

발 간 등 록 번 호

11-1352000-000163-10

2011년 사회복지시설평가 II

· 장애인복지관



보건복지부



한국사회복지협의회

발간등록번호
11-1352000-000163-10

2011년 사회복지시설평가(II)

.장애인복지관

보 건 복 지 부
한국사회복지협의회

연구기관

한국사회복지협의회

연구진

·책임연구원 정무성 (숭실대학교 사회복지학부 교수, 총괄위원장)

·수석연구원 유수현 (숭실대학교 사회복지학부 교수, 정신요양시설 분과위원장)

·수석연구원 최희철 (강남대학교 사회복지학부 교수, 사회복지시설 분과위원장)

·수석연구원 정원오 (성공회대학교 사회복지학과 교수, 부랑인복지시설 분과위원장)

·수석연구원 손광훈 (경성대학교 사회복지학과 교수, 장애인복지관 분과위원장)

·연구원 김수삼 (한국사회복지협의회 사회복지시설평가원 사무국장)

·연구원 김은혜 (한국사회복지협의회 사회복지시설평가원 대리)

·연구원 강진아 (한국사회복지협의회 사회복지시설평가원 연구원)

·연구원 나진구 (한국사회복지협의회 사회복지시설평가원 연구원)

·연구원 이승준 (한국사회복지협의회 사회복지시설평가원 연구원)

·연구원 정아름 (한국사회복지협의회 사회복지시설평가원 연구원)

목차

[제 5 장] 장애인복지관

I . 전국 장애인복지관 현황	493
제 1 절 유형, 법인 및 종교성향의 분포	493
제 2 절 이용자 및 종사자 현황	498
1. 이용자 현황	498
2. 종사자 현황	501
3. 자격증 소지현황	505
제 3 절 세입·세출 등 재정 현황	514
1. 재정 현황	514
제 4 절 시설 구조 및 규모	521
1. 장애인복지관 구조 및 규모	521
2. 지역별 장애인복지관 구조 및 규모	526
II. 전국 장애인복지관 평가 결과	539
제 1 절 평가결과 개요	539
1. 평가결과 종합	539
2. 2008년 평가결과와 비교	547
제 2 절 지역별 평가결과	551
1. 서울	551
2. 부산	553
3. 대구	556
4. 인천	558

5. 광주	561
6. 대전	563
7. 울산	565
8. 경기	567
9. 강원	570
10. 충북	572
11. 충남	575
12. 전북	577
13. 전남	580
14. 경북	582
15. 경남	584
16. 제주	586
제 3 절 유형별 평가결과	589
1. 종합복지관	589
2. 시각장애인복지관	591
3. 청각장애인복지관	594
4. 지적장애인복지관	596
5. 지체장애인복지관	598
6. 뇌병변장애인복지관	601
제 4 절 영역별 평가결과	603
1. 시설 및 환경(A)	603
2. 재정 및 조직운영(B)	613
3. 인적자원관리(C)	630
4. 프로그램 및 서비스(D)	650
5. 이용자의 권리(E)	736

6. 지역사회관계(F)	744
III. 장애인복지관 평가 결론 및 제언	766
제1절 평가지표 개발 및 평가과정 고찰	766
1. 평가지표 개발	766
2. 현장평가위원 교육과 현장평가	779
3. 평가결과의 통계적 의미	780
4. 2011년도 장애인복지관평가의 균등화 방법을 이용한 평가점수 사후보정	780
제2절 2009년도 품질관리 대상 기관에 대한 2011년 평가결과 분석	790
1. 2009년도 장애인복지관 서비스품질관리 대상시설 2011년 평가결과 변화	793
2. 서비스품질관리 대상 기관의 평가지표 영역별 변화도	794
제3절 향후 장애인복지관 평가를 위한 정책 제언	797
1. 현행 장애인복지관 평가에 대한 문제 진단	797
2. 현행 장애인복지관 평가에 대한 개선방향	799

[제 6 장] 생활인 및 이용자 만족도

I. 생활인 및 이용자 조사대상 및 지표	807
II. 생활인 및 이용자 만족도 조사 결과	809
제 1 절 만족도 조사 대상	809
제 2 절 전반적인 생활인 및 이용자 만족도 조사 결과	811
제 3 절 각 특성별 생활인 만족도 조사결과	813
제 4 절 각 특성별 이용자 만족도 조사결과	814

[제 7 장] 현장평가위원 만족도

I. 현장평가위원 만족도 지표	819
II. 현장평가위원 만족도 조사 결과	820
제 1 절 전반적인 현장평가위원 만족도 조사 결과	820
제 2 절 분과 및 지역별 현장평가위원 만족도 조사결과	823

[부록 1] 2011년 사회복지시설평가 대상시설

■ 2011년 정신요양시설 평가대상시설	831
■ 2011년 사회복지귀시설 평가대상시설	833
■ 2011년 부랑인복지시설 평가대상시설	839
■ 2011년 장애인복지관 평가대상시설	841

[부록 2] 2011년 사회복지시설평가지표

■ 2011년 정신요양시설 평가지표	849
■ 2011년 사회복지귀시설 평가지표	886
■ 2011년 부랑인복지시설 평가지표	914
■ 2011년 장애인복지관 평가지표	945

[부록 3] 결과통지서 예시

■ 정신요양시설 결과 통지서 예시	1049
■ 사회복지귀시설 결과 통지서 예시	1052

■ 부랑인복지시설 결과 통지서 예시	1055
■ 장애인복지관 결과 통지서 예시	1058

표목차

[제 5 장] 장애인복지관

<표 I -1-1-1> 지역별 장애인복지관 분포	494
<표 I -1-1-2> 지역별 법인유형 및 종교성향	496
<표 I -2-1-1> 전국 장애인복지관 이용자 현황	499
<표 I -2-1-2> 지역별 장애인복지관 이용자 현황	500
<표 I -2-2-1> 전국 장애인복지관 종사자 현황	502
<표 I -2-2-2> 지역별 장애인복지관 종사자 현황	503
<표 I -2-3-1> 전국 장애인복지관 자격증 소지자 현황	506
<표 I -2-3-2> 지역별 장애인복지관 자격증 소지자 현황	509
<표 I -3-1-1> 전국 장애인복지관 재정 현황	516
<표 I -3-1-2> 지역별 장애인복지관 재정 현황	518
<표 I -4-1-1> 전국 장애인복지관 구조 및 규모	522
<표 I -4-1-2> 지역별 장애인복지관 구조 및 규모	528
<표 II -1-1-1> 장애인복지관 평가결과 점수	540
<표 II -1-1-2> 장애인복지관 평가결과 등급분포	543
<표 II -1-1-3> 지역별 총점 등급 분포	546
<표 II -1-2-1> 2008년과 2011년 평가지표 및 배점 변화 비교	548
<표 II -1-2-2> 2008년과 2011년 평가결과 비교	550
<표 II -2-1-1> 서울 장애인복지관 평가결과 등급분포	551
<표 II -2-1-1> 서울 장애인복지관 평가결과 점수	552
<표 II -2-2-1> 부산 장애인복지관 평가결과 등급분포	554
<표 II -2-2-2> 부산 장애인복지관 평가결과 점수	555
<표 II -2-3-1> 대구 장애인복지관 평가결과 등급분포	556

<표 II-2-3-2> 대구 장애인복지관 평가결과 점수	557
<표 II-2-4-1> 인천 장애인복지관 평가결과 등급분포	559
<표 II-2-4-2> 인천 장애인복지관 평가결과 점수	560
<표 II-2-5-1> 광주 장애인복지관 평가결과 등급분포	561
<표 II-2-5-2> 광주 장애인복지관 평가결과 점수	562
<표 II-2-6-1> 대전 장애인복지관 평가결과 등급분포	563
<표 II-2-6-2> 대전 장애인복지관 평가결과 점수	564
<표 II-2-7-1> 울산 장애인복지관 평가결과 등급분포	565
<표 II-2-7-2> 울산 장애인복지관 평가결과 점수	566
<표 II-2-8-1> 경기 장애인복지관 평가결과 등급분포	568
<표 II-2-8-2> 경기 장애인복지관 평가결과 점수	569
<표 II-2-9-1> 강원 장애인복지관 평가결과 등급분포	570
<표 II-2-9-2> 강원 장애인복지관 평가결과 점수	571
<표 II-2-10-1> 충북 장애인복지관 평가결과 등급분포	573
<표 II-2-10-2> 충북 장애인복지관 평가결과 점수	574
<표 II-2-11-1> 충남 장애인복지관 평가결과 등급분포	575
<표 II-2-11-2> 충남 장애인복지관 평가결과 점수	576
<표 II-2-12-1> 전북 장애인복지관 평가결과 등급분포	578
<표 II-2-12-2> 전북 장애인복지관 평가결과 점수	579
<표 II-2-13-1> 전남 장애인복지관 평가결과 등급분포	580
<표 II-2-13-2> 전남 장애인복지관 평가결과 점수	581
<표 II-2-14-1> 경북 장애인복지관 평가결과 등급분포	582
<표 II-2-14-2> 경북 장애인복지관 평가결과 점수	583
<표 II-2-15-1> 경남 장애인복지관 평가결과 등급분포	584
<표 II-2-15-2> 경남 장애인복지관 평가결과 점수	585

<표 II-2-16-1> 제주 장애인복지관 평가결과 등급분포	587
<표 II-2-16-2> 제주 장애인복지관 평가결과 점수	588
<표 II-3-1-1> 장애인종합복지관 평가결과 등급분포	589
<표 II-3-1-2> 장애인종합복지관 평가결과 점수	590
<표 II-3-2-1> 시각장애인복지관 평가결과 등급분포	592
<표 II-3-2-2> 시각장애인복지관 평가결과 점수	593
<표 II-3-3-1> 청각/언어장애인복지관 평가결과 등급분포	594
<표 II-3-3-2> 청각장애인복지관 평가결과 점수	595
<표 II-3-4-1> 지적장애인복지관 평가결과 등급분포	596
<표 II-3-4-2> 지적장애인복지관 평가결과 점수	597
<표 II-3-5-1> 지체장애인복지관 평가결과 등급분포	599
<표 II-3-5-2> 지체장애인복지관 평가결과 점수	600
<표 II-3-6-1> 뇌병변장애인복지관 평가결과 등급분포	601
<표 II-3-6-2> 뇌병변장애인복지관 평가결과 점수	602
<표 II-4-1-1> 시설 및 환경(A) 평가결과 점수	604
<표 II-4-1-2> 시설의 접근성	606
<표 II-4-1-3> 기관환경의 안전요소	612
<표 II-4-1-4> 기관 내·외부의 쾌적 · 편리 · 충분성	613
<표 II-4-2-1> 재정 및 조직운영(B) 평가결과 점수	614
<표 II-4-2-2> 기관의 사명수립	616
<표 II-4-2-3> 법인이사회의 구성 및 활동	618
<표 II-4-2-4> 운영위원회 구성 및 활동	619
<표 II-4-2-5> 사업계획의 수립	620
<표 II-4-2-6> 시설운영평가 및 사업평가	621
<표 II-4-2-7> 정보관리	622

<표 II-4-2-8> 회계의 투명성	623
<표 II-4-2-9> 회계 등 사회복지시설정보시스템 활용정도	624
<표 II-4-2-10> 운영법인의 전입금 비율	625
<표 II-4-2-11> 법인전입금 비율 기술통계	626
<표 II-4-2-12> 사업비 비율	627
<표 II-4-2-13> 사업비 비율 기술통계	628
<표 II-4-2-14> 후원금 비율	629
<표 II-4-2-15> 후원금 비율 기술통계	630
<표 II-4-3-1> 인적자원관리(C) 평가결과 점수	631
<표 II-4-3-2> 법정직원 충원율	633
<표 II-4-3-3> 법정직원 충원율 기술통계	634
<표 II-4-3-4> 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	635
<표 II-4-3-5> 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율 기술통계	636
<표 II-4-3-6> 관장의 전문자격 보유여부	637
<표 II-4-3-7> 사무국장의 전문자격 보유여부	638
<표 II-4-3-8> 직원 이(퇴)직율	639
<표 II-4-3-9> 직원 이(퇴)직율 기술통계	640
<표 II-4-3-10> 직원채용과 신입직원 교육	641
<표 II-4-3-11> 장애인종사자 고용실적	642
<표 II-4-3-12> 직원의 외부교육 참여	643
<표 II-4-3-13> 직원의 외부교육 참여 기술통계	644
<표 II-4-3-14> 교육활동비	645
<표 II-4-3-15> 교육활동비 기술통계	646
<표 II-4-3-16> 직무평가	647
<표 II-4-3-17> 직원의 근무여건	648

<표 II-4-3-18> 직원을 위한 후생복지제도	649
<표 II-4-4-1> 프로그램 및 서비스(D) 평가결과 점수	650
<표 II-4-4-2> 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원	653
<표 II-4-4-3> 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원 기술통계	654
<표 II-4-4-4> 접수면접	656
<표 II-4-4-5> 재활계획 회의	657
<표 II-4-4-6> 기관차원의 재활서비스 욕구사정	658
<표 II-4-4-7> 기관차원에서의 만족도조사	659
<표 II-4-4-8> 사례관리	660
<표 II-4-4-9> 의료재활서비스 이용인원	661
<표 II-4-4-10> 의료재활서비스 이용인원 기술통계	662
<표 II-4-4-11> 사정의 체계성	663
<표 II-4-4-12> 개별화된 서비스	664
<표 II-4-4-13> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	665
<표 II-4-4-14> 욕구 조사 및 만족도 조사	667
<표 II-4-4-15> 사례회의	668
<표 II-4-4-16> 프로그램 운영평가	669
<표 II-4-4-17> 종결평가와 사후지도	670
<표 II-4-4-18> 교육재활서비스 이용인원	672
<표 II-4-4-19> 교육재활서비스 이용인원 기술통계	673
<표 II-4-4-20> 사정의 체계성	674
<표 II-4-4-21> 개별화된 서비스	675
<표 II-4-4-22> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	676
<표 II-4-4-23> 욕구 조사 및 만족도 조사	677
<표 II-4-4-24> 사례회의	678

<표 II-4-4-25> 프로그램 운영평가	679
<표 II-4-4-26> 종결평가와 사후지도	680
<표 II-4-4-27> 사회심리재활서비스 이용인원	681
<표 II-4-4-28> 사회심리재활서비스 이용인원 기술통계	682
<표 II-4-4-29> 프로그램의 계획기반	683
<표 II-4-4-30> 프로그램의 수행과정	684
<표 II-4-4-31> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	685
<표 II-4-4-32> 욕구 조사 및 만족도 조사	686
<표 II-4-4-33> 프로그램 운영평가	687
<표 II-4-4-34> 직업재활서비스 이용인원 및 실적	689
<표 II-4-4-35> 직업재활서비스 이용인원 및 실적 기술통계	690
<표 II-4-4-36> 직업재활 사정의 체계성	695
<표 II-4-4-37> 개별화된 서비스	696
<표 II-4-4-38> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	697
<표 II-4-4-39> 욕구 조사 및 만족도 조사	698
<표 II-4-4-40> 사례회의	699
<표 II-4-4-41> 프로그램 운영평가	700
<표 II-4-4-42> 종결평가와 사후지도	701
<표 II-4-4-43> 재가복지/가정지원/가정봉사원 운영실적 및 이용인원	702
<표 II-4-4-44> 재가복지/가정지원/가정봉사원 운영실적 및 이용인원 기술통계	703
<표 II-4-4-45> 재가복지사업 사정의 체계성	704
<표 II-4-4-46> 개별화된 서비스	705
<표 II-4-4-47> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	706
<표 II-4-4-48> 욕구 조사 및 만족도 조사	707
<표 II-4-4-49> 사례회의	708

<표 II-4-4-50> 프로그램 운영평가	709
<표 II-4-4-51> 종결평가와 사후지도	710
<표 II-4-4-52> 도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원	711
<표 II-4-4-53> 도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원 기술통계	712
<표 II-4-4-54> 프로그램의 계획기반	712
<표 II-4-4-55> 프로그램의 수행과정	713
<표 II-4-4-56> 욕구조사 및 만족도 조사	714
<표 II-4-4-57> 욕구조사 및 만족도 조사	714
<표 II-4-4-58> 프로그램 운영평가	715
<표 II-4-4-59> 도서의 다양성	716
<표 II-4-4-60> 전문자격증 보유	716
<표 II-4-4-61> 도서제작사업 실적	717
<표 II-4-4-62> 도서제작사업 실적 기술통계	718
<표 II-4-4-63> 프로그램의 계획기반	718
<표 II-4-4-64> 프로그램의 수행과정	719
<표 II-4-4-65> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	720
<표 II-4-4-66> 욕구조사 및 만족도 조사	721
<표 II-4-4-67> 프로그램 운영평가	721
<표 II-4-4-68> 도서의 다양성	722
<표 II-4-4-69> 전문자격증 소지자에 의한 도서제작	722
<표 II-4-4-70> 정보제공사업 실적	723
<표 II-4-4-71> 정보제공사업 실적 기술통계	724
<표 II-4-4-72> 프로그램의 계획기반	724
<표 II-4-4-73> 프로그램의 수행과정	725
<표 II-4-4-74> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	726

<표 II-4-4-75> 욕구조사 및 만족도 조사	726
<표 II-4-4-76> 프로그램 운영평가	727
<표 II-4-4-77> 정보제공 서비스의 양	728
<표 II-4-4-78> 정보제공 서비스의 양 기술통계	728
<표 II-4-4-79> 이용자 관리 및 운영	729
<표 II-4-4-80> 생활용구 및 재활기구 보급사업 실적	729
<표 II-4-4-81> 생활용구 및 재활기구 보급사업 실적 기술통계	730
<표 II-4-4-82> 프로그램의 계획기반	730
<표 II-4-4-83> 프로그램의 수행과정	731
<표 II-4-4-84> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	732
<표 II-4-4-85> 욕구조사 및 만족도 조사	733
<표 II-4-4-86> 프로그램 운영평가	733
<표 II-4-4-87> 생활용구 및 재활기구의 개발	734
<표 II-4-4-88> 생활용구 및 재활기구의 개발 기술통계	734
<표 II-4-4-89> 생활용구 및 재활기구의 관리	735
<표 II-4-5-1> 이용자의 권리(E) 평가결과 점수	736
<표 II-4-5-2> 이용자의 비밀보장	739
<표 II-4-5-3> 이용자에 대한 정보제공, 자기결정권	740
<표 II-4-5-4> 이용자의 고충처리	741
<표 II-4-5-5> 이용자의 동등한 참여	742
<표 II-4-5-6> 이용자의 인권교육	743
<표 II-4-5-7> 이용자의 학대금지, 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화	744
<표 II-4-6-1> 지역사회관계(F) 평가결과 점수	745
<표 II-4-6-2> 자원개발	747
<표 II-4-6-3> 외부자원개발	748

<표Ⅱ-4-6-4> 자원개발 및 홍보	750
<표Ⅱ-4-6-5> 계몽·홍보 연간실적	751
<표Ⅱ-4-6-6> 계몽·홍보 연간실적 기술통계	752
<표Ⅱ-4-6-7> 자원봉사자의 관리	753
<표Ⅱ-4-6-8> 자원봉사자의 활용	754
<표Ⅱ-4-6-9> 자원봉사자의 활용 기술통계	755
<표Ⅱ-4-6-10> 시설의 정보공개와 개방성	756
<표Ⅱ-4-6-11> 지역사회 연계사업	757
<표Ⅱ-4-6-12> 지역사회조직 실적	758
<표Ⅱ-4-6-13> 지역사회조직 실적 기술통계	758
<표Ⅱ-4-6-14> 사회교육 연간실적	759
<표Ⅱ-4-6-15> 사회교육 연간실적 기술통계	760
<표Ⅱ-4-6-16> 인식개선프로그램	761
<표Ⅱ-4-6-17> 지역사회통합 프로그램 실시정도	762
<표Ⅱ-4-6-18> 실습교육	763
<표Ⅱ-4-6-19> 연구개발실적	764
<표Ⅱ-4-6-20> 연구개발실적 기술통계	765
<표Ⅲ-1-1-1> 종별 장애인복지관 사업선택	769
<표Ⅲ-1-1-2> 공청회에서 제기된 의견과 결정사항	772
<표Ⅲ-1-1-3> 평가지표 설명회에서 제기된 의견과 결정사항	774
<표Ⅲ-1-1-4> 시범평가에서 제기된 의견과 결정사항	776
<표Ⅲ-1-1-5> 2011년 장애인복지관 평가지표 개발관련 질의응답수	777
<표Ⅲ-1-1-6> 변수 설명	782
<표Ⅲ-1-1-7> 여건변수들의 범주별 원점수 평균비교	784
<표Ⅲ-1-1-8> 전국 장애인복지관 지역별 보정결과	786

<표Ⅲ-1-1-9> 6개 권역에 따른 전국 장애인복지관 지역별 보정결과	788
<표Ⅲ1-1-10> 2009년 품질관리서비스를 통해 제시된 기관별 개선점	790
<표Ⅲ1-1-11> 2009년도 장애인복지관 서비스품질관리 대상시설 2011년 평가결과 변화	793
<표Ⅲ1-1-12> 서비스품질관리 대상 기관의 평가지표 영역별 변화도	794

[제 6 장] 생활인 및 이용자 만족도

<표 I -1-1-1> 생활인 만족도 조사 지표	808
<표 I -1-1-2> 이용자 만족도 조사 지표	808
<표Ⅱ-1-1-1> 생활인 및 이용자 만족도 조사 참여 분과 현황	809
<표Ⅱ-1-1-2> 생활인 및 이용자 만족도 조사 대상 일반적 특성	810
<표Ⅱ-1-1-3> 생활인 및 이용자 연령 및 거주(이용)기간 기술통계	811
<표Ⅱ-2-1-1> 생활인 만족도 결과 기술통계	811
<표Ⅱ-2-1-2> 이용자 만족도 결과 기술통계	812
<표Ⅱ-3-1-1> 분과별 생활인 만족도 비교	813
<표Ⅱ-3-1-2> 성별별 생활인 만족도 비교	813
<표Ⅱ-3-1-3> 지역별 생활인 만족도 비교	814
<표Ⅱ-3-1-4> 연령 및 거주기간의 생활인 만족도에 대한 영향 비교	814
<표Ⅱ-4-1-1> 성별별 이용자 만족도 비교	815
<표Ⅱ-4-1-2> 지역별 이용자 만족도 비교	815
<표Ⅱ-4-1-3> 연령 및 거주기간의 이용자 만족도에 대한 영향 비교	816

[제 7 장] 현장평가위원 만족도

<표 I -1-1-1> 현장평가위원 만족도 지표	819
<표Ⅱ-1-1-1> 사전연락 후 방문여부	820
<표Ⅱ-1-1-2> 실무담당자배석여부	821

<표 II-1-1-3> 현장평가위원 능력 선호도	821
<표 II-1-1-4> 현장평가위원 태도(불성실)	821
<표 II-1-1-5> 현장평가위원 만족도 기술통계	823
<표 II-2-1-1> 정신요양시설 현장평가위원 만족도	824
<표 II-2-1-2> 사회복지시설 현장평가위원 만족도	824
<표 II-2-1-3> 부랑인복지시설 현장평가위원 만족도	824
<표 II-2-1-4> 장애인복지관 현장평가위원 만족도	825
<표 II-2-1-5> 분과별 현장평가위원(교수) 만족도	825
<표 II-2-1-6> 분과별 현장평가위원(시설실무자) 만족도	826
<표 II-2-1-7> 분과별 현장평가위원(관계공무원) 만족도	826
<표 II-2-1-8> 분과별 현장평가위원 전체 만족도	827
<표 II-2-1-9> 지역별 현장평가위원 만족도	827

그림목차

[제 5 장] 장애인복지관

<그림 II-1-3-1> 서울 장애인복지관 총점 분포	553
<그림 II-2-2-1> 부산 장애인복지관 총점 분포	555
<그림 II-2-3-1> 대구 장애인복지관 총점 분포	558
<그림 II-2-4-1> 인천 장애인복지관 총점 분포	560
<그림 II-2-5-1> 광주 장애인복지관 총점 분포	562
<그림 II-2-6-1> 대전 장애인복지관 총점 분포	564
<그림 II-2-7-1> 울산 장애인복지관 총점 분포	567
<그림 II-2-8-1> 경기 장애인복지관 총점 분포	569
<그림 II-2-9-1> 강원 장애인복지관 총점 분포	572
<그림 II-2-10-1> 충북 장애인복지관 총점 분포	574
<그림 II-2-11-1> 충남 장애인복지관 총점 분포	577
<그림 II-2-12-1> 전북 장애인복지관 총점 분포	579
<그림 II-2-13-1> 전남 장애인복지관 총점 분포	581
<그림 II-2-14-1> 경북 장애인복지관 총점 분포	583
<그림 II-2-15-1> 경남 장애인복지관 총점 분포	586
<그림 II-2-16-1> 제주 장애인복지관 총점 분포	588
<그림 II-3-1-1> 장애인종합복지관 총점 분포	591
<그림 II-3-2-1> 시각장애인복지관 총점 분포	593
<그림 II-3-3-1> 청각장애인복지관 총점 분포	595
<그림 II-3-3-1> 지적장애인복지관 총점 분포	598
<그림 II-3-5-1> 지체장애인복지관 총점 분포	600
<그림 II-3-3-1> 뇌병변장애인복지관 총점 분포	603
<그림 II-4-1-1> 시설 및 환경(A) 영역 점수 분포	605
<그림 II-4-2-1> 재정 및 조직운영(B) 영역 점수 분포	615
<그림 II-4-3-1> 인적자원관리(C) 영역 점수 분포	632
<그림 II-4-4-1> 프로그램 및 서비스(D) 영역 점수 분포	652
<그림 II-4-5-1> 이용자의 권리(E) 영역 점수 분포	738
<그림 II-4-6-1> 지역사회관계(F) 영역 점수 분포	746
<그림 III-1-1-1> 의사결정나무 분석 결과	785

[제 5 장]

장애인복지관

I . 전국 장애인복지관 현황

제 1 절 유형, 법인 및 종교성향의 분포

2011년 장애인복지관평가에 참여한 기관은 총 152개소로 2008년 대비 33개 기관이 증가하였다. 지역별로는 서울 37개소(24.34%), 부산 7개소(4.61%), 대구 6개소(3.95%), 인천 7개소(4.61%), 광주 3개소(1.97%), 대전 5개소(3.29%), 울산 3개소(1.97%), 경기 18개소(11.84%), 강원 6개소(3.95%), 충북 7개소(4.61%), 충남 11개소(7.24%), 전북 10개소(6.58%), 전남 11개소(7.24%), 경북 9개소(5.92%), 경남 7개소(4.61%), 제주 5개소(3.29%)로 서울, 경기, 충남, 전남 순으로 많은 시설들이 분포하는 것으로 나타났다. 2008년과 비교하면, 총 33개 시설이 증가하였으며, 경기 5개소, 서울과 전북이 각각 4개소가 증가하였다.

각 유형별로는 종합이 2008년 대비 30개소가 증가하여 총 122개소였으며 지적이 2008년 대비 1개소가 증가하여 8개소, 청각/언어가 2008년 대비 2개소 증가하여 5개소로 나타났으며, 지체 3개소, 뇌병변 3개소, 시각11개소는 변화가 없었다. (<표 I -1-1-1> 참조).

<표 I -1-1-1> 지역별 장애인복지관 분포

지역 구분		전체		유형구분										
				종합		지체	뇌병변	지체/ 뇌병변	지적		시각		청각/언어	
		2011	2008	2011	2008	2011		2008	2011	2008	2011	2008	2011	2008
전국		152 (100.00)	119 (100.00)	122 (100.00)	92 (100.00)	3 (100.00)	3 (1.97)	6 (100.00)	8 (100.00)	7 (100.00)	11 (100.00)	11 (100.00)	5 (100.00)	3 (100.00)
		▲33		▲30		-			▲1		-		▲2	
지 역	서울	37 (24.34)	33 (27.73)	20 (16.39)	17 (18.48)	3 (100.00)	1 (33.33)	4 (66.67)	5 (62.50)	5 (71.43)	5 (45.45)	5 (45.45)	3 (60.00)	2 (66.67)
		▲4		▲3		-			-		-		▲1	
	부산	7 (4.61)	5 (4.20)	5 (4.10)	3 (3.26)	-	1 (33.33)	1 (16.67)	-	-	1 (9.09)	1 (9.09)	-	-
		▲2		▲2		-			-		-		-	
	대구	6 (3.95)	5 (4.20)	3 (2.46)	2 (2.17)	-	1 (33.33)	1 (16.67)	-	-	1 (9.09)	1 (9.09)	1 (20.00)	1 (33.33)
		▲1		▲1		-			-		-		-	
	인천	7 (4.61)	5 (4.20)	6 (4.92)	4 (4.35)	-	-	-	-	-	1 (9.09)	1 (9.09)	-	-
		▲2		▲2		-			-		-		-	
	광주	3 (1.97)	3 (2.52)	2 (1.64)	2 (2.17)	-	-	-	1 (12.50)	1 (14.29)	-	-	-	-
		-		-		-			-		-		-	
	대전	5 (3.29)	3 (2.52)	4 (3.28)	2 (2.17)	-	-	-	-	-	1 (9.09)	1 (9.09)	-	-
		▲2		▲2		-			-		-		-	
	울산	3 (1.97)	3 (2.52)	2 (1.64)	2 (2.17)	-	-	-	-	-	1 (9.09)	1 (9.09)	-	-
		-		-		-			-		-		-	
	경기	18 (11.84)	13 (10.92)	18 (14.75)	13 (14.13)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		▲5		▲5		-			-		-		-	
	강원	6 (3.95)	5 (4.20)	6 (4.92)	5 (5.43)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		▲1		▲1		-			-		-		-	
	충북	7 (4.61)	4 (3.36)	7 (5.74)	4 (4.35)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		▲3		▲3		-			-		-		-	
	충남	11 (7.24)	9 (7.56)	11 (9.02)	9 (9.78)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		▲2		▲2		-			-		-		-	
	전북	10 (6.58)	6 (5.04)	10 (8.20)	6 (6.52)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		▲4		▲4		-			-		-		-	
	전남	11 (7.24)	8 (6.72)	10 (8.20)	7 (7.61)	-	-	-	1 (12.50)	1 (14.29)	-	-	-	-
		▲3		▲3		-			-		-		-	
	경북	9 (5.92)	8 (6.72)	9 (7.38)	8 (8.70)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		▲1		▲1		-			-		-		-	
	경남	7 (4.61)	5 (4.20)	6 (4.92)	5 (5.43)	-	-	-	1 (12.50)	-	-	-	-	-
		▲2		▲1		-			▲1		-		-	
	제주	5 (3.29)	4 (3.36)	3 (2.46)	3 (3.26)	-	-	-	-	-	1 (9.09)	1 (9.09)	1 (20.00)	-
		▲1		-		-			-		-		▲1	

장애인복지관의 운영주체를 살펴보면, 사회복지법인이 82개소로 가장 많았으며, 사단법인 40개소, 재단법인 19개소, 학교법인 4개소, 지자체 직영 4개소, 기타 2개소, 종교법인 1개소 순으로 나타났다. 서울, 경기, 강원, 충북, 전북, 경북, 경남, 제주 등은 사회복지법인이 가장 많았으며, 부산, 대구, 충남 등은 사단법인이 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 사단법인은 대구에서 6개소(15.00%)로 가장 많았으며, 사회복지법인과 재단법인은 서울에서 각각 25개소(30.49%)와 6개소(31.58%)로 가장 많았다.

시설의 종교성향의 경우, 종교성향이 없는 시설이 81개소로 가장 많았으며, 천주교 26개소, 기독교 25개소, 불교 14개소, 원불교 5개소, 기타 1개소 순으로 나타났다. 대부분의 지역에서 종교성향이 없는 시설이 많이 나타나고 있었으며, 강원과 경남에서는 각각 기독교와 천주교 성향을 지닌 시설이 높은 비율을 보였다. 기독교 성향을 지닌 시설은 서울에서 8개소(32.00%)로 가장 많았으며, 천주교 또한 서울이 8개소(30.77%)로 가장 많았다. 불교는 강원·충북·경북에서 각각 2개소(20.00%)씩 가장 많았다. 원불교는 전북에서 3개소(60.00%)로 가장 많았다. 종교성향이 없는 시설은 서울이 17개소(20.99%)로 가장 많았으며, 경기도가 8개소(9.88%), 부산·충남·전남이 7개소(8.64%)로 많았다(<표 I -1-1-2> 참조).

<표 I -1-1-2> 지역별 법인유형 및 종교성향

지역	법인유형							계
	사회복지법인	재단법인	사단법인	학교법인	종교법인	지자체직영	기타	
전국	82 (100.00)	19 (100.00)	40 (100.00)	4 (100.00)	1 (100.00)	4 (100.00)	2 (100.00)	152 (100.00)
서울	25 (30.49)	6 (31.58)	4 (10.00)	-	1 (10.00)	-	1 (50.00)	37 (24.34)
부산	2 (2.44)	-	4 (10.00)	1 (25.00)	-	-	-	7 (4.61)
대구	-	-	6 (15.00)	-	-	-	-	6 (3.95)
인천	3 (3.66)	3 (15.79)	1 (2.50)	-	-	-	-	7 (4.61)
광주	2 (2.44)	-	1 (2.50)	-	-	-	-	3 (1.97)
대전	3 (3.66)	-	2 (5.00)	-	-	-	-	5 (3.29)
울산	1 (1.22)	-	1 (2.50)	-	-	-	1 (50.00)	3 (1.97)
경기	10 (12.20)	4 (21.05)	3 (7.50)	1 (25.00)	-	-	-	18 (11.84)
강원	5 (6.10)	-	-	1 (25.00)	-	-	-	6 (3.95)
충북	5 (6.10)	2 (10.53)	-	-	-	-	-	7 (4.61)
충남	1 (1.22)	2 (10.53)	6 (15.00)	-	-	2 (50.00)	-	11 (7.24)
전북	8 (9.76)	-	2 (5.00)	-	-	-	-	10 (6.58)
전남	5 (6.10)	-	4 (10.00)	-	-	2 (50.00)	-	11 (7.24)
경북	5 (6.10)	-	4 (10.00)	-	-	-	-	9 (5.92)
경남	3 (3.66)	2 (10.53)	1 (2.50)	1 (25.00)	-	-	-	7 (4.61)
제주	4 (4.88)	-	1 (2.50)	-	-	-	-	5 (3.29)

<표계속>

지역	종교성향						
	기독교	천주교	불교	원불교	기타	없다	계
전국	25 (100.00)	26 (100.00)	14 (100.00)	5 (100.00)	1 (100.00)	81 (100.00)	152 (100.00)
서울	8 (32.00)	8 (30.77)	3 (21.43)	1 (20.00)	-	17 (20.99)	37 (24.34)
부산	-	-	-	-	-	7 (8.64)	7 (4.61)
대구	-	-	-	-	-	6 (7.41)	6 (3.95)
인천	2 (8.00)	2 (7.69)	-	-	-	3 (3.70)	7 (4.61)
광주	-	1 (3.85)	1 (7.14)	-	-	1 (1.23)	3 (1.97)
대전	1 (4.00)	1 (3.85)	-	-	-	3 (3.70)	5 (3.29)
울산	-	1 (3.85)	-	-	-	2 (2.47)	3 (1.97)
경기	6 (24.00)	2 (7.69)	2 (14.29)	-	-	8 (9.88)	18 (11.84)
강원	2 (8.00)	1 (3.85)	2 (14.29)	-	-	1 (1.23)	6 (3.95)
충북	-	2 (7.69)	2 (14.29)	-	-	3 (3.70)	7 (4.61)
충남	2 (8.00)	1 (3.85)	-	-	1 (100.00)	7 (8.64)	11 (7.24)
전북	3 (12.00)	1 (3.85)	-	3 (60.00)	-	3 (3.70)	10 (6.58)
전남	1 (4.00)	1 (3.85)	1 (7.14)	1 (20.00)	-	7 (8.64)	11 (7.24)
경북	-	1 (3.85)	2 (14.29)	-	-	6 (7.41)	9 (5.92)
경남	-	4 (15.38)	1 (7.14)	-	-	2 (2.47)	7 (4.61)
제주	-	-	-	-	-	5 (6.17)	5 (3.29)

제 2 절 이용자 및 종사자 현황

1. 이용자 현황

1) 전국 장애인복지관 이용자 현황

전국 장애인복지관의 이용자 현황을 보면, 연인원이 최소 135명에서 최대 3,482,357명으로 평균 210,083.96명으로 나타났다. 실인원은 최소 213명에서 최대 259,161명으로 평균 24,588.19명으로 나타났다.

각 유형별로 살펴보면 종합복지관은 연인원과 실인원의 평균이 각각 179,191.21명, 24,382.71명으로 나타났으며 시각장애인복지관은 연인원과 실인원 평균이 각각 649,552.09명, 39,935.09명으로 나타났다. 청각/언어장애인복지관은 연인원이 평균 156,934.00명, 실인원이 평균 40,391.80명이었으며, 지적장애인복지관은 연인원이 평균 161,768.50명, 실인원이 평균 9,942.75명으로 나타났다. 지체장애인복지관과 뇌병변 복지관의 연인원과 실인원 평균은 각각 215,230.33명, 13,176.33명, 67,284.00명, 731.00명으로 나타났다(<표 I-2-1-1> 참조).

<표 I -2-1-1> 전국 장애인복지관 이용자 현황

단위: 명

		시설수	최소	최대	평균	표준편차
전체	연인원	152	135	3,482,357	210,083.96	332,808.99
	실인원	151	213	259,161	24,588.19	35,857.05
종합	연인원	122	135	779,904	179,191.21	141,488.96
	실인원	121	213	259,161	24,382.71	35,747.38
시각	연인원	11	22,177	3,482,357	649,552.09	1,090,078.90
	실인원	11	1,339	179,744	39,935.09	48,877.93
청각/언어	연인원	5	86,204	250,784	156,934.00	62,968.45
	실인원	5	3,848	110,581	40,391.80	41,316.99
지적	연인원	8	73,417	246,546	161,768.50	65,263.31
	실인원	8	1,203	25,048	9,942.75	7,905.29
지체	연인원	3	73,342	345,656	215,230.33	136,518.40
	실인원	3	1,983	34,757	13,176.33	18,693.75
뇌병변	연인원	3	46,011	104,671	67,284.00	32,480.68
	실인원	3	518	1,021	731.00	260.19

※무응답시설 제외함.

2) 지역별 장애인복지관 이용자 현황

각 지역 중 이용자가 가장 많은 지역으로는 서울이 연인원이 평균 330,288.51명, 제주가 실인원 평균 66,175.20명으로 가장 높게 나타났다. 연인원의 경우 서울 다음으로 울산, 제주, 충북이 각각 300,960.00명, 275,548.00명, 272,249.86명으로 이용인원이 많은 지역으로 나타났다. 실인원은 제주 다음으로 대구, 경남, 부산이 각각 52,299.33명, 50,237.29명, 29,819.00명으로 높게 나타났다. 반면 연인원에서는 강원, 전남, 전북이 타 지역에 비해 낮게 나타났다. 한편 연인원에서는 강원, 전남, 전북이 타 지역에 비해 낮게 나타났으며 평균 124,696.50명, 100,690.64명, 89,020.59명으로 나타났고 실인원에서는 전남, 울산, 충북의 이용인원이 낮은 것으로 나타나 각각 평균 10,838.36명, 9,514.33명, 6,820.43명인 것으로 나타났다. <표 I -2-1-2>를 통해서 보아 보다 자세한 지역별 장애인복지관 이용자 현황을 살펴볼 수 있다.

<표 I -2-1-2> 지역별 장애인복지관 이용자 현황

단위: 명

		시설수	최소	최대	평균	표준편차
서울	연인원	37	44,648	3,482,357	330,288.51	618,429.41
	실인원	37	654	179,744	26,225.92	37,534.32
부산	연인원	7	35,387	375,851	174,508.29	145,532.25
	실인원	7	431	107,110	29,819.00	37,592.21
대구	연인원	6	46,011	389,376	222,899.17	133,473.47
	실인원	6	1,021	110,581	52,299.33	39,168.34
인천	연인원	7	22,177	421,595	165,882.14	127,679.47
	실인원	7	1,339	91,470	28,296.86	30,954.32
광주	연인원	3	83,404	418,871	230,071.00	171,656.40
	실인원	3	728	69,368	23,766.33	39,492.92
대전	연인원	5	23,954	390,770	224,989.60	135,215.81
	실인원	5	5,620	29,557	15,901.80	9,398.44
울산	연인원	3	42,964	779,904	300,960.00	415,191.11
	실인원	3	3,397	14,704	9,514.33	5,710.30
경기	연인원	18	33,644	666,344	175,266.61	140,446.77
	실인원	18	1,354	45,030	11,081.28	12,811.14
강원	연인원	6	2,028	208,160	124,696.50	68,322.51
	실인원	6	300	65,639	26,158.33	25,368.09
충북	연인원	7	31,543	645,765	272,249.86	218,961.55
	실인원	7	781	32,313	6,820.43	11,737.20
충남	연인원	11	21,356	240,500	125,077.45	79,727.38
	실인원	11	307	117,996	28,954.55	34,968.59
전북	연인원	10	135	221,412	89,020.59	63,063.06
	실인원	10	570	81,797	19,729.70	24,440.79
전남	연인원	11	16,734	219,545	100,690.64	66,481.61
	실인원	11	213	41,609	10,838.36	12,192.84
경북	연인원	9	49,815	464,046	178,545.00	131,687.00
	실인원	8	5,543	47,867	15,098.50	13,926.49
경남	연인원	7	53,189	425,381	158,127.29	132,952.86
	실인원	7	5,804	142,839	50,237.29	48,979.18
제주	연인원	5	169,864	422,569	275,548.00	107,672.02
	실인원	5	3,848	259,161	66,175.20	108,357.89

※무응답시설 제외함.

2. 종사자 현황

1) 전국 장애인복지관 종사자 현황

전국 장애인복지관 종사자의 현황을 보면 법정직원수 평균은 30.80명으로 나타났으며, 현재직원수 평균은 31.70명으로 나타났다. 충원율은 102.09%이다. 유형별로 살펴보면, 종합복지관의 법정직원수 평균은 30.49명이고, 현재직원수는 30.98명으로 충원율은 101.12%이다. 시각장애인복지관의 경우 법정직원수는 35.89명이고, 현재직원수는 39.55명으로 충원율은 107.21%이다. 청각장애인복지관은 법정직원수 평균은 28.80명이고, 현재직원수는 33.20명으로 충원율은 112.08%이다. 지적장애인복지관은 법정직원수 평균이 31.13명이고, 현재직원수는 32.22명으로 충원율은 103.62%로 나타났다. 지체장애인복지관의 경우, 법정직원수는 평균 31.33명이고, 현재직원수는 35.08명으로 나타났으며, 충원율은 109.27%이다. 뇌병변장애인복지관의 경우 법정직원수는 26.67명이고, 현재직원수는 25.17명으로 충원율은 95.13%로 나타났다. 충원율이 가장 높은 유형은 지체장애인복지관이며, 가장 낮은 유형은 뇌병변장애인복지관으로 나타났다. 법정직원수의 기준은 다음과 같다. ① 2010년 지자체 장애인복지사업안내에 명시된 종사자 정원, ② 최근에 지자체에서 법정직원수로 인정해준 인원(2010년 승인받은 예산서상 직원 수), ③ 2004년 보건복지부 장애인복지사업안내에 명시된 종사자 정원이다. 보다 자세한 종사자 현황은 <표 I -2-2-1>를 통해 제시하였다.

<표 I -2-2-1> 전국 장애인복지관 종사자 현황

단위: 명

	직원수 및 직종	시설수	최소	최대	평균	표준편차	충원율
전체	법정직원수	152	13	92	30.80	11.18	102.09%
	현재직원수	152	0	115	31.70	13.10	
종합	법정직원수	122	13	89	30.49	10.54	101.12%
	현재직원수	122	0	88	30.98	11.44	
시각	법정직원수	11	20	92	35.89	19.91	107.21%
	현재직원수	11	21	115	39.55	26.46	
청각	법정직원수	5	20	39	28.80	8.70	112.08%
	현재직원수	5	21	60	33.20	16.09	
지적	법정직원수	8	20	41	31.13	7.36	103.62%
	현재직원수	8	20	41	32.22	7.95	
지체	법정직원수	3	23	44	31.33	11.15	109.27%
	현재직원수	3	24	54	35.08	16.59	
뇌병변	법정직원수	3	20	37	26.67	9.07	95.13%
	현재직원수	3	19	34	25.17	7.55	

※()안은 표준편차를 의미함.

※무응답시설 제외함.

2) 지역별 장애인복지관 종사자 현황

각 지역별 장애인복지관 종사자 현황을 보면, 법정직원수 평균이 가장 높은 곳은 경기지역으로 38.89명으로 나타났으며, 충북지역의 경우 22.71명으로 법정직원수가 가장 낮으것으로 나타났다. 현재직원수의 경우 서울이 평균 39.83명으로 가장 높게 나타났으며, 경기도가 다음으로 38.75명으로 나타났다. 반면 현재직원이 가장 적은 지역은 전남으로 평균 21.70명으로 조사되었다. 직원충원율의 경우 제주가 117.81%로 가장 높게 나타났으며, 법정직원 대비 현재직원 수가 100.00%가 넘는 시도는 울산, 부산, 서울, 대전, 강원, 인천, 전북, 경기, 경남, 충북으로 나타났으며, 충원율이 가장 낮은 지역은 84.29%로 전남이다. 보다 자세한 내용은 <표 I -2-2-2>에 제시하였다.

<표 I -2-2-2> 지역별 장애인복지관 종사자 현황

단위: 명

지역	직원수 및 직종	시설수	최소	최대	평균	표준편차	충원율
서울	법정직원수	37	23	92	37.21	14.40	106.13%
	현재직원수	37	24	115	39.83	17.65	
부산	법정직원수	7	19	34	24.57	5.32	107.70%
	현재직원수	7	19	56	27.32	12.87	
대구	법정직원수	6	20	36	27.17	7.00	99.24%
	현재직원수	6	19	36	27.10	7.61	
인천	법정직원수	7	28	40	33.86	4.49	102.82%
	현재직원수	7	28	41	34.86	5.11	
광주	법정직원수	3	25	34	30.67	4.93	99.51%
	현재직원수	3	26	33	30.33	3.40	
대전	법정직원수	5	21	43	30.80	8.50	105.82%
	현재직원수	5	23	44	32.20	7.55	

<표계속>

지역	직원수 및 직종	시설수	최소	최대	평균	표준편차	충원율
울산	법정직원수	3	20	42	27.33	12.70	109.70%
	현재직원수	3	20	50	30.61	16.58	
경기	법정직원수	18	27	62	38.89	10.86	100.95%
	현재직원수	18	26	62	38.75	9.16	
강원	법정직원수	6	20	47	28.14	9.58	104.34%
	현재직원수	6	20	53	29.69	11.93	
충북	법정직원수	7	18	33	22.71	5.35	100.13%
	현재직원수	7	17	36	22.86	6.71	
충남	법정직원수	11	15	38	24.35	7.19	98.71%
	현재직원수	11	15	38	24.08	7.53	
전북	법정직원수	10	13	44	24.00	8.91	101.76%
	현재직원수	10	13	40	24.23	8.02	
전남	법정직원수	11	18	35	24.91	4.97	84.29%
	현재직원수	11	0	32	21.70	9.50	
경북	법정직원수	9	23	45	30.33	6.76	99.50%
	현재직원수	9	23	46	30.22	7.08	
경남	법정직원수	7	20	42	25.86	7.71	100.92%
	현재직원수	7	20	42	25.99	7.39	
제주	법정직원수	5	20	37	28.20	7.40	117.81%
	현재직원수	5	21	46	33.63	10.56	

※무응답시설 제외함.

3. 자격증 소지현황

1) 전국 장애인복지관 자격증 소지자 현황

전국 장애인복지관의 자격증 소지자는 평균 59.78명으로 나타났으며, 현 직원 대비 소지율은 평균 186.41%로 나타났다. 기타 자격증을 가진 사람이 평균 24.17명으로 가장 많았으며, 다음으로 사회복지사 자격증 소지자가 평균 23.31명으로 많았다. 영양사 자격증 소지자는 평균 1.10명으로 가장 적은 것으로 나타났다.

각 유형별로 살펴보면 종합복지관은 평균 59.84명이 자격증을 소지하고 있었으며, 기타자격증 소지자가 평균 23.94명으로 가장 많았고, 영양사 자격증 소지자가 평균 1.12명으로 가장 적었다. 지체장애인복지관과 뇌병변장애인복지관의 자격증 소지자는 각각 평균 58.00명, 평균 37.00명으로 나타났으며, 기타 자격증과 사회복지사 자격증을 가장 많이 소지하고 있는 것으로 나타났다. 지적장애인복지관의 자격증 소지자를 보면 평균 53.38명이 관련 자격증을 소지하고 있는 것으로 나타났으며, 사회복지사 자격증 소지자가 평균 25.88명으로 가장 많은 것으로 나타났다. 시각장애인복지관은 자격증 소지자가 평균 75.73명으로 유형중 가장 높았는데, 기타자격증이 가장 많은 평균 39.18명이었으며, 다음으로 사회복지사 자격증 소지자가 평균 26.73명으로 많았다. 청각장애인복지관의 경우 평균 48.40명이 관련자격증을 소지하고 있었으며 사회복지사 자격증을 가장 많은 사람이 소지하고 있었다.

현 직원 대비 자격증 소지직원 비율을 보면 종합복지관이 191.06%로 가장 높았으며, 시각장애인복지관(180.39%), 청각장애인복지관(151.31%), 지적장애인복지관(169.20%), 지체장애인복지관(158.02%), 뇌병변장애인복지관 152.06%로 파악되었다(<표 I -2-3-1> 참조).

<표 I -2-3-1> 전국 장애인복지관 자격증 소지자 현황

단위: 명

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
전체	총 자격증 소지자	152	0	288	59.78	35.99	186.41%
	사회복지사	146	3	89	23.31	9.90	
	교사	127	1	18	5.89	4.08	
	간호사	51	1	6	1.41	0.90	
	직업훈련교사	8	1	3	1.50	0.93	
	상담사	51	1	6	1.76	1.11	
	치료사	135	1	19	7.20	4.33	
	심리사	30	1	3	1.37	0.56	
	조리사	113	1	5	1.55	0.88	
	영양사	41	1	3	1.10	0.37	
	기타	146	2	178	24.17	21.82	
종합	총 자격증 소지자	122	0	193	59.84	32.42	191.06%
	사회복지사	116	3	50	23.32	8.29	
	교사	102	1	18	5.93	4.09	
	간호사	45	1	6	1.47	0.94	
	직업훈련교사	4	1	1	1.00	0.00	
	상담사	44	1	6	1.80	1.17	
	치료사	113	1	19	7.51	4.27	
	심리사	25	1	3	1.40	0.58	
	조리사	92	1	5	1.54	0.84	
	영양사	34	1	3	1.12	0.41	
	기타	116	2	114	23.94	18.14	
시각	총 자격증 소지자	11	25	288	75.73	74.69	180.39%
	사회복지사	11	10	89	26.73	21.43	
	교사	9	1	17	7.78	5.17	
	간호사	2	1	1	1.00	0.00	
	직업훈련교사	3	1	3	2.33	1.15	
	상담사	3	1	2	1.33	0.58	
	치료사	4	1	2	1.25	0.50	
	심리사	0	0	-	-	-	
	조리사	9	1	5	2.00	1.41	
	영양사	2	1	1	1.00	0.00	
	기타	11	4	178	39.18	49.24	

<표계속>

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
청각	총 자격증 소지자	5	21	67	48.40	19.84	151.31%
	사회복지사	5	17	31	23.20	5.76	
	교사	4	1	9	4.00	3.56	
	간호사	0	-	-	-	-	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	0	-	-	-	-	
	치료사	4	1	11	5.25	4.19	
	심리사	0	-	-	-	-	
	조리사	2	1	1	1.00	0.00	
	영양사	1	1	1	1.00	.	
	기타	5	2	26	17.20	9.68	
지적	총 자격증 소지자	8	34	69	53.38	14.38	169.20%
	사회복지사	8	15	37	25.88	9.30	
	교사	8	2	11	5.25	3.01	
	간호사	2	1	1	1.00	0.00	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	4	1	2	1.75	0.50	
	치료사	8	2	11	6.38	3.70	
	심리사	3	1	2	1.33	0.58	
	조리사	7	1	2	1.43	0.53	
	영양사	2	1	1	1.00	0.00	
	기타	8	4	21	12.75	6.39	
지체	총 자격증 소지자	3	14	105	58.00	45.57	158.02%
	사회복지사	3	4	23	14.67	9.71	
	교사	2	1	7	4.00	4.24	
	간호사	2	1	1	1.00	0.00	
	직업훈련교사	1	1	1	1.00	.	
	상담사	0	-	-	-	-	
	치료사	3	2	9	5.00	3.61	
	심리사	1	1	1	1.00	.	
	조리사	1	1	1	1.00	.	
	영양사	2	1	1	1.00	0.00	
	기타	3	6	64	33.33	29.14	
뇌병변	총 자격증 소지자	3	28	45	37.00	8.54	152.06%
	사회복지사	3	11	14	12.33	1.53	
	교사	2	2	5	3.50	2.12	
	간호사	0	-	-	-	-	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	0	-	-	-	-	
	치료사	3	5	17	10.33	6.11	
	심리사	1	1	1	1.00	.	
	조리사	2	1	1	1.00	0.00	
	영양사	0	-	-	-	-	
	기타	3	6	16	11.00	5.00	

※소지율: <표 I -2-2-1>의 현재직원수 대비 자격증 소지직원 비율을 의미함.

※1인 다수 자격증 모두 인정함.

※기타 자격증은 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정사, 안마사, 수화통역사 등 국가인정 자격증과, 직무관련하여 한국정신요양협회, 한국사회복지시설협회, 한국부랑인복지시설연합회, 한국장애인복지관협회 인정자격증을 의미함.

※무응답시설 제외함.

2) 지역별 장애인복지관 자격증 소지자 현황

<표 I -2-3-2>는 장애인복지관의 각 지역별 자격증 소지자 현황을 보여주고 있다. 경기지역은 자격증 소지자가 평균 85.67명으로 가장 많았으며, 다음으로 서울지역과 대전지역이 각각 평균 71.49명과 평균 67.20명으로 많았다. 부산지역은 자격증 소지자가 평균 34.14명으로 가장 낮았다. 소지율로 살펴보면 경기지역은 평균 216.38%으로 가장 높은 소지율을 보였으며, 울산지역은 평균 121.02%로 상대적으로 가장 낮은 소지율을 보였다. 자격증소지율이 이와 같이 100.00%가 넘는 것은 1인 다수의 자격증을 인정하였고, 기타자격증 또한 포함시켰기 때문이다.

자격증별로 가장 많은 소지자를 보인 지역을 중심으로 살펴보면 사회복지사 자격은 경기 지역이 평균 29.72명으로 가장 많았으며, 교사자격증을 가장 많이 소지한 지역은 울산으로 평균 17명으로 나타났다. 전국적으로 가장 소지율이 낮은 영양사의 경우, 전 지역이 최소0명부터 3까지 소지하고 있는 것으로 나타났다. 직업훈련교사 자격증은 서울지역이 평균 2.00명으로 가장 많은 지역으로 나타났다. 상담사의 경우 대전이 평균 4.00명으로 가장 많은 지역이었으며, 치료사는 평균 9.72명으로 경기지역이 가장 많고, 중복이 4.29명으로 가장 낮은 것으로 나타났으며, 조리사가 평균 2.50명으로 가장 많은 지역은 울산이었다. 보다 자세한 각 자격증별 현황은 <표 I -2-3-2>를 통해 살펴볼 수 있다.

<표 I -2-3-2> 지역별 장애인복지관 자격증 소지자 현황

단위: 명

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
서울	총 자격증 소지자	37	14	288	71.49	43.65	179.18%
	사회복지사	37	4	89	25.24	12.87	
	교사	34	1	14	5.91	3.45	
	간호사	11	1	2	1.09	0.30	
	직업훈련교사	4	1	3	2.00	1.15	
	상담사	11	1	5	1.73	1.19	
	치료사	33	1	19	7.09	4.61	
	심리사	9	1	2	1.44	0.53	
	조리사	27	1	5	1.59	0.89	
	영양사	12	1	1	1.00	0.00	
	기타	37	4	178	31.59	29.88	
부산	총 자격증 소지자	7	0	86	34.14	36.46	139.71%
	사회복지사	4	12	28	21.75	6.85	
	교사	3	4	17	10.00	6.56	
	간호사	2	1	2	1.50	0.71	
	직업훈련교사	1	1	1	1.00	.	
	상담사	2	2	3	2.50	0.71	
	치료사	4	1	9	5.50	3.32	
	심리사	0	-	-	-	-	
	조리사	4	1	3	1.75	0.96	
	영양사	0	-	-	-	-	
	기타	4	6	38	21.00	13.74	
대구	총 자격증 소지자	6	34	74	50.50	16.47	186.96%
	사회복지사	6	11	30	19.67	6.25	
	교사	5	3	15	7.20	4.71	
	간호사	1	1	1	1.00	.	
	직업훈련교사	1	1	1	1.00	.	
	상담사	2	1	4	2.50	2.12	
	치료사	4	5	14	9.25	4.92	
	심리사	1	2	2	2.00	.	
	조리사	3	1	2	1.33	0.58	
	영양사	1	1	1	1.00	.	
	기타	6	14	23	16.33	3.33	

<표계속>

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
인천	총 자격증 소지자	7	31	86	57.43	19.61	162.65%
	사회복지사	7	16	39	25.14	8.05	
	교사	7	1	9	4.86	2.79	
	간호사	1	1	1	1.00	.	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	3	1	2	1.33	0.58	
	치료사	7	1	13	6.86	4.26	
	심리사	0	-	-	-	-	
	조리사	6	1	3	1.33	0.82	
	영양사	2	1	1	1.00	0.00	
	기타	7	5	31	18.43	9.00	
광주	총 자격증 소지자	3	37	63	50.00	13.00	163.22%
	사회복지사	3	21	33	26.00	6.24	
	교사	2	3	3	3.00	0.00	
	간호사	1	1	1	1.00	.	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	1	2	2	2.00	.	
	치료사	3	7	11	9.33	2.08	
	심리사	0	-	-	-	-	
	조리사	3	1	1	1.00	0.00	
	영양사	2	1	1	1.00	0.00	
	기타	3	5	13	10.00	4.36	
대전	총 자격증 소지자	5	32	91	67.20	22.95	216.26%
	사회복지사	5	17	24	21.80	2.86	
	교사	5	1	6	4.40	2.07	
	간호사	2	1	3	2.00	1.41	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	2	2	6	4.00	2.83	
	치료사	4	6	11	9.00	2.45	
	심리사	0	-	-	-	-	
	조리사	3	1	1	1.00	0.00	
	영양사	1	1	1	1.00	.	
	기타	5	9	45	30.60	14.88	

<표계속>

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
울산	총 자격증 소지자	3	1	123	49.67	64.63	121.02%
	사회복지사	2	20	30	25.00	7.07	
	교사	1	17	17	17.00	.	
	간호사	0	-	-	-	-	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	0	-	-	-	-	
	치료사	2	1	12	6.50	7.78	
	심리사	0	-	-	-	-	
	조리사	2	1	4	2.50	2.12	
	영양사	0	-	-	-	-	
	기타	2	4	60	32.00	39.60	
경기	총 자격증 소지자	18	26	193	85.67	43.21	216.38%
	사회복지사	18	15	50	29.72	9.33	
	교사	15	2	18	7.47	5.07	
	간호사	5	1	2	1.20	0.45	
	직업훈련교사	1	1	1	1.00	.	
	상담사	8	1	3	1.75	0.89	
	치료사	18	4	19	9.72	4.51	
	심리사	5	1	2	1.40	0.55	
	조리사	17	1	4	1.94	1.09	
	영양사	11	1	2	1.18	0.40	
	기타	18	4	114	35.89	28.07	
강원	총 자격증 소지자	6	20	95	50.67	26.89	164.64%
	사회복지사	6	13	35	20.67	8.59	
	교사	4	2	12	6.50	4.80	
	간호사	3	1	2	1.33	0.58	
	직업훈련교사	1	1	1	1.00	.	
	상담사	2	2	3	2.50	0.71	
	치료사	6	3	9	5.83	2.14	
	심리사	1	1	1	1.00	.	
	조리사	5	1	1	1.00	0.00	
	영양사	1	1	1	1.00	.	
	기타	6	3	34	17.00	12.12	

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
충북	총 자격증 소지자	7	21	82	46.43	20.75	202.81%
	사회복지사	7	13	34	20.14	7.24	
	교사	4	1	4	2.25	1.50	
	간호사	3	1	3	1.67	1.15	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	3	1	1	1.00	0.00	
	치료사	7	1	13	4.29	4.50	
	심리사	2	1	1	1.00	0.00	
	조리사	5	1	3	1.80	0.84	
	영양사	1	3	3	3.00	.	
	기타	7	4	34	17.57	11.00	
충남	총 자격증 소지자	11	14	90	47.45	24.93	191.29%
	사회복지사	11	7	31	16.82	7.29	
	교사	9	1	11	4.67	3.20	
	간호사	4	1	3	2.00	0.82	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	3	1	2	1.67	0.58	
	치료사	9	1	18	7.33	5.15	
	심리사	2	1	1	1.00	0.00	
	조리사	7	1	2	1.29	0.49	
	영양사	1	1	1	1.00	.	
	기타	11	2	31	18.55	10.26	
전북	총 자격증 소지자	10	21	91	49.00	27.23	201.46%
	사회복지사	10	11	32	19.80	7.60	
	교사	8	1	8	4.38	2.50	
	간호사	5	1	1	1.00	0.00	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	4	1	4	2.00	1.41	
	치료사	9	1	17	6.11	4.78	
	심리사	0	-	-	-	-	
	조리사	7	1	3	1.43	0.79	
	영양사	0	-	-	-	-	
	기타	10	6	42	17.90	14.76	

<표계속>

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
전남	총 자격증 소지자	11	0	130	45.73	38.69	193.20%
	사회복지사	9	3	35	22.67	10.06	
	교사	9	1	13	4.78	4.06	
	간호사	6	1	6	2.17	2.04	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	5	1	2	1.40	0.55	
	치료사	8	1	11	4.75	3.28	
	심리사	2	1	1	1.00	0.00	
	조리사	8	1	2	1.25	0.46	
	영양사	3	1	1	1.00	0.00	
	기타	9	4	79	20.33	23.77	
경북	총 자격증 소지자	9	37	87	63.89	18.40	213.65%
	사회복지사	9	18	44	24.44	8.31	
	교사	9	1	18	6.89	4.96	
	간호사	5	1	2	1.40	0.55	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	2	1	1	1.00	0.00	
	치료사	9	5	11	7.67	1.80	
	심리사	3	1	2	1.33	0.58	
	조리사	8	1	5	1.75	1.39	
	영양사	3	1	1	1.00	0.00	
	기타	9	7	41	21.56	11.66	
경남	총 자격증 소지자	7	25	70	44.14	16.26	171.25%
	사회복지사	7	11	30	16.57	6.70	
	교사	7	1	7	4.00	2.08	
	간호사	0	-	-	-	-	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	1	1	1	1.00	.	
	치료사	7	3	18	7.71	4.89	
	심리사	3	1	2	1.33	0.58	
	조리사	7	1	2	1.57	0.53	
	영양사	3	1	1	1.00	0.00	
	기타	7	2	30	13.14	9.35	

<표계속>

		시설수	최소	최대	평균	표준편차	소지율
제주	총 자격증 소지자	5	21	86	58.60	26.15	172.77%
	사회복지사	5	16	41	25.60	10.11	
	교사	5	1	14	9.00	5.24	
	간호사	2	1	1	1.00	0.00	
	직업훈련교사	0	-	-	-	-	
	상담사	2	1	1	1.00	0.00	
	치료사	5	1	11	6.40	4.77	
	심리사	2	1	3	2.00	1.41	
	조리사	1	1	1	1.00	.	
	영양사	0	-	-	-	-	
	기타	5	2	25	15.80	10.89	

※소지율: <표 I -2-2-1>의 현직원 대비 자격증 소지직원 비율을 의미함.

※1인 다수 자격증 모두 인정함.

※기타 자격증은 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정사, 안마사, 수화통역사 등 국가인정 자격증과, 직무 관련하여 한국정신요양협회, 한국사회복지시설협회, 한국부랑인복지시설연합회, 한국장애인복지관협회 인정자격증을 의미함.

※무응답시설 제외함.

제 3 절 세입·세출 등 재정 현황

1. 재정 현황

1) 전국 장애인복지관 재정 현황

전국의 장애인복지관 재정 현황을 보면 세입 총액은 평균 2,137,444천원이었으며, 세출 총액은 평균 2,078,623천원으로 나타났다. 보조금 총액은 평균 1,271,913천원, 후원금총액은 평균 105,543천원, 인건비총액은 평균 1,089,506천원, 운영비총액은 평균 1,739,997천원, 사업비총액은 평균 558,439천원이었다.

각 유형별로 재정 현황을 살펴보면 종합복지관은 세입 총액이 평균 2,154,418천원, 세출 총액이 평균 2,091,823천원이었으며, 보조금총액은 평균 1,292,875천원, 후원금총액은 평균 113,351천원, 인건비총액은 평균 1,093,954천원, 운영비총액은 평균 2,139,968천원, 사업비총액은 평균 546,617천원으로 나타났다. 시각장애인복지관은 세입 총액이 평균 2,244,582천원, 세출 총액이 평균 2,169,467천원이었으며, 보조금총액은 평균 1,492,166원, 후원금총액은 평균 49,565천원, 인건비총액은 평균 1,061,244천원, 운영비총액은 평균 110,484천원, 사업비총액은 평균 846,291천원으로 나타났다. 청각/언어 장애인복지관은 세입 총액이 평균 1,847,463천원, 세출 총액이 평균 1,809,758천원이었으며, 보조금총액은 평균 941,076천원, 후원금총액은 평균 78,798천원, 인건비총액은 평균 1,072,445천원, 운영비총액은 평균 169,800천원, 사업비총액은 평균 332,271천원으로 나타났다. 지적장애인복지관은 세입 총액이 평균 2,332,075천원, 세출 총액이 평균 2,310,184천원이었으며, 보조금총액은 평균 925,428천원, 후원금총액은 평균 131,718천원, 인건비총액은 평균 1,240,064천원, 운영비총액은 평균 106,222원, 사업비총액은 평균 633,800천원으로 나타났다. 지체장애인복지관은 세입 총액이 평균 2,106,019천원, 세출 총액이 평균 2,106,019천원이었으며, 보조금총액은 평균 1,523,722천원, 후원금총액은 평균 42,872천원, 인건비총액은 평균 966,663천원, 운영비총액은 평균 202,081천원, 사업비총액은 평균 606,204천원으로 나타났다. 뇌병변장애인복지관은 세입 총액이 평균 1,050,003천원, 세출 총액이 평균 1,011,941천원이었으며, 보조금총액은 평균 835,410천원, 후원금총액은 평균 33,288천원, 인건비총액은 평균 762,018천원, 운영비총액은 평균 94,386천원, 사업비총액은 평균 111,933천원으로 나타났다(<표 I -3-1-1> 참조).

<표 I -3-1-1> 전국 장애인복지관 재정 현황

단위: 천원

	재정항목	시설수	최소	최대	평균	표준편차
전체	세입총액	152	1,043	6,250,705	2,137,444	1,226,169
	세출총액	152	1,043	6,250,705	2,078,623	1,213,114
	보조금총액	152	-	4,910,014	1,271,913	777,010
	후원금총액	151	-	1,445,975	105,543	137,087
	인건비총액	152	453	3,872,914	1,089,506	653,089
	운영비총액	151	83	237,237,836	1,739,997	19,293,150
	사업비총액	152	193	3,204,425	558,439	573,864
종합	세입총액	122	1,043	6,250,705	2,154,418	1,235,664
	세출총액	122	1,043	6,250,705	2,091,823	1,228,291
	보조금총액	122	-	4,516,974	1,292,875	771,506
	후원금총액	121	-	1,445,975	113,351	148,863
	인건비총액	122	453	3,872,914	1,093,954	685,644
	운영비총액	121	83	237,237,836	2,139,968	21,551,503
	사업비총액	122	193	3,204,425	546,617	531,212
시각	세입총액	11	1,008,579	5,936,834	2,244,582	1,705,113
	세출총액	11	1,001,641	5,936,834	2,169,467	1,639,282
	보조금총액	11	741,844	4,910,014	1,492,166	1,190,704
	후원금총액	11	8,666	105,184	49,565	34,538
	인건비총액	11	634,160	2,671,000	1,061,244	590,642
	운영비총액	11	63,912	223,240	110,484	56,884
	사업비총액	11	86,114	2,808,201	846,291	1,056,864
청각	세입총액	5	856,667	2,960,026	1,847,463	902,217
	세출총액	5	856,667	2,810,184	1,809,758	863,424
	보조금총액	5	720,614	1,290,838	941,076	273,495
	후원금총액	5	35,996	140,392	78,798	41,687
	인건비총액	5	566,704	1,750,058	1,072,445	465,625
	운영비총액	5	43,026	555,187	169,800	216,617
	사업비총액	5	107,728	825,072	332,271	289,021
지적	세입총액	8	1,024,837	3,394,109	2,332,075	755,638
	세출총액	8	1,027,837	3,394,109	2,310,184	764,229
	보조금총액	8	201,193	1,529,564	925,428	401,345
	후원금총액	8	28,850	245,063	131,718	92,516
	인건비총액	8	595,842	2,232,625	1,240,064	558,036
	운영비총액	8	64,569	165,709	106,222	38,512
	사업비총액	8	190,356	1,565,791	633,800	464,231

<표 계속>

	재정항목	시설수	최소	최대	평균	표준편차
지체	세입총액	3	1,258,388	2,650,725	2,106,019	743,958
	세출총액	3	1,258,388	2,650,725	2,106,019	743,958
	보조금총액	3	994,963	1,907,860	1,523,722	473,320
	후원금총액	3	13,822	72,601	42,872	29,395
	인건비총액	3	746,904	1,385,227	966,663	362,639
	운영비총액	3	75,603	409,129	202,081	180,772
	사업비총액	3	164,709	1,292,980	606,204	602,803
뇌병변	세입총액	3	726,431	1,565,262	1,050,003	451,073
	세출총액	3	726,431	1,451,075	1,011,941	385,976
	보조금총액	3	577,503	1,223,669	835,410	342,237
	후원금총액	3	20,215	56,967	33,288	20,544
	인건비총액	3	562,306	1,088,508	762,018	285,090
	운영비총액	3	45,112	174,800	94,386	70,229
	사업비총액	3	58,931	187,767	111,933	67,384

※무응답시설 제외함.

2) 지역별 장애인복지관 재정 현황

각 지역별 재정현황을 살펴보면 세입 총액은 서울지역이 평균 2,957,115천원으로 가장 많았으며, 충남지역이 평균 1,312,881천원으로 가장 적었다. 세출 총액 역시 서울지역이 평균 2,916,241천원으로 가장 많이 나타났으며, 충남지역이 평균 1,284,649천원으로 가장 적었다. 보조금총액의 경우 서울이 평균 1,710,614천원으로 가장 많은 지역으로 나타났으며, 울산이 평균 835,516천원으로 가장 적은 지역으로 나타났다. 후원금 총액은 평균 190,844천원으로 제주지역이 가장 많은 지역으로 나타났으며, 광주지역이 평균 34,821천원으로 가장 적게 나타났다. 인건비총액 평균은 서울이 가장 높게 나타났으며, 전북이 가장 낮아 각각 1,457,954천원과 755,069천원으로 나타났다. 운영비총액 평균은 경북이 26,457,193천원으로 가장 많았으며, 인천이 91,338천원으로 가장 적었다. 사업비총액 평균은 서울이 896,512천원으로 가장 높았으며 경남이 200,896천원으로 가장 낮았다(<표 I -3-1-2> 참조).

<표 I -3-1-2> 지역별 장애인복지관 재정 현황

단위: 원

	재정항목	시설수	최소	최대	평균	표준편차
서울	세입총액	37	1,079,047	6,250,705	2,957,115	1,477,102
	세출총액	37	1,031,167	6,250,705	2,916,241	1,478,227
	보조금총액	37	788,479	4,910,014	1,710,614	1,148,700
	후원금총액	37	13,822	397,343	117,617	91,627
	인건비총액	37	707,225	3,872,914	1,457,954	876,328
	운영비총액	37	43,026	555,187	180,657	132,426
	사업비총액	37	128,095	3,204,425	896,512	791,606
부산	세입총액	7	858,317	4,440,702	1,673,974	1,277,673
	세출총액	7	858,317	4,440,702	1,659,008	1,287,632
	보조금총액	7	602,501	2,911,022	1,058,606	824,721
	후원금총액	7	20,215	100,030	61,481	34,658
	인건비총액	7	467,566	1,184,052	775,942	248,302
	운영비총액	7	45,112	175,646	96,526	43,677
	사업비총액	7	89,102	2,684,232	534,743	951,124
대구	세입총액	6	726,431	4,047,289	2,221,079	1,232,864
	세출총액	6	726,431	4,047,289	2,221,079	1,232,864
	보조금총액	6	577,503	2,236,130	1,122,674	615,200
	후원금총액	6	22,682	222,298	97,330	78,940
	인건비총액	6	562,306	2,722,871	1,436,384	808,010
	운영비총액	6	63,245	1,395,874	308,974	533,294
	사업비총액	6	58,931	489,879	255,033	154,403
인천	세입총액	7	1,190,685	1,946,150	1,584,634	319,559
	세출총액	7	1,178,787	1,792,345	1,551,169	287,788
	보조금총액	7	888,150	1,290,367	1,117,959	161,942
	후원금총액	7	8,666	127,296	69,280	38,224
	인건비총액	7	775,161	1,158,796	960,608	138,364
	운영비총액	7	69,823	110,905	91,338	18,647
	사업비총액	7	188,555	553,850	305,249	128,533
광주	세입총액	3	1,840,286	2,701,043	2,390,919	478,131
	세출총액	3	1,796,889	2,701,043	2,244,557	452,141
	보조금총액	3	201,193	1,652,772	899,835	727,311
	후원금총액	3	23,927	41,107	34,821	9,472
	인건비총액	3	707,512	1,825,962	1,335,278	571,687
	운영비총액	3	82,545	219,044	155,766	68,791
	사업비총액	3	349,254	956,892	572,400	334,410

<표계속>

	재정항목	시설수	최소	최대	평균	표준편차
대전	세입총액	5	1,302,761	3,485,600	2,025,071	904,695
	세출총액	5	198,842	3,133,537	1,489,727	1,066,686
	보조금총액	5	890,230	1,710,591	1,154,848	334,753
	후원금총액	5	11,265	142,403	72,028	59,296
	인건비총액	5	527,324	1,253,264	868,402	274,075
	운영비총액	5	100,556	370,089	189,532	110,570
	사업비총액	5	86,114	1,054,268	537,483	364,071
울산	세입총액	3	978,820	2,710,884	1,604,950	960,557
	세출총액	3	978,820	2,710,884	1,600,918	963,599
	보조금총액	3	-	1,561,271	835,516	786,402
	후원금총액	3	-	91,299	46,990	45,709
	인건비총액	3	440,362	1,373,238	833,823	483,261
	운영비총액	3	84,209	300,625	164,583	118,462
	사업비총액	3	176,195	894,119	444,248	391,978
경기	세입총액	18	1,298,603	4,962,594	2,630,529	988,961
	세출총액	18	1,298,603	4,962,594	2,584,451	947,098
	보조금총액	18	1,017,912	2,940,170	1,646,263	524,308
	후원금총액	18	3,880	286,164	99,428	66,687
	인건비총액	18	107,669	2,459,782	1,213,761	544,352
	운영비총액	18	94,524	1,472,167	293,107	311,284
	사업비총액	18	160,990	1,954,871	735,043	462,825
강원	세입총액	6	1,123,491	4,067,932	2,063,060	1,155,538
	세출총액	6	1,052,684	4,067,932	2,041,917	1,175,918
	보조금총액	6	720,223	2,175,985	1,290,244	576,821
	후원금총액	6	18,272	245,956	94,469	81,910
	인건비총액	6	564,480	1,621,870	856,780	385,526
	운영비총액	6	67,407	463,060	160,651	150,396
	사업비총액	6	148,005	1,498,352	669,502	512,877
충북	세입총액	7	686,246	4,165,515	1,771,394	1,203,395
	세출총액	7	686,121	4,165,515	1,768,894	1,205,912
	보조금총액	7	541,390	1,603,460	970,560	428,967
	후원금총액	7	21,496	309,412	126,454	123,394
	인건비총액	7	414,425	2,626,290	930,053	790,634
	운영비총액	7	55,523	184,616	114,875	46,987
	사업비총액	7	143,625	839,682	412,037	256,755

<표계속>

	재정항목	시설수	최소	최대	평균	표준편차
충남	세입총액	11	322,589	2,613,904	1,312,881	603,256
	세출총액	11	322,589	2,613,904	1,284,649	593,851
	보조금총액	11	322,589	1,492,678	913,820	366,361
	후원금총액	10	25,592	133,432	54,273	38,284
	인건비총액	11	151,426	1,337,360	755,464	304,437
	운영비총액	10	65,417	223,659	116,766	50,560
	사업비총액	11	140,305	799,296	284,971	188,126
전북	세입총액	10	1,043	2,288,983	1,361,961	705,997
	세출총액	10	1,043	2,288,983	1,339,680	712,439
	보조금총액	10	581	1,470,295	857,372	387,126
	후원금총액	10	69	173,935	70,285	60,345
	인건비총액	10	453	1,491,154	755,069	414,797
	운영비총액	10	83	533,701	146,695	143,697
	사업비총액	10	193	921,619	378,711	352,481
전남	세입총액	11	388,563	2,751,662	1,452,443	771,030
	세출총액	11	357,902	2,751,662	1,449,655	775,304
	보조금총액	11	39,929	1,632,969	836,826	569,710
	후원금총액	11	-	1,445,975	184,375	423,968
	인건비총액	11	29,494	1,708,945	815,256	523,394
	운영비총액	11	64,569	362,128	129,939	86,386
	사업비총액	11	65,577	702,950	290,026	175,488
경북	세입총액	9	1,180,051	4,098,827	1,962,105	964,686
	세출총액	9	1,180,051	3,895,027	1,939,461	909,047
	보조금총액	9	887,227	2,270,284	1,308,574	513,737
	후원금총액	9	30,594	308,190	123,673	84,659
	인건비총액	9	582,189	1,493,779	960,846	288,386
	운영비총액	9	64,064	237,237,836	26,457,193	79,042,750
	사업비총액	9	64,237	1,875,665	604,475	700,020
경남	세입총액	7	985,756	2,735,184	1,443,012	619,693
	세출총액	7	985,756	2,418,087	1,391,500	508,981
	보조금총액	7	681,140	1,830,781	1,044,057	420,921
	후원금총액	7	46,521	272,396	128,224	75,921
	인건비총액	7	595,842	1,542,988	866,593	334,379
	운영비총액	7	44,643	180,117	116,140	50,926
	사업비총액	7	88,421	297,489	200,896	64,668

<표계속>

	재정항목	시설수	최소	최대	평균	표준편차
제주	세입총액	5	856,667	4,346,854	2,660,530	1,613,553
	세출총액	5	856,667	4,346,854	2,288,672	1,417,582
	보조금총액	5	720,614	1,646,168	1,200,247	409,352
	후원금총액	5	35,996	420,358	190,844	159,115
	인건비총액	5	566,704	2,807,164	1,399,201	922,610
	운영비총액	5	106,358	377,854	188,417	110,908
	사업비총액	5	107,728	510,242	294,719	174,874

※무응답시설 제외함.

제 4 절 시설 구조 및 규모

1. 장애인복지관 구조 및 규모

전국 장애인복지관의 대지면적과 건물면적의 평균은 각각 27,535.44㎡와 7,553.05㎡였다. 각 실(室)별 개수와 규모를 살펴보면 강당/회의실은 평균 1.61개로써 평균 227.63㎡, 도서실은 평균 0.74개로 평균 넓이는 30.06㎡였다. 프로그램실은 평균 9.11개, 평균 넓이는 380.80㎡로 나타났으며, 자원봉사자실은 평균 1.01개, 평균 넓이는 26.76㎡의 넓이였고, 상담실은 평균 1.37개에 평균 24.46㎡의 넓이를 확보하였다. 물리치료실과 직업훈련실의 평균 개수는 각각 1.84개와 1.81개, 평균 넓이는 각각 88.05㎡와 110.13㎡로 나타났으며, 식당 및 조리실은 평균 805.24㎡의 넓이에 평균 1.20개였다. 사무실(관장실)은 평균 3.26개로 평균 181.84㎡의 넓이를 확보하였으며, 부대설비는 평균 5.76개와 평균 6,006.46㎡의 넓이로 조사되었다. 부설센터는 평균 152.71㎡의 넓이를 확보하고 평균 1.28개였으며, 기타는 평균 6.69개에 평균 넓이는 760.73㎡로 나타났다.

유형별 중 대지 면적이 가장 넓은 유형은 종합장애인복지관으로 평균 33,507.59㎡였으며, 건물면적은 청각유형이 41,734.80㎡로 가장 넓은 것으로 조사되었다. 모든 유형에서 기타공간이 가장 많은 개수와 가장 넓은 면적을 확보한 것으로 나타났으며, 도서실이 가장 적은 개수와 좁은 면적을 확보하

고 있는 것으로 나타났다(<표 I-4-1-1> 참조).

<표 I-4-1-1> 전국 장애인복지관 구조 및 규모

단위: 개(개수), m²(면적)

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차
전체	대지면적	152	333	2,772,432	27,535.44	226,024.98
	건물면적	152	115	265,414	7,553.05	33,540.69
	강당/회의실	개수	152	1	4	1.61
		면적	151	9.90	1,318.12	227.63
	도서실	개수	137	0	2	0.74
		면적	136	0.00	524.00	30.06
	프로그램실	개수	152	0	33	9.11
		면적	151	0.00	2,013.96	380.80
	자원봉사자실	개수	148	0	3	1.01
		면적	147	0.00	150.49	26.76
	상담실	개수	151	1	8	1.37
		면적	150	6.00	158.09	24.46
	물리치료실	개수	152	0	13	1.84
		면적	151	0.00	477.00	88.05
	직업훈련실	개수	150	0	7	1.81
		면적	148	0.00	756.95	110.13
	식당 및 조리실	개수	150	0	3	1.20
		면적	149	0.00	100,320.00	805.24
	사무실(관장실)	개수	152	1	10	3.26
		면적	150	50.00	528.91	181.84
	부대설비	개수	147	0	40	5.76
		면적	147	0.00	680,280.00	6,006.46
	부설센터	개수	141	0	12	1.28
		면적	139	0.00	2,094.80	152.71
	기타	개수	140	0	37	6.69
		면적	143	0.00	6,656.22	760.73
종합	대지면적	122	399.50	2,772,432.00	33,507.59	252,116.20
	건물면적	122	115.00	265,414.00	7,196.85	33,044.35
	강당/회의실	개수	122	1	4	1.62
		면적	121	9.90	596.30	224.11
	도서실	개수	108	0	2	0.74
		면적	107	0.00	524.00	30.24
	프로그램실	개수	122	0	33	9.34
		면적	121	0.00	2,013.96	386.82
	자원봉사자실	개수	118	0	3	1.00
		면적	117	0.00	105.83	25.83

<표계속>

구조 및 규모 구분		시설수	최소	최대	평균	표준편차	
시각	상담실	개수	121	1	8	1.36	0.84
		면적	120	6.00	158.09	25.07	18.01
	물리치료실	개수	122	0	13	2.02	2.11
		면적	121	0.00	477.00	97.44	81.98
	직업훈련실	개수	120	0	7	1.98	1.47
		면적	118	0.00	756.95	122.05	108.33
	식당 및 조리실	개수	120	0	3	1.28	0.55
		면적	119	0.00	100,320.00	982.88	9,183.69
	사무실(관장실)	개수	122	1	10	3.11	1.75
		면적	120	50.00	524.58	174.26	73.28
	부대설비	개수	117	0	40	6.15	7.99
		면적	117	0.00	680,280.00	7,480.42	64,041.47
	부설센터	개수	111	0	12	1.39	1.63
		면적	109	0.00	2,094.80	165.27	298.77
	기타	개수	113	0	29	6.98	7.23
		면적	114	0.00	6,656.22	791.59	954.67
		대지면적	11	450.00	5,246.00	2,306.73	1,706.62
		건물면적	11	955.57	3,940.00	2,104.35	914.21
	강당/회의실	개수	11	1	3	1.45	0.69
		면적	11	41.40	409.60	214.05	114.43
	도서실	개수	11	0	1	0.82	0.40
		면적	11	0.00	100.30	39.89	36.19
프로그램실	개수	11	3	15	8.45	4.06	
	면적	11	90.10	1,305.73	438.14	316.31	
자원봉사자실	개수	11	1	2	1.09	0.30	
	면적	11	9.00	150.49	40.80	39.19	
상담실	개수	11	1	2	1.18	0.40	
	면적	11	7.84	65.84	21.00	16.29	
물리치료실	개수	11	0	1	0.91	0.30	
	면적	11	0.00	129.30	50.79	38.27	
직업훈련실	개수	11	0	2	0.82	0.75	
	면적	11	0.00	94.92	27.72	31.28	
식당 및 조리실	개수	11	1	1	1.00	0.00	
	면적	11	72.00	267.20	129.60	69.31	
사무실(관장실)	개수	11	1	9	4.00	2.90	
	면적	11	101.80	528.91	277.56	161.42	
부대설비	개수	11	0	9	3.00	2.79	
	면적	11	0.00	474.98	132.53	133.74	
부설센터	개수	11	0	3	1.00	0.89	
	면적	11	0.00	528.02	119.95	156.92	
기타	개수	10	0	31	7.10	9.52	
	면적	11	0.00	1,794.46	683.78	620.28	

<표계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차
청각	대지면적	5	354.00	3,475.26	1,374.90	1,364.59
	건물면적	5	1,020.52	199,545.00	41,734.80	88,232.42
	강당/회의실	개수	1	3	1.80	0.84
		면적	82.23	452.11	213.15	153.24
	도서실	개수	1	1	1.00	0.00
		면적	6.87	59.40	37.38	23.65
	프로그램실	개수	5	17	10.20	4.55
		면적	124.96	392.43	292.43	109.65
	자원봉사자실	개수	1	1	1.00	0.00
		면적	11.55	41.93	27.45	11.84
	상담실	개수	1	3	1.40	0.89
		면적	10.89	38.40	18.48	11.48
	물리치료실	개수	0	1	0.20	0.45
		면적	0.00	8.25	1.65	3.69
	직업훈련실	개수	0	2	1.20	0.84
		면적	0.00	108.81	48.11	44.98
	식당 및 조리실	개수	0	1	0.80	0.45
		면적	0.00	101.40	65.85	41.13
	사무실(관장실)	개수	2	8	3.80	2.49
		면적	149.45	284.94	183.36	57.02
	부대설비	개수	0	7	3.00	3.24
		면적	0.00	701.02	160.33	303.31
	부설센터	개수	0	1	0.20	0.45
		면적	0.00	111.00	22.20	49.64
	기타	개수	0.00	37.00	9.75	18.19
		면적	0.00	3,094.99	947.61	1,228.71
지적	대지면적	8	797.70	11,980.00	2,946.97	3,737.63
	건물면적	8	1,441.00	4,145.40	2,171.77	865.64
	강당/회의실	개수	1	3	1.75	0.89
		면적	28.00	1,318.12	290.05	420.54
	도서실	개수	0	1	0.86	0.38
		면적	0.00	35.10	18.88	11.55
	프로그램실	개수	1	14	9.25	4.71
		면적	52.24	755.90	359.28	226.64
	자원봉사자실	개수	1	1	1.00	0.00
		면적	10.50	81.00	24.02	23.31

<표계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차		
지체	상담실	개수	8	1	3	1.75	0.89	
		면적	8	9.90	51.60	23.66	14.82	
	물리치료실	개수	8	0	2	1.00	0.53	
		면적	8	0.00	68.00	27.53	23.36	
	직업훈련실	개수	8	1	3	1.63	0.74	
		면적	8	65.70	387.00	135.54	106.77	
	식당 및 조리실	개수	8	0	1	0.88	0.35	
		면적	8	0.00	226.60	104.70	79.34	
	사무실(관장실)	개수	8	1	9	4.38	2.72	
		면적	8	116.82	235.56	166.50	41.19	
	부대설비	개수	8	2	15	5.25	4.23	
		면적	8	55.10	661.40	251.21	227.14	
	부설센터	개수	8	0	2	1.25	0.71	
		면적	8	0.00	477.31	157.23	161.01	
	기타	개수	7	0	18	4.43	6.32	
		면적	7	25.53	966.66	596.64	378.12	
		대지면적	3	333.40	32,959.80	12,199.73	18,040.08	
		건물면적	3	1,096.45	11,485.77	5,041.01	5,627.86	
		강당/회의실	개수	3	1	1	1.00	0.00
			면적	3	100.94	693.00	318.65	325.63
		도서실	개수	3	0	1	0.33	0.58
			면적	3	0.00	42.56	14.19	24.57
		프로그램실	개수	3	1	9	4.00	4.36
			면적	3	18.00	808.56	298.52	442.44
		자원봉사자실	개수	3	1	1	1.00	0.00
			면적	3	3.30	33.00	16.75	15.05
		상담실	개수	3	1	3	1.67	1.15
			면적	3	14.40	52.00	28.13	20.75
		물리치료실	개수	3	1	2	1.33	0.58
			면적	3	33.00	82.10	60.03	24.92
		직업훈련실	개수	3	0	2	0.67	1.15
			면적	3	0.00	69.00	23.00	39.84
		식당 및 조리실	개수	3	0	1	0.33	0.58
			면적	3	0.00	216.00	72.00	124.71
		사무실(관장실)	개수	3	1	5	3.00	2.00
			면적	3	107.87	449.00	222.62	196.05
		부대설비	개수	3	1	10	5.67	4.51
			면적	3	293.59	1,376.24	825.80	541.56
		부설센터	개수	3	0	1	0.33	0.58
			면적	3	0.00	136.00	45.33	78.52
		기타	개수	3	0	1	0.33	0.58
			면적	3	0.00	465.60	167.68	258.68

<표계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차
뇌병변	대지면적	3	769.00	2,239.60	1,679.37	795.37
	건물면적	3	1,369.84	2,851.26	1,909.91	818.18
강당/회의실	개수	3	1	2	1.33	0.58
	면적	3	130.40	223.30	186.22	49.20
도서실	개수	3	0	1	0.33	0.58
	면적	3	0.00	51.30	17.10	29.62
프로그램실	개수	3	1	8	5.33	3.79
	면적	3	44.46	315.74	214.83	148.38
자원봉사자실	개수	3	1	1	1.00	0.00
	면적	3	8.58	51.00	27.70	21.52
상담실	개수	3	1	1	1.00	0.00
	면적	3	17.98	25.65	21.16	4.00
물리치료실	개수	3	1	5	3.00	2.00
	면적	3	72.73	259.08	179.37	96.05
직업훈련실	개수	3	0	3	1.33	1.53
	면적	3	0.00	146.62	65.87	74.43
식당 및 조리실	개수	3	1	1	1.00	0.00
	면적	3	19.84	145.80	70.21	66.66
사무실(관장실)	개수	3	1	5	3.00	2.00
	면적	3	96.23	157.43	131.87	31.82
부대설비	개수	3	0	16	6.67	8.33
	면적	3	0.00	510.14	331.70	287.53
부설센터	개수	3	0	2	1.33	1.15
	면적	3	0.00	204.60	129.07	112.31
기타	개수	3	0	4	2.00	2.00
	면적	3	72.00	883.99	534.81	417.75

※무응답 시설 제외.

※면적은 소수점 둘째자리까지 조사됨.

2. 지역별 장애인복지관 구조 및 규모

각 지역별로 장애인복지관의 구조 및 규모를 보면 대지면적은 평균 401,113.85㎡로 경남지역이 가장 넓은 면적을 확보하고 있었으며, 건물면적은 강원지역이 평균 88,563.92㎡로 가장 넓었다. 각 실(室)별의 개수와 규모가 가장 많고 가장 넓은 지역을 중심으로 살펴보면 강당과 회의실은 충북이 평균 2.14개로 가장 많았으며, 면적은 평균 377.97㎡로 울산이 가장 넓은 면

적을 확보하고 있었다. 도서관은 대부분의 지역이 평균 1.00개를 보인 가운데 서울이 평균 2.00개로 나타났으며, 경기도가 면적이 평균 53.04㎡로 가장 넓은 도서관을 확보하고 있는 것으로 나타났다. 프로그램실을 가장 많이, 넓게 확보한 지역은 각각 광주가 12.33개, 573.66㎡로 대구가 가장 넓은 공간을 확보하고 있는 것으로 나타났다. 자원봉사자실은 1.14개로 충북이 가장 많이 확보하고 있었으며, 면적은 44.57㎡로 광주가 가장 넓게 확보하고 있었다. 상담실은 인천이 1.86개로 가장 많았으며, 35.45㎡로 광주가 가장 넓은 것으로 나타났다. 물리치료실은 3.00개로 대구가 가장 많은 지역이었으며, 195.86㎡로 강원이 가장 넓은 지역이었다. 직업훈련실은 충북이 2.43개로 가장 많은 실을 확보하고 있었으며, 184.75㎡로 광주가 가장 넓은 면적을 확보하고 있었다. 식당 및 조리실은 충북과 전남이 각각 1.71개와 9,264.83㎡로 넓은 공간을 갖고 있었다. 사무실(관장실)은 서울이 4.27개로 가장 많았으며, 인천이 235.38㎡로 가장 넓은 면적을 갖고 있었다. 부대설비는 충북이 10.00개, 전남이 62,142.28㎡로 가장 많은 공간을 갖고 있는 것으로 나타났다. 부설센터는 부산이 2.71개로 가장 많은 개수를 확보하고 있었고, 경기도가 283.83으로 가장 넓은 공간을 확보하고 있었다. 기타는 경북이 12.57개와 1,460.79㎡로 가장 넓은 것으로 나타났다. 보다 더 자세한 각 실(室)별 개수 및 면적에 대해서는 <표 I -4-1-2>를 통해 제시되었다.

<표 I-4-1-2> 지역별 장애인복지관 구조 및 규모

단위: 개(개수), m²(면적)

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차
서울	대지면적	37	333.40	72,115.00	6,150.65	12,838.31
	건물면적	37	1,020.52	11,485.77	3,179.35	2,114.54
	강당/회의실	개수	37	1	4	1.76
		면적	37	41.40	1,318.12	263.44
	도서실	개수	35	0	2	0.71
		면적	35	0.00	203.00	29.07
	프로그램실	개수	37	1	33	11.57
		면적	37	18.00	2,013.96	496.22
	자원봉사자실	개수	36	0	3	1.11
		면적	36	0.00	150.49	26.54
	상담실	개수	37	1	8	1.68
		면적	37	9.90	158.09	26.56
	물리치료실	개수	37	0	7	1.68
		면적	37	0.00	259.08	70.47
	직업훈련실	개수	37	0	7	1.97
		면적	37	0.00	450.30	106.29
	식당 및 조리실	개수	36	0	2	1.11
		면적	36	0.00	281.30	125.59
	사무실(관장실)	개수	37	1	9	4.27
		면적	36	99.80	528.91	224.89
	부대설비	개수	37	0	31	6.35
		면적	37	0.00	1,376.24	371.28
	부설센터	개수	37	0	3	0.70
		면적	36	0.00	528.02	102.40
	기타	개수	35	0	37	8.63
		면적	37	0.00	3,094.99	831.73
부산	대지면적	7	607.10	4,123.80	1,973.74	1,088.16
	건물면적	7	1,508.63	3,920.00	2,008.54	858.17
	강당/회의실	개수	7	1	2	1.29
		면적	7	9.90	240.00	133.79
	도서실	개수	7	0	1	0.43
		면적	7	0.00	51.30	11.04
	프로그램실	개수	7	0	14	7.00
		면적	7	0.00	655.40	264.92
	자원봉사자실	개수	7	1	1	1.00
		면적	7	8.12	51.00	19.81

<표계속>

구조 및 규모 구분		시설수	최소	최대	평균	표준편차		
대구	상담실	개수	7	1	2	1.29	0.49	
		면적	7	9.60	67.80	31.06	25.15	
	물리치료실	개수	7	0	3	1.29	0.95	
		면적	7	0.00	206.31	85.14	75.50	
	직업훈련실	개수	7	0	2	1.00	0.58	
		면적	7	0.00	127.69	71.44	49.50	
	식당 및 조리실	개수	7	1	3	1.57	0.79	
		면적	7	45.00	267.20	139.34	71.12	
	사무실(관장실)	개수	7	1	8	2.86	2.41	
		면적	7	68.00	521.12	164.59	158.79	
	부대설비	개수	7	0	11	4.43	3.60	
		면적	7	0.00	762.72	281.00	271.08	
	부설센터	개수	7	1	12	2.71	4.11	
		면적	7	58.50	434.40	157.13	133.84	
	기타	개수	6	2	15	7.17	5.12	
		면적	7	41.40	987.48	417.91	353.48	
	대구	대지면적		6	398.02	11,082.00	4,185.02	4,151.76
			건물면적	6	1,369.84	9,111.94	3,607.79	3,038.99
		강당/회의실	개수	6	1	2	1.50	0.55
			면적	6	97.50	582.00	246.48	173.86
도서실		개수	6	0	1	0.67	0.52	
		면적	6	0.00	81.60	32.79	33.03	
프로그램실		개수	6	6	19	10.33	4.76	
		면적	6	284.30	1,410.00	573.66	422.56	
자원봉사자실		개수	6	1	1	1.00	0.00	
		면적	6	17.60	37.00	26.64	8.35	
상담실		개수	6	1	2	1.17	0.41	
		면적	6	10.89	60.00	26.69	17.67	
물리치료실		개수	6	0	11	3.00	4.15	
		면적	6	0.00	477.00	173.15	170.84	
직업훈련실		개수	6	0	7	2.33	2.50	
		면적	6	0.00	756.95	184.54	288.39	
식당 및 조리실		개수	6	1	2	1.17	0.41	
		면적	6	19.84	405.00	146.86	137.95	
사무실(관장실)		개수	6	1	3	2.17	0.98	
		면적	6	96.23	179.00	149.81	30.88	
부대설비	개수	6	0	4	1.00	1.55		
	면적	6	0.00	115.10	23.31	45.46		
부설센터	개수	6	0	2	1.00	0.63		
	면적	6	0.00	196.00	109.04	72.14		
기타	개수	6	0	15	5.50	5.54		
	면적	6	67.50	2,421.66	747.51	862.09		

<표계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차
인천	대지면적	7	1,684.60	37,481.00	11,744.09	13,741.27
	건물면적	7	1,812.86	5,270.15	3,099.94	1,260.47
	강당/회의실	개수	7	1	3	1.71
		면적	7	110.58	446.80	253.78
	도서실	개수	5	1	1	1.00
		면적	5	18.10	60.59	30.53
	프로그램실	개수	7	7	15	11.00
		면적	7	132.49	601.20	375.01
	자원봉사자실	개수	7	1	1	1.00
		면적	7	6.25	72.50	24.69
	상담실	개수	7	1	3	1.86
		면적	7	8.70	56.00	29.10
	물리치료실	개수	7	1	2	1.57
		면적	7	49.12	106.25	73.41
	직업훈련실	개수	7	1	5	2.29
		면적	7	22.05	220.10	109.68
	식당 및 조리실	개수	7	1	3	1.43
		면적	7	58.15	279.72	157.45
	사무실(관장실)	개수	7	2	4	3.43
		면적	7	167.20	361.59	235.38
	부대설비	개수	6	2	11	6.50
		면적	7	15.71	2,170.80	556.37
	부설센터	개수	6	1	4	2.00
		면적	6	92.50	579.82	211.51
	기타	개수	5	3	16	7.00
		면적	6	374.64	1,846.20	1,130.15
광주	대지면적	3	1,058.20	5,758.00	2,679.73	2,667.13
	건물면적	3	513.51	2,530.00	1,711.84	1,060.64
	강당/회의실	개수	3	1	2	1.67
		면적	3	28.00	211.46	145.15
	도서실	개수	2	1	1	1.00
		면적	2	23.21	24.00	23.61
	프로그램실	개수	3	10	14	12.33
		면적	3	276.10	755.90	468.57
	자원봉사자실	개수	3	1	1	1.00
		면적	3	22.71	81.00	44.57

<표계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차		
	상담실	개수	3	1	2	1.33	0.58	
		면적	3	19.50	51.60	35.45	16.05	
	물리치료실	개수	3	1	1	1.00	0.00	
		면적	3	12.00	127.77	62.19	59.40	
	직업훈련실	개수	3	1	3	2.00	1.00	
		면적	3	61.95	387.00	184.75	176.49	
	식당 및 조리실	개수	3	1	2	1.33	0.58	
		면적	3	100.00	345.67	224.09	122.85	
	사무실(관장실)	개수	3	1	5	2.67	2.08	
		면적	3	86.40	182.38	143.92	50.75	
	부대설비	개수	2	1	6	3.50	3.54	
		면적	2	95.50	113.34	104.42	12.61	
	부설센터	개수	1	2	2	2.00	.	
		면적	1	58.35	58.35	58.35	.	
	기타	개수	2	6	8	7.00	1.41	
		면적	2	390.15	1,122.69	756.42	517.98	
	대전	대지면적		5	417.30	3,631.10	2,579.26	1,270.44
			건물면적	5	514.00	4,389.67	2,041.87	1,514.29
		강당/회의실	개수	5	2	2	2.00	0.00
			면적	5	162.50	564.44	319.17	159.34
도서실		개수	5	1	1	1.00	0.00	
		면적	5	10.90	100.30	42.45	34.58	
프로그램실		개수	5	5	16	9.80	4.66	
		면적	5	266.46	551.83	443.06	141.65	
자원봉사자실		개수	5	0	1	0.80	0.45	
		면적	5	0.00	41.30	16.29	15.40	
상담실		개수	5	1	2	1.20	0.45	
		면적	5	7.84	22.00	14.13	6.20	
물리치료실		개수	5	1	2	1.20	0.45	
		면적	5	38.00	129.30	76.94	42.00	
직업훈련실		개수	5	0	1	0.80	0.45	
		면적	5	0.00	191.52	80.23	69.95	
식당 및 조리실		개수	5	1	1	1.00	0.00	
		면적	5	32.00	297.16	119.80	103.04	
사무실(관장실)		개수	5	1	3	2.40	0.89	
		면적	5	137.90	264.00	188.42	50.36	
부대설비	개수	5	0	16	4.80	6.53		
	면적	5	0.00	1,053.48	254.85	448.25		
부설센터	개수	5	0	2	0.80	0.84		
	면적	5	0.00	86.50	46.65	42.95		
기타	개수	5	0	17	4.20	7.26		
	면적	5	16.00	1,794.46	981.78	735.15		

<표계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차	
울산	대지면적	3	450.00	4,462.70	1,995.90	2,159.05	
	건물면적	3	643.63	4,283.50	2,060.12	1,949.48	
	강당/회의실	개수	3	1	2	1.33	0.58
		면적	3	180.00	544.30	377.97	184.20
	도서실	개수	3	0	1	0.67	0.58
		면적	3	0.00	50.40	27.60	25.54
	프로그램실	개수	3	3	9	6.00	3.00
		면적	3	90.10	538.70	356.57	235.89
	자원봉사자실	개수	3	1	1	1.00	0.00
		면적	3	22.68	50.40	37.69	14.00
	상담실	개수	3	1	1	1.00	0.00
		면적	3	6.00	26.30	16.37	10.16
	물리치료실	개수	3	1	3	1.67	1.15
		면적	3	33.20	162.30	86.77	67.29
	직업훈련실	개수	3	1	2	1.33	0.58
		면적	3	42.30	166.40	89.01	67.50
	식당 및 조리실	개수	3	1	1	1.00	0.00
		면적	3	120.00	249.50	168.53	70.58
	사무실(관장실)	개수	3	1	7	3.33	3.21
		면적	3	101.80	281.00	165.60	100.13
	부대설비	개수	3	1	7	4.33	3.06
		면적	3	130.40	377.80	249.32	123.98
	부설센터	개수	3	0	1	0.67	0.58
		면적	3	0.00	110.50	61.57	56.32
	기타	개수	3	0	2	1.33	1.15
		면적	2	115.20	126.96	121.08	8.32
경기	대지면적	18	1,000.10	38,371.70	6,290.38	8,438.16	
	건물면적	18	115.00	15,621.25	3,320.17	3,694.12	
	강당/회의실	개수	18	1	3	1.67	0.59
		면적	18	51.84	405.50	218.51	102.12
	도서실	개수	18	0	1	0.67	0.49
		면적	18	0.00	524.00	53.04	123.76
	프로그램실	개수	18	1	22	10.61	6.77
		면적	18	58.00	983.53	489.75	336.02
	자원봉사자실	개수	18	1	1	1.00	0.00
		면적	18	7.20	53.90	23.91	11.41

<표계속>

구조 및 규모 구분		시설수	최소	최대	평균	표준편차	
강원	상담실	개수	18	1	3	1.39	0.61
		면적	18	7.75	61.50	27.47	15.78
	물리치료실	개수	18	1	13	2.89	3.45
		면적	18	25.46	446.50	126.37	117.39
	직업훈련실	개수	18	1	5	2.28	1.36
		면적	18	14.20	373.00	148.80	103.48
	식당 및 조리실	개수	18	1	2	1.22	0.43
		면적	18	41.60	268.17	142.58	62.46
	사무실(관장실)	개수	18	1	8	3.56	1.72
		면적	18	77.76	322.40	190.73	62.81
	부대설비	개수	18	0	39	7.72	11.33
		면적	18	0.00	8,870.01	1,157.89	2,081.26
	부설센터	개수	18	0	9	1.94	1.98
		면적	18	0.00	1,779.79	283.83	396.00
	기타	개수	18	0	29	5.00	8.17
		면적	16	0.00	4,028.20	772.81	1,057.67
	대지면적		6	2,970.00	322,800.00	62,817.50	127,734.83
	건물면적		6	1,659.69	265,414.00	88,563.92	133,660.50
	강당/회의실	개수	6	1	3	1.33	0.82
		면적	5	123.70	225.75	175.52	45.42
	도서실	개수	6	0	1	0.67	0.52
		면적	5	0.00	44.65	20.32	19.70
	프로그램실	개수	6	6	15	10.33	3.44
		면적	5	132.30	519.56	326.45	162.14
	자원봉사자실	개수	6	1	1	1.00	0.00
		면적	5	9.00	32.40	19.24	9.81
	상담실	개수	6	1	2	1.17	0.41
		면적	5	6.20	21.15	16.19	6.35
	물리치료실	개수	6	1	10	3.00	3.52
		면적	5	61.38	343.70	195.86	126.20
	직업훈련실	개수	6	1	5	2.17	1.47
		면적	5	37.80	172.35	79.78	53.86
	식당 및 조리실	개수	6	1	1	1.00	0.00
		면적	5	77.50	180.00	128.05	37.60
	사무실(관장실)	개수	6	1	10	4.17	3.13
		면적	5	76.56	316.66	155.72	94.85
	부대설비	개수	6	1	7	3.17	2.40
		면적	5	18.90	139,237.00	28,136.94	62,107.80
	부설센터	개수	6	0	2	0.67	0.82
		면적	5	0.00	75.60	28.08	38.64
	기타	개수	6	0	11	3.00	4.56
		면적	5	0.00	1,565.97	595.70	810.64

<표 계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차
충북	대지면적	7	1,262.00	18,183.78	6,273.74	5,671.00
	건물면적	7	1,499.44	3,809.00	2,792.38	864.80
	강당/회의실	개수	1	3	2.14	0.90
		면적	91.12	426.50	228.18	128.03
	도서실	개수	0	1	0.57	0.53
		면적	0.00	41.40	14.88	16.12
	프로그램실	개수	5	21	10.86	5.37
		면적	192.68	623.88	370.55	183.95
	자원봉사자실	개수	1	2	1.14	0.38
		면적	8.64	91.80	33.25	28.12
	상담실	개수	1	3	1.43	0.79
		면적	7.56	39.90	22.78	11.15
	물리치료실	개수	0	2	1.00	0.82
		면적	0.00	151.20	55.83	53.21
	직업훈련실	개수	1	6	2.43	1.81
		면적	36.00	346.90	152.36	134.56
	식당 및 조리실	개수	1	3	1.71	0.76
		면적	115.00	217.08	167.79	42.20
	사무실(관장실)	개수	2	8	3.29	2.21
		면적	109.10	285.60	177.65	59.28
	부대설비	개수	0	37	10.00	12.79
		면적	0.00	1,382.36	418.26	499.73
	부설센터	개수	0	2	1.00	0.58
		면적	0.00	726.00	165.59	250.12
	기타	개수	1	23	8.14	7.40
		면적	13.30	1,463.30	411.20	492.02
충남	대지면적	11	1,113.80	70,176.00	13,051.80	20,912.07
	건물면적	11	971.64	25,719.00	4,052.78	7,233.96
	강당/회의실	개수	1	2	1.18	0.40
		면적	68.58	487.76	167.15	116.35
	도서실	개수	0	1	0.83	0.41
		면적	12.00	38.88	24.61	11.47
	프로그램실	개수	3	15	7.82	3.12
		면적	72.45	714.00	285.38	171.90
	자원봉사자실	개수	1	1	1.00	0.00
		면적	9.00	68.80	39.34	17.22

<표계속>

	구조 및 규모	구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차	
	상담실	개수	10	1	2	1.10	0.32	
		면적	10	6.75	33.75	19.43	9.38	
	물리치료실	개수	11	1	5	1.82	1.47	
		면적	11	21.42	273.38	81.86	72.19	
	직업훈련실	개수	10	1	3	1.30	0.67	
		면적	9	22.77	194.04	85.08	60.61	
	식당 및 조리실	개수	10	1	3	1.30	0.67	
		면적	10	25.22	178.20	90.23	47.67	
	사무실(관장실)	개수	11	1	4	2.27	1.01	
		면적	11	68.60	216.00	129.50	44.72	
	부대설비	개수	9	1	16	7.11	5.01	
		면적	9	60.60	813.68	342.05	304.67	
	부설센터	개수	5	1	4	1.80	1.30	
		면적	5	67.32	208.26	119.21	53.73	
	기타	개수	10	1	13	5.50	4.06	
		면적	11	45.90	1,832.66	513.10	535.41	
	전북	대지면적		10	1,437.00	116,494.00	15,987.83	35,762.36
			건물면적	10	765.43	6,656.00	2,367.56	1,666.90
		강당/회의실	개수	10	1	3	1.90	0.57
			면적	10	165.00	531.52	244.81	105.43
도서실		개수	8	0	1	0.88	0.35	
		면적	8	0.00	45.68	30.96	15.34	
프로그램실		개수	10	2	14	9.50	3.89	
		면적	10	96.60	831.04	421.47	204.89	
자원봉사자실		개수	9	1	1	1.00	0.00	
		면적	9	8.58	54.60	26.44	13.44	
상담실		개수	10	1	2	1.30	0.48	
		면적	10	9.00	25.20	17.68	5.73	
물리치료실		개수	10	1	7	1.80	1.87	
		면적	10	18.90	177.12	70.80	47.11	
직업훈련실		개수	9	1	3	1.56	0.73	
		면적	9	35.88	115.20	75.32	29.71	
식당 및 조리실		개수	10	1	3	1.30	0.67	
		면적	10	48.00	163.17	112.02	40.55	
사무실(관장실)		개수	10	2	4	3.30	0.82	
		면적	10	111.61	200.40	152.43	29.26	
부대설비		개수	9	1	20	6.22	6.22	
		면적	9	16.00	1,286.97	303.44	397.84	
부설센터		개수	8	1	4	1.88	0.99	
		면적	8	10.00	195.39	110.17	59.48	
기타		개수	7	1	23	6.14	7.82	
		면적	7	19.60	676.97	300.84	327.59	

<표계속>

	구조 및 규모 구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차
전남	대지면적	11	1,599.00	66,555.00	9,222.60	19,063.93
	건물면적	11	582.40	5,980.66	1,935.38	1,449.49
	강당/회의실	개수	1	2	1.27	0.47
		면적	83.00	303.00	169.54	70.05
	도서실	개수	0	1	0.73	0.47
		면적	0.00	51.16	20.69	21.15
	프로그램실	개수	1	10	4.82	3.22
		면적	12.24	428.00	177.27	152.37
	자원봉사자실	개수	0	1	0.91	0.30
		면적	0.00	79.27	18.56	20.97
	상담실	개수	1	2	1.18	0.40
		면적	14.39	53.25	26.54	12.57
	물리치료실	개수	1	2	1.18	0.40
		면적	11.52	178.66	86.12	45.44
	직업훈련실	개수	0	6	1.55	1.57
		면적	0.00	174.56	70.93	58.82
	식당 및 조리실	개수	1	1	1.00	0.00
		면적	82.84	100,320.00	9,264.83	30,199.75
	사무실(관장실)	개수	1	8	2.64	2.11
		면적	50.00	405.09	167.75	93.25
	부대설비	개수	0	9	2.91	2.55
		면적	0.00	680,280.00	62,142.28	205,013.77
	부설센터	개수	0	3	0.82	0.98
		면적	0.00	2,094.80	247.87	617.78
	기타	개수	0	18	4.45	6.35
		면적	26.00	1,336.00	485.07	412.67
경북	대지면적	9	1,078.90	9,961.00	5,133.21	3,039.09
	건물면적	9	1,249.39	2,985.00	2,271.42	633.03
	강당/회의실	개수	1	2	1.56	0.53
		면적	60.60	545.25	213.62	143.34
	도서실	개수	1	1	1.00	0.00
		면적	7	64.15	29.50	23.28
	프로그램실	개수	1	12	4.00	4.03
		면적	25.42	493.00	159.32	154.55
	자원봉사자실	개수	1	1	1.00	0.00
		면적	16.50	105.83	35.50	28.50

<표계속>

	구조 및 규모	구분	시설수	최소	최대	평균	표준편차	
	상담실	개수	9	1	2	1.11	0.33	
		면적	9	12.20	48.00	22.13	10.63	
	물리치료실	개수	9	1	4	2.56	1.01	
		면적	9	26.40	175.45	95.68	43.02	
	직업훈련실	개수	9	1	3	1.44	0.73	
		면적	9	43.94	188.00	92.02	49.32	
	식당 및 조리실	개수	9	1	2	1.33	0.50	
		면적	9	55.00	143.30	105.43	33.21	
	사무실(관장실)	개수	9	1	4	2.44	0.88	
		면적	9	126.00	226.98	156.16	32.91	
	부대설비	개수	9	1	40	9.00	12.57	
		면적	9	57.01	2,236.98	580.75	739.90	
	부설센터	개수	9	1	3	1.67	0.87	
		면적	9	54.00	350.12	121.71	91.55	
	기타	개수	7	4	20	12.57	6.21	
		면적	9	211.81	6,656.22	1,460.79	1,989.03	
	경남	대지면적		7	2,104.17	2,772,432.00	401,113.82	1,045,667.60
			건물면적	7	1,141.11	5,120.00	2,510.90	1,403.29
		강당/회의실	개수	7	1	2	1.29	0.49
			면적	7	95.98	406.00	211.71	101.15
도서실		개수	7	0	1	0.71	0.49	
		면적	7	0.00	36.34	17.26	13.82	
프로그램실		개수	7	1	9	3.43	2.99	
		면적	7	28.20	481.59	155.65	162.48	
자원봉사자실		개수	7	0	1	0.71	0.49	
		면적	7	0.00	62.10	19.21	20.93	
상담실		개수	7	1	1	1.00	0.00	
		면적	7	7.92	46.20	23.06	16.29	
물리치료실		개수	7	1	2	1.29	0.49	
		면적	7	29.70	124.40	59.20	30.92	
직업훈련실		개수	7	1	3	1.43	0.79	
		면적	7	59.16	351.10	165.18	129.29	
식당 및 조리실		개수	7	1	1	1.00	0.00	
		면적	7	90.00	180.49	128.60	35.95	
사무실(관장실)		개수	7	1	8	2.86	2.48	
		면적	7	80.76	242.14	152.23	57.39	
부대설비		개수	7	0	5	2.29	2.29	
		면적	7	0.00	367.80	109.38	134.00	
부설센터		개수	7	0	3	1.43	1.27	
		면적	7	0.00	440.60	147.63	162.60	
기타		개수	7	0	23	5.43	8.34	
		면적	7	63.48	3,630.53	978.83	1,269.79	

<표계속>

구조 및 규모 구분			시설수	최소	최대	평균	표준편차
제주	대지면적		5	2,043.00	4,541.00	3,363.00	930.33
	건물면적		5	1,875.51	199,545.00	42,647.82	87,734.58
	강당/회의실	개수	5	1	2	1.60	0.55
		면적	5	90.20	461.89	260.69	132.93
	도서실	개수	5	1	1	1.00	0.00
		면적	5	15.00	86.41	43.00	27.76
	프로그램실	개수	5	3	13	8.40	3.85
		면적	5	196.80	515.92	332.06	123.63
	자원봉사자실	개수	5	1	1	1.00	0.00
		면적	5	24.00	42.00	33.93	6.97
	상담실	개수	5	1	2	1.40	0.55
		면적	5	13.22	33.25	24.05	9.51
	물리치료실	개수	5	0	2	1.00	0.71
		면적	5	0.00	99.22	46.48	42.82
	직업훈련실	개수	5	1	4	1.80	1.30
		면적	5	24.00	236.25	83.28	86.42
	식당 및 조리실	개수	5	0	1	0.80	0.45
		면적	5	0.00	304.89	111.69	114.51
	사무실(관장실)	개수	5	1	3	1.80	0.84
		면적	5	129.59	206.25	178.17	33.06
	부대설비	개수	5	0	7	2.80	2.77
		면적	5	0.00	576.27	231.79	214.45
	부설센터	개수	5	0	5	1.20	2.17
		면적	5	0.00	1,236.77	259.81	546.80
	기타	개수	5	0	21	9.40	9.21
		면적	5	0.00	3,848.80	1,169.74	1,583.39

※무응답 시설 제외.

※면적은 소수점 둘째자리까지 조사됨.

II. 전국 장애인복지관 평가 결과²⁸⁾²⁹⁾

제 1 절 평가결과 개요

1. 평가결과 종합

장애인복지관은 2011년 평가에서 100점 만점에 평균 88.81점을 취득하였다. 각 영역별로 점수를 살펴보면, '시설 및 환경(A)'에서는 평균 98.41_[3.94]점, '재정 및 조직(B)'는 평균 88.29_[10.60]점, '인적자원관리(C)'는 평균 82.79_[16.56]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 91.20_[44.68]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 96.82_[6.78]점, '지역사회관계(F)'는 평균 82.29_[10.70]점이었다. 각 유형별로 영역별 점수를 살펴보면 총점의 경우 지적장애인복지관이 평균 92.00점으로 가장 높았고, 뇌병변장애인복지관이 평균 83.34점으로 가장 낮았다. 각 유형에 대한 영역별 점수는 <표 II-1-1-1>를 통해 비교가 가능하다.

28) 본 보고서는 중앙평가단의 표준지표 중심으로 기술되었으며, 필요한 경우에 한해 다소 상이한 추가 정보를 병기하였다. 따라서 본 단원 이하에서 언급되는 전국 평균 점수 등은 중앙평가단의 표준지표에 국한된 결과이다. 이는 각 지역별로 표준화된 정보제공을 위한 조치라 할 수 있다.

29) 본 보고서에서 명시되는 100점 표준화 총점은 특성화 점수를 포함한 장애인복지관 105점 만점을 100점으로 환산한 점수이다. 따라서 각 영역별 취득점수를 모두 합산과 이를 100점으로 표준화한 결과와 다소 상이하게 나타날 수 있다.

<표Ⅱ-1-1-1> 장애인복지관 평가결과 점수

		시설수	최소	최대	평균	표준편차
전체	총점	152	35.75	98.12	88.81	8.28
	A.시설 및 환경	152	50.00 (2.00)	100.00 (4.00)	98.41 (3.94)	6.05 (0.24)
	B.재정 및 조직운영	152	50.00 (6.00)	100.00 (12.00)	88.29 (10.60)	7.75 (0.93)
	C.인적자원관리	152	35.42 (7.08)	100.00 (20.00)	82.79 (16.56)	9.01 (1.80)
	D.프로그램 및 서비스	152	28.06 (13.75)	99.69 (48.85)	91.20 (44.69)	9.85 (4.83)
	E.이용자의 권리	152	25.00 (1.75)	100.00 (7.00)	96.82 (6.78)	8.51 (0.60)
	F.지역사회관계	152	34.62 (4.50)	100.00 (13.00)	82.29 (10.70)	10.69 (1.39)
종합	총점	122	35.75	98.12	88.94	8.90
	A.시설 및 환경	122	50.00 (2.00)	100.00 (4.00)	98.29 (3.93)	6.51 (0.26)
	B.재정 및 조직운영	122	50.00 (6.00)	100.00 (12.00)	88.27 (10.59)	8.10 (0.97)
	C.인적자원관리	122	35.42 (7.08)	100.00 (20.00)	83.04 (16.61)	9.32 (1.86)
	D.프로그램 및 서비스	122	28.06 (13.75)	99.69 (48.85)	91.28 (44.73)	10.67 (5.23)
	E.이용자의 권리	122	25.00 (1.75)	100.00 (7.00)	96.69 (6.77)	9.32 (0.65)
	F.지역사회관계	122	34.62 (4.50)	100.00 (13.00)	82.79 (10.76)	10.91 (1.42)
시각	총점	11	77.77	95.84	87.41	5.49
	A.시설 및 환경	11	83.33 (3.33)	100.00 (4.00)	97.73 (3.91)	5.39 (0.22)
	B.재정 및 조직운영	11	77.27 (9.27)	95.45 (11.45)	86.57 (10.39)	6.14 (0.74)
	C.인적자원관리	11	68.75 (13.75)	91.67 (18.33)	81.63 (16.33)	7.44 (1.49)
	D.프로그램 및 서비스	11	79.23 (38.82)	96.83 (47.45)	90.07 (44.13)	6.17 (3.03)
	E.이용자의 권리	11	87.50 (6.13)	100.00 (7.00)	95.45 (6.68)	4.73 (0.33)
	F.지역사회관계	11	60.18 (7.82)	95.36 (12.40)	79.58 (10.35)	10.36 (1.35)

<표계속>

		시설수	최소	최대	평균	표준편차
청각	총점	5	85.77	90.58	88.37	1.97
	A.시설 및 환경	5	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
	B.재정 및 조직운영	5	79.55 (9.55)	90.91 (10.91)	87.73 (10.53)	4.71 (0.57)
	C.인적자원관리	5	77.08 (15.42)	89.58 (17.92)	80.42 (16.08)	5.43 (1.09)
	D.프로그램 및 서비스	5	89.88 (44.04)	95.00 (46.55)	92.35 (45.25)	1.83 (0.90)
	E.이용자의 권리	5	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	97.50 (6.83)	3.73 (0.26)
	F.지역사회관계	5	70.54 (9.17)	82.14 (10.68)	77.68 (10.10)	4.91 (0.64)
지적	총점	8	88.01	94.69	92.00	2.40
	A.시설 및 환경	8	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
	B.재정 및 조직운영	8	86.36 (10.36)	100.00 (12.00)	93.47 (11.22)	4.62 (0.55)
	C.인적자원관리	8	66.67 (13.33)	97.92 (19.58)	86.20 (17.24)	9.38 (1.88)
	D.프로그램 및 서비스	8	91.04 (44.61)	97.29 (47.67)	93.55 (45.84)	2.17 (1.06)
	E.이용자의 권리	8	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.96 (6.93)	1.93 (0.14)
	F.지역사회관계	8	79.82 (10.38)	93.21 (12.12)	87.50 (11.37)	4.38 (0.57)
지체	총점	3	78.54	91.57	86.28	6.85
	A.시설 및 환경	3	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
	B.재정 및 조직운영	3	86.36 (10.36)	93.18 (11.18)	90.15 (10.82)	3.47 (0.42)
	C.인적자원관리	3	75.00 (15.00)	83.33 (16.67)	78.47 (15.69)	4.34 (0.87)
	D.프로그램 및 서비스	3	79.53 (38.97)	93.86 (45.99)	89.05 (43.64)	8.25 (4.04)
	E.이용자의 권리	3	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.41 (0.17)
	F.지역사회관계	3	57.14 (7.43)	89.11 (11.58)	73.39 (9.54)	15.99 (2.08)

<표계속>

내병변	총점	3	75.12	88.51	83.34	7.20
A.시설 및 환경	3	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	97.22 (3.89)	4.81 (0.19)	
B.재정 및 조직운영	3	75.00 (9.00)	86.36 (10.36)	81.06 (9.73)	5.72 (0.69)	
C.인적자원관리	3	68.75 (13.75)	81.25 (16.25)	75.69 (15.14)	6.36 (1.27)	
D.프로그램 및 서비스	3	76.45 (37.46)	92.72 (45.43)	86.07 (42.18)	8.54 (4.18)	
E.이용자의 권리	3	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.41 (0.17)	
F.지역사회관계	3	63.75 (8.29)	82.50 (10.73)	74.40 (9.67)	9.63 (1.25)	

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

전국의 장애인복지관은 총점을 기준으로 살펴보면, 최우수(A) 79개소(51.97%), 우수(B) 65개소(42.76%), 양호(C) 4개소(2.63%), 보통(D) 1개소(0.66%), 미흡(F) 3개소(1.97%)로 분포되었다. 각 영역별로 가장 많은 시설이 분포하고 있는 구간을 보면, '시설 및 환경(A)' 영역은 최우수(A)에 147개소로 96.71%를 나타냈다. '재정 및 조직운영(B)' 영역의 경우에도 마찬가지로 최우수(A)에 70개소로 46.05%를 나타냈으며, '인적자원관리(C)' 영역은 우수(B)에 83개소(54.61%), '프로그램 및 서비스(D)' 영역은 최우수(A)에 113개소(74.34%), '이용자의 권리(E)' 영역은 최우수(A)에 143개소(94.08%), '지역사회관계(F)'는 우수(B)에 64개소(42.11%)로 나타났다.

총점이 최우수(A)에 속하는 시설이 가장 많은 유형에 대한 비율을 기준으로 볼 때, 75.00%로 6개소가 해당하는 지적으로 나타났으며, 종합은 총 122개 개소 중 67개소가 최우수(A)에 속하여 54.92%로 지적에 이어 많은 것으로 나타났다. 또한 시각은 36.36%(4개소), 청각은 20.00%(1개소), 지체는 33.33%(1개소)가 최우수(A)에 속하고 있는 것으로 나타났다(<표 II-1-1-2> 참조).

<표 II-1-1-2> 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
전체 (N=152)	총점	79(51.97)	65(42.76)	4(2.63)	1(0.66)	3(1.97)
	A.시설 및 환경	147(96.71)	3(1.97)	-	-	2(1.32)
	B.재정 및 조직운영	70(46.05)	61(40.13)	17(11.18)	2(1.32)	2(1.32)
	C.인적자원관리	23(15.13)	83(54.61)	38(25.00)	5(3.29)	3(1.97)
	D.프로그램 및 서비스	113(74.34)	28(18.42)	7(4.61)	-	4(2.63)
	E.이용자의 권리	143(94.08)	4(2.63)	3(1.97)	-	2(1.32)
	F.지역사회관계	36(23.68)	64(42.11)	37(24.34)	10(6.58)	5(3.29)

<표계속>

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
종합 (N=122)	총점	67(54.92)	50(40.98)	1(0.82)	1(0.82)	3(2.46)
	A.시설 및 환경	118(96.72)	2(1.64)	2(1.64)	-	-
	B.재정 및 조직운영	57(46.72)	49(40.16)	12(9.84)	2(1.64)	2(1.64)
	C.인적자원관리	20(16.39)	68(55.74)	29(23.77)	2(1.64)	3(2.46)
	D.프로그램 및 서비스	92(75.41)	22(18.03)	4(3.28)	-	4(3.28)
	E.이용자의 권리	115(94.26)	2(1.64)	3(2.46)	-	2(1.64)
	F.지역사회관계	31(25.41)	52(42.62)	28(22.95)	7(5.74)	4(3.28)
시각 (N=11)	총점	4(36.36)	6(54.55)	1(9.09)	-	-
	A.시설 및 환경	10(90.91)	1(9.09)	-	-	-
	B.재정 및 조직운영	3(27.27)	5(45.45)	3(27.27)	-	-
	C.인적자원관리	1(9.09)	6(54.55)	3(27.27)	1(9.09)	-
	D.프로그램 및 서비스	6(54.55)	4(36.36)	1(9.09)	-	-
	E.이용자의 권리	9(81.82)	2(18.18)	-	-	-
	F.지역사회관계	2(18.18)	3(27.27)	4(36.36)	2(18.18)	-
청각 (N=5)	총점	1(20.00)	4(80.00)	-	-	-
	A.시설 및 환경	5(100.00)	-	-	-	-
	B.재정 및 조직운영	2(40.00)	2(40.00)	1(20.00)	-	-
	C.인적자원관리	-	2(40.00)	3(60.00)	-	-
	D.프로그램 및 서비스	4(80.00)	1(20.00)	-	-	-
	E.이용자의 권리	5(100.00)	-	-	-	-
	F.지역사회관계	-	3(60.00)	2(40.00)	-	-
지적 (N=8)	총점	6(75.00)	2(25.00)	-	-	-
	A.시설 및 환경	8(100.00)	-	-	-	-
	B.재정 및 조직운영	6(75.00)	2(25.00)	-	-	-
	C.인적자원관리	2(25.00)	5(62.50)	-	1(12.50)	-
	D.프로그램 및 서비스	8(100.00)	-	-	-	-
	E.이용자의 권리	8(100.00)	-	-	-	-
	F.지역사회관계	3(37.50)	4(50.00)	1(12.50)	-	-

<표계속>

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
지체 (N=3)	총점	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-	-
	A.시설 및 환경	3(100.00)	-	-	-	-
	B.재정 및 조직운영	2(66.67)	1(33.33)	-	-	-
	C.인적자원관리	-	1(33.33)	2(66.67)	-	-
	D.프로그램 및 서비스	2(66.67)	-	1(33.33)	-	-
	E.이용자의 권리	3(100.00)	-	-	-	-
	F.지역사회관계	-	1(33.33)	1(33.33)	-	1(33.33)
뇌병변 (N=3)	총점	-	2(66.67)	1(33.33)	-	-
	A.시설 및 환경	3(100.00)	-	-	-	-
	B.재정 및 조직운영	-	2(66.67)	1(33.33)	-	-
	C.인적자원관리	-	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-
	D.프로그램 및 서비스	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-	-
	E.이용자의 권리	3(100.00)	-	-	-	-
	F.지역사회관계	-	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

지역별 총점의 등급분포를 비율을 기준으로 볼 때, 최우수(A) 등급에 가장 많은 장애인복지관이 분포하고 있는 지역은 강원으로써 해당지역 6개소 복지관 중 5개소가 최우수(A) 등급을 받아 83.33%의 분포율을 보였으며, 인천과 충북은 각각 71.43%(5개소)와 71.43%(5개소)의 분포율을 보였다. 우수(B) 등급이 가장 많은 지역은 대전으로써 100.00%(5개소)의 분포율을 보였다. 부산은 양호(C) 등급 시설이 가장 많은 지역으로써 42.86%(3개소)의 분포율을 보였으며, 보통(D) 등급에는 전남이 9.09%(1개소)가 분포하고 있다. 미흡(F) 등급에는 전남이 18.18%(2개소)로 가장 높은 분포율을 나타내고 있다. 각 지역의 평가대상시설 수가 최소 3개소에서 최대 37개소까지 지역 간 시설 수

의 차이가 크며, 각 지역의 환경과 장애인복지관 운영 배경 및 지원체계 등의 차이가 분명 있기 때문에 여러 가지를 고려한다면, 이상과 같은 지역별 등급간 분포는 절대적일 수는 없다(<표Ⅱ-1-1-3> 참조).

<표Ⅱ-1-1-3> 지역별 총점 등급 분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
지역구분	서울(N=37)	24(64.86)	12(32.43)	1(2.70)	-	-
	부산(N=7)	1(14.29)	3(42.86)	3(42.86)	-	-
	대구(N=6)	2(33.33)	4(66.67)	-	-	-
	인천(N=7)	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
	광주(N=3)	1(33.33)	2(66.67)	-	-	-
	대전(N=5)	-	5(100.00)	-	-	-
	울산(N=3)	2(66.67)	1(33.33)	-	-	-
	경기(N=18)	13(72.22)	5(27.78)	-	-	-
	강원(N=6)	5(83.33)	1(16.67)	-	-	-
	충북(N=7)	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
	충남(N=11)	4(36.36)	6(54.55)	-	-	1(9.09)
	전북(N=10)	2(20.00)	8(80.00)	-	-	-
	전남(N=11)	2(18.18)	6(54.55)	-	1(9.09)	2(18.18)
	경북(N=9)	5(55.56)	4(44.44)	-	-	-
	경남(N=7)	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
	제주(N=5)	3(60.00)	2(40.00)	-	-	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

2. 2008년 평가결과와 비교

1) 지표수 및 배점의 변화

2008년 평가와 2011년 장애인복지관평가에 이용된 지표의 수 및 배점의 변화를 살펴보았다. 지표의 수의 경우 2008년 총 132개 지표에서 2011년 총 131개 지표로 1개 지표가 감소하였으며, '시설 및 환경' 영역의 배점이 4점 감소하였다. '재정 및 조직운영(B)'은 지표수가 2개 늘어난 반면 배점에는 변화가 없으며, '인적자원관리(C)'영역의 경우 지표수가 1개소 증가한 것에 반해 배점은 5점 증가하면서 중요성을 강조하였다. '프로그램 및 서비스(D)' 영역의 경우 기존과 마찬가지로 가장 배점이 큰 영역인 반면 3점 줄었다. 특성화지표의 경우, 5점 가산점으로 주어지는 방식으로 전년도와 같다. '이용자의 권리'영역의 중요성이 대두됨에 따라 지표수가 3개 늘었으며, 배점 또한 1점 증가하였다. '지역사회관계(F)' 영역의 경우, 지표수가 5개 증가하였다.

2008년과 비교 시 변화한 부분은 2008년도에 신설되었던 '이용자의 권리영역'이 지속적으로 강조되면서 지표수가 늘어난 점과 지역사회 내에서 복지관의 역할이 강조됨에 따라 '지역사회관계'영역의 지표가 증가한 점을 들 수 있다. 반면 '시설 및 환경'의 경우 대부분의 복지관이 일정수준 이상 인프라를 구축함에 따라 지표수는 전년도와 비슷하게 유지하면서 배점을 소폭 줄였다. 더불어 단종복지관의 고유성을 반영하고자 2008년에 개발된 시각장애인복지관의 지표도 유지하였다. 배점과 지표수의 변화에 대해서는 <표Ⅱ-1-2-1>를 통해 보다 상세히 제시하였다(<표Ⅱ-1-2-1> 참조).

<표Ⅱ-1-2-1> 2008년과 2011년 평가지표 및 배점 변화 비교

평가영역		지표수			배점(%)		
		2008	2011	증감	2008	2011	증감
총점		132	131	-1	105	105	-
A.시설 및 환경		4	3	-1	8	4	-4
B.재정 및 조직운영		10	12	+2	12	12	-
C.인적자원관리		11	12	+1	15	20	+5
D.프로그램 및 서비스	D1.프로그램기본지표	6	6	-11	47 (특성 화 +5점)	44 (특성 화 +5점)	-3
	D2.의료재활사업	9	8				
	D3.교육재활사업	9	8				
	D4.사회심리재활사업	11	8				
	D5.직업재활사업	9	8				
	D6.재가복지사업	9	8				
	D7.특성화사업	10	6				
	D8.도서대출 및 보급(제공)사업	8	8				
	D9.도서제작사업	8	8				
	D10.정보제공사업	8	8				
	D11.생활용품 및 재활기기보급사업	8	8				
E.이용자의 권리		3	6	+3	6	7	+1
F.지역사회관계		9	14	+5	12	13	+1

※증감은 2011년 기준으로 2008년과 달라진 수준을 의미함.

※D8~D11은 시각장애인복지관에만 해당되는 지표임.

2) 평가결과 비교

2008년 장애인복지관 평가결과와 비교할 때 금년 평가에서는 총점 기준으로 100점 만점에 평균 2.62점이 높아진 결과를 보였다. 전 영역에서 평균 점수가 상승하였으며, 가장 큰 폭으로 점수가 오른 영역은 'B.재정 및 조직운영' 으로서 평균 13.63점이 상승하였다. 또한 'C.인적자원관리' 영역과 'E.이용자의 권리' 영역이 각각 평균 5.20점과 평균 6.20점이 상승하였다.

각 시설 유형별로 보면, 총점 평균이 가장 높게 오른 유형은 시각장애인복지관으로서 3.69점이 상승하였다. 또한 지체장애인복지관이 3.13점, 지적장애인복지관이 2.82점, 종합복지관이 2.65점이 상승하였다. 반면 청각장애인복지관의 경우, 3.17점이 하락하였는데, 특히 'C.인적자원관리' 영역과 'F.지역사회관계' 영역은 각각 평균 8.22점과 평균 10.28점이 하락하였다. 지적장애인복지관의 경우, 'B.재정 및 조직운영', 'E.이용자의 권리'영역에서 각각 평균 15.58, 평균 9.67점이 상승하였다. 2008년 평가에서는 지체장애인복지관과 뇌병변장애인복지관을 구분하지 않고, 동일 유형으로 기술 하였으나, 금년 평가에서는 각 유형별로 기술하여 비교하는 것에는 한계가 있다(<표Ⅱ-1-2-2> 참조).

<표 II-1-2-2> 2008년과 2011년 평가결과 비교

평가영역	전체		시설유형별 점수(점)										
			종합		시각		청각/언어		지적		지체/ 뇌병변	지체	뇌병변
	2008	2011	2008	2011	2008	2011	2008	2011	2008	2011	2008	2011	2011
총점	86.19	88.81	86.29	88.94	83.72	87.41	91.54	88.37	89.18	92.00	83.15	86.28	83.34
	2.62		2.65		3.69		-3.17		2.82		3.13		0.19
A.시설 및 환경	97.48	98.41	97.62	98.29	94.32	97.73	100.00	100.00	99.11	100.00	97.92	100.00	97.22
	0.93		0.67		3.41		0.00		0.89		2.08		-0.70
B.재정 및 조직운영	74.66	88.29	73.97	88.27	74.73	86.57	87.50	87.73	77.89	93.47	74.89	90.15	81.06
	13.63		14.30		11.84		0.23		15.58		15.26		6.17
C.인적자원 관리	77.59	82.79	76.83	83.04	75.70	81.63	88.64	80.42	84.77	86.20	78.69	78.47	75.69
	5.20		6.21		5.93		-8.22		1.43		-0.22		-3.00
D.프로그램 및 서비스	88.64	91.20	88.79	91.28	87.36	90.07	92.21	92.35	91.26	93.55	83.79	89.05	86.07
	2.56		2.49		2.71		0.14		2.29		5.26		2.28
E.이용자의 권리	90.62	96.82	92.03	96.69	81.82	95.45	91.67	97.50	89.29	98.96	86.11	98.61	98.61
	6.20		4.66		13.63		5.83		9.67		12.50		12.50
F.지역사회 관계	81.84	82.29	82.50	82.79	75.97	79.58	87.96	77.68	82.62	87.50	78.41	73.39	74.40
	0.45		0.29		3.61		-10.28		4.88		-5.02		-4.01

※증감은 2011년 기준으로 2008년과 달라진 수준을 의미함.

※2011년도에는 지체와 뇌병변 복지관의 특성에 따라 유형을 구분하여 산출함.

※총점을 제외한 각 평가영역의 점수는 100점 만점으로 환산한 점수임.

제 2 절 지역별 평가결과

1. 서울

서울소재 장애인복지관은 총 37개소이며, 총점의 경우 최우수(A)에 24개소(64.86%), 우수(B)에 12개소(32.43%), 양호(C)에 1개소(2.70%)의 시설이 분포하였다. 각 영역별로 가장 많은 시설이 분포한 구간을 보면, '시설 및 환경(A)'은 최우수(A)에 37개소(100.00%), '프로그램 및 서비스(D)'은 최우수(A) 34개소(91.89%), '이용자의 권리(E)'는 최우수(A) 34개소(91.89%), '재정 및 조직운영(B)'는 최우수(A) 23개소(62.16%)가 분포하였다(<표Ⅱ-2-1-1> 참조).

<표Ⅱ-2-1-1> 서울 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
서울	총점	24(64.86)	12(32.43)	1(2.70)	-	-
(N=37)	시설 및 환경(A)	37(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	23(62.16)	13(35.14)	1(2.70)	-	-
	인적자원관리(C)	4(10.81)	18(48.65)	14(37.84)	1(2.70)	-
	프로그램 및 서비스(D)	34(91.89)	2(5.41)	1(2.70)	-	-
	이용자의 권리(E)	34(91.89)	3(8.11)	-	-	-
	지역사회관계(F)	12(32.43)	18(48.65)	5(13.51)	1(2.70)	1(2.70)

※최우수(A): 90점이상, 우수(B): 80점이상~90점미만, 양호(C): 70점이상~80점미만, 보통(D): 60점이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

서울 소재 장애인복지관은 평균 90.96점으로 나타났다. 각 영역별로 보면 '시설 및 환경(A)'은 평균 99.32_[3.97]점, '재정 및 조직운영(B)'은 평균 91.71_[11.00]점, '인적자원관리(C)'는 평균 81.98_[16.40]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 94.28_[46.20]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 97.30_[6.81]점, '지역사회관계(F)'는 평균 85.54_[11.12]점으로 나타났다(<표Ⅱ-2-1-2> 참조).

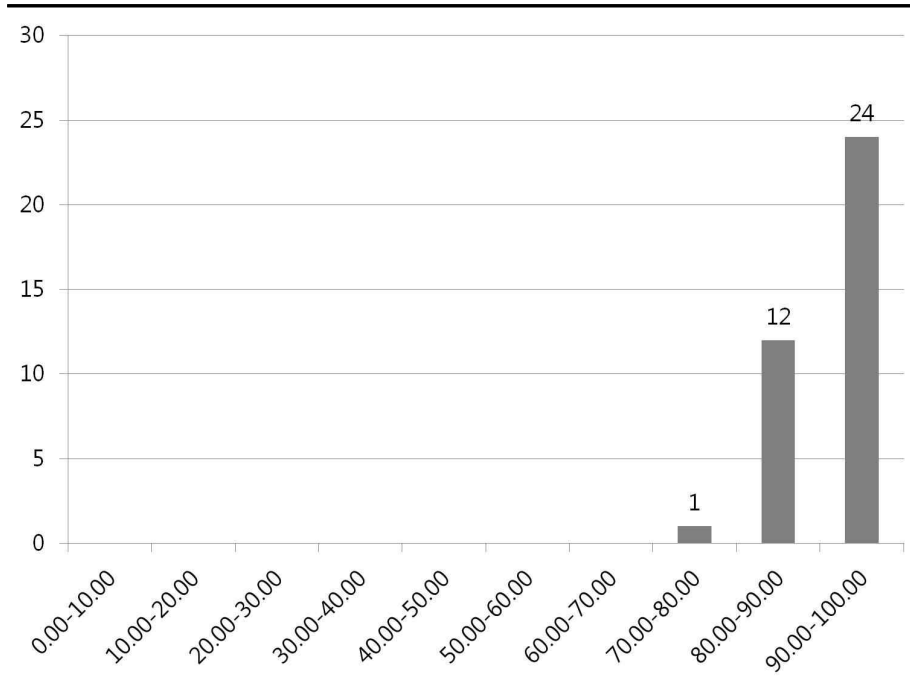
서울지역 장애인복지관 각 시설의 총점 분포를 히스토그램으로 살펴보면 <그림 II-2-1-1>과 같다. 90.00점 이상~100.00점미만 구간에 가장 많은 24개 시설이 분포하였고, 80.00점 이상~90.00점미만의 구간과 60.00점미만 구간에 각각 12개와 1개의 시설이 분포하였다(<그림 II-2-1-1> 참조).

<표 II-2-1-1> 서울 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	37	78.54	96.57	90.96	4.01
시설 및 환경(A)	37	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	99.32 (3.97)	2.31 (0.09)
재정 및 조직운영(B)	37	79.55 (9.55)	100.00 (12.00)	91.71 (11.00)	5.03 (0.60)
인적자원관리(C)	37	66.67 (13.33)	93.75 (18.75)	81.98 (16.40)	6.52 (1.30)
프로그램 및 서비스(D)	37	79.53 (38.97)	99.57 (48.79)	94.28 (46.20)	3.87 (1.89)
이용자의 권리(E)	37	87.50 (6.13)	100.00 (7.00)	97.30 (6.81)	4.19 (0.29)
지역사회관계(F)	37	57.14 (7.43)	100.00 (13.00)	85.54 (11.12)	9.15 (1.19)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림 II-1-3-1> 서울 장애인복지관 총점 분포

2. 부산

부산지역 장애인복지관은 총 7개이며, 최우수(A) 1개소(14.29%), 우수(B) 3개소(42.86%), 양호(C) 3개소(42.86%)의 시설이 분포하였다. 각 영역별로 보면 '시설 및 환경(A)'은 최우수(A)와 우수(B)에 각각 6개소(85.71%)와 1개소(14.29%)가 분포하였으며, '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)와 우수(B)가 각각 2개소(28.57%), 양호(C) 3개소(42.86%), '인적자원관리(C)'는 최우수(A)와 우수(B)각 1개소씩(14.29%), 양호(C)에 2개소(28.57%), 보통(D) 3개소(42.86%), '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A)에 2개소(28.57%), 우수(B)에 1개소(14.29%), 양호(C)에 4개소(57.14%), '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 7개소(100.00%), '지역사회관계(F)'는 최우수(A), 우수(B)에 각각 1개소(14.29%),

양호(C) 3개소(42.86%), 보통(D) 2개소(28.57%)가 분포하였다(<표 II-2-2-1> 참조).

<표 II-2-2-1> 부산 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
부산 (N=7)	총점	1(14.29)	3(42.86)	3(42.86)	-	-
	시설 및 환경(A)	6(85.71)	1(14.29)	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	2(28.57)	2(28.57)	3(42.86)	-	-
	인적자원관리(C)	1(14.29)	1(14.29)	2(28.57)	3(42.86)	-
	프로그램 및 서비스(D)	2(28.57)	1(14.29)	4(57.14)	-	-
	이용자의 권리(E)	7(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	1(14.29)	1(14.29)	3(42.86)	2(28.57)	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만..

※()안은 비율을 의미함.

부산 지역 장애인복지관은 평균 83.05점이었다. 각 영역별로는 ‘시설 및 환경(A)’ 평균 96.43[3.86]점, ‘재정 및 조직운영(B)’ 평균 83.44[10.01]점, ‘인적자원관리(C)’ 평균 76.19[15.24]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’ 평균 84.33[41.32]점, ‘이용자의 권리(E)’ 평균 97.62[6.83]점, ‘지역사회관계(F)’ 평균 76.45[9.94]점으로 나타났다(<표 II-2-2-2> 참조).

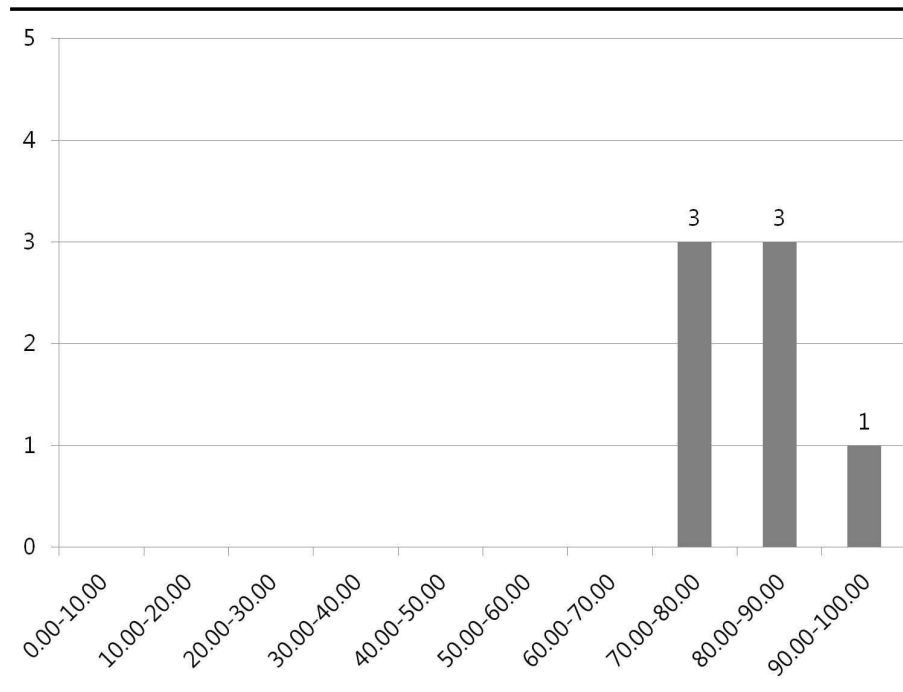
총점의 점수대별 분포를 살펴보면 <그림 II-2-2-1>과 같다. 80.00점 이상~90.00점미만과 70.00점 이상~80.00점미만의 구간에 각각 3개소가 분포하였으며, 90.00점 이상~100.00점미만의 구간에 1개의 시설이 분포하였다(<그림 II-2-2-1> 참조).

<표Ⅱ-2-2-2> 부산 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	7	75.12	95.92	83.05	7.36
시설 및 환경(A)	7	83.33 (3.33)	100.00 (4.00)	96.43 (3.86)	6.56 (0.26)
재정 및 조직운영(B)	7	72.73 (8.73)	95.45 (11.45)	83.44 (10.01)	9.06 (1.09)
인적자원관리(C)	7	68.75 (13.75)	91.67 (18.33)	76.19 (15.24)	9.15 (1.83)
프로그램 및 서비스(D)	7	76.45 (37.46)	97.51 (47.78)	84.33 (41.32)	8.42 (4.13)
이용자의 권리(E)	7	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	97.62 (6.83)	2.23 (0.16)
지역사회관계(F)	7	63.75 (8.29)	95.54 (12.42)	76.45 (9.94)	10.17 (1.32)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림Ⅱ-2-2-1> 부산 장애인복지관 총점 분포

3. 대구

대구에는 총 6개의 장애인복지관이 입지하고 있으며, 최우수(A)와 우수(B)등급에 각각 2개소(33.33%)와 4개소(66.67%)의 시설이 분포하고 있었다. 각 영역별로 살펴보면 ‘시설 및 환경(A)’에서는 6개소 모두가 최우수(A)(100.00%)에 분포하고 있으며, ‘재정 및 조직운영(B)’에서는 최우수(A)와 우수(B)에 각각 3개소(50.00%)가 분포하였다. ‘인적자원관리(C)’는 최우수(A)와 우수(B) 등급에 2개소(33.33%), 4개소(66.67%)가 분포하였으며, ‘프로그램 및 서비스(D)’에 최우수(A)와 우수(B)에 각각 3개소(50.00%)가 분포하고 있다. ‘이용자의 권리(E)’는 최우수(A)에 6개소(100.00%)가 분포하였다. ‘지역사회관계(F)’ 영역에서는 최우수(A)에 2개소(33.33%), 우수(B)에 1개소(16.67%), 양호(C)에 3개소(50.00%)가 분포하고 있다(<표Ⅱ-2-3-1> 참조).

<표Ⅱ-2-3-1> 대구 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
대구	총점	2(33.33)	4(66.67)	-	-	-
(N=6)	시설 및 환경(A)	6(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	3(50.00)	3(50.00)	-	-	-
	인적자원관리(C)	2(33.33)	4(66.67)	-	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	3(50.00)	3(50.00)	-	-	-
	이용자의 권리(E)	6(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	2(33.33)	1(16.67)	3(50.00)	-	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

대구지역 장애인복지관 평균은 90.65점이며, ‘시설 및 환경(A)’은 평균 100.00.[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’은 평균 89.02[10.68]점, ‘인적자원관리(C)’는

평균 90.28_[18.06]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 90.94_[44.56]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 98.61_[6.90]점, '지역사회관계(F)'는 평균 84.52_[10.99]점으로 나타났다(<표Ⅱ-2-3-2> 참조).

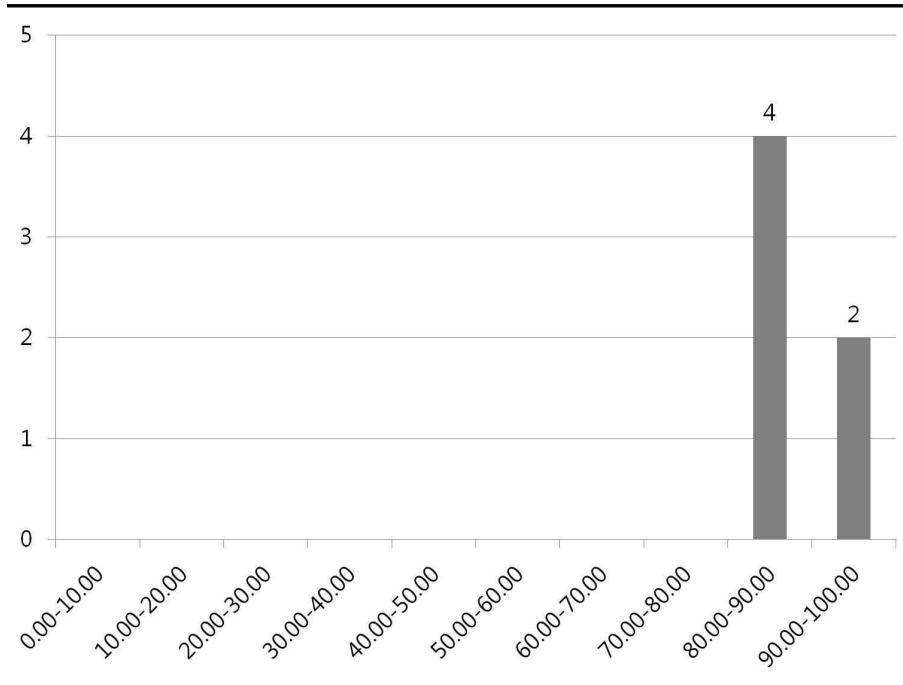
대구 장애인복지관은 90.00점 이상~100.00점미만과 80.00점 이상~90.00점 미만 구간에 각각 2개와 4개 시설이 분포되었다(<그림Ⅱ-2-3-1> 참조).

<표Ⅱ-2-3-2> 대구 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	6	84.53	98.12	90.65	5.28
시설 및 환경(A)	6	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	6	81.82 (9.82)	97.73 (11.73)	89.02 (10.68)	5.64 (0.68)
인적자원관리(C)	6	81.25 (16.25)	97.92 (19.58)	90.28 (18.06)	5.99 (1.20)
프로그램 및 서비스(D)	6	80.34 (39.37)	97.90 (47.97)	90.94 (44.56)	6.46 (3.16)
이용자의 권리(E)	6	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.15 (0.15)
지역사회관계(F)	6	76.96 (10.01)	98.04 (12.74)	84.52 (10.99)	8.38 (1.09)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림 II-2-3-1> 대구 장애인복지관총점 분포

4. 인천

인천에 소재하고 있는 총 7개의 장애인복지관은 최우수(A) 등급 5개소(71.43%), 우수(B)등급에 2개소(28.57%)에 분포하였다. 영역별로 살펴보면, '시설 및 환경(A)'과 '이용자의 권리(E)'는 모든 시설이 최우수(A)등급에 분포하고 있으며, '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)에 4개소(57.14%), 우수(B)에 2개소(28.57%), 양호(C)에 1개소(14.29%)가 분포하고 있다. '인적자원관리(C)'는 최우수(A)에 2개소(28.57%), 우수(B)에 4개소(57.14%), 양호(C)에 1개소(14.29%)가 분포하고 있다. '프로그램 및 서비스(D)'에는 최우수(A)에 6개소(85.71%), 우수(B)에 1개소(14.29%)가, '지역사회관계(F)' 영역은 최우수(A) 등급에 4개소(57.14%)분포하고 있다(<표 II-2-4-1> 참조).

<표Ⅱ-2-4-1> 인천 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
인천	총점	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
(N=7)	시설 및 환경(A)	7(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	4(57.14)	2(28.57)	1(14.29)	-	-
	인적자원관리(C)	2(28.57)	4(57.14)	1(14.29)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	6(85.71)	1(14.29)	-	-	-
	이용자의 권리(E)	7(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	4(57.14)	2(28.57)	1(14.29)	-	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

인천 소재 장애인복지관은 평균 92.48점으로 나타났으며, 각 영역별로 점수의 평균을 살펴보면 다음과 같다. ‘시설 및 환경(A)’은 평균 100.00[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’은 평균 89.61[10.75]점, ‘인적자원관리(C)’는 평균 87.50[17.50]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’는 평균 94.92[46.51]점, ‘이용자의 권리(E)’는 평균 97.62[6.83]점, ‘지역사회관계(F)’는 평균 88.55[11.51]점으로 나타났다(<표Ⅱ-2-4-2> 참조).

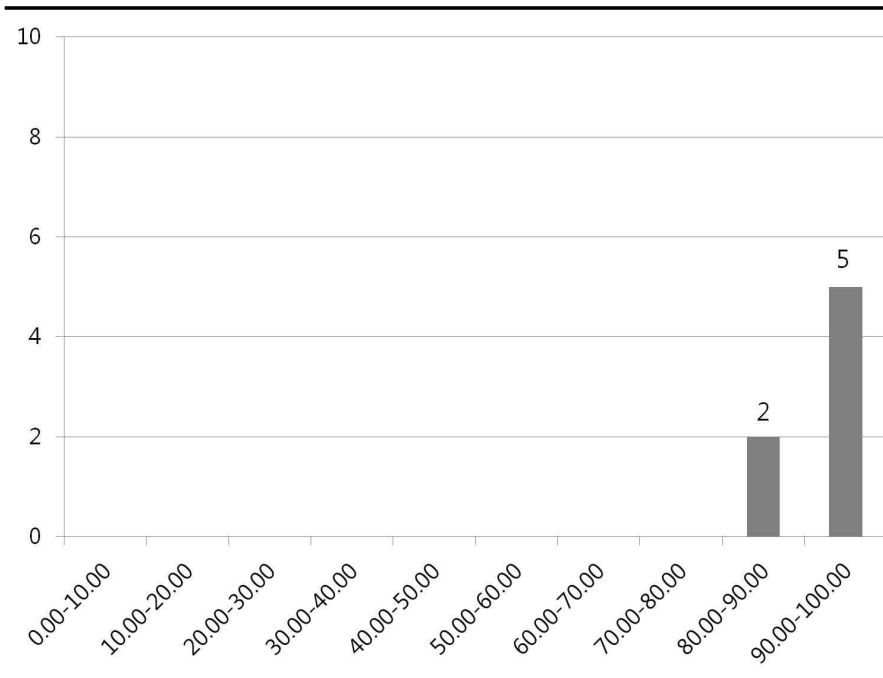
한편, 인천 소재 5개의 장애인복지관은 90.00점 이상~100.00점미만 구간에 분포되었으며, 2개소는 80.00점 이상~90.00점미만(<그림Ⅱ-2-4-1> 참조).

<표Ⅱ-2-4-2> 인천 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	7	86.04	97.99	92.48	3.99
시설 및 환경(A)	7	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	7	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	89.61 (10.75)	5.99 (0.72)
인적자원관리(C)	7	77.08 (15.42)	95.83 (19.17)	87.50 (17.50)	6.01 (1.20)
프로그램 및 서비스(D)	7	89.86 (44.03)	99.69 (48.85)	94.92 (46.51)	3.19 (1.56)
이용자의 권리(E)	7	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	97.62 (6.83)	3.28 (0.23)
지역사회관계(F)	7	72.68 (9.45)	95.54 (12.42)	88.55 (11.51)	7.97 (1.04)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림Ⅱ-2-4-1> 인천 장애인복지관 총점 분포

5. 광주

광주지역에는 총 3개소가 입지하고 있으며, 최우수(A)에 1개소(33.33%), 우수(B)에 2개소(66.67%)의 시설이 분포하였다. ‘시설 및 환경(A)’, ‘프로그램 및 서비스(D)’, ‘이용자의 권리(E)’영역은 최우수(A) 등급에 3개소(100.00%) 모두 분포하였으며, ‘재정 및 조직운영(B)’에는 우수(B) 등급에 2개소(66.67%), 양호(C)등급에 1개소(33.33%)가 분포하고 있다. ‘인적자원관리(C)’에서는 최우수(A)등급에 1개소(33.33%), 우수(B)등급에 2개소(66.67%)가 분포하고 있으며, ‘지역사회관계(F)’는 우수(B)에 1개소(33.33%), 양호(C)에 2개소(66.67%)가 분포하였다(<표Ⅱ-2-5-1> 참조).

<표Ⅱ-2-5-1> 광주 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
광주	총점	1(33.33)	2(66.67)	-	-	-
(N=3)	시설 및 환경(A)	3(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	-	2(66.67)	1(33.33)	-	-
	인적자원관리(C)	1(33.33)	2(66.67)	-	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	3(100.00)	-	-	-	-
	이용자의 권리(E)	3(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	-	1(33.33)	2(66.67)	-	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

광주는 장애인복지관의 총점 평균이 89.97점이었으며, 각 영역별 점수를 보면, ‘시설 및 환경(A)’ 평균 97.22[3.89]점, ‘재정 및 조직운영(B)’ 평균 82.58[9.91]점, ‘인적자원관리(C)’ 평균 85.42[17.08]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’ 평균 94.03[46.07]점, ‘이용자의 권리(E)’ 평균 100.00[7.00]점, ‘지역사회관계(F)’ 평균 80.83[10.51]점이었다(<표Ⅱ-2-5-2> 참조).

히스토그램으로 광주지역 장애인복지관의 총점에 대한 분포를 살펴보면,

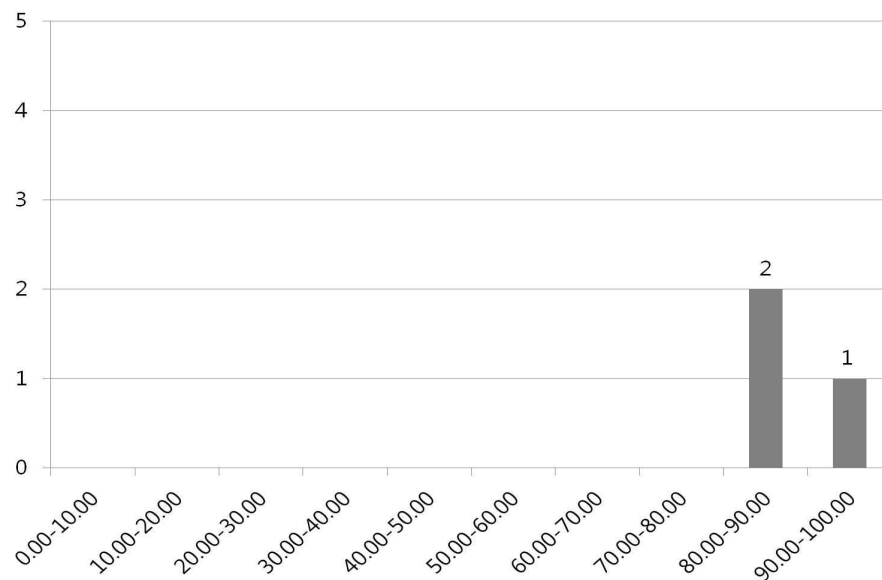
90.00점 이상~100점미만과 80.00점 이상~90.00점미만의 구간에 각각 1개소와 2개소가 분포하였다(<그림 II-2-5-1> 참조).

<표 II-2-5-2> 광주 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	3	87.35	93.17	89.97	2.96
시설 및 환경(A)	3	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	97.22 (3.89)	4.81 (0.19)
재정 및 조직운영(B)	3	77.27 (9.27)	86.36 (10.36)	82.58 (9.91)	4.73 (0.57)
인적자원관리(C)	3	81.25 (16.25)	91.67 (18.33)	85.42 (17.08)	5.51 (1.10)
프로그램 및 서비스(D)	3	91.04 (44.61)	95.95 (47.01)	94.03 (46.07)	2.62 (1.28)
이용자의 권리(E)	3	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	0.00 (0.00)
지역사회관계(F)	3	77.68 (10.10)	85.54 (11.12)	80.83 (10.51)	4.15 (0.54)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림 II-2-5-1> 광주 장애인복지관 총점 분포

6. 대전

대전지역 소재 장애인복지관은 총 5개소이며, 우수(B)에 5개소(100.00%) 모두가 해당되었다. 각 영역별로 살펴보면, '시설 및 환경(A)', '프로그램 및 서비스(D)', '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 5개소(100.00%), '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)에 3개소(60.00%), 우수(B)에 1개소(20.00%), 양호(C)에 1개소(20.00%), '인적자원관리(C)'는 우수(B)에 1개소(20.00%), 양호(C)에 4개소(80.00%)가 분포하고 있다. '지역사회관계(F)'는 최우수(A), 우수(B), 양호(C)에 각각 1개소(20.00%), 보통(D)에 2개소(40.00%)로 나타났다(<표 II-2-6-1> 참조).

<표 II-2-6-1> 대전 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
대전	총점	-	5(100.00)	-	-	-
(N=5)	시설 및 환경(A)	5(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	3(60.00)	1(20.00)	1(20.00)	-	-
	인적자원관리(C)	-	1(20.00)	4(80.00)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	5(100.00)	-	-	-	-
	이용자의 권리(E)	5(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	1(20.00)	1(20.00)	1(20.00)	2(40.00)	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

대전 소재 장애인복지관들의 총점은 평균 87.72점이었으며, '시설 및 환경(A)'은 평균 96.67[3.87]점, '재정 및 조직운영(B)'은 평균 90.00[10.80]점, '인적자원관리(C)'는 평균 77.08[15.42]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 92.66[45.40]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 95.00[6.65]점, '지역사회관계(F)'는 평균 76.71[9.97]점이었다(<표 II-2-6-2> 참조).

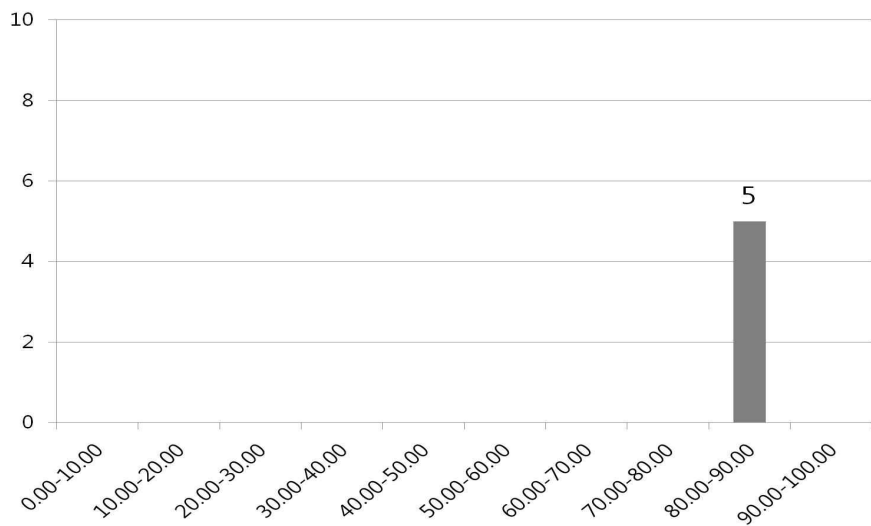
<표Ⅱ-2-6-2> 대전 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	5	84.41	89.80	87.72	2.33
시설 및 환경(A)	5	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	96.67 (3.87)	4.56 (0.18)
재정 및 조직운영(B)	5	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	90.00 (10.80)	6.55 (0.79)
인적자원관리(C)	5	72.92 (14.58)	81.25 (16.25)	77.08 (15.42)	3.29 (0.66)
프로그램 및 서비스(D)	5	90.25 (44.22)	94.49 (46.30)	92.66 (45.40)	1.99 (0.98)
이용자의 권리(E)	5	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	95.00 (6.65)	4.56 (0.32)
지역사회관계(F)	5	66.25 (8.61)	90.89 (11.82)	76.71 (9.97)	9.69 (1.26)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

총점의 분포를 히스토그램으로 살펴보면 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 5개소 모두가 분포하였다(<그림Ⅱ-2-6-1> 참조).



<그림Ⅱ-2-6-1> 대전 장애인복지관 총점 분포

7. 울산

울산지역에는 총 3개 장애인복지관이 입지하고 있었으며, 최우수(A)에 2개소(66.67%), 우수(B)에 1개소(33.33%)의 시설이 분포하였다. ‘시설 및 환경(A)’, ‘이용자의 권리(E)’은 최우수(A) 등급에 3개소(100.00%) 모두 분포하였으며, ‘재정 및 조직운영(B)’과 ‘프로그램 및 서비스(D)’는 최우수(A)와 우수(B)에 각각 2개소(66.67%), 1개소(33.33%)가 분포하였다. ‘인적자원관리(C)’, ‘지역사회관계(F)’에 최우수(A)에 1개소(33.33%), 우수(B)에 2개소(66.67%) 분포하였다(<표Ⅱ-2-7-1> 참조).

<표Ⅱ-2-7-1> 울산 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
울산	총점	2(66.67)	1(33.33)	-	-	-
(N=3)	시설 및 환경(A)	3(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	2(66.67)	1(33.33)	-	-	-
	인적자원관리(C)	1(33.33)	2(66.67)	-	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	2(66.67)	1(33.33)	-	-	-
	이용자의 권리(E)	3(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	1(33.33)	2(66.67)	-	-	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

울산은 장애인복지관의 총점 평균이 90.42점이었으며, 각 영역별 점수를 보면, ‘시설 및 환경(A)’ 평균 100.00[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’ 평균 91.10[10.93]점, ‘인적자원관리(C)’ 평균 88.89[17.78]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’ 평균 90.16[44.18]점, ‘이용자의 권리(E)’ 평균 94.44[6.61]점, ‘지역사회관계(F)’ 평

균 88.03_[11.44]점이었다(<표Ⅱ-2-7-2> 참조).

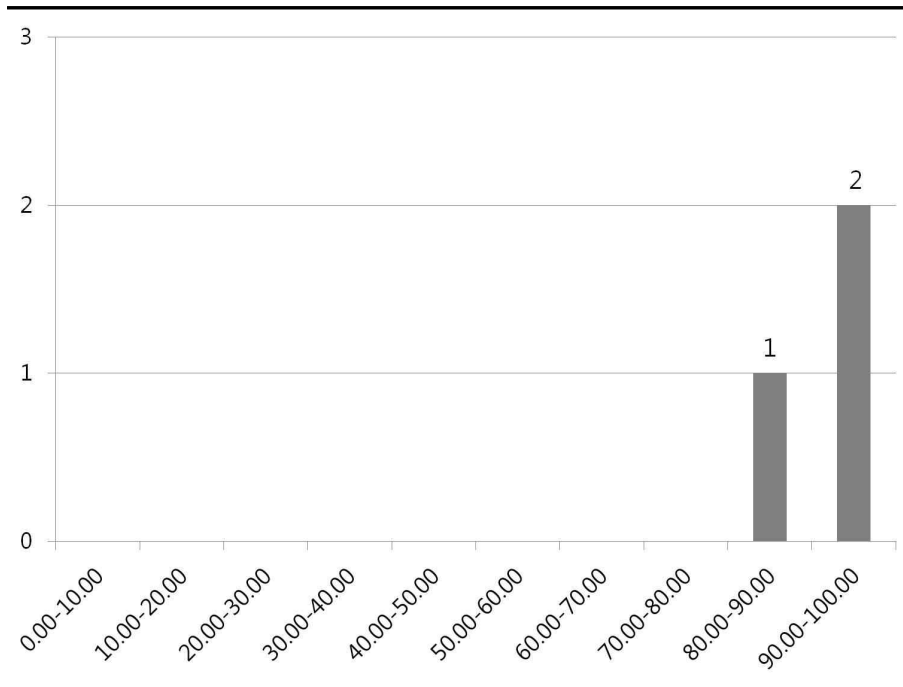
히스토그램으로 울산지역 장애인복지관의 총점에 대한 분포를 살펴보면, 90.00점 이상~100.00점미만의 구간에 2개소, 80.00점 이상~90.00점미만의 구간에 1개소가 분포하였다(<그림Ⅱ-2-7-1> 참조).

<표Ⅱ-2-7-2> 울산 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	3	86.10	94.88	90.42	4.39
시설 및 환경(A)	3	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	3	88.64 (10.64)	93.75 (11.25)	91.10 (10.93)	2.56 (0.31)
인적자원관리(C)	3	85.42 (17.08)	93.75 (18.75)	88.89 (17.78)	4.34 (0.87)
프로그램 및 서비스(D)	3	82.37 (40.36)	96.03 (47.06)	90.16 (44.18)	7.03 (3.44)
이용자의 권리(E)	3	91.67 (6.42)	95.83 (6.71)	94.44 (6.61)	2.41 (0.17)
지역사회관계(F)	3	83.39 (10.84)	96.07 (12.49)	88.03 (11.44)	6.99 (0.91)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림 II-2-7-1> 울산 장애인복지관 총점 분포

8. 경기

경기에 소재하고 있는 총 18개의 장애인복지관은 최우수(A) 등급에 13개소(72.22%), 우수(B) 등급에 5개소(27.78%)가 분포하였다. 각 영역별로 가장 많은 시설이 분포하고 있는 구간을 살펴보면, '시설 및 환경(A)', '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 18개소(100.00%), '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)에 7개소(38.89%), 우수(B)에 9개소(50.00%), 양호(C)에 2개소(11.11%)가 분포하였다. '인적자원관리(C)'는 최우수(A)에 3개소(16.67%), 우수(B)에 12개소(66.67%), 양호(C)에 3개소(16.67%)가 분포하였다. '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A)에 17개소(94.442%), 우수(B)에 1개소(5.56%)가 분포하였다. '지역사회관계(F)'는 최우수(A)에 2개소(11.11%), 우수(B)에 8개소(44.44%), 양호(C)에

6개소(33.33%), 보통(D)에 2개소(11.11%)가 분포하였다. (<표 II-2-8-1> 참조).

<표 II-2-8-1> 경기 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
경기	총점	13(72.22)	5(27.78)	-	-	-
(N=18)	시설 및 환경(A)	18(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	7(38.89)	9(50.00)	2(11.11)	-	-
	인적자원관리(C)	3(16.67)	12(66.67)	3(16.67)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	17(94.44)	1(5.56)	-	-	-
	이용자의 권리(E)	18(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	2(11.11)	8(44.44)	6(33.33)	2(11.11)	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

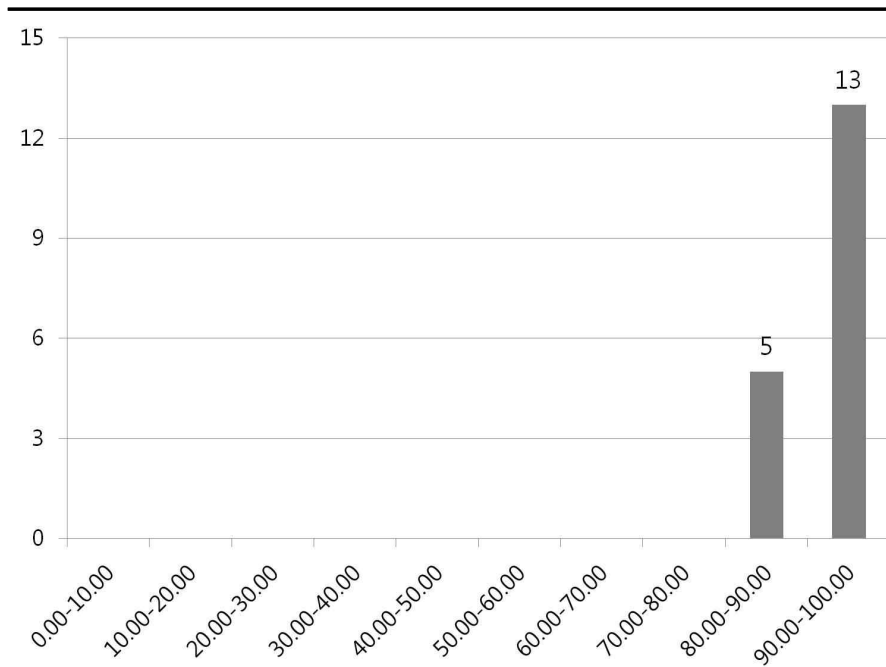
경기 소재 장애인복지관은 평균 90.50점으로 나타났으며, 각 영역별로 점수의 평균을 살펴보면 다음과 같다. ‘시설 및 환경(A)’은 평균 100.00_[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’은 평균 87.75_[10.53]점, ‘인적자원관리(C)’는 평균 84.49_[16.90]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’는 평균 94.29_[46.20]점, ‘이용자의 권리(E)’는 평균 98.84_[6.92]점, ‘지역사회관계(F)’는 평균 80.56_[10.47]점으로 나타났다(<표 II-2-8-2> 참조).

한편, 경기 소재 18개의 장애인복지관은 90.00점 이상~100.00점미만 구간에 가장 많은 13개소가 분포하였으며, 80.00점 이상~90.00점미만에 5개소가 분포하였다(<그림 II-2-8-1> 참조).

<표 II-2-8-2> 경기 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	18	83.52	94.81	90.50	3.32
시설 및 환경(A)	18	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	18	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	87.75 (10.53)	4.88 (0.59)
인적자원관리(C)	18	70.83 (14.17)	95.83 (19.17)	84.49 (16.90)	7.05 (1.41)
프로그램 및 서비스(D)	18	85.32 (41.81)	98.95 (48.49)	94.29 (46.20)	3.16 (1.55)
이용자의 권리(E)	18	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	98.84 (6.92)	2.39 (0.17)
지역사회관계(F)	18	66.79 (8.68)	92.68 (12.05)	80.56 (10.47)	7.39 (0.96)

※ 시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.
 ※ 각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림 II-2-8-1> 경기 장애인복지관 총점 분포

9. 강원

강원은 총 6개의 장애인복지관이 입지하고 있으며, 최우수(A)와 우수(B)등급에 각각 5개소(83.33%)와 1개소(16.67%)의 시설이 분포하고 있었다. 각 영역별로 살펴보면 ‘시설 및 환경(A)’은 최우수(A) 등급에 6개소(100.00%) 모두 분포하였으며, ‘재정 및 조직운영(B)’에서는 최우수(A) 5개소(83.33%), 양호(C)에 1개소(16.67%)가 분포하였다. ‘인적자원관리(C)’는 우수(B)와 양호(C) 등급에 각 5개소(83.33%), 1개소(16.67%)가 분포하였으며, ‘프로그램 및 서비스(D)’와 ‘이용자의 권리(E)’는 최우수(A) 등급에 가장 많은 5개소(83.33%)가 분포하였다. ‘지역사회관계(F)’에서는 최우수(A), 우수(B), 양호(C), 보통(D)에 1개소(16.67%), 2개소(33.00%), 2개소(33.33%), 1개소(16.67%)가 분포하였다(<표Ⅱ-2-9-1> 참조).

<표Ⅱ-2-9-1> 강원 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
강원	총점	5(83.33)	1(16.67)	-	-	-
(N=6)	시설 및 환경(A)	6(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	5(83.33)	-	1(16.67)	-	-
	인적자원관리(C)	-	5(83.33)	1(16.67)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	5(83.33)	1(16.67)	-	-	-
	이용자의 권리(E)	5(83.33)	-	1(16.67)	-	-
	지역사회관계(F)	1(16.67)	2(33.33)	2(33.33)	1(16.67)	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

강원지역 장애인복지관 평균은 90.40점이며, '시설 및 환경(A)'은 평균 98.61[3.94]점, '재정 및 조직운영(B)'은 평균 93.56[11.23]점, '인적자원관리(C)'는 평균 82.99[16.60]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 93.94[46.03]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 96.53[6.76]점, '지역사회관계(F)'는 평균 79.76[10.37]점으로 나타났다(<표 II-2-9-2> 참조).

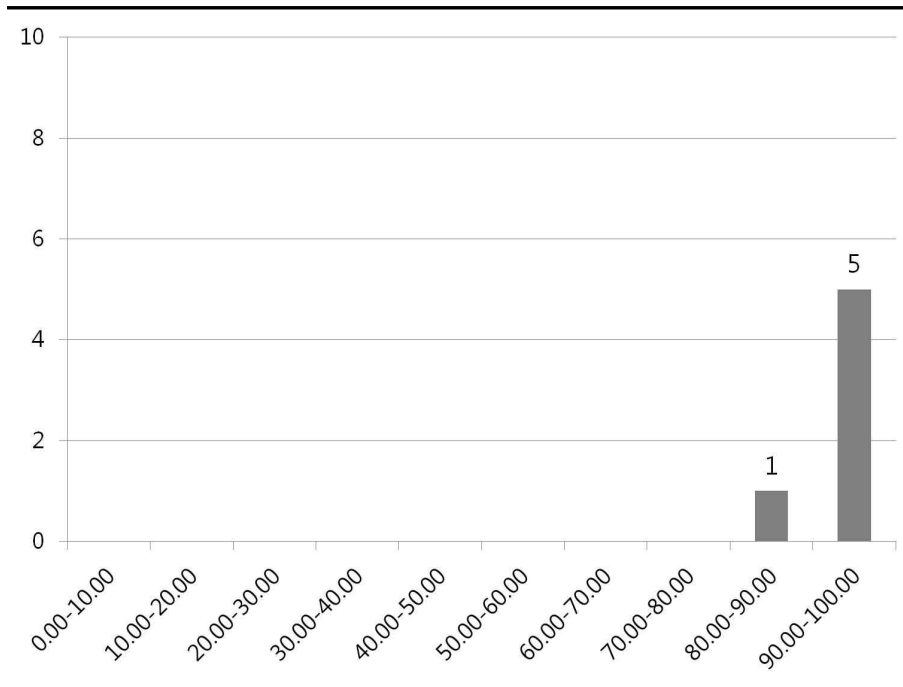
강원지역의 장애인복지관 총점 분포를 보면, 90.00점 이상~100.00점미만과 80.00점이상~90.00점미만 구간에 각각 5개와 1개 시설이 분포되었다(<그림 II-2-9-1> 참조).

<표 II-2-9-2> 강원 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	6	80.41	95.72	90.40	5.22
시설 및 환경(A)	6	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	98.61 (3.94)	3.40 (0.14)
재정 및 조직운영(B)	6	79.55 (9.55)	100.00 (12.00)	93.56 (11.23)	7.80 (0.94)
인적자원관리(C)	6	77.08 (15.42)	89.58 (17.92)	82.99 (16.60)	4.25 (0.85)
프로그램 및 서비스(D)	6	85.84 (42.06)	97.39 (47.72)	93.94 (46.03)	4.28 (2.10)
이용자의 권리(E)	6	79.17 (5.54)	100.00 (7.00)	96.53 (6.76)	8.51 (0.60)
지역사회관계(F)	6	63.04 (8.19)	91.25 (11.86)	79.76 (10.37)	9.37 (1.22)

※ 시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※ 각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림 II-2-9-1> 강원 장애인복지관 총점 분포

10. 중복

중복 소재 장애인복지관은 총 7개소이며, 총점의 경우 최우수(A)에 가장 많은 5개소(71.43%)가 분포하였으며, 우수(B)에 2개소(28.57%)의 시설이 분포하였다. 각 영역별로 시설이 분포한 등급을 살펴보면, '시설 및 환경(A)', '프로그램 및 서비스(D)', '이용자의 권리(E)'는 최우수(A) 등급에 7개소(100.00%) 모두 분포하고 있다. '재정 및 조직운영(B)'는 최우수(A)와 우수(B)에 각각 5개소(71.43%), 2개소(28.57%)가 분포하고 있으며, '인적자원관리(C)'는 최우수(A) 등급에 3개소(42.86%), 우수(B)에 3개소(42.86%), 양호(C)에 1개소(14.29%)가 분포하였다. '지역사회관계(F)'는 최우수(A) 등급에 4개소(57.14%), 우수(B) 등급에 2개소(28.57%), 양호(C)등급에 1개소(14.29%)의 시설이 분포하고 있었다(<표 II-2-10-1> 참조).

<표 II-2-10-1> 충북 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
충북	총점	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
(N=7)	시설 및 환경(A)	7(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
	인적자원관리(C)	3(42.86)	3(42.86)	1(14.29)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	7(100.00)	-	-	-	-
	이용자의 권리(E)	7(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	4(57.14)	2(28.57)	1(14.29)	-	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

충북에 소재하고 있는 장애인복지관의 총점 평균은 92.78점으로 나타났다. 각 영역별로 살펴보면 ‘시설 및 환경(A)’은 평균 100.00[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’은 평균 91.56[10.99]점, ‘인적자원관리(C)’는 평균 87.20[17.44]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’는 평균 94.87[46.49]점, ‘이용자의 권리(E)’는 평균 98.21[6.88]점, ‘지역사회관계(F)’는 평균 89.46[11.63]점이었다(<표 II-2-10-2> 참조).

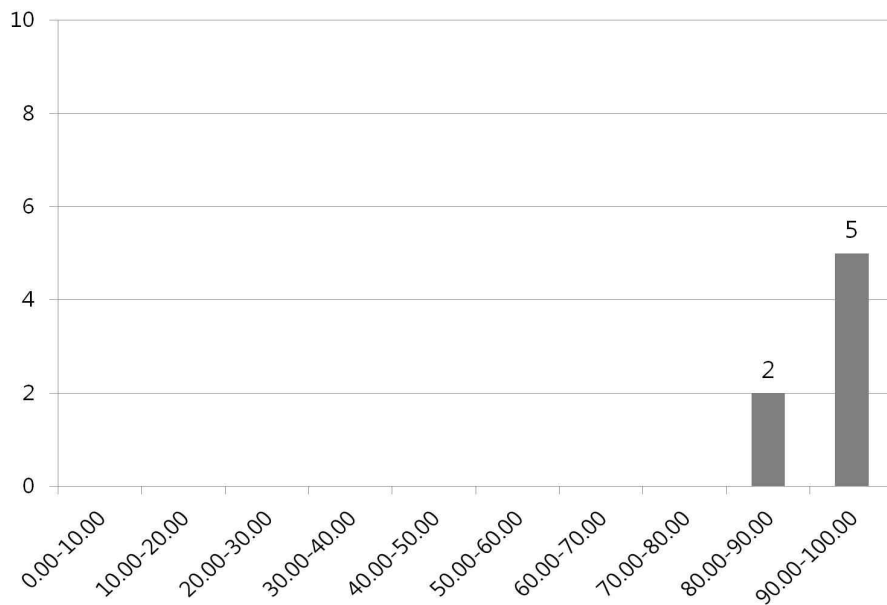
<표 II-2-10-2> 충북 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	7	88.17	95.89	92.78	3.31
시설 및 환경(A)	7	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	7	88.64 (10.64)	95.45 (11.45)	91.56 (10.99)	2.85 (0.34)
인적자원관리(C)	7	77.08 (15.42)	93.75 (18.75)	87.20 (17.44)	5.82 (1.16)
프로그램 및 서비스(D)	7	90.21 (44.20)	97.60 (47.83)	94.87 (46.49)	3.27 (1.60)
이용자의 권리(E)	7	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	98.21 (6.88)	3.28 (0.23)
지역사회관계(F)	7	79.11 (10.28)	95.89 (12.47)	89.46 (11.63)	5.45 (0.71)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

충북 소재 장애인복지관의 각 시설 총점 분포를 히스토그램으로 살펴보면 90.00점 이상~100.00점미만과 80.00점 이상~90.00점미만의 구간에 각각 5개소와 2개소가 분포하였다(<그림 II-2-10-1> 참조).



<그림 II-2-10-1> 충북 장애인복지관 총점 분포

11. 충남

충남지역의 장애인복지관은 총 11개소이며, 최우수(A)와 우수(B)에 각각 4개소(36.36%), 6개소(54.55%)로 가장 많은 시설이 분포하고 있었으며, 미흡(F)에는 각각 1개소(9.09%)의 시설이 분포하였다. 각 영역별로 보면, '시설 및 환경(A)'은 최우수(A)에 11개소(100.00%), '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A) 3개소(27.27%), 우수(B)에 5개소(45.45%), 양호(C) 3개소(27.27%), '인적자원관리(C)'는 우수(B) 6개소(54.55%), 양호(C) 4개소(36.36%), 미흡(F) 1개소(9.09%), '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A) 6개소(54.55%), 우수(B) 4개소(36.36%), 미흡(F) 1개소(9.09%), '이용자의 권리(E)'는 최우수(A) 10개소(90.91%), 양호(C)에 1개소(9.09%), '지역사회관계(F)'는 최우수(A) 2개소(18.18%), 우수(B) 3개소(27.27%), 양호(C) 4개소(36.36%), 보통(D) 1개소(9.09%), 미흡(F) 1개소(9.09%)가 분포하였다(<표Ⅱ-2-11-1> 참조).

<표Ⅱ-2-11-1> 충남 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
충남	총점	4(36.36)	6(54.55)	-	-	1(9.09)
(N=11)	시설 및 환경(A)	11(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	3(27.27)	5(45.45)	3(27.27)	-	-
	인적자원관리(C)	-	6(54.55)	4(36.36)	-	1(9.09)
	프로그램 및 서비스(D)	6(54.55)	4(36.36)	-	-	1(9.09)
	이용자의 권리(E)	10(90.91)	-	1(9.09)	-	-
	지역사회관계(F)	2(18.18)	3(27.27)	4(36.36)	1(9.09)	1(9.09)

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

충남 소재 장애인복지관은 평균 85.82점이었다. 각 영역별로는 ‘시설 및 환경(A)’ 평균 99.24_[3.97]점, ‘재정 및 조직운영(B)’ 평균 85.85_[10.30]점, ‘인적자원관리(C)’ 평균 77.84_[15.57]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’ 평균 88.61_[43.42]점, ‘이용자의 권리(E)’ 평균 96.97_[6.79]점, ‘지역사회관계(F)’ 평균 77.41_[10.06]점으로 나타났다(<표Ⅱ-2-11-2> 참조).

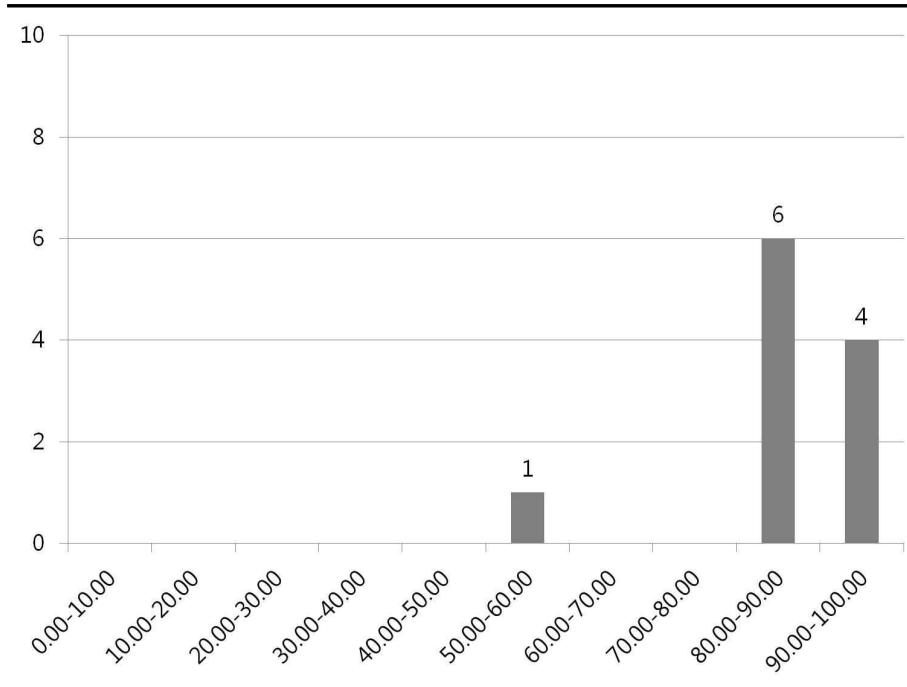
<표Ⅱ-2-11-2> 충남 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	11	55.13	94.01	85.82	10.69
시설 및 환경(A)	11	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	99.24 (3.97)	2.51 (0.10)
재정 및 조직운영(B)	11	77.27 (9.27)	97.73 (11.73)	85.85 (10.30)	6.61 (0.79)
인적자원관리(C)	11	41.67 (8.33)	87.50 (17.50)	77.84 (15.57)	12.82 (2.56)
프로그램 및 서비스(D)	11	49.26 (24.14)	98.44 (48.24)	88.61 (43.42)	13.49 (6.61)
이용자의 권리(E)	11	79.17 (5.54)	100.00 (7.00)	96.97 (6.79)	6.48 (0.45)
지역사회관계(F)	11	41.35 (5.38)	93.39 (12.14)	77.41 (10.06)	14.71 (1.91)

※ 시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※ 각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

총점의 점수대별 분포를 살펴보면 90.00점 이상~100.00점미만에 4개소, 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 6개소의 시설이 분포하였으며, 50.00점 이상~60.00점미만 구간에 1개의 시설이 분포하였다(<그림Ⅱ-2-11-1> 참조).



<그림 II-2-11-1> 충남 장애인복지관 총점 분포

12. 전북

전북 소재 장애인복지관은 총 10개소이며, 최우수(A)에 2개소(20.00%), 우수(B)에 8개소(80.00%) 시설이 각각 해당되었다. 각 영역별로 분포된 구간을 살펴보면, '시설 및 환경(A)'에 최우수(A)등급이 9개소(90.00%), 우수(B)등급에 1개소(10.00%)가 해당되었다. '이용자의 권리(E)'는 각각 최우수(A)에 10개소(100.00%), 가 분포하였다. '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)에 2개소(20.00%), 우수(B) 7개소(70.00%), 양호(C)에 1개소(10.00%), '인적자원관리(C)'는 최우수(A)에 1개소(10.00%), 우수(B)에 8개소(80.00%), 양호(C)에 1개소(10.00%), '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A)에 2개소(20.00%), 우수(B)에 7개소(70.00%), 양호(C)에 1개소(10.00%), '지역사회관계(F)'는 최우수(A)에 1개

소(10.00%), 우수(B)에 7개소(70.00%), 양호(C)에 2개소(20.00%)가 분포하였다(<표Ⅱ-2-12-1> 참조).

<표Ⅱ-2-12-1> 전북 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
전북	총점	2(20.00)	8(80.00)	-	-	-
(N=10)	시설 및 환경(A)	9(90.00)	1(10.00)	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	2(20.0)	7(70.00)	1(10.00)	-	-
	인적자원관리(C)	1(10.00)	8(80.00)	1(10.00)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	2(20.00)	7(70.00)	1(10.00)	-	-
	이용자의 권리(E)	10(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	1(10.00)	7(70.00)	2(20.00)	-	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

전북 소재 장애인복지관들의 총점은 평균 86.66점이었으며, ‘시설 및 환경(A)’은 평균 98.33[3.93]점, ‘재정 및 조직운영(B)’은 평균 87.50[10.50]점, ‘인적자원관리(C)’는 평균 84.38[16.87]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’는 평균 85.76[42.02]점, ‘이용자의 권리(E)’는 평균 98.75[6.91]점, ‘지역사회관계(F)’는 평균 82.68[10.75]점이었다(<표Ⅱ-2-12-2> 참조).

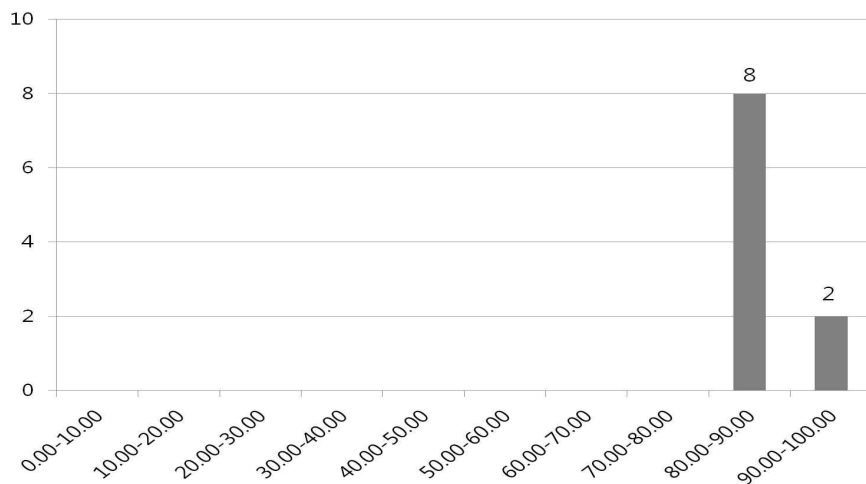
<표Ⅱ-2-12-2> 전북 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	10	81.29	94.29	86.66	4.17
시설 및 환경(A)	10	83.33 (3.33)	100.00 (4.00)	98.33 (3.93)	5.27 (0.21)
재정 및 조직운영(B)	10	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	87.50 (10.50)	4.58 (0.55)
인적자원관리(C)	10	79.17 (15.83)	93.75 (18.75)	84.38 (16.87)	4.08 (0.82)
프로그램 및 서비스(D)	10	75.31 (36.90)	97.92 (47.98)	85.76 (42.02)	6.54 (3.20)
이용자의 권리(E)	10	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	98.75 (6.91)	2.81 (0.20)
지역사회관계(F)	10	74.46 (9.68)	93.57 (12.16)	82.68 (10.75)	5.46 (0.71)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

총점의 분포를 히스토그램으로 살펴보면 90.00점 이상~100.00점미만 구간에 2개 시설이 분포하였고, 80.00점 이상~90.00점미만에 가장 많은 8개소 시설이 분포하였다(<그림Ⅱ-2-12-1> 참조).



<그림Ⅱ-2-12-1> 전북 장애인복지관 총점 분포

13. 전남

전남지역에는 총 11개소가 입지하고 있으며, 최우수(A)에 2개소(18.18%), 우수(B)에 6개소(54.55%), 보통(D) 1개소(9.09%), 미흡(F) 2개소(18.18%)의 시설이 분포하였다. 각 영역별로 가장 많은 시설이 분포한 등급을 보면, '시설 및 환경(A)'은 최우수(A) 등급에 8개소(72.73%), '재정 및 조직운영(B)'는 우수(B)에 4개소(36.36%), '인적자원관리(C)'는 우수(B)에 6개소(54.55%), '프로그램 및 서비스(D)'는 우수(B)에 5개소(45.45%), '이용자의 권리(E)'영역은 최우수(A)에 7개소(63.64%), '지역사회관계(F)'는 양호(C)에 4개소(36.36%)가 분포하였다(<표 II-2-13-1> 참조).

<표 II-2-13-1> 전남 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
전남	총점	2(18.18)	6(54.55)	-	1(9.09)	2(18.18)
(N=11)	시설 및 환경(A)	8(72.73)	1(9.09)	-	-	2(18.18)
	재정 및 조직운영(B)	1(9.09)	4(36.36)	2(18.18)	2(18.18)	2(18.18)
	인적자원관리(C)	1(9.09)	6(54.55)	1(9.09)	1(9.09)	2(18.18)
	프로그램 및 서비스(D)	3(27.27)	5(45.45)	-	-	3(27.27)
	이용자의 권리(E)	7(63.64)	1(9.09)	1(9.09)	-	2(18.18)
	지역사회관계(F)	1(9.09)	2(18.18)	4(36.36)	1(9.09)	3(27.27)

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

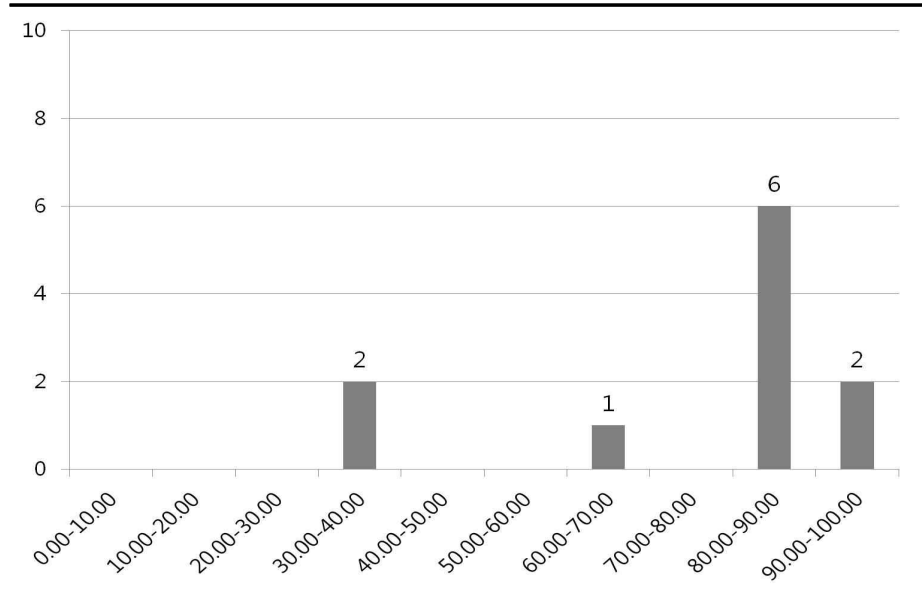
전남의 장애인복지관 총점 평균은 75.82점이었으며, 각 영역별 점수를 보면, '시설 및 환경(A)' 평균 87.88[3.52]점, '재정 및 조직운영(B)' 평균 74.66[8.96]점, '인적자원관리(C)' 평균 76.33[15.27]점, '프로그램 및 서비스(D)' 평균 75.71[37.10]점, '이용자의 권리(E)' 평균 83.71[5.86]점, '지역사회관계(F)' 평균 68.57[8.91]점이었다(<표 II-2-13-2> 참조).

<표Ⅱ-2-13-2> 전남 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	11	35.75	94.69	75.82	20.88
시설 및 환경(A)	11	50.00 (2.00)	100.00 (4.00)	87.88 (3.52)	17.62 (0.70)
재정 및 조직운영(B)	11	50.00 (6.00)	93.18 (11.18)	74.66 (8.96)	14.42 (1.73)
인적자원관리(C)	11	35.42 (7.08)	97.92 (19.58)	76.33 (15.27)	1.55 (3.71)
프로그램 및 서비스(D)	11	28.06 (13.75)	93.55 (45.84)	75.71 (37.10)	24.70 (12.10)
이용자의 권리(E)	11	25.00 (1.75)	100.00 (7.00)	83.71 (5.86)	25.98 (1.82)
지역사회관계(F)	11	34.62 (4.50)	90.89 (11.82)	68.57 (8.91)	18.40 (2.39)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.
※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

전남지역 장애인복지관의 총점에 대한 분포를 히스토그램으로 살펴보면, 80.00점 이상~90.00점미만의 구간에 가장 많은 6개소가 분포하였으며, 90.00점 이상~100.00점미만의 구간에 2개소, 60.00점 이상~70.00점미만의 구간에 1개소, 30.00점 이상~40.00점미만 구간에 2개소가 분포하였다(<그림Ⅱ-2-13-1> 참조).



<그림Ⅱ-2-13-1> 전남 장애인복지관 총점 분포

14. 경북

경북지역에는 최우수(A)에 5개소(55.56%), 우수(B)에 4개소(44.44%)의 시설이 분포하였다. ‘시설 및 환경(A)’, ‘이용자의 권리(E)’ 영역은 최우수(A) 등급에 9개소(100.00%)로 가장 많은 시설이 분포하였으며, ‘재정 및 조직운영(B)’은 최우수(A)에 5개소(55.56%)로 가장 많은 분포를 나타냈다. ‘인적자원관리(C)’는 양호(C)에 4개소(44.44%)가 분포하였으며, ‘프로그램 및 서비스(D)’에 최우수(A) 등급에 7개소(77.78%)가 분포하였고, ‘지역사회관계(F)’는 우수(B)에 가장 많은 7개소(77.78%)가 분포하였다(<표 II-2-14-1> 참조).

<표 II-2-14-1> 경북 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
경북	총점	5(55.56)	4(44.44)	-	-	-
(N=9)	시설 및 환경(A)	9(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	5(55.56)	4(44.44)	-	-	-
	인적자원관리(C)	2(22.22)	3(33.33)	4(44.44)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	7(77.78)	1(11.11)	1(11.11)	-	-
	이용자의 권리(E)	9(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	1(11.11)	7(77.78)	1(11.11)	-	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

경북은 장애인복지관의 총점 평균이 90.92점이었으며, 각 영역별 점수를 보면, ‘시설 및 환경(A)’ 평균 100.00_[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’ 평균 91.16_[10.94]점, ‘인적자원관리(C)’ 평균 83.56_[16.71]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’ 평균 93.14_[45.64]점, ‘이용자의 권리(E)’ 평균 100.00_[7.00]점, ‘지역사회관계(F)’ 평균 85.95_[11.17]점이었다(<표 II-2-14-2> 참조).

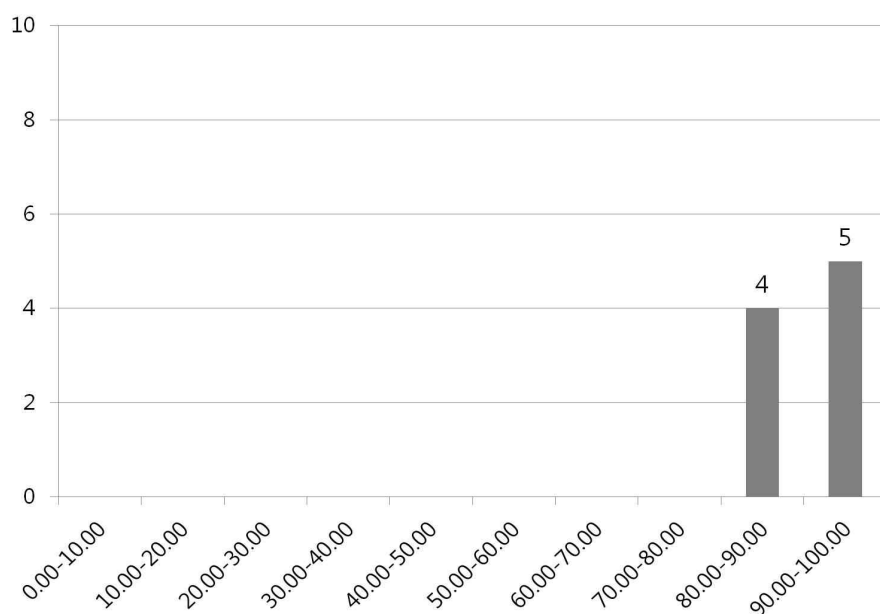
<표 II-2-14-2> 경북 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	9	83.76	97.50	90.92	4.29
시설 및 환경(A)	9	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	9	84.09 (10.09)	97.73 (11.73)	91.16 (10.94)	4.32 (0.52)
인적자원관리(C)	9	72.92 (14.58)	95.83 (19.17)	83.56 (16.71)	8.93 (1.79)
프로그램 및 서비스(D)	9	79.89 (39.15)	98.90 (48.46)	93.14 (45.64)	5.68 (2.78)
이용자의 권리(E)	9	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	0.00 (0.00)
지역사회관계(F)	9	78.93 (10.26)	98.75 (12.84)	85.95 (11.17)	5.65 (0.73)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

히스토그램으로 경북지역 장애인복지관의 총점에 대한 분포를 살펴보면, 90.00점 이상~100.00점미만의 구간에 가장 많은 5개소가 분포하였으며, 80점 이상~90.00점미만에 4개소가 분포하였다(<그림 II-2-14-1> 참조).



<그림 II-2-14-1> 경북 장애인복지관 총점 분포

15. 경남

경남에 소재하고 있는 총 7개의 장애인복지관은 최우수(A)와 우수(B)에 각 5개소(71.43%), 2개소(28.57%)가 분포하였다. 각 영역별로 보면 '시설 및 환경(A)', '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 7개소(100.00%) 시설이 분포하였다. '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)에 가장 많은 5개소(71.43%)가 분포하고 있다. '인적자원관리(C)'는 우수(B)에 6개소(85.71%)로 가장 많이 분포하고 있으며, '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A)에 가장 많은 6개소(85.71%)가 분포하였다. '지역사회관계(F)' 영역은 우수(B) 등급에 5개소(71.43%)로 가장 많이 분포하였다(<표Ⅱ-2-15-1> 참조).

<표Ⅱ-2-15-1> 경남 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
경남	총점	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
(N=7)	시설 및 환경(A)	7(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	5(71.43)	2(28.57)	-	-	-
	인적자원관리(C)	1(14.29)	6(85.71)	-	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	6(85.71)	1(14.29)	-	-	-
	이용자의 권리(E)	7(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	2(28.57)	5(71.43)	-	-	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

경남 소재 장애인복지관은 평균 91.88점으로 나타났으며, 각 영역별로 점수의 평균을 살펴보면 다음과 같다. '시설 및 환경(A)'은 평균 100.00[4.00]점, '재정 및 조직운영(B)'은 평균 91.23[10.95]점, '인적자원관리(C)'는 평균 88.10[17.62]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 93.04[45.59]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 97.62[6.83]점, '지역사회관계(F)'는 평균 88.32[11.48]점으로 나타났다(<표 II-2-15-2> 참조).

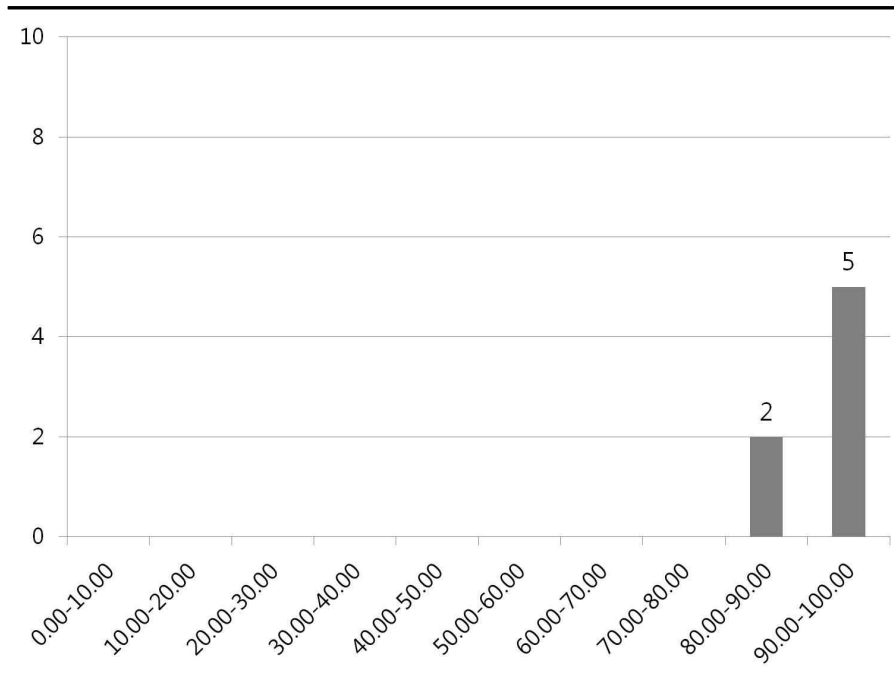
<표 II-2-15-2> 경남 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	7	88.70	96.29	91.88	2.75
시설 및 환경(A)	7	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	7	84.09 (10.09)	95.45 (11.45)	91.23 (10.95)	4.44 (0.53)
인적자원관리(C)	7	81.25 (16.25)	100.00 (20.00)	88.10 (17.62)	6.10 (1.22)
프로그램 및 서비스(D)	7	87.50 (42.88)	96.67 (47.37)	93.04 (45.59)	3.35 (1.64)
이용자의 권리(E)	7	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	97.62 (6.83)	3.28 (0.23)
지역사회관계(F)	7	81.79 (10.63)	93.57 (12.16)	88.32 (11.48)	3.78 (0.49)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

한편, 경남 소재 5개의 장애인복지관은 90.00점 이상~100.00점미만과 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 각각 5개소, 2개소가 분포하였다(<그림 II-2-15-1> 참조).



<그림 II-2-15-1> 경남 장애인복지관 총점 분포

16. 제주

제주에는 총 5개의 장애인복지관이 입지하고 있으며, 최우수(A)와 우수(B)등급에 각각 3개소(60.00%)와 2개소(40.00%)의 시설이 분포하고 있었다. 각 영역별로 가장 많은 시설이 분포하고 있는 등급을 살펴보면 '시설 및 환경(A)'은 최우수(A)에 5개소(100.00%), '재정 및 조직운영(B)'은 우수(B), 양호(C) 각 4개소(80.00%), 1개소(20.00%), '인적자원관리(C)'는 최우수(A)에 1개소(20.00%), 우수(B)와 양호(C)에 각각 2개소(40.00%), '프로그램 및 서비스(D)', '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 5개소(100.00%), '지역사회관계(F)'는 최우수(A) 1개소(20.00%), 우수(B)와 양호(C)에 각각 2개소(40.00%)가 분포하였다(<표 II-2-16-1> 참조).

<표 II-2-16-1> 제주 장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
제주	총점	3(60.00)	2(40.00)	-	-	-
(N=5)	시설 및 환경(A)	5(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	-	4(80.00)	1(20.00)	-	-
	인적자원관리(C)	1(20.00)	2(40.00)	2(40.00)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	5(100.00)	-	-	-	-
	이용자의 권리(E)	5(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	1(20.00)	2(40.00)	2(40.00)	-	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

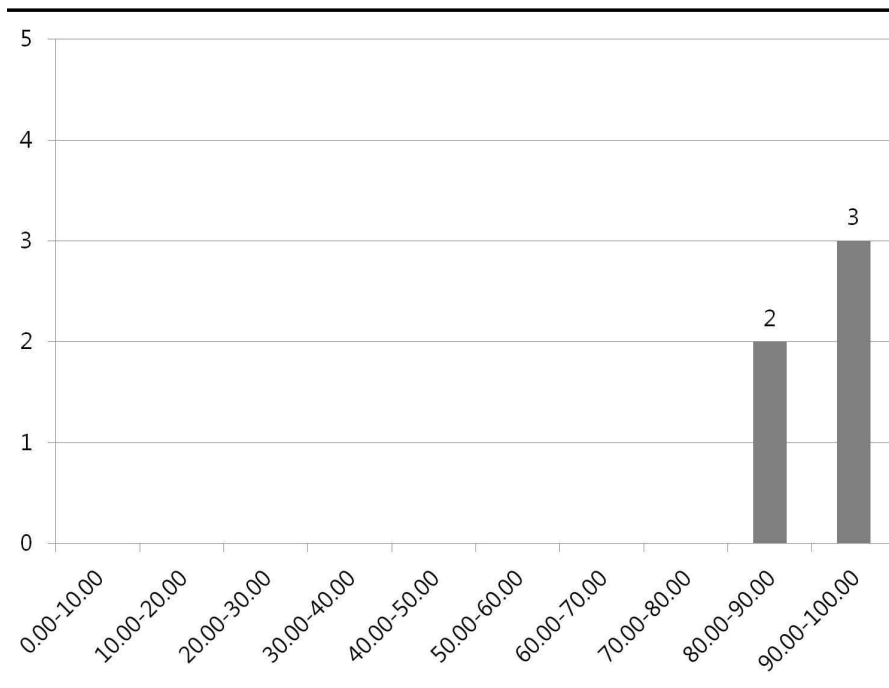
제주지역 장애인복지관 평균은 90.90점이며, ‘시설 및 환경(A)’은 평균 100.00_[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’은 평균 85.91_[10.31]점, ‘인적자원관리(C)’는 평균 83.33_[16.67]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’는 평균 95.56_[46.83]점, ‘이용자의 권리(E)’는 평균 99.17_[6.94]점, ‘지역사회관계(F)’는 평균 82.29_[10.70]점으로 나타났다(<표 II-2-16-2> 참조).

제주지역의 장애인복지관 총점 분포를 보면, 90.00점 이상~100.00점미만과 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 각각 3개소와 2개의 시설이 분포되었다(<그림 II-2-16-1> 참조).

<표Ⅱ-2-16-2> 제주 장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	5	85.77	95.70	90.90	4.05
시설 및 환경(A)	5	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	5	79.55 (9.55)	88.64 (10.64)	85.91 (10.31)	3.73 (0.45)
인적자원관리(C)	5	75.00 (15.00)	91.67 (18.33)	83.33 (16.67)	7.06 (1.41)
프로그램 및 서비스(D)	5	92.29 (45.22)	99.38 (48.69)	95.56 (46.83)	3.24 (1.59)
이용자의 권리(E)	5	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	99.17 (6.94)	1.86 (0.13)
지역사회관계(F)	5	70.54 (9.17)	93.04 (12.09)	82.29 (10.70)	8.88 (1.15)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.
 ※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림Ⅱ-2-16-1> 제주 장애인복지관 총점 분포

제 3 절 유형별 평가결과

1. 종합복지관

종합복지관은 총 122개소로 나타났으며, 최우수(A) 67개소(54.92%), 우수(B) 50개소(40.98%), 양호(C) 1개소(0.82%), 보통(D) 1개소(0.82%), 미흡(F) 3개소(2.46%)의 시설이 분포하였다. 각 영역별로 가장 많은 시설이 분포하고 있는 구간을 보면 '시설 및 환경(A)'은 최우수(A)에 118개소(96.72%), '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)에 57개소(46.72%), '인적자원관리(C)'는 우수(B)에 68개소(55.74%), '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A)에 92개소(75.41%), '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 115개소(94.26%), '지역사회관계(F)'는 우수(B)에 52개소(42.62%)가 분포하였다(<표Ⅱ-3-1-1> 참조).

<표Ⅱ-3-1-1> 장애인종합복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
종합	총점	67(54.92)	50(40.98)	1(0.82)	1(0.82)	3(2.46)
(N=122)	시설 및 환경(A)	118(96.72)	2(1.64)	-	-	2(1.64)
	재정 및 조직운영(B)	57(46.72)	49(40.16)	12(9.84)	2(1.64)	2(1.64)
	인적자원관리(C)	20(16.39)	68(55.74)	29(23.77)	2(1.64)	3(2.46)
	프로그램 및 서비스(D)	92(75.41)	22(18.03)	4(3.28)	-	4(3.28)
	이용자의 권리(E)	115(94.26)	2(1.64)	3(2.46)	-	2(1.64)
	지역사회관계(F)	31(25.41)	52(42.62)	28(22.95)	7(5.74)	4(3.28)

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

종합복지관은 평균 88.94점이었으며, 각 영역별로 보면 '시설 및 환경(A)' 평균 98.29_[3.93]점, '재정 및 조직운영(B)' 평균 88.27_[10.59]점, '인적자원관리(C)' 평균 83.04_[16.61]점, '프로그램 및 서비스(D)' 평균 91.28_[44.73]점, '이용자의 권리(E)' 평균 96.69_[6.77]점, '지역사회관계(F)' 평균 82.79_[10.76]점으로 나타났다(<표Ⅱ-3-1-2> 참조).

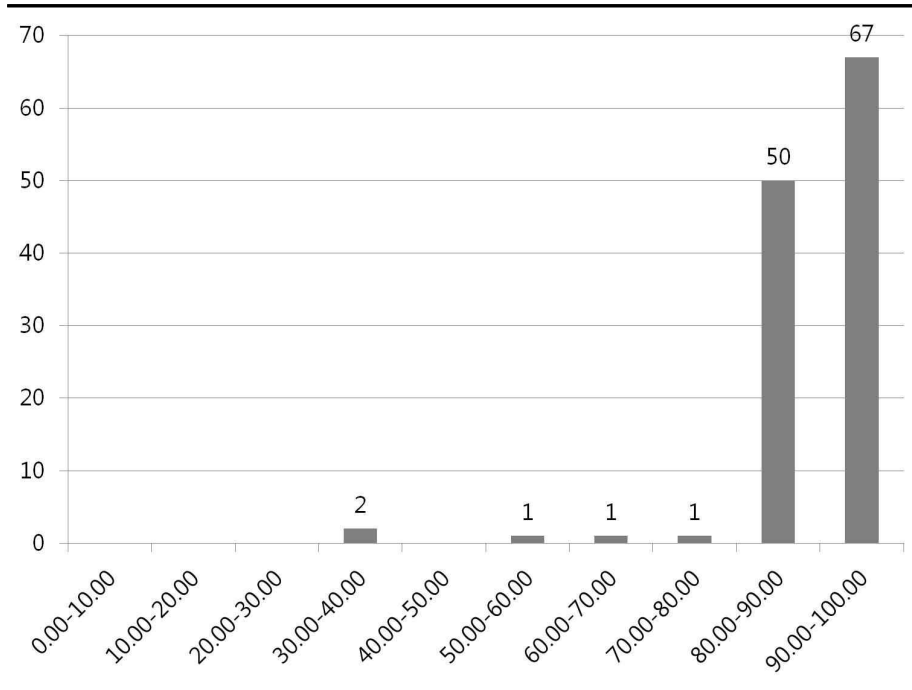
<표Ⅱ-3-1-2> 장애인종합복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	122	35.75	98.12	88.94	8.90
시설 및 환경(A)	122	50.00 (2.00)	100.00 (4.00)	98.29 (3.93)	6.51 (0.26)
재정 및 조직운영(B)	122	50.00 (6.00)	100.00 (12.00)	88.27 (10.59)	8.10 (0.97)
인적자원관리(C)	122	35.42 (7.08)	100.00 (20.00)	83.04 (16.61)	9.32 (1.86)
프로그램 및 서비스(D)	122	28.06 (13.75)	99.69 (48.85)	91.28 (44.73)	10.67 (5.23)
이용자의 권리(E)	122	25.00 (1.75)	100.00 (7.00)	96.69 (6.77)	9.32 (0.65)
지역사회관계(F)	122	34.62 (4.50)	100.00 (13.00)	82.79 (10.76)	10.91 (1.42)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

총점의 점수대별 분포를 살펴보면 <그림Ⅱ-3-1-1>과 같다. 90.00점 이상~100.00점미만 구간은 67개소, 80.00점 이상~90.00점미만 구간은 50개소, 70.00점 이상~80.00점미만 구간은 1개소, 60.00점 이상~70.00점미만 구간은 1개소, 50.00점 이상~60.00점미만 구간에 1개소, 30점 이상~40점미만 구간은 2개소가 분포하였다.



<그림 II-3-1-1> 장애인종합복지관 총점 분포

2. 시각장애인복지관

시각장애인복지관은 총 11개소로 최우수(A)에 4개소(36.36%), 우수(B)에 6개소(54.55%), 양호(C)에 1개소(9.09%)의 시설이 분포하였다. 각 영역별로 등급분포를 살펴보면 ‘시설 및 환경(A)’은 최우수(A)에 10개소(90.91%)로 가장 많은 시설이 분포하였으며, ‘재정 및 조직운영(B)’에서 가장 많은 시설이 분포하고 있는 등급은 우수(B) 등급으로 5개소(45.45%)가 분포하였다. ‘인적자원관리(C)’는 6개소(54.55%)가 우수(B)에 해당되어 가장 많은 시설이 분포하는 것으로 나타났으며, ‘프로그램 및 서비스(D)’와 ‘이용자의 권리(E)’영역은 각각 6개소(54.55%)와 9개소(81.82%)가 최우수(A)에 분포하여 가장 높은 비율을 보였고, ‘지역사회관계(F)’는 양호(C)가 4개소(36.36%)로 가장 많은 시설

이 분포하였다(<표 II-3-2-1> 참조).

<표 II-3-2-1> 시각장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
시각	총점	4(36.36)	6(54.55)	1(9.09)	-	-
(N=11)	시설 및 환경(A)	10(90.91)	1(9.09)	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	3(27.27)	5(45.45)	3(27.27)	-	-
	인적자원관리(C)	1(9.09)	6(54.55)	3(27.27)	1(9.09)	-
	프로그램 및 서비스(D)	6(54.55)	4(36.36)	1(9.09)	-	-
	이용자의 권리(E)	9(81.82)	2(18.18)	-	-	-
	지역사회관계(F)	2(18.18)	3(27.27)	4(36.36)	2(18.18)	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

시각장애인복지관의 총점 평균은 87.41점이었으며, 각 영역별 점수를 보면, ‘시설 및 환경(A)’ 평균 97.73[3.91]점, ‘재정 및 조직운영(B)’ 평균 86.57[10.39]점, ‘인적자원관리(C)’ 평균 81.63[16.33]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’ 평균 90.07[44.13]점, ‘이용자의 권리(E)’ 평균 95.45[6.68]점, ‘지역사회관계(F)’ 평균 79.58[10.35]점이었다(<표 II-3-2-2> 참조).

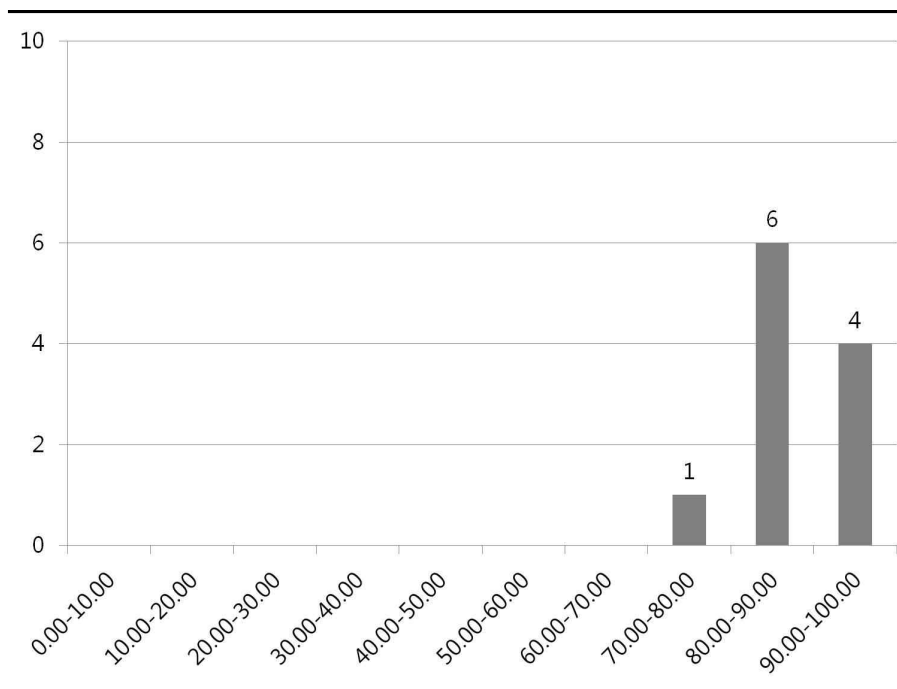
히스토그램으로 시각장애인복지관의 총점에 대한 분포를 살펴보면, 90.00점 이상~100점미만 구간에 4개소, 80.00점이상~90.00점미만의 구간에 6개소, 70.00점이상~80점미만 구간에 1개소가 분포하였다(<그림 II-3-2-1> 참조).

<표Ⅱ-3-2-2> 시각장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	11	77.77	95.84	87.41	5.49
시설 및 환경(A)	11	83.33 (3.33)	100.00 (4.00)	97.73 (3.91)	5.39 (0.22)
재정 및 조직운영(B)	11	77.27 (9.27)	95.45 (11.45)	86.57 (10.39)	6.14 (0.74)
인적자원관리(C)	11	68.75 (13.75)	91.67 (18.33)	81.63 (16.33)	7.44 (1.49)
프로그램 및 서비스(D)	11	79.23 (38.82)	96.83 (47.45)	90.07 (44.13)	6.17 (3.03)
이용자의 권리(E)	11	87.50 (6.13)	100.00 (7.00)	95.45 (6.68)	4.73 (0.33)
지역사회관계(F)	11	60.18 (7.82)	95.36 (12.40)	79.58 (10.35)	10.36 (1.35)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림Ⅱ-3-2-1> 시각장애인복지관 총점 분포

3. 청각장애인복지관

청각장애인복지관은 총 5개소이며, 최우수(A)에 1개소(20.00%), 우수(B)에 4개소(80.00%)의 시설이 해당되었다. 각 영역별로는 ‘시설 및 환경(A)’, ‘이용자의 권리(E)’이 최우수(A) 등급에 모두 5개소(100.00%)가 해당되었다. 가장 많은 등급이 분포해 있는 기준으로 살펴보면 ‘재정 및 조직운영(B)’ 최우수(A), 우수(B) 각각 2개소(40.00%), ‘인적자원관리(C)’ 양호(C) 3개소(60.00%), ‘프로그램 및 서비스(D)’는 최우수(A)에 4개소(80.00%), ‘지역사회관계(F)’는 우수(B) 3개소(60.00%)로 나타났다(<표 II-3-3-1> 참조).

<표 II-3-3-1> 청각/언어장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
청각	총점	1(20.00)	4(80.00)	-	-	-
(N=5)	시설 및 환경(A)	5(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	2(40.00)	2(40.00)	1(20.00)	-	-
	인적자원관리(C)	-	2(40.00)	3(60.00)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	4(80.00)	1(20.00)	-	-	-
	이용자의 권리(E)	5(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	-	3(60.00)	2(40.00)	-	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

청각장애인복지관의 총점은 평균 88.37점이었으며, ‘시설 및 환경(A)’ 평균 100.00_[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’ 평균 87.73_[10.53]점, ‘인적자원관리(C)’ 평균 80.42_[16.08]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’ 평균 92.35_[45.25]점, ‘이용자의 권리(E)’ 평균 97.50_[6.83]점, ‘지역사회관계(F)’ 평균 77.68_[10.10]점이었다(<표 II-3-3-2> 참조).

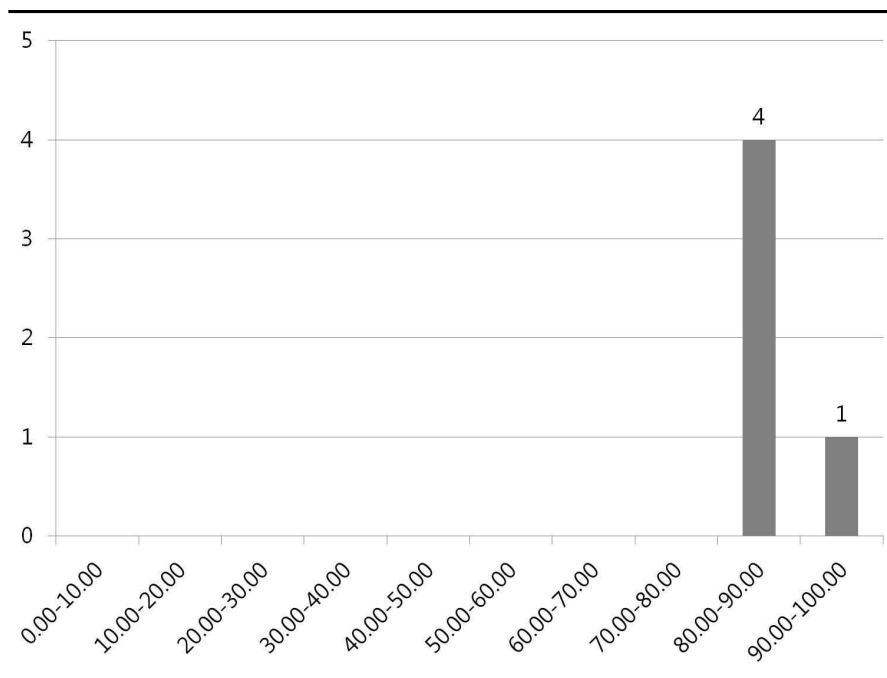
총점 분포를 보면 90.00점 이상~100.00점 구간에 1개소, 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 4개소가 분포하는 것으로 나타났다(<그림 II-3-3-1> 참조).

<표Ⅱ-3-3-2> 청각장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	5	85.77	90.58	88.37	1.97
시설 및 환경(A)	5	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	5	79.55 (9.55)	90.91 (10.91)	87.73 (10.53)	4.71 (0.57)
인적자원관리(C)	5	77.08 (15.42)	89.58 (17.92)	80.42 (16.08)	5.43 (1.09)
프로그램 및 서비스(D)	5	89.88 (44.04)	95.00 (46.55)	92.35 (45.25)	1.83 (0.90)
이용자의 권리(E)	5	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	97.50 (6.83)	3.73 (0.26)
지역사회관계(F)	5	70.54 (9.17)	82.14 (10.68)	77.68 (10.10)	4.91 (0.64)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림Ⅱ-3-3-1> 청각장애인복지관 총점 분포

4. 지적장애인복지관

지적장애인복지관 8개소 중 최우수(A)에 6개소(75.00%), 우수(B)에 2개소(25.00%)가 분포하였다. 각 영역별로 가장 많은 시설이 분포한 구간을 살펴보면, '시설 및 환경(A)'은 최우수(A)에 8개소(100.00%) 모두 분포하고 있었으며, '재정 및 조직운영(B)'은 최우수(A)에 6개소(75.00%), '인적자원관리(C)'는 우수(B)에 5개소(62.50%), '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A)에 8개소(100.00%), '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 8개소(100.00%), '지역사회관계(F)' 영역은 우수(B)에 4개소(50.00%)가 분포하는 것으로 나타났다(<표Ⅱ-3-4-1> 참조).

<표Ⅱ-3-4-1> 지적장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
지적	총점	6(75.00)	2(25.00)	-	-	-
(N=8)	시설 및 환경(A)	8(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	6(75.00)	2(25.00)	-	-	-
	인적자원관리(C)	2(25.00)	5(62.50)	-	1(12.50)	-
	프로그램 및 서비스(D)	8(100.00)	-	-	-	-
	이용자의 권리(E)	8(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	3(37.50)	4(50.00)	1(12.50)	-	-

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

지적장애인복지관은 평균 92.00점으로 나타났으며, 각 영역별로 점수의 평균을 살펴보면, '시설 및 환경(A)'은 평균 100.00[4.00]점, '재정 및 조직운영(B)'은 평균 93.47[11.22]점, '인적자원관리(C)'는 평균 86.20[17.24]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 93.55[45.84]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 98.96[6.93]점, '지역사회관계(F)'는 평균 87.50[11.37]점으로 나타났다(<표Ⅱ-3-4-2> 참조).

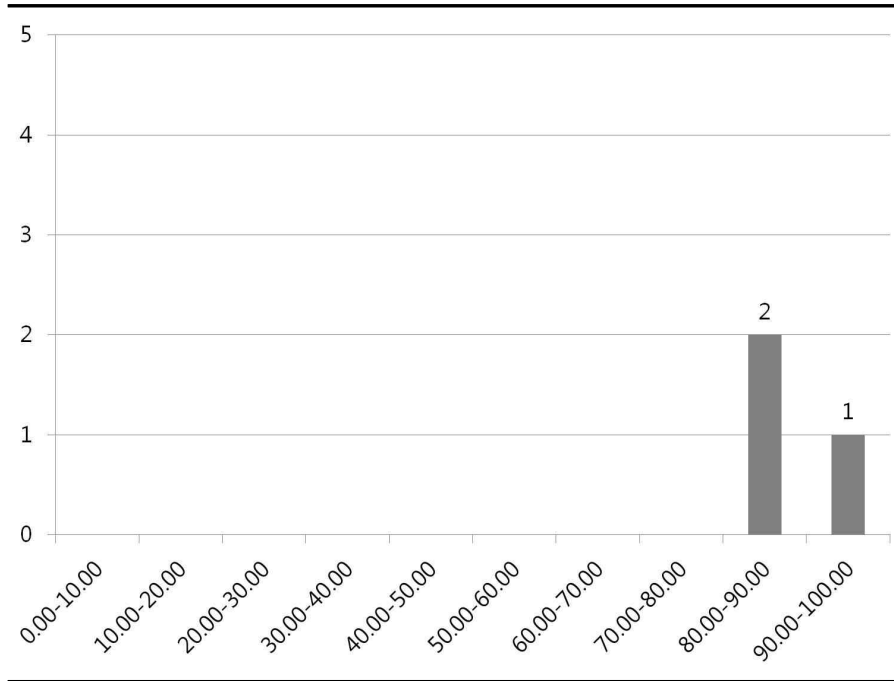
<표Ⅱ-3-4-2> 지적장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	8	88.01	94.69	92.00	2.40
시설 및 환경(A)	8	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	8	86.36 (10.36)	100.00 (12.00)	93.47 (11.22)	4.62 (0.55)
인적자원관리(C)	8	66.67 (13.33)	97.92 (19.58)	86.20 (17.24)	9.38 (1.88)
프로그램 및 서비스(D)	8	91.04 (44.61)	97.29 (47.67)	93.55 (45.84)	2.17 (1.06)
이용자의 권리(E)	8	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.96 (6.93)	1.93 (0.14)
지역사회관계(F)	8	79.82 (10.38)	93.21 (12.12)	87.50 (11.37)	4.38 (0.57)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.

한편, 지적장애인복지관의 총점분포를 살펴보면 90.00점이상~100.00점미만 구간에 1개소, 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 2개소가 분포하였다(<그림 Ⅱ-3-3-1> 참조).



<그림 II-3-3-1> 지적장애인복지관 총점 분포

5. 지체장애인복지관

지체장애인복지관은 총 3개소로 최우수(A) 등급에 1개소(33.33%), 우수(B) 등급에 1개소(33.33%), 양호(C) 등급에 1개소(33.33%)의 시설이 분포하는 것으로 나타났다. 각 영역별로 살펴보면 ‘시설 및 환경(A)’, ‘이용자의 권리(E)’는 최우수(A)에 3개소(100.00%)가 분포하였다. ‘재정 및 조직운영(B)’은 최우수(A)에 2개소(66.67%), ‘인적자원관리(C)’는 양호(C)에 가장 많은 2개소(66.67%)가 분포하였으며, ‘프로그램 및 서비스(D)’는 최우수(A)에 2개소(66.67%)로 가장 많이 분포하고 있었으며, ‘지역사회관계(F)’ 영역은 우수(B), 양호(C), 미흡(F)에 각각 1개소(33.33%)가 분포하였다(<표 II-3-5-1> 참조).

<표 II-3-5-1> 지체장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
지체	총점	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-	-
(N=3)	시설 및 환경(A)	3(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	2(66.67)	1(33.33)	-	-	-
	인적자원관리(C)	-	1(33.33)	2(66.67)	-	-
	프로그램 및 서비스(D)	2(66.67)	-	1(33.33)	-	-
	이용자의 권리(E)	3(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	-	1(33.33)	1(33.33)	-	1(33.33)

※최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점미만, 양호(C): 70점 이상~80점미만, 보통(D): 60점 이상~70점미만, 미흡(F): 60점미만.

※()안은 비율을 의미함.

지체장애인복지관의 평균은 86.28점으로 나타났으며, 영역별로 점수를 살펴보면 ‘시설 및 환경(A)’은 평균 100.00[4.00]점, ‘재정 및 조직운영(B)’은 평균 90.15[10.82]점, ‘인적자원관리(C)’는 평균 78.47[15.69]점, ‘프로그램 및 서비스(D)’는 평균 89.05[43.64]점, ‘이용자의 권리(E)’는 평균 98.61[6.90]점, ‘지역사회관계(F)’는 평균 73.39[9.54]점으로 나타났다(<표 II-3-5-2> 참조).

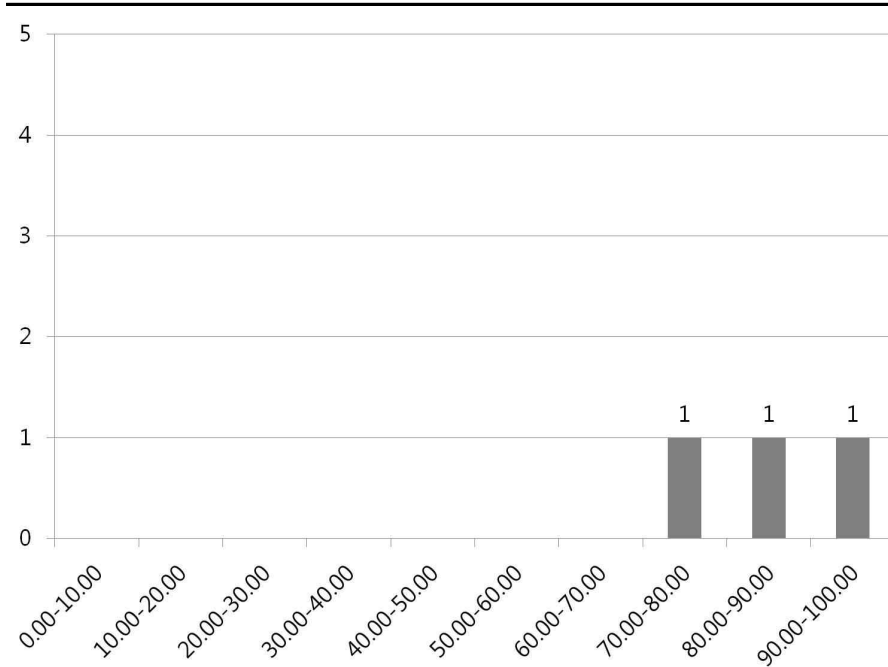
지체장애인복지관의 총점 분포를 보면 90.00점 이상~100.00점미만 구간, 80.00점 이상~90.00점미만 구간, 70.00점 이상~80.00점미만 구간에 각각 1개소가 분포하였다(<그림 II-3-5-1> 참조).

<표Ⅱ-3-5-2> 지체장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	3	78.54	91.57	86.28	6.85
시설 및 환경(A)	3	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
재정 및 조직운영(B)	3	86.36 (10.36)	93.18 (11.18)	90.15 (10.82)	3.47 (0.42)
인적자원관리(C)	3	75.00 (15.00)	83.33 (16.67)	78.47 (15.69)	4.34 (0.87)
프로그램 및 서비스(D)	3	79.53 (38.97)	93.86 (45.99)	89.05 (43.64)	8.25 (4.04)
이용자의 권리(E)	3	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.41 (0.17)
지역사회관계(F)	3	57.14 (7.43)	89.11 (11.58)	73.39 (9.54)	15.99 (2.08)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림Ⅱ-3-5-1> 지체장애인복지관 총점 분포

6. 뇌병변장애인복지관

뇌병변장애인복지관은 총 3개소로 우수(B) 등급에 2개소(66.67%), 양호(C) 등급에 1개소(33.33%)의 시설이 분포하는 것으로 나타났다. 각 영역별로 살펴보면 '시설 및 환경(A)', '이용자의 권리(E)'는 최우수(A)에 3개소(100.00%)가 분포하였다. '재정 및 조직운영(B)'은 우수(B)에 2개소(66.67%), '인적자원관리(C)'는 우수(B), 양호(C), 보통(D)에 각각 1개소(33.33%)가 분포하였으며, '프로그램 및 서비스(D)'는 최우수(A), 우수(B), 양호(C)에 각각 1개소(33.33%)로 분포하고 있었으며, '지역사회관계(F)' 영역은 우수(B), 양호(C), 보통(D)에 각각 1개소(33.33%)가 분포하였다(<표 II-3-6-1> 참조).

<표 II-3-6-1> 뇌병변장애인복지관 평가결과 등급분포

		등급구분				
		최우수(A)	우수(B)	양호(C)	보통(D)	미흡(F)
뇌병변	총점	-	2(66.67)	1(33.33)	-	-
(N=3)	시설 및 환경(A)	3(100.00)	-	-	-	-
	재정 및 조직운영(B)	-	2(66.67)	1(33.33)	-	-
	인적자원관리(C)	-	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-
	프로그램 및 서비스(D)	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-	-
	이용자의 권리(E)	3(100.00)	-	-	-	-
	지역사회관계(F)	-	1(33.33)	1(33.33)	1(33.33)	-

※ 최우수(A): 90점 이상, 우수(B): 80점 이상~90점 미만, 양호(C): 70점 이상~80점 미만, 보통(D): 60점 이상~70점 미만, 미흡(F): 60점 미만.

※ ()안은 비율을 의미함.

뇌병변장애인복지관의 평균은 83.34점으로 나타났으며, 영역별로 점수를 살펴보면 '시설 및 환경(A)'은 평균 97.22_[3.89]점, '재정 및 조직운영(B)'은 평균 81.06_[9.73]점, '인적자원관리(C)'는 평균 75.69_[15.14]점, '프로그램 및 서비스(D)'는 평균 86.07_[42.18]점, '이용자의 권리(E)'는 평균 98.61_[6.90]점, '지역사회관

계(F)'는 평균 74.40[9.67]점으로 나타났다(<표 II-3-6-2> 참조).

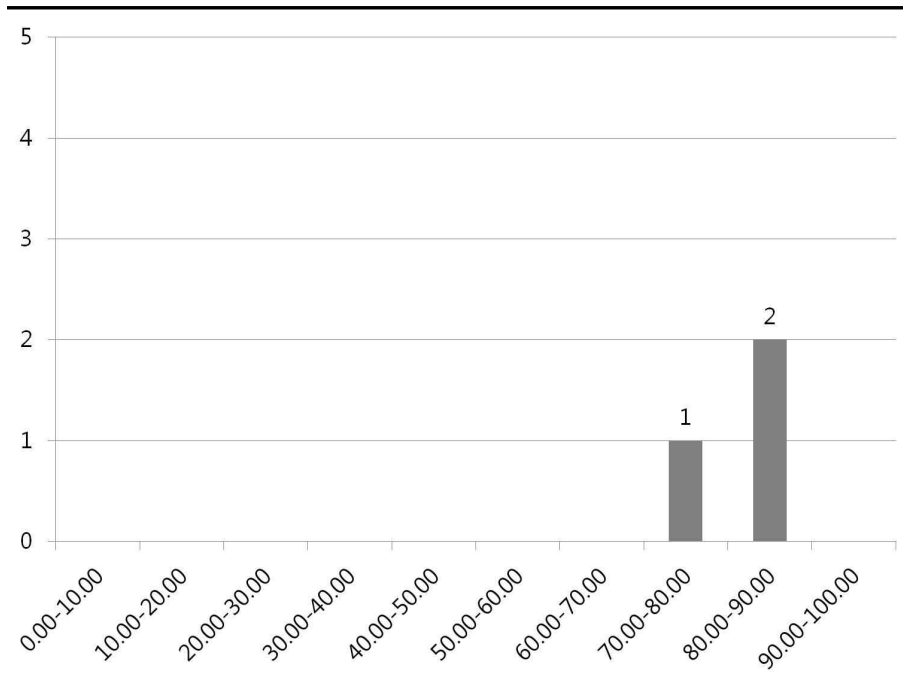
뇌병변장애인복지관의 총점 분포를 보면 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 1개소, 70.00점 이상~80.00점미만 구간에 1개소가 분포하였다(<그림 II-3-6-1> 참조).

<표 II-3-6-2> 뇌병변장애인복지관 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
총점	3	75.12	88.51	83.34	7.20
시설 및 환경(A)	3	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	97.22 (3.89)	4.81 (0.19)
재정 및 조직운영(B)	3	75.00 (9.00)	86.36 (10.36)	81.06 (9.73)	5.72 (0.69)
인적자원관리(C)	3	68.75 (13.75)	81.25 (16.25)	75.69 (15.14)	6.36 (1.27)
프로그램 및 서비스(D)	3	76.45 (37.46)	92.72 (45.43)	86.07 (42.18)	8.54 (4.18)
이용자의 권리(E)	3	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.41 (0.17)
지역사회관계(F)	3	63.75 (8.29)	82.50 (10.73)	74.40 (9.67)	9.63 (1.25)

※시설 및 환경(A): 4점 만점, 재정 및 조직운영(B): 12점 만점, 인적자원관리(C): 20점 만점, 프로그램 및 서비스(D): 44점 만점(특성화+5점), 이용자의 권리(E): 7점 만점, 지역사회관계(F): 13점 만점.

※각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산된 점수이며, ()는 실제 취득한 평균점수임.



<그림 II-3-3-1> 뇌병변장애인복지관 총점 분포

제 4 절 영역별 평가결과

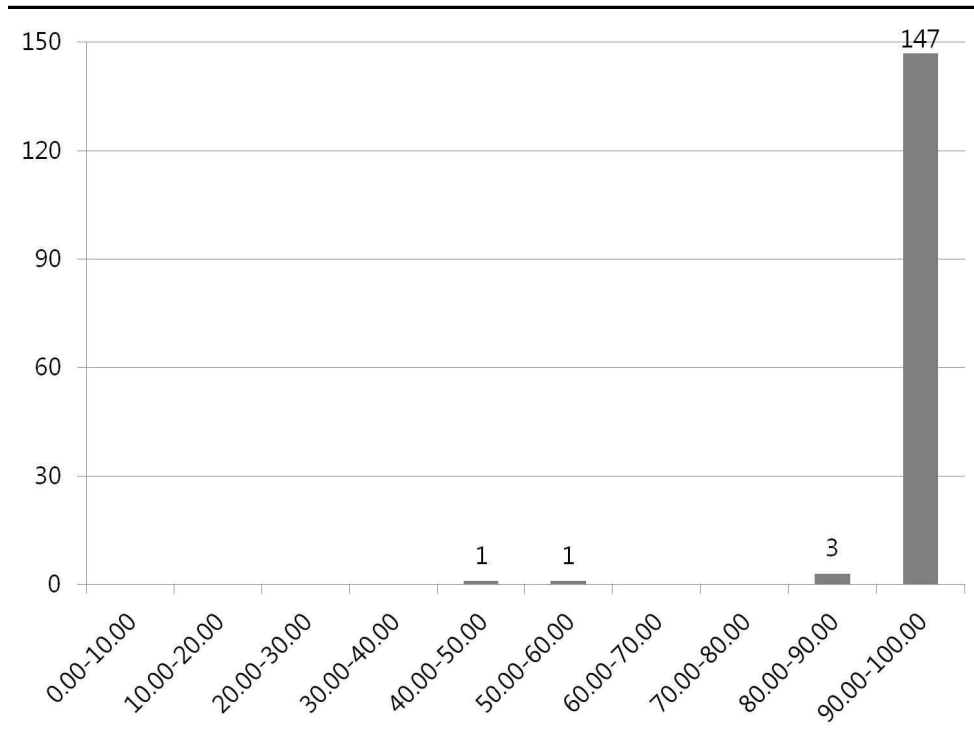
1. 시설 및 환경(A)

장애인복지관의 '시설 및 환경(A)' 영역 평균점수는 98.41(3.94)점이었다. 대구, 인천, 울산, 경기, 충북, 경북, 경남에서 각각 평균 100.00(4.00)점으로 가장 높았으며, 전남에 평균 87.88(3.52)점으로 가장 낮았다. 각 유형에 따라서는 청각, 지적, 지체장애인복지관이 평균 100.00(4.00)점으로 가장 높은 점수를 보였다<표 II-4-1-1> 참조).

<표Ⅱ-4-1-1> 시설 및 환경(A) 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차		
전국	152	50.00 (2.00)	100.00 (4.00)	98.41 (3.94)	6.05 (0.24)		
지역	서울	37	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	99.32 (3.97)	2.31 (0.09)	
	부산	7	83.33 (3.33)	100.00 (4.00)	96.43 (3.86)	6.56 (0.26)	
	대구	6	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	인천	7	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	광주	3	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	97.22 (3.89)	4.81 (0.19)	
	대전	5	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	96.67 (3.87)	4.56 (0.18)	
	울산	3	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	경기	18	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	강원	6	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	98.61 (3.94)	3.40 (0.14)	
	충북	7	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	충남	11	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	99.24 (3.97)	2.51 (0.10)	
	전북	10	83.33 (3.33)	100.00 (4.00)	98.33 (3.93)	5.27 (0.21)	
	전남	11	50.00 (2.00)	100.00 (4.00)	87.88 (3.52)	17.62 (0.70)	
	경북	9	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	경남	7	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	제주	5	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
	유형	종합	122	50.00 (2.00)	100.00 (4.00)	98.29 (3.93)	6.51 (0.26)
		시각	11	83.33 (3.33)	100.00 (4.00)	97.73 (3.91)	5.39 (0.22)
		청각	5	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)
지적		8	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
지체		3	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	100.00 (4.00)	0.00 (0.00)	
뇌병변		3	91.67 (3.67)	100.00 (4.00)	97.22 (3.89)	4.81 (0.19)	

<그림 II-4-4-1>은 장애인복지관의 '시설 및 환경(A)' 영역 점수분포이다. 90.00점이상~100.00점 구간에 가장 많은 147개 기관이 분포하였다(<그림 II-4-1-1> 참조).



<그림 II-4-1-1> 시설 및 환경(A) 영역 점수 분포

1) 시설의 접근성

본 지표를 통해 장애인복지관에 대한 접근성을 평가하는 지표로써, 시설의 위치가 이용자 및 이용자 가족, 대리인 등이 접근하기 얼마나 용이한지를 평가하였다. 지표에서의 법정 주차면수는 「주차장법 시행령」 시행령 6조 관련 별표1에 의하면, 「건축법 시행령」 별표 1에 의한 시설물의 종류에서 11. 노유자 시설로 분류되는 장애인복지관은 9. 그 밖의 건축물로 300㎡ 당 1대의 주차장 설치가 기준이고, 다만 6조 2항에 의해 지방자치단체가 주차장설

치기준을 별도로 정한 경우는 해당 지자체 조례를 근거로 평가한다. 시설안 내표지판은 관할 시·군·구에 도로점유허가를 얻어 설치한 표지판을 인정 하며 임의로 설치한 표지판은 인정하지 않는다. 4점 만점에 평균 3.99점을 받았고, 우수(4)와 양호(3)에 각각 150개소(98.68%)와 2개소(1.32%)가 해당되 었다. 각 유형별로 보면 청각, 지적, 지체, 뇌병변은 모두 우수(4)에 분포하였 고, 종합은 121개소(99.18%), 시각 10개소(90.91%)가 우수(4)에 분포하였다. (<표Ⅱ-4-1-2> 참조).

<표Ⅱ-4-1-2> 시설의 접근성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
시설의 접근성	1)시설의 위치는 이용자, 이용자 가족, 대리인 등이 접근하는데 용이한가?	전체	150 (98.68)	2 (1.32)	-	-	3.99 (0.11)
		종합	121 (99.18)	1 (0.82)	-	-	3.99 (0.09)
		시각	10 (90.91)	1 (9.09)	-	-	3.91 (0.30)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

2) 기관 내·외부의 안전성

본 지표는 기본환경의 안전요소를 평가하는 지표로써, 이용자가 이용하는 건물 내부시설의 안전성 보장여부를 파악하고자 하였다. 지표에서 의미하는 소방은 <소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 제9조> 및 <10조>에 의한 소방계획이 수립되어 있고 이에 대한 소방훈련이 실시되고 있음을 관 련 내부기안 또는 사진 등으로 확인할 수 있어야 인정하였다. 지표에서 의미

하는 보험은 <사회복지사업법 제34조 2항>에 의거하여 각 시설은 보험에 가입하여야 하므로 이를 검토하려는 취지이다. 또한, 안전점검은 <사회복지사업법 제34조 3항>, <동법시행령 제18조 3항>에 의거하여 각 시설은 시설물 안전 점검표에 의하여 정기적인 안전점검을 하여야만 반영하였다. 한편, <전기안전점검 전기사업법 제66조 1항> 및 <동법시행규칙 제35조 2항>에 의하여 전기안전점검을 연1회 실시하고 있어야 하고 동법에 의하여 심야전력을 이용하는 전기설비로써 전압이 600V이하이면서 용량이 200kW 미만인 전기수용설비를 사용하는 시설에서는 전기안전관리자를 선임하여야 한다. 또한, 본 지표에서의 방역활동이란 외부의 방역회사에서 시설 전체를 대상으로 실시하는 방역활동을 의미한다.

<소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률>

제9조 (특정소방대상물에 설치하는 소방시설등의 유지·관리 등) ①특정소방대상물의 관계인은 대통령령이 정하는 바에 따라 특정소방대상물의 규모·용도 및 수용인원 등을 고려하여 갖추어야 하는 소방시설 등을 소방방재청장이 정하여 고시하는 화재안전기준에 따라 설치 또는 유지·관리하여야 한다. ②소방본부장 또는 소방서장은 제1항의 규정에 따른 소방시설 등이 제1항의 규정에 의한 화재안전기준에 따라 설치 또는 유지·관리되어 있지 아니한 때에는 그 특정소방대상물의 관계인에게 필요한 조치를 명할 수 있다.

제10조 (피난시설 및 방화시설의 유지·관리) ①특정소방대상물의 관계인은 건축법 제39조제1항의 규정에 따른 피난시설과 동법 제40조·제41조·제43조 및 제44조의 규정에 따른 방화벽·내부 마감재료 등(이하 '방화시설'이라 한다)에 대하여 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 피난시설 및 방화시설을 폐쇄(잠금을 포함한다)하거나 훼손하는 등의 행위
2. 피난시설 및 방화시설의 주위에 물건을 쌓아두거나 장애물을 설치하는 행위
3. 피난시설 및 방화시설의 용도에 장애를 주거나 소방기본법 제16조의 규정에 따른 소방활동에 지장을 주는 행위
4. 그밖에 피난시설 및 방화시설을 변경하는 행위

②소방본부장 또는 소방서장은 특정소방대상물의 관계인이 제1항 각호의 1에 해당하는 행위를 한 때에는 피난시설 및 방화시설의 유지·관리를 위하여 필요한 조치를 명할 수 있다.

<사회복지사업법 제 34조 2항>

제34조의2 (보험가입의무) ①시설의 운영자는 화재로 인한 손해배상책임의 이행을 위하여 손해보험 회사가 영위하는 책임보험에 가입하여야 한다. ②국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위 안에서 제1항의 규정에 의한 책임보험에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다. ③제1항의 규정에 의하여 손해책임보험에 가입하여야 할 시설의 범위는 대통령령으로 정한다.

<사회복지사업법 제34조 3항>

제34조의 3 (시설의 안전점검등) ①시설의 장은 시설에 대하여 정기 및 수시안전점검을 실시하여야 한다. ②시설의 장은 제1항의 규정에 의하여 정기 또는 수시안전점검을 한 후 그 결과를 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. ③시장·군수·구청장은 제2항의 규정에 의한 결과를 제출받은 후 필요한 경우 시설의 운영자로 하여금 시설의 보완 또는 개·보수를 요구할 수 있으며 이 경우 시설의 운영자는 이에 응하여야 한다. ④국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위 안에서 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 안전점검, 시설의 보완 및 시설의 개·보수에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다. ⑤제1항 내지 제4항의 규정에 의한 정기 또는 수시안전점검을 받아야 하는 시설의 범위 및 시기, 안전점검기관과 그 절차는 대통령령으로 정한다.

<사회복지사업법 시행령 제18조 3항>

제18조의 3 (시설의 안전점검 등) ①법 제34조의3의 규정에 의한 안전점검을 받아야 하는 사회복지시설의 범위는 다음 각호와 같다.

- 1.법 제2조제1항 각호의 법령에 의한 사회복지시설
- 2.법 제34조제4항의 규정에 의한 사회복지시설
- 3.결핵 및 Hansen병 요양시설

②제1항의 규정에 의한 사회복지시설(이하 이 조에서 '시설'이라 한다)의 장은 매 반기마다 보건복지부장관이 정하는 바에 따라 정기안전점검을 실시하여야 한다. ③시설의 장은 제2항의 규정에 의한 정기안전점검 결과 당해 시설의 구조·설비의 안전도가 취약하여 위해의 우려가 있는 때에는 다음 각호의 1에 해당하는 안전점검기관에게 시설물의안전관리에관한특별법 제13조의 규정에 의한 안전점검및정밀안전진단지침에 따라 수시안전점검을 실시하도록 하여야 한다.

- 1.시설물의안전관리에관한특별법 제9조의 규정에 의하여 등록된 안전진단전문기관
- 2.건설산업기본법 제9조의 규정에 의하여 등록된 시설물의 유지관리를 업으로 하는 전문건설업자

<전기사업법 제66조 1항>

제66조 (일반용전기설비의 점검) ①산업자원부장관은 일반용전기설비가 제67조의 규정에 의한 전기설비의 안전관리를 위하여 필요한 기술기준에 적합한지 여부에 대하여 산업자원부령이 정하는 바에 따라 당해 전기설비의 사용전과 사용 중에 정기적으로 제74조의 규정에 의한 한국전기안전공사(이하 '안전공사'라 한다) 또는 전기판매사업자로 하여금 점검(전기판매사업자는 사용전점검중 대통령령이 정하는 전기설비의 경우에 한한다. 이하 이 조에서 같다)하도록 하여야 한다. 다만, 주거용 시설물에 설치된 일반용전기설비를 정기적으로 점검(이하 '정기점검'이라 한다)하는 경우 그 소유자 또는 점유자로부터 점검의 승낙을 받을 수 없는 때에는 그러하지 아니하다. ②안전공사 및 전기판매사업자는 제1항 본문의 규정에 의한 점검의 결과 일반용전기설비가 제67조의 규정에 의한 전기설비의 안전관리에 관한 기술기준에 적합하지 아니하다고 인정되는 경우에는 지체없이 그 기술기준에 적합하도록 하기 위하여 필요한 조치의 내용과 그 조치를 하지 아니하는 경우에 발생할 수 있는 결과를 그 소유자 또는 점유자에게 통지하여야 한다. ③삭제. ④안전공사 및 전기판매사업자는 제1

항 또는 제2항의 규정에 의한 점검 또는 통지에 관한 업무를 행하는 경우 산업자원부령이 정하는 사항을 기록·보존하여야 한다. ⑤안전공사는 제2항의 규정에 의하여 정기점검결과를 통지한 사항을 점검한 결과 그 소유자 또는 점유자가 그 통지를 받은 조치를 하지 아니하는 경우에는 특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(구청장은 자치구의 구청장을 말한다. 이하 '시장·군수 또는 구청장'이라 한다)에게 이를 통보하여야 한다. 이 경우 시장·군수 또는 구청장은 그 소유자 또는 점유자에게 그 전기설비의 수리·개조 또는 이전에 관한 명령(이하 '개선명령'이라 한다)을 하여야 한다. 다만, 전기설비가 기술기준에 적합하지 아니한 사항이 중대하여 시장·군수 또는 구청장의 개선명령을 기다릴 여유가 없다고 인정되는 경우로서 산업자원부령이 정하는 경우에는 안전공사가 직접 개선명령을 한 후 이를 시장·군수 또는 구청장에게 통보하여야 한다. ⑥시장·군수 또는 구청장은 일반용전기설비의 소유자 또는 점유자가 제5항의 규정에 의한 개선명령(안전공사가 직접 개선명령을 한 경우를 포함한다)을 이행하지 아니하여 전기로 인한 재해가 발생할 우려가 크다고 인정되는 경우에는 산업자원부령이 정하는 바에 따라 전기판매사업자에게 그 소유자 또는 점유자에 대한 전기의 공급을 정지하여 줄 것을 요청하고 그 개선명령 불이행의 내용을 즉시 안전공사에게 통보하여야 한다. 이 경우 전기공급의 정지요청을 받은 전기판매사업자는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다. ⑦안전공사는 제1항의 규정에 의한 점검에 필요한 자료를 산업자원부령이 정하는 바에 따라 전기판매사업자에게 요청할 수 있다. 이 경우 자료요청을 받은 전기판매사업자는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다. ⑧제1항의 규정에 의하여 점검을 하는 자는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다. ⑨제1항의 규정에 의한 점검의 기준·방법 기타 필요한 사항은 산업자원부령으로 정한다. ⑩제1항·제2항, 제4항 및 제6항 내지 제9항의 규정은 구역전기사업자에 관하여 이를 준용한다. 이 경우 "전기판매사업자"는 '구역전기사업자'로 본다.

<전기사업법 시행규칙 제35조 2항>

제35조의 2 (일반용전기설비의 정기점검 시기 및 절차 등) ①안전공사는 법 제66조제1항의 규정에 의하여 실시하는 일반용전기설비의 정기점검(이하 "정기점검"이라 한다)을 사용전점검 또는 정기점검을 한 후 다음 각호의 1에 해당하게 된 날이 속하는 달의 전후 2월 이내에 실시하여야 한다.

1. 다음 각목의 시설에 설치된 전기설비는 1년이 되는 날

가. 제3조제2항제2호 및 제3호의 규정에 의한 시설. 다만, 용량 20킬로와트미만의 전기설비가 설치된 시설에 한한다.

나. 「공중위생관리법」의 규정에 의한 숙박업 및 목욕장업 시설

다. 「음반·비디오물 및 게임물에 관한 법률」의 규정에 의한 비디오물시청제공업시설·게임제공업시설·멀티미디어문화컨텐츠설비제공업시설·노래연습장

라. 「청소년기본법」의 규정에 의한 청소년수련시설

마. 「사회복지사업법」의 규정에 의한 사회복지시설. 다만, 「노인복지법」에 의한 노인여가복지시설중 경로당을 제외한다.

바. 「초·중등교육법」의 규정에 의한 유치원

사. 「문화재보호법」의 규정에 의한 문화재 시설

아. 「도로법」의 규정에 의한 도로부속물중 가로등시설

자. 「도로교통법」의 규정에 의한 신호등시설

차. 「통계법」 제17조제1항의 규정에 의하여 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류에 의한 광업, 제조업, 전기·가스 및 수도사업, 하수·폐기물 처리 및 청소관련 서비스업을 영위하기 위한 설비

2. 다음 각목의 시설에 설치된 전기설비는 2년이 되는 날

가. 「초·중등교육법」의 규정에 의한 초·중등 교육시설

나. 「식품위생법」의 규정에 의한 휴게음식점 또는 일반음식점시설

3. 제1호 및 제2호의 시설외의 시설에 설치된 전기설비는 3년이 되는 날

②안전공사는 제1항의 규정에 의한 정기점검결과 부적합한 시설에 대하여는 그 사실을 통지한 날부터 2월 이내에 재점검을 실시하여야 한다.

<전염병 예방법 시행규칙 제20조>

소독을 실시하여야 하는 시설의 종류	소독횟수	
	4월부터 9월까지	10월부터 3월까지
1. 호텔 및 여관(객실수 20실 이상), 관광진흥법에 의한 관광숙박업소 2. 식품접객업소(연면적 300제곱미터 이상) 3. 고속버스, 시내버스, 시외버스, 전세버스, 장의자동차, 항공법에 의한 항공기, 해운법에 의한 여객선 및 대합실(연면적 300제곱미터 이상의 대합실에 한한다. 이하 이 표에서 같다)과 철도법에 의한 여객운송차량 및 여객대합실 4. 유통산업발전법에 의한 시장·대형점·백화점·쇼핑센터 및 도매센터 5. 종합병원·병원·치과병원 및 한방병원	1회 이상 /1월	1회 이상 /2월
6. 1회 100인 이상에게 계속적으로 식사를 공급하는 집단급식소 7. 50인 이상을 수용할 수 있는 기숙사 및 합숙소 8. 공연장(300석 이상) 8의 2. 「초·중등교육법」 제2조 및 「고등교육법」 제2조의 규정에 의한 학교 9. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」에 의한 학원(연면적 1천제곱미터 이상) 10. 연면적 2천제곱미터 이상의 사무실용 건축물 및 복합용도의 건축물 11. 「영·유아보육법」에 의한 영·유아 보육시설 및 「유아교육법」에 의한 유치원(50인 이상을 수용하는 영·유아 보육시설 및 유치원의 경우에 한한다)	1회 이상 /2월	1회 이상 /3월
12. 공동주택(300세대 이상)	1회 이상 /3월	1회 이상 /6월

평균 3.88점의 점수를 받았으며, 우수(4) 139개소(91.45%), 양호(3) 9개소(5.92%), 보통(2) 2개소(1.32%), 미흡(1) 2개소(1.32%)의 시설이 각각 분포되었다. 각 유형별로 보면 전반적으로 우수(4)에 가장 많은 시설이 해당되었는데, 청각장애인복지관, 지적장애인복지관, 지체장애인복지관이 100.00%, 종합복지관이 90.98%의 비율을 보였다(<표Ⅱ-4-1-3> 참조).

<표 II-4-1-3> 기관환경의 안전요소

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
기관내· 외부의 안전성	2)건물 내·외부시설의 안전성이 보장되고 있는가?	전체	139 (91.45)	9 (5.92)	2 (1.32)	2 (1.32)	3.88 (0.46)
		종합	111 (90.98)	7 (5.74)	2 (1.64)	2 (1.64)	3.86 (0.50)
		시각	10 (90.91)	1 (9.09)	-	-	3.91 (0.30)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

3) 기관 내·외부의 쾌적·편리·충분성

본 평가지표는 복지관 지원시설의 쾌적·편리·충분성을 평가하는 지표로써, 서비스가 제공되는 환경이 이용자가 쾌적한 분위기 속에서 편리하게 이용할 수 있으며, 프로그램 공간과 설비가 충분히 확보되어 있는지를 파악하고자 하였다. 장애인복지법 시행규칙에 제시된 시설별 법정 기준(별표 5)을 기초로 하였다. 장애인복지시설의 설치·운영기준(제41조 및 42조 관련)에 근거하여 장애인복지관의 설비기준에 따르면, 공통기준에 따른 설비는 (가)사무실, (나)재활상담실(비밀보장에 필요한 방음설비를 갖추어야 한다), (다)집단활동실, (라)자원봉사실, (마)화장실, (바)급·배수시설, (사)비상재해대비시설(소방기술 기준에 관한 규칙이 정하는 바에 의하여 소화용 기구를 비치하고, 비상구를 설치하여 비상재해에 대비한 시설을 갖추어야 한다)와 같고, 공통기준 외 추가설비는 (가)강당 또는 회의실, (나)의무실 또는 의료재활실, (다)휴게실(또는 쉼터), (라)직업재활실, (마)장애인보호자 및 자원봉사자 대기실, (바)기타 장애인에 대한 재활서비스 제공에 필요한 설비 등을 갖추어야 함을 명시하고 있다.

한편, 지표에서 의미하는 안내원은 기관방문자를 안내하는 역할을 담당하는 자로, 근무시간동안 상주해 있어야 하며, 반드시 전담직원을 배치함을 의미하는 것이 아니라, 자원봉사자, 공공근로자, 교대제 직원 등으로 배치되어 있는 경우도 해당된다. 또한, 휴게공간이란 층별로 이용자 및 보호자가 앉아서 쉴 수 있는 공간을 의미한다.

평균 3.95점의 점수를 받았으며, 우수(4) 146개소(96.05%), 양호(3) 4개소(2.63%), 보통(2) 2개소(1.32%)의 시설이 분포되었다. 각 유형별로 보면 전반적으로 우수(4)에 가장 많은 시설이 해당되었다(<표Ⅱ-4-1-4> 참조).

<표Ⅱ-4-1-4> 기관 내·외부의 쾌적·편리·충분성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
기관 내·외부 의 쾌적·편 리· 충분성	3)서비스가 제공되는 환경은 이용자가 쾌적한 분위기 속에서 편리하게 이용할 수 있으며, 프로그램 공간과 설비는 충분히 확보되어 있는가?	전체	146 (96.05)	4 (2.63)	2 (1.32)	-	3.95 (0.46)
		종합	117 (95.90)	3 (2.46)	2 (1.64)	-	3.94 (0.30)
		시각	10 (90.91)	1 (9.09)	-	-	3.91 (0.30)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시간(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

2. 재정 및 조직운영(B)

장애인복지관의 '재정 및 조직운영(B)' 영역은 전국평균 88.29(10.06)점을 취득하였다. 강원이 평균 93.56(11.23)점을 취득하여 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 서울 평균이 91.71(11.00)점, 충북 평균이 91.56(10.99)점으로 나

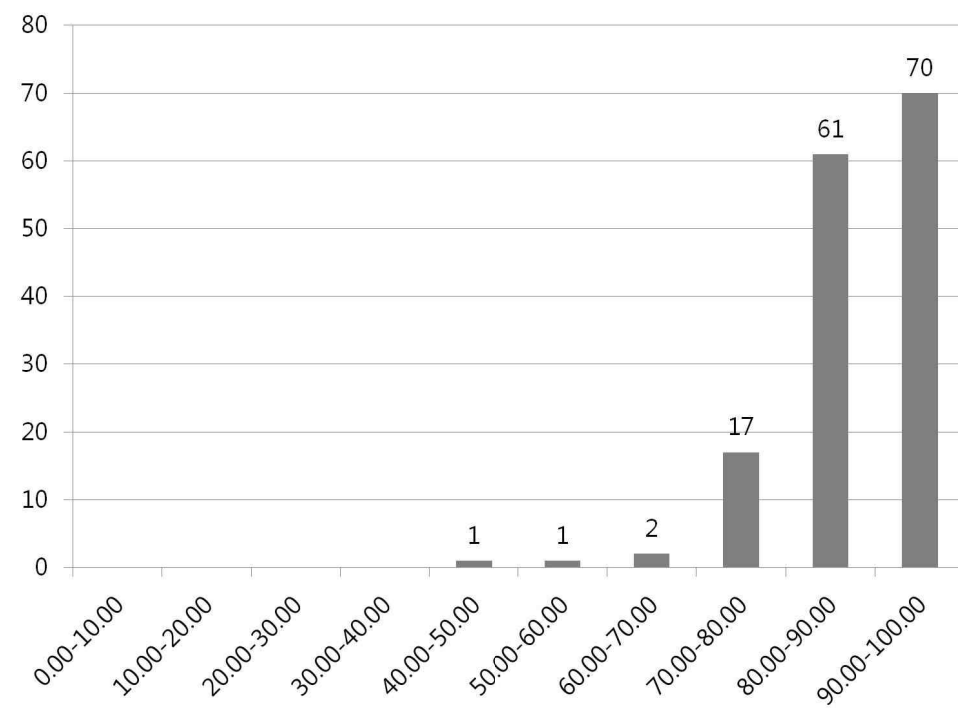
타났다. 반면, 전남 평균 74.66(8.96)점으로 가장 낮은 점수를 취득하였다. 각 유형별로 보면, 지적장애인복지관이 평균 93.47(11.22)점으로 가장 높은 점수를 보인 반면, 뇌병변장애인복지관이 평균 81.06(9.73)점으로 가장 낮았다(<표Ⅱ-4-2-1> 참조).

‘재정 및 조직운영(B)’에서는 90.00점 이상~100.00점미만예 가장 많은 70개 기관이 분포하였는데, 이어서 80.00점 이상~90.00점미만예는 61개 기관이 분포하였다<그림Ⅱ-4-2-1>

<표Ⅱ-4-2-1> 재정 및 조직운영(B) 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
전국	152	50.00 (6.00)	100.00 (12.00)	88.29 (10.60)	7.75 (0.93)
서울	37	79.55 (9.55)	100.00 (12.00)	91.71 (11.00)	5.03 (0.60)
부산	7	72.73 (8.73)	95.45 (11.45)	83.44 (10.01)	9.06 (1.09)
대구	6	81.82 (9.82)	97.73 (11.73)	89.02 (10.68)	5.64 (0.68)
인천	7	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	89.61 (10.75)	5.99 (0.72)
광주	3	77.27 (9.27)	86.36 (10.36)	82.58 (9.91)	4.73 (0.57)
대전	5	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	90.00 (10.80)	6.55 (0.79)
울산	3	88.64 (10.64)	93.75 (11.25)	91.10 (10.93)	2.56 (0.31)
지역	경기	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	87.75 (10.53)	4.88 (0.59)
	강원	79.55 (9.55)	100.00 (12.00)	93.56 (11.23)	7.80 (0.94)
	충북	88.64 (10.64)	95.45 (11.45)	91.56 (10.99)	2.85 (0.34)
	충남	77.27 (9.27)	97.73 (11.73)	85.85 (10.30)	6.61 (0.79)
	전북	79.55 (9.55)	95.45 (11.45)	87.50 (10.50)	4.58 (0.55)
	전남	50.00 (6.00)	93.18 (11.18)	74.66 (8.96)	14.42 (1.73)
	경북	84.09 (10.09)	97.73 (11.73)	91.16 (10.94)	4.32 (0.52)
	경남	84.09 (10.09)	95.45 (11.45)	91.23 (10.95)	4.44 (0.53)

	제주	5	79.55 (9.55)	88.64 (10.64)	85.91 (10.31)	3.73 (0.45)
	종합	122	50.00 (6.00)	100.00 (12.00)	88.27 (10.59)	8.10 (0.97)
유형	시각	11	77.27 (9.27)	95.45 (11.45)	86.57 (10.39)	6.14 (0.74)
	청각	5	79.55 (9.55)	90.91 (10.91)	87.73 (10.53)	4.71 (0.57)
	지적	8	86.36 (10.36)	100.00 (12.00)	93.47 (11.22)	4.62 (0.55)
	지체	3	86.36 (10.36)	93.18 (11.18)	90.15 (10.82)	3.47 (0.42)
	뇌병변	3	75.00 (9.00)	86.36 (10.36)	81.06 (9.73)	5.72 (0.69)



<그림 II-4-2-1> 재정 및 조직운영(B) 영역 점수 분포

1) 기관의 사명수립

본 사항은 관련규정 및 중장기발전계획서, 사업계획서 등을 이용하여 기관의 고유목적이 수립되어 있는지를 평가하는 내용이다. 중·단기계획이 2009년 12월 31일 이전에 수립되어 2010년도 사업계획서에 반영되어 있어야 인정하였다. 또한, 기관 수탁자료로 작성된 중·단기계획도 인정하였다. 장애인복지관 전체는 평균 3.85점으로 받았고 우수(4) 138개소(90.79%), 양호(3) 9개소(5.92%), 보통(2) 1개소(0.06%), 미흡(1) 4개소(2.63%)의 분포를 보였다. 유형에 따라서는 시각, 청각, 지적, 지체장애인복지관 모두가 우수(4)에 해당되었다. 뇌병변장애인복지관이 평균 3.00점으로 가장 낮은 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-2-2> 참조).

<표Ⅱ-4-2-2> 기관의 사명수립

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
기관 의 1)기관 의 고유 목적 이 수립 되어 있는 가?	전체	138 (90.79)	9 (5.92)	1 (0.66)	4 (2.63)	3.85 (0.55)
	종합	109 (89.34)	9 (7.38)	1 (0.82)	3 (2.46)	3.84 (0.55)
	시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	2 (66.67)	-	-	1 (33.33)	3.00 (1.73)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

2) 법인이사회의 구성 및 활동

본 평가지표는 법인이사회 회의록 및 관련 공문 등을 근거로 장애인복지관에 법인이사회가 구성되어 있고, 어느 정도 활동하고 있는지를 평가하는 지표이다. 평가기간은 2008년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 3년을 대상으로 하였다. 법인이사회는 조직의 사명에 헌신하고자 하는 인사들로, 조직의 사명을 달성하는 데 필요한 구체적인 능력을 가진 자들로 구성하며, 조직이 서비스를 제공하는 공동체를 대표할 수 있다. 사단법인 중에서 실제로 법인이사회가 개최되지 않는 경우에는 총회 개최를 이사회 개최로 갈음하여 인정하였다. 한편, 지표에서 의미하는 법인이사회에서 논의된 내용의 반영 여부란 이사회에서 논의된 내용이 시설운영에 80%이상 반영되었을 경우 충족되는 것으로 전제하였다.

<민법 제32조>

제32조 (비영리법인의 설립과 허가) : 학술, 종교, 자선, 기예, 사교 기타 영리 아닌 사업을 목적으로 하는 사단 또는 재단은 주무관청의 허가를 얻어 이를 법인으로 할 수 있다.

<공익법인 설립운영에 관한 법률>

제6조(이사회) ①공익법인에 이사회를 둔다. ②이사회는 이사로 구성한다. ③이사장은 정관으로 정하는 바에 따라 이사 중에서 호선(호선)한다. ④이사장은 이사회를 소집하며, 이사회 의장이 된다. [전문개정 2008.3.14]

제7조(이사회 의 기능) ①이사회는 다음 사항을 심의 결정한다. 1.공익법인의 예산, 결산, 차입금 및 재산의 취득·처분과 관리에 관한 사항, 2.정관의 변경에 관한 사항, 3.공익법인의 해산에 관한 사항, 4.임원의 임면에 관한 사항, 5.수익사업에 관한 사항, 6.그밖에 법령이나 정관에 따라 그 권한에 속하는 사항. ②이사장이나 이사가 공익법인과 이해관계가 상반될 때에는 그 사항에 관한 의결에 참여하지 못한다.

본 지표에서 장애인복지관들이 취득한 점수는 평균 3.88점이었으며, 우수(4) 131개소(86.18%)와 양호(3) 16개소(10.53%), 보통(2) 1개소(0.66%)로 나타났다. 각 유형 중 가장 높은 점수를 받은 유형은 지적, 뇌병변장애인복지관으로써 100.00%의 복지관이 만점을 받았다. 청각장애인복지관은 평균 3.60점으로 가장 낮은 점수를 취득하였다 (<표Ⅱ-4-2-3> 참조).

<표Ⅱ-4-2-3> 법인이사회의 구성 및 활동

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
이사회 의 구성 및 활동	2)법인이사회 의 구성 은 적절 하고 활동 은 활발 한가?	전체	131 (86.18)	16 (10.53)	1 (0.66)	- (0.35)	3.88
		종합	106 (86.89)	12 (9.84)	-	-	3.90 (0.30)
		시각	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)	-	3.73 (0.65)
		청각	3 (60.00)	2 (40.00)	-	-	3.60 (0.55)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=118), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※지자체 직영시설 제외됨.

3) 운영위원회의 구성 및 활동

본 평가지표는 운영위원회 회의록 및 관련 공문 등을 근거로 장애인복지관에 운영위원회가 구성되어 있고, 어느 정도 활동하고 있는지를 평가하는 지표이다. 운영위원회의 4회 이상 개최여부, 운영위원회에 이용자대표 참여, 회의내용 공개 등이 주요내용이다. 한편, 지표에서 의미하는 운영위원회에서 논의된 내용의 반영 여부란 운영위원회에서 논의된 내용이 시설운영에 80% 이상 반영되었을 경우 충족되는 것으로 전제하였다.

<사회복지사업법 제36조, 동법 시행규칙제24조>

사회복지사업법 제36조, 사회복지사업법 시행규칙 제24조(운영위원회의 조직 및 운영)
운영위원회 설치·운영에 명시된 위원회 위원으로 (1)시설거주자 또는 시설거주자의 보호자 대표, (2)지역주민, (3)후원자 대표, (4)관계공무원, (5)기타 시설운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한자가 반드시 포함되어야 한다.

본 지표의 전국 평균은 3.89점이었으며, 우수(4) 140개소(92.11%)와 양호(3) 9개소(5.92%), 보통(2) 1개소(0.66%), 미흡(1) 2개소(1.32%)로 나타났다. 각 유형 중 가장 높은 점수를 받은 유형은 지적, 뇌병변장애인복지관으로써 100.00%의 복지관이 만점을 받았다. 종합복지관은 평균 3.86점으로 가장 낮은 점수를 취득하였다(<표Ⅱ-4-2-4> 참조).

<표Ⅱ-4-2-4> 운영위원회 구성 및 활동

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
운영위원회 구성 및 활동	전체	140	9	1	2	3.89
		(92.11)	(5.92)	(0.66)	(1.32)	(0.44)
	종합	110	9	1	2	3.86
		(90.16)	(7.38)	(0.82)	(1.64)	(0.49)
	시각	11	-	-	-	4.00
	(100.00)				(0.00)	
	청각	5	-	-	-	4.00
	(100.00)				(0.00)	
지적	8	-	-	-	4.00	
(100.00)				(0.00)		
지체	3	-	-	-	4.00	
(100.00)				(0.00)		
뇌병변	3	-	-	-	4.00	
(100.00)				(0.00)		

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

4) 시설운영계획 및 사업계획의 수립

장애인복지관에 사업계획이 연단위로 수립되고 있는지와 실제 활동과 어느 정도 일치하는지를 평가하였다. 이 지표에서 장애인복지관들은 우수(4)에 147개소로 96.71%의 복지관이 해당되는 등 전반적으로 매우 높은 점수를 받았다. 취득점수는 4점 만점에 평균 3.94점이었다. 각 유형별로 보면, 종합복지관을 제외한 시각, 청각, 지적, 지체, 뇌병변 장애인복지관이 100.00%가 우수(4)로 나타났다(<표 II-4-2-5> 참조).

<표 II-4-2-5> 사업계획의 수립

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
시설운영계획 및 사업계획의 수립	4)사업계획은 연단위로 수립되고 있으며 실제 활동과 일치하는가?	전체	147 (96.71)	3 (1.97)	-	2 (1.32)	3.94 (0.37)
		종합	117 (95.90)	3 (2.46)	-	2 (1.64)	3.93 (0.41)
		시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

5) 시설운영평가 및 사업평가

시설운영에 있어서 자체적인 사업평가가 정기적으로 체계적으로 이루어지고 있는지를 평가하기 위한 지표이다. 이 지표에서 장애인복지관들은 우수(4)에 134개소로 88.16%의 복지관이 해당되는 등 전반적으로 매우 높은 점수

를 받았다. 취득점수는 4점 만점에 평균 3.85점이었다. 각 유형별로 보면, 종합, 시각, 청각복지관을 제외한 지적, 지체, 뇌병변 장애인복지관이 100.00%가 우수(4)로 나타났다(<표Ⅱ-4-2-6> 참조).

<표Ⅱ-4-2-6> 시설운영평가 및 사업평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
시설운영평가 및 사업평가	5)시설운영평가와 사업평가를 잘 수행하고 있는가?	전체	134 (88.16)	14 (9.21)	3 (1.97)	1 (0.66)	3.85 (0.46)
		종합	107 (87.70)	12 (9.84)	2 (1.64)	1 (0.82)	3.84 (0.46)
		시각	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)	-	3.73 (0.65)
		청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

6) 정보관리

본 지표를 통해 장애인복지관에서 업무관련 제반 서류의 관리와 비치 수준을 평가하였다. 사회복지시설은 <사회복지사업법 시행규칙 제25조 (시설의 서류비치)>에 의하여, 시설에 비치하여야 할 서류는 법인의 정관, 법인설립 허가증사본, 사회복지시설 신고증, 시설의 운영계획서 및 예산·결산서, 후원 금품대장, 시설의 건축물관리대장, 시설의 장과 종사자의 명부 등을 비치하여야 하며, 특히 장애인복지관의 경우, <장애인복지법 시행규칙 [별표 4]장애인복지시설의 설치·운영기준(제33조 관련)>에 따라 시설에는 관리에 관한 장부(직원관계철, 회의록철, 사업일지, 문서철, 문서 접수·발송대장, 차량운

행일지)와 사업에 관한 장부(시설이용자 관계서류(신상조사서, 명부, 건강기록부, 보호의 경과, 지도, 개별상담 등 관계철), 재활프로그램 관리대장, 교육·훈련관계서류(훈련일지 및 평가관계서류), 급식관계대장, 재무·회계에 관한 장부, 총계정원장 및 수입·지출보조부, 금전출납부 및 그 증빙서류, 예산서 및 결산서, 비품수불대장, 비품(장비)대장, 재산대장·재산목록과 그 소유권에 관한 증빙서류, 각종 증빙서류 및 기타 필요한 서류)를 갖추어야 한다. 장애인복지관들은 정보관리와 관련하여 4점 만점에 평균 3.97점을 받았으며, 전체의 98.03%인 149개 복지관이 우수(4)에 해당되고 있었다. 종합을 제외한 모든 유형의 복지관이 만점을 받는 등 전반적으로 높은 수준을 보였다(<표Ⅱ-4-2-7> 참조).

<표Ⅱ-4-2-7> 정보관리

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
정보관리	6)제반서류는 적절히 관리·비치되어 있는가?	전체	149 (98.03)	1 (0.66)	2 (1.32)	- (0.24)	3.97
		종합	119 (97.54)	1 (0.82)	2 (1.64)	- (0.27)	3.96
		시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

7) 회계의 투명성

시설회계가 투명하게 관리되고 있는지 평가하는 지표로써 회계담당자 지

정과 전직원 재정보증보험 가입여부, 재무회계규칙에 따른 회계관리, 법인감사 또는 외부감사 실시여부 등이 주요내용이다. 4점 만점에 전국평균 3.88점을 받았으며, 전체의 89.47%인 136개 복지관이 우수(4)에 해당되고 있었다. 각 유형 중에서는 청각, 지적, 뇌병변장애인복지관은 만점을 받는 등 전반적으로 높은 수준을 보였다(<표Ⅱ-4-2-8> 참조).

<표Ⅱ-4-2-8> 회계의 투명성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
회계의 투명성	7)회계는 투명하게 관리되고 있는가?	136 (89.47)	14 (9.21)	2 (1.32)	-	3.88 (0.36)
	종합	108 (88.52)	12 (9.84)	2 (1.64)	-	3.87 (0.38)
	시각	10 (90.91)	1 (9.09)	-	-	3.91 (0.30)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

8) 회계 등 사회복지시설정보시스템 활용정도

사회복지시설은 적법한 절차에 따라 전산화된 회계 등 사회복지시설정보시스템을 활용하여 회계업무를 비롯한 다양한 업무를 수행·관리하고 있는데, 이에 대한 활용정도를 파악하고자 하는 지표이다. 4점 만점에 평균 3.97점을 받았으며, 전체의 97.37%인 148개 복지관이 우수(4)에 해당되고 있었다. 각 유형 중에서는 종합복지관과 시각장애인복지관을 제외한 모든 복지관이 만점을 받는 등 전반적으로 높은 수준을 보였다(<표Ⅱ-4-2-9> 참조).

<표Ⅱ-4-2-9> 회계 등 사회복지시설정보시스템 활용정도

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
회계 등 사회복지시 설정보시스 템 활용정도	8)회계, 인사, 급여관리 등 사회복지시설정보시스템을 잘 활용하고 있는가?	전체	148 (97.37)	3 (1.97)	1 (0.66)	- (0.21)	3.97
		종합	120 (98.36)	1 (0.82)	1 (0.82)	- (0.20)	3.98
		시각	9 (81.82)	2 (18.18)	-	-	3.82 (0.40)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※ 등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

9) 운영법인의 전입금 비율

세입세출 결산서를 근거로 운영법인의 전입금 비율을 평가하는 지표로써, 상대평가방식의 정량지표이다. 본 지표의 평가기간은 2008년 1월 1일부터 2010 12월 31일의 3년을 기준으로 하였으며, 법인의 전입금은 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액으로 한정하였다. 지자체에서 직영하는 시설은 미해당 지표로 처리하였다. 장애인복지관은 평균 2.56점을 받았다(<표Ⅱ-4-2-10> 참조).

<표Ⅱ-4-2-10> 운영법인의 전입금 비율

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
전입금 비율	9)운영법인의 전입금이 어느 정도인가?	전체	1.00	4.00	2.56	1.11
		종합	0.00	4.00	2.52	1.10
		시각	1.00	4.00	2.45	1.04
		청각	1.00	4.00	2.40	1.34
		지적	1.00	4.00	3.00	1.07
		지체	1.00	4.00	4.00	0.00
		뇌병변	1.00	4.00	2.33	1.53

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=118), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

법인의 자부담(전입금)과 관련된 기술통계는 <표Ⅱ-4-2-11>를 통해 제시되었다. 법인전입금은 전반적으로 평균 125,607천원이었는데, 법인 전입금이 가장 큰 유형은 367,116천원의 지체장애인복지관이었다. 보조금 결산액은 평균 3,265,993천원이었으며, 시각복지관이 평균 3,812,520천원으로 가장 큰 규모를 보였다. 3년간의 장애인복지관 기능보장비는 평균 164,004천원이었는데, 지체장애인복지관이 평균 431,588천원으로 가장 높았다. 지표의 배점이 이용된 전입금의 비율은 평균 3.91%를 보였다. 지체장애인복지관이 평균 11.74%로 가장 높았던 반면, 청각장애인복지관이 평균 3.40%로 가장 낮게 나타났다(<표Ⅱ-4-2-11> 참조).

<표Ⅱ-4-2-11> 법인전입금 비율 기술통계

		자부담(전입금) 관련 기술통계				
		최소	최대	평균	표준편차	
자부담 (전입금) 비율	법인전입금 (천원)	전체	0	1,364,896	125,607	204,673
		종합	0	1,337,737	101,798	145,079
		시각	1,502	1,309,868	226,937	395,391
		청각	0	226,712	84,018	93,905
		지적	6,235	1,364,896	287,192	460,993
		지체	178,342	537,005	367,116	180,076
		뇌병변	7,600	305,829	119,218	162,644
	보조금 (천원)	전체	217,858	10,819,008	3,265,993	1,489,088
		종합	217,858	10,819,008	3,240,079	1,437,566
		시각	1,994,854	10,468,561	3,812,520	2,398,816
		청각	1,916,303	3,879,859	2,780,211	942,744
		지적	2,025,568	4,967,694	3,275,979	1,139,905
		지체	2,644,731	5,505,952	3,797,136	1,509,583
		뇌병변	1,703,571	4,009,337	2,567,792	1,256,629
기능보강비 (천원)	전체	0	1,385,227	164,004	212,122	
	종합	0	1,385,227	164,910	222,369	
	시각	0	473,369	179,601	169,670	
	청각	19,068	292,545	120,212	117,806	
	지적	4,000	141,823	69,386	51,401	
	지체	203,040	581,803	431,588	201,165	
	뇌병변	12,071	336,447	127,695	181,134	
전입금비율 (%)	전체	0.00	31.77	3.91	5.21	
	종합	0.00	30.30	3.42	4.24	
	시각	0.07	31.77	5.25	8.94	
	청각	0.00	10.63	3.40	4.27	
	지적	0.26	28.54	6.92	9.23	
	지체	7.30	20.20	11.74	7.32	
	뇌병변	0.46	8.33	3.67	4.13	

※ 종합(N=118), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※ 산출식: 운영법인의 전입금 비율 = $\frac{2008 \sim 2010 \text{ 법인 전입금()원}}{2008 \sim 2010 \text{ 보조금 결산액()원} - \text{기능보강사업비()원}} \times 100$

10) 사업비 비율

본 지표는 보조금 결산액 대비 사업비 비율을 파악하는 정량지표이며, 2008년 1월 1일~2010년 12월 31일의 3년을 평가기간으로 하였다. 사업비의 범위는 재무회계규칙 중 관 '03 사업비'를 지칭하는 것이고, 본 지표의 근거 서류로는 2008년~2010년 세입세출 결산서가 해당되었다. 장애인복지관들의 평균 점수는 2.52점이었고, 지체, 시각, 종합, 청각, 지적, 뇌병변 순으로 점수를 받고 있었다(<표Ⅱ-4-2-12> 참조).

<표Ⅱ-4-2-13>에서는 보조금 결산액에 대한 사업비 비율과 관련된 기술통계를 보여주고 있다. 이미 상술한 보조금 및 기능보강비를 제외한 사업비와 사업비비율은 각각 평균 953,960천원과 평균 29.83%로 나타났다. 사업비 금액과 사업비 비율이 가장 큰 유형은 지적장애인복지관으로 평균 41.90%의 지적장애인복지관이었다(<표Ⅱ-4-2-13> 참조).

<표Ⅱ-4-2-12> 사업비 비율

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
사업비 비율	10)시설의 보조금 결산액에 대한 사업비 비율은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.12
		종합	0.00	4.00	2.52	1.08
		시각	1.00	4.00	2.57	1.35
		청각	1.00	4.00	2.27	1.30
		지적	1.00	4.00	2.20	0.89
		지체	1.00	4.00	3.25	0.58
		뇌병변	1.00	4.00	1.33	0.00

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

<표Ⅱ-4-2-13> 사업비 비율 기술통계

		사업비 관련 기술통계			
		최소	최대	평균	표준편차
사업비 비율	전체	101,691	8,185,729	953,960	996,310
	종합	101,691	4,002,269	885,544	641,360
	시각	187,718	8,185,729	1,708,812	2,518,594
	청각	240,642	2,349,634	812,557	871,267
	지적	459,104	5,836,415	1,500,047	1,775,609
	지체	328,638	461,772	391,214	66,925
	뇌병변	217,591	494,314	310,586	159,117
	전체	5.88	122.04	29.83	20.39
	종합	5.88	110.38	29.53	17.86
	시각	9.89	114.76	34.43	32.92
	청각	12.05	68.61	28.08	23.46
	지적	17.26	122.04	41.90	33.70
	지체	6.58	18.91	13.30	6.24
	뇌병변	11.00	13.46	12.54	1.35

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※ 산출식: 사업비 비율 = $\frac{2008 \sim 2010 \text{ 사업비()원}}{2008 \sim 2010 \text{ 보조금 결산액()원} - \text{기능보강사업비()원}} \times 100$

11) 후원금 비율

본 지표는 보조금 결산액 대비 후원금 비율을 파악하기 위한 지표로써, 상대평가방식의 정량지표이다. 본 지표에서의 평가기간은 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일의 3년을 기준으로 하였다. 후원금은 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금)에 국한하였고, 시설이 소속되어 있는 종교법인(단체) 등에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인 자부담 형태로 지급한 경우는 법인의 운영 성격에 따라 자부담 또는 후원금 중 한 항목에만 적용하였다. 모든 장애인복지관들은 4점 만점에서 평균 2.56점을 받았는데, 지적 장애인복지관이 3.00점으로 가장 높은 점수를 받았고, 뇌병변장애인복지관이 평균 1.33점으로 가장 낮은 평가를 받았다(<표Ⅱ-4-2-14> 참조).

<표Ⅱ-4-2-14> 후원금 비율

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
후원금 비율	11)시설의 후원금 비율은?	전체	1.00	4.00	2.56	1.11
		종합	1.00	4.00	2.59	1.10
		시각	1.00	4.00	2.18	1.08
		청각	1.00	4.00	2.60	0.89
		지적	1.00	4.00	3.00	1.31
		지체	1.00	4.00	2.67	1.53
		뇌병변	1.00	4.00	1.33	0.58

※종합(N=118), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

장애인복지관들의 후원금 총액은 평균 254,109천원이었으며, 결산액 대비 후원금의 비율은 평균 8.07%였다. 후원금이 가장 많았던 유형은 평균 605,185천원의 지체장애인복지관이며, 후원금 비율이 가장 높은 유형은 지적장애인복지관으로 14.91%로 상대적으로 높게 나타났다(<표Ⅱ-4-2-15> 참조).

<표Ⅱ-4-2-15> 후원금 비율 기술통계

		후원금 관련 기술통계			
		최소	최대	평균	표준편차
후원금 비율	전체	0	1,570,774	254,109	248,291
	종합	0	1,497,077	246,633	213,052
	시각	54,154	379,680	186,792	117,047
	청각	78,684	253,275	164,313	77,075
	지적	87,342	1,428,104	456,416	438,661
	지체	65,921	1,570,774	605,185	838,129
	뇌병변	37,345	91,128	64,071	26,893
	전체	0.00	41.46	8.07	6.68
	종합	0.00	41.46	7.89	6.11
	시각	2.20	16.00	5.73	4.16
후원금비율 (%)	청각	3.94	10.87	6.24	2.81
	지적	2.09	29.86	14.91	11.37
	지체	2.48	31.44	13.75	15.51
	뇌병변	1.89	3.82	2.73	0.99

※ 종합(N=118), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※ 산출식: 후원금 비율 = $\frac{2008 \sim 2010 \text{ 후원금 수입 ()원}}{2008 \sim 2010 \text{ 보조금 결산액 ()원} - \text{기능보장사업비 ()원}} \times 100$

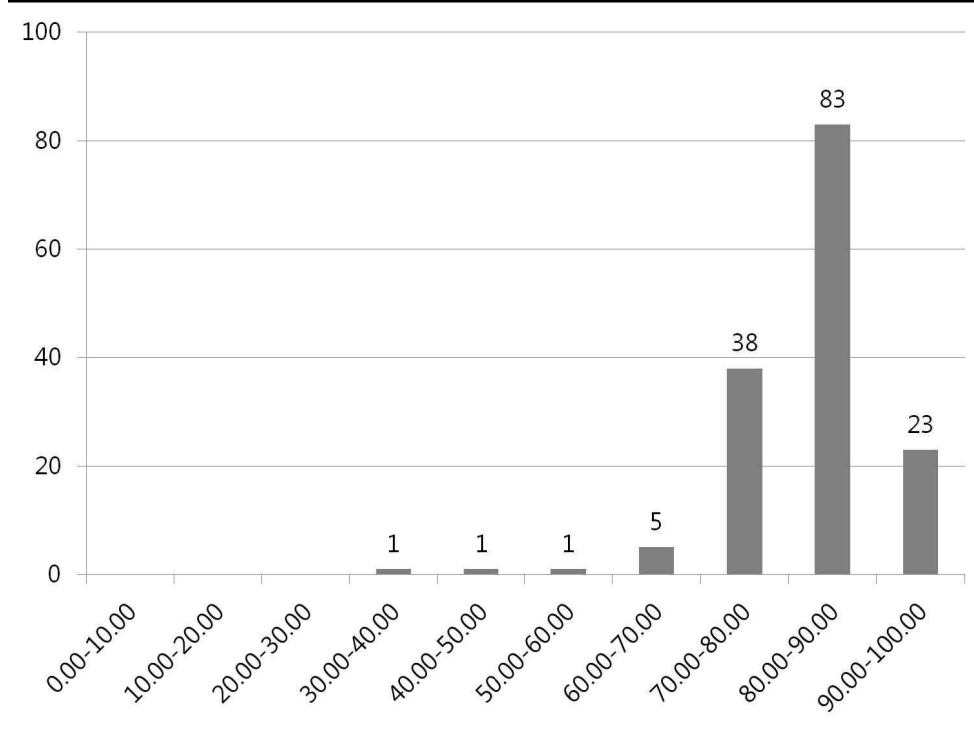
3. 인적자원관리(C)

장애인복지관들은 ‘인적자원관리(C)’ 영역에서 평균 82.79(16.56)점의 점수를 취득하였다. 각 지역별로 보면 대구가 90.28(18.06)점으로 가장 높은 점수를 보인 반면, 부산이 평균 76.19(15.24)점으로 가장 낮은 점수를 받고 있었다. 유형별로는 지적장애인복지관이 평균 86.20(17.24)점으로 가장 높았으며, 뇌병변장애인복지관이 평균 75.69(15.14)점으로 점수가 가장 낮았다(<그림Ⅱ-4-3-1> 참조).

<표 II-4-3-1> 인적자원관리(C) 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차	
전국	152	35.42 (7.08)	100.00 (20.00)	82.79 (16.56)	9.01 (1.80)	
지역	서울	37	66.67 (13.33)	93.75 (18.75)	81.98 (16.40)	6.52 (1.30)
	부산	7	68.75 (13.75)	91.67 (18.33)	76.19 (15.24)	9.15 (1.83)
	대구	6	81.25 (16.25)	97.92 (19.58)	90.28 (18.06)	5.99 (1.20)
	인천	7	77.08 (15.42)	95.83 (19.17)	87.50 (17.50)	6.01 (1.20)
	광주	3	81.25 (16.25)	91.67 (18.33)	85.42 (17.08)	5.51 (1.10)
	대전	5	72.92 (14.58)	81.25 (16.25)	77.08 (15.42)	3.29 (0.66)
	울산	3	85.42 (17.08)	93.75 (18.75)	88.89 (17.78)	4.34 (0.87)
	경기	18	70.83 (14.17)	95.83 (19.17)	84.49 (16.90)	7.05 (1.41)
	강원	6	77.08 (15.42)	89.58 (17.92)	82.99 (16.60)	4.25 (0.85)
	충북	7	77.08 (15.42)	93.75 (18.75)	87.20 (17.44)	5.82 (1.16)
	충남	11	41.67 (8.33)	87.50 (17.50)	77.84 (15.57)	12.82 (2.56)
	전북	10	79.17 (15.83)	93.75 (18.75)	84.38 (16.87)	4.08 (0.82)
	전남	11	35.42 (7.08)	97.92 (19.58)	76.33 (15.27)	18.55 (3.71)
	경북	9	72.92 (14.58)	95.83 (19.17)	83.56 (16.71)	8.93 (1.79)
	경남	7	81.25 (16.25)	100.00 (20.00)	88.10 (17.62)	6.10 (1.22)
	제주	5	75.00 (15.00)	91.67 (18.33)	83.33 (16.67)	7.06 (1.41)
	유형	종합	122	35.42 (7.08)	100.00 (20.00)	83.04 (16.61)
시각		11	68.75 (13.75)	91.67 (18.33)	81.63 (16.33)	7.44 (1.49)
청각		5	77.08 (15.42)	89.58 (17.92)	80.42 (16.08)	5.43 (1.09)
지적		8	66.67 (13.33)	97.92 (19.58)	86.20 (17.24)	9.38 (1.88)
지체		3	75.00 (15.00)	83.33 (16.67)	78.47 (15.69)	4.34 (0.87)
뇌병변		3	68.75 (13.75)	81.25 (16.25)	75.69 (15.14)	6.36 (1.27)

장애인복지관의 '인적자원관리(C)'는 전반적으로 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 가장 많은 시설이 분포하였다. 총83개소가 분포하였으며, 다음으로 70.00점 이상~80.00점미만 구간에 38개 복지관이 해당되었다. 90.00점 이상~100.00점미만 구간에는 총23개 기관이 해당되었으며, 60.00점 이상~70.00점미만 구간에는 5개소, 30.00점 이상~40.00점미만 구간, 40.00이상~50.00미만 구간, 50.00이상~60.00미만 구간에 각1개소가 위치하였다(<그림Ⅱ-4-3-1> 참조).



<그림Ⅱ-4-3-1> 인적자원관리(C) 영역 점수 분포

1) 종사자의 확보(법정직원수 대비 평균 직원 충원율)

본 평가지표는 정량지표로써 장애인복지관의 법정 직원 대비 직원 충원율을 살펴보는 내용이다. 법정직원수의 기준을 다음과 같이 정하였다. ① 2010년 지자체 장애인복지사업안내에 명시된 종사자 정원, ② 최근에 지자체에서 법정직원수로 인정해준 인원(2010년 승인받은 예산서상 직원 수), ③ 2004년 보건복지부 장애인복지사업안내에 명시된 종사자 정원이 전반적으로 평균 3.53점이었는데, 이는 다른 정량지표와 비교할 때 높은 수준의 점수라 할 수 있다. 특히 지체, 청각, 시각장애인복지관의 경우, 각각 4.00점, 3.80점, 3.73점을 취득하였다(<표Ⅱ-4-3-2> 참조).

<표Ⅱ-4-3-2> 법정직원 충원율

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
법정 직원 충원율	1)법정 직원 수 대비 직원 충원율은?	전체	1.00	4.00	3.53	0.53
		종합	1.00	4.00	3.52	0.53
		시각	1.00	4.00	3.73	0.47
		청각	1.00	4.00	3.80	0.45
		지적	1.00	4.00	3.38	0.52
		지체	1.00	4.00	4.00	0.00
		뇌병변	1.00	4.00	3.00	0.00

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

2010년 월평균 확보 직원수란 매월 급여이체일 기준으로 종사한 직원의 월평균을 의미한다. 특정시점의 직원수 산출하는 경우 보다 합리적으로 직원 규모를 반영할 수 있다. 2010년 월평균 확보직원수 및 법정직원을 보면 평균 평균 31.70명과 30.80명이었다. 각 유형별로 확보된 직원 및 법정 직원을 보면, 종합복지관은 평균 30.98명과 평균 30.49명, 지체장애인복지관 평균 35.08명과 평균 31.33명, 뇌병변장애인복지관은 평균 25.17명과 평균 26.67명, 시각장애인복지관은 평균 39.55명과 평균 35.89명, 청각장애인복지관은 평균

33.20명과 평균 28.80명이었다. 한편, 직원 충원율은 평균 102.09%였는데, 전반적으로 100.00%를 초과한 충원율을 보인 가운데 뇌병변장애인복지관의 경우 95.13%로 상대적으로 가장 낮은 직원 충원율을 보였다(<표Ⅱ-4-3-3> 참조).

<표Ⅱ-4-3-3> 법정직원 충원율 기술통계

		직원 충원율 관련 기술통계				
		최소	최대	평균	표준편차	
직원충원율	2010년 월평균확보직원 수 (명)	전체	0.00	115.25	31.70	13.10
		종합	0.00	88.42	30.98	11.44
		시각	21.00	115.25	39.55	26.46
		청각	21.42	60.00	33.20	16.09
		지적	19.58	40.83	32.22	7.95
		지체	24.08	54.17	35.08	16.59
		뇌병변	19.00	33.58	25.17	7.55
	법정직원 (명)	전체	13.00	92.00	30.80	11.18
		종합	13.00	89.00	30.49	10.54
		시각	20.00	92.00	35.89	19.91
		청각	20.00	39.00	28.80	8.70
		지적	20.00	41.00	31.13	7.36
		지체	23.00	44.00	31.33	11.15
		뇌병변	20.00	37.00	26.67	9.07
직원충원율 (%)	전체	0.00	163.73	102.09	14.15	
	종합	0.00	163.73	101.12	14.22	
	시각	95.45	125.27	107.21	10.06	
	청각	97.75	153.85	112.08	23.59	
	지적	97.92	132.78	103.62	11.89	
	지체	100.00	123.11	109.27	12.21	
	뇌병변	90.77	99.64	95.13	4.44	

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※ 산출식: 법정직원 대비 직원충원율 = $\frac{2010년\ 월평균\ 확보직원수\ ()명}{2010.12.31\ 현재\ 법정직원수()명} \times 100$

2) 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율

본 지표는 전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원 비율 파악하기 위한 지표로써, 평가시점은 2010년 12월 31일을 기준으로 하였다. 자격증의 범위는 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정사, 안마사, 수화통역사 등 국가인정 자격증과, 직무 관련하여 한국정신요양협회, 한국장애인복지관협회, 한국부랑인복지시설연합회, 한국장애인복지관협회 인정자격증을 인정하였고, 또한 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서의 경우에는 관련 학회발급 자격증을 인정하며, 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주하되 재학생은 제외하였다. 단, 직무관련 복수자격증을 소지한 경우, 1인당 1개의 자격증만 인정하였다. 한편, 직원의 범위는 관장을 포함한 정부지원 직원과 자부담 직원을 모두 포함하였다. 장애인복지관들은 평균 2.52점의 점수를 받았는데, 청각/언어장애인복지관이 평균 2.52점으로 가장 높은 편이었고, 청각과 지체장애인복지관이 각각 평균 1.40점과 평균 1.33점으로 비교적 낮은 편이었다(<표Ⅱ-4-3-4> 참조).

<표Ⅱ-4-3-4> 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
자격증 소지직원 비율	2)전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원 비율은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.12
		종합	1.00	4.00	2.63	1.10
		시각	1.00	4.00	2.00	1.10
		청각	1.00	4.00	1.40	0.55
		지적	1.00	4.00	2.63	1.19
		지체	1.00	4.00	1.33	0.58
		뇌병변	1.00	4.00	2.67	1.53

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

장애인복지관의 자격증 소지 직원은 평균 29.87명 정도였다. 자격증을 소지한 직원이 가장 많은 복지관 유형은 지적장애인복지관으로써 평균 30.75명의 직원이 관련 자격을 보유하고 있었다. 반면, 뇌병변장애인복지관은 평균 23.67명이 자격을 보유하고 있는 것으로 나타나 자격 소지 직원의 절대수치가 가장 낮았다. 자격증 소지비율은 평균 93.76%이었는데, 지체장애인복지관이 평균 76.19%으로 상대적으로 낮게 나타났다(<표Ⅱ-4-3-5> 참조).

<표Ⅱ-4-3-5> 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율 기술통계

		자격증 소지 직원 비율 관련 기술통계			
		최소	최대	평균	표준편차
자격증 소지직원 비율	전체	2.00	109.00	29.87	12.13
	종합	2.00	77.00	29.58	10.71
	시각	21.00	109.00	35.18	25.15
	청각	19.00	48.00	29.20	12.07
	지적	20.00	39.00	30.75	7.07
	지체	13.00	46.00	27.33	16.92
	뇌병변	19.00	30.00	23.67	5.69
	전체	0.00	105.76	93.76	11.14
	종합	0.00	105.76	94.57	10.97
	시각	60.12	101.47	89.48	11.10
	청각	80.00	95.24	89.64	6.01
	지적	87.88	102.13	95.99	4.84
	지체	48.15	95.50	76.19	24.86
	뇌병변	89.33	100.00	95.11	5.39

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※산출식: 자격증 소지 직원 비율 = $\frac{2010.12.31 \text{ 현재 자격증 소지 직원수 ()명}}{2010년 \text{ 월평균 확보직원수 ()명}} \times 100$

3) 관장의 전문자격 보유여부

장애인복지관의 관장이 정해진 자격기준을 갖추고 있는지를 살펴보았다. 본 지표에서 규정된 평가기간은 2008년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 총 3년을 기준으로 하였으며, 기간 내 관장이 변경된 경우에는 기관에서 자율적으로 1인을 선택할 수 있도록 하였다. 관장이 없는 시설의 경우 미흡(1)으로

처리하였다. 한편, 지표에서 언급된 <장애인복지법 시행규칙 별표5>에 의해 규정된 관장의 기준은 (1)6급 이상의 공무원으로 5년 이상 재직한 경력이 있는 자, (2)사회복지사/특수학교 교사/치료사 등 장애인재활 관련 자격증을 취득한 후 해당 분야에서 8년 이상 근무한 경력이 있는 자, (3)고등교육법에 의한 대학을 졸업한 후 장애인복지 분야에서 10년 이상 근무한 경력이 있는 자, (4)장애인복지관련 분야 박사학위 취득자 또는 대학에서 전임강사 이상으로 2년 이상 재직한 경력이 있는 자, (5)기타 위와 동등 이상의 자격이 있다고 사회복지사업법 제36조의 규정에 의한 운영위원회(이하 “운영위원회”라 한다)에서 인정한 자를 지칭한다. 관장의 전문자격과 관련된 사항에서 장애인복지관들은 평균 3.56점을 받았다. 전반적으로 비슷한 수준을 보인 가운데 시각장애인복지관과 뇌병변장애인복지관이 각각 평균 3.27점과 평균 3.33점으로 다소 낮은 점수를 보이고 있었다. 우수(4) 등급에 해당되는 복지관 비율이 절대적으로 높았다(<표Ⅱ-4-3-6> 참조).

<표Ⅱ-4-3-6> 관장의 전문자격 보유여부

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
관장의 전문자격 보유여부	3)관장은 정해진 자격기준을 갖추고 있는가?	전체	103 (67.76)	36 (23.68)	8 (5.26)	5 (3.29)	3.56 (0.74)
		종합	84 (68.85)	28 (22.95)	6 (4.92)	4 (3.28)	3.57 (0.74)
		시각	6 (54.55)	3 (27.27)	1 (9.09)	1 (9.09)	3.27 (1.01)
		청각	3 (60.00)	2 (40.00)	-	-	3.60 (0.55)
		지적	6 (75.00)	2 (25.00)	-	-	3.75 (0.46)
		지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
		뇌병변	2 (66.67)	-	1 (33.33)	-	3.33 (1.15)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

4) 사무국장의 전문자격 보유여부

장애인복지관의 사무국장의 자격기준 보유 여부를 평가하였다. 본 지표에서 규정된 평가기간은 2005년 1월 1일부터 2007년 12월 31일의 총 3년을 기준으로 하였으며, 사무국장이 없는 복지관은 미흡(1)으로 처리하였다. 지표에서 언급된 <장애인복지법 시행규칙 별표5>에 의해 규정된 사무국장의 기준은 (1)7급 이상의 공무원으로 5년 이상 재직한 경력이 있는 자, (2)사회복지사/특수학교 교사/치료사 등 장애인재활 관련 자격증을 취득한 후 해당 분야에서 6년 이상 근무한 경력이 있는 자, (3)고등교육법에 의한 대학을 졸업한 후 장애인복지 분야에서 8년 이상 근무한 경력이 있는 자, (4)기타 위와 동등 이상의 자격이 있다고 사회복지사업법 제36조의 규정에 의한 운영위원회(이하 “운영위원회”라 한다)에서 인정한 자를 지칭한다. 만일 평가기간 내에 사무국장이 변경된 경우에는 상술한 관장의 경우와 마찬가지로 기관에서 자율적으로 1인을 선택할 수 있도록 하였다. 사무국장의 전문자격 보유 여부는 관장의 경우와 비교할 때 다소 낮은 3.23점의 수준을 보였다(<표Ⅱ-4-3-7> 참조).

<표Ⅱ-4-3-7> 사무국장의 전문자격 보유여부

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(0)	(표준편차)	
사무국장의 전문자격 보유여부	4)사무국장은 정해진 자격기준을 갖추고 있는가?	전체	80 (52.63)	40 (26.32)	19 (12.50)	13 (8.55)	3.23 (0.97)
		종합	65 (53.28)	31 (25.41)	16 (13.11)	10 (8.20)	3.24 (0.97)
		시각	3 (27.27)	5 (45.45)	3 (27.27)	-	3.00 (0.77)
		청각	3 (60.00)	2 (40.00)	-	-	3.60 (0.55)
		지적	6 (75.00)	1 (12.50)	-	1 (12.50)	3.50 (1.07)
		지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
		뇌병변	1 (33.33)	-	-	2 (66.67)	2.00 (1.73)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

5) 직원의 이(퇴)직율

본 지표는 2008년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 총 3년 동안 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인지 평가하는 내용이다. 본 지표에서 의미하는 이(퇴)직)자의 범위 중 이(퇴)직 사유가 본인의 사망, 동일 법인 내 인사 발령, 정년퇴직에 의한 것은 제외하였고, 재입사의 경우는 퇴직시기가 평가기간 중이면 이(퇴)직한 직원 수에 산정하였다. 다만, 유학, 결혼으로 인한 지자체 행정구역 외 이사로 인하여 통상적인 출퇴근이 불가능할 경우 등 부득이한 사유는 제외하였으나, 반드시 그 근거가 확인될 수 있어야 적용하였다. 직원의 범위는 관장 포함 정부지원 직원 및 자부담 직원을 포함하되, 수습직원, 임시직, 파트직은 대상에서 제외하였다. 본 지표의 근거서류는 해당기간(12분기) 시·군·구에 보고한 종사자 현황 자료와 해당기간(12분기) 종사자 명단(월급명세서 등 참조), 종사자관리카드 명단, 퇴사자 명단 등을 확인이 가능한 서류를 인정하였다. 장애인복지관들은 본 지표에서 평균 2.48점의 점수를 받았다. 전반적으로 비슷한 가운데 뇌병변장애인복지관이 1.67점으로 가장 낮은 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-3-8> 참조).

<표Ⅱ-4-3-8> 직원 이(퇴)직율

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
직원의 이(퇴)직율	5)직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?	전체	1.00	4.00	2.48	1.12
		종합	1.00	4.00	2.47	1.15
		시각	1.00	4.00	2.91	0.83
		청각	1.00	4.00	2.00	1.22
		지적	1.00	4.00	2.75	1.04
		지체	1.00	4.00	2.33	1.15
		뇌병변	1.00	4.00	1.67	0.58

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

금번 평가에 참여한 전국 152개 장애인복지관의 이(퇴)직 직원은 평균 13.73명의 수준이었다. 이(퇴)직 직원이 가장 많은 유형은 청각장애인복지관으로써 평균 18.40명이었다. 한편, 현재 직원과 대비하여 이(퇴)직율을 계산하면 평균 43.27%의 이(퇴)직율을 보이는 것으로 나타났다. 이(퇴)직 직원수와 마찬가지로 이(퇴)직율이 상대적으로 가장 높은 유형을 살펴보면 평균 54.92%의 청각장애인복지관이 해당된다(<표Ⅱ-4-3-9> 참조).

<표Ⅱ-4-3-9> 직원 이(퇴)직율 기술통계

		이(퇴)직 직원 비율 관련 기술통계				
		최소	최대	평균	표준편차	
직원 이(퇴)직율	이(퇴)직 직원 (명)	전체	0.00	45.00	13.73	9.13
		종합	0.00	45.00	13.73	9.45
		시각	4.00	30.00	12.45	7.49
		청각	5.00	33.00	18.40	10.43
		지적	6.00	19.00	12.13	5.22
		지체	7.00	32.00	16.00	13.89
		뇌병변	8.00	17.00	12.67	4.51
	이(퇴)직율 (%)	전체	0.00	172.66	43.27	25.78
		종합	0.00	172.66	44.00	27.65
		시각	12.90	50.53	32.96	12.59
		청각	22.56	83.81	54.92	21.92
		지적	18.41	63.95	37.64	14.05
		지체	29.07	59.08	40.49	16.24
		뇌병변	42.11	56.73	49.82	7.34

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※산출식: 직원 이(퇴)직율 = $\frac{2008.1.1 \sim 2010.12.31 \text{ 이(퇴)직 한 직원수 ()명}}{2010년 \text{ 월평균 확보직원수 ()명}} \times 100$

6) 인력개발 : 종사자의 선발·훈련·개발과 신입직원 교육

인사규정 직원연수지침, 신입직원교육교재, 교육관련 공문서 등을 이용하여 직원채용과 신입직원의 교육이 적절히 이루어지고 있는지를 평가하였다. 직원의 범위는 기관에서 정한 수습기간을 종료하고 정식 채용된 자로 정부

지원 직원(시설장 제외), 자부담 직원(1년 이상 계약직 직원 중 full time은 포함)을 의미하되, 수습기간 중에 실시된 신입직원교육도 인정하였다. 전반적으로 평균 3.93점의 수준으로 높은 점수를 취득하였다. 우수(4)에 가장 많은 복지관이 해당된 가운데 종합을 제외한 타유형의 복지관은 모든 시설이 우수(4)에 분포하였다(<표Ⅱ-4-3-10> 참조).

<표Ⅱ-4-3-10> 직원채용과 신입직원 교육

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
직원채용과 신입직원 교육	6)직원 채용과 신입직원의 교육은 적절히 이루어지고 있는가?	147 (96.71)	2 (1.32)	-	3 (1.97)	3.93 (0.43)
		117 (95.90)	2 (1.64)	3 (2.46)	-	3.91 (0.48)
	시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	종합	117 (95.90)	2 (1.64)	3 (2.46)	-	3.91 (0.48)
	시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

7) 장애인종사자 고용실적

장애인 의무고용 제도란 일반적으로 비장애인에 비해 고용상 취약계층인 장애인의 고용기회를 넓히기 위하여 일정 수 이상의 근로자를 고용하는 사업주에게 의무적으로 장애인을 고용하도록 하는 제도이다. 장애인 고용은 근로자 총수의 2% 내지 3%에 해당하는 장애인 근로자를 의무적으로 고용하는 것이다. 본 지표에서는 3%이상을 우수(4), 2%이상 3%미만을 양호(3), 1%이상 2%미만을 보통(2), 1%미만을 미흡(1)으로 부여하였다. 전반적으로 평균

3.93점의 수준으로 높은 점수를 취득하였다. 우수(4)에 가장 많은 복지관이 해당된 가운데 종합을 제외한 타유형의 복지관은 모든 시설이 우수(4)에 분포하였다(<표Ⅱ-4-3-11> 참조).

<표Ⅱ-4-3-11> 장애인종사자 고용실적

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
장애인종사 자고용실적	7)전체직원 대비 장애인 종사자 고용실적은 어떠한가?	전체	128 (84.21)	13 (8.55)	1 (0.66)	10 (6.58)	3.70 (0.79)
		종합	101 (82.79)	11 (9.02)	-	10 (8.20)	3.66 (0.85)
		시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	4 (80.00)	-	1 (20.00)	-	3.60 (0.89)
		지적	6 (75.00)	2 (25.00)	-	-	3.75 (0.46)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

8) 직원의 외부교육 참여

본 평가지표는 장애인복지관에서 연간 직원 1인이 참여한 교육의 평균 시간을 평가하는 내용이다. 지표에서 의미하는 외부교육이란 직원의 능력개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기 프로그램, 기타 교육과정 등을 의미한다. 사회복지사협회 사이버 교육의 경우에는 수료증을 근거로 하여 1일 1시간 인정하였으며, 업무와 관련된 대학 및 대학원 진학은 1학기 당 10시간을 인정하였다. 또한, 해외연수 중의 기관견학은 방문기관 당 3시간 인정하였으며, 순수훈련을 목적으로 하는 해외장기연수는 근거자료가 있을 경우 일정표, 연수보고서, 내용에 준해 1일 최대 8시간까지 반영하여 평가하였다. 운영법인이 2개 이상의 운영시설 종사자를 대상으로 외부 강사를 초빙하여 실시한 교육 역시 외부교육으로

인정하였다. 한편, 수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하되, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 교육은 8시간, 반일 교육은 4시간으로 기준을 삼았다. 본 사항에서는 1인당 최대 60시간 한도만 인정하였다. 장애인복지관들은 본 지표에서 평균 2.52점이었다(<표Ⅱ-4-3-12> 참조).

<표Ⅱ-4-3-12> 직원의 외부교육 참여

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
직원의 외부교육 참여	전체	1.00	4.00	2.52	1.12
	종합	1.00	4.00	2.57	1.12
	시각	1.00	4.00	2.36	1.21
	청각	1.00	4.00	2.80	1.30
	지적	1.00	4.00	2.50	1.20
	지체	1.00	4.00	1.33	0.58
	뇌병변	1.00	4.00	2.00	0.00

※정량지표로써 최소 0.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

장애인복지관들의 전체 직원 외부교육 총시간은 평균 1,080.65시간으로 조사되었다. 가장 많은 시간동안 외부교육을 받은 복지관 유형은 시각장애인복지관으로써 평균 1,304.14시간이었다. 반면, 지체장애인복지관은 평균 578.50시간으로 직원의 외부교육 총시간이 가장 적게 나타났다. 이를 직원 1인당으로 대비하여 살펴보면 장애인복지관들의 직원 1인은 평균 34.59시간의 외부교육을 이수한 것을 알 수 있다. 종합장애인복지관이 평균 35.74시간으로 1인당 교육시간이 가장 많았으며, 지체장애인복지관이 평균 17.22시간으로 가장 짧은 교육시간을 보였다(<표Ⅱ-4-3-13> 참조).

<표Ⅱ-4-3-13> 직원의 외부교육 참여 기술통계

		직원의 외부교육 참여 관련 기술통계			
		최소	최대	평균	표준편차
직원의 외부교육 참여	전체	0.00	5,529.00	1,080.65	789.60
	종합	0.00	4,482.00	1,092.09	755.31
	시각	350.50	5,529.00	1,304.14	1,463.97
	청각	554.00	1,477.50	1,046.20	414.36
	지적	453.00	1,520.00	940.51	383.51
	지체	356.00	816.00	578.50	230.37
	뇌병변	689.33	778.33	729.22	45.21
	전체	0.00	227.90	34.59	23.62
	종합	0.00	227.90	35.74	25.33
	시각	12.19	48.38	30.17	13.43
	청각	24.50	66.65	34.61	18.03
	지적	13.90	60.80	31.19	16.41
	지체	13.19	23.40	17.22	5.44
	뇌병변	23.18	36.28	30.29	6.62

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※ 산출식: 직원 1인당 외부교육 참여시간 = $\frac{2010년\ 전체\ 직원의\ 외부교육시간()시간}{2010년\ 월평균\ 확보\ 직원수()명}$

9) 교육활동비

본 평가지표는 장애인복지관에서 연간 직원 1인당 지출된 평균 교육비의 수준을 평가하는 사항이다. 지표에서 의미하는 교육비란 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 지칭한다. 단, 자문비는 교육비로 산정하지 않았다. 내부교육은 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육으로, 내부문서와 강사료 지급, 교재, 평가서, 참가자대장 등으로 입증이 가능하여야 반영하는 것으로 한정하였다. 한편, 직원의 범위는 시설장을 포함한 정부지원 직원과 및 자부담 직원을 포함하였다. 본 지표에서 장애인복지관들이 취득한 점수는 평균 2.52점이었다. 각 유형별로 보면 지적장애인복지관이 3.25점으로 가장 높은 점수를

취득하였고, 지체장애인복지관은 평균 1.33점으로 가장 낮은 점수를 취득하였다(<표 II-4-3-14> 참조).

장애인복지관의 전체 직원 총 외부교육활동비는 평균 13,439,751원이었다. 지적장애인복지관이 평균 18,688,367원, 지체장애인복지관이 평균 4,875,313원으로 각각 가장 많은 수치와 가장 적은 수치를 보인 복지관 유형이었다. 직원 1인당 외부교육활동비는 평균 418,484원으로 나타났는데, 지적장애인복지관이 평균 594,760원으로 가장 많은 금액을 지출한 반면, 지체장애인복지관이 평균 200,876원으로 가장 적은 금액이 지출되었다(<표 II-4-3-15> 참조).

<표 II-4-3-14> 교육활동비

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
교육활동비 9)연간 직원 1인당 평균 교육비 지출액은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.12
	종합	1.00	4.00	2.59	1.08
	시각	1.00	4.00	2.00	1.10
	청각	1.00	4.00	2.00	1.41
	지적	1.00	4.00	3.25	1.16
	지체	1.00	4.00	1.33	0.58
	뇌병변	1.00	4.00	1.67	1.15

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

<표 II-4-3-15> 교육활동비 기술통계

		교육활동비 관련 기술통계			
		최소	최대	평균	표준편차
교육 활동비	전체	0	70,505	13,440	11,365
	종합	0	63,612	13,718	10,837
	시각	2,830	70,505	13,552	19,373
	청각	4,229	11,138	7,560	3,272
	지적	3,631	35,638	18,688	10,047
	지체	5,524	6,873	6,070	711
	뇌병변	3,566	6,450	4,875	1,460
	전체 직원 외부교육활동 비 (천원)				
	종합	0	2,181	418	290
	시각	101	612	283	160
	청각	121	520	281	201
	지적	137	1,080	595	311
	지체	102	285	201	93
	뇌병변	137	339	211	112

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※ 산출식: 직원 1인당 평균 교육비 = $\frac{2010년\ 전체\ 직원\ 교육비\ 지출액()원}{2010년\ 월평균\ 확보직원수()명}$

10) 직무평가 및 포상

본 지표로는 장애인복지관에 직원에 대한 정기적인 직무평가 체계가 갖추어져 있는지를 평가하고 그에 따르는 포상여부를 평가하였다. 평가기간은 2010년 1년간을 대상으로 하였으며, 직무평가 관련 규정이란 직원의 능력, 실적, 태도 등을 평가하기 위한 규정을 공식적인 절차를 거쳐 마련한 것을 의미하고 있다. 또한, 직무평가 결과의 반영이란 직원의 능력, 실적, 태도 등을 평가한 결과에 따라 승진, 포상, 업무 배치, 교육 등을 실시한 경우를 의미한다. 본 사항에 대한 평가에서는 법인에서 실시한 직무평가도 포함하였다. 우수(4) 140개소(97.37%), 양호(3) 3개소(1.97%), 미흡(1) 1개소(0.66%)의 복지관 분포를 보인 가운데 평균 3.96점의 점수를 받고 있었다. 평균 점수를 기준으로 보면 종합복지관 3.95점, 시각, 청각, 지적, 지체, 뇌병변 장애인복지관이 각각 모두 4.00점으로 긍정적인 평가를 받고 있었다(<표 II-4-3-16> 참

조).

<표Ⅱ-4-3-16> 직무평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
직무평가 및 포상	전체	140	8	2	2	3.88
		(92.11)	(5.26)	(1.32)	(1.32)	(0.46)
	종합	112	6	2	2	3.87
		(91.80)	(4.92)	(1.64)	(1.64)	(0.50)
	시각	10	1	-	-	3.91
		(90.91)	(9.09)			(0.30)
	청각	5	-	-	-	4.00
		(100.00)				(0.00)
	지적	7	1	-	-	3.88
(87.50)		(12.50)			(0.35)	
지체	3	-	-	-	4.00	
	(100.00)				(0.00)	
뇌병변	3	-	-	-	4.00	
	(100.00)				(0.00)	

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

11) 직원의 근무여건: 고충처리·자치조직운영·근무시간

본 평가지표는 장애인복지관에서 근무하는 직원의 근무여건의 수준을 평가하는 내용이다. 지표에서 뜻하고 있는 공식적인 체계란 복지관 차원에서 직원의 욕구, 고충, 불만을 수렴하기 위한 방안으로 기관장이 의견을 접수·관리하고 있거나, 의견을 수렴하는 것을 의미하는데, 전자 게시판을 설치하거나, 욕구, 고충, 불만을 처리하기 위한 정기적인 회의를 실시(회의록)하는 것 등을 들 수 있다. 직원의 복무규정 유무는 직원들이 그 내용을 인지하고 있는지 여부, 복무규정의 이행정도에 따라 점수를 부여하였다. 복무규정이 마련되어 있다면 구체적인 복무규정 몇 가지(휴가, 상벌 등)를 직원에게 직접 질의함으로써 확인하였다. 전반적으로 복무규정이 제대로 이행되고 있는지를 확인하였다. 4점 만점에 평균 3.90점의 점수를 받은 가운데 종합복지관 평균 3.89점, 청각장애인복지관이 3.80점, 그 외 유형의 복지관은 모두 우수 4.00점을 받았다(<표Ⅱ-4-3-17> 참조).

<표Ⅱ-4-3-17> 직원의 근무여건

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
직원의 근무여건	11)직원의 근무여건은 어떠한가?	전체	148 (97.37)	3 (1.97)	-	1 (0.66)	3.96 (0.28)
		종합	118 (96.72)	3 (2.46)	-	1 (0.82)	3.95 (0.31)
		시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

12) 직원을 위한 후생복지제도

본 지표는 장애인복지관에 마련된 직원을 위한 후생복지의 수준을 평가하고 있다. 지표에서 의미하는 규정된 휴가란, 근로기준법에 규정하고 있는 휴가가 자체 복무규정으로 되어 있는 경우만을 말한다. 포상제도는 예를 들어 복지관 개관 10주년이 1년 이전이어서 그 기념으로 포상한 것은 비록 평가기간 동안에 실시된 포상이라고 하더라도 제외하며, 정기적(1년이나 격년제)으로 실시하는 포상제도를 의미하고 있다. 기타에는 직원자녀 장학금제도, 직원경조사비 지급, 안식년(월) 등 직원 후생복지로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고 증빙이 가능한 경우 각각에 대하여 하나로 인정하였다. 전반적으로 우수(4)에 분포한 복지관의 비율이 현저히 높게 나타났다. 다만, 종합복지관의 경우는 미흡(1)에도 2개 기관이 해당되어 소수의 기관이지만 직원 후생복지의 수준이 낮은 기관이 있음을 알 수 있다. 본 지표의 취득점수는 평균 3.90점이었고, 시각, 지적, 지체, 뇌병변장애인복지관은 본 지표에서 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-3-18> 참조).

<표Ⅱ-4-3-18> 직원을 위한 후생복지제도

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
후생복지	9)직원의 후생복지를 위한 방안이 마련되어 있는가?	142 (93.42)	7 (4.61)	1 (0.66)	2 (1.32)	3.90 (0.43)
	전체	113 (92.62)	6 (4.92)	1 (0.82)	2 (1.64)	3.89 (0.47)
	종합	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	시각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
	청각	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

4. 프로그램 및 서비스(D)30)

‘프로그램 및 서비스(D)’ 영역에서 전국의 152개 장애인복지관들은 평균 91.20점을 받았다. 특성화 사업의 추가점수인 5.00점을 포함하여 총 49.00점으로 구성된 본 영역의 원점수는 평균 44.69점이다. 각 지역별로 보면 제주, 인천, 충북, 경기, 서울, 광주, 강원, 경북, 경남, 대전, 대구, 울산이 평균 90.00점 이상의 높은 점수를 받고 있었다. 반면, 전남은 평균 75.71(46.83)점으로 ‘프로그램 및 서비스(D)’ 영역에서 가장 낮은 점수를 취득한 지역으로 나타났다. 유형별로는 지적장애인복지관이 평균 93.55(45.84)점으로 가장 높은 점수를 받았고, 뇌병변장애인복지관이 평균 86.07(42.18)점으로 가장 낮은 점수를 받다(<표Ⅱ-4-4-1> 참조).

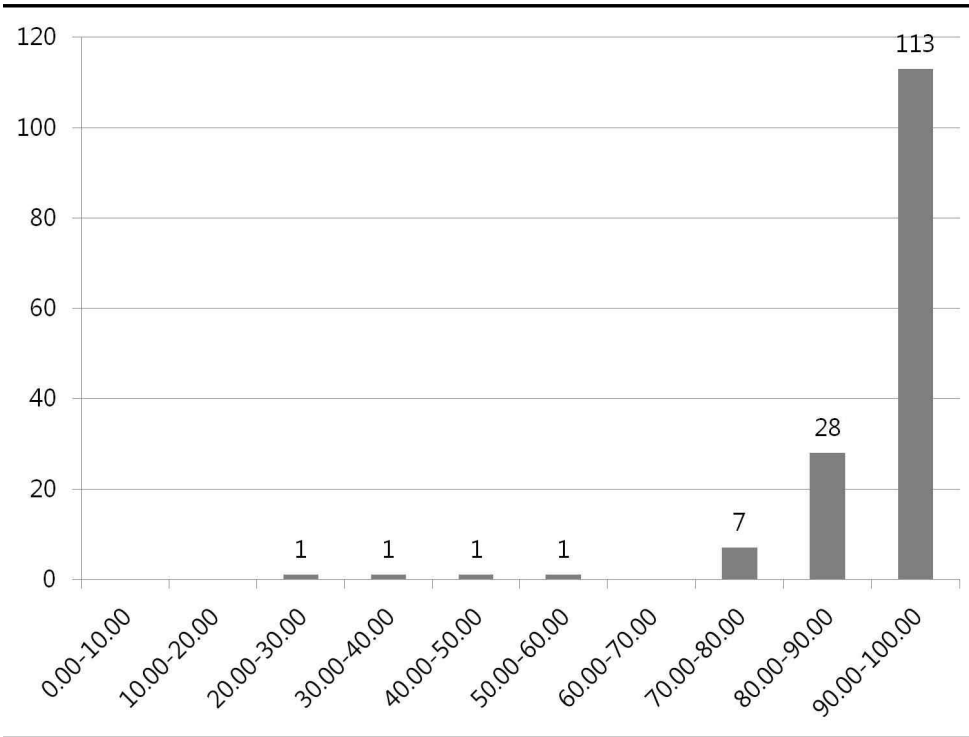
<표Ⅱ-4-4-1> 프로그램 및 서비스(D) 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
전국	152	28.06 (13.75)	99.69 (48.85)	91.20 (44.69)	9.85 (4.83)
지역	서울	79.53 (38.97)	99.57 (48.79)	94.28 (46.20)	3.87 (1.89)
	부산	76.45 (37.46)	97.51 (47.78)	84.33 (41.32)	8.42 (4.13)
	대구	80.34 (39.37)	97.90 (47.97)	90.94 (44.56)	6.46 (3.16)
	인천	89.86 (44.03)	99.69 (48.85)	94.92 (46.51)	3.19 (1.56)
	광주	91.04 (44.61)	95.95 (47.01)	94.03 (46.07)	2.62 (1.28)

- 30) 본 영역을 기술함에 있어 특성화사업 관련 내용은 제외시켰다. 이런 조치는 두 가지의 이유를 들 수 있는데, 첫째, 각 복지관마다 고유한 특성화사업을 제출·반영함에 따라 표준화되지 못하는 한계가 있다. 둘째, 금번 평가에서는 각 장애인복지관의 상황 및 의견을 적극 수렴하여 6대 기초재활사업을 전부 제출하지 못하는 복지관에 한해 부족한 영역만큼 특성화사업으로 갈음토록 하였다. 그렇기에 제출된 특성화사업이 6대 기초재활사업에 대체 반영되었기에 실제로는 특성화사업으로 인정이 되지 못한 경우도 발생한다. 따라서 각 특성화사업을 지표별로 기술하는 것은 전반적인 평가결과와 상이한 내용이 될 수 있기에 상세 기술은 제외한 것이다. 따라서 6대 기초재활사업에 대한 기술 이후에는 시각장애인복지관 고유지표에 대한 기술이 뒤따르므로 번호체계가 D6)이후 D8)로 명시된다. 한편, 특성화사업의 경우에는 향후 장애인복지관평가부터 정해진 형식에 의거한 [사례집] 혹은 [부록]의 형태로 추가적인 정보제공이 필요할 것이다.

	시설수	최소	최대	평균	표준편차
대전	5	90.25 (44.22)	94.49 (46.30)	92.66 (45.40)	1.99 (0.98)
울산	3	82.37 (40.36)	96.03 (47.06)	90.16 (44.18)	7.03 (3.44)
경기	18	85.32 (41.81)	98.95 (48.49)	94.29 (46.20)	3.16 (1.55)
강원	6	85.84 (42.06)	97.39 (47.72)	93.94 (46.03)	4.28 (2.10)
충북	7	90.21 (44.20)	97.60 (47.83)	94.87 (46.49)	3.27 (1.60)
충남	11	49.26 (24.14)	98.44 (48.24)	88.61 (43.42)	13.49 (6.61)
전북	10	75.31 (36.90)	97.92 (47.98)	85.76 (42.02)	6.54 (3.20)
전남	11	28.06 (13.75)	93.55 (45.84)	75.71 (37.10)	24.70 (12.10)
경북	9	79.89 (39.15)	98.90 (48.46)	93.14 (45.64)	5.68 (2.78)
경남	7	87.50 (42.88)	96.67 (47.37)	93.04 (45.59)	3.35 (1.64)
제주	5	92.29 (45.22)	99.38 (48.69)	95.56 (46.83)	3.24 (1.59)
종합	122	28.06 (13.75)	99.69 (48.85)	91.28 (44.73)	10.67 (5.23)
유형	시각	79.23 (38.82)	96.83 (47.45)	90.07 (44.13)	6.17 (3.03)
	청각	89.88 (44.04)	95.00 (46.55)	92.35 (45.25)	1.83 (0.90)
	지적	91.04 (44.61)	97.29 (47.67)	93.55 (45.84)	2.17 (1.06)
	지체	79.53 (38.97)	93.86 (45.99)	89.05 (43.64)	8.25 (4.04)
	뇌병변	76.45 (37.46)	92.72 (45.43)	86.07 (42.18)	8.54 (4.18)

전반적으로 모든 유형의 장애인복지관이 ‘프로그램 및 서비스(D)’에서 90.00점 이상~100.00점 구간에 가장 많이 위치하였으며, 113개소 기관이 해당 되었으나, 60.00점 미만 구간에 위치하는 복지관도 4개소에 이르는 것으로 나타났다<그림 II-4-4-1> 참조).



<그림Ⅱ-441> 프로그램 및 서비스(D) 영역 점수 분포

1) 프로그램 기본지표

(1) 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원

본 평가지표를 이용하여 장애인복지관의 사업실적 보고서내 접수진단·사정·조치·평가 실적을 측정하여 평가하였다. 지표에서 의미하는 실인원은 관내진단(초진, 재진, 순회진단)에 있어서의 실인원을 의미하며, 연인원은 일반접수진단, 판정, 판정통보, 조치건수, 서비스과정평가의 연인원을 뜻한다. 순회진단에는 시설방문진단, 가정방문진단 등을 포함하되, 재가복지차원에서 시설방문 및 지역을 방문하여 순회 진단하는 경우에는 재가복지사업실적으로 처리하였다. 서비스과정평가는 각 영역의 평가를 취합하였다. 단, 직업재

활영역의 평가는 후술되는 'D5-1)직업재활사업'에 포함하였다. 종합진단 영역에서 실인원은 진단인원수로 산정하고, 연인원은 검사 건수로 산정하였다. 사업투입인력은 접수진단 및 판정평가 사업수행을 위해 투입된 모든 사업인력을 의미하며, 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함하였다. 한편, 매월 투입인력이 동일했을 경우에는 이 산출방식을 따르지 않고 월 투입인력으로 산정하여 작성하도록 하였다. 전국 152개 장애인복지관들은 평균 2.52점의 점수를 받았는데, 전반적으로 비슷한 가운데 청각장애인복지관과 시각장애인복지관이 평균 2.90점과 평균 2.59점으로 각각 가장 높은 점수와 가장 낮은 점수를 받고 있었다(<표Ⅱ-4-4-2> 참조).

<표Ⅱ-4-4-2> 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
서비스 이용인원	전체	1.00	4.00	2.52	1.07
	종합	1.00	4.00	2.56	1.08
	시각	1.00	4.00	2.59	1.24
	청각	1.00	4.00	2.90	0.89
	지적	1.00	4.00	2.19	0.80
	지체	1.00	4.00	2.00	1.00
	뇌병변	1.00	4.00	1.33	0.58
	1-1)사업실적 보고서 내 접수진단·판정·조치·평가 실적은?				

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 지체/뇌병변(N=3), 지적(N=8), 시각(N=11), 청각(N=5).

접수진단 및 판정평가 부문의 서비스 이용 연인원은 평균 2,551.54명이었는데, 지적장애인복지관이 평균 62,404.73명으로 가장 많은 수치를 보였으며, 종합복지관이 평균 603.33명으로 가장 적은 수치를 보였다. 실인원은 평균 1,167.89명으로 조사된 가운데 지적장애인복지관이 평균 9,570.36명, 시각장애인복지관이 평균 460.67명으로 각각 가장 많은 실적과 가장 적은 실적을 보였다. 한편, 사업투입인력에 대해서는 평균 1.93명으로 조사되었는데, 전반적으로 적은 인원수로 조사되고 있었다(<표Ⅱ-4-4-3> 참조).

<표 II-4-4-3> 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원 기술통계

		이용인원 관련 기술통계(명)				
		최소	최대	평균	표준편차	
	연인원 (명)	전체	0.00	179,924.00	2,919.34	14,582.91
		종합	0.00	12,418.00	1,895.62	2,119.72
		시각	109.00	179,924.00	17,502.82	53,876.91
		청각	817.00	2,130.00	1,646.00	529.30
		지적	535.00	2,356.00	1,021.50	582.08
		지체	322.00	1,221.00	738.67	453.08
		뇌병변	150.00	667.00	441.33	264.68
서비스 이용인원	실인원 (명)	전체	0.00	123,330.00	1,778.06	9,957.00
		종합	0.00	4,723.00	1,028.99	858.79
		시각	55.00	123,330.00	11,889.91	36,962.89
		청각	321.00	1,937.00	990.00	669.60
		지적	460.00	1,902.00	762.38	479.33
		지체	252.00	1,046.00	644.33	397.08
		뇌병변	78.00	556.00	319.00	239.03
	사업 배치인력 (명)	전체	0.00	17.03	2.09	1.88
		종합	0.00	9.20	2.10	1.47
		시각	0.40	17.03	2.86	5.02
		청각	0.91	3.05	1.87	0.85
		지적	0.62	2.46	1.43	0.68
		지체	1.20	2.20	1.83	0.55
		뇌병변	0.50	1.35	0.98	0.44

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=3).

(2) 접수면접

재활서비스 관련 지침, 인사관리카드, 대기자 대장 등을 통해 장애인복지관에서 클라이언트에 대한 접수면접이 적절히 이루어지고 있는지를 평가하였다. 서비스 대상자의 참여기준은 실제 프로그램에 적합한 대상자 기준이어야 하며, 실제 이용자와 지침에 명시되어 있는 내용이 동일하여야 인정하였다. 또한, 대기자란 프로그램 이용을 희망하는 접수자에 대하여 운영지침에 근거하여 프로그램의 적합성 여부를 평가한 후 이용자로 적합하다고 판정된 자를 의미하며, 대기자 명단에는 연번, 대기일자, 성명, 장애유형, 연락처, 점검연락일자, 처리사항, 우선순위 등이 기록되어 있어야 인정하였다. 대안적 서비스란 서비스 대기 기간 동안 복지관 차원에서 대기하고 있는 서비스와 관련된 정보나 집단프로그램 등을 통해 대기 기간 동안에 수행한 다양한 서비스를 말한다. 서비스 부적격자의 대안적 서비스로서 의뢰서비스를 제공했다면, 서비스 부적격자가 지속적인 서비스를 이용할 수 있도록 이용인의 거주지와 가까운 지역의 기관을 안내할 수 있도록 서비스별, 기관별 목록을 보관하면서 정보를 제공한 것으로 인정받을 수 있었다. 정보제공 자료는 최근 자료이어야 하며, 의뢰일자, 의뢰사유, 기관/담당자명이 포함된 문서화된 의뢰서 및 이에 준하는 의뢰내용을 확인할 수 있는 문서가 있어야 본 평가에서 점수를 받을 수 있었다. 한편, 증빙자료로써 접수면접 결과서의 서면화된 통보가 이루어졌음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본을 제출토록 하되, e-mail을 활용한 제공도 포함시켰다. 장애인복지관들은 우수(4) 등급에 절대 다수의 복지관이 응답되는 등 전체적으로 본 지표에서 매우 높은 수준으로 인정받고 있었다. 4점 만점에 평균 3.80점의 수준이었는데, 이는 각 유형별로도 크게 다르지 않았다(<표Ⅱ-4-4-4> 참조).

<표 II-4-4-4> 접수면접

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
접수면접	1-2)접수면접이 적절히 이루어지고 있는가?	전체	133 (87.50)	11 (7.24)	4 (2.63)	4 (2.63)	3.80 (0.61)
		종합	108 (88.52)	9 (7.38)	2 (1.64)	3 (2.46)	3.82 (0.58)
		시각	9 (81.82)	1 (9.09)	-	1 (9.09)	3.64 (0.92)
		청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (66.67)	-	1 (33.33)	-	3.33 (1.15)
		뇌병변	2 (66.67)	-	1 (33.33)	-	3.33 (1.15)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=3).

(3) 재활계획 회의

본 평가지표는 재활계획회의가 실시되고 있는지를 살펴보는 내용으로써, 재활계획회의의 경우 기초재활사업에 참여하기 위해 접수진단을 받은 장애인을 대상으로 실시한 재활계획회의를 의미하는 것으로 1회성 행사 참가자나 단순재활상담을 실시하기 위해 내관한 경우는 제외시켜 적용하였다. 장애인복지관들의 재활계획 회의 실시 여부는 평균 3.78점의 점수를 받았는데, 우수(4), 양호(3), 보통(2), 미흡(1)에 각각 127개소(83.55%), 18개소(11.84%), 5개소(3.29%), 1개소(1.32%)의 배점 등급분포를 보였다. 모든 유형에서 우수(4)에 해당되는 복지관이 가장 높은 비율을 보였으나, 정도의 차이는 다소 발생되고 있었다. 시각장애인복지관, 지체장애인복지관, 뇌병변장애인복지관의 경우, 다른 유형에 비해 우수(4) 등급 해당 시설의 비율이 다소 낮았다. 취득

점수면에서는 청각장애인복지관과 지적장애인복지관은 모두 4.00점 만점을 받았고, 종합복지관 평균 3.78점, 시각장애인복지관 평균 3.64점, 지체장애인복지관 평균 3.33점, 뇌병변장애인복지관은 평균 3.67점으로 나타났다(<표 II-4-4-5> 참조).

<표 II-4-4-5> 재활계획 회의

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
재활계획 회의	1-3)재활계획 회의가 실시되고 있는가?	전체	127 (83.55)	18 (11.84)	5 (3.29)	2 (1.32)	3.78 (0.57)
		종합	102 (83.61)	15 (12.30)	3 (2.46)	2 (1.64)	3.78 (0.57)
		시각	8 (72.73)	2 (18.18)	1 (9.09)	-	3.64 (0.67)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (66.67)		1 (33.33)	-	3.33 (1.15)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=3).

(4) 기관차원의 재활서비스 욕구사정

본 평가지표는 복지관 차원에서의 서비스 욕구 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 파악하는 내용이다. 평가기간은 2008년 1월 1일부터 2011년 12월 31일의 3년간을 기준으로 하였고, 욕구조사 및 만족도조사를 설문지, 간담회 등을 통해 이용자의 서비스 욕구와 만족도를 파악하기 위해 복지관 전체 이용자를 대상으로 기관차원에서 실시한 것을 의미한다. 관련사업계획서, 이용자 욕구사정 및 욕구조사결과보고서 등을

검토하였다. 장애인복지관 전반적으로는 4점 만점에 평균 3.79점의 점수를 받았으며, 청각장애인복지관이 평균 4.00점으로 가장 높았고, 시각장애인복지관이 평균 3.64점으로 가장 낮은 점수를 받았다. 우수(4) 등급에 가장 많은 복지관이 해당되고 있는 것은 공통적이었으나, 종합복지관과 시각장애인복지관에서는 미흡(1) 등급에 일부 복지관이 해당되었다(<표Ⅱ-4-4-6> 참조).

<표Ⅱ-4-4-6> 기관차원의 재활서비스 욕구사정

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
기관 차원의 욕구사정	1-4)기관차원에서의 서비스 욕구사정을 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	전체	128 (84.21)	20 (13.16)	- (2.63)	4 (0.57)	3.79
		종합	102 (83.61)	17 (13.93)	- (2.46)	3 (0.56)	3.79
		시각	9 (81.82)	1 (9.09)	- (9.09)	1 (0.92)	3.64
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=3).

(5) 기관차원에서의 만족도조사

본 평가지표는 복지관에서 장애인 인식개선을 위한 프로그램이 운영되고 있는지를 파악하고자 하는 목적을 지녔다. 인식개선 사업은 장애인식개선을 위해 공식적인 절차(내부결재)를 통해 계획이 수립된 후 사업 담당자에 의해 추진된 사업을 의미하는데, 장애체험프로그램, 인식개선캠페인, 사진전 등이 해당된다. 타 기관에서 제작된 자료의 경우는 근거자료가 확인되면 인정하였다. 전반적으로는 4점 만점에 평균 3.85점의 점수를 받았는데, 지체장애인복지관, 청각장애인복지관이 각각 평균 4.00점으로 가장 높았고, 지적장애인복

지관이 평균 3.88점, 종합사회복지관이 평균 3.87점, 뇌병변장애인복지관이 평균 3.67점, 시각장애인복지관이 평균 3.55점으로 상대적으로 가장 낮은 점수를 받았다. 보편적으로 우수(4) 등급에 절대 다수 복지관이 해당되었으나, 종합사회복지관, 시각장애인복지관에는 일부 소수 복지관이 미흡(1) 등급에 해당되었다(<표Ⅱ-4-4-7> 참조).

<표Ⅱ-4-4-7> 기관차원에서의 만족도조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
기관차원에 서의 만족도조사	1-5)기관차원에서의 서비스만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	전체	136 (89.47)	12 (7.89)	1 (0.66)	3 (1.97)	3.85 (0.51)
		종합	110 (90.16)	10 (8.20)	-	2 (1.64)	3.87 (0.46)
		시각	9 (81.82)	-	1 (9.09)	1 (9.09)	3.55 (1.04)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=3).

(6) 사례관리

본 사항은 장애인복지관의 사업실적 보고서내 연구개발실적(연구개발+직원교육+요원자문 및 연수)의 수준을 평가하는 내용으로써, 연구개발이란 새로운 프로그램 연구 및 개발, 자료제작, 해외사례 및 정책 연구 등을 의미하며, 책자, CD, 동영상 등 모두를 연구개발의 결과물로 인정하였다. 한편, 본 지표 내에서의 실인원은 프로그램 단위로 산출토록 하였다. 전국 152개 장애인복지관들은 평균 3.64점의 점수를 받았는데, 지체장애인 복지관이 평균

3.00점으로 가장 낮은 점수를 받았다. 반면, 지적장애인복지관은 평균 3.88점으로 가장 높은 점수를 받았다(<표 II-4-4-8> 참조).

<표 II-4-4-8> 사례관리

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
사례관리	1-6)기관차원에서의 사례관리가 잘 진행되고 있는가?	전체	124	13	4	11	3.64
			(81.58)	(8.55)	(2.63)	(7.24)	(0.85)
		종합	102	10	2	8	3.69
			(83.61)	(8.20)	(1.64)	(6.56)	(0.80)
		시각	7	2	2	-	3.27
			(63.64)	(18.18)	(18.18)	-	(1.19)
		청각	4	-	1	-	3.60
			(80.00)	-	(20.00)	-	(0.89)
지적	7	1	-	-	3.88		
	(87.50)	(12.50)	-	-	(0.35)		
지체	2	-	-	1	3.00		
	(66.67)	-	-	(33.33)	(1.73)		
뇌병변	2	-	1	-	3.33		
	(66.67)	-	(33.33)	-	(1.15)		

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=3).

2) 의료재활사업³¹⁾

(1) 의료재활서비스 이용인원

본 사항에서는 사업실적 보고서 내 의료재활실적을 파악하였다. 실적계산은 30분을 1명으로 계산하였고, 물리, 작업, 언어, 수중운동 등의 재활치료를 제공하는데 있어서 실시된 상담의 경우, 상담시간을 포함하여 치료시간을 산정하였을 경우에는 상담실적을 인정하지 않았다. 그러나 상담시간을 제외하고 순수 치료시간만을 실적으로 산정하였을 경우에는 상담실적을 별도로 인정하되, 상담기록이 유지·관리되고 있어야 반영하였다. 캠프, 현장학습, 부모상담 및 교육, 진료(촉탁의 진료, 병원연계 내과진료 등), 건강관리, 의뢰(타기관 의뢰로 문서화되어 있는 경우) 등은 하루 이용인원으로 계산하였다. 만

31) 본 사항부터 '6) 재가복지사업'까지는 각 복지관에 따라 선택적으로 응답하였다. 따라서 각 유형 복지관의 사례수(N)은 상술한 지표들과 다르게 나타날 수 있다.

일 1박 2일의 경우는 실인원은 1명으로 계산하였으며, 연인원은 2명으로 계산하였다. 단 자원봉사자는 실적에서 제외하였다. 의료재활서비스에서 프로그램이라 함은 물리치료, 작업치료, 언어치료, 진료, 건강관리 등을 말하며, 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함하였다. 장애인복지관들은 평균 2.52점을 받았는데, 뇌병변 및 종합복지관이 각각 평균 2.83점, 평균 2.61점으로 가장 높은 점수를 받았다. 반면, 청각장애인복지관은 평균 1.10점으로 본 지표에서 가장 낮은 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-6> 참조).

<표Ⅱ-4-4-9> 의료재활서비스 이용인원

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
의료재활 서비스 이용인원	2-1)사업실적 보고서내 의료재활 실적은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.01
		종합	1.00	4.00	2.61	0.97
		시각	1.00	4.00	2.50	.
		청각	1.00	4.00	1.10	0.22
		지적	1.00	4.00	1.90	0.96
		지체	1.00	4.00	2.50	1.32
		뇌병변	1.00	4.00	2.83	1.61

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

의료재활서비스 이용인원의 기술통계는 <표Ⅱ-4-4-10>과 같다. 연인원은 평균 14,497.77명이었는데, 시각장애인복지관이 평균 17,922.00명으로 가장 많은 수치를 보였으며, 청각장애인복지관이 평균 3,744.80명으로 가장 적은 수치를 보였다. 실인원은 평균 838.99명이었으며, 뇌병변장애인복지관이 평균 3,558.00명, 시각장애인복지관이 평균 83.00명으로 각각 가장 많은 실적과 가장 적은 실적을 보인 유형의 복지관이었다. 사업투입인력에 대해서는 평균 35.06명으로 나타난 가운데 종합복지관이 평균 40.03명, 청각장애인복지관이 평균 1.85명으로 각각 가장 많은 인원이 투입된 유형과 가장 적은 인원이 투입된 유형의 복지관으로 나타났다.

<표Ⅱ-4-4-10> 의료재활서비스 이용인원 기술통계

		이용인원 관련 기술통계(명)				
		최소	최대	평균	표준편차	
의료재활 서비스 이용인원	연인원 (명)	전체	5.46	101,540.00	14,497.77	12,727.54
		종합	5.46	101,540.00	15,347.14	13,198.96
		시각	17,922.00	17,922.00	17,922.00	.
		청각	1,625.00	6,683.00	3,744.80	2,035.57
		지적	1,721.00	13,481.00	7,144.67	4,816.58
		지체	5,525.00	22,158.00	12,132.67	8,827.49
		뇌병변	5,993.00	26,649.00	15,790.00	10,368.87
	실인원 (명)	전체	26.00	8,937.00	838.99	1,083.94
		종합	26.00	5,537.00	832.92	854.84
		시각	83.00	83.00	83.00	.
		청각	35.00	495.00	205.00	191.01
		지적	49.00	1,305.00	387.33	463.12
		지체	353.00	976.00	564.67	356.28
		뇌병변	278.00	8,937.00	3,558.00	4,695.63
	사업 투입인력 (명)	전체	0.00	4,108.00	35.06	355.85
		종합	0.13	4,108.00	40.03	382.68
		시각	4.26	4.26	4.26	.
		청각	0.00	4.17	1.85	1.55
		지적	0.00	4.80	2.31	1.69
		지체	1.80	6.00	3.20	2.42
		뇌병변	4.50	11.83	7.76	3.73

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

(2) 사정의 체계성

본 평가지표는 장애인복지관에서 시행하는 의료재활사업의 사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는지 평가하는 지표로써, 주어진 네 가지 사항을 어느 정도 충족하는지를 파악함으로써 평가에 임하였다. 지표에서의 서면 제공이란 서면으로 제공되어졌음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 인정하였는데, e-mail을 활용한 제공 역시 근거자료가 있을 경우 인정되었다. 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하

며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함을 원칙으로 하였다. 본 영역을 선택한 총 128개 장애인 복지관은 평균 3.85점을 받았는데, 지적장애인복지관(5개소)과 지체장애인복지관(3개소)이 각각 평균 4.00점으로 가장 높았던 반면, 시각장애인복지관(1개소)이 평균 3.00점으로 가장 낮은 점수를 받았다. 우수(4) 등급에 해당되는 복지관이 전반적으로는 가장 많았으나, 종합복지관의 경우 2개소가 미흡(1)에 해당되었다(<표Ⅱ-4-4-11> 참조).

<표Ⅱ-4-4-11> 사정의 체계성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
사정의 체계성 2-2)사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?	전체	113 (88.28)	13 (10.16)	-	2 (1.56)	3.85 (0.47)
	종합	99 (89.19)	10 (9.01)	-	2 (1.80)	3.86 (0.48)
	시각	-	1 (100.00)	-	-	3.00
	청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
	지적	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

(3) 개별화된 서비스

장애인복지관의 의료재활사업 대상 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는지를 평가하였다. 주어진 다섯 가지 사항 중 충족되는 사항의 개수로써 평가를 실시하였다. 한편, 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대

나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어 있어야 한다. 평균 3.85점을 받은 본 지표에서 종합복지관을 제외한 단종복지관들은 모두 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-12> 참조).

<표Ⅱ-4-4-12> 개별화된 서비스

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
개별화된 서비스	2-3)이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	전체	114 (89.06)	11 (8.59)	1 (0.78)	2 (1.56)	3.85 (0.49)
		종합	98 (88.29)	10 (9.01)	1 (0.90)	2 (1.80)	3.84 (0.51)
		시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

장애인복지관에서 제공하는 의료재활사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요없으며, 슈퍼비전의

내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 시각 및 청각, 지적, 지체 뇌병변 장애인복지관은 모두 본 지표에서 만점을 받았고, 종합복지관은 평균 3.93점을 받았다. 본 지표에서 해당되는 128개 복지관은 평균 3.94점을 받았다(<표 II-4-4-13> 참조).

<표 II-4-4-13> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
슈퍼비전 및 외부 전문가의 자문	2-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부 전문가로부터 자문을 받고 있는가?	전체	124 (96.88)	2 (1.56)	-	2 (1.56)	3.94 (0.39)
		종합	107 (96.40)	2 (1.80)	-	2 (1.80)	3.93 (0.42)
		시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

(5) 욕구 조사 및 만족도 조사

본 지표는 의료재활사업과 관련하여 클라이언트 욕구 조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 평가하는 내용이다. 상술된 'D1-4)기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 의료재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 전반적으로 우수(4)의 배점등급에 가장 많은 복지관이 해당되었다. 특히 시각장애인복지관(1개소)과 청각장애인복지관(5개소), 지적장애인복지관(5개소), 지체장애인복지관(3개소)은 각각 모든 복지관이 만점을 받았다. 반면, 뇌병변장애인복지관이 평균 3.67점으로 가장 낮은 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-14> 참조).

<표Ⅱ-4-4-14> 욕구 조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
<div> <div> 욕구조사 및 만족도 조사 </div> <div> 2-5)욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가? </div> </div>	전체	117 (91.41)	9 (7.03)	1 (0.78)	1 (0.78)	3.89 (0.40)
	종합	101 (90.99)	8 (7.21)	1 (0.90)	1 (0.90)	3.88 (0.42)
	시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

(6) 사례회의

본 지표를 이용하여 장애인복지관에서 의료재활사업 관련 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는지를 파악하였다. 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 반드시 포함되어 있어야 하며, 정기적(최소한 단기목표 설정기간에 1회)으로 실시되어야 인정하였다. 시각을 제외한 각 단종복지관들은 모두 만점을 받았고, 종합복지관은 평균 3.86점, 시각장애인복지관은 평균 3.00점이었다. 종합복지관들의 배점 등급별 분포를 보면, 우수(4) 97개소(87.39%), 양호(3) 13개소(11.71%), 미흡(1) 1개소(0.90%)였고 시각은 1개소 모두 양호(3)였다(<표Ⅱ-4-4-15> 참조).

<표Ⅱ-4-4-15> 사례회의

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
사례관리 2-6)기관차원에서의 사례관리가 잘 진행되고 있는가?	전체	113 (88.28)	14 (10.94)	-	1 (0.78)	3.87 (0.40)
	종합	97 (87.39)	13 (11.71)	-	1 (0.90)	3.86 (0.42)
	시각	-	1 (100.00)	-	-	3.00 .
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

(7) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 장애인복지관의 의료재활사업 관련 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 주어진 네 가지 사항 중 몇 개를 만족하는지를 근거로 평가하였다. 본 지표에 해당되는 128개 장애인복지관들은 평균 3.85점을 받았는데, 종합복지관은 평균 3.84점 이었고, 지적장애인복지관(평균 3.80점)을 제외한 각 단종복지관들은 모두 만

점을 받았다(<표 II-4-4-16> 참조).

<표 II-4-4-16> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
<div> <div>사례관리</div> <div>2-7)기관차원에서의 사례관리가 잘 진행되고 있는가?</div> </div>	전체	111 (86.72)	16 (12.50)	-	1 (0.78)	3.85 (0.42)
	종합	95 (85.59)	15 (13.51)	-	1 (0.90)	3.84 (0.44)
	시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

(8) 종결평가와 사후지도

본 평가지표는 장애인복지관 의료재활사업 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는지를 파악하고자 하는 목적을 지닌다. 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리계획 등이 기록되어 있어야 이를 인정하였다. 운영지침은 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 포함되어 있어야 인정하였다. 본 지표에 대해 우수(4) 121개소(94.53%), 양호(3) 5개소(3.91%), 보통(2) 1개소(0.78%), 미흡(1) 1개소(0.78%)와 같이 우수(4) 등급에 대부분의 복지관이 해당되었으며, 평균 3.92점의 높은 점수를 받았다. 한편, 시각장애인복지관 (1개소), 청각장애인복지관 (5개소), 뇌병변장애인복지관(6개소)는 본 지표에서 각각 모두 만점을 받았고, 나머지 유형들의 배점 등급별 분포는 <표Ⅱ-4-4-17>와 같다.

<표Ⅱ-4-4-17> 종결평가와 사후지도

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
종결평가와 사후지도	전체	121 (94.53)	5 (3.91)	1 (0.78)	1 (0.78)	3.92 (0.37)
	종합	107 (96.40)	2 (1.80)	1 (0.90)	1 (0.90)	3.94 (0.36)
	시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	3 (60.00)	2 (40.00)	-	-	3.60 (0.55)
	지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=111), 시각(N=1), 청각(N=5), 지적(N=5), 지체/뇌병변(N=3).

3) 교육재활사업

(1) 교육재활서비스 이용인원

본 평가지표는 사업실적 보고서내 교육재활실적을 평가하는 것이다. 실적 계산은 30분을 1명으로 계산하였으며, 영유아, 아동 대상의 개별·집단교육 등 조기교육 프로그램과 시각장애인복지관의 경우 시각장애인 기초재활, 정보화교육의 경우는 30분을 1명으로 계산하였다. 또한, 캠프, 현장학습, 부모상담 및 교육, 진료(촉탁의 진료, 병원연계 내과진료 등), 건강관리, 의뢰(타기관 의뢰로 문서화되어 있는 경우) 등은 하루 이용인원으로 계산하였다. 만일 1박 2일의 경우는 실인원은 1명으로 계산하였으며, 연인원은 2명으로 계산하였다. 단 자원봉사자는 실적에서 제외하였다. 교육재활서비스에서 프로그램이라 함은 조기교육, 통합교육지원, 학습지도, 정보화교육, 각종교구대여, 시각장애인 기초재활 등을 지칭한다. 아울러 정보화사업 실적 및 인력을 포함하였는데, 사업계획서를 제출하여 경쟁을 통해 취득한 정부재원을 포함하되, 정보통신부에서 지원하는 사업은 제외하여 적용하였다. 총 62개 장애인복지관이 본 영역을 선택하였으며, 4점 만점에 평균 1.78점을 받았다. 가장 높은 점수를 받은 유형은 평균 3.00점의 청각장애인복지관이었고, 가장 낮은 점수를 받은 복지관 유형은 평균 1.67점의 뇌병변장애인복지관이었다(<표Ⅱ-4-4-18> 참조).

<표 II-4-4-18> 교육재활서비스 이용인원

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
교육재활 서비스 이용인원	전체	0.50	4.00	1.78	0.95
	종합	0.50	4.00	1.69	0.94
	시각	1.00	4.00	1.86	1.11
	청각	3.00	3.00	3.00	.
	지적	1.50	4.00	2.38	1.18
	지체	2.00	2.50	2.25	0.35
	뇌병변	1.00	2.50	1.67	0.76

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

<표 II-4-4-19>은 교육재활서비스 인원 관련 기술통계이다. 장애인복지관들의 교육재활서비스 이용 연인원은 평균 11,857.14명이었는데, 시각장애인복지관이 평균 33,414.29명으로 가장 많은 수치를 보였으며, 지체장애인복지관이 평균 5,165.33명으로 가장 적은 수치를 보였다. 실인원은 평균 2,391.73명이었으며, 시각장애인복지관이 평균 1,097.57명, 뇌병변장애인복지관이 평균 299.67명으로 각각 가장 많은 실적과 가장 적은 실적을 보인 복지관 유형이었다. 62개 장애인복지관들의 교육재활서비스 관련 사업투입인력은 평균 2.24명이었는데, 시각장애인복지관이 평균 4.93명, 지체장애인복지관이 평균 0.59명으로 각각 가장 많은 인원이 투입된 유형과 가장 적은 인원이 투입된 유형의 복지관으로 나타났다.

<표Ⅱ-4-4-19> 교육재활서비스 이용인원 기술통계

		이용인원 관련 기술통계(명)				
		최소	최대	평균	표준편차	
교육재활 서비스 이용인원	연인원 (명)	전체	138.00	105,041.00	11,857.14	17,556.59
		종합	732.00	93,354.00	10,386.22	15,852.48
		시각	9,680.00	105,041.00	33,414.29	32,453.19
		청각	1,083.00	27,525.00	10,056.67	15,129.92
		지적	138.00	19,818.00	11,882.60	8,662.82
		지체	4,040.00	7,139.00	5,165.33	1,714.85
		뇌병변	2,348.00	21,215.00	8,741.33	10,803.65
	실인원 (명)	전체	18.00	149,867.00	2,391.73	15,388.91
		종합	18.00	149,867.00	2,813.09	17,306.02
		시각	168.00	3,704.00	1,097.57	1,273.81
		청각	84.00	1,518.00	565.00	825.33
		지적	36.00	1,706.00	738.40	626.18
		지체	274.00	2,399.00	990.00	1,220.28
		뇌병변	193.00	494.00	299.67	168.57
	사업 투입인력 (명)	전체	0.03	21.43	2.24	2.46
		종합	0.20	6.50	2.04	1.46
		시각	0.03	21.43	4.93	7.46
		청각	1.08	3.28	2.18	1.56
		지적	0.18	4.76	3.06	1.84
		지체	0.30	0.80	0.59	0.26
		뇌병변	1.07	1.85	1.38	0.42

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

※연인원과 실인원을 사업투입인력과 대비하여 점수를 산정함.

(3) 사정의 체계성

본 평가지표는 장애인복지관에서 시행하는 교육재활사업의 사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는지 평가하는 지표로써, 주어진 네 가지 사항을 어느 정도 충족하는지를 파악함으로써 평가에 임하였다. 지표에서의 서면 제공이란 서면으로 제공되어 졌음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 인정하였는데, e-mail을 활용한 제공 역시 근거자료가 있을 경우 인정되었다. 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함을 원칙으로 하였다. 본 영역을 선택한 총 62개 장애인복

지관은 4점 만점에 평균 3.77점을 받았는데, 각 유형 중 지적장애인복지관(4개소), 청각장애인복지관(2개소) 모두가 평균 4.00점으로 가장 높은 점수를 받았다. (<표 II-4-4-20> 참조).

<표 II-4-4-20> 사정의 체계성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
사정의 체계성	3-2)사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?	전체	56 (86.15)	5 (7.69)	2 (3.08)	2 (3.08)	3.77 (0.66)
		종합	42 (87.50)	3 (6.25)	1 (2.08)	2 (4.17)	3.77 (0.69)
		시각	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)
		청각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	1 (50.00)	-	1 (50.00)	-	3.00 (1.41)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

(3) 개별화된 서비스

본 지표로는 장애인복지관의 교육재활사업 대상 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는지를 평가하였다. 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어 있어야 한다. 평균 3.86점의 수준으로 나타났으며, 시각, 청각, 지적 및 뇌병변장애인은 본 지표에서 만점을 받았다. 반면, 종합 및 지체장애인은 각각 평균 3.85점, 평균 3.00점이었다(<표Ⅱ-4-4-21> 참조).

<표Ⅱ-4-4-21> 개별화된 서비스

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
개별화된 서비스	3-3)이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	전체	61 (93.85)	1 (1.54)	1 (1.54)	2 (3.08)	3.86 (0.58)
		종합	45 (93.75)	1 (2.08)	-	2 (4.17)	3.85 (0.62)
		시각	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	1 (50.00)	-	1 (50.00)	-	3.00 (1.41)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

장애인복지관에서 제공하는 교육재활사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 시각, 청각, 지적, 지체장애인복지관은 모두 본 지표에서 만점을 받았고, 종합복지관은 평균 3.85점, 뇌병변장애인복지관은 평균 3.67점을 받았다. 본 지표에서 해당되는 65개 복지관은 평균 3.88점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-22> 참조).

<표Ⅱ-4-4-22> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
슈퍼비전 및 외부 전문가의 자문	3-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부 전문가로부터 자문을 받고 있는가?	전체	61 (93.85)	2 (3.08)	-	2 (3.08)	3.88 (0.55)
		종합	45 (93.75)	1 (2.08)	-	2 (4.17)	3.85 (0.62)
		시각	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

(5) 욕구 조사 및 만족도 조사

본 지표는 교육재활사업과 관련하여 클라이언트 욕구 조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 평가하는 내용이다. 상술된 'D1-4)기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 교육재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련 결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 전반적으로 우수(4)의 배점등급에 가장 많은 복지관이 해당되었다. 특히 시각, 청각, 지적, 뇌병변 장애인복지관은 각각 모든 복지관이 만점을 받았다. 반면, 지체장애인복지관이 평균 3.50점으로 가장 낮은 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-23> 참조).

<표Ⅱ-4-4-23> 욕구 조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
욕구조사 및 만족도 조사	전체	63 (96.92)	1 (1.54)	-	1 (1.54)	3.94 (0.39)
	종합	47 (97.92)	-	-	1 (2.08)	3.94 (0.43)
	시각	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	3.50 (0.71)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	3-5)욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?					

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

(6) 사례회의

본 지표를 이용하여 장애인복지관에서 교육재활사업 관련 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는지를 파악하였다. 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 반드시 포함되어 있어야 하며, 정기적(최소한 단기목표 설정기간에 1회)으로 실시되어야 인정하였다. 시각, 청각, 지적, 뇌병변장애인복지관은 본 지표에서 만점을 받고 있었고, 종합복지관은 평균 3.79점, 지체장애인복지관은 평균 3.00점의 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-24> 참조).

<표Ⅱ-4-4-24> 사례회의

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
사례회의	3-6)제공되는 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는가?	전체	58 (89.23)	4 (6.15)	1 (1.54)	2 (3.08)	3.82 (0.61)
		종합	42 (87.50)	4 (8.33)	-	2 (4.17)	3.79 (0.65)
		시각	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	1 (50.00)	-	1 (50.00)	-	3.00 (1.41)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

(7) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 장애인복지관의 교육재활사업 관련 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 주어진 네 가지 사항 중 몇 개를 만족하는지를 근거로 평가하였다. 본 지표에 해당되는 65개 장애인복지관들은 평균 3.88점을 받았는데, 종합복지관 및 뇌병변장애인복지관의 평균 3.85점 및 평균 3.67점을 제외하고 나머지 유형들은 모두 만점을 받았다(<표 II-4-4-25> 참조).

<표 II-4-4-25> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
프로그램 운영평가	3-7)프로그램 운영 전반에 대한 평가를 수행하였는가?	전체	59 (90.77)	5 (7.69)	-	1 (1.54)	3.88 (0.45)
		종합	43 (89.58)	4 (8.33)	-	1 (2.08)	3.85 (0.50)
		시각	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※ 등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※ 종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

(9) 종결평가와 사후지도

본 평가지표는 장애인복지관 교육재활사업 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는지를 파악하고자 하는 목적을 지닌다. 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리계획 등이 기록되어 있어야 이를 인정하였다. 운영지침은 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 포함되어 있어야 인정하였다. 총 65개 장애인복지관들은 본 지표에 대해 평균 3.78점을 받았다. 한편, 시각, 청각, 뇌병변장애인복지관은 본 지표에서 각각 모두 만점을 받았고, 나머지 유형들의 배점 등급별 분포는 <표Ⅱ-4-4-26>와 같다.

<표Ⅱ-4-4-26> 종결평가와 사후지도

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
종결평가와 사후지도	전체	57 (87.69)	4 (6.15)	2 (3.08)	2 (3.08)	3.78 (0.65)
	종합	42 (87.50)	3 (6.25)	2 (4.17)	1 (2.08)	3.79 (0.62)
	시각	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	3 (75.00)	1 (25.00)	-	-	3.75 (0.50)
	지체	1 (50.00)	-	-	1 (50.00)	2.50 (2.12)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	3-8)프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는가?					

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=48), 시각(N=7), 청각(N=1), 지적(N=4), 지체(N=2), 뇌병변(N=3).

4) 사회심리재활사업

(1) 사회심리재활서비스 이용인원

본 사항에서는 사업실적 보고서내 사회심리재활실적을 파악하였다. 본 지표에서는 접수·진단·판정의 경우 사회심리재활실적에서 제외하였다. 사회심리재활에서 프로그램이라 함은 재활상담(개별, 집단가족, 전화 등), 사회적응훈련(재활캠프, 계절학교, 특별활동, 일상생활훈련, 방과후 활동 등), 심리치료(놀이, 음악, 미술, 심리운동치료 등), 성교육 및 장애가족지원, 자조집단, 공동생활가정, 주간보호센터, 단기보호센터, 등을 의미한다. 정부로부터 별도의 예산과 인력을 지원받지 아니하고 복지관 자체 프로그램(공동생활가정, 주·단기보호센터)으로 수행하는 경우는 실적 및 인력에 포함시켰다. 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함하였다. 장애인복지관들은 평균 2.52점을 받았는데, 종합복지관이 평균 2.64점으로 가장 높은 점수를 받은 반면, 청각장애인복지관이 평균 1.60점으로 가장 낮은 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-27> 참조).

<표Ⅱ-4-4-27> 사회심리재활서비스 이용인원

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
사회심리 재활서비스 이용인원	4-1)사업실적 보고서내 사회심리재활 실적은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.02
		종합	1.00	4.00	2.64	1.03
		시각	1.00	3.00	1.90	0.82
		청각	1.00	2.50	1.60	0.55
		지적	1.50	3.50	2.29	0.76
		지체	1.50	2.00	1.67	0.29
		뇌병변	1.00	3.00	1.83	1.04

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=112), 시각/청각(N=5), 지적(N=7), 지체/뇌병변(N=3).

사회심리재활서비스 이용인원의 기술통계는 <표Ⅱ-4-4-28>과 같다. 연인원은 평균 22,412.01 명이었는데, 종합복지관이 평균 24,500.41명으로 가장 많은 수치를 보였으며, 청각장애인복지관이 평균 8,316.50명으로 가장 적은 수치를 보였다. 실인원은 평균 3,636.47명으로 나타났는데, 종합복지관이 평균 4,108.20명, 지체장애인복지관이 평균 1,049.33명으로 각각 가장 많은 실적과 가장 적은 실적을 보인 유형의 복지관이었다. 사업투입인력에 대해서는 평균 4.10명으로 나타난 가운데 종합복지관이 평균 4.35명, 지체장애인복지관이 평균 1.56명으로 각각 가장 많은 인원이 투입된 유형과 가장 적은 인원이 투입된 유형의 복지관으로 나타났다.

<표Ⅱ-4-4-28> 사회심리재활서비스 이용인원 기술통계

		이용인원 관련 기술통계(명)				
		최소	최대	평균	표준편차	
	연인원 (명)	전체	914.00	168,248.00	22,412.01	26,165.38
		종합	914.00	168,248.00	24,500.41	28,013.10
		시각	5,314.00	21,124.00	11,738.20	6,481.30
		청각	4,889.00	14,668.00	8,316.50	4,533.88
		지적	5,773.00	34,558.00	16,315.13	9,394.82
		지체	7,496.00	11,219.00	9,266.33	1,868.19
		뇌병변	1,056.00	19,885.00	8,344.67	10,108.92
사회심리 재활서비스 이용인원	실인원 (명)	전체	106.00	130,431.00	3,636.47	11,419.44
		종합	106.00	130,431.00	4,108.20	12,458.85
		시각	315.00	2,796.00	1,169.20	987.64
		청각	302.00	2,016.00	1,489.50	811.23
		지적	259.00	2,842.00	1,335.88	887.37
		지체	162.00	2,446.00	1,049.33	1,224.23
		뇌병변	407.00	2,157.00	1,250.33	876.72
	사업 투입인력 (명)	전체	0.00	15.50	4.10	2.30
		종합	0.00	15.50	4.35	2.27
		시각	0.03	3.64	2.09	1.37
		청각	1.77	5.00	3.20	1.34
		지적	0.00	9.48	3.94	2.89
		지체	0.50	3.00	1.56	1.29
		뇌병변	0.98	3.37	2.17	1.20

※종합(N=112), 시각/청각(N=5), 지적(N=7), 지체/뇌병변(N=3).

(2) 프로그램의 계획기반

지표에서의 서면 제공이란 서면으로 제공되어 졌음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 인정하였는데, e-mail을 활용한 제공 역시 근거자료가 있을 경우 인정되었다. 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함을 원칙으로 하였다. 본 지표에서의 평가대상 프로그램은 심리치료(놀이치료, 심리운동치료, 음악치료, 미술치료 등), 공동생활가정, 주간보호센터, 단기보호센터 등의 개별화된 접근이 필요한 프로그램이 해당되며, 캠프 등의 행사성 프로그램은 제외하였다. 총 135개 장애인복지관은 평균 3.87점을 받았는데, 청각장애인복지관(5개소), 지적장애인복지관(7개소)이 평균 4.00점으로 가장 높았던 반면, 지체, 뇌병변장애인복지관(3개소)이 각각 평균 3.67점으로 가장 낮은 점수를 받았다. 우수(4)등급에 해당되는 복지관이 전반적으로는 가장 많았으나, 종합복지관의 경우에는 1개소(0.89%)가 미흡(1)에 해당되고 있었다(<표Ⅱ-4-4-29> 참조).

<표Ⅱ-4-4-29> 프로그램의 계획기반

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
프로그램의 계획기반	4-2) 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	전체	119 (88.15)	15 (11.11)	-	1 (0.74)	3.87 (0.40)
		종합	99 (88.39)	12 (10.71)	-	1 (0.89)	3.87 (0.41)
		시각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=112), 시각/청각(N=5), 지적(N=7), 지체/뇌병변(N=3).

(3) 프로그램의 수행과정

장애인복지관의 사회심리재활사업 대상 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는지를 평가하였다. 주어진 다섯 가지 사항 중 충족되는 사항의 개수로써 평가를 실시하였다. 한편, 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어 있어야 인정하였다. 본 지표에서의 평가대상 프로그램은 심리치료(놀이치료, 심리운동치료, 음악치료, 미술치료 등), 공동생활가정, 주간보호센터, 단기보호센터 등의 개별화된 접근이 필요한 프로그램이 해당되며, 캠프 등의 행사성 프로그램은 제외하였다. 평균 3.93점을 받은 본 지표에서 종합복지관과 뇌병변장애인복지관을 제외한 나머지 유형의 장애인복지관들은 모두 만점을 받았다(<표 II-4-4-30> 참조).

<표 II-4-4-30> 프로그램의 수행과정

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
프로그램수 행과정	4-3)프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	전체	126 (93.33)	9 (6.67)	-	-	3.93 (0.25)
		종합	104 (92.86)	8 (7.14)	-	-	3.93 (0.26)
		시각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※ 등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※ 종합(N=112), 시각/청각(N=5), 지적(N=7), 지체/뇌병변(N=3).

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

장애인복지관에서 제공하는 사회심리재활사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 종합복지관은 평균 3.91점, 뇌병변 장애인복지관은 평균 3.33점을 받았고 나머지 유형들은 모두 만점을 받았다. 본 지표에서 해당되는 135개 복지관은 평균 3.91점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-31> 참조).

<표Ⅱ-4-4-31> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
슈퍼비전 및 외부 전문가의 자문	4-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부 전문가로부터 자문을 받고 있는가?	전체	128 (94.81)	4 (2.96)	1 (0.74)	2 (1.48)	3.91 (0.43)
		종합	106 (94.64)	4 (3.57)	-	2 (1.79)	3.91 (0.44)
		시각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.33 (1.15)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=112), 시간/청각(N=5), 지적(N=7), 지체/뇌병변(N=3).

(5) 욕구 조사 및 만족도 조사

본 지표는 의료재활사업과 관련하여 클라이언트 욕구 조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 평가하는 내용이다. 상술된 'D1-4)기관차원에서 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 사회심리재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 전반적으로 우수(4)의 배점등급에 가장 많은 복지관이 해당되었다. 특히 종합복지관(평균 3.94점), 뇌병변(평균 3.67점)을 제외한 모든 단종복지관들은 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-32> 참조).

<표Ⅱ-4-4-32> 욕구 조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
4-5)욕구조사 및 욕구조사 및 만족도조사 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	전체	128 (94.81)	6 (4.44)	1 (0.74)	-	3.94 (0.27)
	종합	106 (94.64)	5 (4.46)	1 (0.89)	-	3.94 (0.28)
	시각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=112), 시각/청각(N=5), 지적(N=7), 지체/뇌병변(N=3).

(6) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 장애인복지관의 사회심리재활사업 관련 프로그램 운영 전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 주어진 네 가지 사항 중 몇 개를 만족하는지를 근거로 평가하였다. 본 지표에 해당되는 135개 장애인복지관들은 평균 3.85점을 받았는데, 종합복지관(평균 3.82점)을 제외한 다른 유형의 복지관들은 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-33> 참조).

<표Ⅱ-4-4-33> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
프로그램 운영평가	4-6) 프로그램 운영 전반에 대한 평가를 수행하였는가?	전체	118 (87.41)	15 (11.11)	1 (0.74)	1 (0.74)	3.85 (0.43)
		종합	95 (84.82)	15 (13.39)	1 (0.89)	1 (0.89)	3.82 (0.47)
		시각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=112), 시각/청각(N=5), 지적(N=7), 지체/뇌병변(N=3).

5) 직업재활사업

(1) 직업재활서비스 이용인원 및 실적

본 평가지표는 직업재활서비스의 이용인원과 실적에 대한 평가 내용이다. 이용인원을 측정함에 있어 실적은 진단 인원수가 아닌 검사 건수를 의미하며, 직업재활기금사업 실적 및 인력을 포함한다. 직업재활서비스 관련 프로그램은 직업상담 및 평가, 직업훈련, 직업훈련프로그램(직능개발훈련, 학습지도, 일상생활훈련, 지역사회시설이용지도), 현장실습(OJT), 사회적응훈련, 취업, 사후지도 등을 뜻하며, 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함하였다. 직업재활서비스 관련 실적에서의 사업투입인력 역시 이용인원에서의 경우와 마찬가지로 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함하였다. 한편, 본 지표에서 실적을 평가하는데 있어서는 다음의 <직업재활서비스의 세부사업 실적 산정지침>을 반영하였다.

<직업재활서비스의 세부사업 실적 산정지침>

- (1)직업상담: 이용 장애인의 진로 및 취업상담, 직업재활서비스 진행 과정 중에 발생한 문제해결과 관련된 상담이 모두 해당된다. 단, 접수(intake)상담은 제외하고, 초기면접, 부모상담은 상담에 포함. 상담일지, 구직표, 업무일지 등 기록서를 기준으로 파악함.
- (2)이용 장애인에 대한 초기평가, 직업적성 및 흥미, 현장 및 상황평가, 작업표본평가, 외부 기관에 의뢰한 평가, 기타 심리평가가 모두 해당됨. 평가도구에 대한 현장확인 및 평가결과보고서, 업무일지 등을 참조함. 실인원은 검사인원수로 하고 연인원은 검사도구별로 산출하여 합산함.
- (3)직업훈련과 직업적응훈련을 모두 포함함. 즉, 개인 사회생활, 직업생활, 직업능력 훈련 등을 말함. 연인원은 훈련 출석 일수로 함
- (4)사업체 개발 후 사업체 배치 이전에 구직자에 대해 방법(동행, 전화 모두 포함)에 관계없이 취업 알선한 경우 포함.(단, 반드시 고용주와 장애인이 취업을 목적으로 면담한 경우만 인정됨), 보호고용, 재택고용도 포함함. 상담일지, 업무일지 등을 참조함.
- (5)동행알선 상담을 한 경우에 해당. 현장 훈련 후 고용계약을 체결한 경우에 한함.
- (6)사업체개발, 고용업체, 사업체사후관리 모두 포함 .기관의 사업체 개발 노력 건수, 업무일지, 개발 사업체 목록, 구인업체 기록표, 업체 실태조사 기록지가 있는 경우만 인정됨.
- (7)일반사업체 취업이 이루어진 후 취업 장애인에게 정기적인 관리(전화, 방문, 문자메시지, 팩스, 이메일) 횟수, 취업자 간담회, 사업체 간담회를 포함.
- (8)취업은 하루 이상이라도 근무한 경우에 해당함. 단, 고용계약서 혹은 봉급명세표가 있는 경우에 한함.
- (9)사후관리라 함은 취업된 장애인의 고용상태 유지 및 위기대처능력을 향상시키기 위한 현장방문 지도한 내용만 포함되며 전화 등을 이용한 지도는 제외함.

총 117개 장애인복지관이 본 영역을 선택하였는데, 이들은 이용인원 및 실적에 대해 평균 2.55점의 점수를 받았다. 청각장애인복지관이 3.38점으로 가장 높은 점수를 받았고, 뇌병변장애인복지관이 평균 1.00점으로 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타났다(<표Ⅱ-4-4-34> 참조).

<표Ⅱ-4-4-34> 직업재활서비스 이용인원 및 실적

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
직업재활 서비스 이용인원 및 실적	전체	1.00	4.00	2.55	1.04
	종합	1.00	4.00	2.49	1.03
	시각	2.50	2.50	2.50	.
	청각	3.00	4.00	3.38	0.48
	지적	1.00	4.00	3.06	1.18
	지체	3.00	3.00	3.00	.
	뇌병변	1.00	1.00	1.00	.

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=102), 시각(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

직업재활서비스 이용인원 및 실적의 기술통계는 <표Ⅱ-4-4-35>와 같다. 직업재활서비스를 이용한 연인원은 평균 11,211.09 명이었는데, 지적장애인복지관이 평균 14,896.13명으로 가장 많은 수치를 보였으며, 뇌병변장애인복지관이 평균 541.00명으로 가장 적은 수치를 보였다. 실인원은 평균 1,114.35명이었으며, 청각장애인복지관이 평균 1,633.00명, 뇌병변장애인복지관이 평균 55.00명으로 각각 가장 많은 실적과 가장 적은 실적을 보인 유형의 복지관으로 나타났다. 직업재활서비스 사업투입인력은 평균 3.60명으로 나타난 가운데 청각장애인복지관이 평균 6.00명으로 가장 많은 인력이 투입되었고, 뇌병변장애인복지관이 평균 0.65명으로 가장 적은 인원이 투입되었다. 또한, 직업재활서비스의 실적의 각 사항별 기술통계는 <표Ⅱ-4-4-35>를 통해 제시되었다.

<표Ⅱ-4-4-35> 직업재활서비스 이용인원 및 실적 기술통계

		이용인원 및 실적 관련 기술통계(명)					
		최소	최대	평균	표준편차		
직업재활 서비스 이용인원 및 실적	이용 인원	연인원 (명)	전체	4.09	63,631.00	11,211.09	10,650.26
			종합	4.09	63,631.00	11,035.02	10,956.27
			시각	13,477.00	13,477.00	13,477.00	.
			청각	10,392.00	10,392.00	10,392.00	.
			지적	2,256.00	27,668.00	14,896.13	7,862.87
			지체	9,617.00	9,617.00	9,617.00	.
			뇌병변	541.00	541.00	541.00	.
	실인원 (명)	전체	10.00	14,159.00	1,114.35	1,936.14	
		종합	10.00	14,159.00	1,144.53	2,027.99	
		시각	366.00	366.00	366.00	.	
		청각	1,633.00	1,633.00	1,633.00	.	
		지적	118.00	2,562.00	936.13	776.11	
		지체	630.00	630.00	630.00	.	
		뇌병변	55.00	55.00	55.00	.	
	사업 투입인력 (명)	전체	0.30	12.00	3.60	2.13	
		종합	0.30	12.00	3.46	2.06	
		시각	3.95	5.90	4.93	1.38	
		청각	6.00	6.00	6.00	.	
		지적	1.10	9.00	5.17	2.57	
		지체	4.00	4.00	4.00	.	
		뇌병변	0.65	0.65	0.65	.	

<표계속>

		사업실적 관련 기술통계(명)					
		최소	최대	평균	표준편차		
직업재활 서비스 이용인원 및 실적	직업 상담	연인원 (명)	전체	0	8,640	877.34	1,192.63
			종합	0	8,640	847.43	1,219.51
			시각	380	380	380.00	.
			청각	134	3,105	1,182.29	1,048.18
			지적	1,690	1,690	1,690.00	.
			지체	1,179	1,179	1,179.00	.
			뇌병변	24	24	24.00	0
		실인원 (명)	전체	0	1,727	238.73	233.00
			종합	0	1,727	234.40	238.30
			시각	103	103	103.00	.
			청각	63	398	226.00	121.16
			지적	629	629	629.00	.
			지체	471	471	471.00	.
			뇌병변	24	24	24.00	0
	직업 능력 평가	연인원 (명)	전체	0	7,826	575.80	1,049.86
			종합	0	7,826	526.87	1,043.90
			시각	54	54	54.00	.
			청각	195	1,519	892.71	494.30
			지적	3,646	3,646	3,646.00	.
			지체	311	311	311.00	.
			뇌병변	4	4	4.00	.
		실인원 (명)	전체	0	966	115.59	159.48
			종합	0	966	109.52	163.84
			시각	54	54	54.00	.
			청각	80	293	148.14	72.78
			지적	349	349	349.00	.
			지체	274	274	274.00	.
			뇌병변	7	7	7.00	.
직업 훈련	연인원 (명)	전체	0	81,943	10,079.85	11,014.55	
		종합	0	81,943	9,261.39	10,648.74	
		시각	5,303	5,303	5,303.00	.	
		청각	13,224	44,219	22,821.00	10,575.81	
		지적	6,206	6,206	6,206.00	.	
		지체	4,841	4,841	4,841.00	.	
		뇌병변	488	488	488.00	.	
	실인원 (명)	전체	0	1,169	136.71	182.14	
		종합	0	1,169	129.08	183.57	
		시각	134	134	134.00	.	
		청각	48	443	243.57	180.62	
		지적	81	81	81.00	.	
		지체	149	149	149.00	.	
		뇌병변	8	8	8.00	.	

<표계속>

		사업실적 관련 기술통계(명)					
		최소	최대	평균	표준편차		
직업재활 서비스 이용인원 및 실적	취업 알선	연인원 (명)	전체	0	2,507	126.75	263.51
			종합	0	2,507	127.32	277.04
			시각	136	136	136.00	.
			청각	40	160	97.29	41.99
			지적	223	223	223.00	.
			지체	176	176	176.00	.
			뇌병변	8	8	8.00	.
		실인원 (명)	전체	0	368	66.71	67.10
			종합	0	368	64.79	69.26
			시각	64	64	64.00	.
			청각	21	137	73.86	38.94
			지적	123	123	123.00	.
			지체	139	139	139.00	.
			뇌병변	5	5	5.00	.
	현장 훈련	연인원 (명)	전체	0	2,736	338.61	478.47
			종합	0	2,736	320.36	462.61
			시각	373	373	373.00	.
			청각	76	1,837	650.71	681.46
			지적	44	44	44.00	.
			지체	93	93	93.00	.
			뇌병변	3	3	3.00	.
		실인원 (명)	전체	0	94	18.02	20.71
			종합	0	94	16.22	18.76
			시각	43	43	43.00	.
			청각	5	90	42.14	31.32
			지적	1	1	1.00	.
			지체	7	7	7.00	.
			뇌병변	3	3	3.00	.
	지원 고용	연인원 (명)	전체	0	250	14.31	29.94
			종합	0	250	13.59	30.32
			시각	0	0	0.00	.
			청각	2	84	29.71	27.74
			지적	0	0	0.00	.
			지체	2	2	2.00	.
			뇌병변	1	1	1.00	.
		고용 체결 계약	전체	0	80	10.47	13.12
			종합	0	44	9.41	10.74
			시각	0	0	0.00	.
			청각	2	80	28.57	26.39
			지적	0	0	0.00	.
			지체	2	2	2.00	.
뇌병변			1	1	1.00	.	

<표계 속>

		사업실적 관련 기술통계(명)						
		최소	최대	평균	표준편차			
직업재활 서비스 이용인원 및 실적	관계 업체	연인원 (명)	전체	0	14,985	671.52	1,633.81	
			종합	0	14,985	675.10	1,707.72	
			시각	292	292	292.00	.	
			청각	164	1,046	516.14	390.64	
			지적	158	158	158.00	.	
			지체	2,323	2,323	2,323.00	.	
		뇌병변	뇌병변	8	8	8.00	.	
			실인원 (명)	전체	0	4,249	252.94	529.94
				종합	0	4,249	242.86	533.35
				시각	236	236	236.00	.
				청각	75	510	189.00	152.32
				지적	133	133	133.00	.
	지체	지체		1,765	1,765	1,765.00	.	
		뇌병변	8	8	8.00	.		
		사후 관리	연인원 (명)	전체	0	2,879	610.88	739.89
				종합	0	2,879	538.04	673.14
				시각	296	296	296.00	.
				청각	368	2,853	1,287.29	925.73
	지적			628	628	628.00	.	
	지체			2,875	2,875	2,875.00	.	
	뇌병변		뇌병변	1	1	1.00	.	
			실인원 (명)	전체	0	405	78.36	90.49
				종합	0	405	72.14	88.95
				시각	85	85	85.00	.
				청각	12	230	121.14	66.61
				지적	92	92	92.00	.
지체	지체	331		331	331.00	.		
	뇌병변	1	1	1.00	.			
	일반 기업체 취업	연인원 (명)	전체	0	215	37.85	39.92	
			종합	0	215	36.10	40.29	
			시각	27	27	27.00	.	
			청각	5	98	47.00	32.06	
지적			102	102	102.00	.		
지체			82	82	82.00	.		
뇌병변		뇌병변	1	1	1.00	.		
		실인원 (명)	전체	0	148	33.41	33.80	
			종합	0	148	31.62	33.69	
			시각	27	27	27.00	.	
			청각	5	95	43.29	30.99	
			지적	92	92	92.00	.	
지체	77		77	77.00	.			
뇌병변	1	1	1.00	.				

<표계 속>

		사업실적 관련 기술통계(명)				
		최소	최대	평균	표준편차	
직업재활 서비스 이용인원 및 실적	현장방문 지도횟수 (회)	전체	0	2,023	326.31	460.94
		종합	0	2,023	319.59	476.85
		시각	31	31	31.00	.
		청각	129	807	500.14	263.31
		지적	146	146	146.00	.
		지체	204	204	204.00	.
		뇌병변	1	1	1.00	.
	직업재활팀 직원수 (명)	전체	0	18	4.31	2.86
		종합	0	14	4.01	2.50
		시각	4	4	4.00	.
		청각	3	10	6.12	2.44
		지적	18	18	18.00	.
		지체	6	6	6.00	.
		뇌병변	1	1	1.00	.
	사후관리 담당직원수 (명)	전체	0	6	1.53	1.15
		종합	0	6	1.44	1.07
		시각	1	1	1.00	.
		청각	0	4	2.17	1.53
		지적	5	5	5.00	.
		지체	2	2	2.00	.
		뇌병변	0	0	0.00	.

※종합(N=102), 시각(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

(2) 직업재활 사정의 체계성

본 평가지표는 장애인복지관에서 시행하는 직업재활사업의 사정 전 과정이 적절히 이루어지고 있는지 평가하는 지표로써, 주어진 네 가지 사항을 어느 정도 충족하는지를 파악함으로써 평가에 임하였다. 지표에서의 서면 제공이란 서면으로 제공되어 졌음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 인정하였는데, e-mail을 활용한 제공 역시 근거자료가 있을 경우 인정되었다. 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해

확인되어야 함을 원칙으로 하였다. 장애인복지관들의 취득점수는 평균 3.86점이었고, 각 유형별로 보면 시각, 청각, 지적, 지체장애인복지관이 4점 만점, 종합복지관은 평균 3.85점, 뇌병변장애인복지관은 평균 3.00점이었다. 각 유형 복지관별 배점 등급분포는 <표Ⅱ-4-4-36>에서 확인이 가능하다.

<표Ⅱ-4-4-36> 직업재활 사정의 체계성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
사정의 체계성	5-2)사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?	전체	106 (89.83)	9 (7.63)	2 (1.69)	1 (0.85)	3.86 (0.45)
		종합	92 (89.32)	8 (7.77)	2 (1.94)	1 (0.97)	3.85 (0.47)
		시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		청각	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		뇌병변	-	1 (100.00)	-	-	3.00 .

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=102), 시각(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

(3) 개별화된 서비스

장애인복지관의 직업재활사업 대상 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는지를 평가하였다. 주어진 다섯 가지 사항 중 충족되는 사항의 개수로써 평가를 실시하였다. 한편, 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어 있어야 한다. 118개 장애인복지관들은 본 지표에서 평균 3.84점을 받았는데, 종합복지관, 지적장애인복지관이 각각 평균 3.83점, 평균 3.88을 받은 것을 제외하면 모든 단종복지관들이 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-37> 참조).

<표Ⅱ-4-4-37> 개별화된 서비스

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
개별화된 서비스	5-3)이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	전체	101 (85.58)	16 (13.56)	-	1 (0.85)	3.84 (0.43)
		종합	87 (84.47)	15 (14.56)	-	1 (0.97)	3.83 (0.45)
		시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		청각	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		뇌병변	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=102), 시각(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

장애인복지관에서 제공하는 직업재활사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 종합복지관(평균 3.78점), 뇌병변 장애인복지관(평균 2.00점)을 제외한 나머지 단종복지관들은 모두 만점을 받았으며, 총 118개 장애인복지관들은 본 지표에 대해 평균 3.92점의 수준이었다(<표Ⅱ-4-4-38> 참조).

<표Ⅱ-4-4-38> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
슈퍼비전 및 외부 전문가의 자문	5-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부 전문가로부터 자문을 받고 있는가?	전체	112 (94.92)	3 (2.54)	2 (1.69)	1 (0.85)	3.92 (0.40)
		종합	99 (96.12)	2 (1.94)	1 (0.97)	1 (0.97)	3.93 (0.38)
		시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		청각	3 (75.00)	1 (25.00)	-	-	3.75 (0.50)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		뇌병변	-	-	1 (100.00)	-	2.00 .

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=102), 시간(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

(5) 욕구 조사 및 만족도 조사

본 지표는 직업재활사업과 관련하여 클라이언트 욕구 조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 평가하는 내용이다. 이미 기술된 'D1-4)기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 직업재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 전반적으로 4점 만점에 평균 3.92점의 수준이었는데, 종합복지관(평균 3.90점), 나머지 유형들은 만점을 받고 있었다(<표Ⅱ-4-4-39> 참조).

<표Ⅱ-4-4-39> 욕구 조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
<div> <div>욕구조사 및 만족도 조사</div> <div> <div>5-5)욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?</div> </div> </div>	전체	110 (93.22)	6 (5.08)	2 (1.69)	-	3.92 (0.34)
	종합	95 (92.23)	6 (5.83)	2 (1.94)	-	3.90 (0.36)
	시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
	청각	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
	뇌병변	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=102), 시각(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

(6) 사례회의

본 지표를 이용하여 장애인복지관에서 직업재활사업 관련 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는지를 파악하였다. 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 반드시 포함되어 있어야 하며, 정기적(최소한 단기목표 설정기간에 1회)으로 실시되어야 인정하였다. 종합복지관, 지적장애인복지관, 뇌병변장애인복지관 각각 평균 3.91점, 평균 3.88점, 평균 2.00점을 제외한 각 단종 복지관들이 만점을 받았다. 종합복지관들의 배점 등급별 분포를 보면, 우수(4) 97개소(94.14%), 양호(3) 4개소(3.88%), 보통(2) 및 미흡(1)이 각각 1개소(0.97%)였다(<표 II-4-4-40> 참조).

<표 II-4-4-40> 사례회의

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
사례회의	5-6)제공되는 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는가?	전체	110 (93.22)	5 (4.24)	2 (1.69)	1 (0.85)	3.90 (0.42)
		종합	97 (94.17)	4 (3.88)	1 (0.97)	1 (0.97)	3.91 (0.40)
		시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		청각	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		뇌병변	-	-	1 (100.00)	-	2.00 .

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=102), 시간(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

(7) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 장애인복지관의 직업재활사업 관련 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 주어진 네 가지 사항 중 몇 개를 만족하는지를 근거로 평가하였다. 본 지표에 해당되는 118개 장애인복지관들은 평균 3.88점을 받았는데, 종합복지관(평균 3.86점)을 제외한 나머지 복지관들은 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-41> 참조).

<표Ⅱ-4-4-41> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
프로그램 운영평가	5-7)프로그램 운영 전반에 대한 평가를 수행하였는가?	전체	106 (89.83)	11 (9.32)	-	1 (0.85)	3.88 (0.40)
		종합	91 (88.35)	11 (10.68)	-	1 (0.97)	3.86 (0.42)
		시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		청각	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
		뇌병변	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=102), 시각(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

(8) 종결평가와 사후지도

본 평가지표는 장애인복지관 직업재활사업 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는지를 파악하고자 하는 목적을 지닌다. 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리계획 등이 기록되어 있어야 이를 인정하였다. 운영지침은 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 포함되어 있어야 인정하였다. 본 지표에 대해서는 우수(4) 114개소(96.61%), 양호(3) 3개소(2.54%), 미흡(1) 1개소(0.85%)와 같이 나타났으며 우수(4) 등급에 대부분의 복지관이 해당되었고, 평균 3.95점의 높은 점수를 받았다. 한편, 종합복지관(평균 3.95점), 뇌병변장애인복지관(평균 3.00점)을 받은 것을 제외하면 모든 단종복지관의 경우, 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-42> 참조).

<표Ⅱ-4-4-42> 종결평가와 사후지도

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
종결평가와 사후지도	전체	114 (96.61)	3 (2.54)	-	1 (0.85)	3.95 (0.32)
	종합	100 (97.09)	2 (1.94)	-	1 (0.97)	3.95 (0.32)
	시각	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
	청각	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	1 (100.00)	-	-	-	4.00 .
	뇌병변	-	1 (100.00)	-	-	3.00 .
	5-8)프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는가?					

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=102), 시각(N=1), 청각(N=4), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=1).

6) 재가복지사업

(1) 재가복지/가정지원/가정봉사원 운영실적 및 이용인원

본 사항에서는 재가복지사업 실적 보고서내 재가복지, 가정지원, 가정봉사원 운영실적과 이용인원의 수준을 파악하였다. 별도의 재가복지봉사센터를 지원받아 운영하는 경우에도 실적과 인력도 포함시켰으며, 사회적 일자리 창출사업 및 여성장애인 가사도우미 사업 역시 실적으로 포함·인정하였다. 재가복지서비스는 전문서비스(순회진단, 의료, 상담, 수화통역, 중도장애인가족 지원, 자립지원 등), 협력서비스(후원, 운동실운동 등), 이동목욕, 재가 자립지원 등을 말하고, 가정지원은 기관에서 재가장애인 가정에 가사지원, 외출지원, 정서지원, 이·미용, 목욕지원 등을 위해 가정봉사원 등을 파견한 건수를 의미한다. 가정봉사원 운영건수는 가정봉사원 모집인원, 교육건수(인원×횟수), 회의횟수를 뜻한다. 한편, 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함시켰다. 총 139개 장애인복지관이 재가복지사업 영역을 선택하였고, 이들은 평균 2.52점을 받았다. 종합복지관이 평균 2.63점으로 상대적으로 가장 점수가 높았던 반면, 뇌병변장애인복지관이 평균 1.25점으로 가장 낮은 점수를 보였다(<표Ⅱ-4-4-43> 참조).

<표Ⅱ-4-4-43> 재가복지/가정지원/가정봉사원 운영실적 및 이용인원

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
재가복지/ 가정지원/ 가정봉사원 운영실적 및 이용인원	전체	1.00	4.00	2.52	1.02
	종합	1.00	4.00	2.63	0.99
	시각	1.00	4.00	1.94	1.18
	청각	1.00	2.50	1.60	0.82
	지적	1.00	4.00	2.44	0.90
	지체	1.00	3.50	2.25	1.77
	뇌병변	1.00	1.50	1.25	0.35

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=115), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

<표Ⅱ-4-4-44>는 재가복지, 가정지원, 가정봉사원 운영실적 및 이용인원의 기술통계이다. 연인원은 평균 22,647.40명이었는데, 시각장애인복지관이 평균 24,050.50명으로 가장 많은 수치를 보였으며, 청각장애인복지관이 평균 2,923.67명으로 가장 적은 수치를 보였다. 실인원은 평균 3,388.44명이었으며, 종합복지관이 평균 3,731.53 명, 청각장애인복지관이 평균 869.00명으로 각각 가장 많은 실적과 가장 적은 실적을 보인 유형의 복지관이었다. 사업투입인력에 대해서는 평균 3.17명으로 나타난 가운데 지체장애인복지관이 평균 3.30명, 청각장애인복지관이 평균 1.94명으로 각각 가장 많은 인원이 투입된 유형과 가장 적은 인원이 투입된 유형의 복지관으로 나타났다.

<표Ⅱ-4-4-44> 재가복지/가정지원/가정봉사원 운영실적 및 이용인원 기술통계

		사업실적 관련 기술통계(명)				
		최소	최대	평균	표준편차	
재가복지/ 가정지원/ 가정봉사원 운영실적 및 이용인원	연인원 (명)	전체	6.76	164,042.00	22,647.40	25,611.32
		종합	6.76	164,042.00	23,788.54	25,358.05
		시각	2,746.00	125,507.00	24,050.50	42,023.44
		청각	1,890.00	4,350.00	2,923.67	1,276.14
		지적	5,204.00	44,506.00	17,214.88	14,510.75
		지체	5,118.00	34,953.00	20,035.50	21,096.53
		뇌병변	2,255.00	5,016.00	3,635.50	1,952.32
	실인원 (명)	전체	30.00	31,522.00	3,388.44	4,644.08
		종합	30.00	31,522.00	3,731.53	4,985.70
		시각	481.00	4,161.00	1,665.00	1,211.37
		청각	261.00	1,652.00	869.00	711.82
		지적	765.00	4,002.00	2,058.00	1,139.62
		지체	644.00	2,077.00	1,360.50	1,013.28
		뇌병변	525.00	1,813.00	1,169.00	910.75
	사업 투입인력 (명)	전체	0.00	13.00	3.17	2.05
		종합	0.83	13.00	3.27	2.18
		시각	1.36	4.50	2.82	1.13
		청각	0.00	4.00	1.94	2.00
		지적	1.65	4.00	2.63	0.76
		지체	3.00	3.60	3.30	0.42
		뇌병변	1.48	2.94	2.21	1.03

※ 종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

(2) 재가복지사업 사정의 체계성

본 평가지표는 장애인복지관에서 시행하는 의료재활사업의 사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는지 평가하는 지표로써, 주어진 네 가지 사항을 어느 정도 충족하는지를 파악함으로써 평가에 임하였다. 지표에서의 서면 제공이란 서면으로 제공되어 졌음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 인정하였는데, e-mail을 활용한 제공 역시 근거자료가 있을 경우 인정되었다. 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함을 원칙으로 하였다. 이 지표는 재가복지사업 중 사례관리대상자로 등록된 사례에 한해서 적용되는 지표로써, 나들이 프로그램 및 일시적인 행사성 프로그램 참가자들은 제외시켜 평가에 임하였다. 시각장애인복지관이 평균 3.75점으로 가장 낮았고, 청각, 지적, 뇌병변 장애인복지관이 각각 평균 4.00점으로 가장 높게 나타난 가운데 139개 장애인복지관들은 전반적으로 평균 3.79점의 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-45> 참조).

<표Ⅱ-4-4-45> 재가복지사업 사정의 체계성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
사정의 체계성	6-3)사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?	전체	119 (85.00)	17 (12.14)	1 (0.71)	2 (1.43)	3.79 (0.59)
		종합	96 (83.48)	16 (13.91)	2 (1.74)	-	3.77 (0.62)
		시각	7 (87.50)	-	1 (12.50)	-	3.75 (0.71)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

(3) 개별화된 서비스

장애인복지관의 재가복지사업 대상 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는지를 평가하였다. 주어진 다섯 가지 사항 중 충족되는 사항의 개수로써 평가를 실시하였다. 한편, 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어 있어야 한다. 이 지표는 재가복지사업 중 사례관리대상자로 등록된 사례에 한해서 적용되는 지표로써, 나들이 프로그램 및 일시적인 행사성 프로그램 참가자들은 이 지표평가대상에서 제외시켰다. 평균 3.81점을 받은 본 지표에서는 종합복지관과 시각, 지적장애인복지관이 각각 평균 3.79점과 평균 3.75점, 평균 3.88점이었으며, 청각, 지체, 뇌병변장애인복지관과 지적장애인복지관은 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-46> 참조).

<표Ⅱ-4-4-46> 개별화된 서비스

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
개별화된 서비스	6-3)이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	전체	120 (85.71)	16 (11.43)	2 (1.43)	1 (0.71)	3.81 (0.56)
		종합	97 (84.35)	15 (13.04)	1 (0.87)	1 (0.87)	3.79 (0.58)
		시각	7 (87.50)	-	1 (12.50)	-	3.75 (0.71)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

장애인복지관에서 제공하는 재가복지사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 청각, 지적, 지체, 뇌병변장애인복지관은 모두 본 지표에서 만점을 받았고, 종합복지관은 평균 3.86점, 시각장애인복지관은 평균 3.88점을 받았다. 전반적으로는 평균 3.88점의 수준이었다(<표Ⅱ-4-4-47> 참조).

<표Ⅱ-4-4-47> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
슈퍼비전 및 외부 전문가의 자문	6-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부 전문가로부터 자문을 받고 있는가?	전체	131 (93.57)	5 (3.57)	1 (0.71)	2 (1.43)	3.88 (0.54)
		종합	107 (93.04)	4 (3.48)	1 (0.87)	2 (1.74)	3.86 (0.59)
		시각	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

(5) 욕구 조사 및 만족도 조사

본 지표는 재가복지사업과 관련하여 클라이언트 욕구 조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 평가하는 내용이다. 이미 기술된 'D1-4)기관차원에서 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 재가복지 서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 청각, 지체장애인 복지관은 본 지표에서 만점을 받았고, 나머지 유형인 종합, 시각, 지적, 뇌병변장애인복지관은 각각 평균 3.89점, 평균 3.75점, 평균 3.88점, 평균 3.50점의 점수를 받고 있었다. 139개 장애인복지관은 전반적으로 3.88점의 수준이었다(<표Ⅱ-4-4-48> 참조).

<표Ⅱ-4-4-48> 욕구 조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
욕구조사 및 만족도 조사	6-5)욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	전체	128 (91.43)	9 (6.43)	2 (1.43)	- (0.47)	3.88
		종합	107 (93.04)	5 (4.35)	2 (1.74)	- (0.49)	3.89
		시각	6 (75.00)	2 (25.00)	-	- (0.46)	3.75
		청각	5 (100.00)	-	-	- (0.00)	4.00
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	- (0.35)	3.88
		지체	2 (100.00)	-	-	- (0.00)	4.00
		뇌병변	1 (50.00)	1 (50.00)	-	- (0.71)	3.50

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

(6) 사례회의

본 지표를 이용하여 장애인복지관에서 의료재활사업 관련 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는지를 파악하였다. 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 반드시 포함되어 있어야 하며, 정기적(최소한 단기목표 설정기간에 1회)으로 실시되어야 인정하였다. 이 지표는 재가복지사업 중 사례관리대상자로 등록된 사례에 한해서 적용되는 지표로써, 나들이 프로그램 및 일시적인 행사성 프로그램 참가자들은 이 지표평가대상에서 제외시켰다. 종합복지관은 평균 3.85점, 시각장애인복지관 평균 3.75점, 청각장애인복지관은 평균 3.80점, 지적장애인복지관은 평균 3.88점, 지체장애인복지관 평균 4.00점, 뇌병변장애인복지관은 평균 3.50점의 점수를 받았다. 종합복지관의 배점 등급별 분포를 보면, 우수(4), 양호(3), 미흡(1)에 각각 105개소(91.30%), 7개소(6.09%), 2개소(1.80%)의 분포를 보였다(<표Ⅱ-4-4-49> 참조).

<표Ⅱ-4-4-49> 사례회의

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
사례회의	6-6)제공되는 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는가?	전체	125 (89.29)	12 (8.57)	2 (1.43)	-	3.84 (0.55)
		종합	105 (91.30)	7 (6.09)	-	2 (1.74)	3.85 (0.58)
		시각	6 (75.00)	2 (25.00)	-	-	3.75 (0.46)
		청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	3.50 (0.71)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

(7) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 장애인복지관의 재가복지사업 관련 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 주어진 네 가지 사항 중 몇 개를 만족하는지를 근거로 평가하였다. 장애인복지관들은 평균 3.85점을 받았는데, 종합복지관은 평균 3.82점을 제외한 단종복지관들은 모두 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-50> 참조).

<표Ⅱ-4-4-50> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
프로그램 운영평가	6-7)프로그램 운영 전반에 대한 평가를 수행하였는가?	전체	124 (88.57)	14 (10.00)	1 (0.71)	1 (0.71)	3.85 (0.51)
		종합	99 (86.09)	14 (12.17)	-	1 (0.87)	3.82 (0.56)
		시각	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

(8) 종결평가와 사후지도

본 평가지표는 장애인복지관 재가복지사업 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는지를 파악하고자 하는 목적을 지닌다. 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리계획 등이 기록되어 있어야 이를 인정하였다. 운영지침은 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 포함되어 있어야 인정하였다. 이 지표는 재가복지사업 중 사례관리대상자로 등록된 사례에 한해서 적용되는 지표로써, 나들이 프로그램 및 일시적인 행사성 프로그램 참가자들은 평가대상에서 제외시켰다. 본 지표에서는 우수(4), 양호(3), 보통(2), 미흡(1)에 각각 131개소(93.57%), 5개소(3.57%), 1개소(0.71%), 2개소(1.43%)의 배점 등급 분포를 보였고 평균 점수는 3.88점이었다. 각 유형별로는 종합복지관 평균 3.88점, 시각장애인복지관 평균 3.75점, 청각, 지체, 뇌병변장애인복지관이 각각 평균 4.00점, 지적장애인복지관 평균 3.88점의 점수를 각각 받고 있었다(<표Ⅱ-4-4-51> 참조).

<표Ⅱ-4-4-51> 종결평가와 사후지도

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
종결평가와 사후지도	전체	131 (93.57)	5 (3.57)	1 (0.71)	2 (1.43)	3.88 (0.54)
	종합	108 (93.91)	4 (3.48)	-	2 (1.74)	3.88 (0.56)
	시각	7 (87.50)	-	1 (12.50)	-	3.75 (0.71)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
	지체	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	2 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	6-8)프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는가?					

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=114), 시각(N=8), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체/뇌병변(N=2).

8) 도서대출 및 보급(제공)사업³²⁾

(1) 도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원 실적을 평가하는 것으로써, 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 1년간을 평가대상기간으로 하고 있다. 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함하였다. 본 영역은 총 7개의 시각장애인복지관이 선택하였으며, 이들은 평균 2.71점의 점수를 취득하였다(<표Ⅱ-4-4-52> 참조).

<표Ⅱ-4-4-52> 도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원	8-1)도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원 실적은?	1.00	4.00	2.71	1.11

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※N=7.

도서대출 및 보급(제공)사업 관련 이용인원의 기술통계는 <표Ⅱ-4-4-53>와 같다. 대출 및 보급 인원은 평균 63,823.14명, 점자도서 제공사업 인원은 평균 12,965.14명, 전자도서 제공사업 인원은 평균 43,768.86명, 녹음도서 제공사업 인원은 평균 5,459.14명, 확대도서 제공사업 인원은 평균 2,096.86명, 사업배치인력 인원은 평균 2.17명으로 조사되었다.

32) 본 영역부터는 시각장애인복지관에만 적용되는 평가지표 및 그에 대한 내용이다. 시각장애인복지관은 본 영역을 포함한 총 4개 영역 중 2개 영역을 선택적으로 평가에 임하도록 하였고, 본 보고서에는 각각의 경우를 반영하여 기술되었다.

<표Ⅱ-4-4-53> 도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원 기술통계

		사업실적 관련 기술통계(명)			
		최소	최대	평균	표준편차
도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원	대출 및 보급(명)	0.00	392,254.00	63,823.14	145,385.17
	전자도서 제공사업(명)	59.00	60,274.00	12,965.14	21,813.98
	전자도서 제공사업(명)	0.00	295,345.00	43,768.86	110,993.84
	녹음도서 제공사업(명)	20.00	23,665.00	5,459.14	8,672.00
	확대도서 제공사업(명)	0.00	12,970.00	2,096.86	4,802.58
	사업배치인력(명)	0.25	4.92	2.17	1.55

(2) 프로그램의 계획기반

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서대출 및 보급(제공)사업 관련 프로그램이 참여자의 욕구에 기반하여 운영되고 있는지를 평가하는 지표이다. 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구확인 모두 참여자의 욕구확인으로 인정하되, 근거자료가 있는 경우로 한정하였다. 수년간에 걸쳐 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정 중의 욕구조사 내용으로 같음하였다. 또한, 프로그램의 목표에는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 하며, 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있어야 인정하였다. 본 영역을 선택한 7개의 시각장애인복지관 모두 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-54> 참조).

<표Ⅱ-4-4-54> 프로그램의 계획기반

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
프로그램의 계획기반	8-2)프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(3) 프로그램의 수행과정

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서대출 및 보급(제공)사업 관련 프로그램의 수행과정이 체계적으로 관리되고 있는지를 다루고 있다. 지표에서 의미하는 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로써, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인하였다. 과정기록지란, 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인하였고, 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하되, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 간주하였다. 5개(71.43%) 복지관이 우수(4), 2개(28.57%) 복지관이 양호(3)에 해당되었고, 이에 따라 평균 취득점수는 3.71점이었다(<표 II-4-4-55> 참조).

<표 II-4-4-55> 프로그램의 수행과정

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
프로그램의 수행과정	8-3)프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	5 (71.43)	2 (28.57)	-	-	3.71 (0.49)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

시각장애인복지관의 도서대출 및 보급(제공)사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 우수(4)에 7개소(100.00%),

분포를 보였고, 4점 만점에 평균 4.00점의 점수를 취득했다(<표Ⅱ-4-4-56> 참조).

<표Ⅱ-4-4-56> 욕구조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	8-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(5) 욕구조사 및 만족도 조사

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서대출 및 보급(제공)사업에서 참여자의 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 다루는 내용이다. 이미 기술된 바 있는 'D1-4)기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 의료재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 7개 시각장애인복지관 모두 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-57> 참조).

<표Ⅱ-4-4-57> 욕구조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
욕구조사 및 만족도조사	8-5)욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(6) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서대출 및 보급(제공)사업 관련 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 총 7개소 중 5개소(71.43%)가 우수(4)에 해당되었고, 2개소(28.57%)는 양호(3)에 분포되었다. 평균 취득점수는 3.71점이었다(<표Ⅱ-4-4-58> 참조).

<표Ⅱ-4-4-58> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
프로그램 운영평가	8-6)프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	5 (71.43)	2 (28.57)	-	-	3.71 (0.49)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(7) 도서의 다양성

본 평가지표는 시각장애인용 도서 대출 및 보급에 있어서의 다양성을 평가하는 내용으로써, 녹음도서, 전자도서, 점자도서 등 다양한 매체를 얼마나 제공하고 있는지를 파악하였다. 7개의 시각장애인복지관들은 평균 3.86점의 점수를 받았으며, 우수(4) 6개소(85.71%) 및 양호(3) 1개소(14.29%)의 분포를 보였다(<표Ⅱ-4-4-59> 참조).

<표 II-4-4-59> 도서의 다양성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
도서의 다양성	8-7)시각장애인용 도서의 대출 및 보급에 있어서의 다양성은 어떠한가?	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(8) 전문자격증 소지자에 의한 도서 대출 및 보급

본 평가지표에서는 도서 대출 및 보급 담당자가 전문자격증을 보유하고 있는지를 다루고 있다. 지표에서 언급된 점역·교정사란 한국시각장애인연합회가 보건복지부의 위임을 받아 시행하는 국가공인자격 취득자로서 해당업무에 종사하는 경우에 인정하였고, 전문사서는 국가가 인정하는 사서관련 자격증을 뜻한다. 8개의 시각장애인복지관들은 우수(4)에 5개소(71.43%), 양호(3)에 1개소(14.29%), 미흡(1)에 1개소(14.29%)의 분포를 보인 가운데 평균 3.29점의 점수를 받았다(<표 II-4-4-60> 참조).

<표 II-4-4-60> 전문자격증 보유

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
전문자격증 보유	8-8)대출·보급 담당자가 전문자격증을 보유하고 있는가?	5 (71.43)	-	1 (14.29)	1 (14.29)	3.29 (1.25)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=8.

9) 도서제작사업

(1) 도서제작사업 실적

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서제작사업 실적을 평가하는 것으로써, 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 1년간을 평가대상기간으로 하고 있다. 모든 도서는 완성된 도서를 기준으로 하였고, 일반서적기준 단행본 한 권을 한권으로 인정하였다. 또한, 사전의 경우 점자책 100권이 나와도 한 권으로 간주하고, 녹음도서의 경우 녹음테이프가 한 권에 100개 나오거나 1개가 나오거나 모두 한 권으로 간주하였다. 모든 도서는 자체 제작한 도서로 원본파일을 기준으로 하였으며, 점자/전자/녹음/확대도서 모두 동일하게 적용하였다. 녹음도서는 카세트 테잎, MP3파일, 데이지 방식 등을 모두 포함하였고, 전자도서는 텍스트파일로 된 도서를 뜻한다. 한편, 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함시켜 평가에 임하였다. 총 7개의 시각장애인복지관이 본 영역을 선택하였으며, 이들은 평균 2.71점의 점수를 받았다(<표 II-4-4-61> 참조).

<표 II-4-4-61> 도서제작사업 실적

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
도서제작사업 실적	9-1)도서제작사업 실적은?	1.00	4.00	2.71	1.11

※정량지표로써 최소 100점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※N=7

7개 시각장애인복지관들은 2010년 한 해동안 평균 1,860.71권의 도서가 제작되었다. 이 중 점자도서는 평균 250.14권, 전자도서는 평균 724.14권, 녹음도서는 평균 122.43권, 확대도서는 평균 764.00권이 제작되었다. 한편, 사업배치인력은 평균 4.94명이었다(<표 II-4-4-62> 참조).

<표Ⅱ-4-4-62> 도서제작사업 실적 기술통계

		사업실적 관련 기술통계(명)			
		최소	최대	평균	표준편차
도서제작사업 실적	도서제작(권)	134.00	7,120.00	1,860.71	2,687.40
	점자도서 제작(권)	35.00	1,116.00	250.14	387.35
	전자도서 제작(권)	45.00	2,062.00	724.14	917.04
	녹음도서 제작(권)	9.00	436.00	122.43	149.03
	확대도서 제작(권)	2.00	4,440.00	764.00	1,638.69
	사업배치인력(명)	0.49	19.87	4.94	6.86

(2) 프로그램의 계획기반

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서제작사업이 참여자의 욕구에 기반하여 운영되고 있는지를 평가하는 지표이다. 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구확인 모두 참여자의 욕구확인으로 인정하되, 근거자료가 있는 경우로 한정하였다. 수년간에 걸쳐 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정 중의 욕구조사 내용으로 같음하였다. 또한, 프로그램의 목표에는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 하며, 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있어야 인정하였다. 본 영역을 선택한 6개의 시각장애인복지관이 우수(4)를 받았으며, 1개 복지관이 양호(3)을 받았다(<표Ⅱ-4-4-63> 참조).

<표Ⅱ-4-4-63> 프로그램의 계획기반

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
프로그램의 계획기반	9-2) 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(3) 프로그램의 수행과정

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서제작사업 관련 프로그램의 수행과정이 체계적으로 관리되고 있는지를 다루고 있다. 지표에서 의미하는 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로써, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인하였다. 과정기록지란, 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인하였고, 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하되, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 간주하였다. 8개(88.89%) 복지관이 우수(4), 1개(11.11%) 복지관이 양호(3)에 해당되었고, 이에 따라 평균 취득점수는 3.89점이었다(<표Ⅱ-4-4-64> 참조).

<표Ⅱ-4-4-64> 프로그램의 수행과정

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
프로그램의 수행과정	9-3)프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

시각장애인복지관의 도서제작사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역

시 근거자료가 있다면 인정하였다. 7개 시각장애인복지관이 모두 우수(4)를 받았고, 평균 4.00점의 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-65> 참조).

<표Ⅱ-4-4-65> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

	9-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
슈퍼비전 및 외부전문가의 자문		7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=11.

(5) 욕구조사 및 만족도 조사

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서 제작 사업에서 참여자의 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 다루는 내용이다. 이미 기술된 바 있는 'D1-4)기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 의료재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련 결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 6개 시각장애인복지관이 우수(4)점을 받았고, 1개소의 복지관이 양호(3)점을 받았으며, 평균은 3.86점이다(<표Ⅱ-4-4-66> 참조).

<표Ⅱ-4-4-66> 욕구조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
욕구조사 및 만족도조사	9-5)욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(6) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 시각장애인복지관의 도서대출 및 보급(제공)사업 관련 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 총 7개소 중 6개소(85.71%)가 우수(4)에 해당되었고, 1개소(14.29%)는 양호(3)에 분포되었다. 평균 취득점수는 3.86점이었다(<표Ⅱ-4-4-67> 참조).

<표Ⅱ-4-4-67> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
프로그램 운영평가	9-6)프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(7) 도서의 다양성

본 평가지표는 시각장애인용 도서제작사업에 있어서의 다양성을 평가하는 내용으로써, 주어진 6개의 사항을 어느 정도 충족시키는지를 파악하였다. 9개의 시각장애인복지관 모두 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-68> 참조).

<표Ⅱ-4-4-68> 도서의 다양성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
도서의 다양성	9-7) 시각장애인용 도서의 대출 및 보급에 있어서의 다양성은 어떠한가?	7 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

(8) 전문자격증 소지자에 의한 도서제작

본 평가지표에서는 도서제작사업 담당자가 전문자격증을 보유하고 있는지를 다루고 있다. 지표에서 언급된 점역·교정사란 한국시각장애인연합회가 보건복지부의 위임을 받아 시행하는 국가공인자격 취득자로서 해당업무에 종사하는 경우에 인정하였고, 전문사서는 국가가 인정하는 사서관련 자격증을 뜻한다. 7개의 시각장애인복지관들은 우수(4)에 6개소(85.71%), 양호(3)에 1개소(14.29%)의 분포를 보인 가운데 평균 3.86점의 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-69> 참조).

<표Ⅱ-4-4-69> 전문자격증 소지자에 의한 도서제작

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
전문자격증 보유	9-8) 도서제작 담당자 또는 도서제작 부서에 종사하는 직원들이 전문자격증을 보유하고 있는가?	6 (85.71)	1 (14.29)	-	-	3.86 (0.38)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=7.

10) 정보제공사업

(1) 정보제공사업 실적

본 평가지표는 시각장애인복지관의 정보제공사업 실적을 평가하는 것으로, 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 1년간을 평가대상기간으로 하고 있다. 정보제공사업이란 시각장애인용 전용 사이트(BBS)와 음성정보서비스(ARS)를 말하며, 사서함은 음성정보사업에 포함된다. 음성정보서비스는 이용 시간이나 이용 코너의 양과 상관없이 한 번의 전화 접속 수를 한 건으로 간주하였고, BBS 또한 한 번의 접속 수를 시간이나 이용 내용에 상관없이 한 건으로 반영하였다. 정보제공 건수는 일간지의 경우 하루치를 1건, 주간지의 경우에는 한 주에 제공하는 모든 주간지 종류의 합계를 1건, 월간지는 월별로 제공되는 월간지 모두를 합하여 1건, 소설은 한 권을 1건으로 계산하였고, 전자도서나 녹음도서 등 모든 도서의 정보 제공은 도서 한 권을 한 건으로 계산하였다. 또한, 기타 법령이나 제도 등은 법령 하나당 연 1건으로 처리하고, 제도 소개는 모두를 합하여 연 1건으로 처리하되, 법령의 개정이 이루어져 다시금 수정하여 제공할 경우에는 수정한 건수를 1건 추가하여 계산하였다. 본 영역은 총 4개의 시각장애인복지관이 선택하였고, 이들은 평균 2.50점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-70> 참조).

<표Ⅱ-4-4-70> 정보제공사업 실적

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
정보제공사업 실적	10-1)정보제공사업 실적은?	1.00	4.00	2.50	1.29

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※N=4.

4개 시각장애인복지관은 2010년 한 해동안 평균 49,990.50건의 정보를 제공하였으며, 이를 이용한 서비스 이용자의 연인원은 평균 1,496,061.25명이었다(<표Ⅱ-4-4-71> 참조).

<표Ⅱ-4-4-71> 정보제공사업 실적 기술통계

		사업실적 관련 기술통계(명)			
		최소	최대	평균	표준편차
정보제공사업 실적	이용자 연인원(명)	2,647.00	3,274,080.00	1,496,061.25	1,618,274.53
	정보제공 건수(건)	481.00	147,376.00	49,990.50	68,868.31

(2) 프로그램의 계획기반

본 평가지표는 시각장애인복지관의 정보제공사업이 참여자의 욕구에 기반하여 운영되고 있는지를 평가하는 지표이다. 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구확인 모두 참여자의 욕구확인으로 인정하되, 근거자료가 있는 경우로 한정하였다. 수년간에 걸쳐 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정 중의 욕구조사 내용으로 같음하였다. 또한, 프로그램의 목표에는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 하며, 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있어야 인정하였다. 본 영역을 선택한 4개의 시각장애인복지관 중 3개소(75.00%)는 우수(4)를 받았으며, 평균은 3.75점이다(<표Ⅱ-4-4-72> 참조).

<표Ⅱ-4-4-72> 프로그램의 계획기반

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
프로그램의 계획기반	10-2) 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	3 (75.00)	1 (25.00)	-	-	3.75 (0.50)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(3) 프로그램의 수행과정

본 평가지표는 시각장애인복지관의 정보제공사업 관련 프로그램의 수행과정이 체계적으로 관리되고 있는지를 다루고 있다. 지표에서 의미하는 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로써, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인하였다. 과정기록지란, 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인하였고, 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하되, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 간주하였다. 4개 시각장애인복지관 모두 만점을 취득하였다(<표Ⅱ-4-4-73> 참조).

<표Ⅱ-4-4-73> 프로그램의 수행과정

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
프로그램의 수행과정	10-3) 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

시각장애인복지관의 도서제작사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 4개 시각장애인복지관은 우수(4)와 양호(3)에 각각 3개소(75.00%)와 1개소(25.00%)의 분포를 보였고, 평균 3.75점의

점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-74> 참조).

<표Ⅱ-4-4-74> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	10-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	3 (75.00)	1 (25.00)	-	-	3.75 (0.50)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(5) 욕구조사 및 만족도 조사

본 평가지표는 시각장애인복지관의 정보제공사업에서 참여자의 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 다루는 내용이다. 이미 기술된 바 있는 'D1-4)기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 의료재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련 결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 4개 시각장애인복지관 모두 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-75> 참조).

<표Ⅱ-4-4-75> 욕구조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
욕구조사 및 만족도조사	10-5)욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(6) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 시각장애인복지관의 정보제공사업 관련 프로그램 운영 전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 4개 시각장애인복지관 모두 4점 만점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-76> 참조).

<표Ⅱ-4-4-76> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
프로그램 운영평가	10-6) 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(7) 정보제공 서비스의 양

본 지표는 시각장애인복지관의 정보제공사업 중 신규 정보제공에 대한 서비스 실적을 평가하는 내용이다. 일간지, 주간지, 월간지, 소설, 법규 및 제도에 대한 발생 실적을 측정하였다. 평가대상기간은 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 1년이며, BBS(시각장애인전용 홈페이지 포함) 및 ARS(사서함 포함) 등을 통한 정보제공을 의미한다. 일간지의 경우 1일자 하루 전체 제공을 1건으로 간주하였고, 주간지와 월간지는 1주일의 1건으로 계산하였다. 소설은 권수로 계산하였고, 자체뉴스는 월간지 또는 주간지에 포함하여 계산하였다. 본 지표는 정량적으로 조사가 이루어지되, 모든 실적의 합

산 수치를 근거로 배점 등급을 결정하였다. 4개 시각장애인복지관들은 평균 3.5점을 받았으며, 우수(4)와 미흡(1)에 각각 2개소(50.00%)씩 분포하였다(<표 II-4-4-77> 참조).

<표 II-4-4-77> 정보제공 서비스의 양

			등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
			우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
정보제공 서비스의 양	10-7)신규 정보제공 서비스의 양이 적절한가?		2 (50.00)	2 (50.00)	-	-	3.5 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

4개 시각장애인복지관이 2010년 한 해 동안 제공한 서비스의 양은 <표 II-4-4-78>과 같다. 일간지는 평균 1,502.25건, 주간지는 평균 1,262.00건, 월간지는 평균 130.75건, 소설은 평균 3,153.75권, 법규 및 제도는 평균 38회를 제공한 것으로 나타났다.

<표 II-4-4-78> 정보제공 서비스의 양 기술통계

		사업실적 관련 기술통계(명)			
		최소	최대	평균	표준편차
정보제공 서비스의 양	일간지(건)	0.00	4,682.00	1,502.25	2,143.58
	주간지(건)	104.00	4,063.00	1,262.00	1,887.12
	월간지(건)	12.00	403.00	130.75	184.21
	소설(권)	130.00	10,476.00	3,153.75	4,933.20
	법규 및 제도(회)	3.00	133.00	38.00	63.38

※각각의 실적을 합산하여 50이상은 우수(4), 40이상은 양호(3), 30이상은 보통(2), 20이상은 미흡(1)으로 배점함.

(8) 이용자 관리 및 운영

본 지표는 정보제공사업 관련 프로그램 운영에 있어 이용자 관리가 잘 이루어지고 있는지를 다루고 있다. 총 5개의 항목 중 몇 개를 충족하는지에 따

라 각 배점 등급을 부여하였다. 평균 3.75점의 점수를 받은 가운데 3개 복지관은 우수(4)에, 1개 복지관은 양호(3)에 분포하였다(<표Ⅱ-4-4-79> 참조).

<표Ⅱ-4-4-79> 이용자 관리 및 운영

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
이용자관리 및 운영	10-8)프로그램 운영에 있어 이용자 관리가 잘 이루어지고 있는가?	3 (75.00)	1 (25.00)	-	-	3.75 (0.50)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

11) 생활용구 및 재활기구 보급사업

(1) 생활용구 및 재활기구 보급사업 실적

본 평가지표는 시각장애인복지관의 생활용구 및 재활기구 보급사업 실적을 평가하는 것으로써, 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 1년간을 평가대상기간으로 하고 있다. 생활용구 보급이란 흰지팡이, 점자필기구, 점자시계, 녹음기기 등 시각장애인에게 제공되는 모든 물품을 의미하며, 재활기구 보급은 시각장애인용 재활보조기기, 소프트웨어 등을 뜻한다. 제작 또는 구입해서 실비 보급한 것과 무료보급 및 대행 판매 또는 대여를 한 것은 모두 인정하였다. 본 영역은 총 8개의 시각장애인복지관이 선택하였고, 이들은 평균 2.50점을 받았다(<표Ⅱ-4-4-80> 참조).

<표Ⅱ-4-4-80> 생활용구 및 재활기구 보급사업 실적

		취득점수(점)			표준편차
		최소	최대	평균	
생활용구 및 재활기구 보급사업 실적	11-1)생활용구 및 재활기구 보급사업 실적은?	1.00	4.00	2.50	1.29

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※N=4.

4개 시각장애인복지관이 2011년 한 해 동안 보급한 생활용구와 재활기기는 각각 평균 14,979.60건과 평균 148.20건이었다(<표 II-4-4-81> 참조).

<표 II-4-4-81> 생활용구 및 재활기구 보급사업 실적 기술통계

		사업실적 관련 기술통계(명)			
		최소	최대	평균	표준편차
생활용구 및 재활기구 보급사업 실적	생활용구 보급(건)	960.00	60,294.00	14,979.60	25,653.20
	재활기기 보급(건)	0.00	244.00	148.20	110.20

※ 생활용구 보급 건수와 재활기기 보급 건수를 각각 동일한 가중치로 배점에 반영함.

(2) 프로그램의 계획기반

본 평가지표는 시각장애인복지관의 생활용구 및 재활기구 보급사업이 참여자의 욕구에 기반하여 운영되고 있는지를 평가하는 지표이다. 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구확인 모두 참여자의 욕구확인으로 인정하되, 근거자료가 있는 경우로 한정하였다. 수년간에 걸쳐 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정 중의 욕구조사 내용으로 같음하였다. 또한, 프로그램의 목표에는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 하며, 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있어야 인정하였다. 4개(100.00%)의 복지관이 우수(4)에 해당되었고, 취득점수는 평균 4.00점이었다(<표 II-4-4-82> 참조).

<표 II-4-4-82> 프로그램의 계획기반

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
프로그램의 계획기반	11-2) 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※ 등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※ N=4.

(3) 프로그램의 수행과정

본 평가지표는 시각장애인복지관의 생활용구 및 재활기구 보급사업 관련 프로그램의 수행과정이 체계적으로 관리되고 있는지를 다루고 있다. 지표에서 의미하는 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로써, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인하였다. 과정기록지란, 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인하였고, 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하되, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 간주하였다. 4개(100.00%)의 복지관이 우수(4)에 해당되었고, 취득점수는 평균 4.50점이었다(<표Ⅱ-4-4-83> 참조).

<표Ⅱ-4-4-83> 프로그램의 수행과정

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
프로그램의 수행과정	11-3) 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.
※N=4.

(4) 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

시각장애인복지관의 생활용구 및 재활기구 보급사업 관련 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는지를 평가하였다. 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 인정하였고, E-mail을 통해 이루어진 경우 역시 근거자료가 있다면 인정하였다. 4개 시각장애인복지

관은 우수(4)에 4개소(100.00%)가 해당되었으며, 평균 4.00점의 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-84> 참조).

<표Ⅱ-4-4-84> 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	11-4)제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(5) 욕구조사 및 만족도 조사

본 평가지표는 시각장애인복지관의 생활용구 및 재활기구 보급사업에서 참여자의 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는지를 다루는 내용이다. 이미 기술된 바 있는 'D1-4)기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사'와는 별개의 조사로 의료재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 의미한다. 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우 가령, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우는 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘다 실시한 것으로 인정하였다. 한편, 욕구조사의 다양성을 인정하였는데, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정하는 등 폭넓게 적용하였다. 평균 4.00점의 점수를 받았으며, 우수(4) 4개소(100.00%)의 시설 분포를 보였다(<표Ⅱ-4-4-85> 참조).

<표 II-4-4-85> 욕구조사 및 만족도 조사

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
욕구조사 및 만족도조사	11-5) 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(6) 프로그램 운영평가

본 평가지표는 시각장애인복지관의 생활용구 및 재활기구 보급사업 관련 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하고 있는지를 파악하는 것이다. 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가에는 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타 팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 인정하였다. 4개 시각장애인복지관은 우수(4) 4개소(100.00%)의 분포를 보였고, 취득점수는 평균 4.00점이었다(<표 II-4-4-86> 참조).

<표 II-4-4-86> 프로그램 운영평가

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
프로그램 운영평가	11-6) 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

(7) 생활용구 및 재활기기의 개발

본 평가지표로는 시각장애인을 위한 시각장애인복지관의 생활용구 및 재활기기의 개발정도를 파악하였다. 평가대상기간은 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일의 1년이며, 용구개발이란 시각장애인을 위한 보조 용구로 자체 개발한 것으로 국한하였다. 또한, 재활기기는 시각장애인을 위한 보조공학 재활기기로 자체 개발한 것으로 한정하였다. 한편, OEM 방식에 의한 외부 용역은 인정하여 평가에 적용하였다. 총 8개 시각장애인복지관들은 평균 3.50점을 받았으며, 우수(4)와 보통(2)에 각각 3개소(75.00%)와 1개소(25.00%)의 복지관이 해당되었다(<표Ⅱ-4-4-87> 참조).

<표Ⅱ-4-4-87> 생활용구 및 재활기기의 개발

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
생활용구 및 재활기기의 개발	11-7) 시각장애인을 위한 생활용구 및 재활기기의 개발정도는 어떠한가?	3 (75.00)	-	1 (25.00)	-	3.50 (1.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

4개 시각장애인복지관이 2010년 한 해 동안 시각장애인을 위해 개발한 용구 및 재활기기는 각각 평균 4.75종이었으며, 재활기기는 개발된 종류가 없었었다(<표Ⅱ-4-4-88> 참조).

<표Ⅱ-4-4-88> 생활용구 및 재활기기의 개발 기술통계

		사업실적 관련 기술통계(명)			
		최소	최대	평균	표준편차
생활용구 및 재활기기의 개발	재활을 위한 용구개발(종)	2.00	7.00	4.75	2.06
	재활기기 개발(종)	0.00	0.00	0.00	0.00

※각각의 실적을 합산하여 4종 이상은 우수(4), 3종 이상은 양호(3), 2종 이상은 보통(2), 1종 이상은 미흡(1)으로 배점함.

(8) 생활용구 및 재활기기의 관리

본 지표는 생활용구 및 재활기구 보급사업과 관련하여 보급과 사후서비스 및 용구정보 제공이 잘 이루어지고 있는지를 파악하고자 하는 내용이다. 관련지침, 생활용구 a/s대장, 생활용구 대여서비스 자료, 생활용구 설명서 및 상담서비스 관련 기록 등을 검토함으로써 평가를 수행하였다. 지표에서 의미하는 생활용구란 시각장애인 전용용구, 시각장애인이 사용 편리한 일반용품, 재활기기, 시각장애인용 컴퓨터와 관련기기를 뜻하는데, 세부적으로 ①시각장애인이 필요한 용구를 개발 또는 제작하는 경우(개발 제작 공간, 용구 관련서류 등을 확인함), ②이용자가 용구를 직접 확인하고 사용해볼 수 있는 전시공간 확보되어 있으며 보급사업 실시, ③용구의 사후서비스 실시(사후서비스물품, 의뢰자, 일자, 처리결과 등의 내역서 확인), ④소장하거나 보급하고 있는 맹인용구의 목록과 설명서를 연 1회 이상 이용자에게 접자, 녹음, 목자 등으로 제공 ⑤시각장애인의 인식개선 및 정보제공을 위해 무료로 관련용구 대여, ⑥용구상담서비스를 실시하고, 이용자가 원하는 물품의 설명서 제공을 검토하여 평가하였다. 평균 4.00점의 점수를 받았다(<표Ⅱ-4-4-89> 참조).

<표Ⅱ-4-4-89> 생활용구 및 재활기기의 관리

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
생활용구 및 재활기기의 관리	11-8)보급과 사후서비스 및 용구정보 제공이 잘 이루어지고 있는가?	4 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※N=4.

5. 이용자의 권리(E)

‘이용자의 권리(E)’ 영역의 평균점수는 96.82(6.78)점이었으며 최소 25.00(1.75)점에서 최대 100.00(7.00)점까지 나타나고 있었다. 지역별로 살펴보면 광주 지역이 평균 100.00(7.00)점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 전남지역이 평균 83.72(5.86)점으로 가장 낮은 점수를 보였다. 유형에 따른 점수를 보면 지적 유형의 장애인복지관이 평균 98.96(6.93)점으로 가장 높은 점수를 나타내고 있었으며, 시각 유형은 평균 95.45(6.68)점으로 가장 낮은 점수를 나타냈다(<표Ⅱ-4-5-1> 참조).

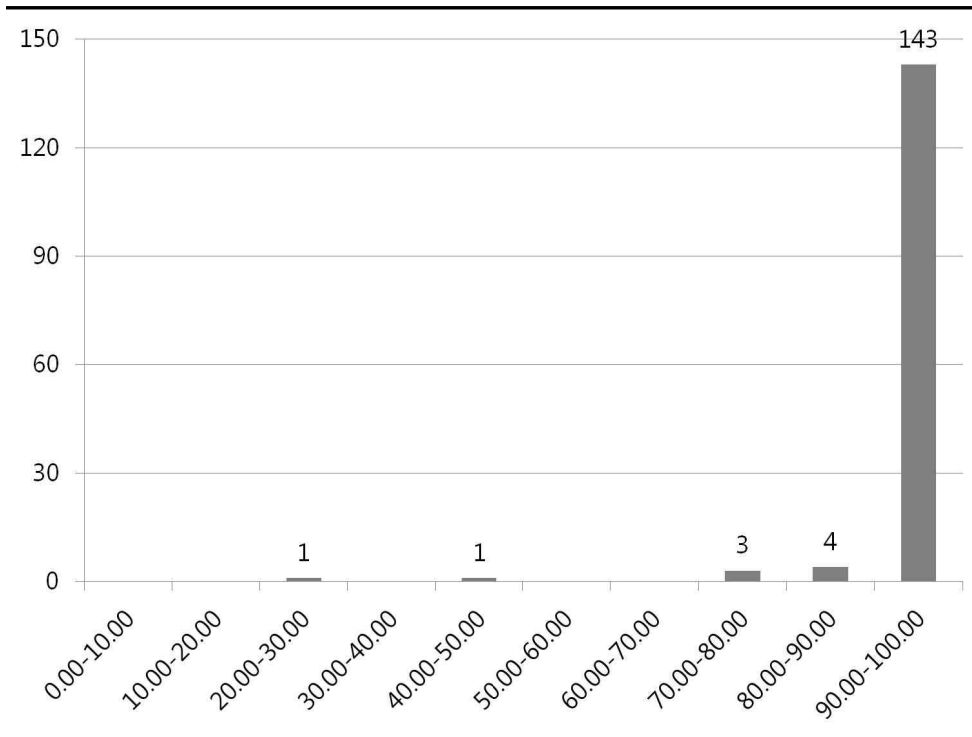
<표Ⅱ-4-5-1> 이용자의 권리(E) 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차	
전국	152	25.00 (1.75)	100.00 (7.00)	96.82 (6.78)	8.51 (0.60)	
지역	서울	37	87.50 (6.13)	100.00 (7.00)	97.30 (6.81)	4.19 (0.29)
	부산	7	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	97.62 (6.83)	2.23 (0.16)
	대구	6	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.15 (0.15)
	인천	7	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	97.62 (6.83)	3.28 (0.23)
	광주	3	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	0.00 (0.00)

<표계속>

	시설수	최소	최대	평균	표준편차	
지역	대전	5	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	95.00 (6.65)	4.56 (0.32)
	울산	3	91.67 (6.42)	95.83 (6.71)	94.44 (6.61)	2.41 (0.17)
	경기	18	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	98.84 (6.92)	2.39 (0.17)
	강원	6	79.17 (5.54)	100.00 (7.00)	96.53 (6.76)	8.51 (0.60)
	충북	7	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	98.21 (6.88)	3.28 (0.23)
	충남	11	79.17 (5.54)	100.00 (7.00)	96.97 (6.79)	6.48 (0.45)
	전북	10	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	98.75 (6.91)	2.81 (0.20)
	전남	11	25.00 (1.75)	100.00 (7.00)	83.71 (5.86)	25.98 (1.82)
	경북	9	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	100.00 (7.00)	0.00 (0.00)
	경남	7	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	97.62 (6.83)	3.28 (0.23)
	제주	5	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	99.17 (6.94)	1.86 (0.13)
	종합	122	25.00 (1.75)	100.00 (7.00)	96.69 (6.77)	9.32 (0.65)
	시각	11	87.50 (6.13)	100.00 (7.00)	95.45 (6.68)	4.73 (0.33)
	청각	5	91.67 (6.42)	100.00 (7.00)	97.50 (6.83)	3.73 (0.26)
유형	지적	8	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.96 (6.93)	1.93 (0.14)
	지체	3	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.41 (0.17)
	뇌병변	3	95.83 (6.71)	100.00 (7.00)	98.61 (6.90)	2.41 (0.17)

<그림 II-4-5-1>은 장애인복지관의 ‘이용자의 권리(E)’ 영역 점수분포로써, 143개 기관이 90.00점 이상~100.00점 구간에 가장 많이 분포하였다. 70.00점 이상~80.00점미만에는 3개소, 80.00점 이상~90.00점미만 4개소가 해당되었다. 그밖에도 20.00점 이상~30점미만 구간과 40.00점 이상~50.00점미만 구간에 각각1개소가 분포하고 있었다(<그림 II-4-5-1> 참조).



<그림 II-4-5-1> 이용자의 권리(E) 영역 점수 분포

1) 이용자의 비밀보장

이용자의 개인정보에 대해 비밀이 보장되어 있는지를 평가하는 지표로써, 규정이나 업무처리 지침으로 확인이 가능하여야 하며, 개인정보나 기록은 문서로 되어있는 것을 근거로 하였다. 본 지표는 4점 만점에 평균 3.89점으로 나타났으며, 우수(4)에 가장 많은 139개소(91.45%)가 분포하였다. 유형별로 보면 지적, 지체, 뇌병변 장애인복지관이 평균 4.00으로 가장 높은 점수를 보였다(<표 II-4-5-2> 참조).

<표 II-4-5-2> 이용자의 비밀보장

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
이용자의 비밀보장	1)이용자의 개인정보에 대해 비밀이 보장되어 있는가?	전체	139 (91.45)	11 (7.24)	1 (0.66)	1 (0.66)	3.89 (0.38)
		종합	112 (91.80)	9 (7.38)	-	1 (0.82)	3.90 (0.37)
		시각	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)	-	3.73 (0.65)
		청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

2) 이용자에게 대한 정보제공

본 지표는 이용자의 자기결정권 보장을 위해서 기관에서 충분한 정보를 제공하고 있는지에 대한 평가지표로써 홈페이지 리플렛등 기관 이용에 관한 정보와 서비스 제공시 서비스 동의서 기록 여부 등에 관한 내용이 주요내용이다. 4점 만점에 평균 3.95점으로 나타났으며, 우수(4)에 가장 많은 148개소(97.37%)가 분포하였다. 양호(3)는 2개소(1.32%), 보통(2)은 1개소(0.66%), 미흡(1)은 1개소(0.66%)가 분포하였다. 모든 유형의 시설이 우수(4)에 가장 많이 분포하고 있었으며, 종합복지관을 제외한 타 유형은 모두 우수(4)를 취득하였다(<표 II-4-5-3> 참조).

<표 II-4-5-3> 이용자에 대한 정보제공, 자기결정권

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
이용자의 2)이용자의 개인정보에 대해 비밀보장 비밀이 보장되어 있는가?	전체	148 (97.37)	2 (1.32)	1 (0.66)	1 (0.66)	3.95 (0.31)
	종합	118 (96.75)	2 (1.64)	1 (0.82)	1 (0.82)	3.94 (0.35)
	시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

3) 이용자의 고충처리

본 지표는 이용자의 고충을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있는지, 그에 따른 처리 결과는 전달이 되고 있는지를 파악하는 지표이다. 서비스 이용자들이 서비스를 이용하면서 겪게 되는 고충을 토로하고 이러한 불만이 처리되는 과정을 즉각적으로 보고 받을 수 있도록 하는 방침이 문서화되어 있는지를 확인하였다. 4점 만점에 평균 3.94점으로 나타났으며, 우수(4)에 가장 많은 148개소(97.37%)가 분포하였다. 양호(3)는 1개소(0.66%), 보통(2)은 1개소(0.66%), 미흡(1)은 2개소(1.32%)가 분포하였다. 모든 유형의 시설이 우수(4)에 가장 많이 분포하고 있었으며, 종합복지관은 119개소(97.54%), 시각장애인복지관은 10개소(90.91%), 청각장애인복지관은 5개소(100.00%), 지적장애인복지관은 8개소(100.00%), 지체/뇌병변장애인복지관은 각 3개소(100.00%)가 우수(4) 등급에 해당되었다(<표 II-4-5-4> 참조).

<표 II-4-5-4> 이용자의 고충처리

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
이용자의 고충처리	3)이용자의 고충을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있으며, 그에 따른 처리결과를 전달되고 있는가?	전체	148 (97.37)	1 (0.66)	1 (0.66)	2 (1.32)	3.94 (0.39)
		종합	119 (97.54)		1 (0.82)	2 (1.64)	3.93 (0.42)
		시각	10 (90.91)	1 (9.09)	-	-	3.91 (0.30)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

4) 이용자의 동등한 참여

사회복지서비스를 제공함에 있어서 성별, 장애, 인종, 종교, 문화, 언어, 정치적 신념 등을 이유로 차별하지 않아야 한다는 사회복지시설 서비스 최소 기준 표준(안)에 근거한 평가지표로 신설되었다. 평균 점수는 4점 만점에 3.86점이었으며, 우수(4)에 136개소(89.47%)가 가장 많이 분포하였다. 각 유형별로 가장 많은 시설이 분포한 등급을 보면 종합복지관 109개소(89.34%), 시각장애인복지관 10개소(90.91%), 청각장애인복지관 5개소(100.00%), 지적장애인복지관 6개소(75.00%), 지체장애인복지관 3개소(100.00%), 뇌병변장애인복지관 3개소(100.00%)가 우수(4)에 가장 많이 분포하였다(<표 II-4-5-5> 참조).

<표 II-4-5-5> 이용자의 동등한 참여

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
이용자의 동등한 참여	4)이용자의 동등한 참여가 보장되어 있는가?	전체	136 (89.47)	13 (8.55)	1 (0.66)	2 (1.32)	3.86 (0.46)
		종합	109 (89.34)	10 (8.20)	1 (0.82)	2 (1.64)	3.85 (0.49)
		시각	10 (90.91)	1 (90.09)	-	-	3.91 (0.30)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	6 (75.00)	2 (25.00)	-	-	3.75 (0.46)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

5) 이용자의 인권교육

전년도에 현황파악으로 제시되었던 인권교육 실시에 관련하여 사회복지시설 서비스 최소기준 표준(안)에 근거하여 신설된 지표로써 직원과 이용자를 대상으로 정기적인 인권교육을 실시하고 있는지를 평가하는 지표이다. 평균 점수는 4점 만점에 3.74점이었으며, 우수(4)에 121개소(79.61%)가 가장 많이 분포하였다. 각 유형별로 가장 많은 시설이 분포한 등급을 보면 종합복지관 98개소(80.33%), 시각장애인복지관 6개소(54.55%), 청각장애인복지관 4개소(80.00%), 지적장애인복지관 8개소(100.00%), 지체장애인복지관 2개소(66.67%), 뇌병변장애인복지관 3개소(100.00%)가 우수(4)에 가장 많이 분포하였다(<표 II-4-5-6> 참조).

<표 II-4-5-6> 이용자의 인권교육

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
이용자의 인권교육을 잘 시행하고 있는가?	전체	121 (79.61)	25 (16.45)	4 (2.63)	2 (1.32)	3.74 (0.57)
	종합	98 (80.33)	18 (14.75)	4 (3.28)	2 (1.64)	3.74 (0.60)
	시각	6 (54.55)	5 (45.45)	-	-	3.55 (0.52)
	청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

6) 이용자의 학대금지, 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화

전년도에 현황파악으로 제시되었던 인권교육 실시에 관련하여 사회복지시설 서비스 최소기준 표준(안)에 근거하여 신설된 지표로써 직원과 이용자를 대상으로 정기적인 인권교육을 실시하고 있는지를 평가하는 지표이다. 평균 점수는 4점 만점에 3.84점이었으며, 우수(4)에 135개소(88.82%)가 가장 많이 분포하였다. 각 유형별로 가장 많은 시설이 분포한 등급을 보면 종합복지관 109개소(89.34%), 시각장애인복지관 9개소(81.82%), 청각장애인복지관 4개소(80.00%), 지적장애인복지관 8개소(100.00%), 지체장애인복지관 3개소(100.00%), 뇌병변장애인복지관 2개소(66.67%)가 우수(4)에 가장 많이 분포하였다(<표 II-4-5-7> 참조).

<표Ⅱ-4-5-7> 이용자의 학대금지, 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
이용자의 학대금지, 괴롭힘방 지, 신체적제 한의최소 화	전체	135 (88.82)	13 (8.55)	1 (0.66)	3 (1.97)	3.84 (0.52)
	종합	109 (89.34)	9 (7.38)	1 (0.82)	3 (2.46)	3.84 (0.55)
	시각	9 (81.82)	2 (18.18)	-	-	3.82 (0.40)
	청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
	6)이용자의 학대금지, 괴롭힘방지, 신체적제한의 최소화가 지켜지고 있는가?					

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

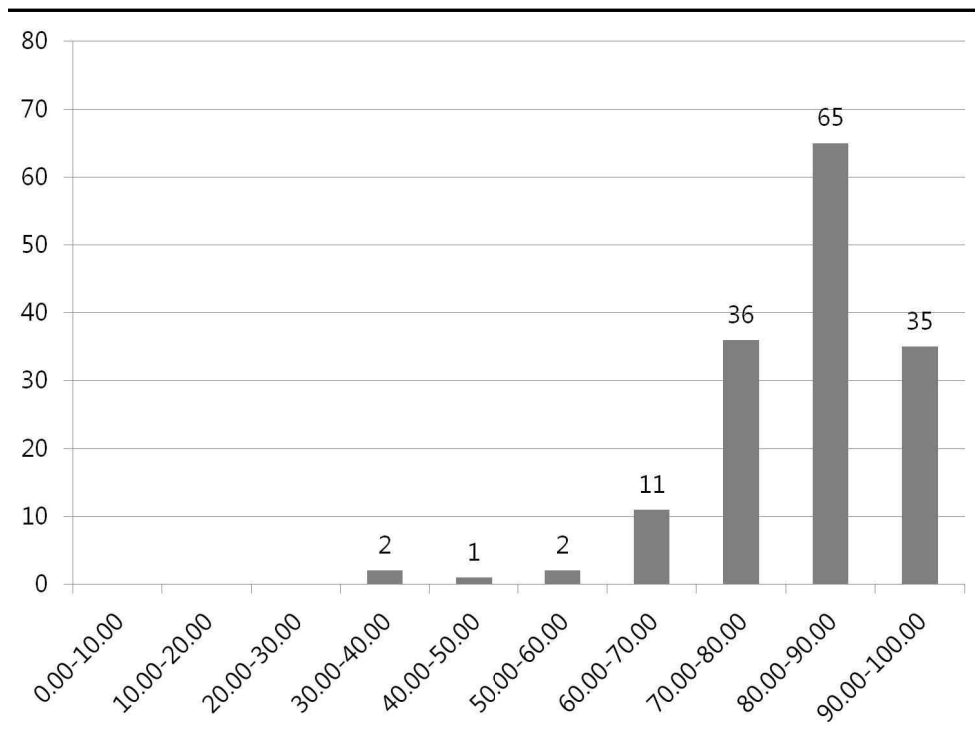
6. 지역사회관계(F)

전국의 장애인복지관은 ‘지역사회관계(F)’ 영역에서 평균 82.29(10.70)점으로 나타났으며, 충북이 평균 89.46(11.63)점으로 가장 높은 점수를 보였다. 전남은 평균 68.57(8.91)점으로 가장 낮은 점수를 나타내고 있었다. 각 유형별로 살펴보면 지적장애인복지관 평균 87.50(11.37)점으로 가장 높은 점수를 받고 있었으며, 지체장애인복지관은 평균 73.39(9.54)점으로 가장 낮은 점수를 나타냈다(<표Ⅱ-4-6-1> 참조).

<표 II-4-6-1> 지역사회관계(F) 평가결과 점수

	시설수	최소	최대	평균	표준편차	
전국	152	34.62 (4.50)	100.00 (13.00)	82.29 (10.70)	10.69 (1.39)	
지역	서울	37	57.14 (7.43)	100.00 (13.00)	85.54 (11.12)	9.15 (1.19)
	부산	7	63.75 (8.29)	95.54 (12.42)	76.45 (9.94)	10.17 (1.32)
	대구	6	76.96 (10.01)	98.04 (12.74)	84.52 (10.99)	8.38 (1.09)
	인천	7	72.68 (9.45)	95.54 (12.42)	88.55 (11.51)	7.97 (1.04)
	광주	3	77.68 (10.10)	85.54 (11.12)	80.83 (10.51)	4.15 (0.54)
	대전	5	66.25 (8.61)	90.89 (11.82)	76.71 (9.97)	9.69 (1.26)
	울산	3	83.39 (10.84)	96.07 (12.49)	88.03 (11.44)	6.99 (0.91)
	경기	18	66.79 (8.68)	92.68 (12.05)	80.56 (10.47)	7.39 (0.96)
	강원	6	63.04 (8.19)	91.25 (11.86)	79.76 (10.37)	9.37 (1.22)
	충북	7	79.11 (10.28)	95.89 (12.47)	89.46 (11.63)	5.45 (0.71)
	충남	11	41.35 (5.38)	93.39 (12.14)	77.41 (10.06)	14.71 (1.91)
	전북	10	74.46 (9.68)	93.57 (12.16)	82.68 (10.75)	5.46 (0.71)
	전남	11	34.62 (4.50)	90.89 (11.82)	68.57 (8.91)	18.40 (2.39)
	경북	9	78.93 (10.26)	98.75 (12.84)	85.95 (11.17)	5.65 (0.73)
	경남	7	81.79 (10.63)	93.57 (12.16)	88.32 (11.48)	3.78 (0.49)
	제주	5	70.54 (9.17)	93.04 (12.09)	82.29 (10.70)	8.88 (1.15)
유형	종합	122	34.62 (4.50)	100.00 (13.00)	82.79 (10.76)	10.91 (1.42)
	시각	11	60.18 (7.82)	95.36 (12.40)	79.58 (10.35)	10.36 (1.35)
	청각	5	70.54 (9.17)	82.14 (10.68)	77.68 (10.10)	4.91 (0.64)
	지적	8	79.82 (10.38)	93.21 (12.12)	87.50 (11.37)	4.38 (0.57)
	지체	3	57.14 (7.43)	89.11 (11.58)	73.39 (9.54)	15.99 (2.08)
	뇌병변	3	63.75 (8.29)	82.50 (10.73)	74.40 (9.67)	9.63 (1.25)

‘지역사회관계(F)’ 영역에서는 80.00점 이상~90.00점미만 구간에 가장 많은 65개 기관이 분포하였으며, 다음으로 70.00점 이상~80.00점미만 구간에는 36개소가 분포하였다. 또한 90.00점 이상~100.00점미만 구간에는 35개소가 분포하고 있다 <그림 II-4-6-1>.



<그림 II-4-6-1> 지역사회관계(F) 영역 점수 분포

1) 자원개발: 자원개발의 효율성과 후원자 및 후원금(품)의 관리

본 지표는 한정된 보조금으로 운영되는 복지관의 환경에서 자원개발의 중요성이 부각되고 있는 상황에 판단하여 개발된 지표이다. 4점 만점에 평균 3.88점을 보인 본 지표는 우수(4) 등급에 가장 많은 135개소(88.82%)가 분포하였으며, 양호(3)는 9개소(5.92%), 보통(2)은 3개소(1.97%), 미흡(1)은 1개소(0.66%)가 해당되었다. 지체장애인복지관이 3개소(100.00%)가 우수(A)등급에 분포하였다(<표 II-4-6-2> 참조).

<표Ⅱ-4-6-2> 자원개발

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)	
자원개발	1)지역사회 내 자원개발의 효율성과 후원자 관리 및 후원금(품)의 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	전체	135 (88.82)	9 (5.92)	3 (1.97)	1 (0.66)	3.88 (0.43)
		종합	111 (90.98)	4 (3.28)	2 (1.64)	1 (0.82)	3.91 (0.41)
		시각	8 (72.73)	2 (18.18)	1 (9.09)	-	3.64 (0.67)
		청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	3.80 (0.45)
		지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=118), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※지자체 직영시설 제외함.

2) 외부자원개발

본 지표는 시설에서 외부 자원을 개발한 건수와 규모가 얼마나 되는지를 평가하기 위한 것이다. 지표에서 의미하는 민간지원은 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간 재원을 의미하며, 정부지원은 중앙정부(노동부, 교육부 등), 지자체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등)에 지원서를 제출하여 경쟁입찰을 통해 자원을 확보한 정부재원을 의미한다. 현물로 수령하였을 경우, 프로포절 체결건수에는 포함하나, 총액으로 환산하지 않았다. 또한 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입)에는 후원금의 비율의 내용과 중복 적용할 수 없도록 하였다. 전체평균 2.52점의 점수를 받았으며, 민간지원은 평균 162,986천원으로 5.15%이고, 정부지원금 415,084천원으로 12.91%였다. 프로포절 체결건수는 27.03건으로 직원 1인당 프로포절 체결건수는 0.88건으로 나타났다(<표Ⅱ-4-6-3> 참조).

<표 II-4-6-3> 외부자원개발

		통계량				
		최소	최대	평균	표준편차	
외부 자원 개발	2)시설의 외부 자원개발 건수 및 규모는 어떠한가?	전체	1.00	4.00	2.52	0.89
		민간지원금(천원)	0	1,515,077	162,986	227,617
		정부지원금(천원)	0	4,232,254	415,084	660,369
		프로포절체결건수(건)	0.00	74.00	27.03	15.57
		민간지원금 비율(%)	0.00	36.75	5.15	5.76
		정부지원금 비율(%)	0.00	139.56	12.91	19.41
		직원1인당프로포절체결건수(건)	0.00	2.83	0.88	0.49
		종합	전체	1.00	4.00	2.58
	민간지원금(천원)	0	1,327,770	171,845	216,552	
	정부지원금(천원)	0	4,232,254	366,941	564,481	
	프로포절체결건수(건)	0.00	74.00	27.85	15.87	
	민간지원금 비율(%)	0.00	29.29	5.43	5.50	
	정부지원금 비율(%)	0.00	139.56	11.76	17.99	
	직원1인당프로포절체결건수(건)	0.00	2.83	0.91	0.49	
	시각	전체	1.20	3.60	2.38	0.76
		민간지원금(천원)	8,800	1,515,077	218,226	434,162
		정부지원금(천원)	5,910	4,083,445	727,640	1,181,482
		프로포절체결건수(건)	6.00	64.00	25.18	16.42
		민간지원금 비율(%)	0.33	36.75	5.71	10.43
		정부지원금 비율(%)	0.27	39.01	15.45	14.99
		직원1인당프로포절체결건수(건)	0.25	1.57	0.68	0.40
		청각	전체	1.00	3.20	2.20
	민간지원금(천원)	46,017	221,096	98,325	71,838	
	정부지원금(천원)	11,200	2,515,312	691,200	1,048,089	
	프로포절체결건수(건)	12.00	23.00	16.20	5.36	
	민간지원금 비율(%)	1.34	10.36	4.15	3.59	
	정부지원금 비율(%)	0.33	117.89	32.13	49.70	
	직원1인당프로포절체결건수(건)	0.22	0.95	0.56	0.27	
	지역	전체	1.20	4.00	2.63	0.96

	민간지원금(천원)	20,936	201,272	94,371	62,679
	정부지원금(천원)	166,074	2,885,521	741,197	910,806
	프로포절체결건수(건)	4.00	52.00	30.38	13.96
	민간지원금 비율(%)	0.43	10.62	3.80	3.43
	정부지원금 비율(%)	3.41	60.34	21.34	18.61
	직원1인당프로포절체결 건수(건)	0.10	2.08	1.04	0.59
	전체	1.00	2.40	1.60	0.72
지체	민간지원금(천원)	0	49,038	16,679	28,028
	정부지원금(천원)	55,000	453,580	235,730	201,866
	프로포절체결건수(건)	6.00	27.00	16.33	10.50
	민간지원금 비율(%)	0.00	2.01	0.68	1.15
	정부지원금 비율(%)	2.07	9.08	6.43	3.80
	직원1인당프로포절체결 건수(건)	0.22	1.12	0.55	0.50
	전체	1.20	2.20	1.67	0.50
뇌병변	민간지원금(천원)	20,567	61,964	37,237	21,843
	정부지원금(천원)	0	197,477	76,420	106,036
	프로포절체결건수(건)	5.00	36.00	20.00	15.52
	민간지원금 비율(%)	1.04	1.75	1.49	0.39
	정부지원금 비율(%)	0.00	5.38	2.33	2.76
	직원1인당프로포절체결 건수(건)	0.26	1.07	0.72	0.42

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※산출식:	2008년 ~ 2010년 외부민간지원금 총액	×100
	2008년 ~ 2010년 보조금 결산액 - 기능보강사업비	
	2008년 ~ 2010년 정부지원금 총액	×100
	2008년 ~ 2010년 보조금 결산액 - 기능보강사업비	
	2008년 ~ 2010년 외부자원 확보를 위한 프로포절 체결건수	×100
	2010년 월 평균 확보 직원 수	

3) 자원개발 및 홍보

본 지표는 자원개발 및 홍보를 위해 적극적인 기관의 노력이 이루어지고 있는지 평가하는 지표로써 다양한 매체(TV, 라디오, 신문, 홈페이지, 문자서비스 등)를 활용하여 홍보하고, 적절한 안내자료(리플릿, 요람, 가이드북, 핸드북 등)를 구비하여 활용하고 있는가를 주요내용으로 하고 있다. 4점 만점에 평균 3.99점으로 매우 높게 나타났으며, 종합복지관 1개소가 양호(3)를 취득한 것을 제외하면 모든 복지관이 우수(4)를 취득하였다(<표Ⅱ-4-6-4> 참조).

<표Ⅱ-4-6-4> 자원개발 및 홍보

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	(표준편차)
자원개발 및 홍보	전체	151 (99.34)	1(0.66)	-	-	3.99 (0.08)
	종합	121 (99.18)	1 (0.82)	-	-	3.99 (0.09)
	시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
	3)자원개발 및 홍보는 적절하게 이루어지고 있는가?					

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

4) 계몽·홍보 연간실적

기관의 계몽·홍보 연간실적을 파악하는 지표로써 실적 보고 자료를 근거

로 평가하였다. 계몽·홍보사업은 장애발생예방 캠페인, 마스크를 이용한 각종 홍보 등을 말하는 것으로 모든 계몽·홍보 자료는 법인명이 아닌 기관명으로 발행, 주관된 것만을 인정하였다. 관보발행은 부수와 상관없이 1회 발행을 1건으로 하고 웹진게재도 1건으로 하였다. 홍보자료는 활자로 된 사보, 신문스크랩, 일간지, 화보집, 연간 사업활동보고서, 실적보고서, 지역신문, 지역정보지, 인터넷, 웹진 등 기관에서 시행하고 있는 활동을 담은 문건 및 안내자료를 말한다. 홈페이지 운영은 재할정보 제공 및 사업홍보를 위해 공지사항이나 게시판, 자료실(직원을 위한 자료실이나 게시판을 제외) 등에 직원이 자료를 게재한 건수로 산정하였다(접속건수가 아니며, 직원현황 및 기본사업 운영소개란은 제외됨). 기타는 소식지나 정보지 발행 등이 해당된다. 본 지표는 평균 2.52점을 나타냈으며, 최소 1.00점에서 최대 4.00까지 분포하고 있었다. 각 유형별로 보면 청각장애인복지관이 평균 3.00점으로 가장 높았으며, 지적, 뇌병변장애인복지관은 평균 2.00점으로 가장 낮은 점수를 나타냈다(<표Ⅱ-4-6-5> 참조).

<표Ⅱ-4-6-5> 계몽·홍보 연간실적

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
계몽·홍보 연간실적	4)계몽·홍보 연간 실적은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.12
		종합	1.00	4.00	2.52	1.12
		시각	1.00	4.00	2.50	1.12
		청각	1.00	3.00	3.00	1.18
		지적	1.00	4.00	2.00	1.00
		지체	1.00	4.00	2.75	1.04
		뇌병변	2.00	3.00	2.00	1.73

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

계몽·홍보 연간실적을 세부적으로 살펴보면 관보발행은 평균 5.00건으로 나타났으며, 홍보실적은 평균 4,552.34건이었으며, 최소 1.00건에서 최대 4,552.34건으로 편차가 크게 나타났다. 계몽실적의 경우 평균 911.59건으로 나타났으며, 홈페이지 운영의 경우 평균 586.20건으로 나타났으며, 기타의 경우 최소 0.00건에서 최대 158,511.00건으로 큰 차이가 나타났으며, 평균은

4,715.74건이었다(<표Ⅱ-4-6-6> 참조).

<표Ⅱ-4-6-6> 계몽·홍보 연간실적 기술통계

		계몽·홍보 연간실적 기술통계(건)				
		최소	최대	평균	표준편차	
	관보발행 (건)	전체	0.00	18.00	5.00	3.29
		종합	0.00	18.00	4.95	3.06
		시각	0.00	12.00	4.45	4.48
		청각	1.00	13.00	7.20	5.54
		지적	4.00	5.00	4.13	0.35
		지체	0.00	4.00	2.00	2.00
		뇌병변	8.00	12.00	10.67	2.31
	홍보실적 (건)	전체	1.00	65,859.00	4,552.34	11,129.39
		종합	1.00	65,859.00	4,970.48	12,170.68
		시각	16.00	21,919.00	5,452.09	6,980.02
		청각	4.00	1,030.00	404.20	518.39
		지적	231.00	6,740.00	1,993.00	2,287.26
		지체	92.00	5,493.00	1,939.00	3,078.65
		뇌병변	246.00	1,023.00	601.00	392.81
계몽·홍보 연간실적	계몽 (건)	전체	0.00	106,057.00	911.59	8,859.67
		종합	0.00	27,014.00	262.16	2,443.37
		시각	0.00	106,057.00	9,652.00	31,973.92
		청각	1.00	123.00	39.00	54.24
		지적	2.00	65.00	17.00	20.47
		지체	3.00	16.00	7.67	7.23
		뇌병변	2.00	36.00	17.67	17.16
	홈페이지운영 (건)	전체	0.00	7,158.00	586.20	784.70
		종합	0.00	7,158.00	603.16	825.08
		시각	71.00	3,045.00	591.64	870.00
		청각	58.00	955.00	435.60	361.44
		지적	114.00	1,203.00	580.38	429.60
		지체	76.00	1,117.00	441.33	585.79
		뇌병변	93.00	429.00	288.00	174.39
	기타 (건)	전체	0.00	158,511.00	4,715.74	15,352.93
		종합	0.00	158,511.00	5,320.60	17,029.74
		시각	0.00	7,850.00	2,274.00	2,520.78
		청각	14.00	11,045.00	4,804.40	5,406.49
		지적	5.00	4,713.00	2,167.50	2,284.12
		지체	0.00	421.00	148.00	236.70
		뇌병변	4.00	789.00	286.67	436.17

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

5) 자원봉사자의 관리

자원봉사자 관리가 적절히 이루어지고 있는지 파악하는 본 지표는 관련 규정 및 지침을 근거로 평가하였다. 간담회의 경우 전체 자원봉사자를 대상으로 의견이나 건의사항을 수렴할 수 있는 시스템으로 연 2회 이상 실시가 되어야 하며, 자원봉사영역에 따라 간담회가 분리되어 운영되어도 무관함 것으로 보았다. 답례프로그램은 송년회, 우수봉사자 포상제, 생일카드 및 기념가트 발송 등을 예로 들 수 있으며 단, 생일카드 발송의 경우 연중으로 실시된 경우에는 연 1회 실시로 같음하였다. 본 지표의 평균 점수는 3.80점으로 나타났다으며, 우수(4)에 가장 많은 128개소(84.21%)가 분포하였고, 양호(3)에 19개소(12.50%), 보통(2)에 3개소(1.97%), 미흡(1)에 1개소가 분포하였다. 종합복지관과 지적장애인복지관이 비율로는 각각 107개소(87.70%)와 7개소(87.50%)로 우수(A)에 가장 많은 시설이 분포하였다(<표Ⅱ-4-6-7> 참조).

<표Ⅱ-4-6-7> 자원봉사자의 관리

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)	
자원봉사자의 관리 5)자원봉사자 관리가 적절히 이루어지고 있는가?	전체	128 (84.21)	19 (12.50)	3 (1.97)	2 (1.32)	3.80 (0.53)
	종합	107 (87.70)	11 (9.02)	2 (1.64)	2 (1.64)	3.83 (0.53)
	시각	7 (63.64)	4 (36.36)	-	-	3.64 (0.50)
	청각	3 (60.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	-	3.40 (0.89)
	지적	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	3.88 (0.35)
	지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)
	뇌병변	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

6) 자원봉사자의 활용

본 지표는 자원봉사자 실인원 및 시간을 통해 자원봉사자의 활용 정도를 파악하는 지표로 국가공공기관(보건복지부, 행정안전부)에서 운영하는 것과 민간개발 자원봉사 관련 시스템 중 시설에서 주로 사용하는 1개 시스템을 기관에서 선택하여 평가하였다³³⁾. 4점 만점에 평균 점수는 2.52점이었으며, 종합복지관은 평균 2.53점으로 가장 높게 나타났으며, 시각장애인복지관이 2.23점으로 가장 낮게 나타났다<표Ⅱ-4-6-8> 참조).

<표Ⅱ-4-6-8> 자원봉사자의 활용

		취득점수(점)			
		최소	최대	평균	표준편차
자원봉사자의 활용	전체	1.00	4.00	2.52	0.80
	종합	1.00	4.00	2.53	0.79
	시각	1.00	4.00	2.23	0.85
	청각	1.00	4.00	2.30	0.91
	지적	1.00	4.00	3.00	0.53
	지체	1.00	4.00	2.50	1.00
	뇌병변	1.00	4.00	2.33	1.04
	6)자원봉사자 실인원 및 시간은?				

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

자원봉사자 활용정도를 파악하기 위한 자원봉사자 실인원 및 시간을 살펴 보면, 자원봉사자 실인원 평균은 894.69명으로 나타났으며, 직원 1인당 자원봉사자 수는 평균 27.56명으로 나타났다. 지적장애인복지관의 장애인복지관이 자원봉사자 실인원과 직원 1인당 자원봉사자 수가 각각 평균 1,268.13명과 평균 40.23명으로 가장 많았다. 자원봉사자 시간은 평균 18,540.22시간으로 나타났으며, 시각장애인복지관이 평균 24,620.20시간으로 가장 많았다. 보다 자세한 내용은 <표Ⅱ-4-6-9>를 통해 제시하였다.

33) 금번 평가에서 민간개발 DB는 80%만 인정하였다.

<표Ⅱ-4-6-9> 자원봉사자의 활용 기술통계

		자원봉사자 활용 기술통계(명, 시간)				
		최소	최대	평균	표준편차	
자원 봉사자의 활용	자원봉사자 실인원 (명)	전체	0.00	7,772.00	894.69	980.49
		종합	0.00	7,772.00	911.33	1,049.09
		시간	279.00	2,074.00	817.45	594.47
		청각	89.00	734.00	462.60	243.40
		지적	306.00	2,993.00	1,268.13	843.47
		지체	320.00	489.00	417.00	87.23
		뇌병변	368.00	1,112.00	703.00	377.48
	직원1인당 자원봉사자 수(명)	전체	0.00	176.64	27.56	25.13
		종합	0.00	176.64	28.23	26.74
		시간	11.75	40.86	20.97	9.20
		청각	4.16	23.01	14.43	7.66
		지적	7.49	91.86	40.23	24.81
		지체	8.16	20.30	13.44	6.23
		뇌병변	19.37	33.11	26.64	6.91
	자원봉사 시간(시간)	전체	0.00	101,161.83	18,540.22	19,558.59
		종합	0.00	101,161.83	18,709.98	20,515.85
		시간	4,098.00	74,281.17	24,620.20	28,211.07
		청각	1,555.00	8,320.50	4,937.75	4,783.93
		지적	10,396.00	28,180.17	17,502.57	6,933.85
		지체				
		뇌병변	6,806.50	26,834.67	16,820.59	14,162.05

※ 종합(N=122), 시간(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

※ 산출식(국가공공기관): 직원 1인당 자원봉사자수 = $\frac{2010.1.1 \sim 2010.12.31 \text{ 총 자원봉사 실인원 수()명}}{2010년 \text{ 월평균 확보직원 수()명}}$

※ 산출식(민간개발시스템): 직원 1인당 자원봉사자수 = $\frac{2010.1.1 \sim 2010.12.31 \text{ 총 자원봉사 실인원 수()명} \times 80\%}{2010년 \text{ 월평균 확보직원 수()명}}$

7) 시설의 정보공개와 개방성

시설의 사업을 안내하고 홍보할 수 있는 안내서가 준비되어 있는지 즉, 기관의 서비스를 선택할 수 있는 자료로 활용할 수 있거나, 지역사회 주민이 시설에 대한 객관적인 정보를 얻을 수 있도록 하기 위해 시설이 노력하는 정도를 평가하기 위한 지표이다. 운영계획서, 요람, 가이드북 등의 안내서가 근거자료가 되며, 실제의 운영 내용과 왜곡된 사실을 담고 있는 안내서는 감

점 요인이 된다. 본 지표의 평균 점수는 3.97점으로 나타났으며, 가장 많은 148개소(97.37%)가 우수(4) 등급에 분포하였다. 유형별로 살펴보면 종합복지관은 119개소(97.54%), 시각장애인복지관은 10개소(90.97%), 청각, 지적, 지체, 뇌병변복지관은 모두 우수(4) 등급에 가장 많이 분포하고 있었다(<표 II-4-6-10> 참조).

<표 II-4-6-10> 시설의 정보공개와 개방성

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
시설의 정보공개 와 개방성 노력	7)시설에 관한 정보를 공개하고 지역사회를 위해 복지관의 시설을 개방하고 있는가?	전체	148 (97.37)	3 (1.97)	1 (0.66)	- (0.21)	3.97
		종합	119 (97.54)	2 (1.64)	1 (0.82)	- (0.22)	3.97
		시각	10 (90.97)	1 (9.09)	-	- (0.30)	3.91
		청각	5 (100.00)	-	-	- (0.00)	4.00
		지적	8 (100.00)	-	-	- (0.00)	4.00
		지체	3 (100.00)	-	-	- (0.00)	4.00
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	- (0.00)	4.00

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

8) 지역사회 연계사업

본 지표는 사회복지시설이 위치한 지역사회 내의 시민단체, 기업, 학교, 공공기관 등과 공식적인 협약체계를 구축하여 지역사회 연계사업을 어느정도 실시하고 있는지를 평가하는 지표이다. 지역사회연계사업을 실시하지 않을 경우 '0'점을 부여하였다. 4점 만점에 평균 3.82점을 보인 본 지표는 우수(4) 등급에 가장 많은 136개소(89.47%)가 분포하였으며, 양호(3)는 8개소(5.26%),

보통(2)은 4개소(2.63%), 미흡(1)은 4개소(2.63%)가 해당되었다(<표 II-4-6-11> 참조).

<표 II-4-6-11> 지역사회 연계사업

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
지역사회 연계사업	8)지역사회 연계사업이 적절히 이루어지고 있는가?	전체	136 (89.47)	8 (5.26)	4 (2.63)	4 (2.63)	3.82 (0.60)
		종합	109 (89.34)	6 (4.92)	3 (2.46)	4 (3.28)	3.80 (0.64)
	시각	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)	-	3.73 (0.65)	
	청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)	
	지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)	
	지체	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	3.67 (0.58)	
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)	

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

9) 지역사회조직 실적

지역사회조직의 실적 즉, 지역사회기관과의 교류 및 협력과 연계되어 있는 기관 등을 파악하는 지표로써 관련 DB와 서류로 확인을 하였다. 지역기관과의 교류 및 협력은 이용자의 서비스 제공을 위한 의뢰, 정보제공뿐만 아니라 자원봉사단체와의 연계, 지역사회 타 기관과의 연합교육, 세미나 등을 모두 포함하며, 타 기관과 이용자에 대한 직접 서비스 연계실적은 제외하였다. 연계기관의 경우 연인원의 개념이 아닌 실인원의 개념으로 보았으며, 다시 말해 연계되어 있는 기관 수를 확인하였다. 4점 만점에 평균 2.52점으로 나타났다. 종합복지관은 평균 2.53점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며, 지체장애인복지관이 평균 2.00점으로 가장 낮은 점수를 나타냈다(<표 II-4-6-12> 참조).

<표 II-4-6-12> 지역사회조직 실적

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
지역사회조직 실적	9)지역사회조직 실적은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.04
		종합	1.00	4.00	2.53	1.05
		시각	1.00	4.00	2.05	1.04
		청각	1.00	4.00	2.10	0.55
		지적	1.00	4.00	3.50	0.46
		지체	1.00	4.00	2.00	1.32
		뇌병변	1.00	4.00	2.50	0.87

※ 정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

장애인복지관의 지역사회조직 실적을 살펴보면, 먼저 지역사회기관과의 교류 및 협력은 평균 1,233.09건이었으며, 최소 0건에서 최대 21,085건으로 편차가 크게 나타나고 있었다. 연계기관의 경우 평균 261.81기관으로 나타났으며, 지적장애인복지관의 장애인복지관이 평균 389.25기관으로 가장 많은 연계기관 실적을 보였다(<표 II-4-6-13> 참조).

<표 II-4-6-13> 지역사회조직 실적 기술통계

		지역사회조직 실적 기술통계(건, 기관)				
		최소	최대	평균	표준편차	
지역사회조직 실적	지역사회 기관과의 교류 및 협력 (건)	전체	0.00	21,085.00	1,233.09	2,380.76
		종합	0.00	21,085.00	1,304.49	2,604.03
		시각	67.00	3,983.00	809.64	1,194.89
		청각	133.00	916.00	375.00	309.13
		지적	502.00	3,419.00	1,711.88	1,073.79
		지체	78.00	1,253.00	524.33	636.35
		뇌병변	67.00	1,720.00	744.00	866.11
	연계기관 (기관)	전체	0.00	1,794.00	261.81	299.86
		종합	0.00	1,794.00	280.18	320.67
		시각	17.00	601.00	124.36	164.98
		청각	36.00	228.00	117.60	69.20
		지적	232.00	700.00	389.25	154.43
		지체	38.00	148.00	74.67	63.51
		뇌병변	59.00	177.00	106.33	62.36

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

10) 사회교육 연간실적

사회교육 연간실적은 인식개선교육, 장애인부모교육, 지역사회주민교육, 지역대학의 실습생 지도, 자원봉사자 교육 등을 포함하며, 실인원의 경우, 프로그램 단위로 산출하도록 하였다. 정량지표로 상대평가되는 지표로 평가기간은 2010년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년간이다. 4점 만점에 평균 2.52점으로 나타났으며, 종합복지관은 평균 2.52점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며, 뇌병변장애인복지관이 평균 2.00점으로 가장 낮은 점수를 나타냈다(<표 II-4-6-14> 참조).

<표 II-4-6-14> 사회교육 연간실적

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
사회교육 연간실적	10)사회교육연간실적 은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.08
		종합	1.00	4.00	2.51	1.12
		시각	1.00	4.00	2.64	1.25
		청각	1.00	4.00	2.70	0.57
		지적	1.00	4.00	2.75	0.46
		지체	1.00	4.00	2.33	1.26
		뇌병변	1.00	4.00	1.83	0.76

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

장애인복지관의 사회교육 실적을 살펴보면, 실인원의 경우 3,031.71명이었으며, 최소 0명에서 최대 3,085.76명으로 편차가 크게 나타나고 있다. 연인원의 경우 평균 5,120.95명으로 나타났다(<표 II-4-6-15> 참조).

<표Ⅱ-4-6-15> 사회교육 연간실적 기술통계

		지역사회조직 실적 기술통계(건, 기관)				
		최소	최대	평균	표준편차	
사회교육연간 실적	실인원(명)	전체	0.00	34,348.00	3,031.71	4,174.33
		종합	0.00	34,348.00	3,085.76	4,391.30
		시각	136.00	17,036.00	4,170.09	4,914.75
		청각	1,008.00	4,590.00	2,186.40	1,547.97
		지적	1,486.00	3,745.00	2,295.88	725.98
		지체	28.00	2,815.00	1,755.33	1,508.70
	연인원(명)	뇌병변	252.00	2,335.00	1,307.00	1,041.76
		전체	0.00	92,433.00	5,120.95	9,027.43
		종합	0.00	92,433.00	5,418.47	9,905.99
		시각	825.00	19,586.00	5,202.91	5,352.77
		청각	1,529.00	5,455.00	3,666.20	1,633.04
		지적	2,122.00	4,312.00	3,268.63	894.05
		지체	42.00	8,170.00	3,597.33	4,158.40
		뇌병변	540.00	2,443.00	1,609.33	973.14

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

11) 인식개선프로그램

장애인인식개선을 위한 프로그램으로는 장애체험프로그램, 인식개선캠페인, 사진전 등을 의미한다. 4점 만점에 평균 3.91점을 보인 본 지표는 우수(4) 등급에 가장 많은 143개소(94.08%)가 분포하였으며, 양호(3)는 6개소(3.95%), 보통(2)은 2개소(1.32%), 미흡(1)은 1개소(0.66%)가 해당되었다. 종합복지관을 제외한 모든 복지관이 우수(A)등급에 분포하였다(<표Ⅱ-4-6-16> 참조).

<표Ⅱ-4-6-16> 인식개선프로그램

		등급별 해당시설분포(개소(%))				평균 (표준편차)	
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡(1)		
인식개선 프로그램	11)장애인인식개선을 위한 프로그램이 운영되고 있는가?	전체	143 (94.08)	6 (3.95)	2 (1.32)	1 (0.66)	3.91 (0.38)
		종합	113 (92.62)	6 (4.92)	2 (1.64)	1 (0.82)	3.89 (0.42)
		시각	11 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		청각	5 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)
		뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

12) 지역사회통합 프로그램 실시정도

지역사회 통합을 위해 지역사회 구성원과 함께하는 통합프로그램을 운영하는 경우를 말한다. 프로그램을 실시하지 않을 경우, 0점을 부여하였다. 4점 만점에 평균 3.84점을 보인 본 지표는 우수(4) 등급에 가장 많은 140개소(92.11%)가 분포하였으며, 양호(3)는 6개소(3.95%), 보통(2)은 2개소(1.32%), 미흡(1)은 3개소(1.97%) 미흡(0)은 3개소(1.97%)가 해당되었다.<표Ⅱ-4-6-17> 참조).

<표 II-4-6-17> 지역사회통합 프로그램 실시정도

		등급별 해당시설분포(개소(%))					평균 (표준편차)	
					미흡			
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	(1)	(0)		
지역사회 통합프로그램 실시 정도	12) 지역사회통합프로그램 실시시정도는?	전체	140 (92.11)	6 (3.95)	2 (1.32)	3 (1.97)	3 (1.97)	3.84 (0.67)
		종합	114 (93.44)	5 (4.10)	2 (1.64)	1 (0.82)		3.90 (0.41)
		시각	10 (90.91)	-	-	-	1 (9.09)	3.64 (1.21)
		청각	4 (80.00)	1 (20.00)	-	-	-	3.80 (0.45)
		지적	8 (100.00)	-	-	-	-	4.00 (0.00)
		지체	2 (66.67)	-	-	-	1 (33.33)	2.67 (2.31)
		뇌병변	2 (66.67)				1 (33.33)	2.67 (2.31)

※ 등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

13) 실습교육

장애인복지관의 실습교육 수준이 어떠한지를 파악하는 지표로써 서류상의 슈퍼바이저가 실제 실습교육을 담당하고 있는지를 확인하였으며, 경력 산정의 시점은 실습 당시의 경력시점으로 실습전공과 관련된 실무경험은 모두 인정하여 평가하였다. 4점 만점에 평균 3.81점으로 나타났다(<표 II-4-6-18> 참조).

<표Ⅱ-4-6-18> 실습교육

		등급별 해당시설분포(개소(%))					평균 (표준편차)
		우수(4)	양호(3)	보통(2)	미흡		
					(1)	(0)	
실습교육 13)실습교육의 수준은 어떠한가?	전체	135 (88.82)	11 (7.24)	3 (1.97)	3 (1.97)	-	3.81 (0.66)
	종합	109 (89.34)	9 (7.38)	1 (0.82)	-	3(2.46)	3.81 (0.68)
	시각	8 (72.73)	2 (18.18)	1 (9.09)	-	-	3.64 (0.67)
	청각	5 (100.00)	-	-	-	-	4.00 (0.00)
	지적	8 (100.00)	-	-	-	-	4.00 (0.00)
	지체	2 (66.67)	-	1 (33.33)	-	-	3.33 (1.15)
	뇌병변	3 (100.00)	-	-	-	-	4.00 (0.00)

※등급별 해당시설분포는 4점 단위의 원점수를 기준으로 함.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

14) 연구개발실적

연구개발이란 복지관 자체적으로 새로운 프로그램을 연구 및 개발하거나 자료를 제작하고, 해외사례 및 정책연구 등을 실시하는 것을 의미한다. 전문요원 자문 및 연수는 장애인복지종사자의 전문성 향상을 위해 장애인복지관 전문요원을 대상으로 대단위 또는 소집단으로 교육 프로그램을 수행하는 것으로 교육자료, 팜플렛, 참여자 관련 장부 등을 4점 만점에 평균 2.52점으로 나타냈으며, 종합복지관은 평균 2.52점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며, 뇌병변장애인복지관이 평균 2.00점으로 가장 낮은 점수를 나타냈다(<표Ⅱ-4-6-19> 참조).

<표Ⅱ-4-6-19> 연구개발실적

		취득점수(점)				
		최소	최대	평균	표준편차	
연구개발실적	14)연구개발실적은?	전체	1.00	4.00	2.52	1.12
		종합	1.00	4.00	2.67	1.08
		시각	1.00	4.00	2.09	1.14
		청각	1.00	4.00	1.20	0.45
		지적	1.00	4.00	2.63	1.19
		지체	1.00	4.00	1.33	0.58
		뇌병변	1.00	4.00	1.00	0.00

※정량지표로써 최소 1.00점에서 최대 4.00점까지 배점되었으며 상대평가방식으로 산출됨.

※종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

장애인복지관의 사회교육 실적을 살펴보면, 실인원의 경우 3,031.71명이었으며, 최소 0명에서 최대 3,085.76명으로 편차가 크게 나타나고 있다. 연인원의 경우 평균 5,120.95명으로 나타났다(<표Ⅱ-4-6-20> 참조).

<표Ⅱ-4-6-20> 연구개발실적 기술통계

		지역사회조직 실적 기술통계(건, 기관)				
		최소	최대	평균	표준편차	
연구개발실적	연구개발(건)	전체	0.00	160.00	18.99	28.09
		종합	0.00	160.00	21.25	30.27
		시각	0.00	52.00	13.64	18.73
		청각	1.00	8.00	3.80	2.68
		지적	2.00	33.00	12.75	10.62
		지체	1.00	13.00	5.00	6.93
		뇌병변	0.00	4.00	2.67	2.31
	전문요원 자문 및 연수(건)	전체	0.00	678.00	30.37	73.72
		종합	0.00	678.00	35.34	80.72
		시각	0.00	17.00	5.73	6.45
		청각	0.00	0.00	0.00	0.00
		지적	0.00	98.00	30.25	41.22
		지체	0.00	0.00	0.00	0.00
		뇌병변	0.00	0.00	0.00	0.00
	전문요원 자문 및 연수 실인원(명)	전체	0.00	3,619.00	201.64	435.15
		종합	0.00	3,619.00	232.79	475.03
		시각	0.00	679.00	88.18	198.38
		청각	0.00	0.00	0.00	0.00
		지적	0.00	420.00	140.75	167.87
		지체	0.00	0.00	0.00	0.00
		뇌병변	0.00	153.00	51.00	88.33
	전문요원 자문 및 연수 연인원(명)	전체	0.00	5,035.00	374.71	704.29
		종합	0.00	5,035.00	435.51	765.22
		시각	0.00	837.00	128.82	247.53
		청각	0.00	0.00	0.00	0.00
		지적	0.00	1,018.00	281.75	337.26
		지체	0.00	0.00	0.00	0.00
		뇌병변	0.00	153.00	51.00	88.33

※ 종합(N=122), 시각(N=11), 청각(N=5), 지적(N=8), 지체(N=3), 뇌병변(N=3).

Ⅲ. 장애인복지관 평가 결론 및 제언

제1절 평가지표 개발 및 평가과정 고찰

2011년 사회복지시설평가단에서는 총괄위원회 활동, 사회복지시설평가 연구진 회의, 분과위원회 등을 중심으로 장애인복지관 평가를 시행하였으며, 장애인복지관 평가에 있어서 고려할 수 있는 중요한 단계로 평가지표 개발, 평가위원 선정, 현장평가 실시, 평가결과의 발표와 활용 등의 단계를 거쳐 장애인복지관 평가를 시행하였다.

1. 평가지표 개발

장애인복지관평가에서 가장 중요한 과제 중의 하나는 평가지표의 구성과 그 평가방법이다. 구체적으로 평가영역별 배점, 문항 수, 평가의 내용, 평가자료의 설정 등이 현실적이고, 객관적으로 측정이 가능한 것인가 하는 점이다. 이 평가지표의 구축을 위하여 전문가를 중심으로 분과위원회(13명)를 구성하였고, 장애인복지관의 실정을 반영한 평가지표를 만들기 위하여 지역(광역시, 중소도시, 농산어촌), 종별(지체·뇌병변장애, 시각장애, 지적장애, 청각장애), 분과위원 등에서 다년간의 실무경력을 가지고 있는 실무지도자들을 중심으로 포커스 그룹(총 17명)을 운영하였다. 그리고 평가지표에 대한 의견수렴을 위하여 사전(공청회 10일 전)에 평가지표를 공표하였고, 인터넷과 전화를 활용하여 가능한 현장의 목소리를 담으려고 최대한 노력하였으며, 공청회(6월 10일)를 시행하였다.

1) 평가지표의 개발을 위한 분과위원회·포커스그룹 활동

(1) 분과위원회 운영

장애인복지관 평가 분과위원회는 학계에서 분과위원장 1인, 보건복지부 장애인권익지원과 사무관 1인, 충북도청 복지장애인과 사무관 1인, 한국장애인복지관협회 사무처장 1인, 한국장애인복지관협회의 추천을 받아 현장 장애인복지관 사무국장 및 부장 4인을 포함한 총 8인으로 구성하여 총 5회의 모임을 가졌다.

제1차 분과위원회는 2011년 4월 13일에 개최하여 사회복지시설평가에 있어서 평가단 구성, 평가사업 수행체계, 2011년도 사회복지시설평가 추진 계획 등에 대한 전반적인 방향을 논의하였고, 평가지표 개발을 위해 포커스그룹 운영계획과 차기 분과위원회 준비를 위해 ① 2008년 장애인복지관 평가지표, ② 2010년 장애인복지관 최소기준안, ③ 장애인복지관 조직의 질을 끌어올리기, ④ 부산광역시 장애인복지관 평가지표 등을 사전검토 하기로 하였으며, 특히 ① 안전성, 물리적 환경관련 지표, ② 재활사업에 대한 가중치 부여 방안, ③ 대도시, 중·소도시, 농·어촌에 대한 지역 구분 등에 대한 논의가 있었다.

제2차 분과위원회(4월 29일)에서는 평가지표 중 A-C 영역 세부사항을 논의하여 A 영역(3개), B 영역(8개), C 영역(9개) 지표에서 삽입·삭제가 필요한 내용을 정리하였고, 평가지표의 배점을 위해 구체적인 분류기준은 좀 더 논의가 필요하지만 t 점수를 적용하여 비슷한 인프라를 갖춘 시설끼리 배점(예: 복지관의 지리적 위치, 규모, 수급자 비율, 중증장애인 비율 등)하는 것으로 정리를 하였다. 기타 논의 사항은 ① 의료재활사업과 교육재활사업의 경우 대도시는 통합하여 평가하는 것이 가능하지만, 지방의 소도시의 경우 대상자가 없기 때문에 의료와 교육을 통합하여도 큰 의미가 없다는 것, ② 장애인복지관의 상황을 고려한 평가를 위해 규모, 인력, 위치를 고려할 필요가 있

으며, ③ 청각장애인복지관의 경우에도 별도의 지표마련에 대한 요구가 있으나, 워낙 개소수가 적으므로 그대로 다른 지표와 통합하여 제시하는 것으로 하였고, ④ 프로그램 및 서비스(D 영역)의 연구개발 실적은 삭제하되, 연구교육과 같은 특화사업으로 구분하는 것이 바람직하며, 장애인인식개선프로그램은 원안대로 유지하는 것으로 정리하였다.

제3차 분과위원회(5월 6일)에서는 평가지표 중 D-F 영역 세부사항을 논의하여 D 영역(17개), E 영역(5개), F 영역(6개) 지표에서 삼입·삭제가 필요한 내용을 정리하였고, 포커스그룹(FGI) 운영 전반에 대한 계획과 내용을 정리하였다. 기타 논의사항은 ① 단종복지관의 경우 배점에 대하여 별도 배점할 것인지에 대해 추후 논의하기로 하였고, ② D영역(프로그램 및 서비스)에서 사업선택 개수는 포커스그룹(FGI)에서 논의하기로 하였으며, ③ 연구개발 실적은 F영역의 '지역사회관계'로 배치하기로 하였고, ④ 사회교육 연간실적(D4-2)은 F영역의 '지역사회관계'로 배치하기로 하였고, 전문요원교육에 관한 내용은 연구개발 실적과 중복 산정되지 않도록 해설을 달아주도록 하며, 실습생 실적은 뒤에 실습에 관한 지표가 있으나 실적은 보고 있지 않기 때문에 본 지표에서 다루기로 정리하였다.

제4차 분과위원회(5월 25일)에서는 평가지표의 배점을 검토하여 확정하였다. 즉, A 영역은 3점을 하향 조정하여 5점, D 영역은 3점을 하향 조정하여 44점, E 영역은 2점을 상향 조정하여 8점, F 영역은 2점을 상향 조정하여 14점으로 정리하였으며, 특히 2011년도 장애인복지관 평가에서는 G 영역(현장평가위원 종합 소견)을 신설하여 배점 2점을 두기로 하였으나 추후 총괄위원회에서 논의 끝에 삭제하는 것으로 정리하였다. 특히 평가지표에 대한 세부사항을 비교·검토하고 분과위원 간 의견을 수렴하였으며, 포커스그룹 회의에서 다루어졌던 평가지표에 관한 세부사항을 검토하고 수정사항에 대한 의견을 수렴하였다. 기타 논의사항은 ① 평가대상사업 5개 중 4개를 기관에서 선택하여 평가받도록 하였고, ② 특성화지표는 5점을 추가하며, 총점은 특성화사업 선택 시 105점으로 하였으며, ③ 배치인력 표에 관장, 국장, 부관장

부장 추가하기로 하였고, ④ 배치인력표 안 직책 옆에 자격증 소지 여부를 추가하는 것으로 결정하였다. 분과위원회의 결과, 평가지표에서 비현실적인 지표를 삭제하였고, 평가지표의 내용과 평가자료 및 해설을 정교하게 수정하여 평가지표 초안을 만들었다. 이렇게 보완 및 개발된 평가지표에 대한 심의·의결 후 총괄위원회에 상정기로 하였다.

제5차 분과위원회는 6월 10일에 개최하였고, 평가지표를 위한 공청회에서 수렴된 의견 및 내용에 대해 논의를 하였으며, 최종 평가지표에 대한 결정사항은 다음과 같다. ① D 영역 중 D1의 프로그램 기본지표 부분은 모든 기관에 공통지표로 적용하고, 모든 장애인복지관(시각 및 청각 장애인복지관 제외)은 D 영역 재활사업(D2-D6) 5가지 중 4개를 기관에서 임의 선택하여 평가하며, 특성화 사업은 최대 2개까지 선택 가능하지만 최종적으로 2개 중 높은 사업을 평가에 적용하기로 결정하였다. 또한 특성화사업의 선택과 배점을 보면, D2~D6에서 선택하지 않은 1개의 사업은 특성화사업으로 제시할 없으며, 전체 평가점수에 5점을 가산하고, 신청한 특성화 사업의 점수를 평균하여 계산하기로 하였다. 참고로 2008년 평가의 경우 특성화지표는 총 9개였으며, 당시에는 현장평가 팀과 합의하여 3개의 지표까지 제외할 수 있었으나, 2011년 평가의 경우 특성화지표는 총 5개으로써, 제외하는 지표없이 모두 평가하는 것으로 하였다. 종별 장애인복지관의 사업 선택 사항은 다음<표Ⅲ-1-1-1>과 같다.

<표Ⅲ-1-1-1> 종별 장애인복지관 사업선택

구분	D1	D2~D6	D8~D11	D7 (특성화사업)	총합
종별복지관 (시각, 청각 제외)	1개 (공통)	4개 이상 선택	해당사항 없음	최소 0개에서 최대 2개까지	필수 5개 + 0개~2개
청각장애인복지관	1개 (공통)	2개 이상 선택	해당사항 없음	필수 2개선택, 최소 0개에서 최대 2개까지	필수 5개 + 0개~2개
시각장애인복지관	1개 (공통)	2개 이상 선택	2개 선택	최소 0개에서 최대 2개까지	필수 5개 + 0개~2개

② 과거 많은 논란이 되었던 F영역 자원봉사관련 실적은 민간개발 DB의 경우도 인정하는 것으로 하였고, 진우정보시스템의 경우 초기 이용 보건복지부의 권장 프로그램으로 사용하게 된 배경이 있었기 때문에 실적의 80% 적용 여부는 총괄위원회에 상정하기로 하였다. ③ 기타사항으로 별도법인, 지자체직영법인, 시설관리공단직영법인 등의 경우 특수성은 인정되나 지표에서 별도의 가산점을 부여하지는 않기로 하였으며, 청각장애인복지관의 경우 시각장애인복지관과 같이 별도의 지표가 개발될 경우 반영할 의사가 있었으나 청각장애인복지관 내에서 제출된 지표(안)가 없었으므로 기존 평가방식대로 장애인종합복지관의 지표를 적용하여 평가하기로 결정하였다.

(2) 포커스그룹위원회 운영

현행 장애인복지관의 실정을 반영한 평가지표를 만들기 위하여 장애인종합복지관 포커스그룹은 광역시(4명), 중소도시(3명), 농산어촌(1명) 지역 실무경력을 가진 실무지도자들로 구성하였고, 종별 장애인복지관은 지체·뇌병변장애(1명), 시각장애(1명), 지적장애(1명), 청각장애(1명)에서 다년간의 실무경력을 가지고 있는 실무지도자들로 구성하였으며, 평가지표 개발의 연계성을 높이기 위해 분과위원 중 현장 사무국장 및 기획실장(5명), 서울복지재단(1명), 사회복지시설평가단(2명)을 중심으로 1개의 포커스그룹위원회(총 22명)를 구성하여 제1차에서는 A-C 영역 평가지표를 논의하였고, 제2차에서는 D-F 영역 평가지표를 나누어서 운영하였다.

제1차 포커스그룹위원회(5월 16일)에서는 22명의 포커스그룹위원회 위원들이 모여 A-C 영역 평가지표 중 12개 지표를 집중적으로 논의하여 결정하였다. 즉, 해설추가 6개 지표(A1, B5, B9, C3-4, C12), 용어·내용·해설수정 6개 지표(A1, A2, A3, B8, C1, C12), 내용추가 4개 지표(B4, B6, B8, C7), 추후논의 4개 지표(B2, B10, B12, B13), 내용삭제 3개 지표(B1, B3, B7), 배점기준 변경 1개 지표(C11), 영역 재배치 1개 지표(C13)로 총 25개를 논의·조정하여 평가지표의 완성도를 높였다.

제2차 포커스그룹위원회(5월 20일)에서는 17명의 포커스그룹위원회 위원들이 모여 D-F 영역 평가지표 중 24개 지표를 집중적으로 논의하여 결정하였다. 즉, 해설추가 4개 지표(D2-3, D2-4, D71-3, E2), 용어·내용·해설수정 11개 지표(D1-1, D1-3, D1-4, D1-6, D2-1, D2-5, D71-2, D71-3, F1, F3, F6), 내용추가 4개 지표(D2-7, D71-1, F2, F6), 추후논의 2개 지표(D5-1, F5), 내용삭제 2개 지표(D1-3, D2-4), 해설삭제 2개 지표(D3-1, D7-1), 지표삭제 2개 지표(D2-2, D7-2), 평가기준 수정 4개 지표(D1-3, D2-4, E3, F1)로 총 31개를 논의·조정하여 평가지표의 완성도를 높였으며, 기타 정리된 사항은 ① 프로그램 및 서비스 영역(D)에서 사업 선택은 5개 중 기관에서 4개를 임의 선택하여 평가받는 것으로 정리하였고, 의료재활사업과 교육재활사업에 대하여 별도 지침을 마련하지 않기로 하였다. ② 실적 부분에서 투입인력은 평가하지 않고, 배치인력으로만 평가하기로 하였으며, ③ 특성화사업은 2개만 평가하기로 하였고, ④ 시각장애인복지관 지표에서 점역사와 교정사를 구분해서 정리한 것을 점역·교정사로 수정하였으며, ⑤ 평가전반적인 사항에 대한 안내를 줄 수 있는 지침을 평가지표 앞에 삽입하기로 결정하였다.

2차에 걸친 장애인복지관 포커스그룹위원회에서는 과거의 시설평가에서 제기되었던 문제와 현 시점에서 시설평가에 반영되어야 할 평가지표에 대한 공통지표를 검토하고 조율하였으며, 평가영역 조정 등에 대한 실무자들의 의견을 수렴하고 관련 정보를 수집하였다. 이렇게 수렴된 평가항목에 대한 의견은 분과위원회의 수정·보완작업을 거쳐 평가지표에 반영하였다.

2) 평가지표에 대한 의견수렴, 공청회, 평가지표 설명회, 시범평가

(1) 장애인복지관 평가지표 의견수렴 공청회

장애인복지관 평가지표 의견수렴을 위한 공청회는 6월 10일에 마포구청 대강당에서 개최되었다. 이 공청회는 5차 분과위원회와 2차 포커스그룹위원회를 통해 작성된 평가지표 초안을 설명하고 질의 및 응답시간을 통해 이

평가지표 초안에 대한 피드백을 받았다. 공청회에서 제기된 의견과 결정사항은 다음<표Ⅲ-1-1-2>와 같다.

<표Ⅲ-1-1-2> 공청회에서 제기된 의견과 결정사항

지표	의견 및 결정사항	원안
B1. 기관의 사명수립	<ul style="list-style-type: none"> ① 운영지침 	① 운영규정
B2. 법인이사회의 구성 및 활동	<ul style="list-style-type: none"> ⑥ 이행실적이 80%이다 지자체직영 시설, 공단직영시설, 별도 법인의 경우 특수성을 감안해주기 바람 	⑥ 이행실적이 100%
B3. 운영위원회의 구성 및 활동	<ul style="list-style-type: none"> ③의 경우 과반수 이상이면 개최되므로 80%로 하향조정 함 ④ '법인(위탁 및 운영법인)의 대표'는 삭제하고 현행법으로 수정하기로 함 	③ 참석율 100% ④ '법인(위탁 및 운영법인)의 대표' 포함
C3. 관장의 전문자격보유 여부	<ul style="list-style-type: none"> 관장이 없을 경우 미흡(1)으로 처리함 	
C4. 사무국장의 전문자격 보유여부	<ul style="list-style-type: none"> ③과 관련하여 재할관 관련 자격을 소지하는 경우도 인정해주기 바람 	재할관 관련 자격증에 대해 인정하지 않았음
C9. 교육활동비	<ul style="list-style-type: none"> 기관 노력에 의한 외부강사 초청 교육비도 인정해주기 바람 	
C11. 종사자의 근무여건	<ul style="list-style-type: none"> 고충처리위원회의 경우 노사협의회도 인정해 주기 바람 	
C12. 직원을 위한 후생복지제도	<ul style="list-style-type: none"> 평가지표나 평가결과 내용 중, 적극 권장할 바람직한 사항에 대해서는 정책적으로 제안되어 지고, 제도로 정착되었으면 함 	
D1-3. 재활계획회의 (사정회의와 이용자참여)	<ul style="list-style-type: none"> 재활계획회의록 관리에 있어서 '녹음'이라는 부분 삭제요망 	'녹음'삭제
D3-1. 교육재활서비스 이용인원	<ul style="list-style-type: none"> 정보화교육사업에 대한 실적인정 범위를 명확히 해주기 바람 	교육재활사업에서는 정보화교육을 인정하나, 정보화교육센터는 인정하지 않으며 정보화 교육센터는 특성화사업으로 제시할 수 있는 것으로 함. 단, 시각복지관의 경우 정보화센터의 경우 교육재활사업에서 인정하기로 함
D3-3. 개별화된 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 전산프로그램으로 사용하는 개별 차트를 별도로 출력하지 않는 것으로 함 	

지표	의견 및 결정사항	원안
D4. 사회심리재활 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 실제 사회심리재활사업의 경우 교육이나 치료의 목적이 반영된 사업도 있으나 다수를 대상으로 하는 단순 여가프로그램도 있어서 개별화된 서비스, 사정의 체계성을 실시하기에는 무리가 있음. • 특성화지표로 대체하기로 함 	
D6-1. 재가복지, 가정지원, 가정봉사원 운영실적 및 이용인원	<ul style="list-style-type: none"> • (2) 의료 및 건강지원의 경우 기관내에서 지원하는 것뿐만 아니라 기관외에서 지원하는 경우도 인정하기로 함 	
E6. 이용자의 학대금지, 괴롭힘방지, 신체적 제한의 최소화	<ul style="list-style-type: none"> • 학대금지서약서의 내용이 이용자협약서 안에 포함되어 있어도 인정하는 것으로 함 	
F2. 자원개발 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> • SNS의 특성상 삭제하는 것이 바람직하다는 의견을 수렴하여 삭제하기로 함 	
F5. 자원봉사자의 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 민간DB는 인정하지 않음 	
G. 현장평가위원 종합소견	<ul style="list-style-type: none"> • 평가팀 간의 격차를 고려하여 배점에 넣지 않는 것이 바람직함 	

위의 <표Ⅲ-1-1-3>에서 보면, 공청회에서 제기된 질의응답 과정에서 공개적으로 논의하고 정리한 내용을 요약해 보면, B 영역(3개), C 영역(5개), D 영역(5개), E 영역(1개), F 영역(2개), G 영역(1개) 등 총 17개 평가지표에 대해 질의응답 과정을 거치면서 정리한 내용을 보여 주고 있다. 공청회에서는 대체로 지표의 평가기준 문제, 적용에 있어서 수정될 내용 등에 대한 문제를 제기하였고 이에 대한 응답을 하는 형식으로 평가지표의 완성도를 높이는 데 중점을 두어 진행되었다.

(2) 장애인복지관 평가지표 설명회에서 제기된 의견과 결정사항

장애인복지관 평가지표 설명회는 6월 16일 마포구청 대강당에서 약 500명이상이 참여하여 4시간 이상 시간을 소요하며 진행되었다. 평가지표 설명회

에서는 6가지 영역에서 2008년도 지표와 대비하여 변화된 지표와 내용이 추가된 지표를 중심으로 평가지표별로 설명이 진행되었고 지표에 대한 문의 및 질의 시간을 제공하여 가능한 한 많은 의견을 청취하기 위해 노력하였다. 특히 자체평가와 관련된 내용의 공지가 있었고, 6가지 영역별 제기된 의견과 설명회장에서 결정한 내용은 다음 <표Ⅲ-1-1-3>과 같다.

<표Ⅲ-1-1-3> 평가지표 설명회에서 제기된 의견과 결정사항

지표	의견 및 결정사항
A3. 기관 내·외부의 환경	<ul style="list-style-type: none"> ① 시설 유지와 보수를 위한 규정과 관리체계는 2개 모두 구축되어 있어야 인정함.
B2. 법인이사회의 구성 및 활동	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지법인, 사단법인, 지자체직영 등 법인의 성격에 따라 달라질 수 있음을 고려하여 평가하도록 함.
B6. 정보관리	<ul style="list-style-type: none"> ② 적절한 안전장치는 5개중 4개가 충족될 때 인정하는 것으로 수정함.
C1. 종사자의 확보	<ul style="list-style-type: none"> 육아휴직자가 있을 경우 대체 인력이 있으면 대체인력으로 계산하도록 함.
C7. 장애인 종사자 고용실적	<ul style="list-style-type: none"> 고용 비율을 2014년에는 더 상향조정하도록 하겠음.
C8. 직원의 외부교육 참여	<ul style="list-style-type: none"> 공문에 명시된 활동비만을 인정하도록 함.
C9. 교육활동비	<ul style="list-style-type: none"> 공문에 명시된 활동비만을 인정하도록 함.
D1-1. 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원	<ul style="list-style-type: none"> ① D2~D6의 모든 서비스 이용자를 포함한 접수진단 실적을 작성하도록 하며 평가대상 제외사업을 제외하도록 함. ② 사정은 표준화된 검사지를 사용한 것만 계산함. ③ 각 팀의 프로그램 진전평가는 사정에 포함되지 않음. ④ 간접지원 인력도 사업배치 인력에 모두 포함하도록 함.
D1-2. 접수면접의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> ① ⑥접수면접 결과는 초기사정결과로써 서면으로 반드시 제공해야 인정함. ② 대기자 명부는 손으로 직접 작성하는 것이 더 확실한 근거자료임.
D1-3. 재활계획회의	<ul style="list-style-type: none"> 재활계획회의록을 녹음파일로 저장해놓지 않아도 됨(녹음삭제).
D1-4. 기관차원의 재활서비스 요구사정	<ul style="list-style-type: none"> 요구조사와 만족도조사는 함께 조사되었어도 설문지의 내용이 분리되어 조사된 것이라면 인정함.

D1-5. 기관차원에서의 만족도조사	<ul style="list-style-type: none"> • 욕구조사와 만족도조사는 함께 조사되었어도 설문지의 내용이 분리되어 조사된 것이라면 인정함.
D1-6. 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> • ④ 슈퍼바이저의 참여가 어떠한 근거라도 확인이 된다면 인정함.
D2-2. 의료재활 사정의 체계성	<ul style="list-style-type: none"> • 초기사정은 도구를 활용한 것을 의미하고 진전사정은 같은 도구를 주기적으로 사용하여 그 진전정도를 확인하는 것을 의미함.
D3-1. 교육재활서비스 이용인원	<ul style="list-style-type: none"> • 정보화교육센터는 실적에서 제외함. 단, 시각복지관은 인정함.
F4. 계몽·홍보 연간실적	<ul style="list-style-type: none"> • 실적에서 SNS(트위터, 페이스북 등) 삭제
F14. 연구개발실적	<ul style="list-style-type: none"> • 요원자문 및 연수에 대한 해설을 넣도록 하겠음.

위의 <표Ⅲ-1-1-3>에서 보면, 장애인복지관 평가지표 설명회에서 지표에 대한 의견을 현장에서 수렴하여 정리한 내용은 A 지표(1개), B 지표(2개), C 지표(4개), D 지표(8개), F 지표(2개)로 총 5개 영역에서 17개 평가지표를 조정·수정하여 평가지표의 완성도를 높였다.

(3) 시범평가

장애인복지관 자체평가 보고서와 현장평가에 앞서서 한국장애인복지관협회에 추천을 의뢰하여 강원도장애인복지관(강원도)과 광주장애인복지관(광주광역시) 2곳을 추천받았고, 6월 14-15일 2일간 분과위원장, 한국장애인복지관협회 사무처장, 사회복지시설평가단 각 1명씩 3인 1조가 되어 시범평가를 수행하였다. 2곳의 시범평가를 수행하면서 조정·정리된 지표는 다음 <표Ⅲ-1-1-4>와 같다.

<표Ⅲ-1-1-4> 시범평가에서 제기된 의견과 결정사항

지표	의견 및 결정사항	기관
A2. 기본환경의 안전요소	<ul style="list-style-type: none"> ①② : 5가지 중 2개를 만족하면 인정함 	강원
B1. 기관의 사명수립	<ul style="list-style-type: none"> ① 운영규정 또는 운영지침으로 수정 	강원
B2. 법인이사회의 구성 및 활동	<ul style="list-style-type: none"> ② 해설수정 : 법인과 관련된 친인척 등 이해당사자 참여 정도는 20% 이하이고, 이사의 주요경력이 장애인복지와 관련되어 있는 정도를 파악하여 평가한다. 	강원
	<ul style="list-style-type: none"> ⑥ 내용수정 : 이행실적이 80%이다. 	광주
B3. 운영위원회의 구성 및 활동	<ul style="list-style-type: none"> ④ 사회복지사업법으로 수정 	광주
B6. 정보관리	<ul style="list-style-type: none"> ②의 모든 기록을 '영구보관이 필요한 기록'으로 변경 	강원
B8. 회계 등 사회복지시설정보시스템 활용 정도	<ul style="list-style-type: none"> 배점기준을 우수(4) 5개, 양호(3) 4개, 보통(2) 3개, 미흡(1) 2개 	광주
C2. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	<ul style="list-style-type: none"> 운전면허나 전산세무회계 자격도 인정함. 	강원
C3. 관장의 전문자격보유 여부	<ul style="list-style-type: none"> 권한선에 '전결'을 포함. 	강원
C4. 사무국장의 전문자격보유 여부	<ul style="list-style-type: none"> 사무국장이 없는 경우 미흡(1) 처리하도록 함 	강원
C7. 장애인 종사자 고용실적	<ul style="list-style-type: none"> 장애인종사자 수도 3년간 평균으로 평가해야 함. 	광주
C9. 교육활동비	<ul style="list-style-type: none"> 보수교육과 의무교육을 포함함. 	광주
D1-3. 재활계획회의	<ul style="list-style-type: none"> 제목에서 '사정회의와 이용자 참여' 삭제. 	강원
D1-4. 기관차원의 재활서비스 욕구사정	<ul style="list-style-type: none"> 전체 이용자 간담회나 전체 욕구조사 등을 의미함. 	광주
D1-6. 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> ⑧ 주체가 해당기관이 아니어도 인정함. 	강원
D2-1. 의료재활서비스 이용인원	<ul style="list-style-type: none"> 투입인력을 추가. 	강원

지표	의견 및 결정사항	기관
D2-2. 의료재활 사정의 체계성	• 도구를 활용한 초기사정과 같은 도구로 그 차이 정도를 평가하는 진전사정으로 구성되어야 함.	광주
D2-3. 개별화된 서비스	• 개별화된 사정이란 초기사정과 진전사정을 의미함.	강원
D2-6. 사례회의	• ⑤의 경우 기관의 사례관리 지침에 따라 다를 수 있음	광주
F2. 자원개발 및 홍보	• ⑤ SNS(트위터, 페이스북 등) 삭제	강원

위의 <표Ⅲ-1-1-4>을 보면, 강원도와 광주광역시 장애인복지관 시범평가를 통하여 A 지표(1개), B 지표(5개), C 지표(5개), D 지표(6개), F 지표(1개)에 18개 평가지표를 수정할 수 있었고, 현장평가에서 제시해야할 내용을 점검할 수 있는 기회를 가질 수 있었다. 특히 평가지표의 해설 부분을 총체적으로 정리할 수 있었고, 평가 소요시간과 평가수행시 고려해야할 사항을 최종 점검할 수 있었다.

(4) 평가지표에 대한 의견수렴

다양한 의견수렴을 위해 분과위원회에 현장·실무자로 참석하는 사무국장, 각종 단체(시각장애인협회, 서울복지재단, 경기도장애인복지관협회), 전국 장애인복지관에서 온라인으로 제기한 의견들에 대해 다양한 매체(온라인, 전화 등)를 통해 최대한 의견을 수렴하고 조정하기 위해 노력하였다.

<표Ⅲ-1-1-5> 2011년 장애인복지관 평가지표 개발관련 질의응답수

문의 주체	질의수	응답·수정수
분과위원 의견	21(4.7)	21
서울복지재단(현장전문가)	39(8.7)	39
경기도장애인복지관협회	32(7.2)	32
시각장애인복지관협회	11(2.5)	11
(52개 기관 명시) 온라인 질의	246(55.2)	246
(익명) 온라인 질의	97(21.7)	97
계	446(100)	

특히 각각의 장애인복지관 요원들이 자신의 영역에 대해 의문이나 이해를 필요로 하는 것들에 대해 개인적으로 의견을 제시한 관계로 일부는 함께 정리하여 이해하기 쉽도록 온라인이나 전화로 서비스를 제공하였다. 물론 익명으로 현 사회복지시설평가에 대한 비판과 문제점을 제기한 의견에 대해서는 실명으로 제기한 경우는 답변을 제공하였고, 익명으로 제기된 의견은 답변을 제공하지 않는 것으로 결정하여 대응하지 않았다. 2011년 장애인복지관 평가 지표 개발관련 질의응답 현황을 보면, 위의 <표Ⅲ1-1-5>와 같다.

위의 <표Ⅲ1-1-5>에서 보면, 온라인 질의는 77%인 343개의 질의와 응답이 이루어지고, 서면 질의는 23%인 103개의 질의가 이루어진 것으로 나타났다. 평가지표가 공지된 약 2주간에 전화를 통해 질의된 것을 제외하고 전국의 장애인복지관에서 서면과 온라인을 통해 질의한 내용에 대해 온라인을 통해 충실하게 대응하였고, 제한된 시간과 부족한 인력 등에도 불구하고 가능한 한 현장의 목소리가 수용된 충실한 평가지표를 만들기 위해 최대한 노력하였다. 또한 차기 평가지표 개발에 대해 제안을 하자면, 의견수렴을 위해서는 필히 소속 기관과 실명으로 의견을 제시할 수 있는 공식적인 절차과정을 수립할 필요가 있으며, 개개 장애인복지관에서는 질의할 내용을 기관에서 1차적으로 취합하여 제기해 주면 질의에 대한 응답의 효율성을 높일 수 있을 것으로 판단한다.

이러한 과정을 거쳐 최종적으로 장애인복지관 평가지표는 6개 영역에 130개의 평가지표로 구성되었다. 이 평가지표를 2008년도 평가지표와 비교해 보면, 공통지표는 2008년과 같이 B 지표(3개), C 지표(5개), F 지표(2개)로 10개 평가지표로 구성했으며, 총 평가지표 수는 130개로 2008년도 보다 2개 감소하였다. 평가영역별 지표수와 배점을 2008년과 비교해 보면, A 지표는 2008년에 비해 지표수가 1개 감소하고 배점은 4%로 축소된 4%, B 지표는 지표수가 2개 증가한 12개고, 배점은 2008년과 동일한 12%, C 지표는 지표수가 1개 증가한 12개지만 배점은 5% 증가한 20%, D 지표는 지표수가 11개 감소한 84개이고 배점은 3% 감소한 44%, E 지표는 3개 증가한 6개로 배점은

1% 증가한 7%, F 지표는 6개 축소된 7개고 배점은 1% 증가한 13%로 조정되었다. 전체적으로 2008년도 지표에 비해 총 평가지표는 2개가 축소되었고, 시설과 환경지표(A)는 대체로 축소되는 경향과 함께 평가지표로서 변별력은 축소되는 경향을 보이고 있는 반면, 인적자원관리 지표(C), 재정 및 조직운영 지표(B), 지역사회관계 지표(F) 등은 지표수도 증가하고 배점도 강화해 평가되었다. 따라서 2011년 평가지표는 2008년도 평가지표에 비해 인적자원관리 영역, 지역사회관계 영역, 이용자의 권리영역에 많은 비중을 둔 점이 가장 두드러진 변화라고 볼 수 있다.

2. 현장평가위원 교육과 현장평가

장애인복지관 현장평가위원 교육은 6월 29일과 30일 2일간 2차에 걸쳐 실시되었다. 제1차 현장평가위원 교육은 한국장애인개발원 이룸센터 누리홀에서 49명의 위원을 대상으로 5시간 교육을 실시하였으며, 제2차 교육은 사회복지협의회 6층 소회의실에서 10명의 위원을 대상으로 교육을 실시하였다.

장애인복지관 현장평가위원 교육에서는 장애인복지관 평가의 개요를 설명하고 평가에 임하는 현장평가위원의 윤리와 자세를 교육시킨 후 현장평가의 진행절차와 평가항목별 채점방법에 대하여 설명하였다. 그리고 지난 2008년 평가 후 제기되었던 현장평가위원에 대한 불만사례를 들어 평가위원의 권위적이고도 고압적인 평가 자세에 각별히 유의할 것을 강조하였다. 특히 시설 자체평가와 평가위원의 평가 사이에 차이가 심할 경우 5점까지 감점 처리할 수 있다는 사실을 공지하여 시설 자체평가의 정직성과 정확성을 강조하였다. 그리고 평가위원의 평가교육 부재로 인해 평가 시 평가위원 간에 의견 충돌이 발생하지 않도록 현장평가위원들에게는 평가팀 간의 형평성, 객관성, 전문성을 유지할 수 있도록 당부하였다. 3인 1조의 현장평가위원 교육 후 2011년 7월 한달간 전국 152개 장애인복지관 현장평가가 무리없이 진행되었다.

3. 평가결과의 통계적 의미

2011년 장애인복지관의 평가결과를 보면, 100점 만점에 88.81점으로 나타났다. 최소 35.75점에서 최대 98.12점까지 분포되었으며, 2008년 평가결과와 비교할 때, 금번 평가에서는 총점 기준으로 평균 1.89점이 높아졌다. 이는 지난 3년간 우리나라의 장애인복지관이 발전하고 있음을 보여주고 있는 것이다. 각 하위 평가영역별로는 시설 및 환경영역(A)은 평균 98.41(+1.2)점이었고, 재정 및 조직운영 영역(B)은 평균 88.29(+12.16)점, 인적자원관리 영역(C)은 평균 82.79(+2.14)점, 프로그램 및 서비스 영역(D)은 평균 91.20(+2.76)점, 이용자의 권리 영역(E)은 평균 96.82(+6.23)점, 지역사회관계 영역(F)은 평균 82.29(+1.04)점으로 집계되었다.

위의 하위 평가영역의 수치를 2008년과 비교해 보면, 전체 6개의 평가영역 모두에서 적게는 1점에서 12점까지 상승했음을 보여준다. 특히 시설 및 환경영역(A)은 전국(n=152)에서 5개 기관을 제외한 약 97%인 147개 장애인복지관이 A등급을 받을 정도로 평가지표로의 기능을 상실한 영역으로 판단하며, 차기 사회복지시설평가(2014년)에서는 인증평가로 정리할 필요가 있는 것으로 나타났다. 또한 재정 및 조직운영 영역(B)은 2011년도 평가에서 약 12%가 상승한 지표로서 지난 3년간 우리나라 장애인복지관의 재정 및 조직영역이 매우 성장한 것으로 나타났다. 그리고 나머지 평가영역은 대체로 1-6점 정도의 상승한 것으로 나타났다.

4. 2011년도 장애인복지관평가의 균등화 방법을 이용한 평가점수 사후보정

사회복지시설평가는 1999년 제1주기(3년 기준) 제1차 평가로 장애인복지관을 시행한 이래로 올해(2011년)로 제5주기 평가를 시행하면서 꾸준히 제기되어온 다양한 문제점 중에서 시설의 고유한 특성의 미반영, 평가팀 간의 격

차, 신뢰성, 지역적 특성 등을 해결하지 못하고 현 시행된 지 12년 지난 현재 장애인복지관 평가에서 사회복지시설 평가의 장애인복지관 분과에서 사회복지시설의 규모, 인력, 지역 등과 지자체의 특성 등의 다양한 장애인복지관을 단순한 점수의 높·낮이를 조정하여 기존의 평가를 지양하고 다양한 시설의 여건을 고려한 사후 조정된 점수의 비교를 통한 평가결과를 도출하여 객관적이고 공평한 평가를 수행하기로 하였다.

전국의 장애인복지관들은 소재 지역, 시설구분, 시설규모, 도시규모, 사업비, 직원규모 등에 이르기까지 처해진 여건들이 다양하기 때문에 평가결과에 대한 직접적인 비교는 많은 문제점을 내포하고 있다. 예를 들어 수도권이나 광역시에 있는 장애인복지관들과 호남지역의 군에 있는 장애인복지관들의 평가결과를 직접적으로 비교한다면, 장애인복지관의 능력과 노력과 함께 주어진 여건변수들에 의해 평가결과가 영향을 받게 된다. 따라서 장애인복지관의 능력과 노력을 제외한 나머지 여건 변수들에서 비롯되는 평가결과의 편의를 제거해 줄 수 있어야 평가결과에 대한 신뢰성이 확보된다.

본 연구에서는 선형회귀모형과 의사결정나무모형을 활용해서 평가결과에 영향을 미치는 여건변수들의 주효과와 상호작용효과를 각각 분석하였다. 한편 수도권과 광역시에 있는 장애인복지관은 직원규모가 큰 경우가 많으며, 호남지역의 군에 소재한 장애인복지관들은 시설규모가 소규모인 경우가 많은 경향이 있다. 따라서 균등화 방법을 활용하여 평가결과에 대한 사후보정을 개별 여건변수들에 대해서 한다면, 중복보정의 문제가 발생할 가능성이 있다. 이를 위해 상호작용효과를 분석하기 위해 활용했던 의사결정나무모형을 적용하여 중복보정의 문제를 해결하고자 한다.

1) 분석방법

사회복지시설평가 중 장애인복지관 평가 자료를 분석하기 위해 2011년도에 실시하였던 장애인복지관 평가 자료를 이용하였다. 종속변수는 전국 장애인

인복지관 시설평가에서 3인의 평가위원들에 의한 6개 영역의 총합인 ‘장애인 복지관 평가 총점’이며, 독립변수는 통계 모형의 간명성과 검정력을 향상시키기 위해 통제 가능한 변수들인 사회복지시설의 여건 변수만을 고려했다. 즉 해당 장애인복지관 여건 변수인 ‘지역구분’, ‘사업비’, ‘광역권 구분’, ‘시설구분’, ‘직원규모’, ‘시설규모’ 등의 변수만을 고려하였고, 각 변수들은 아래 <표Ⅲ-1-1-6>과 같이 적절하게 범주들을 병합하였다.

<표Ⅲ-1-1-6> 변수 설명

변 수 명	역할	항 목
지역구분	독립변수	광역시, 시, 군
사업비	독립변수	1등급, 2등급, 3등급, 4등급
광역권 구분	독립변수	수도권, 충청권, 대구·경북권, 호남권, 부·울·경권, 기타
시설구분	독립변수	종합, 기타
직원규모	독립변수	대규모, 소규모
시설규모	독립변수	대규모, 소규모
장애인복지관 평가 총점	종속변수	연속형 변수

본 연구에서 분석한 내용은 다음과 같다. 첫째, 종속변수인 ‘장애인복지관 평가 총점’이 독립변수들에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위해 일원분산분석(One-Way ANOVA)을 실시하였다. 또한 독립변수들의 각 수준에 따라 ‘장애인복지관 평가 총점’의 분포형태가 유사한지를 알아보기 위해, 5%, 10%, 25%, 50%, 75%, 90%, 95% 백분위수들을 독립변수들의 각 수준별로 비교하였다.

둘째, 종속변수인 ‘장애인복지관 평가 총점’에 영향을 미치는 중요도가 높은 변수들을 선택하기 위해 비모수적 접근방법인 데이터마이닝 기법의 의사결정나무 모형을 사용하였다.

셋째, 독립변수의 수준에 따라 유의한 차이를 보이는 ‘장애인복지관 평가

총점'을 균등화시키기 위한 방법으로 선형균등화, 등사분위수 균등화, 등백분위수 균등화 등을 사용하여 '장애인복지관 평가 총점'을 사후조정 하였다. 그리고 사후 조정된 장애인복지관 평가 총점의 효율성을 비교하였다. 본 연구에 사용된 모든 분석은 SPSSWIN 14.0와 Clementine 12.0을 사용하여 분석하였다.

2) 여건변수들의 범주별 원점수 평균비교

장애인복지관의 여건변수로 지역은 충청권(n=23), 호남권(n=24), 부·울·경(n=17), 대구·경북(n=15), 수도권(n=62), 기타(n=11, 강원과 제주)로 6개로 구분하였으며, 시설구분은 장애인종합복지관(n=122)과 기타(종별복지관 등, n=30)로 구분하였다. 시설규모는 계층적 군집분석을 실시하여 5,480m²을 기준으로 소규모(n=139)와 대규모(n=9)로 구분하였으며, 직원규모는 중규모(n=69)와 대규모(n=83)로 구분하였다. 또한 도시규모는 장애인복지관이 위치한 곳을 중심으로 군(n=24), 시(n=63), 광역시(n=65)로 구분하였으며, 사업비는 전체를 25% 구간으로 구분하여 1(n=37), 2(n=38), 3(n=38), 4(n=39)로 구분하여 여건 변수를 구분하였다.

다음 <표Ⅲ1-1-7>은 장애인복지관의 여건변수들에 대한 평가결과(원점수)의 평균을 비교한 결과이다. 여기서 여건변수들에 대한 범주화는 표본수의 한계(n=152)로 인해 다소 임의적으로 구분하였다.

<표Ⅲ-1-1-7> 여건변수들의 범주별 원점수 평균비교

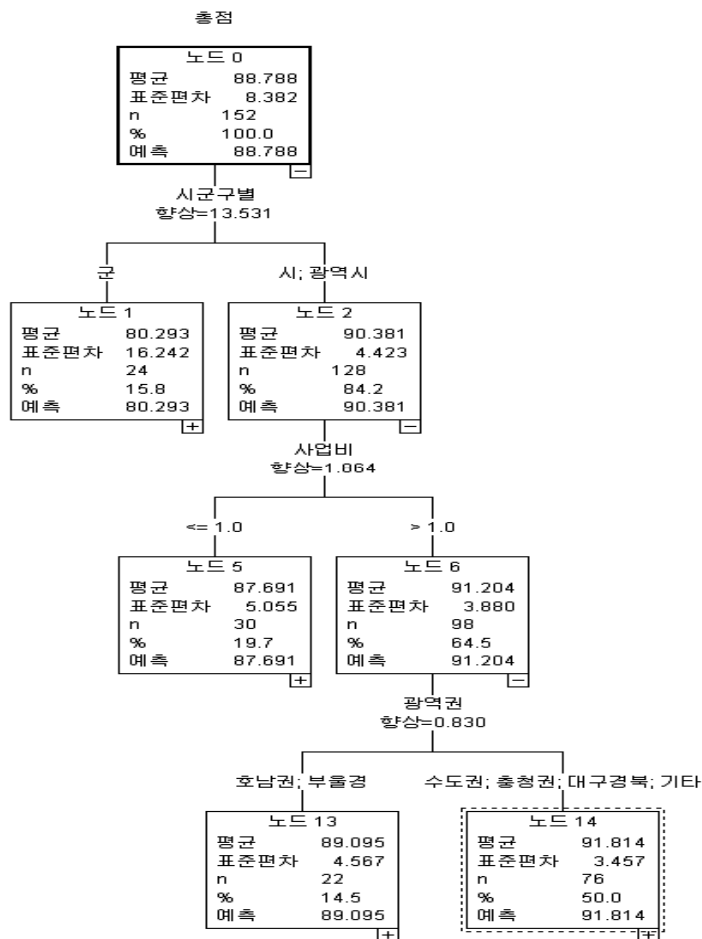
여건변수	항목	N	평균	표준편차	F	유의확률
지역	충청권	23	88.28	8.38	4.86***	.00
	호남권	24	82.05	15.45		
	부울경	17	87.91	6.63		
	대구경북	15	90.85	4.47		
	수도권	62	91.00	3.79		
	기타	11	90.63	4.50		
시설구분	기타	30	88.35	5.06	.10	.75
	종합	122	88.90	9.03		
시설규모	소규모	139	89.72	5.01	.32	.57
	대규모	9	90.68	4.28		
직원규모	중규모	69	86.44	11.09	10.53***	.00
	대규모	83	90.74	4.34		
도시규모	군	24	80.29	16.24	17.95***	.00
	시	63	90.54	3.98		
	광역시	65	90.23	4.84		
사업비	1	37	86.48	6.24	1.86	.14
	2	38	89.76	4.26		
	3	38	90.69	3.64		
	4	39	88.18	14.20		
합계		152	88.79	8.38		

주) *, **, *** : 유의수준 0.05, 0.01, 0.001에서 통계적으로 유의함을 의미함

위의 <표Ⅲ1-1-7>에서 여건변수들의 범주별 평가결과(원점수)에 대한 차이검정을 실시한 결과를 보면, 지역, 직원규모, 도시규모 등에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 그러나 이러한 결과는 다른 변수들의 효과를 통제하지 않은 상태에서 원점수에 대한 개별 효과만을 분석한 결과이므로, 많은 변수들을 동시에 고려한 상태에서 미치는 효과를 분석할 필요가 있다.

3) 여건 변수들의 상호작용을 분석하기 위한 의사결정나무분석

여건변수들의 상호작용효과를 분석하기 위해서는 의사결정나무분석을 실시하였다. 다음 <그림Ⅲ-1-1>은 원점수에 대한 여건변수들의 상호작용효과를 분석하기 위해 의사결정나무분석을 실시한 결과이다.



위의 <그림Ⅲ1-1-1>의에서 보면, 원점수에 가장 많은 영향을 미친 여건변수로는 도시규모(시군구별)이며, 그 다음으로 사업비, 지역(광역권)의 순서대로 나타났다. 특히, 도시규모가 군에 소재한 경우는 원점수의 평균이 80.293으로 가장 낮은 결과를 보이며, 도시규모가 시/광역시인 경우는 사업비가 1등급인 경우는 87.691로 2등급 이상인 경우 91.204보다 4점 가까이 낮은 점수를 보이고 있다. 그리고 사업비가 2등급 이상인 경우는 다시 호남권/부울경인 경우 89.095점으로 그 외 지역인 경우 91.814보다 낮은 점수를 보였다.

4) 지역별 장애인복지관의 등사분위에 의한 보정결과

지역별 장애인복지관의 등사분위에 의한 원점수와 보정결과에 따른 결과를 보면, 다음 <표Ⅲ1-1-8>과 같다.

<표Ⅲ1-1-8> 전국 장애인복지관 지역별 보정결과

지역		계(N)	하향 보정(-)	동일(0)	상향 보정(+)
광역 시	서울	37	30	1	6
	부산	7	-	2	5
	대구	6	2	1	3
	인천	7	5	1	1
	광주	3	-	-	3
	대전	5	4	-	1
	울산	3	-	1	2
경 기 도		18	13	-	5
강 원 도		6	5	-	1
충청북도		7	3	-	4
충청남도		11	3	1	7
전라북도		10	-	-	10
전라남도		11	1	3	7
경상북도		9	7	1	1
경상남도		7	-	1	6
제 주 도		5	2	-	3
총계		152	75 (49%)	12 (8%)	65 (43%)

위의 <표Ⅲ-1-1-8>을 보면, 전체(N=152) 장애인복지관의 등사분위에 의한 보정결과는 하향 보정 49%(n=75), 상향 보정 43%(n=65)로 나타나 전국적으로는 하향 보정이 상향 보정보다 높게 나타났으며, 보정 결과가 동일한 장애인복지관도 8%(n=12)로 나타났다. 특히 하향 보정된 지역을 보면, 서울특별시 20%(n=30), 경기도 9%(n=13), 경상북도 5%(n=7), 강원도 3%(n=5) 순으로 나타났으며, 상향 보정된 지역은 전라북도 7%(n=10), 전남과 충남이 각각 5%(n=7), 부산광역시 3%(n=5) 순으로 나타나 지역별 특성이 필히 반영될 필요가 있음을 확인할 수 있었다. 또한 보정 결과와 원점수가 동일한 것으로 나타난 것은 지역별 최상위 기관이나 최하위 기관이 있음을 확인할 수 있었다.

지역별 특성을 감안하여 6개 권역 즉, 수도권(서울·인천·경기도), 부·울·경, 충청권, 호남권, 대구·경북권, 기타(강원·제주)로 분류하여 보정한 결과는 다음 <표Ⅲ-1-1-9>와 같다.

<표Ⅲ-1-1-9> 6개 권역에 따른 전국 장애인복지관 지역별 보정결과

지역		계(N)	하향 보정(-)	동일(0)	상향 보정(+)
수도권	서울	37	30	1	6
	인천	7	5	1	1
	경기도	18	13	-	5
	소계	62	48	2	12
부울경	부산	7	-	2	5
	울산	3	-	1	2
	경남	7	-	1	6
	소계	17	-	4	13
호남권	광주	3	-	-	3
	전북	10	-	-	10
	전남	11	1	3	7
	소계	24	1	3	20
충청권	대전	5	4	-	1
	충북	7	3	-	4
	충남	11	3	1	7
	소계	23	10	1	12
대구 경북	대구	6	2	1	3
	경북	9	7	1	1
	소계	15	9	2	4
기타	강원	6	5	-	1
	제주	5	2	-	3
	소계	11	7	-	4
총계		152	75 (49%)	12 (8%)	65 (43%)

위의 <표Ⅲ-1-1-9>를 보면, 하향 보정된 권역을 보면, 수도권 32%(n=48), 충청권 7%(n=10), 대구·경북권 6%(n=9), 기타 5%(n=7) 순으로 나타났으며, 상향 보정된 권역은 호남권 13%(n=20), 부·울·경남권 8%(n=12) 순으로 나타나 지역별 특성이 필히 반영될 필요가 있음을 확인할 수 있었다.

5) 소결

본 연구에서는 여건변수들에 의해서 구조적 차이를 보이는 장애인복지관의 평가결과에 대하여 3가지 균등화 방법을 활용하여 평가점수를 사후 보정하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 원점수는 장애인복지관의 여건변수에 의해 통계적으로 유의하게 영향을 받고 있었으며, 이런 결과는 균등화 방법에 의한 원점수의 보정의 필요함을 알 수 있었다. 둘째, 선형균등화, 등사분위, 등백분위 등 3가지 균등화 방법에 의한 원점수를 사후 보정한 결과 직원규모와 시설구분만이 유의수준 0.05에서 유의하게 영향을 받았으며, 그 외의 여건변수들에 의해서는 영향을 받지 않음을 알 수 있었다. 또한 모형의 설명력을 나타내는 R^2 의 값은 원점수의 설명력 0.241에 비해서 0.052에서 0.065사의 값을 가져 보정결과가 효과적으로 보정되었음을 알 수 있다.

한편, 본 연구에서 활용한 3가지 균등화방법은 제한된 여건변수만을 사용했다는 점, 여건변수에 대한 제한된 범주화를 통해서 보정했다는 점, 균등화 방법을 적용하기에 표본수가 충분하지 않다는 점 등의 이유로 완전한 보정이라고 보기에는 한계가 있다. 또한 본 연구보고서는 2011년도 사회복지시설평가 최종 총괄위원회에서 2011년도 장애인복지관평가에 적용하지 않는 결정하여 미발표 자료로 제출된 상태로 2012년도 사회복지시설평가에서는 균등화 방법을 활용한 평가점수 사후보정 작업이 진행되어 사회복지시설평가의 질을 확보하고 공정성과 불만요인을 제거할 수 있는 연구로 활용될 것으로 판단한다.

제2절 2009년도 품질관리 대상 기관에 대한 2011년 평가결과 분석

2008년 장애인복지관평가 결과에서 전국에 8개 장애인복지관이 품질관리 대상 기관으로 선정되어 2009년에 1년간 4차에 걸쳐서 2008년도 평가지표를 바탕으로 서비스품질관리를 제공했고, 2010년 1월에 서비스품질관리 대상 시설과 함께 평가회를 수행하면서 제시한 기관별 개선점은 다음<표Ⅲ1-1-10>과 같다.

<표Ⅲ1-1-10> 2009년 품질관리서비스를 통해 제시된 기관별 개선점

기관	개선을 위한 고려점
대전 A	<p>① 기관 명칭 및 기능에 대한 정리가 필요함(대전광역시, 법인, 복지관, 보건복지부 등의 협의를 통해 시각장애인복지관, 지역사회복지관 등의 문제를 해결할 필요가 있음).</p> <p>② 법인과 복지관 간의 경계가 명확하게 정리될 필요가 있다.</p> <p>③ 법인(시각장애인연합회) 회장(연임가능)의 교체 따른 복지관 조직의 변화에 대한 대책이 필요함.</p> <p>④ 중간관리자(사무국장, 부장 등)의 역할 부재에 따른 어려움을 갖고 있는 기관이다. 정년을 맞은 현 사무국장 자리에 차기 사무국장이 전문성을 갖추고 법인과 관계를 조정할 수 있는 사람이 영입되지 않는다면, 현재의 문제를 해결할 수 있는 기회는 없을 것이다.</p>
전남 A	<p>① 군이 직영하는 장애인복지관으로서 정규직원(4명 : 1명은 사회복지사 자격증을 갖고 있는 전담공무원)과 계약직으로 구성되어 있으며, 1-2차 품질관리서비스를 제공할 때까지는 전문직이 없어서 지도하는데 많은 어려움(품질관리 서비스를 포기할까도 검토함)이 있었으나 3차 방문 시 군 사회복지과장의 교체와 함께 사회복지 전담공무원 1명이 배치되어 품질관리서비스는 3차에 전체 취약지표를 지도할 수 있었다.</p> <p>② 이 복지관도 서비스의 전문성을 강화하기 위해서는 '보건복지부'에서 장애인복지관의 최소한의 사업, T/O, 서비스 기준을 제정하고 이를 바탕으로 지도할 필요가 있다. 현재 군청 T/O에서는 전문 인력이나 정규직을 배치할 수 없는 실정이다.</p> <p>③ 현재 관장은 공무원 정년을 2년 남겨둔 분으로 전혀 사회복지와 무관한 분으로 장애인복지관의 전문성을 확보하기 위해서는 다양한 경로를 통해 민간 위탁을 하는 것이 가장 바람직 할 것으로 판단한다.</p> <p>④ 현재 군청 사회복지과장으로 부임한 분이 현 장애인복지관의 심각한 문제를 확인하였기 때문에 어떻게든 변화가 있을 것으로 판단한다.</p>

기관	개선을 위한 고려점
충남 A	<p>① 군이 직영하는 장애인복지관으로서 정규직원(3명 : 2명은 사회복지사 자격증을 갖고 있는 전담공무원), 계약직(5명의 사회복지사 : 1년씩 계약), 강사들로 구성되어 있는데 서비스는 거의 강사가 제공하고 있다. 서비스의 전문성을 강화하기 위해서는 '보건복지부'에서 장애인복지관의 최소한의 사업, T/O, 서비스 기준을 제정하고 이를 바탕으로 지도할 필요가 있다.</p> <p>② 현재 군청 T/O에서는 전문인력이나 정규직을 배치할 수 없는 실정이다.</p> <p>③ 이 기관은 전문 인력의 부족으로 서비스에 어려움을 겪고 있으며, 현재의 구조에서는 전문 인력을 구축하기 어렵기 때문에 이를 해결하기 위한 노력이 필요하다.</p> <p>④ 농촌지역의 군 단위 복지관으로서 현재의 모형을 살릴 수 있는 심도 있는 연구가 필요한 기관으로서 현재의 서비스 기능을 살리면서 도와줄 수 있는 조직구조나 유형을 재검토될 필요가 있다.</p> <p>⑤ 현재의 조직구조로서는 장애인복지관의 기능을 수행하는 데는 문제가 있기 때문에 보건복지부가 충청남도과 군에 다른 형태의 지도가 필요하다.</p> <p>⑥ 현재의 조직구조에서는 현행 평가지표를 통해 서비스나 조직을 평가하는 데는 어려움이 있으며, 특히 D지표는 거의 수행하기 어려운 구조로 되어 있어서 제5기 평가 시에는 직영복지관에 대한 대책이 필요하다.</p> <p>⑦ 현재 직원(계약직)의 경우 지자체 공무원 정원에 적용을 받고 있기 때문에 정규직으로 전환이 어려움. 이를 지자체 공무원 정원에 적용을 받지 않을 수 있는지에 대한 법률적 검토가 필요하다.</p>
충남 B	<p>① 장애인단체가 운영하다 문제가 발생하여 현재의 복지법인이 위탁하여 운영하고 있으나 기존의 장애인단체가 운영위원회와 인사위원회에 영향력을 행사하고 있는 관계로 현재의 법인은 제 기능을 수행하지 못하고 있을 뿐만 아니라 직원들 또한 현재의 법인보다 기존의 운영위원이나 인사위원회에 휘둘리는 관계로 직원들이 매우 소진되어 있는 상태이다. '보건복지부'에서 군에 사회복지사업법에 근거한 운영위원회와 인사위원회의 위촉을 권고하는 공문을 제공하여 일단 조직의 외풍을 막아주는 역할을 우선적으로 수행할 필요가 있다.</p> <p>② 관장(전직 공무원)과 사무국장(전직 군의원)의 전문성 결여로 나타나는 중간 관리자들의 역할을 강화할 수 있는 방안이 필요하다.</p> <p>③ 직원들의 낮은 조직몰입, 냉소주의 등 직원들의 의식개혁을 위한 특단의 조치가 취하지 않는 한 변화를 기대하기 어려운 상황에 놓여 있는 기관이다.</p>
경남 A	<p>① 기관 설립 후 첫 평가를 받은 기관으로서 평가경험 부족으로 낮게 평가를 받은 기관이라고 판단한다.</p> <p>② 이번 품질관리단 서비스를 받아 제5기 평가 때는 많은 진전을 보일 수 있는 기관으로 판단한다.</p> <p>③ 경험이 부족한 직원이 많은 관계로 직원교육과 다양한 기관방문을 통해 직원의 질적 수준과 전문성을 높일 필요가 있다.</p>

기관	개선을 위한 고려점
울산 A	<p>① 군 직영 복지관에서 시설관리공단에서 위탁을 받아 평가를 받은 기관으로서 기존 직영 시절의 실적이나 양식 등의 문제로 낮은 평가를 받은 기관으로서 품질관리 서비스를 받아 많은 진전을 보일 수 있는 기관으로 판단한다.</p> <p>② 이 기관은 공단으로 위탁하면서 전문성을 지닌 관장을 비롯해 다양한 전문 영역의 직원을 확실하게 확보하여 발전할 수 있는 바탕을 구축한 기관으로 판단한다.</p> <p>③ 공단에 위탁된 기관의 경우 몇몇 평가지표는 차기 제5기 평가에서는 공단위탁 기관에 적용할 수 없는 지표에 대해 고려가 있어야 한다.</p>
서울 A	<p>① 전문영역에 비해 관리영역의 요원이 비대하여 서비스 실적이나 프로그램 영역에 어려움을 겪는 기관으로 품질관리단의 서비스를 통해 비대한 관리영역의 직원을 정리할 수 있었다.</p> <p>② 장애인 중 상이군경이라는 특징을 살릴 수 있고 전문요원의 확충으로 네트워크와 연계 서비스를 개발하여 특화된 프로그램을 제공할 수 있도록 잘 지도를 한다면, 많은 성과를 도출할 수 있는 기관이 될 수 있도록 지속적인 슈퍼비전을 제공될 필요가 있다. 특히 2008년도 지표관련 공청회와 지표설명회 때 보였던 부정적인 이미지에서 새롭게 변해야 한다는 모습으로 의식이 변화된 것이 가장 큰 변화라고 생각한다.</p> <p>③ 현재의 전문영역(사회복지, 물리치료 등)의 요원들이 하고자 하는 의욕을 확인할 수 있었고, 제5기 평가 시 많은 진전을 보일 수 있는 기관이라고 판단한다.</p>
서울 B	<p>① 법인의 문제, 관리자와 노조 간의 갈등, 고질적인 직원 간의 불신 등으로 1~4차 평가에서 늘 어려움을 겪고 있는 기관으로서 조직의 구조적인 문제로 발전을 막고 있는 기관이다.</p> <p>② 아직도 해결되지 않은 대법원 계류 중인 2건과 현재도 진행 중인 행정소송 등 잦은 송사로 법인, 구청, 노동부 등과 지속적으로 논란을 하고 있는 기관이다.</p> <p>③ 조직의 불안정으로 인한 직원들의 의욕상실과 소진으로 재활업무의 효율화와 타성으로 냉소적인 자세를 보였으나 4차에 걸친 품질관리 서비스를 통해 관리자와 직원 간의 의사소통의 연결고리를 확인할 수 있었고, 3차 품질관리 서비스를 받은 후 변화를 위한 움직임으로 4영역에 대해 TFT를 구성하여 변화를 보이기 시작한 기관이다.</p> <p>④ 관리자(관장, 사무국장 : 법인에서 은퇴한 공무원을 영입함)의 사회복지 전문성에 대해 이해와 학습이 필요하고, 현 직원에 대한 관점의 변화가 필요하며, 노조는 현재의 관점에서 새로운 변화를 위해 지속적인 노력이 필요하다.</p>

위의<표Ⅲ-1-1-10>에서 보면, 2009년도 서비스품질관리 대상 기관은 복지관별로 다양한 어려움을 갖고 있고 처해 있는 상황이 다르지만 품질관리서비스 후 지자체 직영 복지관을 제외한 대부분의 장애인복지관은 긍정적인 변화가 있었던 것으로 판단한다.

1. 2009년도 장애인복지관 서비스품질관리 대상시설 2011년 평가 결과 변화

2009년에 1년간 품질관리서비스를 제공받았던 서비스품질관리 대상 장애인복지관은 F등급 4개, D등급 2개, C등급 2개 장애인복지관으로 구성되어 있으며, 2011년도 평가결과에 따른 변화도를 보면, 다음 <표Ⅲ-1-1-11>과 같다.

<표Ⅲ-1-1-11> 2009년도 장애인복지관 서비스품질관리 대상시설 2011년 평가결과 변화

시설명	2008 총점	2011 총점	변화도	비고
대전 A	71.78	84.41	↑ 12.63	
울산 A	56.99	86.10	↑ 29.11	
충남 A	50.70	55.13	↑ 4.43	지자체 직영
충남 B	68.56	85.42	↑ 16.86	
경남 A	70.79	92.36	↑ 21.57	
전남 A	33.48	37.62	↑ 4.14	지자체 직영
서울 A	58.94	78.54	↑ 19.60	
서울 B	59.78	80.21	↑ 21.33	
평균	58.88	74.97	평균 16.10점 상승	

위의 <표Ⅲ-1-1-11>에서 보면, 대체로 서비스품질관리 대상기관들은 적게는 4점에서 많게는 29점까지 상승한 것으로 나타났으며, 특히 경남 A 같은 경우 2008년 C등급에서 A등급으로 비약적인 발전을 하였고, 울산 A와 서울 B의 경우, F등급에서 B등급으로 상승했는데 울산 A는 29점을 상승시킨 복지

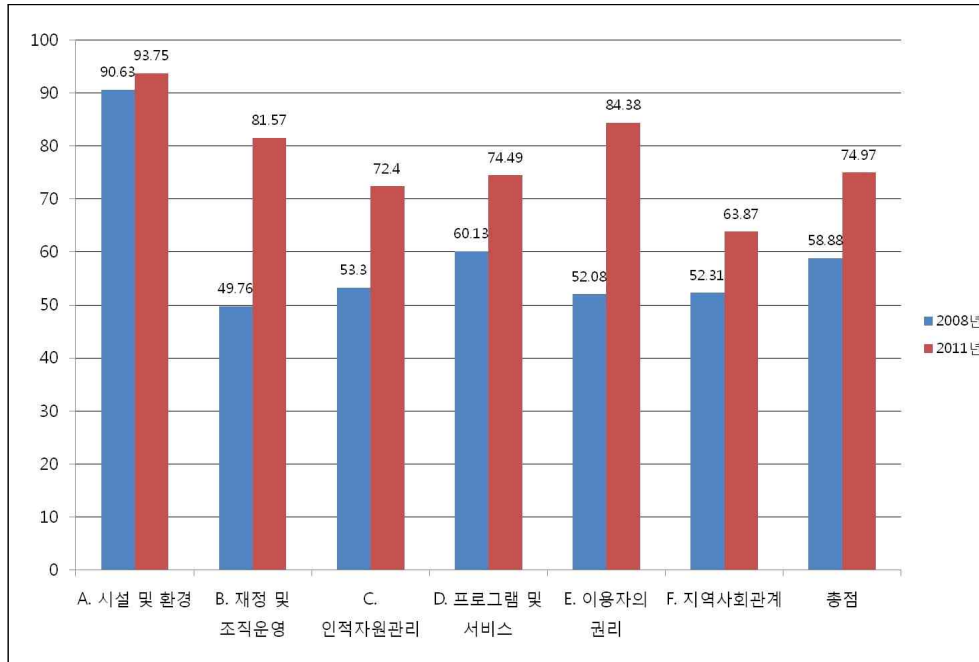
관으로서 품질관리서비스의 효과를 가장 잘 보여주는 것으로 나타났다. 그러나 지자체 직영(충남 A, 전남 A) 경우 미미한 변화가 있었던 것으로 보여지나 거의 변화가 없었다고 판단하며, 이 문제는 구조적인 문제를 갖고 있는 것으로서 지자체 직영 복지관의 경우는 품질관리서비스의 대상이라기보다는 정부차원의 다른 접근이 필요할 것으로 판단하며, 2011년 장애인복지관 평가에서도 나타난 바와 같이 대체로 지자체 직영 복지관에 대한 접근은 재고될 필요가 있으며, 2012년도 서비스품질관리 대상 기관 선정에서 지자체 대상기관은 필히 제외될 필요가 있다.

2. 서비스품질관리 대상 기관의 평가지표 영역별 변화도

서비스품질관리 대상 8개 장애인복지관의 평가지표의 상승 정도를 보면, E 영역(이용자의 권리)과 B 영역(재정 및 조직운영)의 상승이 두드러진 반면, 사업적인 측면이 강한 D 영역(프로그램 및 서비스)과 F 영역(지역사회관계)은 비교적 낮은 성장세를 보이고 있다. 서비스품질관리 대상 장애인복지관의 평가지표 영역별 변화를 보면, 다음 <표Ⅲ1-1-12>와 <그림Ⅲ1-1-2>와 같다.

<표Ⅲ1-1-12>서비스품질관리 대상 기관의 평가지표 영역별 변화도

연도 및 향상도 지표 영역	2008년	2011년	향상도
A. 시설 및 환경	90.63	93.75	↑ 3.13
B. 재정 및 조직운영	49.76	81.57	↑ 31.81
C. 인적자원관리	53.30	72.40	↑ 19.10
D. 프로그램 및 서비스	60.13	74.49	↑ 14.36
E. 이용자의 권리	52.08	84.38	↑ 32.30
F. 지역사회관계	52.31	63.87	↑ 11.56
총점	58.88	74.97	↑ 16.09



<그림Ⅲ1-1-2> 2008년 대비 2011년 서비스품질관리 대상 시설 점수 변화

시설명	구분	A. 시설 및 환경		B. 재정 및 조직운영		C. 인적자원관리		D. 프로그램 및 서비스		E. 이용자의 권리		F. 지역사회관계		총점	
		점수	등급	점수	등급	점수	등급	점수	등급	점수	등급	점수	등급	점수	등급
서울 B	2008년	75	C	49.59	F	39.05	F	73.12	C	8.33	F	59.18	F	59.78	F
	2011년	91.67	A	79.55	C	72.92	C	86.7	B	87.5	B	60.18	D	80.21	B
서울 A	2008년	100	A	54.04	F	61.85	D	56.05	F	66.67	D	40.28	F	58.94	F
	2011년	100	A	86.36	B	75	C	79.53	C	95.83	A	57.14	F	78.54	C
대전 A	2008년	100	A	60.03	D	69.87	D	78.59	C	50	F	51.31	F	71.78	C
	2011년	100	A	79.55	C	79.17	C	90.25	A	91.67	A	66.25	D	84.41	B
울산 A	2008년	93.75	A	50	F	43.12	F	58.66	F	50	F	53.73	F	56.99	F
	2011년	100	A	93.75	A	85.42	B	82.37	B	95.83	A	84.62	B	86.1	B
충남 A	2008년	100	A	35.18	F	66.58	D	34.8	F	83.33	B	59.45	F	50.7	F
	2011년	100	A	87.5	B	41.67	F	49.26	F	79.17	C	41.35	F	55.13	F
충남 B	2008년	87.5	B	50.37	F	44.7	F	78.92	C	66.67	D	64.34	D	68.56	D
	2011년	100	A	77.27	C	83.33	B	88.34	B	100	A	72.86	C	85.42	B
전남 A	2008년	75	C	30	D	34.58	D	28.7	D	33.33	D	26.71	D	33.48	D
	2011년	58.33	F	53.13	F	52.08	F	28.06	F	25	F	37.5	F	37.62	F
경남 A	2008년	93.75	A	68.85	D	66.65	D	72.16	C	58.33	F	63.	D	70.79	C
	2011년	100	A	95.45	A	89.58	B	91.37	A	100	A	91.07	A	92.36	A

제3절 향후 장애인복지관 평가를 위한 정책 제언

1. 현행 장애인복지관 평가에 대한 문제 진단

(1) 혼재된 평가 주체의 명확화 : 사회복지시설 평가에 있어서 평가의 주체에 관한 내용이 정리될 필요가 있다. 즉, 현행 평가체계와 같이 서울복지재단, 경기복지재단, 부산복지개발원 등 몇몇 지자체에 설립되어 있는 재단을 활용하는 현행의 방식에 대한 정리가 최우선적으로 개선될 필요가 있다.

(2) 복잡한 평가 전달체계의 구체화 : 사회복지시설 평가에 있어서 평가의 전달체계에 관한 내용이 정리될 필요가 있다. 즉, 현행 평가체계와 같이 보건복지부, 한국사회복지협의회 시설평가단, 지자체, 몇몇 지자체 재단, 사회복지시설로 이어지는 전달체계를 명확하게 규정할 필요가 있다.

(3) 평가지표와 인증지표가 혼재된 현행 평가지표로 인한 문제 : 평가와 인증에 대한 목표가 구분되어야 하는데 평가지표와 인증지표가 혼재된 관계로 현행 사회복지시설 평가의 올바른 성격규명과 목표가 명확치 못하다.

(4) 현행 사회복지시설 평가에서 절대적으로 부족한 평가시간의 확보방안의 부재 : 현행 사회복지시설 평가는 절대적인 평가시간의 부족으로 인해 3년간의 평가내용을 평가하지 못하고 평가를 시행하는 전년의 평가자료를 평가하고 있다. 따라서 사회복지시설 입장에서는 평가를 시행하는 전년의 자료에 전력을 다하면 좋은 평가를 받을 수 있기 때문에 현행 평가제도를 지속한다면, 사회복지시설에게 지속적으로 편법을 조장할 수 있는 여지를 제공할 수도 있다.

(5) 사회복지시설 유형별 최소기준(안)의 확정 문제 : 중앙정부 차원에서 평가와 인증에 최소기준을 확정하여 사회복지시설의 필수사항을 확정하고 평가지표 및 인증지표의 불안정성을 해소할 필요가 있다.

(6) 현행 사회복지시설 평가지표의 표준성 미비 : 매기 각각의 평가지표가 변동되고 지표의 안정성 문제가 늘 제기되고 있으며, 평가에 대한 표준매뉴얼이 구축되지 않아 평가자와 피평가자 간에 갈등이 일어날 가능성이 높으며, 평가지표에 대한 자의적 해석, 주관적 판단, 지나친 긍정적 평가 등 평가지표의 표준성 문제가 제기되고 있다.

(7) 사회복지시설의 고유한 특성의 미반영 : 각 시설의 구조, 규모별 차이, 지역성 등 평가 대상의 고유성을 반영하지 못하고 획일적으로 평가가 진행되는 관계로 이를 반영할 수 있는 구체적인 방법을 구축할 필요가 있다.

(8) 평가위원의 전문적 평가역량 강화를 위한 노력의 부재 : 평가를 시행하는 기관이 상이(한국사회복지협의회 평가단, 몇몇 지자체의 재단)하고 평가시행 기관도 예산 부족으로 역량 있는 조직 및 인력을 확보하지 못해 평가위원의 전문적 평가역량을 강화하지 못하고 있다.

(9) 총괄위원회와 분과위원회로 이원화된 현행 위원회의 세분화 : 현행 사회복지시설 평가위원회가 주로 평가지표를 개발하는데 치중되어 있어서 평가위원과 관련된 사항에 대해서는 논의조차 이루어지지 못하는 상황을 필히 개선해야만 한다.

(10) 평가위원 선정에 필요한 자격부여기준의 미비 : 현행 사회복지시설 평가팀(3인 1조)을 구성하는 교수, 현장실무자, 지자체 공무원의 선정에 필요한 구체적인 자격부여기준이 매우 포괄적으로 수립되어 있어서 평가팀 간의 격차와 신뢰성에 문제를 안고 있다.

(11) 평가위원의 전문성과 자격을 검증할 기회의 배제 : 현행 사회복지시설 평가팀의 구성은 중앙정부의 예산부족 문제로 전적으로 지자체에 위임되어 있어서, 현 한국사회복지협의회 사회복지시설평가단의 통제 밖에 있기 때문에 전문성과 자격을 검증할 기회가 박탈되어 있다.

(12) 현장평가위원의 교육을 위한 시간확보 : 촉박한 평가위원 위촉과 절대적

인 교육시간의 부족으로 인해 현행 현장평가위원 교육은 약식이고 형식적으로 이루어질 수밖에 없는 구조로 되어 있으며, 따라서 평가위원의 전문적 평가역량은 떨어질 수밖에 없는 구조를 갖고 있다.

(13) 양질의 평가위원 확보를 위한 중앙정부의 예산확보 : 평가위원을 교육·관리·지원하기 위한 예산은 주로 지자체에 의존하고 있는 것이 현실이기 때문에 중앙정부 차원의 예산을 확보하거나 ‘사회복지시설 평가인증원(안)’을 설립하여 현재의 문제를 해결할 수 있는 방안을 수립할 필요가 있다.

2. 현행 장애인복지관 평가에 대한 개선방향

(1) 사회복지시설 평가인증원의 시행 : 몇 년간에 연구를 통해 축적되어 있는 가칭 ‘평가인증원 설립(안)’을 보건복지부가 채택하여 현행 사회복지시설 평가의 문제점을 해결할 필요가 있다.

① **평가인증 전달체계를 보다 정교화** : 인증은 중앙의 ‘사회복지평가인증 전달기관’에 신청하여 연간 상시 인증체계를 구축하고, 평가는 제2안의 지방자치단체로 단순화 되어 있는 것을 기존의 사회복지협의회 조직체계를 전달체계로 일원화 하여 중앙의 한국사회복지협의회를 중심으로 지방의 사회복지협회를 연계하고, 지방의 사회복지협회는 지자체, 지자체 산하 재단(서울복지재단, 부산복지개발원 등) 등과 연계하여 지역의 평가위원의 관리·교육·지원을 하는 평가체계를 구축할 필요가 있다. 이를 통해 문제 진단 (1), (2), (3)을 해결할 수 있을 것이다.

(2) 사회복지시설 평가인증원에 대한 제도적 기반구축

① 전국 사회복지시설 평가인증을 위한 연계체계의 구축 : 중앙과 지방의 평가인증의 체계의 구축, 사회복지시설 평가인증원 안에 민·관·학으로 구성된 전국적인 평가요원의 풀(pool)을 조성하고, 중앙 및 지방을 연계하여 평가인증사를 양성하는 연계망을 구축할 필요가 있다.

② 한국사회복지협의회와 시·도 사회복지협의회 간의 평가인증을 위한 연계체계 구축 : 사회복지시설 평가인증원이 있는 한국사회복지협의회와 시·도 사회복지협의회 내 사회복지시설 평가인증위원회의 유기적인 연계체계를 구축하기 위한 다양한 연계망 조직의 활성화를 위한 체계적인 교육 및 활동을 사전에 준비할 준비위원회 등을 설치 운영할 필요가 있다.

(3) 이원화된 평가인증 체계의 구축 : 평가지표와 인증지표가 단일 평가체계 속에 혼합되어 있는 것을 '사회복지시설 평가인증 전담기구'를 설치하여 이원화된 평가인증 체계를 최우선적으로 구축하는 것이 필요하다.

- ① 현행과 같이 3년 1주기로 하면서 제2안과 같이 인증과 평가로 이원화하여 시행한다.
- ② 인증체계는 해당 영역의 대상 시설이 중앙의 평가인증 전담기구에 신청을 하여 현행 인증지표(A, B, C, E 지표)를 갖고 연간 상시 인증 프로그램을 통해 시설의 자격을 인증 받는다.
- ③ 평가체계는 평가지표(D, F 지표)를 갖고 3년간의 서비스나 프로그램의 결과 효율성 및 효과성을 평가하여 사회복지시설의 성과평가를 수행한다.
- ④ 이원화된 평가인증 체계를 통해 문제 진단 (4), (5)를 해결할 수 있을 것이다.

(4) 평가결과의 실제 활용 강화 : 사회복지시설 평가는 평가의 실효성을 최대한 확보하기 위하여 균등화 방법을 활용하여 사후 조정된 평가결과를 상위, 중상위, 중하위, 하위 기관으로 구분하여 평가결과의 활용을 강화할 필요가 있다.

- ① 상위기관에는 행·재정적 인센티브를 제공한다.
- ② 중상위 기관과 중하위 기관은 사후 조정된 평가결과 중심으로 의사결정나무분석(decision tree analysis)을 수행하여 취약변수 등을 도출하고 컨설팅 자료를 사회복지시설에 제공하여 시설이 자율적으로 개선할 수 있도록 유도하는 한편 각종 협회나 사회복지협의회 등에서 교육 등을 통해 평가의 순기능을 강화한다. 본 연구자가 분과위원장을 맡고 있는 장애인복지관 5주기 2011년도 평가에서는 의사결정나무분석을 수행하여 자료를 제공하고자 하는데 현재 이를 위한 예산확보 문제가 남아 있다.
- ③ 하위 기관에는 품질관리 서비스를 제공하여 차기 평가에서 하위권 수준을 탈출할 수 있도록 지도한다. 특히 2008년도 하위기관으로 품질관리서비스를 받았던 기관들에 대한 분석을 통해 행·재정적 조치가 취해질 필요가 있다.
- ④ 특히 품질관리 서비스나 평가지표의 안정성을 위해 지표개발위원회(가칭)나 현행 분과위원회를 통해 평가에 대한 표준매뉴얼을 개발하여 평가과정의 혼선과 품질관리의 지침에 활용할 수 있도록 제작될 필요가 있다.
- ⑤ 이를 통해 문제 진단 (6)을 해결할 수 있을 것이다.

(5) 사회복지시설 평가에 대한 균등화 방법의 도입 시행 : 사회복지시설의 규모, 인력, 지역 등과 지자체의 특성 등의 다양한 사회복지시설을 단순한 점수의 높·낮이를 조정하여 기존의 평가를 지양하고 다양한 시설의 여건을 고려한 사후 조정된 점수의 비교를 통한 평가결과를 도출하고 객관적이며, 공평한 평가

를 수행할 필요가 있다. 균등화 방법은 비교집단 간의 주변부분에 놓여 있는 백분위수 또는 표준편차들을 동시에 일치시키는 방법이다. 몇 개의 점을 택할 것인지에 대한 정확한 기준은 없지만, 많은 점들을 이용하면, 편의는 다소 줄이고 자료의 변이는 증가시키는 효과를 갖는다.

- ① 2011년 장애인복지관평가에서는 등사분위 방법, 등백분위 방법, 선형 균등화 방법, 모수적 함수에 의한 균등화 방법과 지자체의 규모 등 다양한 변수들을 적용해 적정화된 균등화 모형을 제시하고 분석한 결과 보고서(비공개)에서 전국 장애인복지관의 여건변수를 중심으로 보정한 바 있으며, 2011년도 평가에서는 활용할 수 없으나 차기 평가에서는 활용할 수 있는 보고서를 제시하였기 때문에 2012년 평가부터는 활용이 가능할 것으로 판단한다. 이를 통해 문제 진단 (7)을 해결할 수 있을 것이다.

(6) 현행 사회복지시설 평가단 위원회의 기능강화와 세분화 : 현행 평가단 위원회는 총괄위원회 산하에 영역별 분과위원회를 두어 주로 평가지표 개발에 초점을 맞추고 있는 것을 기존 체계 내에서 영역별 분과위원회의 기능과 역할을 확대하여 평가지표개발위원회, 평가위원선발·지원위원회, 표준매뉴얼개발위원회, 품질관리위원회 등으로 위원회를 세분화하고 참여 위원들을 연간 평가단 사업계획 안에서 진행할 수 있도록 구성한다. 이를 통해 문제 진단 (9)를 해결할 수 있을 것이다.

(7) 사회복지시설 평가사업에 대한 중앙정부의 예산 현실화 : 현재 보건복지부에서 지원하는 사회복지시설 평가단 운영 예산을 보면, 평가지표개발, 현장평가, 평가결과보고서 작성 등으로 구성되어 있으며, 평가결과 활용으로 우수기관 인센티브 제공, 하위기관 품질관리 지원 등의 예산을 지원하고 있다. 따라서 ‘사회복지시설 평가인증원(안) 설립’을 통해 현행 평가단 운영 내용을 흡수·강화하고 현재의 예산을 현실화할 필요가 있으며, 또한 현재 수행하고 있지 못한 평가

위원의 선발·관리·지원 영역, 표준매뉴얼개발에 대한 예산확보를 통해 대한민국의 사회복지시설 평가의 내용과 질을 향상시킬 필요가 있다. 이를 통해 문제 진단 (13)을 해결할 수 있을 것이다.

(8) 평가위원의 전문성과 자격을 검증할 수 있는 기회 확보 : 현행 사회복지시설 평가팀은 교수, 현장실무자, 지자체 공무원으로 구성된 3인 1조로 되어 있고 이들 3개 영역 평가위원의 선정에 필요한 구체적인 자격부여기준의 강화와 평가위원 선발에 대해 현행 평가단이 평가위원 선발에 개입할 수 있는 방안을 수립할 필요가 있다.

- ① 평가위원 자격부여기준을 새롭게 개발할 필요가 있다.
- ② 평가위원의 선발·관리·지원에 필요한 예산을 중앙정부가 책정하여 사회복지시설 평가단에서 선정하고 관리·통제할 수 있도록 중앙정부에서 지원할 필요가 있다.
- ③ 현행 지자체에서 평가위원을 선정하는 방식을 개선할 필요가 있다.
- ④ 평가위원 선정을 위해 지방자치단체, 지방 사회복지협의회, 지자체 운영 각종 법인 등에서 평가위원(3인 1조)을 3-4배수 추천을 받고, 중앙의 평가단 평가위원 자격인증위원회에서 평가위원을 선정·관리하는 전문적으로 평가위원을 관리하는 체계를 구축할 필요가 있다.
- ⑤ ‘사회복지시설 평가인증원(안) 설립’을 보건복지부에서 채택한다면, 위의 평가위원의 문제 등은 해결될 것으로 판단한다.
- ⑥ 이상의 내용을 채택한다면, 문제 진단 (10)과 (11)을 해결할 수 있을 것이다.

[제 6 장]

생활인 및 이용자 만족도

I. 생활인 및 이용자 조사대상 및 지표

2011년 사회복지시설평가에서는 생활시설(정신요양시설, 사회복지 입소 및 주거시설, 부랑인복지시설)과 이용시설(장애인복지관)에 대해 각각 생활인 만족도와 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 이는 사회복지시설에서 제공하는 서비스의 실질적 수혜대상들에게 직접적으로 의사표현을 할 수 있도록 기회를 제공하고, 나아가 시설로 하여금 전반적으로 서비스에 대해 재검토해볼 수 있는 기회를 주기 위한 조치라 할 수 있다. 단, 타 영역의 지표들이 객관적으로 증빙이 가능한 서류 등의 증거를 통해 평가에 임하는 반면, 다분히 주관적일 수밖에 없는 특성상 평가에서 점수에는 반영하지 않았다.

금번 평가에서 생활인 및 이용자 만족도 조사는 전수 즉, 평가에 참여한 411개 시설 모두를 대상으로 하였으며, 각 시설마다 생활인 또는 이용자 15명을 원칙으로 하였다. 생활인 만족도 조사 대상 중에서는 총 259개 시설이 참여하였고, 이용자 만족도 조사는 총 152개 시설 모두 조사에 응하였다. 각각의 만족도 조사에 참여한 인원에는 다음 단원을 통해 기술되었다.

한편, 각 만족도 조사지표는 5점의 리커트 척도로 구성된 총 8개와 7개의 문항으로 각각 구성되었다. 만족도 조사는 현장평가위원이 현장평가시 직접 주도하여 수행하였는데, 무작위로 추출된 15명의 생활인 또는 이용자를 대상으로 조사 수행 후 평가sheet와 함께 동봉하여 한국사회복지협의회 사회복지시설평가단으로 발송토록 하였다. 자세한 생활인 및 이용자 만족도 조사 지표는 <표 I -1-1-1>과 <I -1-1-2>를 통해 제시하였다.

<표 I-1-1-1> 생활인 만족도 조사 지표

번호	평가지표	평가척도				
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	시설 직원에 대하여 만족하십니까?					
5	시설에서 제공하는 식사서비스에 대하여 만족하십니까?					
6	시설에서 제공하는 목욕서비스에 대하여 만족하십니까?					
7	시설에서 제공하는 보건의료서비스에 대하여 만족하십니까?					
8	시설에서 제공하는 각종 프로그램에 대하여 만족하십니까?					
9	시설 설비는 생활하시기에 편리하도록 구성되어 있습니까?					
10	시설 환경은 청결하며 쾌적합니까?					
11	시설을 통해 제공받고 있는 서비스에 대해 전체적으로 만족하십니까?					

<표 I-1-1-2> 이용자 만족도 조사 지표

번호	평가지표	평가척도				
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	복지관의 프로그램(서비스)이 귀하의 문제를 해결하거나 욕구를 충족하는데 도움이 되었다고 생각하십니까?					
5	귀하가 이용하시는 복지관 직원에 대하여 만족하십니까?					
6	귀하가 이용하시는 복지관의 설비와 장비구비 정도에 대해 만족하십니까?					
7	비슷한 문제나 욕구를 갖고 있는 귀하의 친구에게 이 시설을 이용하도록 추천하시겠습니까?					
8	복지관의 물리적 환경이 청결하며 쾌적합니까?					
9	복지관에 대한 접근성(교통편의 제공 포함)은 어떻습니까?					
10	복지관을 통해 제공받고 있는 프로그램(서비스)에 대해 전체적으로 만족하십니까?					

II. 생활인 및 이용자 만족도 조사 결과

제 1 절 만족도 조사 대상

생활인 및 이용자 만족도에 참여한 각 분과별 인원 현황은 <표 II-1-1-1>와 같다. 생활인 만족도 조사는 59개 정신요양시설에서 729명, 163개의 사회복지 시설에서 1,538명, 37개 부랑인복지시설 572명 등 2,839명이 참여하였다. 또한, 이용자 만족도는 152개 장애인복지관에서 2,276명 등 총 5,115명이 응 하였다.

<표 II-1-1-1> 생활인 및 이용자 만족도 조사 참여 분과 현황

			빈도	%
구분	생활인 만족도	정신요양시설(N=59)	729	25.68
		사회복지시설(N=163)	1,538	54.17
		부랑인복지시설(N=37)	572	20.15
		계	2,839	100.00
	이용자 만족도	장애인복지관(N=152)	2,276	100.00
		계	5,115	100.00

만족도 조사에 참여한 응답자의 일반적 특성을 살펴보면 먼저 성별에서는 생활시설은 남자가 여자에 비해 상대적으로 많아 남자가 1,672명(59.80%), 이용시설도 남자가 상대적으로 많아 1,118명(50.28%) 참여하였다. 응답자의 연령은 생활인과 이용자가 각각 평균 44.61세와 평균 43.34세였는데, 생활시설에서는 40대(900명, 32.35%)가, 이용시설에서는 20대 이하(626명, 28.39%)가 가장 많았다. 거주(이용)기간을 보면 생활시설은 평균 69.82개월(약 5년 10개월), 이용시설은 평균 39.63개월(약 3년 5개월)로써 각각에 대해 5년 이상 10년 미만(323명, 20.60%)과 1년 이상 3년 미만(743명, 34.09%)에 가장 많은 응답자가 해당되고 있었다. 한편, 생활시설은 충남에서, 이용시설은 서울에서 가장 많은 응답자가 조사에 참여하였다(<표 II-1-1-2>, <표 II-1-1-3> 참조).

<표Ⅱ-1-1-2> 생활인 및 이용자 만족도 조사 대상 일반적 특성

		생활인 만족도		이용자 만족도	
		빈도	%	빈도	%
성별	남자	1,672	59.80	1,118	50.28
	여자	1,124	40.20	1,105	49.72
	계	2,796	100.00	2,223	100.00
연령대	20대 이하	348	12.54	626	28.39
	30대	653	23.47	404	18.33
	40대	900	32.35	374	16.87
	50대	662	23.80	319	14.42
	60대	188	6.76	297	13.38
	70대 이상	30	1.08	191	8.61
	계	2,782	100.00	2,211	100.00
거주(이용)기간	1년미만	712	25.66	603	27.59
	1년 이상 3년 미만	742	26.74	743	34.09
	3년 이상 5년 미만	347	12.50	433	19.88
	5년 이상 10년 미만	477	17.19	354	16.19
	10년 이상 15년 미만	202	7.28	34	1.59
	15년 이상 20년 미만	150	5.41	9	0.43
	20년 이상	145	5.23	5	0.23
	계	2,775	100.00	2,118	100.00
지역	서울	539	18.99	552	23.23
	부산	208	7.33	104	4.38
	대구	214	7.54	90	3.79
	인천	94	3.31	104	4.38
	광주	155	5.46	45	1.89
	대전	182	6.41	75	3.16
	울산	38	1.34	45	1.89
	경기	232	8.17	270	11.36
	강원	45	1.59	90	3.79
	충북	182	6.41	107	4.50
	충남	26	0.92	165	6.94
	전북	264	9.30	160	6.73
	전남	157	5.53	147	6.19
	경북	275	9.69	135	5.68
	경남	160	5.64	137	5.77
	제주	68	2.40	150	6.31
	계	2,839	100.00	2,276	100.00

※ 생활인 만족도: N=2,839이며 무응답 제외.

※ 이용자 만족도: N=2,276이며 무응답 제외.

<표Ⅱ-1-1-3> 생활인 및 이용자 연령 및 거주(이용)기간 기술통계

		응답수	최소	최대	평균	표준편차
연령	생활인 만족도	2,782	1.00	88.00	44.61	11.72
	이용자 만족도	2,211	1.00	97.00	43.34	19.14
기간	생활인 만족도	2,676	1.00	605.00	69.82	81.30
	이용자 만족도	2,181	1.00	621.00	39.63	38.79

제 2 절 전반적인 생활인 및 이용자 만족도 조사 결과

생활인 만족도는 총 8개 세부항목으로 구성되었다. Cronbach' α = 0.9246으로 높은 신뢰도를 보였다. CITC(Corrected Item Total Correlation)²⁸⁾ 및 문항 제거시 신뢰계수를 고려할 때 전반적으로 신뢰도를 저해하는 개별 문항은 없었다. 전체 만족도는 5점 만점에 평균 4.16점이었는데, 가장 점수가 낮은 항목은 평균 4.10점의 Q3)시설에서 제공하는 목욕서비스에 대하여 만족하십니까?였으며, 가장 높은 점수의 항목은 평균 4.22점의 'Q1)시설 직원에 대하여 만족하십니까?'와 'Q7)시설 환경은 청결하며 쾌적합니까?'였으나, 전반적으로는 비슷한 수준이라 할 수 있다(<표Ⅱ-2-1-1> 참조).

<표Ⅱ-2-1-1> 생활인 만족도 결과 기술통계

항 목	CITC	문항 제거시 신뢰도	평균 (표준편 차)
Q1)시설 직원에 대하여 만족하십니까?	0.7382	0.9151	4.22 (0.84)
Q2)시설에서 제공하는 식사서비스에 대하여 만족하십니까?	0.7234	0.9164	4.12 (0.88)
Q3)시설에서 제공하는 목욕서비스에 대하여 만족하십니까?	0.7024	0.9183	4.10 (0.91)
Q4)시설에서 제공하는 보건의료서비스에 대하여 만족하십니까?	0.7422	0.9148	4.14 (0.85)
Q5)시설에서 제공하는 각종 프로그램에 대하여 만족하십니까?	0.7548	0.9139	4.13 (0.85)

<표계속>

28) 보편적으로 CITC의 기준은 0.30 내지 0.40을 기준으로 판단하지만 이는 절대적인 기준은 될 수 없다.

Q6)시설 설비는 생활하수기에 편리하도록 구성되어 있습니까?	0.7494	0.9143	4.16 (0.85)
Q7)시설 환경은 청결하며 쾌적합니까?	0.7645	0.9132	4.22 (0.82)
Q8)시설을 통해 제공받고 있는 서비스에 대해 전체적으로 만족하십니까?	0.7853	0.9116	4.21 (0.83)
생활인 만족도 조사 전체			4.16 (0.73)

※CITC: Corrected Item Total Correlation의 약자이며, 각 개별지표와 해당 지표를 제외한 나머지 지표간의 상관관계.

※Cronbach' α = 0.9246

※N=2,187

이용자 만족도 7개 항목에 대한 Cronbach' α 계수는 0.8292이었으며, CITC와 문항 제거시 신뢰계수 역시 대부분 높은 수치를 보여 신뢰도는 높은 수준이라고 할 수 있다. 이용자 만족도 전체는 평균 4.38점의 점수를 보인 가운데 'Q2)귀하가 이용하시는 복지관 직원에 대하여 만족하십니까?'와 'Q6)복지관에 대한 접근성(교통편의 제공 포함)은 어떻습니까?'가 각각 평균 4.54점과 평균 4.16점으로 가장 높은 점수의 항목과 가장 낮은 점수의 항목으로 나타났다(<표Ⅱ-2-1-2> 참조).

<표Ⅱ-2-1-2> 이용자 만족도 결과 기술통계

항 목	CITC	문항 제거시 신뢰도	평균 (표준편 차)
Q1)복지관의 프로그램(서비스)이 귀하의 문제를 해결하거나 욕구를 충족하는데 도움이 되었다고 생각하십니까?	0.6557	0.7967	4.44 (0.75)
Q2)귀하가 이용하시는 복지관 직원에 대하여 만족하십니까?	0.6651	0.7969	4.54 (0.72)
Q3)귀하가 이용하시는 복지관의 설비와 장비구비 정도에 대해 만족하십니까?	0.6156	0.8001	4.23 (0.85)
Q4)비슷한 문제나 욕구를 갖고 있는 귀하의 친구에게 이 시설을 이용하도록 추천하시겠습니까?	0.6574	0.7956	4.44 (0.77)
Q5)복지관의 물리적 환경이 청결하며 쾌적합니까?	0.6746	0.7930	4.40 (0.78)
Q6)복지관에 대한 접근성(교통편의 제공 포함)은 어떻습니까?	0.5110	0.8188	4.16 (1.01)
Q7)복지관을 통해 제공받고 있는 프로그램(서비스)에 대해 전체적으로 만족하십니까?	0.4488	0.8463	4.51 (1.27)
이용자 만족도 조사 전체			4.39 (0.80)

※CITC: Corrected Item Total Correlation의 약자이며, 각 개별지표와 해당 지표를 제외한 나머지 지표간의 상관관계.

※Cronbach' α = 0.8292

※N=2,118

제 3 절 각 특성별 생활인 만족도 조사결과

생활인 만족도는 참여 분과에 따라 유의한 차이를 보이고 있었다. 사회복지시설에 비해 부랑인시설과 정신요양시설의 생활인 만족도가 유의하게 높은 수준을 보이고 있었다(<표Ⅱ-3-1-1> 참조).

또한, 성별에 따라서도 생활인 만족도의 차이가 유의하였는데, 여자보다는 남자의 경우, 해당 만족도가 상대적으로 높게 나타났다(<표Ⅱ-3-1-2> 참조).

<표Ⅱ-3-1-1> 분과별 생활인 만족도 비교

		분과		
		정신요양시설 (A)	사회복지 (B)	부랑인복지시설 (C)
생활인만족도 전체	빈도	675	969	543
	평균	4.30	4.03	4.23
	표준편차	0.72	0.69	0.62
	$F(p)$	34.12**(0.000)		
	Duncan's test	(B) < (C) · (A)		

*<.01 **<.05 ***<.001

<표Ⅱ-3-1-2> 성별별 생활인 만족도 비교

		성별	
		남자	여자
생활인만족도 전체	빈도	1302	853
	평균	4.12	4.22
	표준편차	0.70	0.68
	$t(p)$	-3.214*** (0.001)	

*<.01 **<.05 ***<.001

각 지역별로 생활인 만족도를 비교해보면 유의수준 내에서 지역별로 차이를 보임을 알 수 있다. 울산/서울/경남/전북/전남/광주/제주 지역에서 상대적으로 높은 점수를 보인 반면, 대구/충남/대전/충북/강원/부산/인천/경북/경기지역이 상대적으로 낮은 점수를 나타내고 있었다(<표Ⅱ-3-1-3> 참조).

<표Ⅱ-3-1-3> 지역별 생활인 만족도 비교

		지역															
		서울 (A)	부산 (B)	대구 (C)	인천 (D)	광주 (E)	대전 (F)	울산 (G)	경기 (H)	강원 (I)	충북 (J)	충남 (K)	전북 (L)	전남 (M)	경북 (N)	경남 (O)	제주 (P)
생활인 만족도 전체	빈도	335	180	171	60	101	133	38	181	42	149	23	249	128	192	149	56
	평균	4.22	4.11	3.95	4.16	4.35	4.00	4.20	4.17	4.10	4.07	3.97	4.23	4.23	4.16	4.22	4.43
	표준편차	0.65	0.65	0.72	0.57	0.70	0.72	0.57	0.80	0.83	0.73	0.65	0.70	0.60	0.64	0.66	0.40
	F(p)	3.454*** (0.000)															
	Duncan's test	(C)·(K)·(F)·(J)·(I)·(B)·(D)·(N)·(H)·(K)·(F)·(J)·(I)·(B)·(D)·(N)·(H)·(G)·(A)·(O) <(F)·(J)·(I)·(B)·(D)·(N)·(H)·(G)·(A)·(O)·(L)·(M)·(I)·(B)·(D)·(N)·(H)·(G)·(A)·(O)·(L)·(M))·(E)·(G)·(A)·(O)·(L)·(M)·(E)·(P)															

* <.01 ** <.05 *** <.001

한편, 응답자의 연령 및 거주기간은 생활인 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 응답자의 연령 및 거주기간이 증가할수록 생활인 만족도는 높게 나타났으며 생활인의 만족도에 미치는 영향은 연령보다 시설의 거주기간의 영향이 보다 높게 나타났다(<표Ⅱ-3-1-4> 참조).

<표Ⅱ-3-1-4> 연령 및 거주기간의 생활인 만족도에 대한 영향 비교

		B	β	t(p)	F(p)	R ²
생활인 만족도 전체	(상수)	4.004		63.586*** (0.000)	10.858*** (0.000)	0.010
	연령	0.003	0.047	1.974** (0.048)		
	거주기간	0.001	0.075	3.152** (0.002)		

* <.01 ** <.05 *** <.001

제 4 절 각 특성별 이용자 만족도 조사결과

성별의 경우에 이용자만족도가 남녀 간에 차이가 없는 것으로 나타났다(<표Ⅱ-4-1-1> 참조).

<표Ⅱ-4-1-1> 성별별 이용자 만족도 비교

		성별	
		남자	여자
이용자만족도 전체	빈도	1097	1083
	평균	4.39	4.38
	표준편차	0.60	0.64
	t(p)	0.39(0.358)	

*<.01 **<.05 ***<.001

이용자 만족도는 각 지역별로 다소 차이를 보였다. 부산/제주/전북/서울/대구/강원 에서 가장 낮은 이용자 만족수준을 보인 반면, 경기/전남/광주/경남/울산/경북/대전/충남/인천/충북에서 상대적으로 가장 높은 수준의 이용자 만족도를 보였다(<표Ⅱ-4-1-2> 참조).

<표Ⅱ-4-1-2> 지역별 이용자 만족도 비교

		지역															
		서울 (A)	부산 (B)	대구 (C)	인천 (D)	광주 (E)	대전 (F)	울산 (G)	경기 (H)	강원 (I)	충북 (J)	충남 (K)	전북 (L)	전남 (M)	경북 (N)	경남 (O)	제주 (P)
이용자 만족도 전체	빈도	543	102	89	103	15	74	44	264	88	102	164	159	140	134	106	74
	평균	4.32	4.19	4.32	4.55	4.40	4.53	4.50	4.37	4.32	4.60	4.55	4.28	4.39	4.52	4.45	4.20
	표준편차	0.72	0.83	0.74	0.51	0.46	0.48	0.34	0.62	0.64	0.52	0.47	0.60	0.56	0.55	0.46	0.57
	F(p)	4.946***(.000)															
	Duncan's test	(B)·(P)·(L)·(A)·(C)·(I)·(H)·(M)·(E) < (L)·(A)·(C)·(I)·(H)·(M)·(E)·(O)·(G) < (A)·(C)·(I)·(H)·(M)·(E)·(O)·(G)·(N)·(F)·(K)·(D) < (H)·(M)·(E)·(O)·(G)·(N)·(F)·(K)·(D)·(J)															

*<.01 **<.05 ***<.01

한편, 이용자 만족도는 응답자의 연령의 영향은 받지만, 이용기간의 영향은 유의미하지 않았다. 이용자들의 연령이 높을수록 이용자 만족도는 높아지는 경향을 보이고 있었다(<표Ⅱ-4-1-3> 참조).

<표II-4-1-3> 연령 및 거주기간의 이용자 만족도에 대한 영향 비교

		B	β	$t(p)$	$F(p)$	R^2
이용자 만족도 전체	(상수)	4.280		128.128*** (0.000)	7.261** (0.001)	0.007
	연령	0.003	0.001	3.805*** (0.000)		
	이용기간	0.000	0.000	-.520 (0.603)		

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

[제 7 장]

현장평가위원 만족도

I. 현장평가위원 만족도 지표

지난 2007년 이래로 사회복지시설평가제도 내에는 현장평가위원에 대한 만족도 조사가 포함되어 있다. 이는 사회복지시설평가에 대해 객관성과 공정성을 보다 높이기 위한 일련의 조치로써, 현장평가위원의 책무성 검증에 대한 피평가시설의 참여기회라 할 수 있다. 또한, 이 결과를 확인평가 대상시설 선정기준 등에 적극적으로 활용함에 따라 평가과정의 완성도를 높이고자 노력하였다. 현장평가위원 만족도 조사 결과는 현장평가 완료 후 시설평가 담당 직원과 시설장이 직접 작성하여 한국사회복지협의회 사회복지시설평가단으로 팩스 발송하도록 함으로써, 현장평가위원이 개입될 여지를 원천적으로 차단하였다. 한편, 현장평가위원 만족도 지표는 총 10개 세부지표로 구성되었으며, 자세한 구성은 <표 I-1-1-1>, <표 I-1-1-2>과 같다.

<표 I-1-1-1> 현장평가위원 만족도 지표

번호	평가지표	평가척도				
		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	평가위원은 사전 연락을 취하고 방문하였습니까?	① 예() ② 아니오()				
2	현장평가지 귀기관의 실무담당자가 배석하였습니까?	① 예() ② 아니오()				
3	현장평가팀의 구성인 교수, 관계공무원, 실무자 중 누가 현장평가위원으로서 가장 높은 자질을 갖추었습니까?	①교수 □ ②시설실무자 □ ③관계공무원 □ ④없다 □				
4	현장평가팀의 구성원 중 가장 불성실한 태도로 평가에 임한 대상은 누구였습니까?	①교수 □ ②시설실무자 □ ③관계공무원 □ ④없다 □				
5	평가위원은 평가지표에 대해 충분한 숙지를 하고 평가에 임하였습니까?					
6	평가위원은 정해진 타임스케줄을 준수하며 평가에 임하였습니까?					

7	평가위원은 성실한 자세로 시설평가 임무를 수행하였습니까?					
8	평가위원은 객관성을 가지고 공정하게 평가에 임하였습니까?					
9	평가위원은 비권위적인 자세로 평가를 수행하였습니까?					
10	현장평가위원회에 대해 전반적으로 만족하십니까?					

II. 현장평가위원 만족도 조사 결과

제 1 절 전반적인 현장평가위원 만족도 조사 결과

현장평가위원이 현장평가를 실시하기 위한 시설 방문에 앞서 사전 연락을 취했는지 여부에 대해서는 총 411개 시설 중 409개소가 응답하였으며 400개소(97.80%)가 ‘예’를 응답하였고, 9개소(2.20%)가 ‘아니오’를 응답하였다. 연락이 안 된 9개소는 전체의 2.20%에 불과하지만 일부 시설에 대한 사전 연락의 무 이행은 향후 반드시 개선되어야 하므로 차년도 평가에서부터는 현장평가위원교육에서 보다 철저히 이루어져야 함을 시사한다고 볼 수 있다(<표 II-1-1-1> 참조). 다음으로 현장평가지 실무담당자배석에 관한 설문에서는 408개소(99.80%)가 ‘예’를 응답하였고, 1개소(0.20%)가 ‘아니오’를 응답하였다(<표 II-1-1-2> 참조).

<표 II-1-1-1> 사전연락 후 방문여부

		시설수	%
사전 연락 후 방문 여부	예	400	97.80
	아니오	9	2.20
	계	409	100.00

<표Ⅱ-1-1-2> 실무담당자배석여부

		시설수	%
실무담당자배석여부	예	408	99.80
	아니오	1	0.20
	계	409	100.00

현장평가위원 중 높은 자질을 가지고 있다고 생각하는 위원에 관한 질문에는 총 345개시설이 응답하였으며 201개소(58.30%)가 ‘교수’를 선택하였고, 100개소(29.00%)가 ‘시설실무자’를 선택하였다(<표Ⅱ-1-1-3> 참조). 다음으로 현장평가 위원 중 불성실한 태도를 보였던 위원을 묻는 설문에서는 19개소(4.7%)가 ‘현장실무자’를 선택하였고, 11개소(2.7%)가 ‘관계공무원’을 선택하였으나 대다수(90.90%)가 불성실한 위원이 없다고 응답하였다(<표Ⅱ-1-1-4> 참조).

<표Ⅱ-1-1-3> 현장평가위원 능력 선호도

		시설수	%
현장평가위원 높은 자질	교수	201	58.30
	시설실무자	100	29.00
	관계공무원	37	10.70
	없다	7	2.00
	계	345	100.00

<표Ⅱ-1-1-4> 현장평가위원 태도(불성실)

		시설수	%
현장평가위원 태도(불성실)	교수	7	1.70
	시설실무자	19	4.70
	관계공무원	11	2.70
	없다	369	90.90
	계	406	100.00

총 6개 세부항목의 리커드 척도로 구성된 현장평가위원 만족도를 공무원, 교수, 실무자에 관하여 각각 조사하였으며 전체 결과는 Cronbach' α계수가

0.9215로 매우 높게 나타났다. 또한 CITC(Corrected Item Total Correlation) 및 문항 제거시 신뢰계수에 대한 고려에서도 특이하게 전반적인 만족도를 저해하는 요소는 없으므로 본 만족도 척도에 의한 조사결과의 신뢰도는 매우 높은 수준이라고 할 수 있다.

전반적으로 볼 때, 현장평가위원 만족도는 5점 만점에 평균 4.65점으로 매우 높았다. 각 세부 지표 중에서 가장 만족의 수준이 높은 문항은 평균 4.72점으로 나타난 'Q7)평가위원은 성실한 자세로 시설평가 임무를 수행하였습니까?'로써 현장평가위원의 성실성에 대해서는 피평가시설의 만족수준이 매우 높다고 볼 수 있다. 이와 같은 결과로 볼 때 현장평가위원들은 많은 준비와 성실한 자세로 현장평가에 임했다고 볼 수 있다. 반면, 비록 다른 사항들과 큰 차이는 보이지 않으나, 'Q8)평가위원은 객관성을 가지고 공정하게 평가에 임하였습니까?'는 평균 4.50점으로 가장 낮은 사항이었다. 향후 평가에서부터는 평가지표에 대한 철저한 숙지와 현장평가위원교육을 통하여 공정확보에 대해 보다 노력을 기울여야 할 것이다(<표Ⅱ-1-1-5> 참조).

<표Ⅱ-1-1-5> 현장평가위원 만족도 기술통계

항 목	CITC	문항 제거시 신뢰도	평균 (표준편차)
Q5)평가위원은 평가지표에 대해 충분한 숙지를 하고 평가에 임하였습니까?	0.7341	0.9127	4.68 (0.61)
Q6)평가위원은 정해진 타임스케줄을 준수하며 평가에 임하였습니까?	0.6295	0.9255	4.70 (0.59)
Q7)평가위원은 성실한 자세로 시설평가 임무를 수행하였습니까?	0.8424	0.8992	4.72 (0.59)
Q8)평가위원은 객관성을 가지고 공정하게 평가에 임하였습니까?	0.7575	0.9119	4.50 (0.74)
Q9)평가위원은 비권위적인 자세로 평가를 수행하였습니까?	0.8662	0.8951	4.69 (0.62)
Q10)현장평가위원에 대해 전반적으로 만족하십니까?	0.8467	0.8971	4.61 (0.67)
현장평가위원 만족도 전체			4.65 (0.41)

※CITC: Corrected Item Total Correlation의 약자이며, 각 개별지표와 해당 지표를 제외한 나머지 지표간의 상관관계.

※Cronbach' α = 0.9215

※N=1226

제 2 절 분과 및 지역별 현장평가위원 만족도 조사결과

금번 사회복지시설평가에 참여한 정신요양시설, 사회복지시설, 부랑인복지시설, 장애인복지관의 현장평가위원에 대한 만족도 차이를 살펴보면 <표Ⅱ-2-1-1><표Ⅱ-2-1-2>,<표Ⅱ-2-1-3>,<표Ⅱ-2-1-4>와 같다. 유의수준 내에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않음에 따라 각 분과내에서의 현장평가위원간 만족도 차이는 없다고 볼 수 있다. 이는 금번 평가에서 각 분과별 현장평가위원들의 자질 즉, 전문성이나 성실성, 권위의식 등에서 우려할 수준만큼의 편차를 보이는 위원은 없었음이 증명되는 결과라고도 볼 수 있다.

<표Ⅱ-2-1-1> 정신요양시설 현장평가위원 만족도

		정신요양시설		
		교수	시설실무자	관계공무원
현장 평가위원 만족도	빈도	59	59	59
	평균	4.73	4.79	4.75
	표준편차	0.42	0.35	0.40
	$F(p)$	0.311(0.733)		
	Duncan's test	.		

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

<표Ⅱ-2-1-2> 사회복지시설 현장평가위원 만족도

		정신요양시설		
		교수	시설실무자	관계공무원
현장 평가위원 만족도	빈도	163	163	161
	평균	4.63	4.70	4.61
	표준편차	0.56	0.43	0.56
	$F(p)$	1.348(0.261)		
	Duncan's test	.		

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

<표Ⅱ-2-1-3> 부랑인복지시설 현장평가위원 만족도

		정신요양시설		
		교수	시설실무자	관계공무원
현장 평가위원 만족도	빈도	36	36	36
	평균	4.30	4.54	4.37
	표준편차	1.09	0.70	0.95
	$F(p)$	0.625(0.537)		
	Duncan's test	.		

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

<표Ⅱ-2-1-4> 장애인복지관 현장평가위원 만족도

		정신요양시설		
		교수	시설실무자	관계공무원
현장 평가위원 만족도	빈도	151	151	145
	평균	4.70	4.66	4.65
	표준편차	0.43	0.48	0.50
	$F(p)$	0.389(0.678)		
	Duncan's test	.		

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

분과별 비교에서 현장평가위원 중 교수의 만족도의 차이는 통계적으로 유의미하게 나타났으며 부랑인복지시설에 비하여 정신요양시설/사회복지시설/장애인복지관에서 교수의 만족도가 상대적으로 높게 나타났다<표Ⅱ-2-1-5>.

<표Ⅱ-2-1-5> 분과별 현장평가위원(교수) 만족도

		분과			
		정신요양시설 (A)	사회복지시설 (B)	부랑인복지시설 (C)	장애인복지관 (D)
현장 평가위원 (교수) 만족도	빈도	59	163	36	151
	평균	4.73	4.63	4.30	4.70
	표준편차	0.42	0.56	1.09	0.43
	$F(p)$	5.371**(0.001)			
	Duncan's test	(C)<(A)·(B)·(C)			

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

분과별 현장평가위원 중 시설실무자의 만족도는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.<표Ⅱ-2-1-6>

<표Ⅱ-2-1-6> 분과별 현장평가위원(시설실무자) 만족도

		분과			
		정신요양시설 (A)	사회복지시설 (B)	부랑인복지시설 (C)	장애인복지관 (D)
현장 평가위원 (실무자) 만족도	빈도	59	163	36	151
	평균	4.79	4.70	4.54	4.66
	표준편차	0.35	0.43	0.70	0.48
	$F(p)$	5.371(0.071)			
	Duncan's test	.			

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

분과별 현장평가위원 중 관계공무원의 만족도의 차이는 통계적으로 유의미하게 나타났으며 부랑인복지시설에 비하여 정신요양시설/사회복지시설/장애인복지관에서 관계공무원의 만족도가 상대적으로 높게 나타났다<표Ⅱ-2-1-7>.

<표Ⅱ-2-1-7> 분과별 현장평가위원(관계공무원) 만족도

		분과			
		정신요양시설 (A)	사회복지시설 (B)	부랑인복지시설 (C)	장애인복지관 (D)
현장 평가위원 (관계 공무원) 만족도	빈도	59	161	36	145
	평균	4.75	4.61	4.37	4.65
	표준편차	0.40	0.56	0.95	0.50
	$F(p)$	3.638**(0.013)			
	Duncan's test	(C)<(A)·(B)·(C)			

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

분과별 현장평가위원 전체 만족도의 차이는 통계적으로 유의미하게 나타났으며 부랑인복지시설에 비하여 정신요양시설/사회복지시설/장애인복지관에서 현장평가위원 전체만족도가 상대적으로 높게 나타났다<표Ⅱ-2-1-8>.

<표Ⅱ-2-1-8> 분과별 현장평가위원 전체 만족도

		분과			
		정신요양시설 (A)	사회복지시설 (B)	부랑인복지시설 (C)	장애인복지관 (D)
현장 평가위원 전체만족도	빈도	59	161	36	145
	평균	4.76	4.65	4.40	4.67
	표준편차	0.38	0.44	0.87	0.44
	$F(p)$	4.166**(0.006)			
	Duncan's test	(C)<(A)·(B)·(D)			

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

또한, 각 지역별로 현장평가위원에 대한 만족도 역시 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 전남지역에서 현장평가위원만족도가 상대적으로 낮게 나타났으며 경남/인천/대구/서울/광주/충북/전북/부산/울산/경기/충남/제주/강원/대전에서 현장평가위원만족도가 상대적으로 높게 나타났다(<표Ⅱ-2-1-9> 참조).

<표Ⅱ-2-1-9> 지역별 현장평가위원 만족도

		지역															
		서울 (A)	부산 (B)	대구 (C)	인천 (D)	광주 (E)	대전 (F)	울산 (G)	경기 (H)	강원 (I)	충북 (J)	충남 (K)	전북 (L)	전남 (M)	경북 (N)	경남 (O)	제주 (P)
현장평가위원 만족도 전체	빈도	93	22	23	14	15	22	6	45	9	18	31	31	23	27	19	10
	평균	4.64	4.67	4.59	4.57	4.64	4.87	4.68	4.73	4.86	4.66	4.76	4.67	4.19	4.69	4.54	4.79
	표준편차	0.46	0.49	0.38	0.36	0.57	0.24	0.34	0.41	0.09	0.40	0.44	0.46	0.95	0.44	0.57	0.45
	$F(p)$	2.241**(0.005)															
	Duncan's test	(M)<(O)·(D)·(C)·(A)·(E)·(J)·(L)·(B)·(G)·(N)·(H)·(K)·(P)·(I)·(F)															

*<0.1 **<0.05 ***<0.01

[부록]

평가대상시설

2011년 정신요양시설 평가대상시설

시도	시설명	주 소	전화번호
서울	서울정신요양원	경기도 양주시 장흥면 부곡리 76-2	031-826-3300
	시립영보정신요양원	경기도 용인시 이동면 묵리464	031-323-5703
	시립은혜로운집	서울시 은평구 구산동 산61-8	02-3156-6412
부산	그리스도정신요양원	부산시 서구 아미동2가 89-155	051-257-0103
	송원 정신요양원	경남 양산시 하북면 용언리 1072-1번지	055-375-1799
	자매정신요양원	부산시 사하구 괴정동 245	051-207-3845
대구	성부정신수양원	대구시 북구 복현2동 57-3	053-382-2915
	정심수양원	대구시 동구 미곡동 82-1	053-982-7592
	정심수양원	대구시 동구 미곡동 82-1	053-982-7592
인천	강화정신요양원	인천시 강화군 선원면 창리 산46	032-933-4578
	소망의집	인천시 서구 심곡동 14-7	032-563-2322
광주	귀일정신요양원	광주시 남구 봉선2동 46번지	062-672-9931
	무등정신요양원	전남 나주 노안 오정리 301-28	061-336-1911
	빛고을정신요양원	전남 나주 다도 송학리 990-3	061-337-3427
	소화누리정신요양원	광주시 남구 봉선2동 51번지	062-675-4024
대전	대전정신요양원	대전시 동구 삼정동 118-5	042-284-6604
	수양원	대전시 서구 장안동 463	042-585-2778
	신생원	대전시 유성구 학하동 676	042-822-9215
	심경장원	대전시 유성구 학하동 15	042-822-1601
울산	성애원	울산시 울주군 두동면 310-25	052-262-7227
경기	가평꽃동네정신요양원	경기도 가평군 하면 하판리 산540-2	031-589-0210
	동두천요양원	경기도 동두천시 하봉암동 153	031-867-9820
	박애원	경기도 고양시 일산동구 설문동701-1	031-977-5280
	세광정신요양원	경기도 용인시 처인구 백암면 용천리265-3	031-332-4456
	승우정신요양원	경기도 오산시 가장동6-3	031-373-3895
	은혜원	경기도 화성시 장안면 독정리 803-8	031-351-2772
충북	꽃동네	충북 음성군 맹동면 인곡리 산1-45	043-879-0128
	부활원	충북 옥천군 군북면 이백리 산46	043-732-5353
	상록원	충북 청주시 상당구 월오동 71-1	043-253-4760
	영생원	충북 옥천군 옥천읍 삼청리 산47-2	043-733-4545

<표계속>

시도	시설명	주 소	전화번호
충남	공주벤엘정신요양원	공주시 봉정동 115	041-855-6342
	기독교성심원	천안시 성남면 신사리 207-1	041-553-6031
	논산정신요양원	논산시 상월면 월오리 509-4	041-732-4227
	마음편한집	천안시 동면 동산리 292	041-523-2531
	방주의집	연기군 전동면 송성리 산 119	041-862-7001
	성지드림빌	논산시 연산면 한전리 337-4	041-735-0307
	예산정신요양원	예산군 대흥면 하탄방리 1	041-334-7951
충남	오석산요양원	부여군 부여읍 능산리 213-3	041-835-5900
	파랑새둥지	아산시 신창면 읍내리 542-1	041-546-8312
	한울빌리지	논산시 양촌면 반곡리 394-2	041-735-0921
	홍성정신요양원	홍성군 홍성읍 내법리 366-2	041-632-3108
경북	대성그린빌	경북 안동시 임하면 고곡리 488	054-822-8870
	마야정신요양원	경북 영천시 북안면 고지리 236-3	054-334-6776
	십자정신요양원	경북 영주시 가흥동 1309	054-635-0055
	영남정신요양원	경북 김천시 어모면 능치리 560	054-435-5877
	천봉산요양원	경북 상주시 만산동 17	054-535-4654
경남	고성정신요양원	경남 고성군 마암면 삼락리 산72	055-672-6636
	마산정신요양원	경남 마산지 진북면 대티리 375	055-271-4664
	생림정신요양원	경남 김해시 생림면 나전리 326-1	055-323-9511
	함양정신요양원	경남 함양군 함양읍 백천리 303	055-962-2071
전북	삼정원	전북 익산시 금마면 서고도리 산 61-3	063-836-7021
	송광녹지원	전북 완주군 소양면 대흥리 501	063-243-1212
	참사랑낙원	전북 전주시 완산구 대성동 309	063-288-0484
	풍악산정신요양원	전북 남원시 대산면 신계리 산 51	063-626-8666
전남	성산정신요양원	전남 무안군 삼향면 유교리 131	061-280-6530
	신혜정신요양원	전남 해남군 해남읍 구교리 425-15	061-532-4048
	영락정신요양원	전남 장성군 북하면 신성리 229-1	061-394-3210
	인선요양원	전남 순천시 조례동 4-4(매봉길30)	061-721-0264
제주	제주정신요양원	제주시 월평동 291-5	064-723-2256

※ 각 지역내 시설은 가, 나, 다 순서 정렬임.

2011년 사회복지시설 평가대상시설

시도 시설명	주 소	전화번호
서울 강서그룹홈	강서구 화곡본동 51-15 201호	02-2699-7328
강서무지개동지	강서구 화곡6동 963-7	02-2601-2533
강서양지	강서구 화곡본동 29-14 삼미주택 102	02-2696-3450
관악애전	관악구 미성동 1571-21	02-6080-7835
관악좋은집	관악구 난곡동 610-345 201호 (3층)	02-858-1019
기쁜우리네	서울시 강서구 가양동 허준길90	02-3665-3831
꿈꾸는집	관악구 보라매동 715-40	02-877-9974
누리봄	광진구 중곡동 29-10	02-465-7065
늘푸른집	도봉구 도봉1동 613-40	02-3491-6620
대길 푸른초장	영등포구 신길동 466-3 복지관3층	02-831-9910
동그라미	광진구 중곡3동 29-75호 도움빌딩 4층 401호	02-461-8696
동작애전	동작구 상도4동 244-226	02-6081-7835
디딤돌	도봉구 방학1동 645-33 2층	02-954-2279
로템나무	서대문구 북가좌동 5-115, 백명빌라302호	02-376-3415
목동하늘샘	양천구 목4동 725-12, 201호	02-2061-1367
무지개동지	은평구 역촌2동 63-10, 301호	02-353-8048
사랑마을	노원구 월계동 293-1 3층	02-909-4620
새로돋는 집	관악구 난곡동 610-370, 301호	02-872-9961
새롭마을	노원구 중계본동 58-36 청운그랑빌205호	02-934-5060
새오름터	은평구 대조동 220-1	02-3157-0885
서대문해벗누리	서대문구 남가좌동 139-4	02-375-5042
서울보건복지센터	동대문구 제기동 1158-32, 2층	02-928-1154
서초열린세상	서초구 잠원동 60-5	02-3477-9817
성모정신장애인사회복지시설	서울시성동구마장동527-2번지4층	02-2290-3159
송파아이존	송파구 장지동 45	02-2144-1141
송파정신장애인사회복지시설	송파구 풍납2동 330-1	02-488-2228
아름다운교회 사랑의집	강북구 수유1동 50-35	02-945-5443

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
서울 아릅드리	양천구 목동 529-4 삼성빌라 지층 1호	02-2696-7725
애린	마포구 연남동 225-33호 3층	02-332-8678
에버그린하우스	은평구 갈현동 492-13	02-352-0079
여울목	강서구 화곡2동 852-28	02-2605-2176
연우	광진구 중곡2동 117-41	02-455-5067
열린세상	양천구 신원3동 207-3, 301호	02-2693-7328
에스홈	도봉구 쌍문1동 460-175, 201호	02-908-0884
정훈쉼터	강북구 우이동 32-7	02-998-5988
중랑한울지역정신건강센터	중랑구 면목본동 114-8, 신희3층	02-2207-9964
카프남성거주시설	마포구 연남동 565-37	02-3143-6692
카프여성거주시설	마포구 성산동 30-35	02-325-4107
카프중간집	은평구 불광3동 443-66, 201호	02-356-5414
태화샘솟는집	마포구 아현동 271-3 A동	02-392-1155
평화	노원구 중계3동 514-3	02-949-0121
하나그린	노원구 하계1동 70-13번지 301호	02-976-0079
한가족	서대문구 홍은2동 265-174 2층	02-396-6732
한마음세상	강서구 화곡8동 410-70	02-2699-7323
한마음의집	서대문구 홍은2동 265-174 1층	02-391-2504
한빛하우스	서대문구 홍은3동 265-147 한빛하이츠 B-201호	02-379-8205
한울지역정신건강센터	관악구 청룡동 1531-27	02-877-9964
해뜨는샘	강남구 수서동 741 3층	02-2040-1780
행복을만드는집	강동구 천호3동 534	02-485-8744
화곡하늘샘	강서구 화곡본동 24-48, 301호	02-2065-0853
부산 기쁜우리사회복지시설	부산광역시 영도구 동삼동 1124-6번지	051-403-4388
동래직업재활센터	부산광역시 금정구 남산동 24-13 수관빌딩 10층	051-581-4165
사직클럽하우스	부산광역시 동래구 사직2동 594-33번지	051-503-8785
소테리아하우스	부산광역시 사상구 덕포동 403-13번지	051-302-0655
송국클럽하우스	부산광역시 해운대구 우1동 397-22번지 대영빌딩 2,3층	051-731-0520

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
부산 아미정신건강센터	부산광역시 서구 아미동 2가 89-155번지	051-244-2005
참살이사회복지시설	부산광역시 동래구 온천2동 1436-3번지	051-554-0562
킴텃하우스	부산광역시 수영구 망미1동 880-46번지	051-759-1268
한미래사회복지센터	부산광역시 부산진구양정동402-11번지 교양빌딩4층	051-646-7425
대구 꿈이있는 사람들	대구시 달성군 화원읍 천내리 125-9	053-641-7006
달구별정신건강센터	대구시 동구 신암2동 332-48번지 3층	053-941-8816
달성베네스트	대구시 달성군 화원읍 구라리 1734-14번지 2층	053-635-5865
대구위니스	대구시 북구 노원1가 367번지 상미빌딩 3층	053-958-0234
대구재활센터	대구시 달서구 호산동 707-1번지	053-582-5826
대구정신장애인종합재활센터	대구시 서구 원대동3가1120-1번지 제일종합 사회복지관내	053-341-8310
미래엔미소클럽	대구시 북구 산격3동 1416-6 번지	053-352-8312
미래지움	대구시 북구 산격3동 1416-6 번지	053-352-8312
비콘	대구시 남구 대명5동 1681-16번지	053-628-5868
수성베네스트	대구시 수성구 수성1가 423-3번지 3층	053-762-5866
우리동지	대구시 달서구 신당동 1671-6번지	053-583-5830
참누리정신건강상담센터	대구시 북구 산격3동 1291-22번지 3층	053-959-9925
해인정신건강상담센터	대구시 중구 남산2동 617-14684-41번지	053-425-0425
해피하우스	대구시 달성군 화원읍 성산리 514-4	053-638-7009
인천 강화은혜의집	인천광역시 강화군 내가면 고천리302	032-933-4020
남동사회복지시설그루터기	인천광역시 남동구 만수6동1085-6남동장애인 복지관별관3층	032-472-6419
월산사회복지시설	인천광역시 부평구 갈산1동169-3대진빌딩3층	032-507-4892
클럽하우스 해피투게더	인천광역시 계양구 병방동109-5	032-545-7585
광주 광주새생명보건센터	광주.북.중흥1동658-12	062-514-0072
광주정신재활센터	광주.북.유동30-1(2층)	062-512-7039
빛고을보건복지센터	광주 서구 내방동841-72층	062-430-5000
송광사회복지시설	광주 광산구 우산동1603-1	062-941-8250
아가페하우스	광주 동구 산수동535-5	062-234-4507
요한빌리지	광주 남구 방림동350-7,2층	062-367-3369

<표 계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
광주 인광희망의샘	광주 동구 금남로5가62-12	062-233-4006
대전 밝은세상	대전광역시 중구 대흥동 178-3	042-224-1500
버팀목	대전광역시 중구 문창동 30-10/ 청산빌딩4층	042-223-6767
사랑채	대전광역시 서구 정림동 127-4	042-525-8582
생명의터	대전광역시 동구 판암2동239/3층	042-274-1982
섭리가정	대전광역시 서구 관저동 느리울(아)209-804	042-544-7933
소망의집	대전광역시 서구 우명동 114	042-586-9954
쉽터공동체	대전광역시 유성구 세동 509-1	042-825-8269
원력의집	대전광역시 서구 도마동 33-35	042-533-4846
좋은이웃센터	대전광역시 중구 대흥동 95-17/ 신신양행4층	042-223-8582
한가정	대전광역시 서구 탄방동 479-5	042-488-0803
한울타리	대전광역시 서구 도마동 65-27	042-536-1239
햇살한줌	대전광역시 대덕구 오정동 310-10	042-622-7018
울산 새마음 정신문화센터	울산광역시 남구 달동1131-11로하스빌딩5층	052-275-1116
좋은친구들	울산광역시 울주군 온산읍 덕신리 268-7	052-238-7645
경기 경기다사모	수원 팔달구 매산로 3가 43-1 2층	031-256-2258
고운누리	성남시 수정구 수진1동 2193번지 금성빌딩 5층	031-753-2490
꿈터	성남시 분당구 정자동 141- 3 3층	031-786-1004
남양집	화성시 동탄면 금곡리 557-36번지	031-376-0797
늘푸름	오산시 은계동 91-8번지	031-373-1900
마음샘정신재활센터	경기도 수원시 장안구 연무동 256-2	031-242-0877
목화밭	남양주시 금곡동 168 금성리츠빌 B동 201호	031-595-5068
사랑밭	화성시 반송동 236번지	031-376-5690
사랑밭새동네	오산시 은계동28-1 우성그린빌라104-102	031-376-9129
새봄	수원 팔달구 고동동 231-1 금강외과 3층	031-251-0557
서희	수원 팔달 화서 1동 126-34	031-269-0180
아름다운세상	시흥시 거모동 1738-9 거모종합사회복지관2층	031-492-9955

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
어울림	평택시 비전동877번지 동성한아름301동106호	031-618-8293
우리집	용인시 처인구 역북동 454-41	031-335-8473
우리집2	용인시 처인구 역북동 454-41	031-335-8473
이레정신장애인	의정부시 의정부동 211-1	031-856-1500
정든집	성남시 중원구 금광2동 2995-1 302호	031-754-1176
해바라기	화성시 능동 1168-5번지 301호	031-376-3261
해피하우스	평택시 합정동758 새마을연립마동204호	031-657-6223
충북 닛시의집	충청북도 괴산군 문광면 흑석리 2번지	043-833-7549
디딤터	충청북도 청원군 현도면 우록리 15번지	043-269-0145
우리들정신건강센터	충청북도 청주시 흥덕구 수곡동 94-6번지	043-267-5835
청원 사회복지시설	충청북도 청원군 북이면 대울리71-2	043-213-2009
충주어울림센터	충청북도 충주시 호암동 824-10	043-856-0509
해피하우스 다솜	충청북도 충주시 이류면 매현리 342-2	043-856-2001
충남 늘푸른집	연기군 서면 기룡리 40-1	041-868-0210
보금자리	아산시 방축동 127-9	041-545-0054
보람의집	논산시 연산면 한전리 337-8	041-735-9984
선재원	천안시 구성동 426-11	041-554-0315
정다운 집	부여군 외산면 만수리25 영진빌라1동 101호	041-837-0675
좋은이웃	충남 아산시 음봉면 덕지리 38-1	041-544-4580
천안사회복지시설	천안시 구성동 430-14	041-555-4467
희망사회복지시설	천안시 원성동 520-2	041-579-7768
전북 동행	전북 임실군 임실읍 이도리12번지	063-643-0764
둥근마음 재활원	전북 익산시 인화동1가174-1	063-841-6446
마음건강복지센터	전북 전주시 완산구 중노송동714-4	063-232-7032
마음사랑의집	전북 정읍시 시기동201-1	063-533-8233
보배정신건강상담센터	전북 익산시 창인동1가155번지	063-857-4031
서로돕는마을	전북 김제시 금구면 낙성리359-15	063-544-3380
성일유엔아이	전북 남원시 사매면 관풍리665-1	063-634-2344

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
소망의집	전북 진안군 진안읍 반월리635-6	063-430-2194
아름다운 세상	전북 전주시 우아동2가898-9번지	063-244-2816
장수보건복지센터	전북 장수군 장수읍 장수리214-14	063-351-7130
참마음재활원	전북 익산시 마동55-112	063-837-6446
한사랑	전북 완주군 상관면 신리694-1	063-232-7567
희망의 그루터기	전북 군산시 미원동27	063-445-5990
희망의 쉼터	전북 군산시 미원동22	063-442-4599
전남 난원	전남 영광군 영광읍 남천리179	061-350-3067
영광사회복지시설	전남 영광군 영광읍 남천리209	061-350-3540
경북 경주 정신 건강상담센터	경북 경주시 성건동 207-12	054-741-8805
대구대학교 정신건강상담센터	경북 경산시 진량읍 내리리 산 15	053-850-5955
대성재활센터	경북 안동시 임하면 고곡리 262	054-822-9250
마야정신사회문화센터	경북 영천시 작산동 251-2	054-336-1273
브솔시냇가	경북 포항시 남구 대도동 62-3	054-275-0303
사랑의집	경북 김천시 어모면 능치리 630	054-435-6067
성주정신보건재활센터	경북 성주군 성주읍 경산리 302번지 3호	054-933-7100
신애희망나눔센터	경북 상주시 서성동 52-1	054-535-2267
요셉의집	경북 청도군 운운면 정상리 1308	054-371-0024
징검다리	경북 안동시 용삼동600 현대아파트 210-1401호	054-823-9250
한마음 정신 보건재활센터	경북 경주시 성건동 352-19	054-777-5363
경남 벨엘클럽하우스	경남 양산시 상북면 내석리 100	055-387-6127
사랑마을	경남 진주시 문산읍 삼곡리 202	055-762-3618
승인	경남 양산시 주진동 산 12-1	055-379-0220
주순애원	경남 고성군 고성읍 우산리 510	055-647-7762
제주 길정신 건강센터	제주시 한림읍 상대리 4337	064-796-7003
제주정신재활센터	제주시 삼도2동 230-1 개발빌딩 4층	064-742-9500

※각 지역내 시설은 가, 나, 다 순서 정렬임.

2011년 부랑인복지시설 평가대상시설

시도	시설명	주 소	전화번호
서울	늘푸른자활의집	경기도 파주시 문산읍 이천리 485-1	031-953-3491
	시립 영보자애원	경기도 용인시 처인구 이동면 묵리 464	031-333-7390
	서울시여성보호센터	서울시 강남구 수서동 산4-1	02-3412-4502
	시립 은평의마을	서울시 은평구 구산동 산61-8(은평마을길 38)	02-3156-6300
부산	마리아구호소	부산 사하구 장림2동 86-2	051-263-3902
	오순절평화의마을	경남 밀양시 삼량진읍 미전리 636	055-352-4241
	인성원	경남 양산시 하북면 용연리 1072-1	055-375-1797
대구	대구광역시립희망원	대구시 달성군 화원읍 본리리 85	053-641-2453
인천	은혜의집	인천시 서구 심곡동 14-7	032-563-2324
광주	광주희망원	광주시 동구 용산동 630	062-234-9279
대전	자강의집	대전광역시 대덕구 대화동 39-1	042-620-8950
경기	가평꽃동네	경기도 가평군 하면 하판리 540-4	031-589-0109
	성경원	경기도 동두천시 하봉암동 1	031-865-2490
	성혜원	경기도 화성시 장안면 독정리 333-4	031-358-9395
강원	강릉시립복지원	강원도 강릉시 내곡동 351-1번지	033-648-7824
	원주시립복지원	강원도 원주시 반곡동 214-4번지	033-747-1795
	춘천시립복지원	강원도 춘천시 석사동 170번지	033-261-6901
충북	꽃동네부랑인요양원	충북 음성군 맹동면 인곡리 산1-45	043-879-0131
	성덕원	충북 청주시 상당구 월오동 71-1	043-253-4761
충남	금이성마을	충남 연기군 전동면 송성리 650-3	041-862-7004
전북	군산 신애원	전북 군산시 구암동 63-21	063-445-1782
	이리자선원	전북 익산시 신용동 75-2	063-855-7672
	전주사랑의집	전북 전주시 덕진구 호성동 2가 631-13	063-253-8393
전남	금강원	전남 여수시 화양면 이천리 193-1	061-686-5580
	기쁨원	전남 담양군 월산면 월평리 416-2	061-382-0626
	동명원	전남 무안군 청계면 북길리 145-6	061-452-5514
	인애원	전남 순천시 조례동 4-4 매봉길30	061-721-1565
	진성원	전남 무안군 삼향면 유교리 680-5	061-280-6510
	희망원	전남 해남군 해남읍 구교리 425-7	061-536-3640
경북	고령들꽃마을	경북 고령군 우곡면 예곡리 184	054-956-9800
	영천나자렛집	경북 영천시 화산면 연계리 558-1	054-335-0125

시도	시설명	주 소	전화번호
경남	새삶의집	의령군 가례면 개승리 143-1	055-574-3633
	진주 복지원	경남 진주시 문산읍 삼곡리 213-1	055-762-1157
	창원시립 복지원	경남 창원시 마산회원구 회성동 237-1	055-256-0079
	합심원	경남 사천시 이흘동172-3	055-835-8557
제주	서귀포시립사랑원	제주도 서귀포시 서홍동 2474-8	064-763-5551
	제주시립희망원	제주도 제주시 월평동 289	064-721-0711

※각 지역내 시설은 가, 나, 다 순서 정렬임.

2011년 장애인복지관 평가대상시설

시도	시설명	주 소	전화번호
서울	강북장애인종합복지관	강북구 번2동 306-12	02-989-4215
	금천장애인종합복지관	금천구 독산1동 1011	02-6912-8000
	기쁜우리복지관	강서구 허준길 90번지	02-3665-3831
	남부장애인종합복지관	동작구 신대방2동 395	02-841-2077
	노원시각장애인복지관	노원구 상계6동 771	02-950-0114
	늘푸른나무복지관	강서구 가양2동 허가바위길 15	02-3661-3401
	다운복지관	노원구 공릉1동 656-3	02-3296-2114
	마포장애인종합복지관	마포구 성산동 595-1	02-306-6212
	방이복지관	송파구 방이동 52-2	02-3432-0477
	북부장애인종합복지관	노원구 상계6동 771	02-2092-1700
	사랑의 복지관	서초구 서초4동 1310-10	02-3479-7733
	삼성소리샘복지관	동작구 신상도12길 14	02-824-1414
	서대문장애인종합복지관	서대문구 북아현1동	02-3140-3000
	서부장애인종합복지관	은평구 구산동 191-1	02-351-3982
	서울시각장애인복지관	송파구 삼전동 109	02-422-8108
	서울시립뇌성마비복지관	노원구 마들공원1길48	02-932-4411
	서울시립상이군경복지관	노원구 상계6동 771-2	02-935-6375
	서울시립지적장애인복지관	동작구 신대방2동 395	02-846-1569
	서울장애인종합복지관	강동구 고덕1동 317-24	02-441-5001
	성동장애인종합복지관	성동구 마장동 527-2	02-2290-3100
	성모자애복지관	강남구 율현동 110	02-3411-9581
	성북시각장애인복지관	성북구 동선동4가 279-1	02-923-4555
	성북장애인종합복지관	성북구 하월곡동 11-11	02-915-9200
	성분도복지관	광주시 도척면 진우리 661	031)762-7282
	성프란치스코장애인복지관	구로구 가리봉1동 131-2	02-830-6500
	송파인성장애인종합복지관	송파구 마천1동 211-90	02-431-8881
	시립서대문농아인복지관	서대문구 남가좌동 270-1	02-3156-6699

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
서울		
실로암시각장애인복지관	관악구 봉천동 931-7	02-880-0501
양천장애인종합복지관	양천구 신정6동 319-13	02-2061-2500
에덴장애인종합복지관	구로구 개봉1동 50-8	02-2611-1711
영등포장애인종합복지관	영등포구 영등포동 2가 94-379	02-3667-0870
원광장애인종합복지관	중랑구 신내동 572-2	02-438-2691
정립회관	광진구 구의동 16-3	02-446-1237
청음회관	강남구 역삼1동 681-50	02-556-3493
충현복지관	강남구 역삼동 669-3	02-564-4885
하상장애인종합복지관	강남구 개포동 12-5	02-451-6000
한국시각장애인복지관	강동구 상일동 126	02-427-9111
부산		
기장군 장애인 복지관	부산시 기장군 정관면 용수리431-2	051-727-3088
남구장애인복지관	부산시 남구 대연3동567-16	051-626-6991
뇌병변 장애인복지관	부산시 북구 금곡동 1884	051-333-3888
부산장애인 종합복지관	부산시 연제구 연산4동578-5	051-790-6100
사상구 장애인 복지관	부산시 사상구 모라동 75-9	051-302-5533
사하구 장애인복지관	부산시 사하구 구평동 43	051-262-2461
시각 장애인복지관	부산시 북구 구포3동 1254-3	051-338-0017
대구		
달구벌종합복지관	대구시 달서구 달구벌대로 291길 100	053-527-0227
달성군장애인복지관	대구시 달성군 논공읍 논공로 242	053-616-0260
상록뇌성마비복지관	대구시 북구 연암로 42길 77	053-382-0961
시각장애인복지관	대구시 달서구 달구벌대로 291길 100	053-526-9988
장애인종합복지관	대구시 수성구 파동로 51길 26-17	053-763-1011
청각·언어 장애인복지관	대구시 달서구 달구벌대로 291길 100	053-527-0350
인천		
남구장애인종합복지관	인천 남구 관교동469	032-426-1382
남동장애인종합복지관	인천 남동구 만수6동1007	032-472-4004
노틀담복지관	인천 계양구 계산2동산40번지	032-542-3711
부평장애인종합복지관	인천 부평구 일신동62	032-512-9200

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
인천 인천광역시장애인종합복지관	인천 연수구 동춘1동산29-1	032-833-3051
인천서구장애인종합복지관	인천 서구 백석동86-1	032-569-1240
인천시각장애인복지관	인천 남구 학익동709-1한나루로길357번길	032-876-3500
광주 광산구 장애인 복지관	광주 광산구 우산동1595-1번지	062-943-0420
광주 시립장애인복지관	광주시 북구 동림동24	062-513-0977
엠마우스 복지관	광주시 북구 운암동480-2	062-524-7701
대전 대덕구 장애인종합복지관	대전광역시 대덕구 연축동 307-4	042-637-8848
밀알복지관	대전광역시 동구 삼성동 280-3	042-627-0900
시립산성종합복지관	대전광역시 산성동 120-18	042-586-8033
시립장애인종합복지관	대전광역시 유성구 용계동 319-1	042-540-3503
유성구 장애인종합복지관	대전광역시 유성구 죽동 100	042-822-3637
울산 울산광역시시각장애인복지관	울산광역시 남구 달동 636-17번지	052-256-5244
울산광역시장애인종합복지관	울산광역시 중구 백양로 160 (성안동 487-5)	052-242-1778
울주군장애인복지관	울산광역시 울주군 삼남면 1499-166	052-263-5092
경기 고양시 장애인 종합복지관	경기도 고양시 일산구 탄현동 111-1	031-924-2011
광명시 장애인 종합복지관	경기도 광명시 광명5동 164-2	02-2616-3700
구리시 장애인 종합복지관	경기도 구리시 수택동 851-1	031-562-0068
군포시 장애인 종합복지관	경기도 군포시 금정동 844-1	031-399-1886
남양주 장애인 종합복지관	경기도 남양주시 금곡동 615-10	031-592-7150
동두천 장애인 종합복지관	경기도 동두천시 상패동 54	031-867-0070
부천시 장애인 종합복지관	경기도 부천시 오정구 작동 57	031-675-9901
성남시 장애인 종합복지관	경기도 성남시 중원구 상대원동 69-17	031-733-3322
수원시 장애인종합복지관	경기도 영통구 이외동 1088-13	031-207-1501
시흥시 장애인 종합복지관	경기도 시흥시 정왕동 1800-7	031-431-9114
안산시 장애인 종합복지관	경기도 안산시 단원구 초지동 604-10	031-403-0078
안양시 관악장애인 종합복지관	경기도 안양시 만안구 안양2동 22-1	031-389-2789
안양시 수리장애인 종합복지관	경기도 안양시 만안구 안양6동 477-1	031-465-0950

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
경기 에바다 장애인 종합복지관	경기도 평택시 팽성읍 남산리산 11	031-692-2362~3
용인시 서부장애인 종합복지관	경기도 용인시 기흥구 보정동 1097-8	031-895-3200
용인시 장애인 종합복지관	경기도 용인시 처인구 고림동 954-1	031-320-4800
의정부 장애인 종합복지관	경기도 의정부시 민락동 753-17	031-853-5300
파주시 장애인 종합복지관	경기도 파주시 법원읍 금곡리 428-3	031-959-7020
강원 강릉시 장애인 종합복지관	강원도 강릉시 사천면 방동리산 40-4	033-643-1801
강원도 장애인 종합복지관	강원도 춘천시 사농동 105-5	033-255-2491
원주시 장애인 종합복지관	강원도 원주시 단구동 1486-2	033-766-5990
춘천시 장애인 종합복지관	강원도 춘천시 석사동 136	033-262-0035
태백시 장애인 종합복지관	강원도 태백시 금천동 15번지	033-582-7048
홍천군 장애인 종합복지관	강원도 홍천군 태학리 270-25	033-435-7031
충북 단양 장애인 복지관	충청북도 단양군 단양읍 별곡리 319	043-423-2828
보은군 노인장애인복지관	충청북도 보은군 보은읍 이평리 107	043-544-5446
옥천 노인장애인복지관	충청북도 옥천군 옥천읍 삼양리 161-1	043-733-2500
음성군 장애인복지관	충청북도 음성군 금왕읍 무극리 343-7	043-883-2900
제천장애인종합복지관	충청북도 제천시 청전동 110	043-652-0900
충청북도장애인 종합복지관	충청북도 충주시 호암동 751-7	043-856-1100
혜원장애인 종합복지관	충청북도 청주시 흥덕구 미평동 271-7	043-295-2505
충남 금산군장애인 복지관	충남 금산군 금성면 양전리68	041-750-4551
부여군 장애인 종합복지관	충남 부여군 규암면 내리246-3	041-836-2157
서산시장애인복지관	충남 서산시 예천동496-17	041-668-4744
서천군 장애인 종합복지관	충남 서천군 종천면 종천리37-6	041-950-1252
아산시 장애인 복지관	충남 아산시 실옥동192-1	041-545-7727
예산군 장애인 종합복지관	충남 예산군 신암면 신태리174-3	041-330-9000
천안시 장애인종합복지관	충남 천안시 서북구 두정동1843	041-551-0420
충남남부장애인종합복지관	충남 공주시 계룡면 기산리627-1	041-856-7071
충남서부장애인종합복지관	충남 보령시 주교면 관창리397-4	041-934-7230

<표계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
충남 태안군 장애인 종합복지관	충남 태안군 태안읍 남문리711-6	041-674-7412
홍성군 장애인 종합복지관	충남 홍성군 홍성읍 옥암리62-8	041-634-0267
전북 군산장애인 종합복지관	전북 군산시 산북동3612-4	063-466-7981
김제시 장애인 종합복지관	전북 김제시 서암동516-1	063-542-9500
남원시 장애인 복지관	전북 남원시 이백면 남계리343-3	063-635-1544
부안장애인종합복지관	전북 부안군 부안읍 봉덕리364	063-581-9260
완주군 장애인 복지관	전북 완주군 봉동읍 낙평리62	063-261-7801
우주 장애인 종합복지관	전북 무주군 무주읍 당산리623	063-322-1252
익산장애인 종합복지관	전북 익산시 인화동1가179	063-837-7300
전북도립 장애인복지관	전북 전주시 완산구 효자동3가1215-21	063-222-9999
전주 장애인종합복지관	전북 전주시 완산구 평화동1가599-1	063-229-0061
정읍시 장애인 복지관	전북 정읍시 수성동965-1	063-530-0500
전남 광양장애인 종합복지관	전남 광양시 광양읍 덕례724-3	061-761-4438
구례장애인 종합복지관	전남 구례군 구례읍 백련576	061-780-2178
명도복지관	전남 목포시 산정2동225-54	061-279-4879
목포장애인 종합복지관	전남 목포시 상동803-3	061-285-2811
무안장애인 종합복지관	전남 무안군 무안읍 교촌463	061-452-9837
순천장애인종합복지관	전남 순천시 서면 동산387-1	061-755-4450
영암장애인 종합복지관	전남 영암군 영암읍 춘양525	061-470-2823
전남장애인종합복지관	전남 나주시 삼영동635-9	061-332-4104
진도군장애인종합복지관	전남 진도군 진도읍 남동362-2	061-543-8005
해남 장애인종합복지관	전남 해남군 해남읍 고도44-2	061-536-6311
해림종합복지관	전남 담양군 금성면 금성산16-1	061-382-4548
경북 경상북도 장애인종합복지관	경북 안동시 북후면 도촌리 846-1	054-858-7283
경주시 장애인종합복지관	경북 경주시 황성동 792-1	054-776-7522
구미시 장애인종합복지관	경북 구미시 형곡동 696-6외 13	054-457-3172
김천시 장애인종합복지관	경북 김천시 대광동 1318-21	054-434-2400

<표 계속>

시도 시설명	주 소	전화번호
경북 태안군 장애인 종합복지관	충남 태안군 태안읍 남문리711-6	041-674-7412
홍성군 장애인 종합복지관	충남 홍성군 홍성읍 옥암리62-8	041-634-0267
영주시 장애인종합복지관	경북 영주시 영주1동 479-6외 1	054-633-6415
영천시 장애인종합복지관	경북 영천시 야사동 280-2외 2	054-333-3535
포항시 장애인종합복지관	경북 포항시 남구 해도동 181-1	054-282-4009
경남 경상남도 장애인 종합복지관	경남 창원시 의창구 봉곡동 179-1	055-273-2223
김해시 장애인 종합복지관	경남 김해시 삼계동 32	055-314-7113
마산 장애인복지관	경남 창원시 마산합포구 신월동29-161	055-247-5196
진주시 장애인 종합복지관	경남 진주시 상대동 33-119	055-763-6677
진해 장애인복지관	경남 창원시 진해구 풍호동 1번지	055-540-0230
창녕군 장애인 종합복지관	경남 창녕군 창녕읍 탐하리 37	055-533-1840
창원시 장애인 종합복지관	경남 창원시 의창구 봉곡동 180-6	055-237-6485
서귀포시 장애인 종합복지관	제주시 서귀포시 토평동 1919-3	064-732-2353
제주도 농아인 복지관	제주시 외도1동 1633	064-711-9094
제주시각 장애인복지관	제주시 월평동 420-1	064-710-1200
제주특별자치도 장애인종합복지관	제주시 아라1동 396-1	064-702-0295
탐라장애인 종합복지관	제주시 이도1동 1660	064-710-9990

※각 지역내 시설은 가, 나, 다 순서 정렬임.

[부록]

평가지표

2011년 정신요양시설 평가지표

A. 시설 및 환경

평가항목	시설의 내외부환경
평가지표	A1. 시설의 외부환경 및 내부 환경 구조가 적절한가?
평가내용	① 옥외에 나무 또는 그늘이 있는 휴식시설이 있다. ② 건물 내·외벽 도색 등의 관리가 양호하며 분위기가 밝고 아늑하다. ③ 생활관(동)에는 비상구(방화문) 및 주출입문을 제외하고 안전상 불필요한 철창, 철문이 없다. ④ 위화감을 주는 높은 담, 철망이 없다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.9.1 ① 옥외 휴식시설은 전체 생활인의 10% 정도가 쉴 수 있어야 함
평가자료	현장관찰

평가항목	침실과 복도
평가지표	A2. 침실과 복도는 적절한가?
평가내용	① 청결하며 불쾌한 냄새가 없고, 채광이 잘 된다. ② 가정적인 분위기가 느껴지고, 벽지나 장판이 양호하다. ③ 1인당 방 면적이 3.3㎡ 미만인 방이 없다. ④ 복도는 모노톤 등 부드러운 재질의 바닥재를 사용한다. ⑤ 방충망이 잘 설치되어 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.11.1 - 소독약 냄새가 많이 날 경우는 냄새가 있는 것으로 평가 - 가장 상태가 나쁜 복도나 침실을 기준으로 평가하되, 생활인이 침실에 있는 상태에서 평가 - 가장 비좁을 것으로 보이는 침실 3개를 무작위 추출하여 1인당 방 면적 계산
평가자료	현장관찰, 침실당 사용인원 및 면적(리스트 작성)

평가항목	사생활 보호 및 생활편의	
평가지표	A3. 사생활 보호 및 생활편의 등을 위한 설비를 갖추었는가?	
평가내용	① 개인사물함이 있고 적절하게 사용되고 있다. ② 모든 침실, 휴게실 및 프로그램 공간에 충분한 용량의 선풍기 또는 에어컨 있다. ③ 조명시설이 적정 수준 이상으로 아주 우수하다. ④ 휴게실 또는 응접실에서 공동으로 시청하는 TV의 크기, 시청공간 등이 생활인의 현원을 고려할 때 아주 우수하다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.12.1 - ① 임의로 추출한 10개의 개인사물함 중 적절한 개인사물이 들어있고, 평소 사용이 불편하지 않은 사물함이 8개 이상임 - ③ 아주 우수한 조명시설은 작은 글씨의 책을 읽는 데 지장이 없는 정도를 의미	
평가자료	현장관찰, 생활인 면담	

평가항목	상담실과 면회실	
평가지표	A4. 상담실과 면회실이 적절하게 설치되어 있는가?	
평가내용	① 생활관(동)에 상담실이 1개 이상 있다. ② 상담실에서 편안하고 조용한 상담이 가능하다. ③ 면회를 위한 전용공간이 있다. ④ 편안하고 조용하게 면회가 가능하다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.12.1 - 냉난방과 편안한 의자 등 상담에 필요한 가구를 갖추고, 상담내용이 외부에 들리지 않도록 배려가 된 상담실 - 면회실을 매점과 공동으로 활용하고 있는 경우 면회공간이 적정하면 있는 것으로 간주함	
평가자료	현장관찰, 생활인 면담, 시설 평면도	

평가항목	재활프로그램공간	
평가지표	A5. 재활프로그램을 위한 적절한 공간이 있는가?	
평가내용	우수(4)	전용공간이 지정되어 있고 환경이 우수하게 조성되어 있다.
	양호(3)	전용공간이 지정되어 있으나 환경이 미흡하다.
	보통(2)	전용공간은 지정되어 있지 않으나 시설내외의 공간을 활용하고 있다.
	미흡(1)	재활프로그램을 위한 공간이 거의 마련되어 있지 않다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.12.1 - 보호작업장이 아닌 프로그램 운영에만 이용되는 시설이어야 함 - 환경이 우수하다는 것은 공간면적, 냉난방, 효과적인 프로그램 수행이 가능한 경우를 의미함	
평가자료	현장관찰	

평가항목	여가활동 (체육/독서) 공간	
평가지표	A6. 여가활동(체육/독서)을 할 수 있는 적절한 공간이 있는가?	
평가내용	① 적절한 운동장 또는 산책로가 있다. ② 적절한 운동기구가 설치되어 있는 쾌적한 실내공간이 있다. ③ 수시로 활용되고 있는 운동기구가 3종류 이상 있다. ④ 독서를 할 수 있는 공간이 확보되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- ① 적절한 운동장은 생활인의 50%정도가 동시에 활용할 수 있는 크기로 운동장의 환경이나 바닥 상태가 울퉁불퉁하지 않는 등 운동하기에 적합한 경우 - ② 생활인 비례 10%정도가 동시에 이용할 수 있는 실내공간을 의미함 - ③ 운동기구는 농구, 배구, 탁구, 족구대, 헬스기구 등을 의미하며 적절한 위치여부나 수시 활용여부 확인 - ④ 정신보건법 관련 서적 등을 열람할 수 있는 적절한 실내공간을 의미함(국가인권위원회 권장사항 - 생활인 비례 10%정도가 동시에 이용할 수 있는 공간확보)	
평가자료	현장관찰	

평가항목	식당의 식품보관 및 위생상태	
평가지표	A7. 식당과 조리실은 적절한가?	
평가내용	① 위생적으로 음식과 식기가 관리되고 있다. ② 채광 및 환기가 우수한 취사조리실을 갖추고 있다. ③ 냉난방이 우수하다. ④ 식당좌석이 전체 생활인 대비 1/2이상 확보하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.11.2 - ①충분한 용량의 냉장고와 냉동고를 구비하고 식기소독기 등을 사용하며 취사조리실이 청결함을 의미함 - ④식당을 법인 내 타시설과 공유할 경우 전체 생활인의 수에 타시설 이용자수를 가산함, 식당좌석에는 좌석을 포함함	
평가자료	현장관찰	

평가항목	화장실과 세면/목욕시설	
평가지표	A8. 화장실과 세면/목욕시설은 적절한가?	
평가내용	① 화장실내 일반 문 및 칸막이가 설치되어 있다. ② 적절한 수의 변기를 확보하고 있다. ③ 온수가 나오는 샤워실(또는 욕조)을 갖추고 있다. ④ 청결하고 편리하게 이용이 가능하다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.11.1 - ① 일반문 및 칸막이는 높이가 150cm이상이며, 문하단 공간은 15cm이하 - ② 적절한 변기수: 여자용은 정원 10인당 변기 1개, 남자용은 정원 15인당 대변기 1개, 소변기 1개임. 단, 남자의 경우 정원 15인당 대변기만 2개인 경우 소변기를 보유한 것으로 보며, 이동식을 제외한 옥외화장실 포함(공동으로 사용하는 소변기는 2개로 계산) - ③ 최소한 아침시간과 저녁시간에는 온수가 나와야 함(동절기를 기준) - ④ 불쾌한 냄새가 없고, 화장실용 신발이 별도로 구비되어 있으며, 화장지 사용이 자유로워야 함	
평가자료	현장관찰, 생활인 면담(온수 사용가능 여부 등)	

평가항목	세탁, 건조, 피복관리	
평가지표	A9. 세탁, 건조, 피복관리 설비는 적절한가?	
평가내용	① 적절한 용량의 세탁설비를 갖추고 있다. ② 적절한 용량의 건조설비를 갖추고 있다. ③ 세탁장, 건조장의 환경이 양호하다. ④ 피복실의 정리정돈이 양호하다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준2.11.2 - ②건조설비는 건조기 또는 비를 가릴 수 있는 널대가 있는 것을 의미함	
평가자료	현장관찰	

평가항목	시설환경의 안전요소	
평가지표	A10. 시설의 안전성 확보를 위한 노력은 충분한가?	
평가내용	① 소방교육 및 훈련(대피)계획이 있고, 직원과 생활인을 대상으로 소방교육을 연 2회 이상 실시하고 있다. ② 상해, 화재 등의 보험에 가입되어 있다. ③ 안전(가스, 전기)점검을 정기적으로 실시하며, 조치 결과를 반영한 기록이 있다. ④ 방역활동이 연 5회 이상 정기적으로 이루어지고 있다. ⑤ 시설 및 환경개선을 위해 3년 이내에 추진한 실적이 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 기준2.10.1 - ①의 경우 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 제9조 및 10조에 의한 소방계획이 수립되어 있고 이에 대한 소방훈련이 실시되고 있음을 관련 내부기안 또는 사진 등으로 확인할 수 있어야 한다. - 소방법규에 의한 방염처리 여부, 옥내·외소화전설비, 스프링클러설비, 간이스프링클러설비, 물분무소화설비·포소화설비·이산화탄소소화설비·할로겐화합물소화설비·청정소화약제소화설비·분말소화설비, 자동화재탐지설비 또는 제연설비가 설치된 소방대상물의 이상유무를 본다. - ②의 경우 사회복지사업법 제34조2제3항 및 동법시행령 제18조3항에 의하여 손해책임보험에 가입하였는지 확인한다. 여기서의 상해보험은 영업보상책임배상의 대물, 대인을 의미한다. - ③의 경우 사회복지사업법 제34조3항, 동법시행령 제18조4항에 의거하여 각 시설이 시설물안전점검표에 의하여 정기적인 안전점검이 이루어지는지 체크하며, 조치 결과를 반영한 기록이 있으면 인정한다. - ③의 전기안전점검은 전기사업법 제66조1항 및 동법시행규칙 제35조2항에 의하여 전기안전점검을 연1회 실시하여야 하고 동법에 의하여 심야전력을 이용하는 전기설비로서 전압이 600볼트 이하이고 용량이 200킬로와트 미만인 전기수용설비를 사용하는 시설에서는 전기안전관리자를 선임하여야 한다. - ④는 전염병예방법 시행규칙 제20조항 [별표 4]에 따라 소독을 실시하여야 하는 소독횟수는 2월부터 9월까지 2개월에 1번, 10월부터 3월까지 3개월에 1번으로 총5회 이상 이루어져야 한다. 여기서의 방역활동은 외부의 방역회사에서 시설 전체를 대상으로 실시하는 방역활동을 의미한다(자체방역은 인정하지 않는다). - ⑤의 실적은 시설 및 환경의 개선을 위한 사업계획이 있고 이에 대한 실행이 있으며, 그 결과에 대한 평가보고서가 있는 것을 인정한다.	
평가자료	소방계획서, 방역일지(방역점검표), 방역계약서, 방역필증, 보험증권 등 관련문서	

B. 재정 및 조직운영

평가항목	원장의 전문성	
평가지표	B1. 원장은 전문성이 있는가?	
평가내용	우수(4)	원장이 1급 사회복지사, 의사, 간호사, 정신보건전문요원
	양호(3)	원장이 2급 사회복지사
	보통(2)	원장이 2급 사회복지사 자격증 취득을 위해 재학중이거나 공식적인 훈련을 받고 있는 경우
	미흡(1)	위의 경우에 해당되지 않음
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준5.23.1 - 모든 자격은 '법적자격증'만 유효함 - 간호사의 경우, 정신보건시설 경력 3년이상인 자에 한함	
평가자료	인사기록카드, 관련 자격증 사본, 재학 및 훈련증명서류	

평가항목	원장의 시설운영방향	
평가지표	B2. 원장의 시설운영방향은 구체적 계획이 있고 반영되었는가?	
평가내용	① 시설의 비전과 사명 ② 회계의 투명성 제고를 위한 노력 및 계획 ③ 시설과 지역사회와의 관계 및 지역사회자원동원 방안에 대한 노력과 계획 ④ 생활인의 인권 보호를 위한 노력과 계획 ⑤ 생활인의 사회복지추진을 위한 노력과 계획	
	우수(4)	구체적이며, 일관성 있고, 시설운영에 반영되고 있음
	양호(3)	구체적이거나, 시설운영에 반영된 흔적을 발견하기 어려움
	보통(2)	불명확하지만 시설운영에는 어느 정도 원칙이 있음
	미흡(1)	불명확하고 원칙들이 상충되는 경향임
지표해설	② 회계의 투명성은 상세한 수준까지 예산 및 결산자료를 직원에게 공개하는 것을 의미함	
평가자료	시설운영지침서, 사업계획서, 결과보고서 등 관련문서	

평가항목	운영위원회 구성 및 활동	
평가지표	B3. 운영위원회가 구성되어 활동하고 있는가?	
평가내용	① 운영위원회 규정이 있다. ② 운영위원회는 규정에 부합하게 구성되어 있다. ③ 연평균 4회 이상 운영위원회가 개최되었다. ④ 운영위원회의 내용이 기록 및 관리 되고 있다. ⑤ 운영위원회에서 논의된 내용이 기관운영에 반영된 실적이 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준3.15.1 - 평가기간 : 2008. 1. 1 ~ 2010. 12. 31(3년간) - 관련근거: 사회복지사업법 제36조(운영위원회) ①시설의 운영에 관한 다음 각호의 사항을 심의 하기 위하여 운영위원회를 둔다. <개정 2003.7.30> 1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항, 2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항, 3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항, 4. 시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항, 5. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항, 6. 그 밖에 시설의 장이 부의하는 사항, ②운영위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다. 동법시행규칙 제24조에 의하여 ①운영위원회의 위원은 위원장 및 시설의 장을 포함하여 5인이상 10인이하의 위원으로 구성한다. ②운영위원회의 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 자중에서 시설의 장의 추천을 받아 관할 시장·군수·구청장이 임명 또는 위촉한다. 다만, 제4호에 해당하는 자의 경우에는 시설장의 추천을 받지 아니한다. 1. 시설거주자 또는 시설거주자의 보호자 대표 2. 지역주민 3. 후원자 대표 4. 관계공무원 5. 기타 시설운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 ③운영위원회의 위원장은 위원중에서 호선한다. ④위원의 임기는 3년으로 한다.	
평가자료	운영위원회 규정, 운영위원명부, 회의록, 시·군·구청보고서, 사업계획서 등 관련문서	

평가항목	법인이사회 구성 및 활동	
평가지표	B4. 법인이사회가 구성되어 활동하고 있는가?	
평가내용	① 연간 이사회가 2회 이상 개최되었다. ② 이사회의 내용이 기록·관리되고 있다. ③ 의결사항이 시설운영에 반영되고 있다. ④ 이사는 특별한 관계에 있는 자가 아님을 증명하는 문서가 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준3.14.1	
평가자료	특수관계부존재각서, 법인이사회 명단, 회의록, 관련문서	

평가항목	사업(운영) 계획의 수립	
평가지표	B5. 사업(운영)계획이 적절하게 수립되어 실행되는가?	
평가내용	① 연간 추진할 사업(운영)계획서가 있다. ② 중·장기발전 계획서가 있다. ③ 사업(운영)계획서에는 부서별 혹은 개인별로 수행해야 할 과업이 제시되어 있다. ④ 사업을 계획대로 추진한 실적이 있다. ⑤ 사업을 평가한 결과가 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준3.16.1 - 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - ②중·장기발전계획서란 일정시간단위(3년, 5년, 7년, 10년 등)로 계획의 시간적 범위가 최소 3년 이상을 고려하여 작성한 것으로 시설의 전반적 활동의 방향성과 전개에 대한 진술을 의미한다. - ③사업(운영)계획서는 1년간의 사업내용이 기술된 계획서를 의미한다. - - 추진한 사업계획서와 평가서 내용을 참조하여 평가한다.	
평가자료	사업(운영)계획서, 사업진행일지, 사업결과보고서	

평가항목	직원 1인당 급여 자부담액																																												
평가지표	B6. 직원의 1인당 급여 자부담액이 얼마인가?																																												
평가내용	<div>2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일 총 급여 중 기관자부담 총금액</div> <div>2010년 월평균 확보 직원 수</div>																																												
지표해설	<div>- 직원의 범위: 정부지원 직원(시설장 포함) + 자부담 직원</div> <div>- 자부담의 범위: 퇴직금 및 4대 보험료 제외</div> <div>- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																															
전체 직원																																													
평가자료	시·군·구 보고서, 종사자관리카드 명단																																												

평가항목	(공통) 운영법인의 자부담(전입금) 비율
평가지표	B7. 운영법인의 자부담(전입금)이 어느 정도인가?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 법인 전입금}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - 전입금의 범위: 재무회계규칙 중 관 '08 전입금' - 법인의 전입금은 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액에 한함 - 개인 시설인 경우 개인 출연금(보증금 제외)을 보며 관련 서류가 확인된 경우 인정함
평가자료	2008년 ~ 2010년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	(공통) 후원금 비율
평가지표	B8. 시설의 후원금 비율은 어떠한가?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 후원금 수입}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 서비스최소기준안 기준 4.19.2 후원자 관리, 기준 4.19.3 후원금(품) 관리 - 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - 후원금의 범위: 재무회계규칙 중 관 '05 후원금수입' - 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금) - 시설이 소속되어 있는 종교법인(단체) 등에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인자부담 형태로 지급한 세입은 법인의 운영 성격에 따라 자부담 또는 후원금 중 한 항목에만 적용함 - 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입), F6(외부자원개발)과 중복 적용할 수 없음
평가자료	2008년 ~ 2010년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	예산집행의 투명성과 민주성	
평가지표	B9. 예산집행은 투명하고 민주적으로 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 회계담당자가 재정보증보험에 가입되어 있다. ② 사회복지법인 재무회계규칙 등에 근거하여 회계 관리가 이루어지고 있다. ③ 직접서비스를 제공하는 직원이 예산을 청구, 집행한다. ④ 예결산서를 자체 또는 외부 관련기관 홈페이지, 정기간행물을 통해 공개 하고 있다. ⑤ 회계년도 후에 외부감사 또는 법인감사를 실시하였다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 최소기준안 : 기준3.18.1 - ⑤의 외부감사란 외부의 공인기관(세무법인, 회계법인)의 감사를 의미하며 단순자문이나 지자체에 의한 감사(지도점검)는 제외한다.	
평가자료	직원면담, 지출결의서, 감사보고서, 재정보증보험증권, 정기간행물 등 관련문서	

평가항목	시설의 정보화수준	
평가지표	B10. 시설의 정보화수준은 적절한가?	
평가내용	① 사회복지시설정보시스템을 업무에 활용하고 있다. ② 홈페이지를 활용하고 있다. ③ 인터넷이 구축되어 있다. ④ 시설내 네트워크 구축·운영되고 있다. ⑤ 업무용 PC 보유대수(직원 현원의 60% 이상)를 확보하고 있다.	
	우수(4)	5가지를 갖추고 실제로 활용하고 있음
	양호(3)	4가지를 갖추고 실제로 활용하고 있음
	보통(2)	3가지를 갖추고 실제로 활용하고 있음
	미흡(1)	2가지 이하를 가지고 있음
지표해설	① 국가정보시스템 활용은 회계 및 생활인, 후원자 관리 등을 활용하여야 함. ② 홈페이지 활용은 홈페이지 주소를 가지고 있으며, 시설명이 검색사이트에서 검색되어야 함. ④ 시설 내 네트워크 구축은 사무실 및 생활관 등에 네트워크 구축·운영되어 있어야 함. ⑤ PC의 경우 일반적으로 활용이 가능한 경우를 의미하며, 비품관리 대장에 등재되어 있어야 함. (2010년 월평균 확보 직원 수 기준)	
평가자료	현장관찰, 비품관리대장 등	

평가항목	(공통) 사업비 비율
평가지표	B11. 시설의 보조금 결산액에 대한 사업비 비율은 어떠한가?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 사업비}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	- 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - 사업비의 범위: 재무회계규칙 중 관 '03 사업비'중 항'31 운영비', '33 ○○사업비'
평가자료	2008년 ~ 2010년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	비품관리	
평가지표	B12. 비품관리대장의 비치와 기록은 어떠한가?	
평가내용	우수(4)	연1회 이상 재물조사를 실시한 비품관리대장이 비치되어 있고, 그 기록이 충실하다.
	양호(3)	연1회 이상 재물조사를 실시한 비품관리대장이 비치되어 있다.
	보통(2)	비품관리대장이 비치되어 있다.
	미흡(1)	비품관리대장이 없다.
지표해설	- ①충실하다는 것은 내용이 지속적으로 기록되어 있는지 또는 사회복지정보시스템 또는 전산으로 사용하여 관리하는 것을 말한다.	
평가자료	현장관찰, 비품관리대장	

C. 인적자원관리

평가항목	법정 직원 충원율																														
평가지표	C1, 법정 직원 수 대비 직원 충원율은?																														
평가내용	<div><div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div><div>×100</div><div>2010년 12월 31일 현재 법정 직원 수</div></div>																														
지표해설	<div><div><div>－ 평가기간 : 2010년 12월 31일 기준</div><div>－ 직원의 범위 : 정부지원 직원(시설장 포함) + 자부담 직원을 포함하되 수습직원, 임시직, 파트직은 제외</div><div>－ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷12(12개월 직원 수의 평균)</div><div>: 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div></div><table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table><div><div>－ 법정 직원 수 : 정신요양시설의 설치기준 및 운영에 관한 규정[별표2] 정신요양시설의 종사자의 수 및 자격</div><div>－ 휴직인 경우 대체 근무자가 확인되면 인정함.</div></div></div>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																	
전체 직원																															
평가자료	2010년 12월 31일 현재 법정 직원 배치기준에 따른 현 시설에 배치되어야 할 직종별 직원 수																														

평가항목	전체 직원 1인당 관리 생활인 수																																																												
평가지표	C2. 직원 1인당 관리 생활인수는?																																																												
평가내용	<div>2010년 월 평균 생활인 수</div> <div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div>																																																												
지표해설	<div>- 2010년 월 평균 생활인 수 : 각 월의 생활인 수 총합 ÷ 12(12개월 생활인 수의 평균) : 일일입소자현황표 기준(매월말)</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 생활인</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <div>- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 생활인															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																																															
전체 생활인																																																													
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																																															
전체 직원																																																													
평가자료	시·군·구에 보고한 종사자 현황 자료, 해당기간(12분기) 종사자 명단(월급명세서 등 참조)																																																												

평가항목	(공통) 자격증 소지 직원 비율																																												
평가지표	C3. 전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원 비율은?																																												
평가내용	<div>2010년 12월 31일 현재 자격증소지 직원 수</div> <div><div></div><div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div><div>× 100</div></div>																																												
지표해설	<div><div><div>- 사회복지시설 최소기준안 : 기준5.23.1</div><div>- 평가기간: 2010년 12월 31일 기준</div><div>- 직원의 범위: 정부지원 직원(시설장 포함) 및 자부담 직원을 포함하되 수습직원, 임시직, 파트직은 제외</div><div>- 직무관련 복수자격증을 소지한 경우, 1인당 1개의 자격증만 인정됨</div><div>- 자격증의 범위 : 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호사, 간호조무사, 영양사, 직업능력개발 훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정사, 안마사, 수화통역사, 요양보호사 위의 국가인정 자격증 소지자만을 인정한다.</div><div>- 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서의 경우 관련 학회발급 자격증을 인정하며, 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주(재학생 제외)</div><div>- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div></div><table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																															
전체 직원																																													
평가자료	인사기록카드, 자격증 사본 등 관련문서																																												

평가항목	(공통) 직원의 이(퇴)직률																														
평가지표	C4. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?																														
평가내용	$\frac{2008\text{년 } 1\text{월 } 1\text{일} \sim 2010\text{년 } 12\text{월 } 31\text{일 이·퇴직한 직원 수}}{2010\text{년 월 평균 확보 직원 수}} \times 100$																														
지표해설	<div><ul style="list-style-type: none">- 사회복지시설 최소기준안 : 기준5.22.1- 평가기간은 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)- 직원의 범위: 정부지원 직원(시설장 포함) 및 자부담 직원을 포함하되 수습직원, 임시직, 파트직은 제외- 이·퇴직자의 범위: 이·퇴직 사유가 본인의 사망, 동일법인 내 인사 발령, 정년퇴직에 의한 것은 제외함, 재입사의 경우 퇴직시기가 평가기간 중이면 이·퇴직한 직원 수에 산정(단, 유학, 결혼으로 인한 지자체 행정구역 외로 이사하여 통상적인 출퇴근이 불가능할 경우 등 부득이한 사유로 이직한 것은 제외하되, 반드시 그 근거가 확인될 수 있어야 함), 한 직원이 퇴직한 후 재입사한 경우에는 퇴직에 포함됨- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><th>월</th><th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th><th>계</th><th>월평균</th></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																	
전체 직원																															
평가자료	인사기록카드, 해당기간(12분기) 사·군·구에 보고한 종사자 현황 자료, 해당기간(12분기) 종사자 명단(월급명세서 등 참조), 종사자관리카드 명단, 퇴사자 명단																														

평가항목	간호사의 배치수준								
평가지표	C5. 간호사의 배치수준은 적절한가?								
평가내용	<table> <tr> <td>우수(4)</td><td>50%이상이 정규간호사이다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>40%이상이 정규간호사이다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>30%이상이 정규간호사이다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>20%이상이 정규간호사이다.</td></tr> </table>	우수(4)	50%이상이 정규간호사이다.	양호(3)	40%이상이 정규간호사이다.	보통(2)	30%이상이 정규간호사이다.	미흡(1)	20%이상이 정규간호사이다.
우수(4)	50%이상이 정규간호사이다.								
양호(3)	40%이상이 정규간호사이다.								
보통(2)	30%이상이 정규간호사이다.								
미흡(1)	20%이상이 정규간호사이다.								
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 서비스최소기준 기준5.22.1 종사자의 확보 - 평가기간 : 2010년 12월 31일 기준 - 간호사는 현원대비 간호사를 의미함 								
평가자료	자격증 사본, 사회복지시설정보시스템에 입력된 종사자 현황 확인								

평가항목	사회복지사의 배치수준														
평가지표	C6. 사회복지사의 배치수준은 적절한가?														
평가내용	2010년 월평균 생활인 수 사회복지사 1급 + 사회복지사 2급														
지표해설	- 사회복지시설 서비스최소기준 기준5.22.1 종사자의 확보 - 평가기간 : 2010년 12월 31일 기준 - 1급 사회복지사 1.5명, 2급 사회복지사 1명으로 계산 - 2010년 월 평균 생활인 수 : 각 월의 생활인 수 총합 ÷ 12(12개월 생활인 수의 평균) : 일일입소자현황표 기준(매월말)														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 생활인														
	- 사회복지사는 현원대비 사회복지사를 의미함 우수(4) 50명 미만 양호(3) 50명 ~ 99명 보통(2) 100명 ~ 199명 미흡(1) 200명 이상														
평가자료	자격증 사본, 사회복지시설정보시스템에 입력된 종사자 현황 확인														

평가항목	정신보건전문요원의 배치수준														
평가지표	C7. 정신보건전문요원의 배치수준은 적절한가?														
평가내용	2010년 월평균 생활인 수 정신보건전문요원 + 정신보건전문요원 수련중인 직원×1/2														
지표해설	- 사회복지시설 서비스최소기준 기준5.22.1 종사자의 확보														
	- 평가기간 : 2010년 12월 31일 기준														
	- 수련중인 정신보건전문요원은 1/2명으로 계산														
	- 예: 전체입소자수가 289명, 정신보건전문요원이 1명, 수련중이 직원이 1명이면, 정신보건전문요원은[1명+0.5명=1.5명], 1인당 입소자수는 289명 ÷ 1.5명 = 193명(양호에 해당)														
	- C5와 C6에서 산정되었더라도 중복산정 가능														
	- 정신보건전문요원은 현원대비 정신보건전문요원을 의미함														
	- 2010년 월 평균 생활인 수														
	: 각 월의 생활인 수 총합 ÷12(12개월 생활인 수의 평균)														
	: 일일입소자현황표 기준(매월말)														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 생활인														
	우수(4) 150명 미만														
	양호(3) 150명 ~ 199명														
	보통(2) 200명 이상														
	미흡(1) 정신보건전문요원 또는 수련중인 직원 없음														
평가자료	자격증 사본, 사회복지시설정보시스템에 입력된 종사자 현황 확인														

평가항목	(공통) 외부교육 참여시간													
평가지표	C8. 연간, 직원 1인당 교육에 참여한 평균 시간?													
평가내용	내용1													

평가항목	(공통) 교육활동비																														
평가지표	C9. 연간, 직원 1인당 평균 교육비 지출액?																														
평가내용	<div><div>2010년 전체 직원의 내부교육활동비 + 외부교육활동비</div><div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div></div>																														
지표해설	<div><div><div><div><div>- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준5.24.2</div><div>- 직원의 범위: 정부지원 직원(시설장 포함) 및 자부담 직원을 포함하되 수습직원, 임시직, 파트직은 제외</div><div>- 교육비는 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하는 것이며, 자문비는 교육비로 산정하지 않는다.</div><div>- 내부교육의 범위는 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육으로, 내부문서와 강사료 지급, 교재, 평가서, 참가자대장 등으로 입증이 가능하여야 한다.</div><div>- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div></div></div><div><table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div></div></div>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																	
전체 직원																															
평가자료	결산서 등 관련문서																														

평가항목	선발기준 및 방법의 적절성								
평가지표	C10. 직원을 채용할 때 선발기준과 방법은 적절한가?								
평가내용	<p>① 직원에 대한 자격기준이 명시되어 있다. ② 채용절차가 명문화되어 있다. ③ 직원선발을 위한 공개적 공고를 하고 있다. ④ 인사위원회를 통해 채용하였다.</p> <table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.								
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준5.24.1 - 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - ①직원에 대한 자격기준 명시란 채용하고자 하는 직원에 해당하는 자격과 능력을 채용하기 이전에 명시하는 것을 말함 - ②채용절차 명문화는 어떤 절차를 통하여 직원을 채용할 것인지에 대하여 문서로 기록되어 있는 것을 말함 - ③직원선발을 위한 공개적 공고는 신문이나 방송, 통신 등을 통하여 채용을 공개적으로 알리는 절차를 갖는 것을 말하며 신문에는 지역신문, 베타신문과 같은 정보지도 포함 - 2008년에서 2010년까지 직원채용이 없는 경우 ③, ④번은 인정함 								
평가자료	공개채용 지출 증빙서류, 공개채용 광고 스크랩, 이력서철, 인사규정, 관련문서								

평가항목	직원대상 전문교육에 참여	
평가지표	C11. 보건복지부 관련 학회, 협회 등에서 시행하는 직원대상 전문교육에 참여하고 있는가?	
평가내용	우수(4)	연 6회 이상 참여하며 사례관리 또는 전문교육을 위한 보고서 제출이 4회 이상이다.
	양호(3)	연 5회 참여하며 사례관리 또는 전문교육을 위한 보고서 제출이 3회 이상이다.
	보통(2)	연 4회 참여하며 사례관리 또는 전문교육을 위한 보고서 제출이 2회 이상이다.
	미흡(1)	연 3회 이하 참여하며 사례관리 또는 전문교육을 위한 보고서 제출이 1회 이상이다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 전문교육은 정신질환에 대한 이해 및 정신질환자의 재활과 상담을 위한 교육을 의미하며, 관련 학회, 협회란 정신보건사회복지학회, 임상심리학회, 정신간호사회, 정신보건사회복지사회협회, 정신요양시설협회를 말함 - 사례관리보고서란 보건복지부시행 교육을 위해 사전에 제출하는 보고서를 말함 	
평가자료	교육이수확인서, 사례관리보고서, 교육자료, 직원면담 등 관련문서	

평가항목	직무교육	
평가지표	C12. 정기적으로 시행하는 직원대상 수퍼비전 및 전문가 초빙 직무교육이 있는가?	
평가내용	우수(4)	정기적인 수퍼비전이 있고 외부강사에 의한 직무교육을 연 4회 이상 실시한다.
	양호(3)	정기적인 수퍼비전이 있고 외부강사에 의한 직무교육을 연 3회 실시한다.
	보통(2)	정기적인 수퍼비전이 있고 외부강사에 의한 직무교육을 연 2회 실시 한다.
	미흡(1)	정기적인 수퍼비전이 없거나 외부강사에 의한 직무교육이 연 1회 이하 실시한다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 직무교육이란 전문교육 외의 위생교육, 소방교육, 영양 및 조리교육, 생활인파 관련된 윤리교육을 의미 - 수퍼비전이란 수퍼바이저가 업무에 관한 지도사항 기록을 의미한다. 단, 공문수발지시 사항은 제외한다. - 외부강사에 촉탁의도 포함함 	
평가자료	직원 교육일지 (현황표), 외부강사 교육자료, 직원면담, 강의자료 내용정리	

평가항목	직원의 후생복지	
평가지표	C13. 직원의 후생복지를 위한 방안이 마련되어 있는가?	
평가내용	① 시간외 근무수당지급 ② 직원의 규정된 휴가 실시 ③ 직원을 위한 병가 ④ 휴직제도 실시 ⑤ 직원의 복리후생을 위해 국내·외 연수 연1회 이상 실시 ⑥ 최근 1년 동안 포상제도 실시 ⑦ 직원을 위한 별도의 자료실 마련 ⑧ 직원을 위한 휴식공간 설치 ⑨ 직원상조(복지)회 구성 및 규정화 ⑩ 기타()	
	우수(4)	7가지 이상이 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	양호(3)	6가지 이상이 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	보통(2)	5가지 이상이 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	미흡(1)	4가지 이하가 실시되고 있다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준5.27 - ②의 규정된 휴가는 근로기준법에 규정하고 있는 휴가가 자체 복무규정으로 되어 있는 경우만을 말한다. - ⑥의 포상제도는 정기적으로 실시하는 포상에 부상이 주어지는 경우만을 인정한다. - ⑦, ⑧를 한 장소로 이용할 시 하나만 인정한다. - 기타에는 직원자녀 장학금제도, 직원경조사비 지급, 안식년(월), 해외연수, 성과급 등 직원 후생복지로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고, 증빙이 가능한 경우 하나만 인정한다. 	
평가자료	포상대장, 내부기안 등 관련문서, 직원면담, 현장확인	

평가항목	신입직원교육	
평가지표	C14. 신입직원의 교육을 실시하고 있는가?	
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ① 신입직원 교육지침이 있다. ② 신입직원을 교육할 수 있는 적절한 교육교재가 있다. ③ 신입직원 교육은 임명 후 6주 이내에 끝마친다. ④ 신입직원 1인당 30시간 이상 이루어진다. ⑤ 신입직원 교육내용에 생활인 인권내용이 포함되어 있다. 	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 관련근거: 서비스 최소기준 5.24.3 - 직원의 범위: 전직원 - 신입직원교육에는 신규채용자(임용자)가 갖추어야 할 필수적인 지식, 태도 및 인권에 관한 사항이 포함되어야 한다. 	
평가자료	교육계획서 지침, 교육교재, 업무일지, 내부기획안, 관련문서, 직원면담	

평가항목	직원인사평가	
평가지표	C15. 직원의 직무평정이 적절하게 이루어지는가?	
평가내용	① 직무평정에 관한 체계적인 규정이 명문화 되어 있다. ② 정기적(연1회 이상)으로 시행하고 있다. ③ 다양한 평가시스템을 적용하고 있다. ④ 평가결과를 승진 또는 포상에 활용하고 있다. ⑤ 평가와 관련된 제반자료가 기록·관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
지표해설	- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준5.26 - ①의 직무평정 관련 규정이란 직원들의 능력, 실적, 태도 등을 평가하기 위한 규정을 공식적인 절차를 거쳐 마련한 것을 의미한다. - ③의 다양한 평가시스템은 하향식평가 외 상향평거나 동료평가 등의 다면평가체계를 말하며, 이 중 하나라도 시행되면 점수를 인정한다.	
평가자료	근무평정(표), 직원 업무평가 계획서 등 관련문서	

D. 프로그램 및 서비스

평가항목	생활인의 의류와 침구	
평가지표	D1. 생활인의 의류와 침구는 청결한가?	
평가내용	① 속옷을 2일마다 갈아입고 있다. ② 양말을 매일 갈아 신도록 하고 있다(하절기 제외). ③ 겹옷을 주 2회 이상 갈아입고 있다. ④ 시트(이불커버)는 평균 월1회이상 세탁(담요는 3개월에 1회)하고, 2주 1회 이상 일광 소독하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4개 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3개 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2개 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1개 항목이 해당된다.
지표해설		
평가자료	현장관찰, 생활인 면담	

평가항목	응급환자의 관리	
평가지표	D2. 응급환자의 처리는 적절한 절차에 따라 수행되는가?	
평가내용	① 긴급후송체계를 구축하고 있다. ② 격리보호 및 응급조치 사항을 관련일지에 기록하고 있다. ③ 가능한 빠른 시간 안에 의사에게 보고하며 지시사항을 시행 후 사후에 서면확인하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 또는 ①은 있으나 격리보호사례가 없는 경우
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
지표해설	- ① 긴급후송체계 관련문서는 후송기관과의 공문서류, 후송방법 서류 등을 말함	
평가자료	긴급후송체계 관련문서 (관련 일지, 전문의 지시사항, 서면확인기록)	

평가항목	생활인의 건강관리	
평가지표	D3. 생활인의 건강관리는 적절한가?	
평가내용	① 급성 전염성 생활인의 적절한 관리가 이루어지고 있다. ② 매년 전체 인원의 건강검진의 실시 및 사후조치를 실시하고 있다. ③ 매월 2회 이상 건강관리에 대한 예방교육을 실시하고 있다. ④ 매년 암검사 등 특별한 검사를 시행하고 있다. ⑤ 정기적인 구강검진 실시 및 사후조치가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
지표해설	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.
	- ①적절한 관리란 전염성 질환(이질, 설사, 눈병 등 전염성이 강한 질환)이 발생할 경우 적절한 격리공간의 확보 등을 말함 - ②건강검진은 5종 이상의 건강검진을 말함 - ④암검사나 심전도 검사 등은 특정 성이나 연령층만 시행해도 가능(예: 50세 이상 여성에게 자궁암검사)	
평가자료	전염성 생활인 관리대장, 건강검진 결과지, 포스터, 교육자료, 교육일지	

평가항목	진료 및 상담	
평가지표	D4. 진료 및 상담은 적절한가?	
평가내용	① 의사, 간호(조무)사, 사회복지사에 의한 진료와 상담내용이 각 월1회 이상의 빈도로 기록된다. ② 병원 입원환자에 대한 체계적인 관리하고 있다. ③ 촉탁의 활동이 실질적으로 이루어지고 확인된다. ④ 개별적인 건강관리가 이루어지며 문서로 확인된다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
지표해설	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
	- ①의 월1회 이상의 빈도는 진료기록부 또는 업무일지를 5개 임의 추출하여 4개 이상에서 확인(전자 차트 포함), 상담기록은 2줄 이상 실질적 내용이 있으며, 환자를 위한 유익한 정보가 포함된 환자상태 및 상담내용이 기록된 것(생활인으로부터 기록의 진실성 확인, 주요대상자에 대한 기록 확인)으로 관찰기록을 포함한다. - ②의 입원환자에 대한 체계적인 관리라 함은 입원환자에 대한 방문 및 전화연락, 간식비 지급, 간병인 등을 의미한다. 입원환자가 없는 경우 규정이나 계획 및 지침이 있을 경우 인정한다. - ③의 촉탁의 활동은 국가로부터 지원을 받고 있는 시설만 해당되며 지원을 받지 않는 시설은 기본적으로 ③의 내용을 인정한다.	
평가자료	진료기록부, 업무일지, 촉탁의 출근부, 규정, 관련문서 등	

평가항목	원내의 작업요법	
평가지표	D5. 원내의 작업요법의 운영은 적절한가?	
평가내용	① 작업이 자발적(생활인 및 가족의 동의서)으로 실시된다. ② 정신과 의사의 작업처방이 확인된다. ③ 작업에 대한 적절한 보상이 이루어지고 있다. ④ 작업환경이 양호한 재활작업장(보호작업장)을 확보하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	- ①작업에 참여하고 있는 생활인의 임의추출 면담, 진료기록부로 생활인 및 가족동의서(무연고자 제외) 확인 - ②작업요법은 외부의 하청, 판매를 위한 자체 생산 및 주방 일을 포함함 - ③적절한 보상여부는 생활인의 기능과 작업의 특성을 고려하여 상식수준에서 결정하며, 서면화된 기록(작업일지, 임금통장 확인 등)을 근거로 확인	
평가자료	현장관찰, 생활인 면담, 작업일지, 정신과 전문의 기록	

평가항목	작업 수익금	
평가지표	D6. 작업 수익금은 투명하게 관리되고 있는가?	
평가내용	① 개인통장으로 입금된다. ② 본인의 통장예금을 생활인이 자유롭게 사용이 가능하다. ③ 공동작업인 경우 수입지출내역을 생활인이 볼 수 있도록 게시판에 1주일 이상 게시한다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
지표해설		
평가자료	작업자 면담, 개인통장, 수입·지출내역	

평가항목	원외 취업장
평가지표	D7. 원외 취업장을 활발하게 운영하고 있는가?
평가내용	<p>원외취업장 출퇴근 생활인의</p> <p>① 원외 취업장수 ()개 / 생활인수(현원) ()명</p> <p>② 원외 취업자수 ()명 / 생활인수(현원) ()명</p> <p>③ 원외 취업자 급여총액 ()원 / 취업자수()명</p>
지표해설	<p>－ 원외취업자란 근로계약을 체결한 경우(근로계약서 미체결 시 원외취업자로 인정 안됨)</p> <p>－ 원외취업자 급여총액: 취업자 급여명세서 및 통장사본(급여는 최저임금제 적용)</p> <p>－ 원외취업자 수는 장애인고용촉진공단 근로장려금 신청시 최저임금에 못미치더라도 80%이상이면 인정한다.</p> <p>－ 월급여총액이 최저 임금 이상일 경우 인정한다.</p> <p>※ 2010년 최저임금기준: 시간당 4,110원</p>
평가자료	원외 취업자 면담, 원외 취업장 관련문서, 급여 명세서, 근로 계약서

평가항목	원외 취업장 프로그램								
평가지표	D8. 원외 취업장 프로그램은 적절하게 관리되고 있는가?								
평가내용	<p>① 원외취업장 노동에 대한 생활인, 가족, 정신과전문의 동의 있음</p> <p>② 원외취업장의 노동조건(보수, 노동환경, 근무시간 등)이 적절함</p> <p>③ 원외취업장의 임금(보수)이 투명하게 생활인에게 지급</p> <table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 해당사항이 없다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.								
양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.								
보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.								
미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.								
지표해설									
평가자료	원외 취업자면담, 근로계약서, 원외 취업장 참여자 동의서, 원외 취업장 관련문서								

평가항목	프로그램의 수행	
평가지표	D9. 프로그램은 적절하게 수행되고 있는가?	
평가내용	① 프로그램 계획서 또는 진행 매뉴얼이 구비되어 있다. ② 프로그램 일지가 작성되고 있다. ③ 프로그램 평가가 이루어지고 있다. ④ 주간 및 월간 프로그램 계획표가 있고 생활인과 공유하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	－ ①진행 매뉴얼이란 프로그램의 목적, 방법, 참여기준, 준비물 등이 포함되어 있어야함.	
평가자료	프로그램 계획서 및 매뉴얼, 프로그램일지, 주간 및 월간 프로그램계획표, 생활인 및 직원 면담	

평가항목	전문 프로그램 수행 인력	
평가지표	D10. 전문 프로그램 수행하는 인력은 적절한가?	
평가내용	우수(4)	업무(직무)분장표에 전문프로그램을 전반적으로 관리하는 담당 사회복지사/정규간호사가 있고 연 1회 이상 프로그램 관련 보수교육 받음
	양호(3)	업무(직무)분장표에 전문프로그램을 관리하는 일반 직원/간호조무사가 있고 연 1회 이상 프로그램관련 보수교육 받음 또는 외부 프로그램 전문가가 주 2회 이상 방문하여 프로그램을 진행함
	보통(2)	업무(직무)분장표에 전문프로그램을 담당하는 사회복지사/정규간호사가 있으나 프로그램관련 보수교육이 없음 또는 외부 프로그램 전문가가 주 1회 정도 방문하여 프로그램을 진행함
	미흡(1)	업무(직무)분장표에 전문프로그램을 담당하는 직원이 있으나 프로그램관련 보수교육 없음
지표해설	－ 전문프로그램은 사회적응훈련, 사회기술훈련, 대인관계훈련, 취업훈련, 약물관리훈련 등 전문적 지식과 훈련이 필요한 프로그램을 의미함(국립정신병원에서 실시하는 전체시설대상 교육도 포함)	
평가자료	주간 프로그램계획표, 교육훈련 복명서, 업무(직무)분장표	

평가항목	다양한 사회복지 원의 프로그램 실시여부	
평가지표	D11. 생활인의 사회복지를 위한 다양한 프로그램을 실시하고 있는가?	
평가내용	① 지역사회연대(연계) ② 작업(원내·외)훈련 ③ 사회적응훈련 ④ 시설내 공동가정 훈련 ⑤ 취업전 훈련 ⑥ 취업후 유지 및 관리 ⑦ 자조 집단 또는 동아리 운영	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - ① 지역사회연대(연계)라 함은, 지역사회 내 인적, 물적 등의 자원을 지원 및 연계하여 활용, 이용하는 것을 말함. - ② 작업이라 함은, 촉탁의 및 작업지도원이 인정 하에 공동 및 개인으로 실시하여 해당 금액이 개별 통장으로 입금되고 관련 서류 및 일지가 구비되어 있어야함. - ②,⑥ 근로계약서를 체결하여 실시하고 있는 직업재활 또는 아르바이트 등의 단기적인 직업재활 훈련을 말함. - ③ 사회적응훈련이라 함은 프로그램계획서 상 사회복지를 위한 원의 프로그램인 경우 해당됨. - ④ 지역사회로의 이주 능력이 있거나 희망하는 자에게 시설 내에 가정과 유사한 주거공간을 지원하여 지역사회의 다양한 사회 활동 등에 대한 체험 기회를 체계적으로 지원하는 프로그램을 말함. 	
평가자료	프로그램 계획서 및 일지, 지침, 관련문서 등	

평가항목	생활인의 생활기술훈련프로그램 실시 여부	
평가지표	D12. 생활인의 생활기술 향상을 위한 프로그램을 실시하고 있는가?	
평가내용	① 일상생활 훈련 ② 사회기술훈련 ③ 여가·문화활동 훈련 ④ 약물중상관리교육 ⑤ 개인적 지지망 훈련 ⑥ 스트레스 관리 또는 긴장이완 훈련 ⑦ 활동요법 또는 예술요법 ⑧ 기타()	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 1년간 지속되는 프로그램이어야 하며, 계획이 있고 일지가 있어야 한다. - ② 대인관계기술훈련, 의사소통기술훈련, 자기주장훈련 프로그램 등을 포함. - ⑤ 생활인의 욕구 및 필요에 따라 1:1 혹은 1:2등의 맞춤형 서비스 지원 프로그램을 말함. - ⑦ 전문자격증 소지자 또는 강사료가 지급되는 경우만 말함. - ⑧ 자립생활 훈련, 전염병 예방, 성교육 등 생활인의 생활기술 향상사회복귀를 위한 프로그램으로 인정될 수 있는 내용으로 증빙이 가능한 경우 하나로 인정한다. 	
평가자료	프로그램계획서 및 일지, 자격증 사본 등 관련문서	

평가항목	집중적 사례검토 회의	
평가지표	D13. 집중적 사례검토회의를 개최하고 있는가?	
평가내용	우수(4)	정신과 의사 또는 1급 정신보건전문요원이 개별 생활인의 사례에 대한 집중적 사례검토회의를 연 2회 이상 개최
	양호(3)	정신과 의사 또는 1급 정신보건전문요원이 개별 생활인의 사례에 대한 집중적 사례검토회의를 연 1회 개최
	보통(2)	정신과 의사를 제외한 2급 정신보건전문요원이 개별 생활인의 사례에 대한 집중적 사례검토회의를 연 2회 이상 개최
	미흡(1)	사례검토회의가 없음
지표해설	- 집중적 사례검토회의는 한 생활인의 사례에 대해 최소 30분 이상 집중적인 발표와 토론이 있는 학술적 모임	
평가자료	관련문서	

평가항목	가족관계 유지 및 개선	
평가지표	D14. 가족 관계의 유지 및 개선을 위해 노력하며, 보호자에게 교육(모임)을 정기적으로 실시하여 보호자의 요구를 반영하고 있는가?	
평가내용	① 연고자가 있는 생활인의 가족 관계 유지 및 개선을 위한 노력을 확인할 수 있다. ② 무연고 생활인을 위한 가족관련 노력을 하고 있다. ③ 생활인 가족의 시설방문과 생활인의 원가정 방문이 자유롭다. ④ 시설이 주관하는 보호자모임이나 교육이 연2회 이상 이루어지고 있다. ⑤ 보호자(모임)회의에서 요구한 사항을 반영한 사례가 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 가족관계 유지 및 개선은 시설이 갖는 어려움의 하나인 가족관계의 단절을 방지 하고 관계를 개선하기 위한 노력을 확인한다. 연고자가 있으나 연락이 두절되어 있는 가족들의 관계를 개선하기 위한 노력과 연락이나 만남이 잘되고 있는 가족을 유지시키기 위한 노력을 확인한다. - 무연고 생활인의 경우 생활인 본인의 권리를 옹호하여 줄 수 있는 자원체계를 만들기 위한 시설의 노력을 확인한다. - 옹호인이라 친구, 결연자, 결연가족, 자원봉사자, 인권활동가등 어떠한 배경을 갖더라도 생활인의 권리를 주장하여 줄 수 있는 사람을 의미한다. - 연고자가 있는 생활인이 한명도 없는 시설의 경우 ①, ④의 항목은 점수를 인정한다. - 무연고 생활인이 한명도 없는 시설의 경우 ②의 항목은 점수를 인정한다. - ① 가족관계 유지 및 개선을 위한 노력으로는 개별서비스계획회의참여, 개별서신, 가정통신문, 시설소식지, 건강진단표 발송 등을 확인한다. - ② 무연고 생활인을 위한 가족 관련 노력은 본가족을 찾기 위한 노력, 가정체험프로그램, 결연가족 맺기 등을 확인한다. - ③ 무연고 생활인의 경우 옹호인이 시설을 방문하는 것과 외부에서의 만남을 자유롭게 할 수 있는지를 확인한다. - ④ 보호자 교육은 부모 및 지역사회 교육, 방문교육 등을 의미하며, 시행 시는 실적으로 파악하고, 시행하지 못하였을 때는 시설의 노력 정도로 파악한다. 시설이 주관하지 않는 자조모임은 인정하지 않는다. - ⑤ 무연고 생활인은 결연가족등 옹호인의 요구를 반영한 사례로 평가한다.	
평가자료	보호자교육 자료, 관계자 및 보호자 면담문서, 사진, 개별서신 및 통신문 사본, 일지 등	

평가항목	서비스 욕구 및 만족도 조사	
평가지표	D15. 서비스 욕구 및 만족도 조사를 실시하여 결과를 활용하는가?	
평가내용	① 생활인 서비스욕구조사를 연1회 이상 실시하고 있다. ② 서비스 만족도 조사를 연1회 이상 실시하고 있다. ③ 욕구조사 및 만족도 조사 설문지와 평가 결과가 기록 및 관리 되고 있다. ④ 서비스 욕구조사 및 만족도 조사 결과가 시설운영 및 서비스개발 등에 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	－ 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준6.30	
평가자료	욕구조사보고서, 만족도조사보고서 등 관련문서	

평가항목	개별화된 사례관리 서비스 실시여부	
평가지표	D16. 생활인의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 사례관리가 실시되는가?	
평가내용	① 기관에 맞는 사례관리 매뉴얼을 가지고 있다. ② 욕구 사정에 필요한 정보가 충분히 기록되어 있다. ③ 개별화된 사정에 의해 목표 및 계획이 수립되고 있다. ④ 개별화된 계획에 따라 서비스가 실행되고 있다. ⑤ 점검 및 평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	① 사례관리 매뉴얼은 기관의 특성에 맞는 매뉴얼을 말함. ② ~ ⑤ 개별 차트를 확인하여 여부를 판단함. ※개별 차트에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 목표 설정, 목표를 달성하기 위한 계획 등이 제시되어야 함. 실행은 전체 생활인을 말하며, 점검 및 평가는 계획에 근거하여 하고 있는지를 의미함.	
평가자료	사례관리매뉴얼, 개별차트, 관련자료	

E. 생활인의 권리

평가항목	시설 외부출입														
평가지표	E1. 시설 외부 출입이 자유로운 생활인이 얼마나 있는가?														
평가내용	$\frac{\text{시설출입자유 생활인 수}}{\text{2010년 월 평균 생활인 수}} \times 100$														
지표해설	- 시설출입자유자란 투약/식사시간 제외하고 직원의 사전동의를 받고 자유롭게 시설외부출입 가능한 자를 의미함														
	- 시설외부출입이 자유로운 생활인명부에서 2명을 임의로 추출하여 확인														
	- 2010년 월 평균 생활인 수														
	: 각 월의 생활인 수 총합 ÷ 12(12개월 생활인 수의 평균)														
	: 일일입소자현황표 기준(매월말)														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 생활인														
	- 시설외부출입이 자유로운 생활인의 비율에 따라 점수 부여														
	우수(4) 20%이상														
	양호(3) 10 ~ 19%														
	보통(2) 5 ~ 9%														
	미흡(1) 5% 미만														
평가자료	외부출입기록 일지 등 관련문서, 생활인 면담														

평가항목	생활인의 자유								
평가지표	E2. 생활인의 자유는 어느 정도 보장되는가?								
평가내용	<p>① 자유로운 종교활동을 보장한다.</p> <p>② 참정권(투표권 행사, 정치후원활동)을 보장한다.</p> <p>③ 가족을 비롯한 외부방문자를 시설내외에서 자유롭게 만날 수 있다.</p> <p>④ 룸메이트 결정에 생활인의 의견이 반영된다.</p> <p>⑤ 옷, 머리모양, 화장 등에는 개별취향이 반영되었다.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.								
지표해설	- ①종교활동: 종교 선택의 자유가 보장되어 있는지를 본다. 특정 종교시설일지라도 생활인은 본의의 선택에 의해 종교활동의 자유가 보장되어 있는가를 평가한다.								
평가자료	일지, 사례회의일지(회의록), 방명록, 외출외박일지 등 관련문서, 현장확인								

평가항목	외출 또는 외박																																												
평가지표	E3. 외출 또는 외박은 활발하게 시행되는가?																																												
평가내용	<div><div><div>연 외출인원수</div><div>2010년 월 평균 생활인 수</div></div><div><div>연 외박인원수</div><div>무연고자를 제외한 2010년 월 평균 생활인 수</div></div></div>																																												
지표해설	<div><div>- 행사가 아닌 개별 또는 3명 내외 인원의 1시간이상 외출 포함, 외출/외박 기록일지에서 무작위 추출하여 생활인에게 확인(사회적응훈련포함)</div><div>- 외박인원에서 무연고자는 제외함</div><div>- 2010년 월 평균 생활인 수 : 각 월의 생활인 수 총합 ÷ 12(12개월 생활인 수의 평균) : 일일입소자현황표 기준(매월말)</div></div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 생활인</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 생활인														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																															
전체 생활인																																													
평가자료	관련문서																																												

평가항목	개인정보의 비밀보장과 관리								
평가지표	E4. 개인정보의 비밀보장과 관리는 적절한가?								
평가내용	① 개인정보의 기록관리, 비밀보장 관련 규정이나 지침이 있다. ② 개인정보나 기록은 잠금장치에 의해 철저히 관리된다. ③ 전산으로 개인정보를 기록, 관리하는 경우 암호가 설정되어 있다. ④ 개인정보나 기록의 외부유출은 본인이나 보호자의 동의를 받아 공문에 의해 요청한 경우에만 한해 제공한다. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 해당사항이 없다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
우수(4)	위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.								
지표해설	- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준1.1 - ①은 규정이나 업무처리 지침에 의해 확인할 수 있어야 한다. - ②의 기록보관소의 잠금장치를 확인한다. - ③전산으로 개인정보를 기록, 관리하는 경우 암호가 설정되어 있어 권한이 있는 직원만이 정보에 접근할 수 있으면 점수를 인정한다. 국가정보시스템을 사용하는 경우에도 마찬가지로 이 원칙에 따르는 경우 점수를 인정한다. - ④의 경우 공적인 요청이라 하더라도 본인이나 보호자의 동의를 받아야 함을 의미하며, 그 절차가 있었는지 확인한다.								
평가자료	관련규정 및 지침, 현장확인								

평가항목	고충처리 절차의 마련여부	
평가지표	E5. 생활인의 고충처리절차가 마련되어 있으며, 결과는 적절하게 처리되는가?	
평가내용	① 고충처리에 관한 문서화된 지침이 있다. ② ‘고충처리함’이 설치되어 있고, 이를 관리하는 기록부가 있다. ③ 고충처리를 담당하는 팀이나 직원이 정해져 있다. ④ 고충처리를 위한 회의를 개최하였으며, 그 처리 내용이 문서화되어 있다. ⑤ 생활인이 제기한 불만을 15일 이내에 처리하여 관련자에게 전달한 기록이 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준1.3	
평가자료	업무일지, 고충처리 지침 및 일지, 회의록	

평가항목	인권보장 노력	
평가지표	E6. 생활인의 인권을 보장하기 위한 절차가 있는가?	
평가내용	① 생활인의 인권을 보장하기 위한 근거 규정이 있다. ② 근거규정은 차별과 학대 등을 배제하기 위하여 매우 구체적이다. ③ ‘인권진정함’을 생활인의 접근이 용이한 곳에 설치하여 활용하고 있다. ④ 직원을 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다. ⑤ 생활인을 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준1.7 - 국가인권위원회법시행령 제7조(진정함의 설치·운영) ①구금·보호시설의 장은 구금·보호시설안의 적절한 장소에 진정함을 설치하고, 용지·필기도구 및 봉합용 봉투를 비치해야 한다. - ①의 경우 인권규정이 시설의 명문화된 규정에 포함되어야 한다.	
평가자료	시설의 규정, 인권교육실적, 인권진정함, 운영일지 등 관련문서, 현장확인	

F. 지역사회관계

평가항목	(공통) 자원봉사자의 인원과 시간														
평가지표	F1. 자원봉사자 실인원 및 시간은?														
평가내용	<div>2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일 총 자원봉사 실인원수</div> <div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div>														
	2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일 총 자원봉사 시간														
지표해설	- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준4.19 - 국가공공기관(보건복지부, 행정안전부, 여성가족부 등)에서 운영하는 것 중 시설에서 주로 사용하는 1개 시스템에 등록된 DB만을 평가한다. - 단, 국가공공기관 DB를 사용하지 않는 시설에 한하여 민간개발DB는 80%만 인정한다. - 자원봉사관련 DB를 확인하여 평가하고, 시설에서는 별도 출력하여 문서화할 필요는 없다. - 법인 내 여러시설이 동일 DB를 사용할 경우, 시설수로 나누어 산출한다. - 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 직원														
평가자료	자원봉사관련 DB														

평가항목	지역사회와의 교류	
평가지표	F2. 기관이 지역사회와 얼마나 교류하고 있는가?	
평가내용	① 지역사회와의 교류에 관한 규정이 있다.	
	② 지역사회교류 관련 실적이 문서화 되어 있다.	
	③ 운동장, 도서관, 강당 등 대부분의 시설을 개방한다.	
	④ 지역주민의 정신장애인식 개선 프로그램 진행 실적이 있다.	
	⑤ 생활인의 지역사회시설이용을 권장하는 프로그램이 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	<p>- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준4.19</p> <p>- ①의 지역사회와의 교류는 시설에서 주관하는 지역주민과의 체육대회, 걷기대회, 일일차집, 바자회 뿐 아니라, 생활인들이 지역사회에서 주관하는 마라톤대회, 축구대회, 음악회, 걷기대회, 축제 등에 참여하는 것을 말한다.</p> <p>- ④의 정신장애인 인식개선을 위한 프로그램이라 함은 캠페인, 봉사동아리, 사진전 등을 의미한다.</p> <p>- ⑤의 지역사회시설(헬스클럽, 사회체육센터, 사설학원, 복지관 등) 이용을 권장하는 프로그램이란 지역사회시설 연결을 위한 다양한 지원활동이 체계적으로 이루어지고 있는 경우를 의미한다.</p>	
평가자료	관련 규정, 지역사회와의 교류실적, 시설개방실적, 공문 등 관련문서	

평가항목	후원금(품)의 관리 및 후원자 관리	
평가지표	F3. 후원금(품)의 관리 및 후원자 관리는 책임감 있게 이루어지는가?	
평가내용	① 후원금과 후원물품을 관리하는 근거 규정이 있다. ② 연간 후원금과 후원물품의 모금계획이 수립되어 있다. ③ 후원금(품)의 사용내역을 연 1회 이상 공개한다. ④ 연1회 이상 후원자들에게 후원금의 사용내역을 통보한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준4.19.3 - ③의 후원금(품)의 사용내역을 연1회 이상 공개여부는 정기적인 소식지나 시설홈페이지를 통해서 공고하고 있는가를 확인한다. - ④의 개인별 수령액을 연1회 후원자에게 통보한다는 것은 개별 후원자에게 자신이 지급한 액수를 통보하는 것(소득공제용 영수증 발급 포함)을 말한다. 소식지에 일괄적으로 후원금 사용처를 제시한 것도 소식지나 관공서 게시판에 후원금 사용처를 게재한 것으로 인정한다.	
평가자료	근거규정, 사업계획서, 후원금·품 수입 및 사용명세서, 소식지, 관공서 게시판, 사진, 시설홈페이지 게시물 등 관련문서	

평가항목	정신보건시설과 연계	
평가지표	F4. 퇴원 시점에 정신보건시설과의 연계는 활발한가?	
평가내용	전체 퇴소자 중 생활인/보호자가 추후치료를 원하는 정신보건시설이나 생활인 거주지의 보건소/정신보건센터에 입소당시의 증상과 투약내용 등을 요약한 의뢰서를 발부한 생활인 수는 몇 명인가? $\frac{\text{의뢰서를 발부한 퇴소자 수}}{\text{전체 퇴소자}} \times 100$	
지표해설	- 전체 퇴소자 중 정신의료기관으로 퇴소자와 사망인 제외	
평가자료	의뢰서 사본	

평가항목	시설홍보
평가지표	F5. 시설홍보를 하고 있는가?
평가내용	① 홈페이지 운영 ② 소식지 ③ 홍보물(리플렛) ④ 자매결연활동
	우수(4) 위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	보통(2) 위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	미흡(1) 위 항목 중 해당사항이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 서비스 최소기준안 기준4.19.4 - 소식지는 인쇄하여 발행한 것을 말하며 발행기록을 검토함 - 법인산하에 여러 시설이 있을 경우 해당 법인 홈페이지에 시설에 대한 소개가 있으면 홈페이지가 있는 것으로 인정함
평가자료	소식지, 홈페이지, 홍보물, 자매결연활동관계서류

평가항목	(공통) 외부자원개발																																											
평가지표	F6. 시설의 외부 자원개발 건수 및 규모는 어떠한가?																																											
평가내용	내용1 $\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 외부민간지원금 총액}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$																																											
	내용2 $\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 정부지원금 총액}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$																																											
	내용3 $\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 외부자원 확보를 위한 프로포절 체결건수}}{2010년 \text{ 월 평균 확보 직원 수}}$																																											
지표해설	<ul style="list-style-type: none">- 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)- 민간자원 : 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원을 의미한다.- 정부자원 : 중앙정부(노동부, 교육부 등), 지자체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등)에 지원서를 제출하여 경쟁입찰을 통해 자원을 확보한 정부재원을 의미한다.- 경쟁입찰을 통해 선정된 프로그램, 기능보강, 장비보강을 의미한다.- 현물로 수령하였을 경우, 프로포절 체결건수에는 포함하나, 총액으로 환산하지 않는다.- 배점은 내용1 60%, 내용2 20%, 내용3 20%이다.- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수																																											
	<table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원													
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
전체 직원																																												
평가자료	2008년 ~ 2010년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함), 사업제안서 등 관련 문서																																											

평가항목	실습교육	
평가지표	F7. 실습교육은 적절하게 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 문서화된 실습계획서를 갖추고 있다. ② 실습관련 매뉴얼을 구비하고 있다. ③ 실습지도자가 법령에 근거한 자격요건을 가지고 있다. ④ 실습지도자가 5명 이내의 실습생을 지도하고 있다. ⑤ 실습평가 후 평가내용이 다음 실습계획에 반영하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	- ① 실습계획서를 확인하여 실습의 내용을 판단함. - ② 실습매뉴얼은 한국사회복지사협회에서 제작한 매뉴얼 및 자체 매뉴얼 모두를 말함. - ③ 실습지도자의 경력산정의 시점은 실습당시의 경력시점으로 실습전공과 관련된 실무 경험은 모두 인정함(예를 들어 언어치료사의 경우 사설치료실의 경력도 인정함. 단, 경력이 문서로 확인되어 함.)	
평가자료	실습계획서, 실습매뉴얼, 실습지도자 자격증, 실습일지	

2011년 사회복지시설 평가지표

A	시설 및 환경
---	---------

평가항목	공간의 크기
평가지표	A1. 공간의 확보는 어떠한가?
평가내용	사회복지시설 정원대비 전용공간 면적 정원_____명 전용면적 _____m ²
지표해설	- 전용면적이란 아파트 등의 공동주택에서 방이나 거실, 주방, 화장실 등을 모두 포함한 넓이로, 공용면적을 제외한 나머지 바닥의 면적을 의미한다. 공용면적은 공동주택에서 거주하는 다른 세대와 공동으로 사용하는 공간으로 계단, 복도, 엘리베이터 등이 해당된다.
평가자료	2011년도 발행한 건축물대장, 시설평면도

평가항목	시설 내·외부 환경
평가지표	A2. 시설 내·외부 환경 및 관리 상태는 어떠한가?
평가내용	<p>① 시설 내부에 손상이 없다</p> <p>② 외부에 균열등 파손이 없다</p> <p>③ 시설 내부에 페인트(벽지)가 잘 되어있고 쾌적하다.</p> <p>④ 외부의 페인트 등 도색이 잘 되어있다.</p> <p>⑤ 시설 및 환경개선을 위해 시설에서 3년 내에 추진한 실적이 있다.</p>
	<p>우수(4) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.</p> <p>양호(3) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.</p> <p>보통(2) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</p> <p>미흡(1) 위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.</p>
지표해설	<p>- 시설 건물의 외관에 파손이 있거나 페인트칠이 벗겨지지 않았는지를 확인한다. 또한 건물 외관의 평가시 건물의 안전 상태를 육안으로 확인하여 평가한다.</p> <p>- 건물 내관의 경우는 통풍과 쾌적한 상태를 육안으로 확인하여 평가한다.</p> <p>- ⑤시설에서 추진한 실적에 관한 평가는 시설자체 예산이나, 법인, 지자체, 기타 외부로부터의 지원에 의해 실시한 모두를 인정한다. 기능보강을 포함하며, 재무회계규칙 관02 재산조성비 항21시설비에서 지출한 내용에 대해서 인정한다. 단, 외부에서 지원 받아 시설환경개선을 추진했을 경우 지정해당 '목'을 인정한다.</p>
평가자료	지출결의서, 현장확인

평가항목	소방시설 및 화재예방 노력	
평가지표	A3. 소방시설 및 화재 예방노력은 어떠한가?	
평가내용	① 소방에 대한 정기 점검을 받고 직원과 회원을 대상으로 소방교육을 연2회 이상 실시하고 있다. ② 소화기 등의 소방시설을 갖추고 있다. ③ 화재보험(대물, 대인)에 가입되어 있다. ④ 방화관리자가 있다. ⑤ 가스 정기검사를 연1회 이상 실시하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ①의 경우 사회복지사업법 제34조3항, 동법시행령 제18조4항에 의거하여 각 시설이 시설물안전점검표에 의하여 정기적인 안전점검이 이루어지는지 체크하며, 조치 결과를 반영한 기록이 있으면 인정한다. 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 제9조 및 10조에 의한 소방계획이 수립되어 있고 이에 대한 소방훈련이 실시되고 있음을 관련 내부기안 또는 사진 등으로 확인할 수 있어야한다. - ②의 경우 「소방시설설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙」 이 정하는 바에 따라 소화용기구를 갖추고 비상구를 설치하는 등 화재 예방 및 소화에 필요한 조치를 하여야 한다. - ③화재보험의 대인을 기타보험으로 갈음하는 경우에도 인정한다. 2011년 1월 1일 이전에 가입된 보험증서를 제시해야 한다. - ④방화관리자범위는 소방교육을 필히 받은 직원으로서 방화관리의 책임을 갖고 있는 경우 인정한다.	
평가자료	화재보험증서, 소방훈련 관련기록, 현장확인, 방화관리자 자격증	

평가항목	위생안전에 대한 노력	
평가지표	A4. 위생안전 확보를 위한 노력은 어떠한가?	
평가내용	① 직원과 회원을 대상으로 연1회 이상 위생안전교육을 실시하고 있다. ② 위생안전 확보를 위한 물품을 구비하고 있다. ③ 위기 상황에 대처할 수 있는 방법에 관한 업무매뉴얼을 구비하고 있다. ④ 병원 및 보건소 등 관계기관과의 비상연락망을 확보하고 있다. ⑤ 전기누전·합선, 가스폭발, 인화물질등 화재취약 주변의 관리가 적정하다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ②의 물품은 상비약, 소독제, 마스크, 체온계 등을 의미한다. - ③의 매뉴얼이란 상황별 응급(위기)상황에서 대처할 수 있는 방법을 상세하게 기술한 매뉴얼을 의미한다. 응급(위기)상황은 회원의 자살시도, 폭력, 음주 등 과잉행동 등 안전사고가 포함된다. - ⑤의 관리는 외부점검을 원칙으로 하되, 내부적으로 시설물안전점검을 정기적으로 실시한 기록이 확인될 경우 인정한다. 전기누전·합선 예방을 위해 전기제품의 전원을 장시간 켜두지 않고, 콘센트를 문어발식으로 사용하지 않으며, 전기가 통할수 있는 물질이나 가연성 물질을 제거하고, 용량에 적합한 규격전선을 사용하는 것을 의미한다. 가스폭발 예방을 위해서는 누출된 가스가 폭발할 우려가 있으므로 주변에 점화원을 제거하고, 비눗물이나 세제의 거품으로 가스기구와 호스의 연결 부분을 수시로 점검하는 것을 말한다.	
평가자료	위생안전관련 교육계획서 및 결과보고, 위기대처 업무매뉴얼, 비상연락망, 안전점검기록 등 관련문서, 현장확인	

평가항목	시설의 정보화																																											
평가지표	A5. 시설의 정보화 수준은 어떠한가?																																											
평가내용	① 홈페이지 구축 ② 자원봉사자 및 후원자 DB ③ 회원DB ④ PC보유 대수(2010년 월평균 확보 직원수의 80%이상)																																											
	우수(4)	4가지를 갖추고 있고 실제로 활발히 활용하고 있다.																																										
	양호(3)	3가지를 갖추고 있고 실제로 활발히 활용하고 있다.																																										
	보통(2)	2가지를 갖추고 있고 실제로 활발히 활용하고 있다.																																										
	미흡(1)	1가지 이하를 갖추고 있다.																																										
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ①의 경우 블로그나 카페를 인정하지 않는다. - ②, ③의 자원봉사자 및 후원자 DB와 회원DB는 한글파일이 아닌 전산프로그램(엑셀 포함)을 이용하여 다양한 활용이 가능해야 한다. - ④의 컴퓨터는 펜티엄급 이상을 의미하며, 실제 작동이 되어야 한다. 직원의 범위 : 정규직 + 계약직 직원(업무분장표에 명시된 업무가 있는 주40시간 근무, 4대보험에 가입된 자) - 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수																																											
	<table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원													
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
전체 직원																																												
평가자료	현장확인, 각종DB와 프로그램, 비품관리대장(pc보유대수 확인)																																											

B 재정 및 조직운영

평가항목	시설장의 전문성								
평가지표	B1. 시설장은 전문성이 있는가?								
평가내용	<p>① 정신보건 관련 분야 경력 10년 이상이다. ② 정신보건전문요원 1급을 소지하고 있다. ③ 사회복지시설 근무 경력이 5년 이상이다.</p> <table> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 해당사항이 없다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.								
지표해설	- 평가시점 : 2010. 12. 31 기준 - ① 정신보건 관련분야란 「2010 정신보건사업안내 근무경력 인정범위 권고기준」에 의거한다.								
평가자료	자격증, 국민연금·건강보험 산정용 가입내역 확인서 등 증빙 자료								

평가항목	운영위원회의 구성과 활동								
평가지표	B2. 운영위원회의 구성과 활동은 적절한가?								
평가내용	<p>① 운영위원회 운영규정이 명문화 되어 있다. ② 운영위원회는 규정에 부합하게 구성되어 있다. ③ 연평균 4회 이상 운영위원회가 개최되었으며, 성원의 2/3가 참석하였다. ④ 운영위원회의 기록이 관리되고 있다. ⑤ 운영위원회에서 논의된 내용이 시설운영에 반영된 실적이 있다.</p> <table> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.								
지표해설	- 평가기간 : 2008. 1. 1 ~ 2010. 12. 31(3년간) - 관련근거: 사회복지사업법 제36조(운영위원회) ①시설의 운영에 관한 다음 각호의 사항을 심의하기 위하여 운영위원회를 둔다. <개정 2003.7.30> 1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항, 2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항, 3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항, 4. 시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항, 5. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항, 6. 그 밖에 시설의 장이 부의하는 사항, ②운영위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다. 동법시행규칙 제24조에 의하여 ①운영위원회의 위원은 위원장 및 시설의 장을 포함하여 5인이상 10인이하의 위원으로 구성한다. ②운영위원회의 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 자중에서 시설의 장의 추천을 받아 관할 시장·군수·구청장이 임명 또는 위촉한다. 다만, 제4호에 해당하는 자의 경우에는 시설장의 추천을 받지 아니한다. 1. 시설거주자 또는 시설거주자의 보호자 대표 2. 지역주민 3. 후원자 대표 4. 관계공무원 5. 기타 시설운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 ③운영위원회의 위원장은 위원중에서 호선한다. ④위원의 임기는 3년으로 한다.								
평가자료	운영위원회 규정, 운영위원명부, 회의록, 위촉장, 사업계획서 등 관련문서								

평가항목	서류의 비치 및 관리	
평가지표	B3. 서류는 제대로 관리·비치되어 있는가?	
평가내용	① 사례, 행정기록의 목적, 양식, 내용 등이 명시된 서류관리지침이 문서화되어 있다. ② 서류관리 지침에 따라 기본 서류가 기록, 관리되고 있다. ③ 비품관리대장이 구비되어 있고, 연1회이상 재물조사를 실시하고 있다. ④ 직원간의 문서 공유체계가 있고 실현되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ②사회복지사업법 제37조 및 동법시행규칙 제25조의 필수비치 서류는 법인의 정관(법인에 한한다), 법인설립허가증사본(법인에한한다), 사회복지시설신고증, 입·퇴소자의 명부, 입·퇴소자의 상담기록부, 시설의 운영계획서 및 예산·결산서, 후원금품대장, 시설의 건축물관리대장, 시설의 장과 종사자의 명부이다. - 사회복지사업법 시행규칙 25조의 필수비치 서류는 사회복지시설신고증, 입·퇴소자의 명부, 입·퇴소자의 상담기록부, 시설의 운영계획서 및 예산·결산서, 후원금품대장, 시설의 건축물관리대장, 시설의 장과 종사자의 명부이다. - ③비품에 재물조사표 부착여부를 확인한다. - ④직원 간 문서공유체계란 공람, 협조, 회람, 결재 과정에서 협조 여부로 판단한다. 문서파일을 직원간 공유할 수 있도록 메인컴퓨터를 통한 네트워크 구축, 웹하드 사용, 대표메일 공유등도 포함된다.	
평가자료	관라사무재무회계에 관한 장부확인, 컴퓨터 파일 확인, 운영규정, 위임·전결규정, 비품관리대장 등 관련문서	

평가항목	회계의 투명성	
평가지표	B4. 시설은 재정 및 회계를 투명하게 관리하고 있는가?	
평가내용	① 회계담당자를 지정하고 있다. ② 시설장과 회계담당자가 재정보증보험에 가입되어 있다. ③ 사회복지법인 재무회계규칙의 규정에 따라 회계처리를 하고 있다. ④ 프로그램 담당 직원이 예산을 청구하여 집행 된다. ⑤ 예, 결산서를 자체 또는 외부 관련기관 홈페이지, 정기간행물을 통해 공개 하고 있다. ⑥ 회계연도 후에 외부감사 또는 법인감사를 실시하였다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ②2011. 1. 1 이전 가입된 재정보증보험을 인정한다. - ③2010년 정신보건사업안내 - 시설장은 예산 집행 시 사회복지법인재무회계규칙(법인 운영신고시절) 또는 개인운영신고시설재무회계지침(개인운영신고시설)을 준수하여야 함 - ⑥의 외부감사란 외부의 공인기관(세무법인, 회계법인)의 감사를 의미하며 단순자문이나 지자체에 의한 감사(지도점검)는 제외한다.	
평가자료	업무담당표, 지출결의서, 감사보고서, 재정보증보험증권, 정기간행물 등 관련문서	

평가항목	후원금(품)의 모금 및 관리	
평가지표	B5. 후원금(품)모금 및 관리를 위한 노력은 어떠한가?	
평가내용	① 후원금과 후원물품을 관리하는 근거 규정이 있다. ② 수령액과 사용액을 연1회 이상 후원자 개별에게 통보하고 있다. ③ 수령액과 사용처를 공식소식지 또는 관공서 게시판에 연1회 이상 게재하고 있다. ④ 후원활동에 사용한 비용은 연간 후원금액의 15%를 넘지 않는다. ⑤ 모금활성화를 위한 활동이 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ②의 개별통보한다는 것은 개별 후원자에게 자신이 지급한 액수를 통보하는 것(소득공제용 영수증 발급 포함)을 말한다. - ③소식지에 일괄적으로 후원금 사용처를 제시한 것도 소식지나 관공서 게시판에 후원금 사용처를 게재한 것으로 인정한다. - ④2010년도 사회복지시설 관리안내 업무추진비 중 후원금 모집 등을 위한 운영비, 회의비는 비지정후원금의 15%이내에서 사용가능하다.	
평가자료	근거규정, 사업계획서, 후원금-품 수입 및 사용명세서, 소식지, 관공서 게시판, 외부광고기록, 시설홈페이지 게시물 등 관련문서	

평가항목	직원급여 자부담액	
평가지표	B6. 직원에 대한 급여 자부담액이 얼마인가?	
평가내용	$\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 2010년\ 12월\ 31일\ 총\ 급여\ 중\ 직원\ 자부담\ 총액}{2010년\ 12월\ 31일\ 법정\ 직원\ 수}$	
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 법정 직원수 : 2008년 정신보건사업안내 인력기준 사회복지시설의 종사자의 수 및 자격- 촉탁의 제외 - 퇴직금, 4대보험제외	
평가자료	종사자 명단, 종사자관리카드, 급여(임금)대장	

평가항목	(공통) 운영법인의 전입금 비율
평가지표	B7. 운영법인의 전입금이 어느 정도인가?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 법인 전입금}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - 법인의 전입금은 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액에 한한다. - 입소자 개인보증금, 전세보증금, 월세 제외
평가자료	2008년-2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	(공통) 보조금 결산액에 대한 후원금 비율
평가지표	B8. 시설의 후원금 비율은?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 후원금 수입}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금) - 시설이 소속되어 있는 종교법인(단체) 등에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인자 부담 형태로 지급한 세입은 법인의 운영 성격에 따라 자부담 또는 후원금 중 한 항목에만 적용함
평가자료	2008년-2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	(공통) 보조금 결산액에 대한 사업비 비율
평가지표	B9. 시설의 보조금 결산액에 대한 사업비 비율은?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 사업비 ()}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액()} - \text{기능보강사업비()}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - 사업비의 범위: 재무회계규칙 중 관 '03 사업비'중 항'31 운영비', '33 ○○사업비'
평가자료	2008년-2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	사업(운영) 계획의 수립, 실행, 평가								
평가지표	B10. 사업(운영)계획이 적절하게 수립되어 실행되며 평가되는가?								
평가내용	<p>① 시설의 고유목적과 비전이 제시되었다.</p> <p>② 중·장기발전계획이 수립되어 있다.</p> <p>③ 사업(운영)계획서에는 부서별 혹은 개인별로 수행해야 할 과업이 제시되어 있다.</p> <p>④ 사업계획에 대한 자체평가를 연 2회 이상 시행한 실적이 있다.</p> <p>⑤ 자체평가에는 운영전반, 예산, 프로그램 등의 내용이 포함되어 있다.</p> <p>⑥ 사업을 평가한 결과내용은 이후 계획에 반영되고 있다.</p> <table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 5가지 이상의 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상의 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 5가지 이상의 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.								
지표해설	<p>- 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)</p> <p>- 시설의 고유목적은 조직의 미션으로, 기관의 존재 근거를 말한다. 기관의 설립이념이 해당 하며, 법인의 미션도 인정한다.</p> <p>- 비전은 이러한 기관의 미션(목적)을 달성하기 위한 방법을 뜻하는 것으로, 기관이 수행하고자 하는 일들에 대한 진술을 말한다.</p> <p>- 중·장기발전계획은 일정시간단위(3년, 5년, 7년, 10년 등)로 계획의 시간적 범위가 최소 3년 이상을 고려하여 작성한 것으로 시설의 전반적 활동의 방향성과 전개에 대한 진술을 의미한다.</p> <p>- 사업(운영)계획서는 일년 간의 사업내용이 기술된 계획서를 말한다.</p> <p>- ④, ⑤, ⑥ 자체적으로 평가한 근거가 제시되어야 한다. 여기에서 평가는 외부평가 및 내부 평가도 포함하며 프로그램 평가에 한정된 것이 아닌 전체 시설운영을 위한 평가로, 프로그램의 삭제, 추가 또는 변경도 포함한다. 평가 시 반영 여부를 입증할 수 있는 자료를 제시한다.</p>								
평가자료	브로셔, 정관 또는 운영규정, 중·장기발전계획 관련서류, 사업(운영)계획서, 사업진행일지, 사업평가서, 사업결과보고서 등 관련문서								

C	인적자원관리
---	--------

평가항목	(공통) 직원 충원율														
평가지표	C1. 법정 직원 수 대비 직원 충원율은?														
평가내용	$\frac{2010\text{년 월 평균 확보 직원 수}}{2010\text{년 12월 31일 현재 법정 직원 수}} \times 100$														
지표해설	- 평가시점: 2010년 12월 31일 기준														
	- 직원의 범위 : 정규직 + 계약직 직원(업무분장표에 명시된 업무가 있는 주40시간 근무, 4대 보험에 가입된 자)														
	- 법정 직원수 : 2008년 정신보건사업안내 인력기준 사회복지시설의 종사자의 수 및 자격 촉탁 의 제외														
	- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 직원														
	- 휴직인 경우 대체 근무자가 확인되면 인정함.														
평가자료															

평가항목	(공통) 자격증 소지 직원 비율																														
평가지표	C2. 전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원 비율은?																														
평가내용	$\frac{2010년\ 12월\ 31일\ 현재\ 자격증\ 소지\ 직원\ 수}{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원\ 수} \times 100$																														
지표해설	<div><ul style="list-style-type: none">- 평가시점 : 2010년 12월 31일 기준- 직원의 범위 : 정규직 + 계약직 직원(업무분장표에 명시된 업무가 있는 주40시간 근무, 4대 보험에 가입된 자)- 본인직무와 관련이 있는, 1인당 1개의 자격증만 인정한다.- 자격증의 범위 : 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호사, 간호조무사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정사, 안마사, 수화통역사, 요양보호사 위의 국가인정 자격증 소지자만을 인정한다.- 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서의 경우 관련 학회발급 자격증을 인정하며, 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주(재학생 제외).- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																	
전체 직원																															
평가자료	자격증소지 직원의 자격증 사본																														

평가항목	(공통) 직원의 이(퇴)직률																																											
평가지표	C3. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?																																											
평가내용	$\frac{2008년\ 1월\ 1일 \sim 2010년\ 12월\ 31일\ 이\ 퇴직한\ 직원\ 수}{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원\ 수} \times 100$																																											
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) - 직원의 범위 : 정규직 + 계약직 직원(업무분장표에 명시된 업무가 있는 주40시간 근무, 4대보험에 가입된 자) - 이·퇴직자의 범위 : 이·퇴직 사유가 본인의 사망, 동일 법인 내 인사 발령, 계약기간 만료, 정년 퇴직에 의한 것은 제외한다. 재입사의 경우 퇴직시기가 평가기간 중이면 이·퇴직한 직원 수에 산정된다.(단, 유학 및 결혼으로 인한 지자체 행정구역 외로 이사하여 통상적인 출퇴근이 불가능할 경우 등 부득이한 사유로 이·퇴직한 것은 제외하되, 반드시 그 근거가 확인될 수 있어야 함.) - 2010년 월 평균 확보 직원 수 <ul style="list-style-type: none"> : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr> <tr> <td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>														월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
전체 직원																																												
평가자료	사·군·구 보고서, 종사자관리카드 명단, 급여(임금)대장, 인사관리카드, 발령(임명)장 등 관련문서																																											

평가항목	(공통) 외부교육 참여시간																																											
평가지표	C4. 연간, 직원 1인당 교육에 참여한 평균 시간?																																											
평가내용	내용1 $\frac{2010년\ 전체\ 직원의\ 외부교육시간}{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원\ 수}$ 내용2 $2010년\ 외부강사초청\ 교육시간$																																											
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 직원의 범위 : 정규직 + 계약직 직원(업무분장표에 명시된 업무가 있는 주40시간 근무, 4대보험에 가입된 자) - 외부교육은 직원의 능력개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기 프로그램, 기타 교육과정 등을 말한다. - 사이버 교육은 사회복지사, 간호사 보수교육만 인정한다. - 수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하되, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 교육은 8시간, 반일 교육은 4시간으로 한다. - 업무와 관련된 대학 및 대학원 진학은 1학기당 10시간 인정하며, 휴학 중일 경우 제외한다. - 해외연수 중 기관견학일 경우 방문기관 당 3시간 인정. 순수훈련을 목적으로 하는 해외장기 연수는 근거자료가 있을 경우 일정표, 연수보고서, 내용에 준해 1일 최대 8시간까지 인정한다. - 1인당 최대 60시간 한도만 인정한다. - 내용2 : 외부강사를 초청하여 내부에서 교육을 실시한 경우를 의미하며 전체 직원의 교육시간의 총합이 아닌 외부강사 초청 교육시간만을 의미함. 본 지표에서의 배점은 10%이다. - 2010년 월 평균 확보 직원 수 <ul style="list-style-type: none"> : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr> <tr> <td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>														월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
전체 직원																																												
평가자료	출장복명서, 내부기안, 성적증명서, 재학증명서, 수료증, 영수증 등 관련문서																																											

평가항목	(공통) 교육활동비																																												
평가지표	C5. 연간, 직원 1인당 평균 교육비 지출액?																																												
평가내용	<div>2010년 전체 직원의 내부교육활동비 + 외부교육활동비</div> <div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div>																																												
지표해설	<div>- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간)</div> <div>- 직원의 범위 : 정규직 + 계약직 직원(업무분장표에 명시된 업무가 있는 주40시간 근무, 4대보험에 가입된 자)</div> <div>- 교육비는 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하는 것이며, 자문비는 교육비로 산정하지 않는다.</div> <div>- 내부교육의 범위는 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육으로, 내부문서와 강사료 지급, 교재, 평가서, 참가자대장 등으로 입증이 가능하여야 한다.</div> <div>- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																															
전체 직원																																													
평가자료	결산서 등 관련문서																																												

평가항목	직원채용의 공정성								
평가지표	C6. 직원채용은 공정하게 이루어지고 있는가?								
평가내용	<p> ① 채용에 대한 규정이 있다. ② 공개채용 내용을 인터넷 혹은 신문지상에 광고하였다. ③ 규정에 따른 공개채용 사례가 있다. ④ 시설장 외의 인사가 함께 면접심사에 참여하였다. </p> <table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.								
지표해설	<p> - 최근 3년간 직원(수련생 포함)채용사례가 없는 경우, ①항목 충족시 점수를 인정한다. - ④ 인사: 직원 또는 회원 등 외부인사 </p>								
평가자료	채용규정, 가장 최근에 채용된 직원의 채용관련 서류(공개 채용 광고 스크랩 또는 공개채용 시 받은 이력서 등 관련문서 등)								

평가항목	직원(신입)교육	
평가지표	C7. 직원(신입)의 교육을 실시하고 있는가?	
평가내용	① 직원(신입) 교육지침이 있다. ② 교육계획에 의하여 직원(신입)교육이 실시되고 있다. ③ 직원(신입)을 교육할 수 있는 적절한 교육자료가 있다. ④ 교육받은 내용에 대한 보고서가 기록되어 있다. ⑤ 교육이후, 팀원 또는 전체 직원들에게 교육내용이 전달되고 있다. ⑥ 교육이후, 재향서비스 등의 프로그램에 적용된 사례가 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 직원의 범위 : 정규직 + 계약직 직원(업무분장표에 명시된 업무가 있는 주40시간 근무, 4대보험에 가입된 자) - ②교육계획이란 연초 또는 반기에 한번씩 직원들의 교육희망 욕구 또는 연차별 필요한 교육에 따라 당해년도 실시예정인 직원교육계획서를 의미한다.	
평가자료	교육계획서, 지침, 교육자료, 업무일지, 내부기획안, 프로그램 계획서, 교육보고서, 회의록, 민간자격증 등 관련문서	

평가항목	직원 대상 슈퍼비전	
평가지표	C8. 직원을 대상으로 하는 슈퍼비전이 적절하게 이루어지는가?	
평가내용	① 체계적인 슈퍼비전을 위해 시설에서 마련한 슈퍼비전 지침이 있다. ② 슈퍼바이저가 전문자격증을 소지하고 있으며 5년 이상의 경력자이다. ③ 정기적으로 슈퍼비전을 실시하고 반영되고 있다. ④ 집단슈퍼비전, 개별슈퍼비전 등 다양한 슈퍼비전 체계를 활용하고 있다. ⑤ 슈퍼비전 기록이 확인된다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 업무를 수행하는데 필요한 슈퍼비전은 정기적, 규칙적이며 공식적인 모임을 통해 구조적으로 이루어져야 하는 것을 원칙으로 한다. - ①의 슈퍼비전 지침이나 계획서에는 슈퍼비전 대상, 슈퍼바이저 자격, 슈퍼비전 제공 시기, 집단개별슈퍼비전 등의 내용이 기록되어 있고, 내부결재에 의해 마련되어야 한다. - ②슈퍼바이저가 소지한 전문자격증은 정신보건전문요원의 법적자격으로 사회복지사, 임상심리사, 간호사를 의미한다. - ③정기적 여부는 일정주기(분기 내)에 기초하여 슈퍼비전 시행여부를 판단한다. - ④의 다양한 슈퍼비전이란 개별, 집단, 동료슈퍼비전 등을 말한다. - ⑤의 기록은 별도의 슈퍼비전 일지를 확인하되, 슈퍼비전 일지가 없는 경우 업무일지, 전체회의, 부서회의, 팀별회의, 개별면담일지, 프로그램일지 등 관련 서류를 확인할 수 있다. 이때, 단순 업무내용이나 회의안건 중심으로 기록되어 슈퍼비전의 근거를 확인할 수 없는 기록은 인정하지 않는다.	
평가자료	슈퍼비전 기록(슈퍼비전 지침 또는 계획서, 일지, 면담기록, 회의기록), 업무일지, 전체회의록, 부서회의록, 팀별회의록, 프로그램일지 등	

평가항목	직원복리후생제도	
평가지표	C9. 직원복리후생제도가 실시되고 있는가?	
평가내용	① 직원의 규정된 휴가실시 ② 휴직제도 실시 ③ 급여의 추가부담 ④ 시간외 수당 지급 ⑤ 최근 1년 내에 포상제도 실시 ⑥ 기타(

D	프로그램 및 서비스
---	------------

평가항목	재활프로그램의 질	
평가지표	D1. 회원을 위한 재활프로그램을 실시하여 지역사회 복귀를 위한 노력을 하고 있는가?	
평가내용	① 회원을 위한 재활프로그램을 실시하고 있다. ② 개인별 욕구에 맞춘 개인별 재활프로그램을 실시하고 있다. ③ 재활프로그램은 정기적으로 평가되고 있다. ④ 재활프로그램 계획서 및 매뉴얼이 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ①정신보건법 시행규칙 제10조 [별표6] 사회복지시설의 이용 및 운영에 관한 기준에서 정한 재활활동(사회기술훈련, 일상생활훈련, 사회적응훈련, 스트레스관리훈련(긴장이완훈련), 약물 및 증상관리 훈련, 여가활동훈련, 작업훈련 등)중에서 3개 이상 실시되고 있는지 재활프로그램별 기록지를 통해 확인한다. - ②재활프로그램별 운영기록지를 통해 재활프로그램 내에서 회원들의 개별화 욕구가 다루어지고 있는지 프로그램 과정 기록 여부를 통해 확인한다. - ③연간 혹은 분기별 사업평가시 프로그램에 대한 평가가 이루어지고 있는지 사업평가보고서를 확인한다. - ④재활프로그램 계획서 및 매뉴얼 등 관련자료를 통해 확인한다.	
평가자료	재활프로그램 운영기록지	

평가항목	회원의 정기적 평가 및 기록	
평가지표	D2. 개별회원의 변화에 대한 평가를 정기적으로 시행하고 있는가?	
평가내용	① 개별화된 사정에 의해 회원개인별 재활 계획을 수립하고 있다. ② 회원 개인별 재활프로그램 참여기록이 되어 있다. ③ 매월 정기적으로 상담 및 기록을 실시한다. ④ 실행평가가 이루어지고 있다. ⑤ 개별화 계획과 실행평가를 회원과 공유한다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ①,③,④ 회원개인기록(차트)자료를 통해 확인한다. - ②정신보건법 시행규칙 제10조 [별표6] 사회복지시설의 이용 및 운영에 관한 기준에서 정한 재활활동(사회기술훈련, 일상생활훈련, 사회적응훈련, 스트레스관리훈련(긴장이완훈련), 약물 및 증상관리 훈련, 여가활동훈련, 작업훈련 등)중에서 3개 이상의 재활프로그램에 대한 참여기록이 있어야 한다. - ④ 개별회원의 재활계획과 실행에 따른 담당직원의 평가기록을 확인한다. - ⑤공유여부는 회원개인별 재활계획에서 회원의 서명을 통해 확인한다.	
평가자료	회원개인기록(차트), 재활프로그램 운영기록지	

평가항목	주치의와의 협조	
평가지표	D3. 회원에 관하여 주치의와 얼마나 협조하는가?	
평가내용	① 주치의, 병원의 연락처를 확보하고 있다 ② 복용약물에 대하여 주치를 통하여 정보를 가지고 있다 ③ 회원의 증상 등에 특별한 변화가 있을 경우 주치의에게 이에 대한 정보를 제공한다 ④ 회원에 관한 정보교류가 주치의와 정기적(연1회 이상)으로 이루어지고 있다 ⑤ 신규등록 발생시 2개월 내에 주치의에게 활동상황에 대한 정보를 제공한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ①,②회원 개별과일에 주치의, 병원에 대한 연락처, 현재 복용약물에 대한 기록여부를 확인한다 - ③개별상담기록, 프로그램 운영일지, 사례검토회의 관련 기록 등으로 확인한다. - ④주치의 의뢰(활동)보고서, 개별상담기록 등으로 확인한다. - ⑤주치의 의뢰(활동)보고서로 확인한다.	
평가자료	정보제공관련 서류, 회원개인기록(차트), 프로그램 운영일지, 주치의 의뢰(활동)보고서, 사례검토회의 관련 서류	

평가항목	가족교육 및 모임	
평가지표	D4. 가족교육 및 모임을 정기적으로 실시하고 있는가?	
평가내용	① 가족들을 위한 연간 활동 계획이 수립되어 있다. ② 회원을 위한 개별 가족과 협조를 위한 노력을 하고 있다. ③ 정기적으로 가족교육 및 활동을 하고 있다. ④ 사업 운영에 가족 교육 및 활동에 대한 욕구를 조사하여 반영하고 있다. ⑤ 무연고 회원을 위한 가족관련 노력을 하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ① 가족교육 계획서를 통해 확인한다. - ② 회원을 위한 개별가족과 협조를 위한 노력으로는 개별서비스계획회의 참여, 가정방문, 개별서신, 가정통신문, 시설소식지 발송, 건강진단표 발송 등을 확인한다. - ③, ④ 가족교육 관련일지, 사업계획서를 통해 확인한다. - ⑤무연고 생활인을 위한 가족 관련 노력은 본가족을 찾기 위한 노력, 가정체험프로그램, 결연가족 맺기 등을 확인한다. 무연고 회원이 한명도 없는 시설의 경우 ⑤의 항목은 점수를 인정한다.	
평가자료	가족교육 관련일지, 가족상담일지, 회원개인기록(차트), 가족교육 관련 계획서, 가정방문일지, 가족회의 일지, 개별서신 및 가정통신문 사본 등 관련기록일지	

평가항목	서비스 욕구 및 만족도 조사	
평가지표	D5. 서비스 욕구 및 만족도 조사를 실시하여 결과를 활용하는가?	
평가내용	① 욕구조사 및 만족도 조사를 연 1회 이상 정기적으로 실시하고 있다. ② 욕구조사 및 만족도 조사를 세부영역으로 구분하여 실시하고 있다. ③ 욕구조사 및 만족도 조사 결과를 기록·보관하고 있다. ④ 욕구조사 및 만족도 조사 결과를 시설운영과 서비스 개발에 반영하고 있다. ⑤ 욕구조사 및 만족도 조사 사업계획에 의해 실시되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 욕구조사 및 만족도 조사결과는 반드시 보고서 형태로 작성되어 있어야 하며, 다른 조사와 함께 실시하였어도 인정한다. - ④ 욕구조사 및 만족도조사 결과와 사업계획서의 일치성을 확인한다.	
평가자료	사업계획서, 욕구조사보고서, 만족도조사보고서 등 관련서류	

평가항목	시설의 기초생활수급권자 비율
평가지표	D6. 시설은 이용(입소)자 중 기초생활수급권자를 우선적으로 이용(입소)하도록 배려하고 있는가?
평가내용	$\frac{\text{최근 1년간 등록한 수급권자 실인원}}{\text{시설정원}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 2010년 정신보건사업안내 - 국고보조시설의 경우 시설장은 입소정원 또는 1일 이용인원의 3분의 1이상을 국민기초생활보장법에 의한 수급권자 및 의료급여법에 의한 수급권자를 우선하여 입소·이용토록 하여야 함 - 우수(4) 35%이상 - 양호(3) 25%이상~35%미만 - 보통(2) 15%이상~25%미만 - 미흡(1) 15%미만
평가자료	이용인원대장, 등록회원 대장, 수급자 증명서류, 수급자 지원 관련서류

평가항목	시설 이용(입소)자의 지역사회생활 유지율
평가지표	D7. 시설 이용(입소)자의 지역사회생활 유지율은 어떠한가?
평가내용	$\frac{\text{최근 1년간 등록실인원} - \text{입원한 회원 수}}{\text{최근 1년간 등록실인원}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 실인원은 등·퇴록 포함 - 정신의료기관으로의 입원만 해당 - 추후 시설 유형별 상대평가
평가자료	사회복지시설 이용 및 입소인원 현황표, 이용(입소)인 대장, 관련서류

평가항목	자치활동	
평가지표	D8. 시설은 회원들에 의한 프로그램 운영을 장려하고 있는가?	
평가내용	① 자치회 등 대표자 모임이 구성·운영되고 있으며 의견이 반영되고 있다(월 1회 이상). ② 직원회의에 회원 대표가 참여하고 있다(월 1회 이상). ③ 회원이 주도적인 역할을 하는 프로그램이 있다. ④ 자조모임이나 동호회 등을 정기적으로 운영하고 있다. ⑤ 동아리활동이나 자치활동 또는 특화프로그램을 통해 습득한 능력을 시설 외부에서 표현할 기회를 갖거나, 지역사회 행사에 참여한 경험에 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 아동청소년정신보건시설, 주거시설의 경우 다음과 같은 기준을 적용한다. - 우수(4)- 3가지 이상 양호(3)- 2가지 이상 보통(2)- 1가지 이상 미흡(1)- 해당사항이 없다.	
평가자료	프로그램 기록지, 회의록 등 관련문서	

- D9문항은 시설유형 개편 전 유형을 적용하여 해당 유형에만 응답하시면 됩니다.
(아동청소년정신보건시설은 제외)

평가항목	[이용시설] 사회복지시설의 성과(실적)	
평가지표	D9. 지난 1년 동안 취업 회원의 비율은?	
평가내용	$\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 월평균\ 취업유지회원\ 수}{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 등록실인원} \times 100$	
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 2010년 1월 1일 ~ 12월 31일까지 월 8일 이상 혹은 주 2회 이상 정기적으로 취업(임시취업, 독립취업, 지원고용, 외부공동작업장 포함)을 유지하고 있는 등록회원수 - 취업자의 범위: 최저임금(2010년 기준 시간당 4,110원)이상을 수령한 자에 한하여 인정함 - 월평균 취업유지자: 각 월말 현재 1개월 이상 취업자의 합 / 12 (1월부터 12월까지 지속적 취업자는 12번 중복계산)	
평가자료	취업장 방문일지, 월별취업통계, 취업장명부, 보건소(반기)실적보고, 이용인원 현황표, 이용인대장 등 관련문서	

2011 사회복지시설평가

평가항목	[주거시설] 사회복지시설의 성과(실적)
평가지표	D9. 지난 1년 동안 사회복지 회원의 비율은?
평가내용	$\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 사회복지\ 회원\ 수}{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 퇴소\ 회원\ 수} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 사회복지: 원가정복귀, 결혼, 독립주거
평가자료	회원현황표, 개별상담 사례관리일지, 입퇴소 관련문서

평가항목	[입소시설] 사회복지시설의 성과(실적)
평가지표	D9. 지난 1년 동안 취업 및 사회복지 회원의 비율은?
평가내용	$\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 월평균\ 취업유지회원\ 수}{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 등록실인원} \times 100$ $\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 사회복지\ 회원\ 수}{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 등록실인원} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 2010년 1월 1일 ~ 12월 31일까지 월 8일이상 혹은 주 2회이상 정기적으로 취업(임시취업, 독립취업, 지원고용, 외부공동작업장 포함)을 유지하고 있는 등록회원수 - 사회복지: 원가정복귀, 결혼, 독립주거, 주거시설로 전원
평가자료	취업장 방문일지, 월별취업통계, 취업장명부, 보건소(반기)실적보고, 회원현황표, 개별상담 사례관리일지, 입퇴소 관련문서

평가항목	[병행시설-이용,입소] 사회복지시설의 성과(실적)
평가지표	D9. 지난 1년 동안 취업 회원의 비율은?
평가내용	$\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일까지\ 사회복지회원\ 수}{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ (입소)등록실인원} \times 100$ $\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일까지\ 월평균\ 취업유지회원\ 수}{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ (입소)등록실인원} \times 100$ $\frac{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일까지\ 월평균\ 취업유지회원\ 수}{2010년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ (이용)등록실인원} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 2010년 1월 1일 ~ 12월 31일까지 월 8일이상 혹은 주 2회이상 정기적으로 취업(임시취업, 독립취업, 지원고용, 외부공동작업장 포함)을 유지하고 있는 등록회원수 - 취업자의 범위: 최저임금(2010년 기준 시간당 4,110원)을 수령한 자에 한하여 인정함 - 월평균 취업유지자: 각 월말 현재 1개월 이상 취업자의 합 / 12 (1월부터 12월까지 지속적 취업자는 12번 중복계산) - 사회복지: 원가정복귀, 결혼, 독립주거, 주거시설로 전원
평가자료	취업장 방문일지, 월별취업통계, 취업장명부, 보건소(반기)실적보고, 이용(입소)인원 현황표, 이용(입소)인 대장등 회원 현황표, 개별상담 사례관리일지, 입퇴소 관련문서

E	회원의 권리
---	--------

평가항목	회원의 비밀보장 및 본인 기록에 대한 접근성	
평가지표	E1. 회원의 개인정보에 대해 비밀이 보장되어 있는가?	
평가내용	① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화 되어있다. ② 회원 및 가족이 본인의 개인정보나 기록에 자유롭게 접근할 수 있다. ③ 개인정보나 기록에 대한 외부유출은 공문에 의해서만 응한다. ④ 개인파일, 전산프로그램은 보안을 철저히 하게 유지하기 위해 잠금장치가 되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 관련규정이나 업무지침이 확인되어야 한다. - 개인정보나 기록은 문서로 되어 있는 것을 가리킨다.	
평가자료	관련규정, 업무지침, 공문 등 관련문서	

평가항목	서비스 정보제공 및 회원의 자기결정권	
평가지표	E2. 회원에게 서비스 선택에 필요한 충분한 정보를 제공하며, 자기결정권을 부여하는가?	
평가내용	① 시설현황, 제공서비스, 이용자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내책자가 비치되어 있다. ② 등록여부를 결정하기 전, 시설의 서비스를 제공받는 기간이 있다. ③ 이용희망자의 방문이나 견학을 담당하는 직원이 있다. ④ 회원 및 가족은 서비스 계획 수립과정에 자유롭게 참여하며, 서비스 이용에 대해 스스로 결정한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - ④'회원 및 가족은 서비스 계획 수립과정에 자유롭게 참여'라 함은 서비스 이용 동의서, 의사결정참여, 욕구조사 등을 의미한다.	
평가자료	안내책자 및 사업리플렛, 업무분장표, 시설방문 상담일지, 적응기간회원일지 등 관련자료	

평가항목	인권보장노력	
평가지표	E3. 회원의 인권을 보장하기 위한 절차가 있는가?	
평가내용	① 회원의 인권을 보장하기 위한 근거 규정이 있다. ② '인권진정함'을 회원의 접근이 용이한 곳에 설치하여 활용하고 있다. ③ 교육계획에 의해 직원을 대상으로 인권교육이 실행되고 있다. ④ 교육계획에 의해 회원을 대상으로 인권교육이 실행되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 국가인권위원회법시행령 제7조(진정함의 설치·운용) ①구금보호시설의 장은 구금보호시설안의 적절한 장소에 진정함을 설치하고, 용지·필기도구 및 봉합용 봉투를 비치해야한다. - ①의 경우 인권규정이 시설의 명문화된 규정에 포함되어야 한다.	
평가자료	회원권리 지침서, 교육안, 교육기록, 관련서류	

F	지역사회관계
---	--------

평가항목	(공통) 자원봉사자의 수와 시간																																											
평가지표	F1. 자원봉사자 실인원 및 시간은?																																											
평가내용	<div>2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일 총 자원봉사 실인원수</div> <div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div>																																											
	2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일 총 자원봉사 시간																																											
지표해설	<div>- 평가기간: 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간)</div> <div>- 직원의 범위 : 정규직 + 계약직(수습(수련)직원, 임시직, 파트직은 제외)</div> <div>- 국가공공기관(보건복지부, 행정안전부, 여성가족부 등)에서 운영하는 것 중 시설에서 주로 사용하는 1개 시스템에 등록된 DB만을 평가한다(엑셀은 인정안됨).</div> <div>- 단, 국가공공기관 DB를 사용하지 않는 시설에 한하여 민간개발DB는 80%만 인정한다.</div> <div>- 법인 내 여러시설이 동일 DB를 사용할 경우, 시설수로 나누어 산출한다.</div> <div>- 주거시설 해당없음</div> <div>- 2010년 월 평균 확보 직원 수</div> <div> : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균)</div> <div> : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div>																																											
	<table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원													
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
전체 직원																																												
평가자료	자원봉사관련 DB																																											

평가항목	지역사회홍보								
평가지표	F2. 시설을 홍보하는 노력이 있는가?								
평가내용	<p>① 지역사회 언론매체(TV, 신문, 라디오 등)를 활용하고 있다. ② 사업을 안내하고 홍보할 수 있는 안내자료가 구비되어 있다. ③ 홈페이지 운영을 통해 홍보하고 있다. ④ 블로그 또는 카페를 운영하고 있다. ⑤ 정기적인 소식지를 발행하고 있다.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 해당사항이 없다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당된다.	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.	미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.
우수(4)	위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당된다.								
양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.								
보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.								
미흡(1)	위 항목 중 해당사항이 없다.								
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 법인산하에 여러시설이 있을 경우 해당 법인 홈페이지에 시설에 대한 소개가 있으면 홈페이지가 있는 것으로 인정한다. 								
평가자료	보도자료, 소식지, 홈페이지, 블로그 또는 카페, 홍보물(리플렛)								

평가항목	자원봉사자의 관리	
평가지표	F3. 자원봉사자 관리는 체계적으로 이루어지는가?	
평가내용	① 자원봉사자 관리(모집, 교육, 배치, 포상 등)에 관한 규정이 있다. ② 시설소식지, 지역신문, 생활정보지, 인터넷 등을 통하여 연 2회 이상 자원봉사자를 모집·홍보하고 있다. ③ 신입 자원봉사자를 위한 교육을 실시(30분 이상)하고 있다. ④ 연 1회 이상 자원봉사 활동 평가(간담회)를 실시하고 있다. ⑤ 자원봉사자의 고충을 상담한 실적이 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	- 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) - 자원봉사자란 단순 방문이 아닌 2시간 이상 프로그램이나 회원의 케어에 참여한 자원봉사자에 한함. 단, 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자원봉사자만 포함 - 주거시설 해당없음	
평가자료	관련규정, 자원봉사자 교육자료, 사업계획서, 상담일지 등 관련문서	

평가항목	(공통) 외부자원개발																																												
평가지표	F4. 시설의 외부 자원개발 건수 및 규모는 어떠한가?																																												
평가내용	내용1 $\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 민간자원 총액}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$																																												
	내용2 $\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 정부자원 총액}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금 결산액} - \text{기능보강사업비}} \times 100$																																												
	내용3 $\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 외부자원 확보를 위한 프로포절 체결건수}}{2010년 \text{ 월 평균 확보 직원 수}}$																																												
지표해설	<p>- 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)</p> <p>- 민간자원 : 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원을 의미한다.</p> <p>- 정부자원 : 중앙정부(노동부, 교육부 등), 지자체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등)에 지원서를 제출하여 경쟁입찰을 통해 자원을 확보한 정부재원을 의미한다.</p> <p>- 민간 및 정부자원 모두 경쟁입찰을 통해 선정된 프로그램, 기능보강, 장비보강을 의미한다.</p> <p>- 현물로 수령하였을 경우, 프로포절 체결건수에는 포함하나, 총액으로 환산하지 않는다.</p> <p>- 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입)에는 B8(후원금비율)과 중복 적용할 수 없음</p> <p>- 배점은 내용1 60%, 내용2 20%, 내용3 20%이다.</p> <p>- 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</p> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																															
전체 직원																																													
평가자료	2008년-2010년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함), 사업제안서 등 관련문서																																												

평가항목	지역사회와의 연계활동		
평가지표	F5. 지역사회와 얼마나 교류하고 있는가?		
평가내용	① 지역사회 조직·단체의 네트워크와 연계모임에 직원이 참석하고 있다. ② 지역사회 조직·단체와 공동사업을 기획하여 추진하고 있다. ③ 지역행사에 회원이 참여하고 있다. ④ 지역사회 조직·단체 등 자원목록을 구비하고 있다. ⑤ 지역주민이 참가할 수 있는 자체행사를 기획하여 운영하고 있다.		
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
지표해설	－ 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) － ①연계모임: 바자회, 자원봉사활동, 공동행사, 캠페인참여, 공동문화행사 등 － ②공동사업이란 본 기관이 주체가 되거나 혹은 지역사회 유관기관의 행사에 일반적으로 참여한 것을 의미한다.		
평가자료	출장명령서, 연계모임회의록, 사업계획서 및 결과보고서, 지역사회자원 목록, 사업관련 공문 등 관련문서		

2011년 부랑인복지시설 평가지표

A 시설 및 환경

평가항목	시설의 접근성
평가지표	A1. 시설의 위치는 이용자, 이용자 가족, 대리인 등이 접근하는데 용이한가?
평가내용	①지하철, 시내버스, 마을버스, 셔틀버스, 시내를 통과하는 시외버스를 포함한 대중교통이 1일 2회 이상 정기적으로 운행되고 있다.
	②충분한 주차공간이 있다.
	③대중교통 이용지까지의 도보시간이 10분 이내 또는 1km 이내이다.
	④시설안내 표지판이 인근 도로상에 설치되어있다.
	⑤차량통행이 가능한 원활한 진입로가 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.9.1
평가자료	현장확인

평가항목	기본환경의 안전요소 I
평가지표	A2. 건물 내부시설의 안전성이 보장되고 있는가?
평가내용	①소방계획이 있고 직원과 이용자를 대상으로 하는 소방교육을 연 2회 이상 실시하고 하고 있다.
	②상해, 화재 등의 보험에 가입되어 있다.
	③안전점검을 정기적으로 하고 기록이 보관되어 있으며 결과가 반영되고 있다.
	④전기안전점검을 정기적으로 실시하고 있다.
	⑤방역활동이 연 4회 정기적으로 이루어지고 있다.
	⑥가스안전점검을 정기적으로 실시하고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 6가지 항목이 해당된다.
	양호(3) 위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	보통(2) 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	미흡(1) 위 항목 중 3가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.10.1
	■ ①소방 : 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 제9조 및 10조에 의한 소방계획이 수립되어 있고 이에 대한 소방훈련이 실시되고 있음을 관련 내부기안 또는 사진 등으로 확인할 수 있어야한다.
	■ ③안전점검 : 사회복지사업법 제34조3항, 동법시행령 제18조3항에 의거하여 각 시설은 시설물안전점검표에 의하여 정기적인 안전점검을 하여야한다.
	■ ④전기안전점검 : 전기사업법 제66조1항 및 동법시행규칙 제35조2항에 의하여 전기안전점검을 연 1회 실시하여야 함. 동법에 의하여 심야전력을 이용하는 전기설비로서 전압이 600볼트 이하이고 용량이 200킬로와트 미만인 전기수용설비를 사용하는 시설에서는 전기 안전관리자를 선임하여야한다.
	■ ⑤방역활동 : 외부의 방역회사에서 시설 전체를 대상으로 실시하는 방역활동을 의미한다.
평가자료	소독필증, 화재가스보험가입증, 가스점검표, 소방계획서 등 관련문서

평가항목	기본환경의 안전요소 II	
평가지표	A3. 건물 외부시설의 안전성이 보장되고 생활인에 대한 과보호 요소가 없는가?	
평가내용	①소방시설이 소방법규에 맞게 갖추어져 있다. ②과보호요소(철조망, 자극적 소재나 색상 등)가 없으며 미적 이미지와 균형을 함께 고려하고 있다. ③건물의 내외부에 균열이 없다. ④가스실, 보일러실, 변전실 등 위험물저장소 및 그 주변의 상태가 안전하다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.10.1 ■ ①소방시설이라 함은 '소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 제3조'관련 사항이며, 소방법규에 의한 방염처리 여부, 옥내·외소화전설비, 스프링클러설비·간이스프링클러설비, 물분무소화설비·포소화설비·이산화탄소소화설비·할로겐화합물소화설비·청정소화약제소화설비·분말소화설비, 자동화제탐지설비 또는 제연설비가 설치된 소방대상물의 이상 유무를 본다. ■ ②과보호요소 : 생활인의 안전을 확보한다는 이유만으로 지나치게 미적 이미지를 훼손하는 자극적인 색상 또는 자극적인 시설과 장비 등의 설치는 과보호적인 요소로 본다(예; 철조망의 설치, 자극적 소재나 색상 높은 담벼락 등). 미적 조화가 이루어져 있지 못하다 함은 예를 들어 가시권에 환경을 저해하는 컨테이너 창고, 쓰레기 처리장 등이 설치되어 있는 경우를 말한다.	
평가자료	현장확인	

평가항목	지원시설의 쾌적·편리·충분성	
평가지표	A4. 사생활 보호 및 생활편의 등을 위한 설비를 갖추었는가?	
평가내용	①개인사물함이 있고 적절하게 사용되고 있다. ②모든 침실, 휴게실 및 프로그램 공간에 선풍기 설치 또는 충분한 용량의 에어컨이 설치되어 있다. ③조명시설이 적정 수준 이상으로 아주 우수하다. ④휴게실 또는 응접실에 공동으로 시청하는 TV의 크기, 보유대수, 시청공간 등이 생활인의 현원을 고려할 때 아주 우수함 또는 화질이 좋은 TV가 침실의 60%이상 설치되어 있다. ⑤환기와 채광이 잘 되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ ①적절하게 활용되고 있는 개인 사물함 : 임의로 추출한 10개의 개인사물함 중 적절한 개인사물이 들어있고, 평소에 개인사물을 쌓아놓는 등 사용하기에 불편하지 않은 사물함이 8개 이상임 ■ ③아주 우수한 조명시설 : 작은 글씨의 책을 읽는 데 지장이 없는 정도의 조명을 의미	
평가자료	현장확인	

평가항목	식당과 조리실	
평가지표	A5. 식당과 조리실은 적절한가?	
평가내용	①위생적으로 음식과 식기가 관리되고 있다. ②취사조리실의 채광 및 환기가 우수하다. ③냉난방이 우수하다. ④편안한 식탁과 의자가 구비되어 있다. ⑤식당좌석(좌석)이 전체 생활인 대비 1/2이상 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ ①, ② : 충분한 용량의 냉장고와 냉동고를 구비하고 식기소독기 등을 사용하며, 취사조리실이 청결함 ■ ④ : 밥상을 이용하는 경우는 식사 공간이 비좁지 않고, 밥상 이용 시 불편한 점이 없어야 함. 의자나 식탁의 높이의 적절성, 안정성 등을 종합적으로 고려함. 특히, 편안한 의자라는 것은 개인이 따로 사용할 수 있고 등받이가 있는 의자를 의미함. ■ ⑤ : 식당을 법인 내 타시설과 공유할 경우 전체 생활인의 수에 타시설 이용자수 가산하며, 다용도실을 식당으로 활용하는 것도 포함	
평가자료	현장확인, 보건소 위생, 점검표, 시정조치사항확인	

평가항목	화장실, 세면 및 샤워시설, 세탁실	
평가지표	A6. 화장실, 세면 및 샤워시설, 세탁실의 관리상태, 위치, 위생 상태는 어떠한가?	
평가내용	①화장실의 관리 상태가 잘 되어있다. ②화장실 물품들의 정리정돈이 잘 되어 있어 위생적으로 보인다. ③세면 및 샤워시설은 각 숙소 또는 숙사의 각 층에 위치하고 있다. ④세면 및 샤워시설의 물품들의 정리정돈이 잘 되어 있어 위생적으로 보인다. ⑤세탁실이 있거나 숙사의 각 층에 세탁기가 구비되어 있다. ⑥세탁설비 및 건조설비가 생활인의 규모에 부족함이 없다.	
	우수(4)	위 항목 중 6가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 3가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ ①화장실의 관리 상태 : 벽, 바닥(타일), 창문, 변기 등의 파손여부와 청결여부를 보고 확인한다. ■ ④세면 및 샤워시설의 관리 상태 : 벽, 바닥, 창문, 세면대, 샤워기 등의 파손여부와 청결여부를 보고 확인한다. ■ ⑥세탁설비 및 건조설비가 생활인의 규모에 부족함이 없다 : 15kg 용량 대비 10명 내외로 사용하고 있는 경우 인정한다.	
평가자료	현장확인	

평가항목	상담실
평가지표	A7. 상담실은 적절한가?
평가내용	①방음이 잘되어 있는 독립된 공간을 확보하고 있다. ②적절한 면적을 확보하고 있다. ③안락하고 쾌적한 설비를 갖추고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(0) 해당되는 항목이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ ①독립된 공간 : 커튼이나 파티션으로 구분된 공간은 인정하지 않는다.
평가자료	현장확인,

평가항목	프로그램실
평가지표	A8. 프로그램을 위한 적절한 공간이 있는가?
평가내용	우수(4) 프로그램을 위한 전용공간이 매우 잘 갖추어져 있다.
	양호(3) 프로그램을 위한 전용공간은 없으나 충분한 공간이 있다.
	보통(2) 프로그램을 위한 전용공간이 없고 활용할 만한 공간도 부족하다.
	미흡(1) 프로그램을 위한 공간이 거의 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ 강당, 예배실, 공동작업실 등 다기능 공간은 전용공간이 아닌 것으로 간주
평가자료	현장확인,

평가항목	의무실
평가지표	A9. 의무실은 적절한가?
평가내용	우수(4) 진찰, 건강상담 등 치료를 위한 진찰실, 처치실, 요양실, 약품보관실 등이 잘 갖추어져 있다.
	양호(3) 진찰실, 처치실, 요양실, 약품보관실 등의 설비가 부족하다.
	보통(2) 의무실이 타사무실과 구분이 명확하지 않다.
	미흡(1) 의무실의 기본 요건을 전혀 갖추어 있지 않다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ 진찰실, 처치실, 요양실 등은 별도의 독립된 공간을 의미하는 것이 아니라 의무실 내 기능별 배치를 의미함. ■ 시설내 병원이 있는 경우, 즉 동일 법인 내에 병원이 있고 공간적으로 동일 공간으로 판단되며, 시설 생활인이 일상적으로 이용 가능한 경우 별도의 의무실은 필요 없을 것임. 이 경우 의무실이 갖추어진 것으로 판단함.
평가자료	현장확인,

평가항목	도서실과 오락실	
평가지표	A10. 도서실과 오락실은 적절한가?	
평가내용	우수(4)	신문, 잡지 등의 서적류와 적당한 오락용구를 갖춘 도서실과 오락실이 있다.
	양호(3)	다소 부족하지만 도서실과 오락실이 있다.
	보통(2)	도서실과 오락실 중 1개만 있다.
	미흡(1)	둘 다 없거나 전혀 활용되기 어렵다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ 도서실과 오락실은 별도의 공간으로 구분되어 있지 않고 겸용이라도 인정함 ■ 도서실 : 도서가 다양하며, 도서목록대장 또는 대출기록이 관리되고 있어야 함 ■ 오락용구 : 탁구, 당구, 장기, 바둑, 노래방기기 등 다양하게 구비되어 있는 것을 말함 	
평가자료	현장확인, 도서목록 대장	

평가항목	체육공간	
평가지표	A11. 체육공간은 적절한가?	
평가내용	우수(4)	충분한 면적의 운동공간이 있고, 운동기구 등이 잘 갖추어져 있다.
	양호(3)	운동공간이 잘 갖추어져 있거나 또는 운동기구가 잘 갖추어져 있다.
	보통(2)	운동공간, 운동기구 등이 적극적으로 활용되기에 부족하다.
	미흡(1)	체육시설이 거의 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1, 2.11.2, 2.11.3 ■ 운동공간 : 운동시설이 갖추어지고 운동 가능한 공간을 말함. ■ 운동기구(헬스기구, 축구공, 농구공, 배구공, 배드민턴) 등을 3종 이상 비치. 3종 미만이거나 활용도가 현저히 낮은 경우는 부족한 경우로 판단 ■ 법인 내 시설의 겸용도 인정함 	
평가자료	현장확인	

B 재정 및 조직운영

평가항목	(공통) 보조금 결산액 대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율
평가지표	B1. 운영법인의 자부담(전입금)이 어느 정도인가?
평가내용	$\frac{2008\sim 2010\text{년 법인 전입금}}{2008\sim 2010\text{년 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.18 ■ 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 전입금의 범위 : 재무회계규칙 중 관 '08 전입금' (근거서류에 법인 자부담(전입금)으로 명시된 금액) ■ 법인의 전입금은 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액에 한한다. ■ 보조금 결산액 : 세입·세출 결산서 상의 보조금 수입을 의미한다. ■ 개인 시설인 경우 개인 출연금(보조금 제외)을 보며 관련 서류가 확인된 경우 인정한다.
평가자료	2008년~2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	(공통) 보조금 결산액 대비 사업비 비율
평가지표	B2. 시설의 사업비 비율은?
평가내용	$\frac{2008\sim 2010\text{년 사업비}}{2008\sim 2010\text{년 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.18 ■ 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 사업비의 범위: 재무회계규칙 중 관 '03 사업비' 중 항'31 운영비', '33 ○○사업비'가 해당 ■ 보조금 결산액 : 세입·세출 결산서 상의 보조금 수입을 의미한다.
평가자료	2008년~2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	(공통) 보조금 결산액 대비 후원금 비율
평가지표	B3. 시설의 후원금 비율은?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 후원금 수입}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.18 ■ 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 후원금의 범위 : 재무회계규칙 중 관 '05 후원금수입' ■ 후원금 : 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금). ■ 시설이 소속되어 있는 법인(단체)에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인자부담 형태로 지급한 세입은 법인의 운영 성격에 따라 자부담 또는 후원금 중 한 항목에만 적용함. 후원금은 세입세출 결산서에 포함되어 있는 금액만 인정한다. ■ 후원금 중 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입), F2(외부자원개발)과 중복 적용할 수 없음 ■ 보조금 결산액 : 세입·세출 결산서 상의 보조금 수입을 의미한다.
평가자료	2008년~2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

평가항목	후원금품 관리								
평가지표	B4. 후원금품 관리의 투명성은?								
평가내용	<p>①수령액을 연 1회 이상 후원자에게 통보한다. ②후원금 사용처를 연 1회 이상 후원자에게 통보한다. ③수령액을 공식소식지 또는 관공서 게시판에 연 2회 이상 게재한다. ④후원금 사용처를 공식소식지 또는 관공서 게시판에 연 2회 이상 게재한다.</p> <table> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.								
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.2. 4.19.3								
평가자료	소식지, 우편발송대장, 후원금·물품 사용보고서 등 관련문서								

평가항목	예산집행의 투명성과 민주성	
평가지표	B5. 예산집행은 투명하고 민주적으로 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 회계담당자가 재정보증보험에 가입되어 있다. ② 사회복지법인 재무회계규칙 등에 근거하여 회계 관리가 이루어지고 있다. ③ 직접서비스를 제공하는 직원이 예산을 청구, 집행한다. ④ 예결산서를 자체 또는 외부 관련기관 홈페이지, 정기간행물을 통해 공개 하고 있다. ⑤ 회계연도 후에 외부감사 또는 법인감사를 실시하였다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<p>■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.13.1</p> <p>■ ② 사회복지법인 재무회계규칙</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비치해야 하는 회계장부 : 현금출납부, 총계정원장, 총계정원장보조부, 재산대장, 비품 관리대장을 포함함(사회복지재무회계규칙 제24조). - 후원금의 영수증 발급 : ① 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 받은 때에는 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2에 따른 기부금영수증 서식 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제3항제3호의3에 따른 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다. <개정 2009.2.5> ② 법인의 대표이사과 시설의 장은 금융기관 또는 채신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 법인명의로 후원금전용계좌나 시설의 명칭이 부기된 시설장 명의의 계좌(이하 "후원금전용계좌등"이라 한다)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다. <개정 2009.2.5> - 후원금의 수입 및 사용내역 통보 : 법인의 대표이사과 시설의 장은 연 1회이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 법인이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다. - 후원금의 수입·사용결과 보고 및 공개 : ① 법인의 대표이사과 시설의 장은 회계연도 종료 후 15일 이내에 별지 제19호서식에 의한 후원금수입및사용결과보고서(전산파일 포함한다)를 관할 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. <개정 2005.7.15, 2009.2.5> ② 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 제출받은 후원금의 수입 및 사용결과보고서의 내역과 후원금전용계좌등의 후원금 입·출금 내역을 회계연도 종료 후 30일 이내에 인터넷 등을 통하여 공개하여야 하며, 공개일부터 3개월 동안 누구든지 이를 볼 수 있게 하여야 한다. 다만, 후원자의 성명(법인 등의 경우는 그 명칭)은 공개하지 아니한다. <신설 2005.7.15, 2009.2.5> - 후원금의 용도 외 사용금지 : ① 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도외의 용도로 사용하지 못한다. ② 후원금의 수입 및 지출은 제10조의 규정에 의한 예산의 편성 및 확정절차에 따라 세입·세출예산에 편성하여 사용하여야 한다. <p>■ ⑤ 외부감사 : 외부의 공인기관(세무법인, 회계법인)의 감사를 의미하며 단순자문이나 지자체에 의한 감사(지도점검)는 제외한다.</p>	
평가자료	직원면담, 지출결의서, 감사보고서, 재정보증보험증권, 정기간행물 등 관련문서	

평가항목	정보화에 대한 노력	
평가지표	B6. 기관의 정보화 수준은 어떠한가?	
평가내용	①홈페이지 구축 ②시설 랜 구축 ③자원봉사자와 후원자 DB ④이용자DB ⑤회계프로그램 전산화 ⑥PC보유 대수(직원정원의 60%이상)	
	우수(4)	6가지를 갖추고 있고 실제로 활발히 활용하고 있다.
	양호(3)	5가지를 갖추고 있고 실제로 활발히 활용하고 있다.
	보통(2)	4가지를 갖추고 있고 실제로 활발히 활용하고 있다.
	미흡(1)	3가지 이하를 갖추고 있다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.17.3, 3.18.2, 4.19.2 ■ ①, ② 구축 : 구축이라 함은 구축과 더불어 활용되고 있는 것을 의미한다. ■ ②시설 랜 : 사무실뿐만 아니라 생활공간 등 시설 전체에 랜이 구축되어 있어야하나, 모든 방에 시설 랜이 설치되어 있어야 하는 것은 아니며 공용공간에 설치되어 있는 경우 이를 인정한다. ■ ③자원봉사자 및 후원자 DB와 이용자DB : 한글파일이 아닌 전산프로그램을 이용하여 다양한 활용이 가능하여야한다. ■ ③, ④ 후원자DB, 이용자DB : 민간시스템의 활용도 인정한다. ■ ④이용자 DB : 이용자에 대한 개별 레코딩 기록이 포함되어야 한다. ■ ⑤회계프로그램 전산화 : DB가 프로그램화 된 것을 의미한다. ■ ⑥PC : 팬티엄급 이상을 의미하며, 실제 작동이 되어야 한다.	
평가자료	현장확인, 각종DB와 프로그램, PC보유대장	

평가항목	시설 고유목적(사명)의 명확성	
평가지표	B7. 시설의 고유목적이 수립되어 있는가?	
평가내용	①운영규정에 시설의 고유목적이 명시되어 있다. ②공식적인 인정절차(법인이사회의결)를 거쳤다. ③고유목적 달성을 위한 중·장기 계획이 수립되어 있다. ④고유목적 달성을 위한 중·장기 계획이 실행되고 있다. ⑤중·장기계획이 연간사업계획서에 반영되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.13.1	
평가자료	정관, 운영계획서, 중·장기계획서, 연간사업계획서	

평가항목	시설장의 운영계획과 비전	
평가지표	B8. 시설장은 시설 운영에 대한 계획과 비전을 가지고 있는가?	
평가내용	우수(4)	일관성이 있고, 명확하며, 시설운영에 반영되고 있다.
	양호(3)	일부 분야에 대해서는 시설운영실태에서 잘 나타나지 않거나, 일관성과 명확성이 부족하다.
	보통(2)	제시된 운영 방향성에 비해, 시설운영에 반영된 흔적을 발견하기 어렵다.
	미흡(1)	운영 방향성 자체가 불명확하거나 상호 상충되는 경향이다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.16.1 ■ 시설장의 시설운영방향에 대한 견해 제출, A4용지 1장 분량 ■ 시설 운영의 기본 이념 및 철학(운영방향) ■ 직원 인사 관리 원칙(채용, 훈련, 면직 등) ■ 시설 생활인의 인권보호, 삶의 질 향상, 사회복귀 등에 대한 노력과 향후 계획 ■ 시설장 면담은 10~20분 면담 	
평가자료	시설장면담, 평가위원에게 시설운영방향에 대한 보고서 제출	

평가항목	운영계획의 수립 정도와 실제 활동과의 일치성	
평가지표	B9. 운영계획은 연단위로 수립되고 있으며 실제 활동과 일치하는가?	
평가내용	우수(4)	운영계획을 직능별(부서별 또는 팀별), 월별로 수립하고 있으며, 실제 활동과 대체로 일치하고 있다.
	양호(3)	운영계획을 직능별, 월별로 수립하고 있으며, 실제 활동과 부분적으로 일치하고 있다.
	보통(2)	운영계획이 수립되어 있으나, 그 내용이 구체적이지 못하거나 실제 활동과 연결 또는 확인되지 않고 있다.
	미흡(1)	구조화된 체계적인 운영계획이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.16.1 ■ 운영계획서를 보고 직능별, 월별 계획이 수립되어 있는지 먼저 확인한다. 그 구체성이 없으면 '보통'으로 평가한다. 그 후에 사업일지와 직능별 평가서를 비교하여 대부분(70% 이상)의 계획이 실제로 진행되었으면 '우수'가 된다. 그에 미치지 못하면 '양호'에 해당한다. 	
평가자료	운영계획서, 사업일지, 직능별 평가서, 사업결과 보고서	

평가항목	운영위원회의 활동	
평가지표	B10. 운영위원회가 구성되어 활동하고 있는가?	
평가내용	① 자체운영위원회 운영규정이 마련되어 있다. ② 운영위원회가 구성되어 있으며 인원수와 각 분야별 위원분포가 부랑인복지사업운영 안내에 알맞게 되어 있다. ③ 연평균 4회 이상 운영위원회가 개최되었다. ④ 운영위원회에서 논의된 내용이 대부분 시설운영에 적절히 반영되고 있다. ⑤ 운영위원회의 내용이 기록 및 관리 되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.15.1 ■ ① 운영위원회의 구성은 아래의 6인 중 5인 이상으로 구성되었을 때 인정함. ■ 2010년도 부랑인복지사업운영 안내(시설운영위원회의 구성 p.26) (1) 위원회는 위원장 및 시설의 장 각 1인을 포함하여 5인 이상 10인 이하 위원으로 구성 (2) 위원회의 위원은 아래에 해당하는 자 중에서 시설의 장을 추천받아 관할 시·군·구청장이 임명 또는 위촉(공무원은 시설장 추천 필요없음) - 시설생활자 또는 시설생활자의 보호자 대표 - 지역주민 - 후원자 대표 - 관계공무원 - 시설종사자 - 기타 시설운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 * 시설장의 친인척 등 시설장과 특수관계가 명확한 자는 가급적 위원에서 제외 (3) 위원장은 호선, 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임기간으로 함	
평가자료	운영위원회 명부, 회의록, 관련문서	

C 인적자원관리

평가항목	(공통) 법정 직원 수 대비 직원 충원율																																																																																						
평가지표	C1. 법정 직원 수 대비 직원 충원율은?																																																																																						
평가내용	<div>$\frac{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원\ 수}{2010년\ 12월\ 31일\ 현재\ 법정\ 직원\ 수} \times 100$</div>																																																																																						
지표해설	<div>■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.22.1</div> <div>■ 평가기간: 2010년 12월 31일 기준</div> <div>■ 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2010.12.31 현재 1년 이상 계약된 직원)</div> <div>■ 2010년 월 평균 확보 직원 수</div> <div>: 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균)</div> <div>: 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <div>■ 법정 직원 수: 부랑인 및 노숙인보호시설설치 운영규칙 별표3 종사자의 직종별 배치기준 (제12조관련) 참고</div> <table><tr><td>구 분</td><td>30인 이상</td><td>10인 이상 30인 미만</td><td>10인 미만</td></tr><tr><td>시 설 장</td><td>1인</td><td>1인</td><td>1인</td></tr><tr><td>행 정 책 임 자</td><td>1인</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>상 담 요 원</td><td>1인 이상</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>생 활 복 지 사</td><td>1인 (입소자 40인당 1인 추가)</td><td>1인</td><td>-</td></tr><tr><td>자 활 지 도 원 (부랑인직업보호시설에 한함)</td><td>1인 이상</td><td></td><td></td></tr><tr><td>의 사(촉탁 의 사)</td><td>1인 이상</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>간 호 사 또는 간 호 조 무 사</td><td>1인 이상</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>생 활 지 도 원</td><td>1인 (입소자 50인당 1인 추가)</td><td>1인</td><td>1인</td></tr><tr><td>영 양 사 (입소자 상시 50인 이상인 시설에 한함)</td><td>1인</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>조 리 원</td><td>1인 (입소자 50인당 1인 추가)</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>사 무 원</td><td>1인 이상</td><td></td><td></td></tr><tr><td>경 비 원</td><td>1인 이상</td><td></td><td></td></tr><tr><td>설비기사 (입소자 상시 100인 이상인 시설에 한함)</td><td>1인 이상</td><td></td><td></td></tr></table> <div>비고 : 상기 직종 외에 시설특성상 필요가 있는 경우에는 배치종사자 정원의 20퍼센트 범위 내에서 생활복지사를 물리치료사의 직종으로 변경하여 배치할 수 있다.</div>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원															구 분	30인 이상	10인 이상 30인 미만	10인 미만	시 설 장	1인	1인	1인	행 정 책 임 자	1인	-	-	상 담 요 원	1인 이상	-	-	생 활 복 지 사	1인 (입소자 40인당 1인 추가)	1인	-	자 활 지 도 원 (부랑인직업보호시설에 한함)	1인 이상			의 사(촉탁 의 사)	1인 이상	-	-	간 호 사 또는 간 호 조 무 사	1인 이상	-	-	생 활 지 도 원	1인 (입소자 50인당 1인 추가)	1인	1인	영 양 사 (입소자 상시 50인 이상인 시설에 한함)	1인	-	-	조 리 원	1인 (입소자 50인당 1인 추가)	-	-	사 무 원	1인 이상			경 비 원	1인 이상			설비기사 (입소자 상시 100인 이상인 시설에 한함)	1인 이상		
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																																																																								
	전체 직원																																																																																						
	구 분	30인 이상	10인 이상 30인 미만	10인 미만																																																																																			
	시 설 장	1인	1인	1인																																																																																			
	행 정 책 임 자	1인	-	-																																																																																			
	상 담 요 원	1인 이상	-	-																																																																																			
	생 활 복 지 사	1인 (입소자 40인당 1인 추가)	1인	-																																																																																			
	자 활 지 도 원 (부랑인직업보호시설에 한함)	1인 이상																																																																																					
	의 사(촉탁 의 사)	1인 이상	-	-																																																																																			
간 호 사 또는 간 호 조 무 사	1인 이상	-	-																																																																																				
생 활 지 도 원	1인 (입소자 50인당 1인 추가)	1인	1인																																																																																				
영 양 사 (입소자 상시 50인 이상인 시설에 한함)	1인	-	-																																																																																				
조 리 원	1인 (입소자 50인당 1인 추가)	-	-																																																																																				
사 무 원	1인 이상																																																																																						
경 비 원	1인 이상																																																																																						
설비기사 (입소자 상시 100인 이상인 시설에 한함)	1인 이상																																																																																						
평가자료	2010년 12월 31일 현재 직종별 배치기준에 따른 2010년 12월 31일 현재 직종별 직원 명단																																																																																						

평가항목	(공통) 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율														
평가지표	C2. 전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원 비율은?														
평가내용	$\frac{2010년\ 12월\ 31일\ 현재\ 자격증\ 소지\ 직원\ 수}{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원수} \times 100$														
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.23.1■ 평가기간: 2010년 12월 31일 기준■ 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2010. 12. 31 현재 1년 이상 계약된 직원)■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 직원														
	<ul style="list-style-type: none">■ 자격증의 범위: 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정자, 안마사, 수화통역사, 요양보호사 위의 국가인정 자격증 소지자만을 인정한다.■ 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서의 경우 관련 학회발급 자격증을 인정하며, 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주(재학생 제외)한다.■ 본인직무와 관련이 있는, 1인당 1개의 자격증만 인정한다.														
평가자료	자격증 소지 직원의 자격증 사본														

평가항목	(공통) 직원의 이(퇴)직률																														
평가지표	C3. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?																														
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년\ 이 \cdot 퇴직\ 직원\ 수}{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원수} \times 100$																														
지표해설	<div>■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.22.1</div> <div>■ 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)</div> <div>■ 직원의 범위 : 정규직 + 계약직(2009.12.31 현재 1년 이상 계약된 직원)</div> <div>■ 2010년 월 평균 확보 직원 수</div> <div> : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균)</div> <div> : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><th>월</th><th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th><th>계</th><th>월평균</th></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <div>■ 동일법인 내 인사이동 및 정년퇴임한 직원 등은 이직한 직원에 포함되지 않는다.</div> <div>■ 한 직원이 퇴직 후 재입사한 경우에는 퇴직에 포함된다.</div>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																	
전체 직원																															
평가자료	인사기록카드, 해당기간(12분기) 시·군·구에 보고한 종사자 현황 자료, 해당기간(12분기) 종사자 명단(월급명세서 등 참조), 종사자관리카드 명단, 퇴사자 명단 확인.																														

평가항목	선발기준 및 방법의 적절성	
평가지표	C4. 직원을 채용할 때 선발 기준과 방법은 적절한가?	
평가내용	①직원에 대한 자격기준이 명시되어 있다. ②채용절차가 명문화되어 있다. ③직원선발을 위한 공개적 공고를 하고 있다. ④직원선발위원회 구성 등의 절차가 확보되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.24.1 ■ ①직원에 대한 자격기준 명시 : 채용하고자 하는 직원에 해당하는 직무분석에 기초하여 해당하는 자격과 능력을 채용하기 이전에 명시하는 것을 말한다. ‘채용절차 명문화’는 어떤 절차를 통하여 직원을 채용할 것인지에 대하여 문서로 기록되어 있는 것을 말한다. ■ ③직원선발을 위한 공개적 공고 : 신문이나 방송, 통신 등을 통하여 채용을 공개적으로 알리는 절차를 갖는 것을 말한다. 신문에는 지역신문, 베타신문과 같은 정보지도 포함한다. ■ ④직원선발위원회 : 공식적으로 위원회가 구성되어 있지 않더라도 실무자의 의견을 반영할 수 있는 위원회가 구성되어 있어서 공식면접을 하게 되면 ‘직원선발위원회’로 인정한다. 단, 그 구성이 명문화되어 있으며, 실제로 의견의 반영이 문서화되어 있어야 한다. 평가 자료에는 인사규정을 포함한다. ■ 2008년에서 2010년까지 직원채용이 없는 경우, ③④는 인정토록 함	
평가자료	관련문서, 공개 채용 광고 스크랩 또는 공개채용 시 받은 이력서철, 직원면담, 인사규정	

평가항목	시설장의 전문성	
평가지표	C5. 시설장은 정해진 자격기준을 갖추고 있는가?	
평가내용	①법적 자격기준을 갖추고 있다. ②관련시설 경력이 10년 이상이다. ③부랑인복지시설 경력이 7년 이상이다. ④사회복지사 1급을 소지하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	해당사항이 없다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.23.1 ■ ①법적 자격기준 : 부랑인 및 노숙인보호시설설치운영규칙 별표 2 종사자의 직종별 자격기준(제12조관련) 1)사회복지사 자격을 가진 자 2)사회복지시설·사회복지단체의 부장급 이상 또는 사회복지행정분야 공무원으로 5년 이상 경력이 있는 자 3)종무에 종사하는 자로서 종교단체의 추천을 받은 자 ■ ③관련시설 : 사회복지사업법에 명시된 기관 및 시설을 의미하며, 경력이라 함은 ‘호봉인정’ 경력으로 함.	
평가자료	인사기록카드, 관련자격증 등 관련문서	

평가항목	사무국장의 전문성	
평가지표	C6. 사무국장의 전문성은 적절한가?	
평가내용	①법적 자격기준을 갖추고 있다. ②관련시설 경력이 7년 이상이다. ③부랑인복지시설 경력이 5년 이상이다. ④사회복지사 1급을 소지하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	해당사항이 없다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.23.1 ■ ①법적 자격기준 : 장애인복지법 시행규칙 별표 5에 준하여 인정함. 1) 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 자격증을 가진 자 2)제1호에 준하는 자격이 있다고 인정되는 자 ■ ③관련시설 : 사회복지사업법에 명시된 기관 및 시설을 의미하며, 경력이라 함은 ‘호봉인정’ 경력으로 함.	
평가자료	인사기록카드, 관련자격증	

나. 직무분담

평가항목	직무분담의 적절성	
평가지표	C7. 직원의 직무분담은 적절한가?	
평가내용	①직무분담표가 있다. ②분담표대로 직무가 수행되고 있다. ③직무분담에 기초한 직무수행 사항들이 기록, 관리되고 있다. ④직무분담에 대한 정기적인 평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.26.1 ■ 직무분석에 의한 직원의 직무분담표를 갖추고 있는지, 그 직무분담표에 따라 직무분담을 실제로 실시하고 있는지 여부, 그리고 직무분담의 적절성을 평가하는지 여부를 판단하는데 초점이 있다. ■ ①직무분담표 : 시설의 각 직원이 담당해야 할 직무를 명시적으로 기술한 문서를 말한다 ■ ④정기적인 평가 : 연 1회 이상 직무분담의 적절성, 사업추진사항 등에 대한 검토가 이루어지는지 여부에 따라 실시 여부를 판단한다.	
평가자료	사업계획서, 내부기안철, 사업일지, 직원면담, 직무분담표, 직무평가 보고서 인사평가보고서 등 관련서류	

다. 교육훈련

평가항목	(공통) 외부교육 시간														
평가지표	C8. 직원의 연간 외부교육 시간은?														
평가내용	내용1														

평가항목	(공통) 교육활동비																														
평가지표	C9. 직원의 연간 교육비는?																														
평가내용	<div>2010년 전체 직원의 내부교육활동비 + 외부교육활동비</div> <div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div>																														
지표해설	<div>■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.24.2</div> <div>■ 평가기간: 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간)</div> <div>■ 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2010.12.31 현재 1년 이상 계약된 직원)</div> <div>■ 2010년 월 평균 확보 직원 수</div> <div> : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균)</div> <div> : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <div>■ 교육비 : 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하는 것이며, 자문비는 교육비로 산정하지 않는다.</div> <div>■ 내부교육 : 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육으로, 내·부문서와 강사료 지급, 교재, 평가서, 참가자대장 등으로 입증이 가능하여야 한다.</div>	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																	
전체 직원																															
평가자료	2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함), 관련서류																														

라. 근무여건

평가항목	복무규정 마련
평가지표	C10. 복무규정을 가지고 있으며, 직원이 이를 알고 그대로 이행하는가?
평가내용	<p>우수(4) 직원이 복무규정을 잘 알고 있으며, 복무규정이 그대로 이행 된다.</p> <p>양호(3) 직원이 복무규정을 잘 알고 있다.</p> <p>보통(2) 복무규정이 마련되어 있다.</p> <p>미흡(0) 복무규정이 마련되어 있지 않다.</p>
지표해설	<p>■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.26.1</p> <p>■ 직원의 복무규정 유무, 직원들이 그 내용을 인지하고 있는지 여부, 복무규정의 이행도에 따라 점수가 주어진다. 복무규정이 마련되어 있다면 구체적인 복무규정 몇 가지(휴가, 상벌 등)를 직원에게 직접 물어보도록 한다. 그리고 복무규정이 제대로 이행되고 있는지 확인한다.</p>
평가자료	복무규정, 관련문서, 직원면담

평가항목	후생복지	
평가지표	C11. 직원의 후생복지를 위한 방안이 마련되어 있는가?	
평가내용	①직원의 규정된 휴가실시 ②직원을 위한 병가, 휴직제도 실시 ③직원숙소의 제공 ④최근 1년 동안 포상제도 실시 ⑤직원을 위한 별도의 자료실 마련 ⑥직원을 위한 휴식공간 ⑦직원을 위한 지정진료기관 ⑧직원의 자치조직 활동을 위한 시설의 지원 기타(⑨ , ⑩ , ⑪ , ⑫)	
	우수(4)	5가지 이상이 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	양호(3)	4가지가 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	보통(2)	3가지가 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	미흡(1)	2가지 이하가 실시되고 있다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.27.4 ■ ①규정된 휴가 : 근로관계법에 규정하고 있는 휴가가 자체 복무규정으로 되어 있는 경우만을 말한다. ■ ④포상제도 : 예를 들어 시설의 개원 20주년이 1년 이전이어서 그 기념으로 포상한 것은 비록 최근 1년 동안의 포상이라고 하더라도 제외한다. 정기적으로 실시하는 포상제도를 말한다. ■ ⑦지정진료기관 : 협약을 맺고 일정시간 부분 할인 등의 혜택을 받는 기관을 의미함 ■ 기타에는 직원자녀 장학금제도, 직원경조사비 지급, 안식년(월) 등 직원 후생복지로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고 증빙이 가능한 경우 각각에 대하여 하나로 인정한다.	
	평가자료 : 현장관찰, 관련문서, 직원면담	

평가항목	인사평가	
평가지표	C12. 시설은 인사평가 체계를 갖추고 있는가?	
평가내용	①인사평가에 관한 체계적인 규정이 명문화 되어 있다. ②연 1회 정기적으로 시행하고 있다. ③평가결과가 인사에 반영되고 있다. ④평가와 관련된 제반자료가 기록·관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(0)	해당되는 항목이 없다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 5.26.1 ■ ①인사평가 관련 규정: 직원들의 능력, 실적, 태도 등을 평가하기 위한 규정을 공식적인 절차를 거쳐 마련한 것을 의미함 ■ ③인사평가 결과의 반영: 직원들의 능력, 실적, 태도 등을 평가한 결과에 따라 승진, 포상, 업무 배치, 교육 등을 실시한 경우를 의미함	
	평가자료 : 근무평정, 인사평가보고서, 현장확인	

D 프로그램 및 서비스

가. 기초생활 서비스

평가항목	연고자 조회	
평가지표	D1. 연고자 조회는 적절히 시행되고 있는가?	
평가내용	우수(4)	입소초기 즉각적인 연고자 조회를 실시하고, 연고자가 파악되지 않는 생활인에 대하여 정기적인(반기 2회 이상) 조회를 하고 있다.
	양호(3)	입소초기 즉각적인 연고자 조회를 실시하고, 연고자가 파악되지 않는 생활인에 대하여 반기 1회 정도 조회를 하고 있다.
	보통(2)	입소초기 즉각적인 연고자 조회가 이루어지지 않은 사례가 있거나, 혹은 파악되지 않는 생활인에 대한 정기조사가 반기 1회 미만이다.
	미흡(1)	초기 연고자 조회와 이후의 조치 모두 부적절하다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.29.1	
평가자료	상담기록카드, 연고자 조회 기록부	

평가항목	상담	
평가지표	D2. 상담은 적절히 시행되고 있는가?	
평가내용	우수(4)	월 1회 이상 상담을 실시하여 생활실태 및 욕구를 파악하고 있다.
	양호(3)	주요 관찰대상자를 중심으로 월 1회 이상 상담을 실시하여 생활실태 및 욕구를 파악하고 있다.
	보통(2)	상담과 욕구파악이 형식적으로 이루어지고 있다.
	미흡(1)	해당되는 사항이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.29.3 ■ 상담기록은 상담이 가능한 생활인 중에서 무작위로 추출하여 검토 ■ 상담불가 생활인에 한해서는 관찰기록을 인정함 	
평가자료	상담기록, 관련문서	

평가항목	생활인을 위한 나들이 프로그램	
평가지표	D3. 시설 생활인 전체가 즐길 수 있는 다양한 외출(나들이) 프로그램이 있는가?	
평가내용	우수(4)	생활인이 적어도 연 2회 이상 참여할 수 있도록 다양한 외출(나들이) 프로그램이 계획되어 실행되고 있다
	양호(3)	대부분의 생활인이 참여하는(연 1회 이상) 나들이 프로그램이 있지만, 대규모 행사로 기획되어 다양성이 부족하다.
	보통(2)	프로그램의 다양성의 측면에서 부족할 뿐만 아니라, 참여자의 포괄성의 측면에서도 부족하다(일부 생활인만 참여가 허용되는 프로그램)
	미흡(1)	해당되는 사항이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.29.3 ■ 거동이 어려운 환자 제외함. ■ 생활인 전체의 2/3이상 참여하는 경우 1회로 인정 ■ 다양한 프로그램 : 생활인 전체인원 중 2/3이상의 인원이 한번에 외출하는 나들이프로그램을 인정한다. 또한 다양한 나들이 프로그램으로 소집단으로 외출하는 것도 인정하며, 이때 소집단 외출의 실인원 누계가 2/3이상일 경우 이를 인정한다. 	
평가자료	연간사업계획서, 업무일지, 관련문서	

평가항목	건강관리	
평가지표	D4. 생활인의 건강관리는 적절한가?	
평가내용	①전염성 있는 생활인을 적절관리하고 있다. ②연 1회 구강검진을 실시하고 있다. ③매년 실시하는 건강검진에 결핵검사, 간염검사가 모두 포함하고 있다. ④매년 실시하는 건강검진에 간기능검사, 혈액검사(빈혈검사 등)가 모두 포함되어 있다. ⑤매년 실시하는 종합검진에 암검사 또는 심전도 검사 포함되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1	
평가자료	전염성 환자(결핵환자/간염환원) 관리대장, 식기, 컵, 면도기 등 분리사용, 검진기록, 현장확인	

나. 전문적 재활서비스

평가항목	원내 자활사업의 활성화 및 환경	
평가지표	D5. 원내 자활사업의 활성화 및 환경이 적절한가?	
평가내용	①원내 자활사업에 참여하는 생활인이 다수 있고 참여자수와 참여빈도 측면에서 활발하게 이루어지고 있다. ②작업장에 위해요소가 없고 근로환경이 잘 갖추어져 있다. ③주 40시간 이내의 근로시간이 잘 준수되고 있다. ④작업참여에 강제성이 없다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(0)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1	
평가자료	관련문서, 작업참여 동의서, 시설생활인 및 종사자 면담	

평가항목	원의 자활사업의 활성화 및 환경	
평가지표	D6. 원의 자활사업의 활성화 및 환경이 적절한가?	
평가내용	①원의 자활사업에 참여하는 생활인이 다수 있고 참여자수와 참여빈도 측면에서 활발하게 이루어지고 있다. ②외부작업장과 정상적인 근로계약이 체결되어 있다. ③외부 작업장 관리가 적절히 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(0)	해당되는 항목이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1 ■ ②근로계약 : 기관간의 협약서도 인정함(근로시간, 급여수준등 기본적 내용이 기재되어야 함) ■ ③외부 작업장 관리 : 책임 직원이 출·퇴근 및 안전사고 등을 관리하며, 작업활동이 직업재활에 적절한가를 수시로 관찰하고, 작업장과 시설 간의 비상연락망의 구축되어 있어야 함 	
평가자료	관련문서, 시설생활인 및 종사자 면담	

평가항목	프로그램의 다양성	
평가지표	D7. 전문프로그램을 포함한 다양한 프로그램이 있는가?	
평가내용	우수(4)	전문프로그램 2종을 포함한 주 6종 이상의 프로그램을 실시하고 있다.
	양호(3)	전문프로그램 1종을 포함한 주 4~5종의 프로그램을 실시하고 있다.
	보통(2)	주 4~5종의 프로그램을 실시하고 있다.
	미흡(1)	주 3종 이하의 프로그램을 실시하고 있다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1 ■ 전문프로그램 : 프로그램 운영자가 전문자격을 갖고 프로그램을 운영하는 것을 말하며, 해당시설 사회복지사가 일정한 교육을 이수받고 운영하는 프로그램도 포함함 	
평가자료	주간 프로그램 계획표, 연간 사업 계획서	

평가항목	프로그램의 수행	
평가지표	D8. 프로그램은 적절하게 수행되고 있는가?	
평가내용	①주간 프로그램 계획표에 따라 프로그램을 진행하고 있다. ②프로그램 운영일지가 작성되어지고 있다. ③프로그램 진행 매뉴얼이 구비되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	해당되는 항목이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1 ■ 매뉴얼 : 프로그램의 목적, 대상, 시간, 회기별 진행사항, 준비물, 평가 등의 내용이 수록되어 있어야 함 	
평가자료	프로그램 운영일지, 프로그램 진행 매뉴얼	

평가항목	사회복귀 프로그램	
평가지표	D9. 사회복귀 지원프로그램 존재유무 및 정도는?	
평가내용	우수(4)	각각의 사회복귀 지원프로그램들이 서로 유기적으로 연계되어 단계적이고 체계적으로 진행되고 있다.
	양호(3)	각각의 사회복귀 지원프로그램들이 별도로 시행되고 있으며, 연계성 정도가 낮다.
	보통(2)	사회복귀 지원프로그램들 중 일부만 부분적으로 시행되고 있다.
	미흡(1)	사회복귀 지원프로그램들의 시행정도가 극히 미미하다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1 ■ 사회복귀 지원프로그램 : 정신보건사업안내에 의거한 일상생활기술훈련, 약물관리교육, 긴장이완훈련, 여가활동훈련, 사회적응훈련, 작업훈련을 지칭함 	
평가자료	프로그램 운영일지	

평가항목	시설특성화 프로그램	
평가지표	D10. 시설특성화 프로그램의 존재유무 및 노력의 적절성은?	
평가내용	우수(4)	오랫동안 특성화프로그램을 개발하기 위해 노력해왔고, 성공과 실패 사례가 다수 있음
	양호(3)	중점을 두는 특성화프로그램이 진행 중에 있으며, 조만간 결과가 나타날 것임
	보통(2)	특성화 프로그램을 기획하고 있으며, 곧 실행할 계획임.
	미흡(0)	특별한 계획이 없음
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1 ■ 특성화프로그램 : 재활 혹은 자활을 목적으로 하며, 단순 외출 프로그램은 제외함 	
평가자료	관련문서, 시설장 또는 중간관리자 면담	

평가항목	사례검토회의	
평가지표	D11. 사례검토회의를 개최하고 있는가?	
평가내용	우수(4)	개별 시설 생활인에 대한 집중적 사례검토회의를 월 1회 이상 정기적으로 개최하고 있다.
	양호(3)	개별 시설 생활인에 대한 집중적 사례검토회의를 분기별 1회 이상 개최하고 있다.
	보통(2)	필요에 따라 비정기적으로 사례검토회의를 개최하고 있다.
	미흡(0)	사례검토회의가 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.28.1 ■ 사례검토회의 : 특정 시설 생활인의 사정 및 개입방법의 결정을 위한 내부 혹은 외부 관련 전문가를 중심으로 한 정기적 또는 비정기적인 모임(회의). 주례 또는 월례 직원회의 시 단순히 특정 시설 생활인에 대한 보고를 하는 경우는 사례검토회의로 인정되지 않음. 	
평가자료	사례검토 회의록	

E 생활인의 권리

가.기본권

평가항목	시설정보 제공노력
평가지표	E1. 시설의 사업을 안내하고 홍보할 수 있는 안내서(시설의 운영계획서, 요람, 가이드북, 핸드북 등)가 준비되어 있는가?
평가내용	①서비스 이용안내서 ②전년도 기관평가 보고서 ③고충처리지침 ④해당년도 사업계획서 ⑤기관 라운딩 ⑥시설배치도
	우수(4) 위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.2.1 ■ 본 평가지표는 시설이 제작배포하고 있는 안내서를 통하여 생활인이 시설의 서비스를 선택할 수 있는 자료로 활용할 수 있거나, 지역사회 주민이 시설에 대한 객관적인 정보를 얻을 수 있도록 하기 위해 시설이 노력하는 정도를 평가하기 위한 질문이다. 따라서 실제의 운영 내용과 왜곡된 사실을 담고 있는 안내서는 감점 요인이 된다. ■ ①안내서 : 내용은 시설의 설립목적, 시설의 위치, 입소대상, 시설의 현황(직원, 거주자, 시설물 등), 운영목표, 운영방침, 서비스의 내용 등을 포함하고 있어야 한다. '우수'의 기준은 1년간 시간 계열화되어 있는 프로그램의 일정표 및 프로그램에 참여하는 대상, 그리고 서비스의 내용 등이 담겨 있는 구체적인 안내서 및 연간 운영계획서가 제작되어 있는 수준을 의미한다. 안내서가 아무리 구체적으로 제작되었다 할지라도 그 내용이 실제 운영상의 사실과 다르거나 왜곡된 경우에는 '보통'으로 평가한다. ■ ②전년도 기관평가 보고서 : 별도의 보고서뿐만 아니라 자체 사업평가서도 인정함
평가자료	운영계획서, 요람, 가이드북 등의 안내서

평가항목	생활인의 권리에 대한 정보	
평가지표	E2. 시설이용을 시작하기 전입소 계약에 관한 절차를 이행하고 있으며, 이를 통하여 생활인 및 보호자에게 생활인의 권리 및 필요한 정보를 충분히 제공하는가?	
평가내용	①생활인의 입소와 관련 하여 입소의뢰서, 입소동의서 등 관련 문서를 보관하고 있다. ②시설 생활인의 권리가 시설 생활인 및 보호자의 눈에 띄는 곳에 게시되어 있다. ③게시된 시설 생활인의 권리가 포괄적이고 적절하다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	미흡(0)	해당되는 항목이 없다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.2.2 ■ 시설 생활인의 권리에 포함되어야 할 사항의 예: - 헌법이 보장하는 기본적 인권을 보장받아 인격과 재산이 부당하게 침해받지 않을 권리. - 직원이나 다른 시설 생활인으로부터 신체적, 정신적 폭력을 받지 않을 권리. - 식사, 의복, 주거환경, 여가선용에 있어서 인간다운 삶을 누릴 권리. - 사회복지권을 위하여 적절한 의료, 상담, 재활서비스를 받을 권리. - 작업에 참여할 경우 그에 따른 정당한 보수를 받을 권리. - 시설의 운영에 대해 시설 생활인의 의견을 표시하고 참여할 권리. - 가족, 친구, 지역주민과 자주 만날 수 있는 권리. - 투표권 등 일반인과 동등한 시민권과 정치적 권리 등. - ①, ②번은 해당자가 있는 경우에만 한한다.	
평가자료	입·퇴소 동의서, 의뢰서 및 관련문서	

평가항목	인권의 존중	
평가지표	E3. 생활인의 인권을 보장하려는 노력이 시설의 기본문서 및 규정에 명문화 되어 있는가?	
평가내용	①생활인의 인권을 보장하기 위한 규정이 체계적으로 명문화되어있다. ②인권 진정함이 생활인의 접근이 용이한 곳에 설치되어 활용하고 있다. ③생활인을 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다. ④직원을 대상으로 한 인권교육계획이 있고 실행되고 있다. ⑤인권보장규정을 위반한 직원에 대한 징계절차가 마련되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.3.3, 1.4.1 1.7.1 ■ 인권 규정이 시설의 명문화된 규정에 포함되어야 한다.	
평가자료	시설의 규정 확인, 인권교육계획서, 결과보고서 등 관련서류	

평가항목	개인정보의 비밀보장 및 본인 기록에 대한 접근성	
평가지표	E4. 생활인과 가족의 개인정보에 대해 비밀이 보장되며, 본인기록에 대한 접근성이 확보되어 있는가?	
평가내용	①개인정보의 비밀보장 관련 규정이 명문화되어있다. ②생활인 및 연고자가 요구 시 개인정보나 기록에 접근할 수 있다. ③정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서만 응한다. ④개인파일, 전산프로그램은 보안을 철저히 유지하기 위해 잠금장치가 되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.1.1 ■ 규정이나 업무처리 지침으로 확인할 수 있어야 하며, 개인정보나 기록 또한 관련 규정에 의한 공개범위에서 접근할 수 있는 것을 말함	
평가자료	관련규정 및 지침, 현장확인	

평가항목	고충처리 절차의 마련여부	
평가지표	E5. 생활인의 고충을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있으며, 그에 따른 처리 결과는 전달되고 있는가?	
평가내용	①생활인의 건의사항 및 애로사항을 접수하여 처리하는 일련의 과정을 기록해 놓은 문서가 있다. ②시설내의 고충처리에 관한 업무를 맡은 직원이나 고충처리를 위해 활동하고 있는 조직이 있다. ③고충처리절차에 대한 교육이 연 1회 실시되고 있다. ④시설의 직원이 생활인의 고충이나 애로사항에 대한 의견을 듣기 위해 연간 2회 이상의 개별면담을 실시하고 있으며, 그 내용을 기록한 근거를 관리하고 있다. ⑤의사표현을 하지 못하는 생활인의 불편사항이나 애로 사항 등을 직원들이 대신하여 그 사항을 시설 운영자에게 전달하고, 그 처리내용이 기록되어 있는 문서나 근거를 관리하고 있다. ⑥지난 1년간 생활인의 고충처리를 위해 시설 내에서 2회 이상의 사례회의를 개최하였으며, 그 내용을 기록한 문서나 근거를 관리하고 있다. ⑦생활인이 제기한 불만은 30일 이내에 처리되어 생활인에게 모든 처리과정이 최종 보고되어야 한다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.3.1 ■ 규정이나 업무처리 지침으로 확인할 수 있어야 하며, 개인정보나 기록 또한 관련 규정에 의한 공개범위에서 접근할 수 있는 것을 말함	
평가자료	업무일지, 고충처리 지침 및 일지, 회의록, 교육일지 등 관련서류	

나. 자기결정권

평가항목	자기결정권	
평가지표	E6. 생활인의 자기결정권이 보장되어 있는가?	
평가내용	①종교적 활동 ②문화적 활동 ③정치적 활동(투표권 행사, 정치후원활동) ④활동의 지원	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.6.1 ■ ①종교적 활동 : 종교 선택의 자유가 보장되어 있는지를 본다. 특정 종교시설일지라도 생활인은 본의의 선택에 의해 종교활동의 자유가 보장되어 있는가를 평가한다. ■ ②문화적 활동 : TV 및 신문의 자유로운 이용, 영화감상, 독서, 취미생활 선택 등에 있어 자유보장 정도를 평가한다. ■ ③정치적 활동: 지적장애, 발달장애, 중증장애인일지라도 투표권을 행사하고 있는가를 평가한다. ■ ④활동의 지원: 종교활동에 자유참가보장 지원, 타종교활동을 위한 지원, 케이블TV지원, 지역사회문화시설활용을 위한 지원, 부재자투표 지원, 투표소 유치, 모의투표 실시, 차량지원, 활동비 지원 등을 계획에 의해 체계적으로 하고 있는가를 평가한다.	
평가자료	현장확인, 시설내의 관련시설 이나 장비확인, 생활인면담, 외부활동기록 등 관련서류	

평가항목	금전의 자율적 소유 및 관리의 인정 정도	
평가지표	E7. 생활인이 자기 소유의 금전을 스스로 관리할 수 있으며, 스스로 사용하고 있는가?	
평가내용	우수(4)	생활인이 자신의 금전을 자유롭게 관리, 사용하고 있으며, 관리 능력이 없는 생활인은 자신이나 가족 또는 시설장이 지정한 대리인의 도움을 받아 관리, 사용한다.
	양호(3)	자신의 금전을 관리할 능력이 있는 생활인만 스스로 관리 또는 사용할 수 있도록 하며, 관리능력이 없는 생활인은 시설장이 지정한 종사자가 통장 등의 확인 가능한 방법으로 관리하고 있다.
	보통(2)	일반적으로 개인 소유의 금전은 시설 종사자가 대신 관리하며, 종사자의 통제나 지도하에 사용할 수 있도록 하고 있다.
	미흡(0)	개인 소유의 금전 관리나 개별적 사용을 허용하지 않는다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.2.1 ■ 금전을 스스로 관리할 능력이 부족한 생활인들에 대해서는 통장은 직원이 보관하고 있더라도 생활인 본인이 보관할 수 있도록 허용하거나, 아니면 정기적으로 생활인들에게 통장에 얼마나 저금되어 있는지 확인시켜주는 상태가 자율적 소유와 관리를 인정하는 상태이다.	
평가자료	현장확인, 생활인 명의의 통장, 금전관리 관련서류 등	

다. 개별성

평가항목	의복의 적절성과 개별성	
평가지표	E8. 생활인의 의복은 적절하며, 개별취향이 고려되었는가?	
평가내용	우수(4)	생활인의 의복은 연령, 장애정도, 성별, 신체조건에 적합하며, 각자의 개별취향을 고려하여 제공된다.
	양호(3)	생활인의 의복은 연령, 장애정도, 성별, 신체조건에 적합하지만, 모든 거주자의 개별취향을 고려하지 못한다.
	보통(2)	생활인의 의복은 연령, 장애정도, 성별, 신체조건에 적합하지만, 거주자의 50% 미만의 개별취향을 고려한다.
	미흡(1)	생활인의 의복은 연령, 장애정도, 성별, 신체조건 중 일부에 적합하지 못하다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 1.2.3 ■ 이 항목은 결과에 초점을 두는 지표이다. 따라서 평가위원은 현장관찰을 통해 평가하며, 개별취향을 고려하는 경우에만 '우수'로 평가한다. 	
평가자료	현장확인	

평가항목	생활인에 대한 욕구조사 및 음식에 대한 기호조사의 실시여부	
평가지표	E9. 생활인에 대한 욕구조사와 음식에 대한 기호조사를 실시하고, 조사결과를 시설운영에 반영하고 있는가?	
평가내용	① 생활인에 대해 서비스 욕구조사를 실시하고 있다. ② 생활인에 대한 식사기호조사를 실시하고 있다. ③ 욕구조사결과를 반영하여 서비스 혹은 프로그램 내용을 조정한 실적을 발견할 수 있다. ④ 음식기호 조사결과를 반영하여 식단편성이 이루어진 실적을 발견할 수 있다. ⑤ 개별적 식단이 제공되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 6.29.3 ■ 조사에 활용한 설문지, 조사표, 게시물 등 기호조사 및 식습관조사 근거가 있으면 인정함 ■ 개별적 식단은 환자식 혹은 치료식에 관련된 사항임. 	
평가자료	사업계획서, 기호조사표, 욕구조사결과보고서 등 관련문서	

F 지역사회관계

평가항목	(공통) 자원봉사자 인원과 시간
평가지표	F1. 자원봉사자 실인원 및 시간은?
평가내용	<p>내용1. $\frac{2010년\ 1월\ 1일 \sim 2010년\ 12월\ 31일\ 총\ 자원봉사\ 실인원수}{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원\ 수}$</p> <p>내용2. 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일 총 자원봉사 시간</p>
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.5 ■ 평가기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 직원의 범위 : 정규직 + 계약직(2010.12.31 현재 1년 이상 계약된 직원) ■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수 ■ 국가공공기관(보건복지부, 행정안전부, 여성가족부 등)에서 운영하는 것 중 시설에서 주로 사용하는 1개 시스템에 등록된 DB만을 평가한다. ■ 단, 국가공공기관 DB를 사용하지 않는 시설에 한하여 민간개발DB는 80%만 인정한다. ■ 자원봉사관련 DB를 확인하여 평가하고, 시설에서는 별도 출력하여 문서화할 필요는 없다. ■ 법인 내 여러시설이 동일 DB를 사용할 경우, 시설수로 나누어 산출한다.
평가자료	자원봉사관련 DB

평가항목	(공통) 외부자원개발																																												
평가지표	F2. 시설의 외부자원개발 규모와 건수는 어떠한가?																																												
평가내용	내용1	$\frac{2008\text{년}\sim 2010\text{년 민간자원금 총액}}{2008\text{년}\sim 2010\text{년 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$																																											
	내용2	$\frac{2008\text{년}\sim 2010\text{년 정부자원금 총액}}{2008\text{년}\sim 2010\text{년 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$																																											
	내용3	$\frac{2008\text{년} \sim 2010\text{년 외부자원개발을 위한 프로포절 체결건수}}{2010\text{년 월 평균 확보 직원 수}}$																																											
지표해설	<div>■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 3.18</div> <div>■ 평가기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)</div> <div>■ 민간자원 : 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원을 의미한다.</div> <div>■ 정부자원 : 중앙정부(노동부, 교육부 등), 지자체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등)에 지원서를 제출하여 경쟁입찰을 통해 자원을 확보한 정부재원을 의미한다.</div> <div>■ 보조금 결산액 : 세입·세출 결산서 상의 보조금 수입을 의미한다.</div> <div>■ 경쟁입찰을 통해 선정된 프로그램, 기능보강, 장비보강을 의미한다.</div> <div>■ 현물로 수령하였을 경우, 프로포절 체결건수에는 포함하나, 총액으로 환산하지는 않는다.</div> <div>■ 배점은 내용1 60%, 내용2 20%, 내용3 20%이다.</div> <div>■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																															
전체 직원																																													
평가자료	2008년 ~ 2010년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함), 선정결과 통보서, 지원서 등 관련문서																																												

평가항목	자원봉사자 교육		
평가지표	F3. 자원봉사자 교육은 적절하게 실시하는가?		
평가내용	①운영규정 또는 사업계획서에 자원봉사자 교육계획이 구체적으로 명시되어 있다.		
	②자원봉사자 교육 자료가 있다.		
	③신규봉사자의 70%이상을 대상으로 자원봉사 교육을 실시하였다.		
	④자원봉사자에 대한 재교육을 실시하고 있다.		
	우수(4)	위 항목 중 3가지 이상 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.	
	미흡(0)	해당되는 항목이 없다.	
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.5 ■ ③신규봉사자에 대한 교육 : 개별자원봉사카드의 기록, 사진, 평가서 등으로 확인한다. ■ ④재교육 : 정기적인 자원봉사자들을 대상으로 실시하는 간담회 등을 의미한다.		
평가자료	교육자료, 업무일지		

평가항목	자원봉사자 개발 및 관리	
평가지표	F4. 자원봉사자를 개발 및 관리하고 있는가?	
평가내용	①다른 용도로 사용하지 않는 자원봉사자실이 있다. ②자원봉사자의 사물함이 마련되어 있다. ③자원봉사자를 위한 편의(음료, 다과 등)를 제공하고 있다. ④자원봉사자 관련정보(운영규정, 사업계획서)가 비치되어 있고 활용되고 있다. ⑤시설차원의 자원봉사자 격려지원활동이 있다. ⑥자원봉사자 개발을 위한 구체적인 프로그램을 실시하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.5 ■ ⑤격려지원활동 : 예를 들어, 감사편지, 포상, 자원봉사자의 밤 등이다.	
평가자료	현장확인, 자원봉사자 면담	

평가항목	지역 사회와의 교류	
평가지표	F5. 기관이 지역사회와 얼마나 교류하고 있는가?	
평가내용	①운영규정 또는 사업계획서에 지역사회와의 교류에 관한 내용이 반영되어 있다. ②지역사회교류 관련 실적이 문서로 기록되어져 있다. ③지역주민이 참여하는 시설행사가 3개 이상 있다. ④운동장, 도서실, 의무실, 강당 등 시설을 대부분 개방한다. ⑤생활인이 지역사회에 참여하는 행사가 3개 이상 있다. ⑥생활인이 지역사회시설을 이용하는 프로그램이 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 4.21.1 ■ ③지역주민이 참여하는 시설행사 : 시설에서 주관하는 지역주민과 함께하는 체육대회, 건기대회, 일일찾집, 바자회 등을 의미한다. ■ ⑤생활인이 지역사회에 참여하는 행사 : 대민봉사 및 지역사회에서 주관하는 마라톤대회, 축구대회, 음악회, 건기대회, 축제 등을 의미한다. ■ ⑥지역사회시설(헬스클럽, 사회체육센터, 사설학원 등) 이용을 권장하는 프로그램 : 지역사회시설 연결을 위한 다양한 지원활동이 체계적으로 이루어지고 있는 경우를 의미한다.	
평가자료	관련규정, 실적서류, 현장관찰	

평가항목	지역사회홍보	
평가지표	F6. 지역사회에 시설을 홍보하고 있는가?	
평가내용	①정기적으로 소식지를 발간되어지고 있다. ②시설 홈페이지가 운영되어지고 있다. ③홍보물(리플렛) 등이 구비되어 있다. ④지역사회홍보 관련 자료가 지속적으로 충실하게 관리되어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.
지표해설	■ 관련근거 : 부랑인복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.4 ■ ①정기적인 소식지 : 연 2회 이상 발간되는 것을 말한다. ■ ②시설 홈페이지 : 시설의 자체적인 홈페이지가 개발되어 있는 것을 말한다. ■ ③홍보물(리플렛) : 시설을 홍보할 수 있는 홍보물(리플렛) 등이 구비되어 있는 것을 말한다. ■ ④최근의 시설 소식을 전하는 등 지속적으로 충실하게 관리되고 있는 것을 말한다.	
평가자료	소식지, 홈페이지, 홍보물(리플렛) 등	

2011년 장애인복지관 평가지표

A 시설 및 환경

A1. 시설의 접근성 : 장애인의 접근성을 위한 노력

평가항목	시설의 접근성
평가지표	A1. 시설의 위치는 이용자, 이용자 가족, 대리인 등이 접근하는데 용이한가?
평가내용	①지하철, 시내버스, 마을버스, 셔틀버스, 시내를 통과하는 시외버스를 포함한 대중교통이 1일 2회 이상 정기적으로 운행되고 있다. ②이용자의 편의를 고려한 주차공간이 법정 기준 이상이다. ③장애인의 유형에 따라 이용자의 접근성과 편의성을 보장하고 있다. ④시설 내 장애인주차면에 장애인법정주차표지판이 설치되어 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 2.9.1과 2.12.1 ■ ②주차공간 : 기관 방문자 및 이용자를 위한 전용주차장으로 기관의 내·외부(외부의 경우, 100m 이내 거리 위치)에 있어야만 한다. 그리고 공영주차장이나 유료주차장을 이용 할 경우 1시간 무료 또는 주차비 할인혜택 등 이용자를 위한 편의를 제공하는 것 이어야 하고, 관련 자료를 비치하고 있음. ■ ②법정 주차면수 : 건축 면적 300㎡당 1대 이다. “ 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령」 제4조 또는 「교통약자의 이동편의 증진법 시행령」 제12조에 따라 장애인전용 주차구역을 설치해야 하는 시설물에는 부설주차장 설치기준에 따른 부설주차장 주차대수의 2퍼센트부터 4퍼센트까지의 범위에서 장애인의 주차수요를 고려하여 지방자치단체의 조례로 정하는 비율 이상을 장애인전용 주차구획으로 구분·설치해야 한다. 다만, 부설주차장의 설치기준에 따른 부설주차장의 주차대수가 10대 미만인 경우에는 그러하지 아니하다.” 따라서 주차장법 시행령 6조 관련 별표1에 의하면, 건축법 시행령 별표 1에 의한 시설물의 종류에서 11. 노유자 시설로 분류되는 장애인복지관은 9. 그 밖의 건축물로 300㎡ 당 1대의 주차장 설치가 기준이고, 다만 6조 2항에 의해 지방자치단체가 주차장설치기준을 별도로 정한 경우는 해당 지자체 조례를 근거로 평가한다. ■ ③ : 장애인편의증진보장관련법 상의 의무기준에 준하여 편의시설이 설치되어 있는지 확인한다. 장애인의 편의시설 의 8/10 이상일 경우 '있다'로 평가한다 ■ ③장애인의 편의시설 : 8개 이상 충족할 경우 인정함. <ul style="list-style-type: none"> (1)폭, 바닥높이, 손잡이, 경사로 등 장애인의 출입이 가능한 접근로 (2)장애인의 출입이 가능한 주출입문 (3)장애인의 통행이 가능한 복도 및 통로 (4)장애인의 통행이 가능한 계단(경사로, 손잡이, 점자판 설치) (5)장애인전용 주차구역 (6)승강기 (7)장애인용 화장실 (8)점자블록 (9)시각장애인 유도·안내설비(안내판, 음성안내, 신호 등) (10)시각·청각장애인 경보·피난설비 등 ■ ④ : 장애인 법정 주차표지판이 설치되어 있어야 한다.
평가자료	현장확인, 사진 등

A2. 기관 내·외부의 안전성

평가항목	기관 내·외부의 안전성
평가지표	A2. 건물 내·외부시설의 안전성이 보장되고 있는가?
평가내용	<p>①복지관은 서면화된 비상계획과 절차를 수립하고 비상계획의 점검은 분기에 한번씩 수행하고 있다.</p> <p>②복지관은 정기적으로 응급상황 동안에 필요로 하는 인사기록, 서비스 대상자 기록, 다양한 자원 정보에 즉각 접근하기 위한 절차를 갖고 있고 그 절차는 1년에 1회 이상 검토되고 있다.</p> <p>③상해, 화재 등의 보험에 가입되어 있다.</p> <p>④보건과 안전영역에 대한 점검을 연 2회 수행하고 기록이 보관되어 있으며 결과가 반영되고 있다.</p> <p>⑤건강과 안전 프로그램에 대해 직원·자원봉사자·인턴 등에게 주기적으로 오리엔테이션을 수행한다.</p> <p>⑥전염병 통제에 관한 서면화된 정책과 프로그램을 갖고 있다.</p> <p>⑦방역활동이 연 4회 이상 정기적으로 이루어지고 있다.</p> <p>⑧소방시설이 소방법규에 맞게 갖추어져 있다.</p> <p>⑨소방계획이 있고 직원과 이용자를 대상으로 하는 소방교육을 연 1회 이상 실시하고 있다.</p> <p>⑩전기안전점검을 정기적으로 실시하고 있다.</p> <p>⑪가스안전점검을 정기적으로 실시하고 있다.</p> <p>⑫가스실, 보일러실, 변전실 등 위험물저장소 및 그 주변의 상태가 안전하다.</p> <p>⑬전직원은 도로 비상사태, 사고 다루기, 응급처치 절차 등에 대해 훈련·유지하고 있다.</p>
	<p>우수(4) 위 항목 중 10가지 이상 항목이 해당 된다.</p> <p>양호(3) 위 항목 중 9가지 항목이 해당 된다.</p> <p>보통(2) 위 항목 중 8가지 항목이 해당 된다.</p> <p>미흡(1) 위 항목 중 7가지 이하 항목이 해당 된다.</p>
지표해설	<p>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 2.10.1</p> <p>■ ①②복지관은 서면화된 비상계획과 절차의 수립(5개 중 2개면 인정) : (1)폭발위험·화재·비상의료·자연재해·전력 등을 다룰 수 있는 설비, (2)피난민 다루기·일시적 보호 설비, (3)비상계획과 절차를 알 수 있도록 모든 직원에게 공지, (4)비상계획의 점검은 적어도 분기에 한번씩 서비스가 제공되는 모든 곳에서 수행, (5)비상대피는 적어도 분기에 한번씩 수행, (6)다양한 장애인의 대피에 대한 모의실험 절차 등이 있어야만 한다.</p> <p>■ ③사회복지사업법 제34조의 2항(보험가입의무)에 따르면, ①시설의 운영자는 화재로 인한 손해배상책임의 이행을 위하여 손해보험회사가 영위하는 책임보험에 가입하여야 한다. ②국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위 안에서 제1항의 규정에 의한 책임보험에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.</p> <p>■ ④영역은 사회복지사업법 제34조3항, 동법시행령 제18조3항에 의거하여 각 시설은 시설물안전점검표에 의하여 정기적인 안전점검을 하여야함.</p> <p>■ ④보건과 안전영역에 대한 점검 : 3가지 이상 충족될 때 인정함</p> <p>(1)비상경고장치·탈출수단·비상계획</p> <p>(2)개인 보호장비와 보호의복</p> <p>(3)주방·식당·화장실 등의 위생시설</p> <p>(4)작업환경(환기, 조명, 소음, 공기오염 등 포함)</p> <p>(5)화재보호 등을 점검</p> <p>■ ⑤건강과 안전 프로그램 오리엔테이션 : 2가지 이상 충족될 때 인정함</p> <p>(1)안전문제에 관한 결정과 검토를 하는 안전회의록</p> <p>(2)화재진압 기술</p> <p>(3)공식된 안전규칙과 실천</p> <p>(4)폭력·공격성·기타 불안정한 행동을 갖고 있는 서비스 대상자의 안전관리를 수행</p> <p>■ ⑥전염병 통제에 관한 정책과 프로그램은 (1)전염병 통제에 관한 교육과 훈련, (2)교육대상은 직원, 자원봉사자, 훈련생 및 인턴을 포함한다. (3)전염병은 법정 전염병과 HIV, 기타 전염성 질병(예, 포도상구균(staph), 간염(hepatitis), 독일홍역(rubella), 결핵, 거대세포 바이러스(CMV : 헤르페스 일종)에 대해 교육·훈련·예방한다.</p>

평가항목	기관 내·외부의 안전성
평가지표	A2. 건물 내·외부시설의 안전성이 보장되고 있는가?
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ ⑦방역활동 : 외부의 방역회사에서 시설 전체를 대상으로 실시하는 방역활동을 의미함. (전염병예방법 시행규칙 제 20조 관련 별표 4에 준함) ■ ⑧⑨ 소방법규에 의한 방염처리 여부, 옥내·외소화전설비, 스프링클러설비, 간이스프링클러설비, 물분무소화설비·포소화설비·이산화탄소소화설비·할로젠화합물소화설비·청정소화약제소화설비·분말소화설비, 자동화재탐지설비 또는 제연설비가 설치된 소방대상물의 이상 유무를 본다. 또한 소방은 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 제9조 및 10조에 의한 소방계획이 수립되어 있고 이에 대한 소방훈련이 실시되고 있음을 관련 내부기안 또는 사진 등으로 확인할 수 있어야함. ■ ⑩전기안전점검 : 전기사업법 제66조1항 및 동법시행규칙 제35조2항에 의하여 전기안전점검을 연 1회 실시하여야하고 동법에 의하여 심야전력을 이용하는 전기설비로서 전압이 600볼트 이하이고 용량이 200킬로와트 미만인 전기수용설비를 사용하는 시설에서는 전기안전관리자를 선임하여야함.
평가자료	관련문서, 현장확인

A3. 기관 내·외부의 환경

평가항목	기관 내·외부의 쾌적·편리·충분성
평가지표	A3. 서비스가 제공되는 환경은 이용자가 쾌적한 분위기 속에서 편리하게 이용할 수 있으며, 프로그램 공간과 설비는 충분히 확보되어 있는가?
평가내용	①시설 유지와 보수를 위한 규정 및 관리체계가 구축되어 있다. ②시설 유지 및 보수 계획을 실행하고 있다. ③공통기준에 따른 설비(사무실, 재활상담실, 집단활동실, 자원봉사실, 화장실, 급배수시설, 비상재해대비시설)를 모두 갖추고 있다. ④공통기준 외 프로그램 운영공간과 설비를 갖추고 있다. ⑤출입구에 안내원이 상주하는 안내데스크가 기관의 규모를 고려하여 설치되어 있다. ⑥층별 안내도가 마련되어 있다. ⑦서비스를 제공하는 층에 규모를 고려하여 편의시설(휴게공간, 식수공간)을 갖추고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 2.11.1-3 ■ ①②시설 유지와 보수를 위한 규정 및 지침이 구비되어 있고 시설유지를 위해 유관기관과 관련된 서면화된 기록이 있다. ■ ③장애인복지법 시행규칙에 제시된 시설별 법정 기준(별표5)을 기초로 한다. 장애인복지시설의 설치·운영기준(제41조 및 42조 관련)에 근거하여 장애인복지관의 설비기준에 따르면, 공통기준에 따른 설비 : (가) 사무실, (나) 재활상담실(비밀보장에 필요한 방음설비를 갖추어야 한다.), (다) 집단활동실, (라) 자원봉사실, (마) 화장실, (바) 급·배수시설, (사) 비상재해대비시설(소방기술기준에관한규칙이 정하는 바에 의하여 소화용 기구를 비치하고, 비상구를 설치하여 비상재해에 대비한 시설을 갖추어야 한다.) ■ ④공통기준 외 추가설비 : (가) 강당 또는 회의실, (나) 의무실 또는 의료재활실, (다) 휴게실(또는 쉼터), (라) 직업재활실, (마) 장애인보호자 및 자원봉사자 대기실, (바) 기타 장애인에 대한 재활서비스 제공에 필요한 설비 등을 갖추어야 한다. ■ ⑤안내원 : 기관방문자를 안내하는 역할을 담당하는 자로, 근무시간동안 상주해 있어야 하며, 반드시 전담직원을 배치함을 의미하는 것이 아니라, 자원봉사자, 공공근로자, 교대제 직원 등으로 배치되어 있는 경우도 해당된다. 안내데스크의 경우 작은 규모의 복지관의 경우 겸용도 인정하며, 시설규모에 비해 노력한 결과가 있으면 인정하는 것으로 함. ■ ⑦휴게공간 : 층별로 이용자 및 보호자가 앉아서 쉴 수 있는 공간을 말한다.작은 규모의 복지관의 경우 겸용도 인정하며, 시설 규모에 비해 노력한 결과가 있으면 인정하는 것으로 함.
평가자료	시설도면, 현장확인

B 재정 및 조직운영

B1. 기관의 사명수립

평가항목	기관의 사명수립
평가지표	B1. 기관의 고유목적의 수립되어 있는가?
평가내용	①운영규정 및 지침에 시설의 고유목적인 사명(mission)이 구체적으로 명시되어 있다. ②조직의 활동이 사명진술(mission statement)의 내용과 일관성을 갖고 있다. ③공식적인 인정절차(법인이사회 또는 운영위원회)를 거쳤다. ④조직의 사명 및 사명진술에는 종사자, 서비스 대상자, 자원봉사자, 후원자 등에게 알리거나 배포하기 위한 홈페이지 및 적절한 간행물(웹플릿, 소책자 등) 안에 명확하게 제시되어 있다. ⑤고유목적 및 사명을 달성하기 위한 중·단기 계획이 수립되어 있다. ⑥시설의 고유목적 및 사명을 달성하기 위한 목표들을 사업계획에 구체적으로 반영하여 실행하고 있다. ⑦중·단기계획이 연간사업계획서에 80% 이상 반영되어 있다.
	우수(4) 위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.13.1 ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 사회복지시설의 고유목적인 사명이 명문화 되어있고, 조직의 활동이 사명진술의 내용과 일관성을 갖는다. 사회복지시설은 사명을 종사자 및 시설이용자들과 공유하기 위해 다양한 방법으로 노력한다. ■ ①②사회복지시설의 고유목적인 사명과 사명진술 : (1)조직의 목적과 서비스의 일반적인 영역을 폭넓은 용어로 서술한다. (2)법률(장애인복지법)에서 명백하게 규정한 것과 조직의 미션이 일치되어야 한다. (3)조직의 노력방향 지시·서비스 대상자의 욕구·지역사회의 욕구에 대응하여 프로그램을 수정할 수 있도록 사명은 폭넓어야 한다. ■ ③법인이사회 또는 운영위원회의 회의록 자료를 확인한다. ■ ④관련 규정과 다양한 간행물(홈페이지, 소식지, 보고서, 관내 게시 등)을 통해 공개 여부를 확인한다. ■ ⑤⑥중·단기 계획은 사회복지시설의 전반적인 운영·사업·프로그램 등을 포함하고, 최소한 3년 이상의 계획을 말하며, 연간 사업계획서에서 확인할 수 있어야만 한다. ■ ⑦중·단기 계획의 연간사업계획서에 반영기준 연도는 중·단기 계획이 2009.12.31. 이전에 수립되어, 2010년도 사업계획서에 반영되어 있어야 한다.(2008년도에 인정한 기관 수탁자료로서 작성된 중·단기 계획은 인정하지 않는다.)
평가자료	관련규정, 홈페이지, 관련 간행물

B2. 법인이사회의 구성 및 활동

평가항목	법인이사회의 구성 및 활동	
평가지표	B2. 법인이사회의 구성은 적절하고 활동은 활발한가?	
평가내용	①법인 정관에 목적사업으로 장애인복지사업이 명시되어 있고, 법인이사회 관련 운영규정이 시설 또는 법인에 마련되어 있다. ②법인이사회 이사들의 구성이 장애인복지와 관련이 되어 있다. ③법인이사회에 운영위원회 등의 의견이 적극적으로 반영되며, 또한 법인이사회에서 제시한 내용이 기관 운영이나 사업계획에 반영되어 있다. ④법인이사회는 연간 2회 이상 개최하고 있다. ⑤법인이사회의 이사들의 회의 참석율(위임포함)이 평균 80% 이상이다. ⑥최근 3년간 법인에서 기관에 재정투자 계획(법인전입금 등)의 이행 실적이 80% 이상이다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.14.1 ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 법인이사회는 조직의 사명에 헌신하고자 하는 다양한 인사들로 구성하며, 조직의 사명을 달성하는 데 필요한 구체적인 능력을 가진 자들로 구성한다. 또한 법인이사회는 조직의 장·단기 계획을 수립하는데 직·간접적으로 관여하고 조직의 사명과 비전 등을 결정한다. 사단법인 중, 실제로 법인이사회가 개최되지 않는 경우에는 총회 개최를 이사회 개최로 갈음할 수 있다. ■ ①법인 정관의 목적사업 내용에 장애인복지 사업과 연계성을 확인하기 위해 ‘법인 정관·운영규정집·사업계획서·회의록 등을 통해 정관 장애인복지사업 명시’와 ‘운영규정 마련’ 2가지 모두가 충족할 때 ‘있다’로 평가한다. ■ ②법인과 관련된 친인척 등 이해당사자 참여정도는 20% 이하이고, 이사의 주요경력(자격증 소지자, 교수 등)이 장애인복지와 관련되어 있는 정도를 보고 평가한다. ■ ③법인이사회에서 논의된 내용의 반영 여부 : 이사회에서 상정된 의견이 어떻게 반영되고 피드백 되는가를 확인하는 것으로 시설 운영과 관련하여 이사회와 운영위원회에서 논의된 내용이 시설운영에 80%이상 반영되었을 경우 충족되는 것으로 한다.(법인 전입금 관련 의결사항 준수 여부 등). ■ ⑥법인의 운영능력을 평가하기 위해 법인이 기관에 제공한 재정지원 실적을 평가한다. 	
평가자료	법인이사회 회의록, 정관, 운영규정집, 예산서 및 관련 공문	

B3. 운영위원회의 구성 및 활동

평가항목	운영위원회의 구성 및 활동	
평가지표	B3. 운영위원회의 구성은 적절하고 잘 활동하고 있는가?	
평가내용	①운영위원회 관련 운영규정이 시설 또는 법인에 마련되어 있고 운영규정에 이용자가 참여하도록 명시되어 있다. ②운영위원회가 4회(서면 결의 포함)이상 개최되고 있다. ③운영위원회의 참석율(위임포함)이 평균 80%이상이다. ④운영위원회 위원들의 구성이 적절하다. ⑤운영위원회 위원들 중 이용자 대표가 참여하고 있다. ⑥이용자 대표의 장애특성과 정도를 고려하여 이용자 대표가 이해할 수 있는 정보가 담긴 회의자료를 회의 전에 제공한다. ⑦운영위원회에서 논의되고 건의된 내용이 기관운영이나 프로그램에 80%이상 반영되고 있다. ⑧회의 내용이 기록·관리되고 회의결과를 공개하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.15.1 ■ 사회복지시설은 시설운영의 민주성, 투명성 제고 및 이용자 권익 향상을 위해 이용자 대표(시설거주자 또는 시설거주자의 보호자 대표), 지역주민, 후원자 대표, 관계공무원, 전문가(시설종사자) 등으로 운영위원회를 구성한다. ■ ④사회복지사업법 제36조, 사회복지사업법 시행규칙 제24조(운영위원회의 조직 및 운영)및 보건복지부 장애인복지사업안내서의 시설 운영위원회 설치·운영에 명시된 위원회 위원으로 (1)시설거주자 또는 시설거주자의 보호자 대표, (2)지역주민, (3)후원자 대표, (4)관계공무원, (5)기타 시설운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한자가 반드시 포함되어야 한다. ■ ⑥시각장애인의 경우, 점자·큰 문자, 지적장애인의 경우 만화·삽화·동영상 등이 구비된 회의자료 등이 포함된다. ■ ⑦건의사항이 없는 경우, 이용자 대표의 참여가 활성화되지 않은 것으로 판단하여 반영하지 않는다. 단, 예외로 인정하는 경우는 반영하지 못할 중대한 사유가 있는 경우와, 고객모니터위원회 및 각종 건의제도가 활성화되어 있어 이러한 제도를 통해 건의된 내용을 운영위원회에 보고되는 경우에는 반영한 것으로 본다. ■ ⑧이 지표의 평가자료를 통하여 내용의 기록·관리와 회의결과 공개 여부를 판단한다. 	
평가자료	운영위원회 명단, 회의록, 운영위원 활동승락서, 위촉장 사업계획서, 결과보고서, 관련공문, 참석자 확인서명	

B4. 시설운영계획 및 사업계획의 수립

평가항목	시설운영계획 및 사업계획의 수립	
평가지표	B4. 시설운영계획과 사업계획은 연단위로 수립되고 있으며, 실제 활동과 일치하는가?	
평가내용	① 사회복지시설의 설립목적·운영목표·운영방침·사업계획·평가 등을 포괄하는 운영규정과 운영계획서를 구비하고 있다. ② 운영평가결과·욕구조사·만족도조사·외부환경 변화 등을 판단·고려하여 차기 운영계획에 반영하고 있다. ③ 시설운영계획을 운영위원회에 보고하고 있다. ④ 팀별 사업계획서가 취합되어 연단위로 수립되고 있다. ⑤ 사회복지시설의 사명과 목표를 달성할 수 있는 세부사업 내용이 사업계획서에 포함되어 있다. ⑥ 사업평가결과·욕구조사·만족도조사·외부환경 변화 등을 판단·고려하여 차기 사업계획서에 반영하고 있다. ⑦ 사업계획이 실제 활동과 80% 이상 일치하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.16.1-2 ■ ① 사회복지시설의 운영계획서 안에서 시설의 사명과 목표를 달성할 수 있는 세부내용(운영방침, 사업계획, 평가체계 등)이 포함되어 있는지를 확인하고 운영규정 및 지침을 확인한다. 사회복지시설은 운영계획에 영향을 미칠 수 있고, 미래에 영향을 줄 수 있는 변화와 경향(지역사회, 정부, 경제, 노동시장, 소비자의 욕구, 현행 실천방향, 서비스 영역, 제공된 서비스 등의 변화)을 서술하고 있다. ■ ②, ⑥, ⑦ 운영평가보고서·욕구조사·만족도조사·외부환경 변화 등에 대해 논의하거나 확인할 수 있는 자료를 확인하고 운영계획서 안에서 운영평가보고서나 다양한 자료가 반영된 정도로 평가한다. ■ ④ 사업계획은 이용자의 욕구조사를 통하여 의견을 충분히 수렴하고 이를 매년 사업에 반영한 서면화된 계획을 말하며, 팀원이 작성하는 사업계획이 취합되어 팀 사업계획이 작성되고 팀들이 작성한 사업계획들이 취합되어 사회복지시설의 사업계획이 연단위로 활용되고 있음을 확인한다. ■ ⑤ 지역사회에서 조직의 설립목적과 욕구분석 결과에 기초한 서면화된 계획이 개개 프로그램의 반응을 이용자에게 안내하도록 제시되고 사회복지시설의 팸플렛, 홍보 등에서 얻고자 의도한 것이 프로그램 평가체계에 나타난 결과와 일치해야만 한다. 	
평가자료	운영계획서, 사업계획서, 사업평가보고서, 사업보고서, 욕구조사보고서, 만족도조사	

B5. 시설운영평가 및 사업평가

평가항목	시설운영평가 및 사업평가	
평가지표	B5. 시설운영평가와 사업평가를 잘 수행하고 있는가?	
평가내용	①사회복지시설 운영평가 및 사업평가와 관련된 규정과 지침이 명시되어 있다. ②시설의 사업 및 프로그램 평가체계가 구축되어 있다. ③사회복지시설은 연 2회 이상 정기적인 운영평가 및 사업평가를 실시하고 있다. ④운영평가 및 사업평가 결과를 이용자에게 제공한다. ⑤운영평가 및 사업평가의 내용이 차기 사업계획서에 80% 이상 반영되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.16.3 ■ 운영평가 : 예산, 사업 등 시설 운영과 관련된 영역 모두를 평가함을 의미하며, 공식적인 절차(내부 기안 등)등을 통해 실시된 것이 확인될 경우에만 인정함. ■ ②사회복지시설의 사업 및 프로그램 평가체계 : 3가지 이상 충족될 때 인정함 <ul style="list-style-type: none"> (1)프로그램 참여기준 (2)제공된 서비스 목록 (3)측정할 수 있는 목표 (4)목표의 우선순위나 가중치 (5)효율성과 효과성의 측정 (6)서비스 대상자의 만족도 측정 등의 구축 ■ ④사업평가보고서를 발간하여 관내에 비치하거나 홈페이지를 통해 게시함. ■ ⑤운영 및 사업평가 결과를 바탕으로 제기된 내용들이 반영된 것을 확인함. 단, 프로그램 평가와 구별하여 판단한다. 	
평가자료	관련 규정·지침, 사업계획서, 사업평가 결과보고서, 및 사업보고서	

B6. 정보관리

평가항목	정보관리
평가지표	B6. 제반서류는 적절히 관리·비치되어 있는가?
평가내용	① 사례기록 및 행정기록의 목적, 양식, 내용 등이 명시된 사무관리지침과 시설내 정보관리지침(정보수집, 동의, 관리, 파기 등)이 문서화되어 있다. ② 시설의 기밀행정 기록과 서비스 대상자에 대한 기록을 보호하기 위한 적절한 안전장치가 구축되어 있다. ③ 서비스 대상자의 종합적인 정보(사정 및 상담기록 등)가 개별파일로 관리되고 있다. ④ 서비스 제공과 관련된 제반서류는 이용자나 가족이 접근할 수 있는 통로(절차)가 마련되어 있다. ⑤ 사회복지사업법과 장애인복지법에 따른 기본서류가 기록·관리되고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.17.1과 3.17.3 ■ 사회복지사업법 시행규칙 제25조(시설의 서류비치)에 의하여, 시설에 비치하여야 할 서류 : 법인의 정관, 법인설립허가증사본, 사회복지시설신고증, 시설의 운영계획서 및 예산·결산서, 후원금품대장, 시설의 건축물관리대장, 시설의 장과 종사자의 명부 ■ 장애인복지법시행규칙[별표 4] 장애인복지시설의 설치·운영기준(제33조 관련) : 시설에는 관리에 관한 장부(직원관계철, 회의록철, 사업일지, 문서철, 문서 접수·발송대장, 차량운행일지), 사업에 관한 장부(시설이용자 관계서류(신상조사서, 명부, 건강기록부, 보호의 경과, 지도, 개별상담 등 관계철), 재활프로그램 관리대장, 교육·훈련관계서류(훈련일지 및 평가관계서류), 급식관계대장, 재무·회계에 관한 장부, 총계정원장 및 수입·지출보조부, 금전출납부 및 그 증빙서류, 예산서 및 결산서, 비품수불대장, 비품(장비)대장, 재산대장·재산목록과 그 소유권에 관한 증빙서류, 각종 증빙서류 및 기타 필요한 서류)를 갖추어야 한다. ■ ②적절한 안전장치 : 5개 중 4가지 이상이 충족될 때 구축되었다고 인정함 <ul style="list-style-type: none"> (1) 영구보관 기록을 아무나 출입할 수 없도록 중앙 통제되는 곳에 보관하거나, 담당자만 열 수 있도록 잠금장치를 하는 것 등. (2) 정보관리 담당자가 지정되어 있다. (3) 영구보관 기록(전산으로 나타나는 서류 포함)에 접근은 권위 있는 직원으로 제한되어 있다(비밀보장). (4) 영구보관 기록은 위험요소(화재, 수재 등에 의한 손상)로부터 적절하게 보호되고 있다 (5) 자료파일의 백업(backup)을 위한 정규적 절차는 전산체제로 관리되고 있다.
평가자료	정보관리지침 및 관련서류

B7. 회계의 투명성

평가항목	회계의 투명성
평가지표	B7. 회계는 투명하게 관리되고 있는가?
평가내용	①예산 및 결산은 법인이사회의 승인절차를 거쳐 수립되고 있다. ②회계담당자(수입·지출원)가 지정되어 있으며, 회계에 관여하는 모든 종사자가 재정보증보협에 가입되어 있다. ③재무회계 규칙에 따른 예산관리 및 회계장부를 비치하고 있다. ④지출 원칙과 방법이 적절하고 관련 증빙서류가 첨부되어 있다. ⑤법인감사 또는 외부감사를 통해 정기적인 회계감사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ⑥예산서와 결산서를 연 1회 이상 공개하고 있다. ⑦정기적으로 결산서를 작성하고 보고하고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 7가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 6가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 4가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.18.1 ■ 사회복지시설은 법인이사회의 승인을 받은 연간 예산에 따라 운영되어야 한다. 또한 사회복지시설의 내부 재무제표는 정기적으로 작성되고 예산과 실제 지출의 차이는 명확히 확인되며 설명될 수 있어야 한다. ■ ③법인 및 시설에서 비치해야 하는 회계장부 : 현금출납부, 총계정원장, 총계정원장보조부, 재산대장, 비품관리대장을 포함함(2010 사회복지시설관리안내, p. 147). ■ ④지출 원인행위(사전품의), 회계결의서 작성, 기타 각종 회계처리가 적절하게 시행되고 있는지를 확인하기 위해 무작위로 지출결의서 5건을 추출하여 이와 관련된 원인행위(예산집행품의 등), 증빙서류, 현금출납부 작성 내역을 확인한 다음 5건 모두 잘 정리되어 있으면, 인정함. ■ ⑤외부감사란 시설의 결산서에 대해 적정성을 검토하는 외부 공인회계사 또는 법인에 의한 감사를 가리킴. ■ ⑥법인 및 시설의 세입·세출 결산 개요와 후원금품의 수입 및 사용내역 개요를 시군구, 법인, 시설의 게시판과 인터넷에 20일 이상 공고한다. 특히 게시판 공고는 신문 등의 자유와 기능보장에 관한 법률 제2조제1호에 따른 신문 또는 잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률 제2조제1호에 따른 정기간행물에 게재로 같음 한다(보건복지부, 사회복지시설관리안내, 2010, p. 145). 또한 사회복지법인 재무회계규칙 제10조제3항, 제19조제2항에 근거하여 예·결산서를 공개한 근거를 확인함.
평가자료	정보관리지침 및 관련서류

B8. 회계 등 사회복지시설정보시스템 활용 정도

평가항목	회계 등 사회복지시설정보시스템 활용	
평가지표	B8. 회계, 인사, 급여관리 등 사회복지시설정보시스템을 잘 활용하고 있는가?	
평가내용	①재무·회계처리의 전산화를 운영하고 있다(사회복지시설정보시스템 사용 및 사회복지시설 정보시스템과 연동 가능한 전산회계 프로그램 사용 등). ②인사/급여 관리가 전산화되어 있다. ③후원금(후원자) 관리가 전산화되어 있다. ④보조금 신청 및 교부 관리가 전산화되어 있다. ⑤이용자에 관한 정보와 서비스 제공 기록이 전산화되어 있다. ⑥프로그램 관리가 전산화되어 있다. ⑦자원봉사자 관리가 전산화되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.18.2 ■ 사회복지시설은 적법한 절차에 따라 전산화된 회계 등 사회복지시설정보시스템을 활용하여 회계업무를 비롯한 다양한 업무를 관리하고 수행한다. ■ 사회복지시설정보시스템에서 관리되지 않는 이용자 서비스 제공기록, 프로그램, 자원봉사자 관리 등의 내용은 기존의 전산시스템에서 평가함. ■ 행정안전부에서 시·군·구에 적용하는 것으로 도단위의 장애인복지관은 활용할 수 없을 경우, 활용하고 있는 전산프로그램을 확인하여 평가한다.	
평가자료	정보관리지침 및 관련서류	

B9. 운영법인의 전입금 비율

평가항목	(공통) 보조금 결산액 대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	
평가지표	B9. 운영법인의 자부담(전입금)이 어느 정도인가?	
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 법인 전입금}}{2008년 \sim 2010 \text{ 보조금 결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$	
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.18 ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 법인의 전입금 : 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액을 말함. ■ 외부공모사업으로 법인을 통해 복지관으로 진출하는 금액과 시설의 후원금수입은 없으면서 법인에서 일괄적으로 후원금을 모금하여 법인으로 내려오는 금액은 제외함 ■ 개인 시설인 경우 개인 출연금(보조금 제외)을 보며 관련 서류가 확인된 경우 인정함 ■ 지자체에서 직영하는 시설은 “미해당” 지표로 처리함.	
평가자료	2008년~2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)	

B10. 사업비 비율

평가항목	(공통) 보조금 결산액에 대비 사업비 비율
평가지표	B10. 시설의 보조금 결산액 대비 사업비 비율은?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 사업비}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.18 ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 사업비의 범위 : 재무회계규칙 중 관 '03 사업비'
평가자료	2008년~2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

B11. 후원금 비율

평가항목	(공통) 보조금 결산액 대비 후원금 비율
평가지표	B11. 시설의 후원금 비율은?
평가내용	$\frac{2008년 \sim 2010년 \text{ 후원금 수입}}{2008년 \sim 2010년 \text{ 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.18 ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금) ■ 시설이 소속되어 있는 종교법인(단체) 등에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인자 부담 형태로 지급한 세입은 법인의 운영 성격에 따라 자부담 또는 후원금 중 한 항목에만 적용함. ■ 후원금 중 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입), F2(외부자원개발)과 중복 적용할 수 없음
평가자료	2008년~2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)

C 인적자원관리

C1. 종사자의 확보(법정 직원수 대비 평균 직원 충원율)

평가항목	법정 직원 충원율														
평가지표	C1, 법정 직원 수 대비 직원 충원율은?														
평가내용	$\frac{2010\text{년 월 평균 확보 직원 수}}{2010\text{년 12월 31일 현재 법정 직원 수}} \times 100$														
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.22.1■ 사회복지시설은 법적으로 확보해야 하는 수의 종사자를 고용하여 충분히 서비스를 제공해야만 한다.■ 평가대상기간 : 2010년 12월 31일 기준■ 직원의 범위 : 정부지원 직원(시설장 포함) + 자부담 직원■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 직원														
	<ul style="list-style-type: none">■ 법정 직원 수 : ①~③의 우선순위에 따라 하나의 기준을 적용<ul style="list-style-type: none">① 2010년 지자체 장애인복지사업안내에 명시된 종사자 정원② 최근에 지자체에서 법정직원수로 인정해준 인원(2010년 승인받은 예산서상 직원 수)③ 2004년 보건복지부 장애인복지사업안내에 명시된 종사자 정원■ 휴직인 경우 대체 근무자가 확인되면 인정함.														
평가자료	2010년 12월 31일 현재 법정 직원 배치기준에 따른 현 시설에 배치되어야 할 직종별 직원 수														

C2. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율

평가항목	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율																																												
평가지표	C2. 전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원 비율은?																																												
평가내용	$\frac{2010년\ 12월\ 31일\ 현재\ 자격증\ 소지\ 직원\ 수}{2010년\ 월\ 평균\ 확보\ 직원\ 수} \times 100$																																												
지표해설	<p> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.23.1 ■ 사회복지시설의 종사자는 시설이 달성하고자 하는 사명에 합당한 법적 자격과 필요한 경험을 갖고 있어야만 한다. ■ 평가대상기간 : 2010년 12월 31일 기준 ■ 직원의 범위 : 정부지원 직원(시설장 포함) + 자부담 직원 ■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수 </p> <table border="1"> <tr> <td>월</td> <td>1월</td> <td>2월</td> <td>3월</td> <td>4월</td> <td>5월</td> <td>6월</td> <td>7월</td> <td>8월</td> <td>9월</td> <td>10월</td> <td>11월</td> <td>12월</td> <td>계</td> <td>월평균</td> </tr> <tr> <td>전체 직원</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p> ■ 자격증의 범위 : 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초중고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정사, 안마사, 수화통역사, 운전면허증, 전산사무회계 자격증 등 국가인정 자격증과 직무관련하여 한국정신요양협회, 한국사회복지시설협회, 한국부랑인복지시설연합회, 한국장애인복지관협회 인정자격증을 의미함. ■ 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서의 경우 관련 학회발급 자격증을 인정하며, 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주(재학생 제외). ■ 직무관련 복수자격증을 소지한 경우, 1인당 1개의 자격증만 인정됨 ■ 시각장애인복지관 : 점역교정사, 보행지도사, 사서, 안마사(관련업무 종사자에 한함), 정보처리 관련 자격증(관련업무 종사자에 한함)을 말함. </p>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																															
전체 직원																																													
평가자료	인사기록카드, 자격증 소지 직원의 자격증 사본, 2010년 12월 31일 현재 법정 직원 배치기준에 따른 현 시설에 배치되어야 할 직종별 직원 수																																												

C3. 관장의 전문자격 보유여부

평가항목	관장의 전문자격 보유여부
평가지표	C3. 관장은 정해진 자격기준을 갖추고 있는가?
평가내용	①법정 상위자격기준을 갖추고 있다. ②사회복지관련시설 경력이 10년 이상이다. ③사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다. ④조직구조의 개발을 위해 권한선(lines of authority)을 발표하고 적어도 1년에 한번 검토하고 있다. ⑤관장은 지역 및 전국적인 활동이나 프로그램에 관여한 증거가 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.23.1 ■ 사회복지시설의 종사자는 시설이 달성하고자 하는 사명에 합당한 법적 자격과 필요한 경험을 갖고 있어야만 한다. ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) 단, 평가기간 동안 관장이 변경된 경우에는 기관에서 자율적으로 1인을 선택할 수 있음. ■ ①장애인복지법시행규칙 별표5에 의한 관장의 기준 <ul style="list-style-type: none"> (1)6급 이상의 공무원으로 5년 이상 재직한 경력이 있는 자 (2)사회복지사/특수학교 교사/치료사 등 장애인재활 관련 자격증을 취득한 후 해당 분야에서 8년 이상 근무한 경력이 있는 자 (3)고등교육법에 의한 대학을 졸업한 후 장애인복지 분야에서 10년 이상 근무한 경력이 있는 자 (4)장애인복지관련 분야 박사학위 취득자 또는 대학에서 전임강사 이상으로 2년 이상 재직한 경력이 있는 자 (5)기타 위와 동등 이상의 자격이 있다고 사회복지사업법 제36조의 규정에 의한 운영위원회(이하 “운영위원회”라 한다)에서 인정한 자 ■ ②③은 인사기록부, 자격증 등을 확인하여 판단한다. ■ ④권한선 : 시설의 업무에 대한 직무·지위·권한·직원 인사권·업무분장, 전결 등을 포함하고 연 1회 정도 검토된 내용을 확인하여 인정한다. ■ ⑤지역 및 전국적인 활동이나 프로그램 : 사회복지관련 활동으로서 관장의 직책을 갖고 지역 및 전국 차원에서 (1)협회활동, (2)위원회 활동, (3)다양한 교육·세미나 등의 참석, (4)교육활동 등에 관한 근거자료를 확인하여 인정한다. 대체로 위의 4가지 중 3가지 이상 활동한 정도로 평가한다. ■ 단, 관장이 없는 시설의 경우에는 미흡(1)으로 처리함.
평가자료	인사기록카드, 자격증 확인

C4. 사무국장의 전문자격 보유여부

평가항목	사무국장의 전문자격 보유여부	
평가지표	C4. 사무국장은 정해진 자격기준을 갖추고 있는가?	
평가내용	①법정 상위자격기준을 갖추고 있다. ②장애인복지관련시설 경력이 10년 이상이다. ③사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다. ④사무국장은 지역 및 전국적인 활동이나 프로그램에 관여한 증거가 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.23.1 ■ 사회복지시설의 종사자는 시설이 달성하고자 하는 사명에 합당한 법적 자격과 필요한 경험을 갖고 있어야만 한다. ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) 단, 평가기간 동안 사무국장이 변경된 경우에는 기관에서 자율적으로 1인을 선택할 수 있음. ■ ①장애인복지법시행규칙 별표5에 의한 사무국장의 기준 <ul style="list-style-type: none"> (1)7급 이상의 공무원으로 5년 이상 재직한 경력이 있는 자 (2)사회복지사/특수학교 교사/치료사 등 장애인재활 관련 자격증을 취득한 후 해당 분야에서 6년 이상 근무한 경력이 있는 자 (3)고등교육법에 의한 대학을 졸업한 후 장애인복지 분야에서 8년 이상 근무한 경력이 있는 자 (4)기타 위와 동등 이상의 자격이 있다고 사회복지사업법 제36조의 규정에 의한 운영위원회(이하 "운영위원회"라 한다)에서 인정한 자. ■ ③재활관련 자격(장애인복지법시행규칙 별표5의 (2)에 준하는 자격)을 소지하고 있으면 인정하는 것으로 한다. ■ ④지역 및 전국적인 활동이나 프로그램 : 사회복지관련 활동으로서 사무국장의 직책을 갖고 지역 및 전국 차원에서 (1) 협회활동, (2) 위원회 활동, (3) 다양한 교육·세미나 등의 참석, (4) 교육활동 등에 관한 근거자료를 확인하고 전달교육 및 정보제공 정도를 파악하여 인정한다. 대체로 위의 4가지 중 3가지 이상 활동한 정도로 평가한다. ■ 장애인관련단체 경력의 경우, 상근직일 경우에만 경력으로 인정함. ■ 단, 사무국장이 없는 시설의 경우에는 미흡(1)으로 처리함. 	
평가자료	인사기록카드, 자격증 확인	

C5. 직원의 이·퇴직률

평가항목	(공통) 직원의 이(퇴)직률																																												
평가지표	C5. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?																																												
평가내용	$\frac{2008\text{년}\sim 2010\text{년 이·퇴직한 직원 수}}{2010\text{년 월 평균 확보 직원 수}}$													$\times 100$																															
지표해설	<p>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.23.1</p> <p>■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)</p> <p>■ 직원의 범위 : 정부지원 직원(시설장 포함) 및 자부담 직원을 포함하되, 수습직원, 임시직, 파트직은 제외함.</p> <p>■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</p>																																												
	<table><tr><th>월</th><th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th><th>계</th><th>월평균</th></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
	전체 직원																																												
<p>■ 이·퇴직자의 범위 : 이·퇴직 사유가 본인의 사망, 동일 법인 내 인사 발령, 정년퇴직에 의한 것은 제외한다. 재입사의 경우 퇴직시기가 평가기간 중이면 이·퇴직한 직원수에 산정(단, 유학, 결혼으로 인한 지자체 행정구역 외로 이사하여 통상적인 출퇴근이 불가능할 경우 등 부득이한 사유로 이·퇴직한 것은 제외하되, 반드시 그 근거가 확인될 수 있어야 함.)</p> <p>■ 보건복지부 장애인지역재활시설 직원의 임면관련 내용 : 지방자치단체에서 직영하는 시설의 직원은 자치단체장이 임면하고, 법인에 위탁운영하거나 법인이 직접 운영하는 시설장은 당해 법인 대표이사가 임면하고, 기타 직원은 법인의 대표이사 또는 시설장이 임면함. 단, 지방자치단체에서 자체적으로 직원임면관련 내용을 지방이양 후에 변경했을 경우에는 지방자치단체의 지침에 따름.</p>																																													
평가자료	인사기록카드, 해당기간(12분기) 시·군·구에 보고한 종사자 현황 자료, 해당기간(12분기) 종사자 명단(월급명세서 등 참조), 종사자관리카드 명단, 퇴사자 명단																																												

C6. 인력개발 : 종사자의 선발·훈련·개발과 신입직원 교육

평가항목	종사자의 선발·훈련·개발과 신입직원 교육		
평가지표	C6. 종사자의 선발·훈련·개발과 신입직원 교육 교육은 적절히 이루어지고 있는가?		
평가내용	①종사자의 선발에 대한 공식적인 지침이 구비되어 있고, 인사규정에 따른 인사위원회를 통해 업무수행 능력을 갖춘 종사자를 선발하고 있다.		
	②공개모집 방식으로 종사자를 채용한다.		
	③종사자 채용에 대한 기록이 보관되어 있다.		
	④전체 직원을 대상으로 하는 내부교육을 연 6회 이상 실시하고 있다.		
	⑤내부교육 시 외부 전문 강사를 2회 이상하고 있다.		
	⑥외부교육을 직원들에게 고루 실시하고 있다.		
	⑦외부교육과 관련하여 교육 후 교육보고서를 작성하여 관리하고 있다.		
	⑧기타 종사자의 전문성 향상을 위해 시설이 노력하고 있다 (내용 :).		
	⑨신규 종사자의 채용 및 교육에 대한 내용이 지침 및 규정에 포함되어 있다.		
	⑩신입직원을 위한 교육교재가 있다.		
	⑪신입직원 교육은 입사 후 30일 이내에 실시되었고, 1인 20시간 이상 이루어지고 있다.		
	⑫신입직원 전원에게 교육이 실시된다.		
	우수(4)	위 항목 중 10가지 이상 항목이 해당 된다.	
	양호(3)	위 항목 중 9가지 항목이 해당 된다.	
	보통(2)	위 항목 중 8가지 항목이 해당 된다.	
미흡(1)	위 항목 중 7가지 이하 항목이 해당 된다.		
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.24.1-3		
	■ 종사자의 범위 : 기관에서 정한 수습기간을 종료하고 정식 채용된 자로 정부지원 종사자(시설장 제외), 자부담 종사자(1년 이상 계약직 직원 중 full time은 포함)를 의미함. 단, 수습기간 중에 실시된 신입직원교육도 인정함.		
	■ ①공식적인 지침 : 4가지가 모두 충족될 때 인정함 (1)종사자에 대한 자격기준 명시 (2)채용절차의 명문화 (3)종사자 선발을 위한 공개적 공고 (4)인사위원회 구성 등의 내용을 포함		
	■ ②공개모집 : 자격을 갖춘 자는 누구나 응모하여 경쟁을 통하여 능력 있는 자를 임용하는 제도로 특정인을 채용하기 위한 법인 및 시설 채용내규, 응모자격을 특정인으로 제한 등은 공개모집에 위배됨. 법인 또는 시설에서 독자적 또는 공동으로 채용 시에는 해당 법인 및 시설 홈페이지, 소식지, 지자체 홈페이지 등에 채용관련 사항을 15일 이상 공고한 후 법인 및 시설 내규 등에 의해 채용(보건복지부, 사회복지시설관리안내, 2010, p. 26),		
	■ ④내부교육 : 직원의 소양교육 및 능력과 전문성 향상을 위한 목적으로 하는 교육을 말함. 관련 법률에서 정하고 있는 필수교육인 성희롱예방교육과 소방교육을 포함해 사업계획서에 명시되어 있으며, 사업계획에 따라 정례적이고 구조화되어 있어야 함. 따라서 관련 내부 기안문이 있어야하고 결과보고서, 자료 또는 사진 등을 통해 실시결과가 확인되어야 함. 단순히 정례적인 조회, 회의 등에서의 교육은 포함되지 않음.		
	■ ⑤적극 활용 : 외부 전문강사 초청 교육이 2회 이상 실시되었으면, 인정하는 것으로 함.		
	■ ⑥외부교육의 고른 실시 : 특정 직원들에게 외부 교육이 편중되는 것을 지양하기 위한 것으로 전체 직원 대비 외부교육을 직원 수가 50% 이상일 경우 인정하는 것으로 함.		
	■ ⑦교육보고서 작성 및 관리 : 교육일시, 장소, 교육주최 및 주관, 교육 참여자, 교육 내용 등 기본적인 내용이 모두 포함되어 내부결재 등을 통해 공식적으로 관리될 때 인정함.		
	■ ⑧기타 시설의 노력에는 학습동아리 구축·지원, 상급학교 지원 허용 등을 확인하여 평가자가 판단하여 평가함.		
	평가자료	인사규정 직원연수, 지침, 신입직원, 교육교재, 교육관련 공문서 등	

C7. 장애인 종사자 고용실적

평가항목	장애인 종사자 고용실적															
평가지표	C7. 전체 직원 대비 장애인 종사자 고용실적은 어떠한가?															
평가내용	<div>2008년~2010년 월 평균 장애인종사자 수</div> <div>2010년 월 평균 확보 직원 수</div> <div>×100</div>															
	우수(4)	3% 이상														
	양호(3)	2% 이상 ~ 3% 미만														
	보통(2)	1% 이상 ~ 2% 미만														
	미흡(1)	1% 미만														
지표해설	<div>■ 장애인 고용촉진을 위한 장애인 종사자 고용 실적 평가 지표 반영</div> <div>■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)</div> <div>■ 직원의 범위 : 정부지원 직원(시설장 포함) 및 자부담 직원을 포함하되, 수습직원, 임시직, 파트직은 제외함.</div> <div>■ 2010년 월 평균 장애인종사자 수 및 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div>															
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	
	전체 직원															
	2008 장애인 종사자															
	2009 장애인 종사자															
	2010 장애인 종사자															
	<div>■ 장애인 의무고용 제도 : 일반적으로 비장애인에 비해 고용상 취약계층인 장애인의 고용기회를 넓히기 위하여 일정 수 이상의 근로자를 고용하는 사업주에게 의무적으로 장애인을 고용하도록 하는 제도이다. 장애인 고용은 근로자 총수의 2% 내지 3%에 해당하는 장애인 근로자를 의무적으로 고용하는 것임.</div> <div>■ 전체직원, 장애인종사자 : 정규직원과 비정규직원 모두를 의미한다. 단, 바우처 사업 관련 제공 인력은 제외함.</div>															
	평가자료	직원현황표 및 자료														

C8. 직원의 외부교육 참여

평가항목	(공통) 직원 1인당 외부교육 참여시간																																											
평가지표	C8. 직원의 연간 외부교육시간은?																																											
평가내용	$\frac{\text{2010년 전체 직원의 외부교육시간}}{\text{2010년 월 평균 확보 직원 수}}$																																											
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.24.2 ■ 직원의 범위 : 정부지원 직원(시설장 포함) 및 자부담 직원을 포함하되, 수습직원, 임시직, 파트직은 제외함. ■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수 <table border="1"> <thead> <tr> <th>월</th><th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th><th>계</th><th>월평균</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 외부교육은 직원의 능력개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기 프로그램, 보수교육과 의무교육, 기타 교육과정 등. ■ 사회복지사협회 사이버 교육, 기타원격교육은 수료증을 근거로 하여 1일 1시간 인정. ■ 수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하되, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 교육은 8시간, 반일 교육은 4시간으로 함. ■ 업무와 관련된 대학 및 대학원 진학은 1학기당 10시간 인정. ■ 해외연수 중 기관견학일 경우 방문기관 당 3시간 인정. 순수훈련을 목적으로 하는 해외장기연수는 근거자료가 있을 경우 일정표, 연수보고서, 내용에 준해 1일 최대 8시간 까지 인정함. ■ 운영법인이 2개 이상의 운영시설 종사자를 대상으로 외부 강사를 초빙하여 실시한 교육은 외부교육으로 인정함. ■ 1인당 최대 60시간 한도만 인정. 														월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
전체 직원																																												
평가자료	외부교육 현황철 및 관련공문, 연수보고서																																											

C9. 교육활동비

평가항목	(공통) 교육활동비																																												
평가지표	C9. 직원의 연간 교육비는?																																												
평가내용	$\frac{2010\text{년 전체 직원의 내부교육활동비} + \text{외부교육활동비}}{2010\text{년 월 평균 확보 직원 수}}$																																												
지표해설	<p>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.24.2</p> <p>■ 직원의 범위 : 정부지원 직원(시설장 포함) 및 자부담 직원을 포함하되, 수습직원, 임시직, 파트직은 제외함.</p> <p>■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</p>																																												
	<table><tr><td>월</td><td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td><td>계</td><td>월평균</td></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
	전체 직원																																												
<p>■ 교육비 : 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하는 것이며, 자문비는 교육비로 산정하지 않음.</p> <p>■ 내부교육 : 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육으로, 내부문서와 강사료 지급, 교재, 평가서, 참가자대장 등으로 입증이 가능해야 함.</p>																																													
평가자료	2010년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함), 관련서류																																												

C10. 직무평가 및 포상

평가항목	직무평가 및 포상								
평가지표	C10. 직무평가 및 포상 체계를 갖추고 있는가?								
평가내용	<p>①종사자의 직무평가에 관한 지침 및 규정이 명문화되어 있다. ②종사자의 직무기술서, 업무분장 등이 명시된 업무지침 및 규정이 문서화되어 있다. ③종사자의 직무성적을 정기적(연간 1회 이상)으로 평가하는 직무평가 체계가 구축되어 있다. ④평가결과에 따른 인사에 반영하고 포상을 제공하고 있다. ⑤평가와 관련된 제반자료가 기록·관리되고 있다.</p> <table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.								
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.26.1 ■ 사회복지시설은 종사자의 직무성적을 정기적(연간 1회 이상)으로 서면 평가하고 평가 결과에 따른 포상을 제공하는 직무평가 체계를 갖추고 있어야함. ■ 직무평가 관련 규정 : 직원의 능력, 실적, 태도 등을 평가하기 위한 규정을 공식적인 절차를 거쳐 마련한 것을 의미함 ■ 직무평가 결과의 반영 : 직원의 능력, 실적, 태도 등을 평가한 결과에 따라 승진, 포상, 업무 배치, 교육 등을 실시한 경우를 의미함. ■ 법인에서 실시한 인사 및 직무평가도 포함함. 								
평가자료	직무평가 규정 및 지침, 인사규정 및 지침								

C11. 종사자의 근무여건 : 고충처리·자치조직운영·근무시간

평가항목	종사자의 근무여건
평가지표	C11. 종사자의 근무여건은 어떠한가?
평가내용	①종사자의 고충처리에 관한 규정이 명문화되어 있다. ②직원의 욕구, 고충, 불만을 처리하는 공식적인 체계(고충처리위원회)가 마련되어 있다. ③고충처리위원회의 회의가 연 4회 이상 실시되고 있다. ④직원의 상조회, 친목회, 학습모임 등과 같은 직원 자치단체가 구성되어 있다. ⑤시설은 종사자의 자치단체를 위한 지원(재정적, 시간적 지원으로 문서로 확인)을 하고 있다. ⑥종사자의 복무규정이 마련되어 있다. ⑦복무규정에 대해 종사자가 숙지하고 있으며, 잘 이행되고 있다. ⑧종사자는 근로시간과 연장근로의 법정 기준을 준수하고 있다. ⑨종사자는 1주일에 평균 1회 이상의 유급휴일을 주고 있다. ⑩연장근로, 야간근로, 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급 또는 이에 상응하는 휴가를 주고 있다. ⑪시설은 종사자에게 연차 유급휴가를 주고 있고 사용 촉진에 대한 제도를 마련하고 있다. 기타(⑫ , ⑬ , ⑭ , ⑮)
	우수(4) 위 항목 중 7가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 6가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 4가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.27.1-3, 근로기준법 제4장 근로시간과 휴식 ■ ②공식적인 체계 : 관차원에서 직원의 욕구, 고충, 불만을 수렴하기 위한 방안으로 기관장이 의견을 접수·관리하고 있거나, 의견을 수렴함. 전자 게시판 설치가거나, 욕구, 고충, 불만을 처리하기 위한 정기적인 회의를 실시(회의록)하는 것 등을 의미함. ■ ⑥직원의 복무규정 유무, 직원들이 그 내용을 인지하고 있는지 여부, 복무규정의 이행 정도에 따라 점수가 주어짐. ■ ⑦복무규정이 마련되어 있다면 구체적인 복무규정 몇 가지(휴가, 상벌 등)를 직원에게 직접 물어보도록 한다. 복무규정이 제대로 이행되고 있는지 또한 확인 ■ ⑧근로기준법 제4장 근로시간과 휴식 제50조 1-2항, 제53조 1항 근거 : 주간 40시간의 근로시간과 1일 8시간을 초과하지 않고 있다. 단, 당사자 간의 합의하에 1주일에 12시간을 한도로 근무시간을 연장할 수 있음. ■ ⑨제4장 근로시간과 휴식 제55조 근거 ■ ⑩제4장 근로시간과 휴식 제56-57조 근거 ■ ⑪제4장 근로시간과 휴식 제60-61조 근거
평가자료	복무규정, 직원면담

C12. 직원을 위한 후생복지제도

평가항목	후생복지
평가지표	C12. 종사자의 후생복지를 위한 방안이 마련되어 있는가?
평가내용	①직원의 규정된 휴가실시 ②직원을 위한 병가, 휴직제도 실시 ③정기적인 포상제도 실시 ④기관의 규모를 고려하여 직원을 위한 자료실 마련 ⑤기관의 규모를 고려하여 직원을 위한 휴식공간 마련 ⑥직원을 위한 지정 진료기관 기타(⑦ , ⑧ , ⑨ , ⑩)
	우수(4) 6가지 이상이 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	양호(3) 5가지가 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	보통(2) 4가지가 만족스럽게 실시되고 있고, 지침이 명문화 되어 있다.
	미흡(1) 3가지 이하가 실시되고 있다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.27. ■ 규정된 휴가 : 근로관계법에 규정하고 있는 휴가가 자체 복무규정으로 되어 있는 경우만을 말함. ■ 포상제도 : 예를 들어 시설의 개관 10주년이 1년 이전이어서 그 기념으로 포상한 것은 비록 평가기간동안에 실시된 포상이라고 하더라도 제외한다. 정기적으로(1년이나 격년제) 실시하는 포상제도를 말한다. 또한 지자체포상은 포함하지 않음 ■ 기타에는 직원자녀 장학금제도, 직원경조사비 지급, 안식년(월) 등 직원 후생복지로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고 증빙이 가능한 경우 각각에 대하여 하나로 인정함. ■ ④⑤작은 규모의 복지관의 경우 겸용도 인정하며, 시설규모에 비해 노력한 결과가 있으면 인정하는 것으로 함. ■ ⑥지정 진료기관의 경우 협약서가 구비되어 있으면 인정함.
평가자료	현장확인, 관련문서, 직원면담

D 프로그램 및 서비스

D1-1. 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원

평가항목	접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원				
평가지표	D1-1. 접수진단·사정평가 부문의 서비스 이용인원				
평가내용	사업실적 보고서내 접수진단·사정·평가 실적				
	구분	일반접수진단	순회진단	사정	평가
	실인원	()명	()명	()건	()건
	연인원	()명	()명	()건	()건
	사업배치인력	()명			
지표해설	<p>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29</p> <p>■ 순회진단에는 시설방문진단, 가정방문진단 등을 포함함. 단, 재가복지차원에서 시설방문 및 지역을 방문하여 순회진단하는 경우에는 재가복지사업실적으로 처리함.</p> <p>■ 실인원은 진단인원수로 산정하고, 연인원은 검사(도구) 건수로 산정함.</p> <p>■ 평가는 각 영역의 평가를 취합함(단, 직업재활영역의 평가는 D5-1. 직업재활사업에 포함함).</p> <p>■ 사업배치인력 = 사업투입인력 + 간접지원인력(기획, 홍보, 후원, 전산담당 등)</p> <p>■ 사업배치인력과 사업투입인력은 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표기함</p> <p>■ 사업투입인력 : 접수진단 및 사정평가 사업수행을 위해 투입된 모든 사업인력을 말함. (예, 5명의 직원이 투입되었으되 개별업무비중을 따져 진단사정부분에 A직원이 30%, B직원이 20%, C직원이 60%, D직원이 40%, E직원이 35%투입되었다면 투입인력은 0.3+0.2+0.6+0.4+0.35=1.85명이 됨). 주당 40시간 기준.</p> <p>■ 사업투입인력은 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 사업투입인력이 이직이나 인사이동 등으로 인한 일시적인 공석으로 매월 투입인력이 상이하었을 경우, 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일까지의 투입인력 총원)÷12로 함. 매월 투입인력이 동일했을 경우에는 이 산출방식을 따르지 않고 월 투입인력으로 산정하면 됨.</p>				
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료				

D1-2. 접수면접의 적절성

평가항목	접수면접
평가지표	D1-2. 접수면접이 적절히 이루어지고 있는가?
평가내용	①서비스 이용에 대한 접수, 처리, 승인절차 규정이 구비되어 있고, 서비스 대상자의 참여기준이 지침에 명시되어 있다. ②3년 이상의 장애인복지업무 경력자로 접수면접 담당직원이 배치되어 있다. ③대기자 명단이 분기별 1회 이상 주기적으로 재검토되고 있다. ④대기자의 대기 기간을 감안하여 대안적 서비스를 제공하고 있다. ⑤서비스 부적격자를 위한 대안적 서비스를 제공하고 있다. ⑥접수면접결과(진단판정통보서 등)가 서면으로 제공되고 있다. ⑦서비스 이용자가 서비스 접수, 대기, 처리절차를 확인할 수 있다.
	우수(4) 위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29.1 ■ ①규정과 지침 : 규정은 일종의 내부 법이고, 조직내부를 통제 하는 기능을 한다. 예를 들어, 서비스 규정은 모든 재활영역에서 같이 해야 하는 것을 말하고, 지침은 규정의 범위 보다는 적은 범위에 대한 세부 해석으로 예를 들어 서비스 규정 내 물리치료 서비스 지침은 구체적으로 대상자 선정기준, 종결 기준 등 다양한 세부적인 기준이 포함되어 있다. ■ 서비스 대상자의 참여기준은 실제 프로그램에 적합한 대상자 기준이어야 하며, 실제 이용자와 지침에 명시되어 있는 내용이 동일하여야 함. ■ 대기자란 프로그램 이용을 희망하는 접수자에 대하여 운영지침에 근거하여 프로그램의 적합성 여부를 평가한 후 이용자로 적합하다고 판정된 자를 말함. 따라서 대기자에 대한 기초평가 자료가 관리되고 있어야 함. ■ 대기자명단에는 연번, 대기일자, 성명, 장애유형, 연락처, 점검연락일자, 처리사항, 우선 순위 등이 기록되어 있어야 함. ■ 대안적 서비스란 서비스 대기 기간 동안 복지관 차원에서 대기하고 있는 서비스와 관련된 정보나 집단프로그램 등을 통해 대기 기간 동안에 수행한 다양한 서비스를 말한다. ■ 서비스 부적격자의 대안적 서비스로서 의뢰서비스를 제공했다면, 서비스 부적격자가 지속적인 서비스를 이용할 수 있도록 이용인의 거주지와 가까운 지역의 기관을 안내할 수 있도록 서비스별, 기관별 목록을 보관하면서 정보를 제공한 것임. 정보제공 자료는 최근 자료이어야 함. 그리고 의뢰일자, 의뢰사유, 기관/담당자명이 포함된 문서화된 의뢰서 및 이에 준하는 의뢰내용을 확인할 수 있는 문서가 있어야 함. ■ 접수면접결과서의 서면화된 통보가 이루어졌음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 하며, e-mail을 활용한 제공도 포함함.
평가자료	재활계획회의록 및 관련 지침, 문서

D1-3. 재활계획회의

평가항목	재활계획회의와 이용자 참여	
평가지표	D1-3. 재활계획회의가 잘 실시되고 있으며, 이용자 참여가 잘 되고 있는가?	
평가내용	①접수진단자의 90% 이상을 대상으로 실시된다. ②지침에 의거하여 정기적으로 실시되고 있다. ③재활계획회의록이 관리·비치되고 있다. ④이용자 또는 가족의 참여와 의사반영을 할 수 있도록 규정(지침)화되어 있다. ⑤서비스 이용자 또는 가족(또는 보호자)이 서비스의 과정(계획, 설계, 전달, 평가과정)에 참여하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29.1과 6.29.2 ■ ①재활계획회의의 경우 기초재활사업에 참여하기 위해 접수진단을 받은 장애인을 대상으로 실시한 재활계획회의를 의미하는 것으로 1회성 행사 참가자나 단순재활상담을 실시하기 위해 내관한 경우는 제외됨. ■ 서비스 이용자 또는 가족(또는 보호자)이 서비스의 계획, 설계, 전달, 평가과정에 참여하여 자신들의 의견을 충분히 제시할 수 있어야 한다. 	
평가자료	재활계획회의록 및 관련 지침, 문서	

D1-4. 기관차원의 재활서비스 욕구사정

평가항목	기관차원의 욕구 사정	
평가지표	D1-4. 기관차원에서의 서비스 욕구 사정을 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구사정 지침이 문서화되어 있다. ②기관차원에서 전체 재활서비스에 대한 욕구사정을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고 있다. ③서비스 이용자에게 대한 정기적인 욕구사정과 결과를 분석 및 기록하고 있다. ④욕구조사 및 사정이 사업계획에 의해 실시되고 있다. ⑤욕구사정 결과가 80%이상 프로그램이나 차기 사업계획에 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29.3 ■ 사회복지시설은 서비스 대상자와 가족의 욕구사정을 위한 측정기준과 절차를 문서화하여 갖고 있고, 시설은 욕구사정을 정기적으로 실시하며, 욕구사정의 결과를 기록·보관하고 이를 시설운영 및 사업계획 수립에 반영한다. ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 욕구사정이란 설문지, 간담회 등을 통해 이용자의 서비스 욕구를 파악하기 위해 복지관 전체 이용자를 대상으로 기관차원에서 실시한 것을 의미함. ■ ⑤ 예 - 2009년에 실시한 욕구조사 결과가 2010년 사업계획서에 반영되어 있어야 한다. 	
평가자료	관련사업계획서, 이용자 욕구사정 및 욕구조사결과 보고서	

D1-5. 기관차원에서의 만족도 조사

평가항목	기관차원에서의 만족도 조사	
평가지표	D1-5. 기관차원에서의 서비스 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 만족도조사 지침이 문서화되어 있다. ②기관차원에서 전체 재활서비스에 대한 만족도 조사를 연 1회 이상 정기적으로 실시하고 있다. ③서비스 이용자에 대한 정기적인 만족도 조사와 결과가 기록 및 보관되고 있다. ④서비스 만족도 조사가 사업계획에 있고 실시되고 있다. ⑤서비스 만족도 조사결과가 80%이상 프로그램이나 차기 사업계획에 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30.1 ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ 사회복지시설은 서비스 대상자를 대상으로 서비스 만족도 조사를 정기적으로 실시하고 조사결과를 기록·보관하며, 시설운영 및 서비스 개발 등에 반영한다. ■ 만족도 조사란 설문지, 간담회 등을 통해 이용자의 서비스 만족도를 파악하기 위해 복지관 전체 이용자를 대상으로 기관차원에서 실시한 것을 의미함. ■ ⑤ 예 - 2009년에 실시한 만족도조사 결과가 2010년 사업계획서에 반영되어 있어야 한다.	
평가자료	관련사업계획서, 이용자 만족도 및 욕구조사결과보고서	

D1-6. 사례관리

평가항목	사례관리
평가지표	D1-6. 기관차원에서의 사례관리가 잘 진행되고 있는가?
평가내용	① 사례관리지원체계 모형에 따라 사정된 욕구에 기반한 구체적인 지원계획을 수립하고 있다. ② 기관차원의 사례관리지침이 구비되어 있다. ③ 월 1회 이상 사례관리 회의를 개최하고 있다. ④ 슈퍼비전이 기록된 사례관리 회의록이 관리되고 있다. ⑤ 사례회의 결과 및 향후 개입방향을 이용자 및 보호자에게 서면으로 전달하고 있다. ⑥ 사례관리를 위한 지역사회 인적·물적 자원이 목록화되어 체계적으로 활용되고 있다. ⑦ 사례관리를 위한 자원목록이 정기적으로 업데이트되고 있다. ⑧ 사례관리와 연관된 지역사회 유관기관과 사례관리 회의를 정기적으로 실시한다. ⑨ 사례관리 대상자(클라이언트)가 사례관리 지원으로 지역사회 연계가 필요한 경우 연계가 잘 이루어지고 있다. ⑩ 사례관리의 우수사례 등을 연구·개발하여 지역사회로 보급하고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 7가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 6가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 4가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30.1 ■ 지표설명 : 이용자의 개별적인 욕구와 문제에 따라 지역사회 내의 다양한 서비스와 자원을 체계적으로 연계·제공·점검하는 종합적인 사례관리 시스템을 갖추고 있고, 사례관리자가 클라이언트의 욕구에 맞추어 자원을 연결·제공하기 위해서 자원을 발굴하고 이에 대해 목록화하여 관리하고 있으며, 지역사회와의 연계를 통해 클라이언트의 욕구에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 이를 지역사회 자원과 연계하여 조정함으로써 지역사회 차원에서 독립적인 생활을 할 수 있도록 지원해 주어야만 한다. ■ ①은 기초재활서비스, 재가장애인서비스, 직업재활서비스 등으로 사례관리 모형을 구축하고 있는 것을 말한다. 사례관리 모형이란 전반적인 흐름체계를 말하는 것으로 사례발굴, 사정, 지역사회 인적·물적, 기관 등의 자원확보, 사례회의, 사례관리, 종결 등의 모형을 말한다. 그리고 구체적인 지원계획은 장·단기 목표설정, 프로그램실시 계획, 자원동원, 지원인력 배치 등이 포함된 것으로 지원계획 수립 과정 시 이용자(또는 가족)가 반드시 참여함을 증명해야 한다. 또한 이용자의 참여를 규정하는 지침이 있으며, 실제로 적극적인 참여를 권장한 근거 및 참여한 실적이 있어야 한다. ■ ②사례관리자는 혼자서 접근하거나 문제를 해결하기 어려워 다양한 전문가를 구성으로 한 팀 접근을 한다. 이에 클라이언트를 옹호·대변하며, 포괄적인 문제해결을 위한 조정자 역할을 한다. 사례관리팀이란 사례관리를 목적으로 구성된 별도의 사례관리 팀, 별도의 사례관리 팀으로 구성되어 있지는 않지만 사례관리를 위해 여러 전문가들로 구성되어 운영되는 TFT 등을 말한다. ■ ④사례관리 회의록은 일시, 참가자, 사례상정, 대상자 사정, 서비스 개입과정, 지원계획 등이 포함되어져 체계적으로 기록되어야 한다. ■ ⑦사례관리자는 기관에서 이미 확보한 자원이 클라이언트의 욕구에 따라 가능한 자원을 연결하고 제공하는 것이 아니라 클라이언트가 원하는 자원이 무엇인가를 보아서 그에 맞는 지역사회 자원을 찾는 데 목적이 있다. 정기적이라 함은 연 2회 이상의 실적이 있는 경우를 말한다. ■ ⑧정기적이라 함은 분기별 1회 이상의 실적이 있는 경우를 말한다. ■ ⑨잘 이루어지고 있다 함은 80%이상 반영되고 있는 경우를 말한다. ■ ⑩외부기관 또는 공동추천하는 연수회 등에서 사례발표, 외부의 기관지 등에 게재, 복지관의 연구지 또는 관보에 게재를 말한다.
평가자료	사례관리 관련 기록, 규정, 지침 등

2. 의료재활사업

진료실 운영, 치과진료, 물리치료, 작업치료, 언어치료, 청능훈련, 청력검사, 보청기조종, 재활보조기구 제작, 재활보조도구 사용자 착용훈련 등

D2-1. 의료재활서비스 이용인원

평가항목	의료재활서비스 이용인원																																																																				
평가지표	D2-1. 의료재활서비스 이용인원																																																																				
평가내용	사업실적 보고서내 의료재활 실적																																																																				
	실인원				연인원				사업배치인력																																																												
	()명				()명				()명																																																												
지표해설	<div>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30</div> <div>■ 실적 계산은 30분을 1명으로 계산함.</div> <div>■ 물리, 작업, 언어, 수중운동 등 재활치료만 30분을 1명으로 계산함.</div> <div>■ 물리, 작업, 언어, 수중운동 등의 재활치료를 제공하는데 있어서 실시된 상담의 경우, 상담시간을 포함하여 치료시간을 산정하였을 경우에는 상담실적을 인정하지 않음. 그러나 상담시간을 제외하고 순수 치료시간만을 실적으로 산정하였을 경우에는 상담실적을 별도로 인정하고, 상담기록이 유지·관리되고 있어야 함.</div> <div>■ 캠프, 현장학습, 부모상담 및 교육, 진료(촉탁의 진료, 병원연계 내과진료 등), 건강관리, 의뢰(타기관 의뢰로 문서화 되어 있는 경우) 등은 하루 이용인원으로 계산함. (1박2일의 경우 실인원은 1명으로, 연인원은 2명으로 계산함. 단 자원봉사자는 실적에서 제외함)</div> <div>■ 실인원이라 함은 프로그램단위로 산출함.</div> <div>■ 의료재활서비스에서 프로그램이라 함은 물리치료, 작업치료, 언어치료, 진료, 건강관리 등을 말함.</div> <div>■ 사업배치인력 = 사업투입인력 + 간접지원인력(기획, 홍보, 후원, 전산담당 등)</div> <div>■ 사업배치인력은 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표기함</div> <div>※ 아래의 사항은 평가점수에 포함되지 않으며, 현황으로만 파악함</div>																																																																				
	<table><tr><td rowspan="5">의료 재활 주요 실적</td><td colspan="5">직접서비스</td><td colspan="3">지역사회연계 및 건강지원프로그램</td><td colspan="2">가족지원</td></tr><tr><td>(1) 물리 치료</td><td>(2) 언어 치료</td><td>(3) 작업 치료 (감각통 합)</td><td>(4) 수중 운동 치료</td><td>(5) 기타</td><td>(6) 타 기관 연계 지원</td><td>(7) 의료 기관 연계 프로 그램</td><td>(8) 건강 지원 프로 그램</td><td>(9) 기타</td><td>(10) 부모 상담, 가정 지도</td><td>(11) 가족 치료 및 가족 캠프</td><td>(12) 기타</td></tr><tr><td>실인원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>연인원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>투입 인력</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <div>※ 사업투입인력은 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 사업투입인력이 이직이나 인사이동 등으로 인한 일시적인 공석으로 매월 투입인력이 상이하였을 경우, 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일까지의 투입인력 총원)÷12로 함. 매월 투입인력이 동일했을 경우에는 이 산출방식을 따르지 않고 월 투입인력으로 산정하면 됨. D1-1의 사업투입인력의 예를 참조.</div>											의료 재활 주요 실적	직접서비스					지역사회연계 및 건강지원프로그램			가족지원		(1) 물리 치료	(2) 언어 치료	(3) 작업 치료 (감각통 합)	(4) 수중 운동 치료	(5) 기타	(6) 타 기관 연계 지원	(7) 의료 기관 연계 프로 그램	(8) 건강 지원 프로 그램	(9) 기타	(10) 부모 상담, 가정 지도	(11) 가족 치료 및 가족 캠프	(12) 기타	실인원												연인원												투입 인력										
의료 재활 주요 실적	직접서비스					지역사회연계 및 건강지원프로그램			가족지원																																																												
	(1) 물리 치료	(2) 언어 치료	(3) 작업 치료 (감각통 합)	(4) 수중 운동 치료	(5) 기타	(6) 타 기관 연계 지원	(7) 의료 기관 연계 프로 그램	(8) 건강 지원 프로 그램	(9) 기타	(10) 부모 상담, 가정 지도	(11) 가족 치료 및 가족 캠프		(12) 기타																																																								
	실인원																																																																				
	연인원																																																																				
	투입 인력																																																																				

평가항목	의료재활서비스 이용인원
평가지표	D2-1. 의료재활서비스 이용인원
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ (1)물리, 언어, 작업, 수중운동치료에는 치료사가 직접 개입하여 치료, 훈련, 운동지원하는 것을 포함한다. ■ (5)기타에는 앞의 치료영역이외의 직접서비스프로그램이 있는 경우 ■ (6)타기관연계지원원은 장애인이 속해있는 어린이집, 학교 등과 협력 또는 지원하는 프로그램이다(바우처는 제외) ■ (7)의료기관 연계프로그램은 이용자의 상태를 고려하여 적절한 병원, 보건소, 한의원 등과 연계하는 프로그램이다. ■ (8)건강지원프로그램은 운동협회(게이트볼, 탁구, 요가 등)와 협력하는 프로그램과 비만관리, 구강관리, 무료진료 등을 위해 지원하는 프로그램이다. ■ (9)부모상담 및 가정지도는 치료섹션 후 부모에게 치료반응에 대한 설명은 제외되며 부모가 상담을 요청하거나 치료사가 상담이 필요한 경우, 가정에서 치료효과를 높이기 위해 부모의 가정지도프로그램을 기획하여 실시한 경우만 해당된다. ■ (10)이용자의 치료효과와 현장적응을 위한 목적으로 기획된 프로그램이다
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료

D2-2. 의료재활 사정의 체계성

평가항목	사정의 체계성								
평가지표	D2-2. 사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?								
평가내용	<p>①사정관련 내용이 지침에 포함되어 있다.</p> <p>②이용자에 대한 초기사정과 진전사정의 내용이 기록·관리되고 있다.</p> <p>③지침에 의거하여 진전사정이 주기적으로 이루어지고 있다.</p> <p>④서비스 대상자의 개별화된 계획을 수립하는데 사정결과를 이용한 근거를 확인할 수 있다.</p> <p>⑤사정결과보고서가 이용자에게 서면으로 제공되고 있다.</p> <table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.								
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 서면 제공이란 서면으로 제공되어 족음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 하며, e-mail을 활용한 제공도 근거자료가 있을 경우 인정됨. ■ 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함. ■ 초기사정이란 서비스나 프로그램의 목표, 하위목표, 기초선 설정을 수행하기 위해 초기에 사정하는 것을 말하며, 진전사정이란 사정관련 지침에 의거 주기적(예, 3개월 또는 6개월 단위)으로 진전정도를 확인하는 사정을 말한다. 								
평가자료	개별차트, 재활 서비스 관련지침								

D2-3. 개별화된 서비스

평가항목	개별화된 서비스	
평가지표	D2-3. 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	
평가내용	①개별화 계획이 지침에 명시되어 있다. ②개별화된 사정에 의해 개별화된 계획이 수립되고 있다. ③개별화된 계획대로 서비스의 수행과 평가가 실행되고 있다. ④개별화 계획과 실행평가에 대한 기록이 이용자에게 서면으로 제공된다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ ② 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어야 하며, 이를 바탕으로 추가적으로 의견이 제시되었을 때, 이를 반영하고 있는지를 확인하고자 하는 것이다. ■ 이용자 개별과일 안에 개별화된 계획서와 관련 자료가 기록으로 남아 있어야 한다. 즉, 개별화된 서비스는 개인 차트(대략 5개)를 무작위로 추출하여 평가한다.	
평가자료	개별 차트, 관련지침, 개별화계획서, 평가서	

D2-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D2-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①슈퍼비전 지침이 문서화되어 있다. ②전문성 향상을 위해 외부 전문가로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ③공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ④사업과 관련된 외부교육(슈퍼비전, conference)에 참석하고 있다. ⑤전체 또는 사업관련 회의(프로그램 회의, 사례회의 등)를 정기적으로 실시하고 있다. ⑥내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ⑦자문과 슈퍼비전 관련기록이 지침대로 관리되고 있다. ⑧자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.25.1 ■ 사회복지시설은 종사자들의 업무 수행에 필요한 슈퍼비전을 슈퍼바이저 혹은 외부 전문가를 통해 1년에 12회 이상 공식적인 모임을 통해 제공해야만 한다. ■ ①슈퍼비전 지침에는 관련 자료의 기록방법이 명시되어 있어야 함. ■ ④외부교육참석이라 함은, 자문 및 내·외부 슈퍼비전에서 제공된 내용을 바탕으로 외부에서 시행하는 교육에 참석한 사항만 인정한다. 자문 및 슈퍼비전을 제공받고 서비스에 반영하기 위하여 외부교육에 참여한 내용만을 인정함. ■ ⑤정기적이라 함은 슈퍼비전 지침에 의거 월별로 하는 것을 원칙으로 함. ■ ⑥내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있더라도 인정함. E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정함.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전기록의 확인이 가능한 서류	

D2-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도 조사	
평가지표	D2-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	① 재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ② 서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③ 욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④ 욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ D1-4. 「기관차원에서 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 의료재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	사업계획서, 욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D2-6. 사례회의

평가항목	사례회의	
평가지표	D2-6. 제공되는 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는가?	
평가내용	① 월 1회 이상의 정기적인 사례회의를 개최한다. ② 해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가가 참여하고 있다. ③ 사례회의록에 일시, 사례상정 사유, 그 간의 개입내용, 문제요인, 참가자 등이 기록되어 있다. ④ 사례회의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다. ⑤ 연중 전체 이용자의 10%이상을 대상으로 사례회의가 실시되었다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 포함되어 있어야 하며, 정기적으로 실시되어야 함(최소한 단기목표 설정기간에 1회). 회의 참석자는 해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가(슈퍼바이저 포함)가 참여할 수 있도록 함. ■ 사례회의는 case conference를 말하며, 사례회의는 서비스 담당자가 서비스 지침에 의거 정기적으로 사례를 사례회의에 상정하여 서비스의 성과, 문제 등의 문제해결을 위해 수행하는 회의를 말한다.	
평가자료	사례회의록	

D2-7. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D2-7. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D2-8. 종결평가와 사후지도

평가항목	종결평가 및 사후지도	
평가지표	D2-8. 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는가?	
평가내용	①운영지침에 종결평가와 사후지도에 관한 내용이 제시되어 있다. ②종결보고서가 작성되어 있다. ③사후지도 기록이 관리되고 있다. ④사후지도의 내용은 종결보고서에 제시한 내용과 일치한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리 계획 등이 기록되어 있어야 함. ■ 운영지침에 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 있어야 하며, 사후지도 실시여부를 확인할 수 있는 기록이 있어야 함.	
평가자료	종결평가서, 재활서비스 지침, 개별 차트, 관련	

3. 교육재활사업

조기교육(영유아, 아동 등), 통합교육, 부모교육, 학습지도(취학아동교육, 문자교육, 검정고시 등), 성인교육, 정보화교육, 각종교구대여, 시·청각 장애인기초재활 등

D3-1. 교육재활서비스 이용인원

평가항목	교육재활서비스 이용인원						
평가지표	D3-1. 교육재활서비스 이용인원						
평가내용	사업실적 보고서내 교육재활서비스 실적						
	<table><tr><th>실인원</th><th>연인원</th><th>사업배치인력</th></tr><tr><td>()명</td><td>()명</td><td>()명</td></tr></table>	실인원	연인원	사업배치인력	()명	()명	()명
	실인원	연인원	사업배치인력				
()명	()명	()명					
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30■ 실적계산은 30분을 1명으로 계산함.■ 영유아, 아동 대상의 개별·집단교육 등 조기교육 프로그램과 시각장애인복지관의 경우 시각장애인 기초재활, 정보화교육은 30분을 1명으로 계산함.■ 캠프, 현장학습, 통합교육지원, 학습지도, 교구대여, 부모상담 및 교육 등은 하루를 1명으로 계산함. (1박2일의 경우 실인원은 1명으로, 연인원은 2명으로 계산함. 단 자원봉사자는 실적에서 제외함)■ 실인원이라 함은 프로그램단위로 산출함.■ 교육재활서비스에서 프로그램이라 함은 조기교육, 통합교육지원, 학습지도, 각종교구대여, 시각장애인 기초재활 등을 말함(정보화교육은 제외하며, 시각복지관의 경우에만 인정함).■ 정보화사업 실적 및 인력 포함.(사업계획서를 제출하여 경쟁을 통해 취득한 정부재원 포함).■ 사업배치인력 = 사업투입인력 + 간접지원인력(기획, 홍보, 후원, 전산담당 등)■ 사업배치인력은 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표기함■ 교육재활사업에서 프로그램이라 함은 조기교육, 통합교육, 학습지도, 각종교구대여, 보호자 상담 및 교육, 시청각 장애인 기초재활훈련, 장애인사회교육 등을 말한다. 단, 세부 교육내용으로 산출하지 아니한다.■ (7)장애인이 속해있는 어린이집, 유치원, 학교 등과 협력 또는 지원하는 프로그램이다.(통합교육지원포함)■ (9)부모상담 및 가정지도는 교육섹션 후 부모에게 교육반응에 대한 설명은 제외되며 부모가 상담을 요청하거나 교사가 상담이 필요한 경우, 가정에서 교육효과를 높이기 위해 부모의 가정지도프로그램을 기획하여 실시한 경우만 해당된다.■ (10)이용자의 인지발달과 교육효과, 현장적응, 체험학습 등을 위한 목적으로 기획된 프로그램이다						
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료						

평가항목	교육재활서비스 이용인원												
평가지표	D3-1. 교육재활서비스 이용인원												
지표해설	※ 아래의 사항은 평가점수에 포함되지 않으며, 현황으로만 파악함												
	교육 재활 주요 실적	직접서비스					지역사회연계프로그램			가족지원		(12) 기타	
		(1) 영 유아 교육, 초기 교육	(2) 통합 교육	(3) 학습 지도	(4) 교구 교재 대여	(5) 정보화 교육	(6) 기타	(7) 지역 연계 장애인 평생 교육	(8) 교육 기관 연계 프로 그램	(9) 기타	(10) 부모 상담, 가정 지도, 교육		(11) 가족 치료 및 가족 캠프
		실 인 원											
		연 인 원											
		투입 인력											
	■ 사업투입인력은 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 사업투입인력이 이직이나 인사이동 등으로 인한 일시적인 공석으로 매월 투입인력이 상이하였을 경우, 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일까지의 투입인력 총원)÷12로 함. 매월 투입인력이 동일했을 경우에는 이 산출방식을 따르지 않고 월 투입인력으로 산정하면 됨. D1-1의 사업투입인력의 예를 참조.												
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료												

D3-2. 교육재활 사정의 체계성

평가항목	사정의 체계성	
평가지표	D3-2. 사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?	
평가내용	<p>①사정관련 내용이 지침에 포함되어 있다. ②이용자에 대한 초기사정과 진전사정의 내용이 기록·관리되고 있다. ③지침에 의거하여 진전사정이 주기적으로 이루어지고 있다. ④서비스 대상자의 개별화된 계획을 수립하는데 사정결과를 이용한 근거를 확인할 수 있다. ⑤사정결과보고서가 이용자에게 서면으로 제공되고 있다.</p>	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<p>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 서면 제공이란 서면으로 제공되어 족음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 하며, e-mail을 활용한 제공도 근거자료가 있을 경우 인정됨. ■ 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함. ■ 초기사정이란 서비스나 프로그램의 목표, 하위목표, 기초선 설정을 수행하기 위해 초기에 사정하는 것을 말하며, 진전사정이란 사정관련 지침에 의거 주기적(예, 3개월 또는 6개월 단위)으로 진전정도를 확인하는 사정을 말한다.</p>	
평가자료	개별차트, 재활 서비스 관련지침	

D3-3. 개별화된 서비스

평가항목	개별화된 서비스	
평가지표	D3-3. 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	
평가내용	①개별화 계획이 지침에 명시되어 있다. ②개별화된 사정에 의해 개별화된 계획이 수립되고 있다. ③개별화된 계획대로 서비스의 수행과 평가가 실행되고 있다. ④개별화 계획과 실행평가에 대한 기록이 이용자에게 서면으로 제공된다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ ② 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어야 하며, 이를 바탕으로 추가적으로 의견이 제시되었을 때, 이를 반영하고 있는지를 확인하고자 하는 것이다. ■ 이용자 개별과일 안에 개별화된 계획서와 관련 자료가 기록으로 남아 있어야 한다. 즉, 개별화된 서비스는 개인 차트(대략 5개)를 무작위로 추출하여 평가한다.	
평가자료	개별 차트, 관련지침, 개별화계획서, 평가서	

D3-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D3-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①슈퍼비전 지침이 문서화되어 있다. ②전문성 향상을 위해 외부 전문가로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ③공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ④사업과 관련된 외부교육(슈퍼비전, conference)에 참석하고 있다. ⑤전체 또는 사업관련 회의(프로그램 회의, 사례회의 등)를 정기적으로 실시하고 있다. ⑥내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ⑦자문과 슈퍼비전 관련기록이 지침대로 관리되고 있다. ⑧자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.25.1 ■ 사회복지시설은 종사자들의 업무 수행에 필요한 슈퍼비전을 슈퍼바이저 혹은 외부 전문가를 통해 1년에 12회 이상 공식적인 모임을 통해 제공해야만 한다. ■ ①슈퍼비전 지침에는 관련 자료의 기록방법이 명시되어 있어야 함. ■ ④외부교육참석이라 함은, 자문 및 내·외부 슈퍼비전에서 제공된 내용을 바탕으로 외부에서 시행하는 교육에 참석한 사항만 인정한다. 자문 및 슈퍼비전을 제공받고 서비스에 반영하기 위하여 외부교육에 참여한 내용만을 인정함. ■ ⑤정기적이라 함은 슈퍼비전 지침에 의거 월별로 하는 것을 원칙으로 함. ■ ⑥내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있다면 인정함. E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정함.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전기록의 확인이 가능한 서류	

D3-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도 조사	
평가지표	D3-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ D1-4. 「기관차원에서 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 교육재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	사업계획서, 욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D3-6. 사례회의

평가항목	사례회의	
평가지표	D3-6. 제공되는 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는가?	
평가내용	①월 1회 이상의 정기적인 사례회의를 개최한다. ②해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가가 참여하고 있다. ③사례회의록에 일시, 사례상정 사유, 그 간의 개입내용, 문제요인, 참가자 등이 기록되어 있다. ④사례회의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다. ⑤연중 전체 이용자의 10%이상을 대상으로 사례회의가 실시되었다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 포함되어 있어야 하며, 정기적으로 실시되어야 함(최소한 단기목표 설정기간에 1회). 회의 참석자는 해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가(슈퍼바이저 포함)가 참여할 수 있도록 함. ■ 사례회의는 case conference를 말하며, 사례회의는 서비스 담당자가 서비스 지침에 의거 정기적으로 사례를 사례회의에 상정하여 서비스의 성과, 문제 등의 문제해결을 위해 수행하는 회의를 말한다.	
평가자료	사례회의록	

D3-7. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D3-7. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D3-8. 종결평가와 사후지도

평가항목	종결평가 및 사후지도	
평가지표	D3-8. 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는가?	
평가내용	①운영지침에 종결평가와 사후지도에 관한 내용이 제시되어 있다. ②종결보고서가 작성되어 있다. ③사후지도 기록이 관리되고 있다. ④사후지도의 내용은 종결보고서에 제시한 내용과 일치한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리 계획 등이 기록되어 있어야 함. ■ 운영지침에 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 있어야 하며, 사후지도 실시여부를 확인할 수 있는 기록이 있어야 함.	
평가자료	종결평가서, 재활서비스 지침, 개별차트, 관련	

4. 사회심리재활사업

재활상담(개별, 집단, 가족, 동료 등), 사회적응훈련(캠프, 방과후 활동, 사회기술 훈련 등), 심리치료(놀이치료, 심리운동치료, 음악치료, 미술치료, 치료레크레이션 등), 성교육, 장애가족지원(장애형제 기능강화, 부모 스트레스 대처훈련, 장애인의 자녀지원 등), 자조집단(동아리활동, 부모회 육성), 결혼상담, 공동생활가정, 주간보호센터, 단기보호센터 등

D4-1. 사회심리재활서비스 이용인원

평가항목	사회심리재활서비스 이용인원													
평가지표	D4-1. 사회심리재활서비스 이용인원													
평가내용	사업실적 보고서내 사회심리재활서비스 실적													
	실인원				연인원				사업배치인력					
	()명				()명				()명					
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 접수·진단·사정은 사회심리재활실적에서 제외함. ■ 부모회 육성포함. ■ 실인원이라 함은 프로그램단위로 산출함. ■ 사회심리재활에서 프로그램이라 함은 재활상담(개별, 집단가족, 전화 등), 사회적응훈련(재활캠프, 계절학교, 특별활동, 일상생활훈련, 방과후 활동 등), 심리치료(놀이, 음악, 미술, 심리운동치료 등), 성교육 및 장애가족지원, 자조집단, 공동생활가정, 주간보호센터, 단기보호센터, 등을 말함. ■ 정부로부터 별도의 예산과 인력을 지원받지 아니하고 복지관 자체 프로그램(공동생활가정, 주·단기보호센터)으로 수행하는 경우실적 및 인력에 포함. ■ 사업배치인력 = 사업투입인력 + 간접지원인력(기획, 홍보, 후원, 전산담당 등) ■ 사업배치인력은 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표기함 ※ 아래의 사항은 평가점수에 포함되지 않으며, 현황으로만 파악함 													
	사회심리재활 주요 실적	직접서비스							지역사회연계 프로그램			가족지원		
		(1) 재활 및 심리 상담	(2) 사회 적응 훈련 및 체험	(3) 사회 성 기술	(4) 사회 교육	(5) 심리 지원 활동	(6) 보호 서비스	(7) 기타	(8) 지역 사회 기관 연계	(9) 장애인 과 기관 연계	(10) 기타	(11) 부모 상담, 지도, 교육 훈련	(12) 가족 치료 및 가족 지원	(13) 기타
		실 인 원												
		연 인 원												
		투입 인력												
<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업투입인력은 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 사업투입인력이 이직이나 인사이동 등으로 인한 일시적인 공석으로 매월 투입인력이 상이하였을 경우, 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일까지의 투입인력 총원)÷12로 함. 매월 투입인력이 동일했을 경우에는 이 산출방식을 따르지 않고 월 투입인력으로 산정하면 됨. D1-1의 사업투입인력의 예를 참조. 														

평가항목	사회심리재활서비스 이용인원
평가지표	D4-1. 사회심리재활서비스 이용인원
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ (2)사회적응훈련(재활캠프, 계절학교, 특별활동, 일상생활훈련, 방과후 활동 등)과 각종 체험활동이다 ■ (3)사회성기술은 자기주장훈련, 대인관계, 의사소통, 자기관리, 등의 장애인개인의 변화와 문제해결에 전문가의 개입활동이다 ■ (4)평생교육, 여가활동, 재활체육, 운동, 성교육, 동아리활동지원 등의 프로그램이다 ■ (5)심리지원활동은 놀이, 음악, 미술, 심리, 원예 등 의 치료 및 활동을 모두 포함한다. ■ (6)보호서비스는 예산과 인력의 지원없이 자체예산으로 장애인가족의 부양부담감을 줄이기 위한 주간, 단기, 일시, 그룹홈 등의 서비스를 제공하는 것을 말한다 ■ (7)장애인과 가족의 욕구와 문제를 복지관 이외 지역사회기관과 협력, 의뢰하여 진행하는 프로그램이다 ■ (8)장애인개별욕구에 맞는 지역기관을 찾아 직접서비스를 받도록 지원, 관리하는 프로그램(예; 장애청소년을 집 근처 태권도학원에 다닐 수 있도록 지원, 장애아동이 집 근처 피아노 학원을 다니도록 지원) ■ (9)부모상담 및 가정지도는 사회심리재활직접서비스 실시 후 부모에게 프로그램반응에 대한 설명은 제외되며 부모가 상담을 요청하거나 담당자가 상담이 필요한 경우, 가정에서 사회성, 가족관계 등을 위해 부모의 가정지도프로그램을 기획하여 실시한 경우만 해당된다. ■ (11)장애형제자매 기능강화, 부모스트레스대처, 장애인의 비장애자녀지원, 멘토링서비스, 캠프 등을 포함한다.
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료

D4-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반								
평가지표	D4-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?								
평가내용	<p>①참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ②프로그램의 목표(또는 사례의 개입목표)는 욕구해결과 직결되어 있다. ③프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.</p> <table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td><td>위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>양호(3)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>보통(2)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td>미흡(1)</td><td>위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.								
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : <ul style="list-style-type: none"> ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다. 								
평가자료	프로그램 관련서류								

D4-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D4-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	①세부사업수행계획이 수립되어 있다. ②프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하고, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 봄.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D4-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D4-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D4-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D4-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 사회심리재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D4-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D4-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 터팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

5. 직업재활사업

직업상담, 직업평가, 직업적응훈련, 직업훈련, 취업알선(지원고용 등),
현장훈련, 취업 후 지도

D5-1. 직업재활서비스 이용인원 및 실적

평가항목	직업재활서비스 이용인원																																		
평가지표	D5-1. 직업재활서비스 이용인원																																		
평가내용	<p style="text-align: center;">사업실적 보고서내 직업재활서비스 종합실적</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">실인원 ()명</td><td style="width: 33%;">연인원 ()명</td><td style="width: 33%;">사업배치인력 ()명</td></tr> </table>	실인원 ()명	연인원 ()명	사업배치인력 ()명																															
	실인원 ()명	연인원 ()명	사업배치인력 ()명																																
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th>구분</th><th>복지관 소속 인력</th><th>직업재활센터</th><th>직업평가센터</th><th>기타 중증장애인 직업재활 지원사업</th><th>계</th></tr> <tr> <td>유무</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>설치 <input type="checkbox"/>미설치</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>설치 <input type="checkbox"/>미설치</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>지원 <input type="checkbox"/>비지원</td><td style="text-align: center;">-</td></tr> <tr> <td>사업 배치 인력</td><td style="text-align: center;">()명</td><td style="text-align: center;">()명</td><td style="text-align: center;">()명</td><td style="text-align: center;">()명</td><td style="text-align: center;">()명</td></tr> </table>	구분	복지관 소속 인력	직업재활센터	직업평가센터	기타 중증장애인 직업재활 지원사업	계	유무	-	<input type="checkbox"/> 설치 <input type="checkbox"/> 미설치	<input type="checkbox"/> 설치 <input type="checkbox"/> 미설치	<input type="checkbox"/> 지원 <input type="checkbox"/> 비지원	-	사업 배치 인력	()명	()명	()명	()명	()명																
	구분	복지관 소속 인력	직업재활센터	직업평가센터	기타 중증장애인 직업재활 지원사업	계																													
	유무	-	<input type="checkbox"/> 설치 <input type="checkbox"/> 미설치	<input type="checkbox"/> 설치 <input type="checkbox"/> 미설치	<input type="checkbox"/> 지원 <input type="checkbox"/> 비지원	-																													
사업 배치 인력	()명	()명	()명	()명	()명																														
<p style="text-align: center;">사업실적 보고서내 직업재활서비스 주요실적</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th rowspan="2">직업 재활 주요 실적</th><th rowspan="2">(1) 직업 상담</th><th rowspan="2">(2) 직업 평가</th><th rowspan="2">(3) 직업 훈련</th><th rowspan="2">(4) 취업 알선</th><th colspan="2">(5) 지원고용</th><th rowspan="2">(6) 사업체 관리</th><th rowspan="2">(7) 사후 관리</th><th rowspan="2">(8) 일반 기업 채 취업</th><th rowspan="2">(9) 취업 확정</th></tr> <tr> <th>현장 훈련</th><th>근로계약 체결</th></tr> <tr> <td>실인원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>연인원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>(10) 취업 후 사후관리 수준 2010년 1월 1일~2010년 12월 31일 1년간 현장방문지도 횟수 총 () 회 직업재활팀 직원수 : () 명 / 사후관리담당 직원수 : () 명</p>	직업 재활 주요 실적	(1) 직업 상담	(2) 직업 평가	(3) 직업 훈련	(4) 취업 알선	(5) 지원고용		(6) 사업체 관리	(7) 사후 관리	(8) 일반 기업 채 취업	(9) 취업 확정	현장 훈련	근로계약 체결	실인원											연인원										
직업 재활 주요 실적						(1) 직업 상담	(2) 직업 평가					(3) 직업 훈련	(4) 취업 알선	(5) 지원고용		(6) 사업체 관리	(7) 사후 관리	(8) 일반 기업 채 취업	(9) 취업 확정																
	현장 훈련	근로계약 체결																																	
실인원																																			
연인원																																			
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 중증장애인직업재활지원사업(직업재활센터, 직업평가센터, 기타 중증장애인직업재활지원사업) 실적 및 인력 포함 ■ 기타중증장애인직업재활지원사업은 직업적응훈련사업, 직업재활프로그램지원사업, 직업훈련사업이 포함된다. ■ 기타중증장애인직업재활지원사업 실인원은 실제 인원수를 의미하며, 연인원은 연간 서비스를 제공받은 누계인원 수를 의미한다. (예: 1일 5개 프로그램 이용시, 연인원 1인) ■ 사업배치인력 = 사업투입인력 + 간접지원인력(기획, 홍보, 후원, 전산담당 등) ■ 사업투입인력은 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 사업투입인력이 이직이나 인사이동 등으로 인한 일시적인 공석으로 매월 투입인력이 상이하였을 경우, 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일까지의 투입인력 총원)÷12로 함. 매월 투입인력이 동일했을 경우에는 이 산출방식을 따르지 않고 월 투입인력으로 산정하면 됨. D1-1의 사업투입인력의 예를 참조. 																																		

지표해설	<p>■ 직업재활 종합실적과 아래의 직업재활 주요실적은 다를 수 있으며, 이는 직업재활 주요실적에서 제시하지 않은 실적(홍보, 사례회의, 서비스의뢰, 특화프로그램 등)을 종합 실적에서 제시할 수 있다. 단, 실적에서 실인원 및 연인원 산정 방식은 아래의 지침과 동일해야 함.</p> <p>■ 세부사업 실적 산정지침</p> <p>(1) 직업상담 : 이용 장애인의 진로 및 취업상담, 직업재활서비스 진행과정 중에 발생한 문제해결과 관련된 상담이 모두 해당된다. 단, 접수(intake)상담은 제외하고, 초기면접, 부모상담은 상담에 포함. 상담일지, 구직표, 업무일지 등 기록서를 기준으로 파악함. '접수(intake)'란 서비스 이용 희망자의 인적사항 및 직업재활서비스 욕구 등을 파악하는 수준의 상담을 의미하며 실적에서 제외된다. '초기면접'은 접수 후 내담자의 직업재활서비스 지원 가능성 탐색을 위한 다양한 정보파악과 기관의 역할 및 기능 설명 등의 상담을 말하면 실적 인정한다.</p> <p>(2) 이용 장애인에 대한 초기평가, 직업적성 및 흥미, 현장 및 상황평가, 작업표본평가, 외부 기관에 의뢰한 평가, 기타 심리평가가 모두 해당됨. 평가도구에 대한 현장확인 및 평가결과보고서, 업무일지 등을 참조함. 실인원은 검사인원수로 하고 연인원은 검사도구별로 산출하여 합산함. 대형평가도구에 한해서 개별평가도구를 각각 1건씩 인정한다. (단, 단순 체중, 키, 악력, 시력, 청력과 같은 기본적인 신체기능 검사도구는 불인정한다.)</p> <p>(3) 직업훈련과 직업적응훈련을 모두 포함함. 즉, 개인 사회생활, 직업생활, 직업능력 훈련 등을 말함. 연인원은 훈련 출석 일수로 함. 실인원은 직업적응훈련의 실제 인원수를 의미하며, 연인원은 연간 서비스를 제공받은 누계인원 수를 의미한다. 동시에 여러 개의 프로그램을 이용해도 출석일 수를 기준으로 연인원을 산출한다(예: 1일 5개 프로그램 이용시, 연인원 1인).</p> <p>(4) 사업체 개발 후 사업체 배치 이전에 구직자에 대해 방법(동행, 전화 모두 포함)에 관계없이 취업 알선한 경우 포함.(단, 반드시 고용주와 장애인이 취업을 목적으로 면담한 경우만 인정됨), 보호고용, 재택고용도 포함함. 상담일지, 업무일지 등을 참조함. (자가 취업은 알선으로 인정하지 않음)</p> <p>(5) 현장훈련이라 함은 지원고용에서 고용이 체결되기 전까지 이루어지는 모든 사전훈련, 즉 사업체 내부와 외부에서 이루어지는 훈련이 해당된다. 지원고용이라 함은 현장훈련후 고용계약을 체결한 경우에 한하며, 장애인개발원의외 기관내 자체 지원고용의 경우 내부문서 및 관련서류가 있는 경우 모두 인정한다.</p> <p>(6) 사업체개발, 고용업체, 사업체사후관리 모두 포함 .기관의 사업체 개발 노력 건수, 업무일지, 개발사업체 목록, 구인업체 기록표, 업체 실태조사 기록지가 있는 경우만 인정됨.</p> <p>(7) 일반사업체 취업이 이루어진 후 취업 장애인에게 정기적인 관리(전화, 방문, 문자메시지, 팩스, 이메일) 횟수, 취업자 간담회, 사업체 간담회를 포함.</p> <p>(8) 취업은 하루 이상이라도 근무한 경우에 해당함. 단, 고용계약서 혹은 급여명세표가 있는 경우에 한함. 또한 일반기업체라 함은 보호된 환경에서의 장애인 근로자를 고용하는 것이 아니라 비장애인과의 통합된 환경에서의 고용, 즉 지역사회 내 완전한 일반기업체 고용을 의미하는 것임. 보호환경에서의 고용(직업재활시설 및 보호고용)은 실적에서 제외함</p> <p>(9) 취업확정이라 함은 모든 고용체결 이후 만료시점을 기준으로 3개월 이상 고용이 유지된 경우에 해당한다(취업이 3개월 이상 유지된 시점이 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일 사이에 있는 것을 의미함).</p> <p>- 취업일이 2009년 10월 2일~2010년 10월 1일 내에 있어야 한다.</p> <p>- 2009년 10월2일 이전 취업자와 2010년10월 2일 취업자가 3개월이상 취업을 유지하여도 평가기준 기간이 아니므로 실적을 인정하지 않는다.</p> <p>(10) 사후관리라 함은 취업된 장애인의 고용상태 유지 및 위기대처능력을 향상시키기 위한 현장방문지도한 내용만 포함되며 전화 등을 이용한 지도는 제외함.</p>
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료

D5-2. 직업재활 사정의 체계성

평가항목	사정의 체계성	
평가지표	D5-2. 사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?	
평가내용	①사정관련 내용이 지침에 포함되어 있다. ②이용자에 대한 초기사정과 진전사정의 내용이 기록·관리되고 있다. ③지침에 의거하여 진전사정이 주기적으로 이루어지고 있다. ④서비스 대상자의 개별화된 계획을 수립하는데 사정결과를 이용한 근거를 확인할 수 있다. ⑤사정결과보고서가 이용자에게 서면으로 제공되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 서면 제공이란 서면으로 제공되어 있음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 하며, e-mail을 활용한 제공도 근거자료가 있을 경우 인정됨. ■ 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함. ■ 초기사정이란 서비스나 프로그램의 목표, 하위목표, 기초선 설정을 수행하기 위해 초기에 사정하는 것을 말하며, 진전사정이란 사정관련 지침에 의거 주기적(예, 3개월 또는 6개월 단위)으로 진전정도를 확인하는 사정을 말한다.	
평가자료	개별 차트, 재활 서비스 관련지침	

D5-3. 개별화된 서비스

평가항목	개별화된 서비스	
평가지표	D5-3. 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	
평가내용	①개별화 계획이 지침에 명시되어 있다. ②개별화된 사정에 의해 개별화된 계획이 수립되고 있다. ③개별화된 계획대로 서비스의 수행과 평가가 실행되고 있다. ④개별화 계획과 실행평가에 대한 기록이 이용자에게 서면으로 제공된다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ ② 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어야 하며, 이를 바탕으로 추가적으로 의견이 제시되었을 때, 이를 반영하고 있는지를 확인하고자 하는 것이다. ■ 이용자 개별파일 안에 개별화된 계획서와 관련 자료가 기록으로 남아 있어야 한다. 즉, 개별화된 서비스는 개인 차트(대략 5개)를 무작위로 추출하여 평가한다.	
평가자료	개별차트, 관련지침, 개별화계획서, 평가서	

D5-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D5-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①슈퍼비전 지침이 문서화되어 있다. ②전문성 향상을 위해 외부 전문가로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ③공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ④사업과 관련된 외부교육(슈퍼비전, conference)에 참석하고 있다. ⑤전체 또는 사업관련 회의(프로그램 회의, 사례회의 등)를 정기적으로 실시하고 있다. ⑥내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ⑦자문과 슈퍼비전 관련기록이 지침대로 관리되고 있다. ⑧자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.25.1 ■ 사회복지시설은 종사자들의 업무 수행에 필요한 슈퍼비전을 슈퍼바이저 혹은 외부 전문가를 통해 1년에 12회 이상 공식적인 모임을 통해 제공해야만 한다. ■ ①슈퍼비전 지침에는 관련 자료의 기록방법이 명시되어 있어야 함. ■ ④외부교육참석이라 함은, 자문 및 내·외부 슈퍼비전에서 제공된 내용을 바탕으로 외부에서 시행하는 교육에 참석한 사항만 인정한다. 자문 및 슈퍼비전을 제공받고 서비스에 반영하기 위하여 외부교육에 참여한 내용만을 인정함. ■ ⑤정기적이라 함은 슈퍼비전 지침에 의거 월별로 하는 것을 원칙으로 함. ■ ⑥내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있더라도 인정함. E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정함. 	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전기록의 확인이 가능한 서류	

D5-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도 조사	
평가지표	D5-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	① 재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ② 서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③ 욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④ 욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 직업재활서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	사업계획서, 욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D5-6. 사례회의

평가항목	사례회의	
평가지표	D5-6. 제공되는 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는가?	
평가내용	① 월 1회 이상의 정기적인 사례회의를 개최한다. ② 해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가가 참여하고 있다. ③ 사례회의록에 일시, 사례상정 사유, 그 간의 개입내용, 문제요인, 참가자 등이 기록되어 있다. ④ 사례회의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다. ⑤ 연중 전체 이용자의 10%이상을 대상으로 사례회의가 실시되었다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 포함되어 있어야 하며, 정기적으로 실시되어야 함(최소한 단기목표 설정기간에 1회). 회의 참석자는 해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가(슈퍼바이저 포함)가 참여할 수 있도록 함. ■ 사례회의는 case conference를 말하며, 사례회의는 서비스 담당자가 서비스 지침에 의거 정기적으로 사례를 사례회의에 상정하여 서비스의 성과, 문제 등의 문제해결을 위해 수행하는 회의를 말한다.	
평가자료	사례회의록	

D5-7. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D5-7. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D5-8. 종결평가와 사후지도

평가항목	종결평가 및 사후지도	
평가지표	D5-8. 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는가?	
평가내용	①운영지침에 종결평가와 사후지도에 관한 내용이 제시되어 있다. ②종결보고서가 작성되어 있다. ③사후지도 기록이 관리되고 있다. ④사후지도의 내용은 종결보고서에 제시한 내용과 일치한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리 계획 등이 기록되어 있어야 함. ■ 운영지침에 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 있어야 하며, 사후지도 실시여부를 확인할 수 있는 기록이 있어야 함.	
평가자료	종결평가서, 재활서비스 지침, 개별 차트, 관련	

6. 재가복지사업

재가복지서비스(상담, 의료, 교육, 가사지원 등), 가정지원,
지역조직화, 이동목욕, 재가 자립지원 등

D6-1. 재가복지·가정지원·가정봉사원 운영실적 및 이용인원

평가항목	재가복지·가정지원·가정봉사원 운영실적 및 이용인원		
평가지표	D6-1. 재가복지·가정지원·가정봉사원 운영실적 및 이용인원		
평가내용	사업실적 보고서내 재가복지서비스 실적		
	실인원	연인원	사업배치인력
	()명	()명	()명
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30■ 별도의 재가복지봉사센터를 지원받아 운영하는 경우에도 실적과 인력 포함.■ 실인원이라 함은 프로그램단위로 산출함.■ 재가복지서비스는 전문서비스(순회진단, 의료, 상담, 수화통역, 중도장애인가족지원, 자립지원 등), 협력서비스(후원, 운동실운동 등), 이동목욕, 재가 자립지원 등을 말하고, 가정지원은 기관에서 재가장애인 가정에 가사지원, 외출지원, 정서지원, 이·미용, 목욕 지원 등을 위해 가정봉사원 등을 파견한 건수를 말함. 가정봉사원 운영건수는 가정봉사원 모집인원, 교육건수(인원*횟수), 회의횟수를 말함.■ 사회적 일자리 창출사업 및 여성장애인 가사도우미 사업은 포함시키도록 함.■ 사업배치인력 = 사업투입인력 + 간접지원인력(기획, 홍보, 후원, 전산담당 등)■ 사업배치인력은 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표기함.■ 가정봉사원에 대한 용어사용 현황 : 홈헬퍼(서울), 가사도우미(대전/충남/전북), 생활도우미(경기), 그 외 지역의 경우 각 기관별로 사용하는 용어가 조금씩 다르며, 대체적으로 ‘가정봉사원’을 많이 사용하고 있음■ (2)복지관에서 직접 지원하는 의료 및 건강서비스(운동치료실, 발맞사지, 구강관리, 비만관리, 금연교육 등)■ (3)평생교육, 여가활동, 나들이, 명절행사, 송년회, 재활체육, 운동, 성관련 교육, 인권교육, 차별금지교육 등■ (4)가사지원, 이동서비스, 이·미용 및 목욕서비스, 신변처리 등■ (5)주택개조, 도배, 장판, 이사지원, 주택구입 및 전월세 계약 등■ (6)역량강화사업은 사회적응, 리더십, 자조모임, 동호회 등이며 자립지원은 경제지원(현금, 현물, 결연, 재택부업 등)과 긴급지원(출산, 입원, 화재 등의 위기개입)■ (7)장애인과 가족의 욕구와 문제를 복지관 이외 지역사회기관과 협력, 의뢰하여 진행하는 프로그램과 이용자의 상태를 고려하여 적절한 병원, 보건소, 한의원 등과 연계하는 프로그램, 건강지원프로그램은 운동협회(게이트볼, 탁구, 요가 등)와 협력하는 프로그램과 비만관리, 구강관리, 무료진료 등을 위해 지원하는 프로그램이다.■ (8)장애인 개별욕구에 맞는 지역기관을 찾아 직접서비스를 받도록 지원, 관리하는 프로그램(예; 장애인을 집근처 한의원에 다닐 수 있도록 지원, 집근처 식당을 다니도록 지원)■ (10)가족상담 및 가정지도는 가족이 겪고 있는 문제를 상담 요청하거나 담당자가 상담이 필요한 경우 가족의 가족지도프로그램을 기획하여 실시한 경우만 해당된다.(육상방직, 위생관리, 연하곤란자 섭식지도 등)■ (11)장애인가족의 기능강화, 주 부양자 스트레스대처, 장애인의 비장애자녀지원, 멘토링 서비스, 캠프 등을 포함한다.		

평가항목	재가복지·가정지원·가정봉사원 운영실적 및 이용인원												
평가지표	D6-1. 재가복지·가정지원·가정봉사원 운영실적 및 이용인원												
지표해설	※ 아래의 사항은 평가점수에 포함되지 않으며, 현황으로만 파악함												
	재가 복지 사업 주요 실적	직접서비스						지역사회연계 프로그램			가족지원		
		(1) 재활 및 심리 상담	(2) 의료 및 건강 지원	(3) 평생 교육 및 여가 활동 지원	(4) 일상 생활 지원	(5) 주거 환경 개선	(6) 역량 강화 및 자립 지원	(7) 기타	(8) 지역 사회 기관 연계	(9) 장애 인과 기관 연계	(10) 기타	(11) 가족 상담, 지도, 교육 훈련	(12) 가족 치료 및 가족 지원
	실 인 원												
	연 인 원												
	투입 인력												
	■ 사업투입인력은 정직과 계약직을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 사업투입인력이 이직이나 인사이동 등으로 인한 일시적인 공석으로 매월 투입인력이 상이하였을 경우, 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일 까지의 투입인력 총원)÷12로 함. 매월 투입인력이 동일했을 경우에는 이 산출방식을 따르지 않고 월 투입인력으로 산정하면 됨. D1-1의 사업투입인력의 예를 참조.												
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료												

D6-2. 재가복지사업 사정의 체계성

평가항목	사정의 체계성	
평가지표	D6-2. 사정의 전 과정이 적절히 이루어지고 있는가?	
평가내용	①사정관련 내용이 지침에 포함되어 있다. ②이용자에 대한 초기사정과 진전사정의 내용이 기록·관리되고 있다. ③지침에 의거하여 진전사정이 주기적으로 이루어지고 있다. ④서비스 대상자의 개별화된 계획을 수립하는데 사정결과를 이용한 근거를 확인할 수 있다. ⑤사정결과보고서가 이용자에게 서면으로 제공되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 서면 제공이란 서면으로 제공되어 족음을 확인할 수 있는 기록지 및 복사본이 있어야 하며, e-mail을 활용한 제공도 근거자료가 있을 경우 인정됨. ■ 운영지침에 초기사정과 진전사정에 대한 기간이 설정되어 있어야 하며, 지침에 따라 초기사정 및 진전사정이 실시되고 있다는 것이 개별 차트를 통해 확인되어야 함. ■ 초기사정이란 서비스나 프로그램의 목표, 하위목표, 기초선 설정을 수행하기 위해 초기에 사정하는 것을 말하며, 진전사정이란 사정관련 지침에 의거 주기적(예, 3개월 또는 6개월 단위)으로 진전정도를 확인하는 사정을 말한다. 	
평가자료	개별 차트, 재활 서비스 관련지침	

D6-3. 개별화된 서비스

평가항목	개별화된 서비스	
평가지표	D6-3. 이용자의 개별욕구와 장애정도에 맞는 개별화된 서비스를 제공하는가?	
평가내용	①개별화 계획이 지침에 명시되어 있다. ②개별화된 사정에 의해 개별화된 계획이 수립되고 있다. ③개별화된 계획대로 서비스의 수행과 평가가 실행되고 있다. ④개별화 계획과 실행평가에 대한 기록이 이용자에게 서면으로 제공된다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ ② 개별화 계획서에는 대상자명, 사정결과 요약, 대상자의 강점과 선호 및 가족이나 클라이언트의 기대나 욕구를 반영한 장기목표 설정, 장기목표를 달성하기 위한 단기 목표 설정, 단기목표를 달성하기 위한 프로그램 선택 등이 제시되어야 하며, 이를 바탕으로 추가적으로 의견이 제시되었을 때, 이를 반영하고 있는지를 확인하고자 하는 것이다. ■ 이용자 개별과일 안에 개별화된 계획서와 관련 자료가 기록으로 남아 있어야 한다. 즉, 개별화된 서비스는 개인 차트(대략 5개)를 무작위로 추출하여 평가한다.	
평가자료	개별 차트, 관련지침, 개별화계획서, 평가서	

D6-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D6-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①슈퍼비전 지침이 문서화되어 있다. ②전문성 향상을 위해 외부 전문가로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ③공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ④사업과 관련된 외부교육(슈퍼비전, conference)에 참석하고 있다. ⑤전체 또는 사업관련 회의(프로그램 회의, 사례회의 등)를 정기적으로 실시하고 있다. ⑥내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ⑦자문과 슈퍼비전 관련기록이 지침대로 관리되고 있다. ⑧자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 5.25.1 ■ 사회복지시설은 종사자들의 업무 수행에 필요한 슈퍼비전을 슈퍼바이저 혹은 외부 전문가를 통해 1년에 12회 이상 공식적인 모임을 통해 제공해야만 한다. ■ ①슈퍼비전 지침에는 관련 자료의 기록방법이 명시되어 있어야 함. ■ ④외부교육참석이라 함은, 자문 및 내·외부 슈퍼비전에서 제공된 내용을 바탕으로 외부에서 시행하는 교육에 참석한 사항만 인정한다. 자문 및 슈퍼비전을 제공받고 서비스에 반영하기 위하여 외부교육에 참여한 내용만을 인정함. ■ ⑤정기적이라 함은 슈퍼비전 지침에 의거 월별로 하는 것을 원칙으로 함. ■ ⑥내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있더라도 인정함. E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정함.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전기록의 확인이 가능한 서류	

D6-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도 조사
평가지표	D6-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ D1-4. 「기관차원에서 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 재가복지서비스 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사로 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.
평가자료	사업계획서, 욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료

D6-6. 사례회의

평가항목	사례회의
평가지표	D6-6. 제공되는 서비스의 목적을 효과적이고 효율적으로 달성하고자 의견을 교환하기 위해 사례회의는 적절하게 진행되고 있는가?
평가내용	①월 1회 이상의 정기적인 사례회의를 개최한다. ②해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가가 참여하고 있다. ③사례회의록에 일시, 사례상정 사유, 그 간의 개입내용, 문제요인, 참가자 등이 기록되어 있다. ④사례회의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다. ⑤연중 전체 이용자의 10%이상을 대상으로 사례회의가 실시되었다.
	우수(4) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 운영지침이나 사업계획서에 정기적인 사례회의 실시에 대한 내용이 포함되어 있어야 하며, 정기적으로 실시되어야 함(최소한 단기목표 설정기간에 1회). 회의 참석자는 해당 사례에게 서비스를 제공하는데 있어서 관련된 전문가(슈퍼바이저 포함)가 참여할 수 있도록 함. ■ 사례회의는 case conference를 말하며, 사례회의는 서비스 담당자가 서비스 지침에 의거 정기적으로 사례를 사례회의에 상정하여 서비스의 성과, 문제 등의 문제해결을 위해 수행하는 회의를 말한다.
평가자료	사례회의록

D6-7. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D6-7. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D6-8. 종결평가와 사후지도

평가항목	종결평가 및 사후지도	
평가지표	D6-8. 프로그램 종결평가와 사후지도를 수행하였는가?	
평가내용	①운영지침에 종결평가와 사후지도에 관한 내용이 제시되어 있다. ②종결보고서가 작성되어 있다. ③사후지도 기록이 관리되고 있다. ④사후지도의 내용은 종결보고서에 제시한 내용과 일치한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.29 ■ 종결보고서에서 종결자는 그 동안의 서비스 진행과정, 진전 상황, 종결사유, 사후관리 계획 등이 기록되어 있어야 함. ■ 운영지침에 사후지도의 기간과 횟수에 대한 내용이 있어야 하며, 사후지도 실시여부를 확인할 수 있는 기록이 있어야 함.	
평가자료	종결평가서, 재활서비스 지침, 개별 차트, 관련	

7. 장애인복지관의 노력 반영

D71. 특성화 1 : _____

D71-1. 특성화사업

평가항목	특성화사업
평가지표	D71-1. 특성화사업 운영실적 및 이용인원
평가내용	사업실적 보고서내 실적
	구분
	실인원 ()명 ()명 ()명
	연인원 ()명 ()명 ()명
	사업배치인력 ()명 ()명 ()명
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 정부로부터 별도의 예산과 인력을 지원받지 아니하고 복지관 자체 프로그램으로 수행하는 경우에 실적에 포함. ■ 특성화사업이란 사업계획서를 제출하여 경쟁을 통해 취득한 민간 및 정부재원과 경쟁을 통하진 않았지만 자체적인 노력으로 획득한 정부재원으로 운영되는 사업도 포함.(단, 정부지정시범사업과 별도 정부지정지원사업은 제외) ■ 정부로부터 별도 예산이나 인력을 지원받지 않고, 일반적인 복지관 보조금내에서 운영되는 프로그램으로 타 기관과는 차별화되어 운영하는 프로그램은 해당됨. ■ 여성장애인 역량강화/복지증진사업, 스포츠 및 여가활동사업 등을 말함. ■ 바우처사업(활동보조인 사업, 치료바우처 사업), 주간보호센터, 그룹홈, 직업재활 기금사업은 제외함. ■ D2~D6 사업 실적과 중복 불가함.
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료

D71-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반	
평가지표	D71-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	
평가내용	① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D71-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D71-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	① 세부사업수행계획이 수립되어 있다. ② 프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③ 프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④ 운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하여 인정한다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D71-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D71-4. 제공되는 서비스의 질적향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D71-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D71-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 특성화사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D71-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가		
평가지표	D71-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?		
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다.		
	②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다.		
	③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 반영되고 있다.		
	④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.		
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.	
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.		
평가자료	사업평가서		

D72. 특성화 2 : _____

D72-1. 특성화사업

평가항목	특성화사업			
평가지표	D72-1. 특성화사업 운영실적 및 이용인원			
평가내용	사업실적 보고서내 실적			
	구분			
	실인원	()명	()명	()명
	연인원	()명	()명	()명
	사업배치인력	()명	()명	()명
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 정부로부터 별도의 예산과 인력을 지원받지 아니하고 복지관 자체 프로그램으로 수행하는 경우에 실적에 포함. ■ 특성화사업이란 사업계획서를 제출하여 경쟁을 통해 취득한 민간 및 정부재원과 경쟁을 통하진 않았지만 자체적인 노력으로 획득한 정부재원으로 운영되는 사업도 포함함.(단, 정부지정시범사업과 별도 정부지정지원사업은 제외) ■ 정부로부터 별도 예산이나 인력을 지원받지 않고, 일반적인 복지관 보조금내에서 운영되는 프로그램으로 타 기관과는 차별화되어 운영하는 프로그램은 해당됨. ■ 여성장애인 역량강화/복지증진사업, 스포츠 및 여가활동사업 등을 말함. ■ 바우처사업(활동보조인 사업, 치료바우처 사업), 주간보호센터, 그룹홈, 직업재활 기금 사업은 제외함. ■ D2~D6 사업 실적과 중복 불가함.			
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료			

D72-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반	
평가지표	D72-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	
평가내용	① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D72-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D72-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	① 세부사업수행계획이 수립되어 있다. ② 프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③ 프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④ 운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하여 인정한다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D72-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D72-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D72-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D72-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 특성화사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D72-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가		
평가지표	D72-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?		
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다.		
	②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다.		
	③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 반영되고 있다.		
	④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.		
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.	
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.		
평가자료	사업평가서		

D73. 특성화 3 : _____

D73-1. 특성화사업

평가항목	특성화사업		
평가지표	D73-1. 특성화사업 운영실적 및 이용인원		
평가내용	사업실적 보고서내 실적		
	구분		
	실인원	()명	()명
	연인원	()명	()명
	사업배치인력	()명	()명
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 정부로부터 별도의 예산과 인력을 지원받지 아니하고 복지관 자체 프로그램으로 수행하는 경우에 실적에 포함. ■ 특성화사업이란 사업계획서를 제출하여 경쟁을 통해 취득한 민간 및 정부재원과 경쟁을 통하진 않았지만 자체적인 노력으로 획득한 정부재원으로 운영되는 사업도 포함함.(단, 정부지정시범사업과 별도 정부지정지원사업은 제외) ■ 정부로부터 별도 예산이나 인력을 지원받지 않고, 일반적인 복지관 보조금내에서 운영되는 프로그램으로 타 기관과는 차별화되어 운영하는 프로그램은 해당됨. ■ 여성장애인 역량강화/복지증진사업, 스포츠 및 여가활동사업 등을 말함. ■ 바우처사업(활동보조인 사업, 치료바우처 사업), 주간보호센터, 그룹홈, 직업재활 기금사업은 제외함. ■ D2~D6 사업 실적과 중복 불가함.		
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료		

D73-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반	
평가지표	D73-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	
평가내용	① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D73-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D73-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	① 세부사업수행계획이 수립되어 있다. ② 프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③ 프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④ 운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하여 인정한다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D73-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D73-4. 제공되는 서비스의 질적향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D73-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D73-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 특성화사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D73-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가		
평가지표	D73-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?		
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다.		
	②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다.		
	③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 반영되고 있다.		
	④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.		
	우수(4) 위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.		
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.		
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.		
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.		
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.		
평가자료	사업평가서		

D74. 특성화 4 : _____

D74-1. 특성화사업

평가항목	특성화사업			
평가지표	D74-1. 특성화사업 운영실적 및 이용인원			
평가내용	사업실적 보고서내 실적			
	구분			
	실인원	()명	()명	()명
	연인원	()명	()명	()명
	사업배치인력	()명	()명	()명
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 정부로부터 별도의 예산과 인력을 지원받지 아니하고 복지관 자체 프로그램으로 수행하는 경우에 실적에 포함. ■ 특성화사업이란 사업계획서를 제출하여 경쟁을 통해 취득한 민간 및 정부재원과 경쟁을 통하진 않았지만 자체적인 노력으로 획득한 정부재원으로 운영되는 사업도 포함.(단, 정부지정시범사업과 별도 정부지정지원사업은 제외) ■ 정부로부터 별도 예산이나 인력을 지원받지 않고, 일반적인 복지관 보조금내에서 운영되는 프로그램으로 타 기관과는 차별화되어 운영하는 프로그램은 해당됨. ■ 여성장애인 역량강화/복지증진사업, 스포츠 및 여가활동사업 등을 말함. ■ 바우처사업(활동보조인 사업, 치료바우처 사업), 주간보호센터, 그룹홈, 직업재활 기금 사업은 제외함. ■ D2~D6 사업 실적과 중복 불가함.			
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료			

D74-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반	
평가지표	D74-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	
평가내용	① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D74-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D74-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	① 세부사업수행계획이 수립되어 있다. ② 프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③ 프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④ 운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하여 인정한다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D74-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D74-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D74-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D74-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 특성화사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D74-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D74-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

※ 시각장애인복지관 공통사업 평가지표

8. 도서대출 및 보급(제공)사업

D8-1. 도서대출 및 보급(제공)사업 이용인원

평가항목	도서대출 및 보급(제공)사업					
평가지표	D8-1. 도서대출 및 보급(제공)사업 운영실적 및 이용인원					
평가내용	사업실적 보고서내 연간실적					
	대출 및 보급	점자도서 제공사업	전자도서 제공사업	녹음도서 제공사업	기타도서 제공사업	사업 배치 인력
	()명	()명	()명	()명	()명	()명
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 :■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일■ 프로그램별 대출(제공)도서 수를 산출함.■ 연인원만 계수하는 대신 정확한 증빙서류가 제반되어야 함.■ 한 사람이 한 번에 3권의 책을 대출 또는 보급 받았을 경우에는 연인원을 3명으로 계산함.■ 점자/전자/녹음/기타도서 모두 동일하게 적용함.■ 기타도서관 확대도서, 화면해설(영상물제작), mp3, daisy, 시각장애인용 교육교구를 모두 포함함.■ 사업배치인력은 사업을 직접 지원하는 직원인 사업투입인력(복지관 운영사업에 투입·수행하는 직원총원을 말함)에 기획, 홍보, 후원, 전산담당 등 간접 지원하는 직원도 포함함.■ 사업배치인력은 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표기함■ 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일까지의 투입인력 총원)÷12로 한다. D1-1의 사업투입인력의 예를 참조.					
평가자료	실적보고자료 및 관련 근거자료					

D8-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반	
평가지표	D8-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	
평가내용	① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표(또는 사례의 개입목표)는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D8-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D8-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	① 세부사업수행계획이 수립되어 있다. ② 프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③ 프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④ 운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있으며, 이후 운영에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영진반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하고, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 봄.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D8-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D8-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D8-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D8-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 도서대출 및 보급(제공)사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D8-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D8-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D8-7. 도서의 다양성

평가항목	도서의 다양성	
평가지표	D8-7. 시각장애인용 도서의 대출 및 보급에 있어서의 다양성이 있는가?	
평가내용	①녹음도서를 대출·보급하고 있다. ②전자도서를 대출·보급하고 있다. ③점자도서를 대출·보급하고 있다. ④기타도서(확대도서, 화면해설(영상물제작), mp3, daisy, 시각장애인용 교육교구)를 대출·보급하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 :	
평가자료	녹음도서 이용자명부, 전자도서 이용자명부, 점자도서 이용자명부, 기타도서 이용자명부	

D8-8. 전문자격증 소지자에 의한 도서 대출 및 보급

평가항목	전문 자격증 보유
평가지표	D8-8. 대출·보급 담당자가 전문자격증을 보유하고 있는가?
평가내용	①시각장애인 점역교정사가 있다. ②정안인 점역교정사가 있다. ③전문사서가 있다. ④사회복지사, 특수교사가 있다. ⑤컴퓨터 관련 자격증을 가지고 있는 자가 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ ④항의 경우 하나의 자격증을 소지하고 있으면 해당하는 것으로 간주함. ■ 점역·교정사란 한국시각장애인연합회가 보건복지부의 위임을 받아 시행하는 국가 공인자격 취득자로서 해당업무에 종사하는 경우에 해당함. ■ 전문사서라 함은 국가가 인정하는 사서관련 자격증을 말함.
평가자료	인사기록카드, 관련 자격증 확인

9. 도서제작사업

D9-1. 도서제작사업

평가항목	도서제작사업												
평가지표	D9-1. 도서제작사업 운영실적												
평가내용	사업실적 보고서내 연간실적												
	<table><tr><th>도서제작</th><th>점자도서 제작</th><th>전자도서 제작</th><th>녹음도서 제작</th><th>기타도서 제작</th><th>사업배치 인력</th></tr><tr><td>연()권</td><td>연()권</td><td>연()권</td><td>연()권</td><td>연()권</td><td>()명</td></tr></table>	도서제작	점자도서 제작	전자도서 제작	녹음도서 제작	기타도서 제작	사업배치 인력	연()권	연()권	연()권	연()권	연()권	()명
	도서제작	점자도서 제작	전자도서 제작	녹음도서 제작	기타도서 제작	사업배치 인력							
연()권	연()권	연()권	연()권	연()권	()명								
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간)■ 모든 도서는 완성된 도서를 기준으로 함.■ 일반서적기준 단행본 한권을 한권으로 인정함.(사전의 경우 점자책 100권이 나와 도 한 권으로 간주하고, 녹음도서의 경우 녹음테이프가 한 권에 100개 나오거나 1개가 나오거나 모두 한 권으로 간주함.)■ 모든 도서는 자체 제작한 도서로 원본파일을 기준으로 함.■ 점자/전자/녹음/기타도서 모두 동일하게 적용함.■ 모든 도서는 페이지에 상관없이 한 권으로 계산함.■ 기타 도서는 확대도서, 화면해설(영상물제작), MP3, 데이지 방식, 시각장애인 교육교구 등을 모두 포함함.■ 전자도서는 디지털파일로 된 도서임(보이스아이 포함).■ 연간 제작 권수만 계수하는 대신 정확한 증빙서류가 제반되어야 함.■ 사업배치인력은 사업을 직접 지원하는 직원인 사업투입인력(복지관 운영사업에 투입·수행하는 직원총원을 말함)에 기획, 홍보, 후원, 전산담당 등 간접 지원하는 직원도 포함함.■ 사업배치인력은 반올림하여 소수점 둘째자리까지 표기함■ 사업투입인력은 정직과 계약직(풀타임만 인정)을 포함한 실적산정에 있어서 투입된 모든 인력을 포함함. 투입인력 산출방식은 (2010년 1월 1일~2010년 12월 31일까지의 투입인력 총원)÷12로 한다. D1-1의 사업투입인력의 예를 참조.												
평가자료	실적보고서, 도서제작목록 등												

D9-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반	
평가지표	D9-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	
평가내용	① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표(또는 사례의 개입목표)는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D9-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D9-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	① 세부사업수행계획이 수립되어 있다. ② 프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③ 프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④ 운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있으며, 이후 운영에 80% 이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하고, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 봄.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D9-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D9-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D9-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D9-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 도서제작사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D9-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D9-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D9-7. 도서의 다양성

평가항목	도서의 다양성	
평가지표	D9-7. 시각장애인용 도서 제작시 도서의 다양성이 있는가?	
평가내용	①녹음도서를 제작하고 있다. ②전자도서를 제작하고 있다. ③점자도서를 제작하고 있다. ④기타도서(확대도서, 화면해설(영상물제작), mp3, daisy, 시각장애인용 교육교구)를 제작하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 도서제작은 연 12월 이상 한 경우에 한하여 도서제작으로 인정함. ■ 화면해설 영상물은 방송 제작물 한 편을 도서 한 권으로 계산함.	
평가자료	녹음도서 이용자명부, 전자도서 이용자명부, 점자도서 이용자명부, 기타도서 이용자명부	

D9-8. 전문자격증 소지자에 의한 도서제작

평가항목	전문 자격증 보유	
평가지표	D9-8. 도서제작 담당자 또는 도서제작 부서에 종사하는 직원들이 전문자격증을 보유하고 있는가?	
평가내용	①시각장애인 점역교정사가 있다. ②정안인 점역교정사가 있다. ③전문사서가 있다. ④사회복지사, 특수교사가 있다. ⑤컴퓨터 관련 자격증을 가지고 있는 자가 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 도서제작이라 함은 위의 모든 도서를 말하며, 이를 제작하는 과정에서 위의 전문 자격증을 소지한 사람이 도서 선정 및 제작과정에 참여하는 경우를 말한다. ■ ④항의 경우 하나의 자격증을 소지하고 있으면 해당하는 것으로 간주함. ■ 점역·교정사란 한국시각장애인연합회가 보건복지부의 위임을 받아 시행하는 국가 공인자격 취득자로서 해당업무에 종사하는 경우에 해당함. ■ 전문사서라 함은 국가가 인정하는 사서관련 자격증을 말함.	
평가자료	시각장애인 점역교정사 명단 목록, 인사기록카드, 관련 자격증 확인	

10. 정보제공사업

D10-1. 정보제공사업

평가항목	정보제공사업	
평가지표	D10-1. 정보제공사업 운영실적	
평가내용	사업실적 보고서내 연간실적	
	서비스 이용자 수 연인원 ()명	정보제공 건수 ()건
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 정보제공사업이란 함은 시각장애인용 전용 사이트(BBS)와 음성정보서비스(ARS)를 말하며, 사서함은 음성정보사업에 포함함. ■ 음성정보서비스는 이용 시간이나 이용 코너의 양과 상관없이 한 번의 전화 접속 수를 한 건으로 함. ■ BBS 또한 한 번의 접속 수를 시간이나 이용 내용에 상관없이 한 건으로 함. ■ 정보제공 건수는 일간지의 경우 하루치를 1건, 주간지의 경우에는 한 주에 제공하는 모든 주간지 종류의 합계를 1건, 월간지는 월별로 제공되는 월간지 모두를 합하여 1건, 소설은 한 권을 1건으로 계산함. ■ 전자도서나 녹음도서 등 모든 도서의 정보 제공은 도서 한 권을 한 건으로 계산함. ■ 기타 법령이나 제도 등은 법령 하나당 연 1건으로 처리하고, 제도 소개는 모두를 합하여 연 1건으로 처리함. 단, 법령의 개정이 이루어져 다시금 수정하여 제공할 경우에는 수정한 건수를 1건 추가하여 계산함.	
평가자료	실적보고서, 도서제작목록 등	

D10-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반	
평가지표	D10-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?	
평가내용	① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표(또는 사례의 개입목표)는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D10-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D10-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	① 세부사업수행계획이 수립되어 있다. ② 프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③ 프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④ 운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있으며, 이후 운영에 80% 이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하고, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 봄.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D10-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D10-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D10-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D10-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 정보제공사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D10-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D10-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영 방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 타팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D10-7. 신규 정보제공 서비스의 양

평가항목	정보제공 서비스의 양														
평가지표	D10-7. 신규정보제공 서비스의 양이 적절한가?														
평가내용	사업실적 보고서내 연간실적														
	<table><tr><td>일간지</td><td>주간지</td><td>월간지</td><td>소설</td><td>법규 및 제도</td></tr><tr><td>()건</td><td>()건</td><td>()건</td><td>()권</td><td>()회</td></tr></table>					일간지	주간지	월간지	소설	법규 및 제도	()건	()건	()건	()권	()회
	일간지	주간지	월간지	소설	법규 및 제도										
	()건	()건	()건	()권	()회										
	우수(4) 위 항목의 합이 월평균 50 이상이 된다.														
	양호(3) 위 항목의 합이 월평균 40 이상이 된다.														
	보통(2) 위 항목의 합이 월평균 30 이상이 된다.														
미흡(1) 위 항목의 합이 월평균 20 이상이 된다.															
지표해설															
■ 관련근거 : ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ BBS(시각장애인전용 홈페이지 포함)/ ARS(사서함 포함) 등을 통한 정보를 말함. ■ 일간지의 경우 1일자 하루 전체제공을 1건으로 봄. ■ 주간지와 월간지는 1주일의 1건으로 계산함. ■ 소설의 경우 권수로 계산함. ■ 자체뉴스는 월간지 또는 주간지에 포함하여 계산함.															
평가자료	사업평가서, 실적보고서														

D10-8. 이용자 관리 및 운영

평가항목	이용자 관리 및 운영	
평가지표	D10-8. 프로그램 운영에 있어 이용자 관리가 잘 이루어지고 있는가?	
평가내용	①시각장애인용 전용 사이트(BBS)와 음성정보서비스(ARS)의 시각장애인 실 등록자수가 1,000명 이상이며 BBS와 ARS의 접속자수가 월 2,000건 이상이다.	
	②정보제공에 관한 규정 또는 약관 등이 마련되어 있다.	
	③이용자가 자신의 의견을 자유롭게 개진할 수 있는 게시판 또는 콘텐츠가 마련되어 있다.	
	④이용자에 대한 정보보호(주민번호, 연락처 등)가 잘 이루어지고 있다.	
	⑤프로그램 운영 및 시스템에 관한 평가 또는 조사를 정기적으로 연 1회 이상 한다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
평가자료	실적보고자료, 관련규정 및 지침, 사업평가서 등	

11. 생활용구 및 재활기기 보급사업

D11-1. 생활용구 및 재활기기 보급사업

평가항목	생활용구 및 재활기기 보급사업				
평가지표	D11-1. 생활용구 및 재활기기 보급사업				
평가내용	<p style="text-align: center;">사업실적 보고서내 연간실적</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">생활용구 보급</td><td style="text-align: center;">재활기기 보급</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">()건</td><td style="text-align: center;">()건</td></tr> </table>	생활용구 보급	재활기기 보급	()건	()건
생활용구 보급	재활기기 보급				
()건	()건				
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 생활용구 보급이라 함은 흰지팡이, 점자필기구, 점자시계, 녹음기기, 교육교구, 지도 등 시각장애인에게 제공되는 모든 물품을 말함. ■ 재활기기보급이라 함은 시각장애인용 재활보조기기, 소프트웨어 등을 말함. ■ 제작 건수는 포함하지 않음.(제작에 관한 사항은 별도문항에 나옴.) ■ 제작 또는 구입해서 실비 보급한 것과 무료보급 및 대행 판매 또는 대여를 한 것은 모두 건으로 계산함. (1명이 3개의 용구 또는 재활기기를 구입한 경우 3건으로 기록함.) 				
평가자료	실적보고서, 도서제작목록 등				

D11-2. 프로그램의 계획기반

평가항목	프로그램의 계획기반								
평가지표	D11-2. 프로그램은 욕구에 기반하여 운영되고 있는가?								
평가내용	<p>① 참여자의 욕구를 확인할 수 있는 과정을 거치고 있다. ② 프로그램의 목표(또는 사례의 개입목표)는 욕구해결과 직결되어 있다. ③ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부프로그램으로 구성되어 있다. ④ 프로그램의 달성도가 측정 가능하도록 평가계획이 수립되어 있다.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">우수(4)</td><td>위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">양호(3)</td><td>위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">보통(2)</td><td>위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">미흡(1)</td><td>위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.</td></tr> </table>	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.								
양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.								
보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.								
미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.								
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : ■ 참여자의 욕구확인 : 욕구조사결과보고서, 간담회를 통한 욕구, 개별면접을 통한 욕구 확인 모두 해당됨. 단, 근거자료가 있을 경우 인정됨. 몇 년간 시행된 프로그램은 프로그램 운영과정중의 욕구조사 내용으로 같음함. ■ 프로그램의 목표는 참여자의 장애정도, 욕구를 반영하여 설정되어 있어야 함. ■ 프로그램의 목표를 달성할 수 있는 세부 프로그램으로 구성되어 있다. 								
평가자료	프로그램 관련서류								

D11-3. 프로그램의 수행과정

평가항목	프로그램수행과정	
평가지표	D11-3. 프로그램 수행과정이 관리되고 있는가?	
평가내용	①세부사업수행계획이 수립되어 있다. ②프로그램의 수행 인력은 해당 전문 인력이 진행하고 있다. ③프로그램 과정 기록지가 문서화되어 관리되고 있다. ④운영지침에 근거하여 프로그램 수행과정평가가 이루어지고 있으며, 이후 운영에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 해당 전문 인력은 프로그램 운영에 있어서 필요한 전문적인 지식이나 기술을 갖춘 자로, 해당 자격증 소지여부 및 관련 전문교육훈련 과정을 이수여부로서 확인함. ■ 과정기록지는 프로그램의 운영전반을 확인할 수 있는 기록지로서, 사업계획서의 내용을 중심으로 관련기록의 관리정도를 확인함. ■ 프로그램 과정평가는 운영지침에서 정해진 기간에 따라 이루어지고 있는지를 확인하고, 평가결과내용이 이후 운영에 80% 이상 반영되었을 때 반영된 것으로 봄.	
평가자료	프로그램 관련서류	

D11-4. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문

평가항목	슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가지표	D11-4. 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문을 받고 있는가?	
평가내용	①외부전문가 또는 복지관 자문위원으로부터 연 1회 이상 자문을 받고 있다. ②공식적으로 자문위원이 위촉되어 있다. ③내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④자문과 슈퍼비전 관련기록이 관리되고 있다. ⑤자문과 슈퍼비전의 내용이 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 내부 슈퍼비전이란 사례 및 프로그램에 대한 상급직원으로부터의 교육적, 지지적, 행정적 슈퍼비전 모두 해당되며, 별도의 기록지는 필요 없으며, 슈퍼비전의 내용을 확인할 수 있는 기록만 있으면 됨. ■ E-mail을 통해 이루어진 경우, 근거자료가 있으면 인정됨.	
평가자료	자문기록지, 슈퍼비전 기록이 확인 가능한 서류	

D11-5. 욕구조사 및 만족도조사

평가항목	욕구조사 및 만족도조사	
평가지표	D11-5. 욕구조사 및 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 서비스에 반영하고 있는가?	
평가내용	①재활서비스 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고 있다. ②서비스 만족도를 연 1회 이상 실시하고 있다. ③욕구조사 및 서비스 만족도 조사가 사업계획에 의해 실시되고 있다. ④욕구조사 및 서비스 만족도 조사결과가 서비스에 80%이상 반영되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ D1-4. 「기관차원에서의 욕구 및 만족도 조사」와는 별개의 조사로 생활용구 및 재활기기 보급사업 이용자만을 대상으로 실시한 욕구 조사 및 만족도 조사를 말함. ■ 욕구조사와 만족도 조사가 함께 실시되었을 경우(예, 하나의 설문지로 욕구 및 만족도 조사를 통합하여 조사한 경우)에 욕구와 만족도에 대한 조사내용을 확인할 수 있으면 둘 다 실시한 것으로 인정함. ■ 욕구조사의 다양성을 인정함. 즉, 반드시 설문조사를 통한 욕구조사가 아니라, 예를 들어 간담회를 통해 욕구조사를 실시하여 관련결과보고에 기록이 되어 있다면 욕구조사로 인정함.	
평가자료	욕구조사 및 만족도 결과보고서, 관련자료	

D11-6. 프로그램 운영평가

평가항목	프로그램 운영평가	
평가지표	D11-6. 프로그램 운영전반에 대한 평가를 수행하였는가?	
평가내용	①연 2회 이상의 사업평가가 실시되고 있다. ②프로그램 운영에 관한 전반적인 평가가 이루어지고 있다. ③평가결과가 이후 프로그램 운영 시 80%이상 반영되고 있다. ④평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : ■ 프로그램 운영에 관한 전반적인 평가라 함은, 프로그램 목적·목표에 대비한 평가, 운영방법의 적절성, 프로그램 운영에 있어서의 애로점 및 추후 운영 시 개선·보완되어야 할 사항, 터팀(사업)과 협력이 요구되는 사항, 프로그램 운영 시 요구되는 새로운 기술이나 지식의 습득 필요성, 기타사항이 포함되어야 함.	
평가자료	사업평가서	

D11-7. 생활용구 및 재활기기의 개발

평가항목	생활용구 및 재활기기의 개발				
평가지표	D11-7. 시각장애인을 위한 생활용구 및 재활기기의 개발정도는?				
평가내용	<table border="1"><tr><td>시각장애인의 재활을 위한 용구개발</td><td>시각장애인을 위한 재활기기 개발</td></tr><tr><td>(</td></tr></table>		시각장애인의 재활을 위한 용구개발	시각장애인을 위한 재활기기 개발	(
	시각장애인의 재활을 위한 용구개발	시각장애인을 위한 재활기기 개발			
	(

D11-8. 생활용구 및 재활기기의 관리

평가항목	생활용구 및 재활기기의 관리	
평가지표	D11-8. 보급과 사후서비스 및 용구정보 제공이 잘 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 시각장애인용 용품개발 및 제작 사업을 실시하고 있다. ② 시각장애인용 생활용구 전시와 운영 보급 사업을 실시하고 있다. ③ 용구 사후서비스(A/S)를 실시하고 있다. ④ 용구정보 제공을 연 1회 이상 목자, 점자, 녹음물로 제공하고 있다. ⑤ 생활용구 무료 대여서비스를 실시하고 있다. ⑥ 이용자가 필요로 하는 용구의 사용설명서 제공 및 상담서비스를 실시하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : <ul style="list-style-type: none"> ■ 생활용구란 시각장애인 전용용구, 시각장애인이 사용 편리한 일반용품, 재활기기, 시각장애인용 컴퓨터와 관련기기를 말함. 세부적으로 ① 시각장애인이 필요한 용구를 개발 또는 제작하는 경우를 말함.(개발 제작공간, 용구 관련서류 등을 확인함), ② 이용자가 용구를 직접 확인하고 사용해볼 수 있는 전시공간 확보되어 있으며 보급사업을 실시하고 있어야 함. ③ 용구의 사후서비스를 실시하고 있음.(사후 서비스물품, 의뢰자, 일자, 처리결과 등의 내역서 확인), ④ 소장하거나 보급하고 있는 맹인용구의 목록과 설명서를 연1회 이상 이용자에게 점자, 녹음, 목자 등으로 제공하고 있음. ⑤ 시각장애인의 인식개선 및 정보제공을 위해 무료로 관련용구를 대여하고 있음. ⑥ 용구상담서비스를 실시하고, 이용자가 원하는 물품의 설명서를 제공하고 있음. 	
평가자료	실적보고자료, 관련규정 및 지침, 사업평가서 등	

E	이용자의 권리
---	---------

E1. 이용자의 비밀보장

평가항목	이용자의 비밀보장
평가지표	E1. 이용자의 개인정보에 대해 비밀이 보장되어 있는가?
평가내용	①개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화되어 있다. ②정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서만 제공하였다. ③개인파일, 전산프로그램은 보안을 철저히 하기 위해 잠금장치가 되어 있다. ④종사자들은 이용자의 개인정보 유출을 막기 위하여 노력하고 있다. ⑤이용자는 비밀보장 위반에 대해 조치를 취할 수 있다.
	우수(4) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 1.1.1 ■ 지표설명 : 사회복지시설은 이용자의 사생활이 존중되며, 개인정보의 비밀보장이 철저히 이루어질 수 있도록 시설의 규정이 마련되어 있으며, 개인기록물 관리 등 이용자의 개인정보 보호를 위한 종사자 교육을 실시해야만 한다. ■ 평가자료 : 운영규정 및 지침, 개인파일 보관장소 확인, 전산프로그램 확인, 이용자 비밀보장 관련 교육자료 또한 규정이나 업무처리 지침으로 확인할 수 있어야 한다. 개인정보나 기록은 문서로 되어 있는 것을 말한다. ■ ②운영 규정 및 문서관리 규정 등을 확인하여 외부유출 정보에 대한 관리 조항 등을 확인한다. ■ ③보안 유지와 잠금장치를 위해 ① 파쇄기 설치, ② 개인정보 파일을 보호하기 위한 PC 비밀번호 입력, ③ 개인파일이 있는 공간에 대한 잠금장치 설정 등, 이 3가지가 충족될 때, 인정한다. ■ ④자체 근무요령(보안관련 근무지침, 이용자의 개인정보를 종사자들이 무의식중에 이야기하지 않도록 하는 요령 등), 관련 규정, 기타 별도의 교육을 받은 것을 말한다(자체 교육도 인정함). ■ ⑤비밀보장의 원칙이 지켜지지 않았을 경우에 이용자가 이를 시정하기 위해 취할 수 있는 정차나 조치의 내용이 규정이나 지침에 명문화되어 있거나 실제 행위가 발생했을 경우 이러한 조치가 확인되는 경우를 말한다.
평가자료	해설참조

E2. 이용자에 대한 정보제공

평가항목	이용자에 대한 정보제공, 자기결정권	
평가지표	E2. 이용자에 대한 정보제공, 권리에 대한 정보제공, 자기결정권 등이 제공 및 보장되고 있는가?	
평가내용	①서비스 선택에 필요한 정보가 기재된 안내물이 비치되어 제공되고 있다. ②안내서에는 서비스 이용에 대한 정보가 구체적으로 명시되어 있다. ③홈페이지 운영 및 소식지를 통해 정보를 제공하고 있다. ④이용 희망자의 방문이나 견학을 담당하는 직원이 지정되어 있다. ⑤안내서에는 이용자의 장애특성과 정도를 고려하여 정보를 표기하여 제공하고 있다. ⑥시설 이용자의 권리와 관련된 규정이나 지침이 명시화되어 있다. ⑦시설 이용자 또는 가족(또는 보호자)에게 이용자의 권리와 책임에 대한 내용을 문서로 제공하고 있다. ⑧시설은 충분한 정보제공과 이용자의 자기결정에 의한 서비스 동의서를 기록으로 남기고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 1.2.1(①-⑥), 1.2.2(⑦⑧), 1.2.3(⑨) ■ 지표설명 : ① 서비스 정보제공 : 사회복지시설은 이용자 또는 가족(혹은 보호자)에게 서비스 선택에 필요한 정보를 문서로 충분히 제공해야만 한다. ② 이용자의 권리에 대한 정보제공 : 사회복지시설은 이용자 또는 가족(혹은 보호자)에게 이용자의 권리에 대한 정보를 문서로 제공해야만 한다. ③ 자기결정권 : 사회복지시설은 이용자가 충분한 정보를 갖고 자신의 삶을 스스로 결정할 수 있도록 자기결정권을 존중해야만 한다. 다만 서비스 계획을 위한 사정과정에서는 이러한 자기결정권이 일부 제한될 수도 있다. ■ ① 서비스 선택에 필요한 정보는 ① 시설의 서비스 제공 목적, ② 서비스 이용안내서, ③ 최근의 기관평가보고서, ④ 고충처리방법, ⑤ 이용자의 권리, ⑥ 기관라운딩 등이 포함되며, 이러한 것들이 문서나 매뉴얼로 작성되어 있는 것을 말하며, 이용자에게 제공되는 것으로는 홈페이지를 통한 정보알림, 기관 내 휴게실, 프로그램실 등에 소책자 등으로 상시 비치하고 있는 것으로 그 내용을 확인할 수 있어야만 한다. ■ ② 안내서는 복지관의 홍보 브로슈어, 복지관 이용안내절차 안내서, 개별 프로그램 이용안내서 등을 말하고, 안내서에는 (1)기관 운영의 철학 및 목적, (2)기관의 설명, (3)서비스 내용, (4)이의제기 절차와 방법, (5)이용자의 권리에 대한 설명, (6)직원들의 자격과 경력(개별 프로그램 이용안내서, 서비스 이용 전 오리엔테이션 등을 통해 확인함), (7)개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침 등이 포함되며, (6)을 제외하고는 복지관 안내서에서 3가지가 확인될 때, 인정한다. ■ ⑤장애특성과 정도를 배려한 안내서에는 일반적인 책자, 시각장애인의 접근을 고려한 점자, 지적장애인을 위한 쉬운 언어 등으로 표시된 안내서를 포함한다. ■ ⑧이용자나 가족(또는 보호자)의 서비스 동의서의 내용과 유무를 확인하여 인정한다. 	
평가자료	서비스 이용안내서 관련규정	

E3. 이용자의 고충처리

평가항목	이용자의 고충처리
평가지표	E3. 이용자의 고충을 처리하기 위한 절차가 마련되어 있으며, 그에 따른 처리결과를 전달되고 있는가?
평가내용	<p>①이용자의 고충을 접수하고 처리하는 과정이 문서화되어있다. ②고객현장이 제정되어 있고 서비스 이행 기준이 공시되어 있다. ③고충처리를 위해 기관 내에서 2회 이상의 회의를 개최하였으며, 그 처리 내용이 문서화 되어있다. ④고충처리에 관한 업무를 담당하는 팀이나 직원이 정해져 있다. ⑤이용자 또는 가족간담회가 정기적으로 실시되고 있다. ⑥홈페이지, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있다. ⑦이용자가 제기한 의견은 15일 이내에 처리되어 그 처리결과 및 진행과정을 해당자에게 직접 보고되고 문서로 남겨져 있다. ⑧시설은 국가인권위원회의 규정에 따라 용지, 필기도구, 봉합용 봉투를 비치하고 있다. ⑨시설 내 적당한 위치에 진정함이 설치되어 있다. ⑩직원은 매일 지정된 시간에 진정함을 확인하고 진정서를 위원회에 송부하는 것이 의무화되어 있다.</p> <p>우수(4) 위 항목 중 5가지 이상 항목이 해당 된다. 양호(3) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다. 보통(2) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다. 미흡(1) 위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.</p>
지표해설	<p>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 1.3.1(①-⑥), 1.3.2(⑦), 1.3.3(⑧-⑩)</p> <p>■ 지표설명 : ① 고충처리 방침 : 사회복지시설은 이용자로부터 접수한 고충을 처리하는 방침을 문서화하여 갖고 있으며, 이에 관한 내용을 모든 종사자들이 숙지하고 있어야만 한다. ② 고충의 처리기간 : 사회복지시설은 이용자가 제기한 고충 및 불편사항을 최장 15일 이내(단, 합당한 사유가 있을 시에는 30일 이내)에 처리하고 당사자에게 모든 처리과정을 보고해야만 한다(공무원고충처리규정 제7조 참조). ③ 진정함의 설치와 운용 : 사회복지시설은 국가인권위원회의 규정에 따라 용지, 필기도구, 봉합용 봉투가 비치되어 있는 진정함을 시설 내 적절한 위치에 설치하며, 종사자는 매일 지정된 시간에 진정함을 확인하고 진정서를 지체 없이 위원회에 송부해야만 한다(국가인권위원회법 시행령 제7조 참조).</p> <p>■ 규정과 지침이 문서화되어 있는 것은 현장확인을 통하여 확인하고 인정한다.</p> <p>■ ① 서비스 이용자들이 서비스를 이용하면서 겪게 되는 고충을 토로하고 이러한 불만이 처리되는 과정을 즉각적으로 보고받을 수 있도록 하는 방침이 문서화되어 있는지를 확인하고 업무분장 등을 통해 그 업무가 배치되어 있을 때 인정한다.</p> <p>■ ② 고객현장 : 고객현장(복지관현장, 서비스현장, 주민현장 등)은 시설에서 이용자에게 제공하는 서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 서비스에 대한 시정 조치 등의 실현을 이용자에게 약속하는 제도로 이용자의 소리(건의 등)를 들을 수 있는 통로와 처리에 대한 절차의 내용을 포함한다. 인정을 위한 자료로는 내부기안, 홈페이지 자료, 업무일지 기록 등에서 확인한다.</p> <p>■ ③ 회의란 고충처리를 위한 독립적인 회의를 말하는 것으로 의사결정의 권한을 가진 관장 등이 참여를 한 경우를 말하며, 일반 직원회의나 사례회의 등은 제외한다. 다만 직원회의나 사례회의 등을 통해 고충처리가 이루어지는 경우, 이에 관한 규정이나 지침이 명문화되어 있어야만 한다.</p> <p>■ ④ 업무분장표나 사업계획서에서 담당 팀, 담당자, 고충심사위원회 등을 확인하여 평가한다.</p> <p>■ ⑦ 제시된 의견은 직접 전달한 결과를 확인할 수 있는 이의 제기자의 서명이 기록되어 있어야만 하고, 또한 이것이 전체 이용자들에게 알려져야 할 사항일 경우, 공지를 통해 알려진 증거를 확인해야만 한다.</p> <p>■ ⑩ 직원이 진정함을 확인한 기록과 위원회(고충심사위원회 등)에 회부된 증거자료를 확인하여 평가한다.</p>
평가자료	관련규정 및 지침

E4. 이용자의 동등한 참여 : 차별금지, 참정권 보장, 자치활동

평가항목	이용자의 동등한 참여	
평가지표	E4. 이용자의 동등한 참여 보장되어 있는가?	
평가내용	①소수집단을 합리적으로 배려하고 동등한 참여를 보장하는 규정이나 지침이 문서화되어 있다. ②이용자가 선거권을 적극적으로 행사할 수 있도록 지원하고 배려하기 위한 방침이 문서화되어 있다. ③자치활동 보장에 관한 규정이 문서화되어 있다. ④이용자의 문화활동, 여가활동, 자치회 등의 운영을 보장하고 지원하고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 1.4.1(①-⑥), 1.5.1(⑦⑧), 1.6.1(⑨) ■ 지표설명 : ① 동등한 참여와 합리적 배려 : 사회복지시설은 서비스를 제공함에 있어서 성별, 장애, 인종, 종교, 문화, 언어, 정치적 신념 등을 이유로 이용자를 차별하지 않으며, 소수집단을 합리적으로 배려하고 동등한 참여를 보장하는 세부 방침을 갖고 있어야만 한다. ② 참정권의 보장 : 사회복지시설은 이용자의 참정권을 존중하고 이를 행사할 수 있도록 최대한 지원해야만 한다. ③ 자치활동 보장 : 사회복지시설은 시설 내의 자발적인 모임, 여가활동, 문화활동, 자치회 등이 이용자의 주도 하에 운영될 수 있도록 보장해야만 한다. ■ ① 소수집단(minority)을 합리적으로 배려 : 소수집단은 신체적, 문화적, 사회적 특성 때문에 타인과 구별되고 불평등한 대우를 받는 등 집단적 차별의 대상이 될 가능성이 높은 집단으로 정의된다. 여기에서 소수집단은 '배려'에 초점을 두며, 시설에서 제공되는 서비스의 내용 등이 일정 대상자에게 집중 될 경우, 집중되지 않는 소수집단을 배려해야 한다는 의미에 초점을 둔다. ■ ①②③에서는 규정이나 지침을 확인하고 보장, 지원된 내용을 찾아 평가한다. ■ ④ 이용자의 문화활동, 여가활동, 자치회 등의 지원내용을 확인하여 평가한다. 	
평가자료	관련규정 및 지침	

E5. 이용자의 인권교육

평가항목	이용자의 인권교육	
평가지표	E5. 이용자의 인권과 관련된 교육을 잘 시행하고 있는가?	
평가내용	①종사자를 대상으로 인권관련 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다. ②이용자를 대상으로 인권관련 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다. ③이용자의 인권침해 시 이용자가 원한다면, 인권위원회에 진정할 수 있음을 알려주고 있다. ④이용자의 자기권리 주장(옹호) 프로그램을 운영하고 있다. ⑤인권과 관련된 정보를 홈페이지나 게시판에 알리고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 1.7.1 ■ 지표설명 : 사회복지시설은 이용자 및 종사자의 인권을 보호하기 위해 이용자 및 종사자에게 교육을 실시해야만 하며, 인권교육에는 시설 내·외부 교육 및 장애인자별금지법과 관련된 교육도 포함한다. ■ ① 종사자의 경우 80% 이상이 교육을 받아야만 교육을 받은 것으로 인정한다. ■ ② 이용자들은 프로그램별, 소집단 교육 등 시설 자체에서 계획된 교육이나 기타 장애인단체 등 외부에서 실시하는 교육에 참여를 독려하고 이에 대한 확인을 하였다면, 인정하는 것으로 한다. ■ ③ 교육자료에는 인권위원회에 진정할 수 있는 방법이 소개되고 진정함 등이 설치되어 있어야만 한다. 직원대상교육 및 이용자대상교육의 구분, 내부교육 및 외부교육의 구분을 하지 않는 것으로 하되, 차기 평가 시에는 구분하여 평가할 것임을 명시하도록 함. ■ ④ 자기주장은 모든 사람이 지향하는 목표이다. 자기주장을 올바르게 내세울 수 있을 때 진정한 인간관계가 가능하고 진취적인 기상을 지닌 자주적인 인간이 되기 때문에 자기주장을 할 기본적인 권리((1) 타인에게 상처를 주지 않는 한 어떠한 권리도 내게 있다. (2) 동기가 공격적이지 않고 정당하게 자기주장적인 한, 타인에게 상처를 주더라도 자신의 존엄성을 지킬 권리가 있다. (3) 타인에게 거절할 권리가 있다고 믿는 한 타인에게 요청할 권리가 내게 있다. (4) 사람들과의 관계 속에서 권리의 경계선이 명확하지 않을 경우, 그 사람과 함께 토론하여 경계선을 명확히 구분할 권리가 내게 있다. (5) 나의 권리를 획득할 권리가 내게 있다. 등의 개념을 포함함)를 바탕으로 장애인의 자기주장 및 옹호 프로그램을 수행한 근거를 보고 평가한다. 	
평가자료	관련규정 및 지침	

E6. 이용자의 학대금지, 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화

평가항목	이용자의 학대금지, 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화	
평가지표	E6. 이용자의 학대금지, 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화가 지켜지고 있는가?	
평가내용	①학대금지 및 괴롭힘 방지를 위해 학대자에 대한 처벌규정과 괴롭힘 발생에 대한 조치규정 등에 관한 규정이 마련되어 있다. ②종사자로부터 학대금지에 대한 서약서를 받아서 보관하고 있다. ③이용자와 종사자에게 학대금지, 괴롭힘 방지, 이용자에 대한 신체적 제한의 최소화에 대한 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다. ④시설은 신체적 제한이 있을 수 있는 경우에 대하여 이용자 또는 가족(또는 보호자)에게 사전고지 및 동의서를 보관하고 있다. ⑤이용자가 자신이나 타인을 해칠 위험이 있어 신체적 제한이 불가피한 경우에는 이용자에게 가장 이로운 방식으로 개입·조치할 수 있는 지침을 갖고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 1.7.2, 1.8.1 ■ 지표설명 : ① 학대금지 및 괴롭힘 방지 : 사회복지시설은 시설 내에서 학대를 금지하고 괴롭힘을 방지하기 위하여 그에 대한 규정을 두며, 학대나 괴롭힘 발생 시 규정에 따라 적절한 조치를 취해야만 한다. ② 신체적 제한의 최소화 : 사회복지시설은 시설 규정에 위반되거나 의료적 목적을 달성하기 위한 경우와 이용자가 자신이나 타인을 해칠 위험이 있는 경우를 제외하고는 이용자에 대한 신체적 제한을 최소화 해야만 한다. ■ ①⑤ 규정과 지침에 명문화 되었을 경우, 인정한다. ■ ②④ 문서관리 규정 안에 ‘학대금지 서약서’, 신체적 제한에 대한 ‘동의서’, ‘사전고지서’ 등이 별표 서식으로 구비되어 있고 오리엔테이션에서 안내된 근거가 있는 경우에 인정한다.	
평가자료	관련규정 및 지침	

F 지역사회와의 관계

F1. 자원개발 : 자원개발의 효율성과 후원자 및 후원금(품)의 관리

평가항목	지역사회 내 후원자 관리 및 후원금 관리
평가지표	F1. 지역사회 내 자원개발의 효율성과 후원자 관리 및 후원금(품)의 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?
평가내용	①모금 홍보 및 사후지도 비용으로 지정후원금의 15% 이하를 사용하고 있다. ②비지정후원금으로 시설의 운영비로 사용하면서 간접비의 사용 비율이 50% 이하로 사용하고 있다. ③후원자 및 후원금(품) 관리에 관한 규정 및 지침이 문서화되어 있고 규정에 근거하여 실시하고 있다. ④후원자의 사생활 존중 및 개인정보 유출을 막기 위한 대책이 수립되어 있다. ⑤후원활동 활성화를 위한 프로그램을 매년 2개 이상 실시하고 있다. ⑥후원금 전용계좌가 개설되어 있고 후원금(품) 영수증(인수증) 발급을 철저히 하고 있다. ⑦후원금(품) 접수명단이 유지·관리되고 있다. ⑧후원금(품) 사용내역이 문서로 유지·관리되고 있다. ⑨후원금(품)에 대한 내역을 연 1회 이상 후원자에게 통보되고 있다. ⑩후원금(품) 사용결과 보고가 매년 1회 이상 공개(홈페이지, 소식지, 게시판 등)되고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 10가지 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 9가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 8가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 7가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.1(①②), 4.19.2(③-⑥), 4.19.3(⑦-⑩) ■ 지표설명 : ① 자원개발의 효율성 : 사회복지시설이 후원활동에 사용하는 비용은 후원금액의 일정 비율을 넘지 않으며, 이를 초과했을 경우 그 이유를 설명할 수 있어야만 한다. ② 후원자 관리 : 사회복지시설은 후원자의 사생활을 존중하고 후원자의 개인정보를 후원자의 의도대로 관리하는 규정, 지침, 절차를 갖추어야만 한다. ③ 후원금(품) 관리 : 사회복지시설은 후원금(품)의 접수 명단과 사용내역을 보유하고 연 2회 이상 공개해야만 한다. ■ ①후원금의 용도 외 사용금지 : 후원금은 후원자가 지정한 사용용도 외의 사용하지 못한다. 지정후원금의 15%는 모금 홍보 및 사후관리 비용으로 사용이 가능(단, 사회복지법인 한국복지재단을 통한 지정후원금 및 생활자에 대한 결연후원금은 제외)하다(보건복지부. 사회복지시설관리안내. 2010. p. 55). ■ ②비지정 후원금의 사용제한 : 후원자가 사용 용도를 지정하지 않은 비지정 후원금은 시설의 운영비를 사용하되, 간접비에 사용하는 비율은 50%를 초과하지 못한다(보건복지부. 사회복지시설관리안내. 2010. p. 55). ■ ④후원자 및 후원금(품) 관리에 관한 규정 및 지침에 명시되어 있어야만 한다. ■ ⑥'후원금 전용계좌'란 예금주가 당해 장애인복지관 명칭으로 되어 있거나 특정 계좌가 당해 장애인복지관 전용으로 공개적(소식지, 홍보용 리플릿, 홈페이지 등에 안내문 게시 등)으로 지정되어 있는 것만을 인정하며, '후원금 영수증'이란 사회복지법인 재무회계규칙 제41조제4항에 명시한 '소득세법 시행규칙' 제101조제20호제2항에 따른 기부금 영수증 서식에 따른 후원금 영수증을 말한다. ■ ⑩'후원금 수입 및 사용결과 보고'는 사회복지법인 재무회계규칙 제41조제6항에 의거하여 별지 제19호 서식에 의해 작성 및 제출된 후원금 수입 및 사용결과 보고서를 가리킨다.
평가자료	후원관련서류

F2. 외부자원개발

평가항목	(공통) 외부자원개발																																											
평가지표	F2. 시설의 외부자원개발 규모와 건수는 어떠한가?																																											
평가내용	내용1	$\frac{2008\text{년}\sim 2010\text{년 민간자원금 총액}}{2008\text{년}\sim 2010\text{년 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$																																										
	내용2	$\frac{2008\text{년}\sim 2010\text{년 정부자원금 총액}}{2008\text{년}\sim 2010\text{년 보조금결산액} - \text{보조금 내 기능보강사업비}} \times 100$																																										
	내용3	$\frac{2008\text{년}\sim 2010\text{년 외부자원개발을 위한 프로포절 체결건수}}{2010\text{년 월 평균 확보 직원 수}}$																																										
지표해설	<div>■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 3.18</div> <div>■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간)</div> <div>■ 민간자원 : 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원을 의미한다.</div> <div>■ 정부자원 : 중앙정부(노동부, 교육부 등), 지자체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등)에 지원서를 제출하여 경쟁입찰을 통해 자원을 확보한 정부재원을 의미한다.</div> <div>■ 경쟁입찰을 통해 선정된 프로그램, 기능보강, 장비보강을 의미한다.</div> <div>■ 현물로 수령하였을 경우, 프로포절 체결건수에는 포함하나, 총액으로 환산하지는 않는다.</div> <div>■ 배점은 내용1 60%, 내용2 20%, 내용3 20%이다.</div> <div>■ 2010년 월 평균 확보 직원 수 : 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균) : 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수</div> <table><tr><th>월</th><th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th><th>계</th><th>월평균</th></tr><tr><td>전체 직원</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>														월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균	전체 직원														
월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균																														
전체 직원																																												
평가자료	2008년 ~ 2010년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함), 선정결과 통보서, 지원서 등 관련문서																																											

F3. 자원개발 및 홍보

평가항목	자원개발 및 홍보
평가지표	F3. 자원개발 및 홍보는 적절하게 이루어지고 있는가?
평가내용	①자원개발 및 홍보를 위해 작성된 기관의 제작물의 내용이 진실하고 정확하다.
	②지역사회의 다양한 매체(TV, 라디오, 신문, 비디오, 정기간행물, 기타 등)를 활용하고 있다.
	③시설은 사업이나 프로그램을 안내하고 홍보하는 안내자료(리플렛, 요람, 가이드북, 핸드북 등)를 구비하여 활용하고 있다.
	④홈페이지를 활용한 인터넷(웹) 등의 홍보를 수행하고 있다.
	⑤핸드폰 문자서비스 등의 홍보를 수행하고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 4가지 이상 항목이 해당 된다.
지표해설	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당 된다.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.4 ■ 지표설명 : 사회복지시설이 자원개발 및 홍보를 목적으로 만든 제작물은 다양하며 그 내용은 정확해야만 한다. ■ ①자원개발 및 홍보를 목적으로 만든 제작물의 진실이란 현재시점의 기관의 현황과 일치하여야 함을 의미한다.
평가자료	후원 및 홍보관련서류

F4. 계몽·홍보 연간실적

평가항목	계몽·홍보 연간실적					
평가지표	F4. 계몽·홍보 연간실적					
평가내용	계몽·홍보 연간실적					
	구분	관보발행	홍보	계몽	홈페이지 운영	기타
	실적	()건	()건	()건	()건	()건
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.4■ 지표설명 : 사회복지시설이 자원개발을 위해 활용하는 홍보물은 다양하며 그 내용은 정확해야만 한다.■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간)■ 홍보사업이라 함은 대중매체인 매스컴(텔레비전, 신문, 잡지 등)을 통하여 복지관의 운영 및 사업을 장애인 및 지역사회 유관기관, 지역주민 등에게 널리 정보를 전달하는 것을 말함■ 계몽사업이라 함은 장애발생예방 및 인식개선 캠페인 등을 말함.■ 관보라 함은 복지관이 이용자 및 지역체가장애인, 지역사회 유관기관 등에게 널리 알릴 사항을 실어 발행하는 비중 있는 기관지를 말함. 큰 노력 없이 복지관의 단순 소식을 전하는 형식의 홍보물은 관보에 해당하지 않음■ 관보발행은 부수와 상관없이 1회 발행을 1건으로 함. 웹진게제도 1건으로 함.■ 계몽실적은 참여 인원수에 상관없이 1건으로 함.■ 홈페이지 운영은 재할정보 제공 및 사업홍보를 위해 공지사항이나 게시판, 자료실(직원을 위한 자료실이나 게시판은 제외) 등에 직원이 자료를 게재한 건수로 산정함.(접속건수가 아님, 직원현황 및 기본사업운영소개란 등은 제외됨.)■ 기타는 소식지나 정보지 발행, 핸드폰 문자서비스 등.■ 홍보자료라 함은 활자로 된 사보, 신문스크랩, 일간지, 화보집, 연간 사업활동보고서, 실적보고서, 지역신문, 지역정보지, 인터넷, 웹진 등 기관에서 시행하고 있는 활동을 담은 문건 및 안내 자료를 말함.■ 모든 계몽, 홍보자료는 법인명이 아닌 기관명으로 발행, 주관된 것만 인정함.					
	평가자료	실적보고자료				

F5. 자원개발 : 자원봉사자의 관리

평가항목	자원봉사자의 관리와 활용	
평가지표	F5. 자원봉사자 관리와 활용이 적절히 이루어지고 있는가?	
평가내용	①자원봉사의 관리 규정이 문서화되어 있다. ②자원봉사자의 관리(개발, 교육, 관리, 활용 등)이 사업계획에 포함되어 있으며, 예산이 책정되어 있다. ③자원봉사자의 인적사항 및 봉사활동 등에 대한 자원봉사관리 전산프로그램을 활용하고 있다. ④자원봉사자를 위한 교육, 간담회, 만족도조사가 정기적으로 연 2회 이상 실시되고 있다. ⑤시설 자체의 자원봉사자회가 조직·운영되고 있다. ⑥자원봉사활동을 영역별로 조직화하여 운영하고 있다. ⑦자원봉사자를 위한 답례 프로그램(지지, 격려, 슈퍼비전, 인증서발급, 야유회 등)이 연 1회 이상 실시되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 7가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 6가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 4가지 이하 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.5 ■ 지표설명 : 사회복지시설은 자원봉사자를 존중하는 자세로 자원봉사자를 선별하고 임무를 할당하고 자원봉사자에게 교육·훈련을 하며, 슈퍼비전을 제공하고 그들이 경력을 개발할 수 있도록 하는 규정, 지침, 절차를 갖추어야만 한다. ■ ②자원봉사관리와 관련된 세부 사업계획서가 별도로 구성되어 있다. ■ ③자원봉사관리 전산프로그램이라 함은 시설에서 주로 사용하는 1개 시스템을 선택하여 평가의 근거로 확인한다. ■ ④교육, 간담회, 만족도조사는 전체 자원봉사자를 대상으로 의견이나 건의사항을 수렴할 수 있는 시스템으로 연 2회 이상 실시가 되어야 함. 자원봉사영역에 따라 간담회가 분리되어 운영되어도 무관함. ■ ⑤자원봉사자회는 회장(필수)을 비롯한 임원이 구성되어 있고 연 2회 이상의 정기적인 회의가 진행된 자료로 평가한다. ■ ⑥자원봉사의 영역이나 자원봉사회 산하 하부 자원봉사회가 구성되어 운영된 내용을 파악하여 평가한다. ■ ⑦답례 프로그램은 송년회, 우수봉사자 포상제, 생일카드 및 기념카드 발송 등을 예들 들 수 있음. 단, 생일카드 발송의 경우 연중으로 실시된 경우에 연 1회 실시로 같음함. 	
평가자료	관련규정 및 지침	

F6. 자원봉사자의 활용

평가항목	(공통) 자원봉사자의 활용														
평가지표	F6. 자원봉사자 실인원 및 시간은?														
평가내용	$\frac{2010. 1. 1 \sim 2010. 12. 31 \text{ 총 자원봉사 실인원수}}{2010년 \text{ 월 평균 확보 직원 수}}$														
	2010. 1. 1 ~ 2010. 12. 31 총 자원봉사 시간														
지표해설	<ul style="list-style-type: none">■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.19.5■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간)■ 직원의 범위<ul style="list-style-type: none">: 정부지원 직원(시설장 포함) + 자부담 직원■ 2010년 월 평균 확보 직원 수<ul style="list-style-type: none">: 각 월의 직원 수 총합 ÷ 12(12개월 직원 수의 평균): 각 월의 직원 수 : 급여이체일을 기준으로 확보한 직원 수														
	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	월평균
	전체 직원														
평가자료	<ul style="list-style-type: none">■ 국가공공기관(보건복지부, 행정안전부, 여성가족부 등)에서 운영하는 것 중 시설에서 주로 사용하는 1개 시스템에 등록된 DB만을 평가한다.■ 단, 국가공공기관 DB를 사용하지 않는 시설에 한하여 민간개발DB는 80%만 인정한다.														
	자원봉사관련 DB														

F7. 시설의 정보공개와 개방성

평가항목	시설의 정보공개와 개방성 노력	
평가지표	F7. 시설에 관한 정보를 공개하고 지역사회를 위해 복지관의 시설을 개방하고 있는가	
평가내용	① 복지관에 관한 정보를 인터넷 홈페이지 혹은 소식지에 매년 공개하고 있다. ② 복지관의 안내서에 시설의 정보가 실제 운영과 일치한다. ③ 지역사회와 주민이 시설의 공간, 기자재, 설비, 차량 등을 최대한 이용할 수 있도록 시설 개방에 관한 규정 및 지침이 마련되어 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 해당항목이 없다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.20.1(①②), 4.20.2(③④) ■ 지표설명 : ① 정보공개 : 사회복지시설은 조직의 사명, 사업내용, 재무자료 등에 관한 정보를 법인이사 및 시설중사의 명단과 함께 인터넷 홈페이지 혹은 소식지를 통해 매년 공개해야만 한다. ② 시설의 개방성 : 사회복지시설은 지역사회와 지역주민이 시설의 공간, 기자재, 설비 등을 최대한 이용할 수 있도록 시설개방에 관한 지침이 마련되어 있어야만 한다. ■ ① '복지관에 관한 정보'에는 (1)조직의 사명, (2)사업내용, (3)재무자료, (4)해당년도 사업계획서, (5)서비스 이용안내서, (6)전년도 욕구 및 만족도 결과보고서(관 차원), (7)시설 배치도 등이 포함되어 있어야 하며, 홈페이지나 소식지 등에서 이 중에 6개 이상일 경우 인정한다. ■ ② '복지관의 안내서'에는 기관의 설립목적, 위치, 이용대상, 운영목표, 운영방침, 서비스의 내용 등을 포함하고 있어야 하며, 구체적으로 인정의 기준은 1년간 시간 계열화되어 있는 프로그램의 일정표, 프로그램에 참여하는 대상, 서비스의 내용 등이 담겨 있는 구체적인 안내서 및 연간 운영계획서가 제작되어 있는 수준을 의미한다. ■ ③ 복지관의 시설 및 기자재라 함은 강당, 회의실, 운동장 등 공간적인 시설을 말하며, 단, 장애인 목욕탕과 같은 본연의 목적 사업을 위한 시설은 제외한다. 또한 지역사회에 대한 시설개방은 복지관 사업 관련 이외에 회의, 프로그램, 결혼식, 지역행사, 차량지원 등을 위한 모든 행사를 위한 시설개방 및 대여를 말한다. ■ 안내서가 아무리 구체적으로 제작되었다 할지라도 그 내용이 실제 운영상의 사실과 다르거나 왜곡된 경우에는 '보통'으로 평가한다. ■ 장애인복지법시행규칙, [별표4] 장애인복지시설 설치·운영기준(제33조 관련)에 따른 시설의 개방운영의 기준은 다음과 같다. 가. 시설운영위원회에 주민의 참여를 유도하고, 시설의 기재와 설비 등을 지역사회에 최대한 개방함으로써 지역사회와의 연계를 활성화 하고, 지역사회 주민이 시설의 기능과 사업에 대하여도 충분히 이해할 수 있도록 하여야 한다. 나. 시설거주자의 인권을 보호하고 그들이 지역사회와의 원활한 관계를 정립하고 유지할 수 있도록 시설거주자들이 원하는 지역사회활동에 자유롭게 참여할 수 있는 기회를 보장하여야 한다 	
평가자료	운영계획서, 요람, 가이드북 등의 안내서	

F8. 지역사회 연계사업

평가항목	지역사회연계사업
평가지표	F8. 지역사회 연계사업이 적절히 이루어지고 있는가?
평가내용	①운영규정이나 지침에 지역사회와의 교류에 관한 내용이 반영되어있다. ②지역사회교류 관련 실적이 문서로 기록되어져 있다. ③지역주민이 참여하는 시설행사나 프로그램이 3개 이상 있다. ④지역 내 관련단체와 공식적인 연계(협약)체계가 구축되어 있다. ⑤협약이나 협정을 맺은 지역주민 조직이 3곳 이상이면서 함께 진행하는 공동사업이 있다. ⑥장애인단체와 1회 이상의 공동사업을 진행하고 있다. ⑦지역 내 관련단체와 연 2회 이상의 정기적인 모임과 평가를 실시하고 있다.
	우수(4) 위 항목 중 6가지 이상 항목이 해당 된다.
	양호(3) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	보통(2) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.21.1 ■ 지표설명 : 사회복지시설은 시설이 위치한 지역사회 내의 시민단체, 기업, 학교, 공공기관, 개인 등과 함께 공식적인 협약체계를 구축하여 지역사회 연계사업을 실시해야만 한다. ■ ③지역주민이 참여하는 시설행사나 프로그램 :시설에서 주관하는 지역주민과 함께 하는 체육대회, 걷기대회, 바자회 등을 의미한다. ■ ④지역 내 관련단체와의 연계프로그램 : 공식적인 연계체계가 구축된 단체를 의미하며, 연계프로그램이란 사업의 성과가 도출될 수 있는 구체적 프로그램으로 실시 및 성과에 대한 근거서류를 확인할 수 있어야 한다. 단순한 업무 연락 및 업무협의 등은 해당되지 않는다. ■ ④공식적인 연계체계 : 공문, 협약서 등을 통해 근거서류를 확인 할 수 있어야 하고, ■ ⑤협약이나 협정은 문서로 남아 있어야 하고, 공동사업이란 사업의 계획 및 실행 전반에 있어 기관과 지역주민 조직이 함께 진행하는 경우를 말하며, 지역주민 조직이 복지관의 프로그램 진행에 있어 주체로 참여하거나 재정을 지원하고 있어야 한다. 또한 사업계획에 의해 진행되는 공식적인 간담회가 연간 1회 이상 개최되어야 한다. ■ ⑥ 공동사업이라 함은 컨설팅이나 상담을 제외한 교육, 토론회, 장애인권 옹호대회 등 모든 프로그램을 포함하며, 공문이나 업무일지 등 공식적인 기록으로 확인될 때 인정한다. ■ ⑦ 지역 내 관련 단체와의 정기적인 모임 : 지역 내 관련단체라 함은 공식적인 연계체계가 구축된 단체를 의미하며, 모임에 대한 근거서류(회의록, 결과보고 등)가 갖추어 있어야 한다.
평가자료	관련문서

F9. 지역사회 조직실적

평가항목	지역사회 조직실적		
평가지표	F9. 지역사회 조직실적		
평가내용	지역사회조직 연간실적		
	구분	지역사회기관과의 교류 및 협력	연계기관
	실적	()건	()기관
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.21.1 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 지역사회기관과의 교류 및 협력이라 함은 이용자의 서비스 제공을 위한 의뢰, 정보제공 뿐 아니라 자원봉사단체와의 연계, 지역사회 타 기관과의 연합 교육, 세미나 등을 모두 포함. 단, 타 기관과 이용자에 대한 직접서비스에 대한 연계실적은 제외함. 예를 들어 실적산출은 연합행사 준비를 위해 5개 기관에서 10명 참여 하였더라도 교류 및 협력 1건으로 처리함(5건 또는 10건이 아님). ■ 연계기관의 경우 연인원의 개념이 아니라 실인원의 개념임. 즉, 연계되어 있는 기관수를 말함. 		
평가자료	DB확인 및 관련서류		

F10. 사회교육 연간실적

평가항목	사회교육 연간실적		
평가지표	F10. 사회교육 연간실적		
평가내용	사회교육 연간실적		
	구분	사업실적 보고서 내 사회교육 연간실적	
	실인원	()명	
	연인원	()명	
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 6.30 ■ 평가대상기간 : 2010년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(1년간) ■ 사회교육 : 인식개선교육, 장애인부모교육, 지역사회주민교육, 지역대학의 실습생 지도, 자원봉사자 교육 등을 포함함 ■ 실인원 : 프로그램 단위로 산출		
평가자료	실적보고 자료		

F11. 인식개선프로그램

평가항목	인식개선 프로그램	
평가지표	F11. 장애인식개선을 위한 프로그램이 운영되고 있는가?	
평가내용	①2008년~2010년 사이에 제작된 장애인식 개선용 인쇄자료가 제작·비치되어 있다. ②인식개선 사업을 연 4회 이상 실시하고 있다. ③비장애인과 장애인이 함께 하는 프로그램이 운영되고 있다. ④3개 이상의 기관 및 시설을 대상으로 실시되고 있다. ⑤지역주민의 장애인 인식개선을 위한 구체적인 프로그램이 진행되고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.21.1 ■ 평가대상기간 : 2008년 1월 1일 ~ 2010년 12월 31일(3년간) ■ ①2008년~2010년(3년간) 매년 제작되어 있어야 인정함. ■ ②인식개선 사업 : 장애인식개선을 위해 공식적인 절차(내부결재)를 통해 계획이 수립된 후 사업 담당자에 의해 추진된 사업을 의미함. ■ 장애인인식개선을 위한 프로그램으로는 장애체험프로그램, 인식개선캠페인, 사진전 등을 의미함. ■ 타 기관에서 제작된 자료의 경우 근거자료가 확인되면 인정함.	
평가자료	장애인식 개선용 자료, 인식개선 사업철	

F12. 지역사회통합 프로그램 실시정도

평가항목	지역사회 통합 프로그램 실시정도	
평가지표	F12. 지역사회 통합 프로그램의 실시정도는?	
평가내용	①지역사회 통합프로그램이 사업계획서에 포함되어 있다. ②지역사회 통합프로그램이 연 3회 이상 정기적으로 실시된다. ③대상자의 범위가 다양하다.(2가지 유형 이상) ④통합프로그램의 유형이 다양하다.(2가지 유형 이상)	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당 된다.
지표해설	■ 관련근거 : 사회복지시설 최소기준 표준(안) 4.21.1 ■ 지표설명 : 지역사회의 통합을 위해 지역사회 구성원과 함께하는 통합프로그램을 운영 하는 경우를 말함. ■ ②지역사회 통합프로그램 : 연 3회 이상이라 함은 1개 프로그램을 3회 시행하거나 3개의 통합프로그램을 각각 1회씩 3회 시행한 것을 모두 인정한다. ■ ③대상자 범위 : 유치원생, 초등생을 대상으로 각각 프로그램을 운영할 경우에는 2가지 유형의 대상자로 봄. 하지만, 어린이집 원아, 유치원생을 대상으로 각각 프로그램을 운영할 경우에는 1가지 유형의 대상자로 봄.	
평가자료	개별차트, 관련지침 및 서류	

F13. 실습교육

평가항목	실습교육		
평가지표	F13. 실습교육의 수준은 어떠한가?		
평가내용	①구조화된 실습계획서를 가지고 있다. ②슈퍼바이저가 대학졸업 후 5년 이상의 실습전공의 실무경험을 가지고 있다. ③연평균 2회 이상의 실습교육을 실시하고 있다. ④실습평가 후 평가내용이 다음 실습계획에 80%이상 반영되었다. ⑤실습계획서에 의한 제반 교육내용이 담겨 있는 실습자료가 있다.		
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.	
지표해설	■ 관련근거 : ■ 실습운영계획서를 확인하여 실습의 내용을 판단함. ■ ②서류상의 슈퍼바이저가 실제 실습교육을 담당하고 있어야 함. ■ ②경력 산정의 시점은 실습당시의 경력시점으로 실습전공과 관련된 실무경험은 모두 인정함.(예를 들어 언어치료사의 경우 사설치료실의 경력도 인정함. 단, 경력이 문서로 확인되어 함.)		
평가자료	운영계획서, 요람, 가이드북 등의 안내서		

F14. 연구개발실적

평가항목	연구개발실적			
평가지표	F14. 연구개발실적			
평가내용	연구개발 실적(연구개발 + 전문요원 자문 및 연수)			
	구분	건	연인원	실인원
	연구개발	()건		
	전문요원 자문 및 연수	()건	()명	()명
지표해설	■ 관련근거 : ■ 연구개발 : 새로운 프로그램 연구 및 개발, 자료제작, 해외사례 및 정책 연구 등. ■ 연구개발의 결과물 : 책자, CD, 동영상 등을 모두 포함. ■ 전문요원 자문 및 연수 : 장애인복지 종사자의 전문성 향상을 위해 장애인복지관 전문요원을 대상으로 대단위 또는 소집단으로 교육 프로그램 수행하는 것으로 교육자료, 팸플렛, 참여자 관련 장부 등을 통해 확인할 수 있는 교육을 말한다. ■ 실인원 : 프로그램단위로 산출함.			
평가자료	실적보고자료			

[부록]

결과통지서 예시

정신요양시설 결과 통지서 예시

2011년 전국 정신요양시설 결과 통지서

□ 시설명 : ○○ 정신요양시설

□ 평가점수 비교

	총점	과 세부 평가 영역					
		시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	생활인의 권리 (E)	지역사회관계 (F)
귀 시설	A	A	A	A	A	A	A
	100.00	10.00(100.00)	12.00(100.00)	20.00(100.00)	38.00(100.00)	10.00(100.00)	10.00(100.00)
○○ (N=○○)	100.00	10.00(100.00)	12.00(100.00)	20.00(100.00)	38.00(100.00)	10.00(100.00)	10.00(100.00)
전국 (N=59)	100.00	10.00(100.00)	12.00(100.00)	20.00(100.00)	38.00(100.00)	10.00(100.00)	10.00(100.00)

(주1). 등급구분기준: '최우수(A) 90점이상', '우수(B) 80점이상 90점미만', '양호(C) 70점이상 80점미만', '보통(D) 60점이상 70점미만', '미흡(F) 60점미만'.

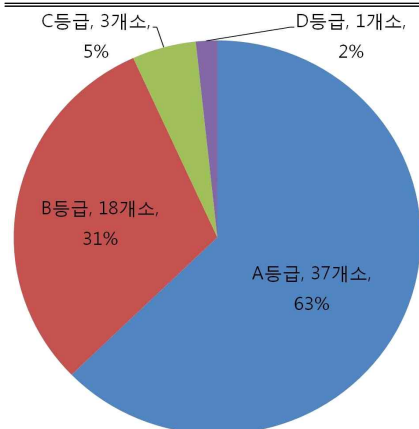
(주2). 영역별 가중치: 시설 및 환경(A) 10%, 재정 및 조직운영(B) 12%, 인적자원관리(C) 20%, 프로그램 및 서비스(D) 38%, 생활인의 권리(E) 10%, 지역사회관계(F) 10%.

(주3). 과 영역의 점수는 '취득점수(100점 환산점수)' 임.

(주4). 지역 및 전국의 점수는 각각 '평균점수' 임.

□ 평가점수 분포

<전국기준 총점 등급 군(群) 분포>



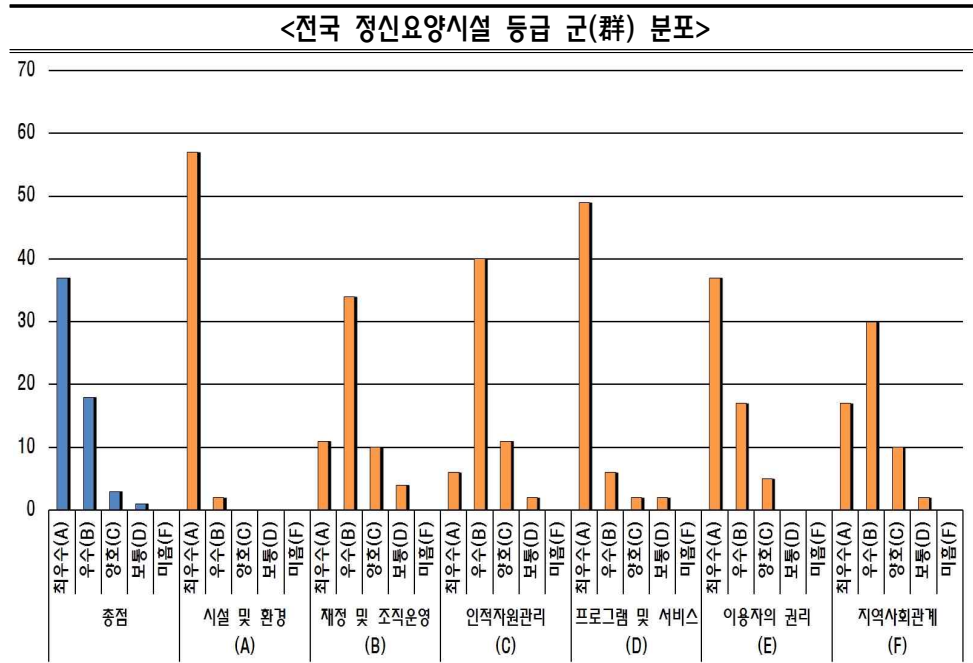
- '최우수(A)' 군(群)은 총 37개소(62.71%)입니다.
- '우수(B)' 군(群)은 총 18개소(30.51%)입니다.
- '양호(C)' 군(群)은 총 3개소(5.08%)입니다.
- '보통(D)' 군(群)은 총 1개소(1.69%)입니다.
- '미흡(F)' 군(群)은 총 0개소(0.00%)입니다.

<등급 구분 원칙>

- ※ 최우수: 90점 이상
- ※ 우수: 80점 이상 90점 미만
- ※ 양호: 70점 이상 80점 미만
- ※ 보통: 60점 이상 70점 미만
- ※ 미흡: 60점 미만

귀 시설은 전국의 정신요양시설 중 '최우수(A)' 등급 시설입니다.

□ 전국 정신요양시설 점수 등급 군(群) 분포



(주1). 그래프의 막대 높이는 각 등급에 해당하는 기관의 빈도임.

등급	총점	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	이용자의 권리 (E)	지역사회 관계 (F)
최우수 (A)	기관수	37	57	11	6	49	37
	평균점수	92.68	98.38	94.70	91.67	96.51	95.86
	표준편차	1.98	2.93	2.16	1.49	2.68	2.53
우수 (B)	기관수	18	2	34	40	6	17
	평균점수	87.02	82.50	84.80	84.60	88.02	86.03
	표준편차	2.11	3.54	2.88	2.58	1.27	2.73
양호 (C)	기관수	3	-	10	11	2	5
	평균점수	79.82	-	76.67	75.91	78.13	77.08
	표준편차	0.17	-	2.37	3.15	2.21	2.09
보통 (D)	기관수	1	-	4	2	2	-
	평균점수	67.25	-	64.06	64.58	66.41	-
	표준편차	-	-	2.62	5.30	1.10	-
미흡 (F)	기관수	-	-	-	-	-	-
	평균점수	-	-	-	-	-	-
	표준편차	-	-	-	-	-	-

(주1). 각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산한 점수임.

(주2). 평가영역별로 각 등급에 해당되는 시설수, 평균점수, 표준편차를 의미함.

■ 사회복지시설 결과 통지서 예시

2011년 전국 사회복지시설 결과 통지서

□ 시설명 : ○○ 사회복지시설

□ 평가점수 비교

	총점	각 세부 평가 영역					
		시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	회원의 권리 (E)	지역사회관계 (F)
귀 시설	A	A	A	A	A	A	A
○○ (N=○○)	100.00	10.00(100.00)	20.00(100.00)	20.00(100.00)	30.00(100.00)	10.00(100.00)	10.00(100.00)
전국 (N=163)	100.00	10.00(100.00)	20.00(100.00)	20.00(100.00)	30.00(100.00)	10.00(100.00)	10.00(100.00)

(주1). 등급구분기준: '최우수(A) 90점이상', '우수(B) 80점이상 90점미만', '양호(C) 70점이상 80점미만', '보통(D) 60점이상 70점미만', '미흡(F) 60점미만'.

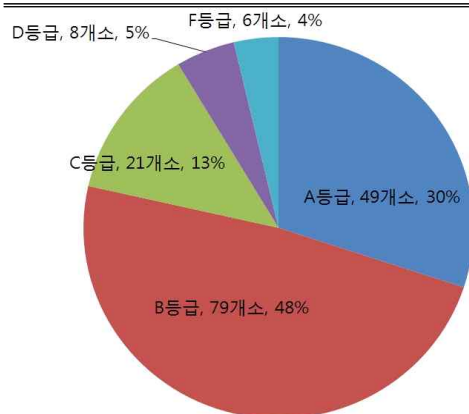
(주2). 영역별 가중치: 시설 및 환경(A) 10%, 재정 및 조직운영(B) 20%, 인적자원관리(C) 20%, 프로그램 및 서비스(D) 30%, 회원의 권리(E) 10%, 지역사회관계(F) 10%.

(주3). 각 영역의 점수는 '취득점수(100점 환산점수)' 임.

(주4). 지역 및 전국의 점수는 각각 '평균점수' 임.

□ 평가점수 분포

<전국기준 총점 등급 군(群) 분포>



- '최우수(A)' 군(群)은 총 49개소(30.06%)입니다.
- '우수(B)' 군(群)은 총 79개소(48.47%)입니다.
- '양호(C)' 군(群)은 총 21개소(12.88%)입니다.
- '보통(D)' 군(群)은 총 8개소(4.91%)입니다.
- '미흡(F)' 군(群)은 총 6개소(3.68%)입니다.

<등급 구분 원칙>

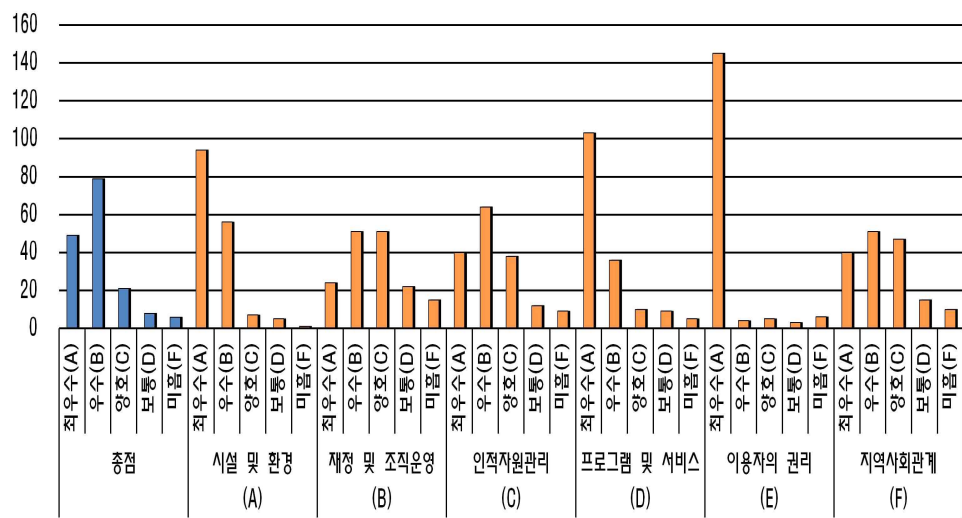
- ※ 최우수: 90점이상
- ※ 우수: 80점이상 90점미만
- ※ 양호: 70점이상 80점미만
- ※ 보통: 60점이상 70점미만
- ※ 미흡: 60점미만

(주1). 그래프의 막대 높이는 각 등급에 해당하는 기관의 빈도임.

귀 시설은 전국의 사회복지시설 중 '최우수(A)' 등급 시설입니다.

□ 전국 사회복지시설 점수 등급 군(群) 분포

<전국 사회복지시설 등급 군(群) 분포>



(주1). 그래프의 막대 높이는 각 등급에 해당하는 기관의 빈도임.

등급	총점	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	이용자의 권리 (E)	지역사회 관계 (F)	
최우수 (A)	기관수	22	94	24	40	103	145	40
	평균점수	94.10	94.73	92.60	92.92	95.21	98.51	93.79
	표준편차	1.93	4.04	3.17	2.68	2.90	3.21	2.84
우수 (B)	기관수	13	56	51	64	36	4	51
	평균점수	85.49	83.21	83.09	84.40	84.83	83.33	84.79
	표준편차	3.25	2.42	2.72	2.57	3.35	0.00	3.08
양호 (C)	기관수	1	7	51	38	10	5	47
	평균점수	75.42	74.29	74.02	74.96	75.97	75.00	75.86
	표준편차	0.00	1.89	3.00	2.59	1.32	0.00	2.25
보통 (D)	기관수	1	5	22	12	9	3	15
	평균점수	67.44	65.00	64.66	65.16	65.90	66.67	65.22
	표준편차	0.00	0.00	3.11	2.25	2.70	0.00	2.77
미흡 (F)	기관수	-	1	15	9	5	6	10
	평균점수	-	50.00	53.50	51.23	53.89	51.39	51.90
	표준편차	-	0.00	5.24	5.57	6.97	6.27	5.98

(주1). 각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산한 점수임.

(주2). 평가영역별로 각 등급에 해당되는 시설수, 평균점수, 표준편차를 의미함.

부랑인복지시설 결과 통지서 예시

2011년 전국 부랑인복지시설 결과 통지서

□ 시설명 : ○○ 부랑인복지시설

□ 평가점수 비교

	총점	과 세부 평가 영역					
		시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	생활인의 권리 (E)	지역사회관계 (F)
귀 시설	A	A	A	A	A	A	A
	100.00	10.00(100.00)	15.00(100.00)	20.00(100.00)	38.00(100.00)	9.00(100.00)	8.00(100.00)
○○ (N=○○)	100.00	10.00(100.00)	15.00(100.00)	20.00(100.00)	38.00(100.00)	9.00(100.00)	8.00(100.00)
전국 (N=37)	100.00	10.00(100.00)	15.00(100.00)	20.00(100.00)	38.00(100.00)	9.00(100.00)	8.00(100.00)

(주1). 등급구분기준: '최우수(A) 90점이상', '우수(B) 80점이상 90점미만', '양호(C) 70점이상 80점미만', '보통(D) 60점이상 70점미만', '미흡(F) 60점미만'.

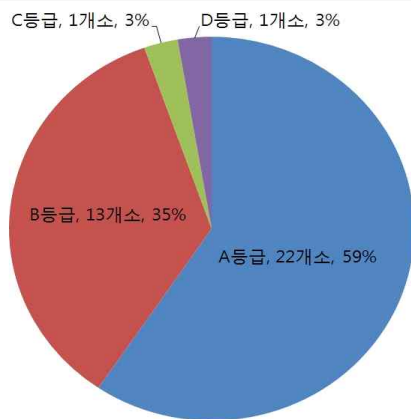
(주2). 영역별 가중치: 시설 및 환경(A) 10%, 재정 및 조직운영(B) 15%, 인적자원관리(C) 20%, 프로그램 및 서비스(D) 38%, 생활인의 권리(E) 9%, 지역사회관계(F) 8%.

(주3). 각 영역의 점수는 '취득점수(100점 환산점수)' 임.

(주4). 지역 및 전국의 점수는 각각 '평균점수' 임.

□ 평가점수 분포

<전국기준 총점 등급 군(群) 분포>



- '최우수(A)' 군(群)은 총 22개소(59.46%)입니다.
- '우수(B)' 군(群)은 총 13개소(35.14%)입니다.
- '양호(C)' 군(群)은 총 1개소(2.70%)입니다.
- '보통(D)' 군(群)은 총 1개소(2.70%)입니다.
- '미흡(F)' 군(群)은 총 0개소(0.00%)입니다.

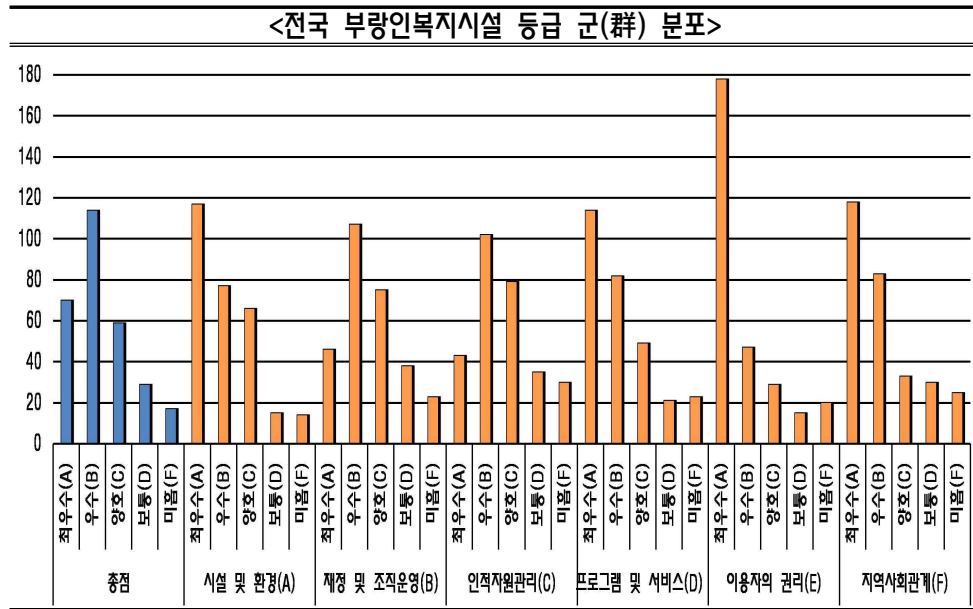
<등급 구분 원칙>

- ※ 최우수: 90점이상
- ※ 우수: 80점이상 90점미만
- ※ 양호: 70점이상 80점미만
- ※ 보통: 60점이상 70점미만
- ※ 미흡: 60점미만

(주1). 그래프의 막대 높이는 각 등급에 해당하는 기관의 빈도임.

귀 시설은 전국의 부랑인복지시설 중 '최우수(A)' 등급 시설입니다.

□ 전국 부랑인복지시설 점수 등급 군(群) 분포



(주1). 그래프의 막대 높이는 각 등급에 해당하는 기관의 빈도임.

등급		총점	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	이용자의 권리 (E)	지역사회 관계 (F)
최우수 (A)	기관수	22	34	17	8	28	33	10
	평균점수	94.10	98.53	92.79	93.75	97.08	98.65	93.38
	표준편차	1.93	1.93	3.29	2.23	3.44	2.21	2.66
우수 (B)	기관수	13	2	13	12	6	3	19
	평균점수	85.49	86.36	84.42	84.81	85.61	87.04	85.44
	표준편차	3.25	3.21	2.73	2.53	2.75	3.21	2.96
양호 (C)	기관수	1	-	6	14	2	1	6
	평균점수	75.42	-	74.58	76.19	78.41	75.00	73.68
	표준편차	0.00	-	1.88	2.80	1.61	0.00	3.50
보통 (D)	기관수	1	1	1	1	1	-	1
	평균점수	67.44	65.91	67.50	64.58	61.36	-	60.00
	표준편차	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	0.00
미흡 (F)	기관수	-	-	-	2	-	-	1
	평균점수	-	-	-	58.85	-	-	59.17
	표준편차	-	-	-	0.74	-	-	0.00

(주1). 각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산한 점수임.

(주2). 평가영역별로 각 등급에 해당되는 기관수, 평균점수, 표준편차를 의미함.

■ 장애인복지관 결과 통지서 예시

2011년 전국 장애인복지관평가 결과 통지서

□ 시설명 : ○○ 장애인복지관

□ 평가점수 비교

	총점	각 세부 평가 영역					
		시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	이용자의권리 (E)	지역사회관계 (F)
귀 기관	A	A	A	A	A	A	A
	100.00	8.00(100.00)	12.00(100.00)	20.00(100.00)	59.00(100.00)	7.00(100.00)	13.00(100.00)
○○ (N=○○)	100.00	8.00(100.00)	12.00(100.00)	20.00(100.00)	59.00(100.00)	7.00(100.00)	13.00(100.00)
전국 (N=152)	100.00	8.00(100.00)	12.00(100.00)	20.00(100.00)	59.00(100.00)	7.00(100.00)	13.00(100.00)

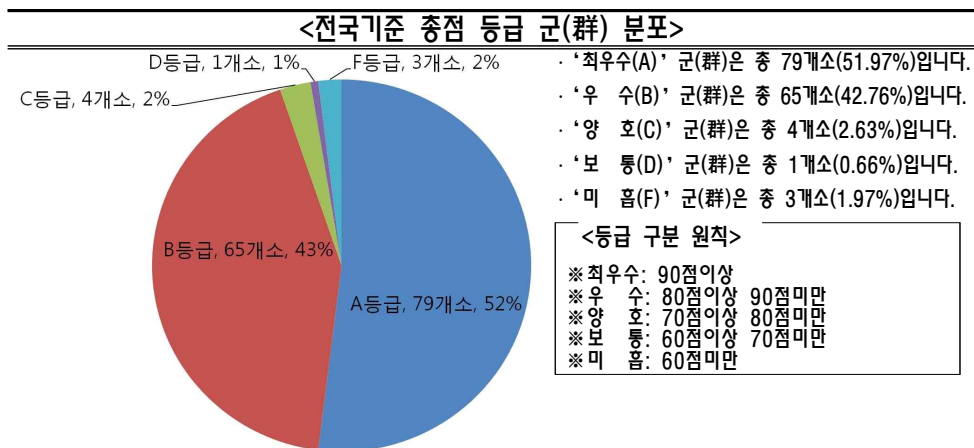
(주1). 등급구분기준: '최우수(A) 90점이상', '우수(B) 80점이상 90점미만', '양호(C) 70점이상 80점미만', '보통(D) 60점이상 70점미만', '미흡(F) 60점미만'.

(주2). 영역별 가중치: 시설 및 환경(A) 4%, 재정 및 조직운영(B) 12%, 인적자원관리(C) 20%, 프로그램 및 서비스(D) 44%(+특성화 5%), 이용자의 권리(E) 7%, 지역사회관계(F) 13%.

(주3). 각 영역의 점수는 '취득점수(100점 환산점수)' 임.

(주4). 지역 및 전국의 점수는 각각 '평균점수' 임.

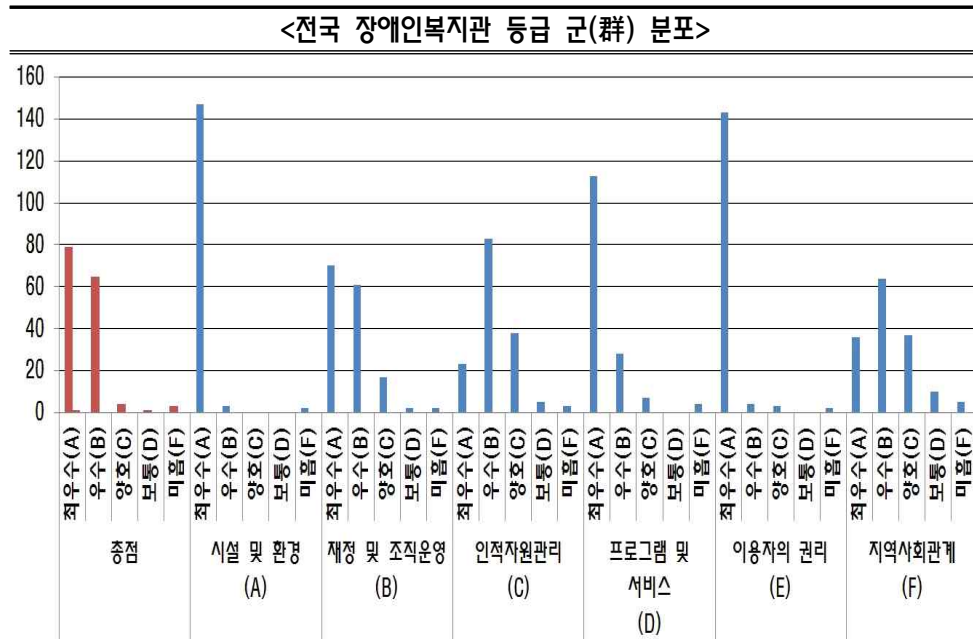
□ 평가점수 분포



(주1). 그래프의 막대 높이는 각 등급에 해당하는 기관의 빈도임.

귀 기관은 전국의 장애인복지관 중 '최우수(A)' 등급 기관입니다.

□ 전국 장애인복지관 점수 등급 군(群) 분포



(주1). 그래프의 막대 높이는 각 등급에 해당하는 기관의 빈도임.

등급		총점	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	이용자의 권리 (E)	지역사회 관계 (F)
최우수 (A)	기관수	79	147	70	23	113	143	36
	평균점수	93.29	99.32	94.13	94.02	94.87	98.34	93.56
	표준편차	2.03	2.29	2.77	2.46	2.49	2.80	2.45
우수 (B)	기관수	65	3	61	83	28	4	64
	평균점수	86.57	83.33	86.38	85.14	86.72	87.50	84.87
	표준편차	2.50	0.00	2.39	3.00	2.99	0.00	2.90
양호 (C)	기관수	4	-	17	38	7	3	37
	평균점수	77.64	-	78.07	75.99	78.04	79.17	76.07
	표준편차	1.77	-	2.40	2.41	1.69	0.00	2.64
보통 (D)	기관수	1	-	2	5	-	-	10
	평균점수	63.28	-	65.91	67.50	-	-	66.73
	표준편차	0.00	-	3.21	1.86	-	-	3.39
미흡 (F)	기관수	3	2	2	3	4	2	5
	평균점수	42.83	54.17	51.56	43.06	41.92	33.33	45.19
	표준편차	10.69	5.89	2.21	8.42	15.13	11.79	10.39

(주1). 각 영역별 점수는 100점 만점으로 환산한 점수임.

(주2). 평가영역별로 각 등급에 해당되는 기관수, 평균점수, 표준편차를 의미함.

2011 사회복지시설평가(2) -장애인복지관-

2011년 12월 인쇄

2011년 12월 발행

발행처 한국사회복지협의회 사회복지시설평가원

주 소 서울특별시 마포구 공덕동 456 한국사회복지회관 4층

우편번호 121-020

전화 02)2077-3977 ~ 9

팩 스 02)3273-0996

※사전승인없이 내용의 무단복제를 금함.

2011년
사회복지시설평가

II

