연구기반사업보고 2016-04

2016 사회복지시설평가 사후관리사업

연구사업책임 | **이영미** 경기복지재단 전문연구원

컨설턴트 | **권오균** 장안대학교 교수
김희진 영락경로원 사무국장
김은희 새소망빌라 원장
신은주 평택대학교 교수
조경희 가톨릭여성의집 원장

Gyeonggi Welfare Foundation
GYEONGGI WELFARE

경기복지재단
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

▢ 연구진

연구사업책임 **이영미** 경기복지재단 전문연구원

▢ 감수자

이준우 강남대학교 사회복지전문대학원 교수

성효진 노아의집 사무국장

경기복지재단 연구기반사업보고 2016－04

2016 사회복지시설평가 사후관리사업

발행일 2016년 12월

발행인 배수용(경기복지재단 대표이사 직무대행 이사)

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ㊞ 10267

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

Homepage. www.ggwf.or.kr

발간사

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

2015년 사회복지시설평가는 2014년부터 2016년까지 이어지는 제6기 사회복지시설평가의 일환으로 실시되었으며, 경기도는 노인복지관, 사회복지관, 노인양로시설, 한부모가족복지시설을 대상으로 보건복지부 평가지표를 활용하여 평가를 실시하였다. 그리고 경기도는 그 결과를 바탕으로 중위등급 시설들을 대상으로 취약영역을 중심으로 양질의 사회복지서비스를 제공할 수 있도록 하는데 필요한 개선점 및 대안을 함께 모색하는 사후관리 사업을 진행하였다.

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

2016년 사회복지시설평가 사후관리 사업을 위해 애써주신 자문위원들에게 깊은 감사를 드리며 사회복지사업법에 의거한 사회복지시설평가와 더불어 시설을 지원하는 본 사업이 궁극적으로 경기도 내 시설의 운영개선에 이바지하기를 기대한다.

2016년 12월

경기복지재단 대표이사 직무대행 이사

배 수 용

요약

□ 사회복지시설평가 사후관리사업의 개요

○ 사회복지시설평가는 사회복지시설의 운영 효율화와 서비스 질 향상을 통한 복지수준 향상을 목적으로 함

○ 2015년 사회복지시설평가는 노인복지관 47개소, 사회복지관 58개소, 노인양로시설 11개소, 한부모가족복지시설 10개소를 대상으로 진행되었음

○ 2015년 평가결과 노인복지관의 경우 47개소 중 최우수(A등급) 40개소, 우수(B등급) 5개소, 보통(D등급) 1개소, 미흡(F등급) 1개소, 사회복지관의 경우 58개소 중 최우수 54개소, 우수 4개소, 노인양로시설의 경우 11개소 중 최우수 7개소, 우수 3개소, 양호(C등급) 1개소, 한부모가족복지시설의 경우 10개소 중 최우수 3개소, 우수 4개소, 양호 3개소로 나타남

○ 2015년 평가결과에 따르면 2013년 재단에서 실시한 사회복지시설평가 사후관리 사업의 대상시설 5개소(2012년 시설평가 양호등급 시설) 중 1개소가 최우수, 4개소가 우수시설로 평가되어 대상시설의 100%가 평가등급이 향상되었음

○ 사회복지시설평가 사후관리 사업의 목적은 시설 운영개선에 대한 지원이 필요한 시설에 대하여 컨설팅 지원 등을 통해 시설서비스 수준 향상 및 시설 운영의 선진화를 도모하는 데 있음

○ 사후관리 컨설팅은 노인양로시설 1개소, 한부모가족복지시설 3개소를 대상으로, 대상시설 선정, 자문단 구성, 대상시설 의견수렴, 현장자문, 만족도조사, 모니터링 과정으로 진행되었음

□ 사후관리사업 추진결과

○ A시설(노인양로시설)

- 2015년 시설평가 결과 B, C, D영역이 C등급이하로 나타났으며, 세부항목은

B영역에서 3개, C영역 6개, D영역 5개, E영역 1개에서 취약한 것으로 나타남
- 취약한 영역의 개선을 위하여 우수시설 벤치마킹과 3회의 현장자문을 실시하였음
- 영역별 컨설팅 내용
  - · A영역 : 조리실 소독기 설치, 조리원 위생교육
  - · B영역 : 중장기계획 수립, 운영위원회 활동, 회계투명성 확보
  - · C영역 : 직원업무평가, 직원교육, 고충처리, 수퍼비전 체계화
  - · D영역 : 욕구사정, 사례관리, 욕구 및 만족도 조사
  - · E영역 : 생활인 간담회 지원, 인권관련 안내
  - · F영역 : 자원봉사 교육, 생활인 지역행사 참여
- 2016년 자체평가결과 컨설팅을 통해 인적자원관리를 체계화하고 프로그램 관리를 강화하는 등 취약한 영역이 크게 개선된 것으로 평가됨

○ B시설(한부모가족복지시설)
- 2015년 시설평가 결과 B, D영역이 C등급이하로 나타났으며, 세부항목은 A영역에서 1개, B영역에서 2개, C영역 2개, D영역 6개, E영역 1개, F영역 2개에서 취약한 것으로 나타남
- 취약한 영역의 개선을 위하여 우수시설 벤치마킹과 3회의 현장자문을 실시하였음
- 영역별 컨설팅 내용
  - · A영역 : 비상약품 구비
  - · B영역 : 운영위원회 활동, 사회복지시설정보시스템 활용방안 모색
  - · C영역 : 직원고충처리 문서화, 운영위원 활용한 외부수퍼비전
  - · D영역 : 교육프로그램 활성화, 욕구 및 만족도 조사 결과 활용
  - · E영역 : 생활인 자조모임, 고충처리 문서화, 인권교육 실시
  - · F영역 : 자원봉사 관리규정
- 2016년 자체평가결과 컨설팅을 통해 프로그램 관리를 강화하고, 인권관련 민감성을 향상하는 등 취약한 영역이 크게 개선된 것으로 평가됨

○ C시설(한부모가족복지시설)
- 2015년 시설평가 결과 B, C, D영역이 C등급이하로 나타났으며, 세부항목은 A영역에서 1개, B영역에서 1개, C영역 2개, D영역 7개, E영역 1개에서 취약한 것으로 나타남

- 취약한 영역의 개선을 위하여 우수시설 벤치마킹과 3회의 현장자문을 실시하였음
- 영역별 컨설팅 내용
  - · A영역 : 안전관리 시설 보완
  - · B영역 : 미션과 비전, 중장기계획 시설운영 반영
  - · C영역 : 직원처우개선
  - · D영역 : 프로그램 관련기록 철저, 욕구 및 만족도 조사 내실화
  - · E영역 : 생활인 고충처리 문서화
- 2016년 자체평가결과 컨설팅을 통해 중장기발전계획을 수립하고 프로그램 관리를 강화하는 등 취약한 영역이 크게 개선된 것으로 평가됨

○ D시설(한부모가족복지시설)

- 2015년 시설평가 결과 B, C, D, F영역이 C등급이하로 나타났으며, 세부항목은 B영역에서 1개, C영역 5개, D영역 2개, E영역 1개, F영역 3개에서 취약한 것으로 나타남
- 취약한 영역의 개선을 위하여 우수시설 벤치마킹과 3회의 현장자문을 실시하였음
- 영역별 컨설팅 내용
  - · A영역 : 환경개선 노력, 상담실 확보
  - · B영역 : 사업평가결과 운영계획에 반영
  - · C영역 : 직원다면평가, 직원교육계획, 고충처리문서화, 수퍼비전 지침
  - · D영역 : 프로그램 활성화, 사후관리 강화
  - · E영역 : 생활인 간담회 문서화
  - · F영역 : 자원봉사, 후원자 등 외부자원 개발 및 관리
- 2016년 자체평가결과 컨설팅을 통해 인적자원관리를 체계화하고 프로그램 관리를 강화하는 등 취약한 영역이 크게 개선된 것으로 평가됨

□ 사후관리사업 평가 및 개선방안

○ 만족도조사 결과, 컨설팅 진행 과정 및 내용, 시설 및 종사자의 수용 및 적용 정도, 컨설턴트 및 사업담당자의 자질 및 태도 등 컨설팅에 대한 전반적인 만족도 평균이 4.93점(5점 척도)으로 매우 높게 나왔음

○ 사후관리사업의 개선방안으로 다음사항을 제시

- 사후관리사업 운영의 내실화
  : 사업의 필요성과 진행과정에 대한 충분한 사전공유
  : 취약한 부분에 대한 집중 관리
  : 사회복지시설 유형별 우수시설 연계체계 마련
  : 지속적인 모니터링을 통한 지원체계 마련
  : 컨설턴트 인력풀 구축
- 사후관리사업의 제도화
  : 담당공무원의 적극적인 참여 유도
  : 운영개선 효과가 큰 시설에 대한 인센티브 마련
  : 직원역량강화 기회로 연계
  : 사회복지시설 서비스 품질향상을 위한 통합적인 지원체계 마련

목차

Ⅰ 사회복지시설평가 사후관리사업의 개요 / 1

1. 사업배경 및 목적 ····· 3
2. 사업추진과정 ····· 7

Ⅱ 사후관리사업 추진결과 / 11

1. A시설(노인양로시설) ····· 13
2. B시설(한부모가족복지시설) ····· 25
3. C시설(한부모가족복지시설) ····· 36
4. D시설(한부모가족복지시설) ····· 46

Ⅲ 사후관리사업 평가 및 개선방안 / 59

1. 만족도 조사 ····· 61
2. 개선방안 ····· 63

부 록 / 67

I

사회복지시설평가 사후관리사업의 개요

1. 사업배경 및 목적

2. 사업추진과정

I
사회복지시설평가 사후관리사업의 개요

1 사업배경 및 목적

1) 2015년 사회복지시설평가

□ 평가 진행

○ 사회복지시설평가는 사회복지시설의 운영 효율화와 서비스 질 향상을 통한 복지수준 향상을 목적으로 함.

○ 2015년에 실시한 경기도 사회복지시설 평가는 노인복지관 47개소, 사회복지관 58개소, 노인양로시설 11개소, 한부모가족복지시설 10개소를 대상으로 진행되었음.

○ 평가지표는 보건복지부의 평가지표를 적용하였으며 지표는 A영역(시설 및 환경), B영역(재정 및 조직운영), C영역(인적자원관리), D영역(프로그램 및 서비스), E영역(생활인의 권리), F영역(지역사회 관계) 등 6개 영역에서 공통지표와 특성지표로 구분되어 있음.

□ 평가 결과

○ 2015년에 실시한 사회복지시설평가 결과는 이듬해인 2016년 1월 발표됨.

○ 노인복지관의 경우 47개소 중 최우수(A등급) 40개소(85.1%), 우수(B등급) 5개소(10.6%), 보통(D등급) 1개소(2.1%), 미흡(F등급) 1개소(2.1%)로 나타남.

○ 사회복지관의 경우 58개소 중 최우수(A등급) 54개소(93.1%), 우수(B등급)

4개소(6.9%)로 나타남.

○ 노인양로시설의 경우 11개소 중 최우수(A등급) 7개소(63.6%), 우수(B등급) 3개소(27.3%), 양호(C등급) 1개소(9.1%)로 나타남.

○ 한부모가족복지시설의 경우 10개소 중 최우수(A등급) 3개소(30.0%), 우수(B등급) 4개소(40.0%), 양호(C등급) 3개소(30.0%)로 나타남.

시설 유형	시설수		평가등급별 시설수(비율, %)									
			A등급		B등급		C등급		D등급		F등급	
	경기도	전국	경기	전국	경기	전국	경기	전국	경기	전국	경기	전국
합계	126	839	104 (82.5)	607 (72.4)	16 (12.7)	132 (15.7)	4 (3.2)	27 (3.2)	1 (0.8)	18 (1.4)	1 (0.8)	55 (6.6)
노인 복지관	47	248	40 (85.1)	171 (69.0)	5 (10.6)	29 (11.7)	– –	9 (3.6)	1 (2.1)	8 (0.0)	1 (2.1)	31 (12.5)
사회 복지관	58	429	54 (93.1)	354 (82.5)	4 (6.9)	43 (10.0)	– –	4 (0.9)	– –	5 (1.2)	– –	23 (5.4)
노인양로 시설	11	66	7 (63.6)	39 (59.1)	3 (27.3)	23 (34.9)	1 (9.1)	1 (1.5)	– –	3 (4.5)	– –	0 (0.0)
한부모가족 복지시설	10	96	3 (30.0)	43 (44.8)	4 (40.0)	37 (38.5)	3 (30.0)	13 (13.5)	– –	2 (2.1)	– –	1 (1.1)

* (A)90점이상, (B)80점이상~90점미만, (C)70점이상~80점미만, (D)60점이상~70점미만, (F)60점미만

○ 사회복지시설평가 사후관리 사업의 효과성 확인

– 2015년 평가결과 2013년 재단에서 실시한 사회복지시설평가 사후관리 사업의 대상시설 5개소(2012년 시설평가 양호등급 시설) 중 1개소가 최우수, 4개소가 우수시설로 평가되어 대상시설의 100%가 평가등급이 향상되었음.

○ 이와 같이 평과결과에 따른 사후관리는 사회복지시설의 운영개선에 직접적인 영향을 주는 것으로 평가되어 지속적인 사업수행의 필요성이 제기됨.

2) 2016년 사회복지시설평가 사후관리

□ 사업 목적

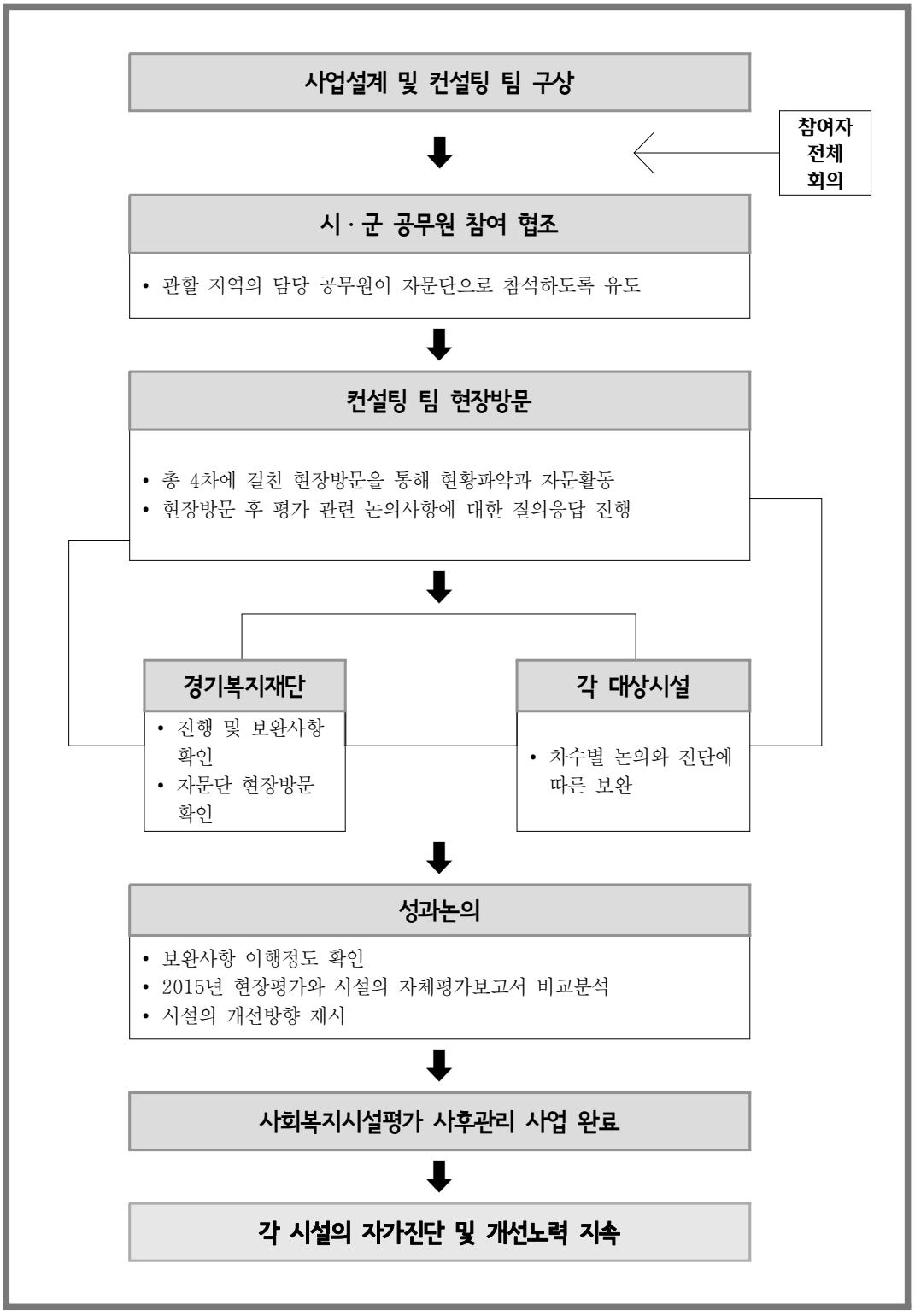
○ 사회복지시설 평가결과 시설 운영개선을 위한 지원이 필요한 시설에 대하여 사후 컨설팅 지원 등을 통해 시설서비스 수준 향상 및 시설 운영의 선진화 도모

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

- 평가결과 D, F등급 시설에 대해서는 보건복지부(한국사회복지협의회)에서 서비스 수준 향상 및 시설운영의 선진화를 위한 품질관리를 실시하고 있음.
- 경기복지재단은 평가결과 하위시설 뿐만 아니라 중위수준의 시설의 경우도 일부 시설운영이나 서비스의 취약한 부분에 대한 개선체계가 미흡하다는 데 착안하여 이를 지원하기 위한 사후관리사업을 운영함.
- 사후관리사업의 대상시설이 갖추고 있는 물적·인적 자원의 기반과 역량을 활용하여 외부지원체계를 통한 개선 아이디어와 함께 시설운영에 적용될 경우 괄목할 만한 개선을 이룰 수 있을 것으로 기대됨.

□ 사업수행체계

○ 사회복지시설평가 사후관리사업은 시설평가 결과, 양호(C)등급 시설의 운영개선을 위한 효과적인 자문활동을 진행하기 위하여 다음과 같은 사업수행체계에 따라 운영됨


사업설계 및 컨설팅 팀 구상
참여자 전체 회의
시 · 군 공무원 참여 협조
• 관할 지역의 담당 공무원이 자문단으로 참석하도록 유도
컨설팅 팀 현장방문
• 총 4차에 걸친 현장방문을 통해 현황파악과 자문활동
• 현장방문 후 평가 관련 논의사항에 대한 질의응답 진행
경기복지재단
• 진행 및 보완사항 확인
• 자문단 현장방문 확인
각 대상시설
• 차수별 논의와 진단에 따른 보완
성과논의
• 보완사항 이행정도 확인
• 2015년 현장평가와 시설의 자체평가보고서 비교분석
• 시설의 개선방향 제시
사회복지시설평가 사후관리 사업 완료
각 시설의 자가진단 및 개선노력 지속

2 사업추진과정

□ 대상시설 선정

○ 2015년 사회복지시설 평가 결과 양호(C)등급을 받은 시설
: 노인양로시설 1개소, 한부모가족복지시설 3개소

□ 자문단 구성

○ 시설유형별 학계전문가, 현장전문가, 공무원으로 자문단 구성

○ 위촉기간 : 2016년 7월 ~ 11월

시설유형	구 분	자문위원	소 속
노인양로시설	학 계	권오균	장안대학교 사회복지학과 교수
	현 장	김희진	영락경로원 사무국장
	공무원	정상윤	대상시설 지자체 담당자
한부모가족 복지시설	학 계	신은주	평택대학교 사회복지학과 교수
	현 장	김은희	새소망빌라 원장
		조경희	가톨릭여성의집 원장
	공무원	김영은	대상시설 지자체 담당자
		최 선	대상시설 지자체 담당자

□ 대상시설 의견수렴

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

○ 대상시설 사전방문 : 2016. 07. 06. ~ 07. 08.

□ 자문위원 간담회

○ 일 시 : 2016. 07. 14. (목) 14:00~15:30

○ 장 소 : 경기복지재단 3층 회의실

○ 참석자 : 6명

○ 내 용

- 2016년 사후관리사업 개요 : 추진배경, 사업목적 및 기대효과
- 자문활동 추진일정 및 수행방법 안내
- 자문대상시설 현황 및 욕구파악
- 대상시설 자문계획 수립
  : 2015년 사회복지시설평가 지표 기준
  : 2015년 평가결과 영역별, 세부지표별 취약부분 참고자료 제공
  : 대상시설 중점 개선사항 논의 및 자문계획 수립

□ 현장자문

○ 기 간 : 2016. 07. 25. ~ 10. 28.

○ 횟 수 : 시설별 4회(우수시설 벤치마킹 포함)

○ 참석자 : 자문위원 3명, 대상시설 직원, 재단 담당자

○ 내 용

- 2015년 평가결과 취약부분 검토
- 시설 운영 및 서비스 개선방안 제시
- 대상시설 요청사항에 따른 자료제공 및 자문
- 평가결과 취약부분에 대한 개선사항 이행 점검
- 우수시설 벤치마킹
- 시설평가지표를 활용한 2016년 시설자체평가
- 2016년 사후관리사업 평가

□ 최종제언 및 만족도 조사

○ 4회에 걸친 자문활동 결과, 시설운영 및 서비스와 관련한 평가영역별 자문

위원들의 최종 제언서를 대상시설에 전달

○ 사후관리사업 전반에 대한 대상시설의 평가 및 만족도 조사 실시

□ 모니터링 실시

○ 기 간 : 2016. 11. 21. ~ 11. 28.

○ 사후관리를 통한 제안사항의 이행에 대한 자체점검

○ 컨설팅 효과성 증진 및 지속성 확보

Ⅱ

사후관리사업 추진결과

1. A시설(노인양로시설)
2. B시설(한부모가족복지시설)
3. C시설(한부모가족복지시설)
4. D시설(한부모가족복지시설)

Ⅱ 사후관리사업 추진결과

1 A시설(노인양로시설)

1) 2015년 시설평가 결과

□ 평가지표의 영역별 등급(A~F)

구 분	평균 등급	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	생활인 권리 (E)	지역사회 관계 (F)
A시설	C	A	F	D	D	A	B

□ 평가지표의 세부항목별 점수(4점만점)

- 세부항목 중 음영처리된 항목은 3점 미만으로 평가된 취약지표로 대상시설이 시설운영 및 서비스 제공 등에 있어 미흡한 부분이라고 할 수 있음. 점수가 표기되지 않은 항목은 상대평가를 실시하는 정량지표로 컨설팅을 통한 개선 여부를 확인하기 어려워 제외함.

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
A	A1	편의시설의 적절성	4.0	4
	A2	위생상태의 적절성	3.91	4
	A3	안전관리	3.45	4

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
	A4	식당 및 조리실	3.91	3
	A5	식품관리	3.82	3
	A6	생활인을 위한 안전성	4.0	4
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–
	B4	**기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)**	**3.64**	**1**
	B5	**운영위원회 구성 및 활동**	**3.64**	**2**
	B6	**회계의 투명성**	**3.73**	**2**
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–
	C4	직원 교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–
	C5	직원의 외부교육 참여(1인당 평균 시간)	–	–
	C6	직원채용의 공정성	4.0	4
	C7	시설장의 전문성	3.27	4
	C8	**최고중간관리자(사무국장)의 전문성**	**3.82**	**2**
	C9	**직원업무평가**	**3.64**	**2**
	C10	**직원교육**	**3.55**	**1**
	C11	**직원의 고충처리**	**3.64**	**1**
	C12	**직원복지**	**3.73**	**2**
	C13	**수퍼비전 및 외부전문가의 자문**	**2.82**	**1**
D	D1	접수절차	3.82	4
	D2	초기사정 및 서비스 계획	3.91	3
	D3	**욕구사정**	**3.73**	**2**
	D4	**사례관리 실시**	**3.55**	**2**
	D5	**식사서비스**	**3.82**	**2**

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
	D6	건강검진 및 관리	4.0	4
	D7	구강관리	3.91	4
	D8	건강관리 및 예방교육	4.0	4
	D9	응급환자 관리	3.73	4
	D10	**재활프로그램**	**3.45**	**1**
	D11	**치매 예방과 치료보호**	**3.45**	**2**
	D12	**특성화 프로그램**	**3.64**	**2**
	D13	**여가 프로그램**	**3.64**	**1**
	D14	장례준비와 절차	3.73	4
	D15	**서비스 제공 결과**	**3.64**	**2**
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	4.0	4
	E2	생활인의 고충처리	4.0	4
	E3	**생활인의 인권보장**	**3.73**	**2**
	E4	서비스 정보제공 및 생활인의 자기결정권	3.64	4
	E5	생활인의 금전관리	3.82	4
	E6	생활인의 주도적 운영	4.0	4
	E7	생활인의 권익을 위한 지정함 설치운영	3.91	4
	E8	생활인의 학대예방	4.0	4
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–
	F2	자원봉사자관리(교육・관리및활동실적)	3.73	3
	F3	외부자원개발(규모와 건수)	–	–
	F4	후원금(품) 사용 및 관리	3.91	4
	F5	홍보	3.64	4
	F6	지역사회와의 연계활동	3.82	3
	F7	지역사회 참여실적	–	3

□ 영역별 취약지표

○ B영역 : 재정 및 조직운영
- B4 기관의 미션과 비전, B5 운영위원회 구성 및 활동, B6 회계의 투명성

○ C영역 : 인적자원관리
- C8 최고중간관리자 전문성, C9 직원업무평가, C10 직원교육, C11 직원고충처리, C12 직원복지, C13 수퍼비전 및 외부전문가의 자문

○ D영역 : 프로그램 및 서비스
- D10 재활프로그램, D11 치매 예방과 치료보호, D12 특성화 프로그램, D13 여가프로그램, D15 서비스 제공 결과

○ E영역 : 생활인의 권리
- E3 생활인의 인권보장

2) 추진일정 및 세부내용

□ 대상시설 의견수렴

○ 시설의 상황에 맞는 자문계획을 수립하고 효과적인 자문활동이 이루어질 수 있도록 의견수렴 실시
○ 사전방문 : 2016. 07. 08.
- 사후관리사업의 필요성 및 취지 공유
- 사업진행 방법 및 일정 안내
- 1차 방문일정 협의
○ 대상시설 의견수렴 내용

영 역	취약점 및 애로사항	자문요청사항
재정 및 조직 운영 (B)	- 기관의 미션 수립미비 및 중장기계획 수립미비	- 다른 기관의 계획서 참고
인적자원 관리 (C)	- 직원업무평가, 직원복지, 수퍼비전 및 외부전문가의 자문	- 업무평가 지침서 및 다른 시설의 직원 복지 상황과 수퍼비전 및 전문가의 자문이 어떤 식으로 이루어지고 있는지 세부적인 사항이 필요
프로그램 및 서비스 (D)	- 특성화 프로그램	- 기본프로그램외의 특성화 프로그램을 다른 시설에서는 어떤 것을 시행하고 있는지 알 수 있으면 함

□ 우수시설 벤치마킹

○ 일 시 : 2016. 08. 23. 10:00

○ 장 소 : 영락경로원

○ 참석자 : 자문위원(현장전문가), 대상시설 종사자 1명, 재단 담당자

○ 내 용

- 시설 안내 및 라운딩
- 시설운영 및 서비스 관련 자료 열람
  - · 2015년 평가준비서류
  - · 분기별 사업계획서 및 평가서
  - · 직원교육 내용 및 보고서
  - · 고충처리 사례
  - · 직원복지 사례
- 자료제공
  - · 입소절차 지침
  - · 장례지원지침
  - · 직원평가지침
  - · 운영계획서
  - · 생활안내서

□ 현장자문

○ 기 간 : 2016. 07. 25. ~ 10. 21. 총3회

○ 장 소 : 대상시설

○ 참석자 : 자문위원, 대상시설 종사자, 재단 담당자

구분	일 정	자문인원	내 용
1차	2016. 07. 25.	학계전문가 현장전문가	- 사후관리사업 취지 및 추진일정 안내 - 2015년 평가결과 취약부분 검토 - 대상시설 의견수렴에 따른 자문계획 논의 등
2차	2016. 10. 07.	현장전문가	- 평가결과 취약부분에 대한 개선사항 이행 점검 - 시설 운영 및 서비스 개선방안 제시 - 대상시설 요청사항에 따른 자료제공 및 자문 등
3차	2016. 10. 21.	학계전문가 현장전문가	- 자체평가결과 논의 - 운영개선사항 이행 확인 - 향후 시설운영 및 서비스 개선방안 - 2016년 사후관리사업 평가

3) 영역별 컨설팅 내용

□ A영역 : 시설 및 환경

○ 조리실에 손소독기, 발소독기 설치

○ 조리원 월례 위생교육을 위한 교육내용 및 보고서 작성법

□ B영역 : 재정 및 조직운영

○ 중장기 발전계획서 작성

- 중장기발전계획서 작성의 이해 및 절차(단계별 계획 및 진행)
- 사업계획서 및 사업평가서 작성은 분기별 1회 필요. 평가를 통하여 차분기 사업계획서와 연결하여 사업의 효율적 운영 도모

○ 운영위원회 활동

- 운영위원회는 년 4회 운영위원들이 기관사업에 대해 이해하고 문제점 제시 및 보완책 요구, 문제발생 시 해결노력을 할 수 있도록 운영하며 기록으로 남김

○ 회계의 투명성

- 수입원과 지출원 분리. 평가지표에서는 보증보험가입여부만 증명하면 됨
- 주거래은행을 통해 클린카드 등록 권유

□ C영역 : 인적자원 관리

○ 직원업무평가

- 직원들간의 선의의 경쟁 및 직원의 사기진작을 위하여 포상하며 이는 서비스 질로 연계됨
- 연1회 전직원 대상 실행 및 문서화 : 업무평가 문서화를 위한 매뉴얼, 서식(공고문, 회의록, 통보서, 결과보고 등) 제공

○ 직원교육

- 직원이 1년 동안 이수해야 할 교육목록을 작성하고 교육에 참여함으로써 직원 역량강화 및 서비스의 질을 높일 수 있도록 함

○ 직원고충처리

- 직원의 고충을 이해하며 이를 시정함으로써 업무향상 및 직장에 대한 자부심 고취
- 고충처리 절차 및 기록 서식 제공(매뉴얼, 공고문, 회의록, 통보서, 결과보고서)
- 고충처리는 기관의 상황에 따라 진행

○ 수퍼비전

- 직원의 업무능력향상 및 직원 역량강화를 위해 다양한 방법으로 진행
- 집단프로그램, 사례관리, 프로그램진행에 대한 수퍼비전 제공 후 기록 보관
- 기관운영 및 사업에 대해 전문가를 모셔 수퍼비전을 받고 기록으로 남김

□ D영역 : 프로그램 및 서비스

○ 욕구사정은 전체 어르신들을 대상으로 실시하고 문서로 보관, 서비스 질관리 필요

○ 사례관리는 매월 실시하도록 하며 어르신들 중 사례관리의 필요성이 있는 분들의 문제나 욕구를 해결해 주기 위해 필요

○ 치매나 거동불편한 어르신이 많아지면서 재활프로그램의 중요성이 강조됨. 체계적인 프로그램 관리를 위해 전문성이 요구됨

○ 욕구 및 만족도 조사

- 기관의 모든 프로그램에 대한 만족도 조사와 더불어 생활상의 모든 부분을 포함한 만족도조사도 필요함. 이러한 조사를 기반으로 서비스의 계획이 조정되며 어르신들의 의견이 반영됨으로 참여도 및 만족도 높일 수 있음
- 욕구 및 만족도 조사의 문항 확인 및 조정
- 결과보고서 및 통계 적정성 확인 후 수퍼비전

□ E영역 : 생활인의 권리

○ 생활인의 인권보장을 위한 정기적인 간담회 실시 및 정보제공 : 생활인 자치활동 보장 규정 및 활동내용 이해, 지원내용 안내

○ 인권에 대한 내용 홈페이지 게시 또는 게시판 안내

□ F영역 : 지역사회관계

○ 자원봉사자 간담회 및 교육 내용

○ 생활인 참여가능한 지역행사 안내 및 기록보관

4) 자체평가 및 모니터링

□ 2016년 자체평가 결과

○ 대상시설에 대한 3회의 현장자문과 우수시설 벤치마킹을 진행한 후 시설의 자체평가결과를 바탕으로 자문위원들의 평가를 반영한 시설운영현황을 평가지표의 영역 및 세부항목별로 2015년 평가결과와 비교, 검토하였음.

○ 정량평가 항목은 시설평가 시 지난 3년간의 실적에 대한 상대평가를 통하여 점수가 산정되므로 사후관리 후 자체평가가 의미가 없어 자체평가를 실시하지 않았음.

○ 증감점수는 2015년 평가 시 3점 미만을 받아 취약한 것으로 평가된 항목뿐만 아니라 4점 만점을 받지 못했던 지표의 향상된 점수도 표시함.

○ 2016년 자체평가 결과, 2015년 시설평가 취약항목이 많이 개선되었으며 취약항목 외에도 다소 미흡했던 부분들이 개선되었음. 사후관리를 통하여 자체평가 점수는 22점이 증가하는 것으로 나타남.

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
A	A1	편의시설의 적절성	4	4	–
	A2	위생상태의 적절성	4	4	–
	A3	안전관리	4	4	–
	A4	식당 및 조리실	3	4	1
	A5	식품관리	3	4	1
	A6	생활인을 위한 안전성	4	4	–
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–	–

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–	–
	B4	기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)	1	2	1
	B5	**운영위원회 구성 및 활동**	**2**	**3**	**1**
	B6	**회계의 투명성**	**2**	**4**	**2**
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–	–
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–	–
	C4	직원 교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–	–
	C5	직원의 외부교육 참여(1인당 평균 시간)	–	–	–
	C6	직원채용의 공정성	4	4	–
	C7	시설장의 전문성	4	4	–
	C8	**최고중간관리자(사무국장)의 전문성**	**2**	**3**	**1**
	C9	**직원업무평가**	**2**	**3**	**1**
	C10	**직원교육**	**1**	**2**	**1**
	C11	**직원의 고충처리**	**1**	**3**	**2**
	C12	**직원복지**	**2**	**3**	**1**
	C13	**수퍼비전 및 외부전문가의 자문**	**1**	**1**	**–**
D	D1	접수절차	4	4	–
	D2	초기사정 및 서비스 계획	3	4	1
	D3	**욕구사정**	**2**	**4**	**2**
	D4	**사례관리 실시**	**2**	**3**	**1**
	D5	**식사서비스**	**2**	**3**	**1**

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	D6	건강검진 및 관리	4	4	–
	D7	구강관리	4	4	–
	D8	건강관리 및 예방교육	4	4	–
	D9	응급환자 관리	4	4	–
	D10	**재활프로그램**	**1**	**1**	**–**
	D11	**치매 예방과 치료보호**	**2**	**2**	**–**
	D12	**특성화 프로그램**	**2**	**4**	**2**
	D13	**여가 프로그램**	**1**	**2**	**1**
	D14	장례준비와 절차	4	4	–
	D15	**서비스 제공 결과**	**2**	**3**	**1**
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	4	4	–
	E2	생활인의 고충처리	4	4	–
	E3	**생활인의 인권보장**	**2**	**4**	**2**
	E4	서비스 정보제공 및 생활인의 자기결정권	4	4	–
	E5	생활인의 금전관리	4	4	–
	E6	생활인의 주도적 운영	4	3	–1
	E7	생활인의 권익을 위한 지정함 설치운영	4	4	–
	E8	생활인의 학대예방	4	4	–
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–	–
	F2	자원봉사자관리(교육・관리및활동실적)	3	4	1
	F3	외부자원개발(규모와 건수)	–	–	–
	F4	후원금(품) 사용 및 관리	4	4	–
	F5	홍보	4	3	–1
	F6	지역사회와의 연계활동	3	3	–
	F7	지역사회 참여실적	3	3	–
평 가 점 수			132	154	+22

□ 모니터링

○ 2016년 11월 현재, 컨설팅 제안사항의 이행에 대한 대상시설의 자체점검 현황을 보면 13개 항목 전체에 대해 완료했거나 진행 중이라고 답하였음.

○ 컨설팅을 통해 마련한 운영체계의 실행과 실행결과에 대한 평가를 지속적으로 모니터링 한다면 시설운영이 크게 개선될 것으로 사료됨.

영역	컨설팅 제안사항	세 부 항 목	확인
시설 평가 지표	B. 재정 및 조직운영	시설의 미션과 비전, 중장기 발전계획 재수립	B
		정기적인 운영위원회 실시를 통한 시설운영 개선 노력	A
		회계담당자 재정보증보험 가입	B
	C. 인적자원 관리	직원인사평가 시 다면평가 실시, 평가결과 인사에 반영	A
		직원교육 욕구조사에 따른 교육계획 수립	A
		직원고충처리 시스템 활성화	A
		직원복지 향상을 위한 상해보험 가입 및 포상제도 마련	A
		직원 수퍼비전 실행 및 기록관리	A
	D. 프로그램 및 서비스	정기적인 욕구사정 및 결과반영 노력	A
		주간식단 및 식품 영양정보 게시판에 게시	A
		특성화된 서비스 제공 및 서비스 평가 실시	A
	E. 생활인의 권리	정기적인 생활인 간담회 실시 및 결과 게시	A
기 타		우수시설의 사업계획, 프로그램 및 서비스 벤치마킹	A

※ 확인결과 : A(완료), B(진행중), C(미실시), D(보류)

2 B시설(한부모가족복지시설)

1) 2015년 시설평가 결과

□ 평가지표의 영역별 등급(A~F)

구 분	평균 등급	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	생활인 권리 (E)	지역사회 관계 (F)
B시설	C	B	D	B	D	B	F

□ 평가지표의 세부항목별 점수(4점만점)

- 세부항목 중 음영처리된 항목은 3점 미만으로 평가된 취약지표로 대상시설이 시설운영 및 서비스 제공 등에 있어 미흡한 부분이라고 할 수 있음. 점수가 표기되지 않은 항목은 상대평가를 실시하는 정량지표로 컨설팅을 통한 개선 여부를 확인하기 어려워 제외함.

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
A	A1	편의시설의 적절성	4.0	4
	A2	위생상태의 적절성	3.9	4
	A3	안전관리	3.1	4
	A4	시설 내외부 환경	4.0	4
	A5	식당 및 주방설비	4.0	–
	A6	식품보관 및 위생상태	4.0	–
	A7	**의무실(산후회복실) 및 비상약품**	**3.5**	**1**
	A8	상담실	3.9	4
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–
	B4	기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)	3.3	4
	B5	운영위원회 구성 및 활동	3.8	3
	B6	**회계의 투명성**	**3.6**	**1**
	B7	**법인이사회 구성**	**3.7**	**1**
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–
	C4	직원의 외부교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–
	C5	직원의 외부교육활동시간(1인당 평균 교육시간)	–	–
	C6	직원채용의 공정성	3.7	4
	C7	시설장의 전문성	3.2	3
	C8	최고중간관리자(사무국장)의 전문성	3.2	–
	C9	직원업무평가	3.3	4
	C10	직원교육	3.4	3
	C11	**직원의 고충처리**	**3.5**	**2**
	C12	직원복지	3.8	4
	C13	**수퍼비전 및 외부전문가의 자문**	**2.6**	**1**
D	D1	자립지원 프로그램	3.7	3
	D2	가족 및 자녀양육 프로그램	3.88	4
	D3	교양/문화 프로그램(프로그램 수)	–	–
	D4	프로그램 참여도	4.0	4
	D5	진로지도 및 진로상담	3.6	3
	D6	학업중단 미혼모를 위한 학습지원	2.67	–
	D7	**개별상담**	**3.4**	**2**
	D8	**집단상담프로그램**	**2.6**	**1**

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
	D9	**폭력.학대.성 교육프로그램**	**3.3**	**1**
	D10	아기장래결정에 관한 숙려상담	4.0	–
	D11	신생아.영아 양육을 위한 프로그램	3.67	–
	D12	사후관리	3.4	3
	D13	**아동상담/교육**	**3.0**	**1**
	D14	**서비스 욕구 및 만족도 조사**	**2.8**	**1**
	D15	**프로그램 운영과 개발 활동**	**2.9**	**2**
	D16	유관기관과의 연계 및 목록 구비(유관기관 수)	–	–
	D17	자립관련 서비스(서비스 횟수)	–	–
	D18	전문상담기관과의 연계	3.8	4
	D19	산전.산후 관리서비스	4.0	–
	D20	양육지원 서비스	4.0	–
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	3.1	4
	E2	생활인의 고충처리	3.7	3
	E3	**생활인의 인권보장**	**2.8**	**2**
	E4	권리에 대한 정보제공, 자기결정권	3.9	4
	E5	진정함의 설치와 운용	4.0	4
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	–	–
	F3	**자원봉사자관리(교육·관리 및 활동실적)**	**3.2**	**1**
	F4	후원금(품) 사용 및 관리	3.56	–
	F5	**홍보**	**3.6**	**1**
	F6	**인식개선**	**3.3**	**4**

□ 영역별 취약지표

○ A영역 : 시설 및 환경
- A7 의무실(산후회복실) 및 비상약품

○ B영역 : 재정 및 조직운영
- B6 회계의 투명성, B7 법인이사회 구성

○ C영역 : 인적자원관리
- C11 직원고충처리, C13 수퍼비전 및 외부전문가의 자문

○ D영역 : 프로그램 및 서비스
- D7 개별상담, D8 집단상담프로그램, D9 폭력·학대·성 교육 프로그램, D13 아동 상담/교육, D14 서비스 욕구 및 만족도 조사, D15 프로그램 운영과 개발활동

○ E영역 : 생활인의 권리
- E3 생활인의 인권보장

○ F영역 : 지역사회관계
- F3 자원봉사자관리, F5 홍보

2) 추진일정 및 세부내용

□ 대상시설 의견수렴

○ 사전방문 : 2016. 07. 06.
- 사후관리사업의 필요성 및 취지 공유
- 사업진행 방법 및 일정 안내
- 1차 방문일정 협의

○ 대상시설 의견수렴 내용

영 역	취약점 및 애로사항	자문요청사항
재정 및 조직 운영 (B)	- 운영위원회 구성, 활동 - 시설의 회계 관리 투명성 - 법인이사회 구성	- 운영위원회 활동과 의견 반영에 관한 구체적 방법 - 시설 운영주체가 지방자치단체로서 시설정보시스템을 이용할 방법 - 지방자치단체 직접 운영의 경우
프로그램 및 서비스 (D)	- 자립지원 프로그램 - 서비스 욕구 및 만족도 조사 - 프로그램운영과 개발 활동	- 자립지원 프로그램에 대한 기준 - 욕구/만족도조사 구체적인 방법 - 프로그램 개발 관련 자문
지역사회 관계 (F)	- 자원봉사자의 활용 - 인식개선	- 자원봉사자 활용의 범위 - 인식개선의 활동인정 범위

□ 우수시설 벤치마킹

○ 일 시 : 2016. 08. 24. 10:00

○ 장 소 : 새소망빌라

○ 참석자 : 자문위원(현장전문가), 대상시설 종사자 2명, 재단 담당자

○ 내 용

- 시설 안내 및 라운딩
- 시설운영 및 서비스 관련 자료 열람
  - · 시설 운영규정
  - · 직원 복무규정
  - · 신입직원 업무매뉴얼
  - · 자원봉사자교육 자료
  - · 프로포잘 신청관련 서류 등
- 자료제공
  - · 수퍼비전 지침
  - · 서비스 욕구조사와 지역사회관계 자료 등

□ 현장자문

○ 기 간 : 2016. 08. 03. ~ 10. 20. 총3회

○ 장 소 : 대상시설

○ 참석자 : 자문위원, 대상시설 종사자, 재단 담당자

구분	일 정	자문인원	내 용
1차	2016. 08. 03.	학계전문가 현장전문가	- 사후관리사업 취지 및 추진일정 안내 - 2015년 평가결과 취약부분 검토 - 대상시설 의견수렴에 따른 자문계획 논의 등
2차	2016. 09. 28.	현장전문가	- 평가결과 취약부분에 대한 개선사항 이행 점검 - 시설 운영 및 서비스 개선방안 제시 - 대상시설 요청사항에 따른 자료제공 및 자문 등
3차	2016. 10. 20.	현장전문가	- 자체평가결과 논의 - 운영개선사항 이행 확인 - 향후 시설운영 및 서비스 개선방안 - 2016년 사후관리사업 평가

3) 영역별 컨설팅 내용

□ A영역 : 시설 및 환경

○ 의무실(산후회복실) 및 비상약품

- 자립생활지원 시설은 각 가정이므로 의무실의 필요성은 미약하나, 약물 오·남용에 대한 교육은 실시하는 것이 바람직
- 약사회 등을 통한 약물 오·남용 교육 실시와 비상약품 구급함을 비치하고 입주자의 요구 시 수불부를 통하여 배포하도록 하는 방안

□ B영역 : 재정 및 조직운영

○ 운영위원회 구성 및 활동

- 운영위원회는 법정 기준에 의거 구성되어 있으며, 분기별 개최토록 함

- 운영위원회를 정기적으로 열어 회계와 예산, 결산 및 사업계획, 프로그램 등에 대한 논의를 하고 시설운영에 반영할 것

○ 회계의 투명성

- 지방자치단체 행정정보시스템을 사용하더라도 회계에 대한 보고와 공개를 하는 것이 바람직
- 사회복지시설정보시스템을 사용하는 방안 모색

□ C영역 : 인적자원 관리

○ 직원의 고충사항 문서화 필요

○ 수퍼비전 및 외부전문가의 자문

- 운영위원들 중 사회복지 전문가를 활용하는 방안 제시

□ D영역 : 프로그램 및 서비스

○ 생활인들의 건전한 삶을 위해 교양문화 프로그램, 상담실시 확대 필요. 지역사회의 전문가 초빙하여 폭력 등 교육 실시

○ 욕구 및 만족도 조사결과를 시설 운영과 서비스 개발에 반영 필요

○ 연 2회 이상의 사업평가 실시 및 프로그램 개발 시 평가결과 반영

□ E영역 : 생활인의 권리

○ 생활인의 자조모임, 고충처리 문서화 필요

○ 생활인의 권익향상을 위해 인권관련 교육 실시

□ F영역 : 지역사회관계

○ 자원봉사자 관리규정 및 안내서 마련

○ 운영 주체 변경 후 시설 홍보 노력- 시설 홈페이지 운영 및 홍보물 발간 필요

4) 자체평가 및 모니터링

□ 2016년 자체평가 결과

○ 2016년 자체평가 결과, 2015년 시설평가 취약항목이 많이 개선되었으며 취약항목 외에도 다소 미흡했던 부분들이 개선되었음. 사후관리를 통하여 자체평가 점수는 26점이 증가하는 것으로 나타남.

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
A	A1	편의시설의 적절성	4	4	–
	A2	위생상태의 적절성	4	4	–
	A3	안전관리	4	4	–
	A4	시설 내외부 환경	4	4	–
	A5	식당 및 주방설비	–	–	–
	A6	식품보관 및 위생상태	–	–	–
	A7	**의무실(산후회복실) 및 비상약품**	**1**	**4**	**3**
	A8	상담실	4	4	–
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–	–
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–	–
	B4	기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)	4	4	–
	B5	운영위원회 구성 및 활동	3	2	–1
	B6	**회계의 투명성**	**1**	**1**	**–**
	B7	**법인이사회 구성**	**1**	**1**	**–**
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–	–

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–	–
	C4	직원의 외부교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–	–
	C5	직원의 외부교육활동시간(1인당 평균 교육시간)	–	–	–
	C6	직원채용의 공정성	4	4	–
	C7	시설장의 전문성	3	3	–
	C8	최고중간관리자(사무국장)의 전문성	–	–	–
	C9	직원업무평가	4	4	–
	C10	직원교육	3	3	–
	C11	**직원의 고충처리**	**2**	**4**	**2**
	C12	직원복지	4	4	–
	C13	**수퍼비전 및 외부전문가의 자문**	**1**	**3**	**2**
D	D1	자립지원 프로그램	3	4	1
	D2	가족 및 자녀양육 프로그램	4	4	–
	D3	교양/문화 프로그램(프로그램 수)	–	–	–
	D4	프로그램 참여도	4	4	–
	D5	진로지도 및 진로상담	3	4	1
	D6	학업중단 미혼모를 위한 학습지원	–	–	–
	D7	**개별상담**	**2**	**3**	**1**
	D8	**집단상담프로그램**	**1**	**4**	**3**
	D9	**폭력.학대.성 교육프로그램**	**1**	**4**	**3**
	D10	아기장래결정에 관한 숙려상담	–	–	–
	D11	신생아.영아 양육을 위한 프로그램	–	–	–
	D12	사후관리	3	4	1
	D13	**아동상담/교육**	**1**	**4**	**3**
	D14	**서비스 욕구 및 만족도 조사**	**1**	**3**	**2**

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	D15	**프로그램 운영과 개발 활동**	**2**	**3**	**1**
	D16	유관기관과의 연계 및 목록 구비(유관기관 수)	–	–	–
	D17	자립관련 서비스(서비스 횟수)	–	–	–
	D18	전문상담기관과의 연계	4	4	–
	D19	산전.산후 관리서비스	–	–	–
	D20	양육지원 서비스	–	–	–
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	4	4	–
	E2	생활인의 고충처리	3	4	1
	E3	**생활인의 인권보장**	**2**	**4**	**2**
	E4	권리에 대한 정보제공, 자기결정권	4	4	–
	E5	진정함의 설치와 운용	4	4	–
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–	–
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	–	–	–
	F3	**자원봉사자관리(교육·관리 및 활동실적)**	**1**	**2**	**1**
	F4	후원금(품) 사용 및 관리	–	–	–
	F5	**홍보**	**1**	**1**	**–**
	F6	**인식개선**	**4**	**4**	**–**
평 가 점 수			103	129	+26

□ 모니터링

○ 2016년 11월 현재, 컨설팅 제안사항의 이행에 대한 대상시설의 자체점검 현황을 보면 13개 항목 전체에 대해 완료했거나 진행 중이라고 답하였음.

○ 컨설팅을 통해 마련한 운영체계의 실행과 실행결과에 대한 평가를 지속적으로 모니터링 한다면 시설운영이 크게 개선될 것으로 사료됨.

영역	컨설팅 제안사항	세 부 항 목	확인
시설 평가 지표	A. 시설 및 환경	비상약품 구비	A
		약물 오남용 교육 실시	B
	C. 인적자원 관리	직원고충처리 결과 문서화	A
		수퍼비전 지침 마련	B
		외부전문가를 활용한 수퍼비전 실시	B
	D. 프로그램 및 서비스	사례관리 과정에 따른 개별상담 실시	A
		집단상담 프로그램 활성화 노력	A
		폭력.학대.성교육 프로그램 실시	A
		서비스 욕구 및 만족도조사 실시	B
		연2회 이상 사업평가 실시	A
	E. 생활인의 권리	인권교육 실시	B
	F. 지역사회관계	자원봉사자 관리규정 마련	A
기 타		우수시설의 사업계획, 프로그램 및 서비스 벤치마킹	A

※ 확인결과 : A(완료), B(진행중), C(미실시), D(보류)

3 C시설(한부모가족복지시설)

1) 2015년 시설평가 결과

□ 평가지표의 영역별 등급(A~F)

구 분	평균 등급	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	생활인 권리 (E)	지역사회 관계 (F)
C시설	C	A	C	C	D	B	B

□ 평가지표의 세부항목별 점수(4점만점)

- 세부항목 중 음영처리된 항목은 3점 미만으로 평가된 취약지표로 대상시설이 시설운영 및 서비스 제공 등에 있어 미흡한 부분이라고 할 수 있음. 점수가 표기되지 않은 항목은 상대평가를 실시하는 정량지표로 컨설팅을 통한 개선 여부를 확인하기 어려워 제외함.

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
A	A1	편의시설의 적절성	4.0	4
	A2	위생상태의 적절성	3.9	4
	A3	**안전관리**	**3.1**	**2**
	A4	시설 내외부 환경	4.0	4
	A5	식당 및 주방설비	4.0	4
	A6	식품보관 및 위생상태	4.0	4
	A7	의무실(산후회복실) 및 비상약품	3.5	4
	A8	상담실	3.9	4

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–
	B4	**기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)**	**3.3**	**1**
	B5	운영위원회 구성 및 활동	3.8	4
	B6	회계의 투명성	3.6	3
	B7	법인이사회 구성	3.7	4
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–
	C4	직원의 외부교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–
	C5	직원의 외부교육활동시간(1인당 평균 교육시간)	–	–
	C6	직원채용의 공정성	3.7	3
	C7	시설장의 전문성	3.2	3
	C8	**최고중간관리자(사무국장)의 전문성**	**3.2**	**2**
	C9	직원업무평가	3.3	3
	C10	직원교육	3.4	4
	C11	직원의 고충처리	3.5	4
	C12	**직원복지**	**3.8**	**2**
	C13	수퍼비전 및 외부전문가의 자문	2.6	4
D	**D1**	**자립지원 프로그램**	**3.7**	**2**
	D2	가족 및 자녀양육 프로그램	3.88	–
	D3	교양/문화 프로그램(프로그램 수)	–	–
	D4	프로그램 참여도	4.0	4
	D5	**진로지도 및 진로상담**	**3.6**	**2**
	D6	**학업중단 미혼모를 위한 학습지원**	**2.67**	**1**

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
	D7	개별상담	3.4	3
	D8	**집단상담프로그램**	**2.6**	**1**
	D9	폭력.학대.성 교육프로그램	3.3	4
	D10	아기장래결정에 관한 숙려상담	4.0	4
	D11	신생아.영아 양육을 위한 프로그램	3.67	4
	D12	**사후관리**	**3.4**	**2**
	D13	아동상담/교육	3.0	–
	D14	**서비스 욕구 및 만족도 조사**	**2.8**	**1**
	D15	**프로그램 운영과 개발 활동**	**2.9**	**1**
	D16	유관기관과의 연계 및 목록 구비(유관기관 수)	–	–
	D17	자립관련 서비스(서비스 횟수)	–	–
	D18	전문상담기관과의 연계	3.8	4
	D19	산전.산후 관리서비스	4.0	4
	D20	양육지원 서비스	4.0	4
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	3.1	3
	E2	**생활인의 고충처리**	**3.7**	**2**
	E3	생활인의 인권보장	2.8	3
	E4	권리에 대한 정보제공, 자기결정권	3.9	4
	E5	진정함의 설치와 운용	4.0	4
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	–	–
	F3	자원봉사자관리(교육·관리 및 활동실적)	3.2	4
	F4	후원금(품) 사용 및 관리	3.56	3
	F5	홍보	3.6	4
	F6	인식개선	3.3	3

□ 영역별 취약지표

○ A영역 : 시설 및 환경
- A3 안전관리

○ B영역 : 재정 및 조직운영
- B4 시설의 미션과 비전 및 중장기계획

○ C영역 : 인적자원관리
- C8 최고중간관리자의 전문성, C12 직원복지

○ D영역 : 프로그램 및 서비스
- D1 자립지원 프로그램, D5 진로지도 및 진로상담, D6 학업중단 미혼모를 위한 학습지원, D8 집단상담프로그램, D12 사후관리, D14 서비스 욕구 및 만족도 조사, D15 프로그램 운영과 개발활동

○ E영역 : 생활인의 권리
- E2 생활인의 고충처리

2) 추진일정 및 세부내용

□ 대상시설 의견수렴

○ 사전방문 : 2016. 07. 08.
- 사후관리사업의 필요성 및 취지 공유
- 사업진행 방법 및 일정 안내
- 1차 방문일정 협의

○ 대상시설 의견수렴 내용

- 수도회의 정기적인 인사이동으로 직원 장기근속 어려움
- 프로그램 영역의 평가항목 중에 중복되는 내용이 많음

□ 우수시설 벤치마킹

○ 일 시 : 2016. 08. 25. 10:00

○ 장 소 : 가톨릭여성의집

○ 참석자 : 자문위원(현장/학계전문가), 대상시설 종사자 3명, 재단 담당자

○ 내 용

- 시설 안내 및 라운딩
- 시설운영 및 서비스 관련 자료 열람
  - · 연간사업계획서 : 사업평가결과와 욕구조사결과, 중장기 발전계획 반영
  - · 자립지원 : 개인상담일지, 사례관리 자료
  - · 욕구조사와 만조도 조사 보고서
  - · 프로그램 운영 개발 : 연2회 사업평가보고서
- 자료제공
  - · 2015년 사업평가서
  - · 진로상담일지 및 프로그램계획서/결과보고서
  - · 개별상담 : 상담파일, 사례관리 및 사례회의 서류, 사례관리 과정기록지
  - · 집단상담 : 계획서, 결과보고서, 설문조사지, 집단상담 후 사전사후 검사지

□ 현장자문

○ 기 간 : 2016. 08. 02. ~ 10. 28. 총3회

○ 장 소 : 대상시설

○ 참석자 : 자문위원, 대상시설 종사자, 재단 담당자

구분	일 정	자문인원	내 용
1차	2016. 08. 02.	학계전문가 현장전문가	- 사후관리사업 취지 및 추진일정 안내 - 2015년 평가결과 취약부분 검토 - 대상시설 의견수렴에 따른 자문계획 논의 등
2차	2016. 10. 20.	현장전문가	- 평가결과 취약부분에 대한 개선사항 이행 점검 - 시설 운영 및 서비스 개선방안 제시 - 대상시설 요청사항에 따른 자료제공 및 자문 등
3차	2016. 10. 28.	학계전문가 현장전문가	- 자체평가결과 논의 - 운영개선사항 이행 확인 - 향후 시설운영 및 서비스 개선방안 - 2016년 사후관리사업 평가

3) 영역별 컨설팅 내용

□ A영역 : 시설 및 환경

○ 안전관리 시설 자체적으로 보완 : 보험가입, 가스 및 전기 점검, 소방훈련 실시

□ B영역 : 재정 및 조직운영

○ 현재 경상보조금을 지원받지 않지만 차후 지원을 받아서 시설을 운영하는 것이 바람직함

○ 미션과 비전, 중장기계획이 시설운영에 반영되도록 함

□ C영역 : 인적자원 관리

○ 법인(수도회) 직원발령 시 직원 근속율과 전문성에 대한 제고 필요
○ 직원숙소, 의료혜택 등 직원처우개선

□ D영역 : 프로그램 및 서비스

○ 프로그램 관련 상담기록, 진행기록 철저한 관리 필요(자립, 진로지도, 상담 등 카테고리 정하여 진행)
○ 학습에 필요한 책자구입
○ 실질적인 만족도 조사 실시 : 서식 간편하게 하는 것이 바람직
○ 만족도조사와 사업평가를 토대로 프로그램 개발

□ E영역 : 생활인의 권리

○ 생활인의 고충처리 : 게시판 통한 접수와 처리결과 제시, 문서화 필요

4) 자체평가 및 모니터링

□ 2016년 자체평가 결과

○ 2016년 자체평가 결과, 2015년 시설평가 취약항목이 대부분 개선되었으며 취약항목 외에도 다소 미흡했던 부분들이 개선되었음. 사후관리를 통하여 자체평가 점수는 33점이 증가하는 것으로 나타남.

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
A	A1	편의시설의 적절성	4	4	–
	A2	위생상태의 적절성	4	4	–
	A3	**안전관리**	**2**	**4**	**2**
	A4	시설 내외부 환경	4	4	–

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	A5	식당 및 주방설비	4	4	–
	A6	식품보관 및 위생상태	4	4	–
	A7	의무실(산후회복실) 및 비상약품	4	4	–
	A8	상담실	4	4	–
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–	–
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–	–
	B4	**기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)**	**1**	**4**	**3**
	B5	운영위원회 구성 및 활동	4	4	–
	B6	회계의 투명성	3	4	1
	B7	법인이사회 구성	4	4	–
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–	–
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–	–
	C4	직원의 외부교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–	–
	C5	직원의 외부교육활동시간(1인당 평균 교육시간)	–	–	–
	C6	직원채용의 공정성	3	4	1
	C7	시설장의 전문성	3	3	–
	C8	**최고중간관리자(사무국장)의 전문성**	**2**	**2**	**–**
	C9	직원업무평가	3	3	–
	C10	직원교육	4	4	–
	C11	직원의 고충처리	4	4	–
	C12	**직원복지**	**2**	**4**	**2**
	C13	수퍼비전 및 외부전문가의 자문	4	4	–
D	**D1**	**자립지원 프로그램**	**2**	**4**	**2**
	D2	가족 및 자녀양육 프로그램	–	–	–
	D3	교양/문화 프로그램(프로그램 수)	–	–	–
	D4	프로그램 참여도	4	4	–
	D5	**진로지도 및 진로상담**	**2**	**4**	**2**

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	D6	**학업중단 미혼모를 위한 학습지원**	**1**	**4**	**3**
	D7	개별상담	3	4	1
	D8	**집단상담프로그램**	**1**	**4**	**3**
	D9	폭력.학대.성 교육프로그램	4	4	–
	D10	아기장래결정에 관한 숙려상담	4	4	–
	D11	신생아.영아 양육을 위한 프로그램	4	4	–
	D12	**사후관리**	**2**	**4**	**2**
	D13	아동상담/교육	–	–	–
	D14	**서비스 욕구 및 만족도 조사**	**1**	**4**	**3**
	D15	**프로그램 운영과 개발 활동**	**1**	**3**	**2**
	D16	유관기관과의 연계 및 목록 구비(유관기관 수)	–	–	–
	D17	자립관련 서비스(서비스 횟수)	–	–	–
	D18	전문상담기관과의 연계	4	4	–
	D19	산전.산후 관리서비스	4	4	–
	D20	양육지원 서비스	4	4	–
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	3	4	1
	E2	**생활인의 고충처리**	**2**	**4**	**2**
	E3	생활인의 인권보장	3	4	1
	E4	권리에 대한 정보제공, 자기결정권	4	4	–
	E5	진정함의 설치와 운용	4	4	–
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–	–
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	–	–	–
	F3	자원봉사자관리(교육·관리 및 활동실적)	4	4	–
	F4	후원금(품) 사용 및 관리	3	4	1
	F5	홍보	4	4	–
	F6	인식개선	3	4	1
평 가 점 수			138	171	+33

□ 모니터링

○ 2016년 11월 현재, 컨설팅 제안사항의 이행에 대한 대상시설의 자체점검 현황을 보면 12개 항목 전체에 대해 완료했거나 진행 중이라고 답하였음.

○ 컨설팅을 통해 마련한 운영체계의 실행과 실행결과에 대한 평가를 지속적으로 모니터링 한다면 시설운영이 크게 개선될 것으로 사료됨.

영역	컨설팅 제안사항	세 부 항 목	확인
시설 평가 지표	A. 시설 및 환경	소방시설 안전검사 미비 사항 확인	A
	B. 재정 및 조직운영	시설의 미션과 비전, 중장기 발전계획 재수립	A
		사업평가를 반영한 사업계획 수립	A
	C. 인적자원 관리	직원 자치단체 운영	A
	D. 프로그램 및 서비스	다양한 자립지원 프로그램 실행 및 관리	A
		학습지원을 위한 프로그램 운영 및 서비스연계	A
		사후관리 계획에 따른 통합적인 사후관리 실행	A
		서비스 욕구 및 만족도조사 실시	B
		연2회 이상 사업평가 실시	B
		만족도조사, 사업평가 결과 프로그램 개발에 반영	B
	E. 생활인의 권리	생활인의 고충처리를 위한 회의 실행 및 관리	A
기 타		우수시설의 사업계획, 프로그램 및 서비스 벤치마킹	B

※ 확인결과 : A(완료), B(진행중), C(미실시), D(보류)

4 D시설(한부모가족복지시설)

1) 2015년 시설평가 결과

□ 평가지표의 영역별 등급(A~F)

구 분	평균 등급	시설 및 환경 (A)	재정 및 조직운영 (B)	인적자원 관리 (C)	프로그램 및 서비스 (D)	생활인 권리 (E)	지역사회 관계 (F)
D시설	C	A	C	D	C	B	F

□ 평가지표의 세부항목별 점수(4점만점)

- 세부항목 중 음영처리된 항목은 3점 미만으로 평가된 취약지표로 대상시설이 시설운영 및 서비스 제공 등에 있어 미흡한 부분이라고 할 수 있음. 점수가 표기되지 않은 항목은 상대평가를 실시하는 정량지표로 컨설팅을 통한 개선 여부를 확인하기 어려워 제외함.

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
A	A1	편의시설의 적절성	4.0	4
	A2	위생상태의 적절성	3.9	3
	A3	안전관리	3.1	4
	A4	시설 내외부 환경	4.0	4
	A5	식당 및 주방설비	4.0	–
	A6	식품보관 및 위생상태	4.0	–
	A7	의무실(산후회복실) 및 비상약품	3.5	4
	A8	상담실	3.9	3

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–
	B4	**기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)**	**3.3**	**2**
	B5	운영위원회 구성 및 활동	3.8	4
	B6	회계의 투명성	3.6	4
	B7	법인이사회 구성	3.7	4
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–
	C4	직원의 외부교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–
	C5	직원의 외부교육활동시간(1인당 평균 교육시간)	–	–
	C6	직원채용의 공정성	3.7	4
	C7	시설장의 전문성	3.2	3
	C8	**최고중간관리자(사무국장)의 전문성**	**3.2**	**2**
	C9	**직원업무평가**	**3.3**	**1**
	C10	**직원교육**	**3.4**	**1**
	C11	**직원의 고충처리**	**3.5**	**2**
	C12	직원복지	3.8	4
	C13	**수퍼비전 및 외부전문가의 자문**	**2.6**	**1**
D	D1	자립지원 프로그램	3.7	4
	D2	가족 및 자녀양육 프로그램	3.88	4
	D3	교양/문화 프로그램(프로그램 수)	–	–
	D4	프로그램 참여도	4.0	4
	D5	진로지도 및 진로상담	3.6	3
	D6	학업중단 미혼모를 위한 학습지원	2.67	–

영역	세 부 항 목		경기도 평균	대상 시설
	D7	개별상담	3.4	3
	D8	**집단상담프로그램**	**2.6**	**1**
	D9	폭력.학대.성 교육프로그램	3.3	4
	D10	아기장래결정에 관한 숙려상담	4.0	–
	D11	신생아.영아 양육을 위한 프로그램	3.67	–
	D12	**사후관리**	**3.4**	**2**
	D13	아동상담/교육	3.0	3
	D14	서비스 욕구 및 만족도 조사	2.8	4
	D15	프로그램 운영과 개발 활동	2.9	3
	D16	유관기관과의 연계 및 목록 구비(유관기관 수)	–	–
	D17	자립관련 서비스(서비스 횟수)	–	–
	D18	전문상담기관과의 연계	3.8	4
	D19	산전.산후 관리서비스	4.0	–
	D20	양육지원 서비스	4.0	–
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	3.1	3
	E2	생활인의 고충처리	3.7	4
	E3	**생활인의 인권보장**	**2.8**	**2**
	E4	권리에 대한 정보제공, 자기결정권	3.9	4
	E5	진정함의 설치와 운용	4.0	4
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	–	–
	F3	**자원봉사자관리(교육·관리 및 활동실적)**	**3.2**	**2**
	F4	**후원금(품) 사용 및 관리**	**3.56**	**2**
	F5	홍보	3.6	3
	F6	인식개선	3.3	2

□ 영역별 취약지표

○ B영역 : 재정 및 조직운영
- B4 시설의 미션과 비전 및 중장기계획

○ C영역 : 인적자원관리
- C8 최고중간관리자의 전문성, C9 직원업무평가, C10 직원교육, C11 직원고충처리, C13 수퍼비전 및 외부전문가의 자문

○ D영역 : 프로그램 및 서비스
- D8 집단상담프로그램, D12 사후관리

○ E영역 : 생활인의 권리
- E3 생활인의 인권보장

○ F영역 : 지역사회관계
- F3 자원봉사자관리, F4 후원금(품) 사용 및 관리, F6 인식개선

2) 추진일정 및 세부내용

□ 대상시설 의견수렴

○ 사전방문 : 2016. 07. 08.
- 사후관리사업의 필요성 및 취지 공유
- 사업진행 방법 및 일정 안내
- 1차 방문일정 협의

○ 대상시설 의견수렴 내용

영 역	취약점 및 애로사항	자문요청사항
시설 및 환경 (A)	- 전문업체를 통해 매년5회이상 소독을 실시하고 있지 않았음 - 편안한 상담이 이루어질 수 있도록 상담실 분위기를 아늑하게 하지 않았음	- 2016년도부터 환경업체를 선정 연5회 이상 소독을 실시하고 있음 - 원장실을 상담실겸 활용하고 있었으나 별도의 공간을 확보코자 함
재정 및 조직 운영 (B)	- 시설의 법인전입금 비율이 0%임 - 시설의 미션과 비전이 문서화된 부분이 미흡했음 - 사업평가결과를 시설운영에 반영하고 있는 사항이 미흡했음	- 전액 국도비로 시설을 운영하고 있고 사업비부족시는 시설후원금 일부를 활용하고 있어 불편없음 - 추후 사업평가결과를 문서화한 후 운영위 보고후 사업계획에 반영코자 함
인적자원 관리 (C)	- 직원관리에 따른 슈퍼비젼 관련 지침이 미흡하다는 지적이 있었음	- 평가후 슈퍼비젼에 관련 지침을 수립하였음
프로그램 및 서비스 (D)	- 진로/자립계획서를 작성하는 사항이 미흡했음 - 사례관리가 과정에 따라 충실히 이루어지지 않았음 - 집단상담프로그램 미실시	- 연중계획서를 수립후 세대모 신규입소시 작성예정임 - 사례관리에 관한 교육이수후 상,하반기에 1건씩 시행예정임 - 심리상담지원센타에 의뢰하여 연 1회 이상 실시예정임
생활인의 권리 (E)	- 개인정보의비밀보장관련규정 및 생활인의 인권보장을 위한 규정 수립이 미흡함	- 평가후 동지침을 수립했음
지역사회 관계 (F)	- 자원봉사자 교육,관리 및 활동실적이 미흡함 - 후원금품사용 및 관리상태 미흡함 - 생활인과 관련된 지역사회의 인식개선을 위한 노력이 미흡함	- 생활인의 인식개선을 위한 자체 프로그램을 기획운영예정이며, 한부모정책 개선을 위한 정책제언을 하고자 노력하고자 함

□ 우수시설 벤치마킹

○ 일 시 : 2016. 08. 24. 10:00

○ 장 소 : 새소망빌라

○ 참석자 : 자문위원(현장전문가), 대상시설 종사자 2명, 재단 담당자

○ 내 용

- 시설 안내 및 라운딩
- 시설운영 및 서비스 관련 자료 열람(시설 운영규정, 직원 복무규정, 신입직원 업무매뉴얼, 자원봉사교육, 프로포잘 신청관련 서류 등)
- 자료제공(수퍼비전 지침, 서비스 욕구조사와 지역사회관계 자료 등)
- 시설운영 및 서비스 관련 자료 열람
  - · 시설 운영규정
  - · 직원 복무규정(직원훈련일지, 근무성적평정표)
  - · 신입직원 업무매뉴얼
  - · 자원봉사자교육 자료
  - · 외부자문보고서
  - · 프로포잘 신청관련 서류 등
- 자료제공
  - · 수퍼비전 지침
  - · 직원교육관련 욕구 및 사전조사
  - · 서비스 욕구조사와 지역사회관계 자료 등

□ 현장자문

○ 기 간 : 2016. 08. 03. ~ 10. 20. 총3회

○ 장 소 : 대상시설

○ 참석자 : 자문위원, 대상시설 종사자, 재단 담당자

구분	일 정	자문인원	내 용
1차	2016. 08. 03.	학계전문가 현장전문가 공무원	- 사후관리사업 취지 및 추진일정 안내 - 2015년 평가결과 취약부분 검토 - 대상시설 의견수렴에 따른 자문계획 논의 등
2차	2016. 09. 28.	현장전문가	- 평가결과 취약부분에 대한 개선사항 이행 점검 - 시설 운영 및 서비스 개선방안 제시 - 대상시설 요청사항에 따른 자료제공 및 자문 등
3차	2016. 10. 20.	현장전문가 공무원	- 자체평가결과 논의 - 운영개선사항 이행 확인 - 향후 시설운영 및 서비스 개선방안 - 2016년 사후관리사업 평가

3) 영역별 컨설팅 내용

□ A영역 : 시설 및 환경

○ 환경개선을 위해 전문업체를 통한 연5회 소독 실시

○ 편안한 상담이 이루어질 수 있는 상담실 확보 필요 : 공실세대 활용

□ B영역 : 재정 및 조직운영

○ 법인 전입금 확보 필요 : 법인과 시설 사업계획서 검토를 통해 지속적으로 일정액을 지원받을 수 있도록 협의

○ 사업평가 실시 후 시설 운영계획에 반영 필요

□ C영역 : 인적자원 관리

○ 직원간 다양한 평가 실시 : 직원수가 적어 어려움이 있지만 동료평가 등 객관화된 평가 필요
○ 직원대상 사전 욕구조사에 따라 교육계획 및 실시
○ 직원의 고충사항 문서화 필요
○ 수퍼비전 지침 및 계획 수립

□ D영역 : 프로그램 및 서비스

○ 생활인을 위해 다양한 프로그램 활성화, 외부자원 연계한 심리상담 실시
○ 퇴소자에 대한 퇴소계획 수립 및 퇴소상담 필요 : 퇴소 전 주거, 직업과 관련한 구체적인 상담, 자립계회 수립

□ E영역 : 생활인의 권리

○ 생활인 간담회 등 정기적인 모임실시, 문서화 필요

□ F영역 : 지역사회관계

○ 서비스 질 향상을 위해 외부자원 확보 필요
○ 후원금 사용내역 통보, 연말 후원자 초대 행사 계획

4) 자체평가 및 모니터링

□ 2016년 자체평가 결과

○ 2016년 자체평가 결과, 2015년 시설평가 취약항목이 많이 개선되었으며 취약항목 외에도 다소 미흡했던 부분들이 개선되었음. 사후관리를 통하여 자체평가 점수는 28점이 증가하는 것으로 나타남.

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
A	A1	편의시설의 적절성	4	4	–
	A2	위생상태의 적절성	3	4	1
	A3	안전관리	4	4	–
	A4	시설 내외부 환경	4	4	–
	A5	식당 및 주방설비	–	–	–
	A6	식품보관 및 위생상태	–	–	–
	A7	의무실(산후회복실) 및 비상약품	4	4	–
	A8	상담실	3	4	1
B	B1	경상보조금대비 운영법인의 자부담(전입금) 비율	–	–	–
	B2	경상보조금 결산액에 대한 사업비 비율	–	–	–
	B3	경상보조금 결산액에 대한 후원금 비율	–	–	–
	B4	**기관의 미션과 비전(중장기 발전계획)**	**2**	**4**	**2**
	B5	운영위원회 구성 및 활동	4	4	–
	B6	회계의 투명성	4	4	–
	B7	법인이사회 구성	4	4	–
C	C1	법정 직원 수 대비 직원 충원률	–	–	–
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	–	–	–
	C3	직원의 근속률	–	–	–
	C4	직원의 외부교육활동비(1인당 평균 교육비)	–	–	–
	C5	직원의 외부교육활동시간(1인당 평균 교육시간)	–	–	–
	C6	직원채용의 공정성	4	4	–
	C7	시설장의 전문성	3	4	1

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	C8	**최고중간관리자(사무국장)의 전문성**	**2**	**2**	**–**
	C9	**직원업무평가**	**1**	**4**	**3**
	C10	**직원교육**	**1**	**4**	**3**
	C11	**직원의 고충처리**	**2**	**4**	**2**
	C12	직원복지	4	4	–
	C13	**수퍼비전 및 외부전문가의 자문**	**1**	**4**	**3**
D	D1	자립지원 프로그램	4	4	–
	D2	가족 및 자녀양육 프로그램	4	4	–
	D3	교양/문화 프로그램(프로그램 수)	–	–	–
	D4	프로그램 참여도	4	4	–
	D5	진로지도 및 진로상담	3	4	1
	D6	학업중단 미혼모를 위한 학습지원	–	–	–
	D7	개별상담	3	4	1
	D8	**집단상담프로그램**	**1**	**3**	**2**
	D9	폭력.학대.성 교육프로그램	4	4	–
	D10	아기장래결정에 관한 숙려상담	–	–	–
	D11	신생아.영아 양육을 위한 프로그램	–	–	–
	D12	**사후관리**	**2**	**4**	**2**
	D13	아동상담/교육	3	3	–
	D14	서비스 욕구 및 만족도 조사	4	4	–
	D15	프로그램 운영과 개발 활동	3	3	–
	D16	유관기관과의 연계 및 목록 구비(유관기관 수)	–	–	–

영역	세 부 항 목		2015년 시설평가	2016년 자체평가	증감 점수
	D17	자립관련 서비스(서비스 횟수)	–	–	–
	D18	전문상담기관과의 연계	4	4	–
	D19	산전.산후 관리서비스	–	–	–
	D20	양육지원 서비스	–	–	–
E	E1	생활인의 비밀보장(개인정보보호)	3	4	1
	E2	생활인의 고충처리	4	4	–
	E3	**생활인의 인권보장**	**2**	**4**	**2**
	E4	권리에 대한 정보제공, 자기결정권	4	4	–
	E5	진정함의 설치와 운용	4	4	–
F	F1	자원봉사자의 활용(실인원 및 시간)	–	–	–
	F2	외부자원개발(규모와 건수)	–	–	–
	F3	**자원봉사자관리(교육·관리 및 활동실적)**	**2**	**2**	**–**
	F4	**후원금(품) 사용 및 관리**	**2**	**4**	**2**
	F5	홍보	3	3	–
	F6	인식개선	2	3	1
평 가 점 수			119	147	+28

□ 모니터링

○ 2016년 11월 현재, 컨설팅 제안사항의 이행에 대한 대상시설의 자체점검 현황을 보면 12개 항목 전체에 대해 완료했거나 진행 중이라고 답하였음.

○ 컨설팅을 통해 마련한 운영체계의 실행과 실행결과에 대한 평가를 지속적으로 모니터링 한다면 시설운영이 크게 개선될 것으로 사료됨.

영역	컨설팅 제안사항	세 부 항 목	확인
시설 평가 지표	B. 재정 및 조직운영	시설의 미션과 비전, 중장기 발전계획 재수립	A
	C. 인적자원 관리	직원 업무평가 지침 마련	A
		다양한 직원 평가 실시와 평가결과 반영 노력	A
		직원 욕구조사에 따른 교육계획 수립	A
		직원고충처리 결과 문서화	A
		수퍼비전 지침에 따른 실행 및 관리	A
	D. 프로그램 및 서비스	집단상담 프로그램 활성화 노력	B
		사후관리 계획 마련 및 실행	B
	E. 생활인의 권리	인권보장 지침 마련	A
	F. 지역사회관계	신규 자원봉사자 교육 및 연2회 자원봉사자교육 실시	B
		후원금품 사용내역 공지	A
기 타		우수시설의 사업계획, 프로그램 및 서비스 벤치마킹	A

※ 확인결과 : A(완료), B(진행중), C(미실시), D(보류)

Ⅲ

사후관리사업 평가 및 개선방안

1. 만족도 조사
2. 개선방안

Ⅲ 사후관리사업 평가 및 개선방안

1 만족도 조사

○ 사후관리사업 진행과정에서 직접적으로 참여하였던 시설 종사자 7명을 대상으로 만족도 조사 실시

○ 컨설팅 진행 과정 및 내용, 시설 및 종사자의 수용 및 적용정도, 컨설턴트 및 사업담당자의 자질 및 태도 등 컨설팅에 대한 전반적인 만족도의 전체 평균은 4.93점(5점 척도)으로 매우 높게 나왔음.

○ 컨설팅의 전반적 만족도, 기대한 바 충족여부, 직원책무성 향상, 컨설팅 진행일정, 타기관 추천 의향에 대한 5개 문항에 6명(85.7%)이 그렇다, 1명(14.3%)이 다소 그렇다고 대답한 것을 제외하면 나머지 7개 문항에 대하여 응답자 7명이 모두 그렇다고 응답하였음.

구 분			그렇다	다소 그렇다	보통이다	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	점수
1	진행된 컨설팅에 전반적으로 만족하십니까?	빈도	6	1	–	–	–	4.86
		%	85.7	14.3	–	–	–	
2	컨설팅에 기대한 바가 충족되었습니까?	빈도	6	1	–	–	–	4.86
		%	85.7	14.3	–	–	–	

구 분			그렇다	다소 그렇다	보통 이다	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	점수
3	컨설팅이 체계적으로 진행 되었다고 생각하십니까?	빈도	7	–	–	–	–	5.0
		%	100.0	–	–	–	–	
4	컨설팅이 기관운영에 필요한 내용으로 진행되었다고 생각 하십니까?	빈도	7	–	–	–	–	5.0
		%	100.0	–	–	–	–	
5	컨설팅 과정을 통해 기관에 대한 직원들의 관심과 책무성이 향상 되었다고 생각하십니까?	빈도	6	1	–	–	–	4.86
		%	85.7	14.3	–	–	–	
6	컨설팅에서 제시된 제안은 기관 운영에 도움이 된다고 생각 하십니까?	빈도	7	–	–	–	–	5.0
		%	100.0	–	–	–	–	
7	컨설팅 과정 및 결과가 기관 내에서 충분히 공유되었다고 생각하십니까?	빈도	7	–	–	–	–	5.0
		%	100.0	–	–	–	–	
8	귀하는 컨설팅 진행일정에 대해 만족하십니까?	빈도	6	1	–	–	–	4.86
		%	85.7	14.3	–	–	–	
9	컨설턴트가 컨설팅에 필요한 기술이나 지식을 충분히 갖추 었다고 생각하십니까?	빈도	7	–	–	–	–	5.0
		%	100.0	–	–	–	–	
10	컨설턴트가 귀 기관과 구성원 들에 대해 존중하는 태도로 임했다고 생각하십니까?	빈도	7	–	–	–	–	5.0
		%	100.0	–	–	–	–	
11	컨설팅을 타 기관에 추천하실 의향이 있으십니까?	빈도	6	1	–	–	–	4.86
		%	85.7	14.3	–	–	–	
12	재단 직원의 컨설팅사업 수행 태도가 성실했다고 생각 하십니까?	빈도	7	–	–	–	–	5.0
		%	100.0	–	–	–	–	
전 체 평 균								4.93

2 개선방안

□ 사후관리사업 운영의 내실화

○ 사업의 필요성과 진행과정에 대한 충분한 사전 공유

- 사후관리사업 대상시설 선정 후 담당자가 시설에 사전방문하여 사업운영계획 안내 및 의견수렴 과정을 통해 시설 운영진과 사업의 취지에 대해 공감하고, 사업과정 및 내용에 대해 상세히 설명함으로써 사업의 적극적인 참여를 유도할 수 있었음
- 사후관리사업의 필요성 및 과정에 대한 대상시설과의 사전공유는 사업성과에 큰 영향을 미치므로 차후에도 컨설팅 진행 전 대상시설 종사자들의 적극적인 참여를 유도할 수 있는 사업안내가 선행되어야 함

○ 취약한 부분에 대한 집중 관리

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

○ 사회복지시설 유형별 우수시설 연계체계 마련

- 우수시설 벤치마킹을 통하여 시설운영에 대한 방향성을 고민하고 세부 운영 방법(관련 지침, 서류관리 등)에 대한 지원을 받을 수 있었다는 것은 긍정적으로 평가하였음. 그러나 타기관 연계의 어려움으로 인해 자문위원의 역할에 의존하는 것이 현실임
- 재단에서 시설유형별로 모범시설을 발굴하고 연계체계를 갖추어 개별 대상시설의 특성에 따라 벤치마킹을 지원하는 것이 바람직함

○ 지속적인 모니터링을 통한 지원체계 마련

- 평가결과 발표 후 단기간 진행되는 사후관리사업은 자문내용을 반영하여 시설 운영에 적용하고 이를 확인하기에는 어려움이 있음. 그러나 사업진행 후 차기 평가까지 결과에 대한 지속적인 모니터링이나 지원체계가 없는 실정임
- 따라서 차기 시설평가 전까지 대상시설의 개선사항 점검을 위한 컨설팅이나 자문위원과의 연계 등 지속적인 지원체계를 유지하는 방안이 마련되어야 함

○ 컨설턴트 인력풀 구축

- 공개모집을 통해 사회복지시설 유형별 컨설턴트 인력풀을 구축하고 지속적인 교육을 실시하며, 컨설팅 수행 결과에 대한 보고서 작성을 의무화하는 등 컨설팅의 전문성 및 책임성을 향상시키는 것이 필요함

□ 사후관리사업의 제도화

○ 담당공무원의 적극적인 참여 유도

- 현재 대상시설의 담당공무원을 자문단으로 구성하여 자문을 진행하고 있지만 의무적인 참여가 아니며, 담당공무원의 역할이 명확하지 않은 측면이 있음. 그러나 담당공무원의 적극적인 참여는 대상시설의 현황에 대한 이해를 바탕으로 시설운영 개선을 위한 기반마련, 개선방안의 적용 확인 등을 가능하게 하여 사후관리사업의 효과성이 제고될 수 있음
- 따라서 시설의 안정적인 운영을 위한 적정인력 확보, 시설환경개선, 지역 네트워킹, 공공기관과의 연계 등 담당공무원의 지원이 필요한 영역을 확인하고 자문위원 위촉 시 적극적인 참여를 유도하는 것이 필요함
- 그리고 담당공무원의 참여가 시설의 운영개선에 도움이 될 수 있도록 시설평가에 대한 이해, 해당 사회복지시설의 현황에 대한 논의, 사후관리사업의 필요성과 역할에 대한 논의를 위한 교육이나 간담회가 선행되어야 함

○ 운영개선 효과가 큰 시설에 대한 인센티브 마련

- 본 사업이 사회복지 시설평가 결과를 바탕으로 대상을 선정하고 컨설팅 내용

을 구성하여 진행되고 있지만 사업수행 결과가 시설평가와 연계되지 않음으로써 참여하는 시설에 동기부여가 어려운 측면이 있음

- 2014년과 2015년에는 사업에 참여했던 시설이 컨설팅 후 차기 평가 시 최우수(A) 등급을 받을 경우 재단 대표이사 표창을 수여했으나 그 실효성이 크지 않아 2016년에는 시행하지 않았음
- 사후관리사업에 대한 시설의 적극적인 참여를 유도하고 효과성을 높이기 위해서는 운영개선 우수 시설에 대한 경기도 차원의 인센티브 방안 마련이 필요함

○ 직원역량강화 기회로 연계

- 시설평가는 평가지표에 대한 정확한 이해를 바탕으로 현장평가 시 명확한 근거를 제시하는 것이 중요하므로 평가지표에 대한 직원들의 이해도를 향상시키기 위해 교육이나 매뉴얼 개발, 우수사례 보급 등 역량강화를 위한 지원이 필요함
- 자문과정을 통하여 대상시설에서 평가영역 외에 시설운영이나 서비스제공에 필요한 부분들에 대한 추가적인 자문필요성을 제기하였음. 시설운영 개선을 위해서는 단기적 과정의 사후관리 보다는 장기적으로 종사자의 문제해결능력 및 전문성을 함양할 수 있는 지원이 필요함
- 따라서 사후관리사업 종료 후에도 직원들의 역량강화를 위한 컨설팅이나 교육을 연계하는 방안이 필요함. 이를 위해 재단에서 진행하고 있는 경영컨설팅이나 사회복지종사자 교육 과정과 연계하는 방안을 고려할 수 있음

○ 사회복지시설 서비스 품질향상을 위한 통합적인 지원체계 마련

- 앞에서 언급한 개선방안을 효과적으로 수행하기 위해서는 경기도 내 사회복지시설에 대한 평가, 컨설팅 등 다양한 지원사업을 연계, 통합할 수 있는 지원체계 마련이 필요함
- 경기도내 사회복지시설에 대한 전반적인 현황파악과 이를 통한 개선계획수립 및 운영수준 향상을 위한 지원이 원활하게 이루어져야 도내 사회복지시설의 서비스 질 향상을 유도할 수 있음. 이를 위해서는 경기도의 특성을 반영하여 시설평가와 사후관리 컨설팅의 운영과 결과활용 등을 효과적으로 연계할 수 있는 지원체계가 구축되어야 함

부 록

1. 사회복지시설평가 사후관리사업 진행일지 예시
2. 영역별 세부내용

부록

사회복지시설평가 사후관리사업 진행일지 예시

2016 사회복지시설평가 사후관리사업

진 행 일 지

시설명	000		실시회차	1회차
일 시	2016. 07. 18.(월) 13:00~15:00			
참석자	구분	성 명	소속 및 직책	
	시설	000	시설장	
		000	사무국장	
	자문위원	000	00대 사회복지학과 교수	
		000	000 원장	
		000	담당주무관	
		000	경기복지재단 전문연구원	
일 정	시간	내용	담당	
	13:00~13:10	참석자 소개	시설	
	13:10~13:40	2015년 평가 결과에 따른 컨설팅계획 설명	연구원	
	13:40~14:50	영영별 2점이하 점수 항목별 세부사항 확인	연구원 자문위원	
		2차 일정 및 우수기관 방문 후 미비계획서 작성요구	연구원 자문위원	
	14:50~15:00	시설 라운딩	시설	

2016 사회복지시설평가 사후관리사업

진 행 일 지

주요 내용	1. 2015년 000 시설 평가결과에 따른 하위 점수 항목별 세부사항 점검 A. 시설 및 환경=A4,A5) 손발 소독기, 위생교육 여부 확인 B. 재정 및 조직운영 B4) 미션과 비전 및 중. 장기계획 수립확인 -시설의 미션 및 비전수립의 중요성과 조직협력의 필요성 설명=평가 우수시설 방문과 벤치마킹 후 작성하고 3차회의시 검토 받기로 함 C. 인적자원관리 C9) 직원업무평가? - 업무평가 지침 여부 및 인사반영 포상 여부 미비 C10) 직원 교육? -인사평가에 관한 구체적 규정미비, 욕구조사, 외부교육 미비 C11) 직원의 고충처리? -고충처리 위원회, 지침, 면담 미비 C12) 직원 복지? -정기적 포상, 운영규칙 작성 미비 D. 프로그램 및 서비스 D3) 욕구사정? -재사정에 반영 년1회 또는 분기/ 정기적 요구 D5) 식사서비스? - 식사정보(식품에 대한 영향 게시) 요구 D11) 치매 예방과 치료보호? - 자격증 예방 및 교육 실시 후 사진과 평가 자료 작성 요구 D12) 특성화 프로그램? - 시설자체 내세울 만한 프로그램 진행 요구 D13) 서비스 제공 결과? - 식사서비스, 간식, 여가, 교육, 등 진행하는 서비스에 대한 평가 요구 E. 생활인의 권리 E3) 생활인의 인권보장? - 회의진행 사진 및 계획서 미비 F. 지역사회관계 F2) 자원봉사자 관리=년 2회 실시 후 사진 첨부 요구 F6) 지역사회와의 연계활동= 지역사회 행사 참여시 사진 첨부 요구
향후 계획	1. 컨설팅 1차 회의 시 평가 시 미비점 확인 2. 시설 직원 및 사후관리 자문위원과 함께 TFT 팀을 만들어 우수시설을 견학하고 우리 시설에 맞게 벤치마킹의 필요성 인식 3. 미비 된 서류를 보완 작성하여 2차 회의시 자문위원의 사전 검토예정

■ 영역별 세부내용

영역	세부사항	자문내용	대안방안 제시
A. 시설 및 환경	A4) 식당 및 조리실	A4) 손, 발 소독기 설치	
B. 재정 및 조직운영	B4) 미션과 비전 및 중장기계획 수립미비 B5) 사업계획서 수립과 실행여부	B4) 시설의 미션과 비전수립의 중요성과 조직간 협력과 소통이 필요함과 우수시설 견학 및 미비서류를 확보하여 벤치마킹이 필요함을 설명 함 B5) 사업계획서 수립 시 평가 및 실행결과가 포함되어야 함	- 중장기발전계획서 사례 및 서식 제공 - 사업계획서 및 사업평가서 세부작성 방법 및 사례 제공 - 수입.지출원의 보증보험가입(매년 가입)
C. 인적자원 관리	C9) 인사평가에 관한 구체적 규정미비 C10) 직원교육 C11) 직원 고충처리 규정 미비 C12) 직원복지 C15) 수퍼비전 지침수립 및 수퍼비전 계획서 작성미비	C9) 규정작성 요구 C10) 욕구조사, 외부교육 실시, 평가 C11) 고충처리위원회 구성, 지침 작성, 평가 C12) 정기적 포상, 운영규칙 작성 C15) 운영위원들 중 사회복지 전문가를 활용하는 방안 제시	- 업무평가를 문서화하기 위한 매뉴얼, 서식 제공(매뉴얼, 공고문, 회의록, 통보서, 결과보고 등) - 고충처리를 문서화하기 위한 매뉴얼 및 서식 제공 - 집단프로그램, 사례관리, 프로그램진행에 대한 수퍼비전 제공 후 기록 보관
D. 프로그램 및 서비스	D3) 욕구사정 미비 D5) 식사서비스 미비 D15) 서비스 제공결과 미비	D3) 욕구사정 후 재사정에 반영 D5) 식사정보(식품에 대한 영향)게시 요구 D15) 시설에서 제공하는 모든 서비스 평가 요구	- 사례관리 진행 내용을 확인하고 이에 따른 수퍼비전 제공 - 욕구 및 만족도 조사의 문항 확인 및 조정 결과보고서 및 통계 적정성 확인
E. 생활인의 권리	E3) 생활인의 인권보장	E3) 생활인의 인권보장	- 생활인 모니터 위원회 또는 간담회 실시 및 내용 공개 필요
F. 지역사회 관계	F2) 자원봉사자 관리 F6) 지역사회와의 연계활동	F2) 자원봉사자 관리 F6) 지역사회와의 연계활동	- 적극적인 홍보를 통하여 자원봉사자를 보다 많이 확보해서 활용