문) 산후체조 서비스를 받으셨습니까?           |      |
|                       |  | 산후체조의 서비스 만족도와 전문성은 어떻게 되십니까?      |      |
|                       |  | (사전설문) 좌욕 서비스를 받으셨습니까?             |      |
|                       |  | 좌욕의 서비스 만족도, 전문성은 어떻게 되십니까?        |      |
|                       |  | 산모(이용자)가 행복하고 편안한 느낌이 되도록 도와주었습니까? |      |
|                       |  | (사전설문) 신생아 목욕서비스를 받으셨습니까?          |      |
|                       |  | 신생아 목욕서비스 만족도, 전문성은 어떻게 되십니까?      |      |
|                       |  | (사전설문) 신생아 제대관리 서비스를 받으셨습니까?       |      |
|                       | 신생아 제대관리서비스 만족도, 전문성은 어떻게 되십니까?                                |                                    |      |

|                          |  |        |
|--------------------------|--|--------|
|                          | 신생아의 건강관리 및 기본 예방접종 안내가 시행되고 있습니까?<br>(사전안내) 세탁물 관리의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 세탁물입니다. |        |
|                          | (설문문항) 산모 및 신생아의 세탁이 청결하게 이루어지고 있습니까?  |        |
|                          | (사전안내) 방청소의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 방청소입니다.  |        |
|                          | (설문문항) 산모 및 신생아의 방을 깨끗하게 청소하고 있습니까?  |        |
|                          | 산모 및 신생아의 감염 예방을 위해 도우미의 손씻기가 청결하게 잘 이루어졌습니까?                                  |        |
|                          | 노인 돌봄<br>이용자는 신변활동지원 서비스와 가사일상 생활지원 서비스를 모두 제공받았다                              | 2011   |
| 서비스 결과                   | 이용자는 신변활동지원 서비스와 가사일상 생활지원 서비스를 모두 제공받았다.                                      | 노인돌봄   |
|                          | 생활향상과 건강유지에 도움이 되었다.   | 맞춤형운동  |
|                          | 정기적으로 운동하려는 마음이 생겼다.   | 맞춤형운동  |
|                          | 건강유지 또는 증진에 도움이 되었다.   | 맞춤형운동  |
|                          | 운동을 귀찮아하는 마음이 줄어들었다.   | 맞춤형운동  |
|                          | 아동이 서비스를 받기 전과 받은 후가 많이 달라졌다.  | 문제행동아동 |
|                          | 서비스를 다시 이용할 의향이 있다.  | 2012   |
| 서비스를 다른 사람에게 권유할 의향이 있다. | 2012   |        |
| 서비스 결과                   | 서비스를 받기 전과 받은 후가 많이 달라졌다.  | 공통     |
|                          | 서비스를 다시 이용할 의향이 있다.  | 공통     |
|                          | 서비스를 다른 사람에게 권유할 의향이 있다.   | 공통     |
| 서비스 만족도                  | 현재 제공받고 있는 서비스에 대해 전반적으로 만족하고 있다.  | 공통     |

## 나. 평가 지표(안)

2010년부터 2012년까지의 품질평가지표를 검토하고 관련 의견을 반영하여 삭제 및 보완, 이동, 추가 개발 등을 통해 개발된 평가지표는 <표 IV-16>과 같다.

**(표 IV-16) 평가지표(안)**

| <b>기관운영</b>   |  |
|---|--|
| <b>A1. 기관은 기관운영에 필요한 운영체계를 마련하고 있다.</b>                 |  |
| ① 기관은 운영규정을 마련하고 시행하고 있다.                               |  |
| ② 기관은 운영(사업)계획서를 마련하고 있다.                               |  |
| ③ 기관은 운영(사업)매뉴얼을 마련하고 있다.                               |  |
| <b>A2. 기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다.</b>               |  |
| ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.                    |  |
| ② 이용자의 개인정보에 대한 보안유지를 실시하고 있다.                          |  |
| ③ 차세대전자바우처시스템 제공인력등록현황이 실제와 일치한다.                       |  |
| <b>A3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다.</b>      |  |
| ① 사회복지법인 또는 기관의 회계원칙에 따라 회계처리를 하고 있다.                   |  |
| ② 서비스별 수입과 지출 내역을 명확하게 기장하고 있다.                         |  |
| ③ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.                             |  |
| <b>A4. 기관은 사업평가를 실시하고 있다.</b>                           |  |
| ① 기관은 사업평가를 실시하고 있다.                                    |  |
| ② 사업평가에 사업담당자, 제공인력, 이용자를 포함한 다양한 관계자가 참여하고 있다.         |  |
| ③ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.                             |  |
| <b>A5. 기관은 이용자 및 지역사회에게 정보제공을 위한 홍보활동을 적극적으로 하고 있다.</b> |  |
| ① 기관은 홍보지(소개지)를 통해 이용자 및 지역사회에 홍보활동을 하고 있다.             |  |
| ② 기관 홍보내용이 최신의 사업내용과 현황을 잘 반영하고 있다.                     |  |
| ③ 홍보활동을 적극적으로 하기 위한 예산 및 지원체계가 갖추어져 있다.                 |  |
| <b>인적관리</b>   |  |
| <b>B1. 기관은 제공인력을 적절한 방법으로 채용하고 관리하고 있다.</b>             |  |
| ① 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 선발하고 있다.                           |  |
| ② 근로계약서에 명시된 급여를 제공하고 있다.                               |  |
| ③ 퇴직시 직원의 인수인계 서류가 잘 갖추어져 있다.                           |  |
| <b>B2. 기관은 제공인력의 업무관리향상을 위한 노력을 하고 있다.</b>              |  |
| ① 제공인력의 의견수렴을 위한 적절한 절차를 가지고 있다.                        |  |
| ② 제공인력 업무평가를 수행하고 있다.                                   |  |
| ③ 제공인력의 욕구파악 및 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.               |  |
| <b>B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육 또는 훈련 프로그램을 실시하고 있다.</b>     |  |
| ① 제공인력의 내부교육을 실시하고 있다.                                  |  |
| ② 제공인력의 외부교육을 실시하고 있다.                                  |  |
| ③ 제공인력의 교육을 위한 예산을 반영하고 있다.                             |  |

**B4. 기관은 제공인력에게 서비스 제공에 필요한 필수 내용을 전달하고 있다.**

- ① 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 실시하고 있다.
- ② 제공인력에게 서비스 제공 지침에 관한 교육을 실시하고 있다.
- ③ 서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.

**B5. 기관은 제공인력의 권리보장을 위한 노력을 하고 있다.**

- ① 제공인력은 4대 보험에 가입되어 있다.
- ② 제공 인력에 대한 퇴직금을 적당하고 있다.
- ③ 제공기관은 배상책임보험에 가입하고 있다.

**서비스 투입**

**C1. 기관은 서비스 제공을 위한 적절한 환경을 갖추고 있다.**

- ① 서비스 제공에 적합한 시설 및 장비(복장포함)를 가지고 있다
- ② 기관은 서비스제공 인력 당 적정 사례수를 담당하고 있다.
- ③ 응급대응과 관련된 체계를 갖추고 있다.

**C2. 근속률(%)**

**서비스 과정**

**C3. 기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.**

- ① 이용자별 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.
- ② 서비스 제공 일정표를 이용자(보호자)에게 설명하고 제공하고 있다
- ③ 서비스를 변경한 경우, 변경 사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.

**C4. 기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약체결을 하고 있다.**

- ① 이용자의 '서비스 제공(이용)계약서'를 작성하고 보관하고 있다.
- ② 이용자의 '개인정보 제공 및 활용 승낙 동의서'를 작성하고 보관하고 있다.
- ③ 서비스 내용과 일정, 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.

**C5. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며 서비스 이용자에 대한 지속적인 모니터링, 평가를 시행하고 있다.**

- ① 서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다
- ② 서비스 이용과정 대한 점검을 지속적으로 관리하고 있다.
- ③ 서비스 만족도(사회서비스 온라인 모니터링을 포함)를 실시하고 있다.

**C6. 이용자의 서비스 제공을 위해 지역사회자원을 연계 및 개발하고 있다.**

- ① 지역사회 유관 기관(교육, 복지, 의료 및 공공기관 등)과 협력관계를 맺고 있다.
- ② 이용자(가족)을 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계하고 있다.
- ③ 지역사회 자원 관련 연계 합동 회의, 사례협의 회의 내용을 포함하고 있다.

**C7. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다.**

- ① 이용자에 대한 사전·사후 검사를 실시하고 종결과정에 대한 내용을 제공하고 있다.
- ② 종료후 서비스 제공 관련 서류를 일정기간 보관하고 있다.
- ③ 이용자의 종결 후 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다.

서비스 신출 및 성과

**C8. 제공기관이 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.**

① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.

**C9. 개별 서비스별 서비스 성과**

- \*노인맞춤형운동처방 - 건강증진
- \*이동건강관리서비스 - 비만지수
- \*가시간병, 노인돌봄, 문제행동아동조기개입 - {1-악화된 비율}
- \*산모신생아 - 이용자 만족도

| 이용자 만족도   |  |             |
|-----------|--|-------------|
| 구분        | 내용   |             |
| 서비스 제공인력  | ① 서비스 제공인력은 충분한 경험과 지식을 갖고 서비스를 제공하였다.                           | 공통          |
|           | ② 서비스 제공인력은 서비스 제공 시 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천하였다.                     | 공통          |
|           | √ 서비스 제공인력은 업무에 도움이 되는 위생적인 복장을 하였다.                             | 4대 돌봄 서비스해당 |
| 서비스 제공기관  | ③ 이용자의 불만이나 요구사항에 대하여 업체가 적절하게 대응해 주었다.                          | 공통          |
|           | ④ 제공기관으로부터 서비스 이용에 대한 의견조사(모니터링)를 받은 적이 있다.                      | 공통          |
|           | ⑤ 서비스제공환경이 좋았다.  | 이용서비스 해당    |
|           | ⑤ 제공인력이 최초 방문 시(서비스 시작, 제공인력 변경 등) 담당자는 이용자에게 제공인력을 상세히 소개해 주었다. | 방문서비스 해당    |
| 서비스 제공 과정 | ⑥ 담당직원과 제공인력은 서비스에 대해 상세하게 설명해 주었다.                              | 공통          |
|           | ⑦ 서비스 제공에 있어 이용자와 그 가족의 의견 및 특성을 반영하였다.                          | 공통          |
|           | ⑧ 서비스는 제시간에 이루어졌다.   | 공통          |
| 이용자 보호    | ⑨ 제공인력에게 부당한 대우(학대, 무시, 차별)를 받은 적이 있다.                           | 공통          |
|           | ⑩ 서비스 제공 시 이용자의 사생활이 존중되고 보호되었다.                                 | 공통          |
|           | ⑪ 서비스 제공인력은 이용자의 의견(자기 결정)을 최대한 존중하였다.                           | 공통          |
| 서비스 결과    | ⑫ 서비스를 받기 전과 받은 후가 많이 달라졌다.                                      | 공통          |
|           | √ 이용자는 신변활동지원 서비스와 가사일상 생활지원 서비스를 모두 제공받았다.                      | 노인돌봄        |
|           | √ 생활향상과 건강유지에 도움이 되었다.   | 노인돌봄, 맞춤형운동 |
|           | ⑬ 서비스를 다시 이용할 의향이 있다.  |             |
|           | ⑭ 서비스를 다른 사람에게 권유할 의향이 있다.                                       |             |
| 서비스 만족도   | ⑮ 현재 제공받고 있는 서비스에 대해 전반적으로 만족하고 있다.                              | 공통          |



## 사회서비스 품질평가체계의 개선

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 제1절 국내외 품질평가체계               | 175 |
| 제2절 사회서비스<br>품질평가체계 및 추진절차   | 195 |
| 제3절 사회서비스 품질평가<br>체계의 중장기 과제 | 210 |



# V. 사회서비스 품질평가체계의 개선

## 제1절 국내외 품질평가체계

### 1. 해외 사례- 스웨덴

#### 가. 평가의 목적

스웨덴 사회서비스의 근본이념은 사회연대성과 사회민주주의에 기반한 사회적 평등이다. 이러한 평등을 달성하는 방법 중 하나가 개별성에 입각한 서비스 제공이다. 이 의미는 욕구가 필요한 개인을 단위로 적합한 서비스를 제공해야 한다는 것이다. 스웨덴 사회서비스 법 제1조 1항에는 개별성원리에 입각하여 사람들의 자기 결정권과 사생활 보장을 명시하고 있다. 따라서 서비스 제공 전 대상자와 함께 설계되고 수행되는 등 대상자의 적극적인 참여를 유도하고 인간 존중의 성격을 가지고 있다. 또한 사회서비스법은 이용자의 자유로운 선택을 보장함으로써 제공 기관이나 주체(actor)들 사이에 경쟁을 유발하여 서비스 질을 높이고자 한다. 지방자치단체나 광역시에서는 민영화를 도입하여 다양한 경쟁 주체들이 사회서비스를 지원할 수 있는 경쟁구조를 만들었다. 사실 이처럼 스웨덴 사회서비스법에 품질의 개념을 강조하게 된 것은 1997년 국회에 통과된 사회서비스 개정법에서 부터이다. 다른 복지국가와 마찬가지로 스웨덴에서도 사회복지지출은 국가 재정에 부정적인 영향을 미쳤으며, 이때부터 서비스 품질의 개념과 효과성 효율성 등 서비스 결과에 관심을 갖기 시작하였고 이는 사회서비스 법에

반영되면서 평가에도 영향을 미친 것으로 사료된다(Tengvald, 2000). 따라서 스웨덴 사회서비스 평가는 사회서비스법(Social service Act)에 근거하고 있고 목적은 서비스 품질 보장, 평등, 개별화 등으로 볼 수 있다.

## 나. 이론적 관점

사회서비스 평가의 이론적 관점은 증거기반 실천에 두고 있다. 증거기반의 실천은 실무자의 전문성 및 전문적 소견, 과학적 증거물, 대상자와 서비스 제공자의 욕구, 가치, 선호, 특성 등을 종합하여 서비스 결정하는 하나의 모델로 대상자에게 최상의 서비스를 제공하기 위한 목적을 가지고 있다<sup>5)</sup>. 스웨덴을 비롯한 미국, 영국 등 평가 체제가 발달한 나라에서는 1990년대부터 증거기반 실천 모델을 도입하여 성과 중심의 평가를 수행하고 있다. 특히 스웨덴의 경우 증거기반의 원리에 따라 이미 검증된 신뢰성 있고 실증적인 다양한 개입방법을 찾아내어 개인의 특성에 맞게 제공해야 한다. 이러한 개입과정들은 전산 시스템에 입력되고 이것을 바탕으로 서비스의 전체적인 과정을 통합적으로 평가할 수 있다. 이런 과정은 대상자의 사전 사후 검증이 가능하며, 인과 분석에도 도움이 되기 때문에 성과중심의 평가 체계가 가능하다.

## 다. 평가 수행 기관

스웨덴 사회서비스 평가는 네 군대로 분류된다. 보건복지부(National Board of Health and Welfare:Socialstyrelsen)<sup>6)</sup>, 지방정부 협회, 광역자치단체, 지방자치단

5) <http://www.asha.org/Members/ebp/intro/>

6) Socialstyrelsen을 보건복지 이사회, 보건복지 청 등 다양하게 해석하고 있다. 여기서는 보건복지부로 사용하겠다.

체가 있다. 보건복지부는 스웨덴의 중앙 정부로 사회서비스 법과 같은 커다란 틀을 제시해준다. 광역자치단체(Landsting)는 보건복지 서비스 영역인 노인과 장애인 의료 및 재활서비스에 대한 책임을 맡고 있다. 다음으로 노인, 장애인, 아동 및 가족을 위한 돌봄 서비스는 지방자치단체정부(Kommuner)에서 담당한다. 사회서비스와 관련된 정책 및 평가 개발 등은 지방정부 협회(Sveriges Kommuner och Landsting)의 몫이다. 따라서 평가 주체도 사회서비스 영역에 따라 나누어진다. 그러나 일반적으로 평가는 보건복지부와 지방정부 협회가 담당하며 광역자치단체와 지방자치단체는 서비스 제공과 같은 행정과 실무를 담당한다.

#### 1) 보건복지부

스웨덴 보건복지부는 보건 및 사회서비스의 품질을 조사(review)하는 주요 책임을 맡고 있다. 스웨덴 보건복지부의 주요 평가는 서비스 제공기관 평가와 서비스 제공 책임을 맡고 있는 공공 기관도 평가한다. 보건복지부는 사회서비스를 제공하는 주체들(activities)에 대한 전문적인 감독을 하고 있다. 특히 보건복지부는 서비스 제공 기관들이 규정에 따라 운영을 하는지 조사하며, 서비스 제공시 문제점들에 초점을 맞춘다. 만약 문제점(shortcoming)들이 발생한다면 시정할 것을 요구하거나, 시설 허가증(licence)을 박탈하거나 기관 운영을 금지시킨다. 또 보건복지부는 공공기관을 평가하기도 한다. 평가의 내용은 정부나 공공기관들이 질병, 사망원인, 노인과 장애인 케어와 같은 통계 구축, 사회서비스를 위한 지식 개발, 사회서비스 국가 가이드라인 발행, 급여 준비, 사회서비스 관리자와 직원 교육 등이다. 보건복지부는 공공기관들이 이러한 활동들을 법에 의거해(legislation)제대로 수행하고 있는지 평가한다.

사회서비스 법에 의거해서 만약 서비스 대상자가 재가 서비스 비용이나 서비

스 거부와 같이 그 지방자치단체의 서비스 결정에 만족하지 않는다면 법정에 호소할 수 있다. 서비스에 대한 불만족이 있을 경우에는 관련 시설 감독관이나 직원에게 건의하면 여기에 대한 조사가 수행된다. 지방자치단체에서 주민의 불만은 관련 시설 관리자나 보건복지 위원회 위원에게 전달되며 영리기관은 불만이 기업가나 이사회에 통보된다. 이사회는 사회복지사나 관련 공무원과 협의하여 결정을 내리기도 하며, 사후관리까지 책임을 맡기도 한다. 만약 서비스 대상자가 이런 감독기관들의 결정이 도움이 되지 않거나 받아들일 수 없다면 보건복지부에 건의할 수 있다. 스웨덴 모든 국민들은 보건복지 감독 기구(the National Board of Health and Welfare's supervisory regions)에 건의할 권리를 가지고 있다. 보건복지부는 잘못을 범한 서비스 전문가를 불러 들여 경고하기도 하며 유예기간을 두어(probation period) 반성할 시간을 주거나, 활동을 제한하거나 또는 전문가 면허증을 박탈하기도 한다.

만약 정부의 결정에 불만을 가진다면 국민들은 국회 옴브즈만(the Parliamentary Ombudsmen)에 항의할 수 있다. 국회 옴브즈만은 중앙정부와 지방정부가 법이나 규정(ordinances)대로 수행했는지 조사한다. 의회 옴브즈만은 정부 조직이나 개별 부서에 경고를 하거나 심각할 경우는 법적인 조치까지 수행한다.

## 2) 지방자치단체

스웨덴은 290개의 작은 지방자치단체들로 구성되어 있다. 스웨덴 지방자치단체들은 독립된 정부로 구성되기 때문에 중앙정부나 광역자치단체와 정치적으로 평등하면서도 자율성을 확보하고 있다. 그래서 사회서비스도 지역마다 차이가 있지만 공통적으로 이들은 돌봄서비스에 대한 책임을 맡고 있다. 이때 제공되는 서비스는 아동돌봄 서비스, 약물 중독 서비스, 노인 돌봄 서비스, 장애인 돌봄

서비스이다. 서비스는 개인적 욕구에 기반 하여 제공된다. 스웨덴 국민은 자신이 거주하는 지역에서 케어, 정보, 상담, 재정지원 등의 다양한 서비스를 제공받을 수 있다. 사회서비스는 사회서비스 사무실, 긴급 사회서비스 사무실, 대기 지원 및 위기 지원 사무실(on-call support and crisis offices), 난민 보호 센터에서 담당한다. 이들의 주요 업무는 서비스 제공 및 전달체계와 관련된 실질 업무를 담당하고 있으며 평가 부분에서의 역할을 그 비중이 적다고 볼 수 있다. 모니터링과 평가는 수행되고 있지만 이러한 평가는 용역회사나 중앙 정부의 몫이고 지방자치단체들은 평가 결과를 웹상에 공개해서 이용자들이 더 좋은 서비스를 선택할 수 있도록 돕는다.

지방자치단체에서 수행하는 평가방식은 아동과 노인 및 장애인사이에 차이가 있다. 아동 케어 서비스 평가는 지방자치단체와 용역 회사에서 담당한다. 스웨덴 아동 케어는 정책의 주요 관심사이다. 아동케어는 현재 스웨덴의 출산율을 높이고 여성의 경제활동을 높이는 등 긍정적인 효과를 보이고 있기 때문에 서비스 질 부분에서도 중요하다. 때문에 아동 케어는 단순히 국가에서 육아를 제공한다는 개념보다 아동의 삶의 질(well being)에 초점을 맞추어 육아 및 교육에 중요성을 두고 있다(Krapf, 2009). 아동 케어의 경우 학교 법에 따라 국가에서 위임한 용역회사에서 담당하며 이 회사에서는 인증을 부여하여 서비스 질을 알리고 있다. 그 이유는 아동케어는 교육과 상당 부분 밀접하기 때문에 학교 법에 따라 수행된다. 교육부(National Board of Education) 재정 지원을 받고 지방자치단체와 협력하여 용역회사는 평가지표, 평가 방법을 개발하고 실질적으로 평가를 수행한다. 여기의 목적은 아동들의 웰빙과 서비스 질이다. 우수한 평가를 받은 기관은 회사로부터 인증을 부여 받게 되며 이는 소비자 선택권에 강한 영향을 미치게 한다. 아동보육 시설 평가의 경우 지방자치단체에서 수행되기도 하는데 이는 지역마다 다르다. 그 이유는 지방자치단체는 중앙정부와 광역자치단체로부터

독립된 실체로써 하나의 정부이자 자율권을 행사할 수 있기 때문에 평가도 지역의 특성에 맞게 수행할 수 있기 때문이다<sup>7)</sup>. 예를 들면 스웨덴 고틀란드 지방자치단체 정부의 경우 family Center에 대한 평가를 수행하는데 이때 표준화된 지표가 없고 그 상황에 맞는 기준을 통해 평가하고 있다.

### 3) 지방정부협회(Swedish Association of Local Authorities and REgions: SALAR)

장애인과 노인의 보건복지 평가는 지방자치단체에서도 수행하지만 주로 지방정부협회(Swedish Association of Local Authorities and REgions: SALAR)의 역할이 크다. 지방정부 협회는 스웨덴 290개의 지방자치단체와 20개 광역자치단체의 이익과 관련된 전문가, 고용주, 정부를 대변하는 조직이다. 지방정부 협회는 지방정부들의 종합 의견을 중앙정부에 전달하여 정책을 만들거나 수행하는 등의 중개 역할로 사회서비스 개발, 품질 평가 개발 등의 업무를 수행한다. 특히 노인 케어와 의료 부분에 대한 평가를 수행하고 있는데 중요한 점은 quality register를 사용한다는 것이다. quality register란 서비스 대상자의 문제점, 개입 내용, 처치 후 성과에 대한 정보를 처리하는 전산 시스템을 의미한다. 1990년대 까지 보건 복지 분야에서 인력과 재정 부분에 대한 평가 체계는 잘 구축된 반면 서비스 질 부분에 대해서는 시스템이 제대로 구축되지 않았다. 기존의 환자 기록 시스템은 서비스 품질 향상을 위해서 필요한 자료가 수집되거나 분석하는데 도움이 되지 않았다. 또한 환자에 대한 많은 기록들이 전산화됨에도 불구하고 상당 부분 제공자의 기억력에 의존하는 등 많은 문제점을 가지고 있었다. Quality register는 이러한 1차적 평가의 결점을 극복하기 위해 개발되었다. Quality registries는 개별 환자의 문제, 개입, 개입의 성과에 관한 정보를 수집한다. 이

7) [http://www.q-steps.se/Templates/Page\\_\\_\\_125.aspx](http://www.q-steps.se/Templates/Page___125.aspx)

자료는 각 단위수준별로 환자의 정보 수집이 가능하고 분석할 수 있다. Quality register는 국가적 수준에서 수행되기 때문에 모든 지역에서 양질의 케어서비스를 제공하는지 알 수 있다. 또한 이것은 여러 가지 서비스 차원에서 비교할 수 있다. 현재 73개 유형의 Quality register와 8개의 담당 센터가 있다. 국가 Quality register가 설치된 곳에서 대상자의 효과성을 끊임없이 점검할 수 있다. 이것은 매년 행정위원회에서 모니터하며 재정지원을 승인한다. Quality register의 목적은 보건복지 서비스 분야에 지식 기반의 체계를 만듦으로써 지속적인 학습, 서비스 질 향상, 관리를 개선시키는 것이다. 노인을 위한 의료 및 사회서비스 분야에서 Quality register는 전국적으로 도입되었다. 여기에 대한 효과는 긍정적이다. 서비스 업무는 예방적이고 구조적인 방법으로 변화를 가져왔으며 의로 처치와 불필요한 약물 사용이 감소했다는 결과를 제시하고 있다. 병원과 노인 케어 분야에 양질의 지식을 제공하고 여러 분야의 전문가들 사이에서 통합하고 협력하여 서비스 대상자의 건강을 증진시킬 수 있도록 하는 새로운 대화방식이 도입되었다. 더구나 대기기간이 줄어들거나 행정비용의 절감 효과까지 나타났다.

또한 스웨덴 사회서비스의 근본적인 목적인 평등에도 기여하고 있다. 스웨덴의 보건복지 서비스의 질은 일반적으로 우수한 편이지만 지역마다 기관마다 편차가 존재하고 있다. 이러한 격차를 줄이기 위해서 지방정부 협회에서는 보건복지 이사회의 협력 하에 보건서비스의 질과 효율성을 공포하여 서로 간에 공개적으로 비교할 수 있게 하였다. 중앙정부는 지역 간의 격차를 줄이기 위해서 이러한 공개 비교를 지원하고 있다. 이때 Quality register를 이용하기도 한다. 이러한 Quality register 개발을 지방정부 Quality register 부서에서 수행하고 있다.

이외에도 지방정부협회는 웹에 기반한 질적 모니터링을 수행하고 있다. 이 평가는 단순하면서도 전산화된 설문지로 구성되어 있으며 여러 수준에서 결과를

쉽게 모니터링 할 수 있다는 점이다. 질적 평가는 대학과 협력하여 지표나 방법이 연구되며, 중요한 점은 서비스 질 부분에만 초점을 맞추어 수행된다는 점이다.

#### 4) 광역자치단체

이외에도 광역자치단체의 역할을 살펴볼 수 있다. 스톡홀름시의 경우 보건케어, 구강케어, 운송 서비스, 지역 개발을 담당하고 있으며 노인 및 장애인 재활은 보건 케어에 속한다. 시운영의 70%이상은 세금에 의해서 충당되며 10%는 서비스 이용료와 운송비, 나머지는 기타 보조금으로 충당된다. 특히 보건과 의료케어는 시 예산 비용의 60%이상을 차지하고 있다. 의료 및 재활서비스는 지방자치단체와 협력하여 돌봄서비스와 함께 제공하고 있으며, 재가 서비스를 받도록 하는 것이 이들의 목적이다. 이들의 업무에 대한 평가는 청문회(Board of Audit)에 의해서 주기적으로 수행되지만 중앙정부나 지방정부협회 처럼 역할은 크지 않는 것으로 사료된다.

## 2. 국내사례- 사회복지 시설평가

### 가. 사회복지시설평가의 목적

사회복지 시설평가는 1998년 사회복지사업법의 개정을 통해 모든 사회복지시설은 3년 마다 최소 1회 이상 평가를 받도록 법제화되었으며, 사회복지사업법 제43조 및 동법 시행령 제27조에 따라 1999년부터 사회복지 시설들은 평가를 받고 있다. 사회복지 시설평가의 목적은 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 사회복지시설의 투명성과 서비스의 질 향상을 통한 사회복지시설 이용자와 국민의

복지수준 향상에 기여, 둘째, 사회복지시설 평가결과를 반영한 예산집행의 효율성 및 합리성 유도, 셋째, 사회복지시설 운영의 선진화 지원 사회복지시설의 평가지표 추가개발 및 세부 유형별 평가지표의 보완을 통하여 평가의 타당도와 신뢰도를 향상하는 것이다.

## 나. 이론적 관점

Rossi and Freeman은 평가 조사 유형을 개념화와 설계를 위주로 하는 분석적 평가조사, 프로그램 실행(기관운영)에 대한 모니터링을 하는 모니터링 평가조사, 효과성 효율성을 사정하는 결과로서의 효과성 평가 조사로 분류했다. 우리나라 사회복지 시설평가는 모니터링 평가 방법으로 운영체계에 초점을 맞춘 평가로 볼 수 있다(김승권, 2003). 또한 한국의 사회복지 시설평가는 체계이론적 관점에서 해석하기도 한다. 체계이론모델에서는 조직의 과정을 투입, 전환, 산출, 결과의 단계로 구분하여 '투입 대비 산출' 혹은 결과의 비율을 통하여 효과성과 효율성을 사정하게 된다. 즉 한국 사회복지시설평가는 체계이론 관점에서 모니터링 평가방식이라고 볼 수 있다(최흥기, 2010).

## 다. 현황

1999년부터 2010년까지 제 4차년도 평가가 수행되었으며 2011년부터 2013년까지 제 5차년도 평가가 진행되고 있다. 제 1차년도 1999년 장애인복지관, 정신요양시설 총 95개 시설을 시작으로 2000년 노인요양시설, 부랑인시설, 사회복지관, 여성생활시설, 영아시설, 정신지체시설 등 총 519개 시설에 대한 평가가 수행되었고, 2001년 노인 양로시설, 아동복지시설, 장애인복지시설 등 총 452개 시설이 평가를 받았다. 즉 1기에는 11개 유형의 1066개의 시설들이 평가를 받았다. 제 2

차 년도에는 8개 유형으로 구성된 총 1185개의 시설이, 3차 년도에는 9개 영역에서 총 1409개 시설이, 제 4차 년 도에는 10개의 영역에서 총 1,549개 시설이 평가를 받았다. 2011년에는 부랑인복지시설, 사회복지시설, 장애인복지관, 정신요양시설 등 411개 시설이 평가를 받은 상태이다. 지금까지 추세를 감안한다면 평가를 받는 시설들의 수는 지속적으로 증가할 것으로 보인다.

## 라. 발달단계

사회복지시설평가는 크게 도입기, 성장기, 정착기로 나눌 수 있다. 도입기 단계는 1차년도와 2차년도로 사회복지 시설평가 시작하면서 지표 개발에 초점을 맞춘 시기이다. 제 1차년도 (1999년부터~ 2001년)는 개별 시설의 평가 지표를 개발하는 것에 중점을 두었으며, 제 2차년도(2002~2004)는 1차 시기에서 개발하지 못한 일부 개별 시설의 평가지표를 추가 개발함과 동시에 기존에 개발된 평가지표를 보다 현실화하는데 초점을 두었다. 성장기 단계에서는 지표 영역이 다양화 되고 좀 더 다각적 차원적 시각을 반영하는 시기였다. 제 3차년도(2005~2007)평가는 개별시설에 대한 평가 지표를 추가로 개발함과 동시에 사회복지현장의 상황을 반영하여 각 시설종별 평가지표의 완성도를 높이고 사회복지시설 서비스 최소기준의 개념을 도입하여 사회 환경의 변화에 따라 사회복지시설에 요구되는 각종 영역들에 대한 지표를 확대 개발하는데 주력하였다. 제 4차(2008년~2011년)평가는 사회복지시설서비스 최소기준을 더욱 발전시킨 사회복지시설 유형별 최소 기준을 반영하여 체계화 표준화하였다. 정착기는 제도화 단계로 기존의 지표를 바탕으로 더욱 표준화하고 쇄신하는 동시에 평가 체계를 탄탄히 하고 있다. 제 5차(2011년~2013년)는 평가의 특성은 기존 지표를 바탕으로 사회복지시설 유형별 서비스 최소기준안을 적극적으로 반영하여 시설운영의 표준화를 강조하고

사회복지시설 선진화에 필요한 방향지표들을 추가 적용함으로써 사회복지시설들의 서비스와 운영방향을 제시하고자 한다(보건복지부-한국사회복지협의회, 2011).

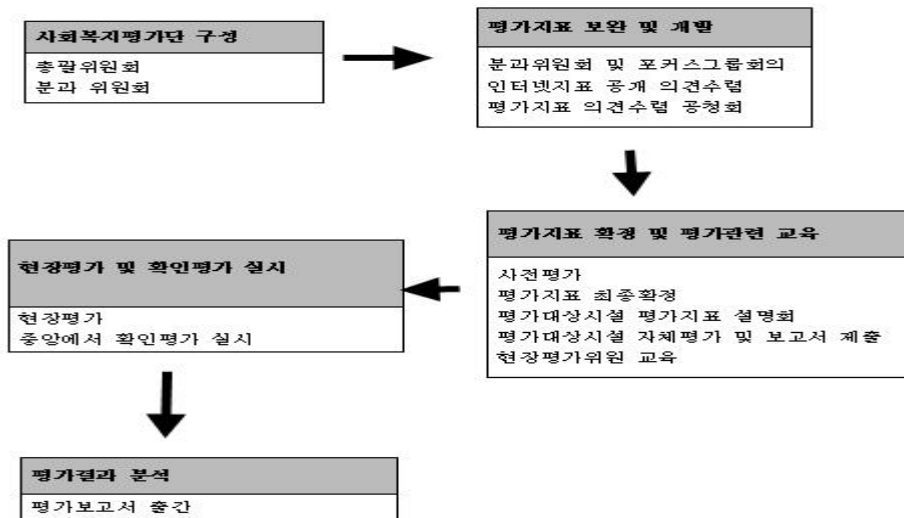
〈표 V-1〉 사회복지 시설평가 발달단계

| 발달단계  | 단계               | 지표 성격   |
|-------|------------------|---|
| 도입기단계 | 1<br>(1999~2001) | 개별 지표 개발  |
|       | 2<br>2003~2004   | 개별 지표 보완<br>현실화   |
| 성장기단계 | 3<br>2005~2007   | 개별지표 보완<br>현장 중심의 시설 종별 평가지표개발<br>지표 영역 확대  |
|       | 4<br>2008~2010   | 사회복지시설서비스 최소기준 반영<br>체계화, 표준화   |
| 정착기   | 5<br>2011~2013   | 선진화<br>합리적인 지표 개발<br>사회복지시설 유형별 최소기준을 반영한 평가지표 개발<br>사전 및 확인 평가 실시<br>지표 개발과정에서 민간 및 피 평가시설의 참여확대 |

#### 마. 사회복지시설평가 체계

사회복지시설평가 절차는 사회복지평가단 구성-> 평가지표 보완 및 개발 -> 평가지표 확정 및 평가관련교육 -> 현장 평가 및 확인평가 실시 -> 평가결과 분석으로 되어 있다. 우선 평가 전 사회복지시설 평가단을 구성한다. 사회복지 시설평가단은 총괄위원회와 분과 위원회로 나눈다. 총괄위원회는 평가 전반에 대한 기획, 조정, 총괄업무를 담당하며 학계 전문가, 관련시설 협회, 해당부처 공무원으로 구성되어 있다. 분과위원회는 평가지표의 타당도와 완성도를 높이는 목적을 가지고 있으며, 학계전문가, 관련시설협회, 공무원, 평가대상시설 대표로 구

성되어 있다. 평가지표 보완 및 개발은 분과위원회와 포커스그룹 회의, 인터넷 지표 공개를 통한 의견수렴, 평가 지표 의견수렴 공청회를 통해 수행된다. 여기서 포커스 그룹회의는 가장 중요한 역할을 한다. 각 분과위원회 산하에서는 실무자들을 중심으로 포커스 그룹을 결성한 후 평가 지표에 대한 보완과 수정 작업이 이루어진다. 평가지표 확정 및 평가관련 교육단계에서 분과위원회는 전 단계에서 수정된 지표에 대해 사전평가를 실시하고 심의를 거쳐 총괄 위원회에 다시 상정하면 지표가 최종 확정된다. 이후 평가 대상시설을 중심으로 평가 지표 설명회를 갖고 현장평가 위원 교육을 한다. 이러한 준비단계가 끝나면 본격적으로 현장 평가 및 확인 평가가 실시된다. 현장평가는 현장평가단에 의해서 수행되는데 교수, 공무원, 현장실무자로 3인 1조로 구성되어 있다. 2011년 현장평가단 구성을 지방자치단체에 위임함으로써 지방정부의 책임을 더욱 강화시키기도 하였다. 평가가 끝나면 평가결과를 분석한 후 보고서를 출간한다(한국사회복지협의회, 2011).



[그림 V-1] 사회복지시설 평가절차

## 바. 사회복지시설평가 지표

2010년에 제시된 사회복지시설 최소기준 표준(안)은 유형별 사회복지시설에 해당되는 최소기준의 내용을 모두 통합한 것으로서 6대 핵심영역과 30개의 기준, 55개의 지표로 구성되어있다(보건복지부, 2010). 제 5차년도 유형별 평가 지표는 사회복지시설 최소기준안을 바탕으로 개발되었다. 영역은 인권, 환경, 운영, 지역 사회, 인력, 서비스로 분류된다. 인권영역은 비밀보장, 정보제공, 고충처리, 차별 금지, 참정권보장, 자치활동, 인권교육, 신체적 제한의 최소화로 총 8개 기준으로 분류되며 지표는 15개이다. 환경영역은 시설의 접근성, 시설의 안전성, 시설 내·외부환경, 편의 시설로 총 4개의 기준으로 분류되며, 총 6개 지표로 구성되어 있다. 운영영역은 사명, 법인 이사회, 운영이사회, 운영계획 및 평가, 정보관리, 재무관리로 총 6개의 기준과 11개의 지표로 구성되어 있다. 지역사회영역은 자원 개발, 개방성, 지역사회연계 총 3개의 기준과 8개의 지표가 있다. 인력 영역은 인력의 충분성, 자격과 자질, 인력 개발, 슈퍼비전, 직무평가, 근무여건으로 총 6개의 기준과 11개의 지표로 구성되어있다. 서비스 영역은 서비스의 합목적성, 서비스 과정과 절차, 서비스 결과로 3개의 기준과 6개의 지표로 구성되어 있다. 제 5차년도 평가 지표는 사회복지시설 최소기준 표준(안)을 기준으로 유형별 지표가 개발되는 하나의 틀로서 작용한다. 전체적으로 사회복지시설평가 지표는 서비스 비중이 낮고 운영 영역에 대한 비중이 크다는 것을 알 수 있다.

〈표 V-2〉 사회복지시설 최소기준

| 영역(6) | 기준(30)      | 지표(66)                                 |
|-------|-------------|--|
| 인권    | 비밀보장        | 비밀보장                                   |
|       | 정보제공        | 서비스제공, 시설요양자의 권리에 대한 정보제공, 자기 결정권      |
|       | 고충처리        | 고충처리방침, 고충의 처리기간, 진정함 설치와 운영           |
|       | 차별금지        | 동등한 참여와 합리적 배려                         |
|       | 참정권보장       | 참정권보장                                  |
|       | 자치활동        | 자치활동 보장                                |
|       | 인권교육        | 인권교육실시, 학대금지 및 괴롭힘 방지                  |
| 환경    | 신체적 제한의 최소화 | 신체적 제한의 최소화                            |
|       | 시설의 접근성     | 시설의 위치                                 |
|       | 시설의 안정성     | 안정성                                    |
|       | 시설의 내외부 환경  | 충분성, 쾌적성, 편리성                          |
| 운영    | 편의시설        | 편의시설설치                                 |
|       | 사명          | 사명진술                                   |
|       | 법인이사회       | 법인이사회구성및 활동                            |
|       | 운영이사회       | 운영이사회구성및활동                             |
|       | 운영계획 및 평가   | 시설운영계획, 사업계획, 시설평가                     |
|       | 정보관리        | 정보관리, 사례기록, 행정기록                       |
| 지역사회  | 재무관리        | 회계의 투명성, 회계의전산화                        |
|       | 자원개발        | 자원개발의 효율성, 후원자관리, 후원금관리, 홍보활동, 자원봉사자관리 |
|       | 개방성         | 정보공개, 시설의 개방성                          |
| 인력    | 지역사회연계      | 지역사회연계성                                |
|       | 인력의 충분성     | 종사자확보                                  |
|       | 자격과 자질      | 법적자격과 경험                               |
|       | 인력개발        | 종사자선발, 훈련과 개발, 신입종사자교육                 |
|       | 슈퍼비전        | 슈퍼비전                                   |
|       | 직무평가        | 직무평가 및 포상                              |
| 서비스   | 근무여건        | 고충처리, 종사자의 자치조직운영, 종사자의 근무시간, 근로환경개선노력 |
|       | 서비스의 합목적성   | 서비스의 합목적성                              |
|       | 서비스과정과 절차   | 서비스의 접수, 이용자 참여, 욕구사정                  |
|       | 서비스 결과      | 서비스만족도, 서비스 성과측정                       |

보건복지부(2010), 사회복지시설 유형별 최소기준(안)

### 3. 국내외 사회서비스 평가 체계 비교

여기서는 한국의 사회서비스, 사회복지시설평가, 스웨덴 사회서비스 평가에 대해서 비교해보았다. 분석 기준은 평가목적, 법적근거, 평가지표내용, 평가주체, 평가대상, 평가 단위, 평가 방법, 평가시기와 횟수, 평가결과 활용, 발달단계이다. 우선 평가 목적은 공통적으로 사회서비스 질을 높이는 것이었다. 한국 사회복지시설평가는 서비스 품질을 높이는 것 이외에도 효율성이나 지표의 신뢰도 타당도를 높이는 것이지만 궁극적으로 서비스 질을 높이는 것이다. 스웨덴도 사회서비스의 근본목적은 평등을 달성하는 것이지만 여기 평등의 의미는 최상의 서비스를 제공한다는 것이 담겨져 있다.

평가에 대한 법적 근거는 한국의 사회서비스는 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 근거를 두고 있다. 사회복지 시설평가는 사회복지사업법 제43조 및 동법 시행령 제27조에 근거를 평가를 수행하고 있다. 스웨덴 사회서비스는 사회서비스 법에 근거를 두고 있으나 이외에 특수 기능손상 대상자를 위한 지원과 서비스 법 (the Act concerning Support and Service for Persons with Certain Functional Impairments.), 청소년을 위한 케어법(the Care of Young Persons (Special Provisions) Act), 보건 의료 서비스 법(the Health and Medical Services Act) 등 서비스 유형별로 평가에 대한 근거를 두고 있다.

평가를 수행하는 이론적 관점은 사회서비스는 논리모델에 근거를 두고 있다. 논리모델이란 특정한 상호작용 속에서 주어진 문제를 해결하기 위해 서비스가 어떻게 움직이는지를 설득력 있게 보여주는 모델로 평가하고자 하는 요소들 간에 연속성을 도표화하여 전체적인 흐름과 인과성을 분석하는데 유용하다(최근, 2012). 사회복지 시설평가는 체계이론적 관점에서 운영 부분을 강조한 모니터링 평가방식이라고 볼 수 있다. 즉 사회복지 시설평가는 조직과정의 투입, 산출, 결

과 등의 단계로 구분하여 비교하고 있고, 서비스제공대상자에게 주어지는 사회복지서비스의 유형을 기관 및 시설이 제공하는 것으로 이미 설계화 되어 있는 상태에서 구체적으로 그 프로그램이 어느 정도 필요 욕구를 충족시키고 있는지에 대해 시설 운영체계에 대한 과정을 모니터링하고 있다(최흥기, 2010). 스웨덴의 평가 이론은 증거기반의 실천으로 실무자나 임상가의 전문성, 경험, 클라이언트와 서비스 제공자의 관점 및 가치, 선호, 그리고 과학적으로 검증된 신뢰성 있는 연구들을 통합하여 최적의 서비스를 결정하는 것으로 평가에서도 적용되고 있다.

평가 지표 내용의 경우 사회복지서비스는 서비스 부분에 초점을 두고 있다. 2010년부터 2012년까지 개발된 평가의 지표 내용의 흐름을 살펴보면 행정 부분에서 점점 더 서비스 부분에 더 많은 비중을 보이고 있다. 2013년 평가 지표도 서비스 질 부분에 더 많은 비중을 둘 것으로 예상된다. 사회복지 시설평가는 서비스 부분보다는 행정 부분 즉 운영 부분에 더 많은 비중을 두고 있다. 이는 서비스 보다는 시설에 평가의 목적을 두고 있기 때문으로 사료된다. 스웨덴 사회복지서비스 평가는 성과부분에 초점을 두고 있다. 투여한 서비스가 궁극적으로 어떤 결과를 보였는지에 대한 부분에 비중을 두고 있다.

평가의 주체는 사회복지서비스의 경우 보건복지부이다. 그러나 실질적으로 수행하는 주체는 보건복지정보개발원에서 담당한다. 보건복지정보개발원에서는 평가 지표 구성부터 평가 대상자 선정, 현장 평가단 구성, 평가 수행, 결과 분석 등 전반적인 업무를 담당하고 있다. 사회복지 시설평가의 주체 역시 보건복지부이다. 그러나 실질적 수행주체는 사회복지협회에서 담당한다. 사회복지협회에서는 평가단 구성, 평가 지표 개발, 교육, 결과 분석 등 전체적인 업무를 수행하고 있다. 스웨덴 사회복지서비스 평가의 주체는 보건복지부이다. 보건복지부에서는 전체적인 서비스 평가를 수행하고 이외 평가지표 개발이나 체계 관리 등은 스웨

덴 지방정부 협회에서 담당한다.

평가대상의 경우 사회서비스는 바우처 방식의 사회서비스 제공기관이다. 2010년 산모신생도우미 사업, 2011년 노인돌봄 종합, 가사간병서비스, 2012년 지역사회 투자 3개 부분에서 평가가 수행되었으며 향후 다른 유형의 서비스 제공기관들이 평가를 받을 예정이다. 사회복지시설평가는 사회복지사업법에 근거를 둔 사회복지 시설이다. 여기에는 부랑인복지시설, 사회복지귀설, 장애인복지관, 정신요양시설, 노인복지관, 노인복지시설, 사회복지관, 한부모가족복지시설, 아동복지시설, 장애인생활 시설 등 다양하다. 스웨덴 사회서비스 평가는 서비스를 제공하는 대부분의 기관들을 의미한다. 보건, 의료, 재활, 아동, 가족, 노인, 장애인 등 다양한 제공기관이 평가 대상이다.

평가 단위의 경우 사회서비스와 사회복지 시설평가는 시설이다. 사회 서비스 평가는 서비스 제공기관으로 비영리 영리 기관을 포함하고 있다. 단 50인 미만 1000만원 미만의 매출액을 올리는 소규모 영세 기관은 제외하고 있다. 사회복지 시설평가는 사회복지 사업법에 의거한 기관을 중심으로 평가가 수행된다. 스웨덴 사회서비스는 시설에서 서비스와 관련된 모든 정보를 개인 단위로 입력하고 이 내용을 기반으로 평가가 수행된다.

평가 방식은 사회서비스와 사회복지 시설평가는 서면으로 수행된다. 현장 평가단이 평가를 수행할 때 각 지표에 대한 문서를 증빙자료로 제출해야 한다. 스웨덴의 경우 전산화(web)에 기반 된 평가를 수행한다. 질적 평가와 양적 평가는 제공기관에서 전산에 입력한 정보를 바탕으로 평가가 수행되어진다. 특히 quality register는 이러한 평가를 하는데 커다란 역할을 하고 있다. 평가시기와 횟수는 사회서비스와 사회복지시설평가는 3년을 주기로 수행된다. 즉 제공기관들은 3년에 한 번씩 평가를 준비해야 한다. 스웨덴의 경우 서비스 종류별로 차이가 있으나 일반적으로 1년에 한 번씩 수행되고 있다.

〈표 V-3〉 한국의 사회서비스, 사회복지 시설평가, 스웨덴사회서비스 평가 비교

|          | 사회서비스평가                                  | 사회복지시설평가   | 스웨덴사회서비스평가  |
|----------|--|--|-------------|
| 평가목적     | 서비스 질 향상                                 | 투명성 과 서비스질향상, 효율성과 효과성   | 평등과 서비스질 향상 |
| 법적근거     | 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률                 | 사회복지사업법  | 사회서비스법      |
| 평가이론     | 논리모델                                     | 체계이론   | 증거기반의 실천    |
| 평가 지표 내용 | 서비스                                      | 운영   | 성과          |
| 평가주체     | 보건복지부                                    | 보건복지부  | 보건복지부       |
|          | 보건복지정보개발원                                | 사회복지협의회  | 지방정부협회      |
| 평가대상     | 바우처 방식의 사회서비스 제공기관                       | 사회복지시설   | 서비스제공기관     |
| 평가 단위    | 시설                                       | 시설   | 개인          |
| 평가방법     | 서면                                       | 서면   | 전산          |
| 평가시기와 횟수 | 3년                                       | 3년   | 1년          |
| 평가결과 활용  | 대상자 욕구충족 삶의 질 향상 등 기관서비스 품질보장 및 전문성 증진 등 | 국민의 복지수준 향상에 기여, 예산집행의 효율성 및 합리성 유도, 사회복지시설 운영의 선진화 지원, 평가의 타당도와 신뢰도를 향상 등 | 최상의 서비스 제공  |
| 발달단계     | 도입기                                      | 정착기  | 쇄신기         |

평가결과 활용의 경우 사회서비스는 이용자의 경우 욕구를 충족하고 삶의 질을 향상할 수 있는 동시에 객관적인 기준과 정보를 획득 할 수 있다. 제공기관의 경우 고객만족을 위한 경영체계구축, 기관서비스 품질 보장, 서비스 제공기관 종사자의 전문성 증진, 이미지 향상 및 관리의 용이성 등이 있으며 행정 당국의

경우 평가의 근거를 확보할 수 있다는 점이다. 사회복지시설평가는 사회복지시설 이용자와 국민의 복지수준 향상에 기여, 사회복지시설 평가결과를 반영한 예산집행의 효율성 및 합리성 유도 사회복지시설 운영의 선진화 지원, 평가의 타당도와 신뢰도를 향상 등이 있다. 스웨덴은 민주적이고 합리적인 의사결정을 도우며 개별화된 원칙에 따라 최상의 서비스를 제공할 수 있다는 점이다.

이런 비교들을 통해서 사회서비스, 사회복지 시설평가, 스웨덴 사회서비스 평가의 발달단계를 살펴보면 한국의 사회서비스는 아직 초기단계로 도입기에 해당된다. 2010년부터 수행되었고 현재 지표 개발이나 체계가 잡히지 않은 상태로 지속적인 개발과 연구가 요구된다. 사회복지 시설평가는 정착기로 볼 수 있다. 1999년부터 현재까지 3년을 주기로 5차년도 평가가 수행되고 있으며 지표 개발이나 절차, 수행 방법 등 어느 정도 자리가 잡힌 상태이다. 스웨덴 사회서비스는 쇄신기로 볼 수 있다. 즉 이미 정착기에 이어 제도화 단계를 넘어 최상의 서비스 질을 높이기 위해 변화를 시도하고 있다.

여기에 대한 몇 가지 시사점은 다음과 같다.

첫째, 스웨덴의 Quality register 시스템 도입을 고려해볼 수 있다. 한국의 사회서비스 평가, 사회서비스 시설평가, 스웨덴 사회서비스 평가의 궁극적인 목적은 유사하지만 그 목적을 달성하는 방법이 다르다. 한국의 사회서비스 평가, 사회서비스 시설평가, 스웨덴 사회서비스 평가는 궁극적으로 양질의 서비스 제공이다. 그러나 평가적 관점, 평가 단위, 평가 방법, 평가 방식 등에서 차이가 있다. 중요한 점은 한국의 사회복지 시설평가와 사회서비스가 성과 부분이 미흡하다는 점이다. 스웨덴의 경우 Quality register체제는 성과중심의 평가 방식이 도움이 되고 있다. Quality register는 대상자의 정보가 모두 전산화되기 때문에 효율적이면서도 효과적인 평가가 가능하며, 행정비용의 절감 효과까지 있다. 이외에도 대상자에게 서비스 제공시 합리적인 의사결정에도 도움이 되는 것으로 나타났다.

좀 더 구체적인 논의와 조사가 요구되지만 quality register 시스템 도입을 고려해 볼 필요가 있다.

둘째, 발달단계에 적합한 사회서비스 체계 마련이다. 현재 한국의 사회서비스는 사회복지 시설평가와 스웨덴 사회서비스 평가와 비교해보았을 때 도입기에 해당된다. 정착기에 접어든 사회복지 시설평가의 경우 표준화에 기여했다는 긍정적인 평가가 있는 반면, 평가 지표 및 평가방법, 평가관련 전문인력확보, 평가주체, 인센티브제도 등의 문제가 제기되고 있다(유동철, 2012). 현재 한국의 사회서비스 평가와 사회복지 시설평가는 유사한 점이 많다. 사회복지 시설평가의 선례에 따라 초기부터 방향성과 기초를 바로잡지 않으면 현재 사회복지 시설평가의 문제점들이 향후 사회서비스 평가에서도 나타날 수 있다. 또한 초반부터 평가 지표나 평가 체계를 사회복지 시설평가의 단계까지 끌어올리려 한다면 이 또한 사회서비스 기관의 과부화로 인한 심각한 부작용이 발생할 것으로 본다.

셋째, 중앙정부와 지방정부의 역할 정립에 대한 고민이 요구된다. 스웨덴의 경우 평가는 중앙정부가 행정과 서비스 부분은 지방정부의 책임으로 되어 있다. 물론 한국의 경우도 2013년부터 대부분의 바우처 사업이 지방정부 책임으로 이양되고 중앙정부는 평가 부분에 더 집중하는 모습을 보이고 있지만 아직까지 역할이 모호하다. 이런 점은 평가의 중복성과 책임의 불명료성으로 이어져 제공기관의 불만의 소리가 높다. 스웨덴의 사례처럼 역할 정립의 필요성이 제기된다. 또 하나 스웨덴의 지방정부 협회처럼 중앙정부와 지방정부의 대화구축체계의 만드는 등 중간 역할을 하는 기관이나 부서를 만드는 것이다. 이 기관은 사회서비스 개발과 평가 개발을 중점적으로 하고 평가와 관련하여 중앙정부와 지방정부 사이의 합의를 도출할 수 있도록 하는 것도 필요하다.

넷째, 사회서비스 평가 단위에 대한 심도 있는 고민이 필요하다. 전술했듯이 현재 사회서비스 평가는 성과 부분이 미약하다는 비판을 받고 있다. 스웨덴의

경우 성과 평가로, 평가 단위를 개인에 기반 한 개별적인 접근이 필요하다고 본다. 개인을 단위로 한 평가 체계는 성과 평가가 가능할 뿐만 아니라 대상자가 시설을 옮기거나 서비스 종류를 바꿀 때 등 서비스와 관련된 변동사항이 있을 때 이들에 대한 정보를 다른 전문가가 공유하거나 의사 결정하는데 도움이 되고 장기적으로 봤을 때 투입비용의 절약 등 많은 긍정적인 효과가 있을 것으로 사료된다.

## 제2절 사회서비스 품질평가체계 및 추진절차

### 1. 품질평가 추진체계 및 역할

사회서비스 품질평가 추진체계는 보건복지부 사회서비스정책과, 한국보건복지정보개발원, 품질평가위원회, 평가자문단, 현장평가단, 시도, 시·군·구 등으로 구성되었다(그림 V-2).

첫째, 보건복지부 사회서비스정책과는 사회서비스 품질평가 업무의 총괄, 조정 및 지원기능을 수행하는데, 서비스 제공기관 품질평가 사업 위탁 및 관리를 총괄적으로 진행한다.

둘째, 한국보건복지정보개발원은 보건복지부의 감독을 받는 조직으로서, 제공기관 품질평가 사업 운영을 진행한다. 평가계획의 수립, 평가편람 작성, 현장평가단 구성 및 운영, 교육, 자체평가 및 현장평가 모니터링, 평가결과 취합 및 결과보고 등의 운영업무를 수행한다. 2013년 평가사업 전체의 세부적인 운영방안 마련, 평가편람을 작성하고, 평가결과의 종합정리 및 분석을 통한 지원정책 개발 등의 기능을 수행한다.

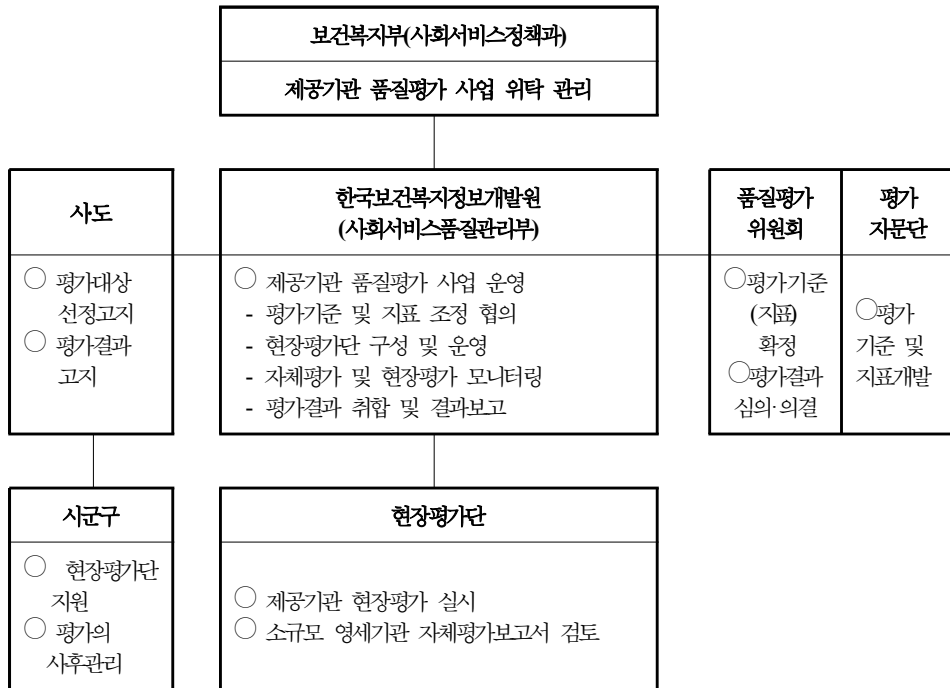
셋째, 품질평가위원회는 평가자와 피평가자의 중간자적 시각에서 평가업무를

조정하는 총괄위원회로서 평가기준(지표) 및 대상기관 확정, 현장평가단 확정, 평가결과 심의 및 우수기관 선정 등을 수행한다.

넷째, 평가자문단은 사업공통 및 고유 평가지표를 개발하고 품질평가사업 운영에 대한 전반적인 자문 등을 수행한다.

다섯째, 현장평가단은 서비스 제공기관이 제출한 자체평가보고서를 검토하고 현장평가를 실제 수행한다. 평가대상기관에 선정된 기관은 직접 방문하여 실사하고 평가대상기관이 아닌 기관은 자체평가보고서만 검토한다.

여섯째, 사도는 서비스 제공기관 중 평가대상을 선정해서 고지하고 평가결과를 고지한다. 시·군·구는 현장평가단을 지원하고 미흡기관 점검 등 평가의 사후관리 등을 수행한다.



[그림 V-2] 품질평가 추진체계

〈표 V-4〉 품질평가 업무 역할

| 구분                          | 목적·기능  | 구성·운영   |
|-----------------------------|--|---|
| 보건복지부<br>(사회서비스정책과)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스품질관리 업무 조정 총괄</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스정책과 담당자</li> </ul>                                      |
| 품질평가위원회                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>평가기준(지표) 및 대상기관 확정</li> <li>현장평가단 구성</li> <li>평가결과 심의 및 우수기관 선정</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(구성) 학계, 복지부, 개발원 등 13명 내외</li> </ul>                        |
| 한국보건복지정보개발원<br>(사회서비스품질관리부) | <ul style="list-style-type: none"> <li>제공기관 품질평가 사업 운영 전반</li> <li>평가기준 및 지표설정(안) 협의</li> <li>제공기관 평가 설명회</li> <li>현장평가단 구성 및 운영</li> <li>평가결과 취합 정리 및 결과보고</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>(구성) 품질관리 주관부장 및 담당자</li> <li>(운영) 연중 실시</li> </ul>          |
| 평가지문단                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>평가지표 개발 및 품질평가사업 운영지문</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(운영) 학계 및 연구기관 등 15명 내외</li> </ul>                           |
| 현장평가단                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>제공기관 현장평가 실시</li> <li>소규모 영세기관 자체평가보고서 검토</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(구성) 2인 1조 구성 최대 50팀</li> <li>(운영) 팀당 10개 내외 기관평가</li> </ul> |
| 시도                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>평가대상 선정고지</li> <li>평가결과 고지</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스 시도 담당자</li> </ul>                                      |
| 시군구                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가단 지원</li> <li>평가의 사후관리</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스 시군구 담당자</li> </ul>                                     |

## 2. 연도별 평가사업 대상기관 선정기준 및 평가방법

### 가. 연도별 대상기관

향후 3년간 연도별 평가사업 대상 및 기관수는 현재 평가주기와 평가추진체계의 가능한 예산규모의 두 가지 기준을 가지고 선정할 필요가 있다.

먼저, 시범평가 이후 평가주기를 고려하여 기존 피평가사업의 경우 3년 주기를 유지하는 안이다. 즉 2010년 평가가 진행되었던 산모신생아 사업이 2013년에 3년 주기가 되므로 이를 반영한다. 2011년 평가가 진행되었던 노인돌봄, 가사간병 서비스는 3년 주기가 되는 2014년에 평가한다. 2012년 평가가 진행되었던 지역사회서비스 3개 사업(문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형운동처방)은 3년 주기가 되는 2015년에 평가한다.

**〈표 V-5〉 기존 시범평가주기 연도별 대상기관**

| 사 업      | 2013년                | 2014년         | 2015년   |
|----------|----------------------|---------------|---|
| 평가사업     | 산모신생아,<br>지역사회서비스사업* | 노인돌봄,<br>가사간병 | 지역사회서비스사업(문제행동아동<br>조기개입, 아동건강관리,<br>맞춤형운동처방) |
| 전체기관 수** | 256+999              | 1,311+471     | 1,163   |

\*문제행동아동조기개입, 아동건강관리, 맞춤형운동처방 제외

\*\*전체기관수: 2013년 1월말 기준

이 경우에는 기존 사업의 연속성이라는 점에서 수용적이며, 연도별 규모가 거의 균등하여 예산을 예측가능하게 하는 장점이 있다. 그러나 이 경우에는 2012년 3개 사업평가시 배제된 사업을 평가하지 못하는 한계를 가진다.

둘째, 법적 근거를 가지고 시행한 2012년을 기준으로 새롭게 평가주기를 편성하는 방안이 있다. 이는 현실성을 고려하여 실제 평가가 추진가능하게 편성할 수 있다는 장점을 가진다. 우선 산모신생아서비스를 평가대상으로 삼고 그 외 2012년에 평가가 배제된 지역사회자율형 서비스를 대상으로 평가를 실시한다. 이 후 노인돌봄 및 가사간병사업과 그 외 지역사회자율형서비스를 대상으로 하고 2012년 평가 이후 다시 3년이 되는 2015년에 2012년 평가를 받았던 기관이 피평가기관이 된다. 그러나, 이 경우에는 2012년과 2013년 서비스 대상군이 같은 경우 다른 연도에 평가를 받기 때문에 형평성의 문제가 제기될 수 있다. 또한

평가 규모가 매년 크게 달라져 예산의 배분도 어려울 수 있는 단점을 가진다.

〈표 V-6〉 법 시행 후 연도별 대상기관

| 사 업      | 2013년                                    | 2014년                            | 2015년   |
|----------|--|----------------------------------|---|
| 평가사업     | 산모신생아,<br>2012년<br>지역사회서비스사업 중<br>평가제외기관 | 노인돌봄,<br>가사간병+(지역자율형서<br>비스 사업)* | 2012년 평가대상기관<br>지역사회서비스사업(문제행동아동<br>조기개입, 아동건강관리,<br>맞춤형운동처방) |
| 전체기관 수** | 256+800                                  | 1,311+471+999                    | 1,163   |

\* 2012년, 2013년 지역사회자율형평가기관 제외

\*\*전체기관수: 2013년 1월말 기준

셋째, 유사서비스별 평가주기를 정하는 방안이 있다. 먼저 사회서비스의 가장 큰 부분을 차지하는 서비스로 노인돌봄과 아동정서발달서비스가 있다. 이를 중심으로 놓고 노인돌봄과 가사간병, 그리고 아동정서발달서비스와 유사한 각종 아동서비스 및 심리정서서비스를 묶는다. 그 외 2012년에 실시된 노인맞춤형 운동처방과 취약계층 운동처방을 함께 묶었다. 나머지 서비스를 산모신생아 서비스와 함께 묶었다. 따라서 유사서비스별로 평가를 할 경우 <표 V-6>과 같다.

이 경우에는 유사서비스별 평가이기 때문에 평가지표를 적용하는 면이나 평가위원 선정, 평가관련 대상기관 의견공유 등이 모두 효율적일 수 있다. 또한 평가규모를 고려해 평가대상기관을 선정할 수 있다는 장점을 가지고 따라서 예산역시 균등하게 예측해 볼 수 있다.

그러나 이 역시 1안과 마찬가지로 2012년 첫 평가시기에 평가를 받지 않은 대상의 경우에는 3년 이내 최소 1회 이상의 평가를 받아야 하는 법적 의무를 이행하지 못하게 되는 한계를 가진다. 따라서 이 경우에는 평가제외대상에 대한 예외규정을 마련하는 것이 필요하다 하겠다.

〈표 V-7〉 유사서비스별 연도별 대상기관

| 사 업      | 2013년  | 2014년      | 2015년   |
|----------|--|------------|---|
| 평가사업     | 산모신생아, 아동인지능력, 돌봄여행, 보조기기렌탈, 안마서비스, 정신질환자 토달케어 외 기타 모델 | 노인돌봄, 가시간병 | 노인맞춤형 및 건강취약계층 운동치방, 아동건강관리, 자살고위험군 건강증진, 영유아발달, 아동정서발달, 아동청소년심리지원, 인터넷과몰입아동청소년 서비스 |
| 전체기관 수** | 256+929  | 1,311+471  | 1,233   |

\*\*전체기관수: 2013년 1월말 기준

## 나. 소규모 영세기관 평가방법

2013년 이전 사회서비스 평가에서 소규모 영세기관으로 분류된 대상자수 50인 미만, 연간 정부지원금 1,000만원 미만인 기관은 평가대상기관에서 제외하였다. 새로운 평가체계에서도 대상자수 50인 미만, 연간 정부지원금 1,000만원 미만의 소규모 영세기관뿐만 아니라 운영기간이 3년 미만인 기관은 현장평가 대상에서 제외하고 그 대신 소규모 영세기관은 자체평가 보고서를 제출하도록 하고 미제출시에 해당 시군구는 이 기관에 책임을 물어 바우처 사용을 제한하도록 한다. 이러한 적극적 조치를 활용하기 위해서는 법령의 보완이나 정비가 필요하리라 판단된다. 영세기관에서 제출한 자체평가보고서는 현장평가단에서 체계적으로 검토하고 운영에 대한 피드백을 제공하여 최소한의 서비스 질을 확보할 수 있도록 노력한다.

### 3. 세부 추진절차

사회서비스 제공기관 품질평가사업 세부 추진절차는 다음과 같이 진행된다. 평가지표 확정 및 평가대상 선정, 평가 전 교육, 평가위원 구성 및 교육, 평가, 평가결과 심의 및 통지 등의 과정으로 이루어진다. 평가자문단을 활용하여 평가지표를 개발하고 공청회 등을 통해 의견을 수렴하여 최종적으로 품질평가위원회에서 평가지표를 확정하고 평가대상 기관을 선정한다. 평가전 교육에서는 한국보건복지정보개발원에서 평가 대상기관 의견 수렴 및 평가지표설명회를 수행한다. 그 다음으로는 품질평가위원회에서 평가위원을 위촉하고 한국보건복지정보개발원에서 평가위원 간의 편차를 줄이기 위한 교육을 철저히 진행한다. 실제 평가과정은 현장평가단이 수합된 자체평가 보고서를 바탕으로 현장평가를 실시하고 소규모 기관의 경우 자체평가서만 검토한다. 마지막으로 품질평가위원회의 평가결과 심의를 통해 평가결과가 확정되면 한국보건복지정보개발원에서 시도, 시군구에 그 결과를 통지하고 시도, 시군구를 이를 기관에 알리고 사후관리를 수행한다. 품질평가위원회에서는 평가결과를 토대로 우수기관 선정하고 한국보건복지정보개발원을 통해 인센티브를 제공한다.

**〈표 V-8〉 사회서비스 제공기관 평가사업 추진과정**

| 평가 절차 |                          | 내용  |
|-------|--------------------------|---|
| 1     | 평가기준 및 지표개발              | 외부 위탁 연구 수행   |
| 2     | 평가자문단 및 품질평가 위원회 구성 및 운영 | 구성 : 학계 및 연구기관, 현장전문과 등<br>운영 : 품질평가사업 운영자문과 품질평가위원회를 통한 평가지표 및 평가대상 기관 등 |
| 3     | 평가기준(지표) 모의적용 및 평가자문     | 평가지표 세부문항 별 평가매뉴얼에서 제시하는 평가방법의 적정성 검토 및 현장평가 의견수렴                         |
| 4     | 평가지표 및 평가대상 기관 등 평가계획 확정 | 품질평가위원회를 통한 평가기간, 평가방법의 적정성 검토 및 현장 의견수렴                                  |
| 5     | 평가계획 통보                  | 지사체 및 제공기관에 대한 최종 평가계획 통보   |
| 6     | 현장평가단 구성 및 평가설명회         | 현장평가단 구성과 제공기관 평가설명회 개최   |
| 7     | 제공기관 자체평가 및 현장평가단 교육     | 제공기관별 평가지표를 통한 자체 점검 및 평가 현장평가단 교육  |
| 8     | 제공기관 현장평가 및 이용자 의견조사 실시  | 현장평가단을 통한 제공기관 평가 제공기관 이용자 의견조사(*이의신청 및 재평가)                              |
| 9     | 평가결과 취합 정리 및 분석          | 평가결과 취합 분석 및 결과 보고서 작성  |
| 10    | 평가결과 심의 확정 및 공개          | 품질평가위원회를 통한 평가결과 심의 확정 평가결과 우수제공기관 해당 지사체 홈페이지 공개 및 인센티브 제공, 하위기관 교육지원    |

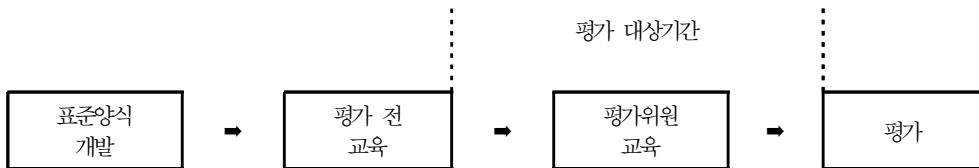
## 가. 평가지표 확정 및 평가대상 선정

서비스별 평가세부지표를 평가자문단, 공청회 등을 통해 최종확정하고 평가 예산에 맞게 대상기관의 선정기준을 최종 확정하고 대상기관을 선정한다.

## 나. 평가 전 교육

평가 전에 사례기록양식, 매뉴얼 등을 개발하고, 평가대상기관에게 평가지표에 대한 충분한 교육이 제공되어야 하며, 이상적인 사례기록을 교육하여 평가전에 충분히 준비할 수 있도록 한다. 평가 대상기간도 교육 이전의 내용을 모두 포괄하기보다 교육 이후 시점을 기준으로 수행된 내용을 평가하는 것으로 계획되어야 한다.

평가가 보다 나은 서비스로의 품질 향상을 목적으로 하기 때문에 평가전에 평가지표를 철저히 교육하고 충분히 준비할 수 있도록 유도하는 것이 중요하다. 품질평가에서는 충분한 기간 전에 사전 지표 교육을 진행하고 미리 준비할 수 있도록 유도하고자 한다. 그러므로 평가가 진행되기 전 적어도 1년이나 2년 전에는 평가지표가 개발되고 이에 대한 교육이 진행되어야 한다.



[그림 V-3] 평가절차

## 다. 평가위원 구성 및 교육

### 1) 평가위원 구성

평가위원 구성을 위해 현장평가단을 설치한다. 품질평가위원회에서 평가위원의 선발을 담당하고 보건복지정보개발원에서 평가위원 관리를 담당하도록 하고, 현장평가는 평가의 공정성과 전문성 확보를 위해 학계전문가 1명, 현장실무자 1명으로 구성하고 한 팀당 최대 10개 센터의 현장평가와 영세기관 30개의 자체평가서 검토를 담당하도록 한다. 현장평가단의 기본 책임은 학계전문가가 맡도록 하되, 학계전문가는 지역의 실정을 잘 알고 현장실무를 잘 이해하는 자로 지역 내에서 선임하도록 한다. 현장실무자는 현장실무는 잘 알지만 이해관계나 지역 연고가 없어서 평가의 공정성을 확보할 수 있도록 타 지역에서 선임하여 지역 교차평가를 진행한다.

매년 상시적으로 사회서비스 품질평가가 진행되기 때문에 어린이집 평가인증 제도처럼 평가의 객관성 확보를 위해 장기적으로 평가만을 전담하는 현장평가위원 인력풀을 양성하여 운영하는 방안에 대해서 검토해 볼 수 있다. 즉, 전담 평가인력을 선정하여 별도의 집중적인 평가자 교육을 실시하고, 평가업무만을 전담하도록 전문 현장평가단 운영에 대해서 고려해 볼 필요가 있다. 사회복지사 1급 자격을 소지하고, 현장에 대한 경험이 있는 지원자 중 일정한 선발과정을 거친 현장평가단은 평가결과에 대한 신뢰도를 높이고, 보다 객관적인 평가를 실시하는 데 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 물론 이를 위해서는 적정 예산 확보와 평가위원에 대한 체계화된 교육과 훈련이 우선되어야 한다.

### 2) 평가위원 교육

평가위원 간 편차를 줄이기 위한 충분한 교육이 필요하다. 매년 평가가 진행

되기 때문에 평가위원 풀을 구성하고 체계적인 교육을 진행할 필요가 있다. 현장 평가위원이 선임되면 눈높이 조정을 위한 집중적인 평가위원 교육 및 워크숍이 이루어져야 한다. 평가위원들마다 관점과 기준이 상이하기 때문에 평가위원들에게 동일센터 자료 및 동일사례를 주고 비슷하게 평정되도록 유도하여 평가자간 일치도를 높이도록 한다. 이러한 눈높이 조정과정이 없다면 평가팀 간의 편차 때문에 평가에 대한 불만이 야기될 가능성이 매우 높다.

### 3) 현장평가위원 만족도 신설

새로운 평가체계 하에서는 현장평가위원에 대한 만족도 조사를 실시하도록 한다. 이는 평가에 대해 객관성과 공정성을 좀 더 높이기 위한 일련의 조치로써, 현장평가위원의 책무성 검증에 대한 피평가시설의 참여기회라고 할 수 있다. 또한 이 결과를 평가위원 선정기준 등에 적극적으로 활용하여 평가과정의 완성도를 높이고자 하는 것이다.

현장평가위원 만족도 조사 결과는 현장평가 완료 후 피평가기관 담당자가 직접 작성하여 한국보건복지정보개발원으로 팩스 발송하도록 함으로써, 현장평가위원이 개입될 여지를 원천적으로 차단하고자 한다.

현장평가위원 만족도 지표는 총 5개 세부지표로 구성되었으며, 자세한 구성은 <표 V-9>와 같다.

**〈표 V-9〉 현장평가위원 만족도 지표**

| 번호 | 평가지표  | 평가척도            |     |          |           |                 |
|----|---|-----------------|-----|----------|-----------|-----------------|
|    |   | 매우<br>그렇다       | 그렇다 | 보통<br>이다 | 그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|    |   | (5)             | (4) | (3)      | (2)       | (1)             |
| 1  | 현장평가위원은 사전 연락을 취하고 방문하였습니까?                   | ① 예( ) ② 아니요( ) |     |          |           |                 |
| 2  | 현장평가위원은 평가지표에 대해 충분한 숙지를 하고 평가에 임하였습니까?       |                 |     |          |           |                 |
| 3  | 현장평가위원은 객관성을 가지고 공정하게 평가에 임하였습니까?             |                 |     |          |           |                 |
| 4  | 현장평가위원은 비권위적인 자세(존대어 사용 등)로 성실하게 평가를 수행하였습니까? |                 |     |          |           |                 |
| 5  | 현장평가위원에 대해 전반적으로 만족하십니까?                      |                 |     |          |           |                 |

출처: 정익중, 이태수, 박현선, 임정기(2011).

#### 4) 평가위원 선임 배제

현장평가위원에 대한 만족도 결과를 평가위원 선정기준 등에 적극적으로 활용하여 평가과정의 완성도를 높이고자 한다. 3개 기관 이상에서 부적합 판정을 받거나 불성실한 평가위원은 차후 평가위원 풀에서 제외하도록 한다.

### 4. 평가결과 활용

#### 가. 절대평가 vs 상대평가

평가를 어떤 기준에 의해서 실시하느냐에 따라 상대평가와 절대평가로 나누어 진다(황성철, 2005). 상대평가는 한 기관의 결과를 그가 속해 있는 집단의 결과에

비추어 상대적으로 나타내는 것이다. 이러한 평가는 한 기관이 무엇을 얼마나 잘하느냐를 말해 주는 것이 아니라 다른 기관들과 비교해서 어느 위치에 있느냐를 말해 주는 것이다. 상대평가는 여러 기관의 상대적인 비교를 기초로 하여 성립되기 때문에 기관차의 변별이 가능하다. 하지만 이 때문에 상대평가는 기관 간의 과열된 경쟁의식을 조장할 수 있다. 반면 절대평가는 서비스를 통해서 달성하려고 하는 중요한 서비스목표가 정확하게 어느 정도나 달성되었는지를 평가하려는 것이다. 절대평가는 목표지향적인 평가방식이기 때문에 대상기관에 보다 높은 성취감을 줄 가능성이 크다. 하지만 절대평가는 기관 간 비교를 어렵게 하고 우열을 판정하는데 부적절하다. 상대평가가 가지고 있는 문제점들은 절대평가로 해결할 수 있으며, 절대평가가 가지고 있는 문제점들은 상대평가에서 해소시킬 수 있다. 그러므로 효율적인 평가활동을 하기 위해서는 필요와 목적에 따라 두 가지 방법이 조화 있게 절충되어야 할 것이다.

소비자에게 정보공개 시에는 목표지향적 평가인 절대평가를 기본으로 하여 A(우수)는 90~100점, B(양호)는 80~90점, C(보통)는 70~80점, D(미흡)는 70점 이하로 구성한다. D등급의 경우 6개월 후 후속조치에 대한 이행상황을 점검하되, 자체평가보고서로 다시 제출하고, 이진 아웃제도(Two Strike-out)를 두어서 두 번 기회를 제공하고 이행하지 못할 경우 지자체는 바우처 사용을 못하도록 하거나 소규모 시설 이용 정도(대상자수 50인 미만, 연간 정부지원금 1,000만원 미만)로 제한하고 지자체가 서비스를 할당하지 않음으로써 서비스를 제공하지 못하도록 한다. 이를 위해서는 법령의 보완이나 정비가 필요하다.

인센티브는 기관차 변별이 용이한 상대평가로 진행하여 기관 간 우열이 가능하도록 한다. 모든 평가를 상대평가로 진행할 경우 기관들 간의 쓸모없는 지나친 경쟁이 벌어질 수 있으므로 소비자와 직접 관련되는 정보공개는 절대평가의 기준을 사용한다. 하지만 현황으로 볼 때 상당수의 기관들이 A등급에 속하기 때

문에 A등급에 속하는 모든 기관에게 인센티브를 주기 어렵다. 따라서 인센티브는 A등급 내에 전체 10%에 해당하는 기관에만 최우수기관 현판을 수여하고 이들에게 장관표창이 가능하도록 한다(황상철, 2005).

## 나. 평가결과 활용과 후속조치

평가결과는 사회서비스 정책수립과 효율적인 기관 운영을 위한 기초자료로 활용되어야 한다. 또한 운영지침 보완 등 제도개선을 위한 실태자료로 활용할 수 있다. 그러기 위해서는 평가결과들이 충분히 분석되고 연구되어야 한다. 한국보건복지정보개발원에는 이러한 업무를 담당하는 연구원이 충분히 확보되어야 할 것으로 판단된다.

또한 평가결과를 통해 서비스의 질을 향상시키고 기관운영의 개선이 이루어지도록 유도하는 목적을 충실히 달성해야 한다. 하지만 운영비 횡령 등 중대 사안이 발생할 경우 바로 퇴출되는 원스트라이크 아웃제도(One Strike-out)가 도입되듯이 지자체 점검 및 본 품질평가의 결과는 운영개선을 위한 후속조치에 활용된다. 즉, 부적정 운영기관은 관련 법령에 따라 개선명령 등 후속조치를 시행한다.

또한 평가결과 ‘미흡’기관으로 평가되면 6개월 후 후속조치에 대한 이행상황을 점검하되, 자체평가보고서로 다시 제출하고, 이진 아웃제도(Two Strike-out)를 두어서 두 번 기회를 제공하고 이행하지 못할 경우 지자체는 바우처 사용을 못하도록 하거나 소규모 시설 이용 정도(대상자수 50인 미만, 연간 정부지원금 1,000만원 미만)로 제한하고 지자체가 서비스를 할당하지 않음으로써 서비스를 제공하지 못하도록 한다. 이를 위한 법령의 개선이나 정비가 필요하다.

## 다. 평가결과 정보공개

첫째, 평가결과를 해당 기관에 각 영역별로 공개한다. 평가결과는 점수보다는 집단등급(예컨대, 우수, 양호, 보통, 미흡 등 4단계)으로 나누고 이를 해당 기관에 공개하며, 그 사유를 현장평가팀에서 작성하여 제공함으로써 기관 운영에 활용하도록 한다. 평가결과 중 현판 등 인센티브를 제공하는 최우수 기관은 일반 대중에 알려 소비자선택권을 보장하도록 한다. 특히 '최우수' 결과는 높은 단계의 운영 수준을 달성한 기관이 받을 수 있도록 지표를 선정하여 지역 내에서 기관을 선도할 수 있고 역할 모델을 할 만한 우수 기관을 발굴하고자 한다.

소비자의 선택권을 보장하기 위해 평가 정보를 제공하지만 소비자의 무관심이나 무지로 이 정보가 활용되기 어려운 경우가 많다. 따라서 소비자가 바우처 신청시 가능한 서비스기관 정보(주소, 전화번호, 이용시간 등)를 제공할 때 평가등급도 함께 제공할 수 있다. 지자체가 중개기관으로서 기능하고 있다면 평가등급이 낮은 기관에는 바우처를 이용할 수 있는 소비자를 적게 배정할 수도 있다. 또한 지역별 평가점수에 차이가 나는 경우가 많기 때문에 이를 지자체별 사회서비스 예산 배정시 반영하는 방법도 고려해볼만 한다. 이런 조치들이 있다면 지자체의 관리감독 노력이 증가할 것으로 판단된다.

둘째, 미흡 기관은 멘토링이나 교육을 의무적으로 받도록 하며, 자동적으로 6개월 후 자체평가보고서 제출대상으로 선정된다. 이 때 이진 아웃제를 도입하여 이러한 과정을 거쳤으나 연속적으로 두 번째에도 미흡평가를 받으면 바우처 사용을 중단하거나 소규모 영세기관의 규모로 바우처 사용을 제한하도록 함으로써 기관의 운영상의 질을 최소한으로 관리해 나가도록 한다.

## 라. 컨설팅 위원 선임

한국보건복지정보개발원에 현장평가단 뿐만 아니라 미흡기관 관리를 위한 전문 컨설팅체계를 두도록 한다. 평가 결과 미흡기관의 경우 1년간 의무적으로 집중적인 컨설팅 지원을 받도록 한다. 이를 위해 평가단과 함께 컨설팅을 수행하는 팀을 만들며 지역사회 내 전문가들을 그 인력풀로 활용할 수 있도록 한다.

평가위원으로 선정된 현장 전문가를 미흡기관에 대한 컨설팅 위원으로 활용할 수 있다. 물론 컨설팅은 현장전문가가 활동하고 있는 동일한 권역 내의 기관을 대상으로 이루어지도록 하고, 평가는 타 권역으로 교차평가를 진행하도록 한다. 평가의 객관성 확보라는 측면에서 동일한 인력이 한 기관에 컨설팅과 평가를 동시에 담당하는 것은 바람직하지 않다고 판단된다. 현장의 문제점과 실정을 공감할 수 있는 현장전문가의 경우 컨설팅의 역할을 담당할 수 있도록 지원하고, 평가위원으로는 전문 평가단을 별도로 구성하는 안이 객관성 확보에 보다 유리할 것으로 판단된다.

## 제3절 사회서비스 품질평가 체계의 중장기 과제

### 1. 품질관리 전담기구의 설치운영

사회복지분야에서 대표적인 품질관리평가제도는 1999년부터 시작된 사회복지 시설평가제도이다. 사회복지시설평가는 사회복지사업법 시행규칙 제27조에 의거 3년마다 사회복지시설은 최소 1회의 평가를 받도록 하고 있다. 이러한 시설평가를 통해 사회복지시설은 단기간에 시설운영역량을 크게 향상시켰으며, 운영의 투명성과 사회적 책무성을 강화하는데 기여한 것으로 평가되고 있다. 하지만 사

회복지시설평가제도는 몇 가지 문제점을 안고 있는데, 이는 향후 사회서비스 품질관리와 관련하여 유용한 함의를 제시해주고 있다(조홍식 외, 2012).

먼저, 시설평가의 방향성에 대한 정립이 필요하다는 점이다. 현재 시설평가는 투입요소에 대한 평가에 치중하고 있고, 서비스의 궁극적인 최종결과인 이용자의 변화에 대한 평가는 제대로 이루어지지 않고 있다는 것이다. 물론 이러한 한계는 시설단위의 평가로 이루어지고 있다는 점이 가장 큰 이유라 생각된다. 둘째, 평가기준의 표준화와 관련된 문제이다. 서비스의 목표, 유형과 양, 질적 기준과 관련한 표준적인 안이 부재한 상태에서 평가를 실시할 때마다 문제제기가 끊이지 않고 있기 때문이다. 이에 따라 평가지표의 내용이 변화될 때마다 평가결과의 변동이 발생하고, 이는 궁극적으로 평가의 신뢰도를 훼손시키는 결과를 초래할 수 있다. 셋째, 3년 주기로 이루어지지만 대부분 프로젝트형식의 일회성 평가로 진행된다는 점이다. 이는 평가준비, 진행, 평가결과 활용 등과 관련하여 체계적인 평가운영이 이루어지지 않는다는 문제를 가져온다. 평가에 임박하여 결정, 공개되는 평가지표로 인해 피평가시설의 평가준비부담이 크다. 아울러 충분한 사전교육이 이루어지지 않아 현장평가위원간의 평가결과가 불일치하거나 편차가 크게 나타나는 점도 문제로 지적된다. 마지막으로 상설운영되는 평가전담기구가 부재하고, 한시적 위탁사업형태로 시설평가가 이루어지고 있다는 점이다. 이로 인해 지속가능한 평가체계가 확립되지 못하고 있다. 평가지표나 기준이 평가단의 구성때마다 변동되지 않게 전담기구가 상설 운영되어 평가대상기관, 평가지표관리, 수정 및 보완, 피평가기관 및 평가위원 사전교육, 평가결과 공개 및 환류를 담당할 수 있어야 한다.

이러한 파편적이고 일회성으로 진행되고 있는 현재의 사회서비스 품질관리 체계의 한계를 해결하기 위해서는 통합적이고 상시적인 품질관리 기능을 수행할 수 있는 전담기구의 설치가 필요하다. 품질관리 전담기구의 설치를 통해 일차적

으로 품질평가의 기능을 수행하고, 평가결과에 따른 후속조치를 실행할 수 있는 권한까지 부여할 필요가 있다. 나아가 평가이후에도 지속적인 품질관리를 수행할 기능을 담당해야 할 것이다.

이와 관련해 중장기적으로 ‘사회서비스품질감독원’ 또는 ‘사회서비스품질관리원’과 같은 품질관리 전담기구를 설치할 필요가 있다(조흥식 외, 2012). 품질관리 전담기구의 설치를 통해 사회서비스에 대하여 국가가 보증하는 국가최소서비스 기준(national minimum standards) 또는 국가필수서비스기준(national necessary standards)을 정하고 이에 기반하여 품질관리를 수행해야 한다. 일차적으로는 사회서비스이용권에 국한된 평가로 업무를 시작하여 장기적으로는 사회복지분야의 다양한 서비스를 총괄하는 품질관리업무로 확대할 필요가 있다. 사회복지시설, 보육시설, 장기요양보호, 바우처방식의 사회서비스 등의 품질관리를 체계적으로 통합관리할 수 있는 전담기구로 발전시킬 필요가 있다. 사회서비스 품질관리 전담기구는 사회서비스 제공기관의 등록관리업무, 사회서비스 제공기관에 대한 정기적이고 상시적인 품질평가 실시, 평가결과의 체계적 관리 및 공시, 서비스이용자에 대한 품질평가결과 제공, 사회서비스 제공인력의 자격관리 및 교육 등의 업무를 수행할 수 있다.

품질관리 전담기구가 설치운영에 따른 유용성은 다음과 같다.

첫째, 지속가능한 서비스품질의 관리가 이루어질 수 있다. 현재와 같이 한시적인 평가조직의 운영을 통해 품질평가를 수행할 경우, 매년 수행되는 품질평가의 기준과 사후조치의 연속성이 보장되지 못할 수 있다. 그에 반해 전담기구가 운영될 경우, 품질평가의 기준설정에서부터 사후조치에 이르는 과정이 단일한 기구에서 장기적으로 이루어질 수 있기에 품질관리의 지속가능성이 보장될 수 있다. 특히, 서비스공급기관의 등록에서부터 품질정보 공시, 제공인력의 관리 및 교육이 품질관리 전담기구에서 이루어짐으로써 사회서비스 제공기관에 대한 총

체적 관리가 효율적으로 수행될 수 있다.

둘째, 상시적인 평가수행을 통한 평가체계의 안정성과 포괄성을 증대시킬 수 있다. 현재 품질평가는 프로젝트성격을 띠고 일회성의 평가체계로 운영되고 있기에, 한정된 기간내에 많은 수의 서비스공급기관이 동시에 평가를 받아야 한다. 이는 심층적인 평가가 이루어지는 것이 힘들 수 있으며, 물리적으로 모든 기관을 평가할 수 없기에 평가대상기관의 선정작업이 불가피할 수밖에 없다. 하지만 전담기구를 설치운영할 경우, 상시적인 평가수행이 가능하기에 필요한 경우 평가대상기관에 대한 심층적인 평가가 가능할 수 있다. 아울러 신규로 진입한 공급기관이나 소규모로 운영되는 공급기관에 대해서도 평가수행이 이루어질 수 있다. 실제 품질관리지원의 필요성은 신규진입기관이나 소규모영세기관에 더 필요하지만, 현재의 평가추진체계에서 이들 기관은 오히려 품질평가의 제외대상이 되버리는 경우가 발생한다. 이에 품질관리 전담기구를 설치 운영한다면, 매년 신규 진입하는 공급기관에 대한 평가를 수행할 수 있어 전반적인 서비스품질의 향상을 꾀할 수 있다.

셋째, 전담평가인력의 확보를 통한 평가의 일관성 및 신뢰성을 확보할 수 있다. 평가실시 때마다 평가인력을 새로이 확보해야 하며, 이들에 대한 평가사전교육이 매번 이루어져야 한다. 하지만 짧은 기간 내에 이루어지는 사전교육으로 인해 평가인력간의 수행역량과 평가기준에 대한 이해도가 차이가 날 수밖에 없다. 이는 결국 평가수행과정과 결과에 대한 불안정성과 불신을 초래할 수 있다. 이에 반해 전담기구의 운영을 통해 평가 전담인력을 확보하게 된다면, 불필요한 사전교육을 줄일 수 있고 평가인력간의 편차 또한 감소시킬 수 있기에 평가결과에 대한 신뢰도를 높일 수 있다. 아울러 동질적인 평가인력이 주기별 평가마다 참여하기에 평가수행의 일관성을 높일 수 있다. 이는 결국 피평가기관의 평가결과 수용을 용이하게 만들며, 평가결과에 기반한 사후조치에 순응하도록 만들 수

있다.

넷째, 이용자중심의 평가체계를 확립할 수 있다. 기존의 평가제도는 시설단위의 평가에 중점을 두고, 그 결과의 활용 역시 시설규제와 감독에 초점을 둔 '공급자 중심'의 품질관리 체계라 볼 수 있다. 이에 반해 사회서비스 품질관리 전담 기구를 통한 품질관리는 '이용자 중심'의 평가체계로 전환시키기에 용이하다. 사회서비스가 다양한 공급기관 중 이용자의 선택을 통해 제공된다는 것을 감안할 때, 품질평가의 결과공개를 통해 양질의 품질관리를 수행하는 기관이 어디인지를 알 수 있게 하여 궁극적으로 서비스이용자의 정보접근성을 확대하고, 서비스이용자의 '알 권리'를 보장해줄 수 있다. 이용자와 공급자간의 정보비대칭성의 문제해결이 사회서비스의 합리적 선택에 반드시 필요한 전제조건임을 고려할 때, 평가결과의 체계적 관리와 공시를 책임질 수 있는 전담기구의 설치에 유용할 수 있다.

마지막으로 품질관리 전담기구는 중앙정부조직의 산하에 독립적인 기구로 운영되는 것이 바람직 할 것으로 보인다. 현실적으로 지방정부에 품질관리 전담기구를 설치하는 것은 국가단위에서의 표준적인 품질기준의 마련에 혼선을 가져올 가능성이 높다. 아울러 서비스제공기관에 대한 감독과 이용자에 대한 행정적 지원업무를 담당하는 지방정부가 품질관리업무를 병행하는 것은 효율적인 업무분담에 부정적일 수 있다. 서비스제공기관감독 및 지원업무 역시 품질관리의 대상이 될 수 있기에, 중앙정부 산하에 품질관리 전담기구를 설치하여 운영하는 것이 바람직할 것으로 여겨진다.

## 2. 관계법령의 정비

현재의 품질평가제 하에서도 관계법령의 정비는 필요하다. 평가수행절차, 평가

지표, 평가결과 활용 및 공시, 평가결과에 따른 조치 등에 대한 보다 명확하고 분명한 법적 근거를 갖는 것이 우선적으로 필요하다. 이를 위해 사회서비스품질 평가에 대한 고시를 통해 일차적으로 품질평가제의 수행과정이 보다 엄격하고 분명한 근거를 가질 필요가 있다.

현재 평가방법 등에 대한 고시를 통해 명확한 법적 효력을 확보하는 평가제도로는 장기요양기관 평가를 들 수 있다. 평가방법 등에 관한 고시를 통해 장기요양기관 평가는 그 자율성과 독립성이 보장될 수 있도록 하며, 신뢰성과 공정성이 확보될 수 있도록 객관적이고 전문적인 방법으로 실시한다. 장기요양기관 평가에 대한 충분한 정보제공을 통하여 평가 과정에 관련자의 참여가 원활히 이루어 질 수 있도록 한다.

고시를 통해 평가의 절차 및 방법이 보다 명료해지고, 피평가기관은 평가절차와 결과에 대한 수용도가 높아질 수 있다. 장기요양기관평가는 국민건강보험공단이 2년마다 정기평가를 실시하도록 고시되어 있으며, 정기평가 결과 그 수준이 현저히 낮은 장기요양기관에 대하여는 수시평가를 실시할 수 있도록 명시하고 있다. 이와 관련하여 공단은 정기평가 개시 30일 전까지 평가대상, 평가기간, 평가방법 및 절차 등에 대한 계획을 공고하여야 한다.

아울러 평가방법 등에 대한 고시를 통해 공단은 평가결과를 해당 기관 및 관찰 시장·군수구청장에게 서면, 전자매체 또는 전자문서교환방식 등으로 통보하여야 하며, 평가위원회에 평가결과 보고와 심의를 거쳐 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공표하여야 한다. 공단은 평가결과에 대하여 필요한 경우 해당 장기요양기관과 상담을 실시하고 사후조치 등을 권고할 수 있다. 아울러 평가위원회와 자문위원회의 법적 근거를 고시를 통해 명확히 제시하고 있다.



## 참고문헌

- 강상경·권석만·정익중·서동명(2009). ADHD 아동 조기개입서비스 모니터링 및 발전방안 연구. 보건복지가족부 연구보고서.
- 강선경·김학주(2006). 사회서비스 품질관리체계 및 표준(안) 연구. 보건복지부 연구보고서.
- 강철희·임정가·최소연·최명민(2011). 사회서비스 품질인증제 운영방안 연구. 보건복지부 연구보고서.
- 강혜규 외(2010). 사회복지서비스의 이용자중심 제도 운영에 관한 연구. 한국보건사회연구원.
- 공적노인요양보장추진기획단·한국보건사회연구원·보건복지부(2004). 공적노인요양보장체계 평가·판정도구 개발.
- 국민건강보험공단·고려대학교(2008). 노인장기요양급여 질평가를 위한 평가지표 및 가중치 개발 연구.
- 김동일 외(2008) 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 효과성 연구. 보건복지가족부.
- 김승권(2003) 사회복지시설평가제도의 발전방향과 개선방향. 보건복지포럼 통권 제 49호

- 김은정 등(2008). 사회서비스품질 접근 동향과 품질 표준 설정. 사회서비스 관리센터.
- 김은정(2008). 사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책 과제. 사회 복지정책, 35: 141-168.
- 김주영(2008) 사회복지시설 평가지표의 구성타당도에 관한 연구 : 2007년 장애인생활시설평가 결과를 중심으로. 숭실대학교 대학원.
- 김학주(2009). 사회서비스 품질관리체계의 해외 동향 및 개혁방안. 사회복지정책, 36(2): 237-261.
- 보건복지정보개발원(2012). 12년도 사회서비스 제공기관 품질평가 사업 운영 결과.
- 보건복지부(2012). 2011년 사회복지 시설평가. 한국사회복지협의회.
- 보건복지부(2010). 사회복지시설유형별 최소 기준안.
- 신창환(2011). 바우처 사회서비스 성과 및 성과 영향요인 연구 : 지역개발형 바우처 사업을 중심으로. 서울대 대학원.
- 유동철(2012). 사회복지시설평가제도 개선토론회. 이언주의원실
- 이봉주 김기덕(2008). 사회복지 프로그램 기획의 이해와 적용. 신정
- 이선우 홍수정(2008). 행정서비스 선진화 지수 모형 개발 및 운영에 관한 연구. 한국 인사행정학회보, 7(3).
- 이재원 외(2008). 사회서비스 활성화를 위한 품질 및 성과관리체계 구축방안. 사회서비스관리센터.
- 이재원(2011). “사회서비스정책의 새로운 시도: 지역사회서비스투자사업의 특성과 과제”(pp.141-181). 노기성(편). 사회서비스정책의 현황과 과제-사회복지서비스를 중심으로. 한국개발연구원.
- 정무성(2005). 사회복지프로그램 개발론. 학현사.
- 정익중 이태수 박현선 임정기(2011). 지역아동센터 평가사업 연구. 보건복지부 지역아동센터중앙지원단 이화여자대학교 산학협력단.

- 조홍식·이봉주·남찬삼·김은정·이상균(2012). 사회서비스제공 및 이용체계 개편방안. 보건복지부 연구보고서.
- 최균(2012). 지역사회서비스투자사업 평가기준 및 지표개발. 한국사회복지협의회.
- 최홍기(2010). 한국과 일본의 사회복지시설평가체계비교연구. 단국대 대학원.
- 황성철(2005). 사회복지 프로그램 개발과 평가. 서울: 공동체.
- Blondal, J. (2008). Market mechanism in public service provision. OECD Economic Department Working Paper No. 6.
- Hasenfeld, Yeheskel "Zeke", Katherine Hill and Weaver, Dale(2012). A Participatory Model for Evaluating Social Programs. The James Irvine Foundation.
- Krapf, Sandra(2009). Childcare and Family Ideology in Sweden. Max Planck Institute for Demographic Research.
- Kvale, Steinar(1996). InterViews : An Introduction to Qualitative Research Interviewing. Sage Publications.
- Pedgett, K(1998). 사회복지 질적연구 방법론. 유태균 역. 나남출판사.
- Tengvald, Karvin(2000). Outcome Issue in Swedish Social Service and Outcome Indicator used in studies from the center for Evaluation Social Service(CUS).





---

## 부 록

|          |     |
|----------|-----|
| 1. 평가매뉴얼 | 223 |
| 2. 설문지   | 285 |



## **부록1. 평가매뉴얼**

# **2013년 사회서비스제공센터 평가사업 및 평가지표 안내**

**한국보건복지정보개발원**

## I. 2013년 사회서비스제공기관 평가사업 개요

제1절 사회서비스제공기관 평가의 목적과 방향

제2절 2013년 사회서비스제공기관 평가 추진체계

## 제1절 사회서비스 제공기관 평가의 목적과 방향

### 1. 2013년 사회서비스 제공기관 평가 목적과 방향

#### 가. 평가 목적

- 사회서비스제공기관의 양적 성장에 걸 맞는 질적 성장 도모
  - 등록제로 인한 신규기관 진입에 대한 철저한 점검과 기존기관 성장도모를 통한 서비스의 질적 관리 강화
- 사회서비스제공기관의 안착화를 위한 질 관리 체계 지침
  - 평가를 통하여 개별 기관의 자체 질 관리 체계를 모색
- 사회서비스 제공기관 공통품질기준 이행
  - 이용자의 권리보장을 위한 기본 관점과 실행 전략을 고려한 평가
- 사회서비스 제공의 표준화
  - 서비스 최소기준을 보장하고 적정 서비스를 제공할 수 있도록 함
- 평가제도 안정화
  - 법적 근거에 의한 3년 주기 평가제도 운영

#### 나. 평가 방향

- 사회서비스 품질평가지표의 연속성과 공통성 추출
  - 2010~2012년 평가지표를 계승하고 서비스 간 최대한 공통지표를 활용할 수 있도록 함
- 투입(구조)-과정-결과의 체계구축
  - 지표의 이론적 체계를 명확히 함으로써 평가를 통해 제공기관의 질 향상 과정 및 기대효과를 인지할 수 있도록 함

- 평가지표 배점 동일화 및 평가점수 체계화
  - 향후 평가지표의 연속성 및 평가제도의 안정화를 위한 지표 배점 동일화 및 점수체계 마련
- 사회서비스 제공기관 공통품질기준 및 제공원칙, 절차 이행
  - 사회서비스제공 최소공통품질기준과 사회서비스 제공원칙 및 절차(한국보건복지정보개발원, 2011)의 관점을 포함하여 지표 구성
- 질적 안착화를 위한 중요지표로 단순화
  - 변별력 없는 항목과 중복지표를 최대한 조정하여 핵심 지표로 구성하여 평가함
- 질적 평가제도 보완
  - 서비스 제공과정의 질적 수준에 대한 평가
  - 평가위원이 평가지표의 질적 수준을 평가할 수 있는 점수 배점
- 이용자 중심의 기대효과 보완
  - 이용자 관점에서 서비스를 통하여 기대한 바를 달성했는지를 구체적으로 평가
- 소규모기관 자체 평가
  - 그동안 배제되었던 소규모 기관의 평가체계를 마련함으로써 지속적인 질 관리 체계 마련
- 절대평가제 사용
  - 평가점수의 절대 기준점으로 평가결과 분류
- 평가대상기관에 대한 피드백 제공
  - 평가를 통해 외부 전문가의 운영 자문을 제공받을 수 있는 기회가 되도록 함
- 평가위원의 책임성 강화
  - 평가대상기관의 평가위원 만족도 평가를 통해 평가위원의 평가 점검

## 다. 평가지표 체계

### ○ 구조-과정-결과로 구성

- 구조는 기관이 기관운영을 위해 미리 준비해야 하는 지표로 구성
- 과정은 서비스 제공과 관련된 부분으로 구성
- 결과는 이용자 관점의 평가로 구성

### ○ 현장평가 및 이용자 평가 체계

- 현장평가는 기관영역(기관운영 5개지표, 인적관리 5개 지표, 총 30점), 서비스 영역(투입 3개 지표, 과정 4개지표, 산출 및 성과 2개지표, 총 37점), 종합평가(3점)의 영역으로 구성
- 이용자 평가는 서비스 제공인력(2개 지표, 2점), 제공기관(3개 지표, 3점), 제공과정(3개 지표, 3점), 이용자권리(3개 지표, 3점), 서비스 결과(3개 지표, 3점), 전반적 만족도(1개 지표, 1점)의 영역으로 구성
- 현장평가 70점 + 이용자 평가 30점으로 총 100점 체계

〈사회서비스 제공기관 공통평가지표〉

| 분류<br>(배점)  | 영역<br>(배점)         | 분야<br>(배점)                 | 평가지표  | 지표 개수                               |
|-------------|--------------------|----------------------------|---|-------------------------------------|
| 구조<br>(30점) | 기관영역<br>(30점)      | 기관<br>운영<br>(15점)          | A1. 운영체계  | 5                                   |
|             |                    |                            | A2. 정보관리  |                                     |
|             |                    |                            | A3. 재무관리  |                                     |
|             |                    |                            | A4. 사업평가  |                                     |
|             |                    |                            | A5. 홍보  |                                     |
|             |                    | 인적<br>관리<br>(15점)          | B1. 인력관리  | 5                                   |
|             |                    |                            | B2. 업무관리  |                                     |
|             |                    |                            | B3. 교육체계  |                                     |
|             |                    |                            | B4. 교육내용  |                                     |
|             |                    |                            | B5. 권리보장  |                                     |
| 과정<br>(40점) | 서비스<br>영역<br>(36점) | 서비스<br>투입<br>(9점)          | C1. 제공환경  | 2                                   |
|             |                    |                            | C2. 근속률   |                                     |
|             |                    | 서비스<br>과정<br>(15점)         | C3. 계획수립  | 5                                   |
|             |                    |                            | C4. 계약체결  |                                     |
|             |                    |                            | C5. 실행 및 모니터링   |                                     |
|             |                    |                            | C6. 서비스연계   |                                     |
|             |                    |                            | C7. 서비스종료   |                                     |
|             |                    | 서비스<br>산출 및<br>성과<br>(12점) | C8. 서비스 참여율   | 2                                   |
|             |                    |                            | C9. 서비스 성과<br>노인맞춤형운동처방: 건강증진<br>아동건강관리서비스: 비만지수<br>가시간병, 노인돌봄, 문제행동아동조기개입: {1-악화<br>된 비율}<br>산모신생아 : 이용자 만족도 |                                     |
|             |                    | 평가위원<br>영역(4점)             | 전반적<br>평가<br>(4점)   | D1. 리더십, 직원의 전문성, 서류의 질적 충분성, 평가참여도 |
| 소계          | 현장평가(70점)          |                            | 20  |                                     |

| 분류<br>(배점)          | 영역<br>(배점)      | 분야<br>(배점)      | 평가지표   | 지표 개수 |
|---------------------|-----------------|-----------------|--|-------|
| <b>결과<br/>(30점)</b> | 이용자영역<br>(30점)  | 서비스<br>제공<br>인력 | E1. 서비스 제공인력의 전문성                            | 2     |
|                     |                 |                 | E2. 서비스 제공인력의 태도                             |       |
|                     |                 | 서비스<br>제공<br>기관 | E3. 서비스 제공기관의 관리                             | 3     |
|                     |                 |                 | E4. 서비스 모니터링 여부                              |       |
|                     |                 |                 | E5. 제공환경의 적절성(이용서비스)<br>E5. 제공인력의 위생성(방문서비스) |       |
|                     |                 | 서비스<br>제공<br>과정 | E6. 이용설명의 적극성                                | 3     |
|                     |                 |                 | E7. 욕구반영                                     |       |
|                     |                 |                 | E8. 서비스 실행의 정확성                              |       |
|                     |                 | 이용자<br>보호       | E9. 부당대우                                     | 3     |
|                     |                 |                 | E10. 사생활존중                                   |       |
|                     |                 |                 | E11. 자기결정권                                   |       |
|                     |                 | 서비스<br>결과       | E12. 서비스 성과                                  | 3     |
|                     |                 |                 | E13. 재이용의향                                   |       |
|                     |                 |                 | E14. 추천의향                                    |       |
|                     |                 | 전반적<br>만족도      | E15. 전반적 만족도                                 | 1     |
| <b>소계</b>           | 이용자만족도<br>(30점) |                 | 15   |       |
| <b>계</b>            | 계(100점)         |                 | 35   |       |

## 제2절 2013년 사회서비스제공기관 평가 추진체계

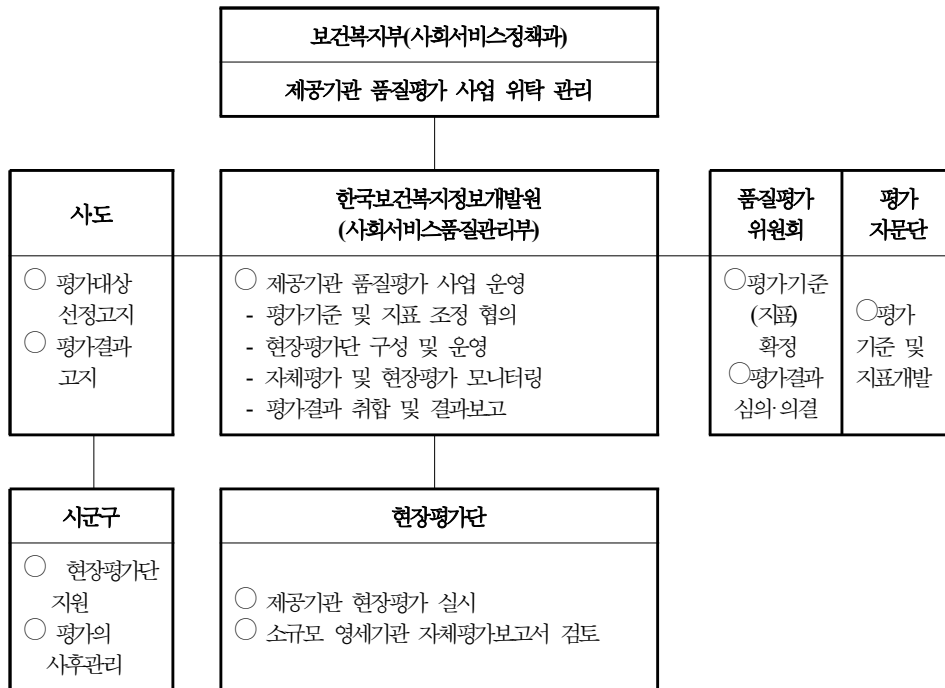
### 1. 평가대상 사회서비스제공기관 및 추진체계

#### 가. 평가대상 사회서비스제공기관 및 추진체계

○ 선정기준 및 대상 센터 수

- 2010년 시범사업을 통해 평가한 바 있는 산모신생아도우미 기관
- 2012년 지역사회서비스사업 평가기관을 제외한 지역사회서비스 사업 기관 전체

○ 평가추진체계

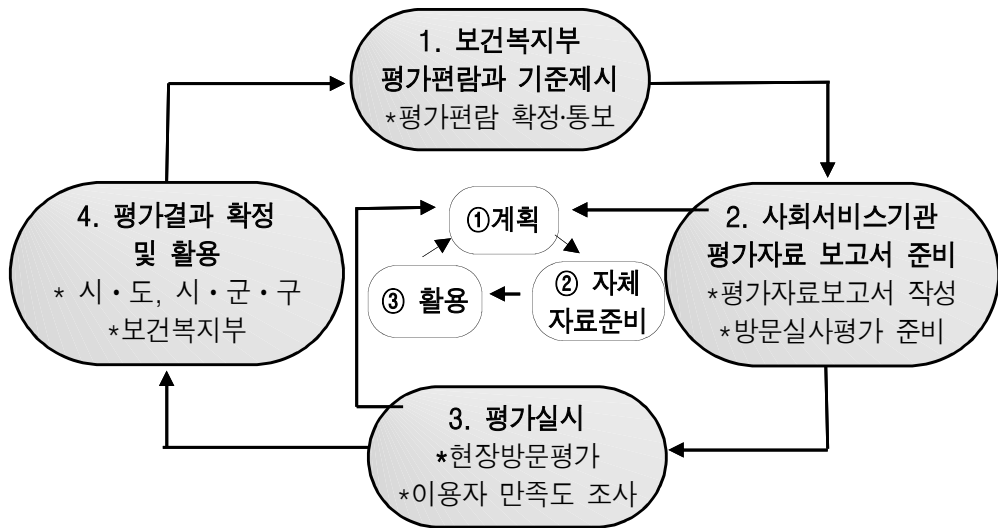


## ○ 평가업무 역할

| 구분                                  | 목적·기능  | 구성·운영   |
|-------------------------------------|--|---|
| <b>보건복지부<br/>(사회서비스정책과)</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스품질관리 업무 조정 총괄</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스정책과 담당자</li> </ul>                                      |
| <b>품질평가위원회</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>평가기준(지표) 및 대상기관 확정</li> <li>현장평가단 구성</li> <li>평가결과 심의 및 우수기관 선정</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(구성) 학계, 복지부, 개발원 등 13명 내외</li> </ul>                        |
| <b>한국보건복지정보개발원<br/>(사회서비스품질관리부)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>제공기관 품질평가 사업 운영 전반</li> <li>평가기준 및 지표설정(안) 협의</li> <li>제공기관 평가 설명회</li> <li>현장평가단 구성 및 운영</li> <li>평가결과 취합 정리 및 결과보고</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>(구성) 품질관리 주관부장 및 담당자</li> <li>(운영) 연중 실시</li> </ul>          |
| <b>평가지문단</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>평가지표 개발 및 품질평가사업 운영자문</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(운영) 학계 및 연구기관 등 15명 내외</li> </ul>                           |
| <b>현장평가단</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>제공기관 현장평가 실시</li> <li>소규모 영세기관 자체평가보고서 검토</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(구성) 2인 1조 구성 최대 50팀</li> <li>(운영) 팀당 10개 내외 기관평가</li> </ul> |
| <b>시도</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>평가대상 선정고지</li> <li>평가결과 고지</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스 시도 담당자</li> </ul>                                      |
| <b>시군구</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가단 지원</li> <li>평가의 사후관리</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스 시군구 담당자</li> </ul>                                     |

## 나. 평가모형 및 주요과정

### ○ 평가모형



## ○ 주요과정

| 평가 절차 |                          | 내용 |   |
|-------|--------------------------|----|---|
| 1     | 평가기준 및 지표개발              | →  | 외부 위탁 연구 수행   |
| 2     | 평가지문단 및 품질평가 위원회 구성 및 운영 | →  | 구성 : 학계 및 연구기관, 현장전문과 등<br>운영 : 품질평가사업 운영자문과 품질평가위원회를 통한 평가지표 및 평가대상 기관 등 |
| 3     | 평가기준(지표) 모의적용 및 평가지문     | →  | 평가지표 세부문항 별 평가메뉴얼에서 제시하는 평가 방법의 적정성 검토 및 현자 의견수렴                          |
| 4     | 평가지표 및 평가대상 기관 등 평가계획 확정 | →  | 품질평가위원회를 통한 평가기간, 평가방법의 적정성 검토 및 현자 의견수렴                                  |
| 5     | 평가계획 통보                  | →  | 지자체 및 제공기관에 대한 최종 평가계획 통보   |
| 6     | 현장평가단 구성 및 평가설명회         | →  | 장평가단 구성과 제공기관 평가설명회 개최  |
| 7     | 제공기관 자체평가 및 현장평가단 교육     | →  | 제공기관별 평가지표를 통한 자체 점검 및 평가현장평가단 교육   |
| 8     | 제공기관 현장평가 및 이용자 의견조사 실시  | →  | 현장평가단을 통한 제공기관 평가<br>제공기관 이용자 의견조사(※이의신청 및 재평가)                           |
| 9     | 평가결과 취합 정리 및 분석          | →  | 평가결과 취합·분석 및 결과 보고서 작성  |
| 10    | 평가결과 심의 확정 및 공개          | →  | 품질평가위원회를 통한 평가결과 심의 확정<br>평가결과 우수제공기관 해당 지자체 홈페이지 공개 및 인센티브 제공, 하위기관 교육지원 |

## 2) 추진단계와 절차

### ○ 평가 절차 및 일정

| 단계                              | 평가 주요절차 및 일정   | 추진체계  |
|---------------------------------|--|---|
| 평가<br>편람<br>개발<br>및<br>준비<br>단계 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표 개발연구('12.12~'13.02)</li> <li>- 평가 계획마련('13.02)</li> <li>- 평가 대상시설 공청회('13.04)</li> <li>- 평가편람 확정 및 공지('13.04)</li> <li>- 평가 대상시설 선정('13.05)</li> <li>- 현장 및 학계평가위원 인력풀구성('13.05)</li> <li>- 평가위원 교육('13.06)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건복지부-정보개발원</li> <li>- 보건복지부-정보개발원</li> <li>- 사회서비스 제공기관</li> <li>- 보건복지부-정보개발원</li> <li>- 시도 → 시·군·구</li> <li>- 정보개발원</li> <li>- 정보개발원</li> </ul> |
| 평가<br>실시<br>단계                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장평가자료 준비(현장평가 이전)</li> <li>- 현장방문평가('12.07~08)</li> <li>- 이의제기 접수 및 처리('12.08~10)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스제공기관, 정보개발원</li> <li>- 평가위원</li> <li>- 정보개발원</li> </ul>   |
| 평가<br>결과<br>정리<br>·<br>활용<br>단계 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가결과 데이터정리 및 제출 ('13.10)</li> <li>- 평가결과 통보 및 공개('13.11)</li> <li>- 종합평가결과보고서 작성('13.11~12)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보개발원 → 보건복지부</li> <li>- 정보개발원 → 서비스 제공기관</li> <li>- 정보개발원 → 보건복지부</li> </ul>  |

## II . 2013년 사회서비스제공기관 평가지표 지침

제1절 평가지표

제2절 평가지표별 평가기준

- A. 기관운영
- B. 인적관리
- C. 서비스 투입
- D. 서비스 과정
- E. 서비스 산출 및 성과
- F. 전반적 평가

## 제1절 2013년 사회서비스 제공기관 평가지표

### 기관운영

#### A1. 기관은 기관운영에 필요한 운영체계를 마련하고 있다.

- ① 기관은 운영규정을 마련하고 시행하고 있다.
- ② 기관은 운영(사업)계획서를 마련하고 있다.
- ③ 기관은 운영(사업)매뉴얼을 마련하고 있다.

#### A2. 기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다.

- ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.
- ② 이용자의 개인정보에 대한 보안유지를 실시하고 있다.
- ③ 차세대전자바우처시스템 제공인력등록현황이 실제와 일치한다.

#### A3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다.

- ① 사회복지법인 또는 기관의 회계원칙에 따라 회계처리를 하고 있다.
- ② 서비스별 수입과 지출 내역을 명확하게 기장하고 있다.
- ③ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.

#### A4. 기관은 사업평가를 실시하고 있다.

- ① 기관은 사업평가를 실시하고 있다.
- ② 사업평가에 사업담당자, 제공인력, 이용자를 포함한 다양한 관계자가 참여하고 있다.
- ③ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.

#### A5. 기관은 이용자 및 지역사회에게 정보제공을 위한 홍보활동을 적극적으로 하고 있다.

- ① 기관은 홍보지(소개지)를 통해 이용자 및 지역사회에 홍보활동을 하고 있다.
- ② 기관 홍보내용이 최신의 사업내용과 현황을 잘 반영하고 있다.
- ③ 홍보활동을 적극적으로 하기 위한 예산 및 지원체계가 갖추어져 있다.

## 인적관리

### **B1. 기관은 제공인력을 적절한 방법으로 채용하고 관리하고 있다.**

- ① 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 선발하고 있다.
- ② 근로계약서에 명시된 급여를 제공하고 있다.
- ③ 퇴직시 직원의 인수인계 서류가 잘 갖추어져 있다.

### **B2. 기관은 제공인력의 업무관리향상을 위한 노력을 하고 있다.**

- ① 제공인력의 의견수렴을 위한 적절한 절차를 가지고 있다.
- ② 제공인력 업무평가를 수행하고 있다.
- ③ 제공인력의 욕구과와 및 근무만족도 과와를 연 1회 이상 실시하고 있다.

### **B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육 또는 훈련 프로그램을 실시하고 있다.**

- ① 제공인력의 내부교육을 실시하고 있다.
- ② 제공인력의 외부교육을 실시하고 있다.
- ③ 제공인력의 교육을 위한 예산을 반영하고 있다.

### **B4. 기관은 제공인력에게 서비스 제공에 필요한 필수 내용을 전달하고 있다.**

- ① 사용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 실시하고 있다.
- ② 제공인력에게 서비스 제공 지침에 관한 교육을 실시하고 있다.
- ③ 서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.

### **B5. 기관은 제공인력의 권리보장을 위한 노력을 하고 있다.**

- ① 제공인력은 4대 보험에 가입되어 있다.
- ② 제공 인력에 대한 퇴직금을 적립하고 있다.
- ③ 제공기관은 배상책임보험에 가입하고 있다.

| <b>서비스 투입</b>   |   |
|---|---|
| <b>C1. 기관은 서비스 제공을 위한 적절한 환경을 갖추고 있다.</b>                             |   |
| ①   | 서비스 제공에 적합한 시설 및 장비(복장포함)를 가지고 있다             |
| ②   | 기관은 서비스제공 인력 당 적정 사례수를 담당하고 있다.               |
| ③   | 응급대응과 관련된 체계를 갖추고 있다.                         |
| <b>C2. 근속률(%)</b>   |   |
| <b>서비스 과정</b>   |   |
| <b>C3. 기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.</b>                |   |
| ①   | 이용자별 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.            |
| ②   | 서비스 제공 일정표를 이용자(보호자)에게 설명하고 제공하고 있다           |
| ③   | 서비스를 변경한 경우, 변경 사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.     |
| <b>C4. 기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약체결을 하고 있다.</b>                 |   |
| ①   | 이용자의 '서비스 제공(이용)계약서'를 작성하고 보관하고 있다.           |
| ②   | 이용자의 '개인정보 제공 및 활용 승낙 동의서'를 작성하고 보관하고 있다.     |
| ③   | 서비스 내용과 일정, 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.    |
| <b>C5. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며 서비스 이용자에 대한 지속적인 모니터링, 평가를 시행하고 있다.</b> |   |
| ①   | 서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다              |
| ②   | 서비스 이용과정 대한 점검을 지속적으로 관리하고 있다.                |
| ③   | 서비스 만족도(사회서비스 온라인 모니터링을 포함)를 실시하고 있다.         |
| <b>C6. 이용자의 서비스 제공을 위해 지역사회자원을 연계 및 개발하고 있다.</b>                      |   |
| ①   | 지역사회 유관 기관(교육, 복지, 의료 및 공공기관 등)과 협력관계를 맺고 있다. |
| ②   | 이용자(가족)를 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계하고 있다.        |
| ③   | 지역사회 자원 관련 연계 합동 회의, 사례협의 회의 내용을 포함하고 있다.     |
| <b>C7. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다.</b>              |   |
| ①   | 이용자에 대한 사전·사후 검사를 실시하고 종결과정에 대한 내용을 제공하고 있다.  |
| ②   | 종료후 서비스 제공 관련 서류를 일정기간 보관하고 있다.               |
| ③   | 이용자의 종결 후 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다.               |
| 서비스 산출 및 성과   |   |
| <b>C8. 제공기관이 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.</b>                   |   |
| ①   | 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.                           |
| <b>C9. 개별 서비스별 서비스 성과</b>   |   |
| *노인맞춤형운동차량 - 건강증진   |   |
| *아동건강관리서비스 - 비만지수   |   |
| *가사간병, 노인돌봄, 문체행동아동조기개입 - {1-악화된 비율}                                  |   |
| *산모신생아 - 이용자 만족도  |   |

| 이용자 만족도      |  |             |
|--------------|--|-------------|
| 구분           | 내용   |             |
| 서비스<br>제공인력  | ① 서비스 제공인력은 충분한 경험과 지식을 갖고 서비스를 제공하였다.                           | 공통          |
|              | ② 서비스 제공인력은 서비스 제공 시 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천하였다.                     | 공통          |
|              | √ 서비스 제공인력은 업무에 도움이 되는 위생적인 복장을 하였다.                             | 4대 돌봄서비스 해당 |
| 서비스<br>제공기관  | ③ 이용자의 불만이나 요구사항에 대하여 업체가 적절하게 대응해 주었다.                          | 공통          |
|              | ④ 제공기관으로부터 서비스 이용에 대한 의견조사(모니터링)를 받은 적이 있다.                      | 공통          |
|              | ⑤ 서비스제공환경이 좋았다.  | 이용서비스 해당    |
|              | ⑤ 제공인력이 최초 방문 시(서비스 시작, 제공인력 변경 등) 담당자는 이용자에게 제공인력을 상세히 소개해 주었다. | 방문서비스 해당    |
| 서비스<br>제공 과정 | ⑥ 담당직원과 제공인력은 서비스에 대해 상세하게 설명해 주었다.                              | 공통          |
|              | ⑦ 서비스 제공에 있어 이용자와 그 가족의 의견 및 특성을 반영하였다.                          | 공통          |
|              | ⑧ 서비스는 제시간에 이루어졌다.   | 공통          |
| 이용자<br>보호    | ⑨ 제공인력에게 부당한 대우(학대, 무시, 차별)를 받은 적이 있다.                           | 공통          |
|              | ⑩ 서비스 제공 시 이용자의 사생활이 존중되고 보호되었다.                                 | 공통          |
|              | ⑪ 서비스 제공인력은 이용자의 의견(자기 결정)을 최대한 존중하였다.                           | 공통          |
| 서비스<br>결과    | ⑫ 서비스를 받기 전과 받은 후가 많이 달라졌다.                                      | 공통          |
|              | √ 이용자는 신변활동지원 서비스와 가사일상 생활지원 서비스를 모두 제공받았다.                      | 노인돌봄        |
|              | √ 생활향상과 건강유지에 도움이 되었다.   | 노인돌봄, 맞춤형운동 |
|              | ⑬ 서비스를 다시 이용할 의향이 있다.  |             |
|              | ⑭ 서비스를 다른 사람에게 권유할 의향이 있다.                                       |             |
| 서비스<br>만족도   | ⑮ 현재 제공받고 있는 서비스에 대해 전반적으로 만족하고 있다.                              | 공통          |

## 제2절 평가지표별 평가기준 및 작성지침

### A 기관운영

#### A1. 운영체계

##### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목                             |
|------|----------------------------------|
| 운영체계 | A1. 기관은 기관운영에 필요한 운영체계를 마련하고 있다. |

##### ② 평가방향

- 제공기관은 기관운영 관련 기본사항과 관리책임, 업무범위 등을 문서화하여, 기관의 기능개선 및 서비스 품질향상을 도모할 수 있도록 하는지 평가

##### ③ 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 1. 기관은 기관운영에 필요한 운영체계를 마련하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 기관은 운영규정을 마련하여 시행하고 있다.  |    |    |
| ② 기관은 운영(사업)계획서를 마련하고 있다.  |    |    |
| ③ 기관은 운영(사업)매뉴얼을 마련하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

##### ④ 평가방법

A1-① 기관의 운영규정(이용규칙) 존재 여부와 규정 내용 확인

- 근 거: 사회서비스공통품질기준 제8조(운영규정)
- 필수항목: 기관운영목표, 사업내용, 조직(인사)관리, 예산관리 포함
- 인정범위:
  - 사업유형별(아동유형, 노인유형 등)로 운영규정을 규정하고 있는 경우 인정
  - 주관(모)기관의 운영규정에 지역사회서비스투자사업에 대한 언급이 있으면 인정
- 평가자료: 사업별 또는 사업유형별 또는 기관 운영규정집(이용규칙)

A1-② 해당사업의 운영(사업)계획서 존재 여부와 내용 확인

- 근 거: 사회서비스공통품질기준 제25조(서비스제공계획수립), 제27조(계획된 서비스제공)
- 필수항목: 사업개요, 기관현황(일반, 재무 등), 제공인력 운영, 서비스 내용-기간-가격 포함
- 인정범위: 별도 규정된 양식 없으며 필수항목이 포함된 운영(사업)계획서 인정
- 평가자료: 운영(사업)계획서 또는 제공기관운영계획보고 또는 연간사업계획서

A1-③ 해당사업의 운영(사업)매뉴얼 존재 여부와 내용 확인

- 필수항목: 시설의 안전관리, 대상자 관리, 인사관리, 재정관리(후원관리), 프로그램 운영, 사후관리, 문서관리의 내용 포함
- 인정범위: 별도 규정된 양식 없으며 필수항목이 포함된 운영(사업)매뉴얼 인정
- 평가자료: 운영(사업)매뉴얼

## A2. 정보관리

### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목                               |
|------|------------------------------------|
| 정보관리 | A2. 기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다. |

### ② 평가방향

- 제공기관이 이용자와 제공인력에 관한 정보를 효과적으로 관리함으로써 업무의 효율성을 증진시키도록 하는지 평가

### ③ 평가 세부내용

| 2. 기관은 이용자와 제공인력에 대한 정보를 관리하고 있다.  | 여부 | 등급 |
|--|----|----|
| ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.   |    |    |
| ② 이용자의 개인파일에 대한 보안유지를 실시하고 있다.   |    |    |
| ③ 차세대전자바우처시스템 제공인력등록현황이 실제와 일치한다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### ④ 평가방법

A2-① ‘개인정보보호지침’ 마련과 직원교육시행 여부 확인

- 근거 : 사회서비스공통품질기준 제4조(사생활 존중), 제8조(운영규정)
- 주요항목 : 개인정보의 보유목적, 처리 및 보유기간, 활용범위 필수 포함
- 인정범위 : 아래의 ㉠, ㉡ 두 항목 모두 충족할 경우 인정
  - ㉠ 지침에 대한 별도 양식은 없으며, 주요항목이 포함되어 있는 경우 인정

㉞ 기관 자체 내부(회의)교육 또는 외부 교육 모두 인정

○ 평가자료 : 개인정보보호지침 & 교육시행자료(교육 계획·결과보고 또는 시행 회의록)

A2-② 개인정보 파일에 대한 보안 유지 확인

○ 근거 : 사회서비스공통품질기준 제4조(사생활 존중), 제8조(운영규정)

○ 평가자료 : 개인정보 파일 암호화(PC 암호 설정) 또는 서류 캐비닛 잠금장치 설치 확인

A2-③ 차세대전자바우처시스템 “제공인력등록현황”이 실제 근무인력 현황과 일치하는지 확인

○ 근거 : 사회서비스공통품질기준 제14조(인력현황정보공개)

○ 현황기준: **2013. 현재 제공인력 기준**

○ 확인방법: 차세대전자바우처시스템 접속 후, 제공기관/인력관리→제공인력관리→제공인력관리→제공인력등록현황조회

## A3. 재무관리

### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목  |
|------|---|
| 재무관리 | A3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 기록하고 있다. |

### ② 평가방향

- 제공기관이 명확한 회계처리 절차를 확보하고, 사업 예산과 회계를 투명하게 운영하여 기관 운영의 효율성을 증진시키기 위해 노력하는지 평가

### ③ 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 3. 기관은 해당사업에 대한 회계장부 및 증빙서류를 투명하게 관리하고 있다.   | 여부 | 등급 |
| ① 사회복지법인 또는 기관의 회계원칙에 따라 회계처리를 하고 있다.  |    |    |
| ② 서비스별 수입과 지출 내역을 명확하게 기장하고 있다.  |    |    |
| ③ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### ④ 평가방법

- A3-① 해당 기관 또는 주관(모)기관의 회계원칙에 따라 회계처리를 하는지 확인
- 근 거: 사회서비스공통품질기준 제9조(회계규칙)
- 인정범위: ① 사회복지법인의 경우, '사회복지법인 재무·회계규칙'에 따라 회계처

리 수행

㉠ 사회복지법인이 아닌 경우, 기관의 회계원칙(예: 단식 또는 복식)에 따라 회계 처리 수행

○ 평가자료: 정기(주/월간/분기/반기 등) 회계장부 또는 품의서 또는 지출결의서

A3-② 서비스별로 회계를 분리하여 관리하고 있는지 확인

○ 근거: 사회서비스공통품질기준 제9조(회계규칙)

○ 인정범위: 단식 또는 복식 회계 모두 인정

○ 평가자료: 수입과 지출이 비교 가능한 회계장부

A3-③ 기관의 2012년도 결산내역 공개 여부 확인

○ 근거: 사회서비스공통품질기준 제9조(회계규칙)

○ 공개기간: 2012. 12월 ~ 2013. 1월

○ 인정범위: 온라인/오프라인 중 1개 이상의 방법으로 공개된 경우 인정

오프라인의 경우 반드시 공개된 장소에 비치되어 있어야 인정

○ 평가자료: 온라인 게재 - 기관 홈페이지, 언론매체 등

오프라인 게재 - 총회자료, 사업보고서, 기관소식지, 결산보고, 재무제표(대차대조표, 손익계산서) 중

## A4. 사업평가

### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목                   |
|------|------------------------|
| 사업평가 | A4. 기관은 사업평가를 실시하고 있다. |

### ② 평가방향

- 제공기관이 현재 진행하고 있는 사업에 대해 다양한 측면을 고려한 평가를 시행함으로써 사업 운영의 체계성을 확보하고 향후 발전 방향을 모색하는지 평가

### ③ 평가 세부내용

| 4. 기관은 사업평가를 실시하고 있다.  | 여부 | 등급 |
|--|----|----|
| ① 기관은 사업평가를 실시하고 있다.   |    |    |
| ② 사업평가에 사업담당자, 제공인력, 이용자를 포함한 다양한 관계자가 참여하고 있다.  |    |    |
| ③ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### ④ 평가방법

A4-① 연도별 사업평가 계획 여부 확인

- 근 거: 사회서비스공통품질기준 제25조(서비스제공 계획수립)
- 현황기준: 2012~2013년도 사업평가 실시 여부
- 인정범위: 실적보고서에 사업평가항목이 포함된 경우도 인정

- 평가자료: 2012년 및 2013년도 사업평가 계획서 또는 제공기관 운영계획 보고서  
(사업평가 항목 포함), 사업평가보고서
- A4-② 사업담당자, 제공인력, 이용자의 사업평가 참여 여부 확인
  - 근거: 사회서비스공통품질기준 제25조(서비스제공 계획수립)
  - 인정범위: 사업담당자, 제공인력, 이용자가 반드시 포함되어야 인정
    - ※ 이용자 참여 여부는 '이용자 만족도 조사(온라인모니터링설문 인정)'내용을 사업평가에 반영했다면 이용자가 참여한 것으로 인정
  - 평가자료: 참여자 직책과 이름이 나열된 평가 계획보고서 또는 결과보고서 또는 회의  
록
- A4-③ 사업평가 결과를 기관운영에 활용한 자료 확인
  - 근거: 사회서비스공통품질기준 제25조(서비스제공 계획수립)
  - 인정범위: 사업평가 결과 활용
  - 평가자료: 2012년도 사업평가 결과를 반영한 2013년도 사업계획서 또는 운영계획서

**참고. 사업추진 실적(현황) 보고서 예시**

[서식 32]

**사업추진 실적(현황) 보고서**

1. 사업개요

|              |        |         |  |
|--------------|--------|---------|--|
| 사업명          |        | 최초 사업년도 |  |
| 제공기관         |        | 대표자     |  |
| 주요사업<br>내용요약 | ○<br>○ |         |  |

2. 추진내용

| 월  | 추진 내용 | 비고 |
|----|-------|----|
| 2월 |       |    |
| 3월 |       |    |
| 4월 |       |    |
| 5월 |       |    |

※ 내부적인 사업진행 이력, 사업 변경(내용, 예산 등) 이력, 외부기관 점검 및 지원 내역 및 대응 결과 등을 구체적으로 기술

3. 사업추진 실적

- 이용자 및 수익관리(월별 전산 실적으로 대체)

| 구분    | 목표 |                | 실적 |    |     |       |
|-------|----|----------------|----|----|-----|-------|
|       | 인원 | 예산<br>(국비+지방비) | 인원 | 실적 | 바우처 | 본인부담금 |
| 정부지원  |    |                |    |    |     |       |
| 일반이용자 |    |                |    |    |     |       |
| 계     |    |                |    |    |     |       |

## A5. 홍보

### 1 평가문항

| 평가지표 | 평가항목   |
|------|--|
| 홍보   | A5. 기관은 이용자 및 지역사회를 대상으로 정보제공을 위한 홍보활동을 적극적으로 하고 있다. |

### 2 평가방향

- 제공기관이 이용자를 적극적으로 유치하고 지역사회의 욕구를 충족시키기 위하여 활용 가능한 기관을 적극적으로 홍보하는지 평가

### 3 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 5. 기관은 이용자 및 지역사회를 대상으로 정보제공을 위한 홍보활동을 적극적으로 하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 기관은 홍보지(소개지)를 통해 이용자 및 지역사회에 홍보활동을 하고 있다.  |    |    |
| ② 기관 홍보내용이 최신의 사업내용과 현황을 잘 반영하고 있다.  |    |    |
| ③ 홍보활동을 적극적으로 하기 위한 예산 및 지원체계가 갖추어져 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### 4 평가방법

- A5-① 기관 홍보지 유무 및 배포 확인
- 인정범위: 홍보지가 있고 홍보지를 배포한 내용을 확인할 수 있는 경우 인정
- 평가자료: 기관홍보지, 배포명단, 홍보계획 및 활동 기안 서류 등

A5-② 기관 홍보지의 질적 내용 파악

- 인정범위: 기관 홍보지의 내용이 충실하고 최신의 변경내용이 모두 포함되어 있는 경우 인정
- 평가자료: 기관 홍보지, 홍보내용을 확인할 수 있는 사업계획서 및 운영현황 등

A5-③ 기관 홍보 활동의 적극성 파악

- 인정범위: 기관 홍보지 인쇄 및 홍보활동을 위한 별도의 예산을 보장하고 있는 경우 인정
- 평가자료: 예•결산서, 홍보 인쇄물

**B****인적 관리****B1. 인력관리****① 평가문항**

| 평가지표 | 평가항목                                 |
|------|--------------------------------------|
| 인력관리 | B1. 기관은 제공인력을 적절한 방법으로 채용하고 관리하고 있다. |

**② 평가방향**

- 제공기관이 근로계약을 통해 제공인력의 근로 안정성 및 권리를 보호하고, 이용자에게 안정적이고 지속적인 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하는지 평가

**③ 평가 세부내용**

|  |    |    |
|--|----|----|
| <b>6. 기관은 제공인력을 적절한 방법으로 채용하고 관리하고 있다.</b>   | 여부 | 등급 |
| ① 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 선발하고 있다.  |    |    |
| ② 근로계약서에 명시된 급여를 제공하고 있다.  |    |    |
| ③ 퇴직시 직원의 인수인계 서류가 잘 갖추어져 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

**④ 평가방법**

- B1-① 공식적 채용절차(인터넷공고, 서류전형, 면접 등)를 통해 인력을 채용했는지 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제15조(근로계약서), 제16조(근로기준법 준수)
- 인정범위: 해당 사업(업무)별로 공고하지 않고, 기관 차원의 전체 인력채용 공고도 인정
- 평가자료: 인터넷 공고 사본 또는 서류전형자료 또는 면접자료

B1-② 근로계약서에 명시된 급여를 지급하고 있는지 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제10조(문서보관), 제15조(근로계약서)
- 주요항목: 근로계약기간 & 업무 내용 & 근무일/휴일 & 임금 반드시 포함  
※ 고용노동부 표준근로계약서 참조
- 인정범위: 지정 계약서 양식은 없으며, 계약서 내용에 주요항목이 포함된 경우 인정
- 평가자료: 근로계약서(정규직, 비정규직 모두 포함), 급여명세서 또는 급여대장 또는 관련 통장(정규직, 비정규직 모두 포함)

B1-③ 제공인력 변경 시 인수인계 가능한 서류가 갖추어져 있는지 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제13조(제공인력중도교체)
- 인정범위: 변경 사례가 없는 경우, 해당 지표를 수행하는 것으로 인정
- 평가자료: 업무 인수인계서(지정양식 없음)



참고. 타사업 근로계약서 예시

### 근로계약서

사용자 \_\_\_\_\_ 을갑 으로 하고, 근로자 \_\_\_\_\_ (주민등록번호: \_\_\_\_\_) 을 을 로 하여 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

**제1조(목적)** 이 계약은 “갑” 과 “을” 의 근로계약에 대한 임금, 근무시간, 근무조건 등의 제반사항을 규정함을 그 목적으로 한다.

**제2조(근로계약의 정의)** 이 계약에서 “근로계약” 이라 함은 “을” 이 “갑” 에게 근로를 제공하고 “갑” 은 이에 대하여 임금을 지급함을 목적으로 체결된 계약을 말한다.

**제3조(근로제공)** “을” 은 다음과 같이 “갑” 이 정하는 내용의 근로를 성실히 제공하여 재가노인복지증진을 위한 \_\_\_\_\_ 운영목적이 원활히 이루어지도록 한다.

1. 취업장소 :
2. 소속기관 :
3. 직 종 :
4. 담당업무 :
5. 계약기간 : 20 . . . . . ~ 20 . . . . .
6. 근로일 : 근로일은 주5일제를 원칙으로 하며, 서비스 대상자의 특별 요청 시 변경할 수 있다
7. 근로시간 : 근로일의 09:00~18:00(휴게시간 1시간 포함)  
단, 업무의 내용에 따라 시간을 변경할 수 있음.

**제4조(임금의 지급)** “갑” 은 근로의 대가로 “을” 에게 다음과 같이 임금을 지급한다.

1. 임금은 시간당으로 1시간 \_\_\_\_\_ 원(기본급)+ \_\_\_\_\_ 원(주휴수당) 총 \_\_\_\_\_ 원을 근무일수로 지급한다.
2. 임금은 매월 1일부터 말일까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 5일에 “을” 이 요구하는 은행 계좌로 입금한다.
3. “을” 이 다음과 같이 야간근로, 휴일근로를 한 경우 해당 근로시간은 시간외수당을 지급한다.
  - 가. 야간근로 : 22시부터 익일 06시까지의 근로
  - 나. 휴일근로 : 주휴일에 근로한 경우

(중략)

**제16조(기타)**

1. 이 계약당시 “을” 은 “ \_\_\_\_\_ 운영내규 인사규정과 복무규정의 포상, 징계, 정년, 부임, 퇴직,당연퇴직과 출근, 결근, 지각, 조퇴 등의 복무에 관한 사항과 종사자 윤리강령을 이해하고 이의 내용에 합의하였음.
2. 상기 계약사항을 명백히 하기 위하여 계약서 2통을 작성 “갑” 과 “을” 쌍방이 기명 날인한 후 각각 1통씩 보관한다.

위와 같이 근로계약을 체결합니다.

20    년    월    일

## B2. 업무관리

### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목                                |
|------|-------------------------------------|
| 업무관리 | B2. 기관은 제공인력의 업무관리향상을 위한 노력을 하고 있다. |

### ② 평가방향

- 제공기관이 제공인력의 근로환경 개선을 통해 양질의 일자리를 제공하기 위하여 서비스 제공인력의 업무를 효율적으로 관리·운영하고 있는지 평가

### ③ 평가 세부내용

| 7. 기관은 제공인력의 업무관리향상을 위한 노력을 하고 있다.   | 여부 | 등급 |
|--|----|----|
| ① 제공인력의 의견수렴을 위한 적절한 절차를 갖고 있다.  |    |    |
| ② 제공인력 업무평가를 수행하고 있다.  |    |    |
| ③ 제공인력의 욕구 파악(근무만족도 파악)을 연 1회 이상 실시하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### ④ 평가방법

- B2-① 제공인력의 의견수렴을 위한 규정 및 제도 확인
  - 근거: 사회서비스공통품질기준 제17조(정신건강), 제18조(신체건강), 제19조(인권침해 방지)
  - 현황기준: **2013년 현재 제공인력 기준**
  - 평가자료: 인권침해 처리절차가 포함된 운영규정이나 운영매뉴얼.
- B2-③ 제공인력에 관한 업무평가 자료 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제15조(근로계약서), 제16조(근로기준법 준수)
- 현황기준: **2012년 ~ 2013년 제공인력 기준**
- 인정범위: 아래 사항 중 1개 이상 해당되면 인정
  - ㉠ 제공인력 업무성과와 관련된 회의를 수행한 경우, 회의록 확인
  - ㉡ 직원면담 실시 일자와 내용이 기록된 업무일지 또는 보고서 확인
  - ㉢ 제공인력 재계약 시 실시한 평가자료 확인
- 평가자료: ㉠은 회의록, ㉡은 업무일지 또는 보고서, ㉢은 평가자료

**B2-③ 제공인력의 욕구파악 및 근무만족도 파악 여부 확인**

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제17조(정신건강), 제18조(신체건강), 제19조(인권침해 방지)
- 인정범위: 2012년~2013년 상반기에 시행된 근무만족도 자료 인정
- 평가자료: 근무만족도 파악을 위한 도구(설문조사지) 또는 시행결과보고

## B3. 교육체계

### 1 평가문항

| 평가지표 | 평가항목   |
|------|--|
| 교육체계 | B3. 기관은 제공인력을 위한 적절한 교육 또는 훈련 프로그램을 실시하고 있다. |

### 2 평가방향

- 제공기관이 제공인력에 대한 교육과 훈련 프로그램을 통하여 제공인력의 전문성 및 업무능력을 향상시키기 위해 노력하는지 평가

### 3 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 8. 기관은 제공인력의 업무환경 개선을 위해 노력하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 제공인력의 내부교육을 실시하고 있다.   |    |    |
| ② 제공인력의 외부교육을 실시하고 있다.   |    |    |
| ③ 제공인력의 교육을 위한 예산을 반영하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### 4 평가방법

#### B3-① 제공인력의 내부교육 참여확인

- 근 거: 사회서비스공통품질기준 제20조(보수교육)
- 인정범위: 연간 20시간 내외 보수교육(내부)을 실시한 경우 인정  
·간담회, 기관자체교육, 내부강사 활용 교육

○ 평가자료: 교육시행결과 보고서, 교육자료

B3-② 제공인력의 외부교육 참여 확인

○ 근거: 사회서비스공통품질기준 제20조(보수교육)

○ 인정범위: 연간 20시간 내의 보수교육(외부)을 실시한 경우 인정  
· 지자체별 통합교육, 복지부 집합교육, 개별참여교육, 지역위탁교육,  
· 기관 내 전문강사 초빙 교육도 포함

○ 평가자료: 교육이수(수료)증, 출장명령서, 출장복명서, 교육자료

B3-③ 제공인력의 교육지원비 확인

○ 근거: 사회서비스공통품질기준 제20조(보수교육)

○ 인정범위: 직원의 교육훈련에 필요한 예산을 지원한 경우(직원에게 직접 주어지는  
지원비를 의미함)  
교, 강사료 및 교육진행을 위해 필요한 경비는 제외함

○ 평가자료: 교육이수(수료)증, 출장명령서, 출장복명서, 교육자료 교육비 납입 영수증

## B4. 교육내용

### 1 평가문항

| 평가지표 | 평가항목                                       |
|------|--|
| 교육내용 | B4. 기관은 제공인력에게 서비스 제공에 필요한 필수 내용을 전달하고 있다. |

### 2 평가방향

- 제공기관은 제공인력이 서비스 제공과정의 필수 내용을 사전에 숙지하도록 지원함으로써 제공인력 및 이용자의 권리를 보호하고 있는지 평가

### 3 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 9. 기관은 제공인력에게 서비스 제공에 필요한 필수 내용을 전달하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 실시하고 있다.   |    |    |
| ② 제공인력에게 서비스 제공 지침에 관한 교육을 실시하고 있다.  |    |    |
| ③ 서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### 4 평가방법

B4-① 제공인력 교육 및 훈련 계획 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제20조(보수교육)

- 인정범위: 연도별 제공인력 교육 계획 또는 관리기관(본사) 차원의 교육계획 자료 인정  
사업계획서 또는 제공기관운영계획보고서의 제공인력 교육계획 인정
- 평가자료: 연간 교육계획서 또는 사업계획서 또는 제공기관운영계획보고서 등 제공인력 교육계획 포함 문서

B4-② 제공인력에게 서비스 제공 지침 또는 매뉴얼에 관한 교육을 실시하는지 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제21조(이용자의 권리 등 설명), 제23조(이용자 정보 숙지)
- 주요항목: 복지부 사업지침을 바탕으로 해당 서비스 제공에 필요한 사항으로 구성
- 인정범위: 기관 특성에 맞게 구성된 지침 및 매뉴얼을 가지고 있고, 제공인력을 대상으로 내부교육 및 회의를 진행한 기록이 확인 되는 경우 인정
- 평가자료: 아래의 ㉠, ㉡ 두 항목 모두 충족할 경우 인정
  - ㉠ 해당 서비스 지침 또는 매뉴얼
  - ㉡ 교육 계획과 결과보고 또는 회의록 또는 교육일지

B4-③ 제공인력의 업무범위 및 이용자의 부당요구에 대한 대처 요령 문서 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제21조(이용자의 권리 등 설명), 제28조(이용자 거부지사준중)
- 인정범위: 별도 양식은 없으며, 기관 자체 또는 주관(모)기관의 문서 인정
- 평가자료: 제공인력의 업무범위와 부당요구 대처요령에 대해 기술된 지침 또는 매뉴얼 또는 채용계약서 또는 교육자료

## B5. 권리보장

### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목                              |
|------|-----------------------------------|
| 권리보장 | B5. 기관은 제공인력의 권리보장을 위한 노력을 하고 있다. |

### ② 평가방향

- 제공기관이 제공인력의 권리보장을 통해 이용자에게 안정적이고 지속적인 서비스를 제공할 수 있도록 기반 마련에 노력하고 있는지 평가

### ③ 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 10. 기관은 제공인력의 권리보장을 위한 노력을 하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 제공인력은 4대 보험에 가입되어 있다.  |    |    |
| ② 제공인력에 대한 퇴직금을 적립하고 있다.   |    |    |
| ③ 제공기관은 배상책임보험에 가입하고 있다.   |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### ④ 평가방법

#### B5-① 제공인력의 4대 보험 가입 여부 확인

- 근 거: 사회서비스공통품질기준 제15조(근로계약서), 제16조(근로기준법 준수)
- 인정범위: 사업지침 '일용근로자의 4대 보험 적용 제외기준'에 의거 해당 대상자는 제외

※ 단, 사업지침 내 고용보험, 산재보험은 정규직·비정규직 모두 의무가입

**참고. 일용근로자의 4대 보험 적용 제외기준**

| 【일용근로자의 4대 보험 적용 제외기준】   |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 국민연금   | 건강보험   | 고용보험   | 산재보험   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일용근로자나 1개월 미만의 기간을 정하여 사용되는 근로자</li> <li>○ 1월간의 근로시간이 60시간 미만인 단시간 근로자</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비상근 근로자 또는 1개월간의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간근로자</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 자(1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 자를 포함)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험 대상</li> </ul> |
| * 국민연금법 시행령 제 2조, 국민건강보험법 시행령 제10조, 고용보험법 시행령 제 3조, 산업재해보상보험법 제6조  |  |  |  |

- 평가자료: 4대사회보험 가입내역(증서) 또는 보험료 납부내역
- B5-② 제공인력에 대한 퇴직금 적립 여부 확인
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제15조(근로계약서), 제16조(근로기준법 준수)
  - 인정범위: 「근로자 퇴직급여 보장법」 제1장 제4조에 의거
    - ※ 제외대상 : 계속 근로기간이 1년 미만인 근로자  
4주간을 평균하여 주15시간 미만인 근로자
  - 평가자료: 퇴직금 적립 내역 자료로 지출결의 또는 통장내역
- B5-③ 제공기관의 배상책임보험 가입여부 확인
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제12조(업무재해보험)
  - 인정범위: 배상책임에 있어 대인, 대물 모두 포함
  - 평가자료: 배상책임보험증서, 보험료 납부내역(통장사본 또는 영수증)

## C

## 서비스 영역

## C1. 서비스 환경

## ① 평가문항

| 평가지표   | 평가항목                               |
|--------|------------------------------------|
| 서비스 환경 | C1. 기관은 서비스 제공을 위한 적절한 환경을 갖추고 있다. |

## ② 평가방향

- 제공기관이 서비스 활동에 필요한 시설 및 장비(복장 포함) 등을 갖추고 이용자에게 적합한 서비스를 제공하고 있는지를 평가

## ③ 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 11. 기관은 서비스 제공을 위한 적절한 환경을 갖추고 있다.   | 여부 | 등급 |
| ① 서비스 제공에 적합한 시설 및 장비(복장포함)를 가지고 있다.   |    |    |
| ② 기관은 서비스관리 인력당 적정 사례수를 담당하고 있다.   |    |    |
| ③ 응급대응과 관련된 체계를 갖추고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

## ④ 평가방법

- C1-① 서비스 제공에 적합한 시설 및 장비를 갖추고 있는지 확인
- 인정범위: 서비스 제공을 목적으로 활동에 필요한 시설(장비), 학습 교구재, 서비스 제공에 적절한 복장

- 평가자료: 시설대여확인서 또는 구매확인서 또는 시설사용대장 또는 임대계약서 또는 시설관련 협조공문

C1-② 제공인력의 관리 인력당 담당 사례수 확인

- 근거: 2013년 지역자율형 사회서비스 투자사업 안내 근거
- 인정범위: 제공인력의 관리 인력당 평균 담당 사례수가 -건 이하인 경우
- 평가자료: 이용자 수/제공인력 수

C1-③ 응급대응과 관련된 체계를 갖추고 있는지 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제7조(안전한 서비스 제공)
- 주요항목: 응급상황에 대한 내용, 위험요인, 사고대응체계(대응방법 및 직원 간 업무분장), 기관내 비상연락망(소방서, 병원, 보건소 등의 관내 시설 연락처 포함) 필수 포함
- 인정범위: 지침 및 매뉴얼의 별도 지정양식은 없으며, 주요항목이 포함되어 있는 경우 인정
- 평가자료: 응급상황 사고대응 지침 또는 매뉴얼

## C2. 근속률

### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목             |
|------|------------------|
| 근속률  | C3. 서비스 제공자의 근속률 |

### ② 평가방향

- 서비스 제공인력의 근속률을 통해 제공기관이 제공인력의 안정적 관리를 위해 노력하는지를 평가

### ③ 평가 세부내용

| 12. 서비스 제공자의 근속률  | 등급 |  |
|---|----|--|
| ① 서비스 제공자의 근속률을 산정한다.   |    |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 6점 : 100%</li> <li>· 5점 : 90% 이상 - 100% 미만</li> <li>· 4점 : 80% 이상 - 90% 미만</li> <li>· 3점 : 70% 이상 - 80% 미만</li> <li>· 2점 : 60% 이상 - 70% 미만</li> <li>· 1점 : 50% 이상 - 60% 미만</li> <li>· 0점 : 50% 미만</li> </ul> | 점수 |  |
|   |    |  |

### ④ 평가방법

#### □ C3-①

- 평가범위: 산정식에 따라 계산된 근속률에 의해 등급을 산정한다.

※ 산정식: 2012. ~ 2013. 근속자 수 / 2013. 제공인력 수 × 100% = ( )

### C3. 계획수립

#### 1 평가문항

| 평가지표 | 평가항목  |
|------|---|
| 계획수립 | C3. 기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다. |

#### 2 평가방향

- 제공기관은 이용자의 초기상담 결과를 바탕으로 개별 이용자 특성을 고려하여 해당 이용자에게 적합한 서비스 제공 계획서를 마련하고 있는지 평가

#### 3 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 13. 기관은 이용자(보호자)와 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 이용자별 서비스 제공(이용) 계획서를 작성하고 보관하고 있다.   |    |    |
| ② 서비스 제공 일정표를 이용자(보호자)에게 설명하고 제공하고 있다.   |    |    |
| ③ 서비스를 변경한 경우, 변경 사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

#### 4 평가방법

##### C3-① 이용자별 '서비스 제공 계획서' 확인

- 큰 거: 사회서비스공통품질기준 제24조(욕구사정), 제25조(서비스제공계획수립),

## 제27조(계획된 서비스제공)

- 인정범위: 보건복지부사업지침 외 기관자체 양식, 주관(모)기관 양식 인정
- 평가자료: 이용자별 서비스 제공 계획서, 욕구사정 및 상담 일지
  - ※ 두명의 평가위원이 각 5개의 파일을 무작위로 뽑아(총 10개 파일) 합친 후 평균 3개 이상 충족하는 경우 인정
- C3-② 이용자별 '서비스 일정표' 확인
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제24조(욕구사정), 제25조(서비스제공계획수립), 제27조(계획된 서비스제공)
  - 인정범위: 지정 양식 없으며, 집단 제공 서비스의 경우는 전체 일정표도 인정
  - 평가자료: 아래의 서비스 제공 유형에 따라 확인
    - ㉠ 개별 제공 서비스 - 이용자별 서비스 일정표
    - ㉡ 집단 제공 서비스 - 이용자별 일정표 또는 전체일정 게시판 공지 또는 안내장
  - ※ 두명의 평가위원이 각 5개의 파일을 무작위로 뽑아(총 10개 파일) 합친 후 평균 3개 이상 충족하는 경우 인정
- C3-③ 서비스 변경에 따른 절차와 조치사항 확인
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제2조(자기결정권), 제25조(서비스제공계획수립), 제27조(계획된서비스제공), 제28조(이용자거부의사존중)
  - 인정범위: ㉠ 이용자 개인사정(이사, 이용 거부 등) 또는 기관사정(인력변경, 서비스내용변경 등)에 인한 변경 인정
    - ㉡ 서비스 변경 사례가 없는 경우, 해당 지표를 수행하는 것으로 인정
  - 평가자료: 서비스 변경계약서(지정양식 없음)

## C4. 계약체결

### ① 평가문항

| 평가지표 | 평가항목  |
|------|---|
| 계약체결 | C4. 기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약 체결을 하고 있다. |

### ② 평가방향

- 제공기관이 사업 지침 규정에 따른 계약서 등을 작성·보관하는 등 이용자 권리보호를 위한 기본적인 사항을 준수하고 있는지 평가

### ③ 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 14. 기관은 이용자와 서비스 지침 또는 규정에 맞는 서비스 계약 체결을 하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 이용자의 '서비스 제공(이용)계약서'를 작성하고 보관하고 있다.  |    |    |
| ② 이용자의 '개인정보 제공 및 활용 승낙 동의서'를 작성하고 보관하고 있다.  |    |    |
| ③ 서비스 내용과 일정, 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.   |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### ④ 평가방법

C4-① 이용자별 '서비스 제공(이용)계약서' 확인

- 근 거: 사회서비스공통품질기준 제21조(이용자의권리등설명), 제22조(계약서작성)

○ 평가자료: 이용자별 서비스 제공(이용) 계약서

C4② '개인정보 제공 및 활용 승낙 동의서' 확인

○ 근거: 사회서비스공통품질기준 제21조(이용자의권리등설명), 제22조(계약서작성)

○ 평가자료: 이용자별 정보제공 활용 승낙 동의서

C4③ '서비스 제공(이용)계약서'에 이용자(보호자)의 서명 또는 도장 날인 확인

○ 근거: 사회서비스공통품질기준 제21조(이용자의권리등설명), 제22조(계약서작성)

○ 평가자료: 이용자별 서비스 제공(이용) 계약서

## C5. 실행 및 모니터링

### 1 평가문항

| 평가영역      | 평가항목  |
|-----------|---|
| 실행 및 모니터링 | C5. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며, 서비스 이용자에 대한 지속적인 모니터링, 평가를 시행하고 있다. |

### 2 평가방향

- 제공기관이 적합한 서비스 제공을 통해 이용자에 대한 책임을 완수하고 서비스의 지속적인 질과 이용자 만족도 향상을 위해 노력하고 있는지를 평가

### 3 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 15. 기관은 서비스를 일정대로 제공하고 있으며, 서비스 이용자에 대한 지속적인 모니터링, 평가를 시행하고 있다.  | 여부 | 등급 |
| ① 서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다.  |    |    |
| ② 서비스 이용과정에 대한 점검을 지속적으로 관리하고 있다.  |    |    |
| ③ 서비스 만족도(사회서비스 온라인 모니터링을 포함)를 실시하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### 4 평가방법

#### C5-① 서비스 제공 계획과 '서비스 제공 일정' 비교 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제25조(서비스제공계획수립), 제27조(계획된서비스제공)
- 평가자료: 이용자별 서비스 제공계획서와 서비스 제공일정표 비교 확인

C5-② 서비스 이용과정에 대한 지속적 관리 여부 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제 11조(고충처리), 제30조(모니터링), 제32조(서비스제공기록지)
- 평가자료: 온라인 게시판 또는 상담일지, 사업일지 등 기록물  
이용자별 '주기적 신체변화(비만지수)변화 기록지 또는 사전·사후 검사 기록지 등의 각 서비스에 적합한 검사 도구로 측정된 결과 인정

 C5-③ 서비스 이용자 만족도 실시 여부 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제30조(모니터링)
- 인정범위: 온라인 모니터링을 포함한 기관차원의 별도 이용자 만족도 조사 인정
- 평가자료: 기관차원의 별도 이용자 만족도 조사 실시된 설문지

## C6. 서비스 연계

### 1 평가문항

| 평가지표   | 평가항목                                      |
|--------|---|
| 서비스 연계 | C6. 이용자의 서비스 제공을 위해 지역사회자원을 연계 및 개발하고 있다. |

### 2 평가방향

- 제공기관이 지역사회에 활용 가능한 자원을 연계하거나 개발하는 등 이용자에게 적절한 서비스를 제공하기 위해 노력하는지 평가

### 3 평가 세부내용

| 16. 이용자의 서비스 제공을 위해 지역사회자원을 활용하고 있다.   | 여부 | 등급 |
|--|----|----|
| ① 지역사회 유관 기관(교육, 복지, 의료 및 공공기관 등)과 협력관계를 맺고 있다.  |    |    |
| ② 이용자(가족)를 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계하고 있다.   |    |    |
| ③ 지역사회 자원관련 연계 합동 회의, 사례협의 회의 내용을 포함하고 있다.   |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### 4 평가방법

#### C6-① 유관기관 협력관계 추진여부 확인

- 인정범위: 지역사회 내 복지관, 사회복지시설, 관공서, 교회, 대학, 병원 협력체계를 구축한 경우 인정
- 평가자료: MOU협약서 또는 업무협조 공문 또는 연계기관과 공동 회의 개최 자료

C6-② 지역사회 내 자원 연계 또는 개발 사례 확인

- 인정범위: 지역사회 내 서비스 제공과 관련된 자원 연계 또는 (후원)개발 등을 추진한 경우 인정
- 평가자료: 시설 및 도구 지원 또는 기부금 또는 각종 검사비 지원 또는 문화 활동 지원 또는 서비스 연계대상 발굴이나 의뢰 등 지역사회 활동 목록(또는 관련 공문)

 C6-③ 지역사회 자원관련 연계 합동회의 또는 사례협의 회의내용 포함 확인

- 인정범위: 지역사회 자원관련 연계 합동회의 또는 사례협의에 관한 회의 내용이 포함 된 경우 인정
- 평가자료: 지역사회 지원관련 연계 합동 회의 및 사례협의 회의를 확인할 수 있는 회의자료 및 회의록 등

## C7. 서비스 종료

### ① 평가문항

| 평가영역   | 평가항목   |
|--------|--|
| 서비스 종료 | C7. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료 시 이를 문서화하고 서비스 향상에 반영하고 있다. |

### ② 평가방향

- 제공기관이 서비스 종료 시 일정기간동안 관련 서류를 보관하고, 종결후 이용자에게 정보제공을 하고 있는지 평가

### ③ 평가 세부내용

|  |    |    |
|--|----|----|
| 17. 기관은 이용자에 대한 서비스 종료시 이를 문서화 하고 서비스 향상에 반영하고 있다.   | 여부 | 등급 |
| ① 이용자에 대한 사전-사후검사를 실시하고 종결과정에 대한 내용을 제공하고 있다.  |    |    |
| ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정 기간 보관하고 있다.  |    |    |
| ③ 이용자의 종결 후 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다.  |    |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수(3점): 3개 항목 모두 수행하고 있다.</li> <li>· 양호(2점): 2개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 보통(1점): 1개 항목만 수행하고 있다.</li> <li>· 미흡(0점): 수행하지 않는다.</li> </ul> | 점수 |    |

### ④ 평가방법

- C7-① 이용자의 서비스 제공 전·후 검사결과를 기록한 자료 확인
  - 배 경: 이용자의 서비스 개입 전·후를 비교, 서비스 효과성을 분석하여 제공기관의 서비스 품질 향상 도모

- 인정범위: 이용자별 사전검사 결과와 사후검사 결과를 함께 또는 따로 기입한 문서 단, 이용자의 서비스 중도해지의 경우, 사후검사계획일정과 비교하여 사후검사일정보다 먼저 종결이 된 경우는 '사후검사가 불가능한 경우'로 인정
- C7-② 기관 내 서비스 제공 관련 서류 보관 여부 확인
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제10조(문서보관)
  - 평가자료: 아래 4가지 서류는 반드시 보관되어 있어야 함
    - 서비스 계약서, 서비스 제공계획서, 서비스 제공기록지 또는 일정표, 서비스 연장·종료 통보서
- C7-③ 서비스 종결 후 실천사항에 대한 정보 제공 여부 확인
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제32조(서비스제공기록지)
  - 평가자료: 서비스 종결 후 실천사항이 포함된 (종료)안내서 또는 종결상담기록지
  - 평가자료: 이용자 개별 또는 전체 이용자별 사전사후 검사 비교 기록지

## C8. 서비스 산출

### 1 평가문항

| 평가지표    | 평가항목   |
|---------|--|
| 이용자 참여율 | C8. 제공기관이 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다. |

### 2 평가방향

- 제공기관이 수행한 서비스 성과(산출)에 대해 평가하여 서비스 품질 향상을 위해 노력하고 있는지 평가

### 3 평가 세부내용

| 18. 제공기관이 실시한 서비스 활동에 대한 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.  | 참여율 | % |
|---|-----|---|
| ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다.   |     |   |
| · 6점 : 100%<br>· 5점 : 90% 이상 - 100% 미만<br>· 4점 : 80% 이상 - 90% 미만<br>· 3점 : 70% 이상 - 80% 미만<br>· 2점 : 60% 이상 - 70% 미만<br>· 1점 : 50% 이상 - 60% 미만<br>· 0점 : 50% 미만 | 점수  |   |

### 4 평가방법

- C8-① 기관에서 지속적으로 6개월 이상 서비스를 받은 이용자의 참여율 계산
  - 현황기준: 2012. ~ 2013. 현재 이용자 기준
  - 인정범위 : 2013. 현재 이용자 기준으로 해당 서비스를 6개월 이상 지속적으로 이

용한 이용자를 '6개월이상 지속 서비스 이용자'로 인정

- 참고자료 : 이용자 현황 자료, 월별 사업 추진 실적 보고서 등 관련 문서
- 평가방법

\* 참여율 계산식

$$\frac{\text{㉠ 최소 6개월 이상 서비스 이용자 수}}{\text{㉡ '13. 서비스 등록자 수}} \times 100 = ( \quad )\% \text{ (서비스 참여율)}$$

# 참고. 사업추진 실적(현황) 보고서

[서식 32]

**사업추진 실적(현황) 보고서**

1. 사업개요

|              |        |         |  |
|--------------|--------|---------|--|
| 사업명          |        | 최초 사업년도 |  |
| 제공기관         |        | 대표자     |  |
| 주요사업<br>내용요약 | ○<br>○ |         |  |

2. 추진내용

| 월  | 추진 내용 | 비고 |
|----|-------|----|
| 2월 |       |    |
| 3월 |       |    |
| 4월 |       |    |
| 5월 |       |    |

※ 내부적인 사업진행 이력, 사업 변경(내용, 예산 등) 이력, 외부기관 점검 및 지원 내역 및 대응 결과 등을 구체적으로 기술

3. 사업추진 실적

- 이용자 및 수익관리(월별 전산 실적으로 대체)

| 구분    | 목표 |                | 실적 |    |     |       |
|-------|----|----------------|----|----|-----|-------|
|       | 인원 | 예산<br>(국비+지방비) | 인원 | 실적 | 바우처 | 본인부담금 |
| 정부지원  |    |                |    |    |     |       |
| 일반이용자 |    |                |    |    |     |       |
| 계     |    |                |    |    |     |       |

## C9. 서비스 성과

### 1 평가문항

| 평가영역   | 평가항목               |
|--------|--------------------|
| 서비스 성과 | C9. 개별 서비스별 서비스 성과 |

### 2 평가방향

- 개별 서비스별 서비스성과를 평가한다.

### 3 평가 세부내용

| 16. 개별 서비스별 서비스 성과   | % | 점수 |
|--|---|----|
| ① 노인맞춤형 및 건강취약계층 운동처방: 서비스 제공을 통해 이용자의 체력 증진여부<br><br>• 6점 : 체력이 증진된 비율이 90% 이상<br>• 5점 : 체력이 증진된 비율이 80% 이상 - 90% 미만<br>• 4점 : 체력이 증진된 비율이 70% 이상 - 80% 미만<br>• 3점 : 체력이 증진된 비율이 60% 이상 - 70% 미만<br>• 2점 : 체력이 증진된 비율이 50% 이상 - 60% 미만<br>• 1점 : 체력이 증진된 비율이 40% 이상 - 50% 미만<br>• 0점 : 체력이 증진된 비율이 40% 미만   |   |    |
| ② 아동건강관리서비스, 자살 고위험군 건강증진: 서비스 제공을 통해 이용자의 문제행동(비만, 자살생각 등)개선 지수의 변화를 평가<br><br>• 6점 : 문제행동이 감소된 비율이 90% 이상<br>• 5점 : 문제행동이 감소된 비율이 80% 이상 - 90% 미만<br>• 4점 : 문제행동이 감소된 비율이 70% 이상 - 80% 미만<br>• 3점 : 문제행동이 감소된 비율이 60% 이상 - 70% 미만<br>• 2점 : 문제행동이 감소된 비율이 50% 이상 - 60% 미만<br>• 1점 : 문제행동이 감소된 비율이 40% 이상 - 50% 미만<br>• 0점 : 문제행동이 감소된 비율이 40% 미만 |   |    |

| 16. 개별 서비스별 서비스 성과  | %  | 점수 |
|---|----|----|
| <p>③ 아동건강관리서비스: 서비스 제공을 통해 이용자의 비만개선 지수의 변화를 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 6점 : 비만도가 감소된 비율이 90% 이상</li> <li>· 5점 : 비만도가 감소된 비율이 80% 이상 - 90% 미만</li> <li>· 4점 : 비만도가 감소된 비율이 70% 이상 - 80% 미만</li> <li>· 3점 : 비만도가 감소된 비율이 60% 이상 - 70% 미만</li> <li>· 2점 : 비만도가 감소된 비율이 50% 이상 - 60% 미만</li> <li>· 1점 : 비만도가 감소된 비율이 40% 이상 - 50% 미만</li> <li>· 0점 : 비만도가 감소된 비율이 40% 미만</li> </ul>   |    |    |
| <p>④ 가사간병, 노인돌봄, 영유아발달, 아동정서발달, 아동청소년심리지원, 인터넷과물입아동청소년 치유서비스, : {100-악화된 비율}</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 6점 : 유지 및 증진된 비율이 90% 이상</li> <li>· 5점 : 유지 및 증진된 비율이 80% 이상 - 90% 미만</li> <li>· 4점 : 유지 및 증진된 비율이 70% 이상 - 80% 미만</li> <li>· 3점 : 유지 및 증진된 비율이 60% 이상 - 70% 미만</li> <li>· 2점 : 유지 및 증진된 비율이 50% 이상 - 60% 미만</li> <li>· 1점 : 유지 및 증진된 비율이 40% 이상 - 50% 미만</li> <li>· 0점 : 유지 및 증진된 비율이 40% 미만</li> </ul>                |    |    |
| <p>⑤ 산모신생아, 아동인지능력, 돌봄여행, 보조기기 렌탈, 안마서비스, 정신질환자 토탈케어, 그 외 기타 표준형 모델(건강취약계층 운동처방, 아동건강관리 서비스 제외) : 이용자 만족도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 6점 : 이용자 만족 비율이 90% 이상</li> <li>· 5점 : 이용자 만족 비율이 80% 이상 - 90% 미만</li> <li>· 4점 : 이용자 만족 비율이 70% 이상 - 80% 미만</li> <li>· 3점 : 이용자 만족 비율이 60% 이상 - 70% 미만</li> <li>· 2점 : 이용자 만족 비율이 50% 이상 - 60% 미만</li> <li>· 1점 : 이용자 만족 비율이 40% 이상 - 50% 미만</li> <li>· 0점 : 이용자 만족 비율이 40% 미만</li> </ul> |    |    |
|   | 점수 |    |

□ C9-① 체력이 증진된 이용자의 비율 확인

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제27조(계획된 서비스제공)
- 인정범위:
  - ㉠ 체력검사 항목은 노인 맞춤형 운동처방 서비스 매뉴얼(보건복지부, 2011: 88)에 근거하여, '의자에서 일어서기', '아래팔 구부리기' 등 제공기관에서 수행하는 각종 체력검사 항목을 기준으로 측정 또는 기관차원의 검사도구 인정
  - ㉡ 최초체력검사에 비해, 체력검사 항목에서 한 항목이상 '증가'가 이루어진 경우 체력증가가 이루어졌다고 판정함
  - ㉢ 가장 최근 체력검사는 평가시점과 가장 가까운 시일에 이루어진 검사를 말함
- 평가자료:

※ 이용자 비율 계산식

$$\text{체력 증진 이용자 비율} = \frac{\text{㉡ 체력 증진된 이용자 수}}{\text{㉠ (3개월 이상 서비스 이용한) 이용자 수}} \times 100$$

- ㉠ 3개월 이상 지속적으로 서비스 받은 이용자 실 이용자(중복제외)
- ㉡ 가장 최근 검사와 최초 검사를 비교하여 결과적으로 체력 유지(증진)된 이용자 수

□ C9-② (신체기능)비만지수(BMI)는 비만측정기구인 <인바디>, 또는 이와 비슷한 기능을 가진 장비로 측정한 결과를 기록

(정신기능)자살위험평가 및 우울증 척도 또는 이와 비슷한 기능을 가진 척도로 측정한 결과를 기록

- 근거: 사회서비스공통품질기준 제27조(계획된 서비스제공)
- 현황기준: 2012년도 이용자 중에서 6개월 이상 서비스 받은 이용자
  - ㉠ 2012년도 이용자 중에서 6개월 이상 서비스 받은 이용자에 한하며
  - ㉡ 사업 전·후의 변화(%)를 기준으로 한다.
- 평가자료: 이용자별 사전/사후 검사자료 등 관련 문서

**\* 이용자별 비만도 계산식**

$$\text{이용자별 비만도} = \frac{\text{실측체중-신장별 표준체중}}{\text{신장별 표준체중}} \times 100$$

**※ 이용자 비율 계산식**

· 비만도 변화 이용자 비율 =  $\frac{\text{㉠ 비만도 감소된 이용자 수}}{\text{㉡ (6개월 이상 서비스 이용한) 이용자 수}} \times 100$

**\* 정신건강 관련 변화도 측정**

**※ 이용자 비율 계산식**

· 정신건강증진 이용자 비율 =  $\frac{\text{㉠ 자살위험생각이 감소된 이용자 수}}{\text{㉡ (3개월 이상 서비스 이용한) 이용자 수}} \times 100$

- C9-③ 악화된 비율을 측정하여 100값에서 뺀 값을 평가기준으로 사용
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제27조(계획된 서비스제공)
- C9-④ 이용자 만족도 조사 점수를 산출
  - 근 거: 사회서비스공통품질기준 제30조(모니터링)
  - 인정범위: 산모신생아도우미서비스, 맞춤형운동, 아동건강관리 및 자살고위험군관리, 아동청소년심리지원(구, 문제행동아동 조기개입)의 사업을 제외한 지역자율형 사회서비스 투자사업의 경우 이용자 만족도 조사결과를 통한 점수를 산출하여 반영
    - 자체 조사 및 모니터링 조사 결과 모두 인정
    - 만족도 조사항목에서 '만족'이상인 경우를 만족했다고 인정
  - 평가자료: 이용자 만족도 조사 결과

**※ 이용자 비율 계산식**

· 만족 이용자 비율 =  $\frac{\text{㉠ 만족도 조사결과 '만족' 이상 응답한 이용자 수}}{\text{㉡ 만족도 결과에 응한 이용자 수}} \times 100$

## 부록

1. 평가확인서
2. 평가재신청서
3. 현장평가 이의신청서
4. 현장평가 이의신청 결과통지서
5. 최종평가결과 통보형식
6. 평가위원 만족도 조사지

1. 평가확인서
2. 평가재신청서
3. 현장평가 이의신청서
4. 현장평가 이의신청 결과통지서(필요시)
5. 최종평가결과 통보형식
6. 평가위원 만족도 조사지

현장평가위원 만족도 지표

| 번호 | 평가지표  | 평가척도                             |         |          |               |                     |
|----|---|----------------------------------|---------|----------|---------------|---------------------|
|    |   | 매우<br>그렇<br>다                    | 그렇<br>다 | 보통<br>이다 | 그렇<br>지<br>않다 | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |
|    |   | (5)                              | (4)     | (3)      | (2)           | (1)                 |
| 1  | 현장평가위원은 사전 연락을 취하고 방문하였습니까?                   | ① 예(        )    ② 아니요(        ) |         |          |               |                     |
| 2  | 현장평가위원은 평가지표에 대해 충분한 숙지를 하고 평가에 임하였습니까?       |                                  |         |          |               |                     |
| 3  | 현장평가위원은 객관성을 가지고 공정하게 평가에 임하였습니까?             |                                  |         |          |               |                     |
| 4  | 현장평가위원은 비권위적인 자세(존대어 사용 등)로 성실하게 평가를 수행하였습니까? |                                  |         |          |               |                     |
| 5  | 현장평가위원에 대해 전반적으로 만족하십니까?                      |                                  |         |          |               |                     |

## 부록2. 설문지

### 사회서비스 수행기관 평가지표 개발을 위한 전문가 의견 조사

안녕하십니까?

용인대학교 산학협력단에서는 한국보건복지정보개발원의 요청으로 『사회서비스 제공기관 품질평가 체계개선 연구』를 수행하고 있습니다. 사회서비스 제공기관의 서비스 질을 담보할 수 있는 적절한 평가지표 개발을 위한 연구의 일환으로 사회서비스와 관련된 전문가 여러분의 의견을 파악하고자 합니다.

본 조사는 개발된 평가지표의 중요도를 통해 각 항목별, 영역별 점수를 계산하고자 하는 기초자료로 해당항목에 대한 여러분의 의견을 기술해 주시면 감사하겠습니다.

귀하는 사회서비스와 관련된 전문가 표본으로 추출되었습니다. 다음의 조사내용에 대해 정확하게 응답해 주시길 부탁드립니다. 조사표가 도착된 경우에 한하여 본 연구진에서는 작은 감사의 표시로 문화상품권(일만원 상당)을 발송해 드릴 예정입니다.

귀하가 제공하신 정보는 통계법에 따라 비밀이 절대 보장되며, 모든 내용은 통계자료로만 이용됩니다. 본 조사결과는 우리나라 사회서비스제도의 개선과 발전에 중요한 기초자료로 활용될 것입니다. 부디 바쁘시더라도 잠시 틈을 내시어 조사표를 작성해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 본 조사와 관련하여 의문사항이 있으시면 아래 연구진에게 연락하여 주십시오.

2013년 1월  
용인대학교 노인복지학과  
교 수 임 정 기

§ 조사관련 문의 : jeonggi@yongin.ac.kr

1. 다음은 현재 사회서비스 제공기관의 평가지표 영역입니다. 각 영역을 100% 기준으로 했을 때 그 중요도를 %로 구성해야 한다고 생각하시는지 기술해 주시기 바랍니다.

| 영역       | % |                 | %   |
|----------|---|-----------------|-----|
| 기관 운영 영역 |   | 운영계획            |     |
|          |   | 정보관리            |     |
|          |   | 재무관리            |     |
|          |   | 사업평가            |     |
|          |   | 지역사회 연계         |     |
|          |   | 합계              | 100 |
| 인적 관리 영역 |   | 근로계약            |     |
|          |   | 인력구성 및 배치       |     |
|          |   | 교육과 훈련          |     |
|          |   | 업무환경            |     |
|          |   | 복리후생            |     |
|          |   | 합계              | 100 |
| 이용자 영역   |   | 이용자 개인정보보호      |     |
|          |   | 이용자 권리보호        |     |
|          |   | 이용자 의사반영 및 불만처리 |     |
|          |   | 응급상황 대응         |     |
|          |   | 합계              | 100 |
| 서비스 영역   |   | 서비스 제공인력 교육     |     |
|          |   | 서비스 계획수립        |     |
|          |   | 서비스 계약체결        |     |
|          |   | 서비스 실행          |     |
|          |   | 서비스 대상자의 적절성    |     |
|          |   | 서비스 제공환경의 적절성   |     |
|          |   | 서비스 제공인력 자격     |     |
|          |   | 서비스 이용 안내       |     |
|          |   | 서비스 매뉴얼 구비      |     |
|          |   | 욕구조사 및 파악       |     |
|          |   | 서비스 모니터링        |     |
|          |   | 서비스 사례관리        |     |
|          |   | 서비스 만족도 조사      |     |
|          |   | 서비스 평가          |     |
|          |   | 서비스 종료관리        |     |
|          |   | 서비스 산출(참여율)     |     |
|          |   | 서비스 성과          |     |
|          |   | 합계              | 100 |

| 영역         | %   |                    | %   |
|------------|-----|--------------------|-----|
| 이용자 만족도 영역 |     | 서비스 제공인력 만족도       |     |
|            |     | 서비스 제공시설 만족도       |     |
|            |     | 서비스 제공과정 만족도       |     |
|            |     | 서비스 제공내용 만족도       |     |
|            |     | 학대나 차별 등의 안전보호 만족도 |     |
|            |     | 서비스 성과에 대한 만족도     |     |
|            |     | 합계                 | 100 |
| 현장평가단 점수   |     | 기관장의 리더십           |     |
|            |     | 평가 참여도             |     |
|            |     | 합계                 | 100 |
| 합계         | 100 |                    | 100 |

2. 다음은 사회서비스 제공기관의 서비스 질을 평가하는데 있어 필요한 항목이라고 판단 되는 내용입니다. 각 세부문항이 평가지표를 측정하는데 어느정도 타당하다고 생각하는지 체크해 주시기 바랍니다.

#### A. 기관 운영 영역

| 지표    | 세부 문항                       | 타당성 정도  |      |    |         |            |
|-------|-----------------------------|---------|------|----|---------|------------|
|       |                             | 매우 타당하다 | 타당하다 | 보통 | 타당하지 않다 | 매우 타당하지 않다 |
| 운영 계획 | ① 기관은 운영목표를 마련하고 있다.        |         |      |    |         |            |
|       | ② 기관은 운영규정을 마련하고 시행하고 있다.   |         |      |    |         |            |
|       | ③ 기관은 사업계획서를 마련하고 있다.       |         |      |    |         |            |
| 정보관리  | ① 이용자별 정보관리를 하고 있다.         |         |      |    |         |            |
|       | ② 제공인력별 정보관리를 하고 있다.        |         |      |    |         |            |
|       | ③ 제공인력정보시스템 입력내용이 실제와 일치한다. |         |      |    |         |            |

| 지표                 | 세부 문항   | 타당성 정도           |           |    |                  |                         |
|--------------------|---|------------------|-----------|----|------------------|-------------------------|
|                    |   | 매 우<br>타 당<br>하다 | 타 당<br>하다 | 보통 | 타 당<br>하 지<br>않다 | 매 우<br>타 당<br>하 지<br>않다 |
| 재무관리               | ① 사회복지법인 또는 관련규정에 따라 회계처리를 하고 있다.               |                  |           |    |                  |                         |
|                    | ② 사업별 수입과 지출을 명확하게 기장하고 있다.                     |                  |           |    |                  |                         |
|                    | ③ 결산관련 내역을 연 1회 이상 공개하고 있다.                     |                  |           |    |                  |                         |
| 사업평가               | ① 연도별 자체 사업평가를 계획하고 이를 실시하고 있다.                 |                  |           |    |                  |                         |
|                    | ② 사업평가에 직원, 제공인력, 이용자 등 다양한 관계자가 참여하고 있다.       |                  |           |    |                  |                         |
|                    | ③ 사업평가의 결과를 기관 운영에 활용하고 있다.                     |                  |           |    |                  |                         |
| 지역사회연계             | ① 지역사회 유관 기관(교육, 복지, 의료 및 공공기관 등)과 협력관계를 맺고 있다. |                  |           |    |                  |                         |
|                    | ② 이용자를 위해 지역사회에서 이용 가능한 자원을 연계하거나 개발하고 있다.      |                  |           |    |                  |                         |
| 기관 영역 평가 지표에 대한 의견 |   |                  |           |    |                  |                         |
|                    |   |                  |           |    |                  |                         |

## B. 인적 관리 영역

| 지표        | 세부분항   | 타당성 정도  |      |    |         |            |
|-----------|--|---------|------|----|---------|------------|
|           |  | 매우 타당하다 | 타당하다 | 보통 | 타당하지 않다 | 매우 타당하지 않다 |
| 근로계약      | ① 제공인력과 근로계약을 작성하고 이를 보관하고 있다.                   |         |      |    |         |            |
|           | ② 근로계약서에 명시된 급여를 제공하고 있다.                        |         |      |    |         |            |
| 인력구성 및 배치 | ① 제공인력의 채용·퇴직관리대장을 기록하고 있다.                      |         |      |    |         |            |
|           | ② 공식적 채용절차를 거쳐 제공인력을 선발하고 있다.                    |         |      |    |         |            |
|           | ③ 제공인력 선발기준 및 규정을 준수하여 제공인력을 선발하고 있다.            |         |      |    |         |            |
|           | ④ 제공인력 업무평가를 수행하고 있다.                            |         |      |    |         |            |
| 교육과 훈련    | ① 제공인력 교육 및 훈련을 위한 구체적인 계획을 갖고 있다.               |         |      |    |         |            |
|           | ② 신규인력 교육을 실시하고 있다.                              |         |      |    |         |            |
|           | ③ 기존인력의 교육을 실시하고 있다.                             |         |      |    |         |            |
|           | ④ 외부전문가를 활용하거나 외부교육에 참여하고 있다.                    |         |      |    |         |            |
| 업무환경      | ① 제공인력의 업무개선을 위한 제안절차가 있으며 관련회의 또는 간담회를 개최하고 있다. |         |      |    |         |            |
|           | ② 제공인력의 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.               |         |      |    |         |            |
| 복지 후생     | ① 제공인력은 4대 보험에 가입되어 있다.                          |         |      |    |         |            |
|           | ② 제공 인력에 대한 퇴직금을 적립하고 있다.                        |         |      |    |         |            |
|           | ③ 제공기관은 배상 책임 보험에 가입하고 있다.                       |         |      |    |         |            |
|           | ④ 제공인력에게 연 1회 이상 건강검진을 실시하고 있다.                  |         |      |    |         |            |
|           | ⑤ 제공인력의 스트레스 해소를 위한 프로그램을 마련하고 있다.               |         |      |    |         |            |

인적관리 평가 지표 대한 의견

|  |
|--|
|  |
|--|

### C. 이용자 영역

| 지표          | 세부분항  | 타당성 정도  |      |    |         |            |
|-------------|---|---------|------|----|---------|------------|
|             |   | 매우 타당하다 | 타당하다 | 보통 | 타당하지 않다 | 매우 타당하지 않다 |
| 개인정보 보호     | ① 이용자의 개인정보 보호 지침을 마련하고 직원교육을 하고 있다.  |         |      |    |         |            |
|             | ② 이용자의 개인정보에 대한 보안유지(잠금장치)를 실시하고 있다.  |         |      |    |         |            |
| 권리보호        | ① 윤리행동강령이나 지침을 공개된 장소에 비치하고 있다.   |         |      |    |         |            |
|             | ② 이용자 권리보호, 인권, 학대예방에 대한 교육 및 훈련을 정기적으로 실시하고 있다.                              |         |      |    |         |            |
| 의사반영 및 불만처리 | ① 이용자나 가족의 의견과 고충을 수시로 접수해결하는 상담창구가 있다.                                       |         |      |    |         |            |
|             | ② 이용자의 의견, 요구사항에 대한 처리 절차 및 결과를 기록관리하고 있다.                                    |         |      |    |         |            |
|             | ③ 이용자의 의견, 요구사항, 처리결과 등을 제공인력에게 공지하여 서비스 제공에 반영하고 있다.                         |         |      |    |         |            |
| 응급상황 대응     | ① 응급상황 발생 및 사고대응에 관한 지침 및 매뉴얼을 마련하고 있다.                                       |         |      |    |         |            |
|             | ② 응급상황이 발생 시 필요한 직원 및 관내 시설(소방서, 병원, 보건소 등)에 대한 연락처를 포함하여 비상 연락망 체계를 수립하고 있다. |         |      |    |         |            |
|             | ③ 응급상황 대처 방안에 대한 교육과 훈련을 연 1회 이상 받고 있다.                                       |         |      |    |         |            |
|             | ④ 지역사회 내 관련 기관(의료기관, 소방서 등)과 협력체계를 수립하고 있다.                                   |         |      |    |         |            |

|                  |
|------------------|
| 이용자 영역 지표에 대한 의견 |
|                  |

## D. 서비스 영역

| 지표                                       | 세부 문항   | 타당성 정도   |      |    |         |            |  |
|--|---------|--|------|----|---------|------------|--|
|  |         | 매우 타당하다  | 타당하다 | 보통 | 타당하지 않다 | 매우 타당하지 않다 |  |
| 투입                                       | 서비스 환경  | ① 서비스 활동에 필요한 시설 기준(인력, 장소, 가구 등)을 충족하고 있다.      |      |    |         |            |  |
|  |         | ② 서비스 제공을 위한 검사도구 및 장비를 갖추고 있다.                  |      |    |         |            |  |
|  |         | ① 서비스대상자에 대한 객관적 자료(전문가소견 등)가 있다.                |      |    |         |            |  |
|  | 서비스 대상자 | ① 서비스와 관련된 자격증을 소지하고 있다.                         |      |    |         |            |  |
|  |         | ② 서비스와 관련된 경력이 충분하다.                             |      |    |         |            |  |
|  | 제공인력 자격 | ① 서비스 매뉴얼이 마련되어 있다.                              |      |    |         |            |  |
| ② 서비스 제공인력에게 서비스 제공지침 등에 관한 교육을 시행하고 있다. |         |  |      |    |         |            |  |
| ③ 업무범위 및 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.  |         |  |      |    |         |            |  |
| 과정                                       | 제공인력 교육 | ④ 이용자에 대한 사전정보를 숙지하고 서비스를 제공하고 있다.               |      |    |         |            |  |
|  |         | ① 서비스 이용의 주요사항에 대한 안내서식이 마련되어 있다.                |      |    |         |            |  |
|  |         | ② 서비스 이용자(보호자)에게 해당서비스 내용과 과정을 설명하고 있다.          |      |    |         |            |  |
|  | 이용안내    | ③ 서비스 이용의 주요 사항에 대해 이용자(혹은 보호자)의 인지 여부를 확인하고 있다. |      |    |         |            |  |
|  |         | ④ 정보제공내용이 실제와 일치한다.                              |      |    |         |            |  |
|  | 욕구 파악   | ① 이용자에 대한 초기 욕구파악을 실시하고 있다.                      |      |    |         |            |  |
|  |         | ② 서비스 제공 계획에 파악된 욕구 결과를 반영한다.                    |      |    |         |            |  |
|  |         | ③ 서비스 욕구 파악을 주기적으로 실시하고 있다.                      |      |    |         |            |  |

| 지표       | 세부 문항                              | 타당성 정도   |      |    |         |            |  |
|----------|------------------------------------|--|------|----|---------|------------|--|
|          |                                    | 매우 타당하다  | 타당하다 | 보통 | 타당하지 않다 | 매우 타당하지 않다 |  |
| 과 정      | 서 비 스 계획                           | ① 서비스 제공 계획서를 작성·보관하고 이용자(보호자)에게 제공하고 있다.                          |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ② 서비스 제공계획서를 작성함에 있어 이용자와 가족의 의견을 수렴하여 반영하고 있다.                    |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ③ 서비스 일정표를 이용자(보호자)에게 제공 및 설명 하고 있다.                               |      |    |         |            |  |
|          | 서 비 스 계약                           | ① 제공기관과 이용자 간의 서비스 제공 (이용)계약서와 이용자 정보 제공 및 활용에 관한 승낙서를 작성·보관하고 있다. |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ② 지침 또는 규정에 적합한 서비스 제공 (이용) 계약서를 작성하고 있다.                          |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ③ 서비스 내용, 일정 및 비용 등에 대한 이용자(보호자)의 동의를 거치고 있다.                      |      |    |         |            |  |
|          | 서 비 스 실행                           | ①서비스 제공계획서에 명시된 일정대로 서비스를 제공하고 있다.                                 |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ②서비스 변경이 필요한 경우 이용자(보호자)의 동의를 거치고 변경사유 및 조치사항을 이용자에게 전달하고 있다.      |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ③ 서비스 또는 제공인력 변경시 인수인계 절차를 따르고 있다.                                 |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ④서비스 실행 후 주요사항을 충실하게 작성하고 있다.                                      |      |    |         |            |  |
|          | 사 례 관리                             | ① 이용자에 대한 사례관리를 연 1회 이상 실시하고 있다.                                   |      |    |         |            |  |
|          |                                    | ② 이용자 사례관리 결과에 대한 회의를 실시하고 있다.                                     |      |    |         |            |  |
| 서 비 스 평가 | ① 이용자의 서비스 활동을 평가하기 위한 방법을 갖추고 있다. |  |      |    |         |            |  |
|          | ② 이용자의 변화를 기록, 관리하고 있다.            |  |      |    |         |            |  |
|          | ③ 서비스 제공 전후의 개선정도를 평가하고 있다.        |  |      |    |         |            |  |
|          | ④ 평가결과를 이용자(보호자)에게 설명 또는 배포하고 있다.  |  |      |    |         |            |  |

| 지표 | 세부 문항  | 타당성 정도                                       |   |    |         |            |  |
|----|--------|--|---|----|---------|------------|--|
|    |        | 매우 타당하다                                      | 타당하다  | 보통 | 타당하지 않다 | 매우 타당하지 않다 |  |
| 과정 | 만족도 조사 | ① 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다.                       |   |    |         |            |  |
|    |        | ② 만족도 조사결과를 서비스 개선에 반영하고 있다.                 |   |    |         |            |  |
|    | 서비스 종료 | ① 지침 또는 규정에 따라 종결을 하고 있다.                    |   |    |         |            |  |
|    |        | ② 종료 후 서비스 제공 관련 서류를 일정 기간 보관하고 있다           |   |    |         |            |  |
|    |        | ③ 이용자의 성과내용을 토대로 종결 후의 실천사항에 대한 정보를 제공하고 있다. |   |    |         |            |  |
|    | 산출     | 서비스 참여율                                      | ① 이용자의 서비스 참여율을 평가한다. 이용자의 서비스 제공기관은 서비스 계획서에 의한 서비스를 제공하고 종결하고 있다. |    |         |            |  |
| 성과 | 서비스 성과 | 서비스 제공을 통해 서비스 활동의 효과성을 평가한다.                |   |    |         |            |  |

|                  |
|------------------|
| 서비스 평가 지표에 대한 의견 |
|                  |

3. 사회서비스 제공기관 평가와 관련하여 기관의 서비스 질을 평가하는데 있어 중요하다고 생각되는 내용을 자유롭게 서술해 주시기 바랍니다.

---



---

4. 개인 인적사항에 대한 정보입니다.

|           |   |       |         |
|-----------|---|-------|---------|
| 1) 성별     | <input type="checkbox"/> ① 여자 <input type="checkbox"/> ② 남자   | 2) 연령 | _____ 세 |
| 3) 학력     | <input type="checkbox"/> ① 고졸 <input type="checkbox"/> ② 전문대학 졸업 <input type="checkbox"/> ③ 대학교 재학(4년제)<br><input type="checkbox"/> ④ 대학교 졸업(4년제) <input type="checkbox"/> ⑤ 대학원 재학 <input type="checkbox"/> ⑥ 대학원 졸업   |       |         |
| 4) 소지 자격증 | <input type="checkbox"/> ① 1급 사회복지사 <input type="checkbox"/> ② 2급 사회복지사 <input type="checkbox"/> ③ 의사<br><input type="checkbox"/> ④ 간호사 <input type="checkbox"/> ⑤ 기타: _____  |       |         |
| 5) 직업군    | <input type="checkbox"/> ① 교수 <input type="checkbox"/> ② 의사 <input type="checkbox"/> ③ 간호사 <input type="checkbox"/> ④ 사회복지사<br><input type="checkbox"/> ⑤ 관련 공무원 <input type="checkbox"/> ⑥ 관련 실무자 <input type="checkbox"/> ⑦ 관련 연구자<br><input type="checkbox"/> ⑧ 기타 _____ |       |         |
| 6) 경력     | ① 총 경력 : _____ 년 _____ 개월<br>② 현재 직업 경력 : _____ 년 _____ 개월  |       |         |

● 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다. 소중한 자료로 활용하겠습니다. ●



