

# 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 개발

[www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)





# 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 개발

[www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)





## 연구진

연구책임 : 윤 희 숙 (서울시복지재단 연구개발실 선임연구위원)

공동연구 : 정 은 하 (서울시복지재단 연구개발실 연구위원)

공동연구 : 김 세 림 (서울시복지재단 연구개발실 연구원)

## 외부자문위원

김 진 석 (서울여자대학교 사회복지학과 교수)

남 기 철 (동덕여자대학교 사회복지학과 교수)

백 은 령 (총신대학교 사회복지학과 교수)

정 무 성 (송실대학교 사회복지학과 교수)

정 순 둘 (이화여자대학교 사회복지학과 교수)

이 복 근 (서울시의회 시의원)

한 재 훈 (서울시 복지정책과 팀장)



# 연 · 구 · 요 · 약

## I. 연구개요

### 1. 연구배경 및 연구목적

#### ● 연구배경

- 지금까지 진행되어온 중앙평가는 실적 중심의 양적 평가 방식으로 고착되어 지역 특수성의 고려, 질적인 성과에 대한 접근, 적절한 사후관리체계 마련 등이 미흡하다는 지적을 받고 있음
- 과거 3년의 결과물을 문서로 평가하는 과정에서 발생하는 평가자료 작성의 부담은 현장으로부터 가장 잦은 불만의 요인이 되기도 하며 전국공통 평가 지표의 변별력 부족, 지역 고유성을 살린 평가지표의 부재, 평가지표의 타당 성과 변별력의 문제 등은 평가의 목적과 방법을 다시 한 번 제고하게 함
- 무엇보다 상향평준화된 시설평가의 결과로 인해 미흡과 보통사이에 이에 해당하는 결과가 서울시의 경우는 10%~20%정도에 이르러 시설의 개선노력 의지를 약화시키기도 하며 또한 특정기준(대체로 절대적 기준)을 넘어서기 위한 평가를 위한 평가의 목적을 세우기도 하는 현상이 초래 됨

#### ● 연구목적

- 본 연구는 중앙평가 과정에서 제기되는 문제점을 극복하는 차원에서 지역 사회복지 중심의 평가체계를 제안하고자 함
- 이는 문서로 확인하는 실적중심의 양적 평가 방식에서 벗어나 현장의 의견을 충분히 수렴하며 무엇보다도 복지현장인 바로 그 지역사회의 특징, 특수성을 반영한 사업의 실제적 준비와 실행의 결과를 평가할 수 있는 질적인 성과

에 대한 접근을 지향 함

- 기존의 중앙평가지표를 보완 또는 대체할 수 있는 지역사회복지중심 사회복지시설 평가체계를 개발하는데 목적이 있으며, 새롭게 개발되는 평가지표는 기존 평가와 차별화되는 내용과 방법을 적용하여 기존 중앙평가의 한계점을 극복하는 동시에, 지역사회에 기반을 두는 사회복지시설의 본원적 기능과 역할에 대한 지향점을 재설정하는 목적을 가짐
- 따라서 질적 도구 차원에서의 평가지표를 개발하는 차원만을 의미하는 것이 아니며 오히려 그 동안 반영되지 못한 질적인 과정을 반영하는 것임



## 2. 연구방법

- 이론과 문헌 및 자료 수집과 고찰을 통해 평가 방향성과 목적성 등을 검토 함
- 현장과 학계, 서울시 및 서울시의회 의견수렴 절차를 거쳐 진행 함
  - 현 서울시의회 평가소위원회 소속 시의원, 서울시 복지정책과 팀장을 외부 자문위원단으로 구성하여 평가체계 개발 전반에 거친 연구과정에 참여 함
  - 문헌 고찰 및 관련 자료 분석(중앙지표 구성내용 분석)
  - 인터뷰 2분야 진행 : 학계 전문가는 일대일 심층인터뷰 / 현장 전문가(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 관협회 추천) 초점집단인터뷰
  - 평가지표 안 개발위원 운영: 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 관협회 추천 (유형 별 5인으로 총 15인 참여)
  - 3종복지관 전수 대상 온라인설문조사 실시 : 평가개선 안 의견 수렴
  - 평가지표 안 모의평가(Simulation Test): 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 각 2개소 총 6개소 수행(자발적 신청으로 선정)
  - 모의평가 결과분석을 통한 평가지표 안 수정 및 최종 평가지표 개발

### 3. 연구의 추진체계

〈표〉 연구의 추진체계

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설 평가관련 문헌고찰 및 관련 자료 분석</li> </ul>	⇒	2015. 2~4
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설 평가체계 개발 아이디어워크숍 : 서울시의회 시의원 3인 이외 서울시 복지정책과장, 관협회회장 및 현장대표 등 총 30여명 참석</li> <li>○ 사회복지 현장 기반의 질적·양적 조사 수행             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 질적조사                 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 학계전문가 6인 개별심층인터뷰</li> <li>② 현장전문가 3분과 (사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 총 15명 - 초점집단인터뷰 수행</li> <li>③ 서울시 평가관련 공무원 6인 - 초점집단인터뷰 수행</li> </ul> </li> <li>- 온라인 설문조사 (3종복지관 총 175개소) : 평가제도 개선에 관한 인식조사, 494명 응답율 94.1%</li> </ul> </li> </ul>		2015. 5~7
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자문위원 7인 구성 및 운영</li> <li>○ 사회복지관협회, 노인복지관협회, 장애인복지관협회 추천 평가지표개발 위원 3분과(총 15인) 구성 및 운영 : 연구진 개발 지표검토 및 논의(3종 복지관 개별분과 2회씩 총 6회, 연합분과 1회 수행)</li> </ul>	⇒	2015. 6~7
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울특별시의회 보건복지위원회 평가소위원회 업무보고 : 평가체계 개발 과정, 모의평가결과, 향후 운영 안</li> </ul>	⇒	2015. 3.11, 4.27, 8.24
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울평 평가지표 모의평가 6개소 실시 및 최종 안 마련 : 평가지표 적합성 검증 모의평가(simulation test) 완료</li> </ul>	⇒	2015.7~8
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울형 사회복지시설 평가체계 안 정책설명회 개최 및 최종보고서 발행</li> </ul>	⇒	2015. 10

## II. 사회복지시설 평가제도 관련 현황 및 이론 고찰

### 1. 사회복지시설 평가제도의 운영과 현황

#### 1) 평가제도 근거 및 현황

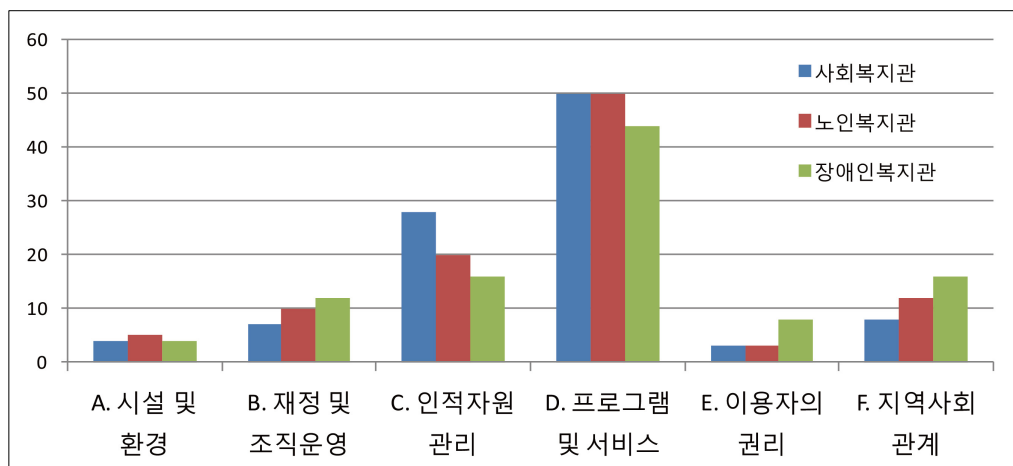
- 사회복지시설 평가는 1997~98년에 거쳐 이루어진 사회복지사업법 및 시행령 개정에 의해 신설된 사회복지시설 평가 조항을 근거로 하여, 1999년부터 실시되어 옴
- 사회복지사업법 시행규칙에 규정된 바와 같이 사회복지시설은 3년 주기로 평가를 받고 있어, 기관유형별로 참여 횟수는 상이하지만 지금까지 총 6개 주기에 걸쳐 평가가 진행되고 있음. 1999년부터 2001년까지 진행된 1기 평가에는 1,060개소가 참여하였고, 2011년부터 2013년에 걸쳐 진행된 5기에 이르러서는 2,190개 기관이 참여하였는데, 6기 평가에도 2014, 2015년 평가 대상이 5기에 비해서 늘어나, 평가 대상 기관은 계속하여 증가하고 있음

#### 2) 평가제도 목적 및 원칙

- 사회복지시설 평가목적은 5가지로 유형화 할 수 있음
- 첫째, 사회복지시설 평가는 일차적으로 객관적이고 합리적인 평가 기준 즉, 운영 기준을 제시하는 것이며, 둘째, 운영 기준을 통해 각 시설의 운영 효율화를 도모하는 것이고 셋째, 사회복지시설 운영 효율화를 통해 다양한 환경에 처한 시설들이 균형적인 발전을 하여 상향 평준화를 이룰 수 있도록 하는 것임. 넷째, 이러한 균형적 발전을 통한 시설의 상향 평준화는 이용자들의 시설 이용 선택권을 보장할 수 있으며 다섯째, 지금까지 제시된 네 가지의 목적을 통해 사회복지시설은 물론 사회 전반적인 복지 수준이 향상되고 사회안전망이 강화되어 궁극적으로는 사회복지서비스의 질적 향상을 이루게 되는 것을 목적으로 함

### 3) 평가제도 내용 및 체계

- 사회복지사업법에서는 사회복지시설 평가 내용이 입소정원 적정성, 종사자 전문성, 시설 환경, 서비스 만족도, 운영 개선 등으로 구성되도록 함
- 내용을 살펴보면 입소정원 적정성과 같이 별도의 평가 범주로는 협소한 내용이 다양한 내용을 포괄하고 있는 다소 큰 범주의 내용들과 함께 제시되어 있는 등 구성상의 문제가 있기 때문에 평가 내용은 다양한 유형의 사회복지시설의 전반적인 운영 사항을 반영하여 공통적으로 요구되는 내용을 중심으로 재구조화될 필요가 있음. 즉, 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 사업, 이용자의 권리, 지역사회관계, 이용자 만족도 조사 등으로 평가 내용 범주화하였음
- 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 3종 사회복지시설의 평가지표 구성 내용을 정리하여 비교하여 본 결과 모두에서 프로그램 및 서비스 영역의 평가 문항수 및 배점 비중이 높으며 그 다음으로는 인적자원 관리, 재정 및 조직운영, 지역 사회 관계 등의 순서의 비중을 나타내고 있음



[그림] 사회복지이용시설(3종) 평가영역별 배점 분포 비교

## 2. 3종복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 평가지표 현황과 내용 비교

- 시설 및 환경 영역에서 3종복지관 모두 편의시설 적절성과 안전관리에 관한 지표가 공통지표로 적용 됨
  - 시설 환경관리지표는 전체시설 공통지표이나, 장애인복지관 평가에는 적용되지 않았고 시설 접근성 관련 지표는 노인복지관과 장애인복지관에서 적용중이고, 사회복지관의 경우에는 적용하지 않음
- 재정 관련 사항에는 운영법인전입금, 사업비비율, 후원금비율, 회계투명성 등에 관한 내용이 3종 시설 모두 공통지표로 적용되며, 조직운영 관련 사항은 크게 미션비전, 운영위원회, 기관운영규정, 운영계획·평가, 정보관리 등 크게 5가지 내용으로 구분되는데, 이 중에서 미션비전·중장기계획, 운영위원회 3종 시설 모두에 공통지표로서 적용됨
  - 노인복지관은 운영법인 전입금의 이행률 지표를 추가적으로 마련하여 평가하며 장애인복지관의 경우에는 기관운영규정지표가 누락되어 있으나, 다른 시설에는 적용되지 않은 이용자정보관리지표가 있음. 한편, 운영계획평가에 대한 내용은 사회복지관 지표에는 포함되어 있지 않음
- 인적관리 관련 지표는 대부분 전체 공통지표이기 때문에, 3종 시설 모두가 이러한 내용을 평가하기 위한 지표는 거의 유사하며 장애인복지관의 경우 장애인종사자를 고용한 실적이 있는지를 묻는 지표가 별도로 구성되어 있음 또한 사회복지관은 지역조직화 수행의 전문성(D3-2)에서 지역조직화 업무 담당자의 전문성과 관련된 지표를 구성하여 평가하고 있으나 노인복지관이나 장애인복지관은 포함하고 있지 않음
- 프로그램 및 서비스 영역은 그 내용 구성이 시설유형별로 무척 상이하여 공통지표가 없으며 주요 사업평가, 전문적 기획 및 평가, 사례관리, 이용자 관리 실적 등의 네 가지 사항으로 구성되어 있음

- 이용자 권리의 영역에서는 비밀보장, 고충처리, 권리보장 등의 내용을 전체시설 및 이용시설에 공통지표로 적용하도록 하고 노인복지관은 이용자 권리, 장애인복지관은 이용자의 인권보장이 각각 추가적인 지표로 포함되어 있음
- 지역사회관계 영역은 자원봉사자 활용과 관리, 외부자원 관리, 후원금품 사용관리, 홍보에 관한 내용 등 사회복지관이나 노인복지관에서는 대부분 반영한 데에 비하여 장애인복지관은 자원봉사자 활용 및 관리에 관한 내용은 평가지표로 적용하지 않고 있음

### 3. 사회복지시설 평가제도의 개선에 관한 선행 연구 고찰

#### 1) 평가제도 문제의 인식

- 평가 원칙은 평가의 과정과 지향, 결과 활용, 파급 효과 등을 두루 고려한 내용인데, 운영 개선 및 서비스 질 향상을 우선 목적으로 하나 현재 중앙평가의 여러 공헌점이 있음에도 불구하고 다음과 같은 한계 점을 갖고 있음

〈표〉 중앙평가의 특징과 한계점

구분	중앙평가의 특징	중앙평가의 한계점
평가 지향성	3년간 과거에 대한 평가	과거 실적 순위 ; 미래 평가 불가
평가기준	실적에 대한 양적중심 평가	실적파악을 위한 문서중심 평가
평가목적	전국단위 표준화 서비스 기준 적용	서울시 고유한 특성 적용 불가
평가방법	평가시기만 운영되는 1회성 현장 평가	평가과정에서 충분한 소통과정 부족
평가결과	평가결과로서 등급 통보	평가결과를 통한 발전 안 수립 불가
평가지표	관리(시설환경, 회계, 인력 등)지표의 비중이 큼	자치구 지도감독과 중복성 발생

## 2) 평가제도 개선의 요구

- 현장에서 제기되고 있는 의견 및 토론회 결과와 기존 학술 연구들에서 조사되고 정리된 내용을 토대로 하여, 평가제도 개선에 대한 요구 사항들을 주요 영역별로 묶어서 정리하였음
  - 첫째, 전담기구 설치 운영의 필요성
  - 둘째, 합리적인 평가지표 구성에 대한 요구 : 평가지표가 변화하는 환경적 상황을 민감하게 반영한 내용으로 구성되어 각 시설이 나아갈 방향을 선도하는 역할을 하도록 해야 한다는 것임
  - 셋째, 평가위원의 전문성 요구 : 평가위원의 전문성 향상과 편차 최소화를 계속하여 요구는 곧 평가전담 인력의 양성과 제도화의 요구로 볼 수 있음
  - 넷째, 평가에 있어 지역적인 특성의 반영 노력 : 전국적으로 동일한 지표를 적용은 곧 지역의 특성을 반영한 특화된 사업 운영과 발전을 오히려 저해하는 요소가 될 수 있다는 우려가 점차 커지고 있음
  - 다섯째, 평가시설의 특성 반영 요구 : 시설의 고유성과 특화요소 인정
  - 여섯째, 평가결과 활용 : 평가결과에 대한 정보 접근성 확대 및 결과가 미흡한 기관에 대한 보다 적극적인 사후관리를 통한 품질 향상노력 필요 함
  - 일곱째, 대내외적 문제해결과 관련된 요구 : 평가 관련 업무 부담을 최소화 하고 결과의 서열화로 인한 갈등 해소를 위해 적극적 해결안이 필요 함



### Ⅲ. 사회복지시설 평가체계 개선에 관한 인식조사

#### 1. 학계와 현장 대상 질적 조사

##### 1) 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가에 관한 학계전문가 의견

- 인터뷰 대상자는 현재 사회복지학과, 행정학과 소속의 교수로서 평가지표 개발과정 및 평가위원 활동의 경험을 토대로 심층인터뷰(Depth Interview)를 진행하였으며 지역사회 기반 복지실천 연구를 활발하게 하고 있는 총 6인의 대상이 참여하였고 인터뷰 대상자 선정은 본 연구의 외부 자문위원의 추천을 받아 결정 함

- 주요 질문의 초점은 본 연구진이 개발하고 있는 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 구성과 운영에 필요한 방향과 방안을 중심으로 진행하였고, 개별 인터뷰 시간은 40~60분 이내로 진행하였음

- 그 결과 첫째, 공공과 민간의 역할을 구분하여 고유역할에 따른 평가가 운영되어야 한다는 점, 둘째, 평가내용과 평가기준의 변화 필요, 셋째, 문서중심의 평가를 지양하고 현장평가에서 반드시 확인되어야 하는 지표가 중심이 되어야 하는 것, 넷째, 지역사회복지중심성의 평가에 있어 단종복지관 등 처럼 고유목적사업의 대상 간 차이를 고려한 평가지표가 개발되어야 한다는 점, 다섯째, 시설의 성과로 인한 영향력 평가 필요, 마지막으로 당사자성과 주민의 참여를 이끌어내는 시설의 노력을 평가해야 한다는 점 등이 제안되었음

##### 2) 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가에 관한 현장전문가 의견

- 인터뷰 대상자는 서울시사회복지관협회, 서울시노인복지관협회, 서울시장애인복지관협회로부터 추천받은 사무국장, 관장 등 복지현장의 근무경력 최소 15년 이상으로 현장전문가 각 5인씩, 총 15인에 대한 초점집단면접조사(Focused Group Interview)를 실시하였음

- 복지관 유형 별로 총 3회에 걸쳐 나누어 진행하였으며 주요 질문은 연구진이 수립하고 있는 서울형 평가체계 구성 안에 대한 의견과 개선 안 등 임
  - 무엇보다 평가의 목적과 활용에 대한 분명하고 명확한 기준이 있어야 한다는 점에서 중요하게 보았으며 복지부 평가가 현재 존재하는 상황에서 서울형 평가의 불요불급한 목적이 무엇인지에 대해 복지현장의 실무자를 대상으로 충분한 설명과 설득이 있어야 함을 논의 함
  - 특히 서울형 평가의 고유성을 인정하려면 기관 전체적으로 조직학습이 될 수 있도록, 실제 운영방향과 사업진행에 도움이 될 수 있는 구체적인 환류 과정에 대한 욕구가 매우 높았음
  - 본 연구의 목적과 배경 그리고 추진하는 평가체계 안에 대한 의견에 있어서는 복지부 평가를 대체하는 기능이 아니라면, 서울형 평가체계는 복지부 평가시기와 동일하게 3년에 1번씩 평가받는 것에 동의가 높았음

## 2. 평가개선 방안에 대한 온라인 설문조사

### 1) 조사의 개요

- 본 조사의 목적은 기존 보건복지부 사회복지시설 평가에 대한 인식과 서울형 사회복지 시설 평가체계 안에 대한 전반적인 인식을 파악하는 데 있음

조사 대상	• 서울시 관내 3종 복지관(사회, 노인, 장애인) 전체 종사자 중 기관 내 관장, 부장/사무국장 및 선임과장/선임팀장 각 1명씩
조사 방법	• 온라인을 이용한 웹서베이(Web Survey)방식으로 서울시복지재단 홈페이지 내 배너를 이용하여 실시
표본 추출 방법	• 할당표집(Quota sample)
전체 응답자수	• 총 494명(응답대상자 총 525명 중 응답률 94.1%)
조사 기간	• 2015년 6월 29일 ~ 2015년 7월 11일

● 온라인 설문조사 구성 항목

구 분		세 부 내 용
일반적 특성		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소속 자치구</li> <li>• 소속 기관의 유형</li> <li>• 현 직위</li> <li>• 사회복지 현장 경력</li> <li>• 시립/구립 등 복지관의 운영 형태</li> </ul>
보건복지부 중앙평가 관련 인식	평가방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용과 수준의 적절성</li> <li>• 주기의 적절성</li> <li>• 평가 방식(평가단 구성)의 적절성</li> </ul>
	평가결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 결과에 대한 피드백의 충분성</li> <li>• 평가 결과와 시설의 질적 수준 동질성</li> <li>• 평가 목적과 평가 결과의 합치성</li> </ul>
소속기관 역량도 인식		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대적 역량의 수준</li> <li>• 절대적 역량의 수준</li> <li>• 과거와 비교했을 때 소속 기관의 성장 정도</li> </ul>
소속기관의 지역환경 특수성 평가		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지리적 접근성</li> <li>• 대중교통을 통한 지리적 접근성</li> <li>• 지역사회 내 복지 자원 충분성</li> <li>• 지역사회 내 복지 자원 간의 협력 충분성</li> <li>• 지역 주민들의 관심도</li> <li>• 지역 주민들의 참여도</li> <li>• 서울시의 관심과 지원 수준</li> <li>• 자치구의 관심과 지원 수준</li> </ul>
서울형평가 관련 인식		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독자적인 서울시 평가 제도 필요성</li> <li>• 보완적인 서울형 평가의 필요성</li> <li>• 복지 현장을 그대로 반영한 평가 필요성</li> <li>• 평가 과정을 통한 학습 및 발전적 방향 모색</li> <li>• 평가의 준비 과정과 노력에 대한 중요성</li> <li>• 평가 결과에 대한 후속 노력의 중요성</li> <li>• 우수 시설에 대한 인센티브 필요성</li> <li>• 미흡 시설에 대한 지원 필요성</li> </ul>
평가의 개선방향에 대한 인식		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울시 주체의 시설 평가 동의</li> </ul>

구 분	세 부 내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자치구 지도점검항목과 차별성</li> <li>• 복지서비스 품질에 대한 질적 평가 강화</li> <li>• 양적 결과물 외에 과정상 발생하는 결과도 포함</li> <li>• 정성적 방식의 평가 필요성</li> <li>• 문서 준비가 필요 없는 평가의 필요성</li> <li>• 평가단 상시 교육과 교육 질 제고</li> </ul>
현장평가단 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학계전문가 교수 참여 동의</li> <li>• 현장전문가 시설 관리자 참여 동의</li> <li>• 공공전문가 공무원 참여 동의</li> <li>• 전문기관이 수행하는 평가단 운영과 평가 사후 지원</li> </ul>
현장방문 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예고제</li> <li>• 비예고제</li> <li>• 1년 주기</li> <li>• 2년 주기</li> <li>• 3년 주기</li> </ul>
현장방문 평가단 구성과 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소수(2~3) 평가단 구성</li> <li>• 다수(5~10) 평가단 구성</li> <li>• 일시 운영</li> <li>• 상시 운영</li> <li>• 상설팀 운영</li> </ul>
평가 사후 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상세한 평가 결과 전달</li> <li>• 1년 간 컨설팅으로 지원</li> </ul>
기 타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자유의견</li> </ul>

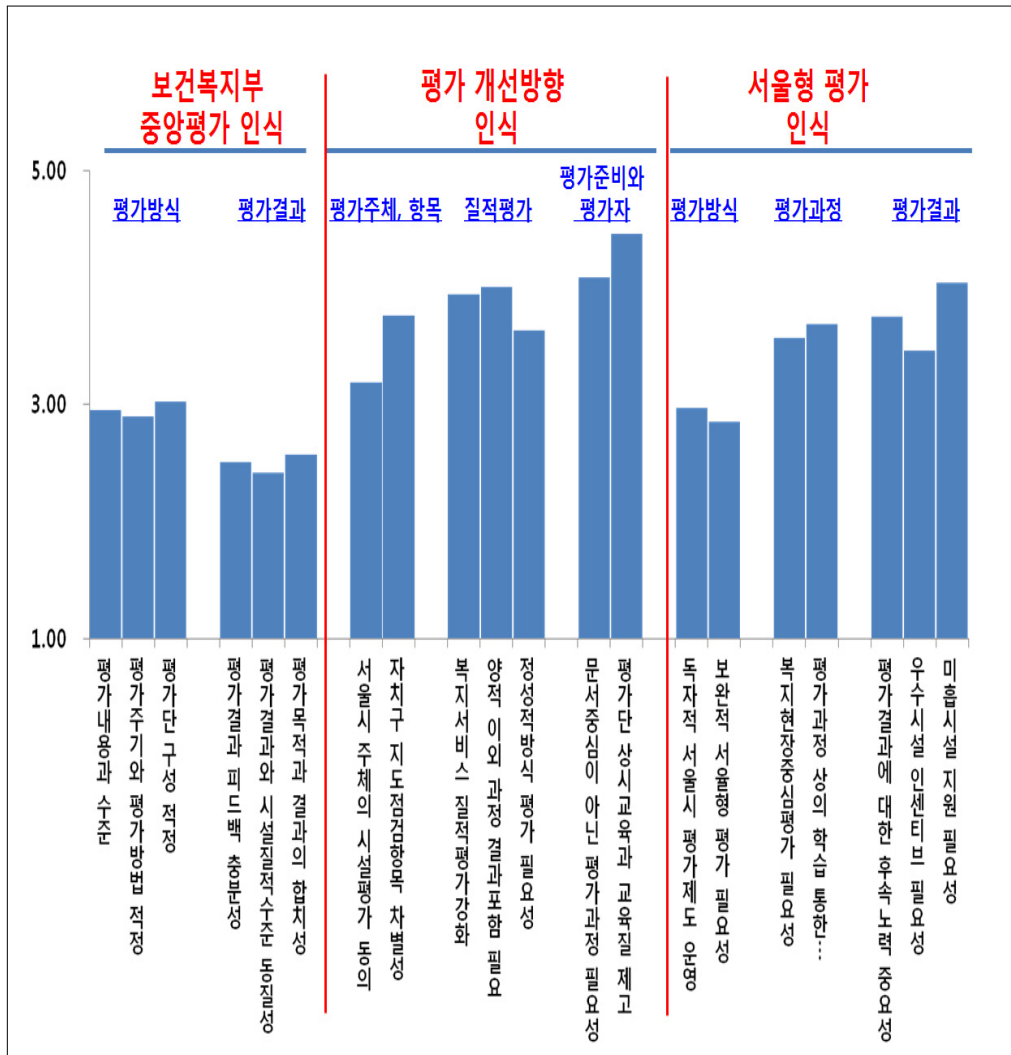
● 응답자 일반적 특성

		응답자수 (N=494)	비율 (%)	소속기관		
				사회복지관	노인복지관	장애인 복지관
소속 기관	사회복지관	281	56.9	100.0	.0	.0
	노인복지관	91	18.4	.0	100.0	.0
	장애인복지관	122	24.7	.0	.0	100.0
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
직위	관장	162	32.8	33.5	33.0	31.1
	사무국장/부장	151	30.6	28.8	29.7	35.2
	팀장/과장	181	36.6	37.7	37.4	33.6
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
경력	5년 이하	17	3.4	4.6	1.1	2.5
	6년 이상 ~ 10년 이하	78	15.8	20.3	12.1	8.2
	11년 이상 ~ 15년 이하	163	33.0	33.5	40.7	26.2
	16년 이상 ~ 20년 이하	127	25.7	22.8	25.3	32.8
	21년 이상	109	22.1	18.9	20.9	30.3
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
평가 준비 경험 횟수	1회	35	7.1	6.0	9.9	7.4
	2회	59	11.9	12.5	9.9	12.3
	3회	126	25.5	24.2	35.2	21.3
	4회 이상	274	55.5	57.3	45.1	59.0
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
소속 자치구	강남구	38	7.7	5.7	9.9	10.7
	강동구	19	3.8	1.4	6.6	7.4
	강북구	20	4.0	5.0	3.3	2.5

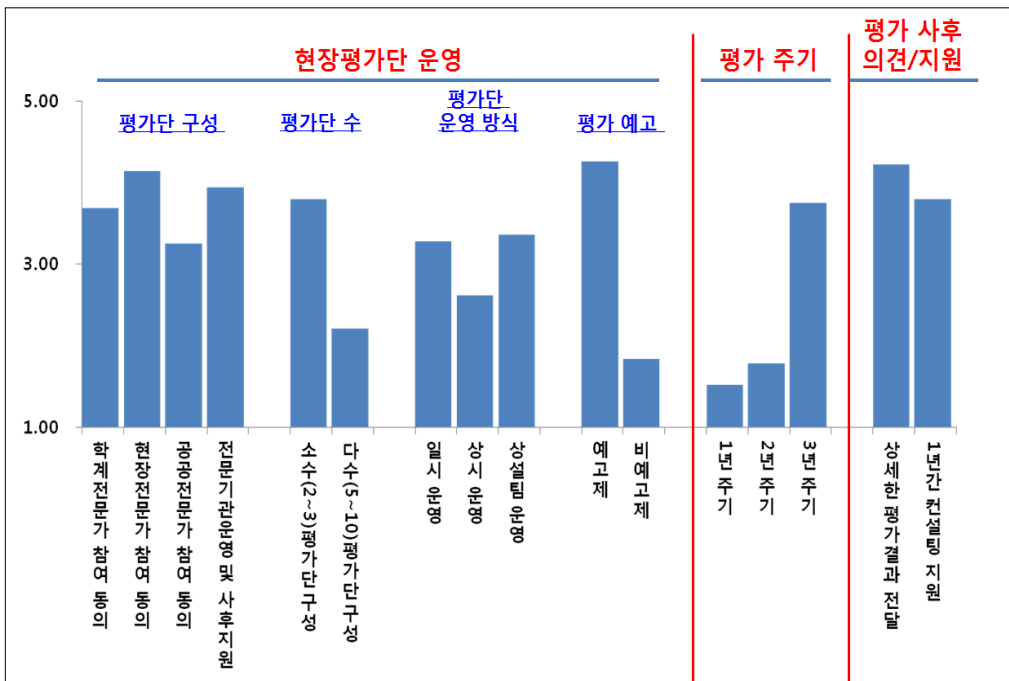
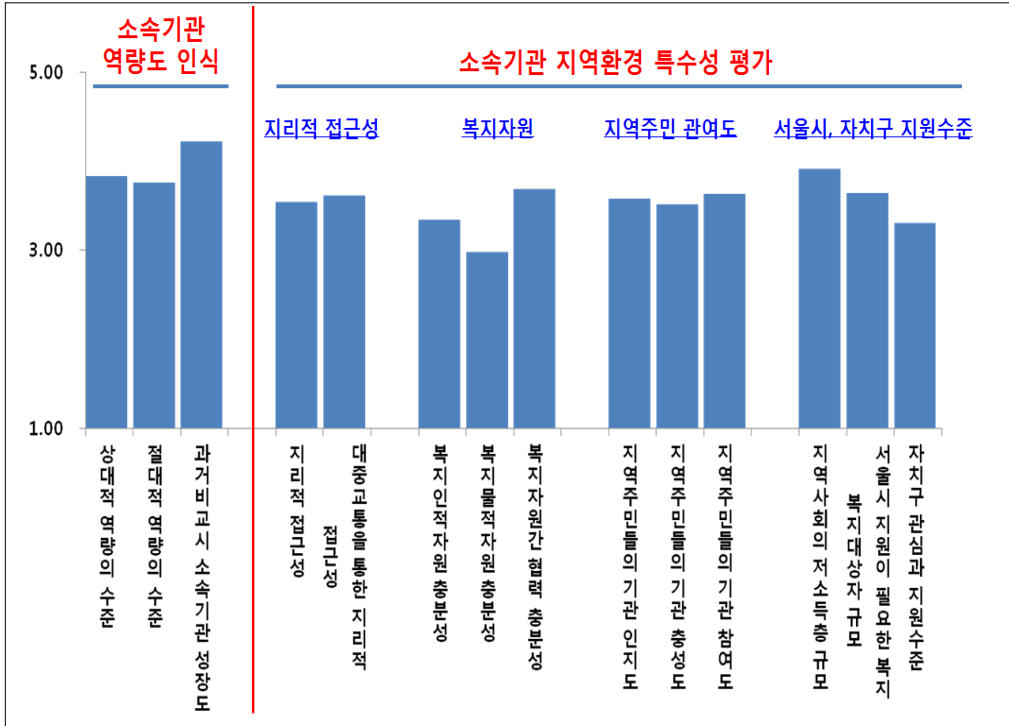
	응답자수 (N=494)	비율 (%)	소속기관		
			사회복지관	노인복지관	장애인 복지관
강서구	40	8.1	10.3	3.3	6.6
관악구	20	4.0	5.0	3.3	2.5
광진구	14	2.8	3.2	2.2	2.5
구로구	16	3.2	3.2	3.3	3.3
금천구	12	2.4	2.1	3.3	2.5
노원구	41	8.3	8.2	3.3	12.3
도봉구	12	2.4	3.2	3.3	.0
동대문구	11	2.2	2.1	3.3	1.6
동작구	27	5.5	5.3	3.3	7.4
마포구	12	2.4	2.1	3.3	2.5
서대문구	14	2.8	3.2	.0	4.1
서초구	25	5.1	3.9	9.9	4.1
성동구	15	3.0	3.2	3.3	2.5
성북구	23	4.7	5.0	3.3	4.9
송파구	29	5.9	6.8	3.3	5.7
양천구	21	4.3	5.3	3.3	2.5
영등포구	11	2.2	2.1	2.2	2.5
용산구	12	2.4	2.1	3.3	2.5
은평구	15	3.0	3.2	3.3	2.5
종로구	12	2.4	1.1	6.6	2.5
중구	15	3.0	3.2	3.3	2.5
중랑구	20	4.0	3.9	6.6	2.5
합 계	494	100.0	100.0	100.0	100.0

## 2) 조사의 결과

- 질적평가과정 및 평가단 상설팀 그리고 평가결과의 상세한 전달에 대한 필요성 인식이 높게 나타남







- 그 외 추가 의견으로는 첫째, ‘지역과 기관의 특수성을 고려한 평가지표로 구성되길 희망’(8.2%)하는 것, 둘째, ‘기존 평가와 중복 방지, 평가 일원화 필요’(7.9%) 셋째, ‘평가 이후 컨설팅, 피드백, 우수사례 보편화 필요’(7.7%) 넷째, ‘행정력 낭비, 업무부담 가중 방지 희망’(6.0%) 다섯째, ‘현장 의견을 충분히 반영한 현실성 있는 평가를 희망.’(4.8%)의 순으로 높은 빈도의 의견을 보임

## IV. 서울형 사회복지시설 평가체계 개발

### 1. 지역사회복지중심의 평가 지향성

- 서울형 평가의 목적과 방향 설정은 지역사회에 기반을 두는 사회복지시설의 기능과 역할에 대한 본원적 방향 수립과 복지현장의 변화를 주도하는데 있음

〈표〉 서울형 평가의 목적과 방향

구 분	세부 내용	지향 점
평가목적	• 복지환경 변화를 반영한 지역사회복지중심 서비스 품질 제고	→ 미래지향추구
평가대상	• 서울시 보조금 지원 복지시설 (2016년 시범평가 : 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)	→ 점증적 확대(서울시 보조금 지원 복지시설 전체)
평가범위	• 시설의 역량과 지역사회와의 관계 및 활동	→ 지역사회복지중심성 평가
평가내용	• 시설의 운영 전반	→ 전산시스템 평가 (관리지표)
	• 지역사회를 향한 시설의 지역사회복지중심성 : 환경변화 대응성, 지역사회 민감성, 공공민간 협력, 주민참여 활성화 등	→ 지역기반 공공성 강화 (사업지표)
평가방법	• 문서중심 평가 지양/ 인터뷰 강화	→ 현장소리를 경청하는 평가 지향
평가결과	• 평가과정 및 결과의 충분한 소통과 공감 확대	→ 시설발전계획 안 수립

- 고유목적사업 외에 지역사회를 향한 직·간접 사업의 주체로서 시설의 역할 확장 즉 대상자 중심에서 지역사회와 동반 및 협력으로 확대됨을 의미함
- 사회복지시설의 지역사회복지 중심성을 실천과제로 세분화해보면 첫째, 시설이 위치한 지역사회(지리적, 공간적 모두 포함)를 중심으로 대·내외 환경 변화를 민감하게 파악하여 시의적으로 적절하게 대응할 수 있어야 함 둘째,

복지실천에 꼭 필요한 전문가를 양성하고 적재적소에서 전문역량을 충분히 발휘할 수 있어야 하며 셋째, 지역사회에 공존하는 다양한 공공 및 민간기관들의 협력(주도적, 협조적 모두 포함)하며 지역주민들과의 사회적관계망 형성을 통해 주민참여의 주체성 향상에 노력해야 함

〈표〉 사회복지시설의 역할 변화

구분	사회복지시설의 역할 변화	
	현재(As-is)	미래(To-be)
주요기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 중심의 복지서비스 전달체계로서의 전문성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회와 동반하는 사회복지기관으로서의 전문성(고유기능과 협업기능)</li> </ul>
역할정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>욕구조사 및 문제 정의</li> <li>자원연계 및 사업 전개</li> <li>계획에 따른 목표 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 복지자원 네트워크 역학관계(단독 vs 협업) 정의 및 수립</li> <li>대상자 별 고유서비스 전달</li> <li>지역사회 주체와 동반 수행</li> </ul>
사업범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>지리적 권역 정의 후 대상별 고유기능 관련 직접사업 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직의 고유목적 사업</li> <li>지역주민 주체성향상 사업</li> <li>지역사회와 공동생산 사업</li> </ul>
서비스 제공 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>발생된 문제해결에 집중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제예방부터 문제해결까지</li> </ul>
서비스 제공 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 전달에 집중(공급자-수요자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관계기반의 서비스 전달(인적·정서적 자원매개)</li> </ul>
서비스 제공 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인(사람 중심)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회(개인 포함)</li> </ul>

## 2. 서울형 사회복지시설 평가체계 안

- 본 연구진이 제안하는 서울형 사회복지시설 평가체계 안은 단기적으로는 서울시가 보건복지부 중앙평가와 병행하여 운영하는 내용을 뜻하며 중장기적으로는 서울시만의 독립된 단독평가를 의미 함

### 1) 관리영역 평가지표

- 관리영역 평가는 서울시가 현재 개발 중인 사회복지시설법인관리시스템이라는 전산시스템(2015년 1차 구축이후 2016년 시범가동 등을 목표로 개발 중임)을 활용한 시설운영 전반에 거친 재정, 조직과 인력, 시설 환경 등을 내용으로 하며 1년 단위로 수행 됨
- 시설운영과 관련된 자료인만큼 매년 변동사항 등을 입력 관리하는 것이 필요하며 전산시스템에 직접 자료를 입력하는 경우는 서울시와 자치구 공무원이며 이미 복지현장에서 사용 중인 사회복지시설정보시스템의 입력 자료는 연동하여 사용할 수 있음
- 시스템에 의한 관리영역 내의 평가가 가능해진다는 것은 현장평가는 사업영역 평가에 집중하여 수행한다는 것으로 복지현장의 시설이 평가관련 준비에 소요되는 행정력을 간소화할 수 있다는 점에서 장점이 큼
  - 특히 현재 사회복지시설 어디나 사용하는 사회복지시설정보시스템의 입력 자료를 연동시켜 활성화하고, 또한 시설의 지도점검 및 관리감독을 수행하는 자치구 점검결과 관련 자료까지도 시스템 내 자료화하고 이를 활성화함으로써 개별 복지시설 운영 현황 전반을 DB화하여 활용할 수 있다는 점에서 큰 의미를 갖고 있음

## 2) 사업영역 평가지표

- 보건복지부가 주관하는 사업평가는 프로그램과 서비스 중심의 평가를 수행하고 있으며 시설의 기능 중심으로 각 사업의 단계에서 확보되어야 하는 요인들의 실행여부를 확인하는 형태로서 개별 시설이 갖고 있는 여러 역학적이고 생태적 환경(시설의 위치한 지리적 특성, 지역사회의 특징, 여러 공공 및 민간 기관들과의 네트워크, 자원 연계망, 주요 이용자와 지역주민들과의 관계, 자치구 및 동주민센터 등 공공기관과의 협력 등)으로 인한 시설의 역할과 기능이 어떤 중심에서 나타나고 있는지, 혹은 어떤 다양성을 나타내야 하는 지 등을 파악하지 못함
- 서울형 평가에서 지향하는 사업영역 평가는 2가지 차원을 중심으로 지표를 구성함 어떤 유형의 사회복지시설이든지 그 시설의 존재가치를 정합성차원에서 살펴볼 수 있는 것으로서 첫째, 환경변화에 따른 조직의 대응성이며 둘째, 시설의 주요 이용자와 그 시설이 위치한 지역사회를 모두 포함하는 바로 지역사회를 향한 민감성 차원을 중심으로 지역사회에 함께하는 사회복지시설의 평가지표를 개발 함

〈표〉 서울형 사회복지시설 평가지표 초안

구분	평가지표	평가항목
1. 환경변화 대응성	A1. 환경변화 이해 및 반영도	① 공유 내용의 시의성 등 중요도 ② 공유 방법의 연속성 및 효율성 ③ 운영 방향성 반영도
	A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도	① 새로운 사업(프로그램)의 도입(자체 기획한 사업, 시정 및 구정의 정책흐름에 부합하는 사업 등) 또는 새로운 이용자 집단의 발굴 ② 기존 사업(프로그램)에 대한 내용 수정 등의 개선
	A3. 복지실천 전문가 양성과 활용	① 전문가 역할과 필요성에 대한 인식 수준 ※ 여기서 전문가라 함은 기관의 사업수행 전반에 걸쳐 필요한 직무범위를 모두 포함하여 말함

구분	평가지표	평가항목
		② 전문가 양성을 위한 기관의 지원 수준 ③ 전문가 활동을 위한 기관의 지원 수준
2. 지역사회 민감성	B1. 지역사회로부터의 평판지수	2016년 연구결과 활용
	B2. 공공 및 민간 유관기관과의 협력도	① 기관 내부의 협력에 대한 인식 수준 ② 공공기관(시·구·동 등)과의 협력 활동 수준 ③ 민간 유관기관과의 협력 활동 수준
	B3. 주민의 참여활성화	① 주민의 자치 활동 지원 수준 ② 주민의 사업 의견 수렴 수준 ③ 주민 주체적 참여 유도 수준
3. 지역환경 특수성	C1. 지역사회 환경지수	2016년 연구결과 활용

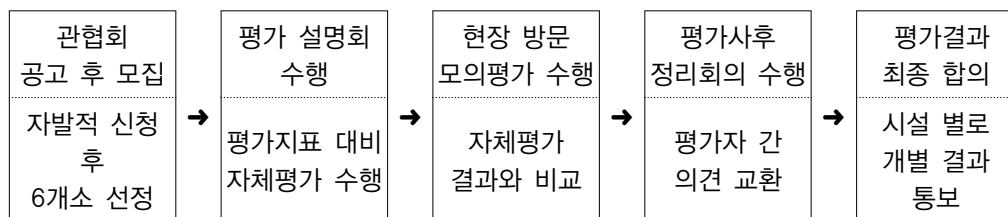
- 환경변화 대응성 차원은 3개의 평가지표로서 환경변화 이해 및 반영도, 지역특징을 반영한 변화의 노력도 그리고 복지실천 전문가 양성과 활용 임
- 지역사회 민감성 차원도 3개의 평가지표로 구성하였는데 지역사회로부터의 평판지수를 파악하여 실제 지역사회 안에서의 복지시설에 대한 신뢰와 역할 인지 등을 파악하는 것과 공공 및 민간 유관기관과의 협력도 및 주민의 참여활성화 정도를 파악하는 것임
- 지역환경 특수성 차원은 동일 기능의 복지시설 유형에 속한다고 해도 그 시설의 지리적 환경적 특수성을 반영한 평가가 고려되어야 함을 반영한 것임

### 3. 서울형 평가지표 모의평가(Simulation Test) 결과

#### 1) 모의평가 개요

- 2015년에 실시한 모의평가에 참여한 평가대상 시설은 서울시사회복지관협회, 서울시노인복지관협회, 서울시장애인복지관협회를 통해 참여 신청 안내가 고지되었고 각각 2개소씩 총 6개소의 복지관이 신청하여 참여 함
- 이번 모의평가에 사용한 평가지표는 연구진에 개발한 전체 평가지표 중에서 현장에서 자료 확인 및 인터뷰 방식으로 수행해야 하는 5개 지표에 한하여 적용하였음. 환경변화 대응성 차원의 3가지 지표는 모두 포함하여 A1, 환경변화 이해 및 반영도, A2, 지역특징을 반영한 변화의 노력도, A3, 복지 실천 전문가 양성과 활용이 해당되며 지역사회 민감성 차원의 지표는 3가지 지표, B2, 공공 및 민간 유관기관과의 협력도와 B3, 주민의 참여활성화가 해당 됨
- 평가단 구성은 복지관 유형 별로 3인 1조씩 총 3개조로서 학계 1인과 현장 2인으로 구성함

〈표〉 서울형 사회복지시설 모의평가 수행 절차



- 학계전문가는 본 연구의 자문위원 중에서 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관의 시설평가위원으로 활동하신 3인으로 선정하였으며 현장전문가 6인은 관협회추천을 받아 현장과 본 연구의 지표개발분과위원 활동 1인과 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관의 시설평가위원으로 활동한 1인을 각각 추천받아 구성함



- 모의평가는 현장에서 피평가기관에 제출한 평가지표 관련 자료 및 자체평가결과를 토대로 약 4시간(사전 자료검독 1시간, 인터뷰 및 평가 2시간, 현장평가결과 논의 30분, 피평가기관과의 강평시간 30분)으로 수행됨
  - 시설에서 작성한 자체평가결과에 대해 3인의 평가자가 피 평가기관 직원 한 명씩 총 4명을 인터뷰 하는 방식으로 수행

## 2) 모의평가 결과

- 이번 모의평가에 참여한 6개소의 평가결과를 토대로 각 지표의 정합성 차원과 어떤 요소들에 대해 수정이 필요한지를 파악하였음
- 모의평가 결과 충실도가 가장 높은 영역은 협력도로 나타났으며 가장 낮은 영역은 주민참여의 활성화, 복지실천 전문가 양성과 활용 순으로 나타남

## 3) 모의평가결과 개선 안

- 시설의 우수사례 중심 평가 필요
  - 자체평가 결과 기록지를 기초로 종사자 대상 인터뷰를 통해 평가하였는데 평가지표와 평가항목에서 분명 양적 중심으로 설계하지 않았음에도 불구하고 모의평가에 참여한 대부분 복지관의 제출 자료는 실적 중심으로 구성됨
  - 그로 인해 인터뷰 진행 과정도 실적과 관련된 질문들이 주를 이루게 되어 정작 기관의 사례에 대한 질적 탐색이 적극적으로 진행되지 못함
  - 차후 평가에는 자체 평가 양식 구성에 있어서도 평가의 목적과 의도가 충분히 반영되도록 해야 함
- 평가기준에 대한 객관적 원칙 수립
  - 피평가기관의 자체평가결과 거의 모두가 최우수로 해야 한다는 기존의 선입관이 매우 지배적인 것으로 나타남
  - 피평가기관은 물론 평가위원마다 ‘충실’ 수준에 대한 이해도의 차이로 인한

- 인식의 수준이 다르기 때문에 무엇보다도 평가기준에 대한 객관적이고 명확한 지침이 마련되어야 함
- 또한 이 내용이 평가위원들 간에 분명하게 공유되고 이해되어야 함

	자체평가 결과	현장평가 결과
평가 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5개 평가지표에 대한 충실평가가 높음</li> <li>- 충실 수준에 대한 이해도와 관계없이 평가결과는 충실로 작성 함</li> <li>- 평가단 현장평가결과 피드백을 수용함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가자 간 차이 발생이 큼</li> <li>- 평가기관에 대한 평가자 별 사전 이해 차이로 기관 별 충실, 보통, 보완 기준 상이 함</li> </ul>
평가 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표에 대한 이해와 작성차이는 시설 간, 개인 간 편차가 크게 나타 남</li> <li>- 서울형 평가지표의 의미와 기준이 절대 기준으로 이해하고 작성해야 함에도 불구하고 이전의 중앙평가 작성 틀과 유사한 방식으로 준비 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가기관에 대한 평가지표 적용에 있어 상대적 해석과 절대적 해석이 공존 함</li> <li>- 평가기관과 타 기관들과의 차이를 주제로 절대적, 상대적 비교가평가자마다 다름</li> <li>- 피 평가기관에 대한 사전 이해의 정도에 따라 평가결과의 차이를 보임</li> </ul>

● 피 평가기관의 모의평가 결과 소견

- 대내외 환경이나 제도 및 인근 지역사회의 변화 등을 토대로 점검해 볼 수 있는 기회가 되었다는 내용이 많음. 무엇보다 몇 사람의 관리자 중심으로 평가가 준비되지 않고 전 직원이 함께 평가에 참여하며 소통하고 깨닫는 요소들에 대한 긍정적 평가가 높았음
- 인터뷰 방식에 의한 평가자의 평가결과가 과연 객관적일지에 대한 우려가 높았음. 평가자에 대한 개인적 인식차이에 따라 불편하게 느끼거나 어렵게 생각되는 경우도 있으며 자신의 답변이 시설평가에 사용된다는 점에서 부담스러워함.
- 또한 평가지표에 의거한 자체평가를 기록하는 과정에 있어서도 지금까지 중앙평가 방식의 자체평가는 평가요소에 대한 해당유무로만 판단했기 때문에 서울형 평가지표와 같이 종합적인 판단과 해석을 하여 작성해야 하는 지표에 어려운 부분을 표현 함

- 향후 서울형 평가수행 관련 인터뷰 방식에 대한 보완 및 평가점수화에 대한 보완 등을 제언 함

## V. 2016년 서울형 평가체계 운영 안

### 1. 최종평가지표 안

- 모의평가 결과를 토대로 사업영역의 평가지표는 총 7개로 정함
  - A1. 환경변화의 이해, A2. 환경변화에 대한 대응, A3. 복지실천 전문가 양성  
성과 활용, B1. 지역사회 평판 지수, B2. 지역사회 협력 활동, B3. 주민의  
참여 활성화 그리고 C1. 지역사회 환경지수임
- 2016년 연구를 통해 제시할 지역사회 평판 지수와 지역사회 환경지수를 제  
외한 현장평가로 사용되는 평가지표 5개는 모두 평가항목으로 각 2개씩 구  
성되어 있으며 평가항목을 살펴보는 세부 평가기준 또한 1~2개의 내용으로  
구성 함
  - 평가지표에 대한 주관적 해석과 편차를 최소화하기 위해 평가지표에 대한  
평가항목 별로 세부평가기준을 제시하였음

〈표〉 서울형 사회복지시설 평가지표 최종 안

평가지표	평가항목	평가기준
A1. 환경변화의 이해	① 인지된 환경변화	: 내부- 법인, 직원 : 외부- 법, 제도, 지역사회, 이용자 등
	② 환경변화 내용 공유	: 공유 대상- 내부, 외부 : 공유 방법- 절차, 도구 등
A2. 환경변화에 대한 대응	① 조직차원의 대응	: 미션, 비전, 조직구성 등 : 중장기 사업계획 등
	② 사업운영의 대응	: 기존 사업의 수정과 변화 : 신규 사업의 도입
A3. 복지실천 전문가 양 성과 활용	① 실천 전문가의 양성	: 조직차원의 교육훈련체계 - 조직의 인재상, 역량정의, CDP 등 : 개인단위의 지원 - 예산, 외부활동 등
	② 실천 전문가의 활용	: 조직 내부 활용 - 내부 슈퍼바이저, 전달교육 등 : 적정업무로의 직무배치변경

평가지표	평가항목	평가기준
B1. 지역사회 평판 지수 - 2016년 연구결과 활용		
B2. 지역사회 협력 활동	① 기관의 주도적 역할	: 대상(공공, 민간) 별 주도적 협력 내용
	② 기관의 협조적 역할	: 대상(공공, 민간) 별 협조적 협력 내용
B3. 주민의 참여 활성화	① 주민자치 활동 지원	: 공간 개방, 기자재 자원공유 : 지역사회주민과 관계망 형성
	② 주민참여의 주체성 육성	: 사업(프로그램)의 참여 변화
C1. 지역사회 환경지수 - 2016년 연구결과 활용		

## 2. 평가결과 산식 안

- 평가기준 별 평가결과는 보완, 보통, 충실의 3수준 중에 하나로 평가 함
  - 충실의 수준이란 평가기준에서 제시하는 세부 내용에 대해 각각 2항목 이상을 확인할 수 있고 또한 내용구성이 질적으로 충실할 때에 적용 함
  - 보통의 수준이란 평가기준에서 제시하는 세부 내용관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 질적인 노력이 보통일 때 적용 함
  - 보완의 수준이란 평가기준에서 제시하는 세부 내용에 있어 확인된 내용이 거의 없거나 1항목정도일 때 적용 함
- 평가항목에 대한 종합평가는 평가기준 별로 평가결과가 종료된 후에 다음의 4가지 수준에서 적용 함
  - 충실의 수준은 모든 평가기준에서 모두 충실한 상태라고 판단되는 경우이며 보통의 수준은 2~3가지 평가기준은 충실하나 1~2가지 평가기준은 보통으로 판단된 경우에 적용 함
  - 보완의 수준은 모든 평가기준이 모두 보통이거나 보완으로 판단되었을 때 해당하며 미이행의 경우는 모든 평가기준이 거의 모두 진행되지 않은 경우에 판단 함

평가항목	A1-① 인지된 환경변화
평가기간	2014.1.1 이후
평가척도	충실, 보통, 보완, 미이행
평가내용	세부 평가기준
	가) 변화된 또는 변화가 예상되는 외부환경특성을 파악하고 있는가?
	① 법과 제도의 변화 - 중앙정부, 서울시, 자치구, 동주민센터 등 ② 사회 전반의 변화 - 지역중심으로 사회경제문화, 인구구성, 기술등
	→ 충실 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 1항목이거나 없을 때
	나) 지역사회 변화 및 욕구 변화를 파악하고 있는가? (지리적 권역 뿐 아니라 노인복지관, 장애인복지관같이 서비스 제공 권역 전반을 모두 포함 함)
	① 지리적 토대 및 서비스 제공 권역 내의 변화 - 개발정책 변화 등 ② 지역 환경 변화 분석 내용 - 경제적 측면 및 사회적 측면 등 ③ 커뮤니티의 변화, 지역 주민들의 변화 -1 주민욕구 및 구성 변화
	→ 충실 : ①,②,③ 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①,②,③ 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①,②,③ 관련 확인된 내용이 1항목씩 이거나 없을 때
	다) 사업에 대한 주민의 의견을 수렴하고 파악하고 있는가?
	① 주민욕구 변화 (불특정 다수의 일반 주민 외 잠재 이용자 등) ② 프로그램 참여자 의견 변화 (이용 당사자 및 보호자 포함 함)
	→ 충실 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 1항목이거나 없을 때
라) 복지관 내부관련 환경 변화를 파악하고 있는가?	
① 운영법인(비전과 미션, 정책, 사업 등)과 시설과의 관계 변화 ② 직원구성(관리자, 일반직원 등 구성 변화) 및 사업의 변화	
→ 충실 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 1항목이거나 없을 때	
적용 기준	1. 충실 : 4가지 평가기준에서 모두 충실한 상태라고 판단되는 경우 2. 보통 : 2~3가지 평가기준은 충실하나 1~2가지 평가기준은 보통으로 판단되는 경우 3. 보완 : 4가지 평가기준이 모두 보통이거나 보완으로 판단되는 경우 4. 미이행 : 4가지 평가기준이 거의 모두 진행되지 않은 경우

### 3. 평가단 구성과 운영 안

- 시설평가에 있어 중요한 전제조건은 바로 평가과정의 통합적 시각을 배경으로 시설 간 편차발생이 최소화되어야 한다는 점과 평가결과에 대한 향후 반영 여부를 명확히 판단해낼 수 있는 종적(longitudinal)인 평가시각을 갖춰야 한다는 것임
  - 이를 위해서는 시설의 평가를 관통할 수 있는 전담평가자를 구성하는 것이 가장 바람직하나 현실적인 인력 채용과 평가소요시간 등을 생각해볼 때 중장기 과제로 유형 별 평가전담자 구성 안을 준비하되 일단 2016년 내년부터 시범 평가 등을 수행하기 위해서는 선발로 운영하는 소수 팀 운영을 제안하였음
- 서울형 평가는 정성적 방식으로 인터뷰 등을 통한 질적 평가과정을 거치기 때문에 평가자에 대한 피평가기관의 신뢰요소가 매우 중요함. 이에 본 연구진은 학계 및 복지현장으로부터 추천 공모제에 의한 평가자 구성 안을 제안하였음
  - 추천 공모기간(1주일)를 거쳐 1인 1추천제로써 가장 바람직하다고 생각하는 평가자를 추천받아서 가장 선호도가 높은 인력 풀을 구성하는 것 임
  - 현장 평가단은 학계 1인, 현장 2인으로 구성하며 그 외에 사회복지분야가 아닌 타 분야(경영, 행정 등)의 전문가로 구성된 컨설턴트는 평가사후 지원의 경우 활용할 수 있음

1 단계			2 단계
“가장 바람직한 평가자 1인 추천”			평가자 Pool 구성
사회복지	학계	→ 학계 추천(교수 1인 1인 추천)	추천순위 1~10위 선발
	현장	→ 현장 추천(종사자 1인 1인 추천)	추천순위 1~10위 선발
타 분야	→	전문 컨설턴트 자문단 구성	서울시 / 서울시복지재단 구성

〈표〉 서울형 사회복지시설 평가단 배치와 활용

구분	권역 기준으로 평가단 배치			
	사회복지관 (98개소)	권역 1 : 임대단지복지관 28개소	권역 2 : 일반지역 복지관 23개소	권역 3 : 일반지역 복지관 23개소
노인복지관 (32개소)	권역 1 : 시립 복지관 20개소		권역 2 : 구립 복지관 12개소	
장애인복지관 (45개소)	1그룹 : 종합 27개소	2그룹 : 지체/지적 8개소	3그룹: 시각/청각/뇌성마비 10개소	

- 서울형 사회복지시설 평가체계는 평가과정 상의 차이점을 반영하여 평가결과  
 과의 작성에 있어서도 평가단과 피평가기관간의 의사소통 체계를 강조 함
  - 1차적으로 평가현장에서의 평가결과가 완성되면 2차 피평가기관에 결과를  
 전달하여 의견수렴을 하고 다시 피드백과정을 거쳐 최종 완결하는 방안을  
 검토하였음
  - 상호 교류방식이란 과정에서 발생하는 쌍방 입장의 차이를 좁히는 부분이 매우  
 어려울 수 있지만 평가결과의 공신력 제고와 평가사후 변화를 발전적으로  
 이끌어내는데 매우 중요한 과정으로 볼 수 있음



## VI. 결론과 제언

### 1. 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가의 의의

- 본 연구의 가장 큰 목적은 사회복지시설의 평가에 있어 문서로 확인하는 실적중심의 양적 평가 방식에서 벗어나 복지현장의 의견을 충분히 수렴하며 지역사회의 변화를 반영한 준비와 실행의 결과를 살펴볼 수 있는 질적인 평가체계를 개발하는데 있음
- 지역사회에 기반을 두는 복지란 곧 지역마다 갖고 있는 다양한 차이 즉, 인구를 포함한 사회·경제·문화 등 환경적 특징 이외에도 지역사회 구성주체의 역량과 지역자원의 총량이 다르기 때문에 이를 반영하고 고려한 지역사회복지의 계획과 실천이 균형을 이루어야 함을 강조하는 것임
- 지역사회 구성 주체들의 자발적 참여와 지속적 관계 및 협력의 활성화는 지역사회복지 실천의 가장 중요한 전제요소 임
  - 협력의 근간이 되는 네트워크의 밀도는 곧 상호간의 신뢰와 관계교류를 통해 형성되며 지속가능한 유지를 위해서는 내·외적인 동기가 매우 중요함
  - 사회복지시설의 성과를 가늠하는 제도 중 대표적인 시설평가에 있어 개별 기관의 주요 활동을 근간으로 하는 평가지표만이 사용되고 있기 때문에 이에 대한 변화가 필요하며 보다 근원적으로는 고유목적사업에 기반 한 복지실천의 주요 체계 안에 지역사회복지 중심의 활동과 성과가 인정되고 지원될 수 있는 제도와 평가체계의 보완이 고려되어야 함
- 본 연구는 국내 최초로 시도하는 지역사회복지 중심으로의 사회복지시설 평가체계를 개발하고 제안하였다는 점에서 의의가 있음
  - 산출물로서의 양적 결과물로는 증명하기 어려우나 반드시 확인되어야 하는 중요 요인들을 검토하고 반영하고자 노력하였음
  - 질적인 과정을 올바르게 이해하고 평가하기에는 평가를 준비하는 현장도

평가를 수행하는 평가자도 경험을 통한 학습이 필요하며 더 이상의 문서를 통한 평가가 아닌 현장의 소리를 반영하고 소통하는 평가로의 전환을 시도한 점에서 본 연구의 의미를 부여 함

## 2. 서울시 단독 평가의 준비와 정착

- 전국단위를 대상으로 추진한 사회복지시설의 평가 수행은 이제 중앙정부와 지방정부가 각각 평가수행의 동반 주체로서 기획과 운영을 책임져야 함
- 무엇보다 중앙정부는 법의 제도화와 기본 지침 및 방향을 제정하는 차원에서 그 고유 기능이 유지되어야 하며 서울시를 비롯한 지방정부는 거주하는 주민의 복지 삶과 질 제고의 측면에서 보다 직접적이고 구체적으로 복지 서비스의 대상과 주체 그리고 함께 협력하는 공공과 민간의 다양한 주체들을 지원하며 감독하며 향상시켜야 할 것임
- 본 연구에서 제안하는 평가체계 안의 바람직한 수행을 위해서는 서울시 자체적인 평가수행 역할 모델이 수립되어야 함
  - 우선 서울시 각 본부, 실과 산하 과와 팀으로 분산되어 있는 다양한 사회복지시설 평가 및 관리 감독의 수행을 보다 효율적으로 추진하고 성과를 제고할 수 있도록 각 과 차원에서 팀별 수행 역할과 본부 차원에서의 총괄 팀 역할이 구분되어 공통 역할과 고유 역할이 동시에 수행될 수 있음
- 사회복지시설 관리지표 영역은 전산시스템을 기반으로 다양한 서울시 보조금 지원을 받는 모든 사회복지시설의 일반현황 자료가 정기적으로 입력되어 시설의 변화 요인 및 투입자원의 변화 등을 체계적으로 살펴볼 수 있게 됨
  - 이 부분에 대한 전략적 관리의 주요 초점 등에 대해서도 각 과 차원의 팀별 역할과 본부 차원에서의 총괄 팀 역할이 서로 협력하고 논의함으로써 서울시 자치구와도 공유할 수 있는 방안이 수립될 수 있음

### 3. 서울시 평가체계의 실행 전략 수립

- 사회복지시설의 평가는 근거법령의 법적 기준의 위배여부 및 적합하지 않을 때 적용되는 행정처벌을 목적으로 수행되는 것이 아님
- 지역사회복지 중심으로의 서울형 사회복지시설 평가체계는 관리지표와 사업지표의 큰 두 가지 영역으로 분리되며 현장평가 방식은 오직 사업지표 영역에만 적용됨
  - 중앙평가 방식은 평가응대 과정에서 몇 사람의 준비와 노력으로 진행되었다면 서울형 평가는 결코 몇 사람만으로는 평가를 준비할 수 없음
  - 특히 평가를 위한 평가로서가 아닌 서울형 평가지표는 미래지향 시점을 갖고 있기 때문에 사후에 문서상의 조작적인 결과를 만들 수 없다는 점 또한 특징이라 할 수 있음
  - 무엇보다도 시설 전체의 조직차원에서의 학습화를 이끌어 낼 수 있다는 점에서 서울형 평가의 차이점이며 이를 통해 시설의 서비스 품질 향상 뿐 만 아니라, 지역사회 내에서의 복지시설의 역할 변화, 시설의 종사자 만족도 제고 등이 변화될 수 있을 것임
- 서울형 평가의 변화와 정착에 있어 가장 핵심요소 중 하나는 바로 평가를 직접 수행하는 평가자 역량임
  - 평가의 목적에 맞는 평가지표의 해석과 적용 그리고 평가를 받는 복지시설에서 준비한 자체평가 결과에 대한 객관적인 환류와 논의 등이 모두 평가자의 역량과 직접적으로 관련되기 때문임
  - 지역사회와 복지시설 등 전반적인 이해뿐 만 아니라 정책과 제도 변화 등 폭 넓은 이해관계의 지식과 경험이 있어야만 절대 순위로 평가되지 않는 이번 서울형 평가를 온전히 수행할 수 있음
- 향후 서울시 복지정책 시설평가의 혁신적 변화를 추진해나가기 위한 전략적 검토와 단계 별 수행이 요구되며 실행 상 총 6단계에 대한 검토 요소들을 제언 함

〈표〉 서울형 평가체계의 단계별 추진 내용

<b>1단계 : 평가자 추천에 의한 평가단 구성</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 학계와 복지현장을 대상으로 가장 적합한 평가자 추천제 수행                             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 복지시설 별 총 2인 추천 공모(학계 1인, 현장 1인)                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 학계와 현장의 추천인 조건 명시(예시: 평가자 수행 경력 등)</li> </ul> </li> <li>→ 복지시설 별 운영위원 및 자문위원 명단 취합 후 현 기관과의 관계도 파악</li> </ul> </li> </ul>
<b>2단계 : 서울시 차원의 평가단 구성</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시복지재단 등 전문기관과의 협의를 통한 평가단 구성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 1단계에서 구성된 평가단과 서울시 차원의 평가단 구성 안을 대상으로 심사</li> <li>→ 시설의 유형 별로 별도의 평가단 구성</li> </ul> </li> </ul>
<b>3단계 : 평가지표 구성 안에 대한 현장과의 충분한 사전 공유</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가지표의 상세한 설명자료집 마련                             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 평가지표 별, 평가항목 별, 평가기준 별 목적과 의미 등 기술</li> <li>→ 자체평가 시 작성 기준 기술</li> </ul> </li> <li>○ 3종 복지관 유형 별로 평가지표 설명회 개최                             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 평가지표 및 평가과정에 대한 충분한 설명</li> <li>→ 질적평가(인터뷰 및 복지관에서 제출하는 자료작성의 기준 등) 특징 설명</li> <li>→ 자체평가서 작성 및 제출 안내</li> </ul> </li> </ul>
<b>4단계 : 최종 선발된 평가단 교육</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가단에 속한 평가자를 대상으로 교육 및 훈련                             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 평가지표 및 평가과정에 대한 충분한 설명</li> <li>→ 모의평가 등 실제상황의 대응을 위한 훈련(예시: 자체평가서 검독, 현장평가 시 대응, 평가지표의 평가결과 산식 방법 등)</li> </ul> </li> </ul>
<b>5단계 : 1차 시범평가 수행</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시설 유형 별 현장평가 일정 조율 및 방문</li> <li>○ 현장방문 2주 전 자체평가서 제출</li> <li>○ 현장평가단 방문 2주 전 자체평가서 검독 (개인 및 조별)</li> <li>○ 1일 1개소 평가</li> </ul>
<b>6단계 : 1차 시범평가 결과분석 및 시사점 도출</b>



# □ 목 . 차 .....

I. 연구개요 .....	1
1. 연구배경 및 연구목적 .....	3
2. 연구방법 .....	5
3. 연구의 추진체계 .....	7
II. 사회복지시설 평가제도 관련 현황 및 이론 고찰 .....	9
1. 사회복지시설 평가제도의 운영과 현황 .....	11
1) 평가제도 근거 및 현황 .....	11
2) 평가제도 목적 및 원칙 .....	13
3) 평가제도 내용 및 체계 .....	17
2. 3종복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 평가지표 현황과 내용 비교 .....	22
1) 시설 및 환경 분야 비교분석 .....	22
2) 재정 및 조직운영 분야 비교분석 .....	23
3) 인적자원 관리 영역 분야 비교분석 .....	25
4) 프로그램 및 서비스분야 비교분석 .....	27
5) 이용자 권리분야 비교분석 .....	30
6) 지역사회관계 영역분야 비교분석 .....	31
3. 사회복지시설 평가제도의 개선에 관한 선행 연구 고찰 .....	33
1) 평가제도 문제의 인식 .....	33
2) 평가제도 개선의 요구 .....	37

III. 사회복지시설 평가체계 개선에 관한 인식조사 .....	43
1. 학계와 현장 대상 질적 조사 .....	45
1) 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가에 관한 학계전문가 의견 .....	45
2) 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가에 관한 현장전문가 의견 .....	52
2. 평가개선 방안에 대한 온라인 설문조사 .....	55
1) 조사의 개요 .....	55
2) 조사의 결과 .....	58
IV. 서울형 사회복지시설 평가체계 개발 .....	99
1. 지역사회복지중심의 평가 지향성 .....	101
2. 서울형 사회복지시설 평가체계 안 .....	107
1) 관리영역 평가지표 .....	107
2) 사업영역 평가지표 .....	110
3. 서울형 평가지표 모의평가(Simulation Test) 결과 .....	124
1) 모의평가 개요 .....	124
2) 모의평가 결과 .....	127
3) 모의평가결과 개선 안 .....	141
V. 2016년 서울형 평가체계 운영 안 .....	149
1. 최종평가지표 안 .....	151
2. 평가결과 산식 안 .....	162
3. 평가단 구성과 운영 안 .....	165
VI. 결론과 제언 .....	171
1. 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가의 의의 .....	173
2. 서울시 단독 평가의 준비와 정착 .....	175
3. 서울시 평가체계의 실행 전략 수립 .....	177



참고문헌 ..... 179

부록 ..... 181

    부 록 1. 평가자의 역량 및 평가자의 자세와 역할 ..... 183

    부 록 2. 서울시 사회복지시설 온라인 설문조사 ..... 188

# 표 · 목 · 차

〈표 1-1〉 연구의 추진체계	7
〈표 2-1〉 사회복지시설 평가 관련 근거	11
〈표 2-2〉 사회복지시설 평가 수행연혁	12
〈표 2-3〉 평가대상 사회복지시설 현황	13
〈표 2-4〉 사회복지시설 평가의 목적	14
〈표 2-5〉 사회복지시설 평가제도의 원칙	16
〈표 2-6〉 사회복지시설 평가영역 구성 내용	17
〈표 2-7〉 사회복지이용시설(3종) 평가영역별 문항 및 배점 비교	19
〈표 2-8〉 3종복지관 시설 및 환경영역 평가지표 구성내용 비교	22
〈표 2-9〉 3종복지관 재정 및 조직운영영역 평가지표 구성내용 비교	23
〈표 2-10〉 3종복지관 인적자원관리영역 평가지표 구성내용 비교	26
〈표 2-11〉 3종복지관 프로그램 및 서비스영역 평가지표 구성내용 비교(1)	28
〈표 2-12〉 3종복지관 프로그램 및 서비스영역 평가지표 구성내용 비교(2)	29
〈표 2-13〉 3종복지관 이용자권리영역 평가지표 구성내용 비교	30
〈표 2-14〉 3종복지관 지역사회관계영역 평가지표 구성내용 비교	32
〈표 2-15〉 평가제도의 목적 및 원칙 요약	33
〈표 2-16〉 중앙평가의 특징과 한계점	36
〈표 2-17〉 평가제도 관련 연구동향	37
〈표 2-18〉 평가제도 개선 요구사항	41
〈표 3-1〉 복지관협회 추천 FGI 주요 내용 요약	53
〈표 3-2〉 평가지표 초안에 대한 지표개발분과 검토 의견	54
〈표 3-3〉 조사 개요	55
〈표 3-4〉 조사표 내용 구성	56
〈표 3-5〉 응답자 일반적 특성	59
〈표 3-6〉 3종 복지관 설립주체 분석	61
〈표 3-7〉 평가방식에 대한 인식	62
〈표 3-8〉 종별/직급별 평가방식에 대한 인식	63

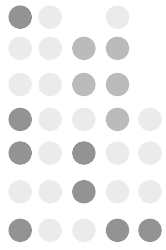
〈표 3-9〉 평가결과에 대한 인식 .....	64
〈표 3-10〉 복지관 유형별 평가결과에 대한 인식 .....	65
〈표 3-11〉 서울시 특성을 반영한 평가에 대한 인식 .....	66
〈표 3-12〉 복지관 종별/유형별 서울시 특성을 반영한 평가에 대한 인식 .....	67
〈표 3-13〉 서울시 평가의 궁극적 목적에 대한 인식 .....	68
〈표 3-14〉 소속 기관 역량도 인식 .....	69
〈표 3-15〉 복지관 종별/유형별 소속 기관 역량도 인식 .....	70
〈표 3-16〉 소속 기관 지역사회 환경 특수성 인식(Ⅰ) .....	71
〈표 3-17〉 종별/직급별/경력별 소속 기관 지역사회 환경 특수성에 대한 인식 .....	72
〈표 3-18〉 평가준비경험/복지관 유형별 소속 기관 지역사회 환경 특수성 분석 .....	73
〈표 3-19〉 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식(Ⅱ) .....	75
〈표 3-20〉 종별/직급별/경력별 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식(Ⅱ) .....	77
〈표 3-21〉 시설평가 준비경험/복지관 유형별 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식(Ⅱ) ...	78
〈표 3-22〉 평가제도 개선 필요 영역 인식 .....	79
〈표 3-23〉 종별/시설평가 준비경험별/사회복지관 유형별 평가제도 개선 필요 영역 인식 ...	80
〈표 3-24〉 평가단 구성에 대한 의견 .....	82
〈표 3-25〉 종별/직급별/평가 준비경험별 평가단 구성에 대한 의견 .....	83
〈표 3-26〉 평가 주기에 대한 의견 .....	84
〈표 3-27〉 종별/직급별/경력별/평가준비경험별 평가 주기에 대한 의견 .....	85
〈표 3-28〉 평가단 구성 및 운영에 대한 의견 .....	86
〈표 3-29〉 복지관 종별 평가단 구성 및 운영에 대한 의견 .....	87
〈표 3-30〉 평가 사후 조치에 대한 의견 .....	88
〈표 3-31〉 추가 의견 .....	90
〈표 4-1〉 서울시 3종 복지관 평가결과 및 평가지표 비교 결과 .....	103
〈표 4-2〉 서울형 평가의 목적과 방향 .....	104
〈표 4-3〉 사회복지시설의 역할 변화 .....	106
〈표 4-4〉 서울형 사회복지시설 평가지표 초안 .....	113
〈표 4-5〉 서울형 사회복지시설 평가지표 관련 현장 자료 예시 .....	122
〈표 4-6〉 서울형 사회복지시설 모의평가 수행 절차 .....	125
〈표 4-7〉 서울형 사회복지시설 모의평가에 사용한 5가지 평가지표 .....	125
〈표 4-8〉 A1. 환경변화 이해 및 반영도 모의평가 결과 .....	129
〈표 4-9〉 A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도 모의평가 결과 .....	132
〈표 4-10〉 A3. 복지실천 전문가 양성과 활용 모의평가 결과 .....	135

〈표 4-11〉 B2. 공공 및 민간 유관기관 협력도 모의평가 결과 .....	137
〈표 4-12〉 B3. 주민의 참여 활성화 모의평가 결과 .....	140
〈표 4-13〉 서울형 사회복지시설 모의평가결과 요약 .....	143
〈표 5-1〉 서울형 사회복지시설 평가지표 최종 안 .....	152
〈표 5-2〉 서울형 사회복지시설 평가지표 평가산식 예 .....	163
〈표 5-3〉 평가자 구성 안 비교 .....	165
〈표 5-4〉 서울형 사회복지시설 평가단 구성 단계 .....	167
〈표 5-5〉 서울형 사회복지시설 평가단 배치와 활용 안 .....	167
〈표 5-6〉 서울형 사회복지시설 평가의 서울시와 서울시복지재단의 역할 제시 .....	168
〈표 6-1〉 서울형 평가체계의 단계별 추진 내용 .....	178

# 그림 . 목 . 차

[그림 2-1] 사회복지이용시설(3종) 평가영역별 배점 분포 비교 ..... 19  
[그림 2-2] 사회복지시설 평가수행체계 ..... 21





# I | 연구개요 |







## I. 연구개요

### 1. 연구배경 및 연구목적

#### ● 연구배경

본 연구는 사회복지사업법에 의한 사회복지시설 대상 중앙평가 과정에서 제기되는 문제인식에 기반하고 있다. 지금까지 진행되어온 중앙평가는 실적 중심의 양적 평가 방식으로 고착되어 지역 특수성의 고려, 질적인 성과에 대한 접근, 적정한 사후관리체계 마련 등이 미흡하다는 지적을 받아오고 있다. 물론 중앙평가를 통해 나타난 기여 점 또한 살펴볼 수 있다. 무엇보다 전국 평균 사회복지시설에 대한 객관적 평가 틀을 마련하고 시설 운영 효율화 및 서비스 질의 수준 제고 특히 전국기준으로 평준화를 유도한 점을 들 수 있다.

그럼에도 불구하고 나타난 한계 점은 평가결과의 서열화로 인하여 시설의 자발적 성장이 오히려 후퇴되기도 하고 무엇보다 중앙의 전국대상 공통기준을 평가의 기준으로 삼고 있다는 점에서 많은 지적을 받아오고 있다. 또한 과거 3년의 결과물을 문서로 평가하는 과정에서 발생하는 평가자료 작성의 부담은 현장으로부터 가장 잦은 불만의 요인이 되기도 한다. 전국공통 평가지표의 변별력 부족, 지역 고유성을 살린 평가지표의 부재, 평가지표의 타당성과 변별력의 문제 등은 평가의 목적과 방법을 다시 한 번 제고해야 한다.

무엇보다 상향평준화된 시설평가의 결과로 인해 미흡과 보통사이에 이에 해당하는 결과가 서울시의 경우는 10%~20%정도에 이르러 시설의 개선노력 의지를 약화시키기도 하며 또한 특정기준(대체로 절대적 기준)을 넘어서기 위한 평가를 위한 평가의 목적을 세우기도 하는 현상이 있기도 하다. 즉 이러한 모습은 양적평가 특히 서열화된 평가결과의 지향을 통해 나타나는 부정적인 결과라고 볼 수 있다.

## ● 연구목적

본 연구는 중앙평가 과정에서 제기되는 문제점을 극복하는 차원에서 지역사회복지 중심의 평가체계를 제안하고자 한다. 이는 문서로 확인하는 실적 중심의 양적 평가 방식에서 벗어나 현장의 의견을 충분히 수렴하며 무엇보다도 복지현장인 바로 그 지역사회의 특징, 특수성을 반영한 사업의 실제적 준비와 실행의 결과를 평가할 수 있는 질적인 성과에 대한 접근을 지향하려고 한다.

기존의 중앙평가지표를 보완 또는 대체할 수 있는 지역사회복지중심 사회복지시설 평가체계를 개발하는데 목적이 있으며, 새롭게 개발되는 평가지표는 기존 평가와 차별화되는 내용과 방법을 적용하여 기존 중앙평가의 한계점을 극복하는 동시에, 지역사회에 기반을 두는 사회복지시설의 본원적 기능과 역할에 대한 지향점을 재설정하는 목적을 가지는 것이다. 따라서 질적 도구 차원에서의 평가지표를 개발하는 차원만을 의미하는 것이 아니며 오히려 그 동안 반영되지 못한 질적인 과정을 반영하는 것으로 설명할 수 있다.

또한 간과해서는 아니 되는 기준 중 하나가 바로 지역사회에 대한 이해와 관점이다. 지역사회복지 중심의 평가체계를 논의한다는 것은 곧 그 지역의 환경적 특징 및 인구사회학적 특성, 지역사회 구성주체의 역량, 지역사회가 안고 있는 자원의 총량과 분포 등의 특징을 반영함을 의미한다. 따라서 본 연구진은 이러한 요소들을 반영한 지역사회복지중심 사회복지시설 평가체계로서 서울이라는 광역단위의 대도시 즉 서울형 사회복지시설 평가체계의 개발로서 그 의미를 담고자 한다.

사회복지현장에는 다양한 사회복지시설이 서로 공존하고 있다. 각각의 사회복지시설마다 법과 제도에 기반 한 설립배경과 고유한 기능을 모두 갖고 있다. 그러기에 지역사회 기반을 두었다 하더라도 지역사회의 상호작용 및 시설의 역할 등은 모두 차이가 있다. 올 해의 연구는 우선 가장 대표적인 지역사회의 이용시설로서 불특정 다수의 지역주민이 이용하는 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 즉 3중 복지관을 중심으로 수행하였음을 밝혀두는 바이다.

## 2. 연구방법

지역사회복지중심 사회복지시설 평가체계는 다음과 같이 연구방법의 과정을 거쳐 개발하였다. 먼저 관련 이론과 문헌 및 자료 수집과 고찰을 통해 평가지표의 방향성과 목적성 등을 검토하였고 복지 현장과 학계, 서울시 및 서울시의회 의견수렴 절차를 거쳐 진행하였다. 중앙 및 서울시 평가지표 개발 및 평가위원 참여전문가로 구성하였으며 현 서울시의회 평가소위원회 소속 시의원, 서울시 복지정책과 팀장을 외부 자문위원단으로 구성하여 평가체계 개발 전반에 거친 연구과정과 제안 등을 검토하고 논의를 수행하였다.

또한 연구진이 제안 한 평가지표 및 평가항목, 평가기준과 평가단 구성과 운영 등에 대한 타당성을 확보하기 위해 온라인 설문조사를 통한 3종 복지관 전수대상 의견조사를 실시하였고 3종복지관 관협회 추천을 통해 지표개발위원을 구성하여 내용 논의와 방향 등을 검토하였다. 이렇게 개발된 평가지표 안은 6개 기관을 대상으로 한 모의평가를 통해 각 지표의 타당성을 검토하고 개선 방안을 도출하였다.

- 문헌 고찰 및 관련 자료 분석(중앙지표 구성내용 분석)
- 인터뷰 2분야 진행 : 학계 전문가는 일대일 심층인터뷰 / 현장 전문가(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 관협회 추천) 초점집단인터뷰
- 평가지표 안 개발위원 운영: 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 관협회 추천
- 3종복지관 전수 대상 온라인설문조사 실시 : 평가개선 안 의견 수렴
- 평가지표 안 모의평가(Simulation Test): 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 각 2개소 총 6개소 수행(자발적 신청으로 선정)
- 모의평가 결과분석을 통한 평가지표 안 수정 및 최종 평가지표 개발

● 외부자문위원 구성

이름	소속	비고
정무성	숭실대학교 사회복지학과 교수	한국사회복지협의회 시설평가위원장
남기철	동덕여자대학교 사회복지학과 교수	서울시 사회복지위원회 위원
김진석	서울여자대학교 사회복지학과 교수	지역복지력 향상을 위한 사회복지기관 역할정립 연구 자문위원
백은령	총신대학교 사회복지학과 교수	서울시 장애인복지관 평가위원
정순돌	이화여자대학교 사회복지학과 교수	서울시 사회복지관 평가지표 개발 서울시 고령친화도시 자문위원
한재훈	서울시 복지정책과 시설법인팀장	서울시 평가체계 개선 추진 팀
이복근	서울시의회 보건복지위원회	서울시의회 추천

● 지표개발 분과위원 참여자 명단

서울시사회복지관협회 추천 지표개발위원 명단		
최성숙	신림종합사회복지관	관장
최미경	대청종합사회복지관	관장
김용길	장안종합사회복지관	관장
박정순	방화2종합사회복지관	관장
조준배	강남종합사회복지관	관장
서울시노인복지관협회 추천 지표개발위원 명단		
강은경	논현노인종합복지관	관장
이은주	도봉노인종합복지관	관장
성미선	마포노인종합복지관	관장
윤호종	양재노인종합복지관	관장
박준기	용산노인종합복지관	관장
서울시장래인복지관협회 추천 지표개발위원 명단		
이정자	서울시립서대문농아인복지관	관장
정진옥	서울중구장애인복지관	관장
김옥배	성북시각장애인복지관	사무국장
송주혜	서울시립남부장애인종합복지관	사무국장
조병인	강남장애인복지관	사무국장

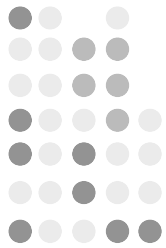
### 3. 연구의 추진체계

본 연구는 다음과 같은 추진체계를 거쳐 수행되었다. 평가현황 및 관련 문헌고찰을 수행하였으며 학계와 현장으로부터의 다양한 의견수렴 및 온라인설문조사를 거쳐 지역사회복지 중심으로의 사회복지시설 평가지표와 평가체계 안을 마련하였다. 모의평가를 통한 지표적합성 및 평가단 구성과 운영 안을 검토하였다.

〈표 1-1〉 연구의 추진체계

○ 사회복지시설 평가관련 문헌고찰 및 관련 자료 분석	⇒	2015. 2~4
○ 사회복지시설 평가체계 개발 아이디어워크숍 : 서울시의회 시의원 3인 이외 서울시 복지정책과장, 관협회장 및 현장대표 등 총 30여명 참석 ○ 사회복지 현장 기반의 질적·양적 조사 수행 - 질적조사 ① 학계전문가 6인 개별심층인터뷰 ② 현장전문가 3분과 (사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 총 15명 - 초점집단인터뷰 수행 ③ 서울시 평가관련 공무원 6인 - 초점집단인터뷰 수행 - 온라인 설문조사 (3종복지관 총 175개소) : 평가제도 개선에 관한 인식조사, 494명 응답율 94.1%		2015. 5~7
○ 자문위원 7인 구성 및 운영 ○ 사회복지관협회, 노인복지관협회, 장애인복지관협회 추천 평가지표 개발 위원 3분과(총 15인) 구성 및 운영 : 연구진 개발 지표검토 및 논의(3종 복지관 개별분과 2회씩 총 6회, 연합분과 1회 수행)	⇒	2015. 6~7
○ 서울특별시의회 보건복지위원회 평가소위원회 업무보고 : 평가체계 개발 과정, 모의평가결과, 향후 운영 안	⇒	2015. 3.11, 4.27, 8.24
○ 서울평 평가지표 모의평가 6개소 실시 및 최종 안 마련 : 평가지표 적합성 검증 모의평가(simulation test) 완료	⇒	2015.7~8
○ 서울형 사회복지시설 평가체계 안 정책설명회 개최 및 최종보고서 발행	⇒	2015. 10





# 사회복지시설 Ⅱ | 평가제도 관련 현황 및 이론 고찰







## II. 사회복지시설 평가제도 관련 현황 및 이론 고찰

### 1. 사회복지시설 평가제도의 운영과 현황

#### 1) 평가제도 근거 및 현황

우리나라의 사회복지시설 평가는 1997~98년에 거쳐 이루어진 사회복지사업법 및 시행령 개정에 의해 신설된 사회복지시설 평가 조항을 근거로 하여, 1999년부터 실시되어왔다. 시행규칙에 따르면 평가의 내용은 입소정원의 적정성, 종사자의 전문성, 시설의 환경, 서비스 만족도, 운영개선 사항 등으로 구성되어 있다. 현재 수행되고 있는 평가의 구체적인 내용 구성은 시설유형별로 상이하기는 하나, 기본 틀은 제도적으로 규정되어 있는 바와 같이 시설의 인적 및 물리적 환경에 대한 접근과 서비스 질적 향상에 초점을 맞추어 진행되고 있다.

〈표 2-1〉 사회복지시설 평가 관련 근거

<b>사회복지 사업법</b>	제43조의 2(시설의 평가) ① 보건복지부장관과 시·도지사는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하고, 그 결과를 시설의 감독·지원 등에 반영하거나 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다. ② 보건복지부장관이나 시·도지사는 제1항의 평가결과에 따라 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 경우에는 제38조제3항의 조치를 하여야 한다.
<b>사회복지 사업법 시행규칙</b>	제27조(시설의 평가) ① 보건복지부장관 및 시·도지사는 법 제43조의 규정에 의하여 3년마다 1회이상 시설에 대한 평가를 실시하여야 한다. ② 제1항의 규정에 의한 시설의 평가기준은 다음 각호와 같다. 1. 입소정원의 적정성 2. 종사자의 전문성 3. 시설의 환경 4. 시설거주자에 대한 서비스의 만족도 5. 기타 시설의 운영개선에 필요한 사항 ③ 제1항의 규정에 의한 평가의 방법 기타 평가에 관하여 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.

출처: 사회복지사업법 시행규칙

〈표 2-1〉의 사회복지사업법 시행규칙에 규정된 바와 같이 사회복지시설은 3년 주기로 평가를 받고 있다. 지금까지 총 6주기에 걸쳐 평가가 진행되고 있는데 〈표 2-2〉의 내용과 같이 1999년부터 2001년까지 진행된 1기 평가에는 1,060개소가 참여하였고, 2011년부터 2013년에 걸쳐 진행된 5기에 이르러서는 2,190개 기관이 참여하였다. 6기 평가에도 2014, 2015년 평가 대상이 5기에 비해서 늘어나, 평가 대상 기관은 계속하여 증가하고 있음을 알 수 있다.

〈표 2-2〉 사회복지시설 평가 수행연혁

평가년도	평가대상시설(개소)	총계
1기	1999 정신요양시설(59), 장애인복지관(36) *평가지표 개발	95
	2000 아동영아시설(28), 노인요양시설(60), 여성생활시설(61), 정신지체생활시설(52), 부랑인시설(33), 사회복지관(285)	519
	2001 노인양로시설(79), 아동복지시설(243), 장애인복지시설(130)	452
2기	2002 정신요양시설(55), 부랑인시설(33), 장애인복지관(56) *평가지표 개발(아동,노인,여성,장애인,부랑인,정신요양,사회복지관,장애인복지관)	144
	2003 노인복지시설(191), 모자복지시설(56), 사회복지관(334) *평가지표 개발(사회복지시설)	581
	2004 아동복지시설(261), 장애인생활시설(199)	460
3기	2005 부랑인복지시설(37), 사회복지시설(74), 장애인복지관(83), 정신요양시설(55) *평가지표 개발(노인복지회관)	249
	2006 노인복지관(88), 노인생활시설(232), 사회복지관(349)	669
	2007 아동복지시설(260), 장애인생활시설(199) *평가지표 개발(장애인직업재활시설)	491
4기	2008 부랑인복지시설(36), 사회복지시설(113), 장애인복지관(119), 정신요양시설(55)	323
	2009 노인복지관(139), 노인복지시설(62), 사회복지관(390), 한부모가족복지시설(80)	671
	2010 아동복지시설(266), 장애인생활시설(289), 아동공동생활가정(330)	885
5기	2011 부랑인복지시설(37), 사회복지시설(163), 장애인복지관(152), 정신요양시설(59)	411
	2012 노인복지관(190), 노인양로시설(63), 사회복지관(412), 한부모가족복지시설(100)	765
	2013 아동복지시설(275), 장애인거주시설(372), 장애인직업재활시설(367)	1,014
6기	2014 노숙인복지시설(37), 사회복지시설(220), 장애인복지관(182), 정신요양시설(59)	498
	2015 노인복지관(248), 노인양로시설(67), 사회복지관(429), 한부모가족복지시설(96)	840
	2016 아동복지시설, 장애인거주시설, 장애인직업재활시설	

참조 : 사회복지시설평가원 홈페이지(<http://www.cswe.co.kr/contents>)

〈표 2-3〉 평가대상 사회복지시설 현황

소관 부서명	시설유형(종류)	시설 수	평가구분	소관 부서명	시설유형(종류)	시설 수	평가구분
복지 정책과	사회복지관	96	복지부	장애인 복지 정책과	주간보호시설	111	서울시 평가
	노인복지관	32	복지부		직업재활시설	123	복지부
어르신 복지과	데이케어센터 (주야간보호)	181	서울시 인증		장애인 자립 지원과	생산품판매 시설	1
	양로시설	7	복지부	장애인복지관		45	복지부
	노인의료복지시설 (요양시설, 요양공동생활가정)	533	건보공단	심부름센터	1	자체	
	노인보호전문기관	2	복지부	자활 지원과	노숙인시설	4/39	복지부/ 자체
	거주(생활)시설	44	복지부		지역자활센터	30	복지부
장애인 복지 정책과	공동생활가정	177	복지부 ('16.부터)	보건의료 정책과	정신요양시설	3	복지부
	단기거주시설	37	복지부 ('16.부터)		정신질환자 사회복지시설	78	복지부

\* 총 5,729개소 중 경로당(3,311개소), 노인교실(397개소), 소규모노인복지센터(39개소) 등 제외

\* 서울시 내부자료(2015)

## 2) 평가제도 목적 및 원칙

양난주(2014)에 따르면 우리나라 사회복지시설 평가제도 제도화와 시행에 직접적인 영향을 준 내용은 재정 및 회계 투명성 확보, 공공자금에 대한 책임성 검증, 사회복지시설 인권 유린 문제 해결 등 크게 세 가지 내용으로 볼 수 있다. 특히 이 내용들은 관련된 특정한 사건들이 사회적으로 이슈화가 된 이후에 그 중요성이 부각되었다. 이는 1930년대 미국에서 사회복지행정 영역이 발달하게 된 배경인 사회복지기관의 책임성(accountability) 요구와 일치하는 것으로, 우리나라에서도 유사한 이유에 의해서 사회복지시설 평가제도가 본격화되기 시작했다. 이러한 배경을 가

지고 있는 사회복지시설 평가제도는 시간이 지나면서 <표 2-4>과 같이 다양한 주체에 의해서 보다 정교한 목적을 발전시켰다. 그러나 기본 취지는 운영 효율화와 서비스 질 향상이라는 큰 틀에서 벗어나지 않는다.

<표 2-4> 사회복지시설 평가의 목적

내용 범주 구분		사회복지시설평가원*	보건복지부·한국사회복지협의회**	
			장기적 목적	단기적 목적
서비스 질 향상	합리적 기준 마련	사회복지시설에 대한 객관적 평가를 마련(합리적 평가지표 및 평가체계 개발)		이용자 인권 보호, 지역사회 연계 등 사회복지시설 운영 기반 마련
	시설 운영 효율화	사회복지시설 운영 효율화와 서비스 질 제고	사회복지시설 투명성(예산 집행 효율성 및 합리성 유도) 및 서비스 질 향상	
	상향 평준화 유도	전국적 평가로 사회복지시설 운영 수준에 대한 지역별, 시설종별 차이의 파악	전국적인 평가로 사회복지시설 균형적 발전에 기여	국가의 사회복지시설 지원수준에 대한 과학적 근거자료 제공
		사회복지시설운영 수준 균형화 대책 기초 자료 확보	사회복지시설 운영 선진화 및 시설 상향평준화 기여	
	이용 선택권 보장	사회복지시설 운영 정보 제공으로 국민의 선택권 확대 및 보장	국민들의 시설 선택 기초 정보 제공	시설간 선의의 경쟁 유도
전반적 수준 향상	시설 운영 선진화를 통한 국민 복지수준 향상 기여	사회복지시설 이용자와 국민 복지수준 향상에 기여		
		사회복지시설의 기능강화를 통해 사회안전망 강화		

\* 사회복지시설평가실 홈페이지 <http://www.cswe.co.kr/contents>

\*\* 보건복지부·한국사회복지협의회, 2012, 2012년 사회복지시설평가보고서(사회복지관·노인복지관·한부모가족복지시설·노인양로시설).

사회복지시설 평가제도의 목적으로 규정된 내용은 사회복지시설평가원과 평가보고서 등을 통해서 찾아볼 수 있다. 우선, 사회복지시설평가원에서 밝힌 평가 목적에는 세부 전략이나 결과 활용의 측면이 혼재되어 있는 것으로 보인다. 하지만 합리적인 운영 기준 마련, 운영 효율화를 통한 서비스 품질 제고, 균형적 발전 지원, 시설 선택을 위한 정보 제공, 사회 전반적인 복지수준 향상 등 평가를 통해서 이루고자 하는 주요 지향점을 충분히 포괄하고 있다. 보건복지부와 한국사회복지협의회가 평가보고서에서 밝힌 평가의 목적도 이 내용과 크게 다르지 않지만, 장기적인 목적과 단기적인 목적으로 구분해놓았다는 점이 특징적이다.

평가보고서에서 밝히는 평가의 단기적인 목적은 시설 운영 기반 마련, 사회복지시설 지원 근거 자료 제공, 시설 간 경쟁 유도 등으로 정리하고 있으며, 이를 통해 장기적으로 달성해나가고자 하는 바는 운영 효율화를 통한 시설의 투명성 확보, 시설 간 균형적 발전, 사회 전반의 복지 수준 향상으로 설정하고 있다. 그러나 이러한 내용 또한 사회복지시설평가원에서 밝힌 목적에 범주에서 크게 벗어나지 않는 것으로서, 본 연구에서는 이러한 내용들을 기반으로 하여 위 <표 2-4>에 정리된 바와 같이 평가의 목적을 총 5가지로 재구성하였다. 그 내용은 합리적 기준 마련, 시설 운영 효율화, 상향 평준화 유도, 이용 선택권 보장, 전반적 수준 향상 등인데, 이들 내용이 궁극적으로 지향하는 바는 모두 서비스의 질적 향상으로 수렴되므로, 서비스 질적 향상은 하위 목적을 포괄하는 상위 목적 개념으로 보았다.

사회복지시설 평가의 5가지 목적은 다음과 같이 일련의 흐름으로 파악할 수도 있다. 첫째, 사회복지시설 평가는 일차적으로 객관적이고 합리적인 평가 기준 즉, 운영 기준을 제시하는 것이다. 둘째, 운영 기준을 통해 각 시설의 운영 효율화를 도모하는 것이다. 이는 서비스의 질적 향상과도 직접적으로 연관된 내용으로 큰 중요성을 가진다. 셋째, 사회복지시설 운영 효율화를 통해 다양한 환경에 처한 시설들이 균형적인 발전을 하여 상향 평준화를 이룰 수 있도록 하는 것이다. 넷째, 이러한 균형적 발전을 통한 시설의 상향 평준화는 이용자들의 시설 이용 선택권을 더욱 크게 보장할 수 있다. 다섯째, 지금까지 제시된 네 가지의 목적을 통해 사회복지시설은 물론 사회 전반적인 복지 수준이 향상되고 사회안전망이 강화되어 궁극적으로는 사회복지서비스의 질적 향상을 이루게 되는 것을 목적으로 한다.

이러한 목적에 의한 사회복지시설 평가제도는 아래 <표 2-5>에 나타난 바와 같은 원칙(변재관, 1999)을 가지고 시작된 것이었다. 운영 개선과 서비스의 질적 향상 수단으로서 활용되어야 한다는 점은 무엇보다도 중요한 원칙일 것이다. 그 외에 평가 기준이나 과정, 결과가 투명하게 공개되어야 하고, 평가대상자도 평가 과정에 능동적으로 참여하도록 해야 한다는 등의 평가제도 운영에 관한 내용이 제시되어 있다. 그 다음으로는 기본적인 수준 이상을 유지하고 이용자 중심의 서비스를 제공하며, 원활한 지역사회 상호관계를 유지하도록 하는 것과 같은 평가 결과 활용의 방향성이 원칙으로 제시되어 있다. 이러한 평가의 목적과 원칙은 현재 평가제도가 제대로 운영되고 있는지를 판단할 수 있는 기준이 될 수 있다는 점에서 중요하다.

<표 2-5> 사회복지시설 평가제도의 원칙

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. 평가대상자 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	평가내용상 이용자 중심의 관점이 고려되지 않으면 좋은 평가를 받을 수 없도록 함으로써 이용자중심 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)

### 3) 평가제도 내용 및 체계

사회복지사업법에서는 사회복지시설 평가 내용이 입소정원 적정성, 종사자 전문성, 시설 환경, 서비스 만족도, 운영 개선 등으로 구성되도록 하고 있다. 그런데 이들 내용을 살펴보면 입소정원 적정성과 같이 별도의 평가 범주로는 협소한 내용이 다양한 내용을 포괄하고 있는 다소 큰 범주의 내용들과 함께 제시되어 있는 등 구성상의 문제가 있다. 그렇기 때문에 평가 내용은 다양한 유형의 사회복지시설의 전반적인 운영 사항을 반영하여 공통적으로 요구되는 내용을 중심으로 재구조화되었다. 즉, 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 사업, 이용자의 권리, 지역사회관계, 이용자 만족도 조사 등으로 평가내용 범주가 정리되었으며, 영역별 평가지표 구성 내용이 아래 <표 2-6>에 제시되어 있다.

<표 2-6> 사회복지시설 평가영역 구성 내용

평가영역	전체 공통지표 사회복지관, 노인복지관, 노인복지·양로시설, 한부모가족복지시설, 장애인복지관, 사회복귀시설, 노숙인복지시설	이용시설 공통지표 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관
시설 및 환경	안전관리	편의시설의 적절성 식품위생
재정 및 조직운영	경상보조금 결산액에 대한 운영법인 전입금 비율 경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율 경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율 기관의 비선과 비전 및 중장기계획 사업(운영) 계획의 수립☆ 운영위원회 구성 및 활동 회계의 투명성	
인적자원 관리	법정직원수 대비 직원 충원율 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율 직원의 근속율 직원의 교육활동비 직원의 외부교육 활동시간	직원의 충분성 관장(시설장)의 전문성과 경력 최고중간관리자의 전문성과 경력

평가영역	전체 공통지표 사회복지관, 노인복지관, 노인복지·양로시설, 한부모가족복지시설, 장애인복지관, 사회복귀시설, 노숙인복지시설	이용시설 공통지표 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관
	직원채용의 공정성 직원업무평가 직원교육 직원 고충처리 직원복지 수퍼비전 및 외부전문가의 자문 직원복지☆	
이용자의 권리	이용자의 비밀보장 이용자의 고충처리 이용자의 인권보장☆	서비스 정보제공, 이용자 자기결정권
지역사회 관계	자원봉사자 활용 외부자원개발 자원봉사자 관리 후원금(품) 사용 및 관리 홍보 실습교육☆	

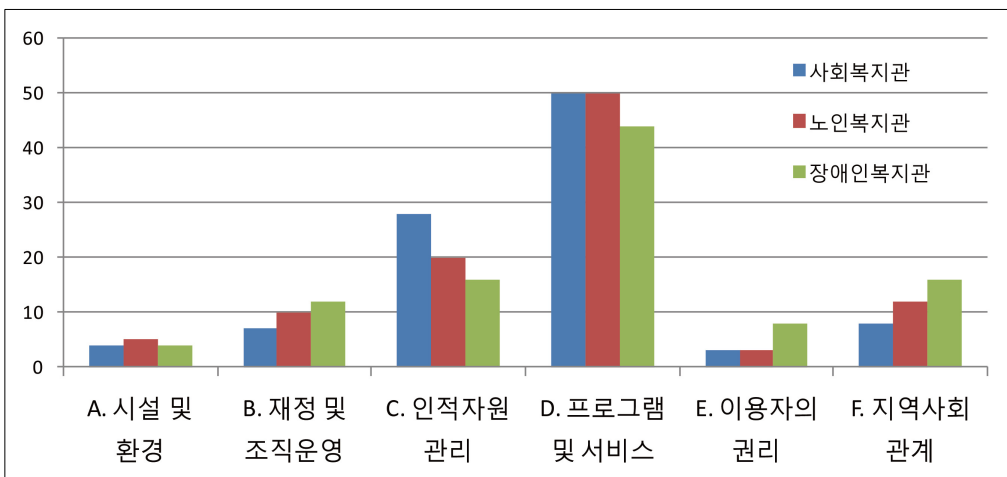
☆ 장애인복지관, 사회복귀시설, 노숙인복지시설만 해당(2014년 기준)

위와 같은 내용의 평가영역별로 어떠한 지표가 어떠한 배점으로 구성되어 있는지 보다 상세히 살펴보기 위하여, 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 3종 사회복지시설의 평가지표 구성 내용을 정리하여 비교하여보았다. 시설유형별 전반적인 영역별 문항 수 및 배점 현황은 <표 2-7>과 [그림 2-1]을 통해, 세부 지표 구성 내용은 <표 2-8~12>를 통해 알 수 있다. 이들 자료에서 뚜렷이 눈에 띄이는 부분은 3가지 유형의 시설 모두에서 프로그램 및 서비스 영역의 평가 문항 수 및 배점 비중이 높다는 점이다. 그 다음으로는 인적자원 관리, 재정 및 조직운영, 지역사회 관계 등의 순서의 비중을 나타내고 있다. 시설 및 환경, 이용자 권리는 비슷한 배점 비중을 보였는데, 특히 장애인복지관에서의 비중이 다른 시설유형에 비하여 높았다.



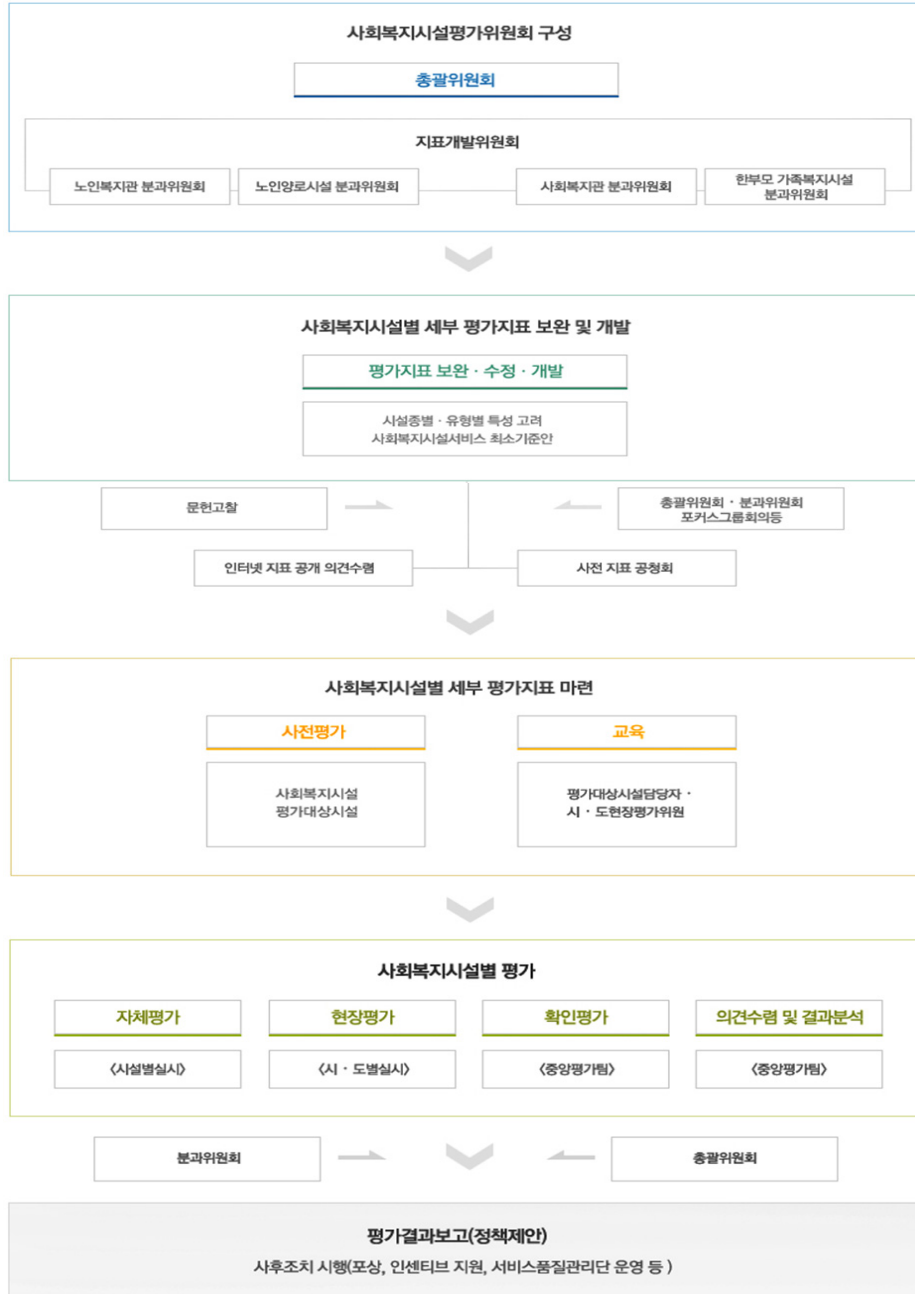
〈표 2-7〉 사회복지이용시설(3종) 평가영역별 문항 및 배점 비교

구분	사회복지관('15년)		노인복지관('15년)		장애인복지관('14년)		
	문항수	배점(%)	문항수	배점(%)	문항수	배점(%)	
중양 지표	A. 시설 및 환경	4	4	6	5	3	4
	B. 재정 및 조직 운영	7	7	10	10	9	12
	C. 인적 자원관리	14	28	14	20	15	16
	D. 프로그램 및 서비스	17	50	30	50	26	44
	E. 이용자의 권리	3	3	4	3	4	8
	F. 지역사회 관계	7	8	8	12	10	16
합계	52	100	72	100	67	100	



[그림 2-1] 사회복지이용시설(3종) 평가영역별 배점 분포 비교

사회복지시설 평가 주기는 3년으로 2015년 현재 6기 평가가 진행되고 있다. 아래의 [그림 2-2]에 제시된 바와 같이, 현재 사회복지시설 평가는 한국사회복지협회가 주관하고 있으며, 협의회 내의 시설평가실 조직이 관련 업무를 수행한다. 위 그림에 나타난 바와 같이 사회복지시설평가위원회의 지표개발위원회에서는 시설유형별 평가지표를 개발한다. 6기 평가에 이른 현재에는 기존의 평가지표를 보완하고 수정하는 방식으로 진행되고 있고, 평가지표는 공청회를 통해 현장에 사전 공개된다. 이러한 평가지표로 시설별 자체평가 및 현장방문평가가 진행되며, 현장평가팀은 학계전문가 및 공무원 등 3인 1조로 구성된다. 평가가 완료된 후 중앙평가팀은 자체평가와 현장평가 결과를 비교 확인하여, 최종적인 평가결과를 분석하여 보고한다. 평가결과의 통보는 등급만을 공개하고 실제 점수 등은 비공개로 하고 있다.



[그림 2-2] 사회복지시설 평가수행체계

출처: 사회복지시설평가실 홈페이지

## 2. 3종복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 평가지표 현황과 내용 비교

### 1) 시설 및 환경 분야 비교분석

시설 및 환경 영역에서 3종복지관 모두 편의시설 적절성과 안전관리에 관한 지표가 공통지표로 적용되어 있다. 식품위생지표는 이용시설 공통지표이고, 시설 환경관리지표는 전체시설 공통지표이나, 장애인복지관 평가에는 적용되지 않았다. 반면 노인복지관의 경우에는 환경관리지표를 종합복지관보다 더욱 세분화하여 적용하고 있다. 한편, 시설 접근성 관련 지표는 노인복지관과 장애인복지관에서 적용중이고, 사회복지관의 경우에는 적용하지 않았다.

〈표 2-8〉 3종복지관 시설 및 환경영역 평가지표 구성내용 비교

평가 영역 구분		사회복지관('15년)	노인복지관('15년)	장애인복지관('14년)
A. 시설 및 환경	편의시설 설치	1. 편의시설 설치상태★	1. 편의시설의 적절성★	3. 편의시설의 적절성
	식품위생 관리	2. 식품위생★	※ D8-4. 식품위생★	
	시설 안전관리	3. 안전관리▲	2. 안전관리▲	2. 안전관리▲
	시설 환경관리	4. 공간배치, 청결상태▲	3. 환경관리 4. 여가환경 5. 복지관 운영·관리	
	시설 접근성		6. 시설의 접근성	1. 시설의 접근성
A영역 배점		4	5	4

▲: 전체 공통지표 / ★: 이용시설 공통지표 / ※: 타 분류 영역에 있는 경우

## 2) 재정 및 조직운영 분야 비교분석

다음으로 재정 및 조직운영 영역의 지표를 살펴보면 크게 재정 관련 내용과 조직 운영 관련 내용으로 구분해볼 수 있다. 이 중 재정 관련 사항에는 운영법인전입금, 사업비비율, 후원금비율, 회계투명성 등에 관한 내용이 3종 시설 모두 공통지표로 적용되어 있다. 여기에서 운영법인자부담(전입금)지표는 2012년 노인복지관 서울시 특성화 지표의 기여라고 볼 수 있는데, 노인복지관은 운영법인 전입금의 이행률 지표를 추가적으로 마련하여 평가하고 있다. 조직운영 관련 사항은 크게 미션비전, 운영위원회, 기관운영규정, 운영계획·평가, 정보관리 등 크게 5가지 내용으로 구분되는데, 이 중에서 미션비전·중장기계획, 운영위원회 3종 시설 모두에 공통지표로서 적용되어 있다. 시설별로 내용이 상이한데, 장애인복지관의 경우에는 기관운영규정 지표가 누락되어 있으나, 다른 시설에는 적용되지 않은 이용자정보관리지표가 있다. 한편, 운영계획평가에 대한 내용은 사회복지관 지표에는 포함되어 있지 않다.

〈표 2-9〉 3종복지관 재정 및 조직운영영역 평가지표 구성내용 비교

평가 영역 구분		사회복지관('15년)	노인복지관('15년)	장애인복지관('14년)	
B. 재정 및 조직 운영	재정	운영법인 전입금	1. 보조금 결산액에 대한 운영법인의 자부담(전입금) 비율▲	1. 보조금 결산액 대비 운영법인의 전입금▲ 2. 운영법인 전입금이행률	1. 경상보조금 대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율▲
		사업비 비율	2. 보조금 결산액에 대한 사업비 비율▲	3. 보조금 결산액 대비 사업비 비율▲	2. 경상보조금 대비 사업비 비율▲
		후원금 비율	3. 경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율▲	4. 보조금 결산액 대비 후원금 비율▲	3. 경상보조금 대비 후원금 비율▲
		회계 투명성	6. 회계의 투명성▲	7. 회계의 투명성▲ 10. 예산집행의 적절성	7. 회계의 투명성▲
	조직 운영	미션 및 비전	4. 기관의 미션과 비전 및 중장기계획▲	5. 기관의 미션과 비전 및 중장기 계획▲	4. 기관의 미션과 비전▲
		운영 위원회	5. 운영위원회 구성·활동▲	6. 운영위원회 구성·활동▲	6. 운영위원회 구성·활동▲

평가 영역 구분		사회복지관('15년)	노인복지관('15년)	장애인복지관('14년)
	기관운영 규정	7. 기관운영규정마련·시행	8. 기관운영규정▲	
	운영 계획과 평가		9. 운영계획서의 실행정도	5. 사업(운영) 계획의 수립 및 실행▲ 8. 시설운영평가·사업평가
	정보 관리			9. 정보관리
B영역 배점		7	10	12

▲: 전체 공통지표 / ★: 이용시설 공통지표 / ※: 타 분류 영역에 있는 경우

### 3) 인적자원 관리 영역 분야 비교분석

인적자원 관리 영역은 크게는 직원관리, 처우개선, 전문성 확보의 세 가지 내용으로 나누어볼 수 있다. 인적관리 관련 지표는 대부분 전체 공통지표이기 때문에, 3종 시설 모두가 이러한 내용을 평가하기 위한 지표를 거의 유사하게 적용하고 있다. 직원관리는 직원충분성, 자격증, 근속률, 채용공정성, 직원평가 등으로, 처우개선은 고충처리, 복지, 처우개선노력, 교육지원, 역량강화 등의 지표를 통해 평가하고 있으며, 전문성 확보와 관련해서는 관장 및 중간관리, 외부전문가의 자문 등을 평가하고 있다. 그런데, 노인복지관의 경우에는 처우개선의 노력을 별도로 평가하고 있지 않는데, 이 내용은 공통지표가 아닌 사항이다.

한편, 장애인복지관은 외부전문가 수퍼비전 및 자문을 프로그램 및 서비스 영역의 평가지표로 포함하여 평가받고 있다. 이 외에 장애인복지관의 경우에는 장애인 종사자를 고용한 실적이 있는지를 묻는 지표가 구성되어 있는 것이 특이한 사항으로 볼 수 있다.

사회복지관은 지역조직화 수행의 전문성(D3-2)에서 지역조직화 업무담당자의 전문성과 관련된 지표를 구성하여 평가하고 있으나 노인복지관이나 장애인복지관은 포함하고 있지 않다. 또한 전문성과 관련된 지표는 관장과 최고중간관리자만을 대상으로 한정하고 있어, 직원 전반의 해당 업무 경력과 전문성에 관한 평가가 이루어질 필요가 있다고 생각된다.

〈표 2-10〉 3종복지관 인적자원관리영역 평가지표 구성내용 비교

평가 영역 구분		사회복지관('15년)	노인복지관('15년)	장애인복지관('14년)	
C. 인적 자원 관리	직원 관리	직원충분성	1. 직원의 충분성★	1. 직원 충분성★	1. 법정 직원수 대비 직원 충원률▲
		직원자격증	2. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율▲	2. 월평균 확보 직원 대비 자격증 소지 직원 비율▲	2. 전체직원 대비 자격증 소지 직원 비율▲
		직원근속률	3. 직원의 근속율▲	3. 직원의 근속▲	3. 직원의 근속율▲
		채용공정성	6. 직원채용의 공정성▲	7. 직원채용의 공정성▲	6. 직원채용의 공정성▲
		직원평가	9. 직원 업무평가▲	10. 직원 업무평가▲	10. 직원 인사평가
		기타			15. 장애인종사자 고용실적
	처우 개선	직원고충처리	11. 직원 고충처리★	12. 직원 고충처리▲	13. 직원의 고충처리▲
		직원복지	12. 직원복지▲	13. 직원복지▲	14. 직원복지▲
		처우개선노력	14. 사회복지관 직원 급여 (보수)수준 향상노력		9. 직무분담의 적절성
		직원교육지원	4. 직원 교육활동비▲ 5. 직원 외부교육 참여▲	4. 직원 교육활동비▲ 5. 직원 외부교육활동 시간▲	5. 직원 교육활동비▲ 4. 직원 외부교육 참여▲
		직원역량강화	10. 직원교육▲	6. 직원 내부교육참여시간 11. 직원 교육▲	11. 직원교육▲ 12. 신입직원교육
	전문성 확보	관장전문성	7. 관장의 전문성★	8. 관장의 전문성★	7. 시설장의 전문성▲
		중간관리자 전문성	8. 최고 중간관리자의 전문성과 경력★	9. 최고중간관리자 (사무국장)의 전문성★	8. 최고중간관리자 (사무국장)의 전문성▲
		외부전문가 자문	13. 수퍼비전 및 외부 전문가의 자문▲	14. 수퍼비전 및 외부 전문가의 자문▲	※ D1-10, 영역별 수퍼비전 및 외부전문가의 자문
	C영역 배점		28	20	16

▲: 전체 공통지표 / ★: 이용시설 공통지표 / ※: 타 분류 영역에 있는 경우



#### 4) 프로그램 및 서비스분야 비교분석

프로그램 및 서비스 영역은 앞서 살펴본 바와 같이 사회복지시설평가에서 가장 많은 비중을 두는 부분이다. 그런데 세부 지표를 살펴보면, 그 내용 구성이 시설유형별로 무척 상이하여 공통지표가 없다는 것을 알 수 있다. 즉, 시설 유형별 사업 내용이 매우 상이하기 때문에, 공통지표 적용 평가가 어려운 것이다. 다만, 이 영역 평가지표는 크게 주요사업평가, 전문적 기획 및 평가, 사례관리, 이용자 관리 실적 등의 네 가지 사항으로 구성되어 있는 것으로 볼 수 있다. 사업별 평가에서는 노인복지관이 다른 시설에 비해 지표가 상당히 많다. 한편, 전문적 기획과 관련된 내용은 사회복지관의 지표가 다른 시설에 비해 상대적으로 많고, 사례관리와 이용자관리에서는 장애인복지관 지표의 양이 많다. 이러한 구성 내용을 통해서 각 기관별로 사업의 내용이나 성격, 그리고 사업 진행에 있어서 초점 두는 부분이 매우 다른 상황임을 알 수 있다.

가 분야는 복지관이 속한 지역사회와의 관계와 지역 특성의 반영, 전반적인 프로그램 운영 및 관리에 관한 내용을 보강할 분야가 많다고 판단된다. 시설의 지역사회 특성 파악 정도를 알아낼 수 있는 평가지표의 구성이 필요하다. 특히 이용자의 권리에 대한 내용 등은 별도의 영역을 통해 충분히 평가되고 있으나 일반적 지역주민 또는 잠재적 고객에 대한 고려와 유입의 노력에 대한 평가가 제대로 이루어지지 못하고 있어, 관련 지표 마련을 통해 시설 적극성을 유도할 필요가 있는 것이다.

예를 들면 지역의 인구구성원 특히 인근 지역사회 및 주요 이용자 대상층의 규모나 비중 등 현재 복지관의 이용인원 대비 지역사회 욕구 대응력을 살펴볼 수도 있으며 지역사회 다양한 주체들과의 협력관계 구축을 통해서 진행되는 사례관리, 자원연계 등의 과정 또한 현재의 평가지표에는 포함되어 있지 않다. 그러나 동단위 중심으로 다양한 주체들이 협력을 기반으로 함께 추진하는 복지전달체계가 강화되는 만큼 이에 대응하는 기관 차원의 사회복지 서비스 및 프로그램 변화와 개선의 노력에 대한 평가도 반영될 필요가 있다고 생각한다.

〈표 2-11〉 3종복지관 프로그램 및 서비스영역 평가지표 구성내용 비교(1)

평가 영역 구분	사회복지관('15년)	노인복지관('15년)	장애인복지관('14년)	
D. 프로그램 및 서비스	주요 사업별 평가	3-1. 지역조직화 실행체계	▶ 평생교육지원사업 : 3-1. 이용자 모집 및 관리 3-2. 외부강사의 관리	3-1. 도서제작사업
		3-2. 지역조직화 수행의 전문성	▶ 노인일자리사업 : 4-1. 참여자 선발 및 관리 4-2. 운영관리	3-2. 도서보급(대출)사업
		3-3. 지역사회 네트워크	▶ 건강생활지원사업 : 5-1. 서비스 제공관리 5-2. 건강생활지원사업환경	3-3. 정보제공사업
		3-4. 지역행사 및 편의시설 제공 실적	▶ 정서생활지원사업 : 6-1. 내부전문 상담 6-2. 외부전문가 상담	3-4. 생활용구 및 재활기기 개발 및 보급사업
			▶ 사회참여지원사업 : 7-1. 참여자 선발 7-2. 자원봉사자 관리 7-3. 노인자원봉사자 수	4-1, 4-2, 4-3. 특성화 사업
		▶ 급식지원사업 : 8-1. 집단급식 8-2. 영양관리상태 8-3. 도시락·밀반찬 전달 8-4. 식품위생★		
		▶ 요양서비스:주야간보호 : 9-1. 프로그램의 전문성 9-2. 외부강사의 관리		
		▶ 경로당혁신프로그램 : 10-1. 경로당 선정 및 이용노인 관리 10-2. 외부강사의 관리		
		▶ 특화사업 : 11-1, 12-1. 특화사업 계획성의 전문성 11-2, 12-2. 특화사업의 과정 및 성과		

▲: 전체 공통지표 / ★: 이용시설 공통지표 / ※: 타 분류 영역에 있는 경우

〈표 2-12〉 3종복지관 프로그램 및 서비스영역 평가지표 구성내용 비교(2)

평가 영역 구분	사회복지관(15년)	노인복지관(15년)	장애인복지관(14년)	
D. 프로그램 및 서비스	전문적 기획 및 평가	2-1. 프로그램 기획전문성	1-3. 지역사회단체와 연계	1-8. 기관차원 욕구조사 및 만족도 조사
		2-2. 프로그램 수행과정	2-1. 단위사업계획 전문성	1-9. 서비스 영역별 욕구조사 및 만족도 조사
		2-3. 프로그램 평가	2-2. 욕구조사 또는 만족도 조사	1-10. 영역별 수퍼비전 및 외부전문가의 자문
		2-4. 지역사회 특성 반영	2-4. 단위사업 운영 평가	1-11. 영역별 프로그램 운영 평가
		2-5. 참여자 욕구 반영		
		2-6. 프로그램 수행과정		
		2-7. 프로그램 차별성 및 참신성		
		2-8. 프로그램 파급효과 및 모델링화		
	사례 관리	1-1. 사례관리 실행체계	2-3. 사례관리	1-1. 접수상담
		1-2. 사례관리 인력전문성		1-2. 재활계획회의와 이용자 참여
		1-3. 사례관리 수행전문성		1-3. 사정의 체계성
		1-4. 사례관리 자원연계		1-4. 개별화된 서비스
				1-5. 사례회의
				1-6. 집단프로그램계획기반
			1-7. 종결평가, 사후지도	
이용자 관리 및 실적	0-1. 전체프로그램 등록 실인원	1-1. 이용자 관리체계	2-1. 접수상담·사정·사례관리 부문 서비스 이용인원	
		1-2. 전체 프로그램 이용실적	2-2. 의료재활서비스 이용인원	
			2-3. 교육재활서비스 이용인원	
			2-4. 사회심리재활서비스 이용인원	
			2-5. 직원재활서비스 이용인원	
			2-6. 재가복지·가정지원·가정봉사원 운영실적 및 이용인원	
D영역 배점	50	50	44	

### 5) 이용자 권리분야 비교분석

이용자 권리의 영역에서는 비밀보장, 고충처리, 권리보장 등의 내용을 전체시설 및 이용시설에 공통지표로 적용하도록 하고 있다. 이에 따라 3종 시설 모두 이러한 내용이 평가지표에 반영되어 있다. 여기에서 권리보장은 서비스정보 제공과 자기결정권에 관한 사항인데, 노인복지관의 경우에는 이용자 권리, 장애인복지관의 경우에는 이용자의 인권보장이 각각 추가적인 지표로 포함되어 있다.

장애인복지관은 재정 및 조직운영에 관한 영역에서도 이용자의 정보관리에 대한 지표가 포함되어 있는데 이 사항도 이용자 권리 보장의 의미를 가지는 것이므로, 이용자에 대한 권리 보장 문제에 특히 장애인복지관이 힘쓰고 있음을 알 수 있다.

〈표 2-13〉 3종복지관 이용자권리영역 평가지표 구성내용 비교

평가 영역 구분		사회복지관('15년)	노인복지관('15년)	장애인복지관('14년)
E. 이용자 권리	비밀 보장	1. 이용자의 비밀보장▲	1. 이용자의 비밀보장▲	1. 이용자의 비밀보장▲
	고충 처리	2. 이용자의 고충처리▲	2. 이용자의 고충처리▲	2. 이용자의 고충처리▲
	권리 보장	3. 서비스정보제공 및 이용자 자기결정권★	3. 서비스 정보제공 및 이용자 자기결정권★ 4. 이용자의 권리	3. 이용자의 인권보장 4. 복지관과 서비스에 대한 정보제공 및 자기결정권 보장★
E영역 배점		3	3	8

▲: 전체 공통지표 / ★: 이용시설 공통지표 / ※: 타 분류 영역에 있는 경우

## 6) 지역사회관계 영역분야 비교분석

지역사회관계 영역에서는 자원봉사자 활용과 관리, 외부자원 관리, 후원금품 사용관리, 홍보에 관한 내용 등이 모든 시설의 공통지표로 제공되고 있다. 이들 내용을 사회복지관이나 노인복지관에서는 대부분 반영한 데에 비하여 장애인복지관은 자원봉사자 활용 및 관리에 관한 내용은 평가지표로 적용하지 않고 있다. 지역사회관계영역을 구성하는 평가지표의 내용을 재구성해본 결과, 자원개발 및 활용, 홍보 및 보고서 발간, 지역사회관계 등 세 가지 내용으로 나뉘어졌는데, 공통지표가 있는 자원개발 및 활용은 장애인복지관을 제외한 2개 시설유형에서는 관련 내용을 충분히 담고 있다. 지역사회관계 또한 모든 시설에서 평가하고 있으나, 장애인복지관과 노인복지관에서 적용하고 있는 평가지표는 각 1개로 관련 내용을 유관기관 및 단체와의 협약, 모임 등을 중심으로 평가하고 있으며, 특히 노인복지관은 지역사회 참여 실적을 노인복지관은 관장이나 부장의 활동으로 평가하고 있다. 그러나 사회복지관의 경우에는 이 내용을 지역사회관계 영역이 아닌 프로그램 및 서비스 영역에서 다루고 있기는 하지만 이 부분에 대한 접근 방식이 보다 적극적이어서 이 내용에 대해서 다른 시설 유형에 비하여 상대적으로 다양한 지표를 적용하고 있다.

지역사회 관계 실적을 연계와 모임의 횟수 등으로만 평가하고 있어 조직차원의 활동의지와 지원, 실무자들의 활동 내역 등을 살펴보는 방법으로 평가하는 것도 고려해 볼 수 있다. 지역사회와의 교류 접목으로는 장애인복지관은 지역사회네트워크 지표(F7)를 통해서 시설개방에 관한 규정 및 지침 마련에 대해서 평가하고 있고 사회복지관은 지역행사 및 편의시설 제공 실적(D3-4)를 통해서 주민편의시설 제공 횟수를 평가하고 있다.

〈표 2-14〉 3중복지관 지역사회관계영역 평가지표 구성내용 비교

평가 영역 구분		사회복지관('15년)	노인복지관('15년)	장애인복지관('14년)
F. 지역 사회 관계	자원 개발 및 활용	1. 자원봉사자의 활용▲ 2. 외부자원개발▲ 3. 자원봉사자 관리▲ 4. 후원금(품) 사용·관리▲	1. 자원봉사자의 활용▲ 2. 외부자원개발▲ 3. 민간자원 확보 및 성과 4. 자원봉사자 관리▲ 5. 후원금(품) 사용·관리▲	2. 외부자원개발▲ 4. 후원자금(품) 관리▲
	홍보 및 보고서 발간	5. 홍보▲ 6. 연구보고서 및 연간 사업보고서 7. 연구보고서 및 컨설 팅 결과보고서 활용	6. 홍보▲ 8. 연구보고서 작성 및 활용	5. 홍보▲ ※ D1-9. 서비스영역별 육구조사 및 만족도 조사
	지역사회 관계	※ D3-3. 지역사회 네트 워크 ※ D3-4. 지역행사 및 편의시설 제공 실적	7. 지역사회 참여 실적 ※ D1-3. 지역사회단체연계	10. 지역사회 관계실적
F영역 배점		8	12	16

▲: 전체 공통지표 / ★: 이용시설 공통지표 / ※: 타 분류 영역에 있는 경우

### 3. 사회복지시설 평가제도의 개선에 관한 선행 연구 고찰

#### 1) 평가제도 문제의 인식

앞 서 사회복지시설 평가제도의 근거, 목적, 원칙 등 평가의 방향성과 실제 평가지표 구성 내용 및 체계 등 실제 운영현황을 살펴보았다. 이러한 내용들을 통해서 현재의 평가제도가 당초의 지향을 잘 반영하고 있는지 알아볼 수 있고, 평가제도 문제의 인식이 가능하다. 즉, 아래 <표 2-15>에 정리된 내용에서 볼 수 있는 서비스 질 향상이라는 주요 목적을 현재 평가제도가 달성하고 있는지, 평가 원칙은 어느 정도 지켜지고 있는지를 점검해보는 것이다.

<표 2-15> 평가제도의 목적 및 원칙 요약

평가제도의 목적	평가제도의 원칙
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서비스 질적 향상</li> <li>- 합리적 기준 마련</li> <li>- 시설 운영 효율화</li> <li>- 상향 평준화 유도</li> <li>- 이용 선택권 보장</li> <li>- 전반적 수준 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운영 개선 및 서비스 질 향상(평가 자체가 목적이 아님)</li> <li>○ 평가기준, 과정, 결과의 투명성(쉽고 이해가능한 구성과 공개)</li> <li>○ 평가대상자의 능동적 과정 참여(스스로 문제 인식과 개선 노력)</li> <li>○ 기본적 수준 이상 견지 유도(최고의 시설 선정의 목적이 아님)</li> <li>○ 이용자 중심의 서비스 제공 유도</li> <li>○ 원활한 지역사회 상호관계 유도</li> </ul>

우선, 평가 목적을 기준으로 보았을 때, 사회복지시설 평가는 그 목적을 어느 정도 달성해나가고 있다고 말할 수 있다. 현재 평가제도에 대한 불만이 많기는 하지만 사회복지시설에 분명한 운영 기준을 제공하여 운영 효율화와 서비스 질 향상에 일정한 도움을 주고 있는 것은 사실이기 때문이다. 이는 전반적 평가 점수의 향상이라는 결과를 통해 알 수 있다. 물론 운영 효율화와 서비스 질 향상은 현재 평가제도에서 주되게 채택하고 있는 양적인 평가 방식을 통해서 알기 어려운 부분이 많기는 하다. 하지만 실제 시설에서는 평가를 통해서 기관의 운영 상황을 점검하고 나아갈 방향을 재설정하는 등 도움을 얻고 있다. 이러한 측면에서 사회복지시설의 평가제도의 가장 상위 목적인 서비스의 질적 향상은 어느 정도 달성되고 있는 것으로 볼 수 있다.

평가 원칙은 평가의 과정과 지향, 결과 활용, 파급 효과 등을 두루 고려한 내용인데, 운영 개선 및 서비스 질 향상이라는 지향은 목적과 동일하다. 이 외에 평가제도 운영과 관련하여 투명성에 대한 내용은 위의 [그림 2-2]에 나타난 평가체계 운영 내용을 통해 지표 개발과 공개, 평가 과정 및 결과 보고에 이르기까지 투명성 확보의 노력을 알 수 있다. 평가대상자가 능동적으로 참여하도록 하는 내용은 평가 지표 개발 과정, 시설의 자체 평가와 이의 신청 제도 등을 통해서 충분히 확보되었다고 볼 수 있다. 그리고 기본 수준 견지, 이용자 중심 서비스, 지역사회 관계 등은 앞서 제시한 평가지표 구성을 통해서 관련 내용이 평가에 충분히 반영되어 있음을 알 수 있다.

하지만 이러한 원칙의 세부적인 내용을 기준으로 하여 보다 깊게 생각해보면, 현재 평가제도의 문제점도 발견할 수 있다. 첫째, 평가 그 자체가 목적이 되어서는 안 된다고 하고 있지만, 실제로는 현장에서의 준비 과정에서는 평가의 본래 취지나 지향 보다는 자체가 목적이 되어버리고 있는 현실이 가장 큰 문제이다. 그리고 최고의 시설을 선정하는 것이 목적이 아님에도 이제는 모든 기관이 최고 기관을 지향하고 있어, 기관 간 출혈적인 경쟁이 필연적으로 일어나고 있다. 그리고 현재 지표의 수준에서는 사회복지시설과 지역사회와의 원활한 상호관계 형성과 융화가 어느 정도 이루어졌고, 실제로 기관에 어떠한 영향을 미쳤는지 알기 어려워 초기의 원칙이 잘 지켜지고 있다고 말하기 어렵다.

이렇듯 원칙이 무너지고 있는 부분들이 많기 때문에 평가 운영과 관련된 보다 세부적인 내용에 대해서는 현장에서의 개선 요구가 더욱 더 커지고 있는 실정이다. 그렇기 때문에 본래의 목적과 지향, 원칙을 저해하지 않는 수준에서 어떠한 점을 수정하고 보완해나가야 할 것인지 심각한 고민이 필요하다. 현재 평가제도와 관련하여서는 무엇보다도 양적 평가 방식이 문제점으로 지적되고 있다. 이는 단순히 서비스의 질적인 측면을 양적 방식으로 온전히 평가해내기 어렵다는 당위적인 문제가 아니라, 양적 평가 방식이 불러오는 평가과정 상의 부작용 때문이다. 즉, 현장방문 평가단이 현장에서 직접 확인할 수 있는 근거 자료가 필요하고, 이에 따라 각 시설



에서는 평가 준비 과정에서 과도한 문서를 생산해내야만 하는 구조가 형성되어 있는 것이다. 이에 따라 당초 평가제도에서 유도하고자 하였던 기관 간 선의의 경쟁도 문서 준비의 경쟁으로 변질되고 있다는 의견이 많다.

이러한 문서 준비 경쟁은 평가의 지향과 지표 구성과도 강한 연관성이 있는 것으로서, 평가 지표와 지침이 지난 3년 간의 실적을 중심으로 하고 있기 때문이다. 그런데 이러한 사후 결과에 대한 평가 방식은 과거에 초점 맞추어진 것으로서 각 시설이 향후 미래 방향성을 설정하고 새로운 사업을 준비해나가는 데 있어 도움을 주기 어렵다는 문제가 있다. 또한, 평가 목적이 전국적인 사회복지 서비스 질의 상향 평준화를 목적으로 하는 데에 충실한 결과, 각 지역별 특성을 반영한 지표의 구성이나 지역별로 특수한 환경에 대한 고려 노력이 매우 미흡하다는 부분이 또 하나의 문제로 지적될 수 있다.

평가 방법의 측면에서는 현장평가단의 문제가 가장 많이 거론되고 있는데, 평가단 및 위원 간의 지표 이해 및 해석의 편차도 문제가 되지만, 전체적인 평가제도 운영 틀에서 보면, 평가업무를 전담하는 전문인력이 아닌 3년 단위로 매번 새롭게 평가위원이 구성되고 있어 평가의 책임성과 전문성 확보가 사실상 어렵다는 것이 가장 큰 문제점이라고 볼 수 있다. 지표 구성 측면에서는 평가 지표들이 사회복지 시설의 운영 기준 및 표준화 달성에는 큰 기여를 했다는 점을 인정하여야 하지만, 지표 구성에서 시설 운영관리와 관련된 내용의 비중이 크다는 점은 재고해보아야 할 부분이다. 이들 내용 대부분은 자치구별 지도감독에서 평가되는 것으로, 시설 입장에서는 같은 내용을 여러 번 평가받는 것에 대한 피로감이 발생할 수 있다. 그리고 시설 운영관리에 관한 사항에 대한 평가로 인해 실제 보아야 할 사업 성과에 대한 평가는 소홀하게 이루어질 수 있다는 우려가 있다. 마지막으로 현재와 같이 등급만을 통보하는 방식은 시설의 발전적 방향 수립에 큰 도움이 되지 못한다는 문제가 있다. 이러한 내용들은 아래 <표 2-16>에 간략하게 정리되어 있다.

〈표 2-16〉 중앙평가의 특징과 한계점

구분	중앙평가의 특징	중앙평가의 한계점
평가 지향성	3년간 과거에 대한 평가	과거 실적 순위 ; 미래 평가 불가
평가기준	실적에 대한 양적중심 평가	실적파악을 위한 문서중심 평가
평가목적	전국단위 표준화 서비스 기준 적용	서울시 고유한 특성 적용 불가
평가방법	평가시기만 운영되는 1회성 현장 평가	평가과정에서 충분한 소통과정 부족
평가결과	평가결과로서 등급 통보	평가결과를 통한 발전 안 수립 불가
평가지표	관리(시설환경, 회계, 인력 등)지표의 비중이 큼	자치구 지도감독과 중복성 발생

## 2) 평가제도 개선의 요구

위에서는 본래의 목적과 원칙을 근거로 하여 현재 평가제도의 성과와 함께 문제점 및 한계점에 대해서 논의하였다. 여기에서는 학계의 연구 결과와 현장의 요구 사항을 중심으로 하여 평가제도의 문제점과 그에 대한 개선 요구 사항들을 보다 직접적으로 다루어보고자 한다.

사회복지시설 평가제도 도입 이후 학계에서 진행된 평가제도 관련 연구들은 <표 2-17>과 같다. 아래 표는 평가제도와 관련된 연구의 주제들을 몇 개의 범주로 나누고 각 범주에 해당되는 연구들을 묶어 정리한 것이다. 각 범주는 종사자의 평가에 대한 인식, 평가지표 개발 또는 새로운 평가 방법 제안, 평가 제도가 조직 성과 등에 미치는 영향, 평가 제도의 문제점 등, 크게 네 가지 내용으로 정리해볼 수 있다. 이 중에서 비교적 자주 접근되는 주제는 주로 종사자의 평가에 대한 인식과 평가제도의 문제점 고찰에 관한 것이었다. 이들 주제는 평가제도 시행 초기부터 연구자들의 관심을 끌어왔던 것으로서, 평가에 대한 인식 조사도 결국은 평가제도가 어떠한 문제점을 가지고 있는 것인지 고찰하기 위한 것이라는 점에서는 평가제도 문제점 고찰과 동일한 맥락의 연구주제라고 볼 수 있다. 특히, 평가 인식 연구들은 현장에서 바라보는 평가제도에 대해 다양한 방식으로 종사자들의 의견을 수집한 결과를 토대로 하고 있기 때문에, 평가제도 개선과 관련하여 비교적 생생한 정보를 얻을 수 있다.

<표 2-17> 평가제도 관련 연구동향

주요 연구 내용	관련 연구 목록
종사자의 평가 인식 조사	권혜영(2002), 김은정(2004), 안대영(2006), 김태형(2008), 최보미(2008), 한승호(2008), 강민철(2010), 정은하(2014), 김교성·임정기·최명민(2015)
평가지표 및 방법의 개발	이신정(2010), 김상곤·김승용(2012), 초의수·이신정(2011)
평가 제도가 미치는 영향	한준희(2001), 김교성(2003), 윤재영·이종환(2010), 김영미(2011)
평가 제도의 문제점 고찰	임성옥(2003), 김통원·한익희·이찬숙(2005), 김형모(2006), 이재혁(2006), 최흥기(2009), 한지연(2010), 김형모·이수연·전미숙(2011), 선은애(2012), 유동철(2012)양난주(2014)

\* 한지연(2010)의 연구 내용을 일부 참조함.

이러한 연구 이 외에도 근래에는 현장에서 스스로 평가제도 개선을 위한 자성의 목소리를 내는 경우가 많아졌다. 대표적인 것이 2012년 9월 개최된 토론회(공정경쟁과사회안전망포럼·한국사회복지사협회, 사회복지시설 평가제도 개선 토론회, “경쟁 대신 공생으로 평가를 개선하자”)와 2015년 1월 개최된 토론회(남인순국회의원·서울시사회복지관협회·서울시사회복지사협회, 사회복지시설 평가 개혁을 위한 정책토론회, “사회복지시설 평가, 이대로는 안 된다!”)이다. 이들 토론회에서는 공통적으로 지금의 평가제도가 현장에 미치는 과열 경쟁의 문제점을 제기하고 이러한 문제의 해결을 위해서는 오히려 현장이 각성하고 변화의 의지를 보여야 한다는 점을 주장하여왔다.

현장에서 제기되고 있는 의견을 직접적으로 밝히고 주장한 이러한 토론회 결과와 기존 학술 연구들에서 조사되고 정리된 내용을 토대로 하여, 평가제도 개선에 대한 요구 사항들을 주요 영역별로 묶어서 정리해보았다. 그 내용은 <표 2-17>과 같이 주요 영역은 전담기구 설치 운영, 합리적 평가지표의 제시, 평가위원의 전문성 제고, 평가 대상 시설의 지역 및 운영의 특성 반영, 합리적인 결과의 활용, 대내외적으로 발생하는 갈등 상황과 사업 지연의 문제점 해결 방안 마련 등으로 나타났으며, 각 내용을 세부적으로 살펴보도록 하겠다.

첫째, 전담기구 설치 운영의 요구이다. 이 사항은 중앙정부 이 외 각 지자체 차원에서 전담기구를 설치하여 보다 전문적이고 체계적인 평가제도가 운영되도록 하는 것이 바람직하다는 것이다. 이러한 전담기구가 운영될 경우, 오랫동안 제기되어왔던 평가제도의 인증 방식으로의 전환이나 연결도 가능할 것으로 본다.

둘째, 합리적인 평가지표 구성에 대한 요구이다. 평가에 대한 문제점에서는 무엇보다도 평가지표의 문제가 끊임없이 지적되어왔다. 평가지표는 여러 번의 평가를 거치면서 전문가와 현장의 요구와 의견을 반영하여 지속적으로 다듬어져온 것이기는 하지만 여전히 많은 불만의 목소리가 있다. 기본적으로는 평가지표에 대한 이해 수준이 다른 데에서 나타나는 문제가 없도록 평가지표를 보다 명확하고 합리적으로 쉽게 구성해달라는 요구가 있다. 그리고 평가지표가 변화하는 환경적 상황을 민

감하게 반영한 내용으로 구성되어 각 시설이 나아갈 방향을 선도하는 역할을 하도록 해야 한다는 것이다. 다른 의견은 평가지표의 내용이 아닌 공개시기에 관한 것이다. 즉, 평가지표는 조기에 개발되어 조기에 공개되어야 한다는 것인데, 이는 사전에 제시된 평가지표에 맞추어 사업을 진행하고 평가를 준비하면 갑작스러운 업무 부담이 조금이나마 해소될 것이라는 견해에 따르는 것이다.

셋째, 평가위원의 전문성 또한 평가지표의 문제만큼이나 오랫동안 지속적으로 지적되어온 문제이다. 이는 평가를 전담하는 전문가가 없는 상황에서 그 때 그 때 전문가를 구성하여 운영하는 평가방식의 한계를 드러내는 부분이기도 하다. 여러 번의 평가를 거쳐 오면서 사회복지시설은 평가위원 간의 편차나 평가단 간의 편차의 문제가 심각한 결과를 초래하기도 한다는 것을 경험하였기에 평가위원의 전문성 향상과 편차 최소화를 계속하여 요구하고 있는 것이다. 이러한 요구사항을 참고한다면 평가를 전담하는 전문적 인력의 양성과 제도화가 향후 필요할 것으로 예측된다.

넷째, 평가에 있어 지역적인 특성을 반영하도록 노력해야 한다는 내용이다. 현재의 사회복지시설평가는 중앙평가 방식으로 이루어지고 있고, 전국적으로 동일한 지표를 적용하고 있기 때문에, 모든 시설에 일반적으로 적용할 수 있는 내용의 지표를 구성하여 적용하고 있다. 그러나 이러한 방식이 지역의 특성을 반영한 특화된 사업 운영과 발전을 오히려 저해하는 요소가 될 수 있다는 우려가 점차 커지고 있다. 이에 각 지역의 고유성 등을 고려하거나 반영할 수 있는 평가지표를 개발하거나, 지역별 평가지표 구성 등의 권한을 확대하고자 하는 노력이 요구되고 있다. 한편, 현재의 평가지표가 지역적 특성은 물론 지역사회와의 관계 활성화에 적극적이지 못한 경향이 있는 점이 문제점으로 지적되고 있기도 하다. 지역사회관계에 관련된 지표는 단순한 실적으로 평가되는 등 다양하고 적극적인 평가의 노력이 아직 부족한 것으로 파악된다.

다섯째, 평가시설의 특성을 반영해달라는 요구가 있는데, 이는 평가 대상 시설의 고유성과 특화성을 인정해달라는 것이다. 이러한 내용은 평가지표에도 반영할 수 있지만, 평가과정에서 평가위원들에 대한 사전 교육과 협의를 통해서도 충분히 달성할 수 있는 목표로 논의되고 있다. 즉, 평가자들이 피평가시설에 대해서 사전에

충분한 정보를 습득하고 평가 과정에서 긴밀한 정보 공유와 협의를 거치도록 유도하는 것이 필요하다는 것이다. 그리고 이와는 다른 측면에서는 시설의 특성을 확인하고 평가결과에 반영할 수 있는 지표를 구성하여 적용하려는 노력이 필요하다는 요구가 이어지고 있다.

여섯째, 무엇보다 중요한 내용으로서 결과활용에 관한 것이다. 평가는 결국 그 결과를 확인하여 앞으로의 시설 운영에 반영하고 새로운 방향성을 잡아나가고자 하는 것인데, 현재의 평가제도의 활용은 바람직하지 못한 방향으로 진행되고 있다는 지적이 많이 이루어지고 있다. 우선은 평가결과도 등급만 제시되고 상세한 평가결과에 대한 공개는 이루어지지 않고 있어, 각 시설의 평가결과의 활용도는 매우 낮은 상황이다. 평가결과 활용을 위해 가장 중요한 사항은 평가결과에 대한 정보 접근성을 확대하는 것이고, 등급이나 순위 등에 대한 부담감을 경감시키도록 하는 노력 등이다. 그리고 평가결과가 미흡한 기관에 대한 보다 적극적인 사후관리 프로그램 운영하여 평가제도가 당초 설정한 사회복지시설의 전반적인 서비스 품질 향상이라는 목적을 달성해나가도록 해야 할 것이다.

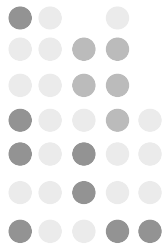
일곱째, 대내외적 문제해결과 관련된 요구가 있다. 최근에는 사회복지시설 현장으로부터 평가제도가 미치는 부정적인 영향에 대한 자성의 목소리가 높아지고 있다. 이 번 내용은 그러한 부정적인 영향을 해결하고 최소화해나가도록 하는 것과 관련되어 있는 내용이다. 즉, 평가를 수행하면서 많은 시설이 과중한 업무 부담을 지게 되고, 이로 인해 내부 직원은 물론 외부 기관들과의 관계가 갈등 국면에 맞닥뜨리는 경우가 많아지게 된 것이다. 이러한 문제는 결국 서비스의 질적 하락 현상을 불러와 사회복지시설 이용자의 피해로 고스란히 이어질 수밖에 없기 때문에 상당히 경계해야 하는 문제임에도 불구하고, 아직은 이러한 문제를 적극적으로 다루고 있지 못하다. 다만 현장에서 이러한 문제를 직접 공론화하고 스스로 개선하고자 노력하자는 의지를 보이고 있는 상황이 해결 방안 마련에 있어서 고무적이라 할 수 있겠다.

〈표 2-18〉 평가제도 개선 요구사항

범 주	세 부 내 용	관 련 연 구
전담기구 설치운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지시설평가 관련 상설 전담기구 설치에 대한 요구</li> <li>• 중앙정부 및 지자체 차원 평가전담기구 설치 필요성</li> </ul>	김통원·한익희·이찬숙(2005), 김형모(2006), 최홍기(2009)
합리적 평가지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일관성 있고 합리적이며 변별력있는 평가지표의 개발의 요구</li> <li>• 평가팀과 실무자 간 지표 이해 차이로 인한 혼란 방지 필요성</li> <li>- 평가지표의 조기 개발과 시설 공통지표 적용 확대</li> <li>• 평가지표 사전 제시를 통한 시설의 준비과정 부담의 완화 필요</li> <li>• 공통지표 확대를 통한 이종 시설 간 비교 평가 지속 필요</li> <li>- 변화하는 사회복지 환경에 맞는 새로운 지표 개발 요구</li> <li>• 사회복지시설 서비스 최적 기준을 반영한 지표 개발 필요</li> <li>• 새로운 기능 설정(노인복지관) 합의를 바탕으로 지표 개발 필요</li> </ul>	김통원·한익희·이찬숙(2005), 김형모·이수연·전미숙(2011), 보건복지부·한국사회복지협의회(2012), 김교성·임정기·최명민(2015)
평가위원 전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장 평가위원 간 형평성 및 전문성 제고의 요구</li> <li>• 평가팀과 실무자 간 지표해석 및 의사소통 문제해결 능력 필요</li> <li>• 평가팀 간, 지역 간 평가결과 편차 최소화하기 위한 노력 필요</li> <li>• 평가자의 평가 후 각 시설별 평가보고서 작성</li> <li>- 전문적 평가 인력 양성 및 제도화의 필요성</li> </ul>	김통원·한익희·이찬숙(2005), 김형모(2006), 최홍기(2009), 김형모·이수연·전미숙(2011), 선은애(2012), 정은하(2014), 보건복지부·한국사회복지협의회(2012)
지역적 특성반영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지자체의 평가기능과 역량 강화의 요구</li> <li>• 지자체 기금사업과 지원사업의 포함 필요성</li> <li>• 지자체 고유성과 시설환경을 고려, 지역복지패러다임 동참 유도</li> <li>• 지자체 특화 평가항목에 의한 우수 영역 선정 필요성</li> <li>• 지자체 지역육구조사 및 사회복지시설 공유 필요성</li> <li>- 지역사회 관계 향상을 위한 지표 구성 등 보완책 마련 필요성</li> </ul>	김통원·한익희·이찬숙(2005), 김형모(2006), 최홍기(2009), 보건복지부·한국사회복지협의회(2012)
평가시설 특성반영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가대상 시설의 고유성과 특화성 인식 요구</li> <li>• 평가자들의 피평가시설에 대한 사전 인지와 협의 과정 필요</li> <li>- 서비스 질적 향상과 관련한 개별 기관 노력정도 반영이 미흡함</li> <li>• 시설 특성을 적극 반영한 지표 개발 및 정성적 평가의 필요성</li> </ul>	김통원·한익희·이찬숙(2005), 최홍기(2009), 선은애(2012), 정은하(2014)
합리적 결과활용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 합리적이고 적절한 평가결과의 활용 방안 개발 요구</li> <li>• 평가과정과 결과를 통한 민간 복지전달체계와 연계</li> <li>• 평가결과 정보 접근성 확대 필요성</li> <li>• 등급 분류 및 순위화 등의 평가결과 활용에 대한 부담감 경감</li> <li>- 품질관리사업 확대로 시설의 전문성 향상과 운영의 상향평준화</li> </ul>	김통원·한익희·이찬숙(2005), 김형모(2006), 김형모·이수연·전미숙(2011), 김형모·이수연·전미숙(2011), 정은하(2014)

범 주	세 부 내 용	관련 연구
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사후관리, 품질관리사업 확대를 통해 현장의 부정적 시각 완화</li> <li>• 신규 복지관에 대한 교육훈련 기능 강화 필요</li> </ul>	
대내외적 문제해결	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 준비과정의 효율화와 충실한 본연의 사업 진행 보장 요구</li> <li>• 과중한 준비과정으로 인한 사업 차질과 이용자 피해 최소화</li> <li>• 내부직원 간 갈등 발생과 직원의 회의감 및 소진현상 발생 방지</li> <li>- 외부관계 문제 발생 현상에 대한 관심과 문제 발생 방지 요구</li> <li>• 외부기관 간의 경계 및 경쟁심리 심화 방지 및 혁신의 필요성</li> </ul>	유동철(2012), 정은하(2014)
기타문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 충분한 상향 평준화에 따른 평가 목적 변화 필요</li> <li>- 이용자만족도조사의 문제점과 어려움에 대한 고려 필요</li> <li>- 법인의 시설 운영 책임성 강화</li> <li>- 중앙정부와 지방자치단체의 협력관계 구축과 적극적 개입 필요성</li> <li>- 보조금지원방식의 변화 가능성에 대비한 효과성 평가 방안 개발</li> </ul>	김형모(2006), 유동철(2012), 보건복지부·한국사회복지협의회(2012)





Ⅲ | 사회복지시설  
평가체계 개선에  
관한 인식조사





### Ⅲ. 사회복지시설 평가체계 개선에 관한 인식조사

#### 1. 학계와 현장 대상 질적 조사

##### 1) 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가에 관한 학계전문가 의견

사회복지시설 평가에 관한 향후 개선 방향과 주요 과제에 관한 학계전문가 대상 일대일 심층인터뷰(Depth Interview)를 실시하였다. 현재 사회복지학과, 행정학과 소속의 교수로서 평가지표 개발과정 및 평가위원 활동의 경험을 토대로 인터뷰를 진행하였으며 지역사회 기반 복지실천 연구를 활발하게 하고 있는 총 6인의 대상이 참여하였다. 인터뷰 대상자는 본 연구의 외부 자문위원의 추천을 받아 결정하였다.

주요 질문의 초점은 본 연구진이 개발하고 있는 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 구성과 운영에 필요한 방향과 방안을 중심으로 두었다. 개별 인터뷰 시간은 40~60분 이내로 진행하였으며 아래의 내용은 질문에 대한 공통의견을 요약한 것이다. 다양한 관점의 의견이 수렴되었는데 요약하면 다음과 같다. 첫째, 공공과 민간의 역할을 구분하여 고유역할에 따른 평가가 운영되어야 한다는 점, 둘째, 평가내용과 평가기준의 변화 필요, 셋째, 문서중심의 평가를 지양하고 현장평가에서 반드시 확인되어야 하는 지표가 중심이 되어야 하는 것, 넷째, 지역사회복지중심성의 평가에 있어 단종복지관 등처럼 고유목적사업의 대상 간 차이를 고려한 평가지표가 개발되어야 한다는 점, 다섯째, 시설의 성과로 인한 영향력 평가 필요, 마지막으로 당사자성과 주민의 참여를 이끌어내는 시설의 노력을 평가해야 한다는 점 등이 제안되었다.

● 공공과 민간의 역할을 구분한 평가

“지역사회 복지라고 했을 때 공공이 어떤 역할을 해야 하는지 서비스제공기관인 민간의 역할은 무엇인지를 명확히 하고 평가가 진행되어야 한다고 본다. 지역 내에서 사회복지 서비스들을 공급하고 생산할 수 있도록 지원해 주는 역할은 민간의 사회복지 기관들, 특히 지역복지관이라고 부르는 기관에서 주로 해왔다. 공공에서 최근 지역단위의 사업을 여러 가지로 추진하는 지금 실질적인 공공과 민간의 역할 구분이 분명하게 정립되어 있어야 한다고 생각한다.”

● 평가의 내용과 평가 기준의 변화

“평가의 주요 기준은 시설 운영과 산출에 초점이 있었다. 그러나 이러한 관점을 버리고 산출과 성과 중심 평가를 현장 중심의 평가로 전환해야 한다고 본다.”

“이를 위해서는 3가지 기준이 필요하다. 첫째, 법적기준의 마련, 둘째, 산출과 성과 중심의 명확한 기준, 셋째, 기관의 자율에 의한 평가이다. 법적기준은 곧 시설의 운영관련 제재 조항과 연결이 될 것이며 성과기준은 평가로, 운영은 시설의 개별 자율에 맡기는 방안이 좋다. 복지시설의 폐쇄 기준과 제재 기준은 법적기준을 토대로 반영하며 평가결과는 오직 시설의 서비스와 역할 등의 성과 평가에 집중하는 것이 옳다고 생각한다. 또한 시설의 운영의 대한 자율적 권한도 정한 범위 안에서 허용하는 것이 필요하다.”

“시설에 대한 평가는 경영 공시를 하자는 거예요. 기능과 조직에 대한 평가가 아닌 공시 자료 가지고 평가하는 것도 필요하다는 겁니다. 시설의 위탁, 재위탁, 관리감독, 이걸 다 공시자료로 쓸 수 있어요. 프로그램의 직접전달서비스에 대한 실적 평가를 과감하게 줄이고 오히려 커뮤니티의 복지력, 커뮤니티 내에서 기능을 제도화할 수 있으면 어떨까 합니다.”

● 현장 중심 평가의 차별성 회복

“꼭 봐야 하는 문서 이외에는 문서평가에 치우치지 말아야 해요.”

“현장 중심에서 가능한 평가가 수행되어야 한다.” “주민 당사자 중심성이 반영된 평가이어야 한다. 평가 결과에 따른 차별적 제재와 인센티브 지급도 필요하다고 본다.”

“사회복지시설을 지역사회복지 중심에서 평가한다고 할 때 중요한 것은 기준이다. 지역사회복지 중심적 시설 평가라고 하면 당연히 그 시설에 대한 평가 지표에서 주민 중심성이 얼마나 나타나고 있는지를 파악할 수 있어야 한다는 점이다. 주민의, 대상으로서 주민의 당사자화를 끌어냈느냐 하는 측면에서 평가 지표가 그 부분을 반영해 주는 것, 이것이 바로 지역사회 중심으로 사회복지시설을 평가하는 것이다.”

● 종별 복지시설의 설립 목적을 고려한 평가

“노인복지관과 사회복지관은 비슷한 사업을 하고 있는 듯 보이지만 사실은 명백히 달라요. 노인복지관은 서비스 이용자 즉 대상자 관점에서 이미 확정(정부의 정책수행과정 상의 전달체계 상의 역할)되어 있는 사업이 많기 때문에 지역복지 특히 지역주민의 참여가 어떻게 가능한가에 대한 질문이 많지요. 그것도 표준화되어 있는 서비스의 특징이 강한데 거기에 무슨 공동체성, 지역성을 줄 수 있겠냐는 거지요. 그러나 가능한 영역이 있어요, 예를 들어서 노인복지관에서 무료 급식을 하는데 공동체성을 조금이라고 살릴 수 있다면 지금과 같은 제도 일변도 방식에서 목표는 식사를 했나, 안 했나가 될 수 있다면 오히려 이러한 시도가 필요하다고 봅니다. 같은 예산이지만 예를 들어 이용자의 참여를 어떻게 하면 조금 더 확대할 수 있었나하는 것이지요. 동일한 예산 운영이라도 최대한 공동체성을 얼마나 살릴 수 있었냐? 급식 서비스라도 노인들이 급식의 식단을 어떻게 스스로 자기들이 모여서 결정할 수 있었냐, 또 프로그램 계획할 때 이용자가 얼마나 많은 참여를 할 수 있을까 라든지... 그걸 고민하고 수행해 보는 것..그것이 중요한 것 아닌가요?”

“장애인 복지시설 및 노인복지관 등등 꼭 지역사회 개발에 참여할 필요가 있을까요? 거기는 오히려 직접 서비스 제공 기능이 강해야 할 것 같은데. 그게 오히려 더 그 조직의 전문성이니까요.”

“대상자 중심으로 보면 모든 시설이 각기 다른 대상에 치우칠 수 있지요, 그러나 통합적인 문제해결 또한 꼭 해결중심의 사고가 아니더라도 함께 사례관리를 하려고 해도 이러한 분절적인 대상자 중심의 사고체계 안에서는 변화되기 어려워요.

“평가를 하기 전에, 사회복지관의 고유목적사업이 있잖아요. 노인복지관, 데이케어 센터의 고유사업, 시설의 유형마다 목표는 다르지요. 그러나 그 안에서도 사업의 특징과 대상자 특징에 따라 커뮤니티와 연계가 될 수 있는 것, 연계 속에서 해야 하는 것이 어떤 것인지 거기서 연결을 해 볼 수 있을 것 같아요. 이걸 지역사회와 지역주민, 즉 커뮤니티와 연결을 한다면 어떤 맥락에서 연결이 될 수 있겠다. 이렇게 된다면, 그게 정리가 되어서 나오면 거기서 나온 것을 가지고 연결이 될 수 있는 것을 하고 있느냐, 그렇지 않느냐, 평가해 준다면 기관도 훨씬 더 수용할 수 있을 것 같아요.”

● 사회적 영향력(Impact) 평가

“시설평가에도 영향력 평가가 필요하다. 즉 커뮤니티 임팩트라는 개념 도입이 필요해요, 지역사회에 있는 복지기관에서 지역복지력을 강화시키려고 노력한다면 지역에서 조금 더 거시적 지표들, 취약 지표들이 뭐냐, 그것에 대한 고민을 하고, 그 변화를 위해 무엇을 해야 하는지 등 시각을 바꿔주는 것이 필요해요.”

“사회적으로 미치는 영향력 평가는 객관적 지표보다는 인식과 지각의 변화를 파악하는 주관적 지표가 먼저 진행되어야 한다. 이를 위해 사회복지시설의 직접사업 즉 대상자에게 직접 전달하는 복지서비스를 최소화하고 기존의 지역사회에 분포되어 있는 공식적, 비공식적 자원에 대한 조정자 역할이 필요하다고 본다.”

“사회복지 서비스의 궁극적인 목표는 사회문제를 해결하는 것이지요. 사람들이 어떻게 느끼느냐는 체감의 정도, 결국 복지라고 하는 게 인식의 문제 아닌가 하는 생각을 하게 되고, 실제로 객관적인 지표의 어떤 사회의 복지수준, 행복수준을 측정할 때 객관적으로 평가하는 내용을 보면 대부분 그런 인식을 묻은 것이지요. 문맹률, 우리사회의 삶의 질, 상하수도 그런 것들을 꼭 보고 얼마나 살만한 가 봤는데 몇 년 전까지만 해도 저도 그런 생각을 하고 있었다는 거예요. 그러나 조금 더 생각해보면 그것보다 더 중요한 것은 사람들이 난 안전해, 혹은 즐거워, 우리들은 서로 친해, 어려운 일이 있을 때 누군가 나를 도와 줄거야! 등등 이런 생각을 하는 게 더 중요할 수도 있다는 생각이 들었어요. 그렇다면 복지관은 어떻게 변화해야 하나, 복지관이 그런데 기여할 수 있는 역할, 기능이 좀 바뀌어야 하지 않나요?”

사회복지관 평가도 프로그램 평가 비중이 줄어야 하는 것이 프로그램을 너무 세분화해서 보고 있고, 그거 의미가 있나 모르겠어요. 실인원, 연인원, 사례 건수를 카운트 하는 것이 정말 의미가 있는가. 결국 사회복지 성과, 영향력은 지표 즉 인디케이터의 변화로도 측정이 될 수 있지만 인식으로 측정이 되는 것이다.”

“일반화된 시민, 일반화된 호혜성의 원칙이 작동할 수 있도록. 근데 그건 개인들 사이에서만 아니라 기관이나 복지시설들 간에도 신뢰성이 적고 기관 중심이에요. 평가 같은 것도 굉장히 그렇죠, 클라이언트가 이동하면 큰일 나는 줄 생각하고 있고요... 그렇게 되지 않으려면 지역복지력은 정말 조정자 역할을 잘 하면서 기존에 지역사회에 분포가 되어 있는 공식적, 비공식적 자원을 어떻게 잘 할 수 있는지 등이 고민되어야 합니다.

● 사회복지관의 역할 변화 - 평가를 바라보는 시선

“사회복지관은 변화가 필요하다고 생각해요. 지역복지력, 지역사회 중심, 이런 개념들이 지역복지의 키워드로 등장하면서 사회복지관을 그런 자원들, 문제 등을 연결해 주고 조정하고 지원하는 역할로 바뀌어야 하지 않을까? 지금의 평가제도는 사회복지관의 경우 3대 기능을 여전히 전제로 하고 있기 때문에 그 3대 기능을 어떻게 수행하고 있는지를 반영하지 않을 수가 없고, 그걸 반영하게 되면 사회복지사는 그 틀을 못 벗어나는 거죠.

제가 보는 관점은 지역을 기반으로 복지서비스를 공급할 때 중핵적인 역할을 할 수 있다, 사회복지관의 허브역할 강화, 직접 서비스 제공을 완전 줄이거나 과감하게 폐지하자, 이런 것이죠.

환경 자체를 바꾸려는 노력이 더 필요하다는 것이지요. 서울시의 경우에도 3대 기능이 중요한 기능이 아니라고 생각하지는 않지만 그런 기능을 복지관이 어떤 비중을 가지고 지역 환경의 특성이나 운영 자율권을 보고 그런 것들의 반영을 융통성 있게 반영하는 게 핵심이죠. 또한 자율적 운영을 위해 지역을 기반으로 하는 복지관에게 자율성을 주느냐 그게 중요한 문제라고 봐요.”



● 당사자성과 지역주민 참여성 유도

“지역 주민들과 이용자, 관련 이해당사자 등이 실제 복지관에 대해 갖고 있는 생각, 어떻게 신뢰하고 있는지, 복지관이 우리의 이야기를 잘 듣고 있는가, 그런 정도의 평가지표들을 개발해야 한다.”

“서비스를 공급하는 역할 안에서 얼마나 이게 지역복지 주민의 참여성을 그 안에서 대상자로서가 아니고 당사자로서 움직일 수 있는 여지를 얼마나 두느냐, 그 노력을 얼마나 하고 그게 얼마나 바뀌었느냐, 이게 지표에 들어가야 한다는 생각이 드는 거지요.

예를 들어 같은 프로그램인데 어른들에게 생신상 차려 드리기 프로그램을 그 프로그램 안에서 얼마나 그걸 하는 어르신들이 직접 하도록 만드는, 이 프로그램 재정을 그대로 유지하되 실제로 지역 주민이 와서 자신들이 이런 활동을 스스로 하고 참여하고, 그렇게 할 수 있도록 만들어갔는지도 예가 될 수 있지요.”

“성과를 파악함에 있어 조직화 프로그램 몇 개, 간담회 몇 번 등의 방식에서 조금 벗어나서, 현재 지역 복지관이 그 역할을 완전히 안 할 수 없으니, 그러나 그 안에서 얼마나 주민과 이용자의 참여성을 유도해 내는 그런 부분들을 지역복지관이 하느냐, 하도록 유도하는 지표가 필요하다고 생각한다.”

“특정 모임의 지속성 및 주민 참여 동아리의 다양성도 파악해야 한다.”

“특히 복지관 간 연계성 반영 즉, 동일한 지역 공간의 욕구 파악에 따른 상호 협력도 고려되어야 한다.”

“지역주민이 얼마나 많이 참여하느냐의 주민 수도 있지만 어떤 특정한 모임이 얼마나 지속되느냐, 그게 더 중요하지 않을까?”

“마을 주민이 참여하는 다양한 동아리, 다양한 활동이 얼마나 많은가?”

“노인복지관과 장애인복지관과 지역사회복지관이 얼마나 서로 연계해서 얼마나 클라이언트를 주고 의뢰 받고 주고받느냐, 이것도 하나의 연계하고 협력하는 지역에 대해서 지역복지력을 향상시켜주고 보여주는 하나의 또 지표라고 생각한다.”

“예를 들어 지역 내 욕구조사를 할 때도 당사자 개인의 욕구파악도 중요하지만, 그 들을 직접 조사의 주체로 참여하도록 하게 하여 그들이 살아가는 지역, 공간 공간에 갖는 어려움이 무엇인지 등도 조사하는 것..그런 것이 필요한 것 같아요.”

## 2) 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가에 관한 현장전문가 의견

### ● 관협회 추천 FGI 실시

서울시사회복지관협회, 서울시노인복지관협회, 서울시장래인복지관협회로부터 추천받은 사무국장, 관장 등 복지현장의 근무경력 최소 15년 이상으로 현장전문가 각 5인씩, 총 15인에 대한 초점집단면접조사(Focused Group Interview)를 실시하였다. 복지관 유형 별로 총 3회에 걸쳐 나누어 진행하였으며 주요 질문은 연구진이 수립하고 있는 서울형 평가체계 구성 안에 대한 의견과 개선 안에 대한 항목으로 추진하였다.

무엇보다 평가의 목적과 활용에 대한 분명하고 명확한 기준이 있어야 한다는 점에 서 중요도를 갖고 있었으며 특히 복지부 시설평가가 현재 존재하는 상황에서 서울형 평가의 필요불급한 목적이 무엇인지에 대해 복지현장의 실무자를 대상으로 충분한 설명과 설득이 있어야 함을 강조하였다. 특히 서울형 평가의 고유성을 인정하려면 기관 전체적으로 조직학습이 될 수 있도록, 실제 운영방향과 사업진행에 도움이 될 수 있는 구체적인 환류과정에 대한 욕구가 매우 높았다.

본 연구의 목적과 배경 그리고 추진하는 평가체계 안에 대한 의견에 있어서는 복지부 평가를 대체하는 기능이 아니라면, 서울형 평가도는 복지부 평가시기와 동일하게 3년에 1번씩 평가받는 것에 동의가 높았다.

〈표 3-1〉 복지관협회 추천 FGI 주요 내용 요약

구분	주요 내용
평가지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건복지부 평가 방식의 지표(열거된 예시의 해당유무)는 의미가 크지 않다.</li> <li>- 현장에게 부담을 주는 지표(수많은 문서 생산을 유도하는 지표)는 지양되어야 한다.</li> <li>- 현재의 수준 평가보다는 전년대비 개선도 또는 노력도 중심으로 평가가 필요하다.</li> </ul>
평가결과 활용도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평판은 주관적이므로, 평판에 대한 시설평가는 지역 내 네트워크 내 기관에서 평가하는 것이 바람직하다.</li> <li>- 동종 기관은 경쟁관계로 객관성 확보 불가함으로 상호 평가가 적합하지 않다.</li> <li>- 민주적 의사결정 지표와 같은 내부 관리 지표 포함 필요하다.</li> <li>- 평가결과로서 인센티브는 바람직하지 않다.</li> <li>- 평가를 통한 성장을 목적을 달성하기 위해 부족한 부분 지원하는 방안으로 운영 필요</li> <li>- 평가결과를 인센티브와 연결하는 것은 반대한다.</li> <li>- 인센티브 보다는 컨설팅 지원과 같은 보상으로 연결되어야 한다.</li> <li>- 우수사례 시상 등 방안 모색 필요하다.</li> <li>- 페널티는 운영 상 윤리성과 연계하고, 운영의 질은 별도로 평가하여야 한다.</li> <li>- 민관협력도 지표는 민관 상호평가 실시 필요하다.</li> </ul>
평가단 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상설기구로 운영되어야 하며 전문 인력 풀을 구성해야 한다.</li> <li>- 평가에 대한 커리큘럼 기반 교육훈련 실시가 반드시 필요하다.</li> <li>- 학계전문가+현장전문가(은퇴자)+사회복지 전담 공무원(필요 시)</li> <li>- 시설이 위치한 지역에 대한 이해도가 높은 평가자 선발 필요하다.</li> <li>- 평가자의 태도(강압적 분위기)의 개선 및 평가자간 일관성 확보가 필요하다.</li> <li>- 평가 기준 명확화하여 사전에 공지해야 한다.</li> <li>- 평가자는 시설의 현장 이해도 및 중재 기능이 가능한 자이어야 한다.</li> </ul>

● 지표개발분과 지표검토 의견 요약

복지관 유형 별로 3분과를 구성(복지관협회 추천으로 유형 별 각 5인 구성)하여 연구진에 개발한 평가지표에 대해 의견을 수렴하였다. 총 7회를 운영하였으며 유형 별 개별분과 2회 운영과 연합분과 1회 운영이다. 시간 각 회차 별 2~3시간 이내 소요되었으며 개별분과에서는 1회차엔 연구진 제안 평가지표 내용 검토 및 토의를 수행하였고, 2회차엔 수정된 평가지표 및 체계 안에 대한 검토 및 토의를 수행하였다. 연합분과에서는 총 15인인 함께 모여 각 분과 별 검토의견을 공유하고 최종 의견 안을 정리하였다.

〈표 3-2〉 평가지표 초안에 대한 지표개발분과 검토 의견

	종합사회복지관	노인복지관	장애인복지관
지역 사회 중심 평가 전반에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울형 평가의 활용목적 정의가 필요하다.</li> <li>- 중앙평가를 대체할 수 없다면 서울형 평가만의 차별화가 필요하다.</li> <li>- 시설평가는 궁극적으로 조직의 발전을 위한 '학습'의 목적으로 진행되어야 한다.</li> <li>- 학습 목표는 서비스 개선 및 보완 용도로 활용될 수 있다.</li> <li>- 중앙평가 체계 안에서 현재는 기관의 모든 행동이 평가점수에 집중되어 있다.</li> <li>- 관리지표는 지도점검에서, 평가는 '학습'에 중점을 두고 운영되는 것이 바람직하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지관과 방향으로 전개되는 것 같아 우려가 된다.</li> <li>- 노인복지관과 사회복지관간의 과업과 중복될 경우 평가 방법이 달라야 한다.</li> <li>- 지역특성에 대한 '평가자와 피평가자 간의 공감대 형성'이 필요하다.</li> <li>- 25개 구마다 지역 특성이 상이하며 지역에 대한 이해도 필요하다.</li> <li>- 특성 차이를 반영한 평가를 위해서는 사업계획 수립 시 이를 반영하고 기관간의 유기적 협력이 필요하다고 본다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역복지 추진 시 평가 목적을 명확히 해야 한다.</li> <li>- 지역특화사업 대비 본연의 고유목적사업과의 평가를 모두 받는다는 것이 쉽지 않다. 아무래도 평가를 위한 사업에 치중하게 된다.</li> <li>- 장애인복지관의 대상자 중심의 사업이 많고 그러다보니, 지역의 범위가 넓어 찾아가는 서비스가 힘들다.</li> <li>- 지리적 한계 특성을 반영할 필요가 있다.</li> <li>- 복지관 사업간의 중복되는 측면이 많아 이를 고려한 평가 필요하다.</li> </ul>
사업 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 제시된 사업지표는 학습목표에 적합한 지표이다.</li> <li>- 점수보다 피드백이 중요하다.</li> <li>- 학습용으로 활용할 경우에는 신뢰도 확보 및 활용가치 증대를 위한 방안 모색 선행 필요하다.</li> <li>- 컨설팅 방식으로 평가체계를 운영하는 것이 필요하다.</li> <li>- 반나절 또는 하루 정도의 평가로는 충분하지 않다.</li> <li>- 지역특성을 반영한 평가 필요하다(임대단지 vs 일반지역).</li> <li>- 이용자의 기대수준 차이 반영 필요하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 질적 평가에 대응하는 사업을 준비하는 것에 대한 부담감이 존재한다.</li> <li>- 질적 평가 시 지역에 대한 2차 자료를 활용, evidence로 인정하는 방안이 필요하다.</li> <li>- 구립 대비 시립복지관 간의 지역에 대한 정의를 미리 정해야 한다.</li> <li>- 찾아오는 노인들에게 소홀하게 될 가능성이 있다고 본다.</li> <li>- '노력' 값에 대한 평가를 하더라도 '성과' 중심으로 활동이 전개되는 문제점 해결이 필요하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 범위가 넓어 찾아가는 서비스 전개가 어렵다.</li> <li>- 구립/시립 및 시각/청각 등의 복지관은 각기 다른 특성을 가지고 있다.</li> <li>- 특화 서비스 중심으로 운영하고 있어서, 지역 주민 참여가 어려워서 주민중심활동 전개 시 정체성이 모호해지는 문제점이 생긴다.</li> <li>- 지역복지를 위해서는 동주민센터와의 연계방법이 있고, 군이 장애인복지관에서 실행할 필요는 없다고 본다.</li> </ul>

## 2. 평가개선 방안에 대한 온라인 설문조사

### 1) 조사의 개요

본 조사는 서울시 사회복지시설 평가체계를 개발하는 연구를 위해 서울시에 위치하면서 중앙정부나 서울시로부터 보조금을 지원받고 있는 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관에 근무하는 종사자를 조사대상으로 하였다. 응답표본은 할당표집 (Quota sample) 방법을 이용하여 서울시에 위치한 3종복지관 전체 175개소의 관장, 국장·부장 및 팀장·과장급 등 총525명을 추출하였고, 온라인을 통해 웹서베이 조사를 약 2주간에 걸쳐 실시하였다. 최종적으로 총494명(94.1%)이 응답하였다. 본 조사의 목적은 기존의 보건복지부 사회복지시설 평가에 대한 인식과 향후 수행예정인 서울형 사회복지 시설 평가에 대한 전반적인 인식을 파악하는 데 있다.

〈표 3-3〉 조사 개요

조사 대상	• 서울시 관내 3종 복지관(사회, 노인, 장애인) 전체 종사자 중 기관 내 관장, 부장/사무국장 및 선임과장/선임팀장 각 1명씩
조사 방법	• 온라인을 이용한 웹서베이(Web Survey)방식으로 서울시복지재단 홈페이지 내 배너를 이용하여 실시
표본 추출 방법	• 할당표집(Quota sample)
전체 응답자수	• 총 494명(응답대상자 총 525명 중 응답률 94.1%)
조사 기간	• 2015년 6월 29일 ~ 2015년 7월 11일

조사의 주요내용은 아래 〈표 3-4〉와 같다. 크게 응답자의 일반적 특성, 응답자가 속한 기관의 역량과 환경의 특성에 대한 평가, 평가체계에 대한 인식 조사로 나누어 진다. 평가체계에 대한 인식 조사는 주로 현재 보건복지부에서 시행 중인 사회복지 시설 평가에 대한 인식과 본 연구에서 개발 중인 서울형 평가체계에 대한 전반적인 인식 조사로 나누어 질문하였다.

〈표 3-4〉 조사표 내용 구성

구 분		세 부 내 용
일반적 특성		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소속 자치구</li> <li>• 소속 기관의 유형</li> <li>• 현 직위</li> <li>• 사회복지 현장 경력</li> <li>• 시립/구립 등 복지관의 운영 형태</li> </ul>
보건복지부 중앙평가 관련 인식	평가방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용과 수준의 적절성</li> <li>• 주기의 적절성</li> <li>• 평가 방식(평가단 구성)의 적절성</li> </ul>
	평가결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 결과에 대한 피드백의 충분성</li> <li>• 평가 결과와 시설의 질적 수준 동질성</li> <li>• 평가 목적과 평가 결과의 합치성</li> </ul>
소속기관 역량도 인식		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대적 역량의 수준</li> <li>• 절대적 역량의 수준</li> <li>• 과거와 비교했을 때 소속 기관의 성장 정도</li> </ul>
소속기관의 지역환경 특수성 평가		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지리적 접근성</li> <li>• 대중교통을 통한 지리적 접근성</li> <li>• 지역사회 내 복지 자원 충분성</li> <li>• 지역사회 내 복지 자원 간의 협력 충분성</li> <li>• 지역 주민들의 관심도</li> <li>• 지역 주민들의 참여도</li> <li>• 서울시의 관심과 지원 수준</li> <li>• 자치구의 관심과 지원 수준</li> </ul>
서울형평가 관련 인식		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독자적인 서울시 평가 제도 필요성</li> <li>• 보완적인 서울형 평가의 필요성</li> <li>• 복지 현장을 그대로 반영한 평가 필요성</li> <li>• 평가 과정을 통한 학습 및 발전적 방향 모색</li> <li>• 평가의 준비 과정과 노력에 대한 중요성</li> <li>• 평가 결과에 대한 후속 노력의 중요성</li> <li>• 우수 시설에 대한 인센티브 필요성</li> <li>• 미흡 시설에 대한 지원 필요성</li> </ul>
평가의 개선방향에 대한		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울시 주체의 시설 평가 동의</li> </ul>

구 분	세 부 내 용
인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자치구 지도점검항목과 차별성</li> <li>• 복지서비스 품질에 대한 질적 평가 강화</li> <li>• 양적 결과물 외에 과정상 발생하는 결과도 포함</li> <li>• 정성적 방식의 평가 필요성</li> <li>• 문서 준비가 필요 없는 평가의 필요성</li> <li>• 평가단 상시 교육과 교육 질 제고</li> </ul>
현장평가단 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학계전문가 교수 참여 동의</li> <li>• 현장전문가 시설 관리자 참여 동의</li> <li>• 공공전문가 공무원 참여 동의</li> <li>• 전문기관이 수행하는 평가단 운영과 평가 사후 지원</li> </ul>
현장방문 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예고제</li> <li>• 비예고제</li> <li>• 1년 주기</li> <li>• 2년 주기</li> <li>• 3년 주기</li> </ul>
현장방문 평가단 구성과 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소수(2~3) 평가단 구성</li> <li>• 다수(5~10) 평가단 구성</li> <li>• 일시 운영</li> <li>• 상시 운영</li> <li>• 상설팀 운영</li> </ul>
평가 사후 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상세한 평가 결과 전달</li> <li>• 1년 간 컨설팅으로 지원</li> </ul>
기 타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자유의견</li> </ul>

## 2) 조사의 결과

### (1) 응답자 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 <표 3-5>와 같다. 응답자들이 속해 있는 기관은 사회복지관(281명/56.9%)이 전체 응답 중 가장 높은 비율을 차지하였다. 사회복지관 281명(56.9%), 장애인복지관 122명(24.7%), 노인복지관 91명(18.4%)순으로 응답하였다. 실제로 서울시에 속한 이용시설 중 사회복지관이 가장 많고(98개소), 다음으로 장애인복지관(45개소), 노인복지관(32개소) 순으로 이용시설이 많이 분포되어 있다.

응답자들의 직위는 팀장/과장급(181명/36.6%)이 가장 높은 응답률을 보였다. 팀장/과장 181명(36.6%), 관장 162명(32.8%), 사무국장/부장 151명(30.6%) 순으로 높은 응답률을 나타내었다.

응답자들의 경력은 11년 이상~15년 이하(163명/33.0%)가 가장 높은 비율을 차지하였다. 11년 이상~15년 이하 163명(33.0%), 16년 이상~20년 이하 127명(25.7%), 21년 이상 109명(22.1%), 6년 이상~10년 이하 78명(15.8%), 5년 이하 17명(3.4%) 순으로 높은 응답률을 보였다.

응답자들의 시설평가 준비경험 횟수를 묻는 질문에서는 4회 이상 경험(274명/55.5%)한 응답자가 가장 높은 비율을 차지하였다. 4회 이상 274명(55.5%), 3회 126명(25.5%), 2회 59명(11.9%), 1회 35명(7.1%) 순으로 비교적 평가경험이 많은 응답자들이 조사되었다. 팀장/과장급 이상으로 조사되었기 때문에 상대적으로 경험이 많은 응답자들이 많이 분포되어 있다.

응답자들이 속한 자치구는 노원구(41명/8.3%)가 가장 높은 비율을 차지했고, 강서구(40명/8.1%)가 그 뒤를 이었다. 강남구 38명(7.7%), 강동구 19명(3.8%), 강북구 20명(4.0%), 강서구 40명(8.1%), 관악구 20명(4.0%), 광진구 14명(2.8%), 구로구 16명(3.2%), 금천구 12명(2.4%), 노원구 41명(8.3%), 도봉구 12명(2.4%), 동대문구 11명(2.2%), 동작구 27명(5.5%), 마포구 12명(2.4%), 서대문구 14명(2.8%), 서초구 25명(5.1%), 성동구 15명(3.0%), 성북구 23명(4.7%), 송파구 29명(5.9%),



양천구 21명(4.3%), 영등포구 11명(2.2%), 용산구 12명(2.4%), 은평구 15명(3.0%), 종로구 12명(2.4%), 중구 15명(3.0%), 중랑구 20명(4.0%) 등의 분포를 보였다.

〈표 3-5〉 응답자 일반적 특성

		응답자수 (N=494)	비율 (%)	소속기관		
				사회 복지관	노인 복지관	장애인 복지관
소속 기관	사회복지관	281	56.9	100.0	.0	.0
	노인복지관	91	18.4	.0	100.0	.0
	장애인복지관	122	24.7	.0	.0	100.0
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
직위	관장	162	32.8	33.5	33.0	31.1
	사무국장/부장	151	30.6	28.8	29.7	35.2
	팀장/과장	181	36.6	37.7	37.4	33.6
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
경력	5년 이하	17	3.4	4.6	1.1	2.5
	6년 이상 ~ 10년 이하	78	15.8	20.3	12.1	8.2
	11년 이상 ~ 15년 이하	163	33.0	33.5	40.7	26.2
	16년 이상 ~ 20년 이하	127	25.7	22.8	25.3	32.8
	21년 이상	109	22.1	18.9	20.9	30.3
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
시설평 가 준비경 험 횟수	1회	35	7.1	6.0	9.9	7.4
	2회	59	11.9	12.5	9.9	12.3
	3회	126	25.5	24.2	35.2	21.3
	4회 이상	274	55.5	57.3	45.1	59.0
합계		494	100.0	100.0	100.0	100.0
소속 자치구	강남구	38	7.7	5.7	9.9	10.7
	강동구	19	3.8	1.4	6.6	7.4

	응답자수 (N=494)	비율 (%)	소속기관		
			사회 복지관	노인 복지관	장애인 복지관
강북구	20	4.0	5.0	3.3	2.5
강서구	40	8.1	10.3	3.3	6.6
관악구	20	4.0	5.0	3.3	2.5
광진구	14	2.8	3.2	2.2	2.5
구로구	16	3.2	3.2	3.3	3.3
금천구	12	2.4	2.1	3.3	2.5
노원구	41	8.3	8.2	3.3	12.3
도봉구	12	2.4	3.2	3.3	.0
동대문구	11	2.2	2.1	3.3	1.6
동작구	27	5.5	5.3	3.3	7.4
마포구	12	2.4	2.1	3.3	2.5
서대문구	14	2.8	3.2	.0	4.1
서초구	25	5.1	3.9	9.9	4.1
성동구	15	3.0	3.2	3.3	2.5
성북구	23	4.7	5.0	3.3	4.9
송파구	29	5.9	6.8	3.3	5.7
양천구	21	4.3	5.3	3.3	2.5
영등포구	11	2.2	2.1	2.2	2.5
용산구	12	2.4	2.1	3.3	2.5
은평구	15	3.0	3.2	3.3	2.5
종로구	12	2.4	1.1	6.6	2.5
중구	15	3.0	3.2	3.3	2.5
중랑구	20	4.0	3.9	6.6	2.5
합 계	494	100.0	100.0	100.0	100.0

다음 <표 3-6>는 3종 복지관 유형에 따라 설립주체별로 분류하여 빈도와 비율을 분석한 결과이다.

사회복지관은 설립주체에 따라 크게 시립과 구립, 법인, 에스에이치공사(SH)와 한국토지주택공사(LH)로 나눌 수 있다. 사회복지관 내에서 설립주체별 분포는 시/구립이 가장 높은 비율을 차지했으며, 시/구 147명(52.5%), SH/LH 84명(30.0%), 법인 49명(17.5%) 순으로 높은 비율을 나타냈다.

노인복지관은 설립주체에 따라 크게 시립과 구립으로 나누어 볼 수 있다. 시립 56명(61.5%), 구립 35명(38.5%) 순으로 높은 비율을 보였다.

장애인복지관은 설립주체에 따라 크게 시각/청각/뇌병변과 지체/지적, 종합복지관으로 분류할 수 있다. 종합복지관이 75명(61.8%), 시각/청각/뇌병변 28명(5.7%), 지체/지적 19명(3.8%) 순으로 높은 비율을 나타내었다.

<표 3-6> 3종 복지관 설립주체 분석

	사회복지관(총98개소)				노인복지관 (총32개소)			장애인복지관(총45개소)			
	시립/ 구립	법인	SH/LH	계	시립	구립	계	시각/ 청각/ 뇌병변	지체/ 지적	종합	계
사례수 (명)	148	49	84	281	56	11.3	91	28	19	75	122
비율(%)	52.5	17.5	30.0	100	61.5	38.5	100	22.8	15.4	61.8	100
전체비율 (%)	29.8	9.9	17.0	56.9	35	7.1	18.4	5.7	3.8	15.4	24.7

## (2) 보건복지부 평가에 대한 인식

### ● 평가 방식에 대한 인식

다음으로 <표 3-7>는 보건복지부에서 수행하는 사회복지 시설 중앙 평가에 대한 인식 조사 결과이다. 조사 결과 평가 내용, 평가 주기와 평가 방법, 평가단 구성 등 3개 문항 모두에서 응답자들의 응답 분포 중 보통이거나 부정적인 인식이 높게 나타났다.

문항별로 살펴보면 ‘평가 주기와 평가 방법이 적절하다’라는 문항에서 부정적 의견(매우 그렇지 않다, 그렇지 않다. 낮음=35.4%)을 가장 높게 보였고, 응답자들은 보건복지부가 수행하는 사회복지 시설 평가의 내용과 수준을 보통이거나 적당하지 않다고 보는 경향이 강했다(총 70.6%).

<표 3-7> 평가방식에 대한 인식

		1. 평가 내용과 수준 적정	2. 평가 주기와 평가 방법 적절	3. 평가단 구성 적정
응답률	낮 음	29.4	35.4	26.3
	보 통	42.3	35.2	41.5
	높 음	28.3	29.4	32.2
	총 계	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	2.95	2.90	3.03
응답자 수		494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

〈표 3-8〉의 직급 별로 결과를 살펴보면 ‘평가 주기와 평가 방법이 적절하다’라는 문항에서 ‘팀장/과장’(평균=2.75)이 ‘관장’(평균=3.06)에 비해 부정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.011). 종별로는 ‘평가단 구성이 적절하다’라는 문항에서 ‘장애인복지관’(평균=2.80)이 ‘사회복지관’(평균=3.13)에 비해 부정적으로 인식하는 경향이 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.002).

〈표 3-8〉 종별/직급별 평가방식에 대한 인식

	전체	종별1)				직급별1)			
		사회 복지관	노인 복지관	장애인 복지관	유의도 검증	관장	사무국장/부장	팀장/과장	유의도 검증
1. 평가내용과 수준 적절	2.95	2.98	2.95	2.91	.782	2.91	3.01	2.94	.544
2. 평가주기와 평가방법 적절	2.90	2.88	2.98	2.88	.658	3.06*	2.90	2.75*	.011
3. 평가단 구성 적절	3.03	3.13*	3.05	2.80*	.002	2.98	2.95	3.15	.057
응답자 수	494	281	91	122		162	151	181	

1) ANOVA 분석

\* ANOVA 분석 결과 p(0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test))

● 평가 결과에 대한 인식

다음으로 <표 3-9>는 ‘보건복지부 사회복지 시설 평가의 결과 인식’에 대한 조사 결과이다. 보건복지부 중앙 평가의 ‘평가 결과’에 대한 인식이 전반적으로 낮게 나타났다으며, 앞서 살펴 본 중앙 평가의 ‘평가 방식’에 대한 인식보다 낮게 나타났다.

‘평가 결과’에 대한 구체적인 문항은 ‘평가 결과에 대한 피드백이 충분하다’(평균=2.51, 낮음=52.6%), ‘평가 결과는 사회복지시설의 전반적인 품질 수준과 일치한다’(평균=2.42, 낮음=58.5%), ‘평가 결과로 평가 목적이 달성될 수 있다’(평균=2.57, 낮음=49.2%)로 3개 항목 모두 평균 3점 이하로 나타났다.

<표 3-9> 평가결과에 대한 인식

		4. 평가 결과 피드백 충분	5. 평가 결과 품질수준 일치	6. 평가 목적 달성
응답률	낮 음	52.6	58.5	49.2
	보 통	31.4	27.7	36.2
	높 음	16.0	13.8	14.6
	총 계	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	2.51	2.42	2.57
응답자 수		494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

복지관 종별로 살펴보면(표 3-10 참고) ‘평가결과에 대한 피드백이 충분하다’라는 항목에서 ‘사회/장애인복지관’(평균=2.51/2.31)이 ‘노인복지관’(평균=2.80)에 비해 부정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났고, 그 결과가 통계적으로 유의미 하였다(p=0.000). 또한 ‘평가 결과는 사회복지 시설의 전반적인 품질 수준과 일치 한다’라는 항목에서 ‘사회복지관’(평균=2.32)이 ‘장애인복지관’(평균=2.55)에 비해 부정적인 인식이 약간 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.020).

노인복지관 유형의 특성에 따라 살펴보면 ‘평가 결과로 평가 목적이 달성될 수 있다’라는 항목에서 ‘구립’(평균=2.37)이 ‘시립’(평균=2.86)보다 부정적인 인식이 약간 높았고, 그 결과가 통계적으로 유의미 하였다(p=0.010).

〈표 3-10〉 복지관 유형별 평가결과에 대한 인식

	전체	종별1)				노인복지관 유형2)		
		사회 복지관	노인 복지관	장애인 복지관	유의도 검증(p)	시립	구립	유의도 검증(p)
4. 평가결과 피드백 충분	2.51	2.51*	2.80*	2.31*	.000	2.95	2.57	.594
5. 평가결과 품질 수준 일치	2.42	2.32*	2.55	2.55*	.020	2.63	2.43	.972
6. 평가목적 달성	2.57	2.50	2.67	2.63	.175	2.86*	2.37*	.010
응답자 수	494	281	91	122		56	35	

1) ANOVA 분석

2) T-검정

\* ANOVA 분석 결과 p(0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

● 서울시 준비 중인 평가 관련 인식

- 서울시 특성을 반영한 평가에 대한 인식

아래 <표 3-11>는 서울시가 준비 중인 평가 관련 인식 조사 결과이다. 현재 준비 중인 서울형 평가가 ‘중앙 평가 없이 완전 독립적인 평가 제도 운영’(평균=2.97, 낮음=38.5%), ‘보완된 제도로 운영’(평균=2.85, 낮음=41.5%)에 대해서는 중립적인 의견을 가지고 있는 것으로 나타났다. 그러나 ‘서울형 평가는 지역사회를 기반으로 한 평가를 수행할 필요가 있다(평균=3.57, 높음=64.0%)’라는 문항에는 비교적 긍정적인 인식을 가지는 것으로 나타났다. 이는 보건복지부가 수행하는 기존의 중앙 평가에 대한 부정적 인식으로 인하여 대체하거나 보완하는 형태의 평가제도에 대해서도 마찬가지로 부정적 인식이 있는 것으로 판단된다. 그러나 서울시의 특성에 맞는 지역사회를 기반으로 한 평가에 대해서는 대체로 긍정적인 의견이 많았다.

<표 3-11> 서울시 특성을 반영한 평가에 대한 인식

		7. 완전 독립된 평가제도 운영	8. 보완된 평가제도 운영	9. 지역사회복지중심 시설평가 수행
응답률	낮 음	38.5	41.5	14.6
	보 통	22.5	19.8	21.5
	높 음	39.1	38.7	64.0
	총 계	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	2.97	2.85	3.57
응답자 수		494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.



복지관 종별로 분석한 <표 3-12>를 보면 ‘중앙 평가 없이 완전 독립적인 평가 제도 운영’, ‘지역사회를 기반으로 한 시설 평가 수행’ 항목에서 ‘사회복지관’(평균=3.15, 3.71)이 ‘장애인복지관’(평균=2.71, 3.25)에 비해 긍정적으로 응답했고, 이는 통계적으로 유의미하였다(p=0.001, 0.000). 이러한 결과를 토대로 봤을 때 이용자가 일반 지역주민을 대상으로 하는 프로그램이 상대적으로 많은 사회복지관의 경우, 장애인을 우선적으로 하는 프로그램이 많은 장애인복지관 보다 지역사회를 기반으로 한 평가방향에 대한 필요성을 더 많이 인식하는 것으로 예측되어 진다.

사회복지관 운영주체의 특성으로 분석해 본 결과, ‘지역사회를 기반으로 한 시설평가 수행’ 항목에서 ‘시립/구립’(평균=3.89)이 ‘법인’(평균=3.16)에 비해 긍정적으로 응답하였고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.000). 이는 복지관 운영주체가 시립이나 구립인 경우 법인이 운영주체인 복지관에 비해 설립목적은 서울시와 같은 방향으로 가지고 운영하고 있기 때문에 서울시만의 특성을 강조한 평가에 대해 더 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 판단된다.

<표 3-12> 복지관 종별/유형별 서울시 특성을 반영한 평가에 대한 인식

	전체	종별1)				사회복지관 유형1)			
		사회 복지관	노인 복지관	장애인 복지관	유의도 검증	시립/ 구립	법인	SH/L H	유의도 검증
7. 완전 독립된 평가제도 운영	2.97	3.15*	2.80*	2.71*	.001	3.24	2.82	3.18	.076
8. 보완된 평가제도 운영	2.85	2.95*	2.90	2.58*	.011	2.99	2.71	3.02	.262
9. 지역사회복지중심 시설평가 수행	3.57	3.71*	3.56	3.25*	.000	3.89*	3.16*	3.70*	.000
응답자 수	494	281	91	122		147	49	84	

1) ANOVA 분석

2) T-검정

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

- 서울시 평가의 궁극적 목적에 대한 인식

다음 <표 3-13>는 서울시가 추진하는 서울형 사회복지 시설 평가의 궁극적 목적에 대한 인식 조사 결과이다. 응답자들은 서울형 사회복지 시설 평가의 목적이 ‘평가 과정 상 학습에 의한 발전적 방향을 탐색하는 것이다(평균=3.69, 높음=68.6%)’와 ‘순위나 등급의 발표보다는 우수와 미흡 요소에 대한 후속 노력의 유도에 있다(평균=3.75, 높음=72.3%)’라는 의견에 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

또한 평가 결과에 따라 ‘우수 시설에 대한 인센티브 지급(평균=3.46, 높음=57.7%)’보다 ‘미흡 시설에 대한 지원이 필요하다’(평균=4.04, 높음=83.6%)는 의견에 더 긍정적으로 응답하였다.

마지막으로 서울시 추진하는 서울형 사회복지 시설 평가의 궁극적 목적에 대해서는 응답자 특성 별로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 3-13> 서울시 평가의 궁극적 목적에 대한 인식

		10. 평가 과정 상의 학습 통한 발전 방향	11. 우수, 미흡 요소에 대한 후속노력	12. 우수 시설에 대한 인센티브 필요	13. 미흡 시설에 대한 지원 필요
응답률	낮 음	10.9	12.3	20.2	4.9
	보 통	20.4	15.4	22.1	11.5
	높 음	68.6	72.3	57.7	83.6
	총 계	100.0	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	3.69	3.75	3.46	4.04
응답자 수		494	494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

### (3) 소속 기관 역량도 인식

다음 <표 3-14>는 응답자가 인식하고 있는 소속 기관 역량에 대한 조사 결과이다. 응답자의 소속 기관의 역량에 대한 인식은 '상대적으로 높음'(평균=3.83, 높음=74.1%)과 '절대적으로 높음'(평균=3.76, 높음=68.6%), 그리고 '과거에 비해 발전, 성장'(평균=4.22, 높음=92.1%) 3개 항목 모두 높게 나타났다.

<표 3-14> 소속 기관 역량도 인식

		14. 상대적으로 높음	15. 절대적으로 높음	16. 과거에 비해 발전, 성장
응답률	낮음	3.2	4.0	1.0
	보통	22.7	27.3	6.9
	높음	74.1	68.6	92.1
	총계	100.0	100.0	100.0
평균	전체	3.83	3.76	4.22
응답자 수		494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

복지관 종별로 분석한 <표 3-15>의 결과를 살펴보면, ‘상대적으로 높음’ 문항에서 ‘노인복지관’(평균=4.00)이 ‘사회복지관’(평균=3.74)에 비해 높게 나타났고 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.003).

<표 3-15>에 나타난 바와 같이 노인복지관 유형별로 분석해 보면, ‘상대적으로 높음’ 과 ‘절대적으로 높음’ 문항에서 ‘시립’(평균=4.13, 평균=4.05)이 ‘구립’(평균=3.80, 평균=3.69)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.019, p=0.023).

<표 3-15> 복지관 종별/유형별 소속 기관 역량도 인식

	전체	종별1)				노인복지관 유형2)		
		사회 복지관	노인 복지관	장애인 복지관	유의도 검증	시립	구립	유의도 검증
14. 상대적으로 높음	3.83	<b>3.74*</b>	<b>4.00*</b>	3.90	.003	<b>4.13*</b>	<b>3.80*</b>	.019
15. 절대적으로 높음	3.76	3.70	3.91	3.78	.053	<b>4.05*</b>	<b>3.69*</b>	.023
16. 과거에 대비 성장	4.22	4.18	4.29	4.28	.157	4.34	4.20	.081
응답자 수	494	281	91	122		56	35	

1) ANOVA 분석

2) T-검정

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

(4) 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식 (I)

다음 <표 3-16>는 응답자가 종사하고 있는 복지관이 위치한 지역사회 환경 특수성과 관련한 인식 조사 결과이다. 우선 ‘지역주민의 접근성’에 대해서 지리적 접근성(평균=3.54, 높음=58.5%)과 대중교통 접근성(평균=3.62, 높음=58.5%) 2개 항목에 대해 높게 평가하고 있다.

한편 기관이 속한 지역 환경에서 인적자원(평균=3.34, 높음=48.0%)보다 물적 자원(평균=2.98, 높음=30.2%)이 충분하지 않다는 인식이 강한 것으로 나타났다. 또한 지역사회 복지자원들 간의 협력(거버넌스 등)에 대한 인식(평균=3.69, 높음=63.6%)이 자치구의 관심과 지원 수준의 충분성(평균=3.31, 높음=41.9%)보다 높게 나타났다.

<표 3-16> 소속 기관 지역사회 환경 특수성 인식(I)

		17. 지역주민의 접근 용이	18. 대중교통을 통한 접근 용이	19. 인적 자원 풍부	20. 물적 자원 충분	21. 지역사회 복지자원들 간 협력이 활발	27. 자치구의 관심과 지원 충분
응답 률	낮 음	22.1	18.2	19.0	31.0	7.9	16.0
	보 통	19.4	23.3	33.0	38.9	28.5	42.1
	높 음	58.5	58.5	48.0	30.2	63.6	41.9
	총 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	<b>3.54</b>	<b>3.62</b>	<b>3.34</b>	<b>2.98</b>	<b>3.69</b>	<b>3.31</b>
응답자수		494	494	494	494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

복지관 종별 유형에 따라 분석한 <표 3-17>을 살펴보면 ‘지역주민의 접근 용이성’ 문항에서 노인복지관(평균=3.79) 종사자들이 장애인복지관(평균=3.35) 종사자들에 비해 높게 평가 하였으며, ‘대중교통을 통한 접근 용이’ 문항에서 ‘노인복지관’(평균=3.96)종사자가 ‘사회복지관’(평균=3.49) 종사자에 비해 높게 평가한 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.020, 0.002).

시설 평가 준비 경험에 따른 지역사회 인식 조사 결과는 ‘물적 자원 충분’ 문항에서 ‘3회’(평가=2.89) 경험자가 ‘2회’(평균=3.32) 경험자에 비해 평균값이 낮게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.024).

사회복지관 설립주체에 따라 분석한 결과를 살펴보면 ‘지역주민의 접근 용이’와 ‘대중교통을 통한 접근 용이’ 문항에서 ‘SH/LH’(평균=4.15, 3.86) 설립기관이 ‘시립/구립’(평균=3.33, 3.33)과 ‘법인’(평균=3.18, 3.35)’에 비해 평균값이 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.000, 0.001).

<표 3-17> 종별/직급별/경력별 소속 기관 지역사회 환경 특수성에 대한 인식

	전체	종별1)				직급별1)				경력1)					
		사회복지관	노인복지관	장애인복지관	유의도 검증	관장	사무국장/부장	팀장/과장	유의도 검증	5년 이하	6년~10년	11년~15년	16년~20년	21년 이상	유의도 검증
17. 지역주민의 접근 용이	3.54	3.55	<b>3.79*</b>	<b>3.35*</b>	.020	3.56	3.54	3.54	.973	3.82	3.71	3.47	3.53	3.52	.502
18. 대중교통을 통한 접근 용이	3.62	<b>3.49*</b>	<b>3.96*</b>	3.67	.002	3.59	3.63	3.64	.930	3.82	3.59	3.62	3.67	3.55	.856
19. 인적자원 풍부	3.34	3.30	3.36	3.41	.539	3.33	3.32	3.35	.956	3.29	3.31	3.39	3.21	3.44	.364
20. 물적자원 충분	2.98	2.95	2.92	3.10	.309	2.89	3.04	3.02	.307	2.82	3.03	3.05	2.94	2.93	.745
21. 지역사회 복지자원 협력활발	3.69	3.70	3.59	3.75	.402	3.69	3.71	3.68	.952	3.88	3.67	3.67	3.65	3.77	.661
27. 자치구의 관심과 지원 충분	3.31	3.28	3.32	3.37	.666	3.40	3.32	3.22	.134	3.35	3.31	3.23	3.27	3.48	.204
응답자 수	494	281	91	122		162	151	181		17	78	163	127	109	

1) ANOVA 분석

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

다음 <표 3-18>에서 나타난 바와 같이 사회복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과를 보면, ‘인적 자원 풍부’ 문항에서 ‘시립/구립’(평균=3.48)이 ‘SH/LH’(평균=3.07)에 비해 평균값이 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.003). 또한 사회복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과에서 ‘물적 자원 충분’ 문항에서 ‘시립/구립’(평균=3.16)이 ‘SH/LH’(평균=2.65)에 비해 평균값이 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.000).

다음으로 노인복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과를 살펴보면 ‘지역주민의 접근 용이’와 ‘인적 자원 풍부’, 그리고 ‘물적 자원 충분’ 문항에서 ‘구립’(평균=4.11, 3.63, 3.29)이 ‘시립’(평균=3.59, 3.20, 2.70)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다.(p=0.029, 0.034, 0.006).

장애인복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과에 따르면 ‘자치구의 관심과 지원 충분’ 문항에서 ‘시각/청각/뇌병변’(평균=3.36)과 ‘종합’(평균=3.53)이 ‘지체/지적’(평균=2.74)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.001).

<표 3-18> 평가준비경험/복지관 유형별 소속 기관 지역사회 환경 특수성 분석

	전체	시설평가 준비경험1)					사회복지관 유형1)				노인복지관 유형2)			장애인복지관 유형1)			
		1회 이하	2회	3회	4회 이상	유의도검증	시립/구립	법인	SH/LH	유의도검증	시립	구립	유의도검증	시각/청각/뇌병변	지체/지적	종합	유의도검증
17. 지역주민의 접근 용이	3.54	3.83	3.76	3.49	3.49	.154	<b>3.33*</b>	<b>3.18*</b>	<b>4.15*</b>	.000	<b>3.59*</b>	<b>4.11*</b>	.029	3.32	3.37	3.36	.988
18. 대중교통을 통한 접근 용이	3.62	3.83	3.86	3.51	3.59	.128	<b>3.33*</b>	<b>3.35*</b>	<b>3.86*</b>	.001	3.86	4.11	.085	3.54	3.63	3.72	.723
19. 인적자원 풍부	3.34	3.43	3.56	3.24	3.32	.147	<b>3.48*</b>	3.16	<b>3.07*</b>	.003	<b>3.20*</b>	<b>3.63*</b>	.034	3.29	3.32	3.47	.536

	전 체	시설평가 준비경험1)					사회복지관 유형1)				노인복지관 유형2)			장애인복지관 유형1)			
		1 회 이 하	2 회	3 회	4 회 이 상	유 의 도 검 증	시 립 / 구 립	법 인	S H / L H	유 의 도 검 증	시 립	구 립	유 의 도 검 증	시 각 / 청 각 / 뇌 병 변	지 체 / 지 적	중 합	유 의 도 검 증
20. 물적자원 충분	2.98	3.09	<b>3.32*</b>	<b>2.89*</b>	2.94	.024	<b>3.16*</b>	2.86	2.65	.000	<b>2.70*</b>	<b>3.29*</b>	.006	2.75	3.11	3.22	.068
21. 지역사회 복지자원 협력 활발	3.69	3.63	3.78	3.61	3.72	.514	3.79	3.61	3.60	.159	3.50	3.74	.213	3.75	3.68	3.76	.931
27. 자치구의 관심과 지원 충분	3.31	3.43	3.32	3.22	3.33	.543	3.39	3.08	3.20	.075	3.34	3.29	.453	3.36*	<b>2.74*</b>	<b>3.53*</b>	.001
응답자 수	494	35	59	127	274		147	49	84		56	35		28	19	76	

1) ANOVA 분석

2) T-검정

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)



(5) 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식 (II)

다음 <표 3-19>는 응답자가 종사하고 있는 복지관이 속한 지역사회 특성에 대한 인식 조사 결과이다. 응답자의 소속 기관이 위치한 지역사회에는 ‘저소득층이 많고 (평균=3.92, 높음=69.8%)’, ‘사각지대 복지 대상자가 많다(평균=3.64, 높음=60.9%)’는 인식이 비교적 높은 것으로 나타났다.

또한 ‘응답자가 속한 지역사회 주민의 기관 인지도(평균=3.58, 높음=57.3%)’와 ‘지역충성도(평균=3.52, 높음=54.3%)’, 그리고 ‘지역사회 주민의 기관 사업 참여도 (평균=3.63, 높음=60.1%)’에 대해서 상대적으로 약간 높다고 인식하고 있다.

<표 3-19> 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식(II)

		22. 저소득층 다수 존재	23. 사각지대 복지대상자 다수 존재	24. 주민들의 기관 인지도 높음	25. 지역충성도 높음	26. 기관 사업 적극 참여
응답률	낮 음	8.7	10.3	5.9	9.1	4.9
	보 통	21.5	28.7	36.8	36.6	35.0
	높 음	69.8	60.9	57.3	54.3	60.1
	총 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	<b>3.92</b>	<b>3.64</b>	<b>3.58</b>	<b>3.52</b>	<b>3.63</b>
응답자 수		n=494	n=494	n=494	n=494	n=494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

다음 <표 3-20>는 복지관 종별에 따라 분석한 결과이다. ‘저소득층 다수 존재’, ‘사각지대 복지대상자 다수 존재’ 문항에서 ‘사회복지관’(평균=4.08, 3.78)과 ‘장애인복지관’(평균=3.85, 3.59)이 ‘노인복지관’(평균=3.53, 3.30)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다( $p=0.000, 0.000$ ). 이는 시설의 이용자에 있어서 임대지역이나 저소득층 밀집지역 등에 비교적 많이 분포되어 있는 사회복지관과 장애인복지관에 비해 노인복지관의 경우 지역별로 고르게 분포되어 있고 이용자들의 소득분포 또한 다양하게 있어서 이러한 결과가 나타난 것이라 예측된다.

또한 ‘주민들의 기관 인지도 높음’, ‘지역충성도 높음’ 문항에서 ‘노인복지관’(평균=3.80, 3.74)이 ‘사회복지관’(평균=3.54, 3.47), ‘장애인복지관’(평균=3.50, 3.47)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다( $p=0.003, 0.011$ ). 구립복지관의 경우 시설접근성이 등이 지역주민의 편익에 맞게 되어 있어서 타 종별보다 지역인지도나 충성도면에서 긍정적 인식을 보이는 것으로 보여 진다.

다음 <표 3-20>에서 응답자의 직급별로 분석한 결과를 살펴보면 ‘주민들의 기관 인지도 높음’, ‘지역충성도 높음’, ‘기관 사업에 적극 참여’ 문항에서 ‘관장’(평균=3.70, 3.67, 3.77)이 ‘사무국장/부장’(평균=3.44), ‘팀장/과장’(평균=3.47, 3.46, 3.51)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다( $p=0.010, 0.011, 0.002$ ).

응답자의 경력별로는 ‘주민들의 기관 인지도 높음’, ‘지역충성도 높음’, ‘기관 사업에 적극 참여’ 문항에서 ‘21년 이상’(평균=3.78, 3.70, 3.87)이 ‘11년~15년’(평균=3.44, 3.39, 3.50)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다( $p=0.003, 0.029, 0.000$ ). 다시 말해 응답자의 경력이 많을수록 ‘주민들의 기관 인지도’와 ‘지역충성도’, ‘기관 사업의 적극성’에 긍정적 인식을 가지는 경향을 보였다.

〈표 3-20〉 종별/직급별/경력별 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식(II)

	전 체	종별)				직급별)				경력)					
		사 회 복 지 관	노 인 복 지 관	장 애 인 복 지 관	유 의 도 검 증	관 장	사 무 국 장 / 부 장	팀 장 / 과 장 / 장	유 의 도 검 증	5 년 이 하	6 년 ~ 10 년	11 년 ~ 15 년	16 년 ~ 20 년	21 년 이 상	유 의 도 검 증
22. 저소득층 다수 존재	3.92	<b>4.08*</b>	<b>3.53*</b>	<b>3.85*</b>	.000	3.98	3.90	3.89	.683	3.88	4.17	3.83	3.82	4.01	.065
23. 사각지대 복지대상 다수 존재	3.64	<b>3.78*</b>	<b>3.30*</b>	<b>3.59*</b>	.000	3.61	3.66	3.66	.840	3.41	3.78	3.67	3.61	3.58	.381
24. 주민들의 기관 인지도 높음	3.58	<b>3.54*</b>	<b>3.80*</b>	<b>3.50*</b>	.003	<b>3.70*</b>	3.58	<b>3.47*</b>	.010	3.65	3.55	<b>3.44*</b>	3.59	<b>3.78*</b>	.003
25. 지역충성도 높음	3.52	<b>3.47*</b>	<b>3.74*</b>	<b>3.47*</b>	.011	<b>3.67*</b>	<b>3.44*</b>	<b>3.46*</b>	.011	3.47	3.56	<b>3.39*</b>	3.51	<b>3.70*</b>	.029
26. 기관 사업에 적극 참여	3.63	3.64	3.74	3.53	.091	<b>3.77*</b>	3.61	<b>3.51*</b>	.002	3.41	3.62	<b>3.50*</b>	3.62	<b>3.87*</b>	.000
응답자 수	494	281	91	122		162	151	181		17	78	163	127	109	

1) ANOVA 분석

\* ANOVA 분석 결과 p(0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

사회복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과를 보면 ‘저소득층 다수 존재’, ‘사각지대 복지대상자 다수 존재’, ‘주민들의 기관 인지도 높음’ 문항에서 ‘SH/LH’(평균=4.85, 4.08, 3.74)가 ‘시립/구립’(평균=3.71, 3.63, 3.50), ‘법인’(평균=3.90, 3.69, 3.31)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.000, 0.000, 0.001). 설립주체가 ‘SH/LH’인 복지관에 종사하는 응답자의 경우 기관이 임대아파트 밀집지역에 위치해 있는 지리적 특성 때문에 ‘저소득층’이나 경제적 취약계층에 대한 인식이 큰 것으로 예측되어 진다.

다음으로 노인복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과에 따르면 ‘저소득층 다수 존재’ 항목에서 ‘시립’(평균=3.82)이 ‘구립’(평균=3.06)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.001). 이러한 결과 역시 복지관의 지리적 위치

가 저소득층 이용자들의 접근성이 용이하게 자리 잡고 있는 지리적 특성으로 인한 결과로 예측되어 진다.

마지막으로 장애인복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과를 살펴보면 ‘사각지대 복지대상자 다수 존재’ 항목에서 ‘종합’(평균=3.78)이 ‘지체/지적’(평균=3.16)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.006).

〈표 3-21〉 시설평가 준비경험/복지관 유형별 소속 기관 지역사회 환경 특수성 관련 인식(II)

	전체	시설평가 준비경험1)					사회복지관 유형1)				노인복지관 유형2)			장애인복지관 유형1)			
		1회 이하	2회	3회	4회 이상	유의도평가	시립/구립	법인	SH/LH	유의도평가	시립	구립	유의도평가	시각/청각/뇌병변	지체/지적	종합	유의도평가
22. 저소득층 다수 존재	3.92	3.74	3.86	3.88	3.97	.490	<b>3.71*</b>	<b>3.90*</b>	<b>4.85*</b>	.000	<b>3.82*</b>	<b>3.06*</b>	.001	3.75	3.74	3.91	.649
23. 사각지대 복지대상 다수 존재	3.64	3.60	3.61	3.61	3.67	.885	<b>3.63*</b>	<b>3.69*</b>	<b>4.08*</b>	.000	3.41	3.11	.198	3.39	<b>3.16*</b>	<b>3.78*</b>	.006
24. 주민들의 기관 인지도 높음	3.58	3.54	3.63	3.52	3.60	.658	<b>3.50*</b>	<b>3.31*</b>	<b>3.74*</b>	.001	3.88	3.69	.160	3.57	3.47	3.49	.883
25. 지역충성도 높음	3.52	3.60	3.58	3.52	3.50	.827	3.50	3.49	3.42	.734	3.64	3.89	.191	3.39	3.32	3.54	.431
26. 기관 사업에 적극 참여	3.63	3.49	3.51	3.64	3.66	.259	3.65	3.59	3.63	.851	3.77	3.69	.602	3.50	3.37	3.58	.549
응답자 수	494	35	59	126	274		147	49	84		56	35		28	19	76	

1) ANOVA 분석

2) T-검정

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

(6) 평가제도 개선 필요 영역에 대한 인식

다음 <표 3-22>는 현행 평가 제도에서 개선이 필요한 영역에 대한 인식 조사 결과이다. 우선 '서울시 주체의 시설평가가 되어야 한다.'라는 문항에 대해서는 응답자들이 보통에 가장 많이 응답하였다(평균=3.19, 높음=44.9%).

평가 기준 차원에서는 '서비스 품질의 질적 평가(평균=3.94, 높음=78.9%)', '양적 이외 과정에서 발생하는 결과 반영 필요성(평균=4.01, 높음=81.6%)'에 대해서는 매우 필요하다고 인식하고 있고, '지도 항목과의 차별화 필요성(평균=3.76, 높음=71.1%)도 다소 높게 인식하고 있다.

평가 방식 차원에서는 '문서중심의 평가 준비가 필요 없는 평가과정 필요성(평균=4.09, 높음=77.9%)'을 매우 필요하다고 인식하고 있으며, '정성적 방식 강화 필요성(평균=3.63, 높음=58.7%)'에 대해서는 다소 높게 인식하고 있다. 또한 평가단의 편차 최소화를 위해 '상시 교육과 수준 높은 훈련 필요성'은 가장 필요하다고 인식하고 있어서(평균=4.46, 높음=93.5%), 평가단에 따라 시설의 평가 결과의 차이가 발생할 수 있고, 이를 최소화 할 수 있는 방안이 필요함을 간접적으로 시사하고 있다.

<표 3-22> 평가제도 개선 필요 영역 인식

		28. 서울시 주체의 시설평가	29. 지도감독 항목과 차별화 필요	30. 서비스품질의 질적 평가 강화	31. 양적 이외 과정 결과 포함 필요	32. 정성적 방식 (인터뷰 등) 강화 필요	33. 문서중심이 아닌 평가 과정 필요	34. 평가단 상시교육, 훈련 필요
응답 률	낮 음	25.1	12.6	5.1	3.0	9.7	5.5	.2
	보 통	30.0	16.4	16.0	15.4	30.6	16.6	6.3
	높 음	44.9	71.1	78.9	81.6	59.7	77.9	93.5
	총 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	<b>3.19</b>	<b>3.76</b>	<b>3.94</b>	<b>4.01</b>	<b>3.63</b>	<b>4.09</b>	<b>4.46</b>
응답자 수		494	494	494	494	494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

다음으로 복지관 종별 분석 결과인 <표 3-23>을 살펴보면, ‘양적 이외 과정 결과 포함 필요하다’는 문항에서 ‘사회복지관’(평균=4.05)이 ‘노인복지관’(평균=3.82)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.032).

시설평가 준비경험 별로 분석한 결과에 따르면 ‘평가단 상시교육, 훈련 필요하다’라는 문항에서 ‘3회’(평균=4.50)가 ‘1회 이하’(평균=4.17)에 비해 높게 나타나서 평가 경험이 많은 집단이 평가단의 교육과 훈련의 필요성을 더 많이 인식하는 것으로 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.047).

또한 사회복지관 유형의 특성에 따라 분석한 결과를 보면 ‘양적 이외 과정 결과도 포함되어야 한다’와 ‘평가단 상시교육, 훈련 필요하다’라는 문항에서 ‘시립/구립’(평균=4.16, 4.52)이 ‘SH/LH, 법인’(평균=3.92, 4.20)에 비해 높게 나타났고, 이 결과는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.024, 0.009).

<표 3-23> 종별/시설평가 준비경험별/사회복지관 유형별 평가제도 개선 필요 영역 인식

	전체	종별)				시설평가 준비경험)					사회복지관 유형)			
		사회복지관	노인복지관	장애인복지관	유익도평가	1회 이하	2회	3회	4회 이상	유익도평가	시립/구립	법인	S/LH	유익도평가
28. 서울시 주체의 시설평가	3.19	<b>3.29*</b>	3.15	<b>2.98*</b>	.020	3.37	3.10	3.33	3.12	.197	<b>3.40*</b>	<b>2.98*</b>	3.29	.045
29. 지도감독항목과 차별화 필요	3.76	3.75	3.69	3.83	.607	3.71	3.75	3.66	3.82	.525	3.77	3.53	3.86	.185
30. 서비스품질의 질적 평가 강화	3.94	3.94	3.88	4.00	.546	3.91	4.03	3.87	3.96	.595	<b>4.03*</b>	<b>3.69*</b>	3.92	.033
31. 양적 이외 과정 결과 포함 필요	4.01	<b>4.05*</b>	<b>3.82*</b>	4.05	.032	4.06	3.98	3.96	4.03	.810	<b>4.16*</b>	3.94	<b>3.92*</b>	.024

	전체	종별1)				시설평가 준비경험1)					사회복지관 유형1)			
		사 회 복 지 관	노 인 복 지 관	장 애 인 복 지 관	유 의 도 평 가	1 회 이 하	2 회	3 회	4 회 이 상	유 의 도 평 가	시 립 / 구 립	법 인	S / L H	유 의 도 평 가
32. 정성적 방식(인터뷰) 강화 필요	3.63	3.69	3.55	3.56	.228	3.74	3.73	3.51	3.66	.259	3.71	3.59	3.73	.683
33. 문서중심이 아닌 평가과정 필요	4.09	4.13	4.02	4.02	.385	4.03	4.27	4.05	4.07	.364	4.18	4.00	4.12	.417
34. 평가단 상시교육, 훈련 필요	4.46	4.44	4.48	4.49	.681	<b>4.17*</b>	4.46	<b>4.50*</b>	4.47	.047	<b>4.52*</b>	<b>4.20*</b>	4.42	.009
응답자 수	494	281	91	122		35	59	126	274		147	49	84	

1) ANOVA 분석

\* ANOVA 분석 결과  $p < 0.05$  수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

(7) 지역사회복지 중심으로 사회복지시설 평가체계 수행

● 평가단 구성

다음 <표 3-24>는 지역사회를 기반으로 한 사회복지시설 평가체계 수행에 있어서 현장평가에 관한 응답자의 의견 조사 결과이다. 현장평가단 구성에 있어서 공무원(평균=3.25, TOP=43.3%)의 참여보다 현장 전문가(평균=4.14, 높음=89.9%)와 학계 전문가(평균=3.69, 높음=71.5%)의 참여를 희망하고 있으며, 서울시복지재단의 평가 사후 지원(컨설팅 등)에 대한 인식(평균=3.94, 높음=78.1%)이 매우 높게 나타났다.

<표 3-24> 평가단 구성에 대한 의견

		35. 학계 전문가 참여 필요	36. 현장 전문가 참여 필요	37. 공공 전문가 참여 필요	38. 서울시복지재단의 참여 필요
응답률	낮 음	9.9	2.2	19.6	4.5
	보 통	18.6	7.9	37.0	17.4
	높 음	71.5	89.9	43.3	78.1
	총 계	100.0	100.0	100.0	100.0
평균	전 체	<b>3.69</b>	<b>4.14</b>	<b>3.25</b>	<b>3.94</b>
응답자 수		494	494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.



복지관 종별로 분석한 <표 3-25>의 결과를 살펴보면 ‘서울시복지재단의 참여 필요’ 항목에서 ‘노인복지관’(평균=4.09)이 ‘장애인복지관’(평균=3.82)에 비해 높게 나타났으며(p=0.048), ‘공무원의 평가단 참여’에 대해 노인복지관(평균=3.67)이 사회복지관(평균=3.21), 장애인복지관(평균=3.02)보다 높게 나타났다.

직급별로는 관장(평균=3.35)과 팀장/과장급(평균=3.33)이 사무국장/부장급(평균=3.03)보다 공공전문가(공무원)의 평가단 참여에 대해 더 긍정적인 것으로 나타났으나, 필요성 인식 자체가 높지는 않은 것으로 판단된다.

시설평가 준비경험 별로는 ‘현장 전문가 참여 필요’ 항목에서 ‘2회, 4회 이상’(평균=4.29, 4.19)가 ‘1회 이하’(평균=3.86)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미 하였다(p=0.007). 따라서 다수의 평가 경험이 있는 응답자들이 현장 전문가가 평가에 참여하는 것에 더 긍정적 인식을 가지는 것으로 보여 진다.

노인복지관 유형에 따른 평가단 구성에 대한 인식 조사 결과를 살펴보면 시립(평균=3.80)과 구립(평균=3.46) 모두 공공 전문가 참여에 긍정적인 경향을 보였고, 시립의 경우 좀 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다(p=0.024).

<표 3-25> 종별/직급별/평가 준비경험별 평가단 구성에 대한 의견

	이웃자전체	종별1)				직급별1)				시설평가 준비경험1)					노인복지관 유형2)		
		사회복지관	노인복지관	장애인복지관	유익도검증	관장	사무국장/부장	팀장/과장	유익도검증	1회 이하	2회	3회	4회 이상	유익도검증	시립	구립	유익도검증
35. 학계 전문가 참여 필요	3.69	3.70	3.74	3.63	.649	3.72	3.63	3.72	.550	3.46	3.80	3.63	3.73	.207	3.86	3.54	.064
36. 현장 전문가 참여 필요	4.14	4.13	4.09	4.21	.377	4.14	4.11	4.18	.579	<b>3.86*</b>	<b>4.29*</b>	4.06	<b>4.19*</b>	.007	4.16	3.97	.968
37. 공공 전문가 참여 필요	3.25	<b>3.21*</b>	<b>3.67*</b>	<b>3.02*</b>	.000	<b>3.35*</b>	<b>3.03*</b>	<b>3.33*</b>	.002	3.37	3.41	3.36	3.15	.053	<b>3.80*</b>	<b>3.46*</b>	.024
38. 서울시복지재단의 참여 필요	3.94	3.95	<b>4.09*</b>	<b>3.82*</b>	.048	3.93	3.91	3.98	.743	3.83	4.00	3.99	3.92	.635	4.16	3.97	.363
응답자 수	494	281	91	122		162	151	181		35	59	126	274		56	35	

1) ANOVA 분석

2) T-검정

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

● 평가 주기

다음은 <표 3-26>에서 보여지는 바와 같이, 사회복지시설 평가체계에서 현장방문 시 의견을 묻는 문항에서는 ‘예고하지 않는 방법(평균=1.84, 높음=6.7%)’보다는 ‘예고제(평균=4.26, 높음=92.9%)’를 선호하였다. 평가 주기에 대해서는 ‘1년 주기(평균=1.52)’와 ‘2년 주기(평균=1.78)’보다는 ‘3년 주기(평균=3.75)’을 선호하는 것으로 나타나서, 주기가 긴 것을 대체로 선호하는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-26> 평가 주기에 대한 의견

		39. 예고제 적정	40. 비예고제 적정	41. 1년 주기 적정	42. 2년 주기 적정	43. 3년 주기 적정
응답률	낮 음	3.2	84.2	88.5	79.1	16.0
	보 통	3.8	9.1	6.5	9.5	16.2
	높 음	92.9	6.7	5.1	11.3	67.8
	총 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
평균	전체	<b>4.26</b>	<b>1.84</b>	<b>1.52</b>	<b>1.78</b>	<b>3.75</b>
응답자 수		494	494	494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

직급별로 나누어 분석한 <표 3-27>에 결과를 보면 ‘3년 주기 적정’ 항목에서 ‘관장’(평균=4.04)이 ‘팀장/과장’(평균=3.51)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미한 결과이다(p=0.000). 경력별로 나누어 분석하여 보면 ‘3년 주기 적정’ 항목에서 ‘21년 이상’(평균=4.01)이 ‘11~15년’(평균=3.56)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미한 결과이다(p=0.029). 시설평가 준비경험 별로는 ‘3년 주기 적정’ 항목에서 ‘4회 이상’(평균=3.84)이 ‘3회’(평균=3.44)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미한 결과이다(p=0.005).

<표 3-27> 종별/직급별/경력별/평가준비경험별 평가 주기에 대한 의견

	응답자 전체	종별1)				직급별1)				경력1)					시설평가 준비경험1)					
		사회복지관	노인복지관	장애인복지관	유익도검증	관장	사무국장/부장	팀장/과장	유익도검증	5년 이하	6년 ~ 10년	11년 ~ 15년	16년 ~ 20년	21년 이상	유익도검증	1회 이하	2회	3회	4회 이상	유익도검증
39. 예고제 적정	4.26	4.22	4.30	4.31	.454	4.28	4.30	4.20	.392	4.24	4.13	4.25	4.27	4.35	.372	4.29	4.19	4.13	4.32	.085
40. 비예고제 적정	1.84	1.87	1.84	1.80	.766	1.88	1.78	1.86	.584	1.94	1.99	1.80	1.91	1.72	.267	1.97	2.05	1.90	1.76	.074
41. 1년 주기 적정	1.52	1.55	1.60	1.37	.094	1.44	1.44	1.65	.038	1.53	1.64	1.58	1.46	1.39	.234	1.51	1.64	1.56	1.47	.466
42. 2년 주기 적정	1.78	<b>1.88*</b>	1.84	<b>1.54*</b>	.012	1.74	1.75	1.85	.618	1.65	1.87	1.94	1.60	1.72	.080	1.51	1.85	1.95	1.73	.097
43. 3년 주기 적정	3.75	3.69	3.78	3.87	.338	<b>4.04*</b>	3.73	<b>3.51*</b>	.000	4.00	3.68	<b>3.56*</b>	3.78	<b>4.01*</b>	.029	4.03	3.85	<b>3.44*</b>	<b>3.84*</b>	.005
응답수	494	281	91	122		162	151	181		17	78	163	127	109		35	59	126	274	

1) ANOVA 분석

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

● 평가단 구성 및 운영

〈표 3-28〉과 같이 평가팀 적정 수에 대해서는 ‘5~10팀의 다수 팀 운영(평균=2.21, 높음=15.4%)’보다는 ‘2~3팀의 소수 팀 운영(평균=3.80, 높음=77.1%)’을 선호하며, 평가단의 ‘상시 운영(평균=2.62, 높음=29.4%)’보다는 ‘일시적 운영(평균=3.28, 높음=53.4%)’을 선호하는 것으로 나타났다. 또한 ‘상설팀(평가단원 고정)의 운영(평균=3.36, 높음=55.1%)’에 대해서는 약간 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-28〉 평가단 구성 및 운영에 대한 의견

		44. 소수 평가단적정	45. 다수 평가단적정	46. 일시 운영 적정	47. 상시 운영 적정	48. 상설팀 운영적정
응답률	낮 음	11.7	69.6	28.1	52.6	25.9
	보 통	11.1	15.0	18.4	18.0	19.0
	높 음	77.1	15.4	53.4	29.4	55.1
평균	총 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	전 체	<b>3.80</b>	<b>2.21</b>	<b>3.28</b>	<b>2.62</b>	<b>3.36</b>
응답자 수		494	494	494	494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

복지관 종별로 나누어 분석한 <표 3-29>를 보면 ‘소수 평가팀 운영’ 항목에서 ‘노인복지관’(평균=4.03)이 ‘장애인복지관’(평균=3.66)에 비해 높게 나타났고, 이는 통계적으로 유의미한 결과이다(p=0.018).

<표 3-29> 복지관 종별 평가단 구성 및 운영에 대한 의견

	전체	종별 <sup>1)</sup>			유의도 검증
		사회복지관	노인복지관	장애인복지관	
44. 소수 평가단적정	3.80	3.79	<b>4.03*</b>	<b>3.66*</b>	.018
45. 다수 평가단적정	2.21	2.24	2.03	2.28	.204
46. 일시 운영 적정	3.28	3.20	3.46	3.32	.149
47. 상시 운영 적정	2.62	2.63	2.49	2.67	.535
48. 상설팀 운영적정	3.36	3.41	3.22	3.33	.401
응답자 수	494	281	91	122	

1) ANOVA 분석

\* ANOVA 분석 결과 p<0.05 수준, 사후검증 결과(Scheffe Test)

● 평가 사후 조치

〈표 3-30〉와 같이 대부분의 응답자가 사회복지시설 평가 사후에 ‘시설에 상세한 평가결과 전달’에 대해 필요성을 매우 높게(평균=4.22, 높음=88.9%) 인식하고 있으며, ‘1년 간 컨설팅으로 지원’하는 것에 대해서도 상당히 높게(평균=3.80, 높음=67.8%) 평가하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-30〉 평가 사후 조치에 대한 의견

		49. 시설에 상세한 평가결과 전달	50. 1년 간 컨설팅으로 지원
응답률	낮 다	3.4	8.5
	보 통	7.7	23.7
	높 다	88.9	67.8
	총 계	100.0	100.0
평균	전 체	4.22	3.80
응답자 수		494	494

\* 조사응답 시 5점 척도로 구성됨.

\* 낮음(1~2점)/보통(3점)/높음(4~5점)으로 연구진이 재구성하였음.

### (8) 추가 의견

응답자들의 추가 의견을 다음과 같이 7개의 차원으로 분류하였고 내용은 아래 <표 3-31>와 같다.

우선 가장 높은 빈도를 보인 의견을 정리해 보면 첫째, ‘지역과 기관의 특수성을 고려한 평가지표로 구성되길 희망’(8.2%)이라는 의견이 가장 많았으며 둘째, ‘기존 평가와 중복 방지, 평가 일원화 필요(7.9%) 셋째, ‘평가 이후 컨설팅, 피드백, 우수사례 보편화 필요’(7.7%) 넷째, ‘행정력 낭비, 업무부담 가중 방지 희망’(6.0%) 다섯째, ‘현장 의견을 충분히 반영한 현실성 있는 평가를 희망.’(4.8%)의 순으로 높은 빈도의 의견을 보였다.

‘복지관의 종별 특수성을 고려해야 함’(5.9%)이라는 의견과 ‘이용자 중심의 질적인 서비스를 전달할 수 있는 대안에 대한 고민이 중요’(5.5%)라는 의견은 특히 ‘장애인복지관’(9.8%)에서 높게 나타났다.

노인복지관 종사자 의견 중 두드러지는 것은 ‘행정력 낭비, 업무부담 가중 방지(7.7%)’라는 의견이 높게 나타났고, ‘지역과 기관의 특수성을 고려한 평가 지표로 구성하길 희망(9.9%)’, ‘평가 이후 컨설팅, 피드백, 우수사례 공유 필요(6.6%)’ 등에 대한 의견이 높게 나타났다.

특히 3종 복지관이 공통적으로 ‘지역과 기관의 특수성을 고려한 평가지표로 구성되길 희망’한다는 의견의 빈도가 높았다(사회복지관 8.2%, 노인복지관 9.9%, 장애인복지관 11.9%).

3종 복지관 별로 비교해 보면 노인복지관에서 평가단의 전문성(6.0%)과 평가단의 편차에 대한 우려(6.0%)와 획일적 평가방식에 대한 우려가 상대적으로 높았고, 장애인복지관에서 ‘현장 의견을 충분히 반영한 현실성 있는 평가를 희망’(8.7%)하는 경향이 높았다.

〈표 3-31〉 추가 의견

	전체(N=901)	
	빈도	응답률
지역과 기관의 특수성을 고려한 평가 지표로 구성 되었으면 함	74	8.2%
기존 평가와 중복 방지 희망, 평가 일원화 필요	71	7.9%
평가 이후 컨설팅, 피드백, 우수사례 보편화 필요	69	7.7%
행정력 낭비, 업무 부담가중 방지 희망	54	6.0%
현장의 의견을 충분히 반영한, 현실성 있는 평가였으면 함	43	4.8%
평가단의 편차에 의한 평가결과를 받는 일이 없길 희망	43	4.8%
평가인증제 제도 도입 필요	37	4.1%
객관성과 전문성 그리고 방향제시의 일관성을 위하여 상설 평가팀 운영을 통한 지속적인 연구활동 필요	37	4.1%
평가를 위한 평가 지양	35	3.9%
해당 평가가 필요한 배경과 이유, 일정에 대한 상호 소통과 교류가 먼저 이루어져야 한다고 생각	31	3.4%
서울시 사회복지시설의 발전을 위한 과정으로 생각(긍정적)	30	3.3%
평가의 서열화 지양	30	3.3%
전문평가단의 교육(전문성 및 인성의 문제 포함)과 상시운영이 필요	30	3.3%
복지관 종별 특수성 고려 필요	29	3.2%
서울시만의 평가체계를 구축해야 하는 필요성을 공감하기 어려움	16	1.8%
기타 <sup>1)</sup>	232	25.7%
없음. 무응답	40	4.4%
<b>총 계</b>	<b>901</b>	<b>100%</b>

1) 기타: 전체 의견 중 비율이 1% 미만인 소수의견에 해당



Ⅲ. 사회복지시설 평가체계 개선에 관한 인식조사

	합계 (N=901)		소속 기관					
			사회복지관 (N=483)		노인복지관 (N=182)		장애인복지관 (N=236)	
	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률
<b>평가과정의 효율성 증대</b>								
기존 평가와 중복 방지 희망, 평가 일원화 필요	71	7.9%	38	7.9%	11	6.0%	22	9.3%
행정력 낭비, 업무 부담가중 방지 희망	54	6.0%	28	5.8%	14	7.7%	12	5.1%
평가를 위한 평가 지양	35	3.9%	17	3.5%	8	4.4%	10	4.2%
서울시 사회복지시설의 발전을 위한 과정으로 생각(긍정적)	30	3.3%	17	3.5%	2	1.1%	11	4.7%
이용자 중심의 질적인 서비스를 전달할 수 있는 대안에 대한 고민이 필요	27	3.0%	12	2.5%	3	1.6%	12	5.1%
양적 평가는 배제하고 질적 평가 위주로 평가가 진행되길 희망	13	1.4%	7	1.4%	2	1.1%	4	1.7%
다양한 지원 사업 평가의 일원화 필요	8	0.9%	4	0.8%	1	0.5%	3	1.3%
질적 평가와 함께 양적 평가도 중요하다고 생각	4	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.7%
한 번 높은 점수를 받은 기관은, 다음 평가에서 면제해주길 희망	4	0.4%	1	0.2%	0	0.0%	3	1.3%
법인이 변경된 지 얼마 되지 않아서 평가기간에 속하는 해당 서류가 많지 않은 경우에 대한 대안 필요	2	0.2%	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
서울시 평가 중심보다는 법제화 되어 있는 중앙평가 중심으로 가야 한다고 생각	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
복지관 규모에 따라 평가를 해야 한다고 생각	1	0.1%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%
합 계	250	27.7%	127	26.3%	42	23.1%	81	34.3%

	합계 (N=901)		소속 기관					
			사회복지관 (N=483)		노인복지관 (N=182)		장애인복지관 (N=236)	
	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률
<b>평가 방법론 변경(지표)</b>								
평가인증제 제도 도입 필요	37	4.1%	27	5.6%	5	2.7%	5	2.1%
복지관 종별 특수성 고려 필요	29	3.2%	8	1.7%	2	1.1%	19	8.1%
이전과 다른 평가지표, 평가방법, 평가단의 구성 필요	14	1.6%	10	2.1%	3	1.6%	1	0.4%
복지관이 기본적으로 수행해야 할 수준과 기준을 미리 상정(제시)하고, 그 평가지표에 따라 사업을 수행하는 체계 필요	14	1.6%	4	0.8%	8	4.4%	2	0.8%
불필요한 평가지표의 간소화 필요	5	0.6%	3	0.6%	2	1.1%	0	0.0%
평가 주기의 변경 필요	5	0.6%	3	0.6%	1	0.5%	1	0.4%
사업의 양과 질에 대한 평가방법 수정 필요	3	0.3%	0	0.0%	2	1.1%	1	0.4%
직원의 직장만족도를 평가할 수 있는 지표 추가 필요	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%
주민의 의견을 묻는 만족도 조사 희망	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
합 계	110	12.2%	56	11.6%	23	12.6%	31	13.1%

Ⅲ. 사회복지시설 평가체계 개선에 관한 인식조사

	합계 (N=901)		소속 기관					
			사회복지관 (N=483)		노인복지관 (N=182)		장애인복지관 (N=236)	
	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률
<b>발전을 위한 평가로의 전환</b>								
평가 이후 컨설팅, 피드백, 우수사례 보편화 필요	69	7.7%	44	9.1%	12	6.6%	13	5.5%
해당 평가가 필요한 배경과 이유, 일 정에 대한 상호 소통과 교류가 먼저 이루어져야 한다고 생각	31	3.4%	18	3.7%	8	4.4%	5	2.1%
평가의 서열화 지양	30	3.3%	22	4.6%	6	3.3%	2	0.8%
실천 과정에서의 기관 및 지역의 발 전들을 체크할 수 있는 평가 지표가 많이 개발되길 희망	7	0.8%	5	1.0%	1	0.5%	1	0.4%
지역사회와 함께하는 대상자 욕구중 심의 밀착형 사회복지서비스를 위한 평가가 이루어지길 희망	4	0.4%	1	0.2%	1	0.5%	2	0.8%
평가 결과가 좋지 않은 복지관의 역 량강화를 통해 전체 복지관의 전문성 이 향상될 수 있는 시스템이 되는 것 이 바람직	2	0.2%	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
평가항목 중 실적부분을 삭제하거나 참고정도의 수준으로 하길 희망	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%
온라인 통신망(ex. 사회복지시설정보 시스템 등)과 같은 프로그램이 상시 로 관리되며 체크 희망	2	0.2%	1	0.2%	1	0.5%	0	0.0%
상대평가가 아닌 절대평가의 성격을 띄는 것이 바람직	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
서울시만이 아닌 전국이 다 같이 적 절한 평가시스템에 적용받을 수 있는 적극적인 노력 요망	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
사례관리에 대한 명확한 개념 정의 필요	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
합 계	150	16.6%	94	19.5%	29	15.9%	27	11.4%

	합계 (N=901)		소속 기관					
			사회복지관 (N=483)		노인복지관 (N=182)		장애인복지관 (N=236)	
	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률
<b>지역사회복지 관련하여 이해하기 어려움</b>								
서울시만의 평가체계를 구축해야 하는 당위성이 불명확함	16	1.8%	8	1.7%	3	1.6%	5	2.1%
무엇을 위한 평가인지 평가의 목적에 대한 당위성을 제시가 우선임	2	0.2%	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
지역사회의 범위를 어떻게 정의 내리냐에 따라서 평가가 달라짐	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
독립된 서울시 평가 진행시, 지역사회복지중심의 기준과 방법을 어떻게 설정할지가 중요	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
합 계	20	2.2%	10	2.1%	3	1.6%	7	3.0%

Ⅲ. 사회복지시설 평가체계 개선에 관한 인식조사

	합계 (N=901)		소속 기관					
			사회복지관 (N=483)		노인복지관 (N=182)		장애인복지관 (N=236)	
	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률
<b>지역 특성 반영</b>								
지역과 기관의 특수성을 고려한 평가 지표로 구성 되었으면 합니다	74	8.2%	28	5.8%	18	9.9%	28	11.9%
서울시 안의 복지관들은 어떤 하나의 평가지표 라는 잣대를 대기에는 너무 다른 환경 속에 처해 있음	3	0.3%	2	0.4%	1	0.5%	0	0.0%
평가에 물리적 환경이 고려되는 것은 매우 중요	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
중앙정부 중심의 평가보다는 광역시 단위의 평가가 바람직	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
지역환경과 복지관 면적, 노후도에 따른 예산 배정	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
지역사회 특성에 맞춘 유연성을 부여 할 수 있는 부분에 대하여 명시 희망	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
구립 노인복지관의 경우 지자체와의 관계, 지역의 특수성 등으로 현재의 평가지표로는 측정하기 어려움	1	0.1%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%
평가 계획의 과정들이 실질적으로 연계기관과의 반영 으로 보여질 수 있도록 고려	1	0.1%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%
지역의 장애인 시설의 중심이 되는 기관인지에 대한 반영이 필요함	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
합 계	84	9.3%	34	7.0%	21	11.5%	29	12.3%

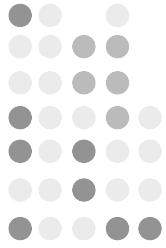
	합계 (N=901)		소속 기관					
			사회복지관 (N=483)		노인복지관 (N=182)		장애인복지관 (N=236)	
	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률
<b>평가단 구성인력 보완 및 운영</b>								
평가단의 편차에 의한 평가결과를 받는 일이 없길 희망	43	4.8%	24	5.0%	11	6.0%	8	3.4%
객관성과 전문성 그리고 방향제시의 일관성을 위하여 상설 평가팀 운영을 통한 지속적인 연구활동 필요	37	4.1%	19	3.9%	11	6.0%	7	3.0%
전문평가단의 교육(전문성 및 인성의 문제 포함)과 상시운영이 필요	30	3.3%	17	3.5%	7	3.8%	6	2.5%
평가단 위원 중 타지역위원이 참여를 하는 것도 공정한 평가를 위해 좋을 듯 함	5	0.6%	3	0.6%	2	1.1%	0	0.0%
충분한 사전연구 등을 통한 형평성 유지 방안 연구 필요	5	0.6%	3	0.6%	1	0.5%	1	0.4%
평가단과 피평가기관 상호 학습자로서의 자세를 바탕으로 평가를 활용하여야 할 것임(상호 모니터링 등)	4	0.4%	2	0.4%	2	1.1%	0	0.0%
서울복지재단의 고정 평가단원이 연중 상시적으로 평가를 실시하여 객관성 확보 필요	3	0.3%	2	0.4%	1	0.5%	0	0.0%
상설팀이 여러 곳을 평가하여 공정을 기해야 하며 불시에 방문하여서 현장 실태를 반영	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
합 계	128	14.2%	71	14.7%	35	19.2%	22	9.3%

Ⅲ. 사회복지시설 평가체계 개선에 관한 인식조사

	합계 (N=901)		소속 기관					
			사회복지관 (N=483)		노인복지관 (N=182)		장애인복지관 (N=236)	
	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률	빈도	응답률
<b>평가의 객관성 증대</b>								
현장의 의견을 충분히 반영한, 현실성 있는 평가	43	4.8%	22	4.6%	7	3.8%	14	5.9%
평가지표를 미리 공고하고 그 지표대로 복지시설이 운영될 수 있도록 사전 안내, 교육 필요	21	2.3%	11	2.3%	7	3.8%	3	1.3%
평가는 획일화된 방식을 지향	15	1.7%	6	1.2%	6	3.3%	3	1.3%
표준사업 지침, 매뉴얼 필요	14	1.6%	6	1.2%	2	1.1%	6	2.5%
질적인 부분을 얼마나 객관적으로 평가할 수 있는냐에 대해 상호 납득할 수 있는 대안 제시	9	1.0%	5	1.0%	2	1.1%	2	0.8%
평가문항을 작성함에 있어 현안을 반영하고 미래를 예측하는 심도 있는 사전 연구가 필요	8	0.9%	5	1.0%	0	0.0%	3	1.3%
정치성을 배제한 순수한 평가목적에 맞는 평가	4	0.4%	3	0.6%	0	0.0%	1	0.4%
단계별 접근을 통한 평가방법의 전환 필요	3	0.3%	2	0.4%	1	0.5%	0	0.0%
<b>합 계</b>	<b>117</b>	<b>13.0%</b>	<b>60</b>	<b>12.4%</b>	<b>25</b>	<b>13.7%</b>	<b>32</b>	<b>13.6%</b>
<b>기타, 무응답, 없음</b>								
없음	30	3.3%	24	5.0%	3	1.6%	3	1.3%
무응답	10	1.1%	6	1.2%	0	0.0%	4	1.7%
기타	2	0.2%	1	0.2%	1	0.5%	0	0.0%
<b>합 계</b>	<b>42</b>	<b>4.7%</b>	<b>31</b>	<b>6.4%</b>	<b>4</b>	<b>2.2%</b>	<b>7</b>	<b>3.0%</b>
<b>총 합계</b>	<b>901</b>	<b>100%</b>	<b>483</b>	<b>100%</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>







IV

서울형  
사회복지시설  
평가체계 개발





## IV. 서울형 사회복지시설 평가체계 개발

### 1. 지역사회복지중심의 평가 지향성

본 연구의 배경과 앞서 살펴본 여러 문헌고찰에서 제시하였듯이 서울형 사회복지시설 평가체계 개발은 중앙평가가 갖고 있는 한계 점을 극복하고 더불어 사회복지시설의 고유한 역할과 향후 강화되어야 할 역할까지도 견인해내는 목적으로서 접근되었다.

전국단위 중앙평가 시행에서 문제점으로 지적되는 요소들은 몇 가지로 유형화한다면 첫째, 평가시점을 기준으로 과거 3개년 사업을 대상으로 하는 사후평가를 시행하다보니 많은 문서작업이 발생된다는 점, 둘째, 전국 시도, 시군구, 읍면동에 위치한 복지시설 간 특징이 매우 다름에도 불구하고 전국 표준화 서비스 기준에 따른 평가지표로는 서비스 대상과 지역 특징을 반영한 평가가 수행되기 어렵다는 점이다. 또한 평가당해년도에 평가자가 모집되어 1회성 평가를 수행하다보니 이로 인해 평가의 책임성이 유지되기 어렵다는 점, 넷째, 평가 결과 등급만 공개될 뿐 실질적 개선을 이끌어내는 충분한 환류과정은 부족하다는 점 등을 들 수 있다(윤희숙, 2015).

이러한 문제의식은 사회복지시설 평가에 대한 사회복지사의 인식조사 결과에서도 비슷하게 나타났다. 평가지표의 부적절성(73.1%), 평가결과에 대한 기관위상 불일치성(74.1%), 평가과정에서 현장의견 미 수렴의 불합리성(75.4%), 이용자 욕구를 제대로 평가에서 반영 못함 (74.1%) 등 평가체계 개선을 요구하는 목소리가 높았다. 평가방식 보완을 묻는 문항에서는 현장면담(20.9%), 지역사회조사(18.6%) 등이 높은 순위를 차지했으며, 평가 영역의 중요도 측면에서도 서비스(36.2%), 지역사회연계 (26.9%) 순으로 응답했다. 향후 평가 개선 방향으로는 행정업무감소(22.6%), 기관특성이 반영된 평가지표 개발 (20.6%) 등이 높게 꼽혔다.

이러한 점을 종합하여 볼 때 서울형 평가는 이제 시의적으로 당면과제라고 생각된다. 평가에서 가장 중요한 점은 평가목적과 평가결과의 활용이다. 그 동안은 시설의 사업

목적과 계획대비 결과에 평가의 주요 초점을 두었다면, 시설 설립 목적과 기능을 수행하기 위해 그 조직이 어떤 계획과 과정을 거쳐 결과가 나타나고 있는지도 함께 살펴보아야 할 것이다(윤희숙, 2015).

그동안 평가기준이 대상자 중심의 서비스 제공에 머물렀고, 시설이 위치한 지역 안에서의 역할과 성과, 책임은 강조되지 못했던 것이 사실이다. 그러나 최근 변화하고 있는 복지서비스의 욕구와 제공 환경 및 제도와 정책 변화 등을 살펴볼 때 사회복지시설의 평가목적과 기준도 달라져야 할 것이다.

2012년도와 2014년도의 사회복지시설 평가결과(3종 복지관을 중심으로)를 비교한 결과 서울시 평가 결과가 전국결과 대비 평균 2~10점 상회하는 것으로 나타났다. A등급(90점이상)이상이 사회복지관 60%, 노인복지관 96%, 장애인복지관 93%로 나타났으며 앞서 여러 번 살펴본 바와 같이 전국 공통 표준화된 지표를 사용한 시설평가는 이미 평균이 99점을 초과하는 결과를 낳음으로서 평가결과의 활용의 의미를 상쇄시키고 있다. 한편 인적자원관리, 지역사회관계 영역은 다른 영역에 비해 상대적으로 낮은 수준으로 나타났는데, 이는 다른 영역에 비해 투입이후 성과가 빠르게 나타나지 않는 특징도 있으며, 특히 종사자 역량과 전문성 강화 및 복지시설이 지역사회와 더욱 긴밀하게 교류·협력할 수 있는 전략적 운영방안을 토대로 하고 있다는 점에서 미래지향적인 준비가 필요함을 시사한다.

〈표 4-1〉 서울시 3종 복지관 평가결과 및 평가지표 비교 결과

평가분야	유형	사회복지관		노인복지관		장애인복지관		3종복지관 비교결과 : 2012,2014년 평가결과비교 : 2014,2015년 평가지표비교
		2012년 평가 결과		2012년 평가 결과		2014년 평가 결과		
		서울	전국	서울	전국	서울	전국	
A. 시설 및 환경		97.6	95.3	99.6	96.6	99.0	98.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙평가 결과점수 높음</li> <li>• 종별 지표차이 일부 있음</li> </ul>
B. 재정 및 조직운영		86.6	84.7	91.9	86.3	95.1	91.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙평가 결과 차이 큼</li> <li>• 종별 지표차이 가장 적음</li> </ul>
C. 인적자원관리		83.4	82.5	84.8	81.0	91.0	89.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙평가 결과 차이 있음</li> <li>• 종별 지표차이 일부 있음</li> </ul>
D. 프로그램 및 서비스		95.2	91.6	96.1	85.7	92.5	90.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙평가 결과점수 높음</li> <li>• 종별 지표차이 큼</li> </ul>
E. 이용자의 권리		97.9	95.8	98.2	90.8	99.0	95.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙평가 결과점수 높음</li> <li>• 종별 지표차이 거의 없음</li> </ul>
F. 지역사회 관계		87.1	82.9	89.9	80.7	93.2	90.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙평가 결과 차이 있음</li> <li>• 종별 지표차이 일부 있음</li> </ul>

자료원 : 한국사회복지협의회 시설평가실(<https://www.cswe.co.kr/survey/statistics/>)

본 연구진은 서울형 평가의 목적과 방향을 설정에 있어서 지역에 기반을 두는 사회복지시설의 기능과 역할에 대한 본원적 방향 수립을 견인해낼 뿐 아니라 그 동안의 중앙평가가 갖고 있던 한계 점을 극복한 서울시 사회복지현장의 변화를 주도해내는 데 그 중심을 두고자 한다. 아래의 〈표 4-2〉는 이에 대한 세부 내용을 담고 있다.

〈표 4-2〉 서울형 평가의 목적과 방향

구 분	세부 내용	지향 점
평가목적	• 복지환경 변화를 반영한 지역사회복지중심 서비스품질 제고	→ 미래지향추구
평가대상	• 서울시 보조금 지원 복지시설 (2016년 시범평가 : 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)	→ 점증적 확대(서울시 보조금 지원 복지시설 전체)
평가범위	• 시설의 역량과 지역사회와의 관계 및 활동	→ 지역사회복지중심성 평가
평가내용	• 시설의 운영 전반	→ 전산시스템 평가 (관리지표)
	• 지역사회를 향한 시설의 지역사회복지중심성 : 환경변화 대응성, 지역사회 민감성, 공공민간 협력, 주민참여 활성화 등	→ 지역기반 공공성 강화 (사업지표)
평가방법	• 문서중심 평가 지양/ 인터뷰 강화	→ 현장소리를 경청하는 평가 지향
평가결과	• 평가과정 및 결과의 충분한 소통과 공감 확대	→ 시설발전계획 안 수립

무엇보다도 가장 큰 특징은 시설평가의 기준으로서 대상자 중심의 고유목적사업 외에 지역사회복지중심성을 세우고 있다는 점이다. 이는 복지시설의 존재이유이기도 한 복지대상자, 지역사회를 향한 직·간접 사업의 주체로서 시설의 역할이 확장되어 짐을 뜻하며 현재 갖고 있는 대상자 중심의 기능에서 지역사회와 동반 및 협력으로 확대됨을 의미한다.

물론 여기에는 다양한 이견이 존재할 수 있다. 지역기반 사회복지관이 아닌 대상자의 특성화(노인, 장애인, 노숙인, 아동 등)시설에게까지도 지역사회복지중심성이란 기준을 적용함이 과연 타당하며 옳은가에 대한 질문일 것이다. 더불어 이러한 인식의 기저에는 시설의 고유목적사업 즉 서비스 제공의 기능 수행에도 여러 어려움이 있다는 자원한계론의 관점이 큰 몫을 하기도 한다. 본 연구진은 이러한 관점에 전면 반박하거나 옳지 않다고 주장하려는 바가 아니다. 모든 사회복지시설을 대상으로 동일한 기준으로서의 지역사회복지중심성을 강조하거나 평가하는 것이 옳다

고 생각하지 않는다. 복지관이라고 하지만 사회복지관과 노인복지관, 장애인복지관이 지역사회 안에서 담당하는 역할과 기능은 서로 다르다. 지역사회복지중심성이란 기준에서 살펴보더라도 동일한 역할을 논의할 수는 없다.

그러나 사회복지시설의 정체성과 역할 정립에 있어 복지서비스 전달체계상의 기능으로서만이 아닌 지역사회의 한 주체로서 다양한 지역주민, 공공과 민간단체 등과 함께 해야 하는 역할 확대를 강조하고자 한다. 이는 복지환경의 변화로 인한 협력과 조력의 역할에 대한 시대적 요구이기도 하다. 지역단위 특히 동단위에서 발생하는 통합, 연계적 복지기능의 협력구조는 향후 더욱 강조될 것이기 때문이다.

지역복지력이란 지역사회를 기반으로 전개되는 복지실천의 가장 중요한 핵심가치로서 지역사회의 구성 주체 즉 공공, 민간, 주민 등이 고유성과 협력성을 최대화함으로써 발생하는 가치를 의미한다. 법과 제도 안에서 운영되는 조직단위이든지 일반 주민 혹은 주민공동체와 같은 비조직 단위이든지 관계없이 각 참여 주체의 고유한 역할과 활동 등이 지역사회를 중심으로 서로 협력함으로써 지역사회 안에서 창출되는 다양한 복지성과를 의미한다고 할 수 있다.

복지성과에 대한 내용은 매우 다양할 수 있다. 무엇보다 중앙정부, 시도단위인 광역 및 시군구 단위의 기초지자체 차원에서 공공의 역할을 통해 복지의 사각지대가 감소하고 문제를 예방하며 가장 적합한 찾아가는 복지의 행정을 의미한다. 최근 중앙정부에서 추진하는 읍면동 단위의 맞춤형 복지강화 및 서울시가 중점 추진하는 찾아가는 동주민센터의 역할 강화 등이 이에 해당하는 예일 수 있다. 둘째 사회복지시설 등 민간기관들이 지역사회 다양한 복지자원을 개발하고 상호 활용함으로써 복지서비스의 품질 제고 및 지역자원으로서의 공공역할(복지자원 연계, 지역사회 역량강화 등)이 확대됨을 뜻한다. 셋째, 지역사회 다양한 주민(서비스 이용당사자, 일반주민 모두 포함)의 자발적 참여와 역할을 통해 지역사회 복지현안의 문제를 예방하고 해결 점을 찾아 가는 주민중심 주체성(의제를 스스로 찾아 해결의 노력까지 수행)실천을 의미한다.

사회복지시설의 지역사회복지 중심성을 실천과제로 세분화해보면 첫째, 시설이 위치한 지역사회(지리적, 공간적 모두 포함)를 중심으로 대·내외 환경변화를 민감하게 파악하여 시의적으로 적절하게 대응할 수 있어야 한다. 둘째, 복지실천에 꼭 필요한 전문가를 양성하고 적재적소에서 전문역량을 충분히 발휘할 수 있어야 한다. 셋째, 지역사회에 공존하는 다양한 공공 및 민간기관들의 협력(주도적, 협조적 모두 포함)하며 지역주민들과의 사회적관계망 형성을 통해 주민참여의 주체성 향상에 노력한다. 지역복지력은 지역사회단위로 정의할 수 있으며 지역사회복지중심성은 개별조직단위에서 정의될 수 있다. 지역사회복지중심성의 역할을 수행하는 사회복지시설은 향후 역할의 변화가 <표 4-3>과 같이 변화될 것이다.

<표 4-3> 사회복지시설의 역할 변화

구분	사회복지시설의 역할 변화	
	현재(As-is)	미래(To-be)
주요기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 중심의 복지서비스 전달체계로서의 전문성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회와 동반하는 사회복지기관으로서의 전문성(고유기능과 협업기능)</li> </ul>
역할정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>욕구조사 및 문제 정의</li> <li>자원연계 및 사업 전개</li> <li>계획에 따른 목표 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 복지자원 네트워크 역학관계 (단독 vs 협업) 정의 및 수립</li> <li>대상자 별 고유서비스 전달</li> <li>지역사회 주체와 동반 수행</li> </ul>
사업범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>지리적 권역 정의 후 대상별 고유기능 관련 직접사업 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직의 고유목적 사업</li> <li>지역주민 주체성향상 사업</li> <li>지역사회와 공동생산 사업</li> </ul>
서비스 제공 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>발생된 문제해결에 집중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제예방부터 문제해결까지</li> </ul>
서비스 제공 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 전달에 집중(공급자-수요자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관계기반의 서비스 전달 (인적·정서적 자원매개)</li> </ul>
서비스 제공 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인(사람 중심)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회(개인 포함)</li> </ul>



## 2. 서울형 사회복지시설 평가체계 안

사회복지시설 평가는 현재 보건복지부의 전국단위 평가수행 주기 및 평가지표, 평가방식 등 표준화 기준에 의해 운영되고 있다. 본 연구진이 제안하는 서울형 사회복지시설 평가체계 안은 단기적으로는 서울시가 보건복지부 중앙평가와 병행하여 운영하는 내용을 뜻하며 중장기적으로는 서울시만의 독립된 단독평가를 의미한다.

앞서 여러 문헌에서 살펴본 바와 같이 전국단위 정책의 기준에 의한 표준화된 시설평가는 다양한 대내외 사업 환경에 놓은 복지시설의 역할 수행과 성과 제고에 미래지향적이고 전략적인 결과 피드백을 제공함에 있어 많은 한계점을 안고 있다. 각 복지시설이 위치한 지역사회 특징과 함께 복지시설의 고유역할 및 지역사회 복지주체의 하나로서 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 안을 제시하고자 한다. 본 내용은 연구의 대외 자문위원, 복지현장의 의견수렴 및 서울시 복지정책과의 업무협약 및 논의과정을 거쳐 구성된 것이다.

### 1) 관리영역 평가지표

서울형 사회복지시설 평가의 영역은 2 영역(Two Track System) 즉, 관리영역과 사업영역으로 나누어 구분한다. 첫째, 관리영역 평가는 서울시가 현재 개발 중인 사회복지시설법인관리시스템이라는 전산시스템(2015년 1차 구축이후 2016년 시범가동 등을 목표로 개발 중임)을 활용한 시설운영 전반에 거친 재정, 조직과 인력, 시설 환경 등을 내용으로 하며 1년 단위로 수행된다. 시설운영과 관련된 자료인만큼 매년 변동사항 등을 입력 관리하는 것이 필요하다. 전산시스템에 직접 자료를 입력하는 경우는 서울시와 자치구 공무원이며 이미 복지현장에서 사용 중인 사회복지시설정보시스템의 입력 자료는 연동하여 사용한다.

시스템 구축 및 활용에 관하여 서울시는 전산시스템을 통한 관리영역 내의 평가가 가능해지도록 설계하고 있으며 본 연구진은 관리영역 내의 평가대상으로서 시설환경, 재정 및 회계, 조직과 인력의 3분야에 거친 평가영역을 제안하였다. 구체

적인 평가지표와 평가산식은 사회복지시설법인관리시스템의 구축이 완료되는 2016년에 서울시와의 논의과정과 현장과의 의견수렴을 통해 확정하기로 하였다.

시스템에 의한 관리영역 내의 평가가 가능해진다는 것은 현장평가는 사업영역 평가에 집중하여 수행한다는 것으로 복지현장의 시설이 평가관련 준비에 소요되는 행정력을 간소화할 수 있다는 점에서 장점이 크다. 특히 현재 사회복지시설 어디나 사용하는 사회복지시설정보시스템의 입력 자료를 연동시켜 활성화하고, 또한 시설의 지도점검 및 관리감독을 수행하는 자치구 점검결과 관련 자료까지도 시스템 내 자료화하고 이를 활성화함으로써 개별 복지시설 운영 현황 전반을 DB화하여 활용할 수 있다는 점에서 큰 의미를 갖고 있다.

또한 서울시와 자치구가 함께 사회복지시설법인관리시스템을 활용함으로써 시설 현황 및 이력관리의 지속가능성이 확보될 수 있다. 복지현장에서도 서울시, 자치구 등으로부터의 유사한 요청이 중복으로 인해 발생하는 업무 부담을 줄일 수 있을 것이다.

시스템평가의 효용 가치는 이미 축적된 자료를 사용하여 평가함으로써 평가자 및 피 평가기관 양측의 효율성을 높인다는 점이다. 보건복지부 중앙평가에서 차지하는 평가의 35%안팎의 비중을 차지하는 시설환경, 재정 및 회계분야, 인력 등의 현황자료는 더 이상 3년 전 자료를 문서화하여 현장평가에서 평가되지 않아도 되기 때문에 가장 투명하고 명확한 평가가 될 수 있다. 이를 위해서는 신뢰할 수 있는 정확한 현황 자료를 시설에서 자체적으로 직접 사회복지시설정보시스템에 입력해야 하는 선행과제가 요구되며 자치구와 서울시 또한 시설 별로 안전, 위생, 기능보강, 지도점검 조치사항 등의 이력관리를 할 수 있도록 정확한 결과를 입력해야 한다.

전산시스템을 활용한 관리지표 평가의 기대효과로는 첫째, 시설현황 전반에 거친 변화 파악이 가능하다는 점이다. 법인이 바뀌는 경우 서울시 및 자치구 관련 공무원의 이동 등의 변화에도 이미 전산시스템 안에 저장된 DB는 지속적으로 파악되고 관리된다는 점이다. 둘째, 서울시 보조금을 지원받는 지원 모든 복지시설 및 센

터(복지부 평가 비대상)을 대상으로 현황관리가 가능하다는 점이다. 그 동안 평가 대상이 아니었던 시설은 서울시 보조금을 지원받고 있으나 위탁심의 기간 때가 아니면 정기적 운영과 사업측면의 평가가 거의 없었다. 그러다 보니 투입예산에 대한 결과 및 성과에 대한 논의와 결과가 이력관리 되지 못했으나 향후에는 전산시스템을 활용한 체계적인 현황관리가 될 수 있을 것이다.

## 2) 사업영역 평가지표

사회복지시설은 유형마다 고유한 목적을 토대로 설립되어 운영하고 있으며 특히 주요 역할과 기능의 정의에 따라 시설마다의 공통 및 특성화 사업들이 공존하고 있다. 보건복지부가 주관하는 사업평가는 프로그램과 서비스 중심의 평가를 수행하고 있으며 시설의 기능 중심으로 각 사업의 단계에서 확보되어야 하는 요인들의 실행여부를 확인하는 형태라고 볼 수 있다.

그러나 전국단위 표준화된 평가지표를 사용함으로써 개별 시설이 갖고 있는 여러 역학적이고 생태적 환경(시설의 위치한 지리적 특성, 지역사회의 특징, 여러 공공 및 민간 기관들과의 네트워크, 자원 연계망, 주요 이용자와 지역주민들과의 관계, 자치구 및 동주민센터 등 공공기관과의 협력 등)으로 인한 시설의 역할과 기능이 어떤 중심에서 나타나고 있는지, 혹은 어떤 다양성을 나타내야 하는 지 등을 파악하지 못하고 있다. 즉 시설의 고유목적에 따른 대상과 사업의 특징이 분명 다르지만, 동시에 시설이 처한 대내외 환경 특히 지역사회와의 관계와 교류가운데 발생되는 지역성(지리적 영토성의 특징 외에 공공, 민간, 일반 주민의 참여와 협력 등) 등을 반영해야 함에도 불구하고 지금까지 거의 간과되어왔던 것이 사실이다.

이에 연구진은 절대적 기준으로 평가하는 표준화된 지표로는 이러한 지역사회의 다양성에 따른 시설의 역할을 인정하거나 변화할 수 있도록 견인해내는 결과를 제시하기 어렵다고 보며, 서울형 평가의 필요성도 바로 이 점에 중심을 두고 있다. 시설의 유형에 따른 고유목적 사업과 특정 대상층을 위한 기능이 분명히 있지만 동시에 그 시설이 위치한 지역사회, 지역주민과 함께 해야 하는 복지시설로서의 역할과 책임 또한 동시에 존재하기 때문이다. 동일 유형의 시설이 상호 갖춰야 하는 공통기능으로서의 성과 수준은 표준화된 지표와 기준에 의한 상대적 관점에서 평가되어야 하며 또한 시설이 지향하는 목적과 비전에 맞는 독자적이고 고유한 역할과 방향은 시설마다의 노력과 과정, 결과에 대한 절대적 기준으로서의 평가가 필요하다.

서울형 평가에서 지향하는 사업영역 평가는 2가지 차원을 중심으로 지표를 구성

하였다. 어떤 유형의 사회복지시설이던지 그 시설의 존재가치를 정합성차원에서 살펴볼 수 있는 것으로서 첫째, 환경변화에 따른 조직의 대응성이며 둘째, 시설의 주요 이용자와 그 시설이 위치한 지역사회를 모두 포함하는 바로 지역사회를 향한 민감성 차원이다. 이 두 가치를 기준을 중심으로 지역사회에 함께하는 사회복지시설의 평가지표를 개발하였다.

서울형 사업영역 평가지표는 3가지 주요 목적을 지향한다. 첫째, 미래지향적 평가 목적을 갖고 있다. 지금까지의 중앙평가는 과거 3년 동안의 사업실적을 중심으로 평가했던 것과는 다르다. 단지 조직의 비전이 수립되어 있고, 중장기 사업계획이 수립되어 있는 수준을 뛰어넘고자 한다. 실제 과거와 현재를 기반으로 운영되고 있는 조직차원의 운영 방향을 점검함에 있어서, 복지정책과 제도 변화의 흐름을 파악하고 시설의 주요 제공 사업과 대상 층 등의 사업 방향성을 돌아볼 수 있는 조직의 미래지향성을 파악할 수 있는데 중점을 둔다.

둘째, 지역사회복지중심성에 초점을 둔 평가이다. 이 부분은 사회복지시설의 고유목적사업 이외에 지역사회에 중심을 둔 복지시설의 공공성 역할을 파악하는 것으로서 최근 중앙정부 및 서울시 복지정책에서도 강화되고 있는 동 단위별 복지전달 체계의 통합적 노력과 네트워크 활성화 등과 연관된다. 무엇보다도 서비스공급자로서의 관점 역할로서만이 아니라, 다양한 사회의 주체들 특히 특정화된 서비스 이용자만이 아닌, 가족과 보호자 일반주민들까지 복지서비스의 기획과 전달과정에 관심과 참여를 유도해내는 부분이 중요하다고 본다. 물론 지역사회복지중심성에 있어 모든 복지시설에게 동일한 강도로 강조하기는 어려우며 바람직하지도 않다. 왜냐하면 특정 대상자층을 위한 전문화된 복지서비스를 제공하는 시설의 경우에는 지역사회 기반의 사회복지관과 비교할 때 지역에 기반한 시설로서의 역할이 다르기 때문이다. 그러나 같은 지역공간, 지역사회에 속한 복지시설들은 지역의 현안과 지역주민, 복지서비스 이용 당사자의 여러 복합적 문제해결과 지원을 위해서는 상호 지역사회복지중심성 역할을 발휘할 수 있는 공유하는 사업과 참여가 있어야 가능하다고 생각한다.

셋째, 복지현장과 소통하는 질적 평가과정을 지향한다. 양적 결과중심의 평가결과로서는 시설의 발전 방향과 개선 과제를 도출하기에는 질적인 목표설정이 어렵기 때문이다. 현재까지의 평가는 주로 양적 실적의 자료와 근거를 확인하는 방식으로 진행되었기 때문에 피평가기관과의 의사소통 및 의견수렴을 통한 쌍방향 소통보다는 주요 근거로서 문서를 중심으로 확인하는 평가과정을 수행하였다. 그러다 보니 실제 평가자는 평가지표에 대한 확인의 내용으로서 문서양식에 의한 문서내용을 바탕으로 평가해왔던 것이다. 그러나 평가의 중심에는 평가 내용에 대한 사실(fact)을 확인하는 과정으로서 반드시 어떤 목적과 배경 안에서 어떤 과정을 거친 결과와 성과를 창출해가는지를 확인하는 것이 반드시 필요하다. 이를 위한 전제조건이 바로 인터뷰 등의 쌍방향 소통을 통한 질적 평가과정이라고 생각한다.

이와 같은 사업의 질적 평가를 활용한 기대효과로는 첫째, 환경변화의 요구에 적극 대응할 수 있는 조직관리 역량 향상시킬 수 있다는 점과 둘째, 지역사회복지 계획 수립 및 실천과정의 주체로서의 참여를 더 활성화함으로써 개별 대상자 중심의 서비스전달체계의 역할을 넘어 더 폭 넓은 지역사회의 한 주체로서 성장해나갈 수 있다는 점을 들 수 있다. 마지막으로 평가결과를 기준으로 향후 3년 후에 실제 그 기관의 평가사후 변화의 내용을 비교해볼 수 있는 조직성과의 변화 정도가 측정가능하다는 점도 기대해볼 수 있다.

다음의 표 24는 본 연구진이 제안하는 사업영역의 평가지표로서 지역사회복지 중심의 사회복지시설의 역할 중심의 기준에 의한 지표이다. 2016년 1차 시범연도를 수행을 거쳐 향후 보건복지부 중앙평가를 완전히 대체하는 서울시 독립형 평가 실행을 위해서는 현재 연구진이 제안하는 구성된 평가지표가 보완되어야 함을 밝혀두는 바이다.

환경변화 대응성 차원은 3개의 평가지표로 구성하였다. 환경변화 이해 및 반영도, 지역특징을 반영한 변화의 노력도 그리고 복지실천 전문가 양성과 활용이다. 조직차원에서 전사적으로 어떤 대내외 환경변화를 파악하고 있는지, 변화에 대응하기 위한 실제 내용은 무엇이며 얼마나 시도하며 노력하고 있는 지, 마지막으로 이를 위한 조직 내부 구성원 직원의 전문성 양성 노력과 활용은 얼마나 되는지를 살펴본다.

지역사회 민감성 차원도 3개의 평가지표로 구성하였다. 지역사회로부터의 평판 지수를 파악하여 실제 지역사회 안에서의 복지시설에 대한 신뢰와 역할 인지 등을 파악하는 것이다. 기존에는 시설 이용 당사자들만을 대상으로 한 만족도 조사를 실행해왔으나 제한된 대상자를 넘어 전반적인 시설에 대한 평판의 수준을 평가에 반영하도록 하는 것이다. 다음으로는 공공 및 민간 유관기관과의 협력도 및 주민의 참여활성화 정도를 파악한다. 복지시설의 주요 역할과 책임범위 안에 지역사회의 주체로서의 활동 안에 다양한 주체들과의 협력 및 일반 주민까지도 포함한 지역사회를 대상으로 복지시설과의 교류 및 참여 등에 자발적 주체성을 함양시키는 노력 등을 포함하였다.

마지막으로 지역환경 특수성 차원은 동일 기능의 복지시설 유형에 속한다고 해도 그 시설의 지리적 환경적 특수성을 반영한 평가가 고려되어야 함을 반영한 것이다. 이를 위해서는 여러 지역의 특징 등을 반영한 지역사회 환경지수를 지표로 사용하고자 하며 별도의 연구결과를 통한 자료를 참조하도록 한다.

〈표 4-4〉 서울형 사회복지시설 평가지표 초안

구분	평가지표	평가항목
1. 환경변화 대응성	A1. 환경변화 이해 및 반영도	① 공유 내용의 시의성 등 중요도 ② 공유 방법의 연속성 및 효율성 ③ 운영 방향성 반영도
	A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도	① 새로운 사업(프로그램)의 도입(자체 기획한 사업, 시정 및 구정의 정책흐름에 부합하는 사업 등) 또는 새로운 이용자 집단의 발굴 ② 기존 사업(프로그램)에 대한 내용 수정 등의 개선
	A3. 복지실천 전문가 양성과 활용	① 전문가 역할과 필요성에 대한 인식 수준 ※ 여기서 전문가라 함은 기관의 사업수행 전반에 걸쳐 필요한 직무범위를 모두 포함하여 말함 ② 전문가 양성을 위한 기관의 지원 수준 ③ 전문가 활동을 위한 기관의 지원 수준
2. 지역사회	B1. 지역사회로부터의 평판지수	2016년 연구결과 활용

구분	평가지표	평가항목
민감성	B2. 공공 및 민간 유관기관과의 협력도	① 기관 내부의 협력에 대한 인식 수준 ② 공공기관(시·구·동 등)과의 협력 활동 수준 ③ 민간 유관기관과의 협력 활동 수준
	B3. 주민의 참여활성화	① 주민의 자치 활동 지원 수준 ② 주민의 사업 의견 수렴 수준 ③ 주민 주체적 참여 유도 수준
3. 지역환경 특수성	C1. 지역사회 환경지수	2016년 연구결과 활용



### (1) 환경변화 대응성 - A1. 환경변화 이해 및 반영도

환경변화 대응성 차원의 첫 번째 평가지표는 환경변화에 대한 이해와 이에 대한 반영의 정도이다. 평가목표는 기관의 내·외부와 관련된 다양한 환경변화를 이해하고, 이를 토대로 하여 기관의 변화 방향성을 제시함에 두었다. 이 때의 변화란 기관이 위치한 지리적 물리적 변화요소만이 아닌 주민구성의 변화, 이해관계자 및 당사자 구성 등의 변화 등을 모두 포함하여 의미한다.

평가내용으로는 기관과 관련된 최신 정보(제도, 법 등)가 원활히 공유되고, 운영 방향에 반영되고 있는가를 살펴보는 것으로서 다시 3가지 평가항목으로 구성하였다. 첫째 항목은 법령·정책발표, 지역사회복지계획, 통계자료, 보도자료 등 시설에서 공유된 내용이 최근 지역사회 변화 내용을 충실히 반영하는 것인가를 살펴보는 것으로 공유 내용의 시의성 등 중요도를 평가한다. 둘째, 공유 방법의 연속성 및 효율성차원에서 살펴보는 것으로 시설 내부 직원과의 공유뿐 만 아니라, 이용당사자, 가족 외 지역주민 등을 대상으로 한 공유(예: 홈페이지활용, 회의, 내부교육, 강의초청, 교육 참가 등 다양한 자료를 통한 평가자의 종합적 판단)가 분절적이지 않고 정기적으로 운영되었는 가 등을 살펴본다. 셋째, 이렇게 파악한 변화의 내용을 바탕으로 시설 운영 방향성 반영도를 평가하는 것으로서 조직의 미션 및 비전, 중장기운영계획 및 사업계획서 등에 대한 검토를 통해 판단한다.

각 평가항목 별로 평가기준은 보완, 보통, 충실의 수준으로 나뉘며 3인의 평가자가 각각 평가한 후에 평가자간의 논의를 거쳐 최종 확정하도록 하였다. 3인 평가자 개별 평가를 하도록 하는 배경은 평가지표에 대한 피평가기관의 답변(인터뷰 방식)과 시설이 제출한 자료를 해독하고 판단함에 있어 “수준(level)”에 대한 적정성 기준이 개인차가 있을 수 있다고 판단하였기 때문이다.

따라서 정성적 방식의 질적평가의 수단으로는 3인 평가자의 의견 개별 작성을 토대로 평가결과를 취합하여 최종 정리하도록 하였다. 평가대상은 관리자측(팀장, 부장(국장), 관장)과 평직원 중에서 각각 2인씩 총 4인에 대한 개별 인터뷰로 진행하

도록 하였고 평가지표에 대한 4인의 답변과 의견 차이를 반영하여 최종적인 평가는 평가자가 판단하도록 하였다. 지표에 대한 관련 자료 및 서면으로 응답한 제출 자료는 최근 2년 이내로 제한하였다.

## (2) 환경변화 대응성 - A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도

환경변화 대응성 차원의 두 번째 평가지표는 지역특징을 반영한 변화의 노력도이다. 변화의 노력도란 가시적인 사업의 구체적 성과가 도출되지 않았다 하더라도 기관에서 추진한 노력의 내용을 볼 때 기관의 변화, 지역사회 특징 및 변화의 상황을 반영한 의미 있는 것이었는지 여부에 초점을 둔다. 평가목표는 지역사회 변화(육구조사 등)에 기반 한 다양한 조직의 노력을 지속하는 정도를 보기 위함이며 변화의 내용, 변화의 시점, 변화의 지속성 등을 모두 포함하여 살펴본다. 평가항목으로는 첫째, 새로운 사업(프로그램)의 도입(자체 기획한 사업, 시정 및 구정 등의 정책흐름에 부합하는 사업 등) 또는 새로운 이용자 집단의 발굴 등을 평가한다. 대상자 중심의 육구에 기반 한 고유목적의 사업뿐 만 아니라 지역사회의 요구 등에 부합하기 위한 다양한 사업의 시도 및 대상자, 이용자 발굴 등까지도 포함하여 본다.

둘째, 기존 사업(프로그램)에 대한 내용 수정 등의 개선 등을 평가한다. 기관에서 진행한 다양한 기존사업이 경우에도 지역사회의 변화, 정책의 변화 등에 따라 시도 하고 변화를 준 수정 등이 내용이 있는 지를 파악하도록 한다. 첫째와 둘째 모두 서비스 전달 방법 또는 조직 구조의 변화를 살펴 봄, 일시적 TFT 운영, 새로운 기능 수행을 위한 조직도의 변화, 사업 전개방식의 변화(아웃리치, 방문사업, 홍보 등)등을 포괄하여 살펴 보도록 한다.

평가결과는 각 평가항목 별로 평가기준은 보완, 보통, 충실의 수준으로 나뉘며 3인의 평가자가 각각 평가한 후에 평가자간의 논의를 거쳐 최종 확정하도록 하였다. 3인 평가자 개별 평가를 하도록 하는 배경은 평가지표에 대한 피평가기관의 답변(인터뷰 방식)과 시설이 제출한 자료를 해독하고 판단함에 있어 “수준(level)”에 대한 적정성 기준이 개인차가 있을 수 있다고 판단하였기 때문이다.

따라서 정성적 방식의 질적평가의 수단으로는 3인 평가자의 의견 개별 작성을 토대로 평가결과를 취합하여 최종 정리하도록 하였다. 평가대상은 관리자측(팀장, 부장(국장), 관장)과 평직원 중에서 각각 2인씩 총 4인에 대한 개별 인터뷰로 진행하도록 하였고 평가지표에 대한 4인의 답변과 의견 차이를 반영하여 최종적인 평가는 평가자가 판단하도록 하였다. 지표에 대한 관련 자료 및 서면으로 응답한 제출 자료는 최근 2년 이내로 제한하였다.

### (3) 환경변화 대응성 - A3. 복지실천 전문가 양성과 활용

환경변화 대응성 차원의 세 번째 평가지표는 복지실천 현장의 전문가 양성과 활용이다. 이 지표는 조직차원의 실제 변화 대응을 위한 인력의 전문성 특히 관리자측만이 아닌 전문 실무자를 위한 양성과 활용 여부를 살펴보는 것이다. 중앙평가에서 다루지지 않는 과장·팀장급이하 실무직원의 전문성 중심에서 파악함으로써 조직의 인적역량을 강화시켜 나갈 수 있도록 견인하는데 목적이 있다. 평가목표는 기관 차원에서의 지역사회 실천 전문가를 양성하여 활용하는 여부를 보는데 있다.

평가항목으로는 첫째, 전문가 역할과 필요성에 대한 인식 수준으로 여기서 전문가라 함은 기관의 사업수행 전반에 걸쳐 필요한 직무역량에 대한 정의 및 갖춰야 하는 요소를 모두 모두 포함하여 말한다. 주로 조직차원에서의 교육 및 훈련계획서 자료를 참조하되 기관장부터 신입직원에게 이르기까지 어떤 인식을 갖고 있는지를 인터뷰를 통해 파악한다. 둘째, 전문가 양성을 위한 기관의 지원 수준을 평가하는데 조직내부뿐만 아니라 외부에서 실시한 교육 및 훈련의 참여기회를 제공하는 등 지원 내역을 살펴본다. 셋째, 전문가 활동을 위한 기관의 지원 수준을 평가하는 것으로 조직 내부(슈퍼바이저 역할, 직원교육 강사 등) 및 외부 활동관련 자료, 규정 등을 파악한다.

평가결과는 각 평가항목 별로 평가기준은 보완, 보통, 충실의 수준으로 나뉘며 3인의 평가자가 각각 평가한 후에 평가자간의 논의를 거쳐 최종 확정하도록 하였다. 3인 평가자 개별 평가를 하도록 하는 배경은 평가지표에 대한 피평가기관의 답변

(인터뷰 방식)과 시설이 제출한 자료를 해독하고 판단함에 있어 “수준(level)”에 대한 적정성 기준이 개인차가 있을 수 있다고 판단하였기 때문이다.

따라서 정성적 방식의 질적평가의 수단으로는 3인 평가자의 의견 개별 작성을 토대로 평가결과를 취합하여 최종 정리하도록 하였다. 평가대상은 관리자측(팀장, 부장(국장), 관장)과 평직원 중에서 각각 2인씩 총 4인에 대한 개별 인터뷰로 진행하도록 하였고 평가지표에 대한 4인의 답변과 의견 차이를 반영하여 최종적인 평가는 평가자가 판단하도록 하였다. 평직원 중에서 반드시 최단 근무직원(최소 1년 이상 근무자)의 의견을 파악하여 비교해본다. 평가지표에 대한 관련 자료 및 서면으로 응답한 제출 자료는 최근 2년 이내로 제한하였다.

#### (4) 지역사회 민감성 - B1. 지역사회로부터의 평판도

지역사회에 대한 민감성 차원의 첫째 평가지표는 지역사회로부터의 평판수준이다. 평가목표로는 시설이 위치한 지역사회로부터 좋은 평판을 얻으며 지역으로부터의 신뢰를 쌓고 있는지 물론 여기서의 지역이란 불특정 다수인 일반 주민들만을 의미하는 것이 아니며, 서비스 이용당사자만이 아닌 지역사회 내 다양한 주체들 즉 유관기관, 이용당사자, 보호자, 인근 주민 등을 모두 포함하는 개념으로 보아야 한다.

평가항목으로는 기관에 대한 지역사회 내 인식과 평판 수준을 파악하기 위한 기관에 대한 인지도, 기관 역할 이해도, 기관의 실제 활동 체감도, 기관에 대한 신뢰도 등을 고려하고 있다. 평가방법은 2차 자료로서 조사결과를 활용하는 것이며, 구체적인 조사문항과 평판도 조사결과 활용 등은 별도의 연구를 통해 기반을 마련해야 한다. 따라서 이번 2015년에 실시한 모의평가에서는 이 지표의 사용을 제외하였으며 “서울시 사회복지시설 지역사회 평판도 조사”에 관한 독립연구는 2016년 3중복지관 전수 평가 실시 이전에 조사 및 연구결과를 도출하여 활용하고자 한다.

### (5) 지역사회 민감성 - B2. 공공 및 민간 유관기관 협력도

지역사회에 대한 민감성 차원의 두 번째 평가지표는 공공 및 민간 유관기관과의 협력도이다. 평가목표는 지역사회 내 공공 및 민간기관들과의 다양한 협력관계를 통해 지역중심의 복지를 실천하고 있는지를 살펴보는 데 있다. 지역사회의 복지증진과 발전을 위해서는 개별 조직들의 고유역할 발휘도 중요하지만 상호협력을 통한 기능이 반드시 필요하기 때문이다. 이 지표는 시설이 갖고 있는 협력에 대한 인식과 실제 협력 활동은 어떠한 수준인지를 살펴보는 그 목적이 있다.

평가항목으로는 첫째, 기관 차원에서 협력에 대한 인식 수준을 보는 것으로서 기관장에게서부터 일반 직원에 이르기까지 협력에 대한 명확한 기준을 제시할 수 있는지를 평가한다. 둘째, 공공기관(시·구·동 등)과의 협력 활동 수준이며 이는 협력 활동 종류와 참여 횟수, 활동 내용 등에 대한 종합적인 판단을 기준으로 한 평가한다. 협력의 수준에서 고려할 점은 공공기관에서 요청한 협력이 실제 복지관의 입장에서 자율적인 참여여부 판단이 가능한 것인지, 참여에 있어서의 공정한 것인지를 판단하여 살펴본다. 셋째, 민간 유관기관과의 협력 활동 수준으로서 협력 활동 종류와 참여 횟수, 활동 내용 등에 대한 종합적인 판단을 기준으로 한 평가한다.

평가결과는 각 평가항목 별로 평가기준은 보완, 보통, 충실의 수준으로 나뉘며 3인의 평가자가 각각 평가한 후에 평가자간의 논의를 거쳐 최종 확정하도록 하였다. 3인 평가자 개별 평가를 하도록 하는 배경은 평가지표에 대한 피평가기관의 답변(인터뷰 방식)과 시설이 제출한 자료를 해독하고 판단함에 있어 “수준(level)”에 대한 적정성 기준이 개인차가 있을 수 있다고 판단하였기 때문이다.

따라서 정성적 방식의 질적평가의 수단으로는 3인 평가자의 의견 개별 작성을 토대로 평가결과를 취합하여 최종 정리하도록 하였다. 평가대상은 관리자측(팀장, 부장(국장), 관장)과 평직원 중에서 각각 2인씩 총 4인에 대한 개별 인터뷰로 진행하도록 하였고 평가지표에 대한 4인의 답변과 의견 차이를 반영하여 최종적인 평가는 평가자가 판단하도록 하였다. 기관장 인터뷰는 반드시 필요(필요시 부장(사무국

장) 인터뷰 보완)하며 필요시 관련 공무원(경우에 따라 서울시 혹은 자치구)대상으로 인터뷰(전화)할 수 있다. 평가지표에 대한 관련 자료 및 서면으로 응답한 제출 자료는 최근 2년 이내로 제한하였다.

### (6) 지역사회 민감성 - B3. 주민의 참여 활성화

지역사회에 대한 민감성 차원의 세 번째 평가지표는 주민의 참여 활성화이다. 여기서 뜻하는 주민은 거주민만의 개념을 말하는 것은 아니다. 시설의 인근지역 이든 먼 지역 여부를 떠나 거주하는 주민으로 한정하는 것이 아니며, 지역사회 거주민의 주민을 포함한 시설의 이용당사자, 후원자 및 가족 보호자 등 다양한 계층을 모두 포괄하는 개념이다. 중요한 것은 시설의 사업 및 프로그램 등의 참여에 있어 시설이 주도하는 과정에 피동적으로 참여하는 것뿐만이 아니라, 주민의 자발성에 의한 주도적인 태도로의 다양한 참여를 이끌어내고 있는지, 그러한 소모임을 시설 차원에서 교류하며 적극적으로 지원하고 있는지 등을 살펴보는 것이다. 그 동안 서울시가 추진해오고 있는 소지역 중심의 복지공동체 활성화, 마을지향복지관 사업 등의 지원, 찾아가는 동주민센터와의 연계 및 협력 등과도 연결되는 지점이라고 할 수 있다.

평가항목으로 첫째, 주민의 자치 활동 지원 수준이다, 주로 이러한 지원은 시설의 사업계획서 상에 해당되지 않는 경우가 많은데 그렇다하더라도 실제 지역사회 내 다양한 주민계층의 복지영역 내 참여를 이끌어 낸다는 점에서 평가대상이 되어야 한다고 본다. 예를 들어 시설 개방, 예산 지원 등 지역주민 자치활동을 지원(기기 등 자원공유 포함)하는 내용 등이 될 수 있으며 다양성과 활성화 수준에 대한 파악한다. 둘째, 주민의 사업 의견 수렴 수준으로 추후 사업수행과의 직접 및 간접적 내용이 모두 해당된다. 이용자, 가족, 일반 주민 등 다양한 이해관계 집단을 대상으로 한 의견수렴 활동 수준에서 파악할 수 있다. 셋째, 주민 주체적 참여 유도 수준으로 별도의 고유사업이 이에 해당된다. 주민(이용당사자, 가족 등 관계자 포함)이 주체적으로 제안 또는 기획하여 진행되는 프로그램(자조 모임 등)의 유무와 활성화 수준에 대하여 파악(주민 자원봉사활동 제외)한다.

평가결과는 각 평가항목 별로 평가기준은 보완, 보통, 충실의 수준으로 나뉘며 3인의 평가자가 각각 평가한 후에 평가자간의 논의를 거쳐 최종 확정하도록 하였다. 3인 평가자 개별 평가를 하도록 하는 배경은 평가지표에 대한 피평가기관의 답변(인터뷰 방식)과 시설이 제출한 자료를 해독하고 판단함에 있어 “수준(level)”에 대한 적정성 기준이 개인차가 있을 수 있다고 판단하였기 때문이다.

따라서 정성적 방식의 질적평가의 수단으로는 3인 평가자의 의견 개별 작성을 토대로 평가결과를 취합하여 최종 정리하도록 하였다. 평가대상은 관리자측(팀장, 부장(국장), 관장)과 평직원 중에서 각각 2인씩 총 4인에 대한 개별 인터뷰로 진행하도록 하였고 평가지표에 대한 4인의 답변과 의견 차이를 반영하여 최종적인 평가는 평가자가 판단하도록 하였다. 평직원 중에서 반드시 최단 근무직원(최소 1년 이상 근무자)의 의견을 파악하여 비교해본다. 평가지표에 대한 관련 자료 및 서면으로 응답한 제출 자료는 최근 2년 이내로 제한하였다.

#### (7) 지역환경 특수성 - C1. 지역사회 환경적 요소의 특성

지역사회 특성 현황을 파악하여 시설별 구체적 지원방안을 모색하고자 시설이 속한 지역사회는 어떠한 환경적 특성이 있는 지를 파악하는 것이다. 평가항목으로는 접근성 즉 지리(시설 위치), 교통(대중교통 편리성)의 특징, 인적 및 물적자원의 충분성, 협력도(협의체 및 네트워크 활성화), 주민 관심도, 주민 적극성 및 자치구 및 동주민센터 등과의 연계강도 등을 고려하고 있다. 평가방법은 2차 자료로서 조사결과를 활용하는 것이며, 구체적인 조사문항과 평판도 조사결과 활용 등은 별도의 연구를 통해 기반을 마련해야 한다. 따라서 이번 2015년에 실시한 모의평가에서는 이 지표의 사용을 제외하였으며 “서울시 사회복지시설 지역사회 환경조사”에 관한 독립연구는 2016년 3중복지관 전수 평가 실시 이전에 조사 및 연구결과를 도출하여 활용하고자 한다.

(8) 평가지표 관련 복지관 자료 예시

사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 각각 지표개발분위원회에서 검토한 내용과 더불어 3분과 총 15명의 지표개발위원들과 서울시 복지정책과 담당 공무원 그리고 연구진이 함께 모여 현장 평가에서 살펴보아야 하는 근거자료에 대한 논의를 거쳤다. 평가를 준비하기 위한 별도의 문서작업이 아닌 복지관에서 상시 발생하는 문서를 기준으로 하여 현장 평가 시에 무엇이 최소한의 근거로 필요한가에 대한 의견을 나누고 그 결과를 요약하였다.

이번에 제안하는 지역사회복지 중심으로의 서울형 평가지표의 목적과 방향성을 고려하여 현장에서 발생하는 문서를 기반으로 하여 살펴보아야 한다는 의견이 가장 많았으며 개별 기관마다 복지관의 유형마다 조금씩 차이는 있었지만 가장 필수적인 문서의 유형을 제시하는 것으로 의견을 모았다.

다음의 <표 4-5>에 상세한 내용이 나와 있으며 최소한 열거된 문서를 중심으로 평가지표 및 평가항목에서 살펴보아야 하는 기준들이 파악될 수 있을 것으로 판단하였다. 문서의 유형이 같더라도 그 내용과 구성의 질은 다를 수 있으므로 현장 평가시 평가자의 판단과 복지관의 인터뷰 등을 통해 평가에 활용하는 것이 필요하다.

<표 4-5> 서울형 사회복지시설 평가지표 관련 현장 자료 예시

	A1	A2	A3	B2	B3
노인복지관 분과	① 기관 운영계획서 ② 중장기 발전계획서 ③ 내부운영지침 (개인정보활용 등) ④ 사업계획서, 결과 보고서(필요성, 사업실시배경 등이 명시되어 있는지) ⑤ 교육 참가 결과보고서 ⑥ SNS 정보공유	① 회의록(TFT 회의록) ② 신규사업계획서 ③ 출장복명서 ④ 조직도 변경 내부 기안?	① 직무기술서 ② 직원교육계획서 ③ 결과보고서 ④ 수퍼비전 일지 ⑤ 출장기록부 ⑥ 교육비지출 근거	① 회의록 ② 협약서 ③ 사업계획서, 사업결과 보고서	① 대관관련철 ② 예산지원근거 ③ 소셜네트워크를 통한 설문, 홍보, 참여 등 ④ 이용자 간담회 회의록



	A1	A2	A3	B2	B3
장애인복지관분과	① 관련회의록 (팀장, 부서 등) ② 직원 전달 교육 내용 ③ 사업평가서 ④ 운영계획서 → 사업계획서 ⑤ 정보나눔(온·오프라인)	① 욕구·만족도·모니터링 체계도 ② 고객의견수렴창구의 다양성(이용자 참여) ③ 서비스지침 ④ 자문기록지 ⑤ 사업계획서 ⑥ 조직변화(조직도)	① 교육계획지침 ② 수퍼비전 계획서·내용 ③ 교육(연수)다양한 채널 ④ 소그룹연구모임 ⑤ 외부교육시 전달방법 (전파력) ⑥ 내·외부 강사 활용도(외부강의, 토론자 등)	① 네트워크 회의록 (현황, 수준 등) ② 공문·내부결재 ③ 사업계획서 ④ 회의록(내부) ⑤ 협약서(유지, 관리)	① 자조회의록 ② 외부주민 사업제안 근거 ③ 의견수렴 다양성 (창구등) ④ 사업설명회 ⑥ 자조모임 계획서: 일지 ⑦ 지역주민대상 프로그램 ⑧ 대관
사회복지관분과	1번과 2번은 회의록, 직원교육계획/평가, 직원인트라넷 활용여부, 교육결과물, 3번은 지역분석자료, 욕구만족도 분석자료, 운영계획서, 사업계획서, 비전미션을 수립하기 위한 워크샷 등의 직원합의 과정 혹은 결과물이 있었는지 등 또한 전반적인 평가는 인터뷰를 통해 재확인필요	지역사회욕구조사 및 실태조사서, 사업계획 및 평가서, 주민만남 일지, 수퍼비전 일지 (내외부), 연구보고서 등	직무기술서, 수퍼비전 계획서 및 일지, 교육 및 수퍼비전 등과 관련된 지침, 자기개발 계획서 및 평가서, 업무일지, 단 여기서 말하는 전문가는 사회복지 전문가에 대한점검이 아니라 통합적복지 실천을 하기 위한 전문성에 대한 확인 필요	인터뷰로 대치, 외부 활동 근거 자료(공문, 회의록, 출장기록부 등)	주민참여와 지원 그리고 편의 공간 등에 대한 규정, 지침이 마련되어 있는지에 대한 점검, 단업 계획서에 없는 것으로 지원여부 등을 점검하는 것은 근거 없는 예산지원이 되어 예산 등 집행에 대한 상충점이 있음. 욕구조사 및 만족도 조사 결과보고서, 지역주민과의 회의록, 주민의견 담은 소식지나 책자, 지역주민 공청회 계획서 등

### 3. 서울형 평가지표 모의평가(Simulation Test) 결과

#### 1) 모의평가 개요

##### (1) 평가대상 선정

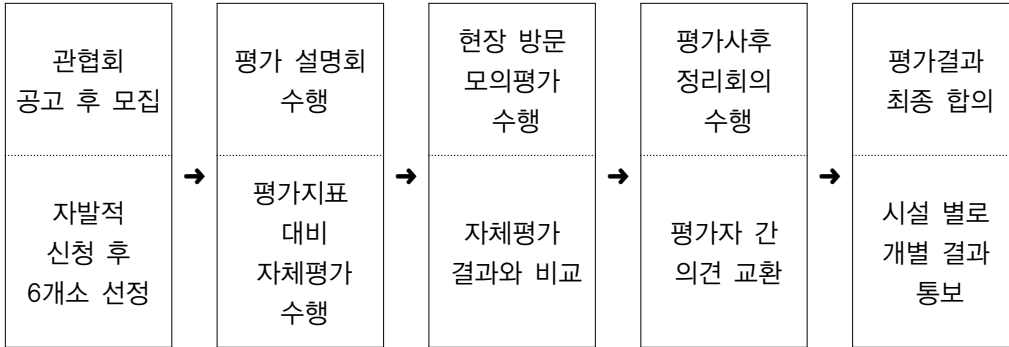
2015년에 실시한 모의평가에 참여한 평가대상 시설은 관협회를 통한 자발적 참여형태로 결정되었다. 서울시사회복지관협회, 서울시노인복지관협회 서울시장애인복지관협회를 통해 참여를 희망하는 안내가 고지되었고 각각 2개소씩 총 6개소의 복지관이 신청하여 참여하였다. 해당 기관의 평가결과에 관련하여 이후 보고서 지면에는 가, 나, 다, 라, 마, 바기관으로 표시하였다.

##### (2) 평가지표와 평가단 구성 및 운영

이번 모의평가에 사용한 평가지표는 연구진에 개발한 전체 평가지표 중에서 현장에서 자료 확인 및 인터뷰 방식으로 수행해야 하는 5개 지표에 한하여 적용하였다. 환경변화 대응성 차원의 3가지 지표는 모두 포함하여 A1, 환경변화 이해 및 반영도, A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도, A3. 복지실천 전문가 양성과 활용이 해당된다. 지역사회 민감성 차원의 지표는 3가지 지표, B2. 공공 및 민간 유관기관과의 협력도와 B3. 주민의 참여활성화가 해당된다.

평가단 구성은 복지관 유형 별로 3인 1조씩 총 3개조로서 학계 1인과 현장 2인으로 구성하였다. 학계는 본 연구의 자문위원 중에서 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관의 시설평가위원으로 활동하신 학계전문가 3인으로 정하였으며 현장전문가 6인은 관협회추천을 받아 현장과 본 연구의 지표개발분과위원 활동 1인과 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관의 시설평가위원으로 활동한 1인을 각각 추천받아 구성하였다.

〈표 4-6〉 서울형 사회복지시설 모의평가 수행 절차



모의평가는 현장에서 피평가기관에 제출한 평가지표 관련 자료 및 자체평가결과를 토대로 약 4시간(사전 자료검독 1시간, 인터뷰 및 평가 2시간, 현장 평가결과 논의 30분, 피평가기관과의 강평시간 30분)으로 수행되었다. 시설에서 자체 작성한 자체평가결과는 모의평가지표를 중심으로 최근 2년간의 결과를 토대로 작성한 내용에 대해 3인의 평가자가 피 평가기관 직원 한 명씩 총 4명을 만나는 방식으로 진행되었고 인터뷰 대상자에게 모두 동일한 지표로 질문하였다.

〈표 4-7〉 서울형 사회복지시설 모의평가에 사용한 5가지 평가지표

구분	평가지표	평가항목
1. 환경변화 대응성	A1. 환경변화 이해 및 반영도	① 공유 내용의 시의성 등 중요도 ② 공유 방법의 연속성 및 효율성 ③ 운영 방향성 반영도
	A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도	① 새로운 사업(프로그램)의 도입(자체 기획한 사업, 시정 및 구정의 정책흐름에 부합하는 사업 등) 또는 새로운 이용자 집단의 발굴 ② 기존 사업(프로그램)에 대한 내용 수정 등의 개선
	A3. 복지실천 전문가 양성과 활용	① 전문가 역할과 필요성에 대한 인식 수준 ※ 여기서 전문가라 함은 기관의 사업수행 전반에 거쳐 필요한 직무범위를 모두 포함하여 말함 ② 전문가 양성을 위한 기관의 지원 수준 ③ 전문가 활동을 위한 기관의 지원 수준

구분	평가지표	평가항목
2. 지역사회 민감성	B2. 공공 및 민간 유관기관과의 협력도	① 기관 내부의 협력에 대한 인식 수준 ② 공공기관(시·구·동 등)과의 협력 활동 수준 ③ 민간 유관기관과의 협력 활동 수준
	B3. 주민의 참여활성화	① 주민의 자치 활동 지원 수준 ② 주민의 사업 의견 수렴 수준 ③ 주민 주체적 참여 유도 수준

## 2) 모의평가 결과

이번 모의평가에 참여한 6개소의 평가결과를 토대로 각 지표의 정합성 차원과 어떤 요소들에 대해 수정이 필요한지를 파악하였으며 각 기관의 평가 결과에 대한 해석은 되도록 배제하였다. 모의평가 결과 지표별 평가기준 항목들의 문제점과 평가과정의 제안 점을 서술하였으며 평가에 참여한 기관의 총평 등의 의견을 종합적으로 정리하였다. 평가자의 평가결과 충실도가 가장 높은 영역은 협력도로 나타났으며 가장 낮은 영역은 주민참여의 활성화, 복지실천 전문가 양성과 활용 순으로 나타났다.

### (1) 환경변화 대응성 - A1. 환경변화 이해 및 반영도

A1지표는 기관이 다양한 환경변화를 이해하고 공유하여 기관 변화 방향성 수립에 적절하게 반영해나가고 있는지를 평가하기 위한 것이다. 세부 평가항목으로는 시의성, 연속성, 방향성이 제시되었으며, 이들 항목들 모두에 대해서 기관 자체평가 결과 모든 기관이 충실한 상태로 평가하였다.

그러나 3개 항목에 대해 3명의 평가위원이 평가하여 평가 대상 기관 당 총 9가지의 경우(항목 3개 × 평가위원 3명) 가 도출되는 모의평가 수행 결과, 모든 기관이 2개 이상 경우에 대해 보통 수준이라는 평가를 받았다. 세부 항목별로 볼 때는 평가위원의 의견이 정확히 합치되는 경우는 전체 18개 조합(기관 6개소 × 항목 3개) 중 8개 조합(가기관 방향성, 나기관 시의성, 방향성, 다기관 시의성, 방향성, 라기관 연속성, 마기관 시의성, 방향성)으로 나타났다. 이러한 결과는 평가 대상 기관과 평가위원 및 평가위원들 간의 견해 차이를 보여주는 것이다.

평가 결과, 이 평가지표와 관련해서는 시의성, 연속성, 방향성으로 이루어진 세부 평가항목들의 개념에 대해서 명확한 합의와 이해가 이루어지지 못한 채 평가가 이루어졌다는 점이 가장 큰 문제점으로 드러났다.

우선, 최근의 주요한 환경 변화를 의미하는 시의성에 대해서는 거시적인 외부 변

화 이외에도 기관 내부 변화에 대한 평가위원의 질문이 이루어졌고, 자체 평가 자료에도 기관 내부의 변화에 대한 감지 내용이 제시된 경우가 있었다. 그러나 애초 평가지표에는 변화에 있어 기관 외부와 내부를 명확히 구분짓지 않았기 때문에, 차후 평가지표 구성 시에는 환경 변화에도 다양한 범위와 수준이 있다는 점을 염두에 둘 필요가 있다.

연속성은 공유방법의 연속성과 효율성이라는 이중적인 내용이 한 개의 항목 안에 포함되어 있어 혼란을 발생의 원인이 되었다. 그 뿐만 아니라, 지표 개발 시 연속성 개념은 환경 변화에 대한 파악이 전체 기관 차원에서 일회적 수준이 아니라 지속적 수준으로 이루어지고 있는가를 알아보고 이를 유도하기 위한 항목이었는데, 이 번 평가에서는 직원이나 이용자 등 공유의 대상 측면에 치우쳐 평가된 측면이 있었다. 물론, 방법, 대상, 지속성 여부 모두가 환경 변화 공유에 있어 중요하게 다루어져야 하는 내용이므로, 차후 지표 수정 시, 이 항목에 대해서는 평가의 초점을 보다 분명하게 하여 개념을 하나로 통일하거나 평가 항목을 보다 세분화하는 등의 조치가 이루어져야 할 것으로 보인다.

방향성 평가항목은 기관에서 파악하여 공유한 주요한 환경 변화의 내용을 기관 운영에 어떻게 반영하였는가를 알아보고자 한 것이기 때문에, 미션 및 비전이나 중장기운영계획 등 기관의 거시적인 운영 틀을 통해서 확인하여야 하는 항목이다. 그러나 대부분의 기관에서 세부적인 프로그램 중심으로 실적을 제시하여 그러한 초점이 흐려진 측면이 있었으며, 이러한 방식의 자료 제출을 방지하기 위하여 보다 명확한 지침이 제공되어야 할 것이다.

세부 평가항목으로서 시의성, 연속성, 방향성은 환경변화에 대한 이해와 운영에의 반영과 관련하여 분명히 연결된 개념으로 제시된 것이지만, 개별 프로그램을 중심으로 연결하여 정리하여야 하는 내용은 분명히 아닌 것이다. 그렇기 때문에 차후 평가에서는 각 기관이 자체평가 결과를 기록하는 데 있어서, 시의성, 연속성, 방향성과 관련된 주요 사례와 성과를 분리하여 서술 방식으로 각각 작성하도록 해야 한다.

〈표 4-8〉 A1. 환경변화 이해 및 반영도 모의평가 결과

구 분	가기관				나기관				다기관				라기관				마기관				바기관			
	시 의	연 속	방 향	총 평	시 의	연 속	방 향	총 평	시 의	연 속	방 향	총 평	시 의	연 속	방 향	총 평	시 의	연 속	방 향	총 평	시 의	연 속	방 향	총 평
자체	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
위원1	□	○	○	●	○	○	○	●	○	□	□	■	□	○	○	●	□	○	○	●	○	□	□	■
위원2	□	□	○	■	○	□	○	●	○	○	□	●	○	○	○	●	□	□	○	■	△	□	△	▲
위원3	○	□	○	●	○	□	○	●	○	○	□	●	○	○	□	●	□	○	○	●	□	○	□	■

※ 평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개) : △ 보완(3.7%), □ 보통(38.9%), ○ 충실(57.4%)  
 ※ 평가위원 총평의 평가결과 (총 18개) : ▲ 보완(5.5%), ■ 보통(27.8%), ● 충실(66.7%)

A1지표 수정안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지표: 환경변화 이해 및 반영도                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지표명 수정안(환경변화에 대한 민감성)</li> </ul> </li> <li>• 항목1: 시의성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관에서 감지한 주요한 환경의 변화 내용 기술 중심으로 변경 필요</li> <li>- 항목명 수정안(감지된 환경변화)</li> </ul> </li> <li>• 항목2: 연속성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주요 변화에 대한 공유 방법과 공유 대상의 다양성 중심 기술</li> <li>- 항목구성 수정안(항목 세분화: 공유방법의 다양성, 공유대상의 포괄성 등)</li> </ul> </li> <li>• 항목3: 방향성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 운영 미션과 비전, 중장기 및 연간 사업계획서 반영 여부 중심 확인</li> <li>- 항목명 수정안(운영방향성 반영 여부)</li> </ul> </li> </ul>
-------------	---

(2) 환경변화 대응성 - A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력

A2지표는 기관에서 환경 변화에 대응하여 기관 차원에서는 어떠한 변화의 노력을 기울이고 있는가를 알아보기 위한 것으로서, 환경변화 이해와 운영 방향 반영에 대한 A1지표와 연결성을 가지는 것으로 볼 수 있다. 세부적으로는 새로운 대상자 발굴을 포함한 신규 사업의 도입의 노력과 기존 사업이나 행정적 측면을 수정하거나 개선하려는 노력 등 2개 평가항목이 있다. 이들 항목에 대한 자체평가 결과 6개 기관 중 다

기관만이 개선과 관련한 노력을 보통으로 평가한 것 이외에 모두 충실상태로 평가하였다.

이러한 자체평가 결과 대비, 평가위원의 평가 결과에서는 마기관만이 2개 항목에서 평가위원 전원이 충실의 평가를 내렸고, 나머지 기관들은 모두 총 6개 경우(항목 2개 × 평가위원 3명) 중 3개 이상의 경우에 대해 보통 수준이라는 평가를 받았다. 그리고 항목별 평가결과에 대한 조합을 기준으로 볼 때는, 12개 조합(기관 6개소 × 항목 2개) 중 절반인 6개 조합에 대해서 모든 평가위원의 의견이 일치되는 것으로 나타났다. 특히, 가기관과 마기관은 2개 항목 모두에 대해 모든 위원이 같은 평가를 하였다.

각 평가지표는 각 기관이 변화하는 환경 적응을 위하여 어떠한 변화 노력을 기울이고 있는가 파악하기 위한 목적이 큰 것인데, 평가위원에 따라서 지역 특징의 반영에 초점을 맞추는 경우가 있어서, 지표명에 평가의 목적과 초점이 보다 분명히 드러나도록 하여, 불필요한 혼란을 방지해야 함을 알 수 있었다. 물론, 변화의 노력은 환경 변화에 따른 지역 특징과 요구에 기반하여야 하는 것이므로, 평가를 위한 인터뷰 진행시에 A1과 A2지표를 자연스럽게 연결지어 질문할 필요는 있다. 하지만, 각 지표의 내용적 배타성 확보를 위하여 A2지표에서는 변화의 내용을 중심으로 탐색해야 한다고 본다.

평가 과정에서는 2개의 세부 평가항목에 대해서는 양적인 측면에서 평가할 것인지 질적인 측면에서 평가할 것인지 갈등이 있었다. 그 이유는 각 기관이 제출한 자체평가서에 기록된 다양한 사업 목록 때문이었다고 생각되며, 만약 평가지표가 제대로 수정되지 않는다면 차후 평가 시에 이러한 갈등과 혼란이 더욱 깊어져 평가본연의 목적에서 벗어나게 되는 결과 초래의 위험도 있을 것으로 생각된다.

첫 번째 평가항목인 신규 도입 및 대상 발굴에 대한 평가 결과, 기관별로 신규 사업에 대한 정의가 상이하다는 점을 발견할 수 있었다. 기관에서 제시한 많은 사업 목록 중에 기존 사업의 추가되거나 변형된 내용이 많았기 때문이다. 이러한 내



용이야말로 주요한 사례를 중심으로 정리되고 인터뷰가 이루어져야 하는데, 새로운 사업을 얼마나 많이 하고 있는가가 평가의 초점이 되어버린 경향이 있다.

그리고 신규 대상자 발굴은 새로운 사업과 연결되는 내용으로서, 지금까지 기관에서 접근해 본 적이 없는 집단을 말하는 것이다. 그런데 노인복지관의 경우 실제로 노인 이외의 계층에 대한 접근이 쉽지는 않기 때문에, 기존 회원 이외의 사각지대 발굴이나 새로운 이용자 모집을 신규 대상 발굴로 이해하고 있는 것으로 파악되었다. 그렇지만 이 번 평가에서 평가위원들도 각 평가지표의 취지와 목적에 대해서 명확하게 이해하지 못하고 있어, 평가 본연의 목적이 아닌 기관에서 이해하고 있는 내용을 적절한 수준으로 받아들여 평가한 경우가 있다는 점이 문제이다.

두 번째 평가항목인 기존 사업 수정 및 개선에 대한 평가 또한 첫 번째 항목과 마찬가지로 각 기관에서 제시한 다양한 사업 목록으로 인해 평가 과정에서 혼란이 가중되었다. 제출한 사업의 내용을 자세히 들여다보면, 실제로 신규 도입되거나 수정된 내용으로 보기 어려운 것들이 많았기 때문이다. 또한 개선이나 수정의 내용은 사업이나 프로그램 뿐만이 아니라, 기관 운영을 효율화하기 위한 조직구조, 행정절차, 서비스 방법 등 다양한 내용을 포함하는 것인데, 많은 기관이 평가지표를 프로그램에 치우쳐 이해한 측면이 있다.

특히, 이 지표는 각 기관에서 내세울 수 있는 주요한 사례 중심으로 자체평가결과가 기록되고 인터뷰가 이루어져야 한다. 사례 중심 기술이 가능하도록 적절한 작성 지침을 제공하고, 평가위원들도 이러한 내용에 대한 숙지가 필요하다. 모의평가에서는 신규와 수정 크게 2개 항목으로 나누어 평가를 진행하였지만, 차후 개선된 평가지표에서는 신규도입, 사업개선, 효율화노력으로 나누는 등, 기존 사업 수정 및 개선에 포함되어 있는 행정적 노력과 사업 폐지 등에 관한 내용을 담을 수 있는 항목을 별도로 구성하는 방안을 고려해볼 필요가 있다. 또한 이 지표는 실제로 수행한 내용과 성과도 중요하게 보지만, 비록 기관에서 실제 도입되거나 성과를 내지 못했더라도 의미있는 노력을 발견하는 데에도 목적이 있으므로, 그러한 내용이 충분히 평가 결과에 반영될 수 있는 지침 마련이 필요하다.

〈표 4-9〉 A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도 모의평가 결과

구 분	가기관			나기관			다기관			라기관			마기관			바기관		
	신규	개선	총평	신규	개선	총평	신규	개선	총평	신규	개선	총평	신규	개선	총평	신규	개선	총평
자체	○	○	○	○	○	○	○	□	□	○	○	○	○	○	○	○	○	○
위원1	○	□	●	□	□	■	□	□	■	□	□	■	○	○	●	□	○	■
위원2	○	□	●	○	○	●	○	□	●	○	□	■	○	□	●	□	□	■
위원3	□	□	■	□	□	■	○	□	●	○	○	●	○	○	●	□	○	■

※ 평가위원 세부기준의 평가결과 (총 36개) : △ 보완(0.0%), □ 보통(55.6%), ○ 충실(44.4%)

※ 평가위원 총평의 평가결과 (총 18개) : ▲ 보완(0.0%), ■ 보통(50.5%), ● 충실(50.0%)

A2지표 수정안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지표: 지역 특징을 반영한 변화의 노력도                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘지역 특징을 반영한’이라는 부분에 의해 혼란이 발생하므로, 삭제 필요</li> <li>- 각 기관에서 추진하고 있는 다양한 변화의 노력에 초점을 맞추어야 함</li> <li>- A1 지표와 자연스러운 연결 인터뷰 필요</li> <li>- 지표명 수정안(환경변화에 따른 변화의 노력)</li> </ul> </li> <li>• 항목1: 신규 사업 도입 노력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자체평가지 사례 중심 기술 유도(보조금 사업 아닌 기관 의지에 의한 것 중심)</li> <li>- 신규 대상 발굴은 신규 사업에 포함되므로 주요 내용으로 제시하지 않아야 함</li> <li>- 신규 대상 발굴은 기존 대상이 아닌 새로운 집단을 대상으로 한 것이어야 함 예) 노인복지관의 경우, 노인이 아닌 청소년, 지역주민 등이 신규 대상임</li> <li>- 실제 실행한 것 이 외에, 도입을 시도했던 것도 가능(근거 자료 필요)</li> </ul> </li> <li>• 항목2: 기존 사업 수정 노력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자체평가지 사례 중심 기술 유도</li> <li>- 사업 이 외, 행정 측면의 개선 노력과 기존 사업 폐지 등의 효율화 노력 포함</li> <li>- 실제 수정하여 실행한 것 이외에, 수정을 시도했던 것도 가능(근거 자료 필요)</li> </ul> </li> <li>• 항목추가: 효율화 노력에 대한 내용을 별도 항목으로 구성 가능</li> </ul>
-------------	--

### (3) 환경변화 대응성 - A3. 복지실천 전문가 양성과 활용

A3지표는 기관이 복지실천 전문가 양성과 활용에 얼마나 많은 관심을 기울이고 있으며 어떠한 수준의 지원을 하고 있는가를 알아보기 위한 것이다. 중앙평가에도 인적자원 전문성과 관련된 지표가 있지만, 그 대상이 관장과 최고중간관리자에 한정되어 있다는 점에 착안하여 개발되었다. 즉, 이 지표는 일반 실무자급의 전문성 향상에 대한 각 기관의 관심 및 노력 정도를 알아보고, 서울시 사회복지기관이 많은 종사자들에게 전문가로서 성장할 수 있는 기회를 부여하게 하기 위한 목적으로 구성된 것이다.

가 지표는 전문가 역할과 필요성에 대한 인식 수준, 전문가 양성에 대한 기관의 지원 수준, 전문가 활동에 대한 기관의 지원 수준 등 세 가지 세부 평가항목으로 구성되었다. 이 지표에 대한 기관 자체평가 결과에서는 다기관과 라기관만이 보통 및 보완의 평가를 내린 항목이 있고, 나머지 기관은 모두 충실상태로 평가하였다.

그러나 평가위원의 평가 결과에서는 나기관과 마기관만이 인식과 양성에 대한 세부항목에 대해서 평가위원 전원이 충실의 평가를 내렸고, 나머지 기관들은 모두 총 9개 경우(항목 3개 × 평가위원 3명) 중 충실의 평가를 받은 경우가 4개 이하인 것으로 나타났다. 그리고 3개의 기관이 1개 이상의 항목에서 보완의 평가를 받았다. 한편, 항목별 평가결과에 대한 조합을 기준으로 볼 때는 평가위원의 의견이 정확히 합치되는 경우는 전체 18개 조합(기관 6개소 × 항목 3개) 중 8개 조합(가기관 인식, 양성, 나기관 인식, 양성, 지원, 마기관 인식, 양성, 바기관 인식)으로 나타났다. 이러한 결과는 평가 대상 기관 및 평가위원들 간의 견해 차이를 보여주는 것이다.

특히 다기관, 라기관, 바기관의 경우에는 각 세부항목에 대해 평가 위원들의 평가결과가 다소 복잡하게 구성되어 있다. 예를 들어 다기관의 인식 수준에 대해서 위원1은 보완이라 하였지만, 다른 위원들은 충실상태라 평가하는 등 해석의 편차가 컸고, 바기관의 양성 수준에 대해서는 3명의 평가위원들이 보완, 보통, 충실로 모두 각기 다른 평가를 내렸다. 이러한 결과에는 평가위원들의 평가지표 해석과 시각 차이의 문제도 있지만, 평가지표가 보다 정교하게 마련되지 못한 이유가 클 것으로 본다.

A3지표와 관련해서는 복지실천 전문가의 개념 규정이 다시 이루어져야 한다는 의견이 있었다. 특히 노인복지관 및 장애인복지관에는 사회복지사 이 외에 다양한 실천 전문가들이 많이 있는데, 이들의 전문성 향상 또한 중요한 기관의 과업이라고 본다면, 지표명에 굳이 ‘복지실천’이라는 용어가 포함되는 것이 적절치 않다는 것이다. 또 한 가지는 전문가 활동이 외부에서만 진행되는 것이 아니라, 수퍼비전 체계 등을 통해서 기관 내부 차원에서 이루어지는 경우도 있으므로, 내부적 전문가 양성 지원 및 활동에 대한 인정 필요성도 제기되었다.

평가 세부항목별로 문제점을 살펴보면, 첫 번째 기관 인식 수준에 대해서는 과장 및 팀장급 이하의 실무직원의 전문성을 중심으로 파악되어야 하는데, 평가 결과 기관에서 제시하는 자료에서 그러한 내용이 명확히 드러나지는 못하였다는 아쉬움이 있었다. 그런데 기관의 인식 수준이 문서로 정리되어 있는가 여부는 그다지 중요하지 않은 문제일 수 있다. 오히려 인식의 수준은 기관의 실제 활동을 통해서 실현되는 것이고, 또 역으로는 보면 실제 지원 활동이 인식이 이루어지지 않고는 불가능한 부분이기 때문에, 양성 지원과 활동 지원에 대한 내용만으로도 알 수 있다.

두 번째 항목인 기관의 지원 수준은 교육 및 훈련의 내용을 통해서 파악되는 것인데, 이 지표에서 알아보고자 하는 내용이 전문성에 대한 것이니만큼, 평가 시에 일반적인 의무교육(안전교육, 소방교육, 인권교육, 성희롱예방교육 등)과 일반적인 보수 교육에 관한 내용들은 제외되어야 한다. 즉, 기관이 특별히 기획하거나 참여를 독려한 내외부의 교육 및 훈련이나 기관의 특별한 양성 프로그램 등을 지원하고자 하는 전문성 영역과 양성의 목적, 프로그램 내용 등을 중심으로 기술하도록 하여야 한다.

세 번째 항목인 전문가 활동 지원에 대한 내용은 모의평가 결과에서도 모든 평가 위원이 전원 충실로 평가한 기관이 없었다. 그 만큼 많은 기관들이 이 부분에 대해서는 자신 없어하기도 하고, 실제로 실천이 활발하지 못한 부분이기도 하다. 이와 관련해서 실습지도 활동을 연계시켜 근거 자료로 제시한 기관도 있었으나, 이는 지표의 취지와 맞지 않으므로 전문가 활동에서 제외하여야 한다. 즉, 과장·팀장급 이하의 실무직원들의 외부 활동 수준을 중심으로 평가하여야 하는데, 이 항목을 얼마

나 많은 직원들이 얼마나 다양한 외부 활동에 참여하고 있는지를 중심으로 본다면, 정량적 평가로 흐를 수 있으므로, 주요한 사례 중심으로 기술하도록 해야 한다.

〈표 4-10〉 A3. 복지실천 전문가 양성과 활용 모의평가 결과

구 분	가기관				나기관				다기관				라기관				마기관				바기관			
	인	양	지	총	인	양	지	총	인	양	지	총	인	양	지	총	인	양	지	총	인	양	지	총
	식	성	원	평	식	성	원	평	식	성	원	평	식	성	원	평	식	성	원	평	식	성	원	평
자체	○	○	○	○	○	○	○	○	○	□	□	□	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○
위원1	□	○	○	■	○	○	□	●	△	□	□	■	□	□	△	■	○	○	○	○	●	□	○	○
위원2	□	○	□	■	○	○	□	●	○	□	△	■	○	□	△	■	○	○	□	○	●	□	□	□
위원3	□	○	□	■	○	○	□	●	○	□	□	■	○	○	□	■	○	○	○	○	●	□	□	○

※ 평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개) : △ 보완(7.4%), □ 보통(44.4%), ○ 충실(48.2%)  
 ※ 평가위원 총평의 평가결과 (총 18개) : ▲ 보완(0.0%), ■ 보통(61.1%), ● 충실(38.9%)

<p><b>A3지표 수정안</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지표: 복지실천 전문가 양성과 활용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지사 중심의 ‘복지실천 전문가’ 용어의 수정 필요</li> <li>- 중앙지표와 차별성을 두기 위한 지표 개발 목적을 반영하여 실무자 강조 필요</li> <li>- 지표명 수정안(일선 실무자의 전문성 지원과 활용)</li> </ul> </li> <li>• 항목1: 전문가 필요 인식                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문가 필요성 인식은 기관의 여러 지원 활동을 통해 드러나는 것임</li> <li>- 인식에 대한 항목은 삭제 가능</li> </ul> </li> <li>• 항목2: 전문가 양성 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본적인 교육 및 보수교육 제외 명시</li> <li>- 지원 사례 중심 기술(양성하고자 하는 전문성, 양성 목적, 내용 등 포함)</li> </ul> </li> <li>• 항목3: 전문가 활동 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실습지도 관련 활동 제외 명시</li> <li>- 실무직원의 외부 전문가 활동 사례 중심 기술 유도</li> <li>- 항목명 수정안(외부 전문가 활동 지원)</li> </ul> </li> <li>• 항목추가: 기관 내부 수퍼비전 활용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 내부 수퍼비전 체계 확립을 위한 전문성 향상 노력과 직원 활용 정도</li> </ul> </li> </ul>
----------------------------	---

#### (4) 지역사회 민감성 - B2. 공공 및 민간 유관기관 협력도

B1~3지표는 지역사회 민감성에 관한 내용들로 구성되어 있다. 이 중 B1지표는 지역사회로부터의 평판에 관한 것으로서 유관기관 대상 설문조사로 기획되었기 때문에, 이번 모의평가에서는 평가 대상에 포함되지 않았다. B2지표는 공공 및 민간 유관기관 협력도에 관한 것으로서, 기관의 다양한 협력관계 이행에 대해서 알아보고자 하는 것이다. 세부 평가항목은 기관 내부의 인식 수준, 공공기관 협력, 민간기관 협력 등 세 가지로 나뉘어 제시되었는데, 이에 대해서 기관 자체평가 결과 모든 기관이 충실한 상태로 평가하였다.

그러나 3개 항목에 대해 3명의 평가위원이 평가하여 평가 대상 기관 당 총 9가지의 경우(항목 3개 × 평가위원 3명) 가 도출되는 모의평가 수행 결과, 다기관(보통 1개)을 제외한 모든 기관이 2개 이상 경우에 대해 보통 수준이라는 평가를 받았다. 세부 항목별로 볼 때는 평가위원의 의견이 정확히 합치되는 경우는 전체 18개 조합(기관 6개소 × 항목 3개) 중 절반 이상인 11개 조합(가기관 인식, 공공, 나기관 인식, 공공, 다기관 공공, 민간, 라기관 공공, 마기관 공공, 바기관 인식, 공공, 민간)으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 이 지표에서는 평가위원 간의 지표 이해와 합의가 어느 정도 이루어져있다고 볼 수 있다.

6개 기관에 대한 평가결과를 종합적으로 살펴보면, 충실이 63%로 다른 지표에 비하여 높은 편이어서, 기관 간 협력활동 즉, 네트워크 활동에 대해서는 각 기관들이 어느 정도 익숙하고 관련 활동도 어느 정도 충실히 이행하고 있는 것으로 볼 수 있다. 그런데 또 한편으로는 다른 지표들에 비하여 더욱 더 정량적 평가 방식으로 흐를 수 있는 위험성이 큰 지표임을 알 수 있었다. 왜냐하면 오래 전부터 현장에서 기관 간 협력은 중요한 이슈로 다루어져왔고 중앙지표에도 지역사회 참여 실적 등에 관한 지표가 있어, 각 기관에서는 이러한 지표에 대해서 정량적 방식으로 평가에 응하는 것을 익숙하게 생각하는 경향이 있기 때문이다.

그렇기 때문에 이 지표에 대해서는 이 번 평가의 취지를 살려 내용과 주요 사례

중심으로 자체평가 보고서 하도록 하고, 평가 시에는 협력 관계와 활동의 질적인 측면에 대해서 충분히 이야기 할 수 있는 인터뷰가 이루어지도록 평가지표를 구성하는 것이 무엇보다 중요하다.

첫 번째, 세부 평가항목인 협력활동에 대한 인식 수준에 대해서 살펴보면, 많은 기관이 인식 수준을 협약 실적 등 정략적 근거로 설명하려는 경향이 있었다. 그러나 협약 실적이 인식 수준을 대변한다고 보기도 어렵고, 문서 근거를 통해서 쉽게 드러나지 않을 수 있으므로, A3지표와 같이 인식에 대해서 별도의 항목을 두지 않는 방안을 고려해야 할 것이다.

두 번째, 이 지표에서는 인식 수준을 제외한 세부 항목을 공공과 민간으로 대상으로 구분하여 구성하였는데, 이러한 구성의 타당성에 대한 고민이 필요하다. 오히려 당초 제안되었던 주도적 역할과 협력적 역할 등 역할의 종류에 대한 접근이 필요하지 않을까 한다. 실제 평가 수행시에도 평가위원들은 각 기관이 협력 활동에서 어떠한 역할을 수행했는가에 대한 질문을 자주 했던 것을 참고한다면, 협력 활동의 대상 측면 보다는 협력 활동에서의 역할 측면으로 세부 평가항목을 구성하는 것이 적절할 것으로 생각된다. 예를 들어 주도적 역할 경험과 협력적 역할 경험으로 항목을 나누고 각각에 해당되는 협력 활동 사례를 제시한 후, 각 기관 실무자의 경험을 인터뷰하는 방식으로 평가가 이루어지는 것이 적절할 것으로 본다.

〈표 4-11〉 B2. 공공 및 민간 유관기관 협력도 모의평가 결과

구분	가기관				나기관				다기관				라기관				마기관				바기관			
	인식	공간	민	총평	인식	공간	민	총평	인식	공간	민	총평	인식	공간	민	총평	인식	공간	민	총평	인식	공간	민	총평
자체	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
위원1	○	□	○	●	○	□	○	●	□	○	○	●	□	○	○	●	□	□	○	■	□	□	○	■
위원2	○	□	□	■	○	□	□	■	○	○	○	●	○	○	○	●	○	○	○	●	□	□	○	■
위원3	○	□	○	●	○	□	○	●	○	○	○	●	□	○	○	●	○	○	□	●	□	□	○	■

※ 평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개) : △ 보완(0.0%), □ 보통(37.0%), ○ 충실(63.0%)  
 ※ 평가위원 총평의 평가결과 (총 18개) : ▲ 보완(0.0%), ■ 보통(33.3%), ● 충실(66.7%)

<b>B2지표 수정안</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지표: 공공 및 민간 유관기관 협력도             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지표명에서 지역사회 네트워크 활동에 대한 전반적인 접근이 제한되어 있음</li> <li>- 지표명을 수정하여 보다 다양한 지역사회 활동을 담을 수 있도록 해야 함</li> <li>- 지표명 수정안(지역사회 협력활동)</li> </ul> </li> <li>• 항목1: 기관 내부의 협력에 대한 인식 수준             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인식 수준을 직접 평가하기 보다는 실질적인 활동 내용을 통해 파악해야 함</li> <li>- 인식에 대한 항목은 삭제 가능</li> </ul> </li> <li>• 항목2 및 항목3: 협력의 대상을 기준으로 한 평가항목 구분             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 항목2(공공기관), 항목3(민간 유관기관)</li> <li>- 항목변경안: 항목2(주도적 역할 경험), 항목3(협력적 역할 경험)</li> <li>- 각 항목별 주요 협력 사례에 대해 기술하도록 유도하고 경험에 대해 인터뷰</li> </ul> </li> </ul>
---------------------	---

### (5) 지역사회 민감성 - B3. 주민참여 활성화

B3지표는 주민 참여 활성화에 해당 기관이 얼마나 기여하고 있는가에 대한 지표로서, 이러한 활동을 통해 지역사회 민감성을 알아보고자 하는 것이다. 세부 평가항목은 주민의 자치활동 지원 수준, 주민의 사업 의견수렴 수준, 주민의 주체적 참여유도 수준 등 세 개로 이루어져 있다. 이에 대한 기관 자체평가 결과 1개 기관(다기관)을 제외하고 모든 기관이 충실한 상태로 평가하였다.

그러나 3개 항목에 대해 3명의 평가위원이 평가하여 평가 대상 기관 당 총 9가지의 경우(항목 3개 × 평가위원 3명) 가 도출되는 모의평가 수행 결과, 모든 기관이 2개 이상 경우에 대해 보통 또는 보완 수준이라는 평가를 받았다. 세부 항목별로 볼 때는 평가위원의 의견이 정확히 합치되는 경우는 전체 18개 조합(기관 6개소 × 항목 3개) 중 8개 조합(가기관 자치, 수렴, 참여, 나기관 참여, 다기관 자치, 라기관 수렴, 마기관 자치, 바기관 자치)으로 나타났다. 특히 자치활동 지원에 대해서는 6개 기관 중 4개 기관에서 평가위원 의견이 일치하여, 이 부분에 대해서는 평가위원의 지표 이해 내용이 비슷하였다고 볼 수 있다.

가 지표를 개발하는 과정에서는 노인이나 장애인 등 주요 계층을 대상으로 하는 단종 복지관을 염두에 두고, 지역주민의 개념 정의를 다소 포괄적으로 하였다. 그러나 당초 지표 구성의 목적은 기관의 주요 고객으로서 이용자가 아닌 일반 지역주



민의 관심과 참여를 유도하기 위한 것이었으므로, 이러한 폭넓은 개념 정의가 오히려 평가의 취지를 퇴색시키는 결과를 초래하였다고 본다. 왜냐하면, 단종 복지관에서는 대부분 기존 이용자 대상도 이 평가지표에 대한 근거자료로 제시하였기 때문이다.

먼저, 세부 평가항목 중 주민의 자치활동 지원과 관련하여 기관 대관 실적을 살펴본 결과, 노인복지관의 경우에는 일반 지역주민들이 아닌 기존 이용자 중심으로 이루어지고 있었다. 이러한 양상은 사업 의견수렴과 주체적 참여 유도와 관련된 세부 평가항목에서 유사하여 대부분 기존 이용자 대상 활동이 주를 이루고 있었다. 물론, 평가위원들이 지역주민의 정의가 이용자 집단을 넘어서야 한다는 지향을 이해하고 있었기 때문에, 평가 결과에서도 단종복지관의 이러한 상황이 어느 정도 반영되어, 다른 지표들에 비해 충실의 평가 비율이 다소 낮게 나타나기는 하였다.

그러나 향후 지역주민의 개념을 기존 프로그램의 이용자 대상 활동은 배제함을 명확히 해야 할 필요가 있다고 본다. 평가지표를 통해 평가가 지향하는 방향성이 분명히 드러나야, 각 기관이 평가의 취지를 이해하고 향후 서울시 사회복지기관의 변화 요구에 대한 대비를 수행해나갈 수 있을 것이기 때문이다. 그렇다고 지역주민 개념에서 기존 이용자를 완전 배제하는 것은 아니다. 다만 변화의 과정 안에서 기존 이용자는 어떤 변화를 거쳐 포함이 되는 지 등이 담겨야 한다. 왜냐하면 서울형 평가는 기관별 순위 매기거나 순위에 따른 차등 처우를 목적에 둔 것이 아니라 전제로 하기 때문에 각 기관이 처한 상황적 특수성을 이해해야 한다.

그 외에 이 평가지표와 관련하여, 사업 의견수렴과 관련된 두 번째 세부 평가항목에 관한 의견이 있었다. 의견수렴 항목은 환경변화 이해 및 반영도와 관련된 A1지표에서 연속성으로 표현되었던 환경변화 내용 공유의 방법에 관한 평가항목과 유사점이 있으므로, B3지표에서 제외하고 A1지표의 내용에 포함시켜 구성시키는 방안이 평가위원들로부터 제안되었다. 그러한 방향으로 세부 평가항목이 수정된다면, B3지표는 지역주민의 자치활동 지원과 주체적 참여유도의 두 항목으로 정리될 수 있다.

그런데 이 중에서 주체적 참여 유도에 관한 평가항목은 노인복지관 등 단종복지관의 경우에는 기존 이용자가 아닌 일반 지역주민을 대상으로 한 것이라면, 많은 어려

움이 있다는 점이 자체평가결과 보고서와 평가 인터뷰 과정에서 드러났다. 그러나 앞서 언급한 바와 같이 각 기관의 특수성을 이해하는 데에 목적을 두는 평가라면, 그러한 상황이 드러날 수 있는 평가항목이 구성되는 것이 바람직하다고 본다. 그렇기 때문에 주민의 주체적 참여 유도는 기존 이용자를 대상으로 한 프로그램을 제외한 일반 지역 주민을 대상으로 기관 홍보 등 지역사회 통합을 지향하는 프로그램을 중심으로 평가되어야 한다. 그리고 평가 시에는 이와 관련하여 주민 참여프로그램, 견학프로그램 등이 구체적인 프로그램이 사례로 제시하도록 유도해야 할 것이다.

〈표 4-12〉 B3. 주민의 참여 활성화 모의평가 결과

구 분	가기관				나기관				다기관				라기관				마기관				바기관			
	자치	수렴	참여	총평	자치	수렴	참여	총평	자치	수렴	참여	총평	자치	수렴	참여	총평	자치	수렴	참여	총평	자치	수렴	참여	총평
자체	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	□	□	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
위원1	□	○	□	■	○	○	○	●	△	○	△	▲	○	○	△	■	○	○	□	●	□	○	□	■
위원2	□	○	□	■	□	○	○	●	△	□	□	■	□	○	□	■	○	○	○	●	□	□	△	■
위원3	□	○	□	■	○	○	□	●	△	○	□	■	○	○	□	■	○	□	○	●	□	□	□	■

※ 평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개) : △ 보완(11.1%), □ 보통(42.6%), ○ 충실(46.3%)  
 ※ 평가위원 총평의 평가결과 (총 18개) : ▲ 보완(5.5%), ■ 보통(61.1%), ● 충실(33.4%)

<p><b>B3지표 수정안</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지표: 주민의 참여 활성화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 주민의 개념정의를 보다 명확하게 제시하여야 함</li> <li>- 기존 이용자를 중심의 프로그램은 근거자료나 사례에서 제외하도록 해야 함</li> </ul> </li> <li>• 항목1: 주민의 자치 활동 지원 수준                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 대관 프로그램 운영 여부 및 실적, 자치 활동 예산 지원 등 제시 필요</li> </ul> </li> <li>• 항목2: 주민의 사업 의견 수렴 수준                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- A1지표의 세부항목 연속성(공유방법)과 중복되는 내용으로, A1지표로 통합</li> </ul> </li> <li>• 항목3: 주민 주체적 참여 유도 수준                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 이용자 참여 프로그램을 제외하도록 해야 함</li> <li>- 지역사회통합을 지향하는 구체적 프로그램 사례를 제시하도록 해야 함</li> <li>예) 일반 지역주민 대상 참여 및 견학프로그램 등</li> </ul> </li> </ul>
----------------------------	---

### 3) 모의평가결과 개선 안

#### (1) 시설의 우수사례 중심 평가 미흡

이번 모의평가의 평가 방법은 종사자에 대한 인터뷰 중심으로 이루어졌다. 각 기관에서 제출한 자체평가 결과 기록지를 기초로 한 인터뷰를 통해 평가하였는데 평가지표와 평가항목에서 분명 양적 중심으로 설계하지 않았음에도 불구하고 모의평가에 참여한 대부분 복지관의 제출자료는 실적 중심으로 구성되었다는 점이다. 그러다 보니 평가위원들 또한 그 자료를 기초로 하여 기관의 상황을 사전 파악하고 인터뷰 질문을 준비하였기 때문에, 인터뷰 진행 과정에서도 실적과 관련된 질문들이 주를 이루게 되어 정작 기관의 사례에 대한 탐색이 적극적으로 진행되지 못한 것으로 파악되었다.

그 결과 평가지표 개발 당시 계획하였던 우수 사례 중심의 절대적 평가는 아쉽게 진행되었다고 볼 수 있다. 이렇듯 사례 중심의 평가가 어려웠던 이유는 앞서 언급한 바와 같이 자체 평가 결과가 실적 중심으로 구성되었기 때문이다. 그런데 이러한 문제의 근본적인 원인은 연구진이 제공한 자체평가 양식에 있다고 볼 수 있다. 자체 평가와 관련해 여타의 요구 사항이 없이 “관련 자료 목록 작성”만을 요청하였는데, 목록 작성이라는 표현이 결국 실적 제시로 해석될 수 있었다는 것이다. 각 평가항목에 대해서 사례 중심의 서술을 요구하였더라면, 다른 평가가 이루어질 수 있었을 것이라고 보며, 차후 평가에는 자체 평가 양식 구성에 있어서도 평가의 목적과 의도가 충분히 반영되도록 해야 할 것이다.

#### (2) 평가기준에 대한 공정한 평가 필요

피 평가기관의 자체평가결과는 효용가치 면에서 제고가 필요하다고 생각된다. 보완, 보통, 충실로 구분된 평가 기준의 적절성 문제가 평가위원 및 참관자들 사이에서 제기되었다. 복지현장은 거의 모두가 일단 자체평가결과는 최우수로 해야 한다는 기준의 선입관이 매우 지배적이었다. 충실 상태를 기준으로 하여 부족한 점이 있을

경우 배점을 줄여 ‘보통’이나 ‘보완’으로 평가하였다. 그런데 이러한 관점에서의 배점 방식은 중앙평가와 동일한 정량적 평가 방식을 일부 답습하는 것으로 볼 수 있다. 어차피 평가위원의 현장평가 방문 시 점수는 깎일 것이기 때문에 시설차원에서 미리 평가를 낮춰야 할 이유가 없다는 식의 생각도 일부 있는 것이다. 그러나 상식적으로 생각해보아도 어떻게 모든 시설이 모두 평가결과가 동일할 수 있는가? 따라서 평가기관 자체평가는 삭제를 검토하기로 하였다. 평가자이든 피 평가기관이든 이제는 객관적으로 공정한 평가의 기준을 세워 원칙대로 수행해야 한다.

현장은 물론 평가위원마다 ‘충실’ 수준에 대한 이해도는 상이하였다. 이러한 문제를 개선하기 위해서는 무엇보다도 평가기준에 대한 명확한 지침이 마련되어야 하고, 이 내용이 평가위원들 간에 분명하게 공유되고 이해되어야 한다. 또한 평가기준도 수정해야 함을 발견하였다. 지금과 같은 충실수준이 아닌 정말 다른 기관과 비교하여 우수한 사례를 수행하여 눈에 띄이는 성과를 보인 경우를 ‘탁월’이란 결과를 평가하는 방안도 필요하다고 생각되었다.

	자체평가 결과	현장평가 결과
평가 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5개 평가지표에 대한 충실 평가가 높음</li> <li>- 충실 수준에 대한 이해도와 관계없이 평가결과는 충실로 작성 함</li> <li>- 평가단 현장평가결과의 피드백을 수용 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가자 간 차이 발생이 큼</li> <li>- 평가기관에 대한 평가자 별 사전 이해 차이로 기관 별 충실, 보통, 보완 기준 상이 함</li> </ul>
평가 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표에 대한 이해와 작성차이는 시설 간, 개인 간 편차가 크게 나타 남</li> <li>- 서울형 평가지표의 의미와 기준이 절대 기준으로 이해하고 작성해야 함에도 불구하고 이전의 중앙평가 작성 틀과 유사한 방식으로 준비 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가기관에 대한 평가지표 적용에 있어 상대적 해석과 절대적 해석이 공존 함</li> <li>- 평가기관과 타 기관들과의 차이를 주제로 절대적, 상대적 비교가 평가자마다 다름</li> <li>- 피 평가기관에 대한 사전 이해의 정도에 따라 평가결과의 차이를 보임</li> </ul>

또한 평가위원을 대상으로 한 사전 교육이 이루어졌음에도 불구하고, 평가 진행 과정에서 평가위원 간 지표에 대한 이해와 해석의 수준이 각기 달랐다. 이러한 내용은 평가위원 3명의 평가 결과가 정확히 합치하는 경우가 거의 없다는 점에서 분명히 알 수 있다. 그리고 평가를 가장 먼저 받은 기관은 상대적으로 엄격한 기준에서 평가되어 다른 기관에 비하여 낮은 평가를 받았다는 점 또한 평가위원 간 지표 내용에 대한 합의가 충분히 이루어지지 않았음을 알려주는 근거가 될 수 있다.

이번 평가가 질적 성과에 초점을 맞춘 인터뷰 방식의 평가이기 때문에, 평가위원의 주관적인 해석을 전제로 하는 것이기는 하다. 하지만 그렇기 때문에 평가위원 및 평가단 간의 평가 초점, 질문 내용, 소요 시간 등 다양한 영역에서의 편차를 최소화할 수 있는 장치가 실적 중심의 정량적 평가에 비하여 더욱 더 필요한 것으로 보인다. 그러한 장치들로서 사용하는 용어들에 대한 보다 명확한 개념 정의와 정교한 질문 목록 및 진행 시나리오 등의 사전 준비 사항이 매우 중요하다고 볼 수 있다.

### (3) 평가산식의 변화 필요

총평 평가결과는 세부기준 평가결과와 불일치하는 양상을 보였다. 아래의 표와 같이 총평의 평가결과는 세부기준의 평가결과보다 충실의 비중이 거의 대부분 높아짐을 보이고 있다. 이와 같이 세부기준 별로 판단된 평가결과와 총합하여 평가지표에 따른 평가가 다르다는 점은 오히려 평가결과를 혼란스럽게 할 수도 있다. 따라서 세부 평가기준 별로 보완, 보통, 충실의 평가결과를 활용하여 총평의 결과를 산출하는 방안을 검토하기로 하였다.

〈표 4-13〉 서울형 사회복지시설 모의평가결과 요약

평가 지표	평가기준의 유형	평가 결과
A1. 환경변화 이해 및 반영도	평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개)	△ 보완(3.7%), □ 보통(38.9%), ○ 충실(57.4%)
	평가위원 총평의 평가결과 (총 18개)	▲ 보완(5.5%), ■ 보통(27.8%), ● 충실(66.7%)

평가 지표	평가기준의 유형	평가 결과
A2. 지역특징을 반영한 변화의 노력도	평가위원 세부기준의 평가결과 (총 36개)	△ 보완(0.0%), □ 보통(55.6%), ○ 충실(44.4%)
	평가위원 총평의 평가결과 (총 18개)	▲ 보완(0.0%), ■ 보통(50.5%), ● 충실(50.0%)
A3. 복지실천 전문가 양성과 활용	평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개)	△ 보완(7.4%), □ 보통(44.4%), ○ 충실(48.2%)
	평가위원 총평의 평가결과 (총 18개)	▲ 보완(0.0%), ■ 보통(61.1%), ● 충실(38.9%)
B2. 공공 및 민간 유관기관과의 협력도	평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개)	△ 보완(0.0%), □ 보통(37.0%), ○ 충실(63.0%)
	평가위원 총평의 평가결과 (총 18개)	▲ 보완(0.0%), ■ 보통(33.3%), ● 충실(66.7%)
B3. 주민의 참여 활성화	평가위원 세부기준의 평가결과 (총 54개)	△ 보완(11.1%), □ 보통(42.6%), ○ 충실(46.3%)
	평가위원 총평의 평가결과 (총 18개)	▲ 보완(0.0%), ■ 보통(61.1%), ● 충실(38.9%)

#### (4) 피 평가기관의 모의평가 결과 소견

이번 2015년 모의평가에 참여한 현장의 소견을 요약하여 보았다. 크게 3가지 시사점을 제공한다. 첫째, 이러한 평가과정과 평가지표를 통해 얻을 수 있는 경험과 의미가 하나이며 둘째는 그림에도 불구하고 염려와 걱정이 되는 요소들이 있었다. 마지막으로 향후 시범평가를 거쳐 서울형 평가로서의 정착을 위해 당부하는 제언으로 나눌 수 있다.

첫째, 대내외 환경이나 제도 및 인근 지역사회의 변화 등을 토대로 점검해 볼 수 있는 기회가 되었다는 내용이 많았다. 무엇보다 몇 사람의 관리자 중심으로 평가가 준비되지 않고 전사적으로 모든 직원이 함께 평가에 참여하며 소통하고 깨닫는 요소들에 대한 긍정적 평가가 높았다. 이는 서울형 평가가 지향하는 조직의 학습효과와도 연관되며 미래지향적 평가가 갖고 있는 특징이라고 생각한다.

“지표 자체가 구체적이지 않기 때문에 준비하는데 저의 해석이 맞는지 맞게 되었는지 고민이 되었지만, 이렇게 질적 평가를 하는 부분에 있어서 저는 이번에 준비하면서, 이게 정말 변화에 따라 어떤 서비스를 준비해야 되는지 정리할 수 있는 기회는 되었다.”

“평가를 준비하면서, 제가 맡은 업무의 분야만 아니라 다른 분야에 대한 관심도 생겼고, 그런 부분에서 이번 평가가 좋은 것 같다. 좀 더 공부해야겠다는 생각이 들었다.”

“자기해석을 평가해주는 평가를 처음 해 보는 과정이라 좀 낯설었지만 스스로 해석하고 답을 찾아가는 과정은 매우 신선했으며 긍정적으로 와 닿았다.”

“직원들과 어떤 방향으로 공유해 가야 할 지 고민해보는 시간이 좋았다.

“평가를 준비하는 과정과 또 이렇게 평가자가 질문하고 답하는 대화 속에서 제 스스로도 생각을 하는 기회가 되었다.”

“뭔가 정량화 되어있는 게 아니라 담당했던 사람이 가지고 있던 생각을 표현할 수 있다는 것은 신선했다. 기관마다 방향과 색깔이 다르고 미션, 비전이 다른 데 어떠한 기준을 놓고 평가를 해야 하는 것인지 궁금했다. 사실 시작하기 전에는 압박이 되지 않을까 걱정했는데 막상 인터뷰를 하고 보니 생각보다 그런 부분에 대해서는 편하게 해주셔서 좋았다.”

“기존 지표는 양적인 결과만을 평가하였는데, 단순히 개량화해서 점수화하는 것이 아니라, 이렇게 질적으로 평가해볼 수 있다는 점에서 감사드린다.”

둘째, 평가지표가 구체적이지 않는데 인터뷰 방식에 의한 평가자의 평가결과가 과연 객관적일지에 대한 우려가 높았다. 평가자에 대한 개인적 인식차이에 따라 불편하게 느끼거나 어렵게 생각되는 경우도 있었다. 특히 자신의 답변이 시설평가에 사용된다는 점에서 부담이 큰 요소로 나타났다.

또한 평가지표에 의거한 자체평가를 기록하는 과정에 있어서도 어려움을 나타냈다. 지금까지 중앙평가 방식의 자체평가는 평가요소에 대한 해당유무로만 판단했기 때문에 서울형 평가지표와 같이 종합적인 판단과 해석을 하여 작성해야 하는 지표에 어려운 부분을 표현하였다.

“인터뷰 내용이 평가에 반영이 될 텐데 인터뷰에 참여하는 직원이 누군지 다 안다는 점에서 평가결과가 나왔을 때 약간 부담스럽다.”

“인터뷰 평가척도가 좀 궁금하다. 너무 주관적이지 않을까? 다른 복지관과 비교할 때 너무 차이가 보이지 않을까?”

“개인차인지는 잘 모르겠다. 평가위원이 일부러 그러신 것인지 모르겠는데 질문을 조금 어렵게 하신 것 같다. 평가지표에 있는 내용인데 질문이 좀 어렵게 느껴지는 것들이 좀 있었다.”

“관장이지만 답변을 하면서 어려움을 많이 느꼈고 주관적인 의견이 반영될 여지가 굉장히 많다고 생각되었다.”

“익숙하지 않아서 그럴까? 좀 부담스러웠다. 한정된 이 인터뷰 시간만으로 내 일에 대한 관점과 가치가 다 표현되지 않은 것 같다. 내 언어로 다 표현할 수 있을까라는 부담이 있었다.”

“평가위원의 질문 중에 이해가 안 되는 것들도 있어서, 어떻게 대답해야 우리 기관의 생각을 잘 알릴 수 있을지 고민했다. 나는 처음보다 오히려 갈수록 긴장되었다. 나의 짧은 경력으로 기관평가를 답변한다는 점이 부담스러웠다.”

“관리자로 답변했는데 나 때문에 뭐가 잘못되면 어떻게 하지 같은 심적 부담감이 있었다.”

“평가단이 우리 기관에 대한 사전 이해와 정보가 전혀 없다고 한다면 지역사회, 사업 등의 상황을 설명하는데 논쟁거리가 많이 될 것 같다.”

“평가지표 별로 기관에서 가장 최상의 판단을 가지고 답변을 작성하라고 하였는데, 직원들이 모여 과정을 논의하고 작성을 했지만 담아내는 것이 한계가 있었다. 이 작성물을 갖고 짧은 시간 동안 복지관의 전체적인 평가를 올바르게 내릴 수 있을까? 과연 보통의 기준은 무엇이고 충실의 기준은 무엇인지 의문이 든다.”

셋째, 향후 서울형 평가수행 관련 제언은 편차 발생에 대한 우려 및 이를 방지할 수 있는 대안에 대한 내용이다. 인터뷰 방식에 대한 보완 및 평가점수화에 대한 보완 등이다.



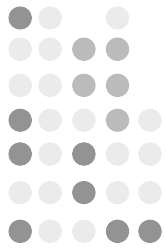
“평가위원도 3인이 그룹으로 있으시니 인터뷰도 2~3인이 함께 받으면 좋을 것 같다. 혼자만의 답변에 대한 부담도 덜고 서로의 답변을 들으면서 놓칠 뻔 했던 답변을 더 잘 할 수 있을 것 같다.”

“지금 중앙평가도 현장 평가위원들 간의 차이로 논란들이 있는데, 이렇게 주관적인 평가를 하시려면, 평가단이 한 개 팀이 이뤄져야 하지 않겠는가?”

“질적인 평가인 만큼 객관성이 담보되기 어려울 수도 있는데, 가능한 평가자 간의 주관적인 개입이 되지 않도록 변별력이나 점수에 대해 논란이 없도록 고려해주시면 좋겠다.”

“인터뷰 방식을 하면 정확히 측정이 될 수 있는지 의문이 든다. 다른 보완 방식도 검토가 필요하다.”





V

2016년 서울형  
평가체계  
운영 안





## V. 2016년 서울형 평가체계 운영 안

### 1. 최종평가지표 안

앞서 살펴본 바와 같이 모의평가 결과를 토대로 사업영역의 평가지표는 평가항목과 평가기준의 정렬과정을 거쳐 수정하였다. 평가지표는 총 7개로서 동일하다. A1. 환경변화의 이해, A2. 환경변화에 대한 대응, A3. 복지실천 전문가 양성과 활용, B1. 지역사회 평판 지수, B2. 지역사회 협력 활동, B3. 주민의 참여 활성화 그리고 C1. 지역사회 환경지수이다. 그러나 각 평가지표 별 평가항목과 평가기준은 아래의 <표 5-1>와 같이 세부 내용을 수정하였다.

2016년 연구를 통해 제시하는 지역사회 평판 지수와 지역사회 환경지수를 제외한 현장평가로 사용되는 평가지표 5개는 모두 평가항목으로 각 2개씩 구성되어 있으며 평가항목을 살펴보는 세부 평가기준 또한 1~2개의 내용으로 구성되었다.

앞서 모의평가 결과분석에서도 살펴본 바와 같이 평가지표와 평가항목 그리고 평가기준의 활용에 있어 가장 유의해야 할 요소가 바로 해석과 적용이다. 이는 평가를 준비하고 대응하는 피평가기관 뿐 만 아니라 평가자들 간의 경우에도 동일하게 나타난다. 이에 본 연구진은 평가지표에 대한 주관적 해석과 편차를 최소화하기 위해 평가지표에 대한 평가항목 별로 세부평가기준을 제시하였다. 아래의 내용은 상세한 내용이다.

〈표 5-1〉 서울형 사회복지시설 평가지표 최종 안

평가지표	평가항목	평가기준
A1. 환경변화의 이해	① 인지된 환경변화	: 내부- 법인, 직원 : 외부- 법, 제도, 지역사회, 이용자 등
	② 환경변화 내용 공유	: 공유 대상- 내부, 외부 : 공유 방법- 절차, 도구 등
A2. 환경변화에 대한 대응	① 조직차원의 대응	: 미션, 비전, 조직구성 등 : 중장기 사업계획 등
	② 사업운영의 대응	: 기존 사업의 수정과 변화 : 신규 사업의 도입
A3. 복지실천 전문가 양성과 활용	① 실천 전문가의 양성	: 조직차원의 교육훈련체계 - 조직의 인재상, 역량정의, CDP 등 : 개인단위의 지원 - 예산, 외부활동 등
	② 실천 전문가의 활용	: 조직 내부 활용 - 내부 슈퍼바이저, 전달교육 등 : 적정업무로의 직무배치변경
B1. 지역사회 평판 지수 - 2016년 연구결과 활용		
B2. 지역사회 협력 활동	① 기관의 주도적 역할	: 대상(공공, 민간) 별 주도적 협력 내용
	② 기관의 협조적 역할	: 대상(공공, 민간) 별 협조적 협력 내용
B3. 주민의 참여 활성화	① 주민자치 활동 지원	: 공간 개방, 기자재 자원공유 : 지역사회주민과 관계망 형성
	② 주민참여의 주체성 육성	: 사업(프로그램)의 참여 변화
C1. 지역사회 환경지수 - 2016년 연구결과 활용		

## 평가지표 A1. 환경변화의 이해

- 관련 문서 확인 : 비전/미션 회의자료, 기관 운영계획서, 중장기 발전계획서, 사업계획서, 사업 결과보고서, 회의록, 직원 전달 교육내용, 사업평가, 정보 나눔, 지역분석자료, 고객욕구 분석자료, 지역실태조사서, 수퍼비전 일지, 연구보고서 등

### 평가항목 A1-1. 인지된 환경 변화

평가목적 : 조직을 둘러싼 대내외 여러 변화 요소를 파악함으로써 어떤 변화를 주의 깊게 파악하고 무엇을 대응해야 할 것인가를 준비하는 지 평가하고자 함

- 평가기준 가) 현재의 변화된 또는 변화가 예상되는 외부환경 특성
  - ① 법과 제도의 변화 - 중앙정부, 서울시, 자치구, 동주민센터 등
  - ② 사회전반의 변화 - PEST분석 결과 (Political, Economic, Socio-Cultural, Technology)
- 평가기준 나) 지역사회의 변화 및 욕구 변화 (지리적 영토권역 만이 아닌 노인복지관, 장애인복지관 경우처럼 서비스 제공 권역 전반을 모두 포함 함)
  - ① 지리적 토대 및 서비스 제공 권역 내의 변화 - 개발정책의 변화 등
  - ② 지역 환경 변화 분석 내용 - 경제적 측면 및 사회적 측면 등
  - ③ 커뮤니티의 변화, 지역 주민들의 변화 - 지역주민들의 욕구 및 구성 변화
- 평가기준 다) 사업에 대한 주민의 의견
  - ① 주민 욕구 변화 (불특정 다수의 일반 주민 외 잠재 이용자 등 모두 포함 함)
  - ② 프로그램에 대한 참여자 의견 변화 (서비스 이용 당사자 및 보호자 포함 함)
- 평가기준 라) 복지관 내부 환경 변화
  - ① 운영법인(비전과 미션, 정책, 사업전략 측면 등) 및 시설과의 관계 변화 등
  - ② 직원 구성 등 (관리자, 일반직원 등 구성 변화)



## 평가항목 A1- 2. 환경 변화의 내용 공유

평가목적 : 조직에서 파악한 환경변화의 요소에 대하여 내부 직원들과 또한 외부 다양한 이해관계자(이용자 및 가족 대표, 지역사회 주민, 운영위원, 이사 등)와의 공유가 되고 있는지, 상호 활발한 소통이 되고 있는 지 평가하고자 함

- 평가기준 가) 기관 내부·외부 공유 범위와 방법
  - ① 내부 공유 대상 - 조직 전체의 공유 방식, 팀 간 공유 방식, 개인 간 공유 방식
  - ② 외부 공유 대상 - 공공과의 공유 방식, 지역 내 민간단체와의 공유 방식과 노력, 이용자 및 이용자 가족과의 공유 방식과 노력, 일반 지역주민과의 공유 방식과 노력
  
- 평가기준 나) 공유한 결과의 조직 내재화
  - ① 공유된 내용에 대한 숙지 - 기관 차원에서 환경변화 및 대응방안에 대해 강조하고 있는 내용, 과거 대비 강조점의 변화 내용, 환경 변화와 대응 방안에 대한 교육 내용



## 평가지표 A2. 환경변화에 대한 대응

- 관련 문서 확인 : 회의록, 사업계획서, 출장복명서, 조직변경 기안서, 욕구조사 보고서, 서비스 지침, 자문기록지, 지역사회 실태조사 보고서, 주민만남 일지, 수퍼비전 일지, 연구보고서 등

### 평가항목 A2-1. 조직차원의 대응

평가목적 : 변화하는 환경을 대응하기 위해서 조직은 중장기적으로 무엇을 준비하는 지 평가하고자 함

- 평가기준 가) 비전, 미션과 환경변화의 관련성 및 적합도
  - ① 환경변화의 내용과 비전, 미션의 내용과의 일관성, 정합성
  - ② 환경변화의 내용과 핵심 추진 사업의 주제와 내용의 일관성, 정합성
    - 중점 추진 사업의 주제와 내용 선정 이유, 중점 추진 사업의 주제와 내용 선정 시 기준 및 기준 선정 이유
- 평가기준 나) 조직차원의 중장기 운영 방향 준비
  - ① 중장기(연간) 운영계획에의 반영 내용과 정도
    - 제도 변화 내용의 반영 시도 및 결과, 지역사회 및 주민 욕구 변화 내용의 반영 시도 및 결과
  - ② 조직도 편제 및 인력운영의 변경
    - 내부 전문가의 활용 전환 내용, 변경된 조직 별 업무/과업 내용, 환경변화에 대응하기 위해 신규 채용 인력
  - ③ 업무 프로세스의 변화 - 환경변화를 고려 한 업무 프로세스의 변화, 고객 욕구 변화 대응을 위한 업무 프로세스의 변화
  - ④ 시설 운영 변화 - 시설의 구조적 변화 및 기능의 재 배치 (공간 재배치 등), 운영시간 대 변경 (야간 및 주말운영 등)



## 평가항목 A2- 2. 사업차원의 대응

평가목적 : 변화하는 환경을 대응하기 위해서 시도하고 준비하는 사업의 변화는 무엇 인지를 평가하고자 함

- 평가기준 가) 기존 프로그램(단위사업)의 수정과 변화
  - ① 환경 변화를 고려한 기존 사업의 수정과 변화(주제와 내용)
    - 제도 변화 내용의 반영 시도 및 결과, 지역사회 및 주민 욕구 변화 내용의 반영 시도 및 결과, 사업에 대한 주민 및 이용자 욕구 변화 내용의 반영 시도 및 결과
  
- 평가기준 나) 신규 프로그램(단위사업)의 기획 시도와 운영
  - ① 환경 변화를 고려한 새로운 이용자의 발굴 과업 사례(주제와 내용)
    - 주제의 변화, 이용자 특성 범위의 변화, 사업 대상 및 지역 범위의 변화

### 평가지표 A3. 복지실천 전문가 양성과 활용

- 관련 문서 확인 : 교육체계도, 교육계획서, 직무기술서, 수퍼비전 일지, 출장 기록부, 교육비지출 근거, 소그룹 연구 모임 자료, 외부교육 전달서류, 자기 개발계획서, 내외부 강사 활용자료 등

#### 평가항목 A3- 1. 실천 전문가 양성

평가목적 : 변화하는 환경의 대응을 실제적으로 해 내기 위한 실천 전문가를 어떻게 양성하는지 평가하고자 함

- 평가기준 가) 조직차원의 인재 상, 필요역량 정의
  - ① 환경변화, 시설유형 및 지역특성을 고려한 인재 상 - 인재상의 설정 (인재상의 내용 및 변화 등)
  - ② 환경변화, 시설유형 및 지역특성을 고려한 필요 역량의 정의
    - 조직에서 정의한 실천 전문가의 역량 정의(내용과 변화 등), 정의한 필요 역량과 환경변화 내용 간의 관련성
- 평가기준 나) 조직차원의 전문가 양성을 위한 교육훈련체계(계획)
  - ① 조직차원의 교육훈련체계 - 인재상과의 정합성 및 일관성 파악
  - ② 개인경력개발(CDP) 내용
- 평가기준 다) 조직차원의 전문가 양성을 위한 지원체계
  - ① 교육 계획 대비 교육 진행 현황
  - ② 교육 지원(예산, 시간 등)등 대한 직원 만족도 관리



### 평가항목 A3-2. 실천 전문가 활용

평가목적 : 변화하는 환경의 대응을 실제적으로 해 내기 위한 실천 전문가를 양성한 후 기관에서 어떻게 활용하는지 평가하고자 함

#### ● 평가기준 가) 조직차원의 실천 전문가 활용

- ① 조직 내부 활용 - 슈퍼바이저 활용, 외부교육 이수 시 조직 내부 전달교육자로 활용
- ② 조직 내부 적정업무로의 직무배치 변경 - 전문가 양성 이후 적정 업무에 배치 및 활용

## 평가지표 B2. 지역사회 협력활동

- 관련 문서 확인 : 협약서, 사업계획서, 사업결과보고서, 네트워크회의록, 공문 /내부 결재서류, 외부활동 근거자료

### 평가항목 B2-1. 기관의 주도적 역할

평가목적 : 시설이 기반 한 지역사회를 위해서 기관이 주도적으로 활동한 역할은 무엇이며 이를 위해 지역사회 내 공공, 민간에게 협력을 요청한 경우는 무엇인지를 평가하고자 함

- 평가기준 가) 협력에 대한 기관의 방향성
  - ① 조직적 대응 - 기관장/관리자의 인식과 의지, 과거 대비 외부와의 협력의 변화 방향
  - ② 협력을 위한 교육(수퍼비전 포함) - 협력 사례, 협력 방법
- 평가기준 나) 주도적 협력의 목적과 내용
  - ① 공공조직과의 협력
  - ② 민간조직과의 협력

### 평가항목 B2-2. 기관의 협조적 역할

평가목적 : 시설이 기반 한 지역사회(공공, 민간 등)로부터 기관에게 어떤 역할의 협력을 요청하였는지 그 경우의 대응은 무엇이었는지를 평가하고자 함

- 평가기준 가) 협조적 협력의 목적과 내용
  - ① 공공조직과의 협력
  - ② 민간조직과의 협력

## 평가지표 B3. 주민참여 활성화

- 관련 문서 확인 : 대관 관련철, 소셜네트워크를 통한 설문, 홍보, 참여 등, 이용자 간담회 회의록, 자조회의록, 외부주민 사업제안서, 사업설명회 자료, 자조모임계획서, 지역주민대상 프로그램, 주민참여와 지원 및 편의공간 등에 대한 규정과 지침, 욕구조사 보고서 등

### 평가항목 B3-1. 주민자치 활동 지원

평가목적 : 시설의 주요 이용자(이해관계자)를 포함하여 지역사회 주민들을 대상으로 다양한 자치활동 지원을 하였는지, 주민들과의 관계망 형성은 다양해졌는지 등을 평가하고자 함

- 평가기준 가) 지역사회 주민(시설 이용자)의 자조모임 지원 정책
  - ① 주민자치(기존과 신규)와의 관계 형성 (시설단위, 지역사회단위 모두 포함)
    - 시설(지역사회) 자치활동과 형성된 네트워크 종류, 외부 주민자치 조직 또는 활동 주체와의 관계형성
- 평가기준 나) 기관의 자원 공유
  - ① 기관의 지원 방법(인적, 물적 지원 등)과 내용 - 지역사회 주민을 위한 기관 자산의 개방과 이용 기회 제공 등

● 평가항목 B3-2. 주민참여의 주체성 육성

평가목적 : 시설의 이용당사자 뿐만 아니라 가족 및 지역사회 주민들을 대상으로 시설 (서비스 제공 및 기타 환경 등)에 대한 다양한 참여를 유도하고 또한 자발적 주체성을 육성하기 위해 시설은 어떤 노력을 하였는지 그 내용이 무엇이었는지를 평가하고자 함

- 평가기준 가) 기관에서 추진하는 주민의 주체성 향상 노력
  - ① 기관의 '주체의식' 양성 노력 - 주체의식 양성을 위한 프로그램 운영 여부 등과 내용
- 평가기준 나) 주민의 참여 주체성의 변화도
  - ① 주민 참여 기반 조성 - 의견 수렴 여부, 의견 수렴 방법
  - ② 주민 참여도의 변화 수준 - 양적 및 질적 변화 수준, 이로 인한 기관 운영 프로그램의 변화 등

## 2. 평가결과 산식 안

평가지표에 대한 평가결과를 도출하기 위한 산식과정은 다음과 같다. 평가항목에 해당하는 평가기준 별로 수준(보완, 보통, 충실)을 평가한 후 평가항목의 평가결과를 토대로 종합적 평가를 판단한다. 평가기준 별 수준을 평가한 후 종합평가를 하는 이유는 평가지표 별로 평가항목을 구성하는 평가기준이 서로 다르고 그 결과에 있어 각각의 충분성이 서로 다를 수 있기 때문에 개별 평가기준의 평가를 한 이후 종합적 판단을 하는 것이 더 객관적이라고 볼 수 있다.

평가기준 별 평가결과는 보완, 보통, 충실의 3수준 중에 하나로 평가한다. 충실의 수준이란 평가기준에서 제시하는 세부 내용에 대해 각각 2항목 이상을 확인할 수 있고 또한 내용구성이 질적으로 충실할 때에 적용된다. 보통의 수준이란 평가기준에서 제시하는 세부 내용관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 질적인 노력이 보통일 때 적용된다. 보완의 수준이란 평가기준에서 제시하는 세부 내용에 있어 확인된 내용이 거의 없거나 1항목정도일 때 적용한다.

평가항목에 대한 종합평가는 평가기준 별로 평가결과가 종료된 후에 다음의 4가지 수준에서 적용한다. 충실의 수준은 모든 평가기준에서 모두 충실한 상태라고 판단되는 경우이며 보통의 수준은 2~3가지 평가기준은 충실하나 1~2가지 평가기준은 보통으로 판단된 경우에 적용한다. 보완의 수준은 모든 평가기준이 모두 보통이거나 보완으로 판단되었을 때 해당한다. 또한 미이행의 경우는 모든 평가기준이 거의 모두 진행되지 않은 경우에 판단한다.



〈표 5-2〉 서울형 사회복지시설 평가지표 평가산식 예

평가지표	평가항목	평가결과	평가기준
A1. 환경변화의 이해	① 인지된 환경변화	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 내부변화 인지 - 법인, 직원 등 : 외부변화 인지 - 법, 제도, 지역사회, 이용자 등
	② 환경변화 내용 공유	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 공유 대상 - 내부, 외부 : 공유 방법 - 절차, 도구 등 : 공유의 내재화 - 공유의 결과
A2. 환경변화에 대한 대응	① 조직차원의 대응	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 미션, 비전, 조직구성 등 : 중장기 사업계획 등
	② 사업운영의 대응	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 기존 사업의 수정과 변화 : 신규 사업의 도입
A3. 복지실천 전문가 양성 과 활용	① 실천전문가의 양성	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 조직차원의 교육훈련체계 - 인재상, 역량정의, CDP 등 : 개인단위의 지원 - 예산지원, 외부활동 지원 등
	② 실천전문가의 활용	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 조직 내부 활용 - 슈퍼바이저, 전달교육 등 : 적정업무로의 직무배치변경
B1. 지역사회 평판 지수			- 2016년 연구결과 활용
B2. 지역사회 협력 활동	① 기관의 주도적 역할	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 대상(공공, 민간)별 주도적 협력 내용
	② 기관의 협조적 역할	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 대상(공공, 민간)별 협조적 협력 내용
B3. 주민의 참여 활성화	① 주민자치 활동 지원	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 공간 개방, 기자재 자원공유 : 지역사회주민과 관계망 형성
	② 주민참여주체성 육성	보완 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 충실 <input type="checkbox"/> 미이행 <input type="checkbox"/>	: 사업(프로그램)의 참여 변화
C1. 지역사회 환경지수			- 2016년 연구결과 활용
합 계(총 10개)		미이행 <input type="checkbox"/> 개	보완 <input type="checkbox"/> 개 보통 <input type="checkbox"/> 개 충실 <input type="checkbox"/> 개

평가항목	A1-① 인지된 환경변화
평가기간	2014.1.1 이후
평가척도	충실, 보통, 보완, 미이행
평가내용	세부 평가기준
	가) 변화된 또는 변화가 예상되는 외부환경특성을 파악하고 있는가?
	① 법과 제도의 변화 - 중앙정부, 서울시, 자치구, 동주민센터 등 ② 사회 전반의 변화 - 지역중심으로 사회경제문화, 인구구성, 기술등 → 충실 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 1항목이거나 없을 때
	나) 지역사회 변화 및 욕구 변화를 파악하고 있는가? (지리적 권역 뿐 아니라 노인복지관, 장애인복지관같이 서비스 제공 권역 전반을 모두 포함 함)
	① 지리적 토대 및 서비스 제공 권역 내의 변화 - 개발정책 변화 등 ② 지역 환경 변화 분석 내용 - 경제적 측면 및 사회적 측면 등 ③ 커뮤니티의 변화, 지역 주민들의 변화 -1 주민욕구 및 구성 변화 → 충실 : ①,②,③ 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①,②,③ 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①,②,③ 관련 확인된 내용이 1항목씩 이거나 없을 때
	다) 사업에 대한 주민의 의견을 수렴하고 파악하고 있는가?
	① 주민욕구 변화 (불특정 다수의 일반 주민 외 잠재 이용자 등) ② 프로그램 참여자 의견 변화 (이용 당사자 및 보호자 포함 함) → 충실 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 1항목이거나 없을 때
	라) 복지관 내부관련 환경 변화를 파악하고 있는가?
	① 운영법인(비전과 미션, 정책, 사업 등)과 시설과의 관계 변화 ② 직원구성(관리자, 일반직원 등 구성 변화) 및 사업의 변화 → 충실 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 2항목 이상이고 내용구성이 충실할 때 → 보통 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 각각 1항목이고 내용구성이 보통일 때 → 보완 : ①과 ② 관련 확인된 내용이 1항목이거나 없을 때
	적용 기준

### 3. 평가단 구성과 운영 안

평가단의 구성은 곧 평가자의 역할과 활동 범위 등을 정하는 기준에 따라 달라질 수 있다. 어떤 평가지표이든 사실 평가자의 평가지표 활용능력이 가장 중요한 만큼 평가자 구성은 매우 중요한 부분이다. 그 동안 많이 논의되어온 바와 같이 시설평가에 있어 중요한 전제조건은 바로 평가과정의 통합적 시각을 배경으로 시설 간 편차발생이 최소화되어야 한다는 점과 평가결과에 대한 향후 반영 여부를 명확히 판단해낼 수 있는 종적(longitudinal)인 평가시각을 갖춰야 한다는 점이다.

이를 위해서는 시설의 평가를 관통할 수 있는 전담평가자를 구성하는 것이 가장 바람직하다. 그러나 현실적인 인력 채용과 평가소요시간 등을 생각해볼 때 중장기 과제로 유형 별 평가전담자 구성 안을 준비하되 일단 2016년 내년부터 시범평가 등을 수행하기 위해서는 선발로 운영하는 소수 팀 운영을 제안하고자 한다.

〈표 5-3〉 평가자 구성 안 비교

1안		2안	
선발운영(소수 팀)		상근운영(전담 팀)	
장점	단점	장점	단점
비용, 시간 절감	전담자부재로 인한 평가결과 통합미흡	시설유형 별 전담평가자 활용	비용, 시간 소요

평가자 구성과 더불어 중요한 요소가 바로 평가단 활동범위 즉 평가자 배치 건이다. 무엇보다도 서울형 평가지표는 정성적 방식으로 인터뷰 등을 통한 질적 평가과정을 거치기 때문에 평가자에 대한 피평가기관의 신뢰요소가 매우 중요하다. 이에 본 연구진은 학계 및 복지현장으로부터 추천 공모제에 의한 평가자 구성 안을 제안하고자 한다. 추천 공모기간(1주일)을 거쳐 1인 1추천제를 통해 가장 바람직하다고 생각하는 평가자를 추천받아서 가장 선호도가 높은 인력 풀을 구성하는 것이다.

또한 현재 모든 복지현장에서 시설의 자문위원, 운영위원 등에 학계 전문가 및 현장 전문가를 구성하여 활용하고 있기 때문에 현황조사를 통한 복지현장의 전문가

활용 DB는 사전에 파악을 하도록 한다. 현황조사 결과와 추천 결과를 토대로 평가 전문가 풀을 구성하여 그 안에서 구성하도록 한다. 2016년 3중복지관 1차 시범평가를 위해 최소한의 소수 팀을 구성하는데 사회복지관 4개조, 노인복지관 2개조, 장애인복지관 3개조 구성을 제안한다.

지금까지 평가자는 평가를 주관하는 측에서 협회 등으로부터 추천을 받아 일반적으로 평가단을 구성하여 배치하고 활동하도록 운영해왔다. 그러나 향후 수행하려는 서울형 평가는 무엇보다 지역사회와 복지시설의 역할 및 활동 등 특징에 대한 이해를 기반으로 수행이 되어야 하는 만큼 피평가 주체로부터의 평가자 추천 참여권을 보장하는 것이 필요하다고 판단된다. 물론 평가자 추천을 받은 예비평가자가 그 시설과 직접 이해관계(운영위원, 소속 법인 이사 등)가 있어서는 안 되며 당사자의 여러 사정으로 인해 참여가 불가능할 수도 있고 특정 몇 인에게 평가자 추천이 집중될 경우 형평성에 의한 배분 등 고려해야 요소가 많으나, 우선적으로는 복지현장으로부터 개별 추천을 받는 것은 의미가 있다고 생각한다.

평가자가 갖춰야 조건은 학계와 현장 모두 우선 사회복지시설 평가 평가위원으로 1회 이상 참여해본 유경험자로서 지표에 대한 해석과 적용 등의 경험을 갖고 있어야 한다. 또한 평가기간 중 주1회(1일) 평가활동 가능하고 사전 평가단교육에 참석이 가능해야 한다. 현장평가를 수행하기 이전 조당 편성된 평가자간의 사전이해 공유와 협의는 매우 중요하다. 평가사후(컨설팅)지원활동에 있어서도 가능한 참석할 수 있다면 평가 사전사후의 연속성상에서 의미 있는 전개가 될 수 있을 것이다.

학계전문가로는 사회복지 관련 학과의 전임강사 이상의 경력자를 우선 고려해야 하며 현장전문가로는 첫째, 경력에 있어 사회복지관련 총 경력 15년 이상, 동종 복지관 5년 이상이 필요하다고 판단된다. 둘째, 직위로는 현재 관장 및 부장(국장)의 관리자로서 최소 부장(국장) 직무 5년 이상의 경험을 갖고 셋째, 총 근무 경력 중 행정기획, 사업관련 직무 10년 이상의 경험이 필요하다고 생각된다.

아래 표에 나타난 바와 같이 사회복지분야를 중심으로 현장 방문 평가단을 구성

하며 최종 평가단은 학계 1인, 현장 2인으로 구성하고자 한다. 그 외에 사회복지분야가 아닌 타 분야(경영, 행정 등)의 전문가로 구성된 컨설턴트는 평가사후 지원의 경우 활용할 수 있다.

〈표 5-4〉 서울형 사회복지시설 평가단 구성 단계

1 단계			2 단계
“가장 바람직한 평가자 1인 추천”			평가자 Pool 구성
사회복지	학계	→ 학계 추천(교수 1인 1인 추천)	추천순위 1~10위 선발
	현장	→ 현장 추천(종사자 1인 1인 추천)	추천순위 1~10위 선발
타 분야	→	전문 컨설턴트 자문단 구성	서울시 / 서울시복지재단 구성

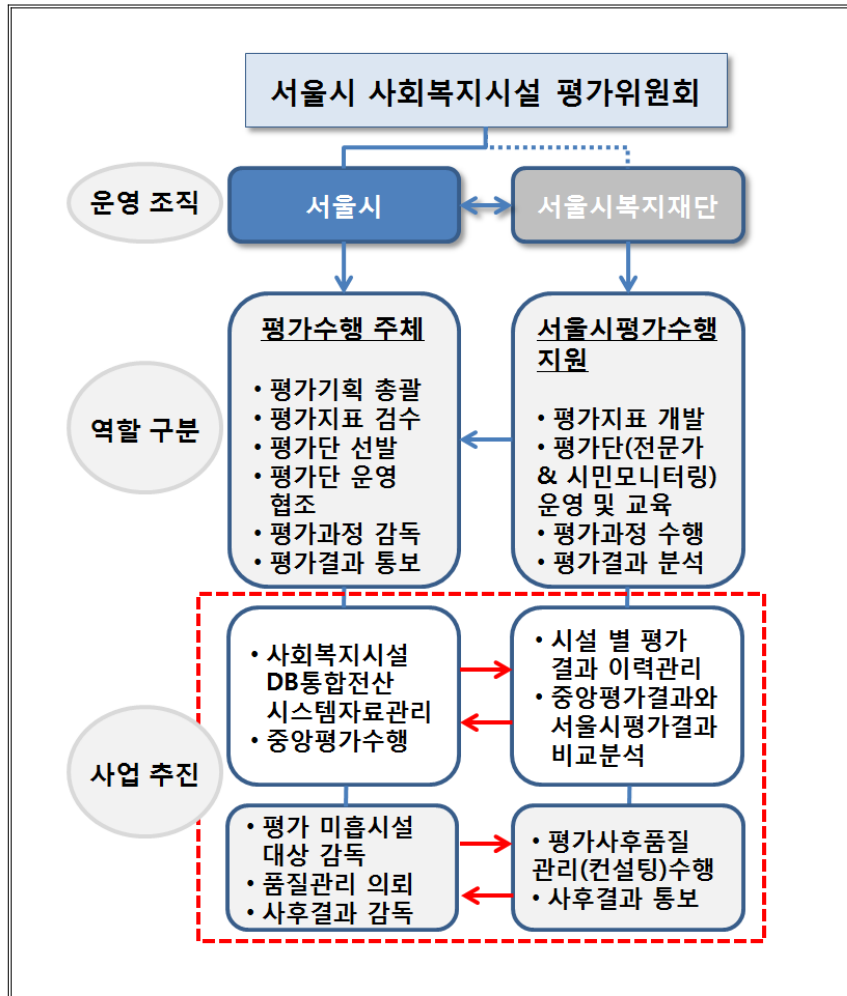
평가단 활동 권역에 대해 연구진은 다음과 같은 안을 제시하고자 한다. 지리적 기준으로의 권역 구분은 아니지만 평가단의 평가대상 시설을 동일 권역 내의 조건으로 통일하여 운영하는 방안이다. 아래 표와 같이 권역마다 시설 운영의 공통점이 있다. 지역사회, 위탁운영의 주체, 대상자 차이 등이 권역별 구분의 기준이 되며 평가단은 동일 권역 내 시설만 평가를 할 수 있도록 하여 권역 내 평가기관 평가결과 간 편차를 최소화하여 수행할 수 있도록 함이다.

〈표 5-5〉 서울형 사회복지시설 평가단 배치와 활용 안

구분	권역 기준으로 평가단 배치			
사회복지관 (98개소)	권역 1 : 임대단지복지관	권역 2 : 일반지역 복지관	권역 3 : 일반지역 복지관	권역 4 : 일반지역 복지관
	28개소	23개소	23개소	24개소
노인복지관 (32개소)	권역 1 : 시립 복지관		권역 2 : 구립 복지관	
	20개소		12개소	
장애인복지관 (45개소)	1그룹 : 종합	2그룹 : 지체/지적	3그룹: 시각/청각/뇌성마비	
	27개소	8개소	10개소	

서울형 사회복지시설 평가체계는 평가과정 상의 차이점을 반영하여 평가결과의 작성에 있어서도 평가단과 피평가기관간의 의사소통 체계를 강조한다. 1차적으로 평가현장에서의 평가결과가 완성되면 2차 피평가기관에 결과를 전달하여 의견수렴을 하고 다시 피드백과정을 거쳐 최종 완결하는 방안을 검토하였다. 상호 교류방식이란 과정에서 발생하는 쌍방 입장의 차이를 좁히는 부분이 매우 어려울 수 있지만 평가 결과의 공신력 제고와 평가사후 변화를 발전적으로 이끌어내는데 매우 중요한 과정이라고 생각한다.

〈표 5-6〉 서울형 사회복지시설 평가의 서울시와 서울시복지재단의 역할 제시

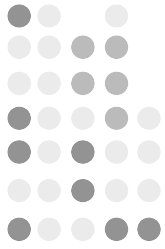


사회복지시설 평가제도가 도입된 이후 지금까지 많은 연구와 현장의 목소리를 통해서 개선 방안이 제안된 바 있다. 그 중 양적 평가의 지양과 평가위원의 문제, 기관이 속한 지역적 특수성의 반영 등이 가장 빈번하게 제안된 내용으로서, 본 연구에서는 그러한 문제점들을 해결하는 동시에 평가의 본연적 목적과 순기능을 극대화시키는 평가를 지향하며 지역사회복지중심의 평가지표 안을 개발하였다. 모의평가 결과 그러한 노력에도 불구하고 새로운 지표에도 많은 문제점이 있음을 파악하게 되었고, 수정 가능한 문제는 보완하여 최종지표 안을 구성하였다. 그러나 평가의 정착까지는 여러 가지 검토사항이 존재하며 서울시 차원의 전수 시범평가 수행 등을 거친 보완이 지속적으로 수행될 필요가 있다.

그럼에도 불구하고 중앙평가의 한계점을 보완한 지역사회복지를 중심으로 사회복지시설 평가지표를 새로이 개발해내고, 이 결과물을 실제로 기관에 모의평가를 통해 적용하여 실현가능성을 검토해보았다는 점은 이 연구의 주요한 성과이다. 그리고 앞으로 이러한 평가지표를 통해 서울시 사회복지시설들이 서울시가 지향하는 사회복지서비스 방향성에 즐겁게 동참하고 조금씩 발전해나가는 기회가 부여될 수 있다는 점이 무엇보다 의미 있는 것이다.







## VI | 결론과 제언 |





## VI. 결론과 제언

### 1. 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가의 의의

본 연구의 가장 큰 목적은 사회복지시설의 평가에 있어 문서로 확인하는 실적중심의 양적 평가 방식에서 벗어나 복지현장의 의견을 충분히 수렴하며 지역사회의 변화를 반영한 준비와 실행의 결과를 살펴볼 수 있는 질적인 평가체계를 개발하는데 있다. 무엇보다 기존의 중앙평가지표를 보완 또는 대체할 수 있는 지역사회복지중심 사회복지시설 평가체계를 개발함으로써 지역사회에 기반을 두는 사회복지시설의 본원적 기능과 역할에 대한 지향점을 점검하고 제고할 수 있는 평가결과로서 활용될 수 있도록 함에 그 의의가 있다고 할 수 있다.

지역사회에 기반을 두는 복지란 곧 지역마다 갖고 있는 다양한 차이 즉, 인구를 포함한 사회경제문화 등 환경적 특징 이외에도 지역사회 구성주체의 역량과 지역자원의 총량이 다르기 때문에 이를 반영하고 고려한 지역사회복지의 계획과 실천이 균형을 이루어야 함을 강조하는 것이다. 최근 강조되고 있는 민관협력의 활성화를 통해 지역사회 민간 자원의 총량을 확대하고 공공과 민간주체가 함께 지역의제를 협력하여 발굴하고 복지사각지대 등 다양한 지역문제를 해결해야 한다는 주장이 높아지는 것도 이러한 맥락에서 살펴볼 수 있다.

체계적이고 효율적인 민관협력을 통한 지역사회복지 실천을 위해서는 여러 가지 전제되어야 하는 요소들이 있지만 민간의 참여를 보다 적극적으로 이끌어 내기 위해서는 제도측면의 변화가 필요하다고 본다. 특히 지역사회를 구성하는 민간의 주체에는 순수 민간조직부터 정부보조금을 지원받아 활동하는 사회복지시설 등 매우 다양하다. 오랜 시간 사회복지전문기관으로서 복지실천을 책임져오고 있는 사회복지시설은 각각의 고유목적사업에 의한 많은 성과를 내고 있지만 여러 주체가 함께 참여하고 논의하며 협력하여 과제를 풀어나가는 지역사회 대상의 복지실천에 대해서는 다른 영역에 비해 상대적으로 부족한 것이 사실이다.

지역사회 구성 주체들의 자발적 참여와 지속적 관계 및 협력의 활성화는 지역사회복지 실천의 가장 중요한 전제요소라고 할 수 있다. 협력의 근간이 되는 네트워크의 밀도는 곧 상호간의 신뢰와 관계교류를 통해 형성되며 지속가능한 유지를 위해서는 내적 외적인 동기가 매우 중요하다. 현재 사회복지시설의 성과를 가늠하는 제도 중 대표적인 시설평가에 있어 개별 기관의 주요 활동을 근간으로 하는 평가지표만이 사용되고 있기 때문에 이에 대한 변화가 필요하다. 보다 근원적으로는 고유 목적사업에 기반 한 복지실천의 주요 체계 안에 지역사회복지 중심의 활동과 성과가 인정되고 지원될 수 있는 제도와 평가체계의 보완이 고려되어야 할 것이다.

본 연구는 국내 최초로 시도하는 지역사회복지 중심으로의 사회복지시설 평가체계를 개발하고 제안하였다는 점에서 의의가 있다고 생각한다. 사회복지현장의 전문가들과 함께 현장에서 시도하고 노력하는 과정 특히 산출물로서의 양적 결과물로는 증명하거나 설명하기 어려우나 반드시 확인되어야 하는 중요 요인들을 검토하고 반영하고자 노력하였다. 물론 질적인 과정을 올바르게 이해하고 평가하기에는 평가를 준비하는 현장도 평가를 수행하는 평가자도 경험을 통한 학습이 필요할 것이다. 더 이상의 문서를 통한 평가가 아닌 현장의 소리를 반영하고 소통하는 평가로의 전환을 시도한 점에서 본 연구의 의미를 부여하고자 한다.

지역사회복지 중심에서 갖추어야 하는 주요 관점은 크게 두 가지로서 환경변화 대응성과 지역사회 민감성이다. 변화하는 환경요인을 이해하고 대응하는 것과 지역사회를 향한 보다 적극적인 활동을 뜻한다. 이에 대한 평가지표로는 총 7가지로서 환경변화를 시의적으로 인지하고 그 내용을 공유하는지를 살펴보는 A1. 환경변화의 이해와 그 이후 조직차원 및 사업운영의 대응차원에서 A2. 환경변화에 대한 대응은 적절한지, 또한 A3. 복지실천 전문가 양성과 활용으로서 조직차원에서 실제 얼마나 실천전문가의 양성하고 활용하는지 제안하였다. 다음은 복지시설이 현재 B1. 지역사회 평판 지수가 어떠한지, 지역사회를 대상으로 지역사회와 함께 하는 B2. 지역사회 협력 활동과 B3. 주민의 참여 활성화를 이끌어내는 것은 어느 정도인지를 평가해야 함을 제안하였다. 마지막으로 지역사회 마다 서로 다른 환경적 차이를 고려한 C1. 지역사회 환경지수를 고려해야 함까지 포함하였다.

## 2. 서울시 단독 평가의 준비와 정착

본 연구에서 개발한 사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 안은 3종복지관을 대상으로 진행하였다. 향후 3종복지관 전수를 대상으로 시범평가를 수행하고 그 결과를 통해 보다 적합한 평가체계로서의 완성도를 높이기 위해서는 다음과 같은 두 가지 고려사항에 대한 준비가 필요하다고 생각된다. 먼저는 법과 제도차원에서의 서울시 단독 평가제도 운영에 관한 준비이며 평가운영에 필요한 서울시 차원의 기능 정의 및 역할의 분담이다. 이에 대한 상세한 내용은 다음과 같다.

지난 20여 년간 수행된 사회복지시설 대상 중앙평가는 기여 점과 한계 점을 동시에 갖고 있다. 평가 초기부터 전국단위를 대상으로 추진한 사회복지시설의 평가 수행은 이제 중앙정부와 지방정부의 역할이 나뉘어져 평가 수행의 동반 주체로서 기획과 운영을 책임져야 할 것이다. 무엇보다 중앙정부는 법의 제도화와 기본 지침 및 방향을 제정하는 차원에서 그 고유 기능이 유지되어야 하며 서울시를 비롯한 지방정부는 거주하는 주민의 복지 삶과 질 제고의 측면에서 보다 직접적이고 구체적으로 복지서비스의 대상과 주체 그리고 함께 협력하는 공공과 민간의 다양한 주체들을 지원하며 감독하며 향상시켜야 할 것이다.

본 연구에서 제안하는 평가체계 안의 바람직한 수행을 위해서는 서울시 자체적인 평가수행 역할 모델이 수립되어야 한다. 우선 서울시 각 본부, 실과 산하 과와 팀으로 분산되어 있는 다양한 사회복지시설 평가 및 관리 감독의 수행을 보다 효율적으로 추진하고 성과를 제고할 수 있는 역할의 정의가 논의되어야 할 것이다. 예를 들어 각 과 차원에서 팀별 수행 역할과 본부 차원에서의 총괄 팀 역할이 구분되어 공통 역할과 고유 역할이 동시에 수행될 수 있다.

또한 연구에서 제안한 사회복지시설 관리지표 영역은 서울시의 추진 계획대로 수행해나간다면 전산시스템을 기반으로 다양한 서울시 보조금 지원을 받는 모든 사회복지시설의 일반현황 자료가 정기적으로 입력되어 시설의 변화 요인 및 투입 자원의 변화 등을 체계적으로 살펴볼 수 있게 된다. 이 부분에 대한 전략적 관리의

주요 초점 등에 대해서도 각 과 차원의 팀별 역할과 본부 차원에서의 총괄 팀 역할이 서로 협력하고 논의함으로써 서울시 자치구와도 공유할 수 있는 방안이 수립될 수 있다.

### 3. 서울시 평가체계의 실행 전략 수립

사회복지시설의 평가는 근거법령의 법적 기준의 위배여부 및 적합하지 않을 때 적용되는 행정처벌을 목적으로 수행되는 것이 아니다. 그렇기 때문에 관리감독의 목적과는 명백히 분리되어야 한다. 평가는 평가주체의 평가목적에 따라 수행하게 되며 이를 위한 가장 최적의 평가지표를 기준으로 평가가 수행되어야 한다. 이번에 개발한 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계는 앞서 밝힌바와 같이 현 중앙평가의 한계 점 특히 지역사회에 기반 한 3중복지관의 경우를 중심으로 제안하였다.

지역사회복지 중심으로의 서울형 사회복지시설 평가체계는 관리지표와 사업지표의 큰 두 가지 영역으로 분리되며 현장평가 방식은 오직 사업지표 영역에만 적용된다. 중앙평가 방식은 평가응대 과정에서 몇 사람의 준비와 노력으로 진행되었다면 서울형 평가는 결코 몇 사람만으로는 평가를 준비할 수 없다는 점, 특히 평가를 위한 평가로서가 아닌 서울형 평가지표는 미래지향 시점을 갖고 있기 때문에 사후에 문서상의 조작적인 결과를 만들 수 없다는 점 또한 특징이다. 무엇보다도 시설 전체의 조직차원에서의 학습화를 이끌어 낼 수 있다는 점에서 서울형 평가의 차이점을 들 수 있다. 이러한 평가를 통해 시설의 서비스 품질 향상 뿐 만 아니라, 지역사회 내에서의 복지시설의 역할 변화, 시설의 종사자 만족도 제고 등이 변화될 수 있을 것이다.

서울형 평가의 변화와 정착에 있어 가장 핵심요소 중 하나는 바로 평가를 직접 수행하는 평가자 역량이다. 평가의 목적에 맞는 평가지표의 해석과 적용 그리고 평가를 받는 복지시설에서 준비한 자체평가 결과에 대한 객관적인 환류와 논의 등이 모두 평가자의 역량과 직접적으로 관련되기 때문이다. 지역사회와 복지시설 등 전반적인 이해뿐 만 아니라 정책과 제도 변화 등 폭 넓은 이해관계의 지식과 경험이 있어야만 절대 순위로 평가되지 않는 이번 서울형 평가를 온전히 수행할 수 있다.

본 연구에서 3중 복지관의 유형별로 2기관 씩 모의평가를 수행하고 최종 평가지표

안을 구성하였으나 전수대상의 시범평가를 거친 후에 다시 면밀한 재검토를 해볼 필요가 있다. 향후 서울시 복지정책 시설평가의 혁신적 변화를 추진해나가기 위한 전략적 검토와 단계 별 수행이 요구된다. 다음의 목록을 통해 실행 상의 총 6단계에 대한 검토 요소들을 제언한다.

〈표 6-1〉 서울형 평가체계의 단계별 추진 내용

<b>1단계 : 평가자 추천에 의한 평가단 구성</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 학계와 복지현장을 대상으로 가장 적합한 평가자 추천제 수행             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 복지시설 별 총 2인 추천 공모(학계 1인, 현장 1인)                 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 학계와 현장의 추천인 조건 명시(예시: 평가자 수행 경력 등)</li> </ul> </li> <li>→ 복지시설 별 운영위원 및 자문위원 명단 취합 후 현 기관과의 관계도 파악</li> </ul> </li> </ul>
<b>2단계 : 서울시 차원의 평가단 구성</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시복지재단 등 전문기관과의 협의를 통한 평가단 구성             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 1단계에서 구성된 평가단과 서울시 차원의 평가단 구성 안을 대상으로 심사</li> <li>→ 시설의 유형 별로 별도의 평가단 구성</li> </ul> </li> </ul>
<b>3단계 : 평가지표 구성 안에 대한 현장과의 충분한 사전 공유</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가지표의 상세한 설명자료집 마련             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 평가지표 별, 평가항목 별, 평가기준 별 목적과 의미 등 기술</li> <li>→ 자체평가 시 작성 기준 기술</li> </ul> </li> <li>○ 3종 복지관 유형 별로 평가지표 설명회 개최             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 평가지표 및 평가과정에 대한 충분한 설명</li> <li>→ 질적평가(인터뷰 및 복지관에서 제출하는 자료작성의 기준 등) 특징 설명</li> <li>→ 자체평가서 작성 및 제출 안내</li> </ul> </li> </ul>
<b>4단계 : 최종 선발된 평가단 교육</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가단에 속한 평가자를 대상으로 교육 및 훈련             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 평가지표 및 평가과정에 대한 충분한 설명</li> <li>→ 모의평가 등 실제상황의 대응을 위한 훈련(예시: 자체평가서 감독, 현장평가 시 대응, 평가지표의 평가결과 산식 방법 등)</li> </ul> </li> </ul>
<b>5단계 : 1차 시범평가 수행</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시설 유형 별 현장평가 일정 조율 및 방문</li> <li>○ 현장방문 2주 전 자체평가서 제출</li> <li>○ 현장평가단 방문 2주 전 자체평가서 감독 (개인 및 조별)</li> <li>○ 1일 1개소 평가</li> </ul>
<b>6단계 : 1차 시범평가 결과분석 및 시사점 도출</b>



## 참고문헌

- 김교성·임정기·최명민. 2015. “사회복지시설평가제도, 사회복지사는 무엇을 경험하고 무엇을 바라는가”. 「사회복지시설평가 개혁을 위한 정책토론회 자료집」 ; 남인순 국회의원·서울시사회복지관협회·서울시사회복지사협회.
- 김통원·한익희·이찬숙. 2005. “사회복지기관의 제3기 평가체계구축방안”. 「한국지역사회복지학」 . 제16권: p.141-155.
- 김형모. 2006. “장애인복지관 평가의 향후 과제”. 「임상사회사업연구」 . 제3권 제3호: p.47-67.
- 김형모·이수연·전미숙. 2011. “사회복지시설 평가인증제도 도입방안”. 「임상사회사업연구」 . 제8권 제3호: p.1-17.
- 변재관. 1999. “사회복지시설 평가의 원칙과 방향”. 「복지동향」 . 제14권.
- 보건복지부·한국사회복지협의회. 「2012년 사회복지시설 평가 결과보고서」
- 선은애. 2012. “사회복지시설의 평가제도에 관한 고찰”. 「토지공법연구」 . 제56권: p.401-420.
- 양난주. 2014. “사회복지시설평가제도에 대한 비판적 고찰”. 「한국사회복지행정학」 . 제16호 제3권: p.493~517.
- 유동철. 2012. “사회복지시설평가, 패러다임의 전환이 필요하다: A4복지에서 공생평가로”. 「사회복지시설 평가제도 개선 토론회 “경쟁 대신 공생으로 평가를 개선하자”자료집」 . 공정경쟁과 사회안전망 포럼.
- 윤희숙. 2015. “서울형 평가의 필요성과 그 의의”. 「복지이슈투데이」 . 제6권. 서울시복지재단.
- 정은하. 2014. “사회복지기관 평가업무 수행 경험에 관한 연구: 서울시 노인종합복지관 종사자를 중심으로”. 「한국사회복지행정학」 . 제16권 제3호: p.115-146.
- 최홍기. 2009. “한국과 일본의 사회복지시설평가 특성 비교 연구: OECD 공공관리 평가체계를 중심으로”. 「사회복지정책」 . 제36호 제1권: p.381-411.
- 한지연. 2010. “사회복지시설평가 연구동향”. 「한국비영리연구」 . 제9권 제1호: p.71-100.







## 부 록 1. 평가자의 역량 및 평가자의 자세와 역할

### I. 평가자의 역량

토의 주제: 평가자가 갖추어야 할 역량은 무엇일까?

#### 1. 미국평가협회 (American Evaluation Association, 2004)

##### 1) 체계적인 탐구(systematic inquiry)

- 평가자는 평가대상에 관계없이 체계적이고 자료에 근거한 최적의 기술적 수준을 근거로 평가를 수행해야 함.
- 평가대상 및 내용이 정략적 혹은 정성적 평가이든 간에 평가정보의 정확성과 신뢰성을 증대시키기 위해 체계적인 방법과 논리성을 검비해야 함.

##### 2) 적합성(competence)

- 평가자는 적합한 평가결과를 제공할 수 있어야 함.
- 평가자는 높은 수준의 평가결과를 산출하도록 지속적으로 그들의 능력을 유지하고 향상 시키도록 해야 함.

##### 3) 성실과 정직(integrity & honesty)

- 평가자는 평가과정 전반에 걸쳐서 성실성과 정직성에 대한 확신을 줄 수 있어야 함.
- 평가자는 재정적, 정치적, 전문적인 이해관계를 포함하여 평가의 수행 및 결과에 관련 있는 그들 자신과 고객, 다른 이해관계자들의 이익을 고려하여 평가하여야 함.

##### 4) 평가대상자 및 이해관계자 존중(respect for people)

- 평가와 관련된 모든 이해관계자들의 가치를 존중하고 평가의 사회적 공정성을 키우는 데 기여하여야 함.

##### 5) 공공후생에 대한 책임(responsibilities for general & public welfare)

- 평가자는 중요한 가치나 견해 등을 최대한 반영하고자 노력하고 돌발적인 잠재적 부작용에 대해서도 고려하여야 함.
- 공공의 이익과 선을 고려해야 할 의무가 있음.

2. King 등 (2001)

King 등은 평가자 역량을 체계적 연구 역량, 실무평가 역량, 일반적인 기술 역량, 평가전문가 자질 역량 등으로 구분하고 있음.

체계적 연구 역량	실무평가 역량
1) 연구지향적 활동 능력 - 연구문제 의식 구성                      - 연구설계 - 연구방법(양적, 질적, 혼합 등)      - 측정 2) 평가지향적 활동 능력 - 평가이론, 모형, 철학적 전제 - 수요평가                                  - 평가문제의 구성 - 평가설계                                  - 평가과정 - 결과의 판단                               - 권고 개발 - 메타평가 3) 연구 및 평가활동의 공통적 노력 - 기존 논의 검토                          - 표본 추출 - 도구(수단) 구성                         - 자료 수집 - 자료 분석                                 - 자료 해석 - 보고서 기술	1) 적절한 정보 제공 능력 2) 상황 분석 능력 - 조직발전, 변화, 정치에 대한 지식 - 조직의 정치적 맥락의 분석 능력 - 평가고객에 대한 존중 - 여타 투입에 대한 개방성 - 필요한 경우 적응 능력 3) 평가 프로젝트를 조직화 하고 관리할 수 있는 능력 - 제안서의 요구에 대응   - 공식적 합의의 문서화 - 예산의 운영 - 필요한 자원에 대한 접근 능력(정보, 인력 수단 등) - 감독 능력                                 - 훈련 능력 - 생산적으로 평가를 수행할 수 있는 능력 - 주어진 기간 이내에 평가를 수행할 수 있는 능력 - 스트레스 관리
일반적 기술 역량	평가전문가 자질 역량
1) 논리적이고 비판적 사고 기술 2) 문서로 된 의사소통 기술 3) 구두로 된 의사소통 기술 4) 개인간 역량 - 협상기술 - 집단과정 기술 - 집단촉진 기술 - 팀웍/협력 기술 - 비교문화 기술 5) 컴퓨터 적용 기술	1) 평가자로서의 인식 2) 윤리적 행위 - 평가의 정직성과 성실성 - 잠재적 고객에게 평가접근법과 기술을 전달할 수 있는 능력 - 관련 참여자들에 대한 존중 - 공공복지 기여에 대한 책임감 3) 전문적 표준에 대한 지식(예, 미국평가협회 안내 지침 등) 4) 전문적 표준에 대한 적용 5) 전문성 개발 - 전문성 개발 필요성 인식 - 실무 고찰                                 - 네트워크 - 평가분야에 대한 개인적 지식 업데이트 - 관련 분야 지식 업데이트   - 평가지식 기반에 기여

### 3. Dewey 등 (2008)

- 1) 내용 영역에 대한 전문성(content area expertise)
- 2) 데이터 관리(data management)
- 3) 평가 이론(evaluation theory)
- 4) 현장 자료 수집 (field data collection)
- 5) 도구 개발(instrument development)
- 6) 문헌 검토(literature review)
- 7) 다변량 통계 분석(multivariate statistical analysis)
- 8) (회의 및 클라이언트에 대한) 프리젠테이션 기술(presentation skills)
- 9) 프로젝트/팀 관리(project/team management)
- 10) 프로젝트 계획(project planning)
- 11) 제안서 작성(proposal writing)
- 12) 질적 분석(qualitative analysis)
- 13) 질적 방법(qualitative methods)
- 14) 고객 및 주요 관계자와 관계형성(relating to clients & stakeholders)
- 15) 보고서 작성(report writing)
- 16) 연구 설계(research design)
- 17) 프로그래밍 언어 작성(syntax writing)
- 18) 일원변량 통계 분석(univariate statistical analysis)
- 19) 출판자료 작성(writing for publications)

## II. 평가자의 자세와 역할

토의 주제: 전문성과 공정성을 확보하지 못하는 주요 이유는 무엇일까? 바람직한 평가자의 자세와 역할은 무엇인가?

### 1. 평가자의 전문성과 공정성

#### 1) 전문성과 공정성 조사 사례

- 국가의 연구개발사업 성과 평가에 대한 평가자 및 평가대상자를 대상으로 한 설문조사 (김승태 외, 2009)에서 평가위원 관련 인식 결과는 다음과 같음.

설문내용	대상	응답내용	비율
평가위원의 전문성과 공정성 중 중요한 요소	평가자	전문성	50.0
	대상자	전문성	48.2
평가위원의 전문성	평가자	높다	34.5
		보통	47.3
		낮다	18.2
	대상자	높다	38.2
		보통	42.5
		낮다	19.3
평가위원의 전문성이 낮은 원인	평가자	경험부족	45.0
		자료이해 부족	20.0
		전문가 선정 기준	15.0
	대상자	경험부족	36.4
전문가 선정 기준		36.4	
비전공 분야 자료의 이해 부족		16.4	
		8.2	
평가위원의 공정성	평가자	높다	30.0
		보통	57.3
		낮다	12.7
	대상자	높다	57.3
보통		43.5	
낮다		20.5	



## 2) 전문성과 공정성 미확보 이유 (윤석환, 이진석, 2012)

- 평가자 풀의 제한: 평가에 종사하는 사람들이 질적 양적 모두에서 불충분하며, 일부의 사람에게 과중한 평가부담을 질을 저하 시킬 수 있음. 양심에 따라 공정하고 신중하게 전문적인 평가를 수행할 수 있는 우수한 평가진의 확보와 충실한 평가가 가능하도록 구성된 평가제도가 필요.
- 평가자 선정 기준 한계: 평가자 선정에 관한 구체적인 방법과 절차, 기준 등의 내용이 대상자에게 공개되지 않고, 관리기관마다 기준과 형식이 다른 경우가 많음. 실무에서 평가자를 위촉하는 과정에서는 전문성이나 공정성 등 평가에 필요한 핵심요인에 대한 객관적 측정 방안이 부재하여 과거의 경험이나 주위의 추천 등을 토대로 구성에 기준에 따라 평가자 선정이 이루어지는 경우가 많음.
- 평가자의 평가활동 관리 미비: 평가자의 우수성 또는 부적합성 등이 다음 평가자 선정에 반영되지 못하고 있으며, 평가자의 평가활동 등에 대한 체계적인 관리가 이루어지지 않고 있음. 평가활동에 대한 체계적 관리를 하게 되는 경우, 평가자가 책임감을 가지게 되고 평가의 관대화 경향도 줄어들며, 정확성 증진에 기여할 수 있음.

## 2. 평가자의 자세와 역할 방향 (정순돌, 2012)

- 1) 평가기준, 평가과정, 평가결과에서 주관성을 배제하고 객관성, 공정성 준수.
- 2) 평가자(팀) 간의 일관성을 강조하고 평가의 타당성과 실효성 확보.
- 3) 전문적 역량을 기반으로 평가의 전 과정 숙지.
- 4) 평가지표를 사전에 충분히 숙지.
- 5) 정해진 일정을 준수.
- 6) 성실하고 정직하게 평가 실시.
- 7) 비권위적 자세로 평가를 수행하고 평가 대상자가 능동적으로 평가 과정에 참여.
- 8) 기관의 순위가 아닌, 기관 운영의 개선과 서비스의 질 향상을 목표로 평가 진행.
- 9) 이용자 중심의 관점을 고려하여 지역사회와 원활한 상호관계 유도.

자료원 : 사회복지시설 평가분야 전문위원 교재, 서울시복지재단 (2013)



■ 서울시가 준비중인 평가관련 인식조사입니다. 다음의 문항을 읽고 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다.

NO	문항	인식정도				
		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
서울시 사회복지시설의 특성을 반영한 평가를 위해,						
7	서울시는 중앙평가 없이 완전 독립된 평가 제도를 운영해야 한다.					
8	서울시는 중앙평가와 더불어 보완된 평가 제도를 운영해야 한다.					
9	서울시는 우선적으로 지역사회 중심 (물리적 환경, 주민, 지역요소 등)에 기반 한 평가를 수행할 필요가 있다.					
서울시가 추진하는 사회복지시설 평가는,						
10	평가과정 상의 학습을 통해 시설의 발전적 방향을 찾는 것이다.					
11	점수에 의한 순위 및 등급발표를 떠나 우수와 미흡요소에 대한 후속 노력을 이끌어내는 데 있다.					
12	평가결과로서 우수시설에 대한 인센티브 격려는 필요하다.					
13	평가결과로서 미흡시설에 대한 지원이 필요하다.					

■ 현재 귀하의 소속기관에 대한 **역량도 인식조사**입니다. 다음의 문항을 읽고 **귀하의 생각과 가장 가까운 번호**에 V표시하여 주시기 바랍니다.

NO	문항	인식정도				
		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
	내가 속한 기관의 역량(가치, 경험, 기술, 공헌, 전문성 등)해 생각해볼 때,					
14	상대적 수준으로 높다고 생각한다.					
15	절대적 기준으로 높다고 생각한다.					
16	과거에 비해 발전, 성장하고 있다.					

■ 현재 귀하의 기관이 위치한 **지역사회 환경 특수성** 관련 인식조사입니다. 다음의 문항을 읽고 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다.

NO	문항	인식정도				
		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
내가 속한 기관의 지역 환경에 대해 생각해볼 때,						
17	우리 기관은 지리적 위치상 지역주민(이용자, 보호자 등)의 접근이 용이하다.					
18	우리 기관은 대중교통을 통한 지역주민(이용자, 보호자 등)의 접근이 용이하다.					
19	우리 기관이 속한 지역사회 안에는 인적자원이 충분하다.					
20	우리 기관이 속한 지역사회 안에는 물적자원이 충분하다.					
21	우리 기관이 속한 지역사회 복지 자원들 간의 협력(거버넌스 등)이 활발하게 이루어지고 있다.					
22	우리 기관이 속한 지역사회에는 저소득층(수급자, 차상위층 등)이 많다.					
23	우리 기관이 속한 지역사회에는 정부 보호가 미치지 못하는 사각지대 복지 대상자가 많다.					
24	우리 기관이 속한 사회의 주민(이용자, 보호자 등)들은 우리 기관에 대해 잘 알고 있다.					
25	우리 기관이 속한 사회의 주민(이용자, 보호자 등)들은 지역 충성도(관심, 애정, 봉사 등)가 높다.					
26	우리 기관이 속한 사회의 주민(이용자, 보호자 등)들은 우리 기관의 사업에 적극 참여한다.					
27	우리 기관에 대한 자치구의 관심과 지원 수준은 충분하다.					

■ 향후 개선이 필요한 영역의 인식조사입니다. 다음의 문항을 읽고 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다.

NO	문항	인식정도				
		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤ 매우 그렇다
향후 사회복지시설 평가 제도는,						
28	서울시 주체의 시설평가 이어야 한다.					
29	자치구에서 수행하는 지도감독 항목(시설환경, 안전, 예산 등)과는 차별화된 평가항목 이어야 한다.					
30	제공되는 복지서비스 품질에 대한 질적 평가가 강화되어야 한다.					
31	평가결과로 양적(수량)이외에 과정에서 발생하는 결과도 포함되어야 한다.					
32	평가 과정에 있어 정성적 방식 즉, 인터뷰 등이 더 강화되어야 한다.					
33	문서중심의 평가 준비가 필요 없는 평가과정이 필요하다.					
34	평가단의 편차를 최소화하기 위한 상시 교육과 수준 높은 훈련이 필요하다.					

■ 연구진은 다음과 같은 내용의 **지역사회복지중심으로의 사회복지시설 평가체계**를 연구하고 있습니다.

구 분	세부 내용
평가 목적	복지환경 변화를 대비한 지역사회 기반의 사업 수행, 서비스 품질 제고 서울시 사회복지시설의 다양한 운영 상황 파악
평가 대상	서울시 사회복지시설 전체(1차 대상 : 3종 복지관)
평가 방향	서울시 지원 사업에 대한 세부 평가 지양 시설이 속한 지역사회(지리적 환경, 주민, 자치구, 자원 등)의 특성을 반영하고자 시도한 노력과 과정 등
평가 내용	지역사회복지중심으로의 시설 평가에 초점을 두고자 함 : 환경변화 대응성, 지역사회 민감성, 공공민간 협력, 실천인력 전문성 등
평가 방법	문서중심 평가 지양하여 다양한 방법의 적용(정량/정성, 서류/인터뷰 /설문 등) 사전준비 없는 평가 수행과정의 부담 최소화 지향

■ 지역사회복지중심으로의 사회복지시설 평가체계 수행에 있어 다음의 문항을 읽고 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다.

NO	문항	인식정도				
		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
사회복지시설 현장 평가단 구성에 있어서,						
35	학계 전문가로서 교수 참여는 필요하다.					
36	현장 전문가로서 시설 관리자 참여는 필요하다.					
37	공공 전문가로서 공무원 참여는 필요하다.					
38	평가단 운영(교육 및 현장 지원)과 평가사후 지원(컨설팅은 전문 기관(예: 서울시복지재단)에서 수행한다.					
사회복지시설 현장방문 평가는,						
39	예고제(방문 주관을 사전 안내 함)가 적정하다.					
40	비예고제(사전 안내 없이 방문 함)가 적정하다.					
41	1년 주기가 적정하다.					
42	2년 주기가 적정하다.					
43	3년 주기가 적정하다.					
사회복지시설 현장방문 평가단 구성과 운영은,						
44	소수(2~3팀) 평가단 구성이 적정하다.					
45	다수(5~10팀)평가단 구성이 적정하다.					
46	일시(평가기간 동안) 운영이 적정하다.					
47	상시(연중 운영) 운영이 적정하다.					
48	상설 팀(평가단원 고정)의 운영이 적정하다.					
사회복지시설 평가 사후에,						
49	시설에 상세한 평가결과를 전달한다.					
50	1년 간 컨설팅으로 지원한다.					

※ 마지막으로 귀하가 제언하고자 하시는 의견을 자유롭게 기록해주시기 바랍니다.

- 감사합니다. -



서울시복지재단 2015-23

## 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 개발

발행일 2015년 10월 31일

발행처 서울시복지재단

발행인 임성규

편집인 김혜정

주소 서울시 종로구 송월길 52

전화 02-2011-0400

팩스 02-2011-0500

홈페이지 [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)

인쇄업체 명문인쇄공사(02-2275-5373)

I S B N 978-89-6298-348-7

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.  
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.



# 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 개발



서울특별시 종로구 송월길 52(신문로 2가 1-43)  
전화 02-2011-0400  
홈페이지 [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)

