

# 2021년 평가지표



## Ⅱ 2021년 평가지표

### 1 2018년 대비 평가지표 비교표

평가영역	2018년도 평가지표	변경사항	2021년도 평가지표
1-1. 시설 및 환경관리	1. 안전관리	수정	1. 안전관리
	2. 시설환경관리	수정	2. 시설환경관리
1-2. 인적자원관리	3. 자격증 소지비율	삭제	
		신규	3. 직원채용의 공정성
	4. 직원의 근속률	유지	4. 직원의 근속률
	5. 직원의 충분성	삭제	
	6. 직원의 인권	수정	5. 직원의 인권
	7. 직원복지	수정	6. 직원복지
	8. 직원 교육활동비	수정	7. 직원 교육활동
	9. 시설장의 전문성	수정	8. 시설장의 자격과 전문성
1-3. 재정	10. 사업비 비율	유지	9. 사업비 비율
	11. 후원금 비율	유지	10. 후원금 비율
		신규	11. 회계의 투명성
2-1. 시설 운영역량강화	12. 시설 운영의 체계성	유지	12. 시설 운영의 체계성
2-2. 종사자 역량강화	13. 종사자 교육훈련 및 슈퍼비전	수정	13. 종사자 교육훈련 및 슈퍼비전
2-3. 지역사회와의 협력	14. 지역사회 협력활동	수정	14. 지역사회 협력활동
3-1. 시설 이용절차	15. 시설 이용절차의 명문화	수정	15. 시설 이용절차의 명문화
3-2. 이용자 인권	16. 이용자 고충처리	수정	16. 이용자 고충(불편사항)처리
	17. 이용자 인권침해 예방	수정	17. 이용자 인권침해 예방
	18. 이용자 비밀보장	수정	18. 이용자 비밀보장
3-3. 개별서비스	19. 개별서비스 이용계획 수립	통합 수정	19. 개별서비스 이용계획과 서비스 이용
	20. 개별서비스 이용계획에 따른 서비스 이용		
	21. 개별서비스 이용계획 평가	유지	20. 개별서비스 이용계획 평가
3-4. 프로그램평가	22. 우수프로그램 평가 (5개 프로그램)	축소	21. 우수프로그램 평가 (3개 프로그램)

## 2 2021년 평가지표 구성

평가영역		2021년도 평가지표
I. 관리 지표	I-1. 시설 및 환경관리	1. 안전관리
		2. 시설환경관리
	I-2. 인적자원관리	3. 직원채용의 공정성
		4. 직원의 근속률
		5. 직원의 인권
		6. 직원복지
		7. 직원 교육활동
		8. 시설장의 자격과 전문성
	I-3. 재정	9. 사업비 비율
		10. 후원금 비율
		11. 회계의 투명성
II. 조직 역량 지표	II-1. 시설 운영역량 강화	12. 시설운영의 체계성
	II-2. 종사자 역량 강화	13. 종사자 교육훈련 및 슈퍼비전
	II-3. 지역사회와의 협력	14. 지역사회 협력활동
	III-1. 시설 이용절차	15. 시설 이용절차의 명문화
III. 사업 역량 지표	III-2. 이용자 인권	16. 이용자 고충처리
		17. 이용자 인권침해 예방
		18. 이용자 비밀보장
	III-3. 개별서비스	19. 개별서비스 이용계획과 서비스 이용
		20. 개별서비스 이용 평가
	III-4. 프로그램 평가	21. 우수 프로그램 평가 (3개 프로그램)

### 3 2021년 평가지표

#### 1) 관리영역

##### 1-1. 시설 및 환경 관리

평가지표	1. 안전관리								
평가목적	이용자와 직원이 시설을 이용하기에 안전하도록 정기적인 예방교육과 모의훈련을 실시하고 있는지 평가함								
평가기간	2018.1.1~2020.12.31								
세부평가내용	<p>응급상황에 대한 안전체계를 구축하고 있는가?</p> <p>① 안전 및 응급 상황에 대처하는 매뉴얼이 있다.</p> <p>② 직원과 이용자를 대상으로 연1회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 예방교육(대처교육)을 실시하고 있다.</p> <p>③ 직원과 이용자를 대상으로 연1회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련을 실시하고 있다.</p>								
평가기준	<table border="1"> <thead> <tr> <th>등급</th><th>평가기준</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· 충실</td><td>세부평가내용 3개 항목에 해당됨</td></tr> <tr> <td>· 보통</td><td>세부평가내용 2개 항목에 해당됨</td></tr> <tr> <td>· 보완</td><td>세부평가내용 1개 이하 항목에 해당됨</td></tr> </tbody> </table>	등급	평가기준	· 충실	세부평가내용 3개 항목에 해당됨	· 보통	세부평가내용 2개 항목에 해당됨	· 보완	세부평가내용 1개 이하 항목에 해당됨
등급	평가기준								
· 충실	세부평가내용 3개 항목에 해당됨								
· 보통	세부평가내용 2개 항목에 해당됨								
· 보완	세부평가내용 1개 이하 항목에 해당됨								
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 1-① : 안전 및 응급 매뉴얼 비치</p> <p>－ 관련문서: 안전 및 응급대처매뉴얼</p> <p>□ 1-② : 안전사고 예방교육(대처교육) 실시</p> <p>－ 관련문서: 소방·재난·안전 관련 계획서 및 결과보고서, 시설 내 자위소방대 및 비상연락망 구성</p> <p>－ 인정범위: 직원 이용자를 대상으로 응급 상황에 대한 대처교육을 연 1회 이상 실시하고 있음.</p> <p>：응급상황 발생 시 신속하게 업무를 처리하기 위하여 지역사회 내의 응급구조대, 소방서, 병원 등과의 비상연락체계가 마련되어 있는지를 확인함(협약서가 필수 사항은 아님)</p> <p>□ 1-③ : 안전사고 대비 자체 모의훈련 실시</p> <p>－ 관련문서 : 계획서, (모의훈련 관련 사진을 포함한) 결과보고 등</p> <p>－ 인정범위 : 자체 모의훈련이란 화재, 지진, 재난 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련으로 이용자의 특성에 맞는 훈련방법을 계획하고 이용자가 직접 참여하고 있는 경우를 의미하며, 관계기관과의 합동으로 실시한 훈련도 인정함</p>								
관련근거 및 자료	교육계획서, 결과보고서, 응급대처매뉴얼, 비상연락망, 응급조치반, 결과보고(모의훈련 관련 사진을 포함), 내부기안 등								

평가지표	2. 시설환경관리	
평가목적	이용자와 직원이 시설을 이용하기에 편리한 시설환경을 갖추고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	이용자와 직원이 쾌적하고 편리한 환경에서 지내고 있는가?	
	① 실내 환경을 청결하게 유지한다.	
	② 직원과 이용자를 대상으로 연1회 이상 감염병 예방을 대비한 보건위생관련 교육을 실시하고 있다.	
	③ 개인의 사생활을 보호하기 위한 시설환경을 갖추는 노력을 하고 있다.	
	④ 시설 및 환경 개선을 위해 기관에서 추진한 실적이 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 항목에 해당됨
	· 보통	세부평가내용 3개 항목에 해당됨
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	□ 2-① : 실내 공간의 청결 상태확인	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 소독 및 방역관련 지출결의서, 소독증명서 확인</li> <li>- 인정범위 : 정기적으로 청소 및 소독·방역을 실시하고 있으면 인정</li> </ul>	
	※ 실내공간(바다, 벽, 천장, 창문 등) 청소상태, 가구 및 비품(책상, 의자, 사물함, 교구장 등)관리상태, 전자제품 필터 및 외관 등 관리상태 확인	
	□ 2-② : 보건위생관련 예방매뉴얼에 따른 예방교육 실시	
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서: 보건위생관련 교육계획서 및 결과보고서,</li> <li>- 인정범위: 직원 이용자를 대상으로 보건위생관련(감염병 예방 외)교육을 연 1회 이상 실시하고 있음.</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul>	
	□ 2-③ : 개인의 사생활 보호를 위한 시설환경 확인	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 현장 확인</li> <li>- 인정범위 : 개인소유물을 보관할 수 있는 개인별 공간(사물함, 옷장, 캐비닛 등)이 있으면 인정</li> </ul>	
	□ 2-④ : 시설 및 환경개선 실적 확인	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 시설 환경 개선공사 관련 문서(기능보강사업 및 자체공사실적의 계획서 및 결과보고서), 지출결의서, 실내 환경 관련 계획서 및 결과보고서, 현장 확인 등</li> <li>- 인정범위 : 건물 구조 자체에 대한 유지·보수 실적 및 소모품(조명등, 손잡이 등)의 유지·보수를 포함하여 실적이 있고 관리 되고 있으면 인정, 시설 자체예산이나 법인, 지방자치단체, 기타 외부로부터의 지원에 의해 실시한 실적 모두를 인정하며, 실적이 없더라도 환경개선(청소 등)계획을 세우고 계획에 따라 정기적인 청소와 시설 관리가 이루어지면 인정</li> </ul>	
관련근거 및 자료	소독 및 방역관련 지출결의서, 소독증명서, 시설 환경 개선공사 관련 문서, 내부기안, 실내 환경관련 계획서 및 결과보고서, 현장 확인 등	

## 1-2. 인적자원관리

평가지표	3. 직원채용의 공정성	
평가목적	공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있는지 평가함	
평가기간	2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.	
세 부 평가내용	공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있는가?	
	① 운영규정 및 지침에 의한 인사위원회를 구성하고 직원을 채용하고 있다.	
	② 3년 간 공개채용 비율이 100%이다.	
	③ 차별적인 내용을 채용조건에 명시하지 않는다.	
	④ 인사위원회 또는 면접에 외부위원이 참여하고 있다.	
	⑤ 선발과 관련된 심사기준, 채점 등의 관련 근거가 보관되어 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	필수 항목을 포함하여 세부평가내용 4개 이상 항목에 해당됨
	· 보통	필수 항목을 포함하여 세부평가내용 3개 항목에 해당됨
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당됨
평가방법	<p>※ 필수항목 : ②, ③</p> <p>□ 3-① 운영규정 및 지침에 의한 인사위원회를 구성하고 채용하였는지 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 인사기록카드 서류 등 (법인에서 채용한 경우도 동일함)</li> <li>- 인정범위 : 운영규정에 따라 인사위원회를 구성하고 심의하여 채용하고 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 3-② 3년간 100% 공개채용 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근 거 : 2018사회복지시설관리안내-사회복지시설종사자관리-공개모집원칙</li> <li>- 관련문서 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록 등</li> <li>- 인정범위 : 시설 홈페이지, 워크넷, 사회복지사협회, 기타 해당 직종연합회의 정보란, 신문(정보지) 등에 게재한 근거가 있을 시에 인정</li> <li>: 시설장 및 사무국장의 경우 법인에서 공개채용한 근거가 있으면 인정</li> <li>※ 인정범위 제한 및 예외 적용사항</li> <li>* 평가기간 내 아래의 조건사항을 1건이라도 미충족 시 인정하지 않음</li> <li>- 공개채용으로 고용한 직원이 3개월(수습기간)이 지난 이후 퇴직하여 다시 채용할 경우에도 공개채용과정을 거쳐야 함</li> <li>- 공개채용한 계약직 직원을 정규직으로 전환할 시 공개채용한 것으로 인정</li> <li>- 계약직을 정규직으로 전환한 경우, 계약직으로 최초 채용한 당시의 자료를 근거로 평가</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규채용이 없었을 경우에는 인사위원회가 구성되어 있고, 공개채용을 원칙으로 하고 심사채점 기준 등 직원 공개채용 관련 규정이 있으면 ‘충실’, 규정이 없으면 ‘보완’에 해당</li> <li>- 종교인으로만 구성되어 공개채용이 없는 경우 ‘보완’에 해당</li> <li>- 법인 내 순환직 직원의 경우 법인에서 공개채용 된 근거자료가 있어야 함(2018년~2020년 채용 직원에 한함)</li> </ul> <p><b>□ 3-③ 채용조건에 종교 등 차별적인 조건사항 여부 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근 거 : 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제7조(모집과 채용), 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제6조(차별금지), 고용상 연령차별금지 및 고령자 고용촉진에 관한 법률 제4조의 4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지)</li> <li>- 관련문서 : 내부결재 서류, 입사지원서, 채용공고 관련 근거 서류 등</li> <li>- 인정범위 : 채용공고, 입사지원서 또는 이력서(사진, 종교, 추천인, 주민등록번호, 대학교 및 대학원명 미기재), 내부결재 서류, 채용관련 근거서류에서 차별적 내용이 명시되지 않은 경우 인정</li> </ul> <p>※ 채용 공고 시 입사지원서 또는 지원자가 자체 작성한 양식(이력서, 자기소개서 등)에 학교명(대학원 포함), 종교, 사진, 추천인, 주민등록번호 미기재 하도록 공지했을 경우 인정</p> <p><b>□ 3-④ 인사위원회 또는 면접 등 외부위원 참여 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 내부결재 서류, 면접시험 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록 등</li> <li>- 인정범위 : 운영규정에 외부인사위원회에 대한 내용이 포함되어 있고, 인사위원회 또는 면접단계에서 외부위원이 구성되어 채용하고 있으면 인정</li> </ul> <p>※ 외부위원 : 법인 및 시설의 직원을 제외한 인원(예시-운영위원회 위원을 외부인사위원으로 포함)</p> <p>※ 적용기간 중 해당사안 미 발생 시 인사위원회 구성에 관한 규정이 있고, 그에 따라 인사위원회가 구성되어 있으면 인정</p> <p>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</p> <p><b>□ 3-⑤ 직원채용과 관련된 서류 보관 여부 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근 거 : 사회복지사업법 제35조의2(종사자)</li> <li>- 관련문서 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 채용관련 필수 구비서류 등</li> <li>- 인정범위 : 심사기준, 채점 등 선발과 관련된 일련의 과정을 거치고 이에 대한 근거들이 보관되어 있을 경우 인정, 채용관련 필수 구비서류에는 범죄 이력조회서(성범죄 포함), 경력(전력)조회 공문, 채용신체 검사서(건강진단서)가 포함되어 있어야 인정(최종합격자에 한함)</li> </ul>
관련근거 및 자료	<p>관련규정 또는 지침, 인사위원회 구성관련 공문 및 회의록, 채용공고 관련서류, 채용과정 관련 서류일체 등</p>





평가지표	4. 직원근속률	
평가목적	직원 근속률을 통해 시설이 직원의 안정적인 근무환경 관리를 위하여 노력하는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	직원의 근속률은 어느 정도인가?	
	① 직원의 근속률을 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	60% 이상
	· 보통	40% 이상 ~60% 미만
	· 보완	40% 미만
평가방법	<p>□ 4-① : 직원의 근속률</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 근속률을 기준에 따라 배점</li> <li>- 관련문서 : 시와 자치구에 보고한 입·퇴사 보고 현황, 직원급여명세서 등</li> <li>- 산정식(시설정보시스템)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <math display="block">\text{직원근속률(\%)} = \frac{\text{2018~2020년 매년 12월 31일 기준 근속 직원 수의 합}}{\text{2018~2020년 매년 12월 31일 기준 확보 직원 수의 합}} \times 100</math> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 확보 직원수 : 정규직 + 계약직 (자부담 직원 제외) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원</li> <li>※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원</li> </ul> </li> <li>· 확보 직원은 일부라도 경상보조금으로 급여를 지급한 모든 직원을 의미함</li> <li>○ 근속 직원 수 : 2018년부터 2020년까지 매년 12월31일을 기준으로 입사일로부터 30개월 이상 근무한 직원으로 매월 급여를 받은 직원 수를 계산함 (자부담직원 제외)</li> <li>○ 예외적용 : 환경미화원, 사무원, 운전사, 조리원(=취사원), 시설관리인은 동 지표 분모, 분자 모두에서 제외</li> </ul> </li> </ul>	
관련근거 및 자료	시와 자치구에 보고한 입·퇴사 보고 현황, 직원급여명세서 등	

평가지표	5. 직원의 인권	
평가목적	직원의 기본적인 권리와 인권을 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련했는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 제도 및 장치가 마련되어 있는가?	
	① 직원 인권을 보장하기 위한 규정이나 지침이 명문화되어 있고, 그에 따라 운영되고 있다.	
	② 직원의 고충처리를 위한 회의체가 구성되어 있고 고충처리 제기 시 그 역할을 규정대로 준수하고 있다.	
	③ 업무 중 발생하는 폭언 또는 폭행에 대한 보호 및 사후조치 근거가 마련되어 있다.	
	④ 직원 대상 인권교육을 실시하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 이상 항목에 해당됨
	· 보통	세부평가내용 2개 항목에 해당됨
	· 보완	세부평가내용 1개 이하 항목에 해당됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p><b>□ 5-① 명문화된 규정이나 지침에 따른 운영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 내부기안, 관련규정 또는 지침 등</li> <li>- 인정범위 : 직원의 권리와 인권(직무에 관련한 대상으로부터 부당한 대우를 받는 등의 인권침해 발생 시 대처내용 포함)을 보장할 수 있는 관련 내부규정이나 지침이 있거나 외부규정을 참고하고 있다는 근거 내용이 있고, 운영되는 경우 인정</li> </ul> <p><b>□ 5-② : 직원고충처리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담</li> <li>- 인정범위 : 직원이 제기한 고충을 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않는다는 근거가 있어도 인정)</li> </ul> <p><b>□ 5-③ : 직원 보호 및 사후조치</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 관련규정 또는 지침, 조치 및 근거 결과 등 관련 문서</li> <li>- 인정범위 : 직원이 업무 중 이용자에게 폭언 및 폭행, 성희롱 등 인권침해 사례(부절절한 행위)가 있을 경우 적절한 보호조치를 위한 관련 규정 또는 지침이 마련되어 있으며, 실제 조치한 결과가 있으면 인정. 단, 적용기간 내 미 발생 시 관련 규정 또는 지침을 직원들에게 전달한 내용이 있으면 인정</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul>	

	<p>□ 5-④ : 직원 대상 인권교육 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 연간 교육계획서, 교육자료, 교육 결과보고서, 교육 수료증 등</li> <li>- 인정범위 : 근로기준법 제93조에 따른 직장 내 괴롭힘의 예방 등 직원의 인권침해 예방을 위한 인권교육을 실시하였으면 인정. 인권교육이 포함된 서울시사회복지사협회 보수교육 참가도 인정, 성희롱·성폭력 예방교육 포함</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul>
관련근거 및 자료	내부기안, 관련규정 또는 지침, 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담, 직원교육결과보고서, 직원권리보호관련 지침 등
참고	<p>※ 인권: 사회적인 성취에서 인종, 성별, 언어, 종교, 나이 등에 차별을 두지 않고 모든 사람에게 동등한 특권과 책임이 주어지는 기회를 의미</p> <p>※ 고충: 근로자의 근로환경이나 근로조건에 관한 개별적인 불만 또는 애로사항을 말함. 열악한 근무환경 및 지나친 업무량 등 근무조건에 관한 것, 인사관리에 관한 것, 종교행사 및 후원금 강요, 상관이나 동료로부터의 부당한 대우, 직무관련 대상자로부터 언어적·정서적·신체적 폭력에 노출된 경우도 해당</p>

평가지표	6. 직원복지	
평가목적	직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원하는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	직원복지는 어떠한가?	
	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다.	
	② 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다.	
	③ 직원을 위한 정기적인 포상제도가 실시되고 있다.	
	④ 직원에 대한 상해보험(공제)에 가입하고 있다.	
	⑤ 법인 또는 시설이 직원복지를 지원하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 이상 항목에 해당됨
	· 보통	세부평가내용 3개 항목에 해당됨
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 6-① : 직원의 복무규정 마련여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 시설운영규정 및 복무지침</li> <li>- 인정범위 : 규정 또는 지침 상 직원이 지켜야 할 복무규정(출근 및 결근, 휴일 및 휴가, 출장, 포상 및 상벌 등)이 마련되어 있는 경우 인정</li> </ul> <p>□ 6-② : 규정된 휴가 제도를 준수하고 있는 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근 거 : 근로기준법 제60조(연차휴가) 및 제61조(연차 유급휴가의 사용 촉진), 제62조(유급휴가의 대체), 제74조(임산부의 보호), 근로기준법 제23조(해고 등의 제한), 남녀고용평등법과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제19조(육아휴직), 유급 병가, 자녀돌봄 등</li> <li>- 관련문서 : 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원, 연가보상비 지급내역 등)</li> <li>- 인정범위 : 근로기준법 및 남녀고용평등법과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 및 규정된 휴가 제도 준수 및 직원을 위한 병가, 휴직제도가 있고 충분히 이를 보장(부당해고 금지)하고 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 6-③ : 포상제도 시행내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 포상제도 시행 관련문서</li> <li>- 인정범위 : 포상제도는 운영규정에 명시되어 정기적(매년 또는 격년제)으로 실시하는 제도로써 규정에 맞게 실시하고 있는지 확인(법인이나 시설에서 실시하는 우수사원 포상이나 시설 추천으로 외부기관에서 받는 포상 인정)</li> </ul>	

	<p>□ 6-④ : 직원에 대한 상해보험(공제) 가입 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 보험증권</li> <li>- 인정범위 : 직원에 대한 상해보험 또는 공제를 가입하고 있으면 인정 ※ 직원의 입사일 기준으로 가입 권고</li> </ul> <p>□ 6-⑤ : 법인 또는 시설에서 시행한 직원복지 내역 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 별도 복지지원 관련 시행공문, 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세출 결산서, 수당지급내역 등</li> <li>- 인정범위 : 법인 또는 시설에서 별도의 직원복지를 위한 특별휴가 지원, 서적, 상품권 등의 현물 지원, 보조금규정급여 외 수당을 지급하고 있으면 인정 {연 1회라도 해마다 시행하고 있으면 정기적으로 판단하여 인정}</li> <li>※ 규정급여 : 서울시 기준</li> <li>※ 현물급여 : 서적/상품권/상품 등</li> <li>※ 규정 외 급여 : 법인으로부터 지급되는 정기적 또는 비정기적 수당(직책, 직급수당, 식대, 특별상여금, 야간근로수당, 근속장려수당, 성과상여금 등)</li> </ul>
관련근거 및 자료	<p>시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정, 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등), 포상제도 시행 관련 문서, 시간외수당지급에 대한 규정, 수당지급내역, 보험증권, 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세출결산서 등</p>

평가지표	7. 직원교육활동	
평가목적	직원이 다양한 교육을 통하여 전문성이 향상될 수 있도록 교육활동을 지원하고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1.~2020.12.31	
세 부 평가내용	직원 1인당 교육활동에 대한 지원정도는 어떠한가?	
	① 시설의 직원 1인당 연간 교육비 지출액을 산정한다.	
	② 시설의 직원 1인당 연간 교육시간을 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 2개 항목 충실에 해당됨
	· 보통	세부평가내용 1개 항목 충실 / 1개 항목 보통 혹은 보완에 해당됨
	· 보완	세부평가내용 2개 항목 보통 혹은 보완에 해당됨
평가방법	<p>□ 7-① : 직원의 전문성 향상을 위한 교육에 대한 비용 정도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원 1인당 3년 평균 교육비 지출액을 기준에 따라 배점</li> <li>- 관련문서 : 출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부교육 강사료 지출 명세서, 내부결재 서류, 기타 관련문서 등</li> <li>- 산정식(시설정보시스템)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <math display="block">\text{직원 1인당 평균 교육비 지출액(원)} = \frac{\text{2018년} \sim \text{2020년 연평균 내·외부 교육활동비}}{\text{2018년} \sim \text{2020년 월평균 확보 직원수}}</math> </div> <p>□ 7-② : 직원의 전문성 향상을 위한 교육 참여 시간 정도</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <math display="block">\text{직원 1인당 평균 교육참여 횟수} = \frac{\text{2018년} \sim \text{2020년 연평균 내·외부 교육시간}}{\text{2018년} \sim \text{2020년 월평균 확보 직원수}}</math> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 산정방법 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 월평균 확보 직원수 : 정규직 + 계약직 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로 계약직을 제외한 직원</li> <li>※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원</li> </ul> </li> <li>○ 월평균 확보 직원의 내·외부 교육비 <ul style="list-style-type: none"> <li>: 월평균 확보 직원의 교육비(자부담직원 제외)</li> <li>: 교육비는 직원들의 내·외부 교육비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하며, 1인당 1회 교육비는 최대 50만원으로 함</li> <li>: 운영법인에서 교육비를 지출한 경우에도 인정(인원수에 따라 산정)</li> <li>: 워크숍 등 연수의 경우 강사료만 인정</li> <li>: 직원교육 및 외부교육 시간으로 인정되지 않은 교육은 교육비로 인정하지 않음</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

	<p>※ 교육 인정범위 예외사항 : 법정필수교육, 인권교육</p> <p>－ 사이버 교육의 경우 2020년도에 이수한 사이버 교육에 한해서 인정</p> <p>※ 세부항목 평가 적용기준</p> <table><tr><td></td><td>교육비</td><td>교육시간</td></tr><tr><td>충실</td><td>연간 100,000원 이상</td><td>연간 15시간 이상</td></tr><tr><td>보통</td><td>연간 100,000원 미만 ~ 50,000원 이상</td><td>연간 15시간 미만 ~ 5시간 이상</td></tr><tr><td>보완</td><td>연간 50,000원 미만</td><td>연간 5시간 미만</td></tr></table>		교육비	교육시간	충실	연간 100,000원 이상	연간 15시간 이상	보통	연간 100,000원 미만 ~ 50,000원 이상	연간 15시간 미만 ~ 5시간 이상	보완	연간 50,000원 미만	연간 5시간 미만
	교육비	교육시간											
충실	연간 100,000원 이상	연간 15시간 이상											
보통	연간 100,000원 미만 ~ 50,000원 이상	연간 15시간 미만 ~ 5시간 이상											
보완	연간 50,000원 미만	연간 5시간 미만											
관련근거 및 자료	출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부결재 서류, 기타 관련 문서 등												
참 고	<p>○ 내부교육 : 해당시설에서 주최한 교육으로 직원의 전문성 향상을 위한 목적으로 외부강사에 의하여 진행된 교육을 의미</p> <p>○ 외부교육 : 기관 외부에서 주최한 교육을 의미함</p>												

평가지표	8. 시설장의 자격 및 전문성	
평가목적	시설장이 시설 운영의 책임자로서 전문적인 자격을 갖추고 있는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	시설장은 전문성을 갖추고 시설 운영 책임을 잘 수행하고 있는가?	
	① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	
	② 사회복지시설 근무 경력의 10년 이상이다.	
	③ 장애인복지 분야 근무 경력의 7년 이상이다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목에 해당됨
	· 보통	세부평가내용 2개 항목에 해당됨
	· 보완	세부평가내용 1개 이하 항목에 해당됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p><input type="checkbox"/> 8-① 사회복지사 1급 자격증 소지여부 확인</p> <p>－ 관련문서 : 자격증</p> <p>－ 인정범위 : 시설장이 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> 8-② 사회복지시설 근무경력 10년 이상 여부 확인</p> <p>－ 관련문서 : 경력증명서, 건강보험 납부내역 등</p> <p>－ 인정범위 : 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 10년 이상이면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> 8-③ 장애인복지 분야 근무경력 7년 이상 여부 확인</p> <p>－ 관련문서 : 경력증명서, 건강보험 납부내역 등</p> <p>－ 인정범위 : 장애인복지 분야 근무경력이 2020년 12월 31일 기준으로 7년 이상이면 인정</p>	
관련근거 및 자료	경력증명서, 자격증, 건강보험 납부 내역 등	



1-3. 재정

평가지표	9. 사업비 비율	
평가목적	양질의 서비스를 제공하기 위한 사업비 정도를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	<p>시설의 사업비 비율은?</p> <p>① 시설의 사업비 비율을 산정한다.</p>	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	15% 이상
	· 보통	7% 이상 ~15% 미만
	· 보완	7% 미만
평가방법	<p>□ 9-① : 시설의 사업비 산정</p> <p>－ 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 사업비 비율을 기준에 따라 등급 부여</p> <p>－ 평가자료 : 최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세출결산서</p> <p>－ 산정식(시설정보시스템)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <math display="block">\text{사업비 비율 (\%)} = \frac{\text{2018년 ~ 2020년도 사업비( )원}}{\text{2018년 ~ 2020년도 경상보조금}} \times 100</math> </div> <p>－ 산정방법 :</p> <p>▶ 사업비- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 시행규칙 제10조 제3항 관련 별표 4의 관 '03사업비' 에서 운영비를 제외한 나머지를 사업비로 봄. 운영비에는 생계비, 수용기관경비(입소자를 위한 수용비-침실, 치약, 수건구입비 등), 피복비, 의료비, 장의비, 직업재활비, 자활사업비, 특별급식비, 연료비가 포함됨</p> <p>▶ 사업비 - 경상보조금, 실비수입(자부담), 법인전입금, 후원금 등 총 사업비에 소요된 금액</p>	
관련근거 및 자료	최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세출결산서 등	
참 고	<p>○ 경상보조금 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙상의 보조금 수입(국고 보조금+시보조금+구 보조금)을 의미하되 기능보강사업비와 자본보조금 수입, 기타 보조금 수입은 제외함</p>	

평가지표	10. 후원금 비율	
평가목적	양질의 서비스 제공을 위한 적극적인 후원금 개발 노력을 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	<p>시설의 후원금 비율은?</p> <p>① 시설의 후원금 비율을 산정한다.</p>	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	5% 이상
	· 보통	1% 이상 ~ 5% 미만
	· 보완	1% 미만
평가방법	<p>□ 10-① : 시설의 후원금 산정</p> <p>－ 평가자료 : 최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세입결산서</p> <p>－ 산정식(시설정보시스템)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <math display="block">\text{후원금 비율 (\%)} = \frac{2018\text{년} \sim 2020\text{년 후원금}}{2018\text{년} \sim 2020\text{년 경상보조금}} \times 100</math> </div> <p>－ 산정방법</p> <p>▶ 후원금 : 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금)</p> <p>※ 시설이 소속되어 있는 법인(단체)에서 후원금을 일괄 모금하여 시설에 법인자부담 형태로 지급한 금액</p> <p>※ 법인에서 오는 것은 후원금, 법인전입금 이중으로 적용한 경우 인정하지 않음</p> <p>※ 후원금은 사회복지시설정보시스템을 통해 보고한 2018~2020년도 세입결산서를 기준으로 함</p> <p>※ 이월금은 포함하지 않음</p> <p>※ 국내외 민간단체 및 개인으로부터 후원명목으로 받은 기부금, 결연후원금, 위문금, 찬조금 등을 의미하며 물품은 제외함</p>	
관련근거 및 자료	최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세입결산서, 외부자원금 관련 자료 등	

평가지표	11. 회계의 투명성	
평가목적	시설의 투명한 회계관리 여부를 평가함	
평가기간	2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.	
세 부 평가내용	시설은 회계 관리를 투명하게 한다.	
	① 예산서와 결산서를 매년 1분기 안에 공개하고 있다.	
	② 회계 관련자에 대하여 재정보증을 하고 있다.	
	③ 수입원과 지출원이 지정되어 있다.	
	④ 사회복지시설정보시스템을 통해 회계처리를 하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	필수 항목을 포함하여 세부평가내용 4개 이상 항목에 해당됨
	· 보통	필수 항목을 포함하여 세부평가내용 2개 이상 4개 미만 항목에 해당됨
	· 보완	세부평가내용 2개 미만 항목에 해당됨
평가방법	<p>※ 필수항목 : ①, ②</p> <p>□ 11-① 예·결산서(추가경정예산 포함)를 정보시스템 또는 시설 게시판·홈페이지에 공개한 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제10조(예산의 편성 및 결정절차), 제13조(추가경정예산), 제19조(결산서의 작성 제출)</li> <li>- 인정범위 : 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게시하거나 또는 해당법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고하면 인정</li> <li>- 평가자료 : 시설 내·외 게시판, 시설 홈페이지 등</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul> <p>□ 11-② 회계 관련자 재정보증보험 가입 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 지방회계법 제50조(회계관계공무원의 재정보증)</li> <li>- 인정범위 : 평가기간(2020년-2020년) 내에 회계담당자, 회계지출 결재란에 있는 관계자(수입원, 지출원, 중간관리자, 시설장)에 대해 재정보증보험 가입여부를 확인하며, 인적재정보증(연대보증)은 인정하지 않음</li> <li>- 평가자료 : 회계담당자 선임 근거서류, 재정(신원)보증 서류 등</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul>	

	<p><b>□ 11-③ 수입원 및 지출원 지정 여부 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제22조(수입과 지출의 집행기관)</li> <li>- 인정범위 : 수입원과 지출원이 구분되어 지정되어 있으면 인정. 단, 소규모시설(국가·지방자치단체·법인 외의 자가 설치·운영하는 시설로서 이용자 정원 또는 일일평균 이용자가 20명 이하인 시설)인 경우에는 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있음</li> <li>- 평가자료 : 회계담당자 선임 근거서류 등</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul> <p><b>□ 11-④ 회계처리 수단 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제6조의2(정보통신매체에 의한 재무·회계처리)</li> <li>- 인정범위 : 사회복지시설정보시스템 또는 사회복지시설정보시스템과 연동되는 프로그램을 활용하여 회계처리를 하고 있으면 인정</li> <li>- 평가자료 : 사회복지시설정보시스템</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul> <p><b>□ 11-⑤ 외부감사 또는 법인감사 실시 여부 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제42조(감사), 사회복지사업법 제18조(임원), 사회복지사업법 시행령 제10조(감사인 선임 대상 사회복지법인의 규모)</li> <li>- 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 시설의 결산서에 대해 적정성을 검토하는 외부 공인회계사 또는 법인에 의한 감사를 연 1회 이상 실시하고 있으면 인정</li> <li>▶ 단, 감사 선임 당시 법인(법인이 설치·운영하는 사회복지시설을 포함)의 직전 3회 계연도의 세입결산서상 세입의 평균이 30억원 이상인 경우에는 주식회사의 외부감사에 관한 법률 제2조 제7항에 따른 감사인에 속한 사람을 감사로 선임하여야 함</li> </ul> </li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>“감사인”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「공인회계사법」 제23조에 따른 회계법인(이하 "회계법인"이라 한다)</li> <li>2. 「공인회계사법」 제41조에 따라 설립된 한국공인회계사회(이하 "한국공인회계사회"라 한다)에 총리령으로 정하는 바에 따라 등록을 한 감사반(이하 "감사반"이라 한다)</li> </ol> </div> <p>※ 단순 자문이나 지자체에 의한 감사(지도점검)는 미인정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가자료 : 회계감사결과서류, 법인감사 실시 및 결과보고 공문 등</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31</li> </ul>
관련근거 및 자료	<p>사회복지시설정보시스템, 회계담당 관련 서류, 회계감사결과서류, 법인감사 실시 및 결과보고 공문 등</p>

## 2) 조직역량영역

### 2-1. 시설 운영역량 강화

평가지표	12. 시설운영의 체계성	
평가목적	시설 운영의 계획수립, 계획대로 실행 여부를 평가하고, 향후 계획에 반영하는 운영의 체계성을 평가함.	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	시설 운영의 계획부터 실행, 평가, 이후 다시 계획으로 체계적으로 이루어지는가?	
	① 사업계획서는 시설의 현황, 비전, 미션, 사업목적 등이 세부사업계획과 연계되어 체계적으로 수립되어 있다.	
	② 사업계획에 따라 적절하게 사업이 진행되었다.	
	③ 사업계획에 대한 정기적 평가가 이루어지고 있다.	
	④ 평가 결과가 차년도 계획에 반영되었다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	□ 12-① : 사업계획서 수립의 합리성	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 시설 운영계획서, 사업계획서 등</li> <li>- 인정범위 : 시설의 일반현황(이용자 수, 이용자의 장애유형, 종사자 수, 시설환경 등), 비전, 미션, 사업목적 등과 세부사업계획의 연계성이 확인되고, 합리적 근거(필요성)에 입각하여 계획이 수립되어 있으면 인정</li> </ul>	
	※합리적 근거(필요성)의 판단 근거로는 다양한 이해관계자(이용자, 보호자, 종사자 등)의 욕구가 포함됨.	
	□ 12-② : 사업계획에 따른 진행	
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 사업계획서, 사업결과보고서, 모니터링(중간점검) 보고서, 자체평가서</li> <li>- 인정범위 : 사업계획에 맞춰 사업이 진행되었고, 진행 과정에서 변경이 있을 경우 근거에 입각하여 변경되었으며, 사업수행에 적절한 예산과 필요에 따라 전문성 있는 인력이 배정되었으면 인정</li> </ul>	
	□ 12-③ : 사업계획에 대한 정기적 평가 및 평가결과 반영 여부	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 자체평가 결과보고서, 연간운영계획서, 사업계획서</li> <li>- 인정범위 : 사업계획에 대한 자체평가를 연 1회 이상 시행한 실적이 있으며, 운영 전반, 예산, 프로그램 등에 대한 평가내용이 포함되어 있으면 인정</li> </ul>	
	□ 12-④ : 사업계획에 대한 평가결과 반영 여부	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 자체평가 결과보고서, 연간운영계획서, 차년도 사업계획서</li> <li>- 인정범위 : 전년도 자체평가 결과 내용이 차년도 사업계획 및 연간운영계획서에 반영되었으면 인정</li> </ul>	
관련근거 및 자료	시설 운영계획서, 사업계획서, 사업결과보고서, 내부기안 등	

## 2-2. 종사자 역량강화

평가지표	13. 종사자 교육훈련 및 슈퍼비전	
평가목적	종사자 역량강화를 위해 체계적인 시스템을 갖추고 실행하고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	종사자 역량강화를 위한 시스템을 체계적으로 갖추고 실행하고 있는가?	
	① 교육훈련계획이 적절하게 수립되었다.	
	② 수립된 교육훈련계획에 따라 교육훈련이 진행되었다.	
	③ 교육 훈련 이후 결과 내용이 조직 내부적으로 공유되고 있다.	
	④ 신입직원 교육계획이 수립되어있고, 최소 15시간 이상 교육을 실시하고 있다.	
	⑤ 시설장(중간관리자)에 의한 슈퍼비전이 체계적으로 이루어지고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 이상의 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 3개 이상의 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p><b>□ 13-① : 교육훈련계획 수립의 적절성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 교육훈련계획서, 연간운영계획서, 욕구조사결과, 역량분석 자료 등</li> <li>- 인정범위 : 직원교육 욕구조사결과를 바탕으로 교육훈련계획서를 수립하고 종사자 역량강화를 위해 시설과 이용자 특성에 맞는 교육 내용으로 구성됨이 확인되면 인정</li> </ul> <p><b>□ 13-② : 교육훈련계획에 따른 집행의 적정성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 교육훈련계획서, 연간운영계획서, 교육평가자료 혹은 교육훈련보고서</li> <li>- 인정범위 : 수립된 교육훈련계획의 실제 수행정도가 교육평가자료 혹은 교육훈련 보고서를 통해 확인되면 인정</li> </ul> <p><b>□ 13-③ : 교육 공유 시스템 여부</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 교육훈련보고서, 회의록 등</li> <li>- 인정범위 : 내외부에서 받은 교육을 종사자 전체가 공유하는 교육보고회, 또는 교육 결과 내용 공유 부분 인정</li> </ul> <p><b>□ 13-④ : 신입직원 교육계획이 수립되어 있고, 최소 15시간 이상 교육을 실시</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 교육자료, 내부기안, 교육지침 등</li> <li>- 인정범위 : 신입직원교육을 위한 내부 지침 및 운영계획서가 마련되어 있으며, 이론과 실무교육을 포함하여 15시간 이상 교육을 하였을 경우 인정. 이론교육은 5시간 이상, 입사 후 3개월 이내 실시. 3년 동안 신입직원이 없을 경우 지침 및</li> </ul>	

	<p>교육자료가 구비되어 있으면 인정. 단, 의무교육은 제외</p> <p>※ 시설장, 중간관리자, 법인 내 인사이동자는 신입직원으로 간주함</p> <p>※ 입사 후 3개월 이내 직원이 퇴사했을 경우, 신입직원 교육 미실시하여도 됨</p> <p>※ 2020년에 한해 신입직원 이론교육은 기관 내 이론교육 및 동영상 강의 인정</p> <p>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</p> <p>□ 13-⑤ : 슈퍼비전 시스템</p> <p>- 관련문서 : 슈퍼비전 계획서, 슈퍼비전 과정기록지, 슈퍼비전 평가서, 직원 상담 기록지 등</p> <p>- 인정범위 : (연 1회 이상 정기적으로) 시설장(중간관리자)의 슈퍼비전이 체계적인 절차에 따라 계획, 기록, 평가가 실시되고 있음이 확인되면 인정. 직원상담기록지에 직원의 역량에 관한 내용이 기록되어 있고, 시설장의 슈퍼비전이 있었으면 인정.</p> <p>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</p>
관련근거 및 자료	<p>교육훈련 계획 수립과정 기록문서(교육, 워크숍 등), 슈퍼비전 계획서, 슈퍼비전 과정 기록지, 평가서 등</p>

## 2-3. 지역사회 협력활동

평가지표	14. 지역사회 협력활동	
평가목적	시설이 기반한 지역사회와의 협력을 통해 주간보호시설 이용자를 위해 지역사회 유관 기관 네트워크와 지역사회의 자원을 잘 활용하고 개발하기 위한 노력을 평가하고자 함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	시설의 지역사회 협력계획이 수립되어 있고 활동을 다양하고 지속적으로 하고 있는가?	
	① 지역사회 내 다양한 주체(기관)와의 협력활동을 다양한 방식을 통해 지속적으로 수행하고 있다.	
	② 이용자들이 지역사회 다양한 자원(시설)을 이용할 수 있도록 시설 차원에서 자원 개발 및 연계가 이루어지고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 2개 항목 모두 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 1개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 모두 해당되지 않으며 전체적인 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 14-① 협력활동의 다양성과 지속성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서, 내부기안, 네트워크회의록(지역사회활동보고서), 외부활동 근거자료 등</li> <li>- 인정범위 : 시설에서 다양한 방식의 협력활동과 지속적인 교류가 이루어지고 있는지 확인. 사업내용이 다양성과 지속성을 포함하고 있으며, 연대사업활동, 인식개선사업, 마을공동체사업, 타 기관의 동아리 모임 등과 보건소, 환경단체, 도서관, 극단, 복지관 등 이용자 중심으로 활동 내용이 있으면 인정. 외부활동사진 또는 근거자료 포함한 계획서 및 결과보고서의 절차에 따라 진행되어야 함.</li> </ul> <p>※ 지역사회 기관과 협력활동이 일회성이 아닌 지속적으로 유지되면 인정. 단, 연 1회 행사 또는 1회성 사업은 제외.</p> <p>□ 14-② : 지역사회 자원개발 및 연계</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 사업계획서, 사업결과보고서, 네트워크회의록, 내부결재문서, 자원봉사자 관리대장, 활동일지, 프로그램 일지 등</li> <li>- 인정범위 : 물적·인적 자원 연계를 통해 이용자들이 지역사회의 다양한 자원(시설)을 이용할 수 있도록 시설 차원에서 자원을 개발하고 이용자에게 연계한 내용이 포함되어 있으면 인정</li> </ul> <p>※ 자원의 범위 : 물적 자원 : 물품후원, 공간 대여 등 인적 자원 : 전문 자원봉사자, 봉사단체 연계 등</p>	
관련근거 및 자료	운영위원회 결과보고, 대외기관 협약서, 사업계획서 및 결과보고서, 네트워크 회의록, 외부활동 근거자료, 이용자 자치회 회의록, 주민(이용자) 대상 교육, 지역사회 홍보, 주민사업제안서, 시설이용신청서, 운영지침 등	



### 3) 사업역량영역

#### 3-1. 시설 이용절차의 명문화

평가지표	15. 시설 이용절차의 명문화	
평가목적	시설 이용 관련 지침 및 이용 기준 등이 명확히 수립되어 있고 이에 대한 이용자의 참여와 정보 접근권이 보장되어 있는 지를 평가하고자 함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	이용자의 시설 이용 관련 절차가 체계적으로 명문화되어 이행되고 있는가?	
	① 시설 이용기준 및 절차에 대한 지침(매뉴얼)이 마련되어 있다.	
	② 이용자의 참여(정보접근권)와 의사반영을 할 수 있도록 지침(매뉴얼)에 명시되어 있다.	
	③ 이용자의 권익에 대한 내용이 지침(매뉴얼)에 명시되어 있다.	
	④ 시설 이용 과정 및 결과를 기록 관리하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함</p> <p>□ 15-① : 시설 이용기준 및 절차 지침 또는 매뉴얼 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 시설 안내서, 시설 이용 지침 또는 매뉴얼</li> <li>- 인정범위 : 시설 현황, 이용자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 지침이나 매뉴얼이 마련되어 있거나 이용지침이나 매뉴얼에 명시되어 있는 경우 인정(안내물 비치, 홈페이지운영, 소식지를 통해 정보를 제공하고, 시설의 정보는 정기적으로 업데이트하고 있는 지를 확인)</li> </ul> <p>□ 15-② : 이용자 참여 및 의사반영 지침 명시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 시설 안내서, 시설 이용 지침 또는 매뉴얼</li> <li>- 인정범위 : 이용자의 참여와 의사반영을 할 수 있도록 이용지침이나 매뉴얼에 명시되어 있고 그에 따라 준행되고 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 15-③ : 이용자 권익에 대한 내용 지침 명시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 시설 안내서, 시설 이용 지침 또는 매뉴얼</li> <li>- 인정범위 : 이용자 권익에 대한 내용이 이용지침이나 매뉴얼에 명시되어 있고 그에 따라 준행 확인(개인정보에 관한 규정, 수집 및 열람(제공) 등 법률적 근거에 의해 판단하고 조치되고 있음을 확인)</li> </ul> <p>※ 이용자는 스스로 시설 이용에 대한 결정을 하며 기관은 이용자의 의사결정 사항을 존중하고 동의서를</p>	

	<p>받아 보관하는지, 다만 이용자가 의사결정이 어려운 경우(아동, 장애인, 노인 등) 법적 보호자나 양육자가 의사결정을 대신할 수 있으며 이용자가 시설 이용을 거절할 때에는 다른 선택 대안이 있는지를 확인함</p> <p><b>□ 15-④ : 시설 이용 과정 및 결과 기록관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 이용상담 기록지, 인테이크 계약서, 사정지(사정표), 개인별 자원계획 및 평가, 점검 및 재사정, 종결보고서 등</li> <li>- 인정범위 : 이용자가 시설 이용에 관한 시작부터 종결까지의 전 과정이 절차적으로 잘 마련되어 있으면 인정</li> </ul>
관련근거 및 자료	<p>시설 안내서, 시설 이용 지침 또는 매뉴얼, 이용절차 상 필요한 각종서류 등</p>

### 3-2. 이용자 인권

평가지표	16. 이용자 고충(불편사항)처리	
평가목적	이용자의 고충(불편사항)을 체계적인 절차와 방법으로 해결하고 있는지 평가함.	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	이용자의 고충(불편사항)처리를 체계적인 절차와 방법으로 해결하고 있는가?	
	① 기관에 이용자의 고충(불편사항)처리 규정(지침)이 마련되어 있다.	
	② 이용자의 고충(불편사항)을 처리하는 담당 직원이 있다.	
	③ 이용자의 고충(불편사항)처리를 위한 회의 개최 및 처리 과정이 문서화되어 있다.	
	④ 이용자의 일상적인 고충(불편사항)을 토로할 수 있는 다양한 의사소통도구가 마련되어 있다.	
	⑤ 이용자가 제기한 고충(불편사항)은 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내하고 공지하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 이상 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 3개 이상 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p><input type="checkbox"/> 16-① : 기관에 이용자의 고충처리 규정(지침) 마련 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 운영규정 및 지침</li> <li>- 인정범위 : 기관의 운영규정집 또는 지침서</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 16-② : 이용자의 고충을 처리하는 담당직원 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 업무분장표</li> <li>- 인정범위 : 업무분장표에 이용자 고충처리 직원 확인</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 16-③ : 이용자의 고충처리(불편사항)를 위한 과정 문서화 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 신청서, 회의록, 처리결과, 이용자고충처리대장 등</li> <li>- 인정범위 : 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 과정이 문서화되어 확인된 경우 인정</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul> <p>※ 이용자불편사항 처리결과에 이용자 확인 등 개선 노력 인정</p>	

	<p>□ 16-④: 이용자의 일상적인 고충(불편사항)을 토로할 수 있는 다양한 통로와 의사소통도구가 마련여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 건의함, 의사소통도구(그림 도구, 점자, 청각자료 등)</li> <li>- 인정범위 : 이용자의 눈높이에 맞는 고충(불편사항)을 토로할 수 있는 통로(건의함, 의사소통지원도구)가 확인된 경우 인정</li> </ul> <p>□ 16-⑤: 이용자가 제기한 고충(불편사항)에 대한 기한 내 처리보고, 공지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 이용자 고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서 등</li> <li>- 인정범위 : 이용자가 제기한 고충(불편사항)을 15일 이내에 그 진행과정 및 처리 결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않는다는 근거가 있어도 인정)</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul>
관련근거 및 자료	업무분장표, 이용자 고충처리대장, 고충처리위원회 회의록, 홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함 등

평가지표	17. 이용자 인권침해 예방	
평가목적	이용자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 규정을 마련하고, 이용자 및 직원에게 학대 예방 교육 실시 및 관련 정보를 제공하여 학대를 예방하고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	이용자의 학대 및 인권침해 예방을 위한 노력을 하고 있는가?	
	① 이용자 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다.	
	② 학대금지 및 괴롭힘 방지를 위해 학대자에 대한 처벌규정과 괴롭힘 발생에 대한 조치규정 등에 관한 규정 및 지침 등이 마련되어 있다.	
	③ 이용자와 종사자에게 학대금지, 괴롭힘 방지, 이용자에 대한 신체적 제한의 최소화에 대한 교육을 실시하고 있다.	
	④ 이용자의 신체적 제한에 대한 지침이 마련되어 있으며, 가족(또는 보호자)에게 사전고지 및 동의서를 받아 별도 보관하고 있다.	
	⑤ 인권침해 예방 및 이용자 권리 보장에 대한 서비스 내용을 이용자 특성에 맞게 지원하고 있다	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 이상 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 3개 이상 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p><input type="checkbox"/> 17-① : 행정상 조치 사항 확인</p> <p>－ 관련문서 : 해당 지자체로부터 받은 이용자 인권 관련 지적사항 유무 확인 공문</p> <p>※ 소관 지자체를 통해 확인 후 점수 또는 등급 조정</p> <p><input type="checkbox"/> 17-② : 학대금지 및 괴롭힘 방지를 위해 학대자 처벌 및 괴롭힘 발생 조치 규정, 지침 마련 여부 확인</p> <p>－ 관련문서 : 관련 규정 및 지침, 내부결재 등</p> <p>－ 인정범위 : 학대 및 괴롭힘 방지 규정 및 학대자 처벌 및 괴롭힘 발생 조치 규정이 마련되어 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> 17-③ : 이용자와 종사자 대상 학대금지, 괴롭힘 방지, 이용자에 대한 신체적 제한 최소화 교육 실시 여부</p> <p>－ 관련문서 : 교육계획서, 실시보고서</p> <p>－ 인정범위 : 이용자와 종사자 대상 학대금지, 괴롭힘 방지, 이용자에 대한 신체적 제한의 최소화에 대한 교육 등 인권교육 내용이 포함되어 있으면 인정, 이용자 및 종사자의 시설 내/외부 교육을 포함한 교육으로 지침에 따라 이수하고 있으며 계획과 평가가 내부기안으로 보고되면 인정</p>	

	<p>□ 17-④:이용자의 신체적 제한에 대한 지침 마련 여부와 가족(또는 보호자)에게 사전고지 및 동의를 받아 별도 보관 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 신체적 제한에 대한 지침, 신체적 제한 가능성에 대한 사전고지 및 동의서</li> <li>- 인정범위 : 이용자가 자신 또는 타인을 해칠 위험 등 이용자의 신체적 제한이 불가피한 경우 개입 및 조치한다는 내용의 지침이 확인되면 인정, 사전고지 및 동의서를 별도로 보관하고 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 17-⑤:인권침해 예방 및 이용자권리 보장에 관한 서비스 내용을 이용자 특성에 맞게 지원 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 인권침해 예방 및 신고, 이용자 권리 보장에 관한 내용이 이용자 특성에 맞게 지원되고 있는 교육계획안, 평가서, 교육일지 등</li> <li>- 인정범위 : 인권침해 예방 및 이용자 권리보장에 관한 교육 내용이 이용자 특성에 맞는 시각적 도구지원, 점자, 청각자료 등을 포함한 지원 내용이 확인되면 인정</li> <li>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</li> </ul>
관련근거 및 자료	<p>해당 지자체로부터 받은 지적사항 확인 공문, 신체적 제한 가능성에 대한 사전고지 및 동의서, 업무일지, 교육일지, 신체적 제한 가능성에 대한 사전고지 및 동의서, 내부기안 등</p>

평가지표	18. 이용자 비밀보장	
평가목적	이용자에게 충분한 정보 제공과 비밀보장을 하고 있는지 평가함.	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	이용자들을 위한 정보제공과 비밀보장 준수 정도는 어떠한가?	
	① 개인정보의 비밀보장 관련규정이나 지침이 명문화되어 있다.	
	② 개인정보나 기록, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 연 1회 이상 교육을 실시하고 있다.	
	③ 개인정보는 보안 및 잠금장치에 의해 철저히 관리되고 있으며 외부유출은 공문에 의해 판단하고 조치하고 있다.	
	④ 이용자 또는 가족에게 개인정보 수집 및 활용에 대해 사전 동의서를 1년마다 갱신하여 받고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 4개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>※ 세부평가내용 ③의 경우 평가기간 해당사항이 없는 경우에는 미발생으로 판단하며, 세부평가내용의 기준 적합여부 판단에서도 제외함</p> <p><b>□ 18-① : 개인정보의 비밀보장 관련 규정이나 지침의 명문화 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 개인정보 비밀보장 관련 규정 및 지침</li> <li>- 인정범위 : 개인정보 비밀보장(수집, 보호, 활용 등) 관련 규정 및 지침을 갖춘 경우 인정</li> </ul> <p><b>□ 18-② : 개인정보 보안 유지 및 열람자 지정, 보완 및 잠금장치 관리, 지정된 열람자의 보안 관련 교육 이수 현황 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 개인정보 열람자 지정 문서 및 기타 잠금장치, 사회복지시설정보시스템의 권한, PC 비밀번호 입력, 파쇄기 설치 여부, 개인정보 보안에 관한 열람자 지정 업무분장표(정부담당자 명시), 지정된 열람자의 보안 관련 교육 계획서, 결과 보고서</li> <li>- 인정범위 : 이용자의 비밀보장을 위해 보안사항에 대한               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 개인정보 열람자 지정과 지정된 열람자가 연 1회 이상 관련 교육 이수</li> <li>(2) 개인정보가 있는 공간에 대한 잠금장치 설치,</li> <li>(3) 개인정보 파일을 보호하기 위한 PC 비밀번호 입력</li> <li>(4) 파쇄기 설치</li> </ul>               위 4가지가 모두 충족될 때 인정             </li> </ul>	

	<p>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</p> <p>□ 18-③ : 정보의 외부유출은 공문에 의해 판단하고 조치하는지 확인</p> <p>- 관련문서 : 정보의 외부유출 공문</p> <p>- 인정범위 : 개인정보 외부유출시 공문에 의해 판단 및 조치한 경우 인정</p> <p>□ 18-④ : 개인정보 수집 및 활용 사전 동의서 여부 확인</p> <p>- 관련문서 : 개인정보 수집 및 활용에 대한 사전 동의서</p> <p>- 인정범위 : 이용자/생활인 및 가족을 대상으로 개인정보 수집 및 활용에 대한 사전동의서를 연 1회마다 갱신하여 받고 있을 시 인정</p> <p>- 적용기간 : 2020.06.16.~2020.12.31.</p>
관련근거 및 자료	시설 이용 안내지, 시설 이용 계약서, 시설 규정 및 지침, 개인정보수집 및 활용 사전동의서, 내부기안, 업무분장표 등



### 3-3. 개별서비스

평가지표	19. 개별서비스 이용계획과 서비스 이용	
평가목적	개별서비스 계획이 체계적인 절차와 계획에 따라 지원되고 있는지 평가함.	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	개별서비스 이용계획이 체계적으로 수립되어 적절하게 실시되고 있는가?	
	① 개별서비스에 대한 지침 또는 매뉴얼이 마련되어 있다.	
	② 욕구에 대한 사정이 체계적으로 이루어지고 있다.	
	③ 이용자의 의사가 반영된 이용계획에 따라 서비스가 지원되었다.	
	④ 서비스 제공 과정에서 정기적인 모니터링이 이루어지고 있다.	
	⑤ 개별서비스의 내용이 계획에 근거하여 수정·변경이 이루어지고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	필수항목을 포함하여 세부평가내용 4개 이상의 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	필수항목을 포함하여 세부평가내용 3개 이상의 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 2개 이하 항목에 해당하며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 필수항목 : ②, ③, ④</p> <p>※ 개별서비스 이용계획은 이용자의 개인적 희망과 욕구를 정기적으로 사정하고, 이를 바탕으로 시설에서 이용자에게 제공하게 될 치료와 재활, 서비스와 설비 등에 대한 계획을 수립하는 것을 의미함. 개별서비스 이용계획에 포함될 내용으로는 개인적 희망과 욕구사정으로부터 도출된 계획이며, 필요한 경우 선택과 자유의 제한에 대해 설명하고, 공격적이거나 남을 해하거나 자해할 성향이 높은 이용자를 위한 개별화된 조치사항 및 절차 확립, 지역사회 참여와 관련된 내용 등임.</p> <p>□ 19-① : 개별서비스 지침 명시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 기관 규정 및 지침, 매뉴얼</li> <li>- 인정범위 : 개별서비스에 대한 지침이 명시되어 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 19-② : 욕구에 대한 사정(assessment)이 체계적인지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 개인별 종합사정표, 개별서비스 이용계획서</li> <li>- 인정범위 : 욕구사정을 위해 이용자 개인능력·욕구·선호도, 이용자 관련 심리 및 사회적·의학적 정보, 이전에 제공받은 직접서비스 및 보호 관련 정보 등을 확인할 수 있으면 인정</li> </ul>	

	<p>□ 19-③ : 이용자의 의사가 반영된 이용계획에 따른 서비스 지원 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 개인별 욕구종합사정표, 개별서비스 이용계획서, 재사정계획서 등</li> <li>- 인정범위 : 개별서비스 이용 계획에 이용자의 의사가 반영된 것이 포함되어 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 19-④ : 서비스 제공과정에서 정기적인 모니터링 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 업무일지, 개별서비스 모니터링 점검일지, 서비스과정기록일지 등</li> <li>- 인정범위 : 개별서비스 이용 내용에 대한 모니터링(중간점검) 정기적으로 진행되고 있고, 모니터링(중간점검)의 결과가 개별서비스 이용계획에 반영되어 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 19-⑤ : 서비스 계획에 근거하여 개별서비스 내용이 수정·변경 되었는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 개별서비스 이용계획서, 개별서비스 수행 일지, 개별서비스 점검일지 등</li> <li>- 인정범위 : 개별서비스 계획에 근거하여 서비스 내용이 수정·변경되었음이 확인되면 인정</li> </ul>
관련근거 및 자료	사업계획서, 서비스욕구조사서 및 만족도조사 내·외부 기관 사정(진단)자료 정리 및 기록지, 개인별 종합사정표, 개별서비스 이용계획서, 재사정계획서, 상담일지, 사례관리일지, 내부기안 등

평가지표	20. 개별서비스 이용평가	
평가목적	개별서비스 이용계획에 대한 정기적 평가수행과 평가결과의 차년도 계획 반영정도를 평가하고자 함	
평가기간	2018.1.1.~2020.12.31	
세 부 평가내용	개별서비스 이용이 계획에 맞춰 실시되고 있는가?	
	① 개별서비스 이용계획에 대한 평가가 정기적으로 이루어지고 있다.	
	② 개별서비스 이용계획 평가에 시설장(중간관리자)과 이용자(또는 보호자)가 참여하고 있다.	
	③ 개별서비스 이용계획 평가 결과가 차년도 계획수립에 반영되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 2개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 1개 이하에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 20-①: 개별서비스 이용계획에 대한 정기적 평가 실시여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 업무일지, 개별서비스 점검일지, 개별서비스 평가서, 회의록 등</li> <li>- 인정범위 : 개별서비스 이용 내용에 대한 평가가 정기적으로 진행되고 있고, 평가 결과가 개별서비스 이용계획에 반영되어 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 20-②: 개별서비스 이용계획 평가에 대한 시설장(중간관리자) 및 이용자(또는 보호자) 참여 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 개별서비스 이용 계획에 대한 점검 및 평가 회의 기록 등</li> <li>- 인정범위 : 개별서비스 이용 계획에 대한 점검과 평가에 시설장(중간관리자)과 이용자(또는 보호자)가 참여하여 의견 및 슈퍼비전을 준 내용이 기록되어 있으면 인정</li> </ul> <p>□ 20-③ : 개별서비스 이용계획 평가 결과의 차년도 계획수립 반영여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련문서 : 개별서비스 이용 계획 평가회의 회의록, 평가서, 차년도 개별서비스 이용계획서 등</li> <li>- 인정범위 : 제공된 서비스에 대한 평가결과와 이용자의 성장 또는 변화에 대한 평가결과가 차년도 개별서비스 이용계획서에 반영되어 있으면 인정</li> </ul> <p>※ 18개월 이상 이용자에 대한 전체 차트를 시설에서 준비. 이중 3개를 선택해서 평가하며, 인터뷰 내용 등을 종합해서 최종 평가</p>	
관련근거 및 자료	사례관리 관련교육 이수증 또는 교육참가보고서, 사례관리 슈퍼비전 기록지, 사례관리 파일, 관련 기록지, 통합사례회의록, 내외부 의뢰공문, 자원 발굴 활동 근거자료, 자원목록 정기 업데이트 등	

### 3-4. 사업평가

#### □ 프로그램 평가 □

- 총 6개의 수행사업 중 중복되지 않는 영역범위 내에서 3개의 사업을 시설이 선택하여 제출함

수행사업	수행사업영역
재활치료사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신체적, 심리적 기능을 성취하고 유지하거나, 삶의 질을 향상시키기 위해 이루어지는 모든 치료</li> <li>: 미술치료, 음악치료, 연극치료, 원예치료 등</li> </ul>
자립생활 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 일상생활에 필요한 지식과 기술지원을 위한 프로그램</li> <li>: 일상생활훈련, 개인위생관리, 건강관리 등</li> </ul>
정서 및 여가지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이용자의 정서 안정과 사회적응을 지원하는 프로그램</li> <li>: 미술활동, 음악활동, 원예활동 등과 같은 취미활동</li> <li>: 정서안정을 목적으로 하는 프로그램</li> <li>: 캠프, 나들이, 여행 등과 같은 야외활동</li> </ul>
가족지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시설을 이용하는 가족들에게 다양한 지원 및 정보제공 프로그램</li> <li>: 보호자 자조모임, 나들이, 가족캠프 등</li> </ul>
재활 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이용자의 신체기능 강화를 지원하는 프로그램</li> <li>: 소근육활동, 대근육활동, 체육활동, 등산, 트레킹 등</li> </ul>
역량강화 및 권익옹호지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 장애인의 개인역량강화 및 권익옹호를 위한 교육 및 프로그램</li> <li>: 자조모임, 동아리활동 지원</li> <li>: 권익옹호와 관련된 교육 및 프로그램 등</li> </ul>

평가지표	21-1. 우수 프로그램 평가 - 재활치료사업	
평가목적	주간보호시설에서 수행하고 있는 프로그램이 거주인의 욕구 및 필요성에 맞게 기획, 집행, 평가, 환류되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	단위사업의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 이용자의 욕구에 기반하여 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다	
	② 기획된 사업이 계획에 맞게 집행·관리되고 있다.	
	③ 수행된 사업에 대한 평가가 적절하게 이루어지고 그 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 2개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 1개 이하에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<b>□ 21-① 프로그램 기획의 전문성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표, 프로그램 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력 소요예산, 평가 방법 및 도구 등이 포함되어야 함. ※ 욕구 및 필요성 판단에 있어 이용자의 특성과 의사가 반영되어야 함.	
	<b>□ 21-② 프로그램 수행과정의 적합성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 계획대로 수행(프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다)되며 수행과정의 적합한 기록 (프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다)과 전문 인력이 적절하게 활용(프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등) 및 프로그램 수행과정에 자원동원(프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다)이 이루어지는지를 확인함.	
	<b>□ 21-③ 평가의 적절성 및 평가 결과의 반영</b> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자가 참여 속에 정기적으로 1회 이상 이루어지고, 계획에 언급된 평가 결과가 차년도 계획수립에 반영되어 있는지 확인함. 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산 등 기획단계에서 언급된 성과지표에 대한 평가결과를 총체적으로 확인함. ※ 사업에 대한 평가는 이용자(또는 보호자)의 평가가 반영되어야 함.	
관련근거 및 자료	사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등	

평가지표	21-2. 우수 프로그램 평가 - 자립생활지원사업	
평가목적	주간보호시설에서 수행하고 있는 프로그램이 거주인의 욕구 및 필요성에 맞게 기획, 집행, 평가, 환류되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	단위사업의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 이용자의 욕구에 기반하여 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다	
	② 기획된 사업이 계획에 맞게 집행·관리되고 있다.	
	③ 수행된 사업에 대한 평가가 적절하게 이루어지고 그 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 2개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 1개 이하에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<b>□ 21-① 프로그램 기획의 전문성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표, 프로그램 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력 소요예산, 평가 방법 및 도구 등이 포함되어야 함. ※ 욕구 및 필요성 판단에 있어 이용자의 특성과 의사가 반영되어야 함.	
	<b>□ 21-② 프로그램 수행과정의 적합성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 계획대로 수행(프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다)되며 수행과정의 적합한 기록 (프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다)과 전문 인력이 적절하게 활용(프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등) 및 프로그램 수행과정에 자원동원 (프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다)이 이루어지는지를 확인함.	
	<b>□ 21-③ 평가의 적절성 및 평가 결과의 반영</b> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자가 참여 속에 정기적으로 1회 이상 이루어지고, 계획에 언급된 평가 결과가 차년도 계획수립에 반영되어 있는지 확인함. 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산 등 기획단계에서 언급된 성과지표에 대한 평가결과를 총체적으로 확인함. ※ 사업에 대한 평가는 이용자(또는 보호자)의 평가가 반영되어야 함.	
관련근거 및 자료	사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등	

평가지표	21-3. 우수 프로그램 평가 - 정서 및 여가지원사업	
평가목적	주간보호시설에서 수행하고 있는 프로그램이 거주인의 욕구 및 필요성에 맞게 기획, 집행, 평가, 환류되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	단위사업의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 이용자의 욕구에 기반하여 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다	
	② 기획된 사업이 계획에 맞게 집행·관리되고 있다.	
	③ 수행된 사업에 대한 평가가 적절하게 이루어지고 그 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 2개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 1개 이하에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<b>□ 21-① 프로그램 기획의 전문성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표, 프로그램 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력 소요예산, 평가방법 및 도구 등이 포함되어야 함. ※ 욕구 및 필요성 판단에 있어 이용자의 특성과 의사가 반영되어야 함.	
	<b>□ 21-② 프로그램 수행과정의 적합성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 계획대로 수행(프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다)되며 수행과정의 적합한 기록(프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다)과 전문 인력이 적절하게 활용(프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등) 및 프로그램 수행과정에 자원동원(프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다)이 이루어지는지를 확인함.	
	<b>□ 21-③ 평가의 적절성 및 평가 결과의 반영</b> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자가 참여 속에 정기적으로 1회 이상 이루어지고, 계획에 언급된 평가 결과가 차년도 계획수립에 반영되어 있는지 확인함. 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산 등 기획단계에서 언급된 성과지표에 대한 평가결과를 총체적으로 확인함. ※ 사업에 대한 평가는 이용자(또는 보호자)의 평가가 반영되어야 함.	
관련근거 및 자료	사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등	

평가지표	21-4. 우수 프로그램 평가 - 가족지원사업	
평가목적	주간보호시설에서 수행하고 있는 프로그램이 거주인의 욕구 및 필요성에 맞게 기획, 집행, 평가, 환류되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	단위사업의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 이용자의 욕구에 기반하여 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다	
	② 기획된 사업이 계획에 맞게 집행·관리되고 있다.	
	③ 수행된 사업에 대한 평가가 적절하게 이루어지고 그 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 2개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 1개 이하에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<b>□ 21-① 프로그램 기획의 전문성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표, 프로그램 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력 소요예산, 평가 방법 및 도구 등이 포함되어야 함. ※ 욕구 및 필요성 판단에 있어 이용자의 특성과 의사가 반영되어야 함.	
	<b>□ 21-② 프로그램 수행과정의 적합성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 계획대로 수행(프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다)되며 수행과정의 적합한 기록 (프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다)과 전문 인력이 적절하게 활용(프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등) 및 프로그램 수행과정에 자원동원(프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다)이 이루어지는지를 확인함.	
	<b>□ 21-③ 평가의 적절성 및 평가 결과의 반영</b> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자가 참여 속에 정기적으로 1회 이상 이루어지고, 계획에 언급된 평가 결과가 차년도 계획수립에 반영되어 있는지 확인함. 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산 등 기획단계에서 언급된 성과지표에 대한 평가결과를 총체적으로 확인함. ※ 사업에 대한 평가는 이용자(또는 보호자)의 평가가 반영되어야 함.	
관련근거 및 자료	사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등	



평가지표	21-5. 우수 프로그램 평가 - 재활 프로그램	
평가목적	주간보호시설에서 수행하고 있는 프로그램이 거주인의 욕구 및 필요성에 맞게 기획, 집행, 평가, 환류되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	단위사업의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 이용자의 욕구에 기반하여 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다	
	② 기획된 사업이 계획에 맞게 집행·관리되고 있다.	
	③ 수행된 사업에 대한 평가가 적절하게 이루어지고 그 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 2개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 1개 이하에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<b>□ 21-① 프로그램 기획의 전문성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표, 프로그램 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력 소요예산, 평가 방법 및 도구 등이 포함되어야 함. ※ 욕구 및 필요성 판단에 있어 이용자의 특성과 의사가 반영되어야 함.	
	<b>□ 21-② 프로그램 수행과정의 적합성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 계획대로 수행(프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다)되며 수행과정의 적합한 기록 (프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다)과 전문 인력이 적절하게 활용(프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등) 및 프로그램 수행과정에 자원동원 (프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다)이 이루어지는지를 확인함.	
	<b>□ 21-③ 평가의 적절성 및 평가 결과의 반영</b> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자가 참여 속에 정기적으로 1회 이상 이루어지고, 계획에 언급된 평가 결과가 차년도 계획수립에 반영되어 있는지 확인함. 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산 등 기획단계에서 언급된 성과지표에 대한 평가결과를 총체적으로 확인함. ※ 사업에 대한 평가는 이용자(또는 보호자)의 평가가 반영되어야 함.	
관련근거 및 자료	사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등	

평가지표	21-6. 우수 프로그램 평가 - 역량강화 및 권익옹호지원사업	
평가목적	주간보호시설에서 수행하고 있는 프로그램이 거주인의 욕구 및 필요성에 맞게 기획, 집행, 평가, 환류되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	단위사업의 기획·집행·평가·피드백이 체계적으로 이루어지고 있는가?	
	① 이용자의 욕구에 기반하여 프로그램의 목적과 필요성에 맞게 기획되었다	
	② 기획된 사업이 계획에 맞게 집행·관리되고 있다.	
	③ 수행된 사업에 대한 평가가 적절하게 이루어지고 그 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	· 충실	세부평가내용 3개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준이 우수함
	· 보통	세부평가내용 2개 항목이 잘 지켜지고 있으며 내용의 수준은 일반적임
	· 보완	세부평가내용 1개 이하에 해당되며 내용의 수준은 보완이 요구됨
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<b>□ 21-① 프로그램 기획의 전문성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 문제 및 욕구, 서비스의 필요성, 목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표, 프로그램 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력 소요예산, 평가 방법 및 도구 등이 포함되어야 함. ※ 욕구 및 필요성 판단에 있어 이용자의 특성과 의사가 반영되어야 함.	
	<b>□ 21-② 프로그램 수행과정의 적합성</b> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 계획대로 수행(프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다)되며 수행과정의 적합한 기록 (프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다)과 전문 인력이 적절하게 활용(프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등) 및 프로그램 수행과정에 자원동원 (프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다)이 이루어지는지를 확인함.	
	<b>□ 21-③ 평가의 적절성 및 평가 결과의 반영</b> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 수행된 사업에 대한 평가가 다양한 이해관계자가 참여 속에 정기적으로 1회 이상 이루어지고, 계획에 언급된 평가 결과가 차년도 계획수립에 반영되어 있는지 확인함. 평가의 내용으로는 프로그램의 목적 및 목표, 대상 및 인원, 프로그램 내용 및 세부추진일정, 수행인력, 소요예산 등 기획단계에서 언급된 성과지표에 대한 평가결과를 총체적으로 확인함. ※ 사업에 대한 평가는 이용자(또는 보호자)의 평가가 반영되어야 함.	
관련근거 및 자료	사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등	

