

GGWF REPORT

2017-20

경기도 노인복지관 평가지표 개발 연구

연구책임 | 황경란 (경기복지재단 연구위원)

공동연구 | 원영희 (한국성서대학교 사회복지학과 교수)

박혜선 (경기복지재단 연구원)

■ **감수위원**

구재관 연성대학교 사회복지과 교수

배승룡 경기도노인복지관협회장

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구·조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의 사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9361 Fax : 031-898-5935 E-mail : hkran@ggwf.or.kr

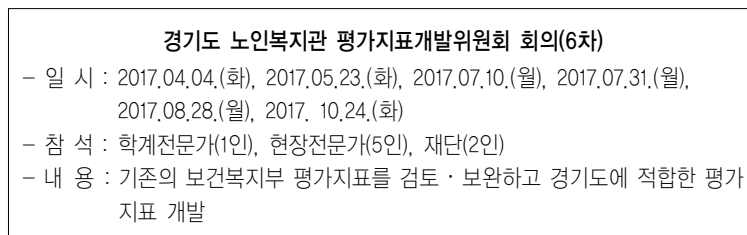
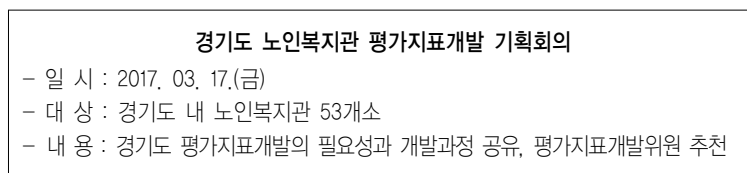
□ 연구의 목적

- 경기도 노인복지관에 적합한 평가지표를 개발하여 경기도 사업에 대한 평가와 서비스의 질적 향상을 도모함
 - 노인인구의 증가와 국가와 경기도 정책을 반영한 미래지향적 지표 개발
 - 지역사회 여건과 노인복지관의 환경을 고려한 지표개발

□ 연구 방법

- 문헌분석
 - 시설평가에 대한 문헌을 검토하여 현재 운영되고 있는 시설평가에 대한 분석
 - 기존 노인복지관 평가결과를 분석하여 경기도 평가지표 개발
- 평가지표를 기획회의, 평가지표개발위원회 운영, 토론회개최 등을 통해 개발함
 - 학계전문가, 현장전문가, 관련 공무원을 대상으로 평가지표개발위원회를 위촉하고 운영
 - 개발된 평가지표의 현장적용성을 높이기 위해 토론회 등 의견수렴의 장 마련

〈그림 1〉 경기도 노인복지관 평가지표(안) 개발 과정





경기도 노인복지관 평가지표(안) 토론회

- 일 시 : 2017.09.19.(화)
- 장 소 : 수원청소년문화센터 은하수홀
- 내 용 : 경기도 내 노인복지관 대상으로 평가지표(안) 설명과 현장 의견수렴



경기도 노인복지관 평가지표(안) 검토

- 방 법 : 경기도 내 노인복지관을 대상으로 공문을 통해 의견수렴
- 기 간 : 2017.09.27. ~ 2017.10.13.
- 내 용 : 토론회에서 제시된 의견을 반영한 평가지표(안)에 대한 의견수렴



경기도 노인복지관 평가지표(안) 개발

□ 경기도 노인복지관 평가지표의 방향성

○ 미래지향적 지표로의 수정

- 현장의 의견을 최대한 반영하되 난이도 등을 상향조정하여 노인복지관의 발전 도모
- 평가를 위한 지표가 아닌 노인의 삶을 보조해가기 위한 맞춤형 노인복지서비스의 전달 방법, 노인복지관의 기능 등의 지향점을 담은 지표를 개발하고자 함
- 국가 노인복지 방향성을 반영한 치매관련 평가지표 개발
- 정서적 위기노인을 위한 상담관련 지표와 활동적 노인을 위한 노년사회화과정 관련 평가지표 개발

○ 평가지표의 정리 및 간소화

- 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 서비스, 이용자의 권리, 지역사회관계의 평가영역 간 평가내용이 혼재되어 있던 기존 세부지표를 각 영역별 특성에 맞게 평가 될 수 있도록 일관성 있게 정리함

- 한 지표 내에 여러 항목으로 중복되는 내용 및 지도점검사항과 중복되는 내용을 통합·정리하여 지표항목을 간소화
- **지역사회의 특성을 고려한 지표개발**
 - 지역사회 연계성 강화를 도모하기 위하여 지역사회에의 참여 관련 지표의 강화, 가산점 조항을 추가함
 - 지역의 규모와 노인복지관의 규모를 고려하여 D. 프로그램영역의 지표수를 조정하는 것 뿐만 아니라 B.재정 및 조직운영, C. 인적자원관리 영역의 인정범위에 지역 여건 반영
- **동일한 이해를 위한 단어의 명확화**
 - 모호한 표현 및 단어사용으로 혼란을 야기하던 기존지표의 문제를 고려하여 문구수정, 단어의 추가설명 명시를 통해 현장과 평가자가 동일한 이해를 할 수 있도록 함

□ 후속조치

- **시·군의 지도감독과 중복되는 평가지표 개선으로 명확한 평가체계 구성 필요**
 - 평가체계와 시설에 대한 시·군의 지도감독 체계를 분리하여 각 정책수단의 본질적 목표달성의 표준화 및 명확화
 - 사회복지시설에서는 서비스제공에 대한 시설평가와 시·군의 지도감독 내용이 중복되어 평가준비의 과중이 발생하고 있음
 - 또한 시·군에서 자체로 실시하는 지도감독 시 지도감독의 범위와 내용, 순환보직체계라는 관료제의 특성으로 인한 시·군의 시설 담당자의 개별적 전문성 등의 요인으로 표준화되지 못한 지도감독이 발생할 우려가 있음
 - 이러한 문제를 해결하기 위해, 시설평가에서 제시된 ‘전체공통지표’를 지도감독의 기본 점검사항으로 하며 각 시·군의 특성에 따른 내용을 추가하여 실시함으로써 시·군 공무원의 개별적 전문성에 의존하던 지도감독의 기본항목을 표준화하면서도 지역적 특성을 반영하도록 유도
 - 시설평가에서는 지도감독 내용과 중복되는 부분에 대해서는 지도감독의 결과통보지로 증빙자료를 대체함으로써 피평가기관의 평가 피로도를 감소시킬 수 있음
- **경기도 지표 점수화 방식(안)**
 - 경기도 평가지표는 11개 분야 사회복지시설에 대한 평가지표를 개발하였고 이를 위한 지표 점수화 방식을 비계량지표와 계량지표로 구분하여 제안
 - 비계량지표와 계량지표를 구분하여 점수화

- 특히 계량지표는 비계량지표에 비해 상대적으로 지표수는 적으나, 시설평가 결과에 변별력이 큰 지표로 작용하는 점과 보건복지부 평가와 달리 경기도 평가에서는 시설 모수가 적은 관계로 상대평가에 의한 점수화에 어려움이 있어 상대평가가 아닌 점수화방법 필요
- 경기도 계량지표 점수화 방식(목표부여(편차) 방식)도입 고려

목차

I | 서론 / 1

1. 연구의 필요성 및 목적 1
2. 연구 방법 2

II | 보건복지부 노인복지관 평가지표의 변화 / 5

1. 사회복지시설평가 및 노인복지관 평가의 변화 5
2. 노인복지관 평가의 한계 8

III | 경기도 노인복지관 평가지표 개발 방향 / 11

1. 경기도 노인복지관 평가지표의 방향성 11
2. 경기도 노인복지관 평가지표의 개발과정 12
3. 경기도 노인복지관 평가지표(안)의 세부내용의 특징 14
4. 경기도 노인복지관 평가지표의 배점 및 지표 수 26

IV | 경기도 노인복지관 평가지표(안) / 31

1. 경기도 노인복지관 평가지표(안) 31
2. 후속조치 118

참고문헌 / 123

부록 / 125

표 차례

〈표 Ⅱ-1〉 연도별 · 영역별 노인복지관 평가 결과	8
〈표 Ⅲ-1〉 경기도 노인복지관 평가지표개발위원회 명단	13
〈표 Ⅲ-2〉 경기도 노인복지관 평가지표 개발 과정	14
〈표 Ⅲ-3〉 A7. 복지관 운영·관리, A8.시설의 접근성	15
〈표 Ⅲ-4〉 B6. 운영계획서의 실행정도	16
〈표 Ⅲ-5〉 C7. 시설장의 전문성	16
〈표 Ⅲ-6〉 C8. 최고 중간관리자(사무국장)의 전문성	17
〈표 Ⅲ-7〉 C11. 직원의 권리 및 인권보호	17
〈표 Ⅲ-8〉 C12. 직원의 급여(보수)수준 향상을 위한 노력	18
〈표 Ⅲ-9〉 C13. 직원업무평가, C14. 수퍼비전 및 외부전문가의 자문 평가지표 평가항목	18
〈표 Ⅲ-10〉 구체적 설명 및 기준 추가 평가지표 및 추가내용	19
〈표 Ⅲ-11〉 D1-3. 지역사회단체와의 연계	20
〈표 Ⅲ-12〉 D3-2. 외부강사의 관리	20
〈표 Ⅲ-13〉 D4-3. 사업수행인력 평가문항	21
〈표 Ⅲ-14〉 D5-1. 노인자원봉사자 선발 및 관리	21
〈표 Ⅲ-15〉 D5-2. 노인자원봉사자 관리	22
〈표 Ⅲ-16〉 구체적 설명 및 기준 추가 평가지표 및 추가내용	22
〈표 Ⅲ-17〉 구체적 설명 및 기준 추가 평가지표 및 추가내용	23
〈표 Ⅲ-18〉 E1. 이용자의 비밀보장	23
〈표 Ⅲ-19〉 E2. 이용자의 고충처리	24
〈표 Ⅲ-20〉 E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방	24
〈표 Ⅲ-21〉 E3. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권	25
〈표 Ⅲ-22〉 F3. 지역사회 참여실적	25
〈표 Ⅲ-23〉 2018년 보건복지부 노인복지관 평가지표 지표수 및 배점	26
〈표 Ⅲ-24〉 경기도 노인복지관 평가지표 지표수 및 배점	27
〈표 Ⅲ-25〉 2018년도 보건복지부 평가지표 대비 경기도 평가지표 비교표	28
〈표 Ⅳ-1〉 비계량지표의 등급 설정	120
〈표 Ⅳ-2〉 목표부여방식의 기본특점과 목표달성도에 따른 득점비율	120
〈표 Ⅳ-3〉 목표부여방식의 표준편차 산정식	121
〈표 Ⅳ-4〉 목표부여방식의 계량지표 점수구간 및 배점	121

그림 차례

〈그림 I-1〉 경기도 노인복지관 평가지표(안) 개발 과정	2
--	---

I 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

□ 연구의 필요성

- 사회복지시설에 대한 평가는 긍정적 평가와 부정적 평가가 공존하고 있으며, 지속되어 온 평가로 인해 시설 운영의 구조와 체계는 갖추었지만 서비스 질에 대한 평가는 실상 담보상태로 볼 수 있음
 - 사회복지시설의 수준을 향상시키고, 시설운영에 대한 구조화 및 체계화를 가져왔다는 긍정적 평가가 있음
 - 부정적 평가로는 피평가시설의 준비 부담과 평가자의 평가지표 해석의 다양성으로 시설 내에서 평가수행의 어려움, 지자체 지도점검 사항들이 포함되어 평가의 중복성에 대한 문제와 서비스 질에 대한 평가 등이 논의되고 있음
- 사회복지시설은 지역의 여건에 따라 변화하고 있는 상황에서 국가 표준 평가지표에 의한 평가의 실효성에 대한 논란이 있음
 - 시설의 규모와 지자체의 지원 등에 따라 시설운영에 격차가 존재
- 노인복지관 위탁과 점검은 시·군에서, 시설평가는 보건복지부에서 실시되고 있어 경기도의 행정상 역할이 불분명한 상황에서 노인복지관 지원이 이루어지고 있음
 - 노인복지관 평가는 사회복지사업법 제43조의2에 근거 보건복지부가 실시하고 있으며, 위탁과 시설점검은 시·군에서 실시
 - 경기도는 시·군 및 민간직영시설을 제외한 도내 노인복지관 53개소의 사업비(도비 10%, 시·군 90%)를 지원하고 있으며, 관리운영실태 점검(연1회 이상), 시설안전점검(연2회 이상)을 시·군 협조사항으로 하고 있음

- 노인복지관 운영에 대한 경기도의 역할 부여와, 노인복지관에서 수행하고 있는 경기도 자체사업에 대한 평가 필요
- 경기도와 경기도 내 노인복지관의 의견을 모아 정책의 방향성을 제시하고 노인복지관의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 평가지표 개발이 필요함

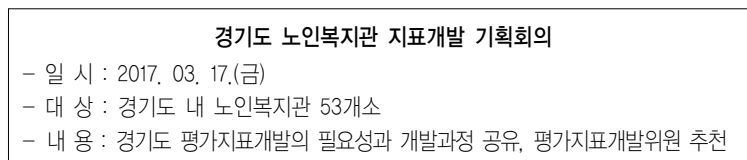
□ 연구의 목적

- 경기도 노인복지관에 적합한 평가지표를 개발하여 경기도 사업에 대한 평가와 서비스의 질적 향상을 도모함
 - 노인인구의 증가와 국가정책을 반영한 미래지향적 지표 개발
 - 지역사회 여건과 노인복지관의 환경을 고려한 지표개발

2. 연구 방법

- 문헌분석
 - 시설평가에 대한 문헌을 검토하여 현재 운영되고 있는 시설평가에 대한 분석
 - 기존 노인복지관 평가결과를 분석하여 경기도 평가지표 개발
- 평가지표를 기획회의, 평가지표개발위원회 운영, 토론회 개최 등을 통해 개발함
 - 학계전문가, 현장전문가, 관련 공무원을 대상으로 평가지표개발위원회를 위촉하고 운영
 - 개발된 평가지표의 현장적용성을 높이기 위해 토론회 등 의견수렴의 장 마련

〈그림 I-1〉 경기도 노인복지관 평가지표(안) 개발 과정



경기도 노인복지관 평가지표개발위원회 회의(6차)

- 일 시 : 2017.04.04.(화), 2017.05.23.(화), 2017.07.10.(월), 2017.07.31.(월), 2017.08.28.(월), 2017. 10.24.(화)
- 참 석 : 학계전문가(1인), 현장전문가(5인), 재단(2인)
- 내 용 : 기존의 보건복지부 평가지표를 검토·보완하고 경기도에 적합한 평가지표 개발



경기도 노인복지관 평가지표(안) 토론회

- 일 시 : 2017.09.19.(화)
- 장 소 : 장 소 : 수원청소년문화센터 은하수홀
- 내 용 : 경기도 내 노인복지관 대상으로 평가지표(안) 설명과 현장 의견수렴



경기도 노인복지관 평가지표(안) 검토

- 방 법 : 경기도 내 노인복지관을 대상으로 공문을 통해 의견수렴
- 기 간 : 2017.09.27. ~ 2017.10.13.
- 내 용 : 토론회에서 제시된 의견을 반영한 평가지표(안)에 대한 의견수렴



경기도 노인복지관 평가지표(안) 개발

Ⅱ 보건복지부 노인복지관 평가지표의 변화

1. 사회복지시설평가 및 노인복지관 평가의 변화

□ 사회복지시설평가의 변천

- 사회복지시설평가는 사회복지사업법 제43조의2에 근거 1999년 첫 평가를 시작으로 2017년 현재 6주기 시설평가를 실시하고 있음
 - 평가주체는 1999년부터 2003년도까지 한국보건사회연구원이 주관하여 시행되었고, 2004년 이후에는 한국사회복지협의회에서 사회복지 평가지표의 개발과 평가를 수행하였으며, 최근 사회보장정보원으로 업무가 이관되어 진행되고 있음
- 지난 평가들이 구조적인 시설의 환경과 운영체계를 갖추게 하는데 긍정적이었던 반면에 서비스 질 향상에는 크게 영향을 주지 못한 것으로 평가되고 있음
 - 시설평가로 인해 사회복지시설 환경이 개선되고, 운영 및 인력관리에 필요한 서류완비, 시설의 운영체계를 갖추는 계기가 되어 사회복지시설 환경의 상향평준화를 가져왔고, 이용자(생활자)의 인권문제에 변화를 가져왔다는 긍정적 평가(장영신, 2014)
 - 이용자(생활자) 입장에서는 서비스의 질이 높아져야 할 것인데 삶의 질이 향상되었는지에 대한 임상적 평가는 미비한 것으로 보임
 - 국가가 표준화된 평가지표로 시설을 평가하고 시설은 평가지표에 맞는 서비스를 제공하게 되어 지역의 특성을 고려한 서비스 제공이 어려운 측면이 있음

□ 노인복지관 평가의 경과

- 노인복지관의 평가는 평가 3주기인 2006년도에 시작되었으며 2017년 기준 4차례의 평가가 시행되었다. 7주기(2018년) 평가를 앞두고 있는 노인복지관평가의 변화를 살펴보면 다음과 같음
- 2006년 노인복지(회)관 평가
 - 평가지표개발 및 시행 : 보건복지부, 사회복지협의회
 - 평가지표영역 : 평가영역은 공통지표와 영역별 지표로 나누어졌으며, 영역별 지표로 ‘환경 및 시설’, ‘조직 및 운영’, ‘인적자원’, ‘서비스의 질’, ‘지역사회관계’, ‘평가팀 종합 소견’으로 세분화되어있음. 총 74개(공통지표 11개, 영역별 지표 63개) 지표로 구성됨. 특히 2006년도에는 기존의 평가지표와 별도로 이용자 만족도를 측정하여 노인복지(회)관에 대한 현지 지역 주민의 태도를 반영함
 - 사회복지시설평가의 기본방향(2006 사회복지시설평가)
 - 첫째, 평가의 기본원칙은 복지현장의 욕구와 현실반영, 평가항목의 축소 및 평가방법상의 정밀화, 지표의 정량화의 원칙을 취하고 있으며
 - 둘째 평가수행과정의 특징으로서는 평가위원이 속한 시도에서의 평가가 이루어지지 않도록 하는 상피제도, 평가위원 3인의 블라인드 평가를 사용하고, 평가위원 3인(학계1, 공무원1, 사회복지사 1인 등)이 모든 항목에 대하여 독립적으로 채점한 후 그 평균값을 구하는 방법을 채택하여 평가의 중립성, 공정성을 도모하였음
 - 평가대상시설은 2003년 1월 1일 이전에 설치·신고된 노인복지(회)관 중 각 시도청에서 확인 및 통보한 총 72개소를 평가(경기도 21개소)
- 2009년 노인복지관평가
 - 평가지표개발 및 시행 : 보건복지부, 한국사회복지협의회
 - 평가지표 기준 : 보건복지부의 「사회복지시설 서비스 최소기준(안) 개발」 보고서에서 제안한 최소기준안 반영 및 인권기준 지표, 시설 회계 투명성 관련 지표를 신규로 도입하는 등 평가지표를 강화함
 - 평가지표 영역 : 2006년도에 만들어진 ‘최소기준안’에 따라 ‘시설 및 환경’, ‘재정 및 조직운영’, ‘인적자원관리’, ‘프로그램 및 서비스(사정, 기본생활, 보건의료, 재활, 치매, 사회복지서비스 장래)’, ‘이용자의 권리’, ‘지역사회관계’ 총 6개 영역으로 구성

- 2009년도 사회복지시설의 특징
 - 사회복지현장 및 지자체, 시민단체, 전문가 등 폭넓은 의견수렴을 통해 투명성 및 신뢰성 확보
 - 현장평가에서 교수, 지자체공무원, 현장전문가 3인 합의제 실시를 통해 평가의 객관성 및 공정성 제고, 평가결과에 대한 다각화된 정보제공을 통해 시설의 알권리 확보
- 평가결과는 최우수, 우수, 양호, 보통, 미흡 5단계로 발표되었으며 결과가 우수한 시설에는 해당 시설 종사자에 대한 인센티브가 지급되고, 하위시설에는 서비스품질관리단에 의한 전문적 컨설팅을 제공하여 서비스 수준 향상을 위한 운영 개선 방안을 마련하도록 지원
- 노인종합복지관 총 139개소 평가대상 시설

○ 2012년 노인복지관 평가

- 평가지표개발 및 시행 : 보건복지부, 사회복지협의회 시설평가원
- 평가지표 영역 : ‘시설 및 환경’영역, ‘재정 및 조직운영’영역, ‘인적자원관리’영역, ‘프로그램 및 서비스’영역, ‘이용자의 권리’영역, ‘지역사회관계’영역의 총 6개 영역, 총 108개의 평가지표로 구성됨
- 전체 유형에 적용되는 공통지표, 이용시설 및 생활시설에 각각 적용되는 공통지표를 개발, 이는 시설 중간 비교를 통한 정책개발 및 시설의 균형발전을 위한 토대 마련을 위한 노력
- 전반적으로 제시 항목들이 구체화되었으며, 이용자 관점의 참여와 권리가 강조되는 방향으로 평가지표가 수정 및 신설된 점이 특징
- 평가결과는 최우수, 우수, 양호, 보통, 미흡 5단계로 발표되었으며 결과가 우수한 시설에는 해당 시설 종사자에 대한 인센티브가 지급되고, 하위시설에는 서비스품질관리단에 의한 전문적 컨설팅을 제공하여 서비스 수준 향상을 위한 운영 개선 방안을 마련하도록 지원
- 노인복지관 총 190개소 평가대상 시설

○ 2015년 노인복지관 평가

- 평가지표개발 및 시행 : 보건복지부, 사회복지협의회 시설평가원
- 평가지표 영역 : ‘시설 및 환경’, ‘재정 및 조직운영’, ‘인적자원관리’, ‘프로그램 및 서비스’, ‘이용자의 권리’, ‘지역사회관계’ 총 6개 영역, 총 72개 평가지표로 평가지표 감소
- 평가결과는 최우수, 우수, 양호, 보통, 미흡 5단계로 발표되었으며 결과가 우수한 시

설에는 해당 시설 종사자에 대한 인센티브가 지급되고, 하위시설에는 서비스품질관리단에 의한 전문적 컨설팅을 제공하여 서비스 수준 향상을 위한 운영 개선 방안을 마련하도록 지원

- 노인복지관 총 248개소 평가대상 시설

○ 2018년 노인복지관 평가

- 평가지표개발 및 시행 : 보건복지부, 사회보장정보원

- 평가지표 영역 : ‘시설 및 환경’, ‘재정 및 조직운영’, ‘인적자원관리’, ‘프로그램 및 서비스’, ‘이용자의 권리’, ‘지역사회관계’ 총 6개 영역, 총 평가지표수는 가형 59개, 나형 54개(53개), 다형 48개로 감소

- 2018년도 노인복지관의 평가는 지역 규모별(시설의 연면적과 직원수)로 차등적용하는 특징을 가지며 이는 상이한 지역적 환경을 평가에 반영하여 공평성을 도모하기 위함

2. 노인복지관 평가의 한계

□ 노인복지관 평가의 한계

○ 노인복지관 평가는 지속적으로 향상되고 있어 평가지표의 변별력에 한계가 지적되고 있음

- 2006년에 비해 지속적으로 증가 추세에 있고, 2012년 평가결과와 2015년 평가결과는 거의 유사하게 나타나고 있음

- A. 시설 및 환경 영역은 2006년 83.6점이었으나, 2009년 이후 95점 전후의 평가를 받으며 대부분의 평가기관이 A등급을 받게 되어 평가지표의 변별력에 한계를 나타냄

〈표 II-1〉 연도별 · 영역별 노인복지관 평가 결과

평가영역	2006년	2009년	2012년	2015년
A. 시설 및 환경	83.6	94.6	96.9	95.4
B. 재정 및 조직운영	76.4	85.3	86.3	85.7
C. 인적자원관리	63.4	74.1	81.0	81.0
D. 프로그램 및 서비스	69.6	87.3	85.7	86.7
E. 이용자의 권리	-	91.3	90.8	89.4
F. 지역사회관계	73.2	83.0	80.7	80.4
총점	70.0	84.4	84.9	85.2

출처 : 장영신(2016), 『사회(복지)서비스 품질관리센터 설치 방안』 한국사회복지협의회, 재구성

- 광역, 지자체, 보험공단, 행정안전부, 소속법인 등 유관기관으로부터 지도점검, 감사, 위탁심사, 경영평가 등을 받고 있어 평가에 대한 중복부담이 높음
 - 각각 기관의 점검과 평가의 내용은 유사하나 지표가 상이하여 평가준비가 중복적임
- 노인복지관 평가가 중앙정부 차원에서 실시되고 있어 지역주민을 대상으로 하는 이용시설 평가에 한계가 있음
 - 전국에서 이용 가능한 거주시설과 달리 이용시설인 노인복지관은 지역의 특성을 반영한 서비스를 제공하고 있으며, 특히 경기도는 노인상담서비스를 특화하여 제공하고 있으나, 보건복지부의 평가지표에는 반영되고 있지 않음
 - 2018년 보건복지부 지표에서 노인복지관의 규모에 따라 D. 프로그램영역에 대한 지표 수를 달리하고 있으나, B. 재정 및 조직영역과 C. 인력자원영역도 노인복지관의 규모와 연동되므로 평가지표의 인정범위에 반영할 필요가 있음
 - 노인복지관의 사업비 보조금은 지방비로 구성되어있으나 시설평가가 중앙지표로 구성되어있어 지역특성 반영에 한계가 있음

Ⅲ 경기도 노인복지관 평가지표 개발 방향

1. 경기도 노인복지관 평가지표의 방향성

□ 미래지향적 지표로의 수정

- 현장의 의견을 최대한 반영하되 난이도 등을 상향조정하여 노인복지관의 발전 도모
- 평가를 위한 지표가 아닌 노인의 삶을 보조해가기 위한 맞춤형 노인복지서비스의 전달방법, 노인복지관의 기능 등의 지향점을 담은 지표를 개발하고자 함
- 국가 노인복지 방향성을 반영한 치매관련 평가지표 개발
- 정서적 위기노인을 위한 상담관련 지표와 활동적 노인을 위한 노년사회화과정 관련 평가지표 개발

□ 평가지표의 정리 및 간소화

- 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 서비스, 이용자의 권리, 지역사회관계의 평가영역 간 평가내용이 혼재되어 있던 기존 세부지표를 각 영역별 특성에 맞게 평가 될 수 있도록 일관성 있게 정리함
- 한 지표 내에 여러 항목으로 중복되는 내용 및 지도점검사항과 중복되는 내용을 통합·정리하여 지표항목을 간소화

□ 지역사회의 특성을 고려한 지표개발

- 지역사회 연계성 강화를 도모하기 위하여 지역사회에의 참여 관련 지표의 강화, 가산점 조항을 추가함
- 지역의 규모와 노인복지관의 규모를 고려하여 D. 프로그램영역의 지표수를 조정하는 것뿐만 아니라 B.재정 및 조직운영, C. 인적자원관리 영역의 인정범위에 지역 여건 반영

□ 동일한 이해를 위한 단어의 명확화

- 모호한 표현 및 단어사용으로 혼란을 야기하던 기존지표의 문제를 고려하여 문구수정, 단어의 추가설명 명시를 통해 현장과 평가자가 동일한 이해를 할 수 있도록 함

2. 경기도 노인복지관 평가지표의 개발과정

□ 기존 지표의 검토와 보완

- 경기도 노인복지관 평가지표 개발을 위해 2009년, 2012년, 2015년에 시행된 평가결과와 2018년 보건복지부 평가에서 사용할 지표 내용을 분석함
 - 2018년 이전의 평가결과에 대해서는 평균과 표준편차를 검토하여 평균값이 4.0점 만점에 4.0인 지표를 추출함
 - 2018년 보건복지부 평가지표의 내용을 검토하여 현장의 실정에 맞도록 수정·보완하고자 함
- 기존 지표 검토 결과, 사회복지사업법에 근거된 시설평가 지속적으로 실시되면서 노인복지관의 최기 설계나 위탁심사 등의 방향성을 제시하고 있으나, 지역사회 여건을 반영한 미래지향적 방향성 제시에는 한계가 있음
- 이에 경기도 노인복지관 평가지표 개발의 큰 방향성을 경기도 내 31개 시·군의 편차해소와 균형발전, 노인복지관의 향후 기능과 역할에 대한 미래지향성으로 설정

□ 경기도 노인복지관 평가지표의 개발과정

○ 평가지표개발위원회 위촉 및 구성

- 경기도와 경기도노인복지관협회의 추천을 받아 노인복지관의 규모, 지역여건을 고려하여 선정됨
- 평가지표개발위원회를 구성
 - 학계전문가 1인, 현장전문가 5인, 재단 연구진 2인

〈표 Ⅲ-1〉 경기도 노인복지관 평가지표개발위원회 명단

분야	소속	성명
학계	연성대학교 교수	구재관
현장	김포노인종합복지관 관장	김남용
현장	가평군노인복지관 관장	양순분
현장	양평군노인복지관 관장	이근형
현장	고양덕양노인종합복지관 관장	이호경
현장	안성시노인복지관 관장	정종국
연구진	경기복지재단 연구위원	황경란
연구진	경기복지재단 연구위원	박혜선

○ 평가지표개발회의 운영

- 경기도 노인복지관장을 대상으로 하는 경기도 평가지표개발을 위한 기획회의
- 6회기의 평가지표개발회의 진행

○ 평가지표개발관련 의견수렴 과정

- 경기도 노인복지관 종사자 대상 서면 의견수렴 1회, 토론회 1회 진행
- 이 과정에서 경기도 내 노인복지관 시설장 및 실무자의 의견을 수렴하였으며, 현장의 의견을 최대한으로 반영하고자 하였음
- 평가지표개발을 위한 의견수렴 및 평가지표개발위원회 일정과 참여자는 다음과 같음

〈표 Ⅲ-2〉 경기도 노인복지관 평가지표 개발 과정

일자	일정	논의내용
2017.03.17.	노인복지관 평가지표 기획회의	평가지표 개발 개요 안내 및 연구틀 논의
2017.06.12.	노인복지관 평가지표 개발위원 위촉	-
2017.04.04.	1차 지표개발회의	경기도 노인복지관 평가지표 개발 방향성 논의
2017.05.23.	2차 지표개발회의	A, B, C 영역 논의
2017.07.10.	3차 지표개발회의	D, E, F 영역 논의
2017.07.31.	4차 지표개발회의	평가지표(안) 검토
2017.08.28.	5차 지표개발회의	
2017.09.19.	경기도 노인복지관 평가지표(안) 토론회	현장의견 수렴
2017.09.27.~ 2017.10.13.	경기도 노인복지관 평가지표(안) 개선 관련 의견수렴	현장의견 수렴(서면)
2017.10.24	6차 지표개발회의	토론회 개선의견 및 서면수렴의견에 대한 검토

- 평가지표개발위원회를 통해 개선된 지표는 토론회를 통해 현장에 안내하였으며 토론회 당일과 별도의 의견수렴을 거쳐 현장의 의견을 수렴함. 개선된 의견에 대해서는 다시 한 번 지표개발위원회를 통해 검토, 평가지표에 최대한 반영함

3. 경기도 노인복지관 평가지표(안)의 세부내용의 특징

□ A. 시설 및 환경

- 기관의 환경관리 정도를 평가하는 A5. 환경관리 지표와 기관의 여가시설 및 공간 활용정도를 평가하는 A6. 여가환경 지표를 삭제하고 시설의 접근성(A8) 지표를 복지관 운영관리(A7)로 통합함

〈표 Ⅲ-3〉 A7. 복지관 운영·관리, A8.시설의 접근성

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	A7. 복지관 운영·관리, A8.시설의 접근성	A5. 복지관 운영·관리
평가내용 (수정내용)	<p>① 복지관 내 특정 공간을 개조하여 직원이 생활하고 있지 않다.</p> <p>② 복지관 내·외에 위탁법인의 종교적 특징을 강조하여 이용자에게 거부감을 주고 있지 않다.</p> <p>③ 복지관 내·외에 외부단체가 특정 공간을 활용하거나 재위탁하고 있지 않다.</p> <p>④ 특정 종교를 드러내는 프로그램(행사)을 운영하고 있지 않다.</p> <hr/> <p>① 복지관 전용 셔틀버스가 있거나, 근거리에 대중교통이 정기적으로 운행되고 있다.</p> <p>② 대중교통 정류장이 복지관에서 도보로 10분 이내, 500m이내에 위치하고 있다.</p> <p>③ 복지관 안내 표지판이 복지관 1km이내 도로에 설치되어 있다.</p>	<p>① 복지관내·외에 위탁법인의 종교적 특징을 강조하여 이용자에게 부담을 주고 있지 않다.</p> <p>② 복지관 내·외에 외부단체가 특정 공간을 활용하거나 재위탁하고 있지 않다.</p> <p>③ 특정 종교를 드러내는 프로그램(행사)을 운영하고 있지 않다.</p> <p>④ 이용자의 복지관 접근에 대한 안전성이 확보되어 있다.</p>
수정이유	A7. ① 기존 평가지표 개발시 시대적 상황을 반영한 항목이고 현 상황과 맞지 않으므로 삭제 A8. ①~③ 하나의 평가항목으로 포함되더라도 현장의 무리가 없을 것으로 판단되어 수정·통합	

□ B. 재정 및 조직운영

- 기관의 운영규정과 관련한 지표(B6)는 평가지표 초기 구성 시 운영규정에 대한 개념이 없었던 시대상황을 반영하여 교육 차원으로 포함시켰던 지표이고 현재는 사회복지법 시행규칙에 따라 당연히 수행되어야 하는 부분이므로 삭제함
- 예산집행(B8)은 지도점검, 감사와 중복되는 내용으로 평가지표에서 삭제함
- 평가항목의 개념정의를 명확하게 명시하여 평가 준비의 편의성을 확보하고자 함

〈표 Ⅲ-4〉 B6. 운영계획서의 실행정도

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	B7. 운영계획서의 실행정도	B6. 운영계획서의 실행정도
평가내용 (수정내용)		평가항목의 개념정의 명시 - 운영계획서는 수탁, 재수탁 시 제출하는 계획서와 동일함(단위사업계획서 모음과 단위사업 전체를 담아내는 내용을 도입부에 정리해둔 계획서를 의미함)
수정이유	평가준비의 편의성 확보를 위함	

□ C. 인적자원관리

- 시설장의 전문성을 평가하는 지표(C7)의 경우 근무기간으로 전문성을 평가하는 것이 부족하며, 경력이 부족하더라도 학위취득, 자격증 취득 등으로 부족한 부분을 보충할 수 있으므로 평가항목을 추가하여 시설장의 전문성을 인정해주는 범위를 확대하자는 현장의 의견을 반영함
 - 사회복지분야 석사 이상의 학위가 있을 경우 점수를 인정받을 수 있도록 함

〈표 Ⅲ-5〉 C7. 시설장의 전문성

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	C7. 시설장의 전문성	
평가내용 (수정내용)	① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다. ② 사회복지시설 근무경력이 15년 이상이다. ③ 노인복지관 경력이 10년 이상이다.	① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다. ② 사회복지시설 근무경력이 15년 이상이다. ③ 노인복지관 경력이 10년 이상이다. ④ 사회복지분야 석사(박사)학위가 있다.
수정이유	근무기간만으로 전문성을 평가하는 것이 부족하며, 경력이 부족하더라도 학위취득, 자격증 취득 등으로 부족한 부분을 보충할 수 있으므로 평가항목을 추가	

- 최고 중간관리자의 전문성을 평가하는 지표(C8)의 경우 경력 및 자격증이 부족해도 최고 중간관리자의 지위와 노력을 인정해주기 위해 배점기준 수정

〈표 Ⅲ-6〉 C8. 최고 중간관리자(사무국장)의 전문성

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	C8. 최고 중간관리자(사무국장)의 전문성	
평가내용 (수정내용)	<ul style="list-style-type: none"> · 우 수 (4점) : 3개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 2개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 1개 항목이 해당된다. · 미 흡 (0점) : 해당되는 항목이 없다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 우 수 (4점) : 3개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 2개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 1개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 해당되는 항목이 없다.
수정이유	근무기간만으로 전문성을 평가하는 것이 부족하며, 경력이 부족하더라도 학위취득, 자격증 취득 등으로 부족한 부분을 보충할 수 있으므로 평가항목을 추가	

- 유사한 내용을 평가하는 항목들을 통합하여 항목을 축소하고, 모호한 표현에 대한 구체적 정의·기준을 적시하여 평가준비의 편의성을 도모함(C11, C12). 또한 미 배점지표를 배점지표로 전환하고 배점기준을 추가함

〈표 Ⅲ-7〉 C11. 직원의 권리 및 인권보호

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	C11. 직원의 권리 및 인권보호	
평가내용 (수정내용)	<ul style="list-style-type: none"> ① 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부규정 또는 지침이 있다. ② 직원 간 부당한 상황이 발생했을 때 조치할 수 있는 내부 규정 또는 지침이 있다. ③ 이용자가 직원에 대해 폭언 및 폭행 등의 행위가 발생했을 때 보호할 수 있는 근거 또는 조치사례가 있다. ④ 근무 중 발생한 사고에 대한 예방 및 사후 조치 근거가 있다. ⑤ 직원 고용계약시(또는 연장시) 합당한 계약협상이 이루어지고 있다. ⑥ 기관의 일방적 강요나 강압에 대한 보호 규정이 있다. 	<ul style="list-style-type: none"> ① 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부규정 또는 지침이 있다. ② 근무 중 발생한 사고 또는 이용자에 의한 폭언 및 폭행 등의 행위에 대한 예방 및 사후조치 근거가 있다. ③직원 고용시(또는 연장시) 계약이 이루어지고 있다. ④직원이 복지관 운영에 참여하고 있다.
수정이유	<ul style="list-style-type: none"> - 보건복지부 평가지표의 ②, ③, ④번 문항은 유사한 내용이므로 통합하여 문항 축소 - 보건복지부 평가지표의 ⑤번 문항의 '합당한'이라는 표현은 모호하며, 계약이 이루어지는 경우 공식적인 가이드라인을 따라야 하므로 문구 삭제 - 보건복지부 평가지표의 ⑥번 문항은 ①번 문항에 포함되는 내용이므로 문항 통합 - 직원의 권리 및 인권 보호를 위한 직원의 참여를 지향하는 목적으로 경기도 평가지표 ④번 문항 추가 	

〈표 Ⅲ-8〉 C12. 직원의 급여(보수)수준 향상을 위한 노력

구분	2018 보건복지부 평가지표		경기도 평가지표
평가지표	C12. 직원의 급여(보수)수준 향상을 위한 노력		
평가내용 (수정내용)	보건복지부 권고기준 준수 여부 *규정급여	① 직원의 규정급여 수준은 보건복지부 권고 기준(사회복지직) 이상으로 지급하고 있다. ② 직원의 규정급여 수준은 보건복지부 권고 기준*사회복지직을 준수하고 있다. ③ 직원의 규정급여 수준은 보건복지부 권고기준(사회복지직) 이하로 지급하고 있다.	① 직원의 규정급여 수준은 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 준수하고 있다. ② 규정급여 외 지방자치단체에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다. ③ 규정급여 외 법인차원에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다. ④ 규정급여 외 기관에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다.
	지방자치단체 별도수당 지급여부 *규정외급여	① 규정급여 외 지방자치단체에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다. ② 규정급여 외 지방자치단체에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있지 않다.	
	법인 별도수당 지급 여부 *규정외급여	① 규정급여 외 법인 차원에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다. ② 규정급여 외 법인 차원에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있지 않다.	
수정이유	- 수당지급주체별로 나누어져 복잡하던 지표를 간소화함		

- 2018년 보건복지부 평가지표에서는 삭제되었던 2015년 평가지표(C13. 직원업무평가, C14. 수퍼비전 및 외부전문가의 자문) 추가

〈표 Ⅲ-9〉 C13. 직원업무평가, C14. 수퍼비전 및 외부전문가의 자문 평가지표 평가항목

지표명	평가내용
C13. 직원업무평가	① 직원의 업무평가에 관한 지침이 문서화되어 있다. ② 직원의 직무기술서 및 업무분장이 문서화되어 있다. ③ 직원의 업무성과가 연간 1회 이상 정기적으로 평가되고 있다. ④ 평가결과가 인사에 반영되고 있다.
C14. 수퍼비전 및 외부전문가의 자문	① 체계적인 수퍼비전을 위해 시설에서 마련한 수퍼비전 지침이 있다. ② 매월 1회 정기적으로 개인 또는 집단을 대상으로 수퍼비전을 실시하고 반영하고 있다. ③ 수퍼비전이 기록 및 관리되고 있다. ④ 외부전문가로부터 연평균 2회 이상 자문을 받고 있다. ⑤ 외부전문가로부터 받은 자문이 사업운영에 반영되었다.

□ D. 프로그램 및 서비스

- 유사한 내용을 평가하는 항목들을 통합하고, 사업과정에 따라 순차적인 평가가 이루어질 수 있도록 지표의 순서를 바꿔 현장에서의 평가준비가 원활하게 이루어질 수 있도록 함
 - D2-3. 단위사업 운영평가, D2-4. 프로그램 수행과정 순서 변경
- 평가내용에 대한 구체적인 설명 및 기준을 추가하여 평가자와 피평가기관의 동일한 이해를 도모함

〈표 Ⅲ-10〉 구체적 설명 및 기준 추가 평가지표 및 추가내용

지표명	추가내용
D1-1. 이용자 관리체계	③ 신규 이용자를 대상으로 기관 및 서비스이용 등에 대한 오리엔테이션을 연 4회 이상 실시하고 있다. - 기관 및 서비스이용 등에 대한 오리엔테이션에는 기관의 비전과 미션이 담긴 기관 및 프로그램의 소개, 개인정보제공 및 활용에 대한 교육, 안전/성/인권에 대한 교육 등이 포함되며 반기별 집체교육을 했을 시 인정함
D1-2. 전체 프로그램 이용실적	① 전체 프로그램 연인원을 파악한다. - 경기도 노인종합상담사업 인력은 포함함
D1-3. 지역사회단체와의 연계	① 지역사회단체(기관)와 공식적인 업무협약이 3년간 6개 이상의 단체(기관)와 체결되었고, 연2회 이상 정기적으로 진행되는 프로그램이 3개 이상 있다. - 평가기간(2018년~2020년)에 단체(기관)와 체결한 협약 사업 또는 프로그램 중 연 2회 이상 진행한 프로그램이 3개 이상인 경우에만 인정 - 평가 이전에 협약하였으나 협약 내용이 유효(상호간 이의 없을 시 연장하는 조건일 경우 등)하고, 사업이 평가기간까지 연속적으로 이어져 오는 경우 인정(D1-3 ①항목에서는 인정하지 않음)
D2-2. 욕구조사 또는 만족도조사	※ 본 지표에서 '조사'는 단위사업에 관련한 조사를 의미하며, 각 사업별로 질문지가 구성되어 있어야 인정
D5-1. 분야별 노인자원봉사자 모집 및 선발	자원봉사 분야 : 재능기부, 노력봉사 등 복지관에서 운영하고 있는 자원봉사 동아리(봉사단) 중 기관에서 선택하여 적용할 수 있음.

○ 지역사회와 연계를 강조하기 위하여 관련 내용을 추가함

〈표 Ⅲ-11〉 D1-3. 지역사회단체와의 연계

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	D1-3. 지역사회단체와의 연계	
평가내용 (수정내용)	① 지역사회단체(기관)와 공식적인 업무협약이 3년간 6개 이상의 단체(기관)와 체결되었다. ② 업무협약에 의해 체결된 단체(기관)와 연 2회 이상 정기적으로 진행되는 프로그램이 3개 이상 있다. ③ 지역사회사업에 복지관 이용자들(노인조직/단체)이 주체가 되어 연5회 이상 참여하고 있다. ④ 지역사회복지협의체(분과위원회)에 복지관 직원들이 참여하고 있다.	① 지역사회단체(기관)와 공식적인 업무협약이 3년간 6개 이상의 단체(기관)와 체결되었고, 연2회 이상 정기적으로 진행되는 프로그램이 3개 이상 있다. ② 지역사회사업에 복지관 이용자들(노인조직/단체)이 주체가 되어 연5회 이상 참여하고 있다. ③ 지역사회보장협의체(분과위원회)에 복지관 직원들이 3개 분과 이상 참여하고 있다. ④ 복지관 직원들이 2개 읍면동 이상에서 읍면동 보장협의체 등에 참여하고 있다.
수정이유	유사한 내용을 통합하고 지역사회와의 연계를 강조하기 위하여 신규 평가항목 추가	

○ 현장의 소모적인 업무를 야기하는 사항을 삭제하여 평가준비에 대한 현장의 부담을 경감시키고자 함

- D2-4. 프로그램 수행과정 지표의 평가 자료에서 과정기록지를 제외

○ 한 지표 내의 유사한 내용을 통합하여 문항 수를 축소하여 평가과정을 간소화하고자 함(D3-2. 외부강사의 관리)

〈표 Ⅲ-12〉 D3-2. 외부강사의 관리

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	D3-2. 외부강사의 관리	
평가내용 (수정내용)	① 신규강사의 모집이 공개적으로 이루어지며 내부결재과정을 거쳐 계약하고 관리되고 있다. ② 강사 중 프로그램 관련 자격증(수료증, 졸업증명서)을 취득한 강사비율이 전체의 80%를 넘는다. ③ 강사 간담회가 연 2회 이상 이루어지고 있다. ④ 강사가 진행하는 프로그램은 계획서가 있고 진행일지가 작성되고 있다.	① 신규강사의 모집이 공개적으로 이루어지며 내부결재과정을 거쳐 계약하고 관리되고 있다. ② 강사 중 프로그램 관련 자격증(수료증, 졸업증명서)을 취득한 강사비율이 전체의 80%를 넘는다. ③ 강사 간담회가 연 2회 이상 이루어지고 있다. ④ 강사가 진행하는 프로그램은 계획서가 있고 진행일지가 작성되고 있다.

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
	⑤ 강사는 내부 결재에 의해 채용되고, 계약서에 의해 관리되고 있다. ⑥ 프로그램에 참여한 이용자를 대상으로 연 1회 이상 강사에 대한 평가가 이루어지고 있다. ⑦ 담당직원은 강사에 대해 연 1회 이상 평가하여 운영에 반영하고 있다.	⑤ 프로그램에 참여한 이용자와 담당직원이 각각 연 1회 이상 강사에 대한 평가를 진행하고 운영에 반영하고 있다.
수정이유	유사한 내용을 통합하여 문항 수를 축소, 평가과정을 간소화하고자 함 - 보건복지부 평가지표 ⑤번 문항은 ①번 문항의 평가방법으로 포함 - 보건복지부 평가지표 ⑥, ⑦번 문항을 통합	

○ 경기도의 내용을 담은 신규지표 추가(D4-3. 사업수행인력)

〈표 Ⅲ-13〉 D4-3. 사업수행인력 평가문항

지표명	추가내용
D4-3. 사업수행인력	① 사회복지사 1급 또는 상담 관련 전문 학사 자격을 취득하고 있다. ② 담당직원이 상담을 위한 외부전문교육을 받고 있다. ③ 상담 역량강화를 위한 전문교육 이수를 지원하고 있다(여비, 교육비 등). ④ 이용상담과 전문상담을 구분하여 관리하고 있다.

○ 기존 평가 개발 시의 시대적 상황을 반영한 내용을 현재 시대적 상황을 반영한 평가지표로 수정

〈표 Ⅲ-14〉 D5-1. 노인자원봉사자 선발 및 관리

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	D5-1. 노인자원봉사자 선발 및 관리	D5-1. 분야별 노인자원봉사자 모집 및 선발
평가내용 (수정내용)	① 노인자원봉사자에 대한 자원봉사활동 신청서가 작성되어 관리되고 있다. ② 자원봉사 분야별 봉사자 선발 기준 등이 작성되어 있다. ③ 자원봉사선발 과정에는 담당자의 주도하에 이루어지고 있다. ④ 노인자원봉사자가 선택 가능한 자원봉사 프로그램을 3개 이상 확보하고 있다.	① 노인 자원봉사자가 공개적으로 모집되고 있다. ② 노인 자원봉사 분야별 봉사자 선발기준 등이 작성되어 있다. ③ 노인 자원봉사자 선발위원회가 구성되어 있고 선발결과를 공개하고 있다. ④ 노인 자원봉사 분야별 활동계획서가 작성되어 있다.
수정이유	- 현 시대적 상황을 반영하여 미래지향적 내용을 담은 지표로 수정	

- 평가 시 문제가 발생할 수 있는 요소를 경계하기 위하여 평가기준 강화
 - D3-2. 외부강사의 관리 : ⑤ 지역사회(주민)를 위해 활동한 자원봉사활동 실적(사례)이 연 1회 이상 있다.
 - 인정 기준을 연 1회로 할 경우 1회성 자원봉사도 포함되며, 이는 지속적인 자원봉사를 지양하게 될 수 있으므로 수정

〈표 Ⅲ-15〉 D5-2. 노인자원봉사자 관리

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	D5-2. 노인자원봉사자 관리	D5-2. 노인자원봉사자 관리
평가내용 (수정내용)	① 자원봉사활동을 지지·격려하기 위한 보상체계가 실시되고 있다. ② 자원봉사활동과 관련한 내용들이 체계적으로 기록·관리되고 있다. ③ 기관에서 관리하고 있는 3개 이상의 자원봉사동아리를 대상으로 월례회의 및 간담회 를 각각 매년 2회 이상 실시하고 있다. ④ 매년 중도탈락자에 대해 파악하여 분석하고 대응책(개선방안)을 마련하고 있다. ⑤ 지역사회(주민)를 위해 활동한 자원봉사활동 실적(사례)이 연 1회 이상 있다.	① 자원봉사활동을 지지·격려하기 위한 보상체계가 실시되고 있다. ② 자원봉사활동과 관련한 내용들이 체계적으로 기록·관리되고 있다. ③ 기관에서 관리하고 있는 3개 이상의 자원봉사동아리를 대상으로 월례회의(간담회) 를 각각 매년 2회 이상 실시하고 있다. ④ 매년 중도탈락자에 대해 파악하여 분석하고 대응책(개선방안)을 마련하고 있다. ⑤ 지역사회(주민)를 위해 각 자원봉사동아리가 활동한 자원봉사활동 실적(사례)이 연 2회 이상 있다.
수정이유	인정 기준을 연 1회로 할 경우 1회성 자원봉사도 포함되며, 이는 지속적인 자원봉사를 지양하게 될 수 있으므로 수정	

- 노인복지관의 역할을 공고히 하기 위해 시대적인 상황을 반영한 미래지향적 신규 지표를 추가함
 - D8. 치매예방프로그램 : 치매예방과 관련한 프로그램이 계획, 관리, 운영되고 있는지 평가하는 지표

〈표 Ⅲ-16〉 구체적 설명 및 기준 추가 평가지표 및 추가내용

지표명	추가내용
D8. 치매예방프로그램	① 프로그램이 계획에 근거하여 실시되고 있다. ② 치매예방프로그램에 적합한 대상자에게 제공하고 있다. ③ 이용자의 프로그램 제공 내용이 기록, 관리되고 있다. ④ 지역사회 내 치매관련기관(보건소, 치매지원센터 등)과 연계에 의해 프로그램이 제공되고 있다.

- D9. 노년사회화과정 프로그램 : 선배시민, 예비노인, 노인성인식 관련 프로그램이 계획, 관리, 운영되고 있는지 평가하는 지표

〈표 Ⅲ-17〉 구체적 설명 및 기준 추가 평가지표 및 추가내용

지표명	추가내용
D9. 노년사회화과정 프로그램	① 선배시민관련 프로그램을 실시하고 있다. ② 예비노인관련 프로그램을 실시하고 있다. ③ 노인성인식관련 프로그램을 실시하고 있다. ④ 프로그램이 계획에 근거하여 실시되고 있다.

□ E. 이용자의 권리

- 모호한 표현을 삭제하여 평가기준을 명확히 하고 현장의 상황을 반영하여 인정범위를 확대함

〈표 Ⅲ-18〉 E1. 이용자의 비밀보장

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	E1. 이용자의 비밀보장	
평가내용 (수정내용)	① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화되어 있다. ② 개인정보나 기록, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 보안 및 잠금장치에 의해 철저하게 관리된다. ③ 개인정보의 제공은 공문에 의해 판단하고 조치하고 있다. ④ 이용자의 개인정보 보호를 위한 직원 교육을 연1회 이상 실시하고 있다. ⑤ 이용자 및 가족 에게 개인정보 수집 및 활용에 대해 사전에 동의서를 받고 있다.	① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화되어 있다. ② 개인정보나 기록, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 보안 및 잠금장치에 의해 관리된다. ③ 개인정보의 제공은 공문에 의해 판단하고 조치하고 있다. ④ 이용자의 개인정보 보호를 위한 직원 교육을 연1회 이상 실시하고 있다. ⑤ 이용자에게 개인정보 수집 및 활용에 대해 사전에 동의서를 받고 있다.
수정유유	독거노인의 경우 가족과의 만남이 어려운 상황이 발생하므로 이용자에게만 동의서를 받도록 수정	

- 현장에서 발생하는 상황을 고려하여 인정범위를 확대함

- E2. 이용자의 고충처리 지표

- 고충이 없는 경우 관련 내용이 내부 규정에 명시되어 있으면 인정한다는 단서조항 추가

○ 지표 내 항목을 일관성 있게 정리하고 유사한 내용의 경우 통합함

- E2. 이용자의 고충처리 지표의 항목 중 인권진정함 관련 항목은 E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방 지표로 이동

〈표 Ⅲ-19〉 E2. 이용자의 고충처리

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	E2. 이용자의 고충처리	
평가내용 (수정내용)	⑥ 직원은 정기적으로 인권진정함을 확인하고 진정서를 관련 위원회에서 조치하고 있다.	E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방 지표로 이동
수정이유	인권진정함 관련 내용은 E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방 지표와 관련성이 더 높으므로 이동	

- E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방 지표 항목 중 이용자 대상 인권교육, 직원 대상 인권교육으로 분리되어있던 항목을 통합

〈표 Ⅲ-20〉 E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방	
평가내용 (수정내용)	① 이용자 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다. ② 학대/인권침해 관련 규정 및 가해자에 대한 처벌규정이 마련되어 있다. ③ 학대/인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다. ④ 이용자를 대상으로 인권교육을 계획하고 각각 연1회 이상 실시하고 있다 ⑤ 직원을 대상으로 인권교육을 계획하고 연1회 이상(4시간 이상) 실시하고 있다. ⑥ 직원으로부터 학대/인권침해 금지에 대한 서약서를 받아 보관하고 있다. ⑦ 이용자 간 분쟁 발생 시 직원에 의한 적절한 개입이 이루어지고 있다.	① 이용자 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다. ② 학대/인권침해 관련 규정 및 가해자에 대한 처벌규정이 마련되어 있다. ③ 학대/인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다. ④ 이용자 및 직원을 대상으로 인권교육을 계획하고 각각 연1회 이상 실시하고 있다 ⑤ 직원으로부터 학대/인권침해 금지에 대한 서약서를 받아 보관하고 있다. ⑥ 이용자 간 분쟁 발생 시 직원에 의한 적절한 개입이 이루어지고 있다. ⑦ 직원은 정기적으로 인권진정함을 확인하고 진정서를 관련 위원회에서 조치하고 있다.
수정이유	이용자와 직원 대상 인권교육으로 분리되어 있던 항목을 통합	

- 문항의 이해가 어려운 지표내용은 문구를 수정하여 평가 및 평가준비의 편의성을 확보하고자 함(E3. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권)

〈표 Ⅲ-21〉 E3. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	E3. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권	
평가내용 (수정내용)	① 복지관현황, 제공서비스, 이용자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내책자 가 비치되어 있다. ② 인터넷 홈페이지 또는 SNS를 통해 복지관 주요사업과 행사들이 월1회 이상 업데이트되어 정보를 얻을 수 있다. ③ 이용희망자의 방문이나 견학을 담당하는 직원이 있다. ④ 복지관 내에 안내판을 설치하고 있다. ⑤ 이용자의 특성을 고려하여 정보제공의 표기와 내용을 선정하고 있다. ⑥ 복지관은 충분한 정보제공과 이용자의 자기결정에 의한 서비스 동의서를 기록으로 남기고 있다.	① 복지관현황, 제공서비스, 이용자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내자료 가 비치되어 있다. ② 인터넷 홈페이지 또는 SNS를 통해 복지관 주요사업과 행사들이 월1회 이상 업데이트되어 정보를 얻을 수 있다. ③ 이용희망자의 방문이나 견학을 담당하는 직원이 있다. ④ 이용자의 특성을 고려하여 쉬운 용어의 책자, 돋보기 등을 제공하고 있다. ⑤ 복지관은 충분한 정보제공과 이용자의 자기결정에 의한 서비스 동의서를 기록으로 남기고 있다.
수정이유	평가항목의 문구 수정으로 평가내용의 이해를 수월하게 하고자 함	

□ F. 지역사회관계

- 지도점검 내용과 중복되는 지표를 삭제함
 - F3. 후원금(품) 사용 및 관리 지표 삭제
- 가산점 조항을 추가하여 노인복지관의 지역사회 참여를 제고하고자 함
 - F4. 지역사회 참여실적 지표에 상훈을 받은 횟수 관련 가산점 조항을 추가

〈표 Ⅲ-22〉 F3. 지역사회 참여실적

구분	2018 보건복지부 평가지표	경기도 평가지표
평가지표	F3. 지역사회 참여실적	
평가내용 (수정내용)	① 관장의 지역사회 참여 활동 수를 구한다. ② 사무국장(부장)의 지역사회 참여 활동 수를 구한다.	① 관장의 지역사회 참여 활동 수를 구한다. ② 사무국장(부장)의 지역사회 참여 활동 수를 구한다. ③ 공공기관/정부기관으로부터 상훈을 받은 수를 구한다.(가산점)
수정이유	노인복지관의 지역사회 참여를 제고하고자 가산점 조항 추가	

4. 경기도 노인복지관 평가지표의 배점 및 지표 수

○ 2018년 노인복지관 평가지표 구성

- 2018년에 실시될 보건복지부 노인복지관 평가지표는 가형 59개, 나형 54개, 다형 48개 지표로 구성되어 있고, 배점은 100점 만점으로 D. 프로그램 및 서비스(48점), C. 인적자원관리(20점), F. 지역사회관계(12점), B. 재정 및 조직운영(10점), E. 이용자의 권리(5점)와 A. 시설 및 환경(5점)순으로 구성되어 있음

〈표 Ⅲ-23〉 2018년 보건복지부 노인복지관 평가지표 지표수 및 배점

평가영역		2018년			
		배점	지표수		
A. 시설 및 환경		5	8		
B. 재정 및 조직운영		10	8		
C. 인적자원관리		20	10(미배점2)		
D. 프로그램 및 서비스		48	가형	나형	다형
			25	20(19)	14
D1. 프로그램 기본지표			3	3	3
기본 사업	D2. 프로그램 공통지표		4	4	4
	D3. 평생교육지원사업		2	2	2
	D4. 상담 및 정보제공		2	2	2
	D5. 사회참여지원사업		3	3	3
	D6. 건강생활지원사업		2	2	해당없음
	D7. 위기 및 독거노인가립지원사업		1	1	해당없음
	D8. 기타				
선택 사업	D10. 건강생활지원사업		8 (택2)	4 (택1)	해당없음
	D11. 지역사회복지사업				
	D12. 가족기능 및 가족통합지원사업				
	D13. 주거지원사업				
	D14. 노인권익증진사업				
	D15. 정서 및 사회생활지원사업				
E. 이용자의 권리		5	4		
F. 지역사회 관계		12	4		
총계		100	59	54(53)	48

○ 경기도 노인복지관 평가지표(안) 구성

- 지표의 개수는 기존과 동일(가형 59개, 나형 54개, 다형 48개)하나, 시설 및 환경, 재정 및 조직운영 영역의 지표가 감소(각각 3개/2개 지표 삭제)하고 인적자원관리, 프로그램 및 서비스 영역의 지표가 증가(각각 2개/3개 지표 추가)함
- 배점은 보건복지부에서 수차례 평가를 진행하며 설정된 배점이므로 그대로 유지

〈표 Ⅲ-24〉 경기도 노인복지관 평가지표 지표수 및 배점

평가영역		경기도 평가지표(안)			
		배점	지표수		
A. 시설 및 환경		5	5		
B. 재정 및 조직운영		10	6		
C. 인적자원관리		20	12(미배점2)		
D. 프로그램 및 서비스		48	가형	나형	다형
			28	23(22)	17
D1. 프로그램 기본지표			3	3	3
기본 사업	D2. 프로그램 공통지표		4	4	4
	D3. 평생교육지원사업		2	2	2
	D4. 정서생활지원사업		3	3	3
	D5. 사회참여지원사업		3	3	3
	D6. 건강생활지원사업		2	2	해당없음
	D7. 위기 및 독거노인자립지원사업		1	1	해당없음
	D8. 치매예방프로그램		1	1	1
	D9. 노년사회화과정 프로그램		1	1	1
	D10. 건강생활지원사업		8 (택2)	4 (택1)	해당없음
D11. 지역사회복지사업					
D12. 가족기능 및 가족통합지원사업					
D13. 주거지원사업					
D14. 노인권익증진사업					
D15. 정서 및 사회생활지원사업					
E. 이용자의 권리		5	4		
F. 지역사회 관계		12	4		
총계		100	59	54(53)	48

〈표 Ⅲ-25〉 2018년도 보건복지부 평가지표 대비 경기도 평가지표 비교표

영역	2018년도 평가지표	변경사항	수정사항
A. 시설 및 환경	A1. 편의시설의 적절성	유지	
	A2. 안전관리	유지	
	A3. 응급상황에 대한 안전체계 구축	유지	
	A4. 화재예방 및 피난대책	유지	
	A5. 환경관리	삭제	
	A6. 여가환경	삭제	
	A7. 복지관 운영·관리	수정	문항 수정 및 평가방법 수정(외부단체의 복지관 사용 제재)
	A8. 시설의 접근성	삭제	
B. 재정 및 조직운영	B1. 경상보조금 대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	유지	
	B2. 운영법인의 전입금 이행률	유지	
	B3. 경상보조금 결산액 대비 사업비 비율	유지	
	B4. 경상보조금 결산액 대비 후원금 비율	유지	
	B5. 회계의 투명성	유지	
	B6. 기관 운영규정	삭제	
	B7. 운영계획서의 실행정도	수정	평가방법 보완
	B8. 예산집행의 적절성	삭제	
C. 인적 자원관리	C1. 직원의 충분성	유지	
	C2. 월 평균 확보 직원 대비 자격증 소지 직원비율	유지	
	C3. 직원근속률	유지	
	C4. 직원교육활동비	유지	
	C5. 직원 외부교육활동시간	유지	
	C6. 직원채용의 공정성	유지	
	C7. 시설장의 전문성	수정	문항 추가(시설장의 학위취득 여부)
	C8. 최고 중간관리자의 전문성	수정	배점기준 수정
	C9. 직원교육	유지	
	C10. 직원복지	유지	

영역	2018년도 평가지표	변경사항	수정사항
	C11. 직원의 권리 및 인권 보호(미배점)	수정	문항 축소 및 배점기준 추가
	C12. 직원의 급여(보수)수준 향상을 위한 노력(미배점)	수정	문항 축소 및 배점기준 추가(가산점)
		신규	2015년) C10. 직원업무평가 지표 추가 및 수정(기준항목 축소)
		신규	2015년) C14. 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문 지표 추가 및 수정(기준항목 축소, 평가방법 보완)
D. 프로그램 및 서비스	D1-1. 이용자 관리체계	수정	문항 수정 및 평가방법 보완(인정범위 확대)
	D1-2. 전체 프로그램 이용실적	수정	평가방법 보완(인정범위 확대)
	D1-3. 지역사회단체와의 연계	수정	문항수정
	D2-1. 단위사업계획의 전문성	수정	배점기준 수정
	D2-2. 욕구조사 또는 만족도조사	수정	평가방법 보완
	D2-3. 단위사업 운영평가	수정	D2-4와 순서 변경
	D2-4. 프로그램 수행과정	수정	D2-3와 순서 변경, 문항 축소 및 수정, 평가방법 수정(과정기록지 삭제)
	D3-1. 이용자 모집 및 관리	수정	평가목표 수정
	D3-2. 외부강사의 관리	수정	문항축소 및 평가방법 보완
	D4-1. 내부 전문상담 사업	수정	문항 축소
	D4-2. 외부전문가에 의한 상담	유지	
	D4-3. 사업수행인력	신규	
	D5-1. 노인자원봉사자 선발 및 관리	수정	지표명 수정 및 문항 수정
	D5-2. 노인자원봉사자 관리	수정	문항수정(용어)
	D5-3. 노인자원봉사자 수	유지	
	D6-1. 서비스제공 및 관리	유지	
	D6-2. 건강생활지원 사업 환경	유지	
	D7. 위기 및 독거노인자립지원사업-사례관리	수정	평가방법 보완(인정범위 확대)
	D8. 치매예방프로그램	신규	
	D9. 노년사회화과정 프로그램	신규	
	D10~D15-1. 사업 계획의 전문성	유지	
	D10~D15-2. 욕구조사 또는 만족도조사	유지	
D10~D15-3. 사업 운영평가	유지		

영역	2018년도 평가지표	변경사항	수정사항
	D10~D15-4. 사업 수행과정	유지	
E. 이용자의 권리	E1. 이용자의 비밀보장	수정	문항 수정(인정범위 확대)
	E2. 이용자의 고충처리	수정	문항 축소 및 평가방법 수정(인정범위 확대)
	E3. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권	수정	문항 수정 및 축소
	E4. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권	수정	문항 수정 및 추가
F. 지역 사회관계	F1. 외부자원개발	유지	
	F2. 자원봉사자 관리	유지	
	F3. 후원금(품) 사용 및 관리	삭제	
	F4. 지역사회 참여실적	수정	문항 추가
			신규

IV 경기도 노인복지관 평가지표(안)

1. 경기도 노인복지관 평가지표(안)

A. 시설 및 환경

평가지표	A1. 편의시설의 적절성	
평가목표	이용자가 이용하기에 편리한 가구 및 시설환경을 갖추고 있다.	
평가내용	이용자가 편의시설을 이용하기 편리한가?	해당 여부
	① 편의시설이 편의시설 규정대로 설치되어 있다.	
	② 시설의 쾌적한 환경을 위한 유지와 보수가 되어있다.	
	③ 내부 또는 외부에 운동 및 휴식을 할 수 있는 공간이 확보되어 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 3개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 필수항목을 포함하여 2개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 필수항목만 해당된다. · 미흡 (1점) : 필수항목을 포함하지 않는다.	점수
평가방법	※ 필수항목 : ① <input type="checkbox"/> A1-① 편의시설 설치여부 확인 <input type="radio"/> 근거 : 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행령 제4조 <input type="radio"/> 대상기간 : 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 현장확인 <input type="radio"/> 필수포함사항 : 주출입구 접근로, 장애인전용주차구역, 주출입구 높이차이 제거, 출입구(문), 복도, 계단 또는 승강기, 위생시설 중 대변기, 소변기) 설비 등 의무 편의시설 설치 <input type="radio"/> 인정범위 : 위 시행령(제4조 관련) [별표 2] 대상시설별 편의시설의 종류 및 설치기준을 모두 충족할 경우 인정	

- A1-② 시설의 환경 및 시설유지 확인
 - 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
 - 평가자료 : 평가일 현재
 - 인정범위 : 실적은 시설 자체예산이나, 법인, 지방자치단체, 기타 외부로부터의 지원에 의해 실시한 모두를 인정하며, 실적이 없더라도 시설에서 쾌적한 환경을 유지하고 있을 경우 인정
- A1-③ 운동 및 휴식을 할 수 있는 공간 확보 확인
 - 대상기간 : 평가일 현재
 - 평가자료 : 현장 확인
 - 필수포함사항 : 운동 및 휴식을 할 수 있는 내·외부 공간 확보
 - 인정범위 : 이용자가 휴식시간에 이용할 수 있는 안마기, 노래방 기기, 운동기구, 서적 등을 구비하고 있는 경우에 인정(공간은 시설의 특성에 맞게 겸용 가능)

※ 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행령(제4조 관련) [별표 2] 대상시설별 편의시설의 종류 및 설치기준에 따른 대상시설별 설치하여야 하는 편의시설 종류

편의시설 대상시설	매개시설		내부시설			위생시설				안내시설			비고		
	주출입구접근도로	장애인전용주차구역	주출입구높이차이제거	출입구(문)	복도	계단 또는 승강기	화장실			욕실	샤워실·탈의실	점자블록		유도 및 안내설비	경보 및 피난설비
							대변기	소변기	세면대						
사회복지시설	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	권장	권장	권장				

평가지표	A2. 안전관리	
평가목표	이용/이용자와 직원이 시설을 이용하기에 안전하도록 정기적인 안전점검을 실시하고 있다.	
평가내용	시설의 안전관리 상태는 어떠한가?	해당여부
	① 연 1회 주기로 에너지관리공단, 한국가스안전공사 또는 법적 대행업체에서 보일러에 대한 안전검사를 받고 있다.	
	② 연 1회 주기로 한국가스안전공사 또는 법적 대행업체에서 가스시설에 대한 안전검사를 받고 있다.	
	③ 연 1회 주기로 한국전기안전공사 또는 법적 대행업체에서 전기시설에 대한 안전검사를 받고 있다.	
	④ 연 1회 주기로 한국화재보험협회, 관할 소방서 또는 법적대행업체에서 소방시설에 대한 안전검사를 받고 있다.	
	⑤ 매년 책임보험(공제)에 가입되어 있다.	
	⑥ 시설 안전담당자는 시설안전과 관련된 교육을 연 1회 이상 이수하고 있다.	
	⑦ 월 1회 이상 안전점검표에 의거 시설 전체에 대한 자체점검을 실시하고 있다.	
	⑧ 지진에 대비한 내진설계가 되어있다(가산점 적용).	
배점기준	· 우수 (4점) : ①~⑦ 중 7개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : ①~⑦ 중 필수항목을 포함하여 6개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : ①~⑦ 중 필수항목만 해당된다. · 미 흡 (1점) : ①~⑦ 중 필수항목을 포함하지 않거나, 4개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<p>※ 필수항목 : ①, ②, ③, ④, ⑤</p> <p>※ ①~③ 항목 중 안전검사를 받아야하는 시설(보일러, 가스, 전기)을 사용하지 않는 경우 인정하는 것으로 함(단, 평가기간 중 1년 이상 일정기간 사용했을 경우 해당기간에 대한 안전점검을 받아야 함)</p> <p>* 사회복지시설 관리안내 - 시설의 안전점검 실시 : 소방, 가스, 전기시설 : 지자체 안전점검 실시 & 복지부에서 통보하는 안전점검표가 있음</p> <p><input type="checkbox"/> A2-① 보일러에 대한 안전검사를 시행한 내용 확인</p> <p>○ 근거 : 사회복지사업법 제34조의4(시설의 안전점검 등) 및 동법 시행령 제18조의4(시설의 안전점검 등), 에너지이용 합리화법 제39조 및 시행규칙 제31조의8제1항(별표 3의5 검사대상기기의 검사유효 기간)</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 에너지관리공단, 한국가스안전공사 또는 법적대행업체의 안전점검확인서</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연 1회 이상 보일러에 대한 안전검사를 받고 있으면 인정 - 보일러 중 안전점검 제외대상 보일러의 경우, 보일러 생산업체 및 가스 & 전기안전공사 등으로부터 안전점검 예외 보일러임을 증명할 수 있는 자료를 제시할 경우 인정(단, 심야전기보일러는 안전점검 예외 보일러로 전기안전점검을 받았으면 증빙자료가 없어도 인정됨) - 온수 보일러의 경우 보일러에 부착되어 있는 난방값, 온수값 중 큰 수를 630으로 나눈 값이 232.6보다 낮으면 안전점검 제외 보일러임 - 참고란의 [검사대상기기], [검사의 면제대상 범위] 관련표 참조 	

- A2-② 가스시설에 대한 안전검사를 시행한 내용 확인
 - 근거 : 사회복지사업법 제34조의4(시설의 안전점검 등), 도시가스사업법 제25조 및 동법 시행규칙 제20조의2
 - 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
 - 평가자료 : 한국가스안전공사 또는 법적대행업체의 안점점검확인서
 - 인정범위 : 연 1회 이상 가스시설에 대한 안전검사를 받고 있으면 인정

※ 대상시설

1. 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지시설로서 사회복지시설 신고증에 따른 수용정원이 20명 이상인 건축물
2. 「건축법 시행령」 별표 1 제1호 및 제2호에 따른 단독주택 및 공동주택
3. 사실상 독립된 부분의 연면적이 100㎡ 이상 1천㎡ 미만인 사람을 수용하는 건축물

- A6-③ 전기시설에 대한 안전검사를 시행한 내용 확인
 - 근거 : 사회복지사업법 제34조의4(시설의 안전점검 등), 전기사업법 제66조(일반용 전기설비의 점검)의 ① 및 동법 시행규칙 제35조의2(일반용 전기설비의 정기점검 시기 및 절차)
 - 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
 - 평가자료 : 한국전기안전공사 또는 법적 대행업체의 안점점검확인서
 - 인정범위
 - 연 1회 이상 전기시설에 대한 안전검사를 받고 있으면 인정
 - 심야전력을 이용하는 전기설비로써 전압이 600볼트 이상이고 용량이 200킬로와트 이상인 전기수용설비를 사용하는 시설에서는 전기안전관리자를 선임하여야 함
 - 단, 자가용전기설비의 경우 전기사업법 제65조(정기검사) 및 동법 시행규칙 제32조(정기검사의 대상기준 및 절차 등)에 따름

- A2-④ 소방시설에 대한 안전검사를 시행한 내용 확인
 - 근거 : 사회복지사업법 제34조의4(시설의 안전점검 등), 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제25조(소방시설등의 자체점검 등) 및 동법 시행규칙 제15조, 제18조(별표1 및 별표5 참고)
 - 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
 - 평가자료 : 한국화재보험협회, 관할 소방서 또는 법적 대행업체의 안점점검확인서
 - 인정범위
 - 노인복지관/사회복지관/노인복지관/한부모가족복지시설은 노유자 시설로 시설의 규모와 관계없이 자체점검(작동기능점검 또는 종합정밀점검)을 실시하여야 함. 또한 한국화재보험협회, 소방관련 법적 대행업체 등에서 받은 안전검사도 인정
 - 시설 내 소방시설관리사 또는 소방기술사가 직원으로 있는 경우 해당 직원에 의해 작동기능점검, 안전정밀점검이 실시될 수 있음(단, 작동기능점검을 시설 자체적으로 할 경우 5가지 장비를 시설에 갖추고 있어야 함 (방수압력측정계, 절연저항계, 전류전압측정계, 열감지기시험기, 연감지기시험기))

- A2-⑤ 책임보험(공제) 가입여부와 내용확인
 - 근거 : 사회복지사업법 제34조의 3(보험가입의무) 및 동법 시행령 제18조의3(보험가입의무), 2013 사회복지시설관리안내-Ⅱ 사회복지시설 공통적용사항-3. 사회복지시설 운영관련 참고사항
 - 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료 : 보험증권 ○ 인정범위 : 화재와 화재 외 안전사고로 인하여 생명, 신체에 피해에 대한 손해배상 책임보험(공제)을 가입하고 있으면 인정(단, 화재로 인한 손해배상책임을 이행하기 위한 대인과 대물 보험은 반드시 가입하고 있어야 함) <p>□ A2-⑥ 시설 안전관리 담당자의 교육 이수여부와 내용확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 교육이수 확인서 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 전문업체에 위탁체결하고 있는 경우에도 시설내부의 안전관리담당자가 임명되어 있으며, 평가기간 동안 안전관리담당자가 시설안전과 관련된 교육을 받은 경우 인정 - 자격증 보수교육을 포함하여 안전관리와 관련된 모든 교육을 종류와 관계 없이 연1회 이상 받은 경우 인정 <p>□ A2-⑦ 월 1회 이상 안전점검표에 의해 시설 전체에 대한 자체점검을 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 안전점검표, 시설관리 일지 및 하자보수기록대장 등 ○ 인정범위 : 월 1회 이상 안전점검표에 의거한 시설전체 자체점검을 실시하고, 사고발생 가능성이 있는 부분에 대한 즉시 시정조치가 있을 경우 인정 <p>□ A2-⑧ 지진에 대비한 내진설계 여부 확인(가산점 0.3점 적용)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 평가일 현재 ○ 평가자료 : 건축물 내진설계 기준 대비 건축허가 년도 또는 구조안전확인서 등으로 내진설계여부 확인 ○ 인정범위 : 건축물의 내진설계가 되어있으면 인정, 단, 여러 건물 중 일부 건물만 설계가 되어있어도 인정
--	--

	<p>※ 보일러 안전검사 「에너지이용합리화법」- [검사대상기기의 검사(제39조)관련] 참고</p> <p>검사대상기기(시행규칙 제31조의6 관련)</p>														
참고	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 10%;">구분</th> <th style="width: 20%;">검사대상기기</th> <th style="width: 70%;">적용범위</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">보일러</td> <td style="text-align: center;">강철제 보일러, 주철제 보일러</td> <td> <p>다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것은 제외한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 동체의 안지름이 300밀리미터 이하이며, 길이가 600밀리미터 이하인 것 2. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 전열면적이 5제곱미터 이하인 것 3. 2중 관류보일러 4. 온수를 발생시키는 보일러로서 대기개방형인 것 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">소형 온수보일러</td> <td>가스를 사용하는 것으로서 가스사용량이 17kg/h(도시가스는 232.6킬로와트)를 초과하는 것</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">압력용기</td> <td style="text-align: center;">1종 압력용기, 2종 압력용기</td> <td>별표 1에 따른 압력용기의 적용범위에 따른다.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">요로</td> <td style="text-align: center;">철금속가열로</td> <td>정격용량이 0.58MW를 초과하는 것</td> </tr> </tbody> </table>	구분	검사대상기기	적용범위	보일러	강철제 보일러, 주철제 보일러	<p>다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것은 제외한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 동체의 안지름이 300밀리미터 이하이며, 길이가 600밀리미터 이하인 것 2. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 전열면적이 5제곱미터 이하인 것 3. 2중 관류보일러 4. 온수를 발생시키는 보일러로서 대기개방형인 것 	소형 온수보일러	가스를 사용하는 것으로서 가스사용량이 17kg/h(도시가스는 232.6킬로와트)를 초과하는 것	압력용기	1종 압력용기, 2종 압력용기	별표 1에 따른 압력용기의 적용범위에 따른다.	요로	철금속가열로	정격용량이 0.58MW를 초과하는 것
구분	검사대상기기	적용범위													
보일러	강철제 보일러, 주철제 보일러	<p>다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것은 제외한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 동체의 안지름이 300밀리미터 이하이며, 길이가 600밀리미터 이하인 것 2. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 전열면적이 5제곱미터 이하인 것 3. 2중 관류보일러 4. 온수를 발생시키는 보일러로서 대기개방형인 것 													
	소형 온수보일러	가스를 사용하는 것으로서 가스사용량이 17kg/h(도시가스는 232.6킬로와트)를 초과하는 것													
압력용기	1종 압력용기, 2종 압력용기	별표 1에 따른 압력용기의 적용범위에 따른다.													
요로	철금속가열로	정격용량이 0.58MW를 초과하는 것													

검사의 면제대상 범위(시행규칙 제31조의13제1항제1호 관련)

검사대상 기기명	대상범위	면제되는 검사
강철제 보일러, 주철제 보일러	1. 강철제 보일러 중 전열면적이 5제곱미터 이하이고, 최고사용압력이 0.35MPa 이하인 것 2. 주철제 보일러 3. 1종 관류보일러 4. 온수보일러 중 전열면적이 18제곱미터 이하이고, 최고사용 압력이 0.35MPa 이하인 것	용접검사
	주철제 보일러	구조검사
	1. 가스 외의 연료를 사용하는 1종 관류보일러 2. 전열면적 30제곱미터 이하의 유류용 주철제 증기보일러	설치검사
	1. 전열면적 5제곱미터 이하의 증기보일러로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것 가. 대기에 개방된 안지름이 25밀리미터이상인 증기관이 부착된 것 나. 수두압(水頭壓)이 5미터 이하이며 안지름이 25밀리미터 이상인 대기에 개방된 U자형 입관이 보일러의 증기부에 부착된 것 2. 온수보일러로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것 가. 유류·가스 외의 연료를 사용하는 것으로서 전열면적이 30제곱미터 이하인 것 나. 가스 외의 연료를 사용하는 주철제 보일러	계속사용검사
소형 온수 보일러	가스사용량이 17kg/h(도시가스는 232.6kW)를 초과하는 가스용 소형 온수보일러	제조검사
1종 압력 용기, 2종 압력 용기	1. 용접이음(동체와 플랜지와의 용접이음은 제외한다)이 없는 강관을 동체로 한 헤더 2. 압력용기 중 동체의 두께가 6밀리미터 미만인 것으로서 최고사용압력(MPa)과 내부 부피(㎥)를 곱한 수치가 0.02 이하(난방용의 경우에는 0.05 이하)인 것 3. 전열교환식인 것으로서 최고사용압력이 0.35MPa 이하이고, 동체의 안지름이 600mm 이하인 것	용접검사
	1. 2종 압력용기 및 온수탱크 2. 압력용기 중 동체의 두께가 6밀리미터 미만인 것으로서 최고사용압력(MPa)과 내부 부피(㎥)를 곱한 수치가 0.02 이하(난방용의 경우에는 0.05 이하)인 것 3. 압력용기 중 동체의 최고사용압력이 0.5MPa 이하인 난방용 압력용기 4. 압력용기 중 동체의 최고사용압력이 0.1MPa 이하인 취사용 압력용기	설치검사 및 계속 사용검사
철금속 가열로	철금속가열로	제조검사, 재사용검사 및 계속사용 검사 중 안전검사

평가지표	A3. 응급상황에 대한 안전체계 구축	
평가목표	이용자의 응급상황에 대비한 연계체계 구축 및 교육을 실시하고 있다.	
평가내용	응급상황에 대한 안전체계를 구축하고 있는가?	해당여부
	① 이용자를 위한 응급대처 매뉴얼이 있다.	
	② 지역사회 내 유관기관과 연계체계를 구축하고 있다.	
	③ 이용자의 응급상황 시 개입을 위한 시설 내 비상연락망 및 응급조치반을 편성·운영하고 있다.	
	④ 직원 및 이용자를 대상으로 예방교육(대처교육)을 연 1회 이상 실시하고 있다.	
⑤ 연2회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련을 실시하고 있다.		
배점방식	· 우 수(4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양 호(3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보 통(2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미 흡(1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<input type="checkbox"/> A3-① 응급대처 매뉴얼 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 응급대처 매뉴얼 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 안전사고, 비상사태, 응급상황 등에 대처할 수 있는 매뉴얼이 구비되어 있을 경우 인정 <input type="checkbox"/> A3-② 유관기관과의 연계체계 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 유관기관과의 협력체결 서류 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 응급상황 발생 시 신속하게 업무를 처리하기 위하여 지역사회 내의 응급구조대, 소방서, 병원 등과 협력체결을 통하여 연계체계를 구축하고 있을 경우 인정 <input type="checkbox"/> A3-③ 조직 내 비상연락망 및 응급조치반 편성 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 연락망 및 응급조치반 편성 관련 서류 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 응급상황 발생 시 대처할 수 있는 비상연락망 및 응급조치반을 조직하고 조직 내에서 공유하고 있을 경우 인정 <input type="checkbox"/> A3-④ 예방교육(대처교육) 실시 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 교육계획서 및 결과보고서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 직원 및 이용자를 대상으로 응급상황에 대한 예방교육(대처교육)을 연 1회 이상 실시하고 있을 경우 인정 <input type="checkbox"/> A3-⑤ 안전사고에 대비한 자체 모의훈련 시행 내용 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 모의훈련 관련 사진, 계획서, 결과보고 등	

	<p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연 2회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련(관계기관과 합동으로 실시한 것은 제외)을 실시한 계획서 및 사진, 결과보고 등이 있으면 인정 - 이용인의 특성에 맞는 훈련방법을 계획하고 이용자가 직접 참여하고 있을 경우 인정 - 단, 항목 ④ 예방교육(대처교육)에서 자체 모의훈련이 실행되었으면 인정
<p>참고</p>	

평가지표	A4. 화재예방 및 피난대책																	
평가목표	응급 및 화재 시에 피난이 가능한 피난시설과 화재 예방을 위한 소방 용구가 비치되어 있고 적절히 관리되고 있다.																	
평가내용	시설은 화재예방을 위해 응급 및 화재 상황 시 피난대책이 마련되어 있는가?	해당 여부																
	① 방화시설(방화문 등) 및 피난대피도가 부착된 방화구획을 확보하고 있다.																	
	② 확보된 방화시설 및 방화구획이 적절하게 유지 및 관리되고 있다.																	
	③ 소화설비 및 비상경보설비가 정기적으로 유지·관리되고 있다.																	
	④ 장애인의 특성을 고려한 피난설비가 설치되어 있고 정기적으로 유지·관리되고 있다.																	
	⑤ 보일러 등 화기 시설 공간이 확보되어 있다.																	
	⑥ 소화기 설치 및 관리상태가 적절하다.																	
	⑦ 가연성 가스 사용처 안전장치 설치 및 작동상태가 적절하다.																	
	⑧ 시설 내·외부의 전선과 배선기구가 정기적으로 관리되고 있다.																	
	⑨ 자동화재탐지설비, 자동화재속보설비, (간이)스프링클러설비가 갖추어져 있다.																	
배점방식	· 우수 (4점) : 9개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 8개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 7개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 6개 이하의 항목이 해당된다.	점수																
평가방법	<p>□ A4-① 방화시설(방화문 등) 및 방화구획을 확보 여부 확인</p> <p>○ 근거 : 건축법 제49조, 건축법시행령 제46조(방화구획의 설치)</p> <p>○ 대상기간 : 평가일 현재</p> <p>○ 평가자료 : 현장확인, 시설도면 및 소방(방화) 도면 등</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 법적 기준에 의거 방화시설과 방화구획을 확보하고 있으면 인정</p> <p>- 각 방화구획 실 마다 피난대피도가 부착되어 있으면 인정</p> <p>※ 방화시설 : 방화벽, 내부 마감재로</p> <p>※ 방화구획(건축물 피난 및 방화구조 등의 기준에 관한규칙 제14조1항)</p> <p>* 정의 : 발화점에서 더 이상 연방이나 위층으로 불이 옮겨가지 않도록 화재에 견딜 수 있는 내화구조로 된 바닥, 벽 및 갑종방화문이나 자동방화셔터 등으로 구획하는 것</p>																	
	<p><표 13> 방화구획의 설치기준</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>면적기준</th> <th>스프링클러 등을 설치한 경우</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">면적별구획</td> <td>1,000m²</td> <td>기준면적의 3배까지 완화</td> </tr> <tr> <td>11층 이상 바닥면적 200m²</td> <td>1,000m²→3,000m²</td> </tr> <tr> <td>(불연재 사용 시 500m²)</td> <td>200m²→600m² 500m²→1500m²</td> </tr> <tr> <td>층별구획</td> <td colspan="2">지하층, 3층 이상의 모든층 (지하1층에서 지상으로 연결하는 경사로 부위제외)</td> </tr> <tr> <td>용도구획</td> <td colspan="2">건축물의 일부가 「건축법」 제50조제1항의 규정에 의한 건축물에 해당하는 경우에는 그 부분과 다른 부분을 방화구획해야 함</td> </tr> </tbody> </table>		구분	면적기준	스프링클러 등을 설치한 경우	면적별구획	1,000m ²	기준면적의 3배까지 완화	11층 이상 바닥면적 200m ²	1,000m ² →3,000m ²	(불연재 사용 시 500m ²)	200m ² →600m ² 500m ² →1500m ²	층별구획	지하층, 3층 이상의 모든층 (지하1층에서 지상으로 연결하는 경사로 부위제외)		용도구획	건축물의 일부가 「건축법」 제50조제1항의 규정에 의한 건축물에 해당하는 경우에는 그 부분과 다른 부분을 방화구획해야 함	
구분	면적기준	스프링클러 등을 설치한 경우																
면적별구획	1,000m ²	기준면적의 3배까지 완화																
	11층 이상 바닥면적 200m ²	1,000m ² →3,000m ²																
	(불연재 사용 시 500m ²)	200m ² →600m ² 500m ² →1500m ²																
층별구획	지하층, 3층 이상의 모든층 (지하1층에서 지상으로 연결하는 경사로 부위제외)																	
용도구획	건축물의 일부가 「건축법」 제50조제1항의 규정에 의한 건축물에 해당하는 경우에는 그 부분과 다른 부분을 방화구획해야 함																	

- A4-② 확보된 방화시설 및 방화구획이 적절하게 유지 및 관리되고 있는지 확인
 - 근거 : 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 제10조
 - 대상기간 : 평가일 현재
 - 평가자료 : 현장확인
 - 인정범위
 - 어느 곳에서나 두 방향 피난(외부계단, 피난계단, 경사로, 같은 층에서의 외부 공간 등)이 가능하도록 피난통로가 확보되어 있고, 소방시설이 확보·설치되어 있으면 인정
 - 확보된 피난통로와 소방시설 주변에 이동을 방해하는 물건이나 장애물이 없으면 인정
 - * 피난통로 : 복도, 계단실, 경사로 등
 - * 소방시설 : 옥내소화전함, 피난기구 등

[소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률]
 제10조(피난시설, 방화구획 및 방화시설의 유지·관리) 중략

1. 피난시설, 방화구획 및 방화시설을 폐쇄하거나 훼손하는 등의 행위
2. 피난시설, 방화구획 및 방화시설의 주위에 물건을 쌓아두거나 장애물을 설치하는 행위
3. 피난시설, 방화구획 및 방화시설의 용도에 장애를 주거나 「소방기본법」 제16조에 따른 소방활동에 지장을 주는 행위
4. 그 밖에 피난시설, 방화구획 및 방화시설을 변경하는 행위

- A4-③ 소화설비 및 비상경보설비 관리 상태 확인
 - 근거 : 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제9조 및 동법 시행령 제15조
 - 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
 - 평가자료 : 각 소방시설에 대한 안전점검표 등 관련 문서
 - 인정범위 : 각 소화설비와 비상경보설비가 월 1회 이상 정기적·지속적으로 관리되고 있는 근거가 있으면 인정(단, 법적 적용을 받지 않는 시설은 근거자료를 제시할 경우 인정)
 - * 소화설비 : 소화기, 옥내소화전, 스프링클러 등 법적 기준 준수 시 인정
 - * 비상경보설비 : 연기감지기, 경보설비, 자동화재탐지설비, 자동화재속보설비 등 법적 기준을 고려하여 갖추었을 경우 인정

※ 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 [별표 5] 특정소방대상물의 관계인이 특정소방대상물의 규모·용도 및 수용인원 등을 고려하여 갖추어야 하는 소방시설 등의 종류(제15조 관련)

소방시설	면적	적용 여부	비고 (근거법령)
옥내소화전 설비	연면적 1,500㎡ 이상이거나 지하층·무창층 또는 층수가 4층 이상인 층 중 바닥면적이 300㎡ 이상인 모든 층	적용	[별표 5] 제1호다목3)
비상경보 설비	연면적 400㎡ 이상이거나 지하층 또는 무창층의 바닥면적이 150㎡ 이상인 것	적용	[별표 5] 제2호가목1)
자동화재 탐지설비	노유자 생활시설	적용	[별표 5] 제2호라목6)
	연면적 400㎡ 이상	적용	[별표 5] 제2호라목7)

소방시설	면적	적용 여부	비고 (근거법령)
자동화재 속보설비	노유자 생활시설	적용	[별표 5] 제2호마목2)
	연면적 500㎡ 이상인 층이 있는 것(다만 사람이 24시간 상시 근무하고 있는 경우에는 설치하지 않을 수 있음)	적용	[별표 5] 제2호마목3)
간이 스프링클러	바닥면적 합계가 300㎡ 미만	미적용	[별표 5] 제1호마목4)
	바닥면적 합계가 300㎡ 이상 600㎡ 미만	적용	
	바닥면적 합계가 300㎡ 미만이고 창살이 설치된 시설	적용	
스프링클러	바닥면적 합계가 600㎡ 이상인 것은 모든 층	적용	[별표 5] 제1호라목4)

□ A4-④ 해당시설 이용자의 특성을 고려한 피난설비 설치 및 유지관리 여부 확인

- 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
- 평가자료 : 현장확인, 안전점검표 등
- 인정범위
 - 노인이 직접 사용할 수 있거나, 직원의 지원을 필요로 하는 노인도 피난기구를 통해 피난할 수 있는 피난설비가 설치되어야 인정. 단, 노인 특성과 상관없이 일괄적인 사다리식 피난설비 등은 인정하지 않음
 - 피난설비가 월 1회 이상 정기적으로 관리되고 있는 근거가 있으면 인정
 - * 피난설비 : 완강기, 구조대, 유도등, 비상조명등 등

□ A4-⑤ 보일러 등 화기시설 공간의 확보여부 확인

- 대상기간 : 평가일 현재
- 평가자료 : 현장확인
- 인정범위 : 가연물이 화기시설에 가까이 있지 않고, 주변에 소화장치가 구비되어 화기시설의 공간이 적절히 확보되어 있으면 인정

□ A4-⑥ 소화기 설치 및 관리상태 적절성 확인

- 근거 : 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 별표 1, 3, 4
- 대상기간 : 평가일 현재
- 평가자료 : 현장확인
- 인정범위 : 각 층마다 설치하되 소화기가 33㎡ 당 1대씩 비치되어 있고, 투척용 소화기가 설치되어 있는 경우 바닥면으로부터 1.5m 이내에 설치되어 있어야 하며, 소화기의 내용물이 굳어있거나 파손되어 있지 않으면 인정

소화기구의 화재안전기준(NFSC 101)
 [시행 2010.12.27] [소방방재청고시 제2010-38호, 2010.12.27, 일부개정]
 방호과, 02-2100-5335

제1조(목적) 이 기준은 소화설비인 소화기구의 설치유지 및 안전관리에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

	<p>제4조(설치기준) ① 소화기구는 다음 각호의 기준에 따라 설치하여야 한다.</p> <p>4. 수동식소화기는 다음 각목의 기준에 따라 설치할 것</p> <p>가. 각층마다 설치하되, 소방대상물의 각 부분으로부터 1개의 수동식소화기까지의 보행거리가 소형수동식소화기의 경우에는 20m 이내, 대형수동식소화기의 경우에는 30m 이내가 되도록 배치할 것. 다만, 가연성물질이 없는 작업장의 경우에는 작업장의 실정에 맞게 보행거리를 완화하여 배치할 수 있으며, 지하구의 경우에는 화재발생의 우려가 있거나 사람의 접근이 쉬운 장소에 한하여 설치할 수 있다</p> <p>나. 소방대상물의 각층이 2 이상의 거실로 구획된 경우에는 가목의 규정에 따라 각 층마다 설치하는 것 외에 바닥면적이 33㎡ 이상으로 구획된 각 거실(아파트의 경우에는 각 세대를 말한다)에도 배치할 것</p> <p><input type="checkbox"/> A4-⑦ 가연성 가스사용처 안전장치 설치 및 작동상태 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 평가일 현재 ○ 평가자료 : 현장확인, 설치 확인서, 점검표 등 ○ 인정범위 : 가연성 가스를 사용하는 곳에 안전장치가 설치되어 있고, 작동이 원활하게 되고 있으면 인정 <p><input type="checkbox"/> A4-⑧ 시설 내·외부의 전선과 배선기구 관리 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 현장확인, 안전점검표 등 ○ 인정범위 : 전선 및 배선기구에 노후, 열화, 협착, 절연손상 등이 없고, 월 1회 이상 정기적으로 관리되고 있으면 인정 <p><input type="checkbox"/> A4-⑨ 자동화재탐지설비, 자동화재속보설비, 간이스프링클러설비가 설치 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제11조 및 동법 시행령 제 15조 ○ 대상기간 : 평가일 현재 ○ 평가자료 : 현장확인 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 법적 기준에 따라 자동화재탐지설비, 자동화재속보설비, (간이)스프링클러설비가 설치되어 있으면 인정 - 단, 법적 적용을 받지 않는 시설은 근거자료 제시할 경우 인정
참고	

평가지표	A5. 복지관 운영관리	
평가목표	복지관의 공간 및 기관운영에 관하여 이용자들의 이용 편의성을 높인다.	
평가내용	복지관 운영·관리 적절성은 어떠한가?	해당 여부
	① 복지관내·외에 위탁법인의 종교적 특징을 강조하여 이용자에게 부담을 주고 있지 않다.	
	② 복지관 내·외에 외부단체가 특정 공간을 활용하거나 재위탁 하고 있지 않다.	
	③ 특정 종교를 드러내는 프로그램(행사)을 운영하고 있지 않다.	
	④ 이용자의 복지관 접근에 대한 안전성이 확보되어 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> A5-① 복지관 내·외에 위탁법인의 종교적 특징이 드러나 있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 현장확인 <input type="radio"/> 인정범위 : 복지관 내·외에 위탁법인의 종교적 특징이 없으면 인정 <input type="checkbox"/> A5-② 복지관 내 특정 공간을 직원이나 외부단체가 활용하거나 재위탁하고 있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 현장확인 <input type="radio"/> 인정범위 - 복지관 내 특정 공간을 직원이나 외부단체가 활용 또는 재위탁을 하고 있지 않으면 인정 <input type="checkbox"/> A5-③ 복지관에서 운영되고 있는 프로그램(행사) 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 현장확인 <input type="radio"/> 인정범위 : 위탁법인과 관련된 종교 프로그램(행사) 외 프로그램이 1개 이상 함께 운영되고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> A5-④ 노인보호구역(방지턱, 속도제한, CCTV 설치, 노인을 위한 신호체계 등) 유무 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 현장확인 <input type="radio"/> 인정범위 : 노인보호구역 예시 중 1개 이상 운영되고 있으면 인정	
참고		

B. 재정 및 조직운영

평가지표	B1. 경상보조금 대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율
평가목표	운영법인은 시설운영에 대한 책임성을 갖고 지속적인 지원을 한다.
평가내용	경상보조금 대비 시설의 법인 전입금은? 경상보조금 대비 시설의 법인 전입금을 산정한다.
평가방법	<p>□ B1. 시설의 법인전입금 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 경상보조금 대비 법인전입금 계산 ○ 준비자료 : 2018년~2020년도 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세입결산서 및 지자체에 보고한 법인전입금 ○ 산정식 : <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\text{법인전입금} = \frac{\text{㉠ 2018년~2020년도 법인전입금 ()원}}{\text{㉡ 2018년~2020년도 경상보조금 ()원}} \times 100 = ()\%$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 - 법인전입금(자부담) <ul style="list-style-type: none"> · 법인으로부터 지원되는 금액을 의미하며, 근거서류에 법인 자부담(전입금)으로 명시된 금액을 의미 · 이월금은 포함하지 않음 · 사회복지시설 재무회계규칙 관04, 항61, 목611 법인전입금, 612법인전입금(후원금) 모두 법인전입금으로 인정하며, 목612법인전입금(후원금)은 B4. 경상보조금 결산액 대비 후원금비율에서의 후원금과 중복 기입할 수 없음 · 개인운영시설의 경우 개인출연금을 법인전입금으로 간주하며, 이 경우 개인출연금은 B3. 후원금과 중복기입할 수 없음 - 경상보조금 <ul style="list-style-type: none"> · 재무회계규칙 중 관 '03보조금수입' · 기능보강사업비와 기타 보조금(무료급식, 도시락밀반찬사업, 노인돌봄서비스사업, 노인일자리사업 등)을 제외한 순수 노인복지관 경상보조금을 의미 ○ 예외적용 : 사회복지시설정보시스템을 사용하지 않는 지역 내 시설의 경우 지자체에 보고한 세입결산서를 근거로 함
참고	※ 지자체 직영시설 및 공단은 동 지표 해당없음

평가지표	B2. 운영법인의 전입금 이행률	
평가목표	운영법인이 수탁 시 계약한 전입금을 적절히 이행하고 있다.	
평가내용	운영법인의 약정 전입금 이행정도는?	해당여부
	① 수탁 시 약정한 금액을 100% 이상을 이행했다.	
	② 수탁 시 약정한 금액을 90% ~ 99% 이행했다.	
	③ 수탁 시 약정한 금액을 80% ~ 89% 이행했다.	
	④ 수탁 시 약정한 금액을 79% 이하를 이행했다.	
배점기준	· 우 수 (4점) : ①에 해당된다. · 양 호 (3점) : ②에 해당된다. · 보 통 (2점) : ③에 해당된다. · 미 흡 (1점) : ④에 해당된다	점 수
평가방법	<input type="checkbox"/> B2-①, ②, ③, ④ 수탁시 계약(약정)서에 명시된 전입금액과 실제 전입금액 확인 <input type="checkbox"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="checkbox"/> 평가자료 : 수탁 약정서, 사업계획서, 예산 및 결산서, 전입금 이행을 확인할 수 있는 통장사본 등 <input type="checkbox"/> 인정범위 * 법인 전입금은 'B1. 경상보조금 대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율'의 정의와 동일함 - 수탁계약서에 법인전입금에 대한 약정금액이 명시되지 않은 경우, 매해 사업계획서(예산서)에 명시된 법인 전입금 이행여부로 판단한다. - 단, 수탁시 약정금액이 명시되지 않았으며, 매해 사업계획서(예산서)에도 법인 전입금이 없이 운영된 경우에는 본 지표의 평균값*을 부여한다.	
참고	* 지자체 직영시설 및 공단은 등 지표 해당없음 * 평균값 : 보통(2점)-항목 ③ 해당-	

평가지표	B3. 경상보조금 결산액 대비 사업비 비율
평가목표	양질의 서비스제공을 위해서 사업비의 비중을 높이도록 노력하고 있다.
평가내용	<p>시설의 사업비 비율은?</p> <p>① 시설의 사업비 비율을 산정한다.</p>
평가방법	<p><input type="checkbox"/> B3-① 시설의 사업비 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 사업비 비율을 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 2018년~2020년 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세출결산서 ○ 산정식 : <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\text{사업비 비율} = \frac{\text{㉠ 2018년~2020년도 사업비 ()원}}{\text{㉡ 2018년~2020년도 경상보조금 ()원}} \times 100 = ()\%$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 사업비 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조 제3항 제1호 관련[별표 6] 관 '03 사업비' 전체가 해당 * 단, 노인일자리 및 노인사회활동지원사업, 노인돌봄, 장기요양, 바우처 사업 사업비는 제외 ○ 예외적용 : 사회복지시설정보시스템을 사용하지 않는 지역내 시설의 경우 지자체에 보고한 세출결산서를 근거로 함
참고	※ 지자체 직영시설, 공단 운영시설은 동 지표 해당없음

평가지표	B4. 경상보조금 결산액 대비 후원금 비율
평가목표	시설은 양질의 서비스제공을 위해 적극적인 후원금 개발을 위해 노력하고 있다.
평가내용	<p>시설의 후원금 비율은?</p> <p>① 시설의 후원금 비율을 산정한다.</p>
평가방법	<p>□ B4-① 시설의 후원금 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 후원금 비율을 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 2018년~2020년 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세입결산서 ○ 산정식 : <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\text{후원금 비율} = \frac{\text{㉠ 2018년~2020년 후원금 ()원}}{\text{㉡ 2018년~2020년 경상보조금()원}} \times 100 = ()\%$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 후원금 : 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금) <ul style="list-style-type: none"> · 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 관 04 후원금 수입(현금만 인정) 전체가 해당 · 후원금은 사회복지시설정보시스템을 통해 보고한 2015년~2017년 세입결산서를 기준으로 함 · 이월금은 포함하지 않음 <p>※ 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입) F2(외부자원개발)과 중복 적용할 수 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 예외적용 : 사회복지시설정보시스템을 사용하지 않는 시설의 경우 지자체에 보고한 세입 결산서 데이터를 기준으로 인정함
참고	※ 지자체 직영시설, 공단 운영시설은 동 지표 해당없음

평가지표	B5. 회계의 투명성	
평가목표	시설의 회계관리가 투명하게 이루어지고 있다.	
평가내용	시설의 회계관리 투명성 정도는 어떠한가?	해당여부
	① 회계 부조리 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다.	
	② 사회복지시설정보시스템을 통해 회계처리를 하고 있다.	
	③ 회계 관련 필요서류가 비치되어 있다.	
	④ 수입 및 지출원칙과 방법을 준수하고 있다.	
	⑤ 예산서와 결산서가 연 1회 이상 공개되고 있다.	
	⑥ 회계 담당자 임면 및 회계 관련자에 대한 재정보증이 되어 있다.	
	⑦ 회계연도 후에 외부감사 또는 법인감사를 연 1회 이상 실시하고 있다.	
	⑧ 클린카드 기능이 있는 보조금 전용카드를 사용하고 있다.	
⑨ 계약법에 의거하여 공사, 물품, 용역이 이루어지고 있다		
배점기준	· 우수 (4점) : 9개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 필수항목을 포함하여 8개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 필수항목을 포함하여 7개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 필수항목을 포함하지 않거나, 6개 항목 이하가 해당된다.	점수
평가방법	<p>※ 필수항목 : ①, ②</p> <p><input type="checkbox"/> B5-① 행정상 조치 사항 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 해당 지자체로부터 받은 회계 부조리 관련 지적 유무 확인 공문 ※ 소관 지자체를 통해 확인 후 점수 또는 등급 조정</p> <p><input type="checkbox"/> B5-② 회계처리 수단 확인 ○ 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제6조의2(정보통신매체에 의한 재무·회계처리) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사회복지시설정보시스템 ○ 인정범위 : 사회복지시설정보시스템 또는 사회복지시설정보시스템과 연동되는 프로그램을 활용하여 회계처리를 하고 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> B5-③ 회계 관련서류 존재 여부와 내용확인 ○ 근거 : 사회복지법인 재무회계규칙 제11조(예산에 첨부하여야 할 서류) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 회계 관련 서류 등</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 필수포함사항 : 회계구비서류(예산총칙, 세입·세출명세서, 추정대차대조표, 추정수지계산서, 임직원 보수일람표, 당해예산을 의결한 이사회 회의록 또는 해당 예산을 보고받은 시설운영위원회 회의록 사본) ○ 인정범위 : 필수포함사항의 회계구비서류가 비치되어 있으면 인정 ※ 단식부기로 회계를 처리하는 경우에는 예산총칙, 세입·세출명세서, 임직원 보수일람표, 당해예산을 의결한 이사회 회의록 또는 해당 예산을 보고받은 시설운영위원회 회의록 사본이 구비되어 있으면 인정 <p>□ B5-④ 수입 및 지출원칙과 방법 준수 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제22조(수입과 지출의 집행시절) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 회계담당자 선임 근거서류 등 ○ 인정범위 : 수입원과 지출원이 임면되어 있으며, 보조금카드를 사용 및 준수하고 있으면 인정 <p>□ B5-⑤ 사·군·구에 예·결산서 제출 여부와 시설 게시판과 홈페이지에 공개한 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제10조(예산의 편성 및 결정절차) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 시설 내·외 게시판, 시설 홈페이지 등 ○ 인정범위 : 법인의 대표이사 및 시설의 장으로 하여금 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게시하거나 해당법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20이상 공고하면 인정 <p>□ B5-⑥ 회계담당자 임면 및 회계 관련자 재정보증보험 가입 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 지방재정법 제95조(회계관계공무원의 재정보증) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 회계담당자 선임 근거서류, 재정(신원)보증 서류 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간(2018년~2020년) 내에 회계담당자, 회계지출 결재란에 있는 관계자(수입원, 지출원, 중간관리자, 시설장)에 대해 재정보증보험 가입 여부를 확인하며, 인적재정보증(연대보증)은 인정하지 않음 <p>□ B5-⑦ 외부감사 또는 법인감사 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 재무회계규칙 제42조(감사) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 회계감사결과서류, 법인감사 실시 및 결과보고 공문 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 시설의 결산서에 대해 적정성을 검토하는 외부 공인회계사 또는 법인에 의한 감사를 연 1회 이상 실시하고 있으면 인정 - 단순 자문이나 지자체에 의한 감사(지도점검)는 미인정 <p>□ B5-⑧ 클린카드 기능이 있는 보조금 전용카드 사용 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 2016년 사회복지시설 관리안내 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 클린카드 기능이 있는 보조금 전용카드 사용내역 등 ○ 인정범위 : 사용하고 있는 보조금 전용카드가 모두 클린카드인 경우 인정
--	---

	<p>□ B5-⑨ 계약법에 의거하여 공사, 물품, 용역 시행 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 근거 : 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제9조(계약의 방법) ○ 평가자료 : 조달청 입찰 서류 등 관련문서 확인 ○ 인정범위 : 법적근거 집행한 실적 있으면 인정
<p>참고</p>	

평가지표	B6. 운영계획서의 실행정도		
평가목표	기관운영 및 사업운영을 위해 충분한 내용을 포함한 계획서가 있으며 이를 실제 기관 및 사업운영에 반영하고 있다.		
평가내용	운영계획서의 실행정도는?	해당여부	
	① 운영계획서를 구비하고 있다.		
	② 운영계획서를 근거로 한 평가가 연 2회 이상 이루어지고 있다.		
	③ 전년도 사업평가 결과를 차기사업계획에 반영하고 있다.		
평가내용	④ 운영계획서에 기관의 운영에 대한 주요사항(운영목적, 연혁, 미션과 비전, 기관운영 및 사업계획 등)이 포함되어 있다.		
	배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다.	점수
		· 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다.	
		· 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다.	
· 미흡 (1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.			
평가방법	<input type="checkbox"/> B6-① 운영계획서 구비여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 운영계획서 <input type="radio"/> 인정범위 : 운영계획서가 마련되어 있으면 인정		
	<input type="checkbox"/> B6-② 운영계획서에 따라 기관 평가가 매년 2회 이상 실행되었는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 운영계획서, 평가결과보고서, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 운영계획서에 따라 기관 평가가 매년 2회 이상 실행되었으면 확인		
	<input type="checkbox"/> B6-③ 평가결과 내용이 차기 사업계획에 반영되었는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 평가결과보고서, 사업계획서, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 평가결과 내용이 차기 사업계획에 반영된 내용근거가 확인되면 인정		
	<input type="checkbox"/> B6-④ 운영계획서에 운영목적, 연혁, 미션과 비전, 기관운영 및 사업계획 등 기관운영에 필요한 주요사항이 포함되어 있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 운영계획서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 운영계획서에 운영목적, 연혁, 미션과 비전, 기관운영 및 사업계획 등 기관운영에 필요한 주요사항이 포함되어 있으면 인정		
참고	- 운영계획서는 수탁, 재수탁 시 제출하는 계획서와 동일함(단위사업계획서 모음과 단위사업 전체를 담아 내는 내용을 도입부에 정리해둔 계획서를 의미함)		

C. 인적자원관리

평가지표	C1. 직원의 충분성																		
평가목표	시설의 사업수행을 위한 적절한 인력을 확보하고 있다.																		
평가내용	<p>기관의 월평균 확보 직원수는?</p> <p>기관의 월평균 확보 직원수를 산정한다.</p>																		
평가방법	<p style="text-align: center;">□ C1 기관의 월평균 확보 직원수 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원 충분성을 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 인사기록부, 임면보고 자료, 근로계약서, 급여명세표 등 ○ 산정식 : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="text-align: center;">분류</td> <td style="text-align: center;">2018</td> <td style="text-align: center;">2019</td> <td style="text-align: center;">2020</td> <td style="text-align: center;">합계</td> </tr> <tr> <td>① 직원충분성 =</td> <td>월평균 확보 직원수</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>자부담 확보직원수</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 월평균 확보 직원수 : 정규직 + 계약직 <ul style="list-style-type: none"> ※ 월평균 확보 직원은 일부라도 경상보조금으로 급여를 지급한 모든 직원을 의미함 · 정규직 직원: 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 · 계약직 직원: 주 40시간 근무하고, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 - 자부담 직원 : 주 40시간 근무하고, 4대 보험에 가입되어 있으며, 시설의 예산으로 100% 인건비를 지급하여 채용한 직원 ○ 예외적용 <ul style="list-style-type: none"> - 육아휴직자를 대신하여 채용된 대체인력 또는 육아기 근로시간 단축근로자는 계약기간에 상관없이 육아휴직자(월평균 확보직원, 자부담직원)와 동일하게 인정함. 단, 출산휴가자의 경우 대체인력이 없어도 인정 - 퇴직자(또는 휴직자)와 신규직원이 동시에 근무한 월은 1명으로 계산함 <p style="text-align: center;">※ 자부담직원은 본 지표(C1)에만 해당</p>		분류	2018	2019	2020	합계	① 직원충분성 =	월평균 확보 직원수						자부담 확보직원수				
	분류	2018	2019	2020	합계														
① 직원충분성 =	월평균 확보 직원수																		
	자부담 확보직원수																		
참고																			

평가지표	C2. 월평균 확보 직원 대비 자격증 소지 직원 비율
평가목표	직원은 서비스제공을 위한 기본적인 전문성을 갖추고 있다.
평가내용	<p>전체 직원 대비 직무관련 자격증 소지 직원 비율은?</p> <p>① 시설의 자격증 소지 직원 비율을 산정한다.</p>
평가방법	<p>※ 배점기준이 되는 수치는 전자 평가결과에 따라 제시된 값이며, 차기 평가시 변동될 수 있음</p> <p><input type="checkbox"/> C2-① 직원의 자격증 소지 정도</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 자격증 소지 직원 비율을 기준에 따라 배점</p> <p>○ 준비자료 : 3년간 직원 인사기록부, 자격증 소지 직원의 자격증 사본 등</p> <p>○ 산정식 :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\begin{array}{l} \text{자격증} \\ \text{소지} \\ \text{직원} \\ \text{비율} \end{array} = \frac{\text{a) 2018년~2020년 월평균 자격증 소지 직원 수(명)}}{\text{b) 2018년~2020년 월평균 확보 직원 수(명)}} \times 100 = (\quad)\%$ </div> <p>○ 산정방법 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 월평균 확보 직원수 : 정규직 + 계약직 <p>※ 월평균 확보 직원은 일부라도 경상보조금으로 급여를 지급한 모든 직원을 의미함</p> <ul style="list-style-type: none"> · 정규직 직원: 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 · 계약직 직원: 주 40시간 근무하고, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 <ul style="list-style-type: none"> - 자격증의 범위 : 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 특수교육교사, 초·중·고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정자, 안마사, 수화통역사, 요양보호사 등 국가인정 자격증 소지자만을 인정 - 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서는 관련 학회발급 자격증을 인정하며, 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주함(단, 재학생과 졸업예정자는 인정하지 않음) - 사회복지사의 경우 해당학부 및 대학원 전공졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주함 - 개인이 여러 개의 자격증을 소지하고 있어도 본인 직무와 관련된 1인당 1개의 자격증만을 인정함. 따라서 월평균 자격증수의 총합은 월평균 직원수의 총합을 초과할 수 없음 - 대체인력이 1년 미만인 경우 기존인력의 자격으로 인정하며, 1년 이상일 경우 대체인력의 자격으로 인정함. 단, 대체인력의 자격인정기간은 평가기간(2018.1.1.~2020.12.31)에 한함 <p>○ 예외적용 : 환경미화원, 사무원, 운전자, 조리원(=취사원), 시설관리인은 동 지표 분모, 분자 모두에서 제외</p>
참고	

평가지표	C3. 직원 근속률
평가목표	직원 근속률을 통해 시설이 직원의 안정적인 근무환경 관리를 위해 노력하는지를 평가한다.
평가내용	직원의 근속률은 어느 정도인가?
	직원의 근속률을 산정한다.
평가방법	<p>□ C3 안정적인 근무환경을 위한 직원 근속 정도</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 근속률을 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 시·군·구에 보고한 직원(신규채용 및 (0)퇴직) 현황, 직원급여명세서 등 ○ 산정식 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\text{직원 근속률} = \frac{\text{㉔ 2018년~2020년 12월 31일 기준 근속 직원수 ()명}}{\text{㉕ 2018년~2020년도 월평균 확보 직원수 ()명}} \times 100 = ()\%$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 월평균 확보 직원수 : 정규직 + 계약직, 자부담 직원 제외 ※ 월평균 확보 직원은 일부라도 경상보조금으로 급여를 지급한 모든 직원을 의미함 <ul style="list-style-type: none"> * 정규직 직원: 상근 전일제 직원으로 계약직을 제외한 직원 * 계약직 직원: 주 40시간 근무하고 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 - 근속 직원수 : 2018년~2020년 매년 12월 31일을 기준으로 입사일로부터 30개월 이상 근무한 직원으로 매월 급여를 받은 자로 계산함. 자부담 직원 제외 - 법인내 인사이동자는 미인정 <p>○ 예외적용 : 환경미화원, 사무원, 운전사, 조리원(=취사원), 시설관리인은 동 지표 분모, 분자 모두에서 제외</p>
참고	

평가지표	C4. 직원 교육활동비
평가목표	직원이 다양한 교육을 통하여 역량강화를 할 수 있도록 교육활동비를 지원한다.
평가내용	<p>직원 1인당 교육비 지출액은?</p> <p>① 시설의 직원 1인당 3년 교육비 지출액을 산정한다.</p>
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C4 직원의 전문성 향상을 위한 교육에 대한 비용 정도</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원 1인당 3년 평균 교육비 지출액을 기준에 따라 배점</p> <p>○ 준비자료 : 출장복명서, 출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부교육 강사료 지출 명세서, 내부결재 서류, 기타 관련문서 등</p> <p>○ 산정식 :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{직원 1인당 평균 교육비 지출액} = \frac{\text{㉠ 2018년~2020년도 월평균 교육활동비()원}}{\text{㉡ 2018년~2020년도 월 평균 확보 직원수()명}} = ()\text{원}$ </div> <p>○ 산정방법 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 월평균 확보 직원수 : 정규직 + 계약직 <p>※ 월평균 확보 직원은 일부라도 경상보조금으로 급여를 지급한 모든 직원을 의미함</p> <ul style="list-style-type: none"> · 정규직 직원: 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 · 계약직 직원: 주 40시간 근무하고, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 <ul style="list-style-type: none"> - 월평균 확보 직원의 내·외부교육 활동비 : 월평균 확보직원의 교육활동비(자부담직원제외) - 교육비는 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하며, 1인당 1회 교육비는 최대 50만원으로 함 - 운영법인에서 교육비를 지출한 경우에도 인정 <p>* 워크샵 등의 연수의 경우 강사료만 인정</p> <p>* 직원교육 및 외부교육 시간으로 인정되지 않은 교육은 교육활동비로 인정하지 않음</p> <p>○ 예외적용 : 환경미화원, 사무원, 운전자, 조리원(=취사원), 시설관리인은 동 지표 분모, 분자 모두에서 제외</p>
참고	

평가지표	C5. 직원 내·외부교육 참여시간															
평가목표	기관 내에서 직원의 전문성 향상을 위해 노력하고 있다.															
평가내용	직원 1인당 연간 내부교육시간에 참여한 평균시간은? ① 시설의 직원 1인당 내·외부교육에 참여한 평균 시간을 산정한다.															
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C5-① 직원의 전문성 향상을 위한 교육 정도</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원 1인당 내부교육에 참여한 평균 시간을 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 내부문서, 강사료(원고료) 지급, 교재, 평가서, 참석자 명단 등 ○ 산정식 : <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td colspan="2"></td> <td>② 2018년~2020년 월평균 확보 직원의</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>직원 1인당 평균</td> <td>=</td> <td>내부교육시간()시간 + 외부교육시간()시간</td> <td>=</td> <td>()명</td> </tr> <tr> <td>내부교육 시간</td> <td></td> <td>③ 2018년~2020년 월 평균 확보 직원수 ()명</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 : ※ 월평균 확보 직원은 일부라도 경상보조금으로 급여를 지급한 모든 직원을 의미함 <ul style="list-style-type: none"> · 정규직 직원: 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 · 계약직 직원: 주 40시간 근무하고, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 - 월평균 확보 직원의 내부교육시간 : 정규직 + 계약직 - 내부교육: 1인당 최대 연간 30시간 인정 - 해당 시설에서 주최한 교육으로, 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육을 의미함. 내부문서, 강사료(원고료) 지급, 교재, 평가서, 참가자대장 등으로 입증 가능하여야 함 - 무료 외부강사에 의한 교육의 경우, 진행과정에 대한 관련문서들을 확인 후, 연간 총 10시간까지 인정 - 외부교육 후 이루어진 전달 교육의 경우 교육의 형식과 체계를 갖추어 진행된 경우는 내부교육으로 인정하나 자료공람과 같이 단순 공유는 교육으로 미인정 단, 내부 전달교육은 10시간까지 인정 ※ 외부교육 : 1인당 최대 시간 제한 없음 ※ 외부기관 및 단체 등에서 주최한 교육으로 직원의 능력개발과 전문성 향상을 한 목적으로 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기프로그램, 해외연수, 기타 교육과정 등의 교육을 의미함(교육 장소와 상관없이 외부 주최교육만을 외부교육으로 보는 것으로 내부 주최로 시설 내에서 외부강사를 초빙하여 교육을 진행한 경우 외부교육으로 인정하지 않음) ※ 수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하되, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 교육 8시간, 반일 교육은 4시간까지만 인정 ※ 교육연수 시 이동시간은 인정하지 않음 ※ 동일교육은 중복으로 인정하지 않음(예, 사이버 교육과 사이버대학교) ○ 예외적용 : 환경미화원, 사무원, 운전사, 조리원(=취사원), 시설관리인 등 지표 분모, 분자 모두에서 제외 			② 2018년~2020년 월평균 확보 직원의			직원 1인당 평균	=	내부교육시간()시간 + 외부교육시간()시간	=	()명	내부교육 시간		③ 2018년~2020년 월 평균 확보 직원수 ()명		
		② 2018년~2020년 월평균 확보 직원의														
직원 1인당 평균	=	내부교육시간()시간 + 외부교육시간()시간	=	()명												
내부교육 시간		③ 2018년~2020년 월 평균 확보 직원수 ()명														

〈외부교육시간 기준〉

구분	최대 인정 범위(1인 기준)	비고
직무와 관련된 보수교육	법정교육시간 그대로 인정	
사이버교육	연간 최대 20시간까지 인정	한 개의 수강권은 한명이 이수한 것으로 인정
고용보험 환급교육	연 최대 20시간까지 인정	집합교육만 인정 고용보험 내 사이버교육은 사이버교육으로 인정
대학 및 대학원	한학기당 최대 20시간까지 인정	사회복지 및 담당업무와 관련되어 학위가 나오는 대학 및 대학원에 대한
국내 연수차원의 외부교육	1일 최대 8시간까지 인정	커리큘럼 및 강사초빙 시간을 근거로 산정
해외연수	방문기관 당 3시간, 1일 최대 8시간까지 인정	
기타		

참고

평가지표	C6. 직원채용의 공정성	
평가목표	공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있다.	
평가내용	시설의 직원채용이 공정하게 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고, 직원을 채용하고 있다.	
	② 3년 간 공개채용 비율이 100%이다.	
	③ 차별적인 내용(성별, 나이, 종교 등)을 채용조건에 명시하지 않는다.	
	④ 선발과 관련된 심사기준, 채점 등의 관련 근거가 보관되어 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<p>□ C6-① 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고 적절한 절차를 거쳐 채용하였는지 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 인사기록카드 서류 등(법인에서 채용한 경우도 동일함) ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 운영규정에 인사위원회가 규정되어 있고, 인사위원회를 구성하여 직원을 채용하고 있으면 인정 <p>□ C6-② 3년간 100% 공개채용 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 2015사회복지시설관리안내-사회복지시설종사자관리-공개모집원칙 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 정부에서 인건비를 지원하는 시설의 시설장 및 직원 신규채용은 직위에 관계없이 공개모집을 원칙으로 함 - 시설 홈페이지, 워크넷, 사회복지사협회, 기타 해당 직종연합회의 정보란, 신문(정보지) 등에 게재한 근거가 있을 시에 인정하며, 평가기간 내에 신규직원 채용 시 1명이라도 위 조건을 충족하지 않았을 경우, 인정하지 않음 - 공개채용으로 고용한 직원이 3개월(수습기간)이 지난 이후 퇴직하여 다시 채용할 경우 처음 공개 채용 과정에서 2순위자를 채용할 경우에도 다시 공개채용과정을 거쳐야 함 - 공개채용한 계약직 직원을 정규직으로 전환할 시 공개채용한 것으로 인정 - 계약직을 정규직으로 전환한 경우, 계약직으로 최초 채용한 당시의 자료를 근거로 평가 - 법인에서 인사발령을 하는 경우는 법인에서 공개 채용한 근거자료를 평가대상 시설이 제시할 때 인정 <p>※ 신규채용이 없었을 경우에는 인사위원회가 구성되어 있고, 공개채용을 원칙으로 하고 심사채점 기준 등 직원 공개채용 관련 규정이 있으면 '우수(4)', 규정이 없으면 '미흡(1)'으로 인정</p> <p>※ 종교인으로만 구성되어 공개채용 과정이 전혀 없을 경우 '미흡(1)'으로 인정</p>	

	<p>□ C6-③ 채용조건에 성별, 나이, 종교 등 차별적인 조건사항 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제7조(모집과 채용), 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제6조(차별금지), 고용상 연령차별금지 및 고령자 고용촉진에 관한 법률 제4조의 4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류 등 ○ 인정범위 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거서류 등에서 차별적 내용이 명시되지 않았다면 인정 <p>□ C6-④ 직원채용과 관련된 서류 보관 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 채용관련 필수 구비서류 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 심사기준, 채점 등 선발과 관련된 일련의 과정을 거치고 이에 대한 근거들이 보관되어 있을 경우 인정 - 채용관련 필수 구비서류에는 성범죄 이력조회서, 경력조회 공문, 채용신체 검사서 등이 포함되어 있어야 인정
참고	

평가지표	C7. 시설장의 전문성	
평가목표	관장은 시설운영의 책임자로서 전문적인 자격을 갖추고 있다.	
평가내용	시설장은 전문성이 있는가?	해당여부
	① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	
	② 사회복지시설 근무경력이 15년 이상이다.	
	③ 노인복지관 경력이 10년 이상이다.	
배점기준	④ 사회복지분야 석사(박사)학위가 있다.	
	· 우 수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<input type="checkbox"/> C7-① 시설장의 사회복지사 1급 자격증을 소지여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2020.12.31 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 직원인사기록카드, 경력증명서, 자격증 등 관련문서 <input type="radio"/> 인정범위 : 시설장이 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> C7-② 시설장의 사회복지시설 근무경력이 10년 이상여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2020.12.31 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 직원인사기록카드, 경력증명서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2020.12.31 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 15년 이상이면 인정 <input type="checkbox"/> C7-③ 동일분야 경력이 7년 이상여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2020.12.31 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 직원인사기록카드, 경력증명서 <input type="radio"/> 인정범위 : 동일분야 경력은 노인복지법상에서 규정하는 노인복지관의 경력을 의미하며 10년 이상이면 인정 <input type="checkbox"/> C7-④ 사회복지분야 석사 이상 학위 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2020.12.31 현재 <input type="radio"/> 평가자료 : 학위증명서	
참고	* 평가기간 동안 관장이 교체된 경우에는 평가기간 중 기관에서 가장 오래 근무한 시설장을 대상으로 함	

평가지표	C8. 최고 중간관리자(사무국장)의 전문성	
평가목표	최고중간관리자(사무국장)는 시설운영의 책임자로서 전문적인 자격을 갖추고 있다.	
평가내용	최고중간관리자(사무국장)의 사회복지사자격증 소지와 경력정도는?	해당 여부
	① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	
	② 사회복지시설 근무경력이 10년 이상이다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> · 우수 (4점) : 3개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 2개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 1개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 해당되는 항목이 없다. 	점수
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C8-① 최고중간관리자의 사회복지사 1급 자격증을 소지여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2020.12.31 현재 ○ 평가자료 : 직원인사기록카드, 경력증명서, 자격증 등 ○ 인정범위 : 최고중간관리자가 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정 <p><input type="checkbox"/> C8-② 최고중간관리자의 사회복지시설 근무경력이 10년 이상여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2020.12.31 현재 ○ 평가자료 : 직원인사기록카드, 경력증명서 등 ○ 인정범위 : 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2020.12.31 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 10년 이상이면 인정 <p><input type="checkbox"/> C8-③ 최고중간관리자의 동일분야 경력이 7년 이상여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2020.12.31 현재 ○ 평가자료 : 직원인사기록카드, 경력증명서 등 ○ 인정범위 : 동일분야 경력은 노인복지법상에서 규정하는 노인복지관의 경력을 의미하며 7년 이상이면 인정 	
참고	<ul style="list-style-type: none"> ※ 최고중간관리자(사무국장, 부장 등 최고선임자 1인)가 없는 경우는 관장을 제외한 관리자로 대체함 ※ 평가기간 동안 최고중간관리자(사무국장)가 교체된 경우에는 평가기간 중 기관에서 가장 오래 근무한 최고중간관리자(사무국장)를 대상으로 함 	

평가지표	C9. 직원교육	
평가목표	직원의 교육 욕구에 기반하여 역량강화 교육을 지속적으로 지원하고 있다.	
평가내용	직원의 교육과 훈련은 적절하게 이루어지는가?	해당여부
	① 교육에 대한 직원의 욕구조사를 실시하고 있다.	
	② 교육계획에 의하여 직원교육이 실시되고 있다.	
	③ 전 직원을 대상으로 한 직장 내 성희롱 예방교육이 실시되고 있다.	
	④ 교육실시 후 교육내용을 공유(전달교육, 자료게재 등)하고 있다.	
	⑤ 교육실시 후 교육에 대한 평가가 이루어지고 있다.	
	⑥ 신입직원교육은 수습기간 내에 교육지침에 의해 1인당 24시간 이상 교육한다.	
배점기준	· 우 수 (4점) : 6개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 5개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 4개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 3개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<p>※ 교육은 내부 및 외부교육 모두 포함</p> <p><input type="checkbox"/> C9-① 직원의 교육 욕구조사 실시여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 교육계획서, 지침, 욕구조사표, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 직원의 교육욕구를 매년 조사하고 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> C9-② 직원교육에 대한 교육계획 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 교육계획서, 지침, 교육교재, 업무일지, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 직원들의 교육 욕구를 조사한 교육계획서가 구비되어 있고, 그 내용에 따라 직원교육이 실시되고 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> C9-③ 전 직원 대상 직장 내 성희롱 예방교육 실시 여부 확인 ○ 근거 : 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제13조(직장 내 성희롱 예방 교육) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 교육계획서, 지침, 교육교재, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 전 직원 대상 직장 내 성희롱 예방교육 실시 여부를 확인하여 인정 ○ 예외적용 : 직원이 상시 10명 미만인 경우, 직원 모두가 남성 또는 여성과 같이 어느 한 성(性)으로 구성된 경우에 한하여 홍보물을 게시하거나 배포하는 방법 인정</p> <p><input type="checkbox"/> C9-④ 교육실시 후 교육내용을 공유(전달교육, 자료게재 등)여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료 : 교육계획서, 지침, 교육교재, 업무일지, 내부기안, 전달교육자료(철) 등 ○ 인정범위 : 교육 후 직원 간의 공유절차(전달교육, 공람 등), 자료게재 등의 실적을 제출하여야 하며, 외부교육 참여횟수가 많음에도 불구하고 현저하게 전달교육이 이루어지지 않는 경우 점수를 인정하지 않음 <p>□ C9-⑤ 교육실시 후 교육에 대한 평가실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 교육계획서, 지침, 교육교재, 업무일지, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 평가는 교육실시 후 내부교육의 경우 교육만족도 또는 평가회(내부교육 후 일정기준에 의한 만족도 조사 실시 또는 평가회 기록)를 실시하면 인정하고, 외부교육의 경우 교육결과보고서로 평가를 대체함 <p>□ C9-⑥ 수습기간 내 교육지침에 의한 신입직원교육 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 교육계획서 지침, 교육자료, 업무일지, 내부기안 등 ○ 필수포함사항 : 교육지침, 교육자료 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 신입직원 교육은 입사 3개월 내에 실시해야 함 - 신입직원 교육은 “이론 교육 + 실무 실습” 과정을 포함. (단, 이론 교육은 전체 교육 시간의 1/2 이상을 차지해야 함)하여 24시간 이상 교육을 하였을 경우 인정 - 3년 동안 신규직원이 한 명도 없을 경우에는 신입직원교육지침과 교육자료가 구비되어 있으면 본 항목(C9-⑥) 인정 - 3년 동안 신규직원이 한 명도 없고, 신입직원교육지침과 교육자료가 구비되어 있지 않으면 본 항목(C9-⑥) 미인정 - 시설장, 최고중간관리자는 신입직원에서 제외
참고	

평가지표	C10. 직원복지	
평가목표	직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원한다.	
평가내용	직원복지는 어떠한가?	해당여부
	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다.	
	② 규정된 휴가제도를 준수하고 있다.	
	③ 직원을 위한 병가, 휴직 제도를 시행하고 있다.	
	④ 정기적인 포상제도를 시행하고 있다.	
	⑤ 직원 자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 운영되고 있다.	
	⑥ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당을 지급하고 있다.	
	⑦ 직원 상해보험(공제)에 가입하고 있다.	
	⑧ 직원의 고충처리를 위한 절차가 있고, 이를 실행하고 있다.	
	⑨ 기타()	
⑩ 기타()		
배점기준	· 우수 (4점) : 필수항목 ①, ②를 포함하여 8개 이상 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 필수항목 ①, ②를 포함하여 7개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 필수항목 ①, ②를 포함하여 6개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 필수항목 ①, ②를 포함하지 않거나, 5개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<p>※ 필수항목 : ①, ②</p> <p><input type="checkbox"/> C10-① 직원의 복무규정 마련여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정 등 ○ 인정범위 : 직원이 지켜야 할 복무규정(출근 및 결근, 휴일 및 휴가, 출장, 포상 및 상벌 등)에 대한 내용이 마련되어 있는 경우 인정</p> <p><input type="checkbox"/> C10-② 규정된 휴가제도를 준수하고 있는 내용 확인 ○ 근거 : 근로기준법 제60조(연차휴가) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등) ○ 인정범위 : 근로기준법 제60조를 준수하고 있다면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> C10-③ 직원을 위한 병가, 휴직제도 시행 내용 확인 ○ 근거 : 근로기준법 제23조(해고 등의 제한), 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제19조(육아휴직) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 휴가관련 근거서류 ○ 인정범위 : 직원을 위한 병가, 휴직제도 여부를 확인하고, 그 실적이 있는지 확인하여 시설에서 충분히 이를 보장(부당해고금지)하고 실시하고 있다고 판단되는 경우 점수를 인정</p>	

	<p>□ C10-④ 정기적인 포상제도 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 포상제도 시행 관련문서 ○ 인정범위 : 포상제도는 운영규정에 명시되어 정기적(매년 또는 격년제)으로 실시하는 제도로써 규정에 맞게 실시하고 있는지 확인 <p>□ C10-⑤ 직원 자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 운영내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 직원 자치단체 구성 및 운영회의록 등 ○ 인정범위 : 직원 자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 구성되어 있고, 직원의 80%이상이 참여하고 있으며, 연 2회 이상 실시되고 있는 경우 인정 <p>□ C10-⑥ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당지급 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 근로기준법 제 56조(연장야간 및 휴일 근로), 사회복지관 운영관련 업무처리 안내(2013년도 사회복지시설(복지관) 종사자 보수체계 제13조(수당의 지급)) ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 시간외 수당지급에 대한 규정, 수당지급 내용 ○ 인정범위 : 시간외 수당은 연장, 야간, 휴일 근로수당을 포함하는 개념으로 이중에 지급한 근거가 있으면 인정(한 시간이라도 시간외 근무수당을 지급한 경우 인정) <p>□ C10-⑦ 직원에 대한 상해보험(공제) 가입 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 보험증권 ○ 인정범위 : 직원에 대한 상해보험(공제)을 가입하고 있으면 인정 <p>□ C10-⑧ 직원을 위한 고충처리 규정 및 시행 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 고충처리위원회 구성관련 서류, 교육관련 서류, 직원면담 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 고충처리규정이 있으며, 시행된 근거가 있을 경우 인정 - 직원의 고충이 없을 경우에도 연 2회 이상 정기적으로 직원 고충 관련 회의를 개최한 근거자료가 확인되어야 인정 <p>□ C10-⑨,⑩ 평가항목 ①~⑧외의 직원복지 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 직원복지 관련 근거자료 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 직원을 위한 휴식공간 마련, 직원숙소 제공 등 시설 내 직원의 복지를 위한 공간 또는 시설이 있는 경우에도 인정하며, 수학기회 제공, 학비지원, 직원자녀 장학금제도, 직원경조사비 지급, 성과급 등 이와 유사한 내용에 대하여 직원복지로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고, 실시된 경우 2개(⑨, ⑩) 까지 인정 - 안식년(월) 및 해외연수 등은 경상보조금으로 1개월 이상 지원된 경우 인정하지 않음
참고	

평가지표	C11. 직원의 권리 및 인권보호	
평가목표	직원의 기본적인 권리와 인권을 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련한다.	
평가내용	직원의 기본적인 권리와 인권을 보호하기 위한 장치가 마련되어 있는가?	해당여부
	① 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부규정 또는 지침이 있다.	
	② 근무 중 발생한 사고 또는 이용자에 의한 폭언 및 폭행 등의 행위에 대한 예방 및 사후조치 근거가 있다.	
	③직원 고용시(또는 연장시) 계약이 이루어지고 있다.	
	④직원이 복지관 운영에 참여하고 있다.	
배점기준	· 우 수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C11-① 직원의 권리와 인권에 대한 보장 내용이 포함된 관련 규정이나 지침 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 내부기안, 관련 규정 또는 지침 등 ○ 인정범위 : 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부규정이나 지침이 있거나 외부 규정을 참고하고 있다는 근거 내용이 있는 경우 인정 <p>※ 직급과 상관없이 직원 간에 부당한 상황이 발생했을 때 상황에 따른 적절한 조치를 취할 수 있는 내부 규정이나 지침 등 근거가 있는 경우 인정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 부당한 상황 : 직급과 상관없이 따돌림, 부당한 업무 강요, 강압적 언사, 폭언 및 폭행 등이 발생한 경우 <p>※ 기관 또는 기관장이 일방적으로 직원에게 업무와 무관한 사항에 대하여 강요나 강압적인 요구를 하는 것을 예방하기 위한 내부 관련 규정이나 지침이 있는 경우 인정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일방적 강요 또는 강압 : 종교 강요, 후원금 및 업무와 무관한 행사 참여 강제 동원 등 <p><input type="checkbox"/> C11-② 이용자가 직원에게 부당하거나 부적절한 행동을 했을 때와 근무 중 발생할 수 있는 사화에 대해 보호조치를 할 수 있는 근거 또는 실제 조치사례 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 내부기안, 관련 규정 및 지침, 교육자료 및 결과보고 등 관련 문서 등 ○ 인정범위 : <ul style="list-style-type: none"> - 이용자가 직원에 대하여 폭언 및 폭행, 성희롱 등 부당하거나 부적절한 행동을 한 경우 그에 따라 적절한 보호조치를 할 수 있는 관련 규정 또는 지침이 있거나 관련 규정이 없더라도 실제 조치한 명확한 조치결과가 있으면 인정 - 근무 중 발생할 수 있는 사고예방을 위한 직원교육을 실시하고 실제 사고가 발생했을 경우 조치할 수 있는 관련 규정이 있으면 인정 	

	<p>□ C11-③ 근로계약 또는 근로 연장계약시 합당한 협상 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 근로계약 관련 규정, 근로계약서 등 ○ 인정범위 : 근로계약 또는 연장계약 시에 급여, 근무조건 등에 대하여 공식적인 가이드라인을 기초로 합의하고 계약되었으면 인정 <p>□ C11-④ 직원의 복지관 운영에의 참여여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 내부기안, 참석자 확인서 등 ○ 인정범위 : 운영위원회, 운영규정 재정 및 개정 시, 노사협의회 등에 1개 이상 참여하면 인정
참고	

평가지표	C12. 직원의 급여(보수)수준 향상을 위한 노력	
평가목표	직원의 처우개선을 위하여 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 준수와 다양한 노력을 한다.	
평가내용	직원의 처우(급여)수준은 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 준수하고 다양한 노력을 하고 있는가?	해당여부
	①직원의 규정급여 수준은 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 준수하고 있다.	
	②규정급여 외 지방자치단체에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다.	
	③규정급여 외 법인차원에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다.	
	④규정급여 외 기관에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다.	
배점기준	· 우 수 (2점) : 4개 항목 중 2개 항목 이상이 해당된다. · 보 통 (1점) : 4개 항목 중 1개 항목이 해당된다. · 미 흡 (0점) : 어느 항목에도 해당되지 않는다.	점 수
평가방법	<input type="checkbox"/> C11-① 직원의 규정급여 수준이 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인에 미치는지 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 급여명세서, 내부 규정 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 직원의 규정급여 수준이 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 이상이면 인정 <input type="checkbox"/> C11-② 지방자치단체의 별도의 정기적인 수당 지급 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 급여명세서, 세입세출부 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 지방자치단체에서 별도의 정기적인 수당을 지급한 내역이 확인되면 인정 <input type="checkbox"/> C11-③ 법인차원에서의 별도의 정기적인 수당 지급 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 급여명세서, 세입세출부 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 법인차원에서의 정기적인 수당 지급 내역이 확인되면 인정 <input type="checkbox"/> C11-④ 기관에서의 별도의 정기적 수당 지급 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 내부기안, 급여명세서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 기관에서 규정급여 이외 별도의 정기적인 수당 지급된 내역이 확인되면 인정 ※ 직원의 범위는 전 직원이 아니더라도 처우가 열악한 직원에게 수당을 지급하고 있다면 인정	
참고	<input type="checkbox"/> C11 직원 기본급 권고 기준(사회복지직)이상 지급 내용 및 별도 수당 지급여부 확인 <input type="radio"/> 근거 : 2017년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2017.1.1~2017.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사회복지시설정보시스템 또는 시·군구에 보고한 세출결산서 등 <input type="radio"/> 용어정의 - 규정급여 : 보건복지부 기준, 지방자치단체별 기준 등에 규정된 기본급, 제수당, 명절휴가비 등 - 규정외 급여 : 지자체 수당(복지수당, 종사자수당 등 매월 정기적으로 지원하는 수당), 법인수당(직책, 직급수당, 식대, 특별 상여금 등 정기적으로 지원하는 수당)	
	※ 수당은 정기적인 수당으로 하며 대상은 전체 또는 일부직원	

평가지표	C13. 직원업무평가	
평가목표	직원에 대한 다양한 업무평가 시스템이 갖춰져 있고 인사에 반영되고 있다.	
평가내용	직원의 업무에 대한 평가는 적절한 체계를 갖추고 있는가?	해당 여부
	① 직원의 업무평가에 관한 지침이 문서화되어 있다.	
	② 직원의 직무기술서 및 업무분장이 문서화되어 있다.	
	③ 직원의 업무성과가 연간 1회 이상 정기적으로 평가되고 있다.	
	④ 평가결과가 인사에 반영되고 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> C13-① 직원 업무평가에 대한 문서화된 지침 유무 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 업무평가 관련지침 <input type="radio"/> 인정범위 : 업무평가 지침이란 직원들의 능력, 실적, 태도 등을 평가하기 위한 지침 규정을 의미하며, 이를 문서화하여 구비하였으면 인정 <input type="checkbox"/> C13-② 직원의 직무기술서 및 업무분장 문서 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 직무기술서, 업무분장표 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 직원 개인별 직무명, 현직자, 직속상관, 직무대리자, 직무개요, 직무내용, 자격사항 등이 기록된 직무기술서와 개인별 업무분장이 문서화되어 있으면 인정 <input type="checkbox"/> C13-③ 매년 1회 이상 직원의 업무성과 평가 실시여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 직원업무평가계획서 및 평가결과 <input type="radio"/> 인정범위 : 직원의 직무성과를 정기적(연간 1회 이상)으로 서명평가를 하고있으면 인정 <input type="checkbox"/> C13-④ 평가결과의 인사에 반영여부 확인 이상여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 인사규정 및 지침, 평가결과, 인사위원회의록 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 직원의 능력, 실적, 태도 등 평가한 결과에 따라 승진, 포상(성과금, 표창장, 공로상 등 다양성 인정), 업무 배치, 교육 기회 등 인사에 반영되고 있으면 인정	
참고		

평가지표	C14. 수퍼비전 및 외부전문가의 자문	
평가목표	직원을 대상으로 이루어지는 수퍼비전 체계가 있고 실제 활용되고 있다.	
평가내용	직원을 대상으로 하는 수퍼비전 및 외부전문가 자문이 적절하게 이루어지는가?	해당여부
	① 체계적인 수퍼비전을 위해 시설에서 마련한 수퍼비전 지침이 있다.	
	② 매월 1회 정기적으로 개인 또는 집단을 대상으로 수퍼비전을 실시하고 반영하고 있다.	
	③ 수퍼비전이 기록 및 관리되고 있다.	
	④ 외부전문가로부터 연평균 2회 이상 자문을 받고 있다.	
	⑤ 외부전문가로부터 받은 자문이 사업운영에 반영되었다.	
배점기준	· 우 수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<p>※ 항목 ①~③은 내부 수퍼비전, 항목 ④, ⑤는 외부 자문에 대한 평가임</p> <p><input type="checkbox"/> C14-① 수퍼비전 지침 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 수퍼비전 지침 ○ 인정범위 : 수퍼비전 대상, 수퍼바이저 자격, 수퍼비전 제공 시기, 집단, 개별 수퍼비전 등의 내용이 기록되어 있고 내부결재에 의해 마련된 지침이 있으면 인정 <p><input type="checkbox"/> C14-② 개인 또는 집단을 대상으로 매월1회 정기적인 수퍼비전 및 반영여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 수퍼비전 일지, 업무일지, 직원회의록, 내부기안 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 수퍼비전 일지 및 업무일지 등을 통해 매월회 이상 정기적인 수퍼비전이 제공되어 반영한 근거자료가 있으면 인정 - 그 내용이 단순 지시사항, 업무내용, 회의 안건 중심 등으로 기록되어 수퍼비전 내용을 확인할 수 없을 경우 미인정 <p><input type="checkbox"/> C14-③ 수퍼비전 기록 및 관리여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 수퍼비전일지, 업무일지, 직원회의록 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 수퍼비전 일지 및 업무일지 등을 통해 수퍼비전 내용이 기록 및 관리되고 있으면 인정 - 그 내용이 단순 지시사항, 업무내용, 회의 안건 중심 등으로 기록되어 수퍼비전 내용을 확인할 수 없을 경우 미인정 <p><input type="checkbox"/> C14-④ 연평균 2회 이상 외부전문가의 자문 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 자문 결과보고서, 내부기안, 수당 지출 근거 등 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 외부전문가의 자문은 기관(시설)운영에 관한 자문, 프로그램 자문을 모두 인정함 - 단, 운영위원회 회의를 통해 의견을 받은 자문은 인정하지 않음 □ C14-⑤ 외부전문가의 자문내용의 사업운영 반영 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 자문 결과보고서- 사업운영계획서, 프로그램계획서, 내부기안, 수당지출 근거 등 ○ 인정범위 : 외부전문가의 자문내용이 기관 및 프로그램 등 사업운영에 반영된 근거가 있으면 인정
<p style="text-align: center;">참고</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 외부전문가라 함은 ※ C14-④, ⑤ 외부전문가의 자문 외부전문가의 자문은 반드시 수당(현금지급)이 지급된 근거가 있어야 인정 인정범위는 2가지로 ① 전체 시설운영에 대한 외부전문가 자문 연1회 + 평가대상사업 중 절반이상의 사업에 대해 각 연 1회씩 외부전문가 자문이 이루어진 경우 연2회를 한 것으로 인정 또는 ②평가대상사업 중 절반이상의 사업에 대해 각 연2회씩 외부전문가 자문이 이루어진 경우 연2회로 인정하는 것으로 함 단, 전체 시설운영에 대해서만 연2회 진행된 것을 인정하지 않음

D. 프로그램 및 서비스

노인복지관 기본사업

※ D영역 기본사업 지표 평가방법]

유형*	기본사업 지표
가형	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7 총7개
나형	D1, D2, D3, D4, D5 + D6 또는 D7 중 택1 총6개
다형	D1, D2, D3, D4, D5 총5개

* 유형의 구분은 '2018년도 노인복지관 평가지침' 확인

D1

프로그램 기본지표

- 가, 나, 다형 해당

평가지표	D1-1. 이용자 관리체계	
평가목표	복지관 이용자 관리가 이용자가입부터 종결까지 체계적으로 이루어지고 있다.	
평가내용	이용자 관리의 적절성은 어떠한가?	해당여부
	① 초기이용 상담을 통해 이용자정보를 파악하고 관리하고 있다.	
	② 초기이용 상담 시 파악된 욕구를 연 2회 이상 보고하고 사업운영에 반영한다.	
	③ 신규 이용자를 대상으로 기관 및 서비스이용 등에 대한 오리엔테이션을 연 4회 이상 실시하고 있다.	
	④ 복지관 이용 중단자에 대한 원인을 파악하여 연2회 이상 보고하고 사업운영에 반영하고 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다.	점수
	· 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	
평가방법	<input type="checkbox"/> D1-1-① 이용자에 대해 초기 상담을 진행을 통해 파악한 정보를 관리하고 있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 초기상담일지, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 이용자 초기 상담 정보 자료가 있고 관리가 되고 있는지 확인되면 인정	

	<p>□ D1-1-② 이용자의 초기상담 시 나타난 욕구에 대해 매년 2회 이상 보고하고 사업운영에 반영되었는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 초기상담일지, 내부기안자료, 참고(반영)내용 등 ○ 인정범위 : 이용자의 초기상담 시 나타난 욕구에 대해 매년 2회 이상 보고하고 사업운영에 반영한 근거가 있으면 인정 <p>□ D1-1-③ 신규 이용자 대상 기관 및 서비스이용 등에 대한 오리엔테이션을 연 4회 이상 실시하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 신규 이용자등록 카드, 오리엔테이션 자료, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 신규 이용자 대상 기관 및 서비스이용 등에 대한 오리엔테이션을 연 4회 이상 실시한 근거 자료가 있으면 인정 <p>※ 기관 및 서비스이용 등에 대한 오리엔테이션에는 기관의 비전과 미션이 담긴 기관 및 프로그램의 소개, 개인정보제공 및 활용에 대한 교육, 안전/성/인권 등에 대한 교육 등이 포함되며 반기별 집체교육을 했을 시 인정함</p> <p>□ D1-1-④ 복지관 이용 중단자에 대한 원인을 파악하여 연 2회(반기별 1회) 이상 보고하고 사업운영에 반영하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 욕구, 중단사유 등 원인 파악 결과보고서 또는 내부기안, 참고(반영)내용 등 ○ 인정범위 : 복지관 이용 중단 원인을 파악하여 연1회 이상 보고하고 사업운영에 반영한 근거가 있으면 인정 <p>* 이용중단자란 최소 1개 이상의 프로그램에 등록하여 3개월 이상 복지관을 이용한 자가 1개월 이상 연락 없이 복지관을 이용하지 않는 경우를 의미함</p>
참고	

평가지표	D1-2. 전체 프로그램 이용실적
평가목표	복지관의 프로그램 이용정도를 파악한다.
평가내용	<p>전체 프로그램의 연인원은?</p> <p>① 전체 프로그램 연인원을 파악한다.</p>
평가방법	<p>※ 대도시, 중소도시, 농어산촌으로 구분하여 분석할 예정</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대도시 : 광역시(특별시) + 구 소재지 ○ 중소도시 : 시 + 동 소재지(광역시 + 군 소재지) ○ 농어산촌 : 군 + 읍 면(시에 속하면서 읍 면 소재지 포함) 소재지 <p>□ D1-2-① 직원 수 대비 전체 프로그램 연인원 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원수 대비 연인원을 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 2018년~2020년 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 결산서 ○ 산정식 : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>전체 프로그램 연인원 $\frac{\text{㉠ 2018년~2020년 전체 프로그램 이용 연인원 실적 ()명}}{\text{㉢ 2018년~2020년 월평균 확보 직원수 ()명}} = ()$</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 월평균 확보 직원 수 : 본 자료집 주요지침의 '직원의 범위'를 참고함 - 전체 프로그램 이용 연인원 <ul style="list-style-type: none"> * 연인원 : 프로그램을 이용한 총인원수(이용 횟수 중복 카운트) * 2018 전체 프로그램 이용 연인원 + 2019 전체 프로그램 이용 연인원 + 2020 전체 프로그램 이용 연인원 - 프로그램은 사업계획서에 명시되어 있고 프로그램 자체 계획서가 수립되어 시행된 것만 포함한다. (단, 스승의 날, 아버지 날 등 일회성 행사의 실적은 제외) ○ 예외적용 : 본 평가에 해당되지 않는 사업의(단기보호센터 고령자취업알선센터, 노인돌봄서비스사업, 기타 정부나 지자체의 정책사업 등) 직원 및 이용 연인원실적은 제외 <ul style="list-style-type: none"> ※ 경기도 노인종합상담사업 인력은 포함함
참고	

평가지표	D1-3. 지역사회단체와의 연계	
평가목표	지역사회문제 해결을 위해 지역사회 기관 및 단체와 협력사업에 적극 참여하고 있다.	
평가내용	지역사회단체와의 연계프로그램 정도는?	해당여부
	① 지역사회단체(기관)와 공식적인 업무협약이 3년간 6개 이상의 단체(기관)와 체결되었고, 연2회 이상 정기적으로 진행되는 프로그램이 3개 이상 있다.	
	② 지역사회사업에 복지관 이용자들(노인조직/단체)이 주체가 되어 연5회 이상 참여하고 있다.	
	③ 지역사회보장협의체(분과위원)에 복지관 직원들이 3개 분과 이상 참여하고 있다.	
	④ 복지관 직원들이 2개 읍면동 이상에서 읍면동 보장협의체 등에 참여하고 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<p>□ D1-3-① 지역사회단체(기관)와 공식적인 업무협약이 3년간 6개 이상의 단체(기관)와 체결되어 있는지, 해당 단체(기관)와 연 2회 이상 정기적인 프로그램이 3개 이상 진행되는지 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 협약서, 외부공문, 사업계획서, 내부기안 등</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간(2018년-2020년)중 6개 이상의 단체(기관)와 체결한 협약서가 있으면 인정 - 동일한 기관(단체)과 매년 협약을 체결한 경우는 1개 단체로 인정 - 평가기간 이전에 협약이 되었으나 평가기간 내 사업이 지속되고 있으면 인정 - 평가기간(2018년-2020년)에 단체(기관)와 체결한 협약 사업 또는 프로그램 중 연 2회 이상 진행한 프로그램이 3개 이상인 경우에만 인정 - 평가 이전에 협약하였으나 협약 내용이 유효(상호간 이의 없을 시 연장하는 조건일 경우 등)하고, 사업이 평가기간까지 연속적으로 이어져 오는 경우 인정(D1-3 ①항목에서는 인정하지 않음) <p>□ D1-3-② 지역사회사업에 복지관 이용자들(노인조직/단체)이 주체가 되어 연5회 이상 참여하여 활동하고 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 협약서, 사업계획서, 결과보고서, 내·외부기안 등</p> <p>○ 인정범위 : 복지관협회 주관 행사 또는 그 외 지역사회행사(학교, 사·군·구 등) 및 사업에 복지관(동아리 등)의 명의로 참여한 실적이 있으면 인정</p> <p>□ D1-3-③ 지역사회보장협의체(분과위원)에 복지관 직원들의 참여 여부 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 출장명령서, 분과위원 명단, 관련공문, 내부기안 등</p> <p>○ 인정범위 : 지역사회보장협의체에 시설장(기관장) 및 사무국장을 제외한 직원(다형의 경우 계약직 종사자 포함)이 3개 분과 이상 참여한 실적이 있으면 인정</p>	

	<p>□ D1-3-④ 읍면동보장협의체에 복지관 직원들의 참여 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 출장명령서, 읍면동 보장협의체위원 명단, 관련공문, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 읍면동보장협의체에 시설장(기관장) 및 사무국장을 제외한 직원(가·나·다형 상관없이 계약직 종사자 포함)이 2개 동 이상 참여한 실적이 있으면 인정
<p>참고</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 지역사회단체와 연계: 복지관이 지역사회 문제를 해결하기 위해 협약을 맺어 그 자원을 연계함으로써 문제를 예방 및 해결하고자 의도적으로 추진하는 일련의 사업 ※ 지역사회의 범위 : 관할 자치구, 군, 읍, 면으로 제한하지 않고 기관의 필요에 의해 해석 가능

D2	프로그램 공통지표
	- 가, 나, 다형 해당

◎ 공통지표 평가방법
 - 기본사업 지표 중 각 항목마다 기본사업이 모두 해당되는 경우 인정

* 기본사업
 · 가형(5개) : D3(평생교육 지원사업), D4(정서생활지원사업), D5(사회참여 지원사업), D6(건강생활지원사업), D7(위 기 및 독거노인자립지원사업)
 · 나형(4개) : D3(평생교육 지원사업), D4(정서생활지원사업), D5(사회참여 지원사업)
 + D6(건강생활지원사업) 또는 D7(위 기 및 독거노인자립지원사업) 중 택1
 · 다형(3개) : D3(평생교육 지원사업), D4(정서생활지원사업), D5(사회참여 지원사업)

평가지표	D2-1. 단위사업 계획의 전문성	
평가목표	종합복지센터로서의 기능과 역할을 수행하기 위한 사업계획서가 마련되어 있고 기관의 미션과 비전을 실현하는 구체적 계획이 마련되어 있다.	
평가내용	단위사업계획서의 전문성 정도는?	해당여부
	① 단위사업계획서가 있으며, 사업의 중요도에 따라 세부사업계획서가 있고, 사업내용과 목표, 수행방법(추진일정), 평가방법, 예산 등이 구체적으로 제시되어 있다.	
	② 단위사업계획서가 있으며, 사업의 중요도에 따라 세부사업계획서가 있고, 사업내용과 목표, 추진일정, 예산 등을 포함하고 있다.	
	③ 단위사업계획서가 있으며, 사업내용과 목표, 예산 등 기본 내용을 포함하고 있다.	
	④ 단위사업계획서가 없다.	
배점방식	· 우수 (4점) : ①에 해당된다. · 양호 (3점) : ②에 해당된다. · 보통 (2점) : ③에 해당된다. · 미흡 (1점) : ④에 해당된다.	점수
평가방법	※ 기본사업 : 가형 5개(D3, D4, D5, D6, D7), 나형 4개(D3, D4, D5+D6, D7 중 택1), 다형 3개(D3, D4, D5) <input type="checkbox"/> D2-1-①, ②, ③ 단위사업계획서 내용 확인 <input type="checkbox"/> 대상기간 : 2018.1.1~2020.12.31 <input type="checkbox"/> 평가자료 : 단위사업계획서, 전년도 사업평가서, 세부사업계획서 등 <input type="checkbox"/> 인정범위 : 단위계획서의 유무를 확인하고 단위계획서가 있는 경우 사업의 중요도에 따라 각 내용이 포함되어 있으면 인정	
참고	※ 단위사업계획서: 중·장기적 목표를 감안하여 합리적으로 계획되어 있고, 달성 가능한 목표의 형태로 작성되어 있는가를 뜻 한다. * 달성 가능한 형태: 사업의 중요도 및 규모에 따라 어느 수준까지 분명히 제시된 목표를 말하며, 프로그램의 목표뿐만 아니라 전반적인 기획력에 대한 평가로 프로그램의 목표, 내용, 수행방법, 추진일정, 평가 방법 등에 대하여 상세하게 제시되어 있는가를 의미한다.	

평가지표	D2-2. 욕구조사 또는 만족도조사	
평가목표	단위사업에 대한 욕구 또는 만족도를 정기적으로 조사.분석하여 복지관 사업에 적극 반영하고 있다.	
평가내용	단위사업에 대한 욕구조사(만족도)를 실시하고 있고, 조사 결과를 프로그램에 반영하고 있는가?	해당여부
	① 사업계획서에 욕구조사 또는 만족도 조사 계획이 수립되어 있다.	
	② 조사 설계, 분석, 결과 반영이 체계적으로 진행되고 있다.	
	③ 조사결과가 사업계획 및 프로그램에 반영되고 있다.	
배점방식	④ 욕구조사 또는 만족도조사를 매년 1회 이상 실시하였다.	
	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<p>※ 기본사업 : 가형 5개(D3, D4, D5, D6, D7), 나형 4개(D3, D4, D5+D6, D7 중 택1), 다형 3개(D3, D4, D5) ※ 본 지표에서 '조사'는 단위사업에 관련한 조사를 의미하며, 각 사업별로 질문지가 구성되어 있어야 인정</p> <p><input type="checkbox"/> D2-2-① 사업계획서에 욕구조사 또는 만족도 조사 계획이 되어있는지 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사업계획서, 욕구조사 또는 만족도 조사 계획 등 ○ 인정범위 : 사업계획서에 욕구조사 또는 만족도 조사 계획이 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> D2-2-② 조사 설계, 분석, 결과 반영 근거자료 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 욕구조사 또는 만족도 조사 계획서 및 결과보고서 등 ○ 인정범위 : 조사 설계, 분석, 결과 반영 등이 일련의 과정에 따라 진행되었으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> D2-2-③ 사업계획 및 프로그램에 욕구조사 또는 만족도 조사결과 내용이 반영되었는지 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 욕구조사 또는 만족도 결과보고서, 사업계획서, 프로그램 계획서, 결과 내용이 반영된 근거자료 등 ○ 인정범위 - 욕구조사 또는 만족도 조사결과 내용이 사업계획 및 프로그램에 반영된 근거가 있으면 인정하며 모든 내용이 100% 반영되지 않더라도 기관의 상황 등에 따라 적절히 반영되었으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> D2-2-④ 욕구조사 또는 만족도조사가 매년 1회 이상 실시되었는지 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 욕구조사 또는 만족도 결과보고서, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 욕구조사 또는 만족도조사가 매년 1회 이상 실시되었으면 인정</p>	
참고		

평가지표	D2-3. 프로그램 수행과정	
평가목표	프로그램 수행과정을 체계적으로 기록하고, 전문인력 및 자원을 동원하여 서비스를 제공하고 있다.	
평가내용	프로그램 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정은 어떠한가?	해당 여부
	① 프로그램 계획대로 수행되고 있다.	
	② 프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적이다.	
	③ 프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되었다.	
	④ 프로그램 수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어졌다.	
배점방식	· 우 수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<input type="checkbox"/> D2-3-① 프로그램 계획대로 수행되고 있는 내용 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사업계획서, 프로그램 운영일지 등 ○ 인정범위 : 프로그램 운영일지를 통해 사업계획서 대비 진행사항을 체크하여 인정 <input type="checkbox"/> D2-3-② 프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록되어 있는지 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사업계획서, 프로그램 운영일지 등 ○ 인정범위 : 프로그램이 시작되어 종료되기까지 전 과정에 있어 회기별 목표, 진행내용, 개선사항, 관련자료(사진 등)의 기록이 구체적이고, 명확하고, 사실적으로 작성된 경우 인정 <input type="checkbox"/> D2-3-③ 프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되고 있는 내용 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 인사기록카드, 프로그램 수행인력의 경력 등 ○ 인정범위 - 프로그램 계획서와 수행과정상 필요한 전문적인 자격(관련 경력, 수행과정에 관한 기록 능력, 자원 동원 및 개발 활용 정도 등)을 갖춘 인력이 진행한 경우 인정 - 프로그램 진행자가 프로그램 진행 과정 중 아퇴직 및 휴직 등으로 대체인력이 프로그램을 맡게 되더라도 사업계획대로 진행되었으면 인정 <input type="checkbox"/> D2-3-④ 프로그램 수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어지고 있는지 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 프로그램 운영일지(홍보관련 자료) ○ 인정범위 : 프로그램 진행에 있어 대상자 확보, 자원동원, 자원봉사자 모집 등 운영 과정상 필요한 홍보가 다양한 방법(리플렛, 인터넷 홍보, 지역주민 홍보 등)으로 이루어진 근거가 있으면 인정	
참고		

평가지표	D2-4. 단위사업 운영평가	
평가목표	단위사업의 진행 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있으며 피드백되고 있다.	
평가내용	단위사업 평가를 얼마나 반영하고 있는가?	해당여부
	① 단위사업에 관한 평가가 관리자에 의해 매년 2회 이상 이루어지고 있다.	
	② 평가결과가 단위사업 운영에 반영되고 있다.	
	③ 평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다	
	④ 직원과 관리자의 참여에 의한 평가회가 실시되고 있다.	
배점방식	· 우 수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<p>※ 기본사업 : 가형 5개(D3, D4, D5, D6, D7), 나형 4개(D3, D4, D5+D6, D7 중 택1), 다형 3개(D3, D4, D5)</p> <p><input type="checkbox"/> D2-4-① 단위사업에 관한 평가가 관리자에 의해 매년 2회 이상 되어있는지 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 단위사업계획서, 사업평가 결과보고서, 평가회 관련 내부기안 등 ○ 인정범위 : 단위사업 평가 계획서 및 결과보고서, 평가회 결과보고 등이 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> D2-4-② 평가결과가 단위사업 운영에 반영되고 있는지 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사업평가 결과보고서, 단위사업계획서, 평가결과가 반영된 근거 자료 등 ○ 인정범위 : 평가결과가 단위사업 운영에 반영된 근거자료가 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> D2-4-③ 평가보고서 문서기록 및 관리여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 평가결과 보고서 등 ○ 인정범위 : 평가보고서가 문서로 기록되어 있고 관리되고 있는지 확인되면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> D2-4-④ 직원과 관리자의 참여에 의한 평가회 실시 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 평가 회의록, 평가회의 참석 명단, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 평가회에 직원과 관리자가 참여한 근거가 있으면 인정</p>	
참고		

D3	평생교육지원사업 - 가, 나, 다형 해당
-----------	----------------------------------

평가지표	D3-2. 외부강사의 관리	
평가목표	자격을 갖춘 강사를 공개모집으로 선발하고 강사 및 프로그램을 체계적으로 관리하고 있다.	
평가내용	외부강사의 관리가 체계적으로 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 신규강사의 모집이 공개적으로 이루어지며 내부결재과정을 거쳐 계약하고 관리되고 있다.	
	② 강사 중 프로그램 관련 자격증(수료증, 졸업증명서)을 취득한 강사비율이 전체의 80%를 넘는다.	
	③ 강사 간담회가 연 2회 이상 이루어지고 있다.	
	④ 강사가 진행하는 프로그램은 계획서가 있고 진행일지가 작성되고 있다.	
⑤ 프로그램에 참여한 이용자와 담당직원이 각각 연 1회 이상 강사에 대한 평가를 진행하고 운영에 반영하고 있다.		
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> · 우수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다. 	점수
평가방법	<p>□ D3-2-① 신규강사가 공개적으로 모집되어 내부결재 과정을 거쳐 계약하고 관리되는지 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 강사 공개채용 모집 공고문, 외부강사 채용 계약서, 내부기안, 내부규정 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 공개모집은 기관 홈페이지 및 관련 협회, 무가지 등을 활용하여 홍보하였으면 인정 - 단, 외부에서 지원하는 사업에서 지정하는 강사의 경우 공개모집에서 제외한다. - 강사(무, 유료) 채용계약은 1년 단위(1년이상 채용 강사의 경우 계약 및 재계약이 되어야 하며, 1년 이하 채용 강사는 기관이 사정에 따라 채용함)로 하며, 계약서에는 프로그램명, 기간, 강의시간, 강사료 등이 포함되어야 인정 * '채용계약은 1년 단위'는 1년 이상 강사를 채용하는 경우에 해당하며, 1년 이하로 채용된 외부강사의 경우 내규에 따라 채용되었으면 인정 <p>□ D3-2-② 외부강사의 프로그램 관련 자격증 및 경력 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 외부강사가 소지한 자격증 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 1개 강좌에서 자격증이 있는(또는 없는) 강사에서 없는(또는 있는) 강사로 교체된 경우 1코스 중에서 비중이 많은 쪽(과반 이상)인 경우를 기준으로 함 - 자격증(국가, 민간 모두 포함)은 자격증과 수료증, 관련 학과를 이수한 졸업증명서까지만 인정 	

	<p><input type="checkbox"/> D3-2-③ 강사 간담회가 매년 2회 이상 이루어졌는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 강사 간담회 관련서류, 간담회 참석자 명단 등 ○ 인정범위 : 강사 간담회가 매년 2회 이상 관리자의 참여하에 이루어졌을 경우 인정 <p><input type="checkbox"/> D3-2-④ 외부강사가 진행하는 프로그램의 계획서 및 일지기록 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2015.1.1~2017.12.31 ○ 평가자료 : 강의(프로그램)계획서, 강사일지, 프로그램 일지 등 ○ 인정범위 : 외부강사가 진행하는 프로그램의 계획서와 진행일지 기록이 있으면 인정 <p><input type="checkbox"/> D3-2-⑤ 프로그램 참석자와 담당직원 대상 각각 매년 1회 이상 강사 평가가 진행되고 운영에 반영되는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 프로그램 이용자 명단, 강사평가 결과보고, 내부기안 외부강사 평가 결과, 프로그램 계획서 및 평가결과가 반영된 근거자료 등 ○ 인정범위 : 프로그램 참석자를 대상으로 매년 1회 이상 강사에 대한 평가가 진행된 근거가 있고 담당직원이 매년 1회 이상 외부강사에 대한 평가를 진행하고 운영에 반영한 근거가 있으면 인정
참고	

평가지표	D3-1. 이용자 모집 및 관리	
평가목표	프로그램 이용자는 공개모집되고 있으며 체계적으로 관리되고 있다.	
평가내용	프로그램 이용자 모집 및 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 프로그램 이용자의 모집이 공개적으로 이루어지고 있다.	
	② 이용자모집은 계획서에 의해 홍보, 접수, 선정 등의 단계로 진행되었다.	
	③ 이용자가 참여하는 프로그램은 일지에 의해 기록되고 있다.	
	④ 이용자의 프로그램 참여 여부는 출석부를 통해 관리되고 있다.	
배점방식	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D3-1-① 프로그램 이용자를 공개적으로 모집하고 있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 내부결재 서류, 공개모집 자료 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 프로그램 모집 이용자를 위해 공고한 근거가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D3-1-② 계획서에 따라 이용자모집이 홍보, 접수, 선정 등의 단계로 진행되었는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업평가 결과보고서, 단위사업계획서, 평가결과가 반영된 근거 자료 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 모집과정은 프로그램명, 인원, 일시, 장소, 선발기준, 합격자 발표 등 계획에 따라 절차가 진행된 근거가 확인되면 인정 <input type="checkbox"/> D3-1-③ 이용자 참여 프로그램 일지 기록 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 프로그램 일지 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 이용자가 참여하는 프로그램의 일지가 있고 기록되고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D3-1-④ 프로그램 출석부 기록 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 프로그램 이용 명단, 프로그램 출석부 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 이용자가 참석한 프로그램에 출석부에 기록이 확인되면 인정	
참고		

D4	정서생활지원사업-상담사업 - 가, 나, 다형 해당
----	---------------------------------------

평가지표	D4-1. 내부 전문상담 사업	
평가목표	노인의 내방상담(이용, 접수, 심리, 학대 등)을 위한 적절한 체계(인적,물적)와 관리가 이루어지고 있다.	
평가내용	이용자에게 내부 전문상담을 실시하고 있는가?	해당여부
	① 상담을 전담하는 직원이 명확히 임명(지정)되어 있다.	
	② 이용자에게 상담사업을 적극적으로 홍보하고 있다.	
	③ 생활상담 등 상담내용은 녹취 또는 기록, 보관되고 있다.	
	④ 상담실이 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D4-1-① 이용자를 대상으로 전문상담을 할 수 있는 내부직원 임명(지정) 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 상담일지, 업무분담표 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 상담을 전담으로 맡은 직원이 있고 진행한 결과 근거가 있는 경우 인정 ※ 겸직의 경우 미인정 <input type="checkbox"/> D4-1-② 직원 전문상담 관련 홍보 시행 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 홈페이지 게시물, 리플렛, 광고물 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 전문상담 실시와 관련하여 일시, 장소, 내용, 참여방법 등에 대해 이용자에게 알리고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-1-③ 상담 내용 녹취 및 기록 자료 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 상담 관련 기록 담당자 기록확인 서류, 상담일지 또는 상담기록지, 상담 녹취파일 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 상담내용이 녹음된 파일 및 기록지가 보관되어 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-1-④ 상담실 확보 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 현장확인 등	
참고		

평가지표	D4-2. 외부전문가에 의한 상담	
평가목표	이용자들을 위한 전문상담이 실시되고 있고 이를 지속적으로 관리하고 있다.	
평가내용	이용자를 위해 외부전문가에 의한 상담을 실시하고 있는가?	해당여부
	① 분기별 1회 이상 정기적인 전문상담이 이루어지고 관리되고 있다.	
	② 전문상담 인력을 확보하고 있다.	
	③ 전문상담에 대한 일시, 장소, 내용, 참여방법 등에 대해 홍보하고 있다.	
	④ 상담결과에 따른 적절한 사후관리를 하고 있다	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D4-2-① 분기별 1회 이상 정기적 전문상담 실시여부 확인 <input type="checkbox"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="checkbox"/> 평가자료 : 상담일지, 전문상담인력 확보현황, 사진자료 등 <input type="checkbox"/> 인정범위 : 분기별 1회 이상 정기적으로 전문상담이 진행되고 지속적으로 관리되는 근거가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-2-② 이용자 외부전문상담 인력 채용(또는 위촉, 협약 등) 여부 확인 <input type="checkbox"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="checkbox"/> 평가자료 : 채용 계약서, 협약서, 내(외)부기안 등 <input type="checkbox"/> 인정범위 : 전문상담을 위해 변호사, 법무사, 세무사, 회계사, 심리상담사, 의사 등 관련 전문가를 위촉, 단체협약 등의 방법을 활용하고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-2-③ 전문상담 관련 홍보 시행 여부 확인 <input type="checkbox"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="checkbox"/> 평가자료 : 전문상담 홍보 근거자료, 내부기안, 이용자 인터뷰 등 <input type="checkbox"/> 인정범위 : 전문상담 실시와 관련하여 일시, 장소, 내용, 참여방법 등에 대해 이용자에게 알리고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-2-④ 상담결과에 따른 사후관리 실시 여부 확인 <input type="checkbox"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="checkbox"/> 평가자료 : 상담일지, 내부기안 등 <input type="checkbox"/> 인정범위 : 상담결과에 대해 사후조치가 진행이 된 근거가 있으면 인정	
참고		

평가지표	D4-3. 사업수행인력	
평가목표	상담 전문성 함양 및 처우개선을 위한 자체적인 노력이 이루어지고 있다.	
평가내용	노인종합상담센터 인력의 전문성 확보를 위한 기관의 노력정도는 어떠한가?	해당여부
	① 사회복지사 1급 또는 상담 관련 전문 학사 자격을 취득하고 있다.	
	② 담당직원이 상담을 위한 외부전문교육을 받고 있다.	
	③ 상담 역량강화를 위한 전문교육 이수를 지원하고 있다(여비, 교육비 등).	
	④ 이용상담과 전문상담을 구분하여 관리하고 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D4-3-① 사회복지사 1급 또는 상담 관련 전문 학사 자격 취득 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 자격증 사본, 졸업증명서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 노인종합상담센터의 모든 인력이 사회복지사 1급 자격증을 취득하였거나 상담관련 학과를 졸업(학사)했으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-2-② 내부상담 직원의 외부전문 교육실시 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 외부교육자료, 출장명령서, 커리큘럼, 교육 수료증 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 전문적인 내부상담을 위해 내부상담을 담당하는 직원이 경기도노인종합상담센터 주관 필수교육(신입, 보수) 등 상담과 관련한 교육을 받은 근거자료가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-2-③ 상담 역량강화를 위한 전문교육 지원 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 외부교육자료, 출장명령서, 커리큘럼, 교육 수료증 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 상담 관련 전문교육에 대한 지원이 이루어졌다는 증빙서류가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D4-2-④ 이용상담과 전문상담을 구분하여 관리하고 있는지 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 상담일지, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 이용상담(이용,접수), 전문상담(심리, 학대 등)을 구분하여 관리하고 있으면 인정	
참고		

D5	사회참여지원사업-노인자원봉사활성화사업 - 가, 나, 다형 해당
-----------	---

평가지표	D5-1. 분야별 노인자원봉사자 모집 및 선발		
평가목표	노인자원봉사활동을 활성화하기 위한 자원봉사 모집 및 선발이 체계적으로 이루어지고 있다.		
평가내용	노인자원봉사자 모집 및 선발의 적절성은?	해당여부	
	① 노인 자원봉사자가 공개적으로 모집되고 있다.		
	② 노인 자원봉사 분야별 봉사자 선발기준 등이 작성되어 있다.		
	③ 노인 자원봉사자 선발위원회가 구성되어 있고 선발결과를 공개하고 있다.		
	④ 노인 자원봉사 분야별 활동계획서가 작성되어 있다.		
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">자원봉사 분야</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">재능기부, 노력봉사 등 복지관에서 운영하고 있는 자원봉사동아리(봉사단) 중 기관에서 선택하여 적용할 수 있음.</td> </tr> </table>		자원봉사 분야
자원봉사 분야			
재능기부, 노력봉사 등 복지관에서 운영하고 있는 자원봉사동아리(봉사단) 중 기관에서 선택하여 적용할 수 있음.			
평가방법	<input type="checkbox"/> D5-1-① 노인 자원봉사자 공개모집 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 자원봉사자 공개채용 모집 공고문, 내부기안, 내부규정 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 공개모집은 기관 홈페이지 및 관련 협회 등을 활용하여 홍보하였으면 인정		
	<input type="checkbox"/> D5-1-② 노인 자원봉사 선발기준 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 노인자원봉사 활동 프로그램 현황, 유형별 자원봉사자 선발기준표* 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 노인자원봉사자가 활동이 가능한 수준을 고려하여 자원봉사 분야별로 선발 기준이 작성되어 있으면 인정		
	<input type="checkbox"/> D5-1-③ 노인 자원봉사 선발위원회 구성 여부 및 선발결과 공유여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 노인 자원봉사자 선발 계획서, 선발위원회 회의록, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 노인 자원봉사자선발위원회 구성 및 선발을 위한 회의가 진행되었으며, 선발결과를 게시판, 홈페이지 등에 게재한 근거가 있으면 인정		

- D5-1-④ 노인 자원봉사 분야별 활동계획서 작성 여부 확인
- 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
- 평가자료 : 분야별 노인자원봉사활동 계획서, 노인자원봉사 활동 프로그램 현황 등
- 인정범위 : 자원봉사 활동계획서가 분야별로 작성되어있으면 인정

<노인자원봉사활동 신청자 심사자료(예시)>

노인자원봉사활동 신청자 심사자료

지원자명		심사일시	
지원분야		심사위원	(인)

분류	항목	평가요소	평가등급		
			접합	부적합	보류
일반적인 사항	건강상태	- 활동을 위한 움직임 가능여부 - 급식관련봉사의 경우: 보건증 발급자			
	개인적인 특성 (인간관계)	- 개인의 성격 및 특징 - 갈등관리 방안 - 타 성원과의 융화방법 제시			
	적극성	- 봉사활동의 의지 - 자발적인 스타일인가 - 책임감과 성실함이 있는가			
	면접 태도 및 자세	- 복장이 단정하고 청결한가, 자세가 바른가 - 말하는 태도, 표정의 관리			
전문지식 및 가치	관련 업무 설계 및 비전제시	- 노년기 사회참여활동에 대한 의미 - 자원봉사활동 동기			
	전문지식 및 가치	- 관련 활동경험 여부 - 관련 분야의 재능향상을 위한 노력 여부 - 재능활용 의지 여부			
		- 해당분야 전문자격소지여부 : 전문봉사분야 해당			
봉사활동경험	- 사회봉사활동 경험 유무				
평가결과					

심사 의견(봉사자 특이사항, 이력, 경력, 동기 등)

* 노력봉사 심사기준 : 일반적 사항
* 재능/전문/교육봉사 심사기준 : 전문지식 및 가치

참고

평가지표	D5-2. 노인자원봉사자 관리	
평가목표	노인자원봉사 활성화를 위해 다양한 활동 및 교육 등 체계적으로 진행하고 있다.	
평가내용	노인자원봉사자 관리 정도는?	해당여부
	① 자원봉사활동을 지자격려하기 위한 보상체계가 실시되고 있다.	
	② 자원봉사활동과 관련한 내용들이 체계적으로 기록·관리되고 있다.	
	③ 기관에서 관리하고 있는 3개 이상의 자원봉사동아리를 대상으로 월례회의(간담회)를 각각 매년 2회 이상 실시하고 있다.	
	④ 매년 중도탈락자에 대해 파악하여 분석하고 대응책(개선방안)을 마련하고 있다.	
⑤ 지역사회(주민)를 위해 각 자원봉사동아리가 활동한 자원봉사활동 실적(사례)이 연 2회 이상 있다.		
배점기준	· 우 수 (4점) : 5개 항목이 해당된다.	점 수
	· 양 호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	
평가방법	<input type="checkbox"/> D5-2-① 자원봉사활동을 지자격려하기 위한 보상체계 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업계획서, 회의록, 노인자원봉사활동 관련일지 및 중도 탈락자 관련 자료, 전산망에 의한 실적자료, 내부결재서류, 기타 관련문서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 보상(현물, 현금, 포상 및 지자격려 등)계획 및 예산이 수립되어 있고 실행된 내용이 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D5-2-② 자원봉사활동과 관련한 내용 기록·관리 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 자원봉사활동 일지 및 중도 탈락자 관련 자료, 전산망에 의한 실적자료 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 활동 프로그램, 일시, 내용, 참석자, 평가 등 제반사항에 대한 기록·관리된 근거 자료가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D5-2-③ 기관이 관리하고 있는 3개 이상의 프로그램 각각을 대상으로 월례회의 또는 간담회가 매년 2회 이상 개최되었는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 프로그램 계획서 및 활동 기록, 월례회의 또는 간담회 회의록, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 - 기관 관리 프로그램이 3개 이상 있고, 이 3개 이상 프로그램을 대상으로 담당자와 관리자가 참여하여 월례회의 또는 간담회가 프로그램별로 각각 매년 2회 이상 개최되었으면 인정 - 월례회의 또는 간담회는 각 프로그램마다 각각의 월례회의 또는 간담회가 진행되어야 인정	

	<p>- 단, 월례회의와 간담회를 통합해서 진행하는 경우라도 담당자가 관리자가 함께 참여하여야 하며 각각의 프로그램에 대한 내용들이 별도로 다루어져 논의된 내용이 있다면 인정</p> <p>□ D5-2-④ 매년 중도탈락자에 대한 조사가 이루어졌으며, 분석된 결과에 따라 방지가능한 중도탈락자에 대한 대응책(개선방안)을 마련 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 노인자원봉사활동 관련일지 및 중도 탈락자 관련 자료, 전산망에 의한 실적자료, 중도탈락 조사 결과보고, 대응방안(개선방안) 자료, 내부기안 등 ○ 인정범위 : 매년 중도탈락자에 대한 조사와 분석결과가 있으며, 이에 따라 대응방안(개선방안)이 마련되어 진행된 근거가 있으면 인정 <p>□ D7-2-⑤ 매년 2회 이상 각 자원봉사동아리의 지역사회(주민)을 위한 자원봉사활동 실적(사례) 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사업계획서, 노인자원봉사활동 관련일지 등 ○ 인정범위 : 지역사회(주민)을 위한 자원봉사활동이 매년 2회 이상 진행한 근거가 있으면 인정
참고	

평가지표	D5-3. 노인자원봉사자 수	
평가목표	지속적이고 정기적인 노인자원봉사를 통해 사회참여 기회를 제공한다.	
평가내용	노인자원봉사자 수 및 활동의 지속성은 어떠한가? ① 노인자원봉사자 수를 파악한다.	
평가방법	<p>※ 대도시, 중소도시, 농어산촌으로 구분하여 분석할 예정</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대 도시 : 광역시(특별시) + 구 소재지 ○ 중소도시 : 시 + 동 소재지(광역시 + 군 소재지) ○ 농어산촌 : 군 + 읍 면(시에 속하면서 읍 면 소재지 포함) 소재지 <p>□ D5-3-① 직원 수 대비 노인자원봉사자 수 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원수 대비 노인자원봉사자 수를 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 2014년 1년간 자원봉사관련 전산프로그램(VMS)에 등록된 실적, 자원봉사자 관리대장, 자원봉사활동 프로그램, 관련문서 등. ○ 산정식 : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"> $\frac{\text{노인 자원봉사자 수}}{\text{⑥ 월평균 확보 직원(정규직 + 계약직) 수}} = \frac{\text{⑤ 평가기간 내 12회 이상 봉사활동을 지속적으로 하고 있는 자 중 봉사활동 시간의 합이 24시간 이상인 노인자원봉사자 수()명}}{\text{)명}}$ </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 월평균 확보 직원 수 : 본 자료집 주유지침의 '직원의 범위'를 참고함 - 노인자원봉사자 수 : 1년 동안 12회(24시간)이상 활동하고 있는 자원봉사자 수로 평가 기간 중 매년 기간에 상관없이 12회 이상을 활동하면서 총 24시간 이상을 충족한 사람 - VMS에 등록된 인원만 인정 - 단, 코리아핸즈(시니어) 자원봉사자는 VMS 시스템 상 문제로 예외로 인정하여 별도의 서류로 인정 	$\frac{\text{노인 자원봉사자 수}}{\text{⑥ 월평균 확보 직원(정규직 + 계약직) 수}} = \frac{\text{⑤ 평가기간 내 12회 이상 봉사활동을 지속적으로 하고 있는 자 중 봉사활동 시간의 합이 24시간 이상인 노인자원봉사자 수()명}}{\text{)명}}$
$\frac{\text{노인 자원봉사자 수}}{\text{⑥ 월평균 확보 직원(정규직 + 계약직) 수}} = \frac{\text{⑤ 평가기간 내 12회 이상 봉사활동을 지속적으로 하고 있는 자 중 봉사활동 시간의 합이 24시간 이상인 노인자원봉사자 수()명}}{\text{)명}}$		
참고	※ VMS 운영기관 탈락기준은 6개월에 10명이 입력되지 않은 경우로서 기관의 운영관리와 관련된 것이기 때문에 이로 인해 자료를 확인할 수 없는 경우 다른 평가지표는 인정하지 않음	

D6	건강생활지원사업-건강증진 및 기능회복지원사업 - 가형 해당, 나형 D6, D7 중 택1
----	--

※ 한 건물 내에 보건소가 같이 있거나 인접하여 복지관에서 해당 사업을 진행하지 않을 경우, 협약서, 보건소 이용일지 등을 통해 사업과 관련하여 복지관이 이용자를 관리하고 있는 근거서류가 있는 경우 해당 자료로 D-6의 평가를 받도록 함
 - 협약서와 이용자의 이용여부를 관리하고 있다는 근거 자료(보건소 이용일지 등) 1개는 필수 제시 자료임

평가지표	D6-1. 서비스제공 및 관리	
평가목표	이용자의 기능회복 및 건강관리가 계획을 통해 진행되고 지속적으로 관리 운영되고 있다.	
평가내용	서비스 제공 및 관리가 적절히 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 사업계획에 근거하여 서비스가 제공되고 있다.	
	② 이용자의 건강과 관련된 욕구를 파악하여 서비스를 제공하고 있다.	
	③ 이용자에 대한 서비스 제공 내용이 기록관리되고 있다.	
	④ 이용자의 서비스 이용에 대한 상담내용이 기록관리되고 있다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> · 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다. 	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D6-1-① 사업계획서 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사업계획서, 서비스제공에 대한 근거자료, 서비스제공 일지, 상담일지 등 ○ 인정범위 : 사업계획서가 있고 이에 따라 서비스가 제공된 근거가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D6-1-② 이용자의 건강 관련 욕구 파악을 통한 서비스 제공 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 이용자의 건강상태 및 관련 욕구 파악 기록지, 일지 등 ○ 인정범위 : 욕구파악관련 자료, 관련 기록지, 일지 등이 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D6-1-③ 서비스 제공 기록 자료 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 서비스 제공 일지, 서비스 제공 결과 기안 등 ○ 인정범위 : 서비스 제공 기록이 있고 관리되고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D6-1-④ 이용자의 서비스 이용 상담 기록 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 이용 상담 기록지, 일지 등 ○ 인정범위 : 이용자의 서비스 이용 상담 기록이 있고 관리되고 있으면 인정	
참고		

평가지표	D6-2. 건강생활지원 사업 환경	
평가목표	이용자들의 건강증진을 위한 전문인력이 확보되어 있고 쾌적한 환경이 조성되어 있다.	
평가내용	사업수행을 위한 인력, 공간, 장비를 확보하고 있는가?	해당여부
	① 건강생활지원사업을 위한 공간을 확보하고 있다.	
	② 사업수행을 위한 적절한 장비 및 기구가 확보되어 있고, 관리가 잘 되고 있다.	
	③ 건강생활지원사업을 담당하는 직원은 업무관련 전문자격증을 보유하고 있다.	
	④ 체력단련을 위한 공간 및 관련기구가 확보되어 운영되고 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D6-2-① 건강생활지원 사업 공간 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 현장확인 등 ○ 인정범위 : 건강생활 지원사업을 위한 공간을 확보하고 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D6-2-② 건강생활지원사업에 위한 장비 및 기구 설치 및 관리상태 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 현장확인, 장비 및 기구 관리 일지 등 ○ 인정범위 : 건강생활지원사업을 위한 장비 및 기구가 설치되어 있고 관리가 되고 있는 근거가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D6-2-③ 업무관련 전문자격증 취득 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 담당직원의 전문 자격증 등 ○ 인정범위 - 건강생활지원사업 담당직원이 관련 전문 자격증을 취득하고 있으면 인정 * 전문자격증이란 건강생활지원사업에 완전히 종사하는 직원으로서 의사, 물리치료사, 간호사 등의 면허증을 의미 ○ 예외적용 : 건강생활지원 사업에 의사와 간호사로서 업무를 하고 있을 때 간호사 면허증이 아닌 간호 조무사 자격증을 가지고 있는 경우 전문자격증으로 인정되지 않음 <input type="checkbox"/> D6-2-④ 체력단련이 가능한 공간 및 기구 설치여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 현장확인, 운영일지 등 ○ 인정범위 : 체력단련을 할 수 있는 공간과 기구를 확보하여 운영하고 있으면 인정	
참고	* 항목 ①~③은 물리치료와 관련된 문항이며, 항목 ④는 체력단련과 관련된 문항임	

D7	위기 및 독거노인자립지원사업-사례관리 - 가형 해당, 나형 D6, D7 중 택1
-----------	--

평가지표	D7. 위기 및 독거노인자립지원사업-사례관리	
평가목표	대상자의 문제해결을 위한 적절한 사정과 효과적인 서비스를 계획, 제공하고 있다.	
평가내용	대상자에 대한 사례관리는 어떠한가?	해당여부
	① 사회복지사 1인당 사례관리를 매년 2케이스 이상 진행하고 있다.	
	② 대상자와 관련되어 이루어진 사정에 따라 계획이 세부적으로 작성되어 실행되었다.	
	③ 사례관리 진행과정에 대한 내용이 체계적으로 기록·관리되고 있다.	
	④ 사례관리는 적절한 팀 구성을 통해 이루어졌다.	
	⑤ 매년 1회 이상 외부전문가의 자문이 이루어졌다.	
	⑥ 외부와 사례연계 시 개인정보보호를 위한 장치가 있는지 확인	
배점기준	· 우수 (4점) : 5개 이상 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<p>※ 본 지표에서 사례관리란 욕구가 있는 대상자의 다양한 문제를 통합적으로 논의 하여 합리적이고 효율적인 방법으로 문제를 해소할 수 있는 장치를 의미함</p> <p>※ 이에 따라 사례관리는 다양한 욕구를 논의하고 직접 서비스 및 자원 연계를 통해 욕구를 해소할 수 있도록 사회복지사를 비롯한 관련 분야 전문가들의 참여하에 진행되어야 함</p> <p><input type="checkbox"/> D7-① 사례관리를 매년 2케이스 이상 진행하는지 확인</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1~2020.12.31</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="radio"/> 평가자료 : 사례관리 케이스 등</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="radio"/> 인정범위</p> <p style="margin-left: 40px;">- 사회복지사가 주 사례관리자가 되어 사례관리를 매년 2케이스 이상 진행하면 인정</p> <p style="margin-left: 40px;">- 사례관리는 사회복지사 각 1인이 매년 2케이스 이상 진행을 하여야 인정</p> <p style="margin-left: 40px;">(*D7-① 팀장과 과장이 모두 있는 경우 상위 직급만 제외)</p> <p style="margin-left: 40px;">* 사례관리를 진행하는 사회복지사는 관장과 사무국장(본 평가 C7, C8에 해당하는 자), 팀장(또는 과장)을 제외한 사회복지사가 해당됨</p> <p><input type="checkbox"/> D7-② 대상자에 대한 사정이 되어 작성된 계획서와 실행된 근거자료 확인</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1~2020.12.31</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="radio"/> 평가자료 : 사례관리 케이스, 사례관리 사정 기록지, 개별 사례관리 계획 및 보고서, 내부기안 등</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="radio"/> 인정범위 : 사례관리 대상자에 대해 적절한 과정에 따라 사정이 이루어지고 이에 따른 사업계획서에 진행되면 인정</p>	

	<p>□ D7-③ 사례관리 진행과정 내용 체계적 기록, 관리 근거 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사례관리 보고서, 내부기안, 현장확인 등 ○ 인정범위 : 진행과정은 그 내용이 발굴 및 접수, 사정, 계획, 실행, 점검, 평가, 종결(재사정), 사후관리 까지 진행되는 과정에서 이루어진 모든 내용(조사자료, 평가 틀, 서비스 제공 내용, 회의내용 등)을 진행 순서에 따라 기록한 것이 있으면 인정 <p>□ D7-④ 사례관리 논의를 위해 팀 구성의 적절성 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사례관리 기록지, 회의 참석명단 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 문제해결을 위해 사회복지사, 의사, 영양사, 간호사, 공무원, 외부전문가 등 각 분야 전문가의 참여에 의해 진행되었으면 인정 - 팀 구성원 중 사례관리는 과장을 제외한 직원이 진행하였으면 인정 <p>□ D7-⑤ 매년 1회 이상 외부전문가의 자문을 받았는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사례관리 기록지, 자문기록지, 사례회의 참석자 명단, 자문수당 영수증 등 ○ 인정범위 : 매년 1회 이상 사례관리 케이스에 대한 자문하거나 회의에 1회 이상 참여하였고 이에 대해 반드시 자문료가 지급되어야 인정 <p>□ D7-⑥ 외부와 사례연계 시 개인정보보호를 위한 장치가 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사례관리를 위한 개인정보 보안각서, 개인정보보호를 위한 관계 규정 등 클라이언트의 개인정보 보호를 위한 관련 근거 ○ 인정범위 : 외부(외부전문가, 외부기관, 지자체)와 사례연계 시 개인정보보호에 따라 보안각서(서약서 등)를 작성하였으면 인정
<p>참고</p>	<p>※ 평가기간 내에 사례관리가 종결되지 않고 지속되고 있는 경우도 매년 사례관리 실적으로 인정</p>

D8	치매예방프로그램(미배점) - 가, 나, 다형 해당
----	---------------------------------------

평가지표	D8. 치매예방프로그램(미배점)	
평가목표	치매예방 관련 프로그램이 계획, 관리, 운영되고 있다.	
평가내용	프로그램 제공 및 관리가 적절히 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 프로그램이 계획에 근거하여 실시되고 있다.	
	② 치매예방프로그램에 적합한 대상자에게 제공하고 있다.	
	③ 이용자의 프로그램 제공 내용이 기록, 관리되고 있다.	
배점기준	④ 지역사회 내 치매관련기관(보건소, 치매지원센터 등)과 연계에 의해 프로그램이 제공되고 있다.	
	· 우 수 (0점) : 4개 항목이 해당된다.	점 수
	· 양 호 (0점) : 3개 항목이 해당된다.	
	· 보 통 (0점) : 2개 항목이 해당된다.	
배점기준	· 미 흡 (0점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	
	<input type="checkbox"/> D8-①~④ 사업내용 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업계획서, 전년도 사업평가서, 결과보고서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 각 내용이 포함되어 있으면 인정	
	평가방법	
	참고	
※ 보건복지부 사업안내를 참고하여 수정 예정		

D9	노년사회화과정 프로그램(미배점) - 가, 나, 다형 해당
----	---

평가지표	D9. 노년사회화과정 프로그램	
평가목표	기관에서는 노년사회화과정이 실시되고 있다.	
평가내용	노년사회화과정 프로그램 제공 및 관리가 적절히 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 선배시민관련 프로그램을 실시하고 있다.	
	② 예비노인관련 프로그램을 실시하고 있다.	
	③ 노인성인식관련 프로그램을 실시하고 있다.	
	④ 프로그램이 계획에 근거하여 실시되고 있다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> · 우 수 (0점) : 4개 항목이 해당된다. · 양 호 (0점) : 3개 항목이 해당된다. · 보 통 (0점) : 2개 항목이 해당된다. · 미 흡 (0점) : 1개 이하 항목이 해당된다. 	점 수
평가방법	<input type="checkbox"/> D9-①~④ 사업내용 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업계획서, 전년도 사업평가서, 결과보고서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 각 내용이 포함되어 있으면 인정	
참고	※ 보건복지부 사업안내를 참고하여 수정 예정	

노인복지관 선택사업

※ D영역 선택사업 평가방법

- 선택사업은 단위사업 또는 세부 프로그램(이하 세부 프로그램)이 아닌 '사업'을 기준으로 평가함
 - 선택사업의 평가지표는 모두 동일하며, 해당유형에 따라 사업을 선택하여 평가함
- 예) 나형 : D11, D14을 선택한 경우 각각 4개 총 8개 지표 평가

유형*	선택사업 지표
가형	선택지표(D10~D15) 중 택 2
나형	선택지표(D10~D15) 중 택 1
다형	해당 없음

* 유형의 구분은 '2018년도 노인복지관 평가지침' 확인

번호	지표명		선택
	사업	세부 프로그램	
D10	건강생활지원사업	급식지원사업, 건강관리, 건강운동, 치매 및 뇌졸중 예방 프로그램 등 ※ 기능회복지원(물리치료, 작업치료, 운동재활 등) 제외 : D6에서 평가	
D11	지역사회복지사업	읍면동복지허브화, 민관통합사례관리 연계 및 협력, 지역사회보장협의체 및 지역복지기관 협력체계구축, 지역거점(분관) 운영, 지역협력사업(경로행사, 나들이 등) 등	
D12	가족기능 및 가족통합지원사업	가정봉사파견, 가족상담, 가족관계프로그램, 세대통합프로그램 등	
D13	주거지원사업	주택수리사업, 주거환경 개선사업(도배 등) 등	
D14	노인권익증진사업	정책건의, 노인인권 옹호, 노인소비자 피해예방교육 등	
D15	정서 및 사회생활지원사업	우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비프로그램, 역량강화프로그램 등 ※ 상담사업 제외 : 2017년 '상담 및 정보제공사업(D4)'으로 별도 구분됨	
※ 2017년도 노인복지사업안내 기준 참고			

D10~D15	프로그램 선택사업 지표 - 가, 나형 선택해당
----------------	-------------------------------------

평가지표	D10~D15-1. 사업 계획의 전문성	
평가목표	노인복지관으로서의 기능과 역할을 수행하기 위한 사업계획서가 마련되어 있고 기관이 추구하고자 하는 목표실현을 위한 구체적 계획이 마련되어 있다.	
평가내용	단위사업계획서의 전문성 정도는?	해당여부
	① 사업계획서가 있으며, 사업의 중요도에 따라 세부사업계획서가 있고, 사업내용과 목표, 수행방법(추진일정), 평가방법, 예산 등이 구체적으로 제시되어 있다.	
	② 사업계획서가 있으며, 사업의 중요도에 따라 세부사업계획서가 있고, 사업내용과 목표, 추진일정, 예산 등을 포함하고 있다.	
	③ 단위사업계획서가 있으며, 사업내용과 목표, 예산 등 기본 내용을 포함하고 있다.	
	④ 단위사업계획서가 없다.	
배점기준	· 우수 (4점) : ①에 해당된다. · 양호 (3점) : ②에 해당된다. · 보통 (2점) : ③에 해당된다. · 미흡 (1점) : ④에 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D10~D15-1-①, ②, ③ 단위사업계획서 내용 확인 <input type="checkbox"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="checkbox"/> 평가자료 : 사업계획서, 전년도 사업평가서, 세부사업계획서 등 <input type="checkbox"/> 인정범위 : 계획서의 유무를 확인하고 계획서가 있는 경우 사업의 중요도에 따라 각 내용이 포함되어 있으면 인정	
참고	※ 사업계획서: 중·장기적 목표를 감안하여 합리적으로 계획되어 있고, 달성 가능한 목표의 형태로 작성되어 있는가를 뜻 한다. * 달성 가능한 형태: 사업의 중요도 및 규모에 따라 어느 수준까지 분명히 제시된 목표를 말하며, 프로그램의 목표뿐만 아니라 전반적인 기획력에 대한 평가로 프로그램의 목표, 내용, 수행방법, 추진일정, 평가 방법 등에 대하여 상세하게 제시되어 있는가를 의미한다.	

평가지표	D10~D15-2. 욕구조사 또는 만족도조사	
평가목표	욕구 또는 만족도를 정기적으로 조사,분석하여 사업에 적극 반영하고 있다.	
평가내용	욕구조사(만족도)를 실시하고 있고, 조사 결과를 사업에 반영하고 있는가?	해당여부
	① 사업계획서에 욕구조사 또는 만족도 조사 계획이 수립되어 있다.	
	② 조사 설계, 분석, 결과 반영이 체계적으로 진행되고 있다.	
	③ 조사결과가 사업계획 및 프로그램에 반영되고 있다.	
	④ 욕구조사 또는 만족도조사를 매년 1회 이상 실시하였다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D10~D15-2-① 사업계획서에 욕구조사 또는 만족도 조사 계획이 되어있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업계획서, 욕구조사 또는 만족도 조사 계획 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 사업계획서에 욕구조사 또는 만족도 조사 계획이 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-2-② 조사 설계, 분석, 결과 반영 근거자료 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 욕구조사 또는 만족도 조사 계획서 및 결과보고서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 조사 설계, 분석, 결과 반영 등이 일련의 과정에 따라 진행되었으면 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-2-③ 사업계획 및 프로그램에 욕구조사 또는 만족도 조사결과 내용이 반영되었는지 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 욕구조사 또는 만족도 결과보고서, 사업계획서, 프로그램 계획서, 결과 내용이 반영된 근거자료 등 <input type="radio"/> 인정범위 - 욕구조사 또는 만족도 조사결과 내용이 사업계획 및 프로그램에 반영된 근거가 있으면 인정하며 모든 내용이 100% 반영되지 않더라도 기관의 상황 등에 따라 적절히 반영되었으면 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-2-④ 욕구조사 또는 만족도조사가 매년 1회 이상 실시되었는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 욕구조사 또는 만족도 결과보고서, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 욕구조사 또는 만족도조사가 매년 1회 이상 실시되었으면 인정	
참고		

평가지표	D10~D15-3. 사업 운영평가	
평가목표	사업의 진행과정과 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있으며 피드백되고 있다.	
평가내용	사업 평가를 얼마나 반영하고 있는가?	해당여부
	① 사업에 관한 평가가 관리자에 의해 매년 2회 이상 이루어지고 있다.	
	② 평가결과가 단위사업 운영에 반영되고 있다.	
	③ 평가보고서가 문서화되어 관리되고 있다	
	④ 직원과 관리자의 참여에 의한 평가회가 실시되고 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 4개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 3개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 1개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D10~D15-3-① 사업에 관한 평가가 관리자에 의해 매년 2회 이상 되어있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업계획서, 사업평가 결과보고서, 평가회 관련 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 사업 평가 계획서 및 결과보고서, 평가회 결과보고 등이 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-3-② 평가결과가 사업 운영에 반영되고 있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업평가 결과보고서, 사업계획서, 평가결과가 반영된 근거 자료 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 평가결과가 사업 운영에 반영된 근거자료가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-3-③ 평가보고서 문서기록 및 관리여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 평가결과 보고서 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 평가보고서가 문서로 기록되어 있고 관리되고 있는지 확인되면 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-3-④ 직원과 관리자의 참여에 의한 평가회 실시 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 평가 회의록, 평가 회의 참석 명단, 내부기안 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 평가회에 직원과 관리자가 참여한 근거가 있으면 인정	
참고		

평가지표	D10~D15-4. 프로그램 수행과정	
평가목표	프로그램 수행과정을 체계적으로 기록하고, 전문인력 및 자원을 동원하여 서비스를 제공하고 있다.	
평가내용	프로그램 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정은 어떠한가?	해당 여부
	① 프로그램 계획대로 수행되고 있다.	
	② 프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적이다.	
	③ 프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되었다.	
	④ 프로그램 수행과정에 필요한 자원동원이 잘 이루어졌다.	
	⑤ 프로그램 수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어졌다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> D10~D15-4-① 사업 계획대로 수행되고 있는 내용 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업계획서, 사업 운영일지 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 사업 운영일지를 통해 사업계획서 대비 진행사항을 체크하여 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-4-② 사업 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록되어 있는지 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 사업계획서, 사업 운영일지 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 사업이 시작되어 종료되기까지 전 과정에 있어 회기별 목표, 진행내용, 개선사항, 관련자료(사진 등)의 기록이 구체적이고, 명확하고, 사실적으로 작성된 경우 인정 <input type="checkbox"/> D10~D15-4-③ 사업 수행과정에 전문인력(사업 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되고 있는 내용 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 인사기록카드, 사업 수행인력의 경력 등 <input type="radio"/> 인정범위 - 사업 계획서와 수행과정상 필요한 전문적인 자격(관련 경력, 수행과정에 관한 기록 능력, 자원동원 및 개발 활용 정도 등)을 갖춘 인력이 진행한 경우 인정 - 사업 진행자가 사업 진행 과정 중 아퇴직 및 휴직 등으로 대체인력이 사업을 맡게 되더라도 사업계획대로 진행되었으면 인정	

	<p>□ D10~D15-4-④ 사업 수행과정에 필요한 자원이 적절히 동원되었는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 수행과정 관련 자료 ○ 인정범위 : 사업 진행시 이용자의 욕구, 사업 장소 등 필요한 자원을 지역내 다양한 네트워크 자원 및 유관 기관을 통하여 제공된 근거가 있으면 인정 <p>□ D10~D15-4-⑤ 사업수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어지고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 사업 운영일지(홍보관련 자료) ○ 인정범위 : 사업 진행에 있어 대상자 확보, 자원동원, 자원봉사자 모집 등 운영 과정상 필요한 홍보가 다양한 방법(리플렛, 인터넷 홍보, 지역주민 홍보 등)으로 이루어진 근거가 있으면 인정
<p>참고</p>	

E. 이용자의 권리

평가지표	E1. 이용자의 비밀보장	
평가목표	이용자의 개인정보에 대한 비밀보장을 위한 제도적 장치가 마련되어 시행하고 있다.	
평가내용	시설 이용자의 개인정보에 대해 비밀이 보장되어 있는가?	해당 여부
	① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화되어 있다.	
	② 개인정보나 기록, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 보안 및 잠금장치에 의해 관리된다.	
	③ 개인정보의 제공은 공문에 의해 판단하고 조치하고 있다.	
	④ 이용자의 개인정보 보호를 위한 직원 교육을 연1회 이상 실시하고 있다.	
	⑤ 이용자에게 개인정보 수집 및 활용에 대해 사전에 동의서를 받고 있다.	
배점기준	· 우수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> E1-① 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침의 명문화 확인 <input type="radio"/> 근거 : 개인정보보호법 제3조, 제30조, 제31조 등 참조 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 개인정보 비밀보장 관련 규정 및 지침 <input type="radio"/> 인정범위 : 개인정보 비밀보장 (수집, 보호, 활용 등)관련 규정 및 지침을 갖춘 경우 인정 <input type="checkbox"/> E1-② 개인정보 보안 유지 및 열람자 지정, 보안 및 잠금장치 관리 확인 <input type="radio"/> 근거 : 개인정보보호법 제3조, 제29조, 제30조, 제31조 등 참조 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 개인정보 열람자 지정 문서 및 기타 잠금장치, 사회복지정보시스템의 권한, PC 비밀번호 입력, 파쇄기 설치 여부 <input type="radio"/> 인정범위 : 이용자의 비밀보장을 위해 보안사항에 대한 (1) 개인정보 열람자 지정, (2) 개인파일이 있는 공간에 대한 잠금장치 설치, (3) 개인정보 파일을 보호하기 위한 PC 비밀번호 입력, (4) 파쇄기 설치 등 위 4가지가 모두 충족될 때 인정 <input type="checkbox"/> E1-③ 개인정보의 제공은 공문에 의해 판단하고 조치하는지 확인 <input type="radio"/> 근거 : 개인정보보호법 제17조~ 제19조 등 참조 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 개인정보의 제공 공문 <input type="radio"/> 인정범위 : 개인정보 제공요청 공문에 의해 판단 및 조치한 경우 인정	

	<p>□ E1-④ 이용자의 개인정보 보호를 위한 직원교육을 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 개인정보보호법 제31조 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 개인정보 교육 계획 및 시행 관련 자료 ○ 인정범위 : 직원을 대상으로 개인정보 수집, 보호, 활용 등에 대한 교육을 실시한 문서가 확인되면 인정 <p>□ E1-⑤ 개인정보 수집 및 활용 사전동의서 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 개인정보보호법 제15조~제17조, 제22조~제24조 등 참조 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 개인정보 수집 및 활용에 대한 사전동의서 ○ 인정범위 : 이용자를 대상으로 개인정보 수집 및 활용에 대한 사전 동의서를 받고 있을시 인정
참고	

평가지표	E2. 이용자의 고충처리	
평가목표	고충처리를 위한 체계 및 처리과정을 갖추고 있으며, 처리결과를 안내하고 있다.	
평가내용	이용자의 고충처리를 위한 처리과정 및 결과전달은 적절한가?	해당 여부
	① 이용자의 고충을 처리하는 담당 직원이 있다.	
	② 이용자의 고충접수 및 처리과정을 문서화하고 있다.	
	③ 이용자의 고충처리를 위한 회의개최 및 처리내용이 문서화되어 있다.	
	④ 홈페이지, SNS, 건의함 등 건의(고충)사항을 제기할 수 있는 통로가 마련되어 있다.	
⑤ 이용자가 제기한 고충은 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내하고 공지하고 있다.		
배점기준	· 우수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> E2-① 이용자의 고충을 처리하는 담당 직원 여부 확인 <input type="radio"/> 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 업무분장표 <input type="radio"/> 인정범위 : 업무분장표에 의하여 직원의 고충을 처리하는 직원을 확인하여 인정 <input type="checkbox"/> E2-② 이용자의 고충접수 및 처리과정에 대한 문서화 확인 <input type="radio"/> 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 이용자고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서 <input type="radio"/> 인정범위 : 이용자의 고충접수 및 처리과정이 문서화되어 확인된 경우 인정 <input type="checkbox"/> E2-③ 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 내용의 문서화 확인 <input type="radio"/> 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 간담회 및 회의록, 이용자고충처리대장 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 내용이 문서화되어 확인된 경우 인정 <input type="checkbox"/> E2-④ 홈페이지 및 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로 마련 확인 <input type="radio"/> 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 홈페이지 자유게시판, 건의함 등 <input type="radio"/> 인정범위 : 홈페이지 및 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 확인된 경우 인정	

	<ul style="list-style-type: none"> □ E2-⑤ 이용자가 제기한 고충에 대한 기한내 처리 및 보고, 공지 확인 ○ 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 고객고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서, 직원면담 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자가 제기한 고충을 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 보고하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않아 공지하지 않아도 관련 근거가 있으면 인정) ※ 단, 고충이 없을 경우 운영규정에 관련 내용이 포함되어 있을 경우 인정
참고	

평가지표	E3. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권	
평가목표	이용자들의 복지관 정보 접근성 확보를 위하여 홈페이지 및 안내서에 복지관 및 서비스에 대한 정보를 충분히 제공하며, 이용자 및 가족에게 선택권을 보장하고 있다	
평가내용	이용자에게 서비스 선택에 필요한 충분한 정보를 제공하며, 자기결정권을 부여하는가?	해당 여부
	① 복지관현황, 제공서비스, 이용자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내자료가 비치되어 있다.	
	② 인터넷 홈페이지 또는 SNS를 통해 복지관 주요사업과 행사들이 월1회 이상 업데이트되어 정보를 얻을 수 있다.	
	③ 이용희망자의 방문이나 견학을 담당하는 직원이 있다.	
	④ 이용자의 특성을 고려하여 쉬운 용어의 책자, 돈보기 등을 제공하고 있다.	
⑤ 복지관은 충분한 정보제공과 이용자의 자기결정에 의한 서비스 동의를 기록으로 남기고 있다.		
배점기준	· 우 수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	<input type="checkbox"/> E3-① 안내자료 내용 및 비치 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 기관 안내 자료 비치 여부 현장 확인 <input type="radio"/> 인정범위 : 복지관현황, 제공서비스, 이용자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내자료가 비치되어 있는 경우 인정 <input type="checkbox"/> E3-② 인터넷 홈페이지 업데이트 여부 및 내용 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 기관 홈페이지 또는 SNS <input type="radio"/> 인정범위 : 홈페이지 또는 SNS에서 월 1회 이상 업데이트(공지사항, 게시판, 관련자료 등) 한 근거가 있는 경우 인정 <input type="checkbox"/> E3-③ 이용희망자의 방문이나 견학을 담당하는 직원 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 업무분장표 <input type="radio"/> 인정범위 : 방문이나 견학을 담당한 직원의 업무분장에 대한 사항이 업무분장표에 명시되어 있어야 하며 기관방문 및 관련기록이나 업무일지 등으로 평가 <input type="checkbox"/> E3-④ 이용자의 특성을 고려한 정보제공의 표기와 내용 선정, 보조기구 확인 <input type="radio"/> 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 <input type="radio"/> 평가자료 : 안내책자 및 사업 팸플릿 등	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인정범위 : 연령이나 장애여부에 관계없이 이해하기 쉽도록 제공한 경우 인정(예를 들면 시력이 좋지 않은 노인에게 큰 글씨로 된 책자를 제공하거나 돋보기 안경 등을 제공) □ E3-⑤ 정보제공의 충분성 및 이용자 자기결정권에 대한 서비스 동의서 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 서비스이용 상담일지 및 서비스 동의서 ○ 인정범위 : 충분한 정보제공과 이용자의 자기결정에 의한 서비스 동의서를 기록으로 남긴 경우 인정
<p style="text-align: center;">참고</p>	<p>※ 기존지표 E3. (생활공동) 이용자의 인권보장, E4. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권, E6. 이용자의 주도적 운영과 유사</p>

평가지표	E4. 이용자의 학대 및 인권침해 예방	
평가목표	이용자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 규정을 마련하고, 이용자 및 직원에게 학대예방 교육 실시 및 관련 정보를 제공하여 학대를 예방한다.	
평가내용	이용자의 학대 및 인권침해 예방을 위한 노력을 하고 있는가?	해당여부
	① 이용자 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다.	
	② 학대/인권침해 관련 규정 및 가해자에 대한 처벌규정이 마련되어 있다.	
	③ 학대/인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다.	
	④ 이용자 및 직원을 대상으로 인권교육을 계획하고 각각 연1회 이상 실시하고 있다	
	⑤ 직원으로부터 학대/인권침해 금지에 대한 서약서를 받아 보관하고 있다.	
	⑥ 이용자 간 분쟁 발생 시 직원에 의한 적절한 개입이 이루어지고 있다.	
	⑦ 직원은 정기적으로 인권진정함을 확인하고 진정서를 관련 위원회에서 조치하고 있다.	
배점기준	· 우 수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	점 수
평가방법	필수항목 : ① <input type="checkbox"/> E4-① 행정상 조치 사항 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 해당 지자체로부터 받은 이용자 인권 관련 지적사항 유무 확인 공문 ※ 소관 지자체를 통해 확인 후 점수 또는 등급 조정 <input type="checkbox"/> E4-② 학대/인권침해 규정 및 가해자 처벌 규정 마련 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 관련 규정, 내부결재 등 ○ 인정범위 : 학대 및 인권침해 규정 및 가해자 처벌규정이 마련되어 있으면 인정 <input type="checkbox"/> E4-③ 학대/인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보제공 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 근무일지, 상담일지, 게시물 등 ○ 인정범위 : 학대 및 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보를 제공한 기록이 있거나 게시되어 있으면 인정 <input type="checkbox"/> E4-④ 이용자 및 직원을 대상으로 인권교육 계획이 있고 각각 연 1회 이상 실시 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자를 대상으로 인권교육 계획이 있고 연 1회 이상 교육을 실시하였으면 인정(단, 2017. 1. 1 ~ 2017. 12. 31에는 이용자 간, 이용자-직원 간에 발생할 수 있는 학대 및 인권침해 예방 등이 포함되어 있어야 인정) - 단, 직원 인권교육은 이용자 대상 인권교육과 별개로 이루어져야 하며 4시간 이상 진행해야 인정 □ E4-⑤ 직원의 학대 금지 서약서 보관 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 학대금지 서약서 등 ○ 인정범위 : 직원의 학대금지 서약서를 확인하여 보관되어 있으면 인정 □ E4-⑥ 분쟁 발생 시 직원의 적절한 개입 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 상담일지, 개인파일, 면담 등 ○ 인정범위 : 개입사례에 대한 관련일지를 확인하여 관련내용이 있어야 하며 3년동안 1회 이상 개입이 있었으면 인정 □ E4-⑦ 부정기적인 인권진정함 확인 및 진정서 조치 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 관련 논의 결과보고, 진정함 관리일지, 업무분장표 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 고충처리함과 별개로 인권진정함을 설치하고 정기적으로 직원이 진정함을 확인하고 있는지 진정함 관리일지, 업무일지 등을 통하여 확립하며, 진정서를 관련 위원회에서 논의하고 그 결과에 따라 조치하고 있으면 인정 - 단, 고충처리위원회 등 기존에 설치된 위원회에서 인권진정함을 함께 당하는 경우 인권진정함의 내용은 고충처리와 별개로 논의되고 기록되어 있어야만 인정
참고	

F. 지역사회관계

평가지표	F1. 외부자원개발
평가목표	시설은 다양한 외부자원개발을 통하여 이용자에게 적절한 서비스를 제공한다.
평가내용	<p>시설의 외부자원개발 규모와 건수는 어떠한가?</p> <p>① 시설의 외부자원금 비율을 산정한다.</p> <p>② 시설의 현물자원금 비율을 산정한다.</p>
평가방법	<p><input type="checkbox"/> F1-① 시설의 외부자원금(민간자원금+정부자원금) 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 외부(민간/정부)자원금 비율을 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 외부자원금 확보 자료 ○ 산정식 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> $\text{① 외부자원금 비율} = \frac{\text{㉠ 2018년~2020년 외부자원금 총액 ()원}}{\text{㉡ 2018년~2020년 경상보조금 ()원}} \times 100 = ()\%$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 민간자원금 : 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원을 의미 - 정부자원금 : 중앙정부(노동부, 교육부 등), 지방자치단체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등) 등에 지원서를 제출하여 경쟁 입찰 또는 지정을 통해 자원을 확보한 정부재원을 의미 ○ 예외적용 <ul style="list-style-type: none"> - 경상보조금(기능보강사업비 포함)은 외부(정부)자원금에서 제외 - 현물로 수령하였을 경우 프로포절 체결건수에는 포함하나, 외부자원금에 산입하지 않음 - 바우처 사업은 인정하지 않음 ○ 배점 : 80% <p><input type="checkbox"/> F2-② 시설이 외부자원개발을 통해 지원받은 현물자원금 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 현물지원금 비율 기준에 따라 배점 ○ 준비자료 : 지자체에 보고한 현물지원금 산정 자료 ○ 산정식 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> $\text{② 현물지원금 비율} = \frac{\text{㉠ 2018년~2020년 현물지원금 ()원}}{\text{㉡ 2018년~2020년 경상보조금 ()원}} = ()\%$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> - 현물지원금 : 민간 및 공공기관에 지원서를 제출하여 확보한 재원을 의미 - 현물지원금액은 각 지자체에 보고한 결산보고서 실적 제출시 인정 ○ 배점 : 20%
참고	

평가지표	F2. 자원봉사자 관리	
평가목표	지역사회 주인의 참여를 지속적으로 이끌어내기 위한 지원체계를 구축 및 관리하고 있다.	
평가내용	자원봉사자 교육·관리 및 활동실적은 어떠한가?	해당여부
	① 자원봉사자 관리(모집, 교육, 배치, 포상 등)에 관한 규정이 있다.	
	② 신규 자원봉사자에 대한 교육을 실시하고 있다.	
	③ 기존 자원봉사자를 대상으로 연 2회 이상의 교육을 실시하고 있다.	
	④ 자원봉사자를 지지·격려하기 위한 프로그램을 연 1회 이상 실시하고 있다.	
⑤ 자원봉사자를 위한 안내서를 마련하고 있다.		
배점기준	· 우 수 (4점) : 5개 항목이 해당된다. · 양 호 (3점) : 4개 항목이 해당된다. · 보 통 (2점) : 3개 항목이 해당된다. · 미 흡 (1점) : 2개 이하 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<p><input type="checkbox"/> F2-① 자원봉사자 관리(모집, 교육, 배치, 포상 등)에 관한 규정 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 자원봉사자 관리에 관한 규정 및 지침</p> <p>○ 인정범위 : 자원봉사자 모집, 교육, 배치, 지지 및 격려, 포상 등의 내용으로 구성된 규정 및 지침을 갖추고 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> F2-② 신규 자원봉사자에 대한 교육 실시내용 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 신규 자원봉사자 교육 계획서 및 교육관련 문서</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자교육이란 자원봉사자의 동기부여와 전문성향상을 위해서 실시하는 정기적인 교육 프로그램(양성교육, 재교육, 보수교육 등)을 의미함 - 교육자료 및 문서를 통해 신규 자원봉사자에 대한 정기 또는 수시 교육 실시 내용 확인 시 인정 - 시설 내 교육뿐만 아니라 지역에 있는 학교나 단체를 방문하여 교육한 실적도 포함함 <p><input type="checkbox"/> F2-③ 기존 자원봉사자에 대한 교육 실시내용 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 자원봉사자 교육 계획서, 교육관련문서</p> <p>○ 필수포함사항 : 교육내용에 인권교육, 개인정보보호 교육이 반드시 포함되어 있어야 함</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기존 자원봉사자를 대상으로 연 2회 이상 정기적으로 교육하면 인정 - 각 프로그램별 또는 팀별 자원봉사자를 대상으로 진행하였을 경우라도 인정 <p><input type="checkbox"/> F2-④ 자원봉사자 지지·격려를 위한 정기적인 프로그램 연 1회 이상 실시내용 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가자료 : 지지·격려프로그램 계획서 및 결과보고서</p> <p>○ 인정범위 : 자원봉사자를 위한 지지·격려프로그램 계획서 및 결과보고서를 통해 연 1회 이상 실시내용 확인 시 인정</p>	

	<p>□ F2-⑤ 자원봉사자의 원활한 자원봉사활동을 돕기 위한 안내서 마련 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 자원봉사를 위한 안내서 ○ 인정범위 : 자원봉사자의 원활한 자원봉사활동을 돕기 위한 안내서 구비 확인 시 인정
<p>참고</p>	

평가지표	F3. 지역사회 참여실적																							
평가목표	기관장과 사무국장(부장)이 지역사회 활동에 참여하여 지역주민 및 관련 기관들과 소통하고 있다.																							
평가내용	관장과 사무국장(부장)이 지역사회(각종 위원회와 조직)에 활발히 참여하고 있는가?			해당여부																				
	① 관장의 지역사회 참여 활동 수를 구한다.																							
	② 사무국장(부장)의 지역사회 참여 활동 수를 구한다.																							
평가방법	③ 공공기관/정부기관으로부터 상훈을 받은 수를 구한다.(가산점)																							
	<p>※ 지역사회위원: 평가기간 내에 위원으로 위촉(위촉장은 없어도 공문서에 의해 위촉 근거가 있으면 인정)되고, 1회 이상 활동한 근거가 있어야 인정</p> <p>※ 활동 및 조직: 복지관운영위원, 자문위원 등의 활동을 의미하며, 공문 등 공식적인 문서가 있는 조직으로, 공식 조직만 인정</p> <p>□ F3-① 관장의 지역사회 참여 활동 수 기입</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 합계를 기준에 따라 배점</p> <p>○ 준비자료 : 출장명령서 및 관련 공문, 활동확인서, 외근부 등</p> <p>○ 산정식 :</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018년</th> <th>2019년</th> <th>2020년</th> <th>합계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>관장의 참여 활동 수</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 산정방법 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관장이 지역사회 각종 위원회와 조직에의 참여 정도를 파악함 - 출장명령서 및 기타 공문 등 공식적인 자료에 근거하여 실제 참여 및 활동 여부를 확인 <p>○ 예외적용 : 외부출강, 소속법인 활동을 비롯하여 동호회, 조기 축구회 등과 같은 비공식 조직은 인정되지 않음</p> <p>○ 배점 : 50%</p> <p>□ F3-② 사무국장(부장)의 지역사회 참여 활동 수 기입</p> <p>○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31</p> <p>○ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 합계를 기준에 따라 배점</p> <p>○ 준비자료 : 출장명령서 및 관련 공문, 활동확인서, 외근부 등</p> <p>○ 산정식 :</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018년</th> <th>2019년</th> <th>2020년</th> <th>합계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>사무국장 (부장)의 참여 활동수</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 산정방법 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사무국장(부장)이 지역사회 각종 위원회와 조직에의 참여 정도를 파악함 - 출장명령서 및 기타 공문 등 공식적인 자료에 근거하여 실제 참여 및 활동 여부를 확인 					2018년	2019년	2020년	합계	관장의 참여 활동 수						2018년	2019년	2020년	합계	사무국장 (부장)의 참여 활동수				
		2018년	2019년	2020년	합계																			
관장의 참여 활동 수																								
	2018년	2019년	2020년	합계																				
사무국장 (부장)의 참여 활동수																								

- 예외적용 : 외부출강, 법인 활동, 조기 축구회 등과 같은 비공식 조직은 인정되지 않음
- 배점 : 50%

□ F3-③ 공공기관 또는 정부기관으로부터 상훈을 받은 수 기입

- 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31
- 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 합계를 기준에 따라 배점(가산점)
- 준비자료 : 상훈, 표창장 사본, 포상받은 증거자료
- 산정식 :

	2018년	2019년	2020년	합계
상훈, 표창, 포상 받은 횟수				

- 인정범위 : 해당지자체 외의 관련기관에서의 상훈, 표창, 포상을 받은 사실이 확인될 경우 인정

참고

※ 지자체 직영시설, 공단 운영시설은 동 지표 해당없음

평가지표	F4. 연구보고서 작성 및 활용	
평가목표	지역사회복지발전을 위해 기관의 전문성에 대해 연구하여 시설운영에 반영하고 있다.	
평가내용	연구보고서가 발간되고 기관운영에 반영되고 있는가?	해당여부
	① 3년 중 1회 이상 연구보고서를 발간하였다.	
	② 연구보고서의 설계 및 결과 내용이 충실하다.	
	③ 연구보고서는 외부 전문가의 참여하에 작성되었다.	
	④ 연구보고서의 결과 내용이 시설 운영에 반영되었다.	
평가방법	<input type="checkbox"/> F4-① 연구보고서 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 연구보고서 등 ○ 인정범위 - 3년 중 1회 이상 발간된 연구보고서가 있으면 인정 <input type="checkbox"/> F4-② 연구방법 등의 설계가 전문성이 있고 이에 따른 결과가 충실한지 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 연구계획서, 결과보고서 등 ○ 인정범위 : 연구방법 설계에 따라 분석되어 결과가 작성되었으면 인정 <input type="checkbox"/> F4-③ 연구(조사)가 외부 전문가의 참여 여부 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 연구계획서, 결과보고서, 컨설팅 내용 기록지, 외부전문가의 참석여부를 알 수 있는 영수증 또는 내부기안 등 ○ 인정범위 : 연구보고서 작성시 외부 전문가의 자문, 감수, 공동연구 등을 통해 연구(조사)설계와 결과가 작성된 근거가 있는 경우 인정 <input type="checkbox"/> F4-④ 연구보고서의 결과 내용이 시설 운영에 반영된 근거 확인 ○ 대상기간 : 2018.1.1.~2020.12.31 ○ 평가자료 : 결과보고서, 연구(조사) 결과가 반영된 근거자료 등 ○ 인정범위 : 연구보고서의 결과 내용이 운영에 반영된 근거가 확인된 경우 인정	
참고	※ 연구(조사) 활동 - 시설 및 지역사회 발전을 위해 노인복지 또는 사회복지와 관련된 연구(조사)한 결과를 의미함(단, 단위사업 실시에 따른 욕구조사 및 만족도 조사 등은 제외) - 복지관 사업의 내용 및 수행과정, 효과성을 평가하기 위해 체계적이고 과학적으로 분석, 연구된 내용을 정리한 것, ②전문기관으로서 사회복지사들이 자신의 연구사례를 문헌 고찰 등을 통해 쓴 보고서, ③지역주민 욕구조사(지역사회의 실태나 문제를 파악하기 위해서 행해지는 조사이며, 지역주민의 사회복지서비스에 관한 욕구를 수렴하기 위해서 행해지는 지역조사 및 지역욕구 심층분석 연구 등) 등을 의미 - 공동연구의 경우 연구보고서의 '주체'가 '노인복지관'이어야만 인정	

2. 후속조치

□ 경기도 노인복지관 평가지표(안)의 개요

- 경기도 노인복지관 평가지표는 전체적으로 보건복지부 평가지표에 준하여 평가지표의 틀을 구성함
 - 이는 중앙정부가 광역단위 사회복지시설평가에 대한 장기적 계획을 제시하지 않았고, 경기도 또한 평가의 목적과 목표 등에 대한 장기적 계획수립과 이에 따른 평가지표의 적용 시기나 실시방법 등에 대해서 계획을 확정하지 않았기 때문임
- 그럼에도 불구하고 경기도 노인복지관은 중앙정부의 노인복지 방향성과 경기도 특화사업을 평가할 수 있도록 일부 지표를 추가하고, 각 영역별 평가지표와 항목, 평가방법에서 현장과 괴리가 있거나 현실적이지 않은 내용은 통합, 수정, 보완하였음
- 경기도 노인복지관 평가지표는 지자체나 각 관련 기관에서 실시하는 지도점검 사항들은 가능한 간소화하고자 하였으나 필수사항에 대해서는 평가지표로 유지하도록 하였음
- 경기도 노인복지관 평가지표는 경기도 내 평가대상 시설의 현장 실무자들과 현장의 현실성을 반영하고자 하였음
 - 보건복지부 평가지표 중 공통지표로 설정된 지표의 내용이 노인복지관에 적용하기 어려운 점을 분석하고, 이를 현장의 실천과정과 현장의 현실성을 고려하여 수정·보완하였다는 점에서 의의가 있음
 - 특히 이전 평가지표들에서 삭제되었던 평가지표 중 향후 노인복지관 발전에 의미가 있는 경우 이를 평가지표로 다시 포함하였음

□ 시·군의 지도감독과 중복되는 평가지표 개선으로 명확한 평가체계 구성 필요

- 평가체계와 시설에 대한 시·군의 지도감독 체계를 분리하여 각 정책수단의 본질적 목표달성의 표준화 및 명확화
 - 평가제도는 공적 재원의 활용한 서비스제공에 대한 성과, 이행과정의 공정성 및 투명성 제고를 위해 실시하는 제도이며,
 - 시설에 대한 지도감독은 시설의 운영에 대한 투명성, 합리성 등을 제고하기 위해 시·군이 시설을 대상으로 실시하는 일종의 행정지도임

- 사회복지시설에서는 서비스제공에 대한 시설평가와 시·군의 지도감독 내용이 중복되어 평가준비의 과중이 발생하고 있음
- 또한 시·군에서 자체로 실시하는 지도감독 시 지도감독의 범위와 내용, 순환보직체계라는 관료제의 특성으로 인한 시·군의 시설 담당자의 개별적 전문성 등의 요인으로 표준화되지 못한 지도감독이 발생할 우려가 있음
- 이러한 문제를 해결하기 위해, 시설평가에서 제시된 '전체공통지표'를 지도감독의 기본 점검사항으로 하며 각 시·군의 특성에 따른 내용을 추가하여 실시함으로써 시·군 공무원의 개별적 전문성에 의존하던 지도감독의 기본항목을 표준화하면서도 지역적 특성을 반영하도록 유도
- 시설평가에서는 지도감독 내용과 중복되는 부분에 대해서는 지도감독의 결과통보지로 증빙자료를 대체함으로써 피평가기관의 평가 피로도를 감소시킬 수 있음

□ 경기도 지표 점수화 방식(안)

- 경기도 평가지표는 11개 분야 사회복지시설에 대한 평가지표를 개발하였고 이를 위한 지표 점수화 방식을 비계량지표와 계량지표로 구분하여 제안
 - 비계량지표와 계량지표를 구분하여 점수화
 - 특히 계량지표는 비계량지표에 비해 상대적으로 지표 수는 적으나, 시설평가 결과에 변별력이 큰 지표로 작용하는 점과 보건복지부 평가와 달리 경기도 평가에서는 시설 모수가 적은 관계로 상대평가에 의한 점수화에 어려움이 있어 상대평가가 아닌 점수화 방법 필요
 - 기존 보건복지부 평가의 계량지표 수는 총 12개
 - 재정 및 조직운영 영역 3개, 자원관리 영역 5개, 프로그램 및 서비스 영역 2개, 지역사회관계 영역 2개
 - 기존 보건복지부 평가는 전국단위의 노인복지관이 평가의 모집단이 됨으로 계량지표의 평가방법은 전국 노인복지관 간 비교를 통해 전체 분포를 형성하여 각 지표의 배점이 형성
 - 예를 들어, 전국 복지관의 등급구간을 $\pm 15\%$ 로 구간 구분하면, 4점(전국 백분율 상위 15%이내), 3점(전국 백분율 16~30%), 2점(전국 백분율 31~45%), 1점(전국 백분율 46%이하)
 - 이럴 경우 현 상대평가방식을 그대로 유지할 경우 각 계량지표에서 4점 만점 중 4점을 득점하는 기관은 노인복지관 53개소 중 7개소에 불과

- 계량지표가 시·군의 재정적 지원과 시설 설비 등 지원 정도와 밀접한 지표임을 고려할 시 상대평가방식을 유지한 채 경기도로 이관되는 것 그 자체만으로 상당한 파급력을 갖게 됨
- 따라서 계량지표의 평가방식을 상대평가를 유지하되 각 배점 구간별 비율을 할당하는 방식과 절대평가방식(목표부여방식)으로 전환하는 방식을 검토하여야 함

○ 비계량지표 점수화 방식

- 비계량지표는 2점(보통)을 기준으로 4개 등급(4~1점)으로 구분하고 우수한 성과를 낸 경우 1점씩 점수를 부여하여 4등급으로 평가
- 기준점인 2점(보통)은 지표에서 요구하는 필수항목만을 충족할 시 부여되며, 3, 4점은 필수항목을 포함한 1~3개의 평가항목을 충족 시 부여

〈표 IV-1〉 비계량지표의 등급 설정

등급	배점	배점기준 1	배점기준 2
우수	4점	필수항목 외 2~ 개의 항목	각 지표별로 1~9개 범위 내 평가항목을 충족하는 항목 수를 평가
양호	3점		
보통	2점	필수항목만 포함	
매흡	1점	필수항목을 포함하지 않음	

○ 경기도 계량지표 점수화 방식(목표부여(편차) 방식)

- 목표부여방식은 기준치(통상 전년도 실적치)에 일정 수준을 고려한 최고목표와 최저목표에 따라 득점구간을 설정하여 측정
- 기본득점은 20점(100점 만점)으로 하여 다음과 같이 평점을 계산 후 평점의 상한과 하한은 각각 100점과 20점으로 하여 이를 초과하거나 미달하지 않도록 함

〈표 IV-2〉 목표부여방식의 기본득점과 목표달성도에 따른 득점비율

$$20점 + 80점 \times \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}}$$

- 최고목표와 최저목표를 정의하는 방법에 따라 일반적인 목표부여방식(기준치에 일정 비율을 곱하여 계산하는 방법)과 목표부여(편차)방식(기준치에 과거 일정기간의 표준 편차를 가감하는 방법)으로 구분
- 기준치는 평가지표 공청회를 통해 발간된 평가편람에서 별도로 정하지 않는 한 직전년도 실적치로 함

- 일반적 목표부여 방법에서는 지표의 특성에 따라 상향목표의 경우 최고목표는 기준치×110%, 최저목표는 기준치×80%로 계산하고, 하향목표의 경우 최고목표는 기준치×90%, 최저목표는 기준치×120%로 계산
- 목표부여(편차)방식은 상향목표의 경우 최고목표는 기준치 +1×표준편차(과거 5개년), 최저목표는 기준치 -2×표준편차(과거 5개년)로 계산 하향목표의 경우 최고목표는 기준치 -1×표준편차(과거 5개년), 최저목표는 기준치 +2×표준편차(과거 5개년)로 계산
- 기관의 조직 및 사업구조 변화 등으로 인한 자료의 불연속으로 과거 5개년 자료를 사용할 수 없는 경우 기간을 단축하여 3개년 또는 4개년 편차를 이용
- 사업구조 변화 등으로 인해 평가연도에 자료의 불연속이 발생하여 목표부여(편차)방법을 적용하는 것이 적절치 않다고 판단되는 경우에는 일반적인 목표부여 방법을 적용할 수도 있음
- 목표부여(편차)방법의 평가 시 이용되는 표준편차는 다음과 같이 산정

〈표 IV-3〉 목표부여방식의 표준편차 산정식

$$\text{표준편차 } S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2}{n}}$$

Y_i : i연도의 Y값
 \bar{Y} : Y의 평균값
 n : 표본기간

- 산출된 점수 값은 20~100점 범위 내 존재하며 이를 1~4점으로 변환

〈표 IV-4〉 목표부여방식의 계량지표 점수구간 및 배점

계량지표 점수	배점	비고
90점 이상	4	*개별 기관에서 설정되는 목표에 따라 점수가 부여됨으로 절대평가방식임
80~89점	3	
70~79점	2	
70점 미만	1	

- 목표부여(편차) 평가의 장점은 같은 시·군 내 복지관이 여러 개 있더라도 타 시설의 결과에 따라 해당 복지관의 득점에 영향을 미치지 않는 것이고, 단점(목표부여_편차)으로는 인건비 등의 고정비용의 자연증가분으로 인해 지속적으로 목표설정 수준이 상향됨

참고문헌

- 사회보장정보원 바우처관리본부 시설평가부(2017). 『노인복지관평가와 지표개선』, 사회보장정보원.
- 장영신(2014). 『노인복지관평가와 지표개선』, 한국사회복지협의회 사회복지연구평가원.
- 장영신(2016). 『사회(복지)서비스 품질관리센터 설치 방안』, 한국사회복지협의회 사회복지연구평가원.
- 한국사회복지협의회(2007). 『2006년도 사회복지시설평가』, 한국사회복지협의회.
- “2009년도 사회복지시설 평가결과 발표”, 보건복지가족부 보도자료(2010.1.13.).
- “복지서비스 품질은 ‘사회복지관이 최고’”, 보건복지부 보도자료(2013.3.12.).
- “사회복지관 등 복지시설 15년도 평가결과 공개”, 보건복지부 보도자료(2015.1.15.).

부 록

[붙임1] 장애인, 노인, 임산부등의 편의증진보장에 관한 법률 제4조관련

대상시설별 편의시설의 종류 및 설치기준(제4조관련)

편의시설의 종류	설치기준
(1) 장애인등의 통행이 가능한 접근로	(가) 대상시설 외부에서 건축물의 주출입구에 이르는 접근로는 장애인등이 안전하고 편리하게 통행할 수 있도록 유효폭·기울기와 바닥의 재질 및 마감 등을 고려하여 설치하여야 한다. (나) 접근로를 (가)의 주출입구에 연결하여 시공하는 것이 구조적으로 곤란하거나 주출입구보다 부출입구가 장애인등의 이용에 편리하고 안전한 경우에는 주출입구 대신 부출입구에 연결하여 접근로를 설치할 수 있다.
(2) 장애인전용 주차구역	(가) 부설주차장에는 장애인전용 주차구역을 주차장법령이 정하는 설치비율에 따라 장애인의 이용이 편리한 위치에 구분·설치하여야 한다. 다만, 부설주차장의 주차대수가 10대 미만인 경우를 제외하며, 산정된 장애인전용주차구역의 주차대수중 소수점이하의 끝수는 이를 1대로 본다. (나) 자동차관련시설 중 특별시장·광역시장·시장·군수 또는 구청장이 설치하는 노외주차장에는 장애인전용 주차구역을 주차장법령이 정하는 설치기준에 따라 장애인의 이용이 편리한 위치에 구분·설치하여야 한다.
(3) 높이차이가 제거된 건축물 출입구	(가) 건축물의 주출입구와 통로에 높이차이가 있는 경우에는 턱낮추기를 하거나 휠체어 리프트 또는 경사로를 설치하여야 한다. (나) (가)의 주출입구의 높이차이를 없애는 것이 구조적으로 곤란하거나 주출입구보다 부출입구가 장애인등의 이용에 편리하고 안전한 경우에는 주출입구 대신 부출입구의 높이차이를 없앨 수 있다.
(4) 장애인등의 출입이 가능한 출입구 등	(가) 건축물의 주출입구와 건축물안의 공중의 이용을 주목적으로 하는 사무실 등의 출입구(문)중 적어도 하나는 장애인등의 출입이 가능하도록 유효폭·형태 및 부착물 등을 고려하여 설치하여야 한다. (나) 교통시설의 승강장에 이르는 개찰구중 적어도 하나는 장애인등의 출입이 가능하도록 너비등을 고려하여 편리한 구조로 설치하여야 한다.
(5) 장애인등의 통행이 가능한 복도 등	(가) 복도는 장애인등의 통행이 가능하도록 유효폭, 바닥의 재질 및 마감과 부착물 등을 고려하여 설치하여야 한다. (나) 교통시설의 주출입구로부터 대합실 및 승강장에 이르는 통로는 유효폭, 바닥의 재질 및 마감과 부착물 등을 고려하여 설치하여야 한다.
(6) 장애인등의 통행이 가능한 계단, 장애인용 승강기, 장애인용 에스컬레이터, 휠체어리프트, 경사	(가) 장애인등이 건축물의 1개 층에서 다른 층으로 편리하게 이동할 수 있도록 그 이용에 편리한 구조로 계단을 설치하거나 장애인용 승강기, 장애인용 에스컬레이터, 휠체어리프트 또는 경사로를 1대 또는 1곳 이상 설치하여야 한다. 다만, 장애인등이 이용하는 시설이 1층에만 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

편의시설의 종류	설치기준
로 또는 승강장	<p>(나) (가)의 건축물중 6층 이상의 연면적이 2천제곱미터 이상인 건축물(층수가 6층인 건축물로서 각층 거실의 바닥면적 300제곱미터이내마다 1개소이상의 직통계단을 설치한 경우를 제외한다)에 근린공공시설, 노유자시설 중 노인복지시설 및 장애인복지시설, 의료시설, 교육연구시설 중 학교 및 도서관, 공공업무시설, 숙박시설, 판매시설, 문화 및 집회시설 중 공연장·관람장·전시장, 방송통신시설중 방송국, 수련시설이 있는 경우에는 장애인용 승강기, 장애인용 에스컬레이터, 휠체어리프트 또는 경사로를 1대 또는 1곳이상 설치하여야 한다.</p> <p>(다) 층수가 2층이상인 교통시설에는 장애인등이 주출입구로부터 대합실 및 승강장이 있는 층까지 편리하게 이동할 수 있도록 장애인용 승강기, 장애인용 에스컬레이터, 휠체어리프트 또는 경사로를 1대 또는 1곳이상 설치하여야 한다.</p> <p>(라) 교통시설의 승강장은 장애인등이 안전하게 승·하차할 수 있도록 기울기, 바닥의 재질 및 마감과 차량과의 간격등을 고려하여 설치하여야 한다.</p> <p>(마) 교통시설중 택시승강장과 차도의 경계에 높이차이가 있는 때에는 턱낮추기를 하거나 연석경사로를 설치하여야 한다.</p>
(7) 장애인 등의 이용이 가능한 화장실	<p>장애인 등이 편리하게 이용할 수 있도록 구조, 바닥의 재질 및 마감과 부착물 등을 고려하여 설치하되, 장애인용 대변기는 남자용 및 여자용 각 1개 이상을 설치하여야 하며, 영유아용 거치대 등 임신부 및 영유아가 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 시설을 구비하여 설치하여야 한다.</p>
(8) 장애인등의 이용이 가능한 욕실	<p>욕실은 1개실 이상을 장애인등이 편리하게 이용할 수 있도록 구조, 바닥의 재질 및 마감과 부착물 등을 고려하여 설치하여야 한다.</p>
(9) 장애인등의 이용이 가능한 샤워실 및 탈의실	<p>샤워실 및 탈의실은 1개 이상을 장애인등이 편리하게 이용할 수 있도록 구조, 바닥의 재질 및 마감과 부착물 등을 고려하여 설치하여야 한다.</p>
(10) 점자블록	<p>건축물의 주출입구와 도로 또는 교통시설을 연결하는 보도에는 점자블록을 설치하여야 한다.</p>
(11) 시각 및 청각장애인 유도·안내설비	<p>(가) 시각장애인의 시설이용 편의를 위하여 건축물의 주출입구 부근에 점자안내판, 촉지도식 안내판 음성안내장치 또는 기타 유도신호장치를 1개 이상 설치하여야 한다.</p> <p>(나) 삭제<2007. 2. 12></p> <p>(다) 공원·근린공공시설·장애인복지시설·교육연구시설·공공업무시설, 시각장애인 밀집거주지역등 시각장애인의 이용이 많거나 타당성이 있는 설치요구가 있는 곳에는 교통신호기가 설치되어 있는 횡단보도에 시각장애인을 위한 음성신호기를 설치하여야 한다.</p> <p>(라) 청각장애인의 시설이용 편의를 위하여 청각장애인 등의 이용이 많은 곳에는 전자문자안내판 또는 기타 전자문자안내설비를 설치하여야 한다.</p>

편의시설의 종류	설치기준
(12) 시각 및 청각장애인 경보·피난설비	(가) 시각 및 청각장애인들이 위급한 상황에 대피할 수 있도록 청각장애인용 피난구유도등·통로유도등 및 시각장애인용 경보설비 등을 설치하여야 한다. (나) 교통시설의 승강장에서 장애인 등이 추락할 우려가 있는 경우에는 난간 등 추락방지설비를 갖추어야 한다.
(13) 장애인들의 이용이 가능한 객실 또는 침실	기숙사 및 숙박시설 등의 전체 침실 수 또는 객실의 1퍼센트 이상(숙박시설은 0.5퍼센트 이상)은 장애인들이 편리하게 이용할 수 있도록 구조, 바닥의 재질 및 마감과 부착물 등을 고려하여 설치하되, 선정된 객실 또는 침실 수 중 소수점 이하의 끝수는 이를 1실로 본다.
(14) 장애인들의 이용이 가능한 관람석 또는 열람석	관람장 및 도서관등의 전체 관람석 또는 열람석수의 1퍼센트 이상(전체 관람석 또는 열람석수가 2천석이상인 경우에는 20석 이상)은 장애인들이 편리하게 이용할 수 있도록 구조 등을 고려하여 설치하되, 선정된 관람석 또는 열람석수 중 소수점이하의 끝수는 이를 1석으로 본다.
(15) 장애인들의 이용이 가능한 접수대 또는 작업대	지역자치센터 및 장애인복지시설 등의 접수대 또는 작업대는 장애인들이 편리하게 이용할 수 있도록 형태·규격 등을 고려하여 설치하여야 한다. 다만, 동일한 장소에 각각 2대 이상을 설치하는 경우에는 그 중 1대만을 장애인들의 이용을 고려하여 설치할 수 있다.
(16) 장애인들의 이용이 가능한 매표소·판매기 또는 음료대	교통시설 등의 매표소(장애인들의 이용이 가능한 자동발매기를 설치한 경우와 시설관리자등으로부터 별도의 상시서비스가 제공되는 경우를 제외한다)·판매기 및 음료대는 장애인들이 편리하게 이용할 수 있도록 형태·규격 및 부착물 등을 고려하여 설치하여야 한다. 다만, 동일한 장소에 2곳 또는 2대 이상을 각각 설치하는 경우에는 그 중 1곳 또는 1대만을 장애인 등의 이용을 고려하여 설치할 수 있다.
(17) 임산부 등을 위한 휴게시설 등	임산부와 영유아가 편리하고 안전하게 휴식을 취할 수 있도록 구조와 재질 등을 고려하여 휴게시설을 설치하고, 휴게시설 내에는 모유수유를 위한 별도의 장소를 마련하여야 한다. 다만, 「문화재보호법」 제2조에 따른 지정문화재(보호구역을 포함한다)에 설치하는 시설물은 제외한다.

[붙임2] 행정처분의 기준

제8장 감사결과 보고 및 처리기준(보건복지부 감사규정)

제42조(감사결과 처리 기준 등) ①감사관은 제40조에 따라 도출된 감사결과의 위법 또는 부당사항에 대하여는 다음 각 호의 구분에 따라 감사결과처분요구서(별지 제10호서식)를 작성하여 감사대상기관 또는 관련자에게 처분을 요구하여야 한다. 다만, 업무의 신속한 처리를 위하여 별지 제10호, 제11호, 제12호 대신 제10-1호서식으로 갈음하여 사용할 수 있다.

1. 변상명령: 「회계관계직원 등의 책임에 관한 법률」이 정하는 바에 따라 변상책임이 있는 경우(별지 제11호서식)

〈회계관계직원 등의 책임에 관한 법률〉

(약칭 : 회계직원책임법) 약칭 [시행 2014. 11. 29] [법률 제12687호, 2014. 5. 28, 타법개정]
공포법령보기

- 제4조(회계관계직원의 변상책임)** ① 회계관계직원은 고의 또는 중대한 과실로 법령이나 그 밖의 관계 규정 및 예산에 정하여진 바를 위반하여 국가, 지방자치단체, 그 밖에 감사원의 감사를 받는 단체 등의 재산에 손해를 끼친 경우에는 변상할 책임이 있다.
- ② 현금 또는 물품을 출납·보관하는 회계관계직원은 선량한 관리자로서의 주의를 게을리하여 그가 보관하는 현금 또는 물품이 망실(亡失)되거나 훼손(毀損)된 경우에는 변상할 책임이 있다.
 - ③ 제2항의 경우 현금 또는 물품을 출납·보관하는 회계관계직원은 스스로 사무를 집행하지 아니한 것을 이유로 그 책임을 면할 수 없다.
 - ④ 제1항 및 제2항의 경우 그 손해가 2명 이상의 회계관계직원의 행위로 인하여 발생한 경우에는 각자의 행위가 손해발생에 미친 정도에 따라 각각 변상책임을 진다. 이 경우 손해발생에 미친 정도가 분명하지 아니하면 그 정도가 같은 것으로 본다.

제43조(고발) ①감사관은 감사결과 범죄혐의가 있다고 인정될 때에는 별지 제13호서식에 의거 수사기관에 직접 고발하거나 감사대상기관의 장으로 하여금 고발하도록 조치하여야 한다.

②제1항의 규정에 의하여 고발을 하고자 할 때에는 사전에 장관의 승인을 받아야 한다. 다만, 긴급을 요할 때에는 감사반장 명의로 고발하고 추후 장관에게 보고할 수 있다.

제44조(변상명령) ①감사관은 감사결과 제42조제1항제1호에 의한 변상명령을 행하고자 할 때에는 별지 제11호서식에 의하여 변상책임자, 변상액, 변상사유 및 변상기한을 명시한 변상명령서를 당해 공무원이나 임직원 소속 부서장 또는 기관장을 경유하여 변상책임자에게 교부하여야 한다.

②제1항의 변상통보를 받은 공무원 및 임직원은 기한 내에 변상하여야 한다.

경기복지재단 GGWF REPORT 2017-20

경기도 노인복지관 평가지표 개발 연구

발행일 2017년 12월

발행인 경기복지재단 대표이사 양복완

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ☎ 16207

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

Homepage. ggwf.gg.go.kr