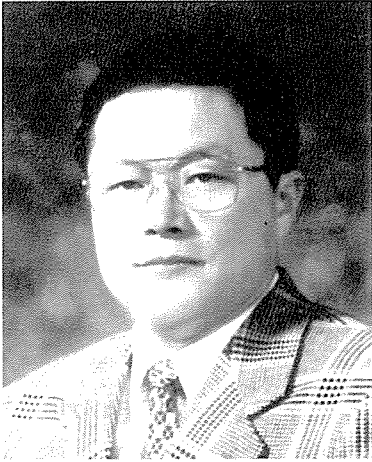


사회복지시설평가 질적향상과 안정적 관리운영에 긍정적 기여



이명철 광주대학교 사회복지학과 교수
시설평가위원

시설평가 도입 배경

사회복지시설평가는 1999년 첫 평가사업을 시작으로 2003년도까지 한국보건사회연구원이 주관하여 시행되었으며, 2004년 이후에는 한국사회복지협의회에서 사회복지지표의 개발과 평가의 수행업무를 수행하여 왔다.

1차 평가(1999년~2001년)는 평가지표개발을 중심으로 이루어져왔고, 2차 평가(2002년~2004년)는 일부종별 시설평가지표개발과 더불어 기존에 개발된 평가지표를 현실화하는데 초점을 맞추었다.

금번 3차 평가(2005년~2007년)는 기존의 2차례에 걸친 평가과정을 통해 나타난 평가전반의 사항을 점검하고, 향후 평가체계의 방향성을 제고하는데 초점을 맞추고 있다. 3차 평가의 구체적 추진 경과를 보면 2005년에는 정신요양시설(55), 사회복지시설(74), 부랑인복지시설(37), 장애인복지관(83)이 이미 평가가 끝났으며, 2006년도에는 노인복지시설(226), 노인복지(회)관(120), 사회복지관(353)이 평가대상이었다.

2006년도 사회복지시설평가는 평가시기를 2006년 9월 11일~25일 까지 그 시기를 정하고, 각 시설과 복지관에 대한 평가대상기간은 2005년 1월 1일~2005년 12월 31일까지를 기준으로 실시하였다. 사회복지시설평가의 기본방향으로서 첫째, 평가의 기본입장은 복지현장의 욕구와 현실방영, 평가항목의 감소 및 평가방법의 정밀화를 취하고 있으며, 둘째 평가수행과정의 특색으로서는 상피제도, 평가위원 3인의 블라인드 평가를 사용하고, 평가위원 3인(학계1, 공무원 1, 사회복지사 1인 등)이 모든 항목에 대하여 독립적으로 채점한 후 그 평균값을 구하는 방법을 채택하였다.

전반적인 현장평가 진행절차

3차 평가는 제 1단계로서 평가위원 교육이 노인복지시설과 노인복지(회)관, 그리고 사회복지관으로 구별하여 각각 1일씩 전국의 평가위원이 전체 교육을 실시하여 △ 평가팀원 확인 △ 팀원 간 평가일정 조율 △ 현장평가 방법 숙지 등을 통해서 평가 팀장을 중심으로 이를 결정하여 평가를 실시하도록 하였다.

제 2단계로서는 현장평가실시로 앞서 말한 평가위원 3인이 결정한 평가일정을 평가팀장이 △ 평가 대상 시설방문 3일 전 통지를 하고 △ 평가팀 3인의 블라인드 평가를 실시하며 △ 평가수행 확인서를 작성하였다. 제 2단계 현장평가는 당일 오전 9시 현장에 도착하여 시설장 및 임직원과의 인사, 그리고 30분 동안의 시설 라운딩, 그리고 사전에 준비된 평가 자료실에서 평가위원 3인이 평가매뉴얼과 평가시트를 가지고 평가를 시작하였으며, 동시에 평가대상기관에서는 평가 분야 담당자들로 하여금 전반적인 사항에 대해 협조하여 주도록하여 평가를 실시하였다.

현장평가 분위기

전반적으로 사회복지시설 평가기관은 그동안 2차례 6년에 시행된 평가에서 적극적으로 시설평가에 대한 폭넓은 이해와 더불어 상당한 준비를 해왔으며, 특히 각 지역에 따라 사전 충분히 평가에 대비한 세미나 및 워크숍 등을 실시하여 그 어느 때 보다도 최선의 평가준비를 해온 것으로 보인다.

시설에 따라서는 다소 준비 정도가 다를 수 있지만, 전체적인 시설평가의 분위기는 매우 좋은 환경으로 이해된다. 평가가 감사와 달리 그동안 기관 및 시설별로 준비하고 수행해온 프로그램 등에 대해서 이를 검토·분석하며, 프로그램의 기획, 수행, 평가에 이르는 검증을 통해 이를 평가하는데 최선의 초점을 맞추었다.

평가를 준비한 시설이나 기관은 물론이고 평가위원들의 질 높은 수준은 평가를 받는 평가기관으로부터 좋은 모습을 보여준 것 같다. 특히 이번 평가에서의 평가수행확인서에 함께 서명해줌으로써 쌍방간에 평가의 인정에 동의할 수 있었다.

시설평가 부문별 평가 항목 및 평가기준

• 노인 복지시설 각 영역별 문항 수 및 배점현황

노인복지시설에 있어서 각 영역별 평가 영역은 공통지표(15%)와 영역별 지표(85%)로 분류하였으며 영역별 분류는 △ 시설 및 환경(20%) △ 운영 관리 및 인력 관리(15%) △ 서비스의 질(40%) △ 지역사회관계(10%) △ 거주자 만족도(0%)로 구분하였고 가중치 적용요인으로는 지역격차를 두어 대도시 : 중소도시 : 농어촌으로 구분하여 0.00 : 0.01 : 0.02로 가중치의 비율을 두었다.

그리고 시설마다 와일드카드를 사용하여 시설의 노력만으로는 개선할 수 없는 지표를 사용하도록 하였다.

다음으로 평가문항마다 2문항에 대한 목적, 핵심 이슈, 그리고 평가 기준과 기준을 제시하였으며, 평가의 근거 및 자료에 의해서 평가하도록 하여 단위 및 평가 산식을 구체적으로 제시하여 소수점 3째 자리에서 반올림하는 방식을 채택하도록 하였다.

이러한 내용을 바탕으로 평가위원 3인은 공통지표에 대한 내용을 최종적으로 확인하여 작성하였고, 3인 각자의 평가방식에 의해서 평가를 수행하였다.

• 사회복지관 각 항목별 문항 수 및 배점현황

사회복지관은 평가영역을 7가지로 분류하여 조직 및 관리(8%), 인적자원관리(24%), 재정(4%), 프로그램(43%), 지역사회관계(18%), 평가팀 종합조건(3%) 그리고 이용자 만족도(0%)로 구분하였다. 그러나 마지막 이용자 만족도는 최종결과에 점수로 반영하지 않기로 하고 그 대상지역 조사대상자 100명의 명단을 작성하여 추후 전화조사를 실시하기로 하였다.

사회복지관의 경우는 '가형' 과 '나형' 의 경우는 각각 프로그램평가에 있어서 3개와 2개씩만 평가대상을 선정하였고, 평가문항에서 목적과 핵심이슈를 명백히 제시하였으며 주요 질문문항이나 평가의 근거 및 자료를 제시하고 평가척도에 있어서 그 평가내용을 적용함으로써 탁월(4), 우수(3), 보통(2), 미흡(1)으로 구분하여 평가자로 하여금 평가하도록 하였다.

사회복지 시설평가의 이념과 기대효과

평가의 이념

사회복지기관 평가의 기본이념은 클라이언트 중심의 서비스 질을 보장해주는 것이다. 따라서 시설평가자는 첫째, 사회복지기관의 기본방향이 클라이언트들이 욕구에 기초하는 것이어야 한다. 즉, 획일적인 서비스가 아니라 다양한 서비스가 제공되어야 한다. 둘째, 클라이언트들에게 최고의 서비스를 제공하기 위한 것이어야 한다. 셋째,

클라이언트가 자기존중감 혹은 편안함을 느낄 수 있는 만족할만한 수준에 다다라야 한다. 넷째, 서비스제공자가 성실하게 양질의 업무를 수행하기 위한 것이어야 한다. 다섯째, 평가기관의 전체적인 효율성을 높이기 위한 것이어야 한다. 이러한 시설평가의 기본원리는 △ 서비스의 원리 △ 상호작용의 원리 △ 합리성의 원리 △ 학습의 원리 △ 참여성의 원리에 입각하여야 한다.

시설평가의 기대효과

3차에 걸친 사회복지 시설평가는 점차 평가 문화 정착으로 이어지며 평가의 중요성과 합리성이 점차 증대되고 있다고 보인다. 따라서 이에 대한 기대효과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설 운영의 질적 향상 및 시설운영 관리체계를 마련할 수 있다. 즉, 기존의 사회복지 프로그램이 양적변화에만 치중되어 다양하고 방대한 서비스 제공이 되었다면 클라이언트가 만족할만한 수준의 질적 향상이 요구되고, 점진적인 운영관례 체계가 안정적으로 이루어질 수 있는 계기를 마련할 수 있는 점이다. 둘째, 사회복지시설 운영을 위한 객관적 기준을 마련하여 제시할 수 있다. 이것은 우리의 현실에 맞는 평가 기준이 제시되고 이를 바탕으로 효과성과 효율성이 증대되는 증거 틀이 제공된다고 볼 수 있다. 셋째, 사회복지시설 운영자의 의식을 개선시킨다. 사회복지시설은 사회복지전문가에 의한 운영이 가장 바람직한 관리 운영으로 이루어지기 때문에 운영자의 복지 마인드나 복지의식을 갖고 사회복지 사업을 운영·관리해야 한다. 따라서 사회복지의 가치, 윤리, 철학 그리고 전문성을 갖게 함으로써 사회복지의 질 높은 수준을 개선해 나아갈 수 있다.

넷째, 사회복지시설 운영의 투명성 제고를 들 수 있다. 사회복지 시설이나 기관이 공개적이고, 합리적이며 이를 개방적으로 운영함으로써 지역민의 절대적인 신뢰를 가져야 한다. 뿐만 아니라, 가족이나 친지 그리고 가족주의를 벗어나지 못한 시설은 결코 그 투명성이 입증될 수가 없다. 인적관리 운영에 있어서 인사위원회의 활성화가 이루어지고 공개채용방식을 채택하여 인사, 재정에 있어서 확실한 투명성이 입증되어야 한다. 다섯째, 사회복지시설과의 비교를 통한 시설 운영의 개선 근거를 마련한다. 이것은 상호지역간, 업종 분야별간의 상호교류와 비교를 함으로써 상호 합리적 운영 방안이 이루어지고 이를 바탕으로 체계적 운영관리가 이루어질 수 있다. 여기에서는 시설의 개방화를 통해서 그리고 시설 운영의 합리성을 통해서 시설을 운영할 수 있는 계기를 마련할 수 있다.

결과적으로 3차에 걸친 이번 시설평가는 우리 사회복지계의 앞으로 평가문화를 정착시키는데 크게 기여할 것으로 사료된다. 