

2019년 서울시 장애인직업재활시설
평가위원 양성과정(기초과정)
자료집

2019년 2월 11일 (월)



2019년 서울시 장애인직업재활시설 평가위원 양성과정(기초과정) 개요

I . 개요

- 일시 : 2019. 2. 11.(월), 14:00 ~ 18:00
- 장소 : 서울시청 서소문별관 후생동 4층 대회의실
- 대상 : 평가위원 양성과정(기초과정) 신청자 94명
- 내용
 - 서울형 평가 관점의 이해
 - 평가지표의 이해, 심화과정 안내 등

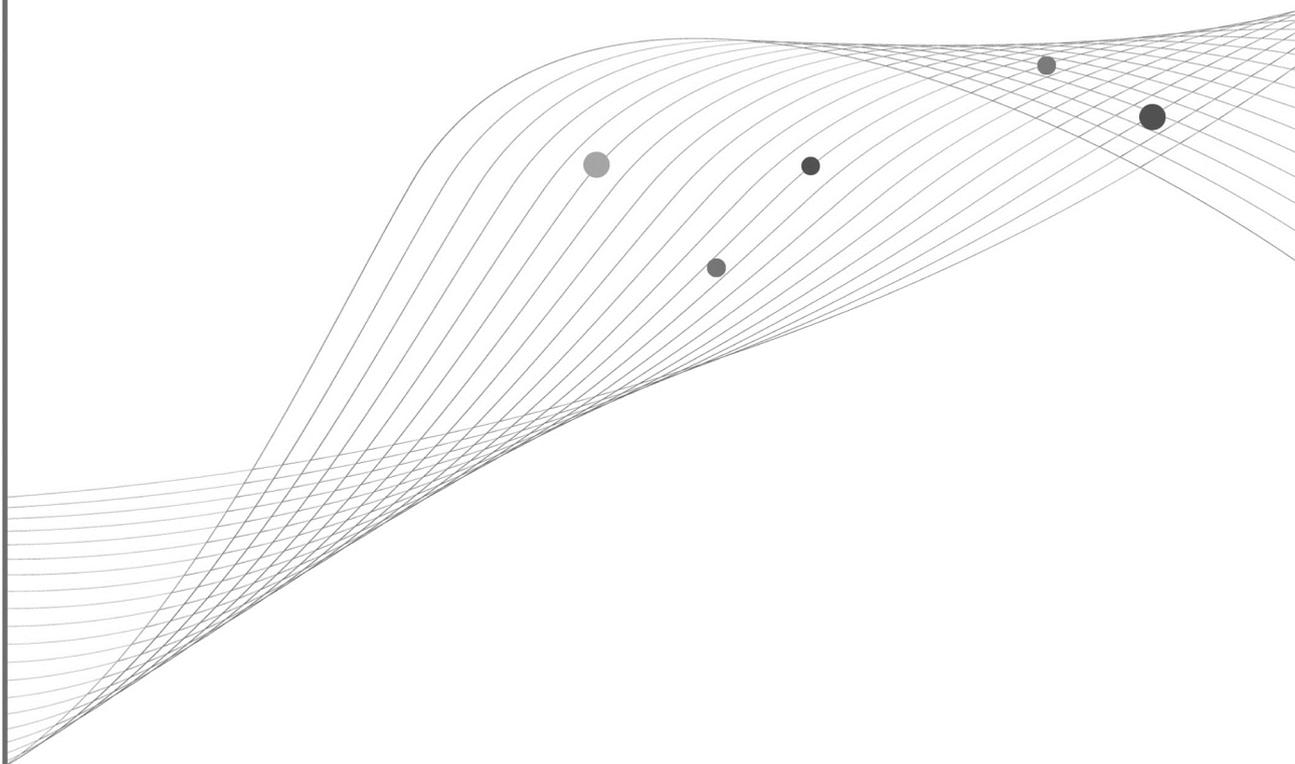
II . 진행순서

시 간	내 용	진 행
13:30~14:00 (30')	등록	
14:00~14:05 (5')	인사말	서울시복지재단 서비스품질관리본부 류명석 본부장
14:05~14:10 (5')	일정안내	서울시복지재단 서비스품질관리본부 심사평가팀 엄승재 과장
14:10~16:10 (120')	서울형 평가의 관점 및 평가지표의 이해	서울시복지재단 서비스품질관리본부 심사평가팀 윤희숙 팀장
16:10~16:20 (10')	휴식	
16:20~17:40 (80')	평가지표의 이해 - 개별화 재활계획 및 사업평가 사례 -	한양사이버대학교 사회복지학과 박경수 교수
17:40~18:00 (20')	질의응답	서울시복지재단 심사평가팀 엄승재 과장

목 차

I. 평가 추진 개요	05
1. 서울형 사회복지시설 평가의 이해	07
II. 평가등급	11
III. 평가지표	14
1. 평가지표 구성 및 가중치	16
2. 평가지표	17

I. 평가 추진 개요



1 서울형 사회복지시설 평가의 이해

□ 사회복지시설 평가 근거: 사회복지사업법 제43조의2

사회복지사업법	제43조의2(시설의 평가) ① 보건복지부장관과 시·도지사는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하고, 그 결과를 공표하거나 시설의 감독·지원 등에 반영할 수 있으며 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다. ② 보건복지부장관이나 시·도지사는 제1항의 평가 결과에 따라 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 경우에는 제38조제3항의 조치를 하여야 한다.
사회복지사업법 시행규칙	제27조의2(시설의 평가) ① 보건복지부장관 및 시·도지사는 법 제43조의2에 따라 3년마다 시설에 대한 평가를 실시하여야 한다. ② 제1항에 따른 시설의 평가기준은 법 제43조제1항에 따른 서비스 최저기준을 고려하여 보건복지부장관이 정한다. ③ 보건복지부장관과 시·도지사는 제1항에 따른 평가의 결과를 해당 기관의 홈페이지 등에 게시하여야 한다. ④ 제1항의 규정에 의한 평가의 방법 기타 평가에 관하여 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.

□ 서울형 평가의 배경

- 서울시의 변화하는 복지환경을 반영한 서울형 사회복지시설 시설평가를 통해 서울시민의 삶의 질 향상에 기여하고자 함
- 6가지 평가제도의 원칙을 토대로 하면서도 중앙평가의 제한점을 극복하고 특히 평가결과 환류를 통한 시설과 지역사회의 발전과 변화를 추진 하고자 함

핵심내용	평가제도 원칙
운영 개선 및 서비스 질 향상	시설운영의 개선 및 서비스 질 제고를 유도하는 수단으로서의 평가, 즉 평가 그 자체가 목적이 아닌 시설운영 개선과 이용자에 대한 서비스의 질을 높이는 중요한 수단으로서의 평가로 자리매김되어야 한다.
평가기준, 과정, 결과의 투명성	평가기준, 평가과정 및 평가결과가 투명해야 한다. 누구나 상식적으로 이해할 수 있도록 평가기준을 상세하고 쉽게 구성하며, 평가기준과 평가과정을 사전에 공개하여 평가절차의 투명성을 확보해야 한다.
평가대상자의 능동적 과정 참여	평가대상자가 능동적으로 평가과정에 참여할 수 있어야 한다. 평가 대상자 스스로 자신이 속한 시설의 문제점을 객관적으로 인식하고 개선노력을 기울일 수 있도록 해야 한다.
기본적 수준 이상 견지 유도	최고의 시설을 선정하는 것이 목적이 아니라, 전체적으로 기본적 수준 이상을 견지할 수 있도록 유도하는 것을 기본목표로 한다.
이용자 중심의 서비스 제공 유도	평가내용 상 이용자 중심의 관점이 고려되지 않으면 좋은 평가를 받을 수 없도록 함으로써 이용자 중심 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 유도하는 평가내용으로 구성되어야 한다.
원활한 지역사회 상호관계 유도	사회복지시설은 지역사회와의 원활한 상호관계를 유도하는 방향으로 평가내용을 구성함으로써 사회복지시설이 지역사회내에서 융화될 수 있게 하는 것을 기본원칙으로 한다.

출처: 변재관, 1999

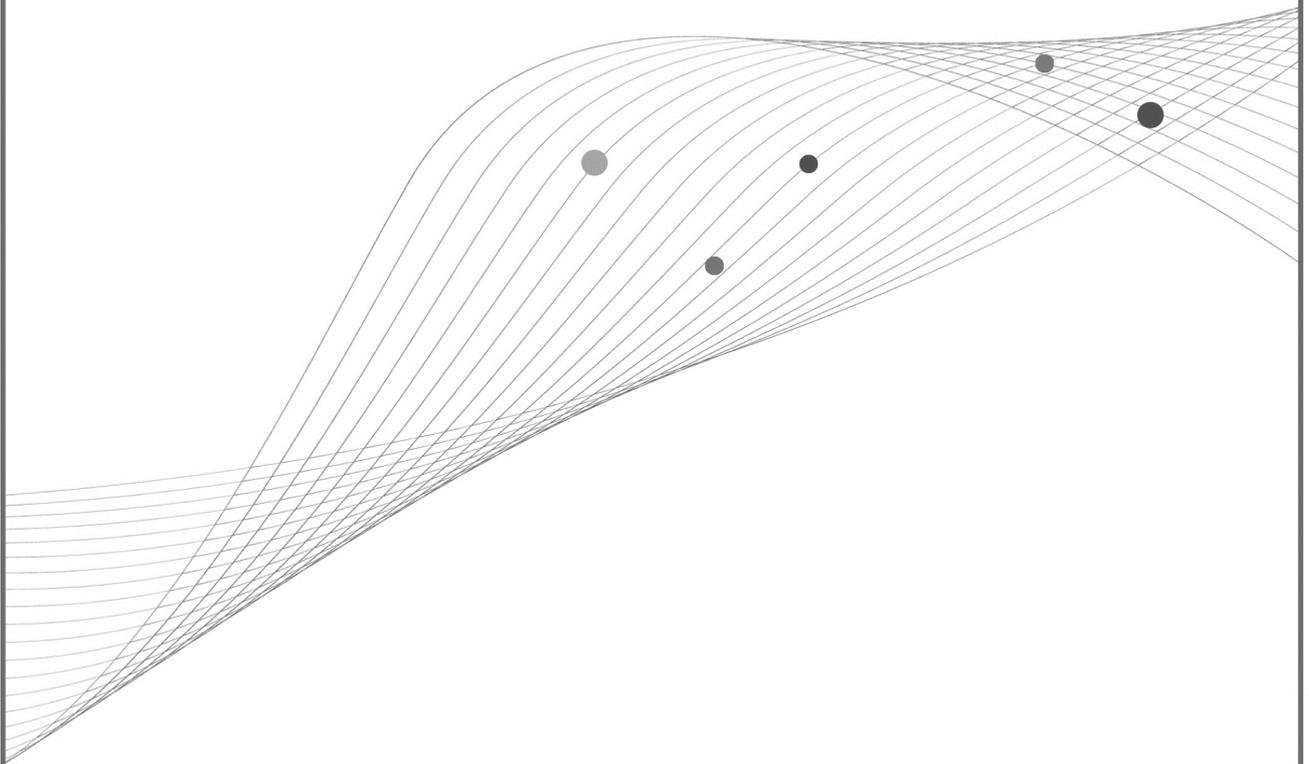
구분	[중앙평가의 특징]	[중앙평가의 제한 점]
평가 지향성	3년간 과거에 대한 평가	미래 방향성 평가 불가
평가 기준	실적에 대한 양적중심 평가	실적 파악을 위한 수단으로 문서중심 평가
평가 목적	전국단위 표준화 서비스 최소기준 적용	지역사회 단위의 고유한 특성 적용 불가
평가 방법	평가시기만 운영되는 1회성 현장 평가	평가과정에서 충분한 소통과정 부족
평가 결과	평가결과로서 등급만 통보	평가결과를 통한 향후 발전 안 수립 불가
평가 내용	관리(시설환경, 회계, 인력 등) 35% 차지	전국표준지표 및 지도감독과의 중복성 발생

□ 서울형 평가의 차별성

- 전국 표준화 평가를 지양하고 복지환경 변화를 반영한 서울시 사회복지 전달체계의 공공성을 강화 함
 - 지방정부의 책무성 강화에 따른 서울시의 평가기준 수립과 적용을 통한 서비스 품질 관리 가능
- 사회복지시설의 양적·질적 성장을 추진할 수 있는 평가결과 적극 활용
 - 서울시 복지정책을 반영한 사회복지시설의 기능과 역할을 평가함으로써 지역사회와 소통하며 서울시민의 복지 삶 증진 기여
 - 행정 지도점검 결과와 시설 평가결과의 환류를 통한 서울시와 자치구, 법인과 복지시설의 사회적 책임성 동반 제고

구분	세부 내용
평가 목적	• 복지환경 변화를 반영한 지역사회 사회복지시설로서의 운영과 서비스 질 제고 → 미래지향 추구
평가 기간	• 과거 3년 → 과거 3년의 시간에 발생한 동태적 변화를 함께 고려
평가 대상	• 서울시 보조금 지원 복지시설 → 점증적 확대(2017년 장애인복지관, 노숙인 이용시설, 2018년 사회복지관, 노인복지관, 장애인주간보호시설, 2019 장애인직업재활시설) 추진
평가 내용	• 시설의 관리요소 및 조직 역량과 사업 역량을 포함한 전 범위 → 평가지표 간의 유기적 연계성과 관련성 고려
평가 방법	• 문서 중심 평가 지양 및 인터뷰 강화 → 현장의 소리를 경청하며 과정 및 결과에 대한 충분한 소통과 공감 확대
평가 결과	• 지표 별 결과 등급과 개선 방안 제언 → 향후 3년의 발전 안 수립에 활용

II. 평가 등급



1 평가등급

□ 평가등급의 구분과 의미

- 계량지표의 평가결과는 3등급(충실, 보통, 미흡) 중 하나이며 평가운영 위원회에서 평가등급을 결정 함
- 비계량지표의 평가결과는 3등급(충실, 보통, 미흡) 중 하나이며 세부평가 내용의 실제와 질을 토대로 판단함(평가단 3인의 합의로 결정 함)
- 평가등급의 의미는 현재의 수준과 향후의 개선과 보완의 필요성을 모두 함의하고 있음

세부평가내용		평가등급
내용의 실제(fact)	내용의 수준(level, quality)	
유(1개만 missing ~ 100% 있음)	상	충실
	중	
유(50%이상 ~ 2개만 missing)	중	보통
유(50%이하로 있음)	중	미흡
	하	

평가등급	내용	의미
충실	세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함	알차고 우수한 수준이며 일부요소는 발전적 개선이 필요할 수도 있음
보통	세부평가내용이 잘 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임	대부분 잘 지켜지고 있으나 질적제고를 위한 노력과 개선이 필요함
미흡	세부평가내용의 내용이 상당수 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	전반적인 보완과 개선이 시급히 절대적으로 필요함

● 비계량지표에 한하여 3등급 외 탁월등급의 부여 가능

- 탁월의 의미

: 목표달성을 통해 지역사회(개인과 집단, 공공과 민간 등)로까지 영향을 미칠 수 있는 힘(power)으로서 산출(output)을 넘어 성과(outcome)까지 확인된 경우로서 타 기관의 모범이 될 수 있는 정도를 뜻함

- 탁월등급의 구성요소

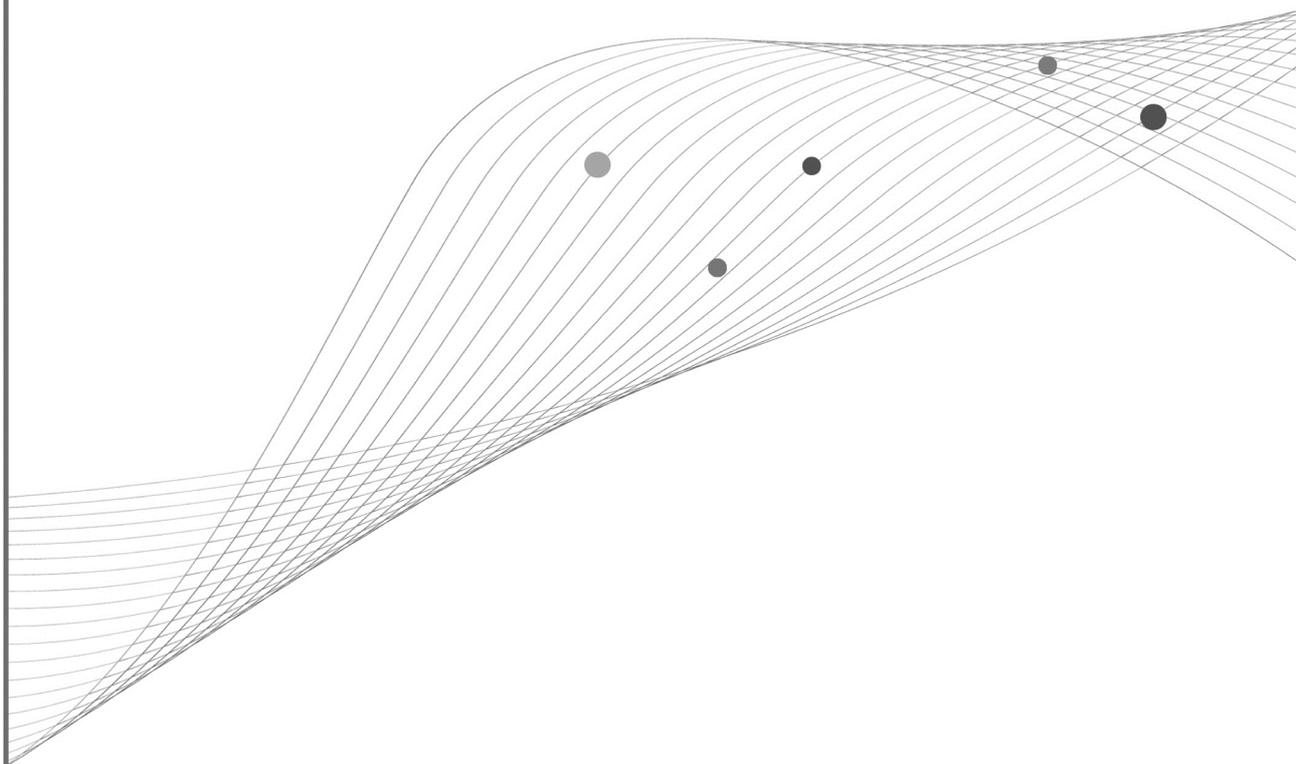
: 충실의 수준을 뛰어넘는 명확한 근거(아래의 ①②)가 확인되어야 함

- ① 평가지표의 결과와 성과들이 상호 관련(평가지표 들 간의 일관성)되어 있고 각 지표차원에서 확인된 성과가 1회성이 아닌 꾸준한 추진과 변화가 확인됨
- ② 세부평가내용이 기관차원에서 전후(before & after) 비교가능한 성과로 확인되어야 할 뿐 아니라 타 기관의 모범이 될 만한 고유함(unique ness)과 차별화가 있어 타 기관에 전파될 필요성이 있음

● 탁월등급의 발굴과 확정

- 평가단의 현장평가 과정에서 1차 발굴
- 전체 평가단의 검토회의 2차 논의
- 최종 평가단 사후회의에서 합의하고 결정

Ⅲ. 평가지표



1 평가지표 구성 및 가중치

□ 평가지표 구성 및 가중치

평가영역		평가지표	가중치
관리 지표 (10)	시설 및 환경관리	1. 안전관리	2
		2. 시설환경관리	1
		3. 작업안전관리	2
	인적자원관리	4. 자격증 소지비율	2
		5. 직원의 근속율	1
	재정	6. 사업비	2
조직 역량 지표 (30)	윤리경영	7. 기관의 윤리성	3
	운영역량	8. 시설운영의 체계성	7
		9. 최고관리자의 전문성	3
		10. 직원의 안전과 권리보호	3
		11. 직원복지	3
	직원 역량	12. 교육과 훈련체계	8
지역사회와의 협력	13. 지역사회 협력	3	
사업 역량 지표 (60)	개별화재활계획	14. 개별화재활계획 수립 및 집행과 평가 환류	20
		15. 종결(퇴사·전이) 과정	5
	이용장애인 인권 및 권리	16. 이용장애인 고충처리	3
		17. 이용장애인 인권침해 예방	3
		18. 이용장애인의 비밀보장	3
	경영관리	19. 평균 총 매출액 증감율	5
		20. 임금 총액 증감율	5
		21. 고객관리	5
		22. 사업의 품질관리	5
	사업평가	23-1. 특성화사업 평가(근로사업장)	6
23-2. 프로그램 평가(보호작업장)			
합 계			100

2 평가지표 및 평가 기준

1) 관리지표

1-1. 시설 및 환경 관리

평가지표	1. 안전관리	
평가목적	이용장애인과 직원이 시설을 이용하기에 안전하도록 정기적인 예방교육과 모의훈련을 실시하고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세부 평가내용	응급상황에 대한 안전체계를 구축하고 있는가?	
	① 직원과 이용장애인을 대상으로 연1회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 예방교육(대처교육)을 실시하고 있다.	
	② 직원과 이용장애인을 대상으로 연2회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련을 실시하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	③ 시설은 법적 안전기준에 따라 시설을 관리하고 있다.	
	평가결과	충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<input type="checkbox"/> 1-① : 안전사고 예방교육(대처교육) 실시 - 관련문서 : 교육계획서, 결과보고서, 응급대처매뉴얼, 비상연락망, 응급조치반 등 - 인정범위 : 직원과 이용장애인을 대상으로 화재, 지진, 식중독 등의 응급상황에 대한 예방교육(대처교육)을 연 1회 이상 실시하고 있으면 인정함 : 응급상황 발생 시 신속하게 업무를 처리하기 위하여 지역사회 내의 응급구조대, 소방서, 병원 등과의 비상연락체계가 마련되어 있는지를 확인함(협약서가 필수사항은 아님) : 예방교육(대처교육)을 통해 시설은 이용장애인과 직원의 보건 위생을 위해 장소, 가구, 물품사용에 관해 청결 및 위생 기준을 준수하여 감염의 위험으로부터 보호를 위한 노력을 확인함	
	<input type="checkbox"/> 1-② : 안전사고 대비 자체 모의훈련 실시 - 관련문서 : 계획서, (모의훈련 관련 사진을 포함한)결과보고 등 - 인정범위 : 자체 모의훈련이란 화재, 지진, 재난 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련으로 이용장애인의 특성에 맞는 훈련방법을 계획하고 이용장애인이 직접 참여하고 있는 경우를 의미하며, 관계기관과 합동으로 실시한 훈련을 포함하여 연 2회 이상 실시하고 있으면 인정함	

평가지표	2. 시설환경관리	
평가목적	이용장애인과 직원이 시설을 이용하기에 편리한 시설환경을 갖추고 있는지를 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	이용장애인과 직원이 시설을 이용하기 편리한가?	
	① 시설 유지와 보수를 실시한 실적이 있다.	
	② 시설 내·외부가 청결하게 관리되고 있다.	
	③ 내부 또는 외부에 운동 및 휴식을 할 수 있는 공간이 확보되어 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 2-① : 시설 유지 보수 실적 여부 확인 - 관련문서 : 업무일지, 내부기안, 지출결의서, 현장 확인 - 인정범위 : 건물 구조 자체에 대한 유지·보수 실적 및 소모품(형광등, 손잡이 등)의 유지·보수를 포함하여 그 실적이 있고 관리되고 있으면 인정함 : 자체예산이나 법인, 지방자치단체, 기타 외부로부터 지원에 의해 실시한 것 모두 인정함 <input type="checkbox"/> 2-② : 시설 내·외부 청결 확인 - 관련문서 : 현장 확인 - 인정범위 : 시설 내외부가 청결하게 유지되어 있으며, 주기적으로 관리하고 있는 것이 확인되면 인정함 <input type="checkbox"/> 2-③ : 운동 및 휴식 공간 확보 확인 - 관련문서 : 현장 확인 - 인정범위 : 휴식공간은 휴식이나 휴게할 수 있는 공간을 의미하며, 시설의 환경 및 특성에 맞게 겸용한 경우 인정함(노력하는 부분이 확인되면 인정)	
	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<input type="checkbox"/> 2-① : 시설 유지 보수 실적 여부 확인 - 관련문서 : 업무일지, 내부기안, 지출결의서, 현장 확인 - 인정범위 : 건물 구조 자체에 대한 유지·보수 실적 및 소모품(형광등, 손잡이 등)의 유지·보수를 포함하여 그 실적이 있고 관리되고 있으면 인정함 : 자체예산이나 법인, 지방자치단체, 기타 외부로부터 지원에 의해 실시한 것 모두 인정함	
	<input type="checkbox"/> 2-② : 시설 내·외부 청결 확인 - 관련문서 : 현장 확인 - 인정범위 : 시설 내외부가 청결하게 유지되어 있으며, 주기적으로 관리하고 있는 것이 확인되면 인정함	
관련근거 및 자료	현장확인, 업무일지 등	

평가지표	3. 작업안전관리	
평가목적	이용장애인이 안전하게 작업을 할 수 있도록 작업공정에 대한 규칙과 지침을 마련하고, 이에 따른 관리를 하고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	작업의 안정성을 위한 노력은 어떠한가?	
	① 작업 안전관리책임자가 지정되어 있다.	
	② 작업공정에 따른 안전관련 규칙(지침)이 있다.	
	③ 작업장 내에 안전관리와 관련된 안내물이 게시되어 있다.	
④ 안전관련 규칙(지침)과 관련된 안전장비나 장치가 설치되어 있다.		
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 3-① : 작업 안전관리책임자 지정 여부 확인 - 관련자료 : 업무분장표 등 - 인정범위 : 작업 안전관리 책임자는 사업계획서 및 업무분담 계획서에 담당자가 명시되어 있으면 인정 단, 평가기간 동안 작업 안전관리 책임자의 공백 기간이 발견된 경우 인정하지 않음 <input type="checkbox"/> 3-② : 안전관련 규칙(지침) 구비 확인 - 관련자료 : 산업안전관련 규칙 및 지침서 등 - 필수포함사항 : 작업공정상 위험요소가 있을 시에 반드시 안전수칙이 구비되어야 인정 - 인정범위 : 산업안전규칙은 작업과 관련된 안전규칙이 유인물로 되어 있는 상태를 말함 : 관련 지침은 작업장 내 작업관련 안전지침을 만들어 시행하고 있는 경우도 인정 : 작업의 위험요소는 낙하물, 전도, 절단기계 등이 있는 것을 의미하며, 반드시 위험성에 대한 안내를 해야 하며, MSDS(물질안전보건자료) 등과 같은 내용이 산업안전규칙에 포함되어 있어야 함 <input type="checkbox"/> 3-③ : 안전관리와 관련된 안내물 비치 여부 확인 - 관련자료 : 안전 관련 안내물 등 현장 확인 - 인정범위 : 작업장 내에 시설의 작업 안전관리와 관련된 안내물이 비치 및 관리되고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> 3-④ : 안전장비나 장치 설치 여부 확인 - 관련문서 : 안전장비 관련 서류 등 - 인정범위 : 안전장비 및 장치는 사고를 예방할 수 있는 안전장비 및 장치를 의미하며, 작업 시 마스크착용 및 기본 보호 장구를 구비하고 있을 경우 인정 : 작업이 복잡하지 않고 위험하지 않으면 안전장비는 갖추고 있는 것으로 인정	
관련근거 및 자료	업무분장표, 산업안전관련 규칙 및 지침서, 안전 관련 안내물, 안전장비 관련 서류, 현장확인 등	

1-2. 인적자원관리

평가지표	4. 자격증 소지비율	
평가목적	직원이 서비스제공을 위한 기본적인 전문성을 갖추고 있는지를 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	월평균 확보 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원비율은? ① 시설의 월 단위 자격증 소지 직원비율을 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	· 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용	평가결과
		충실
		보통
미흡		
평가방법	<p>□ 4-① : 월평균 확보 직원의 직무관련 자격증 소지 정도</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 자격증 소지 직원 비율을 기준에 따라 배점 - 관련문서 : 직원 인사기록부, 자격증 소지 직원의 자격증 사본 등 - 산정식(시설정보시스템) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{자격증 소지 직원 비율} (\%) = \frac{\text{2016~2018년도 월 평균 자격증 소지 직원수}}{\text{2016~2018년도 월 평균 확보 직원수}} \times 100$ </div> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 월별 확보 직원수: 급여지급일을 기준으로 확보한 경상보조금 직원수(정규직+계약직) ◦ 2016~2018년도 월 평균 확보 직원 수 : 월별 확보 직원수 총합 ÷ 36 <ul style="list-style-type: none"> ※ 경상보조금 직원 : 일부라도 경상보조금으로 인건비를 지급한 직원 ※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 ※ 계약직 : 주40시간 근무, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 ◦ 자격증의 범위 : 사회복지사, 장애인재활상담사, 의사, 정신건강전문요원, 초·중·고등학교 교사, 언어재활사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발 훈련 교사, 안마사, 요양보호사, 임상심리사, 직업상담사, 특수교사 등 국가 인정 자격증 소지자만을 인정 <ul style="list-style-type: none"> ※ 주생산품목과 관련된 자격증 인정 ※ 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서는 관련 학회발급 자격증을 인정 ※ 개인이 여러 개의 자격증을 소지하고 있어도 본인 직무와 관련된 1인당 1개의 자격증만을 인정함. 따라서 월평균 자격증 수의 총합은 월평균 직원 수의 총합을 초과할 수 없음 ※ 대체인력이 1년 미만인 경우 기존인력의 자격으로 인정하며, 1년 이상일 경우 대체인력의 자격으로 인정함. 단, 대체인력의 자격인정기간은 평가기간에 한함 ※ 경상보조금 제외사업: 사회적기업 지원사업, 한국장애인개발원 중증장애인직업재활지원사업, 	

평가지표	5. 직원의 근속률		
평가목적	직원 근속률을 통해 시설이 직원의 안정적인 근무환경 관리를 위해 노력하는지를 평가하고자 함.		
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.		
세 부 평가내용	직원의 근속률은 어느 정도인가?		
	① 직원의 근속률을 산정한다.		
평가척도 및 적용기준	· 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용	평가결과	
		충실	
		보통	
평가방법	<input type="checkbox"/> 5-① : 직원의 근속률 - 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 근속률을 기준에 따라 배점 - 관련문서 : 시와 자치구에 보고한 입·퇴사 보고 현황, 직원급여명세서 등 - 산정식(시설정보시스템)		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">직원근속률 (%)</td> <td style="text-align: center;"> $= \frac{2016\sim 2018\text{년 매년 } 12\text{월 } 31\text{일 기준 근속 직원 수의 합}}{2016\sim 2018\text{년 매년 } 12\text{월 } 31\text{일 기준 확보 직원 수의 합}} \times 100$ </td> </tr> </table>		직원근속률 (%)
직원근속률 (%)	$= \frac{2016\sim 2018\text{년 매년 } 12\text{월 } 31\text{일 기준 근속 직원 수의 합}}{2016\sim 2018\text{년 매년 } 12\text{월 } 31\text{일 기준 확보 직원 수의 합}} \times 100$		
- 산정방법 ◦ 확보직원 수 : 매년 12월 31일을 기준으로 확보한 경상보조금 직원수(정규직+계약직) ※ 경상보조금 직원 : 일부라도 경상보조금으로 인건비를 지급한 직원 ※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 ※ 계약직 : 주40시간 근무, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 ◦ 근속 직원 수 : 2016년부터 2018년까지 매년 12월31일을 기준으로 입사일로부터 30개월 이상 근무하고 매월 급여를 받은 직원 수를 계산함 : 법인 내 인사이동자 미인정 : 정년퇴직자는 퇴직한 연도의 근속 직원수에 포함 ※ 경상보조금 제외사업: 사회적기업 지원사업, 한국장애인개발원 중증장애인직업재활지원사업, 뉴딜일자리사업, 50플러스 일자리사업			
관련근거 및 자료	시와 자치구에 보고한 입·퇴사 보고 현황, 직원급여명세서 등		

1-3. 재정

평가지표	6. 사업비	
평가목적	양질의 서비스를 제공하기 위한 사업비를 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	시설의 사업비는?	
	① 사업비를 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	· 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용	평가결과
		충실
		보통
평가방법	<p>□ 6-① : 시설의 사업비 산정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가자료 : 최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세출결산서 - 산정식(시설정보시스템) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{사업비 (원)} = \frac{\text{2016~2018년도 사업비의 합}}{\text{2016~2018년도 월별 이용자 수의 합 / 36개월}}$ </div> <p>※ 단, 월별 정원을 초과하는 시설은 관리운영비 또는 인건비를 지원받는 ‘현원’을 기준으로 함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 사업비 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 시행규칙 제10조 제3항 관련 별표 4의 관03사업비, 항33, 목332 사회심리재활프로그램, 333 교육재활사업비, 334 직업재활사업비, 335 ○○사업비 중 직업재활프로그램에 소요되는 경비를 의미함 : 인건비(수당) 및 재료비(생산과 관련된 원자재 구매 등) 제외 * 강사비(성교육, 인권교육 등), 프로그램 재료비(생산활동이 아닌 직업적응훈련을 위해 투입된 재료비)는 사업비에 포함 ◦ 월별 이용자수: 월별 이용장애인수는 해당 지방자치단체에 매월 제출한 장애인수를 의미함 (매월 해당 지방자치단체로 제출하는 자료가 없을 경우, 장애인이 시설이용신청서 및 계약서를 작성하고 하루라도 시설을 이용한 경우 월평균 이용자수에 포함하여 계산) ◦ 예외적용 : 사회복지시설정보시스템을 사용하지 않는 지역 내 시설의 경우 지자체에 보고한 세출결산서를 근거로 함 <p>※ 평가 후 적용은 근로사업장과 보호작업장을 구분하여 적용함</p>	
	관련근거 및 자료	최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세입결산서 및 세출결산서

2) 조직역량지표

2-1. 윤리경영

평가지표	7. 기관의 윤리성	
평가목적	시설이 윤리경영을 위해 노력하고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	시설은 윤리경영을 위해 노력하고 있는가?	
	① 시설의 윤리경영을 위한 윤리강령이나 윤리지침이 규정에 있다.	
	② 직원을 대상으로 한 윤리교육 계획이 있고, 실행하고 있다.	
	③ 시설 예산의 투명성을 확보하기 위한 노력이 있다.	
	④ 시설근무자 중 법인 및 시설장과의 친인척 관계자가 없다.	
	⑤ 시설 운영의 투명성을 위해 자체 외부감사를 실시하고 있다.	
	⑥ 지난 3년 동안 기관의 임직원이 윤리문제로 사회적 물의(지도점검 등을 통해 확인)를 일으킨 적이 없다.	
	⑦ 직원윤리규정을 위반한 직원에 대한 징계절차가 마련되어 있다.	
	⑧ 기타 시설의 윤리성 확보를 위한 자체 노력이 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥⑦⑧은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 7-① : 시설의 윤리경영을 위한 윤리강령이나 윤리지침이 규정에 있는지 확인 - 평가기간 : 2018.1.1.~ 평가당일 - 관련문서 : 시설운영규정 등 - 인정범위 : 장애인직업재활시설의 목적과 기본이념, 역할과 기능, 미션과 비전 등과 관련하여 시설, 직원, 이용장애인, 이해관계자 등을 포함해 시설의 윤리경영을 위한 윤리강령이나 윤리지침이 규정에 있으면 인정 <input type="checkbox"/> 7-② : 직원을 대상으로 한 윤리교육 계획이 있고, 실행하고 있는지 확인 - 관련문서 : 교육계획서, 교육결과보고서 등 - 인정범위 : 직원을 대상으로 하여 이용장애인의 비밀보장, 사생활보호, 자존감유지, 서비스제공,	

	<p style="text-align: center;">신체구속, 학대, 선택권 부여 등과 관련된 윤리교육 계획이 있고, 실행하고 있으면 인정</p> <p>□ 7-③ : 시설 예산의 투명성을 확보하기 위한 노력이 있는지 확인 - 관련문서 : 운영위원회 회의록, 예산 및 결사 공고 등 - 인정범위 : 예산 편성 시 운영위원회를 통해 결정된다거나 직원 참여, 또는 기타 관련 근거를 제시하여 확인되면 인정</p> <p>□ 7-④ : 시설근무자 중 법인 및 시설장과의 친인척 관계자가 없는지 확인 - 관련문서 : 인사기록카드 등 - 인정범위 : 채용된 시설근무자 중 법인 및 시설장과의 친인척 관계자가 없는지를 관련서류 및 직원 인터뷰 등을 통하여 인정</p> <p>□ 7-⑤ : 시설 운영의 투명성을 위해 자체 외부감사를 실시하고 있는지 확인 - 관련문서 : 외부감사 내부결재 문서 등 - 인정범위 : 시설운영의 투명성을 위해 자체 외부감사(전문 회계사를 통한 법인 감사 등)를 실시하고 있으면 인정</p> <p>□ 7-⑥ : 지난 3년 동안 기관의 임직원이 윤리문제로 사회적 물의(지도점검 등을 통해 확인)를 일으킨 적이 없는지 확인 - 관련문서 : 인사기록카드, 지방자치단체 지도점검 확인서 등 - 인정범위 : 인사기록카드 및 지도점검 확인서 등을 통해 지난 3년 동안 기관의 임직원 등이 윤리 문제로 사회적 물의(지도점검 등을 통해 확인)를 일으킨 적이 없는지 확인하여 인정</p> <p>□ 7-⑦ : 직원윤리규정을 위반한 직원에 대한 징계절차가 마련되어 있는지 확인 - 관련문서 : 시설운영규정, 인사위원회 회의록 등 - 인정범위 : 직원윤리규정에 명시되어 있는 각 사항들을 위반한 직원에 대한 징계 절차가 마련되어 있으면 인정</p> <p>□ 7-⑧ : 기타 시설의 윤리성 확보를 위한 자체 노력이 있는지 확인 - 관련문서 : 윤리교육 프로그램, 예·결산서, 시설운영규정, 인사위원회, 운영위원회 회의록 등 - 인정범위 : 시설의 윤리성 확보를 위한 예산이 편성 및 집행되고 있고, 윤리교육 프로그램(역할극, 윤리강령 시험 등)등 시설의 윤리성 확보를 위한 자체 노력이 실시되고 있으면 인정</p>
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>시설운영규정, 운영위원회 회의록, 교육관련 예·결산서, 교육결과보고서, 인사위원회 회의록, 인사기록카드, 내부결재문서 등</p>

2-2. 운영역량

평가지표	8. 시설 운영의 체계성	
평가목적	외부환경변화에 따른 중장기 발전계획 수립여부와 그에 따른 연도별 사업계획의 연계성을 확인하고 계획에 따른 사업집행과 평가, 환류가 이루어지고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	시설의 미션·비전 및 중장기발전계획이 수립되어 있고 공지하고 있는가?	
	① 외부환경 변화에 따른 중장기 발전계획이 다양한 구성원의 참여 속에 수립되어 있다.	
	② 연도별 사업계획은 중장기 발전계획과 연계되어 수립되어 있다.	
	③ 연도별 사업계획서에 핵심경영지표별 사업목표가 설정되어 있다.	
	④ 시설운영 전반에 대한 사업평가를 실시하고 결과가 차기 계획에 반영되어 있다.	
평가척도 및 적용기준		평가결과
	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함	충실
	- 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임	보통
	- 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	미흡
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p><input type="checkbox"/> 8-① : 외부환경변화에 따른 중장기 발전계획 수립 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련자료 : 중장기 발전계획서, 미션·비전 관련 내부 기안 등 - 인정범위 : 외부환경변화에 따른 미션·비전과 시설환경, 새로운 프로그램의 도입 및 활성화 방안 또는 개선방안, 인력확보방안, 후원자 확대방안 등 제공되는 서비스의 수준을 향상시키기 위한 구체적 계획, 직원복지에 대한 개선계획 등이 포함되어야 하며, 연도별 실시 계획 등이 제시되어야 인정 <ul style="list-style-type: none"> : 평가대상 기간 이전에 수립된 미션·비전 및 법인 차원의 미션·비전도 인정 : 계획수립 과정에 다양한 구성원(직원, 이용장애인, 보호자 등)의 참여가 이루어졌으면 인정 <p>※ 외부환경변화 : 시설운영에 영향을 미치는 법·제도·정책의 변화 뿐 아니라 지역사회 물리적·사회적 환경의 변화 및 시장 환경변화도 포함</p> <p>※ 중장기는 3~5년의 기간으로 해석함</p> <p><input type="checkbox"/> 8-② : 연도별 사업계획이 중장기 발전계획에 연계하여 수립되었는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 관련자료 : 중장기발전계획서, 사업계획서, 운영계획서 등 - 인정범위 : 미션, 비전, 핵심사업, 사업내용 및 목적 등에 있어 중장기발전계획과 연도별 사업계획의 연계성이 확인되면 인정 	

평가지표	9. 최고관리자의 전문성	
평가목적	시설장이 시설운영의 책임자로서 전문성을 갖추고 있는지를 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	시설장은 시설운영의 책임자로서 전문성을 갖추고 있는가?	
	① 시설 운영책임자로서 자격을 갖추고 있다	
	② 시설 운영책임자로서의 경력을 갖추고 있다.	
	③ 조직의 미션과 비전을 중심으로 조직차원의 중장기 운영방향을 수립하고 이에 따른 핵심 사업을 하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②은 평가기간 동안 시설장이 교체된 경우 시설에서 가장 오래 근무한 시설장을 대상으로 함 ※ 본 지표의 세부평가내용 ③과 관련된 인터뷰는 평가 당일 근무하는 현재 시설장을 대상으로 수행함 ※ 본 지표의 결과는 ①②③의 결과에 대해 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 9-① : 시설장의 자격 - 관련문서 : 자격증 - 인정범위 : 자격증 확인(시설장이 2019년 6월 30일 기준으로 직업재활사 2급, 장애인재활상담사 1급 또는 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정) <input type="checkbox"/> 9-② : 시설장의 관련 경력 - 관련문서 : 경력증명서 등 - 인정범위 : 사회복지 관련 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2018년 12월 31일 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 10년 이상이면 인정 : 직원 50명 이상 기업 또는 공공기관 부장급 이상 전문경영인 경력 60%와 사회복지 관련 근무경력을 반영한 경력기간의 합이 경력 10년 이상이면 인정 <input type="checkbox"/> 9-③ : 조직의 중장기 운영방향 수립과 운영 - 인정범위 : 조직의 미션과 비전을 중심으로 한 중장기(연간) 운영계획을 파악 함 환경변화 및 제도 변화를 반영한 핵심사업의 선정과 운영 등도 함께 살펴 봄	
관련근거 및 자료	관련 증명서 및 자료 등	

평가지표	10. 직원의 안전과 권리보호	
평가목적	직원의 기본적인 안전과 권리를 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련했는지를 평가하고자 함.	
평가기간	2018. 1. 1. ~ 현장평가 당일	
세부평가내용	직원의 안전과 권리를 보장하기 위한 장치가 마련되어 있는가?	
	① 직원의 고충처리를 위한 체계를 갖추고 있고 직원이 (고충)제기한 내용을 신속하게 처리하고 있다.	
	② 직원이 이용장애인, 주민, 동료 등으로부터 상해나 위협을 받았을 경우 해결 절차를 기관이 책임지고 이행하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	③ 직원에게 폭행, 폭언 등 각종 위험 상황에 대응 할 수 있는 교육을 실시하고 있다.	
	평가척도 및 적용기준	평가결과
		충실
		보통
미흡		
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함 ※ 세부평가내용 ①의 경우 평가기간 동안 직원이 고충을 제기한 경우가 없을 경우에는 미 발생으로 판단하며, 세부평가내용의 기준 적합여부 판단에서도 제외 함 <input type="checkbox"/> 10-① 직원의 고충처리체계 운영 - 관련문서 : 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담 - 인정범위 : 직원이 제기한 고충을 10일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않는다는 근거가 있어도 인정) 함 <input type="checkbox"/> 10-② 직원의 상해나 위협발생시 조직의 책임 이행 - 근거 : 산업안전보건법 시행령 제25조의7(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) - 관련문서 : 내부기안, 관련규정 또는 지침, 직원면담 등 - 인정범위 : 치료 및 상담, 고소·고발·손해배상 청구 등의 지원을 실시한 근거나 규정이 있으면 인정 <input type="checkbox"/> 10-③ 직원대상 위협대응 교육 실시 - 관련문서 : 교육 결과보고, 내부기안 등 - 인정범위 : 정기적인(연 1회) 교육(내·외부 교육)을 실시하고 있으면 인정	
	관련근거 및 자료	내부기안, 관련규정 또는 지침, 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담 등
	참고	※ 고충 : 근로자의 근로환경이나 근로조건에 관한 개별적인 불만 또는 애로사항을 말함. 불공평한 인사조치, 열악한 근무환경, 물가상승에 못 미치는 보수, 상관이나 동료로부터의 소외, 지나친 업무량 근무조건에 관한 것, 인사관리에 관한 것, 신상 문제에 관한 것, 부당한 상황, 직급과 상관없이 따돌림, 부당한 업무 강요, 강압적 언사, 폭언 및 폭행 등이 발생한 경우를 말함.

평가지표	11. 직원복지	
평가목적	직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원하는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	직원복지는 어떠한가?	
	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다.	
	② 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다.	
	③ 정기적인 포상제도를 실시하고 있다.	
	④ 직원에 대한 상해보험(공제)에 가입하고 있다	
⑤ 기타()		
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 11-① : 직원의 복무규정 마련여부 확인 - 근거 : [사회복지시설 관리안내] 부록 4. 사회복지시설 「근로기준법」 적용, 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) 및 제57조(보상 휴가제) - 관련문서 : 시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정 등 - 인정범위 : 직원이 지켜야 할 복무규정(출근 및 결근, 휴일 및 휴가, 출장, 포상 및 상벌 등)에 대한 내용이 마련되어 있는 경우 인정 - 필수포함사항 : 시간 외 수당지급에 대한 규정 및 지급된 근거(규정이 있고 한 시간이라도 시간 외 근무수당을 지급한 근거) <input type="checkbox"/> 11-② : 규정된 휴가제도를 준수하고 있는 내용 확인 - 근거 : 근로기준법 제60조(연차휴가) 및 제61조(연차 유급휴가의 사용 촉진), 제62조(유급휴가의 대체), 제74조(임산부의 보호), 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제19조(육아휴직) - 관련문서 : 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등) - 인정범위 : 근로기준법 및 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 및 규정된 휴가 제도를 준수하고 있으면 인정(휴가를 100% 사용하고 있으며, 미사용시 연차보상을 하면 인정) - 필수포함사항: 직원을 위한 병가, 휴직제도가 있고 충분히 이를 보장(부당해고금지)하고 실시하고 있는 근거 <input type="checkbox"/> 11-③ : 포상제도 내용 확인 - 관련문서 : 포상제도 시행 관련문서 - 인정범위 : 포상제도는 운영규정에 명시되어 실시하는 제도(포상휴가 포함)로써 규정에 맞게 실시하고 있는지 확인 : 법인에서 실시하는 경우도 인정	

	<p>□ 11-④ : 직원에 대한 상해보험(공제) 가입 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 보험증권 - 인정범위 : 직원에 대한 상해보험 또는 공제를 가입하고 있으면 인정 <p>□ 11-⑤ : 기타의 직원복지 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 직원복지 관련 근거자료 - 인정범위 : 직원을 위한 휴식공간 마련, 직원숙소 제공 등 시설 내 직원의 복지를 위한 공간 또는 시설이 있는 경우에도 인정하며, 수학기회 제공, 학비지원, 직원자녀 장학금 제도, 직원경조사비 지급, 성과급 등 이와 유사한 내용에 대하여 직원복지로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고 실시된 경우 인정 : 규정급여 외 법인 차원에서 별도의 수당을 지급하고 있으면 인정 : 특정 개인에게 해당하는 기준이 아닌 정기성, 일률성, 고정성 차원에서 지급되는 특별상여금 인정 ※ 규정급여 : 서울시 기준 ※ 규정 외 급여 : 법인수당(직책, 직급수당, 식대, 특별 상여금 등 정기적으로 지원하는 수당과 야간 근로수당) ※ 규정 외 급여의 정기성은 년 1회 주더라도 해마다 주고 있으면 정기적으로 판단함
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정, 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등), 휴가관련 근거서류, 포상제도 시행 관련문서, 직원 자치단체 구성 및 운영회의록, 시간외수당지급에 대한 규정, 수당지급내역, 보험증권, 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세출 결산서 등</p>

Memo

2-3. 직원 역량

평가지표	12. 교육과 훈련체계	
평가목적	변화하는 환경에 대응하기 위해 조직에서 직원 역량 강화를 위한 노력을 하고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016.1.1~2018.12.31	
세 부 평가내용	직원 역량 강화를 위해 조직차원에서 교육과 훈련을 위해 노력하고 있는가?	
	① 조직차원에서 직원의 전문성을 제고하기 위한 교육훈련이 계획되어 있다.	
	② 조직의 교육훈련체계에 따라 직원 교육훈련이 실시되고 있다.	
	③ 직원 전문성 향상 지원(슈퍼비전, 자문 등)이 이루어지고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 12-① : 교육훈련계획의 수립 - 인정범위 : 시설의 업무내용을 토대로 직원들의 업무분장 및 분장된 직무특성을 반영한 교육과 훈련이 계획되어 있는지 파악 함(직원의 교육관련 욕구조사 등도 확인 함) : 조직에서 정의한 직원의 역량은 무엇인지(내용과 변화 등)와 이를 향상시키기 위한 계획은 무엇인지를 살펴봄 <input type="checkbox"/> 12-② : 해당 직무에 맞는 교육훈련계획의 실행 - 관련자료 : 계획서, 결과보고서, 예산서 및 결산서 등 - 인정범위 : 시설의 업무내용을 토대로 직원들의 업무분장 및 분장된 직무특성을 반영한 교육과 훈련 내용(법정필수교육과 그 외의 주제별 교육내용의 연계를 파악함) : 직원교육활동비(예산), 직원교육시간(내부 및 외부), 교육참가 만족도 조사, 평가회 등 확인 함 <input type="checkbox"/> 12-③ : 직원전문성 향상 지원 - 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 평가당일 - 관련자료 : 업무일지, 회의록 등 - 인정범위 : 일상 업무 가운데(시설장, 외부전문가 등) 직원의 전문성 향상을 위한 지원(슈퍼비전 자문 등)이 이루어지고 있는지 파악함(슈퍼비전 일지 및 업무일지, 자문결과보고 등 관련 내용 모두 인정)	
관련근거 및 자료	연간교육계획서, 직무기술서, 업무일지(슈퍼비전일지), 교육결과보고서, 자문결과보고서, 자기개발계획서(개인학습계획서, 개별 슈퍼비전 계획서 등) 등 관련 문서나 자료 등	

2-4. 지역사회와의 협력

평가지표	13. 지역사회 협력	
평가목적	시설의 지역사회와의 협력 및 자원개발 및 활용을 위한 노력을 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	시설이 기반한 지역사회와 협력 및 자원을 잘 활용하고 개발을 위해 노력하고 있는가?	
	① 지역의 다양한 조직 및 기관과의 협력활동을 지속적으로 유지하고 있다.	
	② 이용장애인의 사회통합을 위한 기관의 사업이 추진되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	③ 지역의 자원을 활용하고 개발하고자 노력하고 있다.	
	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
	미흡	
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 ※ ‘지역사회와의 협력’은 시설과 지역사회와의 소통·협력의 정도와 노력을 보기 위한 것으로 직업 재활시설의 고유목적사업의 수행과 관련된 소통 및 기타 다양한 활동이 모두 포함됨	
	<input type="checkbox"/> 13-① : 기타 다양한 조직 및 기관과의 협력활동의 지속성 - 관련문서 : 사업계획서, 사업결과보고서, 네트워크회의록(지역사회활동보고서), 외부활동 근거자료 (사진, 초대장, 문자 등) 등 - 인정범위 : 지역의 다양한 조직 및 기관과의 협력활동이 지속적으로 유지되고 있는지 확인함 : 협력활동은 이용자 개인이 지역사회 조직(기관)을 이용하는 것이 아니라 기관 차원에서 지역과 소통하고 네트워킹 하는 것을 의미함 : 협력활동의 내용은 공동사업 추진, 정보 및 인력의 공유 등 기관과 기관의 협력을 확인 할 수 있는 내용을 포함	
관련근거 및 자료	<input type="checkbox"/> 13-② : 이용장애인의 사회통합을 위한 기관 사업 추진 - 관련문서 : 사업계획서, 사업결과보고서, 네트워크회의록(지역사회활동보고서), 외부활동 근거자료(사진, 초대장, 문자 등) 등 - 인정범위 : 이용장애인의 사회통합을 위한 기관 차원의 사업이 추진되고 있는지 살펴봄 : 이용장애인 개인이 지역사회 시설 등을 이용한 것은 인정하지 않음	
	<input type="checkbox"/> 13-③ : 지역사회 자원 개발 및 활용 노력 - 관련문서 : 협약서, 사업계획서, 사업결과보고서, 네트워크회의록(지역사회활동보고서) 등 - 인정범위 : 지역사회 자원을 개발하고 활용하고자 하는 기관 차원의 노력이 진행되고 있는지 살펴봄	
관련근거 및 자료	협약서, 사업계획서, 사업결과보고서, 네트워크회의록(지역사회활동보고서), 외부활동 근거자료 (사진, 초대장, 문자 등)	

3) 사업역량지표

3-1. 개별화재활계획

평가지표	14. 개별화재활계획의 수립 및 집행과 평가환류	
평가목적	적절한 과정을 거쳐 개별화재활계획을 수립하고, 수립된 계획에 따라 계획된 서비스 제공 및 정기적으로 모니터링 혹은 평가하여 그 결과가 반영되는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	이용장애인별 직업상담과 직업평가를 통해 개별화재활계획을 수립하고, 그에 따라 서비스를 제공하며 정기적으로 모니터링 및 평가되고 있는가?	
	① 직업상담의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있다.	
	② 직업평가의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있다.	
	③ 전체공정에 대한 직무분석과 이용장애인 적합성 비교분석 결과가 반영된 직업훈련과 배치 계획이 개별화재활계획에 반영되어 있다.	
	④ 개별화재활계획에 이용장애인의 장·단기 직업목표가 설정되어 있다.	
	⑤ 개별화재활계획에 이용장애인 또는 보호자의 욕구가 반영되어 있다.	
	⑥ 개별화재활계획을 토대로 체계적인 직업적응훈련과 서비스가 제공되고 있다.	
	⑦ 개별화재활계획에 대한 모니터링이 주기적으로 실시되고 있다.	
	⑧ 개별화재활계획에 대한 정기적인 평가가 다양한 이해관계자의 참여 속에 실시되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥⑦⑧은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 ※ 개별화재활계획서 : 이용장애인 개인별 사정 결과를 토대로 지원계획과 구체적인 서비스를 계획하는 것으로 장·단기 목표수립, 목표를 달성하기 위한 수행방법, 사례회의 내용 및 참여자(이용장애인 포함)의 서명이 있는 것만 개별화재활계획서로 인정 ※ 평가기간(2016.1.1.~2018. 12. 31.)동안, 이용기간이 18개월 이상인 이용장애인 모두를 대상으로 개별차트가 준비되어야 하며, 현장평가에서는 이중 3개의 차트를 평가위원이 무작위 추출하여 평가함 <input type="checkbox"/> 14-① : 직업상담 결과의 개별화재활계획 반영 여부 확인 - 관련문서 : 상담기록지, 초기면접지, 구직표, 업무일지, 개별화재활계획서 등 - 인정범위 : 직업상담의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있으면 인정 : 직업상담은 직업선택과 유지에 관련이 있어야 하며, 이용장애인의 진로 및 취업상담, 직업재활서비스 진행과정 중에 발생한 문제해결과 재활계획 수립과 관련된 상담 모두 포함	

	<p>: 초기면접(서비스대상 적격 여부 판단을 위한 종합적인 정보를 수집한 면접), 부모상담 등은 직업상담에 포함되지만, 단순 접수상담(개인의 인적사항과 욕구사항 정도를 파악하는 수준의 상담)은 제외함</p> <p>: 직업상담은 연 2회 이상 이루어지고 목적, 내용, 상담기록, 상담 후 조치사항이 기록되어 있을 경우에만 인정</p> <p>□ 14-② : 직업평가 결과의 개별화재활계획 반영 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 상황평가 또는 현장평가 자료, 개별과일, 직업평가보고서, 개별화재활계획서 등 - 인정범위 : 직업평가(상황평가 또는 현장평가)의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있으면 인정 : 상황평가 또는 현장평가는 연 1회 이상 실시하고 직업평가보고서가 개인별로 목적, 내용, 재활방향 등이 기록되어 있으며 종합소견서가 반드시 기록되어 있을 경우에만 인정 <p>□ 14-③ : 직무분석과 이용장애인 적합성 비교분석 결과가 반영된 직업훈련 및 배치계획의 개별화재활계획 반영 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 관련문서 : 공정흐름도, 직무구성도, 작업기초능력과 작업도구와 관련하여 작성된 문서, 이용장애인 적합성 비교분석 자료, 직업훈련 자료, 이용장애인 배치 자료, 개별화재활계획서 등 - 인정범위 : 직무분석과 이용장애인 적합성 비교분석 결과가 반영된 직업훈련 및 배치가 개별화재활계획에 반영되어 있으면 인정 : 직무분석은 시설에서 생산하고 있는 제품이나 임가공에 대해 공정흐름도, 직무구성도, 작업기초능력과 작업도구 등에 대해 작성되어 있어야 함 <p>□ 14-④ : 개별화재활계획의 이용장애인별 장단기 직업목표 설정여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 개별화재활계획서, 직업상담일지, 직업평가보고서 등 관련 근거자료 - 인정범위 : 개별화재활계획에 합리적 근거에 따른 이용장애인의 장단기 직업목표가 설정되어 있으면 인정 <p>□ 14-⑤ : 개별화재활계획에 대한 이용장애인 또는 보호자의 욕구반영여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 개별화재활계획서, (직업)상담 일지, 직업평가보고서 등 관련 근거자료 - 인정범위 : 개별화재활계획에 이용장애인 또는 보호자의 욕구가 반영되어 있으면 인정 <p>□ 14-⑥ : 개별화재활계획에 따른 체계적 직업적응훈련 및 서비스 제공여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 개별화재활계획서, 직업상담 일지, 사례회의록, 업무일지 등 관련 근거자료 - 인정범위 : 개별화재활계획 따라 체계적으로 직업적응훈련과 서비스가 제공되고 있으면 인정 <p>□ 14-⑦ : 개별화재활계획에 대한 주기적 모니터링 실시여부 및 모니터링 결과 반영여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 개별화재활계획서, 모니터링 보고서, 사례회의록, 개별차트 등 - 인정범위 : 개별화재활계획이 주기적으로 모니터링 되고 그 결과가 기록으로 보관되고 반영되어 있으면 인정 <p>□ 14-⑧ : 개별화재활계획에 대한 정기적 평가 실시여부 및 평가결과 반영여부 확인</p>
--	--

평가지표	15. 종결(퇴사·전이) 과정	
평가목적	종결(퇴사·전이) 과정을 체계적으로 진행하며 사후관리 서비스를 제공하는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세부평가내용	서비스 종결(퇴사·전이) 과정은 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 이용장애인 종결(퇴사)에 대한 규정이나 지침이 명문화되어 있다.	
	② 사례회의를 통한 이용장애인 종결(퇴사·전이) 준비가 이루어지고 있다.	
	③ 고용 전이를 위한 계획을 수립하고 있다.	
	④ 이용장애인 종결(퇴사) 과정이 문서화되어 있다.	
⑤ 종결(퇴사) 후 사후관리를 하고 있다.		
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 ※ 평가대상기간 중 종결(퇴사)에 해당하는 이용장애인의 개별 차트를 평가위원이 현장에서 선택하여 평가함 ※ 전이는 동일 시설 내에서 훈련장애인에서 근로장애인으로의 전이와 직업적응훈련시설에서 보호 작업장으로, 보호작업장에서 근로사업장으로, 근로사업장에서 일반고용으로의 전이를 모두 포함 ※ ⑤의 평가기간 내 종결(퇴사)자가 없는 경우에는 미발생으로 판단하고, 세부평가내용의 기준 적합여부 판단에서도 제외함	
	<input type="checkbox"/> 15-① : 종결(퇴사)에 대한 내용의 명문화 여부 확인 - 관련문서 : 이용장애인 종결(퇴사) 관련 규정 등 - 인정범위 : 이용장애인 종결(퇴사)에 대한 내용이 규정이나 지침 등으로 명문화되어 있는지 확인	
	<input type="checkbox"/> 15-② ③ : 이용장애인 종결(퇴사·전이) 과정 시 사례회의 실시 여부 확인 - 관련문서 : 개별화재활계획서, 종결신청서, 회의록, 업무일지 등 - 인정범위 : 이용장애인 종결(퇴사·전이) 시 사례회의를 통해 종결(퇴사·전이)이 준비되며, 종결(퇴사·전이) 과정이 문서화 되어 있을 경우 인정	
	<input type="checkbox"/> 15-④ : 고용 전이 계획 - 관련문서 : 개별화재활계획서, 사업계획서, 전이 관련 내부결재문서 등 - 인정범위 : 시설의 근로장애인 및 훈련장애인에 대한 고용 전이 계획이 적절하게 수립되어 있는지 확인	

3-2. 이용장애인 인권 및 권리

평가지표	16. 이용장애인 고충처리	
평가목적	이용장애인의 고충을 처리할 수 있는 시스템이 작동하고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	이용장애인의 고충처리 시스템 작동이 이루어지고 있는가?	
	① 이용장애인의 고충을 처리하는 담당 직원이 있다.	
	② 이용장애인의 고충 접수 및 처리과정을 문서화하고 있다.	
	③ 이용장애인의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 내용이 문서화되어 있다.	
	④ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있다.	
	⑤ 이용장애인이 제기한 고충은 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내하고 공지하고 있다.	
⑥ 담당 직원은 정기적으로 인권진정함을 확인하고 진정서를 관련 위원회에서 조치하고 있다.		
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 16-① : 이용장애인의 고충을 처리하는 담당직원 여부 확인 - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 업무분장표 - 인정범위 : 업무분장표에 의하여 직원의 고충을 처리하는 직원이 확인되면 인정 <input type="checkbox"/> 16-② : 이용장애인의 고충접수 및 처리과정에 대한 문서화 확인 - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 이용장애인 고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서 - 인정범위 : 이용장애인의 고충접수 및 처리과정이 문서화되어 확인된 경우 인정 <input type="checkbox"/> 16-③ : 이용장애인의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리내용의 문서화 확인 - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 간담회 및 회의록, 이용장애인 고충처리대장 등 - 인정범위 : 이용장애인의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리내용이 문서화되어 확인된 경우 인정	

평가지표	17. 이용장애인 인권침해 예방	
평가목적	이용장애인의 인권침해를 예방하기 위한 규정을 마련하고, 이용장애인 및 직원에게 관련 교육 및 관련 정보를 제공하여 인권침해를 예방하고 있는지를 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	이용장애인의 인권침해 및 학대 예방을 위한 노력을 하고 있는가?	
	① 이용장애인의 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다.	
	② 인권침해(학대) 관련 규정이 마련되어 있다.	
	③ 이용장애인에게 인권침해(학대) 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다.	
	④ 이용장애인을 대상으로 한 인권교육을 계획하고 연1회 이상(4시간 이상) 실시하고 있다.	
	⑤ 직원을 대상으로 인권교육을 계획하고 연 1회 이상(4시간 이상) 실시하고 있다.	
	⑥ 직원을 대상으로 직장 내 성희롱 예방교육(성범죄 예방)이 실시되고 있다.	
	⑦ 직원으로부터 인권침해(학대) 금지에 대한 서약서를 받아 보관하고 있다.	
	⑧ 이용장애인 간 갈등 발생 시 규정에 의한 적절한 개입이 이루어지고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥⑦⑧은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 17-① : 행정상 조치 사항 확인 - 관련문서 : 해당 지자체로부터 받은 이용장애인 인권 관련 지적사항 유무 확인 공문 ※ 소관 지자체를 통해 확인 후 점수 또는 등급 조정 <input type="checkbox"/> 17-② : 인권침해(학대) 규정 마련 여부 확인 - 근거 : 인권침해 사건 조사·처리 및 구금·보호시설의 실태조사에 관한 규칙 제1장 - 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 관련문서 : 관련 규정, 내부결재 등 - 인정범위 : 필수포함사항을 포함하여 학대 및 인권침해 규정이 마련되어 있으면 인정 인권침해란 인권 즉 사람의 권리를 침해하는 일을 말하며, 사람의 권리는 행복을 추구할 권리, 자유를 누릴 권리, 평등을 누릴 권리, 생존권적 기본권을 보장받을 권리 등을 의미함(예시: 체벌, 폭행, 감금, 학대, 성추행, 성폭행 등) ◦ 필수포함사항 : 인권침해의 범위, 인권침해 관련 개입방법(피해자 보호조치, 인권침해 정보수집,	

	<p style="text-align: center;">조사 및 처리방법 등), 인권침해 결과에 의한 가해자 처리규정 포함</p> <p>□ 17-③ : 인권침해(학대) 예방 및 대응방법에 대한 정보제공 여부 확인 - 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 관련문서 : 근무일지, 상담일지, 게시물 등 - 인정범위 : 학대 및 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보를 제공한 기록이 있거나 게시되어 있으면 인정</p> <p>□ 17-④ : 직원을 대상으로 인권교육 계획 수립 및 교육 실시여부 확인 - 근거 : 국가인권위원회법 제19조, 제26조, 장애인복지시설 사업안내(인권교육 운영 및 강사자격) - 관련문서 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등 - 인정범위 : 직원을 대상으로 인권교육 계획이 있고 연 1회 이상(4시간 이상) 교육을 실시하였으면 인정(단, 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.에는 이용장애인 간, 이용장애인과 직원사이에 발생할 수 있는 학대 및 인권침해 예방 등이 포함되어 있어야 인정)</p> <p>□ 17-⑤ : 이용장애인을 대상으로 인권교육 계획 수립 및 교육 실시여부 확인 - 근거 : 국가인권위원회법 제19조, 제26조, 장애인복지시설 사업안내(인권교육 운영 및 강사자격) - 관련문서 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등 - 인정범위 : 이용장애인을 대상으로 인권교육 계획이 있고 연 1회 이상(4시간 이상) 교육을 실시하였으면 인정(단, 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.에는 이용자 간, 이용자와 직원사이에 발생할 수 있는 학대 및 인권침해 예방 등이 포함되어 있어야 인정) : 인권교육은 이용자 대상 인권교육과 별개로 이루어져야 인정</p> <p>□ 17-⑥ : 직원을 대상으로 성희롱 예방교육(성범죄 예방) 실시 여부 확인 - 관련문서 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등 - 인정범위 : 직원을 대상으로 성희롱 예방교육(성범죄 예방)계획되어 있고 실시하였으면 인정</p> <p>□ 17-⑦ : 직원의 학대/인권침해 금지 서약서 보관 여부 확인 - 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 관련문서 : 학대/인권침해 금지 서약서 등 - 인정범위 : 직원의 학대/인권침해 금지 서약서를 확인하여 보관되어 있으면 인정</p> <p>□ 17-⑧ : 갈등 발생 시 규정에 따른 개입 여부 확인 - 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 관련문서 : 상담일지, 개인파일, 면담 등 - 인정범위 : 개인사례에 대한 관련일지를 확인하여 관련 내용이 있으면 인정</p>
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>해당 지자체로부터 받은 지적사항 확인 공문, 관련규정, 내부결재, 근무일지, 상담일지, 게시물, 교육계획서 및 결과보고서, 면담, 학대/인권침해 금지 서약서, 개인파일, 면담 등</p>

평가지표	18. 이용장애인의 비밀보장	
평가목적	이용장애인의 개인정보에 대한 비밀보장을 위한 제도적 장치가 마련되어 시행되고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	이용장애인의 개인정보에 대해 비밀이 보장되어 있는가?	
	① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화되어 있다.	
	② 개인정보나 기록, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 보안 및 잠금장치에 의해 철저히 관리된다.	
	③ 개인정보의 제공은 공문에 의해 판단하고 조치하고 있다.	
	④ 이용장애인의 개인정보 보호를 위한 직원교육을 실시하고 있다.	
	⑤ 이용장애인 또는 가족에게 개인정보 수집 및 활용에 대해 사전에 동의서를 받고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<input type="checkbox"/> 18-① : 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침의 명문화 확인 - 근거 : 개인정보보호법 제3조, 제30조, 제31조 등 참조 - 관련문서 : 개인정보 비밀보장 관련 규정 및 지침 - 인정범위 : 개인정보 비밀보장(수집, 보호, 활용 등) 관련 규정 및 지침을 갖춘 경우 인정	
	<input type="checkbox"/> 18-② : 개인정보 보안 유지 및 열람자 지정, 보완 및 잠금장치 관리 확인 - 근거 : 개인정보보호법 제3조, 제29조 ~ 제31조 등 참조 - 관련문서 : 개인정보 열람자 지정 문서 및 기타 잠금장치, 사회복지시설정보시스템의 권한, PC 비밀번호 입력, 파쇄기 설치 여부 - 인정범위 : 이용장애인의 비밀보장을 위해 시설 내 ①개인정보 열람자를 지정하고 ②개인과일이 있는 공간에 잠금장치를 설치하고 ③PC 비밀번호를 설정하며 ④파쇄기 설치하여 활용하고 있으면 인정[4가지가 모두 충족되어야 인정]	
	<input type="checkbox"/> 18-③ : 개인정보의 제공은 공문에 의해 판단하고 조치하는지 확인 - 근거 : 개인정보보호법 제17조 ~ 제19조 등 참조 - 관련문서 : 개인정보의 제공 공문 - 인정범위 : 개인정보 제공 요청 공문에 의해 판단 및 조치한 경우 인정	
	<input type="checkbox"/> 18-④ : 이용장애인의 개인정보 보호를 위한 직원교육을 실시 여부 확인 - 근거 : 개인정보보호법 제31조 참조	

3-3. 경영관리

평가지표	19. 총 매출액 증감율			
평가목적	시설이 총 매출액 증가를 위해 노력하고 있는지 평가하고자 함.			
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.			
세 부 평가내용	총매출액 증감율은? 총매출액 증감율을 산정한다.			
평가척도 및 적용기준	· 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용	평가결과		
		충실		
		보통		
평가방법	<p>□ 19-① : 총 매출액 증감율 계산 - 대상기간 : 2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 총매출액 증감율을 기준에 따라 배점 - 산정식</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{총매출액 증감율}(\%) = \frac{(\text{2016년 대비 2017년 대비 총매출액 증감율}) + (\text{2017년 대비 2018년 대비 총매출액 증감율})}{2}$ </div> <p>- 산정방법 ◦ 매출액 : 시설에서 목적사업(생산제조판매, 임가공, 서비스 등)을 수행하여 수입처리 한 금액 : 부가가치세 신고서 기준 과세표준에서 제시하는 세금계산서 등 정규영수증 발급분과 기타(간이영수증 등) 매출액 ※ 단, 면세사업자의 경우는 계산서 등 정규영수증 발급분과 기타(간이영수증 등) 매출액 * 정규영수증 : 법인세법 상 인정되는 적격영수증</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">년도별 총 매출액 증감률</td> <td style="padding: 5px;"> ① 2016년도 총매출액 ② 2017년도 총매출액 ③ 2018년도 총매출액 ④ 2016년도 대비 2017년도 총 매출액 증감율 $= \frac{(\text{②} - \text{①})}{\text{①}} \times 100$ ⑤ 2017년도 대비 2018년도 총 매출액 증감율 $= \frac{(\text{③} - \text{②})}{\text{②}} \times 100$ </td> </tr> </table> </div>		년도별 총 매출액 증감률	① 2016년도 총매출액 ② 2017년도 총매출액 ③ 2018년도 총매출액 ④ 2016년도 대비 2017년도 총 매출액 증감율 $= \frac{(\text{②} - \text{①})}{\text{①}} \times 100$ ⑤ 2017년도 대비 2018년도 총 매출액 증감율 $= \frac{(\text{③} - \text{②})}{\text{②}} \times 100$
	년도별 총 매출액 증감률	① 2016년도 총매출액 ② 2017년도 총매출액 ③ 2018년도 총매출액 ④ 2016년도 대비 2017년도 총 매출액 증감율 $= \frac{(\text{②} - \text{①})}{\text{①}} \times 100$ ⑤ 2017년도 대비 2018년도 총 매출액 증감율 $= \frac{(\text{③} - \text{②})}{\text{②}} \times 100$		
	<p>관련근거 및 자료</p> <p>부가가치세 신고서, 세금계산서 합계표, 신용카드매출전표등발행금액집계표 등</p>			

평가지표	20. 임금 총액 증감율			
평가목적	시설이 근로장애인의 임금 증가를 위해 노력하고 있는지 평가하고자 함.			
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.			
세 부 평가내용	근로장애인의 임금총액 증감율은?			
	근로장애인의 평균 임금총액 증감율을 산정한다.			
평가척도 및 적용기준	· 평가 사후 평가운영위원회를 통해 기준 설정 및 적용	평가결과		
		충실		
		보통		
		미흡		
평가방법	<p>□ 20-① : 시설 평균 임금총액 증감율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대상기간 : 2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. - 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 시설에서 근로장애인에게 지급된 임금총액 증감율을 기준에 따라 배점 - 준비자료 : 2016년 ~ 2018년도 세출결산서, 급여대장 - 산정식 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{평균 임금총액 증감율(\%)} = \frac{(\text{2016년 대비 2017년 임금총액 증감율}) + (\text{2017년 대비 2018년 임금총액 증감율})}{2}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 근로장애인에게 지급된 임금만을 산정 ◦ 근로장애인 인건비 : 연말결산서, 급여대장으로 확인 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center; vertical-align: middle;"> 년도별 근로장애인 임금총액 증감율 </td> <td style="padding-left: 10px;"> ① 2016년도 근로장애인 임금총액 ② 2017년도 근로장애인 임금총액 ③ 2018년도 근로장애인 임금총액 ④ 2016년도 대비 2017년도 근로장애인 임금총액 증감율 $= \frac{(\text{②}-\text{①})}{\text{①}} \times 100$ ⑤ 2017년도 대비 2018년도 근로장애인 임금총액 증감율 $= \frac{(\text{③}-\text{②})}{\text{②}} \times 100$ </td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> * 임금대상 근로장애인의 사회보험 및 퇴직금적립여부확인 필수 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 대상기간 : 2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. ◦ 인정범위 : 근로장애인을 대상으로 사회보험 가입 및 퇴직적립을 하고 있는 경우 인정(단, 4대보험 예외 기준 근로장애인은 제외함) * 퇴직금 발생 요건 : 4주년을 평균으로 1주간의 근로시간이 15시간 이상인 근로장애인은 근속연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금이 퇴직금으로 계산됨 		년도별 근로장애인 임금총액 증감율	① 2016년도 근로장애인 임금총액 ② 2017년도 근로장애인 임금총액 ③ 2018년도 근로장애인 임금총액 ④ 2016년도 대비 2017년도 근로장애인 임금총액 증감율 $= \frac{(\text{②}-\text{①})}{\text{①}} \times 100$ ⑤ 2017년도 대비 2018년도 근로장애인 임금총액 증감율 $= \frac{(\text{③}-\text{②})}{\text{②}} \times 100$
	년도별 근로장애인 임금총액 증감율	① 2016년도 근로장애인 임금총액 ② 2017년도 근로장애인 임금총액 ③ 2018년도 근로장애인 임금총액 ④ 2016년도 대비 2017년도 근로장애인 임금총액 증감율 $= \frac{(\text{②}-\text{①})}{\text{①}} \times 100$ ⑤ 2017년도 대비 2018년도 근로장애인 임금총액 증감율 $= \frac{(\text{③}-\text{②})}{\text{②}} \times 100$		
	관련근거 및 자료	세출결산서, 통장, 세금계산서, 급여대장, 보험가입 및 퇴직적립 관련자료 등		

평가지표	21. 고객 관리	
평가목적	시설이 고객관리를 위해 체계적으로 노력하고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세 부 평가내용	고객관리를 위한 시설의 노력은 어떠한가?	
	① 고객 관리를 위한 계획(전략)이 수립되어있다.	
	② 수립된 계획에 맞게 집행·관리되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	③ 수행된 사업에 대한 평가가 적절하게 이루어지고 그 결과를 활용하고 있다.	
	평가척도 및 적용기준	평가결과
		충실
		보통
<ul style="list-style-type: none"> - 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함 		
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 ※ 고객은 개인단위의 고객과 기관(기업, 단체, 업체 등)단위의 고객을 모두 포함 ※ 시설 및 생산품의 특성 상 개인단위 고객이 없는 경우 기관단위 고객 개발·유지·관리 관련 내용만 확인함 	
	<ul style="list-style-type: none"> □ 21-① : 고객 관리 계획(전략) <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 고객관리를 위한 관련서류, 제안서, 보고서, 만족도 조사 계획서 등 - 인정범위 : (자체생산품 유무, 임가공 등)시설의 상황에 맞는 고객 관리 계획(전략)이 수립되어 있으면 인정 : 계획(전략)의 내용으로는 제품(개발), 가격, 유통, 촉진 등과 관련한 내용이 포함됨 	
	<ul style="list-style-type: none"> □ 21-② : 계획에 따른 집행·관리 <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 고객관리를 위한 관련서류, 제안서, 보고서, 관련 결과보고서 및 회의록, 바자회(박람회) 등 참석확인서류, 만족도조사 관련 서류(설문지, 결과보고, 회의록 등) 등 - 인정범위 : 수립된 계획에 따라 고객관리 활동을 실시하였으면 인정 	
<ul style="list-style-type: none"> □ 21-③ : 평가 및 평가결과 반영 <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 고객관리 관련 회의록, 결과보고, 내부결재문서, 일지, 업무보고서 등 - 인정범위 : 고객관리계획(전략)과 계획에 따른 활동 이후 그에 대한 평가가 실시되고 평가결과가 차기 계획(전략) 수립에 반영되었으면 인정 		
관련근거 및 자료	사업계획서, 고객관리를 위한 관련서류, 제안서, 보고서, 관련 결과보고서 및 회의록, 바자회(박람회) 등 참석확인서류, 만족도조사 관련 서류(설문지, 결과보고, 회의록 등), 내부기안, 일지, 업무보고서 등	

평가지표	22. 사업의 품질관리	
평가목적	사업의 품질관리를 위해 체계적으로 노력하고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.	
세부평가내용	사업의 품질관리를 위한 시설의 노력은 어떠한가?	
	① 제품(서비스)의 생산(가공)과정 혹은 제공에 관한 전반적인 품질관리 계획이 수립되어있다.	
	② 품질관리 계획에 따른 시설차원의 관리가 수행되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	③ 품질관리 전반에 대한 평가를 수행하고 그 결과를 활용하고 있다.	
	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
	미흡	
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 22-① : 품질관리 계획 - 관련문서 : 사업계획서, 품질관리를 위한 서류, 회의록, 품질관리계획서, 품질관리 서류, 품질관리 매뉴얼 등 - 인정범위 : 월, 분기, 반기별 품질계획, 품질관리 매뉴얼 등 시설차원의 사업 품질관리 계획이 확인되면 인정 <input type="checkbox"/> 22-② : 품질관리 계획에 따른 집행과 관리 - 관련문서 : 사업계획서, 품질관리를 위한 관련서류, 회의록, 품질관리계획서, 품질관리 서류, 품질관리 매뉴얼 등 - 인정범위 : 수립된 계획에 따라 품질관리가 실시되었고, 품질관리 계획에 따른 품질관리 활동에 차이가 있고 그 사유(근거)가 확인될 수 있으면 인정 : 품질관리 매뉴얼에 따라 품질관리가 이루어지고 있고 품질관리 향상을 위한 지속적인 노력을 확인할 수 있으면 인정 <input type="checkbox"/> 22-③ : 평가 및 평가결과 반영 - 관련문서 : 품질관리 관련 회의록, 결과보고, 내부기안, 일지, 업무보고서 등 - 인정범위 : 품질관리 계획에 따른 활동 이후 그에 대한 평가가 실시되고 평가결과가 차년도 계획(행위, 활동 등) 수립에 반영되었으면 인정	

관련근거 및 자료	사업계획서, 생산 및 품질관리를 위한 관련서류, 회의록, 생산관련 대장, 생산계획서, 품질관리계획서, 품질관리 서류, 시험성적서, 품질관리 매뉴얼, 관련 회의록, 결과보고, 내부기안, 일지, 업무보고서 등
참조	※ 품질관리의 범주와 해석 : 품질관리의 대상은 업종에 따라 매우 다양함 : 다양한 고객(개인단위의 고객과 기관(기업, 단체, 업체 등)모두)군 정의를 모두 인정 : 생산/제고/불량품/AS관리 등 제조과정 전반에 거친 품질제고의 노력과 관리 행위 모두 인정 : 서비스(문화예술 등) 단위의 전달과정에서 발생하는 모든 CS(고객만족)관리도 인정 (예를 들면 온·오프라인 홍보, 소식지 제공 및 관측과 광고 및 전화서비스 등) : KS, Q, ISO9001, ISO14001, ISO22000, 친환경, HACCP, 지방자치단체 인증, 거래처 인증, 중증장애인 생산품 생산시설 지정, 장애인복지법에 의한 장애인 생산품인증 인정

Memo

3-4. 사업평가

- ※ 사업평가는 특성화사업(근로사업장)과 우수프로그램(보호작업장)에 대해 평가함
- ※ 사업평가는 근로사업장과 보호작업장 모두 각 1개의 사업에 대해 시설이 자체적으로 선정하여 평가받음.

특성화 사업(근로사업장)	우수프로그램(보호작업장)
<ul style="list-style-type: none"> - 시설이 처해있는 특수한 상황(물리적·사회적·제도적 상황) 및 시설 이용장애인의 특성 등을 반영하여 시설 운영을 위한 계획을 수립하여 실시한 사업 1개를 시설이 자체적으로 선정하여 평가받음. - 근로장애인 대상 프로그램도 제시할 수 있고 조직차원에서의 전략적 사업관리(판매와 마케팅, 홍보 증진 방안 등)도 인정 	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인복지법 시행규칙[별표 5]에 명시되어 있는 재활프로그램 및 작업활동 프로그램 중에서 실시한 사업 1개를 시설이 자체적으로 선정하여 평가받음.

Memo

평가지표	23-1. 특성화사업 평가(근로사업장)	
평가목적	계획의 전문성, 수행과정의 적합성, 평가결과의 반영 등이 체계적으로 이루어지고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016.1.1~2018.12.31	
세부평가내용	특성화사업의 계획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 특성화 사업의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다.	
	② 특성화 사업을 달성하기 위한 인력·예산 등이 투입되고 집행·관리되었다.	
	③ 특성화 사업 평가를 연 1회(이상) 수행하며 그 결과를 차기 운영에 반영하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 ※ 평가대상은 평가기간 중 2년 이상 운영된 사업이어야 함	
	<input type="checkbox"/> 23-① : 계획의 전문성 - 인정범위 : 시설이 처해있는 특수한 상황(물리적·사회적·제도적 상황) 및 시설 이용장애인의 특성 등을 반영하여 시설 운영을 개선하기 위한 계획(판매와 마케팅, 홍보 등이 모두 해당 될 수 있음)이 수립되어 있으면 인정 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 구체적인 사업추진 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이면 적합하게 계획되어 있는지(문서 및 그 외 근거 등)를 확인	
	<input type="checkbox"/> 23-② : 수행과정의 적합성 - 인정범위 : 계획된 사업수행에 필요한 인력·예산 등이 적절하게 투입·집행되고 그 내용이 관리(문서 및 그 외 근거 등)되고 있으면 인정(진행 과정에서 변경이 발생한 경우 변경의 원인(사유)에 대한 근거를 확인할 수 있으면 인정)	
	<input type="checkbox"/> 23-③ : 평가의 적절성 및 평가결과의 반영 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자(이용장애인, 종사자, 보호자, 외부 전문가 등)의 참여 속에 정기적(연 1회 이상)으로 이루어지고, 평가 결과가 차기 계획에 반영되어 있으면 인정 : 평가의 내용으로는 사업의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 소요예산, 성과 등의 평가 결과(정량 및 정성 모두 포함)를 통합적으로 확인함	
관련근거 및 자료	사업계획서, 평가서, 관련 회의록, 내부결재문서, 예·결산서 등	

평가지표	23-2. 우수프로그램 평가(보호작업장)	
평가목적	계획의 전문성, 수행과정의 적합성, 평가결과의 반영 등이 체계적으로 이루어지고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016.1.1~2018.12.31	
세 부 평가내용	프로그램의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 프로그램이 기획되었다.	
	② 프로그램 목적을 달성하기 위한 인력·예산 등이 집행·관리되었다.	
	③ 프로그램에 대한 평가를 연 1회(이상) 수행하며 그 결과를 차기 운영에 반영하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 ※ 평가대상은 평가기간 중 2년 이상 운영된 사업이어야 함 <input type="checkbox"/> 23-① : 계획의 전문성 - 인정범위 : 프로그램의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합하게 기술되어 있는 지를 확인 <input type="checkbox"/> 23-② : 수행과정의 적합성 - 인정범위 : 계획된 프로그램 수행에 필요한 인력·예산 등이 적절하게 투입·집행되고 그 내용이 문서로 관리되고 있으면 인정(프로그램 진행 과정에서 변경이 발생한 경우 변경의 원인(사유)에 대한 근거를 확인할 수 있으면 인정) <input type="checkbox"/> 23-③ : 평가의 적절성 및 평가결과의 반영 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자(이용장애인, 종사자, 보호자, 외부 전문가 등)의 참여 속에 정기적(연1회 이상)으로 이루어지고, 평가 결과가 차기 계획에 반영되어 있으면 인정 : 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산, 성과 등의 평가결과(정량 및 정성 모두 포함)를 통합적으로 확인함	
관련근거 및 자료	사업계획서, 평가서, 관련 회의록, 내부결재문서, 예·결산서 등	

2019년 서울시 장애인직업재활시설 평가 - 개별화재활계획과 사업평가 -

박 경 수
(한양사이버대학교 사회복지학부)

1. 평가지표 개요

1. 평가지표 구성 및 가중치

평가영역		평가지표	가중치
관리지표 (10)	시설 및 환경관리	-	-
	인적자원관리		
	재정		
조직역량 지표(30)	윤리경영	-	-
	운영역량		
	직원 역량		
	지역사회와의 협력		
사업역량 지표(60)	개별화재활계획	14. 개별화재활계획 수립 및 집행과 평가 환류	20
		-	-
	이용장애인 인권 및 권리	-	-
	경영관리	-	-
	사업평가	23-1. 특성화사업 평가(근로사업장) 23-2. 프로그램 평가(보호작업장)	6

2. 개별화재활계획 및 사업평가 지표 비교

○ 공청회 VS. 설명회

평가영역		공청회 평가지표
사업 역량 지표 (12)	개별화 재활계획	20. 개별화재활계획 수립 및 집행
		21. 개별화재활계획 평가 및 환류
사업평가		31-1. 특성화사업 평가
		31-2. 프로그램 평가 1
		31-2. 프로그램 평가 2
		(보호작업장)



평가영역		설명회 평가지표
사업 역량 지표 (10)	개별화 재활계획	14. 개별화재활계획 수립 및 집행과 평가 환류
	사업평가	23-1. 특성화사업 평가 23-2. 우수프로그램 평가

※ 지표14는 공청회 지표20·21의 통합 지표임

※ 지표 23-1은 근로사업장, 23-2는 보호작업장에
해당되는 지표임

※ 음영표시는 공청회 이후 삭제 된 지표임

○ 복지부 VS. 서울형

보건복지부(2019)	서울형(2019)	비 고
D1. 직업상담	14. 개별화재활계획의 수립 및 집행과 평가환류	직업상담과 직업평가 및 직무분석 등을 ‘개별화재활계획 수립, 집행, 평가 환류’에 내용적으로 포함
D2. 직업평가		
D3. 직무분석 및 적합성 비교분석		개별화재활계획의 세부 내용으로 포함
D4. 직업재활계획 수립 및 개별서비스 제공		
D13. 직업재활서비스의 체계성		
E4. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권		재활프로그램(보호작업장)은 다양성보다 특성화사업 또는 우수 프로그램 내용 평가
E5. 서비스과정에 이용자(보호자)의 참여		
D5. 재활프로그램	23-1. 특성화사업 평가 (근로사업장) 23-2. 우수프로그램 평가 (보호작업장)	

II. 개별화재활계획

1. 지표

평가지표	14. 개별화재활계획의 수립 및 집행과 평가환류
평가목적	적절한 과정을 거쳐 개별화재활계획을 수립하고, 수립된 계획에 따라 계획된 서비스 제공 및 정기적으로 모니터링 혹은 평가하여 그 결과가 반영되는지 평가하고자 함.
평가기간	2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.
세 부 평가내용	이용장애인별 직업상담과 직업평가를 통해 개별화재활계획을 수립하고, 그에 따라 서비스를 제공하며 정기적으로 모니터링 및 평가되고 있는가?
	① 직업상담의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있다.
	② 직업평가의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있다.
	③ 전체공정에 대한 직무분석과 이용장애인 적합성 비교분석 결과가 반영된 직업훈련과 배치 계획이 개별화재활계획에 반영되어 있다.
	④ 개별화재활계획에 이용장애인의 장·단기 직업목표가 설정되어 있다.
	⑤ 개별화재활계획에 이용장애인 또는 보호자의 욕구가 반영되어 있다.
	⑥ 개별화재활계획을 토대로 체계적인 직업적응훈련과 서비스가 제공되고 있다.
⑦ 개별화재활계획에 대한 모니터링이 주기적으로 실시되고 있다.	

	⑧ 개별화재활계획에 대한 정기적인 평가가 다양한 이해관계자의 참여 속에 실시되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
미흡		
관련근거 및 자료	개별화 재활계획서(IPR: Individualized Plan for Rehabilitation), 초기면접지, 구직표, 업무일지, 개별과일, 직업평가보고서, 상황평가 또는 현장평가 자료, 직업상담일지, 사례회의록, 전년도 평가 결과보고서, 개별차트 등	

2. 평가방법

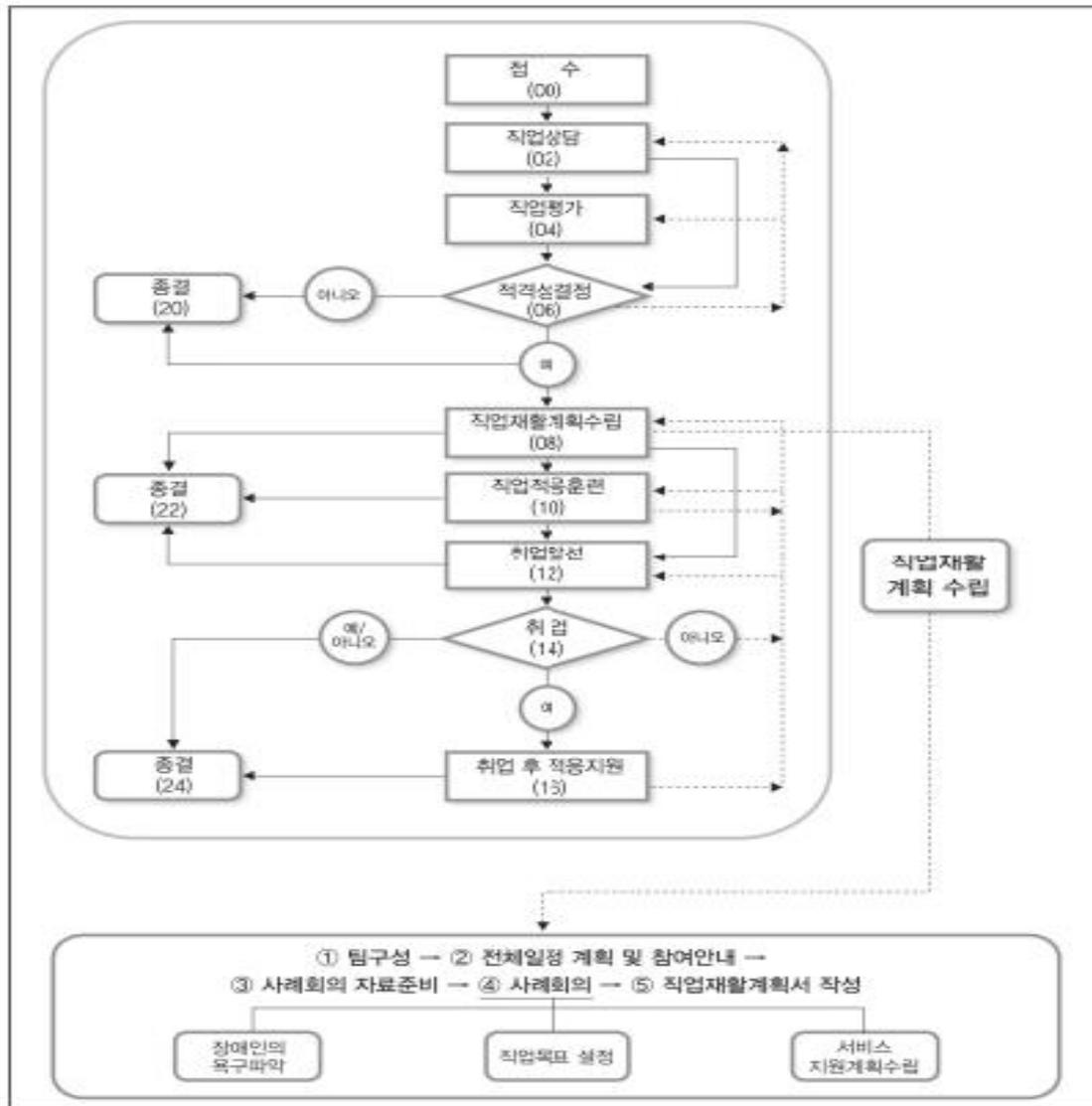
※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥⑦⑧은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함

※ 개별화재활계획서 : 이용장애인 개인별 사정 결과를 토대로 지원계획과 구체적인 서비스를 계획하는 것으로 장·단기 목표수립, 목표를 달성하기 위한 수행방법, 사례회의 내용 및 참여자(이용장애인 포함)의 서명이 있는 것만 개별화재활계획서로 인정

<p>▶ 개별화재활계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 <ul style="list-style-type: none"> - 재활계획 수립은 직업상담 및 직업평가 결과를 토대로 기관의 직업재활서비스 이용이 적격하다고 결정된 장애인을 대상으로 적합한 직업재활 방향을 설정하고 구체적인 서비스를 공식적으로 계획하고 실천하여 직업목표를 달성하는 것임 ○ 목표 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인의 욕구에 따른 장·단기 목표 등을 포함한 직업재활의 방향을 설정함 - 직업목표를 달성하기 위한 직업재활서비스의 구체적인 방안을 제시하고 실천함 - 직업재활서비스 과정 중 직업재활 목표 수정 및 새로운 재활방향을 수립함 - 장애인, 보호자 등의 동의 아래 직업재활서비스를 계획하여 장애인의 자기결정권과 기관의 책무성을 높임 <p>▶ 개인별 직업재활계획 수립('18 장애인복지시설 사업안내)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근로장애인의 욕구와 능력을 이해하고 이들에게 필요한 서비스와 프로그램을 효과적으로 전달하기 위해 다음 사항을 고려한 개인별 직업재활계획을 수립하여 실시하여야 한다.(근, 보) <ul style="list-style-type: none"> - 초기 면접, 직업사정 및 평가결과를 반영한 개인별 고용계획서 - 장애특성에 맞는 적절한 배려나 보조공학 - 장애인의 건강이나 안전을 위협할 수 있는 요인

- 직무기능향상이나 재활서비스를 위한 관리계획
- 개인별 직업재활계획은 장애인이 충분히 이해할 수 있는 내용과 방법으로 제공되어야 하고 확인되어야 한다.(근, 보)
- 근로장애인의 고용상황이나 서비스과정에 대한 기록은 유지되고 자체적으로 관리되어야 한다.(근, 보)
- 근로장애인의 개인별 재활계획을 수립하여 직업 전 훈련, 직업적응훈련, 고용 상담 및 직업평가를 실시하여야 한다.(보)
- 근로장애인이 작업공정을 잘 이해하고 작업기술을 익힐 수 있도록 작업에 대한 직무 분석을 실시하여야 한다.(보)

※ 직업재활계획 수립 과정도



자료: 한국장애인개발원, 중증장애인의 직업재활계획 수립을 위한 직업상담과 직업평가 매뉴얼, 2015.

※ 평가기간(2016.1.1.~2018. 12. 31.)동안, 이용기간이 18개월 이상인 이용장애인 모두를 대상으로 개별차트가 준비되어야 하며, 현장평가에서는 이중 3개의 차트를 평가위원이 무작위 추출하여 평가함

□ 14-① : 직업상담의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있다.

- 확인사항 : 직업상담 결과의 개별화재활계획 반영 여부 확인
- 관련문서 : 상담기록지, 초기면접지, 구직표, 업무일지, 개별화재활계획서 등
- 인정범위
 - 직업상담의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있으면 인정

▶ 필수 포함사항 : 상담결과, 지원계획

- 직업상담은 직업선택과 유지에 관련이 있어야 하며, 이용장애인의 진로 및 취업상담, 직업재활서비스 진행과정 중에 발생한 문제해결과 재활계획 수립과 관련된 상담 모두 포함
- 초기면접(서비스대상 적격 여부 판단을 위한 종합적인 정보를 수집한 면접), 부모상담 등은 직업상담에 포함되지만, 단순 접수상담(개인의 인적사항과 욕구사항 정도를 파악하는 수준의 상담)은 제외함
- 직업상담은 연 2회 이상 이루어지고 목적, 내용, 상담기록, 상담 후 조치사항이 기록되어 있을 경우에만 인정

□ 14-② : 직업평가의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있다.

- 확인사항 : 직업평가 결과의 개별화재활계획 반영 여부 확인
- 관련문서 : 상황평가 또는 현장평가 자료, 개별파일, 직업평가보고서, 개별화재활계획서 등
- 인정범위
 - 직업평가(상황평가 또는 현장평가)의 결과가 개별화재활계획에 반영되어 있으면 인정
 - 상황평가 또는 현장평가는 연 1회 이상 실시하고 직업평가보고서가 개인별로 목적, 내용, 재활 방향 등이 기록되어 있으며 종합소견서가 반드시 기록되어 있을 경우에만 인정

- ▶ 직업평가 : 장애인의 직업적 흥미, 적성 및 잠재능력을 파악하여 직업재활서비스 대상자 결정이나 직업재활계획 수립을 위한 정보를 제공하고 장애인으로 하여금 자신의 능력과 직업에 대한 인식수준을 높여 적합한 직업을 선택할 수 있도록 지원
- ▶ 상황평가 : 장차 장애인이 일을 하게 될 현장과 유사한 구조화된 장소 에서 관찰을 통해 직무수행 정도, 행동, 태도 등을 기록하는 과정
- ▶ 현장평가 : 직업목표에 적합한 지역사회 내 사업체, 공공기관, 시설 등 실제 작업환경에서 직무능력을 평가하는 것으로 특정 직무의 생산성과 현장에서의 적응력을 평가
- ▶ 상황평가 또는 현장평가에는 일상생활기능, 직업기능, 직무관련기능, 직업관련 사회행동 등이 포함될 수 있음

□ 14-③ : 전체공정에 대한 직무분석과 이용장애인 적합성 비교분석 결과가 반영된 직업훈련과 배치 계획이 개별화재활계획에 반영되어 있다.

- 확인사항 : 직무분석과 이용장애인 적합성 비교분석 결과가 반영된 직업훈련 및 배치계획의 개별화재활계획 반영 여부 확인
- 평가기간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.
- 관련문서 : 공정흐름도, 직무구성도, 작업기초능력과 작업도구와 관련하여 작성 된 문서, 이용 장애인 적합성 비교분석 자료, 직업훈련 자료, 이용장애인 배치 자료, 개별화재활 계획서 등
- 인정범위
 - 직무분석과 이용장애인 적합성 비교분석 결과가 반영된 직업훈련 및 배치가 개별화재활계획에 반영되어 있으면 인정

▶ 직무분석 : 직업재활시설에서의 해당 직무를 수행하기 위해 필요한 신체능력, 인지, 작업수행, 변별력, 사회성 등의 기능 정도를 파악하는 것

- 주로 작업내용, 작업 수행에 필요한 사항, 작업자의 신체적 요건, 작업환경을 토대로 이루어 짐

▶ 이용자 적합성 비교분석

- 고용환경, 신체능력, 인지, 작업수행, 변별력, 사회성 등을 토대로 한 적합성 비교분석지 활용
- 또는 직무와 핵심과업과 관련된 직무요구도와 구직자의 적합성을 비교분석한 내용으로 구성

- 직무분석은 시설에서 생산하고 있는 제품이나 임가공에 대해 공정흐름도, 직무구성도, 작업기초능력과 작업도구 등에 대해 작성되어 있어야 함

▶ 공정흐름도

- 생산품 또는 임가공 전체에 대한 공정도
 제과제빵) 위생점검 - 재료 및 도구준비 - 계량하기 - 반죽하기 - 패닝하기 - 굽기
 - 포장하기 - 정리하기 - 봉투에 넣기 - 납품하기

▶ 직무구성도

- 공정에 따른 세부 과업
 제과제빵 위생점검) 작업환경정리 - 앞치마 착용 - 머리 단정히 묶기(모자쓰기) - 손씻기

□ 14-④ : 개별화재활계획에 이용장애인의 장·단기 직업목표가 설정되어 있다.

- 확인사항 : 개별화재활계획의 이용장애인별 장단기 직업목표 설정여부 확인
- 관련문서 : 개별화재활계획서, 직업상담일지, 직업평가보고서 등 관련 근거자료
- 인정범위

· 개별화재활계획에 합리적 근거에 따른 이용장애인의 장단기 직업목표가 설정되어 있으면 인정

- ▶ **직업목표** : 이용장애인의 최종 또는 기관의 이용기간 내 달성해야 할 직업목표 작성
- 장기목표 : 직업목표를 달성하기 위한 1년간의 직업재활목표를 수립하여 작성
 - 직업상담, 사례회의 등을 바탕으로 수집한 장애인과 보호자의 욕구를 우선 반영
 - 직업평가보고서의 직업적 권고사항을 확인
 - 현재 직업적 수준에서 상위수준으로의 전이를 고려
 - 단기목표 : 장기목표를 달성하기 위한 반기별, 분기별 또는 월별 단기목표를 수립하여 작성. 단기목표는 구체적이고 객관적으로 측정 가능한 용어로 작성
 - 장기목표를 확인하여 목표 성취를 위한 세부 목표 설정
 - 장애인과 보호자의 의견을 통해 자신의 흥미와 적성을 고려하고 우선순위 결정
 - 단기간 성취할 수 있는 목표로 직업평가를 참고하여 기술

□ 14-⑤ : 개별화재활계획에 이용장애인 또는 보호자의 욕구가 반영되어 있다.

- 확인사항 : 개별화재활계획에 대한 이용장애인 또는 보호자의 욕구반영여부 확인
- 관련문서 : 개별화재활계획서, (직업)상담 일지, 직업평가보고서 등 관련 근거자료
- 인정범위
 - 개별화재활계획에 이용장애인 또는 보호자의 욕구가 반영되어 있으면 인정

- ▶ **장애인과 보호자의 욕구가 무엇인지 사례회의를 토대로 작성**
- 수정계획서의 경우, 장애인과 보호자의 욕구 등을 직업상담으로 다시 한 번 확인

□ 14-⑥ : 개별화재활계획을 토대로 체계적인 직업적응훈련과 서비스가 제공되고 있다.

- 확인사항 : 개별화재활계획에 따른 체계적 직업적응훈련 및 서비스 제공여부 확인
- 관련문서 : 개별화재활계획서, 직업상담 일지, 사례회의록, 업무일지 등 관련 근거자료
- 인정범위
 - 개별화재활계획 따라 체계적으로 직업적응훈련과 서비스가 제공되고 있으면 인정

□ 14-⑦ : 개별화재활계획에 대한 모니터링이 주기적으로 실시되고 있다.

- 확인사항 : 개별화재활계획에 대한 주기적 모니터링 실시여부 및 모니터링 결과 반영여부 확인
- 관련문서 : 개별화재활계획서, 모니터링 보고서, 사례회의록, 개별차트 등
- 인정범위
 - 개별화재활계획이 주기적으로 모니터링 되고 그 결과가 기록으로 보관되고 반영되어 있으면 인정

□ 14-⑧ : 개별화재활계획에 대한 정기적인 평가가 다양한 이해관계자의 참여 속에 실시되고 있다.

- 확인사항 : 개별화재활계획에 대한 정기적 평가 실시여부 및 평가결과 반영여부 확인
- 관련문서 : 전년도 개별화재활계획평가보고서, 개별화재활계획서, 상담일지 등

- 인정범위

- 개별화재활계획이 다양한 이해관계자(이용장애인, 직원, 보호자, 외부 전문가 등)의 참여 속에서 정기적으로 평가되고 그 결과가 기록으로 보관되고 차기계획에 반영되어 있으면 인정

III. 사업평가

※ 사업평가는 특성화사업(근로사업장)과 우수프로그램(보호작업장)에 대해 평가함

※ 사업평가는 근로사업장과 보호작업장 모두 각 1개의 사업에 대해 시설이 자체적으로 선정하여 평가 받음.

특성화 사업(근로사업장)	우수프로그램(보호작업장)
<ul style="list-style-type: none"> - 시설이 처해있는 특수한 상황(물리적·사회적·제도적 상황) 및 시설 이용장애인의 특성 등을 반영하여 시설 운영을 위한 계획을 수립하여 실시한 사업 1개를 시설이 자체적으로 선정하여 평가 받음. - 근로장애인 대상 프로그램도 제시할 수 있고 조 직차원에서의 전략적 사업관리(판매와 마케팅, 홍보 증진 방안 등) 도 인정 	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인복지법 시행규칙[별표 5]에 명시되어 있는 재활프로그램 및 작업활동프로그램 중에서 실시한 사업 1개를 시설이 자체적으로 선정하여 평가 받음.

▶ 재활프로그램 : 치료·훈련 등과 같이 단순히 기능적인 것만을 의미하는 것이 아니라 장애인이 가지고 있는 잔존기능을 최대한 발휘시킴으로써 신체적·정신적·사회적·직업적·경제적 능력을 회복시키도록 지원하는 총체적인 서비스 활동을 의미

<근로사업장>

- 사회적응훈련 : 대인적응기술, 사회성훈련 등
- 직무기능 향상훈련 : 직무분석에 따른 직무변경, 개조, 보조공학 개입에 따른 훈련
- 작업태도 및 기술훈련
- 직무개발 및 경쟁적인 고용시장으로의 전이를 위한 조치 : 지역사회 노동 시장 분석 및 정보제공, 직무분석 및 개입, 전이계획과 실행, 사후 지도

<보호작업장>

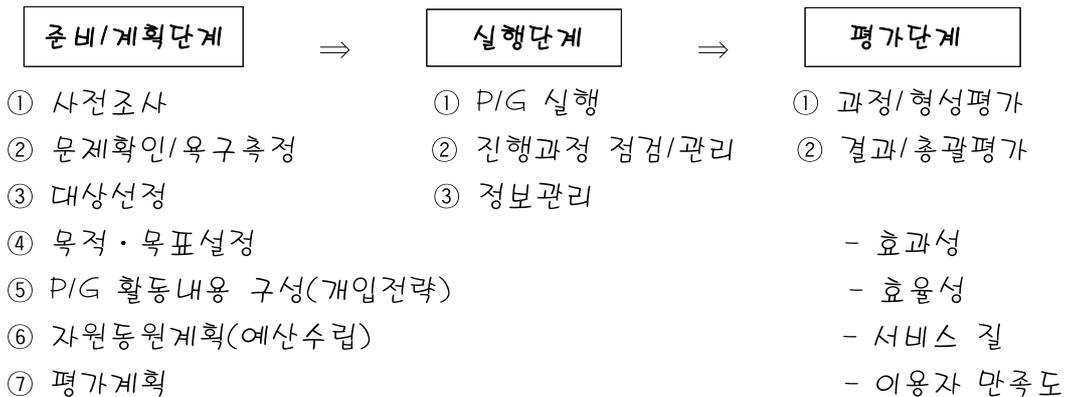
- 직업적응훈련 : 일상생활훈련, 사회적응훈련, 작업 태도 및 기술훈련
- 문제해결훈련 : 의사소통 기술훈련, 문제해결훈련, 대인관계능력 향상훈련, 위급 혹은 응급상황 대비훈련, 자기옹호 및 주장훈련
- 직업평가 : 작업표본평가 및 현장평가

- 직무기능 향상훈련 : 직무분석에 따른 직무변경, 개조, 보조공학 개입에 따른 훈련
- 지역사회 자원활용훈련 : 지역사회 적응훈련

▶ 작업활동 프로그램 : 작업능력이 매우 부족한 장애인들이 일정기간 일상생활 및 가사생활훈련, 사회적응훈련, 직업적응훈련, 여가활동 교육 등을 통해 보호작업장이나 근로사업장으로 전이되어 유상적 임금을 받을 수 있도록 보호작업장 또는 근로사업장 내에서 실시

- 일상생활 및 가사생활훈련 : 가정생활 및 독립생활을 수행하는 데 필요한 기술을 습득하기 위한 훈련
- 사회적응훈련 : 지역사회의 한 일원으로 통합하여 살아가는데 필요한 대인 관계기술, 각종 시설을 이용하는 기술 등을 습득하도록 지도
- 작업훈련 : 작업기능의 향상을 위한 작업활동을 제공하고 장애인보호고용 으로의 전환을 위한 작업기술을 습득하도록 지도
- 직업평가 : 적절한 평가도구를 통한 직업평가를 실시
- 통근훈련 : 지역사회의 대중교통 수단을 이용하여 통근할 수 있도록 지도
- 취미 및 여가활동 : 건전한 여가활동을 통하여 사회성과 대인관계기술을 습득하고 긍정적인 생활인의 자세를 기를 수 있도록 지도

▶ P/G 개발의 일반적 과정



▶ 우수 프로그램의 요건

적합한 인력배치와 안정적 자원

- 인력 배치(staffing) : P/G의 질적 수준 및 성과와 직결
- 자원의 안정적 공급(stable funding) : P/G의 성패 좌우
 - 성공적인 P/G은 충분한 예산이 뒷받침되어야 일관성 있는 수행 가능

- 고유의 정체성(identity)과 철학
 - 개성과 특성 있는 P/G은 그 목적, 대상, 개입방법에서 여타 P/G과 차별성
 - 특정 P/G에 캐치프레이즈를 붙이거나 이름을 보다 강하게 부각시켜 일반인에게 뚜렷이 인식시킬 수 있음
 - ex) 노인의 사회활동 참여 장려 P/G : 'Active Aging'
 - 청소년 비행예방 P/G : 'Street Fighter'
 - 철학적 기반
 - 장애인 직업재활의 가치 및 윤리와 조화 : 인간의 존엄성과 독특성 인정, 이용자의 자기결정권 보장 등

- 이론적 근거와 실증적 개입
 - P/G은 특정 욕구나 문제(직업재활) 해결을 위해 고안
 - 문제의 원인에 대한 적절한 처방이 필요하므로 과학적 이론의 뒷받침이 필요
 - 문제의 원인과 결과로 제시되는 인과관계에 관한 명확한 사회과학과 직업재활이론에 기초하여 설계되고 시행되어야 함
 - 실증적으로 효과성이 검증된 실천방법과 절차를 사용하려는 노력 필요

- 과학적이고 체계적인 평가노력
 - 평가 : 이론이 현실에 적용되는지의 여부를 확인하고 P/G의 목표가 어느정도 달성되었는지를 따져보는 작업
 - 개입으로 이용자의 문제가 해결되거나 삶의 조건이 향상되었는지를 과학적이고 객관적인 측정으로 성과를 확인할 수 있어야 함
 - 과학적·체계적 평가결과는 정부나 자원제공자에게 P/G의 효과성을 알려주며 P/G의 정당성 확보의 근거가 됨

1. 특성화 사업

(1) 지표

평가지표	23-1. 특성화사업 평가(근로사업장)
평가목적	계획의 전문성, 수행과정의 적합성, 평가결과의 반영 등이 체계적으로 이루어지고 있는지 평가하고자 함.
평가기간	2016.1.1~2018.12.31
세부 평가내용	특성화사업의 계획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?
	① 특성화 사업의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다.
	② 특성화 사업을 달성하기 위한 인력·예산 등이 투입되고 집행·관리되었다.
	③ 특성화 사업 평가를 연 1회(이상) 수행하며 그 결과를 차기 운영에 반영하고 있다.

평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
관련근거 및 자료	사업계획서, 평가서, 관련 회의록, 내부결재문서, 예·결산서 등	

(2) 평가방법

※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함

※ 평가대상은 평가기간 중 2년 이상 운영된 사업이어야 함

□ 23-① : 특성화 사업의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다.

- 확인사항 : 계획의 전문성

- 인정범위

- 시설이 처해있는 특수한 상황(물리적·사회적·제도적 상황) 및 시설 이용장애인의 특성 등을 반영하여 시설 운영을 개선하기 위한 계획(판매와 마케팅, 홍보 등이 모두 해당 될 수 있음)이 수립되어 있으면 인정
- 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 구체적인 사업추진 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합하게 계획되어 있는지(문서 및 그 외 근거 등)를 확인

□ 23-② : 특성화 사업을 달성하기 위한 인력·예산 등이 투입되고 집행·관리되었다.

- 확인사항 : 수행과정의 적합성

- 인정범위

- 계획된 사업수행에 필요한 인력·예산 등이 적절하게 투입·집행되고 그 내용이 관리(문서 및 그 외 근거 등)되고 있으면 인정(진행 과정에서 변경이 발생한 경우 변경의 원인(사유)에 대한 근거를 확인할 수 있으면 인정)

□ 23-③ : 특성화 사업 평가를 연 1회(이상) 수행하며 그 결과를 차기 운영에 반영하고 있다.

- 확인사항 : 평가의 적절성 및 평가결과 반영

- 인정범위

- 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자(이용장애인, 종사자, 보호자, 외부 전문가 등)의 참여 속에 정기적(연 1회 이상)으로 이루어지고, 평가 결과가 차기 계획에 반영되어 있으면 인정
- 평가의 내용으로는 사업의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행 인력, 소요예산, 성과 등의 평가 결과(정량 및 정성 모두 포함)를 통합적으로 확인함

2. 우수 프로그램

(1) 지표

평가지표	23-2. 우수프로그램 평가(보호작업장)	
평가목적	계획의 전문성, 수행과정의 적합성, 평가결과의 반영 등이 체계적으로 이루어지고 있는지 평가하고자 함.	
평가기간	2016.1.1~2018.12.31	
세부평가내용	프로그램의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 프로그램이 기획되었다.	
	② 프로그램 목적을 달성하기 위한 인력·예산 등이 집행·관리되었다.	
	③ 프로그램에 대한 평가를 연 1회(이상) 수행하며 그 결과를 차기 운영에 반영하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 미흡 : 세부평가내용의 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함	평가결과
		충실
		보통
		미흡
관련근거 및 자료	사업계획서, 평가서, 관련 회의록, 내부결재문서, 예·결산서 등	

(2) 평가방법

※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함

※ 평가대상은 평가기간 중 2년 이상 운영된 사업이어야 함

23-① : 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 프로그램이 기획되었다.

- 확인사항 : 계획의 전문성

- 인정범위

· 프로그램의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합하게 기술되어 있는 지를 확인

23-② : 프로그램 목적을 달성하기 위한 인력·예산 등이 집행·관리되었다.

- 확인사항 : 수행과정의 적합성

- 인정범위

· 계획된 프로그램 수행에 필요한 인력·예산 등이 적절하게 투입·집행되고 그 내용이 문서로 관리되고 있으면 인정(프로그램 진행 과정에서 변경이 발생한 경우 변경의 원인(사유)에 대한 근거를 확인할 수 있으면 인정)

- 23-③ : 프로그램에 대한 평가를 연 1회(이상) 수행하며 그 결과를 차기 운영에 반영하고 있다.
- 확인사항 : 평가의 적절성 및 평가결과의 반영
 - 인정범위
 - 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자(이용장애인, 종사자, 보호자, 외부 전문가 등)의 참여 속에 정기적(연1회 이상)으로 이루어지고, 평가 결과가 차기 계획에 반영되어 있으면 인정
 - 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산, 성과 등의 평가결과(정량 및 정성 모두 포함)를 통합적으로 확인함