

# 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 연구 운영 결과보고

서울시의 사회복지시설 평가체계 개선 연구 의뢰에 따라 실시한 “서울형 전문 평가인력 운영방안”과 “서울형 평가체계 개선방안” 및 “서울형 평가 대상 사회복지시설 종사자 인식조사” 연구 운영 결과를 보고함.

## 1

### 관련 근거

- 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 계획 업무추진 협조요청  
(서울시복지정책과-10436호, 2019.4.23.)
- 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 연구 관련 업무 수행  
(서울시복지정책과-16882호, 2019.7.10.)
- 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 연구 운영계획(대표이사방침 제63호, 2019.07.31.)

## 2

### 추진 경과

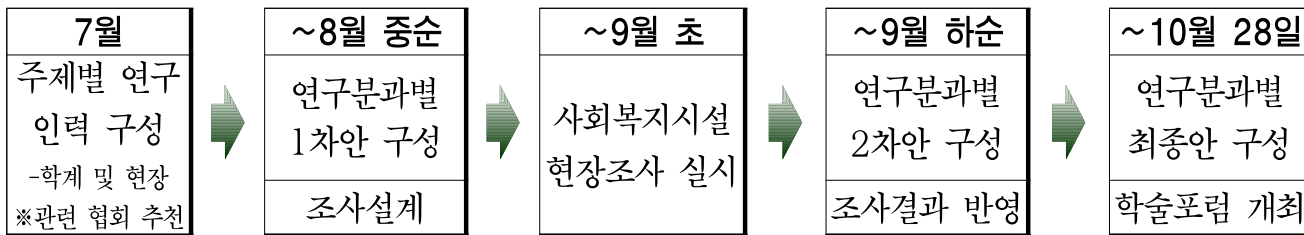
- 서울시 연구 및 조사 사업의뢰('19.7.10.)
  - 서울형 평가체계 개선 관련 市 복지정책과 연구 및 조사사업 수행 요청
- 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 공동연구진 구성('19.8.1.)
  - 현장전문가 6종 시설 협회 별 3인(평가체계 개선 2인, 평가인력 1인) 구성·운영
  - 관련 학회 연구진 2인 구성·운영
- 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 연구 수행('19.8.1.~10.31.)
- 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 학술포럼 개최('19.10.28.)
  - 사회복지시설 종사자 267명, 학계 3명, 서울시 공무원 6명 총 276명 참석
- 서울형 평가체계 개선 학술포럼 후속 조치 회의('19.12.2.)

### 3 세부 추진 내용

#### 1. 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 연구 TFT 운영

##### □ 개요

##### ○ 연구 추진 개요



##### ○ 연구 추진 내용

##### ① 서울형 전문 평가인력 운영방안 연구

- 주제 : 전문평가인력 수요, 선발과 운영(안), 효과 검증 절차

##### ② 서울형 평가체계 개선방안 연구

- 주제 : 평가목적과 평가지표와의 상관성 재검토, 유형별 특성에 적합한 평가지표와 평가방법 등 검토, 제 3자 관점 성과평가 등

##### ③ 서울형 평가 대상 사회복지시설 종사자 인식조사

- 내용 : 평가대상시설의 모든 종사자 대상 양적 및 질적 조사
- 방법 : 전문조사업체 용역 수행

##### ○ 공동연구진 구성

- 현장전문가 6종 시설 협회 별 3인(평가체계 개선안 2인, 평가인력 안 1인) 구성 및 운영
- 학계 자문인력 6종 협회 별 1인 구성 및 운영
- 관련 학회 연구진 2인 구성 및 운영

※ 연구과정에서 발생하는 모든 논의과정과 참여 주체는 현장 전문가를 기반으로 운영

## □ 서울형 평가체계 개선 연구 인력 명단

### ○ 평가체계 개선 연구 TFT

연번	추천 협회명	성명	소속 및 직위
1	서울시사회복지관협회	이영학	은평종합사회복지관 관장
		심정원	성산종합사회복지관 관장
2	서울시노인종합복지관협회	이성희	용산노인종합복지관 관장
		이해경	종로노인종합복지관 부장
3	서울시장장애인복지관협회	문동팔	서대문장애인종합복지관 관장
		하성준	노원시각장애인복지관 국장
4	서울시장장애인 직업재활시설협회	박정식	조은세상 시설장
		김영환	EM실천 시설장
5	서울시장장애인 소규모복지시설협회	윤미진	헬렌켈러의집 시설장
		이경희	바우외주간보호센터 시설장
6	서울노숙인시설협회	김갑록	서울역쪽방상담소 소장
		이태용	다시서기종합지원센터 실장
		류명석	서울시복지재단 서비스품질관리본부장

### ○ 전문 평가인력 운영 연구 TFT

연번	추천 협회명	성명	소속 및 직위
1	서울시사회복지관협회	최미경	대청종합사회복지관 관장
2	서울시노인종합복지관협회	이은주	도봉노인종합복지관 관장
3	서울시장장애인복지관협회	신철민	서부장애인종합복지관 관장
4	서울시장장애인 직업재활시설협회	최종태	삼성떡프린스 시설장
5	서울시장장애인 소규모복지시설협회	김영희	위드주간보호센터 시설장
6	서울노숙인시설협회	김진미	디딤센터 시설장
		윤희숙	서울시복지재단 서비스품질관리본부 심사평가팀장

○ 학계 자문위원단 구성 인력

연번	추천 협회명	성명	소속 및 직위
1	서울시사회복지관협회	한동우	강남대학교 사회복지학과 교수
2	서울시노인종합복지관협회	이금룡	상명대학교 사회복지학과 교수
3	서울시장애인복지관협회	양숙미	남서울대학교 사회복지학과 교수
4	서울시장애인직업재활시설협회	박경수	한양사이버대학교 사회복지학과 교수
5	서울시장애인소규모복지시설협회	이은미	서울신학대학교 사회복지학과 교수
6	서울노숙인시설협회	민소영	경기대학교 사회복지학과 교수

○ 학회 연구진

연번	학 회 명	성 명	소 속 및 직 위
1	한국사회복지질적연구학회	박지영	상지대학교 사회복지학과 조교수
2		김미옥	전북대학교 사회복지학과 교수

서울형 평가체계 개선 관련 사회복지시설 종사자 인식조사

- 조사기간 : 2019. 9. 18.(수) ~ 9. 27.(금)
- 조사대상 : 서울형 평가를 경험한 6종 시설 종사자 2,249명
  - 자체평가서 작성 및 인터뷰 참여한 모든 종사자 대상
  - 조사대상자는 시설에서 선정하고 협회에서 명단 취합 후 재단에 제출
- 조사내용: 서울형 평가체계 개선과 전문 평가인력에 관련한 설문
  - ※ 서울평 평가의 목적, 내용, 방법, 결과 및 활용, 평가위원 관련 문항 등으로 구성 (TFT에서 각 설문 문항을 구성하고, 타당성 점검을 위한 사전 테스트 진행 후 확정)
- 조사방법: 온라인 조사(모바일 및 PC)
  - 조사대상자 휴대전화와 이메일로 설문 링크 발송
- 조사 결과 : 응답율 66%(1,477명), 최종 유효표본 수 1,275명
- 세부 조사 결과내용 : 붙임 자료 참조

## □ 서울형 평가체계 개선 연구 TFT 운영

회차	일자	논의 안건
1차	8.1	「서울형 평가체계 개선 방안」 TFT 운영 일정 등
2차	8.8	서울형 평가에 대한 종사자 인식 조사설계 초안 설계 논의 등
3차	8.20	서울형 평가에 대한 종사자 인식 조사설계 초안 검토 등
4차	8.29	
5차	9.3	
6차	9.17	종사자 인식조사(안) 진행 공유 등
7차	9.25	조사연구 결과 정리를 위한 역할 분장 등
8차	10.4	연구포럼 개최(안) 검토 등
9차	10.11	연구결과 작성(안) 검토
10차	10.16	연구결과 작성(안) 검토

## □ 서울형 전문 평가인력 운영 연구 TFT 운영

회차	일자	논의 안건
1차	8.2	연구추진 배경과 향후 운영 안 및 추진 계획 논의
2차	8.6	서울형 평가의 목적 점검 및 현장평가위원 운영 관련 논의
3차	8.13	사회복지시설 종사자 인식조사 설문지 구성 안 논의
4차	8.20	
5차	8.30	
6차	9.16	학술포럼 진행 안 논의 및 TFT 향후 운영 일정 논의
7차	9.30	인식조사 진행 경과 공유 및 집필 영역 별 분석방식의 공유
8차	10.7	인식조사 결과의 핵심사항 및 전담평가원 운영 관련 논의
9차	10.14	인식조사 결과분석과 함의 논의
10차	10.19	전문 평가인력 운영의 정책적 제안 논의, 학술포럼 발표자료 수정 안 검토

## □ 서울형 평가체계 개선 TFT 연구결과

### ○ 서울형 서비스 최저 기준 마련

- 서울형 평가의 목적 중 하나는 3년간의 시설운영에 대한 서비스 최저기준을 충족하고 있는지 점검하는 것이 되어야 하며, 정량지표의 경우 서비스 최저기준을 바탕으로 절대평가로 전환

### ○ 시설유형 및 특성을 반영한 지표 개발

- 시설 재정, 인적관리 등의 평가내용은 자치구 지도점검에서 다루고 있어 중복성이 있으므로 삭제 필요
- 기관의 특성 및 유형을 고려한 지표개발이 필요함
- 장애인주간보호시설 등 소규모 시설의 경우 서울형 평가지표체계를 공통적으로 적용하는 것은 적절치 않음
- 사업별 특수성을 고려하지 않은 채 동일기준을 적용하고 있어 평가기준 및 그에 따른 결과도 주관적일 수 있어 보완이 필요함

### ○ 정성평가 등급 폐지, 정량평가 절대평가 전환

- 정량평가에 있어 향후 마련되어야 할 서비스 최저기준을 바탕으로 절대평가로 전환. 기존의 정량적으로만 평가되는 지표도 정성적 평가가 동반되어야 함
- 정성평가 등급 폐지를 통해 등급부여 없이 서술 및 강점사항 기술
- 매뉴얼(평가자, 피평가기관) 및 가이드라인 필요

### ○ 우수사례 전파 및 컨설팅 지원, 서울시 정책 반영

- 사회복지서비스 품질향상을 위해 맞춤형 컨설팅 필요, 전면 개선이 필요한 경우(최저기준에 못 미치는 시설)에는 컨설팅 의무화
- 영역별 우수사례는 다른 기관에 전파될 수 있도록 사례집 제작 및 배포
- 평가를 통해 서울시 사회복지시설 당면과제 파악 및 복지정책에 반영

### ○ 전문평가인력 및 조직운영

- 단기적으로 현장전문가, 학계전문가, 전담평가자 3인으로 평가단을 구성
- 중장기적으로 상설 전문평가원의 설치 및 운영이 필요
- 연중 상시 평가제도 도입 및 인증제로의 전환에 대한 연구가 필요함

## 2. 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 학술포럼

### □ 개요

- 일시 : 2019. 10. 28.(월) 14:00 ~ 17:40
  - 장소 : 한국언론진흥재단 20층 국제회의장
  - 참석 : 사회복지시설 종사자 267명, 학계 3명, 서울시 공무원 6명 총 276명 참석
    - 사회복지관 : 65개 기관 총 139명
    - 노인종합복지관 : 21개 기관 총 41명
    - 장애인복지관 : 22개 기관 총 31명
    - 장애인직업재활시설 : 17개 기관 총 21명
    - 장애인주간보호시설 : 10개 기관 총 13명
    - 노숙인시설 : 7개 기관 총 9명
    - 기타 : 7개 기관 총 13명
- ※ 서울시복지재단 페이스북을 통해 현장생중계(2,130명 접속)

### □ 주요 내용

#### ○ 발표내용

- 발표1 : 사회복지현장 질적 평가 -정책적 환류를 위한 합의적 개념과 활용성 모색-  
한국사회복지질적연구학회 연구결과 (전북대학교 김미옥 교수)
- 발표2 : 서울형 평가체계 개선 TFT 연구결과 (이영학 위원장)
- 발표3 : 서울형 전문 평가인력 운영 TFT 연구결과 (이은주 위원장)

#### ○ 토론내용

- 토론1 : 부담완화와 공정성을 담보한 서울형 평가를 바라며(김형욱 시립영등포쪽방상담소 소장)
- 토론2 : 서울형 평가제도 발전을 위한 제언(김익환 동작노인종합복지관 관장)
- 토론3 : 평가의 본질적 타당성과 신뢰성에 대한 고민과 새로운 도전(이정호 녹번종합사회복지관 부장)
- 토론4 : 서울형 평가체계에 대한 사회복지종사자 인식조사 결과 토론(김경환 양천장애인종합복지관 관장)
- 토론5 : 서울형 평가체계 개선을 위한 장애인주간보호시설의 과제(조은영 영동주간보호센터 시설장)
- 토론6 : 직업재활시설 서울형 평가의 방향성(진은숙 광진장애인보호작업장 시설장)

#### ○ 종합토론 내용

- 서울형 평가에 질적평가 강화를 위한 맥락과 소통이 강화될 필요
- 서울형 평가의 목적과 목표 설정이 보다 명확해지고 현장에 공유될 필요
- 서울형 평가의 “공정성”을 담보하기 위한 다양한 모색 필요
- 중장기 방향으로 “전문평가원” 설립을 통한 평가 전문성 확보 제안

※ 학술포럼 관련사진



인사말(홍영준 대표이사)



인사말(서울시 이해선 과장)



발표1(김미옥 교수)



발표2(이영학 위원장)



발표3(이영학 위원장)



종합토론



### 3. 서울형 사회복지시설 평가체계 개선 학술포럼 후속조치 회의

#### 개요

- 일 시 : '19. 12. 2.(월), 15:00~17:00
- 장 소 : 한국언론진흥재단 19층 라운지
- 참석자 : 6중 시설협회장, 서울시 복지정책과 법인시설팀장 등 총 10명

#### 주요 논의 안건 및 논의 결과

- **안건1. 서울형 서비스 최저 기준 마련 방안**
  - 서울시복지재단에서 2020년부터 가칭 “서울형 서비스 기준” 개발하기로 함.
  - 서울형 서비스 개발범위는 “관리지표 및 조직역량지표”로 하되, 사업역량지표는 추후 의견수렴 및 개발필요성을 더 검토하기로 함.
  - 서울형 서비스 기준 개발방식은 2020년 관리지표, 2021년 조직역량지표 영역 순으로 개발하기로 함.
- **안건2. 시설유형 및 특성을 반영한 지표 개발 방안**
  - “기존의 평가영역(쟁점이 되는 부분은 환경변화 이해와 대응, 실천전문가의 양성, 지역사회와의 협력영역임)을 유지하는 가운데 시설유형별 지표검토위원회에서 평가지표의 부분적 수정”하기로 함.
  - 기존의 평가영역 중 시설이 갖고 있는 특성에 맞춰 각 시설유형별 지표검토위원회에서 지표의 내용을 차별화할 수 있도록 함.
  - 관리지표에서 재정과 인적 관리영역은 복지부 승인사항이므로 유지하되 지표 내용 및 수준은 지표검토위원회에서 결정
- **안건3. 정성평가 등급 폐지, 정량평가 절대평가 전환 방안**
  - 절대평가는 서울형 서비스 기준 만든 후 적용하되, 부분적으로 도입할 수 있는 부분은 지표검토위원회에서 검토하도록 함.
  - 정성평가는 2020년부터 “충실 - 보통 - 보완” 으로 적용하기로 함.
- **안건4. 우수사례 전파 및 컨설팅 지원, 서울시 정책 반영 방안**
  - 원안대로 전면 개선이 필요한 시설에 컨설팅 의무화, 우수 사례를 선정하고 평가결과와 서울시 정책 반영을 강화하기로 함.

○ **안건5. 전문평가인력 및 조직운영 방안**

- 2020년 평가(장애인복지관, 노숙인이용시설)부터 평가전담직원을 시범 적용하되, 시범 적용하는 시설 수는 재단직원의 인력 확보에 맞춰서 시행함.
- 추후 6종 시설협회와 협의해서 어떤 시설에 우선 적용할지 정하기로 함.
- 상설전문평가원, 연중평가 실시는 서울시와 협회와 협의해 나가도록 함.

○ **기타안건. 지표검토위원회 및 공청회 운영 관련**

- 3종 시설별 지표검토위원회의 2019년 내 추가 개최 여부는 우선 본 회의결과를 협회에 전달한 후 충분히 소통되었다고 판단하는 시점에 재단이 관련 협회와 협의해서 진행하기로 함.
- 공청회는 2020년 3월 이내에 협회별로 적절한 시기를 정하여 진행하기로 함.

**4**      **향후 반영계획**

**평가체계 개선**

○ **종별 평가지표 검토위원회 운영**

- 서울형 서비스 기준 마련에 따른 평가지표 개선사항 반영 검토
- 시설 유형 및 특성을 반영한 지표 마련
- 정량평가의 절대평가 부분 반영 검토

○ **전문평가인력 운영**

- 2020년 평가에 평가전담 직원 시범 적용
- 상설전문평가원, 연중평가는 서울시와 협회와 협의하여 적용
- ※세부 사항은 6종 시설협회와 협의하여 적용

**후속 연구**

- **2020년 “서울형 사회복지시설 운영 가이드라인 개발 연구” 추진**
- **2020-22년까지 중기 연구과제 진행, 서울형 서비스 기준 도출하여 시설운영안내 및 서울형 평가지표에 반영. 끝.**

붙임 : 1. 서울형 평가체계 개선 학술포럼 자료집 1부.

2.서울형 평가체계 개선 관련 사회복지시설 종사자 인식조사 결과보고서 1부. 끝.