# 2018 서울형 사회복지관 평가지표 최종설명회 자료집

2017. 11. 10

서울특별시 서울시복지재단

# 목 차

Ⅰ. 평가지표 및 배점 ····· 1

Ⅱ. 2018년도 평가지표 ····· 7

◪ 2018년 서울시 사회복지관 평가 관련 서식 ····· 49

# Ⅰ. 평가지표 및 배점

## 1 2018 사회복지관 평가 배점

| 평가영역 | 평가지표 | 배점(%) |
|---|---|---|
| 1. 복지관 관리(시설환경, 인력, 재정) | 13개 | 20 |
| 2. 조직 역량 | 6개 | 40 |
| 3. 사업 역량 | 6개 | 40 |
| 총 계 | 25개 | 100 |

## 2 2018 사회복지관 평가영역 별 평가지표 수 및 배점

| 평가영역 | | 평가지표 | 배점(%) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. 관리 지표 | 1-1. 시설 및 환경 관리 | 1. 안전관리 | 1.5 | 3 | 20 |
| | | 2. 시설환경관리 | 1.5 | | |
| | 1-2. 인적자원관리 | 3. 자격증 소지비율 | 1 | 14 | |
| | | 4. 직원근속율 | 1 | | |
| | | 5. 직원충분성 | 1 | | |
| | | 6. 직원의 인권 | 3 | | |
| | | 7. 직원복지 | 3 | | |
| | | 8. 직원교육활동비 | 1 | | |
| | | 9. 시설장의 전문성 | 2 | | |
| | | 10. 중간관리자의 전문성 | 2 | | |
| | 1-3. 재정 | 11. 사업비 비율 | 1 | 3 | |
| | | 12. 후원금 비율 | 1 | | |
| | | 13. 외부자원금 비율 | 1 | | |
| 2. 조직 역량 지표 | 2-1. 환경변화의 이해와 대 응 | 14. 이해차원 | 7 | 14 | 40 |
| | | 15. 대응차원 | 7 | | |
| | 2-2. 실천전문가의 양성 | 16. 조직차원의 인재 상 | 7 | 14 | |
| | | 17. 교육과 훈련체계 | 7 | | |
| | 2-3. 지역사회와의 협력 | 18. 지역사회 협력활동 | 6 | 12 | |
| | | 19. 주민(이용자)의 참여권 | 6 | | |
| 3. 사업 역량 지표 | 3-1. 서비스 절차 | 20. 서비스 절차의 명문화 | 2 | | 40 |
| | 3-2. 이용자의 인권 | 21. 이용자 고충처리 | 3 | 6 | |
| | | 22. 이용자 인권침해 예방 | 3 | | |
| | 3-3. 심층사례관리 | 23. 사례관리 실행체계 | 6 | 12 | |
| | | 24. 사례관리 지원체계 | 6 | | |
| | 3-4. 사업 평가 | 25. 우수사업 대상 평가 | 20 | | |

# 3 2018 사회복지관 공청회 대비 최종설명회 평가지표 비교표

- 평가결과는 총 4 단계로서 탁월, 충실, 보통, 미흡으로 나누어짐
- 별도기준으로 적용하는 평가지표의 평가결과는 3 단계(탁월-충실-미흡)로 나누어짐

**[수정 전]**

- 충실 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 우수(월등하며 뛰어남)함
- 보통 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 보통(일반적이고 흔히 볼 수 있음)임
  세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 우수하거나 보통(이상)임
- 보완 : 세부평가내용의 일부 기준(50% 이상)이 적합하며 내용이 보통(이상)이거나 부족 함
- 미흡 : 세부평가내용의 기준이 거의 불일치(50% 이상)하며 내용이 미흡(불충분)함

**[수정 후]**

- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.
- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.
  혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.
- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하나 내용이 보통(일반적)임.
- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.

| 평가영역 | | 평가지표 | 최종설명회 평가지표 수정사항 |
|---|---|---|---|
| 1. 관리지표 | 1-1. 시설 및 환경 관리 | 1. 안전관리 | ○ 평가기간 : 2017.1.1.~2017.12.31<br>○ 세부평가내용 ② : 자체 모의훈련 연 2회 이상 |
| | | 2. 시설환경관리 | 없음 |
| | 1-2. 인적자원관리 | 3. 자격증 소지비율 | ○ 제외 대상 : 환경미화원, 사무원, 운전사만 제외 |
| | | 4. 직원근속율 | 없음 |
| | | 5. 직원충분성 | 없음 |
| | | 6. 직원의 인권 | ○ 평가기간 : 2017.1.1.~2017.12.31 |
| | | 7. 직원복지 | ○ 세부평가내용 ⑧ : 평가기간 2017.1.1.~2017.12.31. |
| | | 8. 직원교육활동비 | ○ 제외 대상 : 환경미화원, 사무원, 운전사만 제외 |
| | | 9. 시설장의 전문성 | ○ 인터뷰 대상자 : 현장평가일 기준으로 관장 인터뷰 |
| | | 10. 중간관리자의 전문성 | ○ 지표 명 수정 : 최고중간관리자 → 중간관리자<br>○ 현재 중간관리자 중 선임으로 선정 |
| | 1-3. 재정 | 11. 사업비 비율 | 없음 |
| | | 12. 후원금 비율 | 없음 |
| | | 13. 외부자원금 비율 | 없음 |

| 평가영역 | | 평가지표 | 최종설명회 평가지표 수정사항 |
|---|---|---|---|
| 2. 조직 역량 지표 | 2-1. 환경변화의 이해와 대응 | 14. 이해차원 | ○ 배점 변화 : 6.6점 → 7점 |
| | | 15. 대응차원 | ○ 배점 변화 : 6.6점 → 7점 |
| | 2-2. 실천전문가의 양성 | 16. 조직차원의 인재 상 | ○ 배점 변화 : 6.6점 → 7점 |
| | | 17. 교육과 훈련체계 | ○ 배점 변화 : 6.6점 → 7점 |
| | 2-3. 지역사회와의 협력 | 18. 지역사회 협력활동 | ○ 세부평가내용 ② : 협력활동의 지속성과 관련하여 평가방법의 내용 보완(자료집 본문 참조)<br>○ 배점 변화 : 6.6점 → 6점 |
| | | 19. 주민(이용자)의 참여권 | ○ 세부평가내용 ① : 주민에 이용자도 포함하여 정의<br>○ 배점 변화 : 6.6점 → 6점 |
| 3. 사업 역량 지표 | 3-1. 서비스 절차 | 20. 서비스 절차의 명문화 | 없음 |
| | 3-2. 이용자의 인권 | 21. 이용자 고충처리 | ○ 세부평가내용 ⑥⑦ : 평가기간 2017.1.1.~2017.12.31.<br>○ 배점 변화 : 1.5점 → 3점 |
| | | 22. 이용자 인권침해 예방 | ○ 세부평가내용 : ①⑦은 평가기간이 3년이며, 그 외의 ②③④⑤⑥은 평가기간 1년(2017.1.1.~2017.12.31.)임<br>○ 세부평가내용 ① : 해당 지자체로부터 받은 이용자 인권 관련 행정처분 관련 공문 확인으로 수정<br>○ 배점 변화 : 1.5점 → 3점 |
| | 3-3. 심층사례관리 | 23. 사례관리 실행체계 | ○ 세부평가내용 수정 : 7개 → 5개(자료집 본문 참조)<br>○ 파일 선정 : 종결 1개 포함(자료집 본문 참조)<br>○ 배점 변화 : 7.5점 → 6점 |
| | | 24. 사례관리 지원체계 | ○ 세부평가내용 ② : 협력적 사례관리 네트워크 활동의 기여도로 수정<br>○ 배점 변화 : 7.5점 → 6점 |
| | 3-4. 사업 평가 | 25. 우수사업 대상 평가 | ○ 평가방법 ③ : 프로그램의 효과 등 결과 홍보에 있어서 참여자 및 지역사회와 공유함의 의미 보완 |

# Ⅱ. 2018년도 평가지표

# 1 관리지표

## 1-1. 시설 및 환경 관리

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">1. 안전관리</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">이용자와 직원의 안전한 시설 이용을 위해 정기적인 예방교육과 모의훈련을 실시하는지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2017.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">응급상황에 대한 안전체계를 구축하고 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 직원과 이용자 대상으로 연1회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 예방교육(대처교육)을 실시하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 직원과 이용자를 대상으로 연2회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련을 실시하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 시설은 법적 안전기준에 따라 시설을 관리하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 1.5점<br>충실 1점<br>보통 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 1-① : 안전사고 예방교육(대처교육) 실시<br>- 관련문서 : 교육계획서, 결과보고서, 응급대처매뉴얼, 비상연락망, 응급조치반 등<br>- 인정범위 : 직원과 이용자를 대상으로 화재, 지진, 식중독 등의 응급상황에 대한 예방교육(대처교육)을 연 1회 이상 실시하고 있음<br>: 응급상황 발생 시 신속하게 업무를 처리하기 위하여 지역사회 내의 응급구조대, 소방서, 병원 등과의 비상연락체계가 마련되어 있는지를 확인 함(협약서가 필수사항은 아님)<br>: 예방교육을 통해 시설은 이용자와 종사자의 보건 위생을 위해 장소, 기구, 물품사용에 관해 청결 및 위생 기준을 준수하여 감염의 위험으로부터 보호를 위한 노력을 확인 함<br><br>□ 1-② : 안전사고 대비 자체 모의훈련 실시<br>- 관련문서 : 계획서, (모의훈련 관련 사진을 포함한) 결과보고 등<br>- 인정범위 : 자체 모의훈련이란 화재, 지진, 재난 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련으로 이용자의 특성에 맞는 훈련방법을 계획하고 이용자가 직접 참여하고 있는 경우를 의미하며, 관계기관과의 합동으로 실시한 훈련도 인정함<br><br>※ 예방교육과 모의훈련이 별도 계획서 및 결과보고서가 아니어도, 2가지 내용이 확인되면 인정 함<br><br>□ 1-③ : 시설의 안전관리<br>- 관련 문서 : 안전관리계획서 등<br>- 인정 범위 : 정기안전점검(보일러, 전기 및 가스시설 등) 및 안전사고에 대비하여 책임보험(공제)에 가입, 안전담당자 1인 이상 배치, 화재 예방을 위해 소방시설과 소방용품을 갖추고 정기적으로 유지 관리를 확인하는 것 등의 내용을 확인 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">계획서 및 결과보고서, 안전관리계획서 및 결과보고 등</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">2. 시설환경관리</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">이용자와 직원이 시설이 이용하기에 편리한 시설환경을 갖추고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">이용자와 직원이 시설을 이용하기 편리한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 시설내부에 상담을 주 용도로 사용하는 상담실이 설치되어 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 시설 및 환경 개선을 위해 기관에서 추진한 실적이 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 시설은 이용자가 이용하는데 불편을 느끼지 않도록 관련법규와 규정에 맞게 편의시설 및 휴식공간을 갖추고 있으며 시설 공간배치가 이용에 편리하도록 되어있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 1.5점<br>충실 1점<br>보통 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 2-① : 상담실 설치여부 확인<br>– 관련문서 : 현장 확인<br>– 인정범위 : 상담실은 상담을 하기 위해 마련된 독립된 전용공간을 의미함<br><br>□ 2-② : 시설 및 환경 개선 실적 확인<br>– 관련문서 : 시설 환경 개선공사 관련 문서(기능보강사업 및 자체공사실적의 계획서 및 결과보고서), 현장확인 등<br>– 인정범위 : 시설 자체예산이나 법인, 지방자치단체, 기타 외부로부터의 지원에 의해 실시한 실적 모두를 인정하며, 실적이 없더라도 시설에서 쾌적한 환경을 유지하고 있을 경우 인정<br><br>□ 2-③ : 편의시설 규정 등 휴식 공간 확보 확인<br>– 관련문서 : 현장 확인<br>– 인정범위 : 휴식공간은 이용자가 휴식이나 휴게할 수 있는 공간을 의미하며 시설의 특성에 맞게 겸용한 경우 포함함.<br><br>※ 시설은 법적 설치기준을 준수하고 기본시설을 충분히 확보하고 있어야 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">시설 환경 개선공사 관련 문서, 현장 확인 등</td></tr>
</table>

## 1-2. 인적자원관리

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">3. 자격증 소지비율</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">직원이 서비스제공을 위한 기본적인 전문성을 갖추고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="2">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">월평균 확보 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원비율은?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 시설의 월 단위 자격증 소지 직원비율을 산정한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용</td><td>평가결과<br>탁월 1점<br>충실 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">□ 3-① : 월평균 확보 직원의 직무관련 자격증 소지 정도<br>– 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 자격증 소지 직원 비율을 기준에 따라 배점<br>– 관련문서 : 직원 인사기록부, 자격증 소지 직원의 자격증 사본 등<br>– 산정식(시설정보시스템)<br>자격증 소지 직원 비율 (%) = (2015년~2017년 월 평균 자격증 소지 직원 수 / 2015년~2017년 월 평균 확보 직원 수) x 100<br>– 산정방법<br>◦ 월평균 확보 직원수 : 정규직 + 계약직<br>※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원<br>※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원<br>◦ 자격증의 범위 : 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원(정신보건사회복지사), 특수교육교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정자, 안마사, 수화통역사, 요양보호사 등 국가인정 자격증 소지자만을 인정<br>※ 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서는 관련 학회발급 자격증 인정 함<br>※ 개인이 여러 개의 자격증을 소지하고 있어도 본인 직무와 관련된 1인당 1개의 자격증만을 인정함. 따라서 월평균 자격증수의 총합은 월평균 직원 수의 총합을 초과할 수 없음<br>※ 대체인력이 1년 미만인 경우 기존인력의 자격으로 인정하며, 1년 이상일 경우 대체인력의 자격으로 인정함. 단, 대체인력의 자격인정기간은 평가기간에 한함<br>※ 제외 대상 : 환경미화원, 사무원, 운전사는 제외 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">직원명부, 급여대장, 자격증 소지 직원의 자격증 사본, 직원 업무분장표, 조직도, 업무일지 등</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">4. 직원근속율</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">직원 근속률을 통해 시설이 직원의 안정적인 근무환경 관리를 위하여 노력하는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td>세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">직원의 근속률은 어느 정도인가?</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">① 직원의 근속률을 산정한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용</td><td>평가결과<br>탁월 1점<br>충실 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">□ 4-① : 시설정보시스템<br>- 관련문서 : 시와 자치구에 보고한 입·퇴사 보고 현황, 직원급여명세서 등<br>- 산정식(시설정보시스템)<br>직원근속률 (%) = (2015년~2017년 각 12월 31일 기준 근속 직원 수) / (2015년~2017년 월 평균 확보 직원 수) x 100<br>- 산정방법<br>◦ 월평균 확보 직원 수 : 정규직 + 계약직, 자부담 직원 제외<br>※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원<br>※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원<br>◦ 근속 직원 수 : 2015년부터 2017년까지 매년 12월 31일을 기준으로 입사일로부터 30개월 이상 근무한 직원으로 매월 급여를 받은 자로 근속 직원 수 평균을 계산함(자부담직원 제외)<br>◦ 법인 내 인사이동자는 인정 함(단, 사회복지관에서 사회복지관으로의 이동자만 인정)</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">시와 자치구에 보고한 입·퇴사 보고 현황, 직원급여명세서 등</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">5 직원충분성</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">시설의 사업수행을 위한 적절한 인력을 확보하고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td>세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">기관의 월평균 확보 직원 수는?<br>① 기관의 월평균 확보 직원 수를 산정한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용</td><td>평가결과<br>탁월 1점<br>충실 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">□ 5-① : 시설정보시스템<br>– 관련문서 : 최근 3년간 직원 명단, 급여 명세표 등<br>– 산정식<br>직원충분성 (수) = 2015년 ~ 2017년 월 평균 확보 직원 수 + 2015년 ~ 2017년 월 평균 자부담 직원 수<br>– 산정방법<br>◦ 월평균 확보 직원 수 : 정규직 + 계약직<br>: 월평균 확보 직원은 일부라도 경상보조금으로 급여를 지급한 모든 직원을 의미함<br>※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원<br>※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원<br>◦ 자부담 직원 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 시설의 예산으로 100% 인건비를 지급하여 채용한 직원<br>◦ 경상보조금 또는 경상보조금 외 지원금으로 채용된 영양사를 포함 함<br>: 이용자 50인 이상 집단급식소 운영기관 - 영양사 채용(고용상태와 관계없이 해당 기관에서 영양사를 채용한 경우 인정)<br>: 이용자 50인 미만 집단급식소 운영기관 - 영양사 채용하거나 영양사를 위촉하여 자문(정기적 : 매월 또는 분기별 제공)을 통해 사업을 진행한 경우 인정<br>: 단, 영양사를 경상보조금으로 채용한 경우 양쪽(경상보조금 직원 수 및 별도 영양사 직원 수를 작성 란)에 작성하여 평가<br>◦ 기타<br>: 육아휴직자를 대신하여 채용된 대체인력은 계약기간에 상관없이 육아휴직자(월평균 확보 직원, 자부담직원)와 동일하게 인정함. 단, 출산휴가자의 경우 대체인력이 없어도 인정 함.<br>: 퇴직자(또는 휴직자)와 신규직원이 동시에 근무한 월은 1명으로 계산함.<br>: 병가휴직자가 1개월 이상 휴직할 경우, 대체 직원을 채용했을 때 1명으로 인정 함.</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">최근 3년간 직원 명부, 직원 급여 명세서 등</td></tr>
<tr><td>참고</td><td colspan="2">자부담 직원은 본 지표에만 해당 함</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">6. 직원의 인권</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">직원의 기본적인 권리와 인권을 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련했는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2017.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td>세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">직원의 권리와 인권을 보장하기 위한 장치가 마련되어 있는가?<br>① 직원의 인권을 보장하기 위한 규정이나 지침이 명문화되어 있고, 명문화된 규정이나 지침에 따라 운영되고 있다.<br>② 직원의 고충처리를 위한 위원회가 구성되어 있고 직원은 그 기능 및 역할, 위원회구성 등에 대해 알고 있다.<br>③ 직원이 (고충)제기한 내용은 10일 이내에 그 결과(진행과정)를 개인에게 알리고 필요에 따라 공지하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 3점<br>충실 2점<br>보통 1점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br>※ 세부평가내용 ③의 경우 평가기간 동안 직원이 고충을 제기한 경우가 없을 경우에는 미 발생으로 판단하며, 세부평가내용의 기준 적합여부 판단에서도 제외 함<br>□ 6-①<br>– 관련문서 : 내부기안, 관련규정 또는 지침 등<br>– 인정범위 : 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부규정이나 지침 및 직원의 고충처리 규정과 위원회 등에 관한 근거 내용이 있고 이에 관한 운영이 된 경우 인정 함<br>□ 6-②, ③<br>– 관련문서 : 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담<br>– 인정범위 : 직원이 제기한 고충을 10일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않는다는 근거가 있어도 인정) 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">내부기안, 관련규정 또는 지침, 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담 등</td></tr>
<tr><td>참 고</td><td colspan="2">※ 인권 : 사회적인 성취에서 인종, 성별, 언어, 종교, 나이 등에 차별을 두지 않고 모든 사람에게 동(평)등한 특권과 책임이 주어지는 기회를 의미 함.<br>※ 고충 : 근로자의 근로환경이나 근로조건에 관한 개별적인 불만 또는 애로사항을 말함. 불공평한 인사조치, 열악한 근무환경, 물가상승에 못 미치는 보수, 상관이나 동료로부터의 소외, 지나친 업무량 근무조건에 관한 것, 인사관리에 관한 것, 신상 문제에 관한 것 부당한 상황: 직급과 상관없이 따돌림, 부당한 업무강요, 강압적 언사, 폭언 및 폭행 등이 발생한 경우를 말함.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">7 직원복지</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원하는지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="9">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">직원복지는 어떠한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 직원의 복무규정이 마련되어 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 직원을 위한 병가, 휴직 제도를 시행하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 정기적인 포상 제도를 시행하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑤ 직원자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 운영되고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑥ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당을 지급하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑦ 직원에 대한 상해보험(공제)에 가입하고 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑧ 별도 수당 지급 여부(법인 차원)에서 별도 정기적인 수당을 지급하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 3점<br>충실 2점<br>보통 1점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥⑦은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 7-① 직원의 복무규정 마련여부 확인<br>- 관련문서 : 시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정 등<br>- 인정범위 : 직원이 지켜야 할 복무규정(출근 및 결근, 휴일 및 휴가, 출장, 포상 및 상벌 등)에 대한 내용이 마련되어 있는 경우 인정<br><br>□ 7-② 규정된 휴가제도를 준수하고 있는 내용 확인<br>- 근거 : 근로기준법 제60조(연차휴가)<br>- 관련문서 : 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등)<br>- 인정범위 : 근로기준법 제60조를 준수하고 있다면 인정<br><br>□ 7-③ 직원을 위한 병가, 휴직제도 시행 내용 확인<br>- 근거 : 근로기준법 제23조(해고 등의 제한), 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제19조(육아휴직)<br>- 관련문서 : 휴가관련 근거서류<br>- 인정범위 : 직원을 위한 병가, 휴직제도 여부를 확인하고, 그 실적이 있는지 확인하여 시설에서 충분히 이를 보장(부당해고금지)하고 실시하고 있다고 판단되는 경우 점수를 인정</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | □ 7-④ 정기적인 포상제도 내용 확인<br>- 관련문서 : 포상제도 시행 관련문서<br>- 인정범위 : 포상제도는 운영규정에 명시되어 정기적(매년 또는 격년제)으로 실시하는 제도로써 규정에 맞게 실시하고 있는지 확인<br><br>□ 7-⑤ 직원 자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 운영내용 확인<br>- 관련문서 : 직원 자치단체 구성 및 운영회의록 등<br>- 인정범위 : 직원 자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 구성되어 있고, 직원의 80%이상이 참여하고 있으며, 연 2회 이상 실시되고 있는 경우 인정<br><br>□ 7-⑥ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당지급 내용 확인<br>- 근거 : 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로), 사회복지관 운영관련 업무처리 안내 (2017년도 사회복지시설(복지관) 종사자 보수체계 제13조(수당의 지급))<br>- 관련문서 : 시간외 수당지급에 대한 규정, 수당지급 내용<br>- 인정범위 : 시간외 수당은 연장, 야간, 휴일 근로수당을 포함하는 개념으로, 지급한 근거가 있으면 인정(한 시간이라도 시간외 근무수당을 지급한 경우 인정)<br><br>□ 7-⑦ 직원에 대한 상해보험(공제) 가입 여부<br>- 관련문서 : 보험증권<br>- 인정범위 : 직원에 대한 상해보험 또는 공제를 가입하고 있으면 인정<br><br>□ 7-⑧ 별도 수당 지급여부 확인<br>- 2017.1.1.~2017.12.31.(1년만 해당 함)<br>- 관련문서 : 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세출 결산서, 수당지급내역 등<br>- 인정범위 : 규정급여 외 법인 차원에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있으면 인정(특정 개인에게 해당하는 기준이 아닌 정기성, 일률성, 고정성 차원에서 지급되는 특별상여금은 인정) |
| 관련근거 및 자료 | 시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정, 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등), 휴가관련 근거서류, 포상제도 시행 관련문서, 직원 자치단체 구성 및 운영회의록, 시간외 수당지급에 대한 규정, 수당지급내역, 보험증권, 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세출 결산서 등 |

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">8. 직원교육활동비</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">직원이 다양한 교육을 통하여 역량강화를 할 수 있도록 교육활동비를 지원하고 있는지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td>세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">직원 1인당 교육비 지출액은?<br>① 시설의 직원 1인당 교육비 지출액을 산정한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용</td><td>평가결과<br>탁월 1점<br>충실 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">□ 8-① : 직원의 전문성 향상을 위한 교육에 대한 비용 정도<br>– 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원 1인당 3년 평균 교육비 지출액을 기준에 따라 배점<br>– 관련문서 : 출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부교육 강사료 지출 명세서, 내부결재 서류, 기타 관련문서 등<br>– 산정식(시설정보시스템)<br>직원 1인당 평균 교육비 지출액 (원) = (2015년 ~ 2017년 월 평균 내·외부 교육활동비 / 2015년 ~ 2017년 월 평균 확보 직원 수) x 100<br>– 산정방법<br>◦ 월평균 확보 직원 수 : 정규직 + 계약직<br>※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원<br>※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원<br>◦ 월평균 확보 직원의 내·외부교육 활동비<br>: 월평균 확보 직원의 교육활동비<br>: 교육비는 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하며, 1인당 1회 교육비는 최대 50만원으로 함<br>: 운영법인에서 교육비를 지출한 경우에도 인정(인원수에 따라 산정)<br>: 워크샵 등의 연수의 경우 강사료만 인정<br>: 직원교육 및 외부교육 시간으로 인정되지 않은 교육은 교육활동비로 인정하지 않음<br>※ 제외 대상 : 환경미화원, 사무원, 운전사는 제외 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부교육 강사료 지출 명세서, 내부결재 서류, 기타 관련문서 등</td></tr>
<tr><td>참 고</td><td colspan="2">◦ 내부교육 : 해당시설에서 주최한 교육으로 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육을 의미 함<br>◦ 외부교육 : 기관 외부에서 주최한 교육을 의미함</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">9. 시설장의 전문성</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">복지관 관장이 시설운영의 최고 책임자로서 전문성을 갖추고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">시설장은 전문성은 어떠한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 사회복지시설 근무 경력이 15년 이상이다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 3종 복지관 근무 경력이 10년 이상이다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 2점<br>충실 1점<br>보통 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br>※ ①②③의 결과와 함께 현재 관장을 대상으로 인터뷰를 수행하고 정성평가결과를 반영하여 최종 평가결과를 판단 함<br><br>□ 9-① 시설장의 사회복지사 1급 자격증 소지여부 확인<br>- 관련문서 : 자격증<br>- 인정범위 : 시설장이 2017년 12월 31일 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정<br><br>□ 9-② 시설장의 사회복지시설 근무경력 15년 이상여부 확인<br>- 관련문서 : 경력증명서등<br>- 인정범위 : 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2017년 12월 31일 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 15년 이상이면 인정<br><br>□ 9-③ 3종 복지관 경력이 10년 이상여부 확인<br>- 관련문서 : 경력증명서<br>- 인정범위 : 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관을 의미함) 경력이 10년 이상이면 인정</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">경력증명서, 자격증 등</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">10. 중간관리자의 전문성</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">복지관의 중간관리자가 시설운영과 사업 전반에 관한 전문성을 갖추고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">중간관리자의 전문성은 어떠한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 사회복지시설 근무 경력이 10년 이상이다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 사회복지관 근무 경력이 7년 이상이다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 2점<br>충실 1점<br>보통 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br>※ ①②③의 결과와 함께 현재 중간관리자 중에서 선임을 대상으로 인터뷰를 수행하고 정성평가결과를 반영하여 최종 평가결과를 판단 함<br>※ 조직도에 부관장, 사무국장, 부장이 있을 경우 그 직위의 해당자가 인터뷰 대상이 되며 만약, 부관장, 사무국장, 부장의 직위가 복지관에 없을 경우에는 가장 선임의 중간관리자가 인터뷰 대상이 됨<br><br>□ 10-① 중간관리자의 사회복지사 1급 자격증 소지여부 확인<br>- 관련문서 : 자격증<br>- 인정범위 : 중간관리자가 2017년 12월 31일 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정<br><br>□ 10-② 중간관리자의 사회복지시설 근무경력 10년 이상여부 확인<br>- 관련문서 : 경력증명서<br>- 인정범위 : 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2017년 12월 31일 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 10년 이상이면 인정<br><br>□ 10-③ 사회복지관 경력이 7년 이상여부 확인<br>- 관련문서 : 경력증명서<br>- 인정범위 : 사회복지관 경력이 7년 이상이면 인정</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">경력증명서, 자격증 등</td></tr>
</table>

## 1-3. 재정

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">11. 사업비 비율</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">복지관은 사업비 비중 향상을 위해 노력하는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td>세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">시설의 사업비 비율은?<br>① 시설의 사업비 비율을 산정한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용</td><td>평가결과<br>탁월 1점<br>충실 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">□ 11-① : 시설의 사업비 비율 계산<br>– 평가자료 : 최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세출결산서<br>– 산정식(시설정보시스템)<br>사업비 비율 (%) = (2015년 ~ 2017년 사업비 / 2015년 ~ 2017년 경상보조금) x 100<br>– 산정방법<br>◦ 사업비 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조 제3항 제1호 관련 [별표6] 관‘03 사업비’ 전체(단, 직원교육활동비로 지출한 비용은 제외 함)가 해당<br>◦ 예외적용 : 사회복지시설정보시스템을 사용하지 않는 지역 내 시설의 경우 지자체에 보고한 세출결산서를 근거로 함<br>▸ 노인일자리, 노인사회활동지원사업, 노인돌봄, 장기요양, 바우처사업 사업비는 제외 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세출결산서 등</td></tr>
<tr><td>참 고</td><td colspan="2">■ 경상보조금 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙상의 보조금 수입(국고보조금+시보조금+구 보조금)을 의미하되 기능보강사업비와 자본보조금 수입, 기타 보조금 수입은 제외함</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">12. 후원금 비율</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">복지관은 후원금 개발을 위해 노력하고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td>세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">경상보조금 대비 시설의 후원금은?<br>① 경상보조금 대비 시설의 후원금 비율을 산정한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용</td><td>평가결과<br>탁월 1점<br>충실 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">□ 12-① : 시설의 후원금 비율 계산<br>– 평가자료 : 최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세입결산서<br>– 산정식(<br>후원금 비율 (%) = (2015년 ~ 2017년 후원금 / 2015년 ~ 2017년 경상보조금) x 100<br>– 산정방법<br>◦ 후원금 : 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금)<br>사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 관 04 후원금 수입(현금만 인정) 전체가 해당<br>후원금은 사회복지시설 정보시스템을 통해 보고한 최근 3년간 세입결산서를 기준으로 함<br>이월금은 포함하지 않음<br>※ 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입) F2(외부자원개발)과 중복 적용할 수 있음<br>◦ 예외적용 : 사회복지시설정보시스템을 사용하지 않는 시설의 경우 지자체에 보고한 세입 결산서 데이터를 기준으로 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세입결산서 등</td></tr>
<tr><td>참 고</td><td colspan="2">후원금 : 국내외 민간단체 및 개인으로부터 후원명목으로 받은 기부금, 결연후원금, 위문금, 찬조금 등을 의미하며 물품은 제외함</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">13. 외부자원금 비율</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">복지관은 외부자원금 개발을 위해 노력하고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td>세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">경상보조금 대비 시설의 외부자원금은?<br>① 경상보조금 대비 시설의 외부자원금 비율을 산정한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용</td><td>평가결과<br>탁월 1점<br>충실 0.5점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">□ 13-① : 시설의 외부자원금 비율 계산<br>– 평가자료 : 외부자원금 확보 자료<br>– 산정식(시설정보시스템)<br>외부자원금 비율 (%) = (2015년 ~ 2017년 외부자원금 ( )원 / 2015년 ~ 2017년 경상보조금 ( )원) x 100<br>– 산정방법<br>◦ 민간자원금 : 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원을 의미함<br>◦ 정부지원금 : 중앙정부(노동부, 교육부 등)와 지방자치단체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등)에 지원서 제출 후 선정에 의한 정부재원을 의미함<br>◦ 외부자원금 : 민간자원금+정부지원금<br>◦ 예외적용<br>: 경상보조금과 기능보강사업비는 외부자원금에서 제외 함<br>: 현물로 수령하였을 경우 외부자원금에 산입하지 않음<br>: 바우처사업은 인정하지 않음</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">외부자원금 관련 자료</td></tr>
</table>

# 2 조직역량지표

## 2-1. 환경변화의 이해와 대응

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">14. 환경변화의 이해차원</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">조직을 둘러싼 대내외 변화요소를 파악하고 조직입장에서 무엇을 대응하고 준비하고 있는지를 평가하고, 파악된 환경변화요소를 내부 직원 및 외부 이해관계자와 공유 및 소통이 되고 있는지를 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">변화된 외부환경 및 주민의견을 파악하고 그 내용을 어떻게 공유하고 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 변화된 또는 변화가 예상되는 외부환경특성을 파악하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 기관 사업에 대한 주민(이용자)의 의견을 수렴하고 파악하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 기관 차원에서 내부직원 및 외부 이해관계자 등과 환경변화의 내용에 대해 공유하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 7점<br>충실 6점<br>보통 5점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 14-① 외부환경특성 파악<br>– 인정범위 : 시설 운영에 영향을 미치는 법과 제도의 변화를 중앙정부, 서울시, 자치구, 동주민센터 등을 중심으로 파악하고 있는지, 시설이 위치한 지역사회 전반의 변화(복지사업 관련 사회경제문화, 인구구성 등)에 대한 외부환경의 변화를 파악하고 있는 지 살펴 봄<br><br>□ 14-② 주민(이용자)의견 수렴<br>– 인정범위 : 시설이 위치한 지역사회 및 관련 주민(불특정 다수의 일반 주민과 그 외 잠재 이용자와 보호자 포함 등)과 복지관 이용 프로그램 참여자의 의견(서비스 욕구 포함)을 수렴하고 있는지를 살펴 봄<br><br>□ 14-③ 환경변화 내용 공유<br>– 인정범위 : 내부 – 전체차원(전 직원 대상), 팀 간, 개인 간 공유방식과 공유 내용<br>외부 – 공공, 민간(유관기관), 이용자, 일반 지역주민 등 공유방식과 공유 내용</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">시설 중장기계획서, 연간운영계획서, 사업계획서, 사업결과보고서, 내·외부 공유 근거자료(직원교육, 각종 회의록, 운영위원회 자료, 이용자 간담회 등), 지역사회분석 보고서 등</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">15. 환경변화의 대응차원</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">변화하는 환경에 대응하기 위해서 조직은 중장기적으로 무엇을 준비하고, 준비하는 사업(프로그램)의 변화는 무엇인지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">환경변화에 대한 조직차원과 사업차원의 대응은 어떠한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 조직의 미션과 비전은 환경변화를 반영하고 있으며 조직차원의 중장기 운영방향과 핵심사업의 선정은 적합하다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 기존 프로그램(단위사업)의 수정과 변화는 적합하다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 신규 프로그램(단위사업)의 기획 시도와 운영이 적합하다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 7점<br>충실 6점<br>보통 5점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①은 평가지표 14의 세부평가내용 ①②③과 관련되어 평가 함<br>※ 본 지표의 세부평가내용 ①은 ②③과 인과관계를 갖게 되며 ①에 따른 ②③의 내용을 살펴보며 평가 함<br><br>□ 15-① 중장기 운영방향과 핵심사업의 선정<br>- 인정범위 : 중장기(연간) 운영계획에의 반영 내용과 정도를 살펴 봄 즉, 제도 변화의 반영 시도 및 결과, 지역사회 및 주민욕구 변화 내용의 반영한 시도와 결과는 무엇인지 살펴 봄<br>- 또한 환경변화의 내용과 핵심 추진 사업의 주제와 내용은 일관성, 정합성 있는 지, 중점 추진 사업의 주제와 내용 선정 이유, 중점 추진 사업의 주제와 내용 선정 시 기준 및 기준 선정 이유는 무엇인지 살펴 봄<br><br>□ 15-② 기존 프로그램의 수정과 변화<br>- 인정범위 : 환경 변화를 고려한 기존 사업의 수정과 변화(주제와 내용)를 살펴 봄<br>- 제도 변화 내용의 반영 시도 및 결과는 무엇인지, 지역사회 및 주민 욕구 변화 내용의 반영 시도 및 결과는 무엇인지, 사업에 대한 주민 및 이용자 욕구 변화 내용의 반영 시도 및 결과는 무엇인지 살펴 봄<br><br>□ 15-③ 신규 프로그램의 기획 시도와 운영<br>- 인정범위 : 환경 변화를 고려한 새로운 이용자의 발굴 과업 사례(주제와 내용)는 무엇인지 어떤 주제의 변화, 이용자 특성 범위의 변화, 사업 대상 및 지역 범위의 변화 등 있는 지 살펴 봄</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">중장기계획서, 연간운영계획서, 사업계획서, 사업결과보고서, 내·외부 공유 근거자료(직원교육, 각종 회의록, 운영위원회 자료, 이용자간담회 등) 등</td></tr>
</table>

## 2-2. 실천전문가의 양성

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">16. 조직차원의 인재 상</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">변화하는 환경에 대응을 위해서 조직이 어떻게 실천전문가를 양성하는지를 평가 함 .</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="3">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">조직차원의 인재상 및 필요역량이 정의되어 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 조직차원의 인재상이 정의되어 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 조직차원의 필요역량이 정의되어 있으며 이를 기반으로 인력을 관리하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 7점<br>충실 6점<br>보통 5점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①은 ②와 인과관계를 갖게 되며 ①에 따른 ② 내용을 살펴서 평가 함<br><br>□ 16-① 인재 상<br>– 인정범위 : 환경변화, 시설유형 및 지역특성을 고려한 조직의 고유한 인재 상의 개념과 수립 여부를 살펴 봄(인재상의 설정이란 선언적 문구가 있는 형식적 차원으로서만이 아니라, 조직에서 어떤 실천전문가를 인재로 정의하고 있는 지 왜 그러한 인재가 필요한 지 등을 조직에서 어떻게 접근하고 있는 지를 포괄적으로 살펴보는 것임)<br><br>□ 16-② 필요역량 정의<br>– 인정범위 : 조직차원에서 인재가 갖춰야 할 필요 역량의 정의와 이를 토대로 어떠한 인적관리 체계가 운영되고 있는 지를 파악 함<br>조직에서 정의한 조직 인재의 역량은 무엇으로 보는 지(내용과 변화 등), 그러한 역량이 조직에서 필요한 이유와 관련성을 살펴보고 시설의 종사자 및 관리자 대상 인적관리 체계(조직의 업무에 필요한 법적 자격과 자격증, 경험을 소유하고 있어야 하며, 관리자는 감독·평가·환류체계 운영 등)도 이러한 체계와 연관되고 있는 지 파악 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">조직에서 명문화한 인재상, 인재상 수립과정 기록과 관련 문서 등(교육, 워크숍 등)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">17. 교육과 훈련체계</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">변화하는 환경에 대응을 위해서 조직이 어떻게 실천전문가를 양성하는지를 평가 함 .</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">조직차원의 전문가양성을 위해 교육훈련체계가 수립되어 운영되고 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 조직의 교육과 훈련체계는 조직 인재상과의 정합하여 운영되고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 조직의 교육과 훈련체계는 종사자와 관리자의 해당직무와 연계되어 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 종사자 및 관리자의 개인경력개발을 지원하고 있다</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 7점<br>충실 6점<br>보통 5점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 17-① 조직 인재상과의 정합성<br>- 인정범위 : 전 직원 대상 법적 필수교육 외에 조직의 인재 상에 부합하는 교육 및 훈련 계획(직원 대상 교육 욕구조사를 매년 실시하고 그 결과를 토대로 교육계획을 수립)을 토대로 운영되는지, 신입직원 및 기존 직원 등 전체 종사자에 대해 기본 교육과 그 외 조직의 인재 상에 부합하는 교육 및 훈련을 실시를 확인 함<br><br>□ 17-② 해당 직무와의 연계성<br>- 인정범위 : 조직차원의 직무분석(파악된 내용)을 토대로 직원들의 업무분장 및 분장된 직무특성을 반영한 교육과 훈련 내용의 연계를 파악하고 직원의 직무특성을 반영한 교육과 훈련의 계획 및 운영의 실제를 파악 함<br>: 교육의 참가자를 대상으로 평가 및 만족도 조사 등을 실시하고 다음 교육계획에 반영하는지 등도 확인 함<br><br>□ 17-③ 개인경력개발지원<br>- 인정범위 : 직원의 전문성 향상을 위한 개인경력개발 내용의 정합성을 파악 함 종사자 및 관리자는 자신의 직무특성을 반영한 전문성 향상을 위해 자기개발 계획을 수립해야 하며, 조직은 이를 지원하기 위한 교육비 지원과 훈련 지원 및 정기적인 슈퍼비전 제공 등이 수행되어야 하며 이를 통한 사업의 반영이 추진되고 있는 지 살펴 봄</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">직급, 직무, 연차별, 소그룹별 교육내용이 기록된 연간교육계획서, 연간교육계획서, 직무기술서,<br>수퍼비전 일지, 자기개발계획서(개인학습계획서, 개별 수퍼비전 계획서 등) 등</td></tr>
</table>

## 2-3. 지역사회 협력

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">18. 지역사회 협력활동</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">시설이 기반한 지역사회를 위해서 기관이 활동한 역할이 무엇인지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="3">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">기관의 지역사회 협력 방향성이 수립되어 있고 활동이 지속적인가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 기관의 지역사회 협력에 대한 방향성 수립과 활동이 수행되고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 지역사회 내 다양한 주체(기관)와의 협력활동을 지속성으로 유지하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 6점<br>충실 5점<br>보통 4점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①은 ②와 인과관계를 갖게 되며 ①에 따른 ②를 살펴보며 평가 함<br><br>□ 18-① 지역사회 협력 방향성 수립<br>- 인정범위 : 조직적 대응차원의 협력의 인식과 운영 방향을 살펴 봄 특히 기관장/관리자의 협력에 대한 인식과 의지, 과거 대비 외부와의 협력의 변화 방향을 파악(지역사회 내 공공과 민간개인 등과 연계(협약서만을 의미하지는 않음)체계를 구축하고 연계사업의 실시와 평가 등을 확인 함)함<br><br>□ 18-② 협력활동의 지속성<br>- 인정범위 : 협력의 내용은 사업수행 및 인력의 활용 등 다양할 수 있으며 공공조직 및 민간(유관기관 등)조직과의 협력 목적과 내용을 고루 살펴 봄(조직운영(사업 포함)과 관련하여 다양한 지역자원, 예를 들면 자원봉사활동을 영역별로 조직화하여 운영 하는 것, 그 외 외부 지역사회 자원봉사자(단체)와의 협력을 지속하는 지도 포함될 수 있으며 단지, 자원봉사자 모집 및 관리를 의미하지는 않음)</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">운영위원회 결과보고, 대외기관 협약서, 사업계획서, 사업결과보고서, 네트워크회의록(지역사회활동보고서), 외부활동 근거자료(사진, 초대장, 문자 등) 등</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">19. 주민(이용자) 참여권</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">시설 이용자 및 지역사회 주민에 대한 다양한 참여를 유도하고 자발적 주체성을 육성하기 위한 조직의 노력을 평가하고자함.</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">기관이 추진하는 주체성 향상 노력과 참여로 나타난 대내외 변화는 어떠한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 기관에서 추진하는 주민(이용자)의 주체성 향상 노력이 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 다양한 주민의 참여로 인해 시설의 운영 전반에 거친 대내외 변화가 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 기관운영 전반의 공개(개방)를 통해 이용자(주민)가 알 수 있도록 노력한다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 6점<br>충실 5점<br>보통 4점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 19-① 주민 주체성 향상 노력<br>- 인정범위 : 기관의 '주체의식' 양성 노력을 살펴보며 조직에서 이용자 및 주민을 대상으로 한 주체의식 양성을 위한 활동 내용이 모두 포함 될 수 있음(프로그램 운영일 수도 있고 기관의 운영양식과 관련된 절차 등도 포함될 수 있음) 다만 그 활동이 주민(이용자)의 주체성 향상으로 볼 수 있는 지에 대한 설명과 근거가 제시되어야 함<br><br>□ 19-② 참여로 나타난 대내외 변화<br>- 인정범위 : 주민 참여 기반 조성이 이루어지고 있는 지 그러한 참여기반을 통해 나타난 기관 운영의 양적 및 질적 변화가 무엇인지를 파악 함<br><br>□ 19-③ 기관운영 공개와 홍보<br>- 인정범위 : 시설은 정확한 내용으로 홍보물을 작성하고 다양한 매체를 활용하여 홍보해야 함 또한 사명, 사업내용, 재무자료 등에 관한 정보를 시설 종사자 명단과 함께 인터넷 홈페이지 혹은 소식지에 공개하고 지역사회와 지역주민이 사업에 참여할 뿐 아니라 시설의 공간 또는 기자재와 설비 등도 최대한 이용할 수 있도록 시설개방에 관한 지침을 마련하고 시행하는지 등을 확인 함</td></tr>
<tr><td>관련근거<br>및 자료</td><td colspan="2">이용자 간담회 회의록, 주민대상교육, 사업설명회, 지역사회 주민홍보, 주민사업제안서, 주민대상 시설이용 신청서 등</td></tr>
</table>

# 3 사업역량지표

## 3-1. 서비스절차

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">20. 프로그램 이용 관련 서비스 절차의 명문화</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">프로그램의 이용 관련 기관차원의 지침 및 이용 기준 등이 명확히 수립되어 있고 이에 대한 이용자의 참여와 정보 접근권이 보장되어 있는 지를 확인하고자 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="5">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">이용자의 프로그램 이용 관련 서비스 절차가 체계적으로 명문화되어 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 서비스 이용 절차에 대한 지침 또는 매뉴얼이 마련되어있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 서비스 이용 기준이 명시되어 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 이용자의 참여와 의사반영방법 등이 지침(매뉴얼)에 명시되어 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 이용자의 권익에 대한 내용이 지침에 명시되어 있다</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 2점<br>충실 1.5점<br>보통 1점<br>미흡 0.5점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 20-① 서비스 이용 절차 지침 또는 매뉴얼 마련<br>– 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 메뉴얼<br>– 인정범위 : 복지관현황, 제공서비스, 이용자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 지침이나 매뉴얼이 마련되어 있는 경우 인정<br><br>□ 20-② 서비스 이용 기준 명시<br>– 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 메뉴얼<br>– 인정범위 : 복지관 서비스 이용 기준이 이용지침이나 매뉴얼이 명시되어 있는 경우 인정<br>(시설 내 안내데스크(안내판)를 설치하고 안내물 비치, 홈페이지운영, 소식지를 통해 정보를 제공하고, 시설의 정보는 정기적으로 업데이트하고 있는 지를 확인)<br><br>□ 20-③ 이용자 참여 및 의사반영 지침 명시<br>– 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 메뉴얼<br>– 인정범위 : 이용자의 참여와 의사반영을 할 수 있도록 이용지침이나 매뉴얼이 명시되어 있고 그에 따라 준행되고 있으면 인정</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | □ 20-④ 이용자 권익에 대한 내용 지침 명시<br>- 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 메뉴얼<br>- 인정범위 : 이용자 권익에 대한 내용을 이용지침이나 매뉴얼이 명시되어 있고 그에 따라 준행 확인(개인정보에 관한 규정, 수집 및 열람(제공) 등 법률적 근거에 의해 판단하고 조치 되고 있음을 확인)<br><br>※ 이용자는 스스로 서비스에 대한 결정을 하며 기관은 이용자의 의사결정 사항을 존중하고 동의서를 받아 보관하는지, 다만 이용자가 의사결정이 어려운 경우(아동, 장애인, 노인 등) 법적 보호자나 양육자가 의사결정을 대신할 수 있으며 이용자가 서비스를 거절할 때에는 다른 선택 대안이 있는 지를 확인 함 |
| 관련근거 및 자료 | 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 매뉴얼, 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 |

## 3-2. 이용자 인권

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">21. 이용자 고충처리</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">고충처리를 위한 체계 및 처리과정을 갖추고 있으며, 처리결과를 안내하고 있는지를 평가함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="8">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">이용자의 고충처리를 위한 처리과정 및 결과전달은 적절한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 이용자의 고충을 처리하는 담당 직원이 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 이용자의 고충 접수 및 처리과정을 문서화하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 내용이 문서화되어 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑤ 이용자기 제기한 고충은 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내하고 공지하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑥ 직원은 정기적으로 인권진정함을 확인하고 진정서를 관련 위원회에서 조치하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑦ 이용자가 종사자의 부적절한 업무수행, 학대 등을 경험했을 때, 이에 관하여 시설에 현장 확인 또는 조사 등을 요구할 수 있는 체계(절차)가 마련되어 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 3점<br>충실 2점<br>보통 1점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥⑦은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 21-① 이용자의 고충을 처리하는 담당직원 여부 확인<br>- 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항<br>- 관련문서 : 업무분장표<br>- 인정범위 : 업무분장표에 의하여 이용자의 고충을 처리하는 직원이 확인되면 인정<br><br>□ 21-② 이용자의 고충접수 및 처리과정에 대한 문서화 확인<br>- 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항<br>- 관련문서 : 이용자 고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서<br>- 인정범위 : 이용자의 고충접수 및 처리과정이 문서화되어 확인된 경우 인정<br><br>□ 21-③ 이용자의 고충처리를 위한 회의개최 및 처리내용의 문서화 확인<br>- 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항<br>- 관련문서 : 간담회 및 회의록, 이용자고충처리대장 등<br>- 인정범위 : 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 내용이 문서회되어 확인된 경우 인정<br><br>□ 21-④ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로 마련 확인<br>- 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항<br>- 관련문서 : 홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함 등<br>- 인정범위 : 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 확인된 경우 인정</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | □ 21-⑤ 이용자가 제기한 고충에 대한 기한 내 처리 및 보고, 공지 확인<br>- 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항<br>- 관련문서 : 고객고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서, 직원면담<br>- 인정범위 : 이용자가 제기한 고충을 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않는다는 근거가 있어도 인정) ※ 이용자가 서비스 선택에 참고할 수 있도록 시설의 외부평가결과, 이용자 불만 사항 처리 결과 및 개선사항은 기관 홈페이지 등을 통하여 공개하는 지 확인 함<br><br>□ 21-⑥ 정기적인 인권진정함 확인 및 진정서 조치 여부 확인<br>- 2017.1.1~2017.12.31(1년만 해당 함)<br>- 관련문서 : 관련 논의 결과보고, 진정함 관리일지, 업무분장표 등<br>- 인정범위 :<br>: 고충처리함과 별개로 인권진정함을 설치하고 정기적으로 직원이 진정함을 확인하고 있는지 진정함 관리일지, 업무이지 등을 통하여 확인하며, 진정서 접수 시 이를 관련 위원회에서 논의하고 그 결과를 따라 조치하고 있으면 인정함<br>: 단, 고충처리위원회 등 기존에 설치된 위원회에서 인권진정함을 함께 담당하는 경우 인권진정함의 내용은 고충처리와 별개로 논의하고 기록되어 있어야만 인정 함<br><br>□ 21-⑦ 이용자의 현장 확인 또는 조사 등의 요구에 대한 체계(절차) 확인<br>- 2017.1.1~2017.12.31(1년만 해당 함)<br>- 관련문서 : 관련 논의 결과보고, 진정함 관리일지, 업무분장표 등을 통해 확인 함 |
| 관련근거 및 자료 | 업무분장표, 이용자 고충처리대장, 고충처리위원회 회의록, 홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함, 인권진정함 처리 결과보고, 진정함 관리일지 등 |

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">22. 이용자 인권침해 예방</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">이용자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 규정을 마련하고, 이용자 및 직원에게 학대예방 교육 실시 및 관련 정보를 제공하여 학대를 예방하고 있는지를 평가함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="8">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">이용자의 학대 및 인권침해 예방을 위한 노력을 하고 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 이용자 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 학대/인권침해 관련 규정 및 가해자에 대한 처벌 규정이 마련되어 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 학대/인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 이용자를 대상으로 한 인권교육계획이 있고 연1회 이상 실시하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑤ 직원 대상으로 이용자에 대한 인권교육계획이 있고, 연1회 이상 실시하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑥ 직원으로부터 이용자에 대한 학대/인권침해 금지에 대한 서약서를 받아 보관하고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑦ 이용자 간 분쟁 발생 시 직원에 대한 적절한 개입이 이루어지고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 3점<br>충실 2점<br>보통 1점<br>미흡 0점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥⑦은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 22-① 행정상 조치 사항 확인<br>- 2015.1.1~2017.12.31(3년간 해당 함)<br>- 관련문서 : 해당 지자체로부터 받은 이용자 인권 관련 행정처분 관련 공문 확인<br>※ 소관 지자체를 통해 확인 후 점수 또는 등급 조정<br><br>□ 22-② 학대/인권침해 규정 및 가해자 처벌 규정 마련 여부 확인<br>- 2017.1.1~2017.12.31(1년만 해당 함)<br>- 관련문서 : 관련 규정, 내부결재 등<br>- 인정범위 : 학대 및 인권침해 규정 및 가해자 처벌규정이 마련되어 있으면 인정<br>(시설은 서비스 수행과정에서 이용자의 구금이 필요한 상황, 서비스 제공자에게 위협이 되는 상황, 학대 의심 상황, 경찰조사가 필요한 경우 등 이용자 권익과 관련한 상황이 발생하였을 때 적법한 절차에 따라 처리해야 함)<br><br>□ 22-③ 학대/인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보 제공 여부 확인<br>- 2017.1.1~2017.12.31(1년만 해당 함)<br>- 관련문서 : 근무일지, 상담일지, 게시물 등<br>- 인정범위 : 학대 및 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보를 제공한 기록이 있거나 게시되어 있으면 인정</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | (이용자의 성별, 지역, 학력, 성적 지향, 장애, 인종, 종교, 가치관, 문화, 언어, 정치적 신념 등으로 서비스 제공에 차별을 두지 않아야하며, 소수집단을 합리적으로 배려하고 동등한 참여를 보장하는 방침을 마련해야한다. 또한 이용자는 기관의 차별적 서비스가 있을 경우 서비스를 거부할 수 있어야 함)<br><br>□ 22-④ 이용자를 대상으로 인권교육 계획서가 있고 연1회 이상 실시 여부 확인<br>- 2017.1.1~2017.12.31(1년만 해당 함)<br>- 근거 : 국가인권위원회법 제26조 제1항<br>[제26조(인권교육과 홍보) ① 위원회는 모든 사람의 인권 의식을 깨우치고 향상시키기 위하여 필요한 인권교육과 홍보를 하여야 한다.]<br>- 관련문서 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등<br>- 인정범위 : 이용자를 대상으로 인권 교육계획이 있고 연 1회 이상 교육을 실시하였으면 인정<br>(단, 2017.1.1~2017.12.31 사이에 이용자 간, 이용자와 직원 간에 발생할 수 있는 학대 및 인권 침해 예방 등이 포함되어 있어야 인정 함)<br><br>□ 22-⑤ 직원을 대상으로 인권교육 계획서가 있고 연1회 이상(4시간 이상) 실시 여부 확인<br>- 2017.1.1~2017.12.31(1년만 해당 함)<br>- 근거 : 서울특별시 인권 기본 조례 제10조 제1항<br>[제10조(인권교육) ① 시장 및 시가 출자 또는 출연한 기관, 시의 사무위탁기관 및 시의 지원을 받는 각종 복지시설의 장은 소속 공무원 및 직원이 연 1회 이상 인권교육을 받도록 하여야 하며, 사업장 및 민간단체 등에 대하여 인권교육이 시행될 수 있도록 권장하여야 한다.]<br>- 관련문서 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등<br>- 인정범위 :<br>: 모든 직원을 대상으로 인권 교육계획이 있고 연 1회(4시간 이상) 교육을 실시하였으면 인정<br>(2017년에는 이용자 간, 이용자-직원, 직원 간에 발생할 수 있는 학대 및 인권 침해 예방 등이 포함되어 있어야 인정)<br>: 인권교육은 이용자 대상 인권교육과 별개로 이루어져야 인정<br><br>□ 22-⑥ 직원의 학대 금지 서약서 보관 여부 확인<br>- 2017.1.1~2017.12.31(1년만 해당 함)<br>- 관련문서 : 학대금지 서약서 등<br>- 인정범위 : 모든 직원의 학대금지 서약서를 확인하여 보관되어 있으면 인정<br>(시설은 신체적 제한이 있을 수 있는 경우에 대하여 이용자 또는 가족(보호자)에게 사전고지 및 동의서 받아 보관하고 만일 이용자가 자신이나 타인을 해칠 위험이 있어 신체적 제한이 불가피한 경우 이용자에게 가장 이로운 방식으로 개입해야 함)<br><br>□ 22-⑦ 분쟁 발생 시 직원의 적절한 개입 여부 확인<br>- 2015.1.1~2017.12.31(3년간 해당 함)<br>- 관련문서 : 상담일지, 개인파일, 면담 등<br>- 인정범위 : 개입사례에 대한 관련일지를 확인하여 관련 내용이 있으면 인정<br><br>※ 평가기간 동안 직원이 고충을 제기한 경우가 없을 경우에는 미 발생으로 판단하며, 세부평가 내용의 기준 적합여부 판단에서도 제외 함 |
| 관련근거 및 자료 | 해당 지자체로부터 받은 지적사항 확인 공문, 관련 규정, 내부결재, 근무일지, 상담일지, 게시물, 교육계획서 및 결과보고서, 면담, 학대금지 서약서, 개인파일, 면담 등 |

## 3-3. 심층사례관리

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">23. 사례관리의 실행체계</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">클라이언트의 문제해결을 위한 적절한 사정과 효과적인 서비스를 계획, 제공하는 실행체계가 잘 갖추어져 있는지를 평가함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="6">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">사례관리 실행체계는 적절한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 클라이언트의 욕구에 기반 한 사정이 이루어지고 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 사정을 근거로 한 개별화되고 적절한 개입계획이 수립되어 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 사례관리 계획에 의한 정기적 평가 및 모니터링이 진행되고 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 합의된 종결과 계획에 의거한 사후지원이 이루어지고 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑤ 사례관리 과정에 이용자 참여가 이루어지고 있다</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 6점<br>충실 5점<br>보통 4점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표는 복지관에서 지난 3년 간 진행한 모든 사례관리 중에서 현장에서 10개의 case를 제출(10개미만의 case를 제출할 경우에는 탁월이란 평가결과를 받을 수 없음)하며 그 중에서 무작위로 현장 평가단이 선택한 3개의 case에 대하여 평가가 이루어 짐<br><br>※ 무작위로 선택한 3개의 case 중에는 종결 case 1건이 포함되어야 하므로 10개의 case 중에서 종결 case는 2~3개를 확보해야 함<br><br>※ 종결 case 중에서 2015.1.1 이전부터 진행된 경우는 평가기간(2015.1.1~2017.12.31) 사이에 최소 3개월 이상의 서비스가 진행된 경우에 한하여 제출할 수 있음<br><br>※ 본 지표의 세부평가내용은 ①②③⑤는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가해야하며, ④의 경우는 종결 case에 한하여 평가 함<br><br>□ 23-① 욕구에 기반 한 사정<br>- 관련문서 : 사정기록지 등<br>- 인정범위 : 사례관리 사정지가 주요 욕구별로(경제상태, 건강, 심리, 정서, 사회, 교육, 보호 등) 구성되어 있고 그에 따라 사정이 이루어지고 있으면 인정 함<br><br>□ 23-② 사정을 근거로 한 개별화된 목표 수립과 개입 계획의 수립<br>- 관련문서 : 서비스계획서 등<br>- 인정범위 : 이용자의 욕구 및 문제를 반영하여 이용자에게 적합한 목표가 수립되어 있으면 인정하며 이용자의 목표 달성에 적합한 상담 및 다양한 자원을 연계하고 개발한 내용이 과정일지에 갖추어져 있으면 인정 함</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | □ 23-③ 사례관리 계획의 의거한 정기적 평가 및 모니터링의 진행<br>- 관련문서 : 서비스계획서, 과정기록지 등<br>- 인정범위 : 이용자의 욕구에 부합하는 자원 개발 정도를 위한 노력과 실제적인 지원여부가 각 케이스별로 기록되어 있는지, 대상자의 욕구, 문제, 개입내용 등에 대한 모니터링, 평가 등 확인 함<br><br>23-④ 합의된 종결과 계획에 의한 사후지원<br>- 관련문서 : 종결보고서 등<br>- 인정범위 : 사후관리는 종결 후 정기적인 상담 등이 이루어지고, 상담내용이 대상자 파일에 기록된 경우 인정하며 단, 대상자의 전출, 사망 등으로 인해 종결이 된 경우에는 사후관리 대상에 포함하지 않음 또한, 사례관리 대상에서 종결 후 복지관 내 일반 서비스제공 대상으로 분류되어 복지관에서 서비스를 제공하고 있는 경우에는 사후관리를 하고 있는 것으로 인정 함<br><br>□ 23-⑤ 사례관리의 전체 과정에 이용자 참여<br>- 관련문서 : 과정기록지 등<br>- 인정범위 : 개입 계획 단계 시 이용자 참여관련 단순 동의서 제출만이 아닌 사례관리 전 과정에 있어 대상자의 구체적 역할이 명시된 이용자 참여가 확인되면 인정 함 |
| 관련근거 및 자료 | 사정기록지, 서비스 계획서, 점검기록지, 종결보고서, 과정기록지 등 |
| 참고 | 사례관리란 욕구사정, 계획, 서비스 제공, 사례회의 등의 절차와 과정을 거쳐야 하며, 사례관리 시스템에 따른 사례관리만 인정 함. 사업진행과 관련하여 작성된 대상자의 간단한 대상자 등록정보, 1회성 지원 기록, 단순 이용자 관리 등은 사례관리로 인정하지 않음 |

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">24.사례관리의 지원체계</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">클라이언트의 문제해결을 위한 담당자의 전문성 증진 및 자원발굴과 이를 연계하는 지원체계가 잘 갖추어져 있는지를 평가함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="5">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">사례관리 지원체계는 적절한가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 사례관리 인력의 전문성 향상을 위한 교육 및 슈퍼비전이 이루어지고 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 협력적 사례관리 네트워크 활동에 기여하고 있다(통합사례회의 참석 등)</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 필요한 사례의 경우 연계나 의뢰가 적절하게 이루어지고 있다</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 자원발굴을 위한 지속적인 노력이 이루어지고 있다(자원목록 정기적 업데이트 등)</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td>- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 6점<br>충실 5점<br>보통 4점<br>미흡 2점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 24-① 사례관리 인력의 전문성<br>- 관련문서 : 사례관리 관련교육 관련 이수증 또는 교육참가보고서, 사례관리 슈퍼비전 기록지 등<br>- 인정범위<br>: 사례관리 인력이 평가기간(2015.1.1~2017.12.31)중 사례관리 관련교육을 연 16시간 이수한 경우 인정(단, 2016년까지는 연 8시간을 이수하였으면 인정)<br>: 내·외부 슈퍼바이저를 통해 정기적인 슈퍼비전을 받고 있는지 최근 1년(2017.1.1~2017.12.31) 간의 내용 확인(정기적은 슈퍼비전이란 내부의 경우 월 1회이상, 외부의 경우 연 2회 이상의 슈퍼비전을 의미하며, 내부 슈퍼바이저 또는 외부 슈퍼바이저 하나만 해당해도 인정, 슈퍼바이저는 사례관리 주 경력이 2년 이상인 자를 의미하며, 단순 지시사항, 업무내용, 회의안건 중심 등은 인정하지 않음)<br><br>□ 24-② 협력적 사례관리 네트워크<br>- 관련문서 : 사례관리 파일, 관련 기록지, 통합사례회의록 등<br>- 인정범위 : 클라이언트의 욕구에 초점을 두고 지역사회 네트워킹을 활용해 기관간 연계 및 조정으로 보다 적극적으로 서비스를 제공하는 실천을 의미함. 통합사례회의는 민민, 민관 등 외부 유관기관과 사례조정, case conference 등의 목적으로 진행한 회의를 말함. 복지관에서 주최한 회의가 아니더라도 참여한 실적이 있다면 인정하며, 회의에 참여하여 기관의 사례관리 대상자에 대한 서비스 조정 및 연계 제공 관련 공문, 출장(외근)기록부, 회의자료 및 회의기록서 등 근거가 있을시 인정 함<br><br>□ 24-③ 사례관리 연계 및 의뢰<br>- 관련문서 : 내·외부 의뢰공문 등의 자료<br>- 인정범위 : 클라이언트의 욕구에 부합하는 자원 개발을 위한 노력과 실제적인 연계가 이루어지고, 그 내용이 기록되어 있을 때 인정</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | □ 24-④ 자원발굴의 지속적 노력<br>- 관련문서 : 자원 발굴 활동 근거자료, 자원목록 정기 업데이트<br>- 인정범위 : 사례관리자(복지관 포함)가 클라이언트의 욕구에 맞추어 자원을 연결·제공하기 위해서 자원을 발굴하고 이에 대해 목록화하여 정기적으로 업데이트를 통해 관리하는 것을 의미 |
| 관련근거 및 자료 | 사례관리 관련교육 이수증 또는 교육참가보고서, 사례관리 슈퍼비전 기록지, 사례관리 파일, 관련 기록지, 통합사례회의록, 내·외부 의뢰공문, 자원 발굴 활동 근거자료, 자원목록 정기 업데이트 등 |

## 3-4. 사업평가

- 총 4개의 단위사업을 평가 함
- 이 중 신규사업이 반드시 1개 이상 포함되어야 함
  : 신규사업은 평가기간(2015.1.1~2017.12.31) 동안에 처음 시작한 사업으로서 서비스 제공 영역이나 지역조직화 영역의 단위사업에서 속하여야 함
  : 서비스제공 영역에서 총 2개의 단위사업을 복지관에서 자체적으로 정함
  : 지역조직화 영역에서 총 2개의 단위사업을 복지관에서 자체적으로 정함
- 일회성 사업은 평가대상에서 제외 함

| 구분 | 단위사업 예시 |
|---|---|
| 서비스제공 영역 | ■ 가족관계증진사업, 가족기능보완사업, 가정문제해결·치료사업, 부양가족지원사업, 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업 등<br>■ 급식서비스, 보건의료서비스, 경제적지원, 일상생활지원, 정서서비스, 일시보호서비스, 재가복지봉사서비스 등<br>■ 교육문화, 아동청소년 사회교육, 성인기능교실, 노인여가·문화, 문화복지사업 등<br>■ 직업기능훈련, 취업알선, 직업능력개발 등 |
| 지역조직화 영역 | ■ 지역사회연계사업<br>■ 주민복지증진사업, 주민조직화사업, 주민교육<br>■ 자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발관리<br>■ 그 밖의 특화사업 |

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="2">25-1. 우수사업 평가 – 서비스제공 영역</td></tr>
<tr><td>평가대상</td><td colspan="2">서비스 제공영역 (❶가족기능강화, ❷지역사회보호 ❸교육문화 ❹자활지원 등 기타) 중 1개</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="2">사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="2">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="14">세 부<br>평가내용</td><td colspan="2">서비스 제공 영역 중 우수사업으로서의 요건을 갖추고 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td>참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다</td></tr>
<tr><td>4</td><td>사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 프로그램 수행과정이 적절하다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td>프로그램이 계획대로 수행되고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td>프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td colspan="2">- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.<br><br>평가결과<br>탁월 5점<br>충실 4점<br>보통 3점<br>미흡 1점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="2">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 25-① 프로그램 기획의 전문성<br>– 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등<br>– 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악<br>1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.<br>2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역사회의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.<br>3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | 4) 사업계획이 복지관 내 타 영역과 연계성 : 제시한 사업계획이 복지관 내 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능)과 유기적으로 연계되어 타 영역 사업과 상호간 시너지를 나타낼 수 있도록 구성되어 있다.<br><br>※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항<br>①문제 및 욕구, 서비스의 필요성<br>②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표<br>③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보<br>⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등<br><br>□ 25-② 프로그램 수행과정<br>- 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등<br>- 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원동원의 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다.<br>2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다.<br>3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다.<br>4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다.<br><br>□ 25-③ 프로그램 결과 평가<br>- 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등<br>- 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다.<br>2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다.<br>3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능) 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다.<br>4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다. |
| 관련근거 및 자료 | 사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등 |

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="3">25-2. 우수사업 평가 – 서비스제공 영역</td></tr>
<tr><td>평가대상</td><td colspan="3">서비스 제공영역 (❶가족기능강화, ❷지역사회보호 ❸교육문화 ❹자활지원 등 기타) 중 1개</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="3">사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="3">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="14">세 부<br>평가내용</td><td colspan="3">서비스 제공 영역 중 우수사업으로서의 요건을 갖추고 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="3">① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="3">② 프로그램 수행과정이 적절하다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">프로그램이 계획대로 수행되고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="3">③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td colspan="2">- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 5점<br>충실 4점<br>보통 3점<br>미흡 1점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="3">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 25-① 프로그램 기획의 전문성<br>– 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등<br>– 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악<br>1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.<br>2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역사회의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | 3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.<br>4) 사업계획이 복지관 내 타 영역과 연계성 : 제시한 사업계획이 복지관 내 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능)과 유기적으로 연계되어 타 영역 사업과 상호간 시너지를 나타낼 수 있도록 구성되어 있다.<br><br>※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항<br>①문제 및 욕구, 서비스의 필요성<br>②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표<br>③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보<br>⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등<br><br>□ 25-② 프로그램 수행과정<br>- 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등<br>- 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원동원의 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다.<br>2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다.<br>3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다.<br>4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다.<br><br>□ 25-③ 프로그램 결과 평가<br>- 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등<br>- 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다.<br>2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다.<br>3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능) 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다.<br>4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다. |
| 관련근거 및 자료 | 사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등 |

| 평가지표 | 25-3. 우수사업 평가 - 지역조직화 영역 | |
|---|---|---|
| 평가대상 | 지역조직화 영역 (❶복지네트워크 구축, ❷주민조직화 ❸자원개발 및 관리) 1개 | |
| 평가목적 | 사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부 평가내용 | 지역조직화 영역 중 우수사업으로서의 요건을 갖추고 있는가? | |
| | ① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다. | |
| | 1 | 참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다. |
| | 2 | 지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다. |
| | 3 | 사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다 |
| | 4 | 사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다. |
| | ② 프로그램 수행과정이 적절하다. | |
| | 1 | 프로그램이 계획대로 수행되고 있다. |
| | 2 | 프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다. |
| | 3 | 프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다. |
| | 4 | 프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다. |
| | ③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다. | |
| | 1 | 프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다. |
| | 2 | 프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다. |
| | 3 | 평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다. |
| | 4 | 프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다. |
| 평가척도 및 적용기준 | - 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함. 혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함. | 평가결과<br>탁월 5점<br>충실 4점<br>보통 3점<br>미흡 1점 |
| 평가방법 | ※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 25-① 프로그램 기획의 전문성<br>- 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등<br>- 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악<br>1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.<br>2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역사회의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.<br>3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다. | |

| | |
|---|---|
| | 4) 사업계획이 복지관 내 타 영역과 연계성 : 제시한 사업계획이 복지관 내 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능)과 유기적으로 연계되어 타 영역 사업과 상호간 시너지를 나타낼 수 있도록 구성되어 있다.<br><br>※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항<br>①문제 및 욕구, 서비스의 필요성<br>②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표<br>③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보<br>⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등<br><br>□ 25-② 프로그램 수행과정<br>- 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등<br>- 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원동원의 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다.<br>2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다.<br>3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다.<br>4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다.<br><br>□ 25-③ 프로그램 결과 평가<br>- 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등<br>- 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다.<br>2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다.<br>3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능) 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다.<br>4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다. |
| 관련근거 및 자료 | 사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등 |

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="3">25-4. 우수사업 평가 – 지역조직화 영역</td></tr>
<tr><td>평가대상</td><td colspan="3">지역조직화 영역 (❶복지네트워크 구축, ❷주민조직화 ❸자원개발 및 관리) 1개</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="3">사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="3">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="14">세 부<br>평가내용</td><td colspan="3">지역조직화 영역 중 우수사업으로서의 요건을 갖추고 있는가?</td></tr>
<tr><td colspan="3">① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="3">② 프로그램 수행과정이 적절하다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">프로그램이 계획대로 수행되고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="3">③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.</td></tr>
<tr><td>평가척도<br>및<br>적용기준</td><td colspan="2">- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.<br>혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.<br>- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.<br>- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.</td><td>평가결과<br>탁월 5점<br>충실 4점<br>보통 3점<br>미흡 1점</td></tr>
<tr><td>평가방법</td><td colspan="3">※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함<br><br>□ 25-① 프로그램 기획의 전문성<br>– 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등<br>– 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악<br>1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.<br>2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역사회의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.<br>3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | 4) 사업계획이 복지관 내 타 영역과 연계성 : 제시한 사업계획이 복지관 내 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능)과 유기적으로 연계되어 타 영역 사업과 상호간 시너지를 나타낼 수 있도록 구성되어 있다.<br><br>※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항<br>①문제 및 욕구, 서비스의 필요성<br>②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표<br>③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보<br>⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등<br><br>□ 25-② 프로그램 수행과정<br>- 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등<br>- 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원동원의 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다.<br>2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다.<br>3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다.<br>4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다.<br><br>□ 25-③ 프로그램 결과 평가<br>- 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등<br>- 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악<br>1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다.<br>2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다.<br>3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역(사례관리 기능, 서비스제공 기능, 지역조직화 기능) 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다.<br>4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다. |
| 관련근거 및 자료 | 사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등 |

# 2018년 서울시 사회복지관 평가 관련 서식

1. 자체평가서 서식
2. 현장평가 만족도 조사 서식
3. 현장평가 수행확인서 서식
4. 이의신청서 서식

<서식 1> 자체평가서 서식

## 2018년 서울시 사회복지관 평가

# 자 체 평 가 서

| | | |
|---|---|---|
| 시설현황 | 시 설 명 | |
| | 주 소 | |
| | 연 락 처 | |
| | 홈페이지 | |
| | 시 설 장 | |
| 작 성 책 임 자 | | (인) |
| *평가위원 작 성 | 평 가 일 | 2018년 월 일 |
| | 평가위원1 | (인) |
| | 평가위원2 | (인) |
| | 평가위원3 | (인) |

*음영부분은 작성하지 마세요.

*관계자 서명이 된 표지(1장)은 별도로 스캔하여 본문과 함께 메일로 발송해주세요.
이메일 발송처(welfare_eval@welfare.seoul.kr)

서울특별시 서울시복지재단

# 자체평가서(1) 총괄

※ <주의> 음영으로 처리된 부분은 시설에서 작성하시면 안됩니다.

| 평가 영역 | 평가문항 | 자체평가결과를 해당 번호에 ∨표시하거나 계량 값을 작성하시오 | 평점표기 탁월/충실/보통/미흡 | | 조 정 사 유 * 조정된 사유를 간결히 기입하시오 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 자체평가 | 평가위원 | |
| 1-1. 시설 및 환경 관리 | 1. 안전관리 | ___① ___② ___③ | | | |
| | 2. 시설환경관리 | ___① ___② ___③ | | | |
| 1-2. 인적 자원 관리 | 3, 자격증 소지비율 | 1) 3년 총사업비( )천원<br>2) 3년 총 경상보조금( )천원<br>3) 사업비 비율( )% | 별도기준 | | |
| | 4. 작원근속율 | 1) 3년 각 12.31기준 근속직원 수 ( )명<br>2) 3년 월 평균 확보 직원 수( )명<br>3) 직원근속률( )% | 별도기준 | | |
| | 5. 직원충분성 | 1) 3년 월 평균 확보 직원 수( )명<br>2) 3년 월 평균 자부담 직원 수( )명<br>3) 직원충분성 ( ) 명 | 별도기준 | | |
| | 6. 직원의 인권 | ___① ___② ___③ (미 발생 __) | | | |
| | 7. 직원복지 | ___① ___② ___③ ___④ ___⑤<br>___⑥ ___⑦ ___⑧ | | | |
| | 8. 직원교육활동비 | 1) 3년 월 평균 내외교육활동비( )천원<br>2) 3년 월 평균 확보 직원 수( )명<br>3) 직원1인당 평균교육비( )천원 | 별도기준 | | |
| | 9. 시설장의 전문성 | ___① ___② ___③ | | | |
| | 10. 중간관리자의 전문성 | ___① ___② ___③ | | | |
| 1-3. 재정 | 11. 사업비 비율 | 1) 3년 총 사업비( )천원<br>2) 3년 총 경상보조금( )천원<br>3) 사업비 비율( )% | 별도기준 | | |
| | 12. 후원금 비율 | 1) 3년 총 후원금( )천원<br>2) 3년 총 경상보조금( )천원<br>3) 후원금 비율( )% | 별도기준 | | |
| | 13. 외부자원금 비율 | 1) 3년 총 외부자원금( )천원<br>2) 3년 총 경상보조금( )천원<br>3) 외부자원금 비율( )% | 별도기준 | | |
| 2-1. 환경변화 이해와 대응 | 14. 환경변화의 이해차원 | ___① ___② ___③ | | | |
| | 15. 환경변화의 대응차원 | ___① ___② ___③ | | | |

| 평가 영역 | 평가문항 | 자체평가결과를 해당 번호에 ∨표시하거나 계량 값을 작성하시오 | 평점표기 탁월/충실/보통/미흡 | | 조 정 사 유 * 조정된 사유를 간결히 기입하시오 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 자체평가 | 평가위원 | |
| 2-2. 실천 전문가의 양성 | 16. 조직차원의 인재 상 | ___① ___② | | | |
| | 17. 교육과 훈련체계 | ___① ___② ___③ | | | |
| 2-3. 지역사회 협력 | 18. 지역사회 협력활동 | ___① ___② | | | |
| | 19. 주민(이용자) 참여권 | ___① ___② ___③ | | | |
| 3-1. 서비스 절차 | 20. 서비스 절차의 명문화 | ___① ___② ___③ ___④ | | | |
| 3-2. 이용자 인권 | 21. 이용자 고충처리 | ___① ___② ___③ ___④ ___⑤ ___⑥ ___⑦ | | | |
| | 22. 이용자 인권침해 예방 | ___① ___② ___③ ___④ ___⑤ ___⑥ ___⑦ | | | |
| 3-3. 심층 사례관리 | 23. 사례관리의 실행체계 | ___① ___② ___③ ___④ ___⑤ | | | |
| | 24. 사례관리의 지원체계 | ___① ___② ___③ ___④ | | | |
| 3-4. 사업 평가 | 25-1. 우수사업 평가 - 신규사업 | ___① ___② ___③ | | | |
| | 25-2. 우수사업 평가 | ___① ___② ___③ | | | |
| | 25-3. 우수사업 평가 | ___① ___② ___③ | | | |
| | 25-4. 우수사업 평가 | ___① ___② ___③ | | | |

* 별도기준은 현장평가결과 분석 후 평가운영위원회 회의를 통해 수립

# 자체평가서(2) 관리지표 영역 계량자료

## ▢ 인적자원 관리

### 1. 월 평균 확보 직원 수(정규직+계약직)

(단위: 명)

| 연도 \ 월 | | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 합계 | 월평균 (전체÷36) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2015 | 정규직 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 계약직 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | 정규직 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 계약직 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | 정규직 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 계약직 | | | | | | | | | | | | | | |
| 전체(2015+2016+2017) | | | | | | | | | | | | | | | |

### 2. 자부담 직원 수

(단위: 명)

| 연도 \ 월 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 합계 (12개월) | 월평균 (전체÷36) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2015 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | | | | | | | | | | | | | | |
| 전체(2015+2016+2017) | | | | | | | | | | | | | | |

### 3. 월 평균 자격증 소지 직원 수

(단위: 명)

| 연도 \ 월 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 합계 (12개월) | 월평균 (전체÷36) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2015 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | | | | | | | | | | | | | | |
| 전체(2015+2016+2017) | | | | | | | | | | | | | | |

## 4. 근속직원 수(2015.12.31기준, 해당시설 30개월 이상 근무 직원(정규직+계약직)

| 연번 | 근무기간 | 직원 성명 |
|---|---|---|
| 1 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 2 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 3 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 4 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 5 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 6 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 7 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 8 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 9 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 10 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 11 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 근속직원 수 ( )명 | | |

* 개월수의 경우 소수점은 절사(예: 3.6개월 -> 3개월)

## 5. 근속직원 수(2016.12.31기준, 해당시설 30개월 이상 근무 직원(정규직+계약직)

| 연번 | 근무기간 | 직원 성명 |
|---|---|---|
| 1 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 2 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 3 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 4 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 5 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 6 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 7 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 8 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 9 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 10 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 11 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 근속직원 수 ( )명 | | |

* 개월수의 경우 소수점은 절사(예: 3.6개월 -> 3개월)

## 6. 근속직원 수(2017.12.31기준, 해당시설 30개월 이상 근무 직원(정규직+계약직)

| 연번 | 근무기간 | 직원 성명 |
|---|---|---|
| 1 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 2 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 3 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 4 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 5 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 6 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 7 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 8 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 9 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 10 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 11 | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 근속직원 수 ( )명 | | |

* 개월수의 경우 소수점은 절사(예: 3.6개월 -> 3개월)

## 7-8.시설장과 중간관리자의 전문성 (2017.12.31기준)

| 구분 | 근무처 | 근무기간 | 소지 자격증 |
|---|---|---|---|
| 시설장 | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| 중간관리자 | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |
| | | . . . ~ . . . ( 년 개월) | |

* 개월수의 경우 소수점은 절사(예: 3.6개월 -> 3개월)
* 근무처는 사회복지시설 근무경력(사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설)에 한하여 작성 함

## ☐ 재정

### 9. 세입결산서

(단위: 천원)

| 구분* | | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 합계(3년) |
|---|---|---|---|---|---|
| 보조금 | 국고보조금 | | | | |
| | 시 보조금 | | | | |
| | 구 보조금 | | | | |
| | 소계 | | | | |
| 법인전입금 | | | | | |
| 후원금 | | | | | |
| 이월금 | | | | | |
| 잡수입 | | | | | |
| 합계 | | | | | |

* 구분에서 제시한 과목 이외의 항목을 추가 작성하여 자치구에 보고한 결산서와 금액이 동일해야 함

### 10. 세출결산서

(단위: 천원)

| 구분* | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 합계(3년) |
|---|---|---|---|---|
| 인건비 | | | | |
| 업무추진비 | | | | |
| 운영비 | | | | |
| 사업비 | | | | |
| 합계 | | | | |

* 구분에서 제시한 과목 이외의 항목을 추가 작성하여 자치구에 보고한 결산서와 금액이 동일해야 함

### 11. 외부자원금

(단위: 천원)

| 구분 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 합계(3년) |
|---|---|---|---|---|
| 민간자원금 | | | | |
| 정부자원금 | | | | |
| 합계 | | | | |

* 구분에서 제시한 과목 이외의 항목을 추가 작성하여 자치구에 보고한 결산서와 금액이 동일해야 함

# 자체평가서(3) 비계량 영역 평가지표

## ▢ 자체평가서 작성 관련 안내 사항

1. 평가지표 별 자체평가서 작성은 세부평가내용의 적합 여부 및 내용의 탁월성을 기준으로 판단하여 평가결과를 도출 함

- 세부평가내용의 적합여부는 복지관이 판단(관련 활동, 근거 및 문서 등)할 때 해당하는 경우 V로 표시 함
- 세부평가내용의 수준작성은 평가지표에 따라 1/2쪽 혹은 1쪽 이내로 복지관에서 직접 작성하여 제출 함 (※ 작성 지면의 기준 반드시 준수)

**※ 복지관에서 제출한 자체평가서는 현장방문 사전에 평가자에게 전달되며, 평가자가 현장평가에서 관련 문서 및 인터뷰 등을 통해 종합적으로 평가결과를 판단 함**

2. 평가결과(탁월-충실-보통-미흡)는 세부평가내용의 기준과 내용으로 판단 함

- 평가결과는 총 4단계로 구분 됨

- 탁월 : 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.
- 충실 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함. 혹은 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 충실(알차고 우수 함)함.
- 보통 : 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하나 내용이 보통(일반적)임.
- 미흡 : 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.

- 세부평가내용의 기준이 적합 여부는 사실에 기반 한 문서 및 활동의 근거(확인가능여부)로 판단 함

**※ 대부분(75%)의 기준 혹은 상당수(50% 이상) 기준의 적합 판단은 전체 세부평가내용 중 적합으로 판단 된 개수의 비중으로 정의 함**

- 세부평가내용의 탁월성은 기준의 내용이 나타내는 수준(level)으로 판단 함

**※ 탁월이란 목표의 달성을 통해 지역사회(개인과 집단, 공공과 민간조직 등)로까지 영향을 미칠 수 있는 정도의 힘을 의미하는 것으로서 산출(output)을 넘어 변화의 성과(outcome)까지를 객관적으로 확인할 수 있어야 함**

## □ 관리지표

### 1-1. 시설 및 환경관리

| 평가지표 | 1. 안전관리 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 이용자와 직원의 안전한 시설 이용을 위해 정기적인 예방교육과 모의훈련을 실시하는지 평가 함 | |
| 평가기간 | 2017.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 응급상황에 대한 안전체계를 구축하고 있는가? | 적합여부 (√) |
| | ① 직원과 이용자를 대상으로 연1회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 예방교육(대처교육)을 실시하고 있다. | |
| | ② 직원과 이용자를 대상으로 연2회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련을 실시하고 있다. | |
| | ③ 시설은 법적 안전기준에 따라 시설을 관리하고 있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 2. 시설환경관리 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 이용자와 직원이 시설이 이용하기에 편리한 시설환경을 갖추고 있는지를 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 이용자와 직원이 시설을 이용하기 편리한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 시설내부에 상담을 주 용도로 사용하는 상담실이 설치되어 있다. | |
| | ② 시설 및 환경 개선을 위해 기관에서 추진한 실적이 있다. | |
| | ③ 시설은 이용자가 이용하는데 불편을 느끼지 않도록 관련법규와 규정에 맞게 편의시설 및 휴식공간을 갖추고 있으며 시설 공간배치가 이용에 편리하도록 되어있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

## 1-2. 인적자원관리

| 평가지표 | 6. 직원의 인권 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 직원의 기본적인 권리와 인권을 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련했는지를 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 직원의 권리와 인권을 보장하기 위한 장치가 마련되어 있는가? | 적합여부 (√) |
| | ① 직원의 인권을 보장하기 위한 규정이나 지침이 명문화되어 있고, 명문화된 규정이나 지침에 따라 운영되고 있다. | |
| | ② 직원의 고충처리를 위한 위원회가 구성되어 있고 직원은 그 기능 및 역할, 위원회구성 등에 대해 알고 있다. | |
| | ③ 직원이 (고충)제기한 내용은 10일 이내에 그 결과(진행과정)를 개인에게 알리고 필요에 따라 공지하고 있다. | |
| | | 미발생□ |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 7 직원복지 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원하는 지 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 직원복지는 어떠한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 직원의 복무규정이 마련되어 있다. | |
| | ② 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다. | |
| | ③ 직원을 위한 병가, 휴직 제도를 시행하고 있다. | |
| | ④ 정기적인 포상 제도를 시행하고 있다. | |
| | ⑤ 직원자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 운영되고 있다. | |
| | ⑥ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당을 지급하고 있다. | |
| | ⑦ 직원에 대한 상해보험(공제)에 가입하고 있다 | |
| | ⑧ 별도 수당 지급 여부(법인 차원)에서 별도 정기적인 수당을 지급하고 있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 9. 시설장의 전문성 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 복지관 관장이 시설운영의 최고 책임자로서 전문성을 갖추고 있는지를 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 시설장은 전문성은 어떠한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다. | |
| | ② 사회복지시설 근무 경력이 15년 이상이다. | |
| | ③ 3종 복지관 근무 경력이 10년 이상이다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 10. 중간관리자의 전문성 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 복지관의 중간관리자가 시설운영과 사업 전반에 관한 전문성을 갖추고 있는지를 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 중간관리자의 전문성은 어떠한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다. | |
| | ② 사회복지시설 근무 경력이 10년 이상이다. | |
| | ③ 사회복지관 근무 경력이 7년 이상이다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

## □ 조직역량지표

### 2-1. 환경변화의 이해와 대응

| 평가지표 | 14. 환경변화 이해차원 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 조직을 둘러싼 대내외 변화요소를 파악하고 조직입장에서 무엇을 대응하고 준비하고 있는지를 평가하고, 파악된 환경변화요소를 내부 직원 및 외부 이해관계자와 공유 및 소통이 되고 있는지를 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 변화된 외부환경 및 주민의견을 파악하고 그 내용을 어떻게 공유하고 있는가? | 적합여부 (√) |
| | ① 변화된 또는 변화가 예상되는 외부환경특성을 파악하고 있다. | |
| | ② 기관 사업에 대한 주민(이용자)의 의견을 수렴하고 파악하고 있다. | |
| | ③ 기관 차원에서 내부직원 및 외부 이해관계자 등과 환경변화의 내용에 대해 공유하고 있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 15. 환경변화 대응차원 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 변화하는 환경에 대응하기 위해서 조직은 중장기적으로 무엇을 준비하고, 준비하는 사업(프로그램)의 변화는 무엇인지 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 환경변화에 대한 조직차원과 사업차원의 대응은 어떠한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 조직의 미션과 비전은 환경변화를 반영하고 있으며 조직차원의 중장기 운영방향과 핵심사업의 선정은 적합하다. | |
| | ② 기존 프로그램(단위사업)의 수정과 변화는 적합하다. | |
| | ③ 신규 프로그램(단위사업)의 기획 시도와 운영이 적합하다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

## 2-2. 실천전문가의 양성

| 평가지표 | 16. 조직차원의 인재 상 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 변화하는 환경에 대응을 위해서 조직이 어떻게 실천전문가를 양성하는지를 평가 함 . | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 조직차원의 인재상 및 필요역량이 정의되어 있는가? | 적합여부 (√) |
| | ① 조직차원의 인재상이 정의되어 있다. | |
| | ② 조직차원의 필요역량이 정의되어 있으며 이를 기반으로 인력을 관리하고 있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 17. 교육과 훈련체계 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 변화하는 환경에 대응을 위해서 조직이 어떻게 실천전문가를 양성하는지를 평가 함 . | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 조직차원의 전문가양성을 위해 교육훈련체계가 수립되어 운영되고 있는가? | 적합여부 (√) |
| | ① 조직의 교육과 훈련체계는 조직 인재상과의 정합하여 운영되고 있다. | |
| | ② 조직의 교육과 훈련체계는 종사자와 관리자의 해당직무와 연계되어 있다. | |
| | ③ 종사자 및 관리자의 개인경력개발을 지원하고 있다 | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

## 2-3. 지역사회 협력

| | | |
|---|---|---|
| 평가지표 | 18. 지역사회 협력활동 | |
| 평가목적 | 시설이 기반한 지역사회를 위해서 기관이 활동한 역할이 무엇인지 평가 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 기관의 지역사회 협력 방향성이 수립되어 있고 활동이 지속적인가? | 적합여부 (√) |
| | ① 기관의 지역사회 협력에 대한 방향성 수립과 활동이 수행되고 있다. | |
| | ② 지역사회 내 다양한 주체(기관)와의 협력활동을 지속성으로 유지하고 있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 19. 주민(이용자) 참여권 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 시설 이용자 및 지역사회 주민에 대한 다양한 참여를 유도하고 자발적 주체성을 육성하기 위한 조직의 노력을 평가하고자함. | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 기관이 추진하는 주체성 향상 노력과 참여로 나타난 대내외 변화는 어떠한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 기관에서 추진하는 주민(이용자)의 주체성 향상 노력이 있다. | |
| | ② 다양한 주민의 참여로 인해 시설의 운영 전반에 거친 대내외 변화가 있다. | |
| | ③ 기관운영 전반의 공개(개방)를 통해 이용자(주민)가 알 수 있도록 노력한다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

## ☐ 고유사업지표

### 3-1. 서비스 절차

| 평가지표 | 20. 프로그램  이용 관련 서비스 절차의 명문화 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 프로그램의 이용 관련 기관차원의 지침 및 이용 기준 등이 명확히 수립되어 있고 이에 대한 이용자의 참여와 정보 접근권이 보장되어 있는 지를 확인하고자 함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 이용자의 프로그램 이용 관련 서비스 절차가 체계적으로 명문화되어 있는가? | 적합여부 (√) |
| | ① 서비스 이용 절차에 대한 지침 또는 매뉴얼이 마련되어있다 | |
| | ② 서비스 이용 기준이 명시되어 있다 | |
| | ③ 이용자의 참여와 의사반영방법 등이 지침(매뉴얼)에 명시되어 있다 | |
| | ④ 이용자의 권익에 대한 내용이 지침에 명시되어 있다 | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 ☐　　충실 ☐　　보통 ☐　　미흡 ☐ | |

## 3-2. 이용자 인권

| 평가지표 | 21. 이용자 고충처리 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 고충처리를 위한 체계 및 처리과정을 갖추고 있으며, 처리결과를 안내하고 있는지 평가함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 이용자의 고충처리를 위한 처리과정 및 결과전달은 적절한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 이용자의 고충을 처리하는 담당 직원이 있다. | |
| | ② 이용자의 고충 접수 및 처리과정을 문서화하고 있다. | |
| | ③ 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 내용이 문서화되어 있다. | |
| | ④ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있다. | |
| | ⑤ 이용자기 제기한 고충은 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내하고 공지하고 있다. | |
| | ⑥ 직원은 정기적으로 인권진정함을 확인하고 진정서를 관련 위원회에서 조치하고 있다. | |
| | ⑦ 이용자는 종사자의 부적절한 업무수행, 학대 등을 경험했을 때 시설에 현장 확인 또는 조사 등을 요구할 수 있어야 한다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 22. 이용자 인권침해 예방 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 이용자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 규정을 마련하고, 이용자 및 직원에게 학대예방 교육 실시 및 관련 정보를 제공하여 학대를 예방하고 있는지를 평가함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 이용자의 학대 및 인권침해 예방을 위한 노력을 하고 있는가? | 적합여부 (√) |
| | ① 이용자 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다. | |
| | ② 학대/인권침해 관련 규정 및 가해자에 대한 처벌 규정이 마련되어 있다. | |
| | ③ 학대/인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다. | |
| | ④ 이용자를 대상으로 한 인권교육계획이 있고 연1회 이상 실시하고 있다. | |
| | ⑤ 직원 대상으로 이용자에 대한 인권교육계획이 있고, 연1회 이상 실시하고 있다. | |
| | ⑥ 직원으로부터 이용자에 대한 학대/인권침해 금지에 대한 서약서를 받아 보관하고 있다. | |
| | ⑦ 이용자 간 분쟁 발생 시 직원에 대한 적절한 개입이 이루어지고 있다. | |
| | | 미발생□ |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1/2쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

## 3-3. 심층 사례관리

| 평가지표 | 23. 사례관리의 실행체계 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 클라이언트의 문제해결을 위한 적절한 사정과 효과적인 서비스를 계획, 제공하는 실행체계가 잘 갖추어져 있는지를 평가함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 사례관리 실행체계는 적절한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 클라이언트의 욕구에 기반 한 사정이 이루어지고 있다 | |
| | ② 사정을 근거로 한 개별화되고 적절한 개입계획이 수립되어 있다 | |
| | ③ 사례관리 계획에 의한 정기적 평가 및 모니터링이 진행되고 있다 | |
| | ④ 합의된 종결과 계획에 의거한 사후지원이 이루어지고 있다 | |
| | ⑤ 사례관리 과정에 이용자 참여가 이루어지고 있다 | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

| 평가지표 | 24.사례관리의 지원체계 | |
|---|---|---|
| 평가목적 | 클라이언트의 문제해결을 위한 담당자의 전문성 증진 및 자원발굴과 이를 연계하는 지원체계가 잘 갖추어져 있는지를 평가함 | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 사례관리 지원체계는 적절한가? | 적합여부 (√) |
| | ① 사례관리 인력의 전문성 향상을 위한 교육 및 슈퍼비전이 이루어지고 있다 | |
| | ② 협력적 사례관리 네트워크 활동에 기여하고 있다(통합사례회의 참석 등) | |
| | ③ 필요한 사례의 경우 연계나 의뢰가 적절하게 이루어지고 있다 | |
| | ④ 자원발굴을 위한 지속적인 노력이 이루어지고 있다(자원목록 정기적 업데이트 등) | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | |

## 3-4. 사업 평가

### - 일회성 사업은 제외함

<table>
<tr><td>평가지표</td><td colspan="3">25-1. 우수사업 평가 - 서비스제공 영역</td></tr>
<tr><td>평가대상</td><td colspan="2">가족기능강화 □ 지역사회보호 □ 교육문화 □ 자활지원 □</td><td>신규사업 □ 기존사업 □</td></tr>
<tr><td>평가목적</td><td colspan="3">사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함</td></tr>
<tr><td>평가기간</td><td colspan="3">2015.1.1~2017.12.31</td></tr>
<tr><td rowspan="18">세부평가 내용의 적합도 판단</td><td colspan="2">서비스 제공 영역 중 우수 사업으로서의 요건을 갖추고 있는가?</td><td>적합여부 (√)</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td>참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">② 프로그램 수행과정이 적절하다.</td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td>프로그램이 계획대로 수행되고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td>프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.</td><td></td></tr>
<tr><td>세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>평가결과</td><td colspan="3">탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □</td></tr>
</table>

| 평가지표 | 25-2. 우수사업 평가 - 서비스제공 영역 | | |
|---|---|---|---|
| 평가대상 | 가족기능강화 □ 지역사회보호 □ 교육문화 □ 자활지원 □ | 신규사업 □ 기존사업 □ | |
| 평가목적 | 사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함 | | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 서비스 제공 영역 중 우수 사업으로서의 요건을 갖추고 있는가? | | 적합여부 (√) |
| | ① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다. | | |
| | 1 | 참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다. | |
| | 2 | 지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다. | |
| | 3 | 사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다 | |
| | 4 | 사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다. | |
| | ② 프로그램 수행과정이 적절하다. | | |
| | 1 | 프로그램이 계획대로 수행되고 있다. | |
| | 2 | 프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다. | |
| | 3 | 프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다. | |
| | 4 | 프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다. | |
| | ③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다. | | |
| | 1 | 프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다. | |
| | 2 | 프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다. | |
| | 3 | 평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다. | |
| | 4 | 프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | | |

| 평가지표 | 25-3. 우수사업 평가 - 지역조직화 영역 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 평가대상 | 복지네트워크 구축 □ 주민조직화 □ 자원개발 및 관리 □ | | 신규사업 □ 기존사업 □ | |
| 평가목적 | 사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함 | | | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | | | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 지역조직화 영역 중 우수 사업으로서의 요건을 갖추고 있는가? | | | 적합여부 (√) |
| | ① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다. | | | |
| | 1 | 참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다. | | |
| | 2 | 지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다. | | |
| | 3 | 사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다 | | |
| | 4 | 사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다. | | |
| | ② 프로그램 수행과정이 적절하다. | | | |
| | 1 | 프로그램이 계획대로 수행되고 있다. | | |
| | 2 | 프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다. | | |
| | 3 | 프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다. | | |
| | 4 | 프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다. | | |
| | ③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다. | | | |
| | 1 | 프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다. | | |
| | 2 | 프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다. | | |
| | 3 | 평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다. | | |
| | 4 | 프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다. | | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | | | |

| 평가지표 | 25-4. 우수사업 평가 - 지역조직화 영역 | | |
|---|---|---|---|
| 평가대상 | 복지네트워크 구축 □ 주민조직화 □ 자원개발 및 관리 □ | 신규사업 □ 기존사업 □ | |
| 평가목적 | 사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가 함 | | |
| 평가기간 | 2015.1.1~2017.12.31 | | |
| 세부평가 내용의 적합도 판단 | 지역조직화 영역 중 우수 사업으로서의 요건을 갖추고 있는가? | | 적합여부 (√) |
| | ① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다. | | |
| | 1 | 참여자(지역주민)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다. | |
| | 2 | 지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다. | |
| | 3 | 사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 기술되어 있다 | |
| | 4 | 사업계획이 복지관 내 타 영역과 적합한 연계성을 갖고 있다. | |
| | ② 프로그램 수행과정이 적절하다. | | |
| | 1 | 프로그램이 계획대로 수행되고 있다. | |
| | 2 | 프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다. | |
| | 3 | 프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다. | |
| | 4 | 프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다. | |
| | ③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다. | | |
| | 1 | 프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다. | |
| | 2 | 프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다. | |
| | 3 | 평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다. | |
| | 4 | 프로그램 효과, 결과 등을 홍보하고, 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다. | |
| 세부평가 내용의 수준 요약 (1쪽) | | | |
| 평가결과 | 탁월 □ 충실 □ 보통 □ 미흡 □ | | |

<서식 2>

# 2018년 서울시 사회복지관
# 현장평가 만족도 조사지

※현장평가 만족도 조사는 「2018년 서울시 사회복지관 평가」와 관련하여 현장평가 과정이 충실하게 이행되는지를 점검하고 향후 발전적인 현장평가를 진행하기 위한 과정입니다.
조사 및 의견 수렴의 내용은 익명성을 철저히 보호받음을 약속드리며 현장평가 종료 후 3일 이내에 자료를 제출해주시기 바랍니다.(Fax: 6353-0386 / E-mail: welfare_eval@welfare.seoul.kr)

## Ⅰ. 현장평가 일자 : 2018년 월 일

## Ⅱ. 현장평가 만족도 (해당 칸에 체크(√)해주세요)

| 문항 | 평 가 지 표 | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 매우 그렇지 않다 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| Q1 | 현장평가위원은 지표에 대해 충분히 숙지하고 평가하였습니까? | | | | | |
| Q2 | 현장평가위원은 정해진 일정을 준수하고 성실하게 평가하였습니까? | | | | | |
| Q3 | 현장평가위원은 객관성을 가지고 공정하게 평가에 임하였습니까? | | | | | |
| Q4 | 현장평가위원은 권위적이지 않은 자세로 평가에 임하였습니까? | | | | | |
| Q5 | 평가과정을 통하여 시설의 조직 운영에 도움이 되었습니까? | | | | | |
| Q6 | 평가과정을 통하여 시설의 프로그램 수행에 도움이 되었습니까? | | | | | |
| Q7 | 서울시 및 서울시복지재단의 평가안내 및 추진과정 등에 대해 만족하십니까? | | | | | |

## Ⅳ. 기타 의견 수렴(평가와 관련해서 자유롭게 의견 주십시오.)

<서식 3>

# 2018년 서울시 사회복지관
# 현장평가 수행확인서

▷시설명 :_____

2018년 서울시 사회복지관 평가와 관련하여 현장방문 평가가 아래와 같이 진행되었음을 확인합니다.

- 아 래 -

- 일 시 : 2018년 월 일 10:00 ~ 17:30*(실제 진행한 시간 작성)*
- 장 소 :

| 구 분 | 성 명 | 확 인(서명) |
|---|---|---|
| 평가위원1 (학계전문가) | | |
| 평가위원2 (현장전문가) | | |
| 평가위원3 (현장전문가) | | |
| 시설장(또는 위임자) | | |

※ 현장 평가를 종료하는데 문제가 있다고 판단되는 경우에는 즉시 서울시복지재단 평가인증팀(02-6353-0330)으로 연락해 주시기 바랍니다.

<서식 4> 이의신청서 서식

## 2018년 서울시 사회복지관
# 이 의 신 청 서

▷시설명 :_____

2018년도 서울시 사회복지관 평가결과에 대해
다음과 같은 사유로 이의를 신청합니다.

**- 이의 신청 사유 -**

2018년 월 일

시설장: (서명)

※ 현장평가일로부터 7일 이내 신청해 주십시오.