

2024. 6. 10.(월) 석간용

이 보도자료는 2024년 6월 10일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 서울시복지재단 서비스품질관리실

서비스품질 관리실장	김연선	02-6353-0370
평가팀장	성기원	02-6353-0491
관련 누리집	https://www.welfare.seoul.kr/cna/main/index.do	

사진없음 사진있음 쪽수 : 6쪽

서울시복지재단 노인장애인 등 사회복지시설 인권안전 등 평가·역대 최대규모

- 사회복지관, 노인종합복지관, 장애인주간보호시설, 소규모노인복지센터 305개 대상
- 5월 노인종합복지관 시작으로 8월말까지 평가위원 현장 직접 방문해 평가 진행
- 시설 특성 맞춤 항목에 따라 평가 실시, 올해는 인권증진 및 ESG 실천 등 항목 추가
- 재단, 시설이용자의 인권·안전·서비스 강화 위한 서울형 평가 실시...만족도 개선

- 서울시복지재단(이하 재단)은 2024년 서울시 사회복지시설 4개 유형, 305개소를 대상으로 8월까지 서울형 평가를 진행한다고 밝혔다.
 - 서울형 평가는 보건복지부 중앙평가의 한계를 보완하고, 서울시의 복지환경 특성을 담아낸 평가체제로 '18년부터 시작됐다.
- 올해 평가대상시설은 ▲사회복지관(98개소) ▲노인종합복지관(36개소) ▲장애인주간보호시설(128개소) ▲소규모노인복지센터(43개소)로 역대 최대규모다.
- 올해 평가는 기후위기대응 등 환경변화에 따른 ESG 실천노력 및 인권중요성 강조를 위해 평가지표에 인권증진 분류를 신설하였으며, 이를 반영한 시설운영 및 사업 추진 우수사례를 적극 발굴해 사회복지 현장에 확산하고자 한다.

- 또한, 피평가시설을 이용하는 시민 대상으로 시설 이용자만족도 분석을 진행하여 시설 만족도 실태 파악 및 시설의 서비스 품질관리 개선을 위한 기초자료로 활용할 계획이다.
 - 이용자만족도 결과는 서울시민에게 공개되며, 분석내용은 피평가시설의 서비스 품질 개선 기초자료로 활용할 예정이다.

- 서울형 평가는 지난 5월 노인종합복지관을 시작으로 8월까지 평가전문위원이 각 시설을 방문해 현장평가를 진행하며, 1차 평가결과는 9월에 나올 예정이다.
 - 현장평가 전 평가전문위원이 피평가시설의 자체평가서를 검토하여 평가 현장에 대한 이해를 높이고 보다 공정한 평가를 수행할 예정이다.

- 재단은 서울형 평가의 효율적 수행 및 피평가시설의 이해를 돕고자 사전 평가 설명회를 온·오프라인으로 진행하였으며, 평가준비로 인한 시설의 행정업무 부담을 완화하기 위해 표준화된 자체평가 양식을 보강하였다.

- 김연선 서울시복지재단 서비스품질관리실장은 “서울형 평가는 실적 중심의 정량평가뿐만 아니라 인터뷰를 통한 정성평가 등 다각적으로 성과를 확인하여 피평가시설의 역량 강화 및 서비스 질 향상을 견인해 오고 있다”며, “평가준비로 인한 시설의 행정업무 부담을 완화하고 현장평가가 보다 효율적으로 수행될 수 있도록 지원할 것이다.”라고 말했다.

- 붙임 1. 2024년 평가 추진 개요 및 평가지표(4종)
 2. 연도별 서울형 평가 수행현황.

평가 추진 개요

평가 추진	사회복지관	노인종합 복지관	장애인주간 보호시설	소규모노인 복지센터
평가운영위원회 운영지원	3~12월	2~11월	3~11월	3~11월
현장평가단 구성 및 운영	3~11월	2~11월	3~11월	3~11월
평가 안내 설명회 개최 및 자체평가 실시	4~5월	4월	4~5월	4~5월
현장평가 및 모니터링	6~8월	5~7월	6~8월	6~8월
1차 평가결과 안내	9 ~10월	9월	9월	9월
이의신청 접수 및 처리	10월	9~10월	9~10월	9~10월
평가결과 공유회 개최	12월	11월	11월	11월
평가결과 보고서 발간	12월	2월	12월	12월
총괄평가위원회 개최 및 최종평가결과 공개	12월~	12월~	12월~	12월~

※평가대상시설의 규모 및 특성에 따라 시기는 변동 가능함

□ 평가지표(4종)

- 평가영역은 관리지표, 조직역량지표, 사업역량지표로 동일
- 세부 평가지표는 시설운영 및 특성을 반영하여 구성

○ 사회복지관 평가지표

평가영역	평가지표
1-1. 시설 및 안전관리	1. 안전관리 2. 시설환경관리
1-2. 인적자원 관리	3. 직원 채용의 공정성 4. 직원 근속률 5. 직원복지
1-3. 재정	6. 회계의 투명성 7. 사업비 비율 8. 후원금 및 외부자원금 비율
2-1. 지역사회환경의 이해와 협력	9. 지역사회환경의 이해와 대응 10. 지역사회 네트워크 11. 주민의 참여
2-2. 인력의 전문성	12. 직원교육체계 13. 시설장의 자격과 전문성 14. 중간관리자의 자격과 전문성
2-3. 인권증진	15. 직원의 인권 16. 이용자 고충(불편사항) 처리 17. 이용자 인권보장
3-1. 서비스 절차	18. 서비스 절차의 명문화
3-2. 심층 사례관리	19. 사례관리의 지원체계 20. 사례관리의 실행체계
3-3. 사업평가	21. 사업 평가(4개)

○ 노인종합복지관 평가지표

평가영역	2024년 평가지표
1-1. 시설 및 환경관리	1. 안전관리 2. 시설환경관리
1-2. 인적자원관리	3. 직원 채용의 공정성 4. 직원 근속률 5. 직원복지 6. 직원교육활동
1-3. 재정	7. 사업비 비율 8. 후원금 및 외부자원금 비율 9. 회계의 투명성
2-1. 환경변화와 지역사회 대응	10. 환경변화의 이해와 대응 11. 지역사회 협력과 주민 참여
2-2. 인력의 전문성	12. 시설장의 자격 및 전문성 13. 중간관리자의 자격 및 전문성 14. 직원교육훈련체계
2-3. 인권존중	15. 직원의 인권 16. 이용자 고충처리 17. 이용자 인권침해 예방
3-1. 서비스 절차	18. 서비스 절차 수립 및 이행
3-2. 심층 사례관리	19. 사례관리의 실행체계 20. 사례관리의 지원체계
3-3. 사업평가	21. 사업평가(4개)

○ 장애인주간보호시설 평가지표

평가영역	2024년도 평가지표
1-1. 시설 및 안전관리	1. 안전관리 2. 시설환경관리
1-2. 인적자원관리	3. 직원채용의 공정성 4. 직원의 근속률 5. 직원복지 6. 직원 교육활동
1-3. 재정	7. 사업비 비율 8. 후원금 및 외부 자원금 비율 9. 회계의 투명성
2-1. 시설 운영 역량 강화	10. 시설운영의 체계성
2-2. 종사자 역량 강화	11. 직원교육체계
2-3. 지역사회 협력활동	12. 지역사회 협력활동
2-4. 시설장의 전문성	13. 시설장의 자격과 전문성
2-5. 인권증진	14. 직원의 인권 15. 이용자 고충(불편사항) 처리 16. 이용자 인권보장 17. 이용자 비밀보장
3-1. 시설 이용절차	18. 시설 이용절차의 명문화
3-3. 개별서비스	19. 개별서비스 이용계획과 서비스 이용 20. 개별서비스 이용평가
3-3. 사업평가	21. 사업평가(3개)

○ 소규모노인복지센터 평가지표

평가영역	2024년 평가지표
1-1 시설 및 환경관리	1. 안전관리 2. 시설환경관리
1-2 인적자원관리	3. 직원채용의 공정성 4. 직원 근속률 5. 직원 적절성 6. 직원복지 7. 직원교육활동
1-3 재정	8. 사업비 비율 9. 후원금 및 외부자원금 비율 10. 회계의 투명성
2-1 관리자의 전문성	11. 시설장의 자격과 전문성 12. 중간관리자의 전문성
2-2 실천전문가 양성	13. 직원교육훈련체계
2-3 지역사회 협력활동	14. 지역사회 협력활동
2-4 인권증진	15. 직원의 인권 16. 이용자 고충(불편사항) 처리 17. 이용자 인권침해 예방
3-1 환경변화 대응 및 서비스 절차	18. 환경변화의 이해와 대응 19. 시설 이용 관련 서비스 절차 수립 및 이행
3-2 사업평가	20. 사업평가(2개)

붙임2**연도별 서울형 평가 수행현황** **서울형 평가 시설(7종)**

- 사회복지관 • 노인종합복지관 • 장애인주간보호시설
- 소규모노인복지센터 • 장애인직업재활시설 • 장애인복지관
- 노숙인이용시설

 연도별 평가 수행 현황

- 제1기(2018년~2020년) : 총 6종, 430개소
- 제2기(2021년~2023년) : 총 7종, 488개소

평가연도	평가대상시설 유형 및 개소
2018년	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지관 97개소 • 노인복지관 37개소 • 장애인주간보호시설 121개소
2019년	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인직업재활시설 118개소
2020년	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인복지관 46개소 • 노숙인이용시설 11개소
2021년	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지관 98개소 • 노인복지관 36개소 • 장애인주간보호시설 126개소 • 소규모노인복지센터 37개소
2022년	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인직업재활시설 129개소
2023년	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인복지관 50개소 • 노숙인이용시설 12개소