

문서번호	연구평가본부-2551
보존기간	년
결재일자	2016.06.14.
공개여부	공개
방침번호	

과장	평가인증팀장	연구평가본부장	대표이사	
성기원	김은영	류명석	06/14 임성규	
협조	과장 정은정	정은정	팀장 이미자	이미자
	실장 김영오	김영오		

2016 서울형 사회복지시설 시범평가 추진계획





사전 검토항목

※해당사항이 없을 경우 '무 ■'로 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 내 용
중 장 기 비 전 및 전 략	<ul style="list-style-type: none"> 5 대 전 략 방 향 : 사회서비스 혁신 19대세부전략과제 : 통합적 심사평가시스템 구축
재 단 내 부 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 감 사 실 : 유 ■ () 무 □ 연 구 개 발 실 : 유 ■ (평가지표, 교육 등 업무전반 협의) 무 □ 전 략 경 영 본 부 : 유 ■ (민간위탁 및 추경예산편성 관련 협의) 무 □ 공 공 협 력 본 부 : 유 □ () 무 ■ 지 역 복 지 본 부 : 유 □ () 무 ■ 서 울 사 회 복 지 공 익 법 센 터 : 유 □ () 무 ■ 참 동 주 민 찬 성 주 민 지 원 단 : 유 □ () 무 ■
외 부 관 계 자 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 서 울 시 : 유 ■ (복지정책과 - 시설법인팀) 무 □ 자 치 구 : 유 □ () 무 ■ 기 타 단 체 · 기 관 : 유 □ () 무 ■
시 민 소 통 계 획	<ul style="list-style-type: none"> 사 전 준 비 단 계 : 설명회■ 간담회□ 교 육■ 설문조사□ 자문회의■ 온라인□ 기타■ (평가운영위원회의) 사 업 진 행 단 계 : 설명회■ 간담회□ 교 육■ 설문조사■ 보고서■ 캠페인□ 자문회의■ 홍보물(정보지,리플릿 등)□ 온라인■ 기타■ (평가회의) 완 료 후 마 무 리 (성 과 보 고 단 계) : 설명회□ 간담회□ 성과보고회■ 보도자료□ 설문조사 칼럼/기고문□ 보고서■ 평가회의■ 온라인□ 기타□

2016 서울형 사회복지시설 시범평가 추진계획

서울시 복지환경의 특성을 고려한 서울형 사회복지시설 시범평가를 통해 사회복지시설의 평가체계를 확립하고자 함

I 추진근거

- 사회복지시설 대상 서울형 시범평가 추진계획(서울시 복지정책과-15153호, '16.1.4)
- 서울형 사회복지시설 시범평가 민간위탁 추진계획(서울시 복지정책과-3318호, '16.2.19)

II 추진배경 및 경과

□ 추진배경

- 중앙평가를 대체하는 서울시 자체평가의 필요



□ 추진경과

- 사회복지시설 평가체계 개선계획 : '15.1.28
 - 노인, 장애인, 사회복지관 협회장 간담회(2.17)
 - 시설관련 부서(팀) 및 복지재단 업무협의(총 9회)
- 서울복지거버넌스 및 자문위원회 의견수렴(6회) : '15. 3월~10월
- 서울시 의회 평가체계 소위원회 업무보고(4회) : '15. 4~9월
 - 예비모임(4.9), 1차(4.22), 2차(4.29), 3차(9.11)
 - 평가체계개선 워크숍(6.4)

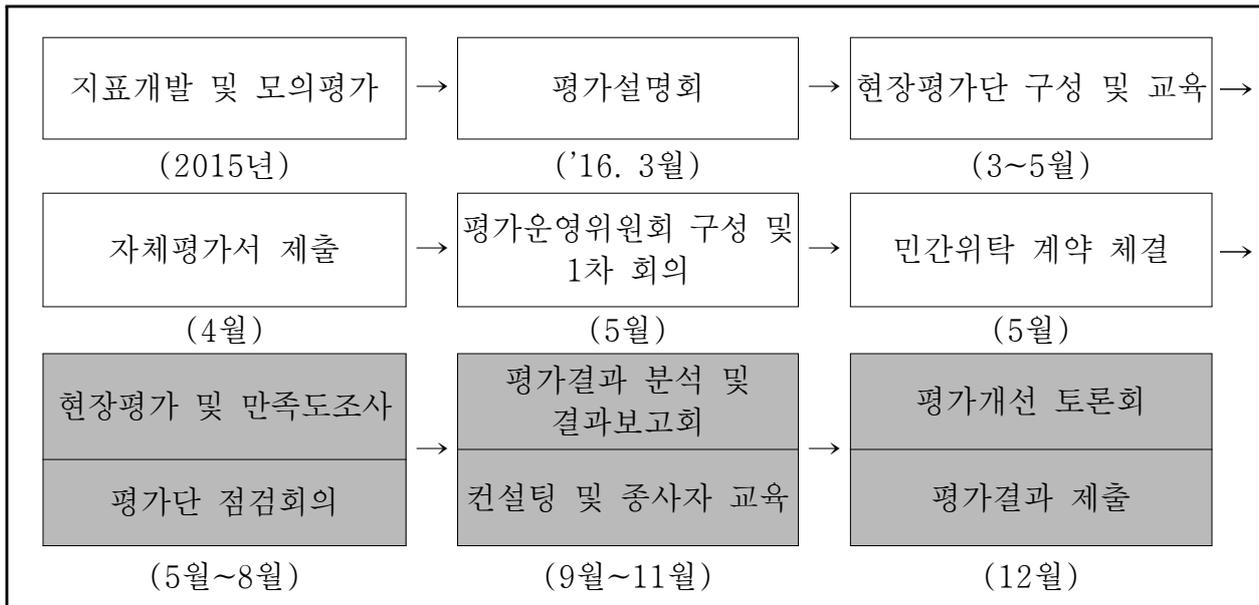
- 서울형 평가지표(안) 적용 모의평가 실시 : '15.7.28~31
 - 평가대상 : 총 6개소(노인, 장애인, 사회복지관 각 2개소)
- 서울형 평가체계 개발 정책설명회 : '15.10.13
- 2016년 서울형 사회복지시설 시범평가 지표 검토회의(3회) : '16. 2월
 - 노인복지관협회, 장애인복지관협회, 사회복지관협회
- 2016년 서울형 사회복지시설 시범평가 설명회(8회) : '16. 3월
- 서울형 시범평가 현장평가단 구성(12개조 36명) : '16. 3월
- 서울형 시범평가 현장평가단 지표교육 및 워크숍(3회) : '16. 3월~5월
- 서울형 시범평가 운영위원회 구성 및 1차 회의 : '16. 5월

III 추진 개요

- 추진기간 : '16. 6월 ~ 12월
- 추진대상 : 대형 이용시설인 3종 복지관 175개소
 - 평가대상시설 : 사회복지관 98개소, 노인종합복지관 32개소, 장애인복지관 45개소
 (※ 평가기관 수는 상황에 따라 변경가능)
 - 평가대상기간 : 2015. 1. 1. ~ 2016. 3. 31.
- 주요사업 : 3종 이용시설에 대한 서울형 시범평가 수행
 - 평가단 교육 및 간담회, 현장평가, 평가만족도 조사, 평가결과 분석 및 보고서 발간
 - 권역별 시설 종사자 역량강화 교육, 복지시설 유형별 평가결과 워크숍
 - 평가결과 보고회 및 평가개선 토론회, 품질향상 컨설팅 등
- 추진방법 : 민간위탁(서울시), 현장평가단 구성·운영 등
 - 서울시와 업무역할 구분

구분	서울시(평가수행 주체)	서울시복지재단(서울시 평가수행 지원)
주요 역할	<ul style="list-style-type: none"> · 평가총괄(평가운영위원회 운영) · 평가지표 검수 · 평가단 선발 및 구성 · 평가단 운영 협조 · 평가과정 감독 및 결과통보 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가지표 개발 · 평가단 운영 및 교육 · 평가과정 수행 · 평가결과 분석 · 컨설팅 및 교육 등 제공

□ 추진절차 및 주요일정



IV 세부 추진계획

① 평가운영위원회 구성 및 운영(서울시 추진)

□ 위원회 구성·운영

○ 운영기간 : '16. 5 ~ 12월

○ 구 성 : 유형별 협회장 및 현장평가위원 대표, 서울시 및 재단 8명

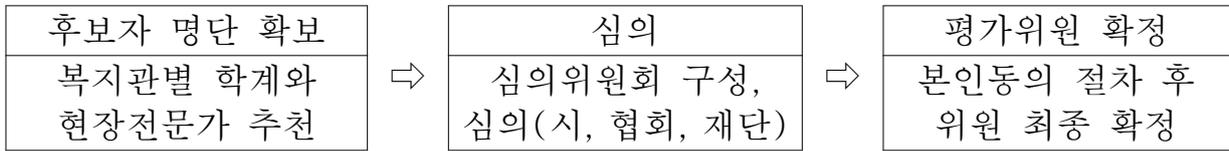
구 분	성 명	소속 및 직위
복지관 협회장	최성숙	서울시사회복지관협회장
	구자훈	서울시노인복지관협회장
	조석영	서울시장래인복지관협회장
유형별 현장평가위원 대표	한동우	강남대학교 교수(사회복지관)
	이금룡	상명대학교 교수(노인복지관)
	김용득	성공회대 교수(장애인복지관)
서울시 및 복지재단	엄의식	서울시 복지정책과장
	류명석	서울시복지재단 연구평가본부장

○ 역 할 : 시범평가 관련 주요 쟁점사항 의결, 시범평가 결과, 컨설팅 및 인센티브 관련 의결 등

② 평가단 구성(서울시 추진) 및 운영

□ 평가단 선발 · 구성

- 소수팀(시설유형별 3~6개팀 선발)의 전문인력에 의한 평가수행
- 구성방법 : 평가단 후보자 명단 확보(복지관별 추천) → 심의 · 확정



- 평가단 운영 : 3인1조로 구성(학계 1명, 현장 2명)

구 분		계	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
평가대상시설수		175개소	98개소	32개소	45개소
평가 위원수	학계전문가	12명	6명	3명	3명
	현장전문가	24명	12명	6명	6명
평가조		12개조	6개조	3개조	3개조

- 평가위원 명단

구 분		성명	소속 및 직위
사회복지관	학계	김진석	서울여자대학교 사회복지학과 교수
		장연진	한양사이버대학교 사회복지학부 교수
		유서구	송실대학교 사회복지학과 교수
		최소연	남서울대학교 사회복지학과 교수
		한동우	강남대학교 사회복지대학원 교수
		신은주	평택대학교 사회복지학과 교수
	현장	최미경	대청종합사회복지관 관장
		박정순	방화2종합사회복지관 관장
		정선희	유락종합사회복지관 관장
		김연은	생명의전화종합사회복지관 관장
		김성미	방화6종합사회복지관장 관장
		장민균	길음종합사회복지관 관장
		김영화	화원종합사회복지관 부장
		김창희	성동종합사회복지관 부장
		한은경	상계종합사회복지관 부장
		김은희	방화11종합사회복지관 부장
		이수정	까리따스방배종합사회복지관 부장
		홍원표	강남종합사회복지관 부장

구 분		성명	소속 및 직위
노인복지관	학계	이금룡	상명대학교 가족복지학과 교수
		원영희	한국성서대학교 사회복지학과 교수
		한정란	한서대학교 노인복지학과 교수
	현장	신재원	광진노인종합복지관 부장
		이명희	서울노인복지센터 부관장
		성미선	강동노인종합복지관 관장
		박영숙	영등포노인종합복지관 관장
		최윤정	금천노인종합복지관 부장
강은경	논현노인복지관 관장		
장애인복지관	학계	양숙미	남서울대학교 사회복지학과 교수
		강윤주	한국복지대학교 장애인상담과 교수
		김용득	성공회대학교 사회복지학과 교수
	현장	서혜미	하상장애인복지관 국장
		김덕수	성프란치스코장애인복지관 국장
		김학영	청음회관 국장
		고유경	성민복지관 국장
		송주혜	남부장애인종합복지관 국장
		이학준	성모자애복지관 국장

□ 평가위원 교육 및 검토회의

○ 평가위원 교육

- 평가지표 오리엔테이션(학계 평가단) : '16. 3월
- 1차 교육(평가영역별 평가수행방법, 현장평가 매뉴얼, 평가자 역할 등) : '16. 4월
- 2차 교육(워크숍 - 평가지표별 평가자 관점 논의) : '16. 5월

○ 검토회의

- 평가지표 및 현장평가 과정 상 문제점 정리 등 의견수렴을 위한 검토회의 실시
- 검토회의는 종별로 진행되며, 2~3회 실시 예정

구분	개최시기(예정)	비 고
1차	6월 초	평가조별 2~3개소 현장평가 완료 후
2차	7월 중	전체 평가대상시설 중 1/2~2/3 현장평가 완료 후
3차	8월 말	현장평가 완료 후 최종검토회의

③ 자체평가 및 현장평가

□ 자체평가

- 기간 : '16. 4. 1 ~ 4. 29
- 대상 : 서울형 시범평가기관 175개소
- 내용 : 서울형 평가지표 항목별 기준에 따라서 기관 내 자체평가를 통한 평가서 작성 및 제출
- 방법
 - 피평가기관은 평가지표에 따른 자체평가보고서 제출

《 서울형 평가지표 항목 》

- ① 환경변화 대응성(3) : 환경변화의 이해와 대응, 복지실천 전문가 양성과 활용
- ② 지역사회 민감성(3) : 지역사회 협력활동, 주민참여 활성화, 지역사회평판(연구)
- ③ 지역환경 특수성(1) : 지역사회 환경(연구)

- 자체평가서는 전체 30p 이내로 작성하되 가능한 전 직원의 참여를 통해 작성 권장
- 서울형 평가에 대한 복지관 차원의 총평 및 기관소개서를 자체평가서와 함께 제출 (서울시 취합 → 재단으로 송부)

□ 현장평가

- 기간 : '16. 5 ~ 8월
- 대상 : 서울형 시범평가기관 175개소
- 내용 : 자체평가서를 근거로 평가지표 및 지침에 의거 현장평가 실시
- 방법 : 근거자료 확인과 인터뷰를 통해 정성평가 실시

- 현장평가 실시 前

- 자체평가서 사전검토 및 평가지표, 현장평가방법 숙지
- 평가대상시설에 현장평가일 5일 전 사전고지
- 현장평가시 평가위원은 평가안내서, 평가결과보고서, 평가수행확인서 필히 지참

- 현장평가 당일

- 1일 1시설, 3인 평가위원 합의평가 원칙준수
- 자체평가서를 토대로 근거자료 확인과 인터뷰를 통해 정성평가 실시
- 현장평가일정표(안)를 참고하여 현장평가 진행

시 간	내 용
~09:50	· 평가대상 시설도착
10:00 ~ 10:30	· 시설장 및 직원과의 간담회(평가진행에 대한 오리엔테이션 및 안내) · 기관소개 및 자체평가서 핵심내용 설명(briefing)
10:30 ~ 11:30	· 자체평가서 토대로 근거자료 확인
11:30 ~ 13:00	· 점심식사 (※ 평가대상시설 접대 금지)
13:00 ~ 15:30	· 각 평가영역별 직원 인터뷰(3그룹) 1그룹 : 관장 - 30분 이내 2그룹 : 팀장(과장)급 이상 4명 - 1시간 이내 3그룹 : 실무자급 4명 - 1시간 이내
15:30 ~ 16:00	· 평가결과 논의, 총평 정리 등
16:00 ~ 16:30	· 평가 종료 후 시설장 및 직원에게 평가에 대한 총평 제공 · 현장평가 종료 후 현장평가수행확인서에 날인

- 현장평가 종결

- 평가위원 자체평가회의를 통해 평가결과 합의
- 현장평가위원 평가결과보고서(총평 등) 작성
- 평가대상시설 총평(시설의 우수한 점, 개선방향 중심) 및 평가수행확인서 작성

④ 평가 만족도 조사 및 평가결과 분석

□ 평가 만족도 조사

- 대상 : 서울형 시범평가기관 175개소 종사자(기관별 6case)
- 내용 : 평가준비과정(설명회, 자체평가서 작성 등) 및 평가위원 만족도(지표 숙지 정도, 평가위원 자세 등) 조사 등
- 방법 : 구조화된 설문지를 활용한 이메일조사

□ 평가결과 분석 및 보고회

- 현장평가결과 통계처리 및 분석
- 종합분석 및 사회복지시설 유형별 평가결과 분석
- 평가만족도 조사 결과 및 우수사례 정리
- 평가결과 보고회 개최(평가결과 및 개선사항 발표, 평가위원 총평 등)
- 평가결과보고서 작성 및 서울시 제출

⑤ 기관 컨설팅 및 종사자 역량강화 지원

컨설팅 지원

- 기간 : '16. 9 ~ 11월
- 대상 : 서울형 시범평가기관 중 자발적 신청기관(50개소, 100회 내외)
- 내용 : 평가결과 미흡한 분야 및 기관에서 희망하는 주제에 따른 자문, 분야별 개선전략 및 발전방안 수립, 직원교육 등 지원
- 방법 : 컨설팅 지원단 현장방문 컨설팅
※ 컨설팅 지원단은 시범평가 평가위원 및 외부전문가 중심으로 구성

복지관 유형별 워크숍 개최

- 기간 : '16. 9 ~ 11월
- 대상 : 서울형 시범평가기관 175개소
- 내용 : 평가결과 및 평가항목별 우수사례 공유, 현장 의견수렴, 교육 및 연수 프로그램 운영 등
- 방법 : 서울시 사회복지관·노인복지관·장애인복지관 협회와 공동추진

시설 종사자 역량강화 지원

- 기간 : '16. 10 ~ 11월
- 대상 : 서울형 시범평가기관 175개소
- 내용 : 평가지표 및 세부 평가항목별 심화교육, 실 사례를 활용한 지표 영역별 논의, 자치구·권역별 토론 및 발표 등
- 방법 : 3개 유형 복지관을 4개 권역으로 구분하여 워크숍 진행

⑥ 평가개선 토론회

평가개선 토론회

- 기간 : '16. 12월
- 대상 : 보건복지부, 타시도 복지재단, 학계 등 관심 있는 자
- 내용 : 시범평가결과 및 향후 서울형 평가운영 방향 발표, 보건복지부 등 관계자 토론 등

V 시민소통 계획

□ 소통 대상 정의

- 이해당사자 : 서울시 복지정책과(서울형 사회복지시설 시범평가 총괄 담당)
- 이해관계자 : 서울시 사회복지관·노인복지관·장애인복지관 협회, 현장 평가단, 자치구 등(서울형 사회복지시설 시범평가에 협력하는 전문가 그룹)
- 고객 : 서울시 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 175개소
 - 서울형 사회복지시설 시범평가 대상

□ 대상별 소통전략

- 이해당사자 : 서울시 복지정책과
 - 서울시 복지정책이해 및 공감을 통한 신뢰도 제고
 - 사업전반에 대한 맥락공유를 통한 상호 사업의 이해 및 추진 일관성제고
- 이해관계자 : 서울시 사회복지관·노인복지관·장애인복지관 협회, 현장 평가단, 자치구 등
 - 서울시민의 복지체감도 제고와 관련한 공감대를 통한 신뢰도 제고
 - 서울형 사회복지시설 시범평가 사업의 이해 및 가치 공유를 통한 협력관계 증진
- 고객 : 서울시 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 175개소
 - 서울형 사회복지시설 시범평가 전반에 대한 맥락공유를 통한 사업의 취지 및 목적의 이해도 제고
 - 서울형 사회복지시설 시범평가의 가치 공유를 통한 인식의 격차 및 편차 감소

□ 소통 방식 및 수단

○ 사전 준비단계

대 상		
이해당사자	이해관계자	고객
- 사업계획 수립, 민간위탁관련 업무협의 및 의견수렴	- 3중 복지관협회 회의, 평가운영위원회 회의를 통한 건의사항 및 의견수렴	- 평가설명회 등을 통한 건의 사항 및 의견 수렴

○ 사업 진행단계

목적	채널	오프라인		온라인	주 대상
		직접형	간접형		
정보전달 및 공유		· 평가설명회	자료 제작 배포	· 공유복지플랫폼 · 재단 홈페이지	고객(사회복지기관)
의견수렴		· 평가설명회 · 평가단 교육(3회) · 평가단 회의(9회) · 현장평가 모니터링 · 시범평가 만족도 조사	· 만족도 조사 · 설문조사	· 전용 이메일 · 재단 홈페이지 · 공유복지플랫폼	고객(사회복지기관) 이해당사자 및 이해관계자
의사결정 및 평가		· 업무협의(수시) · 평가운영위원회의(3회)	-	-	이해당사자 및 이해관계자

○ 완료 후 마무리

- 평가결과 보고회, 사업평가회의, 결과보고 등

VI 추진일정

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
사업계획 수립	업무협의 및 자료검토												
	민간위탁 체결												
	사업계획 수립												
평가단 구성·운영	평가운영위원회 운영												
	평가단 선발												
	교육 및 검토회의												
	평가단 운영												
현장평가 및 결과분석	자체평가												
	현장평가												
	평가만족도 조사												
	평가결과 분석												
컨설팅 및 종사자 역량강화	컨설팅 지원												
	복지관 유형별 워크숍												
	권역별 종사자 교육												
	평가개선 토론회												
결과보고	정산 및 결과보고												

VII

예산 사항

□ 소요 예산

- 총 예산 : 211,935천원
- 세부내역

(단위 : 원)

구분	예산과목	예산내역	예산액	산출내역		
서울형 사회 복지 시설 시범 평가	일반 운영비	컨설팅 수당	75,000	250,000원X3명X2회X50개소		
		평가결과 발표회	대관료	1,200	1,200,000원X1회	
			강사료	350	350,000원X1명X1회	
			발표수당	460	230,000원X2명X1회	
			진행비	600	2,000원X300명X1회	
			현수막 등 소모품	300	300,000원X1회	
		권역별 역량강화 교육	대관료	4,000	1,000,000원X1건×4회	
			강사료	4,200	350,000원X3명X4회	
			진행비	8,400	7,000원X300명X4회	
			현수막 등 소모품	1,200	300,000원X4회	
		유형별 워크숍	강사료	1,050	350,000원X1명X3회	
			발표수당	1,320	220,000원X2명X3회	
			진행비(협회 예산지원)	73,080	24,360,000원X3회	
		평가개선 토론회	대관료	1,000	1,000,000원X1회	
			발표수당	500	500,000원X1명X1회	
			토론수당	1,150	230,000원X5명X1회	
			원고료	330	11,000원X6장X5명	
			진행비	400	2,000원X200명X1회	
		현수막 등 소모품	230	230,000원X1회		
		우편비 등 기타	384	384,000원X1식		
		일반운영비 소계			175,154	
		회의 운영비	평가점검 및 자문회의	점검회의수당	15,750	150,000원X35명X3회
				자문회의수당	1,200	150,000원×4명×2회
진행비(다과)	100			2,000원X50명X1회		
진행비(다과)	40			2,000원X10명X2회		
진행비(식사)	700			7,000원X50명X2회		
현장평가 간담회 진행비	840		7,000원X10명X12조			
회의운영비 소계			18,630			
도서인쇄비	토론회자료집 인쇄비	600	3,000원×200부			
	평가결과보고서 인쇄비	5,400	18,000원×300부			
도서인쇄비 소계			6,000			
인건비	급여	11,200	1,600,000원X1인X7월			
	사회보험료 등	951	951,000원×1식			
인건비 소계			12,151			
서울형 사회복지시설 시범평가 총계			211,935천원			

- 예산과목 : 수탁사업. 수탁사업운영. 서울형 사회복지시설 시범평가

□ 예산집행계획(분기별)

*단위, 천원 / 금액·비율은 누계

사업명	예산	1분기(3월)	2분기(6월)	3분기(9월)	4분기(12월)
서울형 사회복지시설 시범평가	211,935 (100%)	-	6,985 (3.3%)	27,623 (13.0%)	211,935 (100%)