

서울형 평가체계 개선방안 학술포럼 후속 조치 회의 결과

I. 회의 개요

- 일 시 : '19. 12. 2.(월), 15:00~17:00
- 장 소 : 한국언론진흥재단 19층 라운지
- 참석자 : 총 10명

연번	소속 및 직위	성명	비고
1	서울시사회복지관협회 회장	최성숙	
2	서울시노인종합복지관협회 회장	성미선	
3	서울시장애태인복지관협회 회장	조석영	
4	서울시장애태인직업재활시설협회 부회장	김영환	대참
5	서울시장애태인소규모복지시설협회 부회장	윤미진	대참
6	서울노숙인시설협회 회장	배명희	
7	서울시 복지정책과 법인시설팀장	구연창	
8	서울시복지재단 서비스품질관리본부장	류명석	

○ 서울시 및 재단 담당자 2명

- 서울시 : 복지정책과 법인시설팀 김 흥 주무관
- 재 단 : 서비스품질관리본부 심사평가팀 엄승재 과장

□ 주요 논의 안건

- 안건1. 서울형 서비스 최저 기준 마련 방안
- 안건2. 시설유형 및 특성을 반영한 지표 개발 방안
- 안건3. 정성평가 등급 폐지, 정량평가 절대평가 전환 방안
- 안건4. 우수사례 전파 및 컨설팅 지원, 서울시 정책 반영 방안
- 안건5. 전문평가인력 및 조직운영 방안
- 기타안건. 지표검토위원회 및 공청회 운영 관련

II. 주요 논의 결과

안건1 서울형 서비스 최저 기준 마련 방안

서울형 평가체계 개선 TFT 연구 제안 내용

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

기 추진 현황

- 2020년 “서울형 사회복지시설 운영 가이드라인 개발 연구” 복지재단 서비스 품질연구팀 연구과제로 예산편성
- 2020-22년까지 중기 연구과제로 진행할 계획이며, 시설유형별로 서울형 서비스 최저기준을 도출하여 시설운영안내 및 서울형 평가지표에 반영

□ 주요 논의 내용

○ ‘서울형 서비스 최저기준’의 명칭과 적용 범위

- “최저”라는 용어가 다소 부정적인 면이 있고 사회복지사업법상 보건복지부장관만이 정할 수 있으므로 명칭의 적절한 검토가 필요함.
- 서울형 서비스 기준은 전 시설 공통기준을 마련하되, 시설 유형별 특성(규모, 장애 등 특수성)을 감안하는 것이 바람직함.
- 서울형 서비스 기준의 기본적인 지향은 서울형 평가 대상 시설 뿐만 아니라 전 시설에도 적용 가능한 기준임.
- 서울형 서비스 기준 마련 후에도 평가지표 검토위원회 등을 통해 적용범위와 시기 등 조정 가능함.

□ 논의 결과

- 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

서울형 평가체계 개선 TFT 연구 제안 내용

- 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

□ 주요 논의 내용

○ 지표개발의 방향성 관련

- 서울형 평가를 도입할 때와 같이 서울시나 재단에서 먼저 지표개발의 방향성을 제시하면 이를 현장과 논의할 수 있을 것임.
- 서울시와 재단이 책임감을 갖고 지표검토위원회 및 현장과 적극적으로 소통하여 평가지표 개선안 마련 필요
- 학술포럼에서 소규모 시설의 경우 직원 3명 밖에 없어 평가지표를 관리할 수가 없는 현실과의 괴리를 지적하는 비판도 있었음. 시설 유형별로 기준틀을 넘어서는 지표 구성 허용 방안에 대해 검토 필요함.
- 법령상 서비스최저기준은 보건복지부장관만이 정할 수 있고 현재 복지부에서 장애인복지관 및 거주시설 외에 최저기준이 마련된 것이 없음. 서울형 서비스 기준이 법령 중심으로 가면 평가지표가 운영규정 처럼 변질될 우려 있음. 또한, 서울시는 복지부로부터 평가 이양이 아닌 시범적으로 위임 받은 상태로 복지부로부터 평가지표 승인을 받아야 함.

□ 논의 결과

- “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

서울형 평가체계 개선 TFT 연구 제안 내용

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

기 추진 현황

- 2019년 “서울형 평가매뉴얼 개발” 연구진행 중, 주체별(서울시 및 시설, 평가위원, 재단), 단계별(사전, 평가수행, 결과통보) 업무내용 제시
- 2020년 “서울형 사회복지시설 운영 가이드라인 개발 연구” 복지재단 서비스 품질연구팀 연구과제로 예산편성

주요 논의 내용

○ 절대평가 적용 관련

- 서울형 서비스 기준안이 나오기 전에도 지표검토위원회에서 정량평가에 대한 절대평가 기준을 마련할 수 있도록 함.
- “미흡”이란 용어가 주는 부정적 이미지가 있어 명칭 변경이 필요함.

논의 결과

- 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

서울형 평가체계 개선 TFT 연구 제안 내용

- 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

주요 논의 내용

○ 정책 반영 방안 관련

- 자체평가서 작성시 시설이 구청이나 시에 정책적 지원이 필요한 내용을 작성하면 재단이 정리해서 평가운영위원회에서 논의하고, 평가운영위 이름으로 시에 제안하는 것을 공식화 시키는 방안임.
- 평가를 통해 시설이 갖고 있는 어려움을 파악하는 의미도 있음. 자치구의 시설에 대한 이해가 높지 않은 상황에서 서울시 시설 현황 파악에는 의미가 있을 것으로 봄.

논의 결과

- 원안대로 전면 개선이 필요한 시설에 컨설팅 의무화, 우수 사례를 선정하고 평가결과의 서울시 정책 반영을 강화하기로 함.

서울형 평가체계 개선 TFT 연구 제안 내용

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

□ 주요 논의 내용**○ 전담평가자 도입 방식**

- 전담평가자는 전문계약직 형태보다는 재단직원의 전환배치가 바람직함.
- 전반적인 표준화, 지표의 이해 측면에서 5년 이상 근무경험이 있는 재단 정규직 직원이 하는 것이 바람직함.

○ 상설 전문평가원 설치 및 상시 평가제 도입

- 장기적으로 상설전문평가원 및 상시 평가제도의 도입이 필요함.
- 재단에서 현장과 함께 연구를 수행해야 함.
- 제안사항에 대해 6종 시설협회와 함께 검토하기로 함.

□ 논의 결과

- 2020년 평가(장애인복지관, 노숙인이용시설)부터 평가전담직원을 시범 적용 하되, 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.

논의 결과

- 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.
끝.