

# 2020년 서울형 사회복지시설 평가사업(6종) 기본 운영계획 공유 및 논의사항 자료

## I. 회의개요

- 일 시 : 2020. 3. 26(목) 13시30분
- 장 소 : 재단 5층 교육장
- 참석자

성명	소속 및 직책	성명	소속 및 직책
최성숙	서울시사회복지관협회장	최종태	서울시장장애인직업재활시설협회장
이은주	서울시노인종합복지관협회장	홍금화	서울시장장애인소규모복지시설협회장
조석영	서울시장장애인복지관협회장	배명희	서울노숙인시설협회장
구연창	서울시 복지정책과 법인시설팀장	김 홍	서울시 복지정책과 주무관
김은영	서울시복지재단 서비스품질관리본부장	유준용	서울시복지재단 평가팀장
장지현	서울시복지재단 평가팀 과장		

※ 배석 : 평가실무담당

## 주요 내용

- 서울형 평가체계 개선방안 학술포럼 후속조치 관련 진행사항
- 서울형 평가지표에 인권관련 지표 추가
- 서울형 평가전문위원 양성계획(안)
- 서울형 평가(운영)위원회 구성 및 개선(안)

## II. 진행경과

### □ 서울형 평가체계 개선 학술포럼 후속조치 회의('19.12.2.) 결과 및 진행경과

#### 안건1. 서울형 서비스 최저 기준 마련 방안

- 서울시복지재단에서 2020년부터 가칭 “서울형 서비스 기준” 개발하기로 함
- 서울형 서비스 개발범위는 “관리지표 및 조직역량지표”로 하되, 사업역량지표는 추후 의견수렴 및 개발필요성을 더 검토하기로 함
- 서울형 서비스 기준 개발방식은 2020년 관리지표, 2021년 조직역량지표 영역 순으로 개발하기로 함  
⇒ **추진현황** : 재단 정책연구실에서 연구과제 수행 중(회의자료 공유사항 참조)

#### 안건2. 시설유형 및 특성을 반영한 지표 개발 방안

- “기존의 평가영역(쟁점이 되는 부분은 환경변화 이해와 대응, 실천전문가의 양성, 지역사회와의 협력영역임)을 유지하는 가운데 시설유형별 지표검토위원회에서 평가지표의 부분적 수정”하기로 함
- 기존의 평가영역 중 시설이 갖고 있는 특성에 맞춰 각 시설유형별 지표검토위원회에서 지표의 내용을 차별화할 수 있도록 함
- 관리지표에서 재정과 인적 관리영역은 복지부 승인사항이므로 유지하되 지표 내용 및 수준은 지표검토위원회에서 결정

⇒ **추진현황** : 2021 평가대상 시설 지표검토(개선)위원회 운영

- 사회복지관 : 2차(1.21), 3차(2.11), 4차(2.17), 5차(2.24), 6차(3.2)
- 노인복지관 : 2차(2.6), 3차(2.12), 4차(2.20), 5차(3.12)
- 장애인주간보호시설 : 2차(1.30), 3차(2.11), 4차(2.25), 5차(3.5)

⇒ **주요추진방향**

- 21년 평가대상 시설의 경우 관리지표는 정성적 평가부분을 대폭 줄이고 최소기준 충족 여부를 파악하는 방식으로 추진하였으며 계량지표의 경우 지난 평가의 데이터와 복지부 기준 등을 적용하여 지표영역을 설정
- 조직역량지표의 경우 세부지표를 조정하여 중복부분을 줄이고 환경변화의 대응 역량강화-지역사회 네트워크의 관점에서 재설정
- 사업역량지표의 경우 평가대상 사업 개수 조정 등 부분적으로 지표를 조정함
- “탁월”지표를 없애고 기존의 4단계 측정영역을 3단계로 조정(충실-보통-보완)

### 안건3. 정성평가 등급 폐지, 정량평가 절대평가 전환 방안

- 절대평가는 서울형 서비스 기준 만든 후 적용하되, 부분적으로 도입할 수 있는 부분은 지표검토위원회에서 검토하도록 함
- 정성평가는 2020년부터 “충실-보통-보완” 으로 적용하기로 함.  
⇒ **추진현황** : 2021 평가대상 시설 지표검토(개선)위원회 운영을 통한 적용 검토

### 안건4. 우수사례 전파 및 컨설팅 지원, 서울시 정책 반영 방안

- 전면 개선이 필요한 시설에 컨설팅 의무화, 우수 사례를 선정하고 평가결과의 서울시 정책 반영을 강화하기로 함
- 2019년 장애인직업재활시설 평가결과를 바탕으로 한 맞춤형 컨설팅 지원 실시
- 2019년 컨설팅 참여시설(3종 시설) 대상 사후 변화관리 확대  
⇒ **추진현황**
  - 2020년 컨설팅 추진계획에 반영, 컨설팅 이후 변화추이 파악 및 2차 지원 추진
  - 지표 영역별 세부적인 분석결과 및 소규모시설의 욕구를 바탕으로 전문 컨설팅 지원계획 수립

### 안건5. 전문평가인력 및 조직운영 방안

- 2020년 평가(장애인복지관, 노숙인이용시설)부터 평가전담직원을 시범 적용하되, 시범 적용하는 시설 수는 재단직원의 인력 확보에 맞춰서 시행함.
- 추후 6종 시설협회와 협의해서 어떤 시설에 우선 적용할지 정하기로 함.
- 상설전문평가원, 연중평가 실시는 서울시와 협회와 협의해 나가도록 함.  
⇒ **추진현황** : 2020 노숙인이용시설 평가부터 평가전담직원 시범 적용 예정  
상설전문평가원 및 연중평가 실시는 재단 내부 검토와 서울시 협의 지속 추진

### III. 공유 및 논의사항

#### 논의1 | 서울형 평가지표에 인권관련 지표 추가

##### ○ 제안배경

- 2020. 3. 2. 서울시 복지정책과 “서울형 사회복지시설 평가지표 개선 요청” 접수
- 2020. 3. 3. 서울시 복지정책과와 서울시복지재단 업무 협의(인권담당관실의 시장 지시사항 이행 요청 확인)

##### ※ 인권담당관실 요청사항

- 2019.12.19. 시장 지시사항으로 서울형 평가지표에 “사회복지시설에서의 종교 행위 강요 등 인권침해사안에 대한 재발방지를 위해 서울형 평가지표에 인권침해와 관련한 지표 신설” 권고

##### ○ 검토사항

- 서울형 평가지표 중 “직원의 인권”, “직원의 안전과 권리보호” 항목에 붙임과 같은 일부 관련 문구 추가 반영 검토

##### ※ 세부내용 : 붙임 자료 참조

[붙임] 예시) 2020 장애인복지관 평가지표

평가지표	4. 직원의 안전과 권리보호
평가목적	직원의 기본적인 안전과 권리 등 <b>인권을</b> 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련했는지를 평가 함
평가기간	2017.1.1~2019.12.31
세부평가내용	직원의 안전과 권리를 보장하기 위한 장치가 마련되어 있는가?
	① 직원의 고충처리를 위한 체계를 갖추고 있고 직원은 그 기능 및 역할, 위원회구성 등에 대해 알고 있다.
	② 직원이 (고충)제기한 내용은 10일 이내에 그 결과(진행과정)를 개인에게 알리고 필요에 따라 공지하고 있다.
	③ 직원이 이용자, 주민, 동료 등으로 부터 상해나 위협을 받았을 경우 해결 절차를 기관이 책임지고 이행하고 있다.
	④ <b>직원 대상 인권교육을 실시하고 있다</b>
평가척도 및 적용기준	- 충실 : 세부평가내용이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 알차고 우수함 - 보통 : 세부평가내용이 대부분 지켜지고 있으나 내용의 수준은 일반적임 - 보완 : 세부평가내용이 상당수가 지켜지고 있지 않으며 내용의 수준이 미흡함
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함 ※ 세부평가내용 ②의 경우 평가기간 동안 직원이 고충을 제기한 경우가 없을 경우에는 미 발생으로

	<p>판단하며, 세부평가내용의 기준 적합여부 판단에서도 제외 함</p> <p>□ 4-① 직원의 고충처리 체계확인. 직원이 그 기능 및 역할, 위원회 구성에 대해 알고있는지 확인.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제26조(고충처리위원), 제27조(고충처리위원의 구성 및 임기)</li> <li>- 관련문서 : 내부기안, 관련규정 또는 지침 등</li> <li>- 인정범위 : <u>근로기준법 제93조에 따른 직장내 괴롭힘의 예방 및 발생시 조치 등에 관한 사항이 포함된 인사규정 또는 취업규칙 등</u> 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부 규정이나 지침 및 직원의 고충처리규정과 위원회 등에 관한 근거 내용이 있고 이에 관한 운영이 된 경우 인정 함</li> </ul> <p>□ 4-② 직원이 (고충)제기한 내용을 10일 이내에 결과를 알리고 공지하는지 확인.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제28조(고충의 처리)</li> <li>- 관련문서 : 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담</li> <li>- 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</li> </ul> <p>□ 4-③ 직원이 이용자, 주민, 동료로부터 상해나 위협을 받았을 경우 해결절차를 기관이 책임지고 이행하는지 확인.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 산업안전보건법 시행령 제25조의7(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)</li> <li>- 관련문서 : 내부기안, 관련규정 또는 지침, 직원면담 등</li> <li>- 인정범위 : 치료 및 상담, 고소·고발·손해배상 청구 등의 지원, 폭행·폭언 등 각종 위협에 대응할 수 있는 교육 및 간담회를 실시한 근거나 규정이 있으면 인정</li> </ul> <p>* 근거법이 2018년에 개정되었으므로 3-③ 지표는 2019.1.1.~12.31까지만 적용함</p> <p>□ 4-④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-관련문서 : <u>연간 교육계획서</u></li> <li>-인정범위 : <u>근로기준법 제93조에 따른 직장내 괴롭힘의 예방 등 직원의 인권침해 예방을 위한 인 권교육(인권교육이 포함된 서울시사회복지사협회 보수교육 참가도 인정)</u></li> </ul>
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>내부기안, 관련규정 또는 지침, 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담, <u>연간 교육계획서</u> 등</p>
<p>참 고</p>	<p>※ 인권 : 사회적인 성취에서 인종, 성별, 언어, 종교, 나이 등에 차별을 두지 않고 모든 사람에게 동등한 특권과 책임이 주어지는 기회를 의미함</p> <p>■ 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 업무강요, <u>종교행사·후원금 강요</u> 강압적 언사, 폭언 및 폭행 등이 발생한 경우를 말함.</p>

## 논의2

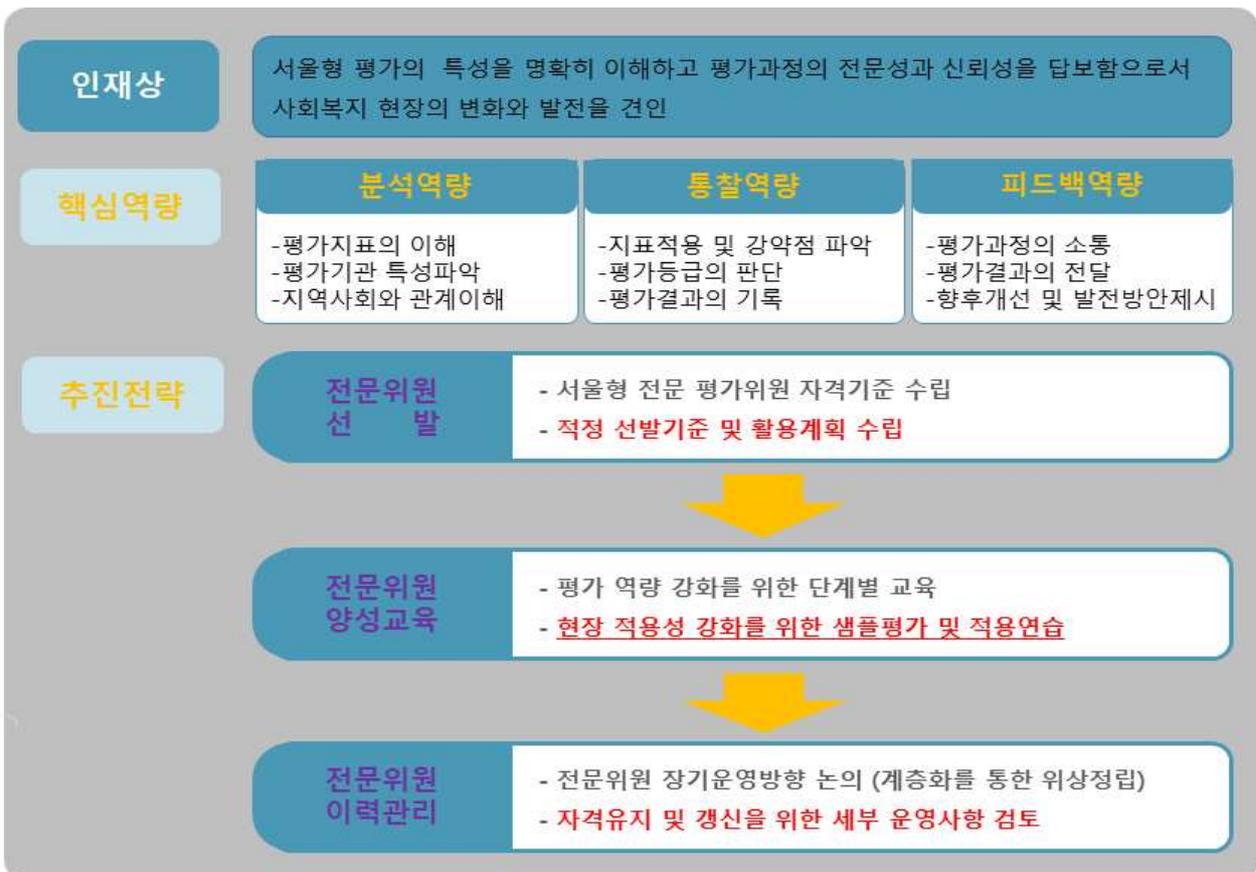
## 2020년 서울형 평가전문위원 양성계획(안) 공유

### □ 추진방향 및 주요개선사항

- 전문평가인력 TFT 연구결과 반영계획 수립 및 실행 구체화
- 평가전담위원 전문역량 강화교육과정 도입 및 교육내용 전문화

구분	2019년	2020년
위원양성 과정개선	• 당해연도 위원 양성 활용 (선교육 후선발)	• 평가주기별 위원 양성( <u>선선발 후교육</u> ) • 전문위원 관리 체계화
역량강화	• 교육체계 마련	• <u>교육과정 설계보완 및 내용강화</u>
평가단 구성	• 학계, 현장 (3인1조_ 학계1 + 현장2)	• <u>재단 평가위원 시범운영 (노숙인시설)</u> (3인1조_ 학계1 + 현장1 + 재단1)

### □ 추진전략



□ 연도별 양성 및 활용계획



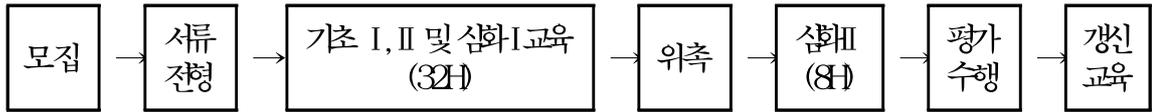
□ 서울형 평가전문위원 교육과정(안) : 4개과정, 최소 40H

구분	주요내용	학습방법(안)
기초 I	서울형평가, 유형별 운영기준 및 지침검토 등	집합교육
기초 II	세부 평가지표 내용 숙지	유형별 집합교육 / 선형평가위원 Q&A
심화 I	의견조율을 통한 편차조정, 핵심질문 도출	워크샵 / 1박2일 연수
심화 II	평가매뉴얼에 의한 실전 연습	실전 워크샵

시기	평가전			평가
과정	기초 I [8H]	기초 II [8H]	심화 I [16H]	심화 II [8H]
주요내용	기본 이해 및 소양	평가지표 이해	평가 관점 표준화	평가 직전 관점 조정
세부 과목	평가자 소양 및 윤리 [2H]	관리 지표 내용 및 논점 공유 [2H]	관리 샘플 평가 핵심 관점 조정 논의 [4H]	평가위원 매뉴얼 [1H]
	사회복지 성과평가 [4H]	조직역량 지표 내용 및 논점 공유 [3H]	조직역량 샘플 평가 핵심 관점 조정 논의 [5H]	현장 모의 평가 [6H]
	서울형 평가 이해 [2H]	사업역량 지표 내용 및 논점 공유 [3H]	사업역량 샘플 평가 핵심 관점 조정 논의 [5H]	조별 간담회 [1H]
			총평 및 보고서 연습 [2H]	

□ 서울형 평가 전문위원 모집 및 선발계획

- 모집기간 : '20.4~5월
- 모집방법 : 공개모집
- 선발과정



- 모집분야 및 참여자격

구분	자격(안)	비고			
학계	사회복지 관련학과 교수(강사포함) 혹은 국책(정부출연) 연구기관 산학연구원 이상으로 소속기관, 관련협회 및 학회 추천	평가매뉴얼 내용반영 ※ 기존 : 해당학과 전임교수로 관련협회 및 학회추천			
현장	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>사회복지관</td> <td>노인복지관</td> <td>장애인주간보호</td> </tr> </table> 현장경력 10년이상 최고중간관리자 이상자로 소속시설 및 협회 추천	사회복지관	노인복지관	장애인주간보호	전문평가인력IFT 내용반영 ※ 기존 : 해당시설 선임급 이상자
사회복지관	노인복지관	장애인주간보호			

- 필수사항

1. 평가전문위원 교육과정을 이수할 수 있는 자 (기초 I, II : 16H, 심화I: 16H, 심화II : 8H)
2. 자격유지갱신 교육을 연1회 이상을 이수할 수 있는 자
3. 최소 연 10개 이상 서울시 사회복지시설 출장평가가 가능한 자

- 위촉기간 : 위촉일로부터 2년

(자격유지갱신 의무교육횟수 충족시 기간 연장, 미충족시 자격정지 또는 취소될 수 있음)

### 논의3

## 서울형 평가(운영)위원회 구성 및 개선(안)

#### 추진방향

- 평가주기에 따른 개별 위원회간 유기적 연계활용 구조구축
- 각 위원회 역할, 책임 및 권한 정립을 통한 평가위원회의 효율적 운영

#### 구성 및 운영개선(안)

현행	개선(안)										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">평가 운영 위원회</td> <td> <b>구성·운영 : 평가대상시설 주관부서</b>  <b>운영지원 : 서울시복지재단</b>                      평가대상 시설 주관 팀장(당연직)                      평가대상 시설유형 협회장 및 현장전문가                      학계 전문가 1~2인, 서울시복지재단 평가팀장(당연직)                 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">지표 개선 위원회</td> <td> <b>구성·운영 : 서울시복지재단</b>                      평가대상 시설 주관 팀장(당연직)                      시설협회 사무국장포함 10인이내 현장위원                      서울시복지재단 평가팀장(당연직)                 </td> </tr> </table>	평가 운영 위원회	<b>구성·운영 : 평가대상시설 주관부서</b> <b>운영지원 : 서울시복지재단</b> 평가대상 시설 주관 팀장(당연직) 평가대상 시설유형 협회장 및 현장전문가 학계 전문가 1~2인, 서울시복지재단 평가팀장(당연직)	지표 개선 위원회	<b>구성·운영 : 서울시복지재단</b> 평가대상 시설 주관 팀장(당연직) 시설협회 사무국장포함 10인이내 현장위원 서울시복지재단 평가팀장(당연직)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">평가 운영 위원회</td> <td> <b>[해당유형 대표 의사결정기구 : 2~3년 위촉]</b>  <b>구성·운영 : 평가대상시설 주관부서</b>  <b>운영지원 : 서울시복지재단</b>                      서울시 : 평가대상 시설 주관 팀장(당연직)                      현장 : 평가대상 시설유형 협회장 및 현장전문가                      학계 : 교수 2명                      재단 : 서울시복지재단 평가팀장(당연직)                 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">지표 개선 위원회</td> <td> <b>[유형별 지표관련 의견수렴 및 논의기구]</b>  <b>구성·운영 : 서울시복지재단</b>                      서울시 : 평가대상 담당 주무관(당연직)                      현장 : 평가대상 현장실무전문가                                협회사무국장(당연직) (신규)                      학계 : 교수 2명(신규)                      재단 : 서울시복지재단 평가팀장(당연직)                 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">현장 평가전문 위원단</td> <td> <b>[현장평가수행을 위한 전문위원단]</b>  <b>구성·운영 : 서울시복지재단</b>                      학계 / 현장 / 내부 별도 자격기준에 의거 선발운영                 </td> </tr> </table>	평가 운영 위원회	<b>[해당유형 대표 의사결정기구 : 2~3년 위촉]</b> <b>구성·운영 : 평가대상시설 주관부서</b> <b>운영지원 : 서울시복지재단</b> 서울시 : 평가대상 시설 주관 팀장(당연직) 현장 : 평가대상 시설유형 협회장 및 현장전문가 학계 : 교수 2명 재단 : 서울시복지재단 평가팀장(당연직)	지표 개선 위원회	<b>[유형별 지표관련 의견수렴 및 논의기구]</b> <b>구성·운영 : 서울시복지재단</b> 서울시 : 평가대상 담당 주무관(당연직) 현장 : 평가대상 현장실무전문가 협회사무국장(당연직) (신규) 학계 : 교수 2명(신규) 재단 : 서울시복지재단 평가팀장(당연직)	현장 평가전문 위원단	<b>[현장평가수행을 위한 전문위원단]</b> <b>구성·운영 : 서울시복지재단</b> 학계 / 현장 / 내부 별도 자격기준에 의거 선발운영
평가 운영 위원회	<b>구성·운영 : 평가대상시설 주관부서</b> <b>운영지원 : 서울시복지재단</b> 평가대상 시설 주관 팀장(당연직) 평가대상 시설유형 협회장 및 현장전문가 학계 전문가 1~2인, 서울시복지재단 평가팀장(당연직)										
지표 개선 위원회	<b>구성·운영 : 서울시복지재단</b> 평가대상 시설 주관 팀장(당연직) 시설협회 사무국장포함 10인이내 현장위원 서울시복지재단 평가팀장(당연직)										
평가 운영 위원회	<b>[해당유형 대표 의사결정기구 : 2~3년 위촉]</b> <b>구성·운영 : 평가대상시설 주관부서</b> <b>운영지원 : 서울시복지재단</b> 서울시 : 평가대상 시설 주관 팀장(당연직) 현장 : 평가대상 시설유형 협회장 및 현장전문가 학계 : 교수 2명 재단 : 서울시복지재단 평가팀장(당연직)										
지표 개선 위원회	<b>[유형별 지표관련 의견수렴 및 논의기구]</b> <b>구성·운영 : 서울시복지재단</b> 서울시 : 평가대상 담당 주무관(당연직) 현장 : 평가대상 현장실무전문가 협회사무국장(당연직) (신규) 학계 : 교수 2명(신규) 재단 : 서울시복지재단 평가팀장(당연직)										
현장 평가전문 위원단	<b>[현장평가수행을 위한 전문위원단]</b> <b>구성·운영 : 서울시복지재단</b> 학계 / 현장 / 내부 별도 자격기준에 의거 선발운영										

- 위원회 역할(안)

평가운영위원회	지표개선위원회	현장평가전문단
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 평가지표 확정</li> <li>· 현장평가그룹 확정</li> <li>· 현장평가에서 발생하는 사항조정</li> <li>· 이의신청 접수, 검토, 조치</li> <li>· 평가결과 검토 및 확정, 상정</li> <li>· 평가전문위원단 운영 제반사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지표(안) 및 방법 수정 · 개발 (현장의견 수렴 및 자문포함)</li> <li>· 평가지표 공청회 및 설명회 → 평가지표(안) 상정</li> </ul> <p style="text-align: center;">** 운영위원회 일부 겸직</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문위원 양성과정 및 자격유지 교육 의무수료</li> <li>· 현장평가 수행</li> <li>· 실제 현장평가 경험 및 개선내용 의견개진</li> </ul> <p style="text-align: center;">** 개선위원회 일부 겸직</p>

**공유**

**『서울형 서비스 최저기준 마련방안』 관련 연구과제 추진사항**

**과제명 : 서울형 사회복지시설운영 가이드라인 개발연구 (연구3팀 오문준)**

**추진방향**

- 서울시 사회복지시설의 공공성 강화를 위한 운영방향 · 내용확립
  - ▶ 서울시가 추구하는 사회복지시설 운영관련 사회적 가치 정립
  - ▶ 서울시 사회복지시설이 지향해야할 시설운영 관련 기준 설정
- 서울형 사회복지시설 운영 관련 사회복지 현장 적합성 제고
  - ▶ 서울형 사회복지시설 운영체계·내용의 타당성 및 효율성 제고
  - ▶ 계획/과정/결과 단계별 사회복지시설 이해관계자들과 지속적으로 소통

**추진개요**

- 대상 : 서울시 사회복지시설(서울시 복지정책실 소관)
- 추진내용
  - ▶ 서울시 사회복지시설 가이드라인 관련 운영현황, 국내외 우수사례 조사 · 파악
  - ▶ 서울시 사회복지시설 운영가이드 라인 : 시설운영 방향성 정립, 서울시 공공성 강화를 위한 세부적인 이해기준 마련, 실천사례 제시 등