주간활동·방과후활동 서비스
품질관리 연구



한국장애인개발원
Korea Disabled people's Development Institute

발 간 등 록 번 호

주간활동 · 방과후활동 서비스 품질관리 연구

2020. 11.

한국장애인개발원
Korea Disabled People's Development Institute

KSOI 한국사회여론연구소

제 출 문

한국장애인개발원장 귀하

본 보고서를 “주간활동·방과후활동 품질연구” 최종보고서로 제출합니다.

2020년 11월

한국사회여론연구소

목 차

연구요약

제1장. 서론

Ⅰ. 연구배경 및 필요성 ····· 1
1. 서비스 개요 및 현황 ····· 1
2. 연구 목적 및 필요성 ····· 2
Ⅱ. 연구내용 및 절차 ····· 3
1. 연구내용 및 방법 ····· 3
1) 연구내용 ····· 3
(1) 발달장애인 활동서비스 품질관리를 위한 지표 개발 및 수행 ····· 3
(2) 발달장애인 활동서비스 품질관리 체계 구축 ····· 4
2) 연구방법 ····· 6
(1) 문헌 고찰 ····· 6
(2) 현장방문 실시 ····· 6
(3) 제공기관 공급특성 및 이용실태 조사 실시 ····· 6
(4) 이용자 만족도 조사 ····· 6
(5) 부모 욕구 조사(FGI) ····· 7
(6) 전문위원단 자문 ····· 7
2. 연구수행 체계 ····· 7

제2장.주간활동 · 방과후활동 서비스 품질관리 체계 검토

Ⅰ. 서비스 품질관리 체계 검토 ····· 11
1. 연구배경 ····· 11
2. 선행자료 검토 ····· 11
1) 사회서비스 제공기관에 대한 품질평가 ····· 12
2) 장애인활동지원기관 평가 ····· 13
3) 사회복지시설 평가 ····· 15
4) 주간활동서비스 제공기관 모니터링 ····· 16
5) 장기요양서비스 모니터링 ····· 17
3. 시사점 ····· 19

제3장. 발달장애인 주간활동 · 방과후활동 서비스 현황

Ⅰ. 주간활동 서비스 ····· 23
1. 상반기 주간활동 서비스 ····· 23
1) 제공기관 현황 ····· 23
2) 종사자 현황 ····· 24
3) 이용자 현황 ····· 26
2. 하반기 주간활동 서비스 ····· 28
1) 제공기관 현황 ····· 28
2) 종사자 현황 ····· 30
3) 이용자 현황 ····· 32
Ⅱ. 방과후활동 서비스 ····· 36
1. 상반기 방과후활동 서비스 ····· 36
1) 제공기관 현황 ····· 36
2) 종사자 현황 ····· 37
3) 이용자 현황 ····· 39
2. 하반기 방과후활동 서비스 ····· 41
1) 제공기관 현황 ····· 41
2) 종사자 현황 ····· 43
3) 이용자 현황 ····· 45

제4장. 제공기관 모니터링

Ⅰ. 모니터링 지표 구성 절차 ····· 51
Ⅱ. 모니터링 지표 ····· 53
1. 제공기관 모니터링 개요 ····· 53
2. 상반기 코로나19 특별판 모니터링 지표 ····· 54
3. 하반기 모니터링 지표 ····· 54
Ⅲ. 주간활동 서비스 모니터링 결과 ····· 57
1. 상반기 주간활동 서비스 ····· 57
1) 제공기관 현황 ····· 57
(1) 전체 현황 ····· 57
(2) 서비스 운영현황 ····· 58
(3) 코로나19로 인한 운영현황 ····· 60
(4) 차량 운영 현황 ····· 62

2) 종사자 현황 ····· 64
(1) 전체 현황 ····· 64
(2) 연령별 종사자 현황 ····· 65
(3) 근무형태별 종사자 현황 ····· 66
(4) 겸직 현황 ····· 68
(5) 담당 서비스 및 그룹 현황 ····· 70
(6) 보험 가입 현황 ····· 71
3) 이용자 모니터링 현황 ····· 74
(1) 전체 현황 ····· 74
(2) 연령별 이용자 현황 ····· 75
(3) 최중증 이용자 현황 ····· 77
(4) 중복장애 현황 ····· 78
(5) 급여 개시일 현황 ····· 80
(6) 급여유형 현황 ····· 82
(7) 배상책임보험 가입 현황 ····· 84
4) 서비스 환경 모니터링 ····· 85
(1) 안전관리 ····· 85
(2) 안전관리(코로나19 관련) ····· 89
(3) 바우처 비용 청구 ····· 94
2. 하반기 주간활동 서비스 ····· 97
1) 제공기관 현황 ····· 97
(1) 전체 현황 ····· 97
(2) 기관 유형 ····· 98
(3) 배상책임보험 가입 여부 ····· 100
(4) 계약체결 협력기관 수 ····· 101
(5) 서비스 운영현황 ····· 102
(6) 코로나19로 인한 운영현황 ····· 104
2) 종사자 현황 ····· 107
(1) 전체 현황 ····· 107
(2) 연령별 종사자 현황 ····· 108
(3) 근무형태별 종사자 현황 ····· 109
(4) 겸직 현황 ····· 111
(5) 교육 수료 여부 ····· 113
(6) 담당 그룹 현황 ····· 115
(7) 보험 가입 현황 ····· 116

3) 이용자 모니터링 현황 ····· 119
(1) 전체 현황 ····· 119
(2) 연령별 이용자 현황 ····· 120
(3) 최중증 이용자 현황 ····· 122
(4) 중복장애 현황 ····· 123
(5) 급여 개시일 현황 ····· 125
(6) 급여유형 현황 ····· 126
4) 서비스 환경 모니터링 ····· 130
(1) 활동공간 및 설비관리 ····· 130
(2) 안전관리 ····· 133
(3) 인력 기준 준수 ····· 138
(4) 서비스 제공의 적절성 ····· 141
Ⅳ. 방과후활동 서비스 모니터링 결과 ····· 146
1. 상반기 방과후활동 서비스 ····· 146
1) 제공기관 현황 ····· 146
(1) 전체 현황 ····· 146
(2) 서비스 운영현황 ····· 147
(3) 코로나19로 인한 운영현황 ····· 149
(4) 차량 운영 현황 ····· 151
2) 종사자 현황 ····· 153
(1) 전체 현황 ····· 153
(2) 연령별 종사자 현황 ····· 154
(3) 근무형태별 종사자 현황 ····· 155
(4) 겸직 현황 ····· 157
(5) 담당 서비스 및 그룹 현황 ····· 159
(6) 보험 가입 현황 ····· 160
3) 이용자 모니터링 현황 ····· 163
(1) 전체 현황 ····· 163
(2) 연령별 이용자 현황 ····· 164
(3) 중복장애 현황 ····· 166
(4) 급여 개시일 현황 ····· 168
(5) 배상책임보험 가입 현황 ····· 169
4) 서비스 환경 모니터링 ····· 171
(1) 안전관리 ····· 171
(2) 안전관리(코로나19 관련) ····· 175
(3) 바우처 비용 청구 ····· 179

2. 하반기 방과후활동 서비스 ····· 182
1) 제공기관 현황 ····· 182
(1) 전체 현황 ····· 182
(2) 기관 유형 ····· 183
(3) 배상책임보험 가입 여부 ····· 185
(4) 서비스 운영현황 ····· 186
(5) 코로나19로 인한 운영현황 ····· 188
2) 종사자 현황 ····· 191
(1) 전체 현황 ····· 191
(2) 연령별 종사자 현황 ····· 192
(3) 근무형태별 종사자 현황 ····· 193
(4) 겸직 현황 ····· 195
(5) 교육 수료 여부 ····· 197
(6) 담당 그룹 현황 ····· 198
(7) 보험 가입 현황 ····· 200
3) 이용자 모니터링 현황 ····· 203
(1) 전체 현황 ····· 203
(2) 연령별 이용자 현황 ····· 204
(3) 중복장애 현황 ····· 206
(4) 급여 개시일 현황 ····· 208
4) 서비스 환경 모니터링 ····· 209
(1) 활동공간 및 설비관리 ····· 209
(2) 안전관리 ····· 212
(3) 인력 기준 준수 ····· 217
(4) 서비스 제공의 적절성 ····· 220
Ⅴ. 제공기관 모니터링 의견 ····· 225
1. 상반기 주간활동/방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 의견 ····· 225
1) 주요 우수사항 ····· 225
2) 주요 미흡사항 ····· 226
3) 제공기관 건의사항 ····· 227
4) 지역기관 총평 ····· 229
2. 하반기 주간활동/방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 의견 ····· 230
1) 주요 우수사항 ····· 230
2) 주요 미흡사항 ····· 231
3) 제공기관 건의사항 ····· 232
4) 지역기관 총평 ····· 234

Ⅵ. 소결 ····· 236
1. 제공기관 ····· 236
2. 제공인력 ····· 238
3. 발달장애인 활동서비스 이용자 ····· 239

제5장. 이용자 모니터링

Ⅰ. 이용자 만족도 조사 ····· 243
1. 주간활동서비스 ····· 243
1) 조사개요 ····· 243
(1) 조사 목적 ····· 243
(2) 조사 설계 ····· 243
(3) 조사 내용 ····· 244
(4) 자료처리 및 분석 방법 ····· 244
2) 조사결과 ····· 245
(1) 응답자 일반적 정보 ····· 245
(2) 이용자 만족도 조사 결과 ····· 249
2. 방과후활동서비스 ····· 283
1) 조사개요 ····· 283
(1) 조사 목적 ····· 283
(2) 조사 설계 ····· 283
(3) 조사 내용 ····· 283
(4) 자료처리 및 분석 방법 ····· 284
2) 조사결과 ····· 285
(1) 응답자 일반적 정보 ····· 285
(2) 이용자 만족도 조사 결과 ····· 289
3. 소결 ····· 320
1) 주간활동서비스 이용자 만족도 요약 ····· 320
2) 방과후활동서비스 이용자 만족도 ····· 320
3) 소결 ····· 321
Ⅱ. 부모욕구조사(FGI) ····· 323
1. 주간활동서비스 ····· 323
1) 조사개요 ····· 323
(1) 조사목적 ····· 323
(2) 조사 내용 ····· 323

(3) 조사 일정 및 그룹구성 ····· 323
(4) 참석자 현황 ····· 324
2) 요약 및 소결 ····· 325
(1) 조사 결과 요약 ····· 325
(2) 소결 ····· 326
3) 조사 결과 분석 ····· 330
(1) 장애인 가정의 어려움 ····· 330
(2) 서비스 이용 동기 ····· 333
(3) 타 서비스와의 차별성 및 장점 ····· 334
(4) 서비스 전후에 대한 변화 ····· 336
(5) 서비스 이용 시 어려운 점 ····· 339
(6) 서비스 개선 및 발전 방향 ····· 341
2. 방과후활동서비스 ····· 344
1) 조사개요 ····· 344
(1) 조사목적 ····· 344
(2) 조사 내용 ····· 344
(3) 조사 일정 및 그룹구성 ····· 344
(4) 참석자 현황 ····· 345
2) 요약 및 소결 ····· 346
(1) 조사 결과 요약 ····· 346
(2) 소결 ····· 347
3) 조사 결과 분석 ····· 350
(1) 장애인 가정의 어려움 ····· 350
(1-1) 가족/부모의 일상생활 ····· 354
(2) 서비스 이용 동기 ····· 356
(3) 타 서비스와의 차별성 및 장점 ····· 358
(4) 서비스 전후에 대한 변화 ····· 361
(5) 서비스 이용 시 어려운 점 ····· 364
(6) 서비스 개선 및 발전 방향 ····· 366
3. 부모욕구조사(FGI) 결론 ····· 370
1) 제공시간 확대, 조정 ····· 370
2) 제공기관 ····· 370
3) 프로그램, 그룹 구성 ····· 371
4) 제공인력 ····· 371
5) 홍보 강화 ····· 372

제6장. 제공기관 평가지표 개선

Ⅰ. 제공기관 평가지표 개선 ····· 375
1. 목적 및 방법 ····· 375
2. 단계별 검토 결과 ····· 376
1) 모의적용 결과 ····· 376
2) FGI 실시 결과 ····· 380
3) 자문회의 결과 ····· 385
3. 평가지표 개선 결과 ····· 388
1) 평가 영역 ····· 388
2) 평가 지표 ····· 389
(1) 서비스 운영 ····· 389
(2) 제공인력 지원 ····· 390
(3) 활동서비스 계획 및 지원 ····· 391
(4) 이용자 권리보장 ····· 392
(5) 서비스 성과 ····· 392

제7장. 품질관리 체계구축

Ⅰ. 품질관리 체계구축 ····· 397
1. 품질관리체계 구성 및 내용 ····· 397
1) 법적근거 및 목적 ····· 397
(1) 정기 모니터링 ····· 397
(2) 평가 ····· 397
2) 대상 ····· 398
(1) 정기 모니터링 ····· 398
(2) 평가 ····· 398
3) 추진체계 ····· 398
(1) 정기 모니터링 ····· 398
(2) 평가 ····· 398
4) 주기 ····· 399
(1) 정기 모니터링 ····· 399
(2) 평가 ····· 400
5) 방법 및 절차 ····· 400

(1) 정기 모니터링 ····· 400
(2) 평가 ····· 400
6) 주체 ····· 401
(1) 정기 모니터링 ····· 401
(2) 평가 ····· 401
7) 결과 ····· 401
(1) 정기 모니터링 ····· 401
(2) 평가 ····· 401
2. 품질관리체계 적용 1, 2안 ····· 402

제8장. 결론 및 제언

Ⅰ. 결론 및 제언 ····· 407
1. 모니터링 주요결과 ····· 407
2. 평가지표 개선 및 품질관리체계 구축 ····· 408
1) 평가지표 개선 ····· 408
2) 품질관리체계 적용 1, 2안 ····· 410
3. 제언 ····· 411
1) 제도개선을 위한 향후 과제 ····· 411
2) 품질관리체계 적용을 위한 향후 과제 ····· 412

부 록

Ⅰ. 모니터링 상세 부록 ····· 417
1. 상반기 제공기관 모니터링 지표 ····· 417
2. 하반기 제공기관 모니터링 지표 ····· 428
1) 주간활동 서비스 제공기관 모니터링 지표 ····· 428
1) 방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 지표 ····· 435
Ⅱ. 이용자 모니터링 상세 부록 ····· 442
1. 이용자 만족도 조사 설문지 ····· 442
2. 부모욕구조사(FGI) 가이드라인 ····· 450
Ⅲ. 평가지표 상세 부록 ····· 452

표목차

〈표 연구요약-1〉 유사사업 평가 및 모니터링 체계 선행연구
〈표 연구요약-2〉 발달장애인 주간활동 · 방과후활동 서비스 현황 요약표
〈표 연구요약-3〉 상반기 주간활동 · 방과후활동 서비스 모니터링 결과
〈표 연구요약-4〉 하반기 주간활동 · 방과후활동 서비스 모니터링 결과
〈표 연구요약-5〉 주간활동 · 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 결과
〈표 연구요약-6〉 주간활동 · 방과후활동 서비스 이용자 부모 욕구 조사 결과
〈표 Ⅰ-1-1〉 발달장애인 활동서비스 사업 개요 ····· 1
〈표 Ⅰ-1-2〉 발달장애인 활동서비스 연도별 제공 목표량 ····· 2
〈표 Ⅰ-1-3〉 주간활동 · 방과후활동 서비스 품질관리 연구의 목적 및 필요성 ····· 2
〈표 Ⅰ-2-1〉 모니터링 및 평가 지표 관계 예 ····· 4
〈표 Ⅰ-2-2〉 주간활동 · 방과후활동 서비스 품질관리 연구수행 체계 ····· 8
〈표 Ⅱ-1-1〉 2020년도 사회서비스 품질평가 개요 ····· 12
〈표 Ⅱ-1-2〉 2018년도 장애인활동지원기관 평가 개요 ····· 14
〈표 Ⅱ-1-3〉 사회복지시설 평가 개요 ····· 15
〈표 Ⅱ-1-4〉 주간활동서비스 제공기관 모니터링 개요 ····· 16
〈표 Ⅱ-1-5〉 장기요양서비스 모니터링 개요 ····· 18
〈표 Ⅲ-1-1〉 상반기 주간활동 서비스 - 지역 비율 ····· 23
〈표 Ⅲ-1-2〉 상반기 주간활동 서비스 - 기관 규모 ····· 23
〈표 Ⅲ-1-3〉 상반기 주간활동 서비스 - 기관 운영 여부 ····· 24
〈표 Ⅲ-1-4〉 상반기 주간활동 서비스 - 지역별 종사자 현황 ····· 24
〈표 Ⅲ-1-5〉 상반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황 ····· 25
〈표 Ⅲ-1-6〉 상반기 주간활동 서비스 - 종사자 연령 ····· 25
〈표 Ⅲ-1-7〉 상반기 주간활동 서비스 - 종사자 근무형태 ····· 25
〈표 Ⅲ-1-8〉 상반기 주간활동 서비스 - 지역별 이용자 현황 ····· 26
〈표 Ⅲ-1-9〉 상반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 이용자 현황 ····· 26
〈표 Ⅲ-1-10〉 상반기 주간활동 서비스 - 이용자 연령 ····· 27
〈표 Ⅲ-1-11〉 상반기 주간활동 서비스 - 이용자 장애유형 ····· 27
〈표 Ⅲ-1-12〉 상반기 주간활동 서비스 - 중복장애 여부 ····· 28
〈표 Ⅲ-1-13〉 상반기 주간활동 서비스 - 최중증 여부 ····· 28

〈표 Ⅲ-1-14〉 하반기 주간활동 서비스 - 지역 비율 ····· 29
〈표 Ⅲ-1-15〉 하반기 주간활동 서비스 - 기관 규모 ····· 29
〈표 Ⅲ-1-16〉 하반기 주간활동 서비스 - 기관 유형 ····· 30
〈표 Ⅲ-1-17〉 하반기 주간활동 서비스 - 기관 운영 여부 ····· 30
〈표 Ⅲ-1-18〉 하반기 주간활동 서비스 - 지역별 종사자 현황 ····· 30
〈표 Ⅲ-1-19〉 하반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황 ····· 31
〈표 Ⅲ-1-20〉 하반기 주간활동 서비스 - 기관 유형별 종사자 현황 ····· 31
〈표 Ⅲ-1-21〉 하반기 주간활동 서비스 - 종사자 연령 ····· 32
〈표 Ⅲ-1-22〉 하반기 주간활동 서비스 - 종사자 근무형태 ····· 32
〈표 Ⅲ-1-23〉 하반기 주간활동 서비스 - 지역별 이용자 현황 ····· 32
〈표 Ⅲ-1-24〉 하반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 이용자 현황 ····· 33
〈표 Ⅲ-1-25〉 하반기 주간활동 서비스 - 기관 유형별 이용자 현황 ····· 34
〈표 Ⅲ-1-26〉 하반기 주간활동 서비스 - 이용자 연령 ····· 34
〈표 Ⅲ-1-27〉 하반기 주간활동 서비스 - 이용자 장애유형 ····· 35
〈표 Ⅲ-1-28〉 하반기 주간활동 서비스 - 중복장애 여부 ····· 35
〈표 Ⅲ-1-29〉 하반기 주간활동 서비스 - 최중증 여부 ····· 35
〈표 Ⅲ-2-1〉 상반기 방과후활동 서비스 - 지역 비율 ····· 36
〈표 Ⅲ-2-2〉 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모 ····· 37
〈표 Ⅲ-2-3〉 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 운영 여부 ····· 37
〈표 Ⅲ-2-4〉 상반기 방과후활동 서비스 - 지역별 종사자 현황 ····· 37
〈표 Ⅲ-2-5〉 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황 ····· 38
〈표 Ⅲ-2-6〉 상반기 방과후활동 서비스 - 종사자 연령 ····· 38
〈표 Ⅲ-2-7〉 상반기 방과후활동 서비스 - 종사자 근무형태 ····· 39
〈표 Ⅲ-2-8〉 상반기 방과후활동 서비스 - 지역별 이용자 현황 ····· 39
〈표 Ⅲ-2-9〉 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모별 이용자 현황 ····· 40
〈표 Ⅲ-2-10〉 상반기 방과후활동 서비스 - 이용자 연령 ····· 40
〈표 Ⅲ-2-11〉 상반기 방과후활동 서비스 - 이용자 장애유형 ····· 40
〈표 Ⅲ-2-12〉 상반기 방과후활동 서비스 - 중복장애 여부 ····· 41
〈표 Ⅲ-2-13〉 하반기 방과후활동 서비스 - 지역 비율 ····· 42
〈표 Ⅲ-2-14〉 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모 ····· 42
〈표 Ⅲ-2-15〉 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 유형 ····· 43
〈표 Ⅲ-2-16〉 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 운영 여부 ····· 43
〈표 Ⅲ-2-17〉 하반기 방과후활동 서비스 - 지역별 종사자 현황 ····· 43
〈표 Ⅲ-2-18〉 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황 ····· 44

〈표 Ⅲ-2-19〉 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 유형별 종사자 현황 ····· 44
〈표 Ⅲ-2-20〉 하반기 방과후활동 서비스 - 종사자 연령 ····· 45
〈표 Ⅲ-2-21〉 하반기 방과후활동 서비스 - 종사자 근무형태 ····· 45
〈표 Ⅲ-2-22〉 하반기 방과후활동 서비스 - 지역별 이용자 현황 ····· 45
〈표 Ⅲ-2-23〉 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모별 이용자 현황 ····· 46
〈표 Ⅲ-2-24〉 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 유형별 이용자 현황 ····· 47
〈표 Ⅲ-2-25〉 하반기 방과후활동 서비스 - 이용자 연령 ····· 47
〈표 Ⅲ-2-26〉 하반기 방과후활동 서비스 - 이용자 장애유형 ····· 48
〈표 Ⅲ-2-27〉 하반기 방과후활동 서비스 - 중복장애 여부 ····· 48
〈표 Ⅳ-1-1〉 모니터링 지표 구성 절차 ····· 51
〈표 Ⅳ-2-1〉 제공기관 모니터링 개요 ····· 53
〈표 Ⅳ-2-2〉 상반기 코로나19 특별판 모니터링 지표 ····· 54
〈표 Ⅳ-2-3〉 하반기 모니터링 지표 ····· 55
〈표 Ⅳ-3-1〉 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수 ····· 57
〈표 Ⅳ-3-2〉 상반기 - 지역*기관규모별 서비스 운영일수 ····· 58
〈표 Ⅳ-3-3〉 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황 ····· 60
〈표 Ⅳ-3-4〉 상반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황 ····· 61
〈표 Ⅳ-3-5〉 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 차량 운영 현황 ····· 62
〈표 Ⅳ-3-6〉 상반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원 ····· 64
〈표 Ⅳ-3-7〉 상반기 - 지역*기관규모*연령별 종사자 현황 ····· 65
〈표 Ⅳ-3-8〉 상반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황 ····· 68
〈표 Ⅳ-3-9〉 상반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황 ····· 68
〈표 Ⅳ-3-10〉 상반기 - 근무형태별 겸직 현황 ····· 69
〈표 Ⅳ-3-11〉 상반기 - 담당 서비스별 종사자 인원 ····· 70
〈표 Ⅳ-3-12〉 상반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황 ····· 70
〈표 Ⅳ-3-13〉 상반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황 ····· 72
〈표 Ⅳ-3-14〉 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황 ····· 73
〈표 Ⅳ-3-15〉 상반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원 ····· 74
〈표 Ⅳ-3-16〉 상반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황 ····· 76
〈표 Ⅳ-3-17〉 상반기 - 지역*기관규모별 최중증 이용자 인원 ····· 77
〈표 Ⅳ-3-18〉 상반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원 ····· 78
〈표 Ⅳ-3-19〉 상반기 - 중복장애 유형별 인원 ····· 80
〈표 Ⅳ-3-20〉 상반기 - 지역*기관규모*급여 개시연도별 인원 ····· 80
〈표 Ⅳ-3-21〉 상반기 - 지역*기관규모*급여유형별 이용 인원 ····· 82

〈표 Ⅳ-3-22〉 상반기 - 연령*급여유형별 이용 인원 ····· 83
〈표 Ⅳ-3-23〉 상반기 - 최중증 여부*급여유형별 이용 인원 ····· 84
〈표 Ⅳ-3-24〉 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황 ····· 84
〈표 Ⅳ-3-25〉 상반기 - 1-① 안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비 ····· 85
〈표 Ⅳ-3-26〉 상반기 - 1-② 응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비 ····· 87
〈표 Ⅳ-3-27〉 상반기 - 1-③ 이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시 ····· 88
〈표 Ⅳ-3-28〉 상반기 - 2-① 코로나19 관련 협조체계 구성 ····· 90
〈표 Ⅳ-3-29〉 상반기 - 2-② 신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시 ····· 91
〈표 Ⅳ-3-30〉 상반기 - 2-③ 질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행 ····· 94
〈표 Ⅳ-3-31〉 상반기 - 3-① 기준에 맞는 제공비용 청구 ····· 94
〈표 Ⅳ-3-32〉 상반기 - 3-② 부당청구 행위 등 미확인 ····· 95
〈표 Ⅳ-3-33〉 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수 ····· 97
〈표 Ⅳ-3-34〉 하반기 - 지역*기관규모*기관 유형 ····· 98
〈표 Ⅳ-3-35〉 하반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 여부 ····· 100
〈표 Ⅳ-3-36〉 하반기 - 지역*기관규모별 계약체결 협력기관 수 ····· 101
〈표 Ⅳ-3-37〉 하반기 - 지역*기관규모별 서비스 운영일수 ····· 103
〈표 Ⅳ-3-38〉 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황 ····· 104
〈표 Ⅳ-3-39〉 하반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황 ····· 107
〈표 Ⅳ-3-40〉 하반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원 ····· 107
〈표 Ⅳ-3-41〉 하반기 - 지역*기관규모*연령별 종사자 현황 ····· 108
〈표 Ⅳ-3-42〉 하반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황 ····· 110
〈표 Ⅳ-3-43〉 하반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황 ····· 111
〈표 Ⅳ-3-44〉 하반기 - 근무형태별 겸직 현황 ····· 113
〈표 Ⅳ-3-45〉 하반기 - 지역*기관규모*이론교육/현장실습교육 수료 여부 ····· 113
〈표 Ⅳ-3-46〉 하반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황 ····· 115
〈표 Ⅳ-3-47〉 하반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황 ····· 116
〈표 Ⅳ-3-48〉 하반기 - 지역*기관규모*상해보험 가입 현황 ····· 118
〈표 Ⅳ-3-49〉 하반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원 ····· 119
〈표 Ⅳ-3-50〉 하반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황 ····· 122
〈표 Ⅳ-3-51〉 하반기 - 지역*기관규모별 최중증 이용자 인원 ····· 122
〈표 Ⅳ-3-52〉 하반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원 ····· 123
〈표 Ⅳ-3-53〉 하반기 - 중복장애 유형별 인원 ····· 124
〈표 Ⅳ-3-54〉 하반기 - 지역*기관규모*급여 개시일시별 인원 ····· 125
〈표 Ⅳ-3-55〉 하반기 - 지역*기관규모*급여유형별 이용 인원 ····· 127

〈표 Ⅳ-3-56〉 하반기 - 연령*급여유형별 이용 인원 ····· 128
〈표 Ⅳ-3-57〉 하반기 - 최중증 여부*급여유형별 이용 인원 ····· 129
〈표 Ⅳ-3-58〉 하반기 - 1-① 적합한 활동공간 확보 ····· 130
〈표 Ⅳ-3-59〉 하반기 - 1-② 쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리 ····· 131
〈표 Ⅳ-3-60〉 하반기 - 2-① 응급상황 대응 매뉴얼 구비 ····· 133
〈표 Ⅳ-3-61〉 하반기 - 2-② 이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시 ····· 134
〈표 Ⅳ-3-62〉 하반기 - 2-③ 차량운행 규정 준수 ····· 136
〈표 Ⅳ-3-63〉 하반기 - 2-④ 감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련 ····· 137
〈표 Ⅳ-3-64〉 하반기 - 3-① 종사자 자격 기준 준수 ····· 140
〈표 Ⅳ-3-65〉 하반기 - 3-② 전담인력 및 제공인력 규정 준수 ····· 140
〈표 Ⅳ-3-66〉 하반기 - 4-① 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여 ·· 141
〈표 Ⅳ-3-67〉 하반기 - 4-② 발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력 143
〈표 Ⅳ-3-68〉 하반기 - 4-③ 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구 ····· 144
〈표 Ⅳ-4-1〉 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수 ····· 146
〈표 Ⅳ-4-2〉 상반기 - 지역*기관규모별 서비스 운영일수 ····· 147
〈표 Ⅳ-4-3〉 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황 ····· 149
〈표 Ⅳ-4-4〉 상반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황 ····· 150
〈표 Ⅳ-4-5〉 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 차량 운영 현황 ····· 152
〈표 Ⅳ-4-6〉 상반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원 ····· 153
〈표 Ⅳ-4-7〉 상반기 - 지역*기관규모*연령별 종사자 현황 ····· 154
〈표 Ⅳ-4-8〉 상반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황 ····· 157
〈표 Ⅳ-4-9〉 상반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황 ····· 157
〈표 Ⅳ-4-10〉 상반기 - 근무형태별 겸직 현황 ····· 158
〈표 Ⅳ-4-11〉 상반기 - 담당 서비스별 종사자 인원 ····· 159
〈표 Ⅳ-4-12〉 상반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황 ····· 159
〈표 Ⅳ-4-13〉 상반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황 ····· 162
〈표 Ⅳ-4-14〉 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황 ····· 162
〈표 Ⅳ-4-15〉 상반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원 ····· 163
〈표 Ⅳ-4-16〉 상반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황 ····· 165
〈표 Ⅳ-4-17〉 상반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원 ····· 166
〈표 Ⅳ-4-18〉 상반기 - 중복장애 유형별 인원 ····· 167
〈표 Ⅳ-4-19〉 상반기 - 지역*기관규모*급여 개시연도별 인원 ····· 168
〈표 Ⅳ-4-20〉 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황 ····· 169
〈표 Ⅳ-4-21〉 상반기 - 1-① 안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비 ····· 171

〈표 Ⅳ-4-22〉 상반기 - 1-② 응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비 ····· 172
〈표 Ⅳ-4-23〉 상반기 - 1-③ 이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시 ····· 174
〈표 Ⅳ-4-24〉 상반기 - 2-① 코로나19 관련 협조체계 구성 ····· 175
〈표 Ⅳ-4-25〉 상반기 - 2-② 신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시 ····· 176
〈표 Ⅳ-4-26〉 상반기 - 2-③ 질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행 ····· 178
〈표 Ⅳ-4-27〉 상반기 - 3-① 기준에 맞는 제공비용 청구 ····· 179
〈표 Ⅳ-4-28〉 상반기 - 3-② 부당청구 행위 등 미확인 ····· 181
〈표 Ⅳ-4-29〉 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수 ····· 182
〈표 Ⅳ-3-30〉 하반기 - 지역*기관규모*기관 유형 ····· 184
〈표 Ⅳ-4-31〉 하반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 여부 ····· 185
〈표 Ⅳ-4-32〉 하반기 - 지역*기관규모별 서비스 운영일수 ····· 187
〈표 Ⅳ-4-33〉 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황 ····· 188
〈표 Ⅳ-4-34〉 하반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황 ····· 191
〈표 Ⅳ-4-35〉 하반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원 ····· 191
〈표 Ⅳ-4-36〉 하반기 - 지역*기관규모*연령별 종사자 현황 ····· 192
〈표 Ⅳ-4-37〉 하반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황 ····· 194
〈표 Ⅳ-4-38〉 하반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황 ····· 195
〈표 Ⅳ-4-39〉 하반기 - 근무형태별 겸직 현황 ····· 196
〈표 Ⅳ-4-40〉 하반기 - 지역*기관규모*이론교육 수료 여부 ····· 197
〈표 Ⅳ-4-41〉 하반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황 ····· 199
〈표 Ⅳ-4-42〉 하반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황 ····· 200
〈표 Ⅳ-4-43〉 하반기 - 지역*기관규모*상해보험 가입 현황 ····· 201
〈표 Ⅳ-4-44〉 하반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원 ····· 203
〈표 Ⅳ-4-45〉 하반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황 ····· 204
〈표 Ⅳ-4-46〉 하반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원 ····· 206
〈표 Ⅳ-4-47〉 하반기 - 중복장애 유형별 인원 ····· 207
〈표 Ⅳ-4-48〉 하반기 - 지역*기관규모*급여 개시일시별 인원 ····· 208
〈표 Ⅳ-4-49〉 하반기 - 1-① 적합한 활동공간 확보 ····· 209
〈표 Ⅳ-4-50〉 하반기 - 1-② 쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리 ····· 211
〈표 Ⅳ-4-51〉 하반기 - 2-① 응급상황 대응 매뉴얼 구비 ····· 212
〈표 Ⅳ-4-52〉 하반기 - 2-② 이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시 ····· 214
〈표 Ⅳ-4-53〉 하반기 - 2-③ 차량운행 규정 준수 ····· 215
〈표 Ⅳ-4-54〉 하반기 - 2-④ 감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련 ····· 216
〈표 Ⅳ-4-55〉 하반기 - 3-① 종사자 자격 기준 준수 ····· 218

〈표 Ⅳ-4-56〉 하반기 - 3-② 전담인력 및 제공인력 규정 준수 ····· 219
〈표 Ⅳ-4-57〉 하반기 - 4-① 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자·보호자 참여 ·· 221
〈표 Ⅳ-4-58〉 하반기 - 4-② 발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력 222
〈표 Ⅳ-4-59〉 하반기 - 4-③ 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구 ····· 224
〈표 Ⅳ-5-1-1〉 상반기 - 주요 우수사항 의견 ····· 225
〈표 Ⅳ-5-1-2〉 상반기 - 주요 미흡사항 의견 ····· 226
〈표 Ⅳ-5-1-3〉 상반기 - 제공기관 건의사항 ····· 227
〈표 Ⅳ-5-1-4〉 상반기 - 지역센터 총평 ····· 229
〈표 Ⅳ-5-2-1〉 하반기 - 주요 우수사항 의견 ····· 230
〈표 Ⅳ-5-2-2〉 하반기 - 주요 미흡사항 의견 ····· 231
〈표 Ⅳ-5-2-3〉 하반기 - 제공기관 건의사항 ····· 233
〈표 Ⅳ-5-2-4〉 하반기 - 지역센터 총평 ····· 234
〈표 Ⅳ-6-1〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공기관 규모 ····· 236
〈표 Ⅳ-6-2〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 운영일수 ····· 237
〈표 Ⅳ-6-3〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공기관 휴관 현황 ····· 237
〈표 Ⅳ-6-4〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공인력 겸직 비율 ····· 238
〈표 Ⅳ-6-5〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공인력 연령별 비율 ····· 238
〈표 Ⅳ-6-6〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 이용자 연령별 비율 ····· 239
〈표 Ⅳ-6-7〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 기관규모별 이용자 현황 ····· 239
〈표 Ⅳ-6-8〉 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공기관 이용자 급여개시일 ····· 240
〈표 Ⅳ-6-9〉 상/하반기 주간활동 서비스 제공기관 이용자 최중증 여부 ····· 240
〈표 Ⅴ-1-1〉 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 설계 ····· 243
〈표 Ⅴ-1-2〉 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 내용 ····· 244
〈표 Ⅴ-1-3〉 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 응답자 일반적 정보 ····· 247
〈표 Ⅴ-1-4〉 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 성별/연령별 등록장애인 통계 비교 ···· 248
〈표 Ⅴ-1-5〉 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 등록장애인 통계 비교 ····· 248
〈표 Ⅴ-1-6〉 주간활동 서비스 전체 만족도 ····· 249
〈표 Ⅴ-1-7〉 주간활동 서비스 항목별 만족도 ····· 252
〈표 Ⅴ-1-8〉 주간활동 서비스 이용 후 긍정적 변화 유형 ····· 253
〈표 Ⅴ-1-9〉 주간활동 서비스 이용 후 긍정적 변화 : 기타응답 ····· 254
〈표 Ⅴ-1-10〉 주간활동 서비스 - 성별*항목별 만족도 ····· 254
〈표 Ⅴ-1-11〉 주간활동 서비스 - 연령*항목별 만족도 ····· 260
〈표 Ⅴ-1-12〉 주간활동 서비스 - 지역*항목별 만족도 ····· 261
〈표 Ⅴ-1-13〉 주간활동 서비스 - 주장애유형*항목별 만족도 ····· 266

〈표 Ⅴ-1-14〉 주간활동 서비스 - 급여유형*항목별 만족도 ····· 271
〈표 Ⅴ-1-15〉 주간활동 서비스 - 이용그룹*항목별 만족도 ····· 272
〈표 Ⅴ-1-16〉 주간활동 서비스 - 서비스 이용기간*항목별 만족도 ····· 275
〈표 Ⅴ-1-17〉 주간활동 서비스 - 이용기관*항목별 만족도 ····· 278
〈표 Ⅴ-1-18〉 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 설계 ····· 283
〈표 Ⅴ-1-19〉 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 내용 ····· 284
〈표 Ⅴ-1-20〉 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 응답자 일반적 정보 ····· 287
〈표 Ⅴ-1-21〉 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 성별/연령별 등록장애인 통계 비교 287
〈표 Ⅴ-1-22〉 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 등록장애인 통계 비교 ····· 287
〈표 Ⅴ-1-23〉 방과후활동 서비스 전체 만족도 ····· 289
〈표 Ⅴ-1-24〉 방과후활동 서비스 항목별 만족도 ····· 292
〈표 Ⅴ-1-25〉 방과후활동 서비스 이용 후 긍정적 변화 유형 ····· 293
〈표 Ⅴ-1-26〉 방과후활동 서비스 이용 후 긍정적 변화 : 기타응답 ····· 294
〈표 Ⅴ-1-27〉 방과후활동 서비스 - 성별*항목별 만족도 ····· 294
〈표 Ⅴ-1-28〉 방과후활동 서비스 - 연령*항목별 만족도 ····· 298
〈표 Ⅴ-1-29〉 방과후활동 서비스 - 지역*항목별 만족도 ····· 301
〈표 Ⅴ-1-30〉 방과후활동 서비스 - 주장애유형*항목별 만족도 ····· 306
〈표 Ⅴ-1-31〉 방과후활동 서비스 - 이용그룹*항목별 만족도 ····· 309
〈표 Ⅴ-1-32〉 방과후활동 서비스 - 서비스 이용기간*항목별 만족도 ····· 314
〈표 Ⅴ-1-33〉 방과후활동 서비스 - 이용기관*항목별 만족도 ····· 315
〈표 Ⅴ-2-1〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 조사 내용 ····· 323
〈표 Ⅴ-2-2〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 일정 및 그룹구성 ····· 324
〈표 Ⅴ-2-3〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 최종 참석 인원 ····· 324
〈표 Ⅴ-2-4〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 충청권 참석자 인적사항 ····· 324
〈표 Ⅴ-2-5〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 경상권 참석자 인적사항 ····· 325
〈표 Ⅴ-2-6〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 수도권 참석자 인적사항 ····· 325
〈표 Ⅴ-2-7〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 전라권 참석자 인적사항 ····· 325
〈표 Ⅴ-2-8〉 주간활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 주요 의견 요약 ····· 325
〈표 Ⅴ-2-9〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 조사 내용 ····· 344
〈표 Ⅴ-2-10〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 일정 및 그룹구성 ····· 344
〈표 Ⅴ-2-11〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 최종 참석 인원 ····· 345
〈표 Ⅴ-2-12〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 충청권 참석자 인적사항 ····· 345
〈표 Ⅴ-2-13〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 경상권 참석자 인적사항 ····· 345
〈표 Ⅴ-2-14〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 수도권 참석자 인적사항 ····· 345

〈표 Ⅴ-2-15〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) - 전라권 참석자 인적사항 ····· 346
〈표 Ⅴ-2-16〉 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 주요 의견 요약 ····· 346
〈표 Ⅵ-1-1〉 자체 모의평가 결과 ····· 377
〈표 Ⅵ-1-2〉 모의적용 참여기관별 평가지표에 대한 주요 의견 ····· 380
〈표 Ⅵ-1-3〉 FGI 참여자의 일반적 사항 ····· 380
〈표 Ⅵ-1-4〉 자문회의 결과 - 평가 방향 및 체계 ····· 386
〈표 Ⅵ-1-5〉 자문회의 결과 - 평가영역 ····· 387
〈표 Ⅵ-1-6〉 자문회의 결과 - 평가영역 ····· 388
〈표 Ⅵ-1-7〉 평가영역 개선 사항 ····· 389
〈표 Ⅵ-1-8〉 평가지표 개선 사항 - 서비스 운영 영역 ····· 390
〈표 Ⅵ-1-9〉 평가지표 개선 사항 - 제공인력 지원 영역 ····· 391
〈표 Ⅵ-1-10〉 평가지표 개선 사항_ 활동서비스 계획 및 지원 영역 ····· 392
〈표 Ⅵ-1-11〉 평가지표 개선 사항_ 서비스 성과 ····· 393
〈표 Ⅵ-1-12〉 평가 영역 및 지표 개선(안) ····· 393
〈표 Ⅶ-1-1〉 정기 모니터링과 평가의 추진체계 ····· 399
〈표 Ⅶ-1-2〉 품질관리체계 적용(안) ····· 402
〈표 Ⅷ-1-1〉 평가 영역 및 지표 개선(안) ····· 408
〈표 Ⅷ-1-2〉 품질관리체계 적용(안) ····· 410

↘ 그림목차

[그림 V-1-1] 자료처리 및 분석 절차 ····· 245
[그림 V-1-2] 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 성별, 연령별 비율 ····· 247
[그림 V-1-3] 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 비율 ····· 247
[그림 V-1-4] 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 비율 ····· 248
[그림 V-1-5] 주간활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 비율 ····· 248
[그림 V-1-6] 주간활동 서비스 전체 만족도 - 성별, 연령별 평균 비교 ····· 251
[그림 V-1-7] 주간활동 서비스 전체 만족도 - 지역별 평균 비교 ····· 251
[그림 V-1-8] 주간활동 서비스 전체 만족도 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 평균 비교 ····· 251
[그림 V-1-9] 주간활동 서비스 전체 만족도 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 평균 비교 ····· 252
[그림 V-1-10] 주간활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 성별*항목별 만족도 평균 ····· 257
[그림 V-1-11] 주간활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 연령*항목별 만족도 평균 ····· 260
[그림 V-1-12] 주간활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 지역*항목별 만족도 평균 ····· 265
[그림 V-1-13] 주간활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 주장애유형*항목별 만족도 평균 ····· 268
[그림 V-1-14] 주간활동 서비스 - 급여유형*항목별 만족도 평균 ····· 271
[그림 V-1-15] 주간활동 서비스 - 이용그룹*항목별 만족도 평균 ····· 274
[그림 V-1-16] 주간활동 서비스 - 서비스 이용기간*항목별 만족도 평균 ····· 277
[그림 V-1-17] 주간활동 서비스 - 이용기관*항목별 만족도 평균 ····· 282
[그림 V-1-18] 자료처리 및 분석 절차 ····· 285
[그림 V-1-19] 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 성별, 연령별 비율 ····· 287
[그림 V-1-20] 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 비율 ····· 288
[그림 V-1-21] 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 비율 · 288
[그림 V-1-22] 방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 비율 288
[그림 V-1-23] 방과후활동 서비스 전체 만족도 - 성별, 연령별 평균 비교 ····· 291
[그림 V-1-24] 방과후활동 서비스 전체 만족도 - 지역별 평균 비교 ····· 291
[그림 V-1-25] 방과후활동 서비스 전체 만족도 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 평균 비교 ·· 291
[그림 V-1-26] 방과후활동 서비스 전체 만족도 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 평균 비교 ·· 292
[그림 V-1-27] 방과후활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 성별*항목별 만족도 평균 ····· 297
[그림 V-1-28] 방과후활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 연령*항목별 만족도 평균 ····· 300
[그림 V-1-29] 방과후활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 지역*항목별 만족도 평균 ····· 305
[그림 V-1-30] 방과후활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 주 장애유형*항목별 만족도 평균 ····· 308
[그림 V-1-31] 방과후활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 이용그룹*항목별 만족도 평균 ····· 311
[그림 V-1-32] 방과후활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 서비스 이용기간*항목별 만족도 평균 ····· 314
[그림 V-1-33] 방과후활동 서비스 주요 변수별 만족도 - 이용기관*항목별 만족도 평균 ····· 319
[그림 VI-1-1] 제공기관 평가지표 개선 방법 ····· 376

연구요약

제1장. 서론

Ⅰ. 연구배경 및 필요성

1. 서비스 개요 및 현황

○ 발달장애인 당사자의 욕구에 기반을 둔 활동서비스 제공 필요성에 입각, 2019년 3월부터 만18세 이상의 발달장애인에게 주간활동서비스를, 2019년 9월부터 만12세 이상 18세 미만의 청소년 발달장애인에게 방과후활동 서비스를 제공 중임

2. 연구 목적 및 필요성

○ 서비스가 시작된 지 약 1년이 경과된 시점에서 사업이 처음 설계와 일치하게 운용되고 있는지, 지침에 의거하여 체계적으로 시행되고 있는지 확인하며 미흡한 사항에 대하여 환류적 피드백을 제공하는 점검의 개념으로서 모니터링 실시가 필요

○ 또한, 2022년까지 계획된 서비스 수혜자의 확대에 따른 제공기관 확충의 필요성에 따라 현 제공기관의 공급특성 및 유인 구조를 분석할 필요가 제기됨

○ 이에 본 연구는 품질관리 수행과 품질관리 체계 마련에 그 목적을 두고 있음

○ 품질관리 체계는 공급자적 측면과 수요자적 측면으로 나누어 진행하며 궁극적으로 발달장애인 활동서비스의 품질 향상 유도와 이용자·보호자의 서비스 만족도 증진을 도모하는데 그 목적이 있음

○ 품질관리 체계 마련은 모니터링과 평가를 품질관리의 양축으로 설정하여 관계성을 규명하고 체계를 구축하는 것을 목적으로 함

○ 이를 통해 향후 정책 방향을 개선하는 활용 측면의 효과가 있을 것으로 기대함

Ⅱ. 연구내용 및 절차

1. 연구내용 및 방법

1) 연구내용

○ 발달장애인 활동서비스 품질관리를 위한 지표 개발 및 수행은 공급자적 측면과 수요자적 측면으로 나누어 연구를 진행함

○ 공급자적 측면의 서비스 품질관리를 위해 제공기관 이용 현황, 제공기관 운영 실태,

제공기관 공급특성을 포괄하는 모니터링 지표를 개발하여 상·하반기 각 1회, 총 2회의 모니터링을 수행함

○ 수요자적 측면의 활동서비스 품질관리는 이용자 만족도 조사와 부모 욕구 조사 분야로 나누어 수행함

○ 발달장애인 활동서비스 품질관리 체계 구축은 모니터링 지표 및 평가 지표의 관계성을 규명하여, 근거·대상·추진체계·시행주기·방법 등을 고려하여 품질관리 체계를 정립함

○ 이 모든 연구내용을 총괄하여, 서비스 운영 지침을 보완하고 향후 정책을 개선할 수 있는 방안을 제시하고 품질관리 체계 구축을 통해 향후 정책적으로 활용할 수 있는 방안을 모색함

2) 연구방법

○ 연구방법은 크게 문헌고찰, 현장방문 실시, 제공기관 공급특성 및 이용실태 조사 실시, 이용자 만족도 조사, 부모 욕구 조사(FGI), 전문위원단 자문 여섯 가지로 구성함

2. 연구수행 체계

○ 연구는 한국장애인개발원 중앙장애아동 발달장애인지원센터에서 주관해 추진함

○ 수행은 크게 문헌조사 및 현장방문, 모니터링지표 및 방법 개발, 제공기관 공급 및 이용실태 분석, 주간활동·방과후활동 서비스 품질관리 체계 마련의 단계로 진행하며 수행 과정 상 발생하는 이슈에 대해서는 내·외부 연구진의 상시 회의를 개최하여 조율함

○ 최종적으로 보건복지부 장애인서비스과와 의견을 개진하는 보고 과정을 거쳐, 기초 자료로 활용할 수 있는 최종보고서를 제출하는 것으로 연구 수행을 마무리 함

제2장. 주간활동·방과후활동 서비스 품질관리 체계 검토

Ⅰ. 서비스 품질관리 체계 검토

1. 연구배경

○ 본 연구는 주간활동·방과후활동 서비스 제공기관 및 이용자에 대한 모니터링 지표를 개발하고 모니터링을 진행하여 그 결과를 통해 향후 사업 지침 보완에 활용할 예정임

○ 또한, 품질관리 양 축으로서 발달장애인 활동서비스 제공기관 모니터링과 평가의 관계를 규정하여 품질관리 체계를 구축하는데 활용하고자 함

2. 선행자료 검토

○ 발달장애인 활동서비스 품질향상을 위한 연구의 목적을 달성하기 위해 유사사업 및 관련사업의 모니터링 및 평가체계에 대하여 선행연구를 진행함

<표 연구요약-1> 유사사업 평가 및 모니터링 체계 선행연구

구분	사회서비스 제공기관 평가	장애인활동지원 기관 평가	사회복지시설 평가	주간활동/방과후활동 서비스 제공기관 모니터링	장기요양서비스 모니터링
근거	• 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조(사회서비스 품질관리) • 「동법 시행규칙 제19조	• 「장애인 활동지원에 관한 법률」 제25조(활동지원급여의 관리·평가), 시행규칙 제28조(활동지원급여의 평가) • 활동지원기관 평가에 관한 고시	• 「사회복지사업법」제43조 제2항(시설의 평가), 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)	• 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제 29조(거주시설·주간활동·돌봄지원) • 2019년 발달장애인 주간활동서비스 사업안내(평가에 대한 내용 부재)	• 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제5장 제2절 제54조(급여비용 가산 산정의 원칙) • 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」 제4장 제2절 제14조(가산기관 등 관리를 위한 세부기준 등)
대상	• 노인돌봄종합서비스 • 가사·간병방문지원사업 • 산모·신생아건강관리주관사업 • 지역사회서비스투자사업	• 활동지원급여를 제공하는 활동지원 기관	• 장애인복지관 • 장애인거주시설 • 사회복지관 • 장애인공동생활가정 • 노숙인생활시설 • 정신요양시설 • 정신재활시설	• 주간활동 제공기관	• 급여비용 가산을 받은 노인요양시설 • 노인요양공동생활가정 • 단기보호기관 • 주·야간보호기관 • 가정방문급여기관
추진체계	• 보건복지부(사회서비스정책과) - 품질평가정책수립 • 사회보장정보원(시설평가부) - 품질평가사업 운영·관리 • 품질평가위원회 - 평가계획 및 심의·의결 • 품질평가자문단 - 평가관련주요현안자문 • 현장평가단 -현장평가	• 보건복지부(총괄) • 국민연금공단 - 평가 운영, 관리 • 평가위원회(장애인단체, 학계, 지자체, 공단 등 11인 평가단 구성/3인 1조) -평가 계획·결과 등 심의 • 평가자문단 - 평가매뉴얼 등 자문 • 평가단 - 현장평가	• 보건복지부(사회서비스자원과) -시설평가 정책수립 총괄 • 사회보장정보원(시설사회서비스평가부) - 시설평가사업 운영·관리 • 평가위원회 - 시설평가 주요사항 심의 • 품질관리단 - 서비스품질관리위원 • 현장평가단 -현장평가	• 보건복지부(장애인서비스과) -관리, 운영체계 총괄 • 지방자치단체 - 시설, 전산 등 모니터링 수행 • 중앙발달장애인지원센터 - 모니터링 계획 수립 • 지역발달장애인지원센터 - 제공기관 모니터링 수행	• 보건복지부(총괄) • 국민건강보험공단 - 평가 운영, 관리 • 서비스 모니터링 모니터단 (2인 1조의 내부요원 및 외부요원으로 구성)
주기	• 3년 주기	• 2년 주기	• 3년 주기	• 서비스 제공 후 3개월 단위 실시	• 정기 : 4~9월 • 추가 : 10~11월
방법	• 자체평가 • 자체+현장평가 • 이용자 및 제공인력에 대한 만족도 조사 • 확인평가(현장평가 이의신청 기관)	• 평가계획 공고 • 기관설명회 • 자체평가 (온라인 자체평가 시스템) • 이용자 만족도 조사 (CS모니터링 전문요원) • 현장평가 • 평가결과 통보 • 이의신청 및 재평가, 이의신청 결과 통보	• 자체평가 • 자체+현장평가 • 재평가 (현장평가 이의신청 기관)	• 유선 및 방문 (연2회 이상 방문) - (발달장애인) 서비스 이용과정 어려움 파악 - (제공기관) 유선을 통한 서비스 제공 내용, 기간, 대기기간 등 파악 - 프로그램 우수사례 발굴 • 추진실적 자료 취합 및 성과 분석	• 1단계 : 사전준비 (모니터링 실시 예정기간 통보서 발송 등, 자가진단 실시 안내) • 2단계 : 현장모니터링 실시, 서류제출 요청, 자료 및 현장 관찰 확인 • 3단계 : 조사표 작성, 결과상담 및 확인서명, 결과확인서 사본 제공

구분	사회서비스 제공기관 평가	장애인활동지원 기관 평가	사회복지시설 평가	주간활동/방과후활동 서비스 제공기관 모니터링	장기요양서비스 모니터링
		• 평가위원회 심의 • 평가결과 공개 및 활용 (인센티브 제공)		• 이용자 만족도 조사 (매년 11월 중) - 온라인 또는 오프라인 설문 조사	
지표	• 기관운영(운영체계) • 제공인력관리(제공인력 관리 및 교육, 직원복지) • 서비스 제공 및 평가(서비스 운영체계, 서비스제공, 서비스관리, 서비스 제공 및 모니터링, 서비스 특화지표) • 서비스 성과(이용자 유지율, 이용자 만족도, 제공인력 만족도) • 현장평가단(평가전반)	<기관운영실태, 인력의 전문성> • 기관운영(운영체계, 수급자 정보관리, 활동지원인력 정보관리, 회계관리) • 전담관리 인력(전문성, 복리후생) • 활동지원인력(전문성, 근로계약, 복리후생) <서비스 제공과정, 절차 및 내용> • 계획수립(이용자 욕구사정, 서비스 계획 수립) • 계약체결 • 실행 및 모니터링(이용자 대상 서비스 이용정보제공, 사례회의, 모니터링, 응급상황 대처, 서비스 연속성(급여 또는 인력 변경시) • 서비스 제공 결과 (이용자 만족도 조사) <기관의 운영 개선> • 기관의 서비스 품질 향상 노력(전담관리 인력교육, 이용자 대상 교육, 활동지원인력 처우개선, 고충처리) <종합의견> • 현장평가 준비 사항 및 만족도 상향 노력 등(현장평가 준비사항, 만족도 향상노력, 자체평가 충실도) - 현장평가와의 차이) <가점 및 감점> 기관의 상벌사항에 대한 가점 및 감점 부여	• 시설 및 환경(편의시설의 적정성, 안전관리, 응급상황 및 화재예방 안전체계 구축) • 재정 및 조직운영(사업비, 회계의 투명성, 직원 근속률, 시설장 등 전문성, 직원교육, 직원복지, 직원의 권리 및 인권보호) • 이용자의 권리(비밀보장, 학대예방 및 인권보장, 고충처리) • 지역사회관계(외부자원개발, 자원봉사자 관리, 후원금 사용 및 관리) • 시설운영 전반	<지자체> • 기본점감사항(활동공간, 이용자 안전, 차량운영, 보험가입) • 운영관리(이용자, 제공인력 정보 등록 등 전산관리) <지역발달장애인지원센터> • 서비스내용(이용자 서비스 안내 및 확인, 최중증 발달장애인 참여도, 협력기관 관련 필수서류 기록 및 이용) • 운영관리(주간활동서비스 제공인력관련 기준 준수, 대체 인력 배치 노력, 인권침해 예방교육) • 기타(제공기관 건의사항 및 특의사항)	• 지표영역 (인력운영-인력추가배치 가산, 간호사배치 가산, 야간직원배치가산/맞춤형 서비스 제공 가산/방문요양사회복지사 등 배치 가산) • 급여유형 시설급여기관, 주·야간보호, 단기보호, 가정방문급여

3. 시사점

○ 대부분의 경우 관련 법률에서 해당 사업 또는 기관에 대한 평가 실시를 규정하고 있거나, 사업운영 지침에 의거하여 모니터링을 실시하고 있음

○ 이에 모니터링 및 평가 실시에 대한 법적근거 또는 지침을 마련하여 더욱 체계적이고 효과적인 평가를 추진할 수 있도록 뒷받침이 필요함

○ 현재 주간활동서비스의 경우 평가 및 모니터링에 대한 법적 근거가 부족하여 향후 법 개정과 세부적인 법 조항에 대한 고민 등이 필요함

○ 품질관리를 위한 모니터링 및 평가 추진체계에 있어 주관기관의 역할이 매우 중요해, 향후 발달장애인 활동시버스 품질 관리를 위해 중앙 및 지역발달장애인 지원센터가 혼란과 업무의 과중함 없이 주관기관의 역할을 수행할 수 있게 명확한 체계 구축이 필요

○ 대부분 모니터링은 주로 반기에 한번 진행, 평가는 2~3년 주기로 실시되고 있으나, 평가와 모니터링 수행 시 주체 및 수행기관의 부담을 줄일 수 있도록 평가 주기에 맞춘 모니터링 주기에 대한 추가적인 고민이 필요함

제3장. 발달장애인 주간활동·방과후활동 서비스 현황

Ⅰ. 주간활동 서비스

1. 상반기 주간활동 서비스

○ 상반기 모니터링 대상 주간활동 서비스 제공기관은 총 206개소였으며, 기관 규모 기준으로 보면 '10인 이하 소규모 제공기관'이 102개소, '일반 규모 제공기관'이 91개소로 대다수를 차지함

○ 상반기 모니터링 기간에 서비스를 운영한 제공기관은 195개소, 운영하지 않은 제공기관은 11개소로 집계됨

○ 주간활동 서비스 제공기관에서 근무하는 종사자는 총 1,158명이었으며 '일반 규모 제공기관' 종사자가 760명으로 65.6%에 해당, '10인 이하 소규모 제공기관'은 352명(30.4%), '10인 이하 농어촌 제공기관' 35명(3.0%), '5인 이하 농어촌 제공기관' 11명(0.9%) 순으로 많았음

○ 상반기 모니터링 시점 기준 주간활동 서비스 이용자는 2,235명 수준으로 집계되었고, 72.1%(1,612명)가 '일반 규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타남

○ 연령별로 20대 이하 이용자가 1,446명(64.7%)으로 가장 많았고, 이어 30대(436명, 19.5%), 40대(236명, 10.6%), 50대(100명, 4.5%), 60세 이상(17명, 0.8%) 순으로 나타나, 낮은 연령대의 이용 비중이 높은 것으로 확인됨

○ 이용자 2,235명 중 48.7%(1,088명)가 '최중증'인 것으로 확인, 장애 유형뿐만 아니라 가구 특성이나 복지 시급성 등 사회적 요인까지 고려해 서비스가 제공되고 있음을 확인할 수 있었음

2. 하반기 주간활동 서비스

○ 하반기 모니터링 대상 주간활동 서비스 제공기관은 총 238개소였으며, 기관 규모 기준으로 보면 '일반 규모 제공기관'이 120개소로 과반, 이어 '10인 이하 소규모 제공기관'이 89개소, '10인 이하 농어촌 제공기관'이 25개소, '5인 이하 농어촌 제공기관'이 4개소로 확인됨

○ 하반기 모니터링 기간에 서비스를 운영한 제공기관은 232개소, 운영하지 않은 제공기관은 6개소임

○ 주간활동 서비스 제공기관에서 근무하는 종사자는 총 1,386명이었으며 '일반 규모 제공기관' 종사자가 931명으로 67.2%, '10인 이하 소규모 제공기관'은 348명(25.1%), '10인 이하 농어촌 제공기관' 100명(7.2%), '5인 이하 농어촌 제공기관' 7명(0.5%) 순으로 많았음

○ 하반기 모니터링 시점 기준 주간활동 서비스 이용자는 2,849명으로 확인되었고, 이 중 73.0%(2,080명)가 '일반 규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타남

○ 연령별로 20대 이하 이용자가 1,836명(64.4%)으로 가장 많았고, 이어 30대(561명, 19.7%), 40대(307명, 10.8%), 50대(123명, 4.3%), 60세 이상(22명, 0.8%) 순으로 나타나, 낮은 연령대의 이용 비중이 높은 것으로 확인됨

○ 이용자 2,849명 중 45.1%(1,285명)가 '최중증'인 것으로 확인, 장애 유형뿐만 아니라 가구 특성이나 복지 시급성 등 사회적 요인까지 고려해 서비스가 제공되고 있음을 확인할 수 있었음

Ⅱ. 방과후활동 서비스

1. 상반기 방과후활동 서비스

○ 상반기 모니터링 대상 방과후활동 서비스 제공기관은 총 194개소였으며, 기관 규모 기준으로 보면 '20인 이하 소규모 제공기관'이 155개소로 큰 비중을 차지, '일반 규모 제공기관'은 29개소로 확인됨

○ 상반기 모니터링 기간에 서비스를 운영한 제공기관은 164개소, 운영하지 않은 제공기관은 30개소임

○ 방과후활동 서비스 제공기관에서 근무하는 종사자는 총 869명이었으며 '20인 이하 소규모 제공기관' 종사자가 584명으로 67.2%에 해당, 다음으로 '일반 규모 제공기관'은 263명(30.3%), '5인 이하 농어촌 제공기관' 12명(1.4%), '10인 이하 농어촌 제공기관' 10명(1.2%) 순임

○ 상반기 모니터링 시점 기준 방과후활동 서비스 이용자는 1,578명 수준으로 집계되었

고, 62.0%(979명)가 '20인 이하 소규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타남

○ 상반기 방과후활동 서비스의 이용자는 만14세 이상-17세 미만(685명, 43.4%), 만17세 이상-20세 미만(437명, 27.7%) 등 중고등학생 연령대가 다수였으며, 만12세 이상-14세 미만은 426명(27.0%), 만 20세 이상은 30명(1.9%)인 것으로 확인됨

2. 하반기 방과후활동 서비스

○ 하반기 모니터링 대상 방과후활동 서비스 제공기관은 총 199개소였으며, 기관 규모 기준으로 보면 '20인 이하 소규모 제공기관'이 131개소로 다수, '일반 규모 제공기관'은 47개소, '농어촌 제공기관'은 21개소인 것으로 확인됨

○ 하반기 모니터링 기간에 서비스를 운영한 제공기관은 188개소, 운영하지 않은 제공기관은 11개소인 것으로 집계

○ 방과후활동 서비스 제공기관에서 근무하는 종사자는 총 922명이었으며 '20인 이하 소규모 제공기관' 종사자가 522명(56.6%)으로 과반, 다음으로 '일반 규모 제공기관'은 345명(37.4%), '농어촌 제공기관'은 55명(6.0%)의 종사자가 근무하고 있음

○ 하반기 모니터링 시점 기준 방과후활동 서비스 이용자는 1,941명으로 집계되었고, 58.7%(1,043명)가 '20인 이하 소규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타남

○ 하반기 방과후활동 서비스의 이용자 역시 만14세 이상-17세 미만(803명, 41.4%), 만17세 이상-20세 미만(613명, 31.6%) 등 중고등학생 연령대가 다수였으며, 만12세 이상-14세 미만은 407명(21.0%), 만 20세 이상은 118명(6.1%)인 것으로 확인됨

<표 연구요약-2> 발달장애인 주간활동·방과후활동 서비스 현황 요약표

주간활동 서비스

• 제공기관 현황 (미운영 기관 포함)

(단위 : 개소, %)

구분	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	합계
상반기	91 (44.2)	102 (49.5)	9 (4.4)	4 (1.9)	206 (100.0)
하반기	120 (50.4)	89 (37.4)	25 (10.5)	4 (1.7)	238 (100.0)

• 기관 운영 여부

(단위 : 개소, %)

구분	운영	미운영	합계
상반기	195 (94.7)	11 (5.3)	206 (100.0)
하반기	232 (97.5)	6 (2.5)	238 (100.0)

방과후활동 서비스

• 제공기관 현황 (미운영 기관 포함)

(단위 : 개소, %)

구분	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	합계
상반기	29 (14.9)	155 (79.9)	4 (2.1)	6 (3.1)	194 (100.0)
하반기	47 23.6	131 65.8	21 10.6		199 100.0

• 기관 운영 여부

(단위 : 개소, %)

구분	운영	미운영	합계
상반기	164 (84.5)	30 (15.5)	194 100.0
하반기	188 (94.5)	11 (5.5)	199 100.0

주간활동 서비스

• 기관 규모별 종사자 인원

(단위 : 명, %)

구분	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	합계
상반기	760 (65.6)	352 (30.4)	35 (3.0)	11 (0.9)	1,158 (100.0)
하반기	931 (67.2)	348 (25.1)	100 (7.2)	7 (0.5)	1,386 (100.0)

• 기관 규모별 이용자 인원

(단위 : 명, %)

구분	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	합계
상반기	1,612 (72.1)	540 (24.2)	67 (3.0)	16 (0.7)	2,235 (100.0)
하반기	2,080 (73.0)	559 (19.6)	199 (7.0)	11 (0.4)	2,849 (100.0)

• 이용자 연령

(단위 : 명, %)

구분	20대 이하	30대	40대	50대	60세 이상	합계
상반기	1,446 (64.7)	436 (19.5)	236 (10.6)	100 (4.5)	17 (0.8)	2,235 (100.0)
하반기	1,836 (64.4)	561 (19.7)	307 (10.8)	123 (4.3)	22 (0.8)	2,849 (100.0)

• 최중증 여부

(단위 : 명, %)

구분	최중증	최중증 아님	합계
상반기	1,088 (48.7)	1,147 (51.3)	2,235 (100.0)
하반기	1,285 (45.1)	1,564 (54.9)	2,849 (100.0)

방과후활동 서비스

• 기관 규모별 종사자 인원

(단위 : 명, %)

구분	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	합계
상반기	263 (30.3)	584 (67.2)	10 (1.2)	12 (1.4)	869 (100.0)
하반기	345 (37.4)	522 (56.6)	55 (6.0)		922 (100.0)

• 기관 규모별 이용자 인원

(단위 : 명, %)

구분	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	합계
상반기	572 (36.2)	979 (62.0)	12 (0.8)	15 (1.0)	1,578 (100.0)
하반기	797 (41.1)	1043 (53.7)	101 (5.2)		1941 (100.0)

• 이용자 연령

(단위 : 명, %)

구분	만12 −13세	만14 −16세	만17 −19세	만20세 이상	합계
상반기	426 (27.0)	685 (43.4)	437 (27.7)	30 (1.9)	1578 (100.0)
하반기	407 (21.0)	803 (41.4)	613 (31.6)	118 (6.1)	1941 (100.0)

제4장. 제공기관 모니터링

Ⅰ. 상반기 주간활동·방과후활동 서비스 모니터링 결과

<표 연구요약-3> 상반기 주간활동·방과후활동 서비스 모니터링 결과

구분		주간활동 서비스			방과후활동 서비스		
		적절	부적절	전체	적절	부적절	전체
(1) 안전관리	① 안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비	181 (94.3)	11 (5.7)	192 (100.0)	155 (91.7)	14 (8.3)	169 (100.0)
	② 응급상황 관련 비상 연락망 및 보고체계 구비	188 (97.9)	4 (2.1)	192 (100.0)	164 (97.0)	5 (3.0)	169 (100.0)
	③ 이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시	155 (80.7)	37 (19.3)	192 (100.0)	127 (75.1)	42 (24.9)	169 (100.0)
(2) 안전관리 (코로나19 관련)	① 코로나19 관련 협조체계 구성	185 (96.9)	6 (3.1)	191 (100.0)	160 (95.8)	7 (4.2)	167 (100.0)
	② 신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시	183 (95.8)	8 (4.2)	191 (100.0)	156 (93.4)	11 (6.6)	167 (100.0)
	③ 질병정보, 감염 예방수칙 등 교육 진행	173 (90.6)	18 (9.4)	191 (100.0)	140 (83.8)	27 (16.2)	167 (100.0)
(3) 바우처 비용 청구	① 기준에 맞는 제공비용 청구	178 (93.7)	12 (6.3)	190 (100.0)	157 (93.5)	11 (6.5)	168 (100.0)
	② 부당청구 행위 등 미확인	180 (94.7)	10 (5.3)	190 (100.0)	163 (97.0)	5 (3.0)	168 (100.0)

상반기 모니터링 시 몇몇 제공기관은 일부 항목에 대해 평가하지 않아 전체 개소수에 차이가 존재함

Ⅱ. 하반기 주간활동·방과후활동 서비스 모니터링 결과

<표 연구요약-4> 하반기 주간활동·방과후활동 서비스 모니터링 결과

구분		주간활동 서비스					방과후활동 서비스				
		적절	일부 적절	부 적절	해당 없음	전체	적절	일부 적절	부 적절	해당 없음	전체
(1) 활동공간 및 설비관리	① 적합한 활동공간 확보	224 (97.0)	6 (2.6)	1 (0.4)		231 (100.0)	182 (96.8)	6 (3.2)	0 (0.0)		188 (100.0)
	② 쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리	224 (97.0)	7 (3.0)	0 (0.0)		231 (100.0)	179 (95.2)	9 (4.8)	0 (0.0)		188 (100.0)
(2) 안전관리	① 응급상황 대응 매뉴얼 구비	227 (98.3)		4 (1.7)		231 (100.0)	179 (95.2)		9 (4.8)		188 (100.0)
	② 이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시	180 (77.9)		51 (22.1)		231 (100.0)	143 (76.1)		45 (23.9)		188 (100.0)

	③ 차량운행 규정 준수	126 (54.5)		28 (12.1)	77 (33.3)	231 (100.0)	72 (38.3)		19 (10.1)	97 (51.6)	188 (100.0)
	④ 감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련	225 (97.4)		6 (2.6)		231 (100.0)	186 (98.9)		2 (1.1)		188 (100.0)
(3) 인력 기준 준수	① 종사자 자격 기준 준수	223 (96.5)		8 (3.5)		231 (100.0)	184 (97.9)		4 (2.1)		188 (100.0)
	② 전담인력 및 제공인력 규정 준수	199 (86.1)	30 (13.0)	2 (0.9)		231 (100.0)	159 (84.6)	24 (12.8)	5 (2.7)		188 (100.0)
(4) 서비스 제공의 적절성	① 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여	198 (85.7)	30 (13.0)	3 (1.3)		231 (100.0)	140 (74.5)	40 (21.3)	8 (4.3)		188 (100.0)
	② 발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력	135 (58.4)		96 (41.6)		231 (100.0)	146 (77.7)		42 (22.3)		188 (100.0)
	③ 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구	218 (94.4)	9 (3.9)	4 (1.7)		231 (100.0)	175 (93.1)	8 (4.3)	5 (2.7)		188 (100.0)

하반기 모니터링 시 주간활동 서비스 제공기관 1개소는 서비스 제공 3개월 미만인 관계로 컨설팅만 진행

Ⅲ. 소결

1. 제공기관

○ 상반기 제공기관의 규모는 대체로 소규모에 집중되어 있었으나, 하반기에는 상반기 대비 일반 규모의 제공기관 비율이 크게 증가함. 이는 2020년 상반기 코로나19의 영향으로 서비스가 위축되었으나, 지자체와 지역센터, 각 제공기관이 각고의 노력을 기울여 안전관리 대책을 마련하면서 이용자의 불안이 다소 낮아지고 이용률이 높아지면서 생긴 변화로 확인됨

○ 상반기에는 코로나19로 인한 휴관율이 70% 이상이었던 반면, 하반기에는 30% 정도만 휴관한 것으로 나타났고, 평균 휴관일수 역시 크게 감소함. 코로나19에 대한 대응체계 마련으로 서비스 제공 불안이 다소 진정되었음을 확인할 수 있었음

○ 코로나19 상황이 지속되고 여러 차례 재확산 위험이 반복되는 바, 향후 서비스 제공에 있어 이용자의 안전 보장과 서비스의 안정적 제공을 동시에 이뤄낼 수 있도록 장기적 관점의 제도 지원이 필요함

○ 발달장애인 활동 서비스 대부분이 주5회 혹은 그 이상 제공되고 있어 발달장애인에 대한 다양한 활동 보장 및 자립 지원, 보호자의 돌봄 부담 경감 등에 기여하고 있음

○ 제공기관 모니터링 평가 중 상·하반기 모두 코로나19 상황으로 인해 '이용자 및 종사자 대상 안전교육'을 제때 실시하지 못해 부적절 평가를 받은 제공기관이 다수 존재하는 바, 향후 다양한 형태의 안전교육 실시 방안을 강구할 필요가 있음

2. 제공인력

○ 주간활동·방과후활동 서비스 제공인력의 10% 내외가 본 보직 외 다른 보직을 겸직하고 있는 것으로 확인, 소규모·농어촌 제공기관의 경우 인력난으로 인한 운영 어려움이 존재함

○ 차후, 소규모 기관이 이용자 확대를 통해 일반 규모 기관으로 운영되어 겸직 형태보다는 독립된 형태의 인력 구성으로 운영되는 방향을 지향할 필요가 있음

○ 제공인력 연령은 40대가 30% 내외, 50대가 25% 내외 수준인 것으로 집계, 40-50대 연령대의 제공인력이 전체 인력의 50% 이상을 차지함

○ 서비스 이용자는 대체로 저연령에 집중되어 있는 것을 감안, 다양한 연령대의 제공인력이 유입될 수 있도록 고용 안정성 확보 등의 방안을 마련해야 함

3. 활동서비스 이용자

○ 주간활동 서비스 이용자의 연령 비율을 보면 20대 이하 연령층에 다소 집중되어 있어, 향후 40대 이상의 이용자도 다수 유입될 수 있도록 고연령 발달장애인을 위한 다양한 프로그램을 개발할 필요가 있음

○ 상반기 대비 하반기 농어촌 지역의 이용자 비율이 크게 향상된 바, 이러한 수요를 충족하기 위해 '찾아가는 주간활동 서비스' 등 농어촌 지역 특화 활동서비스 모델 마련이 시급함

○ 급여개시일 기준으로 2019년부터 서비스를 이용했다는 장기 이용자 비율이 높은 편으로 집계, 이러한 장기 이용자들의 서비스 만족 사례를 공유하여 신규 유입을 도모할 홍보 방안을 강구할 필요가 있음

○ 주간활동 서비스 이용자 중 최중증 이용자의 비율이 과반에 가깝고, 최중증 이용자의 60% 이상이 '확장형'을 이용하고 있다는 점에서 설계에 따라 서비스가 적절히 운용되고 있는 것을 확인할 수 있었음

제5장. 이용자 모니터링

Ⅰ. 이용자 만족도 조사

1. 주간활동 서비스 이용자 만족도

○ 전체 1,417명의 이용자가 조사에 참여한 가운데, 만족도 점수는 100점 만점 기준 90.74점으로 매우 높게 나타남

○ 항목별 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 '서비스 제공인력의 친절도'(2.95점)와 '활동서비스 이용 지속 욕구'(2.92점), '활동의 즐거움'(2.90점) 평가 항목의 점수가 상대적으로 높았음

○ 주간활동 서비스 이용 후 긍정적으로 변화된 점으로는 '긍정적 감정 변화'(81.0%) 응답이 가장 많았고, 다음으로 '신체적 능력 향상'(62.1%), '사회적 관계망 형성'(60.7%) 등의 순으로 나타나, 전반적으로 활동 서비스를 통해 이용자들의 불안정한 감정요소가 많이 해소되고 사회성이 향상되는 점을 확인할 수 있었음

2. 방과후활동 서비스 이용자 만족도

○ 전체 1,017명의 이용자가 조사에 참여한 가운데, 만족도 점수는 100점 만점 기준 91.71점으로 매우 높았음

○ 항목별 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면, '서비스 제공인력의 친절도'(2.96점)와 '활동서비스 이용 지속 욕구'(2.93점), '활동의 즐거움'(2.92점) 평가 항목 점수가 상대적으로 높게 나타남

○ 방과후활동 서비스 이용 후 긍정적으로 변화된 점으로는 '긍정적 감정 변화'(77.1%)와 '사회적 관계망 형성'(62.2%), '신체적 능력 향상'(59.4%) 등의 변화가 주로 언급되어, 활동서비스 이용자의 긍정적인 성격변화와 사회성 향상에 큰 도움이 되는 것을 알 수 있음

<표 연구요약-5> 주간활동·방과후활동 서비스 이용자 만족도 조사 결과

(단위: 명, %, 점)

구분	주간활동 서비스					방과후활동 서비스				
	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)
전체만족도 평균 (100점 환산)	90.74					91.71				

(단위: 명, %, 점)

구분	주간활동 서비스					방과후활동 서비스				
	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)
Q1.활동의 즐거움	1,409 (100.0)	1,291 (91.6)	99 (7.0)	19 (1.3)	2.90	1,001 (100.0)	936 (93.5)	46 (4.6)	19 (1.9)	2.92
Q2.희망 활동 여부	1,387 (100.0)	1,132 (81.6)	202 (14.6)	53 (3.8)	2.78	988 (100.0)	838 (84.8)	121 (12.2)	29 (2.9)	2.82
Q3.그룹 활동에 대한 만족	1,394 (100.0)	1,182 (84.8)	173 (12.4)	39 (2.8)	2.82	988 (100.0)	863 (87.3)	89 (9.0)	36 (3.6)	2.84
Q4.활동서비스 이용 확대 욕구	1,389 (100.0)	902 (64.9)	282 (20.3)	205 (14.8)	2.50	1,001 (100.0)	691 (69.0)	142 (14.2)	168 (16.8)	2.52
Q5.동네 친숙도 향상 여부	1,362 (100.0)	961 (70.6)	295 (21.7)	106 (7.8)	2.63	967 (100.0)	713 (73.7)	180 (18.6)	74 (7.7)	2.66
Q6.서비스 제공인력 친절도	1,406 (100.0)	1,342 (95.4)	56 (4.0)	8 (0.6)	2.95	1,003 (100.0)	966 (96.3)	30 (3.0)	7 (0.7)	2.96
Q7.활동을 하기 싫었던 경험 유무	1,396 (100.0)	261 (18.7)	221 (15.8)	914 (65.5)	2.47	999 (100.0)	162 (16.2)	132 (13.2)	705 (70.6)	2.54
Q8.활동서비스 이용 지속 욕구	1,392 (100.0)	1,301 (93.5)	75 (5.4)	16 (1.1)	2.92	999 (100.0)	945 (94.6)	37 (3.7)	17 (1.7)	2.93
Q9.활동서비스의 긍정적 영향 유무	1,399 (100.0)	1,257 (89.8)	94 (6.7)	48 (3.4)	2.86	990 (100.0)	901 (91.0)	56 (5.7)	33 (3.3)	2.88

BASE : 전체응답자(무응답은 결측치 처리)
Q1부터 Q9까지의 문항은 항목별 만족정도를 3점 척도로 평가하여, '①네=3점, ②보통이요=2점, ③아니요=1점'으로 환산(Q7은 역질문 문항으로 '①네=1점, ②보통이요=2점, ③아니요=3점')한 3점 만점의 평균값을 산출
3점 만점 기준, 모든 문항의 평균은 점수가 높을수록 해당 항목 기반의 서비스 만족 수준이 높음을 의미함
전체만족도 점수는 결과에 대한 해석이 용이할 수 있게 9개 항목별 점수를 모두 합산한 후 100점으로 재환산한 평균을 제시

3. 소결

○ 주간활동 서비스 이용자 중 50대 이상 고령층은 이용 비중은 낮은 반면 만족도가 매우 높게 나타나는 바, 고령층이 정보에서 소외되지 않고 해당 서비스를 인지, 적극 참여할 수 있도록 홍보방안을 강구하거나 고령 발달장애인 대상의 새로운 서비스 모델을 구축하여 제공할 필요가 있음

○ 주간활동·방과후활동 서비스 모두 90점 이상의 매우 높은 만족 수준을 기록, 그 중 특히 '제공인력 친절도' 항목에 대한 만족도가 가장 높게 나타나 이용자들의 제공인력에 대한 호감과 신뢰를 확인할 수 있었음

○ 활동서비스의 효과로는 '긍정적 감정변화', '사회적 관계망 형성', '신체적 능력 향상'

응답이 높은 비율을 기록, 전반적으로 서비스가 이용자의 신체적·정서적 발달과 더불어 사회성 향상에 도움을 주는 것을 확인할 수 있었음

○ 앞으로도 서비스 이용 만족도를 증대시키는 이러한 성취 요소의 체감을 높일 수 있도록 프로그램 구성 시 이용자 및 보호자의 욕구 반영과 참여를 높일 필요가 있음

○ 더 나아가, 우수사례집 발간 및 배포, 우수사례에 대한 시상 등 제공기관에 대한 적극적 지원을 통해 이용자 만족도 증진을 위한 독려가 필요함

Ⅱ. 부모 욕구 조사(FGI)

1. 부모 욕구 조사 결과 요약

<표 연구요약-6> 주간활동·방과후활동 서비스 이용자 부모 욕구 조사 결과

	주간활동 서비스	방과후활동 서비스
(1) 장애인 가정의 어려움	▪ 부모의 일상생활 영향 - 주된 돌봄 담당은 어머니의 몫으로 여겨져 경제활동, 개인시간 영위가 어려움 - 자신의 삶이 없는 것처럼 느낌 - 부모 간 자녀의 장애를 받아들이는 속도에 차이가 존재 ▪ 비장애 형제 자매와의 갈등 - 장애 형제 존재를 부정 - 관심 · 애정 부족에 대한 서운함 토로 - 타인의 시선 영향으로 관계 형성 어려움	▪ 부모 개인 생활의 부재 ▪ 경제적인 부담 ▪ 장애 자녀의 미래에 대한 걱정 ▪ 비장애 자녀가 겪는 소외감 ▪ 사회적 시선 및 차별로 인한 어려움 ▪ 청소년 시기의 성적 호기심
(1-1) 가족/부모의 일상생활	▪ 정보 복지 관련 정보 부재 - 가정별 정보력 차이 편차 존재 ▪ 타인의 시선 - 외출 시 장애 자녀의 돌발행동이 발생할까 늘 긴장하게되는 상황 - 타인의 시선으로 휴가/여가 활동 어려움, 모든 여가 활동이 장애 자녀에게 맞춰짐 ▪ 자녀의 노년, 미래에 대한 두려움 - 부모 자신 및 자녀의 고령화로 인한 압박감	▪ 경제활동 영위의 어려움 - 서비스 이용을 통해 비정기적 경제활동 가능 - 활동보조서비스 이용함과 동시에 서비스 제공자로 활동하는 경우도 소수 존재 ▪ 의사소통은 주양육자가 주로 담당 - 장애 자녀와 상대적 접촉이 많은 주양육자가 가족관계에서의 소통을 주로 담당, 다른 가족 구성원들은 장애 자녀와의 소통이 상대적으로 적은 편 ▪ 문화/여가 활동은 국내여행 형태가 주 - 발달장애인 가족휴식 지원 서비스 만족도 高
(2) 서비스 이용 동기	▪ 부모회 정보 공유 ▪ 부모연대 정보 공유 ▪ 주민센터에서 정보 공유	▪ 기존 이용 서비스 제공자의 소개 및 추천 - 복지센터, 학교 등의 방과후 활동 이용 ▪ 부모회 정보 공유

	▪ 발달장애인 지원 센터를 통한 소개	▪ 홍보 전단
(3) 타 서비스와의 차별성 및 장점	▪ 소규모 그룹 구성 (케어 집중, 개개인 욕구 반영) ▪ 프로그램 구성의 다양성 (프로그램 및 외부활동) ▪ 자부담 없는 서비스 제공 ▪ 제공기관과 원활한 소통	▪ 폭넓고 다양한 프로그램 ▪ 또래 형성을 통한 사회성 발달 ▪ 개별 특성에 맞춘 서비스 제공 ▪ 제공인력의 전문성 ▪ 제공인력-부모 간 원활한 소통 ▪ 자부담 없는 서비스 제공
(4) 서비스 전후에 대한 변화	▪ 서비스 수혜 장애 자녀의 만족 - 긍정적 성격 변화 - 기초능력 향상 - 사회성, 자립능력 강화 ▪ 서비스 수혜 양육자의 만족 - 시간적 여유 확보로 개인활동 영위 가능 - 스트레스 감소 - 가족 간 사이 돈독	▪ 서비스 수혜 장애 자녀의 만족 - 행복감 - 성취감 - 기초능력 향상 - 사회성 증진 - 자존감, 독립성 향상 ▪ 서비스 수혜 양육자의 만족 - 시간적 여유 확보로 개인활동 영위 가능 - 스트레스 감소 - 비장애자녀에 시간 할애 가능
(5) 서비스 이용 시 어려운 점	▪ 제공기관과의 소통 부족 ▪ 프로그램 정보 찾기가 어려움 ▪ 외부강사 섭외 어려움 ▪ 활동지원시간의 부족	▪ 관련 정보 취득의 어려움 ▪ 활동보조서비스와 시간 중복 ▪ 문제행동으로 인한 어려움 ▪ 송영서비스 이용 불편
(6) 서비스 개선 및 발전방향	▪ 주간활동 시간 확대 - 직장생활 하는 맞벌이 부모 양육 부담 존재 - 만족감 높은 장애 자녀 참여 욕구 반영 필요 ▪ 다양한 활동이 포함된 균형 있는 프로그램 진행 필요 - 취미, 직업 관련 활동 확대 - 자녀 심리치료 및 부모-자녀 간 심리소통 프로그램 개발 등 ▪ 상이한 장애 수준의 이용자에 따른 그룹 구성 필요 - 비슷한 수준끼리의 그룹 형성 필요 - 최중증 장애인 1:1 지원인력 배치 희망	▪ 센터 규모 확장을 통한 전문성 강화 - 영세기관 통합, 파편화 된 프로그램 총괄 등 규모 확장을 통해 운영 체계화, 전문성 강화 ▪ 제공인력 인원 확대 ▪ 전문 외부강사 초빙 ▪ 차량 지원 - 외부활동 차량 지원, 송영서비스 제도화 ▪ 장애자녀의 자립성 향상을 위한 실용적 교육 확대 - 자립 교육 확대, 자립처 마련 ▪ 부가 서비스 지원 확대

	▪ 송영서비스/차량 제공 - 송영서비스 지역별 편차 완화, 차량 지원 확대 필요 ▪ 제공인력 복지 개선 및 교육 - 제공인력 처우 개선, 전문성 향상 교육 시급	- 장애 자녀 치료 집중을 위한 비장애 자녀 돌봄 서비스 제공, 장애 가정 지원 프로그램 주말반 개설 등

2. 부모 욕구 조사 결론

1) 제공시간 확대, 조정

○ 주간활동 서비스에서는 단축형/기본형/확장형, 방과후활동 서비스는 토요일 운영 등 다소 유연한 형태로 서비스를 제공하고 있으나, '평생육아' 개념을 공유하는 보호자의 입장에서는 부족하다고 느껴지는 것으로 나타남

○ 참석자들은 제공시간 확대와 조정에 대한 필요성을 강조, 특히 ① 월 제공시간 확대, ②활동보조 서비스와의 연계/연동 최소화, ③ 이용자 자부담을 통한 추가 제공시간 부여 등의 방안을 제시함

2) 제공기관

○ 발달장애인 활동서비스 품질 향상은 곧 제공기관의 지출 비용 상승, 추가 인력 고용 등과 직결됨에 따라 소규모 기관, 농어촌 등 취약지역, 영세 기관에 대한 지원까지 함께 고려해야 함

○ 지역 복지관, 학교 등 유관기관 인프라를 활용하는 협조 체계를 구축하여 비용 절감, 서비스 다양성 확대 등을 유도할 수 있을 것으로 보임

○ 일부 보호자에 따르면 제공기관에 따라 제공인력-보호자 간 소통의 수준 차가 존재하는 바, 소통 활성화를 지침으로 정하여 체계 마련과 지원 방안을 수립해달라는 요구가 있었음

3) 프로그램, 그룹 구성

○ 단순 돌봄 수준에서 벗어나 장애 특성이나 정도를 반영한 프로그램 설계에 높은 만족 수준을 보임

○ 코로나19 상황 속 야외 프로그램, 집단 활동을 진행하는 데 어려움이 있는 바, 4인 이하의 소규모 그룹 서비스 운영 지침이 코로나19에 대응하는데 상당히 효과적인 방

안인 것으로 확인됨

○ 프로그램에 대해서는 자녀의 사회 진출 및 적응을 돕는 실용적 프로그램을 많이 희망하는 것으로 확인되어, 향후 자립 지원 프로그램 구성 필요성이 대두됨

○ 치유 농업 프로그램은 보호자 대부분이 긍정적 의견을 보여, 도시지역의 제공기관을 중심으로 선제 시행한다면 효과가 있을 것으로 판단됨

○ 보호자들의 돌봄 부담 가중으로 신체적·정신적 어려움이 있는 바, 보호자를 대상으로 한 건강관리 지원, 휴가 지원, 심리 상담 등의 부가서비스 기획도 고려해볼 필요가 있음

4) 제공인력

○ 외부 전문 인력 유인을 통해 전문성을 강화해야 한다는 의견 존재

○ 제공인력의 고용 안정은 서비스 품질과 직접적인 연관이 있으므로, 적정 수준의 단가 인상 및 조정이 필요하다는 의견도 제시됨

5) 홍보 강화

○ 활동서비스 관련 정보가 상당히 분산되어 있어, 관련 정보 전반을 다루는 단일 창구를 개설해 발달장애인 정책 정보에 대한 접근성을 높일 필요가 있음

○ 발달장애인에 대한 비장애인의 이해도 부족, 편견으로 발달장애 가정이 심리적 어려움을 겪고 있는 바, 사회 전반에 걸쳐 인식 개선을 위한 캠페인이 수반되어야 함

제1장.
서론

Ⅰ 연구배경 및 필요성

1. 서비스 개요 및 현황

발달장애인 활동서비스는 복지 사각지대에 놓여있는 발달장애인에게 그룹 활동과 다양한 프로그램에 참여할 수 있도록 함으로써 장애인의 자립 생활을 지원하고 사회참여를 증진시키기 위한 지원 서비스이다. 성인 발달장애인에게 낮 시간 활동을 지원하는 주간활동서비스와 발달장애 학생의 방과 후 활동을 지원하는 방과후활동서비스를 통칭한다. 사업은 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조(거주시설·주간활동·돌봄 지원)와 제34조(발달장애인지원센터의 임무)에 근거한다.

주간활동서비스는 만 18~64세 성인 발달장애인의 다양한 욕구에 부응할 수 있는 프로그램을 개발하고 적극 이용할 수 있도록 지원함으로써 자립 및 지역사회 참여를 활성화하기 위해 추진되었다. 2016년부터 2019년 2월까지 장애인 활동지원 급여를 활용한 주간활동 시범사업을 실시하였고, 2019년 3월부터 복지사각지대에 놓여 있는 최중증 성인 발달장애인에게 낮시간 활동을 지원하는 주간활동서비스를 실시하였다.

방과후활동서비스는 만 12~18세 청소년 발달장애 학생의 방과 후 돌봄 사각지대를 해소하고 취미·여가, 직업탐구, 자립준비, 관람·체험, 자조활동 등 다양한 프로그램을 제공하여 사회성 증진 및 가족의 돌봄 부담 경감을 위해 추진되었다. 2019년 9월부터 방과 후 돌봄 공백이 있는 청소년 발달장애 학생을 대상으로 방과후활동서비스를 제공하고 있다.

<표 Ⅰ-1-1> 발달장애인 활동서비스 사업 개요

구분	주간활동서비스	방과후활동서비스
지원기준	• 만 18세 이상 65세 미만의 성인 발달장애인 대상	• 만 12세 이상 18세 미만 중·고등학교, 전공과에 재학 중인 등록 발달장애인
지원인원	• 목표 : 4,000명('20년)	• 목표 : 7,000명('20년)
제공시간	• 기본형(100시간)·단축형(56시간)·확장형(132시간) 등 3가지 유형으로 이용자 선택권 보장	• 월 44시간 (월-토, 일요일·공휴일 제외) • 월-금(13~19시), 토요일(9~18시)
서비스 단가	• 기준단가 13,500원 • 이용자 그룹규모별 차등단가 지급 (2인그룹 100%, 3인그룹 80%, 4인그룹 70%)	• 기준단가 13,350원 • 이용자 그룹규모별 차등단가 지급 (2인그룹 100%, 3인그룹 90%, 4인그룹 80%)

출처(사업 개요) : 2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내

2. 연구 목적 및 필요성

주간활동·방과후활동 서비스를 제공한 지 1년이 지난 시점에서 원활한 제도 정착을 위해 서비스 품질 관리에 기반한 제도 개선방안 모색의 필요성이 대두되고 있다. 또한, 연도별 서비스 제공 목표량이 증가함에 따라 서비스 품질 자체에 대한 관리 역시 매우 중요하다. 이에 본 연구는 품질관리 수행과 품질관리 체계 마련에 그 목적을 두고 있다.

<표 Ⅰ-1-2> 발달장애인 활동서비스 연도별 제공 목표량

구분		'19	'20	'21	'22	'23	'24
주간활동	대상자(명)	2,500	4,000	9,000	17,000	17,000	17,000
	월 제공시간	88	100	132	132	132	132
방과후활동	대상자(명)	4,000	7,000	12,000	22,000	22,000	22,000
	월 제공시간	44	44	44	44	44	44

품질관리 수행은 주간활동·방과후활동 서비스 품질 관리를 위한 지표 개발과 모니터링 수행을 주축으로 한다. 세부 내용은 공급자적 측면과 수요자적 측면으로 나누어 진행한다. 공급자적 측면은 제공기관의 운영 실태와 종사자 현황, 대상자의 이용 현황 등 공급특성에 대한 지표를 개발하여 모니터링을 실시, 이를 통해 발달장애인 활동서비스의 품질 향상을 유도하는 데 목적이 있다. 수요자적 측면은 이용자 만족도 조사와 부모 욕구 조사 등 수요자의 목소리를 청취하여 서비스 질에 대한 평가와 욕구를 분석, 이용자와 보호자의 서비스 만족도 증진을 도모하는 데 목적이 있다.

품질관리 체계 마련은 주간활동·방과후활동 서비스 모니터링과 평가를 품질관리의 양 축으로 설정하여, 모니터링과 평가와의 관계성을 규명하고 품질관리 체계를 구축하는 것을 목표로 한다. 이를 통해 모니터링과 만족도 조사 결과에 기반하여 지침을 보완하고 향후 정책방향을 개선하는 활용 측면의 효과가 있을 것으로 기대한다.

<표 Ⅰ-1-3> 주간활동·방과후활동 서비스 품질관리 연구의 목적 및 필요성

품질관리 수행		품질관리 체계
• **공급측면** – 모니터링 지표 개발 – 기관 모니터링 수행 – 공급특성 도출	• **수요측면** – 이용자 만족도 조사 – 부모 욕구조사	• **모니터링과 평가와의 품질관리 체계 구축** (근거, 대상, 추진체계, 주기, 방법, 지표) • **향후 지침 보완 및 정책방향 개선 모색**

발달장애인 활동서비스의 원활한 제도 정착을 위해
서비스 품질관리 수행 및 품지관리 체계 마련

Ⅱ 연구내용 및 절차

1. 연구내용 및 방법

1) 연구내용

(1) 발달장애인 활동서비스 품질관리를 위한 지표 개발 및 수행

① 공급자적 측면

공급자적 측면의 서비스 품질관리를 위해 제공기관 이용 현황, 제공기관 운영 실태, 제공기관 공급특성을 포괄하는 모니터링 지표를 개발, 상하반기 각 1회, 총 2회의 모니터링을 수행한다.

제공기관 이용 현황은 전국 17개 시도별 지정된 제공기관의 이용자 수, 프로그램 유형, 그룹유형 별 현황, 자부담 현황 등을 포함한 서비스 이용현황에 대해 파악할 수 있도록 지표를 구성하고 모니터링을 수행하는 분야이다.

제공기관 운영 실태는 주간활동 및 방과후활동서비스 제공기관의 사업운영과 관련하여 지표 개발 및 모니터링을 수행해 파악한다. 시설·운영에 대해서는 공간활용, 위생관리, 차량운영 등의 내용을 포함하고, 인력관리는 제공인력의 자격 여부, 급여지급 적정성, 배상보험 및 4대 보험 가입 여부 등을 확인한다. 대상자관리는 이용자의 권리 및 안전 보장 여부, 프로그램 관리는 발달장애인 참여도, 주간활동서비스 협력기관 관리 등을 포함하여 내용을 분석한다. 분석은 지자체 및 지역센터에서 서비스 제공기관을 직접 방문하여 모니터링을 실시하는 방법을 통해 진행한다.

제공기관 공급특성은 서비스를 제공하는 기관의 특성을 파악하여 다양한 제공기관의 유입 상태를 확인하고 향후 제공기관의 유인확대를 위한 참고자료로 삼고자 한다. 제공기관 모니터링 실시를 위한 지표에 공급특성 지표를 포함하여 모니터링과 동시에 조사가 이루어지도록 한다.

세 분야의 공급자적 측면 품질관리를 수행을 통해 사업의 목적에 맞게 서비스가 제공되고 있는지 현황을 진단하고 정밀 분석을 통해 개선점을 도출, 향후 제도 발전 방안을 수립하는데 근거자료로 활용할 수 있을 것이다.

② 수요자적 측면

수요자적 측면의 활동서비스 품질관리는 이용자 만족도 조사와 부모 욕구 조사 분야로 나누어 수행한다.

이용자 만족도 조사는 주간활동·방과후활동 서비스 이용자를 대상으로 서비스 이용 형태,

시설, 프로그램, 그룹 활동에 대한 만족도, 제공인력 등 서비스에 대한 전반적 만족도를 파악할 수 있는 문항을 포함해 설문을 구성하여 실시한다. 조사내용에는 성, 연령, 지역 등 기초 통계특성 이외에 이용자의 주 장애유형, 이용그룹, 서비스 이용기간 등 이용 형태 문항을 포함하며, 본 설문에는 프로그램 선호도, 희망 프로그램, 제공인력 친절도, 활동 지속 욕구 등을 포함해 전반적 만족도를 파악한다.

부모 욕구 조사에서는 자녀의 주간활동·방과후활동 서비스 이용 경험을 기반으로 서비스 질에 대한 자체적인 평가와 욕구를 분석한다. 심층 집단면접(FGI) 방식으로 진행하며 구조화된 가이드라인을 활용하여 조사를 수행한다. 자녀의 장애 유형, 연령 및 기본 정보, 장애인 가정의 어려움, 가족·부모의 일상생활 등의 배경정보와 활동서비스 이용 동기, 타 서비스와의 차별성 및 장점 등 서비스 경험, 서비스 전후에 대한 변화, 서비스 이용 시 어려운 점, 서비스 개선 및 발전방향 등을 다루는 어려움 및 욕구 등을 주요 내용으로 포함한다.

수요자적 측면의 품질관리 수행을 통해 이용자 및 보호자의 만족도와 어려움 등을 직접 청취하여 현 서비스의 수준을 진단하고 개선방안과 기타 욕구를 수렴하여 서비스 발전 방향을 도출하기 위한 근거자료로 활용할 수 있을 것이다.

(2) 발달장애인 활동서비스 품질관리 체계 구축

① 모니터링 지표와 평가 지표의 관계 구축

모니터링 지표 및 평가 지표의 관계성을 규명하여, 근거, 대상, 추진체계, 시행주기, 방법 등을 고려하여 품질관리 체계를 정립하도록 한다.

활동서비스 모니터링과 평가 모두 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조(거주시설·주간활동·돌봄 지원), 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조(보고 및 검사 등), 2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내에 근거를 두고 있으나, 현재 관련 법률에서는 평가에 대한 근거가 마련되어 있지 않음에 따라 시행을 위한 법적 기반 마련이 필요하다.

대상은 관할 시·군·구청으로부터 지정되어 서비스를 제공하고 있는 주간활동·방과후활동 제공기관으로 한정한다. 주기는 모니터링의 경우 서비스 제공 후 6개월 단위로 반기 1회, 연 2회 실시하고, 평가는 장애인활동지원기관 평가와 같이 2년 주기로 실시하는 것을 기초로 한다. 하단의 표는 모니터링 및 평가 지표 관계의 예시이며 세부 내용은 연구 과정을 통해 변동·보완이 가능하다.

<표 Ⅰ-2-1> 모니터링 및 평가 지표 관계 예

구분	주간활동/방과후활동서비스 모니터링	주간활동/방과후활동서비스 평가
근거	• 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조(거주시설·주간활동·	• 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조(거주시설·주간활동·

구분	주간활동/방과후활동서비스 모니터링	주간활동/방과후활동서비스 평가
	돌봄 지원) • 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조(보고 및 검사 등) • 2020년 발달장애인 활동서비스 사업 안내	돌봄 지원) • 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조(보고 및 검사 등) • 2020년 발달장애인 활동서비스 사업 안내 – 현재 관련 법률에서는 평가에 대한 근거가 마련되어 있지 않음에 따라 시행을 위한 법적 기반 마련 필요
대상	• 주간활동 제공기관 • 방과후활동 제공기관	• 주간활동 제공기관 • 방과후활동 제공기관
추진체계	• 보건복지부(장애인서비스과) – 관리, 운영체계 총괄 • 지방자치단체 – 시설, 전산, 급여 등 모니터링 수행 • 중앙발달장애인지원센터 – 모니터링 계획 수립 및 결과 분석 • 지역발달장애인지원센터 – 제공기관 모니터링 수행	• 보건복지부(장애인서비스과) – 기본 평가 계획 수립 및 시행 총괄 • 지방자치단체 – 제공기관 평가 수행, 평가 지원 등 • 중앙발달장애인지원센터 – 세부 평가 계획 수립 및 평가단 구성, 교육, 배치 및 관리 등 제반 과제 및 평가 수행 등
주기	• 6개월 단위로 반기 1회 실시 • 매년 하반기 이용자 만족도 조사 실시	• 2년 주기 (예: 장애인활동지원기관 평가)
방법	• 유선 및 방문(연2회 이상 방문) –(발달장애인) 서비스 이용과정 어려움 파악 –(제공기관) 유선을 통한 서비스 제공 내용, 기간, 대기기간 등 파악 – 프로그램 우수사례 발굴 • 추진실적 자료 취합 및 성과분석 • 이용자 만족도 조사 – 발달장애인지원센터 담당자 또는 조사원 대면조사 – 향후 대상자 확대 시 유선조사	• 평가계획 공고 및 지표 설명회 → 평가단 구성 및 교육 → 기관 자체평가(기관자료 서면제출) → 평가단 현장 평가 → 이용자만족도 조사
지표	• 지방자치단체 – 기본점검사항(활동공간, 이용자 안전, 차량운영, 보험가입) – 운영관리(이용자, 제공인력 정보 등록 등 전산관리) • 지역발달장애인지원센터 – 서비스 내용(이용자 서비스 안내 및 확인, 최중증 발달장애인 참여도, 협력기관 관련 필수 서류 기록 및 이용) – 운영관리(인력 기준 준수, 대체인력 배치 노력, 인권침해 예방교육) – 기타(제공기관 건의 및 특이사항 등)	• 기관운영(운영규정 및 지침, 회계, 개인정보 보호) • 제공인력(노무관리, 복리후생) • 활동계획 및 지원(이용자의 활동욕구 사정, 개인별 활동계획 수립 및 이행, 지역사회 자원 활용 및 관리, 이용자 활동지원) • 이용자 권리보장(이용자 안전보장, 이용자 인권보장) • 서비스 성과(이용자 만족도)

② 정책활용 방안 모색

서비스 제공기관 모니터링 및 이용자 만족도 조사 결과에 기반하여 서비스 운영 지침을 보완하고 향후 정책을 개선할 수 있는 방안을 제시하며, 장기적으로 이용 가능한 모니터링 지표를 개발하여 서비스 모니터링 체계를 강화하는 등 품질관리 체계 구축을 통해 향후 정책적으로 활용할 수 있는 방안을 모색한다.

2) 연구방법

(1) 문헌 고찰

2019년 주간활동서비스 모니터링 지표와 평가체계 관련 연구, 2019·2020년도 발달장애인 활동서비스 지침, 유사 모니터링 지표 및 평가체계 지표, 2020년 발달장애인 활동서비스 제공기관 현황 등 사회서비스 모니터링 및 평가지표 관련 유사사례와 기존연구를 검토한다.

(2) 현장방문 실시

서비스 제공 기간이 1년을 경과한 주간활동서비스 제공기관 2곳, 6개월을 경과한 방과후활동서비스 제공기관 1곳을 방문하여 2019년 모니터링 지표에 관한 의견을 청취하고 2020년 모니터링 지표, 항목 등에 대한 개선 방안을 모색한다. 대상 기관은 인터뷰에 적극적으로 참여할 의사가 있으며, 평소 서비스에 대한 의견 개진이 풍부한 기관으로 선정하여 심층 인터뷰 방식으로 의견을 수렴한다.

(3) 제공기관 공급특성 및 이용실태 조사 실시

전국 17개 시도별 지정된 주간활동·방과후활동 서비스 제공기관을 대상으로 상·하반기 각 1회의 제공기관 모니터링을 실시한다. 모니터링 전반은 보건복지부 장애인서비스과가 총괄하고 중앙발달장애인지원센터가 제공기관 모니터링 계획을 수립, 지역발달장애인지원센터가 제공기관 환경 및 운영실태 모니터링을, 지방자치단체가 시설·전산 등의 모니터링을 수행한다. 주간활동·방과후활동서비스 제공기관은 이용자 인터뷰, 필요서류 제출 등 지역센터의 점검에 적극 협조하고, 협력기관 역시 협약사항 관련 점검에 협조한다.

(4) 이용자 만족도 조사

주간활동·방과후활동 서비스 제공기관을 이용하는 이용자를 대상으로 활동에 대한 만족도 조사를 실시한다. 조사 시 성별, 연령, 지역, 장애유형 등 이용자 특성을 고려해 대상자를 표집하였다. 조사는 보건복지부 장애인서비스과에서 관리운영체계를 총괄하고, 중앙발달장

애인지원센터에서 계획을 수립, 지역발달장애인지원센터가 제공기관의 협조를 얻어 조사를 수행한다. 주간활동·방과후활동서비스를 이용한 당사자 대상 조사를 원칙으로 하나, 당사자의 응답이 어려운 경우 보호자가 대신 조사에 응답할 수 있도록 한다.

(5) 부모 욕구 조사(FGI)

부모 욕구 조사는 초점집단면접 방식으로 실시하며, 대상은 주간활동서비스 6개월 이상 이용 경험이 있는 발달장애인 부모 10인, 방과후활동서비스 이용 3개월 이상 이용 경험이 있는 발달장애인 부모 10인, 총 20인으로 설정한다. 거주지역과 자녀의 장애유형, 성별, 연령 등의 특성을 고려해 대상자를 표집하였다.

(6) 전문위원단 자문

주간활동·방과후활동 서비스 품질관리 연구에 풍부한 학제적 의견을 담아내기 위해 다양한 영역의 전문가를 섭위하여 총 2회의 자문회의를 실시한다. 대상은 사회복지 전문가, 특히 활동서비스 관련 연구 경험이 있는 학계 전문가, 발달장애인 활동서비스를 이용하는 발달장애인 당사자의 부모, 활동서비스 제공기관 종사자 등 유관기관 전문가, 지역발달장애인지원센터 임직원(센터장급 혹은 활동서비스 제도 설계에 대한 경험이 있는 3년 이상 근속 종사자), 국민연금공단 평가 지표 및 모니터링 담당자 등 공공기관 관계자를 포함한다. 내용은 제공기관 모니터링과 이용자 만족도 조사, 평가지표와의 관계 등 연구 전반에 대한 연구 내용 및 방법에 대해 다루어 전문가의 심도 있는 의견을 청취한다.

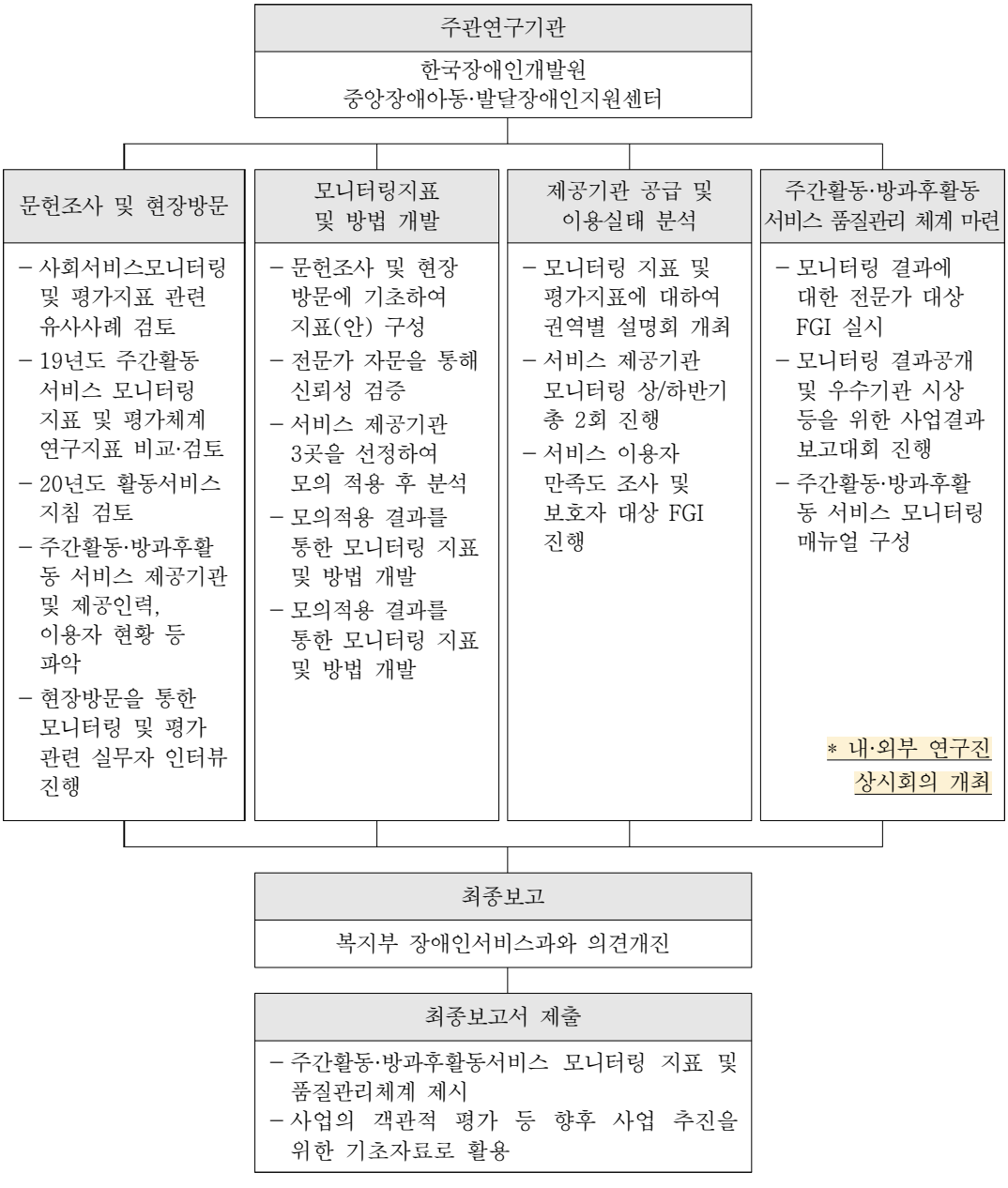
2. 연구수행 체계

연구는 한국장애인개발원 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서 주관해 추진한다.

수행은 크게 1) 문헌조사 및 현장방문, 2) 모니터링지표 및 방법 개발, 3) 제공기관 공급 및 이용실태 분석, 4) 주간활동·방과후활동 서비스 품질관리 체계 마련의 단계로 진행되며 수행 과정 상 발생하는 이슈에 대해서는 내·외부 연구진의 상시 회의를 개최하여 세부 진행 상황을 조율하였다.

연구에 대해 보건복지부 장애인서비스과와 의견을 개진하는 중간보고와 최종보고 과정을 거치며, 주간활동·방과후활동 서비스 모니터링 지표 및 품질관리 체계를 제시하고 향후 사업의 객관적 평가 등 사업 추진을 위한 기초자료로 활용될 수 있는 최종보고서를 제출하는 것으로 연구 수행을 마무리한다.

<표 Ⅰ-2-2> 주간활동·방과후활동 서비스 품질관리 연구수행 체계



제2장.
주간활동·방과후활동 서비스 품질관리 체계 검토

I 서비스 품질관리 체계 검토

1. 연구배경

발달장애인 주간활동서비스는 2016년부터 장애인 활동지원사업을 활용하여 2회에 걸쳐 시범사업을 진행한 바 있으며, 2019년 3월부터 전국 단위 '발달장애인 주간활동서비스를 본격적으로 시행하였다. 주간활동서비스는 발달장애인에게 낮 시간에 자신의 욕구를 반영한 지역사회 기반 활동에 참여함으로써 발달장애인의 자립 생활을 지원하고 사회 참여를 증진시켜 삶의 질을 향상시키는 것을 목적으로 한다. 또한 방과후활동서비스는 만 12~18세 발달장애 청소년을 대상으로 그들의 욕구를 최대한 반영하여 일상생활과, 여가생활 향유 등 성인기 자립생활 준비를 목적으로 2019년 9월부터 실시되고 있다.

주간활동서비스와 방과후활동서비스 시행 후 약 1년이 경과됨에 따라 서비스가 제도 도입의 목적에 맞게 잘 시행되고 있는지, 제공기관들이 지침을 잘 준수하고 있는지, 향후 서비스 대상자 확대에 따른 제공기관 유인을 위한 방안이 무엇이 있는지, 서비스 대상자는 서비스 관련 어떤 욕구가 있는지 등에 대한 조사를 진행할 필요가 있다. 이러한 조사 및 연구는 궁극적으로 서비스의 질을 개선하기 위한 품질관리의 하나로 국내에서 사회서비스 확대와 평가의 중요성이 두드러지고 있는 배경과 맞물린다.

본 연구는 주간활동서비스 및 방과후활동서비스(이하 '발달장애인 활동서비스') 제공기관 및 이용자에 대한 모니터링 지표를 개발하고 모니터링을 진행, 그 결과를 통해 향후 사업지침 보완에 활용할 예정이며, 품질관리의 양 축으로서 발달장애인 활동서비스 제공기관 평가와의 관계를 규정하여 품질관리 체계를 구축하는 데 활용하고자 한다.

2. 선행자료 검토

본 연구는 발달장애인 활동서비스 품질향상을 위하여 공급자 측면에서 모니터링을, 수요자 측면에서 욕구조사 및 만족도 조사를 수행하고자 한다. 나아가 모니터링과 평가를 양 축으로 하는 품질관리 체계를 구축하여 서비스가 안정적으로 운영될 수 있는 기반을 만드는데 그 목적이 있다. 이에 유사사업 및 관련사업의 모니터링 및 평가체계에 대하여 아래와 같이 선행연구를 진행하였다.

1) 사회서비스 제공기관에 대한 품질평가[1)]

사회서비스 제공기관에 대한 품질평가는(이하 '사회서비스 품질평가') 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조(사회서비스 품질관리)와 동법 시행규칙 제19조(사회서비스 품질관리)에 근거하여 실시하고 있다. 사회서비스 품질평가는 보건복지부 바우처사업 중 노인돌봄종합서비스 가사·간병방문지원사업, 산모·신생아건강관리지원사업, 지역사회서비스투자사업이 포함된다.

추진체계를 살펴보면, 보건복지부가 품질평가정책을 수립하고, 사회보장정보원이 품질평가사업을 운영·관리하며, 품질평가위원회가 평가계획 수립 및 심의·의결을 진행한다. 품질평가자문단은 평가에 대한 자문을 실시하고, 사업 규모 등을 고려하여 구성된 현장평가단원이 사회서비스 제공기관에 대한 현장평가를 실시하게 된다. 이때 현장 평가단은 일반적으로 학계 및 현장전문가 2인 1조로 구성된다.

사회서비스 품질평가 방법은 크게 자체평가와 현장평가, 이용자 및 제공인력 만족도 조사로 구분되며 자체평가는 3년 주기로 실시하는 반면, 현장평가는 매년 실시하고 있다. 평가대상기관은 품질평가 계획을 통보받고 설명회를 통하여 품질평가의 목적과 방법, 추진일정 등에 관한 안내를 받게 된다. 현장평가단을 구성하고 교육이 완료되며, 보격적인 자체평가가 실시된다. 자체평가가 완료되면 현장평가단이 현장평가를 실시하고 이어 제공기관 이용자와 제공인력을 대상으로 만족도 조사를 실시한다. 현장평가결과를 통보하고 결과에 따른 이의 신청을 받는다. 이후 이의신청을 확인하는 확인평가와 평가 이후 간담회를 거쳐 품질평가 최종 결과를 확정하고 제공기관에 그 결과를 통보한다. 결과에 따라 제공기관에 인센티브가 제공되기도 한다.

<표 Ⅱ-1-1> 2020년도 사회서비스 품질평가 개요

구분	내용
법적 근거	• 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조(사회서비스품질관리) ① 보건복지부장관은 이용자를 보호하고 사회서비스의 품질기준을 정하고, 법적 근거, 그 품질기준에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 질을 평가하는 등 사회서비스 품질관리 업무를 수행하여야 한다. • 동법 시행규칙 제19조 “사회서비스의 품질을 3년마다 1회 이상 평가하여야 한다.”
평가대상	• 보건복지부 바우처(8종) 중 4종 – 노인돌봄종합서비스 평가대상 – 가사·간병방문지원사업 – 산모·신생아건강관리지원사업 – 지역사회서비스투자사업

1) 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr:444)의 사회서비스 품질평가 소개(개요)를 표로 재구성.

구분	내용
추진체계	• 보건복지부(사회서비스정책과): 품질평가 정책 수립 • 사회보장정보원(시설평가부): 품질평가사업 운영·관리 추진체계 • 품질평가위원회: 평가계획 및 심의·의결 • 품질평가자문단: 평가관련 주요 현안 자문 • 현장평가단: 제공기관 현장평가
평가주기	• 3년 1회 이상
평가방법	• 자체평가: 평가지표별 기준에 따라 제공기관 자체 점검 및 평가 • 자체+현장평가: 현장평가단(학계·현장위원 2인 1팀)이 기관을 방문하여 지표별 기준에 따라 자료를 확인하여 평가 평가방법 • 이용자 및 제공인력 만족도 조사: 현장평가 대상기관, 전문조사기관 위탁(전화) • 확인평가: 현장평가 결과에 이의신청을 한 기관에 대해 확인평가 실시(정보원 평가담당자)
평가항목	• 5개 영역 32개 지표로 구성 평가항목 – 기관운영, 제공인력관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스성과, 현장평가단
추진일정	품질평가 설명회 → 품질평가 대상기관 확정 및 시행기관 통보 → 현장평가위원 구성 및 교육 → 자체평가 → 현장평가 → 현장평가결과 통보 및 이의 신청 접수 → 확인평가(이의신청기관) → 이용자 제공인력 등 만족도조사 → 평가결과 확정 및 통보, 인센티브 지급 → 평가결과 공개

2) 장애인활동지원기관 평가[2)]

장애인활동지원기관 평가는 장애인활동 지원에 관한 법률 제25조 및 동법 시행규칙 제28조에 의거하여 실시하고 있다. 장애인 활동지원에 대한 평가는 활동지원기관 및 활동보조인의 급여 서비스 품질 향상을 유도하고 수급자의 급여 제공기관의 선택권 보장을 위한 정보제공을 위한 목적으로 2년에 1번씩 국민연금공단의 총괄하에 진행되고 있다.

장애인단체, 이용자단체, 학계, 지자체 등 평가위원 11명이 평가계획, 지표, 결과공개 범위, 인센티브 지급 등 평가에 필요한 사항을 심의하고, 3인 1조로 구성된 평가단이 자체평가 결과를 검토, 이후 현장평가를 실시한다. 학계, 법조계, 기관 종사 전문가로 구성된 평가 자문단은 평가매뉴얼을 중심으로 평가 관련 자문을 수행하고 공단 장애인활동지원부 담당직원으로 구성된 평가 지원반이 평가자와 평가기관 간 이견을 조정하고, 평가 결과에 따른 이

2) 장애인활동지원홈페이지(www.ableservice.or.kr)에 게시된 2018년도 장애인활동지원기관 평가계획(안) 참고하여 표로 재구성

의신청 건을 접수하는 업무를 담당한다.

평가의 기준은 ① 기관의 운영실태, 인력의 전문성, ② 서비스제공과정, 절차 및 내용, ③ 기관의 운영개선, ④ 종합의견, ⑤ 가점 및 감점으로 구성된다. 평가기준 충족도에 따라 '우수', '양호', '보통', '미흡'으로 차등 평가되고 평가지표 점수의 100%, 75%, 50%, 0%로 각각 점수를 부여한다.

평가 결과는 활동지원기관 평가위원회 심의 완료 후 장애인활동지원 홈페이지, 보건복지부 및 시·군·구 홈페이지에 공개되고 최우수기관 및 개선기관에 포상금이 지급된다.

<표 Ⅱ-1-2> 2018년도 장애인활동지원기관 평가 개요

구분	내용
법적 근거	• 「장애인 활동지원에 관한 법률」 제25조 및 동법 시행규칙 제28조 • 「장애인 활동지원에 관한 법률」 제38조 및 동법 시행령 제28조제2항
평가 주체 및 대상	• 평가주체: 국민연금공단 • 평가대상: 활동지원급여를 제공하는 활동지원기관
추진체계	• 보건복지부: 활동지원사업 관리감독 • 국민연금공단: 활동지원기관 평가 총괄 • 평가위원회: 평가 계획 결과 등 심의 • 평가자문단: 평가매뉴얼 등 자문 • 현장평가단: 활동지원기관 현장평가
평가주기	• 2년
평가방법	• 자체평가: 평가지표별 기준에 따라 제공기관 자체 점검 및 평가 • 지체+현장평가: 현장평가단이 기관을 방문하여 지표별 기준에 따라 자료를 확인하여 평가 • 이용자 만족도 조사: 기관별 표본조사(10%, 최소 3인) • 재평가: 현장평가 결과에 이의신청을 한 기관에 대해 재평가 실시
평가항목	• 9개 영역 28개 지표로 구성 – 기관운영, 전담관리인력, 활동지원인력, 계획수립, 계약체결, 실행 및 모니터링, 서비스제공결과, 기관의 서비스 품질향상 노력, 현장평가 준비사항 및 만족도 향상 노력
추진일정	평가계획 공고 → 기관설명회 → 기관 자체평가 → 이용자 만족도 조사 → 현장평가 → 현장평가결과 통보 및 이의 신청 접수 → 재평가(이의신청기관) → 이의신청 결과 통보 → 평가위원회 심의 → 평가결과 공개 및 활용

3) 사회복지시설 평가[3)]

사회복지시설 평가는 사회복지사업법 제43조 2항 및 사회복지사업법 시행규칙 제27조에 의거하여 사회보장정보원에서 총괄하여 사회복지시설을 대상으로 3년마다 진행된다. 보건복지부에서 시설평가 정책을 수립하고, 지표개발 실무위원회와 평가운영 실무위원회, 시설유형 별 자문위원을 구성하여 평가운영 및 평가지표 등에 대한 주요사항을 평가위원회에서 심의한다. 자체 평가가 진행된 후 현장평가단이 현장평가를 진행하고, 결과에 이의가 있는 기관에 대한 재평가를 실시한다.

평가항목은 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 이용자의 권리, 지역사회관계, 시설운영전반 6개 영역으로 구성되어 있고 사회복지시설 전체에 적용하는 공통지표와 각 사업마다 다르게 적용되는 개별지표를 합쳐 24개 지표로 이루어져 있다.

추진절차는 자문회의, 실무위원회, 모의 적용 및 공청회를 진행하여 지표가 확정되면, 설명회가 진행되고, 시설별로 자체평가를 진행한 후 현장단의 방문으로 현장평가가 이루어진다. 이후 결과에 대한 이의 신청이 있는 기관에 한하여 재평가를 실시한 후 다시 결과가 확정되고, 이로서 평가는 종결된다. 평가 이후 품질관리 향상을 위한 컨설팅을 제공한다.

<표 Ⅱ-1-3> 사회복지시설 평가 개요

구분	내용
법적 근거	• 「사회복지사업법」 제43조의2(시설의 평가) • 「사회복지사업법」 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)
평가 주체 및 대상	• 평가주체: 사회보장정보원 • 평가대상: 장애인복지관, 장애인거주시설, 사회복지관, 장애인공동생활가정, 노숙인생활시설, 정신요양시설, 정신재활시설 등
추진체계	• 보건복지부(사회서비스자원과): 시설평가 정책수립 총괄 • 사회보장정보원(시설사회서비스평가부): 시설평가사업 운영·관리 • 평가위원회: 시설평가 주요사항 심의 – 지표개발실무위원회 하위에 유형별 현장전문가로 구성된 자문단 구성 – 평가운영실무위원회 • 품질관리단: 서비스품질관리위원 • 현장평가단: 현장평가위원이 현장평가 실시
평가주기	• 3년마다 1회 이상
평가방법	• 자체평가: 평가지표별 기준에 따라 제공기관 자체 점검 및 평가

3) 사회보장 홈페이지(www.w4c.go.kr)에 게시된 평가관련 자료 서술 및 표로 재편집

구분	내용
	• 자체+현장평가: 현장평가단이 기관을 방문하여 지표별 기준에 따라 자료를 확인하여 평가 • 재평가: 현장평가 결과에 이의신청을 한 기관에 대해 재평가 실시
평가항목	• 6개 영역, 공통지표와 개별지표 24지표로 구성 – 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 이용자의 권리, 지역사회관계, 시설운영 전반
추진일정	지표개발(자문회의, 실무위원회, 모의평가, 공청회 등 진행) → 사업유형별 평가지표 설명회 개최 → 자체평가 → 현장평가 → 이의신청 확인 및 1차 결과분석 → 확인평가 및 결과확정 → 평가종료 → 품질관리(컨설팅 제공)

4) 주간활동서비스 제공기관 모니터링[4)]

주간활동서비스 제공기관 모니터링은 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률 제29조, 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제32조 및 '2019년 발달장애인 주간활동서비스 사업안내'에 근거하여 실시한다.

모니터링은 주간활동서비스를 제공 중인 제공기관을 대상으로 진행되며, 해당 제공기관이 속한 지자체와 지역발달장애인지원센터가 모니터링을 수행한다. 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서 모니터링 계획을 수립하고, 보건복지부에서 모니터링 전반에 대한 관리와 운영을 총괄하고 있다.

모니터링은 반기 1회, 연 2회 진행되고 있으며, 모니터링 실시 전 모니터링 일시 및 지표에 대한 공지가 이루어지고, 모니터링단이 현장을 직접 방문하여 현장관찰을 포함하여 모니터링이 진행된다. 모니터링은 지방자치단체에서 활동공간, 차량운영 등 기본사항과 이용자·제공인력 전산관리 관련 사항을, 지역발달장애인지원센터에서 서비스에 대한 구체적인 내용과 제공인력 교육 준수사항 등에 대한 점검을 진행한다. 모니터링 종료 후에는 결과보고서 작성 및 해당기관에 대한 컨설팅이 진행된다.

2020년도에는 조사표 작성 후 결과를 상담하고, 확인서를 제공하는 절차를 추가할 예정이다.

<표 Ⅱ-1-4> 주간활동서비스 제공기관 모니터링 개요

구분	내용
법적 근거	• 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조 (거주시설·주간활동·돌봄지원) • 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조(보고 및 검사 등)

4) 2019년, 2020년 발달장애인지원센터 사업안내자료 참고하여 서술 및 표로 재편집

구분	내용
	• 2019년 발달장애인 주간활동서비스 사업안내
주체 및 대상	• 모니터링 주체: 지자체 및 지역발달장애인지원센터 • 모니터링 대상: 주간활동서비스 제공기관 234개소, 방과후활동서비스 제공기관 대상 236개소(20.3.31.기준)
추진체계	• 보건복지부(장애인서비스과): 관리·운영체계 총괄 • 지방자치단체: 시설·전산 등 모니터링 수행 추진체계 • 중앙발달장애인지원센터: 모니터링 계획 수립 • 지역발달장애인지원센터: 제공기관 모니터링 수행
주기	• 반기별 1회
방법	• 현장 모니터링
항목	• 지방자치단체 – 기본점검 사항(활동공간, 이용자 안전, 차량 운영, 보험가입) – 운영관리(이용자 제공인력 정보 등록 등 전산관리) • 지역발달장애인지원센터 – 서비스내용(이용자에 대한 서비스 안내 및 확인, 최중증 발달장애인의 참여도, 주간활동서비스 협력기관 관련 필수서류기록 및 이용) – 운영관리(제공인력기준 준수, 대체인력 배치 노력, 인권침해예방교육) – 기타(제공기관 건의사항 및 특이사항, 모니터링 수행자 총평)
추진일정	• 사전준비: 모니터링 실시 예정기간 통보(2주전), 자가진단 실시 안내 • 모니터링: 현장 모니터링 실시, 자료 및 현장 관찰 확인 • 종료: 조사표 작성, 결과상담 및 확인서명, 결과확인서 사본제공

5) 장기요양서비스 모니터링[5)]

장기요양서비스 모니터링은 급여비용 가산을 받은 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 단기보호기관, 주·야간보호기관, 가정방문급여기관을 방문하여 모니터링 매뉴얼(지표)에 근거하여 인력의 추가배치 및 운영실태 등 서비스 수준 점검을 진행하고 이를 통해 장기요양 서비스 질 향상을 유도함을 목적으로 한다. 관련 근거는 「장기요양급여 제공기준 및 급

5) 국민건강보험공단 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)에 게시된 2018년 (장기요양)서비스 모니터링 매뉴얼을 참고하여 서술 후 표로 구성

여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제5장 제2절 제54조와 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항, 제4장 제2절 제14조에 있다.

모니터링을 진행하는 모니터링단은 내부요원과 외부요원 2인 1조로 구성되고 모니터링 대상기관과 방문일정을 조율하여 기관에 방문한 후 지표 및 매뉴얼에 따라 모니터링을 실시한다.

모니터링 절차는 크게 사전준비, 모니터링 실시, 종료로 나눠지는데 사전준비 단계에서는 모니터링 실시 예정기간 통보서를 기관에 발송하고, 자가진단 실시에 대한 안내를 진행한다. 2단계로 모니터요원이 기관담당자 입회하에 점검을 실시하고 조사표 작성과 모니터링 결과 확인서 사본을 제공하는 것으로 모니터링이 종료된다.

<표 Ⅱ-1-5> 장기요양서비스 모니터링 개요

구분	내용
관련근거	• 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제5장 제2절 제54조(급여비용 가산 산정의 원칙) • 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」 제4장 제2절 제14조(가산기관 등 관리를 위한 세부기준 등)
주체 및 대상	• 모니터링 주체: 국민건강보험공단 • 모니터링 대상: 장기요양서비스 급여가산을 받은 기관
추진체계	• 국민건강보험공단 모니터링 수행
주기	• 연 1회(정기모니터링, 추가모니터링)
방법	• 모니터링단 구성: 내부요원 및 외부요원 2인 1조 • 모니터요원이 방문하여 다음의 내용 진행 – 모니터링 실시 통보서 제시 및 목적 설명, 기관 담당자 입회하에 점검 실시, 모니터링 확인자료 요청서 제공, 시설 라운딩 및 종사자 면담 실시, 프로그램 제공현장 참관, 수급자 또는 보호자 유선 면담 • 우수, 보통, 미흡, 해당없음으로 점검
지표	• 인력운영 등 항목에 대해 필수지표와 선별 지표로 서비스별 차별적 지표 구성
추진일정	• 사전준비: 모니터링 실시 예정기간 통보서 발송, 자가진단 실시 안내(장기요양정보시스템) • 모니터링: 현장 모니터링 실시, 서류 제출 요청, 자료 및 현장 관찰 확인 • 종료: 조사표 작성, 결과상담 및 확인서명, 결과확인서 사본제공

3. 시사점

상기와 같이 다양한 평가 및 모니터링 사례에서 확인할 수 있듯이 대부분의 경우 관련 법률에서 해당 사업 또는 기관에 대한 평가를 실시할 것을 규정하고 있거나, 사업운영 지침에 의거하여 모니터링을 실시하고 있다. 프로그램 또는 사업이 처음의 설계와 일치하게 운용되고 있는지, 그리고 이러한 사업의 대상 집단에게 사업이 어떤 영향을 미치고, 어떤 효과를 가지는지, 수행과정상에 문제점이 없는지, 그리고 전반적인 성과가 어떠한지에 대한 정기적인 점검은 반드시 필요하다. 특히 국고보조금으로 운영되는 사업이라면 해당 사업의 운영사항 및 질에 대한 철저하고 체계적인 관리감독의 필요성은 더욱 높아진다. 이에 따라 모니터링 및 평가 실시에 대한 법적근거 또는 지침을 마련하여 더욱 체계적이고 효과적인 평가를 추진할 수 있도록 뒷받침이 필요하다. 그러나 현재 주간활동서비스의 경우 평가 및 모니터링에 대한 법적 근거가 부족하여 향후 법 개정이 필요하며, 개정을 위한 세부적인 법조항에 대한 고민을 할 수 있을 것으로 사료된다.

품질관리를 위한 모니터링 및 평가의 추진체계와 관련해서는 평가를 실제 운영하고 관리하는 주관기관의 역할이 매우 중요하다. 주관기관은 평가의 지표를 구성하는 것에서부터 실제 평가를 수행, 평가결과를 통보하고 나아가 평가대상 기관에 적절한 피드백을 제공하는 것까지 전 과정을 체계적이고 객관적으로 운영해야 하며 투명성과 신뢰성이 확보될 수 있도록 전 과정에 책무성을 가지고 임해야 한다. 발달장애인 활동서비스 지원사업은 발달장애인지원센터가 제공기관 및 제공인력에 대한 관리를 담당하고 있어 앞으로도 중앙 및 지역발달장애인지원센터가 품질관리를 위한 주관기관의 역할을 할 것으로 기대된다. 그러나 모니터링 및 평가의 전 과정을 평가대상기관의 혼란과 업무의 과중함이 없이 정확하고 체계적으로 구축하는 작업이 매우 중요하며 이것과 관련한 방법에 대한 고민을 본 연구를 통해 진행할 수 있을 것으로 사료된다.

각 사업별 모니터링 및 평가주기를 살펴보면, 모니터링은 주로 반기에 한 번 진행되고, 평가는 2년~3년 주기로 실시되고 있다. 앞에서 설명한대로 서비스에 대한 품질관리는 정기적으로 진행될 필요가 있어 모니터링과 평가를 포함하는 품질관리체계가 필요함을 확인할 수 있다. 그러나 실제 평가가 모니터링의 진행 시 평가의 주체와 수행기관의 부담을 줄일 수 있도록 평가 주기에 맞춘 모니터링 주기에 대한 추가적인 고민이 필요하다.

제3장.
발달장애인 주간활동 ·방과후활동 서비스 현황

Ⅰ 주간활동 서비스

1. 상반기 주간활동 서비스

1) 제공기관 현황

상반기 모니터링 대상인 주간활동 서비스 제공기관은 총 206개소이다.

지역별로 '경기'와 '경남'이 33개소(16.0%)로 가장 많았으며, 이어 '서울'(25개소, 12.1%), '충남'(18개소, 8.7%), '경북'(15개소, 7.3%), '부산'(14개소, 6.8%) 등의 순으로 많았다. 지역별 제공기관 비율은 지역별 발달장애인 등록 수와 유사한 분포를 보인 가운데, '경남'에서 제공기관 비율이 상대적으로 높은 반면, '경기'는 다소 낮은 경향을 보였다.

<표 Ⅲ-1-1> 상반기 주간활동 서비스 - 지역 비율

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(개소)	25	14	11	8	4	5	4	1	33
비율(%)	12.1	6.8	5.3	3.9	1.9	2.4	1.9	0.5	16.0
발달장애인 지역별 분포(%)	13.6	5.7	4.7	5.0	3.2	3.1	2.0	0.5	21.6

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(개소)	6	7	18	10	9	15	33	3	206
비율(%)	2.9	3.4	8.7	4.9	4.4	7.3	16.0	1.5	100.0
발달장애인 지역별 분포(%)	3.8	4.7	5.4	5.4	5.3	7.2	7.2	1.6	21.6

출처(발달장애인 지역별 분포) : 통계청 국가통계포털, 2019년 시도별 등록장애인 수(지적+자폐성)

기관 규모 기준으로 보면, '10인 이하 소규모 제공기관'(102개소, 49.5%)과 11인 이상 '일반 규모 제공기관'(91개소, 44.2%)이 전체 제공기관의 대다수 비율을 차지했으며, 농어촌 지역의 제공기관은 13개(6.3%)에 불과했다. 특히, '10인 이하 소규모 제공기관'이 절반 가까이 이르는 것으로 나타나 제공기관이 전반적으로 소규모에 집중되어 있음을 확인했다.

<표 Ⅲ-1-2> 상반기 주간활동 서비스 - 기관 규모

구분	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(개소)	91	102	9	4	206
비율(%)	44.2	49.5	4.4	1.9	100.0

상반기 모니터링 기간, 주간활동 서비스를 이용자에게 제공한 적 있는 '운영' 제공기관은 195개소, 94.7%로 나타났다. 이때, '운영' 판단 기준은 상반기 모니터링 분석(2~5월) 기간에 하루라도 서비스를 제공한 적 있거나 분석 기간 이전에 실적을 별도로 명기한 제공기관으로 설정하였다. '미운영' 사유로 '모니터링 기준 이용자가 없다'는 제공기관이 8개소, '서비스 미개소/미제공'이 3개소 가량 있었다.

<표 Ⅲ-1-3> 상반기 주간활동 서비스 - 기관 운영 여부

구분	운영	미운영	합계
빈도(개소)	195	11	206
비율(%)	94.7	5.3	100.0

2) 종사자 현황

주간활동 서비스에서 활동하는 종사자는 총 1,158명으로 확인된 가운데, 지역별로 비교하면 '경남'이 19.2%(222명)로 가장 많았으며, '경기'(187명, 16.1%), '서울'(100명, 8.6%), '충남'(82명, 7.1%)에서 활동하는 종사자도 비교적 많은 것으로 나타났다.

기관당 평균 종사자 수를 계산하면 전국 평균 5.9명이며, '광주'가 9.3명으로 가장 많았고, 다음으로 '전북' 평균 8.0명, '세종' 평균 7.0명, '경남' 평균 6.9명, '전남' 평균 6.8명 등의 순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-1-4> 상반기 주간활동 서비스 - 지역별 종사자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	100	70	55	50	37	31	23	7	187
비율(%)	8.6	6.0	4.7	4.3	3.2	2.7	2.0	0.6	16.1
기관당 평균 종사자 수(명)	4.8	5.0	5.0	6.3	9.3	6.2	5.8	7.0	5.7

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	35	41	82	80	54	75	222	9	1,158
비율(%)	3.0	3.5	7.1	6.9	4.7	6.5	19.2	0.8	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	5.8	5.9	5.9	8.0	6.8	5.0	6.9	4.5	5.9

기관당 평균 종사자 수 : 운영 제공기관에 있는 전체 종사자 수(1,158명)/운영 제공기관 수(195개소)

11인 이상 ‘일반 규모 제공기관’에서 활동하는 종사자가 65.6%(760명)로 가장 많았고, ‘10인 이하 소규모 제공기관’ 30.4%(352명), ‘10인 이하 농어촌 제공기관’ 3.0%(35명), ‘5인 이하 농어촌 제공기관’ 0.9%(11명)로 확인되었다.

기관당 평균 종사자 수 역시, ‘일반 규모 제공기관’이 평균 8.4명인 것으로 나타나 기관 규모와 종사자 수는 높은 연관관계가 있음을 확인하였다.

<표 Ⅲ-1-5> 상반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황

구분	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(명)	760	352	35	11	1,158
비율(%)	65.6	30.4	3.0	0.9	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	8.4	3.9	3.9	2.8	5.9

종사자의 연령 현황을 살펴보면, 40대가 34.8%(403명)로 가장 많은 분포를 차지했다. 이어, 50대 25.8%(299명). 30대 19.1%(221명), 20대 18.0%(208명) 순이었으며, 60세 이상은 2.3%(27명)에 불과했다.

<표 Ⅲ-1-6> 상반기 주간활동 서비스 - 종사자 연령

구분	20대	30대	40대	50대	60세 이상	합계
빈도(명)	208	221	403	299	27	1,158
비율(%)	18.0	19.1	34.8	25.8	2.3	100.0

종사자 근무형태를 알아본 결과, 주간활동 서비스 운영계획을 수립하는 등 전체 사업을 총괄하는 ‘시설장’이 184명(15.9%)인 것으로 조사되었다. 또한, 서비스 전반을 코디네이터하고 사업 운용에 따른 행정 사무 업무를 총괄하는 ‘전담인력’이 159명(13.7%), 주간활동 서비스 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 ‘제공인력’은 815명(70.4%)으로 확인되었다.

특히, ‘전담인력’(159명, 13.7%) 인원이 ‘시설장’(184명, 15.9%) 인원 수보다 적은 것은 ‘시설장’이 ‘전담인력’을 겸직하는 경우가 많기 때문으로 풀이된다.

<표 Ⅲ-1-7> 상반기 주간활동 서비스 - 종사자 근무형태

구분	시설장	전담인력	제공인력	합계
빈도(명)	184	159	815	1,158
비율(%)	15.9	13.7	70.4	100.0

3) 이용자 현황

주간활동 서비스를 이용하는 이용자는 총 2,235명으로 확인되었으며, '경남'(477명, 21.3%)과 '경기'(331명, 14.8%) 이용자가 상대적으로 많았다. 반면, 기관당 평균 이용자 수(전국 평균 11.5명)를 지역별로 비교해 보면, '광주'(평균 17.8명), '전북'(평균 16.8명), '세종'(평균 15.0명)이 비교적 높은 수치를 보였다.

<표 Ⅲ-1-8> 상반기 주간활동 서비스 - 지역별 이용자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	158	113	101	86	71	64	37	15	331
비율(%)	7.1	5.1	4.5	3.8	3.2	2.9	1.7	0.7	14.8
기관당 평균 이용자 수(명)	7.5	8.1	9.2	10.8	17.8	12.8	9.3	15.0	10.0

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	66	91	161	168	104	165	477	27	2,235
비율(%)	3.0	4.1	7.2	7.5	4.7	7.4	21.3	1.2	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	11.0	13.0	11.5	16.8	13.0	11.0	14.9	13.5	11.5

기관당 평균 이용자 수 : 운영 제공기관의 전체 이용자 수(2,235명)/운영 제공기관 수(195개소)

전체 이용자의 72.1%(1,612명)가 '일반 규모 제공기관'에서 서비스를 제공받고 있으며, '10인 이하 소규모 제공기관'은 24.2%(540명)의 이용자에게 서비스를 제공하고 있다. 기관당 평균 이용자 수에서도 '일반 규모 제공기관' 평균 17.7명, '10인 이하 소규모 제공기관' 평균 5.9명으로 나타나 '일반 규모 제공기관'의 이용자가 '10인 이하 소규모 제공기관'에 비해 약 3배 가량 이용자가 많다고 볼 수 있다.

한편, '10인 이하 농어촌 제공기관'은 3.0%(67명), '5인 이하 농어촌 제공기관'은 0.7%(16명)의 이용자에게 주간활동 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-1-9> 상반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 이용자 현황

구분	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(명)	1,612	540	67	16	2,235
비율(%)	72.1	24.2	3.0	0.7	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	17.7	5.9	7.4	4.0	11.5

주간활동 서비스 이용자의 3명 중 2명 수준인 64.7%(1,446명)가 ‘20대’로 나타났으며, ‘30대’(436명, 19.5%), ‘40대’(236명, 10.6%), ‘50대’(100명, 4.5%), ‘60세 이상’(17명, 0.8%) 순으로 나타나 젊은 연령대일수록 이용자가 많다는 점을 확인하였다.

통계청에 등록되어 있는 지적+자폐성 장애인 분포와 비교하면 현재 서비스를 이용하고 있는 ‘20대’ 비율이 매우 높은 것으로 나타났는데, 이는 서비스 인지에 대한 연령대별 정보 격차에 기인한 것으로 보이며 아직 서비스 시행 초기 단계인 만큼 향후 40대 이상의 중장년층 발달장애인이 활동에 많이 참여할 수 있도록 적극적인 홍보가 필요하다.

<표 Ⅲ-1-10> 상반기 주간활동 서비스 – 이용자 연령

구분	20대	30대	40대	50대	60세 이상	합계
빈도(명)	1,446	436	236	100	17	2,235
비율(%)	64.7	19.5	10.6	4.5	0.8	100.0
발달장애인 연령별 비율(%)	39.3	22.2	18.3	15.0	5.3	100.0

출처(발달장애인 연령별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)
단, 발달장애인 연령비율 계산은 주간활동 서비스 대상인 만 18세 이상 65세 미만으로 한정함

이용자의 장애유형은 ‘지적장애’가 77.9%(1,742명)로 가장 많았으며, ‘자폐성장애’는 21.3%(477명)로 나타났다. ‘기타’(16명, 0.7%) 유형의 장애로는 ‘뇌병변장애’(7명), ‘시각장애’와 ‘청각장애’(각 3명), ‘정신장애’, ‘지체장애’, ‘뇌전증장애’(각 1명) 등이 있었으며, 이들 이용자는 모두 부장애로 ‘지적장애’가 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-1-11> 상반기 주간활동 서비스 – 이용자 장애유형

구분	지적	자폐성	기타	합계
빈도(명)	1,742	477	16	2,235
비율(%)	77.9	21.3	0.7	100.0
장애유형 비율 (%)	88.1	11.9	–	100.0

출처(장애유형 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)

이용자의 중복장애 여부를 살펴보면, 주간활동 서비스를 이용하는 2,231명 가운데, ‘중복장애가 없다’는 이용자가 1,988명, 88.9%로 나타났다. ‘중복장애가 있다’는 이용자 247명(11.1%)의 장애 유형을 살펴보면, ‘뇌병변장애’(90명, 36.4%), ‘지체장애’(30명, 12.1%), ‘뇌전증장애’ (26명, 10.5%), ‘정신장애’(24명, 9.7%), ‘지적장애’와 ‘청각장애’(23명, 9.3%) 유형이 상대적으로 많았다.

<표 Ⅲ-1-12> 상반기 주간활동 서비스 - 중복장애 여부

구분	중복장애 있음	중복장애 없음	합계
빈도(명)	247	1,988	2,235
비율(%)	11.1	88.9	100.0

구분	뇌병변 장애	지체 장애	뇌전증 장애	정신 장애	지적 장애	청각 장애	시각 장애	언어 장애	자폐 장애	내부기관 장애 (심장 등)	합계
빈도(명)	90	30	26	24	23	23	14	8	6	3	247
비율(%)	36.4	12.1	10.5	9.7	9.3	9.3	5.7	3.2	2.4	1.2	100.0

중복장애가 '지적장애'인 경우는 주 장애가 '자폐성장애'나 '뇌병변장애'인 경우임
중복장애가 '자폐성장애'인 경우는 주 장애가 '지적장애'인 경우임

최중증 여부를 살펴보면, 이용자의 48.7%(1,088명)가 '최중증'으로 나타나 비교적 높은 비율을 보였다. 이는 장애유형 등과 같이 서비스 이용에 대한 기능적인 판단 뿐 만 아니라 가구 특성, 시급성 등 사회적 요인까지 같이 고려한 결과라고 볼 수 있다.

<표 Ⅲ-1-13> 상반기 주간활동 서비스 - 최중증 여부

구분	최중증	최중증 아님	합계
빈도(명)	1,088	1,147	2,235
비율(%)	48.7	51.3	100.0

2. 하반기 주간활동 서비스

1) 제공기관 현황

하반기 모니터링 대상인 주간활동 서비스 제공기관은 총 238개소이다.

지역별로 '경기'가 44개소(18.5%)로 가장 많았으며, 이어 '경남'(36개소, 15.1%), '서울'(28개소, 11.8%), '경북'(19개소, 8.0%), '충남'(18개소, 7.6%), '부산'(15개소, 6.3%) 등의 순으로 많았다. 지역별 제공기관 비율은 지역별 발달장애인 등록 수와 유사한 분포를 보인 가운데, '경남'에서 제공기관 비율이 상대적으로 높은 반면, '서울'과 '경기'는 다소 낮은 경향을 보였다.

상반기 주간활동 서비스 제공기관 모니터링(206개소)과 비교하면 32개소 증가하였다. '경기' 지역이 33개에서 44개소로 11개 기관 증가하였고, '강원' 5개소, '경북' 4개소, '서울', '전북', '경남' 지역 각 3개소, '울산' 2개소, '부산', '대구', '광주' 각 1개소씩 증가하였다. 반면, '전남'과 '제주' 지역에서는 1개소씩 감소하였다.

<표 Ⅲ-1-14> 하반기 주간활동 서비스 - 지역 비율

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(개소)	28	15	12	8	5	5	6	1	44
비율(%)	11.8	6.3	5.0	3.4	2.1	2.1	2.5	0.4	18.5
발달장애인 지역별 분포(%)	13.6	5.7	4.7	5.0	3.2	3.1	2.0	0.5	21.6

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(개소)	11	7	18	13	8	19	36	2	238
비율(%)	4.6	2.9	7.6	5.5	3.4	8.0	15.1	0.8	100.0
발달장애인 지역별 분포(%)	3.8	4.7	5.4	5.4	5.3	7.2	7.2	1.6	21.6

출처(발달장애인 지역별 분포) : 통계청 국가통계포털, 2019년 시도별 등록장애인 수(지적+자폐성)

기관 규모는 이용자 11인 이상의 '일반 규모 제공기관'이 120개소(50.4%)로 과반이었고, 다음으로 '10인 이하 소규모 제공기관'(89개소, 37.4%), '10인 이하 농어촌 제공기관'(25개소, 10.5%), '5인 미만 농어촌 제공기관'(4개소, 1.7%) 순으로 나타났다.

상반기와 비교했을 때 '일반' 규모의 제공기관은 91개소에서 120개소로 29개소 증가한 반면, '10인 이하 소규모 제공기관'은 102개소에서 89개소로 13개소 감소하였다. 코로나로 인해 이용자 수가 크게 제한되었던 상반기 대비 11인 이상 이용하는 일반 규모의 기관이 다수 늘어난 것으로 보아, 하반기에는 제공기관 운영이 다소 활발해졌음을 확인할 수 있다.

<표 Ⅲ-1-15> 하반기 주간활동 서비스 - 기관 규모

구분	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(개소)	120	89	25	4	238
비율(%)	50.4	37.4	10.5	1.7	100.0

하반기 모니터링에서 추가된 기관 유형 항목을 기준으로 보면, 모니터링 대상기관 238개소 중 '부모단체' 제공기관이 81개소(34.0%)로 가장 많았다. 다음으로 '법인/회사'(63개소, 26.5%), '사회적 협동조합/사회적 기업'(25개소, 10.5%), '복지관'(24개소, 10.1%), '개인사업자'(18개소, 7.6%), '자립생활센터'(16개소, 6.7%) 등의 순으로 나타났다.

주간활동 서비스 제공기관 중 '공공기관' 유형과 '(대)학교' 유형에 속하는 기관은 없는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-1-16> 하반기 주간활동 서비스 - 기관 유형

구분	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활센터	주단기보호시설	사회적협동조합/사회적기업	개인사업자	법인/회사	기타	합계
빈도(개소)	24	81	16	2	25	18	63	9	238
비율(%)	10.1	34.0	6.7	0.8	10.5	7.6	26.5	3.8	100.0

하반기 모니터링 대상 238개 제공기관 중, 이용자에게 주간활동 서비스를 제공한 적 있는 '운영' 기관은 232개소, 97.5%로 나타났다. 이때, '운영' 판단 기준은 하반기 모니터링 분석(6~8월) 기간에 하루라도 서비스를 제공한 적 있거나 분석 기간 이전에 실적을 별도로 명기한 제공기관으로 설정하였다.

서비스를 제공하지 않은 '미운영' 기관은 6개소(2.5%)였다. 해당 6개소는 '모니터링 기간 기준 이용자 없음'(3개소)과 '서비스 미개시'(3개소)의 사유로 운영하지 않은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-1-17> 하반기 주간활동 서비스 - 기관 운영 여부

구분	운영	미운영	합계
빈도(개소)	232	6	238
비율(%)	97.5	2.5	100.0

2) 종사자 현황

주간활동 서비스 제공기관에서 근무하는 종사자는 총 1,386명으로 확인되었다.

지역별로 비교하면 '경기'가 18.7%(259명)로 가장 많았으며, '경남'(249명, 18.0%), '서울'(112명, 8.1%), '충남'(111명, 8.0%)에서 활동하는 종사자도 비교적 많은 것으로 나타났다.

기관당 평균 종사자 수를 계산하면 전국 평균 기관당 6.0명이 종사하는 것으로 집계되었다. 지역별로는 '전남'이 7.9명으로 가장 많았고, 다음으로 '광주' 평균 7.8명, '전북' 평균 7.6명, '경남' 평균 7.1명, '세종' 평균 7.0명 등의 순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-1-18> 하반기 주간활동 서비스 - 지역별 종사자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	112	74	58	51	39	31	30	7	259
비율(%)	8.1	5.3	4.2	3.7	2.8	2.2	2.2	0.5	18.7
기관당 평균 종사자 수(명)	4.7	4.9	4.8	6.4	7.8	6.2	5.0	7.0	5.9

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	54	42	111	99	63	97	249	10	1,386
비율(%)	3.9	3.0	8.0	7.1	4.5	7.0	18.0	0.7	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	5.4	6.0	6.2	7.6	7.9	5.1	7.1	5.0	6.0

기관당 평균 종사자 수 : 운영 제공기관에 있는 전체 종사자 수(1,386명)/운영 제공기관 수(232개소)

기관 규모별 종사자 현황을 살펴보면, 11인 이상의 '일반 규모 제공기관'에서 근무하는 종사자가 67.2%(931명), '10인 이하 소규모 제공기관' 25.1%(348명), '10인 이하 농어촌 제공기관' 7.2%(100명), '5인 이하 농어촌 제공기관' 0.5%(7명)로 확인되었다.

기관당 평균 종사자 수 역시, '일반' 규모 제공기관의 평균 종사자수가 7.8명으로 가장 많았고, '소규모' 평균 4.1명, '농어촌(10인 이하)' 4.0명, '농어촌(5인 이하)' 2.3명 순으로 집계, 기관 규모와 종사자 수는 높은 연관관계가 있음을 확인하였다.

<표 Ⅲ-1-19> 하반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황

구분	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(명)	931	348	100	7	1386
비율(%)	67.2	25.1	7.2	0.5	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	7.8	4.1	4.0	2.3	6.0

기관 유형별 종사자 현황으로는, '부모단체' 유형의 기관에서 근무하는 종사자가 511명(36.9%)으로 가장 많았다. 이어, '법인/회사'(380명, 27.4%), '사회적 협동조합/사회적 기업'(163명, 11.8%), '(장애인/종합)복지관'(104명, 7.5%) 근무 종사자도 다수인 것으로 나타났다.

기관유형별 평균 종사자수를 살펴보면, '기타' 유형의 제공기관 평균 종사자수가 7.2명으로 가장 많았고, '부모단체'(평균 6.6명)와 '사회적 협동조합/사회적 기업'(6.5명), '법인/회사'(6.1명) 유형 제공기관은 평균 6명 이상의 종사자가 근무하는 것으로 확인되었다. 반면, '주단기보호시설'(3.5명), '(장애인/종합)복지관'(4.3명), '자립생활센터'(4.6%) 유형의 기관에는 전체 평균 대비 적은 종사자가 근무하고 있는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-1-20> 하반기 주간활동 서비스 - 기관 유형별 종사자 현황

구분	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립 생활센터	주단기 보호시설	사회적 협동조합 /사회적 기업	개인 사업자	법인 /회사	기타	합계
빈도(명)	104	511	65	7	163	91	380	65	1,386
비율(%)	7.5	36.9	4.7	0.5	11.8	6.6	27.4	4.7	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	4.3	6.6	4.6	3.5	6.5	5.1	6.1	7.2	6.0

종사자 연령 현황을 살펴보면, 40대가 35.1%(487명)로 가장 많은 분포를 차지했다. 이어, 50대 25.4%(352명), 30대 18.5%(257명), 20대 18.3%(254명) 순이었으며, 60대는 2.6%(36명)에 불과했다.

<표 Ⅲ-1-21> 하반기 주간활동 서비스 - 종사자 연령

구분	20대	30대	40대	50대	60세 이상	합계
빈도(명)	254	257	487	352	36	1,386
비율(%)	18.3	18.5	35.1	25.4	2.6	100.0

종사자 근무형태를 알아본 결과, 주간활동 서비스 운영계획을 수립하는 등 전체 사업을 총괄하는 '시설장'이 232명(16.7%)인 것으로 조사되었다. 또한, 서비스 전반을 코디네이터하고 사업 운용에 따른 행정 사무 업무를 총괄하는 '전담인력'이 203명(14.6%), 주간활동 서비스 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 '제공인력'은 951명(68.6%)으로 확인되었다.

전담인력이 시설장 인원수보다 적은 이유는, '시설장'이 '전담인력'을 겸직하는 경우가 일부 존재하기 때문이다.

<표 Ⅲ-1-22> 하반기 주간활동 서비스 - 종사자 근무형태

구분	시설장	전담인력	제공인력	합계
빈도(명)	232	203	951	1,386
비율(%)	16.7	14.6	68.6	100.0

3) 이용자 현황

하반기 모니터링 기준 기간에 주간활동 서비스를 이용한 이용자는 총 2,849명으로 확인되었다.

'경남'(594명, 20.8%)과 '경기'(474명, 16.6%) 지역 제공기관 이용자가 상대적으로 많았다. 기관당 평균 이용자 수(전국 평균 12.3명)를 지역별로 비교해 보면, '세종'(평균 21.0명), '광주'(17.0명), '경남'(17.0명)이 비교적 높은 수치를 보였다.

<표 Ⅲ-1-23> 하반기 주간활동 서비스 - 지역별 이용자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	194	128	119	100	85	72	61	21	474
비율(%)	6.8	4.5	4.2	3.5	3.0	2.5	2.1	0.7	16.6
기관당 평균 이용자 수(명)	8.1	8.5	9.9	12.5	17.0	14.4	10.2	21.0	10.8

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	104	107	227	205	122	206	594	30	2,849
비율(%)	3.7	3.8	8.0	7.2	4.3	7.2	20.8	1.1	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	10.4	15.3	12.6	15.8	15.3	10.8	17.0	15.0	12.3

기관당 평균 이용자 수 : 운영 제공기관의 전체 이용자 수(2,849명)/운영 제공기관 수(232개소)

전체 이용자의 73.0%(2,080명)가 '일반 규모 제공기관'에서 서비스를 제공받고 있으며, '10인 이하 소규모 제공기관'은 19.6%(559명)의 이용자에게 서비스를 제공하고 있다. 기관당 평균 이용자 수에서도 '일반 규모 제공기관' 평균 17.3명, '10인 이하 소규모 제공기관' 평균 6.7명으로 나타나 '일반 규모 제공기관'의 이용자가 '10인 이하 소규모 제공기관'에 비해 약 3배 가까이 이용자가 많다고 볼 수 있다.

한편, '농어촌 제공기관'은 전체 이용자의 7.4%(210명)를 담당하고 있는 것으로 나타났고, 이는 상반기 농어촌 제공기관 이용자(83명, 3.7%)보다 127명 증가한 수준이다. 상반기보다 큰 폭으로 증가한 농어촌 제공기관 이용자 수를 근거로 농어촌 지역의 주간활동서비스에 대한 수요와 "찾아가는 주간활동서비스" 등 신규 모델 개발의 필요성을 확인할 수 있었다.

<표 Ⅲ-1-24> 하반기 주간활동 서비스 - 기관 규모별 이용자 현황

구분	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(명)	2,080	559	199	11	2,849
비율(%)	73.0	19.6	7.0	0.4	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	17.3	6.7	8.0	3.7	12.3

기관 유형을 기준으로 보면, '부모단체' 유형 제공기관을 이용하는 이용자수가 1,149명(40.3%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 이어 '법인/회사'(758명, 26.6%), '사회적 협동조합/사회적 기업'(305명, 10.7%), '복지관'(193명, 6.8%), '자립생활센터'(156명, 5.5%), '개인사업자'(153명, 5.4%) 등의 순이다.

평균 이용자 수로는 '부모단체' 유형의 제공기관이 평균 14.7명으로 가장 많았고, 이어 '기타'(13.1명), '사회적 협동조합/사회적 기업'과 '법인/회사'(각 12.2명), '자립생활센터'(11.1명) 유형의 제공기관에 평균 이용자 수가 많은 것으로 확인되었다. 반면, '(장애인/종합)복지관'(8.0명), '주단기보호시설'과 '개인사업자'(각 8.5명) 유형의 경우 평균 이용자 수가 비교적 적게 나타나 기관 유형에 따라 이용자 수에 차이가 있었다.

<표 Ⅲ-1-25> 하반기 주간활동 서비스 - 기관 유형별 이용자 현황

구분	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활센터	주단기 보호시설	사회적 협동조합 /사회적 기업	개인 사업자	법인 /회사	기타	합계
빈도(명)	193	1,149	156	17	305	153	758	118	2,849
비율(%)	6.8	40.3	5.5	0.6	10.7	5.4	26.6	4.1	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	8.0	14.7	11.1	8.5	12.2	8.5	12.2	13.1	12.3

주간활동 서비스 이용자의 3명 중 2명 수준인 64.4%(1,836명)가 '20대 이하'인 것으로 집계되었고, 다음으로 '30대'(561명, 19.7%), '40대'(307명, 10.8%), '50대'(123명, 4.3%), '60세 이상'(22명, 0.8%) 순으로 나타났다. 연령이 낮을수록 이용자 비중이 높은 점을 확인하였다.

통계청에 등록되어 있는 지적+자폐성 장애인 분포와 비교하면 현재 서비스를 이용하고 있는 '20대' 비율이 매우 높은 것으로 나타났는데, 이는 서비스 인지에 대한 연령대별 정보 격차에 기인한 것으로 보인다. 발달장애인 연령별 비율 대비 이용 비중이 낮게 나타난 40대 이상의 발달장애인이 서비스에 더 많이 참여할 수 있도록 중장년층 대상의 프로그램 개발과 적극적인 홍보를 통한 신규유입 유인 등이 필요하다.

<표 Ⅲ-1-26> 하반기 주간활동 서비스 - 이용자 연령

구분	20대 이하	30대	40대	50대	60세 이상	합계
빈도(명)	1,836	561	307	123	22	2,849
비율(%)	64.4	19.7	10.8	4.3	0.8	100
발달장애인 연령별 비율(%)	39.3	22.2	18.3	15.0	5.3	100.0

출처(발달장애인 연령별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)
단, 발달장애인 연령비율 계산은 주간활동 서비스 대상인 만 18세 이상 65세 미만으로 한정함

이용자의 장애유형은 '지적장애'가 78.9%(2,249명)로 가장 많았으며, '자폐성장애'는 19.8%(565명)로 나타났다. '기타'(35명, 1.2%) 유형의 장애로는 '뇌병변장애'가 17명, '정신장애' 15명, '시각장애', '언어장애', '뇌전증장애'가 각 1명이었으며, 모두 중복장애 유형이 발달장애에 해당하는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-1-27> 하반기 주간활동 서비스 - 이용자 장애유형

구분	지적	자폐성	기타	합계
빈도(명)	2,249	565	35	2,849
비율(%)	78.9	19.8	1.2	100.0
장애유형 비율 (%)	88.1	11.9	-	100.0

출처(장애유형 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)

이용자의 중복장애 여부를 살펴보면, 주간활동 서비스를 이용하는 2,849명 가운데, '중복장애가 없다'는 이용자가 2,454명, 86.1%인 것으로 나타났다. '중복장애가 있다'는 이용자는 395명(13.9%)으로 확인되었다. 이들의 장애 유형을 살펴보면, '뇌병변장애'가 102명(25.8%)으로 가장 많았고, 이어 '지적장애' 65명(16.5%), '자폐성장애' 48명(12.2%), '지체장애' 41명(10.4%) 등의 순이었다.

<표 Ⅲ-1-28> 하반기 주간활동 서비스 - 중복장애 여부

구분	중복장애 있음	중복장애 없음	합계
빈도(명)	395	2,454	2,849
비율(%)	13.9	86.1	100.0

구분	뇌병변 장애	지적 장애	자폐성 장애	지체 장애	뇌전증 장애	정신 장애	청각 장애	시각 장애	언어 장애	심장 장애	간장애	합계
빈도(명)	102	65	48	41	35	34	32	19	16	2	1	395
비율(%)	25.8	16.5	12.2	10.4	8.9	8.6	8.1	4.8	4.1	0.5	0.3	100.0

중복장애가 '지적장애'인 경우는 주 장애가 '자폐성장애'이거나 '기타장애'인 경우임
중복장애가 '자폐성장애'인 경우는 주 장애가 '지적장애'이거나 '기타장애'인 경우임

최중증 여부를 살펴보면, 이용자의 45.1%(1,285명)가 '최중증'으로 나타나 비교적 높은 비율을 보였다. 이는 장애유형 등과 같이 서비스 이용에 대한 기능적인 판단뿐만 아니라 가구 특성, 시급성 등 사회적 요인까지 같이 고려한 결과라고 볼 수 있다.

상반기 역시 이용자 2,231명 중 1,085명이 '최중증'으로 전체의 48.6% 수준이었다.

<표 Ⅲ-1-29> 하반기 주간활동 서비스 - 최중증 여부

구분	최중증	최중증 아님	합계
빈도(명)	1,285	1,564	2,849
비율(%)	45.1	54.9	100.0

Ⅱ 방과후활동 서비스

1. 상반기 방과후활동 서비스

1) 제공기관 현황

상반기 모니터링 대상인 방과후활동 서비스 제공기관은 총 194개소이다.

지역별로 살펴보면, '경기'(35개소, 18.0%), '경남'(31개소, 16.0%), '서울'(24개소, 12.4%) 등 3개 지역에 있는 제공기관의 비율이 전체의 절반 가까이 차지하는 것으로 나타났다. 그 외, '인천', '충남', '전북'(각 11개소, 5.7%), '충북'(10개소, 5.2%), '부산'(9개소, 4.6%) 등의 순으로 많았다.

대체로 지역별 제공기관 비율은 지역별 발달장애인 등록 수와 유사한 분포를 보였으며, '경남'의 제공기관 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-2-1> 상반기 방과후활동 서비스 - 지역 비율

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(개소)	24	9	8	11	5	7	6	1	35
비율(%)	12.4	4.6	4.1	5.7	2.6	3.6	3.1	0.5	18.0
발달장애인 지역별 분포(%)	13.6	5.7	4.7	5.0	3.2	3.1	2.0	0.5	21.6

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(개소)	7	10	11	11	8	7	31	3	194
비율(%)	3.6	5.2	5.7	5.7	4.1	3.6	16.0	1.5	100.0
발달장애인 지역별 분포(%)	3.8	4.7	5.4	5.4	5.3	7.2	7.2	1.6	21.6

출처(발달장애인 지역별 분포) : 통계청 국가통계포털, 2019년 시도별 등록장애인 수(지적+자폐성)

기관 규모 기준으로 보면, '20인 이하 소규모 제공기관'이 전체 기관의 약 80%(155개소, 79.9%)를 차지하는 것으로 나타났는데, 이는 주간활동 서비스에 비해 소규모 기준이 다소 높기 때문으로 사료된다. 이외, '일반 규모 제공기관'은 29개소, 14.9%, '5인 이하 농어촌 제공기관'은 6개소, 3.1%, '10인 이하 농어촌 제공기관'은 4개소, 2.1% 가량 있었다.

<표 Ⅲ-2-2> 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모

구분	일반	소규모(20인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(개소)	29	155	4	6	194
비율(%)	14.9	79.9	2.1	3.1	100.0

상반기 모니터링 기간에 방과후활동 서비스를 이용자에게 제공한 적 있다는 '운영' 제공기관은 164개소, 84.5%로 나타났다. 이때, '운영' 제공기관 판단 기준은 상반기 모니터링 분석(2~5월) 기간에 하루라도 서비스를 제공한 적 있거나 분석 기간 이전에 실적을 별도로 명기한 제공기관으로 설정하였다.

'미운영' 사유로는 '모니터링 기준 이용자가 없다'는 제공기관이 17개소로 가장 많았고, '서비스 미개소/미제공'이 10개소, '휴관 사유 미기재' 2개소가 있었다.

<표 Ⅲ-2-3> 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 운영 여부

구분	운영	미운영	합계
빈도(개소)	164	30	194
비율(%)	84.5	15.5	100.0

2) 종사자 현황

방과후활동 서비스에서 활동하는 종사자는 총 869명으로 확인된 가운데, 지역별로 비교하면 '경기'가 27.5%(239명)로 가장 많았으며, '경남'(139명, 16.0%), '서울'(126명, 14.5%) 지역에서 활동하는 종사자도 다소 많은 편이었다.

기관당 평균 종사자 수는 전국 평균 5.3명으로 확인된 가운데, '경기'(평균 6.8명), '대구'(평균 6.5명), '서울'(평균 6.3명) 지역에서 기관당 평균 종사자 수가 많았고, '전북'(평균 3.2명), '부산', '광주'(각 평균 3.6명) 지역은 상대적으로 기관당 평균 종사자 수가 적었다.

<표 Ⅲ-2-4> 상반기 방과후활동 서비스 - 지역별 종사자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	126	29	52	54	18	18	12	5	239
비율(%)	14.5	3.3	6.0	6.2	2.1	2.1	1.4	0.6	27.5
기관당 평균 종사자 수(명)	6.3	3.6	6.5	6.0	3.6	4.5	4.0	5.0	6.8

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	16	33	29	29	27	25	139	18	869
비율(%)	1.8	3.8	3.3	3.3	3.1	2.9	16.0	2.1	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	5.3	4.1	5.8	3.2	5.4	3.6	4.5	6.0	5.3

기관당 평균 종사자 수 : 운영 제공기관에 있는 전체 종사자 수(869명)/운영 제공기관 수(164개소)

'20인 이하 소규모 제공기관' 종사자 비율이 67.2%(584명)로 가장 많은 비율을 차지했는데, 이는 방과후활동 서비스에서 '20인 이하 소규모 제공기관'이 차지하는 비중(79.9%)이 매우 크기 때문이다.

실제로 기관당 평균 종사자 수를 비교하면, '일반 규모 제공기관'(평균 9.4명)의 평균 종사자 수가 '20인 이하 소규모 제공기관'(평균 4.5명)보다 두 배 이상 많은 것으로 나타나, 종사자 규모는 규모별 제공기관의 수와 정비례한다는 점을 확인하였다.

<표 Ⅲ-2-5> 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황

구분	일반	소규모(20인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(명)	263	584	10	12	869
비율(%)	30.3	67.2	1.2	1.4	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	9.4	4.5	5.0	2.4	5.3

방과후활동 서비스 종사자의 연령 현황을 살펴보면, 40대가 33.0%(287명)로 가장 많은 분포를 차지했다. 이어, 50대 23.1%(201명). 30대 20.7%(180명), 20대 20.4%(177명) 순이었으며, 60세 이상은 2.8%(24명)에 불과했다.

<표 Ⅲ-2-6> 상반기 방과후활동 서비스 - 종사자 연령

구분	20대	30대	40대	50대	60세 이상	합계
빈도(명)	177	180	287	201	24	869
비율(%)	20.4	20.7	33.0	23.1	2.8	100.0

종사자 근무형태를 알아본 결과, 방과후활동 서비스 운영계획을 수립하는 등 전체 사업을 총괄하는 '시설장'이 158명(18.2%)인 것으로 조사되었다. 또한, 회계 및 행정업무, 전자바우처 결제, 제공인력 관리, 이용자 및 보호자 모집, 상담 등 방과후활동 서비스의 실무를 책임지는 '전담인력'이 118명(13.6%), 방과후활동 서비스의 프로그램을 계획, 운영하는 '제공인력'은 593명(68.2%) 가량 활동하는 것으로 확인되었다.

특히, ‘전담인력’(118명, 13.6%) 인원이 ‘시설장’(158명, 18.2%) 인원수보다 적은 것은 ‘시설장’이 ‘전담인력’을 겸직하는 경우가 많기 때문으로 풀이된다.

<표 Ⅲ-2-7> 상반기 방과후활동 서비스 – 종사자 근무형태

구분	시설장	전담인력	제공인력	합계
빈도(명)	158	118	593	869
비율(%)	18.2	13.6	68.2	100.0

3) 이용자 현황

방과후활동 서비스를 이용하는 이용자는 총 1,578명으로 확인되었으며, ‘경기’ 지역에서 26.8%(423명)로 가장 많은 비중을 차지했다. 반면, 기관당 평균 이용자 수(전국 평균 9.6명)를 지역별로 보면, ‘대구’가 평균 16.0명으로 가장 많았고, 이어 ‘제주’(평균 13.3명), ‘충남’(평균 12.6명), ‘경기’(평균 12.1명)가 비교적 높은 수치를 보였다.

<표 Ⅲ-2-8> 상반기 방과후활동 서비스 – 지역별 이용자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	209	41	128	104	41	21	33	11	423
비율(%)	13.2	2.6	8.1	6.6	2.6	1.3	2.1	0.7	26.8
기관당 평균 이용자 수(명)	10.5	5.1	16.0	11.6	8.2	5.3	11.0	11.0	12.1

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	27	52	63	59	47	53	226	40	1,578
비율(%)	1.7	3.3	4.0	3.7	3.0	3.4	14.3	2.5	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	9.0	6.5	12.6	6.6	9.4	7.6	7.3	13.3	9.6

기관당 평균 이용자 수 : 운영 제공기관의 전체 이용자 수(1,578명)/운영 제공기관 수(164개소)

‘20인 이하 소규모 제공기관’에서 담당하고 있는 이용자는 전체 이용자의 62.0%(979명) 수준이며, 21인 이상 ‘일반 규모 제공기관’은 36.2%(572명), ‘5인 이하 농어촌 제공기관’은 1.0%(15명), ‘10인 이하 농어촌 제공기관’은 0.8%(12명)의 이용자에게 서비스를 제공하고 있다.

이용자 규모 측면에서 보면 ‘20인 이하 소규모 제공기관’(979명, 62.0%)이 ‘일반 규모 제공기관’(572명, 36.2%) 이용자에 비해 약 1.7배 가량 많은 것으로 나타난 반면, 기관당 평균 이용자 측면에서는 ‘일반 규모 제공기관’(평균 20.4명)이 ‘20인 이하 소규모 제공기관’(평균 7.6명) 대비 약 2.7배, 전체 평균 이용자 수(평균 9.6명) 대비 약 2배 이상 상회하는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-2-9> 상반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모별 이용자 현황

구분	일반	소규모(20인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	합계
빈도(명)	572	979	12	15	1,578
비율(%)	36.2	62.0	0.8	1.0	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	20.4	7.6	6.0	3.0	9.6

방과후활동 서비스 이용자 가운데, '만14세 이상-만 17세 미만'(685명, 43.4%)이 가장 많았고, '만17세 이상-만20세 미만' (437명, 27.7%), '만12세 이상-만14세 미만'(426명, 27.0%)은 비슷한 수준을 보였다.

통계청에 등록되어 있는 지적+자폐성 장애인 분포와 비교하면 중학교 연령대인 '만14-17세 미만', 고등학교 연령대인 '만17-20세 미만' 간 분포 차이가 소폭 존재하는 것으로 확인되었다. 또한, 주간활동 서비스와 방과후활동 서비스 연령대가 맞물리는 '만17-20세 미만' 이용자가 돌봄 사각지대에 놓일 수 있는바, 향후 이들에 대한 세심한 관리와 개선, 제도 설계가 필요하다.

<표 Ⅲ-2-10> 상반기 방과후활동 서비스 - 이용자 연령

구분	만12세 이상-만14세 미만	만14세 이상-만17세 미만	만17세 이상-만20세 미만	만20세 이상	합계
빈도(명)	426	685	437	30	1,578
비율(%)	27.0	43.4	27.7	1.9	100.0
발달장애인 연령별 비율(%)	21.0	33.6	45.4	-	100.0

출처(발달장애인 연령별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)
단, 발달장애인 연령 비율 계산에서 20대는 제외함

방과후활동 서비스 이용자의 장애유형을 살펴보면, '지적장애'가 63.9%(1,088명)로 가장 많았으며, '자폐성장애' 이용자는 30.7%(485명)로 나타났다. '기타'(5명, 0.3%) 유형의 장애로는 '뇌병변장애' 2명, '시각장애' 2명, '뇌전증장애' 1명이 있었으며, 모든 이용자가 부장애로 '지적장애' (4명) 혹은 '자폐성장애'(1명)가 있는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-2-11> 상반기 방과후활동 서비스 - 이용자 장애유형

구분	지적	자폐성	기타	합계
빈도(명)	1,088	485	5	1,578
비율(%)	68.9	30.7	0.3	100.0
장애유형 비율 (%)	80.3	19.7	-	100.0

출처(장애유형 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 12~19세 등록장애인 수(지적+자폐성)

방과후활동 서비스를 이용하는 1,578명의 중복장애 여부를 확인해본 결과, '중복장애가 없다'는 이용자가 91.9%(1,450명)였다. '중복장애가 있다'는 이용자 128명(8.1%) 중에서 '뇌병변장애'가 76명(59.4%)으로 가장 많았고, '지적장애'(11명, 8.6%), '청각장애'(9명, 7,0%), '뇌전증장애' (8명, 6.3%), '지체장애'(7명, 5.5%) 등의 순으로 부장애가 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-2-12> 상반기 방과후활동 서비스 - 중복장애 여부

구분	중복장애 있음	중복장애 없음	합계
빈도(명)	128	1,450	1,578
비율(%)	8.1	91.9	100.0

구분	뇌병변장애	지적장애	청각장애	뇌전증장애	지체장애	시각장애	언어장애	자폐장애	정신장애	호흡기장애	뇌병변/지적	합계
빈도(명)	76	11	9	8	7	6	4	3	2	1	1	128
비율(%)	59.4	8.6	7.0	6.3	5.5	4.7	3.1	2.3	1.6	0.8	0.8	100.0

중복장애가 '지적장애'인 경우는 주 장애가 '자폐성장애'나 '뇌병변장애'인 경우임
중복장애가 '자폐성장애'인 경우는 주 장애가 '지적장애'인 경우임

2. 하반기 방과후활동 서비스

1) 제공기관 현황

하반기 모니터링 대상인 방과후활동 서비스 제공기관은 총 199개소이다.

지역별로 '경기'가 44개소(22.1%)로 가장 많았으며, 이어 '경남'(32개소, 16.1%), '서울'(22개소, 11.1%), '전북'(11개소, 5.5%), '부산'과 '강원', '인천'(각 10개소, 5.0%) 등의 순이었다. 지역별 제공기관 비율은 지역별 발달장애인 등록 수와 유사한 분포를 보인 가운데, '경남'에서 제공기관 비율이 상대적으로 높았다.

상반기 방과후활동 서비스 제공기관 모니터링(194개소)과 비교하면 5개소 증가하였다. '경기' 지역이 35개에서 44개소로 9개 기관 증가하였고, '강원' 3개소, '부산', '대구', '울산', '경남' 지역 각 1개소씩 증가하였다. 반면, '충남'에서 4개소, '서울'과 '전남' 각 2개소, '인천', '광주', '충북' 지역에서는 각 1개소씩 감소하였다.

<표 Ⅲ-2-13> 하반기 방과후활동 서비스 - 지역 비율

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(개소)	22	10	9	10	4	7	7	1	44
비율(%)	11.1	5.0	4.5	5.0	2.0	3.5	3.5	0.5	22.1
발달장애인 지역별 분포(%)	13.6	5.7	4.7	5.0	3.2	3.1	2.0	0.5	21.6

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(개소)	10	9	7	11	6	7	32	3	199
비율(%)	5.0	4.5	3.5	5.5	3.0	3.5	16.1	1.5	100.0
발달장애인 지역별 분포(%)	3.8	4.7	5.4	5.4	5.3	7.2	7.2	1.6	21.6

출처(발달장애인 지역별 분포) : 통계청 국가통계포털, 2019년 시도별 등록장애인 수(지적+자폐성)

기관 규모 기준으로 보면, '20인 이하 소규모 제공기관'이 131개소로 전체 기관의 65.8%의 비중을 차지하였다. 이어 '일반 규모 제공기관'(47개소, 23.6%), '농어촌 제공기관'(10.6%) 순이었다. 방과후활동 서비스 기관 중 '소규모' 비중이 매우 높은 것은, 주간활동 서비스에 비해 소규모의 이용자 인원 기준이 다소 높기 때문인 것으로 사료된다.

상반기와 비교했을 때 '일반 규모 제공기관'은 29개소에서 47개소로 18개소 증가한 반면, '20인 이하 소규모 제공기관'은 155개소에서 131개소로 24개소 감소하였다. 코로나로 인해 이용자 수가 크게 제한되었던 상반기 대비 일반 규모의 기관이 다수 늘어난 것으로 보아, 하반기에는 제공기관 운영이 다소 활발해졌음을 확인할 수 있다.

<표 Ⅲ-2-14> 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모

구분	일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	합계
빈도(개소)	47	131	21	199
비율(%)	23.6	65.8	10.6	100.0

상반기 모니터링에서는 '농어촌 제공기관'을 '10인 이하'와 '5인 이하'로 나누어 집계한 것과 달리, 하반기에는 '농어촌 제공기관' 하나로 합하여 기록

하반기 모니터링에서 추가된 기관 유형 항목을 기준으로 보면, 모니터링 대상기관 199개소 중 '부모단체' 제공기관이 47개소(23.6%)로 가장 많았다. 다음으로 '개인사업자'(40개소, 20.1%), '법인/회사'(37개소, 18.6%), '사회적 협동조합/사회적 기업'과 '복지관'(각 25개소, 12.6%) 등의 순으로 나타났다.

방과후활동 서비스 제공기관 중 '공공기관' 유형과 '주단기보호시설', '(대)학교' 유형에 속하는 제공기관은 각 1개소에 불과하였다.

<표 Ⅲ-2-15> 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 유형

구분	공공기관	(장애인/종합)복지관	부모단체	자립생활센터	주단기보호시설	사회적협동조합/사회적기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타	합계
빈도(개소)	1	25	47	8	1	25	1	40	37	14	199
비율(%)	0.5	12.6	23.6	4.0	0.5	12.6	0.5	20.1	18.6	7.0	100.0

하반기 모니터링 기간에 방과후활동 서비스를 이용자에게 제공한 적 있다는 '운영' 제공기관은 188개소, 94.5%로 나타났다. 이때, '운영' 제공기관 판단 기준은 하반기 모니터링 기준 기간인 6~8월에 하루라도 서비스를 제공한 적 있거나 분석 기간 이전에 실적을 별도로 명기한 제공기관으로 설정하였다.

서비스를 제공하지 않은 '미운영' 기관은 11개소(5.5%)로 확인되었다. 해당 11개소는 '서비스 미개시'(7개소), '모니터링 기간 기준 이용자 없음'(4개소)의 사유로 운영하지 않은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-2-16> 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 운영 여부

구분	운영	미운영	합계
빈도(개소)	188	11	199
비율(%)	94.5	5.5	100.0

2) 종사자 현황

주간활동 서비스 제공기관에서 근무하는 종사자는 총 922명으로 확인되었다.

지역별로 비교하면 '경기' 지역에서 근무하는 종사자가 272명(29.5%)으로 가장 많았으며, 이어 '경남'(130명, 14.1%), '서울'(104명, 11.3%), '인천'(61명, 6.6%), '대구'(57명, 6.2%)에서 활동하는 종사자도 비교적 많은 것으로 나타났다.

기관당 평균 종사자 수를 계산하면 전국 평균 기관당 4.9명이 종사하는 것으로 집계되었다. 지역별로는 '대구'가 6.3명으로 가장 많았고, 다음으로 '경기' 평균 6.2명, '인천' 평균 6.1명, '제주' 평균 6.0명, '서울' 평균 5.5명 등의 순이었다.

<표 Ⅲ-2-17> 하반기 방과후활동 서비스 - 지역별 종사자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	104	36	57	61	12	15	21	5	272
비율(%)	11.3	3.9	6.2	6.6	1.3	1.6	2.3	0.5	29.5
기관당 평균 종사자 수(명)	5.5	3.6	6.3	6.1	3.0	3.8	3.5	5.0	6.2

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	36	32	35	42	26	20	130	18	922
비율(%)	3.9	3.5	3.8	4.6	2.8	2.2	14.1	2.0	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	4.5	3.6	5.0	3.8	4.3	3.3	4.2	6.0	4.9

기관당 평균 종사자 수 : 운영 제공기관에 있는 전체 종사자 수(922명)/운영 제공기관 수(188개소)

기관 규모별 종사자 현황을 살펴보면, '20인 이하 소규모 제공기관'에서 근무하는 종사자 비율이 56.6%(522명)로 가장 높게 나타났는데, 이는 방과후활동 서비스에서 '20인 이하 소규모 제공기관'이 차지하는 비중(65.8%)이 매우 크기 때문이다.

기관당 평균 종사자 수를 비교해보면, '일반 규모 제공기관'의 평균 종사자수가 7.8명으로, '20인 이하 소규모 제공기관'(평균 4.1명) 보다 두 배 가까이 많은 것으로 나타났다. 이로써 기관 규모와 종사자 수는 높은 연관관계가 있음을 다시금 확인할 수 있었다.

<표 Ⅲ-2-18> 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 규모별 종사자 현황

구분	일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	합계
빈도(명)	345	522	55	922
비율(%)	37.4	56.6	6.0	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	7.8	4.2	2.9	4.9

기관 유형별 종사자 현황으로는, '부모단체'(191명, 20.7%), '개인사업자'(187명, 20.3%), '법인/회사'(184명, 20.0%) 유형의 기관에서 근무하는 종사자 수가 고루 많은 것으로 확인되었다, 이 외에 '사회적 협동조합/사회적 기업'(156명, 16.9%), '(장애인/종합)복지관'(104명, 11.3%) 근무 종사자도 다수인 것으로 나타났다.

기관유형별 평균 종사자수를 살펴보면, '사회적 협동조합/사회적 기업'(평균 6.2명), '법인/회사'(5.6명) 유형의 제공기관에 근무하는 평균 종사자수가 전체 평균인 4.9명 대비 많은 것으로 확인되었다. 반면, '공공기관'(3.0명), '(대)학교'(2.0명) 유형의 제공기관에는 전체 평균 대비 적은 수의 종사자가 근무하고 있는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-2-19> 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 유형별 종사자 현황

구분	공공기관	(장애인/종합)복지관	부모단체	자립생활센터	사회적 협동조합/사회적 기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타	합계
빈도(명)	3	104	191	31	156	2	187	184	64	922
비율(%)	0.3	11.3	20.7	3.4	16.9	0.2	20.3	20.0	6.9	100.0
기관당 평균 종사자 수(명)	3.0	4.5	4.2	4.4	6.2	2.0	4.8	5.6	4.9	4.9

방과후활동 서비스 제공기관 종사자의 연령 현황을 살펴보면, 40대가 32.1%(296명)로 가장 큰 비중을 차지했다. 이어, 50대 23.1%(213명), 20대와 30대 각 21.0%(각 194명), 순이었고, 60대는 2.7%(25명)에 불과했다.

<표 Ⅲ-2-20> 하반기 방과후활동 서비스 - 종사자 연령

구분	20대	30대	40대	50대	60세 이상	합계
빈도(명)	194	194	296	213	25	922
비율(%)	21.0	21.0	32.1	23.1	2.7	100.0

종사자 근무형태를 알아본 결과, 방과후활동 서비스 운영계획을 수립하는 등 전체 사업을 총괄하는 '시설장'이 188명(20.4%)인 것으로 조사되었다. 회계 및 행정업무, 전자바우처 결제, 제공인력 관리, 이용자 및 보호자 모집, 상담 등 방과후활동 서비스의 실무를 책임지는 '전담인력'은 126명(13.7%), 방과후활동 서비스의 프로그램을 계획하고 방과후활동 서비스 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 '제공인력'은 608명(65.9%)으로 확인되었다.

시설장 보다 전담인력이 적은 것은 '시설장'이 '전담인력'을 겸직하는 경우가 일부 존재하기 때문이다.

<표 Ⅲ-2-21> 하반기 방과후활동 서비스 - 종사자 근무형태

구분	시설장	전담인력	제공인력	합계
빈도(명)	188	126	608	922
비율(%)	20.4	13.7	65.9	100.0

3) 이용자 현황

하반기 모니터링 기간에 방과후활동 서비스를 이용한 이용자는 총 1,941명으로 확인되었다. '경기' 지역 제공기관 이용자가 551명(28.4%)으로 가장 많았다. 이어, '경남'(256명, 13.2%)과 '서울'(218명, 11.2%)의 이용자 비중도 다소 높은 것으로 확인되었다. 기관당 평균 이용자 수(전국 평균 10.3명)를 지역별로 비교해 보면, '대구'(평균 15.1명), '제주'(13.3명), '충남'(13.1명), '경기'(12.5명), '인천'(12.3명) 등이 비교적 높은 수치를 보였다.

<표 Ⅲ-2-22> 하반기 방과후활동 서비스 - 지역별 이용자 현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
빈도(명)	218	63	136	123	40	31	57	11	551
비율(%)	11.2	3.2	7.0	6.3	2.1	1.6	2.9	0.6	28.4
기관당 평균 이용자 수(명)	11.5	6.3	15.1	12.3	10.0	7.8	9.5	11.0	12.5

구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
빈도(명)	62	59	92	96	54	52	256	40	1,941
비율(%)	3.2	3.0	4.7	4.9	2.8	2.7	13.2	2.1	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	7.8	6.6	13.1	8.7	9.0	8.7	8.3	13.3	10.3

기관당 평균 이용자 수 : 운영 제공기관의 전체 이용자 수(1,941명)/운영 제공기관 수(188개소)

‘20인 이하 소규모 제공기관’에서 서비스에 참여하고 있는 이용자가 전체 이용자의 53.7%(1,043명)로 과반이었다. 21인 이상 ‘일반 규모 제공기관’은 41.1%(797명), ‘농어촌 제공기관’은 5.2%(101명)의 이용자에게 서비스를 제공하고 있다.

기관 규모별 이용자 현황 자체로는 ‘20인 이하 소규모 제공기관’이 ‘일반 규모 제공기관’ 이용자에 비해 약 1.3배 가량 많은 것으로 나타났으나, 기관당 평균 이용자 수를 따져보았을 때 ‘일반 규모 제공기관’(평균 18.1명)이 ‘20인 이하 소규모 제공기관’(평균 8.3명) 대비 약 2.2배, 전체 평균 이용자 수(평균 10.3명) 대비 약 1.8배 이상 상회하는 것으로 확인되었다.

‘농어촌 제공기관’ 이용자는 상반기엔 27명(‘농어촌(10인 이하)’ 12인 + ‘농어촌(5인 이하)’ 15인)에 불과했으나, 하반기는 101명으로 집계되었다. 비중 역시 상반기 1.8% 수준에서 5.2%로 3배 가까이 증가해 농어촌 지역의 서비스에 대한 수요를 확인할 수 있었다. 향후 이러한 수요를 충족하기 위해 농어촌 지역 내 인프라 구축과 서비스 확대, 더 나아가 신규 서비스 모델 개발 등이 필요할 것으로 사료된다.

<표 Ⅲ-2-23> 하반기 방과후활동 서비스 – 기관 규모별 이용자 현황

구분	일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	합계
빈도(명)	797	1,043	101	1,941
비율(%)	41.1	53.7	5.2	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	18.1	8.3	5.3	10.3

기관 유형을 기준으로 보면, ‘법인/회사’(431명, 20.8%), ‘부모단체’(424명, 21.8%), ‘개인사업자’(404명, 20.8%) 유형의 제공기관을 이용하는 이용자가 다수인 것으로 나타났다. ‘사회적 협동조합/사회적 기업’(298명, 15.4%), ‘기타’(164명, 8.4%), ‘복지관’(151명, 7.8%) 등의 제공기관을 이용하는 이용자도 비교적 많았다.

평균 이용자 수로는 ‘법인/회사’ 유형의 제공기관 이용자가 평균 13.1명으로 가장 많았고, 이어 ‘기타’(12.6명), ‘사회적 협동조합/사회적 기업’(11.9명), ‘개인사업자’(10.4명) 유형 제공기관의 평균 이용자 수가 전체 평균(10.3명) 대비 많은 것으로 확인되었다. 반면, ‘(대)학교’(3.0명), ‘공공기관’(6.0명), ‘복지관’(6.6명) 제공기관의 경우 평균 이용자수가 비교적 적게 나타나 기관 유형에 따라 이용자 수에 차이가 있었다.

<표 Ⅲ-2-24> 하반기 방과후활동 서비스 - 기관 유형별 이용자 현황

구분	공공 기관	(장애인/종합) 복지관	부모 단체	자립 생활 센터	사회적 협동 조합/ 사회적 기업	(대) 학교	개인 사업자	법인 /회사	기타	합계
빈도(명)	6	151	424	60	298	3	404	431	164	1,941
비율(%)	0.3	7.8	21.8	3.1	15.4	0.2	20.8	22.2	8.4	100.0
기관당 평균 이용자 수(명)	6.0	6.6	9.2	8.6	11.9	3.0	10.4	13.1	12.6	10.3

하반기 방과후활동 서비스 이용자의 연령 현황을 살펴보면, '만14세 이상-만17세 미만' (803명, 41.4%)이 가장 많았고, 이어 '만17세 이상-만20세 미만' (613명, 31.6%), '만 12세 이상-만14세 미만'(407명, 21.0%) 순이었다. '만20세 이상'의 비율은 6.1%(118명) 수준이었다.

통계청에 등록되어 있는 지적+자폐성 장애인 분포와 비교하면 중학교 연령대인 '만14-17세 미만'의 이용 비중은 비교적 많고, 고등학교 연령대인 '만17-20세 미만'의 이용 비중은 다소 낮은 것으로 나타났다. 청소년 발달장애 학생의 분포와 서비스 제공 간 소폭의 차이가 존재함을 알 수 있었다. 또한, 주간활동과 방과후활동 서비스 기준 연령이 중첩되는 18세 이상 이용자가 돌봄 사각지대에 놓일 수 있는바, 이들에 대한 세심한 관리와 개선, 제도 설계가 필요하다.

<표 Ⅲ-2-25> 하반기 방과후활동 서비스 - 이용자 연령

구분	만12세 이상- 만14세 미만	만14세 이상- 만17세 미만	만17세 이상- 만20세 미만	만20세 이상	합계
빈도(명)	407	803	613	118	1,941
비율(%)	21.0	41.4	31.6	6.1	100.0
발달장애인 연령별 비율(%)	21.0	33.6	45.4	-	100.0

출처(발달장애인 연령별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)
단, 발달장애인 연령 비율 계산에서 20대는 제외함

방과후활동 서비스 이용자의 장애유형을 살펴보면, '지적장애'가 73.0%(1,416명)로 다수였고, '자폐성장애' 이용자는 26.0%(504명)로 나타났다. 방과후활동 서비스의 경우 통계청 등록장애인수의 발달 장애 비율 대비 '자폐성장애' 이용자 비중이 소폭 높은 것으로 확인되었다. '기타'(21명, 1.1%) 유형의 장애로는 '뇌병변장애' 11명, '시각장애' 3명, '정신장애'와

‘지체장애’가 각 2명, ‘청각장애’, ‘언어장애’, ‘뇌전증장애’가 각 1명씩 있었으며, 해당 인원 모두 중복장애 유형이 발달장애에 해당하는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-2-26> 하반기 방과후활동 서비스 - 이용자 장애유형

구분	지적	자폐성	기타	합계
빈도(명)	1,416	504	21	1,941
비율(%)	73.0	26.0	1.1	100.0
장애유형 비율 (%)	80.3	19.7	-	100.0

출처(장애유형 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 12~19세 등록장애인 수(지적+자폐성)

하반기 방과후활동 서비스를 이용한 1,941명의 이용자 가운데 ‘중복장애가 없다’는 이용자가 92.0%(1,786명)로 확인되었다. ‘중복장애가 있다’는 이용자는 155명(8.0%)이었다. 이들의 중복장애 유형으로는 ‘뇌병변장애’가 58명(37.4%)으로 가장 많았고, ‘지적장애’(41명, 26.5%), ‘자폐성장애’(13명, 8.4%), ‘청각장애’와 ‘언어장애’(각 9명, 5.8%), ‘지체장애’(8명, 5.2%) 등의 순이었다.

<표 Ⅲ-2-27> 하반기 방과후활동 서비스 - 중복장애 여부

구분	중복장애 있음	중복장애 없음	합계
빈도(명)	155	1,786	1,941
비율(%)	8.0	92.0	100.0

구분	뇌병변 장애	지적 장애	자폐성 장애	청각 장애	언어 장애	지체 장애	정신 장애	시각 장애	뇌전증 장애	신장 장애	심장 장애	호흡기 장애	합계
빈도(명)	58	41	13	9	9	8	5	5	4	1	1	1	155
비율(%)	37.4	26.5	8.4	5.8	5.8	5.2	3.2	3.2	2.6	0.6	0.6	0.6	100.0

중복장애가 ‘지적장애’인 경우는 주 장애가 ‘자폐성장애’이거나 ‘기타장애’인 경우임
중복장애가 ‘자폐성장애’인 경우는 주 장애가 ‘지적장애’이거나 ‘기타장애’인 경우임

제4장.
제공기관 모니터링

Ⅰ 모니터링 지표 구성 절차

제공기관 모니터링 지표는 발달장애인 활동서비스 가운데, 공급자 측면에서 설계된 지표이다. 구성 절차를 살펴보면 발달장애인 활동서비스 관련 선행연구나 다른 유사지표 사례를 검토하는 '문헌연구', 초안을 설계하고 전문가 자문, 모의적용을 통해 최종 지표를 확정하는 '지표 구성' 단계로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-1-1> 모니터링 지표 구성 절차

문헌연구	지표 구성
사회서비스 모니터링 및 평가지표 관련 유사사례 검토	문헌조사 및 현장방문에 기초하여 지표(안) 구성
19년도 주간활동 서비스 모니터링 지표 및 평가체계 연구지표 비교, 검토	전문가 자문을 통해 신뢰성 검증
20년 활동서비스 지침 검토	서비스 제공기관 3곳을 선정하여 모의적용 후 분석
주간활동/방과후활동 서비스 제공기관 및 제공인력, 이용자 현황 등 파악	모의적용 결과를 통한 모니터링 지표 및 방법 개발
현장방문을 통한 모니터링 평가 관련 실무자 인터뷰 진행	

문헌연구에서 발달장애인 활동서비스 관련 연구지표나 지침 외, 사회서비스 제공기관에 대한 품질평가, 장애인활동지원기관 평가, 장기요양서비스 모니터링 등의 선행연구를 검토하였다.

사회서비스 제공기관에 대한 품질평가는 보건복지부와 한국사회보장정보원이 수행하는 조사로서 보건복지부에서 진행하고 있는 각종 바우처 사업들 가운데, 노인돌봄종합서비스, 가사·간병방문지원사업, 산모·신생아건강관리지원사업, 지역사회서비스투자사업 등을 평가 대상으로 한다. 평가 방법은 크게 자체평가와 현장평가, 이용자 및 제공인력 만족도 조사로 구분되며 자체평가는 3년 주기로 실시하는 반면, 현장평가는 매년 실시하고 있다.

장애인활동지원기관 평가는 보건복지부 총괄 하에 국민연금공단이 운영, 관리하는 평가로서 활동지원기관 및 활동보조인의 급여서비스 품질 향상을 유도하고 수급자의 급여 제공기관의 선택권 보장을 위한 정보 제공을 목적으로 하는 평가 조사이다. 평가 기준으로는 ① 기관의 운영실태, 인력의 전문성, ② 서비스 제공과정, 절차 및 내용, ③ 기관의 운영개선, ④ 종합의견, ⑤ 가점 및 감점으로 구성되며 평가 주기는 2년에 한번 진행된다.

마지막으로, 장기요양서비스 모니터링은 급여비용 가산을 받은 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 단기 보호기관, 주·야간 보호기관, 가정방문급여 기관을 방문하여 모니터링 매뉴얼(지표)에 근거해 인력의 추가배치 및 운영실태 등 서비스 수준 점검을 진행하고 이를 통해 장기요양 서비스 질 향상을 유도할 목적으로 진행되는 평가이다. 국민건강보험공단이 운영, 관리하며 정기모니터링(4~5월), 수시모니터링(10~11월)으로 나누어 수행한다.

위 언급된 사회서비스 모니터링 및 평가지표 관련 선행연구를 살펴보면, 각 서비스 관련 법률이나 지침에 의거해 진행되고 있으며 프로그램이 최초 설계에 따라 일치되게 운용되고 있는지, 이용자에게 어떠한 영향과 효과가 미치는지, 규정에 따라 진행되는지, 전반적으로 성과가 어떠한지 등을 정기적으로 점검한다는 차원에서 평가가 진행되고 있다. 특히, 발달장애인 활동서비스와 같이 국고보조금으로 운영되는 사업은 철저하고 체계적인 관리감독이 필요하며, 상대적으로 모니터링 및 평가에 대한 법적 근거가 약한 발달장애인 활동서비스의 경우, 필요시 법률 개정을 통해 지속적인 지표 개발 및 정기적인 점검이 이루어지는 토대 마련이 필요하다.

Ⅱ 모니터링 지표

앞서 살펴본 모니터링 지표 구성 절차에 따라 제공기관 서비스 이용현황, 운영실태, 공급특성, 1차 모니터링 지표 등을 설계하였다. 특히, 1차 모니터링 지표는 상반기에 코로나19 확산 및 특별지침이 발표됨에 따라 코로나19 상황을 반영한 특별판 지표로 평가하였다.

1. 제공기관 모니터링 개요

기관, 종사자 등 제공기관의 관리, 운영현황을 파악하기 위한 개요는 아래와 같다.

<표 Ⅳ-2-1> 제공기관 모니터링 개요

구분	분석대상	분석내용	분석기간	비고
제공기관 서비스 이용현황	이용자 수	월별 이용자 수	상하반기 공통	지자체/지역센터에서 제공기관을 방문하여 모니터링 실시
	프로그램 유형	제공시간(기본형/단축형/확장형)	상하반기 공통	
	그룹 유형별 현황	2인그룹, 3인그룹, 4인그룹	상하반기 공통	
제공기관 운영실태	시설, 운영	운영일자, 차량	상하반기 공통	지자체/지역센터에서 제공기관을 방문하여 모니터링 실시
	인력관리	제공인력 자격	하반기	
		배상책임/4대보험 가입 확인	상하반기 공통	
	이용자 관리	안전보장(배상책임보험)	상반기	
	프로그램 관리	발달장애인 참여도	상하반기 공통	
		주간활동서비스 협력기관 관리	하반기	
제공기관 공급특성	사업체 소재지	지자체 규모(대도시, 중소도시, 읍면동, 도서벽지)	상하반기 공통	지자체/지역센터에서 제공기관을 방문하여 모니터링 실시
	기관유형	장애인복지관, 부모단체, 발달재활서비스 제공기관, 사회적협동조합 및 사회적기업, 자립생활센터, 발달센터 및 치료시설, 장애인복지시설, 공공기관, 학교, 기타	하반기	
	조직규모	종사자 규모, 등록이용자 규모	상하반기 공통	

2. 상반기 코로나19 특별판 모니터링 지표

2020년 상반기, 코로나19가 유행하면서 발달장애인 돌봄체계도 코로나19 상황에 맞는 특별 대응지침이 수립되었다. 특별 대응지침에 따라 감염병 예방을 위한 종사자, 이용자의 출입에 대한 출입 등 위생관리, 그리고 이외 정부 및 지자체에서 권고하는 대응지침 등을 준수하고 있는지 점검하고자 상반기에는 코로나19 특별판 모니터링 지표를 수립하여 평가하였다.

<표 Ⅳ-2-2> 상반기 코로나19 특별판 모니터링 지표

모니터링 영역	모니터링 문항	점검주체
Ⅰ. 안전관리	1. 안전사고 및 응급상황에 대한 매뉴얼을 구비하고 있다. 2. 비상연락망 및 보고 체계를 갖추고 있다. 3. 활동서비스 이용자 및 종사자를 대상으로 안전교육을 실시하였다.	지역센터
Ⅱ. 안전관리 (코로나 19)	4. 코로나19 관리체계 및 유관기관 협조체계를 구성하고 있다. 5. 기관 내 코로나19 증상 신고접수 담당자를 지정 및 종사자, 이용자, 방문자에 대한 건강 모니터링을 실시하고 있다. 6. 기관 종사자 및 이용자를 대상으로 질병정보, 감염예방수칙, 행동요령에 대한 교육을 진행하고 있다.	지자체/ 지역센터
Ⅲ. 바우처 비용 청구	7. 실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준에 맞추어 제공비용을 청구하였다. 8. 바우처 비용의 부당청구 행위 등이 확인되지 않았다.	지자체
Ⅳ. 기타	제공기관 건의사항 및 특이사항 모니터링 수행자 총평	

3. 하반기 모니터링 지표

하반기 모니터링 지표는 제공기관의 활동공간 관리, 안전관리, 이용자 참여, 협력기관 연계 등 부분별로 세분화해서 모니터링 평가를 진행하였다. 또한, 필요시 문항별로 1개에서 최대 3개까지 세부문항을 추가하여 체계적인 점검이 가능하도록 설계하였다.

하반기 모니터링 평가가 진행되는 시점에도 코로나19 상황이 여전히 지속되고 있는바, ‘Ⅱ. 안전 관리’ 부분에 코로나19 관련 문항을 추가하여 제공기관의 코로나19 대응체계를 점검하였다.

한편, 다른 영역과는 달리, ‘Ⅱ. 안전 관리’ 영역은 모니터링이 강화됨에 따라 ‘일부적절’ 의견을 삭제하고 ‘적절’과 ‘부적절’만으로 모니터링을 진행하였다.

<표 Ⅳ-2-3> 하반기 모니터링 지표

모니터링 영역	모니터링 문항	적절/부적절 기준
Ⅰ. 활동공간 및 설비 관리	Ⅰ-1. 주간활동서비스 제공에 적합한 공간을 확보하였는가?	
	① 사무공간과 활동공간이 분리되어 있다 ② 그룹별 활동시간표 및 활동공간 도면 등 확인 결과, 활동공간 면적 대비 적절한 인원이 이용하고 있다 ③ 주간활동 서비스 활동공간 이용시간이 타 서비스 이용시간과 겹치지 않는다	적절: 3개 일부적절: 2개 부적절: 1개 이하
	Ⅰ-2. 활동공간을 쾌적하고 안전하게 유지·관리하는가?	
	① 활동공간을 위생적으로 유지, 관리하고 있다 ② 소방시설과 비상구(소화시설, 경보설비, 피난구조 설비) 등을 정리, 관리하고 있다	적절: 2개 일부적절: 1개 부적절: 0개
Ⅱ. 안전 관리	Ⅱ-1. 응급상황에 대한 대응 매뉴얼 등을 구비하였는가?	
	① 이용자와 제공인력이 준수해야 할 안전수칙, 발생 가능한 사고 및 응급상황 대응 절차 및 방법에 대한 매뉴얼 또는 출판물을 구비하고 있다 ② 비상시 보고체계를 수립하였으며 그에 따른 비상연락망을 구축하고 있다	적절: 2개 부적절: 0개
	Ⅱ-2. 이용자, 종사자 안전 및 인권 교육을 실시하고 있는가?	
	① 이용자, 종사자 대상 안전교육을 실시하고 있다 ② 종사자 대상 인권침해 예방교육을 실시하고 있다	적절: 2개 부적절: 0개
	Ⅱ-3. 차량운행 규정을 준수하고 있는가?	미운영시 평가제외
	① 제공기관 또는 협력기관 명의의 차량(렌트, 리스 포함)을 사용하고 있다 ② 차량보험에 가입하고 있다 ③ 차량운영대장 등 관련 서류 확인 결과, 송영서비스 제공시 항상 차량기사 외, 동승자 1인이 탑승하고 있다	적절: 3개 부적절: 0개
	Ⅱ-4. 감염병 등 국가 재난시 대응체계를 갖추고 있는가?	코로나19 관련
	① ☎지역번호+120 또는 ☎1339 등 국가 재난 시 긴급연락망을 구비하고 있다 ② 재난 대응을 위한 신고접수 담당자를 지정하고, 이용자, 종사자, 방문자에 대한 건강 모니터링을 실시하고 있다	적절: 2개 부적절: 0개
Ⅲ. 인력 기준 준수	Ⅲ-1. 주간활동 종사자 자격 기준을 준수하고 있는가?	
	① 제공인력 채용 시 자격요건 및 연령 기준을 준수하고 있다 ② 종사자 현황 및 교육 수료증 확인 결과, 채용된 주간활동 전담 및 제공인력이 제공인력 교육과정을 이수했거나, 유예기간(채용 계약일로부터 3개월 이내) 내 이수 예정이다	적절: 2개 일부적절: 1개 부적절: 0개
	Ⅲ-2. 전담인력 및 제공인력 규정에 맞게 운영하고 있는가?	
	① 주간활동서비스 제공인력이 2명 이상 배치되어 있다 ② 시설장, 전담 관리인력, 제공인력의 겸직기준을 준수하고 있다 ③ 주간활동 서비스 월별 활동기록지, 제공인력 및 대체인력 근무기록 등 확인 결과, 주간활동 제공인력의 부재시 대체인력을 확보하여 서비스 공백이 없었다	적절: 3개 일부적절: 2개 부적절: 1개 이하

모니터링 영역	모니터링 문항	적절/부적절 기준
Ⅳ. 서비스 제공의 적절성	Ⅳ-1. 이용자 또는 보호자가 매월 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정에 참여하였는가?	
	① 개인 주간활동서비스 활동계획서에 이용자 혹은 보호자의 확인 및 서명이 매월 이루어졌다 ② 주간활동 서비스 월별 활동기록지에 자체 프로그램, 협력기관 프로그램 및 불참사유가 빠짐없이 기입되어 있고, 이용자 혹은 보호자의 확인 및 서명이 매월 이루어졌다 ③ 주간활동 서비스 월별 활동계획서, 개인별 상담기록지 등 확인 결과, 이용자의 욕구에 근거하여 프로그램을 구성하였다	적절: 3개 일부적절: 2개 부적절: 1개 이하
	Ⅳ-2. 발달장애인의 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위해 노력하고 있는가?	
	① 제공기관 전체 프로그램 중 30% 이상을 제공기관 자체 프로그램 및 협력기관의 시설 등을 이용하여 외부에서 진행하고 있다 ② 월별 총 바우처 수입의 10% 이상을 프로그램 진행비로 지출하고 있다	적절: 2개 일부적절: 1개 부적절: 0개
	Ⅳ-3. 실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준에 맞는 제공비용을 청규하였는가?	
	① 이용자 전원에 대한 월별 활동기록지, 송영서비스 제공현황, 바우처 결제 내역, 예외지급 청구 자료 등을 확인하였을 때 실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준에 맞추어 급여를 청구하였다 ② 바우처 결제 내역, 이용자 면담 등을 통해 확인하였을 때, 서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하는 행위(바우처 선결제, 이용자-제공자 간 담합에 의한 결제, 이용자-바우처 카드를 보관하면서 허위 결제하는 행위 등)가 확인되지 않았다	적절: 2개 일부적절: 1개 부적절: 0개
Ⅴ. 기타	제공기관 건의사항 및 특이사항 모니터링 수행자 총평	-

Ⅲ 주간활동 서비스 모니터링 결과

1. 상반기 주간활동 서비스

1) 제공기관 현황

상반기 제공기관 모니터링의 분석 대상은 2020년 상반기에 서비스를 제공했다는 '운영' 제공기관 195개소로 설정하였다. 이들 195개소 제공기관은 2020년 2~5월 동안 서비스를 한 번이라도 제공한 적 있거나 1월 이전 이용 실적을 별도로 기재한 제공기관을 의미한다.

(1) 전체 현황

'일반 규모 제공기관'(91개소, 46.7%)과 '10인 이하 소규모 제공기관'(91개소, 46.7%) 수가 동일한 것으로 확인된 가운데, 기관수가 많은 '경기'와 '경남' 지역에서 전반적으로 높은 비중을 보였다. 이외, '전북'(9개소, 4.6%), '경북'(9개소, 4.6%), '충남'(8개소, 4.1%) 등에서 '일반 규모 제공기관' 분포 비율이 상대적으로 높았다.

반면, '서울'(17개소, 8.7%), '부산'(11개소, 5.6%), '대구'(7개소, 3.6%) 등에서 '10인 이하 소규모 제공기관' 비율이 비교적 높게 나타난 바, 다수의 주요 특별시/광역시에서 '10인 이하 소규모 제공기관'이 많이 분포되었다.

<표 Ⅳ-3-1> 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수

(단위: 개소수, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전체	91 (46.7)	91 (46.7)	9 (4.6)	4 (2.1)	195 (100.0)
서울	4 (2.1)	17 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (10.8)
부산	3 (1.5)	11 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (7.2)
대구	4 (2.1)	7 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (5.6)
인천	4 (2.1)	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.1)
광주	3 (1.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	2 (1.0)	3 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.6)

구분	기관규모				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
울산	1 (0.5)	3 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	14 (7.2)	19 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (16.9)
강원	4 (2.1)	1 (0.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.1)
충북	5 (2.6)	1 (0.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	7 (3.6)
충남	8 (4.1)	6 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (7.2)
전북	9 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	10 (5.1)
전남	5 (2.6)	2 (1.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	8 (4.1)
경북	9 (4.6)	3 (1.5)	2 (1.0)	1 (0.5)	15 (7.7)
경남	13 (6.7)	13 (6.7)	5 (2.6)	1 (0.5)	32 (16.4)
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)

(2) 서비스 운영현황

‘주 5회’ 운영한다는 기관이 96.9%(188개소)로 나타났다. 지역별로 ‘부산’ 3개소(1.5%), ‘서울’ 2개소(1.0%), ‘경기’ 1개소(0.5%)에서 ‘주 4회 이하’ 운영하는 것으로 나타났으며, ‘부산’ 2개소는 월요일, 수요일, 금요일 등 주 3회 서비스를 제공하고 있었다.

기관규모 측면에서는 6개소(3.1%)의 ‘10인 이하 소규모 제공기관’만이 ‘주 4회 이하’로 서비스를 제공하고 있을 뿐, ‘일반 규모 제공기관’(91개소), ‘10인 이하 농어촌 제공기관’(9개소), ‘5인 이하 농어촌 제공기관’(4개소)은 모두 평일 주 5회 서비스를 제공하고 있었다.

이처럼 현재 대부분의 제공기관이 주 5회, 평일 동안 주간활동 서비스를 제공하고 있으며 이는 발달장애인 일상에 낮 활동에 대한 보장과 가족에 대한 지원, 발달장애인 자립에 대한 지원에 기여하고 있다고 볼 수 있다.

<표 Ⅳ-3-2> 상반기 – 지역*기관규모별 서비스 운영일수

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	주당 운영요일 수		
		주 4회 이하	주 5회	전체
전체	5.0 (0.2)	6 (3.1)	188 (96.9)	194 (100.0)

구분	평균 (표준편차)	주당 운영요일 수		
		주 4회 이하	주 5회	전체
서울	4.9 (0.3)	2 (1.0)	19 (9.8)	21 (10.8)
부산	4.6 (0.7)	3 (1.5)	11 (5.7)	14 (7.2)
대구	5.0 (0.0)	0 (0.0)	11 (5.7)	11 (5.7)
인천	5.0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.1)	8 (4.1)
광주	5.0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	4 (2.1)
대전	5.0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.6)	5 (2.6)
울산	5.0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	4 (2.1)
세종	5.0 –	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)
경기	5.0 (0.2)	1 (0.5)	31 (16.0)	32 (16.5)
강원	5.0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.1)	6 (3.1)
충북	5.0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.6)	7 (3.6)
충남	5.0 (0.0)	0 (0.0)	14 (7.2)	14 (7.2)
전북	5.0 (0.0)	0 (0.0)	10 (5.2)	10 (5.2)
전남	5.0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.1)	8 (4.1)
경북	5.0 (0.0)	0 (0.0)	15 (7.7)	15 (7.7)
경남	5.0 (0.0)	0 (0.0)	32 (16.5)	32 (16.5)
제주	5.0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	2 (1.0)
일반	5.0 (0.0)	0 (0.0)	91 (46.9)	91 (46.9)
소규모 (10인이하)	4.9 (0.4)	6 (3.1)	84 (43.3)	90 (46.4)
농어촌 (10인이하)	5.0 (0.0)	0 (0.0)	9 (4.6)	9 (4.6)
농어촌 (5인이하)	5.0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	4 (2.1)

'이천시장애인자립생활센터'는 서비스 개시 3개월 미만 기관으로 해당 문항은 응답하지 않음

(3) 코로나19로 인한 운영현황

① 전체 휴관 현황(2~5월)

코로나19로 인한 휴관 관련 응답을 보인 193개소의 제공기관 가운데, 74.1%인 143개소가 2020년 2월 이후에 휴관한 적 있다고 응답했다. 휴관한 적 있는 제공기관 가운데, '서울' 및 '부산'(각 11개소, 7.7%), '대구'(7개소, 4.9%), '인천'(4개소, 4.9%) 지역에서 '10인 이하 소규모 제공기관'의 휴관률이 높은 반면, '충북'(5개소, 3.5%), '전북' · '전남'(각 4개소, 2.8%) 등에서는 '일반 규모 제공기관'의 휴관률이 비교적 높은 것으로 나타났다.

세부적으로 코로나19로 인한 지역별 휴관률이 지역별 제공기관 개소수와 비슷한 분포를 보였으며 이는 코로나19 확산으로 인해 주간활동 서비스가 전국적으로 크게 위축되어 있었음을 확인할 수 있다.

<표 Ⅳ-3-3> 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황

(단위: 개소수, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전체	64 (44.8)	68 (47.6)	9 (6.3)	2 (1.4)	143 (100.0)
서울	2 (1.4)	11 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (9.1)
부산	3 (2.1)	11 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (9.8)
대구	3 (2.1)	7 (4.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (7.0)
인천	2 (1.4)	4 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.2)
광주	1 (0.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.4)
대전	2 (1.4)	3 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.5)
울산	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)
세종	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)
경기	9 (6.3)	11 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (14.0)
강원	3 (2.1)	1 (0.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	5 (3.5)
충북	5 (3.5)	1 (0.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	7 (4.9)
충남	3 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.1)
전북	4 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.8)

구분	기관규모				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전남	4 (2.8)	2 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.2)
경북	9 (6.3)	3 (2.1)	2 (1.4)	1 (0.7)	15 (10.5)
경남	11 (7.7)	12 (8.4)	5 (3.5)	1 (0.7)	29 (20.3)
제주	2 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.4)

② 제공기관 휴관일수 현황

급격한 코로나19 확산으로 특별재난지역으로 선포되었던 대구, 경북의 경우, '20일 이상' 장기 휴관한 비율이 타 지역 대비 높은 편이며(대구 40.0%, 경북 100.0%), 평균 휴관일수도 대구가 평균 23.0일, 경북이 43.9일로 전국 평균 16.0일보다 크게 높은 것으로 나타났다.

기관규모 측면에서 살펴보면, '10-20일 미만'(일반 8.8%, 소규모 14.7%), '20일 이상'(일반 11.8%, 소규모 14.7%) 등 장기간 휴관한 제공기관 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-4> 상반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	휴관일수				
		5일 미만	5-10일 미만	10-20일 미만	20일 이상	전체
전체	16.0 (15.1)	24 (17.6)	40 (29.4)	35 (25.7)	37 (27.2)	136 (100.0)
서울	22.8 (19.1)	2 (1.5)	3 (2.2)	2 (1.5)	6 (4.4)	13 (9.6)
부산	20.5 (16.5)	2 (1.5)	0 (0.0)	4 (2.9)	5 (3.7)	11 (8.1)
대구	23.0 (14.6)	1 (0.7)	0 (0.0)	5 (3.7)	4 (2.9)	10 (7.4)
인천	10.3 (5.5)	1 (0.7)	3 (2.2)	3 (2.2)	0 (0.0)	7 (5.1)
광주	8.0 -	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)
대전	12.4 (9.3)	0 (0.0)	3 (2.2)	1 (0.7)	1 (0.7)	5 (3.7)
울산	25.0 -	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	1 (0.7)
세종	5.0 -	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)
경기	9.6 (8.0)	7 (5.1)	5 (3.7)	4 (2.9)	3 (2.2)	19 (14.0)

구분	평균 (표준편차)	휴관일수				
		5일 미만	5-10일 미만	10-20일 미만	20일 이상	전체
강원	7.0 (4.5)	0 (0.0)	4 (2.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	5 (3.7)
충북	7.4 (6.7)	4 (2.9)	2 (1.5)	0 (0.0)	1 (0.7)	7 (5.1)
충남	19.3 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.5)	1 (0.7)	3 (2.2)
전북	5.3 (0.5)	0 (0.0)	4 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.9)
전남	6.5 (4.7)	2 (1.5)	3 (2.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	6 (4.4)
경북	43.9 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (8.8)	12 (8.8)
경남	11.4 (10.3)	5 (3.7)	9 (6.6)	12 (8.8)	3 (2.2)	29 (21.3)
제주	6.5 (0.7)	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.5)
일반	14.4 (15.0)	12 (8.8)	23 (16.9)	12 (8.8)	16 (11.8)	63 (46.3)
소규모 (10인이하)	18.2 (15.4)	9 (6.6)	15 (11.0)	20 (14.7)	20 (14.7)	64 (47.1)
농어촌 (10인이하)	13.1 (12.5)	3 (2.2)	1 (0.7)	3 (2.2)	1 (0.7)	8 (5.9)
농어촌 (5인이하)	5.0 -	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)

휴관일 60일 이상이거나 모니터링 시점에서 휴관종료일이 미정인 기관 9개는 분석에서 제외함

(4) 차량 운영 현황

운영 제공기관(195개소) 가운데, 차량 서비스를 운영하고 있는 제공기관은 132개소(67.7%)로 나타났으며, 현재 차량 보험은 모두 가입한 것으로 확인되었다.

지역별 차량 운영 여부를 살펴보면, 대체로 대중교통 인프라가 잘 갖춰져 있고 면적이 작은 광역시에서는 차량 서비스를 운영하는 비율이 상대적으로 높지 않은 반면, 면적이 넓고 기초자치단체 중심으로 제공기관이 운영되는 도 단위 광역자치단체는 차량 서비스 운영 비율이 최대 100.0%까지 매우 높은 운영률을 보였다.

기관 규모 측면에서는 차량을 운영하고 있는 '일반 규모 제공기관'은 72개소(36.9%),' 10인 이하 소규모 제공기관'은 50개소(25.6%)로 나타나, 기관 규모에 따라 차량 운영 비율에 차이가 있음을 확인하였다.

<표 Ⅳ-3-5> 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 차량 운영 현황

(단위: 개소수, %)

구분	차량 운영 여부			차량 명의				
	운영	미운영	전체	제공기관	협력기관	제공+협력기관	기타	전체
전체	132 (67.7)	63 (32.3)	195 (100.0)	124 (93.9)	4 (3.0)	2 (1.5)	2 (1.5)	132 (100.0)
서울	8 (4.1)	13 (6.7)	21 (10.8)	5 (3.8)	3 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (6.1)
부산	5 (2.6)	9 (4.6)	14 (7.2)	5 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.8)
대구	5 (2.6)	6 (3.1)	11 (5.6)	5 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.8)
인천	4 (2.1)	4 (2.1)	8 (4.1)	4 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (3.0)
광주	1 (0.5)	3 (1.5)	4 (2.1)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)
대전	4 (2.1)	1 (0.5)	5 (2.6)	4 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (3.0)
울산	0 (0.0)	4 (2.1)	4 (2.1)	- -	- -	- -	- -	- -
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)
경기	23 (11.8)	10 (5.1)	33 (16.9)	22 (16.7)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (17.4)
강원	5 (2.6)	1 (0.5)	6 (3.1)	5 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.8)
충북	7 (3.6)	0 (0.0)	7 (3.6)	6 (4.5)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	7 (5.3)
충남	12 (6.2)	2 (1.0)	14 (7.2)	12 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (9.1)
전북	10 (5.1)	0 (0.0)	10 (5.1)	8 (6.1)	0 (0.0)	1 (0.8)	1 (0.8)	10 (7.6)
전남	6 (3.1)	2 (1.0)	8 (4.1)	6 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.5)
경북	11 (5.6)	4 (2.1)	15 (7.7)	11 (8.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (8.3)
경남	28 (14.4)	4 (2.1)	32 (16.4)	27 (20.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	28 (21.2)
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.5)
일반	72 (36.9)	19 (9.7)	91 (46.7)	45 (34.1)	4 (3.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	50 (37.9)
소규모 (10인이하)	50 (25.6)	41 (21.0)	91 (46.7)	7 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (5.3)
농어촌 (10인이하)	7 (3.6)	2 (1.0)	9 (4.6)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	3 (2.3)
농어촌 (5인이하)	3 (1.5)	1 (0.5)	4 (2.1)	2 (66.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (33.3)	3 (100.0)

2) 종사자 현황

(1) 전체 현황

운영 중인 '일반 규모 제공기관'(91개소)과 '10인 이하 소규모 제공기관'(91개소)의 개소수가 동일함에도 종사자 규모는 '일반 규모 제공기관'(760명, 65.6%)이 '10인 이하 소규모 제공기관'(352명, 30.4%)의 두 배 이상 큰 것으로 나타났는데, 이는 기관 규모의 영향 때문으로 풀이된다.

또한, 지역별로 살펴보면, 대체로 '일반 규모 제공기관'에서 활동하는 종사자가 더 많은 것으로 나타난 가운데, '서울'(64명, 5.5%), '부산'(50명, 4.3%), '울산'(12명, 1.0%) 지역에서는 '10인 이하 소규모 제공기관'에서 근무하는 종사자 비율이 '일반 규모 제공기관'보다 높았다. 이외, '대구'(26명, 2.2%), '대전'(15명, 1.3%)에서도 '10인 이하 소규모 제공기관'에서 근무하는 비율이 다소 높은 것으로 나타났는데 주요 특별시와 광역시에 '10인 이하 소규모 제공기관'이 많은 특성 때문으로 볼 수 있다.

<표 Ⅳ-3-6> 상반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	기관규모				
		일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	5.9 (3.6)	760 (65.6)	352 (30.4)	35 (3.0)	11 (0.9)	1,158 (100.0)
서울	4.8 (2.2)	36 (3.1)	64 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	100 (8.6)
부산	5.0 (1.4)	20 (1.7)	50 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	70 (6.0)
대구	5.0 (2.9)	29 (2.5)	26 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	55 (4.7)
인천	6.3 (2.7)	33 (2.8)	17 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	50 (4.3)
광주	9.3 (5.7)	33 (2.8)	4 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (3.2)
대전	6.2 (2.3)	16 (1.4)	15 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (2.7)
울산	5.8 (3.6)	11 (0.9)	12 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (2.0)
세종	7.0 -	7 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.6)
경기	5.7 (3.3)	121 (10.4)	66 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	187 (16.1)
강원	5.8 (1.2)	26 (2.2)	4 (0.3)	5 (0.4)	0 (0.0)	35 (3.0)

구분	평균 (표준편차)	기관규모				
		일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
충북	5.9 (1.3)	33 (2.8)	4 (0.3)	4 (0.3)	0 (0.0)	41 (3.5)
충남	5.9 (3.8)	68 (5.9)	14 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	82 (7.1)
전북	8.0 (2.3)	76 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (0.3)	80 (6.9)
전남	6.8 (2.7)	41 (3.5)	11 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.2)	54 (4.7)
경북	4.9 (2.1)	55 (4.7)	11 (0.9)	7 (0.6)	2 (0.2)	75 (6.5)
경남	3.9 (0.6)	146 (12.6)	54 (4.7)	19 (1.6)	3 (0.3)	222 (19.2)
제주	2.8 (1.0)	9 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (0.8)

(2) 연령별 종사자 현황

종사자 평균 연령이 42.2세로 나타난 가운데, '세종'(평균 53.9세), '대전'(평균 46.4세), '전남'(평균 45.8세) 지역의 종사자 평균 연령은 상대적으로 높은 반면, '대구'(평균 37.1세), '인천'(평균 38.2세), '제주'(평균 38.4세) 종사자는 비교적 평균 연령대가 낮은 것으로 보아 지역별 종사자 연령에 다소 차이가 있음을 확인하였다.

반면, 기관 규모 측면에서 살펴보면, '일반 규모 제공기관' 종사자의 평균 연령이 42.0세, '10인 이하 소규모 제공기관'의 종사자 평균 연령은 42.3세인 것으로 보아 두 집단 간 종사자 연령 차이는 거의 없는 것으로 확인되었다.

한편, '10인 이하 농어촌 제공기관'과 '5인 이하 농어촌 제공기관'에서 활동하는 종사자 평균 연령은 각각 43.9세, 44.1세인 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-7> 상반기 - 지역*기관규모*연령별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
전체	42.2 (10.5)	208 (18.0)	221 (19.1)	403 (34.8)	299 (25.8)	27 (2.3)	1,158 (100.0)
서울	42.2 (11.4)	21 (1.8)	21 (1.8)	23 (2.0)	31 (2.7)	4 (0.3)	100 (8.6)
부산	43.4 (10.3)	10 (0.9)	15 (1.3)	26 (2.2)	17 (1.5)	2 (0.2)	70 (6.0)
대구	37.1 (10.3)	14 (1.2)	21 (1.8)	12 (1.0)	6 (0.5)	2 (0.2)	55 (4.7)
인천	38.2	16	9	17	8	0	50

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
	(10.9)	(1.4)	(0.8)	(1.5)	(0.7)	(0.0)	(4.3)
광주	40.4 (11.5)	12 (1.0)	4 (0.3)	11 (0.9)	9 (0.8)	1 (0.1)	37 (3.2)
대전	46.4 (9.8)	3 (0.3)	2 (0.2)	12 (1.0)	13 (1.1)	1 (0.1)	31 (2.7)
울산	42.4 (11.1)	5 (0.4)	3 (0.3)	8 (0.7)	6 (0.5)	1 (0.1)	23 (2.0)
세종	53.9 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	6 (0.5)	0 (0.0)	7 (0.6)
경기	38.6 (10.4)	49 (4.2)	45 (3.9)	66 (5.7)	26 (2.2)	1 (0.1)	187 (16.1)
강원	43.3 (9.2)	5 (0.4)	6 (0.5)	15 (1.3)	8 (0.7)	1 (0.1)	35 (3.0)
충북	44.2 (10.9)	6 (0.5)	7 (0.6)	14 (1.2)	13 (1.1)	1 (0.1)	41 (3.5)
충남	43.7 (9.6)	12 (1.0)	12 (1.0)	28 (2.4)	29 (2.5)	1 (0.1)	82 (7.1)
전북	40.5 (10.2)	15 (1.3)	22 (1.9)	28 (2.4)	13 (1.1)	2 (0.2)	80 (6.9)
전남	45.8 (8.4)	2 (0.2)	8 (0.7)	22 (1.9)	22 (1.9)	0 (0.0)	54 (4.7)
경북	44.0 (9.1)	7 (0.6)	14 (1.2)	35 (3.0)	17 (1.5)	2 (0.2)	75 (6.5)
경남	44.7 (10.1)	27 (2.3)	32 (2.8)	81 (7.0)	75 (6.5)	7 (0.6)	222 (19.2)
제주	38.4 (13.0)	4 (0.3)	0 (0.0)	4 (0.3)	0 (0.0)	1 (0.1)	9 (0.8)
일반	42.0 (10.6)	144 (12.4)	141 (12.2)	262 (22.6)	198 (17.1)	15 (1.3)	760 (65.6)
소규모 (10인이하)	42.3 (10.5)	59 (5.1)	71 (6.1)	124 (10.7)	87 (7.5)	11 (0.9)	352 (30.4)
농어촌 (10인이하)	43.9 (9.6)	4 (0.3)	6 (0.5)	13 (1.1)	11 (0.9)	1 (0.1)	35 (3.0)
농어촌 (5인이하)	44.1 (10.1)	1 (0.1)	3 (0.3)	4 (0.3)	3 (0.3)	0 (0.0)	11 (0.9)

(3) 근무형태별 종사자 현황

‘일반 규모 제공기관’과 ‘서울’, ‘부산’ 등 주요 특별시/광역시 소재 제공기관에서 ‘시설장’과 ‘전담인력’ 종사자가 많은 것으로 나타났다.

한편, ‘광주’와 ‘충남’ 지역에서 ‘시설장’보다 ‘전담인력’의 수가 많은 것으로 나타났으며, 이는 지역별로 한 곳의 제공기관에서 복수의 전담인력이 있다고 응답했기 때문이다. 향후 이들 제공기관에 대해서는 방과후활동 서비스 겸직 여부, 퇴직 및 신규채용 등의 사유를 확인할 필요가 있을 것으로 사료된다.

<표 Ⅳ-3-8> 상반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 근무형태			
	시설장	전담인력	제공인력	전체
전체	184 (15.9)	159 (13.7)	815 (70.4)	1,158 (100.0)
서울	21 (1.8)	21 (1.8)	58 (5.0)	100 (8.6)
부산	14 (1.2)	14 (1.2)	42 (3.6)	70 (6.0)
대구	11 (0.9)	10 (0.9)	34 (2.9)	55 (4.7)
인천	8 (0.7)	4 (0.3)	38 (3.3)	50 (4.3)
광주	4 (0.3)	5 (0.4)	28 (2.4)	37 (3.2)
대전	5 (0.4)	5 (0.4)	21 (1.8)	31 (2.7)
울산	4 (0.3)	2 (0.2)	17 (1.5)	23 (2.0)
세종	1 (0.1)	1 (0.1)	5 (0.4)	7 (0.6)
경기	26 (2.2)	23 (2.0)	138 (11.9)	187 (16.1)
강원	6 (0.5)	6 (0.5)	23 (2.0)	35 (3.0)
충북	7 (0.6)	4 (0.3)	30 (2.6)	41 (3.5)
충남	11 (0.9)	12 (1.0)	59 (5.1)	82 (7.1)
전북	10 (0.9)	9 (0.8)	61 (5.3)	80 (6.9)
전남	8 (0.7)	8 (0.7)	38 (3.3)	54 (4.7)
경북	15 (1.3)	11 (0.9)	49 (4.2)	75 (6.5)
경남	31 (2.7)	23 (2.0)	168 (14.5)	222 (19.2)
제주	2 (0.2)	1 (0.1)	6 (0.5)	9 (0.8)
일반	88 (7.6)	86 (7.4)	586 (50.6)	760 (65.6)
소규모 (10인이하)	83 (7.2)	64 (5.5)	205 (17.7)	352 (30.4)
농어촌 (10인이하)	9 (0.8)	6 (0.5)	20 (1.7)	35 (3.0)
농어촌 (5인이하)	4 (0.3)	3 (0.3)	4 (0.3)	11 (0.9)

(4) 겸직 현황

다른 보직을 겸직하고 있는 종사자 76명(6.6%) 가운데, '전담인력' 겸직 종사자가 35명(3.0%), '제공인력' 겸직 종사자 29명(2.5%), '전담인력과 제공인력을 모두 겸직한다'는 종사자는 1명(0.1%, 대구)로 나타났다.

또한, '전담인력' 겸직 인원 36명(전담+제공인력 포함)과 '시설장'(184명), '전담인력'(159명) 간 인력 규모 차이에 있어 상이한 결과를 보인 것은 제공기관 모니터링 시점에서 사직 등의 이유로 시설장이 없거나 혹은 전담인력이 없어서 발생한 결과 값 차이 때문인 것으로 보인다.

한편, 기관 규모를 반영하여 '시설장 & 전담인력' 등과 같이 겸직의 예외를 인정하고 있는 '10인 이하 소규모 제공기관'(39명, 3.4%), '10인 이하 농어촌 제공기관'(9명, 0.7%), '5인 이하 농어촌 제공기관'(3명, 0.3%)에서 다른 보직과 겸직하고 있는 종사자가 비교적 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-9> 상반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 겸직형태					
	전담인력	제공인력	전담 +제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
전체	35 (3.0)	29 (2.5)	1 (0.1)	11 (0.9)	1082 (93.4)	1,158 (100.0)
서울	1 (0.1)	5 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	93 (8.0)	100 (8.6)
부산	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	70 (6.0)	70 (6.0)
대구	0 (0.0)	2 (0.2)	1 (0.1)	0 (0.0)	52 (4.5)	55 (4.7)
인천	4 (0.3)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	44 (3.8)	50 (4.3)
광주	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (3.2)	37 (3.2)
대전	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (2.7)	31 (2.7)
울산	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (1.8)	23 (2.0)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	6 (0.5)	7 (0.6)
경기	9 (0.8)	7 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.1)	170 (14.7)	187 (16.1)
강원	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	34 (2.9)	35 (3.0)
충북	2 (0.2)	2 (0.2)	0 (0.0)	4 (0.3)	33 (2.8)	41 (3.5)

구분	종사자 겸직형태					
	전담인력	제공인력	전담 +제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
충남	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	81 (7.0)	82 (7.1)
전북	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	78 (6.7)	80 (6.9)
전남	0 (0.0)	3 (0.3)	0 (0.0)	1 (0.1)	50 (4.3)	54 (4.7)
경북	3 (0.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	1 (0.1)	70 (6.0)	75 (6.5)
경남	12 (1.0)	5 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	205 (17.7)	222 (19.2)
제주	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	7 (0.6)	9 (0.8)
일반	7 (0.6)	9 (0.8)	0 (0.0)	9 (0.8)	735 (63.5)	760 (65.6)
소규모 (10인이하)	23 (2.0)	13 (1.1)	1 (0.1)	2 (0.2)	313 (27.0)	352 (30.4)
농어촌 (10인이하)	4 (0.3)	5 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (2.2)	35 (3.0)
농어촌 (5인이하)	1 (0.1)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (0.7)	11 (0.9)

겸직 형태를 보다 세부적으로 살펴보면, 다른 보직을 겸직하고 있는 '시설장' 종사자 중, '전담인력'을 겸직한다는 종사자가 35명으로 가장 많았으며, '전담인력과 제공인력 동시에 겸직'한다는 종사자가 1명 있었다.

본 보직이 '전담인력'인 종사자에서 '제공인력'을 겸직한다는 응답이 29명, 대체인력이나 사무국장 등의 '기타인력'을 겸직한다는 종사자는 3명 가량 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-10> 상반기 - 근무형태별 겸직 현황

(단위: 명, %)

구분	본 보직			전체
	시설장	전담인력	제공인력	
전담인력	35 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (3.0)
제공인력	0 (0.0)	29 (2.5)	0 (0.0)	29 (2.5)
전담+ 제공인력	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)
기타	7 (0.6)	3 (0.3)	1 (0.1)	11 (0.9)
겸직안함	141 (12.2)	127 (11.0)	814 (70.3)	1082 (93.4)
전체	184 (15.9)	159 (13.7)	815 (70.4)	1,158 (100.0)

(5) 담당 서비스 및 그룹 현황

① 담당 서비스 현황

담당 그룹을 맡고 있는 종사자는 830명(71.7%)인 가운데, '주간활동 서비스'만 담당하고 있는 종사자는 682명(58.9%), '주간활동 서비스와 방과후활동 서비스'를 동시에 담당하고 있는 종사자는 148명(12.8%)으로 확인되었다.

반면, 겸직하지 않는 시설장이나 전담인력, 혹은 제공인력이나 아직 담당그룹을 배정받지 못한 종사자 등의 '기타' 유형은 328명, 28.3%로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-11> 상반기 - 담당 서비스별 종사자 인원

(단위: 명, %)

구분	주간활동	주간활동+방과후활동	담당그룹 없음/기타	전체
인원	682	148	328	1158
(비율)	(58.9)	(12.8)	(28.3)	(100.0)

② 담당 그룹 현황

주간활동 서비스에서 진행되고 있는 그룹 수는 총 872개로 확인되었으며, 그 중 55.7%인 487개 그룹이 '2인 그룹'으로 조사되었다. 또한, '3인그룹'이 26.9%(235개), '4인그룹'이 17.2%(150개) 등 인원이 적을수록 그룹 수가 많아지는 것으로 보아, 제공인력이 발달장애인에 대한 높은 수준의 돌봄과 지원을 제공할 수 있는 여건은 마련되어 있다고 볼 수 있다.

한편, 담당그룹을 배정받은 종사자 830명에서 주간활동 서비스 담당그룹 '1개'를 맡고 있는 종사자는 786명(94.7%), 그룹 '2개'를 담당하고 있는 종사자는 44명(5.3%)으로 조사되었다.

<표 Ⅳ-3-12> 상반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황

(단위: 개, 명, %)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
전체	487 (55.7)	235 (26.9)	150 (17.2)	872 (100.0)	786 (94.7)	44 (5.3)	830 (100.0)
서울	29 (3.3)	23 (2.6)	9 (1.0)	61 (7.0)	59 (7.1)	1 (0.1)	60 (7.2)
부산	20 (2.3)	13 (1.5)	9 (1.0)	42 (4.8)	42 (5.1)	0 (0.0)	42 (5.1)
대구	23 (2.6)	9 (1.0)	7 (0.8)	39 (4.5)	31 (3.7)	4 (0.5)	35 (4.2)
인천	33 (3.8)	7 (0.8)	3 (0.3)	43 (4.9)	31 (3.7)	6 (0.7)	37 (4.5)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
광주	20 (2.3)	9 (1.0)	2 (0.2)	31 (3.5)	25 (3.0)	3 (0.4)	28 (3.4)
대전	10 (1.1)	7 (0.8)	5 (0.6)	22 (2.5)	20 (2.4)	1 (0.1)	21 (2.5)
울산	13 (1.5)	3 (0.3)	0 (0.0)	16 (1.8)	16 (1.9)	0 (0.0)	16 (1.9)
세종	3 (0.3)	0 (0.0)	2 (0.2)	5 (0.6)	5 (0.6)	0 (0.0)	5 (0.6)
경기	110 (12.6)	20 (2.3)	18 (2.1)	148 (16.9)	136 (16.4)	6 (0.7)	142 (17.1)
강원	23 (2.6)	5 (0.6)	1 (0.1)	29 (3.3)	17 (2.0)	6 (0.7)	23 (2.8)
충북	13 (1.5)	11 (1.3)	8 (0.9)	32 (3.7)	32 (3.9)	0 (0.0)	32 (3.9)
충남	29 (3.3)	22 (2.5)	9 (1.0)	60 (6.9)	60 (7.2)	0 (0.0)	60 (7.2)
전북	29 (3.3)	17 (1.9)	15 (1.7)	61 (7.0)	61 (7.3)	0 (0.0)	61 (7.3)
전남	28 (3.2)	13 (1.5)	2 (0.2)	43 (4.9)	37 (4.5)	3 (0.4)	40 (4.8)
경북	17 (1.9)	22 (2.5)	18 (2.1)	57 (6.5)	43 (5.2)	7 (0.8)	50 (6.0)
경남	83 (9.5)	53 (6.1)	38 (4.3)	174 (19.9)	168 (20.2)	4 (0.5)	172 (20.7)
제주	4 (0.5)	1 (0.1)	4 (0.5)	9 (1.0)	3 (0.4)	3 (0.4)	6 (0.7)
일반	340 (38.9)	171 (19.6)	111 (12.7)	622 (71.2)	550 (66.3)	37 (4.5)	587 (70.7)
소규모 (10인이하)	131 (15.0)	54 (6.2)	34 (3.9)	219 (25.1)	205 (24.7)	7 (0.8)	212 (25.5)
농어촌 (10인이하)	12 (1.4)	9 (1.0)	4 (0.5)	25 (2.9)	25 (3.0)	0 (0.0)	25 (3.0)
농어촌 (5인이하)	4 (0.5)	1 (0.1)	1 (0.1)	6 (0.7)	6 (0.7)	0 (0.0)	6 (0.7)

서비스 이용자 부족으로 1명으로 운영한 2개 그룹은 '그룹별 종사자 인원' 분석에서 제외함

(6) 보험 가입 현황

① 4대보험 가입 현황

4대보험에 모두 가입되어 있는 종사자 비율이 94.0%(1,088명)로 대다수를 차지했으며, '세종', '충북', '제주' 지역에서 활동하는 종사자는 모두 4대보험에 가입되어 있는 것으로 나타났다. 4대보험 가운데, 1~2개의 보험만 가입되어 있는 '부분가입' 종사자는 1.6%(19명), 4대보험에 전혀 '가입되어 있지 않은' 종사자는 4.4%(51명)로 확인되었다.

한편, 행정직, 대체인력 등 '기타인력'(49명) 가운데, 주간활동 서비스와 관련있는 대체인력, 송영기사 등 종사자 36명의 4대보험 가입 여부를 추가로 살펴보면, 4대보험 '전체 가입'되어 있는 종사자 23명(63.9%), '부분가입' 2명(5.6%), '미가입' 11명(30.6%)으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-13> 상반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	4대보험 가입 현황			
	전체 가입	부분 가입	미가입	전체
전체	1,088 (94.0)	19 (1.6)	51 (4.4)	1,158 (100.0)
서울	90 (7.8)	1 (0.1)	9 (0.8)	100 (8.6)
부산	68 (5.9)	0 (0.0)	2 (0.2)	70 (6.0)
대구	44 (3.8)	7 (0.6)	4 (0.3)	55 (4.7)
인천	45 (3.9)	2 (0.2)	3 (0.3)	50 (4.3)
광주	36 (3.1)	0 (0.0)	1 (0.1)	37 (3.2)
대전	28 (2.4)	2 (0.2)	1 (0.1)	31 (2.7)
울산	21 (1.8)	0 (0.0)	2 (0.2)	23 (2.0)
세종	7 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.6)
경기	177 (15.3)	2 (0.2)	8 (0.7)	187 (16.1)
강원	33 (2.8)	0 (0.0)	2 (0.2)	35 (3.0)
충북	41 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	41 (3.5)
충남	81 (7.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	82 (7.1)
전북	78 (6.7)	0 (0.0)	2 (0.2)	80 (6.9)
전남	47 (4.1)	3 (0.3)	4 (0.3)	54 (4.7)
경북	68 (5.9)	1 (0.1)	6 (0.5)	75 (6.5)
경남	215 (18.6)	1 (0.1)	6 (0.5)	222 (19.2)
제주	9 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (0.8)
일반	721 (62.3)	11 (0.9)	28 (2.4)	760 (65.6)

구분	4대보험 가입 현황			
	전체 가입	부분 가입	미가입	전체
소규모 (10인이하)	323 (27.9)	8 (0.7)	21 (1.8)	352 (30.4)
농어촌 (10인이하)	33 (2.8)	0 (0.0)	2 (0.2)	35 (3.0)
농어촌 (5인이하)	11 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (0.9)

② 배상책임보험 가입 현황

배상책임보험에 가입되어 있는 종사자 비율이 95.3%(1,104명)로 대다수의 종사자가 배상책임보험에 가입되어 있는 것으로 확인되었다. 또한, '세종', '충북', '제주' 지역에서 활동하는 종사자는 모두 배상책임보험에 가입되어 있음을 확인하였다.

행정직, 조리사, 대체인력 등 '기타인력'(49명) 가운데, 주간활동 서비스와 관련 있는 대체인력, 송영기사 등 종사자 36명의 배상책임보험 가입 여부를 추가로 살펴보면, 배상책임보험에 '가입'된 종사자는 31명(86.1%), '미가입'된 종사자는 5명(13.9%)로 나타났다.

4대보험과 배상책임보험 가입 여부에 있어 대체인력, 송영기사 등의 인력에 대한 가입률이 시설장이나 전담인력, 제공인력 등의 가입률에 비해 다소 낮은 경향을 보여 향후 이들에 대한 보험 가입과 관련된 지침이나 관리감독이 체계적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-3-14> 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	배상책임보험 가입 현황		
	가입	미가입	전체
전체	1,104 (95.3)	54 (4.7)	1,158 (100.0)
서울	91 (7.9)	9 (0.8)	100 (8.6)
부산	67 (5.8)	3 (0.3)	70 (6.0)
대구	52 (4.5)	3 (0.3)	55 (4.7)
인천	49 (4.2)	1 (0.1)	50 (4.3)
광주	34 (2.9)	3 (0.3)	37 (3.2)
대전	30 (2.6)	1 (0.1)	31 (2.7)
울산	19 (1.6)	4 (0.3)	23 (2.0)
세종	7 (0.6)	0 (0.0)	7 (0.6)

구분	배상책임보험 가입 현황		
	가입	미가입	전체
경기	183 (15.8)	4 (0.3)	187 (16.1)
강원	31 (2.7)	4 (0.3)	35 (3.0)
충북	41 (3.5)	0 (0.0)	41 (3.5)
충남	81 (7.0)	1 (0.1)	82 (7.1)
전북	74 (6.4)	6 (0.5)	80 (6.9)
전남	51 (4.4)	3 (0.3)	54 (4.7)
경북	71 (6.1)	4 (0.3)	75 (6.5)
경남	214 (18.5)	8 (0.7)	222 (19.2)
제주	9 (0.8)	0 (0.0)	9 (0.8)
일반	730 (63.0)	30 (2.6)	760 (65.6)
소규모 (10인이하)	330 (28.5)	22 (1.9)	352 (30.4)
농어촌 (10인이하)	33 (2.8)	2 (0.2)	35 (3.0)
농어촌 (5인이하)	11 (0.9)	0 (0.0)	11 (0.9)

3) 이용자 모니터링 현황

(1) 전체 현황

주간활동 서비스 이용자 규모는 2,235명 가운데, '일반 규모 제공기관'을 이용하고 있는 종사자가 72.1%(1,612명)로 '10인 이하 소규모 제공기관'보다 3배(540명, 24.2%) 가량 많은 것으로 조사되었다.

이용자가 많은 '경기'와 '경남'을 제외한 지역별 현황을 살펴보면, '일반 규모 제공기관' 이용자는 '전북'(163명, 7.3%), '충남'(136명, 6.1%), '경북'(128명, 5.7%) 등 주로 도 단위 광역지자체에서 상대적으로 높은 비율을 보였다. 반면, '10인 이하 소규모 제공기관'은 '서울'(89명, 4.0%), '부산'(75명, 3.4%), '대구'(42명, 1.9%) 지역에서 이용자 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-15> 상반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	1612 (72.1)	540 (24.2)	67 (3.0)	16 (0.7)	2,235 (100.0)
서울	69 (3.1)	89 (4.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	158 (7.1)
부산	38 (1.7)	75 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	113 (5.1)
대구	59 (2.6)	42 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	101 (4.5)
인천	56 (2.5)	30 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	86 (3.8)
광주	62 (2.8)	9 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	71 (3.2)
대전	37 (1.7)	27 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	64 (2.9)
울산	21 (0.9)	16 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (1.7)
세종	15 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (0.7)
경기	233 (10.4)	98 (4.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	331 (14.8)
강원	55 (2.5)	4 (0.2)	7 (0.3)	0 (0.0)	66 (3.0)
충북	77 (3.4)	7 (0.3)	7 (0.3)	0 (0.0)	91 (4.1)
충남	136 (6.1)	25 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	161 (7.2)
전북	163 (7.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.2)	168 (7.5)
전남	83 (3.7)	17 (0.8)	0 (0.0)	4 (0.2)	104 (4.7)
경북	128 (5.7)	19 (0.9)	16 (0.7)	2 (0.1)	165 (7.4)
경남	353 (15.8)	82 (3.7)	37 (1.7)	5 (0.2)	477 (21.3)
제주	27 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (1.2)

(2) 연령별 이용자 현황

이용자 평균 연령이 29.6세인 가운데, '인천' 지역 내 제공기관 이용자가 평균 27.1세로 가장 낮았고, '경기'(평균 28.0세), '부산'(평균 28.6세), '서울'(평균 28.7세) 이용자도 비교

적 연령대가 낮은 것으로 나타났다. 반면, '세종' 평균 35.7세, '충북' 평균 34.5세로 다소 연령대가 높았으나 대체로 지역에 따른 이용자 연령 차이는 크지 않다고 볼 수 있다.

제공기관 수와 이용자 인원이 많은 '일반 규모 제공기관', '10인 이하 소규모 제공기관'을 중심으로 비교하면, '일반 규모 제공기관'에서는 '20대'(1,079명, 48.3%) 비중이 상대적으로 많았고, '10인 이하 소규모 제공기관'은 '40대'(77명, 3.4%) 비율이 다소 높았다.

한편, '5인 이하 농어촌 제공기관'의 평균 이용자 연령이 40.2세로 매우 높았는데, 이는 농어촌 지역의 인구학적 특성, 비교적 작은 기관규모의 영향 때문으로 풀이된다.

<표 Ⅳ-3-16> 상반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	이용자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
전체	29.6 (9.4)	1,446 (64.7)	436 (19.5)	236 (10.6)	100 (4.5)	17 (0.8)	2,235 (100.0)
서울	28.7 (8.5)	106 (4.7)	31 (1.4)	18 (0.8)	3 (0.1)	0 (0.0)	158 (7.1)
부산	28.6 (9.1)	78 (3.5)	16 (0.7)	15 (0.7)	4 (0.2)	0 (0.0)	113 (5.1)
대구	31.4 (9.5)	58 (2.6)	24 (1.1)	13 (0.6)	6 (0.3)	0 (0.0)	101 (4.5)
인천	27.1 (8.3)	58 (2.6)	19 (0.9)	7 (0.3)	2 (0.1)	0 (0.0)	86 (3.8)
광주	29.4 (9.3)	50 (2.2)	9 (0.4)	9 (0.4)	1 (0.0)	2 (0.1)	71 (3.2)
대전	31.5 (9.9)	31 (1.4)	20 (0.9)	9 (0.4)	4 (0.2)	0 (0.0)	64 (2.9)
울산	28.9 (7.5)	26 (1.2)	5 (0.2)	6 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (1.7)
세종	35.7 (12.0)	7 (0.3)	4 (0.2)	2 (0.1)	1 (0.0)	1 (0.0)	15 (0.7)
경기	28.0 (9.4)	239 (10.7)	50 (2.2)	24 (1.1)	16 (0.7)	2 (0.1)	331 (14.8)
강원	30.2 (10.0)	39 (1.7)	14 (0.6)	10 (0.4)	3 (0.1)	0 (0.0)	66 (3.0)
충북	34.5 (12.4)	42 (1.9)	19 (0.9)	15 (0.7)	13 (0.6)	2 (0.1)	91 (4.1)
충남	30.3 (9.0)	97 (4.3)	32 (1.4)	26 (1.2)	6 (0.3)	0 (0.0)	161 (7.2)
전북	31.8 (11.0)	89 (4.0)	45 (2.0)	17 (0.8)	11 (0.5)	6 (0.3)	168 (7.5)
전남	31.0 (11.1)	61 (2.7)	24 (1.1)	9 (0.4)	6 (0.3)	4 (0.2)	104 (4.7)
경북	31.0 (10.1)	102 (4.6)	30 (1.3)	17 (0.8)	16 (0.7)	0 (0.0)	165 (7.4)

구분	평균 (표준편차)	이용자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
경남	27.9 (6.7)	346 (15.5)	91 (4.1)	35 (1.6)	5 (0.2)	0 (0.0)	477 (21.3)
제주	31.6 (11.5)	17 (0.8)	3 (0.1)	4 (0.2)	3 (0.1)	0 (0.0)	27 (1.2)
일반	29.2 (9.0)	1,079 (48.3)	310 (13.9)	144 (6.4)	66 (3.0)	13 (0.6)	1,612 (72.1)
소규모 (10인이하)	30.2 (10.0)	328 (14.7)	104 (4.7)	77 (3.4)	28 (1.3)	3 (0.1)	540 (24.2)
농어촌 (10인이하)	30.9 (9.5)	36 (1.6)	16 (0.7)	13 (0.6)	2 (0.1)	0 (0.0)	67 (3.0)
농어촌 (5인이하)	40.2 (12.6)	3 (0.1)	6 (0.3)	2 (0.1)	4 (0.2)	1 (0.0)	16 (0.7)

(3) 최중증 이용자 현황

지역별 최중증 여부를 비교하면, '경남'이 16.8%(375명)로 최중증 비율이 가장 높았고, '전북'(107명, 4.8%), '경기'(105명, 4.7%), '경북'(94명, 4.2%) 지역도 다소 비율이 높았다. 반면, '세종' 지역에서는 최중증 이용자가 없는 것으로 나타난 가운데, '제주'(4명, 0.2%), '강원'(8명, 0.4%) 지역도 최중증 비율이 비교적 낮은 편인 것으로 확인되었다.

최중증 이용자에 한해 기관 규모별로 현황을 살펴보면, 전체 최중증 이용자의 75.4%인 820명의 이용자가 '일반 규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타났다. '10인 이하 소규모 제공기관'에서 주간활동 서비스를 이용하는 최중증 이용자는 21.0%(228명)인 가운데, '경남'(54명, 5.0%), '부산'(47명, 4.3%), '서울'(39명, 3.6%)에서 '10인 이하 소규모 제공기관' 이용 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-17> 상반기 - 지역*기관규모별 최중증 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	최중증 여부			기관규모별 최중증 이용자 비율				
	최중증	최중증 아님	전체	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	1,088 (48.7)	1,147 (51.3)	2,235 (100.0)	820 (75.4)	228 (21.0)	34 (3.1)	6 (0.6)	1,088 (100.0)
서울	61 (2.7)	97 (4.3)	158 (7.1)	22 (2.0)	39 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	61 (5.6)
부산	81 (3.6)	32 (1.4)	113 (5.1)	34 (3.1)	47 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	81 (7.4)
대구	29 (1.3)	72 (3.2)	101 (4.5)	15 (1.4)	14 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (2.7)
인천	27 (1.2)	59 (2.6)	86 (3.8)	18 (1.7)	9 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (2.5)

구분	최중증 여부			기관규모별 최중증 이용자 비율				
	최중증	최중증 아님	전체	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
광주	33 (1.5)	38 (1.7)	71 (3.2)	32 (2.9)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (3.0)
대전	15 (0.7)	49 (2.2)	64 (2.9)	14 (1.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (1.4)
울산	11 (0.5)	26 (1.2)	37 (1.7)	6 (0.6)	5 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (1.0)
세종	0 (0.0)	15 (0.7)	15 (0.7)	– –	– –	– –	– –	– –
경기	105 (4.7)	226 (10.1)	331 (14.8)	79 (7.3)	26 (2.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	105 (9.7)
강원	8 (0.4)	58 (2.6)	66 (3.0)	7 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	8 (0.7)
충북	36 (1.6)	55 (2.5)	91 (4.1)	31 (2.8)	5 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	36 (3.3)
충남	66 (3.0)	95 (4.3)	161 (7.2)	63 (5.8)	3 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	66 (6.1)
전북	107 (4.8)	61 (2.7)	168 (7.5)	105 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.2)	107 (9.8)
전남	36 (1.6)	68 (3.0)	104 (4.7)	27 (2.5)	8 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.1)	36 (3.3)
경북	94 (4.2)	71 (3.2)	165 (7.4)	69 (6.3)	16 (1.5)	9 (0.8)	0 (0.0)	94 (8.6)
경남	375 (16.8)	102 (4.6)	477 (21.3)	294 (27.0)	54 (5.0)	24 (2.2)	3 (0.3)	375 (34.5)
제주	4 (0.2)	23 (1.0)	27 (1.2)	4 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (0.4)

(4) 중복장애 현황

① 전체 인원

지역별 중복장애 여부를 비교하면, 이용자 비율이 높은 '경기'(31명, 1.4%)와 '경남'(28명, 1.3%)에 중복장애 이용자가 많았으며, '서울'(26명, 1.2%), '전북'(22명, 1.0%), '대전'(19명, 0.9%) 지역에서도 다소 많은 것으로 확인되었다.

중복장애 이용자에 한해 기관규모별 현황을 살펴보면, 전체 중복장애 이용자의 68.8%인 170명의 이용자가 '일반 규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타났으며, '전북'(21명, 8.5%), '경남'(17명, 6.9%) 지역 비율이 매우 높았다. '10인 이하 소규모 제공기관'을 이용하는 중복장애 이용자는 '부산'(13명, 5.3%)에서 비교적 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-18> 상반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	중복장애 여부			기관규모별 중복장애 이용자 비율				
	중복장애	중복장애 아님	전체	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	247 (11.1)	1,988 (88.9)	2,235 (100.0)	170 (68.8)	65 (26.3)	10 (4.0)	2 (0.8)	247 (100.0)
서울	26 (1.2)	132 (5.9)	158 (7.1)	16 (6.5)	10 (4.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (10.5)
부산	15 (0.7)	98 (4.4)	113 (5.1)	2 (0.8)	13 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (6.1)
대구	12 (0.5)	89 (4.0)	101 (4.5)	7 (2.8)	5 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (4.9)
인천	13 (0.6)	73 (3.3)	86 (3.8)	8 (3.2)	5 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.3)
광주	13 (0.6)	58 (2.6)	71 (3.2)	13 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.3)
대전	19 (0.9)	45 (2.0)	64 (2.9)	15 (6.1)	4 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (7.7)
울산	4 (0.2)	33 (1.5)	37 (1.7)	3 (1.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.6)
세종	3 (0.1)	12 (0.5)	15 (0.7)	3 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.2)
경기	31 (1.4)	300 (13.4)	331 (14.8)	20 (8.1)	11 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (12.6)
강원	6 (0.3)	60 (2.7)	66 (3.0)	4 (1.6)	0 (0.0)	2 (0.8)	0 (0.0)	6 (2.4)
충북	5 (0.2)	86 (3.8)	91 (4.1)	4 (1.6)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.0)
충남	17 (0.8)	144 (6.4)	161 (7.2)	13 (5.3)	4 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	17 (6.9)
전북	22 (1.0)	146 (6.5)	168 (7.5)	21 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	22 (8.9)
전남	18 (0.8)	86 (3.8)	104 (4.7)	14 (5.7)	4 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (7.3)
경북	12 (0.5)	153 (6.8)	165 (7.4)	7 (2.8)	2 (0.8)	3 (1.2)	0 (0.0)	12 (4.9)
경남	28 (1.3)	449 (20.1)	477 (21.3)	17 (6.9)	5 (2.0)	5 (2.0)	1 (0.4)	28 (11.3)
제주	3 (0.1)	24 (1.1)	27 (1.2)	3 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.2)

② 중복장애 유형별 인원

중복장애 유형을 살펴보면, '뇌병변장애'가 90명(36.4%)으로 가장 많았으며, 이어, '지체장애'(30명, 12.1%), '뇌전증장애'(26명, 10.5%), '정신장애'(24명, 9.7%), '지적장애'·'청각

장애'(각 23명, 9.3%) 등의 순으로 많았다.

<표 Ⅳ-3-19> 상반기 - 중복장애 유형별 인원

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
중복장애 이용자 인원		247	100.0 (전체 대비: 11.1%)
중복장애 유형	뇌병변장애	90	36.4
	지체장애	30	12.1
	뇌전증장애	26	10.5
	정신장애	24	9.7
	지적장애	23	9.3
	청각장애	23	9.3
	시각장애	14	5.7
	언어장애	8	3.2
	자폐성장애	6	2.4
	내부기관장애 (심장 등)	3	1.2
	전체	247	100.0

중복장애가 '지적장애'인 경우는 주 장애가 '자폐성장애'나 '뇌병변장애'인 경우임
중복장애가 '자폐성장애'인 경우는 주 장애가 '지적장애'인 경우임

(5) 급여 개시일 현황

'2019년 상반기'부터 이용한 이용자가 34.9%(780명), '2019년 하반기'부터 이용한 이용자는 40.4%(902명)로 나타나는 등 2019년부터 서비스를 이용한 비율이 매우 높은 편이며, 이는 만족도가 높고 이용자들이 지속적으로 이용하고자 하는 욕구가 있다고 볼 수 있다.

다만, 2020년 목표가 4천명임을 감안했을 때, 현재 이용자 수준(2,235명)은 다소 저조한 수준으로 볼 수 있으나, 코로나19로 인한 제공기관 휴관(2월 휴관율 59.3%, 3월 휴관율 64.6%), 보호자들의 자발적인 서비스 미참여 등이 영향을 미친 것으로 해석된다.

향후 잠재적 이용자 유치를 위해서는 코로나19 상황에 대한 발달장애인 맞춤형 프로그램을 운영하는 등 코로나19 장기화에 대비한 선제적 대응이 필요하며, 복지관 등 유관기관과의 협력체계를 구축해 이들 기관과의 그룹활동 운영에 대한 고찰이 필요할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-3-20> 상반기 - 지역*기관규모*급여 개시연도별 인원

(단위: 명, %)

구분	급여 개시연도			
	2019년 상반기	2019년 하반기	2020년 이후	전체
전체	780 (34.9)	902 (40.4)	553 (24.7)	2,235 (100.0)

구분	급여 개시연도			
	2019년 상반기	2019년 하반기	2020년 이후	전체
서울	65 (2.9)	49 (2.2)	44 (2.0)	158 (7.1)
부산	53 (2.4)	34 (1.5)	26 (1.2)	113 (5.1)
대구	36 (1.6)	26 (1.2)	39 (1.7)	101 (4.5)
인천	40 (1.8)	11 (0.5)	35 (1.6)	86 (3.8)
광주	44 (2.0)	11 (0.5)	16 (0.7)	71 (3.2)
대전	36 (1.6)	18 (0.8)	10 (0.4)	64 (2.9)
울산	19 (0.9)	4 (0.2)	14 (0.6)	37 (1.7)
세종	0 (0.0)	10 (0.4)	5 (0.2)	15 (0.7)
경기	147 (6.6)	103 (4.6)	81 (3.6)	331 (14.8)
강원	24 (1.1)	21 (0.9)	21 (0.9)	66 (3.0)
충북	0 (0.0)	67 (3.0)	24 (1.1)	91 (4.1)
충남	78 (3.5)	33 (1.5)	50 (2.2)	161 (7.2)
전북	90 (4.0)	40 (1.8)	38 (1.7)	168 (7.5)
전남	36 (1.6)	30 (1.3)	38 (1.7)	104 (4.7)
경북	69 (3.1)	65 (2.9)	31 (1.4)	165 (7.4)
경남	29 (1.3)	377 (16.9)	71 (3.2)	477 (21.3)
제주	14 (0.6)	3 (0.1)	10 (0.4)	27 (1.2)
일반	583 (26.1)	678 (30.3)	351 (15.7)	1,612 (72.1)
소규모 (10인이하)	180 (8.1)	192 (8.6)	168 (7.5)	540 (24.2)
농어촌 (10인이하)	16 (0.7)	23 (1.0)	28 (1.3)	67 (3.0)
농어촌 (5인이하)	1 (0.0)	9 (0.4)	6 (0.3)	16 (0.7)

(6) 급여유형 현황

① 급여유형별 인원

전체 2,235명의 급여유형을 살펴본 결과, '확장형' 수급 이용자가 52.8%(1,181명)로 과반을 기록했고, 이어 '기본형' 32.6%(729명), '단축형' 14.5%(325명) 순으로 나타났다.

주간활동 서비스 이용자 중 최중증 비율이 과반, '확장형' 수급 이용자 비율이 과반인 것으로 비추어 볼 때, 이용자들은 이용시간이 많은 '확장형'을 선호하고 있으며, 서비스가 특별한 돌봄이 필요한 대상 이용자들에게 적절히 잘 제공되고 있음을 확인할 수 있었다.

<표 Ⅳ-3-21> 상반기 - 지역*기관규모*급여유형별 이용 인원

(단위: 명, %)

구분	급여 유형			
	단축형	기본형	확장형	전체
전체	325 (14.5)	729 (32.6)	1181 (52.8)	2,235 (100.0)
서울	69 (3.1)	42 (1.9)	47 (2.1)	158 (7.1)
부산	22 (1.0)	41 (1.8)	50 (2.2)	113 (5.1)
대구	24 (1.1)	51 (2.3)	26 (1.2)	101 (4.5)
인천	22 (1.0)	25 (1.1)	39 (1.7)	86 (3.8)
광주	11 (0.5)	32 (1.4)	28 (1.3)	71 (3.2)
대전	22 (1.0)	21 (0.9)	21 (0.9)	64 (2.9)
울산	0 (0.0)	6 (0.3)	31 (1.4)	37 (1.7)
세종	2 (0.1)	8 (0.4)	5 (0.2)	15 (0.7)
경기	56 (2.5)	73 (3.3)	202 (9.0)	331 (14.8)
강원	13 (0.6)	25 (1.1)	28 (1.3)	66 (3.0)
충북	9 (0.4)	57 (2.6)	25 (1.1)	91 (4.1)
충남	6 (0.3)	64 (2.9)	91 (4.1)	161 (7.2)
전북	19 (0.9)	49 (2.2)	100 (4.5)	168 (7.5)
전남	18 (0.8)	43 (1.9)	43 (1.9)	104 (4.7)
경북	4 (0.2)	81 (3.6)	80 (3.6)	165 (7.4)

구분	급여 유형			
	단축형	기본형	확장형	전체
경남	26 (1.2)	93 (4.2)	358 (16.0)	477 (21.3)
제주	2 (0.1)	18 (0.8)	7 (0.3)	27 (1.2)
일반	187 (8.4)	523 (23.4)	902 (40.4)	1612 (72.1)
소규모 (10인이하)	133 (6.0)	164 (7.3)	243 (10.9)	540 (24.2)
농어촌 (10인이하)	1 (0.0)	37 (1.7)	29 (1.3)	67 (3.0)
농어촌 (5인이하)	4 (0.2)	5 (0.2)	7 (0.3)	16 (0.7)

② 연령별 이용 급여유형

연령별 급여유형을 살펴보면, 20대에서 '확장형'을 이용하는 이용자가 1,446명 중, 792명, 30대에서는 436명 중, 228명, 40대 이용자에서는 236명 가운데, 117명으로 나타나는 등 대부분의 연령대에서 '확장형'을 이용하는 비율이 높은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-22> 상반기 - 연령*급여유형별 이용 인원

(단위: 명, %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대	전체
단축형	211 (9.4)	62 (2.8)	34 (1.5)	15 (0.7)	3 (0.1)	325 (14.5)
기본형	443 (19.8)	146 (6.5)	85 (3.8)	48 (2.1)	7 (0.3)	729 (32.6)
확장형	792 (35.4)	228 (10.2)	117 (5.2)	37 (1.7)	7 (0.3)	1181 (52.8)
전체	1446 (64.7)	436 (19.5)	236 (10.6)	100 (4.5)	17 (0.8)	2235 (100.0)

③ 최중증 여부에 따른 이용 급여유형

최중증 이용자에서는 '확장형'이 746명(33.4%), '기본형'은 233명(10.4%)으로 나타난 반면, 최중증이 아닌 이용자는 '기본형'이 496명(22.2%), '확장형' 435명(19.5%)로 두 집단 간 급여유형의 차이가 있는 것으로 나타났다.

분석 결과에 비추어 볼 때, 최중증 이용자에게 '확장형' 서비스를 이용하도록 하는 설계대로 현재까지 잘 이루어지고 있다고 판단된다.

<표 Ⅳ-3-23> 상반기 - 최중증 여부*급여유형별 이용 인원

(단위: 명, %)

구분	최중증	최중증 아님	전체
단축형	109 (4.9)	216 (9.7)	325 (14.5)
기본형	233 (10.4)	496 (22.2)	729 (32.6)
확장형	746 (33.4)	435 (19.5)	1181 (52.8)
전체	1,088 (48.7)	1,147 (51.3)	2,235 (100.0)

(7) 배상책임보험 가입 현황

주간활동 서비스 이용자의 99.2%(2,218명)가 배상책임보험에 가입되어 있다고 응답한 가운데, 미가입자 현황을 살펴보면, '경남' 지역 내 미가입자가 10명(0.4%)으로 가장 많았고, '서울' 6명(0.3%), '경기' 1명(0.0%)이 있었다.

<표 Ⅳ-3-24> 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	배상책임보험 가입 현황(이용자)		
	가입	미가입	전체
전체	2,218 (99.2)	17 (0.8)	2,235 (100.0)
서울	152 (6.8)	6 (0.3)	158 (7.1)
부산	113 (5.1)	0 (0.0)	113 (5.1)
대구	101 (4.5)	0 (0.0)	101 (4.5)
인천	86 (3.8)	0 (0.0)	86 (3.8)
광주	71 (3.2)	0 (0.0)	71 (3.2)
대전	64 (2.9)	0 (0.0)	64 (2.9)
울산	37 (1.7)	0 (0.0)	37 (1.7)
세종	15 (0.7)	0 (0.0)	15 (0.7)
경기	330 (14.8)	1 (0.0)	331 (14.8)
강원	66 (3.0)	0 (0.0)	66 (3.0)

충북	91 (4.1)	0 (0.0)	91 (4.1)
충남	161 (7.2)	0 (0.0)	161 (7.2)
전북	168 (7.5)	0 (0.0)	168 (7.5)
전남	104 (4.7)	0 (0.0)	104 (4.7)
경북	165 (7.4)	0 (0.0)	165 (7.4)
경남	467 (20.9)	10 (0.4)	477 (21.3)
제주	27 (1.2)	0 (0.0)	27 (1.2)
일반	1,609 (72.0)	3 (0.1)	1,612 (72.1)
소규모 (10인이하)	526 (23.5)	14 (0.6)	540 (24.2)
농어촌 (10인이하)	67 (3.0)	0 (0.0)	67 (3.0)
농어촌 (5인이하)	16 (0.7)	0 (0.0)	16 (0.7)

4) 서비스 환경 모니터링

(1) 안전관리

① 안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비

‘안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비’ 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 기관은 181개소였다. ‘부적절’(11개소, 5.7%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘서울’과 ‘경북’ 지역의 제공기관 각각 3개소(1.6%), ‘부산’이 2개소(1.0%), ‘대전’과 ‘충북’, ‘전북’에 각각 1개소(0.5%)씩 있었다.

지진이나 화재 등에 대비한 매뉴얼, 시설 및 이용자 안전관리 매뉴얼이 부재하여 부적절 평가를 받고 이를 구비할 것을 권고 받았으며, 특히 발달장애인이 읽기 쉬운 ‘안전한 생활, 이렇게 해봅시다!’, ‘소중한 나의 안전 ①+②’ 등을 안내하였다.

<표 Ⅳ-3-25> 상반기 - 1-① 안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비

(단위: 개소수, %)

구분	안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
전체	181 (94.3)	11 (5.7)	192 (100.0)

구분	안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
서울	19 (9.9)	3 (1.6)	22 (11.5)
부산	12 (6.3)	2 (1.0)	14 (7.3)
대구	11 (5.7)	0 (0.0)	11 (5.7)
인천	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	1 (0.5)	5 (2.6)
울산	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	32 (16.7)	0 (0.0)	32 (16.7)
강원	6 (3.1)	0 (0.0)	6 (3.1)
충북	6 (3.1)	1 (0.5)	7 (3.6)
충남	11 (5.7)	0 (0.0)	11 (5.7)
전북	9 (4.7)	1 (0.5)	10 (5.2)
전남	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
경북	12 (6.3)	3 (1.6)	15 (7.8)
경남	32 (16.7)	0 (0.0)	32 (16.7)
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
일반	89 (46.4)	2 (1.0)	91 (47.4)
소규모 (10인이하)	82 (42.7)	7 (3.6)	89 (46.4)
농어촌 (10인이하)	7 (3.6)	2 (1.0)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

② 응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비

‘응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 188개소, 97.9%이며, ‘부적절’ 평가는 4개소, 2.1%로 나타났다.

‘부적절’(4개소, 2.1%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘부산’에 2개소(1.0%), ‘서울’과 ‘인천’에 각각 1개소(0.5%)씩 있었다.

‘서울’ 내 제공기관과 ‘부산’ 지역 A 제공기관에서는 비상연락망 미기재 사유로, ‘인천’ 제공기관은 보고체계 미수립 사유로, ‘부산’ B 제공기관에서는 2019년 비상연락망 및 보고체계를 업데이트하지 않아 ‘부적절’ 평가를 받았다.

자치구 담당자와 센터 담당자, 병원, 보호자 등 응급상황 발생 시 연락 및 조치를 취할 수 있는 연락망 구축과 관련 서류 보완을 할 것을 권고하였다.

<표 Ⅳ-3-26> 상반기 - 1-② 응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비

(단위: 개소수, %)

구분	응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비		
	적절	부적절	전체
전체	188 (97.9)	4 (2.1)	192 (100.0)
서울	21 (10.9)	1 (0.5)	22 (11.5)
부산	12 (6.3)	2 (1.0)	14 (7.3)
대구	11 (5.7)	0 (0.0)	11 (5.7)
인천	7 (3.6)	1 (0.5)	8 (4.2)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	5 (2.6)	0 (0.0)	5 (2.6)
울산	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	32 (16.7)	0 (0.0)	32 (16.7)
강원	6 (3.1)	0 (0.0)	6 (3.1)
충북	7 (3.6)	0 (0.0)	7 (3.6)
충남	11 (5.7)	0 (0.0)	11 (5.7)
전북	10 (5.2)	0 (0.0)	10 (5.2)

구분	응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비		
	적절	부적절	전체
전남	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
경북	15 (7.8)	0 (0.0)	15 (7.8)
경남	32 (16.7)	0 (0.0)	32 (16.7)
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
일반	91 (47.4)	0 (0.0)	91 (47.4)
소규모 (10인이하)	85 (44.3)	4 (2.1)	89 (46.4)
농어촌 (10인이하)	9 (4.7)	0 (0.0)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

③ 이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시

‘이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 155개소, 80.7%이며, ‘부적절’ 평가는 37개소, 19.3%로 나타났다.

‘부적절’(37개소, 19.3%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘서울’이 8개소(4.2%)로 가장 많았으며, ‘전북’ 5개소(2.6%), ‘부산’과 ‘강원’, ‘충남’ 각각 4개소(2.1%), ‘전남’ 및 ‘경북’ 각각 3개소(1.6%), ‘대구’와 ‘인천’, ‘울산’, ‘경기’, ‘충북’, ‘경남’ 지역에서 각각 1개소(0.5%) 등이 있었다.

대부분의 제공기관이 코로나19 확산 상황으로 인해 이용자와 종사자를 대상으로 하는 안전교육을 실시하지 못했다고 했으며, 향후 안전교육을 실시할 때 교육 자료집 등을 기관 내 구비할 것을 안내했으며, 일부 제공기관에 대해서는 사전에 연간 교육계획서 작성을 권고하였다.

<표 Ⅳ-3-27> 상반기 - 1-③ 이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시

(단위: 개소수, %)

구분	이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시		
	적절	부적절	전체
전체	155 (80.7)	37 (19.3)	192 (100.0)
서울	14 (7.3)	8 (4.2)	22 (11.5)
부산	10 (5.2)	4 (2.1)	14 (7.3)

구분	이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시		
	적절	부적절	전체
대구	10 (5.2)	1 (0.5)	11 (5.7)
인천	7 (3.6)	1 (0.5)	8 (4.2)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	5 (2.6)	0 (0.0)	5 (2.6)
울산	3 (1.6)	1 (0.5)	4 (2.1)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	31 (16.1)	1 (0.5)	32 (16.7)
강원	2 (1.0)	4 (2.1)	6 (3.1)
충북	6 (3.1)	1 (0.5)	7 (3.6)
충남	7 (3.6)	4 (2.1)	11 (5.7)
전북	5 (2.6)	5 (2.6)	10 (5.2)
전남	5 (2.6)	3 (1.6)	8 (4.2)
경북	12 (6.3)	3 (1.6)	15 (7.8)
경남	31 (16.1)	1 (0.5)	32 (16.7)
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
일반	72 (37.5)	19 (9.9)	91 (47.4)
소규모 (10인이하)	73 (38.0)	16 (8.3)	89 (46.4)
농어촌 (10인이하)	7 (3.6)	2 (1.0)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

(2) 안전관리(코로나19 관련)[6)]

① 코로나19 관련 협조체계 구성

'코로나19 관련 협조체계 구성' 관련 평가에서 '적절' 평가를 받은 제공기관은 185개소,

6) '울산' 지역 내 1개 제공기관은 해당 항목에 대한 평가가 없었음

96.9%이며, ‘부적절’ 평가는 6개소, 3.1%였다.

‘부적절’(6개소, 3.1%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘경북’ 내 제공기관 2개소(1.0%), ‘서울’과 ‘부산’, ‘광주’, ‘전북’에 각각 1개소(0.5%)씩 있는 것으로 나타났다.

인근 선별진료소 등 코로나19에 대응하기 위한 관리체계나 유관기관 협조체계가 구성되어 있지 않았으며, 시군구 담당자, 관내 보건소, 콜센터 등 유관기관의 전화번호를 구비하고 협조체계를 구축할 것을 권고하였다.

<표 Ⅳ-3-28> 상반기 - 2-① 코로나19 관련 협조체계 구성

(단위: 개소수, %)

구분	코로나19 관련 협조체계 구성		
	적절	부적절	전체
전체	185 (96.9)	6 (3.1)	191 (100.0)
서울	21 (11.0)	1 (0.5)	22 (11.5)
부산	13 (6.8)	1 (0.5)	14 (7.3)
대구	11 (5.8)	0 (0.0)	11 (5.8)
인천	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
광주	3 (1.6)	1 (0.5)	4 (2.1)
대전	5 (2.6)	0 (0.0)	5 (2.6)
울산	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	32 (16.8)	0 (0.0)	32 (16.8)
강원	6 (3.1)	0 (0.0)	6 (3.1)
충북	7 (3.7)	0 (0.0)	7 (3.7)
충남	11 (5.8)	0 (0.0)	11 (5.8)
전북	9 (4.7)	1 (0.5)	10 (5.2)
전남	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
경북	13 (6.8)	2 (1.0)	15 (7.9)
경남	32 (16.8)	0 (0.0)	32 (16.8)

구분	코로나19 관련 협조체계 구성		
	적절	부적절	전체
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
일반	88 (46.1)	3 (1.6)	91 (47.6)
소규모 (10인이하)	86 (45.0)	2 (1.0)	88 (46.1)
농어촌 (10인이하)	8 (4.2)	1 (0.5)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

② 신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시

'신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시' 관련 평가에서 '적절' 평가를 받은 제공기관은 183개소(95.8%)이며, '부적절' 평가 제공기관은 8개소(4.2%) 가량 있었다.

'부적절'(8개소, 4.2%) 평가를 받은 8개 제공기관을 지역별로 보면, '경기'와 '경북' 지역 내 제공기관 각각 2개소(1.0%), '서울'과 '충북', '충남', '전남'에 각각 1개소(0.5%)씩 있는 것으로 나타났다.

'부적절' 평가를 받은 대부분 제공기관은 신고 접수 담당자를 지정하지 않았으며, 담당자 지정과 함께 출입자 전원에 대한 발열체크 등 건강모니터링 자료를 기록할 것을 안내하였다.

<표 Ⅳ-3-29> 상반기 - 2-② 신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시

(단위: 개소수, %)

구분	신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시		
	적절	부적절	전체
전체	183 (95.8)	8 (4.2)	191 (100.0)
서울	21 (11.0)	1 (0.5)	22 (11.5)
부산	14 (7.3)	0 (0.0)	14 (7.3)
대구	11 (5.8)	0 (0.0)	11 (5.8)
인천	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	5 (2.6)	0 (0.0)	5 (2.6)
울산	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

구분	신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시		
	적절	부적절	전체
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	30 (15.7)	2 (1.0)	32 (16.8)
강원	6 (3.1)	0 (0.0)	6 (3.1)
충북	6 (3.1)	1 (0.5)	7 (3.7)
충남	10 (5.2)	1 (0.5)	11 (5.8)
전북	10 (5.2)	0 (0.0)	10 (5.2)
전남	7 (3.7)	1 (0.5)	8 (4.2)
경북	13 (6.8)	2 (1.0)	15 (7.9)
경남	32 (16.8)	0 (0.0)	32 (16.8)
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
일반	86 (45.0)	5 (2.6)	91 (47.6)
소규모 (10인이하)	86 (45.0)	2 (1.0)	88 (46.1)
농어촌 (10인이하)	8 (4.2)	1 (0.5)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

③ 질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행

‘질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 173개소, 90.6%이며, ‘부적절’ 평가 기관은 18개, 9.4%로 나타났다.

‘부적절’(18개소, 9.4%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘서울’과 ‘부산’ 지역 내 제공기관이 각각 4개소(2.1%), ‘경북’ 3개소(1.6%), ‘경기’ 2개소(1.0%), ‘대구’, ‘인천’, ‘충북’, ‘충남’, ‘전남’ 5개 지역에서 ‘부적절’ 평가기관이 각 1개소(0.5%)씩 있었다.

코로나19 상황으로 인해 질병 관련 교육을 실시하지 못한 기관, 혹은 질병관련 교육을 실시했으나 교육내용 자료 등의 근거 자료가 부족한 기관이 있어 추후 월간 교육 계획 수립 및 교육 진행에 대한 필요 증빙자료 등을 안내하였다.

<표 Ⅳ-3-30> 상반기 - 2-③ 질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행

(단위: 개소수, %)

구분	질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행		
	적절	부적절	전체
전체	173 (90.6)	18 (9.4)	191 (100.0)
서울	18 (9.4)	4 (2.1)	22 (11.5)
부산	10 (5.2)	4 (2.1)	14 (7.3)
대구	10 (5.2)	1 (0.5)	11 (5.8)
인천	7 (3.7)	1 (0.5)	8 (4.2)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	5 (2.6)	0 (0.0)	5 (2.6)
울산	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	30 (15.7)	2 (1.0)	32 (16.8)
강원	6 (3.1)	0 (0.0)	6 (3.1)
충북	6 (3.1)	1 (0.5)	7 (3.7)
충남	10 (5.2)	1 (0.5)	11 (5.8)
전북	10 (5.2)	0 (0.0)	10 (5.2)
전남	7 (3.7)	1 (0.5)	8 (4.2)
경북	12 (6.3)	3 (1.6)	15 (7.9)
경남	32 (16.8)	0 (0.0)	32 (16.8)
제주	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
일반	82 (42.9)	9 (4.7)	91 (47.6)
소규모 (10인이하)	82 (42.9)	6 (3.1)	88 (46.1)
농어촌 (10인이하)	7 (3.7)	2 (1.0)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	2 (1.0)	1 (0.5)	3 (1.6)

(3) 바우처 비용 청구[7)]

① 기준에 맞는 제공비용 청구

'기준에 맞는 제공비용 청구' 관련 평가에서 '적절' 평가를 받은 제공기관은 178개소, 93.7%이며, '부적절' 평가는 12개, 6.3%였다.

'부적절'(12개소, 6.3%) 평가를 받은 12개소 제공기관을 보면, '대구'가 3개소(1.6%)로 가장 많았으며, '서울'과 '부산'에 각각 2개소(1.1%), '경기'와 '충남'을 비롯한 5개 지역의 제공기관에서 각각 1개소(0.5%)씩 있는 것으로 나타났다.

활동계획서 및 기록지의 시간 불일치, 단가 계산 착오로 인한 과소/과대 청구, 차량 미운영 시기에 송영서비스를 통한 바우처 청구 등의 사유로 부적절 평가를 받았으며, 부적절 평가 사유에 맞춰 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-3-31> 상반기 - 3-① 기준에 맞는 제공비용 청구

(단위: 개소수, %)

구분	기준에 맞는 제공비용 청구		
	적절	부적절	전체
전체	178 (93.7)	12 (6.3)	190 (100.0)
서울	19 (10.0)	2 (1.1)	21 (11.1)
부산	12 (6.3)	2 (1.1)	14 (7.4)
대구	8 (4.2)	3 (1.6)	11 (5.8)
인천	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	5 (2.6)	0 (0.0)	5 (2.6)
울산	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	31 (16.3)	1 (0.5)	32 (16.8)
강원	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
충북	7 (3.7)	0 (0.0)	7 (3.7)
충남	10 (5.3)	1 (0.5)	11 (5.8)

7) '서울', '울산' 등 총 2개 제공기관은 해당 항목에 대한 평가가 없었음

구분	기준에 맞는 제공비용 청구		
	적절	부적절	전체
전북	9 (4.7)	1 (0.5)	10 (5.3)
전남	7 (3.7)	1 (0.5)	8 (4.2)
경북	14 (7.4)	1 (0.5)	15 (7.9)
경남	32 (16.8)	0 (0.0)	32 (16.8)
제주	2 (1.1)	0 (0.0)	2 (1.1)
일반	86 (45.3)	5 (2.6)	91 (47.9)
소규모 (10인이하)	80 (42.1)	7 (3.7)	87 (45.8)
농어촌 (10인이하)	9 (4.7)	0 (0.0)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

② 부당청구 행위 등 미확인

‘부당청구 행위 등 미확인’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 180개소, 94.7%이며, ‘부적절’ 평가는 10개, 5.3%였다.

‘부적절’(10개소, 5.3%) 평가를 받은 10개소 제공기관을 지역별로 살펴보면, ‘경남’ 지역내 제공기관이 3개소(1.6%)로 가장 많았으며, ‘충북’이 2개소(1.1%) 가량 있었다. 그 외, ‘서울’, ‘부산’, ‘대구’, ‘전북’, ‘경북’에 각각 1개소(0.5%)씩 ‘부적절’ 평가 기관이 있는 것으로 확인되었다.

바우처 선결제, 송영 기록지 및 관련 서류 부재나 제출 거부, 급여보전 기준에 맞지 않는 청구내역 발견 등의 사유로 부적절 평가를 받은 제공기관이 있었으며, 이들에 대해서는 부적절 평가 사유에 맞춰 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-3-32> 상반기 - 3-② 부당청구 행위 등 미확인

(단위: 개소수, %)

구분	부당청구 행위 등 미확인		
	적절	부적절	전체
전체	180 (94.7)	10 (5.3)	190 (100.0)
서울	20 (10.5)	1 (0.5)	21 (11.1)

구분	부당청구 행위 등 미확인		
	적절	부적절	전체
부산	13 (6.8)	1 (0.5)	14 (7.4)
대구	10 (5.3)	1 (0.5)	11 (5.8)
인천	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	5 (2.6)	0 (0.0)	5 (2.6)
울산	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	32 (16.8)	0 (0.0)	32 (16.8)
강원	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
충북	5 (2.6)	2 (1.1)	7 (3.7)
충남	11 (5.8)	0 (0.0)	11 (5.8)
전북	9 (4.7)	1 (0.5)	10 (5.3)
전남	8 (4.2)	0 (0.0)	8 (4.2)
경북	14 (7.4)	1 (0.5)	15 (7.9)
경남	29 (15.3)	3 (1.6)	32 (16.8)
제주	2 (1.1)	0 (0.0)	2 (1.1)
일반	85 (44.7)	6 (3.2)	91 (47.9)
소규모 (10인이하)	84 (44.2)	3 (1.6)	87 (45.8)
농어촌 (10인이하)	8 (4.2)	1 (0.5)	9 (4.7)
농어촌 (5인이하)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

2. 하반기 주간활동 서비스

1) 제공기관 현황

하반기 제공기관 모니터링의 분석 대상은 2020년 하반기에 서비스를 제공했다는 '운영' 제공기관 232개소로 설정하였다. 이들 232개소 제공기관은 2020년 6~8월 동안 서비스를 한 번이라도 제공한 적 있는 제공기관을 의미한다.

(1) 전체 현황

'일반 규모 제공기관'이 120개소(51.7%)로 전체 운영 기관의 과반을 차지하는 것으로 확인된 가운데, 지역별로는 기관수가 많은 '경기'와 '경남'에서 전반적으로 높은 비중을 보였다. 이외, '경북'과 '서울'(각 12개소, 5.2%), '충남' (10개소, 4.3%) 등 지역에서 '일반 규모 제공기관' 분포 비율이 상대적으로 높았다.

'10인 이하 소규모 제공기관'은 84개소, 36.2%의 비중을 차지했다. '경기'(23개소, 9.9%), '서울'(12개소, 5.2%), '경남'(10개소, 4.3%) 등 제공기관 수 자체가 많은 지역에서 '소규모 제공기관' 분포 비율이 높았다.

한편, '농어촌 제공기관(10인 이하/5인 이하)'은 '경남'에서 9개소(3.9%)로 가장 많았고, '경기'와 '강원', '충남', '전북', '경북' 등지에서 각 3개소(1.3%)씩 분포되어 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-33> 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수

(단위: 개소수, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전체	120 (51.7)	84 (36.2)	25 (10.8)	3 (1.3)	232 (100.0)
서울	12 (5.2)	12 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	24 (10.3)
부산	7 (3.0)	8 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	5 (2.2)	7 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	4 (1.7)	4 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.4)
광주	3 (1.3)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	3 (1.3)	1 (0.4)	0 (0.0)	2 (0.9)	6 (2.6)

구분	기관규모				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	18 (7.8)	23 (9.9)	3 (1.3)	0 (0.0)	44 (19.0)
강원	4 (1.7)	3 (1.3)	3 (1.3)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	5 (2.2)	1 (0.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	10 (4.3)	5 (2.2)	3 (1.3)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	8 (3.4)	2 (0.9)	2 (0.9)	1 (0.4)	13 (5.6)
전남	6 (2.6)	1 (0.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	8 (3.4)
경북	12 (5.2)	4 (1.7)	3 (1.3)	0 (0.0)	19 (8.2)
경남	16 (6.9)	10 (4.3)	9 (3.9)	0 (0.0)	35 (15.1)
제주	1 (0.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)

(2) 기관 유형

전체 232개 기관 중, '부모단체' 유형의 기관이 78개소(33.6%)로 가장 많았다. 지역별로 '경남'(총 35개 기관 중 21개소), '경북'(총 19개 기관 중 11개소), '충남'(총 18개 기관 중 10개소) 등 일부 도 단위 지역, 기관 규모별로는 '농어촌(10인 이하) 제공기관'에서 '부모단체' 유형의 제공기관이 과반의 비중을 차지하는 것으로 확인되었다.

'법인/회사' 유형의 제공기관도 62개소(26.7%)로 다수였다. 지역별로는 '경기'에 해당 유형의 제공기관이 15개소로 가장 많았고, '대구'(총 12개 기관 중 7개소), '대전'(총 5개 기관 중 3개소), '강원'(총 10개 기관 중 7개소) 등지에서 '법인/회사' 기관 비중이 높은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-34> 하반기 - 지역*기관규모*기관 유형

(단위: 개소수, %)

구분	기관유형								
	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 센터	주단기 보호시설	사회적 협동조합/ 사회적 기업	개인 사업자	법인/ 회사	기타	전체
전체	24 (10.3)	78 (33.6)	14 (6.0)	2 (0.9)	25 (10.8)	18 (7.8)	62 (26.7)	9 (3.9)	232 (100.0)

구분	기관유형								
	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 센터	주단기 보호시설	사회적 협동조합/ 사회적 기업	개인 사업자	법인/ 회사	기타	전체
서울	8 (3.4)	7 (3.0)	2 (0.9)	1 (0.4)	1 (0.4)	1 (0.4)	3 (1.3)	1 (0.4)	24 (10.3)
부산	5 (2.2)	1 (0.4)	3 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.7)	2 (0.9)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	7 (3.0)	1 (0.4)	12 (5.2)
인천	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)	2 (0.9)	1 (0.4)	8 (3.4)
광주	1 (0.4)	2 (0.9)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	2 (0.9)	2 (0.9)	6 (2.6)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	3 (1.3)	8 (3.4)	3 (1.3)	0 (0.0)	7 (3.0)	7 (3.0)	15 (6.5)	1 (0.4)	44 (19.0)
강원	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	7 (3.0)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	0 (0.0)	6 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	0 (0.0)	10 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	6 (2.6)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	1 (0.4)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)	0 (0.0)	4 (1.7)	1 (0.4)	13 (5.6)
전남	1 (0.4)	5 (2.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	8 (3.4)
경북	3 (1.3)	11 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.7)	1 (0.4)	19 (8.2)
경남	1 (0.4)	21 (9.1)	1 (0.4)	0 (0.0)	8 (3.4)	0 (0.0)	4 (1.7)	0 (0.0)	35 (15.1)
제주	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	13 (5.6)	41 (17.7)	6 (2.6)	1 (0.4)	12 (5.2)	6 (2.6)	35 (15.1)	6 (2.6)	120 (51.7)
소규모 (10인이하)	10 (4.3)	20 (8.6)	8 (3.4)	0 (0.0)	11 (4.7)	12 (5.2)	21 (9.1)	2 (0.9)	84 (36.2)
농어촌 (10인이하)	1 (0.4)	17 (7.3)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	5 (2.2)	0 (0.0)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	3 (1.3)

(3) 배상책임보험 가입 여부

하반기 모니터링 기준 기간(6~8월)에 운영한 주간활동 서비스 제공기관 232개소 중, 배상책임보험에 가입되어 있는 제공기관 비율이 99.1%(230개소)로 집계, 대다수가 배상책임보험에 가입되어 있는 것으로 확인되었다.

배상책임보험에 가입되지 않은 기관은 2개소에 불과했다. 지역별로는 '울산'과 '경남' 각 1개소, 기관 규모별로는 '일반 규모 제공기관' 1개소, '농어촌(5인 이하) 제공기관' 각 1개소인 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-35> 하반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 여부

(단위: 개소수, %)

구분	배상책임보험 가입 여부		
	가입	미가입	전체
전체	230 (99.1)	2 (0.9)	232 (100.0)
서울	24 (10.3)	0 (0.0)	24 (10.3)
부산	15 (6.5)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	12 (5.2)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	8 (3.4)	0 (0.0)	8 (3.4)
광주	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	5 (2.2)	1 (0.4)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	44 (19.0)	0 (0.0)	44 (19.0)
강원	10 (4.3)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	7 (3.0)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	18 (7.8)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	13 (5.6)
전남	8 (3.4)	0 (0.0)	8 (3.4)
경북	19 (8.2)	0 (0.0)	19 (8.2)

구분	배상책임보험 가입 여부		
	가입	미가입	전체
경남	34 (14.7)	1 (0.4)	35 (15.1)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	119 (51.3)	1 (0.4)	120 (51.7)
소규모 (10인이하)	84 (36.2)	0 (0.0)	84 (36.2)
농어촌 (10인이하)	25 (10.8)	0 (0.0)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	2 (0.9)	1 (0.4)	3 (1.3)

(4) 계약체결 협력기관 수

'5개소 미만'의 협력기관과 계약을 체결했다는 주간활동 서비스 제공기관이 36.2%(84개소)로 가장 많았다. 다음으로 '5~10개소 미만'(73개소, 31.5%), '10~20개소 미만'(50개소, 21.6%) 순이었고, '20개소 이상'의 협력기관과 계약을 체결한 제공기관도 9개소(3.9%) 존재하는 것으로 확인되었다. 한편, '계약을 체결한 협력기관이 없다'는 제공기관은 '경기' 6개소, '부산' 3개소 등을 포함, 전체 16개소(6.9%)인 것으로 나타났다.

평균 계약체결 협력기관 수는 전체 6.6개소로 집계되었다. 지역별로 살펴보면, '전남'(평균 11.8개소)과 '경남'(평균 11개소) 지역의 제공기관이 전체 평균 대비 많은 협력기관과의 계약을 체결한 것으로 확인되었다. '일반 규모 제공기관'은 평균 8.2개의 협력기관과 계약을 체결한 반면, '10인 이하 소규모 제공기관'(평균 4.8개소), '농어촌(10인 이하)'(평균 5.6개소), '농어촌(5인 이하)'(평균 2.3개소)은 평균 계약체결 협력기관 수가 비교적 적어, 기관 규모와 협력기관 계약체결 간 일정 부분 상관관계가 존재함을 알 수 있었다.

<표 Ⅳ-3-36> 하반기 - 지역*기관규모별 계약체결 협력기관 수

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	계약체결 협력기관 수					
		계약체결 기관 없음	5개소 미만	5~10개소 미만	10~20개소 미만	20개소 이상	전체
전체	6.6 (6.1)	16 (6.9)	84 (36.2)	73 (31.5)	50 (21.6)	9 (3.9)	232 (100.0)
서울	4.4 (3.7)	1 (0.4)	16 (6.9)	4 (1.7)	3 (1.3)	0 (0.0)	24 (10.3)
부산	3.9 (3.6)	3 (1.3)	6 (2.6)	5 (2.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	5.6 (3.7)	0 (0.0)	6 (2.6)	3 (1.3)	3 (1.3)	0 (0.0)	12 (5.2)

구분	평균 (표준편차)	계약체결 협력기관 수					
		계약체결 기관 없음	5개소 미만	5~10개소 미만	10~20개소 미만	20개소 이상	전체
인천	3.5 (1.9)	1 (0.4)	5 (2.2)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.4)
광주	6.0 (5.7)	1 (0.4)	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	8.0 (6.4)	0 (0.0)	2 (0.9)	2 (0.9)	1 (0.4)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	3.3 (2.2)	1 (0.4)	3 (1.3)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	6.0 (0.)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	4.5 (3.9)	6 (2.6)	21 (9.1)	12 (5.2)	5 (2.2)	0 (0.0)	44 (19.0)
강원	6.4 (7.1)	1 (0.4)	3 (1.3)	4 (1.7)	1 (0.4)	1 (0.4)	10 (4.3)
충북	7.1 (5.7)	0 (0.0)	3 (1.3)	1 (0.4)	3 (1.3)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	7.1 (3.2)	0 (0.0)	3 (1.3)	10 (4.3)	5 (2.2)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	8.0 (5.6)	1 (0.4)	4 (1.7)	2 (0.9)	5 (2.2)	1 (0.4)	13 (5.6)
전남	11.8 (7.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.7)	3 (1.3)	1 (0.4)	8 (3.4)
경북	7.5 (5.3)	1 (0.4)	5 (2.2)	7 (3.0)	5 (2.2)	1 (0.4)	19 (8.2)
경남	11.0 (9.6)	0 (0.0)	5 (2.2)	12 (5.2)	13 (5.6)	5 (2.2)	35 (15.1)
제주	8.0 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	8.2 (7.2)	4 (1.7)	35 (15.1)	40 (17.2)	32 (13.8)	9 (3.9)	120 (51.7)
소규모 (10인이하)	4.8 (3.8)	11 (4.7)	35 (15.1)	25 (10.8)	13 (5.6)	0 (0.0)	84 (36.2)
농어촌 (10인이하)	5.6 (3.6)	1 (0.4)	11 (4.7)	8 (3.4)	5 (2.2)	0 (0.0)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	2.3 (0.6)	0 (0.0)	3 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)

(5) 서비스 운영현황

주간활동 서비스를 운영하는 232개 기관 중, 대다수인 221개소(95.3%)가 '주 5회' 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인되었다. '주 4회 이하' 서비스를 제공하는 기관은 4.7%(11개소)에 불과했는데, 이 중 7개소는 '주 4회', 3개소는 '주 3회', 1개소는 '주 2회' 서비스를 제공하고 있다고 응답하였다. 지역별로는 '서울', '부산', '경기' 내 제공기관 각 3개소

(1.3%), ‘대전’과 ‘경남’ 각 1개소(0.4%)가 ‘주 4회 이하’ 운영 기관에 해당했다.

기관 규모 측면에서는 ‘일반 규모 제공기관’ 3개소, ‘10인 이하 소규모 제공기관’ 7개소, ‘농어촌(10인 이하)’ 제공기관이 ‘주 4회 이하’ 서비스를 운영하는 것으로 나타났다.

현재 대부분의 제공기관이 주 5회, 평일 동안 주간활동 서비스를 제공하고 있으며, 발달장애인의 낮 시간 활동 및 지역사회 참여를 증진하여 그들의 삶의 질을 향상시킨다는 사업 목적에 부합하는 운영이 이루어지고 있음을 확인할 수 있었다.

<표 Ⅳ-3-37> 하반기 - 지역*기관규모별 서비스 운영일수

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	주당 운영요일 수		
		주 4회 이하	주 5회	전체
전체	4.9 (0.3)	11 (4.7)	221 (95.3)	232 (100.0)
서울	4.8 (0.7)	3 (1.3)	21 (9.1)	24 (10.3)
부산	4.7 (0.7)	3 (1.3)	12 (5.2)	15 (6.5)
대구	5.0 (0.0)	0 (0.0)	12 (5.2)	12 (5.2)
인천	5.0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.4)	8 (3.4)
광주	5.0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)	5 (2.2)
대전	4.8 (0.4)	1 (0.4)	4 (1.7)	5 (2.2)
울산	5.0 (0.0)	0 (0.0)	6 (2.6)	6 (2.6)
세종	5.0 (0.)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)
경기	4.9 (0.4)	3 (1.3)	41 (17.7)	44 (19.0)
강원	5.0 (0.0)	0 (0.0)	10 (4.3)	10 (4.3)
충북	5.0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.0)	7 (3.0)
충남	5.0 (0.0)	0 (0.0)	18 (7.8)	18 (7.8)
전북	5.0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.6)	13 (5.6)
전남	5.0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.4)	8 (3.4)
경북	5.0 (0.0)	0 (0.0)	19 (8.2)	19 (8.2)
경남	5.0 (0.2)	1 (0.4)	34 (14.7)	35 (15.1)

구분	평균 (표준편차)	주당 운영요일 수		
		주 4회 이하	주 5회	전체
제주	5.0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)	2 (0.9)
일반	5.0 (0.3)	3 (1.3)	117 (50.4)	120 (51.7)
소규모 (10인이하)	4.9 (0.4)	7 (3.0)	77 (33.2)	84 (36.2)
농어촌 (10인이하)	4.9 (0.4)	1 (0.4)	24 (10.3)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	5.0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)	3 (1.3)

(6) 코로나19로 인한 운영현황

① 전체 휴관 현황(6~8월)

전체 232개소의 주간활동 서비스 제공기관 중, 하반기 모니터링 기준 기간인 6~8월에 코로나19로 인해 휴관한 적이 있는 기관은 72개소(31.0%)인 것으로 확인되었다. '경기'(22개소, 30.6%)와 '서울'(7개소, 9.7%) 등 코로나19 재확산의 중심이었던 수도권 지역의 제공기관이 다수 휴관한 것으로 확인되었다. 지역별 제공기관 개소 수 대비 '광주'와 '대전'(각 60.0%), '경기', '강원', '전남'(각 50.0%)에서는 절반 이상의 다소 높은 휴관 비율을 보였다. 기관규모별로는 '일반 규모 제공기관'이 37개소(51.4%), '10인 이하 소규모 기관'이 24개소(33.3%) 등 휴관한 것으로 나타나 기관 규모 비중과 비슷한 분포를 보였다.

월별 휴관 여부를 세부적으로 살펴보면 6월에는 총 22개 기관(9.5%), 7월에는 16개 기관(6.9%)이 휴관해 비율이 10% 이내로 낮았으나, 수도권을 중심으로 코로나19 재유행이 시작된 8월에는 55개 기관(23.7%)이 휴관한 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-38> 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황

(단위: 개소수, %)

구분	휴관 현황				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전체	37 (51.4)	24 (33.3)	10 (13.9)	1 (1.4)	72 (100.0)
서울	2 (2.8)	5 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (9.7)
부산	1 (1.4)	5 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (8.3)
대구	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)
인천	2 (2.8)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.2)

구분	휴관 현황				
	일반	소규모(10인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
광주	2 (2.8)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.2)
대전	3 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.2)
울산	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	1 (1.4)
세종	– –	– –	– –	– –	– –
경기	12 (16.7)	9 (12.5)	1 (1.4)	0 (0.0)	22 (30.6)
강원	2 (2.8)	0 (0.0)	3 (4.2)	0 (0.0)	5 (6.9)
충북	2 (2.8)	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.2)
충남	3 (4.2)	0 (0.0)	2 (2.8)	0 (0.0)	5 (6.9)
전북	– –	– –	– –	– –	– –
전남	4 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (5.6)
경북	3 (4.2)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (5.6)
경남	1 (1.4)	1 (1.4)	3 (4.2)	0 (0.0)	5 (6.9)
제주	– –	– –	– –	– –	– –

② 제공기관 휴관일수 현황

하반기 모니터링 기준 기간인 6~8월에 휴관한 경험이 있는 72개소 중 과반인 37개소가 '5일 미만'(51.4%)의 짧은 일수만 휴관한 것으로 나타났다. 다음으로, '5-10일 미만' 휴관한 제공기관이 27.8%(20개소), '20일 이상' 13.9%(10개소), '10-20일 미만' 6.9%(5개소) 순이었다.

평균 휴관일수는 전국 평균 8.9일로 상반기(평균 16.0일) 대비 감소했다. 지역별로는 '서울'의 평균 휴관일수가 23.3일로 가장 길었고, '광주'(평균 20.7일)와 '경북'(평균 20.3일)의 평균 휴관일도 다소 긴 편이었다. '경기'의 경우 지역 중 가장 많은 제공기관이 휴관한 것으로 나타났으나, '5일 미만' 휴관했다는 기관이 63.6%(14개소/22개소)의 비중을 차지, 평균 휴관일수는 5.1일로 다소 짧았다.

기관 규모 측면에서 살펴보면, '5일 미만'(일반 29.2%, 소규모 11.1%), '5-10일 미만'(일반 12.5%, 소규모 12.5%) 등 단기간 휴관한 제공기관 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-39> 하반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	휴관일수				
		5일 미만	5-10일 미만	10-20일 미만	20일 이상	전체
전체	8.9 (12.6)	37 (51.4)	20 (27.8)	5 (6.9)	10 (13.9)	72 (100.0)
서울	23.3 (24.7)	2 (2.8)	2 (2.8)	0 (0.0)	3 (4.2)	7 (9.7)
부산	12.3 (14.2)	1 (1.4)	3 (4.2)	1 (1.4)	1 (1.4)	6 (8.3)
대구	5.0 -	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)
인천	7.3 (5.9)	1 (1.4)	1 (1.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.2)
광주	20.7 (29.7)	2 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	3 (4.2)
대전	4.3 (5.8)	2 (2.8)	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.2)
울산	20.0 -	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	1 (1.4)
세종	- -	- -	- -	- -	- -	- -
경기	5.1 (6.2)	14 (19.4)	5 (6.9)	2 (2.8)	1 (1.4)	22 (30.6)
강원	4.6 (2.9)	3 (4.2)	2 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (6.9)
충북	5.7 (2.9)	2 (2.8)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.2)
충남	3.6 (1.3)	3 (4.2)	2 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (6.9)
전북	- -	- -	- -	- -	- -	- -
전남	5.0 (1.8)	2 (2.8)	2 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (5.6)
경북	20.3 (10.7)	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.2)	4 (5.6)
경남	2.2 (1.3)	5 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (6.9)
제주	- -	- -	- -	- -	- -	- -
일반	7.8 (12.1)	21 (29.2)	9 (12.5)	3 (4.2)	4 (5.6)	37 (51.4)
소규모 (10인이하)	12.4 (15.0)	8 (11.1)	9 (12.5)	2 (2.8)	5 (6.9)	24 (33.3)
농어촌 (10인이하)	3.5 (2.4)	8 (11.1)	2 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (13.9)
농어촌 (5인이하)	20.0 (0.)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	1 (1.4)

2) 종사자 현황

(1) 전체 현황

하반기 모니터링 기간 중 운영한 주간활동 서비스 제공기관 232개소에 근무하는 종사자는 총 1,386명으로 집계되었다. 기관 규모별로는 '일반 규모 제공기관'에 근무하는 종사자가 931명으로 67.2%의 비중을 차지하였다. 다음으로 '10인 이하 소규모 제공기관'(348명, 25.1%), '농어촌(10인 이하)'(100명, 7.2%), '농어촌(5인 이하)'(7명, 0.5%) 순이다.

기관 규모별 비율로는 '일반 규모 제공기관'이 51.7%, '소규모 제공기관'이 36.2%로 비율 차가 15% 정도에 불과한 반면, 종사자 인원의 비율 차는 42%에 달하는 것으로 확인되었다. 이는 기관 규모가 클수록 종사자 인원도 많기 때문인 것으로 풀이되며, 실제로 '일반 규모 제공기관'의 평균 종사자 수는 7.8명, '10인 이하 소규모 제공기관'의 평균 종사자수는 4.1명 수준인 것으로 확인되었다.

지역별로 살펴보면, '경기' 내 제공기관 종사자가 259명(18.7%)으로 가장 많았으며, '경남'(249명, 18.0%), '서울'(112명, 8.1%), '충남'(111명, 8.0%)에서 활동하는 종사자도 비교적 많은 것으로 나타났다. 세부적으로는 '제주'를 제외한 모든 지역에서 '일반 규모 제공기관'의 종사자가 가장 많은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-40> 하반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	기관규모				
		일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	6.0 (3.4)	931 (67.2)	348 (25.1)	100 (7.2)	7 (0.5)	1,386 (100.0)
서울	4.7 (2.1)	67 (4.8)	45 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	112 (8.1)
부산	4.9 (1.6)	42 (3.0)	32 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	74 (5.3)
대구	4.8 (2.4)	34 (2.5)	24 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	58 (4.2)
인천	6.4 (2.8)	35 (2.5)	16 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	51 (3.7)
광주	7.8 (4.8)	30 (2.2)	9 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	39 (2.8)
대전	6.2 (2.2)	31 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (2.2)
울산	5.0 (3.3)	22 (1.6)	4 (0.3)	0 (0.0)	4 (0.3)	30 (2.2)
세종	7.0 -	7 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.5)

구분	평균 (표준편차)	기관규모				
		일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
경기	5.9 (3.2)	153 (11.0)	95 (6.9)	11 (0.8)	0 (0.0)	259 (18.7)
강원	5.4 (1.3)	26 (1.9)	13 (0.9)	15 (1.1)	0 (0.0)	54 (3.9)
충북	6.0 (1.5)	34 (2.5)	4 (0.3)	4 (0.3)	0 (0.0)	42 (3.0)
충남	6.2 (2.5)	77 (5.6)	22 (1.6)	12 (0.9)	0 (0.0)	111 (8.0)
전북	7.6 (3.3)	77 (5.6)	9 (0.6)	10 (0.7)	3 (0.2)	99 (7.1)
전남	7.9 (2.8)	52 (3.8)	7 (0.5)	4 (0.3)	0 (0.0)	63 (4.5)
경북	5.1 (1.8)	67 (4.8)	18 (1.3)	12 (0.9)	0 (0.0)	97 (7.0)
경남	7.1 (6.0)	172 (12.4)	45 (3.2)	32 (2.3)	0 (0.0)	249 (18.0)
제주	5.0 –	5 (0.4)	5 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (0.7)

(2) 연령별 종사자 현황

종사자 평균 연령이 42.1세로 나타난 가운데 '세종'(평균 51.6세) 지역 종사자의 평균연령이 특히 높았고, '대전'과 '강원', '경북'의 평균연령이 44.4세로 차순, '전남'과 '경남' 지역도 평균 44.3세로 비교적 높았다. 반면, '대구'(평균 37.6세)와 '인천'(평균 38.1세), '광주'(평균 38.8세), '전북'(평균 38.8세) 지역 내 제공기관 종사자는 비교적 평균 연령이 낮은 것으로 보아 지역별 종사자 연령에 다소 차이가 있음을 확인할 수 있었다.

한편, 기관 규모 측면에서 살펴보면 '일반 규모 제공기관' 종사자의 평균 연령이 42.0세, '10인 이하 소규모 제공기관'의 종사자 평균 연령은 42.1세, '10인 이하 농어촌 제공기관'은 평균 43.6세, '5인 이하 농어촌 제공기관'은 42.1세로 집계, 제공기관 규모에 따른 종사자 연령에는 큰 차이가 없는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-41> 하반기 – 지역*기관규모*연령별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
전체	42.1 (10.6)	254 (18.3)	257 (18.5)	487 (35.1)	352 (25.4)	36 (2.6)	1,386 (100.0)
서울	42.3 (11.3)	23 (1.7)	22 (1.6)	27 (1.9)	36 (2.6)	4 (0.3)	112 (8.1)

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
부산	41.3 (10.4)	13 (0.9)	19 (1.4)	27 (1.9)	13 (0.9)	2 (0.1)	74 (5.3)
대구	37.6 (10.4)	15 (1.1)	20 (1.4)	14 (1.0)	7 (0.5)	2 (0.1)	58 (4.2)
인천	38.1 (10.6)	17 (1.2)	7 (0.5)	20 (1.4)	7 (0.5)	0 (0.0)	51 (3.7)
광주	38.8 (11.6)	14 (1.0)	7 (0.5)	8 (0.6)	9 (0.6)	1 (0.1)	39 (2.8)
대전	44.4 (11.6)	6 (0.4)	2 (0.1)	9 (0.6)	13 (0.9)	1 (0.1)	31 (2.2)
울산	43.4 (10.1)	5 (0.4)	6 (0.4)	10 (0.7)	8 (0.6)	1 (0.1)	30 (2.2)
세종	51.6 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.1)	5 (0.4)	0 (0.0)	7 (0.5)
경기	40.7 (11.0)	53 (3.8)	64 (4.6)	79 (5.7)	58 (4.2)	5 (0.4)	259 (18.7)
강원	44.4 (10.2)	8 (0.6)	8 (0.6)	20 (1.4)	15 (1.1)	3 (0.2)	54 (3.9)
충북	42.7 (10.2)	7 (0.5)	6 (0.4)	20 (1.4)	8 (0.6)	1 (0.1)	42 (3.0)
충남	43.6 (9.9)	17 (1.2)	16 (1.2)	41 (3.0)	35 (2.5)	2 (0.1)	111 (8.0)
전북	38.8 (10.1)	25 (1.8)	24 (1.7)	36 (2.6)	12 (0.9)	2 (0.1)	99 (7.1)
전남	44.3 (8.4)	4 (0.3)	10 (0.7)	28 (2.0)	21 (1.5)	0 (0.0)	63 (4.5)
경북	44.4 (9.8)	12 (0.9)	11 (0.8)	47 (3.4)	23 (1.7)	4 (0.3)	97 (7.0)
경남	44.3 (10.0)	32 (2.3)	35 (2.5)	93 (6.7)	82 (5.9)	7 (0.5)	249 (18.0)
제주	40.3 (11.8)	3 (0.2)	0 (0.0)	6 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	10 (0.7)
일반	42.0 (10.8)	182 (13.1)	170 (12.3)	320 (23.1)	235 (17.0)	24 (1.7)	931 (67.2)
소규모 (10인이하)	42.1 (10.4)	58 (4.2)	69 (5.0)	126 (9.1)	85 (6.1)	10 (0.7)	348 (25.1)
농어촌 (10인이하)	43.6 (9.8)	14 (1.0)	14 (1.0)	40 (2.9)	30 (2.2)	2 (0.1)	100 (7.2)
농어촌 (5인이하)	42.1 (8.6)	0 (0.0)	4 (0.3)	1 (0.1)	2 (0.1)	0 (0.0)	7 (0.5)

(3) 근무형태별 종사자 현황

전체 1,386명의 종사자 중 '시설장'이 16.7%(232명), '전담인력'이 14.6%(203명), '제공인력이 68.6%(951명)의 비중을 차지했다. '일반 규모 제공기관'과 '서울', '경기', '경남' 등

주요 특별시/광역시도 소재 제공기관에서 '시설장'과 '전담인력' 종사자가 많은 것으로 나타났는데, 이는 지역별 제공기관 수에 비례한 것으로 보여진다.

한편, '광주'와 '전남'의 경우 '시설장'보다 '전담인력'의 수가 많은 것으로 나타났는데, 이는 지역별 한 곳의 제공기관에서 복수의 전담인력이 있다고 응답했기 때문이다. 향후 이들 제공기관에 대해서는 방과후활동 서비스 겸직 여부, 퇴직 및 신규채용 등의 사유를 확인할 필요가 있을 것으로 사료된다.

<표 Ⅳ-3-42> 하반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 근무형태			
	시설장	전담인력	제공인력	전체
전체	232 (16.7)	203 (14.6)	951 (68.6)	1,386 (100.0)
서울	25 (1.8)	23 (1.7)	64 (4.6)	112 (8.1)
부산	15 (1.1)	15 (1.1)	44 (3.2)	74 (5.3)
대구	12 (0.9)	12 (0.9)	34 (2.5)	58 (4.2)
인천	8 (0.6)	5 (0.4)	38 (2.7)	51 (3.7)
광주	5 (0.4)	7 (0.5)	27 (1.9)	39 (2.8)
대전	5 (0.4)	5 (0.4)	21 (1.5)	31 (2.2)
울산	6 (0.4)	3 (0.2)	21 (1.5)	30 (2.2)
세종	1 (0.1)	1 (0.1)	5 (0.4)	7 (0.5)
경기	44 (3.2)	34 (2.5)	181 (13.1)	259 (18.7)
강원	10 (0.7)	8 (0.6)	36 (2.6)	54 (3.9)
충북	6 (0.4)	6 (0.4)	30 (2.2)	42 (3.0)
충남	18 (1.3)	16 (1.2)	77 (5.6)	111 (8.0)
전북	13 (0.9)	13 (0.9)	73 (5.3)	99 (7.1)
전남	8 (0.6)	9 (0.6)	46 (3.3)	63 (4.5)
경북	19 (1.4)	18 (1.3)	60 (4.3)	97 (7.0)
경남	35 (2.5)	27 (1.9)	187 (13.5)	249 (18.0)

구분	종사자 근무형태			
	시설장	전담인력	제공인력	전체
제주	2 (0.1)	1 (0.1)	7 (0.5)	10 (0.7)
일반	121 (8.7)	117 (8.4)	693 (50.0)	931 (67.2)
소규모 (10인이하)	84 (6.1)	63 (4.5)	201 (14.5)	348 (25.1)
농어촌 (10인이하)	24 (1.7)	21 (1.5)	55 (4.0)	100 (7.2)
농어촌 (5인이하)	3 (0.2)	2 (0.1)	2 (0.1)	7 (0.5)

(4) 겸직 현황

전체 1,386명의 종사자 중, 겸직을 하지 않는 종사자는 1,287명(92.9%), 본 보직 외 다른 보직을 겸직하고 있는 종사자는 99명(7.1%)인 것으로 확인되었다. 이들 중, '전담인력' 겸직 종사자가 41명(3.0%), '제공인력' 겸직 종사자 41명(3.0%), '기타' 겸직 종사자가 17명(1.2%)으로 나타났다.

'전담인력' 겸직 인원 41명과 '시설장'(232명), '전담인력' (203명) 간 인력 규모 차이에 있어 상이한 결과를 보인 것은 한 기관에 전담인력이 여러 명 존재하거나, 전담인력이 별도로 존재함에도 시설장이 전담인력을 겸직하는 기관이 있어 발생한 결과 값 차이인 것으로 보인다.

한편, '일반 규모 제공기관'의 경우 전체 931명의 종사자 중 2.9% 수준인 27명만이 겸직을 하고 있는 반면, '10인 이하 소규모 제공기관'은 13.5%(47명/348명), '농어촌(10인 이하)' 22.0%(22명/100명), '농어촌(5인 이하)' 42.9%(3명/7명)가 겸직을 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 이용자 수가 적은 소규모 제공기관 및 농어촌 지역의 제공기관에 대해서는 겸직 규정에 예외를 인정하고 있기 때문이며, 비교적 적은 인력으로 서비스를 운영하고 있는 해당 기관들이 이 예외 조항을 잘 이용하고 있는 것으로 해석된다.

<표 Ⅳ-3-43> 하반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 겸직형태				
	전담인력	제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
전체	41 (3.0)	41 (3.0)	17 (1.2)	1,287 (92.9)	1,386 (100.0)
서울	2 (0.1)	1 (0.1)	6 (0.4)	103 (7.4)	112 (8.1)
부산	1 (0.1)	1 (0.1)	3 (0.2)	69 (5.0)	74 (5.3)

구분	종사자 겸직형태				
	전담인력	제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
대구	1 (0.1)	2 (0.1)	1 (0.1)	54 (3.9)	58 (4.2)
인천	3 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	48 (3.5)	51 (3.7)
광주	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	39 (2.8)	39 (2.8)
대전	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (2.2)	31 (2.2)
울산	3 (0.2)	1 (0.1)	0 (0.0)	26 (1.9)	30 (2.2)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.5)	7 (0.5)
경기	13 (0.9)	12 (0.9)	0 (0.0)	234 (16.9)	259 (18.7)
강원	2 (0.1)	0 (0.0)	2 (0.1)	50 (3.6)	54 (3.9)
충북	2 (0.1)	2 (0.1)	0 (0.0)	38 (2.7)	42 (3.0)
충남	2 (0.1)	5 (0.4)	0 (0.0)	104 (7.5)	111 (8.0)
전북	0 (0.0)	2 (0.1)	0 (0.0)	97 (7.0)	99 (7.1)
전남	0 (0.0)	1 (0.1)	2 (0.1)	60 (4.3)	63 (4.5)
경북	2 (0.1)	4 (0.3)	3 (0.2)	88 (6.3)	97 (7.0)
경남	9 (0.6)	10 (0.7)	0 (0.0)	230 (16.6)	249 (18.0)
제주	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (0.6)	10 (0.7)
일반	12 (0.9)	7 (0.5)	8 (0.6)	904 (65.2)	931 (67.2)
소규모 (10인이하)	23 (1.7)	16 (1.2)	8 (0.6)	301 (21.7)	348 (25.1)
농어촌 (10인이하)	5 (0.4)	16 (1.2)	1 (0.1)	78 (5.6)	100 (7.2)
농어촌 (5인이하)	1 (0.1)	2 (0.1)	0 (0.0)	4 (0.3)	7 (0.5)

겸직 형태를 보다 세부적으로 살펴보면, 전체 232명의 '시설장' 종사자 중, '전담인력'을 겸직한다는 종사자가 41명(17.7%)인 것으로 확인되었다.

본 보직이 '전담인력'인 종사자 중 '제공인력'을 겸직한다는 응답이 41명, 대체인력이나 사무국장 등 '기타인력'을 겸직한다는 종사자는 9명인 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-44> 하반기 - 근무형태별 겸직 현황

(단위: 명, %)

구분	본 보직			전체
	시설장	전담인력	제공인력	
전담인력	41 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	41 (3.0)
제공인력	0 (0.0)	41 (3.0)	0 (0.0)	41 (3.0)
기타	4 (0.3)	9 (0.6)	4 (0.3)	17 (1.2)
겸직안함	187 (13.5)	153 (11.0)	947 (68.3)	1287 (92.9)
전체	232 (16.7)	203 (14.6)	951 (68.6)	1,386 (100.0)

(5) 교육 수료 여부

종사자의 교육 수료 여부를 살펴보면, 이론교육은 전체 종사자의 60.2%(835명), 현장실습교육은 59.4%가 이수한 것으로 확인되었다. 교육 유형에 큰 차이 없이 60% 내외의 수료 비율을 보였다. '유예(이수예정)'는 이론교육 27.6%, 현장실습교육 26.9%, '미이수' 비율은 이론교육 12.1%, 현장실습교육 13.7%로 나타났다.

지역별로 이론교육은 '울산', '세종', '강원', '전북', '제주'의 제공기관에서 해당 지역 종사자의 80% 이상이 교육을 이수, 현장실습교육은 '세종'과 '전북', '제주'에서 80% 이상의 이수 비율을 보였다. 반면, '경기'와 '대구'의 경우 이론교육과 현장실습교육 이수 비율이 모두 50%에 못 미쳐 독려가 필요할 것으로 사료된다.

기관 규모별로는 '일반 규모 제공기관'의 경우 전체 인원 대비 교육 이수 비율이 60% 이상인 것으로 집계된 반면, '10인 이하 소규모 제공기관'은 50%대의 이수 비율을 보여 다소 차이를 보였다.

추가적으로 근무형태별 교육 수료 여부를 살펴본 결과 전담인력과 제공인력은 60% 이상이 이미 교육을 수료했고, 30% 정도가 이수예정인 반면, 시설장은 과반수가 교육을 미이수한 것으로 확인되었다. 이러한 차이는 시설장의 경우 교육 의무 대상이 아니기 때문인 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-3-45> 하반기 - 지역*기관규모*이론교육/현장실습교육 수료 여부

(단위: 명, %)

구분	이론교육 수료여부				현장실습교육 수료여부			
	이수	유예 (이수예정)	미이수	합계	이수	유예 (이수예정)	미이수	합계
전체	835 (60.2)	383 (27.6)	168 (12.1)	1,386 (100.0)	823 (59.4)	373 (26.9)	190 (13.7)	1,386 (100.0)

구분	이론교육 수료여부				현장실습교육 수료여부			
	이수	유예 (이수예정)	미이수	합계	이수	유예 (이수예정)	미이수	합계
서울	58 (4.2)	23 (1.7)	31 (2.2)	112 (8.1)	58 (4.2)	23 (1.7)	31 (2.2)	112 (8.1)
부산	55 (4.0)	7 (0.5)	12 (0.9)	74 (5.3)	49 (3.5)	13 (0.9)	12 (0.9)	74 (5.3)
대구	17 (1.2)	33 (2.4)	8 (0.6)	58 (4.2)	17 (1.2)	33 (2.4)	8 (0.6)	58 (4.2)
인천	24 (1.7)	24 (1.7)	3 (0.2)	51 (3.7)	37 (2.7)	11 (0.8)	3 (0.2)	51 (3.7)
광주	29 (2.1)	5 (0.4)	5 (0.4)	39 (2.8)	20 (1.4)	14 (1.0)	5 (0.4)	39 (2.8)
대전	20 (1.4)	6 (0.4)	5 (0.4)	31 (2.2)	18 (1.3)	8 (0.6)	5 (0.4)	31 (2.2)
울산	28 (2.0)	0 (0.0)	2 (0.1)	30 (2.2)	22 (1.6)	5 (0.4)	3 (0.2)	30 (2.2)
세종	6 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	7 (0.5)	6 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	7 (0.5)
경기	89 (6.4)	149 (10.8)	21 (1.5)	259 (18.7)	118 (8.5)	116 (8.4)	25 (1.8)	259 (18.7)
강원	44 (3.2)	5 (0.4)	5 (0.4)	54 (3.9)	41 (3.0)	8 (0.6)	5 (0.4)	54 (3.9)
충북	28 (2.0)	7 (0.5)	7 (0.5)	42 (3.0)	21 (1.5)	10 (0.7)	11 (0.8)	42 (3.0)
충남	51 (3.7)	47 (3.4)	13 (0.9)	111 (8.0)	57 (4.1)	42 (3.0)	12 (0.9)	111 (8.0)
전북	84 (6.1)	7 (0.5)	8 (0.6)	99 (7.1)	81 (5.8)	10 (0.7)	8 (0.6)	99 (7.1)
전남	48 (3.5)	7 (0.5)	8 (0.6)	63 (4.5)	45 (3.2)	10 (0.7)	8 (0.6)	63 (4.5)
경북	71 (5.1)	12 (0.9)	14 (1.0)	97 (7.0)	56 (4.0)	20 (1.4)	21 (1.5)	97 (7.0)
경남	175 (12.6)	50 (3.6)	24 (1.7)	249 (18.0)	168 (12.1)	50 (3.6)	31 (2.2)	249 (18.0)
제주	8 (0.6)	1 (0.1)	1 (0.1)	10 (0.7)	9 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.1)	10 (0.7)
일반	590 (42.6)	247 (17.8)	94 (6.8)	931 (67.2)	568 (41.0)	251 (18.1)	112 (8.1)	931 (67.2)
소규모 (10인이하)	183 (13.2)	103 (7.4)	62 (4.5)	348 (25.1)	196 (14.1)	87 (6.3)	65 (4.7)	348 (25.1)
농어촌 (10인이하)	56 (4.0)	33 (2.4)	11 (0.8)	100 (7.2)	57 (4.1)	31 (2.2)	12 (0.9)	100 (7.2)
농어촌 (5인이하)	6 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	7 (0.5)	2 (0.1)	4 (0.3)	1 (0.1)	7 (0.5)

(6) 담당 그룹 현황

주간활동 서비스에서 진행되고 있는 그룹 수는 총 1,099개로 확인되었으며, 그 중 52.2%인 574개 그룹이 '2인 그룹' 유형인 것으로 조사되었다. 다음으로 '3인 그룹' 27.4%(301개), '4인 그룹' 20.4%(224개) 순이었다. 2인 그룹 운영 비중이 높은 것은 이용자의 최중증 비율이 높고, 도전적 행동 등에 대한 지원이 필요한 발달장애인의 특성을 반영한 것으로 보인다. 이를 통해 제공인력이 발달장애인에 대한 높은 수준의 돌봄과 지원을 제공할 수 있는 여건은 마련되어 있다고 볼 수 있다.

한편, 담당그룹을 배정받은 종사자 942명 중 주간활동 서비스 담당그룹 '1개'를 맡고 있는 종사자는 785명(83.3%), 그룹 '2개'를 담당하고 있는 종사자는 157명(16.7%)으로 조사되었다. 지침 상 중복되지 않는 시간에 한해 최대 2개 그룹까지 담당할 수 있으나, 대부분의 제공인력이 현재 1개의 그룹만을 담당하고 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-46> 하반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황

(단위: 개, 명, %)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
전체	574 (52.2)	301 (27.4)	224 (20.4)	1,099 (100.0)	785 (83.3)	157 (16.7)	942 (100.0)
서울	54 (4.9)	23 (2.1)	16 (1.5)	93 (8.5)	35 (3.7)	29 (3.1)	64 (6.8)
부산	27 (2.5)	14 (1.3)	11 (1.0)	52 (4.7)	38 (4.0)	7 (0.7)	45 (4.8)
대구	19 (1.7)	16 (1.5)	4 (0.4)	39 (3.5)	33 (3.5)	3 (0.3)	36 (3.8)
인천	23 (2.1)	11 (1.0)	4 (0.4)	38 (3.5)	38 (4.0)	0 (0.0)	38 (4.0)
광주	11 (1.0)	14 (1.3)	2 (0.2)	27 (2.5)	23 (2.4)	2 (0.2)	25 (2.7)
대전	10 (0.9)	4 (0.4)	11 (1.0)	25 (2.3)	15 (1.6)	5 (0.5)	20 (2.1)
울산	13 (1.2)	9 (0.8)	0 (0.0)	22 (2)	22 (2.3)	0 (0.0)	22 (2.3)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (0.5)	6 (0.5)	6 (0.6)	0 (0.0)	6 (0.6)
경기	173 (15.7)	30 (2.7)	30 (2.7)	233 (21.2)	133 (14.1)	50 (5.3)	183 (19.4)
강원	21 (1.9)	10 (0.9)	7 (0.6)	38 (3.5)	28 (3.0)	5 (0.5)	33 (3.5)
충북	6 (0.5)	16 (1.5)	20 (1.8)	42 (3.8)	22 (2.3)	10 (1.1)	32 (3.4)
충남	36 (3.3)	22 (2.0)	17 (1.5)	75 (6.8)	65 (6.9)	5 (0.5)	70 (7.4)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
전북	37 (3.4)	17 (1.5)	19 (1.7)	73 (6.6)	73 (7.7)	0 (0.0)	73 (7.7)
전남	33 (3.0)	12 (1.1)	0 (0.0)	45 (4.1)	31 (3.3)	7 (0.7)	38 (4.0)
경북	25 (2.3)	33 (3.0)	18 (1.6)	76 (6.9)	50 (5.3)	13 (1.4)	63 (6.7)
경남	84 (7.6)	69 (6.3)	54 (4.9)	207 (18.8)	169 (17.9)	19 (2.0)	188 (20.0)
제주	2 (0.2)	1 (0.1)	5 (0.5)	8 (0.7)	4 (0.4)	2 (0.2)	6 (0.6)
일반	382 (34.8)	215 (19.6)	170 (15.5)	767 (69.8)	557 (59.1)	105 (11.1)	662 (70.3)
소규모 (10인이하)	152 (13.8)	63 (5.7)	34 (3.1)	249 (22.7)	167 (17.7)	41 (4.4)	208 (22.1)
농어촌 (10인이하)	37 (3.4)	22 (2.0)	20 (1.8)	79 (7.2)	57 (6.1)	11 (1.2)	68 (7.2)
농어촌 (5인이하)	3 (0.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	4 (0.4)	4 (0.4)	0 (0.0)	4 (0.4)

(7) 보험 가입 현황

① 4대보험 가입 현황

4대보험에 모두 가입되어 있는 종사자 비율이 85.1%(1,179명)로 대다수를 차지했으며, '세종' 지역의 종사자는 모두 4대보험에 가입되어 있는 것으로 나타났다. 또, '울산', '전북', '경남' 종사자의 4대보험 전체 가입 비율도 90% 이상으로 확인되었다. 4대보험 가운데 일부만 가입되어 있는 '부분가입' 종사자는 7.2%(100명), 4대보험에 전혀 가입되어 있지 않은 '미가입' 종사자는 1.7%(23명), 4대보험 가입 '해당없음' 종사자는 6.1%(84명)인 것으로 확인되었다.

한편, 행정직, 대체인력 등 '기타인력'(54명)의 4대보험 가입 여부를 추가로 살펴보면, 4대보험 '전체 가입'되어 있는 종사자는 27명(50.0%), '부분가입' 4명(7.4%), '미가입' 7명(13.0%), '해당없음' 16명(29.6%)으로 집계되었다.

<표 Ⅳ-3-47> 하반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	4대보험 가입 현황				
	전체 가입	부분 가입	미가입	해당없음	전체
전체	1,179 (85.1)	100 (7.2)	23 (1.7)	84 (6.1)	1,386 (100.0)
서울	77 (5.6)	5 (0.4)	2 (0.1)	28 (2.0)	112 (8.1)

구분	4대보험 가입 현황				
	전체 가입	부분 가입	미가입	해당없음	전체
부산	66 (4.8)	6 (0.4)	0 (0.0)	2 (0.1)	74 (5.3)
대구	47 (3.4)	5 (0.4)	1 (0.1)	5 (0.4)	58 (4.2)
인천	45 (3.2)	4 (0.3)	1 (0.1)	1 (0.1)	51 (3.7)
광주	35 (2.5)	1 (0.1)	0 (0.0)	3 (0.2)	39 (2.8)
대전	26 (1.9)	4 (0.3)	0 (0.0)	1 (0.1)	31 (2.2)
울산	28 (2.0)	2 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (2.2)
세종	7 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.5)
경기	204 (14.7)	33 (2.4)	7 (0.5)	15 (1.1)	259 (18.7)
강원	46 (3.3)	5 (0.4)	1 (0.1)	2 (0.1)	54 (3.9)
충북	35 (2.5)	5 (0.4)	1 (0.1)	1 (0.1)	42 (3.0)
충남	95 (6.9)	9 (0.6)	0 (0.0)	7 (0.5)	111 (8.0)
전북	94 (6.8)	3 (0.2)	0 (0.0)	2 (0.1)	99 (7.1)
전남	51 (3.7)	5 (0.4)	2 (0.1)	5 (0.4)	63 (4.5)
경북	84 (6.1)	3 (0.2)	4 (0.3)	6 (0.4)	97 (7.0)
경남	231 (16.7)	8 (0.6)	4 (0.3)	6 (0.4)	249 (18.0)
제주	8 (0.6)	2 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (0.7)
일반	822 (59.3)	55 (4.0)	14 (1.0)	40 (2.9)	931 (67.2)
소규모 (10인이하)	268 (19.3)	38 (2.7)	5 (0.4)	37 (2.7)	348 (25.1)
농어촌 (10인이하)	83 (6.0)	6 (0.4)	4 (0.3)	7 (0.5)	100 (7.2)
농어촌 (5인이하)	6 (0.4)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.5)

② 상해보험 가입 현황

상해보험은 4대보험 중 산업재해보상보험에 가입이 되지 않은 종사자의 경우 별도의 보상 대책을 마련하기 위해 가입하는 보험에 해당한다. 때문에 산재보험에 가입된 경우 상해보험에

가입할 의무는 없다.

전체 1,386명의 종사자 중, 상해보험에 가입된 인원은 57.7%인 800명인 것으로 확인되었다. 41.6%인 577명은 '해당없음'에 속했다. 산재보험에 가입되어있지 않음에도 불구하고 상해보험 역시 가입되지 않은 종사자는 9명(0.6%)으로 확인되었다. 지역별로 '서울'과 '경남' 각 2명, '대구', '인천', '강원', '충북', '전남'에 각 1명이 해당된다. 해당 인력에 대해서는 적절한 보상대책이 마련될 수 있도록 관리가 필요할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-3-48> 하반기 - 지역*기관규모*상해보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	상해보험 가입 현황			
	가입	미가입	해당없음	전체
전체	800 (57.7)	9 (0.6)	577 (41.6)	1,386 (100.0)
서울	53 (3.8)	2 (0.1)	57 (4.1)	112 (8.1)
부산	42 (3.0)	0 (0.0)	32 (2.3)	74 (5.3)
대구	48 (3.5)	1 (0.1)	9 (0.6)	58 (4.2)
인천	28 (2.0)	1 (0.1)	22 (1.6)	51 (3.7)
광주	34 (2.5)	0 (0.0)	5 (0.4)	39 (2.8)
대전	30 (2.2)	0 (0.0)	1 (0.1)	31 (2.2)
울산	13 (0.9)	0 (0.0)	17 (1.2)	30 (2.2)
세종	6 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	7 (0.5)
경기	149 (10.8)	0 (0.0)	110 (7.9)	259 (18.7)
강원	28 (2.0)	1 (0.1)	25 (1.8)	54 (3.9)
충북	20 (1.4)	1 (0.1)	21 (1.5)	42 (3.0)
충남	41 (3.0)	0 (0.0)	70 (5.1)	111 (8.0)
전북	83 (6.0)	0 (0.0)	16 (1.2)	99 (7.1)
전남	34 (2.5)	1 (0.1)	28 (2.0)	63 (4.5)
경북	72 (5.2)	0 (0.0)	25 (1.8)	97 (7.0)
경남	114 (8.2)	2 (0.1)	133 (9.6)	249 (18.0)

구분	상해보험 가입 현황			
	가입	미가입	해당없음	전체
제주	5 (0.4)	0 (0.0)	5 (0.4)	10 (0.7)
일반	552 (39.8)	6 (0.4)	373 (26.9)	931 (67.2)
소규모 (10인이하)	184 (13.3)	2 (0.1)	162 (11.7)	348 (25.1)
농어촌 (10인이하)	63 (4.5)	1 (0.1)	36 (2.6)	100 (7.2)
농어촌 (5인이하)	1 (0.1)	0 (0.0)	6 (0.4)	7 (0.5)

3) 이용자 모니터링 현황

(1) 전체 현황

하반기 주간활동 서비스 이용자 규모는 2,849명으로 상반기(2,235명)보다 614명 증가하였다. '일반 규모 제공기관'을 이용하고 있는 이용자가 73.0%(2,080명)로 '10인 이하 소규모 제공기관' 이용자(559명, 19.6%)보다 3.7배 가량 많은 것으로 조사되었다.

지역별로는 '경남'(594명,20.8%)과 '경기'(474명, 16.6%) 지역의 이용자가 특히 많았다. 이용자가 많은 '경기'와 '경남'를 제외한 지역별 현황을 살펴보면, '일반 규모 제공기관' 이용자는 '전북'(165명, 5.8%), '충남'(163명, 5.7%), '경북'(146명, 5.1%) 등 주로 도 단위 광역지자체에서 상대적으로 높은 비율을 보였다. 반면, '10인 이하 소규모 제공기관'은 '서울'(57명, 2.0%), '부산'(54명, 1.9%), '대구'(47명, 1.6%) 등 주요 특별시/광역시에서 이용자 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-49> 하반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	2,080 (73.0)	559 (19.6)	199 (7.0)	11 (0.4)	2,849 (100.0)
서울	137 (4.8)	57 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	194 (6.8)
부산	74 (2.6)	54 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	128 (4.5)
대구	72 (2.5)	47 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	119 (4.2)
인천	70 (2.5)	30 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	100 (3.5)

구분	기관규모				
	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
광주	70 (2.5)	15 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	85 (3.0)
대전	72 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	72 (2.5)
울산	47 (1.6)	8 (0.3)	0 (0.0)	6 (0.2)	61 (2.1)
세종	21 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (0.7)
경기	310 (10.9)	146 (5.1)	18 (0.6)	0 (0.0)	474 (16.6)
강원	61 (2.1)	19 (0.7)	24 (0.8)	0 (0.0)	104 (3.7)
충북	92 (3.2)	8 (0.3)	7 (0.2)	0 (0.0)	107 (3.8)
충남	163 (5.7)	38 (1.3)	26 (0.9)	0 (0.0)	227 (8.0)
전북	165 (5.8)	16 (0.6)	19 (0.7)	5 (0.2)	205 (7.2)
전남	105 (3.7)	11 (0.4)	6 (0.2)	0 (0.0)	122 (4.3)
경북	146 (5.1)	32 (1.1)	28 (1.0)	0 (0.0)	206 (7.2)
경남	452 (15.9)	71 (2.5)	71 (2.5)	0 (0.0)	594 (20.8)
제주	23 (0.8)	7 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (1.1)

(2) 연령별 이용자 현황

하반기 모니터링 기준 기간 이용자의 평균 연령은 29.5세로 확인되었다. '인천' 지역 내 서비스 이용자의 평균 연령이 27.0세로 가장 낮았고, '경남'(평균 27.6세), '경기'(평균 28.2세), '서울'(평균 28.6세) 지역 이용자도 전국 평균 대비 비교적 연령대가 낮은 것으로 나타났다. 반면, '세종'은 34.5세, '충북'은 34.8세로 평균 연령대가 타 지역 대비 다소 높았으나 대체로 지역에 따른 이용자 연령 차이는 크지 않다고 볼 수 있다.

제공기관 수와 이용자 인원이 많은 '일반 규모 제공기관', '10인 이하 소규모 제공기관'을 중심으로 비교하면, '일반 규모 제공기관'에서는 '20대'(1,377명, 48.3%) 비중이 상대적으로 많았고, '10인 이하 소규모 제공기관'은 '40대'(83명, 2.9%) 비율이 다소 높았다.

한편, '5인 이하 농어촌 제공기관'의 평균 이용자 연령은 39.1세로 매우 높았는데, 이는 농어촌 지역의 인구학적 특성, 비교적 작은 기관 규모의 영향 때문으로 풀이된다.

<표 Ⅳ-3-50> 하반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	이용자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
전체	29.5 (9.4)	1,836 (64.4)	561 (19.7)	307 (10.8)	123 (4.3)	22 (0.8)	2,849 (100.0)
서울	28.6 (8.6)	132 (4.6)	34 (1.2)	23 (0.8)	5 (0.2)	0 (0.0)	194 (6.8)
부산	29.0 (9.9)	86 (3.0)	19 (0.7)	17 (0.6)	5 (0.2)	1 (0.0)	128 (4.5)
대구	31.1 (9.8)	70 (2.5)	26 (0.9)	16 (0.6)	7 (0.2)	0 (0.0)	119 (4.2)
인천	27.0 (7.9)	66 (2.3)	25 (0.9)	7 (0.2)	2 (0.1)	0 (0.0)	100 (3.5)
광주	29.4 (9.1)	59 (2.1)	11 (0.4)	12 (0.4)	1 (0.0)	2 (0.1)	85 (3.0)
대전	32.2 (10.0)	33 (1.2)	24 (0.8)	10 (0.4)	5 (0.2)	0 (0.0)	72 (2.5)
울산	30.1 (9.1)	38 (1.3)	11 (0.4)	10 (0.4)	2 (0.1)	0 (0.0)	61 (2.1)
세종	34.5 (10.2)	9 (0.3)	8 (0.3)	2 (0.1)	1 (0.0)	1 (0.0)	21 (0.7)
경기	28.2 (9.1)	335 (11.8)	79 (2.8)	39 (1.4)	19 (0.7)	2 (0.1)	474 (16.6)
강원	30.2 (10.6)	64 (2.2)	19 (0.7)	15 (0.5)	4 (0.1)	2 (0.1)	104 (3.7)
충북	34.8 (11.9)	47 (1.6)	26 (0.9)	17 (0.6)	16 (0.6)	1 (0.0)	107 (3.8)
충남	31.0 (9.6)	133 (4.7)	44 (1.5)	39 (1.4)	8 (0.3)	3 (0.1)	227 (8.0)
전북	31.6 (10.6)	108 (3.8)	59 (2.1)	19 (0.7)	13 (0.5)	6 (0.2)	205 (7.2)
전남	31.0 (10.8)	71 (2.5)	27 (0.9)	14 (0.5)	6 (0.2)	4 (0.1)	122 (4.3)
경북	30.6 (9.7)	128 (4.5)	39 (1.4)	23 (0.8)	16 (0.6)	0 (0.0)	206 (7.2)
경남	27.6 (7.1)	437 (15.3)	107 (3.8)	40 (1.4)	10 (0.4)	0 (0.0)	594 (20.8)
제주	30.7 (11.3)	20 (0.7)	3 (0.1)	4 (0.1)	3 (0.1)	0 (0.0)	30 (1.1)
일반	29.2 (9.1)	1377 (48.3)	409 (14.4)	196 (6.9)	84 (2.9)	14 (0.5)	2080 (73.0)
소규모 (10인이하)	29.9 (9.9)	349 (12.2)	99 (3.5)	83 (2.9)	23 (0.8)	5 (0.2)	559 (19.6)
농어촌 (10인이하)	31.3 (10.6)	106 (3.7)	51 (1.8)	26 (0.9)	13 (0.5)	3 (0.1)	199 (7.0)
농어촌 (5인이하)	39.1 (13.6)	4 (0.1)	2 (0.1)	2 (0.1)	3 (0.1)	0 (0.0)	11 (0.4)

(3) 최중증 이용자 현황

전체 2,849명의 이용자 중 최중증 비율은 45.1%(1,285명)인 것으로 확인되었다. 지역별 최중증 여부를 비교하면, '경남'이 14.7%(419명)로 최중증 비율이 가장 높았고, '전북'(128명, 4.5%), '경기'(124명, 4.4%), '경북'(104명, 3.7%)도 다소 높았다. 반면, '제주'(5명, 0.2%), '강원'(19명, 0.7%)의 경우 지역 전체 이용자 대비 최중증 이용자의 비율이 20% 미만으로 비교적 낮은 편인 것으로 확인되었다.

최중증 이용자 1,285명에 한해 기관규모별 현황을 살펴보면, 전체 최중증 이용자의 77.1%인 991명의 이용자가 '일반 규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타났다. '10인 이하 소규모 제공기관'에서 주간활동 서비스를 이용하는 최중증 이용자는 16.8%(216명)인 가운데, '경남'(37명, 2.9%), '경기'(35명, 2.7%), '부산'(32명, 2.5%) 지역에서 '10인 이하 소규모 제공기관' 이용 비율이 소폭 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-51> 하반기 - 지역*기관규모별 최중증 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	최중증 여부			기관규모별 최중증 이용자 비율				
	최중증	최중증 아님	전체	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	1,285 (45.1)	1,564 (54.9)	2,849 (100.0)	991 (77.1)	216 (16.8)	71 (5.5)	7 (0.5)	1,285 (100.0)
서울	77 (2.7)	117 (4.1)	194 (6.8)	52 (4.0)	25 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	77 (6.0)
부산	85 (3.0)	43 (1.5)	128 (4.5)	53 (4.1)	32 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	85 (6.6)
대구	38 (1.3)	81 (2.8)	119 (4.2)	19 (1.5)	19 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	38 (3.0)
인천	31 (1.1)	69 (2.4)	100 (3.5)	23 (1.8)	8 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (2.4)
광주	39 (1.4)	46 (1.6)	85 (3.0)	34 (2.6)	5 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	39 (3.0)
대전	21 (0.7)	51 (1.8)	72 (2.5)	21 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (1.6)
울산	18 (0.6)	43 (1.5)	61 (2.1)	12 (0.9)	4 (0.3)	0 (0.0)	2 (0.2)	18 (1.4)
세종	12 (0.4)	9 (0.3)	21 (0.7)	12 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (0.9)
경기	124 (4.4)	350 (12.3)	474 (16.6)	87 (6.8)	35 (2.7)	2 (0.2)	0 (0.0)	124 (9.6)
강원	19 (0.7)	85 (3.0)	104 (3.7)	10 (0.8)	7 (0.5)	2 (0.2)	0 (0.0)	19 (1.5)
충북	46 (1.6)	61 (2.1)	107 (3.8)	39 (3.0)	7 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	46 (3.6)
충남	81 (2.8)	146 (5.1)	227 (8.0)	71 (5.5)	4 (0.3)	6 (0.5)	0 (0.0)	81 (6.3)

구분	최중증 여부			기관규모별 최중증 이용자 비율				
	최중증	최중증 아님	전체	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전북	128 (4.5)	77 (2.7)	205 (7.2)	106 (8.2)	9 (0.7)	8 (0.6)	5 (0.4)	128 (10.0)
전남	38 (1.3)	84 (2.9)	122 (4.3)	30 (2.3)	6 (0.5)	2 (0.2)	0 (0.0)	38 (3.0)
경북	104 (3.7)	102 (3.6)	206 (7.2)	75 (5.8)	18 (1.4)	11 (0.9)	0 (0.0)	104 (8.1)
경남	419 (14.7)	175 (6.1)	594 (20.8)	342 (26.6)	37 (2.9)	40 (3.1)	0 (0.0)	419 (32.6)
제주	5 (0.2)	25 (0.9)	30 (1.1)	5 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.4)

(4) 중복장애 현황

① 전체 인원

전체 2,849명의 주간활동 서비스 이용자 중, 13.9%인 395명이 중복장애가 있는 것으로 확인되었다. 지역별 이용자의 중복장애 여부를 비교하면, 이용자 비율이 높은 '경기'(83명, 2.9%)와 '경남'(43명, 1.5%)에 중복장애 이용자가 많았으며, '전남'(36명, 1.3%), '충남'(33명, 1.2%), '대전'(32명, 1.1%)에서도 다소 많은 것으로 확인되었다.

중복장애 이용자에 한해 기관규모별 현황을 살펴보면, 전체 중복장애 이용자의 75.2%인 297명의 이용자가 '일반 규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타났다. 지역별로 중복장애 이용자 자체는 '경기'(56명)가 가장 많았으나, 지역별 중복장애인 수 대비 비율을 따지면 '대전'(100%)과 '전남'(91.7%)의 '일반 규모 제공기관' 이용 비중이 상대적으로 높았다. '10인 이하 소규모 제공기관'을 이용하는 중복장애 이용자 비율은 '부산' (42.9%)에서 지역 중복장애 이용자 수 대비 비교적 높은 비율로 나타났다.

<표 Ⅳ-3-52> 하반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	중복장애 여부			기관규모별 중복장애 이용자 비율				
	중복장애	중복장애 아님	전체	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	395 (13.9)	2,454 (86.1)	2,849 (100.0)	297 (75.2)	74 (18.7)	23 (5.8)	1 (0.3)	395 (100.0)
서울	30 (1.1)	164 (5.8)	194 (6.8)	23 (5.8)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (7.6)
부산	21 (0.7)	107 (3.8)	128 (4.5)	12 (3.0)	9 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (5.3)
대구	16 (0.6)	103 (3.6)	119 (4.2)	11 (2.8)	5 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (4.1)

구분	중복장애 여부			기관규모별 중복장애 이용자 비율				
	중복장애	중복장애 아님	전체	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
인천	16 (0.6)	84 (2.9)	100 (3.5)	12 (3.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (4.1)
광주	14 (0.5)	71 (2.5)	85 (3.0)	12 (3.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (3.5)
대전	32 (1.1)	40 (1.4)	72 (2.5)	32 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	32 (8.1)
울산	6 (0.2)	55 (1.9)	61 (2.1)	4 (1.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	1 (0.3)	6 (1.5)
세종	1 (0.0)	20 (0.7)	21 (0.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.3)
경기	83 (2.9)	391 (13.7)	474 (16.6)	56 (14.2)	24 (6.1)	3 (0.8)	0 (0.0)	83 (21.0)
강원	10 (0.4)	94 (3.3)	104 (3.7)	8 (2.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	10 (2.5)
충북	3 (0.1)	104 (3.7)	107 (3.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.8)
충남	33 (1.2)	194 (6.8)	227 (8.0)	26 (6.6)	3 (0.8)	4 (1.0)	0 (0.0)	33 (8.4)
전북	29 (1.0)	176 (6.2)	205 (7.2)	23 (5.8)	3 (0.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	29 (7.3)
전남	36 (1.3)	86 (3.0)	122 (4.3)	33 (8.4)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	36 (9.1)
경북	20 (0.7)	186 (6.5)	206 (7.2)	14 (3.5)	3 (0.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	20 (5.1)
경남	43 (1.5)	551 (19.3)	594 (20.8)	25 (6.3)	9 (2.3)	9 (2.3)	0 (0.0)	43 (10.9)
제주	2 (0.1)	28 (1.0)	30 (1.1)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)

② 중복장애 유형별 인원

중복장애 유형을 살펴보면, '뇌병변장애'가 102명(25.8%)으로 가장 많았으며, 이어, '지적장애'(65명, 16.5%), '자폐성장애'(48명, 12.2%), '지체장애'(41명, 10.4%), '뇌전증장애'(35명, 8.9%), '정신장애'(34명, 8.6%) 등의 순으로 많았다.

<표 Ⅳ-3-53> 하반기 - 중복장애 유형별 인원

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
중복장애 이용자 인원		395	100.0 (전체 대비: 13.9%)
중복장애	뇌병변장애	102	25.8

구분		빈도	비율
유형	지적장애	65	16.5
	자폐성장애	48	12.2
	지체장애	41	10.4
	뇌전증	35	8.9
	정신장애	34	8.6
	청각장애	32	8.1
	시각장애	19	4.8
	언어장애	16	4.1
	심장장애	2	0.5
	간장애	1	0.3

중복장애가 '지적장애'인 경우는 주 장애가 '자폐성장애'이거나 '기타장애'인 경우임
중복장애가 '자폐성'인 경우는 주 장애가 '지적장애'이거나 '기타장애'인 경우임

(5) 급여 개시일 현황

'2019년 상반기'부터 이용한 이용자가 25.5%(727명), '2019년 하반기'부터 이용한 이용자는 32.0%(913명)로 나타나는 등 장기간 서비스를 이용하고 있는 이용자의 비율이 57.5%로 과반이었다. 이는 서비스에 대한 이용자들의 만족도와 이용 지속 욕구가 매우 높은 것을 입증한다고 볼 수 있다.

'2020년 상반기'부터 이용한 이용자는 835명, 전체 이용자의 29.3% 수준인 것으로 집계되었으며, '2020년 하반기'(하반기 모니터링 시행 시점 이전 등록)부터 이용한 이용자는 374명(13.1%)으로 확인되었다.

다만, 2020년 목표가 4천명임을 감안했을 때, 현재 이용자 수준(2,849명)은 다소 저조한 수준으로 볼 수 있으나, 코로나19로 인해 서비스 확장성이 위축된 점을 고려해야 한다.

향후 잠재적 이용자 유치를 위해서는 코로나19 상황에 대한 발달장애인 맞춤형 프로그램을 운영하는 등 코로나19 장기화에 대비한 선제적 대응이 필요하며, 복지관 등 유관기관과의 협력체계를 구축해 이들 기관과의 그룹 활동 운영에 대한 고찰이 필요할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-3-54> 하반기 - 지역*기관규모*급여 개시일시별 인원

(단위: 명, %)

구분	급여 개시일시				
	2019년 상반기	2019년 하반기	2020년 상반기	2020년 하반기	전체
전체	727 (25.5)	913 (32.0)	835 (29.3)	374 (13.1)	2,849 (100.0)
서울	57 (2.0)	43 (1.5)	65 (2.3)	29 (1.0)	194 (6.8)
부산	45 (1.6)	36 (1.3)	36 (1.3)	11 (0.4)	128 (4.5)

구분	급여 개시일시				
	2019년 상반기	2019년 하반기	2020년 상반기	2020년 하반기	전체
대구	24 (0.8)	27 (0.9)	63 (2.2)	5 (0.2)	119 (4.2)
인천	34 (1.2)	16 (0.6)	39 (1.4)	11 (0.4)	100 (3.5)
광주	47 (1.6)	11 (0.4)	22 (0.8)	5 (0.2)	85 (3.0)
대전	32 (1.1)	19 (0.7)	15 (0.5)	6 (0.2)	72 (2.5)
울산	18 (0.6)	5 (0.2)	21 (0.7)	17 (0.6)	61 (2.1)
세종	6 (0.2)	3 (0.1)	10 (0.4)	2 (0.1)	21 (0.7)
경기	147 (5.2)	127 (4.5)	141 (4.9)	59 (2.1)	474 (16.6)
강원	20 (0.7)	23 (0.8)	39 (1.4)	22 (0.8)	104 (3.7)
충북	0 (0.0)	64 (2.2)	31 (1.1)	12 (0.4)	107 (3.8)
충남	75 (2.6)	34 (1.2)	82 (2.9)	36 (1.3)	227 (8.0)
전북	82 (2.9)	46 (1.6)	55 (1.9)	22 (0.8)	205 (7.2)
전남	33 (1.2)	30 (1.1)	42 (1.5)	17 (0.6)	122 (4.3)
경북	68 (2.4)	54 (1.9)	70 (2.5)	14 (0.5)	206 (7.2)
경남	26 (0.9)	371 (13.0)	93 (3.3)	104 (3.7)	594 (20.8)
제주	13 (0.5)	4 (0.1)	11 (0.4)	2 (0.1)	30 (1.1)
일반	595 (20.9)	720 (25.3)	539 (18.9)	226 (7.9)	2,080 (73.0)
소규모 (10인이하)	107 (3.8)	144 (5.1)	204 (7.2)	104 (3.7)	559 (19.6)
농어촌 (10인이하)	25 (0.9)	49 (1.7)	87 (3.1)	38 (1.3)	199 (7.0)
농어촌 (5인이하)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.2)	6 (0.2)	11 (0.4)

(6) 급여유형 현황

① 급여유형별 인원

하반기 모니터링 기준 기간인 6~8월 내 활동시간 내역이 있는 이용자의 수급시간을 변환하여 산출한 급여유형 현황을 살펴보면, 전체 2,782명의 이용자 중 48.0%가 '확장형'

(1,335명)을 이용하는 것으로 확인되었다. 이어 '기본형' 35.9%(998명), '단축형' 16.1%(449명) 순으로 이용 비중이 높았다.

'확장형' 급여유형 비율이 매우 높고 주간활동 서비스에 대한 최중증 비율이 절반 가까이 차지하는 것으로 비추어 볼 때, 이용자들은 이용시간이 많은 '확장형'을 선호하고 있음을 알 수 있다. 또한, 서비스가 특별한 돌봄이 필요한 대상 이용자들에게 적절히 잘 제공되고 있음을 확인할 수 있었다.

<표 Ⅳ-3-55> 하반기 - 지역*기관규모*급여유형별 이용 인원

(단위: 명, %)

구분	급여 유형			
	단축형	기본형	확장형	전체
전체	449 (16.1)	998 (35.9)	1,335 (48.0)	2,782 (100.0)
서울	85 (3.1)	46 (1.7)	53 (1.9)	184 (6.6)
부산	30 (1.1)	46 (1.7)	49 (1.8)	125 (4.5)
대구	28 (1.0)	59 (2.1)	31 (1.1)	118 (4.2)
인천	31 (1.1)	27 (1.0)	40 (1.4)	98 (3.5)
광주	12 (0.4)	39 (1.4)	34 (1.2)	85 (3.1)
대전	24 (0.9)	24 (0.9)	24 (0.9)	72 (2.6)
울산	3 (0.1)	10 (0.4)	46 (1.7)	59 (2.1)
세종	1 (0.0)	8 (0.3)	9 (0.3)	18 (0.6)
경기	100 (3.6)	119 (4.3)	246 (8.8)	465 (16.7)
강원	26 (0.9)	32 (1.2)	46 (1.7)	104 (3.7)
충북	7 (0.3)	69 (2.5)	28 (1.0)	104 (3.7)
충남	15 (0.5)	96 (3.5)	108 (3.9)	219 (7.9)
전북	24 (0.9)	61 (2.2)	118 (4.2)	203 (7.3)
전남	20 (0.7)	38 (1.4)	52 (1.9)	110 (4.0)
경북	8 (0.3)	97 (3.5)	98 (3.5)	203 (7.3)
경남	34 (1.2)	207 (7.4)	344 (12.4)	585 (21.0)

구분	급여 유형			
	단축형	기본형	확장형	전체
제주	1 (0.0)	20 (0.7)	9 (0.3)	30 (1.1)
일반	265 (9.5)	733 (26.3)	1039 (37.3)	2,037 (73.2)
소규모 (10인이하)	158 (5.7)	181 (6.5)	200 (7.2)	539 (19.4)
농어촌 (10인이하)	24 (0.9)	82 (2.9)	89 (3.2)	195 (7.0)
농어촌 (5인이하)	2 (0.1)	2 (0.1)	7 (0.3)	11 (0.4)

급여유형은 활동시간 내역의 마지막달 수급시간을 변환하여 산출, 때문에 모니터링 기간동안 이용하지 않은 이용자의 경우 통계에서 제외됨

② 연령별 이용 급여유형

연령별 급여유형을 살펴보면, 20대에서 '확장형'을 이용하는 이용자가 1,789명 중 880명, 30대에서는 550명 중 274명, 40대 이용자에서는 302명 가운데 133명으로 나타나는 등 대부분의 연령대에서 '확장형'을 이용하는 비율이 높은 것으로 확인되었다.

'기본형' 급여를 기준으로 보면, 50대의 경우 47.1%(56명/119명)가 '기본형'을 이용하는 것으로 나타난 반면, 이용자 수가 많은 연령대인 20대와 30대에서는 '기본형' 이용 비율이 약 35% 내외(20대 34.4%, 30대 35.1%)의 수준인 것으로 집계되어 연령에 따라 급여유형에 소폭의 차이가 존재하였다.

<표 Ⅳ-3-56> 하반기 - 연령*급여유형별 이용 인원

(단위: 명, %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대	전체
단축형	294 (10.6)	83 (3.0)	44 (1.6)	22 (0.8)	6 (0.2)	449 (16.1)
기본형	615 (22.1)	193 (6.9)	125 (4.5)	56 (2.0)	9 (0.3)	998 (35.9)
확장형	880 (31.6)	274 (9.8)	133 (4.8)	41 (1.5)	7 (0.3)	1,335 (48.0)
전체	1,789 (64.3)	550 (19.8)	302 (10.9)	119 (4.3)	22 (0.8)	2,782 (100.0)

③ 최중증 여부에 따른 이용 급여유형

최중증 이용자의 경우 '확장형'은 61.9%(780명/1,260명), '기본형'은 26.1%(329명/1,260명) 비율로 나타난 반면, 최중증이 아닌 이용자는 '기본형'이 43.9%(669명/1,522명), '확장형' 36.5%(555명/1,522명)로 두 집단 간 급여유형의 차이가 있는 것으로 나타났다.

분석 결과에 비추어 볼 때, 도전적 행동이 심하거나 또는 취약한 가정환경 등에 놓여 특별한 도움이 필요한 최중증 이용자에게 '확장형' 서비스를 제공하도록 하는 설계대로 서비스 제공이 잘 이루어지고 있다고 판단된다.

<표 Ⅳ-3-57> 하반기 - 최중증 여부*급여유형별 이용 인원

(단위: 명, %)

구분	최중증	최중증 아님	전체
단축형	151 (5.4)	298 (10.7)	449 (16.1)
기본형	329 (11.8)	669 (24.0)	998 (35.9)
확장형	780 (28.0)	555 (19.9)	1,335 (48.0)
전체	1260 (45.3)	1522 (54.7)	2,782 (100.0)

4) 서비스 환경 모니터링[8)]

(1) 활동공간 및 설비관리

① 적합한 활동공간 확보

'적합한 활동공간 확보' 평가에서 '적절' 평가를 받은 기관은 224개소였다.

'일부적절'(6개소, 2.6%) 평가를 받은 제공기관은 '경기' 지역 내 2개소(0.9%), '부산', '대구', '경북', '경남' 내 각 1개소(0.4%)인 것으로 확인되었다. '부적절'(1개소, 0.4%) 평가를 받은 제공기관은 '서울' 소재 기관이었다.

'일부적절' 평가를 받은 6개 기관은 독립된 활동공간이 확보되지 않아 일부 항목에서 감점을 받았고, '서울' 내 제공기관의 경우 '활동서비스를 운영하면서 공간을 다른 용도로 활용하고 있으며 이용 시간대 별 면적에 따른 정원을 초과'하여 '부적절' 평가를 받았다. 해당 사항에 대해서는 지자체를 통해 시정조치 하였고 이용자 1명당 3.3제곱미터 이상의 전용 공간을 반드시 갖추어야 하며 소재지 등 변경사항을 확인할 수 있는 서류를 첨부하여 변경지정 받을 수 있도록 안내하였다.

<표 Ⅳ-3-58> 하반기 - 1-① 적합한 활동공간 확보

(단위: 개소수, %)

구분	적합한 활동공간 확보			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	224 (97.0)	6 (2.6)	1 (0.4)	231 (100.0)
서울	23 (10.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	24 (10.4)
부산	14 (6.1)	1 (0.4)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	11 (4.8)	1 (0.4)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	6 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	41 (17.7)	2 (0.9)	0 (0.0)	43 (18.6)

8) 미운영 기관 6개소와 서비스개시 3개월 미만인 관계로 컨설팅만 진행한 '경기' 지역 제공기관 1개소 통계에서 제외, 전체 231개 기관 대상의 서비스 환경 모니터링 진행

구분	적합한 활동공간 확보			
	적절	일부적절	부적절	전체
강원	10 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	7 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	18 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.6)
전남	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
경북	18 (7.8)	1 (0.4)	0 (0.0)	19 (8.2)
경남	34 (14.7)	1 (0.4)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	116 (50.2)	3 (1.3)	1 (0.4)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	80 (34.6)	3 (1.3)	0 (0.0)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	25 (10.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)

② 쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리

‘쾌적·안전한 활동공간 유지·관리’ 항목 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 244개소, 97.0%이며, ‘일부적절’은 7개소(3.0%) ‘부적절’ 평가는 전무한 것으로 나타났다.

‘일부적절’(7개소, 3.0%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘서울’에 2개소(0.9%), ‘울산’과 ‘강원’, ‘충북’, ‘충남’, ‘경남’에 각각 1개소(0.4%)인 것으로 확인되었다.

해당 기관들은 위생관리관련 별도의 점검표 미구비, 소화기 미구비 혹은 소화기 관리 부족 등의 사유로 일부 항목에서 감점을 받았다. 향후 위생관리관련 별도의 점검표를 구비하여 활동공간 유지·관리에 더 신경 쓸 수 있도록 안내하였고, 소화기를 구비하여 정기적으로 점검을 실시, 안전하게 유지하도록 요청하였다.

<표 Ⅳ-3-59> 하반기 - 1-② 쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리

(단위: 개소수, %)

구분	쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	224 (97.0)	7 (3.0)	0 (0.0)	231 (100.0)

구분	쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리			
	적절	일부적절	부적절	전체
서울	22 (9.5)	2 (0.9)	0 (0.0)	24 (10.4)
부산	15 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	12 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	5 (2.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	43 (18.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (18.6)
강원	9 (3.9)	1 (0.4)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	6 (2.6)	1 (0.4)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	17 (7.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.6)
전남	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
경북	19 (8.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (8.2)
경남	34 (14.7)	1 (0.4)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	114 (49.4)	6 (2.6)	0 (0.0)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	83 (35.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	25 (10.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	2 (0.9)	1 (0.4)	0 (0.0)	3 (1.3)

(2) 안전관리

① 응급상황 대응 매뉴얼 구비

‘응급상황 대응 매뉴얼 구비’ 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 227개소, 98.3%이며, ‘부적절’ 평가는 4개소, 1.7%였다.

‘부적절’(4개소, 1.7%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘부산‘, ‘대구‘, ‘경기’, ‘경북’ 지역에 각 1개소(0.4%)씩 있는 것으로 확인되었다.

해당 기관들은 이용자용 안전 관련 매뉴얼 미비, 응급상황 대응 매뉴얼 보완 필요 등의 사유로 ‘부적절’ 평가를 받았으며, 해당 매뉴얼을 구비하여 활동공간 및 잘 보이는 곳에 비치할 수 있도록 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-3-60> 하반기 - 2-① 응급상황 대응 매뉴얼 구비

(단위: 개소, %)

구분	응급상황 대응 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
전체	227 (98.3)	4 (1.7)	231 (100.0)
서울	24 (10.4)	0 (0.0)	24 (10.4)
부산	14 (6.1)	1 (0.4)	15 (6.5)
대구	11 (4.8)	1 (0.4)	12 (5.2)
인천	8 (3.5)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	6 (2.6)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	42 (18.2)	1 (0.4)	43 (18.6)
강원	10 (4.3)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	7 (3.0)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	18 (7.8)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	13 (5.6)

구분	응급상황 대응 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
전남	8 (3.5)	0 (0.0)	8 (3.5)
경북	18 (7.8)	1 (0.4)	19 (8.2)
경남	35 (15.2)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	119 (51.5)	1 (0.4)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	81 (35.1)	2 (0.9)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	24 (10.4)	1 (0.4)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	3 (1.3)

② 이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시

'이용자 및 종사자 대상 안전·인권 교육 실시' 관련 평가에서 '적절' 평가를 받은 제공기관은 180개소(77.9%)이며, '부적절' 평가 제공기관은 51개소(22.1%)로 확인, '부적절' 평가 비율이 다소 높은 것으로 확인되었다.

'부적절'(51개소, 22.1%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, '충남' 지역 내 제공기관이 8개소(3.5%)로 가장 많았고, '경남' 7개소(3.0%), '부산'과 '경북' 각 6개소(2.6%) 등이 해당하는 것으로 나타났다.

'부적절' 평가를 받은 제공기관은 이용자, 종사자 대상의 안전교육, 인권교육 등의 미실시, 교육 증빙자료 미비 등의 사유로 부적절 평가를 받았다. 해당 기관들에 대해 빠른 시일 내 교육 실시와 증빙자료를 구비할 수 있도록 안내하였다.

<표 Ⅳ-3-61> 하반기 - 2-② 이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시

(단위: 개소수, %)

구분	이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시		
	적절	부적절	전체
전체	180 (77.9)	51 (22.1)	231 (100.0)
서울	21 (9.1)	3 (1.3)	24 (10.4)
부산	9 (3.9)	6 (2.6)	15 (6.5)
대구	12 (5.2)	0 (0.0)	12 (5.2)

구분	이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시		
	적절	부적절	전체
인천	5 (2.2)	3 (1.3)	8 (3.5)
광주	1 (0.4)	4 (1.7)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	3 (1.3)	3 (1.3)	6 (2.6)
세종	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)
경기	40 (17.3)	3 (1.3)	43 (18.6)
강원	7 (3.0)	3 (1.3)	10 (4.3)
충북	7 (3.0)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	10 (4.3)	8 (3.5)	18 (7.8)
전북	11 (4.8)	2 (0.9)	13 (5.6)
전남	6 (2.6)	2 (0.9)	8 (3.5)
경북	13 (5.6)	6 (2.6)	19 (8.2)
경남	28 (12.1)	7 (3.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	94 (40.7)	26 (11.3)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	65 (28.1)	18 (7.8)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	20 (8.7)	5 (2.2)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	1 (0.4)	2 (0.9)	3 (1.3)

③ 차량운행 규정 준수

‘차량운행 규정 준수’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 126개소, 54.5%이며, ‘부적절’ 평가 기관은 28개, 12.1%로 나타났다. 차량을 운행하지 않아 ‘해당없음’으로 분류된 기관은 77개소(33.3%)였다.

‘부적절’(28개소, 12.1%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘충남’ 지역 내 제공기관이 5개소(2.2%)로 가장 많았고, ‘서울’과 ‘대전’ 각 3개소(1.3%), ‘경기’, ‘강원’, ‘충북’, ‘전남’,

‘경남’, ‘제주’ 각 2개소(0.9%) 등이 해당하였다.

해당 기관들은 차량 운행일지 미비, 제공/협력기관 명의 차량 부재, 동승자 탑승여부 불명 등의 사유로 부적절 평가를 받았으며, 차량운행 규정을 준수할 수 있도록 지자체를 통해 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-3-62> 하반기 - 2-③ 차량운행 규정 준수

(단위: 개소수, %)

구분	차량운행 규정 준수			
	적절	부적절	해당없음	전체
전체	126 (54.5)	28 (12.1)	77 (33.3)	231 (100.0)
서울	5 (2.2)	3 (1.3)	16 (6.9)	24 (10.4)
부산	4 (1.7)	0 (0.0)	11 (4.8)	15 (6.5)
대구	8 (3.5)	1 (0.4)	3 (1.3)	12 (5.2)
인천	1 (0.4)	1 (0.4)	6 (2.6)	8 (3.5)
광주	2 (0.9)	0 (0.0)	3 (1.3)	5 (2.2)
대전	2 (0.9)	3 (1.3)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	1 (0.4)	0 (0.0)	5 (2.2)	6 (2.6)
세종	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	19 (8.2)	2 (0.9)	22 (9.5)	43 (18.6)
강원	6 (2.6)	2 (0.9)	2 (0.9)	10 (4.3)
충북	5 (2.2)	2 (0.9)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	11 (4.8)	5 (2.2)	2 (0.9)	18 (7.8)
전북	11 (4.8)	1 (0.4)	1 (0.4)	13 (5.6)
전남	5 (2.2)	2 (0.9)	1 (0.4)	8 (3.5)
경북	16 (6.9)	1 (0.4)	2 (0.9)	19 (8.2)
경남	30 (13.0)	2 (0.9)	3 (1.3)	35 (15.2)
제주	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)

구분	차량운행 규정 준수			
	적절	부적절	해당없음	전체
일반	77 (33.3)	16 (6.9)	27 (11.7)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	31 (13.4)	8 (3.5)	44 (19.0)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	17 (7.4)	4 (1.7)	4 (1.7)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	1 (0.4)	0 (0.0)	2 (0.9)	3 (1.3)

④ 감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련

‘감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련’ 항목 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 225개소(97.4%)이며, ‘부적절’ 평가 제공기관은 6개소(2.6%)인 것으로 확인되었다.

‘부적절’(6개소, 2.6%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘충남’ 2개소(0.9%), ‘경기’, ‘강원’, ‘전북’, ‘전남’ 지역 내 각각 1개소(0.4%)씩 있는 것으로 나타났다.

‘부적절’ 평가를 받은 제공기관은 국가 재난 시 긴급 연락망 미비, 주간보호센터의 긴급 연락망은 구축하고 있으나 별도의 활동서비스 긴급체계 및 비상연락망은 갖추고 있지 않아 부적절 평가를 받았다. 이에 대응체계 마련을 위한 비상연락망을 구축하고 잘 보이는 곳에 적절하게 배치할 수 있도록 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-3-63> 하반기 - 2-④ 감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련

(단위: 개소수, %)

구분	감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련		
	적절	부적절	전체
전체	225 (97.4)	6 (2.6)	231 (100.0)
서울	24 (10.4)	0 (0.0)	24 (10.4)
부산	15 (6.5)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	12 (5.2)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	8 (3.5)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	6 (2.6)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)

구분	감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련		
	적절	부적절	전체
경기	42 (18.2)	1 (0.4)	43 (18.6)
강원	9 (3.9)	1 (0.4)	10 (4.3)
충북	7 (3.0)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	16 (6.9)	2 (0.9)	18 (7.8)
전북	12 (5.2)	1 (0.4)	13 (5.6)
전남	7 (3.0)	1 (0.4)	8 (3.5)
경북	19 (8.2)	0 (0.0)	19 (8.2)
경남	35 (15.2)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	119 (51.5)	1 (0.4)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	80 (34.6)	3 (1.3)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	23 (10.0)	2 (0.9)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	3 (1.3)

(3) 인력 기준 준수

① 종사자 자격 기준 준수

‘종사자 자격 기준 준수’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 223개소, 96.5%이며, ‘부적절’ 평가는 8개, 3.5%였다.

‘부적절’(8개소, 3.5%) 평가를 받은 제공기관을 보면, ‘경기’ 지역 내 제공기관 3개소(1.3%), ‘서울’, ‘부산’, ‘울산’, ‘충북’, ‘충남’ 지역에 각각 1개소(0.4%)씩 소재하는 것으로 확인되었다.

해당 기관들은 주간활동 종사자 자격요건 불충족, 채용 시 필요한 서류 미비 등의 사유로 부적절 평가를 받았으며, 해당 종사자 자격요건 불충족 부분을 시정하고 채용된 종사자 중 활동지원사 자격 보유 대상의 경우 경력 증명서 첨부, 지부 소속 활동지원사의 경우에는 건강보험자격득실확인서 등을 첨부하여 필요한 서류를 구비해 종사자 자격 기준을 준수할 수 있도록 안내하였다.

<표 Ⅳ-3-64> 하반기 - 3-① 종사자 자격 기준 준수

(단위: 개소수, %)

구분	종사자 자격 기준 준수		
	적절	부적절	전체
전체	223 (96.5)	8 (3.5)	231 (100.0)
서울	23 (10.0)	1 (0.4)	24 (10.4)
부산	14 (6.1)	1 (0.4)	15 (6.5)
대구	12 (5.2)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	8 (3.5)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	5 (2.2)	1 (0.4)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	40 (17.3)	3 (1.3)	43 (18.6)
강원	10 (4.3)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	6 (2.6)	1 (0.4)	7 (3.0)
충남	17 (7.4)	1 (0.4)	18 (7.8)
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	13 (5.6)
전남	8 (3.5)	0 (0.0)	8 (3.5)
경북	19 (8.2)	0 (0.0)	19 (8.2)
경남	35 (15.2)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	115 (49.8)	5 (2.2)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	81 (35.1)	2 (0.9)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	24 (10.4)	1 (0.4)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	3 (1.3)

② 전담인력 및 제공인력 규정 준수

‘전담인력 및 제공인력 규정 준수’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 199개소, 86.1%이며, ‘일부적절’은 30개소(13.0%), ‘부적절’ 평가는 2개소(0.9%)였다.

지역별로 살펴보면, ‘일부적절’(30개소, 13.0%)은 ‘서울’ 지역 내 8개소(3.5%), ‘부산’과 ‘충남’ 각 5개소(2.2%), ‘경남’ 3개소(1.3%) 등이 해당, ‘부적절’(2개소, 0.9%) 평가는 ‘경기’와 ‘전남’ 지역 내 각 1개(0.4%) 제공기관이 해당하는 것으로 확인되었다.

‘일부적절’ 평가를 받은 기관들은 제공인력 2인 이상 미배치, 대체인력 미확보 및 근무기록 미확인, 제공인력 근태관리 부족 등의 이유로 감점을 받았다. 그룹 인원수가 많아지거나 확대될 경우를 대비하여 대체인력에 대한 운용방안을 마련할 수 있도록 컨설팅을 실시하였다. ‘부적절’ 평가를 받은 기관은 제공인력 2인 배치 기준 미준수, 겸직 기준 미준수, 대체인력 미확보 등의 중복된 사유가 적발되었고, 전담인력 및 제공인력의 규정을 준수할 수 있도록 지자체를 통해 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-3-65> 하반기 - 3-② 전담인력 및 제공인력 규정 준수

(단위: 개소수, %)

구분	전담인력 및 제공인력 규정 준수			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	199 (86.1)	30 (13.0)	2 (0.9)	231 (100.0)
서울	16 (6.9)	8 (3.5)	0 (0.0)	24 (10.4)
부산	10 (4.3)	5 (2.2)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	11 (4.8)	1 (0.4)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	4 (1.7)	1 (0.4)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	6 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	41 (17.7)	1 (0.4)	1 (0.4)	43 (18.6)
강원	8 (3.5)	2 (0.9)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	7 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	13 (5.6)	5 (2.2)	0 (0.0)	18 (7.8)

구분	전담인력 및 제공인력 규정 준수			
	적절	일부적절	부적절	전체
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.6)
전남	6 (2.6)	1 (0.4)	1 (0.4)	8 (3.5)
경북	17 (7.4)	2 (0.9)	0 (0.0)	19 (8.2)
경남	32 (13.9)	3 (1.3)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	109 (47.2)	11 (4.8)	0 (0.0)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	65 (28.1)	17 (7.4)	1 (0.4)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	22 (9.5)	2 (0.9)	1 (0.4)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)

(4) 서비스 제공의 적절성

① 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여

'활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여' 관련 평가에서 '적절' 평가를 받은 제공기관은 198개소, 85.7%이며, '일부적절'은 30개소(13.0%), '부적절' 평가는 3개소(1.3%)였다.

'일부적절'(30개소, 13.0%) 평가를 받은 제공기관은 '경북'이 6개소(2.6%)로 가장 많았고, '경기'와 '충남', '경남'에 각 4개소(1.7%), '서울'과 '강원' 각 3개소(1.3%) 등이 해당하였다. '부적절'(3개소, 1.3%) 평가는 '경기'와 '강원', '경북' 지역 내 각 1개소(0.4%)씩 있는 것으로 나타났다.

'일부적절' 평가를 받은 기관들은 이용자 욕구 근거 프로그램 구성 관련 자료 미확인, 활동계획서 서명 누락 등의 사유로 일부항목에서 감점을 받았다. '부적절' 평가를 받은 기관은 상기 사유가 중복확인 되어 다중 감점을 받아 '부적절' 처리 되었다. 서비스 제공 적절성을 향상시키기 위해 해당 사항을 보완할 수 있도록 컨설팅을 진행하였다.

<표 Ⅳ-3-66> 하반기 - 4-① 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여

(단위: 개소수, %)

구분	활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여			
	적절	일부적절	부적절	전체

구분	활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	198 (85.7)	30 (13.0)	3 (1.3)	231 (100.0)
서울	21 (9.1)	3 (1.3)	0 (0.0)	24 (10.4)
부산	15 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	10 (4.3)	2 (0.9)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	7 (3.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	3 (1.3)	2 (0.9)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	5 (2.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	38 (16.5)	4 (1.7)	1 (0.4)	43 (18.6)
강원	6 (2.6)	3 (1.3)	1 (0.4)	10 (4.3)
충북	7 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	14 (6.1)	4 (1.7)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.6)
전남	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
경북	12 (5.2)	6 (2.6)	1 (0.4)	19 (8.2)
경남	31 (13.4)	4 (1.7)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	102 (44.2)	15 (6.5)	3 (1.3)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	73 (31.6)	10 (4.3)	0 (0.0)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	20 (8.7)	5 (2.2)	0 (0.0)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)

② 발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력

‘발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 135개소, 58.4%이며, ‘부적절’ 평가는 96개소(41.6%)로 다소 높은 비중을 차지하였다.

‘부적절’(96개소, 41.6%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 살펴보면, ‘경기’ 20개소(8.7%), ‘경남’ 14개소(6.1%) 등 제공기관이 많은 지역에 다수 분포한 것으로 확인, 지역별 제공기관 수와 다소 비례하는 양상을 보였다. 이외에도 ‘부산’ 9개소(3.9%), ‘충북’과 ‘충남’ 각 7개소(3.0%) 등이 해당하는 것으로 나타났다.

‘부적절’ 평가를 받은 기관들은 월별 총 바우처 수입의 10%이상을 프로그램 진행비로 지출하지 않아 감점처리 된 것으로 확인되었다. 대부분의 기관에서 코로나로 인한 외부기관 이용 축소로 인해 해당 기준을 충족하지 못한 것으로 판단, 감안을 요청하였다. 향후 해당 기준을 충족할 수 있도록 기준을 다시 안내하고 프로그램 진행비를 적극 지출할 수 있도록 독려하였다.

<표 Ⅳ-3-67> 하반기 - 4-② 발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력

(단위: 개소수, %)

구분	발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력		
	적절	부적절	전체
전체	135 (58.4)	96 (41.6)	231 (100.0)
서울	20 (8.7)	4 (1.7)	24 (10.4)
부산	6 (2.6)	9 (3.9)	15 (6.5)
대구	8 (3.5)	4 (1.7)	12 (5.2)
인천	2 (0.9)	6 (2.6)	8 (3.5)
광주	2 (0.9)	3 (1.3)	5 (2.2)
대전	1 (0.4)	4 (1.7)	5 (2.2)
울산	4 (1.7)	2 (0.9)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	23 (10.0)	20 (8.7)	43 (18.6)
강원	4 (1.7)	6 (2.6)	10 (4.3)
충북	0	7	7

구분	발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력		
	적절	부적절	전체
	(0.0)	(3.0)	(3.0)
충남	11 (4.8)	7 (3.0)	18 (7.8)
전북	12 (5.2)	1 (0.4)	13 (5.6)
전남	4 (1.7)	4 (1.7)	8 (3.5)
경북	14 (6.1)	5 (2.2)	19 (8.2)
경남	21 (9.1)	14 (6.1)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	67 (29.0)	53 (22.9)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	48 (20.8)	35 (15.2)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	17 (7.4)	8 (3.5)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	3 (1.3)

③ 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구

‘제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 218개소, 94.4%이며, ‘일부적절’은 9개소(3.9%), ‘부적절’ 평가는 4개소(1.7%)인 것으로 확인되었다.

‘일부적절’(9개소, 3.9%) 평가를 받은 기관을 지역별로 살펴보면, ‘충북’, ‘충남’, ‘경북’에 각 2개소(0.9%), ‘대구’, ‘광주’, ‘경기’ 지역 내 각 1개소(0.4%)가 포함되었다. ‘부적절’(4개소, 1.7%) 평가 기관은 ‘경기’ 3개소(1.3%), ‘서울’ 1개소(0.4%)인 것으로 확인되었다.

해당기관들은 중복결제 사례 확인, 과다청구 등 제공비용 청구의 문제와 이용자에 대한 월별 활동기록지, 계획수립 등 관리미흡 등의 사유로 평가 항목별 감점을 받으면서 ‘일부적절’ 혹은 ‘부적절’ 처리를 받은 것으로 확인되었다. 이에 실제 서비스 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 적절한 제공 비용을 청구할 것을 안내하고 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-3-68> 하반기 - 4-③ 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구

(단위: 개소수, %)

구분	제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	218 (94.4)	9 (3.9)	4 (1.7)	231 (100.0)

구분	제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구			
	적절	일부적절	부적절	전체
서울	23 (10.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	24 (10.4)
부산	15 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (6.5)
대구	11 (4.8)	1 (0.4)	0 (0.0)	12 (5.2)
인천	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
광주	4 (1.7)	1 (0.4)	0 (0.0)	5 (2.2)
대전	5 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.2)
울산	6 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (2.6)
세종	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)
경기	39 (16.9)	1 (0.4)	3 (1.3)	43 (18.6)
강원	10 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (4.3)
충북	5 (2.2)	2 (0.9)	0 (0.0)	7 (3.0)
충남	16 (6.9)	2 (0.9)	0 (0.0)	18 (7.8)
전북	13 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (5.6)
전남	8 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.5)
경북	17 (7.4)	2 (0.9)	0 (0.0)	19 (8.2)
경남	35 (15.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (15.2)
제주	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)
일반	114 (49.4)	5 (2.2)	1 (0.4)	120 (51.9)
소규모 (10인이하)	79 (34.2)	2 (0.9)	2 (0.9)	83 (35.9)
농어촌 (10인이하)	22 (9.5)	2 (0.9)	1 (0.4)	25 (10.8)
농어촌 (5인이하)	3 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.3)

Ⅳ 방과후활동 서비스 모니터링 결과

1. 상반기 방과후활동 서비스

1) 제공기관 현황

상반기 제공기관 모니터링의 분석 대상은 2020년 상반기에 서비스를 제공했다는 '운영' 제공기관 164개소로 설정하였다. 이들 164개소 제공기관은 2020년 2~5월 동안 서비스를 한 번이라도 제공한 적 있거나 1월 이전 이용 실적을 별도로 기재한 제공기관을 의미한다.

(1) 전체 현황

'20인 이하 소규모 제공기관'이 129개소, 78.7%로 대다수인 가운데, '경기'(29개소, 17.7%), '경남'(23개소, 14.0%) 지역 내 제공기관이 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 이외, '서울'(15개소, 9.1%), '인천'(9개소, 5.5%), '부산'(8개소, 4.9%) 등의 지역 순으로 제공기관이 많았다.

'일반 규모 제공기관' 역시, '20인 이하 소규모 제공기관'과 동일하게 '경기'와 '경남'(6개소, 3.7%)에 가장 많은 것으로 나타났으며, '서울'(5개소, 3.0%), '충남'(3개소, 1.8%) 등의 순으로 많았다.

'5인 이하 농어촌 제공기관'은 5개소(3.0%), '10인 이하 농어촌 제공기관'은 2개소(1.2%)가 있었다.

<표 Ⅳ-4-1> 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수

(단위: 개소수, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모(20인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전체	28 (17.1)	129 (78.7)	2 (1.2)	5 (3.0)	164 (100.0)
서울	5 (3.0)	15 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (12.2)
부산	0 (0.0)	8 (4.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.9)
대구	2 (1.2)	6 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.9)
인천	0 (0.0)	9 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (5.5)
광주	0	5	0	0	5

구분	기관규모				
	일반	소규모(20인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
	(0.0)	(3.0)	(0.0)	(0.0)	(3.0)
대전	0 (0.0)	4 (2.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.4)
울산	1 (0.6)	2 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.8)
세종	0 (0.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	6 (3.7)	29 (17.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (21.3)
강원	0 (0.0)	2 (1.2)	1 (0.6)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	0 (0.0)	7 (4.3)	1 (0.6)	0 (0.0)	8 (4.9)
충남	3 (1.8)	2 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
전북	2 (1.2)	5 (3.0)	0 (0.0)	2 (1.2)	9 (5.5)
전남	0 (0.0)	5 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
경북	1 (0.6)	5 (3.0)	0 (0.0)	1 (0.6)	7 (4.3)
경남	6 (3.7)	23 (14.0)	0 (0.0)	2 (1.2)	31 (18.9)
제주	2 (1.2)	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.8)

(2) 서비스 운영현황

운영 제공기관 164개 가운데, 평일 '주 5회' 서비스를 제공한다는 기관이 90개소, 54.9%, 토요일 포함 '주 6회' 서비스 제공기관은 52개소, 31.7%로 확인되었다.

'주 4회 이하'로 운영하고 있다는 기관(22개소, 13.4%) 가운데, 9개 기관은 한 주에 4일 가량 운영한다고 답했으며, 주 3회 서비스 제공기관은 6개소, 주 2회 운영기관은 3개소, 주 1회 운영기관은 4개소가 있는 것으로 나타났다. 이 중, 토요일에 방과후활동 서비스를 제공하는 기관은 전체 42.9%(70개소)로 조사되었다.

방과후활동의 경우, 토요일 하루 운영부터 주 6회까지 다양한 형태로 서비스를 제공함으로써 발달장애 학생들의 돌봄 사각지대를 해소하는데 기여하고 있고, 향후 인근 학교 스케줄이나 일정에 따른 탄력적인 서비스 일정을 설계한다면 돌봄 기여도는 더욱 향상될 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-2> 상반기 - 지역*기관규모별 서비스 운영일수

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	주당 운영요일 수			
		주 4회 이하	주 5회	주 6회 이상	전체
전체	5.0 (1.0)	22 (13.4)	90 (54.9)	52 (31.7)	164 (100.0)
서울	4.9 (1.3)	5 (3.0)	8 (4.9)	7 (4.3)	20 (12.2)
부산	4.0 (1.7)	4 (2.4)	3 (1.8)	1 (0.6)	8 (4.9)
대구	4.6 (1.4)	4 (2.4)	1 (0.6)	3 (1.8)	8 (4.9)
인천	5.7 (0.5)	0 (0.0)	3 (1.8)	6 (3.7)	9 (5.5)
광주	6.0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.0)	5 (3.0)
대전	5.0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.4)	0 (0.0)	4 (2.4)
울산	4.3 (2.1)	1 (0.6)	1 (0.6)	1 (0.6)	3 (1.8)
세종	4.0 -	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	4.9 (1.3)	6 (3.7)	16 (9.8)	13 (7.9)	35 (21.3)
강원	5.0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	5.3 (0.7)	1 (0.6)	4 (2.4)	3 (1.8)	8 (4.9)
충남	5.2 (0.4)	0 (0.0)	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)
전북	5.1 (0.3)	0 (0.0)	8 (4.9)	1 (0.6)	9 (5.5)
전남	5.2 (0.4)	0 (0.0)	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)
경북	5.1 (0.4)	0 (0.0)	6 (3.7)	1 (0.6)	7 (4.3)
경남	5.3 (0.4)	0 (0.0)	23 (14.0)	8 (4.9)	31 (18.9)
제주	5.3 (0.6)	0 (0.0)	2 (1.2)	1 (0.6)	3 (1.8)
일반	5.3 (0.8)	2 (1.2)	14 (8.5)	12 (7.3)	28 (17.1)
소규모 (20인이하)	5.0 (1.1)	19 (11.6)	71 (43.3)	39 (23.8)	129 (78.7)
농어촌 (10인이하)	4.5 (0.7)	1 (0.6)	1 (0.6)	0 (0.0)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5.2 (0.4)	0 (0.0)	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)

(3) 코로나19로 인한 운영현황

① 전체 휴관 현황(2~5월)

코로나19로 인한 휴관 관련 응답을 보인 164개소의 제공기관 가운데, 76.2%인 125개소가 2020년 2월 이후에 휴관한 적 있다고 응답했다. '경기'와 '경남'이 타 지역 대비 제공기관의 수가 많아 휴관 현황에서도 큰 비중을 차지하는 결과를 보였으며, '서울'(13개소, 10.4%), '부산', '인천'(각 8개소, 6.4%) 등에서도 '20인 이하 소규모 제공기관'의 휴관율이 비교적 높다는 것을 확인하였다.

지역별, 기관규모별로 제공기관 휴관율이 제공기관 분포와 비슷한 결과를 보이는 바, 코로나19로 인해 주간활동 서비스와 마찬가지로 방과후활동 서비스 운영 역시 상당히 둔화되었음을 확인할 수 있다.

<표 Ⅳ-4-3> 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황

(단위: 개소수, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모(20인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전체	19 (15.2)	101 (80.8)	2 (1.6)	3 (2.4)	125 (100.0)
서울	2 (1.6)	13 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (12.0)
부산	0 (0.0)	8 (6.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (6.4)
대구	2 (1.6)	6 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (6.4)
인천	0 (0.0)	8 (6.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (6.4)
광주	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)
대전	0 (0.0)	4 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (3.2)
울산	1 (0.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.6)
세종	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)
경기	4 (3.2)	18 (14.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (17.6)
강원	0 (0.0)	2 (1.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	3 (2.4)
충북	0 (0.0)	6 (4.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	7 (5.6)
충남	1 (0.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.6)

구분	기관규모				
	일반	소규모(20인 이하)	농어촌(10인 이하)	농어촌(5인 이하)	전체
전북	1 (0.8)	2 (1.6)	0 (0.0)	1 (0.8)	4 (3.2)
전남	0 (0.0)	4 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (3.2)
경북	1 (0.8)	5 (4.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	7 (5.6)
경남	5 (4.0)	20 (16.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	26 (20.8)
제주	2 (1.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.4)

② 제공기관 휴관일수 현황

초반에 코로나19로 가장 큰 피해를 겪은 대구(휴관일수 평균 28.1일), 경북(평균 43.0일) 지역을 비롯해 세종(평균 52.0일), 대전(평균 29.3일), 강원(평균 24.0일) 등의 지역에서 전국 평균 휴관일수인 16.1일을 크게 상회하는 것으로 조사되었다.

기관규모 측면에서 보면, 휴관일수가 '10-20일 미만'(일반 4.7%, 소규모 29.9%), '20일 이상'(일반 4.7%, 소규모 22.4%) 등 장기간 휴관한 제공기관 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-4> 상반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	휴관일수				
		5일 미만	5-10일 미만	10-20일 미만	20일 이상	전체
전체	16.1 (13.9)	14 (13.1)	24 (22.4)	38 (35.5)	31 (29.0)	107 (100.0)
서울	9.6 (6.9)	2 (1.9)	4 (3.7)	3 (2.8)	1 (0.9)	10 (9.3)
부산	21.3 (19.4)	0 (0.0)	1 (0.9)	2 (1.9)	1 (0.9)	4 (3.7)
대구	28.1 (16.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.9)	5 (4.7)	7 (6.5)
인천	11.8 (5.2)	1 (0.9)	1 (0.9)	6 (5.6)	1 (0.9)	9 (8.4)
광주	5.0 -	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)
대전	29.3 (16.5)	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	3 (2.8)	4 (3.7)
울산	9.5 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.9)

구분	평균 (표준편차)	휴관일수				
		5일 미만	5-10일 미만	10-20일 미만	20일 이상	전체
세종	52.0 –	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.9)
경기	14.7 (16.0)	6 (5.6)	3 (2.8)	6 (5.6)	5 (4.7)	20 (18.7)
강원	24.0 (16.8)	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.9)	3 (2.8)
충북	13.5 (14.1)	3 (2.8)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.9)	6 (5.6)
충남	15.0 –	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	1 (0.9)
전북	12.5 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.8)	1 (0.9)	4 (3.7)
전남	10.8 (11.5)	0 (0.0)	3 (2.8)	0 (0.0)	1 (0.9)	4 (3.7)
경북	43.0 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.8)	3 (2.8)
경남	12.9 (9.8)	2 (1.9)	7 (6.5)	13 (12.1)	4 (3.7)	26 (24.3)
제주	15.5 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.9)	2 (1.9)
일반	14.8 (15.1)	4 (3.7)	4 (3.7)	5 (4.7)	5 (4.7)	18 (16.8)
소규모 (20인이하)	16.4 (13.9)	9 (8.4)	20 (18.7)	32 (29.9)	24 (22.4)	85 (79.4)
농어촌 (10인이하)	16.5 (19.1)	1 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	2 (1.9)
농어촌 (5인이하)	19.0 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.9)	2 (1.9)

휴관일 60일 이상이거나 모니터링 시점에서 휴관종료일이 미정인 기관 18개는 분석에서 제외함

(4) 차량 운영 현황

운영 제공기관(164개소) 가운데, 차량 서비스를 운영하고 있는 제공기관은 77개소(47.0%)로 나타났으며, 주간활동 서비스(131개소, 67.5%)와 비교하면 방과후활동 서비스의 차량 운영 비율이 크게 낮은 것으로 확인되었다.

차량을 운영하는 제공기관은 모두 차량 보험에 가입한 것으로 확인되었다.

대전을 제외한 모든 광역시에서는 차량 운영 비율이 40% 수준을 넘지 않는데 반해, 도 단위 광역자치단체에서는 '강원'과 '제주'(1개/3개, 33.3%)를 제외한 대부분의 지역에서 40% 이상을 운영률을 보였다. 특히, '충북'과 '전남'에서 차량 운영 비율이 100%인 것으로 나타나 주요 광역시와 도 단위 광역자치단체 간 차량 운영 비율 차이가 큰 것을 확인하였다.

<표 Ⅳ-4-5> 상반기 - 지역*기관규모별 제공기관 차량 운영 현황

(단위: 개소수, %)

구분	차량 운영 여부			차량 명의				
	운영	미운영	전체	제공기관	협력기관	제공+협력기관	기타	전체
전체	77 (47.0)	87 (53.0)	164 (100.0)	68 (88.3)	4 (5.2)	1 (1.3)	4 (5.2)	77 (100.0)
서울	4 (2.4)	16 (9.8)	20 (12.2)	2 (2.6)	2 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (5.2)
부산	2 (1.2)	6 (3.7)	8 (4.9)	2 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.6)
대구	3 (1.8)	5 (3.0)	8 (4.9)	3 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (3.9)
인천	2 (1.2)	7 (4.3)	9 (5.5)	2 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.6)
광주	0 (0.0)	5 (3.0)	5 (3.0)	- -	- -	- -	- -	- -
대전	4 (2.4)	0 (0.0)	4 (2.4)	3 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)	4 (5.2)
울산	0 (0.0)	3 (1.8)	3 (1.8)	- -	- -	- -	- -	- -
세종	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.6)	- -	- -	- -	- -	- -
경기	15 (9.1)	20 (12.2)	35 (21.3)	14 (18.2)	1 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (19.5)
강원	1 (0.6)	2 (1.2)	3 (1.8)	1 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)
충북	8 (4.9)	0 (0.0)	8 (4.9)	8 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (10.4)
충남	3 (1.8)	2 (1.2)	5 (3.0)	2 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)	3 (3.9)
전북	6 (3.7)	3 (1.8)	9 (5.5)	3 (3.9)	1 (1.3)	1 (1.3)	1 (1.3)	6 (7.8)
전남	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)	5 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (6.5)
경북	4 (2.4)	3 (1.8)	7 (4.3)	4 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (5.2)
경남	19 (11.6)	12 (7.3)	31 (18.9)	18 (23.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)	19 (24.7)
제주	1 (0.6)	2 (1.2)	3 (1.8)	1 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)
일반	16 (9.8)	12 (7.3)	28 (17.1)	12 (15.6)	2 (2.6)	1 (1.3)	1 (1.3)	16 (20.8)
소규모 (20인이하)	56 (34.1)	73 (44.5)	129 (78.7)	52 (67.5)	2 (2.6)	0 (0.0)	2 (2.6)	56 (72.7)
농어촌 (10인이하)	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)	2 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.6)
농어촌 (5인이하)	3 (1.8)	2 (1.2)	5 (3.0)	2 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)	3 (3.9)

2) 종사자 현황

(1) 전체 현황

'20인 이하 소규모 제공기관'에서 활동하는 종사자는 584명, 67.2%, '일반 규모 제공기관'에서의 종사자는 263명, 30.3%로 제공기관의 개소수보다는 편차가 크지 않았는데, 이는 기관 규모에 따른 인력 차이의 영향 때문으로 풀이된다. 이외, '5인 이하 농어촌 제공기관' 종사자는 12명, 1.4%, '10인 이하 농어촌 제공기관' 종사자는 10명, 1.2%로 가장 적었다.

지역별로 살펴보면, 대체로 '20인 이하 소규모 제공기관'의 종사자가 '일반 규모 제공기관' 종사자보다 많은 것으로 나타난 가운데, '울산'(8명, 0.9%), '충남'(24명, 2.8%), '제주'(15명, 1.7%) 지역에서 '일반 규모 제공기관' 종사자 수가 '20인 이하 소규모 제공기관'보다 많았으며, '대구'는 두 기관규모 간 종사자 수가 동일한 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-6> 상반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	기관규모				
		일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	5.3 (3.4)	263 (30.3)	584 (67.2)	10 (1.2)	12 (1.4)	869 (100.0)
서울	6.3 (4.1)	56 (6.4)	70 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	126 (14.5)
부산	3.6 (1.3)	0 (0.0)	29 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (3.3)
대구	6.5 (4.1)	26 (3.0)	26 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	52 (6.0)
인천	6.0 (3.0)	0 (0.0)	54 (6.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	54 (6.2)
광주	3.6 (0.9)	0 (0.0)	18 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (2.1)
대전	4.5 (0.6)	0 (0.0)	18 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (2.1)
울산	4.0 (3.5)	8 (0.9)	4 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (1.4)
세종	5.0 -	0 (0.0)	5 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.6)
경기	6.8 (4.7)	82 (9.4)	157 (18.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	239 (27.5)
강원	5.3 (0.6)	0 (0.0)	11 (1.3)	5 (0.6)	0 (0.0)	16 (1.8)
충북	4.1 (1.1)	0 (0.0)	28 (3.2)	5 (0.6)	0 (0.0)	33 (3.8)
충남	5.8 (3.7)	24 (2.8)	5 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (3.3)

구분	평균 (표준편차)	기관규모				
		일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전북	3.2 (1.8)	10 (1.2)	15 (1.7)	0 (0.0)	4 (0.5)	29 (3.3)
전남	5.4 (1.1)	0 (0.0)	27 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (3.1)
경북	3.3 (1.6)	4 (0.5)	18 (2.1)	0 (0.0)	3 (0.3)	25 (2.9)
경남	4.5 (2.4)	38 (4.4)	96 (11.0)	0 (0.0)	5 (0.6)	139 (16.0)
제주	6.0 (2.6)	15 (1.7)	3 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (2.1)

(2) 연령별 종사자 현황

방과후활동 서비스 제공기관의 종사자 평균 연령이 41.2세로 나타난 가운데, '충남'(평균 47.0세), '충북'(평균 46.6세), '경북'(평균 45.5세) 지역의 종사자 평균 연령은 상대적으로 높은 반면, '울산'(평균 30.0세), '대구'(평균 36.4세), '강원'(평균 38.7세) 종사자는 비교적 평균 연령대가 낮은 것으로 나타났다.

반면, 기관 규모 측면에서 살펴보면, '일반 규모 제공기관'(82명, 9.4%), '20인 이하 소규모 제공기관'(195명, 22.4%) 모두 40대 연령대가 가장 많았고, 다음으로 50대(일반 7.2%, 소규모 15.4%)가 많은 것으로 나타나 기관 규모별 종사자 연령 차이는 크지 않았다.

한편, '10인 이하 농어촌 제공기관'과 '5인 이하 농어촌 제공기관'에서 활동하는 종사자 평균 연령은 각각 37.4세, 44.7세인 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-7> 상반기 - 지역*기관규모*연령별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
전체	41.2 (10.8)	177 (20.4)	180 (20.7)	287 (33.0)	201 (23.1)	24 (2.8)	869 (100.0)
서울	39.8 (10.9)	31 (3.6)	29 (3.3)	39 (4.5)	23 (2.6)	4 (0.5)	126 (14.5)
부산	40.2 (11.6)	7 (0.8)	7 (0.8)	8 (0.9)	6 (0.7)	1 (0.1)	29 (3.3)
대구	36.4 (9.9)	17 (2.0)	19 (2.2)	9 (1.0)	5 (0.6)	2 (0.2)	52 (6.0)
인천	38.8 (11.5)	16 (1.8)	10 (1.2)	17 (2.0)	11 (1.3)	0 (0.0)	54 (6.2)
광주	40.1 (12.5)	4 (0.5)	4 (0.5)	4 (0.5)	5 (0.6)	1 (0.1)	18 (2.1)

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
대전	45.1 (8.3)	1 (0.1)	1 (0.1)	11 (1.3)	3 (0.3)	2 (0.2)	18 (2.1)
울산	30.0 (9.2)	8 (0.9)	3 (0.3)	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	12 (1.4)
세종	44.8 (13.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	2 (0.2)	2 (0.2)	0 (0.0)	5 (0.6)
경기	40.4 (10.5)	53 (6.1)	54 (6.2)	80 (9.2)	47 (5.4)	5 (0.6)	239 (27.5)
강원	38.7 (10.5)	4 (0.5)	5 (0.6)	4 (0.5)	3 (0.3)	0 (0.0)	16 (1.8)
충북	46.6 (10.2)	4 (0.5)	3 (0.3)	11 (1.3)	14 (1.6)	1 (0.1)	33 (3.8)
충남	47.0 (8.6)	2 (0.2)	3 (0.3)	8 (0.9)	16 (1.8)	0 (0.0)	29 (3.3)
전북	43.0 (9.9)	3 (0.3)	7 (0.8)	10 (1.2)	9 (1.0)	0 (0.0)	29 (3.3)
전남	43.8 (9.6)	2 (0.2)	3 (0.3)	14 (1.6)	8 (0.9)	0 (0.0)	27 (3.1)
경북	45.5 (10.5)	2 (0.2)	5 (0.6)	9 (1.0)	5 (0.6)	4 (0.5)	25 (2.9)
경남	43.7 (10.3)	19 (2.2)	23 (2.6)	52 (6.0)	41 (4.7)	4 (0.5)	139 (16.0)
제주	40.9 (8.7)	3 (0.3)	4 (0.5)	9 (1.0)	2 (0.2)	0 (0.0)	18 (2.1)
일반	40.6 (10.7)	62 (7.1)	52 (6.0)	82 (9.4)	63 (7.2)	4 (0.5)	263 (30.3)
소규모 (20인이하)	41.5 (10.8)	113 (13.0)	122 (14.0)	195 (22.4)	134 (15.4)	20 (2.3)	584 (67.2)
농어촌 (10인이하)	37.4 (8.3)	2 (0.2)	4 (0.5)	3 (0.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	10 (1.2)
농어촌 (5인이하)	44.7 (7.4)	0 (0.0)	2 (0.2)	7 (0.8)	3 (0.3)	0 (0.0)	12 (1.4)

(3) 근무형태별 종사자 현황

‘일반 규모 제공기관’은 ‘시설장’과 ‘전담인력’의 규모가 비슷한 반면, ‘20인 이하 소규모 제공기관’은 ‘시설장’(124명, 14.3%)이 ‘전담인력’(89명, 10.2%)보다 많은 것으로 나타났다. 이는 기관규모가 작은 소규모 및 농어촌 제공기관은 경우에 따라 ‘시설장’과 ‘전담인력’을 겸직할 수 있는 특례조항을 활용할 수 있기 때문인 것으로 해석된다.

한편, ‘경남’, ‘제주’, ‘전북’ 등 ‘전담인력’ 수가 다소 적은 지역의 제공기관에 대해서는 인력 수급 현황을 살펴보고 필요시 이들에 대한 지원책을 수립해야 할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-8> 상반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 근무형태			
	시설장	전담인력	제공인력	전체
전체	158 (18.2)	118 (13.6)	593 (68.2)	869 (100.0)
서울	20 (2.3)	19 (2.2)	87 (10.0)	126 (14.5)
부산	8 (0.9)	9 (1.0)	12 (1.4)	29 (3.3)
대구	8 (0.9)	6 (0.7)	38 (4.4)	52 (6.0)
인천	9 (1.0)	6 (0.7)	39 (4.5)	54 (6.2)
광주	5 (0.6)	2 (0.2)	11 (1.3)	18 (2.1)
대전	4 (0.5)	4 (0.5)	10 (1.2)	18 (2.1)
울산	2 (0.2)	1 (0.1)	9 (1.0)	12 (1.4)
세종	1 (0.1)	1 (0.1)	3 (0.3)	5 (0.6)
경기	31 (3.6)	24 (2.8)	184 (21.2)	239 (27.5)
강원	3 (0.3)	3 (0.3)	10 (1.2)	16 (1.8)
충북	8 (0.9)	5 (0.6)	20 (2.3)	33 (3.8)
충남	4 (0.5)	6 (0.7)	19 (2.2)	29 (3.3)
전북	9 (1.0)	4 (0.5)	16 (1.8)	29 (3.3)
전남	5 (0.6)	5 (0.6)	17 (2.0)	27 (3.1)
경북	7 (0.8)	5 (0.6)	13 (1.5)	25 (2.9)
경남	31 (3.6)	18 (2.1)	90 (10.4)	139 (16.0)
제주	3 (0.3)	0 (0.0)	15 (1.7)	18 (2.1)
일반	27 (3.1)	24 (2.8)	212 (24.4)	263 (30.3)
소규모 (20인이하)	124 (14.3)	89 (10.2)	371 (42.7)	584 (67.2)
농어촌 (10인이하)	2 (0.2)	3 (0.3)	5 (0.6)	10 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (0.6)	2 (0.2)	5 (0.6)	12 (1.4)

(4) 겸직 현황

다른 보직을 겸직하고 있는 종사자 97명(11.1%) 가운데, '전담인력' 겸직 종사자가 55명(6.3%), '제공인력' 겸직 종사자 30명(3.5%), '전담인력과 제공인력을 모두 겸직한다'는 종사자는 3명(0.3%, 서울/대구/전북 지역 내 종사자 각 1명)로 나타났다.

또한, '전담인력' 겸직 인원 58명(전담+제공인력 포함)과 '시설장'(158명), '전담인력'(118명) 간 인력 규모 차이에 있어 상이한 결과를 보인 것은 제공기관 모니터링 시점에서 사직 등의 이유로 시설장이 없거나 혹은 전담인력이 없어서 발생한 결과값 차이 때문으로 보인다.

한편, 기관 규모를 반영하여 '시설장 & 전담인력' 등과 같이 겸직의 예외를 인정하고 있는 '20인 이하 소규모 제공기관'(77명, 8.9%), '10인 이하 농어촌 제공기관'(2명, 0.2%), '5인 이하 농어촌 제공기관'(4명, 0.5%)에서 다른 보직과 겸직하고 있는 종사자가 비교적 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-9> 상반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 겸직형태					
	전담인력	제공인력	전담 +제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
전체	55 (6.3)	30 (3.5)	3 (0.3)	9 (1.0)	772 (88.8)	869 (100.0)
서울	5 (0.6)	6 (0.7)	1 (0.1)	0 (0.0)	114 (13.1)	126 (14.5)
부산	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	28 (3.2)	29 (3.3)
대구	2 (0.2)	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	48 (5.5)	52 (6.0)
인천	3 (0.3)	4 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.1)	46 (5.3)	54 (6.2)
광주	3 (0.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (1.6)	18 (2.1)
대전	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (2.1)	18 (2.1)
울산	2 (0.2)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (1.0)	12 (1.4)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	4 (0.5)	5 (0.6)
경기	13 (1.5)	7 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.1)	218 (25.1)	239 (27.5)
강원	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (1.6)	16 (1.8)
충북	3 (0.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	3 (0.3)	26 (3.0)	33 (3.8)

구분	종사자 겸직형태					
	전담인력	제공인력	전담 +제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
충남	0 (0.0)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (3.1)	29 (3.3)
전북	4 (0.5)	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	23 (2.6)	29 (3.3)
전남	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (3.0)	27 (3.1)
경북	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	3 (0.3)	20 (2.3)	25 (2.9)
경남	15 (1.7)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	122 (14.0)	139 (16.0)
제주	3 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (1.7)	18 (2.1)
일반	8 (0.9)	5 (0.6)	1 (0.1)	0 (0.0)	249 (28.7)	263 (30.3)
소규모 (20인이하)	44 (5.1)	24 (2.8)	1 (0.1)	8 (0.9)	507 (58.3)	584 (67.2)
농어촌 (10인이하)	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (0.9)	10 (1.2)
농어촌 (5인이하)	2 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.1)	1 (0.1)	8 (0.9)	12 (1.4)

겸직 형태를 보다 세부적으로 살펴보면, 다른 보직을 겸직하고 있는 '시설장' 종사자 중, '전담인력'을 겸직한다는 종사자가 54명으로 가장 많았으며, '전담인력과 제공인력 동시에 겸직'한다는 종사자가 3명 있었다.

본 보직이 '전담인력'인 종사자에서 '제공인력'을 겸직한다는 응답이 30명, 대체인력이나 사무국장 등의 '기타인력'을 겸직한다는 종사자는 3명 가량 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-10> 상반기 - 근무형태별 겸직 현황

(단위: 명, %)

구분	본 보직			전체
	시설장	전담인력	제공인력	
전담인력	54 (6.2)	0 (0.0)	1 (0.1)	55 (6.3)
제공인력	0 (0.0)	30 (3.5)	0 (0.0)	30 (3.5)
전담+ 제공인력	3 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.3)
기타	6 (0.7)	3 (0.3)	0 (0.0)	9 (1.0)
겸직안함	95 (10.9)	85 (9.8)	592 (68.1)	772 (88.8)
전체	158 (18.2)	118 (13.6)	593 (68.2)	869 (100.0)

(5) 담당 서비스 및 그룹 현황

① 담당 서비스 현황

담당 그룹을 맡고 있는 종사자는 599명(68.9%)인 가운데, '방과후활동 서비스'만 담당하고 있는 종사자는 451명(51.9%), '주간활동 서비스와 방과후활동 서비스'를 동시에 담당하고 있는 종사자는 148명(17.0%)으로 확인되었다.

반면, 겸직하지 않는 시설장이나 전담인력, 혹은 제공인력이나 아직 담당그룹을 배정받지 못한 종사자 등의 '기타' 유형은 270명, 31.1%로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-11> 상반기 - 담당 서비스별 종사자 인원

(단위: 명, %)

구분	주간활동	주간활동+방과후활동	담당그룹 없음/기타	전체
인원	451	148	270	869
(비율)	(51.9)	(17.0)	(31.1)	(100.0)

② 담당 그룹 현황

방과후활동 서비스에서 진행되고 있는 그룹 수는 총 676개였으며, 그 중 50.1%인 339개 그룹이 '2인 그룹'으로 조사되었다. 또한, '3인 그룹'이 25.6%(173개), '4인 그룹'이 24.3%(164개) 등 인원이 적을수록 그룹 수가 많아지는 것으로 보아, 제공인력이 발달장애인에 대한 높은 수준의 돌봄과 지원을 제공할 수 있는 여건은 마련되어 있다고 볼 수 있다.

한편, 담당그룹을 배정받은 종사자 599명에서 담당그룹 '1개'를 맡고 있는 종사자는 520명(86.8%), 그룹 '2개'를 담당하고 있는 종사자는 79명(13.2%)으로 조사되었다.

<표 Ⅳ-4-12> 상반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황

(단위: 개, 명, %)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
전체	339 (50.1)	173 (25.6)	164 (24.3)	676 (100)	520 (86.8)	79 (13.2)	599 (100.0)
서울	53 (7.8)	17 (2.5)	33 (4.9)	103 (15.2)	77 (12.9)	13 (2.2)	90 (15.0)
부산	7 (1.0)	4 (0.6)	3 (0.4)	14 (2.1)	10 (1.7)	2 (0.3)	12 (2.0)
대구	27 (4.0)	5 (0.7)	8 (1.2)	40 (5.9)	34 (5.7)	3 (0.5)	37 (6.2)
인천	24 (3.6)	17 (2.5)	2 (0.3)	43 (6.4)	35 (5.8)	4 (0.7)	39 (6.5)
광주	6 (0.9)	4 (0.6)	4 (0.6)	14 (2.1)	8 (1.3)	3 (0.5)	11 (1.8)
대전	5 (0.7)	2 (0.3)	2 (0.3)	9 (1.3)	10 (1.7)	0 (0.0)	10 (1.7)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
울산	10 (1.5)	1 (0.1)	1 (0.1)	12 (1.8)	6 (1.0)	3 (0.5)	9 (1.5)
세종	0 (0.0)	1 (0.1)	2 (0.3)	3 (0.4)	3 (0.5)	0 (0.0)	3 (0.5)
경기	109 (16.1)	41 (6.1)	59 (8.7)	209 (30.9)	159 (26.5)	25 (4.2)	184 (30.7)
강원	3 (0.4)	8 (1.2)	0 (0.0)	11 (1.6)	11 (1.8)	0 (0.0)	11 (1.8)
충북	13 (1.9)	8 (1.2)	2 (0.3)	23 (3.4)	15 (2.5)	4 (0.7)	19 (3.2)
충남	18 (2.7)	11 (1.6)	0 (0.0)	29 (4.3)	13 (2.2)	8 (1.3)	21 (3.5)
전북	3 (0.4)	10 (1.5)	4 (0.6)	17 (2.5)	18 (3.0)	0 (0.0)	18 (3.0)
전남	11 (1.6)	3 (0.4)	5 (0.7)	19 (2.8)	17 (2.8)	1 (0.2)	18 (3.0)
경북	2 (0.3)	4 (0.6)	13 (1.9)	19 (2.8)	9 (1.5)	5 (0.8)	14 (2.3)
경남	48 (7.1)	25 (3.7)	18 (2.7)	91 (13.5)	87 (14.5)	2 (0.3)	89 (14.9)
제주	0 (0.0)	12 (1.8)	8 (1.2)	20 (3)	8 (1.3)	6 (1.0)	14 (2.3)
일반	138 (20.4)	56 (8.3)	63 (9.3)	257 (38)	161 (26.9)	48 (8.0)	209 (34.9)
소규모 (20인이하)	193 (28.6)	115 (17)	100 (14.8)	408 (60.4)	347 (57.9)	31 (5.2)	378 (63.1)
농어촌 (10인이하)	6 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (0.9)	6 (1.0)	0 (0.0)	6 (1.0)
농어촌 (5인이하)	2 (0.3)	2 (0.3)	1 (0.1)	5 (0.7)	6 (1.0)	0 (0.0)	6 (1.0)

서비스 이용자 부족으로 1명으로 운영한 2개 그룹은 '그룹별 종사자 인원' 분석에서 제외함

(6) 보험 가입 현황

① 4대보험 가입 현황

4대보험에 모두 가입되어 있는 종사자 비율이 74.9%(651명)로 대다수를 차지했으며, '세종', '충남' 지역에서 활동하는 종사자는 모두 4대보험에 가입되어 있는 것으로 나타났다. 4대보험 가운데, 1~2개의 보험만 가입되어 있는 '부분가입' 종사자는 7.5%(65명), 4대보험에 전혀 '가입되어 있지 않은' 종사자는 17.6%(153명)로 확인되었다.

한편, 행정직 등 '기타인력'(44명) 가운데, 방과후활동 서비스와 관련 있는 대체인력, 송영기사 등 종사자 29명의 4대보험 가입 여부를 추가로 살펴보면, 4대보험 '전체 가입'되어 있는 종사자 16명(55.2%), '부분가입' 2명(6.9%), '미가입' 11명(37.9%)으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-13> 상반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	4대보험 가입 현황			
	전체 가입	부분 가입	미가입	전체
전체	651 (74.9)	65 (7.5)	153 (17.6)	869 (100.0)
서울	78 (9.0)	14 (1.6)	34 (3.9)	126 (14.5)
부산	28 (3.2)	0 (0.0)	1 (0.1)	29 (3.3)
대구	31 (3.6)	21 (2.4)	0 (0.0)	52 (6.0)
인천	41 (4.7)	9 (1.0)	4 (0.5)	54 (6.2)
광주	15 (1.7)	0 (0.0)	3 (0.3)	18 (2.1)
대전	15 (1.7)	1 (0.1)	2 (0.2)	18 (2.1)
울산	9 (1.0)	1 (0.1)	2 (0.2)	12 (1.4)
세종	5 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.6)
경기	154 (17.7)	6 (0.7)	79 (9.1)	239 (27.5)
강원	13 (1.5)	0 (0.0)	3 (0.3)	16 (1.8)
충북	26 (3.0)	1 (0.1)	6 (0.7)	33 (3.8)
충남	29 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (3.3)
전북	25 (2.9)	1 (0.1)	3 (0.3)	29 (3.3)
전남	24 (2.8)	2 (0.2)	1 (0.1)	27 (3.1)
경북	20 (2.3)	1 (0.1)	4 (0.5)	25 (2.9)
경남	125 (14.4)	8 (0.9)	6 (0.7)	139 (16.0)
제주	13 (1.5)	0 (0.0)	5 (0.6)	18 (2.1)
일반	173 (19.9)	20 (2.3)	70 (8.1)	263 (30.3)
소규모 (20인이하)	459 (52.8)	44 (5.1)	81 (9.3)	584 (67.2)
농어촌 (10인이하)	9 (1.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	10 (1.2)
농어촌 (5인이하)	10 (1.2)	1 (0.1)	1 (0.1)	12 (1.4)

② 배상책임보험 가입 현황

배상책임보험에 가입되어 있는 종사자 비율이 95.2%(827명)로 대다수의 종사자가 배상책임보험에 가입되어 있는 것으로 확인되었다. 또한, '부산', '대구', '인천' 등 7개 지역에서 활동하는 종사자는 모두 배상책임보험에 가입되어 있음을 확인하였다.

행정직, 조리사, 대체인력 등 '기타인력'(44명) 가운데, 방과후활동 서비스와 관련 있는 대체인력, 송영기사 등 종사자 29명의 배상책임보험 가입 여부를 추가로 살펴보면, 배상책임보험에 '가입'된 기타인력 종사자는 22명(75.9%), '미가입' 종사자는 7명(24.1%)이었다.

대체인력이나 송영기사 등의 종사자도 방과후활동 서비스와 직접적으로 관련이 있는 인력임에도 시설장 등에 비해 4대보험이나 배상책임보험 가입률이 상대적으로 낮은 것으로 확인되었으며 이들의 고용안정을 보장할 대안 마련이 필요할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-14> 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	배상책임보험 가입 현황		
	가입	미가입	전체
전체	827 (95.2)	42 (4.8)	869 (100.0)
서울	120 (13.8)	6 (0.7)	126 (14.5)
부산	29 (3.3)	0 (0.0)	29 (3.3)
대구	52 (6.0)	0 (0.0)	52 (6.0)
인천	54 (6.2)	0 (0.0)	54 (6.2)
광주	16 (1.8)	2 (0.2)	18 (2.1)
대전	17 (2.0)	1 (0.1)	18 (2.1)
울산	12 (1.4)	0 (0.0)	12 (1.4)
세종	5 (0.6)	0 (0.0)	5 (0.6)
경기	229 (26.4)	10 (1.2)	239 (27.5)
강원	14 (1.6)	2 (0.2)	16 (1.8)
충북	31 (3.6)	2 (0.2)	33 (3.8)
충남	29 (3.3)	0 (0.0)	29 (3.3)
전북	28 (3.2)	1 (0.1)	29 (3.3)

구분	배상책임보험 가입 현황		
	가입	미가입	전체
전남	25 (2.9)	2 (0.2)	27 (3.1)
경북	18 (2.1)	7 (0.8)	25 (2.9)
경남	130 (15.0)	9 (1.0)	139 (16.0)
제주	18 (2.1)	0 (0.0)	18 (2.1)
일반	257 (29.6)	6 (0.7)	263 (30.3)
소규모 (20인이하)	552 (63.5)	32 (3.7)	584 (67.2)
농어촌 (10인이하)	8 (0.9)	2 (0.2)	10 (1.2)
농어촌 (5인이하)	10 (1.2)	2 (0.2)	12 (1.4)

3) 이용자 모니터링 현황

(1) 전체 현황

방과후활동 서비스 이용자 규모는 1,578명 가운데, '20인 이하 소규모 제공기관'을 이용하고 있는 이용자가 62.0%(979명)로 '일반 규모 제공기관' 이용자보다 약 1.7배(572명, 36.2%) 가량 많은 것으로 조사되었다.

'경기'(423명, 26.8%)와 '경남'(226명, 14.3%), '서울'(209명, 13.2%) 지역 내 이용자가 전체 이용자의 절반 이상의 비중을 차지하는 가운데, '대구'(72명, 4.6%), '충남'(54명, 3.4%)에서 '일반 규모 제공기관' 이용자가 다소 많은 것으로 확인되었다. 반면, '인천'(104명, 66%), '대구'(56명, 3.5%), '전남'(47명, 3.0%) 등에서는 '20인 이하 소규모 제공기관' 이용자가 비교적 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-15> 상반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	기관규모				
	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	572 (36.2)	979 (62.0)	12 (0.8)	15 (1.0)	1,578 (100.0)
서울	112 (7.1)	97 (6.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	209 (13.2)

구분	기관규모				
	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
부산	0 (0.0)	41 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	41 (2.6)
대구	72 (4.6)	56 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	128 (8.1)
인천	0 (0.0)	104 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	104 (6.6)
광주	0 (0.0)	41 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	41 (2.6)
대전	0 (0.0)	21 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (1.3)
울산	24 (1.5)	9 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (2.1)
세종	0 (0.0)	11 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (0.7)
경기	172 (10.9)	251 (15.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	423 (26.8)
강원	0 (0.0)	23 (1.5)	4 (0.3)	0 (0.0)	27 (1.7)
충북	0 (0.0)	44 (2.8)	8 (0.5)	0 (0.0)	52 (3.3)
충남	54 (3.4)	9 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	63 (4.0)
전북	27 (1.7)	28 (1.8)	0 (0.0)	4 (0.3)	59 (3.7)
전남	0 (0.0)	47 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	47 (3.0)
경북	5 (0.3)	44 (2.8)	0 (0.0)	4 (0.3)	53 (3.4)
경남	70 (4.4)	149 (9.4)	0 (0.0)	7 (0.4)	226 (14.3)
제주	36 (2.3)	4 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	40 (2.5)

(2) 연령별 이용자 현황

이용자 전국 평균이 15.2세인 가운데, 방과후활동 서비스를 이용 가능한 연령대가 만12세부터 만18세까지로 제한되어 있다는 점에서 지역별 연령 차이는 거의 없었다. 세부적으로 '전남'(평균 14.2세), '전북'과 '광주'(각 평균 14.7세) 등 전라권 이용자의 평균 연령이 약간 낮았다.

한편, 연령대에 따른 '일반 규모 제공기관'의 특성을 보면, '만14세 이상-만17세 미만'이 15.6%(246명)로 가장 많았으며, 다음으로 '만12세 이상-만14세 미만'(163명, 10.3%), '만17세 이상-만20세 미만'(152명, 9.6%), '만20세 이상'(11명, 0.7%) 순으로 나타났다. '20인

이하 소규모 제공기관' 역시, '만14세 이상-만17세 미만' 이용자가 421명, 26.7%로 가장 큰 비중을 차지했고, '만17세 이상-만20세 미만'이 17.6%(278명), '만12세 이상-만14세 미만'이 16.5%(261명)로 나타났으며 '만20세 이상'은 19명, 1.2%에 불과하였다.

<표 Ⅳ-4-16> 상반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	이용자 연령				
		만12세 이상 -만14세 미만	만14세 이상 -만17세 미만	만17세 이상- 만20세 미만	만20세 이상	전체
전체	15.2 (2.2)	426 (27.0)	685 (43.4)	437 (27.7)	30 (1.9)	1,578 (100.0)
서울	15.1 (2.1)	53 (3.4)	99 (6.3)	53 (3.4)	4 (0.3)	209 (13.2)
부산	15.0 (1.8)	10 (0.6)	23 (1.5)	8 (0.5)	0 (0.0)	41 (2.6)
대구	15.7 (2.2)	24 (1.5)	52 (3.3)	49 (3.1)	3 (0.2)	128 (8.1)
인천	14.8 (2.2)	41 (2.6)	38 (2.4)	25 (1.6)	0 (0.0)	104 (6.6)
광주	14.7 (2.1)	14 (0.9)	19 (1.2)	8 (0.5)	0 (0.0)	41 (2.6)
대전	15.8 (1.9)	3 (0.2)	10 (0.6)	8 (0.5)	0 (0.0)	21 (1.3)
울산	15.1 (2.6)	11 (0.7)	16 (1.0)	4 (0.3)	2 (0.1)	33 (2.1)
세종	15.4 (2.1)	2 (0.1)	6 (0.4)	3 (0.2)	0 (0.0)	11 (0.7)
경기	15.0 (2.1)	123 (7.8)	180 (11.4)	117 (7.4)	3 (0.2)	423 (26.8)
강원	15.5 (2.2)	5 (0.3)	12 (0.8)	9 (0.6)	1 (0.1)	27 (1.7)
충북	15.6 (2.3)	11 (0.7)	22 (1.4)	16 (1.0)	3 (0.2)	52 (3.3)
충남	15.6 (2.4)	16 (1.0)	25 (1.6)	20 (1.3)	2 (0.1)	63 (4.0)
전북	14.7 (2.0)	20 (1.3)	29 (1.8)	10 (0.6)	0 (0.0)	59 (3.7)
전남	14.2 (2.3)	20 (1.3)	20 (1.3)	6 (0.4)	1 (0.1)	47 (3.0)
경북	15.7 (2.4)	12 (0.8)	19 (1.2)	21 (1.3)	1 (0.1)	53 (3.4)
경남	15.6 (2.5)	50 (3.2)	97 (6.1)	69 (4.4)	10 (0.6)	226 (14.3)
제주	15.0 (2.1)	11 (0.7)	18 (1.1)	11 (0.7)	0 (0.0)	40 (2.5)

일반	15.1 (2.3)	163 (10.3)	246 (15.6)	152 (9.6)	11 (0.7)	572 (36.2)
소규모 (20인이하)	15.2 (2.2)	261 (16.5)	421 (26.7)	278 (17.6)	19 (1.2)	979 (62.0)
농어촌 (10인이하)	15.1 (1.4)	1 (0.1)	9 (0.6)	2 (0.1)	0 (0.0)	12 (0.8)
농어촌 (5인이하)	15.5 (1.8)	1 (0.1)	9 (0.6)	5 (0.3)	0 (0.0)	15 (1.0)

(3) 중복장애 현황

① 전체 인원

지역별 중복장애 여부를 비교하면, 이용자 비율이 높은 '경기'(29명, 1.8%)와 '경남'(26명, 1.6%) 지역에서 중복장애 이용자가 많았으며, 다음으로 '인천'(18명, 1.1%), '서울'(16명, 1.0%) 등의 순으로 많았다.

중복장애 이용자에 한해 기관규모별 현황을 살펴보면, 전체 중복장애 이용자의 65.6%인 84명의 이용자가 '20인 이하 소규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타났으며, '경남' (21명, 16.4%), '인천'(18명, 14.1%) 지역 이용자 비율이 높았다. '일반 규모 제공기관'을 이용하는 중복장애 이용자는 '경기'(15명, 11.7%) 지역에서 비교적 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-17> 상반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	중복장애 여부			기관규모별 중복장애 이용자 비율				
	중복장애	중복장애 아님	전체	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
전체	128 (8.1)	1,450 (91.9)	1,578 (100.0)	43 (33.6)	84 (65.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	128 (100.0)
서울	16 (1.0)	193 (12.2)	209 (13.2)	6 (4.7)	10 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (12.5)
부산	2 (0.1)	39 (2.5)	41 (2.6)	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.6)
대구	3 (0.2)	125 (7.9)	128 (8.1)	3 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.3)
인천	18 (1.1)	86 (5.4)	104 (6.6)	0 (0.0)	18 (14.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (14.1)
광주	3 (0.2)	38 (2.4)	41 (2.6)	0 (0.0)	3 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.3)
대전	2 (0.1)	19 (1.2)	21 (1.3)	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.6)
울산	0 (0.0)	33 (2.1)	33 (2.1)	- -	- -	- -	- -	- -
세종	2 (0.1)	9 (0.6)	11 (0.7)	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.6)

구분	중복장애 여부			기관규모별 중복장애 이용자 비율				
	중복장애	중복장애 아님	전체	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
경기	29 (1.8)	394 (25.0)	423 (26.8)	15 (11.7)	14 (10.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (22.7)
강원	6 (0.4)	21 (1.3)	27 (1.7)	0 (0.0)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0.0)	6 (4.7)
충북	4 (0.3)	48 (3.0)	52 (3.3)	0 (0.0)	4 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (3.1)
충남	4 (0.3)	59 (3.7)	63 (4.0)	4 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (3.1)
전북	5 (0.3)	54 (3.4)	59 (3.7)	4 (3.1)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (3.9)
전남	1 (0.1)	46 (2.9)	47 (3.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)
경북	1 (0.1)	52 (3.3)	53 (3.4)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)
경남	26 (1.6)	200 (12.7)	226 (14.3)	5 (3.9)	21 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (20.3)
제주	6 (0.4)	34 (2.2)	40 (2.5)	6 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.7)

② 중복장애 유형별 인원

중복장애 유형을 살펴보면, '뇌병변장애'가 76명(59.4%)으로 가장 많았으며, 이어, '지적장애'(11명, 8.6%), '청각장애'(9명, 7.0%), '뇌전증장애'(8명, 6.3%), '지체장애'(7명, 5.5%), '시각장애'(6명, 4.7%) 등의 순으로 많았다.

<표 Ⅳ-4-18> 상반기 - 중복장애 유형별 인원

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
중복장애 이용자 인원		128	100.0 (전체 대비: 8.1%)
중복장애 유형	뇌병변장애	76	59.4
	지적장애	11	8.6
	청각	9	7.0
	뇌전증장애	8	6.3
	지체장애	7	5.5
	시각장애	6	4.7
	언어장애	4	3.1
	자폐성장애	3	2.3
	정신장애	2	1.6
	호흡기장애	1	0.8

구분		빈도	비율
	뇌병변/지적장애	1	0.8
	전체	247	100.0

중복장애가 '지적장애'인 경우는 주 장애가 '자폐성장애'나 '뇌병변장애'인 경우임
중복장애가 '자폐성장애'인 경우는 주 장애가 '지적장애'인 경우임

(4) 급여 개시일 현황

코로나19 상황에 따른 신규 유입자를 확인하기 위해 '2020년 이후' 결과를 비교하면, '경기' 지역이 142명(9.0%)으로 가장 많은 이용자가 유입되었으며, '서울'(75명, 4.8%), '경남'(69명, 4.4%), '대구'(55명, 3.5%) 등지도 신규 유입 이용자가 많았다.

반면, 규모가 가장 작은 '세종'(2명, 0.1%)을 제외하면, '전북' 지역의 신규 유입자가 10명(0.6%)으로 가장 적었고, '부산'(11명, 0.7%), '대전'(13명, 0.8%) 등도 많지 않은 것으로 나타나, 신규 이용자 유입에 대한 지역 간 편차가 다소 심한 것으로 보인다.

한편, 2~3월 코로나19로 가장 큰 피해를 겪은 '대구'(55명, 3.5%)와 '경북'(17명, 1.1%) 지역에서도 적지 않은 신규 이용자가 유입되었다는 점에서 향후 서비스 확대 등을 위한 참고 사례가 될 수 있을 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-19> 상반기 - 지역*기관규모*급여 개시연도별 인원

(단위: 명, %)

구분	급여 개시연도		
	2019년 하반기	2020년 이후	전체
전체	1,007 (63.9)	570 (36.1)	1,577 (100.0)
서울	133 (8.4)	75 (4.8)	208 (13.2)
부산	30 (1.9)	11 (0.7)	41 (2.6)
대구	73 (4.6)	55 (3.5)	128 (8.1)
인천	78 (4.9)	26 (1.6)	104 (6.6)
광주	25 (1.6)	16 (1.0)	41 (2.6)
대전	8 (0.5)	13 (0.8)	21 (1.3)
울산	12 (0.8)	21 (1.3)	33 (2.1)
세종	9 (0.6)	2 (0.1)	11 (0.7)
경기	281 (17.8)	142 (9.0)	423 (26.8)

강원	4 (0.3)	23 (1.5)	27 (1.7)
충북	32 (2.0)	20 (1.3)	52 (3.3)
충남	25 (1.6)	38 (2.4)	63 (4.0)
전북	49 (3.1)	10 (0.6)	59 (3.7)
전남	29 (1.8)	18 (1.1)	47 (3.0)
경북	36 (2.3)	17 (1.1)	53 (3.4)
경남	157 (10.0)	69 (4.4)	226 (14.3)
제주	26 (1.6)	14 (0.9)	40 (2.5)
일반	347 (22.0)	225 (14.3)	572 (36.3)
소규모 (20인이하)	641 (40.6)	337 (21.4)	978 (62.0)
농어촌 (10인이하)	6 (0.4)	6 (0.4)	12 (0.8)
농어촌 (5인이하)	13 (0.8)	2 (0.1)	15 (1.0)

(5) 배상책임보험 가입 현황

이용자의 95.8%(1,511명)가 배상책임보험에 가입된 것으로 확인되었다. '미가입' 이용자는 4.2%(67명)에 불과하였고, 지역별로 살펴보면 '서울' 지역 이용자 38명(2.4%), '경기' 12명(0.8%), '세종' 11명(0.7%), '경남' 6명(0.4%) 등이었다.

<표 Ⅳ-4-20> 상반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	배상책임보험 가입 현황(이용자)		
	가입	미가입	전체
전체	1,511 (95.8)	67 (4.2)	1,578 (100.0)
서울	171 (10.8)	38 (2.4)	209 (13.2)
부산	41 (2.6)	0 (0.0)	41 (2.6)
대구	128 (8.1)	0 (0.0)	128 (8.1)
인천	104 (6.6)	0 (0.0)	104 (6.6)

구분	배상책임보험 가입 현황(이용자)		
	가입	미가입	전체
광주	41 (2.6)	0 (0.0)	41 (2.6)
대전	21 (1.3)	0 (0.0)	21 (1.3)
울산	33 (2.1)	0 (0.0)	33 (2.1)
세종	0 (0.0)	11 (0.7)	11 (0.7)
경기	411 (26.0)	12 (0.8)	423 (26.8)
강원	27 (1.7)	0 (0.0)	27 (1.7)
충북	52 (3.3)	0 (0.0)	52 (3.3)
충남	63 (4.0)	0 (0.0)	63 (4.0)
전북	59 (3.7)	0 (0.0)	59 (3.7)
전남	47 (3.0)	0 (0.0)	47 (3.0)
경북	53 (3.4)	0 (0.0)	53 (3.4)
경남	220 (13.9)	6 (0.4)	226 (14.3)
제주	40 (2.5)	0 (0.0)	40 (2.5)
일반	536 (34.0)	36 (2.3)	572 (36.2)
소규모 (20인이하)	948 (60.1)	31 (2.0)	979 (62.0)
농어촌 (10인이하)	12 (0.8)	0 (0.0)	12 (0.8)
농어촌 (5인이하)	15 (1.0)	0 (0.0)	15 (1.0)

4) 서비스 환경 모니터링

(1) 안전관리

① 안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비

‘안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비’ 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 기관은 155개소였다. ‘부적절’(14개소, 8.3%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘서울’ 4개소(2.4%), ‘부산’과 ‘대전’, ‘경기’, ‘전북’ 지역 내 제공기관 각각 2개소(1.2%), ‘인천’과 ‘충북’이 각 1개소(0.6%)씩 있는 것으로 나타났다.

발생 가능한 사고 및 응급 상황 시 대응 절차, 방법 등이 수록된 매뉴얼이 구비되어 있지 관련 내용에 대한 지적을 많이 받았으며, 필요 시 지역센터에서 Easy-Read 버전을 배포하는 등의 방안을 안내하였다.

<표 Ⅳ-4-21> 상반기 - 1-① 안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비

(단위: 개소수, %)

구분	안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
전체	155 (91.7)	14 (8.3)	169 (100.0)
서울	16 (9.5)	4 (2.4)	20 (11.8)
부산	7 (4.1)	2 (1.2)	9 (5.3)
대구	8 (4.7)	0 (0.0)	8 (4.7)
인천	8 (4.7)	1 (0.6)	9 (5.3)
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	2 (1.2)	2 (1.2)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	33 (19.5)	2 (1.2)	35 (20.7)
강원	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	9 (5.3)	1 (0.6)	10 (5.9)
충남	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

구분	안전사고 및 응급상황 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
전북	8 (4.7)	2 (1.2)	10 (5.9)
전남	7 (4.1)	0 (0.0)	7 (4.1)
경북	7 (4.1)	0 (0.0)	7 (4.1)
경남	31 (18.3)	0 (0.0)	31 (18.3)
제주	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
일반	26 (15.4)	2 (1.2)	28 (16.6)
소규모 (20인이하)	123 (72.8)	11 (6.5)	134 (79.3)
농어촌 (10인이하)	1 (0.6)	1 (0.6)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

② 응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비

‘응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 169개소, 97.0%이며, ‘부적절’ 평가는 5개소, 3.0%로 나타났다.

‘부적절’(5개소, 3.0%) 평가를 받은 제공기관은 ‘서울’과 ‘인천’, ‘경기’, ‘충남’, ‘경북’ 지역에 각각 1개소(0.6%)씩 있었다.

‘부적절’ 평가를 받은 제공기관에는 비상연락망 및 보고 체계, 대피로 등 응급상황에 대비하는 내용을 정리, 출력하여 기관 내 쉽게 볼 수 있는 곳에 비치토록 할 것을 권고하였다.

<표 Ⅳ-4-22> 상반기 - 1-② 응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비

(단위: 개소수, %)

구분	응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비		
	적절	부적절	전체
전체	164 (97.0)	5 (3.0)	169 (100.0)
서울	19 (11.2)	1 (0.6)	20 (11.8)
부산	9 (5.3)	0 (0.0)	9 (5.3)
대구	8 (4.7)	0 (0.0)	8 (4.7)
인천	8 (4.7)	1 (0.6)	9 (5.3)

구분	응급상황 관련 비상연락망 및 보고체계 구비		
	적절	부적절	전체
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	4 (2.4)	0 (0.0)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	34 (20.1)	1 (0.6)	35 (20.7)
강원	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	10 (5.9)	0 (0.0)	10 (5.9)
충남	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)
전북	10 (5.9)	0 (0.0)	10 (5.9)
전남	7 (4.1)	0 (0.0)	7 (4.1)
경북	6 (3.6)	1 (0.6)	7 (4.1)
경남	31 (18.3)	0 (0.0)	31 (18.3)
제주	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
일반	27 (16.0)	1 (0.6)	28 (16.6)
소규모 (20인이하)	130 (76.9)	4 (2.4)	134 (79.3)
농어촌 (10인이하)	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

③ 이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시

‘이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 127개소, 75.1%이며, ‘부적절’ 평가는 42개소, 24.9%로 나타났다.

‘부적절’(42개소, 24.9%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘부산’(7개소, 4.1%)이 가장 많은 비중을 차지했으며, ‘인천’과 ‘전북’(각 6개소, 3.6%), ‘서울’(5개소, 3.0%), ‘경기’, ‘경남’(각 4개소, 9.5%) 등의 순으로 많았다.

코로나19 상황으로 안전교육을 실시하지 못한 곳이 많았으며, 일부는 서면이나 문자 등을

통해 간략한 내용을 전달하기도 했다. 대체로 2020년 하반기에 진행할 계획이 있다는 제공기관이 많았고, 비교적 많은 지적을 받은 증빙서류 구비도 준수해줄 것을 요청했다.

<표 Ⅳ-4-23> 상반기 - 1-③ 이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시

(단위: 개소수, %)

구분	이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시		
	적절	부적절	전체
전체	127 (75.1)	42 (24.9)	169 (100.0)
서울	15 (8.9)	5 (3.0)	20 (11.8)
부산	2 (1.2)	7 (4.1)	9 (5.3)
대구	7 (4.1)	1 (0.6)	8 (4.7)
인천	3 (1.8)	6 (3.6)	9 (5.3)
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	3 (1.8)	1 (0.6)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	31 (18.3)	4 (2.4)	35 (20.7)
강원	2 (1.2)	1 (0.6)	3 (1.8)
충북	9 (5.3)	1 (0.6)	10 (5.9)
충남	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)
전북	4 (2.4)	6 (3.6)	10 (5.9)
전남	4 (2.4)	3 (1.8)	7 (4.1)
경북	6 (3.6)	1 (0.6)	7 (4.1)
경남	27 (16.0)	4 (2.4)	31 (18.3)
제주	2 (1.2)	1 (0.6)	3 (1.8)
일반	21 (12.4)	7 (4.1)	28 (16.6)
소규모 (20인이하)	101 (59.8)	33 (19.5)	134 (79.3)

구분	이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시		
	적절	부적절	전체
농어촌 (10인이하)	1 (0.6)	1 (0.6)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)

(2) 안전관리(코로나19 관련)[9)]

① 코로나19 관련 협조체계 구성

'코로나19 관련 협조체계 구성' 관련 평가에서 '적절' 평가를 받은 제공기관은 160개소, 95.8%이며, '부적절' 평가는 7개소, 4.2%였다.

'부적절'(7개소, 4.2%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, '서울'이 4개소(2.4%), '경기'와 '경남', '제주'가 각각 1개소씩(0.6%) 있는 것으로 확인되었다.

유관기관과의 협조 체계가 구축되어 있지 않거나 혹은 코로나19 관련 체계 및 연락처가 없어 부적절 평가를 받은 곳이 다수 있었으며, 관내 보건소, 인근 선별진료소 등의 비상연락망 전화번호 구비와 같은 대응을 할 것을 권고하였다.

<표 Ⅳ-4-24> 상반기 - 2-① 코로나19 관련 협조체계 구성

(단위: 개소수, %)

구분	코로나19 관련 협조체계 구성		
	적절	부적절	전체
전체	160 (95.8)	7 (4.2)	167 (100.0)
서울	16 (9.6)	4 (2.4)	20 (12.0)
부산	9 (5.4)	0 (0.0)	9 (5.4)
대구	8 (4.8)	0 (0.0)	8 (4.8)
인천	9 (5.4)	0 (0.0)	9 (5.4)
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	4 (2.4)	0 (0.0)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)

9) '충북' 지역 내 2개 제공기관은 해당 항목에 대한 평가가 없었음

구분	코로나19 관련 협조체계 구성		
	적절	부적절	전체
경기	34 (20.4)	1 (0.6)	35 (21.0)
강원	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	8 (4.8)	0 (0.0)	8 (4.8)
충남	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
전북	10 (6.0)	0 (0.0)	10 (6.0)
전남	7 (4.2)	0 (0.0)	7 (4.2)
경북	7 (4.2)	0 (0.0)	7 (4.2)
경남	30 (18.0)	1 (0.6)	31 (18.6)
제주	2 (1.2)	1 (0.6)	3 (1.8)
일반	27 (16.2)	1 (0.6)	28 (16.8)
소규모 (20인이하)	126 (75.4)	6 (3.6)	132 (79.0)
농어촌 (10인이하)	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

② 신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시

‘신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 156개소(93.4%)이며, ‘부적절’ 평가 제공기관은 11개소(6.6%) 가량 있었다.

‘부적절’(6.6%) 평가를 받은 11개 제공기관을 지역별로 보면, ‘경기’에서 4개소(2.4%)로 가장 많았으며, ‘서울’ 2개소(1.2%), ‘충북’과 ‘충남’, ‘전남’, ‘경북’, ‘제주’에 각각 1개소씩(0.6%) 있었다.

‘부적절’ 평가를 받은 제공기관에는 1) 코로나19 증상을 신고하고 접수할 담당자 별도 지정, 2) 모든 종사자, 이용자, 방문자가 확인할 수 있는 위치에 안내, 3) 발열체크, 인적사항 점검 및 건강모니터링 기록 등의 조치를 취할 수 있도록 상세히 안내하였다.

<표 Ⅳ-4-25> 상반기 - 2-② 신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시

(단위: 개소수, %)

구분	신고담당자 지정 및 건강 모니터링 실시		
	적절	부적절	전체
전체	156 (93.4)	11 (6.6)	167 (100.0)
서울	18 (10.8)	2 (1.2)	20 (12.0)
부산	9 (5.4)	0 (0.0)	9 (5.4)
대구	8 (4.8)	0 (0.0)	8 (4.8)
인천	9 (5.4)	0 (0.0)	9 (5.4)
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	4 (2.4)	0 (0.0)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	31 (18.6)	4 (2.4)	35 (21.0)
강원	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	7 (4.2)	1 (0.6)	8 (4.8)
충남	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)
전북	10 (6.0)	0 (0.0)	10 (6.0)
전남	6 (3.6)	1 (0.6)	7 (4.2)
경북	6 (3.6)	1 (0.6)	7 (4.2)
경남	31 (18.6)	0 (0.0)	31 (18.6)
제주	2 (1.2)	1 (0.6)	3 (1.8)
일반	27 (16.2)	1 (0.6)	28 (16.8)
소규모 (20인이하)	122 (73.1)	10 (6.0)	132 (79.0)
농어촌 (10인이하)	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

③ 질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행

‘질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 167개소, 83.8%이며, ‘부적절’ 평가 기관은 27개, 16.2%로 나타났다.

‘부적절’(27개소, 16.2%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘경기’가 5개소(3.0%)로 가장 많았으며, ‘서울’과 ‘부산’ 지역 내 제공기관이 각각 4개소(2.4%), ‘인천’ 3개소(1.8%), ‘전북’, ‘경남’ 지역에 각 2개소(1.2%) 등이 있는 것으로 나타났다.

질병정보, 감염예방수칙 등에 대한 교육을 진행하지 않았거나 혹은 참석자 명단, 교육일자, 교육자료 등의 필요한 증빙서류가 갖춰지지 않아 부적절 평가를 받은 기관이 많았다. 또한, ‘인천’ 제공기관에서는 이용자를 대상으로 영상(유튜브)을 활용한 교육을 실시하였으나 증빙서류 문제로 부적절 평가를 받았다. 해당 기관에 대해서는 질병과 감염병 등을 예방하기 위해 이용자와 종사자를 대상으로 적절한 교육이 이뤄질 수 있도록 관련 시정조치 사항을 상세히 안내하였다.

<표 Ⅳ-4-26> 상반기 - 2-③ 질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행

(단위: 개소수, %)

구분	질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행		
	적절	부적절	전체
전체	140 (83.8)	27 (16.2)	167 (100.0)
서울	16 (9.6)	4 (2.4)	20 (12.0)
부산	5 (3.0)	4 (2.4)	9 (5.4)
대구	7 (4.2)	1 (0.6)	8 (4.8)
인천	6 (3.6)	3 (1.8)	9 (5.4)
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	3 (1.8)	1 (0.6)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	30 (18.0)	5 (3.0)	35 (21.0)
강원	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	7 (4.2)	1 (0.6)	8 (4.8)

구분	질병정보, 감염예방수칙 등 교육 진행		
	적절	부적절	전체
충남	4 (2.4)	1 (0.6)	5 (3.0)
전북	8 (4.8)	2 (1.2)	10 (6.0)
전남	6 (3.6)	1 (0.6)	7 (4.2)
경북	6 (3.6)	1 (0.6)	7 (4.2)
경남	29 (17.4)	2 (1.2)	31 (18.6)
제주	2 (1.2)	1 (0.6)	3 (1.8)
일반	22 (13.2)	6 (3.6)	28 (16.8)
소규모 (20인이하)	112 (67.1)	20 (12.0)	132 (79.0)
농어촌 (10인이하)	1 (0.6)	1 (0.6)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

(3) 바우처 비용 청구[10)]

① 기준에 맞는 제공비용 청구

'기준에 맞는 제공비용 청구' 관련 평가에서 '적절' 평가를 받은 제공기관은 157개소, 93.5%이며, '부적절' 평가는 11개소, 6.5%였다.

'부적절'(6.5%) 평가를 받은 11개소 제공기관을 보면, '인천' 지역 내 제공기관이 4개소(2.4%)로 가장 많았으며, '서울'과 '대구'에 각각 2개소(1.2%), '부산', '대전', '전남'에 각각 1개소(0.6%)씩 있는 것으로 나타났다.

급여보전 기준에 맞지 않는 청구내역, 법정서식 외 별도서류 작성, 단가 계산 오류, 활동계획서 내 이용자 이름 및 서명 부재 등 부적절 평가 사유에 맞춰 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-4-27> 상반기 - 3-① 기준에 맞는 제공비용 청구

(단위: 개소수, %)

구분	기준에 맞는 제공비용 청구		
	적절	부적절	전체
전체	157 (93.5)	11 (6.5)	168 (100.0)

10) '인천' 지역 1개 제공기관은 해당 항목에 대한 평가가 없었음

구분	기준에 맞는 제공비용 청구		
	적절	부적절	전체
서울	18 (10.7)	2 (1.2)	20 (11.9)
부산	8 (4.8)	1 (0.6)	9 (5.4)
대구	6 (3.6)	2 (1.2)	8 (4.8)
인천	4 (2.4)	4 (2.4)	8 (4.8)
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	3 (1.8)	1 (0.6)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	35 (20.8)	0 (0.0)	35 (20.8)
강원	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	10 (6.0)	0 (0.0)	10 (6.0)
충남	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
전북	10 (6.0)	0 (0.0)	10 (6.0)
전남	6 (3.6)	1 (0.6)	7 (4.2)
경북	7 (4.2)	0 (0.0)	7 (4.2)
경남	31 (18.5)	0 (0.0)	31 (18.5)
제주	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
일반	27 (16.1)	1 (0.6)	28 (16.7)
소규모 (20인이하)	123 (73.2)	10 (6.0)	133 (79.2)
농어촌 (10인이하)	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

② 부당청구 행위 등 미확인

‘부당청구 행위 등 미확인’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 163개소, 97.0%, ‘부적절’ 평가는 5개, 3.0%였다. ‘부적절’ 평가를 받은 제공기관을 지역별로 살펴보면, ‘경남’ 지역 내 제공기관이 3개소(1.8%), ‘충북’이 2개소(1.2%)인 것으로 나타났다.

서비스 제공 전, 바우처 선결제 내역이 확인된 제공기관이 많아 월말 결제로 진행할 것을 안내했으며, 활동기록지의 그룹 매칭과 결제에서의 그룹 매칭이 상이한 대상자가 있어 해당 부분에 대한 보완을 요청하였다.

<표 Ⅳ-4-28> 상반기 - 3-② 부당청구 행위 등 미확인

(단위: 개소수, %)

구분	부당청구 행위 등 미확인		
	적절	부적절	전체
전체	163 (97.0)	5 (3.0)	168 (100.0)
서울	20 (11.9)	0 (0.0)	20 (11.9)
부산	9 (5.4)	0 (0.0)	9 (5.4)
대구	8 (4.8)	0 (0.0)	8 (4.8)
인천	8 (4.8)	0 (0.0)	8 (4.8)
광주	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
대전	4 (2.4)	0 (0.0)	4 (2.4)
울산	2 (1.2)	0 (0.0)	2 (1.2)
세종	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
경기	35 (20.8)	0 (0.0)	35 (20.8)
강원	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
충북	8 (4.8)	2 (1.2)	10 (6.0)
충남	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)
전북	10 (6.0)	0 (0.0)	10 (6.0)
전남	7 (4.2)	0 (0.0)	7 (4.2)
경북	7 (4.2)	0 (0.0)	7 (4.2)

구분	부당청구 행위 등 미확인		
	적절	부적절	전체
경남	28 (16.7)	3 (1.8)	31 (18.5)
제주	3 (1.8)	0 (0.0)	3 (1.8)
일반	26 (15.5)	2 (1.2)	28 (16.7)
소규모 (20인이하)	131 (78.0)	2 (1.2)	133 (79.2)
농어촌 (10인이하)	1 (0.6)	1 (0.6)	2 (1.2)
농어촌 (5인이하)	5 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.0)

2. 하반기 방과후활동 서비스

1) 제공기관 현황

하반기 제공기관 모니터링의 분석 대상은 2020년 하반기에 서비스를 제공했다는 '운영' 제공기관 188개소로 설정하였다. 이들 188개소 제공기관은 2020년 6~8월 동안 서비스를 한 번이라도 제공한 적 있는 제공기관을 의미한다.

(1) 전체 현황

하반기 모니터링 기준 기간동안 방과후활동 서비스를 제공한 제공기관은 188개소로 확인되었다. 188개의 제공기관 중 '20인 이하 소규모 제공기관'이 125개소, 66.5%로 큰 비중을 차지하고 있는 가운데, '경기'(25개소, 13.3%) 지역 내 '소규모 제공기관'이 특히 많은 것으로 나타났다. 이외에도, '경남'(18개소, 9.6%), '서울'(14개소, 7.4%), '부산'(9개소, 4.8%), '충북'(8개소, 4.3%) 등의 지역 순으로 '20인 이하 소규모 제공기관'이 많았다.

'일반 규모 제공기관'(44개소, 23.4%) 역시, '20인 이하 소규모 제공기관'과 동일하게 '경기'(18개소, 9.6%) 지역에서 가장 많은 것으로 나타났으며, '경남'(6개소, 3.2%), '서울'(5개소, 2.7%), '인천'(4개소, 2.1%) 등의 지역 순으로 많았다.

'농어촌 제공기관'은 전국 19개소(10.1%)로, '경남' 지역에 7개소(3.7%), '전북'에 4개소(2.1%) 등이 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-29> 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 개소수

(단위: 개소수, %)

구분	기관규모			
	일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
전체	44 (23.4)	125 (66.5)	19 (10.1)	188 (100.0)
서울	5 (2.7)	14 (7.4)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	1 (0.5)	9 (4.8)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	2 (1.1)	7 (3.7)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	4 (2.1)	6 (3.2)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	0 (0.0)	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	0 (0.0)	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	1 (0.5)	4 (2.1)	1 (0.5)	6 (3.2)
세종	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	18 (9.6)	25 (13.3)	1 (0.5)	44 (23.4)
강원	0 (0.0)	6 (3.2)	2 (1.1)	8 (4.3)
충북	0 (0.0)	8 (4.3)	1 (0.5)	9 (4.8)
충남	2 (1.1)	4 (2.1)	1 (0.5)	7 (3.7)
전북	0 (0.0)	7 (3.7)	4 (2.1)	11 (5.9)
전남	2 (1.1)	3 (1.6)	1 (0.5)	6 (3.2)
경북	3 (1.6)	2 (1.1)	1 (0.5)	6 (3.2)
경남	6 (3.2)	18 (9.6)	7 (3.7)	31 (16.5)
제주	0 (0.0)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)

(2) 기관 유형

전체 188개 기관 중, '부모단체' 유형의 기관이 46개소(24.5%)로 가장 많았다. 지역별로 '경남'(총 31개 기관 중 16개소), '충북'(총 9개 기관 중 5개소), '경북'(총 6개 기관 중 4개소) 등 일부 도 단위 지역, 기관 규모별로는 '농어촌 제공기관'(총 19개 기관 중 12개소)에

서 '부모단체' 유형의 제공기관이 과반의 비중을 차지하는 것으로 확인되었다.

'개인사업자' 유형의 제공기관도 39개소(20.7%)로 다수였다. 지역별로 '경기'에서 해당 유형의 제공기관이 12개소(6.4%)로 가장 많았고, '광주'(총 4개 기관 중 3개소), '제주'(총 3개 기관 중 2개소), '부산'(총 10개 기관 중 5개소) 등지에서도 '개인사업자' 기관 비중이 높은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-3-30> 하반기 - 지역*기관규모*기관 유형

(단위: 개소수, %)

구분	기관유형									
	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활센터	사회적 협동조합/사회적 기업	(대)학교	개인 사업자	법인/회사	기타	전체
전체	1 (0.5)	23 (12.2)	46 (24.5)	7 (3.7)	25 (13.3)	1 (0.5)	39 (20.7)	33 (17.6)	13 (6.9)	188 (100.0)
서울	1 (0.5)	2 (1.1)	6 (3.2)	1 (0.5)	3 (1.6)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	4 (2.1)	19 (10.1)
부산	0 (0.0)	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (2.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	0 (0.0)	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	3 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.1)	9 (4.8)
인천	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	3 (1.6)	1 (0.5)	10 (5.3)
광주	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	4 (2.1)
울산	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.5)	2 (1.1)	6 (3.2)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)
경기	0 (0.0)	7 (3.7)	6 (3.2)	1 (0.5)	9 (4.8)	0 (0.0)	12 (6.4)	9 (4.8)	0 (0.0)	44 (23.4)
강원	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	3 (1.6)	2 (1.1)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	0 (0.0)	2 (1.1)	5 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	0 (0.0)	1 (0.5)	2 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	2 (1.1)	4 (2.1)	1 (0.5)	11 (5.9)
전남	0 (0.0)	1 (0.5)	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)	6 (3.2)
경북	0 (0.0)	1 (0.5)	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.2)

구분	기관유형									
	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활센터	사회적 협동조합/사회적 기업	(대)학교	개인 사업자	법인/회사	기타	전체
경남	0 (0.0)	1 (0.5)	16 (8.5)	2 (1.1)	8 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	0 (0.0)	31 (16.5)
제주	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.5)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	0 (0.0)	6 (3.2)	9 (4.8)	0 (0.0)	7 (3.7)	0 (0.0)	8 (4.3)	12 (6.4)	2 (1.1)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	1 (0.5)	17 (9.0)	25 (13.3)	7 (3.7)	18 (9.6)	1 (0.5)	29 (15.4)	18 (9.6)	9 (4.8)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (6.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	3 (1.6)	2 (1.1)	19 (10.1)

(3) 배상책임보험 가입 여부

하반기 모니터링 기준 기간(6~8월)에 운영한 주간활동 서비스 제공기관 188개소 중, 배상책임보험에 가입되어 있는 제공기관 비율이 97.9%(184개소)로 집계, 대다수의 제공기관이 배상책임보험에 가입되어 있는 것으로 확인되었다.

배상책임보험에 가입되지 않은 기관은 4개소에 불과했다. 지역별로 살펴보면, '경남' 내 2개소(1.1%), '서울'과 '강원'에 각 1개소(0.5%)씩 있었다. 기관 규모별로는 '20인 이하 소규모 제공기관'이 3개소(1.6%), '농어촌 제공기관'이 1개소(0.5%)인 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-31> 하반기 - 지역*기관규모*배상책임보험 가입 여부

(단위: 개소수, %)

구분	배상책임보험 가입 여부		
	가입	미가입	전체
전체	184 (97.9)	4 (2.1)	188 (100.0)
서울	18 (9.6)	1 (0.5)	19 (10.1)
부산	10 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	10 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)

구분	배상책임보험 가입 여부		
	가입	미가입	전체
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	44 (23.4)	0 (0.0)	44 (23.4)
강원	7 (3.7)	1 (0.5)	8 (4.3)
충북	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	7 (3.7)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	11 (5.9)	0 (0.0)	11 (5.9)
전남	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	29 (15.4)	2 (1.1)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	44 (23.4)	0 (0.0)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	122 (64.9)	3 (1.6)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	18 (9.6)	1 (0.5)	19 (10.1)

(4) 서비스 운영현황

운영 제공기관 188개 가운데, 토요일을 포함 '주 6회' 서비스를 제공한다는 기관이 85개소(45.2%)로 가장 많았고, '주 5회' 서비스 제공기관은 58개소(30.9%), '주 4회 이하' 서비스 제공기관은 45개소(23.9%)로 확인되었다.

'주 4회 이하'로 운영하고 있다는 기관(45개소, 23.9%) 가운데, 25개 기관은 한 주에 4일가량 운영한다고 답했으며, 주 3회 서비스 제공기관은 10개소, 주 2회 운영기관은 6개소, 주 1회 운영기관은 4개소가 있는 것으로 나타났다. 전체 188개 기관 중, 토요일에 방과후활동 서비스를 제공하는 기관은 65.4%(123개소)로 조사되었다.

지역별로 살펴보면 '서울', '경기', '경남' 등 기관수가 많은 지역의 경우 '주 6회 이상' 서비스를 제공하는 제공기관 비율이 과반인 것으로 확인되었다. '광주'의 경우 지역 내 4개소 모두 '주 6회 이상' 서비스를 제공하는 것으로 나타났다.

방과후활동 서비스는 토요일 하루 운영부터 주 6회까지 다양한 형태로 제공함으로써 발달장애 학생들의 돌봄 사각지대를 해소하는데 기여하고 있고, 향후 인근 학교 스케줄이나 일정에 따른 탄력적인 서비스 일정을 설계한다면 돌봄 기여도는 더욱 향상될 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-32> 하반기 - 지역*기관규모별 서비스 운영일수

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	주당 운영요일 수			
		주 4회 이하	주 5회	주 6회 이상	전체
전체	5.0 (1.2)	45 (23.9)	58 (30.9)	85 (45.2)	188 (100.0)
서울	4.9 (1.4)	6 (3.2)	3 (1.6)	10 (5.3)	19 (10.1)
부산	4.4 (1.7)	4 (2.1)	3 (1.6)	3 (1.6)	10 (5.3)
대구	4.3 (1.6)	5 (2.7)	1 (0.5)	3 (1.6)	9 (4.8)
인천	5.3 (0.8)	2 (1.1)	3 (1.6)	5 (2.7)	10 (5.3)
광주	6.0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	4 (2.1)
대전	5.0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	4.3 (1.6)	3 (1.6)	1 (0.5)	2 (1.1)	6 (3.2)
세종	4.0 (0.)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	5.1 (1.3)	11 (5.9)	9 (4.8)	24 (12.8)	44 (23.4)
강원	5.1 (0.8)	2 (1.1)	3 (1.6)	3 (1.6)	8 (4.3)
충북	4.3 (1.2)	4 (2.1)	4 (2.1)	1 (0.5)	9 (4.8)
충남	5.6 (0.8)	1 (0.5)	1 (0.5)	5 (2.7)	7 (3.7)
전북	5.3 (0.8)	2 (1.1)	4 (2.1)	5 (2.7)	11 (5.9)
전남	4.7 (1.9)	1 (0.5)	3 (1.6)	2 (1.1)	6 (3.2)
경북	4.8 (0.4)	1 (0.5)	5 (2.7)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	5.4 (0.7)	2 (1.1)	13 (6.9)	16 (8.5)	31 (16.5)
제주	5.7 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.5)	2 (1.1)	3 (1.6)

구분	평균 (표준편차)	주당 운영요일 수			
		주 4회 이하	주 5회	주 6회 이상	전체
일반	5.3 (1.1)	8 (4.3)	11 (5.9)	25 (13.3)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	4.9 (1.3)	33 (17.6)	39 (20.7)	53 (28.2)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	5.1 (1.0)	4 (2.1)	8 (4.3)	7 (3.7)	19 (10.1)

(5) 코로나19로 인한 운영현황

① 전체 휴관 현황(6~8월)

전체 188개소의 방과후활동 서비스 제공기관 중, 하반기 모니터링 기준 기간인 6~8월에 코로나19로 인해 휴관한 적이 있는 기관은 70개소(37.2%)인 것으로 확인되었다. '경기'(22개소, 31.4%)와 '부산'(8개소, 11.4%), '서울'과 '경남'(7개소, 10.0%) 등 대규모 광역시도 지역의 제공기관이 다수 휴관한 것으로 확인되었다. 지역별 제공기관 개소수와 비교한다면, '대전'(75.0%), '전남'(66.7%), '인천', '광주', '경북'(각 50.0%) 지역에서는 절반 이상의 다소 높은 휴관 비율을 보였다. 기관규모별로는 '일반 규모 제공기관'이 전체 44개소 중 20개소(45.5%) '20인 이하 소규모 제공기관'이 125개소 중 47개소(37.6%), '농어촌 제공기관'이 전체 19개소 중 3개소(15.8%) 휴관해 기관 규모가 클수록 휴관 비율이 높은 특징이 나타났다.

월별 휴관 여부를 세부적으로 살펴보면 6월에는 총 26개 기관(13.8%), 7월에는 15개 기관(8.0%)이 휴관해 비율이 10% 내외 수준이었으나, 코로나19 재확산이 시작된 8월에는 61개 기관(32.4%)이 휴관한 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-33> 하반기 - 지역*기관규모별 제공기관 휴관 현황

(단위: 개소수, %)

구분	휴관 현황			
	일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
전체	20 (28.6)	47 (67.1)	3 (4.3)	70 (100.0)
서울	2 (2.9)	5 (7.1)	0 (0.0)	7 (10.0)
부산	0 (0.0)	8 (11.4)	0 (0.0)	8 (11.4)
대구	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.4)
인천	2 (2.9)	3 (4.3)	0 (0.0)	5 (7.1)

구분	휴관 현황			
	일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
광주	0 (0.0)	2 (2.9)	0 (0.0)	2 (2.9)
대전	0 (0.0)	3 (4.3)	0 (0.0)	3 (4.3)
울산	– –	– –	– –	– –
세종	– –	– –	– –	– –
경기	10 (14.3)	12 (17.1)	0 (0.0)	22 (31.4)
강원	0 (0.0)	2 (2.9)	1 (1.4)	3 (4.3)
충북	0 (0.0)	3 (4.3)	0 (0.0)	3 (4.3)
충남	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.4)
전북	– –	– –	– –	– –
전남	2 (2.9)	2 (2.9)	0 (0.0)	4 (5.7)
경북	3 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.3)
경남	1 (1.4)	4 (5.7)	2 (2.9)	7 (10.0)
제주	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.4)

② 제공기관 휴관일수 현황

하반기 모니터링 기준 기간인 6~8월에 휴관한 경험이 있는 70개소 중 24개소가 '5일 미만'(34.3%), 22개소가 '5-10일 미만'(31.4%)의 짧은 일수만 휴관한 것으로 나타났다. 다음으로, '20일 이상' 20.0%(14개소), '10-20일 미만' 14.3%(10개소) 순이었다.

평균 휴관일수는 전국 평균 10.6일로 상반기(평균 16.1일) 대비 감소했다. 지역별로는 '대구' 지역 제공기관의 평균 휴관일수가 22.0일로 가장 길었고, '부산'(평균 20.3일)의 평균 휴관일도 다소 긴 편이었다. 외에도 '경기'(평균 12.5일), '강원'(평균 12.3일), '광주'와 '경북'(각 평균 11.0일) 등지의 휴관일수가 전국 평균 대비 소폭 긴 것으로 확인되었다. 한편, '울산', '세종', '전북' 지역에서는 하반기 모니터링 기준 기간 중 휴관한 제공기관이 없었다.

기관 규모 측면에서 살펴보면, '20인 이하 소규모 제공기관'의 평균 휴관일수가 11.4일로 '일반 규모 제공기관'(평균 9.5일), '농어촌 제공기관'(평균 4.7일) 대비 소폭 길었고, 전체적으로는 '5일 미만'(일반 10.0%, 소규모 21.4%), '5-10일 미만'(일반 8.6%, 소규모 21.4%) 등 단기간 휴관한 제공기관 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4-34> 하반기 - 지역*기관규모별 휴관일수 현황

(단위: 개소수, %)

구분	평균 (표준편차)	휴관일수				
		5일 미만	5-10일 미만	10-20일 미만	20일 이상	전체
전체	10.6 (11.3)	24 (34.3)	22 (31.4)	10 (14.3)	14 (20.0)	70 (100.0)
서울	6.0 (7.2)	5 (7.1)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.4)	7 (10.0)
부산	20.3 (17.1)	0 (0.0)	3 (4.3)	1 (1.4)	4 (5.7)	8 (11.4)
대구	22.0 -	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	1 (1.4)
인천	9.6 (9.2)	1 (1.4)	2 (2.9)	1 (1.4)	1 (1.4)	5 (7.1)
광주	11.0 (2.8)	0 (0.0)	1 (1.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	2 (2.9)
대전	7.3 (3.2)	0 (0.0)	2 (2.9)	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.3)
울산	- -	- -	- -	- -	- -	- -
세종	- -	- -	- -	- -	- -	- -
경기	12.5 (13.4)	8 (11.4)	4 (5.7)	5 (7.1)	5 (7.1)	22 (31.4)
강원	12.3 (10.4)	1 (1.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.4)	3 (4.3)
충북	6.7 (4.2)	1 (1.4)	1 (1.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.3)
충남	5.0 -	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)
전북	- -	- -	- -	- -	- -	- -
전남	5.5 (3.1)	1 (1.4)	3 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (5.7)
경북	11.0 (11.4)	1 (1.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.4)	3 (4.3)
경남	3.6 (2.4)	5 (7.1)	2 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (10.0)
제주	4.0 -	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)
일반	9.5 (9.1)	7 (10.0)	6 (8.6)	3 (4.3)	4 (5.7)	20 (28.6)
소규모 (20인이하)	11.4 (12.3)	15 (21.4)	15 (21.4)	7 (10.0)	10 (14.3)	47 (67.1)
농어촌 제공기관	4.7 (4.0)	2 (2.9)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.3)

2) 종사자 현황

(1) 전체 현황

하반기 모니터링 기간 중 운영한 방과후활동 서비스 제공기관 188개소에 근무하는 종사자는 총 922명으로 집계되었다. 기관 규모별로는 '20인 이하 소규모 제공기관'에 근무하는 종사자가 522명으로 56.6%의 비중을 차지하였다. 다음으로 '일반 규모 제공기관'(345명, 37.4%), '농어촌 제공기관'(55명, 6.0%) 순이다. 기관 규모별 제공기관 현황으로는 '소규모 제공기관'이 66.5%, '일반 규모 제공기관'이 23.4%로 비율 차가 43% 수준으로 매우 컸던 반면, 종사자 인원의 비율 차는 19% 수준에 불과하였다. 이는 기관 규모가 클수록 종사자 인원도 많기 때문인 것으로 풀이되며, 실제로 '일반 규모 제공기관'의 평균 종사자 수는 7.8명, '20인 이하 소규모 제공기관'의 평균 종사자수는 4.2명 수준인 것으로 확인되었다.

지역별로 살펴보면, '경기' 지역 내 제공기관 종사자가 272명(29.5%)으로 가장 많았으며, '경남'(130명, 14.1%), '서울'(104명, 11.3%)에서 활동하는 종사자도 비교적 많은 것으로 나타났다. 세부적으로 보았을 때 '경기'와 '인천', '충남', '경북' 지역의 경우 '일반 규모 제공기관' 종사 인원이 '소규모 제공기관' 종사자 대비 소폭 많았던 반면, 이외 대부분 지역에서는 '20인 이하 소규모 제공기관'의 종사자가 가장 많은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-35> 하반기 - 지역*기관규모별 종사자 인원

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	기관규모			
		일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
전체	4.9 (2.9)	345 (37.4)	522 (56.6)	55 (6.0)	922 (100.0)
서울	5.5 (3.1)	42 (4.6)	62 (6.7)	0 (0.0)	104 (11.3)
부산	3.6 (1.6)	7 (0.8)	29 (3.1)	0 (0.0)	36 (3.9)
대구	6.3 (4.2)	27 (2.9)	30 (3.3)	0 (0.0)	57 (6.2)
인천	6.1 (2.5)	34 (3.7)	27 (2.9)	0 (0.0)	61 (6.6)
광주	3.0 (0.0)	0 (0.0)	12 (1.3)	0 (0.0)	12 (1.3)
대전	3.8 (1.3)	0 (0.0)	15 (1.6)	0 (0.0)	15 (1.6)
울산	3.5 (2.3)	8 (0.9)	11 (1.2)	2 (0.2)	21 (2.3)
세종	5.0 -	0 (0.0)	5 (0.5)	0 (0.0)	5 (0.5)
경기	6.2 (3.9)	157 (17.0)	114 (12.4)	1 (0.1)	272 (29.5)

구분	평균 (표준편차)	기관규모			
		일반	소규모(20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
강원	4.5 (2.0)	0 (0.0)	28 (3.0)	8 (0.9)	36 (3.9)
충북	3.6 (1.0)	0 (0.0)	29 (3.1)	3 (0.3)	32 (3.5)
충남	5.0 (3.5)	19 (2.1)	14 (1.5)	2 (0.2)	35 (3.8)
전북	3.8 (1.8)	0 (0.0)	33 (3.6)	9 (1.0)	42 (4.6)
전남	4.3 (0.8)	9 (1.0)	13 (1.4)	4 (0.4)	26 (2.8)
경북	3.3 (0.8)	9 (1.0)	7 (0.8)	4 (0.4)	20 (2.2)
경남	4.2 (2.1)	33 (3.6)	75 (8.1)	22 (2.4)	130 (14.1)
제주	6.0 (3.6)	0 (0.0)	18 (2.0)	0 (0.0)	18 (2.0)

(2) 연령별 종사자 현황

188개 기관에서 근무하는 종사자의 전체 평균 연령이 41.1세로 나타난 가운데, '충남'(평균 47.1세), '충북'(평균 44.3세) '세종'과 '전남'(평균 44.2세) 지역 종사자 평균 연령은 상대적으로 높은 반면, '광주'(평균 35.8세), '대구'(평균 36.1세), '울산'(평균 36.8세) 종사자는 비교적 평균 연령대가 낮은 것으로 나타나 지역 별 소폭의 차이가 관측되었다.

반면, 기관 규모 측면에서 살펴보면, '일반 규모 제공기관' 종사자의 평균 연령이 40.2세, '20인 이하 소규모 제공기관'의 종사자 평균 연령은 41.5세인 것으로 보아 두 집단 간 종사자 연령 차이는 크지 않은 것으로 확인되었다. 한편, '농어촌 제공기관'에서 활동하는 종사자 평균 연령은 43.3세로 '일반', '소규모' 제공기관 보다는 소폭 높은 수준이었다.

<표 Ⅳ-4-36> 하반기 - 지역*기관규모*연령별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
전체	41.1 (10.9)	194 (21.0)	194 (21.0)	296 (32.1)	213 (23.1)	25 (2.7)	922 (100.0)
서울	39.5 (11.0)	25 (2.7)	29 (3.1)	29 (3.1)	17 (1.8)	4 (0.4)	104 (11.3)
부산	41.8 (11.4)	8 (0.9)	5 (0.5)	12 (1.3)	10 (1.1)	1 (0.1)	36 (3.9)
대구	36.1 (9.7)	19 (2.1)	19 (2.1)	13 (1.4)	5 (0.5)	1 (0.1)	57 (6.2)

구분	평균 (표준편차)	종사자 연령					
		20대	30대	40대	50대	60대	전체
인천	39.5 (11.5)	18 (2.0)	8 (0.9)	21 (2.3)	14 (1.5)	0 (0.0)	61 (6.6)
광주	35.8 (11.6)	5 (0.5)	3 (0.3)	1 (0.1)	3 (0.3)	0 (0.0)	12 (1.3)
대전	43.8 (10.1)	2 (0.2)	1 (0.1)	8 (0.9)	2 (0.2)	2 (0.2)	15 (1.6)
울산	36.8 (12.5)	9 (1.0)	4 (0.4)	4 (0.4)	3 (0.3)	1 (0.1)	21 (2.3)
세종	44.2 (12.7)	1 (0.1)	0 (0.0)	2 (0.2)	2 (0.2)	0 (0.0)	5 (0.5)
경기	41.1 (10.8)	51 (5.5)	70 (7.6)	86 (9.3)	58 (6.3)	7 (0.8)	272 (29.5)
강원	42.0 (10.1)	6 (0.7)	6 (0.7)	14 (1.5)	9 (1.0)	1 (0.1)	36 (3.9)
충북	44.3 (10.4)	5 (0.5)	3 (0.3)	14 (1.5)	9 (1.0)	1 (0.1)	32 (3.5)
충남	47.1 (9.0)	3 (0.3)	2 (0.2)	13 (1.4)	16 (1.7)	1 (0.1)	35 (3.8)
전북	38.7 (11.0)	12 (1.3)	9 (1.0)	12 (1.3)	9 (1.0)	0 (0.0)	42 (4.6)
전남	44.2 (10.6)	3 (0.3)	3 (0.3)	10 (1.1)	10 (1.1)	0 (0.0)	26 (2.8)
경북	43.0 (12.8)	4 (0.4)	5 (0.5)	4 (0.4)	5 (0.5)	2 (0.2)	20 (2.2)
경남	43.1 (10.5)	19 (2.1)	23 (2.5)	45 (4.9)	39 (4.2)	4 (0.4)	130 (14.1)
제주	39.8 (9.0)	4 (0.4)	4 (0.4)	8 (0.9)	2 (0.2)	0 (0.0)	18 (2.0)
일반	40.2 (11.5)	87 (9.4)	70 (7.6)	107 (11.6)	72 (7.8)	9 (1.0)	345 (37.4)
소규모 (20인이하)	41.5 (10.6)	97 (10.5)	117 (12.7)	171 (18.5)	121 (13.1)	16 (1.7)	522 (56.6)
농어촌 제공기관	43.3 (10.4)	10 (1.1)	7 (0.8)	18 (2.0)	20 (2.2)	0 (0.0)	55 (6.0)

(3) 근무형태별 종사자 현황

전체 922명의 종사자 중 '시설장'이 20.4%(188명), '전담인력'이 13.7%(126명), '제공인력이 65.9%(608명)의 비중을 차지했다. '20인 이하 소규모 제공기관'과 '경기', '경남', '서울' 등 주요 특별시/광역시도 소재 제공기관에서 '시설장'과 '전담인력' 종사자가 타 집단 대비 많은 것으로 나타났는데, 이는 제공기관 수에 비례한 것으로 해석된다.

한편, 대부분의 지역에서 '시설장'이 '전담인력' 대비 많은 것으로 확인되었는데, 이는 소규모 제공기관을 대상으로 겸직 규정에 대한 예외가 인정되어 '시설장'이 '전담인력'을 겸직할

수 있는 특례를 활용하고 있기 때문이다.

<표 Ⅳ-4-37> 하반기 - 지역*기관규모*근무형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 근무형태			
	시설장	전담인력	제공인력	전체
전체	188 (20.4)	126 (13.7)	608 (65.9)	922 (100.0)
서울	19 (2.1)	16 (1.7)	69 (7.5)	104 (11.3)
부산	10 (1.1)	8 (0.9)	18 (2.0)	36 (3.9)
대구	9 (1.0)	7 (0.8)	41 (4.4)	57 (6.2)
인천	10 (1.1)	7 (0.8)	44 (4.8)	61 (6.6)
광주	4 (0.4)	2 (0.2)	6 (0.7)	12 (1.3)
대전	4 (0.4)	3 (0.3)	8 (0.9)	15 (1.6)
울산	6 (0.7)	3 (0.3)	12 (1.3)	21 (2.3)
세종	1 (0.1)	1 (0.1)	3 (0.3)	5 (0.5)
경기	44 (4.8)	32 (3.5)	196 (21.3)	272 (29.5)
강원	8 (0.9)	3 (0.3)	25 (2.7)	36 (3.9)
충북	9 (1.0)	8 (0.9)	15 (1.6)	32 (3.5)
충남	7 (0.8)	4 (0.4)	24 (2.6)	35 (3.8)
전북	11 (1.2)	7 (0.8)	24 (2.6)	42 (4.6)
전남	5 (0.5)	5 (0.5)	16 (1.7)	26 (2.8)
경북	7 (0.8)	3 (0.3)	10 (1.1)	20 (2.2)
경남	31 (3.4)	17 (1.8)	82 (8.9)	130 (14.1)
제주	3 (0.3)	0 (0.0)	15 (1.6)	18 (2.0)
일반	44 (4.8)	39 (4.2)	262 (28.4)	345 (37.4)
소규모 (20인이하)	125 (13.6)	78 (8.5)	319 (34.6)	522 (56.6)
농어촌 제공기관	19 (2.1)	9 (1.0)	27 (2.9)	55 (6.0)

(4) 겸직 현황

전체 922명의 종사자 중, 겸직을 하지 않는 종사자는 787명(85.4%), 본 보직 외 다른 보직을 겸직하고 있는 종사자는 135명(14.6%)인 것으로 확인되었다. 이들 중, '전담인력' 겸직 종사자가 67명(7.3%), '제공인력' 겸직 종사자 56명(6.1%), '전담인력과 제공인력'을 모두 겸직하는 종사자가 2명(0.2%), '기타' 겸직 종사자가 10명(1.1%)으로 나타났다.

'전담인력' 겸직 인원 69명(전담+제공인력 겸직 포함)과 '시설장'(188명), '전담인력'(126명) 간 인력 규모 차이에 있어 상이한 결과를 보인 것은 한 기관에 전담인력이 여러 명 존재하거나, 전담인력이 별도로 존재함에도 시설장이 전담인력을 겸직하는 기관이 있어 발생한 소폭의 결과 값 차이인 것으로 보인다.

한편, '일반 규모 제공기관'의 경우 전체 345명의 종사자 중 6.7% 수준인 23명만 겸직을 하고 있는 반면, '20인 이하 소규모 제공기관'은 18.8%(98명/522명), '농어촌 제공기관'은 25.5%(14명/55명)가 겸직을 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 이용자 수가 적은 소규모 제공기관 및 농어촌 지역의 제공기관에 대해서는 겸직 규정에 예외를 인정하고 있기 때문이며, 비교적 적은 인력으로 서비스를 운영하고 있는 해당 기관들이 이 예외 조항을 잘 이용하고 있는 것으로 해석된다.

<표 Ⅳ-4-38> 하반기 - 지역*기관규모*겸직형태별 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	종사자 겸직형태					
	전담인력	제공인력	전담 +제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
전체	67 (7.3)	56 (6.1)	2 (0.2)	10 (1.1)	787 (85.4)	922 (100.0)
서울	8 (0.9)	3 (0.3)	0 (0.0)	1 (0.1)	92 (10.0)	104 (11.3)
부산	3 (0.3)	2 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.1)	30 (3.3)	36 (3.9)
대구	2 (0.2)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	54 (5.9)	57 (6.2)
인천	3 (0.3)	4 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	54 (5.9)	61 (6.6)
광주	2 (0.2)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (0.9)	12 (1.3)
대전	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (1.5)	15 (1.6)
울산	1 (0.1)	2 (0.2)	1 (0.1)	0 (0.0)	17 (1.8)	21 (2.3)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.5)	5 (0.5)
경기	15 (1.6)	13 (1.4)	0 (0.0)	2 (0.2)	242 (26.2)	272 (29.5)

구분	종사자 겸직형태					
	전담인력	제공인력	전담 +제공인력	기타 (대체인력 등)	겸직안함	전체
강원	5 (0.5)	1 (0.1)	0 (0.0)	1 (0.1)	29 (3.1)	36 (3.9)
충북	2 (0.2)	5 (0.5)	0 (0.0)	2 (0.2)	23 (2.5)	32 (3.5)
충남	3 (0.3)	6 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.1)	25 (2.7)	35 (3.8)
전북	3 (0.3)	4 (0.4)	1 (0.1)	0 (0.0)	34 (3.7)	42 (4.6)
전남	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	1 (0.1)	24 (2.6)	26 (2.8)
경북	2 (0.2)	3 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (1.6)	20 (2.2)
경남	15 (1.6)	8 (0.9)	0 (0.0)	1 (0.1)	106 (11.5)	130 (14.1)
제주	3 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (1.6)	18 (2.0)
일반	9 (1.0)	10 (1.1)	0 (0.0)	4 (0.4)	322 (34.9)	345 (37.4)
소규모 (20인이하)	51 (5.5)	41 (4.4)	0 (0.0)	6 (0.7)	424 (46.0)	522 (56.6)
농어촌 제공기관	7 (0.8)	5 (0.5)	2 (0.2)	0 (0.0)	41 (4.4)	55 (6.0)

겸직 형태를 보다 세부적으로 살펴보면, 다른 보직을 겸직하고 있는 '시설장' 종사자 중, '전담인력'을 겸직한다는 종사자가 67명으로 가장 많았으며, '제공인력'을 겸직하고 있는 종사자가 1명, '전담인력과 제공인력 동시에 겸직'한다는 종사자가 2명 있었다. 방과후활동 서비스의 경우 농어촌 제공기관에 한하여 '시설장'이 '제공인력'을 겸직할 수 있는 특례가 적용된다. '제공인력', '전담과 제공인력 모두 겸직'하고 있는 해당 시설장 3명은 모두 '농어촌 제공기관' 소속으로, 특례 규정을 준수하고 있는 것으로 확인되었다.

본 보직이 '전담인력'인 종사자는 '제공인력'을 겸직한다는 응답이 51명, 대체인력이나 사무국장 등의 '기타인력'을 겸직한다는 종사자는 3명인 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-39> 하반기 - 근무형태별 겸직 현황

(단위: 명, %)

구분	본 보직			전체
	시설장	전담인력	제공인력	
전담인력	67 (7.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	67 (7.3)
제공인력	1 (0.1)	51 (5.5)	0 (0.0)	56 (6.1)

구분	본 보직			전체
	시설장	전담인력	제공인력	
전담+제공인력	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.2)
기타	4 (0.4)	3 (0.3)	3 (0.3)	10 (1.1)
겸직안함	114 (12.4)	72 (7.8)	605 (65.6)	787 (85.4)
전체	188 (20.4)	126 (13.7)	608 (65.9)	922 (100.0)

(5) 교육 수료 여부

종사자의 교육 수료 여부를 살펴보면, 전체 종사자의 27.2%(251명)가 이론교육을 이수한 것으로 확인되었다. '유예(이수예정)'는 57.2%, '미이수' 비율은 15.6%로 나타났다. 주간활동 서비스 종사자의 이론교육 이수 비율이 60.2%인 것에 반해, 방과후활동 서비스 종사자의 교육 이수 비율은 다소 낮은 편이었다.

지역별로 '부산', '광주', '울산', '강원', '충북', '전남', '제주'에서는 해당 지역 종사자의 과반이 교육을 이수한 반면, '서울'과 '대구', '인천', '대전', '세종', '경기', '충남', '경남'의 경우 교육 이수 비율이 30%에도 못 미쳐 교육 이수 독려가 필요할 것으로 보인다.

기관 규모별로는 '농어촌 제공기관'의 경우 전체 인원 대비 교육 이수 비율이 45.5%로 집계된 반면, '20인 이하 소규모 제공기관'은 30.8%, '일반 규모 제공기관'은 18.8%에 그쳐 다소 차이를 보였다.

추가적으로 근무형태별 교육 수료 여부를 살펴본 결과 전담인력과 제공인력은 30% 내외가 이미 교육을 수료했고, 60% 정도가 이수예정인 것으로 확인된 반면, 시설장은 42.6%가 교육을 미이수 한 것으로 확인되었다. 이러한 차이는 시설장의 경우 교육 의무 대상이 아니기 때문인 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-40> 하반기 - 지역*기관규모*이론교육 수료 여부

(단위: 명, %)

구분	이론교육 수료여부			
	이수	유예(이수예정)	미이수	합계
전체	251 (27.2)	527 (57.2)	144 (15.6)	922 (100.0)
서울	22 (2.4)	45 (4.9)	37 (4.0)	104 (11.3)
부산	22 (2.4)	7 (0.8)	7 (0.8)	36 (3.9)
대구	1 (0.1)	54 (5.9)	2 (0.2)	57 (6.2)

구분	이론교육 수료여부			
	이수	유예(이수예정)	미이수	합계
인천	10 (1.1)	46 (5.0)	5 (0.5)	61 (6.6)
광주	7 (0.8)	1 (0.1)	4 (0.4)	12 (1.3)
대전	0 (0.0)	15 (1.6)	0 (0.0)	15 (1.6)
울산	17 (1.8)	1 (0.1)	3 (0.3)	21 (2.3)
세종	0 (0.0)	5 (0.5)	0 (0.0)	5 (0.5)
경기	27 (2.9)	221 (24.0)	24 (2.6)	272 (29.5)
강원	26 (2.8)	5 (0.5)	5 (0.5)	36 (3.9)
충북	18 (2.0)	10 (1.1)	4 (0.4)	32 (3.5)
충남	4 (0.4)	29 (3.1)	2 (0.2)	35 (3.8)
전북	18 (2.0)	18 (2.0)	6 (0.7)	42 (4.6)
전남	20 (2.2)	3 (0.3)	3 (0.3)	26 (2.8)
경북	9 (1.0)	6 (0.7)	5 (0.5)	20 (2.2)
경남	33 (3.6)	60 (6.5)	37 (4.0)	130 (14.1)
제주	17 (1.8)	1 (0.1)	0 (0.0)	18 (2.0)
일반	65 (7.0)	242 (26.2)	38 (4.1)	345 (37.4)
소규모 (20인이하)	161 (17.5)	266 (28.9)	95 (10.3)	522 (56.6)
농어촌 제공기관	25 (2.7)	19 (2.1)	11 (1.2)	55 (6.0)

(6) 담당 그룹 현황

방과후활동 서비스에서 진행되고 있는 그룹 수는 총 785개로 확인되었으며, 그 중 52.7%인 414개 그룹이 '2인 그룹' 유형인 것으로 조사되었다. 이어, '3인 그룹' 29.1%(228개), '4인 그룹' 18.2%(143개) 순이었다. 2인 그룹 운영 비중이 높은 것은 도전적 행동 등 발달장애인의 특성을 반영한 서비스를 제공하기 위함으로 보인다. 이로써 제공인력이 발달장애인에 대한 높은 수준의 돌봄과 지원을 제공할 수 있는 여건은 마련되어 있다고 볼 수 있다.

한편, 담당그룹을 배정받은 종사자 631명 중 방과후활동 서비스 담당그룹 '1개'를 맡고 있

는 종사자는 477명(75.6%), 그룹 '2개'를 담당하고 있는 종사자는 154명(24.4%)으로 조사되었다. 지침 상 중복되지 않는 시간에 한해 최대 2개 그룹까지 담당할 수 있으나, 대부분의 제공인력이 현재 1개의 그룹만을 담당하고 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-41> 하반기 - 지역*기관규모*담당 그룹*담당 그룹 배정 수 현황

(단위: 개, 명, %)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
전체	414 (52.7)	228 (29,1)	143 (18.2)	785 (100.0)	477 (75.6)	154 (24.4)	631 (100.0)
서울	43 (5.5)	22 (2.8)	16 (2.0)	81 (10.3)	51 (8.1)	15 (2.4)	66 (10.5)
부산	16 (2.0)	6 (0.8)	4 (0.5)	26 (3.3)	10 (1.6)	8 (1.3)	18 (2.9)
대구	44 (5.6)	6 (0.8)	8 (1.0)	58 (7.4)	22 (3.5)	18 (2.9)	40 (6.3)
인천	26 (3.3)	17 (2.2)	11 (1.4)	54 (6.9)	36 (5.7)	9 (1.4)	45 (7.1)
광주	7 (0.9)	2 (0.3)	3 (0.4)	12 (1.5)	2 (0.3)	5 (0.8)	7 (1.1)
대전	3 (0.4)	4 (0.5)	2 (0.3)	9 (1.1)	9 (1.4)	0 (0.0)	9 (1.4)
울산	12 (1.5)	8 (1.0)	1 (0.1)	21 (2.7)	9 (1.4)	6 (1.0)	15 (2.4)
세종	0 (0.0)	3 (0.4)	0 (0.0)	3 (0.4)	3 (0.5)	0 (0.0)	3 (0.5)
경기	138 (17.6)	62 (7.9)	46 (5.9)	246 (31.3)	146 (23.1)	50 (7.9)	196 (31.1)
강원	19 (2.4)	8 (1.0)	0 (0.0)	27 (3.4)	23 (3.6)	2 (0.3)	25 (4.0)
충북	10 (1.3)	8 (1.0)	7 (0.9)	25 (3.2)	17 (2.7)	4 (0.6)	21 (3.3)
충남	19 (2.4)	8 (1.0)	3 (0.4)	30 (3.8)	20 (3.2)	5 (0.8)	25 (4.0)
전북	15 (1.9)	16 (2.0)	4 (0.5)	35 (4.5)	19 (3.0)	8 (1.3)	27 (4.3)
전남	10 (1.3)	4 (0.5)	5 (0.6)	19 (2.4)	13 (2.1)	3 (0.5)	16 (2.5)
경북	4 (0.5)	4 (0.5)	5 (0.6)	13 (1.7)	13 (2.1)	0 (0.0)	13 (2.1)
경남	47 (6.0)	38 (4.8)	18 (2.3)	103 (13.1)	77 (12.2)	13 (2.1)	90 (14.3)
제주	1 (0.1)	12 (1.5)	10 (1.3)	23 (2.9)	7 (1.1)	8 (1.3)	15 (2.4)

구분	담당 그룹 유형				종사자별 담당 그룹 배정수		
	2인그룹	3인그룹	4인그룹	전체	1개	2개	전체
일반	193 (24.6)	74 (9.4)	66 (8.4)	333 (42.4)	191 (30.3)	71 (11.3)	262 (41.5)
소규모 (20인이하)	202 (25.7)	142 (18.1)	68 (8.7)	412 (52.5)	258 (40.9)	77 (12.2)	335 (53.1)
농어촌 제공기관	19 (2.4)	12 (1.5)	9 (1.1)	40 (5.1)	28 (4.4)	6 (1.0)	34 (5.4)

(7) 보험 가입 현황

① 4대보험 가입 현황

4대보험에 모두 가입되어 있는 종사자 비율이 61.2%(564명)로 대다수를 차지했으며, '광주', '대전', '충남'은 종사자의 4대보험 전체 가입 비율이 75% 이상으로 집계, 타 지역 대비 비교적 높은 것으로 확인되었다. 4대보험 가운데 일부만 가입되어 있는 '부분가입' 종사자는 25.4%(234명), 4대보험에 전혀 가입되어 있지 않은 '미가입' 종사자는 4.6%(42명), 4대보험 가입 '해당없음' 종사자는 8.9%(82명)인 것으로 확인되었다.

한편, 행정직, 대체인력 등 '기타인력'(28명)의 4대보험 가입 여부를 추가로 살펴보면, 4대보험 '전체 가입'되어 있는 종사자는 11명(39.3%), '부분가입' 6명(21.4%), '미가입' 3명(10.7%), '해당없음' 8명(28.6%)으로 집계되었다.

<표 Ⅳ-4-42> 하반기 - 지역*기관규모*4대보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	4대보험 가입 현황				
	전체 가입	부분 가입	미가입	해당없음	전체
전체	564 (61.2)	234 (25.4)	42 (4.6)	82 (8.9)	922 (100.0)
서울	67 (7.3)	13 (1.4)	2 (0.2)	22 (2.4)	104 (11.3)
부산	24 (2.6)	12 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	36 (3.9)
대구	23 (2.5)	31 (3.4)	3 (0.3)	0 (0.0)	57 (6.2)
인천	36 (3.9)	21 (2.3)	3 (0.3)	1 (0.1)	61 (6.6)
광주	9 (1.0)	3 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (1.3)
대전	14 (1.5)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (1.6)
울산	14 (1.5)	7 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (2.3)

구분	4대보험 가입 현황				
	전체 가입	부분 가입	미가입	해당없음	전체
세종	3 (0.3)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.5)
경기	146 (15.8)	75 (8.1)	17 (1.8)	34 (3.7)	272 (29.5)
강원	18 (2.0)	13 (1.4)	2 (0.2)	3 (0.3)	36 (3.9)
충북	23 (2.5)	5 (0.5)	3 (0.3)	1 (0.1)	32 (3.5)
충남	27 (2.9)	6 (0.7)	0 (0.0)	2 (0.2)	35 (3.8)
전북	31 (3.4)	6 (0.7)	3 (0.3)	2 (0.2)	42 (4.6)
전남	18 (2.0)	4 (0.4)	0 (0.0)	4 (0.4)	26 (2.8)
경북	14 (1.5)	2 (0.2)	3 (0.3)	1 (0.1)	20 (2.2)
경남	89 (9.7)	27 (2.9)	6 (0.7)	8 (0.9)	130 (14.1)
제주	8 (0.9)	6 (0.7)	0 (0.0)	4 (0.4)	18 (2.0)
일반	224 (24.3)	80 (8.7)	13 (1.4)	28 (3.0)	345 (37.4)
소규모 (20인이하)	311 (33.7)	143 (15.5)	23 (2.5)	45 (4.9)	522 (56.6)
농어촌 제공기관	29 (3.1)	11 (1.2)	6 (0.7)	9 (1.0)	55 (6.0)

② 상해보험 가입 현황

상해보험은 4대보험 중 산업재해보상보험에 가입이 되지 않은 종사자의 경우에 별도의 보상대책으로 가입하는 보험에 해당한다. 때문에 산재보험에 가입된 경우 상해보험에 가입할 의무는 없다.

전체 922명의 종사자 중, 상해보험에 가입된 인원은 54.7%인 504명인 것으로 확인되었다. 42.0%인 387명은 '해당없음'에 속했다. 산재보험에 가입되어있지 않음에도 불구하고 상해보험 역시 가입되지 않은 종사자는 31명(3.4%)으로 확인되었다. 지역별로 '경남'에 11명, '인천'과 '경기' 각 4명, '대구'와 '충북' 각 3명, '전북' 2명, '서울', '부산', '경북', '제주' 지역에 각 1명이 해당되었다. 해당 인력에 대해서는 적절한 보상 대책이 마련될 수 있도록 관리가 필요할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-43> 하반기 - 지역*기관규모*상해보험 가입 현황

(단위: 명, %)

구분	상해보험 가입 현황			
	가입	미가입	해당없음	전체
전체	504 (54.7)	31 (3.4)	387 (42.0)	922 (100.0)
서울	40 (4.3)	1 (0.1)	63 (6.8)	104 (11.3)
부산	20 (2.2)	1 (0.1)	15 (1.6)	36 (3.9)
대구	49 (5.3)	3 (0.3)	5 (0.5)	57 (6.2)
인천	15 (1.6)	4 (0.4)	42 (4.6)	61 (6.6)
광주	8 (0.9)	0 (0.0)	4 (0.4)	12 (1.3)
대전	15 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (1.6)
울산	14 (1.5)	0 (0.0)	7 (0.8)	21 (2.3)
세종	5 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.5)
경기	161 (17.5)	4 (0.4)	107 (11.6)	272 (29.5)
강원	22 (2.4)	0 (0.0)	14 (1.5)	36 (3.9)
충북	9 (1.0)	3 (0.3)	20 (2.2)	32 (3.5)
충남	21 (2.3)	0 (0.0)	14 (1.5)	35 (3.8)
전북	21 (2.3)	2 (0.2)	19 (2.1)	42 (4.6)
전남	14 (1.5)	0 (0.0)	12 (1.3)	26 (2.8)
경북	14 (1.5)	1 (0.1)	5 (0.5)	20 (2.2)
경남	67 (7.3)	11 (1.2)	52 (5.6)	130 (14.1)
제주	9 (1.0)	1 (0.1)	8 (0.9)	18 (2.0)
일반	217 (23.5)	5 (0.5)	123 (13.3)	345 (37.4)
소규모 (10인이하)	266 (28.9)	22 (2.4)	234 (25.4)	522 (56.6)
농어촌 (5인이하)	21 (2.3)	4 (0.4)	30 (3.3)	55 (6.0)

3) 이용자 모니터링 현황

(1) 전체 현황

하반기 방과후활동 서비스 이용자 규모는 1,941명으로 상반기(1,578명)보다 363명 증가하였다. '20인 이하 소규모 제공기관'을 이용하고 있는 이용자가 53.7%(1,043명)로 과반, '일반 규모 제공기관' 이용자가 41.1%(797명), '농어촌 제공기관' 이용자가 5.2%(101명)로 집계되었다.

지역별로는 '경기'(551명, 28.4%)의 이용자가 가장 많았다. '경남'(256명, 13.2%), '서울'(218명, 11.2%) 등 제공기관 수가 많은 지역의 이용자도 다수였다. '일반 규모 제공기관' 이용자는 '경기'(318명, 16.4%), '서울'(116명, 6.0%) 등 수도권 지역에서 상대적으로 높은 비율을 보였다. 반면, '광주', '대전', '세종', '강원', '충북', '전북', '제주'의 경우 '일반 규모 제공기관'이 부재한 관계로 '20인 이하 소규모 제공기관' 이용자 비율이 월등히 높았고, 이용자가 다수인 '경남'의 경우에도 '20인 이하 소규모' 제공기관 이용 비율이 비교적 높은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-44> 하반기 - 지역*기관규모별 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	기관규모			
	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
전체	797 (41.1)	1,043 (53.7)	101 (5.2)	1,941 (100.0)
서울	116 (6.0)	102 (5.3)	0 (0.0)	218 (11.2)
부산	21 (1.1)	42 (2.2)	0 (0.0)	63 (3.2)
대구	76 (3.9)	60 (3.1)	0 (0.0)	136 (7.0)
인천	68 (3.5)	55 (2.8)	0 (0.0)	123 (6.3)
광주	0 (0.0)	40 (2.1)	0 (0.0)	40 (2.1)
대전	0 (0.0)	31 (1.6)	0 (0.0)	31 (1.6)
울산	29 (1.5)	23 (1.2)	5 (0.3)	57 (2.9)
세종	0 (0.0)	11 (0.6)	0 (0.0)	11 (0.6)
경기	318 (16.4)	230 (11.8)	3 (0.2)	551 (28.4)
강원	0 (0.0)	53 (2.7)	9 (0.5)	62 (3.2)

구분	기관규모			
	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
충북	0 (0.0)	56 (2.9)	3 (0.2)	59 (3.0)
충남	53 (2.7)	37 (1.9)	2 (0.1)	92 (4.7)
전북	0 (0.0)	80 (4.1)	16 (0.8)	96 (4.9)
전남	28 (1.4)	18 (0.9)	8 (0.4)	54 (2.8)
경북	21 (1.1)	15 (0.8)	16 (0.8)	52 (2.7)
경남	67 (3.5)	150 (7.7)	39 (2.0)	256 (13.2)
제주	0 (0.0)	40 (2.1)	0 (0.0)	40 (2.1)

(2) 연령별 이용자 현황

전체 이용자의 평균 연령이 15.8세로 집계된 가운데, 방과후활동 서비스를 이용 가능한 연령대가 12~18세로 제한되어 있다는 점에서 지역별 평균 연령 차이는 크지 않았다. 세부적으로 살펴보면, '전남' (평균 15.0세), '부산'과 '광주'(각 평균 15.1세) 이용자의 평균 연령이 약간 낮았다.

한편, 이용자가 많은 '20인 이하 소규모 제공기관'의 특성을 보면, '만14세 이상-만17세 미만'이 22.6%(439명)로 가장 많았으며, 다음으로 '만17세 이상-만20세 미만'(317명, 16.3%), '만12세 이상-만14세 미만'(227명, 11.7%), '만20세 이상'(60명, 3.1%) 연령대 순으로 나타났다.

'일반 규모 제공기관' 역시, '만14세 이상-만17세 미만' 이용자가 17.0%(330명)로 가장 많은 비중을 차지했으며, '만17세 이상-만20세 미만'이 13.4%(260명), '만12세 이상-만14세 미만'이 8.1%(158명)로 나타났으며, '만20세 이상'은 49명, 2.5%에 불과하였다. 평균 연령으로는 '일반'(평균 15.8세)과 '소규모'(평균 15.7세) 제공기간 간 차이는 거의 없었던 반면, '농어촌 제공기관'의 이용자 평균 연령은 16.2세로 소폭 높은 수준이었다.

<표 Ⅳ-4-45> 하반기 - 지역*기관규모*연령별 이용자 현황

(단위: 명, %)

구분	평균 (표준편차)	이용자 연령				
		만12세 이상 -만14세 미만	만14세 이상- 만17세 미만	만17세 이상- 만20세 미만	만20세 이상	전체
전체	15.8 (2.4)	407 (21.0)	803 (41.4)	613 (31.6)	118 (6.1)	1,941 (100.0)

구분	평균 (표준편차)	이용자 연령				
		만12세 이상 –만14세 미만	만14세 이상– 만17세 미만	만17세 이상– 만20세 미만	만20세 이상	전체
서울	15.9 (2.4)	41 (2.1)	93 (4.8)	66 (3.4)	18 (0.9)	218 (11.2)
부산	15.1 (2.2)	20 (1.0)	24 (1.2)	18 (0.9)	1 (0.1)	63 (3.2)
대구	16.1 (2.2)	18 (0.9)	57 (2.9)	53 (2.7)	8 (0.4)	136 (7.0)
인천	15.4 (2.4)	35 (1.8)	46 (2.4)	33 (1.7)	9 (0.5)	123 (6.3)
광주	15.1 (2.0)	11 (0.6)	16 (0.8)	13 (0.7)	0 (0.0)	40 (2.1)
대전	16.0 (2.5)	7 (0.4)	10 (0.5)	11 (0.6)	3 (0.2)	31 (1.6)
울산	16.1 (2.5)	10 (0.5)	21 (1.1)	22 (1.1)	4 (0.2)	57 (2.9)
세종	16.1 (2.4)	2 (0.1)	5 (0.3)	3 (0.2)	1 (0.1)	11 (0.6)
경기	15.5 (2.1)	118 (6.1)	247 (12.7)	172 (8.9)	14 (0.7)	551 (28.4)
강원	15.6 (2.9)	15 (0.8)	28 (1.4)	17 (0.9)	2 (0.1)	62 (3.2)
충북	16.2 (2.4)	8 (0.4)	25 (1.3)	21 (1.1)	5 (0.3)	59 (3.0)
충남	16.3 (2.5)	18 (0.9)	29 (1.5)	33 (1.7)	12 (0.6)	92 (4.7)
전북	15.5 (2.3)	24 (1.2)	41 (2.1)	27 (1.4)	4 (0.2)	96 (4.9)
전남	15.0 (2.3)	18 (0.9)	22 (1.1)	13 (0.7)	1 (0.1)	54 (2.8)
경북	16.2 (2.3)	6 (0.3)	25 (1.3)	17 (0.9)	4 (0.2)	52 (2.7)
경남	16.3 (2.6)	46 (2.4)	98 (5.0)	82 (4.2)	30 (1.5)	256 (13.2)
제주	15.6 (2.1)	10 (0.5)	16 (0.8)	12 (0.6)	2 (0.1)	40 (2.1)
일반	15.8 (2.3)	158 (8.1)	330 (17.0)	260 (13.4)	49 (2.5)	797 (41.1)
소규모 (20인이하)	15.7 (2.3)	227 (11.7)	439 (22.6)	317 (16.3)	60 (3.1)	1043 (53.7)
농어촌 제공기관	16.2 (2.8)	22 (1.1)	34 (1.8)	36 (1.9)	9 (0.5)	101 (5.2)

(3) 중복장애 현황

① 전체 인원

전체 1,941명의 방과후활동 서비스 이용자 중, 8.0%인 155명이 중복장애가 있는 것으로 확인되었다. 지역별 중복장애 여부를 비교하면, 이용자 비율이 높은 '경기'(39명, 2.0%)와 '경남'(33명, 1.7%)에 중복장애 이용자가 많았으며, '인천'(16명, 0.8%), '전남'(10명, 0.5%)에서도 다소 많은 것으로 확인되었다.

중복장애 이용자에 한해 기관규모별 현황을 살펴보면, 전체 중복장애 이용자의 72.3%인 112명의 이용자가 '20인 이하 소규모 제공기관'을 이용하는 것으로 나타났다. 지역별로 중복장애 이용자 자체는 '경기'(39명)가 가장 많았으나, '경기'의 경우 '일반 규모 제공기관' 이용 비중이 상대적으로 높아 타 지역과 차이를 보였다. '경기'와 '경북'을 제외한 대부분의 지역은 중복장애 이용자 대다수가 '20인 이하 소규모 제공기관'을 이용하는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅳ-4-46> 하반기 - 지역*기관규모별 중복장애 이용자 인원

(단위: 명, %)

구분	중복장애 여부			기관규모별 중복장애 이용자 비율			
	중복장애	중복장애 아님	전체	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
전체	155 (8.0)	1,786 (92.0)	1,941 (100.0)	39 (25.2)	112 (72.3)	4 (2.6)	155 (100.0)
서울	9 (0.5)	209 (10.8)	218 (11.2)	4 (2.6)	5 (3.2)	0 (0.0)	9 (5.8)
부산	2 (0.1)	61 (3.1)	63 (3.2)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	2 (1.3)
대구	1 (0.1)	135 (7.0)	136 (7.0)	0 (0.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
인천	16 (0.8)	107 (5.5)	123 (6.3)	3 (1.9)	13 (8.4)	0 (0.0)	16 (10.3)
광주	7 (0.4)	33 (1.7)	40 (2.1)	0 (0.0)	7 (4.5)	0 (0.0)	7 (4.5)
대전	2 (0.1)	29 (1.5)	31 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	2 (1.3)
울산	1 (0.1)	56 (2.9)	57 (2.9)	0 (0.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.6)
세종	2 (0.1)	9 (0.5)	11 (0.6)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	2 (1.3)
경기	39 (2.0)	512 (26.4)	551 (28.4)	20 (12.9)	19 (12.3)	0 (0.0)	39 (25.2)
강원	5 (0.3)	57 (2.9)	62 (3.2)	0 (0.0)	4 (2.6)	1 (0.6)	5 (3.2)
충북	5 (0.3)	54 (2.8)	59 (3.0)	0 (0.0)	5 (3.2)	0 (0.0)	5 (3.2)

구분	중복장애 여부			기관규모별 중복장애 이용자 비율			
	중복장애	중복장애 아님	전체	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 제공기관	전체
충남	5 (0.3)	87 (4.5)	92 (4.7)	2 (1.3)	3 (1.9)	0 (0.0)	5 (3.2)
전북	6 (0.3)	90 (4.6)	96 (4.9)	0 (0.0)	6 (3.9)	0 (0.0)	6 (3.9)
전남	10 (0.5)	44 (2.3)	54 (2.8)	0 (0.0)	10 (6.5)	0 (0.0)	10 (6.5)
경북	5 (0.3)	47 (2.4)	52 (2.7)	3 (1.9)	2 (1.3)	0 (0.0)	5 (3.2)
경남	33 (1.7)	223 (11.5)	256 (13.2)	7 (4.5)	23 (14.8)	3 (1.9)	33 (21.3)
제주	7 (0.4)	33 (1.7)	40 (2.1)	0 (0.0)	7 (4.5)	0 (0.0)	7 (4.5)

② 중복장애 유형별 인원

중복장애 유형을 살펴보면, '뇌병변장애'가 58명(37.4%)으로 가장 많았으며, 이어, '지적장애'(41명, 26.5%), '자폐성장애'(13명, 8.4%), '청각장애'와 '언어장애'(각 9명, 5.8%), '지체장애'(8명, 5.2%) 등의 순으로 많았다.

<표 Ⅳ-4-47> 하반기 - 중복장애 유형별 인원

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
중복장애 이용자 인원		155	100.0 (전체 대비: 8.0%)
중복장애 유형	뇌병변장애	58	37.4
	지적장애	41	26.5
	자폐성장애	13	8.4
	청각장애	9	5.8
	언어장애	9	5.8
	지체장애	8	5.2
	정신장애	5	3.2
	시각장애	5	3.2
	뇌전증	4	2.6
	신장장애	1	0.6
	심장장애	1	0.6
	호흡기장애	1	0.6

중복장애가 '지적장애'인 경우는 주 장애가 '자폐성장애'이거나 '기타장애'인 경우임
중복장애가 '자폐성장애'인 경우는 주 장애가 '지적장애'이거나 '기타장애'인 경우임

(4) 급여 개시일 현황

‘2019년 하반기’부터 이용한 이용자가 46.0%(892명)로 과반에 가깝게 나타나 서비스 개시 이후 장기간 서비스를 이용하고 있는 이용자의 비율이 매우 높았다. 이는 서비스에 대한 이용자들의 만족도와 이용 지속 욕구가 매우 높은 것을 증명한다.

‘2020년 상반기’부터 이용한 이용자는 827명, 전체 이용자의 42.6% 수준인 것으로 집계되었으며, ‘2020년 하반기’(하반기 모니터링 시행 시점 이전 등록)부터 이용한 이용자는 222명(11.4%)으로 확인되었다.

2020년 방과후활동 서비스 지원인원 목표가 7천명임을 감안했을 때, 현재 이용자 수준(1,941명)은 다소 저조한 수준으로 볼 수 있으나, 코로나19로 인해 서비스 확장성이 위축된 점을 고려해야 한다.

향후 잠재적 이용자 유치를 위해서는 코로나19 상황에 대한 발달장애인 맞춤형 프로그램을 운영하는 등 코로나19 장기화에 대비한 선제적 대응이 필요하며, 대상자가 청소년인 점을 감안해 코로나19에 대비한 학교 운영 상황과 연계하여 서비스 제공 및 이용자 관리에 대한 고찰이 필요할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-4-48> 하반기 - 지역*기관규모*급여 개시일시별 인원

(단위: 명, %)

구분	급여 개시일시			
	2019년 하반기	2020년 상반기	2020년 하반기	전체
전체	892 (46.0)	827 (42.6)	222 (11.4)	1,941 (100.0)
서울	82 (4.2)	107 (5.5)	29 (1.5)	218 (11.2)
부산	25 (1.3)	24 (1.2)	14 (0.7)	63 (3.2)
대구	68 (3.5)	58 (3.0)	10 (0.5)	136 (7.0)
인천	63 (3.2)	45 (2.3)	15 (0.8)	123 (6.3)
광주	26 (1.3)	10 (0.5)	4 (0.2)	40 (2.1)
대전	6 (0.3)	22 (1.1)	3 (0.2)	31 (1.6)
울산	12 (0.6)	26 (1.3)	19 (1.0)	57 (2.9)
세종	10 (0.5)	1 (0.1)	0 (0.0)	11 (0.6)
경기	246 (12.7)	257 (13.2)	48 (2.5)	551 (28.4)
강원	3 (0.2)	41 (2.1)	18 (0.9)	62 (3.2)

구분	급여 개시일시			
	2019년 하반기	2020년 상반기	2020년 하반기	전체
충북	33 (1.7)	21 (1.1)	5 (0.3)	59 (3.0)
충남	27 (1.4)	50 (2.6)	15 (0.8)	92 (4.7)
전북	42 (2.2)	46 (2.4)	8 (0.4)	96 (4.9)
전남	34 (1.8)	19 (1.0)	1 (0.1)	54 (2.8)
경북	27 (1.4)	20 (1.0)	5 (0.3)	52 (2.7)
경남	167 (8.6)	64 (3.3)	25 (1.3)	256 (13.2)
제주	21 (1.1)	16 (0.8)	3 (0.2)	40 (2.1)
일반	395 (20.4)	330 (17.0)	72 (3.7)	797 (41.1)
소규모 (20인이하)	457 (23.5)	455 (23.4)	131 (6.7)	1043 (53.7)
농어촌 제공기관	40 (2.1)	42 (2.2)	19 (1.0)	101 (5.2)

4) 서비스 환경 모니터링[11)]

(1) 활동공간 및 설비관리

① 적합한 활동공간 확보

‘적합한 활동공간 확보’ 관련 평가에서 96.8%인 182개소가 ‘적절’ 평가를 받았고, ‘일부적절’ 평가를 받은 기관이 6개소(3.2%), ‘부적절’ 평가는 전무하였다.

‘일부적절’(6개소, 3.2%) 평가를 받은 기관은 ‘경기’ 지역 제공기관 3개소(1.6%), ‘인천’, ‘전북’, ‘전남’ 지역 각 1개소(0.5%)인 것으로 확인되었다.

‘일부적절’ 평가를 받은 6개 기관은 전용면적 사용 기준 미준수, 타 서비스 이용 시간과의 중복 등의 이유로 일부 항목에서 감점을 받았다. 해당 사항에 대해서는 지자체를 통해 시정조치 하였고 이용자 1명당 3.3제곱미터 이상의 전용 공간을 반드시 확보하고, 해당 공간이 타 서비스 이용시간과 중복되지 않아야 하는 부분 등을 상세히 안내하였다.

11) 미운영 기관 11개소 통계에서 제외, 전체 188개 기관 대상의 서비스 환경 모니터링 진행

<표 Ⅳ-4-49> 하반기 - 1-① 적합한 활동공간 확보

(단위: 개소수, %)

구분	적합한 활동공간 확보			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	182 (96.8)	6 (3.2)	0 (0.0)	188 (100.0)
서울	19 (10.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	10 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	9 (4.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	41 (21.8)	3 (1.6)	0 (0.0)	44 (23.4)
강원	8 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	9 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	7 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	10 (5.3)	1 (0.5)	0 (0.0)	11 (5.9)
전남	5 (2.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	31 (16.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	42 (22.3)	2 (1.1)	0 (0.0)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	123 (65.4)	2 (1.1)	0 (0.0)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	17 (9.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	19 (10.1)

② 쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리

‘쾌적·안전한 활동공간 유지·관리’ 항목 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 179개소, 95.2%이며, ‘일부적절’은 9개소(4.8%) ‘부적절’ 평가는 전무한 것으로 나타났다.

‘일부적절’(9개소, 4.8%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 살펴보면, ‘서울’ 지역의 제공기관이 2개소(1.1%), ‘부산’과 ‘인천’, ‘경기’, ‘충북’, ‘전북’, ‘경남’, ‘제주’에서 각각 1개소(0.5%)인 것으로 확인되었다.

해당 기관들은 위생관리관련 별도의 점검표 미구비의 사유로 일부 감점을 받았다. 향후 위생관리관련 별도의 점검표를 구비하여 활동공간 유지·관리에 더 신경 쓸 수 있도록 안내하였고 소방시설 및 기본 노유자시설 기준에 맞는 시설 환경을 갖출 수 있도록 권고하였다.

<표 Ⅳ-4-50> 하반기 - 1-② 쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리

(단위: 개소수, %)

구분	쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	179 (95.2)	9 (4.8)	0 (0.0)	188 (100.0)
서울	17 (9.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	9 (4.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	9 (4.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	43 (22.9)	1 (0.5)	0 (0.0)	44 (23.4)
강원	8 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	8 (4.3)	1 (0.5)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	7 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	10 (5.3)	1 (0.5)	0 (0.0)	11 (5.9)
전남	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)

구분	쾌적 · 안전한 활동공간 유지 · 관리			
	적절	일부적절	부적절	전체
경북	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	30 (16.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	31 (16.5)
제주	2 (1.1)	1 (0.5)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	43 (22.9)	1 (0.5)	0 (0.0)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	118 (62.8)	7 (3.7)	0 (0.0)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	18 (9.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	19 (10.1)

(2) 안전관리

① 응급상황 대응 매뉴얼 구비

‘응급상황 대응 매뉴얼 구비’ 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 179개소, 95.2%이며, ‘부적절’ 평가는 9개소, 4.8%였다.

‘부적절’(9개소, 4.8%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘부산‘, ‘울산‘, ‘경기’가 각 2개소(1.1%), ‘전북’, ‘경남’, ‘제주’ 지역 내 각 1개소(0.5%)인 것으로 확인되었다.

해당 기관들은 응급상황 대응 매뉴얼 미구비, 응급상황 대응 매뉴얼 활동공간 비치 미흡 등의 사유로 ‘부적절’ 평가를 받았으며, 해당 매뉴얼을 구비하여 활동공간 및 잘 보이는 곳에 비치할 수 있도록 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-4-51> 하반기 - 2-① 응급상황 대응 매뉴얼 구비

(단위: 개소수, %)

구분	응급상황 대응 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
전체	179 (95.2)	9 (4.8)	188 (100.0)
서울	19 (10.1)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	8 (4.3)	2 (1.1)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	10 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)

구분	응급상황 대응 매뉴얼 구비		
	적절	부적절	전체
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	4 (2.1)	2 (1.1)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	42 (22.3)	2 (1.1)	44 (23.4)
강원	8 (4.3)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	7 (3.7)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	10 (5.3)	1 (0.5)	11 (5.9)
전남	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	30 (16.0)	1 (0.5)	31 (16.5)
제주	2 (1.1)	1 (0.5)	3 (1.6)
일반	41 (21.8)	3 (1.6)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	119 (63.3)	6 (3.2)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	19 (10.1)	0 (0.0)	19 (10.1)

② 이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시

‘이용자 및 종사자 대상 안전·인권 교육 실시’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 143개소(76.1%)이며, ‘부적절’ 평가 제공기관은 45개소(23.9%)로 확인, ‘부적절’ 평가 비율이 다소 높은 것으로 확인되었다.

‘부적절’(45개소, 23.9%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘경기’와 ‘경남’ 지역 내 제공기관이 각 7개소(3.7%)로 가장 많았고, ‘서울’ 6개소(3.2%), ‘부산’ 5개소(2.7%), ‘전북’ 4개소(2.1%) 등이 해당하는 것으로 나타났다.

‘부적절’ 평가를 받은 제공기관은 이용자, 종사자 대상의 안전교육, 인권교육 등의 미실시, 이용자 안전교육 및 종사자 인권침해 예방교육 진행 서류 미구비 등의 사유로 부적절 평가를 받았다. 해당 기관들에 대해 빠른 시일 내 교육을 실시하고 증빙자료를 구비할 수 있도록

안내하였다.

<표 Ⅳ-4-52> 하반기 - 2-② 이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시

(단위: 개소수, %)

구분	이용자 및 종사자 대상 안전 · 인권 교육 실시		
	적절	부적절	전체
전체	143 (76.1)	45 (23.9)	188 (100.0)
서울	13 (6.9)	6 (3.2)	19 (10.1)
부산	5 (2.7)	5 (2.7)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	7 (3.7)	3 (1.6)	10 (5.3)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	3 (1.6)	3 (1.6)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	37 (19.7)	7 (3.7)	44 (23.4)
강원	6 (3.2)	2 (1.1)	8 (4.3)
충북	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	5 (2.7)	2 (1.1)	7 (3.7)
전북	7 (3.7)	4 (2.1)	11 (5.9)
전남	3 (1.6)	3 (1.6)	6 (3.2)
경북	3 (1.6)	3 (1.6)	6 (3.2)
경남	24 (12.8)	7 (3.7)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	35 (18.6)	9 (4.8)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	96 (51.1)	29 (15.4)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	12 (6.4)	7 (3.7)	19 (10.1)

③ 차량운행 규정 준수

‘차량운행 규정 준수’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 72개소, 38.3%이며, ‘부적절’ 평가 기관은 19개, 10.1%로 나타났다. 차량을 운행하지 않아 ‘해당없음’으로 분류된 기관은 97개소(51.6%)로 과반이었다.

‘부적절’(19개소, 10.1%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 보면, ‘서울’ 지역 내 제공기관이 4개소(2.1%)로 가장 많았고, ‘제주’ 3개소(1.6%), ‘경기’, ‘강원’, ‘경북’ 각 2개소(1.1%) 등이 해당하였다.

해당 기관들은 차량운행 시 동승자 탑승 서류상 미확인, 동승자 탑승여부 불명, 차량운영대장 및 일지 미구비, 제공/협력기관 명의 차량 부재(제공인력 명의 차량 이용) 등의 사유로 부적절 평가를 받았다. 이에 제공·협력 기관 명의의 차량을 보유할 것을 권고하고, 차량운행 시 동승자 탑승 및 차량운영대장 작성 등 운행 규정을 준수할 수 있도록 지자체를 통해 시정 조치 하였다.

<표 Ⅳ-4-53> 하반기 - 2-③ 차량운행 규정 준수

(단위: 개소수, %)

구분	차량운행 규정 준수			
	적절	부적절	해당없음	전체
전체	72 (38.3)	19 (10.1)	97 (51.6)	188 (100.0)
서울	1 (0.5)	4 (2.1)	14 (7.4)	19 (10.1)
부산	0 (0.0)	1 (0.5)	9 (4.8)	10 (5.3)
대구	2 (1.1)	0 (0.0)	7 (3.7)	9 (4.8)
인천	0 (0.0)	1 (0.5)	9 (4.8)	10 (5.3)
광주	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	4 (2.1)
대전	2 (1.1)	1 (0.5)	1 (0.5)	4 (2.1)
울산	1 (0.5)	0 (0.0)	5 (2.7)	6 (3.2)
세종	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)
경기	16 (8.5)	2 (1.1)	26 (13.8)	44 (23.4)
강원	4 (2.1)	2 (1.1)	2 (1.1)	8 (4.3)
충북	7 (3.7)	1 (0.5)	1 (0.5)	9 (4.8)
충남	5 (2.7)	0 (0.0)	2 (1.1)	7 (3.7)

구분	차량운행 규정 준수			
	적절	부적절	해당없음	전체
전북	7 (3.7)	0 (0.0)	4 (2.1)	11 (5.9)
전남	5 (2.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	3 (1.6)	2 (1.1)	1 (0.5)	6 (3.2)
경남	19 (10.1)	1 (0.5)	11 (5.9)	31 (16.5)
제주	0 (0.0)	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	18 (9.6)	9 (4.8)	17 (9.0)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	42 (22.3)	7 (3.7)	76 (40.4)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	12 (6.4)	3 (1.6)	4 (2.1)	19 (10.1)

④ 감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련

‘감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련’ 항목 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 186개소(98.9%)이며, ‘부적절’ 평가 제공기관은 2개소(1.1%)에 불과하였다.

‘부적절’(2개소, 1.1%) 평가를 받은 제공기관은 ‘경기’와 ‘경북’ 지역에 각 1개소(0.5%)씩 있는 것으로 나타났다.

‘부적절’ 평가를 받은 제공기관은 국가 재난 시 긴급 연락망 미비로 인해 부적절 평가를 받았다. 이에 대응체계 마련을 위한 비상연락망을 구비하고 잘 보이는 곳에 적절히 배치할 수 있도록 권고하였다.

<표 Ⅳ-4-54> 하반기 - 2-④ 감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련

(단위: 개소수, %)

구분	감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련		
	적절	부적절	전체
전체	186 (98.9)	2 (1.1)	188 (100.0)
서울	19 (10.1)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	10 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	10 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.3)

구분	감염병 등 국가 재난 시 대응체계 마련		
	적절	부적절	전체
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	43 (22.9)	1 (0.5)	44 (23.4)
강원	8 (4.3)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	7 (3.7)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	11 (5.9)	0 (0.0)	11 (5.9)
전남	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	5 (2.7)	1 (0.5)	6 (3.2)
경남	31 (16.5)	0 (0.0)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	43 (22.9)	1 (0.5)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	125 (66.5)	0 (0.0)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	18 (9.6)	1 (0.5)	19 (10.1)

(3) 인력 기준 준수

① 종사자 자격 기준 준수

‘종사자 자격 기준 준수’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 184개소(97.9%)이며, ‘부적절’ 평가는 4개소, 2.1% 수준이었다.

‘부적절’(4개소, 2.1%) 평가를 받은 제공기관을 보면, ‘경기’ 지역 2개소(1.1%), ‘전북’과 ‘경남’ 내 제공기관 각 1개소(0.5%)가 해당하는 것으로 확인되었다.

해당 기관들은 방과후활동 종사자 자격요건 불충족, 자격증·경력증명서·근로계약서 등 서류 미비, 제공인력 연령 제한 도달 등의 사유로 부적절 평가를 받았으며, 해당 종사자 자격

요건 불충족 부분을 시정하고 채용된 종사자의 서류 구비 요망, 제공인력에 대한 범죄경력 조회 및 약물검사에 대한 필요성 등을 권고하는 등 종사자 자격 기준을 준수할 수 있도록 안내하였다.

<표 Ⅳ-4-55> 하반기 - 3-① 종사자 자격 기준 준수

(단위: 개소수, %)

구분	종사자 자격 기준 준수		
	적절	부적절	전체
전체	184 (97.9)	4 (2.1)	188 (100.0)
서울	19 (10.1)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	10 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	10 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	42 (22.3)	2 (1.1)	44 (23.4)
강원	8 (4.3)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	9 (4.8)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	7 (3.7)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	10 (5.3)	1 (0.5)	11 (5.9)
전남	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	30 (16.0)	1 (0.5)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	42 (22.3)	2 (1.1)	44 (23.4)

구분	종사자 자격 기준 준수		
	적절	부적절	전체
소규모 (20인이하)	123 (65.4)	2 (1.1)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	19 (10.1)	0 (0.0)	19 (10.1)

② 전담인력 및 제공인력 규정 준수

‘전담인력 및 제공인력 규정 준수’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 159개소, 84.6%이며, ‘일부적절’은 24개소(12.8%), ‘부적절’ 평가는 5개소(2.7%)였다.

지역별로 살펴보면, ‘일부적절’(24개소, 12.8%)은 ‘서울’과 ‘경기’ 지역 내 제공기관 각 5개소(2.7%), ‘부산’과 ‘강원’, ‘경남’ 각 3개소(1.6%) 등이 해당, ‘부적절’(5개소, 2.7%) 평가를 받은 기관은 ‘부산’ 2개소(1.1%), ‘대구’와 ‘충남’, ‘전북’ 각 1개소(0.5%)로 확인되었다.

‘일부적절’ 평가를 받은 기관들은 대체인력 미확보 및 근무기록 미확인, 종사자 근무기록지 미구비, 제공인력 부재 시 서비스 공백 우려 등의 이유로 감점을 받았다. 그룹 인원수가 많아지거나 확대될 경우를 대비하여 대체인력에 대한 운용방안을 마련, 서비스 공백에 대처할 수 있도록 컨설팅을 실시하였다. ‘부적절’ 평가를 받은 기관은 제공인력 2인 배치 기준 미준수, 겸직 기준 미준수, 그룹 간 시간 중첩, 대체인력 미확보 등의 중복된 사유가 적발되었고, 전담인력 및 제공인력의 규정을 준수할 수 있도록 지자체를 통해 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-4-56> 하반기 - 3-② 전담인력 및 제공인력 규정 준수

(단위: 개소, %)

구분	전담인력 및 제공인력 규정 준수			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	159 (84.6)	24 (12.8)	5 (2.7)	188 (100.0)
서울	14 (7.4)	5 (2.7)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	5 (2.7)	3 (1.6)	2 (1.1)	10 (5.3)
대구	8 (4.3)	0 (0.0)	1 (0.5)	9 (4.8)
인천	9 (4.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	3 (1.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)

구분	전담인력 및 제공인력 규정 준수			
	적절	일부적절	부적절	전체
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	39 (20.7)	5 (2.7)	0 (0.0)	44 (23.4)
강원	5 (2.7)	3 (1.6)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	9 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	5 (2.7)	1 (0.5)	1 (0.5)	7 (3.7)
전북	10 (5.3)	0 (0.0)	1 (0.5)	11 (5.9)
전남	5 (2.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	5 (2.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	28 (14.9)	3 (1.6)	0 (0.0)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	39 (20.7)	5 (2.7)	0 (0.0)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	103 (54.8)	17 (9.0)	5 (2.7)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	17 (9.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	19 (10.1)

(4) 서비스 제공의 적절성

① 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여

‘활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 140개소(74.5%)이며, ‘일부적절’은 40개소(21.3%), ‘부적절’ 평가는 8개소(4.3%)였다.

‘일부적절’(40개소, 13.0%) 평가를 받은 제공기관은 ‘서울’과 ‘경남’ 지역에서 6개소(3.2%)로 가장 많았고, ‘부산’ 4개소(2.1%), ‘대구’와 ‘인천’, ‘경기’, ‘강원’ 각 3개소(1.6%) 등이 해당하였다. ‘부적절’(8개소, 4.3%) 평가는 ‘경기’ 지역 내 3개소(1.6%), ‘부산’, ‘인천’, ‘광주’, ‘강원’, ‘경북’ 각 1개소(0.5%)씩 있는 것으로 나타났다.

‘일부적절’ 평가를 받은 기관들은 활동계획서 서류 누락, 활동계획서 내 이용자·보호자 서명 누락, 이용자 욕구 근거 프로그램 구성 관련 자료 미확인, 활동기록지 내 불참사유 누락 등의 사유로 일부항목에서 감점을 받았다. ‘부적절’ 평가를 받은 기관은 상기 사유가 중복 확

인 되어 다중 감점을 받아 '부적절' 처리 되었다. 서비스 제공 적절성을 향상시키기 위해 개인별 상담기록지 등에 근거하여 이용자 욕구에 맞는 프로그램을 제공하고, 기록과정에 이용자와 보호자가 참여해 서비스 품질을 향상시킬 수 있도록 컨설팅을 진행하였다.

<표 Ⅳ-4-57> 하반기 - 4-① 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여

(단위: 개소수, %)

구분	활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	140 (74.5)	40 (21.3)	8 (4.3)	188 (100.0)
서울	13 (6.9)	6 (3.2)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	5 (2.7)	4 (2.1)	1 (0.5)	10 (5.3)
대구	6 (3.2)	3 (1.6)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	6 (3.2)	3 (1.6)	1 (0.5)	10 (5.3)
광주	2 (1.1)	1 (0.5)	1 (0.5)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	4 (2.1)	2 (1.1)	0 (0.0)	6 (3.2)
세종	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	38 (20.2)	3 (1.6)	3 (1.6)	44 (23.4)
강원	4 (2.1)	3 (1.6)	1 (0.5)	8 (4.3)
충북	7 (3.7)	2 (1.1)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	5 (2.7)	2 (1.1)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	10 (5.3)	1 (0.5)	0 (0.0)	11 (5.9)
전남	5 (2.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	3 (1.6)	2 (1.1)	1 (0.5)	6 (3.2)
경남	25 (13.3)	6 (3.2)	0 (0.0)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	33 (17.6)	8 (4.3)	3 (1.6)	44 (23.4)

구분	활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정 이용자 · 보호자 참여			
	적절	일부적절	부적절	전체
소규모 (20인이하)	93 (49.5)	28 (14.9)	4 (2.1)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	14 (7.4)	4 (2.1)	1 (0.5)	19 (10.1)

② 발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력

‘발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 146개소(77.7%)이며, ‘부적절’ 평가는 42개소(22.3%)로 다소 높은 비중을 차지하였다.

‘부적절’(42개소, 22.3%) 평가를 받은 제공기관을 지역별로 살펴보면, ‘경기’가 14개소(7.4%)로 가장 많았고, ‘경남’이 5개소(2.7%), ‘대구’와 ‘광주’, ‘충남’ 지역 내 제공기관 각 3개소(1.6%) 등이 해당하는 것으로 나타났다.

‘부적절’ 평가를 받은 기관들은 월별 총 바우처 수입의 10%이상을 프로그램 진행비로 지출하지 않아 감점처리 된 것으로 확인되었다. 대부분의 기관에서 코로나로 인한 외부기관 이용 축소로 인해 해당 기준을 충족하지 못한 것으로 판단, 감안을 요청하였다. 향후 해당 기준을 충족할 수 있도록 기준을 다시 안내하고 프로그램 진행비를 적극 지출할 수 있도록 독려하였다.

<표 Ⅳ-4-58> 하반기 - 4-② 발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력

(단위: 개소수, %)

구분	발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력		
	적절	부적절	전체
전체	146 (77.7)	42 (22.3)	188 (100.0)
서울	16 (8.5)	3 (1.6)	19 (10.1)
부산	9 (4.8)	1 (0.5)	10 (5.3)
대구	6 (3.2)	3 (1.6)	9 (4.8)
인천	6 (3.2)	4 (2.1)	10 (5.3)
광주	1 (0.5)	3 (1.6)	4 (2.1)
대전	3 (1.6)	1 (0.5)	4 (2.1)
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)

구분	발달장애인 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위한 노력		
	적절	부적절	전체
세종	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)
경기	30 (16.0)	14 (7.4)	44 (23.4)
강원	7 (3.7)	1 (0.5)	8 (4.3)
충북	7 (3.7)	2 (1.1)	9 (4.8)
충남	4 (2.1)	3 (1.6)	7 (3.7)
전북	11 (5.9)	0 (0.0)	11 (5.9)
전남	6 (3.2)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	5 (2.7)	1 (0.5)	6 (3.2)
경남	26 (13.8)	5 (2.7)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	23 (12.2)	21 (11.2)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	104 (55.3)	21 (11.2)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	19 (10.1)	0 (0.0)	19 (10.1)

③ 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구

‘제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구’ 관련 평가에서 ‘적절’ 평가를 받은 제공기관은 175개소(93.1%)이며, ‘일부적절’은 8개소(4.3%), ‘부적절’ 평가는 5개소(2.7%)인 것으로 확인되었다.

‘일부적절’(8개소, 4.3%) 평가를 받은 기관을 지역별로 살펴보면, ‘경기’와 ‘충북’의 제공기관 각 2개소(1.1%), ‘서울’, ‘부산’, ‘광주’, ‘경북’ 각 1개소(0.5%)가 포함되었다. ‘부적절’(5개소, 2.7%) 평가 기관은 ‘경기’ 3개소(1.6%), ‘광주’와 ‘전북’에 각 1개소(0.5%)씩 있는 것으로 확인되었다.

해당기관들은 중복결제 및 부정결제 사례 확인, 과다청구, 바우처 선결제 등의 사유로 평가 항목별 감점을 받으면서 ‘일부적절’ 혹은 ‘부적절’ 처리를 받은 것으로 확인되었다. 이에 실제 서비스 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 적절한 제공 비용을 청구할 것을 안내하고 시정조치 하였다.

<표 Ⅳ-4-59> 하반기 - 4-③ 제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구

(단위: 개소수, %)

구분	제공시간 및 급여보전 기준에 맞는 제공비용 청구			
	적절	일부적절	부적절	전체
전체	175 (93.1)	8 (4.3)	5 (2.7)	188 (100.0)
서울	18 (9.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	19 (10.1)
부산	9 (4.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	10 (5.3)
대구	9 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (4.8)
인천	10 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (5.3)
광주	2 (1.1)	1 (0.5)	1 (0.5)	4 (2.1)
대전	4 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)
울산	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)
세종	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)
경기	39 (20.7)	2 (1.1)	3 (1.6)	44 (23.4)
강원	8 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (4.3)
충북	7 (3.7)	2 (1.1)	0 (0.0)	9 (4.8)
충남	7 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (3.7)
전북	10 (5.3)	0 (0.0)	1 (0.5)	11 (5.9)
전남	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.2)
경북	5 (2.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	6 (3.2)
경남	31 (16.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (16.5)
제주	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.6)
일반	41 (21.8)	2 (1.1)	1 (0.5)	44 (23.4)
소규모 (20인이하)	115 (61.2)	6 (3.2)	4 (2.1)	125 (66.5)
농어촌 제공기관	19 (10.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (10.1)

V 제공기관 모니터링 의견

1. 상반기 주간활동/방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 의견

1) 주요 우수사항

대체로 응급사항 매뉴얼 구비, 비상연락망 구축 및 방역사항 준수 등 제공기관에 대해 요구되는 규정사항을 준수하는 내용이다. 특히, 코로나19 관련해서 출입자 전원에 대한 건강 모니터링 실시, 감염 예방교육을 진행하는 등 지침 상 수행해야 하는 내용을 철저히 준수한 부분이 우수사항으로 꼽혔다.

<표 Ⅳ-5-1-1> 상반기 - 주요 우수사항 의견

점검항목		제공기관 우수사항
안전관리	안전 매뉴얼	- 일상 및 재난상황(화재 및 지진 대피 등) 안전사고, 응급상황 대응 매뉴얼 구비 - 관련된 매뉴얼 및 절차에 대해 이용자 및 종사자가 보기 쉽게 그림자료 · A3사이즈로 출력하여 게시해둠 - 초기 상담 시 약물 복용, 알레르기 여부 등 이용자의 건강특성 자료를 수집하여 놓음
	비상 연락망 체계	- 비상연락망(119, 병원 등), 보고체계(센터 내부 직원, 보호자 등)를 수집하여 공유함 - 비상연락망을 접근성 좋은 곳에 부착하여 응급상황에 대비
	교육	- 이용자 및 종사자 대상 안전교육시 지진, 화재 관련 영상자료를 활용하여 안전교육 실시 - 소방안전(지진·화재) 교육은 매해 2회 소방서와 협력하여 진행 - 제공인력이 소방안전관리자 자격을 갖추고 있어 안전관련 교육을 매월 실시
	점검 일지	- 안전교육 외 안전점검 일지(전기설비, 소화설비 등), 위생 점검 일지(감염예방 위생 상태, 식수폐기물 안전상태 등)를 정기적으로 기록·관리
안전관리 (코로나19)	협조 체계	- 지역 내 구별 선별 진료소, 승차검진 선별진료소, 국민안심병원의 연락망 알림판에 게시 - 코로나19에 따른 정보지를 지속적으로 업데이트하는 것을 확인 - 코로나19 상황을 고려하여 월별 프로그램 수립 시, 대중시설의 이용을 제한하고 산책이나 체험학습, 기관 내 프로그램 위주로 진행됨
	방역	- 정기적인 소독(실내, 승강기, 복도)을 진행하여 위생 관리를 철저히 하고 있음 - 이용인들의 마스크 착용 및 손 씻기 위생관리 철저히 하고 있음 - 출입구 앞 건강 모니터링 표, 비접촉식 체온계, 손소독제 등 준비

	모니터링	– 매일 종사자·이용자·방문자 등 발열체크 및 호흡기 증상(기침, 인후통 등)에 대한 건강 모니터링을 실시하고 있으며, 자가격리공간을 별도로 마련 – 휴관기간 중에도 상설서비스 센터 모니터링 일지를 통해 매일 센터를 점검
	교육	– 코로나19 관련 예방수칙, 행동수칙, 예방 행동 실습(손소독제, 마스크 사용, 기침 예절 등) 교육 매일 실시 – 마스크 만들기 활동을 수시로 진행하여 이용자에게 마스크를 써야 하는 이유 및 감염 예방수칙에 대한 교육이 이루어졌음 – 이용자들이 이해하기 쉬운 매개체(미술 활동)를 활용하여 감염 예방 교육을 진행
바우처 비용 청구	급여 보전	– 급여보전 기준의 근거로 월별활동기록지(결석프로그램, 사유, 서명)과 지자체 휴관권고 급여보전 공문을 근거로 구비
	바우처	– 매월 바우처 시스템에 등록된 대로 준수하고 있음

2) 주요 미흡사항

반대로, 미흡사항으로는 지침 상으로 규정된 내용을 준수하지 않은 제공기관들의 내용이었다. 특히, 부당청구 등 바우처와 관련한 내용들이 많았으며, 해당 내용에 대해서는 농어촌, 소규모 등 제공기관 및 이용자 특성 등에 따라 불가피한 상황 하에 발생되었을 수 있는 바, 이들 내용에 대한 면밀한 관리, 감독 및 규정사항 점검 등이 필요하다.

<표 Ⅳ-5-1-2> 상반기 – 주요 미흡사항 의견

점검항목		제공기관 미흡사항
안전 관리	안전 매뉴얼	– 다수 기관에서 이용자들이 이해하기 쉬운 안전 매뉴얼이 배치되지 않음 – 코로나19 관련 매뉴얼은 있으나 지진, 화재 등의 안전 사고 및 응급상황 대응 매뉴얼은 존재하지 않은 경우가 많음
	비상 연락망 체계	– 비상연락망 및 보고 체계 수립되어 있지 않은 경우가 많음
	안전 교육	– 코로나19 감염 우려로 휴관하거나 외부강사 섭외 및 집합활동이 어려워 안전교육 미실시 – 주간활동서비스에서는 서비스 이용자 및 종사자를 대상으로 안전교육을 실시하였으나, 방과후활동 서비스는 별도로 진행하지 않은 사례 – 안전교육을 확인할 수 있는 근거문서(참석명부, 교육자료)가 부재
안전 관리 (코로나19)	모니터링	– 방문자 및 종사자의 발열체크 및 출석 확인 서명을 따로 하고 있지 않거나 기록하지 않은 사례 – 이용자 외 이용자의 부모, 예비 이용자의 이용이 자유로워 코로나19로 인한 출입제한 필요 – 일부 기관에서 모니터링의 담당자 확인 미기재, 종사자 건강 모니터링 미실시

	관리 체계	– 유관기관과 협조체계는 구성하였으나 코로나19 관련 관리체계 및 연락처를 구비하지 못함 – 기관과 활동공간 내 마스크 착용, 기침, 마스크 착용법 매뉴얼 부착 필요
	코로나 교육	– 휴관으로 인해 질병정보, 감염예방수칙, 행동요령에 대한 교육 미실시 – 감염예방 수칙 등 기본 안내사항 문자 발송한 경우 – 교육 및 기안자료가 부재인 곳 많음
바우처 비용 청구	부당 청구	– 제공인력이 발달재활서비스와 방과후활동서비스를 동시에 제공하고 있어 중복결제의 우려가 있으므로 결제에 주의할 수 있도록 요청 – 급여보전 기준에 맞지 않게 급여를 청구한 내역이 확인됨(과대, 과소청구) – 청소년 방과후 사업에서 주간활동사업 단가로 계산한 사례 – 그룹 단가를 잘못 계산되어 급여 제공한 경우(3인 그룹의 2명은 2인그룹 단가로 서비스 제공) – 제공기관 명의의 차량이 없는 시기에 송영서비스를 제공하여 바우처를 청구한 사례
	증빙 서류	– 활동기록지 상 그룹 매칭과 결제 상 그룹 매칭이 상이한 대상자 有 – 회계서류 증빙자료 미비(지출결의, 영수증 첨부 등) – 이용자 월별 활동기록지의 기록시간과 실제 결제내역과 상이함(제공기록지 상 실제 제공시간이 대부분 누락되어 있어 시스템 상 결제 내역과 비교 검토하기 어려움)
	선결제	– 초기 사업운영비, 관리비(세 등) 부족으로 서비스 제공 전 바우처 선결제 확인

3) 제공기관 건의사항

주로 이용자 대상자 및 제공인력 관련한 의견이 많았다. 특히 농어촌 등 일부 인력수급이 원활하지 않는 제공기관은 관련된 의견들이 많이 제기되었다. 현재 발달장애인 활동서비스가 사업 초반 단계이며 코로나19로 인한 이용자들의 불참 등으로 제공기관들이 어려움을 겪고 있는 바, 일시적 규정 완화, 새로운 지침 발표 등의 대응이 고려되어야 할 것이다.

<표 Ⅳ-5-1-3> 상반기 – 제공기관 건의사항

점검항목		제공기관 건의사항
차량 운영	송영 서비스	– 송영시간 서비스 제공시간 포함 및 매월 일괄결제 허용 건의 – 제공기관에 대한 차량 및 인력 지원 요청
서비스 내용	서비스 대상	– 이용자 대상자 규정완화 (지역 범위/주간활동 65세이상 확대/청소년방과후 초등학생부터 지원) – 선정조사자료(또는 당사자 정보) 공유 요청
	협력 기관	– 중도·중복장애 이용자의 경우 외부활동이 어려워 제공기관 프로그램 제공 시 외부활동 30%이상 진행의 지침을 적용하기 어려우므로 지침 개정 필요
	그룹	– 그룹매칭 유동성 확보 및 상시접수 진행

	형태	– 이용자들의 장애 정도 및 상태에 따라 프로그램을 돌봄 및 보호 수준의 활동으로 구성하고 외부활동 비율을 조정할 수 있도록 개선
	최중증 이용자 지원	– 중증 이용자에 대한 별도 지원(1:1서비스 허용) – 지체장애인이나 뇌병변 장애인들에게 서비스 확대 희망
운영·관리	제공 인력	– 종사자 급여 보전을 위해 처우개선 건의 – 이용자의 도전적 행동에 대한 제공인력의 보호대책 마련 – 이용인 출결석과 관계없는 제공인력 임금 유지를 통해 제공인력 장기근속이 가능하도록 지원 필요 – 주간활동서비스와 방과후활동서비스 전담인력 겸직 허용 희망
	대체 인력	– 대체인력 기준 완화 – 종사자의 일시적인 부재로 대체인력을 활용할 경우, 전자바우처 프로그램에 대체인력이 서비스 제공했음을 체크할 수 있도록 시스템 개선이 이루어졌으면 함
	제공 인력 교육	– 제공인력 교육 감면 및 온라인 교육 개설 희망(장시간의 교육으로 인해 서비스 공백 발생) – 도전적 행동에 대처하는 방법에 대해 정기적인 교육 및 가이드 필요
	보조 인력	– 제공기관에 사회복무요원 배치 가능
	시스템	– 제공인력 성범죄 조회 가능토록 건의 – 모니터링, 점검, 보고체계 서식의 간소화 건의 – 바우처 급여(바우처)가 해당 월이 지나면 자동소멸 되는데 익월까지 보강이 가능하도록 변경 요청
	운영	– 주간활동/방과후 활동 서비스 시간 확대 – 자원봉사 인증 기관 등록 희망 – 운영비, 인건비 지원요청(기초생활수급자 가정이 많아 식비 및 교통비 받기 어려움) – 서비스 단가 조정 필요(서울, 지방의 단가 차이가 큼) – 바우처 청구 시 그룹별 차등단가를 적용할 경우 3인그룹 청구금액이 2인 그룹 청구금액보다 낮음. 차등단가 개정 및 삭제 요청 – 종사자와 기관이 협의하에 상근이 아닌 시간제로 근로계약할 수 있도록 건의
	주간 활동	– 주간활동서비스 바우처 사업비 미지급 해결 – 이용자의 도전적 행동으로 인해 제공인력이 서비스를 지원하는데 어려움 – 제공인력의 안전을 위해 보상보험에 대한 예산을 지원 요청
	방과후 활동	– 방학 중 보호자의 케어부담 완화 및 학생의 문제행동증가에 따라 방학 중에는 60시간으로 변경 요청 – 방과후활동서비스와 장애인 활동지원서비스와의 중복지원 허용
기타	기타	– (지자체) 연계가능기관 네트워크 공유 요청 – 협력기관 확보 어려움, 기관 연계에 대한 지원 필요 – 프로그램 운영과 관련하여 슈퍼비전을 줄 수 있는 기관 간의 정보 교류 체계 마련

4) 지역기관 총평

다수의 제공기관이 코로나19 상황에 따라 지침에 의거한 운영을 하고 있었으며, 건의사항으로 가장 많이 언급된 인력 수급에 관한 지원, 문제 해결이 시급한 것으로 보였다. 이외, 제공기관 간 네트워크 체계 구축을 통한 협력, 그룹 운영 개선 등에 대한 의견도 있었다.

<표 Ⅳ-5-1-4> 상반기 - 지역센터 총평

지역센터 총평
- 다수 기관에서 이용자 및 제공인력 안전을 위한 교육과 출입자 관리를 코로나19 지침에 맞게 수행하고 있으나 이해하기 쉬운 형태의 안전 매뉴얼 추가 구비, 비상연락망 보고체계 보완 필요
- 보조 인력의 부재로 인해 전담인력이 활동에 지원을 해야 하는 경우가 많음에 따라 사회복무요원 배치 및 남자사회복지사 채용, 학교 연계를 통한 무료 자원봉사자 확보 등 다양한 방법으로 인력문제를 해결해야 한다는 의견이 많았음
- 대부분 제공기관 내 입구에 열화상 카메라를 설치하는 등 코로나19 관련 안전관리에 특별히 많은 신경을 쓰고 있음
- 프로그램 구성 및 이용자 방향성에 대한 지원 및 기관별 정보 교류가 필요
- 서비스 제공 전 바우처 선결제, 이용자와 제공자 간 담합에 의한 바우처 결제 등 부당청구 행위 금지 및 투명한 결제가 진행될 수 있도록 안내
- 제공기관끼리 모여서 운영 방향을 공유하고 개선방안을 논의하는 모임을 구상하고 있으며, 이를 통해 서비스 개선을 위한 적극적인 움직임을 확인할 수 있었음
- 서비스 이용시간 이외 도전적 행동이 있는 이용자들에 대한 모니터링(이용자, 보호자 등)을 실시하여 주간활동 서비스 이용이 원활히 이루어질 수 있도록 지원하고 있음
- 주간활동 전담인력과 방과후활동 전담인력이 동일인물인 경우 전담인력 신규채용 혹은 재지정 안내가 필요
- 전체 활동 시 활용 공간을 개별공간으로 나누거나 추가적인 독립공간을 확보하여 더 많은 인원이 서비스를 그룹별로 이용할 수 있도록 조치할 필요성이 있음
- 종사자, 이용자 교육이 적절하게 진행되고 있으나, 증빙자료 보완이 되지 않은 경우가 많음 (관련기안, 증빙사진, 출석부, 서명)
- 특정 기관에서 송영서비스를 진행하여 학교와 기관이 바로 연계되는 시스템을 가지고 있으며, 이에 대한 부모의 만족도가 굉장히 높은 것으로 확인함
- 특수체육이라는 특화된 운동 프로그램에 대한 이용자의 만족도와 참여율이 높아서 타 기관에 공유할 필요가 있어 보임
- 지역 내 강사 섭외에 어려움이 있어 타 지역 강사를 섭외해 프로그램을 제공하는데 고민이 많음
- 이용자 및 제공인력 모집 홍보가 필요

2. 하반기 주간활동/방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 의견

1) 주요 우수사항

전반적으로 시설, 안전관리, 교육, 인력 기준 준수, 서비스 제공 적정성 등 제공기관에 대해 요구되는 규정사항을 준수하는 내용이 주요 우수사항으로 포함되었다. 특히, 서비스 제공의 적절성 중에 이용자 욕구에 따른 프로그램 개발과 같은 소통 관련 항목들을 우수사항으로 가장 많이 언급하였다.

<표 Ⅳ-5-2-1> 하반기 - 주요 우수사항 의견

점검항목		제공기관 우수사항
활동 공간 및 설비 관리	활동 공간 제공	- 주간활동 및 방과후활동 제공시간을 분배하여 활동공간이 겹치지 않도록 운영 - 면적대비 적절한 정원이 이용하고 있으며 안전하게 유지 관리하고 있음
	위생 관리	- 매일 자체 방역/소독 기록표를 작성하며 위생 관리를 청결하게 실시(15시 이후 방역담당 장애인 일자리 참여자 있음) - 위생상태 점검표, 안전점검표 활용하여 관리
	시설 관리	- 외부업체를 통하여 소방시설 정기점검 월 1회 관리 - 소방시설 등 안전설비를 사용이 쉬운 곳에 비치
안전 관리	안전 메뉴얼	- 안전 매뉴얼, 출판물을 구비, 비상연락망과 비상시 보고체계 마련 - 기관 종사자 모두가 응급 관련 자격소지자로 응급상황 시 자체적 대응 가능한 사례
	교육	- 인권교육은 자체적으로 영상으로 만들어서 활용 - 이용자 성폭력예방교육, 종사자 및 이용자 안전교육, 금전관리교육 등 다양한 교육이 이용자 및 종사자 대상으로 진행
	차량 운행	- 송영서비스 시 항상 운전자 외 1인의 전담인력이나 제공인력이 탑승하여 이용자의 안전에 주의를 기울이고 있는 우수한 사례 - 이용자의 양적인 서비스를 제공하기 위해 무료로 송영서비스를 제공한 사례
	감염병 대응	- 국가 재난 긴급연락망이 구비되어 있으며 신고접수 담당자 지정이 되어 있음 - 방문자에 대한 건강모니터링(체온측정, 손소독제 사용 등)을 실시하고 기록
인력 기준 준수	인력 기준	- 인력 기준 관련하여 자격 기준 외 범죄경력 조회를 실시하여 채용 - 시설장, 전담관리인력, 제공인력의 겸직 기준 준수
	대체 인력	- 대체인력을 확보하여 제공인력 부재 시 서비스 공백이 없음 - 최소 인원으로 서비스 공백 없이 사업을 수행

서비스 제공의 적절성	이용자 서비스	– 기초생활수급자 및 차상위계층 이용자들의 경제적인 부담을 덜어주고자 식비를 제외한 추가송영 및 활동에 대한 지출을 제공기관에서 부담을 하고 있는 사례 – 실제 이용자가 가정 내 도전적 행동이 심해짐을 확인하여 기관 내 사례회의를 거쳐 당사자의 등하교 및 가정 내 지도를 도움 – 전화상담, 가정방문을 통해 이용자의 욕구를 파악하며 보호자 심리치료 서비스를 연계 – 매월 자조모임을 통해 월별 활동평가 및 건의(욕구)사항 수렴
	프로그램	– 이용자 욕구에 따른 프로그램 계획을 위해 상·하반기 1회씩 발달장애인이 이해하기 쉬운 그림으로 된 욕구조사 활동지를 제공하여 자신이 원하는 활동을 선택할 수 있도록 한 사례 – 흔히 접하기 어려운 프로그램 참여를 위하여 외부강사(캘리그라피, 요가, 성교육 등)를 초빙하여 다양한 활동을 진행 및 여행과 체험 위주의 프로그램 운영
	바우처	– 활동기록지, 송영서비스 제공현황 등의 내역과 바우처 결제내역이 일치하며, 서비스 제공 후 제공비용 청구도 적절함
	소통 공유	– 매월 정기적으로 보호자와의 상담을 진행하며 가정·기관에서의 특이사항을 공유 – 발달장애인의 교육이 당사자, 보호자, 기관 모두 함께 참여하여 이루어질 수 있도록 보호자의 재능기부 교육 연계 및 정기적인 상담을 통해 공유 – 이용자와 의사소통을 보조하기 위한 도구들을 적절히 활용

2) 주요 미흡사항

한편, 미흡사항으로는 점검항목별로 문서관리가 잘 이루어지지 않았다는 점, 서류 미구비와 같은 문제들이 가장 많았다. 구체적으로 살펴보면, 시설 점검 기록, 교육 결과 보고서, 인력 근무 기록, 증빙 자료 부족 등이 있었다. 이러한 미흡사항을 보완하기 위해 사업별 서식 표준화 및 가이드라인 마련이 필요하다.

<표 Ⅳ-5-2-2> 하반기 – 주요 미흡사항 의견

점검항목		제공기관 미흡사항
활동 공간 및 설비 관리	활동 공간	– 다수 기관에서 사무공간과 활동공간이 분리되어 있지 않아 향후 조정하여 독립된 공간 필요 – 전용면적 사용 미준수. 방과후 활동서비스 활동공간 이용시간이 타 서비스 이용시간과 겹침
	위생 관리	– 활동 공간의 경우 위생적으로 유지되고 있는 상황이지만, 모니터링 지표에 나와있는 위생상태 점검표가, 청소 실시 기록, 소방시설 점검 기록 등의 서류가 비치되지 않음

	소방 시설	– 소수 기관에서 프로그램실 소화기 및 비상대피도 부재
안전 관리	안전 교육	– 종사자 대상 안전교육 실시 여부는 확인되었으나, 이용자 안전교육 미실시인 곳이 존재하며, 교육진행시 계획과 결과보고에 대한 문서화(자료)가 많이 미흡한 상황 – 이용자가 좀 더 보기 쉽도록 응급상황 매뉴얼(읽기 쉬운 자료) 게시 필요
	비상 연락망 구비	– 코로나19 방역수칙 준수 및 대응 매뉴얼은 수립되어 있으나 비상연락망을 포함한 긴급사항 시 연락할 수 있는 구체적 매뉴얼 및 연락망 보완 및 신고접수 담당자 지정 필요 – 비상연락망은 보기 쉬운 곳에 비치해두길 권고
	차량 운행	– 차량운행 시 동승자 탑승이 서류상으로 확인되지 않았음 – 기관차량이 없어 제공인력 차로 송영서비스를 제공하고 있음
인력 기준 준수	기록 관리	– 제공인력의 근태관리가 확인되지 않음. 출퇴근, 휴가 등 근태관리기록 부재 – 방과후활동서비스 제공기관이 별도 기관이라는 인식이 부족하여 회계분리가 이루어지지 않은 사례
	인력 기준	– 1인의 제공인력이 동시간대에 주간활동서비스, 방과후활동서비스를 제공한 기록이 있음. 업무재배정이 필요 – 시설장 연령제한 기준 초과
서비스 제공의 적절성	이용자 서비스	– 주간활동서비스 월별 활동계획서, 개인별 상담기록지 등 이용자 욕구 근거 프로그램 구성 여부 서류를 확인하지 못해 일부 적격 처리
	진행 비용	– 주간활동서비스 회계 관리 내역 확인 결과, 총 바우처 수입의 10%를 프로그램 진행비로 지출하지 않은 것으로 확인된 곳이 많음 – 지출결의가 품목별로 분류가 제대로 되어있지 않아 프로그램 진행비 지출 금액 확인이 어려움
	바우처	– 제공인력이 같은 시간에 두 서비스를 동시에 제공한 부정 결제한 사례 – 현재 바우처 수입 중 간식비 지출이 많음 – 바우처 비용 10%이상 프로그램 비로 지출하지 않은 기관이 많음
	서류 관리	– 이용자의 불참사유가 빠져있거나 대체인력 선생님의 실제 일하는 시간과 출석부에 기입된 시간이 다른 경우 – 이용자의 욕구에 근거한 프로그램 구성 여부 관련 서류 미비 – 활동기록지 상 대리서명(제공인력)한 경우

3) 제공기관 건의사항

주로 제공기관 운영 및 시스템과 관련한 의견이 가장 많았다. 특히, 자율적으로 이용자 그룹 관리, 월 바우처 수입 10% 프로그램 진행비 지출, 도전적 행동 이용자일 경우 1:1 그

룹 지원 등의 건의사항이 많이 언급되었다. 현재 코로나19로 인한 이용자들의 불참으로 그룹 관리에 어려움이 있다는 점을 토로하였으며 외부활동을 자제해야 하는 관계로 프로그램 진행비 10% 지출이 어려운 부분을 힘든 점으로 꼽았다. 또한, 최중증 지원 검토가 충분히 이뤄지지 않아서 제공기관들이 여전히 어려움을 겪고 있는 바, 이로 인해 인력 부족 등이 야기되고 있다. 이를 개선하기 위해 규정 완화 및 새로운 지침을 마련할 필요가 있다.

<표 Ⅳ-5-2-3> 하반기 - 제공기관 건의사항

점검항목		제공기관 건의사항
차량 운영	차량 서비스	- 업무용 차량 구입을 위한 지원 요청 - 송영서비스 적용하는 방법으로 km당 숫가 적용하여 프로그램 시간으로 인정할 수 있도록 요청 - 방과후 송영서비스 원할 시 지원 시간을 늘려 기관과 이용자 측에서 부담이 없도록 추가 지원 희망
서비스 내용	서비스 대상	- 제외대상 조건 완화 요청(주간: 나이확대/ 방과후: 초등학생 포함) - 시간제한의 완화 필요
	그룹 형태	- 이용자가 안나오거나 변동사항이 발생할 경우 자율적으로 그룹을 관리할 수 있도록 희망 - 도전적 행동이 심한 이용자 중에서도 신체 및 인지의 기능 등 그룹구성에 용이할 수 있도록 세분화 필요
	최중증 이용자 지원	- 도전적 행동, 중복 장애 등이 있는 중증 이용자의 경우 실질적으로 1:1 지원이 필요 - 최중증 지원을 위한 단가 상승 및 기타 지원을 위한 검토가 필요
운영·관리	제공 인력	- 제공인력 채용 기준 완화(연령, 졸업예정자 채용 등 조건 완화) - 제공인력의 인건비 단가 상승 및 처우개선이 필요 - 이용자의 도전적 행동에 대한 지원 및 보호대책 마련 (ex. 타해 또는 자해가 있는 이용자 제지 시 신체 접촉으로 장애인 학대 형사고발 등 문제 발생)
	대체 보조 인력	- 법인인력과 전담인력 겸직 허용 희망 - 사회복무요원 배치 필요 - 대체인력의 경우 자격요건을 완화시켜 주기를 요청
	제공 인력 교육	- 주간활동서비스 제공인력 외 전담인력 교육 지원 요청 - 제공인력 교육은 온라인으로 요청(오프라인 시 현장 활동 어려움 존재) - 제공인력 보수교육 희망(도전적 행동, 성관련 지도 방안 등)
	시스템	- 바우처 급여 형태가 아닌 보조금 형태로 변경하여 지원하는 것을 희망 - 서류 관련 양식 통일할 수 있도록 건의 - 한 달에 1~2번 정도 출석하는 이용자의 경우 기관 내부적인 이용 제한 및 종결을 진행할 수 있는 시스템 건의 - 범죄경력조회 동의서를 제공기관에서 직접 요청 - 농어촌 지역, 군단위 지역에 대한 예외규정 추가 마련 필요(예. 시설규정, 바우처 보전, 송영 인정시간 증가 등)

	주간 활동	– 방과후 그룹규모별 단가와 동일하게 2인그룹 100%, 3인그룹 90%, 4인그룹 80%로 변경 요청 – 주간활동서비스 월~토(9시~21시)로 지원 시간 탄력적으로 운영 필요
	방과후 활동	– 긴급돌봄이 필요한 가정도 존재하기 때문에 9시까지 프로그램 시간 확장 필요
	운영	– 코로나19 등 특별지침 발행 시 빠른 전달 요청 – 이용자의 성적 행동에 따른 대처 및 알기 쉬운 안전 매뉴얼 배부 희망 – 유류비, 다과비, 외식비 등 프로그램 활동 목적으로 사용되는 지출이므로 프로그램 진행비에 해당 될 수 있도록 희망 – 센터 내 제공인력이 고급인력인데 10% 비율을 위해 굳이 외부 인력을 활용하는 것이 비효율적임으로 조정 필요 – 코로나19와 같은 재난상황시 프로그램 비용 지출 기준 완화
기타	기타	– 이용자 대상으로 프로그램 참여 만족도 조사를 진행하여 프로그램에 반영 및 재구성(우수)하여 기관별로 공유 – 우수제공기관 포상 외 우수제공인력 포상 체계 마련

4) 지역기관 총평

대다수의 제공기관이 행정 및 서비스 제공 등 모든 부분에서 사업지침에 맞게 기관을 운영하고 있었다. 만족 언급이 가장 많았던 부분은 보호자의 의견 및 이용자의 욕구에 반영한 프로그램 구성이었으며, 건의사항으로 가장 많이 언급된 것은 인력 수급에 관한 자격 기준을 준수하기 어렵다는 의견이었다.

<표 Ⅳ-5-2-4> 하반기 – 지역센터 총평

지역센터 총평
– 사무공간과 활동공간이 분리되어 있으며, 타 서비스 이용시간과 겹침 없이 서비스가 제공되고 있는 기관이 많았음
– 각 항목별에서 대부분 적절 기준에 부합하였으나 안전사고 및 응급사항에 대한 알기 쉬운 자료 형태의 대응 매뉴얼을 통해 이용인들의 알권리 및 이해도를 높일 필요가 있음
– 신종 코로나바이러스 감염증 대비 대응지침, 세부지침 준수하고 있으며, 방문자에 대한 건강 모니터링(체온측정, 손소독제 사용, 실내 소독 등)을 실시에 대한 기간마다 편차가 존재
– 모든 기관에서 이용자 및 방문자의 마스크 착용 및 사회적 거리두기를 더 강화할 필요가 있음
– 제공인력 수급의 어려움으로 종사자 자격기준을 준수하는데 어려움 토로

– 종사자 자격 기준 및 규정에 맞게 운영되고 있으며, 대체인력 확보는 확인되어 있으나 개인활동기록지에 대체인력 별도 표기하여 증빙 필요
– 일부 기관에서 제공인력 중 시스템 상에는 그룹 매칭 및 결제가 등록되어 있으나 정식 근로계약을 체결하지 않은 인력이 존재한 것을 확인하여 관리가 필요할 것으로 보임
– 대부분 기관에서 이용자의 욕구가 반영된 프로그램을 제공하고 있는 점은 알지만 객관적으로 증빙할 수 있는 자료가 필요한 기관이 소수 있었음
– 프로그램 질 향상 및 욕구수렴을 위한 이용자 자조모임을 매월 실시하여 계획수립 시 이용자의 욕구가 반영될 수 있도록 노력하고 있으며 이에 대한 이용자 및 보호자의 만족도 역시 높음
– 다수 기관에서 회계 증빙 서류(영수증 및 결제내역 등 첨부) 및 기록 보완이 부족하며, 지침에 따라 월별 총 바우처 수입의 10%이상 프로그램 진행비로 지출을 충족하지 못한 곳이 많음
– 방과후 특성상, 학기 중의 경우 학교나 치료센터 일정으로 시간이 적절하나 방학기간 중에는 시간이 부족하여 확대해달라는 의견이 많았음 우수제공기관 포상 외 우수제공인력 포상 체계 마련
– 보호자는 월 이용시간보다 더 많은 시간 지원을 희망하여, 더 많은 시간 당사자를 지원하고 있음. 이용자 및 보호자의 만족도는 높으나 운영에는 어려움이 있을 것으로 판단됨
– 도전적 행동이 있는 이용자의 경우 별도의 개별 일지(센터 및 가정)를 작성하여 도전적 행동을 예방하고 적절히 대처할 수 있도록 지원하고 있음

Ⅵ 소결

1. 제공기관

상반기 제공기관의 규모는 대체로 소규모에 많이 집중되어 있었으며, 특히 주간활동 서비스(소규모 46.7%)에 비해 방과후활동 서비스(78.7%)에서 소규모 제공기관의 비율이 매우 높았다. 이는 소규모 제공기관의 기준이 주간활동 서비스는 10인인 반면, 방과후활동 서비스는 20인으로 설정되어 있는 등의 두 서비스 간 기준 차이에 기인한 것이며, 규모에 따라 제공인력 겸직 여부 등 운영상 차이가 발생하므로 제도 운영 시 기관 규모에 대한 고려가 필요하다.

하반기 제공기관 모니터링 결과에서는 상반기 대비 일반 규모의 제공기관 비율이 크게 증가하였다. 소규모 제공기관의 비중이 주간활동 서비스(36.2%)와 방과후활동 서비스(66.5%) 모두 10%p 이상 크게 감소한 반면, 일반 규모 제공기관은 주간활동 서비스(51.7%)의 경우 과반을 기록, 방과후활동 서비스(23.4%) 역시 상반기(17.1%)대비 6%p 가량 증가하는 등 변화를 보였다. 이는 2020년 상반기 코로나19의 확산으로 서비스가 다소 위축되었으나, 지자체와 지역센터, 각 제공기관이 각고의 노력을 기울여 안전관리 대책을 마련하고 서비스를 안정적으로 제공함에 따라 이용자의 불안이 다소 낮아지고 이용률이 높아지면서 영향을 받은 것으로 판단된다. 코로나19 상황이 지속되고 여러 차례 재확산의 위험이 반복되는 바, 향후 서비스 제공에 있어 이용자의 안전 보장과 서비스의 안정적 제공을 동시에 이뤄낼 수 있도록 장기적 관점의 제도 지원이 필요할 것이다.

<표 Ⅳ-6-1> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공기관 규모

(단위: 개소수, %)

구분	주간활동 서비스					방과후활동 서비스				
	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
상반기	91 (46.7)	91 (46.7)	9 (4.6)	4 (2.1)	195 (100.0)	28 (17.1)	129 (78.7)	2 (1.2)	5 (3.0)	164 (100.0)
하반기	120 (51.7)	84 (36.2)	25 (10.8)	3 (1.3)	232 (100.0)	44 (23.4)	125 (66.5)	19 (10.1)		188 (100.0)

하반기 방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 시 '농어촌 제공기관'은 이용 인원 구분 없이 집계

발달장애인 활동 서비스 대부분이 주 5회 혹은 그 이상 제공되고 있으며, 특히 방과후활동 서비스의 경우, 토요일에도 서비스를 제공하는 비율이 과반(상반기 42.9%, 하반기 65.4%)에 이르는 것으로 나타나 발달장애인에 대한 낮 시간대 프로그램 제공을 통한 다양

한 활동 보장 및 자립 지원, 보호자의 돌봄 부담 경감 등에 기여하고 있다고 볼 수 있다.

<표 Ⅳ-6-2> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 운영일수

(단위: 개소수, %)

구분	주간활동 서비스			방과후활동 서비스			
	주 4회 이하	주 5회	전체	주 4회 이하	주 5회	주 6회 이상	전체
상반기	6 (3.1)	188 (96.9)	194 (100.0)	22 (13.4)	90 (54.9)	52 (31.7)	164 (100.0)
하반기	11 (4.7)	221 (95.3)	232 (100.0)	45 (23.9)	58 (30.9)	85 (45.2)	188 (100.0)

상반기 주간활동 서비스 제공기관 중 1개소는 서비스 개시 3개월 미만 기관으로 해당 문항에 응답하지 않음

상반기에는 전체 제공기관 중 70% 이상이 코로나19로 인해 휴관했던 반면, 하반기에는 30% 정도만 휴관한 것으로 나타나 코로나19로 인한 서비스 제공불안이 다소 진정되었음을 확인할 수 있었다. 세부적으로는, 상반기 모니터링 기준 기간 중 1차 코로나19 유행 기간인 2~3월의 휴관율이 50~60%대 수준으로 10~30% 수준대인 4~5월 휴관율에 비해 매우 높았으며, 특히 10일 이상 장기간 휴관한 제공기관은 소규모 제공기관이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 하반기 모니터링 기준 기간 중 6~7월의 휴관율은 10% 내외 수준에 불과했으나, 수도권을 중심으로 2차 코로나19 유행이 발생한 8월에는 20~30%로 증가하였다.

지역센터와 제공기관은 코로나19 심각 단계 유지상황에 따른 안전한 돌봄 체계 구축을 위한 위생·안전 모니터링을 강화하였고, 이러한 대응체계 마련으로 상반기 대비 하반기에는 휴관 비율 및 평균 일수가 크게 감소하였다. 향후 주간활동·방과후활동 서비스 제공에 있어 전염병 등 국가 재난 시 각각의 제공기관들이 적절한 대응체계를 구축해 이용자의 안전한 활동을 보장하고 서비스의 공백이 생기지 않도록 지속적인 관리와 모니터링이 수반되어야 할 것이다.

<표 Ⅳ-6-3> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공기관 휴관 현황

(단위: 개소수, %)

구분	주간활동 서비스			방과후활동 서비스		
	휴관한 적 있음	휴관한 적 없음	전체	휴관한 적 있음	휴관한 적 없음	전체
상반기	143 (73.3)	52 (26.7)	195 (100.0)	125 (76.2)	39 (23.8)	164 (100.0)
하반기	72 (31.0)	160 (69.0)	232 (100.0)	70 (37.2)	118 (62.8)	188 (100.0)

제공기관 모니터링 평가 중, 상·하반기 모두 '이용자 및 종사자 대상 안전교육 실시' 관련 부적절 평가가 상대적으로 많았으며, 대부분이 코로나19로 인해 제때 교육을 진행하지 못했

다는 의견이 많았다. 일부 기관에서는 서면, 영상 등을 통한 안전교육을 실시했다고 응답한 바, 코로나19 재유행 등에 대비한 다양한 형태의 안전교육 실시 방안을 강구하고 이에 대한 증빙서류 등을 구체적으로 명시·제공해 교육 실시율을 높이도록 유도해야 할 것이다.

2. 제공인력

주간활동 서비스 종사자의 7% 내외(상반기 6.6%, 하반기 7.1%), 방과후활동 서비스 종사자의 10% 이상(상반기 11.2%, 하반기 14.6%)이 본 보직 외, 다른 보직을 겸직하고 있는 것으로 확인되었다. 겸직형태 가운데 시설장이 '전담인력'을 겸직하는 비율이 가장 많았고, 특히, 주간활동보다 소규모 제공기관의 비율이 높은 방과후활동 서비스 종사자에서 비교적 더 많은 것으로 확인되었다. 소규모·농어촌 제공기관의 경우 인력난으로 인한 운영 어려움이 존재, 이를 해소하기 위해 시설장과 전담 관리인력의 겸직허용 등 제공기관 모집기준을 일부 완화한 바 있다. 그러나 차후에는 소규모 기관이 이용자 확대를 통해 일반기관으로 운영되어 겸직 형태보다는 독립된 형태의 인력구성으로 운영되는 방향을 지향할 필요가 있다.

<표 Ⅳ-6-4> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공인력 겸직 비율

(단위: 명, %)

구분	주간활동 서비스						방과후활동 서비스					
	전담 인력	제공 인력	전담 +제공	기타 인력	겸직 안함	전체	전담 인력	제공 인력	전담 +제공	기타 인력	겸직 안함	전체
상반기	35 (3.0)	29 (2.5)	1 (0.1)	11 (0.9)	1,082 (93.4)	1,158 (100.0)	55 (6.3)	30 (3.5)	3 (0.3)	9 (1.0)	772 (88.8)	869 (100.0)
하반기	41 (3.0)	41 (3.0)	- -	17 (1.2)	1,287 (92.9)	1,386 (100.0)	67 (7.3)	56 (6.1)	2 (.2)	10 (1.1)	787 (85.4)	922 (100.0)

제공인력의 연령 현황을 보면, 40대가 30% 내외, 50대가 25% 내외 수준으로 나타나, 40-50대 연령대의 제공인력이 전체 인력의 50% 이상의 비중을 차지하였다. 서비스 이용자는 대체로 저연령대에 집중되어 있는 것을 감안할 때, 다양한 연령대의 제공인력이 유입될 수 있도록 고용 안정성 확보 등의 방안을 마련할 필요가 있다.

<표 Ⅳ-6-5> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공인력 연령별 비율

(단위: 명, %)

구분	주간활동 서비스						방과후활동 서비스					
	20대	30대	40대	50대	60대	전체	20대	30대	40대	50대	60대	전체
상반기	208 (18.0)	221 (19.1)	403 (34.8)	299 (25.8)	27 (2.3)	1,158 (100.0)	177 (20.4)	180 (20.7)	287 (33.0)	201 (23.1)	24 (2.8)	869 (100.0)
하반기	254 (18.3)	257 (18.5)	487 (35.1)	352 (25.4)	36 (2.6)	1,386 (100.0)	194 (21.0)	194 (21.0)	296 (32.1)	213 (23.1)	25 (2.7)	922 (100.0)

3. 발달장애인 활동서비스 이용자

발달장애인 활동서비스 이용자 비율 중 성별, 장애유형별 비율은 등록 발달장애인 비율과 거의 유사한 분포를 보였다. 반면 발달장애인 활동서비스 이용자 연령과 발달장애인 연령별 비율은 다소 간 큰 차이를 보였는데, 특히 발달장애인 20대 비율(39.3%)과 20대 주간활동 서비스 이용자 비율(상반기 64.7%, 하반기 64.4%) 간 큰 격차를 확인할 수 있었다. 한편, 충남, 경북, 경남 등 일부 도 단위 지역에서는 40대 이상 연령 비율이 비교적 높게 나타났는데, 이는 도 단위 농어촌 지역일수록 서비스의 다양성이 제한되어, 고연령 발달장애인의 주간활동서비스 이용률이 상대적으로 높은 것으로 보인다. 차후 40대 이상의 이용자가 다수 유입될 수 있도록 고연령 발달장애인을 위한 다양한 프로그램을 개발할 필요가 있다.

<표 Ⅳ-6-6> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 이용자 연령별 비율

(단위: 명, %)

구분	주간활동 서비스						방과후활동 서비스				
	20대	30대	40대	50대	60대	전체	만12-13세	만14-16세	만17-19세	만20세 이상	전체
상반기	1,446 (64.7)	436 (19.5)	236 (10.6)	100 (4.5)	17 (0.8)	2,235 (100.0)	426 (27.0)	685 (43.4)	437 (27.7)	30 (1.9)	1,578 (100.0)
하반기	1,836 (64.4)	561 (19.7)	307 (10.8)	123 (4.3)	22 (0.8)	2,849 (100.0)	407 (21.0)	803 (41.4)	613 (31.6)	118 (6.1)	1,941 (100.0)
발달장애인 연령별 비율	39.3	22.2	18.3	15.0	5.3	100.0	21.0	33.6	45.4	-	100.0

출처(발달장애인 연령별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)
발달장애인 연령 비율은 활동 서비스 이용연령 기준에 맞추어 산출

한편, 농어촌 지역의 이용자 비율이 상반기(주간활동 3.7%, 방과후활동 1.8%) 대비 하반기(주간활동 7.4%, 방과후활동 5.2%)에는 크게 상향된 바, 농어촌 지역의 활동 서비스에 대한 뚜렷한 욕구를 발견할 수 있었다. 동시에, 지역의 특성 상 서비스 접근성이 다소 떨어져 사업 확장성에 다소 한계가 있음을 발견할 수 있었다. 이에 대응하기 위해 '찾아가는 주간활동 서비스' 등 농어촌 지역 특화 활동서비스 모델 마련이 시급할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-6-7> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 기관규모별 이용자 현황

(단위: 명, %)

구분	주간활동 서비스					방과후활동 서비스				
	일반	소규모 (10인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체	일반	소규모 (20인 이하)	농어촌 (10인 이하)	농어촌 (5인 이하)	전체
상반기	1,612 (72.1)	540 (24.2)	67 (3.0)	16 (0.7)	2,235 (100.0)	572 (36.2)	979 (62.0)	12 (0.8)	15 (1.0)	1,578 (100.0)
하반기	2,080 (73.0)	559 (19.6)	199 (7.0)	11 (0.4)	2,849 (100.0)	797 (41.1)	1043 (53.7)	101 (5.2)		1,941 (100.0)

하반기 방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 시 '농어촌 제공기관'은 이용 인원 구분 없이 집계

급여개시일 기준으로 2019년부터 서비스를 이용했다는 비율이 주간활동 서비스와 방과후활동 서비스 모두 높은 비율을 기록했다. 이를 통해 서비스에 대한 만족도, 이용 지속 욕구가 상당히 높은 수준임을 알 수 있다. 다만, 2020년 신규 유입자 규모가 상대적으로 적어 목표치인 주간활동 서비스 4,000명, 방과후활동 서비스 7,000명 수준에는 도달하지 못했으며, 이는 코로나19 유행에 따른 서비스 활성화가 다소 주춤한 영향으로 보인다. 2~3월 코로나19로 극심한 피해를 겪었던 대구, 경북의 경우, 이용률은 낮지만 신규 유입자 비율은 비교적 높은 것으로 보아 향후 대구, 경북 지역을 벤치마킹 사례로 연구할 필요가 있다. 이 외에도 이용자가 특히 많은 경기, 경남 지역의 강점을 분석해 이용자 유입을 위한 다양한 방안을 수립하고 실적을 관리할 필요가 있다. 제공기관 우수사례집을 발간을 통해 서비스 개시를 시작한 제공기관들이 유용하게 참고하여 서비스 품질을 향상시킬 수 있도록 활용해야 한다.

<표 Ⅳ-6-8> 상/하반기 주간·방과후활동 서비스 제공기관 이용자 급여개시일

(단위: 명, %)

구분	주간활동 서비스					방과후활동 서비스			
	2019년 상반기	2019년 하반기	2020년 상반기	2020년 하반기	전체	2019년 하반기	2020년 상반기	2020년 하반기	전체
상반기	780 (34.9)	902 (40.4)	553 (24.7)	– –	2,235 (100.0)	1,007 (63.9)	570 (36.1)	– –	1,577 (100.0)
하반기	727 (25.5)	913 (32.0)	835 (29.3)	374 (13.1)	2,849 (100.0)	892 (46.0)	827 (42.6)	222 (11.4)	1,941 (100.0)

주간활동 서비스 이용자 중, 최중증 비율이 과반(상반기 48.7%, 하반기 45.1%)에 가깝고, 최중증 가운데 60% 이상(상반기 68.6%, 하반기 61.9%)이 수급시간이 가장 긴 '확장형'을 이용하고 있다는 점에서 장애 유형, 장애 정도 외에 가구 및 개인 특성 등을 사회적 요인까지 고려하여 돌봄이 가장 필요로 한 이용자에게 더 많은 서비스를 제공한다는 설계에 따라 서비스가 적절히 운용되고 있다고 볼 수 있다. 향후 '일대일 서비스' 등 최중증 이용자의 수요를 고려한 신규 급여 유형의 개발이 시급할 것으로 보인다.

<표 Ⅳ-6-9> 상/하반기 주간활동 서비스 제공기관 이용자 최중증 여부

(단위: 명, %)

구분	주간활동 서비스						
	최중증 여부			최중증 이용자 수급 급여유형			
	최중증	최중증아님	전체	단축형	기본형	확장형	전체
상반기	1,088 (48.7)	1,147 (51.3)	2,235 (100.0)	109 (10.0)	233 (21.4)	746 (68.6)	1,088 (100.0)
하반기	1,285 (45.1)	1,564 (54.9)	2,849 (100.0)	151 (12.0)	329 (26.1)	780 (61.9)	1,260 (100.0)

하반기 모니터링의 급여유형은 활동시간 내역의 마지막달 수급시간을 변환하여 산출, 때문에 모니터링 기간동안 이용하지 않은 최중증 이용자(25명) 통계에서 제외됨

제5장.
이용자 모니터링

I 이용자 만족도 조사

이용자 만족도 조사는 발달장애인 활동서비스 품질관리 연구 중 수요자 측면의 만족수준을 진단하기 위해 설계된 조사이다. 활동서비스 이용자의 특성을 파악하여 서비스가 적절하게 제공되고 있는지 진단하고, 이용자들의 항목별 만족 수준, 서비스 이용 시 어려움 등을 청취하여 서비스의 질적 수준을 제고하고 사업 개선 방향을 모색, 품질 향상을 도모하는데 그 목적이 있다.

1. 주간활동서비스

1) 조사개요

(1) 조사 목적

주간활동서비스 이용자를 대상으로 구조화 된 설문지를 활용한 정량조사를 실시하여 이용자 특성 진단, 서비스 항목별 만족 수준, 이용 효과 등을 파악하여 주간활동서비스의 질적 수준을 제고하고 서비스의 발전 방향을 도출하는 것에 목적이 있다.

(2) 조사 설계

조사는 2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내에 근거, 17개 시도의 주간활동서비스 실 이용자를 대상으로 실시하였다. 조사의 세부 설계는 다음과 같다.

<표 Ⅴ-1-1> 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 설계

<table>
<tr><th>구분</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>조사대상</td><td>17개 지역발달장애인지원센터 주간활동서비스 실 이용자
- 주간활동서비스 이용 당사자 조사를 원칙으로 하나, 당사자의 응답이 어려운 경우 보호자가 대신 조사에 응답</td></tr>
<tr><td>표본수</td><td>유효 표본 : 1,417명
<table>
<tr><td>서울</td><td>부산</td><td>인천</td><td>대구</td><td>광주</td><td>대전</td><td>울산</td><td>세종</td><td>경기</td></tr>
<tr><td>90</td><td>61</td><td>52</td><td>62</td><td>45</td><td>43</td><td>33</td><td>10</td><td>228</td></tr>
<tr><td>강원</td><td>충북</td><td>충남</td><td>전북</td><td>전남</td><td>경북</td><td>경남</td><td>제주</td><td>전체</td></tr>
<tr><td>61</td><td>58</td><td>101</td><td>97</td><td>57</td><td>117</td><td>283</td><td>19</td><td>1,417</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>조사방법</td><td>지역센터별 수자위 결과 확인 후 이용자 명단 확보
- 구조화 된 설문지를 활용한 유선 및 대면 조사 병행</td></tr>
<tr><td>조사기간</td><td>2020년 9월 7일 ~ 10월 14일</td></tr>
</table>

(3) 조사 내용

이용자의 특성을 파악하기 위해 서비스 이용자 정보를 지역센터에서 작성, 서비스 및 활동에 대한 만족도는 9개 문항에 대해 이용자가 작성(응답)할 수 있도록 구성하였으며, 발달장애인의 특성을 고려하여 이해와 응답이 쉬운 문장을 구사하였다.

<표 Ⅴ-1-2> 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 내용

구분	내용
1. 서비스 이용자 정보	• 성별, 연령, 거주지 • 주 장애유형, 급여유형, 이용그룹, 서비스 이용기간, 이용기관 유형 • 응답자, 모니터링 일자, 모니터링 방법, 모니터링 담당자
2. 서비스 및 활동 만족도	• Q0. 오늘 내가 한 활동은 무엇인가요? • Q1. 활동을 하는 것이 즐거웠나요? • Q2. 내가 하고 싶었던 활동이었나요? • Q3. 다른 사람과 함께 활동할 수 있어서 좋았나요? • Q4. 활동을 지금보다 더 많이 하고 싶은가요? • Q5. 활동을 하면서 우리 동네가 더 익숙해졌나요? • Q6. 활동을 할 때 선생님이 나를 친절히 대해줬나요? • Q7. 활동을 하기 싫었던 적이 있나요? • Q8. 앞으로도 활동을 계속 하고 싶나요? • Q9. 활동을 하고 나서 전보다 나에게 더 좋아진 것이 있나요? - 1. 기본 좋을 때가 많아졌다 - 2. 친구가 생겼다 - 3. 몸이 더 건강해졌다 - 4. 하고 싶은 말을 더 잘 할 수 있게 되었다 - 5. 가족들과 사이가 더 좋아졌다 - 6. 그 밖에 더 좋아진 것이 있다면 적어주세요

(4) 자료처리 및 분석 방법

전국 17개 권역 발달장애인지원센터에서 주간활동서비스 이용자 모니터링 결과 분석을 위하여 총 1,417명의 조사 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 Editing ⇨ Coding, Punching ⇨ Cleaning 과정을 거쳐 정돈하였다.

분석은 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석과 교차분석을 실시했다.

-빈도분석 : 조사 내용별 분포 현황 파악

-교차분석 : 응답자 특성 변인별로 분포 현황 파악

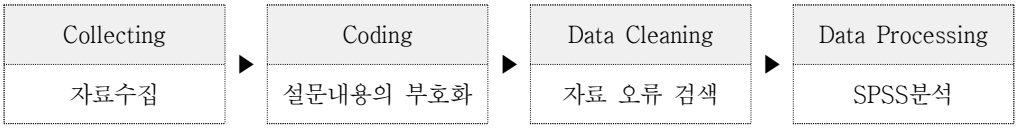
문항별 결과는 열(Row)에 따라 백분율(%)로 산출되며, 결과값은 반올림한 수치가 제시되기 때문에 백분율 합산 시 라운딩에러(Rounding Error : 반올림 오차이며, 실제 전체 합은

100%이나 소수점 반올림 과정에서 합이 100.1% 또는 99.9%로 나타나는 현상)가 나타날 수 있다.

자료는 기본적인 응답자 특성에 따라 문항별로 교차분석 되었으며, 개방형 문항인 활동명(Q0), 주간활동서비스 기타 긍정적 영향(Q9-6) 등의 경우 10개 내외 주제로 구분하여 유효응답자만을 대상으로 빈도분석을 실시하였다.

Q1부터 Q9까지의 문항은 항목별 만족정도를 3점 척도로 평가하여, '①네=3점, ②보통이요=2점, ③아니요=1점'으로 환산(Q7은 역질문 문항으로 '①네=1점, ②보통이요=2점, ③아니요=3점')한 3점 만점의 평균값을 산출하였다. 주간활동서비스 전반에 대한 만족도 점수는 9개 항목별 점수를 모두 합산한 후 100점으로 재환산한 평균을 제시하여 결과에 대한 해석이 용이할 수 있게 분석하였다.

사례수가 충분히 크지 않을 경우, 극단치의 영향을 받을 수 있기 때문에 전체 값 또는 세부집단 간 비교 시 자료 해석에 주의가 필요하다.



[그림 Ⅴ-1-1] 자료처리 및 분석 절차

2) 조사결과

(1) 응답자 일반적 정보

총 1,417명의 주간활동서비스 이용자가 이용자 만족도 조사에 참여하였다.

성별로는 남성이 872명(61.5%)으로 여성(545명, 38.5%)보다 많았다.

연령별로는 20대 이하가 842명(59.4%)으로 절반 이상을 차지하였다. 이어 30대(21.7%), 40대(12.7%), 50대 이상(6.1%) 순으로 나타나 연령이 높을수록 비율이 낮아지는 특징을 보였다.

지역별로는 경남(283명, 20.0%)과 경기(228명, 16.1%) 거주 응답자 비율이 가장 높게 나타났다. 이어 경상북도(117명, 8.3%), 충청남도(101명, 7.1%) 등 지역의 이용자가 100명 이상인 것으로 집계되었다.

주 장애유형은 지적장애가 80.2%(1,137명), 자폐성장애가 18.8%(257명), 기타장애가 0.9%(13명)인 것으로 집계되었다. 기타장애의 유형으로는 뇌병변 장애가 6명, 정신장애가 3명, 지체장애와 시각장애, 청각장애, 언어장애가 각 1명이었다.

급여유형은 확장형 이용자가 51.0%(723명), 기본형이 34.7%(491명), 단축형

14.3%(203명) 순으로, 확장형 이용 비중이 높은 것으로 확인되었다.

이용그룹 유형은 2인 그룹 이용 응답자가 40.1%(568명)로 가장 많았고, 이어 3인 그룹 32.6%(462명), 4인 그룹 27.3%(387명) 순으로 나타나 인원이 적은 소규모 그룹의 비중이 상대적으로 높았다.

서비스 이용기간별로는 1년 이상 서비스를 이용한 응답자가 57.2%(810명)으로 과반, 다음으로 6~12개월 미만(27.2%), 3~6개월 미만(12.9%), 3개월 미만(2.8%) 순으로 나타나, 장기 이용자의 비중이 많은 것으로 나타났다.

이용기관 유형으로는 부모단체가 41.6%(589명)로 가장 많았으며, 이어 법인/회사(26.5%), 사회적협동조합/사회적기업(10.0%) 이용자가 다수였다.

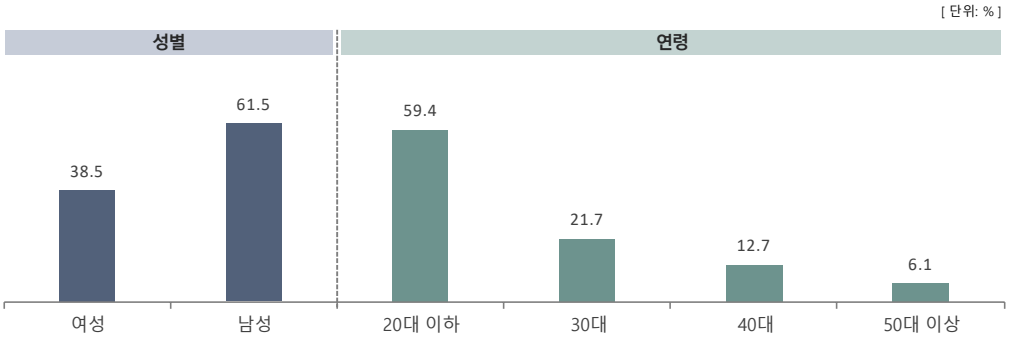
<표 Ⅴ-1-3> 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 - 응답자 일반적 정보

(단위: 명, %)

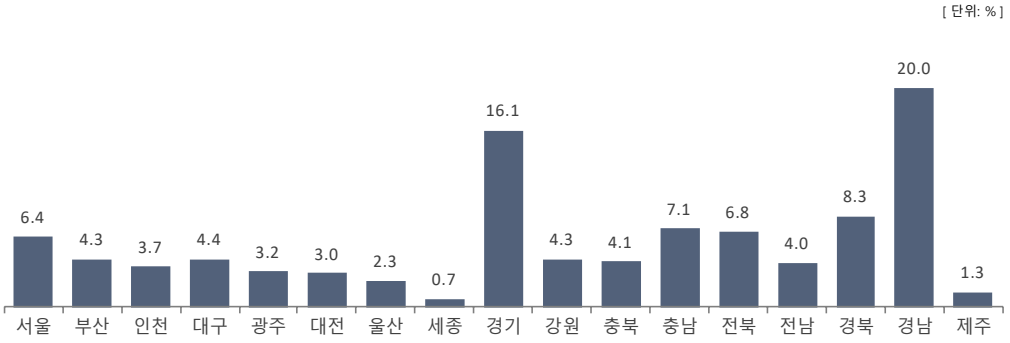
구분		사례수	비율
전체		1,417	100.0
성별	여성	545	38.5
	남성	872	61.5
연령대	20대 이하	842	59.4
	30대	308	21.7
	40대	180	12.7
	50대 이상	87	6.1
행정구역(지역)	서울특별시	90	6.4
	부산광역시	61	4.3
	인천광역시	52	3.7
	대구광역시	62	4.4
	광주광역시	45	3.2
	대전광역시	43	3.0
	울산광역시	33	2.3
	세종특별자치시	10	0.7
	경기도	228	16.1
	강원도	61	4.3
	충청북도	58	4.1
	충청남도	101	7.1
	전라북도	97	6.8
	전라남도	57	4.0
	경상북도	117	8.3
	경상남도	283	20.0
	제주특별자치도	19	1.3
주 장애유형	지적장애	1,137	80.2
	자폐성장애	267	18.8
	기타장애	13	0.9
급여유형	단축형	203	14.3
	기본형	491	34.7
	확장형	723	51.0

이용그룹	2인 그룹	568	40.1
	3인 그룹	462	32.6
	4인 그룹	387	27.3
서비스 이용기간	3개월 미만	39	2.8
	3~6개월 미만	183	12.9
	6~12개월 미만	385	27.2
	1년 이상	810	57.2
이용기관 유형	공공기관	0	0.0
	(장애인/종합)복지관	91	6.4
	부모단체	589	41.6
	자립생활지원센터	80	5.6
	주단기보호시설	12	0.8
	사회적협동조합/ 사회적기업	141	10.0
	(대)학교	0	0.0
	개인사업자	89	6.3
	법인/회사	376	26.5
	기타	39	2.8

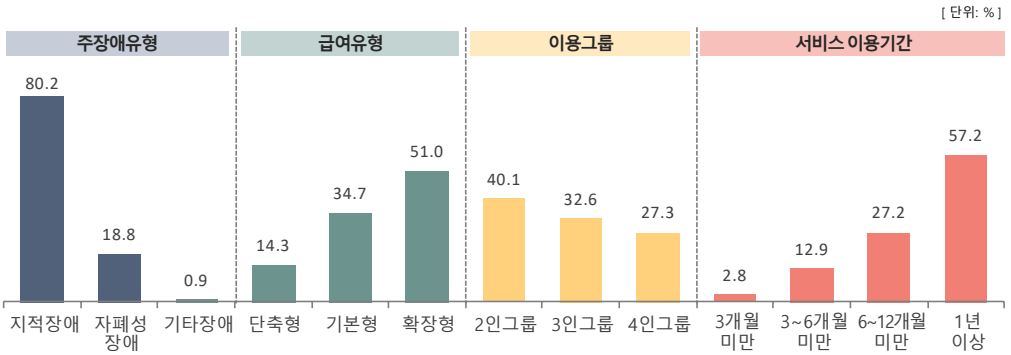
BASE : 주간활동서비스 이용자 전체



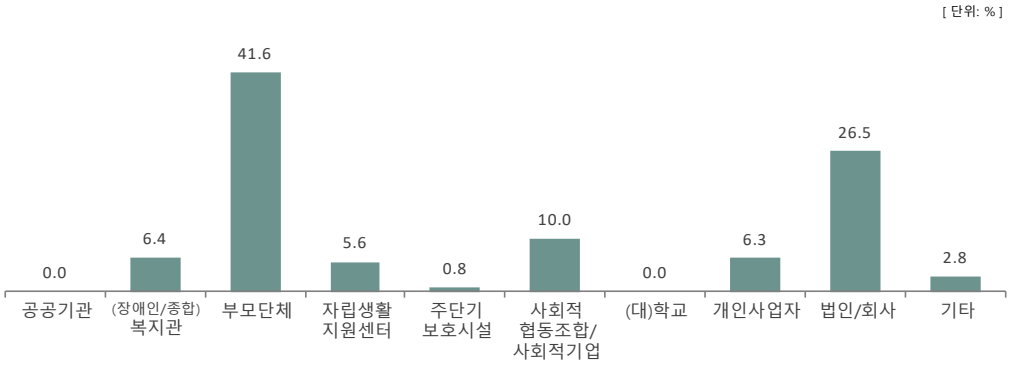
[그림 Ⅴ-1-2] 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 - 성별, 연령별 비율



[그림 Ⅴ-1-3] 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 비율



[그림 Ⅴ-1-4] 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 비율



[그림 Ⅴ-1-5] 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 비율

등록장애인 통계와 비교했을 때, 성별은 비슷한 분포를 보였으나, 연령별로는 20대 이하, 지역별로는 경상남도의 이용자 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 반면, 50대 이상 고령층과 서울, 경기 지역은 등록장애인 통계 대비 낮은 비율로 나타나 차이를 보였다.

<표 Ⅴ-1-4> 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 - 성별/연령별 등록장애인 통계 비교

(단위: %)

구분	성별		연령별			
	여성	남성	20대 이하	30대	40대	50대 이상
응답자 비율	38.5	61.5	**59.4**	21.7	12.7	6.1
등록장애인 통계	38.1	61.9	39.3	22.2	18.3	20.2

출처(발달장애인 성별/연령별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)
- 연령은 주간활동서비스 이용 연령기준인 만18~65세로 한정하여 계산

<표 Ⅴ-1-5> 주간활동서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 등록장애인 통계 비교

(단위: %)

구분	지역별																
	서울	부산	인천	대구	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
응답자 비율	6.4	4.3	3.7	4.4	3.2	3.0	2.3	0.7	16.1	4.3	4.1	7.1	6.8	4.0	8.3	**20.0**	1.3
등록장애인 통계	13.6	5.7	5.0	4.7	3.2	3.1	2.0	0.5	21.6	3.8	4.7	5.4	5.4	5.3	7.2	7.2	1.6

출처(발달장애인 성별/연령별/시도별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)

(2) 이용자 만족도 조사 결과

① 주간활동서비스 전체 만족도

Q1부터 Q9까지의 문항은 항목별 만족정도를 3점 척도로 평가하여, '①네=3점, ②보통이요=2점, ③아니요=1점'으로 환산(Q7은 역질문 문항으로 '①네=1점, ②보통이요=2점, ③아니요=3점')한 3점 만점의 평균값을 산출하였다. 주간활동서비스 전체 만족도 점수는 9개 항목별 점수를 모두 합산한 후 100점으로 재환산한 평균을 제시하여 결과에 대한 해석이 용이할 수 있게 분석하였다.

주간활동서비스 이용자 전체 만족도 점수는 100점 만점 기준 90.74점으로 매우 높게 나타났다. 구간별로 살펴보면 '90점~100점 미만'의 만족도 수준을 보인 응답자가 36.9%로 가장 많았고, 다음으로 '100점' 만점의 만족도를 보인 비율이 28.0%로 높게 나타난 반면 '80점 미만'의 비교적 낮은 만족 수준을 보인 비율은 12.8% 수준에 그쳐, 전반적으로 주간활동서비스 이용자의 만족도 수준이 매우 높은 것을 확인할 수 있었다.

전체 만족도 수준을 이용자 특성별로 살펴보면, 남성(90.01점)보다는 여성(91.92점)의 만족도 수준이 소폭 높은 것으로 확인되었다. 연령별로는 50대 이상 연령층의 만족 수준이 93.53점으로 가장 높았고 다음으로 30대(91.11점), 40대(90.61점), 20대 이하(90.35점) 순으로 조사되었다. 지역별로는 전남(94.67점)과 경남(94.07점) 응답자의 만족도 수준이 비교적 높았고 인천(84.33점), 충남(84.39점)이 다소 낮은 것으로 확인되었다. 주 장애유형, 급여유형, 그룹유형, 서비스 이용기간 별로는 큰 차이 없이 대부분 높은 만족 수준을 보이는 것으로 나타났다. 이용기관 유형별로는 자립생활지원센터(92.82점), 사회적 협동조합/사회적 기업(92.78점) 이용자의 만족 수준이 전체 대비 소폭 높게 나타났다.

<표 Ⅴ-1-6> 주간활동서비스 전체 만족도

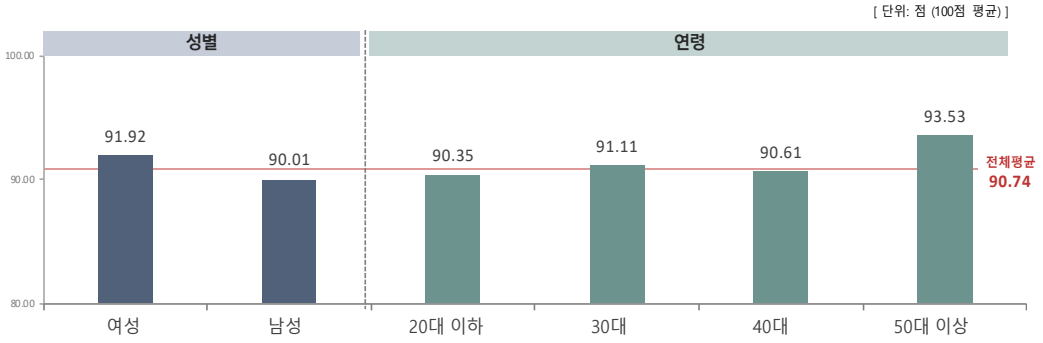
(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	80점 미만	80점~90점 미만	90점~100점 미만	100점	평균 (100점환산)
전체		1,412	12.8	22.3	36.9	28.0	90.74
성별	여성	543	9.8	21.5	37.0	31.7	91.92
	남성	869	14.7	22.8	36.8	25.7	90.01
연령대	20대 이하	838	13.5	23.2	36.4	27.0	90.35
	30대	308	13.3	22.7	32.5	31.5	91.11
	40대	179	12.3	21.2	41.9	24.6	90.61
	50대 이상	87	5.7	14.9	47.1	32.2	93.53
지역	서울특별시	89	16.9	14.6	37.1	31.5	88.81
	부산광역시	61	11.5	23.0	41.0	24.6	91.68
	인천광역시	52	30.8	34.6	30.8	3.8	84.33
	대구광역시	62	9.7	33.9	33.9	22.6	91.10
	광주광역시	45	17.8	28.9	28.9	24.4	89.96

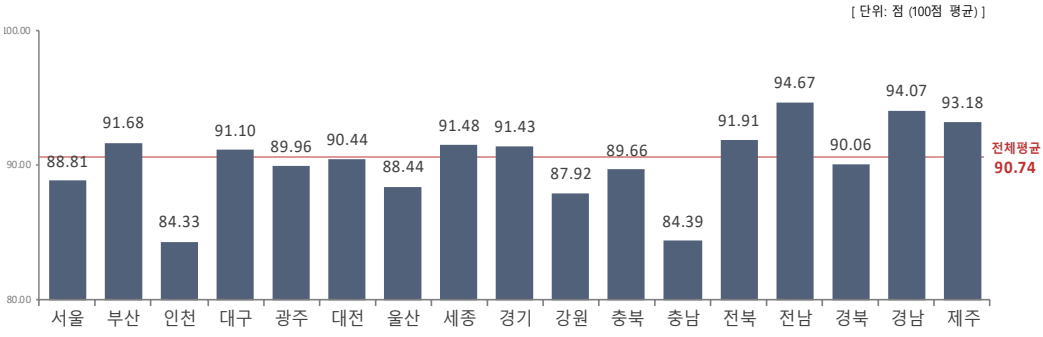
(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	80점 미만	80점~90점 미만	90점~100점 미만	100점	평균 (100점환산)
	대전광역시	43	11.6	34.9	25.6	27.9	90.44
	울산광역시	33	24.2	9.1	45.5	21.2	88.44
	세종특별자치시	10	10.0	20.0	40.0	30.0	91.48
	경기도	227	9.7	25.6	38.8	26.0	91.43
	강원도	61	23.0	21.3	29.5	26.2	87.92
	충청북도	58	19.0	13.8	36.2	31.0	89.66
	충청남도	98	30.6	12.2	38.8	18.4	84.39
	전라북도	97	7.2	27.8	38.1	26.8	91.91
	전라남도	57	8.8	7.0	43.9	40.4	94.67
	경상북도	117	12.8	26.5	38.5	22.2	90.06
	경상남도	283	3.9	20.1	36.0	39.9	94.07
	제주특별자치도	19	0.0	31.6	47.4	21.1	93.18
주 장애유형	지적장애	1,133	12.0	21.4	37.9	28.7	91.09
	자폐성장애	266	15.8	25.2	34.2	24.8	89.46
	기타장애	13	23.1	38.5	7.7	30.8	86.89
급여유형	단축형	202	14.4	21.8	37.6	26.2	90.03
	기본형	490	11.0	21.6	37.8	29.6	91.34
	확장형	720	13.6	22.9	36.1	27.4	90.54
이용그룹	2인 그룹	565	14.2	23.2	38.2	24.4	90.02
	3인 그룹	461	11.1	21.3	37.7	29.9	91.40
	4인 그룹	386	13.0	22.3	33.9	30.8	91.02
서비스 이용기간	3개월 미만	39	12.8	10.3	38.5	38.5	91.64
	3~6개월 미만	183	14.8	16.9	39.3	29.0	91.18
	6~12개월 미만	383	16.7	24.5	37.1	21.7	89.18
	1년 이상	807	10.5	23.0	36.2	30.2	91.34
이용기관 유형	공공기관	0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
	(장애인/종합) 복지관	91	14.3	27.5	39.6	18.7	89.21
	부모단체	587	10.9	19.8	39.0	30.3	91.51
	자립생활지원센터	80	6.3	25.0	40.0	28.8	92.82
	주단기보호시설	12	41.7	25.0	8.3	25.0	79.94
	사회적협동조합/사회적기업	141	8.5	23.4	26.2	41.8	92.78
	(대)학교	0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
	개인사업자	88	14.8	28.4	35.2	21.6	89.65
	법인/회사	374	17.9	23.0	36.4	22.7	89.05
	기타	39	5.1	17.9	48.7	28.2	93.16

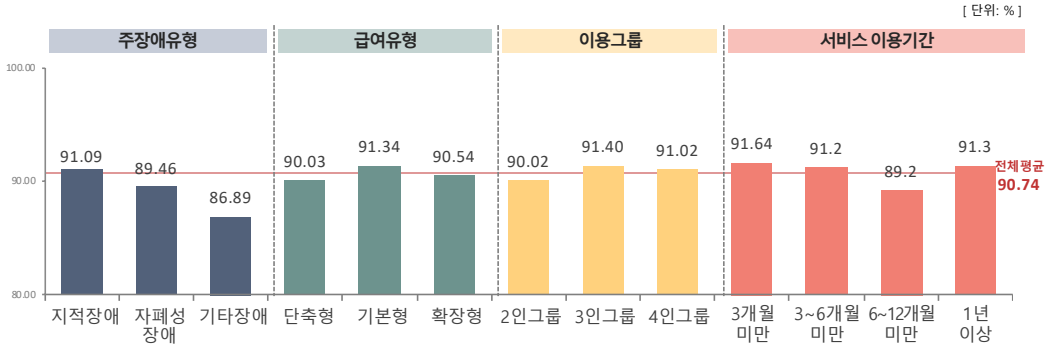
BASE : 전체응답자(무응답은 결측치 처리)



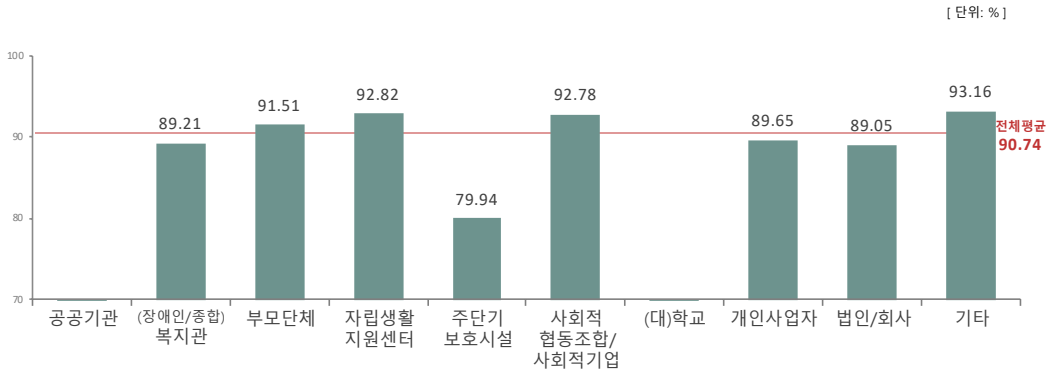
[그림 Ⅴ-1-6] 주간활동서비스 전체 만족도 - 성별, 연령별 평균 비교



[그림 Ⅴ-1-7] 주간활동서비스 전체 만족도 - 지역별 평균 비교



[그림 Ⅴ-1-8] 주간활동서비스 전체 만족도 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 평균 비교



[그림 Ⅴ-1-9] 주간활동서비스 전체 만족도 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 평균 비교

② 항목별 만족도

주간활동서비스의 각 항목별 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면, '서비스 제공 인력의 친절도'(2.95점)에 대한 만족 수준이 가장 높게 나타나 이용자들의 제공인력에 대한 호감과 신뢰가 높게 형성된 것을 확인할 수 있었다. 다음으로 '활동서비스 이용 지속 욕구'(2.92점)와 '활동의 즐거움'(2.90점), '활동서비스의 긍정적 영향 유무(2.86점)' 등 활동과 서비스 전반에 대한 평가 항목의 점수가 상대적으로 높았다.

한편, '활동하기 싫었던 경험'(2.47점), '활동서비스 이용 확대 욕구'(2.50점) 항목은 비교적 낮은 점수를 기록했는데, 이는 개인의 컨디션에서 기인하는 항목이므로 서비스 측면에서는 관리하기 어려운 부분이나, 활동 시 이용자 개개별의 상태를 면밀히 검토하고 인권침해 사례가 발생하지 않도록 제공측면의 세심한 관리가 필요할 것이다.

<표 Ⅴ-1-7> 주간활동서비스 항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)
Q1.활동의 즐거움	1,409 (100.0)	1,291 (91.6)	99 (7.0)	19 (1.3)	2.90
Q2.희망 활동 여부	1,387 (100.0)	1,132 (81.6)	202 (14.6)	53 (3.8)	2.78
Q3.그룹 활동에 대한 만족	1,394 (100.0)	1,182 (84.8)	173 (12.4)	39 (2.8)	2.82
Q4.활동서비스 이용 확대 욕구	1,389 (100.0)	902 (64.9)	282 (20.3)	205 (14.8)	2.50

(단위: 명, %, 점)

구분	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)
Q5.동네 친숙도 향상 여부	1,362 (100.0)	961 (70.6)	295 (21.7)	106 (7.8)	2.63
Q6.서비스 제공인력 친절도	1,406 (100.0)	1,342 (95.4)	56 (4.0)	8 (0.6)	2.95
Q7.활동을 하기 싫었던 경험 유무	1,396 (100.0)	261 (18.7)	221 (15.8)	914 (65.5)	2.47
Q8.활동서비스 이용 지속 욕구	1,392 (100.0)	1,301 (93.5)	75 (5.4)	16 (1.1)	2.92
Q9.활동서비스의 긍정적 영향 유무	1,399 (100.0)	1,257 (89.8)	94 (6.7)	48 (3.4)	2.86

BASE : 전체응답자(무응답은 결측치 처리)
Q1부터 Q9까지의 문항은 항목별 만족정도를 3점 척도로 평가하여, '①네=3점, ②보통이요=2점, ③아니요=1점'으로 환산(Q7은 역질문 문항으로 '①네=1점, ②보통이요=2점, ③아니요=3점')한 3점 만점의 평균값을 산출
3점 만점 기준, 모든 문항의 평균은 점수가 높을수록 해당 항목 기반의 서비스 만족 수준이 높음을 의미함

③ 주간활동서비스 이용 후 긍정적 변화 유형

주간활동서비스로 인해 긍정적 영향이 있었다고 응답한 이용자 1,257명에게 어떤 점이 더 좋아졌는지 물어본 결과, 기분 좋을 때가 많아졌다는 '긍정적 감정 변화'(81.0%) 응답이 가장 많았고, 다음으로 '신체적 능력 향상'(62.1%), '사회적 관계망 형성'(60.7%) 등의 변화가 높은 비율로 조사되었다. '가족 관계 개선'(54.2%)과 '소통 능력 향상'(53.0%) 항목 역시 이용자의 과반수가 효과가 있다고 응답, 주간활동서비스가 발달장애인 이용자 개인의 능력 증진뿐만 아니라 주변 환경에까지 긍정적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.

한편, 제시된 유형 이외에 좋아진 점을 언급한 기타 응답 중에서는 '자기표현력 향상'(26.1%) 응답이 가장 많아, 서비스를 통해 이용자들의 불안정한 감정요소를 다소 해소할 수 있는 긍정효과가 있는 것으로 확인되었다. 이외에도 '활동욕구 증진 및 학습능력 향상'(18.2%), '도전적 행동 감소 및 정서적 안정'(14.4%) 등의 효과가 주로 언급되었다.

<표 Ⅴ-1-8> 주간활동서비스 이용 후 긍정적 변화 유형

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
활동서비스 이용 후 긍정적 변화	Q9-1. 긍정적 감정 변화	1,012	81.0
	Q9-2. 사회적 관계망 형성	759	60.7
	Q9-3. 신체적 능력 향상	776	62.1

구분		빈도	비율
유형	Q9-4. 소통 능력 향상	662	53.0
	Q9-5. 가족 관계 개선	678	54.2
	기타	291	23.3

Q9. 긍정적 영향이 있었다는 응답자 1,257명 중 긍정적 영향 유형을 언급한 1,250명 기준

<표 Ⅴ-1-9> 주간활동서비스 이용 후 긍정적 변화 : 기타응답

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
활동서비스 이용 후 긍정적 변화 : 기타응답	자기표현력(자기옹호)향상	76	26.1
	활동욕구 증진 및 학습능력 향상	53	18.2
	도전적행동 감소 및 정서적 안정	42	14.4
	자립생활기술 향상	38	13.1
	사회성 및 대인관계기술 향상	37	12.7
	가족관계 개선 및 돌봄 경감	23	7.9
	건강상태 개선	16	5.5
	기타	28	9.6

Q9-1~5. 긍정적 영향 유형 이외 기타 좋아진 점을 언급한 291명 기준

④ 주요 변수별 만족도

(1) 성별

주간활동서비스 이용자의 전체 만족도 점수는 100점 만점 기준 여성(91.92점)이 남성(90.01점)보다 소폭 높게 나타났다. 3점으로 환산한 항목별 평균 역시 여성이 남성 대비 모든 항목에서 소폭 높은 점수를 기록했다.

‘활동을 할 때 선생님이 나를 친절히 대해줬나요?’라는 질문에 여성 96.1%, 남성 95.0%가 그렇다고 응답, 3점 환산 점수로는 여성 2.96점, 남성 2.94점을 기록해 ‘서비스 제공인력 친절도’ 항목에 대한 이용자의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. ‘활동서비스 지속 욕구’와 ‘활동의 즐거움’ 항목 역시 남녀 이용자 모두 90% 이상이 그렇다고 응답해 높은 만족 수준을 보이는 것으로 확인되었다.

한편, ‘활동을 하기 싫었던 경험’과 ‘활동서비스 이용 확대 욕구’는 두 성별집단 모두 타 항목 대비 상대적으로 낮은 점수를 보인 가운데, 남성 이용자의 평균이 여성 대비 소폭 낮게 나타나 성별 간 만족 수준에 차이를 보였다.

<표 Ⅴ-1-10> 주간활동서비스 - 성별*항목별 만족도

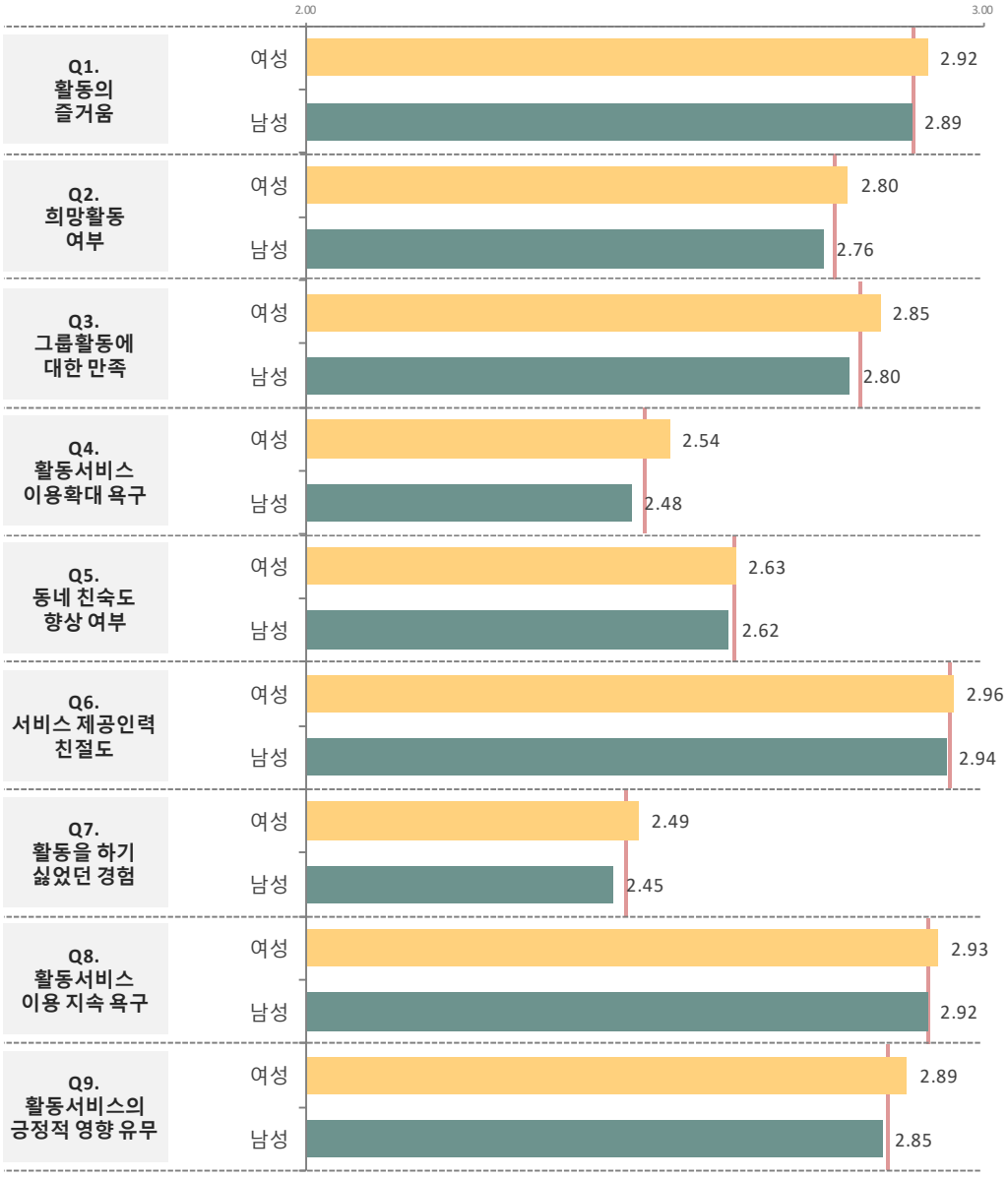
(단위: 명, %, 점)

구분		계	여성	남성
전체평균(100점 환산)		90.74	91.92	90.01
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	543 (100.0)	866 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	504 (92.8)	787 (90.9)
	보통	99 (7.0)	33 (6.1)	66 (7.6)
	부정	19 (1.3)	6 (1.1)	13 (1.5)
	평균(3점)	2.90	2.92	2.89
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	540 (100.0)	847 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	450 (83.3)	682 (80.5)
	보통	202 (14.6)	72 (13.3)	130 (15.3)
	부정	53 (3.8)	18 (3.3)	35 (4.1)
	평균(3점)	2.78	2.80	2.76
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	541 (100.0)	853 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	471 (87.1)	711 (83.4)
	보통	173 (12.4)	57 (10.5)	116 (13.6)
	부정	39 (2.8)	13 (2.4)	26 (3.0)
	평균(3점)	2.82	2.85	2.80
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,389 (100.0)	537 (100.0)	852 (100.0)
	긍정	902 (64.9)	364 (67.8)	538 (63.1)
	보통	282 (20.3)	97 (18.1)	185 (21.7)
	부정	205 (14.8)	76 (14.2)	129 (15.1)
	평균(3점)	2.50	2.54	2.48
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	532 (100.0)	830 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	379 (71.2)	582 (70.1)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	여성	남성
	보통	295 (21.7)	111 (20.9)	184 (22.2)
	부정	106 (7.8)	42 (7.9)	64 (7.7)
	평균(3점)	2.63	2.63	2.62
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	541 (100.0)	865 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	520 (96.1)	822 (95.0)
	보통	56 (4.0)	18 (3.3)	38 (4.4)
	부정	8 (0.6)	3 (0.6)	5 (0.6)
	평균(3점)	2.95	2.96	2.94
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	540 (100.0)	856 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	94 (17.4)	167 (19.5)
	보통	221 (15.8)	87 (16.1)	134 (15.7)
	부정	914 (65.5)	359 (66.5)	555 (64.8)
	평균(3점)	2.47	2.49	2.45
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	537 (100.0)	855 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	504 (93.9)	797 (93.2)
	보통	75 (5.4)	30 (5.6)	45 (5.3)
	부정	16 (1.1)	3 (0.6)	13 (1.5)
	평균(3점)	2.92	2.93	2.92
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	1,399 (100.0)	540 (100.0)	859 (100.0)
	긍정	1,257 (89.8)	492 (91.1)	765 (89.1)
	보통	94 (6.7)	35 (6.5)	59 (6.9)
	부정	48 (3.4)	13 (2.4)	35 (4.1)
	평균(3점)	2.86	2.89	2.85

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-10] 주간활동서비스 주요 변수별 만족도 - 성별*항목별 만족도 평균

(2) 연령

주간활동서비스 이용자의 연령별 만족도 점수는 100점 만점 기준 50대 이상(93.53점) 연령대에서 가장 높게 나타났고, 다음으로 30대(91.11점), 40대(90.61점), 20대 이하(90.35점) 순이었다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 20대 이하(2.95점), 30대(2.96점), 40대(2.93점)는 '서비스 제공인력 친절도' 항목의 점수가 가장 높았던 반면, 50대 이상 연령층은 '활동서비스 이용 지속 욕구' 항목의 점수가 2.99점으로 매우 높게 나타나 연령 집단 간 소폭의 인식 차이를 보였다.

<표 Ⅴ-1-11> 주간활동서비스 - 연령*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

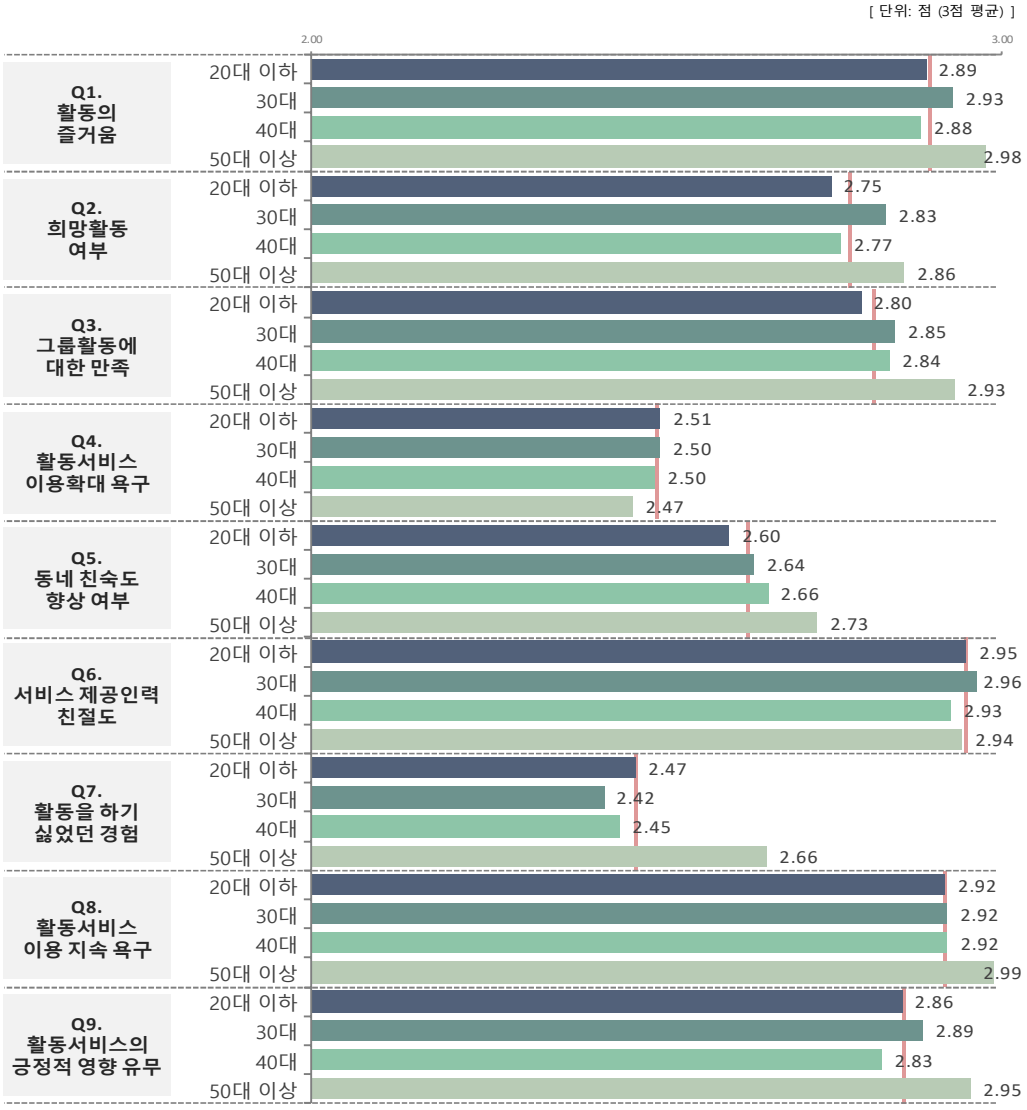
구분		계	20대 이하	30대	40대	50대 이상
전체평균(100점 환산)		90.74	90.35	91.11	90.61	93.53
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	835 (100.0)	308 (100.0)	179 (100.0)	87 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	755 (90.4)	288 (93.5)	163 (91.1)	85 (97.7)
	보통	99 (7.0)	68 (8.1)	18 (5.8)	11 (6.1)	2 (2.3)
	부정	19 (1.3)	12 (1.4)	2 (0.6)	5 (2.8)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.90	2.89	2.93	2.88	2.98
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	823 (100.0)	303 (100.0)	176 (100.0)	85 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	652 (79.2)	264 (87.1)	143 (81.3)	73 (85.9)
	보통	202 (14.6)	138 (16.8)	27 (8.9)	25 (14.2)	12 (14.1)
	부정	53 (3.8)	33 (4.0)	12 (4.0)	8 (4.5)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.78	2.75	2.83	2.77	2.86
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	825 (100.0)	304 (100.0)	178 (100.0)	87 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	682 (82.7)	262 (86.2)	156 (87.6)	82 (94.3)
	보통	173 (12.4)	117 (14.2)	37 (12.2)	15 (8.4)	4 (4.6)
	부정	39 (2.8)	26 (3.2)	5 (1.6)	7 (3.9)	1 (1.1)
	평균(3점)	2.82	2.80	2.85	2.84	2.93
Q4. 활동서비스 이용 확대	소계	1,389 (100.0)	823 (100.0)	303 (100.0)	177 (100.0)	86 (100.0)
	긍정	902	529	201	117	55

(단위: 명, %, 점)

구분		계	20대 이하	30대	40대	50대 이상
욕구		(64.9)	(64.3)	(66.3)	(66.1)	(64.0)
	보통	282 (20.3)	181 (22.0)	54 (17.8)	31 (17.5)	16 (18.6)
	부정	205 (14.8)	113 (13.7)	48 (15.8)	29 (16.4)	15 (17.4)
	평균(3점)	2.50	2.51	2.50	2.50	2.47
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	810 (100.0)	295 (100.0)	171 (100.0)	86 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	557 (68.8)	214 (72.5)	124 (72.5)	66 (76.7)
	보통	295 (21.7)	186 (23.0)	56 (19.0)	36 (21.1)	17 (19.8)
	부정	106 (7.8)	67 (8.3)	25 (8.5)	11 (6.4)	3 (3.5)
	평균(3점)	2.63	2.60	2.64	2.66	2.73
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	835 (100.0)	307 (100.0)	177 (100.0)	87 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	795 (95.2)	298 (97.1)	165 (93.2)	84 (96.6)
	보통	56 (4.0)	37 (4.4)	7 (2.3)	11 (6.2)	1 (1.1)
	부정	8 (0.6)	3 (0.4)	2 (0.7)	1 (0.6)	2 (2.3)
	평균(3점)	2.95	2.95	2.96	2.93	2.94
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	829 (100.0)	305 (100.0)	177 (100.0)	85 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	150 (18.1)	66 (21.6)	35 (19.8)	10 (11.8)
	보통	221 (15.8)	140 (16.9)	44 (14.4)	28 (15.8)	9 (10.6)
	부정	914 (65.5)	539 (65.0)	195 (63.9)	114 (64.4)	66 (77.6)
	평균(3점)	2.47	2.47	2.42	2.45	2.66
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	826 (100.0)	303 (100.0)	178 (100.0)	85 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	767 (92.9)	284 (93.7)	166 (93.3)	84 (98.8)
	보통	75 (5.4)	50 (6.1)	14 (4.6)	10 (5.6)	1 (1.2)
	부정	16 (1.1)	9 (1.1)	5 (1.7)	2 (1.1)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	2.92	2.92	2.92	2.99
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향	소계	1,399 (100.0)	829 (100.0)	305 (100.0)	178 (100.0)	87 (100.0)
	긍정	1,257	740	279	154	84

(단위: 명, %, 점)

구분		계	20대 이하	30대	40대	50대 이상
유무		(89.8)	(89.3)	(91.5)	(86.5)	(96.6)
	보통	94 (6.7)	58 (7.0)	17 (5.6)	17 (9.6)	2 (2.3)
	부정	48 (3.4)	31 (3.7)	9 (3.0)	7 (3.9)	1 (1.1)
	평균(3점)	2.86	2.86	2.89	2.83	2.95



[그림 Ⅴ-1-11] 주간활동서비스 주요 변수별 만족도 - 연령*항목별 만족도 평균

(3) 지역

주간활동서비스 이용자의 지역별 만족도 점수는 100점 만점 기준 전라남도(94.67점)에서 가장 높게 나타난 반면, 인천광역시(84.33점)에서 비교적 낮게 나타났다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 '활동의 즐거움' 항목은 제주(3.00점), '그룹 활동에 대한 만족'과 '활동서비스 이용 확대 욕구'는 세종(3.00점), '서비스 제공인력 친절도'는 세종/제주(3.00점), '활동서비스 이용 지속 욕구'는 전북(3.00점) 지역 응답자 모두가 온전히 만족하는 것으로 나타나 타 지역 대비 높은 만족수준을 보였다.

대부분의 항목에서 3점 만점 기준 2점 중후반대의 점수 분포를 보이는 가운데, '활동하기 싫었던 경험 유무'는 세종 지역에서 2.00점, '활동 서비스 이용 확대 욕구'는 인천 지역 2.04점을 기록해 타 지역 대비 확연히 낮은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅴ-1-12> 주간활동서비스 - 지역*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	서울 특별시	부산 광역시	인천 광역시	대구 광역시	광주 광역시	대전 광역시	울산 광역시	세종특별 자치시
전체평균(100점 환산)		90.74	88.81	91.68	84.33	91.10	89.96	90.44	88.44	91.48
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	88 (100.0)	61 (100.0)	52 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	32 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	83 (94.3)	53 (86.9)	44 (84.6)	60 (96.8)	42 (93.3)	37 (86.0)	24 (75.0)	9 (90.0)
	보통	99 (7.0)	4 (4.5)	8 (13.1)	8 (15.4)	2 (3.2)	3 (6.7)	5 (11.6)	7 (21.9)	1 (10.0)
	부정	19 (1.3)	1 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.3)	1 (3.1)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.90	2.93	2.87	2.85	2.97	2.93	2.84	2.72	2.90
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	84 (100.0)	61 (100.0)	49 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	32 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	72 (85.7)	51 (83.6)	31 (63.3)	48 (77.4)	33 (73.3)	34 (79.1)	23 (71.9)	8 (80.0)
	보통	202 (14.6)	10 (11.9)	8 (13.1)	15 (30.6)	12 (19.4)	11 (24.4)	8 (18.6)	4 (12.5)	1 (10.0)
	부정	53 (3.8)	2 (2.4)	2 (3.3)	3 (6.1)	2 (3.2)	1 (2.2)	1 (2.3)	5 (15.6)	1 (10.0)
	평균(3점)	2.78	2.83	2.80	2.57	2.74	2.71	2.77	2.56	2.70
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	81 (100.0)	61 (100.0)	48 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	32 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	66 (81.5)	54 (88.5)	31 (64.6)	51 (82.3)	40 (88.9)	38 (88.4)	28 (87.5)	10 (100.0)
	보통	173 (12.4)	11 (13.6)	5 (8.2)	14 (29.2)	11 (17.7)	5 (11.1)	4 (9.3)	4 (12.5)	0 (0.0)
	부정	39 (2.8)	4 (4.9)	2 (3.3)	3 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.82	2.77	2.85	2.58	2.82	2.89	2.86	2.88	3.00

(단위: 명, %, 점)

구분		계	서울 특별시	부산 광역시	인천 광역시	대구 광역시	광주 광역시	대전 광역시	울산 광역시	세종특별 자치시
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,389 (100.0)	86 (100.0)	61 (100.0)	52 (100.0)	62 (100.0)	44 (100.0)	43 (100.0)	33 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	902 (64.9)	62 (72.1)	40 (65.6)	19 (36.5)	32 (51.6)	25 (56.8)	23 (53.5)	26 (78.8)	10 (100.0)
	보통	282 (20.3)	18 (20.9)	14 (23.0)	16 (30.8)	22 (35.5)	6 (13.6)	12 (27.9)	4 (12.1)	0 (0.0)
	부정	205 (14.8)	6 (7.0)	7 (11.5)	17 (32.7)	8 (12.9)	13 (29.5)	8 (18.6)	3 (9.1)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.50	2.65	2.54	2.04	2.39	2.27	2.35	2.70	3.00
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	81 (100.0)	61 (100.0)	47 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	32 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	68 (84.0)	48 (78.7)	21 (44.7)	43 (69.4)	29 (64.4)	34 (79.1)	27 (84.4)	8 (80.0)
	보통	295 (21.7)	7 (8.6)	10 (16.4)	19 (40.4)	12 (19.4)	11 (24.4)	6 (14.0)	4 (12.5)	1 (10.0)
	부정	106 (7.8)	6 (7.4)	3 (4.9)	7 (14.9)	7 (11.3)	5 (11.1)	3 (7.0)	1 (3.1)	1 (10.0)
	평균(3점)	2.63	2.77	2.74	2.30	2.58	2.53	2.72	2.81	2.70
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	87 (100.0)	61 (100.0)	51 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	33 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	86 (98.9)	59 (96.7)	46 (90.2)	58 (93.5)	44 (97.8)	43 (100.0)	26 (78.8)	10 (100.0)
	보통	56 (4.0)	1 (1.1)	2 (3.3)	5 (9.8)	4 (6.5)	1 (2.2)	0 (0.0)	7 (21.2)	0 (0.0)
	부정	8 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.95	2.99	2.97	2.90	2.94	2.98	3.00	2.79	3.00
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	83 (100.0)	61 (100.0)	50 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	33 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	20 (24.1)	14 (23.0)	6 (12.0)	13 (21.0)	11 (24.4)	15 (34.9)	12 (36.4)	5 (50.0)
	보통	221 (15.8)	9 (10.8)	17 (27.9)	6 (12.0)	6 (9.7)	13 (28.9)	4 (9.3)	6 (18.2)	0 (0.0)
	부정	914 (65.5)	54 (65.1)	30 (49.2)	38 (76.0)	43 (69.4)	21 (46.7)	24 (55.8)	15 (45.5)	5 (50.0)
	평균(3점)	2.47	2.41	2.26	2.64	2.48	2.22	2.21	2.09	2.00
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	87 (100.0)	61 (100.0)	51 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	33 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	84 (96.6)	54 (88.5)	48 (94.1)	59 (95.2)	41 (91.1)	37 (86.0)	32 (97.0)	9 (90.0)
	보통	75 (5.4)	3 (3.4)	6 (9.8)	3 (5.9)	3 (4.8)	4 (8.9)	5 (11.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
	부정	16 (1.1)	0 (0.0)	1 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.3)	1 (3.0)	1 (10.0)
	평균(3점)	2.92	2.97	2.87	2.94	2.95	2.91	2.84	2.94	2.80

(단위: 명, %, 점)

구분		계	서울 특별시	부산 광역시	인천 광역시	대구 광역시	광주 광역시	대전 광역시	울산 광역시	세종특별 자치시
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	1,399 (100.0)	86 (100.0)	61 (100.0)	52 (100.0)	62 (100.0)	45 (100.0)	43 (100.0)	33 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	1,257 (89.8)	78 (90.7)	53 (86.9)	41 (78.8)	52 (83.9)	42 (93.3)	39 (90.7)	25 (75.8)	8 (80.0)
	보통	94 (6.7)	2 (2.3)	7 (11.5)	8 (15.4)	3 (4.8)	1 (2.2)	1 (2.3)	7 (21.2)	0 (0.0)
	부정	48 (3.4)	6 (7.0)	1 (1.6)	3 (5.8)	7 (11.3)	2 (4.4)	3 (7.0)	1 (3.0)	2 (20.0)
	평균(3점)	2.86	2.84	2.85	2.73	2.73	2.89	2.84	2.73	2.60

(단위: 명, %, 점)

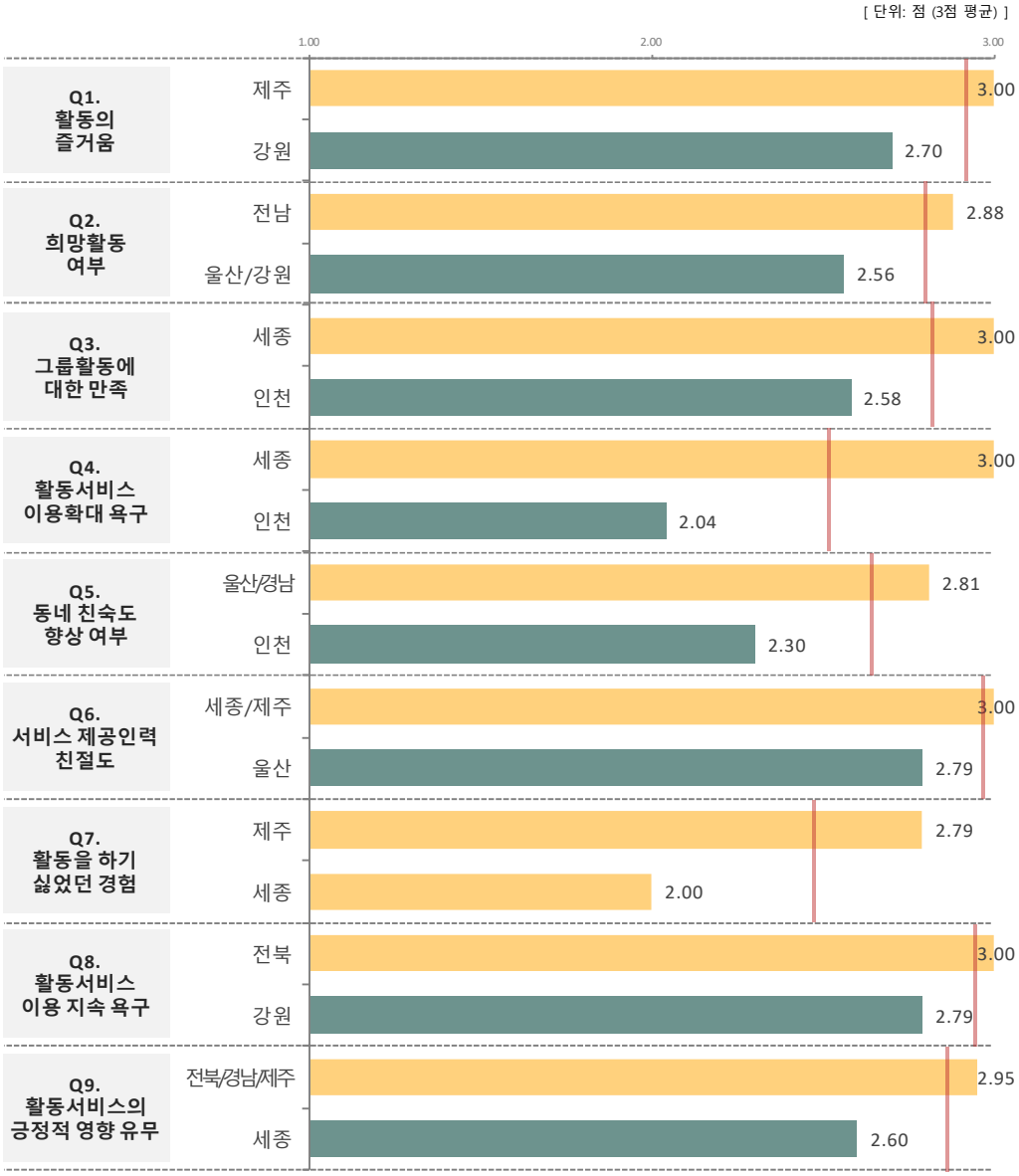
구분		경기도	강원도	충청북도	충청남도	전라북도	전라남도	경상북도	경상남도	제주특별 자치도
전체평균(100점 환산)		91.43	87.92	89.66	84.39	91.91	94.67	90.06	94.07	93.18
Q1. 활동의 즐거움	소계	227 (100.0)	61 (100.0)	58 (100.0)	98 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	282 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	207 (91.2)	47 (77.0)	55 (94.8)	90 (91.8)	94 (96.9)	52 (91.2)	102 (87.2)	273 (96.8)	19 (100.0)
	보통	17 (7.5)	10 (16.4)	2 (3.4)	7 (7.1)	2 (2.1)	5 (8.8)	11 (9.4)	7 (2.5)	0 (0.0)
	부정	3 (1.3)	4 (6.6)	1 (1.7)	1 (1.0)	1 (1.0)	0 (0.0)	4 (3.4)	2 (0.7)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.90	2.70	2.93	2.91	2.96	2.91	2.84	2.96	3.00
Q2. 희망 활동 여부	소계	226 (100.0)	61 (100.0)	57 (100.0)	85 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	282 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	189 (83.6)	40 (65.6)	48 (84.2)	68 (80.0)	82 (84.5)	50 (87.7)	93 (79.5)	248 (87.9)	14 (73.7)
	보통	27 (11.9)	15 (24.6)	5 (8.8)	17 (20.0)	6 (6.2)	7 (12.3)	21 (17.9)	30 (10.6)	5 (26.3)
	부정	10 (4.4)	6 (9.8)	4 (7.0)	0 (0.0)	9 (9.3)	0 (0.0)	3 (2.6)	4 (1.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.79	2.56	2.77	2.80	2.75	2.88	2.77	2.87	2.74
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	227 (100.0)	61 (100.0)	58 (100.0)	93 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	283 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	188 (82.8)	46 (75.4)	52 (89.7)	76 (81.7)	83 (85.6)	51 (89.5)	92 (78.6)	258 (91.2)	18 (94.7)
	보통	30 (13.2)	11 (18.0)	3 (5.2)	15 (16.1)	12 (12.4)	6 (10.5)	17 (14.5)	24 (8.5)	1 (5.3)
	부정	9 (4.0)	4 (6.6)	3 (5.2)	2 (2.2)	2 (2.1)	0 (0.0)	8 (6.8)	1 (0.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.79	2.69	2.84	2.80	2.84	2.89	2.72	2.91	2.95
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	225 (100.0)	61 (100.0)	55 (100.0)	85 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	282 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	144 (64.0)	41 (67.2)	35 (63.6)	54 (63.5)	56 (57.7)	46 (80.7)	59 (50.4)	222 (78.7)	8 (42.1)

(단위: 명, %, 점)

구분		경기도	강원도	충청북도	충청남도	전라북도	전라남도	경상북도	경상남도	제주특별자치도
	보통	36 (16.0)	14 (23.0)	13 (23.6)	25 (29.4)	17 (17.5)	7 (12.3)	24 (20.5)	47 (16.7)	7 (36.8)
	부정	45 (20.0)	6 (9.8)	7 (12.7)	6 (7.1)	24 (24.7)	4 (7.0)	34 (29.1)	13 (4.6)	4 (21.1)
	평균(3점)	2.44	2.57	2.51	2.56	2.33	2.74	2.21	2.74	2.21
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	225 (100.0)	60 (100.0)	53 (100.0)	75 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	278 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	141 (62.7)	41 (68.3)	38 (71.7)	39 (52.0)	58 (59.8)	46 (80.7)	76 (65.0)	232 (83.5)	12 (63.2)
	보통	60 (26.7)	11 (18.3)	13 (24.5)	35 (46.7)	27 (27.8)	10 (17.5)	24 (20.5)	39 (14.0)	6 (31.6)
	부정	24 (10.7)	8 (13.3)	2 (3.8)	1 (1.3)	12 (12.4)	1 (1.8)	17 (14.5)	7 (2.5)	1 (5.3)
	평균(3점)	2.52	2.55	2.68	2.51	2.47	2.79	2.50	2.81	2.58
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	226 (100.0)	61 (100.0)	58 (100.0)	96 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	283 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	218 (96.5)	55 (90.2)	53 (91.4)	90 (93.8)	96 (99.0)	54 (94.7)	111 (94.9)	274 (96.8)	19 (100.0)
	보통	6 (2.7)	5 (8.2)	3 (5.2)	6 (6.3)	1 (1.0)	3 (5.3)	5 (4.3)	7 (2.5)	0 (0.0)
	부정	2 (0.9)	1 (1.6)	2 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	2 (0.7)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.96	2.89	2.88	2.94	2.99	2.95	2.94	2.96	3.00
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	226 (100.0)	61 (100.0)	56 (100.0)	93 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	283 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	28 (12.4)	15 (24.6)	10 (17.9)	14 (15.1)	20 (20.6)	4 (7.0)	11 (9.4)	62 (21.9)	1 (5.3)
	보통	43 (19.0)	17 (27.9)	6 (10.7)	3 (3.2)	6 (6.2)	11 (19.3)	15 (12.8)	57 (20.1)	2 (10.5)
	부정	155 (68.6)	29 (47.5)	40 (71.4)	76 (81.7)	71 (73.2)	42 (73.7)	91 (77.8)	164 (58.0)	16 (84.2)
	평균(3점)	2.56	2.23	2.54	2.67	2.53	2.67	2.68	2.36	2.79
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	227 (100.0)	61 (100.0)	56 (100.0)	84 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	282 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	218 (96.0)	49 (80.3)	53 (94.6)	80 (95.2)	97 (100.0)	51 (89.5)	107 (91.5)	264 (93.6)	18 (94.7)
	보통	4 (1.8)	11 (18.0)	2 (3.6)	4 (4.8)	0 (0.0)	3 (5.3)	8 (6.8)	18 (6.4)	1 (5.3)
	부정	5 (2.2)	1 (1.6)	1 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (5.3)	2 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.94	2.79	2.93	2.95	3.00	2.84	2.90	2.94	2.95
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	226 (100.0)	61 (100.0)	54 (100.0)	93 (100.0)	97 (100.0)	57 (100.0)	117 (100.0)	283 (100.0)	19 (100.0)
	긍정	205 (90.7)	51 (83.6)	51 (94.4)	82 (88.2)	94 (96.9)	52 (91.2)	97 (82.9)	269 (95.1)	18 (94.7)

(단위: 명, %, 점)

구분		경기도	강원도	충청북도	충청남도	전라북도	전라남도	경상북도	경상남도	제주특별자치도
	보통	16 (7.1)	8 (13.1)	2 (3.7)	9 (9.7)	1 (1.0)	4 (7.0)	11 (9.4)	13 (4.6)	1 (5.3)
	부정	5 (2.2)	2 (3.3)	1 (1.9)	2 (2.2)	2 (2.1)	1 (1.8)	9 (7.7)	1 (0.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.88	2.80	2.93	2.86	2.95	2.89	2.75	2.95	2.95



[그림 Ⅴ-1-12] 주간활동서비스 주요 변수별 만족도 - 지역*항목별 만족도 평균

(4) 주장애유형

주간활동서비스 이용자의 주장애유형별 만족도 점수는 100점 만점 기준 지적장애(91.09점) 유형 이용자 만족 점수가 자폐성장애(89.46점)과 기타장애(86.89점) 유형 대비 비교적 높은 것으로 조사되었다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 모든 장애유형 집단에서 '서비스 제공인력 친절도' 항목이 가장 높은 만족도 점수를 기록하였다. 이외에도 '활동의 즐거움'과 '활동서비스의 긍정적 영향' 항목 역시 모든 장애유형 집단에서 고루 높은 수준의 만족도 점수를 기록하였다.

한편, '활동서비스 이용 확대 욕구'는 '기타장애' 유형 집단에서 1.85점을 기록, 여타 항목·집단 평균 대비 특히 낮은 수준인 것으로 확인되었다.

<표 Ⅴ-1-13> 주간활동서비스 - 주장애유형*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	지적장애	자폐성장애	기타장애
전체평균(100점 환산)		90.74	91.09	89.46	86.89
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	1131 (100.0)	265 (100.0)	13 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	1038 (91.8)	241 (90.9)	12 (92.3)
	보통	99 (7.0)	77 (6.8)	21 (7.9)	1 (7.7)
	부정	19 (1.3)	16 (1.4)	3 (1.1)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.90	2.90	2.90	2.92
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	1115 (100.0)	259 (100.0)	13 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	920 (82.5)	203 (78.4)	9 (69.2)
	보통	202 (14.6)	157 (14.1)	43 (16.6)	2 (15.4)
	부정	53 (3.8)	38 (3.4)	13 (5.0)	2 (15.4)
	평균(3점)	2.78	2.79	2.73	2.54
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	1122 (100.0)	259 (100.0)	13 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	968 (86.3)	203 (78.4)	11 (84.6)
	보통	173 (12.4)	123 (11.0)	49 (18.9)	1 (7.7)
	부정	39 (2.8)	31 (2.8)	7 (2.7)	1 (7.7)
	평균(3점)	2.82	2.84	2.76	2.77
Q4.	소계	1,389	1115	261	13

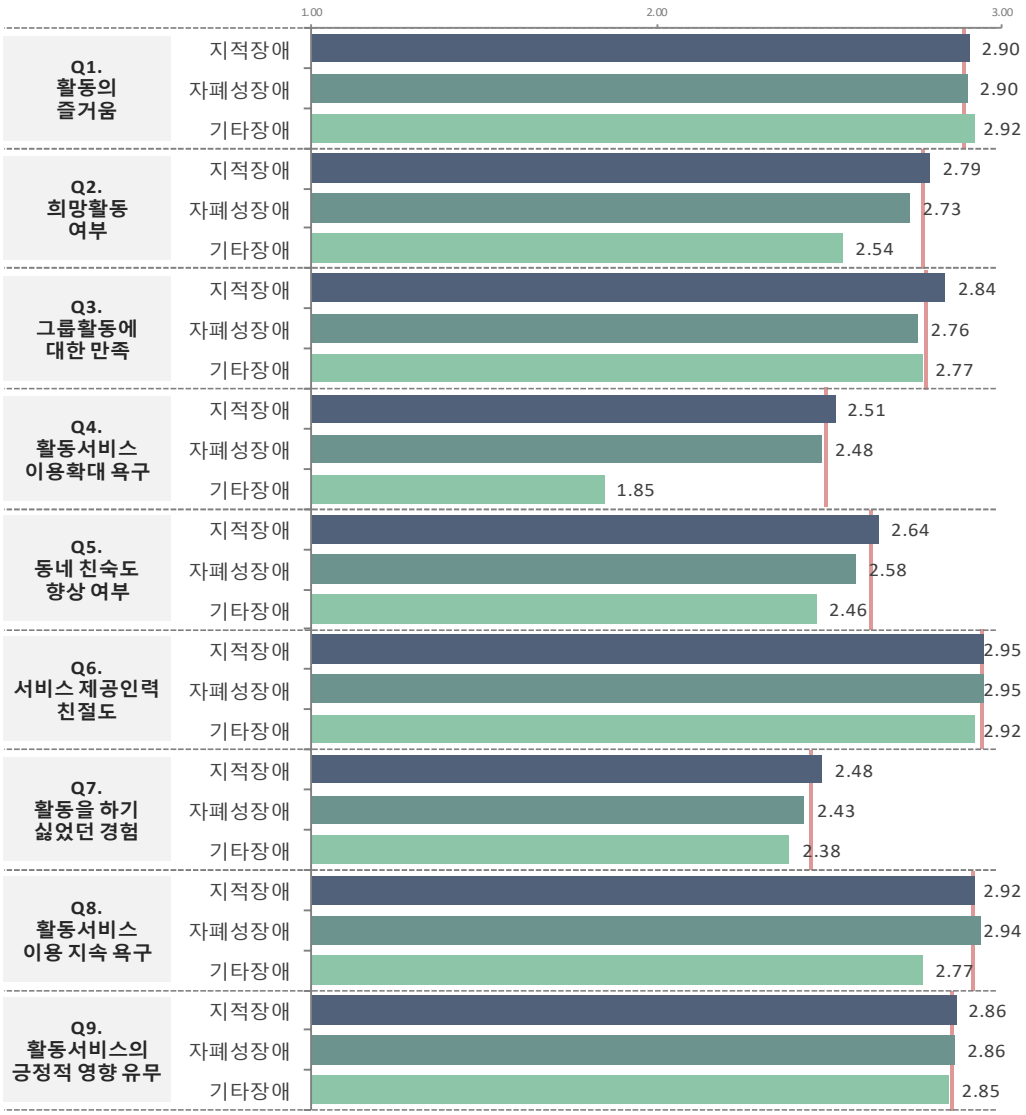
(단위: 명, %, 점)

구분		계	지적장애	자폐성장애	기타장애
활동서비스 이용 확대 욕구		(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
	긍정	902 (64.9)	729 (65.4)	169 (64.8)	4 (30.8)
	보통	282 (20.3)	231 (20.7)	48 (18.4)	3 (23.1)
	부정	205 (14.8)	155 (13.9)	44 (16.9)	6 (46.2)
	평균(3점)	2.50	2.51	2.48	1.85
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	1094 (100.0)	255 (100.0)	13 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	784 (71.7)	169 (66.3)	8 (61.5)
	보통	295 (21.7)	228 (20.8)	64 (25.1)	3 (23.1)
	부정	106 (7.8)	82 (7.5)	22 (8.6)	2 (15.4)
	평균(3점)	2.63	2.64	2.58	2.46
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	1128 (100.0)	265 (100.0)	13 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	1078 (95.6)	252 (95.1)	12 (92.3)
	보통	56 (4.0)	43 (3.8)	12 (4.5)	1 (7.7)
	부정	8 (0.6)	7 (0.6)	1 (0.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.95	2.95	2.95	2.92
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	1123 (100.0)	260 (100.0)	13 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	208 (18.5)	50 (19.2)	3 (23.1)
	보통	221 (15.8)	170 (15.1)	49 (18.8)	2 (15.4)
	부정	914 (65.5)	745 (66.3)	161 (61.9)	8 (61.5)
	평균(3점)	2.47	2.48	2.43	2.38
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	1116 (100.0)	263 (100.0)	13 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	1041 (93.3)	249 (94.7)	11 (84.6)
	보통	75 (5.4)	63 (5.6)	11 (4.2)	1 (7.7)
	부정	16 (1.1)	12 (1.1)	3 (1.1)	1 (7.7)
	평균(3점)	2.92	2.92	2.94	2.77
Q9. 활동서비스의	소계	1,399 (100.0)	1125 (100.0)	261 (100.0)	13 (100.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	지적장애	자폐성장애	기타장애
긍정적 영향 유무	긍정	1,257 (89.8)	1011 (89.9)	234 (89.7)	12 (92.3)
	보통	94 (6.7)	76 (6.8)	18 (6.9)	0 (0.0)
	부정	48 (3.4)	38 (3.4)	9 (3.4)	1 (7.7)
	평균(3점)	2.86	2.86	2.86	2.85

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-13] 주간활동서비스 주요 변수별 만족도 - 주장애유형*항목별 만족도 평균

(5) 급여유형

급여유형별 주간활동서비스 이용자의 만족도 점수는 100점 만점 기준 기본형(91.34점) 이용자 집단에서 점수가 가장 높게 나타났고, 다음으로 확장형(90.54점), 단축형(90.03점) 순으로 시간 이용비율이 높은 경우 만족도가 더 높게 나타났다.

항목별 만족도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 모든 급여유형 집단에서 '서비스 제공 인력 친절도' 항목이 가장 높게 나타난 가운데, 특히 확장형 이용자 그룹이 2.96점으로 가장 높은 평균 점수를 보였다.

한편, '활동을 하기 싫었던 경험 유무' 항목과 '활동서비스 이용 확대 욕구' 항목은 기본형과 확장형 이용자 집단에서, '동네 친숙도 향상 여부' 항목은 단축형 집단에서 비교적 낮은 점수를 보여 항목에 따라 급여유형 간 차이가 존재했다.

<표 Ⅴ-1-14> 주간활동서비스 - 급여유형*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

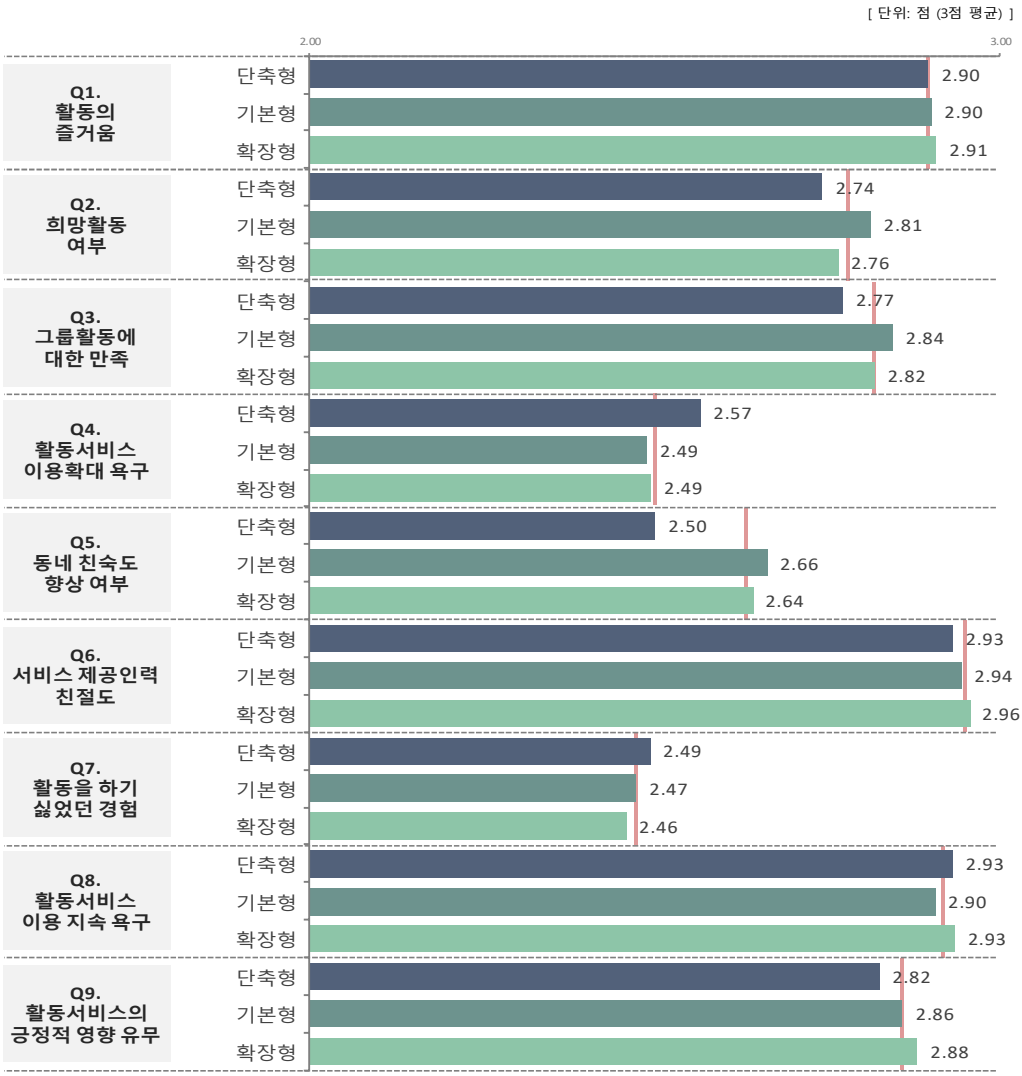
구분		계	단축형	기본형	확장형
전체평균(100점 환산)		90.74	90.03	91.34	90.54
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	201 (100.0)	490 (100.0)	718 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	182 (90.5)	447 (91.2)	662 (92.2)
	보통	99 (7.0)	17 (8.5)	37 (7.6)	45 (6.3)
	부정	19 (1.3)	2 (1.0)	6 (1.2)	11 (1.5)
	평균(3점)	2.90	2.90	2.90	2.91
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	198 (100.0)	484 (100.0)	705 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	156 (78.8)	405 (83.7)	571 (81.0)
	보통	202 (14.6)	33 (16.7)	67 (13.8)	102 (14.5)
	부정	53 (3.8)	9 (4.5)	12 (2.5)	32 (4.5)
	평균(3점)	2.78	2.74	2.81	2.76
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	197 (100.0)	486 (100.0)	711 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	160 (81.2)	422 (86.8)	600 (84.4)
	보통	173 (12.4)	29 (14.7)	52 (10.7)	92 (12.9)
	부정	39 (2.8)	8 (4.1)	12 (2.5)	19 (2.7)
	평균(3점)	2.82	2.77	2.84	2.82

(단위: 명, %, 점)

구분		계	단축형	기본형	확장형
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,389 (100.0)	200 (100.0)	484 (100.0)	705 (100.0)
	긍정	902 (64.9)	141 (70.5)	304 (62.8)	457 (64.8)
	보통	282 (20.3)	31 (15.5)	112 (23.1)	139 (19.7)
	부정	205 (14.8)	28 (14.0)	68 (14.0)	109 (15.5)
	평균(3점)	2.50	2.57	2.49	2.49
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	196 (100.0)	479 (100.0)	687 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	122 (62.2)	351 (73.3)	488 (71.0)
	보통	295 (21.7)	50 (25.5)	94 (19.6)	151 (22.0)
	부정	106 (7.8)	24 (12.2)	34 (7.1)	48 (7.0)
	평균(3점)	2.63	2.50	2.66	2.64
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	201 (100.0)	490 (100.0)	715 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	188 (93.5)	467 (95.3)	687 (96.1)
	보통	56 (4.0)	12 (6.0)	18 (3.7)	26 (3.6)
	부정	8 (0.6)	1 (0.5)	5 (1.0)	2 (0.3)
	평균(3점)	2.95	2.93	2.94	2.96
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	199 (100.0)	487 (100.0)	710 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	35 (17.6)	96 (19.7)	130 (18.3)
	보통	221 (15.8)	31 (15.6)	65 (13.3)	125 (17.6)
	부정	914 (65.5)	133 (66.8)	326 (66.9)	455 (64.1)
	평균(3점)	2.47	2.49	2.47	2.46
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	201 (100.0)	484 (100.0)	707 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	189 (94.0)	444 (91.7)	668 (94.5)
	보통	75 (5.4)	10 (5.0)	34 (7.0)	31 (4.4)
	부정	16 (1.1)	2 (1.0)	6 (1.2)	8 (1.1)
	평균(3점)	2.92	2.93	2.90	2.93

(단위: 명, %, 점)

구분		계	단축형	기본형	확장형
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	1,399 (100.0)	199 (100.0)	486 (100.0)	714 (100.0)
	긍정	1,257 (89.8)	174 (87.4)	438 (90.1)	645 (90.3)
	보통	94 (6.7)	15 (7.5)	27 (5.6)	52 (7.3)
	부정	48 (3.4)	10 (5.0)	21 (4.3)	17 (2.4)
	평균(3점)	2.86	2.82	2.86	2.88



[그림 Ⅴ-1-14] 주간활동서비스 - 급여유형*항목별 만족도 평균

(6) 이용그룹

주간활동서비스 전체 만족도 점수는 100점 만점 기준 3인 그룹(91.40점), 4인 그룹(91.02점), 2인 그룹(90.02) 순으로 인원수가 많은 그룹 만족도가 비교적 높게 나타났다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 모든 이용그룹 집단에서 '서비스 제공인력 친절도' 항목이 2.95점 수준으로 가장 높았다. '활동서비스 이용 지속 욕구'와 '활동의 즐거움' 항목 역시 이용그룹 간 큰 차이 없이 2.9점 이상의 높은 만족 수준을 보였다.

'활동을 하기 싫었던 경험 유무'와 '활동서비스 이용 확대 욕구' 항목은 모든 이용그룹 집단에서 2점 중반 수준의 점수를 기록, 대체로 낮은 만족도 점수를 기록했다.

<표 Ⅴ-1-15> 주간활동서비스 - 이용그룹*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	2인 그룹	3인 그룹	4인 그룹
전체평균(100점 환산)		90.74	90.02	91.40	91.02
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	563 (100.0)	461 (100.0)	385 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	512 (90.9)	423 (91.8)	356 (92.5)
	보통	99 (7.0)	44 (7.8)	31 (6.7)	24 (6.2)
	부정	19 (1.3)	7 (1.2)	7 (1.5)	5 (1.3)
	평균(3점)	2.90	2.90	2.90	2.91
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	554 (100.0)	454 (100.0)	379 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	438 (79.1)	376 (82.8)	318 (83.9)
	보통	202 (14.6)	93 (16.8)	65 (14.3)	44 (11.6)
	부정	53 (3.8)	23 (4.2)	13 (2.9)	17 (4.5)
	평균(3점)	2.78	2.75	2.80	2.79
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	555 (100.0)	459 (100.0)	380 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	468 (84.3)	389 (84.7)	325 (85.5)
	보통	173 (12.4)	73 (13.2)	56 (12.2)	44 (11.6)
	부정	39 (2.8)	14 (2.5)	14 (3.1)	11 (2.9)
	평균(3점)	2.82	2.82	2.82	2.83
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,389 (100.0)	555 (100.0)	453 (100.0)	381 (100.0)
	긍정	902 (64.9)	363 (65.4)	295 (65.1)	244 (64.0)

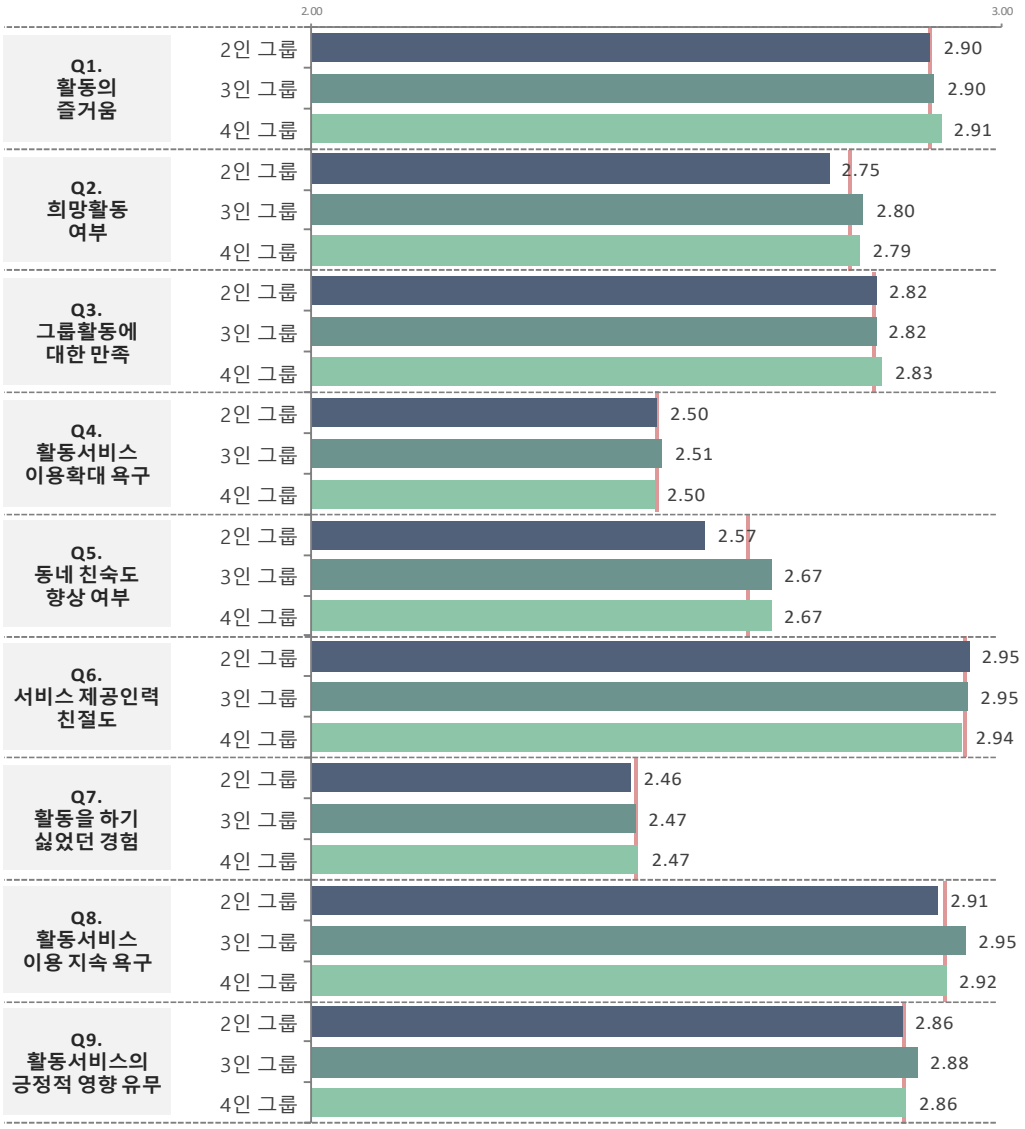
(단위: 명, %, 점)

구분		계	2인 그룹	3인 그룹	4인 그룹
	보통	282 (20.3)	107 (19.3)	93 (20.5)	82 (21.5)
	부정	205 (14.8)	85 (15.3)	65 (14.3)	55 (14.4)
	평균(3점)	2.50	2.50	2.51	2.50
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	542 (100.0)	449 (100.0)	371 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	355 (65.5)	329 (73.3)	277 (74.7)
	보통	295 (21.7)	141 (26.0)	90 (20.0)	64 (17.3)
	부정	106 (7.8)	46 (8.5)	30 (6.7)	30 (8.1)
	평균(3점)	2.63	2.57	2.67	2.67
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	560 (100.0)	460 (100.0)	386 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	534 (95.4)	440 (95.7)	368 (95.3)
	보통	56 (4.0)	25 (4.5)	17 (3.7)	14 (3.6)
	부정	8 (0.6)	1 (0.2)	3 (0.7)	4 (1.0)
	평균(3점)	2.95	2.95	2.95	2.94
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	556 (100.0)	458 (100.0)	382 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	101 (18.2)	88 (19.2)	72 (18.8)
	보통	221 (15.8)	97 (17.4)	67 (14.6)	57 (14.9)
	부정	914 (65.5)	358 (64.4)	303 (66.2)	253 (66.2)
	평균(3점)	2.47	2.46	2.47	2.47
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	555 (100.0)	454 (100.0)	383 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	514 (92.6)	431 (94.9)	356 (93.0)
	보통	75 (5.4)	30 (5.4)	22 (4.8)	23 (6.0)
	부정	16 (1.1)	11 (2.0)	1 (0.2)	4 (1.0)
	평균(3점)	2.92	2.91	2.95	2.92
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	1,399 (100.0)	560 (100.0)	457 (100.0)	382 (100.0)
	긍정	1,257 (89.8)	498 (88.9)	414 (90.6)	345 (90.3)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	2인 그룹	3인 그룹	4인 그룹
	보통	94 (6.7)	43 (7.7)	30 (6.6)	21 (5.5)
	부정	48 (3.4)	19 (3.4)	13 (2.8)	16 (4.2)
	평균(3점)	2.86	2.86	2.88	2.86

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-15] 주간활동서비스 - 이용그룹*항목별 만족도 평균

(7) 서비스 이용기간

서비스 이용기간별 만족도 점수는 100점 만점 기준 3개월 미만(91.64점) 이용 집단에서 만족 점수가 가장 높았고, 6~12개월 미만(89.18점) 집단에서는 다소 낮게 나타났다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 모든 이용기간별 집단에서 '서비스 제공인력 친절도'에 대한 만족 수준이 가장 높은 것으로 확인되었다. '활동의 즐거움'과 '활동서비스의 긍정적 영향 유무' 항목의 경우 이용기간이 긴 집단일수록 만족 수준이 높은 특징을 보였다.

'활동서비스 이용 확대 욕구'는 3개월 미만(2.44점) 이용집단에서 상대적으로 낮았으며, '활동을 하기 싫었던 경험'은 6~12개월 미만(2.42점), 1년 이상(2.45점) 집단에서 비교적 낮게 나타나는 등 서비스 이용기간별 소폭 차이가 존재했다.

<표 Ⅴ-1-16> 주간활동서비스 - 서비스 이용기간*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	3개월 미만	3~6개월 미만	6~12개월 미만	1년 이상
전체평균(100점 환산)		90.74	91.64	91.18	89.18	91.34
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	39 (100.0)	182 (100.0)	382 (100.0)	806 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	32 (82.1)	160 (87.9)	344 (90.1)	755 (93.7)
	보통	99 (7.0)	6 (15.4)	18 (9.9)	30 (7.9)	45 (5.6)
	부정	19 (1.3)	1 (2.6)	4 (2.2)	8 (2.1)	6 (0.7)
	평균(3점)	2.90	2.79	2.86	2.88	2.93
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	39 (100.0)	182 (100.0)	375 (100.0)	791 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	33 (84.6)	148 (81.3)	294 (78.4)	657 (83.1)
	보통	202 (14.6)	5 (12.8)	27 (14.8)	64 (17.1)	106 (13.4)
	부정	53 (3.8)	1 (2.6)	7 (3.8)	17 (4.5)	28 (3.5)
	평균(3점)	2.78	2.82	2.77	2.74	2.80
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	39 (100.0)	181 (100.0)	378 (100.0)	796 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	35 (89.7)	146 (80.7)	302 (79.9)	699 (87.8)
	보통	173 (12.4)	3 (7.7)	27 (14.9)	61 (16.1)	82 (10.3)
	부정	39 (2.8)	1 (2.6)	8 (4.4)	15 (4.0)	15 (1.9)
	평균(3점)	2.82	2.87	2.76	2.76	2.86

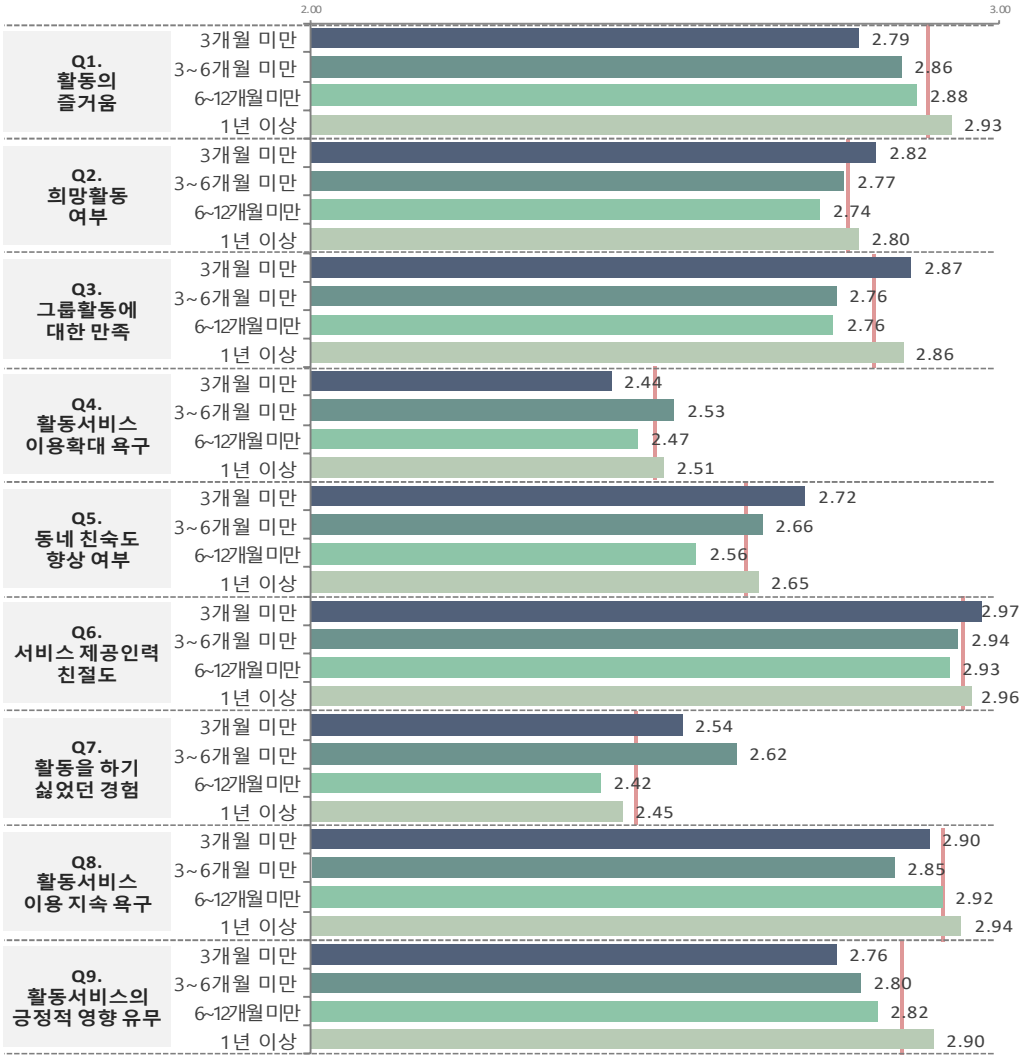
(단위: 명, %, 점)

구분		계	3개월 미만	3~6개월 미만	6~12개월 미만	1년 이상
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,389 (100.0)	39 (100.0)	182 (100.0)	375 (100.0)	793 (100.0)
	긍정	902 (64.9)	25 (64.1)	119 (65.4)	238 (63.5)	520 (65.6)
	보통	282 (20.3)	6 (15.4)	40 (22.0)	77 (20.5)	159 (20.1)
	부정	205 (14.8)	8 (20.5)	23 (12.6)	60 (16.0)	114 (14.4)
	평균(3점)	2.50	2.44	2.53	2.47	2.51
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	39 (100.0)	177 (100.0)	368 (100.0)	778 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	31 (79.5)	124 (70.1)	240 (65.2)	566 (72.8)
	보통	295 (21.7)	5 (12.8)	45 (25.4)	94 (25.5)	151 (19.4)
	부정	106 (7.8)	3 (7.7)	8 (4.5)	34 (9.2)	61 (7.8)
	평균(3점)	2.63	2.72	2.66	2.56	2.65
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	39 (100.0)	183 (100.0)	381 (100.0)	803 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	38 (97.4)	172 (94.0)	358 (94.0)	774 (96.4)
	보통	56 (4.0)	1 (2.6)	11 (6.0)	18 (4.7)	26 (3.2)
	부정	8 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (1.3)	3 (0.4)
	평균(3점)	2.95	2.97	2.94	2.93	2.96
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	39 (100.0)	183 (100.0)	378 (100.0)	796 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	7 (17.9)	20 (10.9)	82 (21.7)	152 (19.1)
	보통	221 (15.8)	4 (10.3)	30 (16.4)	55 (14.6)	132 (16.6)
	부정	914 (65.5)	28 (71.8)	133 (72.7)	241 (63.8)	512 (64.3)
	평균(3점)	2.47	2.54	2.62	2.42	2.45
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	39 (100.0)	183 (100.0)	373 (100.0)	797 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	36 (92.3)	160 (87.4)	345 (92.5)	760 (95.4)
	보통	75 (5.4)	2 (5.1)	18 (9.8)	25 (6.7)	30 (3.8)
	부정	16 (1.1)	1 (2.6)	5 (2.7)	3 (0.8)	7 (0.9)
	평균(3점)	2.92	2.90	2.85	2.92	2.94

(단위: 명, %, 점)

구분		계	3개월 미만	3~6개월 미만	6~12개월 미만	1년 이상
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	1,399 (100.0)	38 (100.0)	183 (100.0)	377 (100.0)	801 (100.0)
	긍정	1,257 (89.8)	31 (81.6)	152 (83.1)	331 (87.8)	743 (92.8)
	보통	94 (6.7)	5 (13.2)	25 (13.7)	25 (6.6)	39 (4.9)
	부정	48 (3.4)	2 (5.3)	6 (3.3)	21 (5.6)	19 (2.4)
	평균(3점)	2.86	2.76	2.80	2.82	2.90

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-16] 주간활동서비스 - 서비스 이용기간*항목별 만족도 평균

(8) 이용기관

전체 만족도 점수는 100점 만점 기준 자립생활지원센터 기관 이용자 집단에서 92.82점으로 가장 높았던 반면, 주단기보호시설(79.94점) 기관 이용 집단에서는 만족 정도가 비교적 낮은 것으로 조사되었다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 이용기관 유형에 따라 만족 수준의 차이가 다소 큰 것으로 나타났다. 특히 '그룹활동에 대한 만족' 항목의 경우 이용기관 유형에 따라 최대 0.46점, '동네 친숙도 향상 여부' 항목은 0.39점의 격차가 존재하는 것으로 확인되었다.

'활동을 하기 싫었던 경험' 항목은 대부분의 이용기관 집단에서 낮은 점수를 보인 가운데 (장애인/종합)복지관(2.31점) 기관에서는 다소 낮게 조사되었다. '활동서비스 이용 확대 욕구' 항목 역시 대체적으로 낮았으나, 개인사업자(2.34점) 기관 이용자 집단에서 상대적으로 낮았다. 다만 제공기관 유형별로 표본수에 편차가 커 결과 값에 대한 해석과 일반화에 유의가 필요하다.

<표 Ⅴ-1-17> 주간활동서비스 - 이용기관*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 지원센터	주단기 보호시설
전체평균(100점 환산)		90.74	-	89.21	91.51	92.82	79.94
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	0 (0.0)	91 (100.0)	586 (100.0)	80 (100.0)	11 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	0 (0.0)	79 (86.8)	550 (93.9)	74 (92.5)	9 (81.8)
	보통	99 (7.0)	0 (0.0)	10 (11.0)	29 (4.9)	6 (7.5)	2 (18.2)
	부정	19 (1.3)	0 (0.0)	2 (2.2)	7 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.90	-	2.85	2.93	2.93	2.82
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	0 (0.0)	91 (100.0)	577 (100.0)	80 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	0 (0.0)	76 (83.5)	485 (84.1)	72 (90.0)	6 (60.0)
	보통	202 (14.6)	0 (0.0)	12 (13.2)	79 (13.7)	5 (6.3)	3 (30.0)
	부정	53 (3.8)	0 (0.0)	3 (3.3)	13 (2.3)	3 (3.8)	1 (10.0)
	평균(3점)	2.78	-	2.80	2.82	2.86	2.50
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	0 (0.0)	90 (100.0)	581 (100.0)	80 (100.0)	9 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	0 (0.0)	76 (84.4)	512 (88.1)	70 (87.5)	5 (55.6)
	보통	173 (12.4)	0 (0.0)	8 (8.9)	60 (10.3)	9 (11.3)	3 (33.3)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 지원센터	주단기 보호시설
	부정	39 (2.8)	0 (0.0)	6 (6.7)	9 (1.5)	1 (1.3)	1 (11.1)
	평균(3점)	2.82	–	2.78	2.87	2.86	2.44
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,389 (100.0)	0 (0.0)	91 (100.0)	573 (100.0)	80 (100.0)	11 (100.0)
	긍정	902 (64.9)	0 (0.0)	52 (57.1)	385 (67.2)	56 (70.0)	7 (63.6)
	보통	282 (20.3)	0 (0.0)	21 (23.1)	112 (19.5)	13 (16.3)	2 (18.2)
	부정	205 (14.8)	0 (0.0)	18 (19.8)	76 (13.3)	11 (13.8)	2 (18.2)
	평균(3점)	2.50	–	2.37	2.54	2.56	2.45
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	0 (0.0)	88 (100.0)	563 (100.0)	80 (100.0)	10 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	0 (0.0)	64 (72.7)	396 (70.3)	66 (82.5)	6 (60.0)
	보통	295 (21.7)	0 (0.0)	15 (17.0)	135 (24.0)	9 (11.3)	2 (20.0)
	부정	106 (7.8)	0 (0.0)	9 (10.2)	32 (5.7)	5 (6.3)	2 (20.0)
	평균(3점)	2.63	–	2.63	2.65	2.76	2.40
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	0 (0.0)	89 (100.0)	586 (100.0)	80 (100.0)	12 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	0 (0.0)	86 (96.6)	558 (95.2)	77 (96.3)	10 (83.3)
	보통	56 (4.0)	0 (0.0)	3 (3.4)	22 (3.8)	1 (1.3)	2 (16.7)
	부정	8 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (1.0)	2 (2.5)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.95	–	2.97	2.94	2.94	2.83
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	0 (0.0)	87 (100.0)	583 (100.0)	80 (100.0)	11 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	0 (0.0)	19 (21.8)	102 (17.5)	20 (25.0)	2 (18.2)
	보통	221 (15.8)	0 (0.0)	22 (25.3)	91 (15.6)	10 (12.5)	1 (9.1)
	부정	914 (65.5)	0 (0.0)	46 (52.9)	390 (66.9)	50 (62.5)	8 (72.7)
	평균(3점)	2.47	–	2.31	2.49	2.38	2.55
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	0 (0.0)	90 (100.0)	577 (100.0)	80 (100.0)	12 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	0 (0.0)	82 (91.1)	543 (94.1)	73 (91.3)	12 (100.0)
	보통	75	0	6	28	6	0

(단위: 명, %, 점)

구분		계	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 지원센터	주단기 보호시설
		(5.4)	(0.0)	(6.7)	(4.9)	(7.5)	(0.0)
	부정	16 (1.1)	0 (0.0)	2 (2.2)	6 (1.0)	1 (1.3)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	–	2.89	2.93	2.90	3.00
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	1,399 (100.0)	0 (0.0)	89 (100.0)	581 (100.0)	80 (100.0)	12 (100.0)
	긍정	1,257 (89.8)	0 (0.0)	79 (88.8)	535 (92.1)	73 (91.3)	10 (83.3)
	보통	94 (6.7)	0 (0.0)	9 (10.1)	33 (5.7)	4 (5.0)	0 (0.0)
	부정	48 (3.4)	0 (0.0)	1 (1.1)	13 (2.2)	3 (3.8)	2 (16.7)
	평균(3점)	2.86	–	2.88	2.90	2.88	2.67

(단위: 명, %, 점)

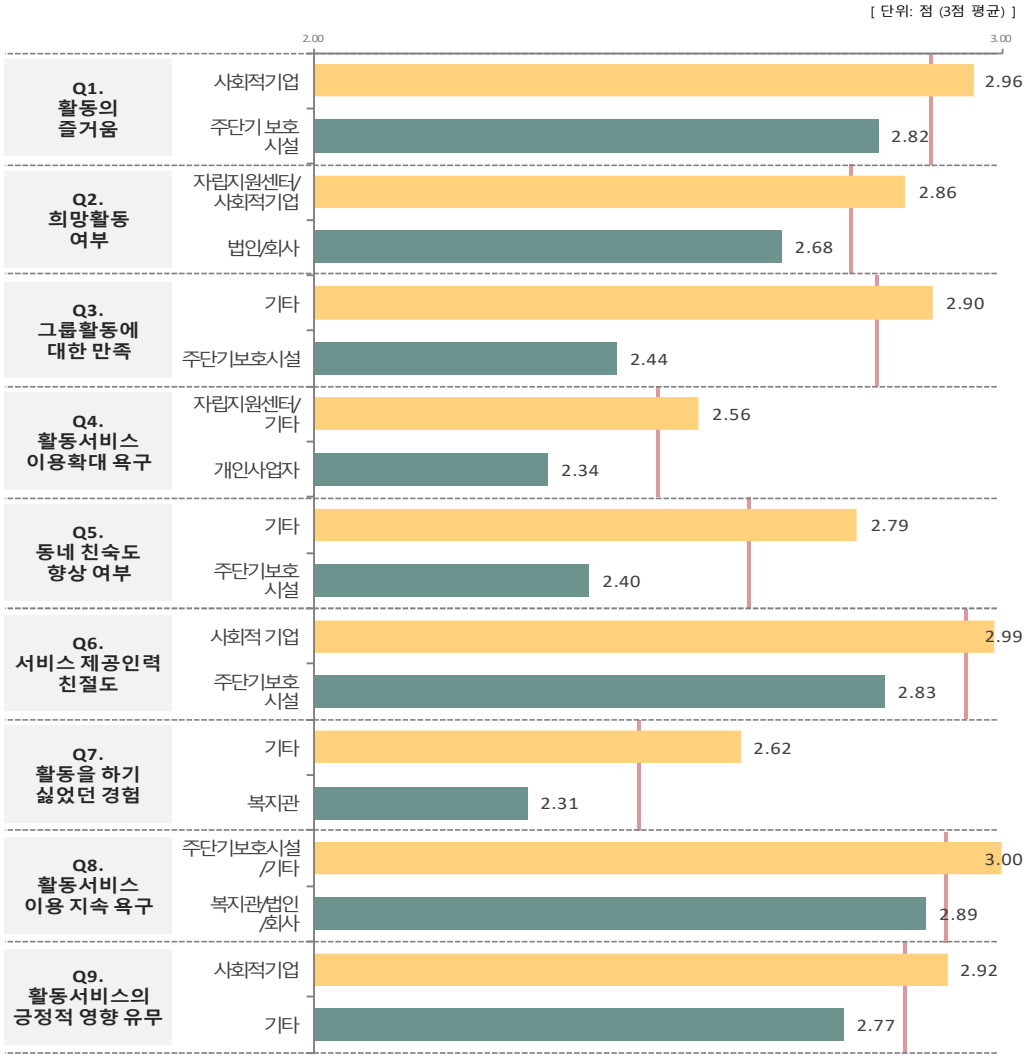
구분		계	사회적협동조합 /사회적기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타
전체평균(100점 환산)		90.74	92.78	–	89.65	89.05	93.16
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,409 (100.0)	141 (100.0)	0 (0.0)	88 (100.0)	373 (100.0)	39 (100.0)
	긍정	1,291 (91.6)	135 (95.7)	0 (0.0)	77 (87.5)	330 (88.5)	37 (94.9)
	보통	99 (7.0)	6 (4.3)	0 (0.0)	11 (12.5)	34 (9.1)	1 (2.6)
	부정	19 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (2.4)	1 (2.6)
	평균(3점)	2.90	2.96	–	2.88	2.86	2.92
Q2. 희망 활동 여부	소계	1,387 (100.0)	140 (100.0)	0 (0.0)	86 (100.0)	364 (100.0)	39 (100.0)
	긍정	1,132 (81.6)	124 (88.6)	0 (0.0)	67 (77.9)	270 (74.2)	32 (82.1)
	보통	202 (14.6)	13 (9.3)	0 (0.0)	15 (17.4)	70 (19.2)	5 (12.8)
	부정	53 (3.8)	3 (2.1)	0 (0.0)	4 (4.7)	24 (6.6)	2 (5.1)
	평균(3점)	2.78	2.86	–	2.73	2.68	2.77
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	1,394 (100.0)	140 (100.0)	0 (0.0)	87 (100.0)	368 (100.0)	39 (100.0)
	긍정	1,182 (84.8)	117 (83.6)	0 (0.0)	67 (77.0)	299 (81.3)	36 (92.3)
	보통	173 (12.4)	20 (14.3)	0 (0.0)	17 (19.5)	54 (14.7)	2 (5.1)
	부정	39 (2.8)	3 (2.1)	0 (0.0)	3 (3.4)	15 (4.1)	1 (2.6)
	평균(3점)	2.82	2.81	–	2.74	2.77	2.90

(단위: 명, %, 점)

구분		계	사회적협동조합/사회적기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,389 (100.0)	140 (100.0)	0 (0.0)	88 (100.0)	367 (100.0)	39 (100.0)
	긍정	902 (64.9)	96 (68.6)	0 (0.0)	50 (56.8)	230 (62.7)	26 (66.7)
	보통	282 (20.3)	24 (17.1)	0 (0.0)	18 (20.5)	83 (22.6)	9 (23.1)
	부정	205 (14.8)	20 (14.3)	0 (0.0)	20 (22.7)	54 (14.7)	4 (10.3)
	평균(3점)	2.50	2.54	-	2.34	2.48	2.56
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	1,362 (100.0)	136 (100.0)	0 (0.0)	87 (100.0)	360 (100.0)	38 (100.0)
	긍정	961 (70.6)	100 (73.5)	0 (0.0)	54 (62.1)	244 (67.8)	31 (81.6)
	보통	295 (21.7)	27 (19.9)	0 (0.0)	23 (26.4)	78 (21.7)	6 (15.8)
	부정	106 (7.8)	9 (6.6)	0 (0.0)	10 (11.5)	38 (10.6)	1 (2.6)
	평균(3점)	2.63	2.67	-	2.51	2.57	2.79
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,406 (100.0)	141 (100.0)	0 (0.0)	88 (100.0)	372 (100.0)	38 (100.0)
	긍정	1,342 (95.4)	140 (99.3)	0 (0.0)	84 (95.5)	350 (94.1)	37 (97.4)
	보통	56 (4.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4 (4.5)	22 (5.9)	1 (2.6)
	부정	8 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.95	2.99	-	2.95	2.94	2.97
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	1,396 (100.0)	141 (100.0)	0 (0.0)	86 (100.0)	369 (100.0)	39 (100.0)
	긍정	261 (18.7)	22 (15.6)	0 (0.0)	12 (14.0)	80 (21.7)	4 (10.3)
	보통	221 (15.8)	22 (15.6)	0 (0.0)	20 (23.3)	48 (13.0)	7 (17.9)
	부정	914 (65.5)	97 (68.8)	0 (0.0)	54 (62.8)	241 (65.3)	28 (71.8)
	평균(3점)	2.47	2.53	-	2.49	2.44	2.62
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	1,392 (100.0)	139 (100.0)	0 (0.0)	87 (100.0)	368 (100.0)	39 (100.0)
	긍정	1,301 (93.5)	135 (97.1)	0 (0.0)	84 (96.6)	333 (90.5)	39 (100.0)
	보통	75 (5.4)	4 (2.9)	0 (0.0)	1 (1.1)	30 (8.2)	0 (0.0)
	부정	16 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.3)	5 (1.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	2.97	-	2.94	2.89	3.00

(단위: 명, %, 점)

구분		계	사회적협동조합/사회적기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	1,399 (100.0)	140 (100.0)	0 (0.0)	88 (100.0)	370 (100.0)	39 (100.0)
	긍정	1,257 (89.8)	133 (95.0)	0 (0.0)	75 (85.2)	319 (86.2)	33 (84.6)
	보통	94 (6.7)	3 (2.1)	0 (0.0)	12 (13.6)	30 (8.1)	3 (7.7)
	부정	48 (3.4)	4 (2.9)	0 (0.0)	1 (1.1)	21 (5.7)	3 (7.7)
	평균(3점)	2.86	2.92	-	2.84	2.81	2.77



[그림 Ⅴ-1-17] 주간활동서비스 - 이용기관*항목별 만족도 평균

2. 방과후활동서비스

1) 조사개요

(1) 조사 목적

방과후활동서비스 이용자를 대상으로 구조화 된 설문지를 활용한 정량조사를 실시하여 이용자 특성 진단, 서비스 항목별 만족 수준, 이용 효과 등을 파악하여 방과후활동서비스의 질적 수준을 제고하고 서비스의 발전 방향을 도출하는 것에 목적이 있다.

(2) 조사 설계

조사는 2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내에 근거, 17개 시도의 방과후활동서비스실 이용자를 대상으로 실시하였다. 조사의 세부 설계는 다음과 같다.

<표 Ⅴ-1-18> 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 설계

<table>
<tr><th>구분</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>조사대상</td><td>17개 지역발달장애인지원센터 방과후활동서비스 실 이용자
– 방과후활동서비스 이용 당사자 조사를 원칙으로 하나, 당사자의 응답이 어려운 경우 보호자가 대신 조사에 응답</td></tr>
<tr><td>표본수</td><td>유효 표본 : 1,017명
<table>
<tr><td>서울</td><td>부산</td><td>인천</td><td>대구</td><td>광주</td><td>대전</td><td>울산</td><td>세종</td><td>경기</td></tr>
<tr><td>115</td><td>31</td><td>60</td><td>74</td><td>22</td><td>22</td><td>20</td><td>5</td><td>288</td></tr>
<tr><td>강원</td><td>충북</td><td>충남</td><td>전북</td><td>전남</td><td>경북</td><td>경남</td><td>제주</td><td>전체</td></tr>
<tr><td>35</td><td>42</td><td>45</td><td>51</td><td>29</td><td>34</td><td>119</td><td>25</td><td>1,017</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>조사방법</td><td>지역센터별 수자위 결과 확인 후 이용자 명단 확보
– 구조화 된 설문지를 활용한 유선 및 대면 조사 병행</td></tr>
<tr><td>조사기간</td><td>2020년 9월 8일 ~ 10월 8일</td></tr>
</table>

(3) 조사 내용

이용자의 특성을 파악하기 위해 서비스 이용자 정보를 지역센터에서 작성, 서비스 및 활동에 대한 만족도는 9개 문항에 대해 이용자가 작성(응답)할 수 있도록 구성하였으며, 발달장애인의 특성을 고려하여 이해와 응답이 쉬운 문장을 구사하였다.

<표 Ⅴ-1-19> 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 내용

구분	내용
1. 서비스 이용자 정보	• 성별, 연령, 거주지 • 주 장애유형, 이용그룹, 서비스 이용기간, 이용기관 유형 • 응답자, 모니터링 일자, 모니터링 방법, 모니터링 담당자
1. 서비스 및 활동 만족도	• Q0. 오늘 내가 한 활동은 무엇인가요? • Q1. 활동을 하는 것이 즐거웠나요? • Q2. 내가 하고 싶었던 활동이었나요? • Q3. 다른 사람과 함께 활동할 수 있어서 좋았나요? • Q4. 활동을 지금보다 더 많이 하고 싶은가요? • Q5. 활동을 하면서 우리 동네가 더 익숙해졌나요? • Q6. 활동을 할 때 선생님이 나를 친절히 대해줬나요? • Q7. 활동을 하기 싫었던 적이 있나요? • Q8. 앞으로도 활동을 계속 하고 싶나요? • Q9. 활동을 하고 나서 전보다 나에게 더 좋아진 것이 있나요? – 1. 기본 좋을 때가 많아졌다 – 2. 친구가 생겼다 – 3. 몸이 더 건강해졌다 – 4. 하고 싶은 말을 더 잘 할 수 있게 되었다 – 5. 가족들과 사이가 더 좋아졌다 – 6. 그 밖에 더 좋아진 것이 있다면 적어주세요

(4) 자료처리 및 분석 방법

전국 17개 권역 발달장애인지원센터에서 방과후활동서비스 이용자 모니터링 결과 분석을 위하여 총 1,017명의 조사 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 Editing ⇨ Coding, Punching ⇨ Cleaning 과정을 거쳐 정돈하였다.

분석은 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 교차분석을 실시했다.

–빈도분석 : 조사 내용별 분포 현황 파악

–교차분석 : 응답자 특성 변인별로 분포 현황 파악

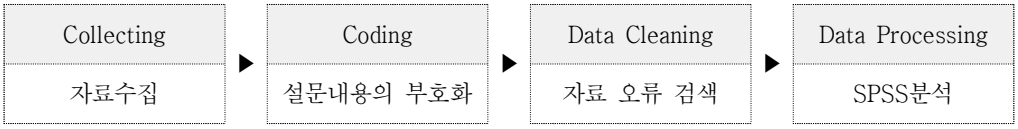
문항별 결과는 열(Row)에 따라 백분율(%)로 산출되며, 결과값은 반올림한 수치가 제시되기 때문에 백분율 합산 시 라운딩에러(Rounding Error : 반올림 오차이며, 실제 전체 합은 100%이나 소수점 반올림 과정에서 합이 100.1% 또는 99.9%로 나타나는 현상)가 나타날 수 있다.

자료는 기본적인 응답자 특성에 따라 문항별로 교차분석 되었으며, 개방형 문항인 활동명(Q0), 방과후활동서비스 기타 긍정적 영향(Q9-6) 등의 경우 10개 내외 주제로 구분하여

유효응답자만을 대상으로 빈도분석을 실시하였다.

Q1부터 Q9까지의 문항은 항목별 만족정도를 3점 척도로 평가하여, '①네=3점, ②보통이요=2점, ③아니요=1점'으로 환산(Q7은 역질문 문항으로 '①네=1점, ②보통이요=2점, ③아니요=3점')한 3점 만점의 평균값을 산출하였다. 방과후활동서비스 전반에 대한 만족도 점수는 9개 항목별 점수를 모두 합산한 후 100점으로 재환산한 평균을 제시하여 결과에 대한 해석이 용이할 수 있게 분석하였다.

사례수가 충분히 크지 않을 경우, 극단치의 영향을 받을 수 있기 때문에 전체 값 또는 세부집단 간 비교 시 자료 해석에 주의가 필요하다.



[그림 Ⅴ-1-18] 자료처리 및 분석 절차

2) 조사결과

(1) 응답자 일반적 정보

총 1,017명의 방과후활동서비스 이용자가 이용자 만족도 조사에 참여하였다.

응답자 1,017명 중 남성이 726명(71.4%)으로 여성(291명, 28.6%)보다 많았다.

연령별로는 만14세 이상~만17세 미만이 443명(43.6%)으로 가장 많았고, 이어 만17세 이상~만20세 미만(37.0%), 만12세 이상-만14세 미만(11.7%), 만20세 이상(7.8%) 순으로 나타나 중·고등학교 재학생 연령대의 이용 비중이 높은 것으로 확인되었다.

지역별로는 경기(288명, 28.3%) 거주 응답자의 비율이 가장 높게 나타났다. 이어 경상남도(119명, 11.7%), 서울특별시(115명, 11.3%) 등 지역의 이용자가 100명 이상인 것으로 집계되었다.

주 장애유형은 지적장애가 69.9%(711명), 자폐성장애가 30.0%(305명), 기타장애가 0.1%(1명, 뇌병변장애)인 것으로 집계, 주간활동서비스 이용 응답자 대비 자폐성 장애의 비중이 소폭 높은 것으로 확인되었다.

이용그룹 유형은 2인 그룹 이용 응답자가 38.7%(394명)로 가장 많았고, 이어 3인 그룹 34.0%(346명), 4인 그룹 27.2%(277명) 순으로, 인원이 적은 소규모 그룹의 비중이 상대적으로 높았다.

서비스를 이용한지 6~12개월 미만인 응답자가 70.2%(714명)로 대부분이었으며, 다음으로 3~6개월 미만(15.5%), 1년 이상(10.5%), 3개월 미만(3.7%) 순이었다.

방과후활동서비스 제공기관 중 개인사업자(28.2%, 287명) 유형 이용 응답자가 가장 많았고, 이어 법인/회사(23.1%), 부모단체(20.3%) 기관을 이용하는 경우가 다수인 것으로 확인되었다.

<표 Ⅴ-1-20> 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 - 응답자 일반적 정보

(단위: 명, %)

구분		사례수	비율
전체		1,017	100.0
성별	여성	291	28.6
	남성	726	71.4
연령대	만12세 이상-만14세 미만	119	11.7
	만14세 이상-만17세 미만	443	43.6
	만17세 이상-만20세 미만	376	37.0
	만20세 이상	79	7.8
행정구역(지역)	서울특별시	115	11.3
	부산광역시	31	3.0
	인천광역시	60	5.9
	대구광역시	74	7.3
	광주광역시	22	2.2
	대전광역시	22	2.2
	울산광역시	20	2.0
	세종특별자치시	5	0.5
	경기도	288	28.3
	강원도	35	3.4
	충청북도	42	4.1
	충청남도	45	4.4
	전라북도	51	5.0
	전라남도	29	2.9
	경상북도	34	3.3
	경상남도	119	11.7
	제주특별자치도	25	2.5
주장애 유형	지적장애	711	69.9
	자폐성장애	305	30.0
	기타장애	1	0.1
이용그룹	2인 그룹	394	38.7
	3인 그룹	346	34.0
	4인 그룹	277	27.2
서비스 이용기간	3개월 미만	38	3.7
	3~6개월 미만	158	15.5
	6~12개월 미만	714	70.2
	1년 이상	107	10.5
이용기관 유형	공공기관	1	0.1
	(장애인/종합)복지관	92	9.0
	부모단체	206	20.3
	자립생활지원센터	41	4.0

	주단기보호시설	0	0.0
	사회적협동조합/ 사회적기업	129	12.7
	(대)학교	1	0.1
	개인사업자	287	28.2
	법인/회사	235	23.1
	기타	25	2.5

BASE : 방과후활동서비스 이용자 전체

등록장애인 통계와 대체로 비슷한 분포를 보인 가운데, 연령별로 14~16세, 지역별로는 경기도와 경상남도의 이용자 비율이 비교적 높게 나타났다.

<표 Ⅴ-1-21> 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 - 성별/연령별 등록장애인 통계 비교

(단위: %)

구분	성별		연령별			
	여성	남성	만12세 이상 -만14세 미만	만14세 이상 -만17세 미만	만17세 이상 -만20세 미만	만20세 이상
응답자 비율	28.6	67.3	11.7	43.6	37.0	7.8
등록장애인 통계	32.7	67.3	21.0	33.6	45.4	-

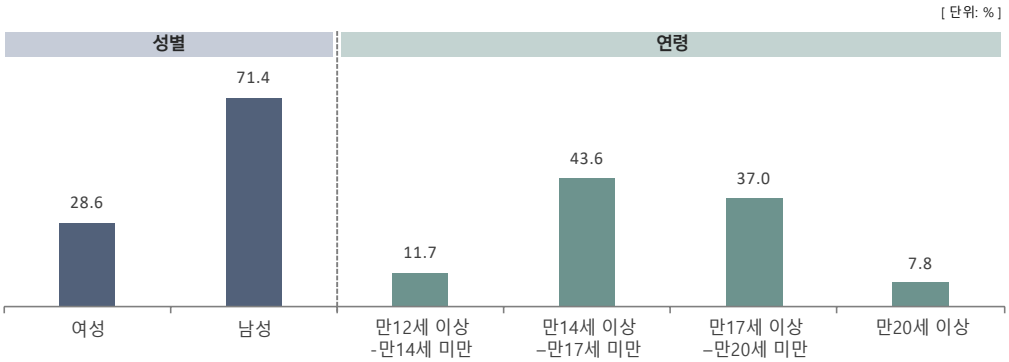
출처(발달장애인 성별/연령별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)
- 연령은 방과후활동서비스 이용 연령기준인 만12~19세로 한정하여 계산, 20세 이상은 제외함

<표 Ⅴ-1-22> 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 등록장애인 통계 비교

(단위: %)

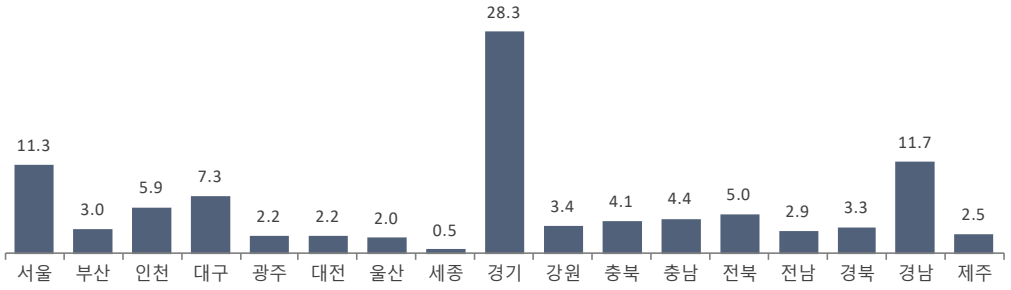
구분	지역별																
	서울	부산	인천	대구	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
응답자 비율	11.3	3.0	5.9	7.3	2.2	2.2	2.0	0.5	**28.3**	3.4	4.1	4.4	5.0	2.9	3.3	**11.7**	2.5
등록장애인 통계	13.6	5.7	5.0	4.7	3.2	3.1	2.0	0.5	21.6	3.8	4.7	5.4	5.4	5.3	7.2	7.2	1.6

출처(발달장애인 시도별 비율) : 통계청 국가통계포털, 2019년 연령별 등록장애인 수(지적+자폐성)



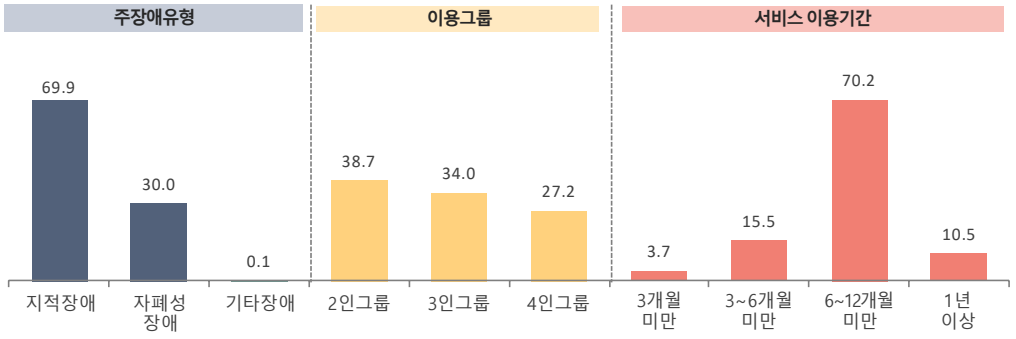
[그림 Ⅴ-1-19] 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 - 성별, 연령별 비율

[단위: %]



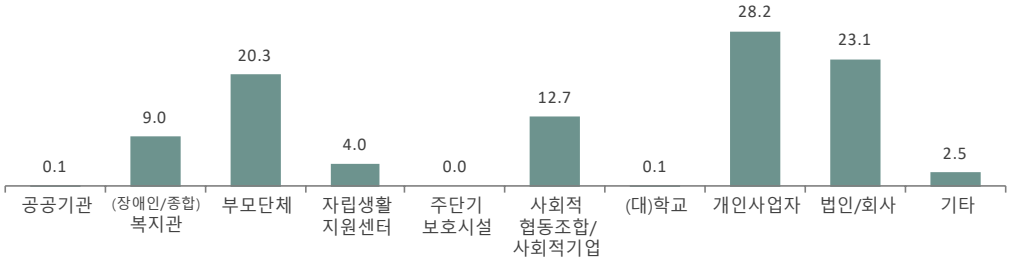
[그림 Ⅴ-1-20] 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 - 지역별 비율

[단위: %]



[그림 Ⅴ-1-21] 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 비율

[단위: %]



[그림 Ⅴ-1-22] 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 비율

(2) 이용자 만족도 조사 결과

① 방과후활동서비스 전체 만족도

Q1부터 Q9까지의 문항은 항목별 만족정도를 3점 척도로 평가하여, '①네=3점, ②보통이요=2점, ③아니요=1점'으로 환산(Q7은 역질문 문항으로 '①네=1점, ②보통이요=2점, ③아니요=3점')한 3점 만점의 평균값을 산출하였다. 방과후활동서비스 전체 만족도 점수는 9개 항목별 점수를 모두 합산한 후 100점으로 재환산한 평균을 제시하여 결과에 대한 해석이 용이할 수 있게 분석하였다.

방과후활동서비스 전체 만족도 점수는 100점 만점 기준 91.71점으로 매우 높은 수준이다. 구간별로 살펴보면 '90점 이상~100점 미만'의 만족도 수준을 보인 응답자가 38.5%로 가장 많았고, 다음으로 '100점' 만점의 만족도를 보인 비율이 31.1%로 높게 나타난 반면, '80점 미만'의 비교적 낮은 만족도 수준을 보인 비율은 9.7% 수준에 그쳤다. 전반적으로 방과후활동서비스 이용자의 만족도 수준이 매우 높은 것을 확인할 수 있다.

전체 만족도 수준을 이용자 특성별로 살펴보면, 성별에 따른 만족 수준의 차이는 크지 않았다. 연령별로는 만20세 이상의 만족도 점수가 92.78점으로 타 연령집단 대비 소폭 높았다. 지역별로는 세종(95.56점)과 강원(95.03점), 전남(94.89점), 대구(94.29점), 전북(94.05점) 지역 이용자의 만족도 수준이 평균 대비 높고, 충남(77.20점), 인천(87.28점)이 상대적으로 낮은 것으로 확인되었다. 주 장애유형별로는 큰 차이가 없었으며, 이용그룹별로는 3인그룹(92.40점), 이용기간별로는 1년 이상(94.91점) 장기 이용자의 만족도가 소폭 높게 나타났다. 이용기관 유형별로는 대체로 비슷한 만족도 수준을 보인 가운데, 법인/회사(89.03점) 유형 제공기관 이용자의 만족도가 비교적 낮은 수준인 것으로 조사되었다.

<표 Ⅴ-1-23> 방과후활동서비스 전체 만족도

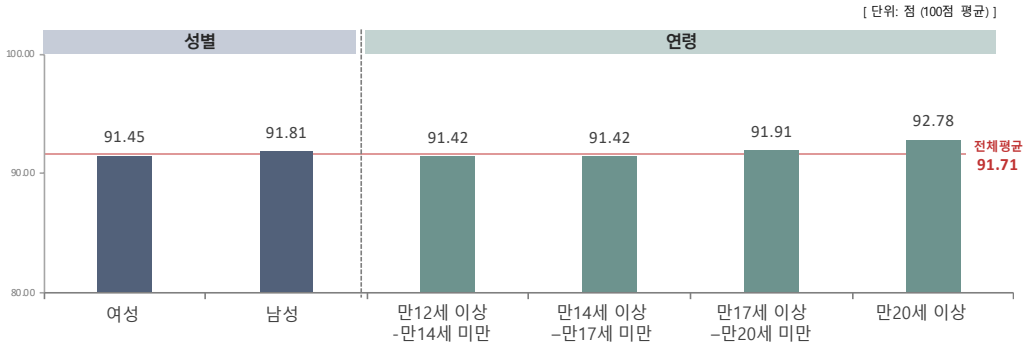
(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	80점 미만	80점~90점 미만	90점~100점 미만	100점	평균 (100점환산)
전체		1,005	9.7	20.7	38.5	31.1	91.71
성별	여성	288	11.1	14.9	43.1	30.9	91.45
	남성	717	9.1	23.0	36.7	31.2	91.81
연령대	만12세 이상 -만14세 미만	117	9.4	21.4	36.8	32.5	91.42
	만14세 이상 -만17세 미만	435	10.6	22.5	36.1	30.8	91.42
	만17세 이상 -만20세 미만	374	9.1	19.8	40.1	31.0	91.91
	만20세 이상	79	7.6	13.9	46.8	31.6	92.78
지역	서울특별시	107	7.5	13.1	43.0	36.4	92.52
	부산광역시	31	12.9	6.5	51.6	29.0	92.71
	인천광역시	60	15.0	36.7	41.7	6.7	87.28

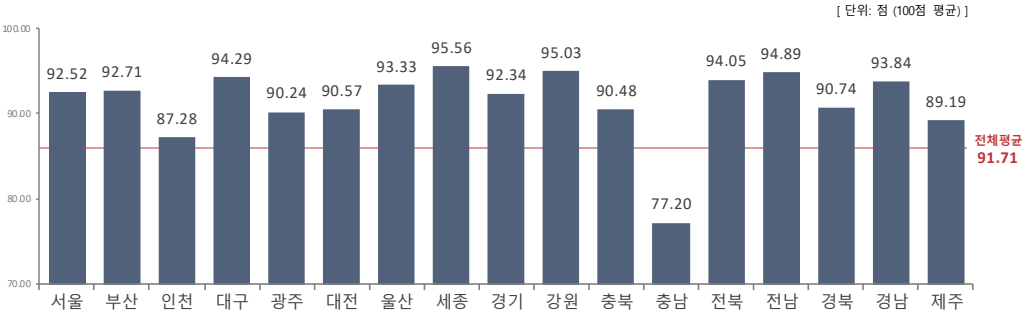
(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	80점 미만	80점~90점 미만	90점~100점 미만	100점	평균 (100점환산)
	대구광역시	74	1.4	20.3	39.2	39.2	94.29
	광주광역시	22	13.6	18.2	45.5	22.7	90.24
	대전광역시	22	9.1	31.8	36.4	22.7	90.57
	울산광역시	20	5.0	15.0	50.0	30.0	93.33
	세종특별자치시	5	0.0	0.0	80.0	20.0	95.56
	경기도	284	7.7	24.6	34.2	33.5	92.34
	강원도	35	2.9	14.3	40.0	42.9	95.03
	충청북도	42	14.3	11.9	45.2	28.6	90.48
	충청남도	45	48.9	20.0	15.6	15.6	77.20
	전라북도	51	5.9	25.5	17.6	51.0	94.05
	전라남도	29	10.3	3.4	41.4	44.8	94.89
	경상북도	34	8.8	35.3	32.4	23.5	90.74
	경상남도	119	5.0	16.8	45.4	32.8	93.84
	제주특별자치도	25	12.0	24.0	64.0	0.0	89.19
주장애유형	지적장애	706	9.1	20.8	38.1	32.0	91.84
	자폐성장애	298	11.1	20.5	39.3	29.2	91.40
	기타장애	1	0.0	0.0	100.0	0.0	92.59
이용그룹	2인 그룹	390	11.3	17.7	36.2	34.9	91.60
	3인 그룹	346	7.8	21.7	38.2	32.4	92.40
	4인 그룹	269	9.7	23.8	42.4	24.2	90.97
서비스 이용기간	3개월 미만	35	20.0	40.0	28.6	11.4	84.13
	3~6개월 미만	158	8.2	25.3	33.5	32.9	91.37
	6~12개월 미만	705	10.4	19.9	40.1	29.6	91.67
	1년 이상	107	3.7	13.1	38.3	44.9	94.91
이용기관 유형	공공기관	1	0.0	0.0	100.0	0.0	96.30
	(장애인/종합)복지관	84	8.3	13.1	47.6	31.0	92.24
	부모단체	206	8.7	21.4	41.3	28.6	92.45
	자립생활센터	41	2.4	19.5	58.5	19.5	92.68
	주단기보호시설	0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
	사회적협동조합/사회적기업	127	7.9	20.5	26.8	44.9	93.03
	(대)학교	1	0.0	0.0	100.0	0.0	92.59
	개인사업자	287	8.4	18.5	40.4	32.8	92.44
	법인/회사	233	15.0	26.2	32.6	26.2	89.03
	기타	25	8.0	20.0	40.0	32.0	91.85

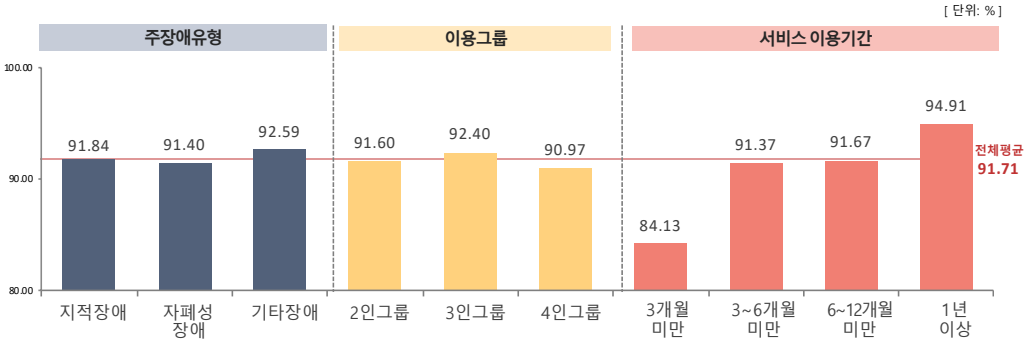
BASE : 전체응답자(무응답은 결측치 처리)



[그림 Ⅴ-1-23] 방과후활동서비스 전체 만족도 - 성별, 연령별 평균 비교

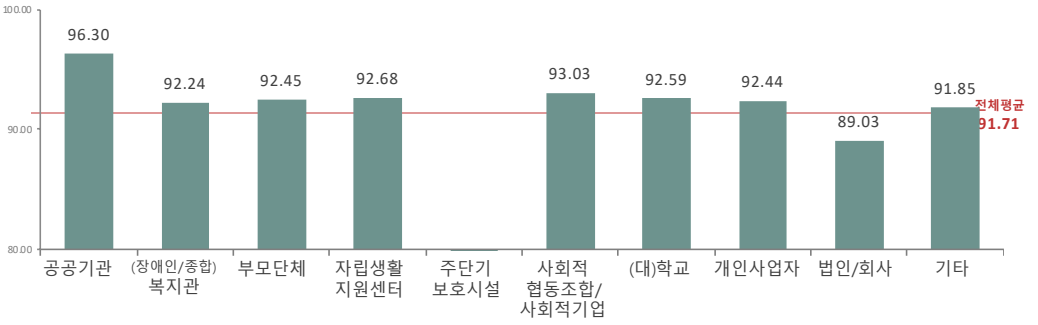


[그림 Ⅴ-1-24] 방과후활동서비스 전체 만족도 - 지역별 평균 비교



[그림 Ⅴ-1-25] 방과후활동서비스 전체 만족도 - 주장애유형, 급여유형, 이용그룹별 평균 비교

[단위: %]



[그림 Ⅴ-1-26] 방과후활동서비스 전체 만족도 - 서비스 이용기간, 이용기관 유형별 평균 비교

② 항목별 만족도

방과후활동서비스의 각 항목별 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면, '서비스 제공인력의 친절도'(2.96점)에 대한 만족 수준이 가장 높게 나타나 이용자들의 제공인력에 대한 호감과 신뢰가 높게 형성된 것을 확인할 수 있었다. 다음으로 '활동서비스 이용 지속 욕구'(2.93점)와 '활동의 즐거움'(2.92점) 등 항목의 점수가 상대적으로 높았다.

반면, 주간활동서비스와 마찬가지로 '활동서비스 이용 확대 욕구'(2.52점), '활동하기 싫었던 경험'(2.54점) 항목은 다소 낮은 점수를 기록했다. 이는 개인의 컨디션에 따라 만족 수준이 결정되는 항목이므로 서비스 측면에서는 관리하기 어려운 경향이 있으나, 활동 시 이용자 개개별의 상태를 면밀히 검토하고 인권침해 사례가 발생하지 않도록 세심한 관리를 동반한다면 보다 높은 만족 수준을 이끌어낼 수 있을 것으로 판단된다.

<표 Ⅴ-1-24> 방과후활동서비스 항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)
Q1.활동의 즐거움	1,001 (100.0)	936 (93.5)	46 (4.6)	19 (1.9)	2.92
Q2.희망 활동 여부	988 (100.0)	838 (84.8)	121 (12.2)	29 (2.9)	2.82
Q3.그룹 활동에 대한 만족	988 (100.0)	863 (87.3)	89 (9.0)	36 (3.6)	2.84
Q4.활동서비스 이용 확대 욕구	1,001 (100.0)	691 (69.0)	142 (14.2)	168 (16.8)	2.52

(단위: 명, %, 점)

구분	사례수	긍정	보통	부정	평균 (3점 환산)
Q5.동네 친숙도 향상 여부	967 (100.0)	713 (73.7)	180 (18.6)	74 (7.7)	2.66
Q6.서비스 제공인력 친절도	1,003 (100.0)	966 (96.3)	30 (3.0)	7 (0.7)	2.96
Q7.활동을 하기 싫었던 경험 유무	999 (100.0)	162 (16.2)	132 (13.2)	705 (70.6)	2.54
Q8.활동서비스 이용 지속 욕구	999 (100.0)	945 (94.6)	37 (3.7)	17 (1.7)	2.93
Q9.활동서비스의 긍정적 영향 유무	990 (100.0)	901 (91.0)	56 (5.7)	33 (3.3)	2.88

BASE : 전체응답자(무응답은 결측치 처리)
Q1부터 Q9까지의 문항은 항목별 만족정도를 3점 척도로 평가하여, '①네=3점, ②보통이요=2점, ③아니요=1점'으로 환산(Q7은 역질문 문항으로 '①네=1점, ②보통이요=2점, ③아니요=3점')한 3점 만점의 평균값을 산출
3점 만점 기준, 모든 문항의 평균은 점수가 높을수록 해당 항목 기반의 서비스 만족 수준이 높음을 의미함

③ 방과후활동서비스 이용 후 긍정적 변화 유형

방과후활동서비스 이용 후 긍정적 변화가 있었다고 응답한 이용자 901명에게 어떤 점이 더 좋아졌는지 물어본 결과, '긍정적 감정 변화'(77.1%)와 '사회적 관계망 형성'(62.2%)의 효과가 있었다는 응답이 높은 비율로 조사되었다. 이외에도 '신체적 능력 향상'(59.4%), '소통능력 향상'(52.7%), '가족 관계 개선'(51.6%) 항목 역시 효과가 있었다는 비율이 과반을 기록했다. 방과후활동서비스가 청소년 발달장애인의 신체적·정신적 능력 함양과 동시에 사회적 관계 개선을 도와 돌봄 부담을 경감시키는 긍정적 효과가 있음을 확인할 수 있었다.

한편, 기타 응답으로는 주간활동서비스와 마찬가지로 '자기표현력(자기옹호)향상' 응답이 가장 많았고, 이어 '활동욕구 증진 및 학습능력 향상'(20.2%), '도전적 행동 감소 및 정서적 안정'(31.0%) 등의 효과가 다수 언급되었다.

<표 Ⅴ-1-25> 방과후활동서비스 이용 후 긍정적 변화 유형

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
활동서비스 이용 후 긍정적 변화 유형	Q9-1. 긍정적 감정 변화	688	77.1
	Q9-2. 사회적 관계망 형성	555	62.2
	Q9-3. 신체적 능력 향상	530	59.4

구분		빈도	비율
	Q9-4. 소통 능력 향상	470	52.7
	Q9-5. 가족 관계 개선	460	51.6
	기타	242	27.1

Q9. 긍정적 영향이 있었다는 응답자 901명 중 긍정적 영향 유형을 언급한 892명 기준

<표 Ⅴ-1-26> 방과후활동서비스 이용 후 긍정적 변화 : 기타응답

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
활동서비스 이용 후 긍정적 변화 : 기타응답	자기표현력(자기옹호)향상	76	31.4
	활동욕구 증진 및 학습능력 향상	49	20.2
	도전적행동 감소 및 정서적 안정	31	12.8
	자립생활기술 향상	26	10.7
	사회성 및 대인관계기술 향상	23	9.5
	가족관계 개선 및 돌봄 경감	19	7.9
	건강상태 개선	8	3.3
	기타	19	7.9

Q9-1~5. 긍정적 영향 유형 이외 기타 좋아진 점을 언급한 242명 기준

④ 주요 변수별 만족도

(1) 성별

방과후활동서비스 이용자의 전체 만족도 점수는 성별 집단 간 차이가 크지 않았으나, 100점 만점 기준 남성(91.81점)이 여성(91.45점)보다 소폭 높게 나타났다.

3점으로 환산한 항목별 만족도 평균을 살펴보면, '활동서비스 이용 확대 욕구'(남성 2.53점, 여성 2.49점)와 '서비스 제공인력 친절도'(남성 2.97점, 여성 2.92점) 항목에서 남성 집단의 평균이 소폭 높았던 것을 제외하면 다른 항목에서는 성별 간 차이가 거의 없었다.

남녀 집단 모두 '서비스 제공인력 친절도', '활동서비스 이용 지속 욕구', '활동의 즐거움' 항목의 평균이 2.9점 이상으로 높게 나타났다.

한편, '활동서비스 이용 확대 욕구'와 '활동을 하기 싫었던 경험' 항목은 두 성별 집단 모두 타 항목 대비 상대적으로 낮은 점수를 보였다.

<표 Ⅴ-1-27> 방과후활동서비스 - 성별*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

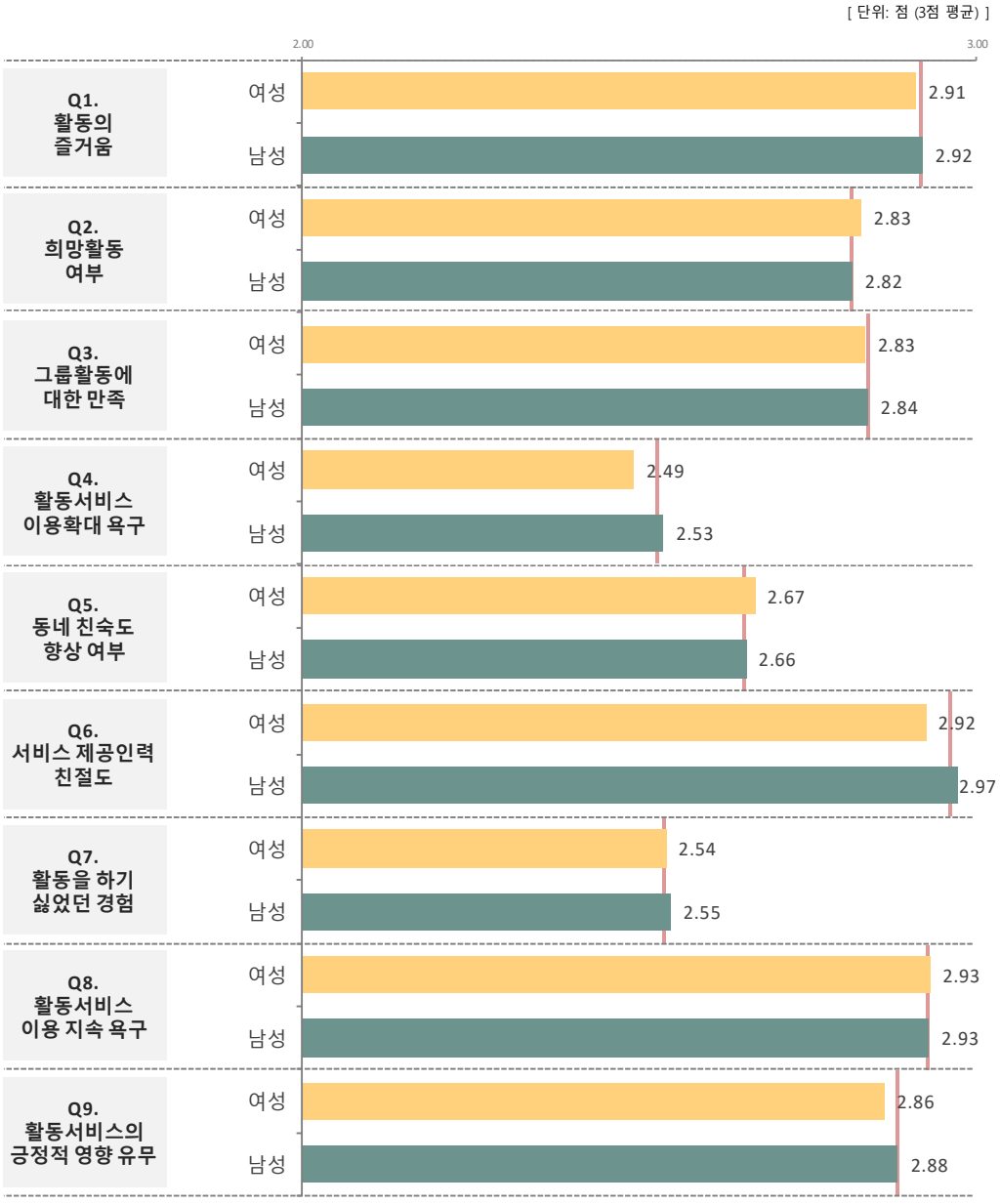
구분	계	여성	남성
전체평균(100점 환산)	91.71	91.45	91.81

(단위: 명, %, 점)

구분		계	여성	남성
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,001 (100.0)	286 (100.0)	715 (100.0)
	긍정	936 (93.5)	265 (92.7)	671 (93.8)
	보통	46 (4.6)	16 (5.6)	30 (4.2)
	부정	19 (1.9)	5 (1.7)	14 (2.0)
	평균(3점)	2.92	2.91	2.92
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	285 (100.0)	703 (100.0)
	긍정	838 (84.8)	244 (85.6)	594 (84.5)
	보통	121 (12.2)	33 (11.6)	88 (12.5)
	부정	29 (2.9)	8 (2.8)	21 (3.0)
	평균(3점)	2.82	2.83	2.82
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	283 (100.0)	705 (100.0)
	긍정	863 (87.3)	248 (87.6)	615 (87.2)
	보통	89 (9.0)	23 (8.1)	66 (9.4)
	부정	36 (3.6)	12 (4.2)	24 (3.4)
	평균(3점)	2.84	2.83	2.84
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,001 (100.0)	285 (100.0)	716 (100.0)
	긍정	691 (69.0)	197 (69.1)	494 (69.0)
	보통	142 (14.2)	31 (10.9)	111 (15.5)
	부정	168 (16.8)	57 (20.0)	111 (15.5)
	평균(3점)	2.52	2.49	2.53
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	279 (100.0)	688 (100.0)
	긍정	713 (73.7)	207 (74.2)	506 (73.5)
	보통	180 (18.6)	52 (18.6)	128 (18.6)
	부정	74 (7.7)	20 (7.2)	54 (7.8)
	평균(3점)	2.66	2.67	2.66

(단위: 명, %, 점)

구분		계	여성	남성
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,003 (100.0)	288 (100.0)	715 (100.0)
	긍정	966 (96.3)	271 (94.1)	695 (97.2)
	보통	30 (3.0)	12 (4.2)	18 (2.5)
	부정	7 (0.7)	5 (1.7)	2 (0.3)
	평균(3점)	2.96	2.92	2.97
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	286 (100.0)	713 (100.0)
	긍정	162 (16.2)	48 (16.8)	114 (16.0)
	보통	132 (13.2)	36 (12.6)	96 (13.5)
	부정	705 (70.6)	202 (70.6)	503 (70.5)
	평균(3점)	2.54	2.54	2.55
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	286 (100.0)	713 (100.0)
	긍정	945 (94.6)	272 (95.1)	673 (94.4)
	보통	37 (3.7)	8 (2.8)	29 (4.1)
	부정	17 (1.7)	6 (2.1)	11 (1.5)
	평균(3점)	2.93	2.93	2.93
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	990 (100.0)	283 (100.0)	707 (100.0)
	긍정	901 (91.0)	256 (90.5)	645 (91.2)
	보통	56 (5.7)	15 (5.3)	41 (5.8)
	부정	33 (3.3)	12 (4.2)	21 (3.0)
	평균(3점)	2.88	2.86	2.88



[그림 Ⅴ-1-27] 방과후활동서비스 주요 변수별 만족도 - 성별*항목별 만족도 평균

(2) 연령

방과후활동서비스 이용자의 연령별 만족도 점수는 100점 만점 기준 만20세 이상(92.78점)과 만17세 이상~만20세 미만(91.91점) 연령층에서 전체 평균 대비 높았고, 만17세 미만의 연령 집단에서는 각 91.42점으로 평균 대비 소폭 낮은 것으로 집계되었다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 만14세 이상의 연령층에서는 '서비스 제공인력 친절도' 항목의 점수가 가장 높았던 반면, 만14세 미만 이용자 집단의 경우 '활동서비스 이용 지속 욕구' 항목의 점수가 2.96점으로 가장 높게 나타났다.

만19세 이하의 연령층에서는 '활동서비스 이용 확대 욕구' 항목의 평균 점수가 비교적 낮게 나타난 반면, 만20세 이상 연령층에서는 '활동을 하기 싫었던 경험 유무' 항목이 가장 낮게 나타나는 등 연령 집단별 다소간의 차이가 존재하였다.

<표 Ⅴ-1-28> 방과후활동서비스 - 연령*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	만12세 이상 -만14세 미만	만14세 이상 -만17세 미만	만17세 이상 -만20세 미만	만20세 이상
전체평균(100점 환산)		91.71	91.42	91.42	91.91	92.78
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,001 (100.0)	117 (100.0)	433 (100.0)	373 (100.0)	78 (100.0)
	긍정	936 (93.5)	110 (94.0)	405 (93.5)	347 (93.0)	74 (94.9)
	보통	46 (4.6)	5 (4.3)	18 (4.2)	19 (5.1)	4 (5.1)
	부정	19 (1.9)	2 (1.7)	10 (2.3)	7 (1.9)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	2.92	2.91	2.91	2.95
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	115 (100.0)	428 (100.0)	367 (100.0)	78 (100.0)
	긍정	838 (84.8)	100 (87.0)	358 (83.6)	310 (84.5)	70 (89.7)
	보통	121 (12.2)	12 (10.4)	55 (12.9)	46 (12.5)	8 (10.3)
	부정	29 (2.9)	3 (2.6)	15 (3.5)	11 (3.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.82	2.84	2.80	2.81	2.90
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	115 (100.0)	428 (100.0)	368 (100.0)	77 (100.0)
	긍정	863 (87.3)	101 (87.8)	368 (86.0)	326 (88.6)	68 (88.3)
	보통	89 (9.0)	9 (7.8)	49 (11.4)	26 (7.1)	5 (6.5)
	부정	36 (3.6)	5 (4.3)	11 (2.6)	16 (4.3)	4 (5.2)
	평균(3점)	2.84	2.83	2.83	2.84	2.83
Q4.	소계	1,001	117	434	372	78

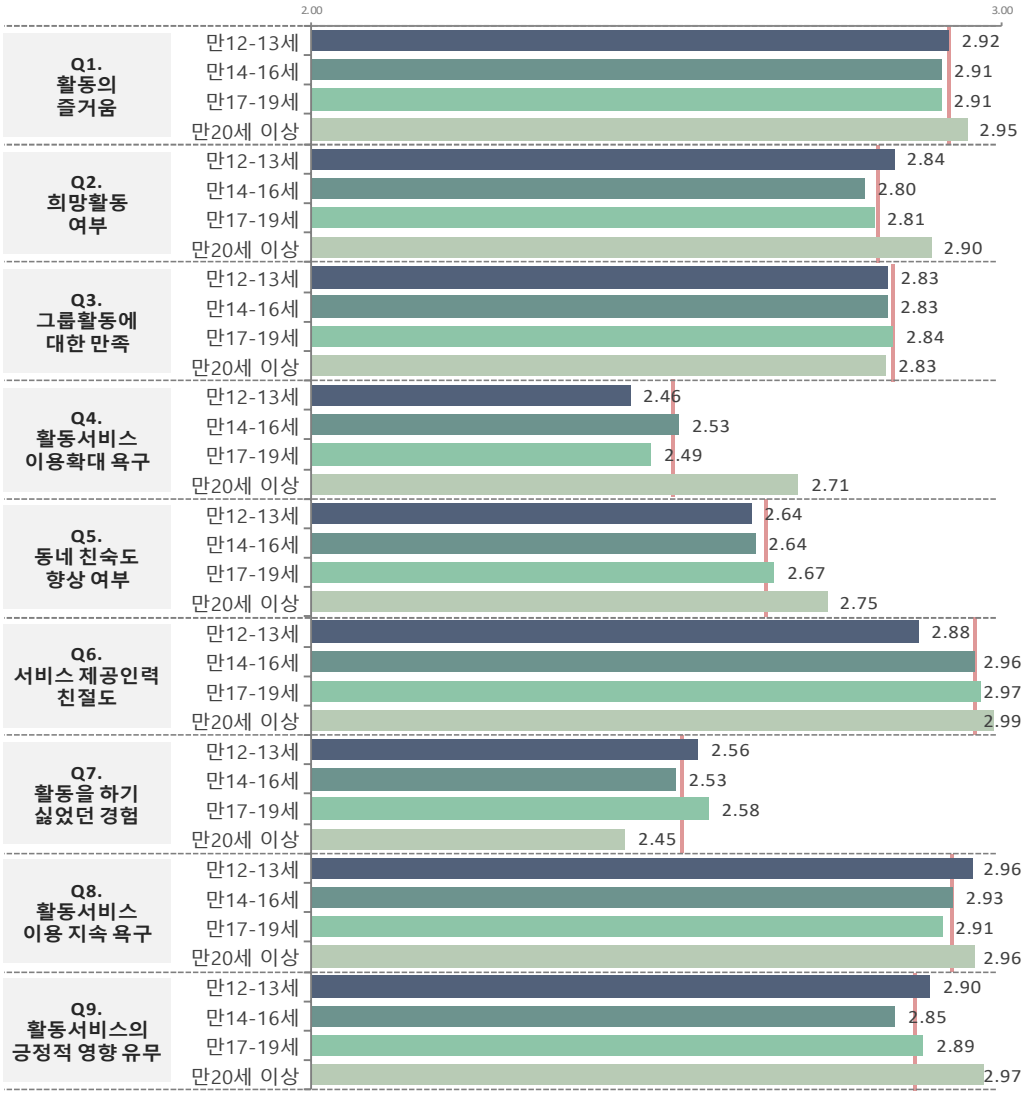
(단위: 명, %, 점)

구분		계	만12세 이상 -만14세 미만	만14세 이상 -만17세 미만	만17세 이상 -만20세 미만	만20세 이상
활동서비스 이용 확대 욕구		(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
	긍정	691 (69.0)	79 (67.5)	301 (69.4)	249 (66.9)	62 (79.5)
	보통	142 (14.2)	13 (11.1)	63 (14.5)	57 (15.3)	9 (11.5)
	부정	168 (16.8)	25 (21.4)	70 (16.1)	66 (17.7)	7 (9.0)
	평균(3점)	2.52	2.46	2.53	2.49	2.71
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	113 (100.0)	415 (100.0)	364 (100.0)	75 (100.0)
	긍정	713 (73.7)	84 (74.3)	299 (72.0)	269 (73.9)	61 (81.3)
	보통	180 (18.6)	17 (15.0)	84 (20.2)	70 (19.2)	9 (12.0)
	부정	74 (7.7)	12 (10.6)	32 (7.7)	25 (6.9)	5 (6.7)
	평균(3점)	2.66	2.64	2.64	2.67	2.75
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,003 (100.0)	116 (100.0)	434 (100.0)	374 (100.0)	79 (100.0)
	긍정	966 (96.3)	105 (90.5)	418 (96.3)	365 (97.6)	78 (98.7)
	보통	30 (3.0)	8 (6.9)	15 (3.5)	6 (1.6)	1 (1.3)
	부정	7 (0.7)	3 (2.6)	1 (0.2)	3 (0.8)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.96	2.88	2.96	2.97	2.99
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	116 (100.0)	434 (100.0)	372 (100.0)	77 (100.0)
	긍정	162 (16.2)	20 (17.2)	75 (17.3)	51 (13.7)	16 (20.8)
	보통	132 (13.2)	11 (9.5)	55 (12.7)	56 (15.1)	10 (13.0)
	부정	705 (70.6)	85 (73.3)	304 (70.0)	265 (71.2)	51 (66.2)
	평균(3점)	2.54	2.56	2.53	2.58	2.45
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	116 (100.0)	434 (100.0)	371 (100.0)	78 (100.0)
	긍정	945 (94.6)	113 (97.4)	411 (94.7)	346 (93.3)	75 (96.2)
	보통	37 (3.7)	1 (0.9)	15 (3.5)	18 (4.9)	3 (3.8)
	부정	17 (1.7)	2 (1.7)	8 (1.8)	7 (1.9)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.93	2.96	2.93	2.91	2.96
Q9.	소계	990	115	427	370	78

(단위: 명, %, 점)

구분		계	만12세 이상 -만14세 미만	만14세 이상 -만17세 미만	만17세 이상 -만20세 미만	만20세 이상
활동서비스의 긍정적 영향 유무		(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
	긍정	901 (91.0)	108 (93.9)	379 (88.8)	337 (91.1)	77 (98.7)
	보통	56 (5.7)	2 (1.7)	30 (7.0)	24 (6.5)	0 (0.0)
	부정	33 (3.3)	5 (4.3)	18 (4.2)	9 (2.4)	1 (1.3)
	평균(3점)	2.88	2.90	2.85	2.89	2.97

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-28] 방과후활동서비스 주요 변수별 만족도 - 연령*항목별 만족도 평균

(3) 지역

방과후활동서비스 이용자의 지역별 만족도 점수는 100점 만점 기준 세종특별자치시(95.56점), 강원도(95.03점), 전라남도(94.89점), 대구광역시(94.29점), 전라북도(94.05점) 응답자 집단에서 평균 대비 높은 것으로 확인되었다. 반면, 충청남도(77.20점)와 인천광역시(84.28점) 지역은 상대적으로 낮은 수준의 만족도 점수를 기록하였다.

대부분의 항목에서 3점 만점 기준 2점 중후반대의 점수 분포를 보이는 가운데, 17개 지역 중 대다수인 12개 지역에서 '서비스 제공인력의 친절도' 항목의 점수가 가장 높게 나타났고, 대전과 경북에서는 '활동서비스 이용 지속 욕구', 충남과 전남에서는 '활동서비스의 긍정적 영향', 강원도에서는 '그룹 활동에 대한 만족' 항목이 가장 높게 나타나는 등 지역에 따라 소폭의 인식차가 관측되었다.

한편, '활동서비스 이용 확대 욕구' 항목은 제주(1.52점)와 인천(1.98점) 지역에서, '활동하기 싫었던 경험 유무'는 광주(1.95점)와 대전(2.09점) 지역의 만족도 평균이 타 지역 대비 확연히 낮은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅴ-1-29> 방과후활동서비스 - 지역*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	서울 특별시	부산 광역시	인천 광역시	대구 광역시	광주 광역시	대전 광역시	울산 광역시	세종특별 자치시
전체평균(100점 환산)		91.71	92.52	92.71	87.28	94.29	90.24	90.57	93.33	95.56
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,001 (100.0)	106 (100.0)	31 (100.0)	60 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	936 (93.5)	102 (96.2)	27 (87.1)	55 (91.7)	70 (94.6)	19 (86.4)	20 (90.9)	17 (85.0)	3 (60.0)
	보통	46 (4.6)	1 (0.9)	4 (12.9)	3 (5.0)	4 (5.4)	2 (9.1)	2 (9.1)	3 (15.0)	2 (40.0)
	부정	19 (1.9)	3 (2.8)	0 (0.0)	2 (3.3)	0 (0.0)	1 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	2.93	2.87	2.88	2.95	2.82	2.91	2.85	2.60
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	106 (100.0)	31 (100.0)	60 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	838 (84.8)	93 (87.7)	20 (64.5)	46 (76.7)	61 (82.4)	17 (77.3)	17 (77.3)	17 (85.0)	5 (100.0)
	보통	121 (12.2)	8 (7.5)	11 (35.5)	10 (16.7)	12 (16.2)	5 (22.7)	4 (18.2)	3 (15.0)	0 (0.0)
	부정	29 (2.9)	5 (4.7)	0 (0.0)	4 (6.7)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.82	2.83	2.65	2.70	2.81	2.77	2.73	2.85	3.00
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	105 (100.0)	31 (100.0)	59 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	863 (87.3)	94 (89.5)	28 (90.3)	47 (79.7)	67 (90.5)	20 (90.9)	17 (77.3)	16 (80.0)	5 (100.0)
	보통	89 (9.0)	9 (8.6)	3 (9.7)	11 (18.6)	6 (8.1)	2 (9.1)	3 (13.6)	2 (10.0)	0 (0.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	서울 특별시	부산 광역시	인천 광역시	대구 광역시	광주 광역시	대전 광역시	울산 광역시	세종특별 자치시
	부정	36 (3.6)	2 (1.9)	0 (0.0)	1 (1.7)	1 (1.4)	0 (0.0)	2 (9.1)	2 (10.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.84	2.88	2.90	2.78	2.89	2.91	2.68	2.70	3.00
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,001 (100.0)	106 (100.0)	31 (100.0)	60 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	691 (69.0)	80 (75.5)	25 (80.6)	26 (43.3)	41 (55.4)	16 (72.7)	19 (86.4)	12 (60.0)	5 (100.0)
	보통	142 (14.2)	16 (15.1)	4 (12.9)	7 (11.7)	14 (18.9)	4 (18.2)	2 (9.1)	7 (35.0)	0 (0.0)
	부정	168 (16.8)	10 (9.4)	2 (6.5)	27 (45.0)	19 (25.7)	2 (9.1)	1 (4.5)	1 (5.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.52	2.66	2.74	1.98	2.30	2.64	2.82	2.55	3.00
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	103 (100.0)	31 (100.0)	58 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	713 (73.7)	90 (87.4)	23 (74.2)	37 (63.8)	62 (83.8)	18 (81.8)	16 (72.7)	16 (80.0)	5 (100.0)
	보통	180 (18.6)	7 (6.8)	6 (19.4)	11 (19.0)	10 (13.5)	4 (18.2)	4 (18.2)	4 (20.0)	0 (0.0)
	부정	74 (7.7)	6 (5.8)	2 (6.5)	10 (17.2)	2 (2.7)	0 (0.0)	2 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.66	2.82	2.68	2.47	2.81	2.82	2.64	2.80	3.00
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,003 (100.0)	107 (100.0)	31 (100.0)	59 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	966 (96.3)	102 (95.3)	30 (96.8)	57 (96.6)	73 (98.6)	20 (90.9)	17 (77.3)	20 (100.0)	5 (100.0)
	보통	30 (3.0)	4 (3.7)	1 (3.2)	1 (1.7)	1 (1.4)	2 (9.1)	5 (22.7)	0 (0.0)	0 (0.0)
	부정	7 (0.7)	1 (0.9)	0 (0.0)	1 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.96	2.94	2.97	2.95	2.99	2.91	2.77	3.00	3.00
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	107 (100.0)	31 (100.0)	60 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	162 (16.2)	29 (27.1)	2 (6.5)	11 (18.3)	2 (2.7)	9 (40.9)	7 (31.8)	2 (10.0)	1 (20.0)
	보통	132 (13.2)	8 (7.5)	11 (35.5)	10 (16.7)	8 (10.8)	5 (22.7)	6 (27.3)	4 (20.0)	0 (0.0)
	부정	705 (70.6)	70 (65.4)	18 (58.1)	39 (65.0)	64 (86.5)	8 (36.4)	9 (40.9)	14 (70.0)	4 (80.0)
	평균(3점)	2.54	2.38	2.52	2.47	2.84	1.95	2.09	2.60	2.60
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	107 (100.0)	31 (100.0)	59 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	945 (94.6)	101 (94.4)	28 (90.3)	54 (91.5)	73 (98.6)	19 (86.4)	22 (100.0)	18 (90.0)	4 (80.0)
	보통	37 (3.7)	2 (1.9)	3 (9.7)	3 (5.1)	1 (1.4)	2 (9.1)	0 (0.0)	2 (10.0)	1 (20.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	서울 특별시	부산 광역시	인천 광역시	대구 광역시	광주 광역시	대전 광역시	울산 광역시	세종특별 자치시
	부정	17 (1.7)	4 (3.7)	0 (0.0)	2 (3.4)	0 (0.0)	1 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.93	2.91	2.90	2.88	2.99	2.82	3.00	2.90	2.80
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	990 (100.0)	106 (100.0)	31 (100.0)	60 (100.0)	74 (100.0)	22 (100.0)	22 (100.0)	20 (100.0)	5 (100.0)
	긍정	901 (91.0)	99 (93.4)	26 (83.9)	46 (76.7)	70 (94.6)	18 (81.8)	20 (90.9)	19 (95.0)	4 (80.0)
	보통	56 (5.7)	3 (2.8)	4 (12.9)	9 (15.0)	0 (0.0)	2 (9.1)	0 (0.0)	1 (5.0)	1 (20.0)
	부정	33 (3.3)	4 (3.8)	1 (3.2)	5 (8.3)	4 (5.4)	2 (9.1)	2 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.88	2.90	2.81	2.68	2.89	2.73	2.82	2.95	2.80

(단위: 명, %, 점)

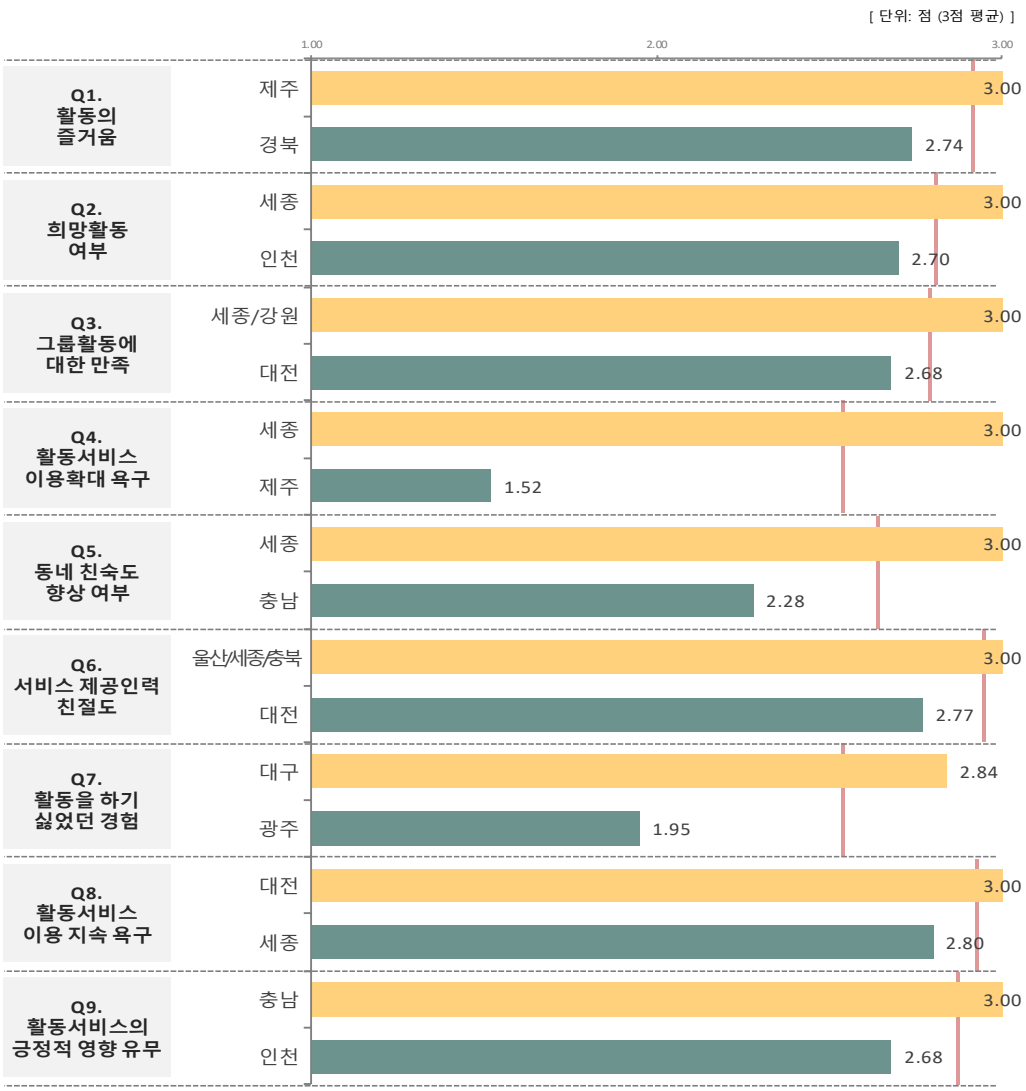
구분		경기도	강원도	충청북도	충청남도	전라북도	전라남도	경상북도	경상남도	제주특별 자치도
전체평균(100점 환산)		92.34	95.03	90.48	77.20	94.05	94.89	90.74	93.84	89.19
Q1. 활동의 즐거움	소계	282 (100.0)	35 (100.0)	42 (100.0)	44 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	267 (94.7)	34 (97.1)	39 (92.9)	41 (93.2)	49 (96.1)	26 (89.7)	29 (85.3)	113 (95.0)	25 (100.0)
	보통	10 (3.5)	1 (2.9)	2 (4.8)	2 (4.5)	2 (3.9)	2 (6.9)	1 (2.9)	5 (4.2)	0 (0.0)
	부정	5 (1.8)	0 (0.0)	1 (2.4)	1 (2.3)	0 (0.0)	1 (3.4)	4 (11.8)	1 (0.8)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.93	2.97	2.90	2.91	2.96	2.86	2.74	2.94	3.00
Q2. 희망 활동 여부	소계	282 (100.0)	35 (100.0)	41 (100.0)	33 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	118 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	256 (90.8)	29 (82.9)	32 (78.0)	27 (81.8)	47 (92.2)	25 (86.2)	28 (82.4)	97 (82.2)	21 (84.0)
	보통	17 (6.0)	5 (14.3)	7 (17.1)	6 (18.2)	3 (5.9)	2 (6.9)	6 (17.6)	18 (15.3)	4 (16.0)
	부정	9 (3.2)	1 (2.9)	2 (4.9)	0 (0.0)	1 (2.0)	2 (6.9)	0 (0.0)	3 (2.5)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.88	2.80	2.73	2.82	2.90	2.79	2.82	2.80	2.84
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	281 (100.0)	35 (100.0)	40 (100.0)	36 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	236 (84.0)	35 (100.0)	35 (87.5)	33 (91.7)	42 (82.4)	27 (93.1)	30 (88.2)	107 (89.9)	24 (96.0)
	보통	27 (9.6)	0 (0.0)	3 (7.5)	1 (2.8)	6 (11.8)	2 (6.9)	4 (11.8)	9 (7.6)	1 (4.0)
	부정	18 (6.4)	0 (0.0)	2 (5.0)	2 (5.6)	3 (5.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.5)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.78	3.00	2.83	2.86	2.76	2.93	2.88	2.87	2.96
Q4. 활동서비스	소계	284 (100.0)	35 (100.0)	42 (100.0)	42 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		경기도	강원도	충청북도	충청남도	전라북도	전라남도	경상북도	경상남도	제주특별자치도
이용 확대 욕구	긍정	192 (67.6)	27 (77.1)	31 (73.8)	36 (85.7)	37 (72.5)	25 (86.2)	18 (52.9)	98 (82.4)	3 (12.0)
	보통	31 (10.9)	4 (11.4)	8 (19.0)	4 (9.5)	8 (15.7)	2 (6.9)	9 (26.5)	15 (12.6)	7 (28.0)
	부정	61 (21.5)	4 (11.4)	3 (7.1)	2 (4.8)	6 (11.8)	2 (6.9)	7 (20.6)	6 (5.0)	15 (60.0)
	평균(3점)	2.46	2.66	2.67	2.81	2.61	2.79	2.32	2.77	1.52
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	277 (100.0)	35 (100.0)	37 (100.0)	25 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	178 (64.3)	29 (82.9)	27 (73.0)	13 (52.0)	44 (86.3)	20 (69.0)	21 (61.8)	101 (84.9)	13 (52.0)
	보통	69 (24.9)	5 (14.3)	8 (21.6)	6 (24.0)	4 (7.8)	9 (31.0)	8 (23.5)	17 (14.3)	8 (32.0)
	부정	30 (10.8)	1 (2.9)	2 (5.4)	6 (24.0)	3 (5.9)	0 (0.0)	5 (14.7)	1 (0.8)	4 (16.0)
	평균(3점)	2.53	2.80	2.68	2.28	2.80	2.69	2.47	2.84	2.36
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	284 (100.0)	35 (100.0)	42 (100.0)	44 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	278 (97.9)	34 (97.1)	42 (100.0)	38 (86.4)	50 (98.0)	28 (96.6)	31 (91.2)	117 (98.3)	24 (96.0)
	보통	5 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (9.1)	0 (0.0)	1 (3.4)	3 (8.8)	2 (1.7)	1 (4.0)
	부정	1 (0.4)	1 (2.9)	0 (0.0)	2 (4.5)	1 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.98	2.94	3.00	2.82	2.96	2.97	2.91	2.98	2.96
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	284 (100.0)	35 (100.0)	41 (100.0)	40 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	26 (9.2)	6 (17.1)	7 (17.1)	6 (15.0)	9 (17.6)	1 (3.4)	5 (14.7)	35 (29.4)	4 (16.0)
	보통	42 (14.8)	2 (5.7)	6 (14.6)	1 (2.5)	6 (11.8)	4 (13.8)	3 (8.8)	15 (12.6)	1 (4.0)
	부정	216 (76.1)	27 (77.1)	28 (68.3)	33 (82.5)	36 (70.6)	24 (82.8)	26 (76.5)	69 (58.0)	20 (80.0)
	평균(3점)	2.67	2.60	2.51	2.68	2.53	2.79	2.62	2.29	2.64
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	284 (100.0)	35 (100.0)	42 (100.0)	40 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	279 (98.2)	33 (94.3)	37 (88.1)	37 (92.5)	48 (94.1)	26 (89.7)	33 (97.1)	109 (91.6)	24 (96.0)
	보통	3 (1.1)	2 (5.7)	4 (9.5)	1 (2.5)	3 (5.9)	1 (3.4)	1 (2.9)	7 (5.9)	1 (4.0)
	부정	2 (0.7)	0 (0.0)	1 (2.4)	2 (5.0)	0 (0.0)	2 (6.9)	0 (0.0)	3 (2.5)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.98	2.94	2.86	2.88	2.94	2.83	2.97	2.89	2.96

(단위: 명, %, 점)

구분		경기도	강원도	충청북도	충청남도	전라북도	전라남도	경상북도	경상남도	제주특별자치도
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	284 (100.0)	35 (100.0)	42 (100.0)	31 (100.0)	51 (100.0)	29 (100.0)	34 (100.0)	119 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	255 (89.8)	33 (94.3)	38 (90.5)	31 (100.0)	48 (94.1)	28 (96.6)	28 (82.4)	116 (97.5)	22 (88.0)
	보통	21 (7.4)	2 (5.7)	1 (2.4)	0 (0.0)	2 (3.9)	1 (3.4)	4 (11.8)	3 (2.5)	2 (8.0)
	부정	8 (2.8)	0 (0.0)	3 (7.1)	0 (0.0)	1 (2.0)	0 (0.0)	2 (5.9)	0 (0.0)	1 (4.0)
	평균(3점)	2.87	2.94	2.83	3.00	2.92	2.97	2.76	2.97	2.84



[그림 Ⅴ-1-29] 방과후활동서비스 주요 변수별 만족도 - 지역*항목별 만족도 평균

(4) 주장애유형

방과후활동서비스 이용자의 주 장애유형별 만족도 점수는 100점 만점 기준 지적장애 91.84점, 자폐성장애 91.40점으로 큰 차이 없이 비슷한 수준인 것으로 나타났다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 지적장애와 자폐성장애 이용자 집단 모두 '서비스 제공인력 친절도' 항목의 평균 점수가 2.96점을 기록, 가장 높은 것으로 조사되었다. 다음으로 '활동서비스 이용 지속 욕구'(각 2.93점), '활동의 즐거움'(각 2.92점) 항목에 대한 만족 수준 역시 두 집단에서 동일한 평균 점수를 기록하며 뒤를 이었다.

* 기타장애 유형의 경우 사례수가 1에 불과하여 비교분석 시 제외

<표 Ⅴ-1-30> 방과후활동서비스 - 주장애유형*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	지적장애	자폐성장애	기타장애
전체평균(100점 환산)		91.71	91.84	91.40	92.59
Q1. 활동의 즐거움	소계	1,001 (100.0)	704 (100.0)	296 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	936 (93.5)	661 (93.9)	274 (92.6)	1 (100.0)
	보통	46 (4.6)	27 (3.8)	19 (6.4)	0 (0.0)
	부정	19 (1.9)	16 (2.3)	3 (1.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	2.92	2.92	3.00
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	693 (100.0)	294 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	838 (84.8)	599 (86.4)	238 (81.0)	1 (100.0)
	보통	121 (12.2)	77 (11.1)	44 (15.0)	0 (0.0)
	부정	29 (2.9)	17 (2.5)	12 (4.1)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.82	2.84	2.77	3.00
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	693 (100.0)	294 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	863 (87.3)	619 (89.3)	243 (82.7)	1 (100.0)
	보통	89 (9.0)	48 (6.9)	41 (13.9)	0 (0.0)
	부정	36 (3.6)	26 (3.8)	10 (3.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.84	2.86	2.79	3.00
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1,001 (100.0)	703 (100.0)	297 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	691 (69.0)	483 (68.7)	208 (70.0)	0 (0.0)

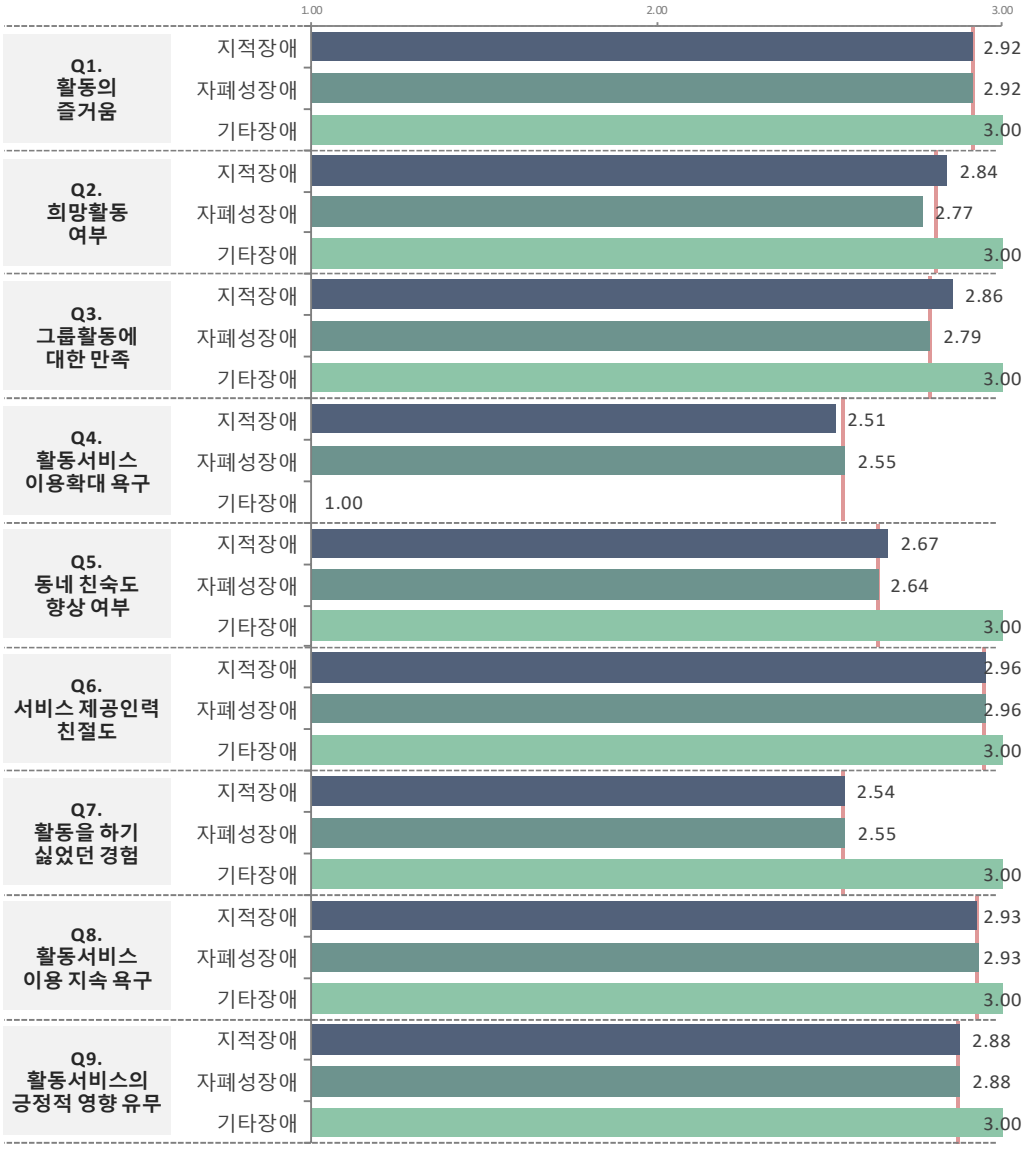
(단위: 명, %, 점)

구분		계	지적장애	자폐성장애	기타장애
	보통	142 (14.2)	99 (14.1)	43 (14.5)	0 (0.0)
	부정	168 (16.8)	121 (17.2)	46 (15.5)	1 (100.0)
	평균(3점)	2.52	2.51	2.55	1.00
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	680 (100.0)	286 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	713 (73.7)	503 (74.0)	209 (73.1)	1 (100.0)
	보통	180 (18.6)	129 (19.0)	51 (17.8)	0 (0.0)
	부정	74 (7.7)	48 (7.1)	26 (9.1)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.66	2.67	2.64	3.00
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1,003 (100.0)	704 (100.0)	298 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	966 (96.3)	676 (96.0)	289 (97.0)	1 (100.0)
	보통	30 (3.0)	25 (3.6)	5 (1.7)	0 (0.0)
	부정	7 (0.7)	3 (0.4)	4 (1.3)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.96	2.96	2.96	3.00
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	701 (100.0)	297 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	162 (16.2)	116 (16.5)	46 (15.5)	0 (0.0)
	보통	132 (13.2)	89 (12.7)	43 (14.5)	0 (0.0)
	부정	705 (70.6)	496 (70.8)	208 (70.0)	1 (100.0)
	평균(3점)	2.54	2.54	2.55	3.00
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	703 (100.0)	295 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	945 (94.6)	665 (94.6)	279 (94.6)	1 (100.0)
	보통	37 (3.7)	25 (3.6)	12 (4.1)	0 (0.0)
	부정	17 (1.7)	13 (1.8)	4 (1.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.93	2.93	2.93	3.00
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	990 (100.0)	696 (100.0)	293 (100.0)	1 (100.0)
	긍정	901 (91.0)	633 (90.9)	267 (91.1)	1 (100.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	지적장애	자폐성장애	기타장애
	보통	56 (5.7)	40 (5.7)	16 (5.5)	0 (0.0)
	부정	33 (3.3)	23 (3.3)	10 (3.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.88	2.88	2.88	3.00

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-30] 방과후활동서비스 주요 변수별 만족도 - 주 장애유형*항목별 만족도 평균

(5) 이용그룹

방과후활동서비스 이용그룹별 만족도 점수는 100점 만점 기준 3인 그룹 이용자 집단에서 92.40점으로 가장 높았고, 이어 2인 그룹(91.60), 4인 그룹(90.97점) 순이나, 이용그룹에 따른 큰 차이는 없었다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 모든 이용그룹에서 '서비스 제공 인력 친절도' 항목이 가장 점수가 높은 것으로 조사되었다. 다음으로 '활동서비스 이용 지속 욕구'와 '활동의 즐거움' 항목 역시 이용그룹 집단 모두 비슷한 수준으로 높게 나타났다.

반면, '활동을 하기 싫었던 경험 유무' 항목과 '활동서비스 이용 확대 욕구' 항목이 세 집단 모두 비교적 낮은 수준인 가운데, '활동을 하기 싫었던 경험'은 4인 그룹(2.37점)에서, '활동서비스 이용 확대 욕구'는 3인 그룹(2.44점)의 평균이 다른 그룹 대비 다소 낮았다.

<표 Ⅴ-1-31> 방과후활동서비스 - 이용그룹*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	2인 그룹	3인 그룹	4인 그룹
전체평균(100점 환산)		91.71	91.60	92.40	90.97
Q1. 활동의 즐거움	소계	1001 (100.0)	388 (100.0)	346 (100.0)	267 (100.0)
	긍정	936 (93.5)	361 (93.0)	322 (93.1)	253 (94.8)
	보통	46 (4.6)	22 (5.7)	16 (4.6)	8 (3.0)
	부정	19 (1.9)	5 (1.3)	8 (2.3)	6 (2.2)
	평균(3점)	2.92	2.92	2.91	2.93
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	379 (100.0)	342 (100.0)	267 (100.0)
	긍정	838 (84.8)	321 (84.7)	294 (86.0)	223 (83.5)
	보통	121 (12.2)	50 (13.2)	38 (11.1)	33 (12.4)
	부정	29 (2.9)	8 (2.1)	10 (2.9)	11 (4.1)
	평균(3점)	2.82	2.83	2.83	2.79
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	380 (100.0)	344 (100.0)	264 (100.0)
	긍정	863 (87.3)	321 (84.5)	312 (90.7)	230 (87.1)
	보통	89 (9.0)	39 (10.3)	21 (6.1)	29 (11.0)
	부정	36 (3.6)	20 (5.3)	11 (3.2)	5 (1.9)
	평균(3점)	2.84	2.79	2.88	2.85

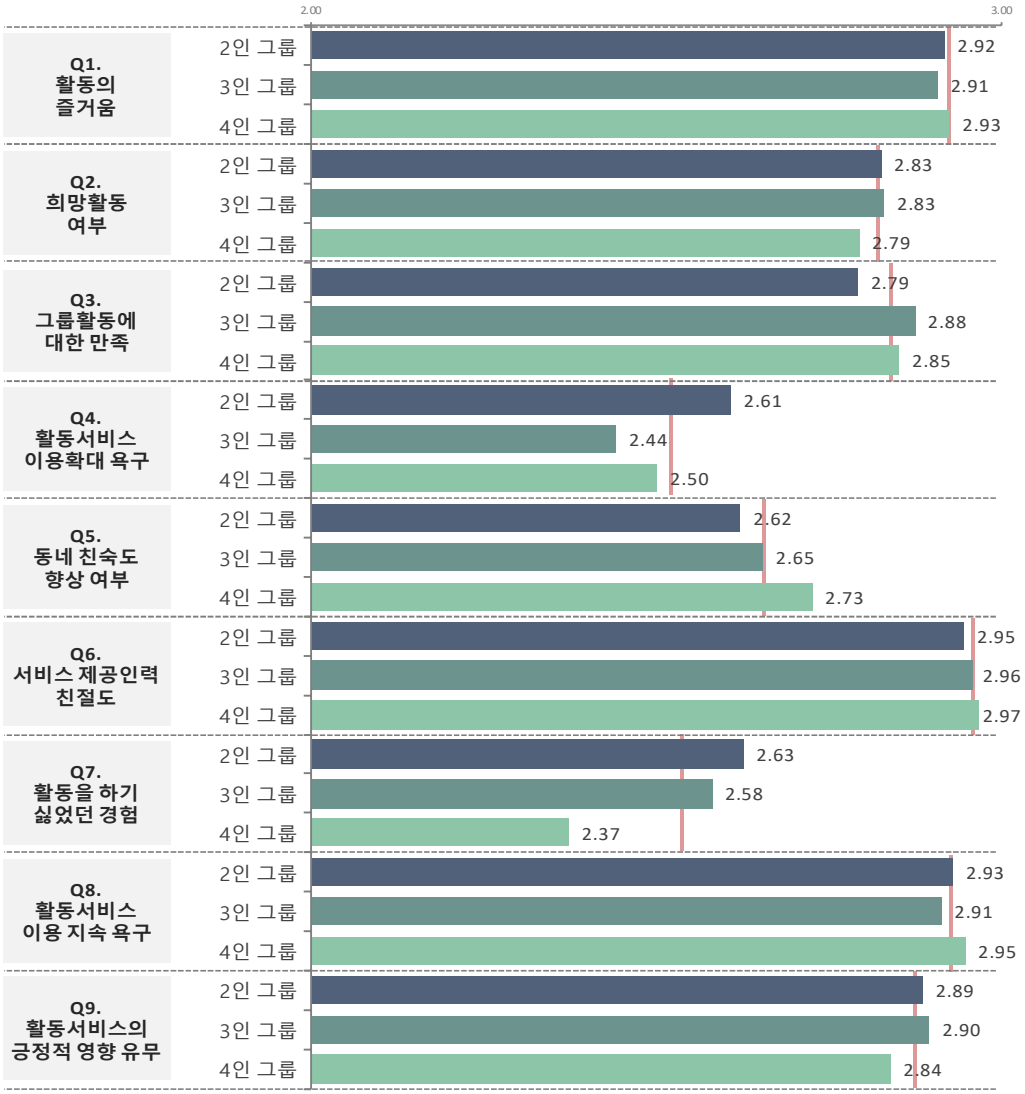
(단위: 명, %, 점)

구분		계	2인 그룹	3인 그룹	4인 그룹
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1001 (100.0)	388 (100.0)	346 (100.0)	267 (100.0)
	긍정	691 (69.0)	289 (74.5)	220 (63.6)	182 (68.2)
	보통	142 (14.2)	46 (11.9)	59 (17.1)	37 (13.9)
	부정	168 (16.8)	53 (13.7)	67 (19.4)	48 (18.0)
	평균(3점)	2.52	2.61	2.44	2.50
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	376 (100.0)	339 (100.0)	252 (100.0)
	긍정	713 (73.7)	272 (72.3)	249 (73.5)	192 (76.2)
	보통	180 (18.6)	66 (17.6)	63 (18.6)	51 (20.2)
	부정	74 (7.7)	38 (10.1)	27 (8.0)	9 (3.6)
	평균(3점)	2.66	2.62	2.65	2.73
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1003 (100.0)	389 (100.0)	346 (100.0)	268 (100.0)
	긍정	966 (96.3)	372 (95.6)	334 (96.5)	260 (97.0)
	보통	30 (3.0)	13 (3.3)	10 (2.9)	7 (2.6)
	부정	7 (0.7)	4 (1.0)	2 (0.6)	1 (0.4)
	평균(3점)	2.96	2.95	2.96	2.97
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	388 (100.0)	346 (100.0)	265 (100.0)
	긍정	162 (16.2)	42 (10.8)	51 (14.7)	69 (26.0)
	보통	132 (13.2)	61 (15.7)	43 (12.4)	28 (10.6)
	부정	705 (70.6)	285 (73.5)	252 (72.8)	168 (63.4)
	평균(3점)	2.54	2.63	2.58	2.37
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	386 (100.0)	346 (100.0)	267 (100.0)
	긍정	945 (94.6)	364 (94.3)	323 (93.4)	258 (96.6)
	보통	37 (3.7)	17 (4.4)	16 (4.6)	4 (1.5)
	부정	17 (1.7)	5 (1.3)	7 (2.0)	5 (1.9)
	평균(3점)	2.93	2.93	2.91	2.95
Q9.	소계	990	377	345	268

(단위: 명, %, 점)

구분		계	2인 그룹	3인 그룹	4인 그룹
활동서비스의 긍정적 영향 유무		(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
	긍정	901 (91.0)	345 (91.5)	320 (92.8)	236 (88.1)
	보통	56 (5.7)	21 (5.6)	14 (4.1)	21 (7.8)
	부정	33 (3.3)	11 (2.9)	11 (3.2)	11 (4.1)
	평균(3점)	2.88	2.89	2.90	2.84

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-31] 방과후활동서비스 주요 변수별 만족도 - 이용그룹*항목별 만족도 평균

(6) 서비스 이용기간

서비스 이용기간별 만족도 점수는 100점 만점 기준 1년 이상(94.91점) 이용자 집단에서 가장 높았고 3개월 미만(84.13점)인 경우 낮아, 이용기간이 길수록 만족도가 높은 특징이 확인되었다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 보면 1년 이상 이용한 장기 이용자의 경우는 '활동의 즐거움'의 만족 정도가 가장 높았으며, 모든 항목에서 3개월 미만의 단기 이용자보다 높은 점수를 기록하였다. 특히 '동네 친숙도 향상 여부'는 이용기간에 따라 0.57점의 큰 격차를 보여, 이용기간에 따라 집단별 만족 수준에 차이가 존재함을 알 수 있었다.

한편, '활동을 하기 싫었던 경험 유무' 항목이 대체로 낮은 만족 수준을 보인 가운데, 그 중 3개월 미만(2.06점) 단기 이용자의 평균 점수가 유독 낮은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅴ-1-32> 방과후활동서비스 - 서비스 이용기간*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	3개월 미만	3~6개월 미만	6~12개월 미만	1년 이상
전체평균(100점 환산)		91.71	84.13	91.37	91.67	94.91
Q1. 활동의 즐거움	소계	1001 (100.0)	35 (100.0)	157 (100.0)	702 (100.0)	107 (100.0)
	긍정	936 (93.5)	28 (80.0)	146 (93.0)	657 (93.6)	105 (98.1)
	보통	46 (4.6)	3 (8.6)	4 (2.5)	37 (5.3)	2 (1.9)
	부정	19 (1.9)	4 (11.4)	7 (4.5)	8 (1.1)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	2.69	2.89	2.92	2.98
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	34 (100.0)	156 (100.0)	691 (100.0)	107 (100.0)
	긍정	838 (84.8)	26 (76.5)	122 (78.2)	590 (85.4)	100 (93.5)
	보통	121 (12.2)	5 (14.7)	29 (18.6)	82 (11.9)	5 (4.7)
	부정	29 (2.9)	3 (8.8)	5 (3.2)	19 (2.7)	2 (1.9)
	평균(3점)	2.82	2.68	2.75	2.83	2.92
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	34 (100.0)	158 (100.0)	692 (100.0)	104 (100.0)
	긍정	863 (87.3)	30 (88.2)	134 (84.8)	604 (87.3)	95 (91.3)
	보통	89 (9.0)	3 (8.8)	18 (11.4)	60 (8.7)	8 (7.7)
	부정	36 (3.6)	1 (2.9)	6 (3.8)	28 (4.0)	1 (1.0)
	평균(3점)	2.84	2.85	2.81	2.83	2.90
Q4.	소계	1001	33	158	703	107

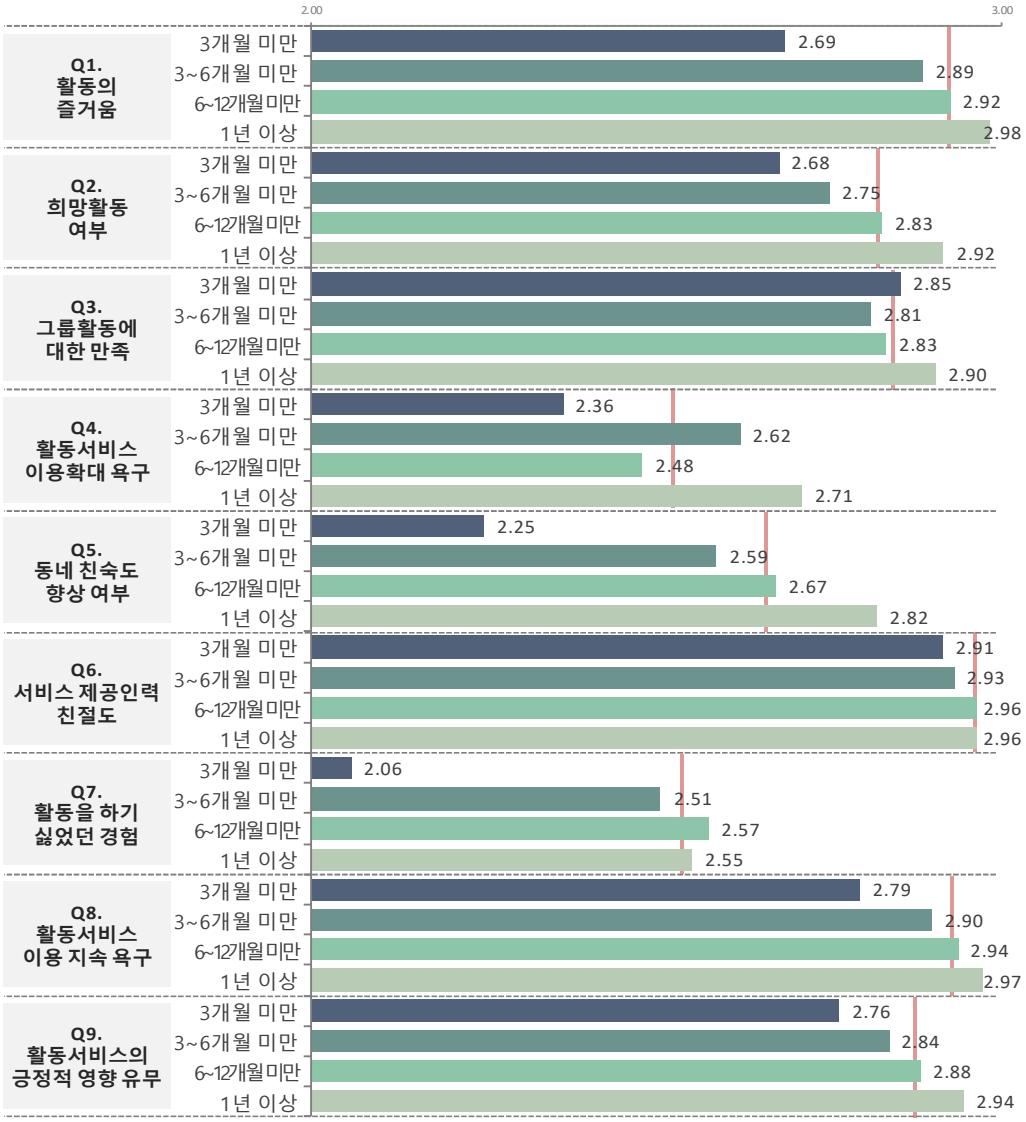
(단위: 명, %, 점)

구분		계	3개월 미만	3~6개월 미만	6~12개월 미만	1년 이상
활동서비스 이용 확대 욕구		(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
	긍정	691 (69.0)	19 (57.6)	116 (73.4)	472 (67.1)	84 (78.5)
	보통	142 (14.2)	7 (21.2)	24 (15.2)	96 (13.7)	15 (14.0)
	부정	168 (16.8)	7 (21.2)	18 (11.4)	135 (19.2)	8 (7.5)
	평균(3점)	2.52	2.36	2.62	2.48	2.71
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	32 (100.0)	155 (100.0)	675 (100.0)	105 (100.0)
	긍정	713 (73.7)	14 (43.8)	109 (70.3)	501 (74.2)	89 (84.8)
	보통	180 (18.6)	12 (37.5)	28 (18.1)	127 (18.8)	13 (12.4)
	부정	74 (7.7)	6 (18.8)	18 (11.6)	47 (7.0)	3 (2.9)
	평균(3점)	2.66	2.25	2.59	2.67	2.82
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1003 (100.0)	35 (100.0)	157 (100.0)	704 (100.0)	107 (100.0)
	긍정	966 (96.3)	33 (94.3)	147 (93.6)	682 (96.9)	104 (97.2)
	보통	30 (3.0)	1 (2.9)	9 (5.7)	18 (2.6)	2 (1.9)
	부정	7 (0.7)	1 (2.9)	1 (0.6)	4 (0.6)	1 (0.9)
	평균(3점)	2.96	2.91	2.93	2.96	2.96
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	35 (100.0)	156 (100.0)	701 (100.0)	107 (100.0)
	긍정	162 (16.2)	13 (37.1)	27 (17.3)	103 (14.7)	19 (17.8)
	보통	132 (13.2)	7 (20.0)	23 (14.7)	92 (13.1)	10 (9.3)
	부정	705 (70.6)	15 (42.9)	106 (67.9)	506 (72.2)	78 (72.9)
	평균(3점)	2.54	2.06	2.51	2.57	2.55
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	34 (100.0)	158 (100.0)	700 (100.0)	107 (100.0)
	긍정	945 (94.6)	29 (85.3)	147 (93.0)	665 (95.0)	104 (97.2)
	보통	37 (3.7)	3 (8.8)	6 (3.8)	25 (3.6)	3 (2.8)
	부정	17 (1.7)	2 (5.9)	5 (3.2)	10 (1.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.93	2.79	2.90	2.94	2.97
Q9. 활동서비스	소계	990 (100.0)	34 (100.0)	158 (100.0)	691 (100.0)	107 (100.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	3개월 미만	3~6개월 미만	6~12개월 미만	1년 이상
의 긍정적 영향 유무	긍정	901 (91.0)	30 (88.2)	139 (88.0)	629 (91.0)	103 (96.3)
	보통	56 (5.7)	0 (0.0)	12 (7.6)	42 (6.1)	2 (1.9)
	부정	33 (3.3)	4 (11.8)	7 (4.4)	20 (2.9)	2 (1.9)
	평균(3점)	2.88	2.76	2.84	2.88	2.94

[단위: 점 (3점 평균)]



[그림 Ⅴ-1-32] 방과후활동서비스 주요 변수별 만족도 - 서비스 이용기간*항목별 만족도 평균

(7) 이용기관

방과후활동서비스 이용기관 유형별로는 대체로 비슷한 만족도 수준을 보인 가운데, 법인/회사(89.03점) 유형 제공기관 이용자의 만족도가 비교적 낮았다.

항목별로 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면 전반적으로 대부분의 항목에서 평균 점수가 2점 후반대로 높게 나타났으나, '활동서비스 이용 확대 욕구'와 '활동을 하기 싫었던 경험 유무' 항목의 만족 수준이 다소 낮은 수준인 것으로 나타났다. '활동서비스 이용 확대 욕구'는 법인/회사 기관 이용자 집단에서 2.33점, '활동을 하기 싫었던 경험 유무' 항목은 자립생활지원센터 기관 이용자 집단에서 2.00점으로 비교적 낮았다. 다만 제공기관 유형별로 표본수에 편차가 커 결과 값에 대한 해석과 일반화에 유의가 필요하다.

* 공공기관, (대)학교 유형의 경우 사례수가 1에 불과하여 비교분석 시 제외

<표 Ⅴ-1-33> 방과후활동서비스 - 이용기관*항목별 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분		계	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 지원센터	주단기 보호시설
전체평균(100점 환산)		91.71	96.30	92.24	92.45	92.68	-
Q1. 활동의 즐거움	소계	1001 (100.0)	1 (100.0)	83 (100.0)	206 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	936 (93.5)	1 (100.0)	76 (91.6)	196 (95.1)	41 (100.0)	0 (0.0)
	보통	46 (4.6)	0 (0.0)	2 (2.4)	9 (4.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
	부정	19 (1.9)	0 (0.0)	5 (6.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.92	3.00	2.86	2.95	3.00	-
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	1 (100.0)	83 (100.0)	205 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	838 (84.8)	1 (100.0)	67 (80.7)	176 (85.9)	38 (92.7)	0 (0.0)
	보통	121 (12.2)	0 (0.0)	11 (13.3)	22 (10.7)	3 (7.3)	0 (0.0)
	부정	29 (2.9)	0 (0.0)	5 (6.0)	7 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.82	3.00	2.75	2.82	2.93	-
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	1 (100.0)	84 (100.0)	203 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	863 (87.3)	1 (100.0)	74 (88.1)	182 (89.7)	36 (87.8)	0 (0.0)
	보통	89 (9.0)	0 (0.0)	7 (8.3)	17 (8.4)	5 (12.2)	0 (0.0)
	부정	36 (3.6)	0 (0.0)	3 (3.6)	4 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.84	3.00	2.85	2.88	2.88	-

(단위: 명, %, 점)

구분		계	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 지원센터	주단기 보호시설
Q4. 활동서비스 이용 확대 욕구	소계	1001 (100.0)	1 (100.0)	83 (100.0)	206 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	691 (69.0)	0 (0.0)	65 (78.3)	145 (70.4)	30 (73.2)	0 (0.0)
	보통	142 (14.2)	1 (100.0)	10 (12.0)	28 (13.6)	6 (14.6)	0 (0.0)
	부정	168 (16.8)	0 (0.0)	8 (9.6)	33 (16.0)	5 (12.2)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.52	2.00	2.69	2.54	2.61	-
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	1 (100.0)	83 (100.0)	199 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	713 (73.7)	1 (100.0)	61 (73.5)	137 (68.8)	33 (80.5)	0 (0.0)
	보통	180 (18.6)	0 (0.0)	16 (19.3)	57 (28.6)	4 (9.8)	0 (0.0)
	부정	74 (7.7)	0 (0.0)	6 (7.2)	5 (2.5)	4 (9.8)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.66	3.00	2.66	2.66	2.71	-
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1003 (100.0)	1 (100.0)	84 (100.0)	206 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	966 (96.3)	1 (100.0)	80 (95.2)	201 (97.6)	37 (90.2)	0 (0.0)
	보통	30 (3.0)	0 (0.0)	3 (3.6)	4 (1.9)	4 (9.8)	0 (0.0)
	부정	7 (0.7)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.96	3.00	2.94	2.97	2.90	-
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	1 (100.0)	84 (100.0)	203 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	162 (16.2)	0 (0.0)	13 (15.5)	33 (16.3)	16 (39.0)	0 (0.0)
	보통	132 (13.2)	0 (0.0)	8 (9.5)	32 (15.8)	9 (22.0)	0 (0.0)
	부정	705 (70.6)	1 (100.0)	63 (75.0)	138 (68.0)	16 (39.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.54	3.00	2.60	2.52	2.00	-
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	1 (100.0)	84 (100.0)	206 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	945 (94.6)	1 (100.0)	79 (94.0)	189 (91.7)	41 (100.0)	0 (0.0)
	보통	37 (3.7)	0 (0.0)	2 (2.4)	12 (5.8)	0 (0.0)	0 (0.0)
	부정	17 (1.7)	0 (0.0)	3 (3.6)	5 (2.4)	0 (0.0)	0 (0.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	공공기관	(장애인/종합) 복지관	부모단체	자립생활 지원센터	주단기 보호시설
	평균(3점)	2.93	3.00	2.90	2.89	3.00	-
Q9. 활동서비스의 긍정적 영향 유무	소계	990 (100.0)	1 (100.0)	84 (100.0)	205 (100.0)	41 (100.0)	0 (0.0)
	긍정	901 (91.0)	1 (100.0)	71 (84.5)	194 (94.6)	41 (100.0)	0 (0.0)
	보통	56 (5.7)	0 (0.0)	9 (10.7)	6 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)
	부정	33 (3.3)	0 (0.0)	4 (4.8)	5 (2.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.88	3.00	2.80	2.92	3.00	-

(단위: 명, %, 점)

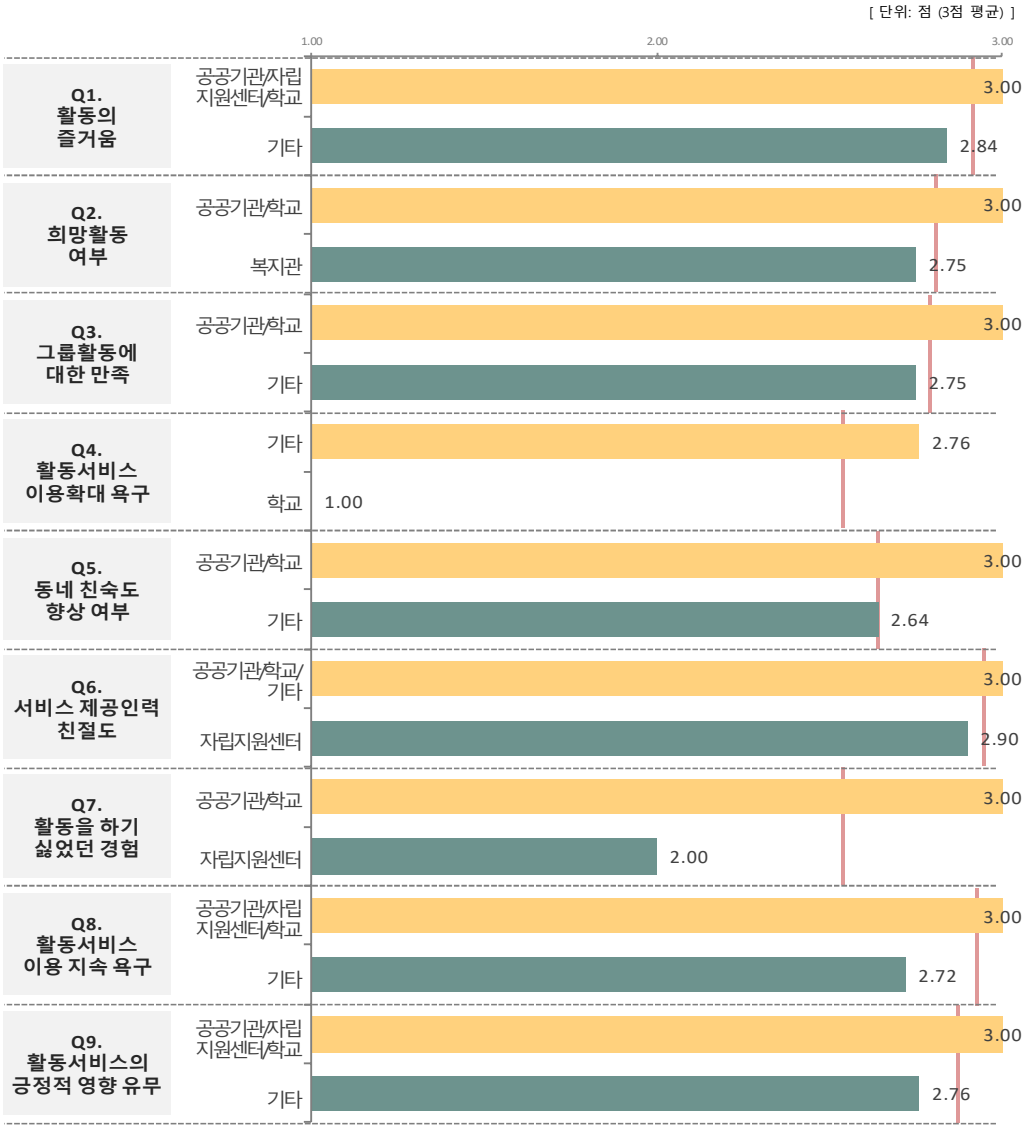
구분		계	사회적협동조합 /사회적기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타
전체평균(100점 환산)		91.71	93.03	92.59	92.44	89.03	91.85
Q1. 활동의 즐거움	소계	1001 (100.0)	125 (100.0)	1 (100.0)	287 (100.0)	232 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	936 (93.5)	115 (92.0)	1 (100.0)	268 (93.4)	216 (93.1)	22 (88.0)
	보통	46 (4.6)	8 (6.4)	0 (0.0)	12 (4.2)	13 (5.6)	2 (8.0)
	부정	19 (1.9)	2 (1.6)	0 (0.0)	7 (2.4)	3 (1.3)	1 (4.0)
	평균(3점)	2.92	2.90	3.00	2.91	2.92	2.84
Q2. 희망 활동 여부	소계	988 (100.0)	125 (100.0)	1 (100.0)	287 (100.0)	220 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	838 (84.8)	105 (84.0)	1 (100.0)	236 (82.2)	190 (86.4)	24 (96.0)
	보통	121 (12.2)	17 (13.6)	0 (0.0)	40 (13.9)	27 (12.3)	1 (4.0)
	부정	29 (2.9)	3 (2.4)	0 (0.0)	11 (3.8)	3 (1.4)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.82	2.82	3.00	2.78	2.85	2.96
Q3. 그룹 활동에 대한 만족	소계	988 (100.0)	125 (100.0)	1 (100.0)	285 (100.0)	224 (100.0)	24 (100.0)
	긍정	863 (87.3)	106 (84.8)	1 (100.0)	244 (85.6)	199 (88.8)	20 (83.3)
	보통	89 (9.0)	13 (10.4)	0 (0.0)	29 (10.2)	16 (7.1)	2 (8.3)
	부정	36 (3.6)	6 (4.8)	0 (0.0)	12 (4.2)	9 (4.0)	2 (8.3)
	평균(3점)	2.84	2.80	3.00	2.81	2.85	2.75
Q4. 활동서비스	소계	1001 (100.0)	127 (100.0)	1 (100.0)	287 (100.0)	230 (100.0)	25 (100.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	사회적협동조합/사회적기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타
이용 확대 욕구	긍정	691 (69.0)	100 (78.7)	0 (0.0)	194 (67.6)	136 (59.1)	21 (84.0)
	보통	142 (14.2)	10 (7.9)	0 (0.0)	50 (17.4)	35 (15.2)	2 (8.0)
	부정	168 (16.8)	17 (13.4)	1 (100.0)	43 (15.0)	59 (25.7)	2 (8.0)
	평균(3점)	2.52	2.65	1.00	2.53	2.33	2.76
Q5. 동네 친숙도 향상 여부	소계	967 (100.0)	127 (100.0)	1 (100.0)	282 (100.0)	208 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	713 (73.7)	98 (77.2)	1 (100.0)	212 (75.2)	152 (73.1)	18 (72.0)
	보통	180 (18.6)	18 (14.2)	0 (0.0)	41 (14.5)	39 (18.8)	5 (20.0)
	부정	74 (7.7)	11 (8.7)	0 (0.0)	29 (10.3)	17 (8.2)	2 (8.0)
	평균(3점)	2.66	2.69	3.00	2.65	2.65	2.64
Q6. 서비스 제공인력 친절도	소계	1003 (100.0)	127 (100.0)	1 (100.0)	287 (100.0)	232 (100.0)	24 (100.0)
	긍정	966 (96.3)	121 (95.3)	1 (100.0)	280 (97.6)	221 (95.3)	24 (100.0)
	보통	30 (3.0)	4 (3.1)	0 (0.0)	6 (2.1)	9 (3.9)	0 (0.0)
	부정	7 (0.7)	2 (1.6)	0 (0.0)	1 (0.3)	2 (0.9)	0 (0.0)
	평균(3점)	2.96	2.94	3.00	2.97	2.94	3.00
Q7. 활동을 하기 싫었던 경험 유무	소계	999 (100.0)	127 (100.0)	1 (100.0)	287 (100.0)	230 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	162 (16.2)	16 (12.6)	0 (0.0)	39 (13.6)	41 (17.8)	4 (16.0)
	보통	132 (13.2)	20 (15.7)	0 (0.0)	34 (11.8)	27 (11.7)	2 (8.0)
	부정	705 (70.6)	91 (71.7)	1 (100.0)	214 (74.6)	162 (70.4)	19 (76.0)
	평균(3점)	2.54	2.59	3.00	2.61	2.53	2.60
Q8. 활동서비스 이용 지속 욕구	소계	999 (100.0)	127 (100.0)	1 (100.0)	286 (100.0)	228 (100.0)	25 (100.0)
	긍정	945 (94.6)	119 (93.7)	1 (100.0)	276 (96.5)	220 (96.5)	19 (76.0)
	보통	37 (3.7)	4 (3.1)	0 (0.0)	9 (3.1)	5 (2.2)	5 (20.0)
	부정	17 (1.7)	4 (3.1)	0 (0.0)	1 (0.3)	3 (1.3)	1 (4.0)
	평균(3점)	2.93	2.91	3.00	2.96	2.95	2.72
Q9. 활동서비스의	소계	990 (100.0)	127 (100.0)	1 (100.0)	286 (100.0)	220 (100.0)	25 (100.0)

(단위: 명, %, 점)

구분		계	사회적협동조합/사회적기업	(대)학교	개인사업자	법인/회사	기타
긍정적 영향 유무	긍정	901 (91.0)	123 (96.9)	1 (100.0)	248 (86.7)	202 (91.8)	20 (80.0)
	보통	56 (5.7)	3 (2.4)	0 (0.0)	24 (8.4)	10 (4.5)	4 (16.0)
	부정	33 (3.3)	1 (0.8)	0 (0.0)	14 (4.9)	8 (3.6)	1 (4.0)
	평균(3점)	2.88	2.96	3.00	2.82	2.88	2.76



[그림 Ⅴ-1-33] 방과후활동서비스 주요 변수별 만족도 - 이용기관*항목별 만족도 평균

3. 소결

본 연구에서는 발달장애인 활동서비스 품질관리 중 수요자 측면의 만족수준을 진단하기 위해 주간활동서비스, 방과후활동서비스 이용자 만족도 조사를 수행하였다.

1) 주간활동서비스 이용자 만족도 요약

주간활동서비스 이용자 만족도 조사의 대상은 전국 17개 지역발달장애인지원센터 지정 주간활동서비스 제공기관 실 이용자로 설정하였고, 주 장애유형, 급여유형, 이용그룹, 서비스 이용기간, 이용기관 등의 이용정보와 9가지 항목별 만족도를 측정하였다. 전체 1,417명의 이용자가 조사에 참여, 유효표본으로 통계분석에 활용되었다.

주간활동서비스 이용자를 대상으로 전체 만족도 점수는 100점 만점 기준 90.74점으로 매우 높게 나타났다. 이용자 특성별로 살펴보면, 남성(90.01점)보다는 여성(91.92점)의 만족도 수준이 소폭 높은 것으로 확인되었다. 연령별로는 50대 이상 연령층 비율(6.1%)이 제일 낮음에도 불구하고 만족도 수준이 93.53점으로 가장 높게 나타났다. 지역별로는 전남(94.67점)과 경남(94.07점) 응답자의 만족도 수준이 비교적 높았고 인천(84.33점), 충남(84.39점)이 다소 낮은 것으로 나타났다. 주 장애유형별로는 지적장애(91.09점) 유형에서, 급여유형별로는 기본형(91.34점), 그룹유형별로는 3인 그룹(91.40점)에서 만족도가 다소 높게 나타났으나, 큰 차이 없이 대부분 높은 만족 수준을 보이는 것으로 나타났다. 6~12개월 미만 이용자 집단의 만족 수준이 평균 대비 소폭 낮았으나, 이용기간에 따른 차이는 크지 않았다. 이용기관 유형별로는 자립생활지원센터(92.82점), 사회적 협동조합/사회적 기업(92.78점), 기타(93.16점) 기관 이용자의 만족 수준이 전체 대비 소폭 높게 나타났다.

주간활동서비스 항목별 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면, '서비스 제공인력의 친절도'(2.95점)와 '활동서비스 이용 지속 욕구'(2.92점), '활동의 즐거움'(2.90점) 평가항목의 점수가 상대적으로 높게 나타난 반면, '활동하기 싫었던 경험'(2.47점), '활동서비스 이용 확대 욕구'(2.50점) 항목은 비교적 낮게 나타났다.

주간활동서비스를 이용 후 긍정적으로 변화된 점으로는 '긍정적 감정 변화'(81.0%)를 가장 많이 응답하였으며, 다음으로 '신체적 능력 향상'(62.1%), '사회적 관계망 형성'(60.7%) 등의 순으로 조사되었다. 유형 이외에 좋아진 점을 언급한 기타 중에서는 '자기표현력(자기옹호)향상'이 26.1%로 나타나 전반적으로 주간활동 서비스 제공을 통해 이용자들 자신에 대한 불안정한 감정요소가 많이 해소되고 사회성이 향상되는 점을 확인할 수 있었다.

2) 방과후활동서비스 이용자 만족도

방과후활동서비스 이용자 만족도 조사의 대상은 전국 17개 지역발달장애인지원센터 지정

방과후활동서비스 제공기관 실 이용자로 설정하였고, 주 장애유형, 이용그룹, 서비스 이용기간, 이용기관 등의 이용정보와 9가지 항목별 만족도를 측정하였다. 전체 1,017명의 이용자가 조사에 참여, 유효표본으로 통계분석에 활용되었다.

방과후활동서비스 전체 만족도 점수는 100점 만점 기준 91.71점으로 매우 높은 수준이다. 전체 만족도 수준을 이용자 특성별로 살펴보면, 성별로 남성(91.81점), 연령별로는 20세 이상(92.78점)에서 만족 수준이 소폭 높았으나 큰 차이 없이 대부분 높은 편이다. 지역별로는 세종(95.56점)과 강원(95.03점), 전남(94.89점), 대구(94.29점), 전북(94.05점) 지역 이용자 만족도 수준이 평균 대비 높고, 충남(77.20점), 인천(84.28점)이 상대적으로 낮은 것으로 확인되었다. 주 장애유형, 그룹유형별로는 집단 간 큰 차이가 없었으며, 이용기간별로는 '1년 이상'(94.91점) 장기 이용자의 만족도가 높게 나타났다. 이용기관 유형별로는 대체로 평균이상의 높은 만족도 수준을 보인 가운데, 법인/회사(89.03점) 유형 제공기관 이용자의 만족도가 비교적 낮게 나타났다.

항목별 만족 정도를 3점으로 환산한 결과를 살펴보면, '서비스 제공인력의 친절도'(2.96점)와 '활동서비스 이용 지속 욕구'(2.93점), '활동의 즐거움'(2.92점) 평가 항목의 점수가 상대적으로 높게 나타났다. 반면, '활동서비스 이용 확대 욕구'(2.52점), '활동을 하기 싫었던 경험'(2.54점) 항목은 상대적으로 낮게 조사되었다.

방과후활동서비스 이용 후 변화된 점으로는 '긍정적 감정 변화'(77.1%)와 '사회적 관계망 형성'(62.2%), '신체적 능력 향상'(59.4%) 등의 변화가 있었다는 응답 순으로 많았으며, 기타 응답에서는 '자기표현력(자기옹호)향상' 응답이 가장 많아, 활동서비스 이용자의 긍정적인 성격변화, 사회성에 큰 도움이 되는 것으로 볼 수 있다.

3) 소결

활동서비스 이용자 측면에서 보면 이용자 분포가 대체로 등록장애인 통계를 잘 반영하고 있으나, 주간활동서비스의 경우 20대 비율이 월등히 높게 나타나 다소간 차이를 보였다. 주간활동서비스에 참여하고 있는 50대 이상 고령층의 경우 만족도가 매우 높게 나타나는 바, 고령층이 정보에서 소외되지 않고 해당 서비스를 인지, 적극 참여할 수 있도록 홍보 방안을 강구하거나 고령 발달장애인 대상의 새로운 서비스 모델을 구축하여 제공할 필요가 있다.

주간활동서비스와 방과후활동서비스 모두 6개월 이상의 장기 이용자 비율이 높은 것으로 확인되었다. 장기 이용자의 서비스 만족도 향상과 이용 지속 욕구를 함양하기 위한 지속적인 노력이 필요하며, 이들의 서비스 만족 사례를 공유함으로써 신규 유입을 도모할 수 있을 것으로 사료된다.

활동서비스 만족도 결과를 기반으로 살펴보면, 서비스 이용 전체 만족도는 주간활동서비

스가 90.74점, 방과후활동서비스가 91.71점으로 나타나 두 서비스 모두 매우 높은 만족 수준을 기록하였다.

두 서비스 모두 '제공인력 친절도' 항목에 대한 만족도가 가장 높게 나타나, 이용자들의 제공인력에 대한 호감과 신뢰가 높은 것을 확인할 수 있었다. 이어 '활동 지속 욕구' 점수 역시 차순위로 매우 높은 수준인 것으로 확인되었다. 이와 같이 이용자가 특히 만족하는 요소에 만족 저해가 발생하지 않도록 지속적인 뒷받침이 요구된다.

활동서비스의 긍정적 효과로는 주간활동서비스와 방과후활동서비스 조사 모두 '긍정적 감정 변화', '사회적 관계망 형성', '신체적 능력 향상' 응답이 높은 비율을 기록하였다. 반면, '소통 능력 향상'과 '가족 관계 개선' 효과가 있었다는 응답은 상대적으로 소폭 낮은 수준으로 나타났다. 전반적으로 서비스가 이용자의 신체적·정서적 발달과 사회성 향상에 도움을 주는 것으로 나타나, 발달장애인 활동 서비스의 효과성을 확인할 수 있었다. 앞으로도 서비스 이용 만족도를 증대 시키는 이러한 성취 요소의 체감을 높일 수 있도록 프로그램 구성 시 이용자 및 보호자의 욕구 반영과 참여를 높일 필요가 있다. 더 나아가 이용자의 욕구를 반영한 프로그램들이 확산될 수 있도록 우수사례집 발간 및 배포(예시: 주간활동서비스 우리들의 실천이야기 등), 우수사례에 대한 시상 등 제공기관에 대한 적극적 지원이 필요할 것으로 보인다.

Ⅱ 부모욕구조사(FGI)

부모욕구조사는 발달장애인 활동서비스 품질관리 연구 중 수요자 측면의 욕구를 청취하기 위해 설계된 조사이다. 서비스 이용자 부모를 대상으로 집단면접을 실시, 서비스 이용 실태 파악 및 어려움, 발전 방향 등을 심층적으로 청취하여 수요자의 욕구를 반영한 사업 개선 방향 모색, 서비스 품질 향상을 도모하는 데 그 목적이 있다.

1. 주간활동서비스

1) 조사개요

(1) 조사목적

주간활동서비스 이용자 부모 욕구 조사는 심층 집단면접(FGI: Focus Group Interiew)를 통해 주간활동서비스 이용 전후의 변화, 서비스 운영 실태 및 어려움 등을 심층적으로 청취하여 현 서비스의 수준을 진단하고 개선방안과 기타 욕구 수렴을 통해 서비스의 발전 방향을 도출하는 것에 목적이 있다.

(2) 조사 내용

자녀의 서비스 이용 경험을 기반으로 서비스 질에 대한 자체적인 평가와 진단을 내리고, 이용 어려움 및 욕구를 청취하여 서비스 개선 및 발전방안을 도출한다.

<표 Ⅴ-2-1> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) 조사 내용

구분	내용
배경정보	장애인 가정의 어려움, 가족 부모의 일상생활
서비스 경험	서비스 이용 동기, 타 서비스와의 차별성 및 장점
어려움 및 욕구	서비스 전후에 대한 변화, 서비스 이용 시 어려운 점, 서비스 개선 및 발전방향

(3) 조사 일정 및 그룹구성

전국을 크게 수도권, 충청권, 경상권, 전라권 4개 권역으로 구분, 권역별로 각 1개 그룹씩 총 4그룹을 구성해 조사를 기획하였다. 자녀의 주간활동서비스 이용기간이 6개월 이상인 경우로 참여 기준을 제한하였으며 대상인원은 10명으로 설계하였다.

조사 일정 및 그룹 구성은 아래와 같다.

<표 Ⅴ-2-2> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) 일정 및 그룹구성

구분	충청권	경상권	수도권	전라권
권역별 포괄지역	대전/충남	대구/경북	서울/경기	광주/전북
FGI 진행 장소	대전 서구 토즈 대전탄방롯데센터[12]	대구 중구 공간나를위함[13]	한국사회여론연구소 (KSOI) 회의실[14]	한국장애인개발원[15] (원격진행)
조사일시	2020년 7월 2일(목)	2020년 7월 3일(금)	2020년 7월 9일(목)	2020년 7월 13일(월)
그룹구성 (총 4그룹, 10명)	2명	2명	4명	2명

(4) 참석자 현황

조사설계에 따라 총 4그룹 구성, 10명 대상의 집단 심층면접을 진행하였으나, 수도권 주간활동서비스 이용자 그룹에 대상자 1명이 추가되어 최종 조사참석 인원은 아래와 같다.

<표 Ⅴ-2-3> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) 최종 참석 인원

구분	충청권	경상권	수도권	전라권
그룹별 참석 인원	2명	2명	5명	2명

각 권역별 조사 참석자 인적사항은 아래와 같다. 개인정보 보호를 위해 이름은 성만 제시하며, 조사결과 분석 시에는 대상자의 발언 뒤 권역과 구분자, 성별 및 자녀 정보를 표기하였다.

<표 Ⅴ-2-4> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 충청권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
주간활동서비스	A	이○○	만 57세	남성	만 25세 자폐 장애자녀
	B	국○○	만 55세	남성	만 26세 자폐 장애자녀

12) 충청권 - 토즈(TOZ) 대전탄방롯데센터 : 대전광역시 서구 계룡로 586(괴정동), KMT빌딩 7층
13) 경상권 - 공간나를위함 : 대구광역시 중구 교동3길 37(완전동, 5-39), 2층 '공간 나를위함'
14) 수도권 - 한국사회여론연구소(KSOI) 회의실 : 서울특별시 영등포구 양산로 43 우림eBiz센터 2차 1206호
15) 전라권 - 한국장애인개발원 사무실 : 서울특별시 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 5층

<표 Ⅴ-2-5> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 경상권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
주간활동서비스	A	윤○○	만 52세	여성	만 25세 자폐 장애자녀
	B	권○○	만 50세	여성	만 24세 자폐 장애자녀

<표 Ⅴ-2-6> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 수도권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
주간활동서비스	A	정○○	만 57세	여성	만 29세 지적 장애자녀
	B	신○○	만 56세	여성	만 30세 지적/뇌병변 장애자녀
	C	최○○	만 55세	여성	만 24세 자폐 장애자녀
	D	송○○	만 48세	여성	만 20세 자폐 장애자녀
	E	김○○	만 39세	여성	만 45세 지적 장애오빠

<표 Ⅴ-2-7> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 전라권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
주간활동서비스	A	권○○	만 65세	여성	만 30세 지적 장애자녀
	B	안○○	만 54세	여성	만 26세 지적 장애자녀

2) 요약 및 소결

(1) 조사 결과 요약

<표 Ⅴ-2-8> 주간활동서비스 부모욕구조사(FGI) 주요 의견 요약

	주요 의견 요약	
(1) 장애인 가정의 어려움	▪ 부모의 일상생활 영향 - 주된 돌봄 담당은 어머니의 몫으로 여겨져 경제활동, 개인시간 영위가 어려움 - 자신의 삶이 없는 것처럼 느낌 - 부모 간 자녀의 장애를 받아들이는 속도에 차이가 존재 ▪ 비장애 형제 자매와의 갈등 - 장애 형제 존재를 부정	▪ 복지 관련 정보 부재 - 가정별 정보력 차이 편차 존재 ▪ 타인의 시선 - 외출 시 장애 자녀의 돌발행동이 발생할까 늘 긴장하게 되는 상황 - 타인의 시선으로 휴가/여가 활동 어려움, 모든 여가 활동이 장애 자녀에게 맞춰짐

	- 관심 · 애정 부족에 대한 서운함 토로 - 타인의 시선 영향으로 관계 형성 어려움	▪ 자녀의 노년, 미래에 대한 두려움 - 부모 자신 및 자녀의 고령화로 인한 압박감
(2) 서비스 이용 동기	▪ 부모회 정보 공유 ▪ 부모연대 정보 공유	▪ 주민센터에서 정보 공유 ▪ 발달장애인 지원 센터를 통한 소개
(3) 타 서비스와의 차별성 및 장점	▪ 소규모 그룹 구성 (케어 집중, 개개인 욕구 반영) ▪ 자부담 없는 서비스 제공	▪ 프로그램 구성의 다양성 (프로그램 및 외부활동) ▪ 제공기관과 원활한 소통
(4) 서비스 전후에 대한 변화	▪ 서비스 수혜 장애 자녀의 만족 - 긍정적 성격 변화 - 기초능력 향상 - 사회성, 자립능력 강화	▪ 서비스 수혜 양육자의 만족 - 시간적 여유 확보로 개인활동 영위 가능 - 스트레스 감소 - 가족 간 사이 돈독
(5) 서비스 이용 시 어려운 점	▪ 제공기관과의 소통 부족 ▪ 프로그램 정보 찾기가 어려움	▪ 외부강사 섭외 어려움 ▪ 활동지원시간의 부족
(6) 서비스 개선 및 발전방향	▪ 주간활동 시간 확대 - 직장생활 하는 맞벌이 부모 양육 부담 존재 - 만족감 높은 장애 자녀 참여 욕구 반영 필요 ▪ 다양한 활동이 포함된 균형 있는 프로그램 진행 필요 - 취미, 직업 관련 활동 확대 - 자녀 심리치료 및 부모-자녀 간 심리소통 프로그램 개발 등	▪ 상이한 장애 수준의 이용자에 따른 그룹 구성 필요 - 비슷한 수준끼리의 그룹 형성 필요 - 최중증 장애인 1:1 지원인력 배치 희망 ▪ 송영서비스/차량 제공 - 송영서비스 지역별 편차 완화, 차량 지원 확대 필요 ▪ 제공인력 복지 개선 및 교육 - 제공인력 처우 개선, 전문성 향상 교육 시급

(2) 소결

① 장애인 가정의 어려움

–장애인 부모의 모든 일상은 장애 자녀에 맞춰 생활하고 있어 개인의 삶이 거의 전무한 상황임

–국가는 장애 관련 복지 정책 수립, 정보 공유 등의 적극적인 홍보, 지원을 통해 장애인 가정이 지니고 있는 근원적 어려움을 해소해야 함

–성장 과정에서의 특수성, 행동요령 등 발달장애인 관련 정보 공유 및 홍보를 통해

비장애인의 부정적 시선, 편견 해소 방안을 고려해야 함

② 서비스 이용 동기

- 네트워크, 시범사업 참여 등을 통해 주간활동 서비스의 존재를 알게 되었으며, 자녀 교육 및 보호자 개인 생활 등을 위해 이용을 결정함
- 정보 습득 경로는 보호자가 형성하고 있는 사적 네트워크를 통해 알게 된 경우가 대부분이며, 주민센터 등을 통해서는 쉽지 않다고 함
- 주간활동 서비스가 시행된 지 1년 6개월 차 정도의 초기 단계인 만큼 정부 차원에서의 적극적인 홍보가 필요함

③ 타 서비스와의 차별성 및 장점

- 타 서비스 대비 많은 제공인력, 소규모 그룹 운영 등으로 장애 자녀에 대한 돌봄 수준이 높아진다는 점이 만족도에 영향을 미치는 것으로 보임
- 또한, 장애 자녀의 욕구, 선호도를 반영한 프로그램 구성, 제공기관-보호자 간 적극적인 소통 등을 통해 이용자 친화적인 서비스를 제공하고자 하는 노력이 주간활동 서비스의 주요 차별점으로 많이 꼽았음
- 대체로 소규모 그룹, 프로그램 구성 등 장애 자녀의 활동적인 측면에서 차별성을 많이 느끼는 것으로 나타났으며 이 부분에 대한 품질 유지 및 관리, 지원을 높인다면 주간활동 서비스의 장점이 더욱 부각될 수 있을 것으로 보임

④ 서비스 전후에 대한 변화

- 주간활동 서비스 참여로 인한 장애 자녀의 만족, 타인과의 소통능력 향상 등 보호자가 체감할 수 있는 직접적 변화가 많이 언급되고 있음
- 또한, 돌발 행동이 감소하고 심리적으로 안정되면서 가족 간 대화가 늘어나고 가족 관계나 분위기가 다소 개선되었다는 의견도 있었음
- 서비스 참여 이후의 변화를 다수의 가족 구성원이 체감했다는 점에서 주간활동 서비스에서 강조하고 있는 장애 자녀 욕구를 반영한 프로그램 구성이 효과가 있음을 의미하며 보호자들이 장점으로 꼽았던 '활동적인 측면'을 강화한다면 서비스 전후에 대한 변화는 더욱 증대될 것으로 전망됨

⑤ 서비스 이용 시 어려운 점

- '제공기관과의 소통' 의견은 장점과 부족한 점 모두 언급된 바, 아직까지는 제공기관의 상황에 따라 제공기관-보호자 간 소통 수준이 결정되는 것으로 보임

–제공기관에 따른 커뮤니케이션 차이를 줄이기 위해서는 제공기관–보호자 간 협력 및 의사소통에 대한 기준과 지침을 구체적으로 명시하고 소통 체계 구축을 지원, 관리하는 것이 필요할 것임

–또한, 주간활동 보조서비스 시간 연장, 활동지원시간 간 연동 수준 감소 등의 정책적 개선점을 강구하여 직장인 보호자, 저녁시간 돌봄 등을 해결하고자 하는 노력 필요

⑥ 서비스 개선 및 발전방향

- 대체로 서비스에 만족하고 있으며 향후에는 취미생활, 직업교육 등과 같이 장애 자녀가 원만하게 사회에 진입하고 일상생활을 영위할 수 있는 프로그램 구성을 희망한다는 의견이 많았음
- 또한, 제공인력에 대한 지속적인 재교육 등 기존 인력에 대한 전문성 강화 방안과 더불어, 외부에 있는 전문인력을 주간활동 서비스 체계로 유인할 방안을 함께 고려함으로써 보다 넓은 종사자 네트워크, 인력 풀(pool)을 구성하고자 하는 노력 필요
- 주간활동 서비스가 1) 2~4인의 소그룹으로 운영된다는 장점, 2) 행동 판단 능력이 다소 결여되어 있다는 발달장애인의 특성 등을 감안한다면 향후 그룹 구성에 있어 장애 정도를 조금 더 세심하게 반영하는 것이 필요하며 이를 실현하기 위해서는 예산 확충, 인력 충원 등 정책적인 지원, 관리 감독이 지속적으로 동반되어야 함

3) 조사 결과 분석

(1) 장애인 가정의 어려움

- 주간활동 서비스 이용자 그룹 참석자들은 ① 부모의 일상생활 영향, ② 비장애 형제 자매와의 갈등, ③ 정보 복지 관련 정보 부재, ④ 타인의 시선, ⑤ 자녀의 노년, 미래에 대한 두려움 등을 언급함
- 좌담회에 참석한 장애인 부모들은 모든 일상을 장애 자녀에 맞춰 생활하느라 자신의 삶이 없는 것처럼 생활하고 있으며, 가족 간의 갈등, 타인의 부정적 시선, 자녀의 미래 걱정 등을 해소하기 위해서는 장애 관련 복지 개발 및 정보를 국가에서 적극적으로 홍보 지원이 필요함
- 또한, 일반인들의 발달장애인에 대한 부정적인 시선 및 편견 해소를 하기 위한 방안을 고려해야함

① 부모의 일상생활 영향

- 장애자녀의 주된 돌봄 담당은 어머니의 몫으로 여겨져서 어머니의 경제활동은 물론 개인시간을 보낼 수 없다는 점을 가장 많이 언급하며, 자신의 삶이 없는 것처럼 느낌
- 또한, 자녀의 장애를 받아들이는 속도 차이로 인해 가정 내 부부관계가 초반에는 좋지 않았고, 심하면 가족 해체 위험까지 나타난 경우가 있었음

"부모 중에서 거의 대부분 케어는 엄마 몫이에요. 아빠도 담당하지만 거의 대부분 엄마 몫이기 때문에 엄마의 생활이 없습니다. 제 생활이 취미생활을 하거나 문화생활 공연을 가거나 이런 것은 없는데"(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"오로지 돌봐야 되니까 그 아이 같은 경우는 할 수 있는 게 전혀 없으니까 제가 진짜 다 해 줘야 되거든요 여가활동도 같이는 못하고 학교 가 있는 동안에 잠깐 간다든지 하고 휴가 같은 것은 생각도 못하죠"(경상권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"제가 70대가 되고 40대가 된 자녀를 돌봄에 대해서는 정말 무거운 압박감 같은 것을 그렇게 늙어가야 한다는 나 자신이 굉장히 나의 삶이 없다는 것을 느끼게 되면서"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"제가 아이들을 케어를 해야 되기 때문에 제가 경제적인 활동을 할 수 없었던 것, 앞에서 어머니가 말씀하셨지만 저도 마찬가지로 지침이라든지 이런 것을 전혀 알 수 없었다는 것 그리고 이 아이들로 인해서 부부싸움이 잦아지다 보니까 저희가 처음에는 조금 힘들었어요."(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"아빠가 굉장히 괴로워 했어요. 졸업하고 데리고 있으니까 기약도 없이 아들을(…중략…)애기 아빠가 두달 지나고 나니까 자기가 명퇴를 하겠다고 하더라고요 이게 지금 가족이 먼저 이지 애 아빠가 직장생활을 해도 마음이 너무 괴로운 거예요."(수도권 참여자 D, 40대 지적 장애오빠 동생)

② 비장애 형제자매와의 갈등

– 비장애 형제가 있는 가정인 경우, 장애 형제 존재를 부정하며, 부모로부터 충분한 관심과 애정 부족에 대한 서운함을 토로
– 장애 형제로 인한 타인의 시선 등 마음의 상처로 대부분 관계가 원만하기 어려웠던 경험

"이해를 못하고 내 자녀가 그렇다는 것을 이해를 못하고 있으니까 왜 나만 그래야 되나 그런 것도 있고 저희 같은 경우에는 한달 1년 터울의 누나가 있는데 걔도 어린 거잖아요. 초등학교 때는. 보살펴줘야 되는데 그걸 못했다는 것 그래서 그 아이가 너무 애어른이 되어 버렸죠 그런 것들이 서글프기도 하고" (경상권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"울면서 그런 얘기를 하는 거예요. 엄마 아빠는 언니한테만 관심이 있고 자기한테는 전혀 신경도 안쓰고 자기가 무엇 때문에 힘든지 그런 것들에 대해서 전혀 관심을 두지 않아서 너무 서운하다고"(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

"장애인 형제들이 겪는 어려움은 정말 많거든요 걔네들은 정말 좀 불쌍해요 비올 때 우산 한번도 못챙겨주고 엄마가 마음이 없어서가 아니라 맞벌이 하는 이혼가정에 소년소녀 가장처럼 크거든요 엄마한테 뭘 해달라고 요구를 안해요 엄마가 너무 바쁘니까"(수도권 참여자 D, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

③ 장애 복지 관련 정보 부재

– 처음에 아이를 어떻게 교육하고 어디서 해야하는 지 혼자서 정보를 찾는데 어려움이 많았음
– 정보력의 차이는 가정마다 편차가 심했으며, 정보력이 부족한 가정을 위해 국가가 적극적으로 홍보를 해서 정보력을 쉽게 알 수 있는 시스템 지원이 필요해 보임

"처음 장애 진단을 받았을 때 어려움들은 정보의 부재, 말하자면 아이를 어떻게 교육을 시켜야 되고 어떤 기관에서 시켜야 되는지 저는 주변에 사람이 없어서 혼자서 해결을 하다 보니까 그것이 가장 힘들었고"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"정보가 생명이거든요 어디에 가서 어떻게 될지 모르니까 그렇기 때문에 보통 엄마들이 하는 노력의 2배이상은 해야 되는 것 같아요"(수도권 참여자 D, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"그런데 정보력이 있으신 분들은 본인들이 그렇게 찾아서 알아보실 수 있는데 정보력이 부족한 가정들도 있는데 그런 분들은 이렇게 적극적으로 뭔가 홍보가 안 되면"(수도권 참여자 C, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

④ 타인의 시선

– 장애자녀와 외출시, 갑자기 돌발행동이나 이상한 말로 인해 타인에게 피해를 줄까봐 사람들의 시선으로 항상 눈치를 보고, 긴장하는 상태로 외출을 감행함
– 타인의 시선 때문에 가족끼리의 휴가/여가 활동을 하기엔 어려움이 있었기 때문에 주로 부모회에서 가족문화체험에 간다는 언급이 나타나, 모든 여가 활동이 장애 자녀에게 맞춰짐

"대형마트에서도 타인의 시선을 모으기 때문에 창피하다는 생각을 하면서 자녀와의 외출을 꺼리기도 하며 장애자녀가 센터를 이용하면서 흥분 과잉 행동으로 타인을 때리거나 밀치면 어떻게 하나 항상 조마조마하고 있습니다"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"같이 동행을 하고 하는데 이상한 말을 한다든지 이상한 행동을 한다든지 그런 것들이 순간순간 툭툭 튀어나오니까 같이 가는 가족들 특히 동생, 동생이랑 오빠 이런 경우에 사람들 눈치를 너무 많이 보는 거예요"(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

"공감 하는데 저희는 저희 오빠는 보면 멀쩡히 생겼어요 제가 병원을 가면 무시를 해요 장애인이라고 요 어느 날 엄마를 모시고 저희 엄마가 다리를 저시거든요 간호사부터 무시를 시작하는 거예요."(수도권 참여자 E, 40대 지적 장애오빠 동생)

"상당히 발달장애 특히 자폐성 장애인 가정에서는 거의 그런 부분들이 많이 있다고 생각해요 휴가 가기가 사실 쉽지는 않죠 그래서 저희 같은 경우에도 부모들이 가장 편한 게 부모회에서 가족문화체험을 가면 똑같이 남의 시선을 신경쓰지 않고 갈 수 있기 때문에 가장 편안한 마음으로 단체활동 그렇게(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)"

⑤ 자녀의 노년, 미래에 대한 두려움

– 부모뿐만 아니라 자녀의 고령화로 압박감을 느낌, 향후 보호자가 없을 상황에 놓일 자녀의 돌봄에 대한 심적 부담을 호소함

"우리 아이도 늙을 것 아니에요 그런 부분도 뭔가 살아 있을 때 그 부분도 좀 해결이 됐으면 좋겠다는 생각이 있습니다. 하여튼 키우면서 지금 까지 겪어왔던 경제적인 그 아이에게 들어가는 치료비라든지 이런 것들은 다 지나갔고 앞으로 닥쳐오는 노년에 대한 고민이 깔려 있습니다"(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"이제 성인이 되었지만 지금 성인 입장에서는 제가 없을 때 제가 세상을 떠났을 때 아이들이 어떻게 살아갈까"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"누군가 사람이 꼭 옆에 있어야 된다는 것 돌봐줘야 될 사람이 있어야 된다는 것, 남의 손을 의지를 해야 된다는 이런 것 때문에 항상 무겁죠 마음이 그게 가장 큰 것 같아요."(충청권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

(2) 서비스 이용 동기

- 서비스 이용 동기로 ① 부모회, ② 부모연대, ③ 주민센터, ④ 발달장애인 지원센터 등을 통해 주간활동서비스의 존재를 알게 되고, 소개받았다는 응답이 많았음
- 우연히 직접 동 주민센터에 전화해서 알게된 일부도 있었음
- 한편, 인근의 주민센터, 복지관 등을 통해 수소문 했으나 담당자가 주간활동서비스를 인지하지 못하거나 관련 정보를 쉽게 접하지 못했던 점을 언급하며, 정부 차원에서 제도 홍보가 적극적으로 필요함

- 부모회 정보 공유

"갑자기 부모회에서 이런 사업을 하니 한번 해 보실래요? 하길래 한다고 했죠 그러고 나서는 만족도도 높아가지만 저도 여유시간을 가질 수 있기 때문에 좀더 좋았었죠"(경상권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"장애인 부모회 회원이에요. 서북장애인부모회, 그래서 거기를 통해서 발달장애인 센터가 개설된다는 정보를 얻게 되었고"(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"저는 부모회 법인을 운영하고 있는데 그 부모회에서 프로그램으로 했었죠"(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

- 부모연대 정보 공유

"광주장애인부모연대에서 이용을 하고 있어요. 제가 부모연대 일을 하다 보니까 자연스럽게 정보를 얻게 됐고"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

- 주민센터에서 정보 공유

"주민센터에서 우연히 가르쳐주신 거예요. 제가 요구해서 알려주신 거거든요 가만히 있으면 정보를 알 수가 없어요"(수도권 참여자 A, 20대 지적 장애자녀 어머니)

- 발달장애인 지원센터

"그때 선생님이 뭐라고 하셨냐 하면 어머니 발달장애인지원센터에 문의하시는 게 지금은 제일 먼저 1번입니다. 그래서 그때 당시 1월에 문의를 했더니 늦어도 3, 4월 안에 주간활동 서비스가 생깁니다. 대기시키세요 거기서 저는 알려줬어요"(수도권 참여자 C, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

(3) 타 서비스와의 차별성 및 장점

- 타 서비스와의 차별성 및 장점으로 ① 소규모 그룹 구성, ② 프로그램 구성의 다양성(프로그램 및 외부활동), ③ 자부담 없는 서비스 제공, ④ 제공기관과 원활한 소통 등이 언급됨
- 참석자들은 주간보호 혹은 직업훈련에 비해 제공인력 수가 많다는 점, 소규모 그룹, 양질의 프로그램 제공, 어떠한 장애 수준의 이용자도 다 이용할 수 있다는 점을 장점으로 평가하며 이러한 요소들로 인한 주간활동서비스의 만족감이 매우 높았음
- 특히, 장애 자녀의 욕구와 선호를 물어봐서 프로그램 구성에 반영하려는 점과 부모가 모르는 자녀의 마음을 들으려고 노력하는 점에서도 타 서비스와의 차별점으로 언급함
- 이러한 차별성 및 장점들을 바탕으로 서비스에 대한 품질 유지 및 관리가 필요할 것으로 봄

① 소규모 그룹 구성(케어 집중, 개개인 욕구 반영)

- 다수가 참여하는 타 서비스와 다르게 주간활동은 2-4인 그룹으로 개별화 프로그램 진행하고 어떠한 장애 수준의 이용자도 이용할 수 있는 차별성을 지님
- 소규모 그룹이기 때문에 개개인의 욕구반영이 쉽고, 케어집중을 해주기 때문에 장점으로 꼽으며, 그룹매칭으로 친구들과 어울리고 사회성을 기를 수 있는 기회로 여겨짐

"주간보호 같은 경우에는 1대 다수에요 최저 1대 4잖아요 여기는 1대 2부터 그룹매칭이 되는데 지금은 거의 1대 2 정도를 했다는 말이에요. 그러니까 선생님의 손길이 한번 더 가는 거죠 그런 것들이 좋았어요"(경상권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"2대 1, 1대 1 이런 프로그램이 있다 보니까 저희 아이 같은 경우는 어떻게 보면 100%는 아니지만 어느 정도 아이의 욕구에 의해서 프로그램을 진행할 수 있었던 것 그리고 낮시간에 아이가 갈 데가 있다는 것"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"비슷한 레벨의 아니면 좀더 나은 레벨 쪽으로 해서 그쪽으로 자꾸 유도를 해 가는 주간활동이 그런 부분에서 장점이 있다고 보고 (0...중략....) 그룹을 지어서 밖에 나가면 자신감이 생기는 것 같아요."(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

② 프로그램 구성의 다양성(프로그램 및 외부활동)

- 참석자 대부분 주간활동 프로그램 구성에 대해 장점으로 긍정적인 의견들이 많았는데, 다양한 프로그램 뿐만 아니라 액티브한 활동들이 주로 많아서 평소에 하지 못하는 활동들을 주간활동에서 많이 보내고 있는 것 같아 만족도가 매우 높았음

"아이들이 좀 액티브하게 활동할 수 있어서 여기를 이용하는 다른 이용자들도 부모님들도 그런 점에서는 만족하고 있는 것 같고요"(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"밖의 활동을 좀 하다 보니까 아이가 살이 찌는 것도 감소하는 것 같아요. 그 다음에 카페활동이나 이런 것들은 다른 사람에게 차 한잔 사주는 것 그런 것들이 굉장히 자기가 좋아하는 선생님이나 친구한테는 그런 것도 하니까 저는 그런 점들이 참 좋은 것 같아요"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"일단 환경이 쾌적하고요 선생님들이 클라스가 있으세요. 저는 그렇게 느껴져요. 그리고 소수여서 그런지 모르겠지만 프로그램이 다양해요. 질적으로도 저는 후발주자라고 그동안 대기만 몇 년씩 대기를 걸어놓고 학교도 못다니고 그랬는데 마지막에 이게 웬일인가 싶을 정도로 너무 좋아요"(수도권 참여자 B, 30대 지적 장애자녀 어머니)

③ 자부담 없는 서비스 제공

– 바우처 시간 증가 및 도에서 추가 지원되는 시간. 기존 이용하던 주간보호보다 자부담이 없어서 경제적인 면에서 부담이 덜함

"추가지원도 있어서 자부담도 많이 줄어들었어요."(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"주간보호보다는 부담감이 사실 적었어요 왜냐하면 주간활동서비스 사업 자체에 도전적 서비스가 몇 %가 들어가야 된다는 그 부분이 있었기 때문에 부담감 없이 시작하고"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

④ 제공기관과 원활한 소통

– 센터에 자녀와 있었던 일, 계획안, 상담하는 등 제공기관–부모와의 소통이 잘 이루어져 이용자 부모들이 안심하고 아이를 맡길 수 있다는 점을 언급함

"센터에서 아이하고 충분히 얘기를 하고 그 다음에 수업이 끝난 후에 저에게 그날에 일어났던 일들을 선생님이 얘기하면서 상담을 하니까 마음놓고 아이를 보낼 수 있었어요 스트레스가 많이 감소된 거죠 저한테"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"매월 초에 프로그램 계획안을 가지고 오거든요"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"상담하면서 짰어요 부족한 것 애기가 생활하는데 부족한 것을 얘기를 하라고 상담을 해 주시더라고요"(수도권 참여자 A, 20대 지적 장애자녀 어머니)

(4) 서비스 전후에 대한 변화

– 서비스 전후에 대한 긍정적인 변화만 언급하며 이를 크게 ① 서비스 수혜 장애 자녀의 만족, ② 서비스 수혜 양육자의 만족으로 나눔
– 장애 자녀의 변화로는 긍정적인 성격 변화, 소통능력 향상, 자립역량 강화 등 양육자가 체감할 수 있는 직접적인 변화로 언급함
– 한편, 양육자의 변화로는 개인적인 시간을 확보하여 스트레스 감소한다는 점에서 가장 많은 언급이 나타났고 장애 자녀와 가족 간 대화가 늘고, 가정 분위기가와 관계가 좋아졌다는 점에서 긍정적으로 평가함
– 주간활동서비스가 부모와 자녀의 삶의 질 개선에 큰 도움이 되는 것으로 볼 수 있으며, 이러한 긍정적인 변화가 지속될 수 있도록 서비스에 대한 만족/불만족 요소를 적극 개선할 필요가 있음

① 서비스 수혜 장애 자녀의 만족

❖ **긍정적 성격 변화**

– 주간서비스를 이용하는 장애 자녀의 만족 형태 중에 표정과 성격이 밝아짐
– 사회성이 부족했는데 서비스를 이용 후에는 많은 사람들을 접하면서 불안이 줄어들고 정서적으로 안정감이 생기며 성격적으로 온순해짐
– 프로그램마다 행복해하고 만족해 하는 모습을 보며 장애자녀의 삶의 질이 개선된 느낌을 받음

"조절이나 감정 이런 것들이 폭발하는 게 많이 없어졌죠. 식구들한테."(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"너무 행복하게 프로그램마다 그리고 좋아지는 게 보여요. 제 아이 같은 경우는 보여요."(수도권 참여자 C, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"지금은 자기가 사랑받고 있다 나는 행복하다 이렇게 가정환경도 중요하지만 중요한 것은 자기 마음을 알아주는 것을 느낀 것 같아요. 그래서 그게 그런 것 같아요"(수도권 참여자 E, 40대 지적 장애오빠 동생)

❖ **기초능력 향상**

– 프로그램 활동을 통해 표현할수 있는 어휘와 빈도 수 증가함
– 또한 소규모 그룹으로 인해 개개인에 대한 집중 관심으로 장애자녀가 표현력이 좋아진 점을 언급하며 형용사나 부사를 사용하며 사고력과 자기표현이 풍부해짐

"의사소통의 영역이 좀더 넓어졌어요 예를 들어서 요리프로그램을 하면서 뭔가 먹었는데 그중에 맛있는 것이 있었다 그러면 참 맛있었다는 표현을 주간센터를 다니면서 처음 들었거든요 조금씩 어떤 형용사나 부사 이런 것을 사용하는 빈도 수가 조금씩 정말 우리는 한마디에도 감격하잖아요"(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"사실 소그룹활동이다 보니까 개개인에 대한 반응 표정 관심 이런 것도 다수의 이용인이 있을 때 보다 훨씬 더 관심 있게 이야기도 표현력이 많이 좋아진 것 같아요"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"사실 아이가 말이 터졌어요 아이가 학교에 가서. 그전에는 말을 거의 안했거든요."(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

"쓰는 단어가 많아졌어요 어휘력이 좋아졌고 대화가 많이 이루어져요 그전보다 다니고 나니까 대화를 한 시간 두 시간 세 시간씩 할 수 있게 됐어요 일단 대화가 되고 단어가 많아지고 그리고 얘가 사고력이 넓어져서"(수도권 참여자 B, 30대 지적 장애자녀 어머니)

❖ **사회성, 자립능력 강화**

– 타인에 대한 관심과 자립능력이 향상됨
– 사례로 집안일을 도와주려고 하거나, 엄마 몸을 걱정하는 등 타인을 생각하는 배려가 나타나며 타인을 생각해주는 관계가 능력이 생김
– 또, 주간활동을 통해 혼자서 하지 못했던 핸드폰 터치를 배워서 이제는 원하던 것을 찾아 이용하고 대중교통 이용에 대한 두려움도 사라지는 등 자립능력 강화됨을 느낌

"휴대폰 유튜브에서 음악 듣는 것을 좋아하거든요 그런데 소근육이 안 되니까 제가 일일이 다 했어야 됐어요 그런데 예비사업하는 동안 선생님이 그걸 가르쳐 준 거예요. 그 선생님이 끝나는 시기에 언젠가 한번 이걸 터치를 하더라고요 터치를 해서 자기가 원하는 것을 찾는 거예요"(경상권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"이제 아주 쉽게 되고 대중교통 타는 것도 불안한 게 없어져서 굉장히 수월하게 다니고 있어요. 계속 좋아지고 있어요. 그런데 그게 주간활동서비스가 굉장히 큰 역할을 한 것 같아요."(수도권 참여자 C, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"수연이가 청소도 하고 설거지도 하고 그러네, 한다고 하면 뒷일은 내가 다시 하지만 그래도 그게 한다는 마음이 너무 예쁘더라고요"(수도권 참여자 A, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"뭐랄까 학교는 다녔지만 학교 다니는 거랑 또 틀리더라고요 이 주간은. 안다닐 때는 그냥 무의미하게 생활을 했는데 지금은 갔다 오면 먼저 엄마 아파? 안아파? 기분은 어때? 이런 것을 물어보고 많이 어른이 됐다는 느낌이 들고 많이 달라진 것 같더라고요 그런 게 좀 좋은 것 같아요."(수도권 참여자 A, 20대 지적 장애자녀 어머니)

② 서비스 수혜 양육자의 만족

❖ **시간적 여유 확보로 개인 활동 영위 가능**

– 장애 자녀가 서비스를 이용하는 시간 동안에 부모가 개인 시간으로 활용할 수 있다는 점에서 만족감이 매우 높았음

"지금은 정말 낮시간에 내가 혼자 여기에 온다는 것도 정말 이 센터 때문에 가능한 거죠 아니면 옆에 데리고 앉아서 해야 되는데 그렇습니다."(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"저는 혜택을 너무 많이 받아서 주간활동서비스 굉장히 만족스러워요 일단. 우리 아이는 10시부터 5시까지 4시 정도까지 있는데 그 시간동안 제가 또 시간을 활용해서 쓸 수도 있고 그리고 또 본인도 그 활동 그 시간을 또 잘 사용하니까 저는 그런 게 좀 도움 많이 받고 아주 만족스러워요"(수도권 참여자 C, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

❖ **스트레스 감소**

– 장애자녀가 주간활동 서비스 이용함으로써 그 시간 만큼은 어머니의 개인 활동을 할 수 있는 시간이 확보되어 스트레스가 감소에 영향을 주고 있음
– 특히 장애자녀가 다른 서비스를 이용할 때와 다르게 만족해하는 표현이 뚜렷하여 더 안심되기 때문에 스트레스가 감소된 부분도 있음

"예전에 복지관에서는 무슨 문제가 터지면 저한테 무조건 전화를 먼저 했었거든요 그런데 지금은 자체적으로 센터에서 아이하고 충분히 얘기를 하고 그 다음에 수업이 끝난 후에 저에게 그날에 일어났던 일들을 선생님이 얘기하면서 상담을 하니까 마음놓고 아이를 보낼 수 있었어요 스트레스가 많이 감소된 거죠. 저한테."(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"엄마들이 너무 밝아지는 거예요. 얼굴이 일단 얼굴이 피었어요 그리고 낮에 마음껏 돌아다닐 수 있으니까 그게 너무 좋다는 거예요."(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

❖ **가족 간 사이 돈독**

– 주간활동을 함으로써 가족 간의 관계가 호전됨을 느낌
– 평상시 관심을 주지 않던가족들이 자녀의 활동에 관심을 갖고 피드백하며, 주간활동이 '가족 간 이야기 거리'가 됨으로써 대화가 많아짐

"프로그램 갔다 오고 나서 이렇게 하면 오빠 뭐 하고 왔어? 물을 때도 있고 이런 반응들에 대해서는 굉장히 좋고."(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"저희는 대화시간이 굉장히 길어졌죠 소재거리도 많아지고"(수도권 참여자 B, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"저희를 6개월 간을 눈을 안봤었어요 이제는 눈을 보고 대화를 하려고 하더라고요 아예 6개월간은 눈을 안봤었어요 쳐다보지를 않았었어요 그런데 지금은 주간보호센터 가고 말을 하고 하면서 마음이 조금씩 열리는 것 같아요 보는 것 자체가 가족들하고도 말을 하려고 해요 웃기도 하고 대화도 하고 TV도 보고 얘기도 하고 이제는 많이 좋아졌어요 참 좋은 거구나 느꼈어요 저희가"(경상권 참여자 E, 40대 지적 장애오빠 동생)

(5) 서비스 이용 시 어려운 점

- 주간활동서비스 이용 시 어려운 점으로 ① 제공기관과의 소통 부족, ② 프로그램 정보 찾기 어려움, ③ 외부 강사 섭외 어려움, ④ 활동 지원시간 부족 등을 언급함
- 일부 기관에서는 양육자와 소통 및 정보 제공이 되지 않는 곳이 있었기 때문에 기관에서 부모와의 협력 및 의사소통에 대한 기준 및 지침 제공하여 기관별 서비스 편차가 일어나지 않도록 관리가 필요함
- 활동지원시간을 주간활동과 연동되어 있어서 활동지원사를 이용할 수 있는 시간이 부족한 사태가 발생함. 주간활동 보조서비스 시간을 늘리는 방안을 고려해야함

① 제공기관과의 소통 부족

- 일부 기관에서는 부모에게 활동 계획 및 진행 사항이 잘 안내되지 않음
- 부모에게 활동 계획 및 진행사항이 잘 안내되지 않아서 진행 사항을 잘 모르는다는 소수 의견이 존재함
- 간담회라든지 자녀 활동에 대한 피드백이 바라며, 의사소통에 대한 공식적인 기관과 부모의 역할이 명시되길 바람

"선생님들이 얘가 학기 초에는 어땠는데 이번 달에는 어때서 이번에는 뭘 기점으로 하는데 뭘 목표로 했는데 이만큼 좋아졌습니다. 그런 쪽지라도 보내 주면 좋겠는데 그런 것은 일절 없고요 가끔 선생님이 그것도 선생님 마음이세요 이번 달은 스케줄이 와요 일정표처럼 오는 달이 있고 안오는 달이 있고 그렇더라고요"(수도권 참여자 E, 40대 지적 장애오빠 동생)

"그룹이라 하면 4명의 아이들도 다 엄마들끼리도 아는 시스템이 돼야 되는데 그 선생님들이 어느 정도 지원이 돼서 아이들을 나누는 기준도 좀 알고 싶기도 하고 너무 의사소통이 안 되다 보니까 "(수도권 참여자 D, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

② 프로그램 정보 찾기 어려움

- 기관 소재지에 인원수나 프로그램에 대한 정보가 따로 있지 않고 개인이 수집해야하는 어려움을 토로하여 기관별 서비스 정보 공유 지원이 필요하다고 언급함

"기관선정, 발달장애인지원센터 그게 구별로 하나씩 만들었잖아요 그런데 자기관할밖에 몰라요 (…중략…) 5개 구청 정보를 5개구 것을 전체적으로 달라, 얘한테 가장 맞는 데를 선택해서 보내겠다 그런데 정보가 없어요. 거리가 좀 있더라도 얘한테 맞는 데를 보내고 싶은 거예요 그 정보를 줄 수 있는 데가 한 군데도 없어요 내가 다 모아야 되요"(충청권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

"바쁜 사람들은 피곤하니까 다 알아볼 수가 없어요 진짜 피곤해서 (…중략…) 그러면 조금만 도와주시면 그렇게 어렵지가 않거든요 이거 찾는 게 다 쉽지는 않아요 너무 피곤하잖아요"(수도권 참여자 E, 40대 지적 장애오빠 동생)

③ 외부 강사 섭외 어려움

– 특정 프로그램 전문 강사를 섭외할 때 발달장애인에 대한 이해부족으로 섭외하기가 어려움

"그런데 강사나 장소에서도 발달장애인에 대한 부담감을 가지고 있는 강사들이 의외로 있었어요 그래서 강사들이 사실 피하는 부분들이 없지 않아 있었고 저희들이 믿고 찾아간 협동조합의 목공예는 안전사고의 문제 때문에 거절을 당했었어요"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

④ 활동지원시간의 부족

– 활동지원시간을 주간활동과 연동되어 있어서 활동지원사를 이용할 수 있는 시간이 부족하여 저녁시간에 봐줄 사람이 없게 되어 양육의 부담감을 가지는 상황이 발생함
– 몇몇 이용자들은 자부담으로 센터를 이용하는 경우가 있음

"저희가 활동지원시간을 주간활동으로 이용하고 있잖아요. 그렇기 때문에 활동지원시간이 없어요. 활동지원사 이용할 수 있는 시간이 없다 보니까 저녁시간에 봐줄 수 있는 타임이 없죠. 그리고 활동지원시간이 조금 남아도 한달에 20시간 30시간 가지고는 누가 봐주지를 않거든요 그렇기 때문에 그런 어려움들은 어머니들이 많이 이야기를 하긴 해요(…중략…)
거기서도 너무 너무 힘든 친구들 몇몇은 자부담을 내고 센터를 이용한다고 하더라고요"
(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"저희 같은 경우에도 72시간 90시간 이렇게 활동지원서비스를 받는 상황에서 활동지원사건이 빠져나가니까 직장생활 하는 부모입장에서는 양육의 부담감을 가지고 있는 상황이거든요"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

(6) 서비스 개선 및 발전 방향

- 서비스 개선 방향으로 ① 주간활동 시간 확대, ② 프로그램 구성 확대, ③ 그룹 재구성 필요, ④ 송영서비스/ 차량 제공, ⑤ 제공 선생님들의 복지 개선 및 교육 등의 다양한 의견을 제시함
- 한편, 프로그램에 만족하지만, 욕심을 부리면 지속적인 취미나 직업으로 연결될 수 있는 활동이 포함되길 바라는 일부 의견도 있었음
- 기관 내에서 자체적으로 정기적 직원 교육을 실시하고 향후 종사자 네트워크를 구축할 필요를 언급하며 서비스 개선과 발전 방향에 참고 바람

① 주간활동 시간 확대

- 서비스 개선 방향으로 주간활동 시간 확대 의견이 가장 많았음
- 저녁이나 주말에 근무하는 경우 낮시간만 사용가능하여 다른 시간대에 활용불가하기 때문이라는 의견이 있었으며, 이는 직장생활을 하는 맞벌이 가족인 경우 양육의 부담감을 가지고 있는 상황임
- 또 장애자녀가 주간활동시간에 만족감이 높아서 자주 보내고 싶어하는 마음이 큰 이유도 있음

"부모님들 중에는 이번에 시간이 많이 좀 추가가 돼서 많이 늘어나긴 했지만 그래도 좀더 시간수를 이용시간을 더 늦게까지 해 줬으면 좋겠다는 부모님들이 있고 주간보호실의 야간을 이용하고 싶어하지만 규정상 다른 기관을 이용하면 안 되기 때문에 그런 어려움을 토로하는 부모님들도 계십니다."(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

"확장형이 아니더라도 사실 시간은 다 부족한 것 같아요. 차별 없이 시간을 좀 넉넉히 해 주셨으면 좋겠어요. 저희도 애가 너무 좋아하는데 애가 3일밖에 못가니까"(수도권 참여자 A, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"시간도 늘려주시면 좋겠고 활보에서 그걸 빼가는 시스템은 안늘려줘도 상관 없어요 떼어가지만 않으면"(수도권 참여자 D, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"저희 같은 경우에도 72시간 90시간 이렇게 활동지원서비스를 받는 상황에서 활동지원사건이 빠져나가니까 직장생활하는 부모입장에서는 양육의 부담감을 가지고 있는 상황이거든요 그래서 제가 생각한 게 학교를 다니면 활동지원시간이 10시간이 플러스가 되거든요. 그것처럼 사실 맞벌이 부부에게는 약간 시간이 더 제공이 되면 어떨까? 이런 생각을 좀 했어요."(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

② 프로그램 구성 확대

– 지속적인 취미나 직업으로 연결될 수 있는 활동 확대나 자녀의 심리치료 및 부모가 자녀의 마음을 살필 수 있는 프로그램 개발이 포함되어 자녀의 자존감 향상이나 독립성을 키워주는 프로그램을 희망하고 있음

"이쪽 프로그램을 주간활동 이쪽 프로그램을 좀 확장시켜 나가야 되지 않을까 싶어요. 이게 좋은 방법이 아닐까 싶어요"(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

"취미면 취미, 직업이면 직업 이렇게 연결될 수 있는 어떤 뭔가 좀 지속적으로 갈 수 있는 그런 프로그램을 조금 넣어주시면 더 감사하겠어요."(수도권 참여자 C, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"저는 프로그램 중에서 첨가하고 싶은 게 혹시 장애아이들도 심리치료 같은 것 우리가 모르니까 걔네가 가지고 있는 상처가 있을 수 있는데 부모가 모를 수가 있잖아요 저도 항상 그걸 알고 싶어서 노력을 많이 하는데 조금 그런 쪽 측면으로도 아이의 내부 그런 방향으로 접근하셔서 아이가 좀 자존감을 회복할 수 만약에 떨어져 있다면"(수도권 참여자 B, 30대 지적 장애자녀 어머니)

③ 그룹 재구성 필요

– 그룹 당 다양한 장애 수준의 이용자가 참여하면서 상이한 장애 수준의 이용자로 그룹을 형성하길 바라는 의견이 많았음
– 그룹 내에서 심한 장애를 가진 사람을 따라하거나 어울리지 못하고 겉도는 현상이 나타나기 때문에 비슷한 수준끼리의 그룹을 형성하여 진행하길 바람
– 한편, 최중증 장애인의 경우 그룹 안에서 1:1 서비스가 아니더라도 그룹 안에서 1:1 지원이 이루어질 수 있도록 추가 인력배치 필요하다는 의견이 있지만 쉽지 않다는 것을 인식하고있음

"정식사업이 되면서 수준이 조금 높은 애들도 들어 오고 이러면서 프로그램을 그 애들 수준에 맞추다 보니까 이 애들은 수준이 좀 낮은 애들은 겉도는 거죠 거의 1년을 그렇게 해 오더라고요. 그래서 제가 한번 그랬어요 이 애들 수준에 맞춰서 수업을 똑같이 하지 말고 수업을 좀 나눠서 해달라고"(경상권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"장애인들 보면 어느 정도 그게 있잖아요 가만히 봤더니 저희 오빠도 장애이긴 하지만 더 심한 장애를 가진 사람들하고 같이 어울리니까 자꾸 따라하려고 하는 게 있는 것 같아요 차라리 그때는 그룹을 나눠서 어느 단계까지 딱딱 잘라서 해야 될 것 같다는 생각이 들더라고요 오빠가 못하는 것을 따라 하는 느낌이 드는 거예요. 그래서 제가 얘기할 수는 없는 상황이고 해서 그룹을 나눠서 어느 정도 단계끼리 묶어서 하는 게 있었으면 좋겠어요."(수도권 참여자 E, 40대 지적 장애오빠 동생)

"저희 센터에는 굉장히 힘든 친구가 있더라고요 저희 애보다 더 힘든 친구가 그런 친구들은 전담인력이 2대 1이다 보니까 선생님 한 분이 혼자서 전담을 해야 되는 경우가 있어요. 그래서 1대 1이 다시 부활을 했으면 좋겠다"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

④ 송영서비스/차량 제공

– 송영서비스에 대한 지역별 편차가 있었으며, 차량이 없어서 기관 이용에 어려움을 느껴, 차량 지원 확대를 요구함

"주말차량이 없다 보니 이동이나 이런 부분들이 없지 않아 힘든 부분이 많고"(경상권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"아직 까지는 차량 관계나 이런 것들이 그걸 다 못따라주는 것 같더라고요 진행을."(경상권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

⑤ 제공 선생님들의 복지 개선 및 교육

– 제공 인력 처우 향상을 통한 전문인력 확보 의견이 많았음
– 발달장애인에 대한 이해가 높은 전문인력을 통한 서비스 제공을 희망하였고, 제공인력 재교육할 수 있는 전문가 구축 의견을 제시함

– 제공선생님들의 복지 처우 개선

"말씀드렸는데 저희가 시간으로 결제를 하다 보니까 선생님들한테 저희가 눈치가 보여요 왜 그러냐 하면 말씀드렸잖아요 코로나 때문에 일주일동안 센터를 쉬어야 되는데 저희는 활동지원도 이용할 수 없을 뿐더러 선생님들 급여도 못나가는 거예요. 저로서는 선생님들한테 미안한 감이 있죠"(전라권 참여자 B, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"전체적으로 지금 현재 제공인력에 대한 처우가 최저임금수준으로 지급이 되고 있는데 그건 좀 개선이 됐으면 그리고 그 급여 외에 예컨대 명절수당이라든지 어떤 상여금에 대한 지급규정이 없기 때문에 아마 이것도 다 센터마다 상황에 따라서 다르게 운영이 될 거라고 생각이 들거든요. 그래서 사실 제공인력의 어떤 기준 같은 것도 저희 부모의 입장에서 보면 좀더 강화됐으면 좋겠다는 생각도 있죠 전문성을 가진 분들이 왔으면 좋겠다는 생각도 있는데 그러기 위해서는 이분들에 대한 처우가 조금 더 나아져야 좋은 인력들이 들어 오지 않겠나 하는 생각도 들고"(전라권 참여자 A, 30대 지적 장애자녀 어머니)

– 제공선생님들의 전문적인 교육

"주간활동을 통해서 우리 발달장애 아이들에게 어떤 서비스를 어떻게 제공을 해야 될지 그런 것들을 전국적으로 좀 모아서 정말 괜찮고 좋은 프로그램들이 있으면 그 프로그램들을 전국에 있는 기관 선생님들한테 계속해서 교육을 좀 했으면 좋겠다"(충청권 참여자 B, 20대 자폐 장애자녀 아버지)

"전문적인 선생님이 계셔서 했으면 좋겠다는 생각은 있어요 그런 것 같아요."(수도권 참여자 A, 20대 지적 장애자녀 어머니)

2. 방과후활동서비스

1) 조사개요

(1) 조사목적

방과후활동 서비스 이용자 부모 욕구 조사는 심층 집단면접(FGI: Focus Group Interiew)를 통해 방과후활동 서비스 이용 전후의 변화, 서비스 운영 실태 및 어려움 등을 심층적으로 청취하여 현 서비스의 수준을 진단하고 개선방안과 기타 욕구 수렴을 통해 서비스의 발전 방향을 도출하는 것에 목적이 있다.

(2) 조사 내용

자녀의 서비스 이용 경험을 기반으로 서비스 질에 대한 자체적인 평가와 진단을 내리고, 이용 어려움 및 욕구를 청취하여 서비스 개선 및 발전방안을 도출한다.

<표 Ⅴ-2-9> 방과후활동 서비스 부모욕구조사(FGI) 조사 내용

구분	내용
배경정보	장애인 가정의 어려움, 가족 부모의 일상생활
서비스 경험	서비스 이용 동기, 타 서비스와의 차별성 및 장점
어려움 및 욕구	서비스 전후에 대한 변화, 서비스 이용 시 어려운 점, 서비스 개선 및 발전방향

(3) 조사 일정 및 그룹구성

전국을 크게 수도권, 충청권, 경상권, 전라권 4개 권역으로 구분, 권역별로 각 1개 그룹씩 총 4그룹을 구성해 조사를 기획하였다. 자녀의 방과후활동서비스 이용기간이 3개월 이상인 경우로 참여 기준을 제한하였으며 대상인원은 10명으로 설계하였다.

조사 일정 및 그룹구성은 아래와 같다.

<표 Ⅴ-2-10> 방과후활동서비스 부모욕구조사(FGI) 일정 및 그룹구성

구분	충청권	경상권	수도권	전라권
권역별 포괄지역	대전/충남	대구/경북	서울/경기	광주/전북
FGI 진행 장소	대전 서구 토즈 대전탄방롯데센터[16]	대구 중구 공간나를위함[17]	한국사회여론연구소 (KSOI) 회의실[18]	한국장애인개발원[19] (원격진행)
조사일시	2020년 7월 2일(목)	2020년 7월 3일(금)	2020년 7월 9일(목)	2020년 7월 13일(월)
그룹구성 (총 4그룹, 10명)	2명	2명	4명	2명

(4) 참석자 현황

조사설계에 따라 총 4그룹 구성, 10명 대상의 집단 심층면접을 진행하였으나, 충청권 방과후활동서비스 이용자 그룹에서 1명의 결원이 발생해 최종 조사참석 인원은 아래와 같다.

<표 Ⅴ-2-11> 방과후활동서비스 부모욕구조사(FGI) 최종 참석 인원

구분	충청권	경상권	수도권	전라권
그룹별 참석 인원	1명	2명	4명	2명

각 권역별 조사 참석자 인적사항은 아래와 같다. 개인정보 보호를 위해 이름은 성만 제시하며, 조사결과 분석 시에는 대상자의 발언 뒤 권역과 구분자, 성별 및 자녀 정보를 표기하였다.

<표 Ⅴ-2-12> 방과후활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 충청권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
방과후활동서비스	A	백○○	만 54세	여성	만 18세 자폐 장애자녀

<표 Ⅴ-2-13> 방과후활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 경상권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
방과후활동서비스	A	이○○	만 52세	여성	만 19세 자폐 장애자녀
	B	이○○	만 49세	여성	만 18세 자폐 장애자녀

<표 Ⅴ-2-14> 방과후활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 수도권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
방과후활동서비스	A	박○○	만 53세	여성	만 21세 자폐 장애자녀
	B	신○○	만 43세	여성	만 15세 지적 장애자녀
	C	김○○	만 50세	여성	만 20세 지적 장애자녀
	D	전○○	만 42세	여성	만 19세 지적 장애자녀

16) 충청권 - 토즈(TOZ) 대전탄방롯데센터 : 대전광역시 서구 계룡로 586(괴정동), KMT빌딩 7층
17) 경상권 - 공간나를위함 : 대구광역시 중구 교동3길 37(완전동, 5-39), 2층 '공간 나를위함'
18) 수도권 - 한국사회여론연구소(KSOI) 회의실 : 서울특별시 영등포구 양산로 43 우림eBiz센터 2차 1206호
19) 전라권 - 한국장애인개발원 사무실 : 서울특별시 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 5층

<표 Ⅴ-2-15> 방과후활동서비스 부모욕구조사(FGI) - 전라권 참석자 인적사항

서비스	구분	이름	나이	성별	자녀 정보
방과후활동서비스	A	박○○	만 44세	여성	만 16세 지적 장애자녀
	B	김○○	만 47세	여성	만 16세 지적 장애자녀

2) 요약 및 소결

(1) 조사 결과 요약

<표 Ⅴ-2-16> 방과후활동서비스 부모욕구조사(FGI) 주요 의견 요약

	주요 의견 요약	
(1) 장애인 가정의 어려움	▪ 부모 개인 생활의 부재 ▪ 경제적인 부담 ▪ 장애 자녀의 미래에 대한 걱정	▪ 비장애 자녀가 겪는 소외감 ▪ 사회적 시선 및 차별로 인한 어려움 ▪ 청소년 시기의 성적 호기심
(1-1) 가족/부모의 일상생활	▪ 경제활동 영위의 어려움 - 서비스 이용을 통해 비정기적 경제활동 가능 - 활동보조서비스 이용함과 동시에 서비스 제공자로 활동하는 경우도 소수 존재 ▪ 의사소통은 주양육자가 주로 담당 - 장애 자녀와 상대적 접촉이 많은 주양육자가 가족관계에서의 소통을 주로 담당, 다른 가족 구성원들은 장애 자녀와의 소통이 상대적으로 적은 편 ▪ 문화/여가 활동은 국내여행 형태가 주 - 발달장애인 가족휴식 지원 서비스 만족도 高	
(2) 서비스 이용 동기	▪ 기존 이용 서비스 제공자의 소개 및 추천 - 복지센터, 학교 등의 방과후 활동 이용	▪ 부모회 정보 공유 ▪ 홍보 전단
(3) 타 서비스와의 차별성 및 장점	▪ 폭넓고 다양한 프로그램 ▪ 또래 형성을 통한 사회성 발달 ▪ 개별 특성에 맞춘 서비스 제공	▪ 제공인력의 전문성 ▪ 제공인력-부모 간 원활한 소통 ▪ 자부담 없는 서비스 제공
(4) 서비스 전후에 대한 변화	▪ 서비스 수혜 장애 자녀의 만족 - 행복감/성취감 - 기초능력 향상/사회성 증진 - 자존감, 독립성 향상	▪ 서비스 수혜 양육자의 만족 - 시간적 여유 확보로 개인활동 영위 가능 - 스트레스 감소 - 비장애자녀에 시간 할애 가능

(5) 서비스 이용 시 어려운 점	▪ 관련 정보 취득의 어려움 ▪ 활동보조서비스와 시간 중복	▪ 문제행동으로 인한 어려움 ▪ 송영서비스 이용 불편
(6) 서비스 개선 및 발전방향	▪ 서비스 이용 시간 확대 - 총 수급시간 확대, 야간활동 시간 연장, 주말 이용시간 확대 등 ▪ 센터 규모 확장을 통한 전문성 강화 - 영세한 기관 통합, 파편화된 프로그램 총괄 등 규모 확장을 통해 운영 체계화, 전문성 강화 ▪ 제공인력 인원 확대 ▪ 전문 외부강사 초빙	▪ 차량 지원 - 외부활동 차량 지원, 송영서비스 제도화 ▪ 장애자녀의 자립성 향상을 위한 실용적 교육 확대 - 자립 교육 확대, 자립처 마련 ▪ 부가 서비스 지원 확대 - 장애 자녀 치료 집중을 위한 비장애 자녀 돌봄 서비스 제공, 장애 가정 지원 프로그램 주말반 개설 등

(2) 소결

① 장애인 가정의 어려움

–청소년 발달장애 자녀를 둔 가정에서 공통적으로 인식하고 있는 '평생육아'의 개념이 보호자에게 큰 부담으로 작용하고 있으며, 이와 같은 부담을 덜어주기 위한 직접적 지원이 필요한 실정임

–장애 자녀에 대한 돌봄 부담 완화는 보호자의 건강과 휴식, 경제적 여건, 사회적 네트워크 및 관계 형성 등과 연결되어 있기 때문에 향후 장애 자녀와 가족 구성에 대한 종합적인 서비스 개발, 시행이 필요함 (Ex. 발달장애인 가족 휴식 지원 서비스 등)

–사회적 시선으로 인해 발달장애 가정이 겪은 직, 간접적 어려움을 해소하기 위해 사회 전체적으로 발달장애 인식 개선 교육 및 관련 캠페인 확대가 필요함

② 서비스 이용 동기

–방과후활동 서비스를 알게 된 대부분의 정보 습득은 보호자의 개인적 네트워크에 의존하고 있어 공적 영역에서의 정보 전달, 홍보가 시급함

–특히, 정보나 홍보 활동이 부모회, 부모연대 등의 온라인을 통해 많이 공유되고 있는데, 일부 온라인 활동에 어려움이 있거나 해당 네트워크에 소속되지 못한 장애 부모들은 소외될 가능성이 높기 때문에 이들을 대상으로 한 적극적인 홍보가 필요함

–서비스 이용 결정에서 제공인력과 서비스에 대한 높은 만족도가 영향을 크게 미쳤다는 점에서 향후 제공인력에 대한 지원과 역량 강화, 서비스 체계 개선이 이용자 간 구전 효과 등을 통해 잠재적 이용자 발굴에 기여할 수 있을 것으로 보임

③ 타 서비스와의 차별성 및 장점

- 단순한 돌봄 수준의 서비스에서 벗어나 청소년 발달장애 학생과 보호자의 니즈를 반영하고 참여할 수 있는 프로그램과 이로 인한 다양한 경험을 제공할 수 있다는 점에서 비교 우위에 있음
- 비슷한 연령대 기반 소규모 그룹 활동을 통한 사회성 발달은 성인기에 도래하는 청소년 발달장애 학생들의 자립 기반 마련 및 사회 구성원의 일원으로 살아갈 수 있는 토대를 구축하는데 기여할 수 있을 것으로 보임
- 또한, 주요 장점으로 꼽은 '제공인력과 부모 간의 원활한 소통'을 제공기관, 제공인력의 상황, 여건에 따른 선택의 영역에 두는 것이 아니라 제도적으로 정비하고 정책차원의 적극적인 지원과 대책을 마련한다면 서비스 품질 향상 및 이용자 만족도를 크게 제고할 수 있을 것임

④ 서비스 전후에 대한 변화

- 방과후활동 서비스 참여를 통해 장애 자녀의 기초역량, 독립성 강화 등의 직접적인 변화, 보호자의 양육 부담을 실질적으로 체감할 수 있고 이는 발달장애 가정 전반의 변화를 유도한다는 점에서 상당히 의미가 있음
- 또한, 보호자 입장에서 장애 자녀의 미래에 대한 두려움이 항상 있는 만큼 방과후활동 서비스를 통한 사회성과 독립성 함양, 성취감 인식 등의 변화에 주목하는 것으로 보임
- 장애 보호자의 시간적, 심리적 안정과 변화는 가족 구성원 간 커뮤니케이션 증진, 가정 내 활력 제고 등의 선순환으로 이어진다는 점에서 향후 보호자 대상 건강관리, 휴가/여가 지원 등의 통합 서비스 체계 구축을 고려할 수 있을 것임

⑤ 서비스 이용 시 어려운 점

- 현재 방과후활동 서비스 관련 정보 취득에 있어서는 대부분 보호자의 노력 여하에 따라 달려있고, 종합적으로 정보를 전달하는 기관, 체계가 갖추어져 있지 않기 때문에 이를 전담하는 주무기관 설치 등 제도적 관점에서의 개선이 필요함
- 송영서비스 등 일부 서비스에서 발생하는 불편함은 각 센터별 특성, 상황 등이 상이하여 발생하는 문제점으로 볼 수 있으며 지침 적용에 대한 기준을 공식적으로 명시하고 이를 준수토록 지속적인 모니터링과 피드백, 컨설팅 제공이 필요할 것으로 보임
- 활동보조 서비스와의 시간 중복 문제는 발달장애인 활동서비스 전체적인 관점에서 고려해야 할 개선점으로 보이며 학교, 복지관 등의 일정, 상황에 유연하게 대응할 수 있는 탄력적인 이용시간 활용 등의 정책적 개선방안이 강구될 필요가 있음

⑥ 서비스 개선 및 발전방향

- 대체로 현재 방과후활동 서비스에 대한 만족도가 매우 높은 바, 제공인력 인원 확대, 소규모 제공기관에 대한 지원 등 현재 제기된 의견을 개선, 발전함으로써 더 많은 장애자녀와 보호자가 폭넓게 수혜받도록 하는 것을 희망하고 있음
- 또한, 현재 책정되어 있는 기준단가 13,350원이 너무 낮다는 지적이 있고 이는 방과후활동 서비스의 품질과 제공인력 전문성과도 직결되기 때문에 적정 수준의 단가 인상은 필요할 것으로 보임
- 지역이나 제공기관의 상황, 규모에 따라 서비스 품질의 차이가 발생하는 부분에 대해서는 서비스 운영 지침을 명확히 하고 정기적인 기관 운용 능력 진단 및 평가, 제도적인 지원 등 종합적인 방안이 동반되어야 함

3) 조사 결과 분석

(1) 장애인 가정의 어려움

- 방과후활동서비스 이용자 그룹 참석자들은 장애인 가정의 어려움으로 ① 부모 개인 생활의 부재, ② 경제적인 부담, ③ 장애 자녀의 미래에 대한 걱정, ④ 비장애 자녀가 겪는 소외감, ⑤ 사회적 시선 및 차별로 인한 어려움 ⑥ 청소년 시기의 성적 호기심 등을 언급함
- 좌담회에 참석한 발달장애인 부모는 대체로 '평생육아'라는 개념을 공유하고 있음
- '평생육아'의 개념은 언급된 장애인 가정의 어려움 대부분을 가중시키는 요소이기 때문에, 이러한 부담을 덜어주기 위한 직접적 지원이 필요한 실정임
- 장애자녀에 대한 집중으로 양육자인 부모의 개인 시간이 부족하고 사회적 관계망 형성에 어려움이 존재하는 바, 이를 해소하기 위해 장애부모 휴식 지원, 장애 가정 네트워크 형성 등의 서비스 개발 및 시행이 필요함
- 또한, 사회적 시선으로 인해 장애인 가정이 겪는 직·간접적 어려움을 해소하기 위해 일반국민을 대상으로 한 발달장애 인식개선 교육 및 캠페인 확대가 요구됨

① 부모 개인 생활의 부재

- 발달장애 자녀를 키우는 양육자 대부분은 자녀의 일생을 책임져야 한다는 '평생육아'의 개념을 공유하고 있음
- 참석자 다수가 양육 전담으로 인해 부모 개인의 시간이 부족한 점을 주된 어려움으로 토로함
- 평생육아의 부담에서 기인하는 정신적 피로와 스트레스, 건강에 이상이 있어도 제때 병원을 찾지 못하는 상황 등 양육자는 장애 자녀에 대한 집중으로 개인 생활을 영위하기 어려워 신체적·정신적 건강 모두 위협을 받고 있는 상황임

"보호자가 한 시도 눈을 뗄 수가 없는 거예요. 그 피로도나 정신적인 이런 것은 너무 힘들어요. 정말 그래서 어떤 때는 살 수가 없어요. 뛰어내리고 싶어요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"제일 큰 어려움이라고 하면 우리 아이들은 평생 애기 같잖아요. 누구의 손길이 필요는 하잖아요. 좀 크더라도 그래서 부모입장에서는 이 아이에 대한 평생육아를 해야 된다는 게 제일 어려운 것 같아요." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"아이를 주로 제가 양육을 하다 보니까 제가 몸이 아팠을 때 병원을 가야 되는데 못가는 거예요. 차일피일 미루다 보니까 병을 키우게 되는 그런 경우 실질적인 사례가 발생이 되더라고요.. (수도권 참여자 C, 20대 지적 장애자녀 어머니)"

② 경제적인 부담

– 장애인 가정의 경우 장애 자녀에 대한 전적 보호를 위해 부모 중 한 명이 양육을 전담해야 하는 사정이 존재, 경제적으로는 외벌이에 의존할 수밖에 없는 상황이 다수 발생함
– 게다가 장애 자녀의 치료, 교육 등 양육에 직접적으로 소요되는 비용이 커 경제적 부담을 토로하는 경우가 많았음

"치료를 들어가잖아요. 병원에서는 비싸고 사설도 비싸고 일반복지관들은 대기순서가 너무 길고 이러다가 세월이 다 가는 거예요..(…중략…) 치료 한 시간에 8만원이에요. 언어치료가 8만원이더라고요. 공무원 월급으로 감당이 안 되는 거예요. 정말, 그 경제적인 부담이 제일 쎄요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"제일 큰 게 평생육아라는 그런 게 있고 또 하나는 같이 둘 다 직업 활동을 하기가 어려워진 거죠. (…중략…)저는 쭉 계속 직장 일을 하고 싶었으나 딸 아이가 감성적으로 사춘기가 오고 이러다 보니까 엄마가 일단 접었어야 되고." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

③ 장애 자녀의 미래에 대한 걱정

– 청소년기에서 성인기로 전환을 앞둔 시점, 장애 자녀의 사회적·경제적 자립에 대한 걱정이 존재
– 학령기의 장애 자녀는 학교 교육과 방과후활동서비스 등 기관에 소속될 수 있기 때문에 당장의 자립에 대한 걱정이 크지 않았으나, 성인이 된 후에는 교육 기관에서 가정으로 완전히 회귀하게 되므로 양육 부담이 다시금 가중됨
– 때문에, 성인이 된 자녀를 돌보기 위해 경제활동의 중단까지 고려해야 하는 사정이 언급됨
– 참가자들은 장애 자녀가 학교를 졸업하거나 성인이 됐을 때, 사회로의 편입, 경제적 자립이 가능할지에 대한 염려를 보이고 있으며 미래에 대한 불확실성이 큰 불안요소로 나타남

"성인이 됐을 때 이 아이를 어떻게 할 건가? 정말 복지관 시설이나 이런 게 없다면 일을 그만 둬야 되나, 우리 남편은 내가 그만 둬야 되나 하는데 당신이 그만 두면 안 되지 하거든요. 그 다음에 우리가 죽었을 때 이 아이를 어떻게 할 건가, 성인후견제 이런 게 좀 더 발달이 돼야 되는데 이 아이를 어떻게 놓고 죽어야 되나." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"지금은 괜찮은데 애들이 조금 더 크거나 밖에서 조금 경제생활을 자기가 혼자서 뭘 해야 될 때 조금 도움이 될 만한 것들, 직장을 가진다든지, 경제적인 부분들은 어떻게 해야 되나 이런 생각은 조금 하고 있죠." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"학령기 때는 그래도 좀 나은데요. 전공과 2학년이고 졸업할 때가 되고 보니까 정말 성인기 때는 갈 수 있는 곳이 없어요. 제 생각에는 열심히 키웠는데 너무 불안정하고 불확실해서 항상 마음속에 큰 짐이에요."(수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

④ 비장애 자녀가 겪는 소외감

– 장애 자녀에 대한 집중은 부모 개인 생활의 부재, 경제적 부담과 같은 어려움뿐만 아니라 형제·자매인 비장애 자녀의 정서 발달에도 깊이 영향을 미침
– 한 참석자의 경우, 나이 터울이 전혀 없는 장애·비장애 쌍둥이 자녀를 양육하면서 상대적 집중도 차이로 인해 비장애 자녀가 느낀 소외감 및 상처에 대해 자세히 언급함. 해당 비장애 자녀는 직접 느낀 서운함을 토로하면서 양육자인 부모에 대한 원망과 울분을 드러냄
– 청소년기 장애인인 방과후활동서비스 이용자의 경우 해당 장애 자녀의 형제·자매 역시 돌봄이 절실한 어린 연령에 불과, 양육자인 부모는 소외감을 느낄 비장애 자녀에 대한 부채감을 느낄 수밖에 없는 상황임

"저희 같은 경우는 쌍둥이잖아요. 터울이 졌다면 작은 아이가 좀 상처를 덜 받았을 텐데. (…중략…) 너무 많이 상처를 받고 얘는 너무 많이 소외됐었어요. 터울이 안 져서 충분한 사랑을 못 받다 보니까 상처가 더 깊고. (…중략…) 엄마 때문이야, 모든 게 엄마 때문이에요. 엄마 아빠가 ○○(장애자녀)만 예뻐하기 때문에 나는 항상 뒤에 있었다, 사실은 그게 아닌데 아이들은 느끼는 게 있죠." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

⑤ 사회적 시선 및 차별로 인한 어려움

– 장애인을 향한 사회적 시선과 차별은 당사자뿐만 아니라 가족 구성원 모두에게 어려움으로 작용
– 발달장애인에게는 상동소리나 행동 등 특정 형태의 문제행동이 발현될 수 있는데, 공공장소에서 이러한 행동을 보였을 때 주변의 시선과 반응으로 인해 가족들은 큰 고립감을 느낄 수 있음
– 어렸을 때와는 달리 청소년기를 거쳐 성인기에 접어든 장애 자녀의 문제행동은 물리적 자제도 어렵지만 주변의 시선을 견디는 것이 더 힘들어진다는 참석자의 언급이 있음
– 또, 장애인 가정에 대한 사회적 시선 및 차별은 같은 또래의 비장애 형제·자매에게 더 큰 고난으로 작용하는 경우가 다수. 상동 행동으로 인해 장애 자녀와의 외출을 꺼린다거나 장애인 가정에 대한 편견으로 관계 형성에 어려움을 겪은 비장애 자녀의 사례 등이 존재
– 한 참석자는 장애 자녀가 친구들과 어울리지 못하는 상황에서 부모로서 적극적으로 개입할 수 없는 상황에 대한 안타까움을 토로함

"애기 때는 밖에서 문제행동을 해도 허용이 되는 거예요. 그런데 성인이 되고 그런 행동들이 나오는 경우도 있잖아요. 그거에 대해서는 시선이 완전히 다른 시선이 되는 거예요. 시선도 그렇고 저는 나이가 늙어가고 아이는 커져가고 그러면 그 문제행동이 더 커져가고 이런 힘의 무게가 달라진 상태에서 그런 시선들이 오히려 커갈수록 더 힘들어지는 부분." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"누나가 있는데 같이 안 나가요. 왜냐하면 저희 아이는 자폐장애라 상동행동이 있고 상동소리가 있어요. 그걸 참지 못해요. (…중략…) 사람들이 지나가면서 까지 고개를 돌려서 쳐다보니까 그걸 못 견뎌해요." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"유치원 때부터 이사를 안가고 그 동네에 살다 보니까 누구네 집 아이, 쟤도 장애인일 거야 이런 게 뒤통수에 항상 붙어있는 거예요. 그러다 보니까 어떤 문제해결능력이나 이런 게 없다 보니까 아이가 관계개선에서 힘든 거예요. 그래서 왕따를 당하고." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"우리 아이가 장애가 있다는 것을 인식하면서도 다른 친구들이랑 못 어울리고 있을 때 부모로서 다가가서 다른 아이들에게 얘기할 수 없는 게 제일 안타까운 것 같아요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

⑥ 청소년 시기의 성적 호기심

- 경상권 좌담회 참석자들은 청소년기 장애 자녀의 성적 호기심을 언급함
- 급격한 신체발달과 왕성한 호르몬의 분비로 청소년기에는 대부분 성적 호기심이 크게 증가하나, 욕구에 대한 조절이나 상황에 대한 대처 능력이 다소 부족한 발달장애 학생들에게는 자칫 뜻하지 않은 사고가 발생할 가능성이 존재함
- 특히, 외형적으로 장애 여부가 구분되지 않는 발달장애 자녀의 경우 상황에 대한 이해 없이 더 큰 오해를 받을 수 있어 양육자의 염려가 큰 상황임

"호기심이 있잖아요. 여성들을 보면 예뻐서 쳐다보는데 그것이 너무 시선이 너무 두드러진다, 덩치는 크죠. 생긴 것은 멀쩡하니까 오해를 받을 수 있는(…중략…) 제가 혼자 내보낼 때 가장 염려되는 부분이 그런 부분들이 있어요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"저도 남자아이를 키우다 보니까. 남자아이라서 약간 그런 부분이 지금 한참 또 여자들에 대한 호기심들이 많아서 (…중략…) 그런 부분이 교육을 시켜야 되는 부분인데 그런 부분을 체계적으로 가르치지는 않지만 많이 있는 편이죠." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

(1-1) 가족/부모의 일상생활

- 가족/부모의 일상생활은 크게 ① 경제활동, ② 가족관계, ③ 문화/여가활동 등의 분야별로 요약
- ① 경제활동의 경우 장애 자녀에 대한 전적 보호를 위해 외벌이에 의존해야 하는 경우가 다수 존재, 주 양육자 경제활동 영위의 어려움이 주로 언급되었으나 방과후활동서비스 및 활동보조서비스 등 다양한 지원 프로그램 이용을 통해 양육 부담이 감소, 비정기적 경제활동 영위가 가능해짐
- ② 가족관계에 있어서는 장애자녀가 주양육자인 엄마와의 의사소통에 의존하는 경우가 대부분
- ③ 문화/여가생활로는 여행 등 외부활동이 주로 언급되었는데, 해외로는 장애 자녀의 동반이 어려워 국내 여행 위주이며 발달장애인 가족휴식 지원 서비스를 활용해 여행을 다녀온 참석자는 해당 서비스에 대한 큰 만족감을 표현함

① 경제활동

- 대체로 장애인 가정은 자녀에 대한 전적 보호를 위해 외벌이에 의존하는 경우가 많아, 주양육자의 경우 경제활동 영위가 어려운 것으로 나타남
- 그러나 장애 자녀의 자기능력 향상과 더불어 방과후활동서비스의 도움으로 양육 부담이 다소 완화되면서 아르바이트 등의 비정기적 단기 경제활동이 가능해졌다는 참석자들의 의견이 있음
- 일부는 활동보조서비스를 이용해 자녀를 맡기고 남는 시간을 활용해 활동보조서비스 제공자로 활동, 경제활동 참여와 더불어 자녀와의 거리두기를 통한 스트레스 감소 등의 이익을 실현함

- 경제활동 영위의 어려움 토로

"중학교 1학년 때까지는 제가 직장생활을 했었어요. 하다가 그때는 가족 친척들 도움을 많이 받아서 센터나 이런 데 가는 것도 많이 받았는데 학교를 그만두고는 따로 직장이나 이런 데 가지는 않고." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

- 방과후활동서비스 이용을 통해 비정기적인 경제활동 가능

"지금보다 어렸을 때는 더 심했기 때문에 직장을 가질 수 있는 여건은 전혀 아니었고 애가 크고 자기능력이 조금 향상되면서는 제가 조금씩 아르바이트 수준의 몇 시간 그런 것들만 할 수 있었지 정규적인, 장기간 할 수 있는 그런 일은 가질 엄두를 못 내고 있는 상황이에요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"맡겼기 때문에 활동을 할 수 있어요. 맡기지 않으면 활동을 할 수 없어요. 저희 같은 경우는. (…중략…) 처음에는 제가 이틀밖에 일을 안했었거든요. 아이가 어리고 둘째가 어렸기 때문에 못했는데 이 지역사회가 이 부분을 나눠 갖지 않는다면 저 같은 경우는 일을 못했었을 거예요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

- 활동보조서비스 이용 및 제공

"저는 활동보조 하고 있어요. 우리 아이는 활보생 붙이고. 왜냐하면 저도 아이한테 떨어져 있고 싶어요. 이 아이 하다가 우리 아이를 보면 제가 조금 더 힘이 나요. 얘한테서 24시간을 시달리면 똑같은 것 반복이잖아요. 제가 제 자신을 다스리기가 힘들어요." (수도권 참여자 C, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"저도 활동보조 하고 있어요. 저희 아이가 진짜 학교에서는 별난 일을 다 쳤는데 집에서는 조용한 아이였어요. 이 아이는 다른 사람의 말을 들으면서 활동을 해야 될 필요성이 있을 것 같아서 다른 사람이 케어할 수 있도록 활동보조를 붙이다 보니까 저는 시간이 좀 남아서 활동보조를 하면서 다른 아이를 보고요." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

② 가족관계

- 장애 자녀와 가족 간 의사소통은 대체로 주양육자가 담당하는 경우가 많음
- 상대적으로 돌봄의 기여도가 낮은 가족들의 경우 장애 자녀와의 의사소통을 어려워하는 경향이 있고, 장애 자녀 역시 의사소통이 원활한 주양육자에게 더 의지하게 되는 상황이 발생함
- 이러한 문제는 장애 자녀 뿐만 아니라 비장애 자녀에게까지 영향을 미치는 것으로 언급되었으며, 가정 내에서 경험해야 할 사회적 관계망 형성 학습에 어려움을 느끼게 되는 경우도 존재함
- 한편, 장애 자녀의 성장과 더불어 의사소통 능력이 향상됨에 따라 가족 구성원 간 대화가 증가, 관계가 개선된 사례도 있음

"주로 저하고만 소통을, 어렸을 때 제가 주양육자였기 때문에 그렇게 하고. 우리 아이 특성이 말을 굉장히 많이 하는 자기가 호기심도 많고 아는 것도 많은데 그것들을 저하고만 다 풀려고 하거든요. 다른 사람은 안 들어주니까. (…중략…) 아빠가 농담하는 것, 이런 것들을 애가 잘 캐치를 못해서 한번 씩 문다거나 아빠를 때린다거나 이런 돌발활동을 할 때가 있어서. 아빠를 교육시키기도 제가 힘들고 그런 경우도 간혹 있었어요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"가정도 사회잖아요. 그런데 가정에서 형제자매에 대한 어떤 사회적 관계, 부모와 자식 관계의 사회적 관계 이걸 배워야 되는데 (…중략…) 저희 같은 경우는 그에 대한 포커스를 제대로 못 맞춘 것 같아요. 장애아동과 비장애아동을 같이 키우다 보니까 엄마도 아빠도 처음이고 많이 알지를 못해서 접근을 잘못한 건지." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"아이가 어렸을 때는 말이 잘 안 통하니까 아빠나 누나가 말을 잘 안했거든요. 근데 지금은 좀 크다보니까 서로 말을 알아듣고 하니까 아빠한테도 자꾸 다가가기도 하고 그러더라구요. 말을 못 알아들을 땐 엄마한테만 말을 했는데." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

③ 문화/여가 활동

- 자녀의 상태에 따라 차이는 있으나 영화관람, 국내여행과 같은 문화/여가 활동 영위가 주임
- 발달장애인 가족휴식 지원 서비스를 통해 연 1~2회 가족여행을 다녀온 참석자는 해당 프로그램에 대한 큰 만족감을 표현함
- 한 참석자는 상대적으로 소외받았던 비장애 자녀와 유럽여행을 다녀왔으나, 장애 자녀와 자녀를 돌보고 있는 배우자에 대한 걱정으로 충분히 즐기지 못했던 경험을 공유함

"지금은 좋아서 일주일에 한번 정도 갈 정도로 영화도 좋아하고 이러는데 여행도 다니고 이러니까 한 달에 한번 정도는 멀리 시외도 가고. 그런데 형이 아무래도 나이가 대학생이 되다 보니까 형은 따로 가게 되는 것 같아요 세 명이서 많이 다녀요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"조금 크면서는 가족여행, 나라에서 해 주는 프로그램이 있잖아요. 휴식지원. 그거 1년에 한두 번씩 지원받아서 가고 아이는 아이대로 케어를 해 주시고 또 우리 가족대로 해 주시니까 그게 굉장히 좋았었거든요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"작은 아이(비장애자녀)를 데리고 제가 유럽에 한번 갔다 오는데 아빠가 오로지 8~9일동안 얘(장애자녀)를 케어하는 거예요. (…중략…) 청소년기에 누릴 것을 큰 아이 때문에 못 누렸으니까 한번 데리고 갔다 와라 해서 데리고 나갔는데 그때 오로지 그 몫이 아빠인 거예요. 가서도 바늘방석인 거예요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

(2) 서비스 이용 동기

- 서비스 이용 동기는 ① 기존 이용 서비스 제공자의 소개 및 추천, ② 부모회 정보 공유, ③ 홍보 전단 등의 경로를 통한 것으로 나타남
- 이 중, 기존에 이용하던 복지센터, 학교 등 기관 내 서비스 제공자가 관련 정보를 공유해주면서 서비스를 인지하게 된 경우가 가장 많았음
- 정보지 등 서비스 홍보 전단을 통해 인지한 참석자는 단 한명에 불과
- 기존 서비스를 이용하지 않거나 네트워크에 소속되지 않은 경우, 서비스 관련 정보에서 소외될 위험이 있음. 해당 서비스를 이용할 자격이 되지만 정보가 부족하여 참여하지 못하는 상황이 발생하지 않도록 서비스 관련 온·오프라인 홍보를 강화할 필요가 있음

① 기존 이용 서비스 제공자의 소개 및 추천

- 다수의 참석자들이 기존 이용 서비스 제공자의 소개 및 추천을 통해 해당 서비스를 인지, 이용하게 되었다고 응답함
- 대부분 복지센터나 학교 등의 기관에서 기존에 서비스를 제공하던 인력이 본 서비스 역시 담당하면서 관련 내용을 공유해주었으며, 양육자는 해당 인력에 대한 신뢰가 이미 형성되어 있었기 때문에 손쉽게 서비스 이용을 결정함

- 기존 이용 서비스 제공자의 추천 : 복지센터

"기존에 방과후활동서비스를 이용하고 있었는데, 정부차원에서 제도적인 부분으로 포함이 된다고 센터장님한테 듣고 동사무소에 가서 신청을 한 거죠. (…중략…) 왜 저희가 거기에 편하게 들어갔었냐 하면 교회에서 방과후서비스를 이용한 거예요. 그러고 나서 복지재단으로 독립을 하다 보니까 저희는 쭉 이용을 한 거예요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"저희 구로 쪽은 주간활동서비스 시범기간이었어요. 주간활동서비스 그런데 그게 시범만 하고 본 사업은 학령기로 넘어가지 못하지 성인대상으로 못해서 끊어졌는데 그때 주간활동서비스를 진행했던 선생님께서 또 여기 교사를 하신다고 해서 방과후수업도 진행을 해 주신다고 해서 아무 고민 없이 선택했습니다." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"계절학기 때 처음 잠깐 보냈는데도 우리아이가 너무 좋아하는 거예요. (…중략…)방과후 서비스가 생기면서 제가 언어치료 선생님에게 여쭤봤죠. 이런 서비스가 있는데 우리 아이에게 어떨 것 같냐 그랬더니 치료보다는 우리 아이가 이제 커가면서 일상생활에 도움이 되기 때문에, 그쪽에 보내서 또래 아이들과 좀 지내다 보면 우리 아이에게 도움이 훨씬 될까 싶어서 선택을 하게 되었습니다." (전라권 참여자 A, 10대 지적장애자녀 어머니)

- 기존 이용 서비스 제공자의 추천 : 학교

"중학교 때는 그게 없었고요. 학교에서 하는 방과후활동 같은 것은 했는데 고등학교 올라오면서 학교에서 그런 쪽도 있다고 말씀을 하시더라고요. 계속 사설에서 미술치료 이런 것을 받았었는데 거기에서 얘기를 해 줘서. (…중략…) 친구들이랑 유대관계도 있으면 좋지 않겠나 싶어서 그쪽으로 했어요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"기존에 다른 서비스를 통해서 방과후서비스 있잖아요. 학교에 고등학교에. 그 서비스를 통해서 특수체육센터를 이용을 하고 있었는데 그게 끝나는 시점에 선생님이 우리 여기 방과후청소년활동지원 서비스도 한다, 어머님 이거 신청해라 이렇게 알려주셔서." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

② 부모회 정보 공유

- 수도권 참여자 일부는 부모 간 정보공유를 통해 해당 서비스에 대해 인지, 이용하게 됨
- 소속 부모회에서 서비스 제공을 시작하거나, 단체대화방에서 정보를 공유하여 참여하게 된 사례임
- 기존 서비스를 이용하지 않더라도 단체대화 등의 관계망을 통한 정보 공유 및 혜택 수혜가 가능
- 장애 가정의 네트워크 형성 및 활성화 지원을 통해 활발한 정보 공유 유도가 필요함

"저는 제가 속해 있는 고양시(장애인부모연대)에서 그 서비스를 시작하게 돼서 초창기 거의 초창기 멤버에요. 그래서 이용하게 됐죠." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"학교 같이 다니는 엄마들 단톡이나 이런 게 있었는데 그중에서 건너건너 아시는 분이 제가 이용하는 활동 수업에서 이런 게 있었다 단톡에서 단톡으로 넘어와서 이런게 있다 그래서 신청을 하게 됐고 이용하게 됐습니다." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

③ 홍보 전단

- 정보지를 통해 서비스 관련 정보를 습득, 이용하게 되었다고 응답한 참석자는 단 한명에 불과함
- 기존 서비스를 이용하지 않고, 부모회 네트워크에 속하지 않은 수요자가 관련 정보에서 소외되어 참여하지 못하는 상황이 발생치 않도록 온·오프라인 홍보를 강화할 필요가 있음

"정보지 보고 했던 것 같아요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

(3) 타 서비스와의 차별성 및 장점

- 타 서비스와의 차별성 및 장점으로는 ① 폭넓고 다양한 프로그램, ② 또래 형성을 통한 사회성 발달, ③ 개별 특성에 맞춘 서비스 제공, ④ 제공 인력의 전문성, ⑤ 제공인력-부모 간 원활한 소통, ⑥ 자부담 없는 서비스 제공 등이 언급됨
- 참석자들은 타 서비스와의 차별성 및 장점을 언급하면서 서비스에 대한 큰 만족감을 드러냈는데, 이러한 만족은 프로그램, 제공자, 그룹 구성 등 서비스의 요소 전반에 대한 긍정평가에서 기인함
- 기존 학교에서 진행되는 방과후 프로그램은 발달장애학생이 이해하고 따라가기에 어려움이 있거나 돌봄 수준에 그쳐 참여할만한 프로그램이 많지 않았던 반면, 방과후활동서비스는 참여할 수 있는 프로그램이 폭 넓고 역동적인 경험을 제공한다는 점에서 비교 우위에 있다는 평임
- 또한, 방과후활동서비스는 또래 형성을 기반으로 한 소그룹 활동으로 사회성 발달에 기여한다는 점이 타 서비스와 특히 차별화되는 점으로 지목됨
- 언급된 차별성 및 장점들은 서비스에 대한 수혜자의 만족도에 크게 기여하므로 품질 유지 및 발전을 위한 노력이 필요함

① 폭넓고 다양한 프로그램

- 참석자 다수가 방과후활동서비스의 차별성 및 장점으로 폭넓고 다양한 프로그램 제공을 꼽음
- 집에서 하기 어려운 활동을 다양하게 경험해볼 수 있다는 측면에서 서비스를 이용하는 장애 자녀와 양육자 모두의 만족도가 매우 높은 것으로 나타남
- 프로그램에 대해 낯설어하거나 참여를 꺼려하던 장애 자녀가 점차 적응하고 활동적으로 변하는 모습, 또 다양한 활동을 통해 사회적 질서를 습득해 가는 모습 등 양육자들은 자녀의 직접적 변화를 통해 해당 서비스의 차별성 및 장점을 인식함

"집중적으로 뭘 한 가지를 가르친다기보다는 여기서는 폭넓게 뭔가를 가르칠 수 있는 그런 것도 좋고 선생님들도 거기에 대해서 또 힘드실텐데 맞춰서 해 주시고 애들이 있으니까 센터니까 아무래도 애들끼리 어울릴 수 있는 그런 부분도 좋은 것 같더라고요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"아이한테 다양한 프로그램을 운영하시거든요. 집에서 해 줄 수 없는 프로그램이 있어서 전 아이가 다양한 프로그램을 접할 수 있어서 좋은 것 같아요. 요리 같은 것도 해주시더라구요. 집에서 솔직히 아이들한테는 뭐 쉽게 이거 하라 저거하라 많이 못해주잖아요." (전라권 참여자 A, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"특수학교를 다니니까 끝나는 시간이 좀 이르다 보니까 3시부터 시작을 하거든요 그래서 하루에 3시간씩을 하는데 굉장히 다양하게 해요 한시간 한시간 한시간 하루에 3타임을 나눠서 여러 가지 활동들을 해주세요. (…중략…) 그리고 작업활동도 같이 병행하기 때문에 저희는 전공과이다 보니까 그런 연습도 다 되고." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"아이가 원하는 것도 있고 원하지 않는 것도 있지만 활동을 하다보면 또 아이가 거기에 맞춰지게 되더라구요. 아이가 처음에는 움직이기 싫어서 놀이체육 같은 거 안하고 그냥 하기 싫어하긴 했는데 막상 시작하니까 아이들도 좋아하고 좀 더 활동적이게 변하는 모습이 저는 좋은 것 같아요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"공간이 좀 넓고, 자기가 만지고 싶은 악기도 있고. 좀 더 자유로운 것도 있고. 어떤 질서를 배우는 그런 부분도 있겠죠." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

② 또래 형성을 통한 사회성 발달

- 비슷한 연령대의 장애 자녀들을 소그룹 형태로 구성하여 서비스를 제공함으로써 또래 형성을 통한 사회성 발달을 도모한 점을 타 서비스와의 차별성 및 장점으로 언급한 참석자도 다수
- 연령 구분이 없이 혼합하여 진행하는 학교의 방과후 프로그램 대비, 비슷한 연령대로 조직된 소그룹은 참여하는 장애 자녀의 집중력과 참여 욕구를 높이는 장점이 있다는 평임
- 한 참석자는 방과후활동서비스의 목표가 그룹 활동을 통해 사회성을 습득해 나가는 것에 있다고 정의, 이러한 측면에서 해당 서비스의 차별성이 적절히 실현되고 있다고 평가함

"이 센터를 다니면서 또래 아이들이랑 소그룹으로 진행하다 보니까 아이들한테 집중력도 있고, 아이들이 더 좋아하게 되고 활동도 더 많이 하게 되는 것 같아요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"비슷한 또래의 느낌이기 때문에 또래형성이 잘되어 있고. 학교는 또래끼리 안하거든요. 막 섞어놔요." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"비슷한 친구들끼리의 그룹이 너무 너무 절실하다고 생각을 했는데 이게 생기면서. (…중략…) 그룹을 통해서 배워나가는 사회성이 이 프로그램 목표라고 저는 생각을 하거든요. 그런 것들에 대한 차별성은 확실히 있고." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

③ 개별 특성에 맞춘 서비스 제공

- 소그룹 형태의 프로그램 진행으로 장애 자녀 개개인의 특성에 맞춘 서비스를 제공하는 것이 가능하다는 점도 타 서비스와 차별화되는 장점으로 거론됨
- 체육이나 음악과 같은 활동적인 프로그램 진행 시, 제공인력이 그룹 내 소수 장애 자녀의 개별 특성에 맞는 교육 및 치료를 적절히 제공함에 따라 집중관리가 가능함
- 또한, 장애 자녀 별 개성에 대한 깊은 이해도를 기반으로 양육자가 줄곧 염려하던 특정 문제행동을 개선할 색다른 방법을 제시하여 깊은 인상을 준 사례도 있었음

"우리 아이 같은 경우는 체육수업을 하는데 일반 그냥 헬스장 가서는 이 아이 특성에 맞게 교육을 시키기가 힘들잖아요. 사비도 많이 들고 그런데 거기서 그 아이 특성에 맞게 선생님들이 치료를 해 주시니까 그런 부분들이 굉장히 도움이 되는 것 같아요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"센터에서는 어떻게 보면 집중관리가 돼요. 그래서 몇 명 아이들을 우크렐레를 가르쳐도 선생님이 한명씩 돌아가면서 코드를 잡아주고 그래서 집중관리가 되고." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"우리 아이가 집에서도 화장실에 들어갔다 나오면서 너무 행복한 표정을 지을 때가 있어요. 비누를 먹은 거예요. (…중략…) 그래서 어려움을 토로하니까 전도사님이 그러면 물비누로 바꿔라 그러면 되는 것을 뭘 그렇게 어려움을 호소하냐고. 맞다, 그런 방법이 있었는데 왜 나는 집에서 생각을 못했을까? 하는 생각이 들더라고요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

④ 제공인력의 전문성

– 제공인력의 전문성이 해당 서비스의 특장점이라는 언급도 일부 존재
– 특수교육 전공, 사회복지사 자격증 보유, 복지관 근무 경력 등 발달장애인에 대한 심도 있는 이해를 가진 제공인력에 대해 양육자들은 높은 신뢰감을 보이는 것으로 나타남

"좀 더 짜임이 있어진 것은 있어요. 느낌에. 문서화 돼서 오는 것도 그렇고. (…중략…)그리고 거기에 구성되어 있는 분들이 교회 권사님 이런 분들이 시작을 하셨기 때문에. 주일 예배 때 보던 분들이 거기에 있었기 때문에 저희는 마음 놓고 한 거죠. 그리고 이 센터장님이 원래 복지관에서 근무하셨고 특수교육 전공하신 분이에요. 그래서 더 믿고 맡겼던 것도 있어요. (…중략…) 처음부터 커뮤니티가 잘 형성된 상태에서 국가적인 프로그램이 들어 와서 좀 더 짜임 있어졌다는 생각." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"저희 선생님 같은 경우는 연세가 좀 있으신데 담당하시는 선생님이 있으신데 사회복지사 자격증도 따셨어요. 좀 더 질적인 교육을 원하신다고 공부를 하셔서 작년엔가 따셨더라고요. 그 부분에 대해서 굉장히 신뢰도가 가죠." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

⑤ 제공인력–부모 간 원활한 소통

– 서비스와 관련된 세세한 정보를 제공하고 제공인력과 양육자 간 원활한 소통이 가능하다는 점에서 타 서비스와의 차별성 및 장점이 있다는 응답도 있었음
– 의사소통의 어려움으로 발달장애 자녀의 이야기를 직접 청취할 수 없는 상황에서, 문자, 사진 등 콘텐츠 제공이나 통화 등의 직접대화를 통해 제공 프로그램 및 자녀의 반응을 간접적으로나마 알 수 있다는 점이 부모의 답답함을 완화시켜주는 역할을 함

"예를 들어 A라는 활동을 했는데 얘가 너무 싫어한다든지 드러누웠다든지 하면 좀 쉬게 했습니다. 혹은 다른 활동으로 접근했습니다, 하는 식으로 매일매일은 아니지만 포괄적으로 알려주시긴 해요. 문자로 주실 때도 있고, 사진으로 주실 때도 있고." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"저같은 경우에는 선생님의 말을 듣고 하는 편이긴 해요. 저같은 경우에는. 아이가 와서 이렇게 얘기를 해 줄 수 없기 때문에 제가 많이 물어보긴 합니다. 선생님들한테는. 오늘 어땠는지 요리수업이나 뭘 할 때는 반응이 어땠는지 저 같은 경우에는 어쩔 수 없이 물어보게 되는 경우가 많은 것 같아요. 잘 대답해주시고 그래요." (전라권 참여자 A, 10대 지적 장애자녀 어머니)

⑥ 자부담 없는 서비스 제공

– 이외에 가장 직관적인 차별성 및 장점으로 언급된 것은 서비스 이용에 자부담이 없다는 점임
– 장애 자녀에 대한 평생육아로 경제활동은 어렵고 치료 및 교육비용 부담은 높은 가운데, 폭 넓고 다양한 프로그램 구성과 넉넉한 활동시간이 지원되는 서비스를 무료로 이용할 수 있다는 점에 대해 양육자들은 크게 만족함

"장점은 내 돈 안 들이고 서비스를 해 준다는 게 가장 큰 장점이고요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"또 하나 차별이라고 하면 무료인 게 좋죠. 시간도 많고 다른 것에 비해서 지원시간이 많고 무료사업인 게 좋죠." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

(4) 서비스 전후에 대한 변화

- 방과후활동서비스 이용 후 나타난 변화에 대해서는 참석자 모두가 긍정적 변화만을 언급, 서비스 이용 만족도가 매우 높은 것으로 분석됨
- 변화의 형태는 크게 ① 서비스 수혜 장애 자녀의 만족, ② 서비스 수혜 양육자의 만족으로 구분됨
- 장애 자녀의 만족 형태는 행복감, 성취감, 사회성 증진, 기초능력 향상, 자존감 및 독립성 향상 등 양육자가 체감할 수 있는 장애 자녀의 직접적 변화에 기초함
- 한편, 양육자의 만족 형태는 시간적 여유 확보에 기초, 개인활동 영위, 스트레스 감소, 비장애 자녀에 대한 시간 할애 가능 등의 형태로 확장됨
- 방과후활동서비스가 부모들의 돌봄 감소, 자녀의 발달에 큰 도움이 된 것으로 판단되며, 이러한 긍정적 변화가 지속될 수 있도록 서비스에 대한 만족/불만족 요소를 적극적으로 관리· 개선할 필요가 있음

① 서비스 수혜 장애 자녀의 만족

❖ 행복감

- 서비스를 이용하는 장애 자녀의 만족 형태 중 하나는 행복감을 느낀다는 점임
- 프로그램 참여를 즐기는 것과 동시에 문제행동까지 완화되는 등 서비스 효과가 매우 큼
- 의사소통이 어려운 발달장애 자녀의 경우에도 표정에서 행복감을 읽어낼 수 있을 정도로 서비스 수혜 자녀가 느끼는 만족감이 매우 높은 것으로 해석됨

"굉장히 행복해해요, 요즘은. 그리고 문제행동이 바뀌잖아요. 이게 하나 소거가 되면 또 다른 걸로 나오잖아요. 그런데 요즘은 꼬집는 것도 많이 없어지고 그분들도 좀 더 편해하는 것 같아요. 이게 얼마나 갈지 정말 장기간 갔으면 좋겠는데. 오랫동안 학교를 안가고 쉬다가 가서 그런지 요즘 너무 좋아해요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"표정에서 보면 그래도 오늘도 만족하고 왔구나 오늘도 재밌게 하고 왔구나 오늘 또 사랑받고 왔구나 그런 게 사실 느껴지긴 합니다. 표정에서." (전라권 참여자 A, 10대 지적 장애자녀 어머니)

❖ 성취감

- 의사소통이 가능한 발달장애 자녀의 경우 프로그램 활동을 통해 본인이 이뤄낸 성취를 부모에게 자랑하는 사례가 존재
- 한 예로, 체육활동과 같이 단계적 성취가 뚜렷하게 나타나는 프로그램은 장애 자녀의 신체발달과 활동 참여에 대한 동기 부여 등 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타남

"우리 아이 같은 경우는 고등학교 2학년 때부터 그 센터를 방과후로 다녔었거든요. (…중략…) 지금 전공과를 진학을 한 상황인데 거기에 맞는 체육수업을 다 해 주시니까 도움을 굉장히 많이 받았어요. (…중략…) 엄마 나 이거 처음에 힘들었는데 선생님께서 이제 다 잘한다고 했어. 이런 자기가 성공한 것들, 더 잘하게 됐다는 자랑을 많이 하죠." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

❖ 기초능력 향상

- 체력, 지적 발달과 더불어 자기조절능력 등 기초능력이 크게 향상되는 등 긍정적으로 변화했다는 양육자의 평가도 존재

"체력이 많이 증강이 됐고 체육활동을 하면서 뇌도 발달이 된다는 것 아시잖아요. 그 부분에 있어서 체육을 계속 꾸준히 했던 부분인데 그런 것들, 자기조절능력이라고 해야 되나 그런 것들이 많이 향상된 것 같아요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

❖ **사회성 증진**

– 또래로 구성된 소그룹 활동이 장애 자녀의 사회성 증진에 도움이 되었다는 응답도 다수
– 발달장애 자녀의 경우 타인에 대한 이해나 관심이 다소 부족한 경우가 많은데, 소그룹 활동을 통해 친구들과 어울리면서 관계에 대해 학습하고 사회성이 증진되는 등 매우 긍정적 변화를 보임

"아이들하고 어울려서 사회성이 많이 늘어난 게 보이는 것 같아요. 아이한테 소그룹 하는 게 집중도가 생기고 학교에서는 그런 배려를 솔직히 받을 수가 없거든요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"센터 갔다 오면 좋다고 해요. 일반 친구들이랑 어울릴 때는 애들이랑 잘 못 어울리니까 학교생활 얘기를 안 하는데, 센터가면 뭐 했어 뭐 했어 어떤 활동을 했어 하고 말을 더 하는 게 보이는 것 같아요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"친구들하고 또래들이 조금 있으니까 그래도 외부에서 와서 방과후활동하는 친구들도 있으니까 그런 관계가 좀 개선이 되는 것 같아요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"저희 아이는 누가 봐도 자폐성 장애. 사람한테 전혀 관심 없고 사람하고 관계나 느낌에 대한 표현은 느리고 물건하고 사물은 빠르고 이럴 정도로 굉장히 사람에 관심이 없는데 타인에 대한 관심이 생겼어요. 같이 수업하는 애들이 소그룹이고 좀 오래 하다 보니까 저 아이가 안 되는 것은 가서 도와줄 수 있어요." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

❖ **자존감, 독립성 향상**

– 방과후활동서비스를 통해 장애 자녀의 자존감이 높아지고 독립성이 향상되었다는 평가도 다수
– 사례로, 서비스 활동을 통해 독립성이 향상되면서 분리불안이 감소, 혼자서 있거나 대중교통을 이용하는 것도 가능해졌으며 스스로의 일정을 정리하기도 하고, 양육자를 도와 상을 차리는 등 자기결정에 기초한 행동이 가능해짐

"아이가 혼자 친구형성이 되어 있지만 집도 근처거든요. 그런데 독립적인 생각을 하더라고요. 나는 이번에 지하철을 타고 가고 싶어 나는 버스 타고 가고 싶어 거기까지는 안 가는데 거기에 내려서 걸어갈 수 있어 이렇게 다양하게 생각을 하더라고요. (…중략…) 그런 면을 봤을 때 아이가 한번 성장을 더 한 것 같다는 생각을 했었죠." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"이 활동을 하면서 아이가 굉장히 자존감이 높아지고 그리고 원래 분리불안이 굉장히 심했어요. (…중략…) 이걸 하면서 엘리베이터 혼자 타고 집에 혼자 있는 것 혼자 한시간 두시간 정도 있는 것 할 수 있게 되고요." (수도권 참여자 C, 20대 지적 장애자녀 어머니)

"저희 아이 같은 경우는 바쁜 아이에요. 욕심도 많고 열심히 하는 스타일이라. (…중략…) 그런데 그 스케줄을 알아서 다 하더라고요 스케줄 정리가 되더라고요 그날그날 뭘 했는지 일기처럼 다 써요 밤에." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"일단 제가 저녁을 하고 있으면 와서 상을 닦고 숟가락 젓가락 세팅을 다 해 줘요. 요리 시간에 가서 해보는 게 도움이 되더라고요. (…중략…) 선생님이 자기 앞치마 빨아서 널고 이런 것들을 훈련을 시키셨어요. 집에서 자기도 할 수 있는 일이라고 생각이 들었는지 말을 안했는데 어느 날 하고 있더라고요." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

② 서비스 수혜 양육자의 만족

❖ **시간적 여유 확보로 개인 활동 영위 가능**

– 장애 자녀가 서비스를 이용하는 시간 동안 부모의 양육 부담이 크게 감소, 여유가 확보됨
– 시간적 여유가 확보됨에 따라 양육자는 개인 활동 영위가 가능해짐

"일단 센터에 가고 오고 활동하고 3시간 정도 이렇게 소요가 되잖아요. 그 시간동안 제가 여유가 있죠. 여유가 있고. 저는 그걸 제일 많이 느껴요. 여유가 있는 것." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"중요한 것은 혼자 있을 수 있다는 것, 저희는 그거 정말 저는 안 될 줄 알았어요. 평생 껌딱지처럼 그럴 줄 알았는데 저에게도 이런 시간이 생겨 여기도 올 수 있었잖아요." (수도권 참여자 C, 20대 지적 장애자녀 어머니)

❖ **스트레스 감소**

– 장애 자녀의 서비스 이용으로 확보된 시간적 여유는 단순히 물리적일 뿐만 아니라 심리적으로도 긍정적 영향을 미쳐 양육자의 스트레스 감소에 도움을 줌
– 양육자가 심리적 여유와 안정을 확보함으로써 장애 자녀에게 더 큰 사랑을 베풀 수 있는 선순환이 발생

"사실 아무리 순한 아이라도 사실 스트레스가 있잖아요. 장애인 가족의 엄마들이나 아빠들한테는 그 잠깐의 시간이지만 여유가 생기면서 사실 아이한테도 사랑으로 듬뿍 줄 수 있을 것 같아요." (전라권 참여자 A, 10대 지적 장애자녀 어머니)

❖ **비장애자녀에 시간 할애 가능**

– 또, 그동안 소외되었던 비장애자녀에게 시간 및 관심을 할애할 수 있다는 점도 큰 변화로 꼽힘
– 장애 자녀가 서비스를 이용하는 동안 비장애 자녀를 보살피고, 함께 문화/여가활동을 하는 등 다소 부족할 수밖에 없었던 보살핌을 채워줄 수 있음
– 서비스 이용은 단순히 장애 자녀와 양육자의 변화만이 아닌, 장애 가정 전반의 변화를 유도할 수 있기 때문에 만족도가 매우 높은 것으로 해석됨

"이 서비스를 이용하다보면 아무래도 집에 오는 시간이 좀 더 늦어지잖아요. 그럼 사실 엄마인 저부터도 사실 마음에 여유가 생겨요. 사실은 그건 아이가 오기 전에 동생들도 있다 보니까 그 동생들도 더 보살필 수 있고." (전라권 참여자 A, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"그거 아니었으면 저 일도 못했을 것이고요. 작은 아이랑 시간도 못 가졌을 거고요. (…중략…) 아이 보내놓고 작은 아이 데리고 극장도 가고 쇼핑도 하고 큰 아이 때문에 못 채웠던 채워짐 당연했던 그런 부분들을 잠시나마 채울 수 있는 거예요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

(5) 서비스 이용 시 어려운 점

- 방과후활동서비스 이용자 그룹 좌담회 참석자들은 서비스 이용 시의 어려운 점으로 ① 관련 정보 취득의 어려움, ② 활동보조서비스와 시간 중복, ③ 문제행동으로 인한 어려움, ④ 송영서비스 이용 불편 등을 언급함
- 참석자들이 언급한 서비스 이용 시의 불편은 각각 이용하는 센터별 특성의 영향을 받기 때문에 서비스의 총체적 문제점이라고 볼 수는 없으나, 센터별 상이한 문제점이 나타난다는 측면에 주목해 지침 적용의 기준을 공식적으로 명시하고 잘 지켜질 수 있도록 지속적으로 모니터링, 센터 특성에 맞춰 피드백과 컨설팅을 제공해야 할 필요가 있음

① 관련 정보 취득의 어려움

- 서비스 관련 정보를 취득하기 어렵다는 점을 서비스 이용 시의 불편사항으로 꼽은 응답자 존재
- 한 참석자는 서비스 관련 정보를 안내하고 연계해주는 중심 기관이 필요하다는 의견을 제시함
- 또 다른 참석자는 서비스 이용에 대한 피드백을 받기 어렵다는 특정 기관에 대한 아쉬움을 토로, 일부 참석자들이 제공기관의 적극적 소통을 장점으로 꼽았던 것과 대비됨. 이렇게 기관별 차이가 나타나지 않도록 양육자와의 소통을 제공기관 역할 지침으로 공식적 명시할 필요가 있음

"(프로그램에 대한 정보를) 직접 다 알아봐야 되겠죠. 왜냐하면 복지관이 다 다르기 때문에 뭔가 확인해 주고 이러지는 않을 것 같은데. (…중략…) 정보를 줄 수 있는 데가 어디 한 군데가 아니니까. (…중략…) 구심점이 되는 데가 있어야지 뭔가 딱 할 건데, 여기에서도 하고 저기에서도 하고 중복되는 부분도 있을 수 있잖아요. 그걸 우리가 다 알 수 없으니까. " (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"아쉬운 부분이 있다면 활동에 대한 피드백 그런 것들을 받고 싶은데 특별히 제가 찾아가거나 전화를 드려서 어떠냐고 안 묻는 이상은 들을 수 없는 것. (…중략…) 제가 궁금해서 한번 씩 전화를 드려요. 그렇게 해서 한번 씩 듣는데 거기서 자발적으로 하는 그런 서비스는 없어요. 그런 부분이 좀 아쉽긴 하고 어떤 활동이 이루어지는지도 제가 여쭤봐야 알거든요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

② 활동보조서비스와 시간 중복

- 또 다른 어려움으로는 활동보조서비스와 시간이 중복되는 경우 조율이 까다롭다는 점을 언급함
- 방과후활동서비스를 이용하는 시간 동안에는 활동보조서비스와 중복 수혜할 수 없어, 활동보조 제공자가 무급으로 대기해야 하는 상황이 발생
- 이러한 경우에 방과후활동서비스 제공기관과 활동보조서비스 제공자 간 시간 조정이 필요한데 조율의 어려움으로 해결점 도출이 어려운 상황임

"활보 선생님 카드가 이게 중복해서 안 되잖아요. 저희 기관에서 그것 때문에 활보 선생님이 그만 두신 것 같아요." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"저희같은 경우에는 활동지원선생님을 이용하거든요. 그런데 거기 센터에서 하는 시간을 사용할 수가 없어요. 중복이 되다보니까. 그래서 시간적으로도 그렇고 선생님하고도 시간조정을 해야 되고 센터하고도 시간조정을 해야 하고. 그게 제일 아쉽고 어려운 것 같아요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"저도 활동지원서비스를 이용하고 있고 방과후서비스도 이용하고 있는데, 그런 부분에서는 뭐 시간조절 부분이 사실 조금은 조율 같은 게 안 되긴 해요." (전라권 참여자 A, 10대 지적 장애자녀 어머니)

③ 문제행동으로 인한 어려움

– 장애 자녀 개별적 특성으로 인한 서비스 이용 시 어려운 점으로는 문제행동이 언급됨
– 돌발행동으로 친구나 선생님에게 물리적 피해를 주더라도 자제가 어려워 곤란한 상황이 존재

"몇 년 전에 선생님을 밀어서 계단에서 넘어지신 적도 있고. 아이를 할퀴어서 그 엄마한테 전화 온다든지. 똑같은 장애아동을 키워도 유형별로 다르기 때문에 속상해요. (…중략…) 우리 ○○(장애자녀)가 할퀴었다는데 죄송하다고 그러면 그 어머니가 그래요. 다음에 못하게 해 주세요. 못하게가 되냐고요. 이게 정말 곤란해요. 돌발행동." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

④ 송영서비스 이용 불편

– 특정 서비스 제공 기관의 예로, 송영서비스 이용이 불편하다는 점이 언급됨
– 기관이 송영서비스 자체를 제공하지 않거나 적합한 위치에서 승하차하지 않아 불편을 겪은 사례임

"지금은 학교를 졸업을 했잖아요. 그러면 픽업장소를 약간 변경해 줬으면 좋겠는데 계속 거기서 하시는 거예요. 그러면 우리 아이가 거기까지 이동을 해야 돼요. 거기서 한 20분 걸어온다든지 이렇게 해야되는 거예요." (경상권 참여자 B, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"학교 같은 경우는 승용서비스가 되잖아요. 그래서 편했어요. 그런데 이런 센터는 승용서비스가 안 돼요. 그래서 저희 아이 같은 경우는 코로나 너무 심할 때는 대중교통을 타고 다닐 때는 좀 불안해서 제가 안 보내겠다고 했는데 (…중략…) 불안하거든요." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

(6) 서비스 개선 및 발전 방향

- 서비스 개선 및 발전 방향으로는 ① 서비스 이용 시간 확대, ② 센터 규모 확장을 통한 전문성 강화, ③ 제공인력 인원 확대, ④ 전문 외부강사 초빙, ⑤ 차량 지원, ⑥장애자녀의 자립성 향상을 위한 실용적 교육 확대, ⑦ 부가 서비스 지원 확대 등의 의견이 제시됨
- 현 서비스에 대한 만족도가 높은 바, 이용 시간의 확대와 제공인력 인원의 확대, 센터 규모의 확장 등 서비스의 규모 자체를 키워 혜택을 폭넓게 더 많이 수혜할 수 있는 방향으로의 발전을 요구함
- 서비스의 질을 높이기 위해 단가 인상이 필요하다는 점에 대해 참석자 다수가 공감함
- 서비스 운영 지침을 명확히 하여 기준을 벗어나는 기관이 발생하지 않도록 하고 정기적으로 기관의 운용 능력을 진단하고 평가하여 기관별 서비스 질의 차이가 나지 않도록하는 적극적인 관리가 필요함

① 서비스 이용 시간 확대

- 서비스 개선 및 발전방향으로는 서비스 이용 시간 확대가 가장 많이 언급됨
- 월 44시간으로 한정된 방과후활동서비스의 이용 시간이 다소 부족하다는 견해를 다수가 공유
- 서비스를 하루 3시간 이용할 경우 평일 기준 한 주에만 15시간을 소모, 정해진 시간을 주말 이용 없이 단 3주 만에 모두 써버리는 상황이 발생하므로 이용 시간의 확대가 필요하다는 의견
- 구체적으로 총 수급시간 확대, 야간활동 확대(주중 7시 이후), 주말 시간 연장 등의 방안을 제시
- 서비스 이용으로 확보된 시간적 여유는 부모의 경제활동을 가능하게 하므로 부모 입장에서는 시간 확대가 더욱 절실한 상황임
- 한편, 장애 자녀의 독립성을 키우기 위해 캠프, 수련회 등을 기획·시행하고 싶으나 주말에 사용할 수 있는 시간 역시 한정되어있어 어려움이 존재, 시간제한에 대한 완화가 필요하다는 의견도 존재함

"2시에 왔는데 다른데 집에 갔다 올 시간도 안 되고 시간이 안 되니까 계속 이제 센터를 가게 되는데 저희 같은 경우에는 2시에 가서 6시에 오면 하루에 보통 3시간, 4시간 그러거든요. 근데 44시간이라는 시간이 정해져있으니까. 선생님이 이해는 해주시는데 부모인 저희로서는 시간이 좀 더 있었으면 좋겠다는 생각을 가지게 됩니다." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"이게 지금 44시간도 굉장히 감사한 시간이긴 한데 직장을 다니자고 하면 월화수목금을 다 보내야 제가 정말 직장을 다닐 수 있거든요. 월화수목금까지 이용할 시간이 안 되잖아요 직장을 다니기도 애매하고 그런 점이 좀 있어요." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"시간이 7시까지밖에 못하잖아요. 조금 늦게까지도 할 수 있게 해 주셨으면." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"저도 시간적인 걸 많이 생각했었거든요, 왜냐하면 평일엔 저희가 쓸 수 있는 게 3시간이잖아요. 그리고 토요일같은 경우에는 4시간까지 이용 할 수 있다고 월 44시간으로 제가 알고 있는데 만약에 평일에 제가 다 썼을 때는 사실 토요일에는 쓸 수 있는 시간이 없거든요. … 여유가 생기신다면 시간을 조금만 더 늘려 주신다면 저희가 토요일 오전시간 까지도 쓰면 조금 더 좋지 않나 라는 생각은 해본적은 있어요." (전라권 참여자 A, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"8시간이잖아요. 주말에 사용할 수 있는 시간이. 그런데 저희 선생님이 캠프 그런 것을 가고 싶으시대요. 그런데 이게 시간제한이 있고 주일은 또 안 되고 이러니까. 이게 엄마들이랑 분리시켜서 아이가 자고 하는 것도 이 아이들 살아가는데 독립성을 키워준다는 거예요." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

② 센터 규모 확장을 통한 전문성 강화

- 센터 규모 확장을 통해 전문성을 강화해야 한다는 의견도 다수 제시됨
- 소규모 센터의 경우 운영방식이나 제공 프로그램의 질이 다소 떨어진다는 평가가 존재
- 파편화 된 프로그램, 규모가 작은 센터 등을 통합하여 총괄할 수 있는 큰 규모의 센터를 구축, 운영방법을 체계화하여 센터의 전문성을 강화해야 한다는 의견임
- 기준단가가 너무 낮아 영세 기관들이 운영의 어려움을 토로하는 상황에서, 서비스 제공 기관과 이용자 모두 단가조정, 센터 통합을 통한 규모 확장 등 서비스 질을 높이기 위한 노력이 필요하다고 인식하는 것으로 나타남

"센터 자체가 전문화가 됐으면 좋을 거라는 생각이 들어요. (…중략…) 그나마 인원이 좀 있거나 규모가 있는 복지관에 가면 운영방법이 약간 체계적으로 하는 부분이 있고. 건물의 규모에 비해서 선생님들이 계시는 부분이 작기도 작고 운영하는 게 조금 그렇더라고요. 전문적으로 제 생각에는 선생님들이 해 주셨으면 낫지 않겠는가 하는 생각이 들어요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"프로그램도 중복되는 것들도 많잖아요. (…중략…) 그런 것을 좀 묶어서 해 줄 수 있는 부분이 있었으면 좋겠다는 생각이 들더라고요. 체계적으로 해 버리면 한쪽에서 더 크게 할 수 있는 것을 더 좀 질 좋게 할 수 있는 부분을 나눠서 하다 보니까, 이게 양쪽으로 분리되다 보니까 질적으로 떨어지는 느낌을 받더라고요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"청소년들만 할 수 있는 이런 게 좀 체계적으로 하면 좋지 않겠나 하는 생각도 들고. (…중략…) 언어치료나 놀이치료는 사실 사설에서 하다가 여기 또 다른 복지관에서 그걸 한다고 해서 그쪽에 가고 있거든요. 그러니까 이게 약간 프로그램들을 모아서 하게 되면 더 크게 할 수 있고 좀 전문화적으로 할 수 있는게 아닌가 싶은 생각이 들더라고요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

③ 제공인력 인원 확대

- 제공인력의 부족으로 서비스의 다양성과 전문성이 다소 떨어지고 돌봄 수준에 그치게 되는 경우가 존재하므로 인력의 확대가 절실히 필요하다는 의견도 있음
- 그러나, 현실적으로 이용 단가가 너무 낮은 탓에 제공인력 수급이 어려운 상황을 이용자 역시 인지하고 있어 서비스 단가 인상에 대한 공감대가 형성됨

"이게 강사구하기가 너무 힘들고 페이가 너무 낮다보니까 (…중략…) 막상 들어 가보면 돌봄수준인 거예요. 나는 돌봄을 하려고 하는 것은 아닌데. (…중략…) 지금 센터도 물론 만족하지만 좀 더 원하는 것들이 있잖아요. 인원이 많아져서 좀 더 다양해 졌으면 좋겠다는 것." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"경제적인 부담들이 좀 가는 부분이 있어요. 개별적으로 다 가다 보면. 체육도 하고 여러 가지 문화도 같이 하면서 그리고 또 공부도 좀 할 수 있는 어떤 전문적인 그런 게 있어야지. (…중략…) 차라리 인원들이 많이 형성이 되면 청소년 그런 거나 아니면 이런 센터에도 장애인센터에서도 운영을 하실 수 있을 것 같더라고요. 규모나 이런 걸로 봐서는 그런데 거기는 아무래도 선생님이나 외부에서 초빙을 하게 되면 그건 아무래도 우리가 지원되는 금액으로는 턱없이 부족하잖아요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

④ 전문 외부강사 초빙

- 현재의 방과후활동서비스에서도 다양한 프로그램을 제공하고 있으나, 특정 분야의 전문 외부 강사를 초빙하여 장애 자녀가 더 많은 경험을 할 수 있도록 지원할 필요가 있다는 의견 다수
- 요리활동과 같이 자녀의 흥미를 자극하는 수업, 언어치료 등의 전문적 교육 등은 전문적인 외부강사를 초빙하여 교육의 질을 높였으면 하는 욕구가 반영됨
- 또 제공인력의 과부하 문제 해결, 외부활동 시 장애 자녀가 1:1로 집중 관리를 받을 수 있도록 인력부족 문제를 해결하기 위해서는 단시간이라도 외부강사 초빙이 절실히 필요하다고 언급함

"요리활동이나 이런 것은 좀 더 체계화 된다든지 더 전문적인 선생님들을 더 모셔서 했으면 좋겠어요. 자폐아동 같은 경우는 특별히 얘 하나한테 투과가 되려면 더 많은 인력과 지원이 있어야 되잖아요. 그건 안 되는 것 같아요. (…중략…) 전문 인력 동원. 이것저것 나열하기보다 한두 개 정도 아이들한테 정말 다가갈 수 있는 프로그램으로." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"전문적인 선생님들이 좀 더 오셔서 이걸 하면서 개인치료를 개인사비로 하더라도, 이 안에서 어느 정도 됐으면 좋겠는데. (…중략…) 여기 안에서 언어나 중심이 되는 선생님이 좀 더 이렇게 오셔서 이 안에서 다 될 수 있었으면 좋겠다는 생각이 들어요." (수도권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"센터가 규모가 있으면 그런 쪽에 애들이 일정정도 되면 선생님을 불러서 애들을 조금 가르칠 수 있는 그런 것, 왜냐하면 센터 선생님들이 모든 것을 할 수는 없으니까 오셔서 할 수 있는 것은 다양하게 할 수 있도록 했으면 좋겠더라고요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"선생님한테 너무 부하가 많이 걸려요. 한두 타임 정도. 저희는 외부선생님이 도예선생님밖에 안계시거든요. 조금 프로그램비를 더 주셔서 외부강사를 한두 타임이라도 쓸 수 있었으면 좋겠어요." (수도권 참여자 A, 20대 자폐 장애자녀 어머니)

"프로그램은 이제 내부적으로 하는데 안에서 하는 거는 저희가 만족스럽고 괜찮은데 밖으로 나갈 때 선생님이 많이 부족한 것 같긴 한 것 같아요. 저희 아이들이 다 모든 행동이 되는건 아니고 1:1로 붙어야 하는 상황이 있긴 하는데 그럴 땐 좀 부족한 면을 느낄 때가 있어요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

⑤ 차량 지원

- 차량지원과 관련된 개선 요구도 소수 존재함
- 전라권의 한 참석자는, 일상생활 훈련과 같은 외부활동 시 차량지원이 필요하다는 의견을 제시함
- 수도권의 참석자는 이용하는 센터에서 송영서비스를 제공하지 않아 코로나 확산 상황에서 서비스를 이용하기 위해 자녀가 이동할 시의 불안감을 토로, 기관에서 송영서비스를 원칙적으로 제공할 수 있도록 제도적 지원이 필요하다고 언급함

"일상생활훈련 같은 경우에는 저희같은 경우에는 차가 없으니까 버스를 이용해서 한 번씩 나가보기도 하고 그러거든요 그런 차량지원, 문제가 있어서 좀 필요한 데 있었으면 좋겠다 하는 생각이 들어요." (전라권 참여자 B, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"코로나 너무 심할 때는 대중교통을 타고 다닐 때는 좀 불안해서 제가 안 보내겠다고 했는데 회장님이 저희 동네에 사시거든요. 가면서 데리고 갔다가 오는 것은 대중교통 타고 오고 이랬거든요. (…중략…)성당도 지금 확진자가 8명 나왔다고 하고 대중교통을 태워서 보내는 게 맞는 건가 하는 생각이 좀 들어요. 그래서 승용서비스에 대한 지원이 있었으면. (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

⑥ 장애자녀의 자립성 향상을 위한 실용적 교육 확대

– 학령기에서 성인기로의 전환을 앞둔 자녀들을 위해 자립성 향상을 위한 실용적 교육을 확대해야 한다는 의견도 다수 언급됨
– 방과후활동서비스를 이용하는 청소년 장애 자녀의 양육자는 아이의 미래에 대한 걱정이 큰 편
– 때문에 졸업 후 사회적 자립을 위한 실용적 교육에 대한 요구가 높게 나타남
– 더불어, 서비스를 통해 학습한 능력을 활용할 수 있는 자립처 마련이 필요하다는 의견도 제시됨

"애가 고학년이다 보니까 졸업해서 사회생활을 할 때 조금 애들에게 도움이 될 만한 그런 프로그램들이 낫지 않을까 싶은 생각이 들어요. 여러 가지 생활 밀착형 그런 프로그램을 운영을 해 주면 좋을 것 같아요." (경상권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"이 아이의 자립을 위해서는 실용성 있는 게 필요하죠. 저는 집에서 아이 일 많이 시키고 있어요. (…중략…) 엄마아빠들은 항상 그거에요. 내가 없어도 살아갈 수 있게 교육시켜 놓는 게 저희한테는 그게 목적인 거예요." (수도권 참여자 D, 10대 지적 장애자녀 어머니)

"아이가 성인이 되어 가니까 지금 이런 서비스를 통해서 아이들 많이 자립을 할 수 있도록 많이 해 놨잖아요. 그런데 막상 갈 데가 없더라고요. 내년이면 전공과 2학년 되고 그러면 앞으로도. (…중략…) 치료는 그동안 많이 받아왔으니까 아이가 준비가 됐는데 이걸 그동안 받았던 것들을 사용할 수 있는 곳이 있어야 되는데 너무 없어요." (수도권 참여자 C, 20대 지적 장애자녀 어머니)

⑦ 부가 서비스 지원 확대

– 이 외에, 장애인 가정을 다방면으로 지원하는 프로그램을 확대하는 것에 대한 요구도 존재
– 방과후활동서비스와 별개로 양육자가 장애 자녀의 치료에 집중할 수 있도록 비장애 자녀에 대한 돌봄 서비스를 제공하는 방식의 장애 가정 지원 프로그램이 필요하다는 의견이 제시됨
– 또, 평일 경제활동으로 인해 프로그램 참석이 어려웠던 양육자를 위해 주말에도 장애 가족 지원 프로그램을 개설해 줄 것을 요청한 참석자도 있었음

"방과후랑 좀 다른 이야기이긴 하지만 제발 작은 아이(비장애자녀)를 누가 맡아주든지 얘(장애자녀)를 누가 맡아주든지 했으면 좋겠다는 생각을 너무 했어요. 왜냐하면 어릴 때는 더 치료스케줄을 돌다 보니까 이 아이(비장애자녀)가 동떨어져 있는 거예요. 이 아이한테 뭘 알려주려고 하면 이 아이가 문제행동을 일으키고 애 뒤치닥거리를 하려면 얘가 또 있는 거예요. (…중략…) 정말 있어야 돼요. 프로그램이 확대돼야 해요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

"가족지원처럼 치료프로그램 이런 것 오잖아요. 우리 같이 일하는 사람들은 한 번도 참석을 못하게끔 프로그램이 구성이 되더라고요. (…중략…) 주중에 하니까 그거 개선 좀 해 주세요. 어느 기관에서 하는지 정말, 주중에도 받고 주말에도 받는 그런 프로그램을 신설을 하면 되잖아요." (충청권 참여자 A, 10대 자폐 장애자녀 어머니)

3. 부모욕구조사(FGI) 결론

1) 제공시간 확대, 조정

제공시간 부족의 문제는 발달장애인 활동서비스에서 제기되는 주요 이슈 중 하나로서, 돌봄에 대한 부담과 경제적 활동 등 발달장애인 가정 전반에 대해 영향을 미치는 중요한 요인이다.

주간활동 서비스에서는 단축형/기본형/확장형, 방과후활동 서비스에서는 토요일 운영 등 다소 유연한 형태로 서비스를 제공하고 있으나 '평생육아'로 생각하는 보호자 입장에서는 언제나 부족하다고 느껴지는 것이 현실이다.

때문에, 참석자들은 제공시간 확대와 조정에 대한 필요성을 강조하였고, 이를 위해 ① 매월 제공시간 확대, ② 활동보조 서비스와의 연계/연동 최소화, ③ 이용자 자부담을 통한 추가 제공시간 부여 등의 방안이 제기되었다. 일부 방과후활동 서비스 이용자는 학교 일정으로 인해 부득이 제공시간을 제대로 소모하지 못하거나 조퇴 등으로 학교 생활에 다소 차질이 있다고 밝힌 바 있어, 이러한 불편을 해소하기 위해 지자체, 교육청 등과의 협조를 통해 낭비되는 제공시간과 돌봄 서비스를 줄이는 것도 필요하다.

돌봄, 양육에 어려움이 있는 잠재적 이용자를 발굴해 서비스를 제공한다는 측면에서 서비스의 양적 확대도 중요하지만, 이용자 만족도 제고, 제도의 지속가능성 등을 감안했을 때 서비스의 질적 향상 역시 반드시 고려되어야 하며 이 측면에서 제공시간 확대 및 조정은 중요한 문제인 만큼 세심한 제도적 설계와 개선이 요구된다.

2) 제공기관

제공인력과 부모 간 소통, 프로그램 설계 시 보호자 의견 반영 정도 등의 세부적인 서비스 수준은 현재 제공기관의 상황, 여건 등에 따라 약간의 편차가 존재하며 특히, 기관 규모에 큰 영향을 받는 것으로 확인되었다.

발달장애인 활동서비스 품질 향상은 곧 제공기관에서 소요되는 비용 상승, 추가 인력 필요 등과 직결됨에 따라 제공기관에 대한 정기적인 관리, 감독과 함께 소규모 기관, 농어촌 등 취약지역, 영세 기관에 대한 지원까지 함께 고려되어야 할 것이다. 또한, 지역 복지관, 학교 등 유관기관 인프라를 활용하는 협조 체계를 구축한다면 비용 절감, 서비스 다양성 확대 등을 유발할 수 있을 것으로 판단된다.

발달장애 자녀의 활동 사진이나 내용 전달 등 보호자와의 소통 역시, 매우 높은 만족도를 보이는 사안이나 현재는 제공기관의 상황, 자율에 따라 개별적으로 운영하고 있는 실정이다. 주요 차별점으로 언급되는 내용인 만큼, 제공인력-보호자 간 소통 활성화를 지침상으로

보다 명확하게 하되, 정책 차원에서는 이를 위한 소통 체계, 지원 방안을 수립하는 것 역시 매우 필요한 상황이다.

3) 프로그램, 그룹 구성

발달장애인 활동서비스의 주요 장점으로 소규모 그룹 구성, 이용자 니즈를 반영한 프로그램 설계 등을 많이 언급한 것으로 보아, 이용자들은 단순 돌봄 수준에서 벗어나 장애 특성이나 정도에 따라 프로그램 설계에 참여할 수 있는 이용자 친화적인 서비스인 점에 대해 큰 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

2인~4인 수준의 소수의 인원으로 그룹 구성하는 것에 대해 만족하는 의견이 많으나, 또래 친구와의 사교성, 사회성 함양 등을 위해 4인 제한 기준을 다소 완화해달라는 목소리도 있었다. 다만, 그룹 규모 문제는 프로그램 품질, 제공기관 여건, 제공인력 역량 등에 따라 서비스 전반에 영향을 미칠 수 있는 요소여서 향후 4인 이상의 그룹 구성을 허용하더라도 장애 유형이나 정도 등에 맞춰 세심하게 설계해야 할 것이다.

또한, 코로나19 상황에서 야외 프로그램, 집단 활동을 진행하는데 어려움이 있는 바, 4인 이하의 소규모로 운영되고 있는 주간활동/방과후활동 서비스의 진행 방식은 코로나19에 대응하는데 상당히 효과적인 방안인 것으로 확인되었다.

프로그램에 대해서는 돌봄, 교육, 치료 등에 대한 선호도도 높지만 자녀의 사회 진출, 적응을 돕는 실용적인 프로그램을 많이 희망하는 것으로 나타났다. 발달장애인 활동서비스를 통해 자립생활의 역량을 키우고 사회 구성원의 일원으로써 나아갈 방향으로 향후 초점을 맞춘다면 이용자의 만족도와 양육 부담은 크게 완화될 것으로 보인다.

치유 농업 프로그램은 보호자 대부분이 긍정적인 의견을 보였으나, 야외에서 담당 선생님이 장애 자녀를 관리하는 데 어려움이 따를 것이라는 우려도 나타났다. 농어촌이나 도시 외곽 지역의 보호자들은 해당 체험 활동을 가끔씩 하고 있거나 할 수 있는 여건이 있다고 답해 도시지역의 제공기관을 중심으로 선제적으로 시행한다면 효과가 있을 것으로 판단된다.

또, 현재 장애 보호자의 돌봄 부담 가중으로 신체적, 정신적 어려움을 많이 겪고 있는 바, 이들을 대상으로 한 건강관리 지원, 휴가 지원, 심리 상담 등의 부가서비스 지원을 기획하여 이용자뿐만 아니라 보호자까지 종합적으로 케어하는 시스템 구축이 필요하다.

4) 제공인력

현재 활동하고 있는 제공인력에 대한 정기적인 교육을 실시하는 동시에, 외부의 전문인력을 유인함으로써 제공인력의 전문성을 높이도록 해야 하며, 발달장애인 활동서비스만의 인

력풀(pool), 네트워크를 구축해서 안정적인 인력을 운용, 관리할 필요가 있다.

제공인력 관련 의견은 급여 및 처우 개선, 서비스 단가 문제와 연결되며, 이는 서비스 품질과 향후 제도 확대에 있어 직접적으로 영향을 미치기 때문에 적정 수준의 단가 인상 및 조정이 필요할 것으로 보인다.

5) 홍보 강화

현재 제공되고 있는 발달장애인 활동서비스 관련 정보는 상당히 분산되어 있거나 기본적인 정보 제공 조차 잘 이루어지지 않아 이용자들이 직접 알아보고 상당한 노력을 기울이지 않으면 확인하기 힘든 실정이다. 특히, 관련 정보가 주로 온라인을 통한 부모회, 부모연대 중심으로 공유되고 있어 발달장애인 보호자 간 정보 접근성 측면에서 큰 차이를 보였다.

발달장애인 활동서비스 관련 정보 전반을 제공할 수 있는 단일창구(Ex. 기관, 홈페이지 등)를 개설해서 종합적인 홍보 체계를 구축하고 꾸준한 정보 업데이트를 하는 동시에, 농어촌 지역, 고령의 보호자 등 온라인을 통한 정보 접촉이 힘든 사람들을 위해 동사무소를 통한 배포, 플랜카드 등 다양한 형태의 오프라인 홍보 방안도 병행할 필요가 있다.

복지 관련 정보의 부재 및 불균형을 해소하기 위한 개선사항으로 개인정보위원회 판시결과를 통해 센터 및 정부시책에 대한 DB 발송으로 홍보사업을 진행하는 등을 통해 개선방안을 수립, 추진하고 있다. 특히, 코로나19 상황에서 코로나 Kit를 구성하고, 내용에 DM을 포함해 발송함으로써 발달장애인 정책에 대한 접근성을 높이고자 한다.

다수의 보호자들은 제공기관 선택에 있어 자녀의 장애 정도와 치료 방향, 욕구 등을 고려하고자 하며 향후 정보 제공에 있어 제공기관의 프로그램, 커리큘럼 등을 함께 제공한다면 보호자의 선택권이 확대될 것이다.

한편, 발달장애인에 대한 비장애인의 이해도 부족, 편견 등으로 발달장애 가족이 정신적, 심리적으로 어려움을 겪고 있는 바, 사회 전반에 걸쳐 발달장애 인식 개선, 성장과정의 특수성, 행동요령 등을 적극 알림으로써 발달장애인도 중요한 사회 구성원 중 일원임을 공유하는 캠페인이 수반되어야 한다.

제6장.
제공기관 평가지표 개선

I 제공기관 평가지표 개선

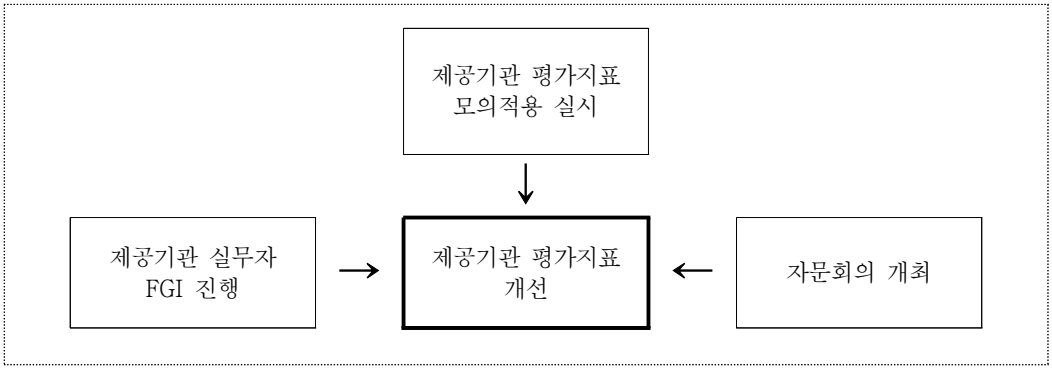
1. 목적 및 방법

본 연구에서는 발달장애인 주간·방과후활동서비스(이하 활동서비스) 제공기관 실무자와 관련 전문가의 심층 의견을 기반으로 2019년 개발된 발달장애인 활동서비스 제공기관 평가지표를 개선하였다. 이 과정은 다음과 같은 필요성으로 진행되었다. 첫째, 활동서비스 제도의 개선과 안정적인 정착을 위해 향후 전체적인 품질관리 체계가 필요하기 때문이다. 발달재활서비스 등 기존 유사 바우처 서비스를 살펴보면, 제도 초기 질 관리 체계가 도입되지 않아 제공기관 간 서비스 질에 격차가 발생하였으며, 사업 내용이 확대되고 다양한 서비스 운용 방식이 고착화된 상황에서 서비스 평가체계를 도입하는 데 어려움을 겪고 있다. 이러한 선 경험들을 고려하여 활동서비스의 경우 제도 초기부터 품질관리체계와 제도 운영과의 관련성과 적용 방향을 검토할 필요가 있다.

둘째, 전체적인 품질관리 체계에서 현재 실시되고 있는 모니터링 지표와 제공기관 평가지표의 기능과 내용을 재설정할 필요가 있다. 현재 지역발달장애인지원센터에서는 정기적인 모니터링을 실시하여 제공기관이 준수해야 하는 상황을 정기적으로 점검하고, 이용자 만족도 조사 등을 실시하여 필요 기관 대상으로 컨설팅을 제공하고 있다. 2019년 개발된 제공기관 평가지표와 전술한 상·하반기 모니터링의 지표와 비교해보면, 유사하거나 동일한 맥락의 지표가 혼용되고 있다. 또한 제공기관 평가와 모니터링이 모두 진행된다고 할 때 각각의 추진 목표와 세부적인 운용 방식이 명확하게 설정되어 있지 않다. 이러한 상황에서 평가가 진행된다고 하면, 평가 수행기관과 제공기관의 평가에 대한 부담이 가중될 수 있으며, 서비스 질 관리를 통한 제도 발전이 아닌 다소 행정 편의적이거나 형식적인 평가가 시행될 우려가 있다. 이에 활동서비스의 전체적인 품질관리체계에서 모니터링과 제공기관 평가의 관계와 운용 방식을 명확히 설정할 필요가 있다. 여기에서는 활동서비스의 전반적인 품질관리체계를 고려하면서 향후 진행될 제공기관 평가의 내용을 전반적으로 검토하였으며, 기 개발된 지표의 타당성을 확보하고, 조금 더 견고화된 지표와 측정방식을 마련하고자 하였다.

평가지표 개선을 위한 방법은 크게 세 가지로 진행되었다. 첫째, 2019년 개발된 제공기관 평가지표에 대한 모의적용을 실시하였다. 이 과정을 통해 제공기관이 각 평가지표에 대응하는 수준을 파악하고, 평가를 위한 관련 서류 등을 파악하였다. 또한 평가지표에 대한 기관의 개선 의견을 수집하였다. 둘째, 모의적용에 참여한 기관의 실무자를 대상으로 초점집단면접(Focus Group Interview: 이하 FGI)을 실시하였다. FGI를 통해 평가지표 개선에 필요한 심층적인 자료를 수집하고, 반드시 개선되거나 단계적으로 적용되어야 할 지표 등에 대해 논

의하였다. 셋째, 발달장애인지원센터 실무자와 제도 설계에 관여했던 학계 교수를 대상으로 총 2회의 자문회의를 개최하였다. 자문회의에서는 향후 동 서비스의 평가 방향과 평가지표의 개선 사항 등을 검토하고 확정하였다.



[그림 Ⅵ-1-1] 제공기관 평가지표 개선 방법

이와 같이 이 연구에서는 향후 활동서비스의 전체적인 품질관리체계에서 제공기관 평가지표를 검토하였다. 구체적으로 평가 영역과 각 영역별 평가 비중, 모니터링 지표 등을 고려하여 평가지표에서 추가 또는 제외되어야 할 세부지표를 파악하여 보완하였다. 그리고 기 개발된 세부 지표의 측정 방식을 명확하게 설정하고, 평가 시 참고해야 할 근거 서류를 검토하여 제시하였다.

2. 단계별 검토 결과

1) 모의적용 결과

본 연구에서는 기 개발된 평가지표 등을 개선하기 위해 17개 시도의 제공기관을 대상으로 모의적용을 실시하였다. 모의적용에 참여한 제공기관은 지역 특성, 제공기관 규모 등 서비스 환경을 고려하여 지역발달장애인지원센터의 추천을 받아 선정하였다. 각 참여 기관은 2019년 개발된 평가지표를 기반으로 자체 평가를 실시하고, 평가지표 등에 대해 개선되어야 하는 부분과 평가와 관련되어 구비해야 할 서류 등에 대한 의견을 제시하였다.

각 참여기관에서 자체 평가를 실시한 결과, 전체 평가 점수는 평균 77.6점, 최소 60점에서 최대 100점으로 평가 결과에 큰 격차가 나타났다. 현장 방문을 통해 평가 결과의 진위확인이 필요하겠지만, 전반적으로 제공기관의 평가 대응 수준을 다음과 같이 예측해볼 수 있

다. 첫째, 평가지표를 이해하고 적용하는데 차이가 발생할 수 있다는 것이다. 이는 평가의 목적과 방향에 대한 합의가 부족하고, 명확한 평가지표에 대한 가이드가 부재할 경우 전체적인 평가 결과에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 동 제도의 도입 시점에서 각 기관이 서비스 운용 능력에 따라 서비스를 이해하는데 차이가 발생할 수 있다는 것이다. 제공기관 평가를 본격적으로 도입하기 전 각 기관이 서비스를 이해하는 격차를 줄일 수 있도록 서비스 운영에 대한 기본적인 지침과 매뉴얼이 필요할 것이다. 이러한 부분이 선행되어야만 기관의 기본적인 서비스 역량을 평준화시키고, 이후 상향 수준을 목표로 평가가 진행될 수 있을 것이다.

셋째, 자체 평가 결과, 점수 격차가 발생한 평가 영역은 '기관운영', '제공인력' 영역이었다. 현재 다양한 공급 주체가 제공기관으로 지정되고 있는 상황에서 각 기관의 운영에 일률적인 평가내용과 방식을 요구하는 것이 적절하지 않을 수 있다는 것이다. 즉, 평가지표에 서비스와 직접적으로 관련되지 않은 전반적인 기관 운영에 대한 지표를 포함할 것인지에 대해 논의가 필요하다는 것을 의미한다.

<표 Ⅵ-1-1> 자체 모의평가 결과

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	평균
점수	60	76	76	91	77	100	93	72	89	64	87	72	97	85	93	99	77.6

※ 이용자 만족도 조사 결과가 누락된 지역 제외

모의적용 과정에서는 주로 평가지표와 관련된 의견이 다수 제시되었다. 주요 의견을 살펴보면, 우선 '기관 운영'영역의 '운영 규정 및 지침' 지표와 관련하여 사업 지침 외에 기관 자체에서 운영 규정을 마련하는 것에 어려움이 있으며, 제공인력의 면담이 포함되는 평가 방식이 개선되어야 한다는 의견이 있었다.

'제공인력'의 '복리후생' 지표와 관련해서는 사업이 안정되지 않는 상황에서 제공인력이 교육에 원활히 참여할 수 없기 때문에 법정 의무교육 및 필수 교육의 참여도 인정해야 한다는 의견이 많았다. 또한 보수교육을 자체적으로 진행하기 어렵기 때문에 발달장애인지원센터 차원에서 필요한 교육을 개설하여 제공인력이 참여할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다고 하였다.

'활동계획 및 지원' 영역과 관련해서는 평가를 도입하기 전에 이용자의 욕구를 적절하게 파악할 수 있는 가이드가 제공될 필요가 있다는 의견이 제시되었다. 그리고 현 제공기관의 서비스 환경을 고려하여 욕구 사정의 횟수(연 3회)와 협력기관 활용 비율(50%) 등의 측정 비율이 검토되어야 한다고 하였다. 실례로 농어촌 등 지역 특성과 이용자의 장애 수준에 따라 가점 또는 완화 기준을 적용하자는 의견이 있었다.

'이용자 권리보장'과 관련해서는 이용자의 고충을 파악하는 방법이 각 기관별로 다양할

수 있기 때문에 다양한 방법을 전제로 평가가 진행될 필요가 있으며, 대부분의 기관에서 이용자와 종사자에 대한 고충처리 체계를 마련하고 있지 않기 때문에 평가를 도입하기 전에 사업 지침에 관련 내용을 포함시킬 것을 제안하였다.

'서비스 성과' 영역에서는 최중증 이용자의 만족도를 파악하는 다양한 방법이 제시되어야 하며, 만족도 조사를 진행할 때 전화, 대면, 온라인 등 다양한 방식을 고려해야 한다는 의견이 제시되었다. 모의적용 과정에서 수집된 주요 의견을 살펴보면 아래 표와 같다.

<표 Ⅵ-1-2> 모의적용 참여기관별 평가지표에 대한 주요 의견

지역/기관유형/서비스 인원		주요 의견
서울	부모단체 (10인)	- 주간활동사업의 회계를 별도 관리하고 있는지를 확인할 필요가 있음 - 문자, 카톡, 서면으로 대체하여 교육을 진행하는 것도 인정해줬으면 함 - 이용자 개별 활동 욕구를 파악할 수 있는 공통된 욕구사정 서식이 별도로 지침에 제시되었으면 함 - 대부분 전화 모니터링을 부담스러워하기 때문에 온라인 설문지로 프로그램 만족도 조사를 진행할 필요가 있음
경기	법인 (11인)	- 이용자의 활동 욕구사정에 대한 평가 방법이 모호함: 현재 욕구의 변화에 대한 사정을 조사표 및 관련 도구의 미비로 실시하지 못하고 있음. 추후 관련 조사도구의 개발 및 활용에 대한 정보제공이 필요함 - 개인의 욕구를 기반으로 활동을 계획하고 있으나 그룹 서비스로 운영되고 현 시스템에서는 90% 이상 욕구에 맞는 서비스를 진행하는 것이 현실적으로 어려움
인천	부모단체 (8인)	- 기본적인 틀은 있으나 이용자가 원하는 욕구에 따라 자유롭게 서비스를 제공하는 것이 가장 큰 장점이라고 생각함. 제공기관 평가는 동의하나 지표를 통한 일률적인 평가가 진행된다면 제공기관별로 수행해왔던 자율적이고 창의적인 서비스는 점점 줄어들 것임. 사업의 효과성을 판단할 수 있는 다양한 방법의 평가가 진행되어야 한다고 생각함 - 기관에서 자체 별도의 지침을 마련해야 하는 이유는 없음 - 최중증 이용자가 대다수인 기관은 대체인력을 구하는 것조차 원활하지 않은 상황임. 직원들에게 법정 의무교육, 사회복지사 보수교육 등 교육 기회를 최대한 제공하려고 노력하고 있으나 교육 횟수가 평가지표에 들어가는 것은 무리임 - 법정 의무교육이 교육실적으로 인정되어야 함 - 언어나 글을 통해 의사소통이 불가능하고 본인의 의사를 전달하지 못하는 이용자의 경우 만족도 조사의 참여 자체가 어려움
부산	장애인 복지관 (14인)	- 직원들이 필요에 의해 운영규정을 찾아보고 있음. 제공인력의 운영규정에 대한 인지 수준을 인터뷰(면담)하는 것은 과하다고 생각함 - 욕구 사정은 6개월 이후 진행함(현실적으로 연 3회 이상 불가함) - 협력기관을 평균 50% 이상 활용하기에 현실적으로 어려움(외부강사비/재료비/이동수단 제약, 코로나 19와 같은 상황 고려) - 이용자 활동지원에서 물리적 환경 개선 부분은 실질적으로 바우처 수입금으로 진행하는데 한계가 있음 - 제공인력 대상으로 한 보수교육(도전적 행동 등 사업과 관련한 교육)과 자문단 구성 등 자문 시스템을 제공기관 자체적으로 진행하는데 어려움이 있음
대구	법인	- 주간활동서비스에 맞는 복리후생, 시설 및 안전관리, 윤리행동강령,

지역/기관유형/서비스 인원		주요 의견
	(8인)	고충처리 등의 관련 규정 및 지침은 표준화하여 제시될 필요가 있음. 그러나 근본적으로 이런 규정과 지침을 제공기관에 일률적으로 적용하는 것은 현실적으로 맞지 않다고 봄 – 제공 인력에게 교육 기회, 고충 처리 등의 복리후생은 기관운영이 안정화되었을 때 가능하다고 봄
광주	부모단체 (29인)	– 이용자와 보호자에 대한 만족도 조사를 분리하여 진행했으면 함
대전	법인 (24인)	– 성인기 필요한 프로그램 여부, 프로그램 다양성에 대한 평가지표가 필요함 – 만족도 조사지 질문에 대한 다양한 그림(최소 5~10가지)이 제시되었으면 함
울산	법인 (24인)	– 기관운영과 관련한 부분에서는 사회복지 재무회계 규칙을 따르는 것은 이치에 맞지 않음 – 당사자의 욕구가 반영되어야 한다고 할 뿐 욕구 반영 기준선이 마련되어 있지 않음 – 여가뿐 아니라 기본생활, 자립, 취미 여가, 사회공헌 등을 프로그램 내용에 반영하는 것이 좋을 것 같음 – 이용자 만족도 조사에서 OOO활동이라고 하는 것이 너무 다양하고 어떤 것은 하고 싶고, 어떤 것은 하기 싫을 수도 있는데 일괄적으로 묻는 것은 응답 바로 직전의 경험, 또는 특수한 활동만을 기입할 가능성이 높음
강원	장애인 단체 (9인)	– 고충처리 관련 규정을 만든다면 검토가 가능한 내용이지만, 소규모 시설에서 관련 규정 및 서류를 구비하기는 어려움 – 이용자의 활동 욕구의 변화: 정기적으로 실시한 자조회의 회의록을 근거 자료로 인정해줬으면 함 – 지역사회 자원활용 및 관리: 00군의 경우 지역 내 공공시설 대부분이 군 직영으로 운영되는 경우가 많아 MOU체결 등의 과정이 쉽지 않고 지역 공무원을 상대하다 보니 제공기관의 입장에서는 매우 부담스러운 상황이라 협력기관 리스트를 작성하는 정도로만 관리가 가능함. 농어촌지역의 특성을 고려한다면 지역사회 자원 활용에 대한 기준을 완화하거나 적용하지 않는 등의 조정이 필요함
충북	법인 (15인)	– 회계관련 서류를 모두 갖추는데 어려움이 있음. 회계부분에서 운영위원회 또는 이사회 예결산 의결 회의를 진행하는 것이 쉽지 않으므로 이 부분은 참작해 평가지표를 수정해주시기 바람 – 직원 고충처리 관련 절차, 규정, 서식 등이 현 상황에서 구비되지 않음. 소규모 시설에서 참조할 수 있는 서식을 제시해줬으면 함
충남	부모단체 (11인)	– 기관의 종사자 처우에 관한 지침 또는 기준안이 마련되었으면 함 – 개인별 활동 욕구를 판단할 수 있는 수단과 역량이 미흡함. 3~4인으로 구성된 그룹 활동에서 개인별 욕구 사정 결과를 반영하는 것은 한계가 있음 – 지역자원을 발굴하고 이용하는데 지자체의 지원이 있었으면 함
경남	부모단체 (100인)	– 고용노동부가 인정하는 표준계약서를 사업 지침에 포함. 그 계약서를 기본으로 각 지역의 상황에 맞게 보완하여 활용할 수 있도록 해야 함 – 근거 자료를 이용자의 욕구 사정을 위한 상담 자료에만 국한하지 않고, 개인별 의사결정을 수시로 하는 시설 내부의 게시판을 활용하는 방법도 인정해줘야 함 – 이용자들의 선택권을 반영해 계획서를 작성하더라도 이용자의 욕구에 따라 실제 서비스가 수시로 변동되고 있어 계획과 결과가 일치할수록 고득점을 한다는 기준은 오히려 이용자의 욕구를 제한하

지역/기관유형/서비스 인원		주요 의견
		고 제공기관의 계획대로만 움직여 평가를 위한 지원을 할 수 있음 – 이용자 활동지원 영역은 적용하는데 애매한 부분이 많다고 판단됨 – 이용자 만족도 조사에서 역문항은 다른 질문들과 같은 배점으로 채점이 이루어져야 하는지 안내가 필요함
전북	장애인단체 (20인)	– '활동계획 및 지원', '이용자 권리보장'에 대한 문항이 이해하기 어려운 부분이 있음 – 이용자 만족도는 이용자의 컨디션에 따라 결과가 달라질 수 있음
제주	부모단체 (23인)	– 장애인활동지원사업과 비슷하게 '제공인력 급여를 몇 %이상 지급하여야 한다.' 혹은 '프로그램비를 몇 % 이상 지출하여야 한다.', '협력기관 비용을 몇 % 이상 지출하여야 한다.' 등과 같은 비용 지출에 대한 기준을 구체적으로 규정하고 이를 평가할 필요가 있음 – 공개채용 절차가 마련되고, 준수되고 있는지에 대한 평가가 필요함 – 이용자의 활동 욕구에 대한 사정과 관련하여 욕구 사정을 연 3회 실시하는 것은 어려움. 연 1회 정도가 적절할 것 같음 – 지역사회 자원 활용 및 관리에 대한 배점을 높였으면 좋겠음. 협력기관에 대한 명확한 정의와 객관적인 측정방식이 필요함 – 중증장애인이 많이 이용하는 경우 가점을 부여하는 것을 고려할 필요가 있음

※ 구체적인 의견을 제시하지 않은 지역 제외

2) FGI 실시 결과

이 연구에서는 모의적용에 참여한 제공기관 중에 조금 더 심층적인 자료 수집이 필요한 기관 종사자를 대상으로 FGI를 진행하였다. FGI의 주요 질문 내용에는 활동서비스 제공기관 평가에 대한 향후 방향과 세부 평가지표에 대한 개선 사항 등이 포함되었다. FGI에는 총 7명의 종사자가 참여하였는데, 참여자의 일반적 사항은 다음과 같다.

<표 Ⅵ-1-3> FGI 참여자의 일반적 사항

번호	참여자	소속	지역	발달장애인 활동서비스 관련 경력	
1	참여자 1	제공기관	경기	12년	2년
2	참여자 2	제공기관	인천	12년	1년 8개월
3	참여자 3	제공기관	부산	9년 10개월	1년
4	참여자 4	제공기관	대전	25년	1년 7개월
5	참여자 5	제공기관	전남 목포	9년 4개월	1년 4개월
6	참여자 6	제공기관	강원	13년 6개월	1년 5개월
7	참여자 7	제공기관	경남	2년 3개월	2년 3개월

우선 평가 영역과 관련해서는 '기관운영', '제공인력', '활동계획 및 지원', '이용자 권리보장', '서비스 성과' 등 5개의 평가 영역은 적절하다는 의견이 제시되었다.

- 지금 다른 서비스 영역이나 복지관의 평가지표를 보더라도 지금 평가의 다섯 가지 영역은 적절하게 아울러 있는 것으로 판단이 됨. 평가 범위는 괜찮은 것 같음(참여자 1)
- 여러 노인과 청소년 기관의 평가지표를 참고하더라도 지금 평가영역이 그대로 들어가도 괜찮을 것 같음(참여자 5)

그러나 평가영역의 점수 비중에 관해서는 참여자 간 상이한 의견이 제시되었다. 기 설정된 '기관운영'(10%), '제공인력'(10%), '활동 계획 및 지원'(35%), '이용자 권리보장'(15%점), '서비스 성과'(30%)의 비중이 적절하다는 의견과 동시에 '서비스 성과'의 비율이 상당한 비중을 차지하고 있어 최중증 장애인이 많이 이용하는 제공기관에게 불리할 수 있다는 의견이 제시되었다.

- (평가영역 별 점수 비중은) 네. 괜찮은 것 같음(참여자 4)
- 대부분의 이용자가 최중증 이용자인데, 그림으로도 의사소통이 어려운 상황임. 그래서 응답하신 당사자분은 한 분, 다른 분들은 부모님들이 하실 텐데 평가영역에서 서비스 성과의 비중이 참 높음. 그래서 우리 기관은 이용자의 성과보다는 과정이나 계획에 초점을 두고 있는데, (중략) 저희 운영방식과는 맞지 않을 수 있겠다는 생각이 들었음(참여자 2)

평가지표와 관련해서는 첫 번째로 '기관 운영'에서 '운영 규정 및 지침'이라는 세부지표가 필요한지에 대해 의문을 제기하였다. 앞으로 비영리뿐만 아니라 영리 기관도 제공기관으로 포함되는데, 이러한 기관들의 경우 기존 사회복지조직과 같이 서비스 행정 체계를 갖추고 있지 않을뿐더러 이러한 체계를 갖추는데 충분한 동기가 없다는 것이다. 현재의 다양한 공급 주체와 사업 운용의 특성을 고려할 때 기관 운영 자체의 규정 및 지침보다는 본 제도의 사업 지침을 준수하고 있는지를 평가하는 것이 더 적절하다고 강조하였다.

- 앞으로 사설 기관들이 제공기관으로 포함될텐데, 관련 분들께 평가지표를 보고 연락해봤더니 운영 규정이 뭐야? 왜 운영위원회, 이사회가 있지? 사회복지재무회계규칙이 뭐야? 아예 그것에 대한 필요성도 모름. (중략) 운영하는 베이스 자체가 사회복지 기관과 아예 다름. 회계처리 부분도 그렇지만 물론 투명성은 보장되어야 하는 게 맞는데, 지금 지표가 너무 복지관이나 시설평가 느낌이 많이 들었음. 00지역 안에서는 이걸 가지고 평가를 제대로 받을 수 있는 곳은 아마 없을 것 같음(참여자 2)

'운영 규정 및 지침' 지표에서는 기관 내 일정 인원의 제공인력을 대상으로 기관 운영 규정 및 지침을 인지하고 있는지를 면담을 통해 파악하고 있는데, 이 부분은 기관에서 단지 평가를 위해 형식적으로 대처할 수 있다는 우려를 나타냈다. 해당 지표가 반드시 포함되어

야 한다면 면담 방식이 아니라 입사 초기 또는 업무 진행 과정에서 해당 규정 및 지침을 숙지했다는 내용의 확인서를 받고 관리하고 있는지를 평가하는 것이 더 적절하다는 의견이 제시되었다.

- 다른 평가에서 이 부분을 어떻게 활용하는가 살펴봤더니 확인서라는 걸 작성함. 특히 지침, 관리 규정, 규정집에 관련된 부분, 인지한 부분을 확인서에 개인 서명을 다 넣게 해서 파일의 맨 앞이나 뒤에 첨부해서 평가 기준을 잡는 경우가 있었음. 이러한 방식을 적용하는 것이 어떠할까 싶음. 우리 기관도 4~5년 된 직원들도 몇 번 이야기 했는데, 당사자가 딱 그 상황을 접했을 때만 지침을 찾아봄. 아마 평가에서 인터뷰를 하면 시험문제 찾듯이 또 교육시켜야 하는 상황이... 효과는 있을 것 같지만 검토가 필요함(참여자 1)
- 운영 규정에 대한 면담을 굳이 넣어야 하는지 잘 모르겠음. 일반 복지관에 다니고 있는 직원들마저도 운영 규정은 필요할 때만 찾아보는데, 여기서는 50% 이상 확인을 한다고 해서 당일 평가 때 제공인력을 대상으로 면담하겠다고 하는데, 반드시 필요한 지 기관 내부에서 이야기해 본 결과 이 부분에 대해서 개선이 되어야 한다는 의견들이 있었음(참여자 3)

'제공인력'영역의 '노무관리'와 관련하여 표준근로계약서에는 제공인력의 유연한 근무 조건을 정확하게 담아낼 수 없기 때문에 계약서의 작성 내용을 그대로 적용하는 것은 무리가 있다는 의견이 있었다. 이를 해결하기 위해 표준근로계약서의 필수적인 사항은 준수하되, 사업 지침에 다양한 근무 조건이 반영될 수 있는 근로계약서 서식을 제시할 것을 요청하였다.

- 이 사업이 바우처 사업이기 때문에 매년 단가가 바뀌기도 하고, 정책적으로 비율이 조정되기도 하는데 그런 내용은 제시되는 표나 양식이 일괄 없음. (중략) 지침 하나만 믿고 작성했지만 빈약한 부분은 오히려 제공기관에서 책임을 다 지게 됨. 그렇다면 저희는 누구 원망을 못함. 그래서 계약 부분은 본 사업의 필수 요소들이 들어가 있는 보건복지부만의, 사업담당자만의 계약서가 아니라 정말 정확한 계약서가 지침안에 들어가서 배포가 되어야 여기의 평가지표에 '필수내용을 기반으로 한 근로계약을 체결하고 있는가'의 질문에 기관 측에서 확실히 대답할 수 있지, 지금의 계약서는 너무 허술함(참여자 7)

'제공인력'영역의 '복리후생' 지표와 관련해서는 제공인력의 안정적 근로에 실질적인 영향을 미치는 요인이 포함되어야 하며, 평가내용에 교육 참여의 기회가 포함되는 것이 아니라 교육비를 지원하는 내용이 포함되어야 한다고 하였다. 구체적인 평가 방법으로 복리후생에 해당하는 내용을 나열하고, 각 기관이 제공인력을 위해 관련 제도를 어느 정도 수행하고 있는지에 따라 점수를 부여하는 방식을 제안하였다.

- 복리후생 지표에 제공인력 교육이 있음. 교육이 복리후생으로 들어가는 게 맞는 건지, 복리후생이라고 하면 예를 들어 명절이나 교육비 지원이나 교육에 대한 지원이나 상여금이나 포상이나 이런 부분을 말함. 제공인력교육이 인력 부분에 있어야 하지만, 복리후생으로 들어가야 하는 것이 맞는지 별도의 지표가 있는 것이 적절한지 검토가 필요함 (중략) 복리후생에는 교육비를 지

원하는 것이 포함되어야 하며, 상여금이나 명절이나 포상제도. 포상제도라 하면 기관장이 혹은 협회장이 어떠한 직원들에 대한 포상제도가 들어가야 하지 않을까 싶음. 복리후생 같은 경우는 몇 개 항목을 제시하고, 몇 개를 충족하느냐로 점수를 책정하는 것이 좋을 것 같음(참여자 1)
- 우리 기관은 상여금을 다 주고 있음. 비영리단체이기는 하지만, 법인 계열이어서 저희도 복지관의 서류 시스템을 다 하고 있음. 다른 건 다 안 나와도 활동 지원역량 강화라고 해서 워크숍만 들어가도 복리후생이 되지 않을까 생각됨. (중략) 연수나 같이 힐링할 수 있는 시간을 주는 것임(참여자 5)

또한 제공인력의 교육에 대한 평가지표가 포함될 경우 대체인력 수급이 원활하지 않는 서비스 환경을 고려하여 법정 의무교육과 제공인력 필수교육을 인정해주어야 하며, 정부 차원에서 보수교육 체계를 마련할 필요가 있다고 언급하였다.

- 직원분들이 내가 빠지면 대체인력을 구하기도 쉽지 않고, 4명이 하던 것을 3명이 함께 해야 하기 때문에 교육을 갈 수 없음. 보수교육도 안 가려고 하는 걸 사회복지사들이 대부분이라서 의무로 듣도록 하고 있는데 교육의 횟수나 이런 게 들어가 버리면 내부에서 혼란이 있을 수 있을 것 같고, 저희는 법정 의무교육도 시간외수당을 주면서까지 6시 이후에 진행하고 있는 실정임. 이게 또 제외가 되어버리니...(중략) 이 부분을 인정하지 않으면 평가 점수를 채우기 위해 교육을 보내겠다는 생각을 할 수 있음(참여자 2)

'활동계획 및 지원' 영역에서는 욕구 사정과 활동계획 및 이행 지표에 대한 현실적인 측정 방식에 대한 의견이 제시되었다. 한 참여자는 현 서비스 환경에서 욕구 사정을 평가지표에서 제시한 횟수(3회)를 수행하기 어렵다는 의견을 제시했으며, 오히려 횟수보다 이용자 개인의 필요에 따라 욕구를 사정하고 있는지를 평가하는 것이 적절하다고 하였다. 또한 활동서비스가 그룹 활동으로 진행되기 때문에 개별 욕구에 기반한 활동계획을 수립한다고 하더라도 그룹 특성 및 진행 상황에 따라 개인 욕구를 완전히 반영한 활동 계획과 이행이 어렵기 때문에 현실적인 평가 비율을 제시할 것을 제안하였다.

- 저는 사정 이야기를 하고 싶은데 연 3회 이상 진행을 해야 한다고 나오는데, 현실적으로 복지관에서도 사례관리를 하게 되면 6개월에 한 번씩 진행하고 있고, 그래서 연 2회를 진행하는 것도 어려움. 이게 현실적으로 사정을 3회 이상 하는 게 지표에 객관적으로 들어가는 게 맞는가에 있어서 고민을 해봐야 할 것 같음(참여자 3)
- 평가지표에 이용자의 활동 욕구사정 부분이 있는데, 60% 90% 100% 이렇게 있는데, 측정 방법이 어떻게 되는지, 이게 수식이 안 나와서 어떻게 해서 60%의 기준을 잡는지 모호함. 또한 개인 활동계획 수립과 이행에서도 60% 등으로 나오고, 서비스를 개인별 활동계획에 따라 진행하는가가 나옴, 여기서 궁금한 것은, 개인적 욕구는 조사할 수 있는데 이걸 집단 그룹핑을 하면 개인의 욕구가 90%까지 가기가 어려움. 멤버가 4명이면 공통 영역을 뽑아서 진행하는데, 개인의 욕구와 그룹의 욕구를 90% 일치시키기는 상당히 어렵지 않을까. 그렇다면 60%, 60~80%, 80~90% 이런 식으로 비율을 낮춰야만 가능하다는 생각함(참여자 1)

그룹 활동과 관련하여 현 평가지표에서는 개인에게만 초점이 맞춰진 지표들로만 구성되

어 있어 그룹 활동으로 진행되는 활동서비스의 특성을 충분히 반영할 수 없다는 의견이 제시되었다. 따라서 제공기관에서 원활한 그룹 활동을 위해 어떠한 지원을 제공하고 있는지를 평가해야 한다고 언급하였다.

- 이 서비스는 그룹 활동이 우선임. 너무 개인별 지원계획에 초점이 맞춰진 평가항목이 아닌가 하는 생각이 들었음. 물론 개인별 욕구도 중요하지만 그룹 활동이 우선이고, 무조건 2명 이상 그룹으로 하라고 지침에 되어있는데, 개별 욕구를 너무 강조한 느낌이 들었고 (중략) 그룹 활동을 하는 이 서비스와 관련이 되지 않는 그룹 활동을 원활하게 진행하기 위해서 무엇을 하고 있는가도 중요함(참여자 2)

동 서비스는 최중증 장애인이 일정 비율 반드시 참여하기 때문에 이들을 위한 지원이 강조되어야 하며, 제공기관이 이들을 위해 시행하고 있는 다양한 노력들을 평가할 필요가 있다는 의견이 제시되었다. 여기에는 정형화되고 일률적인 방식이 아니라 개별에 맞춘 지원이 이루지고 있는지를 면밀하게 살펴야 하며, 기관의 다양한 시도들을 확인하여 평가에 반영하는 과정이 중요하다고 언급하였다. 또한 최중증 이용자의 활동지원과 관련하여 평가지표에 제시된 것처럼 일률적인 지원 영역을 제시하여 시행 여부를 평가하는 것이 아니라 이용자의 개별적 사항에 따라 다양한 지원이 제공되는지를 질적으로 평가하고, 특정 영역에 집중되더라도 이용자에게 필요한 지원이라면 인정해야한다는 의견을 제시하였다.

- 우리 기관의 최중증 비율이 높음. 의사소통이 거의 안 되며...(중략) 저희는 욕구사정을 할 때 눈빛, 표정 등 비언어적 표현을 살펴보고 개인별 관찰기록지에 기록함. 이런 식으로 개인별 욕구를 파악하는 방식이 기관별마다 다 다를 수 있을 것 같음. 그런데 욕구 사정, 계획서 등 정형화된 서류를 또 만들어야 할 것 같은... (중략) 이에 맞춘 서류를 또 작업을 해야 하나? 그동안 최중증 이용자를 위해 다른 방법으로 해왔는데. 어떻게 연결할 수 있을까 하고 굉장히 많이 고민이 됨. 이러한 최중증 이용자를 위한 기관의 다각적인 노력이 평가되어야 함(참여자 2)
- 이용자의 활동지원 영역에서 물리적 환경 개선이 지표로 나와 있던데, 이 부분은 복지관임에도 불구하고 개개별 환경에 대한 물리적 개선은 매우 힘든 상황임. 현재 진행된 것도, 진행할 수 있는 공간도 없음. 지표에 현실적인 부분이 반영될 필요가 있음(참여자 3)

‘협력기관 활용 및 관리’와 관련해서는 현 사업 지침의 협력기관 연계 비율이 30%로 설정되어 있기 때문에 평가지표에서도 동일한 비율을 적용하여 평가해야 한다고 하였다. 동 서비스가 지역사회에 기반한 서비스이기도 하지만 코로나19 상황으로 인해 지역사회 활동이 원활하게 진행되지 못하는 불가피한 상황을 고려할 필요가 있다고 언급하였다. 그리고 군 단위 농어촌 지역의 경우에는 지역사회 내 보편적인 시설이 부족하여 협력기관과의 연계가 현실적으로 어렵다고 하였다. 때문에 일정 조건을 갖춘 지역에 한해 평가 기준을 완화하거나 예외 적용을 두는 의견이 제시되었다.

- 협력 기관 평균 50% 이상 활용했을 때 만점을 주는 방식인데 현실적으로 무리임. 이 부분에 대해서는 수정이 들어가야 하지 않을까. 특히 이번 연도는 코로나, 재난 상황이기도 하고 현실적으로 맞지 않음. (중략) 현재 운영지침과 평가지표를 동일하게 해야 할 것 같음(참여자 3).
- 저희 00군이 인구가 굉장히 적음. 2만5천 명밖에 안 되는 지역이고, 지역이 좁다 보니 위탁운영을 할 수 있는 여건도 아니고, 군 직영으로 운영되는 시설도 많음. 처음에 저희가 사업을 시작할 때는 협약을 맺어야 한다는 이야기도 있었는데, 현실적으로는 협력하려면 전부 군이랑 지자체와 맺어야 하는 여건이어서 그건 힘들고 (중략) MOU나 협약 같은 경우는 어려워서 그냥 리스트 관리 정도만 운영하고 있음. 이런 농어촌이나 소규모 기관에는 기준들을 완화한다거나 예외 적용을 둔다거나 하는 방법이 필요하지 않을까 하는 생각함(참여자 6)

'서비스 성과' 영역과 관련해서는 최중증 이용자가 이용할 수 있는 동 서비스에서 이용자 만족도만으로 서비스 성과를 평가하는 것은 적절하지 않다는 의견이 있었다. 대부분 의사소통에 어려움이 있기 때문에 정확한 만족도를 파악하기 어려우며, 부모님이 대신해서 응답하는 부분이 반드시 당사자의 만족도를 대변할 수 없다고 하였다. 한 참여자는 이를 대신할 수 있는 지표로 '출석률'을 제시하였는데, 현재 이용자들이 서비스에 만족하지 않으면 서비스 이용을 거부하거나 행동 상으로 불만족을 표출하기 때문에 서비스 지속성에 대한 평가 결과로 서비스 만족 수준을 파악할 수 있다고 언급하였다.

- 우리 기관에서 판단할 때는 부모님의 의견을 제외하고 당사자분들로 볼 때는 출석률이 적절하다고 생각하고 있음. 이용자들이 실제로 오는 걸 거부해서 센터 이용을 그만두신 분들도 꽤 있음. 본인의 패턴이나 활동 내용이 맞지 않기 때문에... 우리 기관에는 자폐성 이용자가 많은 편인데 그분들이 아무런 도전적 행동 없이 들어와서 활동하시는 것만으로도 우리는 '이분이 그나마 만족하고 다니시고 있구나'라고 판단하는 상황임(참여자 2)

3) 자문회의 결과

이 연구에서는 자문회의를 통해 평가지표에 최종 반영될 사항들을 검토하였다. 자문회의에는 동 서비스의 제도설계 연구에 참여한 교수 1인, 서비스 지원 및 모니터링을 담당하고 있는 지역발달장애인지원센터의 센터장 3인과 팀장 3인이 참여하였으며, 총 2회에 걸쳐 오프라인과 서면으로 진행하였다. 자문회의 결과를 크게 평가방향 및 체계, 평가 영역, 평가지표 등 세 가지 영역으로 구분하여 정리하였다.

평가방향과 체계와 관련해서는 첫째, 제도 도입 초기에서 제공기관 평가를 어떠한 목적으로 시행할 지를 검토할 필요가 있으며, 평가를 시행하게 된다면 제공기관과 평가 주관하는 기관 모두에게 행정적 부담을 최소화하는 방향으로 진행하여 평가의 효율성을 기하는 방안을 마련할 것을 제안하였다. 또한 동 서비스의 정착 수준을 고려하여 평가시기를 결정하고,

전국 단위로 평가체계 및 지표에 대한 모의 적용을 실시하는 등 평가를 준비하는 일정 기간이 반드시 필요하다고 하였다.

둘째, 평가를 실시하기 전 제공기관의 서비스 질을 어느 정도 평준화시키는 과정이 필요하다는 것이다. 이를 위해 평가에서 중요하게 고려하는 동 서비스의 지원 방식 등을 명확히 하고, 가이드 개발 및 보급 등을 통해 제공기관이 일정 수준의 서비스 환경을 갖출 수 있도록 지원하는 것이 선행될 필요가 있다는 의견이 있었다.

셋째, 제공기관에게 패널티를 제공하는 것이 아니라 미흡한 부분에 대한 컨설팅 등의 지원을 제공하고, 우수 기관에 인센티브를 부여하여 기관의 서비스 경험이 축적될수록 서비스 질을 기대할 수 있어야 한다는 것이다. 즉, 평가를 시행하는 것이 제공 기관 간 긍정적 성과를 공유하고 환류시키는 기회여야 한다는 의견이 제시되었다.

넷째, 기존 제공기관의 모니터링과 평가와의 관계를 명확하게 하고, 가능한 한 통합하여 시행되어야 한다는 것이다. 두 개의 품질관리 방식이 모두 진행된다면, 제공기관을 통제하는 수단으로 작동할 가능성이 높아질 수 있으며, 이는 결국 제공기관의 서비스 환경이 경직되어 발달장애인의 상황과 필요에 적합한 유연한 서비스를 제공하는데 한계가 있을 수 있다는 의견이 있었다.

<표 Ⅵ-1-4> 자문회의 결과 – 평가 방향 및 체계

구분	주요 의견
평가 방향 및 체계	– 평가에 대한 목적이나 방향을 검토할 필요가 있음. 활동서비스가 정착되지 않는 상황에서 평가의 도입이 적절한지, 어떠한 제반 준비가 필요한지에 대해 검토가 필요함. 평가를 가능한 단순화시키는 것이 필요함 – 평가는 제공기관의 질적 수준이 담보되어 있을 때 평가를 해야 한다고 생각하며, 사전에 서비스의 질적 수준을 담보할 수 있는 지침을 개정하여 적용할 필요가 있음 – 원활한 평가를 시행하기 위해서는 평가 인력 등 제반 환경이 구축될 필요가 있음. 그렇지 않으면 중앙 또는 지역 발달장애인지원센터에서 업무가 가중될 것임 – 모니터링과 평가지표의 관계를 명확하게 하는 것이 필요하며, 평가를 하게 되면 모니터링을 없애든지, 효과성과 효율성을 고려할 필요가 있음. 모니터링을 평가체계로 전환하여 평가 전문위원을 구성해서 진행하는 것이 적절함. 모니터링과 평가를 통합하여 평가의 기능을 강화하는 것이 필요함 – 평가 시행 전 제공기관 평가 설명회가 반드시 개최될 필요가 있음 – 2년의 주기도 너무 짧음. 제도의 운용 상황을 파악하여 적절한 주기를 설정하는 것이 필요함 – 평가 시행 후 패널티가 아니라 인센티브를 부여하는 방향에 초점을 맞춰야 함 – 평가 체계 및 지표에 대한 운영 매뉴얼이 필요하며, 평가 시행 전 시범 적용하는 기간이 반드시 필요함

평가영역과 관련해서는 크게 두 가지 의견이 제시되었다. 첫 번째, 질적 평가 지표의 적용이다. 정량 평가 중심의 지표로만 구성하기보다 동 서비스가 이용자에게 실질적으로 유익하였는지를 심층적으로 평가할 필요가 있으며, 이용자 중심의 특성화된 우수사례를 발굴하기 위해 질적 평가를 적용할 필요가 있다는 의견이 제시되었다.

두 번째, 평가 영역별 비중을 조정하는 것이다. 이 부분은 제공기관에서도 유사한 의견을 제시했는데, 이용자 만족도 지표로만 구성되어 있는 '서비스 성과' 영역의 점수 비중을 낮추고, '제공인력'영역의 평가 비중을 높이는 것을 제안하였다.

<표 Ⅵ-1-5> 자문회의 결과 - 평가영역

구분	주요 의견
평가 영역	- 평가단의 주관적 의견 등이 반영될 수 있는 부분이 포함되는 것이 필요함 - 최중증 이용자의 만족도를 파악할 수 있는 또 다른 질적인 평가지표가 포함되는 것이 필요함. 예를 들어 각 기관, 지역 특수성을 반영한 프로그램을 1-2개를 제시하여 평가하는 부분도 적용할 수 있음. 또는 정말 당사자와 가족의 삶이 어떻게 변화했는지를 파악하고, 부족한 부분이 무엇인지 찾아내는 방향으로 질적 평가가 동반되어야 함 - 제공인력 관련 영역의 점수 비중을 높이고 서비스 성과 비중을 낮추는 것이 적절함

평가지표와 관련한 자문의견을 살펴보면, '기관 운영' 영역에서는 제공기관 담당자의 의견과 유사하게 기관이 자체 규정과 지침을 구비하고 준수하는지를 평가하기 보다는 향후 모니터링과 제공기관 평가를 통합하는 측면을 고려하더라도 동 사업의 사업 지침을 준수하고 있는지를 평가하는 것이 중요하다고 언급하였다.

'제공인력' 영역에서는 현 서비스 환경이 제공인력에 대한 일정 수준의 복리후생을 보장하지 못하더라도 제공인력의 안정적인 근로는 서비스 질에 직결되는 부분이기 때문에 제공인력 지표에 대한 비중을 높일 필요가 있으며, 세부 평가지표에 제공인력 근속률과 실질적인 복리후생 요인을 포함시켜야 한다는 의견이 제시되었다.

'활동계획 및 지원'영역에는 이용자의 욕구를 사정하는데 있어 특정 횟수를 기준으로 평가하는 방식이 아니라 이용자의 필요에 따라 욕구 사정을 시행하고 있는지가 중요하다고 하였다. 또한 제공기관이 이용자의 장애수준과 특성에 따라 적절한 욕구 사정 방법을 선택하여 사용할 수 있도록 다양한 욕구 사정에 대한 교육을 시행하고, 관련 정보를 공유할 필요가 있다고 하였다. 그리고 최중증 발달장애인이 많이 이용할 경우 인센티브가 적용되는 평가체계가 필요하며, 이들을 위해 어떠한 노력을 하고 있는지가 반드시 평가되어야 한다는 의견이 제시되었다.

'이용자 권리 보장' 영역과 관련해서는 이용자의 고충이 현실적으로 어떻게 반영되고 해결되고 있는지를 평가할 필요가 있으며, 제공인력의 인권을 보장하고 있는지에 대한 부분도 포함해야 한다고 하였다.

'서비스 성과' 영역에서는 이용자 만족도 외에도 기관 내 우수 사례를 평가하거나 동 서비스 이용을 통해 이용자의 삶이 실제 어떠한 긍정적인 변화를 가지고 왔는지를 질적으로 평가하는 방식을 도입할 필요가 있다. 제공기관에서 의견을 제시한 이용자 출석률 적용과 관련해서는 발달장애인 개인의 여러 사정에 따라 서비스 중단이 발생할 수 있기 때문에 반드시 출석률이 서비스 만족수준을 대변할 수 없다는 의견이 제시되었다.

<표 Ⅵ-1-6> 자문회의 결과 – 평가영역

구분	주요 의견
평가 지표	– 운영규정 및 지침에서 기관 지침을 별도로 만드는 것이 아니라 사업 지침을 더 보강하고 준수하는지를 평가하는 것이 필요함 – 바우처 사업에 사회복지재무회계규칙을 준수하고 있는지를 평가하는 것은 적절하지 않음 – 불안정한 고용이 예측되는 바우처 사업에서 제공인력의 근속 수준을 고려하는 것이 필요함 – 제공인력의 복리후생에서 교육 제공의 부분은 제공인력의 근속 유지와 동떨어지는 내용임. 실질적인 복리후생 요소를 반영해야 함 – 그룹변경이나 서비스가 변경되면 반드시 욕구 사정이 진행되어야하기 때문에 더 많이 진행될 수 있음. 연 3회로 제한하는 것은 적절하지 않으며, 제공기관들이 욕구 사정에 개념과 방법을 잘 모르고 있음을 원활히 할 수 있도록 사전에 가이드가 제공될 필요가 있음 – 최중증 이용자의 비율이 어느 정도 되며, 이들을 위해 어떠한 지원을 하고 있는지에 대해서 평가할 필요가 있음 – 이용자 권리와 관련하여 일련의 과정에 발달장애인 이용자의 의견이 얼마나 반영되고 있는지, 이용 과정에서 피드백이 적절하게 이루어지고 있는가, 소통의 요소가 얼마나 포함되어 있는지 평가함 – 제공기관의 의견에서 출석률을 반영하는 것은 적절하지 않음. 출석률을 조작할 수 있으며, 만족도와 반드시 연결되지 않음 – 제공인력의 인권이 보장되고 있는지를 평가하는 항목이 추가되는 것이 필요함

3. 평가지표 개선 결과

이 연구에서는 제공기관을 대상으로 실시한 모의 적용과 FGI 결과 그리고 자문내용을 기반으로 평가지표를 개선하였다. 구체적인 개선 사항은 다음과 같다.

1) 평가 영역

평가 영역과 관련해서는 영역 명과 점수 비중을 개선하였다. 각 평가 영역의 목적이 잘 드러날 수 있도록 하거나 타 제도명과 혼선이 생길 수 있는 영역의 이름을 변경하였다. 구체적으로 '기관 운영'을 '서비스 운영'으로, '제공인력'의 영역을 '제공인력 지원'으로 변경하였다. 특히 '제공인력' 영역은 제공기관에서 제공인력들이 서비스를 원활히 제공할 수 있도록 어느 정도 지원하고 있는지를 평가하는 데 목적이 있기 때문에 그 목적이 잘 드러날 수 있도록 하였다. 그리고 '활동계획 및 지원'의 경우 장애인활동지원제도와의 구분에 혼선이 생길 것을 우려하여 동 서비스의 정확한 명칭을 살펴 영역 명을 '주간·방과후활동서비스 계획 및 지원'으로 변경하였다. 또한 FGI와 자문회의 결과를 반영하여 기존 '서비스 성과' 영역의

비중을 낮추고(30%→25%), '제공인력'의 비중을 상향(10%→15%)하였다.

<표 Ⅵ-1-7> 평가영역 개선 사항

구분	전	후	개선 사유
평가영역	기관운영	서비스 운영	- 다양한 제공기관 유형에 일률적인 기관운영 방식을 적용하는 것이 아닌 서비스 진행에 직접적으로 관련 있는 규정 및 지침 준수를 포함함
	제공인력	제공인력 지원	- 제공기관의 제공인력 지원 수준을 평가하는 목적이 드러날 수 있도록 함
	활동 계획 및 지원	주간·방과후활동서비스 계획 및 지원	- 타 제도(예: 장애인활동지원제도) 명칭과의 혼선을 방지함
평가영역 비중	서비스 성과(30%)	서비스 성과(25%)	- FGI와 자문회의 결과를 반영하여 적정 비중으로 보완함
	제공인력(10%)	제공인력 지원(15%)	

2) 평가 지표

(1) 서비스 운영

대부분의 평가영역에서 평가지표가 수정되었다. 첫 번째, '기관 운영'에서 명칭이 변경된 '서비스 운영' 영역에서는 '운영규정 및 지침' 지표가 '서비스 운영규정'으로 변경되고, 기존 기관 운영에 필요한 규정 및 지침이 구비하고, 인력이 이를 숙지하고 있는 지를 평가하는 내용에서 동 서비스의 사업 지침에 대한 준수와 제공 인력의 인지 여부를 평가하는 내용으로 변경되었다. 또한 '개인정보 보호' 지표의 경우 '서비스 운영규정'에서 평가될 수 있는 '개인정보 수집 및 활용 동의'에 대한 부분은 중복될 수 있기 때문에 삭제하였다. 또한 '서비스 운영' 평가 영역에서는 '회계관리'라는 세부지표가 삭제되고, '서비스 운영규정' 지표에서 회계관련 사항을 평가하도록 하였다.

<표 Ⅵ-1-8> 평가지표 개선 사항 - 서비스 운영 영역

구분	전	후	개선 사유
세부지표	운영 규정 및 지침	서비스 운영 규정	-기관 운영이라는 평가영역이 서비스 운영으로 변경되면서 평가목적에 따라 세부지표를 변경함

구분	전	후	개선 사유
	회계관리	삭제	– 서비스 운영 규정 지표 내 필수 준수 사항으로 포함하여 평가가 가능하기에 삭제함
평가내용	기관 운영에 필요한 규정 및 지침(서비스 규정 포함) 구비 여부와 인력 숙지 수준	동 서비스 운영에 필요한 지침의 필수내용 준수 여부와 인력의 숙지 수준	– 운영규정 및 지침이 서비스 운영규정으로 변경됨으로 인해 평가내용을 보완함
	이용자와 인력의 개인정보 수집 및 활용 동의서 관리 여부	삭제	– 서비스 운영 규정의 필수 준수 사항으로 평가가 가능하기에 삭제함

(2) 제공인력 지원

'제공인력'에서 명칭이 변경된 '제공인력 지원' 영역에서는 기존 '노무관리'지표가 삭제되고, '제공인력 근속률', '슈퍼비전' 지표가 새롭게 추가되었다. 기존 '노무관리' 지표의 평가내용은 적절한 근로계약과 이행과 관련되어 있는데, 이 부분은 '서비스 운영규정'의 필수 준수 사항으로 포함될 수 있기 때문에 삭제하였다.

각 지표별 평가내용을 살펴보면, '제공인력 근속률'은 새롭게 추가된 지표로 각 기관의 제공인력이 일정 기간의 근속을 얼마만큼 유지하고 있는지를 평가한다. '복리후생' 지표는 기존 제공인력의 교육 및 고충처리에 제한된 내용에서 제공인력의 복지에 실질적으로 영향을 미칠 수 있는 내용을 포괄적으로 제시하고, 이 중 몇 가지를 시행하고 있는지를 평가하는 것으로 변경하였다. '슈퍼비전' 은 새롭게 추가된 지표로 제공기관이 제공인력의 안정된 직장생활과 서비스 제공 역량 향상을 위해 지원할 수 있는 다양한 내용을 제시하고 시행 여부를 파악하는 것을 평가내용으로 하고 있다.

<표 Ⅵ-1-9> 평가지표 개선 사항 – 제공인력 지원 영역

구분	전	후	개선 사유
세부지표	노무관리	삭제	– 서비스 운영 규정 지표 내 필수 준수 사항으로 포함하여 평가가 가능하기에 삭제함
	–	제공인력 근속률, 슈퍼비전	– 제공인력의 지원 내용과 그 결과를 평가할 수 있는 대표 지표로 판단되어 추가함
평가내용	복리후생 지표에서는 기존 제공인력 고충 처리와 교육기회 제공 여부	상여금, 포상금, 교육비 지원, 탄력근무제 등의 다양한 복리수행 요인에 대한 시행 수준	– 제공인력의 복리후생 요인을 모두 포함하여 시행 수준을 평가하기 위해 평가내용을 보완함

(3) 활동서비스 계획 및 지원

‘활동계획 및 지원’에서 명칭이 변경된 ‘활동 서비스 계획 및 지원’ 영역에서는 새롭게 ‘그룹 활동 지원’이 추가되었다. 구체적인 평가내용은 이용자의 원활한 그룹 활동에 필요한 지원들 제시한 후 시행 수준을 파악하는 것이다. 또한 기존 ‘이용자 활동 지원’지표는 평가의 목적과 대상을 명확하게 하기 위해 ‘최중증 이용자 활동 지원’으로 이름을 변경하였다.

평가내용에 개선된 구체적 내용을 살펴보면, ‘이용자의 활동 욕구 사정’ 지표에서는 기존 장애 및 의사소통 수준에 맞는 욕구 사정 방법을 사용하는 장애인의 비율을 평가하는 방식에서 제공기관에서 이용자의 욕구 사정을 위해 얼마나 다양한 방법을 시행하고 있는지를 평가하는 것으로 변경되었다. 그리고 이용자의 욕구 변화를 파악하기 위해 욕구 사정을 정기적으로 시행하고 있는지를 평가하는 내용은 특정 횟수(연 3회)의 충족 여부가 아니라 일정 비율의 이용자에게 정기적으로 욕구 사정이 진행되는지를 평가하는 방식으로 변경되었다.

새롭게 추가된 ‘그룹 활동 지원’ 지표는 제공기관이 이용자의 원활한 그룹 활동을 위해 필요한 지원을 제공하고 있는지를 파악하는 것을 목적으로, 이를 위해 제공기관이 지표에서 제시된 지원 내용을 얼마만큼 수행하고 있는지를 평가한다.

‘지역사회 자원 활용 및 관리’에 있어서는 평가단에서 사전에 도서산간 지역을 명시하고 해당 지역에 포함되는 기관의 경우에는 지역사회자원(인적/물적 자원, 협력기관)의 활용 비율을 완화하는 등의 방법으로 평가하는 방식을 추가하였다.

‘최중증 이용자 활동 지원’지표의 경우에는 측정방식을 개선하였는데, 기존 제시된 영역별로 지원 사례가 있는지를 평가하는 방식에서 지표에서 제시된 다양한 지원내용을 참고하여 최중증 이용자가 원하는 활동에 원활히 참여할 수 있도록 지원한 사례가 있는지를 평가하는 방식으로 변경하였다.

<표 Ⅵ-1-10> 평가지표 개선 사항_ 활동서비스 계획 및 지원 영역

구분	전	후	개선 사유
세부지표	-	그룹 활동 지원	- 그룹 활동을 원칙으로 하는 활동서비스의 운용 특성을 고려하여 추가함
	이용자 활동지원	최중증 이용자 활동지원	- 세부지표의 목적과 대상의 명확화를 위해 용어를 변경함
평가내용	이용자의 활동 욕구 사정, 개별 활동 욕구를 사정하기 위한 계획 수립	삭제	- 진행방법과 결과를 파악해도 계획 여부를 알 수 있으며, 기관의 형식적인 서류업무가 가중될 수 있기 때문에 삭제함
측정방식	개별 장애 및 의사소통 수준에 맞는 방법을 사용하고 있는 이용자의 비율	이용자의 욕구를 파악하기 위해 사용하고 있는 욕구 방법의 개수	- 다양한 장애 및 의사소통 수준의 이용자의 욕구를 파악하기 위해 사용하고 있는 방법을 마련하고 있는지를 평가하는 것에 중점을 둠
	-	도서산간 지역의 경우 지역사회 자원 활용 비율 완화 적용	- 지역 환경과 보편적 시설 규모 수준을 고려하기 위해 특정 지역 완화 기준을 적용함

(4) 이용자 권리보장

'이용자 권리보장'의 평가지표, 평가내용 및 방식은 크게 변경된 사항은 없다. 기존 평가지표에서 측정내용의 배타성을 검토하여 일부 수정하였으며(예: 안전교육 실시 유무를 평가하는 내용에서 일부 이용자와 인력을 대상으로 실시한 경우가 해당되는 측정점수 포함), 이용자의 고충처리 지표에서 평가 근거 자료에 상담 일지, 자조 모임 회의록 등을 인정할 수 있는 근거 자료의 예시로 추가하였다.

(5) 서비스 성과

'서비스 성과'영역에서는 '이용자의 긍정적 변화'지표가 새롭게 추가되었다. 이 지표는 제공기관이 사전에 현장 평가단에 제출한 이용자 사례를 기반으로 현장 점검과 관련 자료 검토 등을 통해 질적 평가방식으로 진행될 수 있다. 질적 평가의 기준에는 '욕구에 기반한 활동지원 수준', '이용자의 자기결정 및 참여 수준', '이용자의 생활 변화 수준', '가족(부모

등)의 생활 변화 수준', '기타 특이 사항' 등이 포함될 수 있다.

<표 Ⅵ-1-11> 평가지표 개선 사항_ 서비스 성과

구분	전	후	개선 사유
세부지표	-	이용자의 긍정적 변화	- 최중증 이용자의 이용자 만족도 시행 여부와 이용자의 삶의 변화에 대한 질적 평가를 적용하기 위해 추가함

이를 종합하여 개선된 평가영역 및 지표를 제시하면 아래 표와 같다.

<표 Ⅵ-1-12> 평가 영역 및 지표 개선(안)

평가 영역	평가지표	평가내용
1. 서비스 운영 (10%)	1-1. 서비스 운영규정	① 서비스 운영규정을 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가 ?
		② 서비스 운영규정의 주요내용을 준수하고 있는가?
	1-2. 개인정보 보호	① (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료가 들어 있는 내외부 PC가 보안 관리되고 있는가?
		② (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료의 보관 장소가 보안 관리되고 있는가?
2. 제공 인력 지원 (15%)	2-1. 제공인력 근속률	① 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 일정기간 근속을 유지하고 있는가?
	2-2. 복리후생	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)의 복리후생을 위해 다양한 제도를 운영하고 있는가?
	2-3. 슈퍼비전	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)에게 다양한 방식으로 슈퍼비전을 제공하고 있는가?
3. 주간·방과후 활동 서비스 계획 및 지원 (35%)	3-1. 이용자의 활동 욕구 사정	① 이용자의 개별활동 욕구를 사정하기 위해장애 및 의사소통 수준에 맞는다양한 방법을 사용하고 있는가?
		② 이용자의 개별활동 욕구의 변화를 정기적으로 파악하고 있는가
	3-2. 개인별 활동계획 수립 및 이행	① 개인별 활동계획에 활동 욕구에 따른 적절한 프로그램을 제시하고 있는가?
		② 이용자에게 개인별 활동계획에 대한 동의를 확보하고 있는가?
		③ 활동서비스를 개인별 활동계획에 따라 진행하고 있는가?
	3-3. 그룹활동 지원	① 이용자의 원활한 그룹 활동을 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가?
	3-4. 지역사회 자원 활용 및 관리	① 이용자의 활동에 지역사회자원(인적/물적 자원, 협력기관)을 어느 정도 활용하고 있는가?
		② 협력기관을 정기적(최소 연 1회 이상)으로 관리하고 있는가?
	3-5. 최중증 이용자	① 최중증 이용자의 원활한 활동 참여를 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가?

평가 영역	평가지표	평가내용
	활동 지원	
4. 이용자 권리 보장 (15%)	4-1. 이용자 안전	① 이용자 안전과 관련한 보험을 가입하고 있는가?
		② 비상 시 연락체계를 구축하고, 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가?
		③ 이용자와 제공인력(전담+제공인력)을 대상으로 안전교육을 실시하고 있는가?
	4-2. 이용자 인권	① 이용자의 고충을 잘 처리하고 있는가?
		② 이용자와 활동서비스 인력(전담+제공인력)을 대상으로 인권교육을 실시하고 있는가?
5. 서비스 성과 (25%)	5-1. 이용자 만족도	(발달장애인 당사자 또는 부모 대상) - 제공기관에서 제출한 이용자 명단 중 무작위로 10명(10명 미만의 기관은 전원)을 선정하여 유선 및 방문을 통해 만족도 조사를 실시함 〈조사 내용〉 ☐ 의미 있는 일과에 대한만족도 ☐ 활동에 대한만족도 ☐ 그룹에 대한만족도 ☐ 지역사회 참여에 대한만족도 ☐ 제공인력에 대한만족도 ☐ 계속 참여의사 ☐ 타인에게 추천의사 ☐ 생활의 변화여부 ☐ 전체 만족수준
	5-2. 이용자의 긍정적 변화	- 평가위원단이 제공기관에서 사전에 제출한 이용자 사례를 기반으로 현장점검 및 관련 자료검토를 통해 질적 평가를 실시함 〈평가 내용〉 ☐ 욕구에 기반한 활동지원 수준 ☐ 이용자의 자기결정 및 참여 수준 ☐ 이용자의 생활의 변화수준 ☐ 부모 가족의 생활의 변화수준 ☐ 기타 우수 내용

제7장.
품질관리 체계구축

Ⅰ 품질관리 체계구축

품질관리 체계와 관련해서 아래에서는 모니터링과 평가에 대한 각각의 법적근거 및 목적, 대상, 추진체계, 주기, 방법 및 절차, 주체, 결과 적용에 대해 제시하기로 한다. 더불어 모니터링과 평가에 대한 관계성을 1안, 2안을 제시하여 각 안에 대한 장단점을 고찰해 보기로 한다.

1. 품질관리체계 구성 및 내용

1) 법적근거 및 목적

(1) 정기 모니터링

정기모니터링의 근거는 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제32조(보고 및 검사), 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조, 「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」에 근거하여 실시하고 있다.

정기모니터링의 목적은 제공기관의 프로그램 및 기관운영 등을 주기적으로 점검하고 사업 컨설팅을 통한 주간·방과후 활동서비스 품질관리 시행에 있다.

(2) 평가

주간활동서비스는 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조(거주시설·주간활동·돌봄 지원)에 근거하여 제공되고 있다. 그러나 방과 후 활동서비스의 경우 2018년 공표된 발달장애인 평생케어 종합대책의 일환으로 시행되고 있지만 명확한 법적 근거가 부재한 상황이다. 평가와 관련해서도 매년 발간되는 발달장애인 활동서비스 사업안내에 평가에 대한 내용이 언급되어 있으나 현재 관련 법률에서는 주간·방과후 활동서비스 평가에 대한 내용이 명시되어 있지 않다. 향후 원활한 평가 시행을 위한 법적·행정적 기반을 마련할 필요가 있다.

주간·방과후 활동서비스 제공기관 평가의 목적은 첫째, 제공기관의 질적 수준을 객관적(체계적)으로 판단하고 사업의 효율성 및 효과성을 평가하기 위함이다.

둘째, 적극적인 평가결과 반영을 통한 평가의 환류기능을 강화함으로써 이용자에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 지원하기 위함이다.

셋째, 제공서비스별(혹은 기관유형별) 2년 주기 평가체계를 통해 기관평가에 대한 부담을 감소시켜 사업의 내실화를 도모하고, 활동서비스에 대한 전문성 및 책임성을

확보한다.

넷째, 서비스제공기관 우수사례 발굴 및 사례 공유를 통해 사업의 지속적인 개선활동을 지원하고 벤치마킹으로 활용하여 사업의 질적 향상을 도모하는 것이다.

2) 대상

(1) 정기 모니터링

정기모니터링의 대상은 발달장애인 활동서비스를 제공하는 서비스 개시 후 6개월이 경과된 제공기관이다. 이용자 만족도 조사의 경우 서비스 이용 경험이 6개월 이상인 서비스를 이용하는 발달장애인이 대상이나, 조사에 어려움이 있을 경우 부모 등 보호자가 대신하여 조사에 참여할 수 있다.

(2) 평가

평가대상은 발달장애인 활동서비스를 제공하는 서비스 개시 후 1년이 경과된 제공기관이다. 평가를 위한 배정되는 예산과 인력에 따라 제공기관을 규모별(혹은 서비스 제공기간별)로 분류하여 격년으로 해당 제공기관에 대한 평가를 시행할 수 있다. 이용자 만족도 조사의 경우 이용 경험이 6개월 이상인 서비스 이용자 혹은 보호자를 대상으로 조사를 실시한다.

3) 추진체계

(1) 정기 모니터링

정기모니터링은 보건복지부에서 기본 계획을 수립하며, 모니터링과 관련한 전반적인 사항들을 총괄한다. 지방자치단체의 경우에는 지역센터와 해당 지역의 제공기관에 대한 모니터링을 수행하며, 필요한 자원을 제공한다. 중앙발달장애인지원센터는 정기모니터링의 구체적인 계획 수립 및 모니터링 진행관련 전반적인 지침을 마련하여 지역센터에 전달하고, 모니터링 결과 분석 및 복지부 보고 업무를 수행한다. 이용자를 대상으로 하는 정기모니터링(이용자만족도조사)도 동일하게 적용된다.

(2) 평가

평가는 보건복지부(장애인서비스과)에서 평가에 대한 기본 계획을 수립하고 평가 시행과 관련한 전반적인 사항들을 총괄한다. 지방자치단체의 경우에는 해당지역의 제공기관에

대한 평가를 수행하거나 평가를 위해 지원한다. 중앙발달장애인지원센터는 세부 평가 계획을 수립하고, 평가단 구성과 교육 등 제반과제를 수행한다. 또한 평가를 직접 수행하고, 평가에 필요한 전반적인 사항을 점검, 지원한다. 지역센터는 중앙발달장애인지원센터의 업무 분담을 통해 평가를 직접 수행하거나 필요한 사항을 지원할 수 있다.

<표 Ⅶ-1-1> 정기 모니터링과 평가의 추진체계

주체	정기모니터링	평가
보건복지부 (장애인서비스과)	▸모니터링 관련 기본계획수립 ▸모니터링시행 전반사항 총괄	▸평가 관련 기본계획 수립 ▸평가시행 전반적인 사항 총괄
지방자치단체	▸시설 · 전산관련 지표 등에 대한 모니터링 수행	▸제공기관 평가 수행 및 필요 지원 제공
중앙발달장애인 지원센터	▸세부 모니터링계획수립 ▸결과분석 및 보고	▸세부 평가계획수립, 평가단 구성, 교육, 배치 등 평가 제반 과제 수행 ▸평가 수행 또는 진행에 필요한 전반적인 지원 제공
지역발달장애인 지원센터	▸모니터링 수행	▸평가 진행에 필요한 지원 제공
서비스제공기관	▸사전양식 작성 및 제출 ▸모니터링 진행을 위한 제반 자료 준비	▸자체평가서 작성 및 제출 ▸현장평가 진행을 위한 제반자료 준비

4) 주기

(1) 정기 모니터링

제공기관을 대상으로 하는 정기 모니터링은 연중 2회, 상·하반기로 나누어 실시되며 대략적으로 상반기는 3월중에, 하반기는 9월중에 진행될 예정이다.

이용자를 대상으로 하는 정기 모니터링(이용자만족도조사)은 연 1회, 하반기에 실시되며 대략적으로 9월~10월 사이에 진행된다. 평가가 실시되는 해에 이용자 만족도조사는 평가와 함께 진행된다.

(2) 평가

평가 주기는 장애인활동지원 기관평가 등 유사제도의 시행 주기를 고려하여 2년 주기로 정기적인 평가를 시행하는 것을 원칙으로 하며, 제공기관의 수와 평가단 운영관련 세부적인 상황을 고려하여 제공기관 유형을 나누어 격년으로 실시할 수 있다.

5) 방법 및 절차

(1) 정기 모니터링

(방법) 정기 모니터링은 유선 및 방문을 통해 실시한다.

(절차) 중앙센터에서 모니터링 실시 전 지자체 및 지역센터에 지표안내 및 모니터링 관련 전반적인 안내를 위한 설명회를 진행하고, 지역센터에서 제공기관에 모니터링 실시 관련 전반적인 사항을 안내한다. 제공기관에서 사전제출서식 작성이 완료되면, 지자체와 지역센터에서 제공기과 일정을 협의하여 모니터링이 진행된다. 모니터링 진행 중 발견된 부적절 사항에 대해 바로 컨설팅이 진행되며, 중앙센터에서 모니터링 결과 분석 후 안내가 이루어진다. 이후 컨설팅 결과에 대한 보상이나 패널티 등의 결과적용이 시행된다.

(모니터링단) 모니터링은 지자체와 지역센터에 담당자가 팀을 이루어 진행된다.

(2) 평가

(방법) 평가는 서면과 현장평가로 진행되며, 제공기관에서 제출한 자체평가서를 토대로 현장평가를 실시한다.

(절차) 평가의 절차를 살펴보면, 평가가 진행되는 연 초에 사업계획(안)에 대한 복지부의 승인 및 예산이 교부되고, 평가 세부 계획(안)이 수립된다. 구성된 평가단을 중심으로 평가위원회의가 진행되고 본격적으로 평가설명회를 통해 평가지표 공지 및 평가에 대한 전반적인 안내가 이루어진다. 자체 평가서 접수가 이루어지고 이어서 현장평가가 진행되며, 결과 분석 후 결과에 대한 공지가 이루어진다. 평가 결과에 이의가 있는 기관의 이의제기 및 재평가기간을 거친 후 해당 기관에 경과를 재공지하여 전체적인 평가가 종료된다. 이후 평가 결과에 따른 보상이나 패털티의 결과가 적용된다.

(평가단) 평가단은 이용자대표, 학계, 지자체 공무원, 제공기관 관계자, 발달장애인지원센터 담당자를 중심으로 3인 1조로 구성할 수 있다. 평가의 공정성을 고려하여 지역 상피제를 적용하여 실시한다.

6) 주체

(1) 정기 모니터링

정기모니터링은 복지부 장애인서비스과에서 관리, 운영체계를 총괄하고, 지방자치단체와 지역발달장애인지원센터에서 모니터링을 수행한다. 중앙센터는 정기 모니터링에 대한 계획을 수립, 모니터링을 위한 지표개발연구, 결과분석을 진행하고 우수사례에 대하여 사례집을 제작하거나 사업보고회를 통해 모니터링에 대한 결과를 공유한다.

(2) 평가

평가는 보건복지부 장애인서비스과에서 기본 평가계획을 수립하고 평가과정 전반을 총괄한다. 중앙발달장애인지원센터에서 직접 세부 평가 계획을 수립하고, 평가단을 구성하고 운용하는 등 평가에 필요한 제반과제를 수행할 수 있다. 원활한 평가 준비와 시행을 위해 적정 인원이 필요하며, 평가 결과분석을 토대로 사업개선이 가능하도록 통계 전문가가 포함된 별도의 상설 평가팀 등 시스템을 구축할 필요가 있다.

향후 보건복지부 내 시행되는 발달장애인을 위한 바우처 서비스에 대한 통합적인 실적 및 품질관리 시스템을 구축할 필요가 있다. 중앙발달장애인지원센터는 발달장애인을 대상으로 하는 주간·방과후 활동서비스 평가의 전 과정을 관리·감독하며, 평가와 관련된 자료를 축적하고, 서비스 품질 개선을 위한 다양한 연구를 진행하는 등의 과제를 수행할 수 있다.

7) 결과

(1) 정기 모니터링

모니터링 결과는 인센티브와 패널티 적용을 고려할 수 있다. 모니터링 중 우수사례가 확인될 경우, 장관표창 및 시상, 포상급 지급을 고려할 수 있고 성과 사례를 공유하여 제공기관 및 이용자 유인에 활용할 수 있다.

모니터링 중 허위·부당청구가 의심 될 경우 지역센터에서 제공인력, 이용자 또는 보호자에게 유선 또는 방문을 통해 확인하고, 조치한다. 모니터링을 통해 운영상 어려움이 많아 컨설팅이 필요하다고 판단될 경우 수시 컨설팅의 대상으로 선정된다.

(2) 평가

평가 결과는 인센티브와 패널티 적용을 고려할 수 있다. 평가 점수가 높은 우수기관에

인센티브로 차년도 모니터링 대상 제외, 장관 표창 및 시상, 해외연수비 지급, 포상금 지급, 송영차량 구입 등 기능보강 성격의 예산지원을 고려할 수 있다. 또한 패널티의 경우에는 기관운영 및 서비스 개선에 필요한 컨설팅을 제공할 수 있으며, 3회 이상 저조한 평가결과가 나왔을 경우 제공기관 지정취소를 하는 방안도 고려할 수 있다.

2. 품질관리체계 적용 1, 2안

주간·방과후 활동서비스 품질관리체계를 위하여 아래의 1, 2안을 제시한다. 1안은 모니터링과 평가를 동시에 실시하는 모형이다. 2안은 모니터링을 진행하지 않고 평가만 진행하는 모형이며, 평가로 진입하기 전에 모니터링은 유지된다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

품질관리체계의 첫 번째 안은 '정기 모니터링'과 '평가'의 두 체계를 함께 진행하는 체계이다. 그러나 정기모니터링과 평가를 모두 실시할 경우, 장점은 품질관리가 강화되어 서비스 질 향상에 기여한다는 점이다. 그러나, 동시에 제공기관의 부담도 증가되어 사업의 효율적 운영이 저해되는 측면이 있을 수 있다.

품질관리체계의 두 번째 안은 모니터링을 실시하지 않고, 평가만을 실시하는 체계이다. 이 때 평가 수행 진입 전에는 모니터링이 유지된다. 이것은 제공기관이 여러 번의 품질관리 과정을 거치지 않음으로써, 원활한 서비스 진행과 업무의 효율성도 증대할 수 있는 안이다. 다만 모니터링을 실시하지 않아 상시 품질관리 기능은 약화될 수 있다.

<표 Ⅶ-1-2> 품질관리체계 적용(안)

<table>
<tr><th>구 분</th><th colspan="2">1안</th><th>2안</th></tr>
<tr><td>체계</td><td colspan="2">모니터링+평가</td><td>평가</td></tr>
<tr><td>장점</td><td colspan="2">품질관리 강화</td><td>원활한 서비스 진행, 업무의 효율성 증대</td></tr>
<tr><td>단점</td><td colspan="2">제공기관의 부담도 증가,
사업의 효율적 운영 저해</td><td>상시 품질관리 기능 약화</td></tr>
<tr><td>주기</td><td colspan="2">평가와 모니터링을 격년으로 실시
▸ 2년마다 평가
*평가하지 않은 해에 1회 모니터링 실시</td><td>▸ 2년마다 평가</td></tr>
<tr><td rowspan="2">추진체계</td><td>모니터링</td><td>평가</td><td rowspan="2">▸보건복지부: 기본계획수립 및 총괄
▸지방자치단체: 평가 수행 및 지원
▸중앙센터: 세부평가계획 수립, 평가단 구성·교육·배치 등 평가 제반과제 수행
▸지역센터: 평가진행과정 지원</td></tr>
<tr><td>▸보건복지부: 기본계획 수립 및 총괄
▸지방자치단체: 모니터링 수행 (시설·전산관련)
▸중앙센터: 세부모니터링계획 수립 및</td><td>▸보건복지부: 기본계획수립 및 총괄
▸지방자치단체: 평가 수행 및 지원
▸중앙센터: 세부평가계획 수립, 평가단 구성·교육·</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구 분</th><th colspan="2">1안</th><th>2안</th></tr>
<tr><td></td><td>시행 지원, 결과분석
▸지역센터: 모니터링 수행</td><td>배치 등 평가 제반 과제 수행
▸지역센터: 평가진행과정 지원</td><td></td></tr>
<tr><td>방 법</td><td colspan="2">▸제공기관 모니터링: 현장조사
▸제공기관평가: 서면 및 현장조사
▸이용자만족도조사: 유선 및 대면</td><td>▸제공기관평가: 서면 및 현장조사
▸이용자만족도조사: 유선 및 대면</td></tr>
<tr><td rowspan="2">절 차</td><td>모니터링</td><td>평가</td><td rowspan="2">▸평가 계획(안) 복지부 승인 및 예산교부
▸평가세부계획(안) 수립
▸평가단 구성 및 평가위원회 진행
▸평가 설명회 진행
▸자체 평가서 접수 및 현장평가 진행
▸결과 분석 및 공지
▸이의제기 및 재평가</td></tr>
<tr><td>▸모니터링 세부 계획(안) 공지
▸설명회 진행
▸모니터링 진행 및 컨설팅 진행
▸결과 분석 및 공유</td><td>▸평가 계획(안) 복지부 승인 및 예산교부
▸평가세부계획(안) 수립
▸평가단 구성 및 평가위원회 진행
▸평가 설명회 진행
▸자체 평가서 접수 및 현장평가 진행
▸결과 분석 및 공지
▸이의제기 및 재평가</td></tr>
<tr><td rowspan="2">결과적용</td><td>모니터링</td><td>평가</td><td rowspan="2">▸우수기관에 차년도 모니터링 대상 제외, 장관표창 및 시상, 포상금 지급, 송영차량 구입 등 보상 제공
▸기준 점수 이하의 제공기관에 익년 컨설팅 참여 필수, 제공기관 지정 취소 등</td></tr>
<tr><td>▸우수기관에 장관표창 및 시상, 포상금 지급 등 제공
▸모니터링 진행과 동시에 부족한 부분에 대한 컨설팅 진행</td><td>▸우수기관에 차년도 모니터링 대상 제외, 장관표창 및 시상, 포상금 지급, 송영차량 구입 등 보상 제공
▸기준 점수 이하의 제공기관에 익년 컨설팅 참여 필수, 제공기관 지정 취소 등</td></tr>
</table>

제8장.
결론 및 제언

Ⅰ 결론 및 제언

1. 모니터링 주요결과

주간·방과후활동서비스 제공기관의 규모는 대체로 소규모에 많이 집중되어 있음을 알 수 있다. 상반기에 비해 하반기에 일반규모(주간 10인 초과, 방과후 20인 초과)의 비율이 증가하였으나(주간 46.7%에서 51.7%, 방과후 17.1%에서 23.4%) 주간의 경우 약 49%가, 방과후의 경우 약 77%가 소규모 제공기관이다.

하반기 주간활동서비스를 기준으로 서비스 제공기관의 유형을 살펴보았을 때, 부모단체에서 운영하는 비율이 33.6%로 가장 높고, 법인과 회사에서 운영하는 비율이 26.7%로 이 두 유형이 전체의 약 60%이상을 차지하고 있다. 사회적 협동조합 및 사회적 기업이 10.8%, (장애인/종합)복지관이 10.3%로 그 다음을 이었다.

하반기 모니터링을 기준으로 주간활동서비스 제공기관의 96.9%가 주 5일을, 방과후 활동서비스의 경우 주 5일 이상 운영하는 기관이 전체의 86.6%를 차지하고 있다. 이는 동 서비스가 발달장애인의 일상을 의미 있게 보낼 수 있도록 지원하고 있으며, 나아가 가족의 돌봄부담 경감 등에 기여하고 있다고 볼 수 있다.

코로나19로 인해 상반기 2~5월에는 전체 제공기관의 70%이상이 휴관한 경험이 있었으나, 하반기에는 30%정도만 휴관 경험이 있는 것으로 나타나 이 상황에서도 제공기관들이 발달장애인들의 일상이 잘 유지될 수 있도록 지원하고 있음을 알 수 있었다. 뿐만 아니라 서비스 이용자수가 하반기에 주간활동서비스는 약 600여명, 방과후 활동서비스는 360여명 증가하였는데, 이는 소규모 그룹으로 운영되는 동 서비스의 특성으로 인해 코로나19 상황에도 발달장애인의 서비스 이용에 큰 영향을 미치지 않은 것으로 판단되었다.

발달장애인 활동서비스 이용자 비율을 살펴보면, 주간활동서비스의 경우 이용자의 약 65%가 20대였고 30대부터 60대까지 순차적으로 그 비율이 감소된다. 이는 발달장애인 연령별 비율을 고려하더라도 20대의 비율이 상당히 높은 편임을 알 수 있다. 더불어 40대 이상의 발달장애인이 조기노화를 경험함에 따라 이들을 위한 프로그램을 개발할 필요성이 있다.

농어촌 지역의 이용자 비율이 상반기 대비 하반기에 크게 상향된 바(주간 3.7%에서 7.4%, 방과후 1.8%에서 5.2%) 농어촌 지역의 활동 서비스에 대한 뚜렷한 욕구를 확인할 수 있었다.

주간활동서비스 이용자 중 최중증 비율은 전체 이용자의 50%에 가깝고, 최중증 가운데 60%이상이 확장형을 이용하고 있다. 이는 본 서비스가 장애의 정도로 인해 타서비스 이용에서 배제되어 서비스 사각지대에 놓여있는 발달장애인에 서비스를 제공하고자 하는

초기 서비스의 설계에 맞게 사업이 운영되고 있음을 보여준다.

이용자 만족도 조사를 통해 활동서비스에 대한 수요자 측면의 만족수준을 확인하였다. 조사시점 당시 이용자의 50%로 지역별 조사 대상 인원을 할당하였으며, 대면 및 유선으로 9가지 항목별 만족도를 주간활동서비스 1,417명, 방과후활동서비스 1,017명을 대상으로 조사하였다. 서비스 이용 전체 만족도는 두 서비스 다 90점 이상으로 매우 높은 수준이며, 특별히 '제공인력의 친절도'에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

활동서비스 이용자의 보호자 20명(주간 11명, 방과후 9명)을 대상으로 초점집단면접을 진행하여 서비스에 대한 욕구 조사를 진행하였다. 타 서비스에 비해 제공인력의 수가 많고 소규모 그룹으로 이용자의 욕구에 기반한 프로그램을 실시하여 이용자의 사회성을 향상시킬 수 있는 점이 타 서비스와의 차별되는 강점으로 언급되었다. 더불어 주간활동서비스 개선사항으로 주간활동서비스 시간 확대, 활동지원서비스 차감 미적용, 농어촌 지역을 위한 서비스 접근성 향상 등이 제안되었다.

2. 평가지표 개선 및 품질관리체계 구축

1) 평가지표 개선

이 연구에서는 제공기관을 대상으로 실시한 모의 적용과 FGI 결과 그리고 자문내용을 기반으로 평가지표를 개선하였다. 이를 종합하여 개선된 평가영역 및 지표를 제시하면 아래 표와 같다.

<표 Ⅷ-1-1> 평가 영역 및 지표 개선(안)

평가 영역	평가지표	평가내용
1. 서비스 운영 (10%)	1-1. 서비스 운영규정	① 서비스 운영규정을 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가 ?
		② 서비스 운영규정의 주요내용을 준수하고 있는가?
	1-2. 개인정보 보호	① (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료가 들어 있는 내외부 PC가 보안 관리되고 있는가?
		② (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료의 보관 장소가 보안 관리되고 있는가?
2. 제공 인력 지원 (15%)	2-1. 제공인력 근속률	① 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 일정기간 근속을 유지하고 있는가?
	2-2. 복리후생	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)의 복리후생을 위해 다양한 제도를 운영하고 있는가?

평가 영역	평가지표	평가내용
	2-3. 슈퍼비전	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)에게 다양한 방식으로 슈퍼비전을 제공하고 있는가?
3. 주간·방과후 활동 서비스 계획 및 지원 (35%)	3-1. 이용자의 활동 욕구 사정	① 이용자의 개별활동 욕구를 사정하기 위해장애 및 의사소통 수준에 맞는다양한 방법을 사용하고 있는가?
		② 이용자의 개별활동 욕구의 변화를 정기적으로 파악하고 있는가
	3-2. 개인별 활동계획 수립 및 이행	① 개인별 활동계획에 활동 욕구에 따른 적절한 프로그램을 제시하고 있는가?
		② 이용자에게 개인별 활동계획에 대한 동의를 확보하고 있는가?
		③ 활동서비스를 개인별 활동계획에 따라 진행하고 있는가?
	3-3. 그룹활동 지원	① 이용자의 원활한 그룹 활동을 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가?
	3-4. 지역사회 자원 활용 및 관리	① 이용자의 활동에 지역사회자원(인적/물적 자원, 협력기관)을 어느 정도 활용하고 있는가?
		② 협력기관을 정기적(최소 연 1회 이상)으로 관리하고 있는가?
	3-5. 최중증 이용자 활동 지원	① 최중증 이용자의 원활한 활동 참여를 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가?
4. 이용자 권리 보장 (15%)	4-1. 이용자 안전	① 이용자 안전과 관련한 보험을 가입하고 있는가?
		② 비상 시 연락체계를 구축하고, 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가?
		③ 이용자와 제공인력(전담+제공인력)을 대상으로 안전교육을 실시하고 있는가?
	4-2. 이용자 인권	① 이용자의 고충을 잘 처리하고 있는가?
		② 이용자와 활동서비스 인력(전담+제공인력)을 대상으로 인권교육을 실시하고 있는가?
5. 서비스 성과 (25%)	5-1. 이용자 만족도	(발달장애인 당사자 또는 부모 대상) - 제공기관에서 제출한 이용자 명단 중 무작위로 10명(10명 미만의 기관은 전원)을 선정하여 유선 및 방문을 통해 만족도 조사를 실시함 〈조사 내용〉 ☐ 의미 있는 일과에 대한만족도 ☐ 활동에 대한만족도 ☐ 그룹에 대한만족도 ☐ 지역사회 참여에 대한만족도 ☐ 제공인력에 대한만족도 ☐ 계속 참여의사 ☐ 타인에게 추천의사 ☐ 생활의 변화여부 ☐ 전체 만족수준
	5-2. 이용자의 긍정적 변화	- 평가위원단이 제공기관에서 사전에 제출한 이용자 사례를 기반으로 현장점검 및 관련 자료검토를 통해 질적 평가를 실시함 〈평가 내용〉 ☐ 욕구에 기반한 활동지원 수준 ☐ 이용자의 자기결정 및 참여 수준 ☐ 이용자의 생활의 변화수준 ☐ 부모 가족의 생활의 변화수준 ☐ 기타 우수 내용

2) 품질관리체계 적용 1, 2안

주간·방과후 활동서비스 품질관리체계를 위하여 아래의 1, 2안을 제시했다. 상세 내용은 하단의 표와 같다.

<표 Ⅷ-1-2> 품질관리체계 적용(안)

<table>
<tr><th>구 분</th><th colspan="2">1안</th><th>2안</th></tr>
<tr><td>체 계</td><td colspan="2">모니터링+평가</td><td>평가</td></tr>
<tr><td>장 점</td><td colspan="2">품질관리 강화</td><td>원활한 서비스 진행, 업무의 효율성 증대</td></tr>
<tr><td>단 점</td><td colspan="2">제공기관의 부담도 증가,
사업의 효율적 운영 저해</td><td>상시 품질관리 기능 약화</td></tr>
<tr><td>주 기</td><td colspan="2">평가와 모니터링을 격년으로 실시
▸ 2년마다 평가
*평가하지 않은 해에 1회 모니터링 실시</td><td>▸ 2년마다 평가</td></tr>
<tr><td rowspan="2">추진체계</td><td>모니터링</td><td>평가</td><td rowspan="2">▸보건복지부: 기본계획수립 및 총괄
▸지방자치단체: 평가 수행 및 지원
▸중앙센터: 세부평가계획 수립,
평가단 구성·교육·배치 등 평가 제반과제 수행
▸지역센터: 평가진행과정 지원</td></tr>
<tr><td>▸보건복지부: 기본계획 수립 및 총괄
▸지방자치단체: 모니터링 수행 (시설·전산관련)
▸중앙센터: 세부모니터링계획 수립 및 시행 지원, 결과분석
▸지역센터: 모니터링 수행</td><td>▸보건복지부: 기본계획수립 및 총괄
▸지방자치단체: 평가 수행 및 지원
▸중앙센터: 세부평가계획 수립, 평가단 구성·교육·배치 등 평가 제반과제 수행
▸지역센터: 평가진행과정 지원</td></tr>
<tr><td>방 법</td><td colspan="2">▸제공기관 모니터링: 현장조사
▸제공기관평가: 서면 및 현장조사
▸이용자만족도조사: 유선 및 대면</td><td>▸제공기관평가: 서면 및 현장조사
▸이용자만족도조사: 유선 및 대면</td></tr>
<tr><td rowspan="2">절 차</td><td>모니터링</td><td>평가</td><td rowspan="2">▸평가 계획(안) 복지부 승인 및 예산교부
▸평가세부계획(안) 수립
▸평가단 구성 및 평가위원회 진행
▸평가 설명회 진행
▸자체 평가서 접수 및 현장평가 진행
▸결과 분석 및 공지
▸이의제기 및 재평가</td></tr>
<tr><td>▸모니터링 세부 계획(안) 공지
▸설명회 진행
▸모니터링 진행 및 컨설팅 진행
▸결과 분석 및 공유</td><td>▸평가 계획(안) 복지부 승인 및 예산교부
▸평가세부계획(안) 수립
▸평가단 구성 및 평가위원회 진행
▸평가 설명회 진행
▸자체 평가서 접수 및 현장평가 진행
▸결과 분석 및 공지</td></tr>
</table>

구 분	1안		2안
		▸이의제기 및 재평가	
결과적용	모니터링	평가	▸우수기관에 차년도 모니터링 대상 제외, 장관표창 및 시상, 포상금 지급, 송영차량 구입 등 보상 제공 ▸기준 점수 이하의 제공기관에 익년 컨설팅 참여 필수, 제공기관 지정 취소 등
	▸우수기관에 장관표창 및 시상, 포상금 지급 등 제공 ▸모니터링 진행과 동시에 부족한 부분에 대한 컨설팅 진행	▸우수기관에 차년도 모니터링 대상 제외, 장관표창 및 시상, 포상금 지급, 송영차량 구입 등 보상 제공 ▸기준 점수 이하의 제공기관에 익년 컨설팅 참여 필수, 제공기관 지정 취소 등	

3. 제언

1) 제도개선을 위한 향후 과제

향후 제도개선 방안을 아래와 같이 제안한다.

첫째, 소규모 제공기관을 대상으로 운영의 안정성을 확보하고, 어려움을 지원할 수 있는 방안이 마련되어야 한다. 주간활동서비스의 48%는(하반기 기준) 10인 이하 소규모 제공기관에 집중되어 있었다. 소규모로 제공기관이 운영될 때, 서비스 제공인력의 수급 제한, 원활한 운영의 어려움 등이 예상된다. 소규모 제공기관이 이용자의 안전 보장과 서비스의 안정적 제공을 동시에 이뤄낼 수 있도록 적정 이용자 수를 확보, 동시에 소규모 운영기관의 장점을 강화할 수 있는 다각적인 정책 지원이 필요하다.

둘째, 이 연구를 통해 주간활동서비스는 감염병 등 위기 상황에 적합한 서비스 모형임을 확인했다. 코로나19 상황에서도 주간활동서비스 이용자는 2020년 하반기에 약 600여명, 방과후 활동서비스 이용자는 360여명이 증가하였다. 이는 2-4인 그룹으로 운영되는 주간·방과후 활동서비스의 운영 방식이 감염병 등 위험상황에도 서비스를 지속할 수 있는 선제적인 복지 서비스임을 시사한다. 따라서 코로나 상황에서도 지속적인 수요 창출이 예상되며, 이를 위한 홍보, 이용자 발굴 등 적극적인 조치가 필요하다.

셋째, 중장년 발달장애인을 위한 프로그램 개발 및 서비스 환경이 마련되어야 한다. 주간활동서비스의 경우 일반적으로 20대의 이용자가 많은 비중을 차지하지만(65%), 40대 이상 비율도 16%로 다소 높은 비율을 차지했다. 앞으로 발달장애인의 조기 노화를 고려할

때, 이들을 위한 별도의 프로그램 개발 및 서비스 환경이 마련될 필요가 있다.

넷째, 농어촌 지역에 주간활동서비스 접근성을 위한 방안 마련이 필요하다. 농어촌 지역의 이용자 비율이 상반기 대비 하반기에 크게 상향된 바(주간 3.7%에서 7.4%, 방과후 1.8%에서 5.2%) 농어촌 지역의 활동 서비스에 대한 뚜렷한 욕구를 확인할 수 있었다. 그러나 지역의 특성상 서비스 접근성이 다소 떨어져 이용자의 불편과 이용자 확대의 한계가 예상되기 때문에 "찾아가는 서비스", "협력기관 연계 활성화" 등 지역의 실정에 맞추어 특화된 주간활동서비스 모델을 고민할 필요가 있다.

마지막으로, 최중증 발달장애인을 위한 모델 개발이 필요하다. 주간활동서비스 이용자 중 최중증 비율은 전체 이용자의 50%에 가깝고, 최중증 가운데 60% 이상이 확장형을 이용하고 있다. 최중증 발달장애인이 타 서비스 이용에서 배제되는 상황에서 이들의 주간활동서비스 이용율이 높다는 사실은 동 서비스가 최중증 발달장애인을 위한 맞춤형 서비스임을 시사한다. 이에 1인 서비스 등 최중증 이용자를 지원하기 위한 다각적인 방안이 마련될 필요가 있다.

2) 품질관리체계 적용을 위한 향후 과제

향후 주간·방과후 활동서비스 품질관리 체계의 원활한 운용을 위해 사전에 다음과 같은 과제를 수행할 필요가 있다.

첫째, 주간·방과후 활동서비스의 서비스 최저 기준안을 마련할 필요가 있다. 제공기관이 활동서비스 제도의 목적과 방향에 따라 서비스를 제공하기 위해 이용자의 서비스 진입에서부터 활동계획 및 진행, 이용자의 안전과 권리 보장, 서비스 기록 및 관리 등 전반적인 서비스 운용에 대한 최저 기준안을 마련하여 준수할 수 있도록 해야 한다. 또한 최저 기준안과 세부 내용에 대한 매뉴얼 등을 마련하여 교육 체계에 포함시킬 필요가 있다. 이를 통해 현재 제공기관 간 활동서비스를 이해하고, 시행하는 과정에서 발생하는 격차를 최소화할 수 있다. 그리고 향후 품질관리 체계가 적용되었을 때 조금 더 명확한 평가 방향과 내용을 설정하고, 제공기관의 상향되는 서비스 질을 목표로 평가를 진행할 수 있을 것이다.

둘째, 제공기관 평가에 대한 모의 적용 연구를 실시할 필요가 있다. 모의 적용은 연구 결과의 신뢰도를 고려한 일정 규모의 제공 기관을 대상으로 진행되어야 하며, 이 과정을 통해 평가 체계와 지표의 실제 운용에 대한 필요사항과 개선 사항을 파악하여야 한다. 구체적으로 평가체계와 관련해서는 모의 적용을 통해 적절한 평가 기간 및 시간, 평가 인력 구성, 세부 절차 및 진행 방법 등을 검토하여 이를 기반으로 평가 시행 매뉴얼을 마련할 필요가 있다. 또한 기관 평가 지표와 관련하여 각 평가 영역 및 세부 지표에 대한 모의 적용을 통해

예상되는 평가 점수를 산출하고, 이를 기반으로 각 평가 영역 및 지표별 적정 비중과 점수 배점을 설정할 필요가 있다.

셋째, 주간・방과후 활동서비스 품질관리를 위한 상시 '평가운영위원회'(가칭)를 운영할 필요가 있다. 유사 서비스의 평가 진행 방식을 살펴보면, 대부분 평가가 진행되는 당해 연도에 개별 평가위원을 구성하고 일정 교육 후 평가를 시행하고 있다. 이 방법은 평가 수행기관 측면에서 평가 준비가 간소화될 수 있으나 적절한 평가 위원을 신속하게 섭외하고, 일회성 교육으로 평가 위원 간 일관되지 못한 평가 진행으로 평가결과의 신뢰성을 확보하는데 어려움이 있을 수 있다. 이에 활동서비스 제도에 대한 이해와 임상적 경험이 있는 인력풀을 확보하여 '평가운영위원회'를 구성하고, 평가 시행기관과 위원회를 협업체계를 구축하여 평가 시행에 필요한 일련의 준비, 예를 들어 평가 계획, 지표 및 방법 개선, 교육 등을 논의하고 일정 역할에 분담하여 평가에 필요한 과제를 수행한다. 그리고 운영위원들은 실제 평가 진행 시 각 평가단의 단장을 맡으면서 평가위원들에 대한 개별 교육을 진행하고, 일관된 평가를 위해 평가 과정에서 수시로 평가 시행기관과 조정과 협의하는 역할을 담당한다. 이러한 '평가운영위원회'의 구성과 상시 운영을 통해 활동서비스의 품질관리 체계의 안정적인 정착과 개선을 도모해야 한다.

넷째, 주간활동서비스는 "발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률" 제29조(거주시설, 주간활동, 돌봄 지원)에 근거하여 제공되고 있다. 그리고 현재 방과후 활동서비스는 2018년 공표된 발달장애인 생애주기별 종합대책의 일환으로 시행되고 있다. 이에 주간・방과후 활동서비스의 법적 근거를 명확히 할 필요가 있다. 구체적으로 동법 제29조를 개정하여 주간・방과후 활동서비스의 목적, 내용, 제공기관의 지정 및 지정취소, 모니터링 및 평가, 시설기준, 인력기준, 인력의 결격사유 및 범죄경력조회 요청 근거, 운영기준 등에 대한 근거를 마련할 필요가 있다.

마지막으로 주간・방과후 활동서비스의 사업 운영과 평가의 준비 및 시행을 위해서는 안정된 인력 확보와 이에 따른 예산 수반이 필요하다. 평가업무를 담당할 인력은 평가위원회 운영, 평가단 구성, 평가 매뉴얼 개발, 평가단 교육, 평가 계획, 평가 설명회 개최, 현장 평가 수행 및 준비, 평가 결과 분석, 평가 결과 적용 등 업무를 수행할 것이다. 이를 위해서는 적절한 수의 인력 배치 및 평가만을 전담하는 조직 운영 방안이 반드시 수반될 필요가 있다.

현재 발달장애인지원센터에서는 주간・방과후 활동서비스 모니터링, 개인별지원계획 모니터링, 발달장애인 부모교육 모니터링, 공공후견 모니터링 등 발달장애인법에 근거한 서비스 품질관리 업무를 실시하고 있다. 주간・방과후 활동서비스의 인력 확보 및 예산 수반은 발달장애인지원센터가 발달장애인법에 근거한 전달체계의 품질관리 기관으로 정체성을 강화하는데 기여할 것으로 보인다.

부 록

Ⅰ 모니터링 상세 부록

1. 상반기 제공기관 모니터링 지표

【서식 1】

발달장애인 활동서비스 제공기관 모니터링 현황

□ 기관별 모니터링 현황

일시	년 월 일			시간	: ~ :	
제공기관명				회차		
모니터링 담당자	소속	*OO구청*	직급	*주무관*	성명	*향단이* (인)
	소속	*OO센터*	직급	*대리*	성명	*방자* (인)
	소속		직급		성명	(인)
확인자	기관명	*##기관*	직급	*부장*	성명	*전우치* (인)

□ 제공기관 기본정보

기관 규모[20]	□ 소규모(이용자 10인 이하)	□ 농어촌(이용자 10인 이하)	□ 농어촌(이용자 5인 이하)[21]	
제공유형 및 시간[22]	□ 주간활동서비스 (주간활동 제공시간:)			
	□ 방과후활동서비스 (방과후활동 제공시간:)			
전용공간[23]	□ 분리된 공간 활용 여부 (주간활동과 방과후활동 제공시간이 겹치는 경우 해당)			
코로나19 휴관기간[24]	□ 주간활동서비스 (휴관기간:)			
	□ 방과후활동서비스 (휴관기간:)			
차량운영	운영 여부	□ 운영	□ 미운영	비고:
	차량명의	□ 제공기관	□ 협력기관	비고:
	보험가입 여부	□ 가입	□ 미가입	비고:

20) 모니터링 실시 일자를 기준일로 함
21) 농어촌 지역에 대한 정의는「2020 발달장애인 활동서비스 사업안내」p39 참조
22) 작성예시: 월~금 10:00~17:00 (송영시간을 제외한 프로그램 운영 시간)
23) 주간활동서비스와 방과후활동서비스의 제공시간이 겹치지 않는 경우 해당사항 없음
24) 작성예시: 3/2~13(10일), 4/6~10(5일)

【서식 2】

발달장애인 활동서비스 제공기관 종사자·이용자 현황

각 제공기관은 모니터링 전 (서식2)의 '종사자 현황', '주간활동·방과후활동서비스 이용자 현황', '이용자별 총 활동시간'을 작성하여 지역발달장애인지원센터에 사전 제출하도록 한다.

□ 기준일자[25]: _____

□ 종사자 현황

제공기관 기입란								
연번	성명	생년월일	입사일	근무형태	담당활동 (그룹수)	지원 그룹유형[26]	4대보험 가입	배상책임 보험가입
1	임꺽정	690101	110101	시설장 전담인력(겸직)		-	가입	가입
2	홍길동	790101	190101	제공인력	주간(1)/방과후(1)	2인/3인	가입	가입
3	고길동	781231	190202	제공인력	주간활동(2)	3인/4인	가입	가입

25) (서식2) 양식을 작성한 연·월·일을 기준으로 작성
26) 최대 2개 그룹 지원 가능하며, 지원 그룹 유형 기재

□ 주간활동서비스 이용자 현황

제공기관 기입란			지역발달장애인지원센터 기입란[27]					제공기관 기입란			
연번	성명	생년월일	장애유형	중복장애	최중증여부	수급결정일	급여개시일	급여유형	그룹유형	제공인력	배상책임보험가입
1	고둘리	990101	지적	지체	O/X	190101	190201	확장형	2인	고길동	가입

□ 방과후활동서비스 이용자 현황

제공기관 기입란			지역발달장애인지원센터 기입란				제공기관 기입란		
연번	성명	생년월일	장애유형	중복장애	수급결정일	급여개시일	그룹유형	제공인력	배상책임보험가입
1	도우너	150101	지적	뇌병변	190101	190201	3인	홍길동	가입

※각 제공기관은 지역발달장애인지원센터 기입란을 제외하고 작성

27) 비로소시스템 상 정보 확인을 통해 기재함(급여 개시일의 경우, 해당 제공기관에서 서비스를 시작한 날짜가 아닌 시스템에 기재되는 급여 개시일 기재)

□ 이용자별 총 활동시간

제공기관 기입란									
연번	활동 유형	성명	총 수급시간	그룹 유형	월	활동시간	송영시간[28]	총 활동시간	백분율
1	주간	고둘리	132시간	2인	3월	100시간	26시간	126시간	95%
2	주간	고둘리	132시간	2인	4월	50시간	12시간	62시간	47%

28) 해당 월에 실제 제공한 송영 시간을 기입. 각 급여유형별 최대 인정시간: (단축형)11h, (기본형)20h, (확장형)26h

【서식 3】

2020 상반기 발달장애인 활동서비스 제공기관 모니터링 지표

Ⅰ 안전 관리

1~3번 문항에서는「2020 발달장애인 활동서비스 사업안내(p36, 180)」에 따른 이용자 및 종사자 안전 조치를 하고 있는지 확인한다.

연번	문항	적절	부적절
1	**안전사고 및 응급상황에 대한 대응 매뉴얼을 구비하고 있다.**		
모니터링 Tip	❍ 기관에서 활용하고 있는 안전사고 및 응급상황 대응 매뉴얼 상 아래와 같은 내용이 모두 포함된 것이 확인되었을 경우 적절에 체크 - 활동서비스 이용자와 제공인력이 준수하여야 할 안전 수칙 - 발생 가능한 사고 및 응급상황 시 대응 절차 및 방법, 관련 매뉴얼, 출판물 등		
컨설팅 방향	❍ 활동서비스 제공기관은 안전사고 및 응급상황에 대한 대응 매뉴얼을 구비하고 이용자 및 제공인력이 이를 준수할 수 있도록 한다. ❍ 기관 자체 자료가 없을 경우 발달장애인 대상 기존 출판물을 이용할 수 있음 -「"안전한 생활" 이렇게 해봅시다!」(한국지적장애인복지협회) -「소중한 나의 안전 ①~②」(서울시읽기쉬운자료개발센터 '알다') 등		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

연번	문항	적절	부적절
2	**응급상황에 대한 비상연락망 및 보고 체계를 갖추고 있다.**		
모니터링 Tip	❍ 기관에서 수립한 비상연락망 및 보고 체계가 확인되었을 경우 적절에 체크		
컨설팅 방향	❍ 비상시 즉각적인 연락을 취할 수 있는 연락망 및 보고 체계를 수립하도록 안내한다.		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

연번	문항	적절	부적절
3	**활동서비스 이용자 및 종사자를 대상으로 안전교육을 실시하였다.**		
모니터링 Tip	❍ 2020년 상반기 중 제공기관에서 진행한 안전교육 실시 자료(기안, 사진자료 등)가 확인되었을 경우 적절에 체크 - 지진·화재시 대피훈련 등 포함 - 점검일로부터 6개월 이내 실시 여부 확인		
컨설팅 방향	❍ 기관 내 안전사고 및 응급상황에 대한 대응 매뉴얼을 비치하여 이용자 및 종사자가 쉽게 확인할 수 있도록 한다. ❍ 안전사고 및 응급상황 발생을 최소화하기 위해 활동서비스 이용자 및 종사자를 대상으로 지속적인 교육을 실시하도록 안내한다.		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

Ⅱ 안전 관리(코로나19 관련)

4~6번 문항에서는 정부 및 지자체에서 안내하는 코로나19 감염 예방을 위한 매뉴얼을 갖추고 행동수칙을 준수하고 있는지 여부를 확인한다.

연번	문항	적절	부적절
4	**코로나19 관리체계 및 유관기관 협조체계를 구성하고 있다.**		
모니터링 Tip	❍ 아래와 같은 기관 비상연락 전화번호를 구비하고 있을 경우 적절에 체크 - 시·군·구 담당, 관내 보건소, 인근 선별진료소, 콜센터(☎지역번호+120 또는 ☎1339) 등		
컨설팅 방향	❍ 상황 발생 시 즉시 대응 가능하도록 기관 관리자와 유관기관(시·도, 시·군·구 보건소 및 의료기관) 간 비상연락체계를 갖출 것을 안내한다.		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

연번	문항	적절	부적절
5	**기관 내 코로나19 증상 신고접수 담당자를 지정 및 종사자·이용자·방문자에 대한 건강 모니터링을 실시하고 있다.**		
모니터링 Tip	❍ 아래의 사항을 포함하여 코로나19 건강관리체계를 갖추고 있을 경우 적절에 체크 - 코로나19 증상 신고접수 담당자 지정 - 종사자·이용자·방문자(출입자 전원)에 대한 발열체크 등 건강 모니터링 실시 자료		
컨설팅 방향	❍ 기관 내 코로나19 증상 신고접수 담당자를 지정하고 기관 이용자, 종사자 및 방문자 중 증상자에 대한 신고 접수를 전담하도록 안내한다. ❍ 기관 출입자 발열 확인 등 감염 예방을 위한 종사자·이용자 관리를 철저히 할 수 있도록 안내한다. ❍ 종사자·이용자 마스크 착용, 호흡기칠환(기침·인후통 등) 및 발열증상이 있는 경우 기관에 방문하지 않도록 안내, 이용자 및 보호자에게 코로나19 예방수칙(사회적 거리두기 등)을 안내하는 등 감염 예방을 위한 위생 관리를 준수하도록 안내한다.		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

연번	문항	적절	부적절
6	**기관 종사자 및 이용자를 대상으로 질병정보, 감염예방수칙, 행동요령에 대한 교육을 진행하고 있다.**		
모니터링 Tip	❍ 정부 및 지자체에서 안내하는 코로나19 감염예방 수칙을 활용하여 교육(기안, 사진자료 등)을 실시한 것이 확인되었을 경우 적절에 체크		
컨설팅 방향	❍ 프로그램 진행 시 이용자 및 종사자를 대상으로 질병정보, 감염예방수칙, 행동요령에 대한 교육을 주기적으로 진행하도록 한다. ❍ 프로그램 진행 시 이용자의 마스크 착용, 손씻기 등 위생 관리를 철저히 하도록 안내한다. ❍ 월별 프로그램 수립 시 코로나19 상황을 고려하여 계획할 수 있도록 안내한다.		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

Ⅲ 바우처 비용 청구

7~8번 문항에서는「2020 발달장애인 활동서비스 사업안내(p37, 181)」 및 보건복지부 제공기관 급여보전 특별지침에 따라 제공비용을 청구하고 있는지 확인한다.

연번	문항	적절	부적절
7	**실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준에 맞는 제공비용을 청구하였다.**		
모니터링 Tip	❍ 아래의 서류를 확인하였을 때 실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준에 맞추어 급여를 청구하였을 경우 적절에 체크 - 이용자 전원에 대한 월별 활동기록지, 송영서비스 제공현황, 바우처 청구 결제 내역, 지자체별 휴관 권고 공문, 기존의 지침 및 코로나19 급여보전 특별지침에 따른 예외지급 청구 자료(서비스 미결제 사유서 등)		
컨설팅 방향	❍ 제공기관은 대상자별 생성된 바우처 범위 내에서 매월 서비스 제공 후 총 서비스 제공 시간에 대하여 일괄결제 하도록 안내한다. ❍ 월별 활동기록지의 출결사항 등을 철저하게 작성할 수 있도록 안내한다. ❍ 실제 서비스 제공 시간 및 규정된 급여보전 기준에 맞추어 청구할 수 있도록 안내한다. - **(기존)** 80% 이상 출석하였을 경우 바우처 비용 100% 청구 가능 - **(2~4월)** 코로나19 사태로 인한 급여보전 특별지침 적용(별첨2 참조)		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

연번	문항	적절	부적절
8	**바우처 비용의 부당청구 행위 등이 확인되지 않았다.**		
모니터링 Tip	❍ 서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하는 행위(바우처 선결제, 이용자-제공자 간 담합에 의한 결제, 이용자 바우처 카드를 보관하면서 허위 결제하는 행위 등), 가 확인되지 않았을 경우 적절에 체크 - 이용자 전원에 대한 월별 활동기록지, 송영서비스 제공현황, 바우처 청구 결제 내역 및 결제시간, 예외청구 자료 확인, 민원기록 등 확인		
컨설팅 방향	❍ 서비스 제공 전 바우처 선결제, 이용자와 제공자 간 담합에 의한 바우처 결제 등 부당청구에 해당하는 행위를 숙지하고 적절한 결제를 할 수 있도록 한다.		
점검자 의견	*(문항별 우수사항 혹은 개선해야 할 점 기술)*		

Ⅳ 기타

□ 제공기관 건의사항

(제공기관 운영 및 사업 수행 관련 건의사항 및 애로사항을 명시할 수 있도록 함)

□ 모니터링 수행자 총평

(제공기관의 강점과 개선점을 기술하되, 핵심적인 사항은 강조하여 작성하도록 함)

【서식 4】

발달장애인 활동서비스 모니터링 결과 확인서

모니터링 일자	년 월 일 요일 ( )차 *(현황표 작성일자 기입)*		
제공기관명		제공 서비스	주간활동 / 방과후활동
관할 시·군·구		기관 규모	소규모 / 농어촌

모니터링 영역	문항 수	모니터링 문항	적절	부적절
Ⅰ. 안전 관리	3	1. 안전사고 및 응급상황 매뉴얼을 구비하고 있다.		
		2. 비상연락망 및 보고 체계를 갖추고 있다.		
		3. 활동서비스 이용자 및 종사자를 대상으로 교육을 실시하였다.		
	소계			
Ⅱ. 안전 관리 (코로나 19)	3	4. 코로나19 관리체계 및 유관기관 협조체계를 구성하고 있다.		
		5. 기관 내 코로나19 증상 및 신고접수 담당자를 지정 및 종사자·이용자·방문자에 대한 건강 모니터링을 실시하고 있다.		
		6. 기관 종사자 및 이용자를 대상으로 질병정보, 감염예방수칙, 행동요령에 대한 교육을 진행하고 있다.		
	소계			
Ⅲ. 바우처 비용 청구	2	7. 실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준에 맞는 제공비용을 청구하였다.		
		8. 바우처 비용의 부당청구 행위 등이 확인되지 않았다.		
	소계			
총계				

컨설팅 내용 (요약)	

모니터링 담당자	소속/직급/성명: *OO구청 OO과 주무관 향단이* (인)
	소속/직급/성명: *OO발달장애인지원센터 개인별지원팀 대리 방자* (인)
	소속/직급/성명: (인)
확인자	소속/직급/성명: *##주간활동서비스제공기관 전우치 부장* (인)

2. 하반기 제공기관 모니터링 지표

1) 주간활동 서비스 제공기관 모니터링 지표

【 주간활동 - Ⅰ. 활동공간 및 설비 관리 】

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p43

Ⅰ-1. 주간활동서비스 제공에 적합한 활동공간을 확보하였는가?	해당 여부	해당 없음
① **사무공간과 활동공간이 분리**되어 있다.		
② **그룹별 활동시간표** 및 **활동공간 도면** 등 확인 결과, **활동공간 면적 대비 적절한 인원이 이용**하고 있다.		
③ **주간활동서비스 활동공간 이용시간**이 **타 서비스 이용시간과 겹치지 않는다**.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **일부적절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 1개 이하 항목 충족		

※ 확인사항: 활동공간 도면, 활동공간 이용시간표 등 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p43~44

Ⅰ-2. 활동공간을 쾌적하고 안전하게 유지·관리하고 있는가?	해당 여부	해당 없음
① **활동공간을 위생적으로 유지 및 관리**하고 있다. - 위생상태 점검표, 청소 실시 기록 등을 포함한 자료 확인 결과 활동공간을 위생적으로 관리하고 있을 경우 충족		
② **소방시설과 비상구(소화설비, 경보설비, 피난구조설비) 등**을 **정비·관리**하고 있다. - 비상시 사용이 용이하도록 기관 내 소방시설(소화기 등)을 비치·관리하고 있으며, 건물 내 피난시설(비상구 등) 주변에 적치물이 없을 경우 충족		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **일부적절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 위생상태 점검표, 청소 실시 기록, 소방시설 점검 기록 등 관련 서류

Ⅰ. 활동공간 및 설비 관리 : 점검자 의견
- Ⅰ-1. 활동공간 확보에 대한 의견 - Ⅰ-2. 활동공간 유지·관리에 대한 의견 - 그 밖의 활동공간 및 설비에 대한 의견 - -

【 주간활동 - Ⅱ. 안전 관리 】

[Ⅱ. 안전 관리] 항목에 대한 모니터링 강화에 따라
'일부적절'을 삭제하고 '적절'과 '부적절'만으로 모니터링 진행

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p36

Ⅱ-1. 응급상황에 대한 대응 매뉴얼 등을 구비하였는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① **이용자와 제공인력이 준수하여야 할 안전 수칙**, **발생 가능한 사고 및 응급상황 대응 절차 및 방법**에 대한 **매뉴얼 또는 출판물을 구비**하고 있다. - 기존의 매뉴얼을 발달장애인이 알기 쉽게 재구성하여 활용하거나 기존 출판물 활용 가능하며, 눈에 잘 띄는 곳에 비치되어 있을 경우 충족		
② **비상시 보고체계를 수립**하였으며 그에 따른 **비상연락망을 구축**하고 있다.		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 안전 수칙, 응급상황 대응 절차 등을 포함한 안전 매뉴얼 또는 출판물, 비상연락망 및 비상시 보고체계 수립 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p36, 50

Ⅱ-2. 이용자 및 종사자를 대상으로 안전 및 인권 교육을 실시하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① **이용자 및 종사자를 대상**으로 **안전교육**을 실시하고 있다. - **2020년 상반기 모니터링 이후** 정부 및 지자체에서 안내하는 **코로나19 안전 및 예방수칙, 행동요령** 등을 포함하여 **지속적인 안전교육을 진행한 기록(기안, 보고서, 사진자료 등)**이 확인되었을 경우 충족 * 제공기관 지정 이후 모니터링 실시 기록이 없는 기관일 경우 서비스 제공 이후 전체 기간 중 안전교육 진행 기록을 확인		
② **종사자를 대상**으로 **인권침해 예방교육**을 실시하고 있다. - **2020년 이내**에 **실시한 기록(기안, 보고서, 사진자료 등)** 또는 **실시 계획** (연2회)이 있을 경우 충족		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 안전교육 및 인권침해 예방교육 결과 보고, 사진자료, 실시 계획 등 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p32

Ⅱ-3. 차량운행 규정을 준수하고 있는가? (차량 미운영 시 해당없음에 체크)	**해당 여부**	**해당 없음**
① **제공기관 또는 협력기관 명의의 차량**(렌트, 리스 포함)을 사용하고 있다.		
② **차량보험에 가입**하고 있다.		
③ **차량운영대장 등 관련 서류 확인 결과,** 송영서비스 제공시 항상 **차량기사 외 동승자 1인이 탑승**하고 있다.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 차량등록증, 보험가입내역, 차량운영대장 등 관련 서류

※ 자택-기관 간 이동, 프로그램 간 이동 등 차량 운영을 하고 있지 않은 경우 해당없음에 체크

「신종 코로나바이러스 감염증 유행대비 발달장애인지원사업 기관 대응지침」 등

Ⅱ-4. 감염병 등 국가 재난 시 대응체계를 갖추고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① ☎지역번호+120 또는 ☎1339 등 **국가 재난 시 긴급 연락망을 구비**하고 있다.		
② 재난 대응을 위한 **신고접수 담당자를 지정**하고, **이용자·종사자·방문자에 대한 건강 모니터링을 실시**하고 있다. - **상반기 모니터링 실시 기간 이후 실시 기록**이 있는 경우 충족한 것으로 함		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 신종 코로나바이러스 감염증 유행대비 발달장애인지원사업 기관 대응지침('20.2.4. 보건복지부), 코로나19 유행대비 발달장애인 주간활동서비스 유지를 위한 세부지침('20.2.21. 보건복지부), 코로나바이러스감염증-19 예방을 위한 사업장 등 집중관리지침('20.3.13. 보건복지부), 코로나바이러스감염증-19 예방을 위한 발달장애인 활동서비스 제공기관 대응지침 안내('20.4.7. 보건복지부) 등 관련 지침 준수 여부

Ⅱ. 안전 관리 : 점검자 의견
- Ⅱ-1. 응급상황 대응 매뉴얼 구비에 대한 의견 - Ⅱ-2. 안전 및 인권 교육에 대한 의견 - Ⅱ-3. 차량운행에 대한 의견 - Ⅱ-4. 코로나19 상황에서의 대응체계에 대한 의견 - 그 밖의 안전 관리에 대한 의견 - -

【 주간활동 - Ⅲ. 인력 기준 준수 】

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p47, 51~58

Ⅲ-1. 주간활동 종사자 자격 기준을 준수하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① 제공인력 채용 시 **<u>자격 요건 및 연령 기준을 준수</u>**하고 있다. - 경력증명서, 자격증 사본 등 관련 문서 확인을 통해 제공인력 채용 시 자격 요건 및 연령 기준을 준수한 사실이 확인되었을 경우 충족		
② **<u>[서식2] 주간활동서비스 종사자 현황</u>** 및 **<u>교육 수료증</u>** 확인 결과 채용된 주간활동 **<u>전담 및 제공인력이 제공인력 교육과정을 이수</u>**하였거나, **<u>유예기간(채용 계약일로부터 3개월 이내) 내 이수 예정</u>**이다. * 2019년 이론교육 미이수자, 2020년도 신규 채용된 자 중 교육이수대상자에 대하여 2020.12.31.까지 제공인력 교육 이수 유예함에 따라, 2020년 하반기 모니터링 시 일괄 '해당없음' 처리함		√
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **일부적절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 주간활동서비스 인력 현황, 경력증명서, 자격증 사본 등 관련 서류

※ ②번 항목 일괄 해당 없음 처리함에 따라, ①번 항목 충족 시 적절, 불충족 시 부적절에 체크

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p31, 44~45

Ⅲ-2. 전담인력 및 제공인력 규정에 맞게 운영하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① 주간활동서비스 **<u>제공인력이 2인 이상</u>** 배치되어 있다. - 이용자 수 5인 미만 농어촌 제공기관에서 제공인력 1명을 배치, 그룹을 구성하였을 경우 충족한 것으로 처리		
② 시설장, 전담 관리인력, 제공인력의 **<u>겸직 기준[29]을 준수</u>**하고 있다.		
③ **<u>주간활동서비스 월별 활동기록지</u>**, **<u>제공인력 및 대체인력 근무기록</u>** 등 확인 결과, 주간활동 제공인력의 부재 시 대체인력을 확보하여 **<u>서비스 공백이 없었다</u>**.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **일부적절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 1개 이하 항목 충족		

※ 확인사항: 주간활동서비스 인력 현황, 주간활동서비스 월별 활동기록지, 제공인력 및 대체인력 근무기록 등 관련 서류

29) 주간활동서비스 종사자 겸직 기준:

분류	**소규모 제공기관 (이용자 수 10인 이하)**	**농어촌 제공기관 (이용자 수 10인 이하)**
시설장(관리책임자)	다른 기관의 장을 겸직하고 있지 않은 경우 전담인력 겸직 가능	다른 기관의 장을 겸직하는 경우라도 전담인력으로 겸직 가능
전담 관리인력	-	전담인력은 제공인력 겸직 가능 (제공기관의 장이 겸직하는 경우 제외)

Ⅲ. 인력 기준 준수 : 점검자 의견
- Ⅲ-1. 종사자 자격 기준 준수에 대한 의견 - Ⅲ-2. 종사자 관리 및 운영에 대한 의견 - 그 밖의 인력 관리에 대한 의견 - -

【 주간활동 - Ⅳ. 서비스 제공의 적절성 】

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p34~35

Ⅳ-1. 이용자 또는 보호자가 매월 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정에 참여하였는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① **개인 주간활동서비스 활동계획서**에 이용자 혹은 보호자의 확인 및 서명이 **매월** 이루어졌다.		
② **주간활동서비스 월별 활동기록지**에 자체 프로그램, 협력기관 프로그램 및 불참사유가 빠짐없이 기입되어 있고, 이용자 혹은 보호자의 확인 및 서명이 **매월** 이루어졌다.		
③ **주간활동서비스 월별 활동계획서**, **개인별 상담기록지** 등 확인 결과, 이용자의 욕구에 근거하여 프로그램을 구성하였다.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **일부적절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 1개 이하 항목 충족		

※ 확인사항: 개인 주간활동서비스 활동계획서, 주간활동서비스 월별 활동기록지, 개인별 상담기록지 등 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p62~63, 95

Ⅳ-2. 발달장애인의 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위해 노력하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① 제공기관 전체 프로그램 중 **30% 이상을 제공기관 자체 프로그램 및 협력기관의 시설 등을 이용**하여 **외부에서 진행**하고 있다. * 코로나19 경계단계('20.1.27.) 이상의 기간 동안 외부활동 30% 지침 적용하지 않음에 따라 2020년 하반기 모니터링 시 일괄 '해당없음' 처리함		√
② **월별 총 바우처 수입의 10% 이상**을 **프로그램 진행비로 지출**하고 있다. - 주간활동서비스 회계 관리 내역 확인 결과, 월별 총 바우처 수입의 10%를 강사비, 프로그램 재료비 등 진행비, 시설 대관료, 지역사회시설 이용료, 체험비, 프로그램 관련 비품 구입비 등으로 활용한 경우 충족		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **일부적절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 협력기관 협약 체결서, 주간활동 협력기관 정보지, 회계 관리 내역 등 관련 서류

※ ①번 항목 일괄 해당 없음 처리함에 따라, ②번 항목 충족 시 적절, 불충족 시 부적절에 체크

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p59, 91

IV-3. 실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준[30]에 맞는 제공비용을 청구하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① **<u>실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준</u>**에 맞추어 급여를 청구하였다. - 이용자 전원에 대한 월별 활동기록지, 송영서비스 제공현황, 바우처 결제 내역, 예외지급 청구 자료 등을 확인하였을 때 적절한 바우처 금액을 청구하였을 경우 충족		
② **<u>서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하는 행위가 확인되지 않았다</u>**. - 바우처 결제 내역, 이용자 면담 등을 통해 확인하였을 때, 바우처 선결제, 이용자-제공자 간 담합에 의한 결제, 이용자 바우처 카드를 보관하면서 허위 결제하는 행위 등이 확인되지 않았을 경우 충족		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **일부적절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 주간활동서비스 월별 활동기록지, 송영서비스 제공현황, 바우처 결제 내역, 예외지급 청구 자료 등(필요시 이용자 및 보호자 면담을 통해 확인)

IV. 서비스 제공의 적절성 : 점검자 의견
- IV-1. 활동계획 수립 및 프로그램에 대한 의견 - IV-2. 협력기관 및 프로그램 질 향상 노력에 대한 의견 - IV-3. 바우처 결제 관련 의견 - 그 밖의 서비스 제공에 대한 의견 - -

30) 각 수급유형 당 급여보전 기준(80%)에 따른 최소 활동시간:

기본형(100h)	확장형(132h)	단축형(56h)
80h	105h	45h

【 주간활동 - V. 기타 】

□ 제공기관 건의사항

(제공기관 운영 및 사업 수행 관련 건의사항 및 애로사항을 명시할 수 있도록 함)

□ 모니터링 수행자 총평

(제공기관의 강점과 개선점을 기술하되, 핵심적인 사항은 강조하여 작성하도록 함)

1) 방과후활동 서비스 제공기관 모니터링 지표

【 방과후활동 - Ⅰ. 활동공간 및 설비 관리 】

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p188

Ⅰ-1. 방과후활동서비스 제공에 적합한 활동공간을 확보하였는가?	해당 여부	해당 없음
① **사무공간과 활동공간이 분리**되어 있다.		
② **그룹별 활동시간표** 및 **활동공간 도면** 등 확인 결과, **활동공간 면적 대비 적절한 인원이 이용**하고 있다.		
③ **방과후활동서비스 활동공간 이용시간**이 **타 서비스 이용시간과 겹치지 않는다**.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **일부적절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 1개 이하 항목 충족		

※ 확인사항: 활동공간 도면, 활동공간 이용시간표 등 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p188

Ⅰ-2. 활동공간을 쾌적하고 안전하게 유지·관리하고 있는가?	해당 여부	해당 없음
① **활동공간을 위생적으로 유지 및 관리**하고 있다. - 위생상태 점검표, 청소 실시 기록 등을 포함한 자료 확인 결과 활동공간을 위생적으로 관리하고 있을 경우 충족		
② **소방시설과 비상구(소화설비, 경보설비, 피난구조설비) 등**을 **정비·관리**하고 있다. - 비상시 사용이 용이하도록 기관 내 소방시설(소화기 등)을 비치·관리하고 있으며, 건물 내 피난시설(비상구 등) 주변에 적치물이 없을 경우 충족		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **일부적절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 위생상태 점검표, 청소 실시 기록, 소방시설 점검 기록 등 관련 서류

Ⅰ. 활동공간 및 설비 관리 : 점검자 의견
- Ⅰ-1. 활동공간 확보에 대한 의견 - Ⅰ-2. 활동공간 유지·관리에 대한 의견 - 그 밖의 활동공간 및 설비에 대한 의견 - -

【 방과후활동 - Ⅱ. 안전 관리 】

[Ⅱ. 안전 관리] 항목에 대한 모니터링 강화에 따라
'일부적절'을 삭제하고 '적절'과 '부적절'만으로 모니터링 진행

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p180

Ⅱ-1. 응급상황에 대한 대응 매뉴얼 등을 구비하였는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① **이용자와 제공인력이 준수하여야 할 안전 수칙**, **발생 가능한 사고 및 응급상황 대응 절차 및 방법**에 대한 **매뉴얼 또는 출판물을 구비**하고 있다. - 기존의 매뉴얼을 발달장애인이 알기 쉽게 재구성하여 활용하거나 기존 출판물 활용 가능하며, 눈에 잘 띄는 곳에 비치되어 있을 경우 충족		
② **비상시 보고체계를 수립**하였으며 그에 따른 **비상연락망을 구축**하고 있다.		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 안전 수칙, 응급상황 대응 절차 등을 포함한 안전 매뉴얼 또는 출판물, 비상연락망 및 비상시 보고체계 수립 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p180, 200

Ⅱ-2. 이용자 및 종사자를 대상으로 안전 및 인권 교육을 실시하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① **이용자 및 종사자를 대상**으로 **안전교육**을 실시하고 있다. - **2020년 상반기 모니터링 이후** 정부 및 지자체에서 안내하는 **코로나19 안전 및 예방수칙, 행동요령** 등을 포함하여 **지속적인 안전교육을 진행한 기록(기안, 보고서, 사진자료 등)**이 확인되었을 경우 충족 * 제공기관 지정 이후 모니터링을 실시하지 않은 기관일 경우 서비스 제공 이후 전체 기간 중 안전교육 진행 기록을 확인		
② **종사자를 대상**으로 **인권침해 예방교육**을 실시하고 있다. - **2020년 이내**에 **실시한 기록(기안, 보고서, 사진자료 등)** 또는 **실시 계획** (연2회)이 있을 경우 충족		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 안전교육 및 인권침해 예방교육 결과 보고, 사진자료, 실시 계획 등 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p174

Ⅱ-3. 차량운행 규정을 준수하고 있는가? (차량 미운영 시 해당없음에 체크)	**해당 여부**	**해당 없음**
① **제공기관 또는 협력기관 명의의 차량**(렌트, 리스 포함)을 사용하고 있다.		
② **차량보험에 가입**하고 있다.		
③ **차량운영대장 등 관련 서류 확인 결과,** 송영서비스 제공시 항상 **차량기사 외 동승자 1인이 탑승**하고 있다.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 차량등록증, 보험가입내역, 차량운영대장 등 관련 서류

※ 자택-기관 간 이동, 프로그램 간 이동 등 차량 운영을 하고 있지 않은 경우 해당없음에 체크

「신종 코로나바이러스 감염증 유행대비 발달장애인지원사업 기관 대응지침」 등

Ⅱ-4. 감염병 등 국가 재난 시 대응체계를 갖추고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① ☎지역번호+120 또는 ☎1339 등 **국가 재난 시 긴급 연락망을 구비**하고 있다.		
② 재난 대응을 위한 **신고접수 담당자를 지정**하고, **이용자·종사자·방문자에 대한 건강 모니터링을 실시**하고 있다. - **상반기 모니터링 실시 기간 이후 실시 기록**이 있는 경우 충족한 것으로 함		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 신종 코로나바이러스 감염증 유행대비 발달장애인지원사업 기관 대응지침('20.2.4. 보건복지부), 코로나19 유행대비 발달장애인 주간활동서비스 유지를 위한 세부지침('20.2.21. 보건복지부), 코로나바이러스감염증-19 예방을 위한 사업장 등 집중관리지침('20.3.13. 보건복지부), 코로나바이러스감염증-19 예방을 위한 발달장애인 활동서비스 제공기관 대응지침 안내('20.4.7. 보건복지부) 등 관련 지침 준수 여부

Ⅱ. 안전 관리 : 점검자 의견
- Ⅱ-1. 응급상황 대응 매뉴얼 구비에 대한 의견 - Ⅱ-2. 안전 및 인권 교육에 대한 의견 - Ⅱ-3. 차량운행에 대한 의견 - Ⅱ-4. 코로나19 상황에서의 대응체계에 대한 의견 - 그 밖의 안전 관리에 대한 의견 - -

【 방과후활동 - Ⅲ. 인력 기준 준수 】

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p197, 201~206

Ⅲ-1. 방과후활동 종사자 자격 기준을 준수하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① 제공인력 채용 시 **<u>자격 요건 및 연령 기준을 준수</u>**하고 있다. - 경력증명서, 자격증 사본 등 관련 문서 확인을 통해 제공인력 채용 시 자격 요건 및 연령 기준을 준수한 사실이 확인되었을 경우 충족		
② **[서식2] 방과후활동서비스 종사자 현황** 및 **교육 수료증** 확인 결과 채용된 방과후활동 **전담 및 제공인력이 제공인력 교육과정을 이수**하였거나, **유예기간(채용 계약일로부터 3개월 이내) 내 이수 예정**이다. * 2019년 이론교육 미이수자, 2020년도 신규 채용된 자 중 교육이수대상자에 대하여 2020.12.31.까지 제공인력 교육 이수 유예함에 따라, 2020년 하반기 모니터링 시 일괄 '해당없음' 처리함		√
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **일부적절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 방과후활동서비스 인력 현황, 경력증명서, 자격증 사본 등 관련 서류

※ ②번 항목 일괄 해당 없음 처리함에 따라, ①번 항목 충족 시 적절, 불충족 시 부적절에 체크

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」 p189~190

Ⅲ-2. 전담인력 및 제공인력 규정에 맞게 운영하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① 방과후활동서비스 **<u>제공인력이 2인 이상</u>** 배치되어 있다. - 이용자 수 5인 미만 농어촌 제공기관에서 제공인력 1명을 배치, 그룹을 구성하였을 경우 충족한 것으로 처리		
② 시설장, 전담 관리인력, 제공인력의 **<u>겸직 기준[31]을 준수</u>**하고 있다.		
③ **<u>방과후활동서비스 월별 활동기록지</u>**, **<u>제공인력 및 대체인력 근무기록</u>** 등 확인 결과, 방과후활동 제공인력의 부재 시 대체인력을 확보하여 **<u>서비스 공백이 없었다</u>**.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **일부적절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 1개 이하 항목 충족		

※ 확인사항: 방과후활동서비스 인력 현황, 방과후활동서비스 월별 활동기록지, 제공인력 및 대체인력 근무기록 등 관련 서류

31) 방과후활동서비스 종사자 겸직 기준:

Ⅲ. 인력 기준 준수 : 점검자 의견
- Ⅲ-1. 종사자 자격 기준 준수에 대한 의견 - Ⅲ-2. 종사자 관리 및 운영에 대한 의견 - 그 밖의 인력 관리에 대한 의견 - -

【 방과후활동 - Ⅳ. 서비스 제공의 적절성 】

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p179~180

Ⅳ-1. 이용자 또는 보호자가 매월 활동계획 수립 및 프로그램 수행 기록 과정에 참여하였는가?	해당 여부	해당 없음
① **개인 방과후활동서비스 활동계획서**에 이용자 혹은 보호자의 확인 및 서명이 **매월** 이루어졌다.		
② **방과후활동서비스 월별 활동기록지**에 프로그램 및 불참사유가 빠짐없이 기입되어 있고, 이용자 혹은 보호자의 확인 및 서명이 **매월** 이루어졌다.		
③ **방과후활동서비스 월별 활동계획서**, **개인별 상담기록지** 등 확인 결과, 이용자의 욕구에 근거하여 프로그램을 구성하였다.		
□ **적 절:** 3개 항목 충족 □ **일부적절:** 2개 항목 충족 □ **부 적 절:** 1개 이하 항목 충족		

※ 확인사항: 개인 방과후활동서비스 활동계획서, 방과후활동서비스 월별 활동기록지, 개인별 상담기록지 등 관련 서류

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p242

Ⅳ-2. 발달장애인의 지역사회 참여 및 프로그램 질 향상을 위해 노력하고 있는가?	해당 여부	해당 없음
① **월별 총 바우처 수입의 10% 이상**을 **프로그램 진행비로 지출**하고 있다. - 방과후활동서비스 회계 관리 내역 확인 결과, 월별 총 바우처 수입의 10%를 강사비, 프로그램 재료비 등 진행비, 시설 대관료, 지역사회시설 이용료, 체험비, 프로그램 관련 비품 구입비 등으로 활용한 경우 충족		
□ **적 절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 회계 관리 내역 등 관련 서류

분류	소규모 제공기관 (이용자 수 20인 이하)	농어촌 제공기관
시설장이 전담 관리인력 겸직	가능	가능
전담 관리인력이 제공인력 겸직	가능	가능
시설장이 제공인력 겸직	불가능	가능

「2020년 발달장애인 활동서비스 사업안내」p181, 247

IV-3. 실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준[32]에 맞는 제공비용을 청구하고 있는가?	**해당 여부**	**해당 없음**
① **실제 서비스 제공시간 및 규정된 급여보전 기준**에 맞추어 급여를 청구하였다. - 이용자 전원에 대한 월별 활동기록지, 송영서비스 제공현황, 바우처 결제 내역, 예외지급 청구 자료 등을 확인하였을 때 적절한 바우처 금액을 청구하였을 경우 충족		
② **서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하는 행위가 확인되지 않았다**. - 바우처 결제 내역, 이용자 면담 등을 통해 확인하였을 때, 바우처 선결제, 이용자-제공자 간 담합에 의한 결제, 이용자 바우처 카드를 보관하면서 허위 결제하는 행위 등이 확인되지 않았을 경우 충족		
□ **적 절:** 2개 항목 충족 □ **일부적절:** 1개 항목 충족 □ **부 적 절:** 0개 항목 충족		

※ 확인사항: 방과후활동서비스 월별 활동기록지, 송영서비스 제공현황, 바우처 결제 내역, 예외지급 청구 자료 등(필요시 이용자 및 보호자 면담을 통해 확인)

IV. 서비스 제공의 적절성 : 점검자 의견
- IV-1. 활동계획 수립 및 프로그램에 대한 의견 - IV-2. 프로그램 질 향상 노력에 대한 의견 - IV-3. 바우처 결제 관련 의견 - 그 밖의 서비스 제공에 대한 의견 - -

32) 방과후활동서비스 급여보전 기준(80%)에 따른 최소 활동시간: **35h**

【 방과후활동 - V. 기타 】

□ 제공기관 건의사항

(제공기관 운영 및 사업 수행 관련 건의사항 및 애로사항을 명시할 수 있도록 함)

□ 모니터링 수행자 총평

(제공기관의 강점과 개선점을 기술하되, 핵심적인 사항은 강조하여 작성하도록 함)

Ⅱ 이용자 모니터링 상세 부록

1. 이용자 만족도 조사 설문지

발달장애인 활동서비스 이용자 만족도 조사 설문지

주간활동서비스, 방과후활동서비스 이용에 대한
여러분의 생각을 알려주세요

☐ ① 주간활동서비스 ☐ ② 방과후활동서비스



보건복지부 중앙장애아통·발달장애인지원센터

안녕하십니까?
이 자료는 여기(제공기관)에서 당신이 참여하는 활동들이 얼마나 즐거운지,
어떤 것이 달라졌는지 알아보기 위한 것입니다.

오늘 당신이 이야기 한 것은 다른 사람에게 말하지 않고 비밀로 하며,
이 조사에만 사용됩니다.

내용이 어렵다고 느껴지면, 다른 사람에게 쉽게 설명해 달라고 요청 하세요.

지역센터에서 작성하는 항목입니다.

1. 서비스 이용자 정보

연 번	센터 –	연 령		성 별	① 여 ② 남
거주지	( )시/도 ( )시/군/구		주 장애유형	① 지적장애 ② 자폐성장애 ③ 기타( )	
급여유형	① 단축형 ② 기본형 ③ 확장형 *방과후활동서비스는 표시 안 함		이용그룹	① 2인 그룹 ② 3인 그룹 ③ 4인 그룹	

서비스 이용기간	① 3개월 미만	② 3개월 이상 ~ 6개월 미만	③ 6개월 이상 ~ 12개월 미만	④ 1년 이상	시범사업기간 제외

이용기관 유형	① 공공기관 ② (장애인,종합)복지관 ③ 부모단체 ④ 자립생활센터 ⑤ 주단기보호시설 ⑥ 사회적협동조합 및 사회적기업 ⑦ (대)학교 ⑧ 개인사업자
	※ 이용기관 유형의 기준은 주간/방과후활동서비스를 지정받은 기관의 유형임(운영주체가 아님) (예: 사회복지법인에서 운영하는 복지관에서 주간/방과후활동서비스를 지정 받았으면 복지관에 체크) ① ~ ⑧ 중에 해당하지 않는 경우만 아래에 체크 혹은 기입
	⑨ 법인, 회사 ○ 기타( )

※ 성명 미기재, 연번으로 작성
(단, 아래 7번 문항에서 인권침해 등이 발생하였을 경우 성명 기재하여 추후 조치)

성명	연락처

응답자	모니터링 일자	모니터링 방법
① 본인 ② 보호자 ③ 기타( )		① 유선 ② 대면
모니터링 담당자	성명 : (서명)	
	소속 :	

2. 내가 한 활동에 대해 말해주세요

• 오늘 내가 한 활동은 무엇인가요?

발달장애인 당사자의 이해를 돕기 위해 이용자가 참여하고 있는
여러 활동사진을 보여주면서 만족도 조사를 실시합니다.
아래의 "활동"은 이용자의 이해 정도에 따라 주간활동 또는 방과후 활동 자체를
의미할 수도 있고, 만족도 조사 직전에 진행한 특정 활동을 의미할 수도 있습니다.

• 오늘 내가 한 활동이 어땠는지 답해주세요.
뭐라고 답할지 모르겠다면 표시하지 마세요.

모든 그림은 예시입니다.



1	활동을 하는 것이 즐거웠나요?	네	보통이요	아니요



2	내가 하고 싶었던 활동이었나요?	네	보통이요	아니요

모든 그림은 예시입니다.



3	다른 사람과 함께 활동 할 수 있어서 좋았나요?	네	보통이요	아니요



4	활동을 지금보다 더 많이 하고 싶은가요?	네	보통이요	아니요



5	활동을 하면서 우리 동네가 더 익숙해졌나요?	네	보통이요	아니요

모든 그림은 예시입니다.



6	활동을 할 때 선생님이 나를 친절히 대해줬나요?	네	보통이요	아니요



7	활동을 하기 싫었던 적이 있나요?	네	보통이요	아니요



8	앞으로도 활동을 계속 하고 싶나요?	네	보통이요	아니요

모든 그림은 예시입니다.



9	활동을 하고나서 전보다 나에게 더 좋아진 것이 있나요?	네	보통이요	아니요

'네' 로 답한 사람만
아래에 이어서 답해주세요.

활동을 하고 나서 좋아진 것을 모두 골라 v표시 해주세요.

9-1 ☐ 	9-2 ☐ 
기분 좋을 때가 많아졌다.	친구가 생겼다.
9-3 ☐ 	9-4 ☐ 
몸이 더 건강해졌다.	하고 싶은 말을 더 잘 할 수 있게 되었다.
9-5 ☐ 	그밖에 더 좋아진 것이 있다면 여기에 적어주세요.
가족들과 사이가 더 좋아졌다.	

중앙장애아동·발달장애인지원센터

www.broso.or.kr

2. 부모욕구조사(FGI) 가이드라인

한국장애인개발원	주간활동/방과후활동서비스 부모 욕구조사 FGI 가이드라인	KSOI 한국사회여론연구소

1. 진행 순서 (5분)

1-1. 사회자 인사, 회사 소개 및 토론회의 목적 설명 : 본사 소개, 좌담회 조사 특징 소개

1-2. 토론 진행 방법 설명 : 인터뷰에 응해주신 것에 대한 감사 인사 및 인터뷰 목적 설명
경험과 의견, 느낌을 중심으로 솔직하게 대답해 줄 것을 요청
좌담회 진행 시 원활한 진행을 위해 핸드폰 사용(통화) 불가, 이야기 도중 끊을 수도 있음을 양해 부탁
응답자 소개(이름, 나이, 사는 곳, 비장애 자녀 포함 자녀 수 등)

2. 질문 내용 (50분/55분)

1. **[장애인 가정의 어려움]** 장애인 자녀를 키우시면서 부딪치게 되는 어려움에는 어떤 것들이 있습니까?
(응답시 참고 : 타인의 시선과 편견, 장애-非장애 자녀 간 양육/관심도 차이, 성인이 되었을 때의 염려, 보호자의 양육 피로도 등)

2. **[부모의 일상생활]** 발달장애 자녀의 존재가 가족(보호자)들의 일상생활에는 어떠한 영향을 미치고 있다고 생각하십니까?
(응답시 참고 : 1) 사회적 관계 단절, 2) 경제 활동 지장, 3) 일상적 생활에는 영향이 없으나 여행, 휴가 등 문화·여가활동 어려움 등)

3. **[서비스 이용 동기]** 발달장애인 활동서비스를 이용하기로 결정한 이유 또는 계기는 무엇입니까?
(응답시 참고: 서비스 관련 정보 습득 경로, 결정 주체, 결정시 고려 요인)

4. **[타 서비스와의 차별성 및 장점]** 발달장애인 활동서비스와 다른 서비스와의 차별성이 무엇이라고 생각하십니까?
발달장애인 활동서비스 이용 시 가장 도움이 되었던 점은 무엇입니까?
서비스 이용 시 이용자가 원하는 서비스를 이용할 수 있었습니까? (자기결정권)
- 의사소통 원활 여부(자녀 욕구 파악 여부, 방법 등)
(응답시 참고 : 발달장애인 활동서비스 자체의 장점, 타 서비스 대비 장점 등)

5. **[서비스 전후에 대한 변화]** 발달장애인 활동서비스 이용 전/후를 비교했을 때, 자녀와 가족들의 생활에서 변화한 점이 있습니까? 일상 생활에 있어 어떠한 부분이 긍정적으로 변화했습니까? 구체적으로 말씀해주십시오. (자녀/가족 측면 구분)

6. **[서비스 이용 시 어려운 점]** 발달장애인 활동서비스를 신청, 이용하는 과정에서 가장 불편했거나 어려웠던 점은 무엇입니까? (응답시 참고 : 1. 제공기관 2. 프로그램 3. 그룹구성 등 진행 방식, 4. 활동지원서비스 동시 이용 측면)

7. **[서비스 개선 및 발전 방향]** 발달장애인 활동서비스가 개선, 확대되기 위해서 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하십니까? (응답시 참고 : 1. 제공기관 2. 프로그램 3. 그룹구성 등 진행 방식, 4. 활동지원서비스 동시 이용 측면)

8. **[기타 의견]** 그 외, 발달장애인 서비스와 관련하여 정책 개선을 위해 필요한 점, 지원 필요사항, 추가 희망하는 서비스 내용 등 의견이 있다면 자유롭게 말씀해주십시오.

***추가 질문 후 종료**

Ⅲ 평가지표 상세 부록

부록 평가지표(개선안)

※ 아래 제시된 배점은 임의 배정한 것으로 향후 적정 표본 수의 제공기관을 대상으로 모의적용을 진행한 후 적정 점수를 배점하는 과정이 필요함

평가 영역	평가지표	평가내용	배점
1. 서비스 운영 (10%)	1-1. 서비스 운영규정	① 서비스 운영규정을 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가 ?	2
		② 서비스 운영규정의 주요내용을 준수하고 있는가?	6
	1-2. 개인정보 보호	① (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료가 들어 있는 내외부 PC가 보안 관리되고 있는가?	1
		② (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료의 보관 장소가 보안 관리되고 있는가?	1
2. 제공 인력 지원 (15%)	2-1. 제공인력 근속률	① 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 일정기간 근속을 유지하고 있는가?	5
	2-2. 복리후생	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)의 복리후생을 위해 다양한 제도를 운영하고 있는가?	5
	2-3. 슈퍼비전	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)에게 다양한 방식으로 슈퍼비전을 제공하고 있는가?	5
3. 주간·방과후활동 서비스 계획 및 지원 (35%)	3-1. 이용자의 활동 욕구 사정	① 이용자의 개별활동 욕구를 사정하기 위해장애 및 의사소통 수준에 맞는다양한 방법을 사용하고 있는가?	4
		② 이용자의 개별활동 욕구의 변화를 정기적으로 파악하고 있는가	2
	3-2. 개인별 활동계획 수립 및 이행	① 개인별 활동계획에 활동 욕구에 따른 적절한 프로그램을 제시하고 있는가?	3
		② 이용자에게 개인별 활동계획에 대한 동의를 확보하고 있는가?	2
		③ 주간/방과 후 활동서비스를 개인별 활동계획에 따라 진행하고 있는가?	3
	3-3. 그룹활동 지원	① 이용자의 원활한 그룹활동을 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가?	5
	3-4. 지역사회 자원 활용 및 관리	① 이용자의 활동에 지역사회자원(인적/물적 자원, 협력기관)을 어느 정도 활용하고 있는가?	3
		② 협력기관을 정기적(최소 연 1회 이상)으로 관리하고 있는가?	3
	3-5. 최중증 이용자 활동 지원	① 최중증 이용자의 원활한 동참여를 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가?	10

평가 영역	평가지표	평가내용	배점
4. 이용자 권리 보장 (15%)	4-1. 이용자 안전	① 이용자 안전과 관련한 보험을 가입하고 있는가?	3
		② 비상 시 연락체계를 구축하고, 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가?	3
		③ 이용자와 제공인력(전담+제공인력)을 대상으로 안전교육을 실시하고 있는가?	3
	4-2. 이용자 인권	① 이용자의 고충을 잘 처리하고 있는가?	3
		② 이용자와 활동서비스 인력(전담+제공인력)을 대상으로 인권교육을 실시하고 있는가?	3
5. 서비스 성과 (25%)	5-1. 이용자 만족도	(발달장애인 당사자 또는 부모 대상) - 제공기관에서 제출한 이용자 명단 중 무작위로 10명(10명 미만의 기관은 전원)을 선정하여 유선 및 방문을 통해 만족도 조사를 실시함 〈조사 내용〉 ☐ 의미 있는 일과에 대한만족도 ☐ 활동에 대한만족도 ☐ 그룹에 대한만족도 ☐ 지역사회 참여에 대한만족도 ☐ 제공인력에 대한만족도 ☐ 계속 참여의사 ☐ 타인에게 추천의사 ☐ 생활의 변화여부 ☐ 전체 만족수준	10
	5-2. 이용자의 긍정적 변화	- 평가위원단이 제공기관에서 사전에 제출한 이용자 사례를 기반으로 현장점검 및 관련 자료검토를 통해 질적 평가를 실시함 〈평가 내용〉 ☐ 욕구에 기반한 활동지원 수준 ☐ 이용자의 자기결정 및 참여 수준 ☐ 이용자의 생활의 변화수준 ☐ 부모 가족의 생활의 변화수준 ☐ 기타 우수 내용	15
계			100

1 서비스 운영(10%)

평가지표	1-1. 서비스 운영 규정	
평가목적	- 보건복지부에서 매년 발간되는 사업안내의 주요 내용을 인지하고 있으며 이를 준수하고 있는지를 평가함	**총 배점** **8**
평가내용	① 서비스 운영규정을 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가? ☐ 0점: 인지하고 있지 않음 ☐ 2점: 인지하고 있음	
	② 서비스 운영규정의 주요 내용을 준수하고 있는가? ☐ 0점: 0개 미만 ☐ 6점: 모두 준수	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 모든 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 서비스 운영규정의 주요 내용을 알고 있는 경우에 한해 인정함 ☞ 면담방법 - 주간/방과 후 활동서비스를 담당하고 있는 전체 인력 중 5명(5명 미만의 경우 전체 인원)을 무작위로 선정하여 운영 규정의 주요 내용에 관한 질문→면담에 참여한 모든 인력이 질문의 50% 이상(1인 기준)을 알고 있는 경우에 한해 점수를 부여함	활동서비스 인력 면담
②	- 매년 보건복지부에서 발간되는 사업안내에서 제시하는 서비스 운영 규정의 주요 내용을 잘 준수하고 있는지를 평가함. 주요 서비스 운영 규정을 모두 준수하고 있는 경우에 한해 점수를 부여함 ☞ 서비스 운영 규정의 주요 내용(예시) - 지정 요건(시설 및 인력) 유지 - 최중증 이용자 비율 - 인력채용 및 계약관련 준수 여부 - 회계관리관련 준수 여부 - 개인정보 관련 준수 여부 …	현장 점검 평가항목 관련 자료 검토

평가지표	1-2. 개인정보보호	
평가목적	- 이용자 및 활동서비스 인력의 개인정보보호를 위해 관련 자료 등의 보안 상태를 유지하고 관리하는지를 평가함	**총 배점** **2**
평가내용	① (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료가 들어 있는 내외부 PC가 보안 관리되고 있는가? □ 0점: 관련 PC에 보안장치(비번 설정 등)를 설치하고 있지 않음 □ 1점: 관련 PC에 보안장치(비번 설정 등)를 설치하고 있음	
	② (개인정보가 포함된) 사업 관련 자료의 보관 장소가 보안 관리되고 있는가? □ 0점: 자료 보관 장소에 보안장치(잠금장치 등)를 설치하고 있지 않음 □ 1점: 자료 보관 장소에 보안장치(잠금장치 등)를 설치하고 있음	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 개인정보가 포함된 사업 관련 자료가 들어 있는 모든 PC에 보안 장치(비번 설정 등)가 설치된 경우에 한해 인정함 ☞ 개인정보 : 「개인정보보호법」에 의해 살아 있는 개인에 관한 정보로서 그 자체로 개인을 식별할 수 있는 정보와 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정한 개인을 식별할 수 있는 정보 ☞ 사업 관련 자료 : 개인정보가 포함되어 있는 이용자 관련 자료, 프로그램/서비스 관련 자료, 기관운영 자료 등	현장 점검
②	- 개인정보가 포함된 사업 관련 자료가 보관된 모든 장소와 비품에 보안 장치(잠금장치 등)가 설치된 경우에 한해 인정함	현장 점검

2 제공인력 지원(15%)

평가지표	2-1. 제공인력 근속률	
평가목적	- 활동서비스 인력의 고용의 안정성과 서비스의 질 담보의 서비스 환경을 평가하기 위해 제공인력의 근속률을 평가함	**총 배점** **5**
평가내용	① 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 일정기간 근속을 유지하고 있는가? ☐ 1점: 20% 미만 ☐ 3점: 20%이상-50%미만 ☐ 5점: 50%이상	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 제공인력이 평가기간 동안(0000. 00. 00~00. 00) 근무한 인력을 대상으로 0년을 근속을 유지하고 있는 제공인력의 비율을 파악하여 해당 점수를 부여함 ☞ 20% 미만- 1점, 20%이상-50%미만- 2점, 50%이상- 3점	근로계약서, 급여지급 명세서, 휴가대장, 보험관련 자료 등 관련 자료 검토

평가지표	2-2. 복리후생	
평가목적	- 활동서비스 인력의 고용의 안정성과 서비스의 질 담보의 서비스 환경을 평가하기 위해 제공인력의 복리후생을 평가함	**총 배점** **5**
평가내용	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)의 복리후생을 위해 다양한 제도를 운영하고 있는가? ☐ 0점: 제공되는 것이 없음 ☐ 3점: 1개를 제공함 ☐ 5점: 2개 이상을 제공함	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 아래 내용 중 몇 가지를 제공하고 있는지를 파악하여 해당 점수를 부여함 ☞ 제공되는 것이 없음- 0점, 1개를 제공함- 3점, 2개 이상을 제공함- 5점 ☞ 아래 내용 ☐ 상여금(휴가, 명절 등) ☐ 포상금 지급(현물, 현금) 및 휴가 ☐ 교육비 등 자기계발비 지원 ☐ 가족수당 및 지원금 지급 ☐ 탄력근무제 운영 ☐ 가족수당 및 지원금 지급 ☐ 기타 - 활동서비스 인력(전담+제공인력)에게만 해당되며, 각 제도에서 1건 이상의 제공 사례가 있어야 함 - 보수규정, 복리후생 계획 등을 통해 정기적으로 시행되고 있다는 것을 입증할 수 있어야 함 - 기타로 인정되는 복리후생 제도는 보수규정, 복리후생 계획 등을 통해 활동서비스 인력의 복지를 위해 제공된다는 것을 입증할 수 있어야 함	보수규정, 직원 복리후생 계획서, 휴가 대장, 인건비 지급명세서, 지급/수령 영수증 등 관련 자료 검토 활동서비스 인력 면담

평가지표	2-3. 슈퍼비전	
평가목적	- 활동서비스 인력의 안정된 직장생활과 서비스 제공 역량 향상을 위해 필요한 지원을 제공하고 있는지를 평가함	**총 배점** **5**
평가내용	① 제공기관에서 정기적으로 활동서비스 인력(전담+제공인력)에세 다양한 방식으로 슈퍼비전을 제공하고 있는가? ☐ 0점: 제공되는 것이 없음 ☐ 3점: 1개를 제공함 ☐ 5점: 2개 이상을 제공함	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 아래 내용 중 몇 가지를 제공하고 있는지를 파악하여 해당 점수를 부여함 ☞ 제공되는 것이 없음- 0점, 1개를 제공함- 3점, 2개 이상을 제공함- 5점 ☞ 아래 내용 ☐ 고충처리 ☐ 직원 상담 ☐ 외부 전문가 자문 ☐ 외부 교육 참여 지원(법정 의무 및 제공인력 필수 교육 제외) ☐ 서비스 슈퍼비전(사례회의, 선임자 슈퍼비전, 자체 교육 등) ☐ 기타 - 활동서비스 인력(전담+제공인력)에게만 해당되며, 각 제도에서 1건 이상의 제공 사례가 있어야 함 - 고충처리규정, 서비스 규정, 사업계획, 교육계획 등을 정기적으로 시행되고 있다는 것을 입증할 수 있어야 함 - 기타로 인정되는 항목은 서비스 규정, 사업계획 등을 활동서비스 인력의 슈퍼비전을 위해 제공된다는 것을 입증할 수 있어야 함	사업계획, 서비스 규정, 고충처리 규정, 고충 접수 및 처리 대장, 종사자 상담일지, 교육결과보고서, 회의록 등 관련 자료 검토 활동서비스 인력 면담

3 주간 · 방과후활동서비스 계획 및 지원(35%)

평가지표	3-1. 이용자의 활동 욕구 사정	
평가목적	- 이용자 개별의 활동 욕구를 파악하기 위해 적절한 방법들이 시도되고 있는지와 변화되는 욕구를 파악하고 있는지를 평가함	**총 배점** 6
평가내용	① 이용자의 개별 활동 욕구를 사정하기 위해 장애 및 의사소통 수준에 맞는 다양한 방법을 사용하고 있는가? ☐ 1점: 1개의 방법 ☐ 2점: 2-3개의 방법 ☐ 4점: 4개 이상의 방법	
	② 이용자의 개별 활동 욕구의 변화를 정기적으로 파악하고 있는가? ☐ 0점: 개별 활동 욕구에 대한 사정을 연 1회 또는 서비스 개시 전 1회 실시하고 있음 ☐ 2점: 개별 활동 욕구의 변화를 파악하기 위해 정기적인 사정을 실시하고 있음	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 이용자의 개별 활동욕구를 위해 장애 및 의사소통 수준에 맞는 방법을 몇 가지 사용하고 있는지를 파악하여 해당 점수를 부여함 ☞ 1개의 방법- 1점, 2-3개의 방법- 3점, 4개 이상의 방법- 4점 - 평가 시 해당 방법을 사용하는 이유(이용자의 장애 및 의사소통 수준을 고려한 방법이라는 부분)를 관련 근거를 제시하면서 설명해야 함 ☞ 욕구 사정 방법 예시 - 개별 및 집단 상담, 관련 체크리스트 또는 척도, 욕구를 파악할 수 있는 시각화 자료(사진, 영상, 그림 등), 서베이 조사, 관찰, 체험 등	개인별 활동 욕구 사정 자료 등 관련 자료 검토
②	- 1년 이상 서비스를 이용한 이용자를 대상으로 하며, 1년 내에 이용자의 활동 욕구 변화를 위해 정기적으로 욕구 사정을 실시하는지를 파악하여 해당 점수를 부여함 - 평가 기간(0000. 00. 00~00. 00)내 2회 이상 활동 욕구를 파악한 이용자가 전체 이용자(1년 이상 서비스를 이용한 자) 중 50% 이상인 경우에만 인정함 ☞ 개별 활동 욕구에 대한 사정을 연 1회 또는 서비스 개시 전 1회 실시하고 있음- 0점, 개별 활동 욕구의 변화를 파악하기 위해 정기적인 사정을 실시하고 있음- 2점	사업계획서, 욕구 사정 관련 계획서, 개인별 활동 욕구 사정 자료 등 관련 자료 검토

평가지표	3-2. 개인별 활동계획 수립 및 이행	
평가목적	- 이용자의 욕구에 기반을 둔 개인별 활동계획을 수립하고 있으며, 적절히 이행하고 있는지를 평가함	**총 배점** 8
평가내용	① 개인별 활동계획에 활동 욕구에 따른 적절한 프로그램을 제시하고 있는가? ☐ 1점: 활동 욕구 사정 결과를 반영하여 개인별 활동계획이 수립된 이용자가 평균 60% 미만임 ☐ 2점: 활동 욕구 사정 결과를 반영하여 개인별 활동계획이 수립된 이용자가 평균 60% 이상-90% 미만임 ☐ 3점: 활동 욕구 사정 결과를 반영하여 개인별 활동계획이 수립된 이용자가 평균 90% 이상임	
	② 이용자에게 개인별 활동계획에 대한 동의를 확보하고 있는가? ☐ 0점: 동의를 확보하고 있지 않음 ☐ 2점: 동의를 확보하고 있음	
	③ 주간/방과 후 활동서비스를 개인별 활동계획에 따라 진행하고 있는가? ☐ 1점: 개인별 활동계획의 내용을 실제 평균 60% 미만 진행하고 있음 ☐ 2점: 개인별 활동계획의 내용을 실제 평균 60% 이상-90% 미만 진행하고 있음 ☐ 3점: 개인별 활동계획의 내용을 실제 평균 90% 이상 진행하고 있음	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 전체 이용자 중 10명(10명 미만의 경우 전체 이용자 대상)을 무작위로 선정하여 이 중 어느 정도의 인원이 개인별 활동 욕구 사정 내용에 따라 개인별 활동계획을 수립하고 있는지를 계산하여 해당 점수를 부여함(소수점 발생 시 절사)	개인별 활동 욕구 사정 자료, 개인별 활동계획서 등 관련 자료 검토
②	- 모든 이용자의 자필 서명이 있는 이용계약서 등 관련 자료가 있는 경우에 한해 인정함	이용계약서 등 관련 자료 검토
③	- 전체 이용자의 10명(10명 미만의 경우 전체 이용자 대상)을 무작위로 선정하여 개인별 활동계획과 활동일지의 내용이 평균 어느 정도 일치하는지를 계산하여 해당 점수를 부여함(소수점 발생 시 절사)	개인별 활동계획, 활동일지 등 관련 자료 검토

평가지표	3-3. 그룹 활동 지원	
평가목적	- 이용자가 그룹 활동에 원활히 참여하고, 그룹이 안정적으로 운영될 수 있도록 어떠한 지원을 하고 있는지를 평가함	**총 배점** **5**
평가내용	① 이용자의 원활한 그룹 활동을 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가? ☐ 0점: 사례가 없음 ☐ 2점: 1개의 사례 ☐ 3점: 2개의 사례 ☐ 5점: 3개의 사례 이상	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 아래 내용 중 몇 가지를 제공하고 있는지를 파악하여 해당 점수를 부여함 ☞ 사례가 없음- 0점, 1개의 사례- 2점, 2개의 사례- 3점, 3개의 사례 이상- 5점 ☞ 아래 내용 ☐ 욕구 활동에 기반한 그룹 구성 ☐ 이용자의 성향과 선호에 기반한 그룹 구성 ☐ 이용자 간의 관계 형성 지원 ☐ 이용자와 제공인력 간의 관계 형성 지원 ☐ 이용자의 욕구 및 적응 수준에 기반한 그룹 변화 ☐ 기타 - 동일한 영역에서 중복되는 사례는 인정, 동일한 이용자에 중복되는 사례는 최대 2개까지 인정함 - 실제 지원 사례에 대해 현장 및 관련 자료를 기반으로 근거를 제시하여 입증할 수 있어야 함	개인별 욕구사정 자료, 개인별 활동계획 및 일지 등 관련자료 검토 이용자 면담

평가지표	3-4. 지역사회 자원 활용 및 관리	
평가목적	- 지역사회 기반 서비스 제공을 위해 다양한 지역사회 자원을 활용하고 적절히 관리하는지를 평가함	**총 배점** **6**
평가내용	① 이용자의 활동에 지역사회자원(인적/물적 자원, 협력기관)을 어느 정도 활용하고 있는가? ☐ 0점: 평균 30% 미만 활용하고 있다. ☐ 2점: 평균 30% 이상-50% 미만 활용하고 있다. ☐ 3점: 평균 50% 이상 활용하고 있다.	
	② 협력기관을 정기적(최소 연 1회 이상)으로 관리하고 있는가? ☐ 0점: 모든 협력기관을 정기적으로 관리하고 있지 않음 ☐ 3점: 모든 협력기관을 정기적으로 관리하고 있음	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 기관 전체 프로그램 대비 지역사회 자원을 활용하는 프로그램의 비율을 계산하여 해당 점수를 부여함(소수점 발생 시 절사) 지역사회자원 활용 비율 = $\frac{\text{지역사회자원 활용 프로그램 수}}{\text{전제프로그램 수}} \times 100$ *※ 도서산간 지역(평가단에서 해당 기관 제시 예정)의 경우 활용 비율에서 1.2%를 적용하여 최종 비율 산출* ☞ 지역사회 자원 - 지역사회 다양한 이용시설, 활동공간 및 장소 대여, 강사, 자원봉사자 등 인력 활용, 협약을 체결한 협력 기관 등	개인별 활동계획, 지역사회 자원개발 목록, 협력체계 구축 증빙자료(협약체결서, 연계 협조공문) 등 관련 자료 검토
②	- 모든 협력기관을 대상으로 하며, 최소 연 1회 이상 정기적으로 관리하고 있는 경우에 한해 인정함 ☞ 협력기관: 제공기관이 일부 주간 및 방과 후 활동서비스를 위탁하여 제공하기 위해 협약(계약)을 체결한 기관 ☞ 정기적: 최소 연 1회 ☞ 관리: 기관이 계획한 다양한 방법(간담회, 만족도 조사 등)으로 서비스의 질을 모니터링하여 협력기관과의 관계를 유지 또는 중단 여부를 파악하는 것을 말함	협력기관 명단, 협력체계 구축 증빙자료(협약체결서, 연계 협조공문), 협력기관 관리 관련 자료 검토

평가지표	3-5. 최중증 이용자 활동 지원	
평가목적	- 활동 지원이 필요한 최중증 이용자가 욕구에 기반을 둔 활동에 원활히 참여할 수 있도록 어떠한 지원을 하고 있는지를 평가함	**총 배점** **10**
평가내용	① 최중증 이용자의 원활한 활동 참여를 위해 필요한 지원을 제공하고 있는가? ☐ 0점: 사례가 없음 ☐ 4점: 1개의 사례 ☐ 6점: 2개의 사례 ☐ 8점: 3개의 사례 ☐ 10점: 4개의 사례 이상	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 아래 내용 중 몇 가지를 제공하고 있는지를 파악하여 해당 점수를 부여함 ☞ 1개의 사례 미만- 4점, 2개의 사례- 6점, 3개의 사례- 8점, 4개의 사례 이상 -10점 ☞ 아래 내용 ☐ 물리적 환경 개선 ☐ 의사소통 지원 ☐ 지원인력 배치 ☐ 직원 교육 및 자문 ☐ 기타 - 동일한 영역에서 중복되는 사례는 인정, 동일한 이용자에 중복되는 사례는 최대 2개까지 인정함 - 실제 지원 사례에 대해 현장 및 관련 자료를 기반으로 근거를 제시하여 입증할 수 있어야 함 <지원영역별 주요 예시>	현장점검 개인별 활동계획 및 일지, 구입 증빙서류, 자원활동일지, 교육계획 및 결과보고서, 자문회의록 등 관련자료 검토

지원영역	주요 예시
물리적 환경 개선	- 자해 및 타해를 예방하기 위한 안전 장치 및 도구 설치, 자극적인 색상 제거, 휴식 장소 마련, 개별 편의시설 설치, 시설 보수 및 리모델링 등
의사소통 지원	- AAC보완대체의사소통 지원도구 활용, 각종 시각화 자료, 이지리드 버전 자료 지원 등
지원인력 배치	- 유급 시간제 인력(활동서비스 인력(전담+제공인력) 제외), 자원봉사자 배치 및 활동 등
직원 교육 및 자문	- 도전적 행동 지원 관련 등 필요 교육 진행, 자문위원단 구성 및 운영, 관련 전문가 사례 회의 등
기타	- 활동 참여에 필요한 보장구 지원, 기타 이용자의 개별 장애와 참여 수준에 따라 지원

4 이용자 권리보장(15%)

평가지표	4-1. 이용자 안전	
평가목적	- 서비스 이용 과정에서 이용자의 안전이 얼마나 보장되고 있는지를 평가함	**총 배점** **9**
평가내용	① 이용자 안전과 관련한 보험을 가입하고 있는가? ☐ 0점: 모든 이용자를 대상으로 관련 보험을 가입하고 있지 않음 ☐ 3점: 모든 이용자를 대상으로 관련 보험을 가입하고 있음	
	② 비상 시 연락체계를 구축하고, 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 인지하고 있는가? ☐ 0점: 비상연락망을 구축하고 있지 않음 ☐ 1점: 비상연락망을 구축하고 있으나 활동서비스 인력이 인지하지 못하고 있음 ☐ 3점: 비상연락망을 구축하고 활동서비스 인력이 인지하고 있음	
	③ 이용자와 활동서비스 인력(전담+제공인력)을 대상으로 안전교육을 실시하고 있는가? ☐ 0점: 모든 이용자, 활동서비스 인력을 대상으로 안전교육을 실시하고 있지 않음 ☐ 1점: 일부 이용자 또는 활동서비스 인력을 대상으로 안전교육을 실시하고 있음 ☐ 3점: 모든 이용자, 활동서비스 인력을 대상으로 안전교육을 실시하고 있음	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 모든 이용자를 대상으로 하며, 아래와 같은 안전 관련 보험을 가입한 경우에 한해 인정함 ☞ 안전관련 보험 예시 - 상해보험, 배상책임보험, 화재보험 등	보험계약서 등 관련 자료 검토
②	- 아래와 같은 비상연락체계를 갖추고 있어야 함 ☞ 비상연락체계에 포함되는 내용 - 기관 내외부 주요 연락처, 응급상황 시 대응 절차 및 순서, 보고 방법, 대응 후 조치, 기관의 비상연락체계에 필요한 내용 등 - 그리고 면담에 참여한 활동서비스 인력(전담+제공인력)이 비상 연락체계와 관련된 주요 내용의 알고 있는 경우에 한해 인정함 ☞ 면담방법 - 주간/방과 후 활동서비스를 담당하고 있는 전체 인력 중 5명(5명 미만의 경우 전체 인원)을 무작위로 선정하여 비상연락체계의 주요 내용에 관한 질문→면담에 참여한 모든 인력이 모든 질문에 대해 적절한 답을 한 경우에 점수를 부여함	비상 연락체계 등 관련 자료 검토, 활동서비스 인력 면담
③	- 모든 이용자, 활동서비스 인력(전담+제공인력)을 대상으로 하며, 안전 관련 교육을 최소 연 1회 실시한 경우에 한해 인정함 : 단, 산업안전보건교육 등 법정 의무교육을 제외하며, 기관 내부에서 안전한 활동에 필요한 내용으로 진행한 교육에 한함	교육 결과보고, 참석자 명단, 교육자료 등 관련 자료 검토

평가지표	4-2. 이용자 인권	
평가목적	- 서비스 이용 과정에서 발생하는 이용자의 고충을 해결하고, 인권침해 상황을 예방하는 등 이용자의 인권이 얼마나 보장되고 있는지를 평가함	**총 배점** **6**
평가내용	① 이용자의 고충을 잘 처리하고 있는가? ☐ 1점: 1개 사항 포함 ☐ 2점: 2개 사항 포함 ☐ 3점: 3개 사항 포함	
	② 이용자와 활동서비스 인력(전담+제공인력)을 대상으로 인권교육을 실시하고 있는가? ☐ 0점: 모든 이용자, 활동서비스 인력을 대상으로 인권교육을 실시하고 있지 않음 ☐ 2점: 일부 이용자, 활동서비스 인력을 대상으로 인권교육을 실시하고 있음 ☐ 3점: 모든 이용자, 활동서비스 인력을 대상으로 인권교육을 실시하고 있음	
평가점수		

평가내용	평가 기준	평가 방법 및 근거 자료 예시
①	- 아래 내용 중 몇 가지를 이행하고 있는지를 파악하여 해당 점수를 부여함 : 1개 사항 포함- 1점, 2개 사항 포함- 2점, 3개 사항 포함- 3점 ☞ 아래 내용 ☐ 고충처리절차 마련 ☐ 고충처리 접수 ☐ 고충처리 결과 회신 ☞ 고충 - 이용자가 서비스를 이용하는 과정에서 겪은 어려움, 인권 침해 상황, 의견 개진 사항 등을 의미함 - 주간 및 방과 후 활동서비스 이용자의 사례가 없고, 모법인 및 기관의 고충처리 규정 및 절차, 타 이용자의 사례만 있을 경우 이 부분이 주간 및 방과 후 활동서비스 이용자에게도 적용될 수 있다고 판단하여 인정함	고충처리 규정, 고충 접수 및 처리 대장, 회의록 등 관련 자료 검토
②	- 모든 이용자, 활동서비스 인력(전담+제공인력)을 대상으로 하며, 인권교육을 최소 연 1회 실시한 경우에 한해 인정함 - 인권교육은 기관 내부에서 계획하여 진행하거나 외부 교육기관에서 진행하는 교육에 참여한 경우를 모두 인정함 ☞ 인권교육의 주요 내용 - 개념 등 인권에 대한 전반적 이해, 학대 예방 및 대응, 성폭력 예방 및 대응, 인권 관련 정책 및 제도, 권익옹호 등	교육 결과보고, 참석자 명단, 교육자료 등 관련 자료 검토

5 서비스 성과(25%)

평가지표	5-1. 이용자 만족도	
평가목적	- 주간·방과후활동서비스의 서비스 질과 성과를 평가하기 위해 이용자 만족도를 실시함	**총 배점** 10
평가내용 및 방법	- 제공기관에서 제출한 이용자 명단 중 무작위로 10명(10명 미만의 기관은 전원)을 선정하여 유선 및 방문을 통해 만족도 조사를 실시함 <조사 내용> □ 의미 있는 일과에 대한 만족도 □ 활동에 대한 만족도 □ 그룹에 대한 만족도 □ 지역사회 참여에 대한 만족도 □ 제공인력에 대한 만족도 □ 계속 참여 의사 □ 타인에게 추천 의사 □ 생활의 변화 여부 □ 전체 만족 수준 ※ *만족도 조사지 별첨 자료 참조*	
평가점수		

평가지표	5-2. 이용자의 긍정적 변화	
평가목적	- 주간·방과후활동서비스를 이용하면서 생활에 긍정적인 변화가 일어난 이용자 사례를 대상으로 서비스의 질과 성과를 평가함	**총 배점** 15
평가내용 및 방법	- 평가위원단이 제공기관에서 사전에 제출한 이용자 사례를 기반으로 현장 점검 및 관련 자료 검토를 통해 질적 평가를 실시함 <평가 내용> □ 욕구에 기반한 활동 지원 수준 □ 이용자의 자기결정 및 참여 수준 □ 이용자의 생활의 변화 수준 □ 부모/가족의 생활의 변화 수준 □ 기타 우수 내용 ※ *우수사례작성지 별첨 자료 참조*	
평가점수		

주간활동 · 방과후활동 서비스 품질관리 연구

발 행 일 : 2020년 11월
발 행 인 : 최경숙
발 행 처 : (재)한국장애인개발원
서울시 영등포구 의사당대로22 이룸센터 5층
Tel. 02-3433-0600
Fax. 02-3433-9567
http://www.koddi.or.kr
편집 · 인쇄 :

※ 본 연구보고서의 내용을 무단 복사하는 것을 금합니다.