

## 경기도 사회복지시설 서비스 품질관리 방안

서비스 품질관리체계는 제공기관 내부에서의 성과관리와 외부로부터의 평가체제로 나누어지며 대표적 제도는 보건복지부 시설평가와 컨설팅, 인증이 있음

- 사회복지시설평가는 20년 가까이 지속되어 왔으며 시설현장에서 문제제기와 피로도가 높으며 체계적인 서비스 품질관리 체계의 운영이 요구되고 있음
- 시설이 선택할 수 있는 컨설팅과 인증은 광역지자체에서 사회복지시설의 품질개선을 위하여 활용하는 제도로써 평가와 연계를 강화할 필요가 있음
  - 평가를 통해 서비스 품질관리를 시도하기에 경기도 시설들의 수준은 평가를 넘어서고 있으며 경기도 시설(이용시설) 중 약 70~80%가 우수 또는 최우수 시설로 평가받고 있음
  - 그러나 평가결과가 우수하다고 해서 반드시 제공하는 서비스의 질이 이용자의 기대에 부응하여 서비스 체감도가 높다고 할 수 없음
  - 이에 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 제도와 평가를 병행하는 것이 필요하다는 요구 증가

경기도 사회복지시설 서비스 품질관리를 위해서는 경기도가 의지를 가지고 경기복지재단, 시·군과 함께 협조 할 수 있는 체계마련이 시급함

- 사회복지시설의 서비스와 품질관리에 대한 전문지식을 공유하고 결과에 대한 피드백이 가능한 서비스 품질관리 체계를 구축할 필요가 있음
  - 경기도 내에서 축적되는 데이터를 분석하고 필요한 대안에 대해 타당성을 검토하고 제안할 수 있는 전문성과 품질관리에 필요한 인력 수급 등 허브역할을 수행
- 객관성 유지와 시설 현장에 대한 이해가 높은 조직이 필요함
  - 사회복지시설 사이에 인지와 공신력을 갖추고 있으며 지방정부와 기초자치단체들의 역할을 제시할 수 있는 객관적 위치여야 함
- 평가 → 컨설팅 → 인증으로 이어지는 단계적 서비스 품질관리 계획 수립과 실행
  - 1단계 평가를 통해 시설로서 갖추어야 하는 최소한의 목적 달성을 위한 노력을 측정하고 2단계 컨설팅 영역에서 평가를 넘어 보다 효율화된 방식으로 시설을 운영할 수 있도록 역량을 강화시키면 3단계 시설 인증은 경기도 시설로서 최고기준을 유지하며 사업의 효과성 실현을 목표로 하게 됨
- 경기도가 자체적으로 서비스 품질관리를 시작하는 선결사항으로 경기도와 보건복지부와의 업무 협의를 통해 경기도는 경기도 지표로 자체적인 평가를 실시할 것이며 그 결과의 활용 또한 지자체에 맞게 수행할 것임을 합의해야 함
- 경기도 내 사회복지시설에 대한 품질관리를 책임지는 데 필요한 법적근거와 도구마련
  - 경기도의 사회복지시설 평가, 컨설팅, 인증 등 필요한 제도에 대한 책임과 의무를 규정하는 조례
  - 인센티브 제공 등 서비스 품질관리 및 사후관리에 대한 내용이 포함되어야 함

### CONTENTS

- I. 사회복지시설 서비스 품질관리 필요성
- II. 품질관리 유형과 현황
- III. 경기도 복지시설 서비스 품질관리 방안

# I. 사회복지시설 서비스 품질관리 필요성

## □ 사회복지서비스의 개념과 정의의 전환에 따라 기본적 서비스 품질(service quality)에 대한 관심과 논의가 이루어지고 있음

- 「사회복지사업법」과 구 개정전 「사회복지기본법」에서의 정의와 같이 취약계층을 구제하는 사업이 주를 이루었다면 「사회복지기본법」의 개정으로 인해 그 범위와 대상이 확장되었음
  - 「사회복지사업법」에서의 사회복지사업은 '법률에 따른 보호·선도 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지, 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자의 사회 복귀에 관한 사업 등 (중략)'으로 정의
  - 최근 「사회복지기본법」<sup>1)</sup>에서의 사회복지서비스는 '국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건, 의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄 정보의 제공, 관련시설의 이용, 역량개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원 하는 제도'로 정의하고 있음
- 서비스 품질관리를 위해서는 성과인식과 기대 간의 차이를 줄여나가는 노력과 서비스가 제공되는 모든 과정에 대한 지속적인 점검이 필요함(보건복지부, 2012)
  - 사회복지서비스를 제공하는 주체는 전통적으로 사회복지시설<sup>2)</sup>이 그 역할을 담당해 왔으며 시대의 흐름에 따라 서비스 패러다임<sup>3)</sup>은 변화함
  - '90년대 이후 사회복지서비스가 양적으로 증가하면서, 서비스의 책무성(accountability)에 대해 강조하고 사업의 효과성, 효율성을 확보하기 위한 노력을 기울이고 있음

## □ 사회복지서비스 품질관리체계는 크게 서비스 제공 기관 내부에서의 성과관리체계와 외부로부터의 품질평가체제로 나누어 볼 수 있음(이봉주, 2013)

- 내부 성과관리는 이용자 욕구에 맞는 질 높은 서비스의 공급을 의도하는 서비스 결과의 확보수단이며, 외부에서의 품질평가는 서비스 제공 기관 내에서의 품질향상에 필요한 관리의 적정수준 확인임
  - 재정지원을 담당하는 정부와 민간에서 서비스 성과에 대한 입증요구가 제기됨에 따라 성과관리에 대한 필요성이 증가됨
  - 서비스 이용자는 대부분 취약계층으로 자신의 권익을 보호하기 위해 서비스를 제공하는 시설에 대한 공식적인 검증이 필요함
- 현재 대표적인 사회복지시설 평가 방법은 「사회복지사업법」 제43조의 2에 의해 3년마다 수행되는 사회복지시설 평가가 있음
  - 사회복지시설은 평가 받는 과정을 통해 정기적인 진단 및 서비스 효과성, 효율성을 확인하였고 현장 실천자들이 서비스 수행에 대해 성찰 및 학습을 할 기회를 제공하였음
  - 그러나 범위와 대상이 확대 되는 사회복지서비스에 대한 품질제고를 위해 수행되고 있는 지금까지의 평가 제도에는 개선되어야 할 문제가 있다는 지적이 있음

- ⇒ 개별서비스의 실질적 효과성이나 예산대비 효율성을 측정하기 보다는 기관 전체를 평가대상으로 설정한 지표구성의 문제
- ⇒ 3년이라는 단기적 성과에 집중하여 장기적 관점에서의 성과에 대한 평가는 부족하다는 점
- ⇒ 조직구성원들의 역량강화나 조직몰입, 의사소통구조에 대한 관심 부족

- 사회복지서비스의 최종 목적은 대상자의 삶의 질이 향상되었나를 통해 평가되어야 함
  - 현재의 평가는 자원제공자(국가, 지자체)가 사회복지서비스 수행자원의 지원이나 중단, 확대나 축소 등을 결정하기 위한 근거자료로서의 성격이 강함
- 서비스 품질관리는 서비스 제공시설 내부에서의 관리가 적정한가를 외부에서 판단하는 과정으로서 두 가지 목적을 가짐
  - 서비스의 최소기준을 정하고 서비스 제공 시설들이 최소기준을 준수하고 있는지 검증
  - 서비스 이용자에게 서비스 품질 수준을 알리고 결과를 활용하게 하는 것

# II. 사회복지시설 서비스 품질관리 유형과 현황

## 1 사회복지서비스, 서비스 품질관리의 정의

- 사회복지서비스(사회서비스)는 “국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담·재활·직업소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것”으로 정의(「사회복지기본법」 제3조)
- 사회복지서비스 품질은 제공되는 자체적 특성, 이용자의 인식정도와 기대수준, 이해관계자들의 대등한 참여와 협력 중 어디에 초점을 두는가에 따라 정의가 다를 수 있음
  - 서비스 그 자체를 기준으로 한 관점에서 보면 질(Quality)은 정확히 측정될 수 있으며, 서비스 자체를 구성하고 있는 프로그램이나 구성요소의 양에 의해 결정될 수 있음
  - 이용자의 관점에서 서비스의 질을 평가하면 고객 개인의 욕구를 잘 충족시켜 주는 서비스가 가장 좋은 서비스로 인정되며 이 관점에서의 질은 매우 주관적인 것이 됨
  - 이해관계자들이 제공자들에게 가지는 기대와 실제 서비스 수행과 일치하는지 비교, 평가함으로써 이용자들이 갖는 태도, 지각된 질로 정의하기도 함
- 서비스 품질관리는 사회복지서비스의 질적 향상을 목표로 복지환경의 변화에 대응하고 서비스의 향상을 위한 시스템적 접근임
  - 사회복지서비스 품질관리는 서비스를 어떻게 만들고 전달하며, 그 결과를 평가하는 방법과 설정된 목표 달성 성과 및 이용자 만족도 증진에 기여할 수 있는 구체적인 활동이며 노력(김학주, 2009)
  - 이를 실현하는데 가장 전통적이고 현실적인 방법은 투입-과정-결과(성과)를 측정하는 방법으로 현재 사회복지시설을 평가(Evaluation)하는 방식이 해당됨

1) 개정 전 「사회복지사업법」에서는 사회복지서비스를 '국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 상담, 재활, 직업의 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 지원하는 제도'로 정의

2) 사회복지시설은 사회적 약자를 대상으로 최저생활을 보장하기 위한 사회복지서비스의 한 분야일 뿐만 아니라 사회복지서비스의 실질적이고 구체적인 전달주체(조흥식, 1998)로 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설

3) 지역사회와의 공동체 구축 및 연계를 중요시하고 탈시설화, 지역사회 내의 자원활용, 개방성 등을 강조

- 그 밖에도 공공 또는 민간영역에서 자구적인 대안으로 선택하는 사회복지시설 컨설팅(Consulting), 인증(Accreditation) 등이 있음
- 사회복지시설 서비스 품질관리를 “지역사회내의 사회복지시설이 제공하는 서비스의 향상을 위해 중앙정부와 지방자치단체에서 수행하는 평가, 컨설팅, 인증 등 일련의 행위”로 정의함
- 현재 사회복지 분야에서 운영되는 서비스 품질관리의 유형은 평가(Evaluation), 컨설팅(Consulting), 인증(Accreditation)으로 대표되는데 평가에는 전국의 사회복지시설을 대상으로 하는 보건복지부 사회복지시설평가, 지방자치단체가 자체적으로 실시하는 지자체 평가, 복지업무 위탁을 위한 평가로 구분됨

**2 보건복지부 사회복지시설 평가**

- 중앙정부의 평가는 「사회복지사업법」 및 시행령 개정에 의해 신설된 사회복지시설 평가 조항을 근거로 1999년부터 3년마다 실시되었으며 2017년 현재 제7기를 맞고 있음
  - 사회복지시설 평가는 1998년 「사회복지사업법」의 개정으로 시작되었으며 공급자 중심의 복지에서 수요자 중심으로 전환되고, 인권을 중시하는 복지 패러다임의 결과로 1999년부터 실시

〈표 1〉 사회복지시설 평가의 법적 근거

| 도입목적  | 법적근거   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지시설의 합리적 운영과 투명성 확보</li> <li>• 사회복지서비스에 대한 성과 입증</li> <li>• 시설 이용자의 인권 보장</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「사회복지사업법」 제43조의 2</li> <li>• 「사회복지사업법」 시행규칙 제27조 2</li> </ul> |
| 「사회복지사업법」 제43조의2(시설의 평가)<br>① 보건복지부장관과 시·도지사는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하고, 그 결과를 공포하거나 시설의 감독·지원 등에 반영할 수 있으며 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다.   |  |
| 「사회복지사업법」 시행규칙 제27조 2 (시설의 평가)<br>① 보건복지부장관 및 시·도지사는 법 제43조의 2에 따라 3년마다 시설에 대한 평가를 실시하여야 한다.<br>② 제1항에 따른 시설의 평가기준은 법 제1항에 따른 서비스 최저기준을 고려하여 보건복지부장관이 정한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입소정원의 적정성</li> <li>- 종사자의 전문성</li> <li>- 시설의 환경</li> <li>- 시설거주자에 대한 서비스의 만족도</li> <li>- 기타 시설의 운영개선에 필요한 사항</li> </ul> ③ 보건복지부장관과 시·도지사는 제1항에 따른 평가의 결과를 해당 기관의 홈페이지 등에 게시하여야 한다.<br>④ 제1항의 규정에 의한 평가의 방법 기타 평가에 관하여 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다. |  |

□ 보건복지부 사회복지시설 평가의 목적

- 사회복지시설 평가의 목적을 가장 큰 범주에서 보면 궁극적으로 서비스의 질적 향상이며, 시설 운영에 합리적 기준을 제시하고 시설 운영의 효율화를 추구하는 것임
  - 이용자의 입장에서는 상향평준화된 시설들에 대해 선택권을 가지고 서비스를 이용하게 할 수 있게 한다는 목표로 시설 간 선의의 경쟁을 유도한다는 단기적 목적을 가짐
  - 법적 평가 주관주체는 보건복지부와 시·도지사이나 보건복지부로부터 평가업무가 한국보건사회연구원, 한국사회복지협의회로 위탁되면서 평가의 방식은 현재까지 동일하게 진행되고 있음
  - 제1기 평가는 1999년 시작되었으며 2017년 현재는 제7기 평가가 진행 중에 있음

〈표 2〉 사회복지시설 평가 추진현황

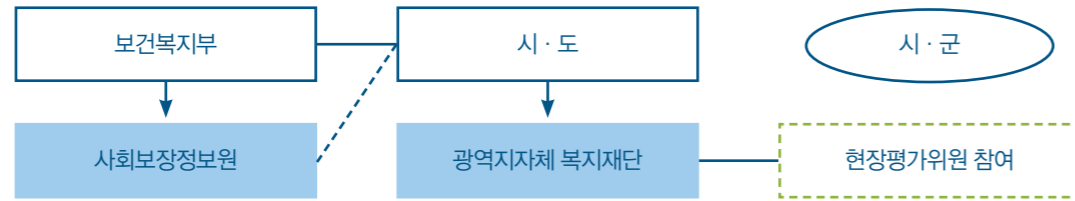
| 평가년도 | 평가 대상시설 (개소 수) | 전국 총계  | 경기도   | 평가수행 |         |
|------|----------------|--|-------|------|---------|
| 4기   | 2008           | 부랑인복지시설(36), 사회복지시설(113), 장애인복지관(119), 정신요양시설(55)  | 323   | 42   | 경기복지재단  |
|      | 2009           | 노인복지관(139), 노인복지시설(62), 사회복지관(390), 한부모가족복지시설(80)  | 671   | 84   |         |
|      | 2010           | 아동복지시설(266), 장애인생활시설(289), 아동공동생활가정(330)           | 885   | 86   |         |
|      |                | -  | 1,879 | 212  |         |
| 5기   | 2011           | 부랑인복지시설(37), 사회복지시설(163), 장애인복지관(152), 정신요양시설(59)  | 765   | 46   | 경기복지재단  |
|      | 2012           | 노인복지관(190), 노인양로시설(63), 사회복지관(412), 한부모가족복지시설(100) | 765   | 112  |         |
|      | 2013           | 아동복지시설(275), 장애인거주시설(372), 장애인직업재활시설(367)          | 1,014 | 158  |         |
|      |                | -  | 2,544 | 316  |         |
| 6기   | 2014           | 노숙인복지시설(37), 사회복지시설(220), 장애인복지관(182), 정신요양시설(59)  | 498   | 51   | 경기도 각 과 |
|      | 2015           | 노인복지관(248), 노인양로시설(67), 사회복지관(429), 한부모가족복지시설(96)  | 840   | 128  |         |
|      | 2016           | 아동복지시설, 장애인거주시설, 장애인직업재활시설                         | 1,881 | 322  |         |
|      |                | -  | 3,219 | 501  |         |

\*출처: 서울복지재단(2016), 사회복지시설 평가체계 발전방안 토론회 자료집과 보건복지부 보도자료 참고(2017)

□ 보건복지부 사회복지시설 평가의 수행주체

- 사회복지시설 평가는 법에도 규정하는 것처럼 보건복지부와 시·도가 함께 수행할 수 있음
  - 전국의 사회복지시설을 평가하는 사업을 복지부는 한국사회복지협의회(2016까지) 또는 사회보장정보원(2017부터)에 위탁하고 시·도는 광역지자체 소속 복지재단에 위탁하는 형태로 이루어짐

〈그림 1〉 중앙정부의 사회복지시설 평가 주체



- 여기에서 주목할 것은 막상 사회복지시설의 인건비, 사업비, 운영비를 부담하는 시·군의 역할은 평가에 작용하고 있지 않다는 점임

3 지방자치단체의 평가

□ 광역지자체의 보조금 사업 평가

- 대표적으로 재가노인지원서비스센터와 푸드뱅크 및 푸드마켓을 대상으로 하는 평가가 광범위 하게 이루어지고 있음
  - 「노인장기요양보험법」에 의거 재가노인지원서비스는 사회서비스 사업 형태로 전국에서 제공되고 있으나 경기, 인천, 울산 등에는 요양보험 등급외자 노인을 대상으로 재가서비스를 제공하는 재가노인지원서비스 센터가 운영되고 있음
  - 광역지자체에서는 시·군과 매칭으로 보조금을 지급하면서 운영전반에 걸친 평가를 실시함으로써 서비스 품질관리를 꾀하고 있음
- 광역자치단체의 사회복지서비스에 대한 평가는 「사회복지사업법」에서 정한 사회복지시설 이외에도 서비스 품질관리를 해야 하는 서비스 공급주체의 범위가 확대되고 있음

□ 기초지자체의 사회복지시설 민간위탁 사업 평가

- 각 기초지방자치단체는 공공부문의 사업을 민간의 전문가 집단에 위탁하여 운영할 수 있는 사무들이 있으며 특히, 사회복지시설 분야에서 사회복지법인을 통해 위탁 운영하는 사업이 있음
  - 대표적인 예로 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관과 같은 이용시설을 중심으로 시장·군수의 지침에 따라 수탁자를 선정하고 위탁절차를 수행함

- 기존 운영주체의 실적에 대한 평가를 통해 재 위탁을 할 수 있는지 여부를 결정하는 조례를 따로 만들어 운영하기도 함

- ⇒ 민간위탁 시설의 수가 많은 경기도 부천시, 광명시 등은 시 자체평가지표를 개발하고 이를 적용한 평가를 매년 실시하여 그 평균을 기준으로 재위탁 심사에 참여할 수 있는 자격을 부여하는 방식으로 궁극적인 서비스 품질 개선 의지를 나타냄

4 기초지자체의 정례적 지도·점검

□ 회계관리 및 인적자원관리 점검

- 영역의 한계는 있으나 각 지자체에서 사회복지시설을 대상으로 정기적으로 실시하는 지도·점검을 통해 시설 운영의 투명성과 종사자의 역량강화 및 서비스 관리를 시도하고 있음
  - 사회복지재무회계규칙, 사회복지시설 관리안내 등을 기초로 시설담당자가 년 1~2회 지도·점검을 실시하고 있음
  - 이를 통해 행정조치를 지시하고 그 내용을 확인하는 것으로 관할지역내 시설의 서비스 품질 관리를 위해 시·군이 할 수 있는 최소한의 역할을 수행하고 있다고 볼 수 있음

5 경영효율화를 위한 컨설팅 (Consulting)

□ 사회복지시설 경영컨설팅 사업

- Larry Greiner와 Robert Metzger는 컨설팅을 “특별한 훈련을 통해 일정한 자격을 갖춘 사람들이 고객과의 계약에 따라 독립적이고 객관적인 태도로 고객조직이 경영상의 문제를 확인·분석하는 것을 도와주고, 이러한 문제에 대한 해결안을 고객에게 추천하고, 고객이 이러한 해결안의 실행에 대해 도움을 요청했을 때 이를 제공하는 어드바이스 서비스이다”라고 정의하고 있음(한중국·심재섭, 2010)
- 사회복지시설에 적용된 경영컨설팅은 “일정한 자격을 갖춘 컨설턴트가 시설과의 합의에 따라 독립적이고 객관적인 태도로 시설 경영상의 문제를 확인·분석하는 것을 도우며, 해결안을 제시·자문하는 서비스”(경기복지재단, 2016)
  - 광역지자체에서 사회복지시설의 품질개선을 위하여 의도적으로 도입한 제도이며 시설에서 신청·요청한 분야를 집중적으로 컨설팅 하여 시설 조직 내 역량강화와 투입대비 산출효과를 높이기 위한 작업

〈그림 2〉 사회복지시설 경영컨설팅 기본모형

| 투입(input)  |   | 과정(process)  |  | 산출(output), 성과(outcome)   |   |
|--|---|--|--|---|---|
| 대상기관 선정  | 진단  | 착수   | 실행   | 종료  | 사후관리  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 수요조사</li> <li>· 컨설턴트추천</li> <li>· 비용부가공지</li> <li>· 사업설명회</li> <li>· 대상시설선정</li> <li>· 선정조건반영</li> <li>· 위원회운영</li> <li>· 현장심사</li> <li>· 시설에 통보</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 최초접촉</li> <li>· 목적확인</li> <li>· 시설현황파악</li> <li>· 준비사항고지</li> <li>· 문제점 분석</li> <li>· 과제협의</li> <li>· 외부환경분석</li> <li>· 컨설팅 설계 틀 및 자료제공</li> <li>· 협약서 작성</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 필요한 사실확인</li> <li>· 컨설팅전략계획</li> <li>· 수행계획작성</li> <li>· 전 직원 공유, 합의</li> <li>· 고객 피드백</li> <li>· 목표에 따른 Tool 결정</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 가능한 해결안 탐색</li> <li>· 대안의 개발과 평가</li> <li>· 중장기 전략수립</li> <li>· 제안에 대한 실행</li> <li>· 중간 상호평가</li> <li>· 제안의 조정 및 훈련</li> <li>· 시설직원 역량강화</li> <li>· 작업방식과 변화 도입을 위한 가이드라인 제공</li> <li>· 진행보고서 작성</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 컨설팅 종료결정</li> <li>· 성과지표 결정</li> <li>· 성과/프로세스평가</li> <li>· 최종결과보고</li> <li>· 제안사항 정착확인</li> <li>· 전 직원 결과 공유 (기관자체 workshop)</li> <li>· Follow-up 계획수립</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 컨설팅 후 진행사항 체크</li> <li>· Follow-up 계획이행점검</li> <li>· 제안사항 이행에 따른 문제점 파악 및 보완지도</li> <li>· 성과 목표달성 정도 체크</li> </ul> |
| 컨설팅배경 파악   | 계약 체결   | 컨설팅 초기사정 및 계획 수립   | 컨설팅 실행   | 컨설팅 결과 평가   | 컨설팅 성과평가  |

\*출처: 경기복지재단(2014), 사회복지시설 경영컨설팅 표준매뉴얼 개발 연구

□ 사회복지시설 평가 사후관리 컨설팅

- 보건복지부 사회복지시설 평가 이후 하위등급 시설을 대상으로 취약영역을 개선시키는 컨설팅을 실행함
  - 하위등급을 구분하는 범위는 중앙에서는 등급 D, F로 정의하며 광역지자체 별로는 C등급 또는 영역별로 구분하여 자문단을 구성하여 컨설팅을 실시함
  - ⇒ 예를 들어, 경기도의 경우는 2009년부터 사후관리 사업을 실시하고 품질평가에서 100% 점수상향

6 사회복지시설 서비스 인증(Accreditation)<sup>4)</sup>

□ 인증의 이해

- ISO(국제표준화기구, International Organization of Standardization)의 품질경영 도구로서 인증
  - ISO 9000이란 국제표준화기구에서 제정한 품질경영 시스템 규격으로서, 조직이 이 규격에 적합하게 품질 경영을 하고 있다는 것을 독립적인 인증기관이 심사하여 증명해 주는 제도
  - 품질경영시스템을 심사하는 인증제도는 인증 결과에 대한 신뢰성을 제공하기 위해 이해관계자의 참여로 개발된 국제규격 또는 기준에 근거하여 운영
    - ⇒ 기업의 품질경영 시스템 도입과 정착을 위한 각종 기법들이 개발, 보급되었으며 인증이 그 중에 한 가지임
    - ⇒ 일반적으로 ISO인증제도 운영형태는 규격에 따라 기업을 심사하고 등록하여 주는 인증기관(Certification Body), 기업이 ISO 규격을 획득하도록 지도하는 연수기관(Training Body), 이들 기관의 자격을 평가하여 승인하는 인정기관(Accreditation Body)으로 구성 됨
- 사회복지시설 현장에서는 인증을 평가제도 대체로 인식하고 도입을 요구하고 있음

4) 사회복지 분야에서 인증제도는 1977년 미국의 Council on Accreditation (COA)을 통해 본격적으로 도입되었으며, 현재 영국, 미국, 호주, 일본 등에 정착되어 있음 (류명석, 2007)

- 인증은 "어떤 제품이나 서비스 등이 일정한 기준이나 규격에 적합하다는 것을 공인받은 제3의 인증기관에 의해 개관적으로 표준적 기준을 설정, 심사를 통해 기준을 충족할 경우 공인된 시설을 증명하는 것"(정무성, 2010; 보건복지부·한국사회복지협의회, 2010)으로 정의되고 있음
- 사회복지시설 인증제는 국가 혹은 지방자치단체가 정한 전문기관이 사회복지서비스의 기준을 수립하고 그 기준에 부합되는 요건을 충족한 개별 사회복지시설이 자발적으로 신청하여 인증기관이 설정한 표준이 요구하는 수준을 충족하였을 때 인증하는 증서를 부여하는 제도(김세곤, 2007)로서 인증을 받은 시설은 공식적으로 인정(認定) 받는 것이라는 인식이 점차 확산됨
  - ⇒ 평가(Evaluation)는 일반적으로 특정한 사물이나 그 속성에 대해 일정한 준거에 의해 가치 판단하는 것
  - ⇒ 인증(Accreditation)은 어떤 제품이나 서비스에 일정한 기준이나 규격에 적합하다는 것을 객관적으로 확인하는 절차를 말함
  - ⇒ 평가는 반드시 인증의 절차를 수반하지 않으나 인증은 평가라는 과정을 필요로 하고 있으며 평가라는 용어를 별도로 결합하지 않아도 인증에는 평가의 의미가 내포되어 있음
- 평가제도에 대한 문제제기와 함께 인증제도에 대한 새로운 해석과 요구<sup>5)</sup>
  - ⇒ 실제 시설현장에서는 제1기(1999년)부터 제6기(2016)까지 진행되어온 사회복지시설 평가에 대한 문제점을 해소하는 방안으로 인증제도 도입을 주장하고 있으며 원래의 인증제도 의미와 달리 해석·적용되기를 요구하고 있음

5) 김형모·이수연·전미숙 (2010). "사회복지시설 평가인증제도 도입방안" 연구에서 참조

〈표 3〉 인증제 도입에 대한 의견

| 사회복지시설 유형  | 인증제도 도입 방안  |
|------------|---|
| 아동복지시설     | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 인증 시 현실을 반영한 중앙과 지방의 1, 2차 평가 등 확인평가 필요</li> <li>· 신청주의에 의한 시설인증</li> <li>· 인증제 통과시설에 대한 구체적 인센티브 실시</li> <li>· 법 개정을 통한 인증제도 도입</li> <li>· 구체적인 인증부분 도입</li> <li>· 인증을 해주는 기관에 대한 명확한 근거제시</li> </ul>             |
| 장애인 직업재활시설 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 현 평가 제도를 폐지 후 인증제도 도입 찬성</li> <li>· 서비스 최저기준안을 정하고, 그에 따라 인증을 해주고 일정기간(3~5년)마다 인증을 받는 방식 선호</li> </ul>   |
| 정신요양시설     | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 현실을 반영한 최소기준안을 만족하면 인증을 해주는 방식</li> <li>· 인증제도의 목적, 내용, 주체, 절차의 명확화 필요</li> <li>· 시설을 서열화하는 평가를 지양하고 전체 수준을 동반 상향시키는 차원의 인증제도 필요</li> </ul>  |
| 장애인복지관     | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 총체적인 인증평가 시스템 마련</li> <li>· 인증제도 전담 기구 마련</li> <li>· 현실가능성에 대한 명확한 근거 제시를 기본으로 실시</li> <li>· 인증전담기구의 객관성, 전문성, 공정성 확보방안 제시</li> <li>· 사회복지시설의 혼선을 방지 할 수 있는 인증평가제의 지속가능성 확보방안 전제</li> </ul>                        |
| 사회복지관      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 인증제도 도입이 협회내의 입장</li> <li>· 지방과 수도권의 편차를 반영한 인증평가 전제</li> <li>· 프로그램은 현행 평가로 하고 시설이나 인프라는 인증으로 가능 이원화된 구조 제안</li> <li>· 주로 하드웨어를 보는 인증인데, 유예기간이나 예산을 준 후에 인증</li> <li>· 사회복지 관련자들의 개념적 정의에 대한 심층적 연구 필요</li> </ul> |
| 한부모 가족복지시설 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지시설 최소기준안이나 인건 관련 사항 등이 한부모 가족복지분야는 특화되어 만들어져야 함</li> <li>· 평가문항 등의 구성에 기관특성이 반영되기 어려우므로 반드시 고려되어야 함</li> </ul>   |
| 사회복지시설     | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지속적인 기관 운영개선이 될 수 있도록 인증제 도입에 예산편성 필요</li> <li>· 시설의 종류나 특성에 맞는 지표를 개발하여 낙인화가 아니라 최소한의 수준 이상을 지향하는 인증제도</li> </ul>   |
| 노인복지관      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역적인 여건을 고려한 인증제도</li> <li>· 현실적으로 인증이 이루어지지 못할 때의 기관과 지자체의 책임소재 분명히 해야 함</li> </ul>   |

□ 사회복지시설의 인증 도입

- 해외사례로 영국의 CQC(Care Quality Commission), 미국의 COA(Council on Accreditation)에서 민간 중심의 서비스 품질관리 기구가 인증을 주도하고 있음
  - 영국의 기관은 등급을 부여하고 경우에 따라 기관폐쇄를 명령할 수 있는 권한이 있으며 미국의 기관은 지역 사회서비스 제공기관을 인증하는 민간기관이 운영되고 있음
  - 현재로서는 의무화나 강제성을 강조하기 어렵고 시설이 신청하고 Fee를 내는 형태
  - 국내에서도 일정 규격과 기준을 제시하고 인증하는 방식이 도입, 활용되고 있으나 공신력 제공 또는 적용 시설유형의 적용 등이 일정하지 않음
- 사회복지서비스를 제공하는 사회복지시설은 유형이 다양하며 끊임없이 변화하는 고객(이용자)의 요구사항과 환경 변화에 따라 서비스 제공 프로세스를 지속적으로 개선해 나가는 시스템을 갖출 필요가 있음
  - 이를 위해 기업에서 품질경영시스템 (ISO 9001 Quality Management System)을 구축하며 이를 사회복지시설에 도입, 운영하는 시도가 있음
  - 흔히, 평가의 다음 단계로 인증 제도도입을 제시하고 있으나 법적인 근거가 마련되지 않고 있어 실효성은 부족한 형편임
- 사회복지 시스템 인증은 “사회복지시설 경영 및 서비스에 대한 표준적 기준 또는 규격(Requirements)<sup>6)</sup>를 설정하고 지속적 교육과 심사를 통해 시설의 서비스 품질을 관리하는 제도”(경기복지재단, 2016)

〈표 4〉 국내 인증 사례

| 실행 지자체 (실행주체)                   | 서비스 품질관리 유형 | 대상 시설 및 사업                      | 시행 시기                          |           |
|---------------------------------|-------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------|
| 서울시 (서울복지재단)                    | 평가          | - 보건복지부 평가                      | • 11개 분야 사회복지시설                | 2007      |
|                                 |             | - 서울형 사회복지시설 평가                 | • 사회복지관<br>• 노인복지관<br>• 장애인복지관 | 2016      |
|                                 | 인증          | - 데이케어센터 인증                     | • 노인 주 · 야간보호시설                | 2013~     |
|                                 | 컨설팅         | - 조직진단 및 재설계 컨설팅                | • 사회복지시설                       | 2006~2013 |
| 부산시 (부산복지개발원)                   | 평가          | - 보건복지부 평가                      | • 사회복지시설                       | 2013~     |
|                                 |             | - 사회복지시설 고객만족도 평가               | • 사회복지시설                       | 2014~     |
| 경기도 (경기복지재단)                    | 인증          | - 노인장기요양기관 인증                   | • 노인장기요양기관                     | 2014~     |
|                                 |             | 평가                              | - 보건복지부 평가                     | • 사회복지시설  |
|                                 | 평가          | - 보조금 사업 평가                     | • 재가노인지원서비스센터<br>• 푸드뱅크 및 푸드마켓 | 2012~     |
|                                 |             | - 인증시스템 개발 및 운영                 | • 사회복지시설 (노인복지관)               | 2010~     |
|                                 |             | - 사회복지 경영시스템 인증사업               | • 사회복지시설 (이용시설)                | 2011~     |
|                                 | 컨설팅         | - 인증시설 사후관리                     | • 사회복지시설 (거주시설)                | 2012~     |
| - 사회복지시설 경영컨설팅<br>- 시설평가 사후 컨설팅 |             | • 신청하는 사회복지시설<br>• 평가결과 하위등급 시설 | 2009~                          |           |

| 실행 지자체 (실행주체)                             | 서비스 품질관리 유형 | 대상 시설 및 사업                 | 시행 시기                                     |       |
|---|-------------|----------------------------|---|-------|
| 경상북도 (경북행복재단)                             | 평가          | - 100% 도비사업 평가             | • 사회복지시설<br>• 지적장애인 편의시설센터                | 2015~ |
|   | 인증          | - 노인장기요양 기관                | • 재가노인지원<br>• 사회복지시설                      | 2015~ |
|   | 컨설팅         | - 사회복지시설 컨설팅               | • 사회복지시설                                  | 2011~ |
| - 희망복지지원단 통합사례관리 및 민관협력 인적안전망 구축 · 운영 컨설팅 |             | • 읍면동주민센터                  | 2015~                                     |       |
| 대전시 (대전복지재단)                              | 평가          | - 보건복지부 평가                 | • 사회복지시설                                  | 2012~ |
|   | 인증          | -                          | -   | -     |
|   | 컨설팅         | - 법률, 노무 컨설팅<br>- 시설 경영컨설팅 | • 사회복지시설<br>• 비전, 회계관련 컨설팅                | 2015~ |
| 전라남도 (전남복지재단)                             | 평가          | -                          | -   | -     |
|   | 인증          | -                          | -   | -     |
|   | 컨설팅         | - 보건복지부 평가지원을 위한 평가컨설팅     | • 평가대상기관 사전 사후 지원                         | 2015~ |
| - 경영컨설팅                                   |             | • 사회복지시설                   | 2017                                      |       |
| 각 시 · 군 · 구                               | 자체평가        | - 사회복지서비스 실적 평가            | • 사회복지시설관리안내에 따라 각 지자체에서 조례 또는 지침에 따라 운영됨 | -     |
|   | 위탁평가        | - 시설 재위탁(신규) 평가            |   | -     |
|   | 지도 · 점검     | - 회계 및 인력관리                |   | -     |

- 원래 인증의 의미와 사회복지 현장에서 인증의 의미는 차이가 있으나 현장에서 요구하는 평가의 다음 단계로 서비스 품질관리의 방법론적 관점에서 인증제 도입을 제안함
  - 인증을 Accreditation(인가, 인정)의 품질경영에 대한 의미로 본다면 사회복지 현장에서 사용하는 인증은 Certificate 혹은 Acknowledgement
  - 즉, 이 시설은 기본적인 조건들을 충족한다고 인지하고 증명서를 발급하고 유지하는 좀 더 복잡한 평가절차 정도로 이해되고 쓰이고 있음
  - 내용면에서는 큰 차이가 없으며 이를 서비스 품질관리라는 목적도 같으나 평가는 모든 시설이 의무적으로 수행하는 정규절차라면 인증은 그 보다 구체적이고 객관적인 규격과 절차를 사용하는 것이 다름
  - ⇒ 이 차이점이 평가의 다음 단계로 이해하게 하는 현상을 낳았으며 현재 각 광역지자체와 현장에서 일정 정도의 동의와 함께 이미 실행되고 있음

6) 경기복지재단에서는 인증을 위한 기준을 “사회복지 경영시스템 요구사항(Social Welfare Management System Requirements)”로 정의하고 있음.

**7 기존 제도들의 문제점**

□ **제도의 운영체계**

- 평가대상과 평가 실행주체가 공공 및 피평가 조직의 의견수렴에 더 가깝고 이용자와 시민의 의견 반영 어려움
- 결과의 활용 측면에서 현재 보건복지부는 예산범위 내에서 현금 인센티브를 제공하는 것과 하위등급 시설에 대한 사후관리 수행에 그침
- 국비사업이 시·도로 이양되면서 필요에 의해 지자체가 자체적 평가를 통해 서비스 품질관리를 시작했으나 대부분 조례제정 등 명확한 법적 근거가 마련되어 있지 않음
- 대부분의 지자체 지도·점검은 회계관리와 인력구조(활용)등에 국한되어있음에도 보건복지부 평가, 위탁심사를 위한 평가영역과 중복되는 것이 현실임
- 사회복지시설이 제공하는 서비스의 품질을 개선하고자 하는 목적은 같으나 기존 평가제도와 연계성 부족
- 현재로서는 체계가 갖추어지지 않은 상태에서 산발적인 사업 수행으로 수요에 비해 공급이 부족하며 공신력을 확보하지 못한 상태로 사업 운영

□ **제도의 내용**

- 평가도구(지표) 또는 평가과목과 내용의 개선이 필연적이나 복지환경의 변화를 선제적으로 반영하지 못하고 있음
- 품질관리 과정으로서 컨설팅과 최종결과로서 인증을 제공하기 위한 규격 및 인력의 정비가 필수적이며 제도들의 적용 범위 등 구체적 사항(공통적 인센티브 등)준비 필요
- 대부분의 지자체 지도·점검은 회계관리와 인력구조(활용)등에 국한되어 있음에도 보건복지부 평가, 위탁심사를 위한 평가영역과 중복되는 것이 현실임

□ **제도 운영 인력**

- 시·군의 역할 부재와 현장평가위원, 컨설턴트, 인증심사원 등 인력구성에 대한 문제제기
- 평가대상은 설립한지 3년 이상 된 사회복지시설로 수가 계속 늘고 있으나 평가를 지속적으로 받은 시설들의 평가에 대한 피로도가 높음

### III. 경기도 사회복지시설 서비스 품질관리 방안

**1 사회복지시설 서비스 품질관리 체계 구축**

**1) 서비스 품질관 체계 구축 필요성**

- 시설의 서비스와 품질관리에 대한 전문지식을 공유하고 결과에 대한 피드백이 가능한 체계가 필요함
  - 경기도 내에서 축적되는 데이터를 분석하고 필요한 대안에 대해 타당성을 검토하여 제안 할 수 있는 전문성과 품질관리에 필요한 인력 수급 등 허브역할을 담당
- 객관성 유지와 시설 현장에 대한 이해가 높은 조직이 필요함
  - 국내외 사례들에서 보듯이 평가와 인증을 통한 사회복지시설 서비스 품질관리는 이해관계가 없는 상태에서의 객관적인 판단과 관리가 필요함
  - 이미 사회복지시설 사이에 인지와 공신력을 갖추고 있으며 지방정부와 기초자치단체들의 역할을 제시할 수 있는 객관적 위치

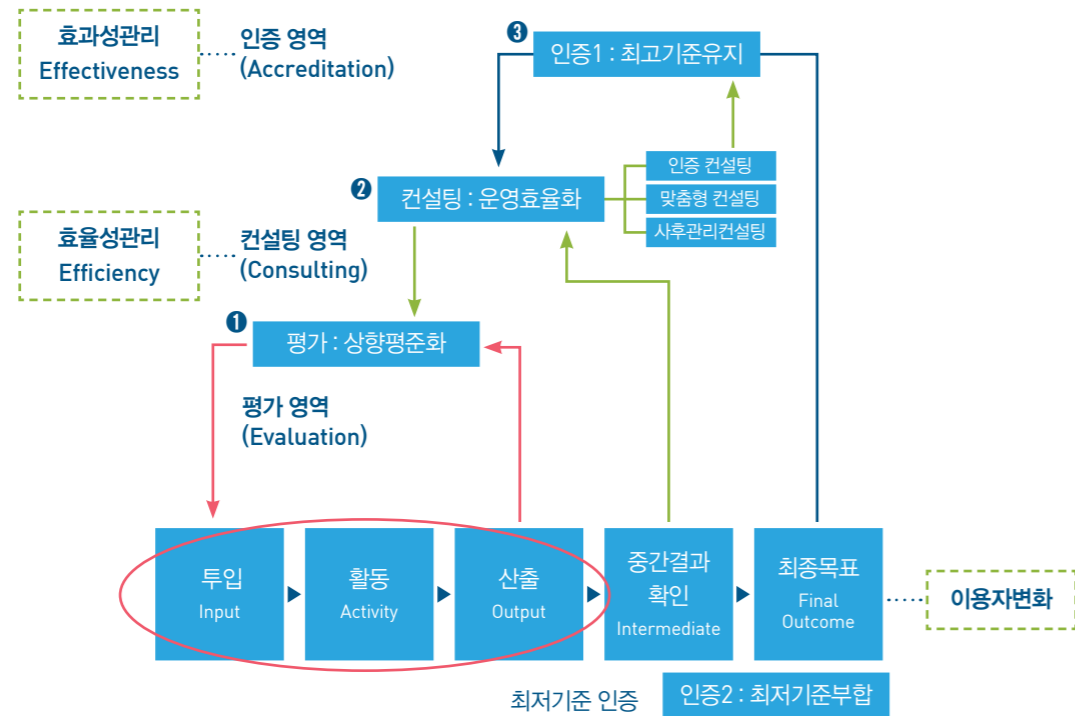
**2) 경기도 사회복지시설 서비스 품질관리 체계의 기능과 역할**

□ **경기도 자체평가 계획 수립과 평가체계 개선**

| 영역              |            | 내용   |
|-----------------|------------|--|
| 평가관련자 및 요구사항 반영 |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지사업 현장 전문가, 학계 전문가, 공공 실행부서의 의견수렴 창구 마련</li> <li>• 분야별 정례 모임을 통한 의견수렴</li> </ul>                                   |
| 평가 제도의 내용       | 목적         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 경기도 내 사회복지시설 제공 서비스 품질 향상</li> <li>• 사회복지시설 운영에 대한 투명성, 효율성, 운영주체 적정성 확인</li> </ul>                                   |
|                 | 평가 주체      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 경기도, 평가전담기관, 시·군</li> <li>• 지도점검, 시·군 자체평가, 경기도 평가의 중복과 인센티브 제공방안 논의</li> <li>• 현장평가위원 인력 양성과 교육을 통한 편차 축소</li> </ul> |
|                 | 평가 대상      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 『사회복지사업법』과 『경기도 사회복지시설 품질관리 조례』에 근거한 사회복지시설 전수</li> <li>• 평가위원으로 일반시민과 공무원의 포함여부 의견수렴</li> </ul>                      |
|                 | 평가 방법 및 절차 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 경기도 사회복지시설 평가지표</li> <li>• 시범평가 후 연차별 활용</li> </ul>   |
|                 | 평가 기간      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가주기 3년 유지</li> <li>• 비 예산 인센티브 정책에 따라 유예기간 적용</li> <li>• 평가의 실행 일정 수립과 공지에 대한 의견수렴 후 실행</li> </ul>                   |
| 평가결과 및 활용       |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 결과 활용 - 예) 시·군의 민간위탁 심의에 반영</li> <li>• 기관 별 개별 결과 통보를 통해 취약영역을 인식하고 개선하도록 독려</li> </ul>                            |

□ 평가, 인증, 컨설팅의 연계 강화

- 투입된 예산 및 인적자원 대비 서비스 제공 결과를 공유·연계 할 수 있는 서비스 관리 체계를 만들고 환류(Feedback)하는 시스템 구성
- 평가 → 컨설팅 → 인증으로 이어지는 단계적 서비스 품질관리 체계 구동
  - ① 1단계 : 평가영역 (Evaluation)
    - ⇒ 경기도 사회복지시설 평가지표를 활용한 평가는 모든 시설이 의무적으로 투입·활동·산출에 대한 평가를 받도록 하여 서비스를 제공하는 수준이 상향평준화 하는 목적은 중앙평가와 동일함
    - ⇒ 다만, 위의 목적을 이미 달성하였다고 판단되는 시설들에 대해서는 다음 단계로 운영의 효율화를 추구하는 과정에 진입할 수 있음
  - ② 2단계 : 컨설팅영역 (Consulting)
    - ⇒ 평가 사후관리컨설팅은 평가를 통해 각 유형별 시설 중에서 취약한 영역이 드러나고 하위 등급을 기록한 시설을 대상으로 평가 사후관리 형태의 컨설팅을 받도록 함
    - ⇒ 인증컨설팅은 평가, 맞춤형 컨설팅 과정을 모두 통과하고 인증을 취득하는 것을 목표로 컨설팅을 원하는 시설이며, 평가의 비예산 인센티브로서 작용할 수 있음
  - ③ 3단계 : 인증영역 (Accreditation)
    - ⇒ 인증 1 - 최고수준유지: 평가에서 보다는 매우 엄격한 규격을 기준으로 시설의 업무와 서비스 내용을 시스템화, 표준화 하는 작업이며 인증을 받은 시설은 적어도 경기도에서 요구하는 기준을 완전히 충족하였다는 증명(Certification)을 받음
    - ⇒ 인증 2 - 최저기준부합: 개인시설 또는 소규모 신생시설로서 아직 공식적인 평가를 받을 대상이 되지 않는 시설들이 평가 전 단계로서 시설운영 및 서비스의 최저기준에 부합할 수 있도록 서비스 수준 향상을 지원



2 보건복지부 사회복지시설 평가

□ 보건복지부와 업무협의

- 경기도는 경기도 지표로 자체적인 평가를 실시할 것이며 그 결과의 활용 또한 지자체에 맞게 수행할 것임을 합의
  - 전국 시설을 대상으로 하는 최소공통기준을 제시하고 이를 유지하고자 하는 부분에 대해 점수화 하고 데이터를 어떻게 활용할 것인지에 대한 합의 필요
  - ⇒ 보건복지부는 서울시 또는 자체평가를 실시하려는 계획을 가진 시·도에 대한 방침을 결정하고 이를 공통적으로 적용할 수 있도록 하는 정책수립 및 공지 필요
  - 시설 현장에 혼선을 초래하지 않고 국가 또는 지방자치단체에서 공공재원으로 보조금을 받고 사회복지 서비스를 제공하는 시설은 평가를 받으며 보건복지부 또는 지방자치단체가 실시하는 평가를 '회'받는다는 것을 전제할 수 있음

□ 경기도 내 사회복지시설 품질관리를 위한 법적근거와 도구 마련

- 경기도 사회복지시설 품질관리에 대한 경기도의 의무와 역할을 규정한 조례제정을 통해 최소한의 법적 근거를 마련할 필요
  - 경기도 시설 전체에 대한 평가와 컨설팅을 통한 역량강화, 인증기관으로서 최고기준에 도달, 유지할 수 있게 지원하는데 대한 책임과 의무를 규정
  - 예산/비예산 인센티브 제공 등 품질관리 및 사후관리에 필요한 내용을 포함해야함

□ 경기도, 시·군에서의 사회복지시설 평가와 사후조치 시행

- 기본적으로 사회복지시설 서비스의 품질관리가 가능하기 위해서는 가장 기본 단계인 평가를 경기도가 수행하면서 그에 따른 후속조치와 관리 계획을 경기도가 책임지고 시·군과 협의(동의)를 이루어 진행해야 함
  - 경기도 사회복지시설 평가 및 품질관리 주관부서(복지정책과)에서는 보건복지부와 사회복지시설 평가의 예산지원, 평가주관, 사후책임 소재 등을 명확히 하고 시설평가를 경기도로 이양 받는 과정을 마무리 하는 것이 필요
  - 2017년 개발 완료된 경기도 사회복지시설 평가지표를 활용하여 평가를 실시, 사후관리로서 인증을 실시 하고 그에 상응하는 인센티브를 제공한다는 내용을 시설현장에 공지하고 그에 필요한 준비필요
  - 평가영역에 따라 지표를 시·군의 정례적 지도·감독에 활용하고 평가에서는 배점을 달리하는 방식으로 전체적으로 평가 횟수를 줄이고 시설의 피로도로 낮추는 작업 가능



- 보건복지부의 평가결과는 인센티브 제공과 하위등급 품질관리에만 활용되었다면 시·군에서는 각 지자체 소속의 시설들에 대한 평가결과 활용할 계획을 수립하고 이행
  - 경기도 차원의 서비스 품질관리가 실효성을 갖기 위해서는 품질관리 절차 이후의 조치가 어떻게 주어지는지가 중요함
  - 비예산 인센티브로 평가에서 계속 우수등급을 받은 시설에 대해서는 인증을 실시하며 인증받은 시설은 시·군 자체 민간위탁 평가 시 가점을 적용하는 등 구체적인 계획의 수립과 시행이 필요함
- 지방자치단체의 시책사업과 정책적 요구에 맞는 시설운영 또는 평가 매뉴얼을 만들어 보급할 필요가 있음
  - 경기도는 시·군에서 필요에 의해 지역사회보장계획 등에 포함시켜 자체적으로 실행하는 사업에 대해 전체적인 평가매뉴얼을 작성하는데 한계가 있으므로 시·군에서 지침을 제작 보급하고 평가 단계의 지표에 적용하는 것이 타당함
- 관할 사회복지시설의 평가결과 파악과 사후 컨설팅 및 인증 추진 의무화 조치가 있어야 함
  - 시설 현장의 의견수렴 과정을 통해 시행시기와 내용을 점검
  - 평가가 경기도 내에서 자체적으로 이루어졌을 때 시·군에서 요구하는 수준의 서비스를 제공하기 위하여 취해질 조치에 대해 공지하고 매칭 예산을 준비해야 함
- 사회복지시설평가와 정기적 지도점검을 연계·모니터링과 지원
  - 사회복지시설 평가와 인증, 컨설팅 등 서비스 품질관리 과정은 중복되지 않아야 함
  - 시·군이 실시하는 정기 지도점검 또한 연계될 수 있는 방안으로 시설과 지자체의 부담을 완화할 수 있음

#### □ 경기도 사회복지시설 서비스 품질관리 체계로서 재단의 역할 강화

- 시설평가와 컨설팅, 인증 사업을 통해 품질관리체계의 노하우를 축적하고 있으며 데이터 수집과 관리, 시·군 비교를 통한 개선점 등을 제안해 왔음
  - 인력보충과 조직구조를 개편하여 교육, 연구, 품질관리가 함께 수행될 수 있는 형태의 체계를 구축하고 기능과 역할을 부여해야 함
- 지역의 특성을 반영하는 경기도 지표개발을 주도하였으며 향후 개선과 기반마련에도 기여할 수 있는 전문가 집단으로서의 역할을 해옴
  - 현재까지의 노하우와 전문성을 지속발전 시켜 사회복지시설 서비스 품질관리를 주도할 수 있도록 지원이 있어야 함