지역아동센터 평가지표 개발

지역아동정보센터
백 석 대 학 교

제 출 문

지역아동정보센터소장 귀하

이 보고서를 “지역아동센터 평가지표 개발 연구”의 최종결과보고서로 제출합니다.

2007년 11월

주관연구기관명 백석대학교 산학협력단
책 임 연 구 원 임 정 기
공 동 연 구 원 박 세 경
박 영 숙
안 수 경

목 차

Ⅰ. 서 론 ····· 9
제 1절 연구배경 및 목적 ····· 9
제 2절 연구목적 및 내용 ····· 12
제 3절 연구방법 ····· 12
Ⅱ. 이론적 검토 ····· 15
제 1절 평가방향 및 평가모형 검토 ····· 15
제 2절 평가지표 검토 ····· 19
Ⅲ. 미국 아동 이용시설의 평가지표 ····· 21
제 1절 미국 아동프로그램 평가지표의 기본방향 및 원칙 ····· 21
제 2절 미국 아동프로그램 평가지표의 비교 ····· 23
Ⅳ. 지역아동센터 평가체계 구축 ····· 32
제 1절 지역아동센터 실무자 의견 수렴 ····· 32
제 2절 평가체계 구축 ····· 41
제 3절 평가의 목적 ····· 42
제 4절 평가의 기본원칙 ····· 44
제 5절 평가의 내용 ····· 44
제 6절 평가의 과정 ····· 45
제 7절 평가결과의 활용 ····· 46
Ⅴ. 지역아동센터 평가지표 개발 ····· 48
제 1절 지역아동센터 평가지표 개발 원칙 ····· 48
제 2절 지역아동센터 평가지표의 특성 ····· 48
제 3절 지역아동센터 평가지표 ····· 49
Ⅵ. 지역아동센터 시범평가결과 ····· 53
제 1절 평가대상 기관 기본 현황 ····· 53

제 2절 정량평가결과 ····· 54
제 3절 정성평가결과 ····· 59
제 4절 영역별 점수 비교 ····· 82
제 5절 특성별 점수비교 ····· 88
Ⅶ. 결 론 ····· 93
제 1절 평가지표 개선 ····· 93
제 2절 운영 개선 방안 ····· 98
제 3절 정책적 지원 방안 ····· 111
참고문헌 ····· 114
부록 ····· 117

표 목 차

〈표 1-1〉 지역아동센터 설치 현황(07. 3월 기준) ····· 10
〈표 1-2〉 아동특성별 지역아동센터 이용 현황 ····· 11
〈표 2-1〉 평가지표의 유형: 단계별 지표와 성질별 지표 ····· 19
〈표 3-1〉 비교대상 아동프로그램 평가지표 목록 ····· 25
〈표 3-2〉 서비스 제공 대상 아동의 연령층 및 평가지표 개발 목적 ····· 29
〈표 3-3〉 평가지표별 주요 특화 평가영역 및 공통 평가영역 ····· 30
〈표 3-4〉 평가지표별 잠재 활용자, 자료수집 방법 및 평가소요 시간 ····· 31
〈표 5-1〉 시설일반현황 관련 조사 문항 ····· 50
〈표 5-2〉 정량 평가 항목 ····· 50
〈표 5-3〉 정성 평가 항목 ····· 51
〈표 6-1〉 시범평가대상 기관 일반 현황 ····· 53
〈표 6-2〉 아동 1인당 평균 면적 ····· 54
〈표 6-3〉 직원충원율 ····· 55
〈표 6-4〉 직원 1인당 아동 수 ····· 55
〈표 6-5〉 직원 종사기간 ····· 56
〈표 6-6〉 자격증 소지 직원 비율 ····· 56
〈표 6-7〉 직원의 이퇴직율 ····· 57
〈표 6-8〉 후원금 비율 ····· 58
〈표 6-9〉 사업비 비율 ····· 58
〈표 6-10〉 아동 1인당 사업비 ····· 59
〈표 6-11〉 아동 1인당 자원봉사자 수 ····· 59
〈표 6-12〉 시설의 구조 및 외관에 관한 평가 결과 ····· 61
〈표 6-13〉 시설의 내부구조 및 분위기에 관한 평가 결과 ····· 62
〈표 6-14〉 시설 안전 및 위생관리 ····· 64
〈표 6-15〉 시설운영관리 및 기록 ····· 66

〈표 6-16〉 재정관리 평가결과 ····· 68
〈표 6-17〉 인력관리 평가결과 ····· 69
〈표 6-18〉 기본적 서비스 질 향상 평가결과 ····· 70
〈표 6-19〉 조리환경과 식단관리 질 평가결과 ····· 71
〈표 6-20〉 아동의 건강검진 평가결과 ····· 72
〈표 6-21〉 프로그램 질 평가결과 ····· 74
〈표 6-22〉 아동의 인권보호 평가결과 ····· 77
〈표 6-23〉 지역사회 연계 평가결과 ····· 78
〈표 6-24〉 홍보 평가결과 ····· 80
〈표 6-25〉 운영위원회 구성 평가결과 ····· 80
〈표 6-26〉 실습연계 평가결과 ····· 81
〈표 6-27〉 실습연계 평가결과 ····· 81
〈표 6-28〉 영역별 평가결과 ····· 83
〈표 6-29〉 영역별 평가결과 상관관계 ····· 83
〈표 6-30〉 정량평가 결과 및 총점간의 상관관계 ····· 85
〈표 6-31〉 평가 항목 및 총점간의 상관관계 ····· 86
〈표 6-32〉 지역별 평가결과 비교 ····· 89
〈표 6-33〉 신고형태별 평가결과 비교 ····· 89
〈표 6-34〉 운영형태별 평가결과 비교 ····· 90
〈표 6-35〉 운영기간별 평가결과 비교 ····· 91
〈표 6-36〉 운영비지원형태별 평가결과 비교 ····· 92
〈표 7-1〉 정량 평가 항목 변경 내용 ····· 94
〈표 7-2〉 정성 평가 항목 변경 내용 ····· 96

그림목차

〔그림 1-1〕 연구방법 ····· 13
〔그림 1-2〕 자체평가 실시 절차 ····· 14
〔그림 4-1〕 투입, 사업내용, 산출, 성과의 개요 ····· 42
〔그림 4-2〕 자체평가 실시 절차 ····· 46

Ⅰ. 서 론

제 1절 연구배경 및 목적

우리나라 아동들의 삶은 급격한 사회변화 과정에서 과거와 비교하여 건강한 삶의 혜택을 누리고 있으나, 아동양육의 일차적 책임을 갖고 있던 가족의 불안정성이 증가하면서 다양한 발달위기요인(developmental risk factors)에 노출되어 있다. 이혼, 별거 등의 증가에 따라 다양한 가족유형이 나타나고, 여성의 경제활동참여율이 증가하면서 아동이 성장 발달하는 가정환경의 불확실성이 높아지고 있다. 또한, 출산율 감소에 따라 이미 태어난 아동 개개인의 가치가 높아지고 있으며, 후기 산업화 사회에 필요한 인적자본을 강화하기 위하여 아동에 대한 사회적 투자의 필요성이 증대되고 있다.

1990년대 중반 이후 서구 사회는 기존의 고전적 복지국가가 1980년대의 신자유주의적 재편기를 거친 이후 새로운 단계로 진입하고 있음을 진단하며, 이러한 새로운 흐름에 대한 사회정책의 변화를 강조하고 있다.

변화하는 사회정책에서 핵심적인 개념은 "인적자본에 대한 투자"라고 볼 수 있으며 특히 아동기시절부터의 기회의 평등을 보장함으로써 성인기 빈곤을 예방할 수 있는 구체적인 정책을 강조한다. 영국의 신노동당은 빈곤 때문에 출발점에서 뒤처지는 아동을 방지하기 위하여 2010년까지 아동빈곤의 절반을 해소하고 2020년까지 아동빈곤을 완전히 해소하겠다는 의지를 표명하고, 이는 보육시설, 학교, 도서관, 병원 등을 이용한 종합적 접근으로 가능하다고 주장한다. 캐나다는 캠페인 2000을 통해 "아동빈곤 및 가족빈곤의 해소와 모든 아동에게 태어나면서 기회의 평등을 보장하는 것은 모든 시민들에게 높은 삶의 질을 보장하기 위해 필수적이다"고 강조하면서 가족에 대한 사회투자는 모든 사회 구성원에게 이익이 된다는 의식을 심어주고 있다.

우리나라의 경우에도 기존의 아동복지정책은 요보호 아동에 대한 시설보호 중심의 사후 문제 해결을 위한 소극적, 잔여적 대책 마련에 초점을 맞추어 추진되어왔다. 그러나 세계적인 사회환경의 변화와 이에 따른 정책의 변화로 인하여 우리나라에서도 제한적 정책방

향에서 탈피하여 발달위기에 노출된 아동을 비롯한 모든 아동에게 건강하고 안전한 성장 발달 환경을 제공할 필요성이 지속적으로 제기되고 있다. 즉, 생애 출발선 상에서 기회의 평등을 보장하여 개별 아동의 성장 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 지원하는 적극적 인적자본 계발에 대한 사회적 관심이 구체화되고 있다.

우리나라는 지역사회 빈곤아동에 대한 사회적 지원체계를 마련하여 불가피하게 직면한 각종 발달상의 문제를 예방하고 빈곤의 대물림을 차단하기 위한 포괄적 보호·육성체계의 일환으로 지역아동센터를 설치·운영하고 있다. 지역아동센터는 그간 민간주체에 의해 자생적으로 설립·운영되고 있던 공부방이 2004년 1월 아동복지법의 개정에 따라 국가지원을 바탕으로 제도권의 관리를 받기 시작하면서 새롭게 분류된 것이라고 할 수 있다. 아동복지법 제16조는 지역아동센터를 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위해 종합적인 아동복지 서비스를 제공하는 시설로 규정하고 있다. 2004년 법 이후 지역아동센터의 급속한 양적 확충을 통해 2007년 3월 현재 총 2,029개소가 설치·운영되고 있다.

〈표 1-1〉 지역아동센터 설치 현황(07. 3월 기준)

(단위: 개소)

	'04년	'05년	'06년	'07년
시설수	895	1,709	2,029	2,029
국고지원 시설 (국고지원시설 비율, %)	454 (55.0)	800 (46.8)	902 (44.5)	1,800 (89.0)

자료 : 보건복지부, 2007.

2006년 기준 지역아동센터는 주로 초등학생의 이용 비율이 가장 높고, 다음으로 중학생, 미취학아동, 고등학생 등의 순으로 나타났으며, 이용 아동의 28.4%가 국민기초생활보장 수급가정의 아동이고, 차상위층 가정의 아동이 37.2%, 기타가정(차상위층 이상)의 아동이 34.4%로 파악되고 있다(표 1-2).

그러나, 현재 지역아동센터는 지역사회를 중심으로 빈곤아동에 대한 보호, 교육, 문화, 복지, 지역사회연계 프로그램을 제공하고 있으나, 시설별, 지역별 서비스 제공기반의 편차가 발생하고 있다. 단순한 급식제공 및 방과후 숙제지도 서비스 등에서 진일보하여 개별 빈곤

아동에 대한 집중적 사례관리를 통한 아동의 발달욕구를 충족시킬 수 있어야 할 것이다.

따라서 빈곤으로 야기된 복합적인 사회서비스 욕구를 효율적·효과적 대처하기 위해 지역아동센터가 아동대상의 지역복지 서비스 제공의 거점시설로 자리매김 할 수 있어야 할 것이다. 이를 위하여 아동 관련 서비스의 조정과 연계 및 점검 기능을 원활하게 수행하고, 서비스의 질적 수준을 담보해야 하는 과제를 가진다고 할 수 있다. 이러한 적극적이고 전문적인 서비스 제공 기반 확충을 위한 서비스 질적 관리체계의 구축이 시급하다고 할 수 있다.

〈표 1-2〉 아동특성별 지역아동센터 이용 현황

(단위: 명, %)

	'04년	'05년	'06년
취학전 아동	1,564(6.7)	3,023(6.9)	4,133(7.0)
초등학생	18,343(78.6)	34,617(79.0)	46,575(78.2)
중학생	2,880(12.3)	5,129(11.7)	6,846(11.6)
고등학생	55(2.4)	958(2.2)	1,095(1.8)
기타 (결혼이민가정 자녀, 탈학교 아동 등)	-	55(0.2)	523(0.9)
전 체	22,842(100.0)	43,782(100.0)	59,172(100.0)

자료 : 보건복지부 2004,2005,2006

이러한 배경 하에서 본 연구는 지역아동센터가 지역 내 아동의 욕구를 효과적으로 해결하고 보다 전문적인 서비스를 제공하기 위해 필요한 질적 수준을 마련하고자 평가지표를 개발한다. 지역아동센터 평가는 질적 수준을 향상시키기 위해 기본적으로 점검되어야 하는 기준선을 마련하고, 국고지원의 효율성 및 비용효과성을 제고하기 위한 실증적 근거자료로 활용될 수 있다. 지역아동센터 관련 정책의 추진 역량을 강화하고 증거자료에 기초한 정책수립을 위한 객관적이고 과학적 평가틀의 마련이 필요하다고 하겠다.

본 연구는 지역아동센터 대상의 평가지표 개발 및 시범평가를 통해 아동복지 서비스의 품질 수준 향상을 위한 시설 관리 및 운영의 제 측면을 규명하고, 발전적인 지역아동센터 평가제도의 정착 방향을 제시하는데 기여하고자 한다. 또한, 평가지표를 활용한 시범평가를 실시하여 평가제도의 정착을 위한 정책방향을 제안하고, 시설관리 및 운영의 효과성·효율성을 제고하고자 한다.

제 2절 연구목적 및 내용

연구목적은 지역아동센터 평가영역별 세부 평가지표를 개발하는 것이다. 주요 평가영역으로는 지역아동센터 물리적 시설환경 및 시설안전 평가, 지역아동센터의 운영 및 인력관리 평가, 지역아동센터 서비스 영역별 프로그램 평가, 지역사회 연계 평가 등이다.

본 연구의 주요 내용은 크게 3부분으로 구성한다.

먼저, 평가모형 및 외국의 아동관련 시설 평가지표에 관한 선행연구를 검토하여 평가틀과 평가모형의 설계 및 적용 절차를 마련한다.

둘째, 지역아동센터의 주요 평가영역의 선정 및 평가지표의 구성하여 평가지표를 개발한다.

셋째, 지역아동센터 평가지표를 활용하여 시범평가를 실시하고, 시범평가 결과 및 지역아동센터 운영의 발전방향을 제시한다.

제 3절 연구방법

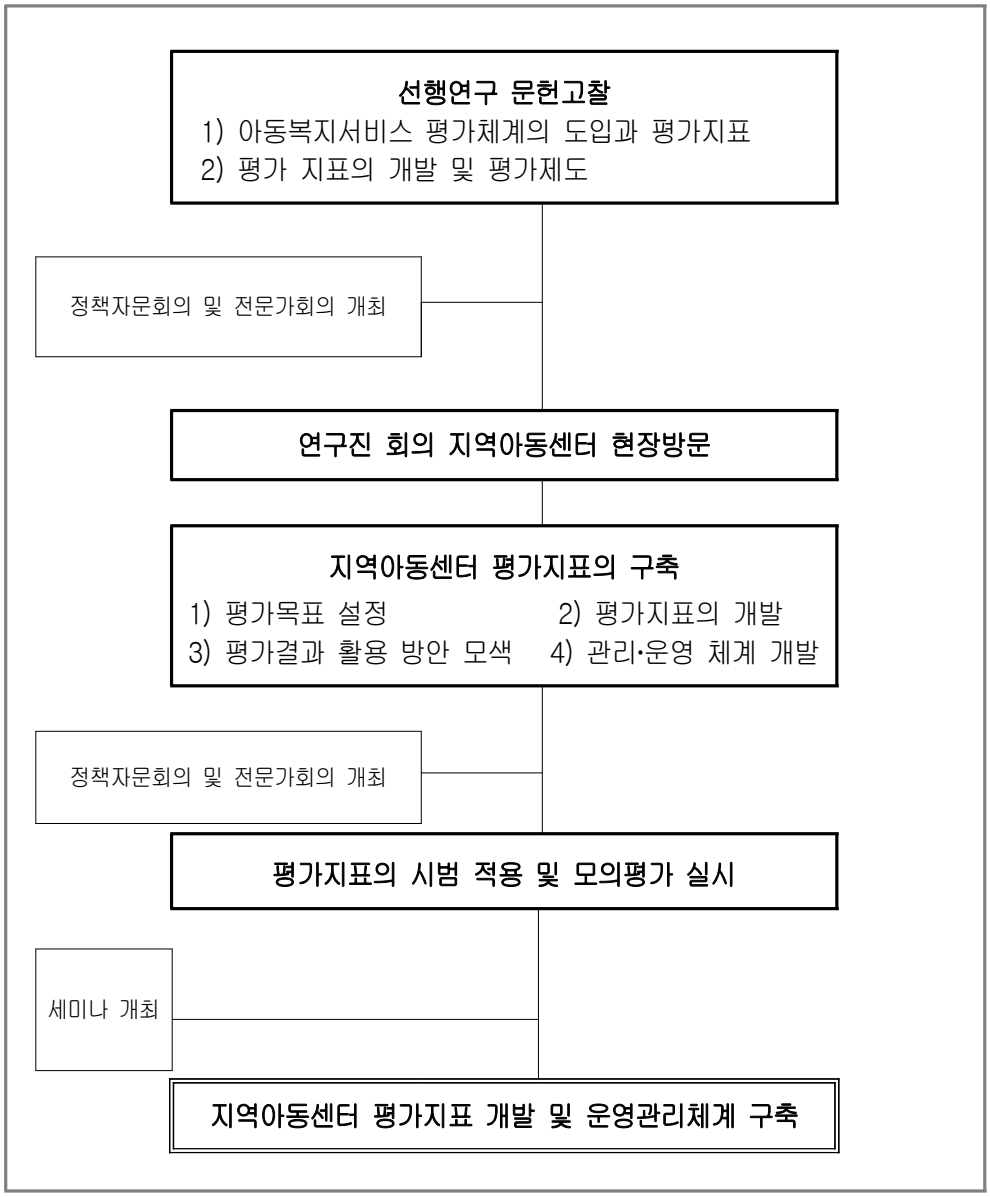
본 연구를 위한 연구방법은 [그림 1-1]과 같다.

구체적인 연구과정은 다음과 같이 진행되었다.

1. 평가지표 개발

- 평가지표 개발 : 2007년 6월
  - 아동서비스 평가 관련 외국지표 및 우리나라 사회복지시설 평가지표 검토 .
- 실무자 의견 수렴 : 2007년 6월~7월 평가목적 및 평가지표 온라인 의견수렴
  - 2007년 6월 지역아동센터 평가에 관한 설문조사 총 30부
  - 2007년 7월 20~31 지역아동센터 평가지표에 관한 의견 수렴
- 전문가 의견 수렴 : 2007년 7월 20일 자문회의
- 시범평가 평가지표 확정

〔그림 1-1〕 연구방법


선행연구 문헌고찰
1) 아동복지서비스 평가체계의 도입과 평가지표
2) 평가 지표의 개발 및 평가제도
정책자문회의 및 전문가회의 개최
연구진 회의 지역아동센터 현장방문
지역아동센터 평가지표의 구축
1) 평가목표 설정
2) 평가지표의 개발
3) 평가결과 활용 방안 모색
4) 관리·운영 체계 개발
정책자문회의 및 전문가회의 개최
평가지표의 시범 적용 및 모의평가 실시
세미나 개최
지역아동센터 평가지표 개발 및 운영관리체계 구축

2. 평가 대상 선정

- 평가대상시설 신청접수 : 2007년 7월 20~8월 5일
- 지역, 규모 등을 고려하여 평가신청시설 중 총 31개소 지정 통보 : 2007년 8월 13일

3. 평가 실시

- 평가는 평가대상 시설 내부자에 의한 자체평가와 전문가에 의한 현장평가로 구분됨.

가. 자체평가

- 자체평가보고서의 작성 : 8월 16일~8월 25일
- 자체평가의 과정은 다음의 〔그림 1-1-2〕 에서 보는 바와 같이 자체평가서 발송, 자체평가 실시, 자체평가서 접수, 자체평가서 검토의 순으로 진행함.

〔그림 1-2〕 자체평가 실시 절차

자체평가서 발송	⇒	자체평가 실시	⇒	자체평가서 접수	⇒	자체평가서 검토

나. 현장평가

- 평가팀 구성 및 교육 : 2007년 9월
- 현장평가 실시 : 평가대상시설과 협의를 통해 9월동안 개별적으로 실시

다. 평가결과 공유

- 평가결과 보고 및 자문회의 : 2007년 10월
- 평가결과 공유 및 시설 운영방안 모색
- 평가지표 수정 및 보완

Ⅱ. 이론적 검토

제 1절 평가방향 및 평가모형 검토

1. 평가목적에 의한 평가모형

평가는 다양한 목적 즉, 행정적인 목적, 프로그램 변화의 적합성을 사정하기 위하여, 개입의 전달체계를 개선하기 위하여, 후원집단의 요구사항에 맞추기 위해 수행되어 질 수 있다.

평가목적 및 평가의 방점을 어디에 두고 있는가에 따라 과정평가, 결과평가, 영향평가, 비용-편익평가 등으로 구분이 된다(이세구, 2001). 과정평가(process evaluation/implementation evaluation)는 목표의 달성을 위한 단위사업들이 최초 계획을 수립했던 당시의 의도한 집행과정상의 제반 활동들을 단계적으로 수행하였는가에 초점을 둔다. 반면에 결과평가(output/outcome evaluation)는 최초의 기대목적과 달성된 목표의 일치여부를 평가하는 것으로 경우에 따라서는 의도하지 않았던 결과를 포함하여 측정하게 된다. 경우에 따라서는 사업의 효과성을 평가할 뿐만 아니라 결과가 달성되어지는 과정 전반에 대해서도 평가가 이루어진다. 결과평가의 하위 유형으로 사업수행의 결과를 동 사업이 실시되지 않았을 경우와 비교함으로써 사업의 순효과(net effects)를 평가하기도 한다. 마지막으로 비용편익평가(cost-benefit/cost-effectiveness analyses)는 사업수행의 결과/성과(outcomes) 또는 편익을 사업수행 과정에 투입된 재원과 비교하는데, 목성달성에 투입된 비용을 분석하는 비용효과분석과 투입된 비용과 그 결과 얻어지는 편익간의 관계를 분석하는 비용편익분석으로 구분하기도 한다.

Rossi & Freeman(1993)은 평가조사(evaluation research)를 사회적 개입방법에 대한 개념화와 설계를 위주로 하는 분석적 평가조사와 프로그램 실행(혹은 기관운영)에 대한 모니터링을 하는 모니터링 평가조사, 그리고 효과성, 효율성을 사정하는 결과평가로서 효과성(효율성) 평가조사로 구분하였다.

Posavac & Carey(2003)는 평가의 목적을 일련의 개입활동(intervention activities) 또는 프로

그램의 운영과 실행과정을 확인하기 위해 실행되거나, 이들의 효과성과 결과에 대한 이해와 서술을 위해 실시된다고 본다. Everitt(1996)는 책임성을 강조하는 평가가 지나치게 비인간적이고 기계적으로 접근한다는 견해를 기초로 하여, 발전을 강조하는 관점에서 접근하기도 한다. 발전을 강조하는 성과평가는 평가대상 사업 또는 프로그램이 추상적인 투입과 산출을 통해서 전달되는 것이 아니라, 관련자들의 상호작용을 통해서 전달된다는 측면을 부각시키고 있다. 따라서 사업추진 인력이나 서비스 전달 인력의 전문성과 기술수준을 발전시키고, 기획이나 관리능력을 향상시키며, 보다 근본적으로 이용자들이 서비스를 제공하는 기관이나 제공받는 서비스에 대한 인식 등을 살펴볼 수 있도록 해준다.

현재 우리나라 사회복지시설 평가는 이미 실행되고 있는 시설(기관) 서비스의 실행에 대한 모니터링 평가방법으로 서비스 제공대상자에게 주어지는 사회복지서비스의 유형을 기관 및 시설이 제공하는 것으로 이미 설계화 되어 있는 상태에서 구체적으로 그 프로그램이 어느 정도 필요욕구를 충족시키고 있는지에 대해 시설(기관) 운영체계에 대한 과정을 모니터링 하는 평가방법이라고 할 수 있다. 따라서, 사회서비스를 분석하거나 또는 유용성에 초점을 맞추기 보다는 운영과정을 평가하는 발전적 목적이 더 크다고 할 수 있다.

한편, 최재성(2001)은 평가모형의 이론적 토대를 목표중심 모델과 체계이론 모델로 분류하였다. 우리나라 사회복지시설 평가제도에서 평가지표를 살펴보면, 사회복지시설의 목표설정을 기술적으로 하여 객관적 사정을 하는데 초점을 맞추기 보다는 사업수행 과정에 기초한 투입(input), 사업량 또는 사업내용(workloads), 산출물/결과물(output), 최종 효과물/영향(outcome)에 대한 다면적 접근을 하고 있다. 따라서 우리나라 사회복지제도의 평가방법은 체계이론모델에 근거한 모니터링 평가방식임을 알 수 있다.

또한, 현행 사회복지시설 평가제도는 기관평가보다는 프로그램 또는 서비스를 평가하는 인증제 형식에 대한 대안이 주장되고 있다. 그러나, 프로그램 평가에 대한 인증과 더불어 여전히 기관평가(행정평가)는 중요한 하나의 위치를 차지해야 할 것이다. 사회정책 및 개입 프로그램을 평가하기 위해서는 전체적인 행정과정에 대한 모니터링이 중요하다. 따라서, 사회복지서비스 평가제도의 성격은 프로그램평가보다는 기관평가(행정평가)의 성격으로 총체적 질을 평가할(Total Quality Management) 수 있어야 할 것이다.

2. 정책발단단계에 의한 평가모형

또한 서비스에 대한 평가는 정책의 발달단계에 맞추어 진행되어야 하는데, 정책 발달단계는 혁신(innovation)-조율(fine-tuning)-확립(established)의 연속체의 어느 한 부분에 위치한다고 할 수 있다(Rossi & Freeman, 1993).

혁신단계 프로그램의 평가는 새로운 프로그램에 대한 평가를 의미하는 것으로 개입 그 자체가 최근에 생겨나거나 발달중에 있는 것, 프로그램 전달체계가 충분히 검증되지 않았던 것, 프로그램의 타겟이 새롭거나 확장중인 것, 한 목표에 대하여 수행되었던 한 프로그램이 다른 목표에 영향을 주어 연속하거나 확장되어 진 것 등에 대한 평가를 하는 것을 말한다. 따라서 이때에는 평가대상의 목적 및 목표를 명확히 하는 것이 중요하며 인과관계 가설 및 개입가설, 행동가설 등을 통하여 개입 모델을 발달시키고, 표적집단을 정의하고, 전달체계 설계, 프로그램 모니터링을 위한 절차를 구체화하여 효과 및 효율성을 사정 또는 추정할 수 있도록 하는 것이 핵심이라고 할 수 있다.

조율단계 프로그램 평가는 주로 프로그램 후원자와 직원들이 프로그램 효과성과 효율성에 만족하지 않을 때 제기되며, 변화를 수반하기 위한 기본으로서 모니터링, 체계적인 평가연구, 평가가능성 사정의 결과, 불만족의 증거 등이 필요하다. 조율단계 프로그램 평가는 개입활동을 통해 파급효과가 있도록 프로그램을 수정하는데 핵심을 둔다.

확립단계 프로그램 평가는 몇 십 년 이상 진행된 프로그램이나 제도화된 프로그램을 평가하는 것으로 정치적, 또는 다른 외적 요인들에 의해 복잡하게 형성되었고 그 프로그램을 유지할 것이냐 확장할 것이냐 그만둘 것이냐를 판단하기 위한 비용수익과 영향력을 측정해야 한다. 확립된 프로그램을 평가한다는 것은 일반적으로 사회적 조건에 대한 역사적 반응으로, 책임성(accountability)에 대한 강조가 매우 중요하다.

따라서, 지역아동센터 평가는 프로그램을 혁신하는 평가하는 방법과 가장 유사하다고 할 수 있는데, 체계 모델에 입각하여 서비스 및 운영성과에 영향을 미치는 요인을 구체화화여 모니터링 하고 효과 및 효과성을 추정할 수 있도록 한다.

3. 평가방법에 의한 평가모형

아동서비스와 같은 공공서비스의 성과중심 평가에서 질적-주관적 평가와 양적-객관적 평가는 각각의 고유한 장단점이 있다. 질적-주관적 평가는 서비스 제공의 배분적 성과를 측정하고, 평가과정 전반에 대한 외부적 시각을 제시해 줄 수 있다. 반면, 산출된 서비스와 관련성이 상대적으로 미약하고, 서비스의 일반 수준에 대한 평가로 해석되어 실증적, 객관적 증거로서 정책결정의 근거로 활용되는데 한계가 있다. 또한 개별 평가자의 인지 및 평가기준에 대한 논란의 여지가 생길 수 있고, 피평가자 및 평가자 주관적 특성들이 평가과정에 개입될 소지 또한 적지 않다(김순양, 2007).

한편, 양적-객관적 평가의 경우, 계량화가 가능할 뿐만 아니라 자료의 접근 가능성이 높고, 보편적으로 용인된 평가기준으로서 수용될 수 있으며, 평가결과의 해석이 용이한 장점이 있다. 그러나 자료의 양적 처리과정에서 의도적으로 또는 의도하지 않은 각종 왜곡이 발생할 가능성이 높고, 시간과 환경의 변화에 따른 변화를 적절히 반영하기 어려운 한계를 갖는다. 아울러 목표대비 성과달성 정도를 계량화 할 경우, 목표설정 과정에서부터 평가시행의 의도가 고려·반영될 수 있으며, 서비스 이용자 중심이라기보다는 공급자 중심의 관심과 목표를 반영할 가능성이 높다.

따라서 지역아동센터의 평가틀 및 평가지표는 주관적·객관적 평가의 장단점을 충분히 고려하고, 제공되는 서비스의 품질 향상이라는 센터운영의 성과평가적 측면을 강조하는 방향으로 설계되어야 할 것이다.

기존 사회복지시설 평가에 있어서 가장 비판이 되고 있는 것 중의 하나는 평가지표의 측정에 있어 객관성이 담보되지 못한다는 점이다. 그러나, 우리나라 사회복지시설 평가조사는 목표중심의 양적 접근방법이라고 보기 힘들기 때문에 전문가의 판단에 의한 질적인 접근방법을 선택하는 것이 보다 바람직하다고 본다.

또한 보다 변별력 있고 질적인 수월성을 측정하기 위해서는 현행 평가지표의 질적인 부분을 더욱 강화해야 할 것이다. 이는 서구 국가의 평가지표에 대한 검토결과에서도 나타나는데, 우리나라와 같이 평가방법이 정착화 되어 있지 못할 경우 더욱 양적인 접근방법에 의존하게 되며, 평가제도가 성숙되어 진다면 질적인 접근방법으로 나아가고 있음을 알 수 있다.

제 2절 평가지표 검토

1. 평가지표의 유형 및 특성

평가의 실제적 측정 도구로서 평가지표는 평가대상 사업이나 프로그램이 성취하려는 목표와 실제 결과의 달성 여부 또는 달성과정을 파악하는 기능을 가져야 한다. 아울러 목표 달성에 필요한 자원과 노력의 효율적 배분을 위해 필요한 실증적 정보를 제공하며, 수행과정 전반에서 사업의 핵심적 목표에 집중할 수 있도록 유도하는 역할을 한다. 따라서 평가를 위해서는 자료의 수집이 가능한 형태로 지표가 제시되어야 하고, 사업목표, 사업내용, 수행과정이 가능한 범위에서 포괄적이어야 한다. 그러나 평가지표의 수가 너무 많아도 평가의 효율성이 떨어지고 피평가자는 물론 평가자에게도 부담으로 작용하지 않도록 유의해야 한다.

또한 평가지표의 유형에 따라 단계별 평가지표와 성질별 평가지표로 구분할 수 있다(표 2-1 참조). 단계별 지표는 투입지표, 활동(과정)지표, 산출지표, 결과/성과지표 등으로 구성되는데, 투입지표는 일반적으로 사업 추진에 투입된 재원과 인력, 기타의 자원 등을 제시하며, 사업수행의 효율성이나 생산성을 판단하는 중요한 근거가 된다.

〈표 2-1〉 평가지표의 유형: 단계별 지표와 성질별 지표

단계별 지표		성질별 지표	
투입지표 INPUTs	사업추진에 투입된 재원, 인력, 기타자원 관련 지표로서 효율성, 생산성 판단	효율성 지표	투입대비 산출 또는 성과지표의 양적 측면: 산출대비 투입비율, 투입대비 성과비율
활동지표 ACTIVITies	진행 과정에서 나타나는 산출물의 양을 나타내는 지표로서 사업추진 정도의 파악에 활용	효과성 지표	투입대비 산출 또는 성과지표의 질적 측면
산출지표 OUTPUTs	사업 완료 후 1차적 결과 또는 산출물 지표로서 궁극적 성과제시의 한계	경제성 지표	투입비용과 투입물 간의 관계지표
결과지표 OUTCOMEs	사업결과의 궁극적 혜택, 최종결과의 달성 정도를 측정하는 지표		

자료: 한국조세연구원(2006), 「재정사업 성과지표개발 매뉴얼」을 참고로 재구성.

과정지표는 수행과정에서 나타나는 산출물의 양을 나타내는 지표로서, 사업의 각 단계별 달성정도는 제시한다. 궁극적인 성과를 측정하는 것은 아니지만, 최종 산출물이나 결과/성과를 측정하기 곤란한 경우에 타당성을 갖는다. 그리고 산출지표는 사업의 완료와 함께 나타나는 1차적 산출물로서 평가대상 사업의 궁극적인 성과를 제시하는 데에는 한계가 있다. 마지막으로 결과/성과지표는 사업을 통해서 실현되는 사회적, 경제적, 환경적, 변화를 측정한다. 대체로 산출지표가 과정 또는 수단의 성격을 가지는 반면, 결과지표는 전체 사회 또는 이용자에게 전달된 직·간접적 영향력을 파악하는 근거가 된다. 산출지표와 최종 결과/성과지표는 논리적 인과관계에 근거하여야 한다(한국조세연구원, 2006).

마지막으로 영국 재무부가 제시한 성과평가의 지표의 특성을 정리해 보면 다음과 같다. 첫째, 해당 조직/사업/프로그램이 얻고자 하는 목적과의 밀접하게 연관되어야 하는 연관성(relevance)을 가져야 한다. 둘째, 해당 조직/사업/프로그램에 영향력을 미칠 수 있는 성과를 측정해야 하며, 성과의 책임이 어디에 있는지를 구체적으로 제시하는 원인성(attributable)을 갖는다. 셋째, 성과지표가 예상하지 못했거나 불필요한 행동을 유발하는 등의 왜곡된 유인(perverse incentives)요인으로 작용해서는 안 된다. 넷째, 분명하고 명확한 정의에 기초하여 자료가 일관성 있게 수집되어야 하며, 이해하기 쉽고 적용이 편리한 명확성(well-defined)을 가져야 한다. 다섯째, 진행과정에 있어 일어나는 변화를 충분하게 반영하기 위해 신속·정확하게 자료를 제시할 수 있는 적시성(timeliness)도 간과될 수 없다. 여섯째, 사용목적에 부합하고 변화에 민감하게 대응할 수 있어야 하며, 일곱째, 유사한 프로그램 또는 시계열 비교 등이 가능해야 한다. 즉, 시간이 경과해도 성과지표의 기본 정의(definition)는 유지되어야 할 것이다. 마지막으로 여덟째, 성과지표가 적절한 과정을 거쳐 측정되었는가를 검증할 수 있도록 분명한 근거자료를 구비해야 한다(한국조세연구원, 2006).

사실 어떠한 기법 또는 모델을 사용하여 성과평가의 지표를 개발하는가의 문제는 각각의 고유 특성이 다르기 때문에 어떤 것을 채택하더라도 무리는 없다고 본다. 다만, 평가지표의 개발 과정에서 전반적인 평가 설계를 고려하여 어디에 초점을 맞추어 평가지표를 개발할 것인가는 중요한 문제가 될 것이다.

Ⅲ. 미국 아동 이용시설의 평가지표

제 1절 미국 아동프로그램 평가지표의 기본방향 및 원칙

지역아동센터를 통해 제공되는 교육·보호서비스의 특징은 방과후 프로그램의 성격과 상당히 유사하게 전개되고 있는 바, 미국의 아동 방과후 프로그램 평가지표를 중심으로 살펴보았다. 미국의 아동관련 프로그램 도입·운영 과정에서 가장 핵심적 쟁점은 제공되는 서비스의 질적 수준에 대한 강조로 귀결된다. 많은 실증연구들은 프로그램의 성과가 서비스의 질(quality)과 직접적 관계가 있음을 밝혀내고 있으며, 그에 따라 양질의 서비스 기준을 마련하고, 이를 근거로 대상 사업 또는 프로그램의 성과관리 차원에서 다양한 평가지표가 개발·제시되고 있다.

연방정부와 주정부 기관을 비롯하여 학계와 서비스 실천 현장에서 아동 프로그램의 성과기준(performance standards)이 제안되고 있다(예시: Head Start Performance Standards, Standards for Quality School Age Care 등). 이를 기준으로 각 프로그램의 성과지표를 통한 측정·평가결과를 이용해 정책현장은 물론 서비스 전달과정 및 학계에서 적극적으로 활용되고 있는 것이다. 특히, 정책현장에서는 아동서비스 제공 시설에 대한 예산지원의 비용효과성을 검증하고, 효율적 자원배분을 위한 실증 근거의 확보 차원에서 성과평가지표의 중요성을 인식하고 있다. 또한 서비스 제공자들은 객관적 평가지표를 이용하여 양질의 서비스 제공을 위한 프로그램 자체 진단과 시설 운영·관리를 지속적으로 점검을 목적으로 평가지표에 대한 높은 관심을 보이고 있다.

아동프로그램의 평가에 관한 집중적 연구와 체계적 자료 축적을 수행하고 있는 하버드대학교 부설의 Harvard Family Research Project 연구팀에서 정기적으로 발간하고 있는 아동가족서비스평가전략보고서(Periodical on Emerging Strategies in Evaluating Child and Family Services)는 아동·청소년 이용서비스의 성과는 3대 품질영역으로부터 창출된다고 제안하였다. 첫째, 아동·청소년에게 긍정적 인간관계를 형성하고 안전과 소속감을 담보할 수 있어야 하며, 잠재능력을 발굴·계발할 수 있는 기회를 제공할 수 있어야 한다. 또한 아동과 청

소년이 지역사회의 적극적 사회구성원으로서 의미 있는 참여할 수 있는 기회를 마련하고, 아동 스스로의 표현과 성찰의 시간을 제공해야 한다. 둘째, 이용 아동은 물론 그 부모와 가족에게까지 전파될 수 있는 서비스 제공자의 실천력과 지원 정도가 중요하다. 지지적 관계(supportive relationships)를 바탕으로 개인의 욕구와 상황에 맞는 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 아울러 다양한 발달자극과 체험의 기회를 제공하고, 프로그램 내부 활동과 지역사회 안에서 활용가능한 자원들간의 연계와 협력을 이끌어 내는 역할이 강조된다. 마지막으로 서비스를 제공하는 조직 및 기관 자체가 서비스 제공에 있어 일관성을 유지하고 아동·청소년의 안전을 보장할 수 있어야 한다. 또 직접 서비스 전달인력의 전문성을 확보하고, 이용자의 흥미 유발에서부터 능력개발에 이르는 다양한 범위의 아동·청소년 활동을 제시할 수 있어야 한다. 또한 지역사회와의 유기적 연계를 통한 자원의 활용과 협력체계를 구축할 것을 요구한다.

이와 같이 아동서비스 제공 기관에 대한 평가지표는 궁극적인 서비스의 품질을 제고하는 것을 목표로 하여 다음 4가지 기본방향이 공유되어 그 적용 및 활용 타당성이 고려되어야 한다. 첫째, 평가지표의 객관성 확보를 위해 서비스 공급과정 전반에 대한 직접 관찰을 평가지표의 근거 자료로 활용한다. 둘째, 아동의 일상적 성장발달 환경이 평가과정에 반영될 수 있도록 프로그램에 대한 포괄적 접근이 가능하도록 평가지표가 구성되어야 한다. 셋째, 서비스 공급 과정에 대한 평가가 포함되어야하며, 특히 아동이 경험하는 서비스 제공 환경과의 상호작용이 평가지표에 충분히 반영되어야 한다. 넷째, 평가지표는 과학적 방법을 이용하여 타당성과 신뢰도가 검증된 객관적인 것이어야 한다.

미국내 다양한 아동·청소년 프로그램 평가도구를 개발해온 High/Scope Educational Research Foundation은 방과후 서비스 프로그램에도 적용 가능한 청소년 프로그램 품질 측정도구(Youth Program Quality Assessment tool)를 발표하면서 평가지표 개발의 기본원칙을 다음과 같이 제시하였다. 첫째, 아동 이용프로그램은 각 프로그램의 특성과 성격, 유형 등에 따라 다양하게 구성된다. 하지만 평가는 이들 프로그램이 근본적으로 아동의 발달에 적합한 활동을 수행할 수 있도록 마련되었는가를 검증하는 것으로부터 출발해야 한다. DAP(Developmentally Appropriate Practices)는 아동 프로그램을 설계하는 기본 원칙이기도 하지만, 평가의 과정에서도 중요한 지침을 제공하는 개념이다. 둘째, 평가과정만을 고려하는 것이 아니라 평가를 통해 서비스 제공자, 연구자, 정책입안가 및 서비스를 이용하는 아

동과 부모에게 필요한 정보를 제공할 수 있는 개념적 기본틀을 갖추어야 한다. 대표적인 기본틀이 앞 절에서 논의한 성과관리적 측면이 강조되는 평가일수도 있고, 아동발달을 위한 조직적, 구조적, 환경적 변화를 도모하는 변화이론(Theory of Change)에 근거할 수도 있다. 개념적 기본틀이 분명하게 제시될 경우, 평과의 과정 및 평가지표는 서비스 제공 과정, 관련 인력, 조직운영 등에 대해 보다 직접적이고 정확한 측정을 가능하게 한다.

셋째, 평가지표의 개발은 충분한 시간의 투자를 필요로 한다. 1차적으로 개발된 지표는 시범적 평가적용을 통해 분석 가능한 기본데이터를 구축하고, 이를 근거로 다양한 방식으로 지표의 타당도와 신뢰도가 검증되어야 한다. 아울러 평가적용 조직 및 인력에게 지표에 대한 의견을 충분히 제시할 수 있는 기회를 제공함으로써 관계자들의 자발적이고도 적극적인 참여에 기반을 두는 것이어야 한다. 마지막으로 넷째, 평가과정과 평가지표는 평가자를 위한 도구가 아니라 서비스 제공자 및 시설장, 정책현장 그리고 학계의 활용도를 고려한 것이어야 한다. 무엇보다 공공의 개입 또는 지원이 이루어지는 서비스의 경우 정책결정의 실증적 근거자료를 마련하는 기회가 되어야 하며, 서비스 제공자 및 시설장에게는 보다 나은 품질의 서비스를 제공할 수 있는 기초 자료로서 활용될 수 있어야 한다. 더불어 프로그램 이용자의 선택·결정의 판단근거로서 고려될 수 있어야 할 것이다.

제 2절 미국 아동프로그램 평가지표의 비교[1)]

아동프로그램의 다양성에도 불구하고 평가의 필요성과 평가과정 및 평가지표의 개발과정에서 고려되어야 하는 기본 원칙들을 살펴보았다. 다음은 이러한 기본 원칙에 대한 이해를 바탕으로 주요 평가지표들을 비교 검토해 보도록 한다. 미국에는 지역사회 단위별로, 프로그램의 특성별, 이용자 대상별로 다종다양한 아동 및 청소년 프로그램이 운영되고 있으며, 이에 따른 평가지표도 그 수를 헤아리기 쉽지 않을 정도로 많다. 수많은 평가지표 가운데 본 비교검토의 대상으로 총 9개의 지표를 선정하였다.

이들 9개 지표의 선정기준은 다음과 같다. 첫째, 서비스 제공 환경에 대한 직접적 관찰이 이루어지고, 둘째, 지역사회 단위로 평가지표가 적용 가능한 것을 우선 비교대상에 포

1) 이하는 Yohalem 외(2007)의 연구보고서를 재정리 한 것임을 밝혀두는 바임.

함하였다. 셋째, 단순히 주정부에서 제시하는 서비스 기관에 대한 관리·감독 규정의 준수 여부 뿐만 아니라 이용 아동 및 아동의 가족과 시설 종사자, 운영자, 그리고 지역사회가 역동적 관계를 형성·유지해 나가는 사회적 과정 전반에 초점을 둔 지표를 선택하였다. 마지막으로 학문적 연구를 바탕으로 구성된 지표를 포함하도록 하였다. 이들의 목록을 <표 3-1>에 제시하고 있으며, 각 지표의 특성들을 간략히 정리하였다.

비교대상 지표의 개발주체를 살펴보면 대부분 전문 연구기관들이 개입되어 있음을 확인할 수 있다. 이는 평가체계의 구축 및 평가지표의 개발이 1회성 비연속적 연구사업으로 완료될 수 없으며, 평가대상 시설의 평가를 지속적으로 추진·수행하거나 또는 그러한 여건을 조성하는데 있어 체계적 접근이 필요하며, 학문적 연구결과의 뒷받침이 요구되는 것임을 입증하는 것으로 사료된다.

1. Assessing After-school Program Practices Tool(APT): 방과후 프로그램 평가지표

APT은 원칙적으로 시설종사자가 프로그램에서 제공되는 서비스의 질적 향상을 위한 자가평가도구로 개발되었다. 프로그램 제공 과정에 대한 평가뿐만 아니라 이용 청소년에게서 나타나는 행동, 동기화, 사회적 관계상의 프로그램 성과를 측정하는 지표도 포함하고 있다.

※ 추가정보: www.doe.mass.edu/21cclc/ta/or, www.niost.org/training/sayo.html

2. Out-of-School Time Observation Tool(*OST*): 방과후시간 관찰도구

다양한 유형의 방과후활동 프로그램에 대한 평가를 목적으로 개발되었다. 프로그램의 구조적, 조직적 특성이 제공되는 활동내용 및 서비스의 질적 수준에 밀접한 영향력을 미칠 것이라는 기본전제를 갖고 있다. 또한 프로그램의 질적 수준을 향상시킴으로써 서비스 이용아동의 긍정적 변화에 직접적 성과를 도출할 수 있을 것으로 전제한다.

※추가정보: www.policystudies.com/studies/youth/Revisiting%20Quality%20Report.pdf

〈표 3-1〉 비교대상 아동프로그램 평가지표 목록

평가지표명(영문)	평가지표명	개발주체	개발주체 특성
1. Assessing After-school Program Practices Tool(*APT*)	1. 방과후 프로그램 평가지표	National Institute on Out-of-School Time and Massachusetts Department Education	연구기관 ·매사추세츠 교육부
2. Out-of-School Time Observation Tool(*OST*)	2. 방과후시간 관찰도구	Policy Studies Associates, Inc.	연구기관
3. Program Observation Tool(*POT*)	3. 프로그램관찰도구	National After-school Association	전국방과후협회
4. Program Quality Observation(*PQO*)	4. 프로그램 품질 평가지표	Deborah Lowe Vandell & Kim Pierce	연구자(대학교수)
5. Program Quality Self-Assessment Tool(*QSA*)	5. 프로그램 품질 자가진단 도구	New York State Afterschool Network	비영리기관
6. Promising Practices Rating Scale(*PPRS*)	6. 미래지향적 실천 평가척도	Wisconsin Center for Education Research & Policy Studies Associates, Inc.	연구기관
7. Quality Assurance System™(*QAS*)	7. 품질인증체계	Foundations Inc.	비영리기관
8. School-Age Care Environment Rating Scale(*SACERS*)	8. 학령기 아동 보호환경 평가척도	Frank Porter Graham Child Development Institute & Concordia University, Montreal	연구기관·대학 협동
9. Youth Program Quality Assessment(*YPQA*)	9. 청소년프로그램품질측정	High/Scope Educational Research Foundation	연구재단

주: 이하의 글에서는 검토대상 척도는 이탤릭체로 표기된 축약어를 사용함.

3. Program Observation Tool(*POT*): 프로그램관찰도구

전국 방과후프로그램협회(National After-school Association) 프로그램의 질적 수준을 제고하는 동시에 인증절차를 마련하기 위해 개발되었다. 특히 방과후 보육서비스 품질 기준에 준하여 서비스 프로그램을 평가한다. 프로그램 추진과정 중에 나타나는 인간관계, 실내환경, 실외환경, 활동내용, 안전·건강·영양 등 5개 영역에 대한 지표로 구성되어 있다.

※추가정보: www.naaweb.org/accreditation.html

4. Program Quality Observation(*PQO*): 프로그램 품질 평가지표

전반적인 프로그램의 품질을 평가하기 위한 평가자들의 관찰조사 과정을 지원하기 위해 개발되었다. 크게 프로그램의 물리적 환경에 대한 부분과 프로그램 이용 아동의 이용경험을 관찰하는 부분으로 구분된다. 특히, 이용아동의 프로그램 이용경험, 시설종사자와의 관계, 또래집단과의 관계, 방과후 활동 기회 등을 집중적으로 평가할 수 있다.

※추가정보: www.gse.uci.edu/childcare/form4.html

5. Program Quality Self-Assessment Tool(*QSA*): 프로그램 품질 자가진단 도구

다른 평가지표와 달리 QSA는 공식적 평가목적의 외부 평가지표로서 활용은 바람직 하지 않다고 명시하고 있어, 시설종사자 및 운영자, 서비스 제공자 등의 자가진단을 원칙으로 한다. 효과적인 방과후 활동 프로그램의 10개 영역에 대한 평가지표로 구성되어 있는데, 시설 환경, 시설분위기, 행정, 조직운영, 기획력, 활동, 아동참여 및 지역사회 참여 등에 대한 평가가 포함된다.

※추가정보: www.nysan.org

6. Promising Practices Rating Scale(*PPRS*): 미래지향적 실천 평가척도

방과후 활동에 참여 여부와 아동·청소년 발달간의 상호관련성을 근거로 개발된 척도로

서, 프로그램 단위에서 일어나는 사회적 과정을 평가하는데 초점을 두고 있다. 아동이 이용하는 서비스 제공 여건 및 제반 활동을 관찰조사 방법을 이용하여 평가하도록 하고 있다.

※추가정보: www.gse.uci.edu/childcare/pdf/pp/observation_manual_spring_2005.pdf

7. Quality Assurance System™(*QAS*): 품질인증체계

프로그램의 성과관리적 차원에서 서비스 내용에 대한 품질 측정과 함께 프로그램 발전 전략의 수립의 근거로 활용될 수 있는 평가결과를 생산하도록 개발되었다. 인터넷 웹 기반 평가체계를 구축하여 평가과정 및 결과의 활용도를 제고하도록 설계하였다. 고품질 방과후 서비스를 제공하기 위한 7대 기본 영역에 대한 평가에 초점을 두고 있는데, 기획 및 발전계획의 수립, 시설장의 지도력, 시설설비 및 환경, 아동건강 및 안전, 종사자, 가족 및 지역사회 연계, 사회적 여건 등과 관련된 지표들로 구성되어 있다.

※추가정보: http://qas.foundationsinc.org/start.asp?st=1

8. School-Age Care Environment Rating Scale(*SACERS*): 학령기 아동 보호환경 평가척도

1996년 처음 소개된 SACERS 평가지표는 프랭크포터그라함아동발달연구소(Frank Porter Graham Child Development Institute)가 주체가 되어 개발하였으며, 영유아 보육프로그램 평가표와 함께 보편적으로 이용되고 있다. 학령기 아동 프로그램의 과정평가에 초점을 맞추고 있으며, 시설환경 내부에서 이루어지는 사회적 상호작용의 중요성을 강조한다. 아울러 시설설비, 활동일정 및 교재·교구, 종사자의 서비스 내용 등이 주요 평가대상이다. 건강, 안전의 보호, 긍정적 인간관계, 발달 및 학습자극의 기회 등 아동의 3가지 기본적 발달욕구에 따라 평가영역을 구분하고 있다.

※추가정보: www.fpg.unc.edu/~ecers/

9. Youth Program Quality Assessment(*YPQA*): 청소년프로그램품질측정

프로그램을 이용하는 청소년과 프로그램 자체, 그리고 이들 간의 상호관계에 초점을 맞추어 청소년을 경험을 중심으로 평가가 실시될 수 있도록 개발되었으며, 특히 시설종사자

의 교육·훈련의 목적으로 활용될 수 있는 지표이다. 아울러 시설의 구조적 측면과 조직관리적 측면의 지표들이 일부 포함되어 있으며, 서비스 전달과정에 대한 평가 또한 가능하다.

※추가정보: www.highscope.org/EducationalPrograms/Adolescent/YouthPQA/mainpage.html

이상에서 제시된 9개의 평가지표 적용 대상 시설의 특성을 이용 아동의 연령, 평가지표 개발 목적, 평가지표 구성의 공통점 및 특이점, 평가방법 등을 중심으로 비교한 결과는 다음과 같다.

우선, 지역사회 중심의 아동서비스 제공 기관의 서비스 품질평가를 목표로 개발된 지표이기 때문에 이용아동의 연령분포는 유치원(kindergarten) 원아부터 초등학교 재학 연령이 대부분이었다. 그리고 일부 초등학교 고학년 및 중고등학교 재학연령의 청소년 이용프로그램이 포함되어 있다. 즉, APT, OST, PPRS, QSA 등은 중고등학교 재학 연령의 아동이 이용할 수 있는 시설에 대한 평가지표로 활용이 가능하도록 개발되었다. 우리나라 지역아동센터 이용아동의 대부분이 초등학교 저학년임을 고려한다면, 이들 지표를 이용한 평가대상 시설의 이용아동 연령분포와 유사한 것으로 판단된다. 따라서 시설 이용자 연령의 측면에서 앞서 9개 지표의 검토가 지역아동센터 평가지표 개발에 있어 적합한 참고자료가 될 수 있을 것이다.

다음은 아동이용프로그램의 평가지표 개발 목적을 품질향상을 위한 진단평가, 서비스 모니터링 및 인증, 그리고 연구목적 등 크게 3가지 유형으로 구분하여 살펴보았다. 대부분의 평가지표는 평가대상 시설에서 제공하는 서비스의 품질 수준을 진단하여 향후 제공되는 서비스의 질적 향상을 도모하고자 하는데 평가결과를 활용하는 것을 주요 목적으로 하였다. 그밖에 제공되는 서비스의 지속적인 모니터링과 시설인증의 기초자료로서 활용하기 위해 평가지표를 개발하였다. 그러나 일부 지표의 경우, 아동서비스에 관한 학문적 연구를 위한 실증 자료의 확보 차원에서 개발되었음을 밝히고 있었다. 하지만 전반적으로 모든 지표들은 서비스의 질적 향상을 통한 프로그램 이용 아동의 발달성과를 제고하며, 동시에 프로그램 모니터링 및 관련 연구 수행과 같은 복수의 개발 목적을 갖고 있다.

〈표 3-2〉 서비스 제공 대상 아동의 연령층 및 평가지표 개발 목적

평가지표	대상아동 연령층	평가지표 개발 목적		
		품질향상을 위한 진단평가	서비스 모니터링 및 인증	연구
APT	Grades K～8 만6세～14세	●	●	
OST	Grades K～12 만6세～18세			●
POT	Grades K～8 만6세～14세	●	●	
PQO	Grades 1～5 만7세～11세			●
QSA	Grades K～12 만6세～18세	●		
PPRS	Grades K～8 만6세～14세			●
QAS	Grades K～12 만6세～18세	●		
SACERS	Grades K～6 만6세～13세	●	●	●
YPQA	Grades 4～12 만10～18세	●	●	●

각 평가지표의 주요 평가영역을 살펴본 결과, 시설환경, 프로그램의 아동참여 수준, 아동과 시설 종사자의 관계, 프로그램 구성 및 주요 내용, 서비스(프로그램) 효과성 등 5개 영역이 공통적으로 포함하고 있었다. 반면, 시설에서 투입 가능한 자원의 규모 및 자원현황 등에 대한 평가는 부분적으로 포함되어 있어, 기존의 우리나라 사회복지시설 평가와 차이점으로 볼 수 있었다. 한편 지표별 특성화된 평가영역으로서 제공되는 서비스 이용아동의 발달수준 달성 정도 및 지역사회 연계 부문에 초점을 두고 있는 지표가 많았다. 더불어 서비스의 품질평가 차원에서 시설운영 및 관리 부문에 대한 평가가 강조된 지표는 POT, QSA, QAS 등 이었으며, 특히 QAS의 경우, 아동 서비스 기관 인증체계의 구축과정에서 개발된 지표이기 때문에 운영·관리 부분이 주요 평가영역에 포함된 것으로 판단된다.

〈표 3-3〉 평가지표별 주요 특화 평가영역 및 공통 평가영역

평가지표	특화 평가영역	공통 평가영역
APT	이용아동 발달증진, 사회참여, 지역사회 연계 종사자 관련,	시설환경 아동참여 아동-종사자 관계 프로그램 구성 및 내용 서비스 효과
OST	이용아동의 사회참여	
POT	시설관리, 지역사회 연계, 종사자 관련	
PQO	-	
QSA	이용아동 발달증진, 사회참여, 종사자 관련, 시설의 운영·관리, 지역사회 연계	
PPRS	이용아동 발달증진, 사회참여	
QAS	시설의 운영·관리, 지역사회 연계	
SACERS	지역사회 연계, 종사자 관련	
YPQA	이용아동의 사회참여, 지역사회 연계, 종사자 관련	

평가지표 중에서 APT, POT, QAS, SACERS, 그리고 YPQA는 시설 종사자는 물론 공무원, 연구자 등 시설관계자 이외에도 사용할 수 있도록 개발되었다. 반면, PQO와 PPRS는 시설 관계자 이외의 외부평가자가 평가를 실시하도록 고안되었고, QSA는 서비스를 제공하고 있는 시설 종사자의 서비스 품질 자가진단을 원칙으로 하고 있다.

평가방법론적 측면에서 살펴보면, 비교대상 평가지표는 모두 구조적 유사성을 갖고 있었다. 평가를 통해 측정하고자 하는 핵심적 개념과 관련 하위지표로 구성되어 있는 것이다. 다만, PQO의 경우에는 특정 시간대에 수행되는 프로그램 내용을 종합적으로 측정할 수 있도록 지표화 하였다. 하위지표의 구성에 있어서는 대부분의 지표가 프로그램의 질적 수준을 평가할 수 있도록 하였으나, APT의 경우에는 일상적 수행활동을 중심으로 평가가 이루어지도록 지표가 설계되었다.

평가과정에서 근거 자료의 수집 방법은 현장 관찰을 기본 원칙으로 하고 있으며, QAS와 SACERS가 부가적으로 시설 종사자와 이용아동에 대한 인터뷰를 실시하도록 평가지표

를 구성하고 있다. 또한 인터뷰를 이용한 평가 근거자료의 부가적 수집 이외에도 APT는 구조화된 질문지를 작성하도록 하고, QSA와 QAS는 현장(관찰)평가 시 관련 서류 및 문서를 확인하는 방법도 사용한다. 특히, QAS의 경우 현장관찰, 인터뷰 및 서류확인 등 다양한 자료수집 방법을 병행함으로써 보다 다양한 자료출처로부터 풍부한 평가 근거를 확보할 수 있을 것으로 판단된다. 평가지표를 이용해 실시되는 평가의 소요시간은 대체로 2~3시간 내외가 가장 보편적이다.

〈표 3-4〉 평가지표별 잠재 활용자, 자료수집 방법 및 평가소요 시간

평가지표	잠재 활용자		자료수집 방법				평가 소요 시간
	시설 종사자	시설 관계자 외	현장 관찰	인터뷰	질문지	서류 확인	
APT	●	●	●		●		2~3시간
OST		●	●				3시간
POT	●	●	●		●	●	3~5시간
PQO		●	●				2시간[1]
QSA	●		●			●	-
PPRS		●	●				2시간
QAS	●	●	●	●		●	2~3시간
SACERS	●	●	●	●			3시간
YPQA	●	●	●	●			4시간

주: 1) 90분은 현장 관찰평가에 소요되는 시간이며, 나머지 30분에 대한 프로그램 샘플링을 시도하는데, 시간 샘플링이란 평가자가 특정 프로그램 참여자를 선정하여 특정시간대에 모든 프로그램 활동 및 경험의 내용을 자료화하는 것임.

Ⅳ. 지역아동센터 평가체계 구축

본 장에서는 앞서 평가모형 및 지표의 방향과 미국의 아동이용시설에 대한 평가지표 등을 검토한 결과를 바탕으로 지역아동센터의 평가체계를 구축하고자 한다. 평가체계를 구축하기 위해서는 평가 목적, 평가내용, 평가주체, 평가대상, 평가지표, 평가진행 방법(시기, 횟수 등), 평가결과의 환류, 그리고 유사평가와의 연계성 등이 제시되어야 할 것이다.

이에 따라 평가와 관련된 이론적 내용 검토, 외국의 평가내용 검토, 그리고 실무자의 의견 등을 반영하여 평가체계를 구축하였다.

제 1절 지역아동센터 실무자 의견 수렴

지역아동센터의 평가체계를 구축하기 위하여 실무자들로부터 평가의 필요성, 목적 및 평가내용 등에 관한 의견을 수렴하였다. 본 결과는 지역아동정보센터의 협조를 받아 교육과정에 참여하고 있는 실무자를 대상으로 2007년 6월에 실시한 것이다. 본 조사는 평가에 앞서 최대한 실무자의 구체적 의견을 반영하기 위해 반구조화된 설문지를 사용하여 질적 평가를 시도하였다. 최종 분석에 사용된 조사는 31명으로 그 결과를 정리하면 다음과 같다.

1. 평가가능성(evaluability) 사정

지역아동센터의 평가를 원활히 수행하기 위해서 평가가능성에 대한 충분한 사정이 수행되어져야 할 것이다. 평가가능성 사정은 평가설계에 도움이 될 만한 기관이나 프로그램과 지식이나 관계면에서 친밀해 질 수 있는 효과를 가지며, 피평가대상의 평가 수용성을 탐색하는데도 필요하다고 할 수 있다.

따라서, 지역아동센터의 실무자를 대상으로 지역아동센터 평가의 필요성에 대한 의견을 조사하였다. 조사결과, 총 31명 중 28명이 평가가 필요하다고 응답하여 대체로 평가에 대한 수용성이 높은 것을 알 수 있었다.

평가가 필요한 이유에 대한 응답을 다음과 같이 분류해 보았다.

가. 사회적 정당성을 획득하기 위하여

전 국민적 인식 확산이 될 수 있는 좋은 계기가 됨
지역아동센터의 자립심을 키워줘야 하고, 전문성을 인정받기 위해서 꼭 필요함.
지역아동센터라도 평가가 필요하다

나. 정부 지원의 근거가 되기 위하여

중간평가를 통해 지원이 안되는 곳은 지원이 원활히 이루어지도록 해야 함.
체계를 잡아가고 그에 따른 적절한 지원이 잘 이루어질 수 있어야 하기 때문
아동센터를 운영하고 있으나 정부지원이 없는 상태라서 평가를 통해서 아동들의 수요와 공급이 적절히 이루어 지도록 지원을 해주어서 만족한 서비스 제공이 필요하기 때문에

다. 기본 수준 마련

지역아동센터 체계 구성
아동에 대한 안전한 보호, 시설미비, 정확한 통계
안전에 대한 기준이 없다
현원에 대한 정확한 실태 파악
객관적 자료가 필요함
기본세팅의 일정수준을 유지하기 위해
영리목적이 아닌 지역의 아동들이 행복하고 건강하게 성장할 수 있는 환경을 갖추고 있는지
위기아동이 많이 있기 때문
지역아동센터 설립의 취지대로 잘 운영되고 있는지.
평가가 정부를 위한 것이 아니라 아동을 위한 것으로 해야 함 .지역아동센터가 아동발달을 바탕으로 지역의 특수성과 선택의 창의성을 반영한 프로그램이 적절히 시행되고 있는지 알아봐야 하므로

라. 질적 향상을 위해서

좀더 나은 발전을 위해서, 평가 후 부족한 점을 발견할 수 있고 노력할 수 있기 때문
효율적이고 더 많은 발전을 위해서 평가가 필요함
적절한 평가와 지지 및 질적향상을 위해.
지역아동센터가 더 발전하기 위한 것
전문성 강화위해
교육의 질적향상을 위해서도 해야 함.
전문적이고 체계적으로 운영하기 위해
지역아동센터의 발전
지역아동센터 증가로 적절한 평가도구가 주어진다면 좀더 경쟁력있고 내실있는 센터가 만들어 질 것 임.
평가가 없다면 발전 가능성이 낮다

마. 정보 공유를 위하여

평가를 통해 다른 지역아동센터와 비교하고 부족한 부분 개선
내가 운영하는 지역아동센터가 잘 하고있는지 궁금함
각 지역 아동센터의 프로그램을 공유하고 프로그램의 질을 높이기 위하여

바. 시설별 편차를 줄이고 표준을 마련하기 위하여

지역아동센터간의 격차가 많이 나는 것 같아 아동들을 위해 체계적인 프로그램관리를 위해 필요함.
지표가 없다보니 각 시설별 운영이 다르다

사. 우수시설 입증

시설장의 프로포잘에 의한 보상대가 차원에서 평가를 필히해야 함.

아. 외부 전문가의 자문 및 교육효과를 위해

전문가의 입장에서 지도가 필요하다고 생각함
정부지원이 적지만 지원되는데 현재 아동에게 제대로 된 서비스가 돌아가고 있는지 공무원이 아닌 지역아동센터를 볼 수 있는 전문가가 평가해야 된다고 생각함
공문위주보다 현실적인 것(내용에 대한 지원)이 필요

필요하지 않다고 응답한 이유로는

“ 지금은 지역아동센터의 태동기다. 평가가 필요한 것이 아니라 옳은 방향으로 지도와 교육 지지가 필요한 시기이다. 봉사와 섬김의 마음에서 시작된 공부방이 정부의 지원과 책임요구 등 환경변화에 잘 적응하고 질 좋은 센터가 되도록 많은 지원을 했으면 한다.”
“ 구체적 목적에 따라 다르다.”

고 응답했는데, 이는 평가의 목적에 따라 평가 수용이 변화할 수 있음을 짐작하게 한다.

2. 평가의 목적

다음은 평가의 목적에 대한 실무자의 의견을 수렴한 내용이다.

가. 프로그램 전문화

프로그램과 사례관리
보호지도 및 프로그램활동의 다양성과 실천성
프로그램 개발

나. 표준화

전체 지역아동센터의 객관적인 통일성
보편적 체계

다. 운영관리

설립의 목적에 맞게 잘 운영되고 있는지
센터가 아동을 위한 프로그램을 실시하는지 운영비를 적절하게 그리고 투명하게 사용하는지의 여부
잘 운영하는지, 항목별로 지역사회와 연계하여 하는 방향
아동중심의 운영이 이뤄지고 있는지, 지원금이 부족하지 않은지 ,아동들이 직접 느끼는 정서적 부분까지도 평가해야 함.
이용아동의 불편을 해소시켜주고 센터의 운영에 있어서 경제적 어려움이 가중되고 있는 점을 시정 보완하는 차원에서 그 목적이 있다고 생각
지역아동센터의 발전과 도움을 주어야 함(필요를 알고 도움을 주어야 함)
정부지원에 대한 정확한 사용처
복지사들의 근무여건

라. 질 향상

더 잘 할 수 있도록 방향을 잡아주는 것, 차등지원을 위한 평가가 아닌 센터의 질 향상
질적인 서비스를 위해. 시설이나 프로그램이 질적인 향상이 필요함. 평가가 없다면 깨어있지 못하고 진취적이지 않은 실무자의 경우는 발전과 향상이 없을 것임
아동복지의 서비스 질을 향상시키기 위해
지역아동센터의 역할을 잘 해가고 있는지, 지역아동센터의 부족한 부분을 발견해 이를 보완하고 발전시키기 위한 것이어야 할 것 같음
아동에 대한 복지의 질을 높이고 무분별한 아동센터의 설립으로 인한 투자자의 보람이 있음.
부족한 부분을 개선
아동중심의 서비스를 할 수 있도록 지도하며 기관의 관심이 있어야 함
질 높은 운영(프로그램)으로 인한 아동의 혜택
전적인 아동보호와 교육
아동이 받을 서비스의 질적 제고

마. 효과성 입증

대상자의 삶의 질 향상을 위한 척도가 되는것이 중요
아동을 중심으로 아동에게 적절한 프로그램을 제공하고 있는지
아동에 대한 서비스

바. 사회적 인정

지역아동센터의 전문성 인정

3. 평가의 내용

다음은 평가내용에 대한 실무자의 의견을 정리한 것이다.

가. 지역환경 및 시설환경

지역환경 고려, 시설환경, 설비
안전
센터 규모
공간의 적정성
지역의 특수성, 센터의 독특성을 전제로 함

나. 운영현황 : 기록체계, 행정 등

기록양식, 행정, 연계성
운영관리(운영에 대한 전반적 체크)
갖추어야 할 조건들 및 운영현황
운영방법

다. 인력현황

인력의 질
기관내 사회복지사에 대한 평가
복지사, 교사 자질(자격)
선생님 수

라. 프로그램

프로그램진행상황
프로그램 내용 및 구성
프로그램의 내용과 질
프로그램에 대한 평가와 지도, 사례관리
아동보호(급식, 위생)
상담
인성교육, 교육프로그램(정서, 인지, 문화 등)
전문 프로그램 시행여부

마. 재정

시설 운영비에 대한 타당성 평가(운영비 지출)
재정운영의 투명성
회계의 정확성과 투명성
예산
인건비
물질적 지원의 적정성(어려움)

바. 지역사회 연계

지역자원연계
항목별로 지역사회와 연계하여 하는 방향
부모교육 및 지역네트워크

사. 효과성 평가

지역아동 수준에 맞는 적절한 프로그램인지에 관여한 평가
이용자의 만족도
지역사회의 영향, 아동이 느끼는 안정감(정서적)
아동의 참여도와 만족도

아. 아동현황 : 아동 수, 생활환경, 지원물품 등

4. 평가결과의 활용

다음은 평가결과의 활용방안에 대한 실무자의 의견을 정리한 것이다.

가. 지역아동센터의 운영 모델 개발

현재는 내용, 프로그램을 평가해야지 운영기간이나 객관적인 척도의 비중이 너무 큼. 지역이나 기관의 특수성, 자율성을 배제한 평가임.
평가기준에 있어 겉으로 보여지는 센터의 규모나 아동수 보다 알찬 프로그램을 가지고 열심히 성실하게 운영해 나가는 소규모의 센터를 더 지원해 주길 원함.
지역아동센터의 아동들의 정서적 치료 부분에서 상담이 필요한 경우가 있다 .향후 아동 전문상담소가 무료로 진행되도록 확대
절대 일률적인 물리적 점수로 등급을 주지 말 것

나. 지원 확대

지역아동센터가 운영해야 될(프로그램) 내용은 많고 지원은 너무 빈약하다. 분명한 특성을 두고 진행하였으면 좋겠음. 기본적인 것은 분명히 두고(학습지도, 영어, 만들기), 그 외 것들은 지역아동센터의 특성에 따라 적절한 프로그램으로 운영할 수 있도록.
지역아동센터 평가도 중요하지만 정부의 지원이나 적극적인 협조가 이루어졌는지도 확인이 필요함.
차등지원
교사 인건비 지원 요망
시설장에게도 수당을 지급해야함.
국가에서 운영하는 제도(국공립 어린이집과 같은 방안 모색)
센터 운영이 보다 잘 이루어지도록 정책적으로 지지, 지원 및 실무자에게도 능력지지, 인정, 보상, 안정적인 여건마련
시설 개보수비 지원
복지사 정기적 재교육
방염 지원

다. 실질적인 평가

행정업무에 준하지 않고, 실질적인 평가가 필요할 듯함
현재 어린이집은 평가인증을 하고 있는데 그로 인해 기과에 질도 높아지고 결과적으로 긍정적인 효과를 갖게 된다고 한다. 지역아동센터도 그 필요성을 정확하게 인식해 주고 꼭 필요하다고 생각함.
정책과 실무현장과의 갭을 줄일 수 있었으면 한다. 체계적인 정책이 이루어져야 함. 현장에서 근무하는 실무자에게 많은 혼란을 주게 되는 경우들이 많이 있다.
조부모, 한부모 아동 등 현 아동의 경제상황을 동사무소에서 지역아동센터장에게 정보를 제공해야 함.
지적이나 문제성으로 보기보다는 지도하는 입장에서 건전한 관계가 되었으면 좋겠음.
정부지원에 대한 제출서류들이 복잡하지 않고 간단했으면 함.

라. 표준화된 행정정책

지역마다 다른 정책이 적용되고 담당공무원에 따라 서류요구가 다름 .일관성 있고 지자체마다 같은 정보를 공유하고 같은 행정정책이 이뤄졌으면 좋겠음.

제 2절 평가체계 구축

다음은 따라 평가와 관련된 이론적 내용 검토, 외국의 평가내용 검토, 그리고 실무자의 의견 등을 반영하여 최종 지역아동센터의 평가체계를 구축한 내용이다. 평가체계를 구축하기 위해서 평가 목적, 평가내용, 평가주체, 평가대상, 평가지표, 평가진행 방법(시기, 횟수 등), 평가결과의 환류 등을 설정하였다.

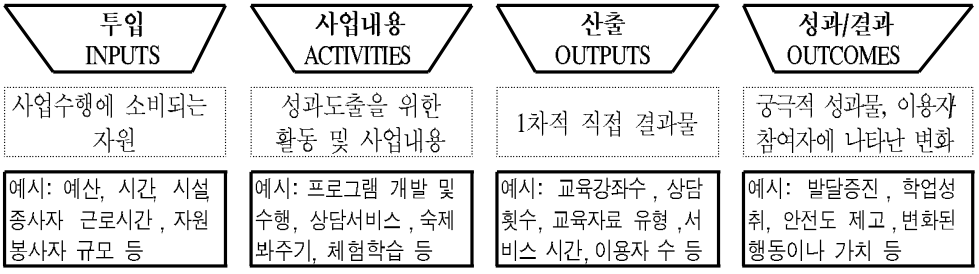
1. 평가모형

지역아동센터는 지역사회 아동의 보호와 교육을 통한 전인적(全人的) 발달을 도모하는 궁극적 목적을 성취하기 위해 설치·운영되고 있다. 아동복지 부문에서의 지역 거점시설로서 뚜렷한 비전과 목적을 갖고 있고, 목적달성을 위해 수행되어야 하는 세부 목표도 분명하며, 이러한 목표들을 달성하기 위한 다양한 활동을 수행한다.

따라서 지역아동센터에 대한 평가는 빈곤아동을 중심으로 하는 아동복지 수준의 향상이라는 센터역할의 궁극적 목적과 함께, 보호와 교육, 놀이와 건강이라는 세부 목표를 확인하고, 이러한 목표들을 달성하기 위해 설계된 행동과정을 측정하여 발전지향적 측정을 수행하는 것이 된다.

즉, 지역아동센터의 서비스를 분석하거나 또는 유용성에 초점을 맞추기 보다는 운영과정을 평가하는 목적이 더 크다고 할 수 있다. 이러한 목적 하에 체계이론모델에 근거한 모니터링 평가방식을 채택하고자 한다. 지역아동센터의 목표설정을 기술적으로 하여 객관적 사정을 하는데 초점을 맞추기 보다는 조직과정의 투입, 산출, 결과 등의 단계로 구분하여 평가하는 것이 적절할 것이다. 또한 지역아동센터의 평가는 프로그램평가보다는 기관평가(행정평가)의 성격으로 총체적 질을 평가할(Total Quality Management) 수 있어야 할 것이다.

〔그림 4-1〕 투입, 사업내용, 산출, 성과의 개요



제 3절 평가의 목적

최종적으로 지역아동센터의 평가목적을 다음과 같이 설정하였다.

1. 서비스 표준화 및 질적 개선

지역아동정보센터는 아동의 보호, 교육, 정서적 지원, 문화적 지원 등 지역내 아동의 건전한 육성을 위한 종합적인 서비스를 제공하는데 그 목적을 둠. 따라서 지역아동정보센터 평가의 궁극적인 목적은 아동에게 제공되는 서비스의 질을 개선하여 아동이 지역사회 내 건전하게 육성될 수 있도록 실제적인 지원을 하는데 있다.

본 평가에서는 아동서비스의 필수적인 내용 및 기준을 마련함으로써 시설별 편차를 줄이고 체계적으로 서비스를 제공할 수 있는 기본선을 정립하고자 한다.

또한 기존의 단순보호 형태의 서비스를 벗어나 프로그램의 다양화 및 전문적 서비스 제공을 위해 시설이 노력하는 계기가 되도록 한다.

2. 조직운영관리 개선

조직의 운영관리 평가는 지역아동센터에서 제공되는 서비스를 보다 체계적이고 전문적으로 제공하는 것을 목적으로 함. 즉, 지역아동센터가 조직운영관리체계에 대한 전문적 프로그램, 재정, 행정 등의 운영방침 및 계획 등을 수립하게 함으로써 일관성 있고 체계적인 시설발전을 도모하고자 한다.

이러한 조직운영관리는 인력 및 서비스 전달체계 정비, 기록체계 정비 등을 통해 이루어진다.

3. 물리적 환경 개선

지역아동센터가 아동서비스를 제공하기 위하여 갖추어야 하는 기본적인 물리적 환경을 정비할 수 있도록 함으로써, 아동에게 보다 쾌적하고, 안전하고, 편안한 환경을 제공하고자 한다. 즉, 시설 실내외 공간의 안전, 위생, 분위기 등과 관련된 시설설비를 정비한다.

4. 종사자의 전문성 향상

지역아동센터 평가를 통해 시설별 운영개선을 위한 자체 노력과 외부 자문 및 현장 평가 결과 공유 등 종사자의 전문성을 향상시킬 수 있는 계기가 될 수 있음. 종사자의 전문성 향상은 서비스의 질적 향상을 도모하고, 일에 대한 긍지와 보람 등 종사자의 소진(burn out)을 예방할 수 있는 중요한 요인이 됨. 특히 지역아동센터 평가를 통해 새로운 지식을 습득하는 계기를 마련하고 타 기관과의 정보를 교류함으로써 계속적으로 수준높은 서비스의 개발을 위한 노력이 이루어질 수 있는 기초를 마련할 수 있다.

5. 시설운영의 개방화 및 투명화

지역아동센터의 평가를 통해 시설운영을 개방하고 운영의 투명성을 검증받음으로써 사회적인 정당성을 확보할 수 있음. 시설 운영의 개방 및 투명화는 아동의 인권보호를 보장해 주고, 지역사회의 신뢰를 확보하는 길이며, 이는 결국 지역아동센터 설립 및 운영의 지원 근거가 될 수 있다.

6. 정부지원의 근거 마련

지역아동센터에 대한 평가는 시설의 자발적인 개선노력도 중요하지만, 시설이 개선·발전하기 위한 지원이 필요한 부분을 확인할 수 있는 자료가 됨. 따라서 각 평가항목별 지역아동센터의 현실을 진단함으로써 정부가 개입하여 지원해야 할 사항을 밝혀내고, 이에 대한 실천을 강제하며, 효율적 합리적인 지원의 근거로 활용할 수 있도록 한다.

제 4절 평가의 기본원칙

첫째, 평가의 목적은 최고의 시설을 선정하는 것이 아니라, 지역아동센터가 전체적으로 기본적인 수준이상을 견지할 수 있도록 유도하는 것을 기본목표로 한다.

둘째, 지역아동센터 평가는 시설운영의 개선 및 서비스의 질 제고를 유도하는 수단으로서 작용해야 한다. 즉, 평가를 통하여 시설운영의 문제점을 개선하고 아동에 대한 서비스의 질을 향상시키는 중요한 수단으로서 활용되어야 한다.

셋째, 평가대상시설이 평가과정에 참여하는 참여자로서 평가과정 속에서 스스로 시설의 문제점을 객관적으로 인식하고 개선노력을 기울일 수 있도록 하여야 한다. 이러한 평가의 원칙은 지역아동센터 평가가 기존의 감사와는 달리 시설이 참여하여 평가하며, 평가를 통해서 긍정적인 발전의 기회를 갖도록 하는 평가의 목적을 수행하도록 한다.

넷째, 평가기준과 평가과정을 사전에 공개하여 평가지표에 대한 이해를 명료하게 인지시킴으로써 평가절차의 투명성을 확보하여야 한다.

제 5절 평가의 내용

평가의 내용은 체계 모델에 입각한 지역아동센터 평가지표를 개발하기 위하여 투입, 전환, 산출, 성과로 구분하여 다음과 같은 내용을 설정하였다.

○ 투입(input) 분야 : 투입은 클라이언트의 요소, 직원의 요소, 물리적 환경 등으로 구성
- 이용 아동의 특성 평가 : 이용아동 규모, 욕구, 장애여부, 가족상황, 거주환경, 연령, 심리사회적 사정내용 등
- 인력의 질 : 인력의 수, 경력 및 자격의 적합성, 교육수강시간, 4대보험 가입여부 등
- 시설환경 : 시설, 실내환경, 시설의 안전, 아동의 안전보호 등

○ 전환(throughput) 분야 : 서비스, 시설운영 등
- 서비스내용 : 보호·교육·문화 프로그램 등의 다양성·전문성·다양성, 상담 및 사례관리, 방법론 등
- 시설운영의 적합성 : 문서관리, 인테이크 및 사정 과정, 개별화 계획수립, 평가 및

환류과정, 공공성, 이용아동 관리, 지역사회 연계(외부강사활용정도, 자원봉사자 활용정도, 지역자원활용정도, 후원자개발 등), 부모연계 등

○ 산출(output) 분야 : 서비스 제공량, 서비스이용량, 서비스 질 등
- 주 단위 및 월단위, 년간 최종 서비스 제공량
- 서비스를 완료 또는 이용하는 아동 수
- 교사와 상호작용, 교육자료의 질 등
- 서비스 만족도

○ 성과(outcome) 분야 : 아동의 삶의 질 변화
- 표준화된 척도를 통해 아동의 문제가 변화된 량
- 아동권리 보장 : 생존권, 발달권, 보호권, 자유권, 참여권 등

제 6절 평가의 과정

1. 평가 대상 선정

우선 평가의 목적 및 기본원칙에 부합할 수 있도록 피평가시설의 자발적 참여를 유도하기 위하여 신청제에 의해 평가대상시설을 선정한다. 최종 피평가시설은 지역, 규모 등을 고려하여 평가신청시설 중 선정한다.

2. 평가 실시

평가주체는 내부평가와 외부평가로 구분할 수 있다. 내부평가는 평가에 대한 전문적인 능력의 한계 및 평가결과의 중립성 확보 곤란이라는 문제점 있다. 반면 외부평가는 피평가 대상에 대한 충분히 이해가 없이 진행될 경우 발생될 수 있는 각종 행정적, 비용적 부담을 감수해야 한다. 내부평가와 외부평가의 한계를 보완하기 위한 제도적 장치로서 평가위원회(단)의 구성이 바람직하다.

따라서, 내부평가를 위해 평가대상 시설 내부자에 의한 자체평가를 먼저 실시하고, 외부평가를 위해 실무자 및 전문가로 구성된 평가단에 의한 현장평가로 실시한다.

가. 자체평가

자체평가의 과정은 다음의 〔그림 4-2〕 에서 보는 바와 같이 자체평가서 발송, 자체평가 실시, 자체평가서 접수, 자체평가서 검토의 순으로 진행한다.

〔그림 4-2〕 자체평가 실시 절차

자체평가서 발송	⇒	자체평가 실시	⇒	자체평가서 접수	⇒	자체평가서 검토

나. 현장평가

현장평가를 위하여 실무자 및 전문가로 구성된 평가단을 구성한다. 이때 관련 공무원이 함께 결합할 수 있다. 평가팀간의 평가기준을 합의하기 위한 교육을 실시한다.

평가자는 피평가자(시설장 및 총무 등)에게 평가자 소개, 평가의 실시 목적(감사가 아니라 시설의 질개선을 위한 것임)에 대해서 구체적으로 설명하고, 모든 평가항목에 대한 평가는 공개적으로 한다.

시설 내부자에 의한 자체평가와 평가점수가 다를 경우에는 그 이유에 대해서 충분히 설명하고, 피평가자와 합의한 후, 각 평가항목별 점수를 부여한다.

제 7절 평가결과의 활용

바람직한 평가는 발생 가능한 문제점을 사전에 발굴하여 개선방안을 강구함으로써 조직의 성과를 향상시킬 수 있다는 측면에서 바람직하다. 그러나 반복적 평가는 피평가기관의 평가부담, 평가과정에 대한 거부감, 신뢰도 저하 현상 등이 발생할 수 있으므로 신중하게 진행되어야 한다.

따라서 평가가 평가참여시설의 지속적 발전을 도모하기 위해서는 평가결과에 대한 활용도가 공유되는 것이 중요하다고 할 수 있다.

2007년도 지역아동센터 시범평가는 1차적으로 개발된 평가지표의 타당성을 검증하고, 평가 결과가 최고의 시설을 선정하는 것이 목적이 아니라, 전체적으로 기본적인 수준이상을 견지할 수 있도록 유도하는 것을 기본목표로 활용되도록 하여야 한다.

따라서 지역아동센터 평가의 결과는 모범적인 시설운영을 수행하고 있는 시설에 대한 표창, 정부의 인센티브 지원, 하위시설에 대한 지원을 통해 시설운영을 개선하도록 하는 방안 등의 부정적인 인센티브가 아닌 긍정적인 인센티브로 활용할 수 있도록 한다.

지역아동센터 평가결과는 시설종류별 상위그룹, 중위그룹, 하위그룹으로 구분하여 다양한 인센티브를 제공하는 방안을 마련하고자 한다.

상위그룹에 대해서는 금전적 인센티브로서 정부의 재정적 인센티브의 지원인 기능보강비로 시설에서 필요한 장치나 설비 구입에 사용될 수 있도록 하며, 프로그램 개발 및 운영비 추가지원, 시설종사자에 대한 성과금의 지원 등을 제공하는 방안을 제시할 수 있음. 비금전적인 인센티브로서는 우수시설에 대한 표창 및 우수시설 현판, 시설 종사자에게 연수 및 교육 기회의 제공, 감사 제외 등의 인센티브를 제공함으로써 시설을 지역사회 내에 홍보할 수 있는 기회를 제공하며, 시설 종사자의 사기진작 및 전문성 향상의 기회로 활용한다.

하위시설은 서비스 질 향상과 효율적 운영을 위한 인센티브를 제공해야 한다. 따라서 하위시설에게 연 1회 이상의 평가를 수행하며, 지속적 사후관리를 하도록 한다. 해당 시군구는 3년간의 유예기간을 통해 하위시설이 최소기준 이상으로 발전할 수 있도록 관리감독 및 교육을 실시할 수 있도록 한다.

지역아동센터 평가는 시설의 전문성을 향상시키고 효율적인 시설 운영을 유도하는 것뿐 아니라, 우리 나라의 현재 지역아동센터의 실태를 파악하는 기회로서 사용될 수 있다.

이를 통해 얻어진 결과는 정부의 합리적인 지원기준의 근거를 마련함으로써, 정부의 사회복지재원의 효율적이며 규모있는 사용을 가능하게 할 것이다.

따라서 지역아동센터 평가를 통해서 개별적인 시설의 효율적인 운영을 유도할 뿐 아니라 국가재정이 효율적으로 사용됨으로써 아동복지서비스의 전반적인 발전을 꾀하는 결과로 사용될 수 있다.

Ⅴ. 지역아동센터 평가지표 개발

제 1절 지역아동센터 평가지표 개발 원칙

다음은 지역아동센터 평가지표 개발의 원칙이다.

첫째, 기본 운영수준 설정의 원칙

- 운영의 표준화
- 객관적 실태 조사

둘째, 정량적 평가와 정성적 평가의 병행 원칙

- 서비스의 질적인 측면의 성과 강조
- 프로그램의 기획, 실행, 평가 과정에 대한 전문적 평가
- 실적 평가시 센터의 규모와 특성 반영

셋째, 유연성과 현실성을 반영한 참여적 평가의 원칙

- 통제가능성을 고려한 평가지표
- 지역과 이용자 특성을 반영한 유연성 확보
- 센터의 유형을 배려한 형평성 확보

제 2절 지역아동센터 평가지표의 특성

첫째, 지역아동센터 평가지표는 사업의 실적에 관한 정량적인 평가에 비해 사업의 질적 수준과 프로그램 수행과정을 중시하는 정성적인 평가를 강조한다.

문헌 기록에 의한 수량적 평가인 정량평가의 비중은 낮추고 프로그램 진행과정의 질적인 면을 평가하는 정성평가의 점수 비중을 높인다.

기존의 평가들이 정량적인 수준에 치우쳐 실제 의 수행능력을 왜곡하거나 실적 부풀리기 등의 병폐에 대한 지적이 많았기 때문에, 질적 측면을 충분히 고려하는 평가가 되도록 했다.

또한 지역별 및 규모에 따라 실적의 편차가 큰 점을 고려하여 이용자의 수 등의 실적은 직원 수에 대한 비율로 측정하도록 하였다.

둘째, 지역아동센터 평가지표는 실제 운영의 전문성과 효과성을 측정하는 데 맞추어져 있다.

프로그램 기획에서부터 실시, 결과에 이르는 프로그램 관리의 체계적인 전 과정을 평가에 포함하고 있다.

운영철학, 운영규정, 자문위원회의 운영 등을 평가에서 반영할 수 있도록 하였으며, 인력의 전문성 강화와 직원의 연수 및 연구 기회제공에 관한 기준도 강화하였다.

셋째, 지역이나 대상자의 특성에 따라 창의적이고 차별적인 프로그램을 장려하기 위해 이를 반영한 우수 프로그램은 특화 프로그램 영역을 설정하여 평가하도록 하였음. 평가의 유연성을 높이기 위해 현재 상태 외 개선노력 내용을 포함하도록 하였다.

넷째, 자체평가의 정확성을 유도하고, 준비성이 훌륭한 시설에 대한 배려를 위해 평가자 점수를 반영할 수 있도록 하였음. 각 평가항목이 놓치는 전반적인 분위기를 평가점수로 반영하여 보다 평가의 타당성을 높이고자 하였다.

제 3절 지역아동센터 평가지표

평가지표는 시설일반현황, 정량평가, 정성평가의 3개 영역으로 구성된다.

시설일반현황은 시설에 관한 일반적인 정보를 수집하기 위한 것으로 평가점수와 직접적인 관계는 없다.

정량평가는 예결산, 시설규모, 아동 수, 종사자 수 등 양적으로 명확하게 계량될 수 있는 객관적인 평가지표에 대한 평가를 말한다.

정성평가는 양적으로 계량하기 어렵기 때문에 전문성 있는 평가자의 판단이 필요한 평가지표에 대한 평가를 말한다. 정성평가에는 평가자 점수, 종사자 만족도가 포함된다.

1. 시설일반현황

시설일반현황은 시설소재 및 운영형태, 아동현황, 급식비 지원현황, 종사자 현황, 프로그램 현황 등 5개 조사영역으로 구성되며, <표 5-1>은 각 영역별 구체적인 조사내용이다.

〈표 5-1〉 시설일반현황 관련 조사 문항

조사영역	조 사 내 용
1. 시설소재 및 운영형태	시설주소, 전화번호, Fax번호, 시설설치일, 신고형태, 운영주체, 운영비 지원 현황, 시설소유형태, 건물유형, 시설규모, 시설구비, 운영시간 등
2. 아동현황	정원, 현원, 학년, 가정형태, 장애유형, 소득수준 등
3. 급식비 지원현황	급식실시여부, 급식인원, 영양사활용여부 ,급식비 지원여부 ,지원 인원수
4. 종사자현황	법정직원 수 및 현 직원 수, 업무별 근무형태, 임금, 자격증 등
5. 프로그램 현황	프로그램 수, 유형별 프로그램 내용, 참여 아동수, 제공횟수 등

2. 정량평가(30점 만점)

정량평가는 시설규모 관련 평가항목 3개, 시설종사자 관련 평가항목 3개, 재정관련 평가항목 4개 등 총 10개 평가항목으로 구성되며, 각 영역별 구체적인 평가항목은 다음의 <표 5-2>와 같다.

〈표 5-2〉 정량 평가 항목

평가영역	평 가 항 목	항목수
시설규모 관련 평가	1. 아동 1인당 평균 건평 수 2. 법정 직원 수 대비 직원 충원율 3. 직원 1인당 보호 아동 수	3
시설종사자 관련 평가	4. 직원의 현 시설 평균 종사기간 5. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율 6. 직원의 이(퇴)직율	3
재정 관련 평가	7. 결산액에 대한 후원금 비율 8. 결산액에 대한 사업비 비율 9. 아동 1인당 사업비 10. 아동 1인당 자원봉사자 수	4
계		10

3. 정성평가(170점 만점)

정성평가는 시설 환경 및 설비, 조직운영관리, 서비스의 질, 지역사회관계, 평가자 점수, 종사자 만족도 등 총 6개의 상위평가영역으로 구성된다.

각 상위평가영역별 평가항목 수는 시설 환경 및 설비 영역 12개, 조직운영관리 13개, 서비스의 질 18개, 지역사회관계 7개로 50개이다. 그 외 평가자 점수 및 종사자 만족도 항목 10개로 총 61개이다.

〈표 5-3〉 정성 평가 항목

평가영역		평가항목(수)	항목수
A. 시설 환경 및 설비 (36점)	1. 시설 접근성 및 외관	접근성(1), 시설구조의 적절성 및 편리성 (1), 시설외관 관리상태 (1), 실외놀이공간확보(1)	4
	2. 시설내부구조 및 분위기	집단실(2), 주방(2), 화장실(2), 사무실(1)	4 (7)
	3. 시설 안전 및 위생관리	보험가입여부(3), 화재방지노력(1), 비상재해시설(1), 위생관리(1)	4 (6)
	소계		12 (17)
B. 조직운영 관리 (39점)	1. 운영관리 및 기록	시설운영철학(1), 발전계획(1), 연간사업계획(3), 행정문서관리 (4), 아동문서관리(6)	5 (15)
	2. 재정관리	회계장부관리(4), 증빙서류관리(3), 재정관리노력(1)	3 (8)
	3. 인력관리	직원채용 투명성(1), 후생복지(1), 사회보험(1), 건강검진(1), 직원교육(4)	5 (8)
	소계		13 (31)
C. 서비스 질 (54점)	1. 기본 서비스 질	업무협의(1), 프로그램회의(2)	2 (3)
	2. 조리환경 및 식단관리	급식단(2), 조리과정 위생성(3), 식품보관상태(2)	3 (7)
	3. 건강관리	아동건강검진(1)	1
	4. 프로그램	욕구평가(1), 보호프로그램 (3), 교육프로그램 (3), 문화프로그램 (3), 복지프로그램(4), 특화프로그램(1), 사례관리(2), 프로그램관련물품(2)	8 (19)
	5. 인권보호	비밀보장(3), 체벌(2), 권리보장(2), 자치활동(1)	4 (8)
	소계		18 (38)

평 가 영 역		평가항목(평가지표수)	항목수
D. 지역사회 관계 (21점)	1. 지역사회 연계	기관연계(2), 후원자관리(4), 자원봉사(2)	3 (8)
	2. 홍보	홍보자료(1), 소식지(1)	2
	3. 운영위원회	운영위원회 구성(1)	1
	4. 실습	실습교육(1)	1
	소계		7 (12)
E. 평가자 점수(10점)	평가자 점수		1
	소계		1
F. 종사자 만족도(10점)	종사자 만족도		10
	소계		10
총계(170점)			61 (109)

4. 평가점수부여 방법

평가시점 : 특별히 명시되지 않은 경우, 현장평가 당일 시점으로 한다.

정량평가점수 : 평가결과 각 항목당 상위 25% 3점, 중위 50% 2점, 하위 25% 1점으로 최고 30점 만점으로 한다.

정성평가점수는 각 지침에 근거하여 최고 3점, 최저 0점으로 계산한다.

종사자 만족도 10점, 평가자 점수 10점을 더하여 최고 200점 만점으로 한다.

Ⅵ. 지역아동센터 시범평가결과

제 1절 평가대상 기관 기본 현황

시범평가 대상시설의 일반적 현황을 살펴보면, <표 6-1>과 같다. 먼저 지역별 현황은 대도시 11개소, 중소도시 13, 농어촌 6개소였으며, 신고형태로 보면 신고시설이 21개소, 조건부 신고시설이 8개소, 미신고 시설이 1개소였다.

운영형태별로 살펴보면, 재단법인이 3개소, 사단법인이 4개소, 사회복지법인이 3개소, 종교단체가 5개소, 개인이 14개소, 지자체운영이 1개소였다. 운영비 지원현황별로 보면, 운영비를 지원받고 있지 않는 시설이 5개소, 지원받고 있는 시설이 21개소, 차등지원받고 있는 시설이 4개소였다.

운영기간은 1년미만이 1개소, 1~2년미만이 5개소, 2~4년 미만이 10개소, 4~6년 미만이 7개소, 6년 이상이 7개소로 나타났다.

〈표 6-1〉 시범평가대상 기관 일반 현황

	빈도	%		빈도	%
지역			운영비지원현황		
대도시	11	36.7	지원못받고있음	5	16.6
중소도시	13	43.3	지원받고있음	21	70.0
농어촌	6	20.0	차등지원받고있음	4	13.3
신고형태			운영기간		
신고	21	70.0	1년 미만	1	3.3
조건부신고	8	26.7	1년 ~ 2년 미만	5	16.7
미신고	1	3.3	2년 ~ 4년 미만	10	33.3
운영형태			4년 ~ 6년 미만	7	23.2
재단법인	3	10.0	6년 이상	7	23.2
사단법인	4	13.3	아동규모		
사회복지법인	3	10.0	30인 미만	10	33.3
종교단체	5	16.7	30~50인 미만	15	50.0
개인	14	46.7	50인 이상	5	16.7
지자체	1	3.3			
계	30	100.0			

제 2절 정량평가결과

정량평가는 객관적인 상황이 시설운영에 영향을 준다고 가정하여 평가하는 항목이다. 시설운영은 시설규모 및 시설종사자 측면, 그리고 재정적 측면 등에 의해 영향을 받을 수 있다. 다음은 정량평가 결과이다.

1. 아동 1인당 평균 면적

지역아동센터가 아동들이 이용하기에 적절한 규모가 되는지를 평가하는 항목으로 산출공식은 현재 연건물면적/ 현재 아동수로 구한다. 시범평가 결과 건물면적은 최소 62㎡에서 최대 417.6㎡로 평균 173㎡였다. 아동 수는 최소 24명에서 최대 64명으로 평균 39명이었다. 따라서 지역아동센터 아동 1인당 평균 면적은 최소 1.9㎡에서 최대 8.9㎡, 평균 4.6㎡였다. 평균적으로 아동 1인당 면적은 열악한 편은 아니라고 볼 수 있다.

〈표 6-2〉 아동 1인당 평균 면적

(단위 : 개, ㎡, 명)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
현재 연건물면적	30	62.0	417.6	173.0	75.4
현재 아동수	30	24.0	64.0	39.0	11.3
아동 1인당 평균 면적	30	1.9	8.9	4.6	1.8

2. 법정 직원 수 대비 직원 충원율

사회복지 서비스의 질은 인력에서 나온다고 할 수 있다. 지역아동센터가 법정 직원수를 충족하고 있는지를 평가하기 위하여 현재 확보된 직원수/ 법정 직원수의 비율을 구한다. 직원 충원율은 자부담 직원을 포함한 경우와 그렇지 않은 경우를 조사한 후 두 점수의 평균을 구한다.

자부담을 제외한 직원 수는 풀타임을 기준으로 할 때 전혀 없는 경우도 있었으며, 최대 5명, 평균 2.6명으로 나타났다. 자부담을 포함할 경우에는 최소 2명에서 최대 9명, 평균 5

명으로 나타났다. 따라서 자부담을 제외할 경우 직원 충원율은 평균 100%에 미치지 못하고 있으며, 자부담을 포함할 경우 직원 충원률은 평균 197.2%로 나타났다. 즉, 지역아동센터는 자부담에 의해 직원을 추가로 채용하고 있는 경우가 많다는 것을 알 수 있다.

〈표 6-3〉 직원충원율

(단위 : 개, 명, %)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
자부담 제외 직원수	30	0.0	5.0	2.6	0.9
자부담 포함 직원수	30	2.0	9.0	5.0	1.9
현재법정직원수	30	2.0	4.0	2.7	0.7
자부담 제외 직원 충원율	30	0.0	200.0	96.9	34.4
자부담 포함 직원 충원율	30	66.7	350.0	197.2	79.3

3. 전체 직원 1인당 아동 수

직원 1인당 아동수는 평가시점 현재 아동수에서 현재 직원수를 나눈 것이다. 직원 1인당 아동수는 적을수록 높은 평가를 받는다. 직원 1인당 아동수는 최소 4.2명에서 최대 15.6명, 평균 8.7명으로 나타났다. 즉 직원 1인이 평균 약 9명을 돌보고 있으며, 최대 15명 이상까지 보는 것으로 나타나 인력의 절대적 수가 부족함을 알 수 있다.

〈표 6-4〉 직원 1인당 아동 수

(단위 : 개, 명)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
현재 아동수	30	24.0	64.0	39.0	11.3
자부담 포함 직원수	30	2.0	9.0	5.0	1.9
직원 1인당 아동수	30	4.2	15.6	8.7	3.4

4. 직원의 현 시설 평균 종사기간

직원의 현 시설 평균 종사기간을 파악하는 것은 시설 운영이 직원에게 안정성을 보장해주는 역할을 하는지를 간접적으로 나타내는 지표라고 할 수 있다. 지역아동센터 직원의 평균 종사기간은 전 직원의 근무월수를 총합하여 현재 직원 수로 나누어 구한다. 2007년

6월 30일 기준 지역아동센터 직원의 평균 종사기간은 최소 1개월에서 최대 56.7개월이었으며, 평균 약 1년 6개월 정도로 나타났다. 그러나, 이는 시설의 설립기간과도 상관이 있다는 점을 고려해야 할 것이다.

〈표 6-5〉 직원 종사기간

(단위 : 개, 개월, 명)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
07년 6월30일 현재 전 직원의 총 근무월수	30	2.0	253.0	70.5	60.2
07년 6월30일 현재 직원 수	30	1.0	8.0	4.6	2.1
직원의 평균 종사기간	30	1.0	56.7	16.9	14.1

5. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율

서비스 질은 직원의 전문성에서 비롯된다고 할 수 있다. 직원의 전문성을 살펴보기 위한 지표로 자격증 소지 비율을 파악한다. 시범평가 결과 지역아동센터의 직원 중 자격증을 가지고 있지 않은 경우에서부터 전체 직원 8명 모두 자격증을 소지하고 있는 경우도 있었다. 평균적으로 자격증 소지 직원 비율은 55.9%로 나타나 지역아동센터 직원의 전문성 배양이 보다 필요한 부분이라고 할 수 있다.

〈표 6-6〉 자격증 소지 직원 비율

(단위 : 개, 개월, 명)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
현재자격증소지직원	30	0.0	8.0	3.1	1.7
현재전체직원수	30	2.0	9.0	5.5	1.8
자격증 소지 비율	30	0.0	100.0	55.9	26.3

6. 직원의 이(퇴)직률

지역아동센터의 서비스 질을 보장하기 위해서는 직원의 안정성이 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다. 직원의 이(퇴)직률은 지난 1년간 이(퇴)직한 직원수를 현재 직원수로 나눈

비율이라고 할 수 있다. 시범평가 결과 이·퇴직한 직원비율은 기관간 편차가 매우 크게 나타났는데, 직원의 이·퇴직률이 높은 기관은 지난 1년간 10~11명이 퇴직하는 등 매우 빈번한 이·퇴직률을 보이고 있었다.

운영기간이 일년 이내인 경우에는 해당사항이 없었으므로 평균 점수를 주었다.

〈표 6-7〉 직원의 이퇴직율

(단위 : 개, 명, %)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
지난 1년간 이(퇴)직한 직원수	29	0.0	11.0	1.6	2.7
현재직원수	30	1.0	8.0	4.6	1.8
직원의 이퇴직률	29	0.0	333.3	37.0	67.1

7. 결산액에 대한 후원금 비율

후원금 비율은 지난해 후원금 수입 대비 결산액의 비율을 말한다. 후원금은 기관 자체의 의지와 노력을 보여주는 부분이자 지역사회와의 관계를 보여주는 지표라고 할 수 있다. 따라서 후원금 비율이 높을수록 평가점수가 높다.

시범평가 결과 지역아동센터 후원금 수입은 전혀 없는 경우에서부터 최대 54,359,740원으로 그 편차가 매우 컸으며, 평균 11,950,041.4원으로 나타났다. 결산액은 최소 5,803,106원에서 최대 134,743,950원으로 평균 51,921,870.4원으로 나타났다.

후원금 비율은 최소 0%에서 최대 70.9%로 편차가 매우 컸으며, 평균 후원금 비율은 21.5%로 나타났다.

그러나, 후원금 및 결산액 관련 평가에서는 구비서류가 미비하여 확인할 수 없는 경우도 많았다. 완전히 확인할 수 없는 경우도 4개소에 이르렀으며, 또는 체계적으로 확인할 수 없지만 시설 의견에 따라 인정하게 되는 경우도 있었다. 또한 결산액에 대한 이해도도 낮은 시설이 있었다. 따라서 향후에는 결산액과 후원금 및 재정 관련 서류를 정확히 확인할 수 있도록 관리되어질 필요가 있다고 하겠다.

〈표 6-8〉 후원금 비율

(단위 : 개, 원, %)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
2006년 후원금 수입	26	0	54359740	11950041.4	13181086.5
2006년 결산액	26	5803106	134743950	51921870.4	30690347.6
후원금 비율	26	.00	70.9	21.5	20.8

8. 결산액에 대한 사업비 비율

결산액에 대한 사업비 비율 역시 확인할 수 없는 경우와 시설에서 보고하는 것을 그대로 인정해 주는 등 관련 서류가 미비한 경우가 많아 향후 보완되어질 필요가 있다고 하겠다. 결산액은 사업비 대비 결산액의 비율로 구하며 평가결과는 다음과 같다.

2006년 지역아동센터 사업비는 최소 330,000원에서부터 최대 100,012,000원으로 그 편차가 매우 컸으며, 평균 27,250,316.8원으로 나타났다. 사업비 비율은 최소 5.7%에서 최대 130%로 편차가 매우 컸으며, 평균 사업비 비율은 51.0%로 운영비의 절반 정도를 사업비로 사용하고 있었다.

그러나, 사업비가 어떤 항목으로 구성되는지에 대한 이해가 없는 시설도 있었으며, 운영비를 사업비로 생각하고 있는 시설도 있었다. 따라서 지역아동센터의 재무회계규칙 등에 대한 교육이 필요하다는 것을 알 수 있다.

〈표 6-9〉 사업비 비율

(단위 : 개, 원, %)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
2006년 사업비	27	330,000	100,012,000	27,250,316.8	23271052.8
2006년 결산액	26	5,803,106	134743950	51921870.4	30690347.6
사업비 비율	26	5.7	130.0	51.0	33.5

9. 아동 1인당 사업비

2006년 기준 아동 1인당 사업비는 2006년 결산액 중 사업비 부문을 2006년 기준 아동수로 나누어 산출한다. 평가결과 1인당 사업비는 최소 19,411원에서 최대 2,341,591원으로 나타났으며, 1인당 평균 사업비는 811,131.9원으로 나타났다.

〈표 6-10〉 아동 1인당 사업비

(단위 : 개, 원)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
2006년 사업비	27	330000	100012000	29277460.6	26250956.6
2006년 12월 31일 현재 아동수	28	17	52	35.7	11.5
1인당 사업비	27	19411.8	2341591.4	811131.9	615053.4

10. 아동 1인당 자원봉사자 수

2006년 기준 아동 1인당 자원봉사자 수는 2006년 자원봉사자 수와 2006년 기준 아동수를 나누어 산출한다. 2006년 자원봉사자가 전혀 없는 시설에서 최대 420명의 자원봉사자를 관리하는 시설까지 있었으며, 평균 자원봉사자 수는 약 51명 정도로 나타났다.

평가결과 1인당 자원봉사자수는 최소 0명에서 최대 9.5명, 평균 1.4명으로 나타났다.

〈표 6-11〉 아동 1인당 자원봉사자 수

(단위 : 개, 명)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
2006년 자원봉사자수	28	0	420	50.9	89.7
2006년 12월 31일 현재 아동수	28	17.00	52.0	35.7	11.5
1인당 자원봉사자 수	28	.00	9.5	1.4	2.3

제 3절 정성평가결과

1. 시설환경 및 설비

시설환경 및 설비 영역에서는 지역아동센터가 아동에게 양질의 서비스를 제공하기 위한 설비가 갖추어져 있으며 적절한 시설 및 설비의 관리가 이루어지고 있는가를 평가한다.

가. 시설의 구조 및 외관

시설의 구조 및 외관 평가에서는 기관 접근성과 구조의 적정성 및 편리성, 외관 관리상

태 그리고 실외 놀이공간의 적정성 및 관리상태가 포함된다. 먼저, 시설에의 접근성 평가는 시설이 지역사회와 분리되어 있는 것은 바람직하지 않으므로 시설 앞을 지나는 공공교통편이 있는가와 주요시설(상가, 의료시설, 관공서, 금융기관)로부터의 소요시간을 확인함으로써 시설이 실제적으로 지역사회와 통합될 수 있는 물리적 여건이 마련되어 있는가를 평가한다. 따라서 거리보다는 시설에 도달하는데 소요되는 시간이 더 중요하다. 인근 상업 지역으로부터 15분이내의 거리에 위치하지만 시설 앞까지 공공 교통수단이 없는 경우는 자체 셔틀 버스가 있는 경우도 인정된다.

기관 구조의 적정성 및 편리성은 전체 시설 규모가 아동이 서비스를 제공받기에 적절하며 이동이 편리하고 안전에 문제가 없는가를 평가하는 것으로 시설 규모가 전반적으로 전체 아동이 서비스를 받기에 비좁은 것은 아닌지를 파악한다. 또한 시설의 외부에서 내부까지 아동들이 이용하기에 어려움을 주는 장애 요인을 파악하고, 이를 제거하기 위한 노력을 하고 있는가를 평가한다.

외관의 관리상태는 시설이 시설의 외관을 깨끗하게 관리하고 가정과 같은 분위기를 만들기 위한 노력을 하고 있는가를 평가하기 위한 것이다. 시설 건물의 외관에 파손이 있거나 페인트칠이 벗겨지지 않았는지를 확인하고 정원의 손질 상태를 확인하고 시설 주위에 공해(소음, 공기, 고압선 등 인체에 나쁜 영향을 주는)를 유발하는 시설물이 있는가를 관찰하여 평가한다.

실외 놀이공간의 적정성은 아동들이 활동하기에 적절한 실외 놀이공간과 설비가 갖추어져 있는지를 평가하는 것이다. 아동에게 실외공간은 아주 중요하다. 아동들이 건물 외부에서 안전하게 활동할 수 있는 공간이 확보되어 있고 놀이에 활용할 수 있는 설비가 충분히 갖추어져 있는지를 확인한다. 또한 추락사고 등의 위험이 없는지 파악한다.

이 영역에 대한 시범평가 결과는 <표 6-12>와 같다. 시범평가 결과 지역아동센터가 자리잡고 있는 지역은 대체로 거주지역 내에 위치하고 있어 접근성이 높은 편으로 나타났다. 그러나, 적절히 안내가 잘 되어 있지 못한 경우도 26.7%로 나타났으며, 접근성이 떨어지는 경우도 6.7%로 나타났다. 접근성이 떨어지는 지역은 농촌지역이라는 한계를 가지고 있었다.

시설 구조의 적정성과 편리성에 대한 평가결과에서는 아동대비 적정성과 편리성을 갖춘 시설이 53.3%, 적정성 또는 편리성 중 일부를 충족하는 경우가 36.7%였으며, 적정성과 편리성이 미미하거나 전혀 갖추지 못한 경우도 10.0%로 나타났다.

시설 외관에 대한 평가결과는 관리상태가 양호하고 아늑한 경우는 43.3%, 일부 그런 경우는 43.3%, 미미한 경우가 13.3%로 나타났다.

실외 놀이공간에 대해서는 대부분의 시설이 적정하지 못한 상태였는데, 실외 놀이공간이 미미하거나 전혀 갖추어지지 않은 곳이 46.7%로 나타났다.

〈표 6-12〉 시설의 구조 및 외관에 관한 평가 결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
1	시설 구조	접근성	시설이 거주지역 내에 위치하고 있으며, 대중교통수단과 인접해 있다. 또한 아동 및 보호자가 쉽게 접근할 수 있도록 안내가 잘 되어 있다	20 (66.7)	8 (26.7)	2 (6.7)	-
2	시설 구조	적정성 및 편리성	아동 정원 대비 적정한 규모라서 아동을 보호교육하기에 무리가 없으며, 시설 구조가 아동이 이동하기 편리한 구조로 되어 있다.	16 (53.3)	11 (36.7)	2 (6.7)	1 (3.3)
3	시설 외관	관리상태	건물 외벽과 도색 등 관리상태가 양호하며, 건물외관의 분위기가 밝고 아늑하다.	13 (43.3)	13 (43.3)	4 (13.3)	-
4	실외 놀이 공간	적정성 및 관리상태	건물 외부에 아동들이 활동할 수 있는 운동 또는 놀이공간이 확보되어 있고 아동들이 운동 또는 놀이에 활용할 수 있는 장비 및 기구들이 충분하다	8 (26.7)	8 (26.7)	11 (36.7)	3 (10.0)

시설 구조 및 외관에 대한 전반적인 평가 결과 아동의 보호에 가장 기본이라고 할 수 있는 시설 환경의 적정성이 높지 않아 이에 대한 보완이 필요하다고 하겠다. 특히 시설 구조의 적정성과 편리성은 반드시 확보되어야 하는 부분이며, 이는 개별 시설의 노력 뿐만 아니라 지자체의 지원 또한 필요한 부분이라고 하겠다. 시설 외관의 경우에는 시설 자체적으로 노력할 수 있는 부분이 상당히 있다고 판단되어 시설 자체적로 외관 환경에 대한 세심한 배려가 더욱 필요하다고 하겠다.

나. 시설 내부 구조 및 분위기

시설 내부구조에 대한 평가는 집단지도실, 주방, 화장실, 사무실에 대한 관리상태 등을 평가하는 것으로 시설 내부의 전체적인 관리가 쾌적한 상태로 관리되고 있는지 확인한다.

집단지도실의 경우에는 그 위치가 활용하기에 적절한 지와 실내 분위기가 쾌적한지를 확인하고, 이용 아동 수에 비해 너무 비좁지 않은지와 아동이 이용할 수 있는 다양한 프로그램 설비가 비치되어 있는지 확인한다. 또한 집단지도실의 실내 장식과 설비가 아동이 사용하기에 적합한 상태인지를 평가한다.

그 외 주방의 관리상태 및 청결상태가 위생적인지를 확인하고, 화장실에 안전을 위해하는 요소가 방치되어 있거나 악취 및 오물 등의 청결을 저해하는 요소가 있는지 확인한다. 또한 대변기 수와 좌식양변기 수 등이 이용아동 수에 적절한지를 평가하고, 이용에 불편이 없도록 고장난 부분이 없는지 확인한다.

직원이 근무하는 사무실이 독립적으로 있는지와 직원들이 근무하기 적절한 공간인지를 파악한다. 사무실의 문서 등이 잘 비치되어 있는지, 아동의 사생활 보호와 관련된 내용이 방치되어 있지 않는지 파악한다.

〈표 6-13〉 시설의 내부구조 및 분위기에 관한 평가 결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미하다	전혀 아니다
5	집단 지도실	관리상태 및 청결위생	집단지도실 벽, 바닥(장판 등), 창문, 천장 등이 더럽지 않고 통풍이 잘되어 습하거나 불쾌한 냄새가 나지 않고 쾌적하다.	20 (66.7)	9 (30.0)	1 (3.3)	-
		설비상태	아동이 사용하기에 불편함이 없이 규모와 배치가 적절하며, 프로그램 관련 설비가 다양하게 갖추어져 있다	18 (60.0)	9 (30.0)	3 (10.0)	-
6	주 방	관리상태	주방이 더럽지 않고 음식물 쓰레기가 쌓이지 않고 관리 상태가 좋다.	25 (83.3)	5 (16.7)	-	-
		청결위생	주방내부에서 악취가 나지 않고 모든 물품들의 정리정돈이 잘되어 있다.	26 (86.7)	4 (13.3)	-	-
7	화장실	관리상태	화장실의 벽, 바닥, 창문, 변기 등이 파손되거나 더럽혀지지 않고 관리 상태가 좋다.	20 (66.7)	9 (30.0)	1 (3.3)	-
		청결위생	화장실 내부에서 악취가 나지 않고 모든 물품들의 정리정돈이 잘 되어 있다.	24 (80.0)	5 (16.7)	1 (3.3)	-
8	사무실	관리상태	사무실의 각종 서류 및 물품들이 필요시 편리하게 활용 가능하도록 체계적으로 정리정돈 되어 있다.	19 (63.3)	6 (20.0)	5 (16.7)	-

시범사업 평가 결과 내부구조의 적정성은 대체로 높은 편으로 나타났다. 특히 주방의 관리상태와 청결위생은 높은 편이었다. 그러나, 사무실의 관리상태가 미미한 경우가 16.7%로 나타나 사무실의 서류 및 비품들에 대한 체계적인 정비가 필요하다고 하겠다. 그 외 집단지도실의 설비가 미미한 경우가 10.0%, 화장실의 관리상태 및 청결위생이 미미한 경우가 3.3%로 나타났다.

다. 시설 안전 및 위생 관리

아동이 이용하는 곳은 무엇보다도 안전에 대한 대비와 위생관리가 중요하다. 시설 안전 및 위생관리 평가로 화재보험 가입여부, 화재예방을 위한 교육, 비상재해시설상태, 소독점검 등이 포함된다. 화재 보험 가입 평가는 시설 운영상 발생할 수 있는 위험에 대처하기 위하여 각종 보험에 가입되어 있는가를 확인하여, 최소한의 안전이 보장되고 있는지를 확인한다.

화재 예방을 위한 노력은 안전관리 관련 기관과 계약을 하여 정기적으로 점검하는 것을 기본으로 한다. 직원과 거주자를 위한 안전 교육이나 훈련이 정기 또는 비정기적으로 이루어지고 있는지 확인하여 평가한다.

비상재해시설 상태는 응급의 상황에 대비하여 이용자들이 효과적으로 대처하고 대피할 수 있는 법적인 시설들이 갖추어져 있는지 확인한다. 소화기, 비상구 유도등, 감지기, 화재경보장치 등이 갖추어져 있는지, 규모에 따라 비상경보설비, 자동화재 탐지설비, 스프링클러가 갖추어져 있는지 확인한다. 비상구가 항시 열려 있고 물건들로 가려져 있지 않은지 확인한다. 화기 관리에는 이동식 난방용 기구, 개별 취사도구 및 가스 시설들이 안전하게 관리되고 있는지 확인한다.

위생관리는 정기적으로 시설 소독을 실하고 있는지를 파악하기 위한 것이다. 서류를 통하여 위생 기준이 명시화되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검 기록이 있는지를 확인한다.

시범평가 결과 대부분의 시설이 위험에 대비한 화재보험에 가입되어 있음을 알 수 있었다. 화재보험 가입은 행정적으로 관리하고 있는 부분이 있기 때문에 변별력이 없는 항목이라고 할 수 있다.

안전과 관련하여서는 화재예방을 위한 노력과 비상재해시설 상태 등을 보완하는 것이

더 필요한 부분으로 나타났다. 특히 안전에 대한 교육과 비상재해시설을 구비하는 것이 필요하다고 하겠다.

〈표 6-14〉 시설 안전 및 위생관리

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미하다	전혀 아니다
9	보험가입 여부	시설화재, 아동·종사자 상해, 화재보험 가입	시설 화재보험(대물, 대인)에 가입하였다.	29 (96.7)	1 (3.3)	-	-
			아동·종사자 상해보험에 가입하였다.	29 (96.7)	1 (3.3)	-	-
			신규이용아동에 대한 상해 보험을 2주 이내에 가입한다.	14 (46.7)	4 (13.3)	4 (13.3)	6 (20.0)
10	화재 방지 노력	소방기관의 점검	정기적으로 소방기관의 점검 또는 조사를 받고 있으며, 안전에 대한 교육이 이루어지고 있다	16 (53.3)	9 (30.0)	1 (3.3)	4 (13.3)
11	비상 재해 시설	비상재해 시설 상태	비상구 유도등, 화재경보장치, 소화기 등이 적절히 갖추어져 있다.	20 (66.7)	7 (23.3)	2 (6.7)	1 (3.3)
12	소독점검		정기적으로 시설 소독(방역)을 실시하고 있다.	11 (36.7)	12 (40.0)	7 (23.3)	-

2. 조직운영관리

조직운영관리 영역에서는 지역아동센터 운영의 기본이 되는 조직관리 및 운영관리가 체계적이며 합리적으로 구성되어 투명하고 적합한 관리가 되고 있는가를 평가한다.

가. 운영관리 및 기록

조직 운영관리와 관련하여서는 시설 운영 철학, 시설의 발전계획, 사업계획 등이 충실하게 갖추어져 있는지를 평가하며 관련 문서의 기록 및 관리가 충실한지를 평가하는 것이다.

시설운영철학은 시설이 발전적이고 미래지향적인 철학을 수립하여 노력하고 있는지를 알아보는 것으로, 문서화된 시설 운영철학, 목적, 목표가 있는지 확인한다.

시설 발전계획은 시설이 발전적이고 미래지향적인 계획을 수립하여 노력하고 있는지를

알아보는 것이다. 시설의 발전계획에는 시설환경의 개선방안, 새로운 프로그램의 도입방안 또는 개선방안, 인력확보방안, 후원자 확대방안 등 거주노인에게 제공되는 서비스의 수준을 향상시키기 위한 구체적인 계획이 포함되어야 하며 연도별 실시계획이 제시되어야 한다. 이때 중기계획은 평가실시 전년도를 기준으로 하여 3년간을, 장기계획은 5년을 의미한다. 또한, 평가실시 시점까지의 진행상황을 검토하여 계획대로 진행되고 있는가를 판단한다.

사업계획 평가항목은 시설의 목적에 알맞은 사업계획을 수립하고 있는가를 살펴보는 것이다. 사업계획에는 운영전반, 프로그램, 예산 등에 관한 내용이 포함되어 있어야 적절한 사업계획으로 인정될 수 있을 것이다. 또한 연계획과 더불어 분기별로 사업계획을 작성하는 것을 원칙으로 해야 할 것이다.

운영관련 문서관리 평가는 비품관리대장, 운영일지, 공문발송접수대장, 내부기안대장 등이 잘 갖추어져 있고 최근까지 잘 정리되어 있는지를 파악한다. 아동과 관련된 기본적인 문서관리는 출석부, 서비스 이용신청서, 상담기록지, 급식식단표, 월간교육계획안, 후원관리기록 등 관련 서류를 확인하여 평가한다.

시범사업 결과 시설 운영관리 상태는 <표 6-15>와 같다.

시설 운영 철학과 관련하여 시설 운영철학이 마련되어 있는 기관이 60.0%, 마련은 되어 있지만 구체적이고 충실하지 못한 경우가 26.7%, 미미한 경우가 10.0%, 전혀 마련되어 있지 않은 경우가 3.3%로 나타났다. 시설운영철학은 시설운영에 있어 가장 기본적이고 핵심적인 정신이라고 할 수 있다. 시설운영철학을 통해 직원의 소명의식을 높이게 되고 또한 이용자에게는 기관의 신뢰도를 높이게 되는 효과를 가져온다. 따라서 각 지역아동센터가 표방하는 운영철학을 문서화하여 최대한 공유할 수 있도록 하는 것이 중요하다고 하겠다.

시설의 중장기 계획수립과 관련하여서는 대부분의 시설이 중장기적인 계획을 수립하고 있지 못한 것으로 나타났다. 시설의 중장기 계획은 시설의 발전을 위해 필요한 부분이지만, 현실적으로 현재수준의 지역아동센터로서는 중장기 계획을 수립한다는 것이 여러 가지 여건상 무리라고 판단된다. 이는 향후 지역아동센터가 인력 및 재원 등이 보강되어 운영체계가 좀더 정비가 된 이후에 가능해 질 수 있는 부분이라고 여겨진다.

연간 사업계획 평가와 관련하여서는 연간사업계획이 수립되어 있고 충실하게 실천되고 있는 기관은 약 50%정도였으며, 일부 수행하고 있는 경우가 약 30%, 연간 사업계획이 미미하거나 전혀 수립하지 않고 있는 경우도 20%정도로 나타났다. 중장기계획은 현실적으로 무리한 부분이 있다 할지라도 연간 사업계획은 충실하게 수립하고 집행하는 것이 필요하

다. 따라서 각 기관은 연간 사업계획을 구체적으로 수립할 수 있는 능력을 배양해야 할 것이다.

〈표 6-15〉 시설운영관리 및 기록

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
1	시설 운영 철학	유무 및 충실성	시설 운영 철학이 문서로 되어 있고 내용이 구체적이며 충실하다.	17 (60.0)	8 (26.7)	4 (10.0)	1 (3.3)
2	중장기 계획	유무 및 충실성	시설의 중장기 발전방안 및 계획이 문서로 되어 있고 내용이 현실가능성이 있으며 충실히 수행되고 있다.	8 (26.7)	10 (33.3)	11 (36.7)	1 (3.3)
3	연간 사업 계획	유 무	금년에 추진할 주간업무계획을 문서로 가지고 있다.	17 (56.7)	8 (26.7)	4 (13.3)	1 (3.3)
		충 실 성	문서화된 연간 사업계획의 내용이 구체적이고 충실하다.	16 (53.3)	9 (30.0)	4 (13.3)	1 (3.3)
		실 천 도	연간 사업계획에 따라 현재 사업이 체계적으로 진행되고 있다.	15 (50.0)	10 (33.3)	4 (13.3)	1 (3.3)
4	운영 관련 문서 관리	비품관리	비품관리대장이 있고, 그 기록이 충실하다.	19 (63.3)	7 (23.3)	3 (10.0)	1 (3.3)
		운영일지	운영일지대장이 있고, 그 기록이 충실하다.	24 (80.0)	5 (16.7)	1 (3.3)	–
		공문발송 접수대장	공문 발송, 접수대장이 있고 그 기록이 충실하다.	23 (76.7)	6 (20.0)	1 (3.3)	–
		내부기안 대장	내부기안대장이 있고 그 기록이 충실하다.	12 (40.0)	6 (20.0)	9 (30.0)	3 (10.0)
5	아동 관련 문서 관리	아동일일 출석부	개별 아동의 일일 출석부를 문서화하여 관리한다.	26 (86.7)	3 (10.0)	1 (3.3)	–
		이용 신청서	개별 아동이 이용시 신청한 내용을 문서화하여 관리한다.	23 (76.7)	5 (16.7)	2 (6.7)	–
		상담, 관찰 기록지	개별 아동의 상담, 관찰 관련 내용을 문서화하여 관리한다.	15 (50.0)	12 (40.0)	3 (10.0)	–
		급식 식단표	급식 관련 식단표 등을 문서화하여 관리한다.	27 (90.0)	3 (10.0)	–	–
		월간, 주간 교육계획안	교육관련 월간, 주간 교육 계획안 등을 문서화하여 관리한다.	19 (63.3)	9 (30.0)	–	2 (6.7)
		후원관리 기록	개별 아동의 후원 관련 내용을 문서화하여 관리한다.	10 (33.3)	9 (30.0)	8 (26.7)	3 (10.0)

운영관련 문서 관리에 있어서는 운영일지 관리가 가장 충실하게 이루어지고 있었으며, 공문발송과 관련된 대장관리는 아주 충실한 경우가 76.7%, 일부 마련되어 있는 경우가 20.0%, 미미한 경우가 3.3%로 나타났다. 비품관리 대장관리도 미미하거나 이루어지지 않는 경우가 13.3%로 나타났다. 운영관련 문서관리 중 내부기안 대장관리가 가장 충실도가 낮은 것으로 나타났는데, 이는 현재 운영체계가 시설장 외 상근직원이 1~2명 정도로 이루어지기 때문에 내부기안절차 자체가 합리적으로 운영되고 있지 못한 것을 반영한다고 하겠다.

아동관련 문서 관리는 이용신청서가 미미한 경우가 6.7%, 상담 및 관찰 기록지가 미미한 경우가 10.0%, 월간 및 주간 교육계획안이 마련되어 있지 못한 경우가 6.7% 등으로 나타났다. 또한 후원관련 관리도 제대로 하고 있지 않는 경우가 36.7%로 나타나 지역아동센터가 실제적으로 후원관련 기능을 적극적으로 하고 있지 않음을 알 수 있다.

나. 재정관리

재정관리 영역에서는 회계장부 관리와 영수증 등 증빙서류 관리, 재정관리 노력에 대한 평가가 포함된다. 회계장부관리와 관련하여서는 사회복지법인 재무회계규칙의 규정에 의해서 총계정원장, 현금출납장, 지출분개장을 보유하고, 내부기안에 의해 회계처리가 이루어지고 있는가를 본다.

영수증 관리 역시 지출에 대한 정확한 사용근거를 남기고 있는지 지출결의서 및 영수증철 등을 확인한다. 또한 재정을 투명하고 효율적으로 관리하기 위하여 회계 프로그램 등을 사용하여 관리하고 이에 대한 교육이 진행되는지를 파악한다.

시범평가 결과 회계관련 장부관리가 미미한 경우 이하가 약 10%를 차지하는 것으로 나타났다. 특히 지출분개장과 관련하여서는 50%정도의 기관이 제대로 보유하고 있지 않은 것으로 나타났다.

영수증 관리는 대부분의 시설이 적절하게 관리하고 있는 것으로 나타났으나, 10만원 이상 지출시 세금계산서 처리, 지출결의서 작성 등은 미미한 경우도 나타났다.

재정관리 노력으로 회계 프로그램을 사용하고 회계 관련 교육도 충실하게 진행하고 있는 기관은 46.7%였으며, 회계 프로그램을 사용하고 있지 않는 경우도 36.7%로 나타났다.

지역아동센터가 인력의 확보가 적절하게 이루어지지 못하고 있기 때문에 운영관리를 보다 효율적으로 하기 위해서는 운영관련 표준화된 양식과 전산 프로그램 등이 보급되는 것이 필요하다고 하겠다.

〈표 6-16〉 재정관리 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
6	장부관리	총계정원장	총계정원장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.	25 (83.3)	3 (10.0)	1 (3.3)	1 (3.3)
		현금출납장	현금출납장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.	26 (86.7)	2 (6.7)	1 (3.3)	1 (3.3)
		지출분개장	지출분개장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.	17 (56.7)	1 (3.3)	7 (23.3)	5 (16.7)
		통장인출	통장인출과 내부기안이 일치한다.	24 (80.0)	3 (10.0)	2 (6.7)	1 (3.3)
7		영수증관리	5만원 이상 지출시 금전등록기 영수증, 신용카드 영수증으로 처리한다.	28 (93.3)	2 (6.7)		
			10만원 이상인 경우에는 계좌이체, 세금계산서로 처리한다.	27 (90.0)	2 (6.7)	1 (3.3)	
			지출결의서를 작성한다.	28 (93.3)	–	1 (3.3)	1 (3.3)
8		재정관리 노력	회계 프로그램을 사용하고 있으며, 지속적으로 회계 관련 교육이 진행되고 있다.	15 (50.0)	5 (16.7)	5 (16.7)	5 (16.7)

다. 인력관리

인력관리 평가부분에서는 인사관리 규정이 마련되어 있고 이에 따라 직원채용이 이루어지고 있는지, 복무규정이 마련되어 복지후생제도가 준수되고 있는지, 직원들의 4대 사회보험이 보장되고 있는지, 직원건강검진이 실시되고 있는지, 직원교육이 이루어지고 있는지 등이 포함된다.

직원인사관리는 인사위원회가 마련되어 신규채용이나 승진과 관련하여 투명한 인사관리가 이루어지고 있는가를 살펴보는 것이다. 직원을 위한 후생복지는 직원복무규정이 마련되어 있고 이에 따라 휴가 등이 적절하게 사용되어지고 있는지 파악한다. 또한 직원의 4대 사회 보험 가입여부를 판단하며, 직원 건강검진을 1년에 1회 실시하는지를 평가한다.

직원을 위한 교육과 관련하여서는 직원을 위한 교육·훈련실태를 살펴봄으로써 직원의 전문성을 제고하기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 평가한다. 교육·훈련에는 각종 세미

나, 워크숍, 기타 교육과정 참가 등이 포함된다. 각종 세미나, 워크샵 등 교육과정 참가 등만이 인정되며, 정기총회 등 회의 참석은 제외된다. 또한 외부강사를 초정하여 일반 교양강좌가 아닌 사업관련 교육을 실시할 경우 인정된다.

시범사업 평가 결과 직원채용의 투명성이 미미한 경우가 16.7%로 나타났으며, 복무규정도 미미하거나 전혀없는 경우가 36.6%로 나타났다. 직원의 사회보험가입여부에서는 미미하거나 가입되어 있지 않는 경우도 20.0%로 나타났으며, 직원건강검진도 실시하고 있지 않는 경우가 23.3%로 나타났다. 직원교육과 관련하여서는 미미하게 실시하고 있거나 전혀 실시하고 있지 않는 경우가 내외부 교육 모두 30%를 넘는 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 지역아동센터의 인력관리는 다른 부분의 평가결과보다 가장 낮은 수준으로 나타나 지역아동센터의 직원에 대한 복지후생제도가 시급히 마련되어야 할 것임을 알 수 있다.

〈표 6-17〉 인력관리 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
9	직원채용의 투명성		직원의 채용과 충원이 적절하게 이루어지고 있으며, 문서화된 절차를 확보하고 있다.	20 (66.7)	5 (16.7)	5 (16.7)	
10	복무규정		복무규정이 마련되어 이에 따라 복지후생제도 등을 준수하고 있다.	13 (43.3)	6 (20.0)	7 (23.3)	4 (13.3)
11	사회보험가입여부		직원들의 4대보험 (국민연금, 국민건강보험, 고용보험, 산재보험)에 가입되어 있다.	17 (56.7)	7 (23.3)	2 (6.7)	4 (13.3)
12	직원건강검진실시 여부		1년에 1회 건강검진을 실시한다.	15 (50.0)	8 (26.7)		7 (23.3)
13	직원 교육	내부 교육	직원의 욕구를 바탕으로 외부 전문가를 활용하거나 자체적으로 직원 교육을 실시한다.	8 (26.7)	11 (36.7)	7 (23.3)	4 (13.3)
		외부 교육	직원의 능력개발과 전문성 향상을 위하여 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나 및 웍샵, 단기프로그램, 대학교육, 기타 교육과정 등에 참여한다.	14 (46.7)	7 (23.3)	3 (10.0)	6 (20.0)
		교육비	직원 1인당 교육비(2006년 12월말 기준) 평균 16.8만원				
		교육 시간	직원 1인당 교육시간(2006년 12월말 기준) 평균 19.4시간				

3. 서비스의 질 평가결과

서비스의 질은 업무협의 및 의사소통이 잘 이루어지고 있는지, 프로그램 관련 회의가

잘 이루어지고 있는지에 대한 기본적인 서비스 질 향상노력, 조리환경과 식단관리, 아동의 건강검진, 프로그램 질, 아동의 인권에 대한 보장 등이 포함된다.

가. 기본적 서비스 질 향상

서비스 질 향상을 위해 기본적인 업무로 의사소통 및 직원회의 등이 원활하게 수행되고 있는지를 평가한다. 정기적인 직원회의를 개최하고 그 기록이 문서화되어 있는지를 파악하고, 직원회의시 나온 결과가 서비스 변화에 반영되는 정도를 파악한다. 또한, 아동의 욕구를 반영하거나 서비스 질을 향상시키기 위하여 정기적인 기획회의 및 사례관리 회의가 월 1회 이상 개최되고 있는지를 파악한다.

시범평가 결과 업무 협의 및 프로그램 회의가 잘 수행되고 있는 경우가 약 53~63%정도였으며, 미비하거나 전혀 수행되고 있지 못한 경우가 약 13~16%정도로 나타났다. 이를 통해 지역아동센터가 서비스 질 향상을 위해 일상적이고 체계적인 노력을 충분히 하고 있지 못하다는 것을 알 수 있다.

〈표 6-18〉 기본적 서비스 질 향상 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미하다	전혀 아니다
1	업무 협의	직원 회의	주1회 이상 정기적인 직원회의가 있으며, 그 내용이 문서화되어 있다.	16 (53.3)	9 (30.0)	4 (13.3)	1 (3.3)
2	프로그램 회의	프로그램 기획 회의	아동에 대한 서비스 및 프로그램 계획, 사례관리 등과 관련된 회의가 월 1회 이상 개최되고 있다.	18 (60.0)	8 (26.7)	3 (10.0)	1 (3.3)
		실천도	회의를 통해 계획된 서비스 및 프로그램이 사업에 반영되어 실시되고 있다.	19 (63.3)	7 (23.3)	2 (6.7)	2 (6.7)

나. 조리환경 및 식단 관리

조리환경 및 식단관리 질 평가부분에서는 식단에 의한 급식 제공과 조리과정의 위생성, 식품보관의 위생성 등을 평가한다.

식단은 주간 혹은 일정기간의 식단계획표를 말한다. 식단의 작성은 시설의 영양사 혹은 지역내 보건소등의 영양사, 인터넷 등에서 아동에 맞는 매일의 식단을 활용하는 경우, 아

동의 욕구 및 평소 기호도가 높거나 특히 좋아하는 별미 등을 식단에 포함하고 있는지, 아동의 치아상태 및 소화능력을 고려한 식단이 작성되고 있는지, 여름 등의 계절별 특식이나 절기별 음식이 제공되는지를 평가한다.

또한 급식관련 조리과정이 청결하게 이루어지고 있으며, 식기가 청결하게 세척·보관되고 있는지 파악한다. 또한 음식물 쓰레기가 매일 폐기되고 있는지 파악한다. 급식관련 식품보관상태는 식품을 위생적으로 관리하기 위하여 냉장고 및 냉동고가 충분히 갖추어져 있는지, 살균 소독기가 갖추어져 있으며 실제로 사용되고 있는지를 현장에서 확인한다. 또한 식품 보관 장소가 서늘하며 습도가 높지 않은지도 확인한다. 또한 서류를 통하여 위생기준이 명시화되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검 기록이 있는지를 확인한다.

시범평가 결과 조리환경과 식단관리는 대체로 매우 양호한 편으로 나타났다. 지역아동센터의 급식과 관련하여서는 급식지원이 별도로 이루어지기 때문에 질 관리가 높게 나타난다고 할 수 있다. 따라서 질 관리가 제대로 이루어지기 위해서는 이에 상응하는 지원이 이루어질 때 가능할 수 있다고 하겠다.

〈표 6-19〉 조리환경과 식단관리 질 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미하다	전혀 아니다
3	급식	급식단	식단은 아동들의 발달상황과 특성들을 고려한 객관적인 기준에 기초하여 작성되었으며, 게시되어 있다.	26 (86.7)	4 (13.3)		
		조 리	식단에 따라 조리된 음식이 제공되고 있다.	27 (90.0)	3 (10.0)		
4	음식 준비 점검	조리 과정	조리과정이 청결하게 이루어지고 있다.	29 (96.7)	1 (3.3)		
		식기 관리	식기가 청결하게 세척·보관되고 있다.	29 (96.7)	1 (3.3)		
		쓰레기	음식물 쓰레기가 조리 및 식사 공간 밖에서 청결하게 관리되고, 매일 폐기하고 있다.	27 (90.0)	3 (10.0)		
5	식품 보관 위생 상태	보관 상태	유효기간이 지난 식품이 없다.	30 (100)			
			보관장소가 청결하게 관리되고, 정리정돈 상태가 양호하다.	26 (86.7)	4 (13.3)		
		접수 관리	식자재 관련 접수 등에 대한 기록이 문서화되어 있고 충실하게 관리되고 있다.	18 (60.0)	5 (16.7)	3 (10.0)	4 (13.3)

다. 건강관리

아동의 건강관리와 관련하여서는 시설에서 자체적으로 아동에 대한 정기적인 건강검진을 실시하거나 학교에서 실시한 건강검진 자료를 보관하고 있는지를 평가한다. 이는 아동에 대한 기본적인 건강관련 정보를 지역아동센터에서 파악하고 있어야 함을 의미하는 것이다.

시범평가결과 시설에서 자체적으로 건강검진을 하거나 학교에서 실시한 건강검진 기록을 보관하고 있는 시설은 절반이하임을 알 수 있다. 비록 시설에서 자체적으로 건강검진을 실시하는 것이 지역아동센터의 기능에 맞지 않는다고 할지라도 아동에 대한 건강관련 정보를 학교와 함께 공유하고 있는 것이 필요하다고 하겠다.

〈표 6-20〉 아동의 건강검진 평가결과

평가항목		평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
6	정기 건강검진	시설에서 자체적으로 아동들에 대한 정기적인 신체검사 및 건강검진을 실시하거나 학교에서 실시한 건강검진 기록을 보관하고 있다.	13 (43.3)	5 (16.7)	7 (23.3)	5 (16.7)

라. 프로그램

프로그램에 대한 질 평가는 욕구사정에서부터 보호프로그램, 교육프로그램, 문화프로그램, 복지프로그램, 기타 특화 프로그램에 대한 구체적인 질을 평가하며, 아동의 욕구 반영 프로그램, 프로그램 물품 등에 대해 평가한다.

먼저, 이용 아동에 대한 초기사정은 시설생활의 원만한 적응 및 개별화된 서비스지원에 필수적인 요소다. 이용아동의 개별화된 사정 및 서비스지원계획이 전문화된 도구를 통해 이루어지는가를 평가한다.

아동의 보호프로그램으로 생활지도, 위생지도, 학교생활지도 등이 계획에서부터 평가에 이르기까지 적절히 수행되고 있는지 평가한다. 아동의 교육프로그램으로 학습, 숙제지도, 예체능 및 컴퓨터 교육 프로그램의 질적 수준을 평가한다. 아동의 문화프로그램으로 캠프

및 집단 여행 프로그램, 문화체험 프로그램, 놀이·공동체 활동의 실시계획에서 평가까지 문화 프로그램의 질적 수준을 평가한다. 아동의 복지프로그램으로 아동 가정방문, 상담, 가족·부모상담, 결연후원 프로그램의 질적 수준을 평가한다. 그 외 아동을 위한 특화 프로그램으로 외부기관으로부터 지원을 받거나, 타기관과의 교류프로그램, 장애아동 프로그램, 지역 공동체 활동 등 지역 및 아동의 특성을 반영한 창의적인 프로그램이 있는지 평가한다.

그리고 이러한 프로그램이 아동의 욕구를 적절히 반영하고 지속적인 모니터를 하고 있는지 평가한다. 또한 아동의 욕구에 알맞은 다양한 프로그램 물품이 비치되어 있는지를 평가한다.

시범평가 결과 아동의 초기사정이 미미하거나 전혀 이루어지지 않은 경우가 35%를 넘었다. 지역아동센터의 프로그램이 아동의 욕구에 적절하게 구성되기 위해서는 초기사정이 매우 중요하다. 따라서 향후 아동의 초기사정을 적절히 할 수 있는 능력을 배양하도록 지원할 필요가 있다.

아동을 보호하는 각종 프로그램의 계획과 실시, 평가도 적절히 이루어지고 있지 않은 것으로 평가된다. 지역아동센터가 아동의 보호 프로그램을 적절히 시행하고 있지 않은 것은 아동의 욕구사정에 따라 기본적 서비스를 연결하지 못했기 때문으로 해석할 수 있다. 보호프로그램은 개별 사례관리에서 기본적으로 제공될 수 있는 부분이기 때문에 이 역시 아동에 대한 체계적 욕구사정과 사례관리를 통해 관리될 수 있도록 해야 할 것이다.

지역아동센터의 교육프로그램은 다른 프로그램에 비해 수행도가 매우 높다고 할 수 있는데, 지역아동센터가 교육프로그램 위주로 제공되는 것에 대해 재평가가 이루어질 필요가 있다. 이는 지역아동센터가 공부방의 기능에서부터 출발한 역사적 맥락에서 기원을 찾을 수 있겠지만, 향후 포괄적 서비스를 제공하는 아동복지 거점시설로서의 기능을 수행하기 위해서는 교육 위주의 서비스를 극복할 필요가 있다고 본다.

아동의 문화 프로그램도 다른 프로그램에 비해 수행도가 높은 편인데, 이 역시 일반 학원과 같은 기능을 수행하고 있는 모습을 엿볼 수 있다. 따라서 지역아동센터가 교육과 학원의 기능을 수행하는 것 이상의 서비스를 찾아 그 정체성을 확립할 필요가 있다고 본다.

아동에 대한 복지프로그램은 가정방문과 아동상담 및 가족상담 등이 포함되는데 이러한 상담지원체계는 수행도가 미미한 것으로 평가되었다.

〈표 6-21〉 프로그램 질 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
7	욕구 평가	욕구조사 및 만족도 조사	아동의 초기사정이 이루어지고 있으며, 정기적으로 욕구조사 및 만족도 조사를 통해 프로그램에 반영하고 있다.	9 (30.0)	11 (36.7)	8 (26.7)	2 (6.7)
8	보호 프로 그램	생활지도	생활지도 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	8 (26.7)	16 (53.3)	5 (16.7)	1 (3.3)
		위생지도	위생지도 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	9 (30.0)	14 (46.7)	6 (20.0)	1 (3.3)
		학교생활 지도	학교 생활관리 관련계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	9 (30.0)	11 (36.7)	9 (30.0)	1 (3.3)
9	교육 프로 그램	학 습	학습 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	21 (70.0)	7 (23.3)	2 (6.7)	
		숙 제	숙제지도에 대한 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	16 (53.3)	11 (36.7)	3 (10.0)	
		예·체능 컴퓨터	예체능, 컴퓨터 교육 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	19 (63.3)	7 (20.0)	2 (6.7)	2 (6.7)
10	문화 프로 그램	캠프·집단 여행 프로그램	캠프·집단여행 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	20 (66.7)	5 (16.7)	3 (10.0)	2 (6.7)
		문화체험	문화체험 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	21 (70.0)	5 (16.7)	4 (13.3)	
		놀이,공동 체활동 프로그램	다양한 놀이 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.	20 (66.7)	7 (23.3)	3 (10.0)	
11	복지 프로 그램	아동의 가정방문	아동의 가정방문 실시하고 방문일지를 보관하고 있다.	11 (36.7)	11 (36.7)	7 (23.3)	1 (3.3)
		아동상담	개별 아동에 상담이 정기적(분기별 1회 이상)으로 실시하고 상담파일을 보관한다.	14 (46.7)	9 (30.0)	7 (23.3)	
		가족·부모 상 담	개별 아동의 가족·부모에 대한 상담을 실시하고 상담파일을 보관한다.	13 (43.3)	12 (40.0)	5 (16.7)	–
		결연후원	아동 후원 결연을 실시하고 관련서류를 보관하고 있다.	9	6	7	7

〈표 6-21〉 계속

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
12	특화 프로 그램	특화 프로그램	외부기관에 프로그램을 공모하여 지원을 받거나, 타기관과의 교류 프로그램, 캠프, 가족방문 프로그램, 장애아동 치료프로그램 등 지역 및 아동의 특성을 반영한 기관의 특화된 프로그램이 있다.	19 (63.3)	7 (23.3)	3 (10.0)	1 (3.3)
13	사례 관리	환류	아동의 욕구 및 상담 결과가 환류되어 적절하게 반영되고 있다.	7 (23.3)	18 (60.0)	4 (13.3)	1 (3.3)
		사례관리	아동의 욕구를 해결하기 위한 사례관리를 적절히 실시하고 있다.	7 (23.3)	16 (53.3)	5 (16.7)	2 (6.7)
14	프로 그램 관련 물품	프로그램 물품	프로그램별 적절한 프로그램 물품들이 다양하게 구비되어 있다.	21 (70.0)	5 (16.7)	3 (10.0)	1 (3.3)
		문화용품	아동의 욕구에 알맞은 다양한 문화관련 물품이 적절하게 배치되어있다(최근 도서 및 음반 등)	20 (66.7)	7 (23.3)	3 (10.0)	

기관의 특화 프로그램에 대한 평가를 살펴보면, 대부분의 시설이 외부로부터 지원받는 프로그램을 실시하고 있는 것으로 나타났다. 그러나, 이와 같은 특화프로그램이 아동의 욕구에서 비롯되기 보다는 재원을 확보하기 위한 수단으로 제공하는 있는 경향도 많았다. 따라서 특화 프로그램이 지역아동센터의 하나의 프로그램으로 더 하여져서 과중된 역할을 하기 보다는 아동의 욕구에 맞게 통합적이고 체계적으로 제공될 수 있도록 관리할 수 있는 시스템으로 작용할 수 있게 하는 것이 중요할 것이라고 여겨진다.

특히 프로그램의 질과 관련하여서 가장 중요하게 작용할 수 있는 사례관리에 대한 기관의 기능은 매우 미미하게 나타나 이에 대한 관리체계가 시급히 마련되어야 할 것임을 알 수 있다. 사례관리 프로그램이야말로 아동의 욕구사정에서부터 시작하여 지역아동센터의 다양한 프로그램을 묶어내고 외부 자원을 연계할 수 있는 기능을 할 수 있게 할 것이다. 따라서 향후 지역아동센터의 프로그램에 대한 지원체계는 사례관리 개념과 방법을 활용하여 아동의 욕구에 맞는 프로그램을 통합적으로 제공할 수 있도록 하는 관리체계를 마련할 수 있도록 해야 할 것이다.

프로그램 물품과 관련하여서는 대체로 다양한 물품이 적절하게 배치되어 있는 것으로 나타났다.

이상 프로그램의 질과 관련된 평가에서 나타나듯이 현재의 지역아동센터는 주로 교육과 문화활동에 집중되어 있어 보다 중요한 아동의 욕구사정과 지속적인 상담, 아동을 둘러싼 가족체계에 대한 접근, 기본적인 보호관리체계 등이 소홀시 되고 있음을 알 수 있다.

마. 아동의 인권보호

아동의 인권보장은 아동의 사생활과 비밀보장, 체벌규정, 권리보장, 자치활동 보장 등으로 평가된다.

아동의 사생활과 비밀보장을 위한 규정과 노력이 이루어지고 있는지 평가하고 아동의 체벌이 허용되고 있는지 여부, 그리고 체벌시 체벌규정에 따른 후속조치가 있는지 평가한다.

또한 아동에 대한 권리보장이 문서화 되어 아동의 권리에 대해 가족 및 아동에게 문서로 제공하고 인권침해에 대비한 호소경로 장치가 마련되어 있는지 평가한다.

아동의 인권보장을 위해서는 아동이 스스로 기관의 프로그램에 참여할 수 있도록 자치회 및 각종 의견 수렴 통로가 마련되어 있는지 평가한다.

시범평가 결과 아동에 대한 비밀보장과 관련된 제한은 대체로 잘 지켜지고 있었으나, 이를 명문화한 규정은 미미한 것으로 나타났다. 아동의 비밀보장에 대한 부분이 명문화되어 있지 않고 비밀보장에 대한 제한이 강조된다면, 오히려 아동에 대한 중요한 정보공유가 적절히 이루어지지 못하는 문제점을 유발시킬 수 있다. 따라서 비밀보장에 대한 권리와 의무 그리고 공유할 수 있는 부분에 대하여 명확한 지침을 가지고 있을 필요가 있다.

아동에 대한 체벌 역시 허용하고 있지 않은 비율은 높으나 체벌규정 등이 마련되어 있는 경우가 미미한 것으로 나타났다. 체벌이 이루어질 수 있는 상황과 체벌이 이루어졌을 경우에 대한 명확한 지침을 통해 직원과 아동을 교육시킬 필요가 있다.

아동에 대한 권리보장과 권리를 호소할 수 있는 제도적 장치에 대한 평가결과 전반적으로 매우 미미한 수준으로 나타났다. 아동은 상대적으로 약자의 위치에 서 있을 수 있으므로 이용아동 및 그 가족이 아동 및 이용자의 권리에 대해 명확히 인식하고 대처할 수 있도록 적극적으로 알릴 필요가 있다. 따라서 각 지역아동센터는 아동에 대한 권리보장을 명문화하고 이를 이용자와 가족에게 반드시 고지하도록 할 것이며 지역아동센터의 서비스

이용시 권리가 침해된다고 생각될때 스스로 권리를 찾을 수 있는 장치를 마련해 두는 것이 필요하다고 하겠다.

아동의 자치회 활동은 아동의 권리를 보장하고 지역아동센터의 운영을 보다 민주적으로 하기 위해서 필요한 부분이라고 할 수 있다. 자생적으로 만들어지지 않는다 하더라도 각 기관에서 의식적으로 자치회 활동을 권유하고 역할을 부여해 주는 것이 필요하다고 본다.

〈표 6-22〉 아동의 인권보호 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미하다	전혀 아니다
15	비밀보장	규 정	"열람제한"과 "개인기록보관"에 대한 내용이 시설의 운영규정 또는 종사자의 복무규정 등에 포함되어 있다.	14 (46.7)	10 (33.3)	4 (13.3)	2 (6.7)
		열람제한	개별 아동의 정보나 기록은 직접적인 담당자만이 볼 수 있다.	24 (80.0)	5 (16.7)	1 (3.3)	
		개인기록 보관	아동의 개인적 정보나 기록을 분리하여 관리·보관하고 있다.	19 (63.3)	7 (23.3)	4 (13.3)	
16	체 벌	체벌허용 여부	아동에 대한 체벌이 허용되고 있지 않다.	21 (70.0)	9 (30.0)	–	
		후속조치	아동 체벌 시 체벌정도에 따른 체벌자에 대한 처벌규정이 마련되어 있다.	8 (26.7)	9 (30.0)	7 (23.3)	6 (20.0)
17	권리보장	정보제공	아동권리에 대한 정보제공 지침서가 있으며, 아동 및 가족에게 문서로 제공하고 있다.	9 (30.0)	8 (26.7)	6 (20.0)	7 (23.3)
		호소경로	아동의 인권침해를 대비해 인권침해 구제를 위한 공식적인 장치가 있고 이러한 경로를 적극 활용하도록 알리고 있다.	7 (23.3)	6 (20.0)	9 (30.0)	8 (26.7)
18	자치활동	자치회	아동이 스스로 기관의 프로그램에 참여할 수 있도록 자치회가 운영되고 있다.	10 (33.3)	4 (13.3)	11 (36.7)	5 (16.7)

4. 지역사회 관계 평가결과

지역사회 관계 영역은 지역사회의 타기관 및 후원자, 자원봉사자 모집 및 관리 등의 지역사회 연계 부분과 홍보, 그리고 운영위원회 구성 및 실습교육 연계 등의 활동을 활발히 하는지를 평가하는 부분이다.

가. 지역사회 연계

지역사회 연계는 지역사회 내 타기관과의 연계가 활발한지, 후원자 및 자원봉사자를 모집하고 관리하는 것이 활발히 이루어지고 있는지를 평가한다.

지역사회 내 타기관과의 연계는 지역사회 내 협약체계를 맺고 있는 연계 기관 수 및 활동 내용 등을 파악한다. 또한 후원자 발굴과 관리에 있어 적극적이고 후원금액 등이 투명하게 관리되고 있는지 등을 파악하며, 자원봉사자 발굴과 관리에 있어 적극적이고 자원봉사 활동이 실제적인 도움이 되도록 체계적으로 이루어지고 있는지 파악한다.

지역사회 연계 시범평가 결과는 <표 6-23>과 같다.

〈표 6-23〉 지역사회 연계 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
1	지역사회 기관·시설 관계	연계기관 수	지역사회 연계 기관 수 평균 9.2 개(최소 1, 최대 30)				
		충실성	병원, 보건소, 동사무소, 다른 복지서비스기관 등 타기관이나 시설과 협약체계를 문서화하고 있으며, 효과적으로 연계체계 활동을 하고 있다.	15 (50.0)	11 (36.7)	2 (6.7)	2 (6.7)
2	후 원 자 모집·관리	관리문서	후원자 명단 등 관리대장이 마련되어 있다.	19 (63.3)	4 (13.3)	3 (10.0)	4 (13.3)
		후원유형	금전적인 후원뿐만 아니라 정서적인 후원이 이루어 질수 있도록 아동과 후원자간 연계체계가 이루어져 있다.	8 (26.7)	12 (40.0)	4 (13.3)	6 (20.0)
		관리	후원금 및 물품에 대한 관리가 소식지나 홈페이지를 통해 투명하게 공개되고 있다.	9 (30.0)	10 (33.3)	5 (16.7)	6 (20.0)
		후원회 활동	정기적으로 후원회 행사를 개최하고 있다.	7 (23.3)	5 (16.7)	7 (23.3)	11 (36.7)
3	자원봉사자 활용·관리	관리문서	자원봉사자 명단(신청서) 등 관리대장이 마련되어 있다.	20 (66.7)	7 (23.3)	1 (3.3)	2 (6.7)
		업무분담	봉사영역이 자원봉사자의 특성에 적합하도록 구분되어 체계적으로 이루어지고 있다.	19 (63.3)	9 (30.0)		2 (6.7)

시범평가 결과 지역아동센터의 지역사회 내 연계기관수는 최소 1개소에서 최대 30개소

이며 평균 9.2개소였다. 지역사회 내 연계기관 수는 다른 사회복지기관에 비해 낮은 편이라고 할 수 있다. 지역사회 내 기관과의 연계 활동이 효과적으로 이루어지고 있는지에 대해서 50%가 매우 효과적으로 활동하고 있는 것으로 나타났으며, 13%가 미미하거나 전혀 이루어지고 있지 않는 것으로 나타났다. 지역아동센터가 아동의 복합적 욕구에 적절하게 대처하기 위해서는 지역사회 내 연계활동이 매우 중요한 부분이라고 할 때 보다 보강되어야 할 부분이라고 여겨진다.

후원자 관리 활동과 관련해서는 후원자 관리대장이 있고 충실하게 관리되고 있는 경우가 63.3%였으며, 미미하거나 전혀 없는 경우도 26.6%로 나타났다. 또한 후원유형 및 후원금 관리, 후원회 활동 모두 충실하게 이루어지고 있는 비율이 낮은 편으로 나타나 지역아동센터가 후원활동에 적극적이지 못한 것을 알 수 있다.

자원봉사자 관리와 관련해서는 자원봉사자 관리 문서가 충실하게 관리되고 있는 경우가 63.3%였으며, 미비하거나 전혀 관리되고 있지 못한 경우가 10%로 나타났다. 자원봉사자 업무분담이 효과적으로 이루어지고 있는지에 대해서는 매우 그렇다가 63.3%, 전혀 아니다가 6.7%로 나타났다. 자원봉사자 관리에 있어서도 의례적인 활동보다는 자원봉사자의 욕구에 적합한 활동을 할 수 있도록 관리하는 것이 필요하다고 하겠다.

나. 홍보

홍보는 시설안내 홍보자료 유무와 내용의 적절성 등을 평가하고, 소식지가 정기적으로 발행되고 있는지를 평가한다.

시범평가 결과 지역아동센터의 홍보활동은 대체로 낮은 수준임을 알 수 있다. 지역아동센터가 지역사회 내 기관과의 연계활동을 강화하고 지역사회 내 인지도를 높이기 위해서는 홍보가 매우 중요하다. 기관을 알리는 홍보자료는 기본적으로 배치하는 것이 필요하며, 소식지도 간단한 수준이라도 아동을 위한 서비스 현황을 알릴 수 있도록 하는 것이 필요할 것이다.

〈표 6-24〉 홍보 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
4	홍보 자료	유무 및 충실성	시설을 홍보할 수 있는 홍보자료(지)가 있고, 현재 시설을 알리는데 효과적인 내용을 담고 있다.	8 (26.7)	14 (46.7)	6 (20.0)	2 (6.7)
5	소식지	유무 및 충실성	시설의 운영현황 등을 알릴 수 있는 정기적인 소식지를 발간하고 있다.	7 (23.3)	3 (10.0)	11 (36.7)	9 (30.0)

다. 운영위원회

시설운영의 투명성을 보장하기 위하여 지역사회 내 관련인사, 부모회 등이 운영위원회로 참여하는 것이 필요하다.

운영위원회 구성과 관련하여 시범평가 결과 운영위원회가 활발히 운영되고 있는 경우가 40%였으며, 미미하거나 전혀 구성되어 있지 않은 경우가 36.6%로 나타났다. 시설 운영과 관련하여 아동의 부모 및 지역사회 내 관련 인사의 의견을 수렴하고 반영할 수 있는 창구를 제도적으로 마련해 놓는 것이 중요하다고 할 수 있겠다.

〈표 6-25〉 운영위원회 구성 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
6	운영위원회 구성	유무 및 활용도	운영위원회의 규정이 마련되어 있고 운영위원회가 구성되어 활발히 활동하고 있다.	12 (40.0)	7 (23.3)	7 (23.3)	4 (13.3)

라. 실습연계

실습연계는 사회복지기관의 의무이자 지역아동센터의 연계활동의 차원을 높일 수 있으며, 또한 인력의 활용에 있어서도 도움이 된다. 따라서 실습대상자를 교육하고 활용하고 있는지를 파악한다.

시범평가 결과 지역아동센터가 실습대상자를 충실하게 교육하고 활용하고 있는 경우가 40.0%였으며, 미미하거나 전혀 이루어지지 않는 경우가 43.4%였다. 지역아동센터가 실습교육에 있어서 소극적인 활동을 하고 있음을 알 수 있다.

〈표 6-26〉 실습연계 평가결과

평가항목			평가지표	매우 그렇다	일부 그렇다	미미 하다	전혀 아니다
7	실습교육	유무 및 충실성	실습대상자를 교육하고 활용하고 있다.	12 (40.0)	5 (16.7)	5 (16.7)	8 (26.7)

이상 지역아동센터의 지역사회 관계를 평가해 보면 그리 높은 점수를 받지 못함을 알 수 있다. 지역아동센터가 명실상부한 지역아동의 거점센터로서 보다 발전하기 위해서는 지역사회 내 저변을 넓힐 수 있는 활동이 보다 필요하다. 따라서 지역사회와의 관계 활동은 지역아동센터의 인력이 매우 적극적으로 개입할 필요가 있는 영역으로 보다 강조되어야 할 것이다. 물론 현재의 인력수준으로서는 아동에 대한 직접적인 개입활동 시간도 턱없이 부족한 형편이라 간접적 활동을 적극적으로 수행하기에는 한계가 있을 수 있다. 그러나 아동의 복합적 욕구에 기관이 단독으로 대처하기 보다는 지역사회 내 자원을 활용할 수 있도록 하는 것이 장기적으로는 지역아동센터의 기능과 역할을 정립하고 발전할 수 있는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

5. 평가위원 점수

평가위원 점수는 평가지표에서 담지 못하는 전반적인 시설 분위기 및 직원과 아동과의 관계 등을 평가해 기관의 실질적인 운영평가가 타당성을 갖출 수 있도록 보완하고자 하는 것이다.

시범평가 결과 각 기관에 대한 평가위원 점수는 5~10점 사이에서 평균 7.7점으로 나타났다.

〈표 6-27〉 실습연계 평가결과

(단위 : 개, 점)

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
평가위원점수	30	5	10	7.7	1.4

6. 종사자 만족도

종사자 만족도를 평가하는 부분은 지역아동센터의 종사자가 1~2명으로 현재로서는 불필요한 부분이라는 평가위원의 의견을 받아 시범평가에서 활용하지 않는 것으로 하였다.

제 4절 영역별 점수 비교

지역아동센터 평가결과 각 영역별 수준을 비교하기 위하여 각 영역을 100점 만점으로 환산하였다. 분석 결과, 시설환경영역에 있어서는 최소 56점에서 최대 100점까지 나타났으며, 운영관리는 최소 26.7점에서 최대 100점까지 나타났다. 조직운영관리는 기관간 편차가 컸으며, 기본적인 시설 운영에 필요한 부분이라고 할때 최소한의 질관리를 위한 운영체계 마련이 필요하다고 하겠다. 서비스 질은 최소 32.6점에서 최대 98.2점, 지역사회 연계 영역은 최소 20.2점에서 최대 100점까지 나타났다. 서비스 질 역시 최소 수준과 최대 수준의 차이가 크게 나타났으며, 평가영역 중 만점이 나타나지 않은 영역이라고 하겠다. 평가지표가 현재의 기본적인 수준에 대한 점검을 목적으로 하였기 때문에 이상적인 서비스 수준까지는 포함하고 있지 못하다. 그렇기 때문에 오히려 서비스 수준을 더욱 높여야만 보다 모범적인 지역아동센터의 서비스 질을 담보할 수 있을 것이다. 지역사회 연계 영역은 지역아동센터가 지역사회 내 거점 센터로 거듭나기 위해서는 가장 중요한 부분이라고 할 수 있는데 가장 낮은 수준이라는 결과가 나왔으며, 기관간 편차도 매우 크게 나타났다.

정량 평가 및 평가위원 점수까지 모두 포함한 최종 평가점수는 최소 43.1점에서 최대 95.5점으로 나타났다. 전반적으로 우수한 수준이라고 할 수 있는 80점에는 못 미치는 것으로 시급히 지역아동센터의 재정비가 필요하다는 것을 알 수 있다.

각 영역의 평균을 비교해 보면, 지역사회 연계영역이 가장 낮게 나타났으며, 시설환경영영이 가장 높게 나타났다. 특히 가장 필요하다는 의견이 많이 나오는 지역사회 연계 활동의 수준이 낮게 나타나 이에 대한 지원이 필요하다고 하겠다. 또한 시설 운영측면에서 기본적인 운영체계를 갖추어야 하는 조직운영관리 영역도 미흡한 수준이라고 볼 수 있어 이에 대한 체계적인 교육과 정보교환이 필요하다고 하겠다.

〈표 6-28〉 영역별 평가결과

	개소	최소값	최대값	평균	표준편차
시설환경	30	56.02	100.00	80.91	12.64
조직운영	30	26.71	100.00	75.63	17.24
서비스 질	30	32.56	98.15	75.80	15.59
지역사회 연계	30	20.24	100.00	63.25	21.34
총점	30	43.11	95.53	74.48	12.23

총점과 영역별 상관관계를 살펴보면, 조직운영 및 서비스 질의 수준이 평가결과와 가장 관련이 높다. 다음 지역사회, 시설환경의 순으로 평가결과와 관련이 높다고 할 수 있겠다. 즉, 시설환경적 측면에서는 대부분 좋은 점수를 받았지만, 질의 수준에 변별력을 많이 가져온다고 할 수 없을 것이다. 반면, 기본문서관리, 재정관리, 인력관리 등 조직운영을 체계적으로 하고 있으며 서비스 질이 높은 기관이 높은 평가점수를 받는데 더 높은 상관관계가 있음을 알 수 있다.

정성평가와 정량평가를 보면, 대부분 질평가를 통한 정성평가가 총점과 높은 상관관계가 있음을 알 수 있으며, 정량평가 역시 간과할 수 없는 부분이라고 할 수 있다. 특히 정량평가가 조직운영 및 정성평가와도 어느 정도 관계를 가지고 있음을 알 수 있는데, 기관의 환경, 재정 및 인력 그리고 아동의 규모와 직원의 전문성, 자원봉사 및 후원 등이 조직운영과 서비스 질에 어느정도 관련성을 가지고 있음을 알 수 있다.

〈표 6-29〉 영역별 평가결과 상관관계

	총점	시설환경	조직운영	서비스질	지역사회	정성평가	정량평가
총점	1						
시설환경	0.67***	1					
조직운영	0.94***	0.60***	1				
서비스질	0.94***	0.51***	0.85***	1			
지역사회	0.86***	0.40***	0.77***	0.80***	1		
정성평가	0.99***	0.67***	0.94***	0.95***	0.87***	1	
정량평가	0.47***	0.24	0.42*	0.31#	0.29	0.36*	1

총점과 정량 평가 항목간 비교를 해보면, 총점과 가장 상관관계가 높은 항목은 직원의

이퇴직률로 나타났다. 즉, 직원의 이퇴직률이 낮을수록 기관운영의 질이 높다고 할 수 있다. 이는 기관운영을 잘 하는 곳일수록 직원이 안정적으로 일하는 곳이라고 할 수 있으며, 또한 직원이 안정적으로 일한다는 것은 기관 운영의 질을 높이는데도 영향을 준다고 볼 수 있다.

다음 직원의 자격증 비율이 높을수록 기관운영의 질이 높은 것으로 나타나 직원의 전문성이 기관운영에 영향을 주는 것을 알 수 있다. 한편, 직원의 자격증 비율은 직원의 종사기간과 부적(-) 상관관계를 가지는 것으로 나타났는데, 즉 신규직원이 자격증을 가지고 이 있는 경우가 더 많다는 것을 알 수 있다. 또는 종사기간은 시설 설치일과도 관계를 가질 수 있기 때문에 신규 시설의 직원일수록 자격증을 가지고 있는 경우가 더 많다는 것을 알 수 있다. 또, 직원의 자격증 비율은 아동 1인당 자원봉사자 수와 약한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 이는 전문성이 있는 직원이 자원봉사자 모집 및 관리를 보다 잘 하는 결과를 보여준다고 하겠다.

마지막으로 후원금 비율도 약한 기관운영의 질과 약한 상관관계를 가지는 것으로 나타나 기관운영을 잘 하는 곳일수록 후원금에 대한 노력 역시 활발히 하고 있다는 것을 알 수 있다.

다음 총점과 정성평가 항목간의 상관관계를 살펴보면 <표 6-31>과 같다. 우선 총점과 가장 높은 상관관계를 가지는 것은 조직운영관리와 프로그램 질이라는 것을 알 수 있다. 즉, 조직운영을 체계적으로 하고 프로그램의 질이 높은 시설이 기관 운영을 가장 잘 한다고 볼 수 있다. 다음 인력관리와 지역연계가 총점과 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 서비스 질은 인력의 관리를 통해서 이루어진다고 볼때 이 역시 인력을 체계적인 기준과 합리적인 운영을 통해 관리하는 기관이 기관운영을 잘 한다고 볼 수 있다. 지역연계는 점수 배점이 낮은 편임에도 불구하고 높은 상관관계를 나타난 것으로 보아, 지역연계 활동을 많이 하는 기관이 기관 운영 역시 잘 하고 있다는 것을 알 수 있다. 기본적인 회의 및 프로그램 관련 기획회의, 사례관리 회의 등을 하는 기본적 질 향상을 위한 노력도 총점과 높은 상관관계를 보이고 있어, 서비스 질을 향상시키기 위해 체계적인 활동을 하는 기관이 기관운영을 잘하고 있음을 알 수 있다. 전반적으로 인력관리를 잘 하고 있는 기관이 프로그램 질도 우수하고, 지역사회 연계활동도 활발하다는 것을 알 수 있다. 따라서 인력관리가 지역아동센터에 있어 핵심적인 운영역할에 하나라고 볼 수 있다.

〈표 6-30〉 정량평가 결과 및 총점간의 상관관계

	총점	아동 1인당 면적	직원충원률	직원 1인당 아동수	직원 종사기간	직원 자격증 비율	직원의 이퇴직률	후원금 비율	사업비 비율	아동 1인당 사업비	아동 1인당 자원봉사자 수
총점	1										
아동 1인당 면적	0.26	1									
직원충원률	0.01	0.17	1								
직원 1인당 아동수	-0.24	0.16	0.17	1							
직원 종사기간	-0.28	-0.08	-0.13	-0.14	1						
직원 자격증 비율	0.49***	0.25	-0.13	0.10	-0.49***	1					
직원의 이퇴직률	-0.52***	-0.25	-0.05	0.25	-0.003	-0.16	1				
후원금 비율	0.36#	-0.04	0.22	0.003	-0.03	0.25	-0.14	1			
사업비 비율	-0.15	0.07	0.23	-0.002	0.15	-0.19	0.49**	-0.22	1		
아동 1인당 사업비	0.07	0.30	0.14	-0.23	0.05	0.05	0.07	0.09	0.44*	1	
아동 1인당 자원봉사자 수	0.20	0.224	0.03	-0.02	-0.34#	0.33#	-0.21	0.03	-0.06	0.13	1

〈표 6-31〉 평가 항목 및 총점간의 상관관계

	총점	시설 구조	시설 내부	안전	운영 관리	재정 관리	인력 관리	기본질	조리 환경	건강 관리	프로그램질	아동 권리	지역 연계	홍보	운영위원 회구성	실습 교육
총점	1.00															
시설구조	0.39*	1.00														
시설내부	0.55***	0.76***	1.00													
안전	0.65***	0.30	0.35#	1.00												
운영관리	0.88***	0.37*	0.47*	0.48*	1.00											
재정관리	0.58***	-0.03	0.17	0.23	0.44*	1.00										
인력관리	0.81***	0.36*	0.53***	0.61***	0.63***	0.38*	1.00									
기본질	0.80***	0.27	0.61***	0.36*	0.72***	0.53***	0.68***	1.00								
조리환경	0.69***	0.30	0.39*	0.63***	0.70***	0.15	0.57***	0.52***	1.00							
건강관리	0.62***	0.12	0.12	0.48**	0.56***	0.20	0.50**	0.36*	0.48**	1.00						
프로그램질	0.88***	0.20	0.35#	0.52***	0.78***	0.57***	0.62***	0.69***	0.57***	0.55***	1.00					
아동권리	0.73***	0.11	0.25	0.50***	0.70***	0.39*	0.48**	0.57***	0.76***	0.54***	0.65	1.00				
지역연계	0.81***	0.15	0.28	0.60***	0.64***	0.59***	0.60***	0.55***	0.61***	0.47**	0.77***	0.74***	1.00			
홍보	0.65***	0.18	0.09	0.32#	0.61***	0.53***	0.39*	0.48**	0.29	0.40*	0.63***	0.43*	0.55***	1.00		
운영위원회	0.53***	-0.02	0.08	0.33#	0.47*	0.32*	0.29	0.40*	0.40*	0.34#	0.45**	0.51***	0.27	0.50*	1.00	
실습교육	0.65***	0.22	0.20	0.38*	0.50***	0.28	0.59***	0.38*	0.31#	0.37*	0.50***	0.39*	0.47**	0.58***	0.50***	1.00

항목간 상관관계를 살펴보면, 시설외부환경은 시설내부환경과 높은 상관관계를 보이고 있으며, 시설내부환경은 기본적인 질 향상 노력과도 높은 상관관계를 보이고 있음을 알 수 있다. 안전에 대한 보장은 조리환경을 위생적으로 관리하는 것과 높은 상관관계를 가지며, 그 외 인력관리, 지역사회 연계, 프로그램질, 아동권리와 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

기본적인 문서 및 행정관리를 포함하는 운영관리는 거의 모든 항목과 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타나 가장 기본적이고 핵심적인 부분이라고 할 수 있다.

재정관리는 지역사회 연계활동과 가장 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타나 지역사회 연계활동을 잘 하는 기관일수록 재정관리수준이 높다는 것을 알 수 있다. 재정관리는 재무회계에 대한 여러 정보가 필요한 부분이므로 지역사회 연계 활동이 도움을 줄 수 있다고 여겨진다. 그 외 프로그램 질과 질향상을 위한 기본적인 노력, 그리고 홍보와 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 홍보를 잘 하는 기관일수록 지역사회 연계가 활발할 수 있으며, 또한 지역사회 연계 활동이 홍보에 영향을 줄 수 있다고도 여겨진다.

인력관리는 거의 모든 정성평가 항목과 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 인력관리는 서비스 질을 향상시키는 기본적인 노력과 가장 높은 상관관계를 가지며, 프로그램 질, 지역사회연계, 실습교육의 순으로 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

서비스 질을 향상시키기 위해 기본적으로 수행해야 하는 회의 등에 대한 기본 질 평가항목은 프로그램 질 평가항목과 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 이를 통해 프로그램의 질을 향상시키기 위해서는 기본적으로 프로그램 및 아동에 대한 관련 회의를 통해 정보와 수퍼비젼을 공유하는 것이 필요하다고 하겠다.

조리환경은 아동의 권리 항목과 가장 높은 상관관계를 가지는 것을 알 수 있는데, 아동에 대한 권리의식이 높은 기관일수록 아동 급식과 가장 밀접한 관련을 가지는 조리환경에 대한 질을 철저하게 관리하고자 노력한다는 것을 알 수 있다.

아동의 건강관리를 체계적으로 하는 기관은 프로그램에 대한 질이 높고, 아동권리에 대한 보장수준이 높고, 지역연계활동 역시 활발하다는 것을 알 수 있다.

프로그램의 질은 다른 모든 평가항목과 높은 상관관계를 가지는데, 특히 지역사회 연계활동과 가장 높은 상관관계를 가지는 것을 알 수 있다. 따라서 지역사회 연계활동의 수준이 프로그램의 질에 영향을 준다고 볼 수 있다. 아동의 권리 역시 지역사회 연계 활동의

수준과 가장 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타나 아동에 대한 권리의식이 높은 기관일수록 지역사회와의 연계활동을 적극적으로 한다는 것을 알 수 있다. 또한, 아동의 권리보장은 운영위원회 구성과도 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 아동에 대한 권리를 보장하기 위해 노력하는 시설은 시설을 보다 개방하고 시설운영의 민주성 및 참여성 등을 보장하고자 노력하는 시설이라는 것을 알 수 있다. 지역연계활동은 홍보와 실습교육과 높은 상관관계를 나타내고 있어 지역사회 자원을 활용하고자 노력하는 시설은 기관 홍보활동과 함께 실습 등의 자원에 대해 적극적으로 대처한다는 것을 알 수 있다.

제 5절 특성별 점수비교

<표 6-32>는 기관 현황의 특성별 평가결과를 비교한 것이다. 먼저 지역별로 살펴보면, 대도시와 농어촌의 지역아동센터가 기관운영수준이 높은 것으로 나타났으며, 중소도시가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 대도시의 경우에는 객관적인 규모(직원수, 아동수, 예산 등)를 평가하는 정량평가에서 높은 수준이었으며, 서비스 질과 지역사회 관계 등이 높은 수준이었다. 반면 시설환경과 관련하여서는 가장 열악한 것으로 나타났다. 농어촌의 경우에는 시설환경과 조직운영에서 높은 수준이었는데, 시설환경과 관련하여서는 대도시에 비해 대지비 등이 상대적으로 낮아 환경적인 측면에서는 유리한 부분이 있는 것으로 파악된다. 중소도시의 경우에는 지역사회 관계가 낮게 나타났다. 이는 중소도시라고 하더라도 군지역이 발전하여 중소도시의 형태를 띄고 있는 지역이 많아 상대적으로 지역사회 자원이 부족한 환경적 영향이 작용하고 있기 때문이라고 파악된다.

<표 6-33>은 신고형태별 평가결과를 비교해 본 것이다. 전반적으로 신고시설의 수준이 높은 것으로 나타났음을 알 수 있다. 특히 시설환경과 서비스 질, 지역사회 연계수준이 높은 것으로 나타났다.

미신고 시설은 최근 설립된 시설로 정량평가 영역과 조직운영이 매우 체계적인 수준으로 나타났다. 그러나, 서비스 질은 가장 낮은 것으로 나타나 향후 서비스 질에 대한 정보공유 및 지원활동 등이 필요하다고 하겠다. 서비스 질은 기관을 운영해가는 과정 속에서 획득할 수 있는 부분이 크기 때문에 장기간의 노력이 필요한 부분이다. 따라서 신규시설은 지역적 특성과 기관의 특성 등을 반영하는 과정에서 서비스 질을 도모해 나갈 수 있을 것이다.

〈표 6-32〉 지역별 평가결과 비교

지역		정량평가	시설환경	조직운영	서비스 질	지역사회	총점
대도시	평균	73.0	77.7	75.0	76.9	67.7	75.3
	개	11	11	11	11	11	11
	표준편차	9.5	11.6	12.6	12.8	19.2	9.4
중소도시	평균	70.0	84.7	74.9	74.9	58.2	74.0
	개	13	13	13	13	13	13
	표준편차	11.3	13.6	23.3	20.7	25.9	16.7
농어촌	평균	71.7	78.6	78.5	75.8	65.9	75.3
	개	6	6	6	6	6	6
	표준편차	10.1	12.1	9.4	7.0	13.2	4.6
계	평균	71.4	80.9	75.6	75.8	63.3	74.7
	개	30	30	30	30	30.0	30
	표준편차	10.2	12.6	17.2	15.6	21.3	12.2

〈표 6-33〉 신고형태별 평가결과 비교

신고		정량평가	시설환경	조직운영	서비스 질	지역사회	총점
신고	평균	71.3	83.0	78.9	77.4	66.6	76.6
	개	21	21	21	21	21	21
	표준편차	9.8	12.3	16.5	15.3	21.0	11.5
조건부신고	평균	71.0	75.8	66.3	72.2	54.3	69.8
	개	8	8	8	8	8	8
	표준편차	12.1	13.7	17.6	17.6	22.4	14.3
미신고	평균	78.3	77.8	81.6	71.6	64.3	76.0
	개	1	1	1	1	1	1
	표준편차	.	.	.	.	.	.
계	평균	71.4	80.9	75.6	75.8	63.3	74.7
	개	30	30	30	30	30	30
	표준편차	10.2	12.6	17.2	15.6	21.3	12.2

운영형태별 평가결과를 비교해 보면, 재단법인이 운영하는 지역아동센터의 수준이 가장 높은 것으로 나타났으며, 종교단체가 운영하는 지역아동센터의 수준이 가장 낮은 것으로 나타났다.

사단법인은 객관적인 규모를 평가하는 정량평가에서 가장 높은 수준이었으며, 지자체가 운영하는 지역아동센터는 시설환경에 있어 가장 높은 수준이었다.

반면 종교단체와 지자체가 운영하는 지역아동센터의 경우 지역사회 연계활동이 아주 낮은 수준으로 나타나 지역사회 연계활동에 대한 관점의 전환이 필요하다고 하겠다.

〈표 6-34〉 운영형태별 평가결과 비교

운영		정량평가	시설환경	조직운영	서비스 질	지역사회	총점
재단법인	평균	75.0	88.6	95.0	86.0	80.2	85.5
	개	3	3	3	3	3	3
	표준편차	11.7	7.7	2.1	8.0	20.0	4.4
사단법인	평균	79.6	79.4	77.2	72.7	62.2	74.7
	개	4	4	4	4	4	4
	표준편차	6.6	12.2	5.1	8.2	9.1	2.9
사회복지법인	평균	75.0	78.4	85.5	79.6	76.2	79.6
	개	3	3	3	3	3	3
	표준편차	8.8	22.0	12.6	15.5	22.2	13.8
종교단체	평균	66.0	77.8	60.0	61.9	44.8	64.0
	개	5	5	5	5	5	5
	표준편차	9.3	6.9	20.8	19.8	18.0	13.9
개인	평균	69.4	80.4	74.0	78.6	65.6	75.2
	개	14	14	14	14	14	14
	표준편차	10.9	13.8	16.9	15.7	21.5	12.8
지자체	평균	73.3	94.4	82.5	75.9	36.9	74.7
	개	1	1	1	1	1	1
	표준편차	.	.	.	.	.	.
계	평균	71.4	80.9	75.6	75.8	63.3	74.7
	개	30	30	30	30	30	30
	표준편차	10.1	12.6	17.2	15.6	21.3	12.2

운영기간별 평가결과를 비교해 보면, 6년 이상 운영한 지역아동센터의 수준이 가장 높게 나타났으며, 다음 2년 미만인 신규시설의 수준이 높게 나타났다.

6년 이상 운영하고 있는 지역아동센터의 경우에는 객관적인 규모와 지역사회 관계에서 높은 수준이었으며, 2년 미만의 지역아동센터의 경우에는 조직운영과 서비스질이 높은 수준이었다. 지역에서 운영기간이 길어질수록 이용규모가 커지고 지역사회 관계가 활발해질 수 있다는 것을 알 수 있다. 반면 신규시설의 경우에는 상대적으로 엄격한 기준에 의해 관리되고 있기 때문에 시설운영에 필요한 기본적인 운영수준이 높을 수 있다. 또한 신

규시설은 인력의 수준이 높기 때문에 서비스의 질도 높은 수준이라고 할 수 있다.

4~6년 정도 운영하고 있는 지역아동센터의 경우 시설환경이 가장 높은 수준으로 나왔으나, 지역사회 관계의 수준이 매우 낮게 나타나 이에 대한 보완이 필요하다고 하겠다.

전반적인 결과를 비교해 볼 때, 현재의 지역아동센터는 약 4년 정도가 수준의 차이를 가져온다고 볼 수 있다. 이는 지역아동센터의 법적인 지원이 이루어지기 시작한 즈음 정도라고 볼 수 있는데, 따라서 법적 지원 체계가 마련되기 이전과 이후의 지역아동센터의 수준이 차이가 남을 알 수 있다.

〈표 6-35〉 운영기간별 평가결과 비교

운영기간		정량평가	시설환경	조직운영	서비스 질	지역사회	총점
2년 미만	평균	71.9	74.5	80.1	80.2	66.9	76.3
	개	6	6	6	6	6	6
	표준편차	10.3	15.5	7.8	9.6	14.4	6.0
2년~4년 미만	평균	70.2	83.4	77.5	77.5	63.5	75.6
	개	10	10	10	10	10	10
	표준편차	11.7	12.2	20.3	16.1	24.4	14.3
4년~6년 미만	평균	69.0	84.6	67.7	68.0	54.1	70.1
	개	7	7	7	7	7	7
	표준편차	8.3	11.0	23.2	20.3	21.5	15.3
6년 이상	평균	75.2	79.1	77.2	77.3	69.0	76.8
	개	7	7	7	7	7	7
	표준편차	10.4	12.5	11.1	14.1	22.8	11.1
계	평균	71.4	80.9	75.6	75.8	63.3	74.7
	개	30	30	30	30	30	30
	표준편차	10.2	12.6	17.2	15.6	21.3	12.2

운영비 지원형태별 평가결과를 비교해 보면, 운영비를 지원받는 차등지원받는 시설의 운영수준이 높은 것으로 나타나 차등지원의 효과가 변별력이 있다고 볼 수 있겠다. 지원을 받고 있지 않은 시설은 객관적 규모인 정량평가에서 가장 높은 수준이었으며, 차등지원을 받고 있는 시설은 지역사회 관계에서 가장 높은 수준이었다. 반면, 차등지원 시설은 시설환경과 서비스 질에 있어 객관적으로 높은 수준이었다. 운영비지원을 받는 시설의 경우에는 시설환경이 가장 높은 수준이었으며, 지역사회 관계가 가장 낮은 수준이었다.

〈표 6-36〉 운영비지원형태별 평가결과 비교

운영비지원		정량평가	시설환경	조직운영	서비스 질	지역사회	총점
지원받음	평균	71.0	81.7	74.7	73.5	61.3	73.7
	개	21	21	21	21	21	21
	표준편차	10.2	11.7	19.8	17.4	22.7	13.8
차등지원	평균	71.7	88.9	78.6	85.4	74.1	81.2
	개	4	4	4	4	4	4
	표준편차	11.6	9.0	14.9	8.6	24.2	10.4
지원못받음	평균	73.0	71.4	77.1	77.7	62.9	74.0
	개	5	5	5	5	5	5
	표준편차	11.1	15.1	3.3	8.3	11.8	2.3
계	평균	71.4	80.9	75.6	75.8	63.3	74.7
	개	30	30	30	30	30	30
	표준편차	10.2	12.6	17.2	15.6	21.3	12.2

Ⅶ. 결 론

지역아동센터 평가지표 개발 연구는 시범평가를 통해 평가지표를 수정, 보완하는 목적과 함께 기관의 운영현황을 파악함으로써 효율적인 기관운영을 위한 방안을 모색하는 목적을 동시에 가진다고 할 수 있다. 따라서 본 장에서는 시범평가를 통해 나타난 평가지표 개선내용과 시설운영에 대한 개선내용을 정리해 보고자 한다.

제 1절 평가지표 개선

전반적으로 평가지표에 대한 적용 결과 현재의 지역아동센터의 수준에서는 평가지표가 너무 복잡하다고 파악되었다. 최대한 변별력을 줄 수 있는 항목을 중심으로 재구성할 필요가 있다.

그러나, 지역아동센터의 평가가 결과를 중심으로 하기 보다는 과정에 대한 점검과 기본적인 수준을 향상시키고자 하는 목적을 가지고 있기 때문에 평가지표를 통해 기본적인 운영체계를 정비할 필요도 있다고 본다. 이는 여전히 기관간 편차가 매우 크게 나타나는 것과도 관련이 있다.

따라서 향후 지역아동센터가 일정수준의 궤도에 오르기 전에는 보다 자세한 평가항목에 의해 기본적인 정비체계를 마련하는 것으로 하고, 평가제도가 정착된 이후 보다 변별력 있는 항목으로 재구성하고자 한다.

또한, 지역아동센터를 모두 평가한다는 것은 무리이기 때문에 평가에 참여하지 않는 지역아동센터도 자체평가를 수행해 볼 수 있도록 보다 간략한 자기점검 평가지표를 추가로 개발하였다.

1. 정량지표

먼저 정량지표 영역에서 수정 보완해야 하는 항목으로 나타난 것은 시설직원의 종사기

간으로 이는 시설설립기간과 매우 밀접한 관계를 가지며, 또한 직원의 이퇴직률과도 중복이 되는 부분이 있기 때문에 삭제하는 것으로 하였다.

또한 평가결과에서도 언급하였듯이, 직원의 인력관리가 기관운영의 전체적 질을 향상시키는데 매우 중요한 역할을 하기 때문에 직원교육에 대한 비중을 높이고자 직원 교육시간 항목을 추가로 포함하였다.

그 외 전체 기관의 사업비 비율과 아동 1인당 사업비 비율 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타나 이 두 항목 중 하나로 대표될 수 있을 것이다. 그러나, 사업비에 대한 평가가 신뢰적이지 못한 부분이 있었기 때문에 향후 평가를 통해 수정, 보완하고자 한다.

〈표 7-1〉 정량 평가 항목 변경 내용

평가영역	평 가 항 목	변경내용
시설규모 관련 평가	1. 아동 1인당 평균 건평 수 2. 법정 직원 수 대비 직원 충원율 3. 직원 1인당 보호 아동 수	변경없음
시설종사자 관련 평가	4. 직원의 현 시설 평균 종사기간 5. 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율 6. 직원의 이(퇴)직율	삭제 직원의 교육기간 추가
재정 관련 평가	7. 결산액에 대한 후원금 비율 8. 결산액에 대한 사업비 비율 9. 아동 1인당 사업비 10. 아동 1인당 자원봉사자 수	변경없음
계		10

2. 정성평가

정성평가에 대한 시범평가 결과, 평가항목이 일률적인 배점기준을 가지고 있어 보다 중요한 항목이나 영역에 대한 평가내용이 적절하게 반영되지 못한 것으로 파악되었다. 특히 서비스 질에 대한 세분화가 필요하였으며, 지역사회 연계에 대한 내용을 강화할 필요가 있는 것으로 나타났다. 따라서 수정 개발된 평가지표는 현재 지역아동센터의 직무내용을 분류하는 기준을 적용하여 평가항목을 재분류 및 추가 또는 삭제의 과정을 거쳤다. 평가영역은 시설환경 및 설비 영역과 지역아동센터 직무분석에 따라 기관운영관리, 사례관리,

생활지원, 학습지원, 놀이 및 특별활동지원, 지역사회 연계 7영역과 평가자 점수로 구성하였다. 종사자 만족도는 현실적으로 직원 1~2명이 근무하고 있기 때문에 부적절하다고 판단되어 삭제하였다.

<표 7-2>는 수정 개발된 평가지표의 변경 내용이다.

먼저 시설환경영역을 살펴보면, 시설외부환경 평가에 포함되었던 '시설의 적정성과 편리성'은 시설 내부 환경으로 전환되었으며, 대신 독립건물 여부에 대한 평가항목을 추가하였다. 시설안전 및 위생관리는 변별력이 있는 항목은 아니었으나, 가장 기본적인 수준을 유지해야 한다고 판단되어 계속 활용하기로 했다.

기관운영영역은 중장기 발전계획 지표를 삭제하였으며, 재정관리 항목이 타당성이 높지 않은 것으로 나타났으나, 지역아동센터의 재정관리 능력이 미비한 수준으로 판단되어 계속 포함하고자 하였다. 인력관리 항목은 기관운영의 질에 있어 매우 중요한 항목으로 나타났다. 인력관리의 핵심이라고 할 수 있는 직원교육 지표를 교육기간 평가항목은 정량지표로 전환하고, 교육비 지표 및 내부교육 지표는 삭제하였다. 대신 교육내용에 대한 지속적인 공유가 이루어질 수 있도록 하는 "학습조직관리"의 개념을 포함하여 추가 항목을 개발하였다.

기존 서비스 질 영역은 사례관리, 생활지원, 학습지원, 놀이 및 특별활동지원으로 세분화 하여 구성하였다. 아동의 사례관리가 핵심적인 기능을 수행해야 한다고 판단하여 사례관리 부분을 강화시키고자 하였다. 사례관리는 환류평가항목을 추가로 개발하여 가중치를 부여한 것과 같은 의미로 활용하고자 하였다. 기존 보호프로그램은 일상생활지원과 안전생활지원, 건강생활지원으로 세분화 되고, 급식지원을 강화하였다. 특화프로그램은 외부지원 프로그램을 많이 활용하는 것이 오히려 지역아동센터의 내실화를 저해하는 요인으로 나타나는 부분이 있기 때문에 지역사회 내 특성과 욕구를 반영하는 프로그램으로 제한하고자 하였다. 기존의 교육프로그램과 문화프로그램은 학습지원과 놀이지원으로 나누었으며, 교육프로그램 중 기초교육과 평가부분을 추가로 개발하였으며, 놀이 및 특별활동지원도 프로그램 평가항목을 추가함으로써 평가가 환류되는 것을 강조하였다.

지역사회 관계 영역은 기관 실무자의 의견 수렴과 평가결과를 통해 전체 운영수준에 중요한 부분이라고 판단되어 점수배점을 높였다. 즉, 기관관계 지표를 세분화하여 지역사회 연계활동을 강화하고자 하였다. 또한 후원관리는 지역아동센터에서 미비한 부분이지만, 향

후 적극적인 활동이 필요하다고 판단되어 이 역시 지표를 세분화하여 점수배점을 높였다. 실습교육과 관련해서는 지역아동정보센터의 인력지원상 한계를 가지고 있다고 판단되어 삭제하였다.

〈표 7-2〉 정성 평가 항목 변경 내용

평가영역		평가항목(수)
A. 시설 환경 및 설비 (27점)	1. 시설 접근성 및 외관	접근성(1)
		시설외관 관리상태(1)
		실외놀이공간확보(1)
		전용건물(1)
	2. 시설내부구조 및 분위기	집단실(2)
		주방(2)
		화장실(2)
		사무실(1)
		시설구조의 적절성 및 편리성(1)
	소계	
B. 기관운영 관리 (72점)	1. 운영기획	시설운영철학(1)
		연간사업계획(3)
		운영위원회구성(1)
	2. 아동관리	아동문서관리(6)
		비밀보장(3)
		체벌(2)
		권리보장(2)
		자치활동(1)
	3. 재정관리	회계장부관리(4)
		증빙서류관리(3)
		재정관리노력(1)
	4. 내부인력관리	직원채용 투명성(1)
		후생복지(1)
		사회보험(1)
		건강검진(1)
		직원교육(1)
		학습조직(1)
	5. 시설관리	행정문서관리(4)
		보험가입여부(1)
		비상재해시설(1)
		위생관리(1)
	6. 운영평가	업무협의(1)
		프로그램회의(2)
		평가(1)
	소계	

〈표 7-2〉 계속

평 가 영 역		평가항목(수)
C. 사례관리 (18점)	1. 상담 및 요구파악	욕구사정(1)
		개별상담(1)
	2. 계획수립	개별화 계획(1)
	3. 실행하기	사례관리(1)
		자원연계(1)
	4. 평가 및 사후관리	환류(1)
D. 생활지원 (24점)	1. 일상생활지원	보호프로그램(2)
	2. 안전생활지원	안전교육(1)
		화재예방교육(1)
	3. 건강생활지원	건강검진(1)
	4. 급식지원	급식단(2)
		조리과정 위생성(3)
		식품보관상태(2)
		보관식(1)
	소계	
E. 학습지원 (12점)	1. 학교생활준비지원	학교생활관리(1)
	2. 학년별 학습지도	학습프로그램(2)
	3. 학습부진아지도	기초교육프로그램(1)
	4. 학습지원성과평가	프로그램 평가(1)
F. 놀이 및 특별활동지원 (18점)	1. 놀이활동지원	놀이 및 공동체 활동(1)
		캠프 및 여행(1)
		프로그램 물품(1)
	2. 특기적성프로그램지원	예체능 및 컴퓨터(1)
	3. 문화체험지원	문화프로그램(1)
	4. 활동평가	프로그램 평가(1)
G. 지역사회 연계 (33점)	1. 지역사회 인적자원확보 및 관리	후원자관리(2)
		후원회(1)
		자원활용(1)
		자원봉사(2)
	2. 물적자원확보관리	후원금 관리(1)
	3. 가족지원	가정방문(1)
		가족상담(1)
	4. 관련기관연계	기관관계(1)
		협약체계(1)
	5. 홍보	홍보자료(1)
		소식지(1)
	소계	
H. 평가자 점수(10점)	평가자 점수	
	소계	
총계(170점)		

제 2절 운영 개선 방안

본 연구는 개발된 평가지표를 적용해 시범평가를 실시해 봄으로써 평가지표의 개선사항을 점검해 보는 목적과 함께 지역아동센터의 운영현황을 파악하여 질적 수준을 높이기 위한 운영방안을 모색해 보고자 하는 목적을 동시에 가진다.

다음은 평가 결과 나타난 현황을 중심으로 운영개선방안을 마련해 보고자 한 것이다.

1. 지역아동센터의 기능

먼저 지역아동센터의 운영수준을 높이기 위해서는 지역아동센터의 기능이 무엇인지, 그리고 추구해야 할 기능이 무엇인지에 대한 공유가 필요하다고 하겠다. 우선 지역아동센터의 실무자들이 생각하는 지역아동센터의 기능이 무엇인지에 대해 조사를 실시한 결과 다음과 같이 개념화 할 수 있었다.

가. 아동의 건강한 성장 추구

실무자들은 지역아동센터가 추구해야 하는 기능으로 아동이 건강하게 성장할 수 있도록 지원하는 기능을 해야 한다고 응답한다. 다음은 실무자들의 응답내용을 기술한 것이다.

> "아동으로써 건강하게 성장할 수 있도록 함"
> "클라이언트의 삶 지지, 격려, 자율, 독립성, 꿈, 비젼을 제시하여 삶 변화하고 행복감을 줌"
> "건강한 청소년으로 성장하는데 1%의 지지와 협조를 보내주는 것"

아동의 "건강한 성장"이라는 것은 매우 추상적이고 포괄적인 개념이라고 할 수 있다. 또한 아동의 건강한 성장을 추구하기 위해서 더욱 구체적인 기능을 설정하는 것이 필요하다고 볼 수도 있다. 그러나 지역아동센터 및 서비스의 내용이 상당히 개별화될 수 밖에 없는 상황이라면, 구체적인 기능을 표준화하거나 규정하기 보다는 아동의 개별화된 욕구에 맞게 서비스를 제공할 수 있는 "사례관리"의 관점에서 그 기능을 재정의 해 볼 수도 있다고 판단된다. 향후 아동의 "건강한 성장"을 위해서는 어떤 서비스가 적절한지에 대해 지속

적인 논의를 거쳐 지역아동센터가 아동의 욕구에 적절하게 대처할 수 있는 기능을 모색할 수 있도록 해야 할 것이다.

나. 아동중심의 통합적 서비스 제공

실무자들은 지역아동센터가 지역 내 아동을 모두 포괄하여 보편적인 서비스를 제공해야 하며, 아동을 중심으로 하는 통합적인 서비스를 제공하는 기능을 해야 한다고 보았다. 다음은 실무자들의 응답내용을 기술한 것이다.

> "아동복지 기능"
> "보편적 서비스 및 통합서비스 제공"
> "지역사회아동을 위한 통합서비스"
> "학습위주가 아닌 아동중심 지역중심의 서비스가 많이 이루질 수 있어야 함"

여기서 지역아동센터는 빈곤아동을 대상으로 하거나 서비스 제공자 중심의 한두 가지 프로그램을 제공하기보다는 지역사회 내 모든 아동을 대상으로 아동의 욕구에 맞는 서비스를 통합적으로 제공할 수 있도록 하는 기능을 해야 한다고 볼 수 있다.

지역아동센터가 통합적인 서비스를 제공하기 위해서는 아동의 욕구를 파악하는 것이 가장 중요할 것이며, 또한 그러한 욕구를 충족시킬 수 있도록 다양한 지원체계를 마련해 주는 것이 필요하다. 이는 앞에서도 언급한 것과 같이 "사례관리"의 실천 기술이라고 할 수 있다.

따라서 지역아동센터는 아동의 욕구를 해결하기 위하여 직·간접적으로 지원되는 사례관리 기능을 해야 한다고 볼 수 있다.

다. 아동의 권리 보장

> "기본적인 생활(문화, 급식, 보호 등)을 영위할 수 있는 권리를 찾아 가는 기능"

이는 지역아동센터가 아동이 기본적인 생활을 영위할 수 있도록 지원하는 기능을 핵심적으로 해야 한다고 보는 것이다. 따라서 기본적인 생활을 영위할 수 없는 상황에 있는 아동을 중심으로 기본적 욕구를 충족시키는 프로그램을 제공하는 것이 주요 기능이라고 보는 관점이다. 서비스 이용자의 우선순위를 설정하는데 있어 필요한 기능이라고 볼 수 있겠다.

라. 이용아동의 심리 정서적 안정 지원

"아동들의 정서지지 및 학교생활적응"
"정서적 지원과 가족지원"
"아동들의 인격존중, 자신감, 꿈과 미래를 심어주는 것과 사랑과 섬김의 자세를 배울 수 있도록 지도하면서 인성, 정서안정을 주교육으로 삼는다"
"전인교육"

많은 실무자들이 지역아동센터의 기능을 이용아동이 심리·정서적 안정을 추구할 수 있도록 지원하는 것이라고 응답했다. 이는 주로 상담이나 집단 프로그램 등을 통해서 달성될 수 있는 기능이라고 판단된다. 따라서 이를 위해서는 상담이 체계적으로 이루어질 수 있도록 인적·물적 자원을 지원해야 할 것이며, 또한 가족 등을 함께 포함하여 아동의 정서안정을 도모하는 협력체계를 마련하도록 노력해야 할 것이다.

마. 보호의 공간

"아동야간보호"
"아동센터가 시설의 보장 및 좋은 환경을 유지시켜주어야 함"
"질높은 급간식지원"

이는 지역아동센터가 심각한 욕구를 가진 아동을 대상으로 가장 기본적인 역할을 중점적으로 해야 한다고 보는 것이다. 앞서 기본 욕구에 대한 권리보장의 한 부분이 될 수 있으며, 기본 욕구 중에서도 보호의 욕구가 가장 심각한 욕구에 해당하기 때문에 이러한 기능이 1차적인 기능이 되어야 한다고 볼 수 있다.

바. 놀이와 문화의 공간

"놀이공간이다. 너무 열악한 상황이라 확보하지 못한 부분이다. 아이들이 놀이를 통해서 관계형성, 성격이 형성된다고 봄"
"문화센터 및 쾌적한 이용시설로 지역사회에 존재"

이는 지역아동센터가 아동이 놀이와 문화를 중심으로 관계를 형성하도록 하고, 이를 통해 심리적으로 건강하게 자랄 수 있도록 도와주는 것을 핵심적으로 본다.

2. 운영개선방안

시범평가 결과 지역아동센터가 개선해야 하는 내용에 대해 지역아동센터가 추구해야 하는 기능과 관련하여 정리해 보고자 한다.

가. 시설 환경

지역아동센터가 지역사회 내 아동들이 쉽게 찾아올 수 있고, 욕구를 가진 아동들이 찾아오고 싶도록 하기 위해서는 열려진 공간으로서의 역할을 하도록 해야 할 것이다. 이러한 공간이 되기 위해서는 시설에 대한 접근성이 높아야 하고, 시설을 이용하는데 있어 쾌적하고 안전해야 할 것이며, 다양한 놀이물품 및 공간이 제공될 수 있도록 해야 할 것이다.

시설환경과 관련하여 지역아동센터가 노력하고 있는 내용으로는

"외부도면공사"
"주방시설 확충"
"차량운행확대"
"토·공휴일 서비스 이용 및 자율방문"
"학교와 차별성을 주기 위한 놀이공간을 이용"
"열린공간확대 및 쉼공간마련"

을 하고 있었다.

다음은 시설환경적 측면의 평가결과의 사례이다.

"우선 시설적인 측면에서는 비탈길에 위치한 복지관의 특성상 1층이지만 반지하 같은 다소 어두운 채광을 가지고 있었고, 사무실의 깔끔한 내부마감상태와는 달리 집단지도실의 경우 마감상태가 깔끔하지 않고, 편안한 분위기를 제공하기에는 다소 부족해보였다. 또한 외부의 놀이시설은 공간이 너무 좁고 안전에 대한 고려가 부족해보여 추락사고 등의 위험이 있어 보였다. 특히, 평가자가 방문한 시점은 9월 중순으로 모기가 기승을 부리고 있었는데, 밀폐된 공간에서 사용시 유독물질이 많이 배출된다고 알려진 기존의 재래식 모기향을 사용하고 있었다. 이런 점들은 전반적으로 아동에 대한 배려가 부족하다는 인식을 갖게 하였다."

"새로 지은 건물로 시설 전체가 아담하고 접근성이 좋은 곳에 위치하면서도 아이들이 차로부터 위험하지 않은 곳에 있으며, 내부 환경도 잘 꾸며져 있으며... (그러나),어린이들이 놀 수 있는 공간이 부족한 점이다."

"학교가 멀기 때문에 시설장이 하루에 4번 씩 한 시간 간격으로 차량운행을 하여 아이들을 데려온다. 접근성은 좋지 않은 편이나 이것은 농촌의 특징으로 볼 수 있고, 마당이 넓어서 아이들이 활동하며 뛰어 놀기에 알맞은 장소가 있어서 좋았다. 아이들에게 컴퓨터 교육을 시키기 위해 컴퓨터실도 마련해 놓았으며, 오갈데 없는 아이들을 위해 쉼터를 마련하여 잠자리를 제공하고 있었다....비록 시설은 기능보강차원에서 보수 중에 있었지만 그 구조상 좁지 않았으며, 사무실, 주방, 학습실, 화장실 등을 수리를 하고 있었기 때문에 좋아지리라는 예견을 하고 있다. 그러나 컴퓨터실이 동일 건물이 아니라 따로 신을 신고 다녀야 하기 때문에 불편 할 것 같으며, 화장실이 내부에 있지 않고 외부에 있어서 불편해 보였으며, 식사를 하기 위해 손을 씻으려면 밖으로 가야 하는 불편이 있어 보였다... 또 넓은 마당에 놀이기구가 몇 개라도 있었으면 하는 아쉬움의 바람이 들었다."

"중학교 안에 위치하고 있었다. 과거 유치원으로 쓰던 건물을 군에서 허락을 하여 이제는 청소년 전용 지역아동센터로 운영하고 있는 것이다... 건물은 여유롭고 적 벽돌로 잘 지어진 집으로 필요한 것들은 잘 갖추어져 있으며, 또 00의 지원을 받아 운영하기 때문인지 시설도 잘 갖추어져 있었고... (그러나), 건물이 유치원을 사용했던 곳이라 화장실이 유치원생들이 사용할 수 있는 정도여서 매우 불편 하였다."

"교회에서 운영하는 곳으로 단독으로 센터를 분리하여 운영하는 곳으로 아담한 건물이었다. 접근성도 좋으며, 길 가이기는 하면서도 큰 길 가가 아니어서 차량의 위험이 적어 보였고, 앞에는 동에서 운영하는 놀이터가 있어서 아이들이 나가서 활동하기에 좋은 장소라고 느껴졌다. 내부시설도 대체로 깨끗하였으며, 골고루 잘 갖추어져 있었다...(그러나), 또 화장실이 내부에 있지 않고 밖에 있어서 비가 오거나 눈이 올 때는 불편 할 것 같으며, 화장실도 대 소변을 볼 수 있는 용도로만 되어 있어서 손을 씻을 만한 곳이 안 되었으며, 아이들에게 급한 일이 생기면 샤워 할 만한 시설이 아니어서 아쉬웠다."

"상가건물 3층에 위치한 센터는 골고루 시설들이 잘 갖추어져 있었다. 아이들의 접근성도 매우 좋아 보였으며, 지역이 어려운 곳이어서 매우 적절한 곳에 위치하고 있다고 보였다. 아이들이 공부 할 만 한 공간도 넓고, 독서실도 갖추었으며, 지역과 연계도 잘 되어 있었다. 그러나 아이들이 놀만한 공간이 부족하며, 3층이기 때문에 활동의 유이성이 부족하여 보였다."

"00교회에서 운영하는 자체시설과 같이 운영해오다가 2006년 하반기 전세자금을 지원받아 이사하면서부터 운영을 분리하게 되었다... 또한 건물 앞의 공터가 있으나, 여기에 놀이기구 하나쯤 있었으면 하는 아쉬움도 있었다."

"새로 잘 지어진 사야가 건물 2층에 자리하고 있는 00 지역아동센터는 주택과 학교에서 멀지 않은 곳에 있어서 접근성이 용이하며, 교통도 편리하여 아이들이 찾아오기에 힘들지 않아서 좋았으며, 새 건물이어서 환경은 좋은 편이었으며, 지도 실 및 사무실 등 모든 시설 및 집기들이 잘 정돈되어 있어서 한 문에 보아도 깨끗하고 시설이 잘 된 곳으로 보였다. 집단 지도 실도 넓고 대형 TV등 잘 갖추고 있어서 아이들의 환경이 매우 좋다는 것을 알 수 있었다."

"기존의 교회에서 하던 방과후스쿨(아카데미)이 전환한 형태로, 시설적인 측면(지역아동센터 단독건물)...에서 많은 장점을 가지고 있다."

시설환경은 외부 평가자에게 다른 어떤 영역보다도 지역아동센터의 전반적인 운영 분위기를 파악할 수 있는 핵심적인 지표가 된다. 이는 지역아동센터의 첫인상으로 지역사회

주민에게도 마찬가지라고 판단된다. 따라서 시설환경에 대한 개선이 향후 지역아동센터의 접근성을 높이는데 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다.

이상을 통해 시설환경에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 시설은 지하나 2층이상의 건물에 위치하기 보다는 1층에 위치하는 것이 적절할 것이다. 또한 단독건물을 가지고 가정형태로 이용할 수 있도록 하는 것이 정서적, 심리적 안정감을 제공하는데 도움이 될 것이다.

둘째, 시설의 접근성과 규모의 충분성간의 균형을 유지할 수 있도록 해야 할 것이다. 시설의 접근성이 높은 지역은 대지비 및 임대료 등의 요인으로 충분한 공간을 가지지 않을 수 있다. 또한 충분한 공간을 확보하고 있다 하더라도 접근성이 떨어진다면 좋은 환경이라고만 볼 수 없다. 따라서 향후 시설위치는 접근성과 충분성을 고려하여 그 균형점을 찾을 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 이동의 편리성이 보장되어야 할 것이다. 시설 내부공간을 이동할 때 아동이 위험하지 않도록 세밀한 배려가 필요할 것이며, 장애아동을 위한 편의시설도 배려해야 할 것이다. 특히 화장실 등이 시설외부에 있는 경우가 많았는데 이에 대한 개선책이 필요하다.

나. 조직 운영

조직운영관리는 지역아동센터의 질적 수준을 높이기 위해 기본적이고 핵심적인 역할을 한다. 평가 결과 기본적인 문서관리와 행정체계가 미비하였으며, 특히 재정관리와 관련하여서는 미흡한 부분이 많았다. 또한 서비스 수준에 가장 영향을 미치는 인력관리 부분이 매우 낮게 평가되었다. 직원에 대한 교육과 지원이 필요한 부분이라고 하겠다.

조직운영과 관련하여 시설에서 노력하고 있는 내용으로는

> “모든 것을 문서화(자료화) 하는 것”
> “교사교육 지원, 프로그램 개발 노력”
> “담당운영자, 책임자가 분명해야 함”
> “프로그램 담당교사 선정(보조교사 함께 지원), 평가서 반드시 작성”
> “종사자의 조직화 및 업무공유”
> “한주에 한번 교사처우와 월례회를 통해 계획과 평가를 가짐”

"회계는 법인에서 직접 담당함"
"업무회의, 교사회의 등"

다음은 조직운영 측면의 평가결과의 사례이다.

"인력활용면(교회의 청년부 교사 및 신도 활용- 인력, 프로그램)에서 많은 장점을 가지고 있다...대부분의 프로그램들은 기존 교회프로그램의 축척된 노하우를 활용하여, 청년부 교사들이나 신도들이 주로 맡고 있어, 현재로선 내용적인 측면에서 크게 문제될 것이 없으나, 기존의 복지관이나 기타 다른 단체에서 하고 있는 프로그램에 대한 정보가 매우 부족하여 업그레이드가 어려운 실정이다. 당연히, 최근의 사회복지분야에서 이슈가 되고 있는 프로그램이나 개입기법에 대한 정보를 얻지 못하고 있으며, 이러한 정보를 어디서 어떻게 얻어야 하는지에 대한 부분도 전혀 모르고 있는 상태이다... 그 외 인력사용측면에서도, 교회인력외의 타인력 - 예를 들어 특정과목에 대한 복지지원교사-에 대한 정보도 부족하며, 설혹 안다고 해도, 이런 비교회인물을 직원으로 쓰기를 매우 꺼려하고 있는 상황이다. 전체적인 행정라인도 목사님과 주보육교사간에 구두로 이루어지는 형태로 이루어지고 있었다...즉, 사회복지전반에 대한 정보가 부족한 상태에서, 다소 폐쇄적인 직원운영상태 및 비체계적 행정시스템을 유지하고 있다고 볼 수 있다...평가결과 대부분의 문서작업은 제대로 이루어지지 못하고 있으며, 특히 프로그램의 기획에서 평가로 이르는 전반적인체계에 대한 부분, 아동에 대한 개입에서 서비스에 이르는 사례관리부분의 기록에 대한 부분에 대한 교육이 필요한 것으로 사료된다."

"00복지관의 부설센터 형태로 운영되고 있어, 문서관리나 프로그램 기획, 지역사회연계사업 등이 충실하게 잘 이루어지고 있었고, 직원활용에 있어서도 상근직원과 비상근직원이 적절히 활용되고 있었다. 또한 복지관의 부설센터로서의 이점 - 필요서비스 연계, 복지관 시설 이용 - 또한 충분히 취하고 있었다. 아동관리의 경우 한눈에 들어오게 정리된 다른 문서작업과 달리, 사례관리 회의후 어떤 서비스가 제공되었는지 아동 파일에 기록되어 있지 않아 전체적인 욕구와 서비스 사정 그리고 서비스제공의 흐름이 한 눈에 보여지지 않았다."

"직원들도 골고루 잘 배치되었으며, 무엇보다도 대표와 시설장님의 의지가 대단하며, 공무원 출신이신 대표께서 서류들을 컴퓨터로 하지 않고 수기로 하면서도 잘 작성하여 두신 것들이 인상적이었다. 그러나 직원들이 오전 9시부터 오후 7시까지 일을 한다 하니 업무시간이 과중하다고 느꼈다. 시설장님은 급식비가 지원되지 않은 상태에서 급식을 해야 하기 때문에 새벽부터 공판장에 나가서 좀 더 저렴하면서도 신선한 야채들을 준비를 하기 때문에 직원들에게도 많은 업무를 요구하신다고 생각한다."

"무엇보다도 대기업의 지원을 받아 운영하기 때문인지 직원들이 젊어서인지 서류들은 잘 작성해 진편이었다. 프로그램은 잘 진행하고 서류들은 잘 갖추었으나 프로그램비를 산출할 수 없는 아쉬움이 있었다. 프로그램비를 산출하려면 금전출납부 전체를 다 다시 확인하여 집계를 내야 하는 어려움이 있어 확인 할 수 없었다."

"그러나 맡아서 운영하던 시설장이 센터를 그만두고 이직을 하므로 말미암아 여러 가지 행정상의 착오가 많이 생겼다. 정확한 인수인계가 이루어지지 않은 상태에서 다른 사람이 대신하여 서류들을 작성을 하다 보니 착오들이 많아서 서류들을 가지고는 평가하기가 심히 힘든 상태이다. 많은 서류들이 준비되지 않았으며, 2006년도 예산, 결산서 및 금전출납부 등을 요구하자 모두 다 집에 있다하여 확인 할 수 없었으며, 대부분의 서류들이 준비가 될 된 상태였다. 그러나 기본적인 입회 원서 및 아동 상담일지, 운영일지들은 잘 작성하고 있었으며, 2007년도 금전 출납부등도 잘 작성하고 있었지만 2006년도에 관한 서류는 확인하기 어려웠다."

"서류들은 대체로 잘 되어 있으나, 2006년도 예산 및 결산은 알 수 없으며, 서류자체가 없었다. 그러나 금년도 서류들은 대체로 잘 갖추어져 있었다... 자원봉사자 확보는 되어 있으나 매일 기록일지가 없어서 아쉬웠다... 중장기 계획 및 사례관리들이 잘 되지 않았으나, 현재 운영하는데, 필요한 서류들은 잘 구비되어 있는 편이었다."

"2007년부터는 운영이 분리되어 있지만 2006년까지는 같이 운영을 해 왔기 때문에 자금과 인적자원이 공동으로 사용되어 왔기에 2006년도 예,결산을 알기가

어려웠다. 또한 사업비위 개념을 정확히 이해하지 못해 모든 비용 전체를 사업비로 생각하고 있었다... 그러나 2007년도에 관한 모든 서류들은 잘 갖추어져 있어서 대체로 양호한 편이었다. 인적자원도 지자체가 매우 적극적으로 지원을 하여 주어서 매우 풍부하였으며, 부스러기 회원기관으로 오랜 기간 동안 활동을 하며 지부를 맡고 있어서 부스러기의 도움도 많아 프로그램 및 인적 자원 등이 매우 좋았다."

"조직 및 관리도 잘 되어 있었으며, 서류들도 다른 어떤 곳보다 잘 되어 있었다. 그러나 2006년도 서류들은 하나도 없었다. 2006년도 금전 출납에 관한 서류들은 시에서 원본으로 제출하라 하여 모든 서류를 원본그대로 제출을 하였기에 자기들은 하나도 보관하고 있지 않다고 하였다. 그래서 지출결의서 및 입, 출금 내역, 총계정 원장 등이 없으므로 정확한 예산과 결산을 알 수 없으며, 사업비 등도 알 수 없었다. 모든 서류는 5년 이상 보관하여야 하며, 지자체에는 원본이 아닌 복사본을 제출하는 것이니 이제라도 원본을 찾아오고 복사본을 제출할 것을 제안하였다. 2006년도 서류가 다 갖추어졌다면 매우 잘 한 곳으로 추천을 하겠지만, 2006년도 서류들을 볼 수 없어서 평가를 어떻게 해야 할지 난감한 상황이었다."

이를 통해 조직운영과 관련된 제언은 다음과 같다.

첫째, 기본적인 행정문서관리에 대한 표준화가 필요하다. 평가결과 어떤 서류가 필요한지에 대한 이해가 없는 시설도 꽤 나타났다. 필요한 문서의 목록과 양식 등이 공유될 필요가 있다.

둘째, 무엇보다도 재정관리에 대한 기본적인 이해도가 미흡하였다. 회계에 대한 교육이 시급히 필요하다고 하겠다. 이에 지역아동정보센터의 "회계 무작정 따라하기" 등의 프로그램은 매우 필요하다고 하겠다.

셋째, 기록정비체계가 필요하다. 앞서 지역아동센터가 모든 것을 문서화하는 것으로 운영 및 서비스 질을 높이고 있다고 보고하였다. 과도한 기록체계는 시간을 비효율적으로 사용하게 만들고 형식에 치우치기 쉬운 단점을 분명히 가지고 있다. 그럼에도 불구하고 기록체계는 실무자에게 서비스를 제공하는 모든 단계에 있어 훈련의 과정이 되고 이를 통

해 능력을 배양할 수 있게 된다. 따라서 운영체계가 정비되고 실무자의 전문성이 배양된다면 가급적 기록을 간소화할 수 있겠지만, 그런 단계가 아니라고 판단된다면 기록체계에 대한 시간과 노력을 투자할 필요가 있다.

넷째, 전문적인 조직관리에 대한 교육이 필요하다. 조직운영과 관련하여서는 시설장의 운영철학이 매우 중요하다. 그러나 평가에서도 나타났듯이, 시설장이 전문적인 가치관이나 조직관에 대한 훈련없이 개인적인 가치관을 가지고 조직을 관리하는 것은 자칫 폐쇄적인 조직운영을 가져올 위험이 있다. 따라서 시설장에 대한 조직관리 및 전문적 가치관 등에 대한 교육이 필요하다고 하겠다.

다섯째, 정보공유를 위한 회의가 정례화되어야 할 것이다. 앞서 실무자의 의견에서도 나타났듯이 시설운영을 개선하기 위해서 직원회의 및 프로그램 회의 등이 매우 중요하다고 언급했다. 평가결과에서도 회의를 정례화하고 있지 않는 시설도 많이 나타났다. 따라서 회의를 체계화하는 것이 필요하다고 하겠다.

다. 서비스 질의 개선

서비스 질은 지역아동센터가 달성해야 하는 하나의 목표이자 성과결과라고 볼 수 있다. 서비스 질과 관련하여 각 기관에서 노력하고 있는 내용을 재구분하여 보았다.

- 교사교육 : “교사교육 지원, 프로그램 개발 노력”, “지속적인 실무자 교육 및 역량확대”, “교사확충 및 교사교육의 질적, 양적 확대”“교사교육 꼭 참여”
- 회의 및 평가 : “프로그램 평가서”, “교사회의와 자체평가실시, 프로그램 점검”“프로그램 평가, 만족도 조사”, “교사들이 평가를 갖음”, “집단상담, 학습클리닉”, “월말평가를 통한 서비스 개선”, “업무회의”,
- 기획활동 : “연간계획 월계획안 세우고, 상황에 따라 변경”, “월간,주간 계획안”
- 사례관리 : “개별아동의 사례관리카드”, “개별화”, “아동들에게 먼저 질문, 학부모들의 의견수렴, 교사들의 의견수렴”, “아동상담을통해 욕구조사 실시, 부모상담, 성격검사(MBTI, 도형에이어)”, “가정방문, 아동상담을 통한

사례관리", "아동들과 회의", "활동 후 아동 설문조사"

- 비밀보장 : "캐비넷 서류함에 보관 및 상담내용은 반드시 비밀보장(단, 아동의 장래와 건강을 위해서는 제외된다)", "사례관리 및 입회원서는 교사에게 공개", "문서는 교사들만 봄", "파일관리 및 상담교사 배치"
- 가족 참여 : "부모님 모임을 통해 부족한 부분, 좋았던 점 등 의견수렴", "학부모 아동의 이용만족도 점검", "월 1회 자체평가", "아동의 학부모들에게 공문발송 협조하도록 권장", "가족상담 및 홍보"
- 지역사회 연계: "지역전문가의 조언 구하기", "지역주민과 함께함", "건강증진을 위한 지역의 병원들과의 연계를 위해 노력을 함", "자원봉사자확보 및 교육"

지역아동센터의 서비스는 매우 다양하여 사례별로 질적 수준을 평가하기란 쉽지 않다. 다만, 서비스 질과 관련된 평가의견에서 알 수 있듯이 서비스 질은 조직운영체계와 지역사회 연계 등이 결합될 때 시너지 효과를 거둘 수 있다.

다음은 지역아동센터의 전반적인 서비스 수준을 향상시키기 위한 제언이다.

첫째, 지역아동센터의 서비스 수준을 향상시키기 위해서는 인력에 대한 교육, 회의 및 평가 등을 통한 정보 공유, 사업계획 수립 등과 같은 조직운영관리가 전제되어야 할 것이다.

둘째, 서비스 질은 아동의 욕구 파악에서 적절한 서비스 계획 그리고 서비스 연결이 효과적이고 효율적으로 이루어질 때 보장된다. 따라서 이 모든 과정을 사례관리로 엮어낼 수 있는 능력을 배양해야 할 것이다.

셋째, 사례관리는 향후 지역아동센터의 중요한 기능이 되어야 한다고 판단된다. 그러나 사례관리는 다른 특화된 프로그램에 비해 가시화된 서비스 내용도 없을 수 있으며, 효과를 측정하기에도 어려울 수 있다. 따라서 향후 사례관리의 구체적 "예"를 성과화하는 작업이 필요하다고 하겠다. 성과가 가시화 될 때 지역아동센터에 대한 사회적 투자가 이루질 수 있다는 것을 각인해야 할 것이다.

넷째, 평가결과에서도 나타났듯이 서비스 질은 지역사회 연계활동과 밀접한 관련을 가진다. 지역사회 연계활동은 단순히 자원을 확보하는데 그치는 것이 아니라 자원간의 연계

와 의뢰를 통해 최종적으로 아동의 욕구를 해결하기 위해 활용되어져야 한다. 따라서 서비스 수준을 향상시키기 위해서는 지역사회 연계활동을 적극적으로 해야 할 것이다.

라. 지역사회 연계

다음은 지역아동센터가 하는 지역사회 연계 활동 내용이다.

> "운영위원회구성"
> "부모모임과 교육"
> "치아교정서비스 연계사업"
> "기타를 사줄 수 있는 후원자 발굴"
> "다양한 복지기업 검색을 통한 지원신청"
> "시군구 협조"
> "지역사회에 오픈하여 참여프로그램 제공"
> "동사무소, 학교와 연계"

아래의 시범평가 결과에서 나타났듯이 전반적으로 지역사회 연계사업은 다른 영역에 비해 가장 낮은 수준이었다. 현재 지역아동센터의 인력지원이 미비한 수준이기 때문에 이러한 활동이 한계를 가질 수 있으므로 지역자원을 활용할 수 있도록 지원체계가 마련되어져야 할 것이다.

> "지역사회연계사업 또한 전혀 이루어지고 있지 않고 있으며,(지역사회보건소나 병원과 연계하여 건강검진을 무료로 실시하는 방법을 몰라서 시도조차 못하고 있는 상황) 이 부분이 보완된다면 현재의 시설을 활용하여 좀 더 나은 서비스를 제공할 수 있으리라 보인다."

제 3절 정책적 지원 방안

지역아동센터평가는 평가를 통해 지역아동센터의 운영과 환경을 개선하여 궁극적으로 서비스의 질을 향상시키는 것을 목적으로 한다. 따라서 평가 결과 나타난 문제점에 대한 정책적 지원이 뒷받침 되지 않는다면 평가가 추구하는 소정의 목적을 달성하기 어렵다. 다음은 평가 결과에 근거하여 정부의 정책적 지원 방안에 대해 서술한 것이다.

1. 평가제도의 정착화

1998년 개정된 사회복지사업법 제 43조 및 동법 시행규칙 제 27조에 의하면, 보건복지부 장관 및 시도지사가 3년마다 1회 이상 시설에 대한 평가를 실시하도록 되어 있다. 따라서 지역아동센터가 공적자원이 투자되는 사회복지시설인 경우 평가가 의무화 되어 있으나 지금까지 공적자원의 지원정도가 극히 미비한 상황에서 평가가 적절히 이루어지기에는 한계를 가질 수 밖에 없었다. 그러나, 양적으로 급속히 증가하고 있는 지역아동센터의 성장을 견주어 보면 시급히 운영체계가 정비되어야 할 필요가 있다고 하겠다.

특히 시범평가에서도 나타났듯이 기본적인 시설환경과 기록체계 등이 보완되어야 할 부분이 많으며, 질적 관리를 위해 필요한 부분에 대한 점검도 이루어져야 함을 알 수 있다. 시설평가제도는 행정기관의 감사와 다른 목적을 가지기 때문에 평가과정이 공정하게 이루어지고 평가결과에 의해 기관이 계속적으로 발전할 수 있도록 사후관리가 이루어져야 한다. 이와 같은 기능을 수행하기 위해서는 평가제도가 정착화되어 상시적으로 평가업무를 수행하는 전담기구가 필요할 것으로 판단된다. 외국의 경우에도 평가 및 질관리를 실시하는 독립적인 기관을 설치하고 있다. 현재로서는 지역아동정보센터를 통해 1) 지역아동센터의 정기적인 평가 실시와 2) 지역아동센터에 대한 사후관리, 3) 지역아동센터 운영 자문 및 전문 프로그램 개발, 3) 지역아동센터 직원 교육 등을 수행할 수 있도록 하는 것이 대안이 될 수 있다.

그러나 현실적으로 2,000개에 달하는 시설을 평가하기란 쉽지 않은 문제이다. 따라서 우선 프로그램 및 기관 인증제의 형식과 같이 신청을 통해 기관을 인증해 주고, 인증시설에

대한 지역사회 홍보와 인센티브 등을 제공한다면 기관이 외부평가에 참여하고자 하는 동기를 높일 수 있고 이를 통해 질적 향상을 꾀할 수 있다고 판단된다.

2. 지역아동센터 설치기준 강화

시범평가에서도 드러났듯이 기본적인 시설환경과 인력기준을 갖추고 있지 못한 시설이 있다. 따라서 지금 현재 지역아동센터 설치 신고제를 허가제로 변경하는 것이 그 대안이 될 수 있다. 허가제의 기준으로는 시설환경에 대한 기준과 인력기준을 포함하여 운영책임에 대한 법인 및 개인의 의무사항 등도 포함해야 할 것이다. 예를 들어 시설은 독립된 전용공간을 마련하고 있는지, 인력은 자격증을 구비하고 있는지, 법인의 전입금은 어느정도인지에 대해 엄격한 평가를 한 후 시설을 허가해 주는 것이 필요하다. 물론 신고제에서 허가제로 바뀌는 경우에는 그만큼 정부의 재정적 투자 또한 책임있게 지원되어져야 할 것이다.

3. 직원 교육 제도화

사회복지기관의 질적 수준을 향상시키기 위해서는 무엇보다도 사회복지 사업을 수행하는 인력의 질적 수준에 대한 투자가 필요하다. 특히 직원에 대한 교육 지원은 직원의 소진을 예방하고 이직률을 낮출 수 있는 효과적인 투자라고 할 수 있다. 많은 사회복지기관에서 직원 교육의 강화를 역설하고 있다. 마찬가지로 지역아동센터가 지금보다 더 나은 수준의 서비스를 제공하고 효과성에 대한 사회적 승인을 얻기 위해서는 직원의 전문성 향상을 위한 교육이 필요하다.

직원 교육은 크게 시설장 교육과 종사자 교육으로 나뉠 수 있다. 지역아동센터가 소규모로 운영되고 있기 때문에 시설장의 개인적인 가치관에 의해 좌지우지 되는 경우가 많았다. 따라서 전문가로서의 윤리와 가치, 관리자로서의 운영철학 등에 대한 교육이 전제될 때에 전문가로서의 기관 운영에 대한 상을 가지고 관리 운영할 수 있을 것이다.

종사자 교육은 실무 능력을 배양하기 위한 과정으로 지원될 수 있는데, 무엇보다도 사례관리체계에 대한 이론과 실기가 필요할 것으로 판단된다. 사례관리는 이용자의 욕구사정에서부터 지역사회 자원의 동원까지 방대한 기술이 필요하므로 이에 대한 교육이 순차

적으로 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

현실적으로 인력이 부족한 지역아동센터에서 외부 교육을 받기란 쉽지 않다. 그러나 인력에 대한 교육은 지역아동센터의 성패를 가늠할 중요한 투자가 된다는 점을 인지해야 할 것이다. 따라서 인력에 대한 교육은 보다 의무적인 시스템으로 이루어질 필요가 있고 이를 위해 복지부가 교육을 위탁하여 수행할 필요가 있다.

4. 지역아동센터 활성화를 위한 지원 강화

지역아동센터 실무자들은 지역아동센터의 기능에 있어 아동보호와 정서적 지원이 매우 중요하다고 응답하였다. 아동에 대한 보호가 적절한 질을 유지하기 위해서는 기본적인 환경이 정비되어야 할 것이며, 시간에 구애받지 않고 이용할 수 있는 체계를 마련하는 것이 필요하다. 따라서 아동보호를 위한 시설이 가정과 같은 분위기를 형성할 수 있도록 시설 환경에 대한 투자와 지원이 필요하며, 야간 보호 및 주말 보호 등을 할 수 있도록 인력 및 운영비 지원이 필요하다. 국가의 재정적 지원이 뒷받침 되지 않는 이상 지역아동센터가 빈곤아동을 포함해 지역사회 내 아동의 다양한 욕구를 충족시켜주는 기능을 원활히 수행할 수 없을 것이다.

참고문헌

권기성·나운환, 「장애인복지기관의 조직효과성 평가지표에 관한 연구」, 『사회복지』, 1995.

권선진, 「사회복지관의 조직효과성에 관한 연구」, 연세대 박사논문, 1994.

김종인, 「조직 및 행정정책체계를 위한 CARF의 기준」, 『1999년도 연차학술대회자료집』, 한국직업재활학회, 1999.

김상균·백종만·오정수,「지역사회 자원동원의 활성화를 위한 지역사회복지관 모형개발연구」, 『사회복지연구』, 제3호, 한국사회복지협의회, 1991.

김성이·최성재, 『사회복지관 프로그램 평가연구』, 감리회 사회복지재단, 1987.

김통원, 「사회복지시설 평가 및 운영지원에 관한 문제점 및 대안」, 『사회복지관협회 세미나 자료집』, 한국사회복지관협회, 1997.

김형식, 사회복지 프로그램 평가기법, 아시아 미디어 리서치.1997.

남기민, 「한국사회복지조직의 분석; 상황적합적 방법을 중심으로」, 『한국사회복지학』, 통권 제17호, 1991.

노틀담수녀회, 『SRV 이론과 PASSING 평가에 의한 중장기 발전 계획 연구 보고서』, 1998.

박석돈, 「심리·사회재활 프로그램을 위한 CARF의 기준」, 『1999년도 연차학술대회자료집』, 한국직업재활학회, 1999.

박희찬, 「개별화된 서비스 및 지역사회서비스를 위한 CARF의 기준」, 『1999년도 연차학술대회자료집』, 한국직업재활학회,1999.

변재관 외, 『사회복지시설 평가지표 개발 및 평가결과』, 한국보건사회연구원, 2000.

연세대학교 사회복지연구소, 『98 장애인복지관 운영평가프로그램 개발연구: 고객중심·품질중심 사회복지서비스로의 접근』, 1998.

오길승, 「직업재활 및 고용 평가프로그램의 방향: 미국 CARF를 중심으로」, 『1999년도 연차학술대회자료집』, 한국직업재활학회, 1999.

이달엽, 「고용서비스를 위한 CARF의 기준」, 『1999년도 연차학술대회자료집』, 한국직업재활학회, 1999.

이정호·김성이·김통원, 『사회복지시설 평가의 길잡이』, 한국사회복지협의회, 1999.

이번송 외, 『서울시 사회복지서비스의 평가모형 개발』, 서울시정개발연구원, 1996'

이번송, 「사회복지서비스 프로그램의 계량화」, 『사회복지연구』, 제3호, 한국사회복지협의회,1991.

이번송, 김진욱, 함건식, 「서울시 사회복지관 운영평가 및 활성화 방안」, 『서울시정의 당면과제와 정책방향』, 서울시정개발연구원, 1995.

이현주, 「사회복지조직 구성원의 조직간 관계: 장애인복지 관련 조직을 중심으로」, 서울대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문, 1997.

임종대, 「사회복지프로그램의 평가방법에 대한 연구」, 『사회과학연구』, 성심여자대학 인간 및 사회복지연구소, 1985, pp.5~27.

정무성, 「사회복지조직의 책임성」, 『사회복지 책임성과 사회복지 조직의 변화』, 한국사회복지행정학회, 1999년도 추계학술대회 자료집, 한국사회복지행정학회, 1999.

정진영, 사회복지조직의 유효성에 관한 연구, 서울대 박사논문, 1986.

최일섭 외, 『사회복지관 평가모형개발 연구』, 한국사회복지관협회, 1998.

최재성, 「사회복지기관 평가모델개발의 방향과 과제: 장애인복지관 운영평가프로그램 개발사례를 중심으로」, 『연세사회복지연구』, 5, 1998, pp.265~290.

한국복지정책연구소, 『북부종합사회복지관의 사업에 대한 평가연구』, 1986.

황성철·강혜규, 『사회복지관 운영평가 및 모형개발』, 한국보건사회연구원, 1994.

황성철, 「사회사업실천의 효과성에 관한 논쟁과 미국 사회사업의 발전:임상적 실천을 중심으로」, 『한국사회복지학』, 통권 제34호, 1998, pp.215~245.

황성철·한혜경, 『사회복지관 및 재가복지사업 시범평가 보고서』, 한국사회복지관협회, 1999.

Bowlin, W., "Evaluating Performance in Governmental Organizations," *The Government Accountants' Journal,* Vol.35, 1986, pp. 50~57.

Himmelfarb, C., "Index of agency effectiveness", *Social Work,* Vol.21, March 1976, p.152.

D. Pilling & G. Waston, *Evaluation Quality in services for disabled and older peoples,* 1995.

E.A.Suchman, *Evaluation Research: Principles and Practice in Public Service and Social Action Programs,* New York:Russell Sage Foundation, 1967.

P.H.Rossi and H. E. Freeman, *Evaluation: System Approach,* 2nd ed. Beverly Hills, CA: Sage Publication, 1982.

Edith Cowan University, *Human resource management manual: children's service,* 1995.

Fridlander, F. & Pickle, H. "Components of effectiveness in small organizations", *Administrative Science Quarterly,* Vol.13, 1968.

Georgopoulos, B. S. & Tannenbaum, A. S., "A Study of organizational effectiveness", *American Sociogical Review,* Vol.22, 1957, pp.534~540.

McCormick, L. C., "Components on Price's study of organizational effectiveness," *Sociological Quarterly,* Vol.14, 1973.

Miller, Thomas I. and Michelle A. Miller., "Standards of Excellence: U. S. Residents' Evaluations of Local Government Services", *Public Administration Review,* Vol.51, 1991, pp.503~514.

O. L. Deniston, I. M. Resenstock, W. Welch and V. A. Getting, "Evaluation of program effectiveness", *Public Health Report,* Vol.83, April 1968, pp. 323~336.

Posavac, E. J. & Carey, R. G., *Programe Evaluation: Methods and Case Studies,* 5th ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 1997.

R. J. Patti, "Managing for service effectiveness on social welfare organization", *Social Work,* Vol.33, September/October, 1987, pp.377~381.

Scriven, M., *Evaluation Thesaurus,* 4th ed., Newbury Park, CA: Sage, 1991.

Smith, P. and Mayston, D.(1987), "Measuring Efficiency in the Public Sector", *Omega: The International Journal of Management Science,* Vol.15, pp. 181~189.

부록

1. 평가위원 명단

2. 평가대상시설 명단

3. 2007년 지역아동센터 평가지표 및 지침서

4. 지역아동센터 평가지표 및 지침서 수정안

5. 지역아동센터 간략평가표

부록 1

평가위원 명단

평가위원성명	소속 및 직위
임정기	백석대학교 사회복지학부 교수
박세경	한국보건사회연구원 부연구위원
임유경	가톨릭상지대학 겸임교수
노언정	김해대학 시간강사
김애란	인천 석남지역아동센터장 백석대학교 사회복지대학원 박사과정
박영숙	지역아동정보센터 책임연구원
안수경	지역아동정보센터 연구원
황정아	지역아동정보센터 연구원
이주영	사)부스러기 사랑나눔회 행복한 일자리 경지지부센터장

부록 2

지역아동센터 시범평가 대상기관											
번호	기관명		주소	지역	설립년도	운영기간	신고형태	국고지원 현황	총직원수	총아동수	대표자
1	사북꿈마을지역아동센터	강원	강원 춘천시 사북면 원평리	중소도시	1998년12월19일	9년	신고	지원	5	27	신창윤
2	속초YWCA다솜아동센터	강원	강원 속초시 영랑동 141-2	중소도시	2005년5월23일	2년2개월	신고	지원	2	29	이영란
3	푸른솔지역아동센터	강원	강원 원주시 우산동 159-13	중소도시	2005년1월	2년7개월	조건부신고	지원	2	29	마승희
4	구세군여주지역아동센터	경기	경기 여주군 여주읍 현암리 192-6	농어촌	2001년6월29일	7년	신고	지원	4	44	남세광
5	동안지역아동센터	경기	경기 안양시 동안구 관양동 1380-1 무지개상가 3층	중소도시	2004년3월2일	3년5개월	신고	지원	10	58	이석재
6	꿈나무지역아동센터	경기	경기 부천시 오정구 삼정동 350-3번지 세림빌딩 2층	중소도시	2002년11월1일	4년6개월	조건부신고	지원	3	45	박태연
7	사랑샘공부방	경남	경남 함안군 가야읍 말산리 183-5	농어촌	2004년7월7일	3년	신고	지원	6	27	정해창
8	여수룬지역아동센터	경남	경남 창원시 서상동 363번지 2층	중소도시	2004년4월19일	3년3개월	신고	지원	4	38	정성민
9	초원지역아동센터	경북	경북 경산시 진량읍 부기리 144-1	중소도시	2007년3월1일	5개월	신고	미지원	3	46	서예환
10	구미지역아동센터	경북	경북 구미시 도량1동 666번지	중소도시	1999년5월4일	8년2개월	신고	지원	2	29	김휘연
11	희망지역아동센터	광주	광주 남구 백운1동 80-1	대도시	2004년7월31일	3년	신고	지원	8	45	김영자
12	예닮지역아동센터	대전	대전 대덕구 읍내동 350-4	대도시	2003년3월10일	5년3개월	신고	지원	7	49	안상현

번호	기관명		주소	지역	설립년도	운영기간	신고형태	국고지원 현황	총직원수	총아동수	대표자
13	진목지역아동센터	부산	부산 강서구 명지동 457-681	대도시	2002년7월29일	5년	조건부신고	지원	3	39	전영옥
14	사상구지역아동센터	부산	부산 사상구 주례1동 1006-5	대도시	2004년10월1일	2년10개월	신고	지원	2	25	염영일
15	아가세지역아동센터	서울	서울 성북구 장위1동 223-42	대도시	2006년9월18일	11개월	신고	미지원	5	32	류지숙
16	서대문옹달샘지역아동센터	서울	서울 서대문구 옥천동 126-109	대도시	2002년5월25일	5년2개월	신고	지원	5	34	강명순
17	푸른솔지역아동센터	인천	인천 서구 가좌동 140-1 10/1	대도시	1991년5월1일	16년1개월	조건부신고	지원	6	19	양희승
18	예향꿈터지역아동센터	인천	인천 남구 학익1동 420-38	대도시	1999년6월10일	8년	조건부신고	지원	9	68	유성대
19	청학동공부방늘푸른교실	인천	인천 연수구 청학동 533-1 저원까치빌라 지하1호	대도시	1999년11월22일	7년10개월	조건부신고	지원	4	26	안미숙
20	행복한지역아동센터	인천	인천 남동구 간석2동 1878-3 2층	대도시	2003년3월2일	4년5개월	조건부신고	지원	6	51	김신
21	장흥지역아동센터	전남	전남 장흥군 장흥읍 평화리 741-1	농어촌	2005년3월21일	2년4개월	신고	지원	7	49	차점숙
22	그리스도지역아동센터	전남	전남 여수시 미평동 575-6	중소도시	1999년3월21일	8년4개월	신고	지원	6	46	주정철
23	웃음만땅지역아동센터	전남	전남 곡성군 곡성읍 읍내리 192번지 구중앙초교	농어촌	2006년10월1일	11개월	미신고	미지원	5	51	박경희
24	산서지역아동센터	전북	전북 장수군 산서면 신창리 801-2	농어촌	2005년3월16일	2년4개월	신고	지원	3	38	김명희
25	늘빛지역아동센터	전북	전북 군산시 해망동 1003-45번지	중소도시	2004년9월21일	2년10개월	신고	지원	2	48	채현주
26	신태인꿈나무교실지역아동센터	전북	전북 정읍시 신태인읍 신태인리 214-11	중소도시	2004년5월3일	3년3개월	신고	지원	2	25	김건재
27	똘레랑스지역아동센터	전북	전북 익산 동산동 669-16 4층	중소도시	2005년12월1일	1년8개월	신고	지원	6	29	전옥순
28	한빛지역아동센터	충남	충남 논산시 내동 1053	중소도시	2001년2월20일	6년5개월	신고	지원	4	37	강신정
29	청꿈지역아동센터	충남	충남 서천군 한산면 종지리 249-1	농어촌	2006년12월27일	7개월	신고	미지원	6	25	김청강
30	1318서대문지역아동센터	서울	서울 서대문구 영천동 74번지 2층	대도시	2006년11월22일	8개월	신고	미지원	6	53	백광흠

부록 3

2007년도 지역아동센터 평가지표 및 지침서

지역아동센터 평가서

평 가 시 설 주 소	시·도 시·군·구
평 가 시 설 명	
작 성 자 명	(인)
연 락 처	
평 가 자 명	(인)
피 평 가 자 명 (시 설 장 / 총 무)	(인)
평 가 실 시 일	200 년 월 일

※ 자체 평가서 제출시 시설 안내 지도를 함께 제출해 주시기 바랍니다.

※ 평가자 및 피평가자, 평가실시일은 현장평가시 사용하는 부분이므로 자체 평가시 기재하지 않도록 해 주십시오.

Ⅰ. 시설 일반 현황

1. 시설 소재지 및 운영형태

<table>
<tr><td>시설명</td><td colspan="2"></td><td>시설장명</td><td></td></tr>
<tr><td>주소</td><td colspan="4">(우:　-　)</td></tr>
<tr><td>홈페이지</td><td colspan="2"></td><td>이메일</td><td></td></tr>
<tr><td>전화번호</td><td colspan="2"></td><td>팩스번호</td><td></td></tr>
<tr><td>시설설치일</td><td colspan="2">년　월　일</td><td>신고증 교부일</td><td>년　월　일</td></tr>
<tr><td>신고형태</td><td colspan="4">□신고　□조건부신고　□미신고</td></tr>
<tr><td>운영주체</td><td colspan="4">□시민단체　□재단법인　□사단법인
□사회복지법인　□종교단체　□개인
□지자체　□기타(　　)</td></tr>
<tr><td>운영비지원현황</td><td colspan="4">□지원받고 있음(지원액 :　　원)
□차등지원받고있음(지원액 :　　원)
□지원못받고 있음</td></tr>
<tr><td>기타지원현황</td><td colspan="4">□지자체 자체지원　□사회복지공동모금회
□기타(　　)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">시설현황</td><td>소유형태</td><td colspan="3">□자가
□전세(보증금:　　만원)
□월세(보증금:　　만원/월　　만원)
□무상임대
□기타</td></tr>
<tr><td>건물유형</td><td colspan="3">□상가　□아파트　□단독주택
□다세대주택　□기타</td></tr>
<tr><td>시설면적</td><td colspan="3">㎡(평)</td></tr>
<tr><td>시설층수</td><td colspan="3">지상　층/지하　층</td></tr>
<tr><td>시설구비</td><td colspan="3">□집단지도실　□사무실　□식당(조리실)
□화장실　□기타</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>운영시간</td><td colspan="4">□운영일수 : 주 (　　)일
□일평균　: 일 (　　)시간
□토요일운영여부 : ①예　②아니오
□공휴일운영여부 : ①예　②아니오
□야간운영여부 :　①예　②아니오</td></tr>
</table>

2. 아동현황 : 정원 _____명, 현원 _____명

	계	미취학	초등생		중등생	고교생	기타
			저학년	고학년			
아동 현황	명	명	명	명	명	명	명

양부모	부자가정	모자가정	조손가정	그룹홈	생활시설	소년소녀가장	결혼이민자가정	기타
명	명	명	명	명	명	명	명	명

지체장애	뇌병변장애	정신지체	발달장애	시각	청각언어	정신장애	신장기능장애	심장기능장애	기타
명	명	명	명	명	명	명	명	명	명

기초생활	차상위	저소득	일반	기타
명	명	명	명	명

3. 급식비 지원 현황

급식 현황	□급식실시여부 : ①실시함 ②실시하지않음 □급식인원 : ( )명 □영양사 작성 식단 사용여부 : ①예 ②아니오 □급식비 지원 : ①받음 ②받지않음 □급식비 지원 인원 : ( )명 □급식비 미지원 인원 : ( )명

4. 종사자현황 : 법정직원수 _____명, 현직원수 _____명

		상근여부	월평균 임금 (4대보험 포함)	자격증
직원 현황	시설장	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 1	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 2	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 3	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 4	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	영양사	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)

5. 프로그램 현황 : 총 _____개

	유형	프로그램명	프로그램내용	참여 아동수	횟수
프로그램 운영현황	보호				
	교육				
	문화				
	복지				
	지역사회연계				

Ⅱ. 정량평가(10점 만점)

1	아동 1인당 평균 건평 수

1. 평가기간

- 평가시점

2. 근거서류

- 아동 현황 자료
- 시설평면도(층별 및 구조적 면적) 및 건물배치도, 건축물대장

3. 단위

- ㎡으로 통일함.
- 소숫점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재함.

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{현재 연 건평 수 (\quad\quad)}}{\text{현재 아동 수 (\quad\quad)}} = (\quad\quad)\ \text{㎡}$$

2 법정 직원 수 대비 직원 충원율

1. 평가기간

- 평가시점

2. 직원의 범위

- 정부지원 직원(시설장 포함)
- 정부지원 직원(시설장 포함) + 자부담직원(외부지원직원)

3. 근거서류

- 현재 법정 직원 배치기준에 따른 현 시설에 배치되어야 할 직종별 직원 수
- 현재 전체 직원 현황
- 현재 자부담 직원 현황

4. 단위

- 소숫점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재함.

〈산출 공식 Ⅰ: 자부담 직원 제외〉

$$\frac{\text{현재 확보된 직원 수 (\quad\quad\quad)}}{\text{현재 법정 직원 수 (\quad\quad\quad)}} \times 100 = (\quad\quad)\%$$

〈산출 공식 Ⅱ: 자부담 직원 포함〉

$$\frac{\text{현재 확보된 직원 수 (\quad\quad\quad)}}{\text{현재 법정 직원 수 (\quad\quad\quad)}} \times 100 = (\quad\quad)\%$$

3 전체 직원 1인당 아동 수

1. 평가기간

- 평가시점

2. 직원의 범위

- 풀타임 직원 기준. 파트타임 직원의 경우 풀타임으로 환산
- 인건비 지출 대상자를 직원으로 한정함.

3. 근거서류

- 직원 및 아동 현황자료

4. 단위

- 명으로 통일함.
- 소숫점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재함.

〈전체 직원수 대비〉

$$\frac{\text{현재 아동 수 (\quad)}}{\text{현재 직원 수 (\quad)}} \times 100 = (\quad\quad) \text{ 명}$$

4 직원의 현 시설 평균 종사기간

1. 평가기간

• 개별 직원의 현 시설 종사 개시일부터 2007년 6월 30일 까지

2. 직원의 범위

• 정부지원 직원 및 자부담 직원을 포함하되, 시설장만 제외함.

3. 근거서류

• 2007년 6월 30일 현재 직원 현황
• 2007년 6월 30일 현재 근무 직원의 입사 관련 서류(기록)

4. 단위

• 모든 직원의 근무기간을 개월(個月)로 환산 후 직원수로 나눈 수를 기재함.
• 소숫점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재함.

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{2007년 6월 30일 현재 전 직원의 총 근무월수 (\quad)}}{\text{2007년 6월 30일 현재 직원 수 (\quad)}} = (\quad) \text{ 개월}$$

5 전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율

1. 평가기간

- 평가시점

2. 자격증의 범위

- 사회복지사, 의사, 정신보건전문요원, 보육교사, (특수, 유치원, 초중등학교)교사, 물리치료사, 간호(조무)사, 영양사, 조리사 등을 말함.

3. 직원의 범위

- 정부지원 직원(시설장 포함) + 자부담 직원(외부지원 직원 포함)

4. 근거서류

- 자격증 소지 직원의 자격증 사본

5. 단위

- 소숫점 3째 자리에서 반올림하여 2째 자리까지 기재함.

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{현재 자격증 소지 직원 수 (\quad)}}{\text{현재 전체 직원 수 (\quad)}} \times 100 = (\quad)\ \%$$

6 직원의 이(퇴)직률

1. 평가기간

- 이퇴직한 직원 수 : 2006년 7월 1일～ 2007년 6월 30일(1년간)
- 현재 직원 수 : 2007년 6월 30일

2. 직원의 범위

- 정부지원 직원 및 자부담 직원을 포함하되, 시설장만 제외함.

3. 근거서류

- 해당기간별 시·군·구에 보고한 종사자 현황 자료
- 해당기간별 종사자 명단(월급명세서 등 참조)

〈산출 공식 〉

$$\frac{\text{2006년 7월 1일 ～ 2007년 6월 30일 이·퇴직한 직원 수( )}}{\text{년 6월 30일 현재 직원 수 (\quad)}} \times 100 = (\quad\quad)\ \%$$

7 결산액에 대한 후원금 비율

1. 평가기간

- 2006년 1월 1일～2006년 12월 31일(1년간)

2. 후원금의 비율

- 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 적용함)

3. 근거서류

- 2006년 세입세출 결산서

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{2006년 후원금 수입 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}}{\text{2006년 결산액 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}} \times 100 = (\qquad)\ \%$$

8	결산액에 대한 사업비 비율

1. 평가기간

• 2006 년 1월 1일～2006 년 12월 31일(1년간)

2. 사업비의 범의

• 재무회계규칙중 관 '03 사업비'중 항 '31 운영비', '32 교육비', '33 ○○사업비'가 해당

3. 근거서류

• 2006 년 세입세출 결산서

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{2006 년 사업비 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}}{\text{2006 년 결산액 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}} \times 100 = (\qquad\qquad)\ \%$$

9 아동 1인당 사업비

1. 평가기간

• 2006 년 1월 1일～2006 년 12월 31일(1년간)

2. 사업비의 범위

• 재무회계규칙중 관 '03 사업비'중 항 '31 운영비', '32 교육비', '33 ○○사업비'가 해당

3. 근거서류

• 2006 년 세입세출 결산서

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{2006 년 사업비 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}}{\text{2006 년 12월 31일 현재 아동수 (\qquad\qquad\qquad)}} = (\qquad\qquad)\text{ 원}$$

10 아동 1인당 자원봉사자 수

1. 평가기간

• 2006년 1월 1일～2006년 12월 31일(1년간)

2. 자원봉사의 범위

• 자원봉사자 관리 명단에서 파악할 수 있는 자(연락처 및 활동내용 기록 유무 확인)

3. 근거서류

• 자원봉사자 관리 대장

〈산출 공식 〉

$$\frac{\text{2006년 자원봉사자 수 (\quad)}}{\text{현재 아동수 (\quad)}} = (\quad) \text{ 원}$$

Ⅲ. 정성평가(170점 만점)

A 시설 환경 및 설비(36점)

지역아동센터가 아동에게 양질의 서비스를 제공하기 위한 설비가 갖추어져 있으며 적절한 시설 및 설비의 관리가 이루어지고 있는가를 평가한다.

1. 시설의 구조 및 외관

A1) 시설에의 접근성은 어떠한가?

- 해설 : 시설이 지역사회와 분리되어 있는 것은 바람직하지 않으므로 시설 앞을 지나는 공공 교통편이 있는가와 주요시설(상가, 의료시설, 관공서, 금융기관)로부터의 소요시간을 확인함으로써 시설이 실제적으로 지역사회와 통합될 수 있는 물리적 여건이 마련되어 있는가를 평가한다. 따라서 거리보다는 시설에 도달하는데 소요되는 시간이 더 중요하다. 인근 상업 지역으로부터 15분이내의 거리에 위치하지만 시설 앞까지 공공 교통수단이 없는 경우는 자체 셔틀 버스가 있는 경우도 인정된다.
- 평가방법 : 현장 확인 및 이용자 면담 또는 운행기록 등을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	시설 구조	접근성	시설이 거주지역 내에 위치하고 있으며, 대중교통수단과 인접해 있다. 또한 아동 및 보호자가 쉽게 접근할 수 있도록 안내가 잘 되어 있다				

A2) 전체 시설 규모가 아동이 서비스를 제공받기에 적절하며 이동이 편리하고 안전에 문제가 없는가?

· 해설: 시설 규모가 전반적으로 전체 아동이 서비스를 받기에 비좁은 것은 아닌지를 파악한다. 또한 시설의 외부에서 내부까지 아동들이 이용하기에 어려움을 주는 장애 요인을 파악하고, 이를 제거하기 위한 노력을 하고 있는가를 평가한다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
2	시설 구조	적정성 및 편리성	아동 정원 대비 적정한 규모라서 아동을 보호교육하기에 무리가 없으며, 시설 구조가 아동이 이동하기 편리한 구조로 되어 있다.				

A3) 시설의 외관이 어떠한가?

· 해설 : 시설 건물의 외관에 파손이 있거나 페인트칠이 벗겨지지 않았는지를 확인하고 정원의 손질 상태를 확인하여 시설이 시설의 외관을 깨끗하게 관리하고 가정과 같은 분위기를 만들기 위한 노력을 하고 있는가를 평가한다. 또한 시설 주위에 공해(소음, 공기, 고압선 등 인체에 나쁜 영향을 주는)를 유발하는 시설물이 있는가를 관찰하여 평가한다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
3	시설 외관	관리상태	건물 외벽과 도색 등 관리상태가 양호하며, 건물외관의 분위기가 밝고 아늑하다.				

A4) 아동들이 활동하기에 적절한 실외 놀이공간과 설비가 갖추어져 있는가?

· 해설 : 아동에게 실외공간은 아주 중요하다. 아동들이 건물 외부에서 안전하게 활동할 수 있는 공간이 확보되어 있고 놀이에 활용할 수 있는 설비가 충분히 갖추어져 있는지를 확인한다. 추락사고 등의 위험이 없는지 파악한다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	실외 놀이 공간	적정성 및 관리상태	건물 외부에 아동들이 활동할 수 있는 운동 또는 놀이공간이 확보되어 있고 아동들이 운동 또는 놀이에 활용할 수 있는 장비 및 기구들이 충분하다				

2. 시설 내부 구조 및 분위기

A5) 집단지도실의 관리상태 및 설비상태는는 어떠한가?

· 해설: 시설 내부의 전체적인 관리가 쾌적한 상태로 관리되고 있는지 확인하기 위해 바닥재, 벽의 상태를 확인하다. 또한 집단지도실이 있는 지와 그 위치가 활용하기에 적절한 지와 실내 분위기가 쾌적한지를 확인한다. 이용 아동 수에 비해 너무 비좁지 않은지와 아동이 이용할 수 있는 다양한 프로그램 설비가 비치되어 있는지 확인한다. 집단지도실의 실내 장식과 설비가 아동이 사용하기에 적합한 상태인지 본다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	집단 지도실	관리상태 및 청결위생	집단지도실 벽, 바닥(장판 등), 창문, 천장 등이 더럽지 않고 통풍이 잘되어 습하거나 불쾌한 냄새가 나지 않고 쾌적하다.				
		설비상태	아동이 사용하기에 불편함이 없이 규모와 배치가 적절하며, 프로그램 관련 설비가 다양하게 갖추어져 있다				

A6) 주방은 어떠한가?

· 해설: 주방의 관리상태 및 청결상태가 위생적인지를 확인한다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 확인한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
6	주 방	관리상태	주방이 더럽지 않고 음식물 쓰레기가 쌓이지 않고 관리 상태가 좋다.				
		청결위생	주방내부에서 악취가 나지 않고 모든 물품들의 정리정돈이 잘되어 있다.				

A7) 화장실은 어떠한가?

· 해설: 화장실에 안전을 위해하는 요소가 방치되어 있거나 악취 및 오물 등의 청결을 저해하는 요소가 있는지 확인한다. 또한 대변기 수와 좌식양변기 수 등이 이용 아동 수에 적절한지를 평가하고, 이용에 불편이 없도록 고장난 부분이 없는지 확인한다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
7	화장실	관리상태	화장실의 벽, 바닥, 창문, 변기 등이 파손되거나 더럽혀지지 않고 관리 상태가 좋다.				
		청결위생	화장실 내부에서 악취가 나지 않고 모든 물품들의 정리정돈이 잘 되어 있다.				

A8) 사무실 어떠한가?

· 해설: 사무실이 있는 지와 직원들이 근무하기 적절한 공간인지를 파악한다. 사무실의 문서 등이 잘 비치되어 있는지, 아동의 사생활 보호와 관련된 내용이 방치되어 있지 않는지 파악한다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
8	사무실	관리상태	사무실의 각종 서류 및 물품들이 필요시 편리하게 활용 가능하도록 체계적으로 정리정돈 되어 있다.				

3. 시설 안전 및 위생 관리

A9) 위험에 대비한 보험가입이 되어 있는가?

· 해설: 시설 운영상 발생할 수 있는 위험에 대처하기 위하여 각종 보험에 가입되어 있는가를 확인하여, 최소한의 안전이 보장되고 있는지를 확인한다. 해당 항목 모두를 충족했을 경우 매우 그렇다에 해당, 둘 중 하나 또는 일부만을 대상으로 할 경우 일부 그렇다에 해당

· 평가방법: 각종 보험 가입서류 및 보험증서를 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
9	보험 가입 여부	시설화재, 아동·종사자 상해, 화재보험 가입	시설 화재보험(대물, 대인)에 가입하였다.				
			아동·종사자 상해보험에 가입하였다.				
			신규이용아동에 대한 상해 보험을 2주 이내에 가입한다.				

A10) 화재방지 노력을 하고 있는가?

· 해설: 안전관리 관련 기관과 계약을 하여 정기적으로 점검하는 것을 기본으로 한다. 직원과 거주자를 위한 안전 교육이나 훈련이 정기 또는 비정기적으로 이루어지고 있는지 확인한다.

· 평가방법: 소방검사 관련 서류 및 자격증을 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
10	화재 방지 노력	소방기관의 점검	정기적으로 소방기관의 점검 또는 조사를 받고 있으며, 안전에 대한 교육이 이루어지고 있다				

A11) 안전(비상사태)관리는 어떠한가?

· 해설: 아동이 이용하는 곳은 무엇보다도 안전에 대한 대비가 중요하다. 따라서 응급의 상황에 대비하여 이용자들이 효과적으로 대처하고 대피할 수 있는 법적인 시설들이 갖추어져 있는지 확인한다. 소화기, 비상구 유도등, 감지기, 화재 경보장치 등이 갖추어져 있는지, 규모에 따라 비상경보설비, 자동화재 탐지설비, 스프링클러가 갖추어져 있는지 확인한다. 비상구가 항시 열려 있고 물건들로 가려져 있지 않은지 확인한다. 화기 관리에는 이동식 난방용 기구, 개별 취사도구 및 가스 시설들이 안전하게 관리되고 있는지 확인한다. 시설규모에 맞는 최대한의 비상재해시설을 갖추고 있는 경우 “매우 그렇다”에 해당한다.

· 평가방법: 현장 확인을 통하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
11	비상 재해 시설	비상재해 시설 상태	비상구 유도등, 화재경보장치, 소화기 등이 적절히 갖추어져 있다.				

A12) 위생관리 어떠한가?

· 해설: 아동이 이용하는 곳은 위생관리 또한 중요한 부분이다. 정기적으로 시설 소독을 실하고 있는지를 파악한다. 또한 서류를 통하여 위생 기준이 명시화되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검 기록이 있는지를 확인한다.

· 평가방법: 소독일지를 통하여 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
12	소독점검	정기적으로 시설 소독(방역)을 실시하고 있다.				

개선을 위한 노력 :

1. 시설 구조 및 외관

1-1. 접근성
1-2. 구조의 적절성
1-3. 시설관리상태
1-4. 실외놀이공간 확보

2. 시설 내부구조 및 분위기

2-1. 집단지도실
2-2. 주방
2-3. 화장실
2-4. 사무실

3. 안전 관리 및 위생관리

3-1. 보험가입여부
3-2. 화재방지노력
3-3. 비상재해시설
3-4. 위생관리

B 조직운영관리(39점)

지역아동센터 운영의 기본이 되는 조직관리 및 운영관리가 체계적이며 합리적으로 구성되어 투명하고 적합한 관리가 되고 있는가를 평가한다.

1. 운영관리 및 기록

B1) 시설 운영 철학이 있는가?

· 해설: 시설이 발전적이고 미래지향적인 철학을 수립하여 노력하고 있는지를 알아본다. 문서화된 시설 운영철학, 목적, 목표가 있는지 확인한다.

· 평가방법: 시설 요람 등 홍보책자를 확인한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	시설 운영 철학	유무 및 충실성	시설 운영 철학이 문서로 되어 있고 내용이 구체적이며 충실하다.				

B2) 시설의 발전계획이 있는가?

· 해설: 시설이 발전적이고 미래지향적인 계획을 수립하여 노력하고 있는지를 알아본다. 시설의 발전계획에는 시설환경의 개선방안, 새로운 프로그램의 도입방안 또는 개선방안, 인력확보방안, 후원자 확대방안 등 거주노인에게 제공되는 서비스의 수준을 향상시키기 위한 구체적인 계획이 포함되어야 하며 연도별 실시계획이 제시되어야 한다. 이때 중기계획은 평가실시 전년도를 기준으로 하여 3년간을, 장기계획은 5년을 의미한다. 또한, 평가실시 시점까지의 진행상황을 검토하여 계획대로 진행되고 있는가를 판단한다.

· 평가방법: 평가실시 전년도말까지 마련된 중·장기계획안 및 관련서류를 보고 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
2	중장기 계획	유무 및 충실성	시설의 중장기 발전방안 및 계획이 문서로 되어 있고 내용이 현실가능성이 있으며 충실히 수행되고 있다.				

B3) 사업계획이 적절하게 수립되고 있는가?

· 해설: 시설의 목적에 알맞은 사업계획을 수립하고 있는가를 살펴본다. 사업계획에는 운영전반, 프로그램, 예산 등에 관한 내용이 포함되어 있어야 적절한 사업계획으로 인정된다. 또한 연도별 계획과 더불어 분기별로 사업계획을 작성하는 것을 원칙으로 한다.

· 평가방법: 평가실시 전년도의 사업계획을 보고 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
3	연간 사업 계획	유 무	금년에 추진할 주간업무계획을 문서로 가지고 있다.				
		충 실 성	문서화된 연간 사업계획의 내용이 구체적이고 충실하다.				
		실 천 도	연간 사업계획에 따라 현재 사업이 체계적으로 진행되고 있다.				

B4) 운영관련 문서관리는 어떠한가?

· 해설: 관련된 기본적인 문서관리를 적절하게 하고 있는지를 파악한다. 내용이 아주 충실하며 최근까지 아주 잘 정리되어 있는 경우 “매우 그렇다”에 해당

· 평가방법: 비품관리대장, 운영일지, 공문발송접수대장, 내부기안대장 등 파악

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	운영 관련 문서 관리	비품관리	비품관리대장이 있고, 그 기록이 충실하다.				
		운영일지	운영일지대장이 있고, 그 기록이 충실하다.				
		공문발송 접수대장	공문 발송, 접수대장이 있고 그 기록이 충실하다.				
		내부기안 대장	내부기안대장이 있고 그 기록이 충실하다.				

B5) 아동관련 문서관리는 어떠한가?

· 해설: 아동과 관련된 기본적인 문서관리를 적절하게 하고 있는지를 파악한다. 내용이 아주 충실하며 최근까지 아주 잘 정리되어 있는 경우 매우 그렇다에 해당

· 평가방법: 출석부, 서비스 이용신청서, 상담기록지, 급식식단표, 월간교육계획안, 후원관리기록 등 관련 서류를 확인한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	아동 관련 문서 관리	아동일일 출석부	개별 아동의 일일 출석부를 문서화하여 관리한다.				
		이용 신청서	개별 아동이 이용시 신청한 내용을 문서화하여 관리한다.				
		상담, 관찰 기록지	개별 아동의 상담, 관찰 관련 내용을 문서화하여 관리한다.				
		급식 식단표	급식 관련 식단표 등을 문서화하여 관리한다.				
		월간, 주간 교육계획안	교육관련 월간, 주간 교육 계획안 등을 문서화하여 관리한다.				
		후원관리 기록	개별 아동의 후원 관련 내용을 문서화하여 관리한다.				

2. 재정관리

B6) 회계장부가 정확하고 투명하게 기록되고 있는가?

· 해설: 사회복지법인 재무회계규칙의 규정에 의해서 회계처리가 이루어지고 있는가를 본다. 회계에 대한 평가는 시·군·구의 회계감사결과를 토대로 평가할 수 있으며, 회계감사 결과 문제가 없으면 규정 적합성이 있다고 판정한다.

· 평가방법: 평가실시 전년도 1년간의 회계장부를 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
6	장부관리	총계정원장	총계정원장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.				
		현금출납장	현금출납장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.				
		지출분개장	지출분개장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.				
		통장인출	통장인출과 내부기안이 일치한다.				

B7) 영수증 등 증빙서류가 정확하고 투명하게 관리되고 있는가?

· 해설: 지출에 대한 정확한 사용 근거를 남기고 있는지를 평가한다.

· 평가방법: 지출결의서 및 영수증철 등을 확인하여 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
7	영수증관리	5만원 이상 지출시 금전등록기 영수증, 신용카드 영수증으로 처리한다.				
		10만원 이상인 경우에는 계좌이체, 세금계산서로 처리한다.				
		지출결의서를 작성한다.				

B8) 재정을 투명하고 효율적으로 관리할 수 있는 노력이 있는가?

· 해설: 회계 프로그램 등을 사용하여 관리하고 이에 대한 교육이 진행되는지 파악한다.

· 평가방법: 현장확인을 통하여 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
8	재정관리 노력	회계 프로그램을 사용하고 있으며, 지속적으로 회계 관련 교육이 진행되고 있다.				

3. 인력관리

B9) 인사관리 규정이 마련되어 있고 이에 따라 직원채용이 이루어지고 있는가?

· 해설: 인사위원회가 마련되어 투명한 인사관리가 이루어지고 있는가를 살펴본다. 신규채용이나 승진과 관련된 기록을 통하여 활동여부를 확인할 수 있으며, 징계사례가 없으면 징계관련기록은 없을 수 있다.

· 평가방법: 평가실시 전년도 말을 기준으로 하여 규정 및 관련서류를 검토하여 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
9	직원채용의 투명성	직원의 채용과 충원이 적절하게 이루어지고 있으며, 문서화된 절차를 확보하고 있다.				

B10) 직원을 위한 후생복지는 어떠한가?

· 해설: 직원복무규정이 마련되어 있고 이에 따라 휴가 등이 적절하게 사용되어지고 있는지 파악한다.

· 평가방법: 복무규정 및 평가실시 전년도 1년간을 기준으로 하여 휴가 결재 서류 등을 확인하여 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
10	복무규정	복무규정이 마련되어 이에 따라 복지후생제도 등을 준수하고 있다.				

B11) 직원은 사회보험(직장보험)에 가입되어 있는가?

· 해설: 4대 사회 보험 가입여부를 판단하며, 4대 보험 전부 직원모두가 가입하고 있는 경우 "매우 그렇다"에 해당

· 평가방법: 인건비 지출 내용 및 결산서 등을 확인하여 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
11	사회보험가입여부	직원들의 4대보험 (국민연금, 국민건강보험, 고용보험, 산재보험)에 가입되어 있다.				

B12) 직원 건강검진은 실시하는가?

· 해설: 1년에 1회 건강검진을 실시하는 경우 "매우 그렇다"에 해당 , 그 외의 경우는 "전혀 아니다"에 해당

· 평가방법: 건강검진 제공 자료를 확인하여 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
12	직원건강검진실시 여부	1년에 1회 건강검진을 실시한다.				

B13) 직원을 위한 교육이 이루어지고 있는가?

· 해설: 직원을 위한 교육·훈련실태를 살펴봄으로써 직원의 전문성을 제고하기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 평가한다. 교육·훈련에는 각종 세미나, 워크숍, 기타 교육과정 참가 등이 포함된다. 각종 세미나, 워크샵 등 교육과정 참가 등만이 인정되며, 정기총회 등 회의 참석은 제외된다. 또한 외부강사를 초정하여 일반 교

양강좌가 아닌 사업관련 교육을 실시할 경우 인정된다.

· 평가방법: 평가실시 전년도 1년간의 출장명령대장 및 관련서류를 검토하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
13	직원 교육	내부교육	직원의 욕구를 바탕으로 외부 전문가를 활용하거나 자체적으로 직원 교육을 실시한다.				
		외부교육	직원의 능력개발과 전문성 향상을 위하여 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나 및 웍샵, 단기프로그램, 대학교육, 기타 교육과정 등에 참여한다.				
		교육비	직원 1인당 교육비(2006년 12월말 기준) = 교육비 결산액 (　　)만원/총직원수 (　　)명				
		교육시간	직원 1인당 교육시간(2006년 12월말 기준) = 총 직원 교육시간(　　)시간/총직원수 (　　)명				

개선을 위한 노력 :

1. 운영관리 및 기록
1-1.
1-2.
1-3.
1-4.
1-5.

2. 재정관리
2-1.
2-2.
2-3.

3. 인력관리
3-1.
3-2.
3-3.
3-4.
3-5.

C 서비스의 질(54점)

1. 기본적 서비스 질 향상

C1) 업무협의 및 의사소통이 잘 이루어지고 있는가?

· 해설 : 정기적인 직원회의를 개최하고 그 기록이 문서화되어 있는지를 파악한다. 또한 직원회의시 나온 결과가 서비스 변화에 반영되는 정도를 파악한다.

· 평가방법: 직원회의 자료를 검토하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	업무 협의	직원 회의	주1회 이상 정기적인 직원회의가 있으며, 그 내용이 문서화되어 있다.				

C2) 프로그램 관련 회의가 이루어지고 있는가?

· 해설 : 아동의 욕구를 반영하거나 서비스 질을 향상시키기 위하여 정기적인 기획회의 및 사례관리 회의가 월 1회 이상 개최되고 있는지를 파악한다.

· 평가방법: 프로그램 기획 회의록, 사례회의 일지를 검토하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
2	프로 그램 회의	프로 그램 기획 회의	아동에 대한 서비스 및 프로그램 계획, 사례관리 등과 관련된 회의가 월 1회 이상 개최되고 있다.				
		실천도	회의를 통해 계획된 서비스 및 프로그램이 사업에 반영되어 실시되고 있다.				

2. 조리환경 및 식단 관리

C3) 급식이 제공되고 식단이 작성·공고되고 있는가?

·해설 : 식단은 주간 혹은 일정기간의 식단계획표를 말한다. 식단의 작성은 시설의 영양사 혹은 지역내 보건소등의 영양사, 인터넷 등에서 아동에 맞는 매일의 식단을 활용하는 경우 인정한다. 또한 아동의 욕구 및 평소 기호도가 높거나 특히 좋아하는 별미 등을 식단에 포함하고 있는지, 아동의 치아상태 및 소화능력을 고려한 식단이 작성되고 있는지, 여름 등의 계절별 특식이나 절기별 음식이 제공되는지를 평가한다.

·평가방법 : 식단표 및 평가년도 전년도 1년간의 관련서류 검토에 기초하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
3	급식	급식단	식단은 아동들의 발달상황과 특성들을 고려한 객관적인 기준에 기초하여 작성되었으며, 게시되어 있다.				
		조 리	식단에 따라 조리된 음식이 제공되고 있다.				

C4) 급식관련 조리과정이 위생적인가?

·해설 : 조리과정이 청결하게 이루어지고 있으며, 식기가 청결하게 세척보관되고 있는지 파악한다. 또한 음식물 쓰레기가 매일 폐기되고 있는지 파악한다.

·평가방법: 현장확인 및 관련 일지를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	음식 준비 점검	조리 과정	조리과정이 청결하게 이루어지고 있다.				
		식기 관리	식기가 청결하게 세척·보관되고 있다.				
		쓰레기	음식물 쓰레기가 조리 및 식사 공간 밖에서 청결하게 관리되고, 매일 폐기하고 있다.				

C5) 급식관련 식품보관상태가 위생적인가?

·해설 : 식품을 위생적으로 관리하기 위하여 냉장고 및 냉동고가 충분히 갖추어져 있는지, 살균 소독기가 갖추어져 있으며 실제로 사용되고 있는지를 현장에서 확인한다. 또한 식품 보관 장소가 서늘하며 습도가 높지 않은지도 확인한다. 또한 서류를 통하여 위생 기준이 명시화되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검 기록이 있는지를 확인한다.

·평가방법: 현장확인 및 관련 일지를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	식품 보관 위생 상태	보관 상태	유효기간이 지난 식품이 없다.				
			보관장소가 청결하게 관리되고, 정리정돈 상태가 양호하다.				
		접수 관리	식자재 관련 접수 등에 대한 기록이 문서화되어 있고 충실하게 관리되고 있다.				

3. 건강관리

C6) 아동에 대한 건강검진을 실시하는가?

·해설 : 시설에서 자체적으로 아동에 대한 정기적인 건강검진을 실시하거나 학교에서 실시한 건강검진 자료를 보관하고 있는지를 확인한다.

·평가방법: 관련 서류를 통해 평가한다.

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
6	정기 건강검진	시설에서 자체적으로 아동들에 대한 정기적인 신체검사 및 건강검진을 실시하거나 학교에서 실시한 건강검진 기록을 보관하고 있다.				

4. 프로그램

C7) 아동의 욕구평가가 이루어지는가?

· 해설 : 이용자에 대한 초기사정은 시설생활의 원만한 적응 및 개별화된 서비스지원에 필수적인 요소다. 이용아동의 개별화된 사정 및 서비스지원계획이 전문화된 도구를 통해 이루어지는가를 평가한다.

· 평가방법: 평가실시 전년도 1년 기간중 이용 아동의 개인파일을 검토하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
7	욕구 평가	욕구조사 및 만족도 조사	아동의 초기사정이 이루어지고 있으며, 정기적으로 욕구조사 및 만족도 조사를 통해 프로그램에 반영하고 있다.				

C8) 아동의 보호프로그램이 적절히 이루어지는가?

· 해설 : 생활지도, 위생지도, 학교생활지도 등 아동보호프로그램이 계획에서부터 평가에 이르기까지 적절히 수행되고 있는지 평가한다.

· 평가방법: 프로그램 일지를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
8	보호 프로 그램	생활지도	생활지도 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		위생지도	위생지도 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		학교생활 지도	학교 생활관리 관련계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				

C9) 아동의 교육프로그램이 적절히 이루어지는가?

·해설 : 학습, 숙제지도, 예체능 및 컴퓨터 교육 프로그램의 질적 수준을 평가한다.

·평가방법: 프로그램 일지를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
9	교육 프로그램	학 습	학습 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		숙 제	숙제지도에 대한 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		예·체능 컴퓨터	예체능, 컴퓨터 교육 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				

C10) 아동의 문화프로그램이 적절히 이루어지는가?

·해설 : 캠프 및 집단 여행 프로그램, 문화체험 프로그램, 놀이·공동체 활동의 실시계획에서 평가까지 문화 프로그램의 질적 수준을 평가한다.

·평가방법: 프로그램 일지를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
10	문화 프로그램	캠프·집단 여행 프로그램	캠프·집단여행 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		문화체험	문화체험 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		놀이,공동체활동 프로그램	다양한 놀이 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				

C11) 아동의 복지프로그램이 적절히 이루어지는가?

·해설 : 아동 가정방문, 상담, 가족·부모상담, 결연후원 프로그램의 질적 수준을 평가한다.

·평가방법: 프로그램 일지를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
11	복지 프로 그램	아동의 가정방문	아동의 가정방문 실시하고 방문일지를 보관하고 있다.				
		아동상담	개별 아동에 상담이 정기적(분기별 1회 이상)으로 실시하고 상담파일을 보관한다.				
		가족·부모 상 담	개별 아동의 가족·부모에 대한 상담을 실시하고 상담파일을 보관한다.				
		결연후원	아동 후원 결연을 실시하고 관련서류를 보관하고 있다.				

C12) 아동을 위한 특화 프로그램이 있는가?

·해설 : 외부기관으로부터 지원을 받거나, 타기관과의 교류프로그램, 장애아동 프로그램, 지역 공동체 활동 등 지역 및 아동의 특성을 반영한 창의적인 프로그램이 있는지 평가한다.

·평가방법: 프로그램 계획 및 공모 지원 근거자료를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
12	특화 프로 그램	특화 프로그램	외부기관에 프로그램을 공모하여 지원을 받거나, 타기관과의 교류 프로그램, 캠프, 가족방문 프로그램, 장애아동 치료프로그램 등 지역 및 아동의 특성을 반영한 기관의 특화된 프로그램이 있다.				

C13) 아동의 욕구에 맞는 적절한 프로그램을 지원하고 있는가?

·해설 : 아동의 욕구를 프로그램에 반영하고 지속적인 모니터를 하고 있는지 평가한다.

·평가방법: 욕구조사, 자원연결, 프로그램 평가 등의 자료를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
13	사례 관리	환류	아동의 욕구 및 상담 결과가 환류되어 적절하게 반영되고 있다.				
		사례관리	아동의 욕구를 해결하기 위한 사례관리를 적절히 실시하고 있다.				

C14) 프로그램 관련 물품은 적절한가?

·해설 : 아동의 욕구에 알맞은 다양한 프로그램 물품이 비치되어 있는지를 평가한다.

·평가방법: 현장확인을 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
14	프로 그램 관련 물품	프로그램 물품	프로그램별 적절한 프로그램 물품들이 다양하게 구비되어 있다.				
		문화용품	아동의 욕구에 알맞은 다양한 문화관련 물품이 적절하게 배치되어있다(최근 도서 및 음반 등)				

5. 아동의 인권보호

C15) 아동의 사생활과 비밀보장의 원칙이 적용되고 있는가?

·해설 : 아동의 비밀보장을 위한 규정과 노력이 이루어지고 있는지 평가한다.

·평가방법: 관련 규정 및 현장확인을 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
15	비밀보장	규 정	“열람제한”과 “개인기록보관”에 대한 내용이 시설의 운영규정 또는 종사자의 복무규정 등에 포함되어 있다.				
		열람제한	개별 아동의 정보나 기록은 직접적인 담당자만이 볼 수 있다.				
		개인기록 보관	아동의 개인적 정보나 기록을 분리하여 관리·보관하고 있다.				

C16) 아동에 대한 체벌규정이 있는가?

· 해설 : 아동의 체벌이 허용되고 있는지 여부를 확인하고 체벌시 체벌규정에 따른 후속조치가 있는지 평가한다.

· 평가방법: 체벌금지에 대한 서약서, 체벌규정, 아동 면담 등을 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
16	체 벌	체벌허용 여부	아동에 대한 체벌이 허용되고 있지 않다.				
		후속조치	아동 체벌 시 체벌정도에 따른 체벌자에 대한 처벌규정이 마련되어 있다.				

C17) 아동에 대한 권리보장이 문서화 되어 있는가?

· 해설 : 아동의 권리에 대해 가족 및 아동에게 문서로 제공하고 인권침해에 대비한 호소경로 장치가 마련되어 있는지 평가한다.

· 평가방법: 아동 권리 보장 관련 서류, 운영규정 등을 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
17	권리보장	정보제공	아동권리에 대한 정보제공 지침서가 있으며, 아동 및 가족에게 문서로 제공하고 있다.				
		호소경로	아동의 인권침해를 대비해 인권침해 구제를 위한 공식적인 장치가 있고 이러한 경로를 적극 활용하도록 알리고 있다.				

C18) 아동의 자치활동이 보장되는가?

·해설 : 아동이 스스로 기관의 프로그램에 참여할 수 있도록 자치회 및 각종 의견 수렴 통로가 마련되어 있는지 평가한다.

·평가방법: 자치회 규정 및 활동사항에 대한 서류를 통해 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
18	자치활동	자치회	아동이 스스로 기관의 프로그램에 참여할 수 있도록 자치회가 운영되고 있다.				

개선을 위한 노력 :

1. 기본적 서비스 질 향상

2. 조리환경 및 식단관리

3. 건강관리

4. 프로그램

5. 아동의 인권보호

D 지역사회 관계(21점)

1. 지역사회 연계

D1) 지역사회 내 타 기관과 연계가 활발한가?

·해설 : 지역사회 내 연계 기관 수 및 활동 내용 등을 파악한다. 기관명단 만 제시되어 있는 등 근거서류가 미비할 경우에는 미미하다로 평가한다.

·평가방법: 협약체계 및 관련 활동 내용의 서류를 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	지역사회 기관·시설 관계	연계기관 수	지역사회 연계 기관 수 _____개				
		충실성	병원, 보건소, 동사무소, 다른 복지서비스기관 등 타기관이나 시설과 협약체계를 문서화하고 있으며, 효과적으로 연계체계 활동을 하고 있다.				

D2) 후원자 관리가 적절한가?

·해설 : 후원자 발굴과 관리에 있어 적극적이고 후원금액 등이 투명하게 관리되고 있는지 등을 파악한다.

·평가방법: 후원자 관리대장, 후원금 관리대장, 홈페이지, 소식지 등을 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
2	후 원 자 모집·관리	관리문서	후원자 명단 등 관리대장이 마련되어 있다.				
		후원유형	금전적인 후원뿐만 아니라 정서적인 후원이 이루어 질수 있도록 아동과 후원자간 연계체계가 이루어져 있다.				
		관리	후원금 및 물품에 대한 관리가 소식지나 홈페이지를 통해 투명하게 공개되고 있다.				
		후원회 활동	정기적으로 후원회 행사를 개최하고 있다.				

D3) 자원봉사자 활용 및 관리가 적절한가?

· 해설 : 자원봉사자 발굴과 관리에 있어 적극적이고 자원봉사 활동이 실제적인 도움이 되도록 체계적으로 이루어지고 있는지 파악한다.

· 평가방법: 자원봉사 관리 대장, 자원봉사 일지, 만족도 조사 등을 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
3	자원봉사자 활용·관리	관리문서	자원봉사자 명단(신청서) 등 관리대장이 마련되어 있다.				
		업무분담	봉사영역이 자원봉사자의 특성에 적합하도록 구분되어 체계적으로 이루어지고 있다.				

2. 홍보

D4) 시설안내 홍보자료가 있는가?

· 해설 : 시설 홍보자료 유무와 내용의 적절성 등을 평가하고, 소식지가 정기적으로 발행되고 있는지를 평가한다.

· 평가방법: 홍보자료, 소식지를 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	홍보 자료	유무 및 충실성	시설을 홍보할 수 있는 홍보자료(지)가 있고, 현재 시설을 알리는데 효과적인 내용을 담고 있다.				

D5) 시설 소식지를 발송하고 있는가?

· 해설 : 시설 소식지가 정기적으로 발행되고 있는지를 평가한다.

· 평가방법: 홍보자료, 소식지를 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	소식지	유무 및 충실성	시설의 운영현황 등을 알릴 수 있는 정기적인 소식지를 발간하고 있다.				

3. 운영위원회

D6) 운영위원회가 구성되어 있는가?

·해설 : 시설운영의 투명성을 보장하기 위하여 지역사회 내 관련인사, 부모회 등이 운영위원회로 참여하고 있는지를 파악한다. 운영위원회의 구성이 다양하지 못한 경우에는 “일부 그렇다”에 해당한다.

·평가방법: 운영위원회 관련 자료를 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
6	운영위원회 구성	유무 및 활용도	운영위원회의 규정이 마련되어 있고 운영위원회가 구성되어 활발히 활동하고 있다.				

4. 실습연계

D7) 실습교육을 하고 있는가?

·해설 : 실습대상자를 교육하고 활용하고 있는지를 파악한다.

·평가방법: 실습관련 공문, 실습계획서, 일지, 평가서 등을 확인하여 평가한다.

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
7	실습교육	유무 및 충실성	실습대상자를 교육하고 활용하고 있다.				

개선을 위한 노력 : 1. 지역사회 연계   2. 홍보   3. 운영위원회 구성 4. 실습교육

E	평가위원 점수(10점)

전반적인 시설 분위기 및 직원과 아동과의 관계 등에 대한 평가위원의 점수를 5~10점 사이에서 평가해 주시기 바랍니다.

_____ 점

F	종사자 만족도(10점)

※ 현장 평가시 조사

부록 4

지역아동센터 평가지표 및 지침서 수정안

Ⅰ. 시설 일반 현황

1. 시설 소재지 및 운영형태

<table>
<tr><td>시설명</td><td colspan="2"></td><td>시설장명</td><td></td></tr>
<tr><td>주소</td><td colspan="4">(우:　-　)</td></tr>
<tr><td>홈페이지</td><td colspan="2"></td><td>이메일</td><td></td></tr>
<tr><td>전화번호</td><td colspan="2"></td><td>팩스번호</td><td></td></tr>
<tr><td>시설설치일</td><td colspan="2">년　월　일</td><td>신고증 교부일</td><td>년　월　일</td></tr>
<tr><td>신고형태</td><td colspan="4">□신고　□조건부신고　□미신고</td></tr>
<tr><td>운영주체</td><td colspan="4">□시민단체　□재단법인　□사단법인
□사회복지법인　□종교단체　□개인
□지자체　□기타(　　)</td></tr>
<tr><td>운영비지원현황</td><td colspan="4">□지원받고 있음(지원액 : 연　　만원)
□차등지원받고있음(지원액 : 연　　만원)
□지원못받고 있음</td></tr>
<tr><td>기타지원현황</td><td colspan="4">□지자체 자체지원　□사회복지공동모금회
□기타(　　)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">시설현황</td><td>소유형태</td><td colspan="3">□자가
□전세(보증금:　　만원)
□월세(보증금:　　만원/월　　만원)
□무상임대
□기타</td></tr>
<tr><td>건물유형</td><td colspan="3">□상가　□아파트　□단독주택
□다세대주택　□기타(　　)</td></tr>
<tr><td>시설면적</td><td colspan="3">㎡(평)</td></tr>
<tr><td>시설층수</td><td colspan="3">지상　　층/지하　　층</td></tr>
<tr><td>시설구비</td><td colspan="3">□집단지도실　□사무실　□식당(조리실)
□화장실　□기타</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>운영시간</td><td colspan="4">□운영일수 : 주 (　　)일
□일평균　: 일 (　　)시간
□토요일운영여부 : ①예　②아니오
□공휴일운영여부 : ①예　②아니오
□야간운영여부 :　①예　②아니오</td></tr>
</table>

2. 아동현황 : 정원 _____명, 현원 _____명

	계	미취학	초등생		중등생	고교생	기타
			저학년	고학년			
아동 현황	명	명	명	명	명	명	명

양부모	부자가정	모자가정	조손가정	그룹홈	생활시설	소년소녀가장	결혼이민자가정	기타
명	명	명	명	명	명	명	명	명

지체장애	뇌병변장애	정신지체	발달장애	시각	청각언어	정신장애	신장기능장애	심장기능장애	기타
명	명	명	명	명	명	명	명	명	명

기초생활	차상위	저소득	일반	기타
명	명	명	명	명

3. 급식비 지원 현황

급식 현황	□급식실시여부 : ①실시함 ②실시하지않음 □급식인원 : ( )명 □영양사 작성 식단 사용여부 : ①예 ②아니오 □급식비 지원 : ①받음 ②받지않음 □급식비 지원 인원 : ( )명 □급식비 미지원 인원 : ( )명

4. 종사자현황 : 법정직원수 _____명, 현직원수 _____명

		상근여부	월평균 임금 (4대보험 포함)	자격증
직원 현황	시설장	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 1	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 2	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 3	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	생활복지사 4	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)
	영양사	☐ 상근 ☐ 비상근	_____만원	☐ 사회복지사 ☐ 보육교사 ☐ 정교사 ☐ 영양사 ☐ 기타(　　)

5. 프로그램 현황 : 총 _____개

	유형	프로그램명	프로그램내용	참여 아동수	횟수
프로그램 운영현황	보호				
	교육				
	문화				
	복지				
	지역사회연계				

Ⅱ. 정량평가(10점 만점)

1	아동 1인당 평균 건평 수

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{현재 연 건평 수 (\quad\quad\quad)}}{\text{현재 아동 수 (\quad\quad\quad)}} = (\quad\quad\quad)\ m^2$$

2	법정 직원 수 대비 직원 충원율

〈산출 공식 Ⅰ: 자부담 직원 제외〉

$$\frac{\text{현재 확보된 직원 수 (\quad\quad\quad)}}{\text{현재 법정 직원 수 (\quad\quad\quad)}} \times 100 = (\quad\quad\quad)\%$$

〈산출 공식 Ⅱ: 자부담 직원 포함〉

$$\frac{\text{현재 확보된 직원 수 (\quad\quad\quad)}}{\text{현재 법정 직원 수 (\quad\quad\quad)}} \times 100 = (\quad\quad\quad)\%$$

3	전체 직원 1인당 아동 수

〈전체 직원수 대비〉

$$\frac{\text{현재 아동 수 (\quad\quad\quad)}}{\text{현재 직원 수 (\quad\quad\quad)}} \times 100 = (\quad\quad\quad)\ \text{명}$$

4	전체 직원 대비 자격증 소지 직원 비율

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{현재 자격증 소지 직원 수 (\quad\quad\quad)}}{\text{현재 전체 직원 수 (\quad\quad\quad)}} \times 100 = (\quad\quad\quad)\ \%$$

5	직원의 이(퇴)직률

〈산출 공식 〉

$$\frac{\text{200 년 7월 1일 ~ 200 년 6월 30일 이·퇴직한 직원 수( )}}{\text{년 6월 30일 현재 직원 수 (\quad\quad\quad)}} \times 100 = (\quad\quad\quad)\ \%$$

6	결산액에 대한 후원금 비율

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{200 년 후원금 수입 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}}{\text{200 년 결산액 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}} \times 100 = (\qquad)\ \%$$

7	결산액에 대한 사업비 비율

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{200 년 사업비 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}}{\text{200 년 결산액 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}} \times 100 = (\qquad)\ \%$$

8	아동 1인당 사업비

〈산출 공식〉

$$\frac{\text{200 년 사업비 (\qquad\qquad\qquad\qquad)}}{\text{200 년 12월 31일 현재 아동수 (\qquad\qquad\qquad)}} = (\qquad)\ \text{원}$$

9	아동 1인당 자원봉사자 수

〈산출 공식 〉

$$\frac{\text{200 년 자원봉사자 수 (\qquad\qquad)}}{\text{현재 아동수 (\qquad\qquad)}} = (\qquad)\ \text{원}$$

10	직원 교육시간

〈산출 공식 Ⅰ: 시설장만 해당〉

200 년 시설장 외부 교육 참여시간 = (　　)시간

〈산출 공식 Ⅱ: 시설장 제외 직원 포함〉

$$\frac{\text{200 년 총 직원 교육시간 (\qquad\qquad)}}{\text{200 년 총 직원 수 (\qquad\qquad)}} = (\qquad)\text{시간}$$

Ⅲ. 정성평가(170점 만점)

A 시설 환경 및 설비(27점)

1. 시설의 외부적 환경

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	시설 위치	접근성	시설이 거주지역 내에 위치하고 있으며, 대중교통 수단과 인접해 있다. 또한 아동 및 보호자가 쉽게 접근할 수 있도록 안내가 잘 되어 있다				
2	전용 환경	독립성	시설이 전용독립건물을 사용하고 있고 가정과 같은 분위기를 갖추고 있다				
3	시설 외관	관리상태	건물 외벽과 도색 등 관리상태가 양호하며, 건물 외관의 분위기가 밝고 아늑하다.				
4	실외 놀이 공간	적정성 및 관리상태	건물 외부에 아동들이 활동할 수 있는 운동 또는 놀이공간이 확보되어 있고 아동들이 운동 또는 놀이에 활용할 수 있는 장비 및 기구들이 충분하다				

2. 시설의 내부적 환경

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	시설 규모	적정성 및 편리성	아동 정원 대비 적정한 규모라서 아동을 보호 교육하기에 무리가 없으며, 시설 구조가 아동이 이동하기 편리한 구조로 되어 있다.				
6	집단 지도실	관리상태 및 청결위생	집단지도실 벽, 바닥(장판 등), 창문, 천장 등이 더럽지 않고 통풍이 잘되어 습하거나 불쾌한 냄새가 나지 않고 쾌적하다.				
		설비상태	아동이 사용하기에 불편함이 없이 규모와 배치가 적절하며, 프로그램 관련 설비가 다양하게 갖추어져 있다				
7	주 방	관리상태	주방이 더럽지 않고 음식물 쓰레기가 쌓이지 않고 관리 상태가 좋다.				
		청결위생	주방내부에서 악취가 나지 않고 모든 물품들의 정리정돈이 잘되어 있다.				

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
8	화장실	관리상태	화장실의 벽, 바닥, 창문, 변기 등이 파손되거나 더럽혀지지 않고 관리 상태가 좋다.				
		청결위생	화장실 내부에서 악취가 나지 않고 모든 물품들의 정리정돈이 잘 되어 있다.				
9	사무실	관리상태	사무실의 각종 서류 및 물품들이 필요시 편리하게 활용 가능하도록 체계적으로 정리정돈 되어 있다.				

B 기관운영 관리(72점)

1. 운영기획

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	시설 운영 철학	유무 및 충실성	시설 운영 철학이 문서로 되어 있고 내용이 구체적이며 충실하다.				
2	연간 사업 계획	유 무	금년에 추진할 주간업무계획을 문서로 가지고 있다.				
		충 실 성	문서화된 연간 사업계획의 내용이 구체적이고 충실하다.				
		실 천 도	연간 사업계획에 따라 현재 사업이 체계적으로 진행되고 있다.				
3	운영위 원회 구성	유무 및 활용도	운영위원회의 규정이 마련되어 있고 운영위원회가 구성되어 활발히 활동하고 있다.				

2. 아동관리

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	아동 관련 문서 관리	아동일일 출석부	개별 아동의 일일 출석부를 문서화하여 관리한다.				
		이용 신청서	개별 아동이 이용시 신청한 내용을 문서화하여 관리한다.				
		상담, 관찰 기록지	개별 아동의 상담, 관찰 관련 내용을 문서화하여 관리한다.				
		급식 식단표	급식 관련 식단표 등을 문서화하여 관리한다.				
		월간, 주간 교육계획안	교육관련 월간, 주간 교육 계획안 등을 문서화하여 관리한다.				
		후원관리 기록	개별 아동의 후원 관련 내용을 문서화하여 관리한다.				
5	비밀 보장	규 정	"열람제한"과 "개인기록보관"에 대한 내용이 시설의 운영규정 또는 종사자의 복무규정 등에 포함되어 있다.				
		열람제한	개별 아동의 정보나 기록은 직접적인 담당자만이 볼 수 있다.				
		개인기록 보관	아동의 개인적 정보나 기록을 분리하여 관리·보관하고 있다.				
6	체벌	체벌허용 여부	아동에 대한 체벌이 허용되고 있지 않다.				
		후속조치	아동 체벌 시 체벌정도에 따른 체벌자에 대한 처벌규정이 마련되어 있다.				
7	권리 보장	정보제공	아동권리에 대한 정보제공 지침서가 있으며, 아동 및 가족에게 문서로 제공하고 있다.				
		호소경로	아동의 인권침해를 대비해 인권침해 구제를 위한 공식적인 장치가 있고 이러한 경로를 적극 활용하도록 알리고 있다.				
8	자치 활동	자치회	아동이 스스로 기관의 프로그램에 참여할 수 있도록 자치회가 운영되고 있다.				

3. 재정관리

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
9	장부 관리	총계정원장	총계정원장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.				
		현금출납장	현금출납장을 보유하고 있으며 내용을 충실하게 기재하고 있다.				
		통장인출	통장인출과 내부기안이 일치한다.				
10	영수증관리		5만원 이상 지출시 금전등록기 영수증, 신용카드 영수증으로 처리한다.				
			10만원 이상인 경우에는 계좌이체, 세금계산서로 처리한다.				
			지출결의서를 작성한다.				
11	재정관리 노력		회계 프로그램을 사용하고 있으며, 지속적으로 회계 관련 교육이 진행되고 있다.				

4. 인력관리

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
12	직원채용의 투명성	직원의 채용과 충원이 적절하게 이루어지고 있으며, 문서화된 절차를 확보하고 있다.				
13	복무규정	복무규정이 마련되어 이에 따라 복지후생제도 등을 준수하고 있다.				
14	사회보험가입 여부	직원들의 4대보험 (국민연금, 국민건강보험, 고용보험, 산재보험)에 가입되어 있다.				
15	직원건강검진 실시여부	1년에 1회 건강검진을 실시한다.				
16	직원교육	직원의 능력개발과 전문성 향상을 위하여 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나 및 웍샵, 단기프로그램, 대학교육, 기타 교육과정 등에 참여한다.				
17	학습조직	직원교육 후 자료가 공람되고 사업별 평가내용 등이 공유된다				

5. 시설관리

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
18	운영 관련 문서 관리	비품관리	비품관리대장이 있고, 그 기록이 충실하다.				
		운영일지	운영일지대장이 있고, 그 기록이 충실하다.				
		공문발송 접수대장	공문 발송, 접수대장이 있고 그 기록이 충실하다.				
		내부기안 대장	내부기안대장이 있고 그 기록이 충실하다.				
19	보험 가입 여부	시설화재 보험 가입	시설 화재보험(대물, 대인)에 가입하였다.				
20	화재 예방	소방기관의 점검	정기적으로 소방기관의 점검 또는 조사를 받고 있으며, 그 기록이 보관되어 있다				
21	비상 재해 시설	비상재해 시설 상태	비상구 유도등, 화재경보장치, 소화기 등이 적절히 갖추어져 있다.				
22	소독 점검		정기적으로 시설 소독(방역)을 실시하고 있다.				

6. 운영평가

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	업무 협의	직원 회의	주1회 이상 정기적인 직원회의가 있으며, 그 내용이 문서화되어 있다.				
2	프로그램 회의	프로그램 기획 회의	아동에 대한 서비스 및 프로그램 계획, 사례관리 등과 관련된 회의가 월 1회 이상 개최되고 있다.				
		실천도	회의를 통해 계획된 서비스 및 프로그램이 사업에 반영되어 실시되고 있다.				
3	평가		프로그램 평가 및 만족도 조사가 정기적으로 이루어지고 있다.				

C 사례관리(18점)

1. 상담 및 요구파악

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	욕구 사정	초기사정	아동의 초기사정이 체계적으로 이루어지고 있으며, 그 기록이 보관되어 있다.				
2	상담	개별상담	정기적인 개별상담을 통해 아동의 욕구를 조사하고 프로그램에 반영하고 있다.				

2. 계획수립

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
3	계획 수립	개별화 계획	아동의 초기사정과 상담을 통해 아동별 개별화 계획을 수립하고, 그 기록이 보관되어 있다.				

3. 실행하기

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	사례관리	아동의 욕구를 해결하기 위한 사례관리를 적절히 실시하고 있다.				
5	자원연결	아동의 욕구를 해결하기 위하여 지역사회 자원을 연결한 성과가 있다.				

4. 평가 및 사후관리

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
6	환류	아동의 욕구 및 상담 결과가 환류되어 적절하게 반영되고 있다.				

D 생활지원(24점)

1. 일상생활지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	보호 프로 그램	생활지도	생활지도 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		위생지도	위생지도 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				

2. 안전생활지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
2	안전 교육	안전교육	안전생활을 위한 교육안이 마련되어 있고 이에 대한 프로그램을 수행하고 있다.				
3	화재 예방 교육	화재예방 교육	화재예방을 위한 교육안이 마련되어 있고 이에 대한 프로그램을 수행하고 있다.				

3. 건강생활지원

평가항목		평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	정기 건강검진	시설에서 자체적으로 아동들에 대한 정기적인 신체검사 및 건강검진을 실시하거나 학교에서 실시한 건강검진 기록을 보관하고 있다.				

4. 급식지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	급식	급식단	식단은 아동들의 발달상황과 특성들을 고려한 객관적인 기준에 기초하여 작성되었으며, 게시되어 있다.				
		조 리	식단에 따라 조리된 음식이 제공되고 있다.				
		보관식	보관식을 계획에 따라 적절하게 제공하고 있다				
6	음식 준비 점검	조리 과정	조리과정이 청결하게 이루어지고 있다.				
		식기 관리	식기가 청결하게 세척·보관되고 있다.				
		쓰레기	음식물 쓰레기가 조리 및 식사 공간 밖에서 청결하게 관리되고, 매일 폐기하고 있다.				
7	식품 보관 위생 상태	보관 상태	유효기간이 지난 식품이 없다.				
			보관장소가 청결하게 관리되고, 정리정돈 상태가 양호하다.				
		접수 관리	식자재 관련 접수 등에 대한 기록이 문서화되어 있고 충실하게 관리되고 있다.				

E 학습지원(12점)

1. 학교생활준비지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	학교 생활 관리	학교생활 지도	학교 생활관리 관련계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				

2. 학년별 학습지도

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
2	학습 프로그램	학 습	학습 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		숙 제	숙제지도에 대한 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				

3. 학습부진아지도

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
3	기초 교육 프로 그램	기초교육 지원	아동의 특수한 욕구에 맞춰 기초교육을 지원하고 아동별 특별 교육을 지원하고 있다.				

4. 학습지원성과평가

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	성과 평가	프로그램 평가	학습프로그램에 의한 학습향상능력을 평가한다.				

F 놀이 및 특별활동지원(18점)

1. 놀이활동지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	캠프 및 여행	캠프·집단 여행 프로그램	캠프·집단여행 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
2	놀이 및 공동체활동	놀이,공동체활동 프로그램	다양한 놀이 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
3	프로그램 물품	프로그램 물품	프로그램별 적절한 프로그램 물품들이 다양하게 구비되어 있다.				

2. 특기적성프로그램지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
4	특기 적성 프로 그램	특기적성 프로그램 지원	예체능, 컴퓨터 교육 등 특기적성 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				

3. 문화체험지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	문화 체험 프로 그램	문화 프로그램	문화체험 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 수행되고 있다				

4. 활동평가

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
6	활동 평가	활동 평가	놀이프로그램에 대한 평가가 이루어지고 있다.				

G 지역사회 연계(33점)

1. 지역사회 인적자원확보 및 관리

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	후 원 자 모집·관리	문서	후원자 명단 등 관리대장이 마련되어 있다.				
		후원 유형	금전적인 후원뿐만 아니라 정서적인 후원이 이루어 질수 있도록 아동과 후원자간 연계체계가 이루어져 있다.				
2	후원회	후원회 활동	정기적으로 후원회 행사를 개최하고 있다.				
3	자원활용	성과	지역사회 관계를 통하여 아동의 욕구에 적극적으로 대처한 사례가 활발하다				
4	자원봉사자 활용·관리	관리 문서	자원봉사자 명단(신청서) 등 관리대장이 마련되어 있다.				
		업무 분담	봉사영역이 자원봉사자의 특성에 적합하도록 구분되어 체계적으로 이루어지고 있다.				

2. 물적자원확보관리

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	후원금 및 물품 관리	관리	후원금 및 물품에 대한 관리가 소식지나 홈페이지를 통해 투명하게 공개되고 있다.				

3. 가족지원

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
6	가족 지원 프로 그램	아동의 가정방문	아동의 가정방문 실시하고 방문일지를 보관하고 있다.				
		가족·부모 상 담	개별 아동의 가족·부모에 대한 상담을 실시하고 상담파일을 보관한다.				

4. 관련기관 연계

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
7	지역사회 기관·시설 관계	노력성	지역사회내 병원, 보건소, 동사무소, 다른 복지서비스기관 등 타기관이나 시설에 대한 정보를 파악하고 이를 문서로 관리하고 있다				
8	협약체계	관계성	지역사회내 타 기관과 협약체계를 문서화하고 있으며, 효과적으로 연계체계 활동을 하고 있다.				

5. 홍보

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
9	홍보 자료	유무 및 충실성	시설을 홍보할 수 있는 홍보자료(지)가 있고, 현재 시설을 알리는데 효과적인 내용을 담고 있다.				
10	소식지	유무 및 충실성	시설의 운영현황 등을 알릴 수 있는 정기적인 소식지를 발간하고 있다.				

H	평가위원 점수(10점)

부록 5

지역아동센터 간략평가지표

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
1	시설환경 및 설비	접근성	시설이 거주지역 내에 위치하고 있으며, 대중교통수단과 인접해 있다. 또한 아동 및 보호자가 쉽게 접근할 수 있도록 안내가 잘 되어 있다				
		독립견물	시설이 전용독립건물을 사용하고 있고 가정과 같은 분위기를 갖추고 있다				
		외부관리	건물 외벽과 도색 등 관리상태가 양호하며, 건물외관의 분위기가 밝고 아늑하다.				
		놀이공간	건물 외부에 아동들이 활동할 수 있는 운동 또는 놀이공간이 확보되어 있고 아동들이 운동 또는 놀이에 활용할 수 있는 장비 및 기구들이 충분하다				
		규모의 적정성	아동 정원 대비 적정한 규모라서 아동을 보호 교육하기에 무리가 없다				
		편리성	화장실 및 집단지도실 등 시설 구조가 아동이 이동하기 편리한 구조로 되어 있다.				
2	기관 운영 관리	운영철학	시설 운영 철학이 문서로 되어 있고 내용이 구체적이며 충실하다.				
		사업계획	금년에 추진할 사업에 대한 구체적인 내용을 문서로 가지고 있으며 이를 충실히 수행하고 있다				
		운영위원회	운영위원회의 규정이 마련되어 있고 운영위원회가 다양한 지역사회 인사로 구성되어 활발히 활동하고 있다.				
		아동문서 관리	개별 아동에 대한 기록이 체계적으로 관리되고 있다.				
		비밀보장	아동의 비밀보장에 대한 규정이 마련되어 있고 이를 준수하고 있다.				
		체벌	아동 체벌에 대한 규정이 마련되어 있다.				
		권리보장	아동권리에 대한 정보제공 지침서가 있으며, 아동 및 가족에게 문서로 제공하고 있다.				

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미 하다 (1)	전혀 아니다 (0)
2	기관 운영 관리	자치회	아동이 스스로 기관의 프로그램에 참여할 수 있도록 자치회가 운영되고 있다.				
		재정관리	회계관리프로그램을 사용하고 있으며 이에 대한 증빙자료가 신뢰적이다.				
		직원채용의 투명성	직원의 채용과 충원이 적절하게 이루어지고 있으며, 문서화된 절차를 확보하고 있다.				
		직원복지	복무규정이 마련되어 이에 따라 복지후생제도 등을 준수하고 있다.				
		사회보험 가입여부	직원들의 4대보험 (국민연금, 국민건강보험, 고용보험, 산재보험)에 가입되어 있다.				
		직원교육	직원의 능력개발과 전문성 향상을 위하여 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나 및 웍샵, 단기프로그램, 대학교육, 기타 교육과정 등에 참여한다.				
		학습조직	직원교육 후 자료가 공람되고 사업별 평가내용 등이 공유된다				
3	사례 관리	욕구사정	아동의 초기사정이 이루어지고 있으며, 정기적으로 욕구조사 및 만족도 조사를 통해 프로그램에 반영하고 있다.				
		계획수립	아동의 욕구 및 상담 결과에 맞춘 개별화된 계획을 수립하고 있다				
		실행하기	아동의 욕구를 해결하기 위하여 지역사회 자원을 연계한 성과가 보인다.				
		평가 및 사후관리	아동의 욕구 및 상담결과가 환류되어 적절하게 반영되고 있으며, 이를 관리하고 있다				
4	생활 지원	일상생활 지원	생활지도 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		안전생활 지원	안전 및 화재예방 교육안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있다.				
		건강생활 지원	아동들에 대한 정기적인 신체검사 및 건강검진 기록을 보관하고 있다.				
		급식지원	아동들의 발달상황과 특성들을 고려한 식단이 제시되고 이에 따라 충실히 제공되고 있다.				

평가항목			평가지표	매우 그렇다 (3)	일부 그렇다 (2)	미미하다 (1)	전혀 아니다 (0)
5	학습 지원	학교생활 관리	학교 생활관리 관련계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		학습지도	학습 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있으며 평가가 이루어지고 있다.				
		기초교육	학습 부진 아동에 대한 기초교육 등 아동별 특성에 맞는 교육프로그램을 실시하고 있다.				
		성과평가	학습지원프로그램에 의한 학습능력향상에 대한 평가가 이루어지고 있다.				
6	놀이 및 특별 활동 지원	놀이활동지원	다양한 놀이 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있				
		특기적성 프로그램 지원	아동의 특성에 맞는 예체능, 컴퓨터 교육 등 특기적성 프로그램 계획안이 마련되어 있고 충실하게 실시하고 있다.				
		문화체험 지원	문화체험 프로그램 실시계획안이 마련되어 있고 충실하게 이루어지고 있다.				
		활동평가	놀이 및 특별활동 지원 프로그램에 대한 평가가 정기적으로 이루어지고 있다.				
7	지역 사회 연계	인적자원 확보	후원자 및 자원봉사자 관리대장이 마련되어 있으며 다양한 유형의 활동에 참여하고 있다.				
		물적자원 확보	후원금 및 후원물품을 발굴하는데 적극적인 활동을 하고 있으며, 이에 대한 관리가 투명하게 공개되고 있다.				
		가족지원	아동의 가정방문이나, 가족·부모에 대한 상담을 실시하고 상담파일을 보관한다.				
		관련기관 연계	개별지역사회내 병원, 보건소, 동사무소, 다른 복지서비스기관 등 타기관이나 시설에 대한 정보를 파악하고 이를 문서로 관리하고 있다.				
		홍보	시설을 홍보할 수 있는 홍보자료(소식지)가 있고, 현재 시설을 알리는데 효과적인 내용을 담고 있다.				