

제 1 장 序 論

1.1 研究의 背景 및 目的

1.2 研究의 内容 과 方法

제 1 장 序 論

1. 1 研究의 背景 및 目的

1960년대 이후 우리사회는 고도의 경제 성장 덕분에 전반적인 생활수준이 향상되었으나 과도한 성장 일변도의 정책 추진으로 말미암아 경제성장의 성과에 대한 配分이 공평하게 이루어지지 못하였다는 비판이 제기되어 왔었다. 이에 따라 정부는 대다수의 국민을 대상으로 하는 사회보장제도의 기틀을 마련하는 한편, 社會福祉 서비스 분야에도 정책적 관심을 두고 빈곤계층을 비롯한 노인, 청소년, 장애인 등 사회적 취약계층에 대한 복지서비스의 공급을 위해 점차 지원을 증가해 왔다. 또 이러한 정책의 일환으로 1980년대 이후 복지서비스 전달 조직의 대표적인 類型인 사회복지관의 新設이 두드러지게 증가하게 되었다.

사회복지관 설치·운영 규정 제1장 제2조에 의하면 사회복지관은 지역사회내에서 일정한 시설과 전문인력 및 자원봉사자를 갖추고 주민들의 福祉 需要에 부응하여 종합적인 사회복지 사업을 수행하는 사회복지시설을 칭한다. 즉, 사회복지관은 지역사회의 개선과 발전을 체계적이고 계획적으로 추진해 나가고자 하는 종합적인 지역복지센터로서의 기능을 수행하는 비영리 조직이며, 특히 지역사회의 충족되지 않은 욕구와 문제를 발견하여 일정한 설비, 전문인력, 자원봉사자를 갖추고 지역주민들이 필요로 하는 다양한 서비스를 제공하는 기능을 수행하고 있다.

이러한 사회복지관을 체계론적 관점에서 보면, 인력, 기술, 資源 등의 要素(input)를 투입하여 프로그램 활동을 통한 지역주민의 복지증진이라는 產出(output)을 얻는 체계라고 할 수 있다. 이와 같이 다양한 산출물을 효과적이며, 효율적으로 얻기 위해서는 합리적이고 과학적인 사회복지관의 운영이 절실히 요청되고 있다. 그러나 서비스 소비자의 욕구를 가장 잘 반영하는 결과를 산출하

여야 할 사회복지관이 저소득층이 외면하고 있는 수익사업에 치중하고 있으며 또 지역적 특성을 무시하고 주변환경과 立地與件에 관계없이 大同小異한 프로그램을 수행함으로써 서비스의 중복과 비효율성을 가져오고 있는 실정이다¹⁾. 그리고 주민에 의한 프로그램 개발이 등한시되고 지역자원의 활용이 微弱하며²⁾, 전문인력의 부족으로 서비스의 전문성이 缺如되고 있다³⁾는 지적이 계속되고 있다.

우리나라의 사회복지관은 정부의 재정지원을 받는 형태로 공공적 성격이 강하고, 이로 인해 조직의 효율적 운영, 나아가서 공공분야의 사회적 책임성의 이행에 대한 관심이 고조되고 있음에도 불구하고⁴⁾ 사회복지분야에 있어서의 산출물의 변화 및 평가에 영향을 미치는 다양한 要因들을 檢證하고 새로운 평가모형을 개발하려는 노력은 아직까지 활발하게 이루어지지 않고 있는 실정이었다. 최근에 이르러서 사회복지관의 효과적인 운영에 대한 관심이 고조되고 있는데⁵⁾, 특히 사회복지관에 대한 정부의 보조금지원은 여러가지의 불합리한 점으로 인해 많은 비판이 제기되고 있으며 그 개선방안이 학계와 관련기관의 실무자를 중심으로 활발히 논의되고 있다. 서울시의 경우에도 서울시에 소재한 60개의 사회복지관에 대한 보조금지원을 단순히 복지관의 건물규모에 따른 3단계의 差等支給을 원칙으로 하고 있다. 예를들면 1995년의 경우 연건평이 2,000m²이상인 종합사회복지관 「가」형에 대해서는 100,026천원, 1,000m²-2,000m²의 종합사회복지관 「나」형에 대해서는 67,520천원을, 그리고 1000m² 미만의 사회복지관 「다」형에 대해서는 47,160천원을 지급하였다. 따라서 등급간 지원액의 隔差가 클 뿐만 아니

1) 김영모, "지방화 시대와 사회복지관 활성화 방안", 「지방화 시대와 사회복지관 활성화 방안」, 사회복지관협회, 1992, p.14.

2) 신규타, 정영순, 배임호, 「사회복지관의 기능 및 역할정립에 관한 연구」, 삼성복지재단, 1993, pp.39-41.

3) 황성철, 강해규, 「사회복지관 운영평가 및 모형개발」, 한국보건사회연구원, 1994, pp.3-4.

4) Glisson, C. A., "The accountability controversy," *Social Work*, 20, 1975, pp.417-419.

5) 권신진, 「사회복지관의 조직효과성에 관한 연구」, 연세대학교 대학원 사회사업학과 박사학위 논문, 1995, p.5.

라, 사업의 효과성 및 지역적 필요성을 반영하지 못해 사회복지관간에 사회복지 서비스의 질과 양을 향상시키고자 하는 적극적인 유인을 제공하지 못하고 있으며 또한 사회복지관 소재지역의 지역적 특성에 근거한 프로그램 개발의 저해 요인이 되고 있어 합리적인 보조금지급 방안의 개발이 절실이 필요한 실정이다. 사회복지관에 대한 합리적 보조금 지급방안은 결국 사회복지관에 대한 올바른 평가에 달려 있는데 기존의 사회복지관 평가방법은 너무 광범위한 자료를 이용하기 때문에 많은 예산과 인력을 필요로 하여 서울시가 보조금지급을 위해 매년 사용하기에는 너무 부적합한 것으로 보여 좀 더 單純하면서도 신뢰할 수 있는 단순평가모형의 개발이 필요하게 된다. 본 연구는 이러한 요구에 부응하기 위해 25가지 이상의 세부적 평가기준에 의한 복잡한 종합 평가방법을, 몇가지의 대표적 평가기준에 의해 설명하는 單純 평가모형으로 대체할 수 있는 방법을 개발하여 서울시 정책당국에 사회복지관 보조금지급 기준으로 제시하고자 한다.

1. 2 研究 內容 과 方法

1.2.1 연구 내용 및 구성

본 연구는 먼저 제2장에서, 서울시에서 운영되고 있는 사회복지관의 운영실태와 문제점을 파악하기 위해 사회복지관의 一般 現況(유형, 설립형태 및 운영주체, 설립년도, 입지현황, 지역주민의 소득 수준), 施設 現況(복지관 건물면적, 부속실규모, 비품현황), 인력현황(총 종사자, 사회복지사 수⁶⁾, 기준인력 확보율, 근무년수, 전문성), 자원봉사자 현황(자원봉사자 수, 자원봉사 시간 및 활동내용), 재정 현황(수입, 지출, 정부보조금, 후원금) 및 사업현황과 이용현황을 조사한다. 그리고 제3장에서는 사회복지관 운영의 평가기준에 대한 既存의 이론을 종합 정

6) 본 연구에서 사용하는 사회복지사 수는 부장, 과장, 선임 사회복지사 및 사회복지사를 전부 포함한 수를 의미한다.

리하고 이러한 既存의 연구를 참고로 하여 본 연구에서 사용하게 될 네가지 평가기준인 노력성, 서비스의 質, 지역복지 資源動員能力 그리고 공평성에 대해 설명한다. 제4장에서는 이상과 같은 네가지 평가기준을 토대로 設問調査에서 얻은 자료를 이용하여 각 평가기준별로 평가지수를 계산하고 가중치를 고려하여 사회복지관별로 종합평가지수를 산정한다. 그리고 제5장에서는 회귀분석과 상관분석을 통해, 제4장에서 구한 종합평가지수를 가장 잘 설명하는 사회복지관에 관련된 객관적인 자료들을 선택하여 대표변수로 만들고 이 대표변수들을 이용하여 單純評價模型을 개발한 후 종합평가모형과의 代替性에 대해 논한다. 제6장에서는 이러한 단순평가모형에 의한 보조금 지급방법을 제시하고 서울시 사회복지관 관장과 사회복지사들의 견해와 비교하여 본다. 마지막 장에서는 결론을 요약한다.

1.2.2 연구방법

본 연구에서 서울시 사회복지관 운영실태조사와 단순평가모형개발을 위해 설문조사, 문헌조사 등이 이루어졌고 이밖에 여러가지 통계적 분석방법이 사용되었다.

(1) 設問調査

본 연구는 서울시 사회복지관의 운영실태조사와 보조금지급을 하는데 기준이 될 단순평가모형을 개발하기 위한 자료를 얻기위하여 사회복지관의 종사자들을 대상으로 設問調査를 실시하였다.

(가) 調査對象

설문조사는 사회복지관의 館長用과 사회복지사용으로 구분하여 현재 서울시에서 운영되고 있는 사회복지관 총 60개소에 대해 전수조사를 실시하였는데 이

가운데 7개 사회복지관을 제외한 53개소로부터 조사표를 회수하여 88.3%의 완료율을 보였다. 그리고 60개 사회복지관에 종사하고 있는 사회복지사 387명에 대한 전수조사를 실시하여 이 가운데 327명이 설문에 응답하여 84.5%의 완료율을 보였다.

(나) 조사내용

사회복지관 館長을 대상으로 하는 設問은 첫째, 사회복지관의 類型, 운영주체, 설립형태, 立地現況, 지역주민 소득수준, 서비스 접근성 등 사회복지관의 일반적인 현황, 둘째, 시설 및 인력현황, 셋째, 자원봉사자 현황, 넷째, 자문위원회 현황, 다섯째, 복지관의 운영과 프로그램 운영 현황, 여섯째, 재정현황, 후원회 및 후원금과 현행 보조금 지급제도에 대한 의견, 그리고 마지막으로 사회복지관 관장의 일반 사항 등으로 이루어졌다.

사회복지사를 대상으로 하는 設問은 첫째, 가정복지사업, 아동복지사업, 청소년복지사업, 노인복지사업, 장애인복지사업 그리고 지역복지사업별 담당 프로그램현황, 둘째, 현행 보조금 지급제도에 대한 의견, 셋째, 사회복지사의 직무만족도, 그리고 넷째 사회복지사의 일반 사항에 관한 것이었다.

(다) 調查 實施 經過

1995년 6월 설문지의 초안을 작성하여 전문가의 諮問을 통해 보완 과정을 거친 후 7월에 설문지를 완성하였다. 7월 12일부터 8월 7일까지 약 4주간에 걸쳐 여론조사 전문기관에 의뢰하여 면접조사 방법을 이용한 설문조사를 실시하였다. 조사가 완료된 설문지는 檢證과 재확인 작업을 거친 후 데이터로 사용되었다.

(2) 분석 방법

제2장의 서울시 사회복지관의 운영실태조사는 SPSS PC+ 프로그램을 이용한 頻度分析(frequency analysis)과 記述分析(descriptive analysis)을 통해 주로 이루어졌으며 제3장의 사회복지관 평가기준은 외국과 국내의 사회복지관 평가에 관한 각종 문헌을 조사연구하여 設定하였다. 제4장의 사회복지관 평가지수는 UN에서 사용하고 있는 인간개발지수(Human Development Index)의 산정방법

을 이용하여 계산하였으며 제5장의 단순평가모형개발은 SPSS PC+ 와 SAS PC 프로그램을 이용한 상관분석(correlation analysis)과 회귀분석(regression analysis)을 통하여 이루어졌다.

(3) 연구의 범위

본 연구에서는 사회복지관의 설립취지인 저소득층에 대한 적절한 복지서비스 공급을 평가목적으로 보고 사회복지서비스의 공급측면과 수요측면의 兩次元에서 사회복지관을 평가하고자 하였다. 사회복지 서비스의 공급차원에서는 복지서비스의 產出(output)을 중심으로 복지서비스의 공급량과 서비스의 質(quality)이 고려되었고 복지서비스의 수요차원에서는 복지서비스의 공급이 수요에 비해 절대적으로 부족한 현실을 감안하여 체계적인 복지서비스 수요분석보다는 복지서비스의 공급대상을 중심으로 복지서비스에 대한 저소득층의 接近容易性(公平性)이 고려되었다. 또 복지서비스의 공급량에 관계되는 평가기준으로 복지관 자체 자원투입노력 즉 복지관의 노력성과 地域福祉 資源動員能力이 고려되었다. 따라서 본 연구에서는 노력성, 지역복지자원 동원능력, 서비스의 質 그리고 저소득층에 대한 공평성 등 네가지 기준에 의해 서울시 사회복지관을 평가하였는데, 연구예산 제약으로 인해 복지서비스의 受惠者(clients)에 대한 자료를 획득하지 못하여 사회복지관 자체의 자료만을 이용할 수밖에 없었다.

그리고 일반적으로 사회복지관 평가기준으로 사용하고 있는 효율성과 효과성 기준을, 본 연구에서는 사회복지관 자체자료의 실층분으로 말미암아 분석을 할 수 없었다. 즉 효율성과 효과성을 측정하기 위해서는 각 사회복지관별로 프로그램 이용자의 상황이나 實態把握이 先行되고 더 나아가서는 이용자의 만족도를 분석하여야 하는데 본 연구에서는 자료의 부족으로 각 사회복지관의 프로그램 이용자의 일부만의 파악이 가능하였으며 또한 수혜자에 대한 조사가 없었기 때문에 이용자의 만족도도 간접적으로 파악할 수밖에 없었다. 따라서 본 연구에서는 연구의 초점을 서울시 사회복지관을 체계적으로 評價하는데 두기보다는 보조금지급을 위한 단순평가모형을 개발하는 데에 두었다.

제 2 장 사회복지관 運營實態調查

2.1 一般現況

2.2 施設現況

2.3 人力現況

2.4 자원봉사자 현황

2.5 자문위원회 활용현황

2.6 재정현황

2.7 사업현황 및 이용현황

2.8 운영실태 조사요약

제 2 장 사회복지관 운영실태조사

본 장에서는 서울시에 소재한 社會福祉館의 운영실태를 평가하기 위해 조사된 내용은 1. 일반현황, 2. 施設現況, 3. 인력현황, 4. 자원봉사 활용현황, 5. 자분위원회 活用現況, 6. 재정현황, 7. 사업현황 및 이용현황으로 구분, 정리하여 서울시 社會福祉館의 운영실태를 종합적으로 分析하고자 한다⁷⁾. 이용되는 자료는 1995년 7월 한달동안 설문지 면집조사로 수집된 서울시 社會福祉館 館長과 社會福祉士 조사결과를 사용하였다. 調査對象은 서울시 소재 60개 社會福祉館에 근무하는 60명의 社會福祉館 館長과 387명의 社會福祉士 전수를 대상으로 하였는데 회수된 조사표는 社會福祉館 館長 조사는 53 사례(cases), 社會福祉士 조사는 327 사례(cases)였다. 자료의 분석은 SPSS+ 프로그램을 이용하여 빈도분석과 기술분석을 주로 하였다.

2. 1 일반현황

2.1.1 類型

1993년 4월 3일 保社部 訓令 제681호의 社會福祉館 設치·운영 規程에 의거하면 건축물 연건평이 2,000 m² 이상은 「종합복지관 가형」으로, 연건평 1,000 m² 이상 2,000 m² 미만은 「종합복지관 나형」으로, 연건평 1,000 m² 미만은 「사회복지관」 또는 「종합복지관 다형」으로 社會福祉館을 연건평에 따라 3가지 類型으로 분류하는데 서울시에 소재한 60개 社會福祉館중 본 조사에 응답한 53개 社會福祉館은 <표 2-1>과같이 분류되어 「나」형 社會福祉館이 58.5%로 가장 많았다.

7) 각 사회복지관별 운영평가는 제4장에서 다루고자 한다.

<표 2-1> 서울시 社會福祉館의 유형별 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
종합복지관 가형	14	26.4
종합복지관 나형	31	58.5
사회복지관(종합복지관 다형)	7	13.2
무응답	1	1.9
계	53	100.0

2.1.2 設立形態 및 運營主體

(1) 設立형태

社會福祉館의 設立형태는 크게 公립, 민립 두 종류로 구분되고 이를 좀더 자세히 분류하면 (가) 대지구입비와 건축비를 재단이 부담한 재단 설립형 (나) 재단 소유지에 건축비를 정부가 지원한 기부 체납형 (다) 정부가 대지비와 건축비를 지원하거나 또는 공공건물을 빌려주는 위탁형, 그리고 (라) 기타형이 있는데 그 중 위탁형이 70% 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

<표 2-2> 서울시 社會福祉館 設立형태별 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
재단설립형	6	11.3
기부체납형	6	11.3
위탁형	38	71.7
기타	3	5.7
계	53	100.0

(2) 운영주체

社會福祉館의 運營主體는 사회복지법인, 지방자치단체, 재단법인, 학교법인, 특별법인 등으로 구분할 수 있는데 본 調査에 응답한 53개 社會福祉館 중 64.2%가 사회복지 法人이었다.

<표 2-3> 서울시 社會福祉館 運營주체별 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
사회복지법인	34	64.1
지방자치단체	1	1.9
재단법인	8	15.1
학교법인	6	11.3
특별법인	2	3.8
기 타	2	3.8
계	53	100.0

그리고 서울시 社會福祉館 運營主體의 83%(44개 사회복지관)가 다른 사회복지사업을 경영하고 있으며, 경영하고 있는 社會福祉館은 비록 사회복지관별로 차이가 심하지만 평균적으로 6개의 다른 사회복지사업을 하고 있는 것으로 나타났다.

2.1.3 設立年度

서울시 社會福祉館은 1921년에 처음 태화기독교 社會福祉館이 설립되었으나 1980년 이전까지는 오직 두개의 社會福祉館이 추가 설립되었을 뿐이다. 그 후 사회복지에 대한 시민들의 수요가 높아지자 社會福祉館 設立이 활발하게 추진되

어 지금은 60개의 社會福祉館이 운영되고 있고 11개의 사회복지관이 현재 건설 중이다.

<표 2-4> 서울시 社會福祉館 설립년도별 分布

설립년도	복지관수	비율(%)
1989년 이전	9	17.0
1990	8	15.1
1991	7	13.2
1992	11	20.8
1993	6	11.3
1994	6	11.3
1995	6	11.3
계	53	100.0

2.1.4 立地現況

본 設問紙에서는 立地狀態를 (가) 영구임대 아파트지역 (나) 달동네 (다) 역주변 등 특수문제 발생지역 및 취약지역 (라) 저소득층 집단기주 지역이었으나 일반주택 지역으로 變貌, 그리고 (마) 기타 지역으로 구분하여 질문하였는데 약 38%의 社會福祉館이 영구임대 아파트단지 지역에 위치해 있으며 또 약 28%는 저소득층지역에 입주하였으나 나중에 재개발을 통해 일반 주택지로 변한 곳에 위치해 있는 것으로 나타났다.

<표 2-5> 서울시 사회복지관의 立地地域 상황별 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
영구임대 APT 지역	20	37.8
달동네	2	3.8
역주변 및 취약지역	2	3.8
저소득층 지역에서 일반주택 지역으로 변모	15	28.3
기타	14	26.3
계	53	100.0

<표 2-6> 영구임대 주택단지내 서울시 社會福祉館

구(개소)	명 칭
중랑구 (1)	면목종합사회복지관
강북구 (2)	변2단지종합사회복지관 변3단지종합사회복지관
노원구 (5)	중계종합사회복지관 평화종합사회복지관 월계종합사회복지관 마늘사회복지관 공릉사회복지관
마포구 (1)	이대성산종합사회복지관
강서구 (9)	가양4종합사회복지관 가양5종합사회복지관 가양7종합사회복지관 방화2종합사회복지관 방화6종합사회복지관 방화11종합사회복지관 등촌1종합사회복지관 등촌7종합사회복지관 등촌9종합사회복지관
동작구 (1)	대방종합사회복지관
서초구 (1)	우면종합사회복지관
강남구 (4)	강남종합사회복지관 수서성람종합사회복지관 수서병화종합사회복지관 수서종합사회복지관

특히 강서구에 <표 2-6>과 같이 9개의 社會福祉館이 영구임대 아파트지역에 집중되어 있는 것으로 보아 다른 구에서도 영구임대 아파트지역에 더 많은 社會福祉館이 必要할 것으로 보인다. 영구임대 주택단지는 중랑구, 강북구, 노원구, 마포구, 강서구, 동작구, 서초구 및 강남구에 分布되어 있는데 현재 서울시의 영구임대 주택단지에 設立된 복지관은 24개(무응답 社會복지관 포함)이며 4개의 社會福祉館이 올해 竣工된 예정으로 되어 있다.

2.1.5 社會복지관 隣近住民所得水準

社會福祉館이 위치한 隣近 주민들의 소득정도를 알아보기 위해 (가) 저소득층 밀집지역 (나) 저소득층이 대부분이며 중산층이 일부 혼합된 지역 (다) 저소득층과 중산층이 반 정도로 混合된 지역 (라) 중산층이 대부분이며 저소득층이 일부 혼합된 지역 (마) 중산층 密集地域 등으로 나누어 질문하였는데 그 결과는 <표 2-7>과 같이 약 60% 의 社會福祉館이 저소득층이 다수인 지역에 위치해 있는 것으로 나타났다.

<표 2-7> 서울시 社會복지관 隣近住民 소득계층 分布

구 분	복지관 수	비율(%)
저소득층 밀집지역	20	37.7
저소득층 다수, 일부 중산층	11	20.8
저소득층, 중산층 반반	12	22.6
중산층 다수, 일부 저소득층	9	17.0
중산층 밀집지역	1	1.9
계	53	100.0

그러나 서울시 社會福祉館의 프로그램 이용자들 중 생활보호 대상자 및 저소득층이 차지하는 비율이 <표 2-8>과 같이 20% 이하인 社會福祉館이 43.4%나 차지하고 있는것으로 나타나 서울시 社會福祉館의 프로그램이 저소득층이 利用하기에는 적당치 못하든지 아니면 저소득층이 사회복지관 프로그램에 접근하는데 어떤 한계가 있는 것으로 보인다.

<표 2-8> 서울시 사회복지관의 프로그램 이용자 중 저소득층이 차지하는 비율 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
20% 이하	23	43.3
20-40% 이하	7	13.3
40-60% 이하	10	18.8
60-80% 이하	8	15.0
80% 이상	3	5.7
무응답	1	1.9
계	53	100.0

2.1.6 利用者 分布

社會福祉館의 서비스 및 프로그램 이용자들의 복지관 주위 居住分布는 <표 2-9>와 같은데 약 72%의 社會福祉館의 대부분 이용자는 隣近 4-7개 동 지역내에 위치하였다.

<표 2-9> 서울시 사회복지관 서비스 및 프로그램 이용자의 居住分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
대부분 인근 2-3개 동지역	22	41.4
대부분 인근 4-7개 동지역	16	30.2
대부분 전체 해당 구지역	11	20.8
서울시 전역	1	1.9
기타	3	5.7
계	53	100.0

2. 2 施設現況

社會福祉館의 施設을 敷地와 부속건물, 그리고 備品으로 나누어 조사하였다.

2.2.1 敷地와 부속건물 規模

우선 조사된 53개 社會福祉館의 敷地, 부속건물 규모 등의 평균 크기를 살펴 보면 <표 2-10>과 같다. 평균건물면적은 1,934m²로서 2,000m²이 조금 못되었고, 부속신 중 주로 수익사업에 이용되는 탁아시설, 육아교육시설, 직업훈련원 등의 비중이 컸다. 상담실과 자원봉사실의 평균크기는 각각 37m², 33m² 이었다.

<표 2-10> 서울시 사회복지관 평균시설 규모 (단위: m²)

부지	건 물					
	강당, 회의실	도서실	자원봉사실	상담실	의무실	
1,380	187	117	33	37	21	
	직업훈련실	탁아시설	유아교육시설	식당	사무실	기타
	191	201	133	57	97	860

社會福祉館의 敷地 크기는 서울시의 높은 토지가격 때문에 조사에 응답한 복지관 중 50.4%가 1,000m² 이하였으며 24.5%가 1,000m² 에서 2,000m² 사이였고 나머지 25.1%가 2,000m² 이상이였다. 사회복지 사업을 遂行하는데 가장 중요한 고정자본인 건물크기의 分布를 보면 <표 2-11>과 같은데 58.5%의 社會福祉館이 1,000m²에서 2,000m² 사이의 건물크기를 가지고 있었다. 그리고 저소득층을 위한 무료 복지사업과 관련이 있는 상담실, 자원봉사실, 도서실 規模 分布는 각각 <표 2-12>, <표 2-13>, <표 2-14>와 같은데 그 중 상담실, 자원봉사실이 없는 社會福祉館도 각각 9.4%, 7.5%가 되었으며 상담실과 자원봉사실의 법정 규정 면적을 遵守한 社會福祉館은 18개에 불과하였다.

<표 2-11> 서울시 사회복지관의 건물면적 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
1,000m ² 이하	5	9.4
1,000m ² - 2,000m ²	31	58.5
2,000m ² - 3,000m ²	7	13.2
3,000m ² 이상	10	18.9
계	53	100.0

<표 2-12> 서울시 사회복지관의 상담실 크기 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
0	5	9.4
1m ² - 20m ² 이하	14	26.4
21m ² - 40m ² 이하	20	37.8
41m ² - 60m ² 이하	6	11.3
61m ² 이상	8	15.1
계	53	100.0

<표 2-13> 서울시 사회복지관의 자원봉사실 크기 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
0	4	7.5
1m ² - 20m ² 이하	15	28.3
21m ² - 40m ² 이하	21	39.7
41m ² - 60m ² 이하	8	15.1
61m ² 이상	5	9.4
계	53	100.0

<표 2-14> 서울시 사회복지관의 도서실 크기 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
0	6	11.4
1m ² - 100m ² 이하	19	35.8
101m ² - 200m ² 이하	19	35.8
201m ² 이상	9	17.0
계	53	100.0

2.2.2 備品規模

사회복지관은 타자기, 피아노, 컴퓨터, 圖書 등 사회복지사업을 위해 다양한 비품을 가지고 있는데 평균 保有現況을 살펴보면 <표2-15>와 같다. 그 중 컴퓨터의 所有가 많은 것은 컴퓨터 교육 프로그램 때문에 보여지는데 社會福祉館 別 컴퓨터 保有 分布는 <표2-16>과 같다. 또 서울시 社會福祉館은 도시에 있어 평균 2,433권을 소장하고 있으나 복지관별로 차이가 심해 圖書가 없는 곳도 5개 소나 되었으며 많은 곳은 20,000권의 圖書를 所藏하고 있었다.

<표 2-15> 서울시 사회복지관의 사업용 비품 평균 보유 현황 (단위: 개)

타자기	피아노	오르간	복사기	컴퓨터	T.V
1.6	4.2	0.7	1.1	22.3	2.7
V.T.R	녹음기	도서수	도서실 책상수	팩스	
1.8	3.0	2433	46.3	1.04	

<표 2-16> 서울시 사회복지관의 컴퓨터 보유 分布

구 분	수	비율(%)
0 - 10	16	30.2
11 - 20	5	9.4
21 - 30	13	24.6
31 - 40	14	26.4
41이상	5	9.4
계	53	100.0

2. 3 人力現況

社會福祉館을 評價하는데 있어 人力現況은 매우 중요한 자료인데 그 중 특히 社會福祉士와 社會복지관 館長에 대한 자료가 중요시된다. 社會福祉士는 社會복지사업을 직접 담당하고 있다는 점에서 중요시되며 社會복지관 館長은 社會福祉館의 전반적인 社會복지사업을 管掌하므로 館長의 리더십이 또한 社會福祉館을 효과적으로 運營하는데 필요하기 때문이다. 따라서 본 절에서는 社會福祉士 現況과 社會福祉館 館長 現況 그리고 일반 종사자 現況 순으로 살펴보고자 한다.

2.3.1 社會福祉士 現況

서울시에 소재한 社會福祉館은 평균 24명의 종사자를 고용하고 있는데 그 중 社會福祉士는 평균 6.6명(部長인 社會福祉士 포함)으로 총종사자의 27% 밖에 되지 않았으나 社會福祉士의 97.9%가 자격증을 所持하고 있는 것으로 나타났다.

<표 2-17> 서울시 社會복지관 평균종사자 現況 (단위: 명)

직종	계	관장	부장	사회복지사	유아교사	간호사	기능교사	사무, 정리	조리사	기타
인원	24.3	1	1.2	5.4	4.6	0.4	5.7	1.6	1.2	3.2
자격증 소지자	17.5	0.7	0.9	5.3	4.2	0.4	3.8	0.9	0.2	1.2

사회복지 사업에 가장 중요한 역할을 담당하는 社會福祉士의 分布를 보면 4-6명의 社會福祉士를 고용하고 있는 社會福祉館이 56.6%(30개소)로 多數를 차지하고 있으며 3명 이하인 社會복지관도 20.8%(11개소)나 되었다.

<표 2-18> 서울시 사회복지관별 社會福祉士 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
1명	1	1.9
3명	1	1.9
4명	9	17.0
5명	5	9.4
6명	9	17.0
7명	13	24.5
8명	7	13.2
9명	4	7.5
10명	1	1.9
12명	3	5.7
계	53	100.0

주: 사회복지관의 部長인 사회복지사도 포함된 수치임

종사자 중 社會福祉士 비율을 보면 <표 2-19>와 같은데 20-30%가 가장 많았으며(23개 사회복지관), 20% 이하인 사회복지관도 9개나 되었다.

<표 2-19> 서울시 사회복지관 종사자 중 社會福祉士 비율 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
20% 이하	9	17.0
20 - 30%	23	43.4
30 - 40%	14	26.4
40% 이상	7	13.2
계	53	100.0

社會福祉士의 자격증은 社會福祉士 1급, 社會福祉士 2급, 社會福祉士 3급 등으로 나누어지는데 조사에 응답한 社會福祉士의 80.4%가 社會福祉士 1급 자격증을 소지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 2-20> 서울시 사회복지관 社會福祉士 보유자격증 分布

구 분	사 회 복 지 사 수	비율(%)
사회복지사 1급	263	80.4
사회복지사 2급	44	13.5
사회복지사 3급	13	4.0
없 음	6	1.8
무응답	1	0.3
계	327	100.0

社會福祉士들의 사회복지 관련기관 평균 근무기간은 35개월로 3년 미만 근무자가 64.6%나 되었으며, 5년 이상의 경험있는 社會福祉士는 15.3% 밖에 되지 않았다.

<표 2-21> 서울시 社會福祉士들의 사회복지 相關기관 근무기간 分布

구 분	사 회 복 지 사 수	비율(%)
12개월 이하	84	25.6
13-24개월	64	19.6
25-36개월	63	19.3
37-48개월	44	13.5
48-60개월	22	6.7
61개월 이상	50	15.3
계	327	100.0

조사된 327명의 복지사 중 여자가 61.8%를 차지했으며 연령별로는 30세 이하가 78.9%를 차지하여 최근에 社會福祉士에 대한 수요가 증가했음을 알 수 있다.

<표 2-22> 서울시 社會福祉士들의 연령별 分布

구 분	사 회 복 지 사 수	비율(%)
25세 이하	101	30.9
26-30세	157	48.0
31-35세	44	13.5
36-40세	20	6.1
41세 이상	5	1.5
계	327	100.0

社會福祉士들의 학력은 매우 높아 97.2% 이상이 대학졸업 이상이었다.

<표 2-23> 서울시 社會福祉士 학력별 分布

구 분	사 회 복 지 사 수	비율(%)
전문대졸	9	2.8
대졸	258	78.9
대학원 재학	18	5.5
대학원 졸	42	12.8
계	327	100.0

社會福祉士들은 전반적인 근무환경에 대해 26.3% 만이 만족하는 것으로 나타났다. 보수수준에 대해서도 12.8%만이 만족한다고 응답하였다. 그런데 社會福祉士들의 61%가 한 社會福祉館에 계속 근무해 온 것으로 나타나 社會福祉館들 사이에 社會福祉士에 대한 내우는 별 차이가 없는 것으로 파악된다. 그리고 社會福祉士들의 30.9%가 담당업무의 양이 많다고 느끼고 있으나 운영에 관한 의사결정에의 참여 정도는 높아 15.6%만이 불만을 느끼고 있었다.

社會福祉士들이 담당하는 평균 프로그램 갯수는 행정적인 업무를 제외하고 5.8개였으며, 담당하고 있는 전문 프로그램에 투입하는 시간은 총 업무 시간의 평균 65.6% 인 것으로 나타났다.

<표 2-24> 전반적인 근무환경에 대한 서울시 社會福祉士들의 만족도 分布

구 분	사 회 복 지 사 수	비율(%)
매우 불만	15	4.6
불만	76	23.2
중간	150	45.9
만족	83	25.4
매우 만족	3	0.9
계	327	100.0

<표 2-25> 보수 수준에 대한 서울시 社會福祉士의 만족도

구 분	사 회 복 지 사 수	비율(%)
매우 불만	40	12.2
불만	122	37.4
중간(보통)	122	37.3
만족	39	11.9
매우 만족	3	0.9
무응답	1	0.3
계	327	100.0

2.3.2 사회복지관 館長 現況

社會福祉館의 기능에 대해 여러가지 견해가 있지만 그 중에서 가장 널리 인용되는 딜릭(S. Dillick)에 의하면 社會福祉館은 ① 근린 지역의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 통합된 서비스를 제공하는 기능 ② 서비스의 중복과 누락을 방

시하기 위해 서비스간 조정을 하는 기능 ③ 지역 주민들이 문제해결을 위해 공동의 노력을 할 수 있도록 집단을 구성하는 기능 ④ 주민집단으로 하여금 사회적 목표를 修正하고 새로운 목표를 만들어낼 수 있도록 하는 기능 등 다양한 역할을 수행하여야 하는데, 우리나라와 같이 아직 사회복지관의 기능과 역할이 정립되지 않은 상태에서 사회복지에 대한 수요는 점차 가속적으로 증가할 것으로 예측되어 부족한 사회복지관의 효과적 운영을 위해서는 특히 社會福祉館 館長의 역할이 더욱 중요할 것으로 생각된다.

서울시에 소재한 60개의 社會福祉館 중 이번 조사에 응답한 53개의 복지관 館長의 現況을 조사해 봄으로써 서울시 社會福祉館 館長의 운영능력에 대해 간접적으로 알아보고자 한다.

社會福祉館 館長의 성별, 나이, 근무년수, 학력, 자격소지 여부 등을 조사하였는데 그 결과는 <표 2-26>, <표 2-27>, <표 2-28>, <표 2-29>와 같다. 53명의 社會福祉館 館長 중 64.2%가 남자였고 社會福祉館 館長의 평균연령은 51세였으며 사회복지 관련기간 평균근무년수는 14.4 년인 것으로 나타났다. 그런데 社會福祉館 館長의 56.6%가 대졸 미만의 학력이었고 34%가 무자격자인 것으로 나타나 社會福祉士의 경우와 커다란 대조를 보여 견해차이로 인한 마찰 가능성이 보인다.

<표 2-26> 서울시 사회복지관 館長의 연령별 分布

구 분	관 장 수	비율(%)
34-40세	6	11.3
41-50세	20	37.8
51-60세	19	35.8
61세 이상	8	15.1
계	53	100.0

<표 2-27> 서울시 사회복지관 館長의 사회복지 관련기관 근무기간 分布

구 분	관 장 수	비율(%)
5년 이하	12	23.1
6-10년	9	17.3
11-20년	17	32.6
21년 이상	15	25.0
계	53	100.0

<표 2-28> 서울시 사회복지관 館長의 학력 分布

구 분	관 장 수	비율(%)
국졸	1	1.9
중졸	2	3.8
고졸	23	43.4
대계	4	7.5
대졸	23	43.4
계	53	100.0

<표 2-29> 서울시 사회복지관 館長의 보유자격증 分布

구 분	관 장 수	비율(%)
사회복지사 1급	31	58.5
사회복지사 2급	4	7.5
없음	18	34.0
계	53	100.0

2.3.3 其他 従事者 現況

서울시 소재 社會福祉館은 수익사업과 여타 사회복지사업을 위해 社會福祉士 이외에 다른 종사자들을 고용하고 있는데 그 중 대표적인 종사자들은 유아교사와 기능교사, 간호사라고 할 수 있다. 그 중 보건, 의료서비스를 담당하는 간호사의 평균 숫자는 0.4로서 없는 곳만도 35개소(66%)나 되었다.

<표 2-30> 서울시 사회복지관 간호사 고용 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
0	35	66.0
1	15	28.3
2	3	5.7
계	53	100.0

그리고 탁아소와 유아교육을 담당하는 유아교사는 평균 4.6명으로 社會福祉士의 수와 비슷하였으나 社會福祉館별로 차이가 많은 것으로 나타나 없는 곳도 9군데 (17%)가 되었다.

<표 2-31> 서울시 사회복지관 유아교사 고용 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
2명 이하	13	24.5
3 - 4명	13	24.5
5 - 6명	12	22.6
7 - 9명	12	22.6
10 - 12명	3	5.8
계	53	100.0

직업훈련원을 담당하는 기능교사는 평균 5.7명인데 이 또한 社會福利館별로 차이가 심하여 없는 곳은 8군데(15.1%)로 나타났으며 많은 데는 23명을 고용한 것으로 나타났다.

<표 2-32> 서울시 사회복지관 기능교사 고용 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
3명 이하	25	47.2
4-6명	8	15.1
7-9명	6	11.3
10-12명	8	15.1
13명 이상	6	11.3
계	53	100.0

2. 4 자원봉사자 現況

서울시에 소재한 社會福祉館은 사회복지사업을 수행하는 데 있어 많은 자원봉사자들의 도움을 받고 있는데 각 社會福祉館은 평균적으로 남자 자원봉사자는 24.3명, 여자는 월등히 많은 80명 정도를 동원하고 있다. <표 2-33>은 각 자원봉사 분야별 서울시 社會福祉館 평균자원봉사자수와 1인당 월평균 활동시간을 나타낸 것이다.

<표 2-33> 자원봉사 분야별 서울시 사회복지관 평균 자원봉사자 수 現況

자원봉사분야	자원봉사자 수(명)		1인당 월평균 활동시간
	남	여	
보 모	2.0	10.2	37.4
상담원	5.6	6.7	15.7
기능및취미교실 강사	2.8	7.5	17.2
아동및청소년 학습지도 교사	3.2	6.1	11.7
전문의료인	7.5	7.5	9.1
법률가	1.9	1.5	7.9
가정봉사원	9.1	23.2	7.7
취업지도, 특수교육강사	2.0	5.0	14.1
기타	16.4	45.0	9.4

주: 한 사람의 자원봉사자가 서로 다른 분야의 자원봉사활동을 겸하고 있는 경우도 있음.

또 각 사업분야별 평균 자원봉사자들의 現況은 <표 2-34>와 같은데 노인복지사업과 지역복지사업에 가장 많이 자원봉사자들을 동원하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 가정복지사업, 아동복지사업, 청소년 복지사업, 노인복지사업, 장애인 복지사업, 지역복지사업 등에 전혀 자원봉사자를 동원하지 못하고 있는 社會福祉館도 각각 13개(24.5%), 7개(13.2%), 16개(30.2%), 15개(28.3%), 19개(35.8%), 12개(22.6%)로 나타나 자원봉사자 동원능력이 社會福祉館별로 심한 차이를 보였다.

<표 2-34> 서울시 사회복지관 사업분야별 평균 자원봉사자 現況

자원봉사분야	자원봉사자 수(명)		1인당 월평균 활동시간
	남	여	
가정복지사업	7.7	11.7	17.1
아동복지사업	4.4	12.5	15.3
청소년복지사업	3.7	7.9	9.8
노인복지사업	8.4	40.4	40.7
장애인복지사업	2.9	6.8	10.4
지역복지사업	10.8	23.2	32.1

각 社會福祉館이 동원하고 있는 총 자원봉사자 수의 分布를 보면 <표 2-35>와 같은데 각 社會福祉館 별로 차이가 많은 것으로 나타났으며 58.5%가 100명 이하의 자원봉사자를 동원하고 있다.

<표 2-35> 서울시 사회복지관별 동원 자원봉사자 수의 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
50명 이하	16	30.2
51-100명	15	28.3
101-150명	8	15.1
151-200명	8	15.1
201-300명	1	1.9
301명 이상	5	9.4
계	53	100.0

社會福祉館 별로 동원된 자원봉사자들의 일인당 월평균 활동시간의 分布를 보면 <표 2-36>과 같은데 시간별로 고르게 分布되어 있어 社會福祉館별로 자원봉사자들의 활동시간이 차이가 많은 것으로 보여진다.

<표 2-36> 서울시 사회복지관별 자원봉사자 일인당 월평균 활동시간 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10시간 이하	6	13.0
11 - 30시간	8	17.4
31 - 50시간	10	21.8
51 - 70시간	7	15.2
71 - 90시간	4	8.7
91 - 150시간	6	13.0
151시간	5	10.9
계	46	100.0

주: 조사된 53개의 복지관 중 7개 복지관이 이 항목에 대해 응답하지 않았음.

자원봉사자들의 평균활동기간 現況을 보면 <표 2-37>과 같은데 자원봉사자들의 약 60%가 1년 미만의 자원봉사활동을 한 것으로 나타났으며 여자 자원봉사자들은 41.4%, 남자 자원봉사자들은 35.3%가 6개월 미만의 자원봉사활동을 한 것으로 나타나 자원봉사자들에 대한 조직적인 관리가 필요한 것으로 보인다.

<표 2-37> 서울시 사회복지관 자원봉사자들의 평균활동 기간 分布

구 분	6개월 이하	6-12개월사이	12-24개월사이	24개월 이상	계
남	35.3 %	23.7 %	19.6 %	21.4 %	100 %
여	41.4 %	21 %	22 %	15.6 %	100 %

社會福祉館이 자원 봉사자들을 모집하는 방법은 주로 홍보를 통하여 모집하는데 그 중 지역신문 및 정기간행물에 홍보하여 모집하는 방법을 가장 많이 이용하고 있으며 또 년평균 27회 정도 이 방법을 사용하는 것으로 나타났다.

<표 2-38> 서울시 사회복지관의 자원봉사자 모집 방법

방 법	실시율(실시하는복지관수 / 총복지관수)	년 평균횟수
사회사회복지관 프로그램 이용자들 대상으로 홍보	84.9 %	10.2
사회복지관 회보 및 유인물	88.7 %	8.0
대학의 관련학과 게시판에 홍보	50.9 %	3.9
지역신문 및 정기간행물에 홍보	96.2 %	27.4
각종 모임시 홍보	73.6 %	9.7
기타 홍보	.	17.0

서울시 社會福祉館은 자원봉사자들을 효과적으로 이용하기 위해 자원봉사 활동에 대한 교육과 평가를 실시하는데 평균적으로 자원 봉사자 교육은 연평균 4.8회, 자원봉사 평가는 연평균 4.3회 실시하는 것으로 나타났고, 자원봉사자를 담당하는 社會福祉士는 평균 2.1명 이었다.

<표 2-39> 서울시 사회복지관 자원봉사자 연평균 교육횟수 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
1 - 3 회	24	45.3
4 - 6 회	24	45.3
7 - 40회	5	9.4
계	53	100.0

<표 2-40> 서울시 사회복지관 자원봉사활동 연평균 평가횟수 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
1 - 3 회	29	54.7
4 - 6 회	15	28.3
7 - 20회	9	17.0
계	53	100.0

2. 5 자문위원회 活用 現況

김영모⁸⁾에 의하면 지역사회 복지관의 궁극적인 기능은 지역주민의 사회적 통합이며 이를 위하여 일반적으로 ① 지역주민의 욕구 해결 ② 지역사회의 문제 해결 ③ 지역자원의 확보 ④ 지역주민간의 소득 분배의 네가지 부수적인 기능을 수행한다고 지적했는데 이러한 기능을 수행하기 위해서는 社會福祉館 운영에 지역주민의 참여가 필수적이라고 할 수 있다.

따라서 각 社會福祉館은 운영에 있어 지역주민의 참여와 행정기관의 협조를 얻기 위해 지역주민대표와 행정기관 관료등으로 構成되는 자문위원회를 구성토록 규정되어 있으나 이번 조사에 응답한 53개 社會福祉館중 22개소(41.5 %)가 자문위원회를 활용치 않고 있는 것으로 나타났다. 活用치 않은 이유로서는 자문위원회가 구성되지 못해서가 66.7 %로 가장 높았고 그밖에 도움이 되지 못해서도 27.8 %나 되었다. 자문위원회가 구성된 31개 社會福祉館에 대해 자문위원회 활용이 복지관의 運營에 어느정도 도움이 되는가라는 질문에 67.7 %가 조금 도움이 된다고 응답하여 자문위원회의 역할에 대한 검토가 필요한 것으로 나타났다.

<표 2-41> 서울시 사회복지관의 경우 자문위원회의 도움 정도

구 분	복지관수	비율(%)
별로 도움이 되지 않는다	4	12.9
조금 된다	21	67.7
크게 된다	6	19.4
계	31	100.0

주: 조사에 응답한 53개 사회복지관중 31개 사회복지관만이 자문위원회를 구성하고 있음

8) 김영모, 「지역사회복지론」, 한국복지정책 연구소 출판부, 1985, p238.

자문위원회를 活用하고 있는 31개 社會福祉館의 자문위원회 구성은 주로 社會福祉館 간부직원, 관할 행정기관의 관련공무원, 지역주민대표, 사회사업학계 또는 교육계 인사, 자원봉사자와 관련된 단체 인사 등으로 되어 있는데 그 중 주민대표가 가장 많은 구성원이 되는 것으로 나타났다.

<표 2-42> 서울시 사회복지관 자문위원회 構成 現況

구 분	31개복지관중 각 항목을 자문위원회에 포함시킨 복지관 비율	평균 포함 인원
당해 복지관 관장	33.3 %	1.00
당해 사회복지관의 간부직원	66.7 %	1.70
관할 행정기관의 관련 공무원	66.7 %	2.15
지역 주민 대표	80.0 %	3.79
사회사업학계/교육계 인사	73.3 %	2.55
자원 봉사자/유관 단체인사	70.0 %	2.71
기타	40.0 %	3.25

2. 6 財政現況

2.6.1 收入

社會福祉館의 收入은 크게 정부보조금, 自體負擔金, 수익사업의 이용료 수입금, 그리고 기타 수입금으로 나눌 수 있는데 정부보조금은 또 국고보조금과 지방자치단체 보조금으로 나누어지고 자체부담금은 법인부담금과 기금 후원금, 결연후원금 등으로 분류된다.

먼저 社會福祉館별로 차이가 있긴 하지만 서울시 社會福祉館의 평균적인 수입現況을 살펴보면 <표 2-43>과 같은데 수익사업에서 얻은 이용료 수입이 총수입의 거의 50%를 차지하고 있다. <표 2-44>에 의하면 사회복지관별 총수입에 대한 이용료 수입비율이 50% 이상인 社會福祉館 수가 조사에 응답한 53개 사회복지관의 39.6%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 2-43> 서울시 사회복지관 平均收入 現況 (단위: 천원)

구분	정부보조금		자체부담금			이용료 수입금	계
	국고	지방비	법인부담금	기금후원금	결연후원금		
금액	22,867	53,594	31,289	12,318	12,754	117,317	250,139
%	9.1	21.4	12.5	4.9	5.2	46.9	100.0

<표 2-44> 서울시 사회복지관의 총수입에 대한 수익사업 수입비율 分布

구분	복지관 수	비율(%)
10% 이하	8	15.1
10 - 20%	2	3.8
20 - 30%	6	11.3
30 - 40%	8	15.1
40 - 50%	8	15.1
50 - 60%	13	24.5
60% 이상	8	15.1
계	53	100.0

정부보조금은 국고와 지방비를 합쳐 평균적으로 전체수입의 30.6%를 차지하고 있는데 <표 2-45>와 같이 수입 중 정부보조금이 차지하는 비율은 社會福祉館별로 차이가 심하게 나타났으나 서울시 社會福祉館 館長의 94.3%가 정부보조금의 수준이 낮은 것으로 생각하고 있으며 5.7%만이 정부 보조금 수준이 적절한 것으로 생각하고 있다.

<표 2-45> 서울시 사회복지관의 총수입에 대한 정부보조금 비율 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	6	11.3
10 - 20%	7	13.2
20 - 30%	18	34.0
30 - 40%	13	24.6
40 - 50%	4	7.5
50 - 60%	4	7.5
60% 이상	1	1.9
계	53	100.0

社會福祉館의 재정자립에 중요한 역할을 하는 法人負擔金의 총수입에 대한 비율을 보면 20% 이하가 전체 복지관의 86.8%를 차지하여 서울시 社會福祉館의 재정자립도가 낮다는 것을 보여준다.

<표 2-46> 서울시 사회복지관의 총수입에 대한 법인부담금 비율 분佈

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	33	62.2
10 - 20%	13	24.5
20 - 30%	3	5.7
30 - 40%	1	1.9
40 - 50%	2	13.8
50% 이상	1	1.9
계	53	100.0

社會福祉館은 기금 모임이나 결연후원자를 통하여 후원금을 모금하는데 서울시 社會福祉館별로 후원금 수입이 전체 수입에서 차지하는 비율을 보면 10% 이하가 전체 복지관의 77.4% (41개소) 를 차지하고 있어 後援金 募金活動이 빈약한 것으로 나타났다.

<표 2-47> 서울시 사회복지관의 총수입에 대한 後援金 비율 분佈

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	41	77.3
10 - 20%	6	11.3
20 - 30%	3	5.7
30 - 40%	1	1.9
40 - 50%	1	1.9
50% 이상	1	1.9
계	53	100.0

서울시 社會福祉館의 재정상태는 社會福祉館별로 차이가 있지만 대부분 재정 자립도가 낮는데 재정상태를 개선하기 위해 대부분의 社會福祉館이 고려하고 있는 방안은 정부보조금의 확대, 후원금 증액과 안정적 확보, 그리고有料 이용자 확대 등으로 나타났다.

2.6.2 支出

社會福祉館의 支出은 크게 인건비, 관리비, 사업비, 기타 등으로 나누어 볼 수 있는데 그 중 사업비는 社會福祉館별로 지역적인 특성에 따라 내용에 있어 큰 차이가 있으나 평균적으로 전체 지출의 29%를 차지하였으며 人件費 지출은 50.3%를 차지하는 것으로 나타났다. <표 2-48>은 서울시 社會福祉館의 평균적인 지출현황을 나타낸 것이다.

대부분의 社會福祉館이 총지출에서 人件費의 비중이 가장 높았는데 社會福祉館별로 그 비율分布를 보면 <표 2-49>와 같이 93.7%의 社會福祉館이 총지출의 30%이상을 人件費로 지출하고 있다.

<표 2-48> 서울시 사회복지관의 평균 지출현황

구 분		지 출 액 (단위:천원)	비율(%)	
인 건 비		115,897	50.3	
관 리 비		31,367	13.6	
소 계		66,764	29.0	
사 업 비	가정복지 사업	가정문제종합상담	939	0.4(6.5)
		직업, 부업기능훈련	7,461	3.2(51.0)
		취업, 부업안내	308	0.1(2.0)
		선택사업	5,928	2.6(40.5)
		소 계	14,611	6.3(100.0)
	아동복지 사업	아동선도 및 사회교육	2,868	1.2(13.4)
		어린이 기능교실	14,046	6.1(65.5)
		선택사업	4,532	2.0(21.1)
	소 계	21,446	9.3(100.0)	
	청소년복지 사업	청소년상담및 교육	2,226	1.0(38.5)
		선택사업	3,562	1.5(61.5)
		소 계	5,788	2.5(100.0)
	노인복지 사업	노인교육및 여가지도	1,140	0.5(15.6)
		불우노인결연	3,701	1.6(50.7)
		선택사업	2,458	1.1(33.7)
		소 계	7,299	3.2(100.0)
	장애인복지 사업	장애인서비스 알선및 이송	195	0.1(12.7)
		선택사업	1,346	0.6(87.3)
		소 계	1,541	0.7(100.0)
	지역복지 사업	자원봉사자양성	1,509	0.7(22.2)
후원자개발		882	0.4(13.0)	
사회조사		490	0.2(7.2)	
선택사업		3,922	1.7(57.6)	
소 계		6,803	3.0(100.0)	
기타 (사업명)	사업개발비, 재가복지사업, 홍보사업, 직원연수 등	9,726	4.2(100.0)	
기 타 (예비비 등)		16,254	7.1	
총 액		230,282	100.0	

주: 각 단위사업별 사업비 지출액에 대해 응답하지 않은 사회복지관은 제외하고 평균값을 구하였음. 비율은 총지출액에서 차지하는 비율을 나타내며 괄호안은 각 사업비중에 서 차지하는 비율을 나타냄.

<표 2-49> 서울시 사회복지관의 총지출에 대한 인건비 비율 분佈

구 분	복 지 관 수	비율(%)
20% 이하	1	2.1
20-30%	2	4.2
30-40%	16	33.2
40-50%	13	27.1
50-60%	7	14.6
60% 이상	9	18.8
계	48	100.0

주: 조사에 응한 53개 사회복지관 중 5개 사회복지관은 응답하지 않았음.

社會福祉館의 사업비 지출은 가정복지 사업비, 아동복지 사업비, 청소년복지 사업비, 노인복지 사업비, 장애인복지 사업비, 지역복지 사업비, 기타사업비 등으로 나누어지는데 비록 복지관별 특성에 따라 차이가 심하게 나타났으나 평균적으로 볼 때 그 중 아동복지사업비의 비중(32.1%)이 가장 컸으며, 다음이 가정복지사업비(21.9%)인 것으로 나타났다.

<표 2-50> 서울시 사회복지관의 총사업비에 대한 단위 사업비 평균비율

구 분	사 업 비							계
	가정복지 사업비	아동복지 사업비	청소년복지 사업비	노인복지 사업비	장애인복지 사업비	지역복지 사업비	기타사업비	
%	21.9	32.1	8.7	10.9	2.3	10.2	13.9	100.0

社會福祉館별로 사업비 비율分布를 보면 <표 2-51>과 같은데 社會福祉館별로 심한 차이를 보였다.

<표 2-51> 서울시 사회복지관의 총지출에 대한 총사업비 비율 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	4	8.3
10 - 20%	3	6.3
20 - 30%	10	20.8
30 - 40%	9	18.8
40 - 50%	14	29.2
50% 이상	8	16.6
계	48	100.0

주: 조사에 응한 53개 복지관 중 5개 복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

社會福祉館별로 총 사업에 대한 각 단위사업비 비율分布를 보면 <표 2-52>, <표 2-53>, <표 2-54>, <표 2-55>, <표 2-56>, <표 2-57>과 같은데 가정복지 사업비 비율과 아동복지 사업비 비율은 社會福祉館별로 심한 차이를 보였으나 청소년복지 사업비 비율, 장애인복지 사업비 비율, 노인복지 사업비 비율, 지역 복지 사업비 비율 등은 대부분이 총사업비에서 20% 미만을 차지하였다.

<표 2-52> 서울시 사회복지관의 총사업비에 대한 가정복지 사업비 비율 분佈

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	8	17.4
10 - 20%	15	32.5
20 - 30%	9	19.6
30 - 40%	8	17.4
40 - 50%	4	8.7
50% 이상	2	4.4
계	46	100.0

주: 조사에 응한 53개 복지관 중 7개 복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 2-53> 서울시 사회복지관의 총사업비에 대한 아동복지사업비 비율 분佈

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	5	10.9
10 - 20%	10	21.7
20 - 30%	11	23.9
30 - 40%	8	17.4
40 - 50%	3	6.5
50 - 60%	4	8.7
60% 이상	5	10.9
계	46	100.0

주: 7개 사회복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 2-54> 서울시 사회복지관의 총사업비에 대한 청소년복지 사업비 비율 분佈

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	31	67.4
10 - 20%	9	19.6
20 - 30%	2	4.3
30 - 40%	0	0.0
40 - 50%	2	4.3
50% 이상	2	4.4
계	46	100.0

주: 7개 사회복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 2-55> 서울시 사회복지관의 총사업비에 대한 노인복지 사업비 비율 분佈

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	31	67.4
10 - 20%	6	13.0
20 - 30%	4	8.7
30 - 40%	3	6.5
40 - 50%	1	2.2
50% 이상	1	2.2
계	46	100.0

주: 7개 사회복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 2-56> 서울시 사회복지관의 총사업비에 대한 장애인복지 사업비 비율 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	40	88.9
10 - 20%	4	8.9
20% 이상	1	2.2
계	45	100.0

주: 8개 사회복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 2-57> 서울시 사회복지관의 총사업비에 대한 지역복지 사업비 비율 分布

구 분	복 지 관 수	비율(%)
10% 이하	25	54.3
10 - 20%	15	32.6
20 - 30%	3	6.5
30 - 40%	1	2.2
40% 이상	2	4.4
계	46	100.0

주: 7개 사회복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

2.7 사업현황 및 이용현황

社會福祉館 설치·운영에 관한 보사훈령 제681호에 의하면 社會福祉館은 共通事業으로서 가정복지사업, 아동복지사업, 청소년복지사업, 노인복지사업, 장애인복지사업, 지역복지사업 등 총 6개 사업분야와 그 속에 포함되는 12개 단위사업을 필수적으로 수행하게 되어 있다. 「가」형 綜合社會福祉館은 이밖에 6개의 단위사업을 선택해서 운영할 수 있고 「나」형 종합사회복지관은 4개의 단위사업을, 「다」형 社會福祉館은 2개의 단위사업을 각각 선택해서 운영할 수 있는데 선택사업은 社會福祉館의 시설규모, 가용재원, 지역여건의 변화등을 고려하여 적합한 사업을 자율적으로 선택하도록 되어 있다. 社會福祉館은 주민의 의타심을 방지하고 사업의 효과를 높이기 위해, 그리고 사회복지사업 운영비에 보조하기 위해 서비스 수혜자로부터 이용료를 받는 수익사업을 수행할 수 있도록 하고 있다.

본 절에서는 이러한 社會福祉館 운영 규정에 따라 먼저 서울시에 소재한 社會福祉館의 共通事業의 現況을 조사하고 다음에 선택사업과 수익사업의 실태를 각각 분석하고자 한다.

2.7.1 共通事業

서울시 社會福祉館의 공통사업으로는 가정복지사업에서 ① 가정문제/종합상담 ② 직업·부업 기능훈련 ③ 취업·부업안내 등이 있으며, 아동복지사업에는 ① 아동선도 및 사회교육 ② 어린이 기능교실 등이 있고, 청소년 복지사업에서 ① 청소년 상담 및 敎養敎育이 있으며, 노인복지사업에는 ① 노인의 사회교육 및 여가지도와 ② 불우노인결연 등이 있고, 장애인 복지사업에서 ① 장애인 서비스알선 및 이송 등이 있다. <표 2-58>는 서울시 社會福祉館의 공통사업 운영현황을 나타내는데 각항의 숫자는 社會福祉館들의 평균값을 표시한 것이다.

<표 2-58> 서울시 사회복지관의 共通事業 現況

사업분야	공통사업	담당평균 사회복지사수	사회복지사 1인당주당 평균부여시간	주당평균 이용자수	주당평균 필락자수	평균 효과성*
가정 복지	가정문제 종합상담	1.53	8.91	20.3	0.6	3.13
	직업부업가능 훈련	0.87	9.81	82.3	6.8	3.21
	취업,부업 안내	0.88	7.83	38.0	4.7	2.98
	소 계	3.28	26.55	40.5	12.1	.
아동 복지	아동선도 및 사회교육	1.23	10.96	70.3	4.2	3.30
	어린이 기능교실	1.56	15.21	308.8	11.7	4.04
	소 계	2.79	26.17	379.1	16.0	.
청소년 복지	청소년상담 / 교양교육	1.15	12.00	77.5	1.7	3.25
노인 복지	노인사회교육/ 여가지도	0.96	11.09	71.2	3.8	3.32
	블우노인 결연	1.23	12.43	34.2	0.7	3.79
	소 계	2.19	23.52	105.4	4.5	.
장애인 복지	장애인 서비스 알선 및 이송	0.89	7.32	6.3	0.1	2.70

주: 효과성(*)은 해당 프로그램이 지역주민의 복지증진에 어느 정도 도움이 되는 지를 나타내는 지표로서 그 정도를 1에서 5까지 효과성이 높을수록 높은숫자로 나타내도록 하였다(사회복지관 館長용 설문지 23번을 참조한 것). 그리고 지역복지사업은 자료가 없어 제외하였음.

<표 2-58>에 의하면 서울시 社會福祉館은 비록 복지관별로 차이가 심하지만 평균적으로 가정복지사업에서는 가정문제 종합상담에 가장 많은 社會福祉士를 할당하고 있으며 주민들은 직업, 부업기능 훈련을 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 또한 해당프로그램이 지역주민의 복지증진에 기여한 정도를 나타내는 효과성 지표에 의하면 직업, 부업기능훈련 프로그램이 가장 높은 점수를 보이고 있다.

아동복지사업에서는 어린이 기능교실에 가장 많은 社會福祉士를 할당하고 있으며 주민들도 어린이 기능교실을 가장 많이 이용하고 있고, 효과성 지표도 어린이 기능교실이 가장 높게 나타났다. 노인복지사업에서는 불우노인결연에 가장 많은 社會福祉士가 할당되었으나 이용자수는 노인사회교육/여가지도가 더 많은 것으로 나타났다. 또 지역주민의 복지증진에 공헌하는 정도를 나타내는 효과성은 불우노인결연이 노인사회교육/여가지도 보다 더 높게 나타났다.

종합적으로 볼때 서울시 社會福祉館은 가정복지사업과 아동복지사업에 가장 많은 社會福祉士를 할당하고 있으며 어린이 기능교실 프로그램이 지역주민의 복지 증진에 가장 많이 공헌하는 것으로 나타났고 주민들도 어린이 기능교실 프로그램을 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다.

<표 2-59>에 의하면 서울시 社會福祉館 館長과 社會福祉士들은 지역주민들의 욕구를 충족시키기 위해 아동복지사업에 가장 많은 비중을 두어야 하고 두번째로 노인복지사업에 비중을 두어야 한다고 생각하는 것으로 나타났다.

<표 2-59> 사회복지관 館長과 社會福祉士의 각 공동사업 비중에 대한 견해

구 분	사회복지관 관장 견해	사회복지사 견해
가정복지사업	18.3 %	17.2 %
아동복지사업	20.1 %	18.7 %
청소년복지사업	15.9 %	16.2 %
노인복지사업	19.8 %	19.7 %
장애인복지사업	9.2 %	11.2 %
지역복지사업	16.7 %	17.0 %
계	100.0 %	100.0 %

2.7.2 選擇事業

社會福祉館 운영규정에 의하면 선택사업으로 가정복지사업에서 보건·의료 서비스, 선의봉사, 생활안정, 부녀자 교양 및 취미교실 생활보호 대상자의 상담 및 事後管理 등이 있고 아동복지사업에는 어린이 공부방, 자모상담 및 교육, 유아보육교실, 불우아동결연 등이 있으며 청소년 복지사업의 경우 청소년 독서실, 청소년 기능교실, 근로청소년 사회교육 등이 있고 노인복지사업에는 노인가정봉사원, 노인학교, 노인부업, 노인식사 및 목욕서비스 등이 있으며 장애복지사업에는 자립작업장운영, 재가장애인서비스 등이 있고 지역사회복지사업의 경우 주민사회교육, 후원자개발, 주민편의시설제공 등이 있다. <표 2-60>는 이러한 규정에 따른 서울시 社會福祉館의 선택사업현황을 나타낸 것인데 각 社會福祉館은 평균 9개의 선택사업을 수행하고 있다.

<표 2-60> 서울시 사회복지관 선택사업 현황

사업 분야	선택 사업	수행 복지관수	수행복지관비율 (53개복지관중)	수행복지관별 주당 평균 이용자수
가정복지	취업,부업 안내	17	32.1 %	72 명
	보건,의료서비스	28	52.8 %	49 명
	선의를봉사	7	13.2 %	28.7 명
	생활안정 자금지원	11	20.8 %	74.1 명
	부녀자교양및 취미교실	37	69.8 %	122.5 명
	생활보호대상자의 상담 및 사후관리	27	50.9 %	71.8 명
	아동복지	어린이 공부방	51	96.2 %
자모상담 및 교육		9	17.0 %	18.7 명
유아보육교실		24	45.3 %	125.5 명
블우아동결연		17	32.1 %	32.8 명
아동문제예방치료		9	17.0 %	8 명
탁아시설		15	28.3 %	93.2 명
사랑의교실		2	3.8 %	27.5 명
청소년복지	청소년 독서실	28	52.8 %	95.8 명
	청소년 기능교실	24	45.3 %	81.5 명
	근로 청소년 사회교육	4	7.5 %	30 명
	청소년문제 예방치료	15	28.3 %	16.5 명
	취미지도 및 캠프집단	18	34.0 %	43.9 명
노인복지	노인가정 봉사원	17	32.1 %	18.4 명
	노인문제 상담	16	30.2 %	43.7 명
	노인 부업	5	9.4 %	52.6 명
	노인 학교	12	22.6 %	72.8 명
	노인 식사 서비스	22	41.5 %	142.5 명
노인 목욕 서비스	8	15.1 %	22 명	
장애인복지	자립작업장 운영	4	7.5 %	17 명
	재가 장애인 서비스	12	22.6 %	9.4 명
	심신 장애인 상담	6	11.3 %	10.6 명
지역사회복지	주민사회교육	17	32.1 %	74.8 명
	후원자 개발	0	0 %	0 명
	무료 예식장 제공	8	15.1 %	3.7 명
	주민회의, 교육, 여가	9	17.0 %	36.1 명

<표 2-60>에 의하면 조사에 응한 전체 社會福祉館의 96.2 % (51개 사회복지관)가 어린이 공부방을 운영하고 있었으며 다음으로 부녀자 교양 및 취미교실 (69.8 %, 37개 사회복지관), 청소년 독서실 (52.8 %, 28개 사회복지관) 순으로 운영하고 있었다. 각 프로그램별 이용자수는 社會福祉館별로 차이가 심하였지만 평균적으로 보았을때 노인식사서비스가 가장 많았으며 다음이 유아보육교실, 부녀자교양 및 취미교실 이었다. 그런데 社會福祉館에서 지역자원동원을 위한 후원자 개발 프로그램을 운영하는 社會福祉館이 하나도 없었다는 것은 社會福祉館의 재정자립도가 매우 낮고, 후원금수입이 미미한 실정에 비추어 볼때 개선되어야 할 현상으로 여겨진다. <표 2-60>에서 수행복지관별 주당 평균 이용자수가 50명 이상이면 그 사업에 대한 수요가 많다고 보고, 또 주어진 선택사업을 수행하는 복지관수가 전체복지관수의 50% 미만일 때 그 수행비율이 낮다고 볼 때, 가정복지사업에서는 취업·부업안내, 생활안정자금지원이, 아동복지사업에서는 유아보육시설, 탁아시설이, 청소년 복지사업에서는 청소년 기능교실이, 노인복지사업에서는 노인부업, 노인학교, 노인 식사서비스가, 지역사회복지사업에서는 주민사회교육이 모두 이용자의 수요는 높음에도 불구하고 반이상의 복지관이 현재 서비스를 제공하지 않고 있는 사업이다. 장애인 복지사업에서는 자립작업장 운영이 상대적으로 이용자가 많은데 4개의 복지관만이 그 서비스를 제공하고 있다. 위의 결과를 볼 때 특히 아동복지사업에서 유아보육시설과 탁아시설이 서비스의 수요에 비해 공급이 부족하며 가정복지, 청소년복지, 노인복지 및 장애인복지 모두에 있어서 취업에 대한 서비스의 수요가 강한테 공급이 미달되고 있어 보육과 취업에 관한 서비스를 서울시 사회복지관이 대폭 늘려야 할 필요가 있는 것으로 보여진다.

2.7.3 收益事業

서울시에 소재한 社會福祉館들이 수익사업으로 운영하고 있는 프로그램들은 컴퓨터교실, 미술교실, 홈패션교실, 양재, 피부관리 메이크업, 중학영수교실, 미용

교실, 속셈교실, 글짓기교실, 영어교실, 악기(피아노, 바이올린), 건강체조/에어로빅, 서예, 태권도, 요리, 탁아방, 차빙교실, 쓱쓱공부교실, 예식장, 취업교실, 전과목 하습교실, 방과후 탁아소, 수지침, 의류수선사 양성교육, 제과제빵, 들리공부교실, 심신장애자 치료, 독서실, 동화구연, 한글실, 일본어교실, 도배훈련, 영재교실, 부모역할 훈련교육, 인테리어, 물리치료실, 노래교실, 원예교실, 요가교실, 특수아동교실, 리듬체조, 바둑, 상남, 주부교양교실, 한문교실, 논리교실, 종이접기, 검도, 이발소 운영 등 社會福祉館별로 굉장히 다양한데 그 중 10군데 이상의 社會福祉館이 운영하고 있는 프로그램만 정리하여 보면 <표 2-61>과 같다.

<표 2-61> 서울시 사회복지관의 대표적 수익사업

구 분	운 영 복 지 관 수	운영복지관 비율 (%) (53개 복지관 중)
컴퓨터 교실	52	98.1
미술 교실	30	56.6
홈패션 교실	21	39.6
양재 교실	19	35.8
피부관리 메이크업 교실	18	34.0
중학 영수 교실	18	34.0
미용 교실	17	32.1
속셈 교실	16	30.2
글짓기 교실	16	30.2
영어 교실	15	28.3
악기 교실(피아노, 바이올린)	15	28.3
건강체조/에어로빅	14	26.4
서예 교실	12	22.6
태권도 교실	10	18.9
요리 교실	10	18.9

<표 2-61>에 의하면 조사에 응답한 53개 社會福祉館 중 98.1 % (52개 사회복지관)가 컴퓨터교실을 운영하고 있었으며 (서대문 종합사회복지관은 전혀 수익사업을 운영하고 있지 않았음), 다음으로 미술 (56.6 %, 30개 사회복지관), 토크패션 (39.6 %, 21개 사회복지관), 양재 (35.8 %, 19개 사회복지관) 순으로 운영하고 있었다.

이 중 가장 대표적인 수익사업인 컴퓨터교실 프로그램의 일반 이용자 이용료 분포와 평균 이용자 수를 보면 <표 2-62>와 같다.

<표 2-62> 서울시 사회복지관의 컴퓨터 교실 일반이용자 現況(월 이용료 및 이용자수)

월이용료 구분	복지관 수	비율(%)	각 구분별 복지관의 주당 평균 일반 이용자 수
20,000 원	1	1.9	200 명
22,000 원	1	1.9	60 명
23,000 원	1	1.9	3 명
25,000 원	14	27.2	169 명
27,000 원	1	1.9	78 명
28,000 원	1	1.9	20 명
29,000 원	1	1.9	50 명
30,000 원	26	50.0	134 명
33,000 원	1	1.9	8 명
40,000 원	3	5.7	101 명
55,000 원	1	1.9	60 명
56,000 원	1	1.9	20 명
계	52	100.0	903 명

주: 사회복지관별로 이용자수가 심한 차이를 보였으나 이용료 수준과의 일반적인 상관관계를 보기위해 평균 이용자수를 이용 하였음.

<표 2-62>에 의하면 이용자수가 이용료 수준과 상관관계가 없는 것으로 보아, 또 동일한 이용료 수준이어도 社會福祉館별로 이용자수가 많은 차이가 나타나, 지역별 특성에 따라 인근 주민들이 다른 사설 컴퓨터학원보다 가격이 저렴한 社會福祉館 컴퓨터 프로그램을 이용하고 있는 것으로 보여진다.

<표 2-63> 컴퓨터 교실 저소득층 이용자 現況(월 이용료 및 이용자수)

월이용료 구분	복지관수	비율(%)	각 구분별 복지관의 주당 평균 저소득층 이용자수
무료	26	66.5	16.5 명
5,000	2	5.1	7 명
10,000	1	2.6	14 명
12,500	1	2.6	40 명
15,000	3	7.7	18 명
16,000	1	2.6	37 명
20,000	1	2.6	50 명
21,000	1	2.6	11 명
23,000	1	2.6	2 명
27,000	2	5.1	66 명
계	39	100.0	261.5 명

주: 12개 사회복지관은 일반인과 저소득층을 구별하지 않고 이용료를 받았고 1개 사회복지관은 이 항목에 응답하지 않았음.

컴퓨터 교실 프로그램을 운영하고 있는 52개 社會福祉館중 일반인과 저소득층을 구별하여 이용료를 받고 있는 곳은 39개 社會福祉館(약 75%)이었고 그중 66.5% (26개 사회복지관)는 무료로 저소득층에게 서비스를 제공하고 있다. 저소득층의 경우에도 일반이용자와 마찬가지로 이용료 수준과 평균 이용자수가 아

무 상관관계가 없는 것으로 나타났는데 이것은 복지관별 특성, 즉 컴퓨터 프로그램의 이용자 수용한계 때문인 것으로 보여진다. 대체적으로 보아 컴퓨터 교실의 경우 저소득층의 이용료가 일반 이용료 보다 낮음에도 불구하고 저소득층의 이용자수가 일반 이용자수보다 훨씬 작은 것으로 나타나 각 社會福祉館의 수익사업 프로그램이 저소득층이 이용하기에 적당치 않던지 아니면 저소득층이 이용하기에는 아직도 이용료가 너무 높은 것으로 보여진다.

이러한 현상은 다른 수익사업 프로그램에도 똑같이 나타나는데 참고로 서울시에 소재한 社會福祉館이 두번째와 세번째로 선호하고 있는 수익사업인 미술교실과 홈패션 프로그램의 일반 이용자와 저소득층의 이용료 分布와 이용자수를 보면 <표 2-64>, <표 2-65>, <표 2-66> 그리고 <표 2-67>과 같다.

<표 2-64> 서울시 사회복지관의 미술프로그램 일반이용자 現況

월이용료 구분	복지관 수	비율(%)	각 구분별 복지관의 주당 평균 일반 이용자 수
15,000 원	1	3.3	210 명
17,000 원	1	3.3	20 명
18,000 원	1	3.3	50 명
20,000 원	9	30.0	57.3 명
22,000 원	3	10.0	164.3 명
23,000 원	1	3.3	9 명
25,000 원	8	26.9	68.6 명
27,000 원	1	3.3	40 명
30,000 원	3	10.0	82.7 명
45,000 원	1	3.3	50 명
50,000 원	1	3.3	40 명
계	30	100.0	791.9 명

<표 2-65> 서울시 사회복지관의 미술프로그램 저소득층 이용자 現況

월이용료 구분	복지관 수	비율(%)	각 구분별 복지관의 주당 평균 저소득층 이용자수
무료	14	66.6	15.6 명
10,000 원	1	4.8	13 명
16,000 원	1	4.8	17 명
18,000 원	1	4.8	116 명
20,000 원	1	4.8	2 명
22,500 원	2	9.4	33 명
25,000 원	1	4.8	10 명
계	21	100.0	206.6 명

주: 미술 프로그램을 운영하고 있는 30개 사회복지관 중 21개 복지관만이 저소득층을 일반인과 구별하여 이용료를 받았음.

<표 2-66> 사회복지관의 홈패션 프로그램 일반이용자 現況

월이용료 구분	복지관 수	비율(%)	각 구분별 복지관의 주당 평균 일반 이용자 수
13,000	1	4.8	20 명
15,000	3	14.3	13.7 명
20,000	10	47.6	58.9 명
22,000	3	14.3	61.3 명
23,000	1	4.8	50 명
25,000	1	4.8	30 명
27,000	1	4.8	4 명
56,000	1	4.8	19 명
계	21	100.0	256.9 명

주: 21개 사회복지관만 홈패션 프로그램을 운영하고 있었음.

<표 2-67> 사회복지관의 홈페이지 프로그램 저소득층 이용자 現況

월이용료 구분	복지관 수	비율(%)	각 구분별 복지관의 주당 평균 저소득층 이용자수
무료	9	69.2	7.4 명
10,000	2	15.4	4.5 명
16,000	1	7.7	5 명
20,000	1	7.7	2 명
계	13*	100.0	18.9 명

주: 홈페이지 프로그램을 운영하고 있는 21개 사회복지관 중 13개 복지관만이
저소득층과 일반인을 구분하여 이용료를 받았음.

2.8 運營實態 調查要約

2.8.1 一般事項

① 서울시 社會福祉館의 70% 이상이 정부가 대지비와 건축비를 지원하거나 또는 공공건물을 빌려주는 위탁형이기 때문에 社會福祉館의 효율적 운영과 사회적 책임성의 이행이 특히 강조되어야 할 부분으로 보인다.

② 서울시 社會福祉館의 약 40% 가 영구임대 아파트단지과 영세민 집단거주 지역에 위치하고 있었으며 약 60%의 社會福祉館만이 저소득층이 다수인 지역에 위치하고 있는 것으로 나타나 앞으로 더 많은 社會福祉館이 저소득층이 밀집되어 있는 지역에 설립되어질 것으로 보인다.

③ 그러나 서울시 社會福祉館이 서울시 전역에 고루 分布되어 있지 못하고 저소득층이 많이 있는 몇 개의 구에 밀집되어 있어, 앞으로 社會福祉館이 지역 주민들의 복지향상에 기여하는 역할을 하기 위해서는 지역마다 다양한 형태의 社會福祉館이 필요할 것으로 보인다.

2.8.2 施設 및 人力

① 서울시 社會福祉館의 평균 건물면적은 1,934 m² 이었는데 주로 收益事業에 이용되는 탁아시설, 유아교육시설, 직업훈련원 등의 부속실의 비중이 큰 것으로 나타났다.

② 저소득층을 위한 무료복지사업과 관련이 있는 상담실, 자원봉사실의 법정 규정면적을 遵守한 社會福祉館은 33.9%에 불과하였고 상담실, 자원봉사실, 도서실이 없는 복지관도 각각 9.4%, 7.5%, 11.4 나 되었다.

③ 서울시 社會福祉館은 평균 24명의 종사자(시간강사로 고용된 기능교사 포함)를 고용하고 있는데 그 중 사회복지사업에 가장 중요한 역할을 담당하는 社

會福祉士의 수는 평균 6.6명으로 총종사자의 27%밖에 되지 않았고 3명이하인 社會福祉館도 20.8%나 되었다. 社會福祉士의 대부분(97% 이상)이 자격증을 소지하고 대졸이상의 학력을 가진 것으로 나타났으나, 3년미만 근무자가 65%나 되었으며 약 80%가 30세 미만인 것으로 나타나 경험있는 社會福祉士가 부족한 것으로 보였다.

④ 서울시 社會福祉館 館長의 56.6%가 대졸미만의 학력이었고 34%가 자격증 비소지자인 것으로 나타나 運營責任者의 전문성이 미흡하였으나 평균근무년수가 14.4년으로 사회복지 관련 경험은 풍부한 것으로 보였다.

⑤ 社會福祉士들의 26.3%만이 전반적인 근무환경에 만족하였고 보수수준에 대해서도 12.8%만이 만족하는 것으로 나타나 보수수준의 현실화와 근무조건 개선이 시급한 것으로 보였다.

2.8.3 地域福祉資源 動員 및 活用

① 자문위원회가 구성되지 않은 社會福祉館이 41.5%에 달하였고 자문위원회를 구성하고 있는 복지관도 80%는 효율적으로 運營하지 못하여 큰 도움을 받지 못하는 것으로 나타났다.

② 서울시 社會福祉館은 평균적으로 약 100명 정도의 자원봉사자들을 동원하고 있는 것으로 나타났는데 복지관별로 심한 차이를 보였으며 또 자원봉사자들 중 80%는 여성 자원봉사자였고 주로 노인 복지사업과 지역복지사업에 가장 많이 자원봉사자들을 動員하는 것으로 나타났다.

③ 자원봉사자들의 60%가 1년 미만의 자원봉사활동을 하여 良質의 서비스 제공에 어려움이 있는 것으로 보인다.

④ 그리고 社會福祉館별 후원금, 후원자 확보의 편차가 심하게 나타났으며 또 평균적으로 후원금은 전체수입의 10% 정도인 것으로 나타나 전체적으로 지역복지지원 동원체계가 효율적으로 조직되어 있지 못한 것으로 보였다.

2.8.4 財政

① 現行의 건물면적위주의 보조금지급 방법에 대해 96.2%의 社會福祉館 館長이 개선이 필요하다고 생각하고 있으며 또 94.3%가 정부보조금 수준이 낮은 것으로 인식하고 있었다. 현재 정부보조금은 평균적으로 전체운영비의 30.5% 수준으로 人件費 所要額(전체운영비의 약 50%)에도 훨씬 모자라는 형편이며 또 복지관 유형별 일괄지급 방식으로 인하여 이용료 수입금이 많은 복지관에 더 많은 보조금이 지급되는 실정이었다.

② 법인부담금이 총수입에서 차지하는 비율은 평균 12.5%로 적은 편이었으며 또한 복지관별로 심한 차이를 보여 10%미만의 복지관이 77.3%나 되었다.

③ 총수입에서 이용료수입금이 차지하는 비율은 평균적으로 46.9%였고 또 50% 이상인 복지관도 약 40%나 되어 서울시 社會福祉館의 사업 중 收益事業의 비중이 매우 높은 것으로 나타났다.

④ 서울시 社會福祉館의 사업비 지출은 복지관별로 심한 차이를 보이는데 총지출 중 사업비가 차지하는 비율은 평균적으로 29% 이었고 6개의 복지사업 중 아동복지사업비의 비중이 가장 컸으며(32.1%), 다음으로 가정복지사업비(21.9%)인 것으로 나타났으나 장애인 복지사업비의 비중은(2.3%) 너무 작은 것으로 나타났다.

2.8.5 서비스 프로그램과 利用

① 서울시 社會福祉館은 共通事業에 있어서는 가정복지사업과 아동복지사업에 가장 많은 社會福祉士를 할당하고 있으며 어린이 기능교실 프로그램이 지역 주민의 복지증진에 가장 많이 공헌하는 것으로 나타났고 주민들은 어린이 기능교실 프로그램을 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 또 서울시 社會福祉館 館長과 社會福祉士들은 지역주민들의 욕구를 충족시키기 위해 아동복지사업에 가장 많은 비중을 두어야 하고 다음으로 노인복지사업에 비중을 두어야

한다고 생각하고 있었다.

② 서울시 社會福祉館은 평균적으로 9개의 선택사업을 수행하고 있었는데 그 중 가장 많은 社會福祉館이 수행하고 있는 선택사업은 어린이 공부방운영 (96.2%) 이었으며 다음으로 부녀자 교양 및 취미교실(69.8%), 청소년 독서실운영 (52.8%)순이었다. 각 프로그램별 이용-지수는 복지관별로 심한 차이를 보였지만 평균적으로 보았을 때 노인식사 서비스가 가장 많았으며 다음이 유아보육교실, 부녀자교양 및 취미교실이었다.

③ 서울시 社會福祉館들이 수익사업으로 운영하고 있는 프로그램은 매우 다양한데 그 중 대표적 수익사업은 컴퓨터 교실(조사에 응답한 복지관의 98.1%가 운영), 미술교실(56.6%), 홈페이지 교실(39.6%), 양재교실(35.8%) 등이었다. 많은 社會福祉館(컴퓨터 교실의 경우 75%의 사회복지관)이 일반인과 저소득층을 구별하여 이용료를 받고 있었으며, 또 그 중 상당수의 복지관이(컴퓨터교실의 경우 26개 사회복지관) 무료로 저소득층에게 收益事業 프로그램을 제공하고 있었으나 수익사업에 대한 저소득층 이용-지수가 이용료수준에 상관없이 일반인에 비해 훨씬 적었다. 따라서 각 社會福祉館의 수익사업 프로그램이 저소득층이 이용하기에 적당치 않던지 아니면 저소득층이 이용하기에는 아직도 이용료수준이 너무 높은 것으로 보여진다.

④ 서울시 社會福祉館의 프로그램 이용자들 중 저소득층이 차지하는 비율은 대체로 매우 낮았는데 20% 이하인 복지관만도 43.3%나 되어 저소득층을 위한 프로그램 개발이 절실히 필요한 것으로 보인다.

제 3 장 사회복지관 評價基準

3.1 既存의 研究

3.2 評價基準 設定

제 3 장 社會福祉館 評價基準

3. 1 既存의 研究

評價의 정의는 다양하게 제시되어 왔다. 러트만(Rutman)⁹⁾은 評價를 정책이나 프로그램에 관한 의사결정을 목적으로 사회과학적 조사방법을 원용하여 정책 또는 프로그램의 수행과정과 결과를 측정하는 일련의 절차로 정의하고 있다. 패튼(Patton)은 評價라는 것이 프로그램의 특성 및 활동과 결과에 관한 체계적인 정보수집을 통해서 불확실성을 제거하거나, 效果性を 증진시키거나, 혹은 프로그램의 진행상황과 영향에 관한 의사결정을 위한 것¹⁰⁾이라고 하였다. 러트만과 패튼의 공통점은 評價가 의사결정을 위한 정책이나 프로그램의 진행과정 및 결과에 관한 체계적인 정보의 수집과 밀접한 관련을 갖는다는 것이다. 즉, 評價는 정책이나 프로그램의 投入·過程·産出의 전과정에 걸친 다양한 정보의 수집과 분석을 기초로 하여 전개되어야만 한다는 것이다.

評價의 방법은 評價의 근본적인 목적이 보다 구체적인 목적으로 세분화됨에 따라 두가지 유형, 總括評價(summative evaluation)와 形成評價(formative evaluation)로 나눈다. 總括評價는 일정기간동안 실시되어 왔거나 완료된 특정 프로그램의 效果性を 측정하여 그 프로그램의 존속여부에 관한 총괄적인 의사결정을 하기 위한 조사를 칭한다. 形成評價는 정책이나 프로그램이 시행되는 도중에 발생하는 문제점을 제거하고 보다 효과적이고 효율적인 사업수행을 도모하기 위한 것¹¹⁾이다.

9) Rutman, L. *Evaluation Research Methods: A Basic-Guide* 2nd Ed., Beverly Hills, CA: Sage Publication, 1984, p.10

10) Patton, M. Q., *Utilization-Focused Evaluation* 2nd Ed., Beverly Hills, CA: Sage Publication, 1986, p.14

11) Posavac, E. & R. Carey, *Program Evaluation: Methods and Case Studies*

정책 또는 프로그램의 분석모형은 다양하게 개발되고 적용되어 왔다. 정책의 내용에 중점을 둔 사회복지정책 분석의 모형에 관한 문헌을 검토한 케이트즈(Cates)와 로만(Lohman)의 연구결과¹²⁾에 따르면 社會福祉政策에서 공통적으로 나타나는 네가지의 분석적 범주가 있다. 첫째, 政策의 價値나 目的, 둘째, 政策의 標的集團, 셋째, 政策수행의 방법, 넷째, 특정정책에 대한 環境的 影響으로서 어떠한 기존의 분석틀도 이들 중에 어느 특정 방법을 강조하는 것에 불과하다고 강조하였다.

길버트(Gilbert)와 스펙트(Specht)¹³⁾가 제시한 政策分析의 차원은 社會福祉政策의 분석에 널리 사용되어 왔다. 이들은 정책을 분석하는 데 분석의 차원을 선택의 기초와 선택의 차원으로 크게 분류하고, 선택의 차원에서 고려되어야 할 요소로 割當(allocation), 給與(provision), 傳達體系(delivery), 그리고 財政(finance)의 네 가지 하위차원을 설정하여 분석할 것을 제안하였다.

한편 젤드(Zeld)¹⁴⁾는 地域社會福祉館을 체계적으로 분석하기 위해서는 4가지 분석 영역(제도화된 管理體系, 관련 利害集團과 資源, 서비스 對象集團, 社會福祉館의 대외적 관계)이 제시되어야 한다고 주장하였다. 제도화된 管理體系는 지역 사회복지기관의 운영전반에 관한 목표, 목표에 따른 활동영역의 배분, 그리고 운영절차와 이러한 것들의 조직적인 관계를 지칭한다. 관련 利害集團과 資源은 복지기관의 책임성을 확보할 수 있는 기관 및 단체로서 운영위원회, 입법기관, 그리고 자금지원단체 및 후원자 집단을 말하며, 서비스 對象集團은 서비스나 프로그램의 대상 집단을 의미한다. 社會福祉館의 대외적 관계는 사업 수행을 위하여 의뢰 또는 협조가 요구되는 여타의 단체와 기관을 의미한다.

2nd Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc., 1985, pp.17-18

12) Cates, J. R. & N. Lohman, "Education for Social Policy Analysis", *Journal of Education for Social Work*, Vol. 16, No.1, 1975, pp.89-93

13) Gilbert, N. & H. Specht, *Dimensions of Social Welfare Policy*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1974, pp.28-33

14) Zald, M. N., " Organization as Politics: An Analysis of Community Organization Agencies", in R. Kramer and H. Specht eds, *Readings in Community Organization Practice* 2nd Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975, pp.87-96.

정책분석의 척도에 관해서는 켈리(Kelly)¹⁵⁾는 適合性(adequacy), 效果性(effectiveness), 效率性(efficiency)을 제시하였으며, 마넨건(Meenaghan)과 워싱턴(Washington)¹⁶⁾은 衡平性(fairness), 適合性 및 平等性(equality)을 기본적인 분석의 척도로 삼고있다. 트리포디(Tripodi)¹⁷⁾는 사회복지 프로그램의 評價基準으로 努力性(effort), 效果性, 效率性, 예상치 못한 결과 등을 들고 있다. 한편 베넷(Bennett)와 와이징거(Weisinger)¹⁸⁾의 評價模型에 의하면 프로그램의 努力性, 效果性, 效率性, 서비스의 質(quality)의 네가지 評價의 尺度들이 전체 프로그램, 프로그램 관리, 그리고 서비스 전달의 세가지 차원에서 세가지 측정되어야 보다 정확하고 총체적인 프로그램 評價로 이어질 수 있다고 보고 있다.

3. 2 評價基準設定

이상과 같이 社會福祉館의 評價尺度에 대한 여러 학자의 주장을 서술하였다. 결론적으로 말하면 우리가 일반적으로 사용하는 社會福祉館의 效果성은 組織이 目的을 달성한 정도로 규정할 수 있으며, 목표 자체는 통상적으로 조직이 실현하고자 하는 바람직한 상태로서 개념화된다. 사회복지조직과 달리 영리조직의 效果성은 당기 純益, 生産의 量과 같은 어느 정도 객관적이고 가시적인 產出指標에 의해 나타날 수 있으나, 영리를 목적으로 하지 않는 社會福祉館과 같은 민간서비스 조직의 경우 직접적인 產出指標(output indicator) 측정의 어려움으로 조직의 成果를 측정하기 곤란하며, 교환관계의 비가시성 등의 이유로 效果性 평

15) Kelly, J. B., "Educating Social Workers for a Changing Society: Social Policy", *Journal of Education for Social Work*, Vol.11, No.1, 1975, pp.89-93.

16) Meenaghan, T. M. & R. O. Washington, *Social Policy and Social Welfare: Structure and Application*, New York: Free Press, 1980

17) Tripodi, T., *Evaluative Research for Social Workers*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1983, p.33

18) Bennett, E. C, & M. Weisinger, " Evaluation: Alternative Models", in N. Gilbert and H. Specht eds., *Planning for Social Welfare: Issues, Models and Tasks*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977, pp.361-379

가에서 영리조직에 비해 불리한 요인이 많다고 할 수 있다. 즉 產出을 측정하거나 검토하는 방법에 대한 연구가 극히 미약한 상태에 머물러 있다. 일반적으로 사회복지사업의 資源投入(resource inputs)은 네 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 계산이 불가능한 경우, 둘째, 自然單位(natural unit)로서 총종사자수나 관리 부문의 소비정도(예를들면 운행되는 버스의 주행거리), 셋째, 會計費用(accounting cost)으로 종사자의 서비스를 지출로 환산한 費用, 건물의 임대료 등을 나타낸다. 넷째, 機會費用(opportunity cost)을 들 수 있는데, 機會費用은 資源投入을 다른 용도로 사용하였을 때, 즉 社會福祉館에 투입되는 자원을 다른 사업에 투입함으로써 얻게 되는 편익(benefit)을 비용으로 환산한 것이다. 일반적으로 社會福祉館 평가방법을 연구하는 학자들은 이러한 機會費用을 會計費用보다 더 선호하게 되는데 機會費用을 분석하기 위해서는 社會福祉館 사업에 투입된 물적 자원에 대한 암묵적 비용이 계산될 수 있어야 할 것이다.

일반적으로 產出을 평가 측정하는 경우에도 다음과 같이 네 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 진화 產出을 측정할 수 없는 경우, 둘째, 中間產出(intermediate output)을 측정하는 경우로, 이러한 中間產出은 이용자수나 프로그램의 질 등으로 나타낼 수 있다. 셋째, 最終產出(final output)을 측정할 수 있는 경우로서, 受惠者(client)의 후생에 미친 효과를 나타낸다. 넷째, 모든 產出을 貨幣價値로 표시할 수 있는 경우이다. 이상을 표로 나타내면 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 사회복지 서비스의 투입·산출표

투입 \ 산출		산출			
		계산불가능	중간산출	최종산출	화폐단위
투입	계산 불가능	1	5	9	13
	자연단위	2	6	10	14
	회계비용(지출)	3	7	11	15
	기회비용	4	8	12	16

출처: Knapp, M.(1984) *The Economics of Social Care*, Oxford : Martin Robertson, p.112.

일반적으로 社會福祉館의 效果性을 분석하여야 하는 경우, 적어도 費用效果分析(cost effectiveness analysis)을 하여야 할 것이며(표의 12번), 가장 명확한 분석을 위해서는 상기 표의 16번인 費用便益分析(cost benefit analysis)을 하여야 할 것이다. 특히 費用便益分析을 통해서만이 效率性의 측정이 가능하다. 본 연구에서는 투입의 경우 機會費用을 계산할 수 없고, 産出은 자료의 부족으로 最終産出이나 貨幣單位로의 계산이 불가능하기 때문에, 投入은 지출 개념을 내포한 會計費用, 産出은 中間産出을 사용할 수밖에 없다(표의 7번). 이러한 이유 때문에 본 연구에서는 社會福祉館의 評價基準으로서 效率性和 效果성을 고려할 수 없었다.

대신 본 연구에서는 사회복지관의 설립 취지인 저소득층에 대한 적절한 복지 서비스 공급을 평가 목적으로 보고 사회복지서비스의 공급 측면과 수요 측면의 兩次元에서 사회복지관을 평가하고자 하였다.

사회복지서비스의 공급 차원에서는 복지서비스의 産出(output)을 중심으로 복지서비스의 공급량과 서비스의 質(quality)이 고려되었고 복지서비스의 수요 차원에서는 복지서비스의 공급이 수요에 비해 절대적으로 부족한 현실을 감안하여

체계적인 복지서비스 需要 分析 보다는 복지서비스의 供給 對象을 중심으로 복지서비스에 대한 저소득층의 接近 容易性(公平性)이 고려되었다. 또 복지서비스의 공급량에 관계되는 評價基準은 크게 둘로 나누어 복지관 自體 資源 投入努力 즉 복지관의 努力性과 地域福祉資源 動員能力이 고려되었다.

따라서 본 연구에서는 노력성, 지역복지 자원동원능력, 서비스의 質, 공정성 등 네가지 기준에 의해 사회복지관을 평가하였는데 연구예산 제약으로 인해 복지서비스의 受惠者(clients)에 대한 자료를 획득하지 못하여 사회복지관 자체의 자료만을 이용할 수 있도록 다음과 같이 구체적 세부 평가기준을 마련하였다.

3.2.1 努力性

努力性이란 社會福祉館 프로그램 운영에 투입된 활동의 양을 지칭하며 따라서 努力性은 社會福祉館 사업의 목표를 달성하기 위하여 社會福祉館의 人的, 物的 資源이 投入된 정도로 평가하였다.

(1) 人的 資源

努力性에서 첫번째 고려할 수 있는 것이 人的 資源의 投入 정도인데 본 연구에서는 사회복지관의 사회복지사 수(A_1)와 총 종사자 수(A_2) (또는 인건비)가 많을수록, 실제 사회복지사의 수가 법적으로 규정한 사회복지사 수를 초과하는 정도(A_3)가 클수록¹⁹⁾, 총종사자 중 사회복지사 비율(A_4)이 높을수록, 그리고 사회복지사의 자격증 소지비율(A_5)이 높을수록, 노력성이 높은 사회복지관으로 평가하였다.

19). 법적으로 규정한 사회복지사수는 '가'형은 6명, '나'형은 5명, 그리고 '다'형은 3명이다.

(2) 物的 資源

노력성의 두번째로 고려한 평가기준은 物的 資源 投入정도로써, 현재 보조금 지급의 기준으로 사용하고 있는 건물면적(B₁)과 복지관의 총지출(B₂)이 많을수록, 운영원칙이 사업수행시 잘 지켜질수록(B₃), 그리고 수입 중 법인부담 비율(B₄)이 높을수록 노력성이 높은 사회복지관으로 평가하였다.

이상의 노력성 평가기준을 정리하여 보면 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 노력성 評價基準

구 분	평가기준	평가 점수	해당 설문지
인적 자원	- 복지사 수(A ₁)가 많을수록	높다	- 관장용 설문지 12번
	- 총 종사자 수(A ₂) (또는 인건비)가 많을수록	높다	- 관장용 설문지 12번, 28번
	- 법정 복지사 수를 초과하는 사회복지사수(A ₃)가 많을수록	높다	- 관장용 설문지 12번
	- 총 종사자 중 사회복지사 비율(A ₄)이 높을수록	높다	- 관장용 설문지 12번
	- 사회복지사의 자격증 소지 비율(A ₅)이 높을수록	높다	- 관장용 설문지 12번
물적 자원	- 건물면적(B ₁)이 넓을수록	높다	- 관장용 설문지 10번
	- 총지출(B ₂)이 많을 수록	높다	- 관장용 설문지 28번
	- 운영 원칙이 사업 수행시 잘 지켜질수록(B ₃)	높다	- 관장용 설문지 27번, 사회복지사용설문지 4번
	- 수입중 법인 부담 비율(B ₄)이 많을수록	높다	- 관장용 설문지 29번

3.2.2 서비스의 質(quality)

社會福祉館을 평가할 때 두번째로 고려한 평가기준은 복지서비스의 質(quality)인데 복지서비스의 受惠者(clients)에 대한 자료의 부족 때문에 간접적인 방법으로, 사회복지관의 각 프로그램 평가와 사회복지사의 직무만족도를 고려하였다.

(1) 프로그램 評價

사회복지관의 각 프로그램 서비스의 質에 영향을 미치는 要因으로 먼저 사업비 지출을 고려하였는데 총지출에서 사업비 지출비율(C_1)이 높을수록 각 프로그램 서비스의 질이 높은 것으로 평가하였으며 또 각 사업별로 이용자를 위해서 사회복지사들의 이용자당 투여시간(C_2)이 많을수록 그리고 각 사업별로 탈락율(탈락자수/이용자수)(C_3)이 낮을수록 좋은 프로그램 서비스를 제공하는 社會福祉館으로 평가하였다. 이외에도 사회복지사의 총 근무시간 가운데 프로그램 이용자를 위해 배려하는 시간(C_4)이 많을수록 社會福祉館의 프로그램의 質을 높게 평가하였다.

(2) 직무만족도

사회복지사들의 직무만족도는 社會福祉館 내부의 업무(D_1), 다른 사람들과의 인간관계(D_2) 및 기타 요인에 대한 직무만족도(D_3)로 구분하여 고려하였는데 社會福祉館 내부의 업무에 대해서는 운영상의 의사결정 참여, 업무에 있어서 의사결정, 업무를 수행해 나가는 데 있어서의 자율성, 담당 업무 내용의 적절성, 업무를 해나가는 과정에서의 사회복지에 관한 전문적인 지식의 활용정도 및 담당 업무의 양에 의거하여 분석하였다. 이러한 모든 직무에 관하여 사회복지사의 만족도가 클수록 사회복지사들이 목적의식을 가지고 성심성의껏 복지서비스를 제

공하려고 노력하는 것으로 보고 복지 서비스의 질이 높은 것으로 평가하였다. 다른 사람과의 인간관계는 상급자, 동료, 이용자들과의 관계로 나누어서 분석하였다. 이들과의 관계에서도 만족도가 높을수록 평가 점수를 높게 하였다. 이외에도 관련기관의 협조 정도가 만족스러울수록, 사회복지사 자신이 본인의 보수 수준에 만족할수록 그리고 사회복지사가 전반적인 근무환경에 만족할수록 직무 만족도가 높은 것으로 하였다.

이상의 서비스의 질에 대한 평가기준을 요약하면 <표 3-3>과 같다.

3.2.3 地域福祉資源 動員能力

본 연구에서는 社會福祉館을 평가할 때 세번째 기준으로 地域 福祉資源 動員能力을 고려하였다. 이제까지 우리나라의 복지에 대한 노력은 경제적 서비스 중심의 주어진 복지 혹은 베푸는 복지에 대한 노력이 주축을 이루었고, 지역주민이 복지증진에 함께 참여하는 복지는 상대적으로 소홀히 해왔다²⁰⁾. 그러나 최근 우리 사회 전반에 걸쳐 일어나고 있는 급격한 민주화의 진전은 주민 참여의 폭을 넓게 만들고 있다. 복지사회의 실현은 공동체사회의 구현이므로 사회복지관계자의 노력뿐만 아니라 복지사업에 대한 지역주민의 자발적인 참여도 필요하게 된다. 바로 이러한 의미에서 社會福祉館을 평가하는 데 있어서 고려하여야 할 기준의 하나가 社會福祉館 스스로의 地域 福祉資源動員能力이다. 지역복지資源動員能力은 자원봉사, 자문위원회 및 후원회로 구분하여 평가하였다.

20) 김영호, "블런티어 활동의 이념", 「자원봉사자론」, 서울, 한국사회복지협의회, 1984, pp.41-42.

<표 3-3> 서비스의 질 評價基準

구분	평가기준	평가 점수	해당 설문지	
프로그램 평가	- 총지출에서의 사업비 지출비율(C ₁)이 높을수록	높다	-관장용설문지 28번	
	- 사회복지사의 각 사업별 이용자당 투입 시간(C ₂)이 많을수록	높다	-관장용 설문지 23,25번 복지사용 5, 6, 7, 8, 9 및 10번	
	- 각사업별 탈락율(탈락자/이용자 수)(C ₃)이 낮을수록	높다	-관장용 설문지 23,25번 복지사용 5, 6, 7, 8, 9, 및 10번	
	- 사회복지사의 총 근무시간 중 이용자에 투입하는 시간(C ₄)이 많을수록	높다	- 복지사용 설문지 2번	
직무만족도	사회복지관 내부업무 만족도(D ₁)가 높을수록	- 운영에 관한 의사결정에의 참여정도 - 업무에 관한 의사결정의 자율성 정도 - 업무 수행의 자율성 정도 - 담당 업무 내용의 적절성 - 사회복지의 전문적 지식의 활용정도 - 담당 업무의 양	높다 높다 높다 높다 높다 높다 높다	-복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번
	타인과의 인간관계 만족도(D ₂)가 높을수록	- 상급자와의 관계 - 동료와의 관계 - 이용자들과의 관계	높다 높다 높다	-복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번
	기타 만족도(D ₃)가 높을수록	- 관련 행정기관의 협조 정도 - 보수 수준 - 전반적인 근무 환경	높다 높다 높다	-복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번 -복지사용 설문지 17번

(1) 自願奉仕

지역복지 資源動員能力 가운데 가장 중요한 것은 자원봉사에 관한 항목으로서, 첫번째, 社會福祉館당 총자원봉사시간(자원봉사자×시간)을 고려하였다. 특히 자원봉사자들은 대체로 시간제(part-time)로 종사하고 있으므로 자원봉사자에 관한 절대적인 수보다는 이들이 근무한 실제 총시간을 고려하였다. 社會福祉館의 총자원봉사시간(E₁)이 많을수록, 또 社會福祉館의 자원봉사자들이 장기적으로 근무하며, 자원봉사 활동을 중단한 사람(E₂)이 적을수록, 그리고 자원봉사자의 모집을 위해 여러 홍보활동을 행하고 있는 社會福祉館(E₃)일수록, 또 자원봉사자들의 효율성을 높이려고 교육을 시키는 社會福祉館이나, 자원봉사자들을 평가할 기준을 설정하여 봉사활동에 대한 평가를 실시하는 社會福祉館(E₄)을 높게 평가하였다.

(2) 자문위원회 및 후원회

이외에도 地域 福祉資源 動員能力 평가기준으로 고려해야 하는 것으로 자문위원회와 후원회를 들 수 있다. 우선 자문위원회가 운영되고 있으면 높은 점수를 주었고(실제 계산에는 이용치 않았음) 또 후원회를 조직하여 후원금(F₁)과 후원자(F₂)가 많은 社會福祉館을 높이 평가하였다.

지역복지 자원동원능력의 평가기준을 요약하면 다음의 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 지역 복지자원동원능력 評價基準

구 분	평가기준	평가점수	해당 설문지
자원 봉사	- 사회복지관당 총자원봉사시간(E ₁) 이 많을수록	높다	-관장용 설문지 14번, 15번
	- 자원봉사자가 장기근무하며, 자원 봉사 활동을 중단한 사람(E ₂)이 적을수록	높다	-관장용 설문지 16번, 17번
	- 복지관 자체의 자원봉사동원을 위한 홍보노력(E ₃)이 많을수록	높다	-관장용 설문지 18번
	- 자원봉사자 관리를 위한 노력 (교육 및 평가)(E ₄)이 많을수록	높다	-관장용 설문지 19번
자문 위원회 및 후원회	- 자문위원회가 운용되는 경우 (실제계산에는 이용되지 않았음)	높다	-관장용 설문지 20번
	- 후원금(F ₁)이 많을수록	높다	-관장용 설문지 29번
	- 후원자(F ₂)가 많을수록	높다	-관장용 설문지 30번

3.2.4 公平性

우리나라의 경우 아직까지 저소득층에 대한 복지서비스의 공급이 절대적으로 부족한 점을 고려할 때 사회복지관에 대해 보조금을 지급하는 시정부 입장에서 사회복지관의 저소득층에 대한 적절한 복지서비스 공급은 특히 중요하다. 따라서 저소득층이 사회복지관의 서비스를 얼마나 쉽게 이용할 수 있는지에 따라 사회복지관의 공평성을 평가하였다.

(1) 低所得層의 利用程度

公平性を 나타내는 지수로서 가장 중요하게 고려해야 하는 기준은 저소득층의 社會福祉館 利用程度로서, 社會福祉館의 위치와 사회복지관을 주로 이용하는 주민들의 소득수준(G_1)을 고려하였다. 설립된 위치가 영구임대 아파트 지역과 달동네와 같은 영세민 거주지역의 경우 또 주변주민들이 소득이 낮은 경우에 높은 점수를 주었다. 그리고 특히 社會福祉館에서 행하고 있는 6개 사업, 즉, 가정복지사업, 아동복지사업, 청소년복지사업, 노인복지사업, 장애인복지사업, 지역복지사업을 이용하는 저소득층의 비율(G_3)이 높을 수록 사회복지관의 공평성을 높게 평가하였다.

(2) 低所得層의 財政惠澤

公平性を 표시하는 또 다른 기준으로 고려할 수 있는 것은 사회복지관의 이용료 수입비율($1-H_1$)인데 社會福祉館 총수입 가운데 이용료 수입 비율 즉 收益事業 수입 비율이 적을수록 社會福祉館의 공평성을 높게 평가하였다. 왜냐하면 이러한 社會福祉館들은 저소득층이 외면하고 있는 수익사업에 치중하지 아니하고 저소득층이 혜택을 받을 수 있는 무료사업에 노력하고 있다고 볼 수 있기 때문이다. 이외에도 저소득층이 사회복지관의 수익사업 프로그램을 이용하는 경우에는 저소득층을 유인하기 위하여 사회복지관이 이용료를 차별 징수하고 있는 경우에, 또 이러한 차별 징수의 경우, 일반 이용료와 저소득층의 이용료의 차이를 구분해서 상대적으로 저소득층의 이용료(H_2)가 저렴할수록 사회복지관의 공평성에 높은 점수를 부여하였다.

<표 3-5>는 공평성에 관한 평가기준을 나타낸 것이다.

<표 3-5> 公平性 評價基準

구 분	평가기준	평가점수	해당 설문지
저소득층 이용정도	- 사회복지관의 설립 위치가 영구임대아파트단지 이거나 달동네인 경우 또 는 주민들의 소득수준(G_1) 이 낮을수록	높다	-관장용 설문지 6번과 7번
	- 프로그램 이용자 중 생활 보호대상자나 저소득층의 비율(G_3)이 높을수록	높다	-관장용 설문지 9번, 26번, 사회복지사용 5, 6, 7, 8, 9, 10번
저소득층 에 대한 재정혜택	- 총수입 중 이용료 수입 비 율($1-H_1$)이 적을수록	높다	-관장용 설문지 29번
	- 저소득층 이용료(H_2)가 상 대적으로 저렴할수록	높다	-관장용 설문지 26번

제 4 장 사회복지관 評價指數 算定

4.1 評價指數 계산방법

4.2 評價指數 算定

제 4 장 社會福祉館 評價指數 算定

4. 1 評價指數 計算方法

제3장에서 社會福祉館을 평가하기 위한 기준으로 努力性, 서비스의 질, 地域福祉資源 動員能力 및 公平性에 대하여 살펴보았다. 본 장에서는 이러한 4가지 기준에 의거하여, 각 기준별로 각 社會福祉館의 評價指數를 설문조사에서 얻어진 자료를 이용하여 계산하고자 한다. 우선 評價指數에 관한 계산 방법을 소개하면 다음과 같다.

評價指數를 계산하기 위해 먼저 복지관별로 평가 기준에 관련된 모든 변수의 값을 구한다. 다음에 이를 표준화하기 위해 缺損指數를 구하고, 이 결손지수를 이용하여 복지관별로 또 변수별로 評價指數를 구하게 된다. 표준화된 評價指數는 다음의 3단계로 나누어 산정한다²¹⁾.

첫째, 缺損指數(deprivation index)를 구한다. 각 변수가 변수의 최대값으로부터 벗어난 정도를 변수의 영역(최대값에서 최소값을 뺀 값)으로 나누어 각 변수의 표준화된 결손지수를 구한다. 즉, 결손지수(D_{ij})를 구하는 공식은 다음과 같다.

$$D_{ij} = \frac{(\max X_{i\bar{j}} - X_{ij})}{(\max X_{i\bar{j}} - \min X_{i\bar{j}})}, \quad i = 1, 2, \dots, 43, \quad j = 1, 2, \dots, 25.$$

여기서 D_{ij} 는 i 번째 社會福祉館의 j 번째 변수에 대한 결손지수를 나타내며, X_{ij} 는 i 번째 社會福祉館의 j 번째 변수의 값을 나타낸다. 그리고 $\max X_{i\bar{j}}$ 는 X_j 변수에서 i 에 대한 최대값을, 즉 社會福祉館 중 가장 큰 X_j 값을 의미하며, $\min X_{i\bar{j}}$ 는 X_j 변수에서 i 에 대한 최소값을, 즉 社會福祉館 중 가장 작은 X_j 값을 의미한다.

21) 이와 같은 방법은 UNDP가 매년 발표하는 인간개발지수(Human Development Index)의 산출에 이용되고 있다.

둘째, 위에서 도출한 缺損指數를 1에서 빼서 i 번째 社會福祉館의 j 번째 변수에 대한 표준화된 評價指數(I_{ij})를 다음과 같이 구할 수 있다.

$$I_{ij} = 1 - D_{ij}$$

표준화된 評價指數를 좀더 쉽게 표현하면 각 변수의 값에다 그 변수의 최솟치를 뺀 다음 그 변수의 변동범위(변수의 최댓치-변수의 최솟치)로 나누어 준 값을 의미한다.

이러한 표준화된 評價指數는 최고값이 1이며, 최저값이 0이기 때문에, 변수 중의 최저치와 최댓치의 차이가 아무리 적더라도 최저치는 항상 0이고 최댓치는 1이 되며 또 최고값이 다른 값보다 월등히 큰 경우에는 다른 값들이 너무 작게 나오는 단점이 있다. 그럼에도 불구하고 단위가 상이한 여러 기준을 비교 분석하는데 적절한 표준화된 값을 사용할 수 있도록 할 뿐만 아니라 계산이 복잡하지 않다는 장점을 지니고 있어 이러한 評價指數는 어떤 복잡한 조직이나 사회를 비교 평가할 때 보편적으로 사용되고 있다.

제3장에서 소개된 각 변수들의 원래의 값은 영어 알파벳의 대문자로 표시하였는데 제4장에서 계산되는 표준화된 評價指數는 알파벳의 소문자로 표시하였다. 예를 들어 변수 A_1 의 표준화된 評價指數는 a_1 로 표시되었다.

제1장에서 언급된 바와 같이 서울시에 소재한 60개의 社會福祉館중 53개의 社會福祉館에 대하여 설문조사를 완료했으나 53개의 복지관 중 9개의 社會福祉館은 1994년 후반기 이후에 설립되어 자료가 불충분하였고 또 1개의 社會福祉館은 중요한 자료에 대한 응답이 없어 분석에 포함시킬 수 없었다. 따라서 본 장 이후부터 즉 제4장, 제5장, 제6장 분석에 이용된 社會福祉館의 수는 총 43개이었다.

4. 2 評價指數 算定

4.2.1 努力性 評價指數의 算定

<표 4-1>은 노력성 평가기준 중 이러한 방법에 의해 구한 人的資源 努力性 評價指數이다. 변수 a_1 은 각 社會福祉館의 社會福祉士 수를 評價指數化한 값이다.

변수 a_2 는 각 社會福祉館의 총종사자수를 나타내기 위한 인건비를 평가지수화한 값이다. 총종사자수에 대한 자료에 있어서 복지관별로 기능별 시간강사를 총종사자수에 포함시켰는지 아닌지에 따라 또 조사된 시점에 따라 숫자의 차이가 심하기 때문에 좀더 안정적인 인건비로 총종사자수를 대신하여 사용하였다.

변수 a_3 는 社會福祉館의 실제 社會福祉士 수에다 법정 社會福祉士수를 뺀 값을 평가지수화한 값이며 변수 a_4 는 총종사자중의 社會福祉士 비율을, 변수 a_5 는 社會福祉士의 자격증 소지비율을 각각 평가지수화한 값이다.

그리고 이 다섯가지 지수화된 변수들의 값을 산술평균한 값으로 노력성의 人的資源 評價指數(a)를 나타낸다. 즉 $a = (a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5)/5$ 이다.

<표 4-1>에 의하면 고유번호가 101인 社會福祉館이 社會福祉士수가 가장 많아 a_1 변수에서 가장 높은 1점을 받았고 인건비를 나타내는 a_2 변수에서는 고유번호가 4801인 社會福祉館이 가장 높은 점수를 받았으며 a_3 , a_4 와 a_5 변수에서는 다시 101번 社會福祉館이 가장 높은 점수를 받아 노력성의 인적자원 평가지수가 가장 높게 나왔다.

<표 4-2>은 노력성 평가기준 중 물적자원 노력성 評價指數인데 변수 b_1 은 社會福祉館의 건물관리비율, b_2 는 社會福祉館의 총지출을 각각 평가지수화한 값이며, b_3 는 설문지에서 조사한 전문인력에 의한 사업수행의 원칙, 기준시설 확보의 원칙, 인도주의와 수혜자 존엄유지의 원칙, 주민욕구와 지역사회실정에 맞는 서비스원칙, 치료 및 예방사업 병행시행의 원칙, 사업의 연계적 운영의 원칙, 지역사회 복지자원의 활용의 원칙, 복지관 사업평가원칙 등의 항목마다 준수정도를 점

<표 4-1> 노력성 人的資源 평가지수

번호	고유번호	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	인적자원 노력성지수(a)
1	101	1.00	0.48	1.00	1.00	1.00	0.90
2	301	0.00	0.41	0.13	0.27	1.00	0.36
3	401	0.56	0.32	0.50	0.37	1.00	0.55
4	501	0.44	0.52	0.38	0.12	1.00	0.49
5	701	0.33	0.10	0.50	0.84	1.00	0.55
6	801	0.33	0.31	0.13	0.73	0.14	0.33
7	901	0.11	0.31	0.00	0.22	1.00	0.33
8	1001	0.11	0.23	0.00	0.39	1.00	0.35
9	1201	0.44	0.18	0.38	0.27	1.00	0.45
10	1301	0.44	0.17	0.38	0.39	0.52	0.38
11	1401	0.56	0.52	0.38	0.00	0.59	0.41
12	1501	0.11	0.18	0.00	0.22	1.00	0.30
13	1701	0.67	0.27	0.50	0.31	1.00	0.55
14	1801	0.56	0.14	0.75	0.24	1.00	0.54
15	1901	0.11	0.09	0.25	0.14	1.00	0.32
16	2101	0.22	0.41	0.13	0.31	1.00	0.41
17	2201	0.89	0.41	0.88	0.61	1.00	0.76
18	2301	0.44	0.42	0.38	0.43	0.00	0.33
19	2401	0.56	0.56	0.50	0.35	1.00	0.59
20	2601	0.33	0.25	0.25	0.06	1.00	0.38
21	2801	0.56	0.82	0.38	0.06	0.41	0.44
22	2901	0.44	0.30	0.38	0.16	1.00	0.46
23	3201	0.44	0.02	0.38	0.39	1.00	0.45
24	3601	0.44	0.44	0.25	0.67	1.00	0.56
25	3701	0.22	0.25	0.13	0.16	1.00	0.35
26	3801	0.56	0.21	0.50	0.10	1.00	0.47
27	3901	0.11	0.37	0.00	0.04	1.00	0.30
28	4001	0.11	0.18	0.00	0.06	1.00	0.27
29	4201	0.22	0.00	0.38	0.22	1.00	0.36
30	4501	0.22	0.29	0.13	0.16	1.00	0.36

(뒷면에 계속됨)

주: a₁은 총사회복지사수의 평가지수, a₂는 인건비의 평가지수, a₃는 법정복지사수를 초과하는 사회복지사수의 평가지수, a₄는 총종사자중의 사회복지사 비율의 평가지수, a₅는 사회복지사 자격증비율의 평가지수, 그리고 $a=(a_1+a_2+a_3+a_4+a_5)/5$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	인적자원 노력성지수(a)
31	4601	0.44	0.30	0.25	0.27	1.00	0.45
32	4801	0.67	1.00	0.50	0.35	0.62	0.63
33	4901	0.33	0.24	0.25	0.18	0.41	0.28
34	5001	0.78	0.43	0.63	0.45	1.00	0.66
35	5101	0.67	0.42	0.50	0.22	0.62	0.49
36	5201	0.22	0.37	0.13	0.31	1.00	0.40
37	5301	0.44	0.48	0.38	0.10	0.52	0.38
38	5401	0.33	0.33	0.25	0.49	1.00	0.48
39	5501	0.56	0.42	0.50	0.49	1.00	0.59
40	5601	0.11	0.15	0.00	0.12	1.00	0.28
41	5701	0.56	0.32	0.50	0.31	1.00	0.54
42	5801	0.44	0.41	0.38	0.37	1.00	0.52
43	5901	0.33	0.27	0.25	0.73	1.00	0.52

주: a₁은 총사회복지사수의 평가지수, a₂는 인건비의 평가지수, a₃는 법정복지사수를 초과하는 사회복지사수의 평가지수, a₄는 총종사자중의 사회복지사 비율의 평가지수, a₅는 사회복지사 자격증비율의 평가지수, 그리고 $a=(a_1+a_2+a_3+a_4+a_5)/5$ 이다.

수화하여 합한 것을 다시 평가지수화한 값이며, b₄는 社會福祉館의 총수입 중 법인부담금이 차지하는 비율을 평가지수화한 값이다. 이 네 가지 지수화된 변수들의 값을 산술평균한 값으로 노력성의 物的資源 評價指數(b)를 나타낸다. 즉 $b = (b_1 + b_2 + b_3 + b_4)/4$ 이다. 이 표에 의하면 고유번호가 1401인 복지관이 가장 높은 노력성의 物的資源 評價指數를 받은 것으로 나타났다.

또 <표 4-2>의 마지막 행은 人的資源 노력성지수와 物的資源 노력성지수를 산술평균한 노력성 종합평가지수(k)를 즉 $k=(a+b)/2$ 를 보여주는데 고유번호가 101인 社會福祉館이 가장 높은 노력성 종합평가점수를 받은 것으로 나타났다.

<표 4-2> 노력성 물적자원 평가지수

번호	고유번호	b ₁	b ₂	b ₃	b ₄	물적 자원 노력성지수(b)	노력성 종합 평가지수(k)
1	101	0.11	0.36	1.00	0.00	0.37	0.63
2	301	0.01	0.49	0.19	0.85	0.39	0.37
3	401	0.29	0.63	0.62	0.51	0.51	0.53
4	501	0.40	0.39	0.84	0.53	0.54	0.52
5	701	0.02	0.12	0.15	0.04	0.08	0.32
6	801	1.00	0.59	0.19	0.20	0.50	0.41
7	901	0.24	0.30	0.27	0.11	0.23	0.28
8	1001	0.20	0.29	0.32	0.24	0.26	0.30
9	1201	0.30	0.29	0.70	0.05	0.34	0.39
10	1301	0.31	0.18	0.59	0.04	0.28	0.33
11	1401	0.74	0.74	0.66	0.20	0.59	0.50
12	1501	0.31	0.28	0.39	0.22	0.30	0.30
13	1701	0.75	0.39	0.70	0.11	0.49	0.52
14	1801	0.01	0.07	0.38	0.18	0.16	0.35
15	1901	0.08	0.04	0.24	0.33	0.17	0.24
16	2101	0.10	0.42	0.97	0.40	0.47	0.44
17	2201	0.27	0.29	0.70	0.27	0.38	0.57
18	2301	0.21	0.56	0.28	0.02	0.27	0.30
19	2401	0.14	0.49	0.51	0.16	0.33	0.46
20	2601	0.23	0.33	0.40	0.11	0.27	0.32
21	2801	0.82	0.62	0.39	0.25	0.52	0.48
22	2901	0.35	0.50	0.51	0.16	0.38	0.42
23	3201	0.30	0.03	0.53	0.11	0.24	0.34
24	3601	0.80	0.68	0.44	0.00	0.48	0.52
25	3701	0.22	0.43	0.50	0.62	0.44	0.40
26	3801	0.29	0.25	0.37	0.13	0.26	0.37
27	3901	0.19	0.38	0.26	0.15	0.24	0.27
28	4001	0.08	0.26	0.03	0.05	0.11	0.19
29	4201	0.00	0.00	0.36	0.85	0.30	0.33
30	4501	0.19	0.18	0.34	0.09	0.20	0.28

(뒷면에 계속됨)

주: b₁은 건물면적의 평가지수, b₂는 총지출의 평가지수, b₃는 운영원칙수행정도에 대한 평가지수, b₄는 수입중 법인부담비율의 평가지수, 그리고 $b = (b_1 + b_2 + b_3 + b_4) / 4$, $k = (a + b) / 2$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	b ₁	b ₂	b ₃	b ₄	물적자원 노력성지수(b)	노력성 종합 평가지수(k)
31	4601	0.77	0.59	0.27	0.05	0.42	0.44
32	4801	0.40	1.00	0.34	0.07	0.45	0.54
33	4901	0.21	0.48	0.45	0.15	0.32	0.30
34	5001	0.74	0.49	0.13	0.07	0.36	0.51
35	5101	0.41	0.68	0.76	0.18	0.51	0.50
36	5201	0.22	0.29	0.19	0.07	0.19	0.30
37	5301	0.35	0.52	0.39	0.15	0.35	0.37
38	5401	0.42	0.30	0.44	1.00	0.54	0.51
39	5501	0.24	0.48	0.66	0.22	0.40	0.50
40	5601	0.11	0.26	0.32	0.11	0.20	0.24
41	5701	0.24	0.32	0.00	0.25	0.20	0.37
42	5801	0.32	0.62	0.36	0.20	0.38	0.45
43	5901	0.25	0.39	0.43	0.18	0.31	0.41

주: b₁은 건물면적의 평가지수, b₂는 총지출의 평가지수, b₃는운영원칙수행정도에 대한 평가지수, b₄는 수입중 법인부담비율의 평가지수,그리고 $b=(b_1+b_2+b_3+b_4)/4$, $k=(a+b)/2$ 이다.

4.2.2 서비스의 質 評價指數 算定

<표 4-3>에서 c₁은 社會福祉館의 총지출 중 사업비가 차지하는 비율을 평가 지수화한 값이며 c₂는 社會福祉館이 수행하고 있는 6개의 복지사업별로 社會福祉士의 투여시간을 이용자의 수로 나눈 것을 산술평균하여 이용자당 社會福祉士 평균투여시간을 구한 다음 이것을 평가지수화한 값이며 c₃는 각 사업별로 탈락자수를 이용자수로 나눈 것을 다시 산술평균한 값을 구하여 평균탈락율을 구한 다음 1에서 이 평균 탈락율을 빼서 탈락율과 반대의 값을 갖게 하여 평가지수화한 값을 나타낸다. 따라서 c₃가 높을 수록 이용자들의 탈락율이 낮다는 것을 의미한다.

그리고 c_4 는 社會福祉士들이 전문 프로그램에 총업무시간의 몇 %를 투입하는가를 복지관별로 산술평균한 다음 평가지수화한 값이다.

이렇게 네 가지의 지수화된 변수들의 값을 산술평균한 값으로 프로그램의 평가에 의한 서비스의 질에 대한 評價指數(c)를 나타낸다. 즉, $c = (c_1+c_2+c_3+c_4)/4$ 이다. <표 4-3>에 의하면 고유번호가 301인 복지관이 가장 높은 프로그램평가 점수를 받은 것으로 나타났다.

<표 4-4>는 사회복지사의 職務満足度를 평가지수화한 것인데 d_1 은 <표 3-3>의 社會福祉館 내의 업무에 관한 社會福祉士의 직무 만족도를 6가지 항목에 걸쳐 점수를 계산한 다음 이를 합한 것을 다시 복지관 별로 산술평균하여 평가지수화한 값이고, d_2 는 社會福祉館에서의 타인과의 인간관계에 관한 社會福祉士의 직무만족도를 3가지 항목에 걸쳐 점수를 계산한 다음 d_1 과 마찬가지로 평가지수화한 값이며, d_3 는 기타 항목에서 社會福祉士의 만족도를 점수화하여 d_1 과 마찬가지로 평가지수화한 값이다.

이상의 세가지로 지수화된 변수들의 값을 산술평균한 값으로 직무만족도에 의한 서비스의 질에 대한 평가지수(d)를 계산한다. 즉 $d = (d_1+d_2+d_3)/3$ 이다. <표 4-4>에 의하면 고유번호가 2101인 社會福祉館이 가장 높은 직무만족도 평가점수를 받은 것으로 나타났다.

그리고 <표 4-4>의 마지막 행은 프로그램 평가에 의한 서비스 질 평가지수와 직무만족도에 의한 서비스 질 평가지수를 산술평균하여 구한 서비스 질에 관한 종합평가지수(m)를 보이고 있는데 즉 $m=(c+d)/2$ 인데 고유번호가 2101인 社會福祉館이 가장 높은 점수를 받아 질이 가장 좋은 복지서비스를 공급하고 있는 것으로 평가되었으며 고유번호가 1901인 社會福祉館이 가장 낮은 서비스 질 綜合 評價指數를 받은 것으로 나타났다.

<표 4-3> 프로그램 평가에 의한 서비스의 質 評價指數

번호	고유번호	c ₁	c ₂	c ₃	c ₄	프로그램 평가에 의한 서비스의 질 평가 지수 (c)
1	101	0.40	0.81	0.00	1.00	0.56
2	301	0.79	0.48	0.92	0.71	0.72
3	401	0.19	0.14	0.92	0.59	0.46
4	501	0.38	0.19	0.69	0.72	0.50
5	701	0.70	0.62	0.77	0.50	0.65
6	801	0.72	0.00	0.62	0.37	0.43
7	901	0.45	0.29	0.69	0.46	0.47
8	1001	0.70	0.67	0.69	0.50	0.64
9	1201	0.96	0.10	1.00	0.43	0.62
10	1301	0.23	0.14	0.85	0.58	0.45
11	1401	0.85	0.19	0.69	0.64	0.59
12	1501	0.74	0.14	0.00	0.53	0.35
13	1701	0.77	0.33	0.85	0.81	0.69
14	1801	0.17	0.90	0.08	0.70	0.46
15	1901	0.36	0.43	0.62	0.39	0.45
16	2101	0.57	0.19	0.92	0.47	0.54
17	2201	0.11	0.52	0.69	0.46	0.45
18	2301	0.60	0.29	0.77	0.55	0.55
19	2401	0.51	0.29	0.69	0.62	0.53
20	2601	0.60	0.33	0.69	0.12	0.43
21	2801	0.51	0.19	0.00	0.34	0.26
22	2901	0.89	0.43	0.69	0.12	0.53
23	3201	0.83	0.29	0.69	0.66	0.62
24	3601	0.94	0.10	0.77	0.58	0.60
25	3701	0.79	0.43	0.85	0.00	0.52
26	3801	0.40	0.38	0.00	0.44	0.31
27	3901	0.74	0.19	0.62	0.69	0.56
28	4001	0.47	0.48	0.23	0.84	0.50
29	4201	0.32	0.33	0.46	0.35	0.37
30	4501	0.00	1.00	0.85	0.63	0.62

(뒷면에 계속됨)

주: c₁은 총지출중 사업비 비율의 평가지수, c₂는 사회복지사의 이용자당 투입시간의 평가지수, c₃는 사업별 탈락율의 평가지수, c₄는 사회복지사의 총근무시간중 이용자투여시간의 비율의 평가지수, 그리고 $c = (c_1 + c_2 + c_3 + c_4) / 4$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	c ₁	c ₂	c ₃	c ₄	프로그램 평가에 의한 서비스의 질 평가지수(c)
31	4601	0.62	0.05	0.62	0.24	0.38
32	4801	0.77	0.10	0.69	0.62	0.54
33	4901	1.00	0.10	0.77	0.74	0.65
34	5001	0.57	0.29	0.62	0.37	0.46
35	5101	0.98	0.33	0.77	0.59	0.67
36	5201	0.43	0.52	0.46	0.58	0.50
37	5301	0.77	0.38	0.15	0.61	0.48
38	5401	0.55	0.33	0.85	0.58	0.58
39	5501	0.55	0.29	0.85	0.66	0.59
40	5601	0.96	0.24	0.77	0.32	0.57
41	5701	0.43	0.14	0.85	0.42	0.46
42	5801	0.72	0.76	0.54	0.63	0.66
43	5901	0.57	0.57	0.15	0.26	0.39

주: c₁은 총지출중 사업비 비율의 평가지수, c₂는 사회복지사의 이용자당 투입시간의 평가지수, c₃는 사업별 탈락율의 평가지수, c₄는 사회복지사의 총근무시간중 이용자투입시간의 비율의 평가지수, 그리고 $c=(c_1+c_2+c_3+c_4)/4$ 이다.

<표 4-4> 職務満足度에 의한 서비스의 質 評價指數

번호	고유번호	d ₁	d ₂	d ₃	직무만족도에 의한 서비스의 質 평가지수(d)	서비스의 質 종합평가지수(m)
1	101	0.82	0.82	0.81	0.82	0.69
2	301	0.03	0.36	0.51	0.30	0.51
3	401	0.53	0.37	0.69	0.53	0.50
4	501	1.00	0.92	0.74	0.89	0.69
5	701	0.54	0.39	0.12	0.35	0.50
6	801	0.09	0.00	0.36	0.15	0.29
7	901	0.33	0.29	0.40	0.34	0.41
8	1001	0.34	0.48	0.28	0.37	0.50
9	1201	0.42	0.25	0.51	0.39	0.51
10	1301	0.45	0.72	0.50	0.56	0.50
11	1401	0.73	0.71	0.66	0.70	0.65
12	1501	0.31	0.53	0.35	0.40	0.38
13	1701	0.60	0.91	0.80	0.77	0.73
14	1801	0.59	0.53	0.56	0.56	0.51
15	1901	0.00	0.06	0.14	0.07	0.26
16	2101	0.94	1.00	1.00	0.98	0.76
17	2201	0.53	0.56	0.38	0.49	0.47
18	2301	0.64	0.67	0.62	0.64	0.60
19	2401	0.77	0.96	0.32	0.68	0.61
20	2601	0.05	0.41	0.21	0.22	0.33
21	2801	0.27	0.22	0.35	0.28	0.27
22	2901	0.46	0.44	0.54	0.48	0.51
23	3201	0.29	0.53	0.56	0.46	0.54
24	3601	0.40	0.46	0.00	0.29	0.44
25	3701	0.29	0.29	0.54	0.38	0.45
26	3801	0.48	0.38	0.50	0.46	0.38
27	3901	0.47	0.37	0.51	0.45	0.50
28	4001	0.37	0.39	0.28	0.35	0.43
29	4201	0.24	0.44	0.34	0.34	0.35
30	4501	0.17	0.15	0.25	0.19	0.40

(뒷면에 계속됨)

주: d₁은 사회복지관 내부업무 만족도의 평가지수, d₂는 타인과의 인간관계 만족도의 평가지수, d₃는 기타만족도의 평가지수, 그리고 $d=(d_1+d_2+d_3)/3$, $m=(c+d)/2$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	d ₁	d ₂	d ₃	직무만족도에 의한 서비스의 질 평가지수(d)	서비스의 질 종합평가지수(m)
31	4601	0.31	0.25	0.53	0.37	0.37
32	4801	0.41	0.49	0.32	0.41	0.48
33	4901	0.09	0.29	0.25	0.21	0.43
34	5001	0.40	0.29	0.45	0.38	0.41
35	5101	0.50	0.36	0.38	0.41	0.54
36	5201	0.32	0.62	0.59	0.51	0.50
37	5301	0.21	0.15	0.31	0.22	0.35
38	5401	0.62	0.73	0.45	0.60	0.59
39	5501	0.59	0.62	0.54	0.58	0.58
40	5601	0.21	0.29	0.62	0.37	0.47
41	5701	0.59	0.57	0.40	0.52	0.49
42	5801	0.64	0.53	0.58	0.58	0.62
43	5901	0.61	0.65	0.59	0.61	0.50

주: d₁은 사회복지관 내부업무 만족도의 평가지수, d₂는 타인과의 인간관계 만족도의 평가지수, d₃는 기타만족도의 평가지수, 그리고 $d=(d_1+d_2+d_3)/3$, $m=(c+d)/2$ 이다.

4.2.3 地域 福祉資源 動員能力 評가지수의 算定

<표 4-5>는 地域 福祉資源 動員 가운데 가장 중요한 역할을 하는 자원봉사에 관한 評價指數를 산정한 것인데 e₁은 활동분야별로 자원봉사자의 수에다 월평균 봉사시간을 곱한 다음 합계한 값을 평가지수화한 것이며, e₂는 자원봉사자들을 장기 봉사기간에 따라 분류한 다음 장기봉사기간에다 각 봉사기간에 속하는 자원봉사자들을 가중치로 삼아 봉사시간을 가중평균한 값을 평가지수화한 것이고, e₃는 자원봉사자 모집을 위해 해온 홍보활동의 횟수를 평가지수화한 값이며, e₄는 자원봉사의 효율성을 높이기 위해 社會福祉館이 시행하고 있는 자원봉사자

교육횟수와 자원봉사활동의 평가횟수를 합한 값을 평가지수화한 값이다. 이상의 네가지의 지수화된 변수들을 산술평균한 값으로 자원봉사 동원능력에 의한 評價指數(e)를 나타낸다. 즉 $e = (e_1 + e_2 + e_3 + e_4)/4$ 이다. <표 4-5>에 의하면 고유번호가 5901인 社會福祉館이 가장 높은 자원봉사 動員能力 평가점수를 받은 것으로 나타났다.

<표 4-6>은 지역복지 자원동원 중 후원회의 활동에 관한 평가지수를 산정한 것으로, f_1 은 社會福祉館의 총수입에서 후원금이 차지하는 비율을 평가지수화한 것이며 f_2 는 社會福祉館의 후원자수를 평가지수화한 것으로 이 두가지의 지수화된 변수들을 산술평균한 값으로 후원활동에 의한 자원동원능력 평가지수를 나타낸다. 즉 $f = (f_1+f_2)/2$ 이다. <표 4-6>에 의하면 고유번호 1201인 社會福祉館이 가장 높은 후원활동 평가점수를 받았다.

그리고 <표 4-6>의 마지막 행은 자원봉사에 관한 평가지수와 후원회 활동에 관한 평가지수를 산술평균한 地域 福祉資源動員 종합평가지수(n)를 나타내고 있는데 즉 $n=(e+f)/2$ 인데 1201과 3601이 고유번호인 두 社會福祉館이 가장 높은 점수를 얻어 地域 福祉資源動員에 가장 높은 능력을 가진 것으로 평가되었다.

4.2.4 公平性 評價指數 算定

社會福祉館의 공평성을 평가하는 기준으로 社會福祉館 위치에 따른 저소득층의 社會福祉館 이용 용이성과 또 이용료의 유무에 따른 저소득층의 재정상 혜택을 고려하였는데 사회복지서비스의 이용에 있어 <표 4-7>는 저소득층의 社會福祉館 시설 이용 용이성을 평가하는 지수를 나타낸다.

g_1 은 社會福祉館의 위치와 주변주민들의 소득수준을 고려하여 만든 값을 평가지수화한 것이다. 이를 자세히 설명하면 먼저 社會福祉館이 위치한 주변환경에 따라 영구임대 아파트 지역, 달동네 지역, 일반주택 지역, 유통상가 지역, 상가·학교·주택등 복합지역, 오피스빌딩 지역 등으로 구분한 후 각 지역마다 각 지역의 주민소득수준을 저소득층 밀집 지역, 저소득층 다수 중산층 소수인 지역,

<표 4-5> 자원봉사에 관한 지역 福祉資源 動員能力 評價指數

번호	고유번호	e ₁	e ₂	e ₃	e ₄	자원봉사 평가지수(e)
1	101	0.02	0.81	0.02	0.44	0.32
2	301	0.07	0.83	0.00	0.12	0.26
3	401	0.83	0.65	0.14	0.16	0.44
4	501	0.09	0.81	0.10	0.04	0.26
5	701	0.31	0.43	0.56	0.68	0.49
6	801	0.74	0.67	0.03	0.00	0.36
7	901	0.31	0.65	0.46	0.68	0.52
8	1001	0.22	0.85	0.12	0.28	0.37
9	1201	0.29	0.43	0.24	0.16	0.28
10	1301	0.59	0.85	0.12	0.00	0.39
11	1401	0.86	0.83	0.22	0.24	0.54
12	1501	0.48	0.74	0.01	0.16	0.35
13	1701	1.00	0.97	0.11	0.12	0.55
14	1801	0.66	0.69	0.41	0.60	0.59
15	1901	0.24	0.35	0.54	0.24	0.34
16	2101	0.18	0.88	0.04	0.08	0.30
17	2201	0.05	0.49	0.05	0.12	0.18
18	2301	0.12	0.53	0.02	0.08	0.19
19	2401	0.40	0.83	0.10	0.16	0.37
20	2601	0.25	0.81	0.36	0.16	0.40
21	2801	1.00	0.40	0.25	0.84	0.62
22	2901	0.64	0.60	0.36	0.48	0.52
23	3201	0.00	0.83	0.35	0.20	0.35
24	3601	0.26	0.70	1.00	0.16	0.53
25	3701	0.30	0.61	0.07	0.32	0.32
26	3801	0.82	0.00	0.01	0.24	0.27
27	3901	0.46	0.62	0.17	0.24	0.37
28	4001	0.11	0.61	0.53	0.12	0.34
29	4201	0.00	0.80	0.04	0.20	0.26
30	4501	0.21	0.46	0.07	0.04	0.19

(뒷면에 계속됨)

주: e₁은 총자원봉사시간의 평가지수, e₂는 자원봉사자 장기근무 정도의 평가지수, e₃는 자원봉사동원 홍보활동의 평가지수, e₄는 자원봉사의 교육및 평가횟수의 평가지수, 그리고 $e=(e_1+e_2+e_3+e_4)/4$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	e ₁	e ₂	e ₃	e ₄	자원봉사 평가지수(e)
31	4601	0.46	0.18	0.89	0.16	0.42
32	4801	0.45	0.78	0.15	1.00	0.59
33	4901	0.20	0.76	0.11	0.04	0.28
34	5001	0.35	0.95	0.04	0.40	0.44
35	5101	0.83	0.61	0.25	0.52	0.55
36	5201	0.09	0.62	0.01	0.12	0.21
37	5301	0.83	0.60	0.18	0.84	0.61
38	5401	0.20	0.23	0.48	0.24	0.29
39	5501	0.21	0.50	0.04	0.12	0.22
40	5601	0.07	0.15	0.13	0.16	0.13
41	5701	0.76	0.23	0.08	0.04	0.28
42	5801	1.00	1.00	0.07	0.12	0.55
43	5901	0.81	0.83	0.93	0.12	0.67

주: e₁은 총자원봉사시간의 평가지수, e₂는 자원봉사자 장기근무 정도의 평가지수, e₃는 자원봉사동원 홍보활동의 평가지수, e₄는 자원봉사의 교육및 평가횟수의 평가지수, 그리고 $e=(e_1+e_2+e_3+e_4)/4$ 이다.

<표 4-6> 후원 활동에 관한 지역 복지자원 동원능력 평가지수

번호	고유번호	f ₁	f ₂	후원활동평가 지수(f)	지역 복지자원 동원능력 종합평가지수(n)
1	101	0.24	0.52	0.38	0.35
2	301	0.00	0.10	0.05	0.15
3	401	0.03	0.33	0.18	0.31
4	501	0.44	0.48	0.46	0.36
5	701	0.50	0.36	0.43	0.46
6	801	0.15	0.12	0.13	0.25
7	901	0.21	0.81	0.51	0.52
8	1001	0.53	0.90	0.71	0.54
9	1201	0.91	0.92	0.92	0.60
10	1301	0.03	0.61	0.32	0.36
11	1401	0.21	0.55	0.38	0.46
12	1501	0.09	0.23	0.16	0.25
13	1701	0.00	0.83	0.42	0.48
14	1801	0.32	0.34	0.33	0.46
15	1901	0.00	0.03	0.01	0.18
16	2101	0.74	0.26	0.50	0.40
17	2201	0.74	0.66	0.70	0.44
18	2301	0.00	0.31	0.15	0.17
19	2401	0.09	0.61	0.35	0.36
20	2601	0.18	0.35	0.26	0.33
21	2801	0.12	0.64	0.38	0.50
22	2901	0.21	0.28	0.24	0.38
23	3201	0.06	0.08	0.07	0.21
24	3601	0.53	0.81	0.67	0.60
25	3701	0.21	1.00	0.60	0.46
26	3801	0.21	0.27	0.24	0.25
27	3901	0.24	0.51	0.37	0.37
28	4001	0.15	0.10	0.13	0.23
29	4201	0.09	0.07	0.08	0.17
30	4501	0.15	0.00	0.07	0.13

(뒷면에 계속됨)

주: f₁은 총수입중 후원금의 비율의 평가지수, f₂는 후원자수의 평가지수, 그리고 f=(f₁+f₂)/2, n=(e+f)/2 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	f_1	f_2	후원활동 평가지수(f)	지역 복지자원 동원능력 종합평가지수(n)
31	4601	0.00	0.39	0.20	0.31
32	4801	0.29	0.36	0.33	0.46
33	4901	0.12	0.82	0.47	0.37
34	5001	0.09	0.26	0.17	0.30
35	5101	0.26	0.84	0.55	0.55
36	5201	0.03	0.02	0.02	0.12
37	5301	0.09	0.36	0.23	0.42
38	5401	0.32	0.91	0.62	0.45
39	5501	0.18	0.73	0.46	0.34
40	5601	1.00	0.91	0.96	0.54
41	5701	0.15	0.46	0.30	0.29
42	5801	0.09	0.15	0.12	0.33
43	5901	0.15	0.53	0.34	0.51

주: f_1 은 총수입중 후원금의 비율의 평가지수, f_2 는 후원자수의 평가지수, 그리고 $f=(f_1+f_2)/2$, $n=(e+f)/2$ 이다.

<표 4-7> 저소득층의 사회복지관 시설 이용 용이성에 관한 공평성 평가지수

번호	고유번호	g ₁	g ₂	g ₃	저소득층 이용 평가지수(g)
1	101	0.00	0.00	0.79	0.40
2	301	0.36	0.50	0.28	0.32
3	401	0.07	0.25	0.10	0.08
4	501	0.29	0.50	0.21	0.25
5	701	0.86	1.00	0.59	0.73
6	801	0.43	0.75	0.32	0.38
7	901	0.36	0.50	0.33	0.34
8	1001	0.93	1.00	0.53	0.73
9	1201	1.00	1.00	0.97	0.98
10	1301	0.93	1.00	0.13	0.53
11	1401	0.57	0.75	0.59	0.58
12	1501	1.00	1.00	0.90	0.95
13	1701	1.00	1.00	0.54	0.77
14	1801	1.00	1.00	0.48	0.74
15	1901	0.21	0.25	0.66	0.44
16	2101	0.29	0.50	0.47	0.38
17	2201	0.29	0.50	0.32	0.30
18	2301	0.36	0.50	0.40	0.38
19	2401	1.00	1.00	0.92	0.96
20	2601	0.71	1.00	0.04	0.38
21	2801	1.00	1.00	0.57	0.78
22	2901	1.00	1.00	0.73	0.86
23	3201	0.64	1.00	0.45	0.55
24	3601	0.79	1.00	0.28	0.53
25	3701	0.36	0.50	1.00	0.68
26	3801	0.36	0.50	0.25	0.30
27	3901	0.43	0.75	0.47	0.45
28	4001	0.71	1.00	0.02	0.37
29	4201	0.29	0.50	0.10	0.19
30	4501	0.57	0.75	0.50	0.54

(뒷면에 계속됨)

주: g₁은 사회복지관 주변주민소득상황정도를 15가지로 분류한 것의 평가지수, g₂는 주변소득상황정도를 5가지로 분류한 것의 평가지수, g₃는 프로그램 이용자중 저소득층의 비율의 평가지수, 그리고 $g=(g_1+g_3)/2$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	g ₁	g ₂	g ₃	저소득층 이용 평가지수(g)
31	4601	0.14	0.25	0.00	0.07
32	4801	1.00	1.00	0.31	0.65
33	4901	0.86	1.00	0.39	0.62
34	5001	1.00	1.00	0.99	0.99
35	5101	1.00	1.00	0.91	0.96
36	5201	0.50	0.75	0.10	0.30
37	5301	0.21	0.25	0.31	0.26
38	5401	0.57	0.75	0.53	0.55
39	5501	0.07	0.25	0.24	0.16
40	5601	0.57	0.75	0.80	0.69
41	5701	0.07	0.25	0.07	0.07
42	5801	0.36	0.50	0.22	0.29
43	5901	0.43	0.75	0.15	0.29

주: g₁은 사회복지관 주변주민소득상황정도를 15가지로 분류한 것의 평가지수, g₂는 주변소득상황정도를 5가지로 분류한 것의 평가지수, g₃는 프로그램 이용자중 저소득층의 비율의 평가지수, 그리고 $g=(g_1+g_3)/2$ 이다.

저소득층 중산층 반반인 지역, 그리고 중산층 다수인 지역 등으로 구분하였는데 이중 비슷한 환경과 소득수준인 경우에는 통합하여 <표 4-8>와 같이 15가지로 분류 하였다.

<표 4-8> 社會福祉館 주변 주민 소득 상황

사회복지관이 위치한 지역의 주민 소득 상황 분류	주변 주민들이 가난한 정도를 나타내는 순위
① 영구임대 아파트지역에 저소득층 밀집지역	15
② 달동네 저소득층 밀집지역	14
③ 영구임대 아파트지역에 저소득층 다수인 지역	13
④ 공항주변에 저소득층 밀집지역	12
⑤ 일반주택지역에 저소득층 밀집지역	11
⑥ 영구임대 아파트지역에 주민들이 저소득층 반 중산층 반인 지역	10
⑦ 일반주택지역에 저소득층 다수인 지역	9
⑧ 역주변 등 유흥상가 지역에 저소득층 다수인 지역	8
⑨ 상가일반주택 복합지역에 저소득층 다수인 지역	7
⑩ 일반주택지역에 저소득층 반 중산층 반인 지역	6
⑪ 학교·상가·일반주택 복합지역에 저소득층 반 중산층 반인지역	5
⑫ 일반주택지역에 중산층이 대부분인 지역	4
⑬ 유흥·상가·도시민민층 지역에 중산층이 대부분인 지역	3
⑭ 일반 아파트 지역에 중산층이 대부분인 지역	2
⑮ 상업 오피스 지역	1

따라서 g_1 은 <표 4-8>의 주변주민들의 가난한 순위를 평가지수화한 값으로 주변주민들의 가난할수록 더 높은 순위를 받도록 하였다. g_2 는 g_1 과 유사한 자료이나 제5장에서 자세히 설명하듯이 <표 4-8>의 15개의 주변주민소득층 구분을 다섯그룹으로 통합한 변수이다.

그리고 <표 4-7>에서 g_3 는 社會福祉館 프로그램의 총 이용자중 저소득층의 비율을 평가지수화 한 값이며 低所得層 利用 容易性에 의한 공평성 평가지수(g)는 g_1 과 g_3 를 산술평균한 값이다. 즉, $g = (g_1 + g_3)/2$ 이다. 이 표에 의하면 고유번호가 5001인 社會福祉館이 低所得層 利用容易性에 대하여 가장 높은 평가를 받은 것으로 나타났다.

<표 4-9>는 저소득층이 社會福祉館 서비스를 이용하는데 있어 재정상 혜택을 받는지를 평가한 것을 나타낸 것인데 h_1 은 1에서 이용료 수입비율을 뺀 것을, 즉 $(1 - 총이용료수입/총수입)$ 을 평가지수화한 값을 나타내며, h_2 는 사업별 저소득층 이용료를 일반이용료로 나눈 것을 산술평균하여 평가지수화한 값을 나타낸다.

저소득층의 재정혜택에 대한 公平性 評價指數(h)는 h_1 과 h_2 를 산술평균한 값을 나타내는데 <표 4-9>에 의하면 5401번의 社會福祉館이 가장 높은 평가점수를 받은 것으로 나타났다.

또 <표 4-9>의 마지막 행은 低所得層 利用 容易性指數와 저소득층 재정혜택 공평성지수를 산술평균하여 구한 공평성 종합평가지수(p)를 보여주는데, 즉 $p=(g+h)/2$ 인데, 2401번 社會福祉館이 공평성에서 가장 높은 평가를 받은 것으로 나타났다.

<표 4-9> 저소득층의 재정혜택에 관한 공평성 평가지수

번호	고유번호	h_1	h_2	재정혜택 공평성지수(h)	공평성 종합평가지수(p)
1	101	0.77	0.89	0.83	0.61
2	301	0.56	0.51	0.54	0.43
3	401	0.52	0.79	0.65	0.37
4	501	0.74	0.62	0.68	0.46
5	701	0.31	0.21	0.26	0.49
6	801	0.35	0.54	0.45	0.41
7	901	0.53	0.43	0.48	0.41
8	1001	0.50	0.54	0.52	0.62
9	1201	0.61	0.06	0.34	0.66
10	1301	0.19	0.65	0.42	0.48
11	1401	0.32	0.79	0.56	0.57
12	1501	0.23	0.83	0.53	0.74
13	1701	0.16	0.38	0.27	0.52
14	1801	0.58	0.92	0.75	0.75
15	1901	0.77	0.92	0.85	0.64
16	2101	0.98	0.79	0.89	0.63
17	2201	0.60	0.63	0.62	0.46
18	2301	0.02	0.83	0.42	0.40
19	2401	0.71	0.48	0.59	0.78
20	2601	0.39	0.92	0.65	0.52
21	2801	0.21	0.79	0.50	0.64
22	2901	0.21	0.27	0.24	0.55
23	3201	0.00	0.79	0.40	0.47
24	3601	0.45	0.92	0.69	0.61
25	3701	0.53	0.38	0.46	0.57
26	3801	0.03	0.79	0.41	0.36
27	3901	0.39	0.75	0.57	0.51
28	4001	0.26	0.21	0.23	0.30
29	4201	0.76	0.86	0.81	0.50
30	4501	0.50	1.00	0.75	0.64

(뒷면에 계속됨)

주: h_1 은 (1-이용료수입/총수입)의 평가지수, h_2 는 저소득층 이용료의 저렴성 정도의 평가지수, 그리고 $h=(h_1+h_2)/2$, $p=(g+h)/2$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	h_1	h_2	재정혜택 공평성지수(h)	공평성 종합평가지수(p)
31	4601	0.05	0.35	0.20	0.14
32	4801	0.29	0.16	0.22	0.44
33	4901	0.05	0.71	0.38	0.50
34	5001	0.02	0.00	0.01	0.50
35	5101	0.73	0.11	0.42	0.69
36	5201	0.10	0.79	0.45	0.37
37	5301	0.00	0.59	0.29	0.28
38	5401	1.00	0.92	0.96	0.75
39	5501	0.37	0.79	0.58	0.37
40	5601	0.66	0.79	0.73	0.71
41	5701	0.32	0.70	0.51	0.29
42	5801	0.95	0.59	0.77	0.53
43	5901	0.34	0.44	0.39	0.34

주: h_1 은 (1-이용료수입/총수입)의 평가지수, h_2 는 저소득층 이용료의 저렴성 정도의 평가지수, 그리고 $h=(h_1+h_2)/2$, $p=(g+h)/2$ 이다.

4.2.5 總綜合評價指數의 算定

앞절에서 노력성, 서비스의 質, 地域福祉 資源動員能力, 공평성 등 4가지 평가기준에 따라 社會福祉館별로 評價指數를 산정하였는데 여기에서는 각 기준별 평가지수를 종합하여 社會福祉館別 總綜合評價指數를 산정하고자 한다.

總綜合評價指數(y)를 구할때 가장 문제가 되는 것이 각 평가기준에 각각 얼마의 가중치를 주어야 하는가 인데 본 연구에서는 社會福祉館의 목적이 저소득층에게 필요한 복지서비스를 제공하는데 있다는 점을 감안하여 공평성에 40%의 가중치를 주고 나머지 3가지 평가 기준에는 각각 20%씩²²⁾ 모두 동등한 가중치

22) 이러한 가중치 배분은 서울시 정책당국의 의견을 반영한 것임.

를 주었다. 즉, $y = 0.2 * k + 0.2 * m + 0.2 * n + 0.4 * p$ 이다.

<표 4-10>는 이러한 가중치 배분에 따라 4가지 평가기준에 따른 社會福祉館 변 評價指數들을 가중평균한 總綜合評價指數(y)와 이 종합평가지수에 의한 평가 순위를 보여주고 있는데 이 표에 의하면 5401번 社會福祉館이 가장 높은 종합평가지수를 받아 가장 우수한 社會福祉館으로 평가되었다. 또 <표 4-10>의 그룹순위는 43개 社會福祉館을 종합평가지수(y)에 의해 상위 20%씩 구분하여 다섯 그룹으로 나눈 것으로 고유번호가 101, 1201, 1701, 1801, 2101, 2401, 3601, 5101, 5401 인 社會福祉館 등 9개의 社會福祉館이 가장 상위 그룹에 속해 우수한 社會福祉館으로 평가된 것으로 나타났다.

<표 4-10> 사회복지관 총 종합평가지수와 종합순위 및 그룹순위

번호	고유번호	사회복지관 총종합 평가지수(y)	사회복지관 종합순위	사회복지관 그룹순위
1	101	0.58	4	1
2	301	0.38	34	4
3	401	0.42	29	4
4	501	0.50	14	2
5	701	0.45	21	3
6	801	0.35	37	5
7	901	0.40	31	4
8	1001	0.52	12	2
9	1201	0.56	6	1
10	1301	0.43	25	3
11	1401	0.55	10	2
12	1501	0.48	18	2
13	1701	0.55	9	1
14	1801	0.56	7	1
15	1901	0.39	33	4
16	2101	0.57	5	1
17	2201	0.48	19	3
18	2301	0.37	35	4
19	2401	0.60	2	1
20	2601	0.40	32	4
21	2801	0.51	13	2
22	2901	0.48	17	2
23	3201	0.41	30	4
24	3601	0.56	8	1
25	3701	0.49	16	2
26	3801	0.34	39	5
27	3901	0.43	23	3
28	4001	0.30	42	5
29	4201	0.37	36	5
30	4501	0.42	27	3

(뒷면에 계속됨)

주: $y = (0.2*k+0.2*m+0.2*n+0.4*p)$ 이다.

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	사회복지관 총종합 평가지수(y)	사회복지관 종합순위	사회복지관 그룹순위
31	4601	0.28	43	5
32	4801	0.47	20	3
33	4901	0.42	26	3
34	5001	0.45	22	3
35	5101	0.59	3	1
36	5201	0.33	41	5
37	5301	0.34	40	5
38	5401	0.61	1	1
39	5501	0.43	24	3
40	5601	0.53	11	2
41	5701	0.35	38	5
42	5801	0.49	15	2
43	5901	0.42	28	4

주: $y = (0.2*k+0.2*m+0.2*n+0.4*p)$ 이다.

제 5 장 單純評價模型 開發

5.1 대표변수의 選擇

5.2 單純綜合評價模型 開發

제 5 장 單純評價模型 開發

제4장에서는 社會福祉館별 종합평가지수에 의해 社會福祉館이 저소득층에게 적절한 복지서비스를 공급하고 있는가에 대해 평가하였다. 서울시 정책당국에서 社會福祉館에 보조금을 지급할 때 이러한 總綜合評價指數(y)에 의해 몇개의 그룹으로 나누어, 예를 들면 상위 20%씩 그룹을 만들어, 5개의 그룹에 대해 보조금을 차등지급할 수도 있을 것이다.

이러한 종합적인 평가방법은 社會福祉館에 관계되는 가장 많은 정보를 얻어 社會福祉館을 평가하는 것이기 때문에 가장 정확한 방법이라 할 수 있으나 보조금 지급 목적으로 社會福祉館을 평가하기 위해 자료를 수집할 때 그 자료가 社會福祉館으로부터 얻은 것이라면 어떤 의도를 갖고 조작될 가능성이 있어 그 자료의 신뢰성이 떨어지게 되며 또 이렇게 복잡하고 상세한 자료수집은 막대한 예산과 시간이 소요되는 것이기 때문에, 보다 단순하고 신뢰할만한 사회복지관 단순평가모형 개발이 필요하게 된다. 이 전에서는 객관적이고 신뢰할만 하며 또 다루기 쉬운 몇가지 변수에 의한 社會福祉館에 대한 단순평가모형을 개발하고자 한다.

단순평가모형을 개발하는 방법은 먼저 社會福祉館에 관계되는 변수의 자료 중에서 객관적이면서 신뢰할만하고 또 정책당국의 입장에서 다루기 쉬운 변수의 자료를 구분하고, 이러한 변수의 자료들에 의해 앞장에서 구한 總綜合評價指數(y)를 대체할 수 있는 새로운 단순종합평가지수를 산정해 내는 것이다.

본 장에서는 먼저 서울시 정책당국이 쉽게 얻고 또 신뢰할만한 변수의 자료로 社會福祉館이 公文形式으로 매년 서울시에 제출하는 財政과 一般現況에 관한 자료, 그리고 조사담당자가 쉽게 그리고 객관적으로 파악할 수 있는 社會福祉館 주변환경에 관한 자료를 중심으로 몇가지 변수를 추출해내고 회귀분석을 통해 이 변수들이 제4장의 總綜合評價指數(y)를 얼마나 통계적으로 의미있게 설명할 수 있는지를 검토하여 대표적 변수들을 선택한 후 이 대표적 변수들에 의해 단

순종합 평가지수를 만든 다음 이 단순종합평가지수와 제4장에서 구한 總綜合評價指數와의 상관관계를 분석하여 이 단순종합평가지수의 總綜合評價指數에 대한 대체성에 대해 여러가지 방법으로 분석하였다.

5. 1 代表變數의 選擇

제4장에서 각 社會福祉館의 總綜合評價指數(y)를 산정하기 위해 25가지의 자료(변수)를 이용하였는데 그 중에서 어느 정도 객관적이고 신뢰할만하며 또 서울시 정책당국이 쉽게 자료를 얻을 수 있는 변수들을 선택한다면 각 社會福祉館의 사회복지사수(A₁), 법정수를 초과한 社會福祉士의 수(A₃), 인건비 지출(A₂), 건물면적(B₁), 총지출(B₂), 총수입중의 법인부담금 비율(B₄), 총지출중 사업비 비율(C₁), 후원금 비율(F₁), 사업이용료 수입 비율(1-H₁), 社會福祉館이 위치한 곳의 주변 주민 소득정도(G₁) 등이 될 것이다. 이밖에 社會福祉館에 관련되는 자료로서 서울시에서 발행하는 자료에서 얻을 수 있는 자료로는 구별로 되어 있는 생활보호 대상자수, 노인수, 아동수, 장애인수, 주민수 등이 있다.

이 변수들의 (지수값이²³⁾ 아닌) 원래의 값을 독립변수로 하고 각 社會福祉館의 總綜合評價指數(y)를 종속변수로 하여 通常最小自乘回歸分析(Ordinary Least Square Linear Estimation)을 수행하였으며 그 결과는 <표 5-1>에 나타난다.

모형 1에서 독립변수로 건물면적(B₁), 법정복지사수를 초과하는 사회복지사수(A₃)와 社會福祉館이 위치한 곳의 周邊 住民 소득정도(G₁)의 세 변수를 이용하였는데 B₁은 통계적으로 유의하지 않으나 A₃와 G₁은 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다. 조정된 결정계수(Adjusted R²)는²⁴⁾ 0.197로 비교적 낮은 편이다. 모형 2에서는 총지출 중 사업비비율 (C₁)을 추가하였는데 조정된 R²는 0.197에서

23) 이 변수들의 지수값을 독립변수로 하여 y와 회귀분석을 하여도 비슷한 결과를 얻는다.

24) R²는 표본에서의 회귀모형의 적합성을 잘 설명하지만 모집단에서의 회귀모형의 적합성을 설명할 때는 조정된 결정계수(Adjusted R²)가 더 잘 설명한다.

0.218로 약간 상승하였으나 C_1 의 추정계수가 통계적으로 유의적이지 못하였다. 그러나 모형 3에서 1에서 이용료 수입금비율($1-H_1$)을 뺀 변수, H_1 을 추가한 결과 분석의 결과는 괄목할 만큼 향상되었다. 우선 H_1 변수의 계수가 통계적으로 유의하고 C_1 의 계수도 모형 2에서는 유의하지 않았으나 모형 3에서는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하게 되었다. 조정된 결정계수(Adjusted R^2)는 모형 2의 0.218에서 0.726으로 대폭 증가하였다.

<표 5-1> 대표변수들의 총종합평가지수(y)에 대한 회귀분석결과

구분 변수	모형 1	모형 2	모형 3	모형 4	모형 5
상수	0.364 (9.77)	0.319 (6.61)	0.055 (1.31)	-0.0026 (-0.05)	0.0913 (1.81)
A_3	0.014 (2.05)	0.017 (2.43)	0.016 (3.93)	0.019 (4.45)	0.0146 (2.91)
B_1	-0.0000034 (-0.21)	-0.0000094 (-0.57)	0.0000152 (1.49)	0.0000153 (1.41)	0.0000158 (1.26)
C_1	.	0.170 (1.44)	0.186 (2.66)	0.209 (2.85)	0.273 (3.34)
G_1	0.008 (3.08)	0.007 (2.53)	0.009 (5.40)	.	.
G_2	.	.	.	0.032 (4.66)	.
ROP	1.893 (2.75)
H_1	.	.	0.367 (8.46)	0.371 (8.00)	0.349 (6.63)
R^2	0.254	0.293	0.759	0.728	0.642
Adjusted R^2	0.197	0.218	0.726	0.691	0.593

주: 괄호안의 수치는 t 값을 나타냄.

A_3 는 법정복지사수를 초과하는 복지사수, B_1 은 사회복지관의 건물면적, C_1 은 총지출 중 사업비 비율, G_1 은 15가지로 구분한 복지관 주변소득수준, G_2 는 5가지로 구분한 주변소득수준, H_1 은 (1-이용료수입/총수입), ROP는 (區생보자수/區인구수), 그리고 R^2 는 결정계수이다.

따라서 초과사회복지사수(A_3), 사업비 비율(C_1), 이용료 수입금비율($1-H_1$), 사회복지관 주변주민 소득정도(G_1) 등이 總綜合評價指數(y)를 가장 잘 설명하고 있으며 다른 변수들은 종합평가지수와 그리 높은 상관관계를 갖지 못하거나 또는 앞의 A_3 , C_1 , $(1-H_1)$, G_1 등과 높은 상관관계를 가지고 있어 제외하였다. 예를 들면 A_1 은 A_3 , A_2 와 높은 상관관계를 가졌으며 이용료 수입금비율($1-H_1$)은 법인부담금비율(B_4), 후원금수입비율(F_1) 등과 높은 상관관계를 보였다. 그리고 구별 자료는 신뢰할만한 자료나 각 社會福祉館별로 관계되는 자료로 세분화하는데 어려움이 있는데 그 중 각구의 생활보호대상자수를 각구의 주민수로 나눈 생보자 비율(ROP)이 總綜合評價指數와 높은 상관관계를 보였다. 비록 이 생보자 비율은 구별 자료이어서 같은 구에 속해 있는 社會福祉館은 모두 같은 생보자비율을 갖는 것으로 간주하여야 하기 때문에 社會福祉館별 분석을 하는 데는 적당치 못하지만 시정책당국이 쉽게 얻기 어려운 자료인 G_1 을 대신하여 사용하였을 경우 모형 5에서 처럼 5% 유의수준에서 B_1 을 제외한 모든 변수들이 통계적으로 유의하게 나타났으며 또한 조정된 결정계수(Adjusted R^2)는 0.593이 되었다. 따라서 시정책당국이 변수 G_1 의 자료를 얻지 못하였을 경우에는 비록 모형 5의 결정계수가 조금 낮아져 總綜合評價指數에 대한 설명력이 모형 3이나 모형 4보다는 떨어지지만 이 생보자 비율(ROP)은 G_1 대신에 고려해 볼 수도 있는 것으로 여겨진다. G_1 과 ROP 와의 상관관계는 <표 5-2>와 같다.

<표 5-2> G_1 과 G_2 , ROP 와의 상관계수

변 수	G_2	ROP
G_1	0.9455 (0.00001)	0.5297 (0.0003)

주: 괄호안의 수치는 유의수준을 나타냄.

그런데 社會福祉館별로 좀 더 정확한 생보자 자료를 얻으려면 구별 자료를 사용하기 보다는 동별 생보자자료를 사용해야 할 것이다. 즉 社會福祉館 인근의 몇 개 동(예를들면 社會福祉館 주위 4킬로미터 이내에 속해 있는 모든 동)으로부터 각 동별로 생보자비율을 구한 다음 이 생보자비율을 평균하여 평균인근동 생보자비율을 구하여 이를 그 社會福祉館의 생보자비율로 사용하는 것이다. 이럴경우 이 평균생보자비율은 그 社會福祉館의 주변상황 특성을 보다 더 잘 반영하므로 구별 생보자비율을 사용할 때보다 좀더 나은 결과를 얻을 수 있을 것이다.

그리고 社會福祉館 주변 주민 소득정도를 나타내는 지표인 G_1 은 15종류로 너무 세분화되어 조사담당자가 쉽게 구할 수 없는 어려움이 있기 때문에 이를 좀더 단순화한 G_2 자료도 사용해 보았다.

G_2 는 社會福祉館이 위치한 곳의 주위환경과 주변주민 소득정도를 ① 영구임대 APT단지, 달동네 그리고 공항주변 저소득층 밀집지역 ② 일반주택, 유흥상가지역 그리고 학교·상가·주택 등 복합지역에 주민들 대부분이 저소득층인 지역 ③ 일반주택, 상가, 학교 등 지역에서 주민들이 저소득층 반 중산층 반으로 구성된 지역 ④ 일반주택, 상가, 학교 등 지역에서 주민들이 중산층 다수로 구성된 지역 ⑤ 오피스빌딩 지역에 위치한 경우 등 다섯가지로 분류하여 각 지역에 해당되는 社會福祉館에 대해 순서대로 5에서 1까지의 순위를 사용한 자료이다. <표 5-2>에 의하면 G_1 과 G_2 의 상관관계는 매우 높은 것으로 나타났다(두 변수사이의 상관계수 = 0.9455).

결국 모형 4가 가장 선호할 수 있는 모형인데 이 모형은 모형 3과 모든 점에서 동일하나 G_1 대신에 G_2 를 포함하고 있다. G_2 를 사용함으로써 인하여 조정된 R^2 는 0.726에서 0.691로 약간 감소되나 B_1 이외의 모든 변수, A_3 , C_1 , H_1 과 G_2 모두의 계수가 통계적으로 유의하다.

따라서 제4장에서 구한 總綜合評價指數(y)를 가장 잘 대표할 수 있는 객관적이고 신뢰할만한 변수들은 A_3 , H_1 , G_1 , C_1 , B_1 인데 그 중 G_1 은 구하기가 어려운 점이 있어 G_1 을 G_2 로 대체한 A_3 , H_1 , G_2 , C_1 , B_1 이 社會福祉館의 總綜合評價指數(y)를 결정하는 가장 적절한 대표변수들이라고 할 수 있다. 이 회귀 모형의

독립변수들의 변화는 總綜合評價指數(y)의 변화(variation)를 70% 정도 설명한다고 할 수 있다. 건물면적을 나타내는 B₁의 계수는 통계적으로 유의하지 않았으나 B₁은 기존의 보조금 지급의 기준으로 사용되고 있으므로 대표변수에 포함시켰다.

5. 2 單純綜合評價模型 開發

앞에서 구한 대표적 변수들인 A₃, H₁, G₂, C₁, B₁을 이용하여 각 복지관별로 단순종합평가모형을 만드는 방법은 제4장에서 사용한 A₃, H₁, G₂, C₁, B₁의 표준화 評價指數, 즉 a₃, h₁, g₂, c₁, b₁을 이용하여 단순종합평가지수를 만드는 방법과 대표변수 본래의 값들을 각각 그룹순위화한 다음 통합하여 單純綜合點數를 만드는 방법이 있는데 여기서는 후자의 방법에 의한 단순평가모형만을 고려하기로 한다²⁵⁾.

서울시 정책당국에서 가장 손쉽게 사용할 수 있는 방법은 A₃, H₁, G₂, C₁, B₁ 등 다섯가지 변수의 값을 통합하여 하나의 점수로 만들어 각 社會福祉館을 평가하는 것인데 이들 다섯가지 변수들은 서로 상이한 단위를 가지고 있으므로 이를 통합하기 위해 변수별로 <표 5-3>과 같이 다섯가지로 그룹화하여 순위를 매겼다. 즉 A형에 5점, B형에 4점, C형에 3점, D형에 2점 그리고 E형에 1점을 준 다음, 이들 순위화한 변수를 각각 ia₃, ih₁, ig₂, ic₁, ib₁이라 하면 社會福祉館별 각 변수순위 값은 <표 5-4>과 같다.

25) 단순종합평가지수에 의한 단순평가모형에 대해서는 다음을 참조하기 바람.
이변승, 김진욱, 함건식, "서울시 사회복지관 운영평가 및 활성화 방안", 「서울시정의 당면과제와 정책방향」, 서울시정개발연구원, 1995년 11월 발간예정.

<표 5-3> 각 대표변수들의 5그룹화 순위

구분 변수	A형(5점)	B형(4점)	C형(3점)	D형(2점)	E형(1점)
A ₃	7명 이상	5-6명	3-4명	1-2명	0명 이하
B ₁	3,001m ² 이상	2,001-3,000m ²	1,501-2,000m ²	1,001-1,500m ²	1,000m ² 이하
C ₁	0.401 이상	0.301-0.40	0.201-0.30	0.101-0.20	0.1 이하
H ₁	0.751 이상	0.601-0.750	0.451-0.600	0.301-0.450	0.3 이하
G ₂	5	4	3	2	1

그리고 각 복지관별로 각 대표변수들의 값을 통합한 종합점수를 구하기 위해서는 각 대표 변수들간에 가중치를 어떻게 줄 것인가가 가장 중요한 문제인데 우선 이들 변수들과 제4장에서 구한 總綜合評價指數(y)와의 상관관계를 보면 <표 5-5>와 같다.

<표 5-4> 서울시 사회복지관별 대표변수들의 순위점수와 건물면적 위주
(40% 가중치)의 단순종합점수 RV10에 의한 사회복지관 평가

번호	고유번호	ig ₂	ia ₃	ib ₁	ic ₁	ih ₁	단순종합점수	평가순위
1	101	1.00	5.00	2.00	3.00	5.00	2.90	22.00
2	301	3.00	1.00	1.00	5.00	4.00	2.35	38.00
3	401	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.70	31.50
4	501	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	19.00
5	701	5.00	3.00	1.00	5.00	3.00	2.80	27.00
6	801	4.00	1.00	5.00	5.00	3.00	3.95	6.50
7	901	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	2.85	26.00
8	1001	5.00	1.00	2.00	5.00	3.00	2.90	22.00
9	1201	5.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.60	10.00
10	1301	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.85	25.00
11	1401	4.00	2.00	5.00	5.00	3.00	4.10	4.00
12	1501	5.00	1.00	3.00	5.00	2.00	3.15	17.00
13	1701	5.00	3.00	5.00	5.00	2.00	4.25	1.50
14	1801	5.00	4.00	1.00	2.00	4.00	2.65	34.00
15	1901	2.00	2.00	1.00	3.00	5.00	2.20	41.50
16	2101	3.00	1.00	2.00	4.00	5.00	2.75	29.00
17	2201	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.15	15.00
18	2301	3.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.30	39.50
19	2401	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.20	14.00
20	2601	5.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.90	22.00
21	2801	5.00	2.00	5.00	4.00	2.00	3.95	8.00
22	2901	5.00	2.00	3.00	5.00	2.00	3.30	13.00
23	3201	5.00	2.00	3.00	5.00	1.00	3.15	17.00
24	3601	5.00	2.00	5.00	5.00	3.00	4.25	1.50
25	3701	3.00	1.00	2.00	5.00	4.00	2.75	29.00
26	3801	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.70	31.50
27	3901	4.00	1.00	2.00	5.00	3.00	2.75	29.00
28	4001	5.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.45	36.00
29	4201	3.00	2.00	1.00	3.00	4.00	2.20	41.50
30	4501	4.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.15	43.00

(뒷면에 계속됨)

주: 단순종합점수 RV10 = 0.15*(ig₂)+0.15*(ia₃)+0.15*(ic₁)+0.15*(ih₁)+0.4*(ib₁)

(앞면에 이어짐)

번호	고유번호	ig ₂	ia ₃	ib ₁	ic ₁	ih ₁	단순종합점수	평가순위
31	4601	2.00	2.00	5.00	4.00	2.00	3.50	11.00
32	4801	5.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00
33	4901	5.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.90	22.00
34	5001	5.00	3.00	5.00	4.00	1.00	3.95	6.50
35	5101	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.15	3.00
36	5201	4.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.30	39.50
37	5301	2.00	2.00	3.00	5.00	1.00	2.70	33.00
38	5401	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.85	9.00
39	5501	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.60	35.00
40	5601	4.00	1.00	2.00	5.00	4.00	2.90	22.00
41	5701	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.45	37.00
42	5801	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.45	12.00
43	5901	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.15	17.00

주: 단순종합점수 $RV10 = 0.15*(ig_2)+0.15*(ia_3)+0.15*(ic_1)+0.15*(ih_1)+0.4*(ib_1)$

<표 5-5> 총종합평가지수(y)와 대표변수들과의 상관계수

구분	H ₁	G ₂	A ₃	C ₁	B ₁
y	0.55902	0.31291	0.264	0.2276	0.064

<표 5-5>에 의하면 H₁이 總綜合評價指數와 가장 높은 상관관계를 가지며 다음이 G₂, A₃, C₁, B₁ 순인 것을 알 수 있다.

따라서 이 순서에 따라 다음과 같이 서로 다른 여러가지 가중치를 주어 單純綜合點數를 구한 다음 이 單純綜合點數와 제4장에서 구한 總綜合評價指數(y)와의 상관관계를 구한 것이 <표 5-6>이다. <표 5-6>에서 예를들면 $RV10 = 0.15*(ih_1)+0.15*(ig_2)+0.15*(ia_3)+0.15*(ic_1)+0.4*(ib_1)$ 로서 <표 5-4>의 마지막 두번째 행이 RV10의 종합점수를 복지관별로 나타내고 <표 5-4>의 마지막 행은 RV10에 의한 복지관의 평가순위를 나타낸다.

<표 5-6> 대표변수에 대한 가중치 변화에 따른 단순종합점수와 총종합평가
지수(y)와의 상관관계

단순 종합순위 점수	가중치 선정					단순종합점수(RV)에 의한 다섯그룹순위와 총종합평가지수(y)에 의한 다섯그룹순위와의 상관계수
	H ₁	G ₂	A ₃	C ₁	B ₁	
RV1	40%	20%	20%	15%	5%	0.7287
RV2	35%	25%	20%	15%	5%	0.7523
RV3	30%	25%	25%	15%	5%	0.7877
RV4	30%	20%	20%	20%	10%	0.7539
RV5	30%	20%	30%	10%	10%	0.7539
RV6	20%	20%	20%	20%	20%	0.7287
RV7	10%	30%	20%	10%	30%	0.5283
RV8	20%	20%	30%	10%	20%	0.6462
RV9	20%	20%	20%	10%	30%	0.6108
RV10	15%	15%	15%	15%	40%	0.4609

주: RV1-RV10은 H₁, G₂, A₃, C₁, B₁ 을 <표 5-3>, <표 5-4>에서 처럼 각각 다섯
그룹화하여 순위를 정한 다음 각 가중치 선정에 따라 가중평균하여 구한 사회복지
지관별 단순종합점수이다.

<표 5-6>의 마지막 행은 각 사회복지관의 단순종합점수에 따라 상위 20%씩 서
울시 사회복지관을 다섯그룹으로 분류한 것과 총종합평가지수(y)에 의해 상위
20%씩 서울시 사회복지관을 다섯그룹으로 분류한 것과의 상관계수를 나타낸다.

<표 5-6>에서 H₁, G₂, A₃, C₁, B₁ 등 다섯가지 대표변수들에 서로 다른 가중
치를 주어 다섯변수들을 가중평균하여 구한 單純綜合點數와 제4장에서 구한 總

總綜合評價指數(y)와의 다섯그룹 순위상관관계를 보면 ih_1 에 30%, ig_2 에 25%, ia_3 에 25%, ic_1 에 15%, ib_1 에 5%의 비중을 주어 구한 單純綜合點數인 RV3이 가장 높은 상관관계를 보였다.

즉 單純綜合點數 RV3는 總綜合評價指數(y)와 약 79%의 상관관계(Spearman 또는 Pearson상관계수=0.7877)를 보이고 있어 평가상의 약간의 오차를 총종합평가에 드는 예산과 시간전약의 비용으로 감수한다면 單純綜合點數 RV3에 의한 평가방법은 제4장의 總綜合評價指數(y)에 의한 방법을 대체할 수 있는 것으로 보여진다.

그런데 대표변수들에 대해 좀더 구체적으로 살펴보면 H_1 과 G_2 는 평가기준 중 공평성 기준에 포함되는 변수이고 A_3 와 B_1 은 노력성 기준에 포함되는 변수이며 C_1 은 서비스의 질 평가기준에 포함되는 변수인데 單純綜合點數가 總綜合評價指數(y)와 79%의 상관관계를 보이기 위해서는 공평성기준에 포함되는 H_1 과 G_2 의 가중치가 55%이어야 하며 또 노력성기준에 포함되는 A_3 와 B_1 의 가중치가 30%이어야 하고 서비스의 질 평가기준의 C_1 은 15%이어야 하는 것으로 나타났다.

따라서 서비스의 질 기준의 가중치가 너무 작고 공평성 기준의 가중치가 너무 높지 않은가 하는 의문이 생길 수 있는데 제6장 보조금지급 방안에서 H_1 변수의 성질에 대해 자세히 설명하겠지만 H_1 은 사실 서비스 질 평가기준의 직무만족도 지수와 사업비 비율을 제외한 프로그램 평가지수들과 높은 正(+)의 상관관계를 갖고 있으며 또 지역복지 자원동원능력 평가기준 중 후원금과 후원자 평가지수들과도 높은 正(+)의 상관관계를 갖고 있기 때문에²⁶⁾ H_1 은 공평성 평가기준을 대표할 뿐만 아니라 또 서비스 질 평가기준과 지역 복지자원 동원능력 평가기준 또한 대표한다고 할 수 있다. 따라서 H_1 의 가중치를 30% 이상 주는 것이 결코 불합리한 것은 아닌 것으로 보여진다.

26)본 논문의 제6장 제2절을 참조할 것.

제 6 장 合理的 보조금 지급방안

6.1 現行制度에 대한 見解

6.2 單純評價模型에 의한 보조금 지급방안

제 6 장 합리적 補助金 支給方案

본 장에서는 먼저 社會福祉館에 종사하고 있는 종사자(社會福祉館 館長 및 社會福祉士)들의 현행 제도에 관한 의견을 설문조사 결과를 토대로 분석한 다음 제5장의 單純評價模型에 의한 합리적 보조금 지급방안을 제시하고자 한다.

6. 1 現行制度에 대한 見解

현행 건물면적위주의 보조금 지급방법에 대해 <표 6-1a>, <표 6-1b>와 같이 서울시 社會福祉館 관장의 96.2%가, 또 社會福祉士의 89.3%가 개선되어야 한다고 답하여 현행 보조금 지급 방식에 심각한 문제가 있음을 알 수 있다.

<표 6-1a> 현행 서울시 보조금 지급 방법에 대한 견해(社會福祉館 관장)

구 분	사례수	비율(%)
개선되어야 한다	51	96.2
존속시켜야 한다	2	3.8
계	53	100.0

<표 6-1b> 현행 서울시 보조금 지급 방법에 대한 견해(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
개선되어야 한다	292	89.3
존속시켜야 한다	34	10.7
계	326	100.0

현행 보조금 지급방식을 합리적인 지급방식으로 바꾸기 위해서는, <표 6-2a> 와 <표 6-2b>에 의하면 社會福祉館 館長들의 70.9%가 社會福祉館의 운영 및 프로그램 효과성을 함께 고려해야 한다고 하였고, 社會福祉士들의 80.4%도 프로그램 효과성을 고려해야 한다고 하였다.

<표 6-2a> 서울시 보조금 지급 방법 개선안(사회복지관 관장)

구 분	사례수	비율(%)
유형을 세분화	5	9.8
3가지 유형 존속, 운영 및 프로그램 효과성에 따라 차등지급	14	27.5
유형 세분화, 운영 및 프로그램 효과성에 따라 차등지급	14	27.5
운영 및 프로그램 효과성에 따라 차등지급	8	15.7
기타	10	19.5
계	51	100.0

주: 2명의 사회복지관 관장은 이 항목에 응답하지 않았음.

그리고 현행 보조금 지급방식과 프로그램 효과성을 고려하여 보조금을 지급하는 경우, <표 6-3a>에 의하면 社會福祉館 관장들의 41.5%에 해당하는 22명이 규모에 따라 지급하는 현행 방법과 프로그램의 효과성 평가를 각각 50%씩 고려하여야 한다고 하였고, 한편 <표 6-3b>에 의하면 전체 社會福祉士의 21.1%에 달하는 69명이 현행 방법과 프로그램 효과성 평가를 각기 50%씩 고려해서 지급하여야 한다고 하였으며, 프로그램 효과성 평가의 비중을 60% (70명으로 전체사회복지사의 21.4%), 70%이상 (82명으로 전체 社會福祉士의 25.1%)까지 높게 책정하여야 한다고 주장한 社會福祉士도 상당수가 되었다.

<표 6-2b> 서울시 보조금 지급 방법 개선안(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
유형을 세분화	12	4.1
3가지 유형 존속, 운영 및 프로그램 효과성에 따라 차등지급	73	25.0
유형 세분화, 운영 및 프로그램 효과성에 따라 차등지급	113	38.7
운영 및 프로그램 효과성에 따라 차등지급	77	26.4
기타	17	5.8
계	292	100.0

주: 35명의 사회복지사는 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 6-3a> 보조금 지급기준에서 건물면적 비중에 대한 견해(사회복지관 관장)

구 분	사례수	비율(%)
30%이하	7	13.7
40%	5	9.8
50%	22	43.2
60%	4	7.8
70%	11	21.6
70%이상	2	3.9
계	51	100.0

주: 2명의 사회복지관 관장은 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 6-3b> 보조금 지급기준에서 건물면적 비중에 대한 견해(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
30%이하	82	25.1
40%	70	21.4
50%	69	21.1
60%	43	13.1
70%	46	14.1
70%이상	16	5.2
계	326	100.0

주: 한 명의 사회복지사는 이 항목에 응답하지 않았음.

프로그램 효과성을 가장 잘 평가해 주는 기준에 대해서 社會福祉館 관장들은 <표 6-4a>와 같이 종사자수와 전문성 그리고 지역주민의 만족도가 효과성을 가

장 잘 나타낸다고 대답하였으며, 이 외에도 이용자 수나 저소득층의 비율이 효과성을 평가해 준다고 하였다. 또 <표 6-4b>에 의하면 社會福祉士들도 社會福祉館 관장과 마찬가지로 종사자수와 전문성 그리고 지역주민의 만족도, 프로그램 이용자 수와 저소득층의 비율이 효과성을 평가해 준다고 하였다.

<표 6-4a> 효과성을 평가해 주는 기준에 대한 견해(사회복지관 관장)

구 분	사례수	비율(%)
종사자 수, 전문성	36	22.7
프로그램 수	9	5.7
이용자 수	19	11.9
수익사업 활성화	4	2.5
사업비 비중	10	6.3
후원금 비중	3	1.9
지역주민 만족도	38	23.9
지역사회 자원이용	9	5.7
재정 자립도	5	3.1
저소득층 비율	18	11.3
기타	5	3.1
무응답	3	1.9
계	159	100.0

주: 53명의 사회복지관 관장이 효과성을 평가해 주는 기준으로 3가지씩을 선택하였기 때문에 총사례수가 159가 되었음.

<표 6-4b> 효과성을 평가해 주는 기준에 대한 견해(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
종사자 수 · 전문성	233	23.8
프로그램 수	42	4.3
이용자 수	104	10.6
수익사업 활성화	23	2.3
사업비 비중	77	7.9
후원금 비중	19	1.9
지역주민 만족도	254	25.9
지역사회 자원이용	74	7.6
재정 자립도	42	4.3
지소독층 비율	106	10.8
기타	7	0.6
계	981	100.0

주: 327명의 사회복지사가 효과성을 평가해주는 기준으로 3가지씩 선택하였음.

현행 정부의 보조금 수준에 관한 질문에 대하여 <표 6-5a>, <표 6-5b>와 같이 대다수의 社會福祉館 관장(94.3%)과 社會福祉士(94.1%)가 보조수준이 너무 낮아서 재정적 어려움이 많다고 답변하였다.

<표 6-5a> 현행 보조금 수준에 대한 견해(사회복지관 관장)

구 분	사례수	비율(%)
적절하다	3	5.7
낮다	50	94.3
계	53	100.0

<표 6-5b> 현행 보조금 수준에 대한 견해(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
재정적 어려움이 없다	3	0.9
적절하다	16	5.0
재정이 어렵다	303	94.1
계	322	100.0

주: 5명의 사회복지사는 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 6-6a>와 <표 6-6b>에 의하면 社會福祉館 관장의 78%, 社會福祉士의 82.7%가 정부의 보조금 수준이 총운영비의 50%이상이 되어야 한다고 답하였다.

<표 6-6a> 적절한 보조금 수준에 대한 견해(사회복지관 관장)

구 분	사례수	비율(%)
총운영비의 50%이하	11	22
50% - 60%	10	20
60% - 70%	7	14
70% - 80%	17	34
80% - 90%	2	4
90%이상	3	6
계	50	100

주: 3명의 사회복지관 관장은 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 6-6b> 적절한 보조금 수준에 대한 견해(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
총운영비의 50%이하	63	17.3
50% - 60%	27	8.8
60% - 70%	56	18.3
70% - 80%	103	33.5
80% - 90%	32	10.4
90%이상	36	11.7
계	317	100.0

주: 10명의 사회복지사는 이 항목에 응답하지 않았음.

<표 6-7a>와 <표 6-7b>에 의하면 社會福祉館의 재정적 어려움을 타개하기 위해 社會福祉館에서 실시할 수 있는 방안으로는 정부보조금의 확대(사회복지관 관장의 경우: 36.6%, 社會福祉士의 경우: 41.9%)나 후원금의 증액과 안정적 확보(사회복지관 관장의 경우: 27.8%, 社會福祉士의 경우: 38.5%)를 들었다.

<표 6-7a> 서울시 사회복지관 재정상태 개선방안(사회복지관 관장)

구 분	사례수	비율(%)
후원금 증액·확보	25	27.8
법인전입금 증액	5	5.6
유료 이용자 확대	15	16.7
유료 이용료 인상	4	4.4
인건비 축소	1	1.1
사업비 축소	1	1.1
관리비 축소	5	5.6
정부보조금 확대	33	36.6
방안 없음	.	.
기타	1	1.1
계	90	100.0

주: 1개 이상의 案을 선택한 사회복지관 관장도 있었음.

<표 6-7b> 서울시 사회복지관 재정상태 개선방안(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
후원금 증액·확보	125	38.5
법인전입금 증액	19	5.8
유료 이용자 확대	28	8.6
유료 이용료 인상	2	0.6
인건비 축소	.	.
사업비 축소	1	0.3
관리비 축소	3	0.9
정부보조금 확대	136	41.8
방안 없음	9	2.8
기타	2	0.6
계	325	100.0

마지막으로 현재 실시하는 수익사업에 대해서 <표 6-8a>, <표 6-8b>에 의하면 社會福祉館 관장의 75.4%가 현재수준 유지나 수익사업의 확대 실시를 요구하였고, 社會福祉士는 42.3%가 수익사업을 축소시켜야 한다고 주장하여, 수익사업을 확장하는 것에 대해 반대하였다.

<표 6-8a> 서울시 사회복지관의 수익사업에 대한 견해(사회복지관 관장)

구 분	사례수	비율(%)
현재보다 확대 실시	12	22.6
현재 수준 유지	28	52.8
점차로 축소	9	17.0
전면적 폐지	1	1.9
기타	3	5.7
계	53	100.0

<표 6-8b> 서울시 사회복지관의 수익사업에 대한 견해(사회복지사)

구 분	사례수	비율(%)
현재보다 확대 실시	56	17.2
현재 수준 유지	113	34.7
점차로 축소	124	38.0
전면적 폐지	14	4.3
기타	19	5.8
계	326	100.0

서울시 社會福祉館 보조금 지급방법에 대한 서울시 社會福祉館 관장과 社會福祉士의 의견을 요약해 보면, 첫째 현행 보조금 지급제도는 많은 문제점을 가지고 있기 때문에 개선이 되어야 하며, 둘째 그 개선방안으로 건물면적과 운영 및 프로그램 효과성을 같이 고려하여 복지관을 평가한 후 보조금을 차등지급하여야 하며, 셋째 운영 및 프로그램 효과성을 나타내주는 대표적 기준으로는 ① 社會福祉館 프로그램에 대한 지역주민의 만족도 ② 社會福祉館의 종사자수와 전문성 ③ 社會福祉館 프로그램 이용자의 수 ④ 프로그램 이용자중 저소득층의 비율 ⑤ 총지출에서 차지하는 사업비의 비중 등이라는 것이다.

다음전에서는 單純評價模型에 의한 합리적 보조금 지급방안을 논하면서 단순평가모형에 의한 보조금 지급방법이 얼마나 社會福祉館 관장과 社會福祉士들의 견해를 반영하고 있는지에 대해 설명하고자 한다.

6. 2 單純評價模型에 의한 보조금 支給方案

社會福祉館의 건물면적을 기준으로 한 기존의 서울시 보조금 차등지급방법은 差等支給을 3등급으로 구분하였기 때문에 등급간 지원액의 격차가 클 뿐 아니라 지역적 필요성 그리고 사업실적 및 목표달성 여부를 나타내는 효과성을 반영하지 못하고 있어 결과적으로 설립취지에 부합되는 低所得層 지원사업보다 社會福祉館의 수익사업을 조장하게 되었으며 社會福祉館의 지역적 특성을 무시하게 되어 社會福祉館이 주변환경과 입지여건에 관계없이 大同小異한 프로그램을 수행함으로써 서비스의 重複과 비효율성이 나타나게 되었다.

따라서 기존의 건물면적을 기준으로 하는 보조금 지급방법은 시정부가 의도하였던 社會福祉館의 低所得層에 대한 적절한 복지서비스의 공급을 誘引하는 정책이 되지 못하여 앞절에서 社會福祉館 관장과 社會福祉士들이 주장하듯이 시급한 개선이 요구되는데, 그 개선방안으로 고려할 수 있는 것이 제5장에서 설명한 단순평가방법에 의해 社會福祉館을 평가하여 보조금을 차등지급하는 것이라 할

수 있다.

서울시 정부에서는 예산상의 제약과 인력의 부족으로 보조금 지급을 위해 서울시 60여개의 社會福祉館을 매년 새로이 평가할 수는 없기 때문에 좀 더 單純하면서도 신뢰할 만한 社會福祉館 평가방법이 절실히 필요하다고 할 수 있는데, 제5장의 單純綜合點數 算定方法은 이러한 市政府의 보조금지급을 위해 필요한 社會福祉館을 평가하는데 가장 적절한 방법 중의 하나가 된다고 할 수 있다. 왜냐하면 제5장에서 고찰하였듯이 신뢰할 만한 몇가지 대표변수들을 이용하여 단순한 방법에 의해 社會福祉館을 평가하여도 복잡하고 다양한 평가기준에 의한 종합적인 평가결과를 80%정도 설명하고 있기 때문이다. 즉, 약간의 평가상의 오차를 매년 社會福祉館을 종합평가하지 않으므로 절약하게 되는 막대한 예산과 시간에 대한 비용으로 감수할 수 있다면 이 單純綜合點數에 의한 社會福祉館 평가방법은 제4장의 복잡한 종합평가지수에 의한 평가방법을 대체할 수 있는 것으로 보여진다.

또 이러한 단순종합평가방법은 社會福祉館에 관련되는 다섯가지 대표적 자료들을 이용하여 社會福祉館을 평가하는 것인데 이 대표적 자료들이 社會福祉館의 건물면적, 총수입에서 차지하는 이용료수입금비율, 社會福祉館 주변주민들의 소득상황, 법정사회복지사수를 초과하는 社會福祉士數, 총지출에서 차지하는 사업비 비율 등으로서 앞절에서 서울시 社會福祉館 館長과 社會福祉士들이 보조금지급개선안에서 社會福祉館 평가기준으로 제시한 것과 상당히 일치하고 있다고 할 수 있다. 즉 社會福祉館 館長과 社會福祉士들은 보조금지급을 위한 社會福祉館 평가기준으로서 건물면적과, 운영 및 프로그램 효과성을 대변하는 지역주민의 만족도, 종사자의 전문성과 수, 프로그램 이용자수, 이용자중 저소득층의 비율, 사업비 비중 등을 선택하였는데 이 중 건물면적과 사업비 비율, 社會福祉館의 대표적인 전문직 종사자인 社會福祉士數 등은 단순평가모형의 다섯가지 대표변수 중 세변수와 일치하고, 이용자중 저소득층 비율은 단순평가모형의 대표변수인 社會福祉館 주변주민소득상황과 이용료 수입금비율이 상당히 설명해 주고 있다고 할 수 있다. 왜냐하면 이용자 중 低所得層 비율과 社會福祉館 주변주민소득수준, 이용료 수입금비율 등과는 負의 높은 相關關係를 가지고 있기 때

문이다. 즉 주변주민소득수준이 낮을 수록 그리고 이용료 수입금비율이 낮을 수록 社會福祉館의 프로그램이용자중 低所得層의 비율이 높아지기 때문이다.

그리고 社會福祉館의 프로그램에 대한 지역주민들의 만족도와 프로그램이용자수를 직접적으로 나타내주는 변수가 單純評價模型에는 없는데 이것은 시정책당국이 지역주민의 만족도를 직접적으로 계량화하여 파악하기가 극히 어렵고, 또 프로그램 이용자수는 쉽게 조작이 가능하여 시정책당국에서 객관적으로 신뢰할 수 있는 자료를 얻기가 심히 어려워 單純評價模型에서 대표적 변수로 사용하기 적당치 못하여 제외하였기 때문이다.

그렇지만 사회복지서비스의 공급이 수요에 비하여 절대적으로 부족한 현상광하에서 社會福祉館의 운영목표가 低所得層의 복지증진이라고 한다면 단순명가모형의 대표변수들인 社會福祉館주변 주민들의 소득상황과 이용료 수입금비율이 상당한 정도로 社會福祉館의 프로그램에 대한 지역주민(저소득층)의 만족도와 프로그램(저소득층)이용자수를 대변해 준다고 할 수 있다. 왜냐하면 社會福祉館 주변 주민들의 소득수준이 낮을 수록 그리고 이용료 수입금비율이 낮을 수록 그 社會福祉館은 저소득층을 위한 프로그램을 개발하게 되므로 그 社會福祉館의 프로그램에 대한 그 지역 低所得層의 만족도와 저소득층의 이용자수가 높아진다고 볼 수 있기 때문이다. 즉 주변주민의 소득수준과 이용료수입금비율은 지역 저소득층 만족도, 저소득층 이용자수와는 負의 높은 상관관계가 있기 때문이다.

따라서 다섯가지 대표변수들에 의한 單純評價模型은 앞절에서 조사한 서울시 社會福祉館 館長과 社會福祉士들의 보조금지급개선방안에 대한 주장을 상당한 정도로 충실히 반영한다고 할 수 있다.

만일 시정부에서 60여개의 社會福祉館을 다섯 그룹으로 나누어 보조금을 차등 지급한다면 제5장의 <표 5-6>에서 보듯이 單純綜合點數 RV3가 제4장에서 구한 總綜合評價指數(y)와 가장 높은 상관관계를 보이고 있기 때문에 RV3에 의해 社會福祉館을 다섯그룹으로 나누어 보조금을 지급하는 것이 單純綜合點數에 의한 적절한 보조금 지급 방안으로 보인다.

구체적으로 RV3에 의해 구분한 다섯 그룹과 제4장의 總綜合評價指數(y)에 의해 구분한 다섯 그룹과의 차이를 비교하여 보면 <표 6-9>과 같다. <표

6-9>에 의하면 22개의 社會福祉館은 그룹순위가 양 평가방법에 있어 서로 같았고 16개 社會福祉館은 양평가 방법에 있어 1순위 차이를 보이고 있으며 5개의 社會福祉館이 兩評價方法에 따라 2순위 차이를 보이고 있다.

그러나 건물면적은 오랫동안 보조금지급의 기준으로 사용되어 와서 社會福祉館의 예산편성에 큰 영향을 끼쳐 왔는데 單純綜合點數 RV3는 건물면적의 가중치를 5% 밖에 주지 않기 때문에 RV3에 의해 社會福祉館을 평가하여 보조금을 차등지급하게 되면 社會福祉館이 균형재정을 확보하는데 심각한 혼란을 가져올 것으로 생각된다. 따라서 서울시 社會福祉館 관련자들의 의견을 반영하여 <표 6-3a>와 <표 6-3b>에 의하면 서울시 사회복지관장의 52.9%가 또 社會福祉士의 42.5%가 보조금지급에 있어서 건물면적의 비중을 40-50% 주기를 원하였다) 건물면적의 비중을 40%로 하고 나머지 네 변수에 대해 각각 15%씩 가중치를 주어 가중평균하여 구한 單純綜合點數인 RV10과 總綜合評價指數(y)와도 비교하여 보았다.

<표 6-9>에 의하면 43개의 복지관중 15개의 社會福祉館이 單純綜合點數 RV10에 의한 평가방법과 總綜合評價指數(y)에 의한 평가방법의 양 방법에 있어 동일한 순위그룹에 속하였으며 18개의 社會福祉館은 양 평가방법에 따라 1순위 차이를, 6개의 社會福祉館은 양 평가방법에 따라 2순위 차이를, 3개의 社會福祉館은 3순위 차이를 그리고 1개의 복지관은 4순위 차이를 각각 보였다. 이와같이 總綜合評價指數(y)에 의한 그룹순위와 單純綜合點數 RV10에 의한 그룹순위와는 많은 차이가 생기는데 이들 그룹순위간의 상관계수는 <표 5-6>에 의하면 0.4609로 나타났다. 비록 單純綜合點數 RV10이 總綜合評價指數(y)를 대체하기에는 충분한 상관관계를 갖고 있지 못하는 것으로 나타났으나 새로운 보조금지급방법에 (예를들면 單純綜合點數 RV3에 의한 평가에 따른 보조금지급방법) 적용할 과도기 동안은 서울시 社會福祉館 관장과 社會福祉士의 의견을 반영하여 單純綜合點數 RV10에 의해 서울시 社會福祉館을 평가하여 보조금을 차등지급하는 것이 적절하다고 판단된다. 그렇지만 매년 건물면적의 가중치를 줄여 나가 장기적으로는 앞에서 설명한 것처럼 RV3에 의해 社會福祉館을 평가하여 보조금을 차등지급하도록 하여야 할 것이다.

<표 6-9> 單純綜合點數 RV3, RV10에 의한 다섯그룹분류와 총종합평가지수 (y)에 의한 다섯그룹분류와의 비교

변수 그룹	y	RV10	RV3
1순위 그룹	101, 1201, 1701, 1801, 2101, 2401, 3601, 5101, 5401	801, 1401, 1701, 2801, 3601, 4801, 5001, 5101, 5401	701, 1201, 1801, 2401, 3601, 4801, 5101, 5401, 5801
2순위 그룹	501, 1001, 1401, 1501, 2801, 2901, 3701, 5601, 5801	1201, 1501, 2201, 2401, 2701, 3201, 4601, 5801, 5901	101, 1001, 1401, 1701, 2201, 2601, 2901, 5601, 2101
3순위 그룹	701, 1301, 2201, 3901, 4501, 4801, 4901, 5001, 5501	101, 501, 701, 901, 1001, 1301, 2601, 4901, 5601	501, 801, 3701, 4901, 5001, 5901, 2801, 3901, 1501
4순위 그룹	301, 401, 901, 1901, 2301, 2601, 3201, 5901	401, 1801, 2101, 3701, 3801, 3901, 5301, 5501	301, 901, 1301, 1901, 3201, 4201, 5501, 5701
5순위 그룹	801, 3801, 4001, 4201, 4601, 5201, 5301, 5701	301, 1901, 2301, 4001, 4201, 4501, 5201, 5701	401, 2301, 3801, 4001, 4501, 4601, 5201, 5301

單純綜合點數 RV10에 의한 순위그룹 분류와 기존의 건물면적에 의한 「가」, 「나」, 「다」 세가지 형 분류와 비교하여 보면 <표 6-10>에서와 같이 기존의 「가」형에 속한 10개의 社會福祉館 중 9개의 社會福祉館은 RV10에 의한 다섯그룹분류 중 1순위그룹에 속하였고 나머지 1개의 社會福祉館은 2순위그룹에 속하였다. 또 「나」형에 속한 28개의 社會福祉館 중 8개는 RV10에 의해 분류한 경우 2순위 그룹에, 8개는 3순위 그룹에, 7개는 4순위그룹에, 5개는 5순위그룹에 속하였으며 그리고 「다」형에 속한 5개의 社會福祉館 중 2개는 3순위그룹과 4순위그룹에 각각 1개씩 속하였고 나머지 3개는 5순위 그룹에 속하였다.

따라서 시정책당국이 RV10에 의한 평가에 따라 보조금지금을 할경우 기존의

「나」형에 속한 28개 복지관 중 4순위그룹에 속하게 될 7개 社會福祉館과 5순위 그룹에 속하게 될 5개의 복지관 그리고 기존의 「다」형에 속한 5개의 社會福祉館 중 5순위 그룹에 속하게 될 3개의 社會福祉館이 RV10에 의한 보조금지급방법으로 기존의 방법보다 더 적은 보조금을 받을 가능성이 있는 것으로 보인다.

<표 6-10> 既存의 건물면적 기준에 의한 補助金支給 그룹분류

구분	사회복지관 명칭
「가」형 2000m ² 이상	801, 1401, 1701, 2801, 3601, 4601, 4801, 5001, 5101, 5401
「나」형 1000 - 2000m ²	101, 401, 501, 901, 1001, 1201, 1301, 1501, 2101, 2201, 2301, 2401, 2601, 2901, 3201, 3701, 3801, 3901, 4001, 4501, 4901, 5201, 5301, 5501, 5601, 5701, 5801, 5901
「다」형 1000m ² 이하	301, 701, 1801, 1901, 4201

그런데 시정부에서 이 단순평가방법을 사용할 때 주의할 점은 대표변수들에 대한 자료수집을 할 때 되도록 정확하고 객관적인 자료를 얻도록 하여야 한다는 점이다. 社會福祉館은 될 수 있으면 더 많은 시정부의 보조금을 받기를 원하므로 이들 대표변수들에 대한 자료를 조작할 가능성이 있기 때문에 특히 조작 가능성이 높은 사업비지출 비율이나 이용료수입 비율같은 재정자료에 대한 철저한 회계검사가 필요하게 된다.

그리고 제5장에서 선정한 대표변수들 중에 (1- 이용료수입금/총수입)인 변수 H₁은 약간의 논란의 대상이 될 수 있는데 그것은 현재 정부보조금이 社會福祉館을 운영하는데 절대적으로 부족한 점을 고려할 때 보조금 지급을 통해 收益事業

을 억제하도록 誘引하는 것이 과연 타당한 것이냐에 대한 의문때문이다. 그렇지만 社會福祉館의 설립취지가 低所得層에 대한 적절한 복지 서비스의 공급이라고 한다면 현재와 같은 높은 비중의 수익사업 활동은 억제하도록 유인할 필요가 있다고 보여진다. 즉 자료를 통해 분석해 볼 때 우선 이용료 수입비율과 여러 변수들과의 상관관계를 보면 <표 6-11>과 같이 이용료수입 비율과 인건비 지출, 총 社會福祉士 數, 사업비 지출, 주변 주민 소득정도 등과는 아무런 상관관계가 없고 단지 건물면적과는 5% 유의수준하에서 正(+)으로 유의적인 것으로 나타났다. 이러한 것을 볼 때 이용료수입 비율이 높다고 하여 그 이용료수입을 이용하여 사업비지출을 더 많이 하는 것도 아니고 또 사회복지사업에 필수적인 社會福祉士를 더 고용하는 것도 아닌 것을 알 수 있다. 따라서 社會福祉館의 재정자립을 높이기 위하여 이용료 수입비율을 높일 때 이것은 低所得層에게 거의 도움이 되지 않는 것으로 보여진다. 왜냐하면 우선 수익사업 프로그램이 저소득층에게 적당치 못하여 무료로 제공한다 하여도 그 이용율이 극히 저조하며 또 社會福祉館이 이용료수입을 이용하여 低所得層을 위한 복지사업을 한다고 하지만 복지사업에 필요한 社會福祉士 고용과 사업비지출은 이용료수입 비율과 아무 상관관계가 없는 것으로 나타났기 때문이다. 또 이용료수입 비율과 여러 評價指數들과의 상관관계를 보면 <표 6-12>와 같이 프로그램 評價指數와 후원금 그리고 후원자 評價指數와는 모두 5% 유의수준하에서 負(-)로 유의적인 것으로 나타났으며 社會福祉士의 직무만족도 評價指數와는 약간의 상관관계가, 그리고 다른 評價指數들과는 아무 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 따라서 社會福祉館의 이용료수입 비율이 높을수록 프로그램의 질이 떨어지며 후원금과 후원자의 수도 떨어지는 것으로 나타났다.

이상의 자료상의 결과를 종합해 볼 때 社會福祉館의 수익사업은 現狀況下에서는 低所得層의 복지에 도움이 되기 보다는 오히려 害가 되는 것으로 보여진다. 또 이용료수입 비율이 건물면적과 5%의 유의수준하에서 正(+)의 유의적인 관계를 갖고 있는 것으로 나타나 건물면적이 클수록 보조금 지급을 많이 받게 되므로 수익사업에 대한 아무런 제약이 없다면 정부보조금 지급은 오히려 수익사업을 조장할 가능성이 있다. 이밖에도 社會福祉館의 수가 급격히 증가하여 신

되성 없는 많은 사회복지 법인이 설립되어 社會福祉館을 위탁경영하게 됨에 따라 복지관의 수익사업이 면세되는 점과 또 서울시의 회계감사가 허술한 점을 이용하여 복지관의 수익사업이 복지재단의 돈벌이 사업으로 전락될 가능성이 있다는 점을 고려할 필요가 있다. 또 이용료 수입비율이 이미 평균적으로 총수입의 46%를 차지하고 있으며 또 50% 이상인 복지관 비율만도 40%나 되는 것을 감안할 때(<표 2-43>과 <표 2-44> 참조) 시정부는 보조금지급방법을 통해 社會福祉館의 수익사업을 억제하도록 유인할 필요가 있다고 할 수 있다.

<표 6-11> 이용료 수입비율(1-H₁)과 여러 변수들과의 상관계수

변 수	A ₂	B ₁	A ₁	C ₁	C ₁ E	G ₁
(1-H ₁)	0.00043 (0.9978)	0.32587 (0.0330)	0.10166 (0.5166)	0.16246 (0.2979)	0.12293 (0.4322)	0.20731 (0.18227)

주: 괄호 안은 유의수준을 나타냄

A₂: 인건비 지출, B₁: 건물면적, A₁: 총사회복지사수, C₁: 사업비 비율,
C₁E: 사업비 지출, G₁: 복지관 주변소득정도.

<표 6-12> 이용료 수입비율(1-H₁)과 여러 평가지수와와의 상관계수

변 수	a	b	c-1	d	f	y
(1-H ₁)	-0.15274 (0.3282)	-0.19889 (0.2010)	-0.35415 (0.0198)	-0.28068 (0.0683)	-0.33048 (0.0304)	-0.55902 (0.0001)

주: 괄호 안은 유의수준을 나타냄, y: 총종합평가지수,

a: 노력성 평가지수중 物的資源指數 합, b: 노력성 평가지수 중 人的資源指數 합
c-1: 프로그램 효과성지수 중 사업비비율 指數 제외한 합
d: 프로그램 효과성지수 중 사회복지사 직무만족도 평가지수 합
f: 지역 자원동원 평가지수 중 후원금과 후원자 평가지수 합

제 7 장 結論 및 政策建議

제 7 장 結論 및 政策建議

社會福祉館의 건물면적을 기준으로 결정되는 서울시 보조금 지급방법은 등급 간 지원액의 격차가 클 뿐만 아니라 지역적 전문적 필요성과 사업의 효과성을 반영하지 못하고 있어 결과적으로 低所得層이 외면하는 수익사업을 조장하게 되었으며 또 社會福祉館별로 大同小異한 프로그램을 수행함으로써 복지서비스의 중복과 비효율성을 가져오게 되었다. 따라서 社會福祉館의 활동을 본래 설립취지에 맞도록 誘引할 수 있는 합리적인 보조금 지급방식이 절실히 요구되어 왔는데 본 연구에서는 이러한 필요에 따라 다음과 같이 과학적이고 체계적인 單純 社會福祉館 評價模型을 개발함으로써 합리적인 보조금 지급방법을 제시하고자 하였다.

① 低所得層에 대한 적절한 복지서비스 공급을 평가목적으로 하고 복지서비스의 產出(output)과 공급대상의 兩 評價次元에서 노력성, 서비스의 質, 지역 福祉資源 動員能力, 公平性의 4가지 평가기준을 설정하였다.

② 4가지 평가기준에 따라 설문조사로부터 얻어진 자료를 효과적으로 이용할 수 있도록 25가지 세부적인 평가기준을 만들고 각 세부적 평가기준에 의해 자료를 표준화시킨 評價指數를 산정하고 이 評價指數들을 산술평균하여 4가지 평가기준의 종합평가지수를 구하였다.

③ 4가지 평가기준 중 공평성 기준에 40%의 가중치를 주고 나머지 기준에는 각각 20%의 가중치를 주어 각 社會福祉館의 總綜合評價指數를 算定하였다.

서울시 정책당국에서 社會福祉館에 보조금을 지급할 때 이러한 總綜合評價指數에 의해 몇개의 그룹으로 나누어, 예를 들면 상위 20%씩 그룹을 만들어, 5개의 그룹에 대해 보조금을 차등 지급할 수도 있을 것이다. 이러한 종합적인 평가방법은 社會福祉館에 관계되는 가장 많은 정보를 얻어 社會福祉館을 평가하는 것이기 때문에 가장 정확한 방법이라 할 수 있으나 보조금 지급 목적으로 社會福祉館을 평가하기 위해 자료를 수집할 때 그 자료가 社會福祉館으로부터 얻은

것이라면 어떤 의도를 갖고 조작될 가능성이 있어 그 자료의 신뢰성이 떨어지게 되며 또 이렇게 복잡하고 상세한 자료수집은 막대한 예산과 시간이 소요되는 것이기 때문에, 總綜合評價指數는 매년 보조금지급을 위한 평가모형으로는 적절치 못하여 보다 단순하고 신뢰할만한 社會福祉館에 대한 單純評價模型 개발이 필요하게 된다. 단순평가모형을 개발하는 방법은 먼저 社會福祉館에 관계되는 변수의 자료 중에서 객관적이면서 신뢰할만하고 또 정책당국의 입장에서 다루기 쉬운 변수의 자료를 구분하고, 이러한 대표변수의 자료들에 의해 앞에서 구한 總綜合評價指數를 대체할 수 있는 새로운 단순종합평가지수를 算定해 내는 것이다.

④ 回歸分析과 相關分析을 통해 總綜合評價指數를 가장 잘 설명하는 대표변수들로 법정복지사의 수를 초과한 社會福祉士 數, 사업비 비율, 이용료 수입금 비율, 社會福祉館 주변 주민 소득상황을 나타내는 변수, 그리고 건물면적 등을 選定하였다. 이들 다섯개의 변수 중 건물면적을 제외한 모든 변수들의 계수들이 통계적으로 유의하였으며 이들 5개 변수들의 변화가 總綜合評價指數의 변화 (variation)를 70%정도 설명했다.

또 이들 5개 대표변수들은 서울시 社會福祉館 관장과 社會福祉士들이 보조금지급개선방안에서 社會福祉館 평가기준으로 제시한 건물면적, 전문성을 지닌 종사자수, 사업비비중, 지역주민의 만족도, 프로그램 이용자수, 이용자중의 저소득층비율 등을 상당한 정도 직접적으로 또는 간접적으로 반영하고 있다.

⑤ 이들 다섯가지 대표변수들을 여러가지로 가중평균하여 다양한 單純綜合點數를 만들고 이들 單純綜合點數와 25가지 자료를 이용하여 算定한 總綜合評價指數와의 상관관계를 분석하였다.

⑥ 종합평가지수와 가장 높은 상관관계를 보인 單純綜合點數는 總綜合評價指數와 약 80%의 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타나서 약간의 평가오차를 자료수집에 드는 비용의 댓가로 감수하면 복잡한 總綜合評價指數를 적절히 대체할 수 있는 것으로 보여졌다.

⑦ 社會福祉館 보조금지급 방법으로 總綜合評價指數와 가장 높은 상관관계를 갖는 單純綜合點數에 의한 社會福祉館 평가에 따라 差等支給하는 것이 이론적으로는 바람직하나 현실적으로 급격한 보조금지급방법의 변동은 社會福祉館의 제

정적 혼란을 초래하므로 과도기적 기간 동안은 서울시 社會福祉館 館長과 社會福祉士의 의견을 반영하여, 전문면적에 40%의 가중치를 주고 나머지 4개의 대표 변수들에 각각 15%씩의 가중치를 주어 가중평균하여 구한 單純綜合點數에 의한 社會福祉館 평가에 따라 다섯 그룹으로 나누어 보조금을 差等支給하는 것이 적절한 것으로 보인다. 그러나 점차 전문면적의 비중을 감소시켜 장기적으로는 (1-이용료수입비율)에 30%의 가중치를, 社會福祉館 주변주민 소득수준을 나타내는 변수에 25%의 가중치를, 법정사회복지사를 초과하는 社會福祉士數에 25%의 가중치를, 사업비비율에 15%의 가중치를, 그리고 전문면적에 5%의 가중치를 주어 單純評價模型을 만드는 것이 바람직한 것으로 나타났다.

그러나 본 연구에서는 연구예산제약으로 인해 복지서비스 利用者들에 대한 자료를 수집하지 못하여, 복지서비스의 수요측면에서의 분석이 부족하였기 때문에 앞으로 좀 더 풍부한 자료를 이용하여 보다 정확한 單純評價模型 開發이 요청된다.

▣ 참고문헌

참 고 문 헌

<국내문헌>

- 권선진, 「사회복지관의 조직효과성에 관한 연구」, 연세대박사논문, 1994.
- 김상균, 백종만, 오경수, “지역사회 자원동원의 활성화를 위한 지역사회복지관 모형 개발 연구”, 「사회복지연구」, 제3호, 한국사회복지협의회, 1991.
- 김성이, 최성재, 「사회복지관 프로그램 평가연구」, 감리회 사회복지재단, 1987.
- 김영호, “볼런티어 활동의 이념”, 「자원봉사지론」, 서울, 한국사회복지협의회, 1984
- 김태성, “사회복지 부문에서 공공부문과 민간부문의 역할분담에 관한 연구”, 「사회복지연구」, 제4호, 한국사회복지연구회, 1992.
- 남기민, 「사회복지조직에서의 리더십에 관한 연구」, 서울대 박사논문, 1989.
- 남기민, “한국 사회복지 조직의 분석: 상황적합적 방법을 중심으로”, 「한국사회복지학」, 통권 제17호, 1991.
- 노화준, 「정책분석론」, 박영사, 1992.
- 삼성복지재단, 「사회복지관 프로그램 사례」, 1991
- 성규탁, “인간봉사조직체의 효과성 평가연구”, 「한국사회복지학」, 제8호, 1986.
- 성규탁, 한동우, “사회복지 기관의 변화과정에 관한 연구”, 「한국사회복지학」, 통권 제15호, 1990.
- 오혜경, “사회복지기관 종사자의 직무만족 실태 및 직무만족 요인”, 「사회과학연구」 제7집, 성심여자대학 사회과학연구소, 1991.
- 이연승, 김진욱, 함건식, “서울시 사회복지관 운영평가 및 활성화 방안”, 「서울시정의 당면과제와 정책방향」, 서울시정개발연구원, 1995년 11월 발간 예정
- 이영호, “사회복지서비스 프로그램의 계량화”, 「사회복지연구」, 제3호, 한국사회복지협의회, 1991.

- 정진영, 「사회복지 조직의 유효성에 관한 연구」, 서울내박사논문, 1986.
- 조남범, 임태언, 김대환, 「사회복지관 현황 조사보고서」, 한국사회복지관협회, 1992.
- 최경석, 이영철, 「영세민을 위한 사회복지관 사업의 모형에 관한 연구」, 보건사회부, 1987.
- 한국복지정책연구소, 「복부종합사회복지관의 사업에 대한 평가 연구」, 1986.
- 한국사회복지관협회, 「제4회 전국 사회복지관 세미나-21세기를 대비하는 사회복지 발전방향과 사회복지관의 정체성」, 1994.
- 한국사회복지관협회, 「지방화시대와 사회복지관 활성화 방안」, 1992.
- 한국사회복지사협회, 「제3회 전국 사회복지사 대회 결과보고서」, 1987.
- 황성철, 강혜규, 「사회복지관 운영평가 및 모형개발」, 한국보건사회연구원, 1994.

<외국문헌>

- Bebbington C. & Bleddyn Davies, "Equity and Efficiency in the Allocation of the Personal Social Services", *Journal of Social Policy*, 12, 3.
- Bennett, E. C. & M. Weisinger, "Evaluation: Alternative Models", in N. Gilbert and H. Specht eds., *Planning for Social Welfare: Issues, Models and Tasks*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977, pp.361-379
- Cameron, K., "Effectiveness As Paradox : Consensus and Conflict in Conceptions of Organizational Effectiveness", *Management Science*, Vol.32, No.5, 1986.
- Cameron, K., "Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education", *Administrative Science Quarterly*, Vol.23, No.4, Dec.,1978.
- Cameron K. S., and D. A. Whetten, *Organizational Effectiveness : A*

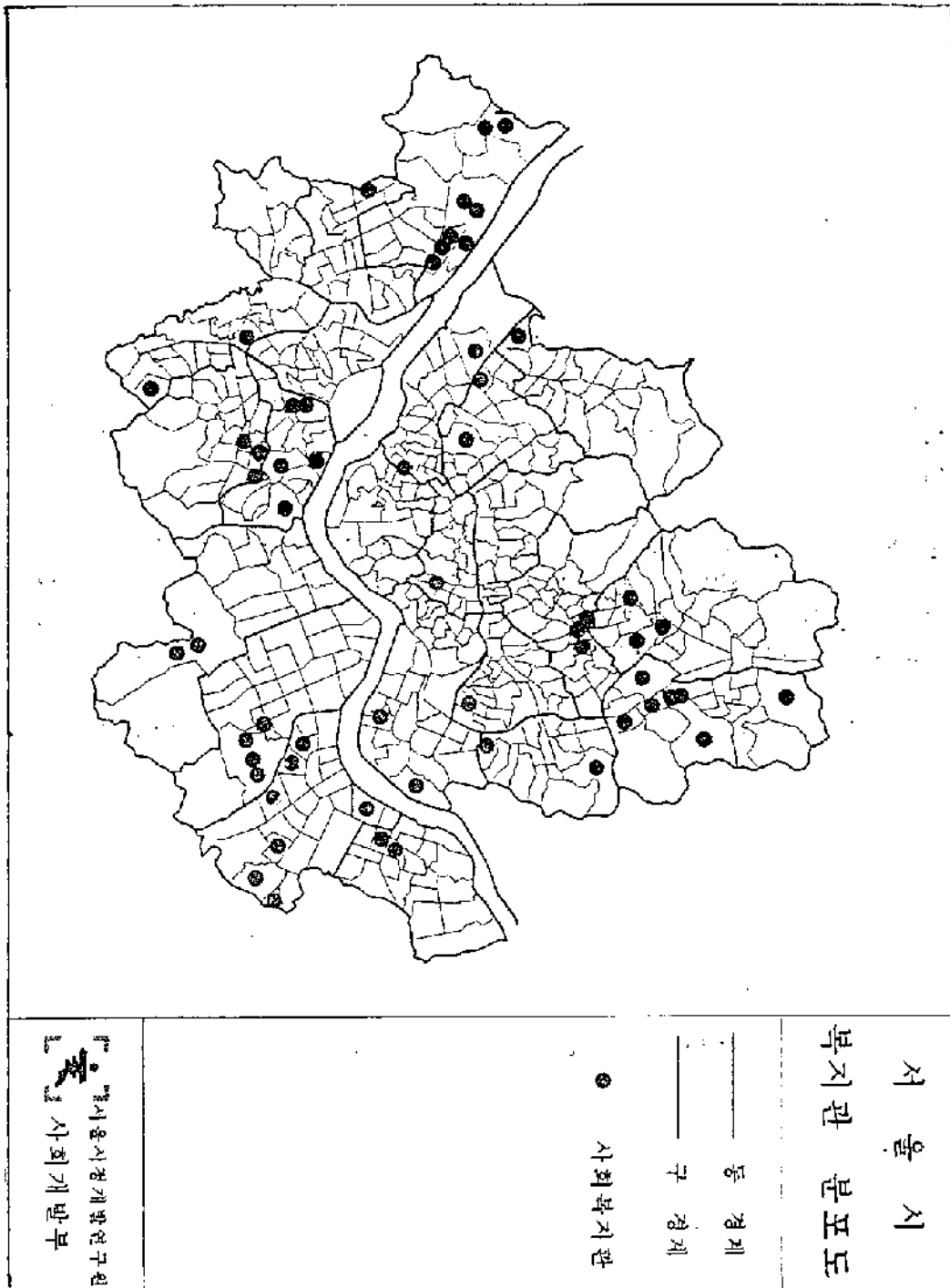
- Comparison of Multiple Models*, New York : Academic Press, 1983
- Cates, J. R. & N. Lohman, "Education for Social Policy Analysis", *Journal of Education for Social Work*, Vol. 16, No.1, 1975, pp.89-93
- Challis, D. J. "The Measurement of Outcome in Social Care of the Elderly", *Journal of Social Policy*, 10, 2.
- Chommie, P. S. & Joe Hudson, "Evaluation of Outcome and Process", *Social Work*, Nov. 1974.
- Connolly, T. E. M., and S. J. Deutsch, "Organizational Effectiveness : A Multiple Constituency Approach", *Academy of Management Review*, 5, 1985, pp.211-218.
- Doelker, R. E., "A Multi-Program Cost Analysis and Planning Model for Social Service Programs", *Administration in Social Work*, Vol.3(4), Winter 1979.
- Elling, R., and S. Halebsky, "Organizational Differentiation and Support", *Administration Science Quarterly*, 6, 1961, pp.185-209
- Etzioni, A., "Two Approaches to Organizational Analysis:a Critique and a Suggestion", *Administrative Science Quarterly*, 5, 1960, pp.257-278
- Georgopoulos, B. S., and A. S. Tannenbaum, "A Study of Organizational Effectiveness", *American Sociological Review*, 22, 1957, pp.534-540.
- Georgopoulos, B. S., *Organization Structure, Problem Solving and Effectiveness : A Comparative Study of Hospital Emergency Services*, San Francisco : Jossey-Bass, 1986
- Gilbert, N. & H. Specht, *Dimensions of Social Welfare Policy*, Engelwood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1974.
- Glisson, C. A., "Productivity and Efficiency in Human Service Organizations as Related to Structure, Size, and Age", *Academy of Management Journal*, 23(1), 1980.
- Glisson, C. A., "The Accountability Controversy", *Social Work*, 20, 1975,

- Goodman, P. S., and J. M. Pennings, "New Perspectives on Organizational Effectiveness, San Francisco:system Resource Approach to Organizational Effectiveness", *American Sociological Review*, 32, 1967, pp.891-903.
- Hill, M. & G. Bramley, *Analysing Social Policy*, Basil Blackwell Ltd., 1986.
- Kelly, J. B., "Educating Social Workers for a Changing Society: Social Policy", *Journal of Education for Social Work*, Vol.11, No.1, 1975, pp.89-93.
- Kramer, R. and H. Specht eds, *Readings in Community Organization Practice* 2nd Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975
- Knapp, M., *The Economics of Social Care*, Oxford : Martin Robertson, 1984.
- Knapp, M. and S. Missiakoulis, "Inter-Sectorial Cost Comparisons:day Care for the Elderly", *Journal of Social Policy*, 11, 1982, pp.335-354.
- Meenaghan, T. M. & R. O. Washington, *Social Policy and Social Welfare: Structure and Application*, New York: Free Press, 1980
- Patti, R. J., "Managing for Service Effectiveness in Social Welfare Organizations", *Social Work*, Sep., 1987.
- Patton, M. Q., *Utilization-Focused Evaluation* 2nd Ed., Beverly Hills, CA: Sage Publication, 1986.
- Posavac, E. & R. Carey, *Program Evaluation: Methods and Case Studies* 2nd Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc., 1985, pp.17-18
- Price, J. L., "The Study of Organizational Effectiveness", *Sociological Quarterly*, 13, 1972.
- Price, J. L., *Organizational Effectiveness-an Inventory of Propositions*, Illinois, Richard D. Irwin, 1968.
- Rutman, L., *Evaluation Research Methods : A Basic Guide*, SAGE Publications, 1984.
- Rutman, L., *Evaluation Research Methods: A Basic-Guide* 2nd Ed., Beverly Hills, CA: Sage Publication, 1984.

- Steers, R. E., "Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness",
Administration Science Quarterly, Vol.20, December 1975.
- Thompson, J. D., *Organizations in Action*, New York, McGraw Hill, 1967.
- Tripodi, T., *Evaluative Research for Social Workers*, Englewood Cliffs, NJ:
Prentice-Hall, 1983.
- Weiss, C. W., "Alternative Models of Program Evaluation", *Social Work*,
Nov. 1974.
- Yuchtman, E., and Seashore, S.E., "A System Resource Approach to
Organizational Effectiveness", *American Sociological Review*, 32,
1967, pp.891-903.
- Zald, M. N., "Organization as Politics: An Analysis of Community
Organization Agencies", in R. Kramer and H. Specht eds, *Readings
in Community Organization Practice* 2nd Ed., Englewood Cliffs, NJ:
Prentice-Hall, 1975, pp.87-96.
- Zammuto, R. F., *Assessing Organizational Effectiveness : System Change,
Adaptation, and Strategy*, Albany : SUNY Press, 1982

□ 부 록

(부록 1)



(부록2A)

일련번호					기관명	
					소재지	구 동

< 사회복지관 관장용 질문지 >

사회복지관 평가모델 개발을 위한 조사표	
<p>안녕하십니까?</p> <p>어려운 여건 하에서도 지역주민의 복지향상을 위해 최선을 다하고 계신 사회복지관 종사자 여러분의 노고에 진심으로 감사드립니다.</p> <p>서울특별시 산하의 정책연구기관인 저희 서울시정개발연구원은 서울시 사회과의 요청에 따라 "사회복지관 사업 평가 모델 개발"에 관한 연구를 하고 있습니다.</p> <p>본 조사는 사회복지관에 근무하고 계시는 시설장을 대상으로 사회복지관이 제공하는 사회 복지 서비스의 구체적 내용 현황을 파악하는데 목적이 있습니다. 본 조사의 결과는 연구목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으며, 따라서 귀 기관이나 귀하의 개인적인 응답내용에 대해서는 철저히 비밀이 보장됩니다.</p> <p>본 설문지에 응답하신 복지관 종사자 여러분의 의견은 서울시의 정책발전에 크게 도움이 될 것입니다.</p> <p>바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 빠짐없이 답해주시기를 부탁드립니다.</p> <p style="text-align: right;">1995. 7 서울시정개발연구원 사회개발부장</p>	
연 락 처	☎ 135-091 서울특별시 강남구 삼성동 171번지 서울시정개발연구원 사회개발부 ☎) 550-1162,1165

면접원 성명	
면접일시	1995년 월 일
면접대상	

I. 일반현황

1. 설립년도	19()년
2. 유형	1)종합사회복지관 가형 2)종합사회복지관 나형 3)사회복지관
3. 운영주체	1)사회복지법인 2)지방자치단체 3)재단법인 4)학교법인 5)특별법인 6)기 타()
4. 설립형태	1)재단설립형(대지구입비와 건축비 재단 부담) 2)기부채납형(재단소유대지에 건축비 정부지원) 3)위탁형(정부의 대지구입, 건축비 지원 또는 공공건물 위탁) 4)기 타()

5. 귀 복지관의 운영주체는 귀 복지관 이외에 다른 사회복지사업을 운영하고 있습니까?

- 1) 운영하고 있다 -----> <문항 5-1>로 가십시오.
- 2) 운영하고 있지 않다 -----> <문항 6>으로 가십시오.

5-1. 다른 사회복지사업을 운영하고 있다면, 몇개의 사업(수용시설, 이용시설 등)을 하고 있습니까?

복지관 : () 개 기타 사업 : () 개

6. 귀 복지관은 어떠한 지역에 위치하고 있습니까?

- 1) 영구임대 아파트 지역
- 2) 달동네
- 3) 역주변등 특수문제 발생지역 및 취약지역
- 4) 저소득층 집단거주지역이었으나 일반주택으로 변모
- 5) 기 타 (어떤지역 :)

7. 지역주민들의 소득수준으로 볼때, 귀 복지관이 위치하는 지역의 특성을 가장 잘

- 1) 저소득층 밀집지역
- 2) 저소득층이 대부분이며 중산층이 일부 혼합된 지역
- 3) 저소득층과 중산층이 반 정도로 혼합된 지역
- 4) 중산층이 대부분이며 저소득층이 일부 혼합된 지역
- 5) 중산층 밀집지역

8. 귀 복지관의 서비스 및 프로그램 대상자들의 대부분(약 75%이상)은 복지관으로부터 어떠한 지역적 범위에 분포되어 있다고 생각하십니까?

- 1) 인근 2-3개 동지역
- 2) 인근 4-7개 동지역
- 3) 전체 해당 구지역
- 4) 전체 해당 시지역
- 5) 기 타(범위 :)

9. 귀 복지관의 프로그램 이용자 중 생활보호대상자 및 저소득층이 차지하는 비율은 어느 정도입니까?

전체 이용자의 ()%

II. 시설 및 인력 현황

10. 귀 복지관의 시설현황은 어떻게 됩니까?(현재 비보유 시설에는 0을 기입하십시오)

(단위: m²)

구 분	부 지	건 물	강당,회의실	도 시 실	자원봉사시설	상담실	의무실	직업훈련실
			탁아시설	유아교육시설	식 당	사무실	기 타	

11. 귀 복지관의 사업용 비품현황은 어떻게 됩니까?(해당란에 보유비품의 숫자를 기입해 주십시오)

(단위: 개)

사업용 비 품	타 자 기	피 아 노	오 르 간	복 사 기	컴 퓨 터	T . V
	V.T.R	녹 음 기	도 서 수	도서실 책상수	팩 스	기 타

12. 귀 복지관의 종사자현황은 어떻게 됩니까?(해당란에 숫자를 기입해 주십시오)

(단위: 명)

직 종	계	관장	부장	사회복지사	유아교사	간호사	기능교사	사무,경리	조리사	기 타
인 원										
자격증 소지자										

III. 자원봉사자 현황

13. 현재 귀 복지관에서는 원활한 사업 운영을 위해 필요한 자원봉사자를 어느 정도 확보하고 있습니까?

- 1) 절대적으로 부족한 상태이다.
- 2) 약간 부족한 상태이다.
- 3) 충분하지는 않으나 적절한 수를 확보하고 있다.
- 4) 필요한 만큼 충분히 확보하고 있다.

5) 필요 이상으로 확보하고 있는 상태이다.

14. 귀 복지관의 자원봉사자 활동분야 및 활동시간은 어떻게 됩니까?(해당란에 숫자를 기입해 주십시오)

자 원 봉 사 분 야	자원봉사자수		1인당 월평균 활동시간
	남	여	
보 모			
삼 답 원			
기능 및 취미교실 강사			
이동및청소년학습지도교사			
전 문 의 료 인			
법 률 가			
가 정 봉 사 원			
취업 지도, 특수 교육 강사			
기 타			
계			

15. 사업분야별 자원봉사자들의 현황은 어떻게 됩니까?

사 업 분 야	자 원 봉 사 자 수		
	남	여	계
가정복지사업			
아동복지사업			
청소년복지사업			
노인복지사업			
장애인복지사업			
지역복지사업			

16. 현재 활동중인 자원봉사자들의 자원봉사기간 현황은 어떻게 됩니까?

구분	6개월 이하	6-12개월 사이	12-24개월 사이	24개월 이상	계
남					
여					

17. 귀 복지관에서 1994년말 자원봉사활동을 한 사람중에서 지금 자원봉사활동을 중단한 자원봉사자의 수는 모두 몇명입니까? 정확한 숫자를 파악하기 어려우시면 대략적인 탈락률을 %로 나타내 주십시오.
(명, %)

18. 귀 복지관은 자원봉사자의 모집을 위해 주로 어떤 방법을 이용하십니까? 해당란에 표시해 주시기 바랍니다.

방 법	실 시 여 부		년 평 균 횟 수
복지관 프로그램 이용자를 대상으로 홍보	1.실시	2.미실시	년 () 회
사회복지관 회보 및 유인물	1.실시	2.미실시	년 () 회
대학의 관련학과 게시판에 홍보	1.실시	2.미실시	년 () 회
지역신문 및 정기간행물에 홍보	1.실시	2.미실시	년 () 회
각종 모임시 홍보	1.실시	2.미실시	년 () 회
기 타 ()	1.실시	2.미실시	년 () 회

19. 귀 복지관에서는 자원봉사자의 효과적인 관리를 위해 자원봉사 활동에 대한 교육 및 평가를 어느 정도하고 계십니까?

자원봉사자 담당 사회복지사 수 () 명
자원봉사자 교육 년 평균 () 회
자원봉사활동 평가 년 평균 () 회

IV. 자문위원회

20. 귀 복지관은 자문위원회를 활용하고 있습니까?

- 1) 활용하고 있지 않다. -----> <문항 20-1>로 가십시오.
- 2) 활용하고 있다. -----> <문항 21>로 가십시오.

20-1. 활용하고 있지 않다면, 그 이유는 무엇입니까?

(이유 :)

21. 자문위원회의 활동이 귀 복지관의 운영에 어느 정도 도움이 됩니까?

- 1) 전혀 도움이 되지 않는다.
- 2) 별로 도움이 되지 않는다.
- 3) 조금 도움이 된다.
- 4) 크게 도움이 된다.

22. 귀 복지관의 자문위원회 구성은 어떠합니까? 해당란에 표시하시고 그 수를 기입해 주십시오.

- 1) 당해 복지관 관장
- 2) 당해 사회복지관의 간부직원 -----> () 명
- 3) 관할 행정기관의 관련 공무원 -----> () 명
- 4) 지역주민대표 -----> () 명
- 5) 사회사업학계/ 교육계 인사 -----> () 명
- 6) 자원봉사자/ 유관 단체 인사 -----> () 명
- 7) 기 타 -----> () 명

V. 복지관 운영 및 프로그램 운영 현황

23. 다음의 귀 복지관의 공동사업의 운영 현황은 어떻게 됩니까? 해당란에 표시하시거나, 숫자를 기입해 주시기 바랍니다.

사업분야	공 통 사 업	1)사회복지사수	2)투여시간	3)이용자수	4)탈락자수	5)효과성
가정복지	가정문제 종합상담					
	직업,부업기능 훈련					
	취업, 부업 안내					
	소 계					
아동복지	이동선도및사회교육					
	어린이 기능 교실					
	소 계					
청소년 복지	청소년상담/교양교육					
노인복지	노인사회교육/여가지도					
	불우 노인 결연					
	소 계					
장애인 복지	장애인 서비스 알선 및 이 송					

- 1) 사회복지사 수 : 프로그램별 담당 사회복지사 수를 기입해 주십시오.
- 2) 투여시간 : 사회복지사가 담당 프로그램에 투여한 1인당 주당 평균 투여시간을 기입해 주십시오.
- 3) 이용자수 : 해당 프로그램의 주당 평균 이용자 수를 기입해 주십시오.
- 4) 탈락자수 : 이용자로 등록하였으나, 중도에 프로그램을 중지한 주당 평균 탈락자수를 기입해 주십시오. 단, 탈락자수가 불명확할 경우는 대략적인 비율을 기입해 주십시오.
- 5) 효과성 : 해당 프로그램이 지역주민의 복지증진에 어느정도 효과적인지를 아래의 보기에서 골라 그 번호를 기입해 주십시오.

<보기> :

전혀	비효과적	비효과적	중간	효과적	매우 효과적
1	2	3	4	5	

24. 귀하께서는 귀 복지관이 지역주민들의 욕구를 충족시키기 위해 각 사업분야에 대한 노력의 비중 정도를 어떻게 분배해야 한다고 생각하십니까? 전체 사업을 100%로 간주하고 각 사업의 비중을 기입해 주십시오.

가정복지사업 : _____% 노인복지사업 : _____%
 아동복지사업 : _____% 장애인복지사업 : _____%
 청소년복지사업 : _____% 지역복지사업 : _____%

25. 현재 귀 복지관에서 실시하고 있는 선택사업의 번호를 아래 보기에서 찾아서 기재해 주시고, 해당 프로그램별로 전문사항에 대해 응답해 주시기 바랍니다.

1)사업번호	2)사회복지사 수	3)투여시간	4)이용자 수	5)탈락자 수	6)효과성정도

- 1) 사업번호 : 귀 복지관에서 실시하고 있는 선택사업의 번호를 아래 보기에서 불러 기입해 주십시오.
- 2) 사회복지사 수 : 프로그램별 담당 사회복지사의 수를 기입해 주십시오.
- 3) 투여시간 : 복지사가 프로그램에 투여한 1인당 주당 평균 투여시간을 기입해 주십시오.
- 4) 이용자 수 : 해당 프로그램의 주당 평균 이용자 수를 기입해 주십시오.
- 5) 탈락자 수 : 이용자로 등록하였으나, 중도에 프로그램을 중지한 주당 평균 탈락자수를 기입해 주십시오. 단, 탈락자수가 불명확할 경우에는 대략적인 탈락률을

기입해 주십시오.

6) 아래 보기에 해당하는 번호를 기입해 주십시오.

신뢰 비효과적 비효과적 중간 효과적 매우 효과적
 <보기> : 1 2 3 4 5

<보기> 사회복지관의 선택사업 종류

# 가정복지사업 11) 생활보호대상자의 상담 및 사후관리 12) 무료직업 안내소 운영 13) 보건의료서비스 14) 선의봉사실 운영 15) 생활안전자금 지원 16) 부녀자 교양교육 취미교실 등 부녀복지	# 노인복지사업 41) 노인문제 상담 42) 노인부업실 운영 43) 노인가정봉사원 파견 44) 노인학교 운영 45) 노인목욕서비스 46) 노인식사서비스
# 아동복지사업 21) 유아보호 및 교육(반일반, 종일반) 22) 탁아시설 23) 어린이 공부방 제공 24) 아동문제 예방 치료, 교육 25) 어린이 독서실 제공 26) 자모상담 및 교육 27) 사랑의 교실 운영 28) 불우아동 결연	# 장애인복지사업 51) 심신장애자 상담 52) 자립작업장 설치 운영 53) 제가장애자 서비스
# 청소년복지사업 31) 근로청소년 사회교육 32) 청소년 문제 예방치료 33) 청소년 독서실 제공 34) 청소년 기능교실 운영 35) 취미지도 및 캠프집단 지도	# 지역복지사업 61) 주민사회교육 62) 취미교육 63) 무료숙박시설 제공 64) 무료예식장 제공 65) 주민회의, 교육, 여가 전용시설 제공
# 기타 선택사업 71) (사업명 :)	72) (사업명 :)

26. 귀 복지관의 수익사업 현황은 어떻게 됩니까? 아래의 질문에 답해 주시기 바랍니다.

프로그램 명칭 (프로그램명을 직접 기입)	정수방법 1)차등정수 2)일괄정수	월 이용료 ¹⁾		교육기간 (단위:주)	주당 평균 이용자수	
		일 반 인	저소득층 ²⁾		일 반 인	저소득층
1)						
2)						
3)						
4)						
5)						
6)						
7)						
8)						
9)						

1) 월 이용료 : 프로그램 이용시의 1인당 월 평균 이용료. 단 일괄정수는 일
반인원에 기입해 주십시오.

2) 저소득층 : 차등정수시의 생활보호 대상자 및 저소득층의 이용료를 기입해
주십시오.

27. 선생님께서는 아래에 제시된 사회복지관의 운영원칙이 귀 복지관의 실제 사
업수행시 어느정도 지켜지고 있다고 생각하십니까? (해당번호에 ○표 해주시기
바랍니다.)

기 본 원 칩	운 영 원 칩 준 수 정 도				
전문인력에 의한 사업수행의 원칙	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5
기준시설 확보의 원칙	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5
인도주의와 수혜자 존엄 유지의 원칙	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5
주민욕구와 지역사회 실정에 맞는 서비스 원칙	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5
치료 및 예방사업 병행 시행의 원칙	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5
사업의 연계적 운영의 원칙 (서비스간 연계성)	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5
지역사회 복지자원의 활용의 원칙	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5
복지관 사업평가 원칙(사업평가 및 욕구조사 등)	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘지켜짐 5

VI. 재정현황

28. 1994년도 귀 복지관의 예산지출 현황은 어떻게 됩니까?

구분		지출액 (단위: 천원)
인건비		
관리비		
소계		
가정복지사업	가정문제종합상담 직업, 부업기능훈련 취업, 부업 안내	
	선택사업	
	소계	
	아동복지사업	
아동복지사업	아동선도 및 사회교육	
	어린이 기능교실 선택사업	
	소계	
청소년복지사업	청소년 상담 및 교육	
	선택사업	
	소계	
노인복지사업	노인교육 및 여가지도	
	블우 노인 결연 선택사업	
	소계	
	장애인복지사업	
장애인복지사업	장애인 서비스 알선 및 이송	
	선택사업	
	소계	
지역복지사업	자원봉사자 양성	
	후원자 개발	
	사회조사	
	선택사업	
	소계	
기타 (사업명)	1.	
	2.	
기타		
총액		

29. 1994년 귀 복지관의 수입현황은 어떻게 구성됩니까? 단, 국고와 지방비 구분이 불가능할 경우에는 보조금 총액을 국고란에 기입해 주십시오.

구분	정부보조금		자체부담금			이용료 수익금	기타
	국고	지방비	법인부담금	기금후원금	결연후원금		
금액							

30. 귀 복지관의 후원자의 수는 모두 몇명입니까?

기금후원자 : ()명 결연후원자 : ()명

31. 귀하께서는 복지관의 건평에 따라 3가지로 분류하여 지급하는 현재의 정부 보조금 지급방법에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- 1) 현재의 지원방식이 개선되어야 한다. -----> <문항 31-1>로 가십시오
- 2) 합리적 지원방안이므로 존속시키는 것이 타당하다. -----> <문항 32>로 가십시오

31-1. 현재의 지원방식이 개선되어야 한다면 합리적 지원방안은 무엇이라고 생각하십니까?

- 1) 현재의 규모에 따른 3가지 유형을 보다 세분화한다.(예: 6가지 유형)
- 2) 현재의 규모에 따른 3가지 유형으로 분류하되, 복지관의 운영 및 프로그램 효과성을 측정하여 복지관별로 차등지급한다.
- 3) 현재의 규모에 따른 3가지 유형을 보다 세분화하고, 각 유형별로 복지관의 프로그램 효과성을 측정하여 차등지급한다.
- 4) 현재의 규모에 따른 3가지 유형을 없애고, 복지관의 운영 및 프로그램 효과성을 측정하여 차등지급한다.
- 5) 기타 (무엇 :)

32. 귀하께서는 정부보조금의 지급방법을 현재의 건평을 기준으로 하는 방법과 프로그램 효과성을 기준으로 하는 방법을 혼합한다면, 그 비율은 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?

현재의 규모에 따른 기준 : () %
 + 프로그램 효과성 평가 : () %

 선 체 : 100 %

33. 복지관의 운영 및 프로그램 효과성을 기준으로 한다면, 효과성을 가장 잘 나타내는 기준은 무엇이라고 생각하십니까? 아래에서 중요하다고 생각하시는 것부터 차례로 3가지를 골라 주십시오.

1순위 : _____ 2순위 : _____ 3순위 : _____

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| 1) 종사자 수 및 전문성의 정도 | 6) 후원금의 비중 |
| 2) 실시 프로그램의 수 | 7) 지역주민의 프로그램에 대한 만족도 정도 |
| 3) 프로그램의 이용자 수 | 8) 지역사회와의 자원 이용정도 |
| 4) 수익사업의 활성화 정도 | 9) 지난해의 재정 자립도 정도 |
| 5) 총 지출에 대한 사업비의 비중 | 10) 지역주민 및 이용자 중 저소득층의 비율 |
| 11) 기타 (무엇: _____) | |

34. 귀하께서는 현재의 정부보조금의 보조수준에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 1) 보조수준이 매우 높아 복지관의 운영에 재정적 어려움이 없다.
- 2) 복지관의 운영에 재정적 어려움이 없는 것은 아니나, 현재의 보조수준이 적당한 것 같다.
- 3) 보조수준이 낮아 복지관의 운영에 재정적 어려움이 많다. ----> <문항 34-1>로 가십시오.

34-1. 현재의 보조금의 수준이 낮다고 생각하신다면, 합리적이고 적절한 보조금의 수준은 어느 정도가 되어야한다고 생각하십니까? 보조금이 총 운영비에서 차지하는 %로 응답해 주시기 바랍니다.

총 운영비의 (_____) %

35. 귀하께서는 현재 재정상태를 개선하기 위하여 계획하고 있는 방안이 있습니까? 있다면, 다음 중 어떤 방안입니까?

- 1) 후원금의 증액과 안정적 확보
- 2) 법인 전입금 증액 요청
- 3) 유료 이용자 확대를 통한 수익금의 증대
- 4) 유료 이용료의 인상
- 5) 인건비의 축소 방안 마련
- 6) 사업비의 축소 방안 마련
- 7) 관리비의 축소 방안 마련
- 8) 정부보조금의 확대

- 9) 별다른 방안 없음
 10) 기 타 (무엇 :)

36. 귀하께서는 현재 귀 복지관에서 실시하고 있는 수익사업에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 1) 주민의 욕구에 부응하므로 현재보다 확대 실시 되어야 한다.
 2) 주민의 욕구에 어느정도 부응하므로 현재의 수준으로 유지되어야 한다.
 3) 복지관의 고유기능이 아니므로 점차로 축소되어야 한다.
 4) 복지관의 고유기능이 아니므로 전면적으로 폐지되어야 한다.
 5) 기 타 ()

Ⅶ. 응답자 일반사항

☛ 다음은 통계분류를 위한 응답자의 개인적 사항에 관한 질문입니다.

37. 성 별	1) 남 2) 여
38. 나 이	만 ()세
39. 학 력	1) 중졸이하 2) 고졸 3) 전문대졸 4) 대졸 5) 대학원 제학 6) 대학원 졸
40. 보유 자격증	1) 사회복지사 1급 2) 사회복지사 2급 3) 사회복지사 3급 4) 없음
41. 현 복지관 근무기간	()년 ()개월
42. 사회복지관련기관 근무기간(현직 포함)	()년 ()개월

(부록2B)

일련번호	기관명			
		소재지	구	동

< 사회복지사용 질문지 >

사회복지관 평가모델 개발을 위한 조사표

안녕하십니까?

어려운 여건 하에서도 지역주민의 복지향상을 위해 최선을 다하고 계신 사회복지관 종사자 여러분의 노고에 진심으로 감사드립니다.

서울특별시 산하의 정책연구기관인 저희 서울시정개발연구원은 서울시 사회복지의 요청에 따라 "사회복지관 사업 평가 모델 개발"에 관한 연구를 하고 있습니다.

본 조사는 사회복지관에 근무하고 계시는 사회복지사를 대상으로 현재 담당하고 계신 프로그램의 운영현황 및 그 효과성의 정도를 파악하는데 목적이 있습니다. 본 조사의 결과는 연구목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으며, 따라서 귀 기관이나 귀하의 개인적인 응답내용에 대해서는 철저히 비밀이 보장됩니다.

본 설문지에 응답하신 복지관 종사자 여러분의 의견은 서울시의 정책발전에 크게 도움이 될 것입니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 빠짐없이 답해주시기를 부탁드립니다.

1995. 7.

서울시정개발연구원 사회개발부장

연 락 처	† 135-091 서울특별시 강남구 삼성동 171번지 서울시정개발연구원 사회개발부 ☎) 550-1162,1165
-------	-------------------------------------------------------------------------

면접원 성명	
면접일시	1995년 월 일
면접대상	

1. 담당사업 현황

1. 현재 귀하께서 담당하고 계시는 프로그램은 모두 몇개입니까?
단, 행정적인 업무는 제외하시기 바랍니다.

()개

2. 현재 담당하고 계시는 전문 프로그램에 부여하는 시간(프로그램과 관련된 행정업무 포함)은 귀하의 총 업무시간 중의 몇 % 정도입니까?

()%

3. 귀하께서는 귀 복지관이 지역주민들의 욕구를 충족시키기 위해 각 사업분야에 대한 노력의 비중 정도를 어떻게 분배해야한다고 생각하십니까? 전체 사업을 100%로 간주하고 각 사업의 비중을 기입해 주십시오.

가정복지사업 : _____%

노인복지사업 : _____%

아동복지사업 : _____%

장애인복지사업 : _____%

청소년복지사업 : _____%

지역복지사업 : _____%

4. 귀하께서는 아래에 제시된 사회복지관의 운영원칙이 귀 복지관의 실제 사업 수행시 어느정도 지켜지고 있다고 생각하십니까? (해당번호에 ○표 해주시기 바랍니다)

기 본 원 칩	운 영 원 칩 준 수 점 도				
	전혀 지켜지지 않음 1	지켜지지 않음 2	중간 3	지켜짐 4	매우 잘 지켜짐 5
전문인력에 의한 사업수행의 원칙	1	2	3	4	5
기준시설 확보의 원칙	1	2	3	4	5
인도주의와 수혜자 존엄 유지의 원칙	1	2	3	4	5
주민욕구와 지역사회 실정에 맞는 서비스 원칙	1	2	3	4	5
치료 및 예방사업 병행 시행의 원칙	1	2	3	4	5
사업의 연계적 운영의 원칙 (서비스간 연계성)	1	2	3	4	5
지역사회 복지자원의 활용의 원칙	1	2	3	4	5
복지관 사업평가 원칙(사업평가 및 욕구조사 등)	1	2	3	4	5

* 항목 5-10까지는 각 담당사업에 관한 질문입니다. 귀하께서 담당하고 계신 프로그램에 대해서만 응답해 주시기 바랍니다. 부장이나 과장을 맡고 계신 분께서도 담당사업에만 응답해 주시기 바랍니다. 질문지의 작성방법은 아래의 작성요령을 참조해 주시기 바랍니다.

<작성요령>

- 1) 이용자 수 : 해당 프로그램의 1주당 평균이용자 수를 기입해 주십시오.
- 2) 탈락자 수 : 이용자로 등록하였으나, 중도에 프로그램을 중지한 주당 평균 탈락자 수를 기입해 주십시오. 단, 탈락자 수가 불명확할 경우에는 대략적인 탈락률을 기입해 주십시오.
- 3) 투여시간 : 귀하께서 해당 프로그램에 투여하는 1주당 평균 투여시간을 기입해 주십시오.
- 4) 전문성 순위 : 현재 담당하고 계시는 프로그램을 운영하는데 전문적인 지식을 필요로 하는 정도에 따라 프로그램별로 우선순위를 기입해 주십시오.
- 5) 필요성 순위 : 현재 귀하가 담당하고 있는 프로그램을 지역주민이 필요로 하는 정도에 따라 우선순위를 기입해 주십시오.
- 6) 효과성 정도 : 해당 프로그램이 지역주민의 복지증진에 어느정도 효과적이라고 생각하시는지를 아래보기에서 골라 그 번호를 기입해 주십시오.

< 보기 > :

전혀 지켜지지 않음	지켜지지 않음	중간	지켜짐	매우 잘지켜짐
1	2	3	4	5

* 담당하고 계신 사업중 위의 항목에 포함되어 있지 않으나, 귀 복지관에서 선택사업으로 하고 있는 사업명을 기입하시고 해당란에 응답해 주십시오.

5. 귀 복지관의 가정복지 사업의 현황은 어떻습니까? 가정복지사업을 담당하고 계신 사회복지사께서만 응답해 주시기 바랍니다. 질문지 작성시 앞의 작성요령을 참조하십시오.

사 업 명	이용자 수		탈락자	투여 시간	전문성 순위	필요성 순위	효과성 정도
	일반인	저소득층					
가정문제 종합 상담							
직업, 부업 기능훈련							
취업, 부업 안내							
생활보호 대상자의 상담 및 사후관리							
무료직업 안내소 운영							
보건의료 서비스							
선의봉사실 운영							
생활안전자금 지급							
부녀자 교양교육 취미교실 등 부녀복지							
*							
*							
*							

6. 귀 복지관의 아동복지 사업의 현황은 어떻습니까? 아동복지사업을 담당하고 계신 사회복지사께서만 응답해 주시기 바랍니다. 질문지 작성시 3페이지 작성요령을 참조하십시오.

사 업 명	이용자 수		탈락자	투여 시간	전문성 순위	필요성 순위	효과성 정도
	일반인	저소득층					
아동선도 및 사회교육							
어린이 기능교실							
유아보호 및 교육							
탁 아 시 설							
어린이 공부방 제공							
아동문제 예방 치료, 교육							
어린이 독서실 제공							
자모상담 및 교육							
사랑의 교실 운영							
불우아동 결연							
*							
*							
*							

7. 귀 복지관의 청소년복지 사업의 현황은 어떻습니까? 청소년복지사업은 담당하고 계신 사회복지사께서만 응답해 주시기 바랍니다. 질문지 작성시 3페이지 작성요령을 참조하십시오.

사 업 명	이용자 수		탈락자	투여 시간	전문성 순위	필요성 순위	효과성 정도
	일반인	저소득층					
청소년 상담 및 교양교육							
근로청소년 사회교육							
청소년 문제 예방 치료							
청소년 독서실 제공							
청소년 기능교실 운영							
취미지도 및 캠프지도							
*							
*							
*							
*							
*							

8. 귀 복지관의 노인복지 사업의 현황은 어떻습니까? 노인복지사업을 담당하고 계신 사회복지사께서만 응답해 주시기 바랍니다. 질문지 작성시 3페이지 작성요령을 참조하십시오.

사 업 명	이용자 수		탈락자	투여 시간	전문성 순위	필요성 순위	효과성 정도
	일반인	저소득층					
노인 사회교육 및 여가지도							
불우 노인 결연							
노인문제 상담							
노인부업실 운영							
노인 가정봉사원 파견							
노인학교 운영							
노인 목욕 서비스							
노인 식사 서비스							
*							
*							
*							

9. 귀 복지관의 장애인복지 사업의 현황은 어떻습니까? 장애인복지사업을 담당하고 계신 사회복지사께서만 응답해 주시기 바랍니다. 질문지 작성시 3페이지 작성요령을 참조하십시오.

사 업 명	이용자 수		탈락자	투여 시간	전문성 순위	필요성 순위	효과성 정도
	일반인	저소득층					
장애인 서비스 알선 및 이송							
심신 장애인 상담							
자립작업장 설치 운영							
재가 장애인 서비스							
*							
*							
*							

10. 귀 복지관의 지역복지 사업의 현황은 어떻습니까? 지역복지사업을 담당하고 계신 사회복지사께서만 응답해 주시기 바랍니다. 질문지 작성시 3페이지 작성요령을 참조하십시오.

사 업 명	이용자 수		탈락자	투여 시간	전문성 순위	필요성 순위	효과성 정도
	일반인	저소득층					
자원봉사자 양성	1)		2)				
후원자 개발	3)		4)				
사회조사	5)						
주민사회교육							
취미교육							
무료숙박시설 제공							
무료예식장 제공							
주민회의, 여가시설 제공							
*							
*							
*							

- 1) 현재 활동중인 자원봉사자의 수를 기입해 주십시오.
- 2) 1994년말까지 활동하였으나, 현재 관동을 중지한 자원봉사자의 수를 기입해 주십시오. 정확한 숫자를 파악하기 어려우시면 내략적인 탈락률을 %로 나타내 주십시오.
- 3) 현재 활동중인 후원자의 숫자(결연 후원자 포함)를 기입해 주십시오.
- 4) 1994년말까지 후원을 하였으나, 현재 후원행위를 중지한 후원자의 수를 기입해 주십시오.
- 5) 1994년 1년동안의 사업평가, 이용자 평가, 지역사회 욕구조사 등의 총 점수를 기입해 주십시오.

II. 재 정

11. 귀하께서는 복지관의 건평에 따라 3가지로 분류하여 지급하는 현재의 정부 보조금 지급방법에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- 1) 현재의 지원방식이 개선되어야 한다. ----> <문항 11-1>로 가십시오.
- 2) 합리적 지원방안이므로 존속시키는 것이 타당하다. ----> <문항 12>로 가십시오.

11-1. 현재의 지원방식이 개선되어야 한다면 합리적 지원방안은 무엇이라고 생각하십니까?

- 1) 현재의 규모에 따른 3가지 유형을 보다 세분화한다.(예: 6가지 유형)
- 2) 현재의 규모에 따른 3가지 유형으로 분류하되, 복지관의 운영 및 프로그램 효과성을 측정하여 복지관별로 차등지급한다.
- 3) 현재의 규모에 따른 3가지 유형을 보다 세분화하고, 각 유형별로 복지관의 프로그램 효과성을 측정하여 차등지급한다.
- 4) 현재의 규모에 따른 3가지 유형을 없애고, 복지관의 운영 및 프로그램 효과성을 기준으로 차등지급한다.
- 5) 기 타 (무엇 :)

12. 귀하께서는 정부보조금의 지급방법을 현재의 건평을 기준으로 하는 방법과 프로그램 효과성을 기준으로 하는 방법을 혼합한다면, 그 비율은 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?

현재의 규모에 따른 기준 :	() %
+ 프로그램 효과성 평가 :	() %

전	체 : 100 %

13. 복지관의 운영 및 프로그램 효과성을 기준으로 한다면, 효과성을 가장 잘 나타내는 기준은 무엇이라고 생각하십니까? 아래에서 중요하다고 생각하시는 것부터 차례로 3가지를 골라 주십시오.

1순위 : _____ 2순위 : _____ 3순위 : _____

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| 1) 종사자 수 및 전문성의 정도 | 6) 후원금의 비중 |
| 2) 실시 프로그램의 수 | 7) 지역주민의 프로그램에 대한 만족도 정도 |
| 3) 프로그램의 이용자 수 | 8) 지역사회의 자원 이용정도 |
| 4) 수익사업의 활성화 정도 | 9) 지난해의 재정 자립도 정도 |
| 5) 총 지출에 대한 사업비의 비중 | 10) 지역주민 및 이용자 중 저소득층의 비율 |
| 11) 기타 (무엇:) | |

14. 귀하께서는 현재의 정부보조금의 보조수준에 대해 어떻게 생각하십니까?

1) 보조수준이 매우 높아 복지관의 운영에 재정적 어려움이 없다. ----> <문항 15로>가십시오.

2) 복지관 운영에 재정적 어려움이 없는 것은 아니나, 현재의 보조수준이 적당한 것 같다. -> <문항 15>로

3) 보조수준이 낮아 복지관의 운영에 재정적 어려움이 많다. ----> <문항 14-1>로 가십시오.

14-1. 현재의 보조금의 수준이 낮다고 생각하신다면, 합리적이고 적절한 보조금의 수준은 어느 정도가 되어야한다고 생각하십니까? 보조금이 총 운영비에서 차지하는 %로 응답해 주시기 바랍니다.

총 운영비의 () %

15. 귀하께서는 현재 재정상태를 개선하기 위하여 계획하고 있는 방안이 있습니까? 있다면, 다음 중 어떤 방안입니까?

- 1) 후원금의 증액과 안정적 확보
- 2) 법인 전입금 증액 요청
- 3) 유료 이용자 확대를 통한 수익금의 증대
- 4) 유료 이용료의 인상
- 5) 인건비의 축소 방안 마련
- 6) 사업비의 축소 방안 마련
- 7) 관리비의 축소 방안 마련
- 8) 정부보조금의 확대
- 9) 별다른 방안 없음
- 10) 기 타 (무엇:)

16. 귀하께서는 현재 귀 복지관에서 실시하고 있는 수익사업에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 1) 주민의 욕구에 부응하므로 현재보다 확대실시 되어야 한다.
- 2) 주민의 욕구에 어느정도 부응하므로 현재의 수준으로 유지되어야 한다.
- 3) 복지관의 고유기능이 아니므로 점차로 축소되어야 한다.
- 4) 복지관의 고유기능이 아니므로 전면적으로 폐지되어야 한다.
- 5) 기 타 ()

III. 직무만족도

17. 귀 복지관에 근무하시면서 귀하께서 느끼시는 직무만족도는 어느정도 인
 까? 해당번호에 표시해 주시기 바랍니다.

구 분	직 무 만 족 도				
	매우 불만 1	불만 2	중간 3	만족 4	매우 만족 5
운영에 관한 의사결정에의 참여정도	1	2	3	4	5
업무에 관한 의사결정	1	2	3	4	5
업무 수행의 자율성 정도	1	2	3	4	5
담당 업무 내용의 적절성	1	2	3	4	5
사회복지의 전문적 지식의 활용 정도	1	2	3	4	5
담당 업무의 양	1	2	3	4	5
상급자와의 관계	1	2	3	4	5
동료와의 관계	1	2	3	4	5
이용자들과의 관계	1	2	3	4	5
관련 행정기관의 협조정도	1	2	3	4	5
보 수 수 준	1	2	3	4	5
전반적인 근무 환경	1	2	3	4	5

IV. 응답자 일반사항

♣ 다음은 통계분류를 위한 응답자의 개인적 사항에 관한 질문입니다.

18. 성 별	1) 남 2) 여
19. 나 이	만 ()세
20. 직 위	1) 부장 2) 과장 3) 선임 사회복지사 4) 사회복지사
21. 학 력	1) 중졸이하 2) 고졸 3) 전문대졸 4) 대졸 5) 대학원 재학 6) 대학원 졸
22. 보유 자격증	1) 사회복지사 1급 2) 사회복지사 2급 3) 사회복지사 3급 4) 없음
23. 현 복지관 근무기간	()년 ()개월
24. 사회복지관련기관 근무기간(현직 포함)	()년 ()개월

**SDI Research Series
Completion Report**

Project Number	SDI 95-R-29
Title	Development of a Simple Evaluation Model for Community Welfare Centers in Seoul: A Study on Government Subsidy Distribution
Project Period	January 1, 1995 - June 30, 1995
Department	Department of social Development
Participation Staff	
Research-in-Charge	Bun Song Lee (Chief Research Associate)
Research Staff	Gene Uhc Kim (Research Associate)
	Kun Sig Ham (Visiting Researcher)

Abstract

The present Seoul government subsidy distribution method for community welfare centers, which makes its decision based solely on the building size, has several problems. First, the amount of the subsidy differential by facility rank is too large. Second, it does not reflect the individual local community needs for welfare services and the effectiveness of the facilities' programs, resulting in a repetition and inefficiency of welfare services. As a result of these problems, there has been a strong need for a development of a more rational method for subsidy distribution, which will induce the welfare facilities to carry out activities and programs that will satisfy their original objectives. This study proposes a more rational method of subsidy distribution by developing a simple model for evaluating community welfare centers in a more scientific and systematic way.

1. The objective of evaluation is the provision of services for those in the lower income class and the criteria for evaluation centers around the output of welfare services and the number of beneficiaries of these services. The exact basis for evaluation includes: effort, quality of the service, capacity of mobilizing local welfare resources and equity towards recipients.

2. We produced 25 detailed items out of the survey results which measure these four bases of evaluation. Each community welfare center was given a score for each of the 25 items. Then the evaluation score for each community welfare center in each of four criteria described above, is obtained by averaging the scores in each criteria from these 25 items.

3. Among these four criteria, we assign a weight of 40% to equity towards recipients and 20% for each of the other three criteria.

The final gross evaluation score is obtained by looking at the weighed averages for the criteria.

4. A result of regression and correlation analyses shows that the variables explaining the gross evaluation scores are: the number of social workers in a particular community welfare center in excess of the legally required number, the proportion of program expenditures compared to the total budget, the proportion of entrance fee earnings from facility programs out of total revenue, the variables representing the income level of those in the neighborhood where the facility is located, and the building size. Among these five variables, all but building size is statistically significant in explaining variation of the gross evaluation scores, and combined together, these five variables explain about 70% of the variation of the gross evaluation scores.

5. We produced a simple evaluation index by obtaining a weighed average for these five variables. Then we examined the correlation between these evaluation indexes and the aforementioned gross evaluation scores.

6. The correlation between the simple evaluation index and the gross evaluation score is about 0.8, which means that it is reasonable to substitute the evaluation score with the simple evaluation index. Although this may result in a certain amount of evaluation errors, it can be a plausible alternative to getting the evaluation scores, which are very costly to obtain.

7. According to our study, it is desirable to distribute the subsidies according to the simple evaluation indexes of community welfare centers produced from the five variables and most highly correlated with the gross evaluation scores. However, as a drastic change in the subsidy distribution method may cause financial chaos in community welfare centers, we recommend that the change take place gradually during a transitional period. During the transitional

period, we will give a weight of 40% for the building size and 15% for each of the other four variables in obtaining a simple evaluation index for each community welfare center, then classify the facilities into five groups according to the simple evaluation index, and then provide subsidies according to these groupings.

8. After a certain period, however, the weight given to the building size should be gradually reduced. That is, in the long-run it is desirable to give a weight of 5% for the building size, 30% for the value which is the proportion of entrance fee earnings from facility programs out of total revenue subtracted from one, 25% for the variable representing the income level of those in the neighborhood where the facility is located, 25% for the number of social workers in each facility in excess of the number legally required, and 15% for the ratio of program expenditures compared to the total budget.

The limitation of this study is that it does not consider the opinions of beneficiaries of the services due to budget limitations. Due to these limitations, this study lacks an understanding on the demand side of the social welfare service. A more accurate construction of simple evaluation model which considers the demand side, as well as the supply side of the social welfare service, may be the direction of future research.

Table of Contents

Chapter 1 Introduction	3
1. 1 Purpose	3
1. 2 Contents and Methods	5
Chapter 2 Survey on Community Welfare Centers in Seoul	11
2. 1 General Features	11
2. 2 Facilities and Equipment	18
2. 3 Social Workers	23
2. 4 Volunteer Workers	33
2. 5 Advisory Committee Activities	38
2. 6 Finances	39
2. 7 Programs and Clients	50
2. 8 Summary of Survey	62
Chapter 3 Evaluation Criteria for Community Welfare Centers	69
3. 1 Survey on Previous Studies	69
3. 2 The Criteria of Evaluation	71
Chapter 4 Evaluation Indices of Community Welfare Centers in Seoul	85
4. 1 Computation Method of Evaluation Indices	85
4. 2 Estimation of Evaluation Indices for Community	

Welfare Centers in Seoul	87
Chapter 5 Development of Simple Evaluation Model	113
5. 1 Selection of Representative Variables	114
5. 2 Construction of a Simple Evaluation Model	118
Chapter 6 Rational Method for Government	
Subsidy Distribution	127
6. 1 Social Workers' Opinion on the Present Method	127
6. 2 Subsidy Distribution by the Simple Evaluation Model	137
Chapter 7 Conclusions	147
Bibliography	153
Appendix	161