

부록

1_평가영역 및 평가항목 총괄

구분	평가영역	평가항목
투입	1. 시설 및 환경(1)	1-1. 센터 이용의 편리성 및 안전성
		2-1. 비전 및 중장기계획
	2. 재정 및 조직운영(4)	2-2. 운영위원회 구성 및 활동
		2-3. 운영법인의 지원
		2-4. 회계의 투명성
		3-1. 직원의 전문성
	3. 인적자원 관리(4)	3-2. 직원교육 지원
		3-3. 직원채용의 공정성
		3-4. 직원복지
		4. 상담 및 사례관리(3)
4-2. 사례관리 실행체계		
4-3. 사례관리 수행의 전문성		
5. 조사 및 교육(1)	5-1. 조사 및 교육의 수행	
	6. 특화사업(1)	
7. 지역사회 관계(2)		
	7-2. 외부재원 발굴	
8. 이용자의 권리(3)	8-1. 이용자의 비밀보장	
	8-2. 이용자의 고충처리	
	8-3. 서비스 정보 제공	
산출	9. 주거상담(3)	9-1. 총 상담 건수
		9-2. 상담방법별 상담 건수
		9-3. 상담내용별 상담 건수
	10. 주거비 지원(4)	10-1. 총 지원 건수
		10-2. 재원별 지원 건수
		10-3. 유형별 지원 건수
		10-4. 가구당 평균 지원액
11. 주거지원서비스 제공(2)	11-1. 총 지원 건수	
	11-2. 유형별 지원 건수	
성과	12. 퇴거위기 극복(1)	12-1. 퇴거위기 극복 건수
	13. 임대료 부담능력 향상(2)	13-1. 임대료 지원수단 확보 건수
		13-2. 임대료 경감 건수
	14. 주거 상향 이동(2)	14-1. 민간임대주택 확보 건수
		14-2. 공공임대주택 입주 건수
15. 현 주택 개선(1)	15-1. 집수리 등 지원 건수	

2_평가항목별 평가내용과 평가방법

○ 투입

평가영역	1. 시설 및 환경
평가항목	1-1. 센터 이용의 편리성 및 안정성
평가목표	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 센터를 이용하기 편리하도록 되어 있다 • 이용자와 직원이 센터를 이용하기에 안전하도록 안전관리를 하고 있다
평가기간	<ul style="list-style-type: none"> • 최근 2년간
관련문서	<ul style="list-style-type: none"> • 현장 확인, 보험증권 등
평가내용	<ol style="list-style-type: none"> ① 센터 이용을 위해 안내판이 1층 주출입구에 있다 ② 센터 내부에 상담을 주 용도로 사용하는 상담실이 있다 ③ 화재 및 안전사고에 대한 책임보험에 가입되어 있다
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> • 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다
평가영역	2. 재정 및 조직운영
평가항목	2-1. 비전 및 중장기계획
평가목표	<ul style="list-style-type: none"> • 센터 운영에 대한 명확한 철학이 있으며 이를 실현하기 위한 중장기계획이 수립되어 있다
평가기간	<ul style="list-style-type: none"> • 최근 2년간
관련문서	<ul style="list-style-type: none"> • 운영계획서, 운영규정, 비전과 목표 관련 내부기안, 중장기발전계획서, 사업평가서, 사업(운영)계획서 등
평가내용	<ol style="list-style-type: none"> ① 센터의 비전과 목표가 문서화되어 있다 ② 비전에 부합하는 중장기 발전계획이 있다 ③ 사업 평가결과를 센터 운영에 반영하고 있다
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> • 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

평가영역	2. 재정 및 조직운영
평가항목	2-2. 운영위원회 구성 및 활동
평가목표	• 센터는 운영위원회를 정기적으로 개최하여 다양한 의견들이 센터 운영에 반영되도록 한다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 운영위원회 참석자 서명, 사진, 운영위원 수당 지출근거, 관련 공문, 센터운영의 반영 근거, 외부전문가의 참석 서명 등
평가내용	① 매년 4회 이상 운영위원회가 개최되었다 ② 운영위원회의 논의 내용이 기록 및 관리되고 있다 ③ 운영위원회의 논의 내용이 센터 운영에 반영되고 있다 ④ 운영위원회에 외부전문가가 1인 이상 참여하고 있다
평가방법	• 충실: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 2개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 1개 이하 항목을 준수하고 있다

평가영역	2. 재정 및 조직운영
평가항목	2-3. 운영법인의 지원
평가목표	• 운영법인은 센터운영에 대한 책임성을 갖고 지속적인 지원을 한다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 법인결산서 등 법인의 지원에 관한 증빙자료
평가내용	① 사무공간을 지원한다 ② 사무실 유지비를 지원한다 ③ 인력 또는 인건비를 지원한다 ④ 사업비를 지원한다 ⑤ 기타비용을 지원한다
평가방법	• 충실: 5개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 3개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 2개 이하 항목을 준수하고 있다

평가영역	2. 재정 및 조직운영
평가항목	2-4. 회계의 투명성
평가목표	• 센터의 회계 관리가 투명하게 이루어지고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 회계 관련 서류, 수입 및 지출 원칙과 방법을 규정한 문서, 예·결산서 제출 근거서류, 홈페이지, 회계담당자 선임 근거서류, 회계감사결과 서류, 법인감사 실시 및 결과보고 공문 등
평가내용	① 회계 관련 서류가 비치되어 있다. ② 수입 및 지출의 원칙과 방법을 준수하고 있다 ③ 예산서와 결산서가 연 1회 이상 공개되고 있다 ④ 회계담당자를 정하고 있다 ⑤ 외부감사 또는 법인감사를 연 1회 이상 실시하고 있다
평가방법	• 충실: 5개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 3개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 2개 이하 항목을 준수하고 있다
평가영역	3. 인적자원관리
평가항목	3-1. 직원의 전문성
평가목표	• 직원은 서비스 제공을 위한 기본적인 전문성을 갖추고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 직원 인사기록부, 자격증 사본 등
평가내용	• 직원 중 사회복지 또는 주거 관련 자격증 소지자 또는 관련 경력 3년 이상 직원의 비중
평가방법	• 충실: 100% • 보통: 50% 이상 100% 미만 • 보완: 0% 초과 50% 미만 • 미흡: 0%

평가영역	3. 인적자원관리
평가항목	3-2. 직원교육 지원
평가목표	• 직원의 업무역량 강화를 위해 다양한 교육 기회를 제공한다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 출장복명서, 출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련 공문, 내부교육 강사료 지출 명세서, 내부결재 서류 등
평가내용	① 센터의 직무를 고려한 교육계획을 가지고 있다 ② 교육계획에 의하여 직원교육이 실시되고 있다 ③ 직원교육을 위한 비용이 지원되고 있다
평가방법	• 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

평가영역	3. 인적자원관리
평가항목	3-3. 직원채용의 공정성
평가목표	• 공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거서류, 회의록 등
평가내용	① 직원을 모두 공개채용하였다 ② 채용조건에 차별적인 내용을 명시하지 않는다 ③ 채용 심사기준이 있으며, 채점 관련 근거가 보관돼 있다
평가방법	• 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

평가영역	3. 인적자원관리
평가항목	3-4. 직원복지
평가목표	• 다양한 직원복지를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원한다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 기관운영규정 및 지침 내 복리후생 규정, 휴가관련 근거서류, 시간 외 수당지급에 대한 규정, 수당 지급 내용 등
평가내용	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다 ② 복무규정에 대해 직원은 알고 있다 ③ 규정된 휴가제도를 준수하고 있다 ④ 직원을 위한 병가, 휴직 제도를 시행하고 있다 ⑤ 시간 외 수당에 대한 규정이 있고 수당을 지급한다
평가방법	• 충실: 5개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 3개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 2개 이하 항목을 준수하고 있다

○ 활동

평가영역	4. 상담 및 사례관리
평가항목	4-1. 상담의 충실성
평가목표	• 상담가구에게 적절한 정보와 상담이 적시에 충실히 제공될 수 있도록 한다.
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 상담 관련 업무지침 또는 매뉴얼, 상담기록 및 해당자료 등
평가내용	① 상담 및 지원절차에 대한 매뉴얼에 따라 상담을 수행한다 ② 최초 의뢰 후 2주 이내에 상담을 진행한다 ③ 상담내용에 대한 체계적인 기록을 유지하고 있다 ④ 상담가구에게 배포하는 주거정보 자료를 제작해놓고 있다 ⑤ 자원연계기관의 목록을 작성하고, 지속적으로 갱신하고 있다
평가방법	• 충실: 5개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 3개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 2개 이하 항목을 준수하고 있다

평가영역	4. 상담 및 사례관리
평가항목	4-2. 사례관리 실행체계
평가목표	• 사례관리 실행체계 구축을 토대로 사례관리 사업을 효과적으로 수행하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 사례관리 업무지침 또는 매뉴얼, 사례관리 회의록, 사례회의 기록, 통합사례회의 기록, 솔루션 위원회 운영 관련 기록 등
평가내용	① 사례관리 매뉴얼에 따라 사례관리를 수행한다 ② 사례회의가 월평균 2회 이상 운영되고 있다 ③ 통합사례회의를 통한 서비스 조정 및 연계가 이루어지고 있다
평가방법	• 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

평가영역	4. 상담 및 사례관리
평가항목	4-3. 사례관리 수행의 전문성
평가목표	• 체계적인 사례관리 수행과정을 갖추고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 사례관리 파일, 관련 기록지, 사례관리 종결 관련 파일 및 공문, 사례관리 파일, 만족도 조사, 사후관리 관련 자료
평가내용	① 대상자의 욕구에 따라 사례관리 서비스 계획이 수립돼 있다 ② 외부 의뢰, 종결에 대한 기록을 잘 유지하고 있다 ③ 사례개입을 통해 주거욕구가 달성된 것을 알 수 있다 ④ 대상자별 종결 후 사후관리를 하고 있다
평가방법	• 충실: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 2개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 1개 이하 항목을 준수하고 있다

평가영역	5. 조사 및 교육
평가항목	5-1. 조사 및 교육의 수행
평가목표	• 대상자의 욕구나 사업의 필요성을 반영한 조사 또는 교육을 기획하여 수행한다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 조사 또는 교육 관련 사업계획서, 홍보 관련 자료, 평가 관련 보고서 등
평가내용	① 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다 ② 지역적 특성을 적절히 반영하고 있다 ③ 필요성과 목표가 구체적이다 ④ 안내 또는 다양한 홍보가 이루어졌다 ⑤ 수행 후 체계적인 평가를 하였다
평가방법	• 충실: 5개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 3개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 2개 이하 항목을 준수하고 있다
평가영역	6. 특화사업
평가항목	6-1. 특화사업의 수행
평가목표	• 지역사회의 특성을 반영한 특화사업을 기획하여 수행하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 사업계획서, 홍보 관련 자료, 특화사업 운영일지 또는 과정기록지 등 수행과정 관련 자료 등
평가내용	① 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다 ② 지역적 특성을 적절히 반영하고 있다 ③ 필요성과 목표가 구체적이다 ④ 안내 또는 다양한 홍보가 이루어졌다 ⑤ 수행 후 체계적인 평가를 하였다
평가방법	• 충실: 5개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 3개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 2개 이하 항목을 준수하고 있다

평가영역	7. 지역사회 관계
평가항목	7-1. 지역사회 네트워크
평가목표	• 지역 내 다양한 기관과 네트워크를 형성하고, 지지 및 협력체계를 구축하여 사업에 반영하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 공문, 협약서, 회의록, 업무일지, 결과보고서 등
평가내용	① 지역 내 관련 단체와 공식적인 연계(협약) 체계가 구축되어 있다 ② 지역 내 관련 단체와 연 1회 이상의 모임을 실시하고 있다 ③ 지역 내 관련 단체와 연계를 통한 공동사업 실적이 있다
평가방법	• 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

평가영역	7. 지역사회 관계
평가항목	7-2. 외부자원 발굴
평가목표	• 센터는 다양한 외부자원 발굴을 통하여 이용자에게 적절한 서비스를 제공한다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 공모사업 제안서, 선정 결과, 수행일지, 민간후원금 입금내역 및 지원내용, 기타 외부지원금 입금내역 및 지원내용
평가내용	① 공모사업에 선정되었다 ② 민간후원금을 확보하였다 ③ 기타 외부지원금을 확보하였다
평가방법	• 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

평가영역	8. 이용자의 권리
평가항목	8-1. 이용자의 비밀보장
평가목표	• 이용자의 개인정보에 대한 비밀보장을 위한 장치가 마련되어 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 개인정보 비밀보장 관련 규정 및 지침, 정보의 외부유출 공문, 개인정보 수집 및 활용에 대한 사전동의서
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화되어 있다 ② 개인정보나 기록, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 보안 및 잠금장치에 의해 철저히 관리된다 ③ 정보의 외부유출은 공문에 의해 판단하고 조치하고 있다 ④ 이용자 또는 가족에게 개인정보 수집 및 활용에 대해 사전에 동의서를 받고 있다
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> • 충실: 4개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 2개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 1개 이하 항목을 준수하고 있다

평가영역	8. 이용자의 권리
평가항목	8-2. 이용자의 고충처리
평가목표	• 고충처리를 위한 체계 및 처리과정을 갖추고 있으며, 처리결과를 안내하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 이용자 고충처리대장 등 관련 과정이 기록된 문서, 홈페이지 자유게시판, 건의함, 고객 고충처리대장 등 관련 과정이 기록된 문서, 직원 면담
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ① 이용자의 고충접수 및 처리과정을 문서화하고 있다 ② 홈페이지 또는 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있다 ③ 이용자가 제기한 고충은 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내·공지하고 있다
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> • 충실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

평가영역	8. 이용자의 권리
평가항목	8-3. 서비스 정보 제공
평가목표	• 이용자들의 센터 정보 접근성 확보를 위하여 홈페이지 및 안내서 등에 센터 및 서비스에 대한 정보를 충분히 제공하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 기관 안내 책자 비치 여부 현장 확인, 센터 홈페이지 등
평가내용	① 센터 현황, 제공 서비스, 이용자격 요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내책자가 비치되어 있다 ② 인터넷 홈페이지를 통해 센터의 주요 사업과 행사들이 월 1회 이상 업데이트되어 정보를 얻을 수 있다 ③ 센터 내에 주거정보를 제공하는 안내판을 설치하고 있다
평가방법	• 총실: 3개 항목을 준수하고 있다 • 보통: 2개 항목을 준수하고 있다 • 보완: 1개 항목을 준수하고 있다 • 미흡: 준수하고 있는 항목이 없다

○ 산출

평가영역	9. 주거상담
평가항목	9-1. 총 상담 건수 9-2. 상담방법별 상담 건수 9-3. 상담내용별 상담 건수
평가목표	• 적정 수준의 주거상담을 실시하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 주거상담의 총 건수와 상담방법 및 상담내용별 세분화된 건수가 정리된 문서
평가내용	• 센터별(또는 실무자 1인당) 월평균 상담 건수를 계산 • 상담방법별: 전화, 내방, 방문, 기타 • 상담내용별: 정보제공, 타 기관 의뢰, 자원연계, 직접지원, 권리옹호, 정서적 지지, 기타
평가방법	• 정량적 수치들을 종합적으로 검토하여 평가단이 평가영역에 대해 판단 (총실, 보통, 보완, 미흡 중 하나로 평가)

평가영역	10. 주거비 지원
평가항목	10-1. 총 지원 건수 10-2. 재원별 지원 건수 10-3. 유형별 지원 건수 10-4. 가구당 평균 지원액
평가목표	• 적정 수준의 주거비 지원을 하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 주거비 지원 관련 평가항목을 증빙할 수 있는 자료
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> • 지원 건수는 센터별(또는 실무자 1인당) 월평균 상담 건수로 계산 • 가구당 평균 지원액은 '총 주거비 지원금액 ÷ 총 지원가구수'로 계산 • 재원별: 서울시 사업비 지원, 민간재원 지원(후원 발굴 후 직접지원), 민간사업 연계(외 부자원 연계), 기타 • 유형별: 임대보증금, 월임대료, 긴급연료비, 집수리, 이사비, 주거관리비, 기타
평가방법	• 정량적 수치들을 종합적으로 검토하여 평가단이 평가영역에 대해 판단 (총실, 보통, 보완, 미흡 중 하나로 평가)

평가영역	11. 주거지원서비스 제공
평가항목	11-1. 총 지원 건수 11-2. 유형별 지원 건수
평가목표	• 적정 수준의 주거지원서비스를 제공하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 주거지원서비스 관련 평가항목을 증빙할 수 있는 자료
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> • 센터별(또는 실무자 1인당) 월평균 상담 건수로 계산 • 유형별: 집수리, 주택물색, 이사지원, 공공임대주택 입주신청서 작성, 공공부조 신청 안내, 임차인 보호, 가계관리, 타 기관 연계, 기타
평가방법	• 정량적 수치들을 종합적으로 검토하여 평가단이 평가영역에 대해 판단 (총실, 보통, 보완, 미흡 중 하나로 평가)

○ 성과

평가영역	12. 퇴거위기 극복
평가항목	12-1. 퇴거위기 극복 건수
평가목표	• 센터 활동을 통해 퇴거위기 가구가 현 주택에서 지속적으로 거주하고 있다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 성과 실적을 증빙하는 자료
평가내용	• 센터별(또는 실무자 1인당) 월평균 지원 건수로 계산 • 명도소송, 월세체납 등에 의한 퇴거위기 상황에서 현 거처를 유지하는 것과 관련된 지원 건수를 산정
평가방법	• 정량적 수치들을 종합적으로 검토하여 평가단이 판단 (평가영역 또는 성과 전체에 대해 충실, 보통, 보완, 미흡 중 하나로 평가)
평가영역	13. 임대료 부담능력 향상
평가항목	13-1. 임대료 지원수단 확보 건수 13-2. 임대료 경감 건수
평가목표	• 센터 활동을 통해 임대료 부담능력이 향상되었다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 성과 실적을 증빙하는 자료
평가내용	• 센터별(또는 실무자 1인당) 월평균 지원 건수로 계산 • 임대료 지원수단 확보: 주거급여, 서울형 주택바우처 등의 수급자 선정 • 임대료 경감: 임대보증금 증액, 저렴한 주택으로 이주 등
평가방법	• 정량적 수치들을 종합적으로 검토하여 평가단이 판단 (평가영역 또는 성과 전체에 대해 충실, 보통, 보완, 미흡 중 하나로 평가)

평가영역	14. 주거상향 이동
평가항목	14-1. 민간임대주택 확보 건수 14-2. 공공임대주택 입주 건수
평가목표	• 센터 활동을 통해 현 거처보다 물리적으로 개선된 주택으로 이주했다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 성과 실적을 증빙하는 자료
평가내용	• 센터별(또는 실무자 1인당) 월평균 지원 건수로 계산 • 기존 거처에 비해 물리적 조건이 양호한 주택으로 이주한 건수를 산정 (비주택 → 민간임대주택/공공임대주택, 민간임대주택 → 공공임대주택, 민간임대주택 → 민간임대주택)
평가방법	• 정량적 수치들을 종합적으로 검토하여 평가단이 판단 (평가영역 또는 성과 전체에 대해 총실, 보통, 보완, 미흡 중 하나로 평가)
평가영역	15. 현 주택 개선
평가항목	15-1. 집수리 등 지원 건수
평가목표	• 센터 활동을 통해 현 주택의 물리적 상태가 개선되었다
평가기간	• 최근 2년간
관련문서	• 성과 실적을 증빙하는 자료
평가내용	• 센터별(또는 실무자 1인당) 월평균 지원 건수로 계산 • 집수리 지원 등을 통해 현 주택의 물리적 상태가 개선된 건수를 산정
평가방법	• 정량적 수치들을 종합적으로 검토하여 평가단이 판단 (평가영역 또는 성과 전체에 대해 총실, 보통, 보완, 미흡 중 하나로 평가)