

평가결과 공유회

서울시 장애인복지관 평가결과 총평

양숙미
(남서울대학교 사회복지학과 교수)

목차

1. 서울형 평가의 특징과 의미
2. 평가지표의 영역과 세부지표 평가결과
3. 평가위원 사후평가 제언사항

1.서울형 평가의 특징과 의미

1. 평가지표

- 복지환경 변화에 대한 이해와 대응, 지역사회시설로의 역할과 서비스 품질 제고 정도 반영
- 관리 지표, 조직역량지표, 사업역량지표로 구성, 실행과정과 결과를 종합적으로 판단함
- 정량적, 정성적 요소 함께 반영(계량, 비계량지표포함)
- 자치구 지도점검과의 중복을 피함으로써 평가비 부담 감소
- 평가결과는 3등급(충실, 보통, 미흡)으로 나타남.
- 평가내용의실제(fact)와 질(quality)을 토대로 판단

1.서울형 평가의 특징과 의미

2. 평가방법

- 문서중심의 양적평가 한계를 극복하기 위하여 인터뷰를 통해 시설운영 및 서비스 제공과정을 확인함으로써, 일방적 평가가 아닌 상호소통하는 평가 실시
- 결과가 아닌 **'과정'**에 대한 이해를 통해 시설운영에 대한 평가자와 피평가자의 이해도를 동시에 높임

1. 서울형 평가의 특징과 의미

3. 평가결과 및 활용

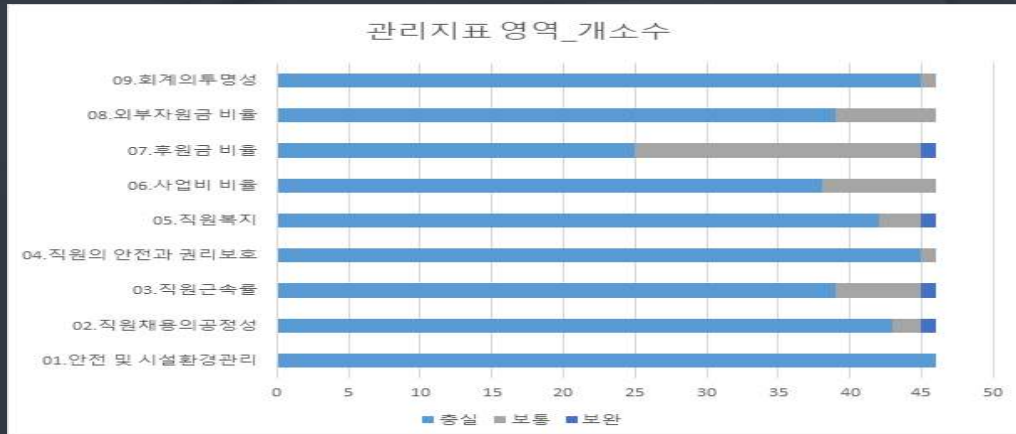
- 자체평가서 결과와 현장평가 결과의 상호확인을 통한 평가결과의 수용성 증대
- 평가기준을 적용하되, 개별시설 특성을 반영한 평가결과를 함께 판단함으로써 평가단 결정의 주관성 존중
- 평가과정의 공정성과 평가결과의 신뢰성 제고를 위한 이의신청절차 운영
- 평가지표별 점수 및 총점 통보 방식이 아닌, 지표별 등급과 함께 시설의 강점, 향후 개선방안을 전달함으로써 평가이후 시설의 발전방안 제시
- 평가결과를 통한 서울시정책(보조금지원, 인력지원등)의 향후방향성 점검 및 제언

2. 평가지표 영역과 세부지표 평가결과

1) 지표별 평가결과

- 영역별 충실 비중은 관리지표 87.4%, 조직역량 90.2%, 사업역량 97.0%임.
- 전체 지표에서 충실 이상 비중은 91.3%임
(모두 “충실” 기관은 17개소)

2. 평가지표 영역별 평가결과: 관리지표



2. 평가지표 영역과 세부지표 평가결과

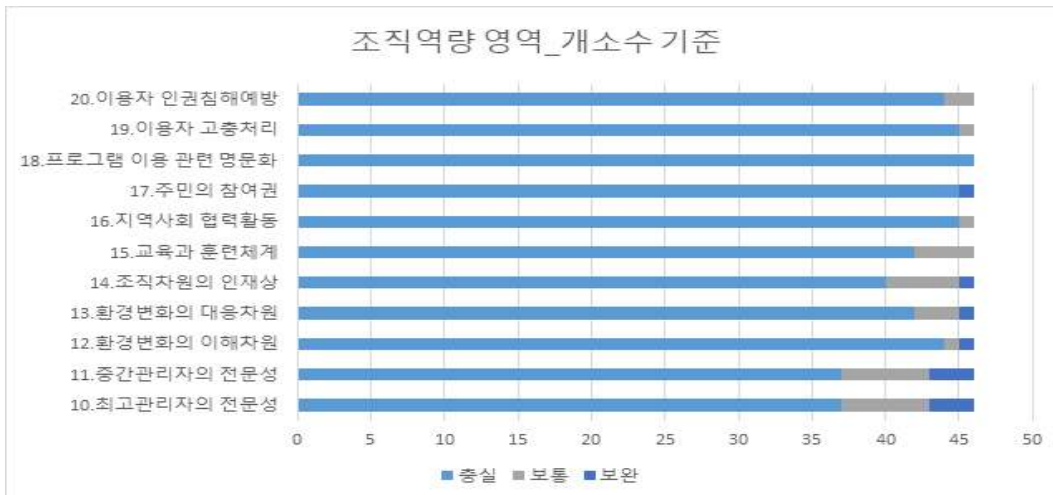
2) 세부지표별 평가결과(관리지표)

- 시설환경 및 안전관리: 100% **충실**
- 후원금 비율: 25개소, 54.35% **충실**
- 사업비 비율: 38개소, 82.61% **충실**
- 외부자원금 비율: 39개소, 84.78% **충실**
- 직원근속률: 39개소 84.78%

의미: 장애인복지관의 후원금 모금의 어려움 있고, 외부자원금 확보 노력이 높은 편임.

직원근속률 및 사업비 비율을 높이기 위한 노력이 필요

2. 평가지표 영역과 세부지표 평가결과:조직역량



2. 평가지표 영역과 세부지표 평가결과

2) 세부지표별 평가결과(조직역량지표)

- 최고관리자 및 중간관리자 전문성: 37개소 충실 80.43%
- 환경변화 이해는 44개소 충실 95.65%, 대응은 42개소 충실 91.30%
- 교육훈련체계 42개소 91.3%, 조직차원 인재상 40개소 86.96%
- 지역사회협력활동 및 주민참여권 45개소 충실 97.83%

-의미: 서울형 평가이후 달라진 점은 변화하는 환경 이해도가 높아지고 그에 따른 기관대응전략으로 지역사회협력활동과 지역주민 참여가 강화되고 있다는 점이 평가결과에서도 나타남.

기관별 서비스 질 개선을 위한 직원 교육 및 훈련체계 강화 노력도 나타남

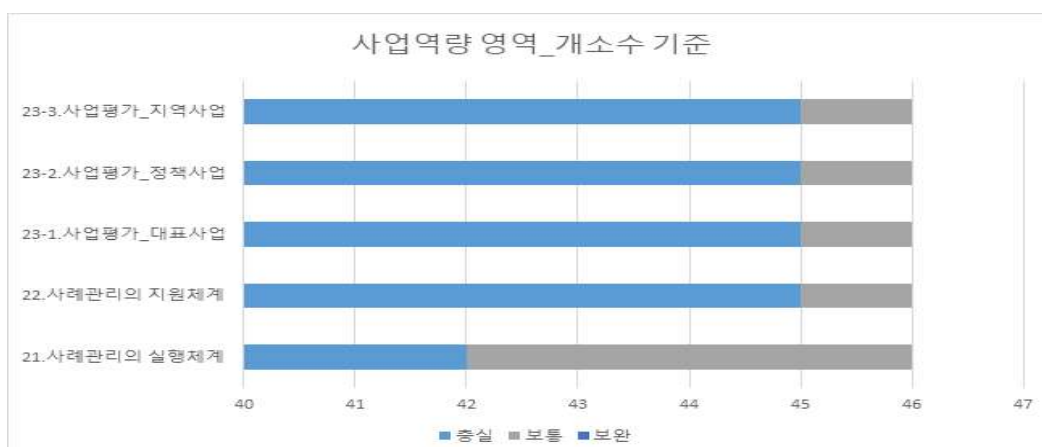
2. 평가지표 영역과 세부지표 평가결과

3) 세부지표별 평가결과(사업역량지표) :

- 프로그램 이용 관련 명문화 : 46개소 총실 100%
- 이용자 고충처리 : 45개소 총실 97.8%
- 사례관리 실행체계 42개소 총실 91.3%, 지원체계 45개소 총실 97.8%
- 사업평가 대표사업, 정책사업, 지역사업 45개소 총실 97.8%

의미: 서울형 평가를 통해 대부분의 장애인복지관이 사업역량이 강화되고 있음을 나타냄. 사례관리 실행체계에 있어 다소 보완이 필요

2. 평가지표 영역과 세부지표 평가결과: 사업역량



3. 평가위원 사후평가 제언사항

1) 성과

- ☞ 기관의 운영현황 및 서비스의 질을 점검하는 기회가 될 수 있었음.
- ☞ 장애인복지관이 지향해야할 방향에 대하여 지표를 통해 명확하게 한 점
- ☞ 다양한 기관들의 고유성, 특수성을 이해하고 공유 할 수 있는 기회
- ☞ 장애인복지관이 지역 중심기관의 정체성 확보하는 계기가 됨

2) 문제점

- ☞ 평가척도 및 적용기준에 있어 장애인복지관들이 평가지표에서 요구하는 일정 수준에 도달하여 변별력 문제
- ☞ 기관의 규모와 전문 인력의 수에 차이가 있으므로 동일한 기준을 적용하기 보다는 규모와 전문 인력의 수 대비 양과 질을 함께 고려하는 지표가 마련되었으면 함.

3. 평가위원 사후평가 제언사항

3) 개선사항 및 향후과제

- ☞ 기관의 규모와 전문 인력의 수를 고려한 양적, 질적 평가가 이루어졌으면 함.
- ☞ 평가후 사후관리, 피드백 시스템이 보완되어야함.
- ☞ 명확한 지표임에도 각 기관의 인식 및 적용에 대한 수준의 높낮이가 있음. 이를 평준화 하기 위한 개선책 마련이 필요함.
- ☞ 필수 충족해야 할 시설 환경 및 안전관리 기준 등 필수 충족사항에 대한 매뉴얼 제작 및 배포 필요