

2009년 사회복지관평가 주요 지침

■ 사회복지관 평가 대상 사업 구분

1. 평가 대상 사업

- 사회복지관 사업: 가족복지사업, 지역사회보호사업, 지역사회조직(운동)사업, 교육·문화사업, 자활사업
- 재가복지봉사센터 사업

2. 평가 대상 제외 사업

타 법령에 의해 설치, 운영되며 허가 또는 인가를 받아 사업자 등록을 필한 시설로서, 시설 운영에 따른 사업비(인건비 또는 운영비 포함)를 지원받는 부속시설은 제외

예시)

- 지역자활센터
- 노인장기요양보호시설: 재가장기요양기관(이동목욕서비스, 노인돌보미서비스 등), 요양보호사 교육 사업
- 어린이집
- 지역아동센터
- 노인(장애인) 주간·단기보호센터
- 건강가정지원센터

■ 사회복지관 평가 관련 예산 항목

예산항목	설명	예시	비고
보조금 수입	사회복지법인 재무회계규칙 상의 국고보조금+시·도보조금+시·군·구보조금	-국고보조금: 국가로부터 받은 경상보조금 및 자본보조금 -시·도보조금, 시·군·구 보조금: 시도나 시군 구로부터 받은 경상보조금 및 자본보조금	
외부 지원금	사회복지법인 재무회계규칙 상의 기타보조금+기업이나 공동모금회, 각 종 재단 등에 프로그램 지원서, 사업 계획서 등을 작성하여 확보한 자원	-기타보조금: 그 밖에 국가, 지방자치단체 및 사회복지사업기금 등에서 공모사업 선정 으로 받은 보조금 -시·도 및 시군구의 특별프로그램 지원비, 특화사업비 -보건복지가족부 바우처사업 및 프로그램 지 원, 노동부 민간위탁 취업관련 프로그램비, 사회적일자리 사업, 교육인적자원부 성인문 해사업 및 교육복지사업, 문화관광부 청소년 지원 프로그램비, 여성부 다문화가족사 업 및 프로그램비 - 각종 프로포절 선정 사업	
후원금 수입	국내외 민간단체 및 개인으로부터 후 원명목으로 받은 기부금, 결연후원금, 위문금, 찬조금 등		
사업수입	시설에서 제공하는 각종 서비스의 이 용자로부터 받은 수입		
법인 전입금	법인으로부터의 전입금		
기타	이월금, 잡수입		

■ 사회복지관 평가 대상 기간

2006년 1월 1일~2008년 12월 31일을 원칙으로 하되, 특수한 항목에 대해서는 아래와 같이 별도 기준 적용

구분	해당지표	비고
1년 (2008.1.1~12.31)	C4, C5, C15, E3, F1	
2008.12.31 기준	C1, C2, C6, C7, C8	
현재 시점	A2, A3, A4	

■ 사회복지관 평가지표 내 직원 개념정의

정규직 직원 + 계약직 직원 중 1년 이상 계약기간의 full time 계약직을 의미함(2008년 12월 31일 기준)

구분	설명
직원	정규직+ 1년이상 계약기간의 full time 계약직
- 정규직이라 함은 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원을 말하며, 계약직이라 함은 일정한 기간 동안 근로계약을 체결한 full time, 혹은 part time(주40시간 이하 계약) 직원을 말함.	

- * 2008년 12월 31일 기준으로 계약직의 실근무기간이 1년 이상 되지 않았더라도, 계약서에 명시된 계약기간이 1년 이상인 경우 직원으로 간주
- * 본 평가지표에는 계약직 중 part time 계약직은 어느 지표에도 적용되지 않음

■ 공통지표

2009년 사회복지시설 평가 해당 기관(노인복지시설, 노인복지관, 사회복지관, 한부모가족복지시설)에 공통적으로 적용되는 지표

평가영역		평가항목
재정 및 조직운영	B1	보조금 결산액에 대한 운영법인의 자부담(전입금) 비율
	B2	보조금 결산액에 대한 사업비 비율
	B4	보조금 결산액에 대한 후원금 비율
인적자원관리	C1	법정 직원 수 대비 직원 총원율
	C2	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율
	C3	직원의 이(퇴)직율
	C4	직원 1인당 교육 참여시간
	C5	교육활동비
지역사회관계	F1	자원봉사자의 활용

* 'C1. 법정 직원 수 대비 직원 총원율'의 경우 사회복지관은 법정 직원 수가 없으므로, 사회복지관은 '현재 직원 수'를 보도록 함

2009년 사회복지관 평가지표

A 시설 및 환경

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료	
A1. 안전관리	안전관리 상태는 어떠한가?	우수(4)	안전관리 주요11개 항목 중 필수항목을 포함하여 9개 항목 이상 준수하고 있다.	관련문서
		양호(3)	안전관리 주요11개 항목 중 필수항목을 포함하여 8개 항목을 준수하고 있다.	
		보통(2)	안전관리 주요11개 항목 중 필수항목을 포함하여 7개 항목 이상을 준수하고 있으나, 필수항목을 1개를 준수하지 못하고 있다.	
		미흡(1)	안전관리 주요11개 항목 중 필수항목을 포함하여 6개 항목 이상을 준수하고 있으나, 필수항목을 2개 이상 준수하지 못하고 있다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 2-7에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 복지관은 다중 이용시설로 시설관리에 있어서 이용자의 안전이 최우선되어야 한다. 따라서 복지관의 각종 사고를 예방하는 차원에서 이용자 및 근무직원의 안전을 위하여 '사회복지시설 안전관리지침'에서 제시하는 안전관리 주요11개 항목을 준수하여 안전관리에 만전을 기하고 있는지 여부를 판정한다. - 필수항목: ①, ②, ③, ④, ⑤ - 영구임대아파트 내에 있는 사회복지관은 관리사무소에 협조를 구하여 증빙자료를 갖추어야 인정받을 수 있다. - 보험가입의무: 사회복지사업법 제34조의2 ①시설의 운영자는 화재로 인한 손해배상책임의 이행 위하여 손해보험회사가 영위하는 책임보험에 가입하여야한다. - 안전사고에 대비한 모의훈련의 경우 관련 사진 및 계획서 등을 확인하고 평가한다. - 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일 - 관련문서: 안전점검확인서, 시설관리일지 및 하자보수기록대장, 안전관리 주요11개 항목들을 어느 정도 지키고 있는지를 현장확인 및 관련문서를 확인하고 평가 <p style="text-align: center;"><사회복지관 안전관리 주요11개 항목 ></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 매년 1회 주기로 에너지관리공단, 한국가스안전공사 또는 법적대행업체에서 보일러시설에 대한 안전검사를 받고 있다. ② 매년 1회 주기로 한국가스안전공사 또는 법적대행업체에서 도시가스시설에 대한 안전검사를 받고 있다. ③ 3년 1회 주기로 한국전기안전공사 또는 법적대행업체에서 전기시설에 대한 안전검사를 받고 있다. ④ 매년 1회 주기로 한국화재보험협회, 관할 소방서 또는 법적대행업체에서 소방시설에 대한 안전검사를 받고 있다. ⑤ 매년 화재보험, 상해보험에 가입되어 있다. ⑥ 최근 3년 동안 안전관리에 필요한 국가기술자격법에 의한 기능사2급(열관리, 전기, 보일러, 가스, 방화관리의 5종에 한함)이상 자격증을 1개 이상 소지한 자격자를 채용하고 있거나, 전문 업체에 위탁 체결하고 있다. ⑦ 최근 3년 동안 안전관리 자격을 갖추고 있는 자가 ⑥의 소지하고 있는 자격증과 다른 분야의 시설안전과 관련된 교육을 1개 이상 이수하고 있다. ⑧ 안전관리에 대한 일일점검일지를 작성하고 있다. ⑨ 최소한 월 1회 이상 안전점검표에 의거 시설 전체에 대한 자체점검을 실시하고 있으며, 사고발생 가능성이 있는 부분은 즉시 시정조치를 하고 있다. ⑩ 연 1회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련을 실시하고 있다. ⑪ 매년 자체 비상연락체계 확립 및 응급조치반을 편성·운영하고 있다. 				

평가항목	평가지표	평가내용		평가자료
A2. 공간배치 및 청결상태	공간배치 및 청결상태는 어떠한가?	우수(4)	공간배치 및 청결상태 확인 5개 항목 중 4개 항목 이상을 수행하고 있다.	현장확인, 관련문서
		양호(3)	공간배치 및 청결상태 확인 5개 항목 중 3개 항목을 수행하고 있다.	
		보통(2)	공간배치 및 청결상태 확인 5개 항목 중 2개 항목을 수행하고 있다.	
		미흡(1)	공간배치 및 청결상태 확인 5개 항목 중 1개 항목 이하로 수행하고 있다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 2-6에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 복지관은 다중 이용시설로 이용자의 이용자 중심의 공간배치와 편리성 및 청결함이 항상 유지되어 있어야 한다. 따라서 공간배치의 적절성과 청결성을 현장에서 확인하고, 공간배치 및 청결상태는 5개 항목을 확인하여 그 정도를 판정한다. - 관련문서: 시설관리일지, 공간배치도 등 <p style="text-align: center;"><공간배치 및 청결상태 확인 5개 항목></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 공간배치안내도(안내부스 포함) 또는 층별 안내판이 1층 주 출입구 현관에 있다. ② 각 실별 안내판이 잘 부착되어 해당 장소를 쉽게 찾을 수 있도록 되어 있다. ③ 시설 내부에 상담을 주 용도로 사용하는 상담실이 설치되어 있다. ④ 내부 도색상태가 좋아 깨끗한 이미지를 주고 있다. ⑤ 내·외부 청소상태가 좋아 청결함을 유지하고 있다. 				

평가항목	평가지표	평가내용		평가자료
A3. 편의시설 설치상태	편의시설이 규정대로 설치되어 있으며, 노약자, 장애인의 이용이 편리한가?	우수(4)	편의시설이 규정대로 설치되어 있으며, 노약자, 휠체어 사용자 및 장애인이 타인의 도움을 받지 않고 편리하게 모든 시설을 이용할 수 있다.	현장확인
		양호(3)	편의시설이 규정대로 설치되어 있으나, 노약자, 휠체어 사용자 및 장애인이 계단 이용 시 이동형 리프트를 이용하여 타인의 도움을 받아야 모든 시설을 이용할 수 있다.	
		보통(2)	편의시설이 일부 설치되어 있으나 규정에 맞게 설치되어 있지 않아 노약자, 휠체어 사용자 및 장애인이 모든 시설을 이용하기에 불편함을 초래하고 있다.	
		미흡(1)	장애인 편의시설의 설치가 거의 되어있지 않아 불편을 초래하고 있다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 2-7에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - [장애인, 노인, 임산부등의 편의증진보장에 관한 법률](1998.4.11 시행)은 장애인·노인·임산부 등이 생활을 영위함에 있어 다른 사람의 도움 없이 안전하고 편리하게 시설 및 설비를 이용하고 정보에 접근하도록 보장함으로써 이들의 사회활동참여와 복지증진에 이바지하도록 규정하고 있다. 따라서 공공시설인 사회복지관은 공공업무시설로서, 법 규정대로 편의시설을 설치하고 있는지를 확인하고 판정한다. - 편의증진법의 시행령에 따라 사회복지관의 경우, 주출입구 접근로, 주출입구 높이차이 제거, 출입구(문), 복도, 계단 또는 승강기 등이 의무사항이며, 장애인 전용 주차구역, 화장실(대변기, 소변기, 세면대) 등은 권장사항이다. 단, 당해 용도에 쓰이는 바닥면적의 합계가 500제곱미터 미만인 경우 복도·계단 또는 승강기는 권장사항이다. - 시각장애인의 경우 주출입구, 승강기 등 이동수단에는 점자, 블록 등이 설치되어 있어야 한다. - 엘리베이터 설치가 불가능하거나, 지자체에서 설치를 안 해주는 기관은 참조하여 평가한다. - 최근 3년 간 편의시설 설치를 위해 기관이 자체적으로 노력한 결과가 있다면, 해당 기준을 만족한다고 판정한다(편의시설 설치와 관련된 기능보강사업 계획만 있어서는 안되며 해당 지자체에 설치를 요청한 공문, 시설운영위원회 회의록, 모금회·기업 등에 제출한 기능보강사업비 관련 사업계획서 등으로 확인이 되어야 한다). 				

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
A4. 시설의 접근성	시설의 위치는 이용자, 이용자 가족, 대리인 등이 접근하는데 용이한가?	①지하철, 시내버스, 마을버스, 셔틀버스, 시내를 통과하는 시외 버스를 포함한 대중교통이 1일 2회 이상 정기적으로 운행되고 있다.	사진, 현장확인
		②주차면수가 법정 기준 이상이다.	
		③대중교통 이용지까지의 도보시간이 10분 이내 또는 1km 이내이다.	
		④시설안내 표지판이 인근 도로상에 설치되어있다(단, 국도 또는 지방도이어야 함).	
		우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.		
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.		
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.		
해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 2-5에 근거 - 법정 주차면수: 건축 면적 300㎡당 1대			

B	재정 및 조직운영
----------	------------------

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
(공통) B1. 보조금 결산액에 대한 운영법인의 자부담(전입금) 비율	운영법인의 자부담(전입금)이 어느 정도인가?	$\frac{2006년 \sim 2008년 \text{ 법인 전입금 ()}}{2006년 \sim 2008년 \text{ 보조금 결산액()} - \text{ 기능보강사업비()}} \times 100 = ()\%$	관련문서
<p>· 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 3-15에 근거 - 관련문서 : 2006년-2008년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함) - 법인의 전입금은 순수하게 법인으로부터 지원되는 금액에 한한다. - 개인 시설인 경우 개인 출연금(보증금 제외)을 보며 관련 서류가 확인된 경우 인정한다. - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다.</p>			

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
(공통) B2. 보조금 결산액에 대한 사업비 비율	시설의 보조금 결산액에 대한 사업비 비율은?	$\frac{2006년 \sim 2008년 \text{ 사업비 ()}}{2006년 \sim 2008년 \text{ 보조금 결산액()} - \text{ 기능보강사업비()}} \times 100 = ()\%$	관련문서
<p>· 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 3-15에 근거 - 사업비의 범위: 재무회계규칙 중 관 '03 사업비'중 항 '31 운영비', 항 '33 ○○사업비'가 해당 - 관련문서 : 2006년-2008년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함) - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다.</p>			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
B3. 외부 지원금 확보정도	외부지원금 확보 정도는?	$\frac{2006년 \sim 2008년 \text{ 외부지원금 ()}}{2006년 \sim 2008년 \text{ 보조금 결산액()} - \text{ 기능보강사업비()}} \times 100 = ()\%$	관련문서
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 3-15에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가대상기간(2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일: 3년간) - 보조금수입 중 경상보조금: 국고보조금과 시·도보조금, 시·군·구보조금수입 중 자본보조금을 제외한 순수 경상운영비 수입 - 외부지원금: 경상운영비를 제외한 공동모금회, 기업, 각종 재단 등에 프로그램 지원서를 작성하여 자원을 확보한 민간 및 정부재원 - 정부재원의 경우 보건복지가족부를 비롯한 노동부, 교육인적자원부, 문화관광부, 여성부 등으로부터 사업비를 공모하여 지원받은 것은 외부지원금에 포함한다. - 복지관 자체 예산에 외부지원금으로 편성되어 있는 모든 것을 인정된다. - 법인에서 확보한 외부지원금은 법인전입금(B1) 또는 외부지원금(B3) 한 항목에만 적용하며, 중복되어서는 안된다. - 관련문서: 2006년 ~ 2008년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함) - 외부지원금 예시: 보건복지가족부 바우처사업, 프로그램 지원사업, 해당 시도 프로그램 지원 및 특화사업, 노동부 민간위탁 취업관련 프로그램비, 사회적일자리 사업, 교육인적자원부 성인문해사업, 교육복지사업, 문화관광부 청소년프로그램 지원사업, 여성부 프로그램 지원사업 등 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
(공통) B4. 보조금 결산액에 대한 후원금 비율	시설의 후원금 비율은?	$\frac{2006년 \sim 2008년 \text{ 후원금 수입 ()}}{2006년 \sim 2008년 \text{ 보조금 결산액()} - \text{ 기능보강사업비()}} \times 100 = ()\%$	관련문서
<p>· 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-16에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금) - 시설이 소속되어 있는 종교법인(단체) 등에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인자부담 형태로 지급한 세입은 법인의 운영 성격에 따라 자부담 또는 후원금 중 한 항목에만 적용한다. - 관련문서 : 2006년-2008년 세입세출 결산서(지자체에 보고한 결산서를 말함) - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다. 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료								
B5. 민간재원 관리정도	후원금 사용 및 관리 상태는?	<table border="1"> <tr> <td>우수(4)</td> <td>영수증 발급이 엄격히 지켜지고, 사용내역보고가 외부 공고 2회 이상을 포함하여 총 4회 이상 이루어졌다.</td> </tr> <tr> <td>양호(3)</td> <td>영수증 발급이 엄격히 지켜지고, 사용내역보고가 외부 공고 1회를 포함하여 4회 이루어졌다.</td> </tr> <tr> <td>보통(2)</td> <td>영수증 발급이 이루어지며, 사용내역보고가 2~3회 이루어졌다.</td> </tr> <tr> <td>미흡(1)</td> <td>영수증 발급과 사용내역보고가 1회 이루어졌다.</td> </tr> </table>	우수(4)	영수증 발급이 엄격히 지켜지고, 사용내역보고가 외부 공고 2회 이상을 포함하여 총 4회 이상 이루어졌다.	양호(3)	영수증 발급이 엄격히 지켜지고, 사용내역보고가 외부 공고 1회를 포함하여 4회 이루어졌다.	보통(2)	영수증 발급이 이루어지며, 사용내역보고가 2~3회 이루어졌다.	미흡(1)	영수증 발급과 사용내역보고가 1회 이루어졌다.	관련문서
우수(4)	영수증 발급이 엄격히 지켜지고, 사용내역보고가 외부 공고 2회 이상을 포함하여 총 4회 이상 이루어졌다.										
양호(3)	영수증 발급이 엄격히 지켜지고, 사용내역보고가 외부 공고 1회를 포함하여 4회 이루어졌다.										
보통(2)	영수증 발급이 이루어지며, 사용내역보고가 2~3회 이루어졌다.										
미흡(1)	영수증 발급과 사용내역보고가 1회 이루어졌다.										
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-17에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 후원금의 수납 후 영수증 발급이 엄격히 지켜지고, 후원금 사용내역에 대해 후원자에게 정기적으로 결과 보고한 실적을 평가한다. 소식지를 통한 후원금 사용내역보고, 후원금 영수증, 후원금 수입지출명세서 등을 확인하며, 후원금 사용내역보고 실적은 소식지나 홈페이지 등에서 상세한 내역보고가 있었는지를 보고 판단한다. 후원금을 외부에 사용내역보고 실적은 지역 신문, 관할 구청 홈페이지 등의 자료를 통해 확인한다. - 관련문서: 후원금 사용내역보고서, 후원사업 관리기록 및 후원사업 관련자료, 외부공고기록 및 증빙서류 등 											

평가항목	평가지표	평가내용		평가자료
B6. 기관 운영 규정집	기관의 운영규정이 마련되어 있으며, 시행 정도는?	우수(4)	필수항목을 포함한 운영규정이 마련되어 있으며 이에 따라 모두 시행되고 있다.	직원면담, 관련문서
		양호(3)	필수항목을 포함한 운영규정이 마련되어 있으나 이에 따라 일부 시행되고 있다.	
		보통(2)	운영규정은 있으나 그 내용이 만족스럽지 못하다(필수항목 미충족).	
		미흡(1)	운영규정이 마련되어 있지 않거나 준비 중이다.	
<p>해설: 기관 운영규정은 현재 사용되는 규정에 한하며, 운영규정이란 시설운영에 관한 주요사항을 규정할 목적으로 이사회나 운영주체의 의결기관에 의해 채택된 별도의 규정을 말한다. 즉, 규정의 원내용이나 개정된 사항을 이사회나 운영주체의 의결을 받은 것을 확인할 수 있도록 관련 기록이나 공문이 마련되어 있어야 한다. 사회복지사업법시행규칙 제22조의 사회복지기관 운영기준 및 근로기준법 제93조를 참고하여, 기관의 운영규정이 마련되어 있는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운영규정집의 존재여부를 먼저 확인하고 그 내용의 충실성을 본다. - 운영규정의 시행정도에 대한 평가는 “2006~2008년도 직원의 연월차 휴가신청서”와 “2006~2008년도 연월차 사용결과표”를 통해 휴가규정의 시행여부를 점검할 수 있다(직원면접 확인): 휴가 뿐 아니라 인사관리, 복무관리 등이 운영규정에 의해 이루어지는지 면접이 이루어져야 한다. - 근로기준법에 준하여 운영규정이 마련되어 있어야 하며, 제시한 기준을 충분히 반영되고 있어야 한다. - 관련문서: 정관 및 운영규정집, 운영위원회 회의록, 휴가신청서, 휴가사용결과표 - 필수항목: ①, ②, ③ <p style="text-align: center;"><운영규정 확인 주요 4개 항목></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 총칙: 목적, 정의, 적용 등 ② 조직 및 직제: 조직 및 업무분장 등 ③ 취업규칙: 근로기준법 제96조 취업규칙 작성 시 기재 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 인사(채용, 휴직), 복무(근로시간 및 휴게시간, 휴일 및 휴가, 연장근로 등), 임금, 포상 및 징계, 퇴직 및 해고, 교육 및 훈련, 안전과 보건에 관한 사항, 직장 내 성희롱의 금지 및 교육, 기타 당해 사업 또는 사업장의 근로자 전체에 적용될 사항 ④ 기타 문서관리, 재무회계, 시설관리 등의 사항 <p style="text-align: center;"><사회복지사업법시행규칙[보건복지가족부령 제73호]></p> <p>제22조 (사회복지기관의 운영기준) ① 사회복지기관에는 사무분야, 가족복지분야, 지역사회보호분야, 지역사회조직분야, 교육 및 문화분야, 자활분야 등으로 업무분야를 나누어 이를 수행할 수 있는 직원을 각각 두거나 겸임할 수 있도록 하되, 직원의 수는 사회복지기관의 규모 및 수행하는 사업을 고려하여 정하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> ② 사회복지기관의 관장과 각 분야별 책임자는 다음 각호의 자격을 갖춘 자로 하여야 한다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 관장 : 2급 이상의 사회복지사자격증 소지자 또는 이와 동등한 자격이 있다고 법 제36조의 규정에 의한 운영위원회(이하 "운영위원회"라 한다)에서 인정한 자 2. 사무분야의 책임자 : 3급 이상의 사회복지사자격증 소지자 또는 이와 동등한 자격이 있다고 운영위원회에서 인정한 자 3. 그 밖의 업무분야의 책임자 : 해당 분야의 자격증 소지자 <p style="text-align: center;"><근로기준법 제93조></p> <p>제93조 (취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다. <개정 2008.3.28></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 업무의 시작과 종료 시각, 휴게시간, 휴일, 휴가 및 교대 근로에 관한 사항 2. 임금의 결정·계산·지급 방법, 임금의 산정기간·지급시기 및 승급(승급)에 관한 사항 3. 가족수당의 계산·지급 방법에 관한 사항 4. 퇴직에 관한 사항 5. 「근로자퇴직급여 보장법」 제8조에 따른 퇴직금, 상여 및 최저임금에 관한 사항 <ol style="list-style-type: none"> 제8조 (퇴직금제도의 설정) ① 퇴직금제도를 설정하고자 하는 사용자는 계속근로기간 1년에 대하여 30일 분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직하는 근로자에게 지급할 수 있는 제도를 설정하여야 한다. ② 제1항의 규정에 불구하고 사용자는 근로자의 요구가 있는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 당해 근로자가 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간은 정산시점부터 새로이 기산한다. 6. 근로자의 식비, 작업 용품 등의 부담에 관한 사항 7. 근로자를 위한 교육시설에 관한 사항 8. 산전후휴가·육아휴직 등 근로자의 모성 보호 및 일·가정 양립 지원에 관한 사항 9. 안전과 보건에 관한 사항 9의2. 근로자의 성별·연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따른 사업장 환경의 개선에 관한 사항 10. 업무상과 업무 외의 재해부조(재해부조)에 관한 사항 11. 표창과 제재에 관한 사항 12. 그 밖에 해당 사업 또는 사업장의 근로자 전체에 적용될 사항 				

평가항목	평가지표	평가내용		평가자료
B7. 운영위원회 구성	운영위원회 구성의 적절성은 어떠한가?	우수(4)	운영위원회가 구성되어 있으며, 인원수와 각 분야별 위원 분포가 규정에 알맞게 잘 되어있다.	관련문서
		양호(3)	운영위원회가 구성되어 있으나, 인원수나 각 분야별 위원 분포 중 하나가 규정에 약간 미흡하다.	
		보통(2)	운영위원회가 구성되어 있으나, 인원수와 각 분야별 위원 분포 둘 다 규정에 미흡하다.	
		미흡(1)	운영위원회가 구성이 되어있지 않거나, 준비중이다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 3-11에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운영위원회가 구성되어 있는지 여부와 사회복지사업법 제 36조와 사회복지사업법시행규칙 제24조에 알맞게 인원수와 각 호의 분야별 위원들이 참여하고 있는가를 판정한다. - 관련문서: 운영 위원회 명단, 활동승낙서, 운영위원회 회의록, 운영위원 위촉장, 결과보고서, 운영위원회 결과보고 내부공문, 회의 참석자의 확인서명 운영위원회 규정 등 <p>사회복지사업법[2003. 7. 30개정] 사회복지사업법시행규칙[보건복지가족부령 제73호] 제36조 (운영위원회) ①시설의 운영에 관한 다음 각호의 사항을 심의하기 위하여 운영위원회를 둔다. <개정 2003.7.30></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항 2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항 3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항 4. 시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항 5. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항 6. 그 밖에 시설의 장이 부의하는 사항 <p>②운영위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 보건복지가족부령으로 정한다.</p> <p>제24조 (운영위원회의 조직 및 운영) ①법 제36조 제2항의 규정에 의한 운영위원회의 위원은 위원장 및 시설의 장을 포함하여 5인 이상 10인 이하의 위원으로 구성한다. <개정 2004.9.6></p> <p>②운영위원회의 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 자중에서 시설의 장의 추천을 받아 관할 시장·군수·구청장이 임명 또는 위촉한다. 다만, 제4호에 해당하는 자의 경우에는 시설의 장의 추천을 받지 아니한다. <개정 2000.1.26, 2004.9.6></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시설거주자 또는 시설거주자의 보호자 대표 2. 지역주민 3. 후원자 대표 4. 관계공무원 5. 기타 시설운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 <p>③운영위원회의 위원장은 위원중에서 호선한다. <개정 2004.9.6></p> <p>④위원의 임기는 3년으로 한다.</p> <p>⑤이 규칙에서 정한 사항외에 운영위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 보건복지가족부장관이 정한다. <개정 2004.9.6></p>				

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
B8. 운영위원회 활동	운영위원회 활동내용과 의견 반영의 적절성은 어떠한가?	①연평균 4회 이상 운영위원회가 개최되고 있다.	관련문서
		②개최회의의 2/3 이상에 운영위원의 과반수 이상이 출석했다.	
		③개최회의의 2/3 이상에 운영위원회의 내용이 기록 및 관리되고 있다.	
		④개최회의의 2/3 이상에 운영위원회에서 논의된 내용이 기관 운영에 적절히 반영되고 있다.	
		우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.	
	양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당 된다.		
	보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당 된다.		
	미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당되거나, 운영위원회가 연평균 2회 미만이다.		
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 3-11에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연평균 2회 미만의 운영위원회가 개최되는 경우 '미흡(1)'로 평가한다. - 운영위원회의 활동내용과 복지관이 운영위원회의 의견을 반영하는 정도를 판정한다. - 운영위원회 회의록에서 제시된 의견이 실제적으로 프로그램에 반영된 증거들을 요구한다. - 서면회의는 인정하지 않는다. - 관련문서: 운영위원회 명단, 운영위원회 회의록, 참석자 서명 및 회의록 서명 확인, 기타 운영위원회 관련 공문 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
B9. 전산처리 관리상태	전산처리에 의한 이용자 관리상태와 운영상태가 어떠한가?	① 이용자에 관한 정보와 서비스 제공 기록이 전산화 되어 있다.	관련문서
		② 프로그램 관리가 전산화 되어 있다.	
		③ 자원 봉사자 관리가 전산화 되어 있다.	
		④ 회계 관리가 전산화 되어 있다.	
		⑤ 인사/급여 관리가 전산화 되어 있다.	
	⑥ 후원금(후원자) 관리가 전산화 되어 있다.		
	우수(4) 위 항목 중 6가지 항목이 해당 된다.		
	양호(3) 위 항목 중 5가지 항목이 해당 된다.		
	보통(2) 위 항목 중 4가지 항목이 해당 된다.		
	미흡(1) 위 항목 중 3가지 이하의 항목이 해당 된다.		
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 3-13,15에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 복지관의 모든 이용자, 회계, 프로그램, 자원봉사자는 효과성의 확보를 위해 전산화 시스템으로 처리하여야 한다. 따라서 모든 이용자(후원자, 자원봉사자 포함)에 관한 정보와 서비스에 대한 기록은 전산처리 되어 있어야 하며, 그 활용도가 높아야 한다. - 관련문서: 전산입력자료(이용자 정보처리, 자원봉사자, 회계처리, 후원자, 관리 등) 			

C	인적자원관리
----------	---------------

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
(공통) C1. 현재 직원 수	기관의 현재 직원 수는?	· 정규직()명 + 계약직()명 = ()명	관련문서
<p>· 평가기간: 2008년 12월 31일 기준 · 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2008. 12. 31 현재 1년 이상 계약된 직원)</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-19에 근거 - 관련문서: 2008년 12월 31일 현재 직원 명단</p>			

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
(공통) C2. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율은?	$\frac{2008년\ 12월\ 31일\ 현재\ 자격증\ 소지\ 직원\ 수()}{2008년\ 12월\ 31일\ 현재\ 직원\ 수()} \times 100 = ()\%$	관련문서
<p>· 평가기간: 2008년 12월 31일 기준 · 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2008. 12. 31 현재 1년 이상 계약된 직원)</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-20에 근거 - 자격증의 범위: 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, 특수교육교사, 유치원교사, 초중고등학교 교사, 언어치료사, 물리치료사, 작업치료사, 간호(조무)사, 영양사, 직업능력개발훈련 교사, 조리사, 방화관리자, 위험물 안전관리자, 점역교정사, 안마사, 수화통역사, 요양보호사 등 국가인정 자격증 - 직업재활사, 치료사(물리, 작업치료사 제외), 심리사, 사서의 경우 관련 학회발급 자격증을 인정하며, 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주(재학생 제외). - 1인당 1개의 자격증만 인정한다. - 관련문서: 자격증 소지 직원의 자격증 사본. - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다.</p>			

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
(공통) C3. 직원의 이(퇴)직률	직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?	$\frac{2006년\ \sim\ 2008년\ 이\ \cdot\ 퇴직\ 한\ 직원\ 수()}{2008년\ 12월\ 31일\ 현재\ 직원\ 수()} \times 100 = ()\%$	관련문서
<p>· 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일 · 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2008. 12. 31 현재 1년 이상 계약된 직원)</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-20에 근거 - 이·퇴직자의 범위: 이·퇴직 사유가 본인의 사망, 동일법인 내 인사 발령, 정년퇴직에 의한 것은 제외함, 재입사의 경우 퇴직시기가 평가기간 중이면 이·퇴직된 직원 수에 산정된다. - 수습기간(업무적응기간) 중의 이(퇴)직과 계약기간 만료 직원은 이(퇴)직에서 제외한다. - 관련문서: 해당기간(12분기) 시 군 구에 보고한 종사자 현황 자료. 해당기간(12분기) 종사자 명단(월급명세서 등 참조), 종사자관리카드 명단, 퇴사자 명단 - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다.</p>			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
(공통) C4. 직원의 외부교육 참여	연간, 직원 1인 당 교육에 참여 한 평균 시간?	$\frac{2008년도\ 전체\ 직원의\ 외부교육시간()}{2008년\ 12월\ 31일\ 현재\ 직원\ 수()} = ()\text{시간}$	관련문서
<p>· 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일</p> <p>· 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2008. 12. 31 현재 1년 이상 계약된 직원)</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-22에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 외부교육은 직원의 능력개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기 프로그램, 기타 교육과정 등을 말한다. - 사회복지사협회 사이버 교육은 수료증을 근거로 하여 1일 1시간 인정한다. - 수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하되, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 교육은 8시간, 반일 교육은 4시간으로 한다. - 업무와 관련된 대학 및 대학원 진학은 1학기당 10시간 인정한다. - 해외연수 중 기관견학일 경우 방문기관 당 3시간 인정. 순수훈련을 목적으로 하는 해외장기연수는 근거자료가 있을 경우 일정표, 연수보고서, 내용에 준해 1일 최대 8시간까지 인정한다. - 운영법인이 2개 이상의 운영시설 종사자를 대상으로 외부 강사를 초빙하여 실시한 교육은 외부교육으로 인정한다. - 1인당 최대 60시간 한도만 인정한다. - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다. 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
(공통) C5. 교육활동비	연간, 직원 1인당 평균 교육비 지출 액은?	$\frac{2008년도\ 전체\ 직원\ 교육비\ 지출액()}{2008년\ 12월\ 31일\ 현재\ 직원\ 수()} = ()\text{원}$	관련문서
<p>· 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일</p> <p>· 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2008. 12. 31 현재 1년 이상 계약된 직원)</p> <p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-22에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 교육비는 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하는 것이며, 자문비는 교육비로 산정하지 않는다. 내부교육의 범위는 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육으로, 내부문서와 강사로 지급, 교재, 평가서, 참가자대장 등으로 입증이 가능해야 한다. - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다. 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C6. 관장의 전문성과 경력	관장의 사회복지사자격증 소지와 경력정도는?	①사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	관련문서
		②사회복지시설 근무 경력이 10년 이상이다.	
		③사회복지관 근무 경력이 7년 이상이다.	
		우수(4) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
보통(2) 위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.			
미흡(1) 해당되는 항목이 없다.			
<p>해설: 사회복지사 자격증은 1,2,3급의 소지여부를 보고 판단하며 경력정도는 사회복지기관 또는 사회복지사업 관련 기관에 근무한 경우를 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경력이라 함은 사회복지사 1, 2, 3급을 소지한 상태에서 행한 경력을 말한다. - 2008년도에 재직한 관장에 대한 평가이다. - 2008년도에 교체된 경우는 1/2이상 근무한 사람을 대상으로 평가한다. - 2008. 7. 1에 교체된 경우는 전년도 연속 근무한 관장을 우선으로 평가한다. - 평가시점은 2008년 12월 31일 현재를 기준으로 한다. - 관련문서: 직원인사기록카드, 관장의 경력증명서, 경력확인서 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C7. 최고 중간 관리자의 전문성과 경력	최고중간관리자의 사회복지사자격증 소지와 경력정도는?	①사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	관련문서
		②사회복지시설 근무 경력이 7년 이상이다.	
		③사회복지관 근무 경력이 5년 이상이다.	
		우수(4) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
보통(2) 위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.			
미흡(1) 해당되는 항목이 없다.			
<p>해설: 최고중간관리자는 중간관리자중 기관장 다음의 최고 선임자 1인(부관장, 국장, 부장 등)을 의미하며 사회복지사 자격증은 1,2,3급의 소지여부를 보고 판단한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경력이라 함은 사회복지사 1, 2, 3급을 소지한 상태에서 행한 경력을 말한다. - 부관장, 국장, 부장 등이 없는 복지관은 선임과장이나 팀장을 대상으로 평가한다. - 2008년도에 재직한 최고중간관리자에 대한 평가이다. - 2008년도에 교체된 경우는 1/2이상 근무한 사람을 대상으로 평가한다. - 2008. 7. 1에 교체된 경우는 전년도 연속 근무한 최고중간관리자를 우선으로 평가한다. - 평가시점은 2008년 12월 31일 현재를 기준으로 한다. - 관련문서: 직원인사기록카드, 최고중간관리자의 경력증명서, 경력확인서 등 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C8. 일반 중간관리자의 전문성과 경력	일반중간관리자의 사회복지사자격증소지와 경력정도?	①사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	관련문서
		②사회복지시설 근무 경력이 5년 이상이다.	
		③사회복지관 근무 경력이 3년 이상이다.	
		우수(4) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
보통(2) 위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.			
미흡(1) 해당되는 항목이 없다.			
<p>해설: 일반중간관리자는 복지사업을 담당하고 있는 과장이나 팀장급 이상의 중간관리자를 의미하며 자격증은 1,2,3급의 소지여부를 보고 판단하며, 근무경력은 사회복지관에 3년 이상 근무한 경력을 기준으로 점수를 부여한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경력이라 함은 사회복지사 1, 2, 3급을 소지한 상태에서 행한 경력을 말한다. - 일반중간관리자가 없는 소규모 복지관은 선임사회복지사를 대상으로 평가한다. - 직책상의 선임자를 대상으로 평가한다. - 가형은 선임 순으로 3명, 나형과 다형은 2명을 대상으로 평가한다. - 평가시점은 2008년 12월 31일 현재를 기준으로 한다. - 관련문서: 직원인사기록카드, 일반중간관리자의 경력증명서, 경력확인서 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C9. 슈퍼비전	직원들은 업무 수행에 필요한 슈퍼비전을 체계적으로 받고 있는가?	①체계적인 슈퍼비전을 위해 시설에서 마련한 슈퍼비전 지침이 있다.	현장확인, 관련문서
		②주 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 반영하고 있다.	
		③집단슈퍼비전, 개별슈퍼비전 등 다양한 슈퍼비전 체계를 활용하고 있다.	
		④슈퍼비전이 기록 및 관리되고 있다.	
		⑤외부전문가로부터 연평균 2회 이상 자문을 받고 있다.	
우수(4) 위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.			
양호(3) 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.			
보통(2) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.			
미흡(1) 위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.			
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-23에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 슈퍼비전 지침: 슈퍼비전 대상, 슈퍼바이저 자격, 슈퍼비전 제공 시기, 집단·개별슈퍼비전 등의 내용이 기록되어 있고, 내부결재에 의해 마련된 지침을 말한다. - 업무일지, 전체(부서)회의록, 개별 면담일지, 내부기안 등 관련 서류 등을 보고 확인하되, 단순 업무내용이나 회의안건 중심 등으로 기록되어 슈퍼비전 내용을 확인할 수 없으면 기록이 문서로 체계화 되어 있지 않다고 본다. - 외부전문가로부터의 자문은 복지관 운영에 관한 자문, 프로그램 자문을 모두 포함한다. - 외부전문가의 자문에서 운영위원회 회의를 통해 의견을 받은 자문은 인정하지 않는다. 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C10. 직원 복리후생 제도	직원복리후생 제도가 마련 되어 있는가?	①직원의 규정된 휴가실시 ②직원을 위한 병가, 휴직제도 실시 ③정기적인 포상제도 실시 ④직원을 위한 별도의 자료실 마련 ⑤직원을 위한 휴식공간 마련 기타(⑥ , ⑦ , ⑧ , ⑨)	현장확인, 직원면담, 관련문서
		우수(4) 위 항목 중 필수항목을 포함하여 5가지 이상의 항목이 해당 된다.	
		양호(3) 위 항목 중 필수항목을 포함하여 4가지 항목이 해당 된다.	
		보통(2) 위 항목 중 필수항목을 포함하여 3가지 항목이 해당 된다.	
		미흡(1) 위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당 된다(필수항목 미충족).	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-25에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 필수항목: ①, ②, ③ - '규정된 휴가'는 근로기준법에 규정하고 있는 휴가가 자체 복무규정으로 되어 있는 경우만을 말한다. 포상제도는 운영규정에 명시되어 있는 정기적으로(1년이나 격년제로) 실시하는 포상제도로써 규정에 맞게 실시하고 있는지 확인한다. - 물리적 보상을 포상으로 인정한다. - 기타에는 직원자녀 장학금제도, 직원경조사비 지급, 안식년(월), 해외연수, 성과급 등 직원 후생복지로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고 증빙이 가능한 경우 각각에 대하여 하나로 인정한다. 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C11. 직원의 근무여건	직원의 근무여건은 어떠한가?	①직원의 욕구, 고충, 불만을 처리하는 공식적인 체계가 마련되어 있다. ②회의(예. 월례회의 등)가 연 4회 이상 실시되고 있다. ③직원의 상호회, 친목회, 학습모임 등과 같은 직원 자치단체가 구성되어 있다. ④기관은 직원 자치단체를 위한 지원(재정적, 시간적 지원으로 문서로 확인)을 하고 있다. ⑤직원의 복무규정이 마련되어 있다. ⑥복무규정에 대해 직원이 숙지하고 있으며, 잘 이행되고 있다. 기타(⑦ , ⑧ , ⑨ , ⑩)	직원면담, 관련문서
		우수(4) 위 항목 중 6가지 이상의 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
		보통(2) 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
		미흡(1) 위 항목 중 3가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-25에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공식적인 체계란 관차원에서 직원의 욕구, 고충, 불만을 수렴하기 위한 방안으로 기관장이 의견을 접수·관리하고 있거나, 의견을 수렴할 전자 게시판을 설치하거나, 욕구, 고충, 불만을 처리하기 위한 정기적인 회의를 실시(회의록)하는 것 등을 들 수 있다. - 직원의 복무규정 유무, 직원들이 그 내용을 인지하고 있는지 여부, 복무규정의 이행정도에 따라 점수가 주어진다. - 복무규정이 마련되어 있다면 구체적인 복무규정 몇 가지(휴가, 상벌 등)를 직원에게 직접 물어보도록 한다. - 복무규정이 제대로 이행되고 있는지 확인한다. - 기타에는 근무만족도조사, 업무개선 제안서 등 직원의 근무여건으로 인정될 수 있는 제도와 규정을 가지고 있고 증빙이 가능한 경우 각각에 대하여 하나로 인정한다. - 관련문서: 복무규정 등 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C12. 직원채용의 공정성	직원의 채용이 공정하고 합리적으로 이루어지고 있는가?	①지침에 준한 인사위원회가 구성되어 있다. ②채용절차가 명문화되어 있다. ③채용 시험 및 면접 규정이 있다.	관련문서
		우수(4) 필수항목을 포함하여 최근 3년 간 공개채용비율이 100%이다.	
		양호(3) 필수항목을 포함하여 최근 3년 간 공개채용비율이 70% 이상이다.	
		보통(2) 필수항목을 포함하여 최근 3년 간 공개채용비율이 50% 이상이다.	
		미흡(1) 필수항목을 충족하지 못하며 최근 3년 간 공개채용비율이 50% 미만이다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-20, 21에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2006년~2008년 관장을 포함하여 최근 3년간 정규직원 채용 시 외부기관에 공개채용의 공문을 발송하여 복수의 후보자를 대상으로 일정한 절차를 거쳐 채용 결정한 실적을 말한다. 여기서 직원은 일용직을 제외한 정규직원을 말한다. 신규 직원을 채용하는 경우 선발의 방법에 관한 명문의 규정이 있는가를 확인하고, 그에 따라 시행한 자료를 보고 평가한다. - 필수항목: ①, ②, ③ - 위탁체 변경 시 해당시설장은 제외하며, 동일 법인 내 승진에 따른 채용은 인사이동으로 간주한다. - 신규채용이 평가기간동안 없는 경우 공개채용 비율은 100%로 인정한다. - 관련문서: 외부발송 공문, 채용관련 서류, 채용된 직원 면접, 공채추진 일정계획, 전형계획, 공고서류, 면접표 등 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C13. 신입직원 교육	신입직원의 교육은 적절히 이루어지고 있는가?	①신입직원 교육에 대한 내용이 지침 및 규정에 포함되어 있다. ②신입직원을 위한 교육자료가 있다. ③신입직원 교육이 1인 20시간 이상 이루어진다. ④신입직원 전원에게 교육이 실시된다.	관련문서
		우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
		보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
		미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-22에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 범위: 기관에서 정한 수습기간을 종료하고 정식 채용된 자로 정규직 직원을 의미한다. - 사회복지 관련 경력이 5년 미만으로 최근 3년 간 신규채용된 직원을 대상으로 한다. - 신입직원 교육은 입사 6개월 내에 이루어져야 한다. - 신규채용이 평가기간동안 없는 경우 ③, ④는 인정한다. - 협의회 및 협회 등에서 신입직원을 대상으로 하는 외부교육은 인정하지 않는다. - 관련문서: 직원연수지침, 신입직원 교육자료, 교육관련 공문서, 업무일지, 내부기획안, OT보고서 등 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
C14. 인사평가	인사평가 체계를 갖추고 있는가?	①인사평가에 관한 체계적인 규정이 명문화되어 있다.	관련문서
		②연 1회 이상 정기적으로 시행하고 있다.	
		③평가결과가 인사에 반영되고 있다.	
		④평가와 관련된 제반자료가 기록·관리되고 있다.	
		우수(4) 위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.			
보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.			
미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.			
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 5-24에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일 - 인사평가 관련 규정이란 직원의 능력, 실적, 태도 등을 평가하기 위한 규정을 공식적인 절차를 거쳐 마련한 것을 의미한다. - 인사평가 결과의 반영이란 직원의 능력, 실적, 태도 등을 평가한 결과에 따라 승진, 포상, 업무 배치, 교육 등을 실시한 경우를 의미한다. - 법인에서 실시한 인사평가도 포함한다. - 관련문서: 인사규정 및 지침 등 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료																		
C15. 평균 급여수준	정규직원의 평균급여 수준은 어떠한가?	<ul style="list-style-type: none"> · 3개 직급 정규직원의 평균급여 수준()원 · 사회복지사급(5급) 3호봉 ()원 · 선임사회복지사급(4급) 6호봉 ()원 · 과장급(3급) 9호봉 ()원 	관련서류																		
<p>해설: 당해년도 전체 정규직원의 평균급여 수준은 어느 정도 인지 평가 함.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간(2008년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일: 1년간 / 연봉) - 운영규정에 따른 급여(보수)기준표와 지급내역을 확인한다.(해당자에 한함) - 조사대상은 정규직원으로 사회복지사(직)로 한다. - 조사대상 급여(보수)는 근로소득원천징수영수증의 소득총액으로 한다(7.1자 호봉승급자는 1.1기준으로 재산정). - 관련문서: 급여(보수)기준표, 급여대장 등의 급여 이체 자료, 근로소득 원천징수 영수증 등 - 사회복지사(직)만 해당되며, 조사 직급에 해당직원이 없는 경우, 기관의 규정에 명시된 급여(보수)기준표를 근거로 산출한다. - 조사대상 직급 예시 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>직급</th> <th>해당 직책(예)</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5급</td> <td>사회복지사급</td> <td>사회복지사</td> </tr> <tr> <td>4급</td> <td>선임사회복지사급</td> <td>대리, 팀장, 주임 등</td> </tr> <tr> <td>3급</td> <td>과장급</td> <td>팀장, 과장 등</td> </tr> <tr> <td>2급</td> <td>부장급</td> <td>부장, 국장, 부관장 등</td> </tr> <tr> <td>1급</td> <td>관장급</td> <td>관장, 부관장 등</td> </tr> </tbody> </table>				직급	해당 직책(예)	비고	5급	사회복지사급	사회복지사	4급	선임사회복지사급	대리, 팀장, 주임 등	3급	과장급	팀장, 과장 등	2급	부장급	부장, 국장, 부관장 등	1급	관장급	관장, 부관장 등
직급	해당 직책(예)	비고																			
5급	사회복지사급	사회복지사																			
4급	선임사회복지사급	대리, 팀장, 주임 등																			
3급	과장급	팀장, 과장 등																			
2급	부장급	부장, 국장, 부관장 등																			
1급	관장급	관장, 부관장 등																			

D

프로그램 및 서비스

사회복지관 서비스와 프로그램이 효율적이고 효과적으로 수행되고 있는가를 점검하고, 지역특성을 반영하는 창의적이고 질적인 서비스 제공의 정도를 평가하는데 그 목적이 있다. 전체 프로그램 실적은 각 영역 전체에 대한 이용인원에 대한 평가로 정량평가를 실시한다. 또한 사회복지관의 서비스들을 가족복지사업, 지역사회보호(재가복지사업), 지역사회조직사업, 교육문화사업 총 4가지 사업영역으로 나누어 평가하되, 4개 사업영역 중 기관에서 직접 선택한 3개의 사업영역만 평가한다. 기관에서 선택한 3개의 사업영역에서 복지관 유형별로 차등 기준을 적용한다. 각 사업영역별로 가형은 3개, 나형과 다형은 2개의 사업을 평가하며, 사업영역에 따른 사업선택은 기관에서 직접 선택하여 제시한다. 제시 프로그램 중 1회성 또는 1개월 미만 단기프로그램은 가, 나, 다형 모두 1개까지만 허용한다. 각 프로그램(서비스)에 대한 평가는 프로그램 기획의 전문성 평가, 수행과정 평가, 프로그램 평가로 한다. 저소득층은 국민기초생활보장법의 수급자(조건부 수급자 포함) 및 차상위계층, 그리고 사회복지사업법의 수혜대상자인 저소득자로서 행정기관이 발행할 수 있는 서류를 갖추어야하며, 각 기관이 인정하는 자도 포함된다.

평가대상은 복지관, 재가복지를 원칙으로 하며, 평가대상 사업 외의 사업은 제시할 수 없다.

특화사업은 기관에서 중점적으로 육성하는 프로그램으로서, 위 4가지 사업영역에 평가받았던 프로그램을 제외한 2개의 프로그램을 선택하여, 지역사회 특성 반영 여부, 참여자의 프로그램에 대한 욕구의 반영정도, 다른 지역·기관과의 차별성 및 프로그램의 참신성 정도, 프로그램의 파급효과 및 모델링화 가능성 정도를 평가한다.

※자활사업은 지역사회보호사업에 포함되며, 지역자활센터로 선정된 기관의 자활사업은 포함하지 않는다.

1. 전체 프로그램 실적

평가항목	평가지표	평가내용				평가자료	
D1-1. 전체 프로그램 실인원	전체 프로그램 의 실인원은?	단위: 명				관련문서	
			2006년	2007년	2008년		합계
		정기 프로그램별 실인원					
	1회성 프로그램별 실인원						
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-28에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간(2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일: 3년간) - 프로그램 이용실적은 가족복지사업, 지역사회보호(재가복지사업), 지역사회조직활동, 교육문화사업, 특화사업, 기타사업 등을 나누어 복지관에서 실시하고 있는 모든 프로그램을 기입한다(2개 이상 참여시 2명 이상으로 산정). - 연도별 사업 계획서 상의 프로그램별 출석부를 확인한다. - 실인원은 출석부 또는 사례관리 기록이 있는 인원이며, 참여자명단과 출석부를 대조하여 확인한다. - 시·군에 보고하는 사업실적보고서와 내부 사업자료를 비교한다. - 1회성 프로그램은 바자회, 노인잔치, 지역축제, 무료영화상영, 불특정 다수 대상 강연 및 교육 등의 행사성 사업을 말한다. - 관련문서: 프로그램 전체 실적보고서(2006년 ~ 2008년 사회복지관 사업실적 보고서) 등 							

평가항목	평가지표	평가내용				평가자료	
D1-2. 무료 감면인원	전체 프로그램 의 실인원 중 무료감면 인원은?	단위: 명				관련문서	
			2006년	2007년	2008년		합계
		정기 프로그램별 실인원					
	1회성 프로그램별 실인원						
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-17에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간(2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일: 3년간) - 프로그램 이용실적은 가족복지사업, 지역사회보호(재가복지사업), 지역사회조직활동, 교육문화사업, 특화사업, 기타사업 등을 나누어 복지관에서 실시하고 있는 모든 프로그램을 기입한다. - 무료감면인원은 무료이용자이며, 무료프로그램 이용자와 실비(유료)프로그램의 감면자를 합한 인원이다. - 프로그램 비용(실비) 대비 감면비용을 살펴보고, 그 비율에 따라 인원을 산정한다(예; 50%는 0.5명, 30% 0.3명). - 최소 5개 이상의 단위사업에서 연인원과 실인원을 대조 확인한다. - 관련문서: 실인원 중 무료 감면 인원 현황 관련파일 등 							

평가항목	평가지표	평가내용		평가자료
D1-3. 사례회의	사례회의 실적 은?	우수(4)	월 2회 이상 전문적으로 운영되며, 내용이 체계적이다.	관련문서
		양호(3)	월 1회 이상 운영되며, 내용이 체계적이다.	
		보통(2)	분기별 1회 이상 운영되나, 내용이 부실하다.	
		미흡(1)	분기별 1회 미만으로 운영되고 있다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-27에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사례회의가 정기적으로 이루어지는가를 확인하며, 그 내용의 체계성은 사례회의와 관련하여 기록된 자료를 보고 판단한다. 사례회의는 일시, 참가자, 사례상정, 대상자 사정(assessment), 서비스 개입과정 등이 포함되어야 하며, 직원회의의 연장은 인정하지 않는다. - 관련문서: 사례회의 관련 서류 				

2. 가족복지사업

이 영역은 가족관계 및 가족기능을 유지·강화시키는 것을 주목적으로 한다. 복지관의 기관성격상 주로 전문치료기관 성격에 해당되는 사업영역으로 가족관계증진, 가족기능보완, 가족문제 해결 및 치료, 부양가족 지원 등이 해당된다.

가족복지 영역 단위사업 구분 및 프로그램 예시

단위사업군	사업성격	프로그램 예시
가족관계 증진사업	가족원간의 의사소통을 원활히 하고 각자의 역할을 수행함으로써 이상적인 가족관계를 유지함과 동시에 가족의 능력을 개발·강화하는 사업. 가족문제 예방적 프로그램을 포함함	<ul style="list-style-type: none"> · 교육 및 훈련 프로그램: 가족교육, 부모교육, 가족역할훈련, 대인관계훈련, 의사소통 향상 교육 등 · 상담 및 검사: 부부상담, 부모상담, 가족상담 등(법률·의료상담, 심리검사 등 포함)
가족기능 보완사업	사회구조 변화로 부족한 가족기능, 특히 부모역할을 보완하기 위하여 주로 아동·청소년 대상으로 실시되는 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 아동 대상 프로그램: 방과후 아동보호 및 보육 · 청소년 대상 프로그램: 공부방 및 도서관 운영(학습 및 독서지도 등 포함), 사회성 향상, 감성교육, 심성발달 프로그램, 진로탐색 및 지도, 학교사회사업
가정문제 해결·치료 사업	가족단위 또는 문제가 발생한 가족원에 대한 진단·치료·사회복귀 지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 신체장애 관련 프로그램: 특수아동 조기교육, 음악·놀이·미술 등 특수치료, 중도장애인 집단프로그램, 장애인 사회적응 프로그램 등 · 정신장애 관련 프로그램: 정신보건서비스, 알콜 및 약물치료, 정신장애인 서비스 등 · 청소년 프로그램: 청소년 범죄예방 사업, 학교부적응학생지도, 징계청소년 프로그램 등 · 위기가정문제: 이혼, 해체위기가정, 재혼가정 등 · 폭력·학대: 아동학대 및 방임·노인학대·성폭력·가정폭력
부양가족 지원사업	보호대상 가족원을 돌보는 가족원의 부양부담을 줄여주고 관련 정보를 공유하는 등 부양가족 대상 지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 치매노인 가족지원, 장애인 가정지원, 만성질환자 부양가족모임, 장애아동 부모상담, 기타 부양가족 지원사업

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D2-1. 프로그램 기획의 전문성	프로그램 기획 의 전문성은 어 떠한가?	①대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다.	현장확인, 관련문서
		②이론적 배경이 적절히 기술되어져 있다.	
		③사업의 필요성이 적절히 기술되어져 있다.	
		④구체적인 목표가 측정 가능하도록 설정되어져 있다.	
		⑤사회복지실천 기술이 활용되어져 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-26에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2006년~2008년 사업계획서에 서술되어 있는 단위사업과 세부사업의 목표들이 얼마나 합리적으로 설정되어 있고 달성 가능한 목표의 형태(어느 수준까지 분명히 제시된 목표)로 구비되어 있는가를 의미한다. - 대상자의 욕구 반영정도 : 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요정보제공자 조사, 사회지표조사, 델파이조사 등의 실시여부로 평가한다. - 프로그램의 목표뿐만 아니라 이론적 배경을 포함한 전반적인 기획력에 대한 평가로 프로그램의 목표, 내용, 수행방법, 추진일정, 평가방법 등에 대하여 상세하게 제시되어 있는가를 의미한다. - 평가기준: 문제분석의 적절성(이론적 배경, 필요성), 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성, 사회복지실천 기술의 활용정도. - 관련문서: 사업계획서, 단위사업 실행계획서, 욕구조사서 등 - 구체적으로 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항 <ul style="list-style-type: none"> ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 서비스의 방향 ②목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램내용 및 세부 추진일정 ⑤자원 확보방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D2-2. 프로그램 수행과정	프로그램 수행 과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정은 어떠한가?	① 프로그램 계획대로 수행되어지고 있다.	현장확인, 관련문서
		② 프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적이다.	
		③ 프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되었다.	
		④ 프로그램 수행과정에 필요한 자원동원이 잘 이루어졌다.	
		⑤ 프로그램 수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어졌다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-27에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 수행과정이라 함은 프로그램이 시작되어 진행되는 전 과정을 의미한다. - 프로그램 계획서와 수행과정이 매우 명확하고 구체적, 체계적이어서 불가피하게 동료직원이 프로그램을 대신 맡게 되더라도 정상적인 진행이 가능한지의 여부, 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 및 개발활용 정도 등을 판정한다. - 평가기준: 수행기록의 구체성, 인력의 전문성, 자원동원의 충분성, 프로그램 홍보의 충분성. - 관련문서: 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 수행과정 관련 자료 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D2-3. 프로그램 평가	프로그램의 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백은 어떠한가?	① 평가 측정도구가 적절히 사용되었다.	현장확인, 관련문서
		② 내부 또는 외부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가를 하였다.	
		③ 사업의 성과는 목표대로 달성되었다.	
		④ 평가 결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 사업이 수정, 보완, 확대되어 시행되었다.	
		우수(4)	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-28에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가의 적절성 평가에서 '만족도 조사'의 경우 문항이 구체적으로 기술되어 있어야 한다. - 평가기준: 평가의 적절성(평가 측정도구 포함), 이용자의 참여도, 목표달성정도, 평가결과의 피드백의 반영 정도. - ② '내부 전문가의 자문'의 경우 상급자가 슈퍼비전을 한 것도 인정한다. - 관련문서: 피드백 근거자료, 프로그램성과 분석 관련 평가서, 보고서, 평가회의록 등 			

3. 지역사회보호사업(재가복지사업)

지역사회보호(재가복지사업)란 저소득층을 대상으로 이용료를 받지 않고 제공하는 서비스와 물품제공 등의 지원사업을 말하며, 재가복지 대상자에 대한 사례관리를 포함한다. 사례관리는 대상자에 대한 인테이크, 사정, 보호계획, 개입과정 등의 전반적인 사례관리내용을 말하며, 대상자 파일이 양과 질의 측면에서 충분한지를 평가하는 것이다. 또한, 자활사업도 포함한다. 복지관을 이용하는 또는 서비스를 제공받는 주민들에 대한 기본적인 신상기록과 그들이 지닌 문제와 욕구 그리고 서비스 제공에 대한 내용을 포함하고 있어야 한다. 각 사업 분야별로 고르게 대상자 파일을 갖추고 있어야 하며 최근의 상황이 기록되어 있어서 계속 관리되고 있음을 확인할 수 있어야 한다. 양과 질의 측면에서 충분하다는 것은 업무담당자 이외의 사람이 보더라도 대상자의 상황을 충분히 이해할 수 있음을 의미한다. 자활사업은 지역사회보호사업에 포함되며, 지역자활센터로 선정된 기관의 자활사업은 포함하지 않는다.

※ 정서서비스의 경우, 프로그램 예시에 나타난 세부 프로그램은 평가에 어려움이 있으므로 단위 사업군으로 묶어서 평가할 수 있다.

※ 노인주간, 단기보호, 치매노인센터의 경우, 복지관 예산으로 운영하는 자체 프로그램의 경우만 평가대상으로 한다.

지역사회보호 영역 단위사업 구분 및 프로그램 예시

단위사업군	사업성격	프로그램 예시	
급식서비스	지역사회에 거주하는 요보호 노인이나 결식아동 등을 위한 식사제공 서비스	식사배달, 밑반찬 배달, 경로식당, 무료급식	
보건의료 서비스	노인, 장애인, 저소득층 등 재가복지사업 대상자들을 위한 보건·의료관련 서비스	의료서비스(통원 및 방문진료), 간병서비스, 물리치료, 재활치료, 보건교육, 방문간호, 영양서비스(영양지도 및 상담)	
경제적지원	경제적으로 어려운 지역사회 주민들을 대상으로 생활에 필요한 현금 및 물품 등을 지원하는 물질적인 지원 사업	의료비·교육비·생활비 등 지원, 후원품 제공, 생활용품 지원 등	
일상생활지원	독립적인 생활능력이 떨어지는 요보호 대상자들이 시설이 아닌 지역사회에 거주하기 위해서 필요한 기초적인 일상생활 지원 서비스	청소·세탁·장보기·취사 등 가사서비스, 가정봉사원, 이동목욕, 이·미용, 심부름, 차량지원, 주거환경개선 등	
정서서비스	지역사회에 거주하는 독거노인이나 소년소녀가장 등 부양가족이 없는 요보호 대상자들을 위한 비물질적인 지원 서비스	말벗, 안부전화 등 노인정서지원, 의형제·의부모 관계맺기	
일시보호 서비스	독립적인 생활이 불가능한 노인이나 장애인 또는 일시적인 보호가 필요한 실직자·노숙자 등을 위한 보호서비스	노인 주간·단기보호, 치매노인센터, 장애인 주간·단기보호, 실직자 쉼터, 희망의 집, 그룹홈	
자활사업	직업기능훈련	저소득층의 자립능력배양과 가계소득에 기여할 수 있는 기능훈련을 실시하여 창업 또는 취업을 하도록 지원하는 사업	봉제, 이용·미용, 조리, 컴퓨터훈련, 공예품제작, 창업교실, 건축관련 세부기술, 서비스교육
	취업알선	직업훈련 이수자 기타 취업희망자들을 대상으로 취업에 관한 정보제공 및 알선사업	·가사도우미, 산모도우미, 간병인, 경비직, 조리원, 사무원, 일용직 등의 알선 ·취업, 부업안내센터, 창업정보센터, 창업지도, 고령자 취업센터
	직업능력개발	근로의욕 및 동기가 낮은 주민의 취업욕구 증대와 재취업을 위한 심리·사회적인 지원프로그램 실시사업	지역봉사자를 위한 전문지도, 재활프로그램, 근로의욕 고취프로그램
	자활공동체육성	비슷한 경험과 능력을 소지한 저소득층이 공동창업방식을 통하여 서비스 또는 제품의 생산으로 자립할 수 있도록 지원하는 사업	자활공동체 창업, 공동작업장, 노인부업실 등

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D3-1. 프로그램 기획의 전문성	프로그램 기획 의 전문성은 어 떠한가?	①대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다.	현장확인, 관련문서
		②이론적 배경이 적절히 기술되어져 있다.	
		③사업의 필요성이 적절히 기술되어져 있다.	
		④구체적인 목표가 측정 가능하도록 설정되어져 있다.	
		⑤사회복지실천 기술이 활용되어져 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-26에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2006~2008년 사업계획서에 서술되어 있는 단위사업과 세부사업의 목표들이 얼마나 합리적으로 설정되어 있고 달성 가능한 목표의 형태(어느 수준까지 분명히 제시된 목표)로 구비되어 있는가를 의미한다. - 대상자의 욕구 반영정도 : 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요정보제공자 조사, 사회지표조사, 델파이조사 등의 실시여부로 평가한다. - 프로그램의 목표뿐만 아니라 이론적 배경을 포함한 전반적인 기획력에 대한 평가로 프로그램의 목표, 내용, 수행방법, 추진일정, 평가방법 등에 대하여 상세하게 제시되어 있는가를 의미한다. - 평가기준: 문제분석의 적절성(이론적 배경, 필요성), 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성, 사회복지실천 기술의 활용정도. - 관련문서: 사업계획서, 단위사업 실행계획서, 욕구조사서 등 - 구체적으로 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항 <ul style="list-style-type: none"> ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 서비스의 방향 ②목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램내용 및 세부 추진일정 ⑤자원 확보방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D3-2. 프로그램 수행과정	프로그램 수행 과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정은 어떠한가?	① 프로그램 계획대로 수행되어지고 있다.	현장확인, 관련문서
		② 프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적이다.	
		③ 프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되었다.	
		④ 프로그램 수행과정에 필요한 자원동원이 잘 이루어졌다.	
		⑤ 프로그램 수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어졌다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-27에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 수행과정이라 함은 프로그램이 시작되어 진행되는 전 과정을 의미한다. - 프로그램 계획서와 수행과정이 매우 명확하고 구체적, 체계적이어서 불가피하게 동료직원이 프로그램을 대신 맡게 되더라도 정상적인 진행이 가능한지의 여부, 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 및 개발활동 정도 등을 판정한다. - 평가기준: 수행기록의 구체성, 인력의 전문성, 자원동원의 충분성, 프로그램 홍보의 충분성. - 관련문서: 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 수행과정 관련 자료 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D3-3. 프로그램 평가	프로그램의 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백은 어떠한가?	① 평가 측정도구가 적절히 사용되었다.	현장확인, 관련문서
		② 내부 또는 외부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가를 하였다.	
		③ 사업의 성과는 목표대로 달성되었다.	
		④ 평가 결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 사업이 수정, 보완, 확대되어 시행되었다.	
		우수(4)	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-28에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가의 적절성 평가에서 '만족도 조사'의 경우 문항이 구체적으로 기술되어 있어야 한다. - 평가기준: 평가의 적절성(평가 측정도구 포함), 이용자의 참여도, 목표달성정도, 평가결과의 피드백의 반영 정도. - ② '내부 전문가의 자문'의 경우 상급자가 슈퍼비전을 한 것도 인정한다. - 관련문서: 피드백 근거자료, 프로그램성과 분석 관련 평가서, 보고서, 평가회의록 등 			

4. 지역사회조직활동

지역사회조직활동은 지역사회복지사업의 개념으로 이해한다. 개방체계로서 사회복지관이 지역사회 주민의 복지증진을 위하여 유사기관과 관련을 맺어 지역사회 개발, 계획, 평가, 조직화하는데 어느 정도 효과적이고 효율적으로 프로그램을 수행하는가를 평가해 본다. 지역사회 주민조직활동이란 복지관이 주도적으로 참여하여 지역사회의 문제와 욕구를 해결하기 위하여 지역주민으로 구성된 모임이나 조직을 만들어 특정한 활동을 수행하며 노력하는 사업을 말한다. 특정 프로그램을 위해 자문위원회를 구성한 경우도 포함된다. 즉, 주민조직화 및 교육 등을 통해 주민들의 노력과 역량을 결집하고, 주민참여를 통해 지역문제 해결과 주민공동체 의식을 형성하도록 유도·지원하는 사업을 말한다. 지역사회 조직활동은 크게 지역자원개발, 주민조직화 및 교육, 복지네트워크 구축 사업 등을 기본으로 하고 주민복지증진을 위한 복지사업을 포함한다.

지역사회조직활동 영역 단위사업 구분 및 프로그램 예시

단위사업군	사업성격	프로그램 예시
주민조직 강화 및 교육	주민이 지역사회 문제에 스스로 참여하고 공동체 의식을 갖도록 주민조직 육성을 지원하고, 이러한 주민협력강화에 필요한 시민의식을 높이기 위한 각종 교육하는 사업	<ul style="list-style-type: none"> · 주민조직체 형성·운영: 주민조직, 성인 동아리 등 · 지역주민이 주체가 되어 지역문제를 해결하는 사업: 녹색가게, 소비자 이동고발, 쓰레기 재활용운동 등 · 주민의식교육: 주민 지도자교육, 사회복지교육 등 의식교육, 환경교육, 소비자교육 등
복지 네트워크 구축	지역내 복지주체들과 네트워크를 구축함으로써 복지서비스 공급의 효과성과 효율성을 제고하고, 사회복지관이 지역복지의 중심으로서의 역할을 강화하는 사업	<ul style="list-style-type: none"> · 네트워크 구축 : 지역복지협의회 활동, 연계사업 등 · 지역복지 중심기관 역할 : 지역복지 대변자로서의 활동, 지역문제의 발굴 등
주민복지 증진사업	지역단위 행사 또는 주민편의시설 운영을 통해 주민복지를 증진하고 공동체 의식을 높이는 사업	<ul style="list-style-type: none"> · 지역행사: 경로잔치, 절기행사, 마을잔치 등 지역주민행사 · 시설개방: 시설대여, 경로당 운영, 주민 사랑방 운영 · 정보제공: 일상생활 및 복지관련 정보제공

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D4-1. 프로그램 기획의 전문성	프로그램 기획 의 전문성은 어 떠한가?	①지역사회 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다.	현장확인, 관련문서
		②이론적 배경이 적절히 기술되어져 있다.	
		③사업의 필요성이 적절히 기술되어져 있다.	
		④구체적인 목표가 측정 가능하도록 설정되어져 있다.	
		⑤사회복지실천 기술이 활용되어져 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-26에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2006 ~ 2008년 사업계획서에 서술되어 있는 단위사업과 세부사업의 목표들이 얼마나 합리적으로 설정되어 있고 달성 가능한 목표의 형태(어느 수준까지 분명히 제시된 목표)로 구비되어 있는가를 의미한다. - 지역사회 대상자의 욕구 반영정도 : 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요정보제공자 조사, 사회지표조사, 델파이조사 등의 실시여부로 평가한다. - 프로그램의 목표뿐만 아니라 이론적 배경을 포함한 전반적인 기획력에 대한 평가로 프로그램의 목표, 내용, 수행방법, 추진일정, 평가방법 등에 대하여 상세하게 제시되어 있는가를 의미한다. - 평가기준: 문제분석의 적절성(이론적 배경, 필요성), 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성, 사회복지실천 기술의 활용정도. - 관련문서: 사업계획서, 단위사업 실행계획서, 욕구조사서 등 - 구체적으로 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항 <ul style="list-style-type: none"> ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 서비스의 방향 ②목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램내용 및 세부 추진일정 ⑤자원 확보방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D4-2. 프로그램 수행과정	프로그램 수행 과정에 관한 기 록, 전문인력, 자원동원 등 수 행과정은 어떠 한가?	①프로그램 계획대로 수행되어지고 있다.	현장확인, 관련문서
		②프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적이다.	
		③프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되었다.	
		④프로그램 수행과정에 필요한 자원동원이 잘 이루어졌다.	
		⑤프로그램 수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어졌다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-27에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 수행과정이라 함은 프로그램이 시작되어 진행되는 전 과정을 의미한다. - 프로그램 계획서와 수행과정이 매우 명확하고 구체적, 체계적이어서 불가피하게 동료직원이 프로그램을 대신 맡게 되더라도 정상적인 진행이 가능한지의 여부, 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 및 개발활용 정도 등을 판정한다. - 평가기준: 수행기록의 구체성, 인력의 전문성, 자원동원의 충분성, 프로그램 홍보의 충분성. - 관련문서: 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 수행과정 관련 자료 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D4-3. 프로그램 평가	프로그램의 결 과에 대한 평 가의 체계성과 피드백은 어떠 한가?	①평가 측정도구가 적절히 사용되었다.	현장확인, 관련문서
		②내부 또는 외부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가를 하였다.	
		③사업의 성과는 목표대로 달성되었다.	
		④평가 결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 사업이 수정, 보완, 확대되어 시행되었다.	
		우수(4)	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-28에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가의 적절성 평가에서 '만족도 조사'의 경우 문항이 구체적으로 기술되어 있어야 한다. - 평가기준: 평가의 적절성(평가 측정도구 포함), 이용자의 참여도, 목표달성정도, 평가결과의 피드백의 반영 정도. - ② '내부 전문가의 자문'의 경우 상급자가 슈퍼비전을 한 것도 인정한다. - 관련문서: 피드백 근거자료, 프로그램성과 분석 관련 평가서, 보고서, 평가회의록 등 			

5. 교육문화사업

아동, 청소년, 성인, 노인을 대상으로 실시하는 각종 프로그램과 일반지역주민을 위한 문화복지 사업을 포함한다.

교육문화 영역 단위사업 구분 및 프로그램 예시

단위사업군	사업성격	프로그램 예시
아동·청소년 사회교육	아동 및 청소년을 대상으로 하는 기능교실 및 학습지도	· 기능교실 : 컴퓨터, 피아노, 미술, 태권도, 서예 등 예체능 교육 · 학습지도 : 영어, 수학, 과학 등 학습능력 향상을 위한 사회교육
성인기능교실	기능습득을 목적으로 하는 성인사회교육(저소득층을 위한 직업훈련 및 일반주민을 위한 단순기능교육을 모두 포함)	· 조리사, 이미용, 양재, 포장, 제과제빵, 도배사, 에어로빅강사 등 기능교육 및 자격증 취득을 위한 교육 · 교양강좌: 꽃꽂이, 서예, 독서지도, 종이접기 등
노인 여가·문화	노인을 대상으로 제공되는 각종 사회교육 및 취미교실	· 건강운동교실 : 체조교실, 생활체육, 단전호흡, 수영교실 등 · 여가프로그램 : 노래교실, 댄스교실 등 · 교양교육 프로그램 : 노인대학, 컴퓨터, 한글교육 등 · 경로당 지원사업
문화복지사업	일반주민을 위한 여가·오락 프로그램, 문화 소외집단을 위한 문화프로그램, 기타 각종 지역문화행사	· 일반주민 여가 프로그램 · 소외집단 대상 프로그램 : 청소년 일일 캠프, 청소년 동아리, 장애인 문화체험 등 · 주민 문화행사 : 영화상영, 댄스 페스티벌, 음악회 등

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D5-1. 프로그램 기획의 전문성	프로그램 기획 의 전문성은 어 떠한가?	①대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다.	현장확인, 관련문서
		②이론적 배경이 적절히 기술되어져 있다.	
		③사업의 필요성이 적절히 기술되어져 있다.	
		④구체적인 목표가 측정 가능하도록 설정되어져 있다.	
		⑤사회복지실천 기술이 활용되어져 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-26에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2006 ~ 2008년 사업계획서에 서술되어 있는 단위사업과 세부사업의 목표들이 얼마나 합리적으로 설정되어 있고 달성 가능한 목표의 형태(어느 수준까지 분명히 제시된 목표)로 구비되어 있는가를 의미한다. - 대상자의 욕구 반영정도 : 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요정보제공자 조사, 사회지표조사, 델파이조사 등의 실시여부로 평가한다. - 프로그램의 목표뿐만 아니라 이론적 배경을 포함한 전반적인 기획력에 대한 평가로 프로그램의 목표, 내용, 수행방법, 추진일정, 평가방법 등에 대하여 상세하게 제시되어 있는가를 의미한다. - 평가기준: 문제분석의 적절성(이론적 배경, 필요성), 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성, 사회복지실천 기술의 활용정도. - 관련문서: 사업계획서, 단위사업 실행계획서, 욕구조사서 등 - 구체적으로 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항 <ul style="list-style-type: none"> ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 서비스의 방향 ②목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램내용 및 세부 추진일정 ⑤자원 확보방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D5-2. 프로그램 수행과정	프로그램 수행 과정에 관한 기 록, 전문인력, 자원동원 등 수 행과정은 어떠 한가?	①프로그램 계획대로 수행되어지고 있다.	현장확인, 관련문서
		②프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적이다.	
		③프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자 등)이 적절히 활용되었다.	
		④프로그램 수행과정에 필요한 자원동원이 잘 이루어졌다.	
		⑤프로그램 수행과정에 필요한 다양한 홍보가 이루어졌다.	
	우수(4)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-27에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 수행과정이라 함은 프로그램이 시작되어 진행되는 전 과정을 의미한다. - 프로그램 계획서와 수행과정이 매우 명확하고 구체적, 체계적이어서 불가피하게 동료직원이 프로그램을 대신 맡게 되더라도 정상적인 진행이 가능한지의 여부, 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 및 개발활용 정도 등을 판정한다. - 평가기준: 수행기록의 구체성, 인력의 전문성, 자원동원의 충분성, 프로그램 홍보의 충분성. - 관련문서: 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 수행과정 관련 자료 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D5-3. 프로그램 평가	프로그램의 결 과에 대한 평 가의 체계성과 피드백은 어떠 한가?	①평가 측정도구가 적절히 사용되었다.	현장확인, 관련문서
		②내부 또는 외부 전문가의 자문을 포함한 체계적인 평가를 하였다.	
		③사업의 성과는 목표대로 달성되었다.	
		④평가 결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 사업이 수정, 보완, 확대되어 시행되었다.	
		우수(4)	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-28에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가의 적절성 평가에서 '만족도 조사'의 경우 문항이 구체적으로 기술되어 있어야 한다. - 평가기준: 평가의 적절성(평가 측정도구 포함), 이용자의 참여도, 목표달성정도, 평가결과의 피드백의 반영 정도. - ② '내부 전문가의 자문'의 경우 상급자가 슈퍼비전을 한 것도 인정한다. - 관련문서: 피드백 근거자료, 프로그램성과 분석 관련 평가서, 보고서, 평가회의록 등 			

6. 특화사업

특화 사업이란 그 기관의 지역적인 특성 및 주민욕구를 반영한 사업과 타기관과 차별화되어 그 기관의 정책방향 및 특성에 맞는 사업을 주력사업으로 특화시켜 실시하고 있는 프로그램을 말한다. 사회복지관의 서비스와 프로그램이 효율적, 효과적으로 수행되고 있는가를 점검하고, 지역특성을 반영하는 창의적이고 질적인 서비스 제공의 정도를 평가하는데 그 목적이 있다. 즉, 특화사업은 기관에서 중점적으로 육성하는 프로그램으로서, 위 4가지 사업영역에 평가받았던 프로그램을 제외한 2개의 프로그램을 선택하여, 지역사회 특성 반영 여부, 참여자의 프로그램에 대한 욕구의 반영정도, 다른 지역·기관과의 차별성 및 프로그램의 참신성 정도, 프로그램의 파급효과 및 모델링화 가능성 정도를 평가한다. 특화 사업은 다른 사업에 우선하므로 모든 영역의 프로그램을 평가대상 프로그램으로 제출가능하며, 많은 기관에서 실시하고 있더라도 기관의 방식이 특별하다면 점수를 줄 수 있다.

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D6-1. 지역사회 특성 반영	지역사회 특성 반영여부는?	(낮음) 1 2 3 4(높음) 프로그램1. ----- ----- ----- 프로그램2. ----- ----- -----	관련문서
해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-28에 근거 - 2006년~2008년 사업계획서에 서술되어 있는 단위사업과 세부사업의 목표들이 얼마나 지역사회 특성을 반영하였는지를 판단한다. - 지역사회의 특성 반영정도: 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요정보제공자 조사, 사회지표조사, 델파이조사 등의 실시 결과에 따른 프로그램 실제 반영정도로 평가한다. - 관련문서: 단위사업계획서, 욕구조사보고서 등			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
D6-2. 참여자의 욕구 반영	참여자의 프로그램에 대한 욕구의 반영정도는?	(낮음) 1 2 3 4(높음) 프로그램1. ----- ----- ----- 프로그램2. ----- ----- -----	관련문서
해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-26에 근거 - 프로그램에 참여한 이용자들의 욕구를 반영하여 그들이 주체적이고 주도적으로 프로그램에 참여하였으며, 참여자의 변화가 주도적으로 일어났는지를 파악한다. - 참여자의 욕구 반영정도: 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요정보제공자 조사, 사회지표조사, 델파이조사 등의 실시 결과에 따른 프로그램 실제 반영정도로 평가한다. - 관련문서: 프로그램 운영일지, 과정기록지, 수행과정 관련자료 등			

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
D6-3. 프로그램 수행과정	프로그램의 수행 과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동 원 활용 등 수행과 정은 어떠한가?	(낮음) 1 2 3 4(높음) 프로그램1. ----- ----- ----- 프로그램2. ----- ----- -----	관련문서
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-27에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 수행과정이라 함은 프로그램이 시작되어 진행되는 전 과정을 의미한다. - 프로그램 계획서와 수행과정이 매우 명확하고 구체적, 체계적이어서 불가피하게 동료직원이 프로그램을 대신 맡게 되더라도 정상적인 진행이 가능한지의 여부, 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 및 개발활용 정도 등을 판정한다. - 평가기준: 수행기록의 구체성, 인력의 전문성, 자원동원의 충분성, 프로그램 홍보의 충분성. - 관련문서: 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 수행과정 관련 자료 			

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
D6-4. 프로그램 차별성 및 참신성	다른 지역·기관 과의 차별성 및 프로그램의 참신 성 정도는?	(낮음) 1 2 3 4(높음) 프로그램1. ----- ----- ----- 프로그램2. ----- ----- -----	관련문서
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-28에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램개발에 있어서 창의성과 차별성을 보는 것으로 다른 지역·기관과의 차별성과 창의성을 입증할 수 있는 자료를 준비한다. - 관련문서: 결과보고서, 만족도조사 결과, 평가서 등 			

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
D6-5. 프로그램 파급효과 및 모델링화	프로그램의 파 급효과 및 모 델링화 가능 성 정도는?	(낮음) 1 2 3 4(높음) 프로그램1. ----- ----- ----- 프로그램2. ----- ----- -----	관련문서
<p>해설: 프로그램 수행을 통하여 지역사회 문제해결에 파급효과가 어느 정도 있었으며, 다른 지역이나 기관에 소개되어 모델링할 수 있는지를 입증한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기준: 주민특성 반영 및 지역사회문제 반영 정도 - 관련문서: 단위사업 실행계획서, 사업결과보고서 등 			

E	이용자의 권리
----------	----------------

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
E1. 이용자의 비밀보장	복지관 이용 자의 개 인 정보에 대해 비밀 이 보장되 어 있는가?	①개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침이 명문화되어 있다. ②개인파일, 전산프로그램은 보안을 철저히 유지하기 위해 잠금장치가 되어 있다. ③개인기록물 관리 등 이용자의 개인정보 보호를 위한 교육을 실시하고 있다.	관련문서
		우수(4) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
		보통(2) 위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.	
		미흡(1) 해당되는 항목이 없다.	
해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 1-1에 근거 - 관련문서: 관련 규정이나 지침, 개인파일 보관 및 폐기와 전산프로그램 잠금관리상태 확인, 교육자료 등			

평가항목	평가지표	평 가 내 용	평가자료
E2. 서비스 정 보제공 및 이용자 자 기결정권	이용자 에게 서비스 선택 에 필요한 충 분한 정보를 제공하 며, 자 기결정 권을 부여하 는가?	①시설현황, 제공서비스, 이용자조건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내책자가 비치되어 있다. ②인터넷 홈페이지를 통해 복지관 주요사업과 행사들이 업데이트되어 정보를 얻을 수 있다. ③이용희망자의 방문이나 견학을 담당하는 직원이 있다. ④이용자의 특성을 고려하여 정보제공의 표기와 내용을 선정하고 있다 ⑤이용자 및 가족은 서비스계획 수립과정에 자유롭게 참여하며, 서비스 이용에 대해 스스로 결정한다.	관련문서
		우수(4) 위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
		보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
		미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 1-2에 근거 - ⑤의 '이용자 및 가족은 서비스계획 수립과정에 자유롭게 참여'라 함은 서비스 이용 동의서, 의사결정 참여, 욕구조사 등을 말한다. - 관련문서: 안내책자 및 사업팸플렛, 홈페이지, 업무분장표, 서비스이용 상담일지 등 최근 3년 간 관련자료			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
E3. 이용자의 고충처리	이용자의 고충 처리를 위한 절차가 마련되어 있으며, 그에 따른 처리 결과는 전달되고 있는가?	①고객서비스현장 등 이용자의 고충을 접수하고 처리하는 과정이 문서화되어 있다.	관련문서
		②고충처리에 관한 업무를 담당하는 팀이나 직원이 정해져 있다.	
		③이용자 및 가족간담회를 정기적으로 마련하고 있다.	
		④홈페이지, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있다.	
		⑤이용자가 제기한 불만은 15일 이내에 처리되어 그 결과가 공지되고 있다.	
		우수(4) 위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.	
		양호(3) 위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
		보통(2) 위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
		미흡(1) 위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 1-3에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간: 2008년 1월 1일 ~2008년 12월 31일 - 서비스 이용자들이 서비스를 이용하면서 겪게 되는 고충을 토로하고 이러한 불만이 처리되는 과정을 즉각적으로 보고받을 수 있도록 하는 방침이 문서화되어 있는지를 확인한다. - 고충이라 함은 기관, 프로그램 및 서비스에 대한 불평, 애로사항 등 이용자들의 의견을 말한다. - 서비스이용문이나 이용상담은 고충처리로 인정하지 않는다. - ③이용자 및 가족간담회의 경우 프로그램별로 행해진 가족간담회, 지역주민대표와 입주자대표들과의 지역사회문제 협의 과정 등을 포함한다. - 평가기간 중 고충이 없을 경우 ⑤번은 인정한다. - 관련문서: 고객서비스현장 등 관련 문서, 업무분장표, 간담회 등 회의록, 고충처리 관련과정이 기록된 문서, 직원인터뷰 등 			

F	지역사회관계
---	--------

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
(공통) F1. 자원봉사자의 활용	자원봉사자 실인원 및 시간은 어떠한가?	○ 국가공공기관(보건복지가족부, 행정안전부, 지방자치단체)	자원봉사 관련DB
		$\frac{2008년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 총\ 자원봉사자\ 실인원수()명}{2008년\ 12월\ 31일\ 현재\ 직원\ 수()} = ()명$	
		2008년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일 총 자원봉사 시간 ()시간	
		○ 민간개발 자원봉사 관련 시스템	
		$\frac{2008년\ 1월\ 1일\ \sim\ 12월\ 31일\ 총\ 자원봉사자\ 실인원수()명 \times 80\%}{2008년\ 12월\ 31일\ 현재\ 직원\ 수()} = ()명$	
		2008년 1월 1일 ~ 12월 31일 총 자원봉사 시간 ()시간 $\times 80\% = ()시간$	
<p>· 평가기간: 2008년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일</p> <p>· 직원의 범위: 정규직 + 계약직(2008. 12. 31 현재 1년 이상 계약된 직원)</p> <p>해설: 국가공공기관(보건복지가족부, 행정안전부, 지방자치단체)에서 운영하는 것 중 시설에서 주로 사용하는 1개 시스템을 선택하여 자원봉사인증센터에 등록된 DB만을 평가근거로 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 단, 민간개발 DB는 80%만 인정한다. - 단위: 소수점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재한다. 			

평가항목	평가지표	평가내용	평가자료
F2. 자원 봉사자 관리	자원봉사자 교 육·관리 및 활동실적은 어 떠한가?	①자원봉사자 개발, 교육, 관리, 활용에 관한 내용이 사업계획에 구체적으로 포함되어 있다.	관련문서
		②자원봉사자 교육이 연간 4회 이상 실시되고 있다.	
		③자원봉사자를 위한 별도의 자원봉사자실이 마련되어 있다.	
		④자원봉사자 관리가 월 1회 이상 이루어지고 있다.	
		⑤최근 1년 자원봉사자 등록인원 중 80%이상이 활동하였다.(수시, 정기 모두 포함)	
	우수(4)	위 항목 중 4가지 이상의 항목이 해당된다.	
	양호(3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.	
	보통(2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.	
	미흡(1)	위 항목 중 1가지 이하의 항목이 해당된다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-16에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자교육이란 자원봉사자의 동기유발과 능력신장을 위해서 실시하는 정기적인 교육 프로그램(양성교육, 재교육, 보수교육 등)으로 한다. 복지관내에서의 교육뿐만 아니라 지역에 있는 학교나 단체를 방문하여 교육한 실적도 포함한다. - 자원봉사자 관리란 자원봉사자들이 지속적으로 봉사활동을 할 수 있도록 하는 인센티브제도를 포함한 자원봉사 감사잔치, 야유회 등 자원봉사자 노고를 위로하는 행사와 감사서신 및 생일축하메일 발송 등을 포함한다. - 자원봉사자 실적은 정기적인 자원봉사자의 수를 말하는데, 1인이 월5회 봉사한 경우에도 1명으로 기록한다. - 자원봉사자 교육은 개별이 아닌 집단 교육만을 인정한다. - ⑤의 최근 1년 자원봉사자 등록인원이라 함은 2008년 신규가입자를 말한다. - 관련문서: 자원봉사교육·관리계획서 및 관리 자료집, 자원봉사자 일지 및 공문 등 			

평가항목	평가지표	평가내용				평가자료
F3. 지역사회 연계	지역사회 내 다른 기관과의 연계사업 실적은?	단위: 회				관련문서
		2006년	2007년	2008년	합계	
		refer out				
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-18에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일 - 지역사회 연계사업이란 지역사회 내 관련기관(예: 공공기관, 보건소, 지역병원, 고용안정센터, 기타 지역 내 전문기관)에 특정 클라이언트에 대한 구체적인 서비스 지원을 의뢰한 경우를 말한다. - 기관의 서비스 의뢰 실적(횟수)을 평가함(예: 1인 10회인 경우 10회로 표시) - 관련문서: 사업계획서 및 단위사업 실행계획서, 공문 등 수행과정 관련자료 						

평가항목	평가지표	평가내용				평가자료
F4. 지역사회 연합	지역사회 내 다른 기관과의 연합사업 활성화 정도는?	단위: 개				관련문서
		2006년	2007년	2008년	합계	
		연합사업 수				
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-18에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간: 2006년 1월 1일 ~ 2008년 12월 31일 - 지역사회 연합사업이란 복지관, 공공기관, 보건소, 동사무소, 주민자치센터, 자원봉사센터, 민간단체, 고용안정센터, 지역 병원, 지역 내 전문가 단체 등 공공과 민간이 연대하여 지역복지의 증진을 위하여 만든 각종 협의체 혹은 연합사업을 말하며, 복지관이 프로그램 기획, 실행 및 평가에 참여한 것을 의미한다. - 지역사회기관과 연계되어, 지역복지증진을 위한 실적이 있을 경우 연합사업으로 인정한다. - 관련문서: 사업계획서 및 단위사업 실행계획서, 공문 등 수행과정 관련자료 						

평가항목	평가지표	평가내용				평가자료	
F5. 직원의 지역사회 참여실적	관장과 직원이 지역사회(각종 위원회와 조직)에 활발히 참여하고 있는가?	단위: 개				관련문서	
		2006년	2007년	2008년	합계		
		관장의 참여 활동 수					
		단위: 개, 명					
		2006년	2007년	2008년			
직원의 참여 활동 수							
전문직원 수			계				
직원의 참여 활동 수/전문직원 수							
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-18에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관장을 포함한 직원들이 지역사회 각종 위원회와 조직에의 참여 정도를 파악한다. 출장명령서 및 기타 공문 등 공식적인 자료에 근거하여 평가한다. 직원은 전문직원(예: 사회복지사, 간호사, 물리치료사 등)만 해당된다. 직원이 10명이면, 10회 참여하는 것이 100%이다. - 공식 조직: 공문 등 공식적인 문서가 있는 조직으로, 공식 조직만 해당된다(조기 축구회 등과 같은 비공식 조직은 제외). - 강의를 제외한다. - 지역사회의 범위는 기초단체, 광역단위까지 인정하며, 협의체 및 협의회, 각 직능단체 활동의 경우 광역단위 외에 전국단위의 활동까지 인정한다. - 관련문서: 출장명령서 및 관련 공문, 외근보고서 등 							

평가항목	평가지표	평가내용		평가자료
F6. 실습교육	실습교육의 수준은 어떠한가?	①실습담당 슈퍼바이저는 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있으며 대학졸업 후 5년 이상의 실무경험을 가지고 있다.		관련문서
		②구조화된 실습계획서를 가지고 있다.		
		③최근 3년 간 6회 이상의 실습교육을 실시하고 있다.		
		④매일 슈퍼비전이 이루어지고 있으며 과정·종결평가가 이루어지고 있다.		
		⑤실습계획서에 의한 제반 교육내용이 담겨 있는 실습자료가 있다.		
	우수(4)	위 항목 중 필수항목을 포함하여 5가지 항목이 해당된다.		
	양호(3)	위 항목 중 필수항목을 포함하여 4가지 항목이 해당된다.		
	보통(2)	위 항목 중 필수항목을 포함하여 3가지 항목이 해당된다.		
	미흡(1)	위 항목 중 2가지 이하의 항목이 해당된다(필수항목 미충족).		
<p>해설: 필수항목: ①</p> <ul style="list-style-type: none"> - 실습계획서에 실습목적 및 일별 일정, 수행인력 등이 포함되어 있어야 하며, 실습생들에게 사전에 공유가 되어야 한다. - 실습내용에는 이론적인 내용과 실제적인 co-worker로서의 전문적 활동이 포함되어 있어야 한다. - 실습생들의 활동사항이 기록 및 관리되고 있어야 한다. - 서류상의 슈퍼바이저가 실제 실습교육을 담당하고 있어야 한다. - 매일 실습 지도자의 슈퍼비전이 이루어지고 있어야 한다. - 실습에 대한 총괄평가가 이루어지고 있으며, 차기 실습지도 시 반영되어야 한다. - 경력 산정의 시점은 실습당시의 경력시점으로 실습전공과 관련된 실무경험은 모두 인정한다(예를 들어 언어치료사의 경우 사설치료실의 경력도 인정함. 단, 경력이 문서로 확인되어 함). - 관련문서: 실습지도 계획서 및 실습지도 자료집, 실습지도 일지 및 공문 등 				

평가항목	평가지표	평가내용		평가자료
F7. 연구보고서 및 연간사업 보고서	연구보고서 및 연간사업보고서가 발간되는가?	우수(4)	최근 3년 간 연구보고서 및 연간 사업보고서를 6회 이상 발간하였다.	관련문서
		양호(3)	최근 3년 간 연구보고서 및 연간 사업보고서를 5회 발간하였다.	
		보통(2)	최근 3년 간 연구보고서 및 연간 사업보고서를 4회 발간하였다.	
		미흡(1)	최근 3년 간 연구보고서 및 연간 사업보고서를 3회 이하 발간하였다.	
<p>해설: 연구보고서는 ①복지관 사업의 내용 및 수행과정, 효과성을 평가하기 위해 체계적이고 과학적으로 분석, 연구된 내용을 정리한 것, ②전문기관으로서 사회복지사들이 자신의 연구사례를 문헌 고찰 등을 통해 쓴 보고서, ③지역주민 욕구조사(지역사회의 실태나 문제를 파악하기 위해서 행해지는 조사이며, 지역주민의 사회복지서비스에 관한 욕구를 수렴하기 위해서 행해지는 지역조사 및 지역욕구 심층분석 연구 등) 등을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연간사업보고서는 1년에 1회만 인정한다. - ‘최근 3년’은 2006년 1월 1일부터 2008년 12월 31일 기간동안 사업이나 연구를 실시한 것을 의미한다. - 연구보고서 및 연간사업보고서는 2008년 12월 31일까지 발간되고 실질적으로 지역사회와 공유되었다는 것을 확인하여야 한다(예. 예산집행 근거 확인 등) - 연구보고서 발간 주체에 따른 인정 범위:① 기관에서 자체 발간, ②기초단체 내에 공동 연구, ③복지관을 포함한 공동저자가 5명 이내인 경우 모두 그 기관의 연구보고서로 인정 - 관련문서: 연구보고서 및 연간사업보고서 등 				

평가항목	평가지표	평 가 내 용		평가자료
F8. 연구 결과활용	연구 내용이 우수하고 연구 결과가 복지관 운영에 반영되었는가?	우수(4)	연구보고서의 연구결과가 우수하고, 연구결과가 복지관 운영이나 프로그램에 반영되었다.	관련문서
		양호(3)	연구보고서의 연구결과는 우수하나, 연구결과가 복지관 운영이나 프로그램에 반영이 미흡하다.	
		보통(2)	연구보고서의 연구결과가 보통수준이고, 연구결과가 복지관 운영이나 프로그램에 반영이 미흡하다.	
		미흡(1)	연구가 실시되지 않았다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 6-26에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연구내용은 계획과 실행에 관한 자료를 참고하여 연구대상 집단 설정의 적정성, 자료처리의 적정성, 연구방법의 적정성을 고려하여 평가하며, 연구결과의 반영정도는 기관의 프로그램 계획서 등을 참조하여 반영된 정도를 판단한다. - 관련문서: 연구보고서, 연구보고서 결과를 반영한 프로그램 운영계획서, 실적 등 				

평가항목	평가지표	평 가 내 용		평가자료
F9. 홍보매체	복지관의 홍보를 위해 홍보물 발행, 인터넷 홈페이지를 운영하고 있는가?	우수(4)	복지관 홍보물을 매년 6종 이상 발행하며, 내용이 충실하다.	관련문서
		양호(3)	복지관 홍보물을 매년 6종 이상 발행하였으나, 내용이 미흡하다.	
		보통(2)	복지관 홍보물을 매년 5종 이상 발행하였다.	
		미흡(1)	복지관 홍보물을 매년 5종 미만 발행하였다.	
<p>해설: 사회복지관 서비스 최소기준안 4-16에 근거</p> <ul style="list-style-type: none"> - 복지관 홍보물로는 이메일, 웹진, 외부 홈페이지, 내부 홈페이지, 소식지, 신문, 방송매체, 전단지, 리플렛, 옥외 전광판, 동영상 비디오 등이며 이 중 6종 이상 시행했을 경우, '우수'로 한다. - 홍보지란 기관의 사업을 소개하고 프로그램 수행의 과정과 결과 그리고 후원자와 자원봉사자들의 활동 등의 내용을 수록한 정기적 기관 홍보물을 말한다. - 인터넷 홈페이지는 사이버상으로 기관의 사업소개 및 지역주민에게 대한 홍보가 이루어지며 실시간으로 지역주민과 기관 간에 상호정보 교류가 가능한 것을 말한다. - 관련문서: 복지관 홍보 및 관련 자료 등 				