

# 2014 재가노인지원서비스센터 평가

연구사업총괄 | 유정원 경기복지재단 책임연구원

연구사업책임 | 문제명 경기복지재단 사무7급

Gyeonggi Welfare Foundation  
**GYEONGGI WELFARE**



경기복지재단  
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

□ 사업진행

연구사업총괄 유정원 경기복지재단 책임연구원

연구사업책임 문제명 경기복지재단 사무7급

□ 감수자

김영진 재가노인복지협회 회장

임중철 부천대학교 사회복지학과 교수

경기복지재단 연구기반사업보고 2014-07

## 2014 재가노인지원서비스센터 평가

---

발행일 2014년 12월

발행인 박춘배

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150 신관 3층 ☎ 440-851

Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937

Homepage. [www.ggwf.or.kr](http://www.ggwf.or.kr)

제작처 도서출판 한학문화

서울시 서대문구 대현동 53-37 ☎ 120-170

Tel. 02-313-7593 Fax. 02-393-3016

E-mail. [h6332@hanmail.net](mailto:h6332@hanmail.net)

## 발 간 사

경기도에서는 2012년 처음, 2013년에 이어 2014년에는 경기복지재단에 위탁하여 경기도 재가노인지원서비스센터 평가를 실시하였다. 바람직한 평가라 함은 평가결과가 설득력이 있어야 하고, 평가결과의 활용을 염두에 둔 평가이어야 한다.

이러한 맥락에서 2014년 재가노인지원서비스센터 평가는 경기도의 특성을 고려한 평가를 실시함으로써 시설간의 특성과 현황을 적절하게 평가할 수 있었다고 할 것이다. 또한 지속적인 평가를 통해 시설들이 연도별로 발전해 나가는 경향을 살펴볼 수 있었다. 그리고 그 결과는 재가노인지원서비스센터의 운영개선과 서비스 향상에 기여할 것이다.

그 동안 경기복지재단은 재가노인지원서비스센터 평가 사업을 보다 효율적으로 운영하기 위한 지원 기준 및 서비스 내용, 보조금 집행기준 등 표준매뉴얼 작성과 객관적이고 전문적인 사업을 진행하고자 노력하였다.

향후에는 시설의 지원 대책을 보다 구체적으로 고려하고 연구, 실행해 나갈 것을 약속하며 본 평가를 위해 애써주신 지표개발위원님과 현장평가위원님들께 깊은 감사를 드리며 현장에서 고군분투하고 계신 실무자들에게 격려와 더불어, 금번 평가가 재가노인복지 발전에 기여할 수 있는 계기가 되기를 바란다.

2014년 12월  
경기복지재단 대표이사  
**박 춘 배**

## I. 재가노인지원서비스센터 평가 개요

- 2014년도 경기도 재가노인지원서비스센터 평가는 본청 42개소, 북부청 11개로 총 53개소를 대상으로 진행되었음.
- 현장평가는 재단 평가 담당자와 교수, 도의 추천을 통한 시·이 공무원 등 총 15명으로 현장평가위원을 구성하여 2인 1조로 운영함.
- 평가지표는 전년도 평가지표를 기본으로, 평가지표개발 위원회를 구성하여 지표를 개발하였으며, A.시설 및 인력기준, B.재정 및 회계, C.대상자 선정, D.서비스 제공, E.지역 사회관계 등 5개 영역, 20개 지표로 구성하여 사용하였음.

## II. 평가결과

- 전체평군을 비교하면 2013년 86.1점에서 2014년 93.43점으로 크게 향상되었으며 시설 운영이 전반적으로 우수한 것으로 평가되었음. 이는 재가노인지원서비스센터 운영 및 서비스 제공 영역에서 필요한 기준을 준수하며 체계를 갖추게 되었다고 판단할 수 있으며 동시에 평가지표의 개선이 있어야 함을 시사함.
- 등급별 평균점수는 A등급 상위 11개 시설의 평균이 97점 이상이며 B등급 32개 시설의 평균은 93점으로 나타남. 하위 10개 시설의 평균 또한 88점 이상으로 2013년 전체 평균(86.1)보다 높은 것으로 평가됨.
- 2012년부터 2014년까지 평가결과는 각각 평균 74.3, 86.1, 93.4 점으로 큰 폭의 상향 변화를 보임. C등급의 격차도 48.4, 75.9, 88.2점 등으로 2012년에서 2014년의 차이는 거의 2배에 이르는 변화가 있었음.

### Ⅲ. 결론과 제언

- 2012년부터 2014년 평가결과와의 비교에서도 나타나듯이 평가 및 지표에 대한 이해도와 이에 따른 업무 수행의 필요성 등은 충분히 인식이 되었고 체계화 되었다고 판단할 수 있음.
- 다르게 설명하면 현재 사용되고 있는 평가지표가 변별력이 약하다는 해석도 가능함. 따라서 하위시설 또는 개선이 필요하다고 판단되는 시설을 대상으로 서비스 질 향상의 노력에 지원하는 한편 평가지표를 새로이 정비하는 일이 필요함.
- 열악한 환경과 서비스의 중복성·유사성 논란에도 불구하고 지역에 따라 서비스의 사각지대에 있는 대상들에게 서비스를 제공되고 있는 시설과 서비스 과잉으로 형식적인 차원에서 서비스를 제공하고 있는 시설이 대조적임.
- 향후 재가노인지원서비스 운영에 대한 명확한 방향성 확립을 통해 서비스가 꼭 필요한 지역과 시설에 충분한 지원을 제공하여 서비스가 필요한 노인들에게 재가노인지원서비스가 지향하는 목적의 서비스가 제공되어야 할 것임.
- 또한 평가를 통해 지역 및 시설별 편차를 줄이고, 취약시설에 대한 서비스 질 개선 등을 통해 사회복지의 책무성을 담보할 수 있도록 평가 사후컨설팅 등을 지원하는 평가가 되어야 할 것임.

<b>I</b>	재가노인지원서비스센터 평가 개요	1
	1. 평가 배경 및 목적	3
	2. 평가대상	3
	3. 평가진행일정	6
	1) 평가지표개발	6
	2) 평가지표 개발위원	7
	3) 현장평가 일정	7
	4) 현장평가위원	9
	4. 평가지표	10
	1) 평가지표 영역별 지표 수 및 배점	10
	2) 2013년 평가지표 대비 2014년 평가지표	11
	3) 2014년 평가지표	12
<b>II</b>	2014년 평가 결과	15
	1. 2014년 평가 결과	17
	2. 영역별 평가 결과	22
<b>III</b>	결론 및 제언	25
	1. 평가 결과 요약	27
	2. 제언	28
<b>IV</b>	부 록	31
	2014 재가노인지원서비스센터 평가지표	33
	지표설명서	34

【 표 차례 】

<표 1-1> 평가대상시설 명단 .....	4
<표 1-2> 평가진행일정 .....	6
<표 1-3> 평가진행 및 지표개발 과정 .....	6
<표 1-4> 평가지표 개발위원 명단 .....	7
<표 1-5> 현장평가 일정 .....	7
<표 1-6> 현장평가 위원 명단 .....	10
<표 1-7> 2013년 평가지표 영역별 지표 수 및 배점 .....	11
<표 1-8> 2013년 평가지표 대비 2014년 평가지표 .....	11
<표 1-9> 2014년 재가노인지원서비스센터 평가지표 .....	14
<표 II-1> 평가지표별 평균점수 .....	17
<표 II-2> 등급 별 점수 .....	18
<표 II-3> 등급 별 점수 .....	19
<표 II-4> 연도별·영역별 등급분포 .....	19
<표 II-5> 연도별·영역별 평균점수 비교 .....	20
<표 II-6> 시·군별 등급분포 .....	21
<표 II-7> 영역별 등급분포 .....	22
<표 II-8> 영역별 기술통계 결과 .....	23

# I

## 재가노인지원서비스센터 평가 개요

- ① 평가 배경 및 목적
- ② 평가대상
- ③ 평가진행일정
- ④ 평가지표



# I

## 재가노인지원서비스센터 평가 개요

---

### 1 평가 배경 및 목적

- 2012년 경기도 정책진단 결과, 재가노인지원서비스의 유사서비스와 중복, 보조금 포괄 지원에 대한 문제가 제기됨.
- 재가노인지원서비스센터의 운영매뉴얼 제작과 체계적인 평가시스템 구축 필요에 따라 경기도 노인복지과에서 우리 재단에 의뢰함.
- 2012년 시범평가를 실시하여 평가방식을 마련하고 지표를 수정·보완하여 공정하고 객관적인 평가가 이루어질 수 있도록 함.
- 2014년 평가는 2013년과 동일하게 센터의 효율적 운영을 지원하고 평가결과는 보조금 차등 지원 및 연속하위기관에 대한 통폐합의 근거로 활용함.

### 2 평가대상

- 평가대상은 총 53개소(본청 42, 북부청 11)이며, 그 목록은 다음과 같음.

〈표 I-1〉 평가대상시설 명단

구분	시설명	운영주체	개소	
본 청	수원시	서호가정봉사원파견센터	대한불교조계종 수원사	6
		수원재가복지센터	대한성공회 서울교구	
		수원YWCA가정봉사원파견센터	수원YWCA	
		우만재가노인지원서비스센터	천주교 수원교구 사회복지회	
		청솔재가노인지원서비스센터	삼일학원	
		효경의손길가정봉사원파견센터	경기사회봉사회	
	성남시	다살림재가노인복지센터	다살림복지회	5
		성남서로사랑노인복지센터	기아대책	
		성남재가노인복지센터	한국참사랑복지회	
		태평2동재가노인복지센터	원불교 창필재단	
		YMCA노인복지센터	한국기독교청년회전국연맹유지재단	
	부천시	부천시가정봉사원파견센터	한국장로교복지재단	3
		삼광가정봉사원파견센터	삼광복지재단	
		소사가정봉사원파견센터	서울신학대학교	
	용인시	용인노인복지센터	루터교학원	4
		용인재가노인지원서비스센터 효담채	연꽃마을	
		이동농협노인복지센터	이동농협협동조합	
		인보노인복지센터	천주교 인보회	
	안산시	단원재가노인지원서비스센터	기독교대한감리회	3
		상록재가노인지원서비스센터	대한노인회 안산시상록구지회	
초지재가노인지원서비스센터		안산제일복지재단		
안양시	성결가정봉사원파견센터	성결신학원	1	
평택시	송탄노인복지센터	연꽃마을	3	
	평택노인복지센터	기독교대한성결교회평택교회		
	평택합정재가요양복지센터	구세군복지재단		
시흥시	보살핌봉사원가정파견센터	복지세상미래	2	
	시흥가정봉사원파견센터	시흥시자원봉사단체협의회		
화성시	사랑노인복지센터	대한성공회	1	
군포시	성민재가노인복지센터	성민원	1	

구분	시설명	운영주체	개소	
본 청	광주시	광주재가노인지원서비스센터	오로지종합복지원	1
	김포시	김포시노인복지센터	김포복지재단	1
	이천시	이천시가정봉사원파견센터	성원복지재단	1
	안성시	파라밀노인복지센터	연꽃마을	2
		구세군서안성노인복지센터	구세군유지재단법인	
	오산시	감돌노인복지센터	기독교대안감리회유지재단	2
		오산노인복지센터	한국소자복지회	
	하남시	영락가정봉사원파견센터	영락사회복지재단	1
	의왕시	사랑재가노인복지센터	대한불교조계종사회복지재단	1
	여주군	가남반석가정봉사원파견센터	대한예수교장로회총회복지재단	4
		대신노인복지센터	우리모두복지재단	
신록노인복지센터		대한불교조계종사회복지재단		
여주군재가노인복지센터		대한불교조계종사회복지재단		
북 부 청	고양시	고양노인복지센터	효샘	2
		고양시노인종합지원센터	효샘	
	남양주시	동부재가노인지원서비스센터	휴먼복지회	1
	의정부시	시민노인복지센터	우리모두복지재단	1
	파주시	파주시은빛사랑채	한국장로교복지재단	1
	구리시	구리노인복지센터	신망애복지재단	2
		구리참사랑노인복지센터	참사랑복지회	
	양주시	양주다사랑재가노인지원서비스센터	다사랑복지회	1
	포천시	관인노인복지센터	관인농협협동조합	3
		포천나눔의집 돌봄센터	대한성공회	
포천노인복지센터		대한성공회		
총 계			53	

### 3 평가진행일정

□ 객관적인 평가를 진행하기 위해 다음과 같은 일정으로 평가를 시행함.

〈표 I-2〉 평가진행일정

일정	내용
2014년 1월	○ 경기도로부터 평가 의뢰 받음
2~3월	○ 운영계획 수립 ○ 지표개발 위원회 구성 및 지표개발
4~5월	○ 평가설명회 (지표설명 및 현장의견 수렴 등) ○ 평가지표 최종 확정·공지 ○ 현장평가위원 구성 및 교육 ○ 현장평가 일정 안내(시설, 시·군) ○ 시설별 자체 평가 ○ 현장평가 실시
6~7월	○ 확인평가 신청·접수·반영 ○ 경기도에 결과 보고

#### 1) 평가지표개발

□ 평가의 목적인 효율적인 운영지원을 위한 평가가 될 수 있도록 평가지표개발위원회를 구성하여 평가지표를 구성함.

〈표 I-3〉 평가진행 및 지표개발 과정

구분	주요 내용
평가의뢰	- 경기도 노인복지과로부터 평가 의뢰 받음.
제1차 기획회의	- 평가진행 절차 논의 - 평가지표(영역, 세부내용) 검토
제2차 기획회의	- 평가지표(영역, 세부내용) 검토 - 현장의견 반영(재가협회와 경기도에서 의견 취합)
제3차 기획회의	- 항목별 세부내용 검토 - 현장의견 반영, 평가지표 검토 - 설명회 일정 등 평가진행과정 논의

구 분	주요 내용
평가설명회	- 평가과정, 지표설명 - 현장 의견 반영
지 표 확 정	- 최종검토 및 지표 확정

## 2) 평가지표 개발위원

- 평가지표 개발위원은 평가대상기관 및 시·군의 의견수렴 및 전문성과 객관성을 확보 할 수 있도록 경기도 담당공무원, 경기도재가노인복지협회장, 학계전문가로 구성함.

〈표 I-4〉 평가지표 개발위원 명단

구 분	성 명	소 속	비고
경기도	선우천희	경기도 노인복지과	
협회	김영진	경기도 재가노인복지협회	
학계	임병우	성결대학교 사회복지학과	
재단	문제명	경기복지재단 복지경영팀	

## 3) 현장평가 일정

- 현장 평가일정은 평가대상기관에 사전공지하고 조정과정을 거쳐 확정함.
- 현장평가는 2014년 4월 21일(월) ~ 5월 30(금)일까지 진행함.

〈표 I-5〉 현장평가 일정

연번	기관명	지 역	평가일
1	고양시소규모노인종합센터	고 양	4.21(월)
2	고양노인복지센터	고 양	4.21(월)
3	다살림재가노인복지센터	성 남	4.22(화)
4	성남서로사랑노인복지센터	성 남	4.22(화)
5	서호재가노인지원서비스센터	수 원	4.22(화)

연번	기관명	지역	평가일
6	수원재가노인지원서비스센터	수 원	4.22(화)
7	수원YWCA재가노인지원서비스센터	수 원	4.22(화)
8	우만재가노인지원서비스센터	수 원	4.23(수)
9	청솔재가노인지원서비스센터	수 원	4.23(수)
10	광주재가노인지원서비스센터	광 주	4.24(목)
11	인보노인복지센터	용 인	4.24(목)
12	성남재가노인복지센터	성 남	4.25(금)
13	태평2동복지회관	성 남	4.25(금)
14	YMCA노인복지센터	성 남	4.25(금)
15	효경의손길재가노인지원서비스센터	수 원	4.29(화)
16	성민재가노인복지센터	군 포	4.29(화)
17	감돌노인복지센터	오 산	4.29(화)
18	오산노인복지센터	오 산	4.29(화)
19	구세군서안성노인복지센터	안 성	4.30(수)
20	파라밀노인복지센터	안 성	4.30(수)
21	부천노인복지센터	부 천	5.02(금)
22	삼광가정봉사원파견센터	부 천	5.02(금)
23	소사가정봉사원파견센터	부 천	5.02(금)
24	여주군재가노인복지센터	여 주	5.07(수)
25	이천시가정봉사원파견센터	이 천	5.07(수)
26	단원재가노인지원서비스센터	안 산	5.09(금)
27	상록재가노인지원서비스센터	안 산	5.09(금)
28	초지재가노인지원서비스센터	안 산	5.09(금)
29	보살핌봉사원가정파견센터	시 흥	5.13(화)
30	시흥가정봉사원파견센터	시 흥	5.13(화)
31	관인노인복지센터	포 천	5.13(화)
32	포천나눔의집 돌봄센터	포 천	5.13(화)
33	포천노인복지센터	포 천	5.13(화)
34	구리노인복지센터	구 리	5.14(수)
35	구리참사랑노인복지센터	구 리	5.14(수)

연번	기관명	지역	평가일
36	용인노인복지센터	용인	5.16(금)
37	용인재가노인지원서비스센터 효담채	용인	5.16(금)
38	이동농협노인복지센터	용인	5.16(금)
39	송탄노인복지센터	평택	5.16(금)
40	평택노인복지센터	평택	5.16(금)
41	평택합정재가요양복지센터	평택	5.16(금)
42	사랑재가노인복지센터	의왕	5.20(화)
43	영락가정봉사원파견센터	하남	5.20(화)
44	사랑노인복지센터	화성	5.20(화)
45	가남반석가정봉사원파견센터	여주	5.21(수)
46	대신노인복지센터	여주	5.21(수)
47	신록노인복지센터	여주	5.21(수)
48	동부재가노인지원서비스센터	남양주	5.22(목)
49	시민노인복지센터	의정부	5.22(목)
50	성결가정봉사원파견센터	안양	5.23(금)
51	김포시노인복지센터	김포	5.27(화)
52	양주다사랑재가노인지원서비스센터	양주	5.30(금)
53	파주시은빛사랑채	파주	5.30(금)

#### 4) 현장평가위원

- 현장평가위원은 총 28명으로 재단에서 선정한 교수2명과 도의 추천을 받은 시·군의 재가노인지원서비스센터 관계 공무원으로 구성함.
- 평가는 2인 1조로 구성하였으며 공무원이 A, B영역 평가, 교수가 C, D, E영역을 평가 함.
- 현장평가 실시 전 현장평가위원을 대상으로 재가노인지원서비스센터의 이해, 평가의 목적, 현장평가 진행 절차, 평가 지표 해석, 유의사항 등에 대하여 사전교육을 실시함.

〈표 1-6〉 현장평가 위원 명단

연 번	소 속	성 명	연 번	소 속	성 명
1	성결대학교 사회복지학과	임 병 우	15	안 양 시	김 민 속
2	부천대학교 사회복지학과	임 중 철	16	양 주 시	김 소 연
3	고 양 시	진 중 현	17	여 주 시	이 미 정
4	광 주 시	권 형 안	18	오 산 시	안 은 정
5	구 리 시	정 미 애	19	용 인 시	김 대 호
6	군 포 시	고 명 곤	20	의 왕 시	안 미 양
7	김 포 시	탁 수 진	21	의정부시	박 상 욱
8	남양주시	김 영 익	22	이 천 시	박 희 조
9	부 천 시	차 세 춘	23	파 주 시	김 우 리
10	성 남 시	김 희 정	24	평 택 시	안 혜 정
11	수 원 시	위 은 미	25	포 천 시	이 미 경
12	시 흥 시	강 민 정	26	하 남 시	김 은 욱
13	안 산 시	김 서 현	27	화 성 시	이 용 인
14	안 성 시	이 근 자	28	道북부청	신 해 영

## 4 평가지표

### 1) 평가지표 영역별 지표 수 및 배점

- 2013년도와 2014년 평가지표를 비교해 보면 5개 영역은 변동없이 적용되나, 배점은 시설 설치기준 및 인력기준이 20점에서 15점으로, 재정 및 회계부분이 30점에서 25점으로, 서비스 제공 부분이 20점에서 30점으로 조정됨.
- 2014년 지표수는 2013년 지표수와 비교할 때, 시설 및 인력기준에서 1개 추가, 서비스 제공 기준에서 3개 수정·추가되었으며 지표별 문항수는 <표 1-7>과 같이 조정됨.



〈표 I-7〉 2013년 평가지표 영역별 지표 수 및 배점

평가영역	2013년			2014년		
	배점	지표수	문항 수	배점	지표수	문항 수
A. 시설 및 인력기준	20	2	10	15	3	15
B. 재정 및 회계	30	5	24	25	5	24
C. 대상자 선정	15	3	14	15	3	12
D. 서비스 제공	20	3	14	30	6	27
E. 지역사회 관계	15	3	13	15	3	12
총 계	100	16	75	100	20	90

## 2) 2013년 평가지표 대비 2014년 평가지표

- 2014년 평가지표는 2013년도 평가지표의 기본 틀을 유지하면서, 2013년 평가결과 및 시설 운영·서비스 제공에 필요한 사항을 추가적으로 보완하여 문항을 구성하였음.

〈표 I-8〉 2013년 평가지표 대비 2014년 평가지표

영역	2013년 평가지표	변경사항	2014년 평가지표
A. 시설 및 인력기준	A1. 시설 설치기준 및 인력기준을 준수하고 있는가?	유지	A1. 시설 설치기준 및 인력기준을 준수하고 있는가?
	A2. 종사자 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	수정 보완	A2. 인적자원 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?
		신규	A3. 직원교육 및 훈련은 적절하게 이루어지고 있는가?
B. 재정 및 회계	B1. 보조금 대비 시설의 사업비 비율은 어느 정도인가?	신규	B1. 보조금 대비 시설의 사업비 비율은 어느 정도인가?
	B2. 보조금 대비 운영법인의 전입금(자부담) 비율은 어느정도인가?	유지	B2. 보조금 대비 운영법인의 전입금(자부담) 비율은 어느정도인가?
	B3. 보조금 대비 시설의 후원금(품) 비율은 어느 정도인가?	유지	B3. 보조금 대비 시설의 후원금(품) 비율은 어느 정도인가?
	B4. 시설의 회계관리 투명성 정도는 어떠한가?	유지	B4. 시설의 회계관리 투명성 정도는 어떠한가?

영역	2013년 평가지표	변경사항	2014년 평가지표
	B5. 후원금 및 후원품 관리는 적절한가?	수정 보완	B5. 후원금(품) 사용 및 관리상태는 어떠한가?
C. 대상자 선정	C1. 서비스 이용자 선정은 적절한가?	유지	C1. 서비스 이용자 선정은 적절한가?
	C2. 서비스 이용 인원 규모는 적정한가?	유지	C2. 서비스 이용 인원 규모는 적정한가?
	C3. 중점관리 대상자 수는 적정한가?	유지	C3. 중점관리 대상자 수는 적정한가?
D. 서비스 제공	D1. 서비스 이용자에 대한 욕구사정 및 재사정은 적절하게 이루어지고 있는가?	수정 보완	D1. 서비스 이용자에 대한 욕구사정 및 재사정이 실시되고 있는가?
	D2. 서비스 계약서 작성 및 보관은 적절하게 이루어지고 있는가?	수정 보완	D2. 이용자의 권리가 보장되고 있는가?
		추가	D3. 대상자에 대한 사례관리가 적절하게 이루어지고 있는가?
	D3. 대상자에 대한 서비스가 적절하게 이루어지고 있는가?	수정 보완	D4. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가? (서비스 제공의 적절성)
		추가	D5. 서비스 점검 및 관리가 적절하게 이루어지고 있는가?
		추가	D6. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가? (특화사업 운영)
E. 지역사회 관계	13. 서비스 제공 및 민간자원 활용 노력 및 성과는 어떠한가?	수정 보완	E1. 지역연계 및 자원 활용 노력은 어떠한가?
	14. 재가노인지원서비스사업 홍보를 위한 노력정도는 어떠한가?	유지	E2. 재가노인지원서비스 홍보를 위한 노력정도는 어떠한가?
	15. 자원봉사자 관리는 체계적으로 이루어지는가?	유지	E3. 자원봉사자 관리는 체계적으로 이루어지는가?

### 3) 2014년 평가지표

- 평가지표는 시설 및 인력기준, 재정 및 회계, 대상자 선정, 서비스 제공, 지역사회관계 등 5개 영역, 20개 지표로 구성됨.
- 시설 및 인력 기준 영역은 재가노인지원서비스를 제공하기 위한 운영 기준의 부합성을

평가하는 영역으로 시설 설치기준 및 인적자원 관리, 직원교육 및 훈련으로 구성 됨.

- 재정 및 회계 영역은 시설운영법인의 책임성 및 고유목적사업 수행을 위한 노력성을 평가하는 영역으로, 사업비, 법인전입금, 후원금(품) 비율에 관한 운영예산, 회계관리 투명성, 후원금(품) 사용 및 관리로 구성됨.
- 대상자 선정 영역은 서비스 적합 대상자 발굴을 통한 사업운영의 효율성을 평가하는 영역으로 서비스 이용자 선정기준 준수 및 중복 방지 노력, 서비스 이용규모의 적절성으로 구성됨.
- 서비스 제공 영역은 이용자의 욕구를 반영한 서비스 계획 수립과 서비스 제공 및 관리 전 과정의 적절성을 평가하는 영역으로, 욕구사정 및 재사정, 이용자 권익보호, 서비스 제공 및 관리의 적절성, 특화사업 운영으로 구성됨.
- 지역사회 관계 영역은 지역의 다양한 자원 발굴 및 연계를 통한 서비스 활성화를 위한 노력성을 평가하는 영역으로, 지역연계 및 자원활용 노력, 지역사회홍보, 자원봉사자 관리의 체계성으로 구성됨.
- 평가영역별 배점은 시설 및 인력 기준 영역 20점, 재정 및 회계 영역 30점, 대상자 선정 영역 15점, 서비스 제공 영역 20점, 지역사회 관계 영역 15점으로 구성됨.
- 5개 영역, 총 20지표로 구성된 평가지표는 시설 및 인력영역 15점, 재정 및 회계 영역 25점, 대상자 관리 영역 15점, 서비스 제공 영역 30점, 지역사회 관계 영역 15점으로 각 영역을 구성하는 모든 지표는 각각 5점씩 배점됨.
- 시설별 점수는 현장 평가위원이 각 지표별로 탁월, 우수, 보통, 미흡, 불량으로 평가, 지표별 해당항목 점수를 합산하여 최종점수를 산출함.

〈표 I-9〉 2014년 재가노인지원서비스센터 평가지표

평가영역	평가지표	문항수	배점
5개	총 계	90	100
A. 시설 및 인력기준 (15점)	A1. 시설 설치기준 및 인력기준을 준수하고 있는가?	5	5
	A2. 인적자원 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	5	5
	A3. 직원교육 및 훈련은 적절하게 이루어지고 있는가?	5	5
B. 재정 및 회계 (25점)	B1. 보조금 대비 시설의 사업비 비율은 어느 정도인가?	5	5
	B2. 보조금 대비 운영법인의 전입금(자부담) 비율은 어느 정도인가?	5	5
	B3. 보조금 대비 시설의 후원금(품) 비율은 어느 정도인가?	5	5
	B4. 시설의 회계관리 투명성 정도는 어떠한가?	4	5
	B5. 후원금(품) 사용 및 관리 상태는 어떠한가?	5	5
C. 대상자 관리 (15점)	C1. 서비스 이용자 선정은 적절한가?	4	5
	C2. 서비스 이용 인원 규모는 적절한가?	4	5
	C3. 중점관리대상자 수는 적절한가?	4	5
D. 서비스 제공 (30점)	D1. 서비스 이용자에 대한 욕구사정 및 재사정이 실시되고 있는가?	5	5
	D2. 이용자의 권리가 보장되고 있는가?	5	5
	D3. 대상자에 대한 사례관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	5	5
	D4. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가? (서비스 제공의 적절성)	4	5
	D5. 서비스 점검 및 관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	4	5
	D6. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가?	4	5
E. 지역사회 관계 (15점)	E1. 지역연계 및 자원활용 노력은 적절한가?	4	5
	E2. 재가노인지원서비스사업 홍보를 위한 노력 정도는 어떠한가?	4	5
	E3. 자원봉사자 관리는 체계적으로 이루어지는가?	4	5

## Ⅱ

# 2014년 평가 결과

- ① 2014년 평가 결과
- ② 영역별 평가 결과

# II

## 2014년 평가 결과

### 1 2014년 평가 결과

- 2014년 재가노인지원서비스센터 평가는 시설 및 인력, 서비스 제공 전반에 있어 운영에 필요한 기본적인 사항의 준수 여부에 중점을 두고 평가하였으며, 재가노인지원서비스센터(총 53개소) 운영평가 결과, 평균 93.43으로 전년도 평가 결과에 비해 전체적으로 점수가 높아져 우수한 편으로 나타남.

〈표 II-1〉 평가지표별 평균점수

평가지표		평균점수	
전체(55개소)		100	93.43
A. 시설 및 인력	A1. 시설 설치기준 및 인력기준을 준수하고 있는가?	5	4.90
	A2. 인적자원 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	5	4.77
	A3. 직원교육 및 훈련은 적절하게 이루어지고 있는가?	5	4.69
B. 재정 및 회계	B1. 보조금 대비 시설의 사업비 비율은 어느 정도인가?	5	4.71
	B2. 보조금 대비 운영법인의 전입금(자부담) 비율은 어느 정도인가?	5	3.67
	B3. 보조금 대비 시설의 후원금(품) 비율은 어느 정도인가?	5	4.05
	B4. 시설의 회계관리 투명성 정도는 어떠한가?	5	4.73
	B5. 후원금(품) 사용 및 관리 상태는 어떠한가?	5	4.67
C. 대상자 관리	C1. 서비스 이용자 선정은 적절한가?	5	4.83
	C2. 서비스 이용 인원 규모는 적절한가?	5	4.39
	C3. 중점관리 대상자 수는 적절한가?	5	4.77

평가지표			평균점수
D. 서비스 제공	D1. 서비스 이용자에 대한 욕구사정 및 재사정이 실시되고 있는가?	5	4.83
	D2. 이용자의 권리가 보장되고 있는가?	5	4.69
	D3. 대상자에 대한 사례관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	5	4.75
	D4. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가?	5	4.90
	D5. 서비스 점검 및 관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	5	4.71
	D6. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가?	5	4.77
E. 지역사회 관계	E1. 지역연계 및 자원 활용 노력은 적절한가?	5	4.92
	E2. 재가노인지원서비스사업 홍보를 위한 노력 정도는 어떠한가?	5	4.64
	E3. 자원봉사자 관리는 체계적으로 이루어지는가?	5	4.94

□ 등급별 평균점수는 A등급 상위 11개 시설은 평균 97.64 B등급 32개 시설은 평균 93.62점, C등급 하위 10개 시설 평균 88.20점으로 나타났으며, 상·하위(A, C) 시설 간 평균점수 차이는 9.44점, 최고점수(99점) 시설과 최저점수(87점)시설 간 점수 차이는 12점으로 나타남.

〈표 II-2〉 등급 별 점수

구분	순 위	평균점수	최고점	최저점
전체	전체 53개소	93.40점	99점	87점
A등급	1~11개소	97.64점	99점	97점
B등급	12~43개소	93.62점	96점	91점
C등급	44~53개소	88.20점	90점	87점

※ 등급구분은 도의 보조금 차등지원 기준에 근거하여 상위 11개소를 A등급, 하위 10개소를 C등급, 나머지 32개소를 B등급으로 구분함.

□ 2013년 평가결과와 비교해 보면, 평균점수는 86.1점에서 93.4로 7.3점이 향상되었음. 등급 간 평균점수를 살펴보면, A등급은 93.8점에서 97.6점으로 3.8점, B등급은 86.8점에서 93.6점으로 6.8점, C등급은 75.9점에서 88.2점으로 12.3점으로 하위시설들의 점수 상승폭이 큰 것으로 나타났으며, 최고점수는 A등급은 97점에서 99점으로 2점, B등급은 91점에서 96점으로 5점, C등급은 80점에서 90으로 10점이 상승하였고, 최저점수도 A등급은 92점에서 97점으로 5점, B등급은 81에서 91점으로 10점, C등급은 67에서

87점으로 20점이 상승하여 하위집단으로 갈수록 최고점수의 상승률이 높음.

〈표 II-3〉 등급 별 점수

구분	순 위	평균점수			최고점수			최저점수		
		2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
전체	전체 55개소	74.3점	86.1점	93.4점	92점	97점	99점	39점	67점	87점
A등급	1~10개소	89.7점	93.8점	97.6점	92점	97점	99점	87점	92점	97점
B등급	11~45개소	76.9점	86.8점	93.6점	86점	91점	96점	64점	81점	91점
C등급	46~55개소	48.4점	75.9점	88.2점	60점	80점	90점	39점	67점	87점

※ 2012년 60개소, 2013년 55개소로 B등급 수가 2012년은 40개소, 2013년은 35개소, 2014년은 32개소.

- 전체적인 점수분포를 전년 2013년과 비교할 때, 탁월등급은 19개소에서 46개소로 우수 등급은 27개소에서 7개소로, 우수등급이상 시설이 46개소에서 53개소로 평가 대상 기간 모두 우수등급으로 나타남.

〈표 II-4〉 연도별·영역별 등급분포

구분	해당 시설 분포 (개소)														
	탁월			우수			보통			미흡			불량		
	'12	'13	'14	'12	'13	'14	'12	'13	'14	'12	'13	'14	'12	'13	'14
총점	5	19	46	21	27	7	17	8	-	9	1	-	8	0	-
A. 시설 및 인력기준	31	31	45	14	18	8	8	4	-	3	1	-	4	1	-
B. 재정 및 회계	2	6	24	3	13	22	15	20	4	16	12	3	24	4	-
C. 대상자 관리	10	23	40	12	24	9	17	3	4	7	3	-	14	2	-
D. 서비스 제공	28	40	48	9	11	3	8	1	2	3	1	-	12	2	-
E. 지역사회관계	40	30	46	9	17	7	0	3	-	5	4	-	6	1	-

※ 등급구분기준: 각 영역의 취득점수를 100점으로 환산하여 탁월(90점 이상), 우수(80점 이상~90점 미만), 보통(70점 이상~80점 미만), 미흡(60점 이상~70점 미만), 불량(60점 미만)으로 구분함.

※ 2012년 60개소, 2013년 55개소, 2014년 53개소의 영역별 등급 비율이며, 영역별 평가지표의 부분별 수정이 있었음.



- 영역별 평균 점수를 비교해 보면, 시설 및 인력기준영역은 2013년 91.64점에서 2014년 95.84점으로 4.2점 향상, 재정 및 회계 영역은 74.84점에서 87.47점으로 12.63점이 향상되었으며, 대상자 선정 영역은 2013년 86.06점에서 93.33점으로 7.27점 향상되었음. 서비스 제공 영역은 2013년 92.42점에서 95.59점으로 3.17점 향상, 지역사회 관계 영역은 88.60점에서 96.72점으로 8.12점 향상되었음. 2013년 영역별 평균점수와 비교할 때, 2014년 영역별 평균 점수는 모두 향상되었으며, 재정 및 회계 영역이 전년도 대비 큰 폭으로 향상되었음.

〈표 II-5〉 연도별·영역별 평균점수 비교

구분	평균점수		
	2012	2013	2014
총점	74.3	86.1	93.43
A. 시설 및 인력기준	87.00	91.64	95.84
B. 재정 및 회계	61.83	74.84	87.47
C. 대상자 선정	71.44	86.06	93.33
D. 서비스 제공	79.33	92.42	95.59
E. 지역사회 관계	86.33	88.60	96.72

- 다음은 시·군별 등급분포 결과임. 2013년에는 총 55개소(본청 43, 북부청 12) 2014년에는 총 53개소(본청 42, 북부청 11)가 평가 대상이었음. 2013년에는 본청 43개중 16개소가 탁월, 22개소가 우수로 38개소가 우수등급 이상으로 나타났고, 북부청에 소재 한 12개소 중 3개소가 탁월, 5개소가 우수로 8개소가 우수등급 이상인 것으로 나타남. 2014년에는 본청 42개 중 37개소가 탁월, 5개소가 우수로 나타나 평가대상 기관 42개소 모두 우수등급 이상을 나타내고 있으며, 북부청에 소재한 11개소 중 9개소가 탁월, 2개소가 우수로 나타나 11개소 모두 우수등급 이상을 보임. 따라서 2014년에는 평가대상 기관 모두가 우수등급 이상을 나타냄.

〈표 II-6〉 시·군별 등급분포

구분		2013년 해당 시설 분포 (개소)					2014년 해당 시설 분포 (개소)				
청	시·이	탁월	우수	보통	미흡	불량	탁월	우수	보통	미흡	불량
본청	수원시	1	5	0	0	0	6	0	0	0	0
	성남시	1	2	1	0	0	3	2	0	0	0
	부천시	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0
	용인시	2	2	0	0	0	3	1	0	0	0
	안산시	2	1	1	0	0	3	0	0	0	0
	안양시	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	평택시	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0
	시흥시	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0
	화성시	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	군포시	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	광주시	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	김포시	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	이천시	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	안성시	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
	오산시	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
	하남시	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	의왕시	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	여주군	2	2	0	0	0	3	1	0	0	0
	소계	16	22	4	1	0	37	5	0	0	0
북부청	고양시	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
	남양주시	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	의정부시	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	파주시	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	구리시	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
	양주시	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	포천시	1	2	0	0	0	2	1	0	0	0
	소계	3	5	4	0	0	9	2	0	0	0
계	19	27	8	1	0	46	7	0	0	0	

## 2 영역별 평가 결과

□ 영역별 평가는 A.시설 및 인력기준, B.재정 및 회계, C.대상자 관리, D.서비스 제공, E.지역사회관계 등 5개 영역으로 구성되어 있음. 본 절에서는 영역에 대한 전체 시설의 평가 점수 및 등급별 분포 현황을 살펴보고, 다음으로 각 영역 내 지표별 평가점수 및 등급별 시설분포 현황을 살펴보았음.

□ 다음은 영역별 평가 결과임.

- 다음은 영역별 등급분포 결과임. 2014년 시설 및 인력기준 영역은 45개소(84.9%)가 탁월, 8개소(15.1%)가 우수로 전체 53개소(100%)가 우수등급 이상으로 나타나고 지역사회관계 또한 46개소(86.8%)가 탁월, 7개소(13.2%)가 우수로 전체 53개소(100%)가 우수등급 이상을 나타냄. 2013년과 비교해 볼 때, 평가 개소 모두가 시설 및 인력기준, 지역사회관계에서 우수등급 이상을 나타냄. 재정 및 회계 영역은 우수등급 이상은 46개소(86.8%), 보통이 4개소(7.5%), 미흡이 3개소(5.7%)로, 2013년 우수등급 이상 19개소(24.5%)와 비교할 때 우수등급 이상 개소수가 확연히 늘어난 것을 볼 수 있음. 대상자 관리 영역은 40개소(75.5%)가 탁월, 9개소(17.0%)가 우수, 4(7.5%)가 보통 서비스 제공 영역은 48(90.8%)가 탁월 3(5.7%)가 우수 2(3.8%)가 보통으로 2013년과 비교해 볼 때, 대상자 미흡, 불량 등급 개소는 없고 탁월·우수·보통으로 평가 대상 개소 등급이 나타남.

〈표 II-7〉 영역별 등급분포

구분	2013 해당 시설 분포 (개소, %)					2014 해당 시설 분포 (개소, %)				
	탁월	우수	보통	미흡	불량	탁월	우수	보통	미흡	불량
총점	19(34.6)	27(49.2)	8(14.4)	1(1.8)	0(0)	46(86.8)	7(13.2)	-	-	-
A. 시설 및 인력기준	31(56.4)	18(32.7)	4(7.3)	1(1.8)	1(1.8)	45(84.9)	8(15.1)	-	-	-
B. 재정 및 회계	6(10.9)	13(23.6)	20(36.4)	12(21.8)	4(7.3)	24(45.3)	22(41.5)	4(7.5)	3(5.7)	-
C. 대상자 관리(선정)	23(41.8)	24(43.6)	3(5.5)	3(5.5)	2(3.6)	40(75.5)	9(17.0)	4(7.5)	-	-
D. 서비스 제공	40(72.7)	11(20.0)	1(1.8)	1(1.8)	2(3.6)	48(90.8)	3(5.7)	2(3.8)	-	-
E. 지역사회 관계	30(54.5)	17(30.9)	3(5.5)	4(7.3)	1(1.8)	46(86.8)	7(13.2)	-	-	-

※ 등급구분기준: 각 영역의 취득점수를 100점으로 환산하여 탁월(90점 이상), 우수(80점 이상~90점 미만), 보통(70점 이상~80점 미만), 미흡(60점 이상~70점 미만), 불량(60점 미만)으로 구분함.

- 영역별로 2013년도와 비교해 볼 때, 2014년에는 시설 및 인력기준, 재정 및 회계 영역 평균이 하락하여 각각 14.37점, 21.86점이고 대상자 선정영역, 서비스제공영역, 지역 사회관계 영역 평균은 전년도 대비 향상되어 각각 14.00, 28.67, 14.50점으로 나타나고 있음. 각 영역별 총점은 2014년에는 93.43으로 2013년도 86.09와 비교할 때, 8.34점 향상 되었음.

〈표 II-8〉 영역별 기술통계 결과

구분	2013년 결과				2014년 결과			
	배점	최소값	최대값	평균	배점	최소값	최대값	평균
총점	100	67	97	86.09	100	87	99	93.43
A. 시설 및 인력기준	20	10	20	18.33	15	12	15	14.37
B. 재정 및 회계	30	12	28	23.11	25	15	25	21.86
C. 대상자 선정	15	7	15	12.91	15	11	15	14.00
D. 서비스 제공	20	11	20	18.45	30	22	30	28.67
E. 지역사회 관계	15	8	15	13.29	15	13	15	14.50

# III

## 결론 및 제언

① 평가 결과 요약

② 제언

# III

## 결론 및 제언

### 1 평가 결과 요약

- 2014년 재가노인지원서비스센터 평가는 경기도 내 53개소를 대상으로 5개 영역, 20개 지표를 통해 진행되었음. 2013년 대비 2개소가 줄어든 숫자이며 평가지표는 4개가 증가하였음.
- 평가 결과, 전체 평균에서 2013년 86.1점에서 2014년 93.43점으로 서비스 제공 시설들의 운영 실태는 전반적으로 양호한 것으로 평가되었음. 이번 평가는 기본적인 설치 및 운영, 대상자 선정 및 서비스 제공, 지역 연계 등 전반적인 영역에 있어 기준을 준수하고 있는가에 중점을 둔 평가로 전년도와 비교할 때 전체적으로 점수가 향상되었음. 특히, 이번 평가의 평균점수는 90점을 상회하고 있으며 이는 재가노인지원서비스센터 운영 및 서비스 제공 등에 있어 필요한 기준을 준수하고 체계가 갖추어졌다고 판단할 수 있음.
- 평가지표별 평균을 비교했을 때 재정 및 회계 영역에서 보조금 대비 전입금 비율이 5점 만점에 3.67로 나타나 시군의 보조금에 비교하여 법인의 자부담 비율이 낮은 것으로 평가되었음.
- 등급별 평균을 보면 A등급 상위 11개 시설은 평균이 97점을 넘고 있으며 B등급 32개 시설은 93점 이상의 평균을 보이고 있음. 또 하위 10개 시설의 평균도 88점 이상으로 2013년 전체 평균(86.1)보다 높은 것으로 평가되었음.

- 2012년부터 2014년까지 연도별 평가결과를 비교하면 전체평균이 74.3점에서 93.4점으로 20점 가까이 크게 향상되었으며, C등급의 격차도 48.4점에서 88.2점으로 2배에 가까운 점수 차이를 보이고 있음. 이는 재가노인지원서비스센터 운영이 그 만큼 개선되었다고 볼 수도 있으나, 평가 지표에 대한 이해도가 높아진 것으로 판단할 수 있음.
- 시군별 평가결과에서도 탁월, 우수, 보통, 미흡, 불량 5개 등급에 2013년에는 각각 19개소, 27개소, 8개소, 1개소, 0개소가 분포되었다면 2014년 평가에서는 탁월 24개소, 우수 7개소로 분포가 달라졌음.
- 영역별로는 A. 시설 및 인력기준과 E. 지역사회관계에서는 각각 탁월 45개소, 우수 8개소와 탁월 46개소, 우수 7개소로 거의 모든 시설에서 평가기준에 맞는 수준을 유지하고 있음. 그러나 B. 재정 및 회계영역에서 아직 보통 4개소, 미흡 3개소 등 개선이 필요한 시설이 있는 것으로 나타났음. 그리고 이러한 시설들에 대한 지원 또는 개선책이 강구되어야 할 것임.

## 2 제언

- 평가지표의 개선
  - 2012년부터 2014년 평가결과의 비교에서도 나타나듯이 평가 및 지표에 대한 이해도와 이에 따른 업무 수행의 필요성 등은 충분히 인식이 되었고 체계화 되었다고 판단할 수 있음. 그러나 다르게 설명하면 현재 사용되고 있는 평가지표가 향후에도 변별력을 발휘하기에는 무리가 있다는 의미가 됨. 따라서 변화가 없는 지표로 평가를 지속하기 보다는 하위시설 또는 개선이 필요하다고 판단되는 시설을 대상으로 서비스 질 향상의 노력에 지원하는 한편 평가지표를 새로이 정비하는 일이 필요함.
- 재가노인지원서비스에 대한 정체성 확립과 방향 정립이 우선적으로 요구되며, 이를 근거로 한 운영주체의 선정이 이루어져야 함.
  - 재가노인지원서비스센터를 운영하고 있는 운영주체는 기존의 이용시설을 운영하고 있는 기관(종합사회복지관이나 노인복지관)이 부설 센터로 재가노인지원서비스센터를 운영하는 형태와 가정봉사원 파견센터 운영으로 출발하였으나, 현재 장기요양기관을

함께 운영하고 있는 법인이나 단체 등으로 크게 구분할 수 있음. 운영주체의 특성은 사업 전반에서 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이에 개별 센터 측면에서가 아닌 재가노인지원서비스센터에 대한 제도적 측면의 고민을 통해 분명한 목적성과 방향성을 제시하고 전문성과 서비스 관리 능력을 가질 수 있도록 해야 할 것임.

- 열악한 환경과 서비스의 중복성·유사성 논란에도 불구하고 지역에 따라 서비스의 사각지대에 있는 대상들에게 서비스를 제공되고 있는 시설과 서비스 과잉으로 형식적인 차원에서 서비스를 제공하고 있는 시설이 대조적으로 나타났음. 또한, 시설에 따라 주어진 자원 안에서 형식적이고 기본적인 서비스를 제공하는 시설과 적극적으로 자원을 발굴하고 연계하여 서비스를 제공하고 있는 시설들로 구분되었음. 이는 지역성과 운영주체의 특성에 따른 차이로 향후 재가노인지원서비스 운영에 대한 명확한 방향성 확립을 통해 서비스가 꼭 필요한 지역과 시설에 충분한 지원을 제공하여 서비스가 필요한 노인들에게 재가노인지원서비스가 지향하는 목적의 서비스가 제공될 수 있기를 기대함.

- 업무매뉴얼 및 서비스 기준에 근거한 평가지표 구성과 사전 공지, 절차에 따른 평가와 평가 이후 하위등급기관에 대한 서비스 질 개선을 위한 지원이 이루어져야 함.
  - 사업의 정체성과 방향성에 근거한 사업지침과 운영매뉴얼의 제시를 통해 사업을 운영하고 그에 근거하여 평가가 이루어질 때 조직 운영 및 서비스의 향상을 도모할 수 있으며, 평가의 합목적성과 타당성이 성립될 것으로 사료됨.
  - 또한 평가를 통해 지역 및 시설별 편차를 줄이고, 취약시설에 대한 서비스 질 개선 등을 통해 사회복지의 책무성을 담보할 수 있도록 평가 사후컨설팅 등을 지원하는 평가가 되어야 할 것임



# IV

## 부 록

- ① 2014 재가노인지원서비스센터 평가지표
- ② 지표설명서

## 1 2014 재가노인지원서비스센터 평가지표

영역	지 표(20개)	배점
5개	총점	100
A. 시설 및 인력 (15점)	1. 시설 설치 및 인력기준	5
	2. 인적 자원 관리	5
	3. 직원교육 및 훈련	5
B. 재정 및 회계 (25점)	1. 사업비 비율	5
	2. 운영법인전입금(자부담)비율	5
	3. 후원금(품) 비율	5
	4. 회계관리 투명성	5
	5. 후원금(품) 사용 및 관리	5
C. 대상자 관리 (15점)	1. 서비스 이용자 선정	5
	2. 서비스 이용 인원 규모	5
	3. 중점관리 대상자 수	5
D. 서비스 제공 (30점)	1. 사정 및 재사정	5
	2. 이용자 권익 보호	5
	3. 사례관리의 적절성	5
	4. 서비스 제공의 적절성	5
	5. 서비스 점검 및 관리	5
	6. 특화사업 운영	5
E. 지역사회관계 (15점)	1. 지역자원활용	5
	2. 사업홍보	5
	3. 자원봉사자 관리	5

## 2 지표설명서

### A. 시설 및 인력

평가항목	시설 설치 및 인력기준	
평가지표	A1. 시설 설치기준 및 인력기준을 준수하고 있는가?	
평가내용	① 재가노인지원서비스 설치신고증이 게시되어 있다. ② 전용면적 33㎡ 공간이 확보되어 있다. ③ 사무실과 다목적실(상담실, 교육실, 자원봉사자실 용도)을 갖추고 있다. ④ 인력배치(시설장 1, 사회복지사 1, 사무원 1) 기준을 준수하고 있다. ⑤ 전담인력 2명(사회복지사, 사무원 등)을 두고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	불량(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 항목 ①           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시·군에서 발급받은 설치신고증에 재가노인지원서비스 표기 및 신고증 부착여부를 확인한다.</li> </ul> </li> <li>○ 항목 ②           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설 설치 기준인 전용면적 33㎡ 공간이 확보되어야 한다.</li> <li>※ 공동사무실의 경우 표찰, 파티션 등으로 구분하여 공간을 확보한 경우 인정한다</li> </ul> </li> <li>○ 항목 ③           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설 운영에 필요한 기본시설을 말한다</li> </ul> </li> <li>○ 항목 ④           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인력기준인 시설장, 사회복지사, 사무원이 업무를 담당하고 있음을 확인한다.</li> <li>- 시설장의 경우 겸임을 인정하며, 정규직 및 계약직 모두 경상보조급내에서 채용한 인력만 인정한다.</li> </ul> </li> <li>○ 항목 ⑤           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전담인력은 타 부서 및 다른 업무를 병행하지 않고 재가노인서비스지원센터 업무만을 전담하는 인력을 의미하며 사회복지사 2명, 또는 사회복지사 1명과 사무원 1명인 경우 인정한다.</li> <li>- 근로계약서 및 업무 분장표, 업무일지 등을 통해 확인한다.</li> </ul> </li> </ul>	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31(항목 ①~③ 평가일 현재 기준)	
평가자료	설치신고증, 시설도면, 인사기록, 2013년 직원명단, 급여지급내역서, 업무분장표, 근로계약서 등 현장 확인	

평가항목	인적 자원 관리	
평가지표	A2. 인적자원 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 인력채용에 대한 기본방침 및 규정이 있다. ② 인력채용 공고와 공식적 채용절차를 통해 인력을 선발하고 있다. ③ 명문화된 복무규정이 마련되어 있다. ④ 업무분장표가 작성되어 있으며 준수하고 있다. ⑤ 근로계약서 작성, 근무상황기록부 관리 등 종사자 관리를 철저히 하고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	불량(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	○ 항목 ① - 인사관리 규정이 있으며 채용(임용)방법, 자격기준, 결격사유 등 채용에 관한 사항이 구체적으로 명시되어 있는지 확인한다. ○ 항목 ② ※ '13년도 채용실적이 없는 경우 항목①이 해당될 경우 인정 함 - 공개채용 원칙(시행일 2005.1.1): 정부에서 인건비를 지원하는 시설의 종사자 신규 채용은 직위에 관계없이 공개모집을 원칙으로 함. 공개모집이란 자격을 갖춘 자는 누구나 응모기회를 제공하며, 경쟁을 통하여 능력 있는 자를 임용 하는 제도로, 특정인을 채용하기 위한 법인 및 시설 채용내규, 응모자격을 특정인으로 제한 등은 공개모집 원칙에 위배된다. - 결원발생 시 공개모집을 위한 공고, 기안문서 등과 면접 또는 시험 등 공식적인 채용과정이 있는지 확인한다. ○ 항목 ③ - 복무규정은 직무에 임하는 직원이 지켜야 할 사항을 기록한 문서로 근무시간, 출장, 휴가 등에 관한 사항을 공식적으로·명시화한 문서임. - 복무규정이 제정되어 있는지 확인한다. ○ 항목 ④ - 업무분장표는 시설의 각 직원이 담당해야 할 업무를 명시적으로 기술한 문서이며 개인별로 수행과업이 명시되어 있을 경우 인정한다. - 직원면담이나 업무일지를 확인하여 업무분장표에 의하여 직무가 수행되는지 여부를 판단한다. ○ 항목 ⑤ - 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가 여부가 명시된 근로계약서를 확인한다. - 직원들의 근무상황을 관리하는 근무상황부가 있으며 출·퇴근, 출장 등이 기록되어 있는지 확인한다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	인사관리규정, 인사기록카드, 직원채용(계획, 공고문, 결과보고 등)에 관한 서류, 복무규정, 업무분장표, 업무일지, 출장신청·복명서, 근로계약서, 근무상황부, 근로계약서 등	

평가항목	직원교육 및 훈련	
평가지표	A3. 직원교육 및 훈련은 적절하게 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 직원교육에 대한 계획이 수립되어 있다. ② 직원의 교육 및 훈련에 대한 예산을 편성하고 있다. ③ 직무와 관련된 외부교육(사회복지사보수교육 제외)에 연1회 이상 참여하고 있다. ④ 재가노인복지협회에서 주관하는 직무교육에 연1회 이상 참여하고 있다. ⑤ 교육 및 훈련 실시 후 기록관리가 이루어지고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	불량(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	○ 항목 ① - 직원 교육계획이 수립되어 있는지 확인한다.  ○ 항목 ② - 교육·훈련 등 직원의 역량강화를 위한 예산편성 및 집행여부를 확인한다.  ○ 항목 ③ - 직무능력 향상을 위한 외부 교육에 참석한 실적을 확인한다.  ○ 항목 ④ - 재가노인복지협회에서 주관하는 직무교육에 연1회 이상 참석하고 있는지 확인 한다.  ○ 항목 ⑤ - 내·외부 교육 및 훈련실시 후 결과보고가 기록·관리되고 있는지 확인한다. ※ 직원의 범위 : 지침에 따른 인력기준에 해당되는 직원을 말함 (사회복지사, 사무원)	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	직원교육계획서, '13년도 세입·세출 예산서 및 결산서, 출장신청서 및 복명서, 교육훈련결과 보고서 등	

## B. 재정 및 회계

평가항목	사업비 비율	
평가지표	B1. 보조금 대비 시설의 사업비 비율은 어느 정도인가?	
평가내용	① 비율은 30% 이상이다 ② 비율은 20% 이상 ~ 30% 미만이다 ③ 비율은 10% 이상 ~ 20% 미만이다 ④ 비율은 5% 이상 ~ 10% 미만이다 ⑤ 비율은 5% 미만이다	
배점방식	탁월(5)	① 항목이 해당된다.
	우수(4)	② 항목이 해당된다.
	보통(3)	③ 항목이 해당된다.
	미흡(2)	④ 항목이 해당된다.
	불량(1)	⑤ 항목이 해당된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업비 비율 = <math>\frac{\text{사업비}(2013. 1 \sim 2013. 12)}{\text{보조금}(2013. 1 \sim 2013. 12)} \times 100</math></li> <li>○ 2013년 세출결산서를 기준으로 한다.</li> <li>○ 사업비는 재정구분 없이 사업 수행을 위해 쓰인 비용 일체를 말한다.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업비의 범위는 재무회계규칙 중 관 '사업비'를 말한다.</li> <li>- 사업수행을 위한 보조금, 자부담, 후원금(결연후원금 제외), 외부 공모 사업비 등의 총계</li> </ul> </li> <li>○ 경상보조금은 기능보강사업비를 제외한 경상보조금을 의미한다.             <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 차량운행비는 용도와 상관없이 운영비에 포함됨</li> <li>※ 운영비로 사용된 유급자원봉사자 및 일용직 사용경비는 사업비로 인정)</li> </ul> </li> </ul>	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	2013년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서 말함)	

평가항목	운영법인 전입금(자부담) 비율	
평가지표	B2. 보조금 대비 운영법인의 전입금(자부담) 비율은 어느 정도인가?	
평가내용	① 비율은 20% 이상이다 ② 비율은 10% 이상 ~ 20% 미만이다 ③ 비율은 5% 이상 ~ 10% 미만이다 ④ 비율은 2% 이상 ~ 5% 미만이다 ⑤ 비율은 2% 미만이다	
배점방식	탁월(5)	① 항목이 해당된다.
	우수(4)	② 항목이 해당된다.
	보통(3)	③ 항목이 해당된다.
	미흡(2)	④ 항목이 해당된다.
	불량(1)	⑤ 항목이 해당된다.
지표해설	$\text{전입금 비율} = \frac{\text{법인전입금}(2013. 1 \sim 2013. 12)}{\text{보조금}(2013. 1 \sim 2013. 12)} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2013년 세입결산서를 기준으로 한다.</li> <li>○ 자부담(법인전입금)의 범위 : 근거서류에 법인 자부담(전입금)으로 명시된 금액을 의미한다.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법인의 전입금은 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액에 한정한다.</li> <li>- 법인으로 들어온 후원금이 시설로 전입되었을 경우도 후원금이 아닌 법인 전입금으로 간주한다.               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 법인전입금과 후원금이 분리되어 있지 않을 경우 후원금은 후원금으로 기재하며 법인전입금과 후원금 양쪽에 중복 기입되지 않도록 한다.</li> <li>※ 장기요양사업 병행 시 수익금 처리는 2014 노인보건복지사업안내 6. 잉여금 법인 전출 및 병설 재가장기요양기관의 수익금 관리 절차에 준하는 경우 자부담으로 인정한다.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 보조금은 기능보강사업비를 제외한 경상보조금을 의미 한다.</li> </ul>	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	2013년 세입·세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함)	

평가항목	후원금(품) 비율	
평가지표	B3. 보조금 대비 시설의 후원금(품) 비율은 어느 정도인가?	
평가내용	① 비율은 20% 이상이다 ② 비율은 10% 이상 ~ 20% 미만이다 ③ 비율은 5% 이상 ~ 10% 미만이다 ④ 비율은 2% 이상 ~ 5% 미만이다 ⑤ 비율은 2% 미만이다	
배점방식	탁월(5)	① 항목이 해당된다.
	우수(4)	② 항목이 해당된다.
	보통(3)	③ 항목이 해당된다.
	미흡(2)	④ 항목이 해당된다.
	불량(1)	⑤ 항목이 해당된다.
지표해설	<p>○ 후원금 비율 = <math>\frac{\text{후원금}(2013. 1 \sim 2013. 12)}{\text{보조금}(2013. 1 \sim 2013. 12)} \times 100</math></p> <p>○ 2013년 세입결산서를 기준으로 한다.</p> <p>○ 후원금: 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금).          - 후원금은 순수 후원금 외에 결연후원금을 포함하며, 외부 공모지원 사업은 제외한다.          - 시설이 소속되어 있는 법인(단체)에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인 자부담 형태로 지급한 세입은 법인의 운영 성격에 따라 자부담 또는 후원금 중 한 항목에만 적용함          - 또한 후원금은 세입세출 결산서에 포함되어 있는 금액만 인정한다.          - 후원금은 순수한 시설 후원금으로 한다. 법인으로 들어온 후원금이 시설로 전입된 형태는 후원금이 아닌 법인전입금으로 간주한다.          ※ 법인전입금은 후원금에 포함되지 않는다.          ※ 후원품은 시가환산액 기준으로 영수증이 발행되고 지자체에 보고된 사항에 대해서는 후원금으로 인정한다.          ※ 센터 별도의 후원금 관리 계정이 없는 경우 모 기관 또는 법인 후원금이 센터 사업비로 사용되었음을 공식문서 등 명확한 근거 자료로 제시할 경우 인정 함.</p> <p>○ 보조금은 기능보강사업비를 제외한 경상보조금을 의미한다.</p>	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	2013년 세입 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함), 2013년 후원금(품) 수령근거 자료(지자체에 보고한 자료에 근거함)	



평가항목	회계관리 투명성	
평가지표	B4. 시설의 회계관리 투명성 정도는 어떠한가?	
평가내용	① 회계서류가 타 사업과 별도로 분리 작성되어 관리되고 있다. ② 수입과 지출 원칙과 방법이 적절하고 증빙서류가 첨부되고 있다. ③ 예산서와 결산서가 연1회 이상 공개되고 있다. ④ 회계연도 후에 외부감사 또는 법인감사를 연1회 이상 실시하고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	불량(0)	해당 항목이 없다.
지표해설	○ 항목 ① - 시설 별도의 현금출납부, 수입부, 지출부가 관리되고 있는지 확인한다.  ○ 항목 ② - 계좌입금, 법인카드사용 등의 지출 집행절차와 지출 후 영수증, 세금계산서 등의 증빙서류가 갖추어져 있는지 확인한다.  ○ 항목 ③ - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제10조, 제19조 시설의 회계별 세입·세출예산개요와 결산서를 자체 또는 외부관련 홈페이지, 정기간행물, 게시판 등을 통해 공개한 근거자료를 확인한다.  ○ 항목 ④ - 외부감사란 기관의 결산서에 대하여 적정성을 검토하는 외부 공인회계사 또는 법인 감사에 의한 감사를 의미하며 지자체에 의한 감사(지도점검)는 제외한다. ※ 전자결재시스템 등을 사용하여 업무처리가 원활하게 처리되고 있는 경우 인정함. 단, 증빙자료(영수증, 계좌입금의뢰서, 세금계산서 등)는 원본으로 보관되어 있어야 함.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	회계장부(현금출납부, 수입부, 지출부) 및 관련서류, 감사보고서, 결산보고서, 공고문	

평가항목	후원금(품) 사용 및 관리	
평가지표	B5. 후원금(품) 사용 및 관리 상태는 어떠한가?	
평가내용	① 후원개발, 관리에 대한 사업계획이 구체적으로 수립되어 있다. ② 후원금에 대한 영수증을 발급하고 있다. ③ 영수증 발급목록을 작성하여 비치하고 있다. ④ 후원금의 수입 및 사용내역을 후원자에게 연1회 이상 보고하고 있다 ⑤ 후원금의 총수입, 사용결과 보고 및 공개를 연1회 이상 (다음년도 3월 31일까지) 하고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	불량(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	○ 항목 ① - 시설에서 시·군에 제출한 사업계획서에 반영되어 있는지, 후원개발 및 관리 상태에 대한 계획을 확인할 수 있는 문서가 있는 경우 인정한다.  ○ 항목 ②, ③ 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제41조의4(후원금의 영수증 발급 등) ① 법인의 대표이사 및 시설의 장은 후원금을 받을 때에는 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2에 따른 기부금영수증 서식 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제7항 제3호의3에 따른 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다. ② 법인의 대표이사 및 시설의 장은 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받을 때에는 법인명칭의 후원금전용계좌나 시설의 명칭이 부기된 시설장 명칭의 계좌(이하 "후원금 전용계좌 등"이라 한다)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다. ③ 법인의 대표이사 및 시설의 장은 후원금을 받을 때에는 각각의 법인 및 시설별로 후원금 전용계좌 등을 구분하여 사용하여야 하며, 미리 후원자에게 후원금 전용계좌 등의 구분에 관한 사항을 안내하여야 한다. ④ 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌 등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.  ○ 항목 ④, ⑤ - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙 제41조의 5(후원금의 수입 및 사용 내용통보) 법인 대표이사 및 시설의 장은 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용 내용을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 법인이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다. - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제19조(결산서의 작성제출), 제20조(결산보고서에 첨부해야 할 서류)에 의거 다음연도 3월 31일까지 제출하며 제41조의 6(후원금의 수입·사용결과보고 및 공개)에 의거 3개월 동안 공고 해야 함.	
평가기간	2013 1. 1 ~ 2013 12. 31	
평가자료	후원금 사용내역 보고서, 후원사업 관리 기록, 외부공고 기록 및 증빙서류 등	

### C. 대상자 선정

평가항목	서비스 이용자 선정	
평가지표	C1. 서비스 이용자 선정은 적절한가?	
평가내용	① 장기요양보험급여와 중복지원 받은 이용자가 없다. ② 노인돌봄 기본서비스와 중복지원 받은 이용자가 없다. ③ 노인돌봄 종합서비스와 중복지원 받은 이용자가 없다 ④ 이용자의 타 유사서비스 중복지원 여부를 확인하기 위하여 시·군 및 타 기관과 연계하여 대상자를 선정하였다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	불량(0)	해당 항목이 없다.
지표해설	○ 항목 ①, ②, ③ <서비스 제외대상> - 재가노인지원서비스는 국고사업에 의하여 동일한 또는 유사한 재가서비스를 받고 있는 자는 중복지원이 불가 함. - 가구에 대한 지원서비스로서 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 장기요양보험, 노인돌봄기본·종합서비스 수혜자가 있을 경우 지원 제외 함.  ○ 항목 ④ - 시·군 사업담당자는 시설에서 이용대상자 명단을 일괄 제출받아 대상자의 적격 여부 확인 후 승인처리 절차를 이행해야 함.	
평가기간	2013 1. 1 ~ 2013 12. 31	
평가자료	서비스 대상자 명부, 이용 신청서, 대상자 적격여부(자격, 중복) 요청 및 승인관련 서류	

평가항목	서비스 이용 인원 규모	
평가지표	C2. 서비스 이용 인원 규모는 적정한가?	
평가내용	① 평균 이용정원은 85명 이상이다 ② 평균 이용정원은 80명 이상 ~ 85명 미만이다 ③ 평균 이용정원은 75명 이상 ~ 80명 미만이다 ④ 평균 이용정원은 75명 미만이다	
배점방식	탁월(5)	① 항목이 해당된다.
	우수(4)	② 항목이 해당된다.
	보통(3)	③ 항목이 해당된다.
	미흡(2)	④ 항목이 해당된다.
지표해설	○ '13년 경기도 재가노인지원서비스센터 운영계획 - 서비스 이용대상 선정기준은 전국가구 월평균소득 150%이하 자로서 장기 요양 등급 외(A~C) 65세 이상 노인, '08.7.1.이전부터 운영비 지원시설을 이용하고 있는 저소득 등급외자, 부양의무자로부터 적절한 부양을 못 받는 자 등 환경 여건상 시장, 군수가 인정한 자, 기타 자연재해 등으로 긴급지원이 필요한 노인으로 규정한다. - 관리대상자는 시설당 80명 이상, 중점관리대상자는 40명 이상이다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	서비스대상자 명부, 2013년 실적보고서	

평가항목	중점관리 대상 규모	
평가지표	C3. 중점관리 대상자 수는 적정한가?	
평가내용	① 중점관리 대상자가 45명 이상이다. ② 중점관리 대상자가 40명 이상 ~ 45명 미만이다. ③ 중점관리 대상자가 35명 이상 ~ 40명 미만이다. ④ 중점관리 대상자가 35명 미만이다.	
배점방식	탁월(5)	① 항목이 해당된다.
	우수(4)	② 항목이 해당된다.
	보통(3)	③ 항목이 해당된다.
	미흡(2)	④ 항목이 해당된다.
지표해설	○ '13년 경기도 재가노인지원서비스센터 운영계획상 - 서비스 이용대상 선정기준은 전국가구 월평균소득 150%이하 자로서 장기 요양 등급 외(A~C) 65세 이상 노인, '08.7.1.이전부터 운영비 지원시설을 이용하고 있는 저소득 등급외자, 부양의무자로부터 적절한 부양을 못 받는 자 등 환경 여건상 시장, 군수가 인정한 자, 기타 자연재해 등으로 긴급지원이 필요한 노인으로 규정한다. - 관리대상자는 시설당 80명 이상, 중점관리대상자는 40명 이상이다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	서비스대상자 명부, 사례관리현황, 2013년 실적보고서	

## D. 서비스 제공

평가항목	사정 및 재사정 실시	
평가지표	D1. 서비스 이용자에 대한 욕구사정 및 재사정이 실시되고 있는가?	
평가내용	① 이용적격기준에 대한 사정이 이루어지고 있다. ② 적절한 사정척도를 이용하여 이용자의 신체적 기능, 인지력 등에 대한 사정이 이루어지고 있다. ③ 이용자에 대한 정기적인 재 사정을 연 1회 이상 실시하고 있다. ④ 사정척도를 활용하여 재사정을 실시하고 있다. ⑤ 재사정의 절차와 결과를 기록, 관리하고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	불량(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	○ 항목 ① - 이용적격기준에 해당하는 연령, 노인성질환, 수급, 소득여부에 대한 사정이 이루어졌는지 확인한다.  ○ 항목 ② - 사정도구를 활용하여 이용자의 신체적 기능 및 병력, 인지력, 사회심리적 상태, 경제적 상태, 지역사회관계망 등에 대한 사정이 이루어졌는지 확인한다.  ○ 항목 ③ - 이용자에 대해 연1회 이상 재사정이 이루어지고 있는지 확인한다.  ○ 항목 ④ - 재 사정을 위한 척도가 마련되어 있고 활용되고 있는지 확인한다.  ○ 항목 ⑤ - 재사정의 결과를 바탕으로 서비스계획의 일부 수정 또는 새로운 계획수립, 기존 계획에 따른 서비스의 계속 지원 등을 결정하고 있는지 확인한다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	케이스 화일, 개인별 사정 및 재사정 기록, 재사정에 의한 서비스 동의서 및 계획서 등	

평가항목	이용자 권익보호	
평가지표	D2. 이용자의 권리가 보장되고 있는가?	
평가내용	① 제공되는 서비스에 대한 공지가 이루어지고 있다. ② 이용신청서를 통한 본인의 동의가 이루어지고 있다. ③ 개인 정보수집과 관련하여 이용자의 동의가 이루어지고 있다. ④ 이용자들의 의견이나 고충, 불만 등을 수렴 할 수 있는 창구가 마련되어 있다. ⑤ 서비스 종결 처리 및 승인절차에 대해 문서를 통해 처리되고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	불량(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 항목① - 제공되는 서비스에 대한 부분을 사전에 대상노인에게 공지하는지를 확인한다.</li> <li>○ 항목② - 서비스 신청서에 본인의 동의가 이루어졌는지를 확인한다.</li> <li>○ 항목③ - 이용자 개인정보제공 및 활용에 관한 승낙서를 작성·보관하고 있는지 확인한다.</li> <li>○ 항목④ - 이용자 의견이나 고충, 불만을 수렴 할 수 있는 규정 또는 창구나 위원회가 설치 되어있는지 확인한다.</li> <li>○ 항목⑤ - 대상자 적격여부 확인 및 승인의뢰 등에 관한 사항과 종결시 사유와 시기 등이 기록, 처리된 문서가 있는지 확인한다.</li> </ul>	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	서비스 이용안내 및 동의서, 이용자 의견수렴 및 고충처리 관련 서류, 대상자 적격여부 확인 및 승인의뢰 관련 서류, 종결처리 관련 서류 등	

평가항목	사례관리의 적절성	
평가지표	D3. 대상자에 대한 사례관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 이용신청시 초기상담과 기록이 이루어지고 있다. ② 이용자의 욕구파악을 근거로 한 서비스계획이 수립되고 있다. ③ 서비스 대상선정 및 서비스 제공과 관련한 사례회의가 진행되고 있다. ④ 사례회의 결과를 서비스 제공 및 사례관리에 반영하고 있다. ⑤ 개인별 서비스 평가표가 마련되어 있고, 결과가 차기 계획에 반영되고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	불량(1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	○ 항목 ① - 이용 신청시 이루어졌던 이용자에 대한 생활사, 병력, 개인적 욕구 등의 상담 내용을 확인한다. ○ 항목 ② - 이용자의 욕구를 반영하여 개별서비스계획 및 목표수립이 이루어졌는지 확인한다. ○ 항목 ③ - 사정과정에서 확인된 이용자의 정보를 토대로 서비스대상선정 및 서비스지원 방향을 논의하는 사례회의가 진행되고 있는지 확인한다. ○ 항목 ④ - 사례회의 결과가 기록되어 있고 서비스계획수립, 서비스제공 등 사례관리 과정에 반영되어 있는지 확인한다. ○ 항목 ⑤ - 이용자의 욕구변화, 사정, 재사정, 서비스계획수립, 서비스제공 및 점검, 등 서비스 목표달성 평가에 관한사항이 기록·관리되고 있으며 반영하고 있는지 확인한다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	사례관리 관련 파일(사례접수 일지, 초기면접지, 사정기록지, 대상자선정기준표, 사례회의록, 서비스계획서, 과정상담일지, 서비스 연계 및 의뢰서 등)	



평가항목	서비스 제공의 적절성							
평가지표	D4. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가?							
평가내용	① 예방적 사업(직접서비스)이 사업계획서에 근거하여 체계적으로 진행되고 있다. ② 사회안전망구축사업(간접서비스)이 사업계획서에 근거하여 체계적으로 진행되고 있다. ③ 응급상황에 연락할 수 있는 서비스제공기관의 연락처가 제공되고 있다. ④ 가정봉사원의 활동이 체계적으로 기록, 관리되고 있다.							
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.						
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.						
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.						
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.						
	불량(0)	해당 항목이 없다.						
지표해설	○ 항목 ① - 예방적사업이 영역별(중분류) 프로그램계획을 수립하고 그 안에서 다양한 서비스(소분류)를 개발하여 제공되고 있는지 확인한다. - 분류 예시 <table border="1" data-bbox="475 1025 1286 1167"> <thead> <tr> <th>대분류(사업)</th> <th>중분류(프로그램)</th> <th>소분류(서비스)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>예방적사업 (직접서비스)</td> <td>일상생활지원</td> <td>무료급식 및 밑반찬 이미용서비스 차량이송서비스 등</td> </tr> </tbody> </table>		대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)	예방적사업 (직접서비스)	일상생활지원	무료급식 및 밑반찬 이미용서비스 차량이송서비스 등
대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)						
예방적사업 (직접서비스)	일상생활지원	무료급식 및 밑반찬 이미용서비스 차량이송서비스 등						
지표해설	○ 항목 ② - 사회안전망 구축사업이 영역별(중분류) 사업계획을 수립하고 그 안에서 다양한 서비스(소분류)를 개발하여 제공되고 있는지 확인한다. - 분류 예시 <table border="1" data-bbox="475 1330 1286 1442"> <thead> <tr> <th>대분류(사업)</th> <th>중분류(프로그램)</th> <th>소분류(서비스)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>사회안전망구축사업 (간접서비스)</td> <td>연계지계</td> <td>안전확인서비스, 노-노케어서비스 의료연계서비스 등</td> </tr> </tbody> </table>		대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)	사회안전망구축사업 (간접서비스)	연계지계	안전확인서비스, 노-노케어서비스 의료연계서비스 등
	대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)					
	사회안전망구축사업 (간접서비스)	연계지계	안전확인서비스, 노-노케어서비스 의료연계서비스 등					
	○ 항목 ③ - 응급(긴급)상황 발생시 서비스제공기관에 연락 할 수 있는 연락처 등이 제공되고 있는지 확인한다.							
	○ 항목 ④ - 가정봉사원 활동일지를 기록·관리하고 있는지 확인한다. - 가정봉사원 활동에서 (관리카드, 활동일지, 직무만족도 조사 결과, 필요시 면담실시)는 한가지만 있어도 인정 함 ※ 가정봉사원 역할수행자도 인정 함.							
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31							
평가자료	사업계획서, 결과보고서 등 관련서류, 연락처 스티커 등 제작 서류 및 배포여부 확인, 가정봉사원(관리카드, 활동일지, 직무만족도 조사 결과, 필요시 면담 실시)							

평가항목	서비스 점검 및 관리	
평가지표	D5. 서비스 점검 및 관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 서비스 진행과정에 대한 내용이 체계적으로 기록, 관리되고 있다. ② 서비스 제공에 대한 확인(점검)과 조치가 이루어지고 있다. ③ 서비스 제공에 대한 슈퍼비전이 이루어지고 있다. ④ 이용자에 대한 의견(욕구조사, 만족도조사, 모니터링 등)을 통해 서비스를 제공하고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	불량(0)	해당 항목이 없다.
지표해설	○ 항목 ① - 서비스 진행과정은 서비스 실전의 전 과정을 말한다. - 접수→사정→사례회의→서비스계획수립→서비스제공 및 점검→재사정 및 종결 절차를 체계적으로 기록·관리되고 있는지 확인한다.  ○ 항목 ② - 서비스 계획에 의한 서비스 제공, 이용자 상황 변화, 서비스 제공과정 내용기록, 중복서비스 조정, 자원연계 등에 대한 확인(점검)과 조치가 이루어지고 있는지 확인한다.  ○ 항목 ③ - 외부전문가의 또는 내부 전문가(상급자)자문 등의 슈퍼비전 기록물을 확인한다. ※ 슈퍼비전일지 외 사업계획서 및 보고서 등에 메모 기록한 내용도 인정한다.  ○ 항목 ④ ※ 1가지만 해당되어도 인정 함. - 서비스 만족도 및 적절, 적합성 모니터링을 하고 있는지 확인한다. ※ 모니터링 설문지 작성, 모니터링회의(사례회의)여부 등 확인한다. (이용자변화, 애로사항공유, 정보교환 등)	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	서비스 및 사례관리 관련서류(사업계획서, 결과보고서, 사례접수일지, 초기면접지, 사정 기록지, 사례회의록, 서비스계획서, 서비스 이용안내 및 동의서, 과정상담일지, 서비스 연계 및 의뢰서 등), 슈퍼비전일지, 모니터링 설문지 등	

평가항목	특화사업 운영	
평가지표	D6. 서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가?	
평가내용	① 지역 및 이용자의 특성을 반영한 특화사업 및 프로그램이 있다. ② 사업계획 내에 사업대상, 목표, 수행방법, 추진일정, 평가계획 등이 구체적으로 명시되어 있다. ③ 사업의 수행은 사업계획서에 근거하여 체계적으로 진행되었다. ④ 사업의 평가는 사업계획에 근거하여 평가되고 관리되었다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	불량(0)	해당 항목이 없다.
지표해설	○ 항목 ① - 사업계획서에 지역특성, 주민(이용자)요구조사 등 필요성 및 배경이 적절하게 기술된 사업계획서에 의해서 진행되고 있는지 확인한다. ○ 항목 ② - 사업계획서에 서비스대상의 규모와 선정의 적절성, 구체적이고 측정 가능한 목표 설명, 체계적인 수행방법 및 일정, 평가측정도구 등 평가기준이 합리적으로 기술되어 있는지를 확인한다. ○ 항목 ③ - 사업계획서에 의해 체계적으로 진행되고 있는지 확인한다. ○ 항목 ④ - 사업계획서에 근거한 평가방법 및 측정도구를 사용하여 평가를 하고 있는지 확인한다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	사업계획서, 결과보고서(평가서 포함)	

## E. 지역사회 관계

평가항목	지역 연계 및 자원 활용	
평가지표	E1. 지역연계 및 자원 활용 노력은 적절한가?	
평가내용	① 지역자원과 연계하여 이용자에게 다양한 혜택을 제공하고 있다. ② 지역사회 복지유관시설과 연계하여 복지서비스를 제공하고 있다. ③ 유관기관협의체에 참여하고 있다 ④ 시설은 지역사회자원개발을 위하여 자체 후원·모금사업 등을 년1회 이상 추진하였다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	불량(0)	해당 항목이 없다.
지표해설	○ 항목 ① - 푸드뱅크, 이웃, 가게, 식당 등의 지역자원으로부터 기탁, 할인 등 다양한 혜택을 받을 수 있도록 연계한 실적이 있는지 확인한다. ○ 항목 ② - 타 복지시설 및 관련협회와의 유기적 관계 형성과 교류(교육지원, 행사지원, 문화관람 등) 및 보건소·관할 동사무소 등 지역사회 내 관련기관에 이용자를 연계한 실적을 확인한다. ○ 항목 ③ - 지역사회복지협의체, 재가복지연합회, 기타 협의체에 직접 가입하거나 정기적으로 참여하고 있는지 확인한다. ※ 부설시설의 경우 모 기관과의 연계는 시설의 자발적인 노력으로 보기 어려워 인정하지 않는다. ○ 항목 ④ - 지역자원 발굴을 위한 노력 및 자체 후원모금 사업을 추진한 근거를 확인 한다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	연계·협력·공동사업 관련 공문서, 협약서 및 관련자료, 위촉장, 공문 및 회의록, 후원·모금관련 계획서 및 결과보고서	

평가항목	사업홍보	
평가지표	E2. 재가노인지원서비스사업 홍보를 위한 노력 정도는 어떠한가?	
평가내용	① 사업을 안내하고 홍보할 수 있는 소식지를 연1회 이상 제작하고 있다. ② 온라인 매체(홈페이지, 블로그, 트위터, 페이스북 등)을 운영하고 있다. ③ 외부 매체(언론매체 포함)를 활용하고 있다. ④ 이용안내 자료를 외부에 비치하거나 발송하고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	불량(0)	해당 항목이 없다.
지표해설	○ 항목 ① - 시설을 홍보하는 정기적인 소식지가 연 1회 이상 발간되고 있는지 확인한다. - 소식지는 시설의 사업내용, 행사, 자원봉사 및 후원자 활동소개 등의 내용을 수록한 정기적 발간물을 의미한다. ※ 부설시설이 모 기관 소식지와 함께 발간된 경우에는 전체 소식지에서 시설 소식이 20%이상인 경우에 한해 인정한다.	
	○ 항목 ② - 자체 홈페이지, 카페나 블로그, 트위터, 페이스북 등 모든 온라인 매체를 직접 운영하는지를 확인한다. - 온라인 매체는 시설 및 직원소개, 사업내용, 의견수렴 등 시설 전반적인 정보를 열람 가능하도록 만들어둔 시설 웹페이지이다. - E-mail을 통해 정기적으로 발송하는 웹진은 포함한다.	
	○ 항목 ③ - 외부매체를 통해 홍보한 자료를 확인한다.	
	○ 항목 ④ - 소식지 등 홍보물이 외부 유관기관 등에 상시 비치되어 있거나 발송하고 있는지 확인한다.	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	소식지, 홈페이지, 홍보물(리플릿, 가이드북 등), 보도자료 홍보협조문서, 보도실적 등	

평가항목	자원봉사자관리	
평가지표	E3. 자원봉사자 관리는 체계적으로 이루어지는가?	
평가내용	① 자원봉사자 관리(모집, 교육, 배치, 포상 등)에 관한 계획이 수립되어 있다. ② 자원봉사자를 위한 교육을 연 2회 이상 실시하고 있다. ③ 자원봉사자 관리카드가 작성되며 활동이 기록·관리되고 있다. ④ 자원봉사자를 위한 관리프로그램(평가회, 간담회, 자원봉사자의 밤 등)이 운영되고 있다.	
배점방식	탁월(5)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	불량(0)	위 항목 중 해당 항목이 없다.
지표해설	○ 항목 ① - 자원봉사자 모집, 교육, 배치, 포상 등에 관한 계획이 수립되어 있다.  ○ 항목 ② - 자원봉사자 교육계획, 결과보고서, 자료 등을 확인한다.  ○ 항목 ③ - 자원봉사자 관리카드 및 활동기록을 확인한다.  ○ 항목 ④ - 자원봉사자를 위한 격려 등 동기부여 프로그램을 진행하고 있는지 확인한다. ※ 평가회, 간담회, 자원봉사자의 밤 등	
평가기간	2013. 1. 1 ~ 2013. 12. 31	
평가자료	자원봉사자 관리 등 관련 계획서, 자원봉사자 관리카드, 자원봉사자 활동일지, 자원봉사자 모집 및 홍보 관련자료, 교육관련 증빙자료, 자원봉사자 프로그램 운영계획서 및 결과 보고서	