

연구기반사업보고 2014-03

사회복지시설평가 사후관리사업

연구사업책임 | 이영미 경기복지재단 연구원

Gyeonggi Welfare Foundation

GYEONGGI WELFARE



경기복지재단
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

□ 연구진

연구사업책임 이영미 경기복지재단 연구원

□ 감사자

박경수 한양사이버대학교 사회복지학과 교수

성혜란 해든솔 사무국장

경기복지재단 연구기반사업보고 2014 - 03

사회복지시설평가 사후관리사업

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

제작처 도서출판 한학문화

서울시 서대문구 대현동 53-37 ☎ 120-170

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

E-mail. h6332@hanmail.net

발 간 사

사회복지시설평가는 1999년 이후 사회복지사업법 43조 및 동법 시행규칙에 근거하여 3년마다 실시하고 있으며, 사회복지시설의 책임성 확보, 프로그램 및 서비스의 질 향상에 기여해왔다.

2013년 사회복지시설평가는 2011년부터 2013년까지 이어지는 제5기 사회복지시설평가의 일환으로 실시되었으며, 경기도는 아동복지시설, 장애인거주시설, 장애인직업재활시설을 대상으로 보건복지부 평가지표를 활용하여 평가를 실시하였다. 그리고 경기도는 그 결과를 바탕으로 중위등급 시설들을 대상으로 취약영역을 중심으로 양질의 사회복지서비스를 제공할 수 있도록 하는데 필요한 개선점 및 대안을 함께 모색하는 사후관리 사업을 진행하였다.

2011년부터 지속되어 온 사후관리 사업은 경기도 사회복지시설들이 기본요건을 갖추고 사회복지 서비스를 제공할 수 있도록 지원하고 있으며, 시설의 취약점 확인 및 개선과 더불어 시설 스스로 역량강화를 통하여 지속적인 발전을 이어갈 수 있게 한다는 데 목적이 있다.

2014년 사회복지시설평가 사후관리 사업을 위해 애써주신 자문위원들께 깊이 감사를 드리며 사회복지사업법에 의거한 사회복지시설평가와 더불어 시설을 지원하는 본 사업이 궁극적으로 경기도 내 시설의 운영개선에 이바지하기를 기대한다.

2014년 12월
경기복지재단 대표이사
박 춘 배

I. 사회복지시설평가 사후관리사업

1. 사업배경 및 목적

1) 2013년 사회복지시설평가

- 2013년에 실시한 경기도 사회복지시설 평가는 아동복지시설 30개소, 장애인거주시설 72개소, 장애인직업재활시설 56개소를 대상으로 진행
- 아동복지시설 30개소 중 최우수(A등급) 21개소(70.0%), 우수(B등급) 8개소(26.7%), 미흡(F등급) 1개소(3.3%)
- 장애인거주시설 72개소 중 최우수(A등급) 31개소(43.1%), 우수(B등급) 25개소(34.7%), 양호(C등급) 6개소(8.3%), 보통(D등급) 4개소(5.6%), 미흡(F등급) 6개소(8.3%)
- 장애인직업재활시설 56개소 중 최우수(A등급) 13개소(23.1%), 우수(B등급) 24개소(42.9%), 양호(C등급) 8개소(14.3%), 보통(D등급) 8개소(14.3%), 미흡(F등급) 3개소(5.4%)
- 사회복지시설평가 사후관리 사업의 효과성 확인
2013년 평가결과 2011년 재단에서 처음 실시한 사회복지시설평가 사후관리 사업의 대상시설 11개소(2010년 시설평가 양호등급 시설) 중 5개소가 최우수, 6개소가 우수 시설로 평가되어 대상시설의 100%가 평가등급이 향상되었음.

2) 2014년 사회복지시설평가 사후관리

- 사회복지시설 평가결과 시설 운영개선에 대한 지원이 필요한 시설에 대하여 사후 컨설팅 지원 등을 통해 시설서비스 수준 향상 및 시설 운영의 선진화 도모

- 보건복지부 평가지표에 의한 평가점수에 따라 양호(C등급)로 평가된 시설을 대상으로 문제점 파악 및 서비스의 질 개선도모

2. 사업추진과정

1) 우수시설 표창

□ 개 요

- 일 시 : 2014. 05. 23. (금) 11:00
- 장 소 : 경기복지재단 대표이사실
- 대 상 : 총 5개소(아동복지시설 1개소, 장애인거주시설 4개소)
- 선정기준 : 2011년 사회복지시설평가 사후관리사업 대상시설(2010년 시설평가결과 C등급) 중 2013년 시설평가 결과 최우수(A등급) 시설

2) 사후관리사업 진행

(1) 대상시설 선정

- 2013년 사회복지시설 평가 결과 양호(C)등급을 받은 시설(총 14개소)
: 장애인거주시설 6개소, 장애인직업재활시설 8개소

(2) 자문단 구성

- 시설유형별 학계전문가, 현장전문가, 공무원으로 자문단 구성

(3) 대상시설 의견수렴

- 대상시설의 상황에 맞는 자문계획을 수립하고 효과적인 자문활동이 이루어질 수 있도록 대상시설로부터 사전 의견수렴 실시

(4) 자문위원 간담회

- 일 시 : 2014. 06. 27. (금) 14:00~16:00
- 장 소 : 경기복지재단 2층 교육장

- 참석자 : 15명
- 내 용 : 자문대상시설 현황 및 욕구파악, 대상시설별 자문계획 수립

(5) 현장자문

- 1차 : 2013년 평가결과 취약부분 검토, 자문계획 수립
- 2차 : 우수시설 벤치마킹
- 3차 : 평가결과 취약부분에 대한 개선사항 이행 점검
- 4차 : 자체평가, 운영개선사항 이행 확인, 2014년 사후관리사업 평가

(6) 최종제언 및 만족도 조사

- 4회에 걸친 자문활동 결과, 시설운영 및 서비스와 관련한 평가영역별 자문위원들의 최종 제언서를 대상시설에 전달
- 사후관리사업 전반에 대한 대상시설의 평가 및 만족도 조사 실시

II. 사업내용 및 추진결과

1. 장애인거주시설

1) 2013년 시설평가 결과

- B, C, D영역에 취약지표가 집중되어있으며, 세부항목별로 대상시설 5개소 중 평균 2~3개 시설이 개선이 필요한 상황이었음

2) 영역별 컨설팅 내용

- A영역 : 시설의 안전
- B영역 : 기관의 미션과 비전, 사업계획 수립, 서비스 질보장 등
- C영역 : 직원교육, 직무분석, 인사평가, 직원고충처리, 슈퍼비전 등
- D영역 : 가족 관계의 유지 및 개선, 서비스 욕구 및 만족도 조사, 개별화교육계획 수립, 프로그램 기획, 실행, 평가 등

- E영역 : 이용자의 고충처리, 인권지킴이단 운영 등
- F영역 : 실습교육, 외부 자원개발 및 지역사회자원 활용방안 등

3) 2014년 자체평가 결과

- 사후관리사업 진행 후 시설의 자체평가 결과 대부분의 취약항목에서 개선효과가 나타났음.

2. 장애인직업재활시설

1) 2013년 시설평가 결과

- C, D, F영역에 취약지표가 집중되어있으며, 세부항목별로 대상시설 8개소 중 평균 4~5개 시설이 개선이 필요한 상황이었음

2) 영역별 컨설팅 내용

- A영역 : 시설의 안전
- B영역 : 후원활동 모색, 사업계획 수립 등
- C영역 : 직원교육, 직무분석, 인사평가, 직원고충처리 등
- D영역 : 재활프로그램, 직업평가 및 직무분석, 직업재활계획, 최저임금 적용제외신청, 고객관리와 품질관리 등
- E영역 : 이용자의 고충처리, 서비스과정에 당사자 참여 등
- F영역 : 자원봉사, 외부 자원개발, 후원관리 등

3) 2014년 자체평가 결과

- 사후관리사업 진행 후 시설의 자체평가 결과 대부분의 취약항목에서 개선효과가 나타났음.

Ⅲ. 사업평가 및 개선방안

1. 사업평가 - 만족도 조사

1) 장애인거주시설

- 사업과정 및 결과에 대한 만족도 : 전체 평균 4.50
- 사회복지시설평가 사후관리 분야로 고려되어야 할 영역
: 조직관리 및 성과관리, 미션과 비전, 브랜드관리 등
- 사후관리사업 관련 문제점 및 향후 개선방안
: 부족한 부분에 대해 좀 더 세밀한 접근
: 대상시설의 특성에 맞는 우수시설 벤치마킹
: 지속적이고 장기적인 피드백 필요

2) 장애인직업재활시설

- 사업과정 및 결과에 대한 만족도 : 전체 평균 4.09
- 사회복지시설평가 사후관리 분야로 고려되어야 할 영역
: 성과관리, 생산관리, 경영진단, 홍보 및 마케팅, 미션과 비전 등
- 사후관리사업 관련 문제점 및 향후 개선방안
: 자문단의 의견이 시설운영에 적극적으로 반영될 수 있는 제도 필요
: 대상시설의 특성에 맞는 우수시설 벤치마킹
: 자문단과의 유기적인 관계 유지를 통한 지속적인 관리 필요

2. 개선방안

1) 사후관리사업 운영의 내실화

- 사업의 필요성과 진행과정에 대한 충분한 사전 공유
- 취약한 부분에 대한 집중 관리
- 벤치마킹 시설의 다변화
- 지속적인 모니터링을 통한 지원체계 마련

2) 사후관리사업의 제도화

- 담당공무원의 적극적인 참여 유도
- 시설장 참여를 위한 제도적 방안 마련
- 직원역량강화 기회로 연계

I	사회복지시설평가 사후관리사업	1
	1. 사업배경 및 목적	3
	1) 2013년 사회복지시설평가	3
	2) 2014년 사회복지시설평가 사후관리	4
	2. 사업추진과정	6
	1) 우수시설 표창	6
	2) 사후관리사업 진행	7
II	사업내용 및 추진결과	11
	1. 장애인거주시설	13
	1) 2013년 시설평가 결과	13
	2) 영역별 컨설팅 내용	17
	3) 2014년 자체평가 결과	19
	2. 장애인직업재활시설	23
	1) 2013년 시설평가 결과	23
	2) 영역별 컨설팅 내용	28
	3) 2014년 자체평가 결과	30
III	사업평가 및 개선방안	35
	1. 사업평가 - 만족도 조사	37
	1) 장애인거주시설	37
	2) 장애인직업재활시설	40
	2. 개선방안	44
	1) 사후관리사업 운영의 내실화	44
	2) 사후관리사업의 제도화	45

I

사회복지시설평가 사후관리사업

- ① 사업배경 및 목적
- ② 사업추진과정

I

사회복지시설평가 사후관리사업

1 사업배경 및 목적

1) 2013년 사회복지시설평가

(1) 평가 진행

- 2013년에 실시한 경기도 사회복지시설 평가는 아동복지시설 30개소, 장애인거주시설 72개소, 장애인직업재활시설 56개소를 대상으로 진행되었음.
- 평가지표는 보건복지부의 평가지표를 적용하였으며 지표는 A영역(시설 및 환경), B영역(재정 및 조직운영), C영역(인적자원관리), D영역(프로그램 및 서비스), E영역(이용자의 권리), F영역(지역사회 관계) 등 6개 영역에서 공통지표와 특성지표로 구분되어 있음.

(2) 평가 결과

- 2013년에 실시한 사회복지시설평가 결과는 이듬해인 2014년 3월 발표됨.
- 아동복지시설의 경우 30개소 중 최우수(A등급) 21개소(70.0%), 우수(B등급) 8개소(26.7%), 미흡(F등급) 1개소(3.3%)로 나타남.
- 장애인거주시설의 경우 72개소 중 최우수(A등급) 31개소(43.1%), 우수(B등급) 25개소

(34.7%), 양호(C등급) 6개소(8.3%), 보통(D등급) 4개소(5.6%), 미흡(F등급) 6개소(8.3%)로 나타남.

- 2013년 처음으로 보건복지부가 주관하는 사회복지시설평가를 실시한 장애인직업재활시설의 경우 56개소 중 최우수(A등급) 13개소(23.1%), 우수(B등급) 24개소(42.9%), 양호(C등급) 8개소(14.3%), 보통(D등급) 8개소(14.3%), 미흡(F등급) 3개소(5.4%)로 나타남.
- 사회복지시설평가 사후관리 사업의 효과성 확인
2013년 평가결과 2011년 재단에서 처음 실시한 사회복지시설평가 사후관리 사업의 대상시설 11개소(2010년 시설평가 양호등급 시설) 중 5개소가 최우수, 6개소가 우수 시설로 평가되어 대상시설의 100%가 평가등급이 향상되었음.

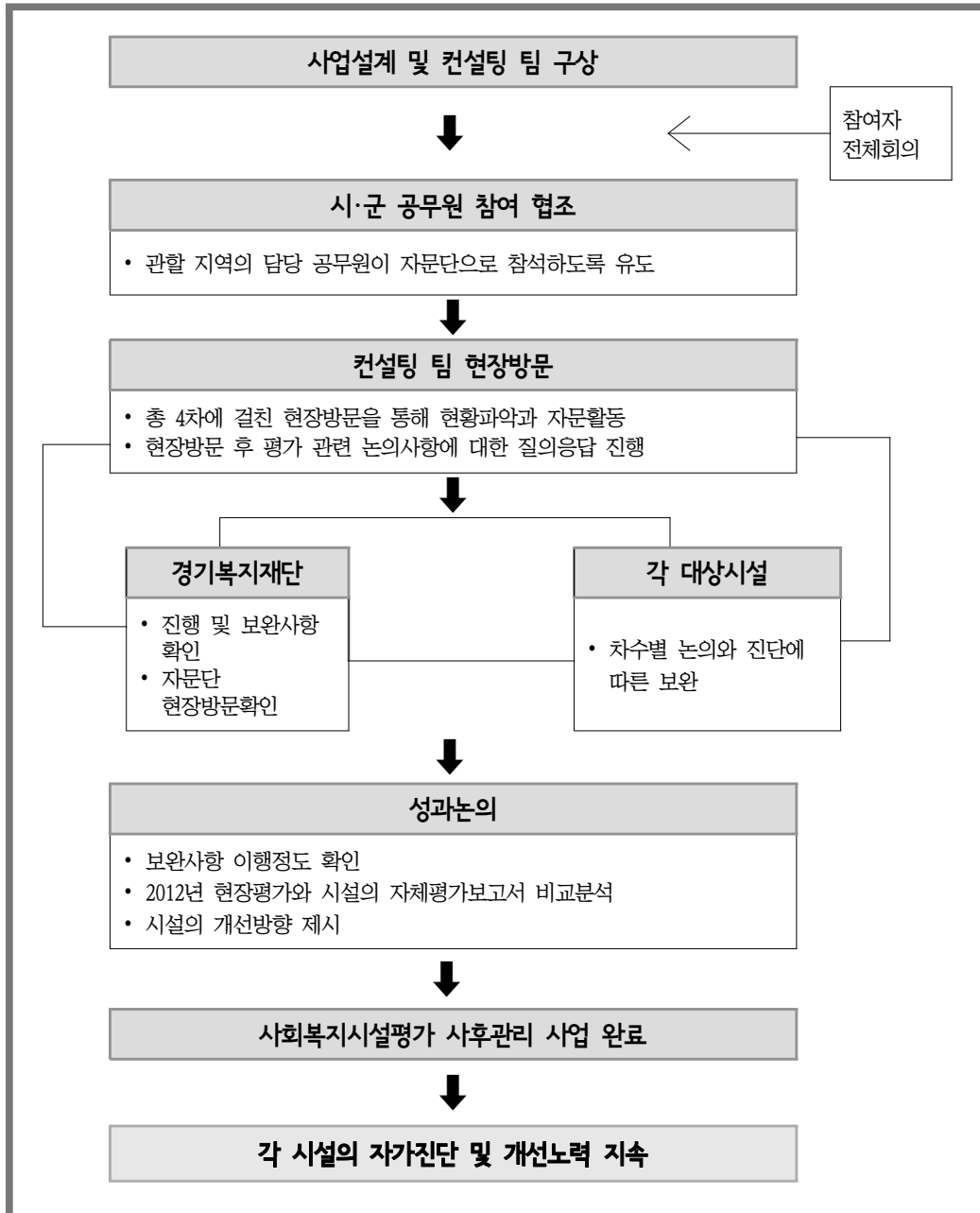
2) 2014년 사회복지시설평가 사후관리

(1) 사업 목적

- 사회복지시설 평가결과 시설 운영개선에 대한 지원이 필요한 시설에 대하여 사후 컨설팅 지원 등을 통해 시설서비스 수준 향상 및 시설 운영의 선진화 도모
- 보건복지부 평가지표에 의한 평가점수에 따라 양호(C등급)로 평가된 시설을 대상으로 문제점 파악 및 서비스의 질 개선도모
 - 평가결과 D, F등급 시설에 대해서는 보건복지부(한국사회복지협의회)에서 서비스 수준 향상 및 시설운영의 선진화를 위한 품질관리를 실시하고 있음.
 - 경기복지재단은 평가결과 하위시설 뿐만 아니라 중위수준의 시설의 경우도 일부 시설운영이나 서비스의 취약한 부분에 대한 개선체계가 미흡하다는 데 착안하여 이를 지원하기 위한 사후관리사업을 운영함.
 - 사후관리사업의 대상시설이 갖추고 있는 물적·인적 자원의 기반과 역량을 활용하여 외부지원체계를 통한 개선 아이디어와 함께 시설운영에 적용될 경우 괄목할 만한 개선을 이룰 수 있을 것으로 기대됨.

(2) 사업수행체계

- 시설평가 사후관리사업은 대상시설의 운영개선을 위한 효과적인 자문활동을 진행하기 위하여 다음과 같은 사업수행체계에 따라 운영됨



2 사업추진과정

1) 우수시설 표창

□ 개요

- 일 시 : 2014. 05. 23. (금) 11:00
- 장 소 : 경기복지재단 대표이사실
- 대 상 : 총 5개소(아동복지시설 1개소, 장애인거주시설 4개소)

□ 우수시설

- 선정기준 : 2011년 사회복지시설평가 사후관리사업 대상시설(2010년 시설평가결과 C등급) 중 2013년 시설평가 결과 최우수(A등급) 시설
 - ※ 2011년 사후관리사업 대상시설 11개소(아동복지시설 1개소, 장애인거주시설 10개소) 중 5개소는 A등급, 6개소는 B등급을 받음
- 대상시설

분야	시설명	유형	소재지
아동복지시설	광명보육원	양육시설	양주시
장애인거주시설	동방아동재활원	지적장애	평택시
	바다의별	지적장애	수원시
	양평평화의집	중증요양	양평군
	은혜의집	중증요양	양평군



2) 사후관리사업 진행

(1) 대상시설 선정

- 2013년 사회복지시설 평가 결과 양호(C)등급을 받은 시설(총 14개소)
: 장애인거주시설 6개소, 장애인직업재활시설 8개소

- 장애인거주시설 평가결과(영역별)

대상 시설	유형	평균 등급	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적 자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	이용자 권리 (E)	지역 사회 관계 (F)
A시설	중증	C	C	C	B	D	A	B
B시설	지적	C	A	D	B	C	A	D
C시설	지적	C	A	C	F	B	A	D
D시설	지적	C	A	D	C	B	B	B
E시설	중증	C	B	A	B	F	B	B
F시설	중증	C	A	C	C	F	D	B

※ A시설은 1차 현장자문 진행 후 시설사정으로 사업을 지속할 수 없어 대상에서 제외됨.

- 장애인직업재활시설 평가결과(영역별)

대상시설	유형	평균 등급	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적 자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	이용자 권리 (E)	지역 사회 관계 (F)
G시설	보호작업장	C	A	C	C	C	C	F
H시설	보호작업장	C	B	C	B	B	A	D
I시설	보호작업장	C	B	C	D	C	C	F
J시설	보호작업장	C	A	C	C	C	A	D
K시설	보호작업장	C	B	C	C	C	F	F
L시설	보호작업장	C	A	A	C	C	B	F
M시설	근로사업장	C	A	C	C	B	B	F
N시설	근로사업장	C	A	B	B	C	D	F

(2) 자문단 구성

- 시설유형별 학계전문가, 현장전문가, 공무원으로 자문단 구성

구분		자문위원	소속
장애인거주시설	학계	이준우	강남대학교 교수
	현장	성효진	노아의집 사무국장
		윤순이	양지의집 부원장
		정장원	향림재활원 사무국장
	공무원	대상시설 지자체 담당자 6명	
장애인 직업재활시설	학계	김성희	평택대학교 교수
	현장	권대관	한마음일터 원장
		임종학	헤림장애인직업재활시설 원장
		임주현	위캔센터 사무국장
	공무원	대상시설 지자체 담당자 7명	

(3) 대상시설 의견수렴

- 대상시설의 상황에 맞는 자문계획을 수립하고 효과적인 자문활동이 이루어질 수 있도록 대상시설로부터 사전 의견수렴 실시
- 장애인거주시설 영역별 의견수렴 내용

영역	취약점 및 애로사항	자문요청사항
시설 및 환경 (A)	- 생활실 면적 협소(소규모 침실 구성의 어려움) - 지리적 접근성 취약	- 효율적인 시설환경이용 - 시설관련 증빙자료 및 관련 필수서류들에 대한 문서정리
재정 및 조직 운영 (B)	- 법인전입금, 후원금 부족 - 미션, 비전, 중장기발전계획에 대한 전직원 공유 및 필요성 인식 부족 - 서비스 질보장 평가도구 미비	- 미션과 비전을 반영한 중장기발전계획에 대한 구체적인 대안 - 사업계획 작성 - 서비스 질보장에 대한 개념정리 및 규정관련 체계화
인적자원 관리 (C)	- 직무분담, 인사평가 - 슈퍼비전 체계 미흡	- 직원대상 슈퍼비전 - 직무분석 및 인사평가에 대한 자료 - 효율적인 인사 및 조직관리
프로그램 및 서비스 (D)	- 거주인 사례관리 - 단기 및 장기 사업에 대한 구체적인 계획의 부재	- 개별사례관리 - 장애유형별 서비스 관리

영역	취약점 및 애로사항	자문요청사항
이용자의 권리 (E)	- 이용자 자치회의 부재 - 인권보장	- 이용자중심 운영체계 수립 - 인권지킴이단 체계화 및 활성화
지역사회 관계 (F)	- 실습생 교육 - 기관과 지역사회 교류 - 외부자원개발 어려움	- 지속적인 자원봉사 관리 - 다양한 지역사회 교류 방법

○ 장애인직업재활시설 영역별 의견수렴 내용

영역	취약점 및 애로사항	자문요청사항
시설 및 환경 (A)	- 전체적인 공간 부족	- 효율적인 시설이용
재정 및 조직 운영 (B)	- 사업평가 어려움 - 법인전입금, 후원금 부족 - 사업계획 수립	- 사업평가 방법 - 후원개발
인적자원 관리 (C)	- 근로인 관리 어려움 - 인사평가에 따른 승진 및 포상 어려움	- 직원대상 슈퍼비전 - 직무분석 및 인사평가 방법 - 직업재활 전문분야 교육
프로그램 및 서비스 (D)	- 프로그램 운영 및 생산성관련 업무 병행의 어려움 - 최저임금 지급 - 직업훈련프로그램 외 다양한 프로그램 실행 어려움	- 직업평가, 직무분석 - 개별화계획수립 - 고객관리 - 최저임금적용제외신청
이용자의 권리 (E)	- 이용자 인권보장 - 인권, 개인정보보호에 대한 교육자료 부족	- 서비스과정에 당사자 참여 - 인권교육 자료 및 교육방법
지역사회 관계 (F)	- 후원금 부족 - 자원봉사 활용, 실습 어려움 - 외부자원개발 어려움	- 자원봉사 관리 - 다양한 지역사회 교류 방법 - 외부자원개발 방법

(4) 자문위원 간담회

- 일 시 : 2014. 06. 27. (금) 14:00~16:00
- 장 소 : 경기복지재단 2층 교육장
- 참석자 : 15명
- 내 용 : 자문대상시설 현황 및 욕구파악, 대상시설별 자문계획 수립

(5) 현장자문

구분	기 간	자문인원	내 용
1차	2014. 07. 08. ~ 07. 18.	자문위원 전체	- 사후관리사업 취지 및 추진일정 안내 - 2013년 평가결과 취약부분 검토 - 대상시설 의견수렴에 따른 자문계획 논의 등
2차	2014. 08. 20. ~ 08. 28.	현장전문가	○ 우수시설 벤치마킹 - 시설 안내 및 라운딩 - 시설운영 및 서비스 관련 자료 열람
3차	2014. 09. 19. ~ 09. 30.	현장전문가	- 평가결과 취약부분에 대한 개선사항 이행 점검 - 시설 운영 및 서비스 개선방안 제시 - 대상시설 요청사항에 따른 자료제공 및 자문 등
4차	2014. 10. 30. ~ 11. 25.	자문위원 전체	- 자체평가결과 논의 - 운영개선사항 이행 확인 - 향후 시설운영 및 서비스 개선방안 - 2014년 사후관리사업 평가

(6) 최종제언 및 만족도 조사

- 4회에 걸친 자문활동 결과, 시설운영 및 서비스와 관련한 평가영역별 자문위원들의 최종 제언서를 대상시설에 전달
- 사후관리사업 전반에 대한 대상시설의 평가 및 만족도 조사 실시

Ⅱ

사업내용 및 추진결과

- ① 장애인거주시설
- ② 장애인직업재활시설

II

사업내용 및 추진결과

1 장애인거주시설

1) 2013년 시설평가 결과

- 사후관리사업 대상시설(5개소)의 시설운영현황을 점검하고 개선방안을 모색하기 위하여 평가지표의 영역 및 세부항목별 평균점수(4점만점)와 취약지표(3점미만으로 평가된 항목)를 검토하였음.
- 세부항목 중 음영처리된 항목은 대상시설 평균 3점 미만인 지표로 대상시설이 시설 운영 및 서비스 제공 등에 있어 미흡한 부분이라고 할 수 있음. 취약시설 수는 대상 시설 5개소 중 해당 항목에서 3점 미만의 평가를 받은 시설 수를 나타냄.

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설 평균	취약 시설수
A	A1	생활공간의 개별성 및 적절성	3.81	3.80	0
	A2	편의시설의 적절성	3.68	3.80	0
	A3	위생상태의 적절성	3.71	3.60	0
	A4	안전관리	3.40	3.00	2
	A5	기본시설의 충분성과 적절성	3.08	3.00	0
B	B1	보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	3.08	3.40	0
	B2	보조금 결산액에 대한 사업비 비율	3.03	3.20	0
	B3	보조금 결산액에 대한 후원금 비율	2.97	3.20	1

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설 평균	취약 시설수	
B	B4	기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)	3.35	2.40	3	
	B5	사업(운영)계획의 수립 및 실행	3.19	2.20	3	
	B6	운영위원회 구성 및 활동(의견반영)	3.36	3.40	1	
	B7	서류의 비치 및 관리	3.67	3.60	1	
	B8	개별파일기록,비치·활용도	3.50	2.80	2	
	B9	정보화에 대한 노력	3.68	4.00	0	
	B10	예산집행의 투명성	3.68	4.00	0	
	B11	자체 평가의 실시정도	2.72	2.80	2	
	B12	서비스의 질보장(향상)	3.46	2.00	3	
	C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	3.40	3.40	0
		C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	3.01	2.40	3
		C3	직원의 이(퇴)직률	2.86	2.80	1
C4		직원 교육활동비(1인당 평균 교육비)	3.00	3.00	1	
C5		직원의 외부교육 참여(1인당 평균 시간)	3.33	3.40	1	
C6		직원채용의 공정성	3.69	3.80	0	
C7		시설장의 전문성	2.78	2.60	2	
C8		최고중간관리자(사무국장)의 전문성	3.06	2.80	2	
C9		직무분담의 적절성(직무분석)	3.14	2.60	3	
C10		직원인사평가	3.14	2.60	2	
C11		직원교육	3.26	2.40	3	
C12		신입직원교육	3.54	3.60	0	
C13		직원복지	3.81	3.60	1	
C14		직원의 고충처리(규정 및 운영위원회)	3.39	2.40	2	
C15		직원 대상 수퍼비전	3.14	2.40	3	
D	D1	입·퇴소승인절차의적절성	3.63	3.20	1	
	D2	가족관계 유지 및 개선(보호자교육/모임, 요구반영)	3.22	2.60	2	
	D3	이용자의 건강관리	3.75	3.60	0	
	D4	이용자의 영양급식 지원체계(개별 기호, 건강 반영)	3.63	3.20	1	
	D5	수면, 식사, 배변 등의 상태에 대한 주기적 확인	3.89	3.40	1	

영역	세 부 항목		경기도 평균	대상 시설 평균	취약 시설수
D	D6	서비스 욕구 및 만족도 조사	3.24	2.20	3
	D7	사례회의	3.07	2.00	3
	D8	사례관리	3.18	2.00	3
	D9	장애인 1인당 프로그램 사업비	3.10	2.80	1
	D10	이용자의 욕구에 부합한 활동의 보장	3.75	3.40	1
	D11	이용자에 적합한 재활활동의 실시	3.47	2.80	2
	D12	이용자의 자립지원 프로그램 실시	2.94	2.20	3
	D13	장애인의 사회통합	3.21	2.60	1
	D14	이용자의 퇴소 이후 관계형성 여부	2.89	2.00	4
	E	E1	이용자의 비밀보장(개인정보보호)	3.85	3.60
E2		이용자의 고충처리	3.32	2.00	3
E3		이용자의 인권보장 노력	3.72	4.00	0
E4		시설과 서비스에 대한 정보 제공 및 선택권 보장	3.76	3.40	0
E5		이용자의 자유	3.86	3.80	0
E6		금전의 자율적 소유 및 관리의 인정	3.57	3.80	0
E7		인권지킴이단 운영	3.19	3.20	1
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	2.92	2.70	3
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	2.77	2.52	2
	F3	자원봉사자관리(교육·관리및활동실적)	3.63	3.60	0
	F4	실습 교육	3.39	3.20	1
	F5	후원금(품) 사용 및 관리	3.5	3.80	0
	F6	지역사회연계	3.67	3.60	0
	F7	홍보	3.72	3.40	1

(1) A영역 : 시설 및 환경

- A4 시설의 안전관리 상태와 관련한 항목에서 5개 시설 중 2개소가 취약한 것으로 평가됨.

- A영역에서는 A4 항목에서 일부 시설이 점수가 낮았으나 대상시설의 평균이 3점이 되지 않는 항목은 없는 것으로 나타나 시설 및 환경과 관련하여서는 대체로 시설운영이 양호하다는 것을 알 수 있음.

(2) B영역 : 재정 및 조직운영

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 B4 기관의 미션과 비전, B5 사업(운영)계획의 수립 및 실행, B8 개별파일기록, 비치·활용도, B11 자체 평가의 실시정도, B12 서비스의 질 보장(향상) 항목으로 B영역 12개 항목 중 5개 항목이었으며, 항목별로 2~3개 시설이 취약한 것으로 평가됨.
- 특히 기관의 미션과 비전, 사업(운영)계획의 수립 및 실행, 서비스의 질보장에서 시설들이 어려움을 나타내었음.

(3) C영역 : 인적자원 관리

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 C2 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율, C3 직원의 이(퇴)직률, C7 시설장의 전문성, C8 최고중간관리자(사무국장)의 전문성, C9 직무분담의 적절성(직무분석), C10 직원인사평가, C11 직원교육, C14 직원의 고충처리(규정 및 운영위원회), C15 직원 대상 수퍼비전 항목으로 C영역 15개 항목 중 9개 항목이었으며, 항목별로 1~3개 시설이 취약한 것으로 평가됨.
- 특히 자격증 소지 직원 비율, 직원교육, 직원의 고충처리, 직원 대상 수퍼비전 항목에서 시설들이 어려움을 나타내었음.

(4) D영역 : 프로그램 및 서비스

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 D2 가족관계 유지 및 개선, D6 서비스 욕구 및 만족도 조사, D7 사례회의, D8 사례관리, D9 장애인 1인당 프로그램 사업비, D11 이용자에 적합한 재활활동의 실시, D12 이용자의 자립지원 프로그램 실시, D13 장애인의 사회통합, D14 이용자의 퇴소 이후 관계형성 여부로 D영역 14개 항목 중 9개 항목이었으며, 항목별로 1~4개 시설이 취약한 것으로 평가됨.

- 특히 서비스 욕구 및 만족도 조사, 사례회의, 사례관리, 이용자의 자립지원 프로그램 및 이용자의 퇴소 이후 관계형성 항목에서 낮은 점수를 나타내었음.

(5) E영역 : 이용자의 권리

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 E2 이용자의 고충처리 항목으로 E영역 7개 항목 중 1개 항목이었으며, 5개 시설 중 3개소가 취약한 것으로 평가됨.
- E영역은 최근 인권의 중요성에 대한 인식개선으로 인하여 각 시설에서 관심을 갖고 추진하고 있는 영역이지만 이용자 고충처리와 관련한 체계마련 등 일부 미흡한 부분이 있었음.

(6) F영역 : 지역사회관계

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 F1 자원봉사자의 활용(실인원 및 시간), F2 외부자원 개발(규모와 건수) 항목으로 F영역 7개 항목 중 2개 항목이었으며, 항목별로 2~3개 시설이 취약한 것으로 평가됨.
- 자원봉사관련 실적과 외부자원개발의 경우 정량평가 지표로서 상대적인 평가가 이루어지기 때문에 시설규모, 지리적 접근성, 정보획득 및 프로그램 개발 능력 등에 영향을 받아 개선이 쉽지 않은 부분임.

2) 영역별 컨설팅 내용

(1) A영역 : 시설 및 환경

- 시설의 안전을 위해 외부 관련업체에 의뢰하여 정기적으로 점검 및 시설의 안전관리 필요

(2) B영역 : 재정 및 조직운영

- 기관의 미션과 비전을 이루기 위한 전략으로 직원교육 및 평가 시스템을 구축
- 사업계획을 계량화하여 작성하고 그 달성 정도를 측정가능한 계획서가 될 수 있도록

- 록 지도, 정기적인 평가를 바탕으로 계획 대비 달성률 파악
- 사회복지사 자격취득을 위한 방안(사이버교육 등), 고용보험환급과정을 이용해 내·외부 교육 참여 권장
- 문서 공유를 위한 회람 및 협조 관계 형성
- 질보장위원회 설치 및 질 보장 향상을 위한 교육

(3) C영역 : 인적자원 관리

- 직원교육계획서와 지침을 마련
- 직무분석의 필요성 및 활용 방법 제시를 통한 매뉴얼 마련
- 인사평가 시스템 구축(수평적 평가 및 수직적 평가) 및 업무 성과에 따른 포상 규정 제정
- 직위상조회 구성 및 운영, 구체적인 직원복지 서비스 제공 방안
- 고충처리위원회 구성방법 및 회의진행방법 자문, 직원고충면담 실시
- 슈퍼비전 지침서 마련, 정기적인 슈퍼비전 제시

(4) D영역 : 프로그램 및 서비스

- 가족 관계의 유지 및 개선을 위해 후견인신청 및 부모회 구성
- 보호자가 없을 경우 옹호인, 자원봉사자, 후원회 등의 활용방안
- 명절 및 절기 행사 등 시설 내 행사 시 퇴소자 초대 등 퇴소자와의 관계 형성 프로그램 개발
- 서비스 욕구 및 만족도 조사를 위해 설문지 및 그림도구 제작 관련자료 제공
- 개인의 장애특성, 욕구를 반영한 개별화교육계획 수립
- 이용자의 사전욕구조사를 통한 프로그램 기획, 실행, 평가가 수행되도록 자문
- 입퇴소 매뉴얼의 제작 관리 방안

(5) E영역 : 이용자의 권리

- 이용자의 고충처리를 위한 처리과정 및 결과 전달 체계를 마련하기 위한 자료를 제공
- 국가인권위원회 및 한국장애인복지시설협회 인권지킴이지원센터 자료를 참고하도록 자문

(6) F영역 : 지역사회관계

- 실습기관의 등록 방법 및 절차, 모집 방안 제시. 실습교육자료 제작
- 자원개발 및 관리영역의 중요성을 인식하고 실현가능한 계획수립과 실행
- 외부 자원개발 및 지역사회자원 활용방안 모색을 위한 전략수립 지원

3) 2014년 자체평가 결과

- 대상시설(5개소)에 대한 시설별 4회의 현장자문 및 우수시설 벤치마킹을 진행한 후 시설의 자체평가결과를 바탕으로 4차 현장방문 시 자문위원들의 평가를 반영한 시설 운영현황을 평가지표의 영역 및 세부항목별로 2013년 평가결과와 비교, 검토하였음.
- 정량평가 항목은 시설평가 시 지난 3년간의 실적에 대한 상대평가를 통하여 점수가 산정되므로 사후관리 후 자체평가가 의미가 없어 자체평가를 실시하지 않았으므로 2013년 평가와 동일한 점수로 작성되었음.
- 향상시설은 항목별로 2013년 평가 시 3점 미만을 받아 취약한 것으로 평가된 시설 뿐만 아니라 4점 만점을 받지 못했던 대상시설 중 1점 이상 평가점수가 향상된 시설의 수를 나타냄.

영역	세 부 항 목		대상시설평균		향상 시설수 /대상시설수
			2013년	2014년	
A	A1	생활공간의 개별성 및 적절성	3.80	4.00	1/1
	A2	편의시설의 적절성	3.80	4.00	1/1
	A3	위생상태의 적절성	3.60	4.00	2/2
	A4	안전관리	3.00	4.00	2/2
	A5	기본시설의 충분성과 적절성	3.00	3.60	4/4
B	B1	보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	3.40	3.40	-
	B2	보조금 결산액에 대한 사업비 비율	3.20	3.20	-
	B3	보조금 결산액에 대한 후원금 비율	3.20	3.20	-
	B4	기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)	2.40	3.60	3/4
	B5	사업(운영)계획의 수립 및 실행	2.20	3.80	4/5
	B6	운영위원회 구성 및 활동(의견반영)	3.40	3.80	1/2

영역	세 부 항 목		대상시설평균		향상 시설수 /대상시설수
			2013년	2014년	
B	B7	서류의 비치 및 관리	3.60	4.00	1/1
	B8	개별파일기록,비치·활용도	2.80	4.00	4/4
	B9	정보화에 대한 노력	4.00	4.00	-
	B10	예산집행의 투명성	4.00	4.00	-
	B11	자체 평가의 실시정도	2.80	3.40	2/4
	B12	서비스의 질보장(향상)	2.00	3.80	4/4
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 총원률	3.40	3.40	-
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	2.40	2.40	-
	C3	직원의 이(퇴)직률	2.80	2.80	-
	C4	직원 교육활동비(1인당 평균 교육비)	3.00	3.00	-
	C5	직원의 외부교육 참여(1인당 평균 시간)	3.40	3.40	-
	C6	직원채용의 공정성	3.80	4.00	1/1
	C7	시설장의 전문성	2.60	3.40	3/5
	C8	최고중간관리자(사무국장)의 전문성	2.80	3.80	2/3
	C9	직무분담의 적절성(직무분석)	2.60	3.80	4/4
	C10	직원인사평가	2.60	4.00	3/3
	C11	직원교육	2.40	4.00	4/4
	C12	신입직원교육	3.60	4.00	2/2
	C13	직원복지	3.60	4.00	1/1
	C14	직원의 고충처리(규정 및 운영위원회)	2.40	4.00	4/4
	C15	직원 대상 수퍼비전	2.40	3.20	2/3
D	D1	입·퇴소승인절차의적절성	3.20	3.60	3/3
	D2	가족관계 유지 및 개선(보호자교육/모임, 요구반영)	2.60	3.40	3/4
	D3	이용자의 건강관리	3.60	4.00	2/2
	D4	이용자의 영양급식 지원체계(개별 기호, 건강 반영)	3.20	4.00	2/2
	D5	수면, 식사, 배변 등의 상태에 대한 주기적 확인	3.40	4.00	1/1
	D6	서비스 욕구 및 만족도 조사	2.20	3.80	3/4
	D7	사례회의	2.00	3.20	5/5
	D8	사례관리	2.00	3.40	3/4

영역	세 부 항 목		대상시설평균		향상 시설수 /대상시설수
			2013년	2014년	
D	D9	장애인 1인당 프로그램 사업비	2.80	2.80	-
	D10	이용자의 욕구에 부합한 활동의 보장	3.40	4.00	1/1
	D11	이용자에 적합한 재활활동의 실시	2.80	4.00	2/2
	D12	이용자의 자립지원 프로그램 실시	2.20	3.60	3/4
	D13	장애인의 사회통합	2.60	3.20	2/5
	D14	이용자의 퇴소 이후 관계형성 여부	2.00	3.40	5/5
E	E1	이용자의 비밀보장(개인정보보호)	3.60	4.00	1/1
	E2	이용자의 고충처리	2.00	4.00	4/4
	E3	이용자의 인권보장 노력	4.00	4.00	-
	E4	시설과 서비스에 대한 정보 제공 및 선택권 보장	3.40	3.80	2/3
	E5	이용자의 자유	3.80	4.00	1/1
	E6	금전의 자율적 소유 및 관리의 인정	3.80	4.00	1/1
	E7	인권지킴이단 운영	3.20	3.40	1/2
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	2.70	2.70	-
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	2.52	2.52	-
	F3	자원봉사자관리(교육·관리및활동실적)	3.60	3.60	0/2
	F4	실습 교육	3.20	4.00	2/2
	F5	후원금(품) 사용 및 관리	3.80	4.00	1/1
	F6	지역사회연계	3.60	4.00	2/2
	F7	홍보	3.40	3.80	2/2

(1) A영역 : 시설 및 환경

- A영역에서는 A4 안전관리 항목에서 취약한 부분이 있었던 2개 시설에서 개선이 있었으며, 그밖의 항목에서도 대상 시설별로 다소 부족했던 부분들을 개선하였다는 것을 알 수 있음.

(2) B영역 : 재정 및 조직운영

- B영역에서는 B4 기관의 미션과 비전, B5 사업(운영)계획의 수립 및 실행, B8 개별파일 기록, 비치·활용도, B12 서비스의 질보장(향상) 항목에서 높은 향상도를 나타내었음.
- 특히 이용자의 체계적인 관리를 위한 개별파일 기록, 활용의 필요성 및 중요성을 시설에서 인식하고 관리하게 되었음.

(3) C영역 : 인적자원 관리

- C영역에서는 C9 직무분담의 적절성(직무분석), C10 직원인사평가, C11 직원교육, C14 직원의 고충처리(규정 및 운영위원회) 부분이 크게 향상될 것으로 평가됨.
- C15 직원 대상 수퍼비전의 경우는 직원의 전문성, 수퍼비전 체계마련 등의 어려움으로 향상 폭이 크지는 않았음.

(4) D영역 : 프로그램 및 서비스

- D영역에서는 D6 서비스 욕구 및 만족도 조사, D11 이용자에 적합한 재활활동의 실시, D12 이용자의 자립지원 프로그램 실시 등 프로그램 기획, 실행과 관련된 항목은 크게 향상될 것으로 평가됨.
- D7 사례회의, D8 사례관리 등 대상자에 대한 개별적인 사례관리 부분은 전반적으로 향상되었지만 전문적인 개입이 필요한 영역으로 서비스 개선이 쉽지 않은 것으로 평가됨.
- 특히 D13 장애인의 사회통합, D14 이용자의 퇴소 이후 관계형성 여부는 대상시설에서 각 시설의 특성(소규모, 중증요양 등)에 따라 개선하기 어려운 부분이 있음을 호소하였음.

(5) E영역 : 이용자의 권리

- E영역에서는 E2 이용자의 고충처리와 관련하여 자문을 통해 제공받은 자료를 바탕

으로 고충처리 체계를 마련하고 실행하기 위한 발판을 마련한 것으로 평가됨.

(6) F영역 : 지역사회관계

- F영역에서는 F1 자원봉사자의 활용(실인원 및 시간), F2 외부자원개발(규모와 건수) 항목과 같은 정량지표를 제외한 실습, 후원관리, 지역사회연계 노력을 좀 더 기울이고 있는 것으로 평가됨.

2 장애인직업재활시설

1) 2013년 시설평가 결과

- 사후관리사업 대상시설(8개소)의 시설운영현황을 점검하고 개선방안을 모색하기 위하여 평가지표의 영역 및 세부항목별 평균점수(4점만점)와 취약지표(3점미만으로 평가된 항목)를 검토하였음.
- 세부항목 중 음영처리된 항목은 대상시설 평균 3점 미만인 지표로 대상시설이 시설 운영 및 서비스 제공 등에 있어 미흡한 부분이라고 할 수 있음. 취약시설 수는 대상 시설 8개소 중 해당 항목에서 3점 미만의 평가를 받은 시설 수를 나타냄.
- 세부항목은 대상시설의 유형(보호작업장 6개소, 근로사업장 2개소)에 따라 다르게 적용되는 항목이 있음.

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설 평균	취약 시설 수
A	A1	시설의 규모 및 환경	3.89	3.88	0
	A2	편의시설의 적절성	3.64	4.00	0
	A3	위생상태의 적절성	3.71	3.63	0
	A4	안전관리	3.25	3.38	1
	A5	작업안전관리	3.57	3.63	0
	A6	응급상황에 대한 안전체계 구축	3.55	3.75	0

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설 평균	취약 시설 수
B	B1	보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	2.64	2.75	2
	B2	보조금 결산액에 대한 사업비 비율	2.86	2.94	2
	B3	보조금 결산액에 대한 후원금 비율	2.66	2.38	4
	B4	기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)	3.46	3.63	0
	B5	사업(운영)계획의 수립 및 실행	3.21	2.63	4
	B6	운영위원회 구성 및 활동(의견반영)	3.21	3.25	2
	B7	문서의 비치 및 관리	3.89	3.88	0
	B8	회계관리의 투명성	3.82	3.88	0
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	3.30	3.63	0
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	2.86	2.75	3
	C3	직원의 이(퇴)직률	2.96	3.13	1
	C4	직원 교육활동비(1인당 평균 교육비)	2.88	3.00	1
	C5	직원의 외부교육 참여(1인당 평균 시간)	2.93	3.13	1
	C6	직원채용의 공정성	3.48	3.63	1
	C7	시설장의 전문성	2.91	2.25	4
	C8	최고중간관리자(사무국장)의 전문성	2.89	2.25	5
	C9	직무분담의 적절성(직무분석)	3.32	2.88	2
	C10	직원인사평가	3.20	2.75	4
	C11	직원교육	3.04	2.38	4
	C12	신입직원교육	3.34	3.38	2
	C13	직원복지	3.57	3.50	1
	C14	직원의 고충처리(규정 및 운영위원회)	3.18	2.75	3
D	D1	서비스대상자(이용자) 선정	3.55	3.63	0
	D2	직업상담(상담실적)	3.06	2.85	3
	D3	직업평가	3.32	2.88	3
	D4	직업평가 실적	3.51	3.60	1
	D5	직무분석	3.43	2.88	2
	D6	사례회의	3.39	2.88	3
	D7	개별화 계획 수립 및 서비스 제공	3.59	3.25	2

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설 평균	취약 시설 수	
D	D8	목표설정 및 평가	3.16	2.50	4	
	D9	재활프로그램(보호작업장)	3.43	2.67	3/6	
	D10-1	훈련규정(보호작업장)	3.70	4.00	0	
	D10-1	취업규칙(근로사업장)	4.00	4.00	0	
	D11	취업연계실적	2.36	1.50	6	
	D12	취업실인원	2.36	1.75	8	
	D13	만족도 조사	3.41	3.25	1	
	D14	보호자교육(모임)	3.48	3.63	0	
	D15	서비스 의뢰건수	2.21	1.25	8	
	D16	서비스 종결(퇴사)	3.66	3.38	1	
	D17	고객관리	3.71	3.38	2	
	D18	생산관리	3.77	3.88	0	
	D19	품질관리	3.45	2.88	3	
	D20	외부기관 인증 노력	3.36	3.63	1	
	D21-1	(선택)판매처 개발노력의 다양성(자체생산품해당 시설)	3.79	3.88	0	
	D21-2	(선택)하청품목 개발노력의 다양성(하청업체해당 시설)	3.00	-	-	
	D22-1	최저임금 지급요건(보호작업장)	2.24	1.5	5/6	
	D22-2	최저임금 지급요건(근로사업장)	3.40	4.00	0	
	D23	훈련장애인에 대한 보험가입(보호작업장)	3.58	4.00	0	
	D24	근로장애인 5대보험 가입	3.94	4.00	0	
	D25	임금지급 체계	3.71	4.00	0	
	D26	훈련수당지급 체계	3.71	3.83	0	
	D27	매출증가율	2.91	2.75	3	
	D28	평균임금증가율	2.73	3.13	2	
	E	E1	이용자의 비밀보장(개인정보보호)	3.61	3.63	1
		E2	이용자의 고충처리	3.16	2.50	3
		E3	이용자의 인권보장 노력	3.27	3.00	3
		E4	서비스과정에 당사자 참여	3.23	2.88	3
E5		서비스 정보제공	3.20	3.25	1	

영역	세 부 항목		경기도 평균	대상 시설 평균	취약 시설 수
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	2.45	1.75	5
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	2.5	1.83	7
	F3	자원봉사자관리(교육·관리및활동실적)	2.96	2.25	4
	F4	실습 교육	2.73	2.38	3
	F5	후원금(품) 사용 및 관리	2.93	1.63	6
	F6	홍보	3.48	3.50	0

(1) A영역 : 시설 및 환경

- A4 시설의 안전관리 상태와 관련한 항목에서 8개 시설 중 1개소가 취약한 것으로 평가됨.
- A영역에서는 A4 항목에서 1개 시설이 점수가 낮았으나 대상시설의 평균이 3점이 되지 않는 항목이 없으며, 대부분의 항목에서 경기도 평균보다도 높은 점수를 나타내어 시설 및 환경과 관련하여서는 시설운영이 우수한 편이라는 것을 알 수 있음.

(2) B영역 : 재정 및 조직운영

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 B1 보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율, B2 보조금 결산액에 대한 사업비 비율, B3 보조금 결산액에 대한 후원금 비율, B5 사업(운영)계획의 수립 및 실행 항목으로 B영역 8개 항목 중 4개 항목이었으며, 항목별로 2~4개 시설이 취약한 것으로 평가됨.
- 법인의 자부담 비율, 사업비 비율, 후원금 비율의 경우 정량평가 지표로서 상대적인 평가가 이루어지기 때문에 시설특성에 따라 편차가 크게 나타날 수 있으며, 특히 후원금의 경우 직업재활시설의 특성상 시설의 개선노력에 따른 향상이 쉽지 않은 부분임.

(3) C영역 : 인적자원 관리

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 C2 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율, C7 시설장의 전문성, C8 최고중간관리자(사무국장)의 전문성, C9 직무분담의 적절성(직무분석), C10 직원인사평가, C11 직원교육, C14 직원의 고충처리(규정 및 운영위원회) 항목으로 C영역 14개 항목 중 7개 항목이었으며, 항목별로 2~5개 시설이 취약한 것으로 평가됨.
- 특히 시설장의 전문성, 최고중간관리자(사무국장)의 전문성, 직원교육 항목에서 시설들이 어려움을 나타내었음.

(4) D영역 : 프로그램 및 서비스

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 D2 직업상담(상담실적), D3 직업평가, D5 직무분석, D6 사례회의, D8 목표설정 및 평가, D9 재활프로그램(보호작업장), D11 취업연계실적, D12 취업실인원, D15 서비스 의뢰건수, D19 품질관리, D22-1 최저임금 지급요건(보호작업장), D27 매출증가율로 D영역 28개 항목 중 12개 항목이었으며, 항목별로 2~8개 시설이 취약한 것으로 평가됨.
- 특히 취업연계실적, 취업실인원, 서비스 의뢰건수와 같은 정량평가 지표와 보호작업장의 최저임금 지급요건 항목에서 낮은 점수를 나타내었음. 장애인직업재활시설의 특성상 취업 및 서비스 의뢰와 관련한 실적을 관리하는 것이 어렵다는 것을 알 수 있음.

(5) E영역 : 이용자의 권리

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 E2 이용자의 고충처리, E4 서비스과정에 당사자 참여 항목으로 E영역 5개 항목 중 2개 항목이었으며, 8개 시설 중 각각 3개소가 취약한 것으로 평가됨.
- E영역은 최근 인권의 중요성에 대한 인식개선으로 인하여 각 시설에서 관심을 갖고 추진하고 있는 영역이지만 이용자의 참여와 관련한 체계마련 등 일부 미흡한 부분이 있었음.

(6) F영역 : 지역사회관계

- 평균 3점이 되지 않는 항목은 F1 자원봉사자의 활용(실인원 및 시간), F2 외부자원 개발(규모와 건수), F3 자원봉사자관리(교육·관리 및 활동실적), F4 실습 교육, F5 후원금(품) 사용 및 관리 항목으로 F영역 6개 항목 중 5개 항목이었으며, 항목별로 3~7개 시설이 취약한 것으로 평가됨.
- F영역의 경우 수익창출이 주요 목적 중 하나인 장애인직업재활시설의 특성상 자원 봉사 및 후원, 실습과 관련한 실적을 관리하는 것이 어렵다는 것을 알 수 있음.

2) 영역별 컨설팅 내용

(1) A영역 : 시설 및 환경

- 안전관리와 관련하여 직원을 지정하여 소방관리자 교육을 이수할 수 있도록 권유하고 소방, 가스, 전기 등은 전문업체에 의뢰하도록 함.

(2) B영역 : 재정 및 조직운영

- 후원사업 계획서를 작성하고 거래처를 중심으로 후원활동 모색
- 사업계획서에 중장기 발전계획을 포함하고, 사업계획서 작성 시 모든 직원들이 회의를 통해 작성토록 제언

(3) C영역 : 인적자원 관리

- 직무분석은 직원개인별로 해당 직무에 대한 요구사항이나 경력 등이 명시된 기본 사항과 더불어 해당직무에 대한 직업사전을 활용해 자료로 만들어서 비치
- 인사평가는 시설장이 직원평가를 실시하고 그에 따른 직원개인면담을 통해 고충을 듣는 시간을 갖도록 자문
- 직원인사평가 규정을 명문화하여 공정하고 객관적인 인사평가를 시행하고, 정기적인 평가 및 결과에 대한 긍정적인 피드백이 필요. 업무에 따른 개별적인 평가항목(사무, 생산, 판촉 등) 도입이 필요함
- 직원교육은 욕구조사 및 만족도조사 결과를 반영해 교육 계획서 작성 후 실행하도록 지원

(4) D영역 : 프로그램 및 서비스

- 직업재활전공자 부족으로 프로그램에 대한 직원들의 선행학습이 요구됨. 외부교육 혹은 내부교육을 실시하여 개념이해 필요
- 재활프로그램은 기관내 작업환경에서 필요하거나 용이하게 접근할 수 있는 것(작업 전 준비운동 등)부터 시작하는 것이 바람직
- 직업재활시설에서의 평가는 근로인의 현재 수준을 파악하고 그 평가를 통한 개별화 계획수립을 위한 중요한 자료(척도)로 활용됨으로 기관의 자체평가(과제평가)도구를 활용하여 평가를 실시하도록 자문
- 직무분석에 필요한 세분화된 양식의 기준으로 직무(과제)순서와 해당직무에서 필요한 요구조건(생산성, 정확도 등)과 최소한 해당직무 배치에 필요한 직무요구도를 추가하여 양식을 만들도록 자문
- 직업재활계획(IFE)회의가 사례회의로 간주되어 IPE수립 이전 사례담당자(훈련교사, 간호사, 생산기사 등)의 서비스조정과 관련된 회의를 실시하고 그 회의록을 사례회의로 인정받을 수 있도록 자문
- 직업재활계획서(IFE)에 직업평가결과를 반영한 구체적인 목표설정 등 주요내용이 누락없이 충실하게 기록될 수 있도록 양식수정 하도록 자문
- 근로자의 취업과 관련하여 장기계획이나 정밀한 평가도 필요하지만 희망자에 대한 시범적인 접근으로 개인별 취업 경험을 쌓는 것이 필요
- 서비스과정에 당사자 참여를 위해 사례회의, 근로계약서, 개별재활계획서수립 등 근로인의 서비스와 관련된 영역에서 근로인 확인란을 기입
- 최저임금 적용제외신청을 위한 방법과 과정, 순서, 필요서류구비 등 지원
- 고객관리와 품질관리 항목은 업무분장을 통하여 정기적인 점검 및 직원교육 필요. 고객관리를 위한 의사소통 창구와 문의, 불만사항 처리절차를 마련, 고객의 요구, 불만사항에 대하여 검토결과를 문서화하도록 지원

(5) E영역 : 이용자의 권리

- 이용자의 고충처리와 관련하여 노사협의회(고충처리위원회)가 구성되면 좋겠지만 그렇지 않을 경우 최소 월1회~ 최대 분기별로 근로장애인들의 고충을 수렴하여 그에 대한 실행계획과 결과보고를 실시하도록 자문

(6) F영역 : 지역사회관계

- 자원봉사 관리매뉴얼 제공
- 국가정보시스템의 효율적인 활용방안 제시
- 외부자원개발을 위해 기업체별 사회공헌팀에서 운영하는 사회복지사업 프로포잘 내용을 설명하고 제안을 유도
- 후원금(품) 사용 및 관리, 개발에 대한 구체적 계획 수립
- 실습과 관련하여 인력 부족 등 여러 가지 운영의 어려움이 있지만 직업재활시설의 인식제고와 기관의 전문성 향상을 위하여 체계와 규정을 갖춘 실습교육은 중요한 부분임

3) 2014년 자체평가 결과

- 대상시설(8개소)에 대한 시설별 4회의 현장자문 및 우수시설 벤치마킹을 진행한 후 시설의 자체평가결과를 바탕으로 4차 현장방문 시 자문위원들의 평가를 반영한 시설 운영현황을 평가지표의 영역 및 세부항목별로 2013년 평가결과와 비교, 검토하였음.
- 정량평가 항목은 시설평가 시 지난 3년간의 실적에 대한 상대평가를 통하여 점수가 산정되므로 사후관리 후 자체평가가 의미가 없어 자체평가를 실시하지 않았으므로 2013년 평가와 동일한 점수로 작성되었음.
- 향상시설은 항목별로 2013년 평가 시 3점 미만을 받아 취약한 것으로 평가된 시설 뿐만 아니라 4점 만점을 받지 못했던 대상시설 중 1점 이상 평가점수가 향상된 시설의 수를 나타냄(괄호안의 숫자는 2013년 평가보다 자체평가점수가 낮아진 시설의 수).

영역	세 부 항 목		대상시설평균		향상 시설수 /대상시설수
			2013년	2014년	
A	A1	시설의 규모 및 환경	3.88	4.00	1/1
	A2	편의시설의 적절성	4.00	4.00	-
	A3	위생상태의 적절성	3.63	3.75	1/3
	A4	안전관리	3.38	4.00	3/3
	A5	작업안전관리	3.63	4.00	3/3

영역	세 부 항 목		대상시설평균		향상 시설수 /대상시설수
			2013년	2014년	
A	A6	응급상황에 대한 안전체계 구축	3.75	3.88	1/2
	B1	보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	2.75	2.75	-
B	B2	보조금 결산액에 대한 사업비 비율	2.94	2.94	-
	B3	보조금 결산액에 대한 후원금 비율	2.38	2.38	-
	B4	기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)	3.63	3.5	1/3(2)
	B5	사업(운영)계획의 수립 및 실행	2.63	3.63	5/7
	B6	운영위원회 구성 및 활동(의견반영)	3.25	4.00	4/4
	B7	문서의 비치 및 관리	3.88	4.00	1/1
	B8	회계관리의 투명성	3.88	4.00	1/1
	C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	3.63	3.63
C2		전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	2.75	2.75	-
C3		직원의 이(퇴)직률	3.13	3.13	-
C4		직원 교육활동비(1인당 평균 교육비)	3.00	3.00	-
C5		직원의 외부교육 참여(1인당 평균 시간)	3.13	3.13	-
C6		직원채용의 공정성	3.63	4.00	2/2
C7		시설장의 전문성	2.25	3.13	4/8
C8		최고중간관리자(사무국장)의 전문성	2.25	3.13	5/7
C9		직무분담의 적절성(직무분석)	2.88	3.75	5/6
C10		직원인사평가	2.75	4.00	5/5
C11		직원교육	2.38	4.00	7/7
C12		신입직원교육	3.38	3.88	3/3
C13		직원복지	3.50	3.75	2/3
C14		직원의 고충처리(규정 및 운영위원회)	2.75	3.88	6/6
D	D1	서비스대상자(이용자) 선정	3.63	3.88	2/3
	D2	직업상담(상담실적)	2.85	2.85	-
	D3	직업평가	2.88	3.88	5/5
	D4	직업평가 실적	3.60	3.60	-
	D5	직무분석	2.88	3.63	5/6(2)
	D6	사례회의	2.88	3.75	6/6

영역	세 부 항 목		대상시설평균		향상 시설수 /대상시설수	
			2013년	2014년		
D	D7	개별화 계획 수립 및 서비스 제공	3.25	3.63	3/4	
	D8	목표설정 및 평가	2.50	3.50	5/6	
	D9	재활프로그램(보호작업장)	2.67	3.50	4/4	
	D10-1	훈련규정(보호작업장)	4.00	4.00	-	
	D10-1	취업규칙(근로사업장)	4.00	4.00	-	
	D11	취업연계실적	1.50	1.50	-	
	D12	취업실인원	1.75	1.75	-	
	D13	만족도 조사	3.25	3.50	4/5	
	D14	보호자교육(모임)	3.63	3.88	3/3	
	D15	서비스 의뢰건수	1.25	1.25	-	
	D16	서비스 종결(퇴사)	3.38	4.00	3/3	
	D17	고객관리	3.38	4.00	3/3	
	D18	생산관리	3.88	4.00	1/1	
	D19	품질관리	2.88	3.38	3/5	
	D20	외부기관 인증 노력	3.63	3.50	0/2(1)	
	D21-1	(선택)판매처 개발노력의 다양성(자체생산품해당 시설)	3.88	3.63	0/1(2)	
	D21-2	(선택)하청품목 개발노력의 다양성(하청업체해당 시설)	-	-	-	
	D22-1	최저임금 지급요건(보호작업장)	1.5	2.5	2/5	
	D22-2	최저임금 지급요건(근로사업장)	4.00	4.00	-	
	D23	훈련장애인에 대한 보험가입(보호작업장)	4.00	4.00	-	
	D24	근로장애인 5대보험 가입	4.00	4.00	-	
	D25	임금지급 체계	4.00	4.00	-	
	D26	훈련수당지급 체계	3.83	4.00	1/1	
	D27	매출증가율	2.75	2.75	-	
	D28	평균임금증가율	3.13	3.13	-	
	E	E1	이용자의 비밀보장(개인정보보호)	3.63	3.88	1/2
		E2	이용자의 고충처리	2.50	3.63	7/7
		E3	이용자의 인권보장 노력	3.00	4.00	4/4

영역	세 부 항 목		대상시설평균		향상 시설수 /대상시설수
			2013년	2014년	
E	E4	서비스과정에 당사자 참여	2.88	4.00	6/6
	E5	서비스 정보제공	3.25	3.88	3/4
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	1.75	1.75	-
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	1.83	1.83	-
	F3	자원봉사자관리(교육·관리및활동실적)	2.25	3.25	6/8
	F4	실습 교육	2.38	3.63	6/8
	F5	후원금(품) 사용 및 관리	1.63	2.75	4/8
	F6	홍보	3.50	3.88	3/4

(1) A영역 : 시설 및 환경

- A영역에서는 시설의 안전관리와 작업안전관리 항목에서 다소 미흡했던 부분들을 개선함으로써 대상시설 전체가 안전에 대한 철저한 관리를 하고 있다는 것을 알 수 있음.

(2) B영역 : 재정 및 조직운영

- B영역에서는 B5 사업(운영)계획의 수립 및 실행 항목에서 대상시설 7개소 중 5개소에서 점수가 향상되었으며, 운영위원회 구성 및 활동과 관련하여 개선이 있는 것으로 평가됨.
- B4 기관의 미션과 비전 항목은 1개 시설에서 점수가 향상되었지만 2개 시설은 감소되었다고 평가해 평균 점수가 하락하였음.

(3) C영역 : 인적자원 관리

- C영역에서는 C10 직원인사평가, C11 직원교육, C14 직원의 고충처리(규정 및 운영위원회) 부분이 크게 향상될 것으로 평가됨.

- 직무분담의 적절성(직무분석) 항목도 자문을 통한 자료 수집을 통해 시설상황에 맞게 적용 예정인 것으로 평가됨.

(4) D영역 : 프로그램 및 서비스

- D영역에서는 D3 직업평가, D5 직무분석, D6 사례회의, D8 목표설정 및 평가, D9 재활 프로그램(보호작업장) 등 직업능력 향상을 위한 서비스의 개선이 이루어졌음을 알 수 있음.
- D22-1 최저임금 지급요건(보호작업장)은 최저임금 적용제외신청을 통해 일부 개선 될 수 있을 것으로 평가됨.

(5) E영역 : 이용자의 권리

- E영역에서는 E2 이용자의 고충처리와 관련하여 자문을 통해 제공받은 자료를 바탕으로 고충처리 체계를 마련하고 실행하기 위한 발판을 마련한 것으로 평가됨.

(6) F영역 : 지역사회관계

- F영역에서는 F1 자원봉사자의 활용(실인원 및 시간), F2 외부자원개발(규모와 건수) 항목과 같은 정량지표를 제외한 자원봉사자관리, 실습교육, 후원관리 부분에서 관리 체계를 갖추기 위해 노력하고 있음.

III

사업평가 및 개선방안

- ① 사업평가 - 만족도 조사
- ② 개선방안

III

사업평가 및 개선방안

1 사업평가 - 만족도 조사

1) 장애인거주시설

(1) 사업과정 및 결과에 대한 만족도(전체 평균 4.50)

구 분		빈도	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	점수
1	사후관리 수행일정에 대해 만족하십니까?	빈도	4	1				4.80
		%	80.0	20.0				
2	귀 기관이 사후관리를 통하여 얻고자 하였던 기본적인 욕구가 충족 되었습니까?	빈도	2	3				4.40
		%	40.0	60.0				
3	귀 시설이 받은 사후관리는 체계적이었다고 생각하십니까?	빈도	2	3				4.40
		%	40.0	60.0				
4	사후관리 팀은 귀 시설의 조건에 맞추어 세심한 주의를 기울이며 서비스를 제공하였습니까?	빈도	4	1				4.80
		%	80.0	20.0				
5	사후관리 팀은 사후관리를 수행하는데 필요한 기술이나 지식을 갖추었습니까?	빈도	4	1				4.80
		%	80.0	20.0				
6	사후관리 과정 및 결과에 만족하십니까?	빈도	3	2				4.60
		%	60.0	40.0				

구 분		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	점수
7	귀 시설의 사후관리 후 제시된 대안을 활용할 의향이 있습니까?	빈도	4	1			4.80
		%	80.0	20.0			
8	사후관리 수행기관으로부터 지속적으로 사후관리를 받으시겠습니까?	빈도	3	1		1	4.20
		%	60.0	20.0		20.0	
9	귀 기관은 향후 다른 영역에 대한 사후관리를 받으실 의향이 있습니까?	빈도	3		1	1	4.00
		%	60.0		20.0	20.0	
10	귀 시설이 받은 사회복지시설 사후관리를 타 기관에 추천하시겠습니까?	빈도	3	2			4.20
		%	60.0	40.0			

- 사후관리 수행일정에 대해 만족하느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 80.0%, 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 20.0% 였음.
- 대상시설이 사후관리를 통하여 얻고자 하였던 기본적인 욕구가 충족 되었느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 40.0%, 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 60.0% 였음.
- 사후관리가 체계적이었다고 생각하느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 12.5%, 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 40.0%, 그렇다고 응답한 시설이 3개소 60.0%로 나타남.
- 사후관리 팀이 대상시설의 조건에 맞추어 세심한 주의를 기울이며 서비스를 제공하였느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 80.0%, 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 20.0% 였음.
- 사후관리 팀이 사후관리를 수행하는데 필요한 기술이나 지식을 갖추었다고 생각하는지에 대한 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 80.0%, 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 20.0% 였음.
- 사후관리 과정 및 결과에 만족하느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 60.0%, 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 40.0% 였음.
- 사후관리 후 제시된 대안을 활용할 의향이 있느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 80.0%, 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 20.0% 였음.
- 사후관리 수행기관으로부터 지속적으로 사후관리를 받겠느냐는 질문에는 매우 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 60.0%, 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 20.0%, 그렇지

않다고 응답한 시설이 1개소 20.0%로 나타남.

- 향후 다른 영역에 대한 사후관리를 받으실 의향이 있는냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 60.0%, 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 20.0%, 그렇지 않다고 응답한 시설이 1개소로 20.0% 였음.
- 대상시설이 받은 사회복지시설 사후관리를 타 기관에 추천하겠느냐는 질문에는 매우 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 60.0%, 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 40.0% 였음.
- 전체적인 만족도 점수는 평균 4.50이었으며, 사업수행 일정, 세심한 서비스, 전문성, 대안활용 가능성 등은 만족도가 높게 나왔음. 반면 사후관리 욕구 충족, 체계적 관리, 지속적인 사후관리 및 타기관 추천 등과 관련해서는 만족도가 낮다는 것을 알 수 있음.

(2) 사회복지시설평가 사후관리 분야로 고려되어야 할 영역에 대한 의견

- 조직관리 및 성과관리 부분
- 평가에서 보완이 필요한 부문(홍보, 서류정리 등)의 집중관리
- 평가를 위한 시설운영이 아닌 행복한 시설운영을 위한 방법
- 미션과 비전 : 중장기계획과 전략에 대한 사후관리로 기관의 운영방향과 세부적인 업무 프로세스 수립
- 브랜드관리 : 장애인시설에 대한 경직된 이미지를 개선하고 개방적이고 자율적인 환경구축을 위한 브랜드 구축

(3) 현재 실시되는 사후관리사업 관련 문제점 및 향후 개선방안에 대한 의견

- 사후관리사업이 힘든 과정이었지만 시설의 발전을 위해 필요한 과정이라는 생각에 적극적으로 참여하였음. 서류적인 부분의 향상보다는 조직의 분위기 변화를 위해 부족한 부분에 대한 좀 더 세밀한 접근이 필요함. 또한 시설장을 대상으로 별도 교육이 필요함.
- 사후관리시설과 유형과 특성이 유사한 곳으로 벤치마킹 시설을 선정하는 것이 바람직함.
- 자문단의 임무가 사후관리에 있다보니 전반적인 수행과정에서는 다소 느슨함이 보였음.
- 인력이나 업무, 서류 적으로 부족한 시설의 경우 4회의 현장자문 보다는 지속적으로 장기적인 피드백이 필요함.

(4) 사후관리사업에 대한 시설의 종합소견

- 사후관리를 위해 애쓰신 분들께 감사드리고 사후관리를 통해 더 좋은 시설, 더 좋은 서비스를 주는 시설로 거듭나기 위해 노력하겠습니다.
- 평가를 위한 준비의 시간보다 현재 시설이 진행하고 있는 사업의 방향성을 잡는데 중점을 두었습니다. 필요한 것이 무엇이고 거주인들 및 직원, 시설의 운영에 있어 나아갈 방향의 길라잡이가 되어준 사후관리 사업이었습니다.
- 사후관리를 통해서 앞으로 더 잘할 수 있다는 자신감을 가지게 되었으며 좀 더 체계적인 준비를 위해 평가TF팀을 결성하여 차기평가를 대비할 계획입니다.
- 사후관리사업을 시작하면서 처음에는 부담감이 있었지만 적극적으로 도와주시는 모습에 시설에서도 더욱 열심히 참여하고 배우고자 하는 열의가 생겼습니다. 앞으로도 조금씩 꾸준하게 발전하는 시설의 모습을 보여주려 합니다.

2) 장애인직업재활시설

(1) 사업과정 및 결과에 대한 만족도(전체 평균 4.09)

구 분		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	점수
1	사후관리 수행일정에 대해 만족하십니까?	빈도	4	4			4.50
		%	50.0	50.0			
2	귀 기관이 사후관리를 통하여 얻고자 하였던 기본적인 욕구가 충족되었습니까?	빈도	2	4	2		4.00
		%	25.0	50.0	25.0		
3	귀 시설이 받은 사후관리는 체계적이었다고 생각하십니까?	빈도	1	6	1		4.00
		%	12.5	75.0	12.5		
4	사후관리 팀은 귀 시설의 조건에 맞추어 세심한 주의를 기울이며 서비스를 제공하였습니까?	빈도	2	5	1		4.13
		%	25.0	62.5	12.5		
5	사후관리 팀은 사후관리를 수행하는데 필요한 기술이나 지식을 갖추었습니까?	빈도	5	2	1		4.50
		%	62.5	25.0	12.5		
6	사후관리 과정 및 결과에 만족하십니까?	빈도	3	3	2		4.13
		%	37.5	37.5	25.0		

구 분		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	점수
7	귀 시설의 사후관리 후 제시된 대안을 활용할 의향이 있습니까?	빈도	2	5	1		4.13
		%	25.0	62.5	12.5		
8	사후관리 수행기관으로부터 지속적으로 사후관리를 받으시겠습니까?	빈도	1	4	2	1	3.63
		%	12.5	50.0	25.0	12.5	
9	귀 기관은 향후 다른 영역에 대한 사후관리를 받으실 의향이 있습니까?	빈도	1	3	3	1	3.50
		%	12.5	37.5	37.5	12.5	
10	귀 시설이 받은 사회복지시설 사후관리를 타 기관에 추천하시겠습니까?	빈도	4	3	1		4.38
		%	50.0	37.5	12.5		

- 사후관리 수행일정에 대해 만족하느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 50.0%, 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 50.0%였음.
- 대상시설이 사후관리를 통하여 얻고자 하였던 기본적인 욕구가 충족 되었느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 25.0%, 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 50.0%, 보통이라고 답한 시설이 2개소로 25.0%였음.
- 사후관리가 체계적이었다고 생각하느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 12.5%, 그렇다고 응답한 시설이 6개소로 75.0%, 보통이라고 답한 시설이 1개소로 12.5%로 나타남.
- 사후관리 팀이 대상시설의 조건에 맞추어 세심한 주의를 기울이며 서비스를 제공하였느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 25.0%, 그렇다고 응답한 시설이 5개소로 62.5%, 보통이라고 답한 시설이 1개소로 12.5%였음.
- 사후관리 팀이 사후관리를 수행하는데 필요한 기술이나 지식을 갖추었다고 생각하는지에 대한 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 5개소로 62.5%, 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 25.0%, 보통이라고 답한 시설이 1개소로 12.5%였음.
- 사후관리 과정 및 결과에 만족하느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 37.5%, 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 37.5%, 보통이라고 답한 시설이 2개소로 25.0%였음.
- 사후관리 후 제시된 대안을 활용할 의향이 있느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 2개소로 25.0%, 그렇다고 응답한 시설이 5개소로 62.5%, 보통이라고 답한 시설이 1개소로 12.5%였음.

- 사후관리 수행기관으로부터 지속적으로 사후관리를 받겠느냐는 질문에는 매우 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 12.5%, 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 50.0%, 보통이라고 답한 시설이 2개소로 25.0%, 그렇지 않다고 응답한 시설이 1개소 12.5%로 나타남.
- 향후 다른 영역에 대한 사후관리를 받으실 의향이 있느냐는 질문에 매우 그렇다고 응답한 시설이 1개소로 12.5%, 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 37.5%, 보통이라고 답한 시설이 3개소로 37.5%, 그렇지 않다고 응답한 시설이 1개소 12.5%였음.
- 대상시설이 받은 사회복지시설 사후관리를 타 기관에 추천하겠느냐는 질문에는 매우 그렇다고 응답한 시설이 4개소로 50.0%, 그렇다고 응답한 시설이 3개소로 37.5%, 보통이라고 답한 시설이 1개소로 12.5%였음.
- 전체적인 만족도 점수는 평균 4.09이었으며, 사업수행 일정, 자문단의 전문성 등은 만족도가 높게 나왔음. 반면 사후관리 욕구 충족, 체계적 관리, 지속적인 사후관리 등과 관련해서는 만족도가 낮게 나타났음.
- 전반적으로 장애인거주시설에 비해 만족도가 낮았으며 이는 장애인직업재활시설의 경우 시설평가가 처음 실시되어 평가결과에 대한 수용정도가 일부 영향을 미쳤을 것으로 사료됨.

(2) 사회복지시설평가 사후관리 분야로 고려되어야 할 영역에 대한 의견

- 성과관리, 생산관리, 경영진단을 통한 임금체계 개선
- 종사자 배치관련 진단
- 생산품에 대한 홍보 및 마케팅 전략, 브랜드 관리
- 근로인과 직원들의 복지
- 시설 및 사업 홍보방법
- 미션과 비전 수립

(3) 현재 실시되는 사후관리사업 관련 문제점 및 향후 개선방안에 대한 의견

- 자문단의 의견이 시설운영에 적극적으로 반영될 수 있는 제도 필요
- 생산품이 유사한 기관을 벤치마킹하는 것이 더 효과적임
- 전문성을 갖춘 자문단으로서 성실히 지도하였으며 앞으로도 유기적인 관계를 유지하여 도움을 주기로 하였음

- 사후관리에서 지원되는 인력과 일정에 대해 실무와 이론을 겸비한 전문위원들의 능력에서 비롯되는 경험을 전달받는 기회가 되어 상당히 좋은 경험이었다고 생각함. 하지만 2016년 평가를 준비하는 과정에서 좀 더 필요한 평가 항목과 앞으로 추후 보완되어야 할 부분에 대해서도 지속적으로 사후 관리가 이루어지기를 바람.
- 자문위원들이 전문성을 가지고 성실하게 컨설팅 해주셔서 좋았음.
- 수행과정에 대한 내용을 미리 좀 더 알고 있었으면 더 좋았을 것 같음.
- 각 시설별로 특색이 있기 때문에 개별화된 자문을 전문성있고 구체적으로 해주기 바람. 평가항목에서 좋은 점수를 받는 것도 중요하지만 실질적으로 시설의 더 나은 발전을 위한 자문도 필요함.

(4) 사후관리사업에 대한 시설의 종합소견

- 사후관리에서 나왔던 의견들을 볼 수 있는 통합된 창구가 있었으면 함.
- 사후관리를 통하여 시설평가 시 이의신청이 반영되지 않아 평가점수가 적게 나왔다는 것을 알게 되어 아쉬웠지만 시설 평가이후 해소되지 않은 사항들이 사후관리를 받으며 해소되었음.
- 사후관리 이후 자문기관과의 유기적인 관계가 형성되어 앞으로 많은 도움을 받을 수 있을 것으로 사료됨.
- 사후관리사업을 실제 경험하고 자문위원들의 귀한 소견을 바탕으로 기관의 부족한 면과 앞으로 필요한 내용을 숙지하고 해야 할 과업에 대한 인식과 역할에 대한 인식에 있어 귀중한 시간이 되었다고 생각함. 앞으로도 지속적으로 이러한 사업이 연결되어 더 많은 기관이 도움을 받고 직업재활시설의 발전에 도움이 되었으면 함.
- 실무담당하시는 분들이 오셔서 사후관리를 해주셨기에 시설의 어려운 부분들에 대해 이해를 해주셨음.
- 실질적으로 도움이 되는 서류를 공유해주시고 설명해주셔서 많은 도움이 되었음.
- 시설의 전반적인 운영과 보완사항에 대한 발전적인 계획수립을 할 수 있는 좋은 기회였다고 생각됨.
- 평가항목들과 그에 따른 세부내용을 알고 좋은 평가를 받을 수 있는 방법을 알 수 있었던 시간이었음. 특히 높은 평가를 받은 시설을 방문하여 자문을 받은 것은 우리 시설의 발전에도 큰 도움이 되었음.

2 개선방안

1) 사후관리사업 운영의 내실화

- 사업의 필요성과 진행과정에 대한 충분한 사전 공유
 - 사후관리사업 대상시설 선정 후 사업운영계획을 시설에 전달하고 향후 자문요청 사항에 대한 의견수렴 과정을 진행하였음. 그러나 유선이나 온라인으로 진행되는 과정에 아쉬움을 나타냄. 시설평가결과 발표 후 대상시설 선정, 사업의 취지에 대한 공감을 통한 사업참여 유도, 사업과정 및 내용에 대한 상세한 설명 등을 담당자의 시설방문을 통해 공유하는 과정이 필요함.

- 취약한 부분에 대한 집중 관리
 - 사후관리사업의 대상시설은 앞에서 살펴본 평가결과에서 드러나듯이 시설운영 전반이 미흡한 것이 아니라 특정 부분이 갖추어지지 않아 낮은 평가를 받게 되는 경우가 있음. 따라서 평가영역 전반에 대한 검토나 자문을 바탕으로, 시설의 특성과 욕구에 좀 더 집중하여 전문적인 자문을 제공할 수 있도록 자문단을 구성, 운영하는 것이 필요함.

- 벤치마킹 시설의 다변화
 - 우수시설 벤치마킹을 통하여 시설운영에 대한 방향성을 고민하고 세부 운영 방법 (관련 지침, 서류관리 등)에 대한 지원을 받을 수 있었다는 것은 긍정적으로 평가하였음. 그러나 타기관 연계의 어려움으로 인해 자문위원의 소속시설(평가결과 최우수 시설)을 벤치마킹하면서 대상시설의 세부 유형, 이용자 특성, 시설규모, 사업내용 등이 유사하지 않은 경우가 있었음. 재단에서 시설유형별로 모범시설을 발굴하고 연계체계를 갖추어 개별 대상시설의 특성에 따라 벤치마킹을 지원하는 것이 바람직함.

- 지속적인 모니터링을 통한 지원체계 마련
 - 평가결과 발표 후 단기간 진행되는 사후관리사업은 자문내용을 반영하여 시설운영에 적용하기에는 어려움이 있음. 그러나 사업진행 후 차기 평가까지 결과에 대한 모니터링이나 지원체계가 없는 실정임. 따라서 대상시설에서 원하는 경우 개선사항

점검을 위한 컨설팅이나 자문위원과의 연계 등 지속적인 지원체계를 유지하는 방안이 마련되어야 함.

2) 사후관리사업의 제도화

- 담당공무원의 적극적인 참여 유도
 - 현재 대상시설의 담당공무원을 자문단으로 구성하여 자문을 진행하고 있지만 의무적인 참여가 아니기 때문에 일부 시설에서만 담당공무원의 적극적인 참여가 이루어지고 있음. 대상시설의 현황에 대한 이해를 바탕으로 시설운영 개선을 위한 기반마련, 개선방안의 적용 확인 등에 공무원의 참여가 이루어진다면 사후관리사업의 효과성이 제고될 수 있을 것으로 기대됨. 이를 위해서는 시설의 안정적인 운영을 위해 적정인력 확보, 시설환경개선, 지역 네트워킹, 공공기관과의 연계 등을 위한 정부 및 지자체의 지원이 선행되어야 할 것임.
- 시설장 참여를 위한 제도적 방안 마련
 - 시설운영 개선은 일부 직원들의 노력을 통한 세부 업무프로세스의 개선으로 이루어지는 것이 아니기 때문에 자문단의 의견이 시설에 반영되기 위해서는 시설장의 의식변화와 의지가 중요함. 따라서 시설장을 대상으로 하는 의무교육, 자문의견 반영계획수립 등 참여를 유도할 수 있는 제도적 방안이 마련되어야 함.
- 직원역량강화 기회로 연계
 - 자문과정을 통하여 대상시설에서 평가영역 외에 시설운영이나 서비스제공에 필요한 부분들에 대한 추가적인 자문필요성을 제기하였음. 시설운영 개선을 위해서는 단기적 과정의 사후관리 보다는 장기적으로 종사자의 문제해결능력 및 전문성을 함양할 수 있는 지원이 필요함. 따라서 사후관리사업 종료 후에도 직원들의 역량강화를 위한 컨설팅이나 교육을 연계하는 방안이 필요함.