

경상북도 장애인편의시설설치촉진사업 성과관리 평가지표 개발연구: 논리모형을 적용하여

Developing a Performance Measurement Index of Convenient Facilities Facilitation Project for People with Disabilities in Gyeongsangbukdo: Application of Logic Model

송인욱*, 원서진*, 김동화**

대구사이버대학교 사회복지학과*, 경북행복재단**

Inuk Song(inugi@dcu.ac.kr)*, Seojin Won(wseojin@dcu.ac.kr)*,

Donghwa Kim(swdonghwa@ghf.or.kr)**

요약

본 연구는 지방자치단체가 수행하는 다양한 보조사업 중 장애인편의시설설치촉진사업에서 효과적이고 효율적인 성과관리 평가체계구축의 필요성과 실효성에 대해 논의하였다. 이와 함께 사회복지서비스 영역에서 성과평가 시스템을 도입하면서 논리적 구조로 활용되는 논리모형을 적용하여 사회복지시설평가영역에 포함되지 않는 장애인편의시설설치촉진사업의 성과관리 평가지표를 개발함을 목적으로 한다. 이를 위해 문헌검토와 초점집단 인터뷰를 통해 성과관리 평가지표를 개발하고 시범평가를 통해 평가지표의 타당성 및 평가용이성 분석을 실시한 후, 시범평가결과를 바탕으로 현장의견조사 및 전문가를 통한 타당성 검토를 진행하여 최종지표를 개발하였다. 최종 개발된 평가지표는 전체 8개 영역, 39개 문항으로 구성되었다. 장애인편의시설설치촉진사업 성과관리 평가체계 구축을 통해 장애인편의시설설치촉진사업 전반의 합리화를 추구하고자 하였으며, 본 연구에서 제시된 성과관리 평가지표의 개념틀과 평가접근 방식은 공공부문의 다양한 사회복지서비스 유형과 특성에 적합하게 활용될 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 사회복지서비스 | 성과평가 | 장애인 | 편의지원 | 논리모형 |

Abstract

This study aims to address the needs and effectiveness of performance measurement system for convenient facilities support project for people with disabilities performed by local government. In addition, it is also to develop performance measurement index based on logic model. The researchers conducted literature review and focus group interview to develop the performance measurement index. Then, through the project managers and related professionals, the researchers tested validity of the measurement. The final measurement consisted of 38 questionnaires in 8 sectors. With this performance measurement system, we expect to establish rationalization of overall disability services. Also the theoretical framework and approach of performance measurement will be applicable to diverse public social service sectors.

■ keyword : | Social Service | Performance Measurement | People with Disability | Convenient Support | Logic Model |

I. 서론

최근 우리나라에서 사회서비스가 확대됨에 따라 표준화된 사회서비스제공과, 제공되는 서비스의 품질 관리에 대한 논의가 활발해지고 있다[1].

특히 사회서비스의 전달체계가 기존의 공공조직을 통한 공급에 국한되지 않고 민간 영역의 참여가 확대되면서 공적, 사적 영역의 경계가 모호해졌고, 이에 따라 정책 및 사업에 대한 성과관리가 한층 복잡해지고 있다[2].

사회복지시설에 대한 평가는 1998년 사회복지사업법이 개정되면서 제도화되었으며, 3년마다 평가를 시행하도록 규정하고 있다. 시설평가는 시설 환경에 대한 내용 뿐 아니라 종사자의 전문성이나 입소자의 서비스 만족도도 포함하였다. 이후 사회복지서비스가 양적으로 크게 확대되면서, 법제도의 개정을 통해 사회복지서비스 사업이 지방자치단체로 이양되었고, 기관 간 경쟁도 심화되었다[3]. 오늘날 각 지방자치단체는 지방이양사업의 추진뿐만 아니라, 지역육구에 부응하는 자체 복지 사업을 실시하여 지역의 사회복지서비스 발전을 모색하고 있다. 즉 지방정부는 각종 복지서비스와 정책의 공급과 개발이라는 권한과 의무를 동시에 갖게 된 것으로 볼 수 있다.

하지만 지방자치단체에서 운영하고 있는 사회복지서비스들은 각기 다른 법률에 근거하기 때문에, 서비스에 대한 평가 역시 각각의 법률을 적용하여 독립적으로 진행할 수밖에 없다. 이에 따라 평가의 효과성과 효율성을 제고하고, 평가결과의 신뢰성을 담보할 수 있는 평가체계에 대한 요구가 늘어나고 있다[4]. 또한 지방자치제도가 정착되면서 지역별 주민의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 사회단체 등의 보조사업자를 활용한 서비스 제공이 증가하고 있으나, 단체마다 예산 산출 기준이 달라 보조금 배분에 어려움이 발생하고 있다[5]. 이러한 문제점들은 지방자치단체의 재정 운용의 효율성을 저해할 뿐 아니라 보조사업의 효과성을 평가하는 데에도 한계에 부딪히게 하는 요인이 된다.

특히 그동안 사회복지시설평가와 관련한 지표개발 연구는 다양한 영역에서 시도되어 왔고, 시설관련 평가 연구의 축적에도 불구하고, 정부나 지방자치단체의 예

산지원을 통해 운영되고 있는 사회복지사업 중 시설평가의 법적 대상에 포함되지 않는 많은 사업들에 대한 공익적 질 관리에 대한 체계적 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 또한 지역사회의 특수성을 반영한 사업의 실제적 준비와 실행의 결과에 대해 사회복지서비스 현장의 의견을 반영한 평가체계 구축이 이루어지지 않은 한계가 있었다. 이는 사회복지서비스에 대한 평가를 정부나 지방자치단체가 주관하는 경우가 많고, 평가 사업이 시급하게 진행되어 평가대상에 대한 충분한 이해를 통한 평가를 하기 어려운 상황이 반복되었기 때문이다[6]. 따라서 이러한 한계를 극복하기 위해 형식적인 평가에서 벗어나 지역의 특수성을 반영한 합리적이고 논리적인 평가지표개발의 필요성이 제기된다.

다행히 2014년 5월 지방재정법이 개정되면서 지방보조사업에 대해 매년 성과평가를 실시하고 평가결과를 예산에 반영시켜야 하며(제32조의7제1항), 3년마다 유지 필요성을 평가하여 그 평가결과에 따라 필요한 조치를 하여야 한다고(제2항) 명시함으로써 지방재정의 건전성 확보와 운용의 효율성·투명성 증대를 위한 법적 근거를 새롭게 마련하였다.

사회복지사업법에 근거하여 수행된 지금까지의 시설평가는 실적 중심의 양적 평가방식으로, 지역의 특수성에 대한 고려, 질적인 성과에 대한 접근, 적절한 사후관리체계 마련과 관련하여 미흡하다는 지적을 받고 있다. 또한 장애인편의지원사업처럼 법정평가대상에 포함되지는 않지만 사회복지분야에서 지방자치단체 보조사업을 통해 수행되는 사업 및 이를 수행하는 보조사업자들을 대상으로 하는 평가체계가 전혀 마련되어 있지 않아 보조사업의 효과성 및 능률성을 측정할 수 있는 객관적인 데이터 확보가 매우 어려운 실정이다. 이는 지방자치단체의 재정운용의 효율성을 저해하는 원인으로 작용할 수 있어, 지역 수요에 민감한 지방자치단체가 중심이 되어 별도의 성과평가지표를 개발을 하여 자체보조사업에 대한 성과 및 품질관리체계를 마련할 필요가 있다.

이에 따라 경상북도 장애인복지분야 자체사업 성과평가를 위한 지표개발 연구 과제 중 하나로 수행된 이번 연구를 통해 점차 확대되고 있는 지방자치단체의 다양한 사회복지 보조사업에 있어서 사업품질관리의

효과성, 효율성, 신뢰성을 확보하고 지역의 특색을 반영한 체계적인 서비스를 관리할 수 있는 틀을 마련하고자 한다.

나아가 서비스 이용자에게는 일정 수준 이상의 서비스 품질을 확보하고, 서비스 제공기관은 타당도 높은 평가지표를 적용한 객관적인 평가를 통해 사업 주체간 서비스의 격차를 해소시켜 전반적인 사업 능률성을 제고할 수 있을 것이며, 궁극적으로 경상북도 장애인편의시설설치촉진사업이 나아가야 할 사업의 목표와 방향성을 설정하는데 실질적인 지침으로 활용할 수 있을 것이다.

장애인편의시설설치촉진사업의 성과평가지표개발을 위한 본 연구의 연구 질문은 다음과 같다.

- 첫째, 평가결과의 활용목적은 무엇인가?
- 둘째, 무엇을 평가할 것인가?
- 셋째, 어떻게 평가할 것인가?

II. 이론적 배경

1. 장애인편의시설설치촉진사업

장애인편의시설설치촉진사업은 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제13조 및 장애인복지법 제 63조에 의거하여 수행되는 사업이다. 이러한 법적 근거를 기반으로 편의시설 설치가 적합한지 여부를 확인하는 기준적합성 확인 대행업무를 위해 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제9조의2(편의시설 설치기준의 적합성 확인), 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제9조의3(편의시설 설치 기준 적합성 확인 업무의 대행)에 의거하여 보건복지부(2018)는 지체장애인편의시설지원센터와 편의시설설치시민추진단운영사업에 대한 지침을 제시하고 있다[7].

경상북도는 이 두 가지 사업을 「장애인편의시설설치촉진사업」으로 명명하고, 장애인편의시설설치시민추진단과 장애인편의시설지원센터 사업의 목적과 수행방향을 제시하였다[8]. 장애인편의시설설치시민추진단은 경상북도장애인복지단체협의회가 사업주체가 되어 편의시설의 설치 촉진 및 홍보를 목적으로 운영되고 있다.

이에 반해 지체장애인편의시설지원센터는 한국지체장애인협회 경북협회와 시·군지체장애인편의시설지원센터가 사업의 주체가 되어 장애인편의시설에 대한 사회적 이해를 증진시키고 편의시설 설치에 필요한 기술지원과 상담을 설립 목적으로하여 운영하고 있다. 이와 함께, 편의시설 설치와 관련된 기준 적합성 확인, 편의시설 설치 실태조사 및 사후모니터링 등을 수행하며, 장애인인식개선교육 등도 진행하고 있다. 현재 경상북도는 장애인편의시설설치시민추진단을 1개소, 편의시설지원센터는 도센터 1개소, 시·군센터 23개소를 운영하고 있다.

2. 성과의 정의 및 성과평가의 목적

평가모형과 지표체계는 성과를 포괄적이고 종합적으로 평가할 수 있어야 하므로 먼저 '성과'의 개념에 대한 이론적 정의를 살펴보고, 이를 토대로 기본적인 평가지표체계 모형을 구축하였다. 그런 다음 관련 법규와 지침, 실제 사업수행현장을 대상으로 한 초점집단인터뷰를 통해 성과지표의 개념을 보다 현장에서 측정 가능한 내용으로 조작화하였다.

2.1 성과의 정의

비영리기관 및 단체의 성과관리를 연구하는 학자들은 성과를 매우 다양한 측면에서 바라보고 있으며, 이러한 특징은 사회복지서비스의 성과를 측정하는 것이 그만큼 어렵다는 것을 보여주고 있다[9].

일반적으로 성과(performance)는 목표한 결과(outcome)와 결과를 생산해내기 위한 과정을 포함하는 개념으로 설명된다. Horbour(2009)는 실제적인 성취물이나 결과를 성과로 정의하였고[10], Berman(2006)은 결과를 성취하기 위한 자원활용의 효율성과 효과성을 강조하였다[11]. Van Dooren, Bouckaert와 Halligan(2010)은 성과를 공공가치의 실현이라고 하여 성과의 가치지향적 특성을 강조하였다[12]. 비슷한 맥락에서 Armstrong과 Baron(2005)은 성과를 성취한 결과 뿐 아니라 결과를 성취하기 위한 적절한 행동, 즉 과정의 관점을 강조하였다[13].

논리모형을 적용하여 성과관리모형을 구축한 Martin과 Kettner(2010)는 성과를 구성하는 영역을 효과성,

효율성, 질로 구분하고, 산출은 효율성을, 효과성은 결과를, 그리고 질은 산출을 결과로 연결하는 필수물로 정의하였다[14].

이렇듯 성과개념에 대한 학자들의 일반적 정의는 목표한 결과의 성취, 그리고 유형·무형의 에너지와 자원의 투입, 계획된 행동과 산출 등 결과의 성취를 위한 일련의 계획적이고 지속적인 과정을 포함하는 총체적 개념으로 정의된다.

이러한 이론적 개념에 기초하여 본 연구는 성과를 투입된 자원과 에너지를 활용하여 목표한 결과를 성취하기 위한 지속적이고 체계적인 과정으로 정의하였다.

2.2 성과평가의 목적

성과평가를 통해 획득하고자 하는 목표를 어떻게 설정할 것인지는 평가지표체계의 방향성과 평가결과의 분석방향을 제시해준다. 이러한 맥락에서 본 연구는 장애인편의시설축진지원사업 성과평가의 목적을 다음 세 가지로 설정하였다.

첫째, 사업 성과의 효과성과 효율성을 입증하기 위한 정책적·제도적 개선과제의 발굴이다. 장애인편의시설축진사업은 경상북도가 도 보조금으로 수행하는 자체사업이나, 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 및 보건복지부 장애인복지사업안내 등에 근거하여 지원하는 법정사업이며, 지속사업의 특성을 지니고 있다. 따라서 사업의 지속성 여부에 대한 의사결정보다는 법령과 정책이 추구하는 장애 없는 물리적 환경조성이라는 목표달성을 위한 제도적·정책적 개선과제를 발굴하는 것을 우선순위 목표로 설정하였다. 이는 목표한 결과를 성취하기 위한 지속적이고 체계적인 과정을 수행하고 있는지를 점검하고 개선하는 것이 중요함을 고려한 결과이다.

둘째, 사업수행주체의 개선과제를 발굴하는 것이다. 사업수행주체인 편의시설설치시민축진단, 경상북도지체장애인편의시설지원센터 및 시·군지체장애인편의시설지원센터는 2016년 1차 시범평가를 받기 이전까지 성과관리가 제대로 이루어지지 않았으며, 성과관리체계 역시 마련되어 있지 않았다. 따라서 본 연구를 통해 전문적이고 체계적인 사업수행 및 성과지향적 관리를 위한 개선과제를 발굴하고자 한다.

셋째, 성과지표의 실효성과 타당도를 확보하고, 사업수행주체와 해당 사업의 고유한 사업목적 및 사회적 요구를 충족시키기 위한 최소기준을 확보하는 것이다. 경상북도 사회복지분야 자체사업 평가는 2016년에 처음 실시되었다. 2014년 장애인복지사업 중 자립·재활지원 사업에 대한 지표를 개발하여 2016년 평가를 실시하였으나, 성과의 객관적 기준이 확보되지 않아 평가의 실효성을 확보하는데 어려움이 있었다.

더욱이 장애인편의시설축진사업의 경우 시·군의 신축건물 수, 도로교통상황, 근린생활시설 수, 장애인 수, 생활편의인프라 등 지역적 특성과 여건이 상이하여 사업대상, 사업수행여건 등 기본 조건의 차이가 발생할 수밖에 없고, 이로 인해 구조적으로 사업성과의 격차가 발생하는 한계가 있다. 따라서 지속적인 성과관리를 통해 지역별 편차를 줄여 성과를 상향 평준화하기 위해서는 최소한의 핵심적인 공통성과품질의 평가기준 마련을 통해 타당도를 확보할 필요가 있다. 이러한 최소 핵심기준은 사업수행주체 및 경상북도의 행정적 관심을 넘어, 지역주민이 이해할 수 있고 체감할 수 있는 수준이어야 하며, 전달체계의 효율성이 충분히 반영될 수 있는 수준이어야 할 것이다.

3. 논리모형과 성과관리

3.1 논리모형의 구성요소

논리모형은 특정 문제해결을 위해 프로그램이 어떻게 작용하는지를 설명하는 모형이다. 즉 논리모형은 프로그램 구성요소간의 상호작용을 설명하고, 상호작용의 결과로 어떠한 서비스가 만들어지며, 어떤 방법으로 결과를 산출했는지를 보여주는 모형이다[1].

논리모형은 1970년대 교육분야에서 시작된 프로그램 평가도구로서, 평가의 대상, 목적, 평가활동, 평가방법 및 절차, 평가지표 등을 포함한 모형이다. 논리모형은 투입, 활동(과정), 산출, 성과 등을 측정하고 이들을 연결시켜주는 인과적 가정들을 식별해주는 기능을 한다[5]. 즉 투입, 활동(과정), 산출, 성과 간의 논리적 인과관계를 활용하여 프로그램의 성과를 체계적으로 평가하고, 사업의 계획한 목표와 결과 사이의 인과관계를 설명해주는 대표적인 성과평가모형이자[15][16], 프로그램의 효율성과 효과성을 향상시킬 수 있는 방안을 도

출하는 모형이라 할 수 있다[17]. 이러한 논리모형은 기존의 평가체계가 가지고 있던 문제점을 보완하고 평가의 타당성을 향상시키는 한편 체계적이고 효율적인 평가를 위해 제시된 접근방식으로 볼 수 있다[6].

논리모형을 구성하는 요소 중 투입(input)은 프로그램 수행에 투입되는 자원과 인력뿐만 아니라 프로그램을 지지하고 지원하기 위한 다른 투입요소도 포함하는 개념이다.

활동(activity)은 투입된 자원을 활용하여 프로그램 산출물을 생성해내기 위해 필요한 모든 활동 단계를 포함한다.

산출(output)은 프로그램 완료 후 나타나는 1차적인 결과로서, 프로그램 수행에 의해 만들어진 가시적이고 직접적인 결과이다. 다시 말해, 프로그램이 서비스 제공자에게 직접적으로 제공한 서비스(services), 상품(goods), 산물(products)을 뜻한다[15-17].

성과(outcome)는 활동과 산출물로부터 발생된 이익(benefits)이나 변화(changes)를 말한다. 즉 프로그램이 궁극적으로 달성하고자 하는 효과로서, 프로그램에 참여한 이후 또는 참여과정에서 나타나는 개인이나 집단의 변화를 가리킨다.

이상의 성과평가 모형에 대한 개념과 체계를 도식화하면 [그림 1]과 같다.

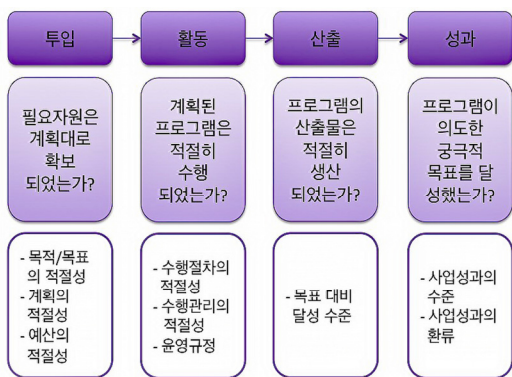


그림 1. 논리모형에 의한 성과관리 평가틀

3.2 논리모형의 적용

논리모형을 적용한 성과평가는 외국에서 30여년간 지속되어 왔으며[18], 우리나라에서도 1999년부터 사

회복지사업법의 규정에 따라 매 3년 주기로 실시되는 사회복지시설평가는 물론 사회복지공동모금회 지원사업평가 등 사회복지분야에서 성과평가를 위한 모형으로 광범위하게 활용되고 있다.

우리나라의 경우 사회복지서비스 영역에서 논리모형을 적용한 성과관리방안은 아동, 청소년, 노인 대상 서비스 및 바우처서비스와 자활사업에 이르기까지 다양한 분야에서 논의되고 있으며 평가영역과 대상 역시 지속적으로 확대되고 있다[1][6][9][19][20].

사회복지서비스 영역에서 논리모형을 적용한 평가체계의 구축과 이에 대한 논의가 지속되고 있다는 점에 주목하여 본 연구의 성과지표 개발에 있어 논리모형을 기반으로 한 근거는 다음과 같다.

첫째, 논리모형이 제공하는 성과관리 틀인 투입-활동-산출-성과의 과정은 단순히 사업의 양적 결과만을 평가하던 기존의 성과평가체계를 보다 체계적인 평가체계로 전환할 수 있는 기제가 되기 때문이다. 법정 시설평가영역 이외의 사회복지서비스 영역은 상당수가 제대로 된 성과관리가 이루어지지 않고 있으며, 이러한 상황에서 논리모형을 통해 사업 전반에 존재되어 있는 투입, 활동, 산출, 성과 영역을 체계적으로 구분하여 사업 전반을 점검하는 것은 매우 유용할 것이다[1].

둘째, 논리모형을 적용한 성과관리 평가체계를 개발함으로써 현재의 성과에 대한 평가 뿐만 아니라, 장기적인 관점에서 성과를 관리함으로써 매년 반복성 사업수행으로 인해 당면 사업에 매몰될 수 있는 한계를 극복할 수 있을 것이다. 지금까지의 사회복지서비스에 대한 평가는 성과에 대한 종합적이고 체계적인 관리가 아닌 단순한 기관평가라 해도 과언이 아닐 것이다. 특히 지방자치단체 보조금으로 진행되는 자체사업의 경우 예산집행과 관련한 부분만 확인하는 차원에서 점검이 이루어졌을 뿐 투입되는 자원이 어느 정도이고, 이 자원들이 어떻게 활용되고, 그 산출물과 결과들이 무엇인지에 대한 명확한 설명이 어렵다는 한계를 가지고 있다. 그렇기 때문에 제한된 예산 범위 내에서 지역 및 이용자의 특성에 대한 파악이나 사업성과에 대한 반영이 없이 동일한 예산을 일괄적으로 지원하는 방식으로 진행되어 왔다. 따라서 논리모형을 기반으로 한 성과평가지표의 개발 및 평가는 단순히 서비스의 양적 결과에 대

한 관리에서 그치는 것이 아니라 제한된 자원을 바탕으로 보다 효율적으로 사업을 운영하기 위한 중요한 바탕이 될 것이다.

III. 연구방법

본 연구는 성과관리의 목적에 비추어 장애인편의시설설치촉진사업의 성과평가체계에 대한 적용 과정과 내용을 규범적으로 분석하고, 논리모형에 따라 효과적인 성과관리 지표를 개발을 통해 장애인편의지원사업 전반의 합리화를 추구하고자 한다. 이를 통해 궁극적으로 장애인 당사자와 지역사회가 체감할 수 있는 지원체계를 구축하는데 기여하고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 문헌고찰을 통한 제도적 요구 및 조직적 요구 분석, 평가모형 시범적용, 현장의견조사 및 초점집단인터뷰(Focus Group Interview: FGI), 평가지표 타당성 및 평가용이성 분석을 실시하였다.

본 연구의 방법을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이론적 고찰과 정책적 문헌자료 분석을 통하여 장애인편의시설설치촉진사업의 개념적 논리모형을 구성하였다. 이를 위해 법적 제도적 요구 분석을 위한 장애인복지법 및 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 등 관련 법규와 보건복지부 장애인복지사업안내[7][21], 경상북도 장애인복지과 업무편람[8][22], 경상북도 장애인복지사업안내(자체사업)[23] 등의 자료를 분석하였다. 지방자치단체 보조사업은 관련 법규 및 지침에 근거하여 정책적 목표를 달성하는데 그 목적이 있으므로 효과적인 평가지표개발을 위해서는 이러한 법적·제도적 요구를 충족할 수 있어야 할 것이다.

아울러 장애인편의시설설치촉진사업의 성과는 사업수행주체의 고유한 사업목적과 그에 담긴 사회적 요구를 충족하는데 달려있음을 고려할 때, 사업특성에 부합하는 성과개념을 조작화하기 위하여 조직적 요구를 검토하였다. 이를 위해 경북지체장애인협회의 지체장애인편의시설지원센터 운영규정, 도 협회가 제시한 표준사업계획 등 사업지침, 그리고 협회가 홈페이지 등을 통해 표방한 사업의 목적과 내용을 검토하였다.

둘째, 최종 평가지표 개발에 앞서 평가모형 시범적용

을 통한 평가지표 타당성 및 평가용이성 분석을 실시하였다. 시범평가는 2013년부터 2015년까지 운영된 사업결과를 바탕으로 2016년도에 실시하였다. 최초 시범평가는 장애인편의시설지원센터에 대한 평가제도를 처음 도입하면서 장애인편의시설설치촉진사업의 운영 활성화 및 전반적인 사업수준을 제고함으로써 개별 센터들의 경쟁력 강화를 위한 자구적인 노력을 유도하기 위해 실시하였다. 또한 시범평가결과를 바탕으로 시범평가지표의 타당성 및 평가용이성을 분석하기 위한 기초 자료로 활용하였다. 이는 시범평가를 통해 나타난 결과에 대해 과정지표와 결과지표상의 취약한 영역을 자구적인 노력을 통해 개선한 이후, 최종지표를 통한 재평가를 실시함으로써 타당성 높은 성과평가 지표체계를 구축하고자 함이다.

셋째, 2016년도에 실시한 시범평가사업을 바탕으로 평가지표의 기본 틀을 마련한 후 시범평가지표의 문제점을 개선하기 위해 현장의견조사 및 초점집단인터뷰(FGI)를 실시하였다. 현장의견조사는 2018년 1월 18일부터 1월 22일까지 사업을 수행하는 24개 도·시·군 센터 실무 담당자 24명, 장애인편의시설설치시민추진단 실무자 1명, 시범평가 평가위원 2명을 대상으로 2016년 시범 평가지표에 대한 문제점 및 새롭게 반영되길 원하는 지표 등에 관한 의견을 수렴하기 위해 서면조사로 진행하였다.

초점집단인터뷰는 장애인편의시설지원사업의 사업수행 주체별로 장애인편의시설설치시민추진단(1개소), 도 센터(1개소), 시·군 센터(7개소)로 구분하여 3월 30일과 6월 15일 두 차례에 걸쳐 각각 약 3시간씩 심층인터뷰를 실시하였다.

현장의견조사 및 초점집단인터뷰의 주요 논의주제는 (1) 장애인편의시설지원센터의 현실을 고려한 성과지표 구성, (2) 센터에 대한 평가와 프로그램(사업)에 대한 평가의 분리, (3) 성과평가 지표의 구성과 평가 결과의 활용문제였으며, 이를 통해 논리모형, 평가준거, 평가지표의 핵심내용을 추출하였다.

현장의견조사 및 초점집단인터뷰에 참여한 대상자현황, 주요 논의사항은 [표 1]과 같다.

표 1. 현장의견조사 및 초점집단인터뷰 참여자

구분	대상기관	참여자
현장의견조사	도 센터	사업담당 실무자 1명
	사군 센터	사업담당 실무자 23명
	장애인편의시설촉진단	사업담당 실무자 1명
	기타	1차 시범평가 평가위원 2명
FGI 1 (3/30)	도 센터	사무처장 1명 사업담당 실무자 2명
	사군 센터	사업담당 실무자 22명
	장애인편의시설촉진단	사무처장 1명 사업담당 실무자 1명
	기타	1차 시범평가 평가위원 2명
FGI 2 (6/15)	도 센터	사업담당 실무자 1명
	사군 센터	사업담당 실무자 37명 (행정요원 + 기술요원)
	장애인편의시설촉진단	사무처장 1명 사업담당 실무자 1명
	기타	1차 시범평가 평가위원 2명

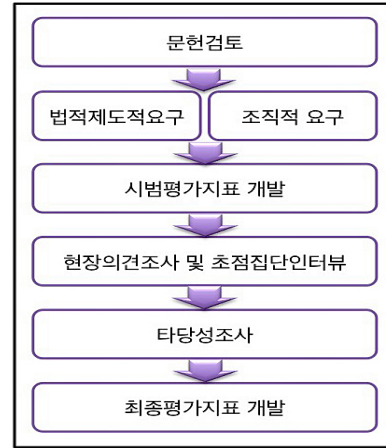


그림 2. 평가지표 개발과정

넷째, 문헌연구와 1차 시범평가, 현장의견조사와 초점집단인터뷰 결과를 종합하여 성과평가지표를 개발하고 이해관계자의 타당성조사를 통해 성과평가지표 척도들의 적절성을 최종 검토하였다.

타당성조사는 편의시설지원센터 실무자 4명, 공무원 및 학계전문가로 이루어진 정책관련자 4명 등 총 8명이 참여하여 진행하였다. 8명의 참여자들은 장애인편의시설설치촉진사업의 현황, 사업목적, 사업내용, 평가실태 및 요구를 확인하였다.

이를 바탕으로 구안된 논리모형 개념틀에 대한 검토, 질적 평가준거에 대한 검토, 양적 평가준거 및 지표에 대한 적절성과 측정가능성 등에 대한 분석을 실시하였다. 타당성조사의 구체적인 내용은 아래 [표 2]와 같다.

표 2. 타당성조사 개요

구분	내 용
조사일시	2018.7.6
조사 참여자	- 편의시설지원센터 현장전문가 4명 - 담당공무원 1명 - 학계전문가 3명
조사항목	- 장애인편의시설설치촉진사업 평가지표 논리모형 개념틀 검토 - 질적 평가기준에 대한 검토 - 양적 평가기준에 대한 적절성과 측정가능성 검토

이상의 연구방법에 대한 수행과정을 도식화하여 제시하면 [그림 2]와 같다.

IV. 연구결과

1. 법적·제도적 요구

사업의 법적·제도적 기반은 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제13조 및 장애인복지법 제 63조이다. 보건복지부는 이러한 법적 취지를 달성하기 위하여 지체장애인편의시설지원센터와 장애인편의시설설치시민촉진단 운영사업에 대한 지침을 제시하고 있으며[7], 경상북도는 이 두 가지 사업을 「장애인편의시설설치촉진사업」이라는 이름으로 운영하고 있다.

먼저, 장애인편의시설설치시민촉진단 운영은 일상생활에서 편의시설에 대한 관련단체 및 시민들의 지속적인 관심유도로 편의시설의 설치촉진 및 적절한 유지·관리를 통해 효율적인 편의시설 확충 및 운영을 도모하는데 그 목적이 있다. 다음으로 지체장애인편의시설지원센터 운영지원은 편의시설에 대한 사회적 이해 촉진 및 그 설치에 필요한 기술지원과 상담, 홍보·교육 등을 위한 전문센터 운영에 그 목적을 두고 있다[7][8].

보건복지부 장애인복지사업안내와 경상북도 장애인복지과 업무편람 등은 이러한 목적을 달성하기 위한 주요사업, 인력기준, 사업관리지침, 그리고 정산 및 실적보고 등 행정사항에 관한 사항을 명시하고 있으며, 주요 내용은 [표 3]과 같다.

표 3. 사업수행에 따른 법적·제도적 요구

구분	편의시설시민축진단	편의시설지원센터
결과 지향	사회참여 활동을 위한 복지증진 및 편의시설 확충	편의시설지원센터
과정 목표	편의시설 설치촉진 및 적정 유지관리 관련단체 및 시민관심유도	편의시설설치기술지원·상담 ·사회적 이해촉진, 홍보·교육
주요 사업	·실태조사(공동) ·무장애모범공간구현 추진 ·축진단 수시교육 ·편의시설 상담요원 육성 ·시설주관기관(시·군)에 신고 및 의견제시 ·전문적 정보제공 및 상담 ·편의시설 설치 홍보·안내 및 독려 ·편의시설 미설치 및 부적정 운영상황 파악 ·장애인전용주차구역 ·홍보·계도 및 위반자 신고	·실태조사(공동) ·편의시설 설치에 필요한 기술개발 및 도입 ·편의시설 설치 기술적합성 확인 ·실태조사에 따른 대안제시 ·편의시설 설치 전문교육 ·편의시설 설치 인식개선 교육, 홍보 ·편의시설 이용자 평가 및 결과제시, 개선추진 ·지역편의시설 매뉴얼 개발 ·편의시설전문조사원 양성
인력	구성 ·핵심요원 : 장애인단체 간부, 시민단체 간부, 건축 관련 전문자(교수, 건축사 등) ·일반요원 : 사군별 장애인 단체 직원, 건축사, 일반 직장인 등	·광역센터:2명 ·시군센터:2명(행정요원+ 기술요원) ·최소 1인의 장애인, 건축 관련 자격증(산업기사 이상) 소지자 1인 채용 ·보수기준 : 지역사회재활시설 직원보수 지급기준
사업 관리	·연간사업계획 및 예산편성 운영 및 보조금 사용 문서 기록·유지 ·활동일지 및 회의록 기록·비치 ·공문서 접수 발송 대상 및 관련문서 등 사업에 관한 일체 서류 보관·유지 ·지역별, 전문분야별 소모임 활성화 ·편의시설지원센터와 연계협력	·연간사업계획 및 예산편성 기록·관리 ·구분관리 ·시설재무회계규칙 준용 업무추진 일지 및 회의록 기록·비치 ·공문서 접수·발송대상 및 관련문서 등 사업에 관한 일체 서류 보관·유지 ·지자체지도점검: 년 1회이상 ·편의시설설치시민축진단 연계협력
보고		·사업계획, 실적, 결산(정산) 보고 ·자치단체장 ·각 직속상급센터(기초→광역→중앙) ·지자체에서 의뢰된 편의시설 시공여부 확인에 대한 기술적 개선의견

출처 : 보건복지부 장애인복지사업안내(2018), 경상북도 장애인복지과 업무편람(2018) 재구성

보건복지부와 경상북도의 법적·제도적 요구는 경상북도가 장애인편의시설설치촉진사업을 진행하고, 사업을 평가하는데 밑바탕이 된다고 볼 수 있다. 즉 [표 3]에 제시된 축진단과 지원센터의 주요사업이 실제로 수행되고 있는지, 적절한 인력이 구성되어 있는지, 사업에 대한 관리가 적절하게 진행되고 있는지 등을 점검할 필요가 있으며, 이에 본 연구에서는 논리모형에 입각하여 이러한 법적·제도적 요구를 각 평가지표로 포함하였다.

2. 조직적 요구

경상북도가 2008년에 발간한 장애인복지사업 중 자제사업 수행지침을 수록한 안내서에 따르면 지체장애인편의시설지원센터 운영규정을 마련하도록 규정하고 있다. 그리고 한국지체장애인협회는 중앙회와 시·도 협회 및 시·군·구 지회의 지체장애인편의시설지원센터 운영규정을 명문화하고 있다[23].

이 규정에 따르면, 앞에서 살펴본 제도적 요구와 함께 다음과 같은 협회의 조직적 요구를 명문화하고 있다. 규정 제4조는 센터가 수행해야 할 사업으로 장애인편의시설 설치 관련 자문 및 기술지원, 장애인편의시설 설치와 관련한 각종 신고접수 및 상담, 시설주 등에 대한 시정 및 개선요구, 장애인편의시설 설치실태(표본 및 전수)조사 및 이용자 만족도 조사, 장애인편의시설 설치에 필요한 기술 및 매뉴얼 개발 등 제도개선 및 연구, 장애인편의시설 설치법령 및 설치기준에 대한 교육, 장애인편의시설에 대한 홍보·계몽활동 등 인식개선, 분기별 및 연간 직원 보수교육 등으로 규정하고 있다.

조직 및 인력구성과 관련하여 같은 규정 제5조 제2항은 편의시설과 관련한 각종 전문지식 및 사업추진에 필요한 사항에 대한 자문을 구하기 위하여 관련 인사들로 기술자문위원회를 구성하도록 규정하고 있다. 그리고 제6조의2는 중앙센터와 광역센터에 인사위원회를 설치·운영하도록 규정하였다. 제9조의 회계 관련 규정에는 제도적 요구에 덧붙여 센터 운영에 소요되는 예산은 정부 및 지방자치단체의 보조금과 후원금, 기타 법인의 출연금으로 한다고 규정하여 사업운영을 위한 재원조성에 관한 사항을 규정하고 있다. 제11조에는 사업의 지도·감독을 위한 광역센터의 역할을 규정하고 있는데, 광역센터의 장은 년 1회 이상 기초센터에 대한 정기감사를 실시하여 적절한 조치를 취한 후 그 결과를 중앙센터장에게 보고하여야 한다고 규정하고 있다.

이상의 규정은 장애인편의시설설치촉진사업을 진행하는데 있어 각 단체에서 필수적으로 진행해야 할 사업을 열거한 것으로, 평가지표에도 반드시 포함해야 할 내용이라고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 조직적 요구를 논리모형의 성과, 산출, 활동, 투입의 4개 영역에 포함시킴으로써 평가지표의 체계성을 증진시키고자 했다.

3. 시범평가지표 개발 및 적용

경상북도 장애인편의시설설치촉진사업에 대한 법적, 제도적 요구 및 조직적 요구를 반영하고, 논리모형을 적용한 시범평가지표는 성과, 산출, 활동, 투입의 4가지 요소를 기반으로 8개 하위 영역으로 구성하였다. 성과는 영향이라는 하위 항목에 6개의 지표로 구성하였고, 산출은 결과 항목에 2개 지표, 산출 항목에 10개 지표로 구성하였다. 활동은 운영기반구축(8개 지표), 실행 및 모니터링(2개 지표), 문서정보관리(3개 지표)로 구성하였으며, 투입 영역은 인적자원관리(5개 지표)와 자원 발굴 및 투입(3개 지표)으로 구성하여 총 39개 지표로 구성하였다.

이렇게 개발된 평가지표는 2016년 경상북도내 장애인편의시설설치시민추진단과 시, 군, 도 단위 장애인편의시설지원센터를 대상으로 시범평가를 진행하였다. 시범평가를 진행하는 과정에서, 장애인편의시설설치시민추진단과, 시, 군, 도 협회의 사업내용이 상이하하여 동일 지표로 평가가 어려운 점이 드러났으며, 이에 대해 초점집단인터뷰를 통해 개선방안을 모색하였다.

4. 현장의견조사 및 초점집단인터뷰 결과

경상북도 장애인편의시설설치촉진사업을 운영하는 시·군과 도협회, 장애인편의시설설치시민추진단 실무 담당자를 중심으로 총 3회에 걸쳐 현장의견조사 및 초점집단인터뷰를 진행하였다. 그 결과, 삭제의견이 제시된 지표가 2개, 통합 8개, 수정 33개, 신규추가 2개에 대한 의견이 제시되었다.

삭제가 필요하다는 의견이 제시된 지표는 영향 영역 1건과 결과 영역의 1건으로, 추진단은 편의시설개선과 무장애공간관리와 관련된 사업수행이 어렵고, 이용자 대상 실태조사를 실시하지 않고 있어 이들 지표에 대한 삭제가 필요하다는 지적이 있었다. 따라서 최종지표에서는 이들 지표를 추진단의 평가항목에서 제외하였다.

지표의 통합이 필요하다는 의견은 장애인편의시설지원센터의 지표들로, 법 적용대상 외 시설에서의 장애인 주차구역설치 지표, 장애인 가정 편의 개선 실적, 민간 편의시설 설치 독려 활동 실적 등을 법 적용 대상 제외 시설에서의 편의개선 실적에 포함하는 것을 포함한다.

수정의견은 용어나 문구의 수정, 점수배점의 수정, 흑

은 평가내용의 수정에 대한 의견으로, 정책제도개선 실적을 예를 들면, 점수배점을 4점에서 3점으로 줄이고, 신문기고나 언론기고도 인정하는 방안이 제시되었다. 최종지표에서는 수정의견을 대부분 수용하였다.

신규 추가가 필요하다고 지적된 지표는 공통항목의 개인정보보호에 대한 지표와 시군센터항목의 지역사회근린생활기관과의 네트워크에 관한 지표로, 최종지표에서는 이 두 항목을 추가하였다.

5. 평가지표에 대한 타당도 조사 결과

현장의견조사 및 초점집단인터뷰 결과를 바탕으로 시범평가에 활용된 지표를 수정보완하였으며, 마지막으로 최종평가지표의 타당도를 검토하였다. 평가이해관련자들은 장애인편의시설설치촉진사업의 현황, 사업목적, 사업내용, 평가실태 및 요구를 확인한 후 이해관련자들의 협의를 통해 평가지표의 측정가능성, 적절성에 대한 의견을 수렴하는 방식으로 진행하였고, 이를 통해 평가의 핵심요소, 질적·양적 평가준거, 용어와 내용 등에 대한 내용타당성을 보완하였다.

타당성 조사를 통해 수렴한 의견을 정리하면 [표 4]와 같다.

표 4. 타당도 검토 결과

평가 영역	의견
1. 영향	·측정가능성에 대한 재검토 필요 - 도협회가 직접 수행하기 어려운 서비스가 있음 ·평가지표의 적절성 - 장애인가정편의사업을 미 실시하는 곳도 있어서 개별지표가 아닌 다른 지표와 통합측정 ·양적평가에서 질적평가로의 준거 변경 - 추진단에서는 편의시설 설치 및 증진 위한 정책 개선 활동을 하기 어려움
2. 결과	·측정가능성에 대한 재검토 - 도협회는 장애인당사자 참여를 통한 이용자 만족도 조사를 실제 수행하기 어려움 ·평가지표상의 지역특성 반영 - 편의시설 실태조사에 대한 평가기준을 시와 군으로 구분하여 평가 필요. ·평가비중의 적절성 - 이용자 만족도 조사에 대한 비중이 다소 높음 ·측정가능성에 대한 재검토 - 추진단에서는 전국단위의 편의시설실태조사에 참여하지 않고 있음
3. 산출	·내용에 대한 재검토 - 과정보다 평가지표에서 '자문 및 기술지원'을 위해서는 회의 없이 처리하고 있는 실정하기에, 보기문항에서의 회의개최 및 처리내용 문서화 내용은 삭제 필요

	·양적평가준거 재검토 - 중앙 및 도협회 교육 참여도 인정필요 ·평가지표상의 지역별 특성 고려 - 지역별 차이가 있으나, 법 적용대상 이외의 건물의 편의시설 설치를 독려하는데 어려움이 있음
4. 운영기반 구축	·측정가능성에 대한 재검토 - 광역센터·시군센터·촉진단의 연계가 어려움
5. 실행 및 모니터링	·내용에 대한 재검토 - 촉진단에서는 사업계획에서 지역 내 편의시설 설치 대상 건축물 현황을 파악, 기술자문 및 상담계획을 수립하지 않아 센터 사업별 특성에 따른 사업평가 지표 이원화 개발 필요
7. 인적자원 관리	·적절성에 대한 재검토 - 시군지회 인사채용은 중앙에서 일괄 수행 - 선임요원은 경북도협회만 있으므로, 시군지회용 평가항목으로 부적합함. ·양적평가준거에 대한 재검토 - 출장비에서 교육비를 분리하여 실직화하기 어려워 세부측정지표에 대한 구분 측정 필요
8. 자원발굴 및 투입	·질적평가준거로의 전환 - 회원회비중심의 예산구조와 법인전입금의 출원이 어려움.

현장의견조사와 초점집단인터뷰에서는 1차 시범평가의 평가모형을 검토하였으며, 타당도 조사를 통해 평가지표의 측정 가능성과 적절성을 검토하여 내용타당도를 보완하였으며, 이러한 주요 논의결과를 바탕으로 한 최종평가지표의 개선방향은 다음과 같다.

첫째, 장애인편의시설설치시민촉진단과 시, 군, 도 단위 장애인편의시설지원센터의 성격이 각기 달라, 특정 사업에 대한 수행이 어려운 부분이 드러났다. 예를 들어 도협회의 경우 장애인당사자 참여를 통한 이용자 만족도 조사를 수행하기 어렵다는 의견이 제시되었으며, 촉진단에서는 편의시설 설치 자문과 관련한 사업을 진행하지 않고 있었다. 따라서 모든 지표를 동일하게 시·군과 도협회, 장애인편의시설설치시민촉진단에 적용하지 않고 해당되는 단체에만 지표를 적용하는 것으로 개선하였다.

둘째, 당사자와 지역사회가 체감할 수 있는 중심 사업에 대한 평가지표는 반드시 포함하고, 센터의 주요사업(정보접근성 및 홍보, 조사연구, 직원역량강화, 기술자문상담 등)에 대한 구체적인 사업계획 수립여부를 확인할 필요가 있다는 의견에 따라 이에 대한 평가지표를 신설하였다. 또한 최근 개인정보보호가 강조되고 있는 추세에 맞추어 개인정보보호와 관련된 지표도 신규로 추가하였다.

셋째, 사업기반 영역과 및 자원관리 영역은 하드웨어적인 체계구축에 관한 영역으로 공통적 사항에 가깝다. 이에 비슷한 예산규모의 법정평가대상 시설의 평가지

표와의 균형성과 평가의 합리성을 확보하기 위해 보건복지부와 사회보장정보원, 지역아동센터중앙지원단에서 수행하는 평가지표 내용을 검토하여, 편의시설 설치시민촉진단과 지체장애인 편의시설 지원 센터의 상황에 맞게 수정·보완하였다.

넷째, 중복 점수를 받을 수 있는 문항은 삭제하고, 비슷한 실적 및 건수 문항은 하나의 지표로 통합 조정하였다.

다섯째, 많은 평가지표로 인한 현장의 부담을 줄여주기 위해 1차 시범평가지표에 비해 2차 최종평가지표에서는 신규 지표 생성을 가급적 지양하고, 평가지표내용의 구체화에 초점을 두었다. 신규지표 생성을 감소시킴으로써, 평가 받는 기관에 대한 서류준비 및 평가부담을 완화시키고자 노력하였다.

여섯째, 1차 시범평가지표와 2차 최종평가지표의 내용적·맥락적 연속성을 유지하기 위해 8개의 평가영역은 그대로 유지하고, 평가항목과 세부 평가지표를 수정·보완하였다.

5. 논리모형을 기반으로 구축한 장애인편의시설설치촉진사업 성과관리 최종 평가지표

본 연구는 장애인편의시설촉진사업에 대한 성과지표 개발에 있어서 투입-활동-산출-성과의 논리모형을 이용하여 평가영역과 지표를 구성하고자 하였다.

논리모형을 기반으로 한 장애인편의시설설치촉진사업의 성과지표개발의 기본방향은 다음과 같다. 먼저 투입은 장애인편의지원사업의 효과성 제고를 위한 기관 운영 측면을 의미한다. 즉 사업수행주체의 장기적 변화를 유도할 수 있는 재정적인 요소, 전문성확보를 위한 노력 등 인적투자요소를 포함한다.

다음으로 활동지표는 고유사업 수행을 위한 노력을 의미하는 것으로서 각 사업영역별 운영기반과 실행여부, 사업수행결과에 대한 객관적인 증명을 확인하고 측정할 수 있는 요소들로 과정지표를 포함한다.

산출은 결과지표로서의 각 영역별 사업성과와 사업성과를 공유하고 확산하기 위한 노력을 측정할 수 있는 지표를 포함한다. 마지막으로 성과는 장애인편의시설촉진지원사업을 통해 장애인들의 생활이나 태도 기능 또는 상태 등의 궁극적인 변화와 영향을 측정하기 위한

지표들로 반영하였다.

이러한 전제를 바탕으로 장애인편의시설설치촉진사업과 관련된 법적, 제도적 요구, 조직적 요구, 현장의견 조사와 초점집단인터뷰 결과 및 타당성 검토를 통한 최종성과평가지표는 [표 5]와 같다.

표 5. 장애인편의시설설치촉진사업 최종 평가지표

구분	평가 영역	평가지표		
성과	1. 영향	1.1.1 정책·제도개선노력 1.1.2 법 적용 대상시설 편의시설 개선 실적		
		1.2 적용제외시설(당사자 가정, 다중이용시설, 주차구역설치 등) 편의시설 설치 및 개선실적		
		1.3.1 무장애 공간(barrier-free) 실현 수행실적 1.3.2 무장애공간 실현을 위한 체계적인 계획 수립 및 관리		
산출	2. 결과	2.1.1 편의시설 실태 조사 2.1.2 당사자 참여 이용자 만족도 조사		
		3.1.1 기술자문 및 수행여부 및 수행실적 3.1.2 과정관리		
	3. 산출	3.2.1 장애인주차구역 위반 계도·신고 실적 3.2.2 과정관리		
		3.3.1 편의민원 상담실적 3.3.2 과정 관리		
		3.4 지역주민 인식개선 활동 실적 및 과정관리		
		3.5 사업성과 확산노력 3.5.1 홍보실적 3.5.2 편의시설 설치독려 활동실적 3.5.3 특성화 및 차별화실적 3.6 기술·매뉴얼 개발 실적		
		4. 운영기반 구축	4.1.1 관련 법규 및 지침에서 규정한 운영기반 구축여부 4.1.2 지역사회 네트워크 구축 운영 4.2.1 사업계획 수립	
			5.1 성과 및 실적관리 5.2 상담과정 관리	
			6. 문서정보 관리	6.1 문서관리 6.2 재무회계관리 6.3 운영정보 공개
				7. 인적자원 관리
7.2 교육훈련 7.2.1 교육 욕구조사 및 계획 수립 7.2.2 교육비 지원 7.2.3 교육시간				
8. 자원발굴 및 투입	8.1.1 자원개발노력 8.1.2 지부담 비율 8.1.3 사업비 배분율			
	전체영역, 지표수	8개 영역 39개 평가지표		

최종성과평가지표는 1차 시범평가지표에서 사용된 평가영역구분은 그대로 사용하되, 세부평가지표에 대한

수정보완을 거쳤으며, 중복평가된 항목을 제외하고, 정보보호와 관련된 항목을 추가구성하였다. 또한 지역별 특성과 장애인편의시설촉진단과 도·시·군의 지체장애인 편의시설지원센터간의 상이한 특성을 감안하여 공통항목과 개별항목으로 구분하여, 각 기관별 특성을 평가지표에 반영하고자 하였다. 초점집단인터뷰에서 평가부담이 제기되어 가급적 평가지표를 단순화하여 평가 준비로 인한 기관의 부담을 최소화하고자 하였다.

V. 결론 및 과제

본 연구는 지방자치단체가 수행하는 모든 보조사업에 대한 성과평가를 의무화한 지방재정법 개정에 따라 경상북도 장애인편의시설설치촉진사업에 대한 성과관리 평가지표 개발을 목적으로 수행되었다.

이를 위해 우선 성과의 개념을 결과와 투입, 과정요소를 포함하는 것으로 정의하고, 사회복지서비스 프로그램 관리모형인 논리모형을 적용한 성과관리 평가지표를 개발하고자 하였다. 장애인편의시설설치 촉진과 관련된 중앙정부와 경상북도의 법규와 지침을 중심으로 법제도적 요구를 분석하고, 사업수행주체인 경상북도지체장애인협회의 운영규정 등을 토대로 조직적 요구를 검토하였다. 이렇게 검토한 법제도적 요구와 조직적 요구의 요소들을 논리모형에 추가하여 8개 영역으로 구성된 시범평가지표를 개발하였다.

2016년에 시범평가를 실시하였고 그 결과를 바탕으로 현장실무자들을 대상으로 초점집단인터뷰를 실시하여 평가지표를 수정보완하였다. 이후 현장실무자 및 학계, 공공영역의 전문가를 통해 타당도를 검증하여 최종지표를 완성하였다. 최종 지표는 8개 영역 총 39개의 문항으로 구성하였다. 문항은 모든 기관에 공통적으로 적용하는 문항과 각 기관의 실정에 맞춘 비공통 문항으로 구성하여 각 기관 및 지역적 특성을 반영한 지표를 개발하고자 하였다. 또한 정성평가와 정량평가를 모두 적용하여 효과적이고 효율적인 평가를 진행할 수 있도록 구성하였다. 장애인편의시설설치촉진사업의 평가지표개발을 통해 지방자치단체의 보조금으로 운영되는 사회복지서비스의 효율성을 증대시키고 사업의 투명성을

향상시키고자 하였다. 또한 시·군간 사업성과의 편차를 줄여 사업 능률성을 제고하고자 하였으며, 평가지표를 기반으로 하는 사업운영 메뉴얼의 표준화를 통해 서비스 전문성을 향상시키고자 하였다. 지방자치단체의 보조사업자들이 수행하는 서비스 품질에 대한 기준이 제도적으로 정착한다면 이용자 규모, 재정지원 규모, 사회복지시설로 포함되는 제도권 진입시기와 상관없이 일정수준 이상의 평가지표에 의해 관리 운영될 수 있을 것이며[4], 이것을 통해 장애인편의시설설치촉진사업 전반에 걸친 사업역량의 상향평준화를 기대할 수 있을 것이다.

이러한 연구의 의의에도 불구하고, 본 연구를 통해 개발된 성과관리 평가지표는 실질적인 평가가 완료된 후 평가지표의 효용성을 판단할 수 있을 것으로 사료되며 이는 본 연구의 한계로 지적될 수 있다.

향후 성과관리 평가 결과의 활용가치는 평가를 통하여 서비스제공기관의 사업 역량과 성과를 얼마나 높일 수 있는지에 달려 있다. 그러므로 성과평가를 통하여 사업역량을 강화하고 서비스의 질적 수준을 높일 수 있는 방법으로는 평가 결과에 따라 일정한 인센티브를 제공하거나[24], 저평가된 센터에 대해서는 업무 컨설팅 및 모니터링 등 사업 인큐베이팅을 하기 위한 제도적 장치도 함께 마련해야 할 것이며 이는 후속 연구로 남겨두기로 한다.

* 본 연구는 2016년 및 2018년 경북행복재단에서 실시한 연구를 수정보완하였습니다.

참 고 문 헌

- [1] 백학영, 구인회, 김경휘, 조성은, 안서연, “자활사업 성과관리에 대한 비판적 접근 : 논리모델을 적용한 자활사업 성과평가 체계분석을 중심으로,” 한국보건사회연구원, pp.3-35, 2011.
- [2] 오윤섭, “사회서비스 분야 성과관리 개선 방향,” 한국보건사회연구원, 보건복지포럼, 262권, pp.52-53, 2018.
- [3] 양난주, “사회복지시설평가 15년을 평가한다,” 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, pp.5-31, 한국사회복지행정학회, 2014.
- [4] 이봉주, 김용득, 김은정, 서정민, 김남희, *사회서비스 공통품질 최저기준 마련 연구*, 한국보건복지정보개발원, 2014.
- [5] 이병화, 양희택, 강민희, 권선진, 김동주, *경기도 장애인단체 지원사업 평가지표 개발연구*, 경기복지재단, 2014.
- [6] 임지연, 김영석, “청소년활동시설의 논리주도 평가모형 개발연구: 청소년수련원 논리모형을 중심으로,” 한국청소년연구, 통권 제69호, pp.177-204, 2013.
- [7] 보건복지부, *장애인복지사업안내*, 2018.
- [8] 경상북도, *장애인복지과 업무편람*, 2018.
- [9] 지은구, 이원주, 김민주, “지역사회복지관 성과관리측정척도 타당도 연구,” 한국사회복지행정학, Vol.16, No.1, pp.147-177, 2014.
- [10] J. L. Harbour, *The basics of performance measurement (2nd ed.)*, New York: CRC Press, 2009.
- [11] E. M. Berman, *Performance and Productivity in Public and Nonprofit Organizations*, N, Y: M. E. Sharpe, Inc, 2006.
- [12] W. Van Dooren, G. Bouckaert, and J. Halligan, *Performance Management in the Public Sector*, N, Y: Routledge, 2010.
- [13] M. Armstrong and A. Baron, *Performance management*, London: Jaico Publishing House, 2005.
- [14] L. L. Martin and P. M. Kettner, *Measuring the Performance of Human Service Programs*, Thousand Oaks California: Sage, 2010.
- [15] 황성철, *사회복지 프로그램 개발과 평가*, 고양: 공동체, 2005.
- [16] 이종환, *장애인자립생활센터 서비스 수준 평가지표 개발과 적용*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [17] 남원석, 김수경, 백세나, *서울시 주거복지센터 평가 체계 개발*, 서울연구원, 2016.
- [18] H. T. Chen, *Practical program evaluation : Assessing and improving planning, implementation, and effectiveness*, Thousand Oaks, CA:Sage, 2005.
- [19] 김형모, *아동복지서비스 성과관리*, 2010년 춘계학술대회 및 workshop 자료집, 한국사회복지행정학회,

pp.171-220, 2010.

- [20] 강혜규, 박세경, 김형용, *사회서비스활성화를 위한 품질 및 성과관리체계 구축방안*, 보건복지가족부-사회서비스관리센터, 2008.
- [21] 보건복지부, *장애인복지사업안내*, 2015.
- [22] 경상북도, *장애인복지과 업무편람*, 2015.
- [23] 경상북도, *경상북도장애인복지사업안내*; 자체사업, 2008.
- [24] 최균, 배도, 장진용, 장영신, 박나래, *지역사회서비스 품질관리체계 구축방안 연구*, 한국사회복지협의회, 2013.

김 동 화(DongHwa Kim)

정회원



- 2011년 8월 : 대구대학교 철학박사(사회복지전공)
- 2011년 10월 ~ 현재 : 경북행복재단 선임연구원

〈관심분야〉 : 장애인복지, 지역사회복지, 장애학

저 자 소 개

송 인 욱(Inuk Song)

정회원



- 2009년 2월 : 대구대학교 대학원 사회복지학과(철학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 대구사이버대학교 사회복지학과 교수

〈관심분야〉 : 노인복지, 장애인복지, 지역사회복지

원 서 진(Seojin Won)

정회원



- 2002년 2월 : 서울대학교 사회복지학과(문학사)
- 2004년 5월 : 미국 Columbia University School of Social Work (M.S)
- 2009년 12월 : 미국 The Ohio State University College of

Social Work (Ph.D)

- 2010년 3월 ~ 현재 : 대구사이버대학교 사회복지학과 교수

〈관심분야〉 : 노인복지, 사회보장, 다문화복지