

2020.12.9.(수)

2020년 서울시 장애인복지관 평가결과 공유회

I·SEOUL·U



목차

평가 개요

추진 경과

평가지표

계량지표 평가 기준 안

평가 결과

만족도 조사 결과(현장평가, 이용자)

제언 및 향후 계획

서울시 장애인복지관 평가 개요

1. 평가 목적

- 서울시 장애인 복지환경 특성에 맞는 시설 평가를 통해 장애인복지관의 전문성과 이용자 서비스 질 향상을 도모하고자 함
- ※ 근거 : 사회복지사업법 제43조의 2(시설의 평가) 및 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)

2. 평가 대상

- 대상시설 : 서울시 장애인복지관 46개소
- 대상기간 : 2017.1.1 ~ 2019.12.31. (3년)

3. 평가 방법

- 지표별 평가방법과 기준을 바탕으로 정성평가 + 정량평가 실시
- 정량평가의 경우 현장에서 수치 확인 후, 평가운영위원회를 통해 평가기준 설정

3

추진 경과



4

서울시 장애인복지관 평가 지표

▶ 3개 대 영역, 25개 지표

평가영역	평가지표
I. 관리 지표	1-1. 시설 및 환경 관리 1. 안전 및 시설환경 관리
	2. 직원채용의 공정성
	1-2. 인적 자원 관리 3. 직원근속률 *
	4. 직원의 안전과 관리보호
	5. 직원복지
1-3. 재정	11. 사업비 비율 *
	12. 후원금 비율 *
	13. 외부자원금 비율 *

*표시 지표(계량지표)의 평가기준은 별도 기준 설정 (평가 사후 세부 평가기준 설정)

평가영역	평가지표
II. 조직 역량 지표	2-1. 관리자의 전문성 10. 최고관리자의 전문성
	11. 중간관리자의 전문성
	2-2. 환경변화의 이해와 대응 12. 환경변화의 이해자원
	13. 환경변화의 대응자원
	2-3. 실천전문가 양성 14. 조직차원의 인재 상
	15. 교육과 훈련체계
	2-4. 지역사회 협력 16. 지역사회 협력활동
17. 주민(이용자)의 참여권	
III. 사업 역량 지표	3-1. 서비스 절차 18. 서비스 절차의 명문화
	19. 이용자 고충처리
	3-2. 이용자인권 20. 이용자인권침해 예방
	3-3. 심층 사례 관리 21. 사례관리 실행체계
	22. 사례관리 지원체계
	23-1. 사업 평가 대표사업
	3-4. 사업 평가 23-2. 사업평가_서울시 정책사업
23-3. 사업평가_지역밀착 협력사업	

5

계량지표 세부 평가기준

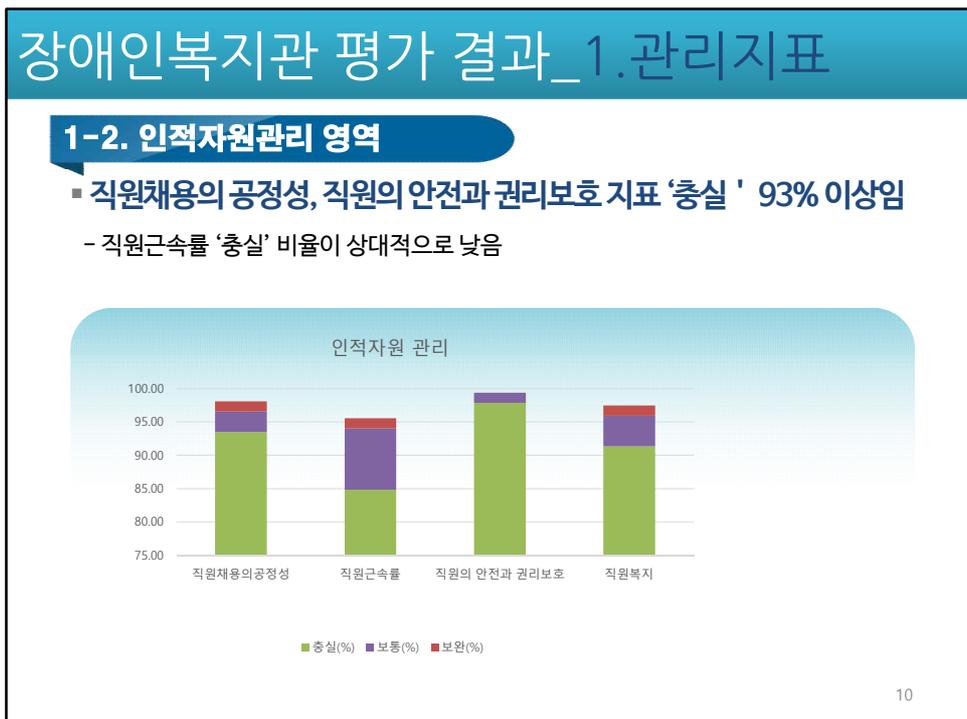
계량지표 특성

▪ 전반적으로 계량지표의 경우 시설 간 편차가 크지 않음

- 상대적으로 편차가 있는 지표는 사업비 및 외부자원금 비율임

연번	평가지표	평균(A)	표준편차(B)	변동계수(B ÷ A)
1	3. 직원근속률(%)	70.5	10.6	15.0
2	6. 사업비 비율(%)	36.2	14.9	41.1
3	7. 후원금 비율(%)	7.8	3.5	68.6
4	8. 외부자원금 비율(%)	17.3	11.4	65.8

6



장애인복지관 평가 결과_1.관리지표

1-3. 재정 영역

재정영역 계량지표의 경우는 평균 대비 비교적 낮은 수준임

- 사업비 비율 82.6%, 후원금 비율 54.3%, 외부자원금 비율 지표는 84.7%가 충실



11

장애인복지관 평가 결과_2.조직역량지표

2-1. 관리자의 전문성

최고관리자, 중간관리자 전문성 지표의 경우 '충실' 비율이 80% 이상임



12

장애인복지관 평가 결과_2.조직역량지표

2-2. 환경변화의 이해차원

■ 환경변화 이해/대응 영역 2개 지표는 전반적으로 양호한 수준임

- 지표별 '충실'이 환경변화이해 지표에서 95.6%, 환경변화대응 지표에서 91.3%임



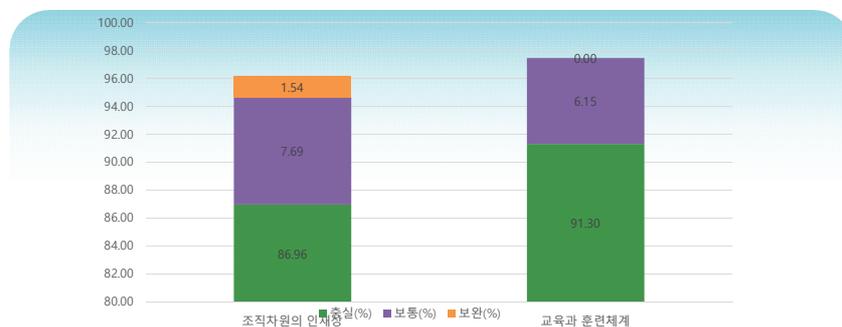
13

장애인복지관 평가 결과_2.조직역량지표

2-2. 실천전문가 양성 영역

■ 실천전문가 양성 영역 2개 지표는 상대적으로 낮은 수준임

- 조직차원 인재상 86.9%, 교육과 훈련체계에서 91.3% '충실' 나타냄



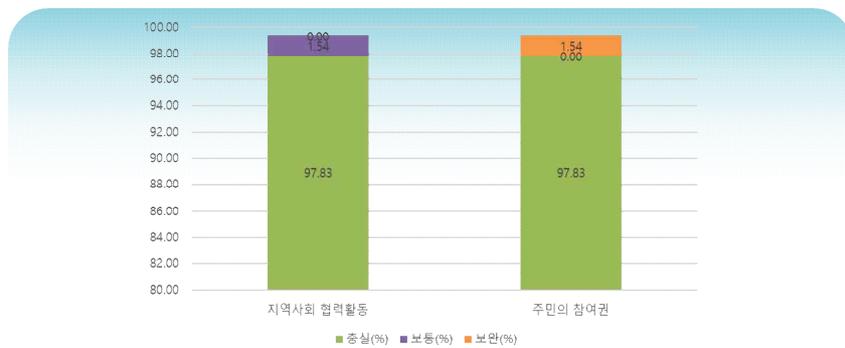
14

장애인복지관 평가 결과_2.조직역량지표

2-3. 지역사회와의 협력 영역

■ 지역사회 협력 영역 2개 지표는 전반적으로 높은 수준임

- 지표별 '충실' 수준이 지역사회협력 활동, 주민 참여권 지표에서 97.8%를 나타냄



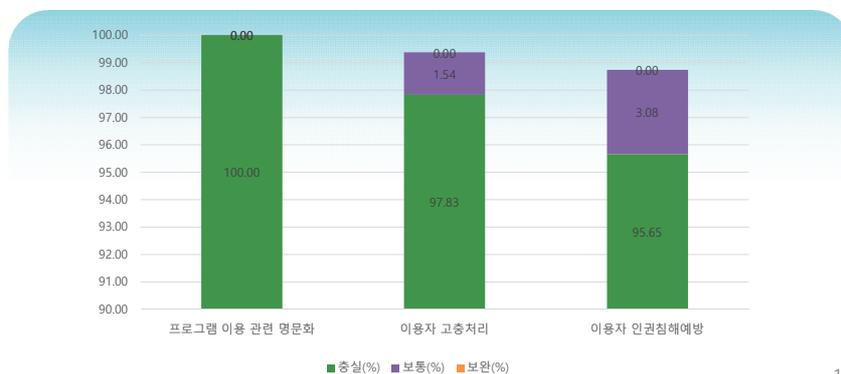
15

장애인복지관 평가 결과_3.사업역량지표

3-1~2. 서비스 절차 영역/이용자 인권

■ 서비스절차 명문화 및 이용자 인권 영역 3개 지표는 매우 높은 수준임

- 서비스 절차 명문화 100%, 이용자 고충처리 97.8%, 이용자 인권침해 예방 95.6% '충실'



16

장애인복지관 평가 결과_3.사업역량지표

3-3. 심층 사례관리 영역

- 심층 사례관리 영역 2개 지표는 사례관리 실행 체계에서 91.3%, 사례관리 지원체계에서 97.8% ‘충실’을 나타냄 .



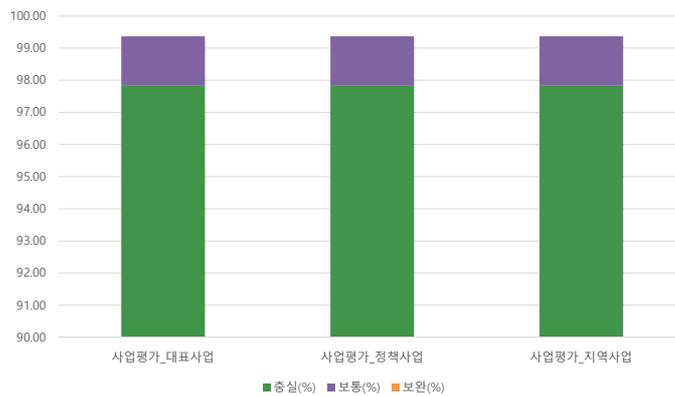
17

장애인복지관 평가 결과_3.사업역량지표

3-4. 사업평가 영역

- 총 3개의 사업 평가 결과는 매우 높은 수준임

- 대표사업, 정책사업, 지역사업 모두 수준을 보임(‘충실 이상’ 45개소 97.3%)



18

기관특성을 고려한 향후 컨설팅 지원 방향

〈기관 유형별 특징〉

- I** - 전반적으로 **영역별 수준이 양호하며**, 특히 사업평가 분야가 우수함
- II** - 전반적으로 **영역별 수준이 균형 있게 양호하며**, 환경변화 대응 및 이해, 지역사회협력 분야가 양호함
- III** - **인적자원 관리 분야는 양호한 수준임**
- 반면 **재정 분야, 관리자의 전문성, 실천전문가 양성 분야는 다소 낮은 수준임**
- IV** - 중합, 발달, 시각, 청각, 뇌병변, 지체 장애인복지관들이 평균적인 수준에서 **영역별 균형을 유지하고 있음**
- V** - 관리지표 분야는 양호하나, **사업비, 후원금, 외부자원금 비율은 보완이 필요한 수준임**

평가 사후
기관 특성을
고려한
피드백
컨설팅 지원

19

현장평가 만족도 조사 결과

■ 46개 장애인복지관 현장평가 만족도 평균 점수 : 4.60점 (100점 환산 92점)

	현장평가 만족도 조사지표	평균(4.60)
1	현장평가위원은 정해진 일정을 준수하고 성실하게 평가하였습니까?	4.80
2	평가과정을 통하여 시설의 조직 운영에 도움이 되었습니까?	4.59
3	평가과정을 통하여 시설의 프로그램 수행에 도움이 되었습니까?	4.41
4	현장평가위원(학계)은 지표에 대해 숙지하고, 공정하게 평가하였습니까?	4.48
5	현장평가위원(관리지표 주담당)은 지표에 대해 숙지하고, 공정하게 평가하였습니까?	4.74
6	현장평가위원(조직역량지표 주담당)은 지표에 대해 숙지하고, 공정하게 평가하였습니까?	4.76
7	현장평가위원(학계)은 권위적이지 않은 자세로 평가에 임하였습니까?	4.63
8	현장평가위원(관리지표 주담당)은 권위적이지 않은 자세로 평가에 임하였습니까?	4.76
9	현장평가위원(조직역량지표 주담당)은 권위적이지 않은 자세로 평가에 임하였습니까?	4.83
10	서울시 및 서울시복지재단의 평가안내 및 추진과정 등에 대해 만족하십니까?	4.07 ²⁰

현장평가만족도 기타의견

평가지표 관련

- 지표에 대해 사전에 상세한 해설 필요
- 근거서류 명확 필요

평가위원 관련

- 인터뷰와 총평 통해 질적, 정성적 기관의 존재 여부를 평가가 이루어짐을 확인
- 평가위원 지표 숙지 필요

평가 운영 전반

- 코로나19 상황으로 인한 일정 지연에 대한 사전 안내 부족
- 우수 기관 사례 공유 요청
- 평가결과 발전적 고민의 토대

기타 의견

- 99번 지표 작성 개선 필요
- 시스템 환경 개선 필요

2020년 서울시장애인 복지관
평가 결과 공유회

Made in Wordcloudkr

21

이용자 만족도 조사 결과 : 이용자 특성

■ **이용자 특성 : 성별 및 연령**

- 조사에 참여한 장애인복지관 이용자(N=924) 중 남성 이용자는 55.4% (512명)로 여성 이용자 44.6% (412명) 보다 많은 것으로 조사됨
- 20대 이하가 전체의 43.7% (404명)으로 가장 많았고, 다음으로 '60대' 14.5% (134명), '50대' 11.0% (102명) 등의 순으로 조사됨

성별

성별	비율 (%)
남자	55.4%
여자	44.6%

연령

연령	비율 (%)
20대 이하	43.7
30대	10.5
40대	9.7
50대	11.0
60대	14.5
70대 이상	10.5

[Base : 장애인복지관 이용자, N=924, 단위: %]

22

이용자 만족도 조사 결과 : 이용자 특성

■ 이용자 특성 : 이용기간 및 빈도

- 장애인복지관 이용자(N=924)중 '10년 이상' 이용한 이용자가 전체의 28.8% (266명)로 가장 많이 나타남
- 현재 이용빈도를 보면, '1주일 평균 1회 미만' 방문하는 이용자가 전체의 60.2% (573명)로 가장 많은 것으로 나타났으나, 코로나19 이전 이용빈도를 보면 1주일 평균 '3회 이상' 방문하는 이용자가 전체의 51.1% (472명)로 가장 많이 조사됨



[Base : 장애인복지관 이용자, N=924, 단위: %]

이용자 만족도 조사 결과 : 종합

■ 46개 장애인복지관 이용자(N=924)를 대상으로 만족도 조사

- 조사방법 : 시설별 20명 조사, 전화(영상통화)조사
- 서비스 전문성 등 15문항에 대해 조사한 결과(100점 평균), **총 평균은 90.7점임.**
- '향후 현재 서비스 재이용'이 94.3점으로 가장 높게 나타났으며, '서비스 제공 받는 과정의 안전성' 93.1점, '약속한 서비스 충실히 제공' 93.1점 순으로 높게 나타남



〈그림 9〉 장애인복지관 만족도(동의) 지수

이용자 만족도 조사 결과 : 장애 유형별

■ 장애 유형별 만족도(동의) 지수

- 총 평균은 '정신장애'를 가진 이용자가 80.6점으로 가장 낮게 나타남

장애유형별 만족도 (총평균)



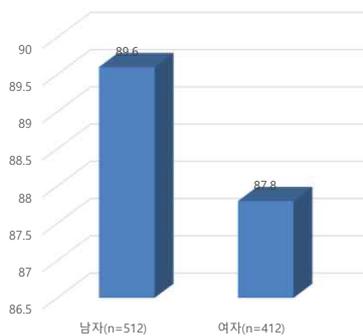
25

이용자 만족도 조사 결과 : 전반적 만족

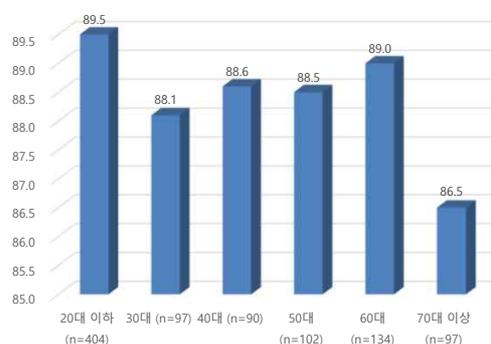
■ 장애인복지관의 '서비스의 전반적 만족' 은 총 평균 88.8점으로 나타남

■ 성별로는 남자 이용자의 만족도가 89.6점으로 여자(87.8점) 대비 높게 나타났으며, 연령별로는 20대 이하 이용자의 만족도가 가장 높게 나타남

성별 전반적만족도



연령별 전반적 만족도

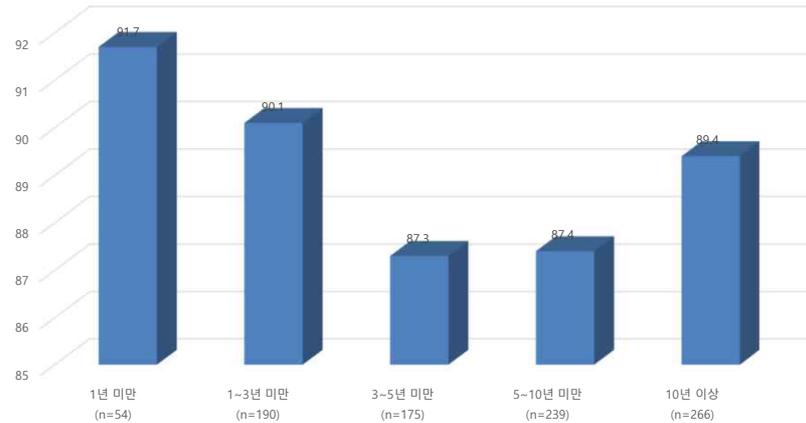


26

이용자 만족도 조사 결과 : 전반적 만족

- 장애인복지관의 '서비스의 전반적 만족' 은 총 평균 88.8점으로 나타남
- 이용기간별로는 '1년 미만' 이용자의 전반적 만족도가 91.7%로 가장 높게 나타남

이용기간별 전반적 만족도

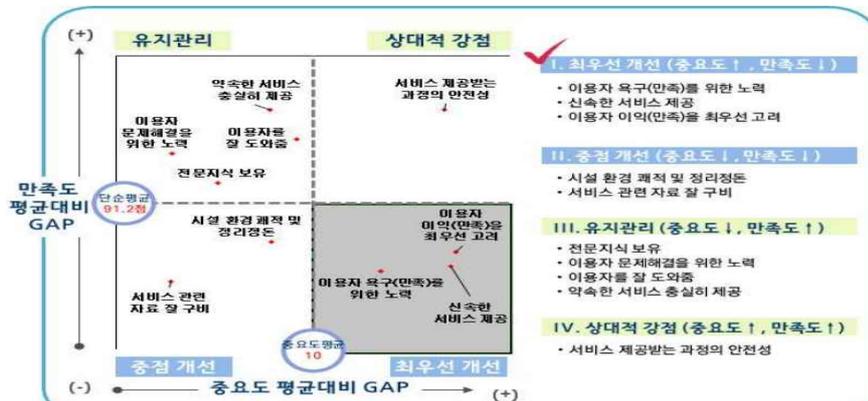


27

이용자 만족도 조사 결과 : IPA분석

- 요인(10개 항목)을 IPA 분석한 결과, 중요도는 높지만 만족도가 평균보다 낮아 최우선적으로 개선해야 할 요소로 '이용자 욕구(만족)를 위한 노력'과 '신속한 서비스 제공', '이용자 이익(만족)을 최우선 고려' 항목으로 분석됨.

〈그림 13〉 IPA 분석 - 장애인복지관



이용자 만족도 조사 결과 : 종합

- 요인(10개 항목)을 IPA 분석한 결과, 중요도는 높지만 만족도가 평균보다 낮아 최우선적으로 개선해야 할 요소로 '이용자 욕구(만족)를 위한 노력'과 '신속한 서비스 제공', '이용자 이익(만족)을 최우선 고려' 항목으로 분석됨.

IPA 분석 - 장애인복지관

최우선 개선	중점 개선
<ul style="list-style-type: none"> •이용자 욕구(만족)을 위한 노력 •신속한 서비스 제공 •이용자 이익(만족)을 최우선 고려 	<ul style="list-style-type: none"> •시설 환경 쾌적 및 정리정돈 •서비스 관련 자료 잘 구비
유지 관리	상대적 강점
<ul style="list-style-type: none"> •전문지식 보유 •이용자 문제해결을 위한 노력 •이용자를 잘 도와줌 •약속한 서비스 충실히 제공 	<ul style="list-style-type: none"> •서비스 제공받는 과정의 안전성

29

제언 및 향후 계획

제 언

- **종사자 역량강화 워크숍, 맞춤형 컨설팅**
 - 주요 사례 등을 공유하고 학습하는 실무역량강화 워크숍
 - 평가 결과 피드백 및 기관 특성을 고려한 컨설팅 지원 연계
- **평가 운영 가이드, 평가지표 개선**
 - 기관 규모 등을 고려한 평가 운영 가이드, 서비스 제공 수준 제고
 - 평가결과 및 현장 의견을 바탕으로 평가 지표 개선

향후 계획

- **이용자만족도 조사결과 통보 : 2020년 12월 중(예정)**
- **평가결과 최종 통보 : 2021년 1~2월**
- **평가지표 개선 : 2021년 상반기(예정)**

30