연구보고서 12-14

사회서비스 제공기관 품질평가체계 개선연구

-요약본-

임 정 기
이 상 균
정 익 중
홍 세 영

한국보건복지정보개발원
용인대학교 산학협력단

사회서비스 제공기관 품질평가체계 개선 연구

-요약본-

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 최종보고서 요약본으로 제출합니다.

2013년 3월

용인대학교 산학협력단장 유 종 영

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

요 약

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 가사간병, 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, 가사간병도우미지원사업, 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 1,411억원으로 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, 언어발달, 임신출산 진료비에서 꾸준히 이용자가 증가

○ 기관 및 인력현황

- 기관수의 경우 2009년 4,961개, 2010년 9,382개, 2011년 8,194개로 증가하였으며, 인력수도 2009년 74,658명, 2010년 122,190명, 2011년 116,897명으로 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 운동처방서비스 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
총합		**16**	**44**	**50**	

○ 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	
종합	**24**	**89**	**91**	

○ 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	19
	맞춤운동처방	8	17	19
	아동건강관리	8	15	19
		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 재공계획, 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	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 구성

□ 사회서비스 품질평가 결과 현황

○ 연도별 평가결과

사 업		2010년	2011년		2012		
평가사업		산모신생아	노인돌봄	가사간병	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 A(10%), B(40%), C(40%), D(10%)	4개 등급 절대평가 A(90~100),B(80~90), C(70~80)D(70점이하)		S(10%),A(20%),B(40%),C(20%),D(10%) 5개 등급의 상대평가		

○ 연도별 평균 이하 지표

년도	구분	평균이하 지표
2010	공통 (산모신생)	서비스의 연속성, 요구사항반영, 만족도 평가, 회계의 투명성, 사생활 보호
2011	공통(노인돌봄+가사 간병)	재무(결산내역1회 이상 공개), 제공인력구성, 이용자욕구사정, 모니터링
2012	공통부분 (문제행동아동조기 개입 +맞춤형운동처방 + 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

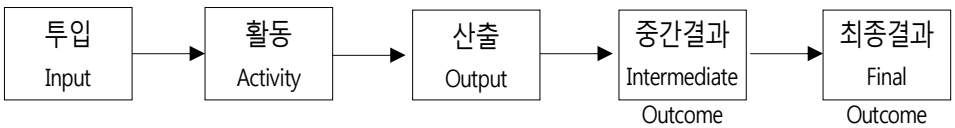
- 성과 측정의 한계
- 이용자 만족도 부분의 한계
- 표준화된 지표 개발의 어려움

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 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 리더쉽	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 체계적 구조화를 통해 안정적 평가틀로 사용 지표가 추구하는 방향과 틀 제시 매뉴얼 재정비	기존 지표와의 연속선에서 용어를 통일 구조(투입)-과정-결과의 항목을 재배치하여 각 영역의 구분을 명확화 기존 지표 체계화 -기관영역, 서비스영역, 이용자만족 영역으로 구분 -기관영역은 기관운영분야, 인적관리분야로 분류 -서비스영역은 투입, 과정, 산출 및 성과로 분류 -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 서비스 과정 비중 높임	기관영역:서비스영역:이용자만족영역=3:4:3
서비스 성과 강화	현재 정책수행단계상 서비스 성과를 측정하는데 한계가 있음 또한 장기적 과정이거나 통제되지 않는 제한이 있음 이용자 평가 높임	산출로 이용자 참여율 평가 해당서비스 영역 성과 최소 한문항 제시 이용자 만족도 세분화
질적 평가 강화	이용자 중심의 서비스 질 및 기대효과 강화 이용자 평가 세분화	기관 및 직원에 대한 만족도 추가 서비스 과정에 대한 만족도 서비스 기대효과 충족도
타당하고 신뢰성 있는 평가 강화	현재 평가단계상 제한 평가위원에 대한 신뢰체계 마련 평가위원 만족도 평가	서비스 과정에 한하여 기록의 충실성과 전문성을 파악하도록 함 수급자의 욕구평가에서 서비스 전달까지 적절한지 여부 평가
지표의 변별력 강화	전문가 회의 및 통계적 검증을 통해 파악 점수체계 척도의 통일	평가결과 변별력이 낮은 항목 삭제 신뢰도 및 타당도 낮은 항목 삭제 법적 최소규정 삭제(직원자격, 시설환경, 비품 구비 등)

□ 2013년 평가 지표 체계(안)

사회서비스 제공기관 공통평가지표

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

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

□ 기존 지표와 2013년 평가 지표(안) 비교

○ 현장 평가

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

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

○ 이용자 평가

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

6. 사회서비스 품질평가체계의 개선

□ 국내외 사회서비스 평가 체계 비교를 통한 시사점

○ 국내외사회서비스 평가체계비교

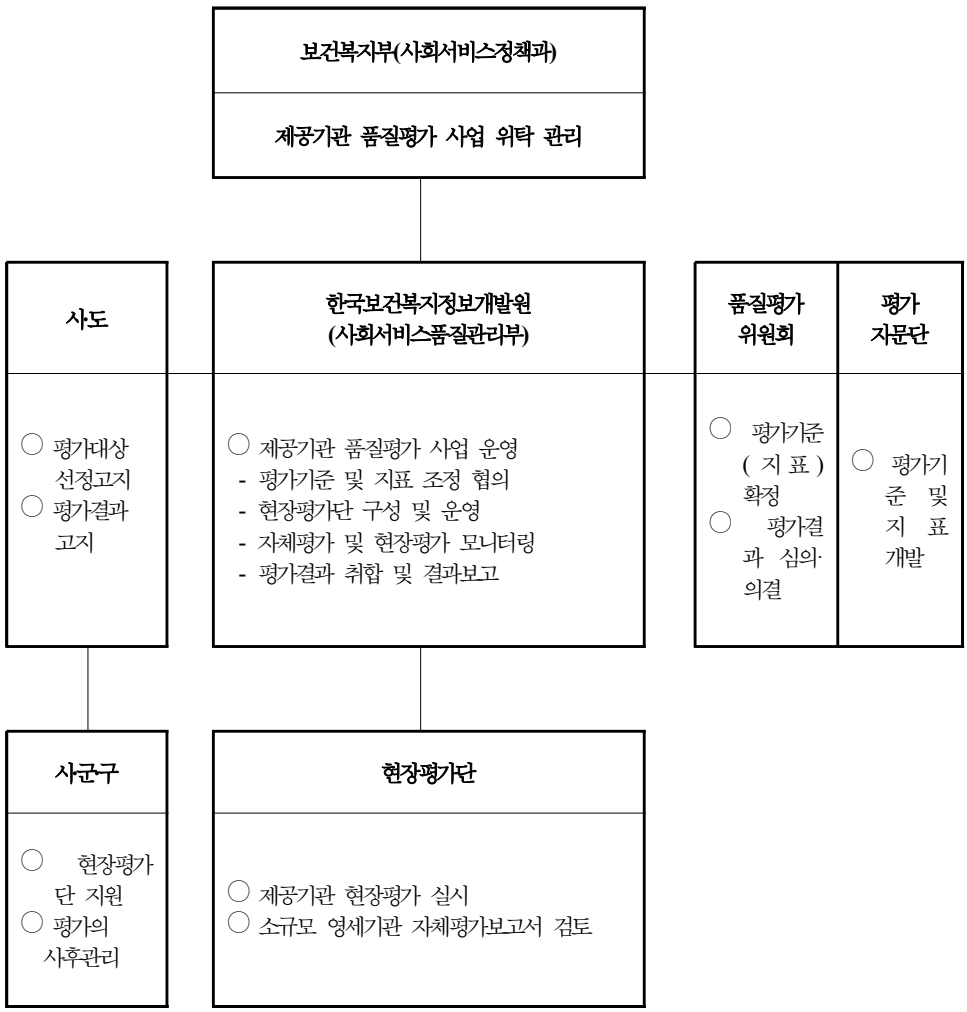
	사회서비스평가	사회복지시설평가	스웨덴사회서비스평가
평가목적	서비스 질 향상	투명성 과 서비스질향상, 효율성과 효과성	평등과 서비스질 향상
법적근거	사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률	사회복지사업법	사회서비스법
평가이론	논리모델	체계이론	증거기반의 실천
평가 지표 내용	서비스	운영	성과
평가주체	보건복지부	보건복지부	보건복지부
	보건복지정보개발원	사회복지협의회	지방정부협회
평가대상	바우처 방식의 사회서비스 제공기관	사회복지시설	서비스제공기관
평가 단위	시설	시설	개인
평가방법	서면	서면	전산
평가시기와 횟수	3년	3년	1년
평가결과 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

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

□ 연도별 평가사업 대상기관 선정기준 및 평가방법

○ 기존 시범평가주기 연도별 대상기관

사 업	2013년	2014년	2015년
평가사업	산모신생아, 지역사회서비스사업*	노인돌봄, 가사간병	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, 가사간병+(지역자율형서비스 사업)*	2012년 평가대상기관 지역사회서비스사업(문제행동아동 조기개입, 아동건강관리, 맞춤형운동처방)
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, 가사간병	노인맞춤형 및 건강취약계층 운동처방, 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	평가자문단 및 품질평가 위원회 구성 및 운영	→	구성: 학계 및 연구기관, 현장전문과 등 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 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	현장평간단 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 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