

2018-06

연구
기반
사업
보고

2018
경기도 재가노인지원서비스센터 평가

사업책임 | 김정희 경기복지재단 전문연구원

공동연구 | 유정원 경기복지재단 연구위원
이사라 경기복지재단 연구원
주경희 한신대학교 사회복지학과 교수

■ 연구진

사업 책임 김정희 경기복지재단 전문연구원
공동 연구 유정원 경기복지재단 연구위원
이사라 경기복지재단 연구원
주경희 한신대학교 사회복지학과 교수

■ 감수위원

이준우 강남대학교 사회복지학과 교수
구재관 연성대학교 사회복지학과 교수
손덕순 용인송담대학교 사회복지학과 교수

경기복지재단 연구기반사업보고 2018-06

2018 경기도 재가노인지원서비스센터 평가

발행일 2018년 12월

발행인 진석범

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ☎ 16207

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

Homepage. ggwf.gg.go.kr

발간사

재가노인지원서비스 사업은 노인복지법 제38조에 근거하여 경제적·신체적·정신적인 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 저소득 취약계층 어르신들에게 일상생활에 필요한 각종 서비스를 제공해 드리는 사업이다. 지역사회 안에서의 건전하고 안정된 노후생활 지원을 통해 가족의 노인수발에 따른 부담을 덜어주는 기능을 하고 있으며, 노인인구 증가 및 돌봄 서비스의 수요가 점차 증가하고 있는 시점에서 예방적 복지실현과 사회안전망 구축 등을 실현하는 매우 중요한 의미를 가지고 있다.

경기도와 경기복지재단은 재가노인지원서비스센터(52개소)를 대상으로 2012년부터 평가를 시작하였고, 이후 매 년 평가 및 컨설팅을 실시하면서 지역사회 내에 센터의 역할을 정착시키고, 기능을 정비하고자 지속적인 노력을 기울여 왔다.

특히 올해는 재가노인지원서비스센터의 보다 발전적인 형태의 서비스 제공을 위해 평가지표 및 평가체계를 전면 개편하여 현장에 적용하였다. 센터라는 시설 자체의 평가보다 제공하고 있는 실질적인 서비스의 품질을 평가하기 위해 시설장 및 사회복지사 인터뷰, 이용자 만족도(전화 및 방문면담) 조사를 추가하는 등 시범평가적인 형태를 취하게 되었다.

새로운 지표를 활용한 평가방식의 도입으로 재가노인지원센터 입장에서는 다소 혼란스럽고, 평가의 부담이 클 수도 있겠지만, 궁극적으로는 재가노인지원서비스의 질을 한 단계 업그레이드하기 위한 일종의 성장통으로 생각해 주길 바란다.

변화된 평가체계를 통해 제공되는 서비스의 진정성과 더불어 이용자 중심의 서비스로 전환하려는 추진방향과 의지를 반영하였으며, 이는 지역사회 내에서 어르신들이 건강하고 안전한 삶을 영위할 수 있는 기반이 될 것으로 기대한다.

경기도 노인복지를 위해 이용자 어르신까지 직접 찾아다니며 평가를 해주신 교수님과 현장전문가 그리고 공무원 등 ‘경기도 재가노인지원서비스센터 평가위원’ 분들과 경기도 노인복지과 시설팀과 경기도재가노인복지협회 관계자 여러분께 진심으로 감사의 마음을 전한다.

2018년 12월

경기복지재단 대표 이사

진 식 범

요약

I. 사업의 목적 및 필요성

- 사업의 목적 및 필요성
 - 지역사회 내 재가 노인을 대상으로 하는 서비스의 중요성이 강조되면서 이에 따른 관리도 매우 중요함. 이에 2018년 새로이 개발한 지표 및 평가체계를 적용하여 실질적인 서비스의 내용 및 품질을 평가함으로써 재가노인지원서비스센터의 효율적 운영과 전문성 강화를 위한 관리체계를 구축하고자 함
- 평가사업 목적
 - 재가노인지원서비스 사업의 효율적 추진을 위한 지원관리 및 지도감독
 - 2018년 경기도 재가노인지원서비스센터 평가결과를 반영한 도정방향 설정
- 평가사업 추진과정
 - 지표설명과 평가지표 확정을 위한 의견수렴 및 지표설명회 실시
 - 현장평가위원 구성 및 운영
 - 2018년 상반기 개발한 서비스 품질 평가지표를 활용한 자체평가 및 현장평가
- 평가방법
 - 자체평가는 지표별 기관 자체에서 작성 후 홈페이지 업로드
 - 이용자 만족도 평가는 재단에서 전화조사 실시
 - 현장평가는 정량평가와 정성평가를 팀 내 담당지표별 업무분장 실시

II. 경기도 재가노인지원서비스센터 평가개요

- 평가사업 개요
 - 평가대상 : 경기도 내 재가노인지원서비스센터 52개소(본청 41, 북부청 11)
 - 재가노인복지시설 운영 및 평가사업 수행 근거 : 노인복지법 제38조(재가노인복지

시설), 제39조(재가노인복지시설의 설치), 2018년 경기도 재가노인지원서비스 사업계획

○ 평가위원 구성

- 새로운 평가지표에 따른 평가체계의 변화에 따라 기존 평가단 구성인 2인 1팀(교수 1, 공무원1)체계를 개선, 현장 전문가를 신규로 편입, 3인 1팀으로 구성
- 총 6개 팀 36명(교수6, 현장전문가6, 공무원24)으로 1팀당 약 9~10개소씩 평가

○ 평가지표

- 지표 구성은 A.시설운영 및 인력관리(15점), B.사업운영 및 후원관리(16점), C.대상자 및 서비스관리(44점), D.지역사회 자원활용(12점), E.면담지표(9점), F.이용자만족도(4점) 등 6개 영역, 28개 지표로 구성

○ 평가지표의 영역별 특징 분석

- 3개 지표(10%)를 제외하고 서비스 품질 유지·관리에 도움이 되는 방향으로 전면 수정되었음

Ⅲ. 경기도 재가노인지원서비스센터 평가결과

- 2018년 재가노인지원서비스센터 평가결과 전체 평균점수는 93.1점으로, '16년도 대비 1.3점 하락함. 신규 지표(면담, 이용자만족도)를 제외한, 4개 평가영역 중 3개 영역에서 평가결과 하락

- 평가영역별 점수결과, 6개 평가영역 중 가장 점수가 높은 영역은 신규지표인 'E.면담지표'(99.1)이며, 가장 점수가 저조한 영역은 'B.사업운영 및 후원관리'(86.1)임

- 2016년도 대비, 가장 큰 폭으로 하락한 영역은 'A.시설 및 인력관리' 임

- 지표별 배점에 따른 평가점수 분석결과 6개 영역, 28개 지표 중 90점 이하로 저조한 항목은 모두 5개 지표임

- '법인전입금 비율', '후원금(품)', '시설장의 경력사항', '시설설치 및 인력기준'과

‘공모사업’이 저조한 지표임. 특히 ‘법인전입금 비율’, ‘후원금(품)’, ‘공모사업’ 항목은 ’16년도에도 지적된 바 있음

- 52개소의 평가점수에 따른 등급별 결과, A등급(상위 10위)의 평균점수는 99.2점으로 ’16년도와 점수가 동일하며, B등급(32개소, 93.8점)과 C등급(하위 10위, 85.2점)의 경우, ’16년도 대비 각각 0.8점, 1.6점씩 하락함
- 기관별 평가결과에 따른 등급변화 분석결과, ’16년도 대비 평가등급이 ‘상승’한 기관은 52개소 중 6개소이며, 반면 ‘하락’한 곳은 11개소로 나타남
- 새로운 평가체계 도입에 따른 평가운영 및 지표의 지속적 보완·개선 필요

IV. 경기도 재가노인지원서비스센터 평가 개선사항

□ 평가지표

- ’18년 새로운 지표개발로 세부적 평가영역에 대한 운영기관의 공공성과 전문성, 평가 변별력 향상을 위해 평가지표 세부 항목의 배점 등 조정 필요
- 2018 평가지표의 안정화를 구축하기 위한 매뉴얼의 리뉴얼 작업과 시설의 평가 준비를 지원하는 방안 강구

□ 평가운영

- 현장평가위원의 구성과 역할 분담
 - 2018 평가위원단은 새로운 평가지표에 따른 평가체계의 변화에 따라 현장 전문가를 신규로 편입, 3인 1팀으로 구성함에 따라 전·후 효율성 등 비교필요
- 충분한 평가일정 요구 등

□ 재가노인지원서비스센터의 장기적 비전 및 체계구축

- 재가노인지원서비스센터의 활성화를 위하여 방향성을 확립하고 구체적인 운영 체계에 대한 장기적인 비전과 체계를 확립해야 함

- 2016년도에 비해 2018년 평가지표의 개편 특성과, 평가기준의 강화 및 새로운 평가요소 등이 추가된 점을 감안하여 평가기간과 결과의 탄력적 적용 요망
- 경기도 및 시군, 재단과 해당 기관의 향후 역할 및 추진방안 등 제시

목차

I	사업의 목적 및 필요성	1
	1. 사업의 목적 및 필요성	3
	2. 평가사업 추진체계	5
II	경기도 재가노인지원서비스센터 평가 개요	7
	1. 평가사업 개요	9
	2. 평가위원 구성 및 추진일정	10
	3. 2018년 평가 지표	15
III	경기도 재가노인지원서비스센터 평가 결과	19
	1. 평가대상 센터 현황	21
	2. 2018년 평가결과 분석	27
	3. 2018년 평가 총평	44
IV	경기도 재가노인지원서비스센터 평가 개선사항	47
	1. 평가지표	49
	2. 평가운영	54
	3. 재가노인지원서비스센터의 장기적 비전 및 체계구축	56
	참고문헌	59
	부록	61

Ⅰ 표 차례 Ⅰ

〈표 I-1〉 경기도 재가노인지원서비스센터 평가 수행 절차	5
〈표 II-1〉 2018 경기도 재가노인지원서비스센터 현장평가위원	10
〈표 II-2〉 2018 재가노인지원서비스센터 지표별 평가담당	12
〈표 II-3〉 2018 재가노인지원서비스센터 평가 추진일정	14
〈표 II-4〉 2016·2018 평가지표 영역별 비교	15
〈표 III-1〉 평가대상 시설 현황	21
〈표 III-2〉 경기도 재가노인지원서비스센터 소득별 이용자 현황	24
〈표 III-3〉 경기도 재가노인지원센터 등급별 이용현황	25
〈표 III-4〉 경기도 재가노인지원서비스센터 관리대상별 이용현황	26
〈표 III-5〉 경기도 재가노인지원서비스센터 서비스 이용실적	26
〈표 III-6〉 2018년 경기도 재가노인지원서비스센터 평가영역별 점수결과	28
〈표 III-7〉 평가영역별 점수 비교(2016년 대비)	29
〈표 III-8〉 ‘E3.서비스 제공의 적합성’ 영역 구조화된 질문	32
〈표 III-9〉 2018 경기도 재가노인지원서비스센터 영역별 평가 결과	32
〈표 III-10〉 연도에 따른 등급별 점수비교	35
〈표 III-11〉 등급별 영역 평균점수 현황	38
〈표 III-12〉 평가 결과 및 등급 변화추이(2016년→2018년)	40
〈표 III-13〉 시군별 평가 결과 및 등급 현황	42
〈표 III-14〉 경기도 재가노인지원서비스센터 시군별 평가 결과(2018)	43
〈표 IV-1〉 평가지표별 주요 개선방향	53
〈표 IV-2〉 경기도재가노인지원서비스센터 평가 효율화를 위한 주체별 추진역할	58

Ⅰ 그림 차례 Ⅰ

〈그림 I-1〉 사업수행체계 6

〈그림 Ⅲ-1〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 소득별 이용자 현황 24

〈그림 Ⅲ-2〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 등급별 이용자 현황 25

〈그림 Ⅲ-3〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 관리대상별 이용현황 26

〈그림 Ⅲ-4〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 서비스 제공실적 27

〈그림 Ⅲ-5〉 경기도 재가노인지원서비스센터 평가결과(2016년 대비 총점비교) 27

〈그림 Ⅲ-6〉 2018 경기도재가노인지원서비스센터 평가영역별 결과 29

〈그림 Ⅲ-7〉 경기도 재가노인지원서비스센터 2016년 대비 평가영역별 총점비교 30

〈그림 Ⅲ-8〉 경기도 재가노인지원서비스센터 평가지표별 결과분석 34

〈그림 Ⅲ-9〉 경기도 재가노인지원서비스센터 연도별/ 등급별 점수변화 추이 36

〈그림 Ⅲ-10〉 A등급(상위 10위)기관 평가영역별 결과(평균 99.2) 37

〈그림 Ⅲ-11〉 B등급(중위 32개소)기관 평가영역별 결과(평균 93.8) 37

〈그림 Ⅲ-12〉 C등급(하위 10개소)기관 평가영역별 결과(평균 85.2) 38

〈그림 Ⅲ-13〉 2018 경기도재가노인지원서비스센터 사군별 총점평균 결과(사군 가나다순) 44

I

사업의 목적 및 필요성

1. 사업의 목적 및 필요성
2. 평가사업 추진체계

I 사업의 목적 및 필요성

1. 사업의 목적 및 필요성

□ 지역사회 재가 노인을 대상으로 하는 서비스의 중요성 강조와 관리의 필요성 제기

- ‘재가노인지원서비스’는 2010년 신설되어 저소득 취약계층 노인들에게 재가서비스 제공을 통해 예방적 복지와 사회 안전망 구축을 실현하는 지역사회 내 주요한 서비스로 역할
 - 재가노인지원서비스는 ‘경제적·정신적·신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 노인과 복지 사각지대 노인들에게 일상생활지원(방문요양 제외)을 비롯한 각종 필요서비스’ (「노인보건복지사업안내」 2018.)임
 - 서비스의 목적은 지역사회 내에서 건강한 생활을 영위하는 데에 어려움이 없도록, 예방적 복지실현 및 사회 안전망을 구축하는데 있음
- 경기복지재단에서는 재가노인지원서비스센터의 효율적 운영과 전문성 강화를 위해 2012년 도시군 시범평가를 거쳐, 2013년부터 경기도 의뢰로 평가를 실시해 왔음
 - ‘재가노인지원서비스센터’는 2018년 현재 경기도 24개 시·군에 52개소가 설치되어, 지역 내 장기요양 등급외자를 비롯해 독거노인을 주 대상으로 일상생활지원 등 개인별 맞춤형 재가서비스를 지원하고 있음
 - 서비스의 질 관리에 대한 필요성으로 2012년 평가를 시작으로 2015년부터는 격년으로 전년도 평가 결과 하위기관을 대상으로 컨설팅을 실시하는 등 취약 시설의 서비스 질 향상과 효율적 운영을 지원하여 왔음

- 2012년 경기도 정책진단 이후, 센터의 기능 및 서비스, 역할중복에 대한 논란이 지속적으로 제기되고 있는 바, 재단에서는 '17년도 경기도 재가노인지원서비스센터의 전수조사에 이어 '18년 상반기(8.17 완료)에 서비스 품질 평가지표를 개발함
 - 이에 재가노인지원서비스센터의 평가 및 평가 후 관리체계 구축을 위해 2018년 새로이 개발한 평가지표를 반영하여 서비스의 내용 및 품질을 평가하고자 함
 - 현장평가위원 구성은 학계뿐만 아니라 현장 전문가를 함께 투입하고 시·군 담당자들이 관할 지역 센터에 대한 관심도를 높이기 위한 방법으로 평가에 참여하도록 설계하였음

□ 평가사업 목적

- 재가노인지원서비스 사업의 효율적 추진을 위한 지원관리 및 지도감독
 - 사회복지사업법 제51조, 경기도 보조금의 예산 및 관리에 관한 조례 제22조, 제24조에 의거, 시·군은 재가노인지원서비스센터를 연 1회 이상의 지도·점검을 실시하고, 회계 및 민원제기 등 필요시 수시 점검토록 함
 - 운영주체(법인) 및 법인의 운영시설 등이 사회복지사업법, 노인복지법, 노인장기요양보험법 등 관련 법령 위반으로 사업정지(영업정지) 이상의 행정처분 또는 회계부정으로 감사 시 지적을 받은 경우 지원 중단
 - 점검이나 평가 등에 협조하지 않거나 허위보고 하는 등 중대한 위반사항 적발 시 지원 중단
- 2018년 경기도 재가노인지원서비스센터 평가결과를 반영하여 도정방향 설정
 - 평가결과를 통해 상위기관 3개소 기관표창 및 하위기관 5개소에 대하여 2019년도 의무컨설팅(경기복지재단) 실시
 - 컨설팅 미 이행 기관에 대해 다음 분기 보조금 지급 유예
 - 평가 최하위 기관으로 2회 연속 선정된 경우, 경기도와 시·군은 해당 시설에 대해 운영기관 교체 또는 보조금 미지급 예정

2. 평가사업 추진체계

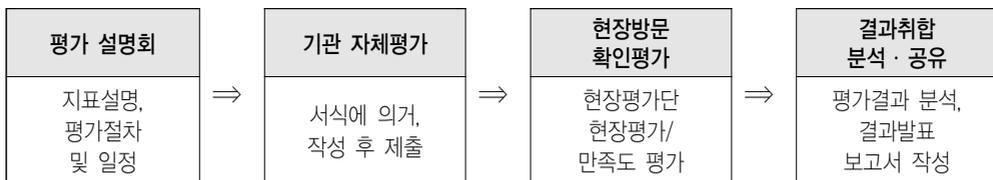
□ 주요내용

- 지표설명과 평가지표 확정을 위한 의견수렴 및 지표설명회 실시
 - 경기도재가노인복지협회와 경기도 노인복지과에서 추천한 지표개발위원회(학계, 현장전문가, 경기도 공무원, 재단 연구진 포함)가 개발한 평가지표에 대한 설명회 개최
 - 지표확정 후 재단 게시판 공개와 자체평가 준비
- 현장평가위원 구성 및 운영
 - 경기도재가노인복지협회 추천 현장전문가(센터장)와 학계, 시·군 공무원의 3인 1팀으로 구성된 현장평가위원단 구성
 - 1개 팀이 지표별 영역을 구분 담당하여 평가하도록 제안
 - 평가위원 사전교육(평가지침 등) 실시
- 2018년 상반기 개발한 서비스 품질 평가지표를 활용한 자체평가 및 현장평가
 - 경기도 내 52개 센터 전수 자체평가를 실시하고 이를 토대로 현장평가 실시
 - 현장평가 모니터링
 - 평가 사후 간담회 실시

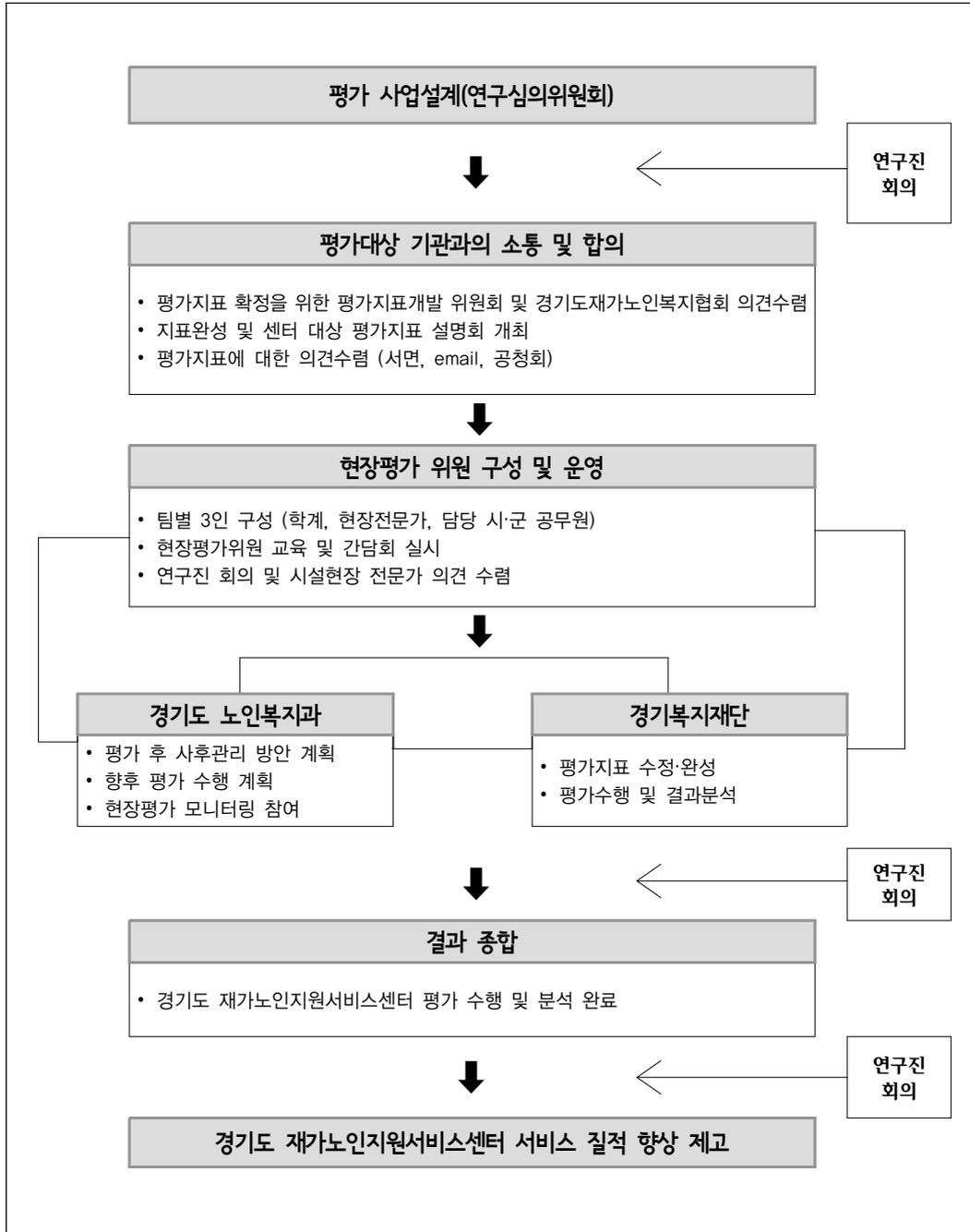
□ 평가 방법

- 자체평가 : 2018년 새로운 지표로 센터 별 자체 평가 실시 후 게시판에 Upload
- 이용자 만족도 평가 : 이용자 대상 전화조사(경기복지재단 실시)
- 현장평가 : 정량평가와 정성평가 영역별 팀 내 평가역할 분담
- 평가 수행 절차

〈표 I-1〉 경기도 재가노인지원서비스센터 평가 수행 절차



〈그림 I-1〉 사업수행체계



II

경기도 재가노인지원서비스센터 평가 개요

1. 평가사업 개요
2. 평가위원 구성 및 추진일정
3. 2018년 평가 지표

II 경기도 재가노인지원서비스센터 평가 개요

1. 평가사업 개요

- 사업명 : 2018년 경기도 재가노인지원서비스센터 평가
- 사업기간 : 2018. 8. 20. ~ 12. 31.
- 평가대상 : 경기도 내 재가노인지원서비스센터 52개소
- 재가노인복지시설 운영 및 평가사업 수행 근거
 - 법적근거 : 노인복지법 제38조(재가노인복지시설), 제39조(재가노인복지시설의 설치), 2018년 경기도 재가노인지원서비스 사업계획
- 평가 내용 및 방법
 - 자체평가 : 지표별 자체평가서에 의거, 평가 후 배점
 - 이용자 만족도 평가 : 이용자 대상 전화조사
 - 기관에서 의사소통 가능한 이용자 20case 제출
 - 센터별 무작위 3곳 시행(총 156건 실시)
 - 현장평가(정량평가, 정성평가)
 - 현장평가팀(학계, 현장, 공무원, 1팀 3명) 기관방문, 자체평가서 확인
 - 기관장 및 사회복지사 면담평가, 이용자 만족도(가정방문) 평가 실시

2. 평가위원 구성 및 추진일정

- 현장(센터)의 현황과 이해 증진을 도모하도록 평가팀 운영체계 개선
 - 팀 구성은 3인 1팀(학계, 현장전문가, 공무원) 체제로, 재가노인지원서비스센터 52 개소를 대상으로 총 6개팀 36명(학계6, 현장전문가6, 공무원24)을 구성, 1팀당 약 9~10개소씩 평가 진행
 - 새로운 평가지표에 따른 평가체계의 변화에 따라 기존 평가단 구성인 2인 1팀(교수 1, 공무원1)체계를 개선, 현장 전문가를 신규로 편입하여 3인 1팀으로 추가 구성함
 - 현장전문가(센터 기관장)의 역할은 시설과 평가단간 매개역할 및 서비스 이용자면담(방문) 평가 추진

〈표 II-1〉 2018 경기도 재가노인지원서비스센터 현장평가위원

연번	구분	성명	소속/직책
1	학계 6	이근홍	협성대학교 교수
2		주경희	한신대학교 교수
3		이경진	용인송담대학교 교수
4		구재관	연성대학교 교수
5		최원석	인천재능대학교 교수
6		임중철	부천대학교 교수
7	현장전문가 6	송선숙	시흥재가노인통합지원센터
8		이정호	성남재가노인복지센터
9		조재일	삼광재가노인지원서비스센터
10		한은영	효경의손길재가노인지원서비스센터
11		조혜숙	파주은빛사랑채
12		신재숙	포천노인복지센터
13	공무원 24	김광재	수원시
14		박지은	안산시
15		장지형	군포시
16		김병찬	안성시
17		구미영	오산시
18		조영직	의왕시
19		조광호	평택시
20		유기정	용인시
21		이은진	여주시

연번	구분	성 명	소속/직책
22		곽영훈	이천시
23		김혜윤	광주시
24		이현희	성남시
25		이정화	안양시
26		곽중기	하남시
27		장현수	구리시
28		송민영	남양주시
29		이해윤	양주시
30		박희도	의정부시
31		한미진	포천시
32		조미영	고양시
33		김경인	김포시
34		김소연	부천시
35		강혜림	시흥시
36		박이슬	파주시

- 현장평가위원 구성을 위한 위촉은 경기복지재단 및 경기도와 경기도재가노인복지협회에서 추천받아 위촉하였음
 - 직업군으로는 학계 6명, 현장전문가 6명, 공무원 24명 총 36명이 현장평가위원으로 최종 확정됨
- 평가위원 업무 부담감을 고려하여 평가담당 시설 수 축소 조정
 - 2016년도의 경우, 평가위원은 1팀 2명 체제로 53개소를 대상으로 학계(교수) 5명과 사군공무원 25명으로 구성되어, 1팀당 10~11개소 평가를 진행함. 그러나 당시 시간 부족 등 애로사항이 많음에 따라 팀당 배정된 평가 시설 수(9~10개소)를 하향 조정함
- 평가위원의 지표이해 및 평가경험 공유를 위한 장 마련
 - 평가위원의 평가전문성 향상을 위해 지표에 대한 평가지침 및 새로운 평가방식에 대한 사전교육 강화(기존 1회에서 2회 실시)
 - 현장평가 실시 후 평가사후 간담회 개최로 현장사례 공유 및 다음 평가개선을 위한

주요방향 설정 등 제안의 자리 마련

- 지표별 평가영역 담당자를 지정하여, 평가위원 및 영역별 평가역할 분담 명확화
 - 학계(교수)의 경우, ‘C.대상자 및 서비스관리’ 일부 및 ‘E.면담지표(기관장, 사회복지사)’를 평가함
 - 현장전문가(센터 기관장)의 역할은 ‘C.대상자 및 서비스관리’ 일부 및 ‘D.지역사회 자원활용’과 ‘E.면담지표(서비스 이용자(어르신) 인터뷰)’를 평가함. 특히 센터와 평가단간 매개역할을 할 수 있도록 함
 - 사·군 공무원은 ‘A.시설운영 및 인력관리’ 영역과 ‘B.사업운영 및 후원관리’ 영역을 평가함
 - 경기복지재단은 각 센터별로 이용자 만족도(전화) 조사를 위해 20case를 사전에 제출토록 하고, 이 중 3곳을 무작위로 선별하여 총 156건의 유선조사 실시

〈표 II-2〉 2018 재가노인지원서비스센터 지표별 평가담당

평가영역	평가지표	배점		평가담당
		100	100	
A. 시설 운영 및 인력관리	1. 시설 설치 및 인력기준	2	15	공무원
	2. 인적자원 관리	3		
	3. 시설장의 경력사항	4		
	4. 직원교육 및 훈련	3		
	5. 직원복지	3		
B. 사업운영 및 후원관리	1. 사업비 비율	4	16	
	2. 운영법인 전입금 비율	3		
	3. 후원금(품) 비율	4		
	4. 회계관리 투명성	2		
	5. 후원금(품) 사용 및 관리	3		
C. 대상자 및 서비스관리	1. 서비스 이용자 선정	5	34	교수
	2. 서비스 이용 인원 규모	4		
	3. 모든 대상자의 사정 및 재 사정 실시	5		
	4. 중점대상자 사례관리의 적절성	5		
	5. 서비스 과정의 적절성	5		
	6. 서비스 점검 및 관리	5		

평가영역	평가지표	배점		평가담당
		100	100	
	7. 서비스 제공 표준매뉴얼	3	10	
	8. 이용자별 개별서비스 관리	2		
	9. 이용자 권익보호	5		현장전문가
	10. 치매대응전략	2		
	11. 서비스 기간 종료 및 신규 이용자 발굴	3		
D. 지역사회 자원활용	1. 지역연계자원 활용	4	12	현장전문가
	2. 자원봉사자관리	4		
	3. 공모사업	4		
E. 면담지표	1. 센터장의 기관운영 전문성	3	6	교수
	2. 사회복지사 업무숙련도	3		
	3. 서비스 제공 적합성	3		3
F. 이용자만족도	1. 서비스 이용자 만족도	4	4	경기복지재단

○ 2018년 평가 추진 진행일정은 다음과 같음

- 2018년 3월 경기도 노인복지과에서 ‘재가노인지원서비스센터 평가의뢰’ 요청
- 새로운 재가노인지원서비스센터 평가지표 개발 연구가 진행됨에 따라 지표개발 완료 시점(2018.8.17.) 이후로 지표의 활용성 및 타당성을 위한 시범평가 형식의 평가를 추진
- 도내 재가노인지원서비스센터 52개소를 대상으로 평가 설명회(2018.8.26.) 진행과 현장평가위원을 외부 추천을 통해 새롭게 구성함
- 평가위원은 2인 1팀제에서 3인 1팀제로 현장전문가를 새로 편입함. 경기도 및 관련 협회 추천으로 교수, 현장전문가, 공무원 등 총 6개 팀, 36명으로 평가단을 구성
- 현장평가위원들의 평가지표에 대한 이해를 높이고 공정한 평가가 이루어질 수 있도록 9.11.(화), 9.14.(금) 중, 1일 필수 참여로 현장평가위원 사전교육 실시
- 시설의 평가지표에 따른 자체평가 기간(8.30.(목) ~ 9.20.(목))을 약 4주간 지정, 시설의 자체평가 결과보고서를 재단 홈페이지에 업로드 제출
- 새롭게 바뀐 평가방식(면담 및 전화조사 추가)에 따라 서비스 이용자 연락처 리스트를 각 센터별로 20Case씩 총 1,040Case가 접수됨

- 현장평가 일정은 9.27.(목) ~ 10.29.(월)까지 약 5주간으로, 24개 시군을 권역별로 묶어 평가위원 1팀당 9~10개소씩 평가할 수 있도록 매칭
- 재단에서는 현장평가위원의 평가 진행사항 및 시설의 의견을 청취하고자 약 10%에 해당하는 6개소의 현장평가 모니터링 실시
- 재가노인지원서비스센터의 현장평가 시 애로사항과 신규로 개발되어 적용된 지표의 개선을 위한 의견을 청취하고자, 평가 사후 간담회(11.5.(월))를 실시함
- 현장평가 직후 평가위원으로부터 11월 5일까지 평가결과를 취합, 11.16.(금)까지 결과를 분석함

〈표 II-3〉 2018 재가노인지원서비스센터 평가 추진일정

시 기	내 용
3월	• 경기도청 노인복지과, 2018 경기도재가노인지원서비스센터 평가의뢰
8.17	• 2018 경기도재가노인지원서비스센터 평가지표 개발 연구 완료
6 ~ 7월	• 평가운영 계획수립
8월	• 평가(지표) 설명회 : 8. 28.(화)
9월	<ul style="list-style-type: none"> • 현장평가위원 구성 : 학계, 현장, 공무원(3인 1조 구성), 경기도/협회 등 추천 • 평가위원 평가지침 및 매너 등 사전교육 : 9. 11.(화)/ 9. 14.(금) (2회) • 서비스 이용자 연락처 리스트 재단 제출(20Case) : 9. 14.(금) 한 • 시설 자체 평가 : 8. 30.(목) ~ 9. 20.(목)
9 ~ 10월	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자 대상 만족도(전화설문) 평가 (156case 무작위 조사 실시) : 9. 17.(월) ~ 10. 19.(금) • 평가단 현장평가 : 9. 27.(목) ~ 10. 29.(월) • 평가현장 모니터링 : 10. 01.(월) ~ 10. 29.(월) • 현장평가위원 평가사후 간담회 실시 : 11. 05.(월)
11월	<ul style="list-style-type: none"> • 평가결과 취합 및 평가결과 분석 • 집행예산 보고 • 경기도 재가노인지원서비스센터 평가 결과보고 송부
12월	• 평가결과 연구기반보고서 작성

○ 2018년 현장평가 진행일정은 다음과 같음

- 현장평가 진행일정은 평가위원 사전 교육 시 조별 담당 시설을 매칭한 후 평가위원의 일정 및 기관과 여건 및 스케줄을 조정한 후 확정함
- 현장평가 일정은 9.27.(목) ~ 10.29.(월)까지 약 5주간 진행함

3. 2018년 평가 지표

□ 평가지표 구성 및 배점

- 지표 구성은 ‘A.시설운영 및 인력관리’(15점), ‘B.사업운영 및 후원관리’(16점), ‘C.대상자 및 서비스관리’(44점), ‘D.지역사회 자원활용’(12점), ‘E.면담지표’(9 점), ‘F.이용자만족도’(4점) 등 6개 영역, 28개 지표로 구성

〈표 II-4〉 2016·2018 평가지표 영역별 비교

2016			2018		
평가영역	평가지표	배점	평가영역	평가지표(변경안)	배점
	총계	100		총계	100
A. 시설 및 인력 (15점)	1. 시설 설치 및 인력기준	3	A. 시설 운영 및 인력관리 (15점)	1. 시설 설치 및 인력기준	2
	2. 인적 자원 관리	3		2. 인적 자원 관리	3
	3. 직원교육 및 훈련	3		3. 시설장의 경력사항	4
	4. 운영위원회	3		4. 직원교육 및 훈련	3
	5. 운영규정	3		5. 직원복지	3
B. 재정 및 회계 (20점)	1. 사업비 비율	4	B. 사업운영 및 후원관리 (16점)	1. 사업비 비율	4
	2. 운영법인전입금 비율	4		2. 운영법인 전입금 비율	3
	3. 후원금(품) 비율	4		3. 후원금(품) 비율	4
	4. 회계관리 투명성	4		4. 회계관리 투명성	2
	5. 후원금(품) 사용 및 관리	4		5. 후원금(품) 사용 및 관리	3
C. 대상자 관리 (10점)	1. 서비스 이용자 선정	3	C. 대상자 및 서비스 관리 (44점)	1. 서비스 이용자 선정	5
	2. 서비스 이용 인원 규모	3		2. 서비스 이용 인원 규모	4
	3. 중점관리 대상자 규모	4		3. 모든 대상자의 사정 및 재 사정 실시	5
D. 서비스 제공 (35점)	1. 이용자 권익보호	5		4. 중점대상자 사례관리의 적절성	5
	2. 모든 대상자의 사정 및 재 사정 실시	5		5. 서비스 과정의 적절성	5
	3. 중점대상자 사례관리의 적절성	5		6. 서비스 점검 및 관리	5
	4. 서비스 제공의 적절성	5		7. 서비스 제공 표준 메뉴얼	3
	5. 서비스 점검 및 관리	5		8. 이용자별 개별서비스 관리	2
	6. 서비스 제공 횟수	5		9. 이용자 권익보호	5
	7. 특화 사업 운영	5		10. 치매대응전략	2

2016			2018		
평가영역	평가지표	배점	평가영역	평가지표(변경안)	배점
				11. 서비스 기간 종료 및 신규 이용자 발굴	3
E. 지역사회 관계 (20점)	1. 지역 연계 및 자원 활용	4	D. 지역사회 자원활용 (12점)	1. 지역연계자원 활용	4
	2. 사업 홍보	4		2. 자원봉사자 관리	4
	3. 자원봉사자관리	4		3. 공모사업	4
	4. 공모사업	4			
	5. 경기도재가노인복지협회활용	4			
			E. 면담지표 (9점)	1. 센터장의 기관운영 전문성	3
				2. 사회복지사 업무숙련도	3
				3. 서비스 제공 적합성	3
			F. 이용자 만족도 (4점)	서비스 이용자 만족도	4

□ 2018 평가지표의 영역별 특징

○ 시설운영 및 인력관리

- 운영위원회의 개최여부, 운영규정의 비치 여부 등 기본적으로 갖추어야 할 조직 내 부적인 여건에 해당하는 지표를 삭제하였음
- 서비스를 제공하는 인적자원의 효율적 관리와 역량강화를 위한 교육제도가 잘 실행되고 있는지와 직원의 복지제도 실행여부를 대인서비스의 준비성을 확인함으로써 서비스 품질 도모를 유도

○ 사업운영 및 후원관리

- 보조금 대비 사업의 수행에 투자하는 사업비, 법인전입금, 후원금 비율의 경기도 평균을 기준으로 비율을 산출하고 보조금 이외에 이러한 비용을 확보하는 노력을 할 수 있도록 지표에 반영함
 - 소규모 시설에서 가장 어려운 부분일 수 있으며 이 지표에 대해서는 경기도와 시·군의 지원의지가 반영될 수 있음

○ 대상자 및 서비스 관리

- 시·군과 긴밀하게 연계하여 최초 대상자 선정과 기간을 연장, 재 사정 후 대상으로

유지하는 등 절차를 확인하는 지표로 수정하였음

- 신규이용자 발굴과 기간 종료 후 타 서비스로의 전환이 이루어지는지 여부를 확인할 수 있는 지표를 추가하였음
- 이용자별 개별적으로 서비스를 관리하며, 욕구에 맞는 서비스가 적절하게 제공되고 있는지를 확인하는 지표 추가
- 서비스를 제공하는데 있어 서비스의 체계화를 위해 반드시 필요한 매뉴얼 사용 여부, 서비스의 계획, 과정에서 필요한 사항을 지표화 하였음

○ 지역사회 자원활용

- 서비스 제공 횟수, 특화사업의 운영 여부 등 예방적 서비스 제공을 위하여 꼭 필요하지 않은 사항은 다른 지표와 통합하거나 삭제
- 타 서비스 체계들과의 연계를 통해 다양한 서비스를 제공할 수 있는 여부를 확인하는 지표를 추가하였음

○ 정성평가 영역

- 면담지표에는 센터장, 사회복지사, 이용자를 대상으로 실시하는 인터뷰의 구조화된 질문사항이 포함되어 있음
- 소규모 시설일수록 시설장의 전문성과 운영방식이 등이 크게 영향을 미칠 수 있으므로 운영에 필요한 사항을 숙지하고 있는지, 사업의 성격을 명확히 인지하고 있는지를 확인하도록 함
- 이용자의 만족도와 서비스 제공의 적합성을 이용자 대상으로 질문하여 판단함

○ 3개 지표(10%)를 제외하고 서비스 품질 유지·관리에 도움이 되는 방향으로 전면 수정되었음

- 2016년 정량지표만으로 이루어진 25개 지표 중 3개(이용자 권익보호, 재 사정 실시, 서비스 점검 및 관리)를 그대로 유지하고, 2018년 지표에는 25개 정량지표와 함께 2개 영역 4개 정성지표 추가

○ 사업운영 및 후원관리 영역에서 사업비 비율 등의 변화의 준거는 실태조사를 바탕으로 한 경기도 평균¹⁾을 기준으로 하였음

1) 경기복지재단(2017), 「경기도 재가노인지원서비스센터 기능분석 연구」 중 실태조사 결과의 평균 참조

- 재가노인지원서비스센터 세입별 구성현황 중 후원금, 법인전입금, 사업비 비율 등의 평가기준을 결정할 때 참고 하였음
- 새롭게 추가된 지표는 주로 서비스 품질관리 차원에서의 개발된 지표들임
 - 인적자원의 역량개발(교육)과 복지, 서비스 기간과 신규 발굴, 서비스 제공 매뉴얼, 치매대응전략, 면담지표 등

Ⅲ

경기도 재가노인지원서비스센터 평가 결과

1. 평가대상 센터 현황
2. 2018년 평가결과 분석
3. 2018년 평가 총평

Ⅲ 경기도 재가노인지원서비스센터 평가 결과

1. 평가대상 센터 현황

□ 2018년 경기도 재가노인지원서비스센터 평가대상은 총 52개소(본청 41, 북부청 11)이며, 그 현황은 다음과 같음

○ 지역별 시설현황

- 재가노인지원서비스센터가 설치된 지역은 31개 시군 중 24개 시군에 소재함
- 본청은 17개 시군에 41개소, 북부청은 7개 시군에 11개소가 설치됨
- 31개 시군 중 7개 시군은 아직 설치되어 있지 않으며, 가평군, 과천시, 광명시, 동두천시, 양평군, 연천군, 화성시가 해당됨
- 수원시가 6개소로 가장 많으며, 그 다음이 성남시로 5개소가 설치되어 있음
- 평가대상 기간은 2016년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 2개년 간이며, 지표가 새로 개발 되었으므로 일부지표의 경우는 평가일 현재까지로 지표성격에 따라 대상기간을 차등 적용함

〈표 Ⅲ-1〉 평가대상 시설 현황

(사군 가나다순)

구분	연번	시군	기관명	운영주체	개소
본청 17 시군 (41)	1	광주	광주재가노인지원서비스센터	오로지종합복지원	1
	2	군포	성민재가노인복지센터	사단법인 성민원	1
	3	김포	김포시노인복지센터	한국장로교복지재단	1
	4	부천	부천노인복지센터	한국장로교복지재단	3
	5	부천	삼광재가노인지원서비스센터	삼광복지재단	
	6	부천	소사가정봉사원파견센터	서울신학대학교	

구분	연번	시군	기관명	운영주체	개소
	7	성남	YMCA노인복지센터	성남YMCA	5
	8	성남	다살림재가노인복지센터	다살림복지회	
	9	성남	성남서로사랑노인복지센터	기아대책	
	10	성남	성남재가노인복지센터	사단법인 참사람들	
	11	성남	위례원마을노인복지센터	원불교창필재단	
	12	수원	서호재가노인지원서비스센터	대한불교조계종 수원사	6
	13	수원	수원YMCA재가노인지원서비스센터	수원YMCA	
	14	수원	수원재가노인지원서비스센터	대한성공회 서울교구	
	15	수원	우만재가노인지원서비스센터	천주교 수원교구 사회복지회	
	16	수원	청솔재가노인지원서비스센터	삼일학원 협성대학교	
	17	수원	효경의손길재가노인지원서비스센터	경기사회봉사회	
	18	시흥	보살핌가정봉사원 파견센터	복지세상미래	2
	19	시흥	시흥재가노인통합지원센터	시흥시자원봉사단체협의회	
	20	안산	단원재가노인지원서비스센터	기독교대한감리회	3
	21	안산	상록재가노인지원서비스센터	대한노인회상록지회	
	22	안산	초지재가노인지원서비스센터	안산제일복지재단	
	23	안성	구세군서안성재가노인지원서비스센터	대한구세군유지재단	2
	24	안성	파라밀노인복지센터	연꽃마을	
	25	안양	성결가정봉사원파견센터	학교법인 성결신학원	1
	26	여주	가남반석가정봉사원파견센터	대한예수교장로회합동	
	27	여주	대신재가노인지원센터	우리모두복지재단	4
	28	여주	신록노인복지센터	대한불교조계종 사회복지재단	
	29	여주	여주재가노인복지센터	대한불교조계종 사회복지재단	
	30	오산	감돌노인복지센터	기독교대한감리회 유지재단	2
	31	오산	오산노인복지센터	한국소자복지회	
	32	용인	용인노인복지센터	루터대학교	4
	33	용인	용인재가노인지원서비스센터 효담채	연꽃마을	
	34	용인	이동농협노인복지센터	이동농협협동조합	
	35	용인	인보노인복지센터	천주교 인보회	
	36	의왕	사랑채지가노인복지센터	대한불교조계종사회복지재단	

구분	연번	사군	기관명	운영주체	개소
	37	이천	이천시가정봉사원파견센터	대한노인회 이천시지회	1
	38	평택	송탄노인복지센터	연꽃마을	3
	39	평택	평택노인복지센터	기독교대한성결교회 평택교회	
	40	평택	평택합정재가요양복지센터	구세군복지재단	
	41	하남	영락재가노인지원서비스센터	영락사회복지재단	1
북부 청 7 사군 (11)	42	고양	고양노인복지센터	효샘	2
	43	고양	고양시소규모노인종합센터	효샘	
	44	구리	구리재가노인지원서비스센터	신망애복지재단	2
	45	구리	구리참사랑노인복지센터	참사랑복지회	
	46	남양주	동부재가노인지원서비스센터	휴먼복지회	1
	47	양주	양주다사랑재가노인지원서비스센터	다사랑복지회	1
	48	의정부	시민노인복지센터	우리모두복지재단	1
	49	파주	파주시은빛사랑채	한국장로교복지재단	1
	50	포천	관인노인복지센터	관인농업협동조합	3
	51	포천	포천나눔의집돌봄센터	대한성공회서울교구 사회복지재단	
	52	포천	포천노인복지센터	(사)더불어사는사회	
	총 계				

○ 예산액 및 지원기준

- 경기도 재가노인지원서비스센터의 서비스 내용은 일상생활지원 등 개인별 맞춤형 재가서비스 지원이며, 1년이 기본 서비스 제공기간으로 비용은 무료임
- 경기도재가노인지원서비스 시설의 지원 방법은 서비스 제공계획에 따른 보조금 지원으로 연간 예산액은 총 6,320백만원이며(도비 10%, 사군비 90%), 1개소 당 1억 2천만원, 통합시설의 경우 1개소당 2억원을 지원함
- 시설은 전용면적 33㎡(연면적 기준)이상 이며, 인력기준은 기본인력이 시설장 1, 사회복지사 1, 사무원 1이며, 기타인력으로 유급봉사원이 있음

□ 평가대상 기관 일반현황2)

○ 소득별 이용자 현황

- 평가대상인 재가노인지원서비스센터(52개소)의 지원 대상 즉, 이용인원은 총 4,415명임(본청 3,440명, 북부청 975명)
- 이용 어르신 중 기초수급자는 2,961명(67.1%)으로 가장 많고, 그 다음이 일반저소득층(1,004명, 22.7%)이며, 차상위층(422명, 9.6%), 기타(28명, 0.6%) 순임
- 2017년도 재가노인지원서비스센터 이용자(4,415명)는 기타(0.6%)를 제외한 99.4%가 저소득층인 것으로 나타남
- 경기도 「2018 경기도 재가노인지원서비스 계획」 에서는 지원 대상 중 저소득 대상자가 80%이상, 기타 긴급지원 대상자는 20% 이내로 제시하고 있음

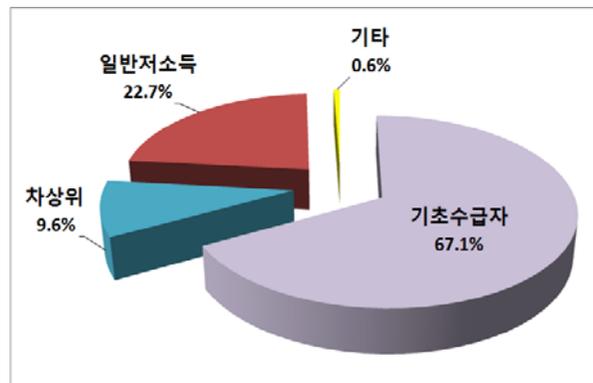
〈표 Ⅲ-2〉 경기도 재가노인지원서비스센터 소득별 이용자 현황

(단위 : 명, %)

구분	계	기초수급자	차상위	일반저소득	기타
대 상	4,415	2,961	422	1,004	28
비 율	100	67.1	9.6	22.7	0.6

※ '17년 저소득 이용률 99.4%

〈그림 Ⅲ-1〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 소득별 이용자 현황



2) 2018년 경기도 재가노인지원서비스 사업계획(경기도 노인복지과) 참조(2017년 추진실적)

○ 등급별 이용자 현황

- 평가대상인 재가노인지원센터(52개소)의 이용인원을(4,415명) 등급별로 이용자를 구분한 현황은 다음과 같음
- 등급외자 이용률은 총 2,336명으로 전체 이용자의 52.9%를 차지하며, 그 다음이 무등급자(2,032명, 46.0%)로 나타남. 대상자 중 등급외자(A,B,C)의 비율이 40% 이상 유지해야 함

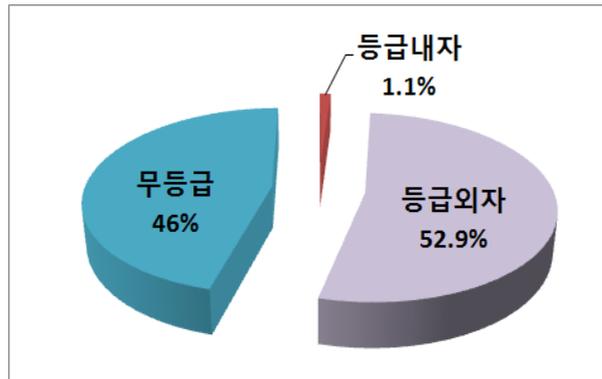
〈표 Ⅲ-3〉 경기도 재가노인지원센터 등급별 이용현황

(단위 : 명, %)

구분	계	등급내자	등급외자			무등급
		1~5등급	A등급	B등급	C등급	
대상	4,415	47	384	924	1,028	2,032
비율	100	1.1	8.7	20.9	23.3	46.0

※ '17년 등급외자 이용률 52.9%

〈그림 Ⅲ-2〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 등급별 이용자 현황



○ 관리대상별 이용현황

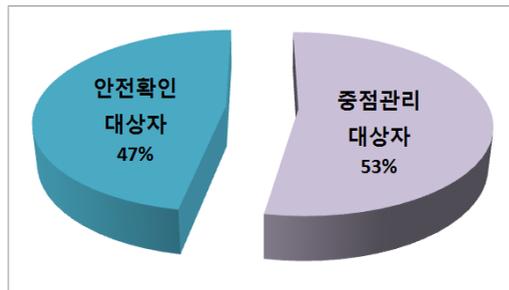
- 평가대상인 재가노인지원센터의 이용인원(4,415명)을 이용자를 상태의 양호 정도에 따라 서비스의 종류 및 관리의 정도가 달라지는 관리대상별 분류에 따르면,
- 이용자 중 52.9%인 2,335명이 중점관리대상자이고, 건강상태가 양호한 편인 안전 확인대상자는 47.1%로 나타남

〈표 Ⅲ-4〉 경기도 재가노인지원서비스센터 관리대상별 이용현황

(단위 : 명, %)

구분	계	중점관리대상자 ³⁾	안전확인대상자 ⁴⁾
대 상	4,415	2,335	2,080
비 율	100	52.9	47.1

〈그림 Ⅲ-3〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 관리대상별 이용현황



○ 서비스 제공실적

- 재가노인지원서비스센터의 분기별 제공되는 서비스의 실적('17년 추진실적)은 연간 총 1,162,030건에 해당함. 종류별로는 10개 서비스 종류 중 유무급 봉사원 파견서비스가 가장 많으며, 그 다음이 일상생활지원과 상담정서지원 서비스 순이었음. 가장 제공 실적이 작은 서비스는 '주거환경개선' 지원으로 나타남

〈표 Ⅲ-5〉 경기도 재가노인지원서비스센터 서비스 이용실적

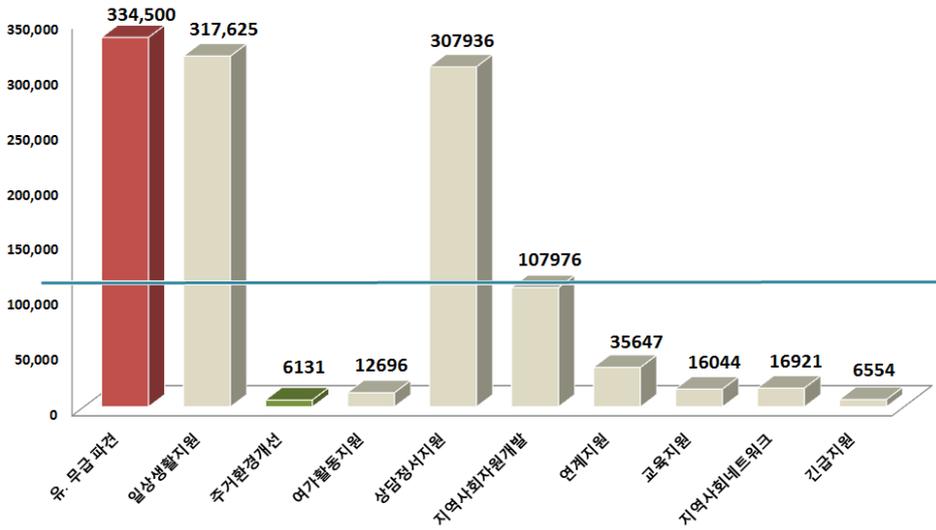
(단위 : 건)

구분	소계	유무급 파견	일상생활 지원	주거환경 개선	여가활동 지원	상담정서 지원	지역사회 자원개발	인계지원	교육지원	지역사회 네트워크	긴급지원
소계	1,162,030	334,500	317,625	6,131	12,696	307,936	107,976	35,647	16,044	16,921	6,554
1분기	243,968	58,595	67,976	955	2,929	71,544	23,753	7,067	3,772	4,193	3,184
2분기	287,269	87,443	74,435	1,164	3,559	74,699	28,330	8,133	4,621	3,511	1,374
3분기	308,984	93,554	82,951	1,865	2,762	81,743	26,745	10,009	4,069	4,041	1,245
4분기	321,809	94,908	92,263	2,147	3,446	79,950	29,148	10,438	3,582	5,176	751

3) 중점관리대상자 : 위기상황 또는 건강상태 악화가 예측되는 대상으로 정기적인(주 1~2회) 가사, 일상생활지원, 신변 활동지원 및 사례관리를 통한 서비스 제공과 대상자 상태의 수시 파악이 필요한 자

4) 안전확인 대상자 : 건강 상태가 양호한 노인으로서 주 1~2회 안부 확인, 말벗 서비스 수혜자

〈그림 Ⅲ-4〉 평가대상 재가노인지원서비스센터 서비스 제공실적

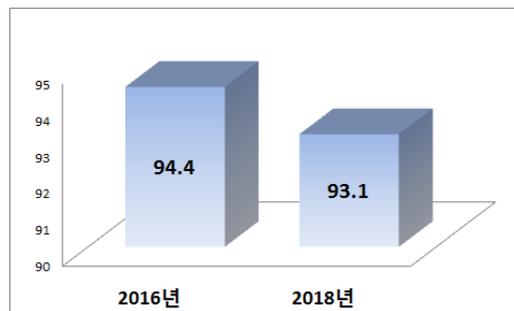


2. 2018년 평가결과 분석

1) 재가노인지원서비스센터 평가결과(종합)

- 2018년 평균점수는 93.1점으로 2016년도 대비 94.4점보다 1.3점 하락함
 - 금회 평가는 평가 변별력을 높이고, 실질적인 서비스 효과성을 측정하기 위해 지표를 새로 개발하여 현장에 적용한 시범평가의 성격을 지님
 - 이에 따라 정성평가(인터뷰, 이용자 만족도 조사 등) 도입 등 달라진 평가체계에 대한 기관의 대응과 이해도가 다소 부족할 수 있으며, 체계적응과 변화된 지표의 숙지를 위한 시간과 과정이 필요할 것임

〈그림 Ⅲ-5〉 경기도 재가노인지원서비스센터 평가결과(2016년 대비 총점비교)



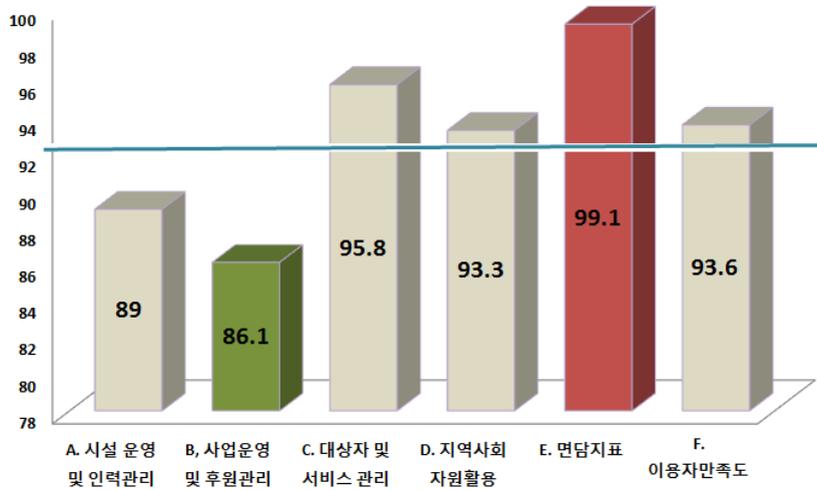
2) 평가영역별 점수결과 분석

- 2018년 평가영역별 점수결과, 6개 평가영역 중 가장 점수가 높은 영역은 ‘E.면담지표’로서, 99.1점으로 평가를 받음
 - 이 영역은 '18년도 추가된 신규지표로서 ‘센터장의 기관운영 전문성’과 ‘사회복지사의 업무숙련도’ 및 ‘이용자 서비스 만족도(인터뷰)’를 평가하는 면담지표임
 - 신규지표(E.면담지표, F.이용자만족도(전화 설문조사))의 경우, 모두 총점 평균(93.1점)보다 높게 평가를 받음에 따라 향후 기관들의 변별력 고려가 필요할 것으로 보임
- 평가영역 중 가장 점수가 저조한 영역은 ‘B.사업운영 및 후원관리’(86.1)임
 - 이 영역은 ‘b1.사업비 비율’과 ‘b2.운영법인 전입금 비율’, ‘b3.후원금(품) 비율’, ‘b4.회계관리 투명성’, ‘b5.후원금(품) 사용 및 관리’에 대한 시설의 운영능력을 평가하는 영역임
 - 평균 총점보다 낮은 영역은 ‘A.시설운영 및 인력관리’(89.0)와 ‘B.사업운영 및 후원관리’(86.1)의 2개로 나타남

〈표 Ⅲ-6〉 2018년 경기도 재가노인지원서비스센터 평가영역별 점수결과

평가영역		점수결과	비고(평균과 비교)
재가노인지원 서비스센터	총점(100점 환산점수)	93.1	
	A. 시설 운영 및 인력관리	89.0	△4.1
	B. 사업운영 및 후원관리	86.1	△7.0
	C. 대상자 및 서비스 관리	95.8	2.7
	D. 지역사회 자원활용	93.3	0.2
	E. 면담지표	99.1	신규
	F. 이용자만족도	93.6	신규

〈그림 Ⅲ-6〉 2018 경기도재가노인지원서비스센터 평가영역별 결과



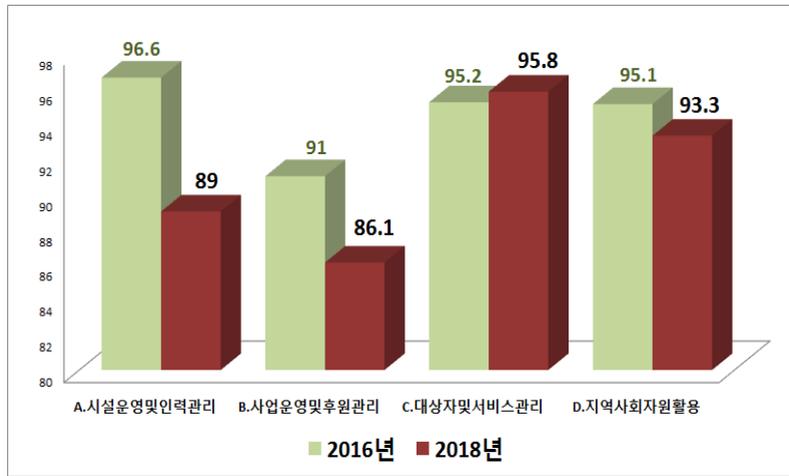
3) 2016년 대비 평가영역별 평가결과 분석

- 2016년도와 비교하여, '18년 새로운 지표개발로 세부적 평가영역은 변화 하였지만, 평가지표 내 항목구성 및 내용은 통합 및 부분수정 됨에 따라 편의상 아래 표와 같이 분류하여 결과를 비교 분석함

〈표 Ⅲ-7〉 평가영역별 점수 비교(2016년 대비)

평가영역	2016	평가영역	2018	비교(차이 '18-'16)
총점	94.4	총점	93.1	△1.3
A. 시설 및 인력	96.6	A. 시설 운영 및 인력관리	89.0	△7.6
B. 재정 및 회계	91.0	B. 사업운영 및 후원관리	86.1	△4.9
C. 대상자 관리	95.7	C. 대상자 및 서비스 관리	95.8	0.6
D. 서비스 제공	94.7			
E. 지역사회관계	95.1	D. 지역사회 자원활용	93.3	△1.8

〈그림 Ⅲ-7〉 경기도 재가노인지원서비스센터 2016년 대비 평가영역별 총점비교



- 평가영역별 점수결과, 2016년도와 비교 하였을 때, ‘C.대상자 및 서비스 관리’ 영역을 제외하고, 총점을 비롯하여 모든 영역에서 점수가 하락함
 - ‘A.시설 및 인력관리’, ‘B.사업운영 및 후원관리’, ‘D.지역사회 자원활용’ 영역의 점수는 각각 7.6점, 4.9점, 1.8점씩 하락함
 - 반면, 정성평가로 신규 추가된 평가 영역(E.면담지표, F.이용자만족도)을 제외하고, 유일하게 ‘C.대상자 및 서비스 관리’ 영역에서는 점수가 향상되었음
 - 가장 큰 폭으로 하락한 영역은 ‘A.시설 및 인력관리’로, 이는 평가 시설들의 평가 항목이 수정강화되거나 추가된 지표에 대한 이해 및 대응력 부족으로 유추할 수 있음
 - 수정 강화된 항목의 경우, ‘a2.인적자원 관리’에서는 직원들의 정기적 건강검진과, 유급봉사원 대상 배상책임보험 가입임
 - 신규로 추가된 지표는 ‘a3.시설장의 경력사항’ 과 ‘a5.직원복지’로 평가시설에서는 시설운영의 책임자로서 전문적인 자격 요건과 직원의 안정된 직장생활을 지원할 수 있는 다양한 방안을 강구하는 등 시설운영 방향을 재점검해야 할 것임
 - 다음 두 번째로 평가점수 하락폭이 큰 영역은 ‘B.사업운영 및 후원관리’(-4.9점)로 평가내용이 수정되거나 추가된 지표는 ‘b1.사업비 비율’과 ‘b4.회계관리 투명성’임
 - 세부적으로는 사업비 비율의 상향조정(‘16년 20%→’18년 30%)과 ‘사회복지정보시스템’을 통한 회계처리 문항이 추가된 바, 해당 시설에서는 향후 이에 대한 개선노력이 필요함

4) 영역별 지표에 따른 결과분석

- 영역별 평가지표에 따른 결과분석은 지표별 배점에 따른 평가점수를 100점으로 환산한 결과로, 6개 영역, 28개 지표 중 평균(93.1점) 미만의 지표는 모두 8개 임. 특히 이 중 90점 이하로 저조항목은 모두 5개 지표로 나타남
 - 평균 미만인 지표는 ‘A. 시설운영 및 인력관리’ 영역에서는 ‘a1. 시설 설치 및 인력기준’과 신규 추가지표인 ‘a3. 시설장의 경력사항’ 두 개의 지표임
 - ‘B. 사업운영 및 후원관리’ 영역에서는 ‘b2. 운영법인 전입금 비율’과 ‘b3. 후원금(품) 비율’이며, 두 지표 모두 90점미만 으로서 특히, ‘b2. 운영법인 전입금 비율’은 28개 지표 중 가장 점수가 낮은 것으로 나타남
 - ‘C. 서비스 및 대상자 이용자 관리’ 영역에서는 ‘c1. 서비스 이용자 선정’과 ‘c2. 서비스 이용 인원 규모’ 및 ‘c10. 치매대응전략’ 지표임
 - ‘D. 지역사회 자원활용’ 영역에서는 ‘d3. 공모사업’이며, 90점 이하로서 취약한 지표로 평가됨
 - 이 중 배점대비 평가점수가 가장 저조한 지표는 ‘운영법인의 전입금 비율’임. 특히, ‘b2. 운영법인 전입금 비율’, ‘b3. 후원금(품) 비율’, ‘d3. 공모사업’의 경우 2016년도에 이어 2018년 역시 저조한 평가를 받은 것으로 나타남. 이에 각 기관별 여건에 따라 전입금 비율, 후원금 및 공모사업 등 사업비 확보에 대한 방안을 마련하도록 유도하고 지속적인 모니터링과 예산 지원도 고려되어야 할 것임
- 가장 평가 점수가 높은 지표는 평가결과 100점(만점)으로서, 신규지표인 ‘E. 면담지표’ 중 ‘e3. 서비스제공 적합성’으로 나타남
 - 28개 지표 중 ‘E. 면담지표’ 영역의 ‘e3. 서비스제공 적합성’은 모든 기관이 평가결과 100점(만점)으로 나오게 됨
 - ‘e3. 서비스 제공 적합성’은 재가노인지원서비스를 이용하는 어르신에게 ‘직원(유급봉사원, 사회복지사 등 서비스 제공자)이 이용자에게 적절한 방식과 내용의 서비스를 제공하고 있는가’를 측정하기 위한 것임
 - 평가방법은 직접 면담으로 평가위원 3명 중 현장전문가가 무작위로 이용자 리스트 중 평가 당일 2곳을 선정, 사전 양해를 구한 후 직접 방문하여 어르신을 대상으로 구조화된 질문(총 6개)을 통해 서비스제공의 적합성을 평가함

〈표 Ⅲ-8〉 ‘E3.서비스 제공의 적합성’ 영역 구조화된 질문

평가영역	
E3. 서비스 제공의 적합성 (3점)	① 이용자를 존엄한 존재로 대우하며 서비스를 제공한다.
	② 서비스 제공에서 이용자의 개별적인 욕구를 반영하여 서비스를 제공한다.
	③ 직원은 서비스 제공 시 업무에 능숙하다.
	④ 직원은 서비스를 제공하기 전 서비스에 대해 정보를 제공하고 이용자는 직원의 정보에 대해 신뢰할 수 있다.
	⑤ 직원은 서비스 제공 시 이용자와 상호작용하고자 노력한다.
	⑥ 서비스 이용과 관련된 서류를 소지하고 있으며, 서비스 제공에 활용한다.

- 새로 도입된 평가방법으로서, 너무 높은 평가점수 결과로 자칫 평가의 변별력 확보 문제나 구조화된 질문의 수정 등 개선의 여지가 있을 것으로 봄

○ 전반적으로 신규 지표인 ‘E.면담지표’ 및 ‘F.이용자 만족도’의 평가 점수 결과가 높은 것으로 나타남

- 2018년 평가영역별 점수결과, 6개 평가영역 중 가장 점수가 높은 영역은 ‘E. 면담지표’로, 99.1점으로 평가를 받았음

- 기존 정량지표의 평가에서 시설장, 사회복지사 및 이용자 대상 인터뷰 및 전화설문으로 평가방법의 전환을 시도한 시범적 평가지표로, ‘e1.센터장의 기관운영 전문성’(98.7점), ‘e2.사회복지사 업무숙련도’(98.7점), ‘e3.서비스 제공 적합성’(100점), ‘f1.서비스 이용자 만족도’(93.6점)의 결과로 평균점수 보다 모두 높게 나타남

〈표 Ⅲ-9〉 2018 경기도 재가노인지원서비스센터 영역별 평가 결과

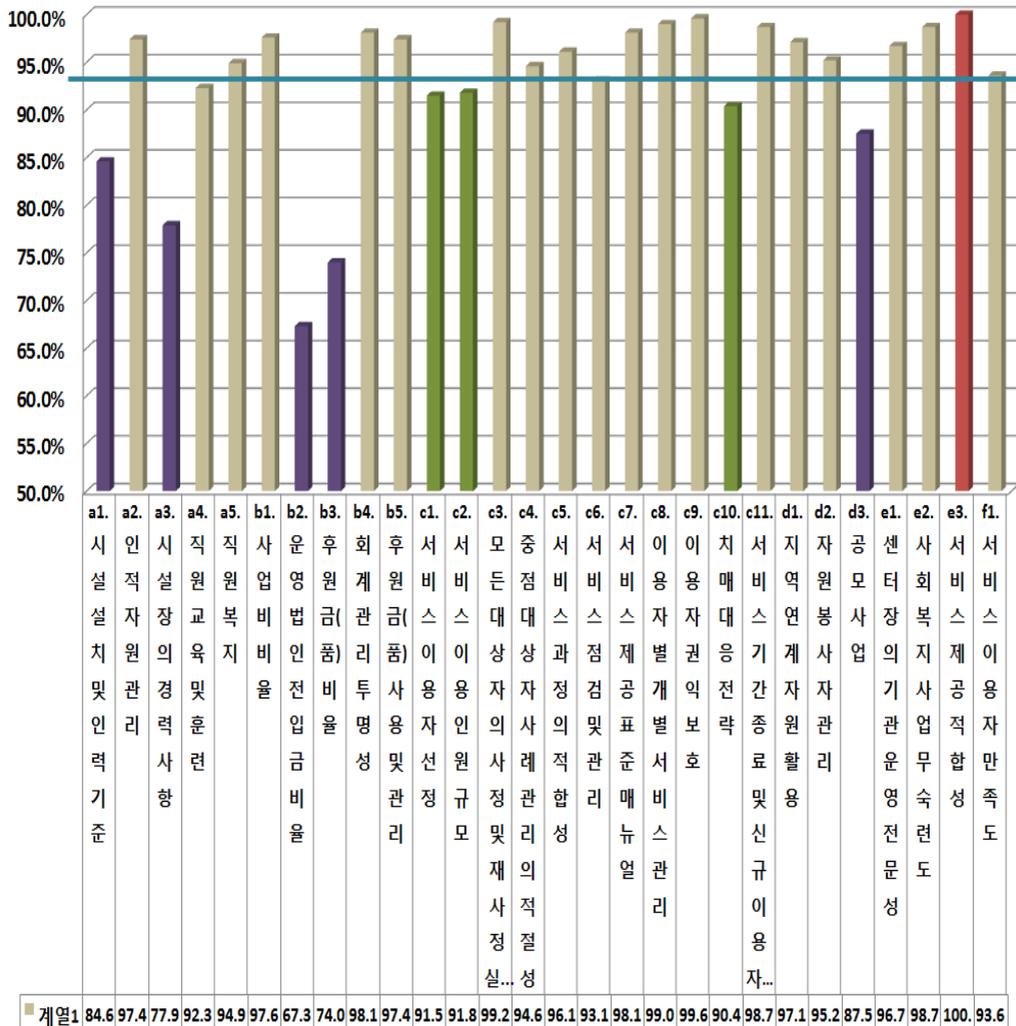
평가영역 (배점)	세부영역	배점	평균 점수	백분율 ⁵⁾	영역별 점수평균	퍼센트 ⁶⁾
	총계	100	93.15	93.1%		
A. 시설 운영 및 인력관리 (15점)	a1. 시설 설치 및 인력기준	2	1.7	84.6%	13.35	89.0
	a2. 인적 자원 관리	3	2.9	97.4%		
	a3. 시설장의 경력사항	4	3.1	77.9%		
	a4. 직원교육 및 훈련	3	2.8	92.3%		
	a5. 직원복지	3	2.8	94.9%		

평가영역 (배점)	세부영역	배점	평균 점수	백분율 ⁵⁾	영역별 점수평균	퍼센트 ⁶⁾
B. 사업운영 및 후원관리 (16점)	b1. 사업비 비율	4	3.9	97.6%	13.8	86.1
	b2. 운영법인 전입금 비율	3	2.0	67.3%		
	b3. 후원금(품) 비율	4	3.0	74.0%		
	b4. 회계관리 투명성	2	2.0	98.1%		
	b5. 후원금(품) 사용 및 관리	3	2.9	97.4%		
C. 대상자 및 서비스관리 (44점)	c1. 서비스 이용자 선정	5	4.6	91.5%	42.2	95.8
	c2. 서비스 이용 인원 규모	4	3.7	91.8%		
	c3. 모든 대상자의 사정 및 재 사정 실시	5	5.0	99.2%		
	c4. 중점대상자 사례관리의 적절성	5	4.7	94.6%		
	c5. 서비스 과정의 적합성	5	4.9	98.1%		
	c6. 서비스 점검 및 관리	5	4.7	93.1%		
	c7. 서비스 제공 표준 매뉴얼	3	2.9	98.1%		
	c8. 이용자별 개별서비스 관리	2	2.0	99.0%		
	c9. 이용자 권익보호	5	5.0	99.6%		
	c10. 치매대응전략	2	1.8	90.4%		
	c11. 서비스 기간 종료 및 신규 이용자 발굴	3	3.0	98.7%		
D. 지역사회 자원활용 (12점)	d1. 지역연계자원 활용	4	3.9	97.1%	11.2	93.3
	d2. 자원봉사자관리	4	3.8	95.2%		
	d3. 공모사업	4	3.5	87.5%		
E. 면담지표 (9점)	e1. 센터장의 기관운영 전문성	3	3.0	98.7%	8.9	99.1
	e2. 사회복지사 업무숙련도	3	3.0	98.7%		
	e3. 서비스 제공 적합성	3	3.0	100.0%		
F. 이용자만족도 (4점)	f1. 서비스 이용자 만족도	4	3.7	93.6%	3.7	93.6

5) 세부영역별 평균점수 ÷ 세부영역별 배점 백분율

6) 영역별 점수평균 ÷ 영역별 배점(총점) 백분율

〈그림 Ⅲ-8〉 경기도 재가노인지원서비스센터 평가지표별 결과분석



5) 등급별 평가결과 분석

- 평가등급은 총 52개소의 평가점수에 따라 순위별로 3개 등급(A, B, C)으로 구분하여 분석한 결과임 (A : 상위 10개소, B : 중위 32개소, C : 하위 10개소)

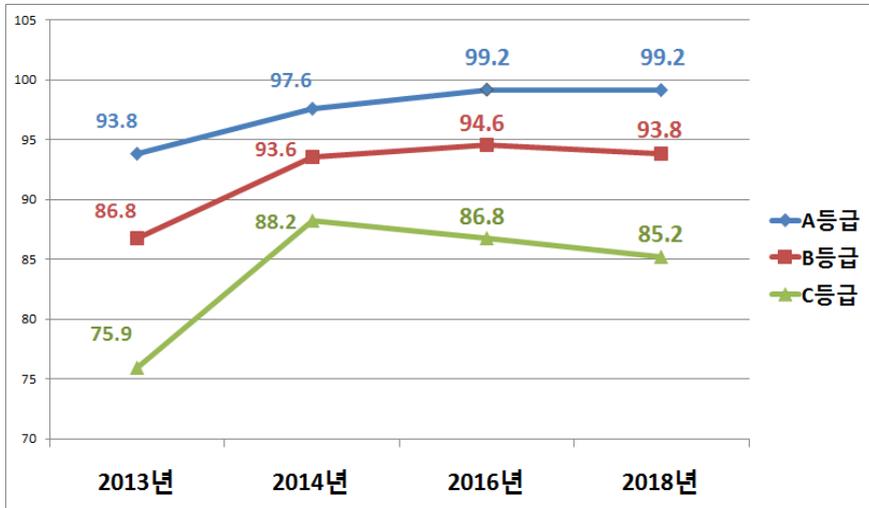
〈표 Ⅲ-10〉 연도에 따른 등급별 점수비교

구분	순위	평균점수				최고점수				최저점수			
		2013	2014	2016	2018	2013	2014	2016	2018	2013	2014	2016	2018
전체	52개소	86.1	93.4	94.4	93.1	97	99	100	100	67	87	80	81.46
A등급	상위 10위	93.8	97.6	99.2	99.2	97	99	100	100	92	97	99	97.89
B등급	32개소	86.8	93.6	94.6	93.8	91	96	98	87.84	81	91	91	88.78
C등급	하위 10위	75.9	88.2	86.8	85.2	80	90	90	88.52	67	87	80	81.46

※ 평가등급 : 평가점수에 따라 A(10개소), B(32개소), C(10개소)

- 등급별 분류를 살펴보면 A등급(상위 10위) 기관의 평균점수는 99.2점으로 2016년도와 점수가 동일함
 - 반면, B등급(32개소) 기관의 평균은 93.8점, C등급(하위 10위) 기관의 평균은 85.2점으로 2016년도 대비 각각 0.8점, 1.6점씩 하락함
 - 2016년 평가지표와 비교하여 변별력이 강화 되었음에도 기본체계를 갖춘 시설들의 점수는 큰 변동 없이 상위 수준을 유지하고 있는 것으로 분석됨
 - 반면, 중간 수준 이하의 시설들은 새로운 지표의 대응력 및 이해도 부족으로 2016년 보다 점수가 더욱 하락함에 따라 등급별 시설 간 격차가 커진 것으로 볼 수 있음
- 등급별 점수 차를 살펴보면 상위 10위의 A등급 평균(99.2)과 하위 10위 C등급의 평균(85.2) 차가 2016년 12.4점에서 2018년 14점으로 더 크게 벌어짐
 - 이러한 결과를 통해 등급별 기관 간의 서비스 수준 및 역량의 격차는 상대적으로 더 커지고 있다고 볼 수 있으며 이에 대한 대책마련이 필요함
- 2018년 전체 기관 최고점수의 평균은 100점이며, 최저점수의 평균총점은 81.5점으로 시설 간 점수 차는 18.5점으로 나타남
 - 2016년도의 경우, 최고점수는 100점이며, 최저 점수는 80점으로 시설 간 차이는 20점으로 나타남. 2016년도에 비해 시설 간 최대와 최소 점수 간 편차 폭은 다소 줄어들었음

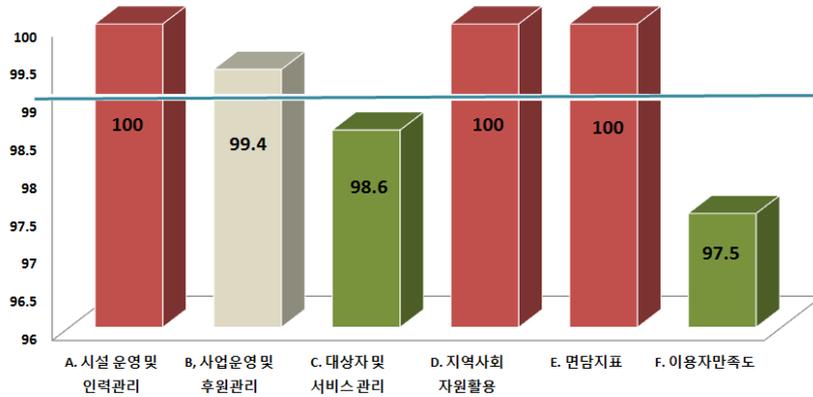
〈그림 Ⅲ-9〉 경기도 재가노인지원서비스센터 연도별/ 등급별 점수변화 추이



6) 평가등급에 따른 영역별 결과 분석

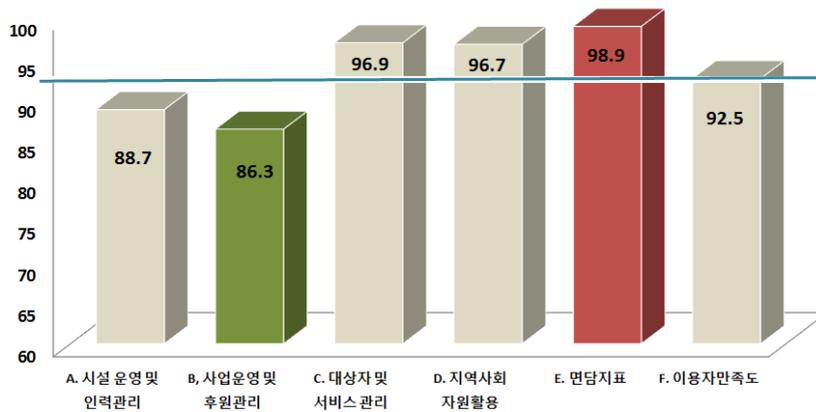
- 등급별 영역점수 분석결과 재단에서 일괄 조사한 ‘F.서비스 이용자 만족도’ 영역을 제외하고, A등급 기관의 경우, ‘C.대상자 및 서비스 관리’ (98.6) 영역이, B등급 기관과 C등급 기관 모두 ‘B.사업운영 및 후원관리’(86.3) 영역이 가장 저조한 것으로 나타남
 - A등급(상위 10개소) 기관은 ‘A.시설운영 및 인력관리’, ‘D.지역사회 자원활용’, ‘E.면담지표’에서 100점 만점을 받았음
 - A등급 기관의 경우, 취약한 지표는 ‘C.대상자 및 서비스 관리’ 영역의 ‘c2.서비스 이용 인원규모’이며, 그 다음은 ‘b2.운영법인 전입금 비율’로 나타남

〈그림 Ⅲ-10〉 A등급(상위 10위)기관 평가영역별 결과(평균 99.2)



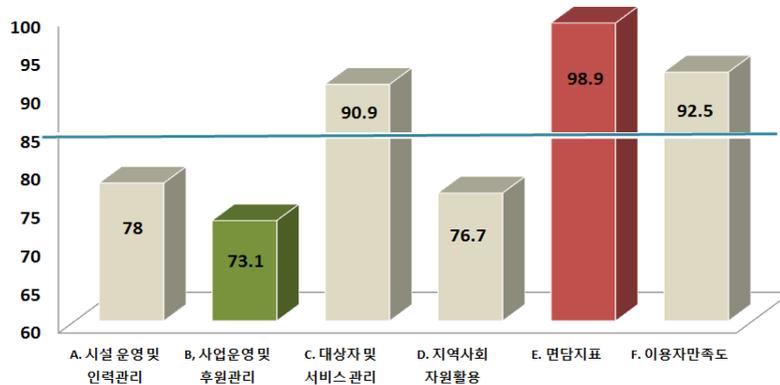
- B등급(중위 32개소) 기관의 경우, 취약한 지표는 ‘B.사업운영 및 후원관리’ 영역 중 ‘b2.운영법인 전입금 비율’ 이 가장 저조 했으며, 그 다음이 ‘b3.후원금(품) 비율’과, ‘a3.시설장의 경력사항’ 순으로 나타남

〈그림 Ⅲ-11〉 B등급(중위 32개소)기관 평가영역별 결과(평균 93.8)



- C등급(하위 10개소) 기관은 B등급 기관과 마찬가지로 ‘B.사업운영 및 후원관리’ 영역 중 ‘b2.운영법인 전입금 비율’ 이 가장 취약했으며, 그 다음이 ‘b3.후원금(품) 비율’임. 또한 더불어 ‘a1.시설 설치 및 인력기준’도 저조한 것으로 나타남

〈그림 Ⅲ-12〉 C등급(하위 10개소)기관 평가영역별 결과(평균 85.2)



- 평가 최하위 등급(C)을 2016년도에 이어 2회 연속으로 평가를 받은 곳은 52개소 중 6개소로 나타남
 - C등급 10개소 중 6개소는 여주시 2개소, 이천시 1개소, 양주시 1개소, 구리시 1개소, 시흥시 1개소임

〈표 Ⅲ-11〉 등급별 영역 평균점수 현황

평가영역	배점	A등급	B등급	C등급
a1	2	2.0(100%)	1.8(90.0%)	1.2(60.0%)
a2	3	3.0(100%)	2.9(96.7%)	2.8(93.3%)
a3	4	4.0(100%)	2.9(72.5%)	2.9(72.5%)
a4	3	3.0(100%)	2.9(96.7%)	2.0(66.7%)
a5	3	3.0(100%)	2.8(93.3%)	2.8(93.3%)
A	15	15.0(100%)	13.3(88.7%)	11.7(78.0%)
b1	4	4.0(100%)	3.9(97.5%)	3.9(97.5%)
b2	3	2.9(96.7%)	2.0(66.7%)	1.1(36.7%)
b3	4	4.0(100.0%)	2.9(72.5%)	2.0(50.0%)
b4	2	2.0(100.0%)	1.9(95.0%)	2.0(100.0%)
b5	3	3.0(100.0%)	3.0(100.0%)	2.7(90.0%)
B	16	15.9(99.4%)	13.8(86.3%)	11.7(73.1%)

평가영역	배점	A등급	B등급	C등급
c1	5	4.9(98.0%)	4.5(90.0%)	4.5(90.0%)
c2	4	3.7(92.5%)	3.7(92.5%)	3.6(90.0%)
c3	5	5.0(100.0%)	5.0(100.0%)	4.8(96.0%)
c4	5	4.9(98.0%)	4.8(96.0%)	4.4(88.0%)
c5	5	4.9(98.0%)	4.9(98.0%)	4.9(98.0%)
c6	5	5.0(100.0%)	4.8(96.0%)	3.9(78.0%)
c7	3	3.0(100.0%)	3.0(100.0%)	2.8(93.3%)
c8	2	2.0(100.0%)	2.0(100.0%)	2.0(100.0%)
c9	5	5.0(100.0%)	5.0(100.0%)	4.9(98.0%)
c10	2	2.0(100.0%)	1.9(95.0%)	1.4(70.0%)
c11	3	3.0(100.0%)	3.0(100.0%)	2.8(93.3%)
C	44	43.4(98.6%)	42.5(96.9%)	40.0(90.9%)
d1	4	4.0(100.0%)	3.9(97.5%)	3.6(90.0%)
d2	4	4.0(100.0%)	4.0(100.0%)	3.1(77.5%)
d3	4	4.0(100.0%)	3.7(92.5%)	2.5(62.5%)
D	12	12.0(100.0%)	11.6(96.7%)	9.2(76.7%)
e1	3	3.0(100.0%)	3.0(100.0%)	2.9(96.7%)
e2	3	3.0(100.0%)	2.9(96.7%)	3.0(100.0%)
e3	3	3.0(100.0%)	3.0(100.0%)	3.0(100.0%)
E	9	9.0(100.0%)	8.9(98.9%)	8.9(98.9%)
f1	4	3.9(97.5%)	3.7(92.5%)	3.7(92.5%)
F	4	3.9(97.5%)	3.7(92.5%)	3.7(92.5%)
합계	100	99.2(99.2%)	93.8(93.8%)	85.2(85.2%)

7) 평가결과 및 등급 변화추이(2016년도 대비)

- 평가결과에 따른 2016년도 대비 등급변화 분석결과, B→A등급 혹은 C→B 등급으로 상향 평가된 곳은 52개소 중 6개소임
 - B등급 → A등급으로 상승한 곳은 파주시 1개소, 성남시 1개소로 총 2개소로 나타남
 - C등급 → B등급으로 향상된 시설은 오산시 1개소, 용인시 1개소, 안성시 2개소로 총 4개소임

- 2016년도 대비 등급변화 분석결과 A→B등급 혹은 B→C 등급으로 하향 평가를 받은 시설은 52개소 중 총 11개소로 나타남
 - A등급 → B등급으로 하향된 곳은 군포시 1개소, 고양시 1개소, 안양시 1개소, 성남시 1개소, 평택시 1개소, 남양주시 1개소, 의왕시 1개소로 총 7개소임
 - B등급 → C등급으로 하향된 곳은 구리시 1개소, 수원시 1개소, 오산시 1개소, 여주시 1개소로 총 4개소가 해당됨
- 평가 최하위 등급(C)을 2016년도에 이어 2회 연속으로 저조한 평가를 받은 곳은 모두 6개소임
 - C등급 10개소 중 6개소로, 여주시 2개소, 이천시 1개소, 양주시 1개소, 구리시 1개소, 시흥시 1개소임

〈표 Ⅲ-12〉 평가 결과 및 등급 변화추이(2016년→2018년)

연번	구분	2016		2018		변화추이 상승 : 6, 하락 : 11 연속저조 : 6
		점수	등급	점수	등급	
1	본청	99	A	100	A	-
2	본청	100	A	100	A	-
3	본청	100	A	99.94	A	-
4	본청	99	A	99.84	A	-
5	북부청	94	B	99.78	A	상승
6	본청	97	B	98.84	A	상승
7	본청	99	A	98.78	A	-
8	본청	99	A	98.57	A	-
9	북부청	99	A	98.00	A	-
10	북부청	99	A	97.89	A	-
11	본청	99	A	97.84	B	하락
12	북부청	99	A	97.00	B	하락
13	본청	99	A	96.94	B	하락
14	본청	94	B	96.89	B	-
15	본청	100	A	96.78	B	하락
16	본청	94	B	95.94	B	-
17	북부청	94	B	95.89	B	-
18	본청	94	B	95.84	B	-
19	본청	96	B	95.30	B	-

연번	구분	2016		2018		변화추이
		점수	등급	점수	등급	상승 : 6, 하락 : 11 연속저조 : 6
20	본청	92	B	94.94	B	-
21	북부청	92	B	94.94	B	-
22	본청	99	A	94.84	B	하락
23	본청	95	B	94.73	B	-
24	북부청	99	A	94.73	B	하락
25	북부청	97	B	94.52	B	-
26	본청	96	B	94.52	B	-
27	본청	89	C	93.94	B	상승
28	본청	90	C	93.89	B	상승
29	본청	91	B	93.78	B	-
30	본청	95	B	93.52	B	-
31	본청	99	A	92.84	B	하락
32	본청	88	C	92.57	B	상승
33	본청	98	B	92.36	B	-
34	본청	91	B	92.00	B	-
35	본청	87	C	91.78	B	상승
36	본청	95	B	91.73	B	-
37	본청	92	B	91.03	B	-
38	본청	97	B	90.89	B	-
39	본청	97	B	90.84	B	-
40	본청	95	B	89.62	B	-
41	본청	95	B	88.98	B	-
42	본청	97	B	88.78	B	-
43	북부청	92	B	88.52	C	하락
44	본청	97	B	87.04	C	하락
45	본청	91	B	86.78	C	하락
46	본청	84	C	86.00	C	연속저조
47	본청	90	C	85.62	C	연속저조
48	북부청	90	C	84.84	C	연속저조
49	본청	80	C	84.78	C	연속저조
50	북부청	81	C	84.78	C	연속저조
51	본청	96	B	81.73	C	하락
52	본청	89	C	81.46	C	연속저조

8) 사군별 평가결과(2016년도 대비)

- 북부청 11개소의 평균점수는 93.52점으로 본청 41개 시설의 평균점수(92.95점)보다 0.57점 더 높음
- 2016년과 비교했을 때 북부청의 경우 0.68점 하락 하였으며, 본청은 1.55점 낮아져, 경기북부 보다 남부(본청)는 더 많은 점수가 하락함

〈표 Ⅲ-13〉 사군별 평가 결과 및 등급 현황

구분	사군	센터 수	2016 (평균 94.4점)				사군	센터 수	2018 (평균 93.15점)			
			A등급	B등급	C등급	평균			A등급	B등급	C등급	평균
본청	A	1	-	1	-	91.0	A	1	-	1	-	93.7
	B	1	1	-	-	99.0	B	1	-	1	-	97.8
	C	1	-	1	-	95.0	C	1	-	1	-	91.7
	D	3	2	1	-	98.3	D	3	2	1	-	98.3
	E	5	2	3	-	97.8	E	5	2	3	-	95.8
	F	6	1	5	-	96.0	F	6	1	4	1	92.7
	G	2	-	1	1	93.5	G	2	-	1	1	86.9
	H	3	-	3	-	95.7	H	3	-	3	-	89.8
	I	2	-	-	2	87.5	I	2	-	2	-	92.1
	J	1	1	-	-	99.0	J	1	-	1	-	96.9
	K	4	-	2	2	88.0	K	4	-	1	3	86.8
	L	2	-	1	1	90.0	L	2	-	1	1	90.3
	M	4	-	3	1	92.3	M	4	-	4	-	94.6
	N	1	1	-	-	99.0	N	1	-	1	-	92.8
	O	1	-	-	1	90.0	O	1	-	-	1	85.6
	P	3	3	-	-	99.0	P	3	2	1	-	97.8
	Q	1	-	1	-	94.0	Q	1	-	1	-	95.8
	R	1	-	1	-	95.0	R	-	-	-	-	-
소계	42	11	23	8	94.5	소계	41	7	27	7	92.9	
북부청	S	2	2	-	-	99.0	S	2	1	1	-	97.5
	T	2	-	1	1	86.5	T	2	-	-	2	86.6
	U	1	1	-	-	99.0	U	1	-	1	-	94.7
	V	1	-	-	1	90.0	V	1	-	-	1	84.8
	W	1	-	1	-	92.0	W	1	-	1	-	94.9
	X	1	-	1	-	94.0	X	1	1	-	-	99.7
	Y	3	1	2	-	96.7	Y	3	1	2	-	96.1
	소계	11	4	5	2	94.2	소계	11	3	5	3	93.5

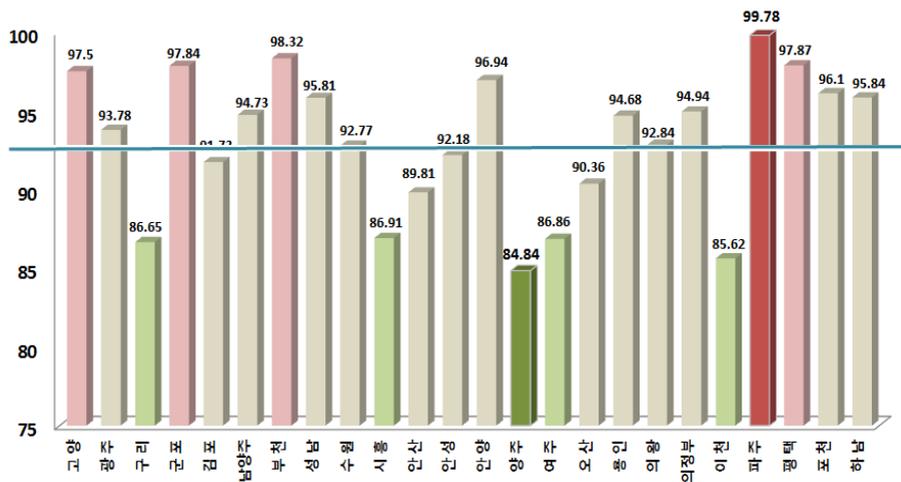
- 사군별 평가 결과 재가노인지원서비스센터 소재 24개 사군 중 파주시, 부천시, 평택시, 군포시, 고양시 순서로 평균점수가 높은 것으로 나타났으며, 상위 5개 사군의 총점 평균은 98.3점임
 - 이 중, 경기북부 지역은 2곳이며, 본청은 3개 사군이 속함. 평택시, 군포시, 고양시는 '16년도 평가에서도 우수 평가를 받은 사군임
 - 반면 하위 5개 사군은 양주시, 이천시, 구리시, 여주시, 시흥시로 총점 평균은 86.2점으로 나타남. '16년도 취약한 곳으로 평가받은 사군은 구리시, 여주시임
 - '16년도 평가결과 분석에서도 이 지역은 서비스 제공시 이용대상자 간의 거리가 멀고, 또한 시설의 접근성이 떨어져, 인력채용에도 어려움을 겪고 있는 것으로 파악된 바 있음

〈표 Ⅲ-14〉 경기도 재가노인지원서비스센터 사군별 평가 결과(2018)

연번	사군	지역	센터 수	평가점수(평균)
1	A	북부	2	97.50
2	B	본청	1	93.78
3	C	북부	2	86.65
4	D	본청	1	97.84
5	E	본청	1	91.73
6	F	북부	1	94.73
7	G	본청	3	98.32
8	H	본청	5	95.81
9	I	본청	6	92.77
10	J	본청	2	86.91
11	K	본청	3	89.81
12	L	본청	2	92.18
13	M	본청	1	96.94
14	N	북부	1	84.84
15	O	본청	4	86.86
16	P	본청	2	90.36
17	Q	본청	4	94.68
18	S	본청	1	92.84
19	T	북부	1	94.94

연번	사군	지역	센터 수	평가점수(평균)
20	U	본청	1	85,62
21	V	북부	1	99,78
22	W	본청	3	97,87
23	X	북부	3	96,10
24	Y	본청	1	95,84

〈그림 Ⅲ-13〉 2018 경기도재가노인지원서비스센터 사군별 총점평균 결과(사군 가나다순)



3. 2018년 평가 총평

□ 평가 총평

- 금회 평가는 평가 변별력을 높이고, 실질적인 서비스 효과성을 측정하기 위해 지표를 새로 개발하여 현장에 적용한 시범평가의 성격을 지님
 - 결과, 2018년 재가노인지원서비스센터 평균 결과점수는 93.1점으로 2016년도 대비 94.4점보다 1.3점 낮아졌고, 신규 개발된 정성지표(면담, 만족도) 및 ‘C.대상자 및 서비스 관리’ 영역을 제외한 대부분 영역에서 평가 점수가 하락함
 - 이는 신규개발 된 지표의 적용 및 변화된 평가방식의 운용에 따라 시설 평가체계로서 변별력을 확보하였음을 의미하며,
 - 2018년 8월 개발된 지표를 당해 하반기에 즉시 적용하는 ‘시범적 성격’의 평가로서 시설 입장에서는 새로운 지표이해와 달라진 평가체계 변화에 적응을 위한 일련의

과정과 시간의 필요성이 제기됨

- 영역별 평가항목에 따른 분석결과, 가장 저조하거나 2016년도 대비 가장 큰 폭으로 하락한 영역 및 90점 이하의 저조 평가를 받은 항목 등에 대해 해당 시설의 운영방향 재점검 및 관리부서(도,시군)의 지속적인 모니터링이 필요함
 - 특히, ‘법인전입금 비율’, ‘후원금(품) 비율’, ‘공모사업’ 지표는 2016년도 평가에서도 취약한 것으로 나타나 이에 대해 전략적이고 집중적인 개선계획이 요망됨
- 52개소의 평가결과에 따라 3개 등급으로 구분하면 A등급(상위10개소)의 경우, '16년도와 비교하여 변별력이 강화 되었음에도 점수변화가 없어, 비교적 기본체계를 갖춘 것으로 판단됨
 - 이에 반해 중간 수준 이하의 시설인 B등급(중위32개소)과 C등급(하위10개소)의 경우 '16년도 대비 점수하락은 물론, 등급별 점수 차도 커짐에 따라, 시설 간 격차를 줄이고, 서비스 수준을 유지할 수 있도록 서비스 품질관리가 필요함
- '16년도 대비 평가등급이 ‘상승’한 기관(6개소) 보다 ‘하락’한 곳(11개소)이 많고, 2회 연속 최하위 등급(C)을 받은 곳은 6개소임
 - 평가결과, 상위기관에 대한 표창 등 인센티브를 지속적으로 개발하고, 하위기관에 대한 2019년도 집중 컨설팅 등 평가결과 반영을 위한 후속계획 추진 지속
- 새로운 평가체계 도입에 따른 평가운영 및 지표의 지속적 보완·개선 필요
 - 정기적(2년) 평가에 따른 기관 및 실무자의 피로감 등 부담이 여전한 상황임. 이에 보건복지부 사회복지시설 평가와 마찬가지로 평가주기를 3년으로 연장하는 방안 등 제안
 - 현장적용 평가결과 및 평가위원 의견 수렴 등을 통해 지속적인 지표보완 및 개선 추진

□ 평가 지표의 변화와 활용

- 영역별 새로운 지표를 활용한 평가의 결과는 향후 변화되어야 하는 방향으로 수정되었음을 증명함
 - 지표의 개발 방향은 보건복지부와 경기도의 재가노인지원서비스의 지침 준수 여부와 서비스 품질을 측정할 수 있는 결과 중심의 정성지표 개발임

- 경기도 지침에서 제시하고 있는 인력기준을 준수하고 있는지 여부를 측정하는 지표를 추가하면서 센터에서 지켜지지 않고 있던 부분의 점수가 낮게 나오는 현상이 있음. 이는 현재 준수하지 않는 기관이 있다는 것을 의미하며 지표는 기준 준수를 유도하는 기재로 사용될 것임
 - A영역에서는 인력기준, 시설장 경력 등 주로 새로 만들어진 지표에서 점수가 낮게 나타났음
 - B영역에서는 운영법인의 전입금 비율과 후원금(품) 비율의 기준을 높이면서 2016년 대비 점수가 하락하는 결과가 나타났음. 경기도와 시·군의 보조금에 전적으로 의존하기보다 재가노인지원서비스센터를 위탁받은 법인의 센터운영을 위한 노력을 유도하는 지표로서 계속 유지가 필요할 것으로 판단됨
 - C영역은 대상자 관리와 서비스 제공 영역을 통합한 형태로 점수 비중을 높였음에도 전체 평균점수가 상향되는 결과로 보였음. 다만, 새로 추가된 지표에서는 상대적으로 높지 않은 점수가 나왔으며, 기존 지표는 기준을 재점검할 필요성이 있음을 보여줌
 - E, F등 전면 추가된 정성지표는 지금까지 없었던 서비스 제공자의 전문성과 업무 숙련도를 측정하고 서비스 제공 결과를 이용자를 통해 측정한다는 긍정적인 측면이 있으나 전반적으로 점수가 매우 높게 나옴에 따라 지표, 평가방법 등을 수정할 필요가 있음
 - 정성지표 영역은 그대로 유지를 하되 지표의 내용, 질문의 예시, 측정 기준 등을 보완할 필요가 있음. 또한 평가를 수행하는 현장평가위원을 배치하는 과정에서 현장전문가가 이용자 면담을 담당하는 것이 타당한지 검토할 필요가 있음
- 서비스 품질 관리지표로서 현장 적용성을 높이기 위해서는 지표 내 측정 기준을 현재 보다 강화하고 확인 사항의 내용을 명확히 할 필요
- 2018년까지 개선된 평가 영역은 센터의 시설기반과 사업을 동시에 측정하는 내용을 모두 포함하고 있으며 향후 지속적 평가를 위해서도 더 수정하기 보다는 기준을 강화함으로써 서비스 제공과정과 결과를 관리하는 것이 가능할 것임
 - 그러나 현재의 기준보다 경기도가 추구하는 예방사업으로서의 재가노인지원서비스센터의 역할을 분명히 하는 방향으로 지표내용 및 기준을 상향 수정하고 설명을 명확히 하는 작업이 필요할 것으로 판단됨

IV

경기도 재가노인지원서비스센터 평가 개선사항

1. 평가지표
2. 평가운영
3. 재가노인지원서비스센터의 장기적 비전 및 체계구축

IV 경기도 재가노인지원서비스센터 평가 개선사항

1. 평가지표

- 2018년 새로운 지표개발로 세부적 평가영역에 대한 운영기관의 공공성과 전문성, 평가 변별력 향상을 위해 평가지표의 세부 항목의 배점 등 조정 필요
 - 2016년 평가지표와 비교하여 변별력은 상승하였으나 평가기준이 강화될 필요가 있음
 - 대부분 센터에서 유급봉사원을 활용하고 있으나 몇 명을 두어야 하는지에 대한 기준이 없으므로 예를 들어 2명으로 제시하고 이를 준수하는지에 따라 평가가 달라져야 함
 - 중점관리자, 독거노인 비율의 경우도 센터의 운영현실보다는 지향점에 기준을 두어 비율을 높여야 할 것임
 - 시설장, 사회복지사를 대상으로 하는 면담지표의 추가는 업무의 숙련도와 관심 정도를 높이는 효과 측면에서는 긍정적이나 지표내용 자체의 변별력을 높이는 작업 필요
 - 시설장의 전문성을 체크하고 운영에의 직접참여 정도를 확인할 수 있는 지표개발이 요구됨
 - 이용자 대상 면담은 센터의 사업운영 현황을 점검할 수 있다는 측면에서 긍정적이거나 평가를 현장전문가(다른 기관의 센터장)가 수행하는 것은 제고할 필요가 있음
 - 지표의 표현방식에도 변화가 요구되며, 최소배점이 높은 것은 전체 평가점수를 상승하게 하는 결과를 가져옴

- 지표에서 서류의 구비 여부를 묻는 문항을 실제 활용정도를 묻는 항목으로 바꾸어야 하며 최소점수를 ‘미흡’일 때 1점이 아닌 0점에서 시작해야 함
- ‘A.시설 및 인력관리’ 평가항목은 재가노인지원사업에 대한 공공성 강화와 서비스 질의 향상을 위한 인적 자원의 전문성 측면에서 더욱 강화되어야 하는 지표임
 - 서비스를 제공하는 인적자원의 효율적 관리와 역량강화를 위한 교육제도가 잘 실행되고 있는지와 직원의 복지제도 실행여부를 대인서비스의 준비성을 확인함으로써 서비스 품질 도모를 유도하는 지표임
 - 2016년도에 비해 가장 큰 폭으로 하락한 영역은 ‘A.시설 및 인력관리’임. 수정 강화된 항목의 경우, ‘a2.인적자원 관리’에서는 직원들의 정기적 건강검진과, 유급봉사원 대상 배상책임보험 가입이며, 신규로 추가된 지표는 ‘a3.시설장의 경력사항’과 ‘a5.직원복지’임. 평가시설에서는 시설운영의 책임자로서 전문적인 자격 요건과 직원의 안정된 직장생활을 지원할 수 다양한 방안을 강구하는 등 시설운영 방향을 재점검해야 할 것임
 - 특히 기관의 전문성 차원에서 시설장의 경력은 복지관 및 사회복지시설 경력을 포함하여 10년 이상 실무경력이 필요함. 이는 재가지원서비스 단일경력일 경우 타 사회복지업무에 대한 이해 부족으로 서비스연계 및 슈퍼비전 제시 역량 부족이 우려됨
 - 직원교육 및 훈련 항목에서 시설장을 포함하여 외부교육 대상자를 전 직원으로 조정 필요함. 시설장들이 실제 필요한 교육이나 워크숍 등에 참여하지 않아 정책의 변화나 운영지침의 이해역량 등이 부족할 수 있음
 - 직원복지 항목은 직원의 복지수준 향상을 통한 종사자 근무의 지속성 유지에 매우 중요한 항목이지만 전체적으로 매우 부족한 편이며, 특히 노약자를 만나는 만큼 건강검진과 백신접종 등 건강 및 스트레스 해소방안에 대한 복지항목이 필요함
- ‘B.사업운영 및 후원관리’ 항목은 서비스 제공기관으로서 기본여건 및 기관의 운영능력을 확인하여 서비스 품질을 높일 수 있는 항목임에도 불구하고 평가영역 중 가장 점수가 저조한 영역임
 - ‘b2.운영법인 전입금 비율’과 ‘b3.후원금(품) 비율’의 두 지표 모두 90점 미만으로 낮게 평가됨. 2016년도에 이어 2018년 역시 저조한 평가를 받은 것으로 나타남. 이에 각 기관별 여건에 따라 전입금 비율, 후원금 등 사업비 확보에 대한 방안을 마련하도록 유도하고 지속적인 모니터링과 예산 지원도 고려되어야 할 것임

- 특히, 'b2. 운영법인 전입금 비율'은 28개 지표 중 가장 점수가 낮은 것으로 나타남. 사업예산 대비 전입금 비율을 좀 더 상향하여 법인의 책임성을 강화할 필요가 있음
 - 후원금(품) 비율 항목은 연간 총 예산의 몇 % 등 명확한 기준을 통해 센터에서 노력할 수 있도록 제시해야 함
 - 세부적으로는 사업비 비율의 상향조정('16년 20%→'18년 30%)과 '사회복지정보시스템'을 통한 회계처리 문항이 추가된 바, 해당 시설에서는 향후 이에 대한 개선노력이 필요함
- 'C.대상자 및 서비스 관리' 항목은 대상자 선정 과정의 명확화와 신규 서비스 이용자 발굴 노력에 대한 측정이 강조되어야 함
- 시·군과 긴밀하게 연계하여 최초 대상자 선정과 기간을 연장하거나, 재 사정 후 대상으로 유지하는 등 절차과정이나 신규이용자 발굴과 기간 종료 후 타 서비스로의 전환이 이루어지는지 여부를 확인할 수 있는 지표개발 및 적용이 필요
 - 이용자별 개별적으로 서비스를 관리하며, 욕구에 맞는 서비스가 적절하게 제공되고 있는지를 확인하는 지표를 추가하였음에도 불구하고 전체적인 점수가 향상되었음
 - 그러나 'C.서비스 및 대상자 이용자 관리' 영역에서는 'c1.서비스 이용자 선정'과 'c2.서비스 이용 인원 규모' 및 'c10.치매대응전략' 지표는 평가결과, 평균 미만의 지표로 나타남
 - 서비스 이용 인원 규모에 있어서 대부분의 기관이 사업지침에 나온 인원 규모를 유지하려고 노력하고 있지만 적극적인 이용대상자의 인원을 늘리기 위한 노력이 필요함에 따라 신규 대상자의 발굴이나 센터 이용정원의 80명 이상 기준에는 가산점 부여 또는 배점의 가중치를 높일 필요 있음
 - 서비스를 제공하는데 있어 서비스의 체계화를 위해 반드시 수정·강화된 2018년 평가지표를 토대로 전체 시설의 서비스 표준화를 위해 협회에 제공한 매뉴얼(2012년)에 대한 리뉴얼이 필요함
 - 대상자 관리와 서비스 제공 영역을 통합한 형태로 점수 비중을 높였음에도 전체 평균점수가 향상되는 결과를 보였음. 다만, 새로 추가된 지표에서는 상대적으로 높지 않은 점수가 나왔으며, 기존 지표는 기준을 재점검할 필요성을 있음을 보여줌
 - 서비스 관리 항목은 지금까지 여러 번의 평가를 통해 시설의 수준이 향상되어 전체 기관의 평균점수가 상향 조정된 점으로 보았을 때, 전반적으로 안정된 것으로 보여

지며, 중복 또는 유사 지표를 줄이고 간소화 추진이 필요함

- 따라서 서비스 표준화를 위한 매뉴얼 리뉴얼 작업을 할 때 대상자 파일을 중심으로 서비스 관리 항목 중에서 C3 ~ C11부분에서 체계적으로 볼 수 있게 관리를 하고, 일부 항목 중 (ex) 응급 상황, 유급봉사원 관리, 만족도 조사 결과 분석 반영 정도, 슈퍼비전 일지, 매뉴얼 및 활용, 이용자 고충·불만에 관한 사항, 치매 대응 전략 등)은 별도로 묶어서 평가함으로써 평가 지표의 수를 간소화하는 방안을 강구할 필요가 있음

- ‘D.지역사회 활용’ 항목은 재가노인지원서비스가 지역사회 내에서 일상생활이 어려운 저소득 취약계층 노인들에게 재가서비스를 제공함으로써 사회적 안전망 구축을 도모한다는 측면에서 지역사회연계자원 활용 및 자원봉사자 관리 측면에서 매우 중요함

- 그러나 ‘D.지역사회 자원활용’ 영역에서는 ‘d3.공모사업’이 90점 이하로 취약한 지표로 평가됨. 사업의 활성화를 유도하기 위하여 공모사업을 잘 준비할 수 있도록 기관의 담당자 교육뿐 만 아니라 경기도재가노인지원센터 전체가 함께 하는 공모사업방안도 강구할 필요가 있음
- 자원봉사자 관리 항목에서 체계적 관리(계획-교육-관리-평가)뿐만 아니라 지역사회 주민의 적극적이고 지속적인 참여를 이끌어내기 위하여 자원봉사자 명수에 대한 평가 배점을 추가하는 것도 필요함

- ‘E.면담지표’와 ‘F.이용자만족도’ 항목은 서비스 품질관리 차원에서 서비스 제공자 입장에서 업무 숙련도와 업무에 대한 인식을 확인하고 이용자 입장에서 서비스 이용의 효과성과 만족도를 평가하는 정성지표로 18년도에 새롭게 추가된 항목임

- 이 영역은 '18년도 추가된 신규지표로서 ‘센터장의 기관운영 전문성’과 ‘사회복지사의 업무숙련도’ 및 ‘이용자 서비스 만족도(인터뷰)’를 평가하는 면담지표이며, 모두 총점 평균(93.1점)보다 높게 평가를 받음
- 그러나 면담지표의 평가항목을 구체적으로 제시하지 않아 전문성에 대한 평가내용을 판단하는데 있어서 평가자에 따라 다르게 해석하고, 평가할 우려가 있음. 보다 객관적이고 신뢰할 수 있는 구체적인 문항을 제시하는 것이 필요함
- 서비스 제공의 적합성의 경우, 가정 방문시 지급한 답례품에 대한 호감도가 높았으

- 나, 두 곳을 방문하는데 있어서 먼 거리로 인해 방문조사 시간이 길어져 평가에 지장을 줄 수 있음에 따라 이에 대한 향후 개선이 필요함
- 평가내용에 대한 대상자 응답 결과, 대부분 매우 높게 나타나는 것이 서비스 제공의 적합성에 대한 높은 점수인지 서비스 기관과 서비스 제공자에 대한 만족도에 대한 높은 점수인지를 판단하기 어려움
 - 특히 이용자 만족도(전화조사)의 경우, 전반적인 점수가 매우 높게 나왔음. 영역별 평가점수에 대한 기관별 차이에 비해 이 영역의 경우, 기관별로 큰 차이가 없음은 대상자의 특성상 전화를 통한 설문조사가 대상자의 의도를 파악하는데 효과적이지 않음을 보여준다고 할 수 있음
 - 정성지표 영역은 그대로 유지를 하되 지표의 내용, 구조화된 질문의 예시, 측정 기준 등을 개선보완할 필요가 있음
 - 또한 평가를 수행하는 현장평가위원의 평가영역별 역할분담 중 현장전문가가 이용자 면담을 담당하는 것이 타당한지 검토 필요
 - 센터장의 기관운영 전문성과 사회복지사의 업무숙련도의 경우 센터장과 사회복지사의 경력 및 기관 근속연수, 교육여부 등을 정량 지표화 하여 평가하는 것도 하나의 대안이 될 수 있음

〈표 IV-1〉 평가지표별 주요 개선방향

구 분	내 용
전 체	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표의 세부 항목 배점 조정 <ul style="list-style-type: none"> - 유급봉사원의 인원에 대한 기준 - 중점관리자, 독거노인 비율 상향 • 지표내용의 변별력 높일 필요
시설과 인력 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 시설장의 경력 10년 이상 실무경력 필요함 • 외부교육 대상자를 전 직원으로 조정 • 건강검진이나 백신접종 등 복지항목 추가
사업운영 및 후원관리 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 전입금 비율 10% 상향 또는 유지로 책임성 강화 • 후원금(품) 비율 설정 필요 • 이용정원 80명 이상 기준의 배점조정 필요 • 서비스관리 항목에 대한 평가지표 수의 간소화
지역사회 활용 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 공모사업방안에 대한 실무자교육 필요 • 자원봉사자 명수에 대한 평가 배점 추가
면담지표와 이용자만족도 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 구체적인 문항 제시 필요 • 정량지표로 평가 모색

□ 2018 평가지표의 안정화를 구축하기 위한 매뉴얼 리뉴얼작업과 시설의 평가준비를 지원하는 방안을 강구해야 함

- 2018년 평가지표는 '13년, '14년, '16년의 평가지표를 수정·보완하여 서비스 효과성을 측정하기 위한 평가목적으로 평가의 변별력을 높이고자 수정하였으며, 이러한 개선과정 결과, 평균점수는 93.1점으로 2016년도 대비 94.4점보다 1.3점 하락함
 - 평가영역별 점수결과 2016년도와 비교 하였을 때, 'C.대상자 및 서비스 관리' 영역을 제외하고, 총점을 비롯하여 모든 영역에서 점수가 하락함
 - 영역별 평가지표에 따른 결과분석은 지표별 배점에 따른 평가점수를 100점으로 환산한 결과로, 6개 영역, 28개 지표 중 평균(93.1점) 미만의 지표는 모두 8개임. 특히 이 중 90점 이하로 저조항목은 모두 5개 지표로 나타남
- 금회 평가는 처음으로 수정·강화된 평가지표를 현장에 적용하여 평가하는데 있어서 기존의 평가지표로 준비하고 있었던 기관의 입장에서는 새로운 평가지표의 적응과 준비에 힘든 부분이 있었음
 - 이후, 보완된 지표를 조속히 공개하고, 경기도 지침과 지표가 제시하는 방향에 따른 사업운영이 가능하도록 해야 함
- 이에 따라 정성평가(인터뷰, 이용자 만족도 조사 등) 도입 등 달라진 평가체계에 대해 충분히 숙지하고, 평가지표에 의거하여 기관의 사업을 수행할 수 있도록 매뉴얼 리뉴얼 작업과 지속적인 교육과 지원체계를 강구해야 함
 - 특히 업무를 수행함에 있어서 기록과 관리가 평가지표의 틀에 맞춰 기존의 매뉴얼을 리뉴얼하는 작업이 필요함

2. 평가운영

□ 현장평가위원의 구성과 역할 분담

- 평가위원단은 새로운 평가지표에 따른 평가체계의 변화에 따라 현장 전문가를 신규로 편입, 3인 1팀으로 구성함에 있어, 향후 이에 대한 제고 필요

- 지표별 평가영역 담당을 지정하여, 평가위원에 따라 영역별 평가역할을 분담함으로써 평가항목에 대한 전문성과 평가체계의 명확화가 이루어졌음
- 시군 담당 공무원의 경우 관할 시군의 기관을 평가함으로써 센터의 현황과 당면한 어려움에 대한 이해가 높아진 점도 있었지만 해당 지역 기관의 담당공무원으로서 객관성에 대한 논란이 있을 수 있음. 이에 상피제를 적용하여 공정한 평가가 될 수 있도록 타 시군을 평가하도록 해야 함
- 현장전문가의 경우 현재 재가노인지원서비스센터의 센터장으로 기관에 대한 전반적인 이해와 대상자의 면접에 있어서 매개역할을 함으로써 현장평가를 매우 친숙하게 하는 측면이 있으나, 평가의 객관적 측면에서 유사 사회복지기관장으로 구성하는 것도 대안이 될 수 있음
- 평가대상센터 관계자는 면접 시 함께 배석하는 것이 객관성 확보에 바람직함
- 평가위원의 지표이해 및 평가경험 공유를 위한 사전교육 및 사후평가 간담회가 마련되어 교육내용이나 설명이 대체적으로 평가 시 직접 도움이 됨
 - 평가위원을 대상으로 평가 사전 교육 시, 담당 영역에 따라 교수, 공무원, 현장전문가로 나누어 심도 깊게 교육을 받고, 함께 논의하면서 같은 영역을 평가하는 위원들이 동일한 기준을 가지고 평가를 함으로써 조별 평가에 대한 편차가 최소화 되었으면 함

□ 충분한 평가일정

- 평가지표 개선과 시설대상 설명회 개최, 현장평가위원 교육까지의 일정이 촉박함
 - 평가지표 완료 후 평가 목적과 배경, 일정, 평가 지표 등에 대한 평가 설명회를 개최하고, 한 달 정도 평가대상기관의 평가지표에 따른 자체평가 이후 현장평가에 들어감으로써 평가대상 기관이 평가를 준비하는데 매우 촉박한 일정으로, 이는 개선되어야 함
 - 현장평가에 있어서 평가 대상 기관과 사전 협의를 통하여 일정을 조율하고 현장전문가가 유선을 통해 확정된 일자를 전달하고 있으나, 추후에는 팀에서 평가 일정이 정해지면 재단이나 지자체에서 홈페이지 또는 공문을 통하여 공식적으로 일정을 공지하는 방식을 택하는 것이 좋을 것으로 판단됨

3. 재가노인지원서비스센터의 장기적 비전 및 체계구축

- 재가노인지원서비스센터의 활성화를 위하여 방향성을 확립하고 구체적인 운영 체계에 대한 장기적인 비전과 체계를 확립해야 함
 - 재가노인지원서비스센터는 지속적인 노인인구 증가와 1인 가구 및 취약노인이 증가하고 있는 추세로 장기요양등급외자 중 복지사각지대 노인들에 대한 공적 지원은 절대적으로 필요한 상황에서 매우 중요한 역할을 하고 있음
 - 최근의 Ageing in Place 관점과 커뮤니티케어센터 등 지역사회보호 측면에서 재가 노인에 대한 전달체계의 변화와 모색이 필요함
 - 평가지표의 개선된 특성을 고려하여, 평가기준의 강화 및 새로운 평가 요소가 추가된 점을 감안하여 평가기간과 결과의 탄력적 적용 요망
 - 전체 점수의 변화를 비교하여 볼 때 전반적으로 상향 안정화 되어가고 있으므로, 평가주기를 다른 사회복지기관의 평가처럼 3년으로 하는 것이 바람직함
 - 다만, 재가노인지원서비스센터의 확충과 인력 및 예산지원의 확대를 계획하고 있는 경기도의 입장에서는 평가와 평가결과의 활용도를 더욱 강화할 필요가 있음
 - 경기도 역할 : 평가결과에 따른 기관별 차등 지원방안 구축이 필요함
 - 52개소의 평가결과, 3개 등급으로 구분하면 A등급(상위10개소)의 경우, '16년도와 비교하여 변별력이 강화 되었음에도 점수변화가 없어, 비교적 시설로서의 기본체계를 갖춘 것으로 나타남
 - 전반적으로 시설의 투명성과 책임성을 제고하는 목적 하에 결과를 살펴보면, 대부분의 시설들은 기본적인 요건을 충족하고 있는 것으로 나타남. 즉 하드웨어 부분은 충분히 갖추어져 있다고 할 수 있음
 - 따라서 공모사업이나 후원금과 관련한 새로운 평가지표에 대한 성과가 드러날 수 있도록 실무자대상 관련 교육을 실시하거나 평가 우수기관으로 인증을 부여하는 등의 상위기관에 대한 표창 등 인센티브 지원 및 강화가 필요함
 - 이에 반해 중간 수준 이하의 시설인 B등급(중위32개소)과 C등급(하위10개소)의 경우 '16년도 대비 점수하락은 물론, 등급별 점수 차이도 확대되어 시설간 격차를 줄이고, 서비스 수준을 유지할 수 있도록 매뉴얼교육 등을 실시하여 평가지표에 대한 이해도를 높이고, 서비스 품질관리가 필요함

- 2016년도 대비 평가등급이 ‘상승’한 기관(6개소) 보다 ‘하락’한 곳(11개소)이 많고, 2회 연속 최하위 등급(C)을 받은 곳은 6개소로 나타남에 따라 이러한 하위기관에 대한 2019년도 집중 컨설팅 등 평가결과 반영을 위한 후속계획 추진이 지속되어야 함
 - 하위센터에 대한 후속조치로서 기관의 역량을 향상시키는 지원이 있어야 할 것임. 경기복지재단에서 수행하는 하위시설 대상 컨설팅의 영역을 확대하고 구체화 하여 센터와 시·군에서 함께 참여하도록 하는 제도마련 필요
 - 예를 들어, 경기복지재단은 사회복지시설 평가 후 관리(컨설팅)를 실시하여 다음 평가에서는 98% 이상 평가결과가 상승하는 결과를 나타내는 평가 후 사후관리 체계가 있음. 이러한 체계적 관리를 재가노인지원서비스센터 관리에도 도입 가능할 것임
- 사군의 역할 : 재가노인지원서비스 사업의 효율적 추진과 공공성에 대한 책임을 향상시키기 위해 지원관리 및 지도감독을 정기적으로 실시할 필요가 있음
- 사회복지사업법 제51조, 경기도 보조금의 예산 및 관리에 관한 조례 제22조, 제24조에 의거, 사군은 재가노인지원서비스센터를 연 1회 이상 지도·점검을 실시하고, 회계 및 민원제기 등 필요시 수시 점검토록 함
 - 운영주체(법인) 및 법인의 운영시설 등이 사회복지사업법, 노인복지법, 노인장기요양보험법 등 관련 법령 위반으로 사업정지(영업정지) 이상의 행정처분 또는 회계부정으로 감사 시 지적을 받은 경우 지원 중단
 - 점검이나 평가 등에 협조하지 않거나 허위보고 하는 등 중대한 위반사항 적발 시 지원 중단
 - 평가를 통해 대부분 열악한 근무조건과 처우 등으로 인하여 잦은 인사이동이 있음을 확인할 수 있었음. 이러한 문제는 서비스의 연속성과 질 저하, 나아가 행정적인 측면에서도 부족한 점으로 이어지므로 실무자에 대한 처우개선이 반드시 필요함
 - 서비스 이용자 선정에 있어서 중복 여부는 사군의 확인과 승인이 필요함에도 불구하고 사군 담당자의 점검 부족과 센터의 기존 관행이 일부 계속 유지됨. 따라서 소득수준에 따라 대상자의 적법한 승인과정과 확인에 대한 사군 담당자에 대한 점검 관련 교육이 필요함
- 재단의 역할 : 평가결과에 따라 컨설팅을 실시하여 수준을 향상시키고, 추후 평가진행에 있어서 효율적인 평가 시스템 구축 필요
- 새로운 평가 방식을 포함하는 업무 매뉴얼 업데이트 제공을 통해 재가노인지원서비스센터의 역할과 업무 방향성 제시 필요

- 승인 및 종결, 중점 관리 서비스 횟수, 이용인원, 독거노인 비율 등의 내용은 시스템으로 입력하여 전산화된 데이터로 평가가 이루어져야 함
- 시군 담당자에게 시설별 평가점수를 제공하여 우수시설 사례를 분석, 전체시설의 모델로서 역할을 수행할 수 있도록 정보와 노하우 공유를 도모하는 사후관리가 가능하도록 해야 할 것임
- 예를 들어, 2018년도 경기도 사업계획에서 밝히고 있는 것과 같은 평가결과 반영계획은 실행 여부를 분명히 밝히고, 모든 평가기관들이 인지할 수 있도록 고지해야 함

○ 센터의 역할 : 52개 센터간의 역량강화와 네트워크를 강화해야 함

- 센터간의 동반성장을 위하여 최우수 등급을 받은 기관의 협조 하에 우수기관 방문 또는 사업 사례발표 등 다양한 정보 교류를 통한 네트워크가 활발히 이루어져야 함
- 시설 운영의 질적 향상 및 시설운영 관리체계를 마련하기 위하여 표준화된 시설운영 매뉴얼의 수정이 이루어져야 함
- 기관들의 공공성과 책무성을 고무하기 위해 적극적인 공모사업이나 후원사업 등이 활성화 될 수 있도록 센터장과 실무자들의 관련 교육이 의무적으로 실시되어야 함
- 평가 시 평가대상 이용자 리스트 제공 등 협조해야 할 사항에 대해 적극 참여하며, 평가지침에 따른 기준 등을 기관에서는 반드시 준수해야 함
- 금 번 시범평가를 시행한 후 ‘재가노인지원서비스 현황’ 및 ‘평가제도 및 운영’ 등에 관한 현장(기관)의 의견을 수렴하여, 향후 평가 개선사항에 반영토록 노력해야 함

〈표 IV-2〉 경기도재가노인지원서비스센터 평가 효율화를 위한 주체별 추진역할

구 분	역할
경기도	<ul style="list-style-type: none"> • 평가결과에 따른 기관별 차등 지원방안 구축 • 상위기관에 대한 인센티브 지원 • 하위기관에 대한 집중 컨설팅 등 후속계획 추진
시군	<ul style="list-style-type: none"> • 지원관리 및 지도감독 • 실무자에 대한 처우개선 노력
재단	<ul style="list-style-type: none"> • 평가결과에 따른 컨설팅 실시 • 센터의 업무매뉴얼, 평가지침 등 작성 및 보급 • 정기적인 평가시스템 구축 • 시군의 평가 사후관리 지원
재가노인지원서비스센터	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 정보 교류를 통한 네트워크 구축 • 표준화된 시설운영 매뉴얼 수정 • 공모사업이나 후원사업 관련 교육 의무 실시

참고문헌

〈국문도서〉

- 보건복지부(2018). 『노인보건복지사업안내』.
- 유정원 외(2018). 『재가노인지원서비스센터 서비스품질 평가지표 개발』, 경기복지재단.
- 이석환(2016). 『2016 재가노인지원서비스센터 평가』, 경기복지재단.
- 최조순 · 황경란 · 이석환 · 박혜선 · 현동길(2017). 『경기도 재가노인지원서비스센터 기능 분석 연구』, 경기도의회.
- 황경란 외(2011). 『재가노인지원서비스센터 실태분석 연구』, 경기복지재단.
- 2018년 재가노인지원서비스사업계획, 경기도.

부록

재가노인지원서비스센터 평가지표

A. 시설 및 인력

평가 지표	A1. 시설 설치 및 인력기준 (2점)	
평가 목표	시설 설치기준 및 인력기준을 준수하고 있다.	
평가 내용	시설 설치기준 및 인력기준을 준수하고 있는가?	해당여부
	① 재가노인지원서비스 설치신고증이 게시되어 있다.	
	② 전용면적 33㎡ 공간이 확보되어 있다.	
	③ 사무실과 다목적실(상담실, 교육실, 자원봉사자실 용도)을 갖추고 있다.	
	④ 인력배치(시설장 1, 사회복지사 1, 사무원(또는 사회복지사) 1)기준을 준수하고 있다.	
배점 기준	· 우수(2) : 4개 항목이 해당된다.	점 수
	· 미흡(0) : 1~3개 항목이 해당된다.	
평가 방법	<p>○ 항목 ①</p> <p>- 시·군에서 발급받은 설치신고 증에 재가노인지원서비스 표기 및 신고증 부착여부를 확인한다.</p> <p>○ 항목 ②</p> <p>- 시설 설치 기준인 전용면적 33㎡ 공간이 확보되어야 한다.</p> <p>- 장기능양서비스를 동시에 제공하는 경우 33㎡을 추가 확보되어야 한다.</p> <p>※ 공동사무실의 경우 표찰, 파티션 등으로 구분하여 공간을 확보한 경우 인정 한다.</p> <p>○ 항목 ③</p> <p>- 시설 운영에 필요한 기본시설을 말한다.</p> <p>○ 항목 ④</p> <p>- 전담인력은 타 부서 및 다른 업무를 병행하지 않고 재가노인지원서비스센터 업무만을 전담하는 인력을 의미하며 사회복지사 2명 또는 사회복지사 1명과 사무원 1명인 경우 인정한다.</p> <p>- 재가노인복지시설 시설장의 경우 겸임을 인정하며, 정규직 및 계약직 모두 경상보조급내에서 채용한 인력만 인정한다.</p> <p>※ 사회복지시설의 장은 겸직할 수 없다.(노인복지법 시행규칙 제29조1항 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 별표9와 같다.)</p> <p>- 시설장과 사무원이 겸직하면 사회복지사 1인을 추가 채용하여야 한다.</p> <p>○ 항목</p> <p>- 사회복지시설의 기관장 및 직원들 중에서 재가노인지원서비스의 시설장을 겸직하고 있으면, 인력 미준수로 ④항을 "0"점 처리 한다.</p>	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31(항목 ①~③ 평가일 현재 기준)	
평가 자료	설치신고증, 시설도면, 인사기록, 2016~2017년 직원명단, 급여지급내역서, 업무분장표, 근로계약서 등 현장 확인	

평가 지표	A2. 인적자원 관리 (3점)	
평가 목표	인적자원 관리는 적절하게 이루어지고 있다.	
평가 내용	인적자원 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 인력채용에 대한 기본방침 및 명문화된 복무규정이 있다.	
	② 근로계약서 작성, 근무상황기록부 관리 등 종사자 관리를 철저히 하고 있다.	
	③ 시설은 직원들의 건강검진을 정기적으로 실시하도록 하고 있다.	
	④ 유급봉사원을 대상으로 배상책임보험에 가입하고 있다.	
배점 기준	· 우수(3) : 4개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 2~3개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인사관리 규정이 있으며 채용(임용)방법, 자격기준, 결격사유 등 채용에 관한 사항이 구체적으로 명시되어 있는지 확인한다. - 복무규정은 직무에 임하는 직원이 지켜야 할 사항을 기록한 문서로서 근무시간, 출장, 휴가 등에 관한 사항을 공식적으로 명시한 문서가 있는지 확인한다. <p>○ 항목 ② ※ 2016·2017년도 채용실적이 없는 경우 항목 ①이 해당될 경우 인정한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공개채용 원칙(시행일 2005.1.1): 정부에서 인건비를 지원하는 시설의 종사자 신규 채용은 직위에 관계없이 공개모집을 원칙으로 함. 공개모집이란 자격을 갖춘 자는 누구나 응모기회를 제공하며, 경쟁을 통하여 능력 있는 자를 임용하는 제도로, 특정인을 채용하기 위해 법인 및 시설 채용내규, 응모자격을 제한하는 것 등은 공개모집 원칙에 위배된다. - 결원발생 시 공개모집을 위한 공고, 기안문서 등과 면접 또는 시험 등 공식적인 채용과정이 있는지 확인한다. <p>○ 항목 ③</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터는 매년 종사자(시설장, 사회복지사, 사무원, 유급봉사원)가 건강한 상태에서 서비스를 제공할 수 있도록 건강검진을 정기적으로 실시하고 있는지 확인한다. - 행정직 : 시설장, 사회복지사, 사무원 매2년마다 - 현장직 : 유급봉사원 매년 실시 <p>○ 항목 ④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재가노인지원서비스 이용자들에게 재가복지서비스를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 사고로 인한 피해를 보상해 주는 전문인배상책임보험을 기관에서 가입하였는지를 확인한다. ※ 2018년도 평가일 전까지 가입 인정 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	인사관리규정, 인사기록카드, 직원채용(계획, 공고문, 결과보고 등)에 관한 서류, 복무규정, 업무분장표, 업무일지, 출장신청·복명서, 근로계약서, 근무상황부 등	

평가 지표	A3. 시설장의 경력사항 (4점)	
평가 목표	시설장은 시설운영의 책임자로 전문적인 자격을 갖추고 있다.	
평가 내용	시설장은 시설운영의 책임자로서 전문적인 자격을 갖추고 있는가?	해당여부
	① 사회복지시설(기관) 근무경력이 10년 이상 또는 동일 시설의 경력 8년 이상	
	② 사회복지시설(기관) 근무경력이 10년 또는 동일 시설의 경력 8년 미만	
	③ 사회복지시설(기관) 근무경력이 8 ~ 9년 또는 동일 시설의 경력 6년 이상	
	④ 사회복지시설(기관) 근무경력이 8년 또는 동일 시설의 경력 6년 미만	
배점 기준	· 우수(4) : ① 항목이 해당된다. · 양호(3) : ② 항목이 해당된다. · 보통(2) : ③ 항목이 해당된다. · 미흡(1) : ④ 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①~④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중간관리자(팀장이상) 또는 시설장(센터장)으로서 사회복지시설 또는 동일 시설(재가노인지원서비스센터)의 경력을 의미한다. - 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미한다. - 동일분야 경력은 재가노인지원서비스사업기관 근무 경력을 의미한다. <p>○ 항목 ①~④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 시설장 또는 직원 재가노인지원서비스의 시설장을 겸직하고 있으면 인력기준 미준수로 인하여 "O"점 처리한다. <p>※ 평가일 현재 사회복지시설에서 독립기관으로 설치신고 및 고유번호증이 있으면 인정함.</p>	
평가 기간	평가일 현재	
평가 자료	인사기록카드, 경력증명서 등 경력을 확인할 수 있는 서류	

평가 지표	A4. 직원교육 및 훈련 (3점)	
평가 목표	직원의 전문성 향상을 위하여 외부훈련은 적절하게 이루어지고 있다.	
평가 내용	직원의 전문성 향상을 위하여 외부훈련은 적절하게 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 직원의 전문성 향상을 위해 참여한 외부 교육시간이 1인당 25시간 이상이다.	
	② 직원의 전문성 향상을 위해 참여한 외부 교육시간이 1인당 15시간이상 ~ 25시간 미만이다.	
배점 기준	③ 직원의 전문성 향상을 위해 참여한 외부 교육시간이 1인당 15시간 미만이다.	
	· 우수(3) : ① 항목이 해당된다. · 보통(2) : ② 항목이 해당된다. · 미흡(1) : ③ 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ①~③ <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 교육 및 훈련에 대한 계획(예산포함)이 수립되어 있는지 확인한다. - 직무능력 향상을 위한 외부 교육에 참석한 실적을 확인한다. - 외부 교육 실시 후 결과보고가 기록·관리되고 있는지 확인한다. ○ 항목 ①~③ <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 외부교육 대상자는 사회복지사 및 사무원으로 한다. ○ 항목 ①~③ <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지보수교육(8시간)은 제외한다. - 사이버 교육 최대 8시간 인정 - 해외연수는 방문기관 당 2시간 1일 최대 8시간만 인정하되, 순수하게 문회탐방만을 실시한 경우는 연수시간을 인정하지 않는다. ○ 항목 ①~③ <ul style="list-style-type: none"> - 교육시간 산정표 <p style="margin-left: 40px;">◆ 교육시간 = $\frac{\text{직원 외부교육시간의 총합}}{\text{평가기간 내 근무한 제공인력(명)}} = \text{총 ()시간}$</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 <ul style="list-style-type: none"> - 경기도재가노인복지협회에서 주최한 직무관련 교육 및 세미나도 인정한다. ※ 정기총회, 한마음워크숍, 콜로세움, 평가지표 설명회, 정책회의 등 단, 경기도재가노인복지협회 이사 및 임원모임은 인정하지 않는다. - 교육시간 : 연간, 1인당 교육시간을 의미 - 강사를 초빙한 내부 교육은 불인정 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	출장(교육)신청서, 출장(교육)복명서, 교육훈련결과보고서, 해외연수보고서 등	

평가 지표	A5. 직원복지 (3점)	
평가 목표	직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원한다.	
평가 내용	직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원하는가?	해당여부
	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다.	
	② 규정된 휴가제도를 준수하고 있다.	
	③ 직원을 위한 휴직제도를 시행하고 있다.	
	④ 포상 제도를 시행하고 있다.	
	⑤ 수당을 지급하고 있다.	
	⑥ 상해보험에 가입하고 있다.	
	⑦ 직원의 고충처리 절차가 있고, 이를 실행하고 있다.	
배점 기준	· 우수(3) : 7개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 5개 ~ 6개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 5개미만 항목이 해당된다.	점수
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ①~⑤ <ul style="list-style-type: none"> - 직원이라 함은 사회복지사, 사무원을 말한다. ○ 항목 ① 직원의 복무규정 마련여부를 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> - 대상기간 : 2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31 - 평가자료 : 시설운영규정 및 지침 내 복리후생(상세제도 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 인정한다. ○ 항목 ② 규정된 휴가 제도를 준수하고 있는 내용을 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 근로기준법 제6조 (연차휴가) - 대상기간 : 2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31 - 평가자료 : 휴가 관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등) - 인정범위 : 근로기준법 제60조를 준수하고 있으면 인정 ○ 항목 ③ 직원을 위한 병가, 휴직제도 시행 내용을 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 근로기준법 제23조(해고 등의 제한), 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제19조(육아휴직) - 대상기간 : 2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31 - 평가자료 : 휴가 관련 근거서류 - 인정범위 : 직원을 위한 병가, 휴직제도 여부를 확인하고, 그 실적이 있는지 확인하여 시설에서 충분히 이를 보장하고 있다고 판단되는 경우 점수를 인정 ○ 항목 ④ 정기적인 포상제도 내용 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 대상기간 : 2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31 - 평가자료 : 포상제도 시행 관련문서 - 인정범위 : 포상제도는 운영규정에 명시되어 실시하는 제도로써 규정에 맞게 실시하고 있는지 확인한다. <p>※ 법인 내 포상과 대내외 포상도 포함됨</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ⑤ 수당지급에 대한 규정이 있으며 수당지급 내용을 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) - 대상기간 : 2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31 - 평가자료 : 시간외 수당지급에 대한 규정, 수당지급 내용 - 인정범위 : 학비지원, 장학금제도, 경조사비(품) 지급, 성과급 등 이와 유사한 직원복지 인정 ○ 항목 ⑥ 상해보험 가입 여부를 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> - 대상기간 : 2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31 - 평가자료 : 보험증권 - 인정범위 : 상해보험 가입하고 있으면 인정 ○ 항목 ⑦ 직원을 위한 고충처리 규정 및 시행 여부를 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> - 대상기간 : 2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31 - 평가자료 : 고충처리위원회 구성관련 서류, 교육관련 서류, 직원면담, 직원 회의록, 고충처리함 - 인정범위 : 고충처리 규정이 있으며 시행된 근거가 있을 경우 인정
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31
평가 자료	관련규정, 규정 제·개정관련 결재(기안)서류

B. 사업운영 및 후원관리

평가 지표	B1. 사업비 비율 (4점)	
평가 목표	양질의 서비스 제공을 위해서 사업비의 비중을 높이도록 노력하고 있다.	
평가 내용	양질의 서비스 제공을 위해서 사업비의 비중을 높이도록 노력하고 있는가?	해당여부
	① 비율은 30% 이상이다.	
	② 비율은 20% 이상 ~ 30% 미만이다.	
	③ 비율은 10% 이상 ~ 20% 미만이다.	
	④ 비율은 10% 미만이다.	
배점 기준	· 탁월(4) : ① 항목이 해당된다. · 우수(3) : ② 항목이 해당된다. · 보통(2) : ③ 항목이 해당된다. · 미흡(1) : ④ 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>◆ 사업비 비율 = $\frac{\text{사업비}(2016.1 \sim 2017.12)}{\text{보조금}(2016.1 \sim 2017.12)} \times 100 = (\quad)\%$</p> <p>○ 사회복지시설 정보시스템으로 시군에 제출한 2016년, 2017년 세출결산서를 기준으로 한다.</p> <p>○ 사회복지시설 정보시스템을 사용하지 않는 시설의 경우 지방자치단체에 보고한 세출결산서를 기준으로 한다.</p> <p>○ 사업비는 재정구분 없이 사업 수행을 위해 쓰인 비용일체를 말한다. - 사업비의 범위는 사회복지 재무회계 규칙 중 관 '사업비'를 말한다. - 사업비의 재정은 보조금, 기부금, 후원금, 외부 공모사업비 등의 총계를 말한다.</p> <p>○ 최우수기관 인센티브(1,000만원)를 받은 시설은 경상보조금에 포함하여 계산하여야 한다.</p> <p>○ 경상보조금은 기능보강사업비를 제외한 경상보조금을 의미한다. ※ 차량운행비는 용도와 상관없이 운영비에 포함됨. ※ 운영비로 사용된 유급자원봉사자 및 일용직 사용경비는 기타사업비로 인정.</p>	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	2016년 ~ 2017년 세출결산서 총괄표 (지자체에 보고한 결산서를 말한다.)	

평가 지표	B2. 운영법인 전입금 비율 (3점)	
평가 목표	운영법인은 시설에 대한 책임을 갖고 지속적인 지원을 한다.	
평가 내용	보조금 대비 운영법인의 전입금비율은 어느 정도인가?	해당여부
	① 비율은 15% 이상이다.	
	② 비율은 10%이상 ~ 15% 미만이다.	
배점 기준	③ 비율은 5% 이상 ~ 10% 미만이다.	
	· 우수(3) : ① 항목이 해당된다.	점 수
	· 보통(2) : ② 항목이 해당된다.	
· 미흡(1) : ③ 항목이 해당된다.		
평가 방법	<p>◆ 전입금 비율 = $\frac{\text{법인전입금(2016.1~2017.12)}}{\text{보조금(2016.1~2017.12)}} \times 100 = (\quad)\%$</p> <p>○ 사회복지시설 정보시스템으로 시·군에 제출한 2016년, 2017년 세입결산서를 기준으로 한다.</p> <p>○ 자부담(법인전입금)의 범위 : 근거 서류에 법인 자부담(전입금)으로 명시된 금액을 의미한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전년도 이월금 및 기타 잡수입은 제외한다. - 법인의 전입금은 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액에 한정한다. - 법인으로 들어온 후원금이 시설로 전입되었을 경우도 후원금이 아닌 법인 전입금으로 간주한다. <p>※ 법인 전입금과 후원금이 분리되어 있지 않을 경우 후원금은 후원금으로 기재하며 법인 전입금과 후원금 양쪽에 중복 기입되지 않도록 한다.</p> <p>※ 장기요양사업 병행시 수익금 처리는 2017노인보건복지사업안내 별첨 1. 장기요양기관 회계처리 기준 6. 잉여금 법인정출 및 병설 재가장기요양기관의 수익금 관리 절차에 준하는 경우 자부담으로 인정한다.</p> <p>※ 최우수기관으로 선정되어 받은 인센티브(1,000만원)는 경상보조금에 포함하여 계산한다.</p> <p>○ 보조금은 기능보강사업비를 제외한 경상보조금을 의미한다.</p>	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	2016년 ~ 2017년 세입결산서 총괄표(지자체에 보고한 결산서), 후원금(품)수령근거자료	

평가 지표	B3. 후원금(품) 비율 (4점)	
평가 목표	시설은 양질의 서비스제공을 위해 적극적인 후원금 개발을 하고 있다.	
평가 내용	보조금 대비 시설의 후원금 비율은 어느 정도인가?	해당여부
	① 비율은 20% 이상이다.	
	② 비율은 15% 이상 ~ 20% 미만이다.	
	③ 비율은 10% 이상 ~ 15% 미만이다.	
	④ 비율은 10% 미만이다.	
배점 기준	· 탁월(4) : ① 항목이 해당된다. · 우수(3) : ② 항목이 해당된다. · 보통(2) : ③ 항목이 해당된다. · 미흡(1) : ④ 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>◆ 후원금 비율 = $\frac{\text{후원금(2016.1 ~ 2017.12)}}{\text{보조금(2016.1 ~ 2017.12)}} \times 100 = (\quad)\%$</p> <p>○ 사회복지시설 정보시스템으로 시·군에 제출한 2016년, 2017년 세입결산서를 기준으로 한다.</p> <p>○ 후원금 : 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금) - 후원금은 순수 후원금 외에 결연후원금을 포함하며, 외부 공모지원 사업은 제외한다. - 또한 후원금은 세입결산서에 포함되어 있는 금액만 인정한다. - 후원금은 순수한 시설 후원금으로 한다. 법인으로 들어온 후원금이 시설로 전입된 형태는 후원금이 아닌 법인전입금으로 간주한다. ※ 법인 전입금은 후원금에 포함되지 않는다. ※ 후원품은 시가환산액 기준으로 영수증이 발행되고 지자체에 보고된 사항에 대해서는 후원금으로 인정한다. ※ 센터 별도의 후원금 관리 규정이 없는 경우, 모 기관 또는 법인 후원금이 센터 사업비로 사용되었음을 확인할 수 있는 공식문서 등 명확한 근거 자료를 제시할 경우에 인정함. ※ 최우수기관으로 선정되어 받은 인센티브(1,000만원)는 경상보조금에 포함하여 계산함.</p> <p>○ 보조금은 기능보강사업비를 제외한 경상보조금을 의미한다.</p>	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	2016년 ~ 2017년 세입결산서 총괄표(지자체에 보고한 결산서), 후원금(품)수령근거자료(지자체에 보고한 자료에 근거함)	

평가 지표	B4. 회계관리 투명성 (2점)	
평가 목표	시설의 회계관리가 투명하게 이루어지고 있다.	
평가 내용	시설의 회계관리 투명성 정도는 어떠한가?	해당여부
	① 사회복지정보시스템을 통해 회계처리를 하고 있다.	
	② 회계서류가 타 사업과 분리 작성되고 있으며, 필요 서류가 비치되어 있다.	
	③ 수입과 지출 원칙과 방법이 적절하고 증빙서류가 첨부되고 있다.	
	④ 예산서와 결산서가 연1회 이상 공개되고 있다.	
	⑤ 회계연도 후에 외부감사 또는 법인 감사를 연1회 이상 실시하고 있다.	
	⑥ 시설장 및 회계(수입원, 지출원)의 재정정보보증이 가입되어 있다.	
배점 기준	· 우수(2) : 6개 항목이 해당된다.	점 수
	· 미흡(0) : 6개미만 항목이 해당된다.	
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ① <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 재무, 회계규칙 제6조의2(정보매체에 의한 재무·회계처리)에 의하여 사회복지 시설정보시스템 또는 사회복지시설정보시스템과 연동되는 프로그램을 활용하여 회계처리를 하고 있으면 인정한다. ○ 항목 ② <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지법인 재무규칙 제11조(예산에 첨부하여야 할 서류)에 의한 예산총칙, 세입·세출명세서, 임직원 보수일람표, 당해예산 의결한 이사회 회의록이 비치되어 있으면 인정한다. - 시설 별도의 현금 출납부, 수입부, 지출부가 관리되고 있는지 확인한다. - 독립 센터의 경우도 회계서류를 반드시 확인한다. ○ 항목 ③ <ul style="list-style-type: none"> - 계좌입금, 법인카드사용 등의 지출 집행절차와 지출 후 영수증, 세금계산서 등의 증빙서류가 갖추어져 있는지 확인한다. ○ 항목 ④ <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제10조, 제19조 시설의 회계별 세입·세출예산개요와 결산서를 자체 또는 외부관련 홈페이지, 정기간행물, 게시판 등을 통해 20일 이상 공개한 근거자료를 확인한다. ○ 항목 ⑤ <ul style="list-style-type: none"> - 외부감사란 기관의 결산서에 대하여 적정성을 검토하는 외부 공인회계사 또는 법인 감사에 의한 감사를 의미하며, 지자체에 의한 감사(지도점검)는 제외한다. ※ 전자결재시스템 등을 사용하여 업무처리가 원활하게 처리되고 있는 경우 인정함. 단, 증빙자료(영수증, 계좌입금의뢰서, 세금계산서 등)는 원본으로 보관되어 있어야 함. ○ 항목 ⑥ <ul style="list-style-type: none"> ※ 지방재정법 제95조(회계관계공무원의 재정보증) ① 회계관계공무원(「회계관계직원 등의 책임에 관한 법률」 제2조제2호 나목에 해당하는 사람을 포함한다)은 재정보증이 없이는 그 직무를 담당할 수 없음 	

	<p>※ 회계관계직원 등의 책임에 관한 법률 제2조제2호 나목「지방재정법」 등 지방자치단체의 예산 및 회계에 관계되는 사항을 정한 법령에 따라 지방자치단체의 회계사무를 집행하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람</p> <p>가. 징수관, 재무관, 지출원, 출납원, 물품관리관 및 물품 사용 공무원</p> <p>나. 가목에 규정되지 아니한 사람으로서 제1호 각 목에 규정된 사람이 집행하는 회계사무에 준하는 사무를 처리하는 사람</p> <p>- 시설장 및 회계의 재정보증보험 가입 확인서 또는 보험료 지출내역을 말한다.</p>
<p>평가 기간</p>	<p>2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31</p>
<p>평가 자료</p>	<p>회계장부(현금 출납부, 수입부, 지출부) 및 관련서류, 감사보고서, 결산보고서, 공고문, 재정보증보험 가입 확인가능 서류</p>

평가 지표	B5. 후원금(품) 사용 및 관리 (3점)	
평가 목표	지역사회 자원 활용을 위하여 체계적인 후원개발 계획을 수립 및 관리하고 있다.	
평가 내용	후원금(품) 사용 및 관리 상태는 어떠한가?	해당여부
	① 후원개발, 관리에 대한 사업계획이 구체적으로 수립되어 있다.	
	② 후원금에 대한 영수증을 발급하고 있다.	
	③ 영수증 발급목록을 작성하여 비치하고 있다.	
	④ 후원금의 수입 및 사용내역을 후원자에게 연 1회 이상 보고(통보)하고 있다.	
	⑤ 후원금의 수입 및 사용내용을 연1회 이상(다음 연도 3월 31일까지) 통보 및 공고한다.	
배점 기준	· 우수(3) : 5개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 3~4개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1~2개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①</p> <p>- 시설에서 사군에 제출한 사업계획서에 반영되어 있는지, 후원개발 및 관리 상태에 대한 계획을 확인할 수 있는 문서가 있는 경우 인정한다.</p> <p>○ 항목 ②, ③</p> <p>- 사회복지 시설 및 재무 회계 규칙 제41조의4(후원금의 영수증 발급 등)</p> <p>① 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 받을 때에는 「소득세법 시행규칙」 제101호의 3에 따른 기부금 영수증 서식 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조 제7항 제3호의 3에 따른 기부금 영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성 비치하여야 한다.</p> <p>② 법인의 대표이사과 시설의 장은 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받을 때에는 법인명의로 후원금전용계좌나 시설의 명칭이 부기된 시설장 명의의 계좌(이하“후원금 전용계좌 등”이라한다.)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다.</p> <p>③ 법인의 대표이사 및 시설의 장은 후원금을 받을 때에는 각각의 법인 및 시설별로 후원금 전용계좌 등을 구분하여 사용하여야 하며, 미리 후원자에게 후원금 전용계좌 등의 구분에 관한 사항을 안내하여야 한다.</p> <p>④ 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌 등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러지 아니하다.</p> <p>○ 항목 ④, ⑤</p> <p>- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제41조의 5(후원금의 수입 및 사용내용통보)법인 대표이사과 시설의 장은 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 낸 법인단체 또는 개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 법인이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.</p> <p>- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제19조(결산서의 작성 제출), 제20조(결산보고서에 첨부해야 할 서류)에 의거 다음연도 3월 31일까지 제출하며 제41조의 6(후원금의 수입 사용결과보고 및 공개)에 의거 3개월 동안 공고해야 한다.</p>	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	후원개발 관리계획서, 기부금(품) 영수증 발행대장, 정기간행물(소식지) 외부공고 기록 및 증빙서류	

C. 대상자 및 서비스 관리

평가 지표	C1. 서비스 이용자 선정 (5점)	
평가 목표	서비스 이용자 선정은 적절하게 이루어지고 있다.	
평가 내용	서비스 이용자 선정은 적절한가?	해당여부
	① 신규 이용자의 타 유사서비스 중복지원 여부를 확인하기 위하여 시·군에 확인하여 선정하였다.	
	② 기존 이용자의 타 유사서비스 중복지원 여부를 확인하기 위하여 연2회 시·군에 중복 확인을 지자체에 서류를 제출하여 승인을 받았다.	
	③ 노인장기요양보험급여와 중복지원이 된 이용자가 없다.	
	④ 노인돌봄 기본서비스 및 종합 서비스와 중복지원 된 이용자가 없다.	
	⑤ 대상자 중 가구 내 유사서비스 이용자가 있는지 확인하고 서비스 제공여부를 결정한다.	
배점 기준	· 탁월(5) : 5개 항목이 해당된다. · 우수(4) : 4개 항목이 해당된다. · 보통(3) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡(2) : 2개 항목이 해당된다. · 취약(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①~⑤</p> <p><서비스 제외대상></p> <ul style="list-style-type: none"> - 장기요양, 노인돌봄, 무한돌봄 등 국가 및 지자체에서 지원하는 유사서비스 이용자 (중복지원 불가) - 재가노인지원서비스는 가구에 대한 지원서비스로서 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 장기요양서비스(방문요양), 노인돌봄서비스(기본·종합) 수혜자가 있을 경우 지원 제외 (경기도 재가지원노인서비스 사업계획에 명시) ⇒ 장기요양 및 노인돌봄 등 서비스 지원 연계(전환) - 사회복지 정보시스템을 통해 대상자 적합여부를 확인하기 위하여 공문을 제출하였지만 시군에서 승인되지 않았으면 대상자로 선정할 수 없다. <p>○ 항목 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 신규대상자 발생 시 중복지원 여부를 지자체에 적격여부 확인을 통하여 승인을 받고 수혜자와 계약을 체결하였는지 확인한다. - 평가기간 신규대상자 명부 및 지자체 담당자의 적합여부 승인을 확인할 수 있는 서류가 보관되어 있으면 인정한다. <p>○ 항목 ②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경기도 지침에 의거하여 연2회(1,7월) 지자체에 이용대상자 전체명단을 제출한 후 지자체로부터 승인처리를 받았으면 인정한다. ※ 1,7월이 아니어도 매년 2회 지자체에 전체명부를 제출하여 승인받았으면 인정함. <p>○ 항목 ⑤ : 2018년 평가에 한하여 구두 확인도 인정</p>	
평가 기간	2016. 1. 1. ~ 2017. 12. 31.	
평가 자료	서비스 대상자 명부, 이용 신청자, 대상자 적격여부(자격, 중복) 요청 및 승인관련 서류	

평가 지표	C2. 서비스 이용 인원 규모 (4점)	
평가 목표	서비스 이용 인원 규모는 적정하다.	
평가 내용	서비스 이용 인원 규모는 적정한가?	해당여부
	① 센터 이용정원은 80명 이상이다.	
	② 총 대상자 중 등급외자(A, B, C)가 40% 이상이다.	
	③ 기초생활수급자 또는 차상위 비율이 서비스 이용인원의 30% 이상이다.	
	④ 이용자 중 독거노인이 60% 이상이다.	
배점 기준	탁월(4) : 위의 항목 중 4개 항목이 해당된다. 우수(3) : 위의 항목 중 3개 항목이 해당된다. 보통(2) : 위의 항목 중 2개 항목이 해당된다. 미흡(1) : 위의 항목 중 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①, ③</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이용대상 : 저소득 대상자, 기타 긴급지원 대상자 ('17년 경기도 재가노인지원서비스센터 운영계획) - 저소득 대상자 80% 이상 <ul style="list-style-type: none"> · 연령기준 : 만 65세 이상 · 소득기준 : 전국가구 기준 중위소득 150% 이하 · 건강기준 : 장기요양 등급외자 및 혼자서 일상생활이 어려운자 - 기타 긴급지원 대상자 기준 : 20% 이내 <ul style="list-style-type: none"> · 적절한 부양을 받지 못하고 혼자서 일상생활이 어려운자 · 기타 자연재해 등으로 긴급지원 필요한 자 <p>※ 우선순위 : ① 기초생활수급자 ② 차상위 ③ 월평균 소득 150%이하 ④ 장기요양등급(A,B) ⑤ 독거유무 등 고려, 사군에서 선정·관리</p> <p>※ 총 대상자 중 등급외자(A, B, C) 40%이상 유지</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관리대상자는 시설 당 80명 이상, 중점관리대상자는 40명 이상이다. <p>○ 항목 ②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 등급외자 확인을 위하여, 장기요양 인정통보서 또는 지자체공문 등을 확인한다. <p>○ 항목 ④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 내 돌봄노인의 서비스 사각지대 노출을 예방하도록 노력한다. 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	서비스대상자 명부, 2016-2017년 실적보고서, 사례관리현황, 장기요양 인정통보서, 지자체공문 서비스대상자 개별파일 등	

평가 지표	C3. 모든 대상자의 사정 및 재사정 실시 (5점)	
평가 목표	서비스 이용자에 대한 요구사정 및 재사정이 실시되고 있다.	
평가 내용	서비스 이용자에 대한 욕구사정 및 재사정이 실시되고 있는가?	해당여부
	① 이용 신청 시 초기상담과 기록이 이루어지고 있다.	
	② 이용적격기준에 대한 사정이 이루어지고 있다.	
	③ 적절한 사정척도를 이용하여 이용자의 신체적 기능, 인지력 기능 등에 대한 사정이 이루어지고 있다.	
	④ 이용자에 대한 정기적인 재사정을 연 1회 이상 실시하고 있다.	
	⑤ 재사정의 절차와 결과를 기록·관리하고 있다	
배점 기준	· 탁월(5) : 5개 항목이 해당된다. · 우수(4) : 4개 항목이 해당된다. · 보통(3) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡(2) : 2개 항목이 해당된다. · 취약(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ① - 이용 신청서 이루어졌던 이용자에 대한 생활사, 병력, 개인적 욕구 등의 상담 내용을 확인한다. ○ 항목 ② - 이용적격기준에 해당하는 연령, 노인성질환, 수급, 소득여부에 대한 사정이 이루어졌는지 확인한다. ○ 항목 ③ - 사정도구를 활용하여 이용자의 신체적 기능 및 병력, 인지력, 사회심리적 상태, 경제적 상태, 지역사회관계망 등에 대한 사정이 이루어졌는지 확인한다. ○ 항목 ④ - 이용자에 대해 연1회 이상 재사정이 이루어지고 있는지 확인한다. (단, 중점 대상자는 반드시 측정도구를 가지고 재사정을 하고, 일반 대상자는 측정도구 없이 재사정 기록지만을 기록해도 된다.) - 측정도구라 함은 재사정기록지 + 기본사항을 제외한 ADL, IADL, 정서적 측면, 사회적 측면, 욕구 파악을 위한 양식이 해당된다. ○ 항목 ⑤ - 재사정의 결과를 바탕으로 서비스계획의 일부 수정 또는 새로운 계획수립, 기존계획에 따른 서비스의 계속 지원 등을 결정하고 있는지 확인한다. 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	초기면접지, 사정기록지, 대상자선정기준표, 케이스 화일, 개인별 사정 및 재사정 기록, 재사정에 의한 서비스 동의서 및 계획서 등	

평가 지표	C4. 중점대상자의 사례관리의 적절성 (5점)	
평가 목표	대상자에 대한 사례관리가 적절하게 이루어지고 있다.	
평가 내용	대상자에 대한 사례관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 이용자의 욕구파악을 근거로 한 서비스계획이 수립되고 있다.	
	② 서비스 대상선정 및 서비스 제공과 관련된 대상자 사례회의가 월1회 이상 진행되고 있다.	
	③ 사례회의의 결과를 서비스 제공 및 사례관리에 과정에 반영하고 있다.	
	④ 새로운 욕구가 발생되거나 서비스가 부적합할 때 재 사정을 실시하고 있다.	
	⑤ 개인별 사례평가서가 마련되어 있고, 결과가 서비스계획에 반영되고 있다.	
	⑥ 중점관리자 75% 이상이 현재 재가노인서비스 이용 상태를 유지하고 있다.	
배점 기준	· 탁월(5) : 6개 항목이 해당된다. · 우수(4) : 5개 항목이 해당된다. · 보통(3) : 4개 항목이 해당된다. · 미흡(2) : 3개 항목이 해당된다. · 취약(1) : 1~2개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ① - 이용자의 욕구를 반영하여 개별서비스계획 및 목표수립이 이루어졌는지 확인한다. ○ 항목 ② - 사정과정에서 확인된 이용자의 정보를 토대로 서비스대상선정 및 서비스지원 방향을 논의하는 사례회의가 진행되고 있는지 확인한다. 지역사회 내 전문가 자문이나 외부 유관기관과의 자원 연계를 위한 회의도 인정한다. ○ 항목 ③ - 사례회의의 결과가 기록되어 있고 서비스계획수립, 서비스제공 등 사례관리과정에 반영되어 있는지 확인한다. - 사례회의의 결과에는 회의일시, 장소, 참석자, 서명부, 사진 등이 있어야 한다. ○ 항목 ④ - 재사정을 위한 척도가 마련되어 있고 활용되고 있는지 확인한다. ○ 항목 ⑤ - 이용자의 욕구변화, 사정, 재사정, 서비스계획수립, 서비스제공 및 점검, 등 서비스 목표달성 평가에 관한 사항이 기록·관리되고 있으며 서비스 제공 계획에 실제로 반영되었는지 확인한다. ○ 항목 ⑥ - 중점관리대상자로 선정 후 1년 이상 서비스를 이용하고 있는지 확인 한다. (이용자 유지율 75% 이상인지 서비스 대상자 목록을 통해 확인) 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	사례관리 관련 파일(사례접수 일지, 초기면접지, 사정기록지, 대상자선정기준표, 사례회의록, 서비스 계획서, 서비스 과정(제공) 기록지, 서비스 연계 및 의뢰서 등)	

평가 지표	C5. 서비스 제공 과정의 적절성 (5점)													
평가 목표	서비스 제공이 적절하게 진행되고 있다.													
평가 내용	서비스 제공이 적절하게 진행되고 있는가?	해당여부												
	① 직접서비스와 간접서비스 모두 사업계획서에 근거하고 사업이 이루어지고 있다.													
	② 서비스 제공에 대한 결과보고서가 체계적으로 기록, 관리되고 있다.													
	③ 응급상황에 연락할 수 있는 서비스제공기관의 연락처가 제공되고 있다.													
	④ 유급봉사원의 서비스 제공 활동이 체계적으로 기록·관리되고 있다.													
	⑤ 중점관리 대상자의 50% 이상에게 1주일에 2회 이상 서비스를 제공한다.													
배점 기준	· 탁월(5) : 5개 항목이 해당된다. · 우수(4) : 4개 항목이 해당된다. · 보통(3) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡(2) : 2개 항목이 해당된다. · 취약(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수												
평가 방법	<p>○ 항목 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예방적사업이 영역별(중분류) 프로그램계획을 수립하고 그 안에서 다양한 서비스(소분류)를 개발하여 제공되고 있는지 확인한다. - 분류 예시 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">대분류(사업)</th> <th style="text-align: center;">중분류(프로그램)</th> <th style="text-align: center;">소분류(서비스)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">예방적사업 (직접서비스)</td> <td style="text-align: center;">일상생활지원 정서지원 주거환경개선지원 등</td> <td style="text-align: center;">무료급식 및 밑반찬 행정지원 차량이송서비스 등</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> - 사회안전망 구축사업이 영역별(중분류) 사업계획을 수립하고 그 안에서 다양한 서비스(소분류)가 제공되고 있는지 확인한다. - 분류 예시 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">대분류(사업)</th> <th style="text-align: center;">중분류(프로그램)</th> <th style="text-align: center;">소분류(서비스)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">사회안전망구축사업 (간접서비스)</td> <td style="text-align: center;">연계지원 교육지원 지역사회 네트워크 등</td> <td style="text-align: center;">안전확인서비스 의료연계서비스 노인장기요양보험 등</td> </tr> </tbody> </table>		대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)	예방적사업 (직접서비스)	일상생활지원 정서지원 주거환경개선지원 등	무료급식 및 밑반찬 행정지원 차량이송서비스 등	대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)	사회안전망구축사업 (간접서비스)	연계지원 교육지원 지역사회 네트워크 등	안전확인서비스 의료연계서비스 노인장기요양보험 등
	대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)											
	예방적사업 (직접서비스)	일상생활지원 정서지원 주거환경개선지원 등	무료급식 및 밑반찬 행정지원 차량이송서비스 등											
	대분류(사업)	중분류(프로그램)	소분류(서비스)											
사회안전망구축사업 (간접서비스)	연계지원 교육지원 지역사회 네트워크 등	안전확인서비스 의료연계서비스 노인장기요양보험 등												
<p>○ 항목②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업을 마치고 사후적으로 평가하고 논의한 결과보고서를 확인한다. 														
<p>○ 항목 ③</p> <ul style="list-style-type: none"> - 응급(긴급)상황 발생 시 서비스제공기관에 연락 할 수 있는 연락처 등이 제공되고 있는지 확인한다. 														
<p>○ 항목 ④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 유급봉사원 활동일지를 기록·관리하고 있는지 확인한다(사회복지사, 직원, 무급봉사자가 직접 서비스를 제공했으면 그 활동일지도 인정함). - 유급봉사원 활동에서(관리카드, 활동일지, 직무만족도 조사 결과, 필요시 면담실시)는 한 가지만 있어도 인정한다. 														

	<p>○ 항목 ⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중점관리 대상자 서비스 제공 횟수가 충분히 이뤄지고 있는지를 확인한다. - 중점관리 대상자에게 '직접' 방문하여 제공한 모든 대면서비스의 횟수를 인정한다(밀반찬 배달, 도시락 서비스 등 개별서비스의 제공도 포함) - 중점관리 대상자는 사례관리의 대상이므로 자주 방문해서 서비스를 제공하고, 서비스 제공 사항은 개인별 사례관리 일지에도 기록해야 한다. - 사회복지 정보시스템에 개인별 서비스 기록을 등록하고 출력한 것도 인정한다.
<p>평가 기간</p>	<p>2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31</p>
<p>평가 자료</p>	<p>사례관리 관련 파일(사례접수 일지, 초기면접지, 사정기록지, 대상자선정기준표, 사례회의록, 서비스 계획서, 서비스 과정(제공) 기록지, 서비스 연계 및 의뢰서 등)</p>

평가 지표	C6. 서비스 점검 및 관리 (5점)	
평가 목표	서비스 점검 및 관리가 적절하게 이루어지고 있다.	
평가 내용	서비스 점검 및 관리가 적절하게 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 서비스 계획, 과정, 평가가 체계적으로 기록, 관리되고 있다.	
	② 서비스 제공 평가를 계획에 반영하고 있다.	
	③ 서비스 제공에 대한 슈퍼비전이 이루어지고 있다.	
	④ 이용자 또는 보호자 의견(욕구조사와 모니터링 등)을 통해 서비스를 제공하고 있다.	
	⑤ 이용자 또는 보호자 만족도 조사를 실시하고 이를 반영해 서비스를 제공하고 있다.	
배점 기준	· 탁월(5) : 5개 항목이 해당된다. · 우수(4) : 4개 항목이 해당된다. · 보통(3) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡(2) : 2개 항목이 해당된다. · 취약(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 진행과정은 서비스 실천의 전 과정을 말한다. - 접수→사정→사례회의→서비스계획수립→서비스제공 및 점검→재사정 및 종결 절차를 체계적으로 기록·관리하고 있는지 확인한다. <p>○ 항목 ②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 계획에 의한 서비스 제공, 이용자 상황 변화, 서비스 제공과정 내용기록, 중복서비스 조정, 자원연계 등에 대한 확인(점검)과 조치가 이루어지고 있는지 확인한다. <p>○ 항목 ③</p> <ul style="list-style-type: none"> - 외부전문가 또는 내부 전문가(상급자)의 자문 등의 슈퍼비전 기록물을 확인한다. ※ 슈퍼비전 내용은 서비스제공의 문제점, 개선방안, 제언 등을 포함하며, 단순한 메모는 해당되지 않는다. (내용이 포함되어 있으면 e-mail 등 온라인을 통한 슈퍼비전도 인정한다). <p>○ 항목 ④, ⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인력기준인 시설장, 사회복지사, 사무원이 직접 실시한 욕구조사, 만족도 조사, 모니터링 등만 인정한다. 서류상에 실시 날짜, 작성자 사인 등이 있는 것만 인정한다. ※ 욕구조사 설문지, 모니터링 설문지, 모니터링회의(사례회의)여부, 만족도 조사 등을 확인한다(이용자변화, 애로사항공유, 정보교환 등). ※ 서비스 제공 과정을 확인할 수 있는 파일은 기관에서 제공하는 것과 랜덤으로 선택된 것을 확인 (총 6개). <ul style="list-style-type: none"> · 일반대상자 1, 중점관리 2 (기관에서 제공). · 일반대상자 1, 중점관리 2 (랜덤 선택). 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	서비스 및 사례관리 관련서류(사업계획서, 결과보고서, 사례접수일지, 초기면접지, 사정기록지, 사례회의록, 서비스계획서, 서비스 이용안내 및 동의서, 과정상담일지, 서비스 연계 및 의뢰서 등), 슈퍼비전일지, 모니터링 설문지 등	

평가 지표	C7. 서비스 제공 표준 매뉴얼 (3점)	
평가 목표	표준서비스 제공을 위한 매뉴얼을 활용하고 있다.	
평가 내용	표준서비스 제공을 위한 매뉴얼을 활용하고 있는가?	해당여부
	① 서비스 제공 및 업무에 관한 표준매뉴얼이 있으며, 신규직원 교육에 활용하고 있다.	
	② 서비스 제공 및 업무에 관한 매뉴얼이 있으며 직원 교육에 활용하고 있다.	
	③ 서비스 제공 및 업무에 관한 표준매뉴얼이 있다.	
배점 기준	· 우수(3) : ① 항목이 해당된다. · 보통(2) : ② 항목이 해당된다. · 미흡(1) : ③ 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ① ~ ③</p> <ul style="list-style-type: none"> - 유급봉사원, 사회복지사, 사무원 등 신입직원을 대상으로 하는 업무 매뉴얼이 있고 이를 직원교육에 활용하고 있는지 확인한다. - 경기도재가노인복지협회에서 제공된 매뉴얼 등 재가노인지원서비스와 관련 업무에 관한 매뉴얼은 모두 인정한다. - 평가일까지 업무 표준매뉴얼을 비치하고, 직원교육에 활용한 근거자료가 있으면 인정한다. ※ 필수사항 : 교육일자, 시간, 장소, 참석자 서명, 사진자료 등 	
평가 기간	평가일 현재	
평가 자료	업무 표준매뉴얼, 직원교육결과보고서 등	

평가 지표	C8. 이용자별 개별 서비스 관리 (2점)	
평가 목표	서비스 제공과정에 대한 기록 관리를 통해 이용자의 욕구에 적절한 서비스를 제공하고 있다	
평가 내용	서비스 대상자의 욕구에 맞는 개별 서비스가 이루어지고 있는가?	해당여부
	① 모든 이용자의 서비스 제공기록을 작성하고 있으며, 이용자의 상태변화를 기록하고 있다.	
	② 이용자 개별파일에는 욕구에 맞게 제공되는 서비스의 내용이 정리되어 있다.	
	③ 중점관리 대상자와 일반 대상자를 구분하여 서비스가 이루어지고 있다.	
배점 기준	· 우수(2) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡(0) : 1~2개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①</p> <p>- 센터에서 제공하는 서비스의 이용자별로 서비스 제공기록 파일을 보유하고 있으며 정기적인 서비스를 제공한 기록이 보관되어있는지 확인한다.</p> <p>○ 항목 ②</p> <p>- 이용자의 서비스 이용기간 동안 욕구를 사정 또는 재사정하고 필요에 부합하는 서비스를 제공하였는지 기록을 통해 확인한다. 초기상담기록, 기간연장 기록, 재사정 기록, 서비스 제공 내용 기록 등</p> <p>○ 항목 ③</p> <p>- 센터 별 총 일반관리 대상자와 중점관리대상자를 구분하고 제공되는 서비스의 내용을 따로 기록하고 있는지 확인한다(서비스 제공기록지 등).</p> <p>※ 개인 서비스 파일에는 이용자 성명, 생년월일, 서비스 제공 인력명, 서비스 내용, 서비스 제공일자, 서비스 제공자와 이용자의 날인 등이 있는지 확인</p>	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	2016 ~ 2017년 시군에 승인받은 신규대상자 명부, 종결처리대장, 사례관리현황 2016 ~ 2017년 실적보고서, 외부(자체) 서비스 연계의뢰서 등	

평가 지표	C9. 이용자 권익보호 (5점)	
평가 목표	이용자 권익 보호를 위한 체계 및 처리과정을 갖추고 있다.	
평가 내용	이용자의 권리가 보장되고 있는가?	해당여부
	① 제공되는 서비스에 대한 공지가 이루어지고 있다.	
	② 이용신청서를 통한 본인의 동의가 이루어지고 있다.	
	③ 개인 정보수집과 관련하여 이용자의 동의가 이루어지고 있다.	
	④ 이용자들의 의견이나 고충, 불만 등을 파악해서 서비스 제공에 반영하고 있다.	
	⑤ 서비스 종결 처리 및 승인절차에 대해 문서를 통해 처리되고 있다.	
배점 기준	· 탁월(5) : 5개 항목이 해당된다. · 우수(4) : 4개 항목이 해당된다. · 보통(3) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡(2) : 2개 항목이 해당된다. · 취약(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ① <ul style="list-style-type: none"> - 제공되는 서비스에 대한 부분을 사전에 대상노인에게 공지하는지를 확인한다. - 매년 대상자에게 신청서, 계약서, 개인정보동의서, 서비스이용안내 및 동의서의 사본 또는 부분을 제공하고 있는지 확인한다. ※ 경기도 사업지침에 근거하여 서비스기간이 1년이므로 개인별 재사정에 따라 연장은 가능하나 매년 이용자의 권리가 보장될 수 있도록 기본 서류를 제공하여야 한다. ○ 항목 ② <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 신청서에 본인의 동의가 이루어졌는지를 확인한다. ○ 항목 ③ <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 개인정보제공 및 활용에 관한 승낙서를 작성·보관하고 있는지 확인한다. ○ 항목 ④ <ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 의견이나 고충, 불만을 파악해서 기록하고 있는지 여부와 이를 실제로 서비스 제공에 반영했는지 여부를 확인한다. ○ 항목 ⑤ <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 적격여부 확인 및 승인의뢰 등에 관한 사항과 종결시 사유와 시기 등이 기록, 처리된 문서가 있는지 확인한다. 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	서비스이용신청서, 서비스 이용안내 및 동의서, 개인정보 활용 동의서, 서비스 과정 기록지, 서비스 제공 기록지, 대상자 적격여부 확인 및 승인의뢰 관련 서류, 종결처리 관련 서류 등	

평가 지표	C10. 치매대응전략 (2점)																																				
평가 목표	센터는 이용자의 치매증상 및 문제행동에 대해 대비체계를 수립하고 있다.																																				
평가 내용	센터는 이용자의 치매증상 및 문제행동에 대해 대비체계를 수립하고 있는가?	해당여부																																			
	① 이용자에게 치매진단 기준에 의한 도구를 사용하여 정기적으로 검사를 실시하고 있다.																																				
	② 치매가 의심되는 이용자, 문제행동이 있는 이용자를 파악하고 있다.																																				
	③ 치매가 심각하다고 판단된 이용자를 병원, 보건소, 치매센터 등에 검사를 의뢰한 적이 있다.																																				
	④ 직원과 이용자들에게 치매행동 이해와 관련된 교육 또는 정보를 제공하고 있다.																																				
배점 기준	· 우수(2) : 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	점 수																																			
	· 미흡(1) : 위 항목 중 1~3가지 항목이 해당된다.																																				
평가 방법	<p>※ 치매노인들은 흥분, 행동문제, 혼돈증세를 나타내거나 충동 통제력을 잃을 수 있다. 이는 어린애 같은 충동을 통제하는 뇌의 부분이 손상되었기 때문이다. 치매노인들은 상황의 심각성이나 자신의 행동이 남에게 끼칠 영향을 생각조차 못한다.</p> <p>○ 항목 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 치매진단기준은 대한노인정신의학회(2003) 한국형치매평가검사를 참조. - 국내에서 개발된 치매 평가 척도들 중에서 간단한 교육과 훈련 후에 지역사회에서 쉽게 사용할 수 있는 간편 검사들을 인정한다. 																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>평가도구</th> <th>개발목적</th> <th>피검자</th> <th>소요시간</th> <th>특 징</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>단축형 삼성치매선별지 (S-SDQ)</td> <td>치매노인 선별검사</td> <td>보호자</td> <td>5분 이내</td> <td>설문지 형식의 치매 선별검사 도구</td> </tr> <tr> <td>간이정신상태검사 (K-MMSE)</td> <td>치매노인 선별검사</td> <td>노인</td> <td>5~10분</td> <td>가장 널리 사용되는 치매선별검사 도구</td> </tr> <tr> <td>일상활동평가-복합 (S-IADL)</td> <td>도구적 일상생활기능 평가</td> <td>보호자</td> <td>10~15분</td> <td>사회생활 영위에 필요한 도구적 일상 활동 기능 평가</td> </tr> <tr> <td>일상활동 평가-기초(S-ADL)</td> <td>일상생활기능평가</td> <td>보호자</td> <td>5~10분</td> <td>자신의 육체를 돌보는 데 필요한 기 초적 생활 활동 기능평가</td> </tr> <tr> <td>신경정신행동검사 (NPI-Q)</td> <td>행동장애평가</td> <td>보호자</td> <td>약 5분</td> <td>각종 행동증상 대한 질문지</td> </tr> <tr> <td>치매임상평가척도</td> <td>치매임상단계평가</td> <td>노인, 보호자</td> <td>약 40분</td> <td>반 구조화된 면담형식</td> </tr> </tbody> </table>		평가도구	개발목적	피검자	소요시간	특 징	단축형 삼성치매선별지 (S-SDQ)	치매노인 선별검사	보호자	5분 이내	설문지 형식의 치매 선별검사 도구	간이정신상태검사 (K-MMSE)	치매노인 선별검사	노인	5~10분	가장 널리 사용되는 치매선별검사 도구	일상활동평가-복합 (S-IADL)	도구적 일상생활기능 평가	보호자	10~15분	사회생활 영위에 필요한 도구적 일상 활동 기능 평가	일상활동 평가-기초(S-ADL)	일상생활기능평가	보호자	5~10분	자신의 육체를 돌보는 데 필요한 기 초적 생활 활동 기능평가	신경정신행동검사 (NPI-Q)	행동장애평가	보호자	약 5분	각종 행동증상 대한 질문지	치매임상평가척도	치매임상단계평가	노인, 보호자	약 40분	반 구조화된 면담형식
	평가도구	개발목적	피검자	소요시간	특 징																																
	단축형 삼성치매선별지 (S-SDQ)	치매노인 선별검사	보호자	5분 이내	설문지 형식의 치매 선별검사 도구																																
	간이정신상태검사 (K-MMSE)	치매노인 선별검사	노인	5~10분	가장 널리 사용되는 치매선별검사 도구																																
	일상활동평가-복합 (S-IADL)	도구적 일상생활기능 평가	보호자	10~15분	사회생활 영위에 필요한 도구적 일상 활동 기능 평가																																
	일상활동 평가-기초(S-ADL)	일상생활기능평가	보호자	5~10분	자신의 육체를 돌보는 데 필요한 기 초적 생활 활동 기능평가																																
	신경정신행동검사 (NPI-Q)	행동장애평가	보호자	약 5분	각종 행동증상 대한 질문지																																
	치매임상평가척도	치매임상단계평가	노인, 보호자	약 40분	반 구조화된 면담형식																																
	<p>○ 항목 ②~④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이용자를 보호하기 위해 이용자(보호자)에게 집체 또는 유인물을 통해 교육을 실시했는지 확인한다. 																																				

	<ul style="list-style-type: none"> - 직원들은 치매예방교육을 정기적으로 받고 있는지 확인한다. - 직원들은 치매 노인의 행동에 대해 숙지하고 있는지 확인한다. <p>○ 항목 ①~④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 이용자들을 대상으로 검사를 실시한 근거자료 또는 교육결과보고서 및 자료를 통해 확인한다.
<p>평가 기간</p>	<p>평가일 현재</p>
<p>평가 자료</p>	<p>개인서비스 제공일지, 직원 교육결과보고 및 교육자료 확인</p>

평가 지표	C11. 서비스 종료 및 신규 이용자 발굴 (3점)	
평가 목표	서비스 대상자 발굴과 서비스 연계가 잘 이루어지고 있다.	
평가 내용	서비스 대상자의 발굴과 서비스 연계는 어떠한가?	해당여부
	① 이용자의 서비스 종료 후 유사 재가서비스 전환 및 자원봉사 연계지원이 이루어지고 있다.	
	② 이용기간 종료 후 개인별 재사정에 따라 기간연장이 이루어지고 있다.	
	③ 재가서비스가 필요한 저소득 등급외자 등 취약계층의 신규발굴이 이루어지고 있다.	
배점 기준	· 우수(3) : 3개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>※ 경기도 재가노인지원서비스 사업계획 상 서비스 기간은 1년으로 명시. 단, 개인별 사정에 따라 연장 가능</p> <p>○ 항목 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중점관리대상자 : 40명(통합시설 93명) 이상 <ul style="list-style-type: none"> ※ 이용기간 종료 후 유사 재가서비스(장기요양, 노인돌봄종합 등) 전환 및 자원봉사 연계 지원한 결과 사례가 있으면 인정 - 자체적으로 운영하고 있는 사업(장기요양, 노인돌봄종합, 노인돌봄기본 등)에 연계하여도 인정한다. <p>○ 항목 ②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 이용기간 종료 후 개인별 재사정을 통해 기간연장이 이루어졌는지 회의록 및 서류를 확인한다. (이용자 개인파일, 신규대상자 리스트, 이용자 신청서 등 확인) <p>○ 항목 ③</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재가서비스가 필요한 저소득 등급외자 등 취약계층의 신규 발굴과 서비스 이용이 종료된 대상자의 타 서비스 연계 등 대상자 전환 관리사항을 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> ※ 평가 대상기간 중 위의 내용이 연 평균 2건 이상이면 인정 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	2016 ~ 2017년 시군에 승인받은 신규대상자 명부, 종결처리대장, 사례관리현황 2016 ~ 2017년 실적보고서, 외부(자체) 서비스 연계의뢰서 등	

D. 지역사회 활용

평가 지표	D1. 지역자원연계 활용 (4점)		
평가 목표	센터는 다양한 지역연계자원을 활용하여 이용자에게 적절한 서비스를 제공한다.		
평가 내용	지역자원연계 활용 노력은 적절한가?	해당여부	
	① 지역사회 노인복지관련 기관(시설)등과 MOU를 체결한 실적이 있다.		
	② 유관기관협의체에 가입하거나 참여하고 있다.		
	③ 센터는 지역자원개발을 위하여 자체 후원·모금사업 등을 연1회 이상 추진한다.		
평가 내용	④ 지역자원을 활용하여 이용자들에게 다양한 혜택을 제공하고 있다.		
	배점 기준 · 탁월(4) : 4개 항목이 해당된다. · 우수(3) : 3개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수	
평가 방법	○ 항목 ① - 지역사회 내 공공기관 및 노인복지 관련 시설 등 이다. - MOU를 체결한 협약서를 확인한다. - 사회복지사업안내에 제시된 사회복지시설을 기본으로 연관 시설은 인정한다. - 평가기간 내 1회 이상이면 인정한다. ○ 항목 ② - 지역사회보장협의체, 재가복지연합회 등에 직접 가입하거나 정기적으로 참여하고 있는지 확인한다. ※ 부설시설의 경우 모 기관과의 연계는 시설의 자발적인 노력으로 보기 어려워 인정하지 않음 ○ 항목 ③ - 지역자원 발굴을 위한 노력 및 자체 후원모금 사업을 추진한 근거를 확인 한다. ○ 항목 ④ - 푸드뱅크, 이웃, 가게, 식당, 미용실 등의 지역자원으로부터 기탁, 할인 등 다양한 혜택을 받을 수 있도록 연계한 실적이 있는지 확인한다. - 타 복지시설 및 관련협회와의 유기적 관계 형성과 교류(교육지원, 행사지원, 문화관람 등) 및 보건소·관할 동사무소 등 지역사회 내 관련기관에 이용자를 연계한 실적을 확인한다.		
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31		
평가 자료	연계·협력·공동사업 관련 공문서, 협약서 및 관련자료, 위촉장, 공문 및 회의록, 후원·모금관련 계획서 및 결과보고서		

평가 지표	D2. 자원봉사자관리 (4점)	
평가 목표	지역사회 주민의 참여를 지속적으로 이끌어내기 위한 지원체계를 구축 및 관리하고 있다.	
평가 내용	자원봉사자 관리는 체계적으로 이루어지는가?	해당여부
	① 자원봉사자 관리(모집, 교육, 배치, 보호·보상 등)에 관한 계획이 수립되어 있다.	
	② 재가노인지원서비스센터 자체적으로 실시한 자원봉사자를 위한 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다.	
	③ 자원봉사자 관리카드가 작성되며 활동이 기록관리되고 있다.	
	④ 자원봉사자를 위한 관리프로그램(평가회, 간담회, 자원봉사자의 밤 등)이 운영되고 있다.	
배점 기준	· 탁월(4) : 4개 항목이 해당된다. · 우수(3) : 3개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ① <ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자 모집, 교육, 배치, 포상 등에 관한 계획이 수립되어 있다. ○ 항목 ② <ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자 교육계획, 결과보고서, 자료 등을 확인한다. - 자원봉사자 교육은 매년 1회 이상 실시 되어야 한다. - 재가노인지원서비스 기관 자체적으로 교육을 실시한 경우만 인정한다. ○ 항목 ③ <ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자 관리카드 및 활동기록을 확인한다. - 자체적으로 관리하여야 한다 (사회복지시설 병행 관리는 인정하지 않음). - 사회복지 자원봉사인증센터(VMS), 또는 자원봉사센터(1365)를 사용하고 있음을 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> ※ VMS / 1365는 자원봉사 내용이 재가노인지원서비스센터 대상 봉사면 복지관 인증도 인정 ※ 대상자 리스트 및 관리 재가노인지원서비스센터 자체적으로 관리하는지 확인한다. ○ 항목 ④ <ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자를 위한 격려 등 동기부여 프로그램을 진행하고 있는지 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> ※ 평가회, 간담회, 자원봉사자의 밤(송년행사) 등 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	자원봉사자 관리 등 관련 계획서, 자원봉사 전산 및 통계자료, 자원봉사자 관리카드, 자원봉사자 모집 및 홍보 관련자료, 교육관련 증빙자료, 자원봉사자 프로그램 운영계획서 및 결과보고서 ※ 전산화에 따른 전산 자료도 인정(단, 사회복지시설 및 법인과는 분리되어야 함)	

평가 지표	D3. 공모사업 (4점)	
평가 목표	공모사업 및 외부지원사업을 통해 이용자들에게 적절한 서비스를 제공한다.	
평가 내용	공모사업 등 외부지원사업이 있는가?	해당여부
	① 공모사업에 지원하여 선정된 사업이 있다.	
	② 선정된 사업을 사업계획에 의해 적절하게 수행하였다.	
	③ 공모사업에 선정된 금액이 300만원 이상이다.	
	④ 공모사업에 선정된 금액이 500만원 이상이다.	
배점 기준	· 탁월(4) : 4개 항목이 해당된다. · 우수(3) : 3개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 2개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1개 항목이 해당된다.	점 수
평가 방법	<p>○ 항목 ①~②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정기적으로 외부공모사업을 응모한 노력을 확인한다. - 경기도재가노인복지협회(삼성전기와 경기도가 함께하는 사랑채움) 결연후원사업을 인정한다. - 인터넷 모금(다음 같이가치, 네이버 콩 등)도 인정한다. - 지원 선정된 사업으로 입금된 통장 사본 또는 지정후원금으로 확인한다. - 선정된 사업을 사업계획에 맞게 수행 하였는지 확인한다. - 결과 보고서 및 정산보고서를 제출하여 공모사업을 완료 하였는지 확인한다. <p>※ 후원품은 제외한다. ※ 공모사업의 범위 : 사군 보조금 이외에 공모에 신청하여 평가를 통해 선정된 사업.</p> <p>○ 항목 ③~④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 내 선정된 사업으로 입금된 통장 사본으로 확인한다. 	
평가 기간	2016. 1. 1 ~ 2017. 12. 31	
평가 자료	외부지원공문 및 지원결과통보공문, 사업계획서 및 정산보고서, 통장사본	

E. 면담지표 : 평가방법 - 면담

평가 지표	E1. 센터장의 기관운영 전문성 (3점)		
평가 목표	기관장의 센터 운영에 관한 전문성을 위해 노력하고 있다.		
평가 내용	기관장의 센터 운영에 관한 전문성은 어떠한가?	Y	N
	① 보건복지부의 재가노인지원서비스 사업 안내를 숙지하고 있다.		
	② 재가노인지원서비스센터 운영규정의 내용을 숙지하고 있다.		
	③ 재가노인지원서비스의 프로그램과 서비스 내용 및 과정을 숙지하고 있다.		
	④ 센터의 현황, 문제점을 파악하고 발전방향 등을 제시하고 있다.		
	⑤ 지역사회와의 연계 및 자원개발에 노력하고 있다.		
	⑥ 경우에 따라 직접서비스에 참여하고 있다.		
배점 기준	· 우수(3) : 6개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 4~5개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1~3개 항목이 해당된다.	점 수	
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ① <ul style="list-style-type: none"> - 보건복지부의 2018년 노인보건복지사업안내(Ⅰ) 중 재가노인지원서비스와 관련된 목적, 이용대상, 정원 및 실적관리, 시설 및 인력기준 등을 숙지하고 있는지 확인한다. ○ 항목 ② <ul style="list-style-type: none"> - 센터의 운영규정에 제시된 조직관리, 운영위원회, 인사관리, 위임전결, 교육 및 훈련, 보수, 재무회계, 개인정보관리 등과 같은 내용을 파악하고 있는지 확인한다. ○ 항목 ③ <ul style="list-style-type: none"> - 경기도의 2018년 재가노인지원서비스 사업계획에 제시된 재가노인지원서비스의 프로그램과 서비스를 숙지하고 있는지 확인한다. (현재 센터에서 진행되고 있는 사업포함) - 예방적 서비스(직접서비스) : 일상생활지원, 신체활동지원, 정서지원, 주거환경개선지원, 여가활동지원, 상담지원, 지역사회자원개발 <ul style="list-style-type: none"> ※ 주로 제공되고 있는 서비스에 대하여 질문한다. - 사회안전망 구축사업(간접서비스) : 연계지원, 교육지원, 지역사회네트워크지원 - 긴급지원사업(긴급서비스) : 긴급지원 ○ 항목 ④ <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 선정기준, 센터의 이용인원, 센터 운영의 문제점, 운영 개선방안이나 발전방향 등에 대한 명확한 이해와 방향성을 제시하고 있는지 확인한다. ○ 항목 ⑤~⑥ <ul style="list-style-type: none"> - 인터뷰 내용과 함께 증명 가능한 자료를 통해 확인한다. 		
평가 기간	평가기간 현재		
평가 자료	평가년도 보건복지부지침, 사업계획, 평가일 현재 센터 운영규정 등		

평가 지표	E2. 사회복지사의 업무숙련도		
평가 목표	사회복지사는 재가노인지원서비스의 업무내용을 숙지하고 있다.		
평가 내용	사회복지사는 재가노인지원서비스의 업무내용을 숙지하고 있는가?	Y	N
	① 신규 대상자 관리 및 기존 대상자 유지에 대한 업무처리 방법을 숙지하고 있다.		
	② 재가노인지원서비스의 프로그램과 서비스 제공 프로세스를 숙지하고 있다.		
	③ 중점대상자에게 제공하는 사례관리에 대해 숙지하고 있다.		
배점 기준	· 우수(3) : 4개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 3개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1~2개 항목이 해당된다.	점 수	
평가 방법	<p>○ 항목 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 신규 이용자에 대한 사례접수대장 기록, 초기면접, 이용자 필요서류(국민기초생활보장 수급자증명서, 건강보험 납부확인서, 이용신청서) 구비, 이용자 선정회의, 시·군에서 서비스제공 적합여부 확인 및 승인, 이용자 계약 등과 같은 업무내용을 파악하고 있는지 확인한다. <p>○ 항목 ②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경기도의 2018년 재가노인지원서비스 사업계획에 제시된 재가노인지원서비스의 프로그램과 서비스를 숙지하고 있는지 확인한다. - 예방적 서비스(직접서비스) : 일상생활지원, 신체활동지원, 정서지원, 주거환경개선지원, 여가활동지원, 상담지원, 지역사회자원개발 <ul style="list-style-type: none"> ※ 주로 제공되고 있는 서비스에 대하여 질문한다. - 사회안전망 구축사업(간접서비스) : 연계지원, 교육지원, 지역사회네트워크지원 - 긴급지원사업(긴급서비스) : 긴급지원 <p>○ 항목 ③</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 사례관리의 개념은 복합적인 욕구와 문제를 가진 클라이언트를 사례관리자가 필요한 자원과 연결하고 점검하는 과정이다. 2) 사례관리의 구성요소는 1.클라이언트 2.사례관리자 3.사회자원 4.관리과정 3) 사례관리자의 역할은 사정자, 중개자, 점검자, 계획자, 조정자, 문제해결자, 옹호자, 평가자 등 4) 사례관리의 과정은 1.접수 2.사정 3.기획 4.실행 5.점검 6.평가 등 <p>○ 항목 ④</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 노인학대 예방방안 <ul style="list-style-type: none"> - 재가노인지원서비스 제공자 및 이용자에게 노인학대와 관련된 교육을 실시한다. - 노인학대의 유형별 구체적 행위를 게시판에 공시하여 직원이 학대에 대한 정확한 이해를 할 수 있도록 한다. - 직원은 이용자를 항상 존중하고 무시하거나 헐뜯거나 조롱해서는 안 되며 존대어를 사용한다. - 직원 이용자의 존중능력을 극대화 할 수 있는 서비스를 제공하고 독립적인 생활을 할 수 있도록 촉진한다. 		

	<ul style="list-style-type: none"> - 직원은 이용자에 대한 가족의 부양부담을 최소화 할 수 있도록 필요한 서비스와 연결하고 지원한다. 2) 노인학대 발생 시 대응방법 <ul style="list-style-type: none"> - 구체적 학대 행위를 목격하거나, 학대의 증상을 보이는 사실을 알았을 경우 노인보호전문기관, 보건복지부 콜센터(129), 경찰서 등 수사기관, 1577-1389에 신고한다. - 학대를 받을 우려나 위험이 있다고 판단될 경우 센터장에게 알리고 사회복지전담공무원, 노인보호전문기관 등과 상담한다. - 다른 직원의 학대 행위가 의심될 경우 사실을 확인하고 센터장과 상의하여 조치한다.
<p>평가 기간</p>	<p>평가기간 현재</p>
<p>참고</p>	<p>평가년도 보건복지부지침, 경기도 사업계획, 평가일 현재 센터 운영규정 등</p>

평가 지표	E3. 서비스 제공의 적합성 (3점)		
평가 목표	직원(유급봉사원, 사회복지사)은 서비스 이용자에게 적절한 서비스를 제공한다.		
평가 내용	직원(유급봉사원, 사회복지사 등 서비스 제공자)는 이용자에게 적절한 방식과 내용의 서비스를 제공하고 있는가?	Y	N
	① 이용자를 존엄한 존재로 대우하며 서비스를 제공한다.		
	② 서비스 제공에서 이용자의 개별적인 욕구를 반영하여 서비스를 제공한다.		
	③ 직원은 서비스 제공 시 업무에 능숙하다.		
	④ 직원은 서비스를 제공하기 전 서비스에 대해 정보를 제공하고 이용자는 직원의 정보에 대해 신뢰할 수 있다.		
	⑤ 직원은 서비스 제공 시 이용자와 상호작용하고자 노력한다.		
	⑥ 서비스 이용과 관련된 서류를 소지하고 있으며, 서비스 제공에 활용한다.		
배점 기준	· 우수(3) : 5~6개 항목이 해당된다. · 보통(2) : 3~4개 항목이 해당된다. · 미흡(1) : 1~2개 항목이 해당된다.	점 수	
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항목 ① <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공자는 이용자에게 우호적이며 서비스를 제공할 때 항상 존칭어를 사용하는 등 공손한 태도, 표정, 행동 등으로 서비스 이용자를 항상 존중하는 입장에서 서비스가 제공되고 있는지 확인한다. ○ 항목 ② <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공자가 서비스를 제공할 때 이용자의 개별적인 욕구를 존중하고 그에 따라 제공하며, 예정 일정에 맞추어 서비스가 제공되는지 확인한다. - 서비스 제공 시 사소한 것들까지 기억하여 친절하면서도 세심하게 서비스를 제공하려는 노력을 하고 있는지 확인한다. ○ 항목 ③ <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공자는 업무에 능숙하며 효율적으로 서비스를 제공하는지 유능성을 확인한다. - 이용자는 서비스 제공자를 신뢰하며, 제공되는 정보에 만족하는지 확인한다. ○ 항목 ④ <ul style="list-style-type: none"> - 서비스를 제공하기 전 서비스에 대해 충분한 정보를 제공하고, 이용자는 직원의 정보에 대해 신뢰하는지 확인한다. - 서비스 제공 시 직원이 이용자와 상호작용 하고자 노력하는지 확인한다. ○ 항목 ⑤ <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공 시 직원이 이용자와 상호작용 하고자 노력하는지 확인한다. ○ 항목 ⑥ <ul style="list-style-type: none"> - 서비스이용신청서, 서비스이용계약서(계약서의 양식이 아니라도 계약기간, 이름, 이용 안내, 서비스 제공동의 등의 내용이 있으면 인정), 개인정보동의서, 서비스이용 안내 동의서 등을 소지하고 있는가를 확인하며, 이러한 서류들을 서비스 이용에 활용하고 있는가를 확인한다. 		

	<p>※ 제공되는 서비스 유형이 이용자마다 다르므로 그에 적합한 서비스가 제공되는지 확인 필요. 예를 들면, 가사지원서비스, 말벗서비스, 무료급식 및 밑반찬 지원서비스와 병원동행 및 행정지원 서비스, 정서심리지원서비스 등은 서비스 제공자의 노하우와 역량에 따라 이용자의 체감도가 다를 수 있음</p> <p>○ 점수산정방법 - 2명을 면접하여 점수를 합산하고 2로 나눈다.</p>
<p>평가 기간</p>	<p>평가기간 현재</p>
<p>참고</p>	

F. 이용자 만족도

평가 지표	F1. 서비스 이용자 만족도(4점)					
평가 목표	서비스 이용자의 재가노인지원서비스 만족도 제고를 위하여 노력하고 있다.					
평가 내용	서비스 이용자는 재가노인지원서비스에 대해 어느 정도 만족하고 있는가?					
	구 분	① 아주 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 아주 그렇다
	① 현재 제공받는 서비스에 대해 만족하십니까?					
	② 직원의 서비스 태도에 만족하십니까?					
	③ 이용자가 원하는 서비스를 제공하십니까?					
	④ 서비스를 계속 이용하고 싶으십니까?					
⑤ 지인에게 서비스를 소개해 줄 의향이 있습니까?						
배점 기준	아주 그렇다(5) 부터 아주 그렇지 않다(1)까지의 점수를 합산하여 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 한다.				점 수	
평가 방법	<p>○ 질문방법</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 이용자 중 전화 면접이 가능한 대상자를 선별하여 무작위로 3명에 대해 전화 접촉을 통해서 질문한다. - 유급봉사원이 없는 센터의 경우에는 사회복지사로 대체할 수 있다. <p>질문 ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제공받는 서비스의 유형과 상관없이 횡수, 정도, 전반적으로 만족하는지, 더 필요하진 않은지 질문한다. <p>질문 ②</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직접 대상자에게 서비스를 제공하는 인력 즉, 사회복지사 또는 유급봉사원 등의 태도를 말한다. <p>질문 ③</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이용자가 필요로 하는 서비스를 제공하는지를 질문하고 응답 받는다. 예를 들어, 정서심리지원 서비스가 필요한 이용자에게 밀반찬 서비스가 제공되고 있는 것은 아닌지 확인한다. <p>질문 ④</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재의 만족도가 매우 높으므로 지속적으로 이용하고 싶은지 질문한다. <p>질문 ⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비슷한 형편의 노인이 주변에 있다면 서비스를 이용하도록 알려주고 싶은지 질문한다. 					

	<p>○ 점수산정방법</p> <ul style="list-style-type: none">- 3명의 5가지 질문의 점수를 합산하여 5로 나누고 또 3으로 나눈 값을 최종 점수로 한다. <p>예시) $(18+18+16) \div 5 \div 3 = 3.5$</p>
평가 기간	평가기간 현재