

# 사회복지분야의 ISO 9001/2000 인증에 관한 연구

김복만

울산대학교 산업정보경영공학부

## A Study on the Social Welfare ISO 9001/2000 Certificate

Bok-Man Kim

School of Industrial Engineering, University of Ulsan

This paper is case study for ISO 9001/2000 quality management system certification of social welfare. We constructed quality management system for efficient operation for service quality improvement of welfare hall which is society welfare facilities. This paper evaluated operation actual conditions of "G" welfare hall which introduce and operates quality management system according to index of evaluate for society welfare hall and present improvement plan about effect and problem.

**Keywords :** ISO 9001/2000, social welfare, service quality, society welfare hall

### 1. 서론

우리사회의 급격한 환경변화 속에서 삶의 질 향상에 대한 기대 및 욕구가 다양하게 분출되고 있다. 특히 가정복지, 아동복지, 청소년복지, 노인복지, 장애인복지, 지역복지 등 사회복지분야에서의 품질이란 개념의 정의가 다양하고 또한 복지서비스에 대한 만족도가 사람에 따라 천차만별이기 때문에 표준화된 공통적 사회복지분야의 품질의 규정에 어려움이 있지만 복지사업별로 규정된 일정한 수준의 범위 내에서 서비스 수준이 유지되도록 하여야 한다.

이에 본 논문은 사회복지분야의 ISO 9001/2000 품질시스템을 적용, 진정한 고객만족의 사회복지프로그램을 개발 운영하여 서비스 품질을 향상시키는데 도움이 되자 한다.

우선, ISO 9000 품질경영시스템을 효과적으로 구축하기 위해서는 적용하기 위한 규격(ISO 9001/2000)의 명확한 이해가 필요하며, 또한 대상조직의 규모, 업종에 따라 얼마나 적합한 품질경영시스템을 수립하느냐는 매우 중요한 문제이다.

특히, 사회복지분야에서의 품질경영시스템적용은 사회복지관분야의 평가지표 및 지침서 상의 평가영역항목과 ISO 9001/2000 규격항목의 정확한 적용이라고 할 수 있다.

본 논문은 G사회복지관에 대한 조직 규모, 업무방법 및 복지관 평가지표를 분석 ISO 9001/2000 규격을 대입하여 사회복지관의 품질경영시스템을 구축하였고 또한 그것의 운영을 통한 효과를 분석하였다.

### 2. 사회복지분야의 ISO 9001/2000 품질경영시스템 구축

#### 2.1 사회복지시설과 복지사업

사회복지는 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 지역사회 문제를 해결하고 주민의 복지욕구를 충족시키기 위한 다양한 기관의 조직적이고 전문적인 사회복지 실천활동의 체계를 말하며, 이의 실천을 위한 여러 형태의 시설 중에서 대표적 시설인 사회복지관은 지역사회 내에서 일정한 시설과 전문인력 및 자원봉사자를 갖추고

지역사회의 인적, 물적자원을 동원하여 지역사회복지를 중심으로 종합적인 사회복지사업을 수행하는 사회복지시설을 말한다.

사회복지관의 복지사업의 대상은 사회복지서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역주민으로 하며 사회복지관 설치, 운영규정에는 가정, 아동, 청소년, 노인, 장애인, 지역사회복지의 6개 사업분야 별로 312개의 단위사업을 제시하고 있다. 각 단위사업의 개별적이며 부분적인 문제해결의 한계를 극복하고 총체적인 욕구과약과 개입을 통한 지역주민 개개인의 전체적인 삶의 질 향상이 이루어지기 위해서는 복지서비스간의 조정이 지속적이며 포괄적으로 이루어져야 만이 다양한 형태의 사회복지프로그램의 서비스 품질을 향상시킬 수 있다. 사회복지관에서 제공하고 있는 복지사업을 통해서 저소득층의 자립능력을 배양하여 중산층으로 유도하고, 지역사회문제를 예방, 치료하며 지역사회 및 주민의 연대감을 조성하였을 때 기대한 전반적 사회복지서비스의 품질을 달성했다고 할 수 있다. 사회복지의 개별 사업별 서비스 품질은 복지사업 수행에 따른 여러가지 제한으로 무제한적 수준의 서비스 품질을 제공할 수 없으므로 한정된 인적·물적자원의 제약속에서 지역주민의 욕구를 최대한 충족시킬 수 있는 서비스의 수준을 목표품질로 규정하고 이를 지속적으로 제공할 수 있는 효율적인 사회복지시스템의 구축과 운영이 필요하다.

이와 같이 사회복지 분야에서의 서비스 품질은 제품

이나 단순한 서비스의 품질과 같은 의미가 아니라 이용자인 지역주민의 다양한 요구에 부응하기 위해 수행하는 여러 형태의 복지사업 각각의 목표 달성 정도와 제공된 복지서비스에 대한 지역주민의 수혜 만족도를 사회복지 서비스품질이라 할 수 있으며, 이는 정신적 측면이 강한 성격의 품질을 의미한다.

## 2.2 사례연구 대상 사회복지관

1993년부터 2003년 2월말까지 국내 인증기관의 ISO 9000 인증취득 현황은 농수산업에서 기타 사회서비스 분야에 이르기까지 39개 분야에 걸쳐 총 인증건수는 21,860건에 달하고 있으나 보건 및 사회복지분야에는 겨우 2건에 불과하다. 본 사례연구 대상인 보건 및 사회복지분야의 G사회복지관은 부산광역시에 소재한 사회복지시설로 지역사회의 아동, 청소년, 노인, 장애인, 가정과 사회의 제반문제를 예방, 치료하고 상호간 연대감을 갖게하여 사회복지관을 통한 자조적 기반을 구축하는 사회복지서비스 제공을 목적으로 1995년 2월에 설립한 사회복지 전문기관이다.

## 2.3 ISO 9000/2000 품질경영시스템 요구사항

사회복지관에 ISO 9001/2000 규격의 요구사항을 적용하기 위해서는 그 요구사항의 해석이 무엇보다도 중요

<표 1> ISO 9001/2000 품질경영시스템 요구사항

규격조항	세 부 항목	적 용 해 석
4. 품질경영 시스템	4.1 일반요구사항	G사회복지관에 대한 ISO 9001:2000 요구사항에 적합한 다음의 품질시스템 구축 - 각종 복지 프로세스의 파악 및 제외 적용규격의 파악 - 프로세스 운영을 위한 인적, 물적 자원의 파악 - 유·무형의 복지서비스 분석
	4.2 문서화 요구사항	- 사회복지관 운영을 위한 각종 문서 및 자료, 기록서류의 관리시스템 구축 - 품질매뉴얼 관리(LEVEL I) - 품질절차서 관리(LEVEL II) - 복지업무 지침서 관리(LEVEL III) - 업무실행결과물의 기록관리
5. 경영책임	5.1 경영의지	- ISO 9001:2000 요구사항의 내용과 동일하며 경영의지가 포함된 매뉴얼 작성
	5.2 고객중심	- 각종 복지서비스 대상 고객만족을 위한 시스템 구축
	5.3 품질방침	- ISO 9001:2000 요구사항의 내용과 동일하며 최상의 복지서비스를 위한 품질방침 수립 및 문서화
	5.4 기획	- 복지서비스 품질목표의 수립 - 품질목표달성을 위한 기획안(사업계획안) 달성
	5.5 책임, 권한 및 의사소통	- 각 부서별 책임 및 권한사항을 매뉴얼상에 수록 - 품질경영대리인의 지정 및 내부의사 소통을 위한 회의체 구성, 게시판 부착
	5.6 경영검토	- 복지서비스 품질시스템 검토를 위한 절차수립 - 경영검토 입력항목 및 출력내용 기록관리방법 구축

규격조항	세 부 항목	적 용 해 석
6. 자원관리	6.1 자원확보	- G사회복지관의 복지서비스 관리를 위한 인적, 물적 자원의 파악
	6.2 인적자원	- G사회복지관 조직원에 대한 각종 교육 필요성 파악 후 관리
	6.3 기반구조	- G사회복지관 운영에 따른 건축물, 차량, 소프트웨어, 복지서비스 시설물의 파악관리
	6.4 업무환경	- 복지서비스 품질향상을 위한 조직원의 업무환경의 파악 및 개선방안 구축
7. 제품실현	7.1 제품실현의 기획	- G사회복지관의 복지서비스 실현 기획은 단기사업별 세부사업계획서 및 각종 복지업무지침서 상으로 관리
	7.2 고객 관련 프로세스	- 고건서, 홈페이지 게시관, 욕구조사, 만족도 조사, 상담, 간담회 등을 통한 고객 요구사항의 파악 및 관련 법령 파악 - 대상 고객요구사항의 검토, 절차수립 - 홈페이지 게시관, 회보, 현수막, 상담, 간담회 등을 통한 의사소통 수립
	7.3 설계 및 개발	- 각종 복지서비스 프로그램의 개발계획 수립 - 복지서비스 개발을 위한 개발입력 사항 (고객만족 내용, 상담, 간담회 등)의 적용 - 개발된 복지서비스의 실행 및 만족도 조사 / 불만족시 개발변경 관리
	7.4 구매	- 복지서비스 실행을 위한 물품 종류, 규격등의 파악 및 적용 - 제공업체의 능력평가 및 선정
	7.5 생산 및 서비스 제공	- 각종 복지서비스 제공을 위한 업무지침서의 작성 및 계획수립, 실행 - 복지서비스 제공 프로세스에 대한 타당성 항목을 제외 - 복지서비스 제공을 위한 인적, 물적 자원에 대한 식별관리(식별표 부착) → 추적성 관련 요구사항은 제외 - 복지서비스 제공에 따른 개인신상 정보는 고객 재산으로 관리 - 복지서비스 수행상태의 보존은 수행결과와 기록물로 관리 - 모니터링 장치 및 측정장치의 관리항목은 제외
8. 측정, 분석 및 개선	8.1 일반사항	- 복지서비스 제공의 적절성 실증방법(고객만족 및 불만족 조사, 사업 효과성 분석 등)의 시스템 구축 - 기타 요구사항은 ISO 9001:2000 요구사항과 동일
	8.2 모니터링 및 측정	- 복지서비스 수행성공에 따른 고객만족 및 불만족 사항의 파악 - 내부심사의 요구사항은 ISO 9001:2000 요구사항과 동일 - 프로세스에 대한 모니터링 측정은 내부심사시 파악 - 복지서비스 및 프로그램에 대한 모니터링 측정은 각종 복지서비스 업무지침서 실행상태를 주기적으로 측정
9. 측정, 분석 및 개선	8.3 부적합 제품관리	- 복지서비스 실행을 위한 구매물품의 입고시의 부적합품 관리 - 인적, 물적자원의 기반구조가 불충분하여 복지서비스 및 프로그램 제공이 불가능한 경우의 처리에 대하여 식별, 기록 처리
	8.4 데이터의 분석	- 복지 프로세스 수행결과 Data의 분석 및 활용
	8.5 개선	- 복지프로세서 Data 분석, 경영검토, 내부심사결과, 서비스 목표결과에 따른 지속적 개선 복지서비스 프로그램의 개발 - 고객불만, 부적합 복지서비스 결과에 대한 시정조치 및 예방 프로그램의 개발 실행

하다. 이 요구사항이 어떻게 적용되느냐에 따라 품질경영시스템 수립이 달라질 수 있으며 경우에 따라서는 형식적일 가능성이 많다. 가급적 ISO 9001/2000 현재의 형태 그대로 적용하도록 의도하였으나 경우에 따라서는 특수한 계약 상황에 맞도록 필요에 따라 해당 품질시스템 요구사항을 가감 수정할 수 있음을 전제로 한다. 따라서 이러한 전제로 G사회복지관은 ISO 9001/2000 품질경영시스템의 요구사항의 원문과 대비하여 다음과 같이 적용해석을 하였다.

### 3. ISO 9001/2000 인증 취득 효과

영리를 목적으로 하지 않은 사회복지관과 같은 인간 서비스조직의 경우는 복지서비스의 계획 및 설계(개발), 구매, 제공, 평가 등의 프로세스가 담당 업무의 복지사에 의해 이루어지기 때문에 직접적인 산출지표(Output indicator) 측정의 어려움이 따르며 조직의 성과를 측정하기 곤란하다는 점이 있다. 그러므로 여기서는 G사회복지관의 조직적 관점에서 분석한 ISO 9001/2000 인증 취

득 효과를 살펴보면 다음과 같다.

- ① 이용자인 지역주민이 원하는 것이 무엇인가를 파악하여 이용자의 입장에서 업무를 수행하도록 품질경영시스템을 체계화함으로써 고객만족 경영의 기초를 만들었다.
- ② 사회복지관별로 차이는 있겠으나 ISO 9001/2000 규격의 품질경영시스템 문서에 맞추어 업무절차가 수행됨에 따라 단위 업무별로 책임과 권한이 명확히 정해지고 실무자 중심의 업무처리 권한 이양으로 각 부서별, 실무자별로 업무프로세스의 지속적인 개선이 이루어진다.
- ③ ISO 9001/2000 인증 취득에 따른 모든 복지서비스 제공과정이 표준화되어 이루어질 경우 복지서비스 제공과정의 흐트러짐을 최소화할 수 있다. 그리고 업무개선, 즉 복지서비스 제공과정의 개선과 향상을 위하여 품질시스템 문서를 기본 자료로 활용하여 모든 직원들이 일관성 있게 참여할 수 있다.
- ④ 인증서를 취득한 기관 및 단체는 국제적인 기준에 만족하는 내부체제가 구축되어 있어 그만큼 업무가 체계적이며 투명하다는 증거를 갖게 된다. 사회복지조직에서 책임성은 프로그램의 평가와 서비스 전달과정에 관한 조사를 통해 파악될 수 있다. 이렇게 볼 때 복지관 운영에 ISO 9001/2000 규격의 문서화된 품질경영시스템에 따라 이루어지므로 업무의 흐름을 쉽게 파악할 수 있어 조직관리가 용이해진다.
- ⑤ 이용자의 불만처리의 소홀함에 대해 좀 더 적극적으로 관심을 갖게 대처하게 되고 기록을 남김으로써 차기 사업계획 수립 시 실질적인 반영을 할 수 있어 이용자들의 만족을 위해 관장과 직원들이 복지서비스의 질적 개선과 향상에 실질적으로 노력하게 된다.

#### 4. 결 론

사회복지분야의 ISO 9001/2000 품질경영시스템 구축, 운영에 대해 G사회복지관의 사례연구 결과 사회복지분야는 제조업 분야와는 달리 복지서비스 창출을 특성으로 하는 사회복지관의 품질경영시스템 구축에는 어려움이 있지만 일정한 수준의 범위안에서 ISO 9001/2000 품질경영시스템의 기본인 매뉴얼을 작성하고 필요한 규격들을 갖출 수 있다. G사회복지관의 품질경영시스템 도입은 고객만족의 사회복지관 경영의 기초를 마련하였으며 이의 운영으로 사회복지 분야에도 ISO 9001/2000 인증이 사회복지서비스 질 향상에 크게 기여하고 있음을

알 수 있었다. 타 사회복지시설에서도 ISO 9001/2000 품질경영시스템 구축할 경우 고객만족의 사회복지 서비스 질을 기대할 수 있을 것으로 본다. G사회복지관의 사례 연구를 통해서 사회복지 분야의 품질경영시스템의 정착과 지속적인 서비스 질 향상을 위해서는 기관장의 변혁적 리더십과 중간관리자의 참여 강화와 사회복지관 고유업무의 특성과 복지관 평가지표 항목을 충분히 고려한 품질경영시스템이 구축되어야 한다. 그리고 다양한 사회복지분야의 공통적인 품질의 개념 정립과 측정방법의 개발에 대한 연구가 계속 되어야 한다.

#### 참고문헌

- [1] 개금사회복지관, 품질매뉴얼, 절차서, 업무지침서, 개금사회복지관, 2000.
- [2] 김영란, “한국 지역사회복지관에서의 총체적 품질경영(TQM)의 적용가능성에 관한 시론”, 1999.
- [3] 김영모, 사회복지학, 한국사회복지정책연구소, 1991
- [4] 김형식, “사회복지 프로그램 평가방법, 한국사회복지사협회”, 1997.
- [5] 박경일, “사회복지서비스의 질적향상을 위한 관리기법으로서 복지QC활동에 관한 사례연구”, 한국사회복지학 통권 제40호, 1998
- [6] 양경호, “지역주민 복지증진을 위한 품질경영제도(TQM)도입에 관한 연구:ISO 9000 인증제도를 중심으로”, 석사학위논문, 경희대학교 행정대학원, 1999.
- [7] 정의길, “서비스산업의 품질보증시스템 추진 방안에 관한 연구”, 석사학위논문, 건국대학교 경영대학원, 1996.
- [8] 최일섭 외, “사회복지관 평가모형 개발연구”, 한국사회복지관협회, 1998.
- [9] 한국보건사회연구원, 사회복지시설 평가지표 개발 및 평가결과, 한국보건사회연구원, 2000.
- [10] 권선진, “사회복지관의 조직 효과성에 관한 연구”, 박사학위논문, 연세대학교학원, 1995.
- [11] 보건복지부, 2001년도 사회복지현황, 보건복지부, 2001.