정책 2021-13

OPEN 공공누리 출처표시 상업용금지 변경금지 공공저작물 자유이용허락

장애아가족 양육지원사업 평가지표 연구

2021. 10.

한국장애인개발원
Korea Disabled people's Development Institute

본 보고서의 연구내용은 연구진의 의견으로 한국장애인개발원의 공식적인 의견과는 다를 수 있습니다.

연 구 진

연구책임 : 서해정(한국장애인개발원 중앙장애인지역사회통합지원센터 팀장)

공동연구원 : 박경애(세한대학교 사회복지상담학과 교수)

이선화(한국장애인개발원 정책연구부 연구개발팀 부연구위원)

자문위원

박 영 숙 (영등포노인종합복지관 관장)

유 연 희 (서울시복지재단 지역통합본부 본부장)

박 경 은 (한국건강가정진흥원 가족서비스혁신본부 본부장)

정 희 경 (서울장애인부모연대 부대표)

이 정 은 (전남대학교 특수교육학부 교수)

전 동 일 (강원대학교 사회복지학과 교수)

↘ 발간사

장애아동을 둔 가족의 돌봄에 대한 어려움은 자녀가 성장함에 따라 더욱 가중됩니다. 이에 정부에서는 장애아 가정의 돌봄 부담을 경감하기 위해 장애아동 양육 가정에 돌보미를 파견하여 상시적인 돌봄을 필요로 하는 중증장애아 가정의 돌봄 부담을 경감시키고자 2007년부터 장애아 가족 양육지원 사업을 시행하고 있습니다.

장애아 가족 양육지원 사업은 양육자의 상시적인 돌봄부담으로 비장애 형제자매 등 다른 가족원에게 필요한 가족 기능이 제대로 수행되지 못하는 데 따른 가족갈등 의 문제 발생을 예방합니다. 또한 기존 장애인 정책이 장애 당사자의 자립, 생활안정, 사회활동지원을 중심으로 하고 있는데 반해 본 사업은 장애아 가족을 위한 대표적인 사업이라고 볼 수 있습니다.

현재 장애아가족양육지원사업은 2022년도 하반기에 전산관리 시스템이 구축될 예정입니다. 이에 본 연구에서는 장애아가족 양육지원사업의 내용과 이에 따른 서비스 품질관리를 위한 주요 사업에 대한 평가지표를 전산관리 시스템 안에 구성하도록 새로운 서비스 질에 대한 평가지표에 관해 현장의 의견을 수렴하고 모의평가 등을 통해 2021년도 신규 평가지표를 개발하였습니다.

장애아가족 양육지원사업의 수행은 수행기관과 지방자치단체의 상호호혜적인 관계를 토대로 이루어 질 때 사업의 효과성을 최적화 할 수 있습니다. 이에 본 연구 결과에 따라 지방자치단체는 본 사업에 보다 적극적인 관심을 가지면서 사업 수행기관을 지원해야 할 것이며, 정부의 보조금을 받고 있는 사업수행기관은 성과평가를 통해 보다 높은 수준의 서비스 질을 제고해야 할 것입니다.

마지막으로 본 연구에 자문해준 전문위원님들과 평가지표에 대한 의견조사와 모의평가에 적극적으로 참여해 주신 전국의 장애아가족 양육지원사업 담당 종사자들에게 진심으로 감사를 드립니다.

2021년 10월

한국장애인개발원 원장 최 경 숙

↘ 목 차

제1장 서론 ·····
1. 연구필요성 및 목적 ·····
2. 연구방법 및 내용 ·····
1) 선행연구 및 기존 유사 평가지표 검토, 현황자료 등 문헌조사 ·····
2) 기존 평가 결과 자료 재분석 ·····
3) 현장방문 및 전문가 FGI 실시 ·····
4) 사업 수행기관의 현장 종사자를 대상으로 한 의견조사 ·····
5) 수정된 평기지표로 자체 모의 평가 실시 ·····
3. 연구수행체계 ·····

제2장 이론적 고찰 ·····
1. 평가 준거 ·····
2. 선행연구 검토 ·····
1) 육아종합지원센터 양육지원사업 평가지표 개발 연구 ·····
2) 서울형 사회복지시설 평가지표 개발 연구 ·····
3) 자립생활지원센터 평가지표 개발 연구 ·····
3. 유사 서비스 평가지표 비교 ·····
1) 2021년 아이돌봄 서비스제공기관 평가지표 ·····
2) 2021년 지역아동센터 평가지표 ·····
3) 2020년 장애인활동지원기관 평가지표 ·····
4) 경기도 사회서비스 제공기관 평가 지표 ·····
5) 2021년도 사회서비스 품질 평가지표 ·····
4. 현 평가지표 구성 및 지표별 의미 ·····
1) 평가지표 구성 ·····
2) 평가지표 세부구성 분석 ·····

5. 시사점 ·····

제3장 사업 운영 현황 및 평가결과 분석 ·····
1. 장애아가족 양육지원사업 개요 ·····
1) 장애아가족 양육지원사업 내용 ·····
2) 장애아가족 양육지원사업 수행기관 ·····
2. 장애아가족 양육지원사업 현황 ·····
1) 기관 운영 및 재정 현황 ·····
2) 돌봄서비스 이용 현황 ·····
3) 휴식지원 프로그램 이용 현황 ·····
3. 장애아가족 양육지원사업 실적 분석 ·····
4. 장애아가족 양육지원사업 평가 결과 분석 ·····
1) 장애아가족 양육지원사업 평가지표 개요 ·····
2) 장애아가족 양육지원사업 평가 분석 ·····
5. 소결 ·····

제4장 현장 방문 및 전문가 FGI 분석 결과 ·····
1. 조사개요 ·····
2. 현장방문 결과 ·····
1) A 사업수행기관 ·····
2) B 사업수행기관 ·····
3. FGI 결과 ·····
1) 장애아가족 양육지원사업의 평가지표의 방향 ·····
2) 향후 장애아가족 양육지원사업 개선의 방향성 논의 ·····

제5장 종사자 의견조사 및 모의 평가결과 ·····
1. 조사개요 ·····
2. 1차 의견조사 결과 ·····
3. 1차 의견조사 결과 반영 ·····
4. 2차 의견조사 결과 ·····

4. 모의평가 분석 결과 ·····
1) A. 사업운영 및 관리 ·····
2) B. 서비스 제공 및 관리 ·····
5. 소결 ·····

제6장 장애아가족 양육지원사업 평가지표 개선안 ·····
1. 평가지표 개선 방향 ·····
2. 수정된 평가지표와 배점 ·····

제7장 결론 및 제언 ·····
1. 평가주기 ·····
2. 평가방법 ·····
3. 휴식지원프로그램 성과평가에 대한 컨설팅 실시 ·····
4. 평가위원 운영 ·····
5. 평가결과 후 조치 ·····

참고문헌
부록
1. 1차 평가지표 의견서
2. 2차 평가지표 의견서
3. 모의자체평가조사표

표목차

<표 2-1> 아이돌봄서비스제공기관 평가지표 vs 장애아가족지원사업 평가지표 ····· 32
<표 2-2> 지역아동센터 평가지표 vs 장애아양육지원사업 평가지표 ···· 34
<표 2-3> 장애인활동지원기관 평가지표 개선사항 ····· 36
<표 2-4> 활동지원기관 평가지표 및 장애아가족양육지원사업 평가지표 비교 ····· 37
<표 2-5> 경기도 사회서비스 제공기관 평가지표 vs 장애아양육지원사업 평가지표 ····· 41
<표 2-6> 사회서비스 품질 평가지표 개선사항 ····· 46
<표 2-7> A-1-1 전담인력관리 지표 ····· 50
<표 2-8> A-1-2 장애아돌보미 관리 지표 ····· 51
<표 2-9> A-2-1 정보관리 지표 ····· 54
<표 2-10> A-3-1 예산집행 및 전용 원칙 준수 지표 ····· 55
<표 2-11> B-1-1 돌봄서비스 기획 지표 ····· 56
<표 2-12> B-1-2 돌봄서비스 수행 지표 ····· 57
<표 2-13> B-1-3 돌봄서비스 이용 실적 지표 ····· 58
<표 2-14> B-1-4 돌봄서비스 이용만족도 지표 ····· 60
<표 2-15> B-2-1 휴식지원프로그램 기획 지표 ····· 61
<표 2-16> B-2-2 휴식지원프로그램 수행지표 ····· 62
<표 2-17> B-2-3 휴식지원프로그램 이용 실적 ····· 64
<표 2-18> B-2-4 휴식지원프로그램 이용 만족도 ····· 65
<표 2-19> B-3-1 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리 지표 ····· 66
<표 2-20> C-1-1 평가자 종합소견 지표 ····· 67
<표 3-1> 2021년 장애아가족 양육지원사업 주요내용 ····· 72

<표 3-2> 장애아가족 양육지원사업 수행기관 (총 17개소) ····· 74
<표 3-3> 18'~20' 장애아가족 양육지원사업 총 예산 ····· 75
<표 3-4> 18'~20' 장애아가족 양육지원사업 예산 ····· 75
<표 3-5> 돌봄서비스 이용 현황 ····· 76
<표 3-6> 돌봄서비스 이용 아동의 연령 현황 ····· 77
<표 3-7> 돌봄서비스 이용 아동의 장애유형 현황 ····· 77
<표 3-8> 돌봄서비스 이용 가족형태 현황 ····· 77
<표 3-9> 휴식지원 서비스 제공현황 ····· 78
<표 3-10> 휴식지원프로그램 유형별 실시 현황 ····· 78
<표 3-11> 돌봄서비스 신규 이용아동 실적 ····· 79
<표 3-12> 돌봄서비스 연계 아동 실적 ····· 79
<표 3-13> 돌봄서비스 연계 건수 실적 ····· 80
<표 3-14> 장애아가족 양육지원사업 평가지표 ····· 81
<표 3-15> 2020년도 장애아가족 양육지원사업 평가결과 ····· 83
<표 3-16> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_총 평가점수 ····· 85
<표 3-17> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_대영역 ····· 87
<표 3-18> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_중영역 ····· 89
<표 3-19> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_소영역A ····· 91
<표 3-20> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_소영역 B ····· 94
<표 4-1> 인터뷰 참여자 일반적 사항 ····· 99
<표 5-1> 1차 의견조사 결과 요약 ····· 109
<표 5-2> 1차 의견조사 결과_A. 사업운영 및 관리 영역 ····· 110
<표 5-3> 1차 의견조사 결과_B. 서비스 제공 및 관리 1 ····· 112
<표 5-4> 1차 의견조사 결과_B. 서비스 제공 및 관리 2 ····· 114
<표 5-5> 2차 의견조사 B-2-1 ····· 123
<표 5-6> 2차 의견조사 B-1-3 ····· 124
<표 5-7> 2차 의견조사 B-2-1 ····· 125
<표 5-8> 2차 의견조사 B-2-2 ····· 126
<표 5-9> 2차 의견조사 B-2-3 ····· 127
<표 5-10> 모의평가 결과_평균 및 표준편차 ····· 128

<표 5-11> A-1-1 모의평가 결과 ····· 129
<표 5-12> A-1-2 모의평가 결과 ····· 130
<표 5-13> A-2 / A-3 모의평가 결과 ····· 130
<표 5-14> B-1-1 모의평가 결과 ····· 131
<표 5-15> B-1-2 모의평가 결과 ····· 132
<표 5-16> B-1-3 모의평가 결과 ····· 133
<표 5-17> B-2-1 모의평가 결과 ····· 134
<표 5-18> B-2-2 모의평가 결과 ····· 134
<표 5-19> B-2-3 모의평가 결과 ····· 135
<표 6-1> 평가지표의 수정된 영역 및 항목 수 ····· 139

그림목차

[그림 1-1] 연구수행체계 ····· 12

요약

제1장 서론

1. 연구필요성 및 목적

○ 장애아가족 양육지원사업은 「장애아동복지지원법」 제24조(돌봄 및 일시적 휴식지원 서비스지원) 제1항에 근거하여 실제로 돌봄이 필요한 장애아동에게 적기에 돌봄 서비스가 제공되도록 지원하고, 장애아가정에 대해 실질적인 휴식지원 제공하고 있음.

○ 본 장애아가족 양육지원사업의 평가는 「사회서비스 이용 및 이용권 관한 법률」 제30조(사회서비스 품질관리)를 근거로 하여 보건복지부에서 장애아가족 양육지원사업 평가위원회를 5인 내외로 구성하여 17개 기관을 대상으로 평가하고 있음.

○ 그러나 사업의 규모가 확대되고 장애아 가족 양육지원사업에 대한 현장의 기대가 확대되고 있으나 2010년 이후 본 사업에 대한 평가지표 수정 및 보완, 개정은 없었음(강정배 외, 2018). 이에 강정배 외(2018) 연구에서는 장애인 지원서비스 품질관리 방안으로 지표가 개발(통합지표와 사업별 특성을 반영한 지표)되어 장애아가족 양육지원 사업 우선적용을 제안하고 있으나 이를 본 사업 평가에 직접 활용하는 데는 한계가 있어 이를 수정·보완하고 모의 적용할 필요가 있음.

○ 본 연구의 목적은 2022년 장애아가족양육지원사업의 전산관리 시스템이 구축될 예정임으로 장애아가족 양육지원사업의 내용과 이에 따른 품질관리를 위해 주요 사업평가지표를 전산관리 시스템 안에 구성하도록 서비스 질에 대한 평가지표를 개발하는 것임

2. 연구방법 및 내용

○ 첫째, 선행연구 및 기존 유사 평가지표 검토, 현황자료 등 문헌조사임.

○ 둘째, 기존 평가 결과 자료 재분석을 실시함. 즉 2018년부터 2020년까지 3년간 사업수행기관의 평가 결과 분석함.
○ 셋째, 사업수행기관 현장방문 및 전문가 대상으로 FGI 실시함.
○ 넷째, 사업 수행기관의 현장 종사자를 대상으로 평가지표에 대한 의견조사를 2회 걸쳐 실시함.
○ 다섯째, 수정된 평가지표로 자체 모의 평가 실시하여, 가산점 및 지표의 적절성을 파악하여 최종 평가지표를 확정함.

제2장 이론적 배경

○ 장애아가족 양육지원 사업 평가지표의 개선방향은 선행연구의 시사점과 현재 활용하고 있는 평가지표를 포함, 최근 3년간 활용하였던 유사 기관 또는 사업 등의 평가지표 등을 토대로 산출된 사업수행 기관의 평가결과를 활용하여 제시하고자 함.
○ 첫째, 선행연구를 통해 확인한 바 있는, 평가영역, 평가항목, 평가지표 간 신뢰도 및 변별력을 검증하여 평가지표를 제안할 필요가 있음. 평가 관련 선행연구는 대부분 평가지표의 신뢰도 및 변별력 측정이 필요하며, 이를 통해 사업의 정체성과 핵심성과를 측정할 수 있음을 제시하고 있음.
○ 둘째, 평가기준에 있어서 절대평가와 상대평가 적용 항목의 구분이 필요한지를 검토하고자 함. 현재 활용되고 있는 평가지표의 평가기준은 평가기준의 충족여부를 중심으로 최소 1점에서 최대 4점의 평가점수를 부여하고 있는 바, 이에 더하여 평가지표를 절대평가와 상대평가 지표로 구분할 필요가 있는지를 검토하고자 함.
○ 셋째, 평가지표별 점수 배점에 있어서 평가지표 충족여부에 따라 점수를 배정하고 있는데, 선행연구에서 제시하고 있는 바와 같이, 장애아가족 양육지원사업의 정체성을 대표하는 평가항목에 대한 가중치를 부여를 조정할 필요는 없는지에 대한 검토를 하고자 함. 현재는 평가영역별로 서비스 제공 및 관리에 대해 상대적으로 사업운영 및 관리 및 평가자 소견 영역에 비해 높은 배점이 부여되어 있으나 배점 기준에 대한 명확한 근거와 함께 과연 평가지표별 배점 부여가 장애아가족 양육지원 사업의 평가목

적에 부합하는지를 고려하는 방향에서 개선하고자 함.

○ 넷째, 사업수행과정에서 다양한 협업이 필요하고, 자원의 한계와 희소성으로 인하여 공공과 민간 간 연계의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 현재의 평가지표가 선행연구에서 살펴본 바와 같이 지방자치단체와 수행기관 간 역할을 평가할 수 있는 평가항목이 포함되어 있는지를 고려할 것임.

○ 다섯째, 장애아가족 양육지원사업의 가장 어려운 점은 사업배정량이 기관의 의도와는 무관하게 배분되며, 다른 기관의 사업운영 결과가 목표 달성여부에 상당한 영향을 미치고 있음에도 평가지표에는 이에 대한 부분이 반영되어 있지 못하고 있다는 점임. 기관의 특성을 반영한 사업의 성과를 평가할 수 있는 지표의 개발이 요구된다고 하겠으며 위의 사항을 반영할 필요가 있을 것임.

○ 여섯째, 선행연구는 그동안 운영해왔던 다양한 평가의 시도가 평가제도 또는 평가체계 도입에 따른 안정적 정착을 고려하고 있어 사업수행의 효과성과 효율성을 평가하기 보다는 사업수행을 지원하는 기능을 수행해왔던 것에 주목하고 있음. 이러한 맥락에서 장애아가족 양육지원 사업의 평가 또한 전담인력의 부족과 갑작스런 사업량 배정, 장애아돌보미 수급에 대한 지역편차, 사업수행기관의 법인 및 조직 관리 능력, 지방자치단체의 지원 및 협력 정도 등에 따라 영향을 받고 있음을 인식하게 됨에 따라 향후 평가시스템과 서비스 성과를 분리하여 평가할 수 있는 지표를 분리하여 적용할 가능성에 대해서도 고려할 것임.

○ 마지막으로, 선행연구에서는 평가지표의 개발과정에 델파이조사, 심층면접다양한 방법이 활용되고 있으며, 그 과정에 참여하는 대상자도 범위가 다양할 때 평가지표의 현장 적용가능성도 그만큼 높아질 수 있다는 시사점을 주고 있음. 이와 관련하여, 장애아가족 양육사업의 평가지표 개선방향은 평가영역, 평가항목, 평가지표, 평가배점, 평가기준, 평가방법, 평가형식 외에도 장애아가족 양육지원사업에 관련되어 있는 다양한 당사자들이 참여할 수 있는 개방형, 참여형 평가지표 개발이 이루어지도록 노력을 기울일 것임.

○ 이밖에도, 2018년~2020년까지의 평가결과를 바탕으로 일정 수준을 거

두거나 상회하고 있는 평가지표에 대한 유지 여부 및 필요성 검증, 평가목적과 평가결과의 활용에 대한 검토, 평가결과에 유의미한 차이를 보이고 있는 평가영역, 평가항목, 평가지표 등에 대한 다각적인 교차분석을 통해 평가를 위한 평가가 아닌 장애아가족 양육지원 사업의 목적에 부합하면서 일선에서 노력을 아끼지 않고 있는 사업수행기관의 열정과 성과가 평가지표에 반영될 수 있도록 평가지표의 현실성과 구체성을 확보하고자 함.

제3장 사업 운영 현황 및 평가결과 분석

○ 장애아가족 양육지원사업은 장애아동이 있는 가정에서의 주양육자의 양육부담을 경감하고 가족역량을 강화하는 목적으로 수행되고 있음. 장애아돌보미 이용률이 매년 마다 꾸준하게 증가하고 있으며, 특히 2020년도는 코로나19로 인하여 활동이 제약이 발생하고 재택 거주하는 시간이 늘어남에 따라 1대1로 지원받을 수 있는 돌봄서비스에 대한 신청이 증가한 것으로 보임. 사업 실적 분석 결과 양육돌봄이 가장 많이 필요로 하는 영유아시기에 돌봄서비스를 가장 많이 활용하고 있는 것으로 나타났고, 중증장애 특히 지적장애와 뇌병변장애 비율이 매년마다 높은 것은 장애특성상 돌봄서비스의 필요도가 높다는 의미임. 또한, 휴식지원프로그램의 경우 당초 계획보다 2배 이상의 참여율을 보이고 있고, 문화예술과 자조모임 분야에서 가장 많이 참여하는 것으로 나타나고 있음. 2020년도는 코로나 19로 인하여 프로그램 실시 및 참여현황이 줄어들었으나, 장애아가족의 휴식에 대한 욕구가 있음을 짐작해볼 수 있음.

○ 한편, 본 사업의 지난 3년간 평가분석결과를 살펴보면, 장애아가족 양육지원사업을 수행하고 있는 수행기관에서 ‘서비스 제공’하는데 있어서의 차이가 많이 있는 것으로 나타나고 있음. 특히 ‘돌봄서비스’와 ‘휴식지원프로그램’ 지원에 있어서 상위그룹과 하위그룹과의 차이가 있는 것으로 나타나고 있었으며, 세부적으로 서비스 지원에 있어서의 ‘돌봄서비스 수행’, ‘돌봄서비스 이용 실적’, ‘휴식지원프로그램의 기획’에서 차이가 특히

나타나고 있음.

○ 반면, A-1 인력관리 영역과 A-2 정보관리 영역, A-3. 사업비관리 영역은 2018년도 이후의 배점의 변화로 인한 차이가 있으나, 표준편차의 차이가 나지 않은 것으로 나타났다. 이는 17개소 수행기관에서·정보관리·사업비 관리를 기본적으로 수행하고 있는 부분이기 때문이라고 볼 수 있음. 세부적으로 살펴보면 돌봄서비스 수행 및 이용실적이 그룹간의 차이가 있었으나, B-1-4 돌봄서비스 이용만족도의 경우 상위그룹 및 하위그룹간의 차이가 없었음.

○ B-2-1~2 휴식지원 프로그램 기획 및 수행 부분에서의 각 그룹간의 차이가 있으나, B-2-3 휴식지원프로그램 이용 실적과 만족도는 그룹간의 차이가 없었음.

○ 따라서 전체적인 장애아가족 양육지원사업의 평가 결과는 돌봄서비스와 휴식지원프로그램의 기획, 수행, 실적, 만족도 부문에서 사업수행기관의 평가 점수가 차이를 보이고 있다고 볼 수 있음.

제4장 현장 방문 및 전문가 FGI 분석 결과

○ 첫째, 장애아가족 양육지원사업 대상자에 대한 논의가 필요함. 현재 6세 이상의 아동은 활동지원서비스와 중첩되고 있으나 만 6세 미만으로 한정하는 등 서비스 제공 대상자와 사업 성격을 명확히 해야 할 것임.

○ 둘째, 휴식지원서비스에 대한 방향성이 필요함.. 장애아가족마다 희망하는 휴식지원프로그램의 유형에 대해서 혼자 휴식하는 것, 또는 집단활동을 통한 휴식, 프로그램 참여를 통한 휴식 등 개인마다 선호하는 휴식이 다양할 것임. 따라서 사업수행기관에서 프로그램을 기획하고, 장애아가족에게 일방적으로 배정하고 제공하는 방식은 고려해야함..

○ 셋째, 휴식지원프로그램의 차별성이 필요함. 장애인 개인에게 제공하는 것이 아니라, 가족을 대상으로 지원하는 서비스인지에 대한 고민이 필요함. 장애아가족 양육지원사업을 실제로 이용하고 있는 대상자는 자녀와 완벽한 분리가 이루어지는 상태에서 휴식관련프로그램에 참여하는 것이 가장 만족도가 높다고 하였음. 또한 장애가족을 대상으로 통합적으로 지원할 수 있도록 변화될 필요가 있다.

○ 넷째, 사업수행내용 및 사업수행인력에 대한 추가 배치가 필요함. 현재 사업 수행인력이 현재 각 기관별 1명으로 배정되어 있는데, 이 사업을 수행하기에는 턱없이 부족한 상황이며, 시스템이 미흡하여 일일이 수작업으로 진행되고 있어서 업무의 효율성이 떨어지고 있음. 특히 장애아가족 양육지원사업 내 수행해야하는 업무내용이 5가지인 반면, 서비스 제공기관의 담당인력은 1명이 대부분이며, 기관에 따라서는 1~2명의 추가 인력이 배치되고 있음.

제5장 종사자 의견조사 및 모의 평가 결과

○ 1차 의견조사 및 2차 의견조사를 실시하면서 평가지표에 대한 사업수행기관의 의견을 수렴하였음. 1차 의견조사 결과에서는 돌봄서비스 및 휴식지원서비스에 대한 평가지표에 대한 의견이 많이 제시되었음. 기존 평가지표의 수정 및 삭제에 대해서 동의 수준은 높게 나타났으나, 신규 및 보완지표에 대해서는 신중한 경향을 보였음. 이에 따라 1차 의견조사 결과를 수렴하고자 연구진 회의를 거쳐 수정작업을 진행하였음.

○ 1차 의견조사 이후 평가지표의 가장 큰 변화는 현장의 목소리를 반영하여, 본 사업인 돌봄서비스에 집중할 수 있도록 평가지표 항목를 수정하고 배점 부여를 통해 강화하도록 하였으며, 휴식지원서비스에 대한 항목을 축소함으로써 수행기관의 부담을 줄였음. 또한 질적 평가지표를 추가하고 안전이나 인권보호 등 추가함으로써, 사업수행기관의 질적 측면을 강화하고자 함.

○ 이러한 내용을 반영하여 최종 평가지표를 구성하였고, 이를 모의평가를 진행하였음.

○ 모의평가 결과 전체 41점 만점에서 평균 31.9점으로 나타났는데, A 영역은 전담인력 관리 항목에서 배점과 평균값의 차이가 가장 많이 나타났고, B 영역(서비스 제공 및 관리)에서는 돌봄서비스 기획 항목에서 배점과 평균값의 차이가 나타남. 1차 의견조사와 2차 의견조사에서 공통적으로 제시되고 있는 사업수행기관의 의견은 전담인력 관리와 사업계획 수립에

있어서의 어려움이었음.

제6장 장애아가족 양육지원사업 평가지표 개선안

○ 이에 공동연구진 회의, 현장방문, 전문가 FGI, 현장종사자 의견조사 및 모의평가 결과를 근거로 다음과 같은 평가지표의 개선 방향을 설정하였음.

○ 첫째, 최근 평가에 적용되고 있는 주요 흐름을 반영하여 시스템 평가지표와 서비스 평가 지표를 구분함. 내년 본 사업에 대한 전산시스템이 개발되면 단순 실적 등은 시스템에서 파악이 가능하므로 서비스에 대한 평가를 주요 평가지표로 사용하고자 하였음. 이를 위해 사업운영 및 관리 영역의 전담인력, 돌보미 관리 및 정보관리 지표를 기존 정량지표에서 정성지표로 수정하였고, 기존 평가지표의 일부는 시스템 평가 시 미충족 여부 평가(감점) 방식으로 변경함.

○ 둘째, 사업 수행기관의 서비스 제공을 위한 자체 노력정도를 반영하도록 하였음. 현재 17개 지역 간 서비스 제공에 따른 격차는 돌봄서비스 배정 사업량 아동수에 따라 차이를 보이고 있었음. 따라서 돌봄서비스 이용실적에 있어 당해년도의 실이용 아동수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 비율에 따라 차등 배점화 하였고, 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값에 따른 차등화 배점을 추가하였음. 이는 당해연도 사업 실적과 더불어 최근 3년간 수행기관의 목표 달성을 위한 노력정도를 파악하여 지역별 수행기관이 구조적 한계를 극복하고 자체적으로 노력을 기울인 것에 대한 보상점수를 추가하였음.

○ 셋째, 장애아가족 양육지원사업의 정체성 및 특성을 반영한 평가항목 확대하였음. 이를 위해 휴식지원 프로그램의 평가항목을 전면 대폭 수정하였고, 휴식지원 프로그램 평가 시 가중치 부여하였음.

○ 넷째, 사업 수행기관의 돌봄서비스 이용자 별 서비스 질 관리를 위한 지표의 삭제로 평가 관련 서류 및 행정작업이 대폭 간소화 되어 업무의 효율성을 높이고자 하였다.

○ .다섯째, 돌봄서비스 이용 만족도와 휴시지원프로그램 이용만족도는 중

앙센터에서 실시하기 때문에 사업 수행 기관별 평가지표에서는 삭제하였음.

○ 여섯째, 현행 타 평가 동향을 반영하여 기존의 종합의견을 세부 항목을 추가하여 종합평가로 수정하였음.

○ 마지막으로 장애아가족 양육지원사업의 구조적 특성을 반영한 지표로 조정하였음. 전담인력 및 돌보미 인력의 구조적 한계를 반영하여 지표를 대폭 축소함.

제7장 결론 및 제언

○ 현재 장애아양육지원사업의 발전을 위한 평가관련 정책 제언은 다음과 같이 제언함

1. 평가주기

○ 현재 본 사업의 평가는 중앙장애아동·발달장애인지원센터가 주체가 되어 매년 하반기에 진행하고 있음. 그러나 최근 타 사회복지시설 및 사회서비스 관련 평가주기가 1년에서 3년 주기로 변화되어 가고 있는 현실임.

○ 이에 본 사업의 전반적인 서비스 제공 및 관리가 내년도에서는 차세대전자시스템으로 구축될 예정이므로 현재와 같이 매년 기본적인 사업 실적은 시스템으로 상시적으로 평가하고, 서비스 질 등을 평가하는 서비스 평가는 3년 마다 정기적으로 평가하는 것이 바람직 해 보임.

○ 경우에 따라서 현재 진행되던 방식대로 정기평가 매년 실시하고, 본 연구에서 제안 된 수정된 지표인 휴지지원 프로그램은 이용만족도는 삭제되었고 성과평가로 바뀌었기 때문에 이를 3년 마다 평가하는 방안을 제안함.

2. 평가방법

○ 평가 방식에서 대해서 지금의 절대평가에서 상대평가 방식을 도입하여

사업 유지와 재평가를 통해 양적 위주의 사업방식을 탈피하는 개선이 필요함.

○ 본 연구에서 현장 종사자들의 의견조사 및 전문가 FGI에서 제시된 내용을 반영하여, 사업의 실적과 평가관련 서류에 대한 기관의 부담을 줄이고 제공된 서비스의 질적 수준과 기관의 노력정도 등을 판단할 수 있도록 돌봄서비스와 휴식지원프로그램의 기획 및 수행과정을 평가하는 지표에 점수 배점을 올렸음.

○ 현재와 같은 절대평가 방식이 아니라 전체 100점 만점에 80점 이상 등 적정 기준점 이상인 기관은 모두 '사업 유지'로 평가하고, 연속해서 평가점수가 2회 이상 60점 이하 또는 전체 100점 만점에 감점 비율이 10% 이상 등의 기준을 정해 기관의 사업을 재평가하는 방식을 새로 도입할 필요가 있을 것임.

○ 이를 통해 사업수행기관의 단순한 사업실적과 평가 서류 준비 등의 부담을 낮추고 질적인 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련할 수 있을 것으로 기대함.

3. 휴식지원프로그램 성과평가에 대한 컨설팅 실시

○ 본 연구에서 제안한 평가지표에서 전문가 FGI 와 현장 종사자들의 의견조사의 결과를 반영하여, 가장 큰 변화를 보인 것이 휴식지원프로그램임. 수정된 평가지표에서는 기존의 단기적, 일회성 프로그램을 지양하고 지지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 기관의 대표적인 휴식지원 프로그램 운영을 기획하고 이를 정기적으로 점검하면서 목적한 바를 이루어 내는 성과평가 방식으로 변경하였음.

○ 이에 대해 사업수행 전담인력의 이해가 무엇보다 중요하므로, 중앙센터에서는 휴식지원서비스에 대한 진행 방식과 성과평가에 대한 체계적인 교육을 통해 현장에서 이를 적절히 활용할 있도록 종사자를 대상으로 매년 1회 이상 교육 및 필요시 기관을 방문하여 성과평가에 대한 컨설팅을 제공할 필요가 있을 것임.

4. 평가위원 운영

○ 본 사업의 평가는 향후 시스템평가와 서비스 과정 및 질 평가 방식으로 전면적으로 변화 될 것으로 예상되기 때문에 더 많은 상시적인 평가인력 풀을 구축하여 운영 할 필요가 있음.

○ 본 사업의 지표 중 종합평가 이외 기관의 노력도를 평가하는 지표)등이 있어 향후 평가위원들이 평가 지표에 대해 보다 명확히 이해하고 다양한 기준적용 문제 등을 해결하기 위해 상설 평가단을 구성하여 상기에서 언급한 컨설팅을 포함하여 평가에 대한 지속적인 교육을 제공하는 것이 필요함.

○ 본 사업의 수행기관은 전국 광역단위에 1개 기관씩 운영하기 때문에 지역 단위에서 활동할 수 있는 평가위원을 구성하는 것이 바람직함.

○ 평가위원을 대상으로 한 지속적인 교육을 제공하여 보다 객관적인 기관평가가 이루어질 수 있도록 노력해야 할 것임.

5. 평가결과 후 조치

○ 사업 수행기관에게 현재 평가결과에 대한 구체적인 인센티브가 명시되어 있지 못함.. 이에 평가결과에 대한 구체적이고 동기부여적인 피드백이 이루어져야 할 것임.

○ 지난 3년 간 사업 수행기관의 평가결과를 살펴본 결과, 하위 그룹에 있는 기관은 지속적으로 하위그룹에 있었고, 중위 그룹에 있는 기관들 역시 상위 그룹으로 상향된 경우가 그리 많지 않았음.

○ 중앙센터에서 2019년에 실시한 현장 컨설팅으로 대체적으로 하위기관들이 점차 적정수준으로 사업 실적 등이 향상되고 있는 것을 확인 할 수 있었으나 담당인력의 인사이동 등으로 그 효과를 정확히 제시하기에는 한계가 있었음.

○ 이와 같이 평가결과에 따라 우수기관에게 인센티브 제공과 하위기관에는 사업운영을 높일 수 있는 적극적인 지원을 통해 평가결과에 따른 확실한 지원이 제공되어야 할 것임.

제1장 서론

1. 연구필요성 및 목적

장애아동은 둔 가족은 장애자녀의 돌봄에 따른 많은 어려움을 느끼고 있으며, 자녀가 성장함에 따라 돌봄에 대한 어려움은 더욱 가중되고 있다. 이에 정부에서는 장애아 가정의 돌봄 부담을 경감하기 위해 장애아동 양육 가정에 돌보미를 파견하여 상시적인 돌봄이 필요로 하는 중증장애아 가정의 돌봄 부담을 경감시키고자 2007년부터 장애아 가족 양육지원 사업을 시행하고 있다. 이와 같은 장애아 가족 양육지원 사업은 양육자의 상시적인 돌봄부담으로 비장애 형제자매 등 다른 가족원에게 필요한 가족 기능이 제대로 수행되지 못하는 데 따른 가족갈등 등의 문제 발생을 예방하고, 기존 장애인 정책이 장애 당사자의 자립, 생활안정, 사회활동지원을 중심으로 하고 있어 장애아 가족을 위한 사업으로는 중앙정부 차원에서 거의 유일한 사업이라고 볼 수 있다.

본 사업은 「장애아동복지지원법」 제24조(돌봄 및 일시적 휴식지원 서비스지원) 제1항에 “ 국가와 지방자치단체는 장애아동 가족의 일상적인 양육부담을 경감하고 보호자의 정상적인 사회활동을 돕기 위하여 돌봄 및 일시적 휴식지원 서비스를 제공할 수 있다” 라고 명시되어 있다. 이 법에 근거하여 실제로 돌봄이 필요한 장애아동에게 적기에 돌봄 서비스가 제공되도록 지원하고, 장애아가정에 대해 실질적인 휴식지원 제공을 추진하게 되었다. 그러나 본 사업의 대상자는 전국 가구평균 120%이하 가정으로만 한정되어 지원규모가 적고, 이용시간은 1명의 아동 당 연 720시간(2020년 목표 4,005명), 지원 단가 시간당 8,600원으로 활동지원서비스의 최소 지원시간 및 지원 단가에 비해 매우 부족하다. 또한 서비스 제공기관이 전국 17개소에 그쳐 이용자의 접근성이 떨어지고, 적절한 돌봄인력 배치가 어려우며, 타 관련 서비스에 비해 돌봄인력에 대한 적절한 처우가 제대로 마련되지 않아 이탈이 심하다(최복천 외, 2015).

한편, 본 사업의 평가는 보건복지부에서 장애아가족 양육지원사업 평가위원

회를 5인 내외로 구성하여 17개 기관을 대상으로 평가하고 있다(「사회서비스 이용 및 이용권 관한 법률」 제30조(사회서비스 품질관리)). 본 사업의 평가는 중앙장애아동·발달장애인지원센터가 주관하며, 상·하반기 평가를 실시하여 산술평가점수가 최종 성적이 된다. 평가 완료 후 결과에 따라 사업시행기관 재위탁 여부에 활동되며, 예산확대 등 인센티브 제공, 하위 평가 기관에 대한 컨설팅 제공 등이 이루어지고 있다. 현재 평가지표는 크게 3가지 영역을 구분되어 있고, A영역은 사업운영 및 관리, B영역은 서비스 제공 및 관리, C 종합의견 등을 총 지표수는 14개로 총 50점으로 구성되어 있다. 특히 B영역의 서비스 제공 및 관리에서는 돌봄서비스, 휴식지원프로그램에 대해 서비스 기획 및 수행, 이용실적, 이용만족도 등으로 평가지표가 구성되어 있으며, 서비스 질 관리는 '돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리'로 배점은 5점으로 구성되어 있다[1]. 본 지표는 서비스 제공기관에서 돌봄서비스를 제공하고 있는 가정별 서비스 지원 결과보고서 기관 당 5case (사례 당 1페이지 분량)을 제출하여 이용자 초기면접지, 서비스 이용계획서, 활동일지, 상담일지 등)으로 '0점' 이 '서비스 질 관리가 매우 미흡함' 에서부터 '5점' '매우 우수함' 5점까지 5점 척도로 구성되어 있다.

그러나 사업의 규모가 확대되고 장애아 가족 양육지원사업에 대한 현장의 기대가 확대되고 있으나 2010년 이후 본 사업에 대한 평가지표 수정 및 보완, 개정은 없었다(강정배 외, 2018). 이에 강정배 외(2018) 연구에서는 장애인지원서비스 품질관리 방안으로 지표가 개발(통합지표와 사업별 특성을 반영한 지표)되어 장애아가족 양육지원 사업 우선적용을 제안하고 있으나 이를 본 사업 평가에 직접 활용하는 데는 한계가 있어 이를 수정·보완하고 모의 적용할 필요가 있다.

이에 본 연구의 목적은 2022년 장애아가족양육지원사업의 전산관리 시스템이 구축될 예정임으로 장애아가족 양육지원사업의 내용과 이에 따른 품질관리를 위해 주요 사업평가지표를 전산관리 시스템 안에 구성하도록 서비스 질에 대한 평가지표를 개발하는 것이다.

---

1) 중앙장애아동·발달장애인지원센터, 2020년도 장애아가족 양육지원사업 사업수행기관 평가지표를 참조

2. 연구방법 및 내용

1) 선행연구 및 기존 유사 평가지표 검토, 현황자료 등 문헌조사

장애아 가족 양육지원사업 및 국내 유사 돌봄서비스 등 평가지표 관련 선행연구 등을 검토하였다. 또한 현재 여성가족부의 아이돌보미, 보건복지부의 사회서비스 바우처 사업, 활동지원서비스 등의 기존 평가지표들을 분석하였다.

현재 사업수행기관의 현황과 더불어 각 기관별 돌봄서비스 이용 현황, 휴식지원 프로그램 이용 현황 등을 분석하였다.

2) 기존 평가 결과 자료 재분석

현 평가지표의 수정·보완을 위해 2018년부터 2020년까지 3년간 사업수행기관의 평가 결과를 분석하였다. 3년간 평가지표의 영역별 점수 분포 변화, 연도별 총 평가점수의 변화, 그리고 100점 변환 점수를 A, B, C 등급으로 구분하여 재분석함으로써, 평가지표의 변별력 등을 살펴보았다.

3) 현장방문 및 전문가 FGI 실시

본 연구의 목적인 장애아 가족 양육지원사업의 방향에 부합하는 평가지표를 개발하기 위해 돌봄서비스 배정사업량이 가장 많은 수도권의 기관과 중간정도인 충청권 지역의 기관을 방문하여 현장에서 평가준비의 어려움, 관련 자료 등을 직접 살펴보았다.

또한 학계, 부모단체, 복지시설 전문가 및 기존 본 사업의 평가위원으로 참여했던 전문가 5명을 대상으로 FGI를 실시하여 현 평가지표의 문제점, 그리고 향후 개선방향 등에 논의하였다.

4) 사업 수행기관의 현장 종사자를 대상으로 한 의견조사

연구진회의와 현장방문, 전문가 FGI 분석 결과를 근거로 평가지표를 수정하였고, 2차례 걸쳐 사업수행기관의 의견조사를 실시하였다. 주요내용은 평가지

표의 수정 및 보완, 배점 등에 대한 의견을 중심으로 수렴하였고, 동의 및 비동의 여부를 확인하였다.

1차 의견조사는 현 평가지표의 대분류와 중분류에서의 평가지표에 대한 개선 방향에 대한 의견과 동의 여부 등을 질문하였고, 2차 의견조사는 1차 의견조사결과를 반영하여 수정된 평가지표로 동의여부와 기타 의견에 대해 질문하였다.

1차 의견조사는 전국 사업수행기관 17개소가 모두 참여(100%참여)하였고, 전제 50% 이상 동의한 평가지표에 대해서 모두 반영하여 개선하였다, 2차 의견조사는 11개소 참여(전체의 64.7%)하였는데, 1차 의견조사 시 수행기관에서 일부 동의하나 동의률이 낮은 평가항목의 경우, 삭제하거나 수정 또는 신규로 변경하고 변경 및 검토사유 등을 기재하여 1차 의견조사 결과를 공유하였다. 이를 근거로 2차 수정 및 반영된 지표에 대해 동의 여부를 재차 질문하는 형식으로 의견조사를 실시하였다.

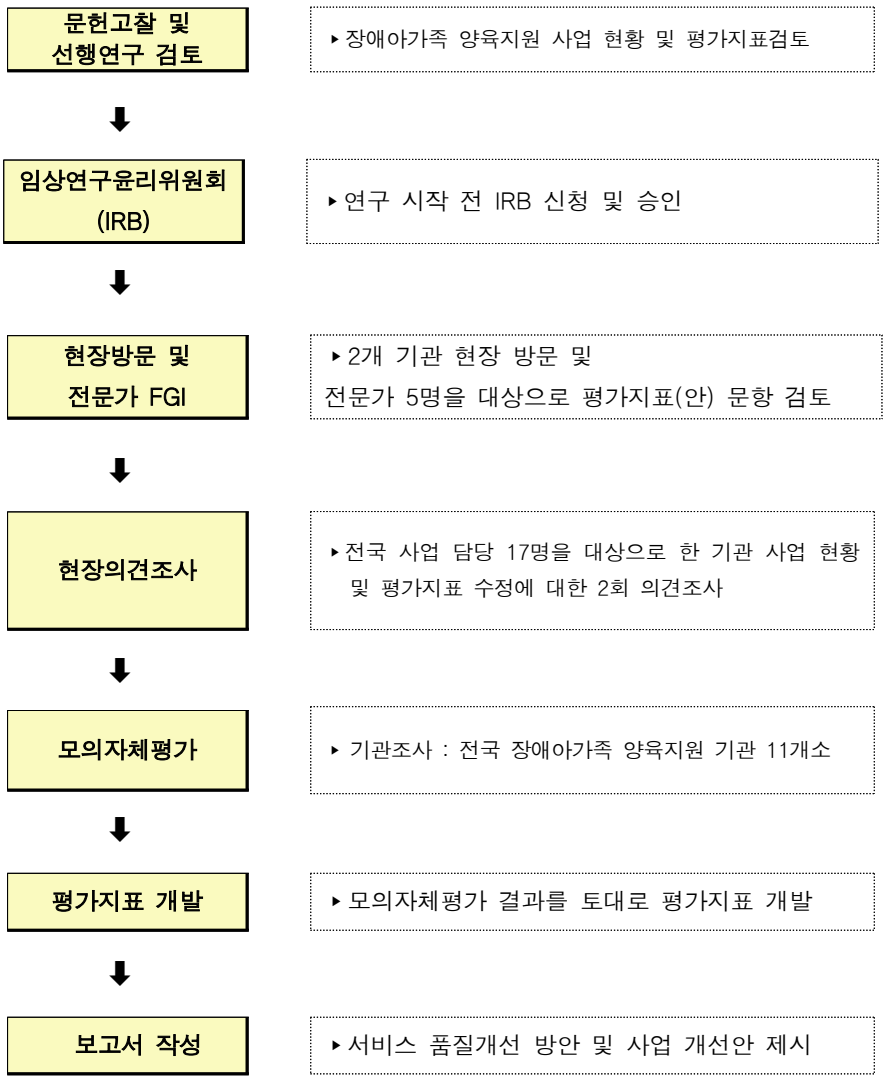
5) 수정된 평가지표로 자체 모의 평가 실시

모의평가는 1차와 2차 현장 의견조사를 토대로 수정된 평가지표의 적절성, 효과성, 효율성을 보기 위하여, 17개 서비스 수행기관에서 자체적으로 실시하였다. 기간은 9월 13일부터 24일까지 약 일주일 동안 진행되었으며 최종 분석한 기관은 11개소 참여(전체의 64.7%)이었다.

모의평가 조사표는 평가지표와 평가항목, 득점표를 제시하여 자체 모의 점수를 기재하는 형식으로 구성되어 있다. 이와 같은 모의평가를 통해 가산점 및 지표의 적절성을 파악하여 최종 평가지표를 확정하였다.

3. 연구수행체계

본 연구의 수행 추진체계는 다음 [그림 1-1] 과 같다.



[그림 1-1] 연구수행체계

제2장 이론적 고찰

1. 평가 준거

정부보조금을 받는 시설의 성과관리(performance management)를 위한 평가(performance measurement)의 맥락에서 Martin과 Ketner(197:17)는 이러한 성과평가를 일컬어 '새로운 책무성'(New Acountabilty)이라고 하였다(이송희 외, 2019 : 2-25).

정부업무평가 기본법에 따르면, 성과관리는 "정부업무를 추진함에 있어서 기관의 임무, 중·장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고 그 집행과정 및 결과를 경제성, 능률성, 효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동"을 말한다. 물론 장애아가족 양육지원사업이 이 법에 준해 성과관리가 이루어져야 하는 공공기관은 아니나, 재원조달의 어려움과 일부 이해당사자의 불신을 걷어내기 위해서 그 사회적 책무성이 검증되어야 할 필요가 있다. 따라서 정부 보조금을 받는 장애아가족 양육지원사업 수행기관은 자신들의 능력을 알리고 이해당사자들의 지지를 얻어내기 위해 성과평가라는 도구를 통해 '성과책무성'을 확보해야 하는 것이다.

일반적으로 성과평가는 서비스나 프로그램의 결과(results or outcomes)와 효율성(eficiency)에 관한 정보를 정기적으로 수집하고 보고하는 것으로(Hatry,199: 3) 서술적인 평가도구로 심도 있는 평가연구와 비교할 때 상대적으로 표면적인 평가방법이라 할 수 있으나 적시에 포괄적인 정보를 얻을 수 있다는 점에서 매우 유용하여 성과중심의 관리(managing for results)가 행해지고 있는 정부나 비영리기관에 적절한 평가도구이다(Poister, 204: 98).

정부의 보조금을 받고 있는 장애아가족 양육지원사업 수행기관의 성과평가는 장애아동복지지원법과 시행규칙이 정한 바에 따라 이루어져야 할 것이며, 현행법에 준하여 현재로서, 성과평가는 법이 정한 운영기준을 제대로 준수하고 있는지의 여부, 이러한 기준에 따른 사업의 운영을 통해 제공되고 있는 서비스의 실적 그리고 일반적인 행정 및 재정 정보를 정기적으로 수집하여 관리하는

정도가 되고 있다. 향후에는 해당 시행규칙을 보다 정비하여 ‘서비스의 결과(result or out come)’와 ‘효율성(efficiency)’, 그리고 ‘서비스 질(quality)’에 관한 자료 수집이 체계적으로 이루어진다면 장애아가족 양육지원사업 수행기관의 성과평가는 보다 높은 수준의 완성도를 가질 수 있을 것이다(이송희 외, 2019 : 2-25).

2. 선행연구 검토

평가지표 개발과 관련하여 선행연구 검토는 사업의 운영관리와 서비스의 질 관리 측면에서 검토함으로써 그동안 기존 평가지표를 통해 강조해왔던 성과중심의 평가체제에서 서비스의 질을 향상시키고, 체계화할 수 있도록 하는 데 초점을 두고자 하였다.

선행연구의 검토는 첫째, 장애아가족 양육지원사업이 제공하는 서비스의 대상과 내용을 고려하여 돌봄서비스를 제공하는 기관 및 장애인을 대상으로 유사한 서비스를 제공하는 기관에 대한 평가지표 및 평가지표 개발 연구를 포함하였으며, 둘째, 서비스 제공이라는 구조적인 틀에서 사회복지시설 및 사회서비스 품질평가지표 및 평가지표 개발연구를 살펴보았고, 세 번째, 유사한 서비스 제공영역에서 서비스의 질 관리를 다룬 평가지표 및 평가지표 개발연구를 검토하고자 하였다. 네 번째, 다년간에 걸쳐 1년 단위로 수행해온 장애아가족 양육지원사업 평가결과에서 나타난 사업운영 및 관리 성과에 평가방향 재검토, 서비스 성과 평가 방식의 전환 필요성, 서비스 질 관리에 대한 적용 및 위탁기관의 성과 외 노력 및 의지에 대한 반영에 대해 전환적 기반을 마련해 줄 수 있는 연구를 검토하였고, 다섯 번째, 현재 우리 사회에서 강조하고 있는 질적 평가와 피평가기관에 대한 상호평가 방식의 도입에 대해 시사점을 줄 수 있는 연구를 선정하고자 하였다.

1) 육아종합지원센터 양육지원사업 평가지표 개발 연구

(1) 주요 내용

본 연구에서는 평가지표를 4개 영역(운영관리, 프로그램 및 서비스, 지역사

회연계, 평가 및 환류), 14개 요소, 40개 항목으로 도출하였다. 특히 운영관리 영역의 '수요자 확대', '시설 및 환경', '직원 전문성' 요소, 프로그램 및 서비스 영역의 '양육자 교육' 요소, 지역사회연계 영역의 '지역 특성 반영', '지역 자원 연계' 요소에 포함된 항목에서 높은 타당도를 보이는 것으로 나타났다.

육아종합지원센터 평가 제도는 2011년시범 운영기간을 거쳐 2014년부터 2016년까지 해마다 실시되었으며, 그 이후부터는 격년주기로 시행되고 있는데, 육아종합지원센터 평가 제도의 주된 평정 대상이 된 분야는 부모상담, 부모교육, 부모·자녀 참여프로그램, 대여서비스, 놀이체험실 운영, 특성화 사업 등 양육지원 관련 사업이 포함된다.

육아종합지원센터 평가에 관한 연구(서문희·양미선, 2014; 서문희 외, 2012; 양미선·이동하·서문희, 2015)에서는 다음의 세 가지 개선점을 도출하였다.

먼저, 육아종합지원센터 양육지원 사업은 정부 및 지자체가 내세운 장·단기 정책적 기조와의 연계성이 다소 부족한 것으로 나타났다. 이는 정부의 양육지원 정책 근거 하에 육아종합지원센터의 양육지원 사업이 부합되는 방향으로 운영되기 위한 지표항목의 필요성을 제기하고 있다.

둘째, 양육지원 사업의 주요 대상인 영유아 가정의 요구 수렴에 관련한 평가기준이 명확하지 않아 이전 육아종합지원센터 평가 결과에서 '이용자 만족도와 평가 반영' 항목이 낮게 평정된 바 있다(양미선·이동하·서문희, 2015). 이러한 결과는 정부의 양육지원 정책이 수요자 중심으로 형성되고 수행되어야 하며, 수요자 요구가 다각적인 경로로 수렴될 필요가 있음을 보여주고 있다. 즉, 정부 주도의 사업을 중심으로 점검한 평정결과는 기관별 성과를 비교하기에 효과적일 수 있지만(송승민, 2011), 지역별 특성및 수요 가정의 요구를 반영하는 것에는 어려움이 있을 수밖에 없다는 것이다.

셋째, 기존 육아종합지원센터 평가 기준은 대체로 정량지표를 중심으로 실적인 성과를 측정하는 것에 중심으로 두어 타 센터와의 차별화된 양육지원 사업을 제안하는 것에 한계가 있었다는 것이다. 이에 2018년에 발표된 육아종합지원센터 평가지표에서는 사업별 실적관리 구체성 및 체계성, 매뉴얼에 따른 수행과정에 보다 중점을 둔 평정기준이 제시되었음에도 불구하고 육아지원네트워크 핵심기관으로서 육아종합지원센터 양육 역량강화지원기능의 역할 방향에 대한 논의가 야기되고 있으며(조현정, 2018), 이를 보완하기 위해서는 평정기

준에 대한 다양한 접근과 시도가 지속적으로 이루어질 필요가 있다.

최근 이루어진 공적 서비스 사업과 관련한 선행연구(송미령·김정화, 2019)에 따르면, 기존에 이루어진 사업 평가지표라고 하더라도 지역 확대에 따른 효율적인 운영, 지역 특성의 고려, 정책 환경의 변화 반영, 현장 의견 등을 수렴하여 지속적으로 개선해야 함을 제기하고 있다. 또한 사업의 성과관리에 있어서 올바른 성과지표 선정이 중요한데, 이를 위해서는 수행 사업의 핵심 활동에 대해 명확히 파악하여 그 활동을 측정하기 위한 지표를 만드는 것이 필요함을 주장하였다(서영빈·이윤식, 2018).

육아종합지원센터의 양육지원 사업에 대한 평가는 앞으로 국가 정책이 나아가야 할 방향에 비추어 현재 양육지원 수준이 어느 정도인지 판단해 볼 수 있는 잣대가 되기 때문에 보다 일관성 있으면서 지역성을 포함한 관점의 평가지표 개발 및 분석이 요구된다. 또한 대외적으로 공개된 육아종합지원센터 센터평가 분석 안내는 육아종합지원센터 평가지표 개발 및 결과 분석(서문희·양미선, 2014; 양미선·이동하·서문희, 2015) 자료가 유일하므로 양육지원 관련 사업의 일부 사업 분석 결과만을 가지고 전체 육아종합지원센터의 사업 수준에 대해 일반화하기에는 무리가 있기 때문에 정부는 양육지원 사업 성격에 좀 더 적합한 구체화된 평가지표를 개발하여 보완할 필요가 있다. 즉, 기존에 제공된 양육지원 사업의 질적인 평가 관리의 내실화 및 종합적인 진단이 요구된다(조현정, 2018)는 것이다.

본 연구에서는 육아종합지원센터의 양육지원 사업을 중심으로 평가할 수 있도록 구성된 평가지표를 개발하여 제안하면서 이를 위해 각 분야의 전문가 지식을 효과적으로 공유하며 새로운 분야에 대한 평가준거 개발의 타당성과 신뢰성을 얻을 수 있는 적합한 델파이조사(Delphi survey) 방법을 활용하였다(김한나, 2015; 김현진, 2011; Sahakian, 1997). 이러한 연구 과정은 양육지원 정책의 바람직한 가치를 판단하는데 영향을 줄 수 있는 주요한 평가요인들을 발견하고, 현장에서 보다 효과적인 정책성과를 향상시킬 수 있도록 지원하는 것에 기여할 수 있다는 점에서, 현대의 다양한 자녀양육 구조 안에서 보다 효율적인 가정 내 양육지원 정책 구현, 서비스의 안정화 및 활성화를 도모할 수 있는 기초자료로 제공되는 것에 연구의 의의를 두고 있다.

본 연구는 델파이조사를 활용하여 육아종합지원센터에서 구현되는 다양한

정부 및 지자체의 양육지원 사업 운영에 영향을 줄 수 있는 평가 요인을 도출한 후, 그 타당성을 검증하는 것에 목적을 두었으므로 이러한 목적을 달성하기 위해 정책 및 평가, 현장전문가 패널을 선정하고 3차에 걸친 델파이조사를 실시함으로써 육아종합지원센터 양육지원 사업 평가지표를 개발하였다는 것이 특징적이다.

본 연구에서 제시한 최종 평가지표의 평가영역 및 평가요소별로 높은 타당도를 보인 평가항목을 순서대로 논의하면 다음과 같다.

첫째, '운영관리' 영역 내 '수요자 확대' 요소에 포함된 평가항목 전체에서 평균점수가 높게 나타났는데, 이는 양육지원 사업에 대한 수요자 요구조사를 실시하고 조사 결과를 분석하여 향후 사업에 반영하는 절차가 중요함을 의미하는 것이다. 이러한 결과는 선행연구(양미선·이동하·서문희, 2015; 양민석 외, 2012; 이미화·여종일·엄지원, 2012)에서 정부의 노력과 예산의 투입으로 다양한 양육지원 사업이 추진되었으나 수요가정의 체감 정도는 높지 않았다는 결과를 뒷받침한다고 할 수 있다. 즉, 양육지원 사업은 사업운영 방향에 대한 결정과 실천에 있어 수요자의 요구를 적극적으로 반영하는 수요자 중심 원칙에 입각하여 추진되어야 할 필요성을 시사하는 것이다(김은주·연희정·이영경, 2015; 유해미·박창현·박기원, 2015). 또한 실 수요층인 영유아 자녀를 둔 가정을 대상으로 사업의 적용 범위를 보다 명료화할 필요가 있다는 것도 간과할 수 없다(유해미·박창현·박기원, 2015). 육아종합지원센터의 양육지원 사업 평가지표 연구에서는 주된 사업 대상이 되는 영유아 가정이 요구하는 양육지원 서비스에 대한 세부적인 요구조사를 통해 이들에게 가장 적절한 맞춤형 지원 방안에 대해 구체화시키는 내용을 포함시키는 항목을 제안하고 있다. 이는 육아종합지원센터에서 수행하고 있는 정부의 질적인 양육지원 정책 운영 및 관리를 도모할 중요한 평가항목이기 때문이라는 것이다.

둘째, '운영관리' 영역 내 '직원 전문성' 요소와 관련하여 '사업 업무역량 강화를 위한 지원이 이루어지고 있다.' 항목에서 평균점수가 높게 나타났는데, 이는 육아종합지원센터의 양육지원 사업 결과가 향후 국가의 선진적 양육지원 정책 방향을 제시한다고 볼 때 현장에서 사업을 수행하는 직원을 위한 업무 지원이 선행되어야 함을 의미한다고 할 것이다. 육아종합지원센터가 육아지원 전문기관으로서 정체성을 굳건히 확립하기 위해서는 직원들에게 담당하는 사업의

목적 및 목표, 운영 기준 등이 확실히 주지될 필요가 있다는 것이다(윤건호, 2003; 조현정, 2018).

(2) 시사점

육아종합지원센터의 평가지표 개발연구는 장애가족 양육지원사업 평가지표의 개발에 있어서 '수요자 확대' 요소에 관심을 두어 장애아가족 양육사업의 대상자에 대하여 다양한 방법을 활용하여 욕구를 충족시키고 새로운 수요 개발을 위하여해 능동적으로 대처하는지를 면밀하게 평가할 필요가 있음을 시사한다.

그동안 장애아가족 양육지원사업은 할당된 배정량을 달성하는 데 초점을 두어돌봄 및 휴식지원이 필요한 장애아가족의 규모를 파악하거나 신규 대상자의 발굴에 대해서, 기존 대상자의 새로운 욕구가 무엇인지에 대해서는 적극적인 대처가 이루어지지 못한 것이 사실이다. 이러한 맥락에서 장애아가족을 대상으로 다양한 경로를 통해 욕구를 파악하고, 장애아가족의 참여를 적극적으로 유도하는 시도에 대하여 평가지표에 반영하는 것을 검토할 필요가 있음을 시사한다. 수요자 확대 및 확대를 위한 노력은 장애아가족 양육지원사업의 성과 목표의 달성은 물론 수요자 확대를 위한 과정에 대한 위탁기관의 노력성과 사업수행의 의지를 평가지표에 포함할 수 있다는 점에서 서비스의 질 관리에 긍정적으로 기여할 수 있는 부분이 없지 않다고 할 수 있다. 이러한 논의는 앞서 자립생활지원센터의 평가지표 시사점과 동일한 맥락에서 장애아가족 양육지원사업 위탁기관의 배정량 달성이라는 성과목표와 무관하게 피평가자의 성과 달성에 이르는 과정에 대한 평가를 반영함으로써 평가에 대한 상호신뢰를 높이는 동시에 상호평가를 수행할 수 있다는 잇점도 거둘 수 있을 것이다.

두 번째 시사점은, '직원 전문성' 요소와 관련한 지표의 반영이라고 할 수 있다. 장애가족 양육지원사업은 제한된 인력 대비 과도한 사업량으로 인하여 지역 간 사업수행에 따른 성과의 차이가 적지 않는데, 이를 조절하는 변수로 사업수행에 따른 업무역량 강화를 위한 지원이 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 위탁기관이 사업수행과정에서 경험하는 어려움은 유사하다고 할지라도 위탁기관에 따라 전담인력이나 장애아 돌보미에 대한 업무역량 강화를 위해 어떠한 지원을 하느냐에 따라 사업수행에 대한 동기, 업무의 지속성 및 이직 등에도 적지 않은 영향을 미친다는 것이다. 위탁기관이 사업수행과정에서 직원

의 전문성 강화를 위한 업무역량에 어떠한 노력을 기울이고 있는지에 대하여 기존의 장애아가족 양육지원사업의 지표에는 반영되어 있지 않으므로 서비스의 질 관리를 위해서라도 해당 내용에 대한 반영 여부가 논의할 필요가 있음을 시사한다.

2) 서울형 사회복지시설 평가지표 개발 연구

(1) 주요 내용

사회복지시설 운영 개선과 서비스의 질적 향상 수단으로서 평가가 활용되어야 한다는 점은 그동안 중앙에서 주도해 온 사회복지시설 평가제도의 목적이 전국의 모든 사회복지시설이 기본 이상의 서비스 수준을 유지할 수 있도록 평가를 통하여 시설운영의 효율성을 향상시키며, 사회복지시설 이용자에 대한 복지서비스의 수준을 향상시키는 데 있다는 점에서 원칙적으로 적용되어 왔다. 장애아가족 양육지원사업의 평가 또한 이러한 맥락에서 크게 벗어나지 않는다. 평가 기준이나 과정, 결과가 투명하게 공개되어야 하고, 평가대상자도 평가 과정에 능동적으로 참여하도록 해야 한다는 등의 평가제도 운영에 관한 내용을 그대로 반영하고 있는 것이다. 그 다음으로 평가는 기본적인 수준 이상을 유지하고 이용자 중심의 서비스를 제공하며, 원활한 지역사회 상호관계를 유지하도록 하는 것과 같은 평가 결과 활용의 방향성이 원칙으로 제시되어 있는데(변재관, 1999)이러한 측면에서 장애가족 양육지원사업은 신규 평가지표 개발을 통해 전환점을 맞이하고 있는 시점이라고 할 것이다.

정홍원 등(2013)은 사회복지시설 평가의 장기적 목적으로 다음의 네 가지를 요약한다. 첫째, 사회복지시설의 투명성과 서비스 질 향상을 통한 사회복지시설 이용자와 국민의 복지수준 향상에 기여, 둘째, 평가결과를 반영한 예산집행의 효율성과 합리성을 유도하고 사회복지시설 운영의 선진화를 지향함으로써 시설의 상향평준화에 기여, 셋째, 사회복지시설의 정보를 복지 대상자 및 일반국민에게 정확하게 제공하여 국민들에게 시설에 대한 정보와 시설 선택에 관한 기초 자료로 활용, 넷째, 전국적인 사회복지시설 평가를 통하여 사회복지시설 운영수준에 대한 지역 및 시설종별 차이를 파악하여 사회복지시설의 균형적 발전에 기여한 점이다. 이러한 맥락에서 사회복지시설 평가는 그 목적을 어느

정도 달성해나가고 있다는 여론과는 달리 장애아가족 양육지원사업에는 다소 불확실한 지점이 없지 않을 것이다. 장애아가족 양육지원사업의 수행기관에 명료한 운영 기준을 제공하여 운영 효율화와 서비스 질 향상에 일정한 도움을 주고 있는 것은 사실이고, 최근 3년간의 전반적 평가 점수의 향상이라는 결과를 통해 알 수 있다.

하지만 세부적인 내용을 기준으로 하여 보다 깊게 생각해보면, 현재 평가제도의 문제점도 발견할 수 있는데, 대체로 양적 평가 방식이 문제점으로 지적된다. 이는 단순히 서비스의 질적인 측면을 양적 방식으로 온전히 평가해내기 어렵다는 당위적인 문제가 아니라 양적 평가 방식이 불러오는 평가과정 상의 부작용 때문이라고 할 수 있다. 현장방문평가단이 현장에서 직접 확인할 수 있는 근거 자료가 필요하고, 이에 따라 각 시설에서는 평가 준비 과정에서 과도한 문서를 생산해내야만 하는 구조가 형성되어 있다. 이에 따라 당초 평가제도에서 유도하고자 하였던 기관 간 선의의 경쟁도 문서 준비의 경쟁으로 변질되고 있다는 의견은 적지 않은 수행기관에서도 거론하고 있는 상황이다.

정홍원 등(2013)은 사회복지시설 평가가 도입된 지 15년이 흐르는 과정동안 지속적으로 문제제기 되어온 '평가의 목적이 무엇이냐'는 부분을 지적하면서 평가목적의 변화 필요성과 기존 평가체계에 대한 문제제기를 하고 있다. 이는 평가자체의 문제라기보다는 평가지표에 대한 관점 제고의 필요성 영역이라고 할 것인데 이는 평가지표의 방향성 정의로부터 시작된다. 평가지표를 통해 매우 높은 지향점을 제시할 경우에는 그 기준을 충족시키기 위해 노력하는 정도와 결과를 가져올 수 있다. 이는 평가지표의 방향성이 곧 사업운영의 지향점이 될 것이며 지표가 제시되고 이를 바탕으로 시설을 운영하는 것과 같은 방식으로 사업을 운영할 수 있기 때문이다. 물론 이 경우 평가지표는 사전에 제시되어야 함을 전제한다. 양난주(2014)는 특히 평가지표의 세부항목에 앞서 평가지표 발표 시기에 대한 논란, 평가준비와 부담에 대한 고충 토로, 평가기준에 대한 문제제기가 매해 반복되는 근본적인 이유로 지적한 바 있다.

평가목적은 평가지표의 세부평가내용으로 구체화되며 달성의 정도와 수준으로 확인된다. 평가지표가 최소한의 기준을 제시하게 되면 이를 충족하지 못하는 경우 어떤 조치가 가능할 수 있는 가. 지자체에서 실시하는 지도점검이나 감사의 경우는 그 결과를 통해 행정처분 등의 조치가 이루어지는 것과 비교할

때 시설의 평가결과는 지자체와 해당 시설 및 운영법인이 얼마나 적극적으로 개선을 위해 노력하는 가에 의존하는 것이 현실이다. 그렇다보니 평가지표에서 제시하는 최소 기준을 미달하지 못할 경우에도 두 가지 양상이 확연하게 차이가 발생하는 것에 주목한다. 시설이 스스로 시설운영에 요구되는 기준을 확인하고, 시설의 현재 수준을 진단하면서 그 간극을 메우기 위한 노력을 수행함으로서 시설의 서비스 질 향상을 이끌어 낼 수 있다는 장점이 있는 반면에 보통이나 미흡의 결과가 발생되어도 의무적 제제가 없다는 점이 동시에 존재하고 있다는 것이다. 장애아가족 양육지원사업도 동일한 현상이 발생할 여지가 없지 않다.

사실, 시설의 평가지표는 평가기준과 관련되어 개발되어 왔으며, 사회복지사업법 시행규칙에서 제시되고 있는 평가기준의 주요 내용인 시설의 환경, 종사자의 전문성, 서비스 만족도 등이 대표적이다. 이러한 과정을 통해 기관의 투명성이 높아지고, 시설운영의 체계가 수립되었으며 사회복지시설 운영의 표준화가 달성된 부분은 성과로 꼽히기도 한다. 지난 3개년의 평가결과는 장애아가족 양육지원사업도 이와 유사한 맥락을 유지하고 있는 것으로 평가할 수 있다.

정홍원 등(2013)은 현재 사회복지영역에서의 평가는 책무성의 달성 여부에 대한 평가와 시설서비스 수준의 제고라는 두 가지 목적이 혼재하고 있어 절대적 평가로 접근해야 할 영역과 상대적 평가 영역이 구분되고 있지 못하고 있는 점을 지적한다. 특정 기준(대체로 절대적 기준)을 넘어서기 위한 평가를 위한 평가가 될 가능성이 있다는 것이다. 시설 및 환경부분은 지자체의 지원등과 관련된 부분이며 지역사회 여건 등에도 영향을 많이 받기 때문에 평가결과 사후에도 개선이 어려운 영역이 발생할 수 있다는 것이다. 물론 행정처분의 결과로 도래되는 문제점은 제외된다. 따라서 시설 및 환경관련 지표는 복지시설의 설치단계에서 조건으로 규정 가능한 영역이 다수이며 그렇기 때문에 시설의 지도감독 및 책임을 갖고 있는 정부차원의 접근이 오히려 의미가 있다고 보고 있다. 장애아가족 양육지원사업의 평가지표에서 사업운영 관리 영역이 이에 해당한다고 할 것이다. 반면, 상대적인 지표와 절대적인 지표의 구분이 되어 있지 않으므로 이를 적용할 것인지에 대해서는 면밀한 검토가 요구된다.

윤희숙 외(2015)의 연구에서 나타난 향후 평가 개선과 관련된 사회복지시설 평가 결과는 시사점이 높다. 사회복지시설 평가에 관한 향후 개선 방향과

주요 과제에 관한 학계전문가 대상 일대일 심층인터뷰(Depth Interview) 실시한 결과에 따르면, 다양한 관점의 의견이 수렴되었는데 요약하면 다음과 같다. 첫째, 공공과 민간의 역할을 구분하여 고유역할에 따른 평가가 운영되어야 한다는 점, 둘째, 평가내용과 평가기준의 변화가 필요하며, 셋째, 문서중심의 평가를 지양하고 현장평가에서 반드시 확인되어야 하는 지표가 중심이 되어야 하는 것, 넷째, 지역사회와 함께하는 시설 평가에 있어 단종복지관 등처럼 고유목적사업의 대상 간 차이를 고려한 평가지표가 개발되어야 한다는 점, 다섯째, 시설 성과로 인해 지역사회에 미친 영향력 평가 필요, 마지막으로 당사자성과 주민의 참여를 이끌어내는 시설의 노력을 평가해야 한다는 점 등이 제안되었다.

(2) 시사점

장애아가족 양육지원사업 지표개발에서 서울형 사회복지시설 평가지표 개발 연구가 주는 시사점은 평가지표의 구성에 있어서 위탁기관의 장애아가족 양육지원 사업수행 과정 및 성과에 대한 평가와 사업운영 및 관리의 시스템 평가가 구분될 필요가 있으며, 상대적인 평가지표와 절대적인 평가지표가 구분될 필요가 있다는 점이라고 할 수 있다. 현재 장애아가족 양육지원사업의 지표는 서비스평가 영역이라고 할 수 있는 서비스 제공과정 및 성과에 대한 평가와 사업운영관리의 영역이 엄격하게 구분되어 있지는 않으나 대체로 평가지표의 A영역인 사업운영 및 관리에서 전담인력 및 돌보미관리, 회계 및 정보관리를 평가하고 있어 시스템을 평가하는 영역과 관련이 있다고 할 수 있다. 평가는 상대적으로 이루어지고 있으나 지난 3년간의 평가결과를 반영하더라도 위탁기관 대부분이 일정수준 이상으로 나타나 있어 해당 영역에 대한 평가의 필요성은 있으나 평가방법에 대해서는 논의가 필요한 시점이었다. 절대적인 평가로 전환하는 것에 대한 적용가능성을 검토할 필요가 있음을 시사한다. 또한, 장애가족 양육지원사업의 원활한 수행과 사업수행의 성과를 지역사회와 어떻게 공유하여 사업을 안정적으로 수행할 것인지에 대한 위탁기관의 노력과 의지가 평가지표에 포함될 필요성을 시사한다고 할 수 있다. 장애아가족 양육지원사업을 장애인가족을 대상으로 한다는 점에서 개별구성원을 대상으로 하는 사업과 차별되며, 지역사회 내에서 이루어진다는 점에서 지역성을 갖는다. 장애아가족 양육지원사업이 장애아가족 뿐만 아니라 지역사회 안에서도 성과와 의미를 갖도록

해야 하는 것이다. 이러한 내용은 절대적인 지표보다는 상대적인 지표를 통해 확인 및 점검이 가능할 것이며, 사업수행의 성과 및 결과의 측면보다는 위탁기관이 사업수행 과정에 투입하는 노력과 질을 평가에 반영한다는 측면에서 서비스의 질 관리 뿐만 아니라 동기부여의 차원에서도 의미있는 지표가 될 수 있음을 시사한다.

3) 자립생활지원센터 평가지표 개발 연구

(1) 주요 내용

자립생활센터 평가관련 연구조사나 평가결과는 센터에 자금을 지원했던 행정당국인 중앙정부와 시도(서울특별시, 경기도), 이를 지원하는 정책연구기관으로는 한국장애인개발원, 서울시복지재단, 그리고 경기복지재단을 중심으로 이루어졌다. 국내 기존 선행연구(서울특별시·서울시정개발연구원, 2014; 보건복지부, 2016; 한국장애인개발원, 2017; 보건복지가족부, 2018; 서울특별시·삼육대학교, 2008; 서울특별시·서울시복지재단, 2013; 한국장애인개발원, 2014; 2015, 서울특별시· 도시경영연구원, 2018; 경기복지재단, 2018)들은 장애인자립생활센터의 현황을 파악하고 운영모델과 지원방안을 모색하는 것에 중심을 두었으며 장애인자립생활센터를 현황 등을 파악하기 위해 설정한 여러 변수들은 국내 자립생활센터의 성과를 평가하는데 필요한 지표로 설정되었다. 더욱이 이들 보고서 중 2006년과 2008년에 중앙정부에 의해 추진된 연구는 2003년도 미국의 자립생활센터의 대규모 평가에서 활용되었던 CESI의 지표를 차용하고 있으며, 2007년 장애인개발원에서 수행한 평가도구개발 연구는 국내 사회복지시설 평가 지표와 유사한 측면이 있다(이송희 외, 2019 : 25-27). 사업과 회계 영역으로 구분된 서울시의 자립생활지원센터 평가도구는 오히려 자립생활센터의 결과평가보다는 사업 단계별 모니터링의 특성을 가지며 회계 영역은 감사의 성격이 강하였다고 평가되고 있다. 이는 서울시가 이미 적절한 검토를 거쳐 선정하여 지원하고 있는 자립생활센터의 사업을 밀착하여 모니터링하기 위해 만들어진 평가지표로 일반적인 정부의 성과 평가 지표와는 다소 차이가 있다고 할 수 있다. 다만, 2015년도 한국장애인개발원 연구에서는 Most Significant Change(MSC) 기법을 활용하여 기존 서비스 제공 시설과 차별화

된 자립생활센터의 고유한 목적을 살릴 수 있는 질적 평가 방향을 제시하기도 하였다.

2004년도 서울시정개발연구원의 연구결과에서는 자립생활센터의 운영지침을 제시하고 있는데, 이는 장기적으로 센터가 충족하여야 할 기준으로 산출과 성과보다는 투입과 과정에 주안점을 두고 있다고 할 수 있다. 다만 투입에서 센터가 갖추어야 할 환경과 시설에 대한 언급이 없으며 사업 내용에 있어서 인권을 기반으로 하는 센터의 자기주장(소위, 운동으로 일컬어지는) 즉, 권익옹호에 대한 내용을 크게 강조하지 않은 특성이 있다. 이는 서비스 기관으로서 아직 그 기반이 미약한 자립생활센터의 수준을 감안할 것일 수도 있겠으나 센터의 정체성과 운영 원칙에 대해서는 장애지원서비스 전달체계로서 센터의 독특한 역할을 조직의 성격, 운영 원칙 및 형태 등으로 충분히 언급하고 있으며 개별 자립생활계획의 수립을 분명한 역할로 제시하고 있다. 또한 운영지침에서는 명시적으로 산출과 성과에 대해 기술하고 있지 않지만, 실태조사에서는 질적인 방법을 활용하여 자립생활에 대한 의식의 변화, 장애인 권리에 대한 이해의 증진, 자신감과 외출 빈도의 제고, 친구생김, 정보 얻음, 취업 등을 센터 이용자의 성과로 제시해주고 있다. 2006년과 2008년 중앙정부가 수행한 연구는 당시 자립생활시범사업의 평가와 장애지원서비스 전달체계 내에서 자립생활센터의 역할(장애인복지관과의 파트너십)에 주안점을 두고 있다. 2006년도 연구는 앞에서 언급한 바와 같이 2003년도 미국 재활청에서 CESI를 통해 수행한 연구에서 활용된 지표를 사용하였으며, 이후 2008년도 연구에서도 거의 유사한 지표를 활용하고 보고서 말미에 더 보강된 지표를 제안한 바 있다(이송희 외, 2019 : 29-30).

CESI의 지표를 활용한 두 연구의 평가 기준은 성과(outcomes) 중심적이어서 서비스 목표 달성, 이용자 생활의 변화, 이용자 사회참여의 변화 그리고 서비스 및 직원에 대한 만족도가 사정되었으며 이에 더하여 2006년도 연구에서는 서비스 제공 과정에 있어서 얼마나 자립생활 철학에 충실한지 그리고 자기 및 체계에 대한 권익옹호를 수행하고 있는지를 강조해서 확인하고 있다. 더불어 접근성과 이용자 다양성을 중요한 지표로 제시하였다. 2008년도의 연구에서는 이를 보강하여 접근성을 물리적 접근성 외에 자료, 홈페이지, 장애별 서비스 접근성으로 세분화하고 지역사회에서 장애인복지관과의 관계, 센터협의체

와의 관계를 중요한 지표로 제시하고 있다.

그러나 2008년도 연구가 제시한 지표에서는 성과가 피드백(사업결과보고)으로 대체되어 있으며 실인원과 연인원을 통해 산출을 점검하도록 하고 있다. 2007년도 장애인개발원이 제시한 지표는 우리나라 장애인복지시설평가 지표의 틀을 연상시키는 것으로 평가되며, 직원의 자격과 전문성, 운영 전산화, 후원금(품)의 적절한 관리, 서비스 제공 과정에서의 윤리지침 준수, 홍보와 마케팅 그리고 욕구 및 만족도 조사와 자체평가에 이르기까지, 그간 공공영역의 자금을 지원받는 법적 근거를 갖춘 시설들이 수행해야 할 내용을 상당 부분 평가지표에 포함시키고 있다는 특징이 있다.

그에 비해 2015년도 장애인개발원이 자립생활센터를 모니터링하면서 사용한 지표는 서울시의 자립생활지원센터의 평가틀과 마찬가지로 사업에 주안점을 두어 4대 사업과 선택사업 그리고 탈시설 및 사례관리 사업을 세분하여 평가하고 있으며 역시 회계인력의 전문성과 회계 프로그램 등 회계 관리를 강조하고 있다. 더불어 여전히 사회복지시설평가 지표와 유사한 복무기준, 직원교육, 문서 관리, 사업별 추진 실적 등을 지표에 포함시키고 있다. 따라서 종합하여 보면, 2015년 장애인자립생활센터의 평가체계 개발 연구에서 제시한 MSC 기법을 제외한다면, 2018년도에 활용된 서울시와 경기도의 평가지표를 포함하여 지금까지 논의된 국내 자립생활센터 평가 지표는 CESI와 사회복지시설평가의 영향을 가장 많이 받은 것으로 평가되고 있다. 이에 더하여, 자립생활센터가 기본적으로 확보하여야 할 재정의 투명성 그리고 기본 사업 등에 있어서 책무성을 확보하도록 하는 정도의 내용이 강조되고 있어 상대적으로 산출과 성과 즉, 결과에 대한 평가는 그 지표 구성에 한계가 있는 것으로 지적되고 있다(이송희 외, 2019 : 29-30).

특히 성과 측정(performance measurement)에 있어서는, 실적(outputs)과 결과(outcomes)를 중심으로 양적인 자료 수집과 아울러 피평가자가 자신의 입장을 기술할 수 있는 질적인 방식의 상호평가로 활용될 수 있는 정보 수집도 시도하고 있으며 이 외 사업계획서 등 보고서의 공식 양식에 포함되지 못한 내용을 충분히 담도록 하고 있다. 이후 WIOA(the Workforce Inovation and Oportunites Act)로 인해 2017년부터 Independent Living Research Utilzation(ILRU)를 중심으로 자립생활센터는 보고서를 대신해 제출하게 될

자립생활센터 프로그램 성과 보고서(Center for Independent Living Program Performance Report; PP)의 형태에 대해 논의한 내용을 충분히 담도록 하고 있다. WIOA(the Workforce Inovation and Oportunites Act)로 인해 2017년부터 Independent Living Research Utilzation(ILRU)를 중심으로 자립생활센터는 보고서를 대신해 제출하게 될 자립생활센터 프로그램 성과 보고서(Center for Independent Living Program Performance Report; PP)의 형태에 대해 논의하게 되었다. 이러한 논의의 핵심 배경 중의 하나는 서류감축법(Paper Reduction Act, 195)으로 뒷받침 되는 보고서 작성 부담의 경감, 보고서 상에 쓰이는 단어의 일관성 확보, 불필요한 데이터 수집의 차단, 데이터의 자동 수집과 실제적인 영향력을 갖춘 보고서 작성 그리고 스토리텔링 역량의 개발에 있었다. 보고서의 구성은 다음과 같다. (1)재정 상황(Fiscal Component Section), (2)최고 결정 기구와 직원(Board and Staf Section), (3)네트워크와 서비스 기록(Network and Service Records), (4)이용자의 인구학적 특성, (5)서비스, 성과 그리고 연계, (6)프로그램의 연간 성과 등으로, 여기에는 서술식 답변(narative responses)이 가능하도록 하고 있다(이송희 외, 2019: 45).

(2) 시사점

자립생활지원센터 평가지표 개발 연구는 장애아가족 양육지원사업 평가지표 개발 시 실적 및 성과평가에서 배정량이라고 하는 계량화된 실적이외에 위탁기관이 성과를 거두기까지의 과정에 대해 입장을 표명할 수 있는 질적인 방식의 도입을 통해 상호평가를 적용해 볼 필요가 있다는 것을 시사한다. 또한 기존 사업의 운영 및 관리 영역에서 평가해왔던 회계 영역을 점검으로 전환해야 하는지에 대한 논의도 필요할 수 있음을 시사한다고 할 것이다.

3. 유사 서비스 평가지표 비교

1) 2021년 아이돌봄 서비스제공기관 평가지표[2)]

2) 보건복지부 2021년 아이돌봄지원사업 안내 참조

(1) 주요 내용

본 내용은 2021년 아이돌봄지원사업 안내를 참고한 것으로 평가지표가 구체적으로 공개되어 있지 않으나, 현재 공개되어 있는 평가지표를 통해서 비교하고자 하였다.

아이 '*'는 평가 등급화를 위한 평가기준을 도시, 농촌, 도농별로 설정하여 적용하는 정량평가지표이며, 평가영역 및 평가지표 구성과 배점은 정책 수행 여건에 따라 추가, 삭제 등 변경될 수 있다.

<표 2-1> 아이돌봄서비스제공기관 평가지표 vs 장애아가족지원사업 평가지표

평 가 영 역	아이돌봄서비스제공기관 평가지표	장애아가족지원사업 평가지표
1. 아이돌봄 서비스 성과 영역	○ (1-1) 아이돌봄서비스와 이용결과에 대한 만족도	평가 항목 없음
	○ (1-2) 연계된 돌보미의 돌봄활동에 대한 만족도	평가 항목 없음
	○ (1-3) 아이돌봄서비스 제공기관의 지원에 대한 만족도	B-2-4. 휴식지원프로그램 이용 만족도
	○ (1-4) 아이돌보미의 직무 만족도	평가 항목 없음
2. 아이돌봄 서비스 제공 영역	○ (2-1) 서비스 유형별(시간제, 영아종일제) 이용자*	B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리
	○ (2-2) 신규 및 전년도 대비 서비스 이용자*	B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리
	○ (2-3) 아이돌봄서비스 안전관리의 적절성	평가 항목 없음
3. 아이돌보미 확보 및 활동 참여	○ (3-1) 아이돌보미 확보*	A-1-2. 장애아돌보미 관리
	○ (3-2) 양성된 아이돌보미의 활동 참여 실적*	A-1-2. 장애아돌보미 관리
	○ (3-3) 아이돌보미 보수교육 이수율	A-1-2. 장애아돌보미 관리
4. 아이돌봄 서비스 제공 인프라 영역	○ (4-1) 정부 지원 예산의 집행율	A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수
	○ (4-2) 서비스기관의 전담인력 확보*	A-1-1. 전담인력 관리
소 계	4영역 12개 지표	
가 점	○ 서비스기관의 사업수행 기여도	C-1-1. 평가자 종합소견

합 계	가점 반영	

2) 2021년 지역아동센터 평가지표[3)]

(1) 주요 내용

지역아동센터 평가는 「사회복지사업법」 제43조의 2에 근거하고 있으나 사회복지시설 평가에는 포함되는 것은 아니다. 「아동복지법 시행령」 제 54조, 「보조금 관리에 관한 법률」 제 19조에 근거하고 있다. 2021년 지역아동센터 평가는 진입평가, 심화평가, 운영비 지원 특례평가로 구분되어 있다.

지역아동센터 진입평가와 심화평가는 동일지표·동일배점으로 4개 영역, 17개 지표로 구성되어 있으며, 총 100점 만점을 기준으로 하고 있다. 이 지표는 각 평가지표별 가중치를 부여하고 있어서, 가중치적용 총 합계점수로 최종결과를 산출한다. 그 외 특례평가는 5개 영역 15개 지표로 구성되어있다.

<표 2-2> 지역아동센터 평가지표 vs 장애아양육지원사업 평가지표

영역	지역아동센터 평가지표	장애아양육지원사업 평가지표
1. 아동 권리 (15)	1-1) 아동의 권리보장	평가 항목 없음
	1-2) 아동 자치회 운영	평가 항목 없음
	1-3) 개인정보보호	평가 항목 없음
2. 프로 그램 (18)	2-1) 문화프로그램	B-1. 돌봄서비스 / B-2. 휴식지원프로그램
	2-2) 교육프로그램	B-1. 돌봄서비스 / B-2. 휴식지원프로그램
	2-3) 특화프로그램	B-1. 돌봄서비스 / B-2. 휴식지원프로그램
3. 아동 개별 지원 (25)	3-1) 개별 아동관리	평가 항목 없음
	3-2) 아동 일상생활관리	평가 항목 없음
	3-3) 아동에 대한 정서지원	평가 항목 없음
	3-4) 보호자 참여지원	B-2-2. 휴식지원프로그램 수행

3) 보건복지부 2021년 지역아동센터 평가사업 안내 참조

4. 운영 기반 (42)	4-1) 종사자의 실천 활동	A-1-1. 전담인력 관리
	4-2) 종사자 의무교육	A-1-1. 전담인력 관리
	4-3) 사업계획서의 체계성	B-1-1. 돌봄서비스 기획
	4-4) 시설 및 환경	평가 항목 없음
	4-5) 회계관리	A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수
	4-6) 후원금관리	평가 항목 없음
	4-7) 아동 출결관리 및 5대 의무교육	평가 항목 없음

(2) 시사점

2021년 지역아동센터 평가지표가 갖는 시사점은 평가지표의 가중치 부여 방식이라고 할 수 있다. 실제로 장애아가족 양육지원사업은 필요한 대상에게 돌봄서비스를 적절하게 지원하였는지가 주된 성과라고 할 수 있이며, 휴식지원사업은 사업구조의 속성 상 부차적인 서비스임에도 불구하고 그동안 동일한 배점기준과 방식으로 동일한 배점을 부여해왔다. 이는 장애아가족 양육지원사업의 목적과 의미보다는 사업의 성과에 초점을 둔 평가지표의 한계를 드러낸 것으므로 장애아가족 양육지원사업의 성과와 정체성을 부여하기에는 제한적이었다고 할 수 있다. 평가지표의 구성과 사업수행 간 차이를 보여주는 대표적인 사례라고 할 것이다. 실제 돌봄서비스와 휴식서비스가 차지하는 예산규모에 큰 차이가 있으며, 현장에서는 그동안 몇 년간 매우 적은 고정적인 사업예산이 투입됨에도 불구하고 사업수행에 따른 제한된 인력 대비 시간과 노력이 과도하게 투입되는 데 대한 불만이 없지 않았고, 중앙부처에서도 이에 대한 전환의 필요성을 검토하고 있는 상황이었다. 이러한 맥락에서 2021년 지역아동센터 평가지표는 장애아가족 양육지원사업이 사업수행과정에서 서비스가 차지하는 의미나 전체 사업비율에 따라 평가방법에 차이를 두어할 필요성이 있음을 시사한다고 할 것이다.

3) 2020년 장애인활동지원기관 평가지표[4)]

4) 장애인활동지원홈페이지(www.ableservice.or.kr) 에 게시된 2021년도 장애인활동지원기관 평가계획(안) 참고함.

(1) 주요 내용

장애인활동지원기관 평가는 「장애인활동지원에 관한 법률」 및 동법 시행규칙 제28조, 보건복지부 「활동지원기관 평가에 관한 고시」에 의거하여 실시하고 있다. 2년 주기로 분산 평가를 실시하고 있는 장애인활동지원기관 평가는 2019년도에 평가지표 개선을 위한 연구 수행함에 따라 2020년도부터 개선된 평가지표를 활용하기 시작하였다.

2020년도 평가지표는 2018년도 9개 영역 28개 지표에서 4개 영역 26개 지표로 변화된 것으로, 기관운영(사업·인력관리), 서비스제공(계획수립·품질관리·결과), 종합의견, 가점 및 감점 등으로 구성되어 있다. 이 지표는 이용자 중심으로 배점 구조를 조정하고, 제공기관 관리 및 운영 지표를 축소하였으며, 서비스 품질관리 노력 등을 측정하기 위한 질적 평가지표를 도입한 것이 특징이다.

<표 2-3> 장애인활동지원기관 평가지표 개선사항

구분	개선 전			개선 후	
	분류	배점		분류	배점
이용자 중심으로 배점 구조 조정	기관운영의 실태 및 개선	50	▶	기관운영	28
	서비스 제공 과정, 절차 및 내용	44		서비스 제공	66
	종합의견	6		종합의견	6
제공기관 관리·운영 지표 축소	지표명		▶	지표명	
	수급자 정보관리			정보 및 서류 관리(감점)	
	활동지원인력 정보관리				
	전담관리인력 복리후생			근로·고용 관련 법령 준수(감점)	
	활동지원인력 근로계약				
	활동지원인력 복리후생				
	서비스 계약 체결				
질적 평가지표 도입	질적평가 지표 없음		▶	지표명	
				상담 및 서비스 제공 계획의 충실성	
				서비스 제공 과정 및 품질 향상 노력	
				종합의견(기관장 인터뷰)	

장애인활동지원기관 평가지표를 장애아양육지원사업 평가지표와 비교하여, 각 항목별로 적용이 되는 항목을 찾아보았다.

기관 운영의 실태, 인력의 전문성 항목에서 장애아양육지원사업 평가지표에 없는 항목은 '운영체계', '복리후생', '근로계약' 부문이다. 서비스 제공과정 절차 및 내용 항목에서는 '이용자 욕구사정' , '계약체결' , '이용자대상 서비스 이용 정보제공', '응급상황 대처', '서비스 연속성', 부문이다. 기관 운영개선 항목에서 '이용자 대상교육', '활동지원 인력 처우 개선'이다.

장애인활동지원기관 평가지표와 비교할 때, 장애아양육지원사업의 평가지표는 인사기록 관리 및 노무 관련 복리후생을 고려하고 있지 않고 있으며, 이용자에 대한 정보 공유나 교육 등이 미흡하고, 서비스 지원 실태 점검이 범위가 넓고 횟수의 기준도 없다는 점이다.

<표 2-4> 활동지원기관 평가지표 및 장애아가족양육지원사업 평가지표 비교

대분류	중분류	평가요소	배점	활동지원기관 평가지표	장애아양육지원사업 평가지표
기관운영의 실태, 인력의 전문성	기관운영 (12점)	운영체계	3	운영체계에 따른 운영 규정과 사업계획 작성을 시행하고 있음.	평가 항목 없음
		수급자 정보관리	3	급여제공계획서 및 일정표 , 활동지원급여 제공기록지. 활동지원급여 제공 및 이용계약서 등 급여 이용과 관련된 정보 관리	A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리
		활동지원 인력 정보관리	1	주요 정보가 전자바우처 시스템에 입력되어 있는지 확인 실정보와 일치 여부 확인	A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리
		회계관리	5	사회복지사업법에 따른	A-3-1.

대분류	중분류	평가요소	배점	활동지원기관 평가지표	장애아양육지원 사업 평가지표
				재무회계 규칙 준수	예산집행 및 전용 원칙 준수
	전담인력관리(6점)	전문성	3	전담인력의 전문성 제고를 위해 공개모집을 통하여 일정 자격을 갖춘 자를 채용	A-1-1. 전담인력 관리
		복리후생	3	채용 퇴직 등 인사기록을 관리하고 4대보험 가입 및 퇴직금을 법령에 따라 지급	평가 항목 없음
	활동지원인력(9점)	전문성	3	활동지원인력의 전문성 제고를 위해 공개모집을 통하여 일정 자격을 갖춘 자를 채용	A-1-2. 장애아돌보미 관리
		근로계약	3	기관은 관계법령에 따른 근로계약서를 작성하고 임금지급	평가 항목 없음
		복리후생	3	기관은 활동지원 인력의 복리후생 증진을 위해 노력하고 있음.	평가 항목 없음
서비스 제공과정 절차 및 내용	계획수립 (7점)	이용자 욕구사정	3	이용자와 충분한 초기 상담을 통해 욕구사정을 하고 있음	평가 항목 없음
		서비스 계획수립	4	이용자와 초기상담을 통한 욕구사정 결과를 활동지원급여제공계획서 등에 반영	B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리/ B-1-1. 돌봄서비스 기획
	계약체결 (2점)	서비스 계약체결	2	기관은 서비스 제공에 필요한 급여재공 계약을 이용자와 체결하고 관련	평가 항목 없음

대분류	중분류	평가요소	배점	활동지원기관 평가지표	장애아양육지원 사업 평가지표
				서류를 이용자에게 제공하고 있다	
	실행 및 모니터링 (20점)	이용자 대상 서비스이용 정보제공	3	서비스 제공 이후 이용자에게 급여 이용상 유의사항, 바우처 결제, 서비스 이용 등에 관한 사항 재 안내	평가 항목 없음
		내부(사례) 회의	2	기관은 내부 사례회의를 월1회 시행	B-1-2. 돌봄서비스 수행
		모니터링	5	서비스 품질관리를 위해 정기적인 모니터링을 연 2회 이상 실시하고 서비스 향상에 적극적으로 활용해야함	B-1-2. 돌봄서비스 수행
		응급상황 대처	2	서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 응급상황과 안전사고에 대처하기 위해 비상연락체계 미 지역사회 내 유관기관과 협력체계 구축	평가 항목 없음
		서비스 연속성 (급여변경시)	5	이용자의 욕구 변화 등으로 급여 변경이 필요한 경우 변경사유 및 조치내용에 대한 사항을 체계적으로 관리	평가 항목 없음
		서비스 연속성 (인력변경시)	3	기관은 활동지원(인력변경)시 이용자와 활동지원 인력과의 상담을 통한 적절한 인력 교체 및 인계 인수등 필요한 조치 시행	

대분류	중분류	평가요소	배점	활동지원기관 평가지표	장애아양육지원 사업 평가지표
	서비스 제공결 과 (15점)	이용자 만족도 조사	15	기관이 이용자 만족도 조사하여 평가	2-4. 휴식지원프로그 램 이용 만족도
기관의 운영 개선	기관의 서비스 품질 향상을 위한 노력(23 점)	전담관리 인력교육	3	전문인력의 전문성 향상을 위해 외부기관이 실시하는 전문교육과정을 연 2회 이수	A-1-1. 전담인력 관리
		활동지원 인력교육	5	보수교육을 연 2회 실시	A-1-1. 전담인력 관리
		이용자 대상교육	5	연 1회 이상 집합 또는 개별방문을 통한 이용자의 권리 및 의무, 부정수급 방지위한 교육 실시	평가 항목 없음
		활동지원 인력 처우개선	5	기관이 활동지원 인력의 처우개선을 위해 노력하는지 여부	평가 항목 없음
		고충처리	5	이용자 및 활동지원인력의 고충, 불만사랑 및 기타의견사항 등을 적극적으로 수행하고 이를 체계적으로 처리	B-1-2. 돌봄서비스

대분류	중분류	평가요소	배점	활동지원기관 평가지표	장애아양육지원 사업 평가지표
종합의견	현장평가 준비사항 및 만족도 향상 노력(6점)	현장평가 준비·시행	2	현장평가에 대한 준비상황 평가	C-1-1. 평가자 종합소견
		만족도 향상노력	3	이용자 및 종사자 만족도 향상을 위한 노력 평가	C-1-1. 평가자 종합소견
		자제평가 충실도	1	지체 평가와 현장평가 결과 간의 차이	평가 항목 없음
가점 및 감점	가점 및 감점	가점 및 감점	가점 4 감점 3	상벌사항에 대한 가점 및 감점 부여	없음

(2) 시사점

장애인활동지원기관 평가지표가 장애아가족 양육지원사업 평가지표의 개발에 대해 부여하는 시사점은 먼저, 서비스과정 평가에서 서비스제공에 이르는 계획수립, 품질관리, 성과결과를 어떻게 체계적으로 반영할 것인가에 대한 비판적 고찰이라고 할 수 있다. 본 지표를 통해서 의미있게 살펴볼 수 있는 부분은, 복리후생 증진을 위한 노력 평가가 필요하다는 것인데, 이는, 제공인력의 이탈 방지를 위해 필요할 것으로 보여진다. 또한 제공기관이 원활한 돌봄서비스 연계를 위해 어떠한 관리를 하고 있는지 구체적인 평가가 필요하며, 아동의 특성상 돌보미와의 관계형성이 중요한데 인력 변경시 이를 고려하여 기관에서 서비스가 적절하게 제공되는지 파악하는 것이 중요할 것이라 사료된다.

4) 경기도 사회서비스 제공기관 평가 지표

(1) 주요내용

경기도사회서비스 제공기관의 평가지표를 살펴보면, 서비스 과정에 관련된 지표들은 대상과 프로그램에 따라 용어를 다르게 적용하였다. 또한 현재는 실행되지 않고 있다하더라도 향후 서비스 품질향상을 위해 지향되어야 할 내용을 포함하고 있다.

기관운영 관리, 서비스 제공의 두 가지 대분류로 나뉘어진다. 기관운영 관리 대항목에서 5개 중분류, 11개 평가요소 구성되어 있으며, 서비스 제공 대항목에서 5개 중분류, 14개의 평가요소로 구성되어 있다.

경기도 사회서비스제공기관의 평가요소는 장애아양육지원사업보다 세부적인 평가요소로 구성되고 있는데, 특히 윤리행동강령, 근로기준법 준수, 고용만족 및 고용유지 노력, 업무재해 예방, 위험대응 관리, 위법 및 부당행위, 이용자 권리, 제공인력 슈퍼비전, 사후관리, 서비스 종결 및 사후관리, 서비스 품질 향상 활동이 있다.

<표 2-5> 경기도 사회서비스 제공기관 평가지표 vs 장애아양육지원사업 평가지표

대분류	중분류	평가요소	경기도 사회서비스제공기관 평가 지표	장애아돌보미사업과 평가 지표 비교
기관운영관리	윤리적 실천	윤리행동강령	윤리행동강령을 마련하고 있고, 이를 서비스 제공인력 및 이용자에게 공유하고 있다.(윤리행동강령은 별도의 윤리행동강령 또는 기관의 규정이나 서비스 매뉴얼)	평가 항목 없음
	책임경영	사업계획 수립 계획 및 평가	매년 연간사업계획을 수립하고 이를 평가하고 있다.	B-1-1 돌봄 서비스 계획
		기관운영 규정	시설 운영의 주요 사항에 대한 운영규정을 마련하고 있다.	-
		인적자원 관리	서비스 제공인력 관리규정을 마련하고 시행 (채용, 교육, 책임과 권한, 퇴직, 해고에 관한 사항은 기본적으로 명시)	A-1-2. 장애아돌보미 관리
	재정 및 회계관리	재정체계 및 재정책임	자체적인 회계처리를 하고 있다.	A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수
		결산내역 공개	결산관련 내역을 공개하고 있다. (결산 내역 공개는	평가 항목 없음

대분류	중분류	평가요소	경기도 사회서비스제공기관 평가 지표	장애아돌보미사업과 평가 지표 비교
			홈페이지, 언론매체, 총회 등의 결산보고, 기관소식지 중 하나 이상의 통로를 통해 공개)	
	인적 자원관리	근로기준법 준수	제공인력에 대해 근로기준법에 명시된 사항을 준수하고 있다.	평가 항목 없음
		고용만족 및 고용유지 노력	제공인력의 인권침해에 대한 보호조치를 실시하고 있다.	평가 항목 없음
			제공인력의 욕구, 고충, 불만, 의견 등을 상담하고 처리하는 절차를 마련하고, 이를 시행하고 있다.	B-1-2. 돌봄서비스 수행
	위험 예방과 관리	업무재해 예방	시설에 대한 배상책임보험에 가입하고 있다	평가 항목 없음
		위험대응 관리	응급 및 사고 발생 시 대응체계를 구축 및 공유하고 있다	평가 항목 없음
			응급상황 및 사고대응체계에 대한 교육을 시행하고 있다	
		정보보안 관리	개인정보보호에 대한 규정이 마련 및 제공인력에게 개인정보 보호에 대한 교육 실시	A-1-2. 장애아돌보미 관리
			주요 문서에 대한 보관 및 폐기 연한을 규정하고 있다	
서비스 제공	행정 및 서비스	기록관리 및 모니터링	서비스 제공기록 등을 관리하고 있다.	

대분류	중분류	평가요소	경기도 사회서비스제공기관 평가 지표	장애아돌보미사업과 평가 지표 비교
	환경		서비스 제공에 대한 모니터링을 시행하고 있다.	B-1-2. 돌봄서비스 수행
		위법 및 부당 행위	이용자 보호 및 부당행위 예방을 위한 규정이 마련되어 있다	평가 항목 없음
	이용자 권리 및 의무	이용자 권리	이용자 권리규정을 문서화하여 적용하고 있다	평가 항목 없음
			이용자 불만사항 처리 절차를 마련하여 시행하고 있다	B-1-2. 돌봄서비스 수행
		이용자 책무	이용자의 책무를 문서화하고 있다.	평가 항목 없음
			서비스 계약 시 이용자 책무에 대해 설명하고 확인을 받는다.	
	서비스 제공 인력관리	인력 채용	보건복지부가 제시하는 자격을 갖춘 자를 서비스 제공 인력으로 채용한다	A-1-1. 전담인력 관리
		제공인력 교육	교육 계획에 따른 서비스 제공인력의 교육을 시행하고 있다.	
	서비스 실행관리	제공인력 슈퍼비전	서비스 제공인력에 대한 슈퍼비전을 정기적으로 실시하고 있다.	평가 항목 없음
		서비스 진행 및 점검	이용자와 보호자간 원활한 상호작용을 지원할 수 있는	평가 항목 없음

대분류	중분류	평가요소	경기도 사회서비스제공기관 평가 지표	장애아돌보미사업과 평가 지표 비교
			보호자 교육 및 상담이 이루어진다.	
		서비스 내용 모니터링	서비스 내용을 모니터링 한다.	B-1-2. 돌봄서비스 수행
		전화 후의 개선정도 비교 (사후관리)	서비스 전과 후의 개선정도를 비교	평가 항목
		중도탈락 방지	서비스 이용자의 중도탈락을 방지한다.	
		기관 내 사례회의 실시	보건복지부가 정하는 서비스 모니터링 일정 및 내용(분기별로 1회 이상 실시)	B-1-2. 돌봄서비스 수행
		서비스 종결 및 사후관리	서비스 종결을 실시한다.	평가 항목 없음
	품질 관리	서비스 품질 향상 활동	서비스에 대한 품질향상 활동을 계획 및 시행하고 그 결과를 반영하고 있다	평가 항목 없음

(2) 시사점

경기도 사회서비스 제공기관 평가지표가 장애아가족 양육지원사업 평가지표의 개발에 대해 부여하는 시사점을 살펴보면, 사업수행 담당하는 인력과, 서비스 및 프로그램에 참여하는 이용자, 그리고 직접적인 서비스를 제공하고 있는 돌보미 인력에 대한 평가에 대해서 의미있게 살펴볼 수 있을 것이다.

특히 코로나로 인해서 감염병이나 재난에 대한 위험성 및 위험대비를 해야하는 상황에서 응급상황대처 체계에 대한 평가항목도 유의미하게 볼 수 있을 것이나, 장애아가족 양육지원사업 수행기관에서 적용할 수 있을 것인가에 대해

서는 현장 전문가의 의견이 필요할 것으로 보인다.

그 외 사업 수행을 전담하는 전문인력에 대한 노무 부분을 어떻게 지원하고 관리하고 있는가와, 전문인력 및 돌보미에 대한 인권 침해 등에 대한 보호를 어떻게 하고 있는가에 대한 평가가 필요할 것으로 보인다. 그리고 서비스를 이용하고 있는 이용자의 책무성 강화 및 이용자 교육 및 사후관리에 대한 관리, 제공기관 인력 및 돌보미의 역량강화를 위한 슈퍼비전에 대해서 의미있게 볼 수 있을 것이다.

5) 2021년도 사회서비스 품질 평가지표[5)]

(1) 주요 내용

사회서비스 품질평가는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조 및 제19조(사회서비스 품질관리)에 근거하고 있으며, 사회서비스 제공기관에 대한 품질평가를 통해 품질향상 및 대국민 만족도 제고하고자 하는데 주목을 두고 있다.

2021년도 사회서비스 품질 평가지표는 총 5개 영역 31개 지표로 구성되어 있다. 이 평가지표는 2018년도 이후 개선이 된 것으로 유사지표 통·폐합 하는 등의 조정을 통하여 지표 수를 축소하였고, 과정 및 결과지표 비중을 높였다. 또한 '서비스 특화지표' 영역을 신설하여 사업별 지표 및 배점을 다양화하고, 정성평가를 도입하여 평가방식의 다양화 및 시스템을 활용한 자동산출 지표를 확대하는 등의 개선이 이루어진 지표이다.

이 품질평가는 서비스별 특화지표를 신설하였는데, 세부사업별 지표 수가 최소 27개에서 최대 28개, 그리고 총 점수가 99점에서 101점으로 차이가 발생한다는 특징이 있다.

<표 2-6> 사회서비스 품질 평가지표 개선사항

구분	개선 전	▶	개선 후

5) 사회서비스지원단의 2021년도 사회서비스 품질평가 편람 참조

<table>
<tr><td></td><td>분류</td><td>배점</td><td>분류</td><td>배점</td></tr>
<tr><td rowspan="2">구조 지표 축소</td><td>기관 운영(운영체계, 정보관리, 정보제공)</td><td>11</td><td>기관운영(운영치계)</td><td>13</td></tr>
<tr><td>제공인력 관리 (인력채용 및 유지, 제공인력 교육훈련, 직원복지)</td><td>14</td><td>제공인력 (제공인력 관리 및 교육, 직원복지)</td><td>13</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="6">서비스 특화지표 신설</td><td rowspan="6">신규 신설</td><td>지표명</td></tr>
<tr><td>서비스 연계관리</td></tr>
<tr><td>서비스 정기보고</td></tr>
<tr><td>서비스 사후관리</td></tr>
<tr><td>서비스 제공환경</td></tr>
<tr><td>이용자 관리</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="9">질적 평가지표 도입</td><td rowspan="9">질적평가 지표 없음</td><td>지표명</td></tr>
<tr><td>운영규정 및 지침</td></tr>
<tr><td>사업계획 및 평가</td></tr>
<tr><td>서비스 정기회의</td></tr>
<tr><td>서비스 모니터링</td></tr>
<tr><td>서비스 연계관리</td></tr>
<tr><td>서비스 제공환경(심리·정서)</td></tr>
<tr><td>평가 전반(종합평가)</td></tr>
</table>

(2) 시사점

2021년도 사회서비스 품질 평가지표가 장애아가족 양육지원사업 평가지표 개발에 대해 부여하는 시사점은 먼저, 유사지표를 통·폐합하여 지표의 수 및 세부지표항목을 축소하는 논의가 필요하다는 점이라고 할 수 있다. 특히 세부 평가항목에서 유사한 항목 간 통·폐합이 필요하다고 할 것이다. 예를 들면, 휴식지원서비스 이용자 만족도조사는 이용자의 참여의사를 존중하여 장애아가족이 참여하는 소집단 활동이거나 장애아가족이 선호하는 문화활동 등이 이루어지고 있고, 다년간 조사에서 5점만점 중 4.5이상으로 높은 점수를 획득하여 변별력이나 평가의미를 찾기 어려운 지표라고 할 수 있다.

다음으로, 서비스과정 및 결과지표 비중을 상향조정하는 부분에 대한 논의의 필요성이라고 할 수 있다. 이는 2020년 지역아동센터 평가지표의 시사점과 동일한 맥락이라고 할 수 있으며 성과에 이르는 과정에 투입한 피평가자인 위탁기관의 노력을 추가하거나, 연초 이후 새롭게 가중 부여된 돌봄 서비스 배정량

수행에 대한 실행을 평가항목에 포함시키는 것 등이 논의될 수 있을 것이다. 평가의 항목은 기관장이나 전담인력에 대한 인터뷰를 통해 질적인 형태로 운영될 수도 있을 것이다.

마지막으로, '서비스 특화지표'는 장애아가족 양육지원사업의 휴식지원서비스에 적용하여 기존 교육, 상담, 문화 등 5가지 영역을 포함하여 운영하도록 하는 방식에서 지역사회의 특성을 반영하여 대표적인 특화사업의 형태로 전환하는 방식도 검토할 필요성이 있음을 시사한다고 할 것이다.

3. 현 평가지표 구성 및 지표별 의미

1) 평가지표 구성

장애아가족 양육지원사업의 평가지표는 사업운영 및 관리, 서비스제공 및 관리, 종합의견의 세 가지 영역으로 대별할 수 있다.

사업운영 및 관리 영역은 인력관리, 정보관리, 사업비 관리의 세 가지 평가항목으로 구분한다. 먼저, 인력관리 평가항목은 전담인력 관리, 장애아돌보미 관리 2개의 평가지표로 구성되어 있다. 정보관리 평가항목은 서비스 제공에 필요한 정보관리 평가지표로, 사업비관리 평가항목은 예산집행 및 전용원칙 준수 평가지표로 구성되어 있다.

두 번째, 서비스 제공 및 관리영역은 돌봄서비스와 휴식지원 프로그램, 서비스 질 관리의 세 가지 평가항목으로 구성되어 있다. 돌봄서비스 평가항목은 돌봄서비스 기획, 돌봄 서비스 수행, 돌봄 서비스 이용실적, 돌봄서비스 이용만족도의 네 가지 평가지표로, 휴식지원 프로그램 평가항목은 휴식지원 프로그램 기획, 휴식지원 프로그램 수행, 휴식지원 프로그램 이용실적, 휴식지원서비스 이용만족도의 네 가지 평가지표로 구성되어 있다.

마지막으로, 종합의견 영역은 평가자종합소견을 평가항목으로 평가자 종합소견을 평가하는 지표로 구성되어 있다.

총 50점을 배점으로 3개의 평가영역, 7개의 평가항목 및 14개의 평가지표로

구성되어 있고, 배점 내용은 사업운영 및 관리영역 10점, 서비스제공 및 관리영역 35점, 종합의견 영역 5점이다. 평가방식은 서면평가와 현장평가로 구분되어 있으며, 사업운영 및 관리 영역에서 사업비 관리 평가항목의 예산집행 및 전용 원칙 준수의 평가지표(현장평가 대상)를 제외한 나머지 13개의 평가지표는 모두 서면평가를 실시한다. 가장 높은 배점은 서비스 제공 및 관리영역(35점)에 배분되어 있으며, 평가항목 중에서는 서비스 질 관리 항목의 배점이 5점으로 가장 높았으며, 평가지표 가운데 '평가자 종합소견'(5점)의 배점이 가장 높은 것으로 나타났다.

2) 평가지표 세부구성 분석

(1) A. 사업운영 및 관리

① A-1-1 전담인력관리

전담인력관리를 평가하는 지표는 장애아가족 양육지원사업을 전담하는 인력이 사업수행에 필요한 자격요건을 충족하고 있는지와 수행기관이 필수 교육을 정해진 횟 수 만큼 이수하였는지를 평가하는 내용으로 구성되어 있다. 현장에서 서면평가를 통해 전담인력의 이력서, 자격증 증빙서류 및 교육이수증 확인을 통해 평가하도록 설계되어 있다.

전담인력은 장애아가족 양육지원 사업의 성과에 직접적인 영향요인으로서 필요한 자격요건을 갖춘 전담인력의 선발 및 채용은 신중을 기하여야 한다.

<표 2-7> A-1-1 전담인력관리 지표

평가지표	평가내용	평가점수		평가자료
A-1-1. 전담인력 관리	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업 관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자 ② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여		○전담인력 이력서 ○자격증빙 서류 ○교육참여 확인증
		2점	위 요건 중 2개 모두 충족	
		1점	위 요건 중 1개 충족	

		0점	위 요건 모두 미충족	
[설명] ○ 전담인력의 자격요건 충족, 직원의 역량강화 노력 여부 확인 인정 자격증 : 사회복지사, 특수교사, 건강가정사 등 사업지원기관 교육 : 사업담당 실무자 교육(5월, 8월)				

② A-1-2 장애아동 돌보미 관리

해당 지표는 장애아동 돌보미가 사업수행에 필수적인 자격요건을 갖추었는지를 채용기준과 절차를 통해 평가하고, 돌보미 양성과정과 관련하여 자격요건을 갖춘 강사를 활용하여 실시하였는지, 보수교육 커리큘럼은 준수하였는지, 7시간 이상 보수교육을 이수한 장애아 돌보미가 최소 80%이상을 충족하였는지를 1~4점으로 평가하도록 구성한 지표이다. 평가의 근거가 되는 관련 자료는 서면으로 심사한다. 교육이수 기간은 당해연도 1월~11월이 해당된다.

<표 2-8> A-1-2 장애아돌보미 관리 지표

평가지표	평가내용	평가점수		평가자료
A-1-2. 장애아 돌보미 관리	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애아돌보미 채용기준 및 절차를 준수하여 선발함. ② 커리큘럼에 따름 양성교육을 실시하였고 자격기준에 부합한 강사를 활용하였음. ③ 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음. ④ 보수교육 7시간 이상 이수자의 비율이 80% 이상임.		○ 장애아돌보미 지원서 ○ 결격사유 조회 결과서 ○ 면접심사(채점)표 ○ 평균점수표 ○ 양성교육 우대자관련 서류 ○ 양성교육계획서, 결과보고서, 이수자 명단 (실습확인서 포함) ○ 보수교육계획서, 결과보고서, 출석부 ○ 교육강사정보(소속 및 이력사항) ○ 돌보미 연계상황부 ○ 등록 돌보미 명단
		4점	위 요건 중 4개 모두 충족	
		3점	위 요건 중 3개 충족	
		2점	위 요건 중 2개 충족	
		1점	위 요건 중 1개 충족	
		0점	위 요건 모두 미충족	
[설명]				

○ 2020년 등록된 장애아돌보미의 자격요건 충족, 커리큘럼에 맞는 양성교육 및 보수교육 실시 및 이수 여부 확인

○ ①은 신규 장애아돌보미 채용기준 및 절차 확인(합격자 자료 제출)
- 건강상태가 양호한 만 70세 이하 활동가능한자로 결격사유에 해당되지 않아야함
- 면접위원 3인 이상(외부전문가 1인)의 총점 평균 60점 득점자

○ ②는 양성교육 커리큘럼과 양성교육 강사기준 부합여부 확인

<표 > 양성교육 내용

연번	구분	양성교육 내용	교육시간	우대자
1	이론	장애아가족 아동양육 지원사업의 의의와 돌보미의 역할	2	2
2		장애아돌보미의 가족지원과 조력사항		
3		장애부모 정서 및 장애가족지원의 이해	2	2
4		아동발달과 부모의 역할		
5		장애아동의 형제자매 이해	1	
6		인권과 아동	1	
7		다양한 장애유형의 아동에 대한 이해Ⅰ	4	4
8		다양한 장애유형의 아동에 대한 이해Ⅱ	4	
9		장애아동 일상생활훈련Ⅰ(착탈의·화장실 사용)	2	
10		장애아동 일상생활훈련Ⅱ(식사관련기술)	2	
11		장애아동 의사소통 지원	2	
12		장애아동 행동특성 이해 및 성교육	2	
13		장애아동의 사회성지도(놀이지도)	2	
14		지역사회 적응기술과 자기결정권	2	
15		문제(도전적)행동 중재를 위한 긍정적 행동지원	2	
16		위험 및 안전관리	2	2
17	실습	장애아동 돌봄관련 활동	10	10
18	OT	활동실무 오리엔테이션	2	2
총 시간			42	22

※ 지역별 서비스 대상아동의 장애유형 현황에 따라 '다양한 장애유형의 아동에 대한 이해Ⅱ(기타 장애)'의 내용 첨가

- 양성교육(일반: 40시간, 우대자: 20시간, 면제자: 0시간) 및 오리엔테이션(2시간) 실시
- 전문교육 : 특수교육·재활교육·사회복지학·가정학·상담학 등 석사이상으로 3년 이상 경험자, 특수교사 2급 이상, 사회복지사·건강가정사 취득 후 5년 이상 경험자

- 교양교육 등 : 부모 응대예절, 아동인권 교육 등 기타교육은 전문성이 인정되는 기관의 소속된 자를 활용(복지관 등 공공기관, 대학, 시민단체 등 소속)

○ ③은 보수교육 커리큘럼과 양성교육 강사기준 부합여부 확인

<표 > 보수교육내용

분야	보수교육 내용	교육시간
제Ⅰ부 장애아 돌보미 기초 이해	1장. 장애아 돌보미의 윤리와 철학	택일 2시간
	2장. 장애아 돌보미 의사소통 기술의 이해(부모 면담방법)	
	3장. 아동학대 예방	
	4장. 개인정보보호	
	5장. 성폭력 예방교육	
	6장. 장애인 차별금지법	
제Ⅱ부 장애아동의 가족 이해	1장. 장애아동의 부모이해	
	2장. 장애아동 비장애인 형제자매 이해	
제Ⅲ부 장애유형 및 발달단계별 지원 실제	1장. 지적장애 아동지원 실제	택일 2시간
	2장. 뇌병변 장애 아동지원 실제	
	3장. 자폐성 장애 아동지원 실제	
	4장. 기타 장애유형	
제Ⅳ부 발달단계 · 영영별 지원 실제	1장. 영, 유아기 장애아동 지원 실제	
	2장. 아동기, 청소년기 아동지원 실제	
	3장. 인지, 언어발달의 이해	
	4장. 정서 및 사회적 발달의 이해 및 실제	
제Ⅴ부 장애아 돌봄 및 놀이 실제	1장. 장애아 놀이 활동	택일 2시간
	2장. 장애아 미술 활동	
	3장. 장애아 음악 활동	
	4장. 성교육 지도	
	5장. 지역사회적응 및 기능적 생활기술 지도	
	6장. 안전지도 및 응급처지	
제Ⅵ부 장애아 도전적 행동지원	1장. 행동의 이해 및 기능	택일 2시간
	2장. 긍정적 행동지원과 돌보미 역할	

- 보수교육 매뉴얼 내용을 포함하여 8시간 이상 실시
- 강사의 전문성을 소속(강의 주제와 관련된 연구자, 관련된 학교 및 기관 소속자)

및 이력사항으로 확인하며, 교육 주제에 부합되는 전문성을 갖춘 경우에 한해 사업시행기관 인력 및 전담인력, 돌보미 등을 활용가능 함.
○ ④는 2020년 보수교육 대상자에 대한 보수교육시간 이수비율을 확인함
- 보수교육 대상자 : 사업수행기관에 등록된 돌보미(현재 서비스 연계가 되고 있지 않고 대기상태인 돌보미도 모두 포함) 단, 사업수행기관에 등록돌보미 중 2020년 5월말까지 등록된 돌보미를 보수교육대상자로 보며, 2020년 6월 이후 등록돌보미 및 신규양성돌보미는 보수교육 대상자에서 제외
- 돌보미 자격유지 조건 : 돌보미별 의무교육 8시간 중 7시간 이상 이수

$$\text{- 장애아돌보미 보수교육 이수비율} = \frac{\text{1~11월 보수교육 이수자의 합}}{\text{1~11월까지 보수교육 대상자}}$$

※ 장애아돌보미 보수교육은 11월까지 8시간 이상 진행 필수
※ 등록 돌보미 명단에는 돌보미 등록일(연, 월, 일 표시), 양성교육(일반, 우대자, 면제자, 선파견)시간, 보수교육 이수시간, 활동여부 기재
※ 2020년 선파견 장애아돌보미 양성교육 및 실습(현장사례보고서 대체 가능), 신규 장애아돌보미 실습운영 및 계획(현장실습 2시간 이상 +간접실습 8시간 이내 가능) 자료 제출

③ A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리

서비스 이용가정과 장애아 돌보미를 대상으로 적절하게 서비스 제공에 필요한 정보를 관리하고 있는지를 평가하는 지표이며, 서면평가를 통해 확인하게 된다. 정보관리에는 장애아 돌보미 채용 시 신체검사결과 및 신원조회결과, 전염병감여여부 등 필수조건이 포함되어 있다.

<표 2-9> A-2-1 정보관리 지표

평가지표	평가내용	평가점수	평가자료
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보 관리가	서비스 제공에 필요한 정보 관리가	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음. ② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정	○ 이용자 관리 명부 외 관련 서류 ○ 장애아돌보미 관

필요한 정보 관리	이루어지고 있는가?	보를 관리하고 있음.		리 명부 외 관련 서류
		2점	위 요건 중 2개 모두 충족	
		1점	위 요건 중 1개 충족	
		0점	위 요건 모두 미충족	

[설명]

○ ①은 2020년에 1회 이상 돌봄서비스를 이용한 가정에 대한 서류의 관리 여부 확인(기관별 25명 제출)
- 이용자 명부, 서비스 이용 신청서(이용자 정보지), 서비스 제공 계획서, 이용자 가족 서약서, 응급처치 동의서, 개인정보 활용 동의서 등

○ ②는 2020년 1회 이상 활동한 장애아돌보미에 대한 서류의 관리 여부 확인(기관별 25명 제출)
- 장애아돌보미 명부, 장애아돌보미 지원서, 채용신체검사서(신규양성돌보미), 건강진단결과서(기존활동돌보미), 결격사유 조회 결과서(신규양성돌보미), 활동서약서, 활동일지, 개인정보 활용 동의서 등

※ 채용신체검사서, 건강진단결과서(구 보건증), 결격사유조회결과서, 2020년에 발급된 증서만 인정함. 단 1년 단위 제출기준으로 2019년 11월 이후 신규로 등록하여 건강진단서를 제출한 돌보미는 2019년에 발급한 서류도 인정

※ 건강진단결과서(구 보건증)에는 전염성질환(폐결핵, 장티푸스, 전염성피부질환) 검사결과가 포함되어 있어야함

④ A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수

해당 평가지표는 사업비 관리가 정확하게 이루어지고 있으며, 사회복지재무회계규칙 및 장애아가족 양육지원사업의 매뉴얼에 제시하고 있는 예산집행 및 예산전용 원칙을 준수하고 있는지 여부를 최소 0점, 최대 2점까지 부여할 수 있도록 구성되어 있다. 관련 자료는 서면평가를 통해 공문에서 사업통장, 예결산서 등을 확인하는 작업을 거쳐 최종 확정된다.

<표 2-10> A-3-1 예산집행 및 전용 원칙 준수 지표

평가지표	평가내용	평가점수		평가자료
A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	사업비 관리가 이루어지고 있는가?	① 예산집행 원칙을 준수함. ② 예산전용 원칙을 준수함.		○ 사업통장 ○ 예·결산서 ○ 총계정원장 ○ 지출관련 서류 ○ 전용관련 서류 ○ 수·발신 공문
		2점	위 요건 중 2개 모두 충족	
		1점	위 요건 중 1개 충족	

		0점	위 요건 모두 미충족	

[설명]

○ 수입·지출의 기본원칙
- 모든 수입 및 지출관리는 별도통장을 통해서 관리하며 지출결의서은 내부결재를 득함.
- 수입과 지출 행위 시에는 수입·지출 결의를 한 후 현금출납부, 총계정원장에 기록하고 관련근거 서류 (청구서, 영수증, 지급내역서 등)를 반드시 첨부
- 물품구매(10만원 이상), 공사(50만원 이상), 기타(10만원 이상)의 경우 비교견적서(1개 이상) 등 관련서류를 첨부하여 내부품의 후 지출
- 예산 집행시 신용카드 사용을 원칙으로 하며, 영수증은 세금계산서, 신용카드영수증, 현금영수증, 금전등록기영수증 첨부를 원칙으로 함(3만원 이상 지출시 간이영수증 증빙 금지).
- 기관의 자산취득, 집기류 성격의 물품구입 불가(컴퓨터, 프린트, 전화기, 선풍기, 온풍기 등)

○ 예산전용 기준 및 절차
- 휴식지원프로그램 : 타 항목으로 전용 불가
- 예산 항목을 타 항목으로 전용하는 경우, 항목별 전환에 대한 증명서류 첨부 및 시·도지사의 승인을 거침.

(2) B. 서비스 제공 및 관리

① B-1-1.돌봄서비스 기획

해당 지표는 장애아가족 양육지원사업의 정체성을 대표하는 돌봄서비스를 전년도 평가결과 및 이용자 가정의 수요를 반영하여 기획하였는지를 평가하는 문항으로 구성되어 있으며, 배정사업 예산 및 사업량에 적합한 사업계획을 수립하였는지를 평가한다. 이를 통해 장애아가족 양육지원 사업의 성과는 단순히 돌봄서비스를 제공하는 것만이 아니라 사전에 의도한 기획에 따라 설계되고 이행될 때 사업수행의 효과성과 효율성을 확보할 수 있다는 것을 알고 사업을 수행하도록 하는 문항이다.

사업의 성과가 사전 이용자 가정의 수요와 요구도를 반영하여 기획되었을 때 성과가 높을 수 있다는 사업 기획의 원리를 적용한 것이며, 기획은 사업평가 결과를 반영하여 이루어져야 한다는 것을 바탕으로 설계되어 있다.

<표 2-11> B-1-1 돌봄서비스 기획 지표

<table>
<tr><th>평가지표</th><th>평가내용</th><th colspan="2">평가점수</th><th>평가자료</th></tr>
<tr><td rowspan="5">B-1-1. 돌봄 서비스 기획</td><td rowspan="5">돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?</td><td colspan="2">① 배정사업 예산 및 배정사업량에 맞게 사업계획을 수립함.
② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함
③ 이용자의 욕구를 반영하여 계획을 수립함</td><td rowspan="5">○돌봄서비스 운영 계획서
○ 전년도 평가결과 반영 증빙자료
○ 장애아가족 욕구반영 증빙자료</td></tr>
<tr><td>3점</td><td>위 요건 중 3개 모두 충족</td></tr>
<tr><td>2점</td><td>위 요건 중 2개 충족</td></tr>
<tr><td>1점</td><td>위 요건 중 1개 충족</td></tr>
<tr><td>0점</td><td>위 요건 중 모두 미충족</td></tr>
<tr><td colspan="5">[설명]

○ ①은 예산 및 배정사업량에 맞게 아래 내용을 포함하여 사업계획을 상세히 수립하였는지 확인함
– 사업예산, 배정량에 따른 지역별 이용자 및 돌보미 배정 인원, 이용자에 대한 돌보미 연계 계획
– 서비스 제공 계획(월 120시간, 연 720시간 이내 지원 및 서비스 제공시간 초과 대상자 등)
– 정산 및 돌보미 급여 지급 계획(일지 수급 시기, 급여 지급 시기 및 방법 등)
– 서비스 실태점검 계획(시기 및 방법)
– 돌봄서비스에 대한 이용자, 돌보미, 사업담당자의 평가 계획(모니터링, 만족도조사, 평가회의 등의 평가방법 제시)
○ ②는 사업계획서에 전년도 평가결과가 반영되어 있어야만 충족으로 인정
○ ③은 장애아가족 요구도 조사서 제출 또는 사업계획에 요구도 조사결과나 지역사회 현황 및 대상자 분석, 사회적 이슈, 이전사업의 만족도조사 결과, 홈페이지 참여자 의견 등이 포함되어 있거나 관련된 자료를 출력하여 수집한 것도 충족한 것으로 판단함</td></tr>
</table>

② B-1-2. 돌봄서비스 수행

해당 평가지표는 돌봄서비스를 당초 기획한 대로 수행하였는지를 평가하는 것으로, 서비스 제공 상황에 대한 조직 내외부 점검, 긴급한 상황 발생 시 대처할 수 있는 절차의 마련과 이행, 법이 정하고 있는 서비스 이용 사각지대 해소 및 신규 이용자 발굴을 위한 노력 정도, 정기적인 모니터링 시스템을 갖추었는지를 평가하도록 설계되어 있다. 기획한 대로 사업을 수행하였는지를 점검하는 시스템을 갖추도록 하고, 만약의 상황에 가정하여 대처할 수 있는 점검과 이행 시스템을 갖추는 것의 중요성을 수행기관이 알고 사업을 수행하도록 설계한 평

가지표이다. 서면평가를 통해 최대 4점까지 부여할 수 있다. 기획 대비 수행과정을 평가하고, 수행과정이 기획대로 이루어질 수 있도록 점검하는 시스템을 갖출 수 있도록 하는 것이 평가의 의도라고 할 수 있다.

<표 2-12> B-1-2 돌봄서비스 수행 지표

<table>
<tr><th>평가지표</th><th>평가내용</th><th colspan="2">평가점수</th><th>평가자료</th></tr>
<tr><td rowspan="6">B－1－2. 돌봄서비스 수행</td><td rowspan="6">돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?</td><td colspan="2">① 서비스 제공상황에 대한 내·외부회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있음
② 서비스 제공과정에서 발생되는 문제 해결 및 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 조취를 취하고 있음
③ 사각지대 해소 및 원활한 돌봄 서비스 연계를 위한 적절한 조치를 취하고 있음
④ 정기적으로 서비스 지원 실태를 점검하고 있음</td><td rowspan="6">○ 내·외부회의 자료
○ 문제해결과정이나 방법을 명시한 자료 및 해결한 사례
○ 지역별 서비스연계 현황
○ 홍보 및 기관협조 관련 증빙자료
○ 서비스 실태 점검 자료</td></tr>
<tr><td>4점</td><td>위 요건 중 4개 모두 충족</td></tr>
<tr><td>3점</td><td>위 요건 중 3개 충족</td></tr>
<tr><td>2점</td><td>위 요건 중 2개 충족</td></tr>
<tr><td>1점</td><td>위 요건 중 1개 충족</td></tr>
<tr><td>0점</td><td>위 요건 중 모두 미충족</td></tr>
<tr><td colspan="5">[설명]

○ ①은 내·외부회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하여 서비스 제공 상황에 대한 공유 및 지원 여부 등을 확인함.
○ ②는 서비스 제공과정에서 발생되는 문제(이용자 및 돌보미 갈등, 사고처리, 이용자 의견수렴 및 불만사항 처리 등)를 해결하는 절차의 진행여부를 확인함
－ 서비스 운영 자체 매뉴얼, 직원교육 자료 등
－ 절차에 따라 처리 및 해결 사례 : 이용자 간담회 또는 상담일지, 운영일지, 과정기록지, 진행결과 내부보고 등
※ 사례가 없을 경우 갈등해결 과정이나 방법을 명시한 자료만 제출
○ ③은 지역별로 이용자 및 돌보미가 골고루 배정되고 연계 되었는지 확인함. 단 지역별로 편차 있게 연계된 경우 서비스 미연계 지역에 이용자와 돌보미의 원활한 연계를 위한 홍보 및 기관협조 등이 이루어졌다면 인정함
○ ④는 정기적으로 보조인력 등을 활용하여 서비스 제공 현장 파견 또는 모니터링, 서류 확인(운영일지) 등을 통해 서비스 제공 계획에 따른 서비스 제공 여부, 보호자의 확인서명 준수, 이용자와의 담합 여부 등의 실태 점검 여부를 확인함. 현장파견 및 모니터링 보고서 또는 운영일지(업무일지), 과정기록지, 진행결과 내부보고 자료 등을 제출</td></tr>
</table>

③ B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적

해당 평가지표는 장애아가족 양육지원사업에 대해 법이 정하는 바에 따라 수행기관의 사회적 책무성을 이행하였는지를 평가하도록 설계하였다. 사업수행기관으로 하여금 정해진 사업의 배정량을 달성하는 것이 수행기관에 부여되어 있는 필수 역할이며, 최소한의 책임을 이행하는 것이며 월 단위 사업실적 입력자료를 토대로 사전평정을 통해 평가된다.

이를 통해 사업수행기관은 평가과정이 특정한 기간에 한하여 이루어지는 것만이 아니라 일상적인 사업수행과정에서 이루어지며, 특정 기간에 불필요한 서류 수정작업이나 평가를 위한 과도한 업무량 배분 및 소진을 예방하도록 한다.

돌봄서비스 이용실적 관리는 전담인력, 장애아동 돌보미 및 이용자 가정과 사업수행 기관 간 신뢰와 소통을 바탕으로 이루어질 때 긍정적인 성과로 나타날 수 있다는 것을 반영하고자 하는 평가지표이다. 평상시 사업실적을 관리하거나 정기적으로 점검하는 체제를 갖춘 사업수행기관은 실적에 대한 부담을 감소시킬 수 있다.

<표 2-13> B-1-3 돌봄서비스 이용 실적 지표

<table>
<tr><th>평가지표</th><th>평가내용</th><th colspan="2">평가점수</th><th>평가자료</th></tr>
<tr><td rowspan="5">B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적</td><td rowspan="5">배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?</td><td>4점</td><td>실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상</td><td rowspan="5">○ 월간사업실적
○ 돌봄서비스 연계상황부</td></tr>
<tr><td>3점</td><td>실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만</td></tr>
<tr><td>2점</td><td>실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만</td></tr>
<tr><td>1점</td><td>실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만</td></tr>
<tr><td>0점</td><td>실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만</td></tr>
<tr><td colspan="5">[설명]
○ 배정사업량 : 본예산 배정사업량, 추경예산 사업배정량은 제외
○ 배정사업량 대비 실이용 아동 수 비율 = 돌봄서비스 실이용아동수 / 돌봄서비스 배정사업량 X 100 = ( )%
○ 돌봄서비스 배정사업량 : 2020년 예산교부내역 배정사업량을 기준으로 함.
○ 실이용 아동 수 : 2020년 1~11월까지 1회 이상 돌봄서비스를 이용한 아동수로 월간사업실적에 제출된 수치를 기준으로 연계상황부를 통해 확인</td></tr>
</table>

④ B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도

서비스 이용 가정의 수요자 관점에서 돌봄서비스 이용이 도움이 되었고 만족하였으며 차후에도 필요한 경우 이용할 의사가 있는지에 대하여 사업수행 기관이 아닌 중앙장애아동·발달장애인지원센터가 주관이 되어 제3자의 입장에서 서비스 만족도를 평가하도록 설계된 지표이다.

해당 지표는 사회복지기관 및 시설·단체가 제공하는 모든 서비스에 대해 강조되고 있으며, 특히 장애인복지사업에서 강조하는 당사자주의에 입각하여 서비스를 실제로 제공하는 공급자가 아닌 서비스를 이용하는 수요자의 시각에서 서비스가 제공되도록 하는 장치라고 할 수 있다. 만족도 평가에는 정보제공의 적절성과 서비스 제공의 적시성 및 서비스 이용자의 욕구 충족을 위한 수행기관의 노력 외에도 장애아 돌보미의 전문성과 친절성이 포함되어 있다.

<표 2-14> B-1-4 돌봄서비스 이용만족도 지표

<table>
<tr><th>평가지표</th><th>평가내용</th><th colspan="2">평가점수</th><th>평가자료</th></tr>
<tr><td rowspan="5">B-1-4. 돌봄서비스 이용만족도</td><td rowspan="5">돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?</td><td>4점</td><td>돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 90점 이상</td><td rowspan="5">○ 서비스 만족도 조사결과</td></tr>
<tr><td>3점</td><td>돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 85점 이상 ~ 90점 미만</td></tr>
<tr><td>2점</td><td>돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 80점 이상 ~ 85점 미만</td></tr>
<tr><td>1점</td><td>돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 이상 ~ 80점 미만</td></tr>
<tr><td>0점</td><td>돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 미만</td></tr>
<tr><td colspan="5">[설명]

○ 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서 서비스 만족도 유선 조사
○ 만족도 조사 대상자
- 인원, 서비스 이용 시간, 장애등급 등 동일 기준의 표본집단 선정 ※ 세종시는 전수조사
○ 만족도 조사 내용
- 사업시행기관에 대한 만족도 : 사업에 대한 정보제공의 적정성, 서비스 제공의 적시성, 수급자 욕구에 대한 처리 노력 및 욕구 충족 등
- 장애아돌보미에 대한 만족도 : 전문성 및 친절성 등</td></tr>
</table>

⑤ B-2-1. 휴식지원프로그램 기획

해당 평가지표는 장애아가족 양육지원사업의 대표 사업이자 핵심 사업에 해당하는 휴식지원 프로그램을 당초 휴식지원 프로그램의 기획 의도에 적합하게 설계하고 기획하였는지를 평가한다.

휴식지원 프로그램은 장애아가족의 요구도를 반영함과 동시에 양육지원사업의 의미를 가장 잘 전달할 수 있는 프로그램으로서 장애아가족이 장애아를 돌보는 과정에서 경험하는 소진을 경감 또는 완화하는 휴식 프로그램의 참여를 통해 장애아를 책임감 있게 돌볼 수 있다는 의지와 동기를 지속적으로 유지하도록 하는 데 초점을 둔다. 휴식 지원 프로그램의 운영 전반에 대하여 장애아자고 양육지원 사업 매뉴얼을 참고로 기획하면 되고, 기획에 필요한 장애아가족 대상 수요조사 및 요구도 조사는 이용자 가정을 대상으로 운영하는 프로그램을 활용하거나 전화 또는 인터넷, SNS를 통해 다양한 방법을 활용하면 된다.

사업의 기획은 전년도 휴식지원 프로그램에 대한 이용자 가정의 평가를 토대로 수행되어야 하며, 이용자 가정이 휴식지원 프로그램에 참여하거나 참여한 결과에 대해 의견을 제시할 수 있는 다양한 방법과 소통의 경로를 수행기관은 마련해야 한다.

<표 2-15> B-2-1 휴식지원프로그램 기획 지표

<table>
<tr><th>평가지표</th><th>평가내용</th><th colspan="2">평가점수</th><th>평가자료</th></tr>
<tr><td rowspan="5">B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획</td><td rowspan="5">휴식지원 프로그램 운영을 위한 계획은 적절한가?</td><td colspan="2">① 휴식지원프로그램 목적에 부합하는 사업계획을 수립함
② 전년도 또는 진행된 프로그램의 자체평가결과를 반영하여 계획을 수립함
③ 장애아가족의 욕구를 사업에 반영하여 프로그램을 기획함</td><td rowspan="5">○ 사업계획서
○ 자체평가결과 반영 증빙자료
○ 장애아가족의 욕구 반영 증빙자료</td></tr>
<tr><td>3점</td><td>위 요건 중 3개 모두 충족</td></tr>
<tr><td>2점</td><td>위 요건 중 2개 충족</td></tr>
<tr><td>1점</td><td>위 요건 중 1개 충족</td></tr>
<tr><td>0점</td><td>위 요건 중 모두 미충족</td></tr>
<tr><td colspan="5">[설명]

○ ①은 휴식지원프로램 목적에 부합되는 사업계획의 수립여부를 판단함. 사업의 필요성 및 목적, 사업 내용, 추진일정, 강사, 진행 인력, 내·외부 자원(인적, 물적) 활용, 홍보방법, 평가방법(이용자 만족도 시행기관 자체평가, 평가회의 등), 예산 등에 대한 계획을 상세하게 기술하였는지를 확인함
○ ②는 사업계획서에 전년도 또는 전에 진행된 프로그램에 대한 평가내용이 포함되어 있으면 충족으로 인정함
○ ③은 장애아가족 요구를 바탕으로 휴식지원프로그램 계획여부를 판단함
- 장애아가족 요구도 조사서 제출 또는 사업계획에 요구도 조사결과나 지역사회 현황 및 대상자 분석, 사회적 이슈, 이전사업의 만족도조사 결과, 홈페이지 참여자의견 등이 포함되어 있거나 관련된 자료를 출력하여 수집한 것도 충족한 것으로 판단함
○ 세부프로그램계획서는 유형별 프로그램 1개씩 제출하되 기관이 자율적으로 선택할 수 있음</td></tr>
</table>

⑥ B-2-2 휴식지원 프로그램 수행

해당 평가지표는 당초에 계획된 휴식지원 프로그램이 의도한 바 대로 수행되고 있는지, 그 과정을 점검하고 있으며, 홍보나 전문인력을 활용하고 있는지를 평가한다. 휴식지원 프로그램의 수행은 기획을 바탕으로 이루어지므로 휴식지원 프로그램의 기획이 잘 운영되도록 전문인력의 활동, 적절한 홍보방법의

동원, 점검 계획, 수행과정 및 방법 등이 잘 기술되어 있다면 휴식지원 프로그램의 수행은 문제에 직면할 가능성이 상대적으로 낮아지게 된다.

휴식지원 프로그램의 수행은 단지 프로그램 운영 성과나 실행에만 초점을 두지 않고 사전 계획을 통해 프로그램이 운영되어야 한다는 프로그램 운영의 원리를 바탕으로 하고 있다. 짜임새 있는 계획서는 수행의 가능성을 구체화하며 현실화하도록 해주므로 사업수행 기관은 휴식지원 프로그램 운영에 활용하였던 기본적인 일지나 활동지를 제시하면 된다. 평가지표가 갖는 의미는 배정량을 감당하기 조차 어려운 기관에게는 다소 수행하기 어려운 지표가 될 수 있으나 사전 기획에 필요한 시간을 할애하고 있는 기관에게는 평가기간에 특별한 준비없이 일상적인 업무수행과정을 있는 그대로 자료로 제시하면 되는 것이므로 평가는 특별한 기간에 수행하는 것이 아니라 일상적인 업무수행과정에서 이루어져야 하며, 이러한 과정에서 서비스 이용가정의 만족도가 항상성을 유지할 수 있다는 것을 시사하는 평가지표라고 할 수 있다.

<표 2-16> B-2-2 휴식지원프로그램 수행지표

<table>
<tr><th>평가지표</th><th>평가내용</th><th colspan="2">평가점수</th><th>평가자료</th></tr>
<tr><td rowspan="6">B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행</td><td rowspan="6">휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?</td><td colspan="2">① 5가지 유형별 프로그램을 수행함
② 프로그램을 계획한 대로 수행하고 있음
③ 프로그램 수행과정에 전문인력을 적절히 활용하고 필요한 자원을 개발하여 동원하고 있음
④ 프로그램 수행과정에 필요한 홍보가 적절히 이루어지고 있음</td><td rowspan="6">○ 세부프로그램 계획서
○ 세부프로그램 보고서
○ 운영일지(업무일지) 또는 과정기록지, 진행결과 내부보고 자료 등 진행과정 기록에 관한 증빙자료(기관 자율 제출)
○ 전문인력 활용 증빙자료
○ 내·외부 자원활용 증빙자료
○ 홍보관련 증빙자료</td></tr>
<tr><td>4점</td><td>위 요건 중 4개 모두 충족</td></tr>
<tr><td>3점</td><td>위 요건 중 3개 충족</td></tr>
<tr><td>2점</td><td>위 요건 중 2개 충족</td></tr>
<tr><td>1점</td><td>위 요건 중 1개 충족</td></tr>
<tr><td>0점</td><td>위 요건 중 모두 미충족</td></tr>
<tr><td colspan="5">[설명]

○ ①은 프로그램 유형별로 사업을 수행하였는지 확인하며, 프로그램 유형 5개가 모두 포함 되어야 인정함
- 교육프로그램
- 문화프로그램
- 상담 및 치료프로그램</td></tr>
</table>

- 부모자조모임프로그램 - 정보제공프로그램 ○ ②는 프로그램이 계획대로 수행되고 있는지 판단함. 만약 계획이 변경되었다면 그 근거는 명확한지, 사업운영에 대한 기록이 구체적이고 명확하게 남겨졌는지를 결과보고서 또는 운영일지(과정기록지, 업무일지) 등을 통해 확인함 ○ ③은 프로그램 수행과정에 필요한 전문인력 및 내·외부 자원을 활용하였는지 여부를 판단 - 자원봉사자 및 전문 인력 활용, 기관 내 및 유관기관과의 연계(프로그램 연계, 물품지원, 사업비 지원 등) 등의 자료 제출 또는 보고서에 있으면 인정 ○ ④은 사업에 필요한 홍보가 충분하고 다양한 수단을 통해 이루어졌는지 확인함(3가지 이상의 홍보수단에 대한 홍보방법, 홍보사진 등 게재하여 제출 : 보고서에 게재되어 있으면 인정) ○ 세부프로그램계획서 지표 B-2-1 평가자료와 동일 계획서로 제출하되 지표 B-2-2에 관한 제출서류임을 표기함

⑦ B-2-3 휴식지원 프로그램 이용실적

해당 평가지표는 휴식지원 프로그램의 이용실적을 1월부터 11월까지의 기간공안 배정량 대비 실제 이용한 가정을 평가하는 내용으로 구성되어 있다. 이를 성공적으로 실행에 옮기기 위해서는 휴식지원 프로그램의 기획과 수행 및 점검이 효과적으로 이루져야 하며, 무엇보다 정기적으로 배정량 달성정도를 점검할 수 있는 내용이 기획에 포함되어야 함을 시사하는 평가지표이기도 하다. 돌봄서비스 이용실적과 마찬가지로 휴식지원 서비스 이용실적 또한 하루아침에 달성할 수 있는 것은 아니며, 전년도 사업평가 결과와 이용자 가정의 요구도 수렴, 휴식지원 프로그램에 대한 홍보와 참여도를 이끌어낼 수 있도록 전담인력과 장애아 돌보미의 협업을 이끌어낼 수 있는 조직의 구조 등이 통합적으로 발휘되어야 성과를 제시할 수 있는 평가지표라고 할 수 있다.

이용실적 평가기준은 휴식지원 프로그램 이용실적을 토대로 마련하고 있으며, 최대 4점까지 부여할 수 있다.

<표 2-17> B-2-3 휴식지원프로그램 이용 실적

평가지표	평가내용	평가점수		평가자료
B-2-3.	배정사업량에 맞게 휴식지	4점	휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의	○ 휴식지원 프로그램

휴식지원 프로그램 이용 실적	원프로그램을 제공하였는가?		95% 이상	실이용자 명단 ○ 출석부
		3점	휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 90%이상 ~ 95% 미만	
		2점	휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 85%이상 ~ 90% 미만	
		1점	휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%이상 ~ 85% 미만	
		0점	휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%미만	

[설명]

○ 배정사업량 대비 실이용 가정 수 비율 = $\frac{\text{실이용가정 수}}{\text{배정사업량}} \times 100 = (\quad)\%$

○ 돌봄서비스 대상가정이 아닌 경우 만 18세 미만의 장애아동을 둔 가족만 휴식지원프로그램 실이용인원으로 인정됨

○ 휴식지원프로그램 배정사업량 : 2020년 예산교부내역 배정사업량을 기준으로 함

○ 휴식지원프로그램 실이용 가정 수 : 2020년 1월에서 11월까지 1회 이상 휴식지원프로그램에 참여한 실가정 수

⑧ B-2-4 휴식지원 프로그램 만족도

해당 평가지표는 장애아가족 양육지원 사업 가운데 휴식지원 프로그램에 참여하였던 장애아가족의 만족도를 측정하는 것으로 사업수행기관이 아닌 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서 유선 조사를 활용하여 수행된다. 만족도 조사에는 프로그램이 도움이 되었는지, 진행시간이나 환경은 만족할만한 수준이었는지를 수요자의 관점에서 평가하고 의견을 수렴하는 내용으로 구성되어 있다. 장애아가족 양육지원사업의 근간이 장애아가족 당사자이며, 이용자 중심의 서비스가 운영되고 유지 관리되도록 지속적인 노력이 이루어져야 함을 포함하고 있는 평가지표라고 할 수 있다.

서비스 이용에 대한 만족 정도를 파악하는 것 외에 보다 중요한 것은 불만족의 이유를 알고 이를 개선하고 차기 계획에 반영하고자 하는 수행기관의 노력 또한 간과해서는 안 될 요소이다.

<표 2-18> B-2-4 휴식지원프로그램 이용 만족도

평가지표	평가내용	평가점수		평가자료
B-2-4. 휴식지원 프로그램 이용 만족도	휴식지원프로그램 이용가정의 만족을 충족하였는가?	4점	휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 90점 이상	○ 서비스 만족도 조사 결과
		3점	휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 85점 이상 ~ 80점 미만	
		2점	휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 80점 이상 ~ 85점 미만	
		1점	휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 이상 ~ 80점 미만	
		0점	휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 미만	
[설명] ○ 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서 서비스 만족도 유선 조사 ○ 만족도 조사 대상자 - 인원, 프로그램 이용 대상 등 동일 기준의 표본집단 선정 ※ 세종시는 전수조사 ○ 만족도 조사 내용 - 프로그램 내용의 유익성, 진행시간, 진행환경 등				

⑨ B-3. 서비스 질 관리

해당 평가지표는 돌봄서비스와 휴식지원 프로그램의 기획부터 수행, 성과평가에 이르는 전 과정을 서비스 이용가정을 대상으로 실제로 적용하고 있는지를 평가하기 위한 항목이다. 장애아가족 양육지원사업 수행기관은 사업의 수행에 필요한 연간 사업계획서 및 세부 사업계획을 갖추고 있으나 보다 중요한 것은 서비스를 이용하는 가정을 대상으로 돌봄서비스와 휴식지원 서비스가 이용자 가정의 당사자주의 및 수용자 중심 서비스 원칙에 부합하는 방향에서 해당년도의 장애아가족 양육지원 사업에서 제시하고 있는 운영매뉴얼을 토대로 적절하고 적합하게 운영하고 있는지를 파악하고자 하는 것이다. 장애아가족 양육지원사업을 이용하는 모든 가정을 대상으로 서비스를 기획하고 수행하며 점검하고 성과를 평가하기는 어려운 현실을 고려하여, 기관에서 자신 있게 관리하고 있는 이용자 가정의 운영 샘플로서 5가정에 대한 자료를 제시하면 된다.

사례관리는 장애아가족 양육지원사업에 포함되어 있지 않고, 현재의 전담인

력 규모나 조직현황으로는 불가하므로 자칫 사례관리를 요구하는 것이 아닌가 하는 부담을 굳이 가질 필요는 없다. 해당 평가지표 또한 평상시에 5가정을 정하여 돌봄서비스와 휴식지원 프로그램을 제공하는 과정을 꾸준하게 기록하고 관리한다면 별도의 노력 없이 평가지표를 충족할 수 있다. 이 또한 평가지표가 갖는 함의이자 의도라고 할 수 있다.

<표 2-19> B-3-1 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리 지표

<table>
<tr><th>평가지표</th><th>평가내용</th><th colspan="2">평가점수</th><th>평가자료</th></tr>
<tr><td rowspan="6">B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리</td><td rowspan="6">사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?</td><td>5점</td><td>서비스 질 관리가 매우 우수함</td><td rowspan="6">○ 가정별 서비스 지원 결과 보고서(5case)
○ 사례별 증빙서류</td></tr>
<tr><td>4점</td><td>서비스 질 관리가 우수함</td></tr>
<tr><td>3점</td><td>서비스 질 관리가 양호함</td></tr>
<tr><td>2점</td><td>서비스 질 관리가 보통임</td></tr>
<tr><td>1점</td><td>서비스 질 관리가 미흡함</td></tr>
<tr><td>0점</td><td>서비스 질 관리가 매우 미흡함</td></tr>
<tr><td colspan="5">[설명]
○ 사업의 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 이루어졌는지 여부를 확인
- 서비스 이용자의 정보(장애아동 및 가정환경 등)조사 및 확인
- 이용자의 욕구에 기반한 서비스 목표 설정 및 서비스 제공 계획 수립
- 서비스 계획에 따른 서비스 실시 및 점검
- 이용가정의 문제 해결 및 지원을 위한 개입(전문가 및 자원연계, 정보제공 등)
- 실무자 측면에서 서비스 제공에 대한 과정 및 성과 평가 실시
- 평가결과에 따른 사후관리 계획 및 적용
○ 평가관련 증빙자료 : 가정별 서비스 지원 결과 보고서 기관 당 5case(서식 별첨)
※ 사례는 기관이 자율적으로 선택 가능하며, 사례 당 1페이지 분량으로 제출 원칙
※ 각 사례당 별도 증빙서류첨부(이용자 초기 면접지, 서비스 이용계획서, 활동일지, 상담일지 등)
※ 서비스 대상자별(5case) 종합적 평가</td></tr>
</table>

(3) C. 종합의견

① C-1. 평가자 종합소견

해당 평가지표는 제시된 평가지표의 충족 정도 및 적합성, 적절성을 평가하는 것 외에 장애아가족 양육지원 사업의 수행기관이 장애아가족 양육지원 사업의 목적에 부합하는 사업을 수행한 데 대한 전반적인 역량평가를 의미를 갖는다. 평가지표의 기준에 부합하는 방향으로 평가지표를 충족하고자 노력하였으나 노력여부는 평가지표에 구체적으로 나타나지 않으므로 정량평가 및 정성평가에 미처 반영하지 못한 부분을 고려한 평가지표이다. 평가지표를 충족하였으나 평가지표를 충족시키기 위한 의도성이 보이거나 임의로 조작한 흔적이 발견되는 경우 등이 이에 해당할 수 있다. 평가위원 간 이견을 조정하고 일관성 있는 평가를 확보하기 위하여 해당 평가지표는 삼각측정법을 활용한다.

<표 2-20> C-1-1 평가자 종합소견 지표

평가지표	평가내용	평가점수		평가자료
C-1-1. 평가자 종합소견	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?	5점	전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 우수함	○ 평가자료 전반
		4점	전반적인 사업운영 및 관리 상황이 우수함	
		3점	전반적인 사업운영 및 관리 상황이 양호함	
		2점	전반적인 사업운영 및 관리 상황이 보통임	
		1점	전반적인 사업운영 및 관리 상황이 미흡함	
		0점	전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 미흡함	
[설명] ○ 장애아가족 양육지원사업의 전반적인 운영 및 관리의 전문성, 노력성, 준비성 등에 대한 평가자 종합소견 ※ 평가자료 전반 : A. 사업운영 및 관리, B. 서비스 제공 및 관리에 제출된 평가자료				

4. 시사점

장애아가족 양육지원 사업 평가지표의 개선방향은 선행연구의 시사점과 현재 활용하고 있는 평가지표를 포함, 최근 3년간 활용하였던 유사 기관 또는 사업 등의 평가지표 등을 토대로 산출된 사업수행 기관의 평가결과를 활용하여 제시하고자 한다.

첫째, 선행연구를 통해 확인한 바 있는, 평가영역, 평가항목, 평가지표 간 신뢰도 및 변별력을 검증하여 평가지표를 제안할 필요가 있다. 평가 관련 선행연구는 대부분 평가지표의 신뢰도 및 변별력 측정이 필요하며, 이를 통해 사업의 정체성과 핵심성과를 측정할 수 있음을 제시하고 있다.

둘째, 평가기준에 있어서 절대평가와 상대평가 적용 항목의 구분이 필요한지를 검토하고자 한다. 현재 활용되고 있는 평가지표의 평가기준은 평가기준의 충족여부를 중심으로 최소 1점에서 최대 4점의 평가점수를 부여하고 있는 바, 이에 더하여 평가지표를 절대평가와 상대평가 지표로 구분할 필요가 있는지를 검토하고자 한다.

셋째, 평가지표별 점수 배점에 있어서 평가지표 충족여부에 따라 점수를 배정하고 있는데, 선행연구에서 제시하고 있는 바와 같이, 장애아가족 양육지원 사업의 정체성을 대표하는 평가항목에 대한 가중치를 부여를 조정할 필요는 없는지에 대한 검토를 하고자 한다. 현재는 평가영역별로 서비스 제공 및 관리에 대해 상대적으로 사업운영 및 관리 및 평가자 소견 영역에 비해 높은 배점이 부여되어 있으나 배점 기준에 대한 명확한 근거와 함께 과연 평가지표별 배점 부여가 장애아가족 양육지원 사업의 평가목적에 부합하는지를 고려하는 방향에서 개선하고자 한다.

넷째, 사업수행과정에서 다양한 협업이 필요하고, 자원의 한계와 희소성으로 인하여 공공과 민간 간 연계의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 현재의 평가지표가 선행연구에서 살펴본 바와 같이 지방자치단체와 수행기관 간 역할을 평가할 수 있는 평가항목이 포함되어 있는지를 고려할 것이다.

다섯째, 장애아가족 양육지원사업의 가장 어려운 점은 사업배정량이 기관의 의도와는 무관하게 배분되며, 다른 기관의 사업운영 결과가 목표 달성여부에

상당한 영향을 미치고 있음에도 평가지표에는 이에 대한 부분이 반영되어 있지 못하고 있다는 점이다. 기관의 특성을 반영한 사업의 성과를 평가할 수 있는 지표의 개발이 요구된다고 하겠으며 위의 사항을 반영할 필요가 있을 것이다.

여섯째, 선행연구는 그동안 운영해왔던 다양한 평가의 시도가 평가제도 또는 평가체계 도입에 따른 안정적 정착을 고려하고 있어 사업수행의 효과성과 효율성을 평가하기 보다는 사업수행을 지원하는 기능을 수행해왔던 것에 주목하고 있다. 이러한 맥락에서 장애아가족 양육지원 사업의 평가 또한 전담인력의 부족과 갑작스런 사업량 배정, 장애아돌보미 수급에 대한 지역편차, 사업수행기관의 법인 및 조직 관리 능력, 지방자치단체의 지원 및 협력 정도 등에 따라 영향을 받고 있음을 인식하게 됨에 따라 향후 평가시스템과 서비스 성과를 분리하여 평가할 수 있는 지표를 분리하여 적용할 가능성에 대해서도 고려할 것이다.

마지막으로, 선행연구에서는 평가지표의 개발과정에 델파이조사, 심층면접 다양한 방법이 활용되고 있으며, 그 과정에 참여하는 대상자도 범위가 다양할 때 평가지표의 현장 적용가능성도 그만큼 높아질 수 있다는 시사점을 주고 있다. 이와 관련하여, 장애아가족 양육사업의 평가지표 개선방향은 평가영역, 평가항목, 평가지표, 평가배점, 평가기준, 평가방법, 평가형식 외에도 장애아가족 양육지원사업에 관련되어 있는 다양한 당사자들이 참여할 수 있는 개방형, 참여형 평가지표 개발이 이루어지도록 노력을 기울일 것이다.

이밖에도, 2018년~2020년까지의 평가결과를 바탕으로 일정 수준을 거두거나 상회하고 있는 평가지표에 대한 유지 여부 및 필요성 검증, 평가목적과 평가결과의 활용에 대한 검토, 평가결과에 유의미한 차이를 보이고 있는 평가영역, 평가항목, 평가지표 등에 대한 다각적인 교차분석을 통해 평가를 위한 평가가 아닌 장애아가족 양육지원 사업의 목적에 부합하면서 일선에서 노력을 아끼지 않고 있는 사업수행기관의 열정과 성과가 평가지표에 반영될 수 있도록 평가지표의 현실성과 구체성을 확보하고자 한다.

제3장 사업 운영 현황 및 평가결과 분석

1. 장애아가족 양육지원사업 개요

1) 장애아가족 양육지원사업 내용

장애아가족의 양육자의 상시적인 돌봄 부담으로 비장애 형제자매 등 다른 가족원에게 필요한 가족기능이 제대로 수행되지 못하는데 따른 가족갈등 등 문제 발생하기 쉽다. 또한 중증장애인, 24시간 돌봄이 필요한 장애인에 대한 돌봄은 전적으로 가정의 몫으로 남고 있는 현실이다. 이에 따라 장애아가족 양육지원사업은 「장애아동복지지원법」 제24조(돌봄 및 일시적 휴식지원 서비스 지원) 제1항에 근거하여 실제로 돌봄이 필요한 장애아동에게 적기에 돌봄 서비스가 제공되도록 지원하고, 장애아가정에 대해 실질적인 휴식지원 제공을 추진하고 있다.

장애아가족양육지원사업은 0세부터 만 18세 장애아동을 둔 가정에 돌봄을 지원하는 서비스이다. 이 사업은 돌봄서비스와 휴식지원 프로그램으로 나뉘어진다. 첫 번째로 장애아 돌봄서비스는 만18세 미만의 장애인복지법상 심한 장애아와 생계·주거를 같이 하는 기준 중위소득 120% 이하 가정이 대상이다. 2021년도에는 돌봄서비스 대상자 선정시 신규 대상 선정시 만 6세미만 장애아동을 우선적으로 선정하도록 변경이 되었다. 그 외 타 서비스[6]를 이용하고 있는 경우에는 제외되고 있다. 이를 대상으로 전문교육을 받은 장애아 돌보미가 장애아동 가정으로 방문하여 돌봄서비스를 제공하고 있다. 이용시간은 2021년 기준 아동 1인당 연 720시간 내외이며 비용은 무료다.

두 번째는 휴식지원 프로그램이다. 만 18세 미만 장애아가족(단, 돌봄서비스를 이용하는 가정을 우선 지원)을 대상으로 하고 있으며 서비스의 내용은 가족휴식지원 및 역량강화 프로그램 제공이다. 휴식지원프로그램은 가족캠프, 자조모인, 가족치료·상담, 부모교육, 휴식 박람회, 비장애 형제·자매 참여 프로구램 등 전문 프로그램을 포함하고 있다(보건복지부, 2021)

6) 장애인활동지원, 아이돌봄서비스, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 등

돌봄서비스로 주 양육자의 '쉼'을 지원한다면 휴식지원 프로그램은 부모교육 및 자조모임을 통해 양육자의 역량 강화를 지원하며, 다양한 문화체험 및 심리상담을 통해 주 양육자의 심리적 지지와 양육 스트레스 경감 역할을 한다.

이 사업을 수행하고 있는 장애아가족 양육지원사업 수행기관에서는 돌보미를 관리하고 휴식지원 프로그램을 기획 및 제공하며, 매년 마다 사업 평가를 받게 된다.

<표 3-1> 2021년 장애아가족 양육지원사업 주요내용

구분	주요내용
소득기준	○ 기준중위소득 120% 이하 가정 - 맞벌이 가구의 경우 맞벌이 합산 소득의 25% 감경 적용 *농어촌 등 지역적 특성에 따라 취업 증명 및 소득 증빙이 어려운 경우 지자체별 증명완화 기준 바련 가능 *단, 감액된 소득액이 부부소득 중 낮은 소득액보다 많은 경우는 낮은 소득액 만큼만 감액하여 가구소득 계산
지원시간	○ 1 아동당 연 720시간 범위 내 지원(특별한 경우 연장가능) * 월 120시간 이내 원칙
목표물량	○ 목표 : 4,005명
위탁기관	○ 공모를 통해 기관 위탁, 위탁 기간은 2년으로 위탁 종료시 공모 선정 *20년도 위탁 건은 자치단체 상황에 따라 공모절차 없이 기존 수행기관 재위탁 혹은 신규수행 기관 선정 가능
사업대상	○ 만 18세미만의 「장애인복지법」 상 등록 1~3급 장애아와 생계·주거를 같이하는 가정
선정방식	○ 읍·면·동에 신청서 접수 후 시·군·구에서소득조사 결과 및 기타 자격요건 조사·확인후 대상자 선정

구분	주요내용
돌보미 관리	○ 지급단가 : 시간당 8,600원 ○ 교육시간 : 40시간(우대자는 20시간 감면 또는 면제) –우대자 : 특수교사, 사회복지사, 재활·장애이복지 관련 전공자, 유사경력자(최근 1년간 장애인활동보조인, 아이돌보미로 참여한 경력이 있는 자) ○ 보수교육 :돌보미 별 연 8시간 이상 보수교육에 의무 참석하되, –신규활동돌보미는 활동 후 6개월 후부터 보수교육대상자로 봄 –돌보미 자격유지 조건 : 의무교육 8시간 중 7시간 이상 필수 참석, 다만, 활동보조인, 간호조무사, 요양보호사 등 당해연도에 해당 직무에서 돌봄 관련 보수교육 이수시 50%(4시간 인정(교육 이수 증빙자료 첨부)
인력 운영	○ 인원 : 전담인력 1명, 보조인력(선택사항) ○ 인건비 : – 전담인력 : 사업시행기관 종사자 인건비 기준(4대보험·퇴직금 포함, 기관부담금 별도) – 보조인력 : 인원수, 금액은 사업관리비 범위 내에서 지급(4대보험·퇴직금 포함)
휴식지원 프로그램	○ 돌봄서비스 받는 가정을 우선 지원 * 가급적 돌봄서비스 대상가정 50%이상에 휴식지원프로그램 제공 ○ 단순 캠프, 소풍 형식은 지양하고 자조모임, 가족치료·상담, 부모교육, 휴식 박람회 등 전문 프로그램을 포함하여 구성
사업평가	○ 사업평가 결과, 2년 이상 최하위 기관은 재위탁 제한(단, 지자체 기존 위탁기관 이외에 사업을 수행할 수 있는 기관이 없는 등의 부득이한 경우에는 한해 재 위탁 가능 – 목표달성도, 휴식지원프로그램, 예산집행적정성, 지역네트워크 활용, 수혜자 만족도, 홍보 등 평가

2) 장애아가족 양육지원사업 수행기관

사업수행기관은 총 17개로 광주의 경우 2018년 2월부터 2019년까지 (사)전국장애인부모연대 광주지부에서 사업을 수행하였으며 2020년 광주광역시동

구장애인복지관으로 사업이 이관이 되었다.

<표 3-2> 장애아가족 양육지원사업 수행기관 (총 17개소)

연번	지역	기관명
1	서울	(사)서울시장애인부모회
2	부산	부산광역시장애인종합복지관
3	대구	(사)대구광역시장애인부모회
4	인천	(사)인천광역시장애인부모회
5	광주	전국장애인부모연대 광주지부
		광주광역시동구장애인복지관
6	대전	(사)대전광역시장애인부모회
7	울산	울산광역시장애인종합복지관
8	세종	사회복지법인세종중앙
9	경기	(사)한국장애인부모 경기도지회
10	강원	강원도장애인종합복지관
11	충북	(사)한국장애인부모회 충북지회
12	충남	(사)충청남도장애인부모회
13	전북	익산시건강가정·다문화가족지원센터
14	전남	순천시장애인종합복지관
15	경북	포항시건강가정·다문화가족지원센터
16	경남	(사)느티나무 경남장애인부모회
17	제주	(사)한국장애인부모회 제주특별자치도지회

2. 장애아가족 양육지원사업 현황[7)]

1) 기관 운영 및 재정 현황

장애아가족 양육지원사업은 국비와 지방비를 지원받는 구조로 총 예산 규모를 살펴보면, 예산배정금액이 31,996백만원으로 2018년도 17,188백만원에서 금액이 증액된 것이다. 지원기관 수는 광역별 1개소씩 배정이 되기 때문에 변동이 없으나, 매년마다 사업예산이 증가하고 있는 것으로 나타났다.

7) 중앙장애아동·발달장애인지원센터의 “장애아가족 양육지원사업 결과보고서” 자료를 바탕으로 작성하였음

<표 3-3> 18'~20' 장애아가족 양육지원사업 총 예산

(단위 : 원)

구분	2018년	2019년	2020년
총 예산	17,188,347,042	26,341,844,000	31,996,246,000
국비	11,214,000,000	18,103,188,654	20,809,000,100
지방비	5,955,382,900	8,238,655,346	11,187,245,900

장애아가족 양육지원사업의 주요 사업이라고 할 수 있는 것은 돌봄서비스, 휴식지원 프로그램이다. 장애아가족 양육지원사업의 돌봄서비스는 일정 자격 기준을 가진 돌보미를 통해서 제공되는 것으로, 돌보미 활동수당이 양육지원사업의 총 예산에서 큰 비중을 차지한다. 2018년도에는 돌보미에게 활동수당, 4대보험, 교통비를 지원하였고, 2019년도부터 퇴직금도 함께 추가 지원하고 있다. 이에 전체 예산에서 돌보미에게 지급되는 인건비가 2018년도는 90.3%, 2020년도 93.8% 로 계속 증가하고 있는 것으로 나타나고 있다.

돌보미 관리차원에서 양성교육 및 보수교육비도 지원하고 있는데, 매년 감소하고 있는 것으로 나타나고 있다.

<표 3-4> 18'~20' 장애아가족 양육지원사업 예산

(단위 : 원, %)

구분	2018년	2019년	2020년
총 예산	17,188,347,042 (100.0%)	26,341,844,000 (100.0%)	31,996,246,000 (100.0%)
돌보미 인건비*	15,522,209,410 (90.3%)	24,529,020,630 (93.1%)	30,012,397,230 (93.8%)
휴식지원프로그램	348,776,180 (2.0%)	291,234,070 (1.1%)	275,078,570 (0.9%)
교육비**	288,731,170 (1.7%)	211,047,320 (0.8%)	218,326,490 (0.7%)

*돌보미: 돌보미 활동수당, 4대보험지원비, 교통비, 퇴직금을 포함한 금액
**교육비 : 돌보미 양성교육 및 보수교육

2) 돌봄서비스 이용 현황

장애아가족 양육지원사업의 돌봄서비스는 아동의 가정 또는 돌보미 가정 등에서 제공하는 것으로, 양육자의 질병, 사회활동 등 일시적 돌봄서비스가 필요할 때, 일정한 교육과정을 수료한 돌보미를 파견하여 장애아동을 보호하고 양육자에게 휴식 제공하는 서비스이다.

매년 사업계획을 수립할 때, 당해연도의 돌봄서비스 목표 배정량을 선정하고 있다. 전체 사업의 장애아동 배정수는 2018년도에 3,725명에서 2020년도 4,005명으로 280명의 배정량이 증가하였고, 이용 달성률(이용률)도 꾸준하게 증가하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3-5> 돌봄서비스 이용 현황

(단위 : 명, %)

년도	배정수	이용수	이용률*
2018	3,725	3,470	93%
2019	4,005	3,711	93%
2020	4,005	3,907	98%

*이용률 : 배정수 대비 이용률(%)

돌봄서비스를 이용하는 아동의 연령대를 살펴보면, 만 3세~ 5세(1,511명)가 가장 많고, 만 6세~11세(1,336명), 만 12세~18세미만(706명), 만 3세 미만(354명) 순으로 나타나고 있다. 이는 양육 돌봄이 많이 필요로 하는 유아기 시기에 이용하는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-6> 돌봄서비스 이용 아동의 연령 현황

(단위 : 명, %)

구분	만3세미만	만3세~5세	만6세~11세	만12세~18세 미만	총계
2018	328	1,341	1,088	713	3,470

구분	만3세미만	만3세~5세	만6세~11세	만12세~18세 미만	총계
	9.5	38.6	31.4	20.5	100.0
2019	378	1,411	1,232	690	3,711
	10.2	38.0	33.2	18.6	100.0
2020	354	1,511	1,336	706	3,907
	9.1	38.7	34.2	18.1	100.0

장애아가족 양육지원서비스를 이용할 수 있는 대상이 장애인복지법」 상 등록 1~3급 장애아와 같이 생계 및 주거를 같이하고 있는 가족이다. 돌봄서비스를 이용하고 있는 장애아가족의 자녀의 장애유형을 살펴보면, 지적장애가 가장 많이 이용하고 있으며, 뇌병변 장애, 자폐성 장애, 청각장애 순으로 나타나고 있다.

<표 3-7> 돌봄서비스 이용 아동의 장애유형 현황

(단위 : 명, %)

구분	자폐성 장애	지적 장애	뇌병변 장애	지체 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	정신 장애	기타 장애	중복 장애	합계
2018	331	1,375	1,311	53	43	180	89	1	20	67	3,470
	9.5	39.6	37.8	1.5	1.2	5.2	2.6	0.0	0.6	1.9	100.0
2019	397	1,457	1,360	56	31	194	99	2	20	95	3,711
	10.7	39.3	36.6	1.5	0.8	5.2	2.7	0.1	0.5	2.6	100.0
2020	492	1,533	1,326	46	32	220	128	3	23	104	3,907
	12.6	39.2	33.9	1.2	0.8	5.6	3.3	0.1	0.6	2.7	100.0

*기타장애 : 심장장애, 호흡기장애, 간장애, 안면장애, 장루장애, 간질장애 포함

돌봄서비스를 이용하고 있는 장애아가족의 형태를 살펴보면, 일반가정 즉 외벌이 가정이 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3-8> 돌봄서비스 이용 가족형태 현황

(단위 : 명, %)

구분	한부모 가정	조손 가정	맞벌이 가정	다자녀 가정	다문화 가정	일반 가정	합계
2018	345	37	583	321	70	2,114	3,470
	9.9	1.1	16.8	9.3	2.0	60.9	100.0
2019	340	35	666	322	77	2,271	3,711
	9.2	0.9	17.9	8.7	2.1	61.2	100.0
2020	448	44	742	433	92	2,148	3,907
	11.5	1.1	19.0	11.1	2.4	55.0	100.0

3) 휴식지원 프로그램 이용 현황

휴식지원프로그램은 소득 기준과 관계없이 만 18세 미만의 모든 장애아 가족을 대상으로 하며, 돌봄서비스를 받지 않는 가정도 참여가 가능하다. 매년 사업계획 수립시 배정가정수를 선정하는데, 2020년도에는 1,376명, 실제 이용가정은 2,789명(203%)으로 당초 계획보다 더 많은 장애아가족이 휴식지원 프로그램을 이용하였다.

<표 3-9> 휴식지원 서비스 제공현황

(단위 : 명)

구분	배정가정 수	이용가정 수
2018	1,376	2,302
2019	1,376	2,852
2020	1,376	2,789

<표 3-10> 휴식지원프로그램 유형별 실시 현황

(단위: 개)

구분	교육	문화	상담 및 치료	자조모임	정보제공	합계
2018	38	84	42	95	32	288
2019	38	78	43	66	40	265

2020	28	49	30	37	36	180

3. 장애아가족 양육지원사업 실적 분석

돌봄서비스를 이용한 장애아동 이용 실적을 살펴보면, 2018년도 돌봄서비스 이용 실적은 3,470명으로 최소 33명에서 최대 476명까지 분포되어 있으며, 중앙값 151명, 평균 204명, 표준편차는 118점으로 나타났다. 2019년도 돌봄서비스 이용 실적은 3,711명으로 최소 36명에서 최대 512명까지 분포되어 있으며, 중앙값 153명, 평균 218명, 표준편차는 126점으로 나타났다. 2020년도는 이용실적이 3,907명으로 최소 41명, 최대 525명까지 분포되어 있으며, 중앙값 172명, 평균 230명, 표준편차 123점로 나타났다.

<표 3-11> 돌봄서비스 신규 이용아동 실적

(단위 : 명, %)

년도	이용수	평균	중앙값	표준편차	최소	최대
2018	3,470	204	151	118	33	476
2019	3,711	218	153	126	36	512
2020	3,907	230	172	123	41	525

돌봄서비스를 연계한 아동 수의 실적을 살펴보면, 2018년도는 연계아동 수가 20,493명으로 최소 257명에서 최대 3,615명까지 분포되어 있으며, 평균 1,738명, 중앙값이 1,343명이며 표준편차가 877로 나타났다. 2019년도는 연계아동 수가 31,863명으로 최소 294명에서 최대 4,180명까지 분포되어 있고, 평균 1,874명, 중앙값 1,418명으로 표준편차가 950이다. 2020년도는 연계 아동수가 33,761명으로 최소 339명에서 최대 4,433명까지 분포되어 있으며, 평균 1,986명, 중앙값이 1,465명으로 표준편차 975이다.

<표 3-12> 돌봄서비스 연계 아동 실적

(단위 : 명, %)

년도	아동수	평균	중앙값	표준편차	최소	최대
2018	20,493	1,738	1,343	877	257	3,615
2019	31,863	1,874	1,418	950	294	4,180
2020	33,761	1,986	1,465	975	339	4,433

돌봄서비스 연계 건수 실적을 살펴보면, 2018년도는 연계 건수가 436,664건으로 최소 4,077건명에서 최대 63,114건까지 분포되어 있으며, 평균 25,686건, 중앙값이 18,773건이며 표준편차가 13,862로 나타났다. 2019년도는 연계 건수가 491,884건으로 최소 4,773건에서 최대 68,549건까지 분포되어 있고, 평균 28,934건, 중앙값 22,697건으로 표준편차가 15,237이다. 2020년도는 연계 건수가 542,169건으로 최소 5,610건에서 최대 71,825건까지 분포되어 있으며, 평균 31,892건, 중앙값이 27,912건으로 표준편차 15,664이다.

<표 3-13> 돌봄서비스 연계 건수 실적

(단위 : 명, %)

년도	연계건수	평균	중앙값	표준편차	최소	최대
2018	436,664	25,686	18,773	13,862	4,077	63,114
2019	491,884	28,934	22,697	15,237	4,773	68,549
2020	542,169	31,892	27,912	15,664	5,610	71,825

4. 장애아가족 양육지원사업 평가 결과 분석

1) 장애아가족 양육지원사업 평가지표 개요

본 사업의 평가는 사회서비스 이용 및 이용권 관한 법률」 제30조(사회서비스 품질관리)에 근거하여, 보건복지부에서 장애가족 양육지원 사업 평가위원회를 5인 내외로 구성하여 17개 기관을 평가하고 있다. 사업 평가는 중앙장애

아동·발달장애인지원센터가 주관하며, 상·하반기 평가를 실시하여 산술평가점수가 최종 성적이 된다. 평가 완료 후 결과에 따라 사업시행기관 재위탁 여부에 활동되며, 하위 평가 기관에 대한 컨설팅 제공 등이 이루어지고 있다.

평가지표는 크게 3가지 영역을 구분되어 있다. A영역은 사업운영 및 관리, B영역은 서비스 제공 및 관리, C 종합의견 등을 총 지표수는 14개로 총 50점으로 구성되어 있다.

A영역은 총 10점 만점으로 인력관리, 정보관리, 사업비 관리 3개의 평가항목이 있으며, 인력관리는 전담인력과 장애아돌보미로 나눠진다. B영역은 총 35점 만점으로 돌봄서비스, 휴식지원프로그램, 서비스 질 관리 3개의 평가항목이 있으며, 각각 기획, 수행, 이용실적, 만족도 등 4개의 지표로 구성되어 있으며, 서비스 질관리는 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리 지표로 구성되어 있다. C영역은 총 5점 만점

A영역의 사업운영 및 관리는 현장평가 및 서면평가로 진행이 되며, 특히 A-3의 사업비 관리 지표는 지자체 사업담당 공무원의 현장평가로 진행이 된다. B영역의 서비스 제공 및 관리는 서면평가 및 사전평가(만족도 조사)로 진행이 되며, C영역 종합의견은 평가자의 종합소견이다.

본 지표는 가정별 서비스 지원 결과보고서 기관 당 5case (사례 당 1페이지 분량)을 제출하여 이용자 초기 면접지, 서비스 이용계획서, 활동일지, 상담일지 등)으로 '0점' 이 '서비스 질 관리가 매우 미흡함' 에서부터 '5점' '매우 우수함' 5점까지 5점 척도로 구성되어 있다.

<표 3-14> 장애아가족 양육지원사업 평가지표

영역	평가항목	평가지표	배점	방법
A. 사업운영 및 관리	A-1. 인력관리	A-1-1. 전담인력 관리	2	서면
		A-1-2. 장애아돌보미 관리	4	서면
	A-2. 정보관리	A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리	2	서면
	A-3. 사업비 관리	A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	2	현장
지표수 4개			10	

영역	평가항목	평가지표	배점	방법
B. 서비스 제공 및 관리	B-1. 돌봄서비스	B-1-1. 돌봄서비스 기획	3	서면
		B-1-2. 돌봄서비스 수행	4	서면
		B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	4	서면
		B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	4	사전
	B-2. 휴식지원프로그램	B-2-1. 휴식지원프로그램 기획	3	서면
		B-2-2. 휴식지원프로그램 수행	4	서면
		B-2-3. 휴식지원프로그램 이용 실적	4	서면
		B-2-4. 휴식지원프로그램 이용 만족도	4	사전
	B-3. 서비스 질 관리	B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리	5	서면
지표수 9개			35	
C. 종합의견	C-1. 평가자 종합소견	C-1-1. 평가자 종합소견	5	서면
지표수 1개			5	
총 지표수 14개			50	

2) 장애아가족 양육지원사업 평가 분석

(1) 2020년도 장애아가족 양육지원사업 평가 분석

본 연구에서는 장애아가족 양육지원사업 평가결과 원자료를 분석하였다. 즉 장애아가족 양육지원사업 평가지표 중 변별력이 없거나 유의미하지 않은 문항에 대해서 삭제 또는 수정 보완 하거나 평가지표 항목 신설하는 등, 장애아가족 양육지원사업의 평가지표에 대해 검토하고자 하는데 주 목적을 두며, 향후 장애아가족 양육지원사업 지원센터의 사업 운영 및 평가 방향을 수정하는데 활용하고자 한다.

2020년도 장애아가족 양육지원사업 평가결과 'A. 사업운영 및 관리' 영역의 평가지표 표준편차가 0.00~0.32점으로 다른 영역보다 낮게 나오는 것으로 나

타났다.

'B. 서비스 제공 및 관리'영역에서는 'B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리' 가 1.33점으로 가장 높게 나타났고, B-1-3 돌봄서비스 이용 실적'이 1.08점, 'B-2-3. 휴식지원프로그램 이용 실적' 0,94점으로 높게 나타났다. 반면, 'B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도 ' 0.38점, 'B-2-4. 휴식지원프로그램 이용 만족도' 0.68점으로 낮게 나타나고 있다. 이용실적 및 질 관리 지표와 이용만족도의 표준편차의 차이가 있는 것으로 나타나고 있다.

'C-1-1. 평가자 종합소견'의 표준편차가 1.10점 인 것으로 나타났다.

평가지표의 표준편차가 가장 높게 나타난 지표는 B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적(1.08점)과 C-1-1. 평가자 종합소견(1.10점) 이다.

<표 3-15> 2020년도 장애아가족 양육지원사업 평가결과

영역	평가항목	평가지표	배점	평균	표준편차	최소	최대
A. 사업 운영 및 관리	A-1. 인력관리	A-1-1. 전담인력 관리	2	2	0.00	2	2
		A-1-2. 장애아돌보미 관리	2	1.9	0.32	1	2
	A-2. 정보관리	A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리	4	4	0.00	4	4
	A-3. 사업비 관리	A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	2	1.9	0.24	1	2
B. 서비스 제공 및 관리	B-1. 돌봄서비스	B-1-1. 돌봄서비스 기획	3	2.5	0.78	0	3
		B-1-2. 돌봄서비스 수행	4	3.7	0.76	1	4
		B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	4	3.4	1.08	0	4
		B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	4	3.8	0.38	3	4
	B-2. 휴식지원프로그램	B-2-1. 휴식지원프로그램 기획	3	2.7	0.84	0	3
		B-2-2. 휴식지원프로그램 수행	4	3.3	0.81	2	4
		B-2-3. 휴식지원프로그램 이용 실적	4	3.8	0.94	0	4

영역	평가항목	평가지표	배점	평균	표준편차	최소	최대
		B-2-4. 휴식지원프로그램 이용 만족도	4	2.9	0.68	2	4
	B-3. 서비스 질 관리	B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리	5	4.5	1.33	0	5
C. 종합 의견	C-1. 평가자 종합소견	C-1-1. 평가자 종합소견	5	2.2	1.10	0	4

(2) 2018~2020년도 장애아가족 양육지원사업 평가 분석

20108년도부터 2020년도 3년간 평가지표의 변화에 대해서 살펴보고자 전체 평가점수와 각 대영역, 중영역, 소영역별로 구분하고, A~C 등급별로 분석하였다.

장애가가족 양육지원사업은 매년마다 평가결과 총 점수(100점 환산 점수 중심)가 90-100점은 A 등급, 80-90점 미만 B 등급, 80점 미만 C 등급으로 구분하였고, C 등급은 컨설팅 지원을 해왔다. 3년간 평가를 받은 사업수행기관의 평가결과 등급별로 어떠한 차이가 나는가에 대해서 분석하는 것이 주 목적을 두었다.

3년간 총 평가점수 비교분석 결과, A 등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 총 50점 만점에 평균 46점이었고, 2019년은 최소 46점에서 최대 47점이며, 평균 47점, 표준편차가 0이었다. 2020년은 최소 45점에서 최대 48점이며, 평균 47점, 표준편차가 1이었다. B 등급의 경우 2018년 최소 41점에서 최대 44점이며, 평균 43점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 40점에서 최대 45점이며, 평균 42점, 표준편차가 2이었고, 2020년 최소 40점에서 최대 44점이며, 평균 42점, 표준편차가 2이었다. C 등급의 경우 2018년 최소 20점에서 최대 40점이며, 평균 34점, 표준편차가 6이었다. 2019년 최소 34점에서 최대 40점이며, 평균 37점, 표준편차가 3이었고, 2020년 최소 30점에서 최대 39점이며, 평균 36점, 표준편차가 5이었다.

총 평가점수에서 평가결과 점수가 낮은 그룹으로 갈수록 표준편차가 커지는

것으로 알 수가 있다.

<표 3-16> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_총 평가점수

년도	A그룹				B그룹				C그룹			
	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
2018	46	-	-	-	43	1	41	44	34	6	20	40
2019	47	0	46	47	42	2	40	45	37	3	34	40
2020	47	1	45	48	42	2	40	44	36	5	30	39

다음은 대 영역별로 3년간 평가등급별로 분석을 하고자 하였다.

‘A. 사업운영 및 관리’의 경우 총 배점이 10점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 10점이었고, 2019년은 최소 9점에서 최대 10점이며, 평균 9점, 표준편차가 1이었다. 2020년은 최소 10점에서 최대 10점으로 차이가 나타나지 않았고, 평균 10점, 표준편차가 0이었다. B 등급의 경우 2018년 최소 9점에서 최대 10점이며, 평균 10점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 8점에서 최대 10점이며, 평균 10점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 9점에서 최대 10점이며, 평균 10점, 표준편차가 0이었다. C 등급의 경우 2018년 최소 4점에서 최대 10점이며, 평균 8점, 표준편차가 2이었다. 2019년 최소 9점에서 최대 10점이며, 평균 9점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 8점에서 최대 10점이며, 평균 9점, 표준편차가 1이었다. A. 대영역은 전체 기관간 평균점수의 차이가 크지 않은 것으로 볼 수 있으며, 표준편차도 큰 차이를 보이지 않고 있다.

‘B. 서비스제공 및 관리’ 대영역의 3년간 평가결과를 살펴보면, 총 배점이 35점으로 A 등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 33점이었고, 2019년은 최소 33점에서 최대 33점으로 차이가 없고, 평균 33점, 표준편차가 0이다. 2020년은 최소 32점에서 최대 35점이며, 평균 34점, 표준편차가 1이다. 2019년도보다 2020년도의 점수 차이 및 표준편차 차이가 높아졌다. B 등급의 경우 2018년 최소 29점에서 최대 31점이며, 평균 30점, 표준편차가 1이다. 2019년 최소 27점에서 최대 30점이며, 평균

29점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 27점에서 최대 31점이며, 평균 29점, 표준편차가 1이었다. C 등급의 경우 2018년 최소 6점에서 최대 30점이며, 평균 25점, 표준편차가 4이었다. 2019년 최소 21점에서 최대 27점이며, 평균 20점, 표준편차가 3이었고, 2020년 최소 20점에서 최대 31점이며, 평균 26점, 표준편차가 6이었다.

'C. 평가자 종합소견'의 경우 총점이 5점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었고, 2019년은 최소 4점에서 최대 5점이며, 평균 4점, 표준편차가 0이었다. 2020년은 최소 2점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었다. B 등급의 경우 2018년 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 3점에서 최대 5점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 1점에서 최대 3점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었다. C 등급의 경우 2018년 최소 0점에서 최대 3점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 2점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 0점에서 최대 1점이며, 평균 0점, 표준편차가 1이었다. C. 대영역은 등급별로 점수의 차이가 많이 나타나고 있다.

<표 3-17> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_대영역

평가지표명	년도	A그룹				B그룹				C그룹			
		평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
A. 사업운영 및 관리	2018	10	-	-	-	10	1	9	10	8	2	4	10
	2019	9	1	9	10	10	1	8	10	9	1	9	10
	2020	10	0	10	10	10	0	9	10	9	1	8	10
B. 서비스 제공 및 관리	2018	33	-	-	-	30	1	29	31	25	4	6	30
	2019	33	0	33	33	29	1	27	30	20	3	21	27
	2020	34	1	32	35	29	1	27	31	26	6	20	31
C. 평가자 종합소견	2018	4	-	-	-	3	1	3	4	2	1	0	3
	2019	4	0	4	5	4	1	3	5	3	1	2	4
	2020	3	1	2	4	2	1	1	3	0	1	0	1

다음은 중 영역별로 3년간 평가등급별로 분석을 하고자 하였다.

‘A-1. 인력관리’와 ‘A-2. 정보 관리’의 경우 2018년도의 배점과 2019년도 이후의 배점의 변화가 있는 지표로 총 배점의 차이가 있다. ‘A-1. 인력 관리’는 2018년도의 총 배점은 4점이었고, 2019년도 이후 2점으로 변경이 되었다. 반면 ‘A-2. 정보 관리’는 2018년도의 총 배점이 2점이었고, 2019년도 이후 4점으로 변경이 되었다. 2개의 지표 배점의 차이를 감안하고 결과분석을 하고자 한다.

‘A-1. 인력관리’는 2018년도 총 배점 6점 기준으로 A등급의 경우 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 6점이었고, 2019년은 총 배점 4점 기준으로 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었다. 2020년은 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이었다. B 등급의 경우 2018년 총배점 6점 기준으로 최소 및 최대점이 동일한 6점이며, 평균 6점, 표준편차가 0이었다. 2019년 총배점 4점 기준으로 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 0이었고, 2020년도 동일하게 나타났다.

C 등급의 경우 2018년 총 배점 6점 기준으로 최소 2점에서 최대 6점이며, 평균 5점, 표준편차가 1이었다. 2019년 총 배점 4점 기준으로 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었고, 2020년도 동일하게 나타났다.

'A-2. 정보관리'는 2018년도 총 배점 2점 기준으로 A등급의 경우 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 2점이었고, 2019년은 총 배점 4점 기준으로 최소 및 최대점이 동일한 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 0이며, 2020년도 동일하게 나타났다. B 등급의 경우 2018년 총 배점 2점 기준으로 최소 1점에서 최대 2점으로, 평균 2점, 표준편차가 0이었다. 2019년 총 배점 4점 기준으로 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 0이었고, 2020년도 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차 0이었다. C 등급의 경우 2018년 총 배점 2점 기준으로 최소 0점에서 최대 2점이며, 평균 1점, 표준편차가 1이었다. 2019년 총 배점 4점 기준으로 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었고, 2020년도 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차 0이었다.

'A-3. 사업비 관리'는 총 배점이 2점으로 A 등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 2점이었고, 2019년은 최소 점 및 최대점이 동일한 2점으로 평균 2점, 표준편차가 0이며, 2020년도 동일하게 나타났다. B 등급의 경우 2018년 최소 1점에서 최대 2점이며, 평균 2점, 표준편차가 0이며, 2019년도 동일하게 나타났다. 2020년도는 최소 및 최대점이 동일한 2점으로 평균 2점, 표준편차가 0이었다. C 등급의 경우 2018년 최소 1점에서 최대 2점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 및 최대점이 동일한 2점이며, 평균 2점, 표준편차가 0이었고, 2020년 최소 1점에서 최대 2점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었다.

'B-1. 돌봄서비스'의 경우 총점이 15점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 15점이었고, 2019년은 최소 14점에서 최대 15점이며, 평균 15점, 표준편차가 1이었다. 2020년은 최소 13점에서 최대 15점이며, 평균 15점, 표준편차가 1이었다. B 등급의 경우 2018년 최소 12점에서 최대 15점이며, 평균 13점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 9점에서 최대 13점이며, 평균 12점, 표준편차가 2이었고, 2020년 최소 12점에서 최대 14점이며, 평균 13점, 표준편차가 1이었다. C 등급의 경우

2018년 최소 8점에서 최대 14점이며, 평균 11점, 표준편차가 2이었다. 2019년 최소 7점에서 최대 13점이며, 평균 10점, 표준편차가 3이었고, 2020년 최소 5점에서 최대 14점이며, 평균 11점, 표준편차가 5이었다.

'B-2. 휴식지원프로그램'의 경우 총점이 15점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 15점이었고, 2019년은 최소 13점에서 최대 15점이며, 평균 14점, 표준편차가 1이었다. 2020년은 최소 13점에서 최대 15점이며, 평균 14점, 표준편차가 1이었다. B등급의 경우 2018년 최소 13점에서 최대 14점이며, 평균 13점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 11점에서 최대 15점이며, 평균 13점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 8점에서 최대 14점이며, 평균 12점, 표준편차가 2이었다. C등급의 경우 2018년 최소 6점에서 최대 14점이며, 평균 12점, 표준편차가 3이었다. 2019년 최소 11점에서 최대 13점이며, 평균 12점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 10점에서 최대 13점이며, 평균 12점, 표준편차가 2이었다.

'B-3. 서비스 질 관리'의 경우 총점이 5점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 3점이었고, 2019년은 최소 3점에서 최대 5점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었다. 2020년은 최소 2점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었다. B 등급의 경우 2018년 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 0이었다. 2019년 최소 3점에서 최대 5점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 0점에서 최대 5점이며, 평균 4점, 표준편차가 2이었다. C 등급의 경우 2018년 최소 0점에서 최대 3점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 1점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었고, 2020년 최소 2점에서 최대 5점이며, 평균 2점, 표준편차가 2이었다.

<표 3-18> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_중영역

평가지표	년도	A그룹				B그룹				C그룹			
		평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
A-1. 인력관	2018	6	-	-	-	6	0	6	6	5	1	2	6
	2019	3	1	3	4	4	0	3	4	4	1	3	4

평가지표	년도	A그룹				B그룹				C그룹			
		평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
리	2020	4	0	4	4	4	0	3	4	4	1	3	4
A-2. 정보관리	2018	2	-	-	-	2	0	1	2	1	1	0	2
	2019	4	0	4	4	4	0	3	4	4	1	3	4
	2020	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4
A-3. 사업비 관리	2018	2	-	-	-	2	0	1	2	2	1	1	2
	2019	2	0	2	2	2	0	1	2	2	0	2	2
	2020	2	0	2	2	2	0	2	2	2	1	1	2
B-1. 돌봄서비스	2018	15	-	-	-	13	1	12	15	11	2	8	14
	2019	15	1	14	15	12	2	9	13	10	3	7	13
	2020	15	1	13	15	13	1	12	14	11	5	5	14
B-2. 휴식지원프로그램	2018	15	-	-	-	13	1	13	14	12	3	6	14
	2019	14	1	13	15	13	1	11	15	12	1	11	13
	2020	14	1	13	15	12	2	8	14	12	2	10	13
B-3. 서비스 질 관리	2018	3	-	-	-	3	0	3	4	2	1	0	3
	2019	4	1	3	5	4	1	3	5	3	1	1	4
	2020	3	1	2	4	4	2	0	5	4	2	2	5

다음은 소 영역별로 3년간 평가등급별로 분석을 하고자 하였다.

‘A-1-1. 전담인력 관리’의 경우 총 배점이 2점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 2점이었고, 2019년와 2020년도 동일하게 최소 및 최대점수가 2점, 평균 2점, 표준편차가 0으로 차이가 없었다. B 등급의 경우 2018년 최소점 및 최대 점 차이가 없고, 평균 2점, 표준편차가 0이었다. 2019년도 및 2020년도는 동일하게 최소 1점에서 최대 2점이며, 평균 2점, 표준편차가 0이었다. C 등급의 경우 2018년~2020년도 모두 동일하였으며 평균 2점, 표준편차가 0이었다. ‘A-1-1. 전담인력 관리’는 전체 기관간 평균 및 표준편차의 차이가 없는 것으로 볼 수 있

겠다.

‘A-1-2. 전담인력 관리’의 경우 2018년도의 배점과 2019년도 이후의 배점의 변화가 있는 지표로 총 배점의 차이가 있다. ‘A-1-2. 전담인력 관리’는 2018년도의 총 배점은 4점이었고, 2019년도 이후 2점으로 변경이 되었다. 이 지표 배점이 변경된 것을 반영하여 결과분석을 하고자 한다.

‘A-1-2. 전담인력 관리’의 경우 총 배점이 4점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었다. 2019년은 총 배점이 2점으로 변경이 되었고, 최소 1점에서 최대 2점이며, 평균 1점, 표준편차가 1이다. 2020년은 최소 및 최대점수가 동일한 2점으로 평균 2점, 표준편차가 0이다. B 등급의 경우 2018년 총 배점 4점 기준으로 최소 및 최대점수가 동일한 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 0이었다. 2019년은 총 배점 2점 기준으로 최소 1점에서 최대 2점이며, 평균 2점, 표준편차가 0이었고, 2020년도 동일하게 나타났다. C 등급의 경우 2018년 총 배점 4점 기준으로 최소 2점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었다. 2019년 총 배점 2점 기준으로 최소 1점에서 최대 2점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었고, 2020년도 동일하게 나타났다.

<표 3-19> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_소영역A

평가지표	년도	A그룹				B그룹				C그룹			
		평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
A-1-1. 전담인력 관리	2018	2	-	-	-	2	0	2	2	2	0	2	2
	2019	2	0	2	2	2	0	1	2	2	0	2	2
	2020	2	0	2	2	2	0	1	2	2	0	2	2
A-1-2. 장애아돌보미 관리	2018	4	-	-	-	4	0	4	4	3	1	2	4
	2019	1	1	1	2	2	0	1	2	2	1	1	2
	2020	2	0	2	2	2	0	1	2	2	1	1	2

‘B-1-2. 돌봄서비스 수행’의 경우 총점이 4점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었고, 2019년은 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이며, 2020년도 동일하게 나타났다. B 등급의 경우 2018년 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이었다. 2019년 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 0이었고, 2020년도 동일하게 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 2점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었고, 2019년도 동일하게 나타났다. 2020년 최소 1점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 2이었다.

‘B-1-3. 돌봄서비스 이용실적’의 경우 총점이 4점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었고, 2019년은 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이며, 2020년도 최소 2점, 최대 4점으로 평균 4점, 표준편차 1점이다. B 등급의 경우 2018년 최소 2점, 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 0점에서 최대 4점이며, 평균 2점, 표준편차가 2이었고, 2020년도 최소 2점 최대 4점이며, 평균 4점 표준편차 1점으로 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 0점에서 최대 4점이며, 평균 2점, 표준편차가 2이었고, 2019년도 최소 0점에서 최대 2점이며, 평균 1점, 표준편차 1점으로 나타났다. 2020년 최소 0점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 2이었다.

‘B-1-4. 돌봄서비스 이용만족도’의 경우 총점이 4점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었고, 2019년은 최소 3점에서 최대 4점으로 평균 4점, 표준편차가 1이며, 2020년도 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차 0점이다. B 등급의 경우 2018년 최소 3점, 최대 4점으로 평균 4점, 표준편차가 1이었다. 2019년 최소 2점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 1이었고, 2020년도 최소 3점 최대 4점이며, 평균 4점 표준편차 0으로 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 0이었고, 2019년도 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차 1점으로 나타났다. 2020년 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었다.

‘B-2-1. 휴식지원프로그램 기획’의 경우 총점이 3점으로 A등급의 경우

2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 3점이었고, 2019년은 최소 및 최대점이 동일한 3점으로 평균 3점, 표준편차가 0이며, 2020년도 동일하게 나타났다. B 등급의 경우 2018년 최소 2점, 최대 3점으로 평균 3점, 표준편차가 0이며, 2019년도 동일하게 나타났다. 2020년도 최소 1점 최대 3점이며, 평균 2점 표준편차 1으로 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 1점에서 최대 3점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었고, 2019년도 동일하게 나타났다. 2020년 최소 0점에서 최대 3점이며, 평균 2점, 표준편차가 2이었다.

'B-2-2. 휴식지원프로그램 수행'의 경우 총점이 4점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었고, 2019년은 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이며, 2020년도 동일하게 나타났다. B 등급의 경우 2018년 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이며, 2019년도 최소 3점에서 최대 4점으로 평균 4점, 표준편차 1점으로 나타났다. 2020년도 최소 2점 최대 4점이며, 평균 3점 표준편차 1으로 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 2점에서 최대 4점이며, 평균 3점, 표준편차가 0이었고, 2019년도 최소 2점에서 최대 3점으로 평균 3점, 표준편차 1점으로 나타났다. 2020년 최소 2점에서 최대 3점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었다.

'B-2-3. 휴식지원프로그램 수행'의 경우 총점이 4점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었고, 2019년은 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이며, 2020년도 동일하게 나타났다. B 등급의 경우 2018년 최소 및 최대점이 동일한 4점으로 평균 4점, 표준편차가 0이며, 2019년도 동일하게 나타났다. 2020년도 최소 0점에서 최대 4점이며, 평균 4점 표준편차 1으로 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 0점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었고, 2019년도 최소 및 최대점이 동일한 4으로 평균 4점, 표준편차 0점으로 나타났으며, 2020년도 동일하게 나타났다.

'B-2-4. 휴식지원프로그램 이용만족도'의 경우 총점이 4점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 4점이었고, 2019년은 최소 2점에서 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차가 1이

며, 2020년도 동일하게 나타났다. B 등급의 경우 2018년 최소 2점에서 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차가 1이며, 2019년도 동일하게 나타났다. 2020년도 최소 2점 최대 3점이며, 평균 3점 표준편차 1으로 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 3점에서 최대 4점이며, 평균 4점, 표준편차가 1이었고, 2019년도 최소 2점에서 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차 1점으로 나타났으며, 2020년도 최소 3점에서 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차 1점으로 나타났다.

'B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리'의 경우 총점이 5점으로 A등급의 경우 2018년도에는 1개소이었기 때문에 분석의 결과나 나오지 않았으나, 평균 3점이었고, 2019년은 최소 3점에서 최대 5점으로 평균 4점, 표준편차가 1이며, 2020년도 최소 2점에서 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차 1점으로 나타났다. B 등급의 경우 2018년 최소 3점에서 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차가 0이며, 2019년도 최소 3점에서 최대 5점으로 평균 4점, 표준편차 1점으로 나타났다. 2020년도 최소 0점 최대 5점이며, 평균 4점 표준편차 2으로 나타났다. C 등급의 경우 2018년 최소 0점에서 최대 3점이며, 평균 2점, 표준편차가 1이었고, 2019년도 최소 1점에서 최대 4점으로 평균 3점, 표준편차 1점으로 나타났으며, 2020년도 최소 2점에서 최대 5점으로 평균 4점, 표준편차 2점으로 나타났다.

<표 3-20> 3년간 장애아가족 양육지원사업 평가결과_소영역 B

평가지표	년도	A그룹				B그룹				C그룹			
		평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
B-1-2. 돌봄서비스 수행	2018	4	-	-	-	4	0	4	4	3	1	2	4
	2019	4	0	4	4	4	0	3	4	3	1	2	4
	2020	4	0	4	4	4	0	3	4	3	2	1	4
B-1-3. 돌봄서비스	2018	4	-	-	-	3	1	2	4	2	2	0	4
	2019	4	0	4	4	2	2	0	4	1	1	0	2

평가지표	년도	A그룹				B그룹				C그룹			
		평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
이용실적	2020	4	1	2	4	4	1	2	4	3	2	0	4
B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	2018	4	-	-	-	4	1	3	4	4	0	3	4
	2019	4	1	3	4	3	1	2	4	4	1	3	4
	2020	4	0	4	4	4	0	3	4	4	1	3	4
B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획	2018	3	-	-	-	3	0	2	3	2	1	1	3
	2019	3	0	3	3	3	0	2	3	2	1	1	3
	2020	3	0	3	3	2	1	1	3	2	2	0	3
B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행	2018	4	-	-	-	4	0	4	4	3	0	2	4
	2019	4	0	4	4	4	1	3	4	3	1	2	3
	2020	4	0	4	4	3	1	2	4	2	1	2	3
B-2-3. 휴식지원 프로그램 이용실적	2018	4	-	-	-	4	0	4	4	4	1	0	4
	2019	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4
	2020	4	0	4	4	4	1	0	4	4	0	4	4
B-2-4. 휴식지원 프로	2018	4	-	-	-	3	1	2	4	4	1	3	4
	2019	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4

평가지표	년도	A그룹				B그룹				C그룹			
		평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대	평균	표준편차	최소	최대
그램 이용 만족도	2020	3	1	2	4	3	1	2	3	3	1	3	4
B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리	2018	3	-	-	-	3	0	3	4	2	1	0	3
	2019	4	1	3	5	4	1	3	5	3	1	1	4
	2020	3	1	2	4	4	2	0	5	4	2	2	5

5. 소결

장애아가족 양육지원사업은 장애아동이 있는 가정에서의 주양육자의 양육부담을 경감하고 가족역량을 강화하는 목적으로 수행되고 있다. 이와 같은 사업 목적에 부합하게 전체적인 장애아돌보미 이용률이 매년 마다 꾸준하게 증가하고 있다. 특히 2020년도는 코로나19로 인하여 활동이 제약이 발생하고 재택 거주하는 시간이 늘어남에 따라 1대1로 지원받을 수 있는 돌봄서비스에 대한 신청이 증가하였다고 사료된다. 사업 실적 분석 결과 양육돌봄이 가장 많이 필요로 하는 영유아시기에 돌봄서비스를 가장 많이 활용하고 있는 것으로 나타났고, 중증장애 특히 지적장애와 뇌병변장애 비율이 매년마다 높은 것은 장애특성상 돌봄서비스의 필요도가 높다는 의미이다. 또한, 휴식지원프로그램의 경우 당초 계획보다 2배 이상의 참여율을 보이고 있고, 문화예술과 자조모임 분야에서 가장 많이 참여하는 것으로 나타나고 있었다. 2020년도는 코로나 19로 인하여 프로그램 실시 및 참여현황이 줄어들었으나, 장애아가족의 휴식에 대한

욕구가 있음을 짐작해볼 수 있다.

한편, 본 사업의 지난 3년간 평가분석결과를 살펴보면, 장애아가족 양육지원사업을 수행하고 있는 수행기관에서 '서비스 제공'하는데 있어서의 차이가 많이 있는 것으로 나타나고 있다. 특히 '돌봄서비스'와 '휴식지원프로그램' 지원에 있어서 상위그룹과 하위그룹과의 차이가 있는 것으로 나타나고 있었으며, 세부적으로 서비스 지원에 있어서의 '돌봄서비스 수행', '돌봄서비스 이용 실적', '휴식지원프로그램의 기획'에서 차이가 특히 나타나고 있다.

반면, A-1 인력관리 영역과 A-2 정보관리 영역, A-3. 사업비관리 영역은 2018년도 이후의 배점의 변화로 인한 차이가 있으나, 표준편차의 차이가 나지 않은 것으로 나타났다. 이는 17개소 수행기관에서·정보관리· 사업비 관리를 기본적으로 수행하고 있는 부분이기 때문이라고 볼 수 있겠다. 세부적으로 살펴보면 돌봄서비스 수행 및 이용실적이 그룹간의 차이가 있었으나, B-1-4 돌봄서비스 이용만족도의 경우 상위그룹 및 하위그룹간의 차이가 없었다.

B-2-1~2 휴식지원 프로그램 기획 및 수행 부분에서의 각 그룹간의 차이가 있으나, B-2-3 휴식지원프로그램 이용 실적과 만족도는 그룹간의 차이가 없었다.

따라서 전체적인 장애아가족 양육지원사업의 평가 결과는 돌봄서비스와 휴식지원프로그램의 기획, 수행, 실적, 만족도 부문에서 사업수행기관의 평가 점수가 차이를 보이고 있다고 볼 수 있다.

제4장 현장방문 및 전문가 FGI 분석 결과

1. 조사개요

본 연구에서는 장애아 가족 양육사업의 평가지표를 개발하기 위해 사업량이 가장 많은 지역과 중간정도의 서비스 제공기관을 현장방문을 하였다. 현장방문을 통해 실제 현장에서 평가를 준비하기 위해 준비해야 하는 서류와 서비스 제공에서의 전반적인 애로사항 등을 파악하였다.

또한 기존 본 사업의 평가위원, 장애아 가족 관련 연구 등을 수행한 학계, 부모단체 등을 대상으로 포커스그룹인터뷰를 실시하였다.

연구참여자의 윤리를 고려하기 위해 한국장애인개발원 연구윤리위원회(IRB)에 연구심의를 받았다[8]. IRB에 의하면 중앙장애아동·발달장애인지원센터 장애아동지원팀의 협조로 홈페이지에 게재 및 장애아가족양육지원사업 평가위원 또는 평가관련 자문위원을 수행한 경험이 있는 전문가의 개인 메일로 본원에서 발송한 연구참여 협조공문을 보내고 자발적인 참여여부를 확인하는 회신 메일을 받았다. 이에 본원에서는 연구진 회의를 통해 평가경험 및 평가관련 연구 경력 등을 고려하여 5명을 선정하였다.

인터뷰는 장애아 가족 양육사업의 전반적인 소개와 기존 평가 결과를 공유하였다. 인터뷰의 주요 질문은 장애아가족 양육지원사업 평가에 대한 전반적인 의견, 사업특성별(돌봄서비스, 휴식지원프로그램 사업) 평가지표 방향, 대분류에서 수정 및 보완 사항, 대분류 영역 및 소분류 영역 구분, 세부 평가지표 영역에서 수정 및 보완이 필요한 지표 중심으로 이루어졌다.

연구윤리위원회 규정에 따라 실제 인터뷰를 시작하기 전에 책임연구자가 직접 연구목적 및 필요성, 연구 참여에 대한 장단점, 자발적 연구 참여 철회, 개인정보보호 등과 관련된 내용을 재차 설명하고, 서명으로 동의를 받아 1시간 정도 진행하였다. 인터뷰를 실시하기 전 본 연구진들은 장애아동 배정량이 가장 많은 경기도 서비스 제공기관을 방문하여 사업 운영 상의 어려움 등으로 살펴

8) 2021년 1월부터 준비하여 심사를 거쳐 한국장애인개발원 기관생명윤리위원회로부터 2021년 3월 22일 승인을 받았다. 승인번호 K2021-P17이다.

보았고, 지난 3년 동안 평가결과가 우수한 대전 지역의 서비스 제공기관 등을 방문하여 실무자들과 사업 운영에 대한 전반적인 의견과 지표별 준비 서류 등을 살펴보았고 이들 토대로 평가 지표 수정 등의 내용에 추가하였다.

인터뷰 참여 대상자의 특징은 아래 <표 4-1> 와 같다.

<표 4-1> 인터뷰 참여자 일반적 사항

순번	성별	경력	비고
참여자1	남성	15년	학계
참여자2	여성	4년	학계, 장애아가족
참여자3	여성	17년	여성가족부 아이돌도미 사업 총괄
참여자4	여성	25년	장애인복지관 관장
참여자5	여성	12년	장애아 모

2. 현장방문 결과

1) A 사업수행기관

(1) 기관 현황 및 특징

A 사업수행기관은 2020년도의 장애아가족 양육지원사업의 총 예산이 약 40억원 (국비 28억원, 지방비 12억원)으로 규모가 큰 편에 속하고 있다. 돌보미 수당 약 29억원, 돌보미 4대보험지원비 약 2억2천만원, 돌보미 교통비 약 3억2천만원, 돌보미 퇴직금 약 2억원으로 배정이 되어있다. 그리고 휴식지원프로그램 운영비 약4천만원, 교육비 1천 4백만원, 사업수행기관 관리비 1억4천7백만원이며 총집행율이 평균 96% 집행하고 있다. 다만 2020년 코로나-19로 인하여 교육비 집행률(60%)이 저조한 것으로 나타났다.

현재 사업수행담당 전담인력이 총 3명이며 총괄 관리 및 예산관리 담당 1인, 북부지역 및 휴식지원프로그램 담당 1인, 남부 지역 담당 1인 구성하고 있다. 당초 전담인력이 2인이었는데, 지차체의 협조로 1인 추가 지원을 받게 되었다

고 하였다.

법인 산하 기관이면서 독립적으로 사업을 수행하고 있어서 전담인력이 법인 소속이나, 법인 업무에 투입되지 않고 장애아양육지원사업을 전담하여 수행하고 있다.

(2) 장애아양육지원사업 평가지표 관련

A 수행기관의 장애아가족양육지원사업 수행 관련하여, 기존의 평가지표 항목에 대한 의견과 2019년도의 평가 결과에 대한 의견을 청취하였다.

첫째, 전담인력 관리항목에서 사업수행기관의 업무량 조사가 필요하다고 제안하였다,

둘째, 장애아돌보미 관리 항목에서, 채용과 교육부분에서 어려움이 있었다. 코로나로 인하여 진행방식의 변화가 있어, 그에 대한 고려가 필요하다고 하였다.

돌보미 채용 부분에서는 2020년도 코로나19로 인하여 채용 면접 진행방식을 기존 방식으로 진행할 수 없었다고 하였다. 특히 비대면 및 5인이상 집합금지 등의 경기도지침에 따라 채용 면접 진행방식을 변경하여 소규모로 진행하였고, 채용을 위한 면접 준비에 소요되는 시간과 업무량이 증가가 되었다. 2021년도에는 면접위원 중 외부위원 섭외 및 면접시간 안배 등 고려하여 최소한의 업무부담 범위내에서 비대면 면접을 계획하고 있다.

교육 부분에서는 코로나19로 인하여 대면 교육의 어려움이 있어, 비대면 교육으로 전환 시도하였다. 양성교육 및 보수교육을 모두 온라인으로 진행하였다. 매년마다 시행해온 양성교육은 평균 연간 200여명 수료하였는데, 2020년도에 온라인 교육을 처음으로 시도하면서 500여명이 참여하였다. 대면교육보다 2배 이상의 인원이 몰려들면서, 업무에 차질이 생길 정도였다. 다만 온라인 교육 수료생들이 실질적으로 실질적 장애아돌보미로 활동하는 경우가 10% 정도이어서, 많은 인원이 참여하는 것보다 실질적으로 활동할 장애아돌보미 양성에 주 목적을 두고자, 2021년도에는 온라인 교육시 돌보미 활동할 자만 교육받게 할 계획을 세우고 있다. 실제로, 평균적으로 매년마다 장애아돌보미 양성교육 수료 이후 실질적 활동 연계는 10% 정도로 낮은 수준이라고 하였다.

보수교육은 변경된 지침내용, 이용자의 민원사례 공유, 돌보미 활동시의 주

의사항 등에 대한 내용으로 구성하여 교육을 실시하였으나, 2020년도 코로나로 인하여 온라인으로 영상을 보여주는 식의 일괄적인 내용으로 교육을 실시하여 아쉬움이 있다. 다양한 경력과 연령, 그리고 담당하고 있는 장애아 가족의 특성에 맞는 보수교육이 필요하며, 적절한 교육프로그램이 개발이 될 필요가 있다. 또한 온라인 교육만으로 충분한 보수교육이 이루어졌다고 볼 수 없기 때문에, 소그룹으로 진행할 수 있는 대면 교육에 대한 계획을 구상하고 있다.

현재 장애아돌보미 양성교육 및 보수교육 참여자 중 3개월 이상 활동이 없는 경우, 교육만 참여하고 실질적인 활동하지 않는 경우, 활동을 하고 있으나 교육에 참여하지 않는 경우 등의 경우에는 돌보미 활동의 제한 및 제재를 가함으로써 교육에 반드시 참여하도록 유도하고 있다. 그러나, 장애아돌보미의 활동특성상 보수교육 참여 어려움이 있다. 이용자 가정의 서비스 제공 시간 중에 보수교육 참여해야하는 경우가 대부분이어서, 이용자 가정이 싫어하는 경우가 있어서 고려가 되는 부분이다.

셋째, 정보제공 및 관리 항목에서, 코로나19에 맞게 대면 및 비대면으로 제공하고자 노력하였다. 대면으로 진행될 경우, 지역별 및 자녀 연령단계별 정보제공하였고, 비대면의 경우 사회복지정보 책자 활용하여 일괄적으로 정보 제공하였다.

넷째, 돌봄서비스의 기획 항목에서, 연 초에 이용자 가정을 대상으로 욕구조사를 실시하고 그 결과를 반영하여 사업계획서를 수립하고 있다. 2019년 평가를 실시할 때, 각 이용가정에 제공할 서비스 목표를 수립한 후, 이에 대해서 맞게 제공이 되었는지, 그에 대한 이용자 가정의 만족여부 등의 내용이 반영된 서류 정리가 미흡하여, 평가에서 낮은 평가점수를 받은 적이 있어서, 이 부분에 대해서 컨설팅이 필요한 것으로 나타났다.

다섯째, 돌봄서비스 수행 항목에서 기관에서 수행하고 있는 돌봄서비스 신청가구 수가 대략 북부 지역이 200가구, 남부 지역 600가구 정도가 되며, 돌봄서비스 연계 및 제공 중인 가구가 대략 400여 가구 이다. 전담인력 2명이 담당해야하는 가구수가 많은 편이며 지역별로 서비스 연계가 잘 이루어지는 지역과 지리적으로 외각에 위치한 가정의 경우 돌보미 매칭이 어려운 지역이 있다.

돌봄서비스를 수행하는 과정에서, 이용자와 돌보미와의 문제 및 갈등 발생 사례가 있었고, 이를 해결하기 위하여 대면 회의 및 상담을 하고 있었다. 의견수렴 및 문제 해결을 위한 절차가 있는 것은 아니나, 진행과정 및 결과를 기록

및 보고가 이루어지고 있다. 정기적인 서비스 지원실태 점검을 위해 1년 2회 가정방문하고 있다.

업무 추진하는 과정에서의 어려움은, 장애아돌보미 관리방식이 수기(엑셀 입력)이기 때문에 업무 속도가 더디고 오류가 종종 나기도 하는 문제점이 있다고 하였으며, 2022년 시스템 도입을 기대하고 있다고 하였다.

여섯째, 돌봄서비스 실적 관리 항목에서, 서비스 계획시 배정량 선정이 가장 큰 고민이며, 매년마다 100% 달성하지 못하는 부분이 있다고 하였다.

일곱째, 돌봄서비스 이용 만족 항목에서, 돌보미 연계가 잘 안 되는 가정의 경우 지속적으로 민원이 접수되고있다고 하였다. 희망 장애가정과 돌보미 매칭 연결이 가장 어려움이 많은데, 특히 외곽지역일수록 잘 안 되는 경향이 있다고 하였다. 돌보미들이 본인 거주지와 가까운 장애아가정으로 연결하기를 희망하는 반면, 희망장애가정의 거주가 돌보미와 거리가 먼 경우가 많은 편이라고 하였다. 뿐만 아니라, 코로나19로 인한 정부 재제와 코로나에 대한 두려움 등의 여러 가지요소로 인하여 돌보미 연계가 잘 안되었고, 이에 대한 민원이 많이 들어왔었다고 하였다. 또한 만족도 조사와 관련하여 필요한 척도에 대해서 교육이 필요하다고 하였다.

여덟째, 휴식지원 프로그램 기획 항목에서, 장애아가정의 욕구를 조사하여 그 결과를 반영하여 기획을 하고 있다. 본 기관을 이용한 장애아가정의 욕구조사한 결과, 문화예술 프로그램의 욕구가 가장 높게 나타났다. 2019년도 평가시 욕구를 반영한 계획 수립 및 그에 대한 반영, 추진결과에 대한 서류 정리가 미흡하여 낮은 평가점수를 받은 바 있다.

아홉 째, 서비스 질 관리 항목에서, 기관에서 고민을 많이 하고 있다고 하였다. 전담인력이 담당해야하는 인원 및 가정 수가 많은 편에 속한다. 이용자 가정과 돌보미에 대해서 세심한 관리가 필요함에도 불구하고, 인력부족 및 시간 등의 문제로 인하여 피상적으로 파악하거나, 돌보미의 역량 및 자질을 확인하지 못하고 내보내는 상황이 있어, 서비스 제공의 질 향상 및 확보의 한계가 있다.

2) B 사업수행기관

(1) 기관 현황 및 특징

B 사업수행기관은 2020년도의 장애아가족 양육지원사업의 총 예산이 약 15억원 (국비 10억원, 지방비 4억원)이다. 돌보미 수당 약 11억원, 돌보미 4대보험지원비 약 8천만원, 돌보미 교통비 약 6천만원, 돌보미 퇴직금 약 8천만원으로 배정이 되어있다. 그리고 휴식지원프로그램 운영비 약1천만원, 교육비 9백만원, 사업수행기관 관리비 7천6백만원이며 총집행율이 평균 97% 집행하고 있다. 다만 2020년 코로나-19로 인하여 휴식지원프로그램 운영비 집행률(77%)이 다소 낮은 것으로 나타났다.

현재 사업수행담당 전담인력이 총 2명이며, 기관의 사무국장과 같이 업무분장을 하고 있다. 법인사업과 분리해서 장애아가족 양육지원사업 수행에 집중하고 있다. 매년 업무 분장이 바뀌는 편이며, 연초에 업무분장을 할 때, 힘들었던 업무 등 에 대해서 의견을 나눈 후 업무 분장함. 업무 처리 방식, 보고 체계 등 시스템화 되어있다. 즉 담당자가 퇴사하여 바뀌어도 업무진행에 크게 영향을 받지 않고, 유지할 수 있는 구조이다.

(2) 장애아양육지원사업 평가지표 관련

첫째, 전담인력 관리 항목에서, 사업수행기관에서, 1명의 부재로 인해 업무 공백이 생기지 않도록 수시로 공유 및 업무보고가 이루어지고 있으며, 업무수행과정에서 발생하는 문제, 민원 등에 대해서 담당자 단독으로 결정하지 않고, 사무국장이나 지회장과의 피드백을 통해서 해결해 나가고 있었다.

직원을 대상으로 하는 교육이 기관 근거리에 많이 있기 때문에, 직원이 외부 및 내부 등의 교육에 참여할 수 있도록 독려하는 분위기이며, 사회복지사협회, 사회복지협의회 등 직원에게 회계 등 업무에 필요한 교육을 시행하는 곳이 있어서, 직원교육에 도움이 되고 있다. 또한 사무국장과 직원과의 관계 및 의견교류가 잘 이루어지고 있다.

둘째, 장애아돌보미 관리 항목에서 돌봄제공자와 전문인력과의 관계 형성이 잘 되어 있으며, 상호간의 협력이 잘 이루어지는 편이어서, 전문인력의 요청에 돌봄제공자들이 잘 협조해주는 편이다. 돌봄제공자와 전담직원과의 원활한 소통 및 긍정적인 관계형성이 이루어지지 않으면, 장기적으로 참여하는 돌봄제공자가 줄어들기 쉬우므로 이에 대해서 중요시 생각하고 있다고 하였다.

B 사업수행기관의 특성상, 장애부모 및 가족에 대한 관심이 많은 편이며, 회

원들 대부분이 장애아양육지원사업에 대한 욕구도 매우 높은 편이어서, 기관내부적으로 적극적으로 관심을 가지고 있다고 하였다.

돌보미 면접시 기관입장에서 중요시 보는 것은, 돌봄서비스에 대한 책임감과 사명감을 가지는 것으로써, '단순히 도와주고싶어서, 또는 본인이 시간이 남아서' 등의 동기로 지원하는 경우는 탈락시키고 있다. 양성교육 및 보수교육의 질을 확보하기 위해서는 중앙센터에서 교육을 전담을 하는 것을 제안하였다. 즉 강사관리나 교육프로그램 내용에 대한 질적 관리는 수행기관에서 하기 어려움이 있기 때문이다.

특정한 민원이 발생하는 경우에 대해서 어떻게 대처하는 것이 좋은지에 대한 교육을 받은 적이 없다. 장애아가족 양육지원사업을 수행하는 과정에서 반복적으로 발생하는 문제점을 파악해서 이에 대한 교육 필요하다고 하였다.

셋째, 돌봄서비스 실적 관리 항목에서 연초에 수립한 배정량이 170 정도 되었으며 충분히 달성할 수 있는 정도이다. 배정량 설정 기준과 지역 안배, 그리고 인력 배분 등에 있어서 도, 시, 광역시의 각각 다른 기준이 필요할 것이다.

넷째, 휴식지원 프로그램 기획 항목에서, 휴식프로그램 희망하는 욕구를 연초에 설문조사해서 파악하기도 하며, 개별 상담을 통해서 프로그램 욕구를 파악하는 경우가 있다. 각 가정마다의 개별적인 욕구를 세부적으로 파악하는 것은 한계가 있으며, 연초에 전체적으로 설문조사를 실시함으로써 프로그램 기획하고 있다.

다섯째, 휴식지원 프로그램 수행 항목에서, 프로그램 과정에 강사에 대한 사후관리가 없다는 문제가 있다고 하였다. 프로그램 진행 과정 중에 대한 확인하는 것이 필요한데, 투입 대비 결과를 확인하기 어려운 것은 문화 프로그램 이따. 프로그램의 효과성에 대해서 파악하는 것은 이용자들의 의견을 직접 듣는 것밖에 없다. 이용자들의 강사에 대한 의견 또는 평가가 나오게 되면 그걸로 의견 반영을 하게 되나, 프로그램 강사가 매년마다 바뀌기 때문에 관리가 어려움이 있다. 외부인력을 투입하는 것이기 때문에 투입대비에 대한 효과성에 대한 고민이 있다,

여섯째, 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리 항목에서, 다양한 유형의 가족, 다양한 돌봄제공자들을 관리하는데, 서비스 질 관리부분에서 사례관리를 어떻게 해야 하는가에 대해서 고민을 하고 있다. 특별히 한 케이스를 하나 뽑아서 보여드려야 하는 것에 대해서 어떤 대상으로 선정을 해야 하는가에 대한 고민

이 있다. 평가위원들의 의견 중에서 기관에서 사례관리를 요구하는 경우가 있다. 실무자 입장에서의 사례관리와 평가위원이 요구하는 사례관리는 차이가 있는 것 같다고 하였다. 평가지표에서 사례관리에 대한 기준을 명확하게 제시될 필요가 있다. 한 케이스에 대해서 문제가 발생하면 문제점이 무엇인지 파악하고, 그 문제점을 어떻게 대처하고 조치를 했는지에 대해서 관리가 이루어지는 것이 사례관리로 인정되면 될 것이라고 제안하였다.

일곱째, 평가자 종합소견 항목에서, 평가준비에 대해서 어려움을 느낌. 준비해야하는 서류가 너무 많다. 장애아가족 양육지원사업 평가 결과를 살펴보면, 기관간의 격차가 별 차이가 없을 것이라고 생각된다. 타 기관에서는 평가를 뭘 준비를 해야할지 모르겠다고 하는 경우가 있다고 한다. 또한, 평가위원이 요구하는 자료 중에 수행기관에서 이해가 안 되는 경우가 있다. 이에 대해서 고려해서 평가지표가 수정이 될 필요가 있다고 하였다.

3. FGI 결과

3차례의 연구진 회의와 2차 현장방문을 통해 1차 평가지표에 대한 수정 및 보완 사항을 가지고 전문가 FGI를 수행한 결과 다음과 같은 의견이 제시되었다.

1) 장애아가족 양육지원사업의 평가지표의 방향

전문가들은 현재 제공되고 있는 장애아가족 양육지원사업의 특성을 고려한 평가지표로 구성될 필요가 있다고 하였다.

첫째, 적절한 서비스 기획 및 제공 여부에 대한 평가가 필요하다. 전문가들은 장애아가족 양육지원사업의 특성상, 장애인 개인별 서비스가 아닌 가족을 대상으로 하는 집단서비스이기 때문에, 각 가족마다 필요한 서비스를 기획하고 제공하는 것이 쉽지 않은 특성을 가지고 있다고 지적하였다. 또한 장애아가족의 욕구에 따라 지원되는 것이 아닌 기존사업을 운영하면서 참여 희망하는 가족을 대상으로 제공하는 방식이기 때문에, 서비스가 필요한 대상자에게 제공이 되는

지에 대한 효율성 및 효과성에 대해서 의문을 제기하였다. 실제로 욕구에 맞게 서비스가 기획되었고 제공이 되었는가에 대해서 평가가 이루어질 필요가 있다고 하였다.

둘째, 현장평가 및 정성평가 지표 추가 및 강화해야한다. 세부적으로 평가지표 영역별에 대해서는 조직관리 영역에 대한 현장평가가 포함될 필요가 있다고 하였고, 이는 2020년도 평가시 현장평가 없이 서류평가로 진행되어서, 미흡한 평가가 진행되었다고 보았기 때문이다. 그러나 서류평가 중심으로 진행하게 될 경우, 기관에서 평가를 준비하는데 어려움이 예상되며, 지나치게 문서작업 위주로 진행되지 않도록 평가지표의 내용을 다듬을 필요가 있다는 의견이 있었다. 서류평가 및 행정중심의 평가에서 벗어나기 위해서는 성과지표로 구성해야 하기 때문에 실제 장애아가족이 받은 서비스의 내용과 시간, 활용내용 등에 대한 분석이 필요하다고 하였다. 따라서 사업의 방향성과 지향성에 따라 정량지표가 필요한 내용 및 품질지표가 필요한 내용으로 구분하여 해야 할 필요가 있다고 하였다.

셋째, 평가결과에 따른 컨설팅 대상 범위 확대함으로써 서비스 질 향상을 유도해야한다. 평가결과, 서비스 제공기관을 점수별로 A, B, C 등급으로 구분되어 있는데, B, C 등급을 받은 기관에 대해서 특별관리가 필요할 수 있다. 현재 C 등급 위주로 컨설팅이 이루어지고 있으나, B 등급에 있는 기관도 포함 할 수 있어야 한다고 제안하였다. 또한 사업에 대해서 과정 모니터링이 필요하다. 서비스를 이용하지 않는 사람을 대상으로 이용하지 않는 이유, 서비스 중단된 경우 적절하게 마무리가 되었는지 등 모니터링할 필요가 있다고 하였다.

2) 향후 장애아가족 양육지원사업 개선의 방향성 논의

첫째, 장애아가족 양육지원사업 대상자에 대한 논의가 필요하다. 현재 6세 이상의 아동은 활동지원서비스와 중첩되고 있으나 만 6세 미만으로 한정하는 등 서비스 제공 대상자와 사업 성격을 명확히 해야 할 것이다.

둘째, 휴식지원서비스에 대한 방향성이 필요하다. 장애아가족마다 희망하는 휴식지원프로그램의 유형에 대해서 혼자 휴식하는 것, 또는 집단활동을 통한 휴식, 프로그램 참여를 통한 휴식 등 개인마다 선호하는 휴식이 다양할 것이다. 사업수행기관에서 프로그램을 기획하고, 장애아가족에게 일방적으로 배정하고

제공하는 방식은 고려해야한다. 특히 코로나19로 인하여 집단적인 프로그램 운영의 제한이 발생하게 되면서, 각 개별적 서비스를 제공해야하는 필요성이 커졌다. 이는 장애아가족 구성원의 욕구 파악이 좀 더 중요하졌다는 것을 의미할 수 있다.

셋째, 휴식지원프로그램의 차별성이 필요하다. 장애인 개인에게 제공하는 것이 아니라, 가족을 대상으로 지원하는 서비스인지에 대한 고민이 필요하다. 특히 장애아이를 돌봄제공자에게 맡기고 양육자(특히 어머니)만 따로 모아서 프로그램을 진행하는 것은 기존의 복지관 및 장애가족지원센터에서 제공하는 서비스와 차별성이 없는 것이다. 장애아가족 양육지원사업을 실제로 이용하고 있는 대상자는 자녀와 완벽한 분리가 이루어지는 상태에서 휴식관련프로그램에 참여하는 것이 가장 만족도가 높다고 한다. 서로 다른 부처에서 만들어진 유사사업들을 정리하고, 유사중복서비스를 막겠다는 이유로, 개별적으로 제공하도록 시스템이 되어 있는데, 이에 대해서 장애가족을 대상으로 통합적으로 지원할 수 있도록 변화될 필요가 있다.

넷째, 사업수행내용 및 사업수행인력에 대한 추가 배치가 필요하다. 현재 사업 수행인력이 현재 각 기관별 1명으로 배정되어 있는데, 이 사업을 수행하기에는 턱없이 부족한 상황이며, 시스템이 미흡하여 일일이 수작업으로 진행되고 있어서 업무의 효율성이 떨어진다. 특히 장애아가족 양육지원사업 내 수행해야하는 업무내용이 5가지인 반면, 서비스 제공기관의 담당인력은 1명이 대부분이며, 기관에 따라서는 1~2명의 추가 인력이 배치되고 있다. 이런 현실을 반영하여 인력관리부분에 대한 부담을 줄여주는 것을 고려할 것을 제안하였다.

제5장 종사자 의견조사 및 모의 평가결과

1. 조사개요

본 장은 평가지표에 대한 의견조사와 모의 평가를 실시한 결과내용을 분석한 것이다. 전국 17개소의 전국사업수행기관을 대상으로 평가지표에 대한 1차 및 2차 의견조사를 실시했으며, 그 결과를 반영하여 수정한 평가지표를 가지고 모의 자체평가를 실시하였다.

1차 의견조사에서는 기존 평가에 적용되는 주요 흐름을 반영하여 시스템 평가지표와 서비스 평가지표를 구분하였다. 평가지표별로 수정, 유지, 삭제, 신설 등으로 표기하였고, 그에 대한 사업수행 담당자들의 지표 변경(안)에 대한 동의여부를 확인하였다. 특히 각 지표별로 동의하지 않을 경우 동의하지 않은 사유에 대해서 의견을 작성하였다.

1차 의견조사의 수정내용은 기존 2020년도 평가지표의 '배점 항목 삭제', '해당항목 미충족시 감점', '평가항목 전면 삭제', '평가세부항목 삭제', '변동없음' 등이다.

2021년 8월 2일부터 6일까지 의견조사를 실시하였고, 미제출된 9개소 기관에 재요청을 하여 8월 13일까지 진행하였다. 1차 의견조사를 실시한 결과 전국사업수행기관 17개소(100%) 참여하였고, 그 결과를 분석하여, 전체 절반 이상(50%) 이상 동의한 경우 반영하였다. 또한 일부 동의하거나, 동의률이 낮은 평가항목의 경우, 삭제·수정·신규 항목 추가 등으로 변경하였고, 일부 평가지표 수정시 의견조사 결과 기존 평가항목을 '유지', '삭제', '수정'하는 것으로 반영하였다. 특히 기타의견조사는 사업수행기관의 대부분이 동의여부와 관계없이 다양한 의견을 제시하였으므로, 이에 대해서 반영할 수 있도록 노력하였다.

2. 1차 의견조사 결과

1차 의견조사에서 'A.사업운영 및 관리 영역'과 'C. 종합의견' 영역에서 전체 동의하는 것으로 나타났으며, 'B. 서비스 제공 및 관리' 영역에서는 일부 지표

를 일부 동의하지 않는 것으로 나타났다.

<표 5-1> 1차 의견조사 결과 요약

평가영역	평가지표		평가내용	동의여부
A. 사업운영 및 관리	A-1-1.	전담인력 관리	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	전체 동의
	A-1-2.	장애아 돌보미 관리	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	전체 동의
	A-2-1.	서비스 제공에 필요한 정보관리	서비스 제공에 필요한 정보 관리가 이루어지고 있는가?	전체 동의
	A-3-1.	예산집행 및 전용 원칙 준수	사업비 관리가 이루어지고 있는가?	전체 동의
B. 서비스 제공 및 관리	B-1-1.	돌봄서비스 기획	돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?	일부 동의
	B-1-2.	돌봄서비스 수행	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?	전체 동의
	B-1-3.	돌봄서비스 이용 실적	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?	일부 동의
	B-1-4.	돌봄서비스 이용 만족도	돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?	전체 동의
	B-2-1.	휴식지원 프로그램 수행	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?	전체동의
	B-2-2.	휴식지원프로그램 이용 실적	배정사업량에 맞게 휴식지원프로그램을 제공하였는가?	전체 동의
	B-2-3.	휴식지원프로그램 성과	휴식지원프로그램의 성과는 어떠한가?	일부 동의
	B-3-1.	돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리	사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?	전체동의
C. 종합의견	C-1-1.	평가자 종합소견	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?	전체 동의

‘A. 사업운영 및 관리’에서는 절반이상의 동의하는 것으로 나타났다. 신규항

목에 대해서는 일부 동의하지 않는 기관도 있었으나, 절반 이상 동의하여 새로 추가하는 것으로 하였다. A-1-1. 전담인력 관리 지표의 경우, 사업수행기관에서는 전담인력에 대하여 위탁사업 특성상 계약직의 지위를 가진 경우에도 수행기관의 직원들과의 차별 없이 동등한 처우를 받도록 복리후생과 처우개선 노력에 대한 신설을 동의하나, 지침에 의한 객관적 복리후생과 처우 개선에 대한 가이드라인 등의 객관적으로 평가할 수 있어야 할 것이라는 의견이 다수 제시가 되었다.

A-1-2. 장애아돌보미 관리지표의 경우, 배점을 삭제하고 해당 항목 미충족 시 감점하는 것을 절반 이상 동의하였다. 그러나 돌보미 관리체계 및 관리 노력이 광범위하므로, 현재 사업수행기관에서의 돌보미 관리에 대한 고민과 현실의 어려움을 반영하고, 돌보미 관리체계에 대한 개념 정의 및 척도가 제시가 되어야 하며, 관리를 위한 노력에 대한 구체적인 항목이 수립되어야 한다고 하였다.

그 외 정보 관리 및 예산집행 원칙준수에 대해서는 전체 동의하였다.

<표 5-2> 1차 의견조사 결과_A. 사업운영 및 관리 영역

평가지표	평가내용	세부항목	수정내용	동의여부	
				○	×
A-1-1. 전담인력 관리	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자	배점 삭제	16	1
		② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	해당 항목 미충족시 감점	16	1
		① 전담인력에 대한 복리후생은 어떠한가?	신규	11	6
		② 전담인력에 대한 처우개선 노력은 어떠한가?	신규	11	0

평가지표	평가내용	세부항목	수정내용	동의여부	
				○	×
A-1-2. 장애아돌보미 관리	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애아돌보미 채용기준 및 절차를 준수하여 선발함	배점 삭제	17	0
		② 커리큘럼에 따름 양성교육을 실시하였고 자격기준에 부합한 강사를 활용하였음	삭제	14	3
		③ 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음	배점 삭제	16	1
		④ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이 80% 이상임	배점 삭제	17	0
		① 돌보미 관리체계는 어떠한가?	신규	13	4
		② 돌보미 관리를 위한 노력은 어떠한가?	신규	12	5
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리	서비스 제공에 필요한 정보 관리가 이루어지고 있는가?	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	배점 삭제	17	0
		② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	배점 삭제	17	0
A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	사업비 관리가 이루어지고 있는가?	① 예산집행 원칙을 준수함	배점 삭제	17	0
		② 예산전용 원칙을 준수함	배점 삭제	17	0

‘B. 서비스 제공 및 관리’영역은 신규 및 삭제 지표 등의 수정하고자 하는 항목이 많이 있다. B-1-1 돌봄서비스 기획지표의 경우, 신규 항목에 대해서 일부 기관에서 동의하지 않는 다고 응답하였는데, 지역 내 장애아가족의 규모 파악에 대한 부분은 파악해야할 대상에 대한 명확한 기준을 제시할 필요가 있으며, 사업량이 중앙으로부터 각 지역의 기관에 ‘배정’되기 때문에, 사업수행기관에서 지역 내 장애아 가족 규모와 돌보미의 현황을 파악하여 기획하는 것에 대해서 의문점을 제시 하기도 하였다.

B-1-2 돌봄서비스 수행 지표의 경우, 개선사항 환류에 대한 이해가 어렵다고 하였고, 이에 대한 세부항목이 필요하다고 하였다. B-1-3 돌봄서비스 이용 실적 지표의 경우, 배점기준에 대한 의견과 3년간의 실적에 대해서 평가하는 것에 대한 의견이 많았다. B-1-4 돌봄서비스 이용 만족도 지표의 경우, 중앙에서 실시하고 각 기관에서 만족도조사항목을 삭제하는 것에 대해서 전체 동

의하였다.

<표 5-3> 1차 의견조사 결과_B. 서비스 제공 및 관리 1

평가지표	평가내용	세부항목	수정내용	동의여부	
				○	×
B-1-1. 돌봄서비스 기획	돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?	① 배정사업 예산 및 배정사업량에 맞게 사업계획을 수립함	삭제	16	0
		② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함	변동없음	16	0
		③ 이용자의 욕구를 반영하여 계획을 수립함	삭제	14	2
		① 지역 내 장애아가족의 규모를 파악하여 기획함	신규	7	9
		② 신규 이용자 발굴을 반영하여 기획함	신규	11	5
		③ 사업수행에 필요한 돌보미 인력의 규모를 반영하여 기획함	신규	11	5
B-1-2. 돌봄서비스 수행	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?	① 서비스 제공상황에 대한 내·외부 회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있음 ② 서비스 제공과정에서 발생되는 문제 해결 및 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 조취를 취하고 있음 ③ 사각지대 해소 및 원활한 돌봄서비스 연계를 위한 적절한 조치를 취하고 있음 ④ 정기적으로 서비스 지원 실태를 점검하고 있음	평가항목 삭제	14	2
		① 사업배정량의 목표달성을 위하여 지속적이고, 정기적인 점검이 이루어지고 있음	신규	14	3
		② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음	신규	13	4
		③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음	신규	14	3
B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를	①4점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상 ②3점: 실이용 아동 수가 돌봄서비	평가항목 전면 삭제	11	1

평가지표	평가내용	세부항목	수정내용	동의여부	
				○	×
	제공하였는가?	스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만 ③2점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만 ④1점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만 ⑤0점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만			
		① 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 이상	신규	12	4
		② 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만	신규	12	4
		③ 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지	신규	13	3
		④ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 이상	신규	6	10
		⑤ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만	신규	6	10
		⑥ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지	신규	6	10
B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?	①4점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 90점 이상 ②3점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 85점 이상 ~ 90점 미만 ③2점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④1점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤0점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 미만	•평가주체 : 중앙	17	0

B-2-1 휴식지원 프로그램 수행 지표의 경우, 프로그램 수행에 대한 평가

삭제에 대해서 동의하였는데, 대상가정에 욕구가 없는 영역도 있고, 대상가정에 욕구도가 높은 프로그램에 주력할 수 있다는 장점이 있다고 하였다. 특히 본 사업의 주된 서비스가 돌봄서비스이며, 휴식지원프로그램은 부가적인 서비스이기 때문에, 휴식지원프로그램에 대한 평가완화가 필요하다고 하였다. 다만 지속적, 정기적 점검에 대한 객관적이며 평가할 수 있는 기준을 제시해야한다고 하였다.

B-2-4 휴식지원프로그램 이용 만족도를 삭제를 하고, 성과지표로 신설한 것에 대해서 사업수행기관에서는 성과 평가에 대해 구체적인 기준과 현실적인 방법에 대한 예시, 그리고 성과관리체계에 대한 구체적인 내용 제시가 필요하다고 하였다. B-3-1 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리 삭제에 대해서 절반 이상이 동의하였다.

<표 5-4> 1차 의견조사 결과_B. 서비스 제공 및 관리 2

평가지표	평가내용	세부항목	수정내용	동의여부	
				○	×
B-2-1. 휴식지원 프로그램 수행	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?	① 5가지 유형별 프로그램을 수행함 ② 프로그램을 계획한 대로 수행하고 있음 ③ 프로그램 수행과정에 전문인력을 적절히 활용하고 필요한 자원을 개발하여 동원하고 있음 ④ 프로그램 수행과정에 필요한 홍보가 적절히 이루어지고 있음	•평가항목 전면 삭제	9	0
		① 휴식지원 프로그램을 지속적, 정기적으로 점검하고 있는가?	신규	12	5
		② 휴식지원 프로그램의 지속적, 정기적인 점검과정에서 나타난 개선사항을 반영한 계획을 수립하고 있는가?	신규	12	5
		③ 휴식지원 프로그램의 개선을 위하여 정기적으로 대상자의 의견을 수렴하고 있는가?	신규	12	5
		④ 휴식지원 프로그램의 개선사항을 반영하여 서비스를 제공하고 있는가?	신규	15	2
		⑦ 휴식지원 프로그램의 원활한 운영을 위하여 노력을 기울이고 있는가?	신규	14	3
B-2-3.	배정사업량	①4점:휴식지원프로그램을 1회 이상	평가항목	13	2

평가지표	평가내용	세부항목	수정내용	동의여부	
				○	×
휴식지원 프로그램 이용 실적	에 맞게 휴식지원프로그램을 제공하였는가?	참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 95% 이상 ②3점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 90%이상 ~ 95% 미만 ③2점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 85%이상 ~ 90% 미만 ④1점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%이상 ~ 85% 미만 ⑤0점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%미만	전면 삭제		
B-2-4. 휴식지원 프로그램 이용만족도	휴식지원프로그램 이용가정의 만족을 충족하였는가?	①4점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 90점 이상 ②3점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 85점 이상 ~ 80점 미만 ③2점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④1점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤0점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 미만	평가항목 전면 삭제	16	1
(수정) 휴식지원 프로그램 성과	(수정) 휴식지원프로그램의 성과는 어떠한가?	① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있는가?	신규	14	3
		② 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유하고 있는가?	신규	11	6
		③ 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유할 수 있는 절차가 마련되어 있으며, 실제로 공유하고 있는가?	신규	10	7
		④ 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있는가?	신규	12	5
		⑤ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있는	신규	14	3

평가지표	평가내용	세부항목	수정내용	동의여부	
				○	×
		가?			
		⑥ 휴식지원 프로그램 참여자에 대한 사후관리가 지속적으로, 충실하게 이루어지고 있는가?	신규	8	9
		⑦ 휴식지원 프로그램의 성과관리 체계는 어떠한가?	신규	12	5
B-3-1. 돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리	사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?	①5점:서비스 질 관리가 매우 우수함 ②4점:서비스 질 관리가 우수함 ③3점:서비스 질 관리가 양호함 ④2점:서비스 질 관리가 보통임 ⑤1점:서비스 질 관리가 미흡함 ⑥0점:서비스 질 관리가 매우 미흡함	평가항목 전면 삭제	14	2

3. 1차 의견조사 결과 반영

1차 의견조사를 수렴하고 이를 근거로 하여 연구진회의를 진행하였다. 최근 평가에 적용되고 있는 주요 흐름을 반영하여 시스템 평가지표와 서비스 평가지표를 구분하였고, 사업운영 및 관리 영역의 전담인력, 돌보미 관리 및 정보관리 지표를 기존 정량지표에서 정성지표로 수정하였다. 기존 평가지표의 일부는 시스템 평가 시 미충족 여부 평가하고 가감점 지표로 변경하였다

그리고 위탁기관의 서비스 제공을 위한 자체 노력정도 반영 확대하고, 지역간 서비스 제공에 따른 격차 완화, 그리고 위탁기관이 구조적 한계를 극복하고 기울인 자체 노력 보상 차원에서 평가지표를 수정하고자 하였다.

장애아가족 양육지원사업의 정체성 및 특성을 반영한 평가항목 확대하기 위해서 휴식지원 프로그램의 평가항목을 전면 대폭 수정하였고, 장애아가족 양육지원사업의 구조적 특성을 반영한 지표 조정하기 위해, 전담인력 및 돌보미 인력의 구조적 한계를 반영하여 지표 대폭 축소, 휴식지원 프로그램 만족도, 서비스 질 관리, 종합평가 항목 삭제하고 신규지표로 변경하였다.

그 결과 아래의 표와 같이 평가지표를 수정하였으며, 2차 의견조사 및 모의평가에 활용하였다.

A. 사업운영 및 관리

구분		수정 전	수정 후		배점		비고
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목	평가 초점	수정 전	수정후	
A-1-1. 전담인력 관리	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자 ② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	(유지) ① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자 ② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	시스템 평가	2	감점 -1	▸평가방법 수정 : 해당 항목 미충족 시 감점
			(신규) ①전담인력에 대한 처우개선에 대한 노력하고 있음	서비스 평가	-	가점 +2	▸신규항목 1개추가
A-1-2. 장애아 돌보미 관리	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애아돌보미 채용기준 및 절차를 준수하여 선발함 ② 커리큘럼에 따름 양성교육을 실시하였고 자격기준에 부합한 강사를 활용하였음 ③ 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음 ④ 보수교육 7시간 이상 이수자의 비율이 80% 이상임	(일부 문항 삭제) ① 장애아돌보미채용기준 및 절차를 준수하여 선발함(유지) ② 삭제 ③ 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음(유지) ④ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이 80% 이상임(유지)	시스템 평가	4	감점 -3	▸기존문항②삭제 ▸평가방법 수정 : 해당 항목 미충족 시 감점
			(신규) ①돌보미 관리를 위한 체계적인 노력하고 있음.	서비스 평가	-	가점 +2	▸신규 1개 항목 추가
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관	서비스 제공에 필요한 정보 관리가 이루어지고 있는가?	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음 ② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	(유지) ① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음 ② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	시스템 평가	2	감점 -1	▸평가방법 수정 : 해당 항목 미충족 시 감점
A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	사업비 관리가 이루어지고 있는가?	① 예산집행 원칙을 준수함 ② 예산전용 원칙을 준수함	(유지) ① 예산집행 원칙을 준수함 ② 예산전용 원칙을 준수함	시스템 평가	2	감점 -2	▸평가방법 수정 : 해당 항목 미충족 시 감점
사업운영 및 관리 지표수 4개					10	가점+4 감점-7점	가점 및 감점방식으로 전환

B. 서비스 제공 및 관리

구분		수정 전	수정 후		배점		비고
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목	평가 초점	수정전	수정후	
B-1-1. 돌봄 서비스 기획	돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?	① 배정사업 예산 및 배정사업량에 맞게 사업계획을 수립함. ② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함 ③ 이용자의 욕구를 반영하여 계획을 수립함	①③(삭제) ② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함(유지) (신규) ② 지역 내 장애아가족의 현황에 대한 내용을 포함하고 있음 ③ 전년도 대비 신규 대상자 관리 내용이 포함되어 있음 ④ 사업수행에 필요한 돌보미 관리 내용이 포함되어 있음	서비스 평가	3	8	•기존①③항목 삭제 •신규 3개항목 추가
B-1-2. 돌봄서비스 수행	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?	① 서비스 제공상황에 대한 내·외부회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있음 ② 서비스 제공과정에서 발생되는 문제 해결 및 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 조취를 취하고 있음 ③ 사각지대 해소 및 원활한 돌봄 서비스 연계를 위한 적절한 조치를 취하고 있음 ④ 정기적으로 서비스 지원 실태를 점검하고 있음	①②③④ 삭제 (신규) ① 사업배정량의 목표달성을 위한 정기적인 점검이 이루어지고 있음 ② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 반영하여 운영하고 있음 ③ 사업배정량을 달성하기 위하여 자체 노력을 기울이고 있음 ④ 서비스의 질을 개선하기 위하여 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 적절한 조치를 취하고 있음 ⑤ 서비스 이용자에 대한 안전.인권보호에 대한 지침 또는 절차가 마련되어 있으며, 필요시 운영하고 있음 ⑥ 서비스 제공과정에 대한 정기적인 점검이 이루어지고 있으며, 사각지대 발굴 및 해소를 위한 노력을 기울이고 있음	서비스 평가	4	12	•기존①②③④ 항목삭제 •신규 3개항목 추가

구분		수정 전	수정 후		배점		비고
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목	평가초점	수정전	수정후	
B - 1 - 3. 돌봄서비스 이용 실적	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?	①4점 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상 ②3점 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만 ③2점 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만 ④1점 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만 ⑤0점 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만	①②③④⑤ 유지	서비스 평가	4	6	•신규 가점 및 감점 항목 추가
			(신규 가점 및 감점 항목 추가) ① 당해연도 이용율이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 이상(가점) ② 당해연도 이용율이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 유지(가점) ③ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 미만(감점)		-	가점추가 ①가점+3점 ②가점+2점 ③감점-1점	
B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?	①4점돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 90점 이상 ②3점돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 85점 이상 ~ 90점 미만 ③2점돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④1점돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤0점돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 미만	①②③④⑤ 유지	서비스 평가	4	2	• 평 가 주 체 : 중앙
돌봄서비스 지표수 4개					15	31(가점3,감점1 별도)	
B-2-1 휴식지원프로그램 기획	휴식지원 프로그램운영을 위한 계획은 적절한가?	①휴식지원프로그램의 목적에 부합하는 사업계획을 수립함 ②전년도 또는 진행된 프로그램의 자체평가를 반영하여 계획을 수립함 ③장애아가족의 욕구를 사업에 반영하여 프로그램을 기획함			3		
			①지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램 운영계획이 수립되어 있음 ②휴식지원 프로그램의 운영목표가 구체적이며 실행가능함			2	

구분		수정 전	수정 후		배점		비고
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목	평가 초점	수정전	수정후	
B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?	- ① 5가지 유형별 프로그램을 수행함 - ② 프로그램을 계획한 대로 수행하고 있음 - ③ 프로그램 수행과정에 전문인력을 적절히 활용하고 필요한 자원을 개발하여 동원하고 있음 - ④ 프로그램 수행과정에 필요한 홍보가 적절히 이루어지고 있음	①②③④ 삭제	서비스 평가	4	3	• 평가항목 전면 삭제 및 전면 수정
			(신규) ① 지역사회의 특성을 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램을 운영하고 있음 ② 휴식지원 프로그램을 정기적으로 점검하고 있음 ③ 휴식지원 프로그램을 개선하고자 노력을 기울이고 있음				
B-2-3. 휴식지원 프로그램 이용 실적	배정사업량에 맞게 휴식지원프로그램을 제공하였는가?	①4점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 95% 이상 ②3점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 90%이상 ~ 95% 미만 ③2점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 85%이상 ~ 90% 미만 ④1점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%이상 ~ 85% 미만 ⑤0점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%미만	①②③④⑤ 삭제		4	-	• 평가항목 전면 삭제

구분		수정 전	수정 후		배점			비고
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목	평가 초점	수정전	수정후		
B-2-4. 휴식지원 프로그램 이용만족도 (수정) 휴식지원 프로그램 성과	휴식지원프로그램 이용가정의 만족을 충족하였는가? (수정) 휴식지원프로그램의 성과는 어떠한가?	①4점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 90점 이상 ②3점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 85점 이상 ~ 80점 미만 ③2점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④1점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤0점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 미만	①②③④⑤ 삭제 (신규) ① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있음 ② 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있음 ③ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있음		4		3	•평가항목 전면 삭제 및 전면 수정 •평가지표 수정(제목)
휴식지원 지표수 3개					15		8	7점 축소
- B-3-1. - 돌봄 - 서비스 이용자별 서비스 질 관리	- 사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?	- ①5점:서비스 질 관리가 매우 우수함 - ②4점:서비스 질 관리가 우수함 - ③3점:서비스 질 관리가 양호함 - ④2점:서비스 질 관리가 보통임 - ⑤1점:서비스 질 관리가 미흡함 - ⑥0점:서비스 질 관리가 매우 미흡함	①②③④⑤⑥ 삭제		5		-	•평가항목 전면 삭제
- 서비스 질관리 지표수 0					5		0	

C. 종합평가

구분		수정 전	수정 후	배점		비고
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목 평가 초점	수정전	수정후	
C-1-1. 종합평가	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?(삭제) (신규) 사업운영의 준비성, 노력성, 전문성은 어떠한가?	①5점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 우수함 ②4점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 우수함 ③3점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 양호함 ④2점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 보통임 ⑤1점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 미흡함 ⑥0점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 미흡함	①②③④⑤⑥ 삭제	5		• 평 가 항 목 전면삭제
			(신규) ①지역적 특성을 이해하고 서비스 제공을 위한 환경을 마련하고 있음 ②사업의 효과적.효율적 사업수행을 위해 지방자치단체, 유관기관 등 외부와 협력하고 있음 ③사업의 목적을 명확하게 이해하고 목표달성을 위해 사업에 대해 정기적으로 평가하여 그 결과를 반영하고 있음		3	• 평 가 동 향 반영
종합평가 지표수 1				5	3	2점 축소
총 지표수 12개				50	47 가점7점 감점8점	

4. 2차 의견조사 결과

1차 의견조사 결과를 가지고 연구진회의를 통해 평가지표를 수정·보완을 하였으며, 수정된 평가지표에 대해서 2차 의견조사를 실시하였다. 2차 의견조사에서는 1차 의견조사 결과를 공유하고 새로 추가변경된 평가지표 중심으로 조사를 실시하였다. 9월 14일부터 9월 24일까지 진행되었으며, 17개소 중에 10개소가 회신하였다.

2차 의견조사 내용은 절반 이하 동의률을 보인 휴식지원프로그램 지표 중심으로 진행하였는데, 이는 현장의 목소리를 반영하고, 기관간의 평준화와 평가에 대한 부담을 줄이기 위함이다.

B-1-2 돌봄서비스 수행 지표의 경우, 기존 지표를 삭제하고 신규 지표를 추가하였는데, 이는 사업수행기관에 대항 질적평가 항목으로 추가한 것이다. 양적평가가 아닌 질적평가가 이루어져야 한다는 1차 의견이 있었으며, 이를 반영하였다.

<표 5-5> 2차 의견조사 B-2-1

평가지표	평가내용	1차평가지표	2차 평가지표	수정 내용	동의여부	
					○	×
B-2-1. 휴식지원 프로그램 수행	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?	① 사업배정량의 목표 달성을 위하여 지속적이고, 정기적인 점검이 이루어지고 있음	① 서비스의 질을 개선하기 위하여 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 적절한 조치를 취하고 있음	신규	11	0
		② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음	② 서비스 이용자에 대한 안전.인권보호에 대한 지침 또는 절차가 마련되어 있으며, 필요시 운영하고 있음	신규	10	1
		③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음	③ 서비스 제공과정에 대한 정기적인 점검이 이루어지고 있으며, 사각지대 발굴 및 해소를 위한 노력을 기울이고 있음	신규	11	0

B-1-3 돌봄서비스 이용 실적 지표의 경우, 기존 지표 유지 및 신규 지표(가점 및 감점 항목) 추가한 것으로 사업수행기관의 성과지표로써 수행기관의 1차 의견 내용을 반영하였다. 3년간의 수행기관의 노력 여부를 보기위한 것으로 연도별 변화 여부에 따라 상향되거나 하향되는 기관에 대한 형평성, 그동안의 노력에 대한 질적 평가를 하고자 하며, 단일연도를 기준으로 하여 성과를 측정하는데서 오는 한계를 완화하고자 하였다. 상위등급의 기관은 성과를 유지하고, 하위등급의 기관은 연도별 변화에 따른 노력을 보상하고자 하는 지표이다. 특히 상향 평준화 및 하위 기관의 동기 부여에 목적을 두며, 평균 하위 기관의 경우 변화여부 검토 후 상향이 되면, 해당 노력에 대한 보상의 차원에서 가점을 줌으로써 성과달성에 동기부여가 될 것으로 기대하여 운영하는 지표이다.

이 지표의 경우, 해당년도의 실적달성률이 3년간 실적 달성률의 평균값보다 상승할 경우 수행기관의 노력 여부로서 가점을 부여하도록 구성하였다. 그 결과 11개소 중 9개소가 동의하였고 2개소는 동의하지 않았다.

<표 5-6> 2차 의견조사 B-1-3

평가지표	평가내용	1차평가지표	2차 평가지표	수정 내용	동의여부	
					○	×
B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?	①4점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상 ②3점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만 ③2점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만 ④1점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만 ⑤0점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만	죄동	유지	9	2
		④ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평	④ 당해연도 이용률이 최근 3년간	신규	6	5

평가지표	평가내용	1차평가지표	2차 평가지표	수정 내용	동의여부	
					○	×
		균값 이상	배정량 대비 이용률의 평균값 이상			
		⑤ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만	⑤ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 유지	신규	6	4
		⑥ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지	⑥ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 미만	신규	5	5

B-2-1 휴식지원프로그램 기획 지표의 경우, 기존 지표를 3개에서 2개지표로 수정하였는데, 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 축소한 것이다. 의견조사 결과 전체 동의하는 것으로 나타났다.

<표 5-7> 2차 의견조사 B-2-1

평가지표	평가내용	1차평가지표	2차 평가지표	수정 내용	동의여부	
					○	×
B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획	휴식지원 프로그램 운영을 위한 계획은 적절한가?	① 휴식지원 프로그램 목적에 부합하는 사업계획을 수립하고 있는가?	① 지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램 운영 계획이 수립되어 있음	신규	11	0
		② 전년도 또는 진행된 프로그램의 자체평가결과를 반영하여 계획을 수립하고 있는가?	② 휴식지원 프로그램의 운영목표가 구체적이며 실행가능함	신규	11	0
		③ 장애아가족의 욕구를 사업에 반영하여 프로그램을 기획하고 있는가?				

B-2-2 휴식지원프로그램 수행 지표의 경우, 기존 지표 삭제 및 신규 지표 축소하였는데, 사업수행기관의 과반수 이상이 동의하였으나, 기타 의견 내용을 반영하고, 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 5개 지표를 3개 지표로 축소한 것이다. 지표 내용 중 '정기적인 점검'항목을 과정평가, 중간평가, 모니터링 등을 의미하고, '개선 노력'을 결과평가, 환류, 피드백 등으로 수정하였다. 그 결과 지역사회의 특성을 반영하는 프로그램 8개소 동의, 정기적인 점검 9개소 동의, 개선 노력 10개소가 동의하였다.

<표 5-8> 2차 의견조사 B-2-2

평가지표	평가내용	1차평가지표	2차 평가지표	수정내용	동의여부	
					○	×
B-2-2 휴식지원 프로그램 수행	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?	① 휴식지원 프로그램을 지속적, 정기적으로 점검하고 있는가?	① 지역사회의 특성을 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램을 운영하고 있음	신규	8	3
		② 휴식지원 프로그램의 지속적, 정기적인 점검과정에서 나타난 개선사항을 반영한 계획을 수립하고 있는가?	② 휴식지원 프로그램을 정기적으로 점검하고 있음	신규	9	2
		③ 휴식지원 프로그램의 개선을 위하여 정기적으로 대상자의 의견을 수렴하고 있는가?	③ 휴식지원 프로그램을 개선하고자 노력을 기울이고 있음	신규	10	1
		④ 휴식지원 프로그램의 개선사항을 반영하여 서비스를 제공하고 있는가?				
		⑤ 휴식지원 프로그램의 원활한 운영을 위하여 노력을 기울이고 있는가?				

B-2-3 휴식지원프로그램 성과 지표의 경우, 기존 지표 삭제 및 신규 지표 축소하였는데, 사업수행기관의 과반수 이상이 동의하였으나, 기타 의견 내용을 반영하고, 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 7개 지표를 3개 지표로 축소하였

다. 지표 내용 중 '휴식지원 프로그램의 성과 공유'란 홈페이지 개재, 참여자들에게 결과공유, 언론기관 및 유관기관 등에 배포 등을 의미(공청회를 의미하는 것이 아님)한다. 그결과 성과 평가 10개소 동의 성과 공유 및 홍보 8개소 동의 성과평가 반영 계획 수립 10개소가 동의하였다.

<표 5-9> 2차 의견조사 B-2-3

평가지표	평가내용	1차평가지표	2차 평가지표	수정내용	동의여부	
					○	×
B-2-3휴식지원 프로그램 성과	휴식지원 프로그램의 성과는 어떠한가?	① 휴식지원 프로그램을 지속적, 정기적으로 점검하고 있는가?	① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있음	신규	10	1
		② 휴식지원 프로그램의 지속적, 정기적인 점검과정에서 나타난 개선사항을 반영한 계획을 수립하고 있는가?	② 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있음.	신규	8	3
		③ 휴식지원 프로그램의 개선을 위하여 정기적으로 대상자의 의견을 수렴하고 있는가?	③ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있음	신규	10	1
		④ 휴식지원 프로그램의 개선사항을 반영하여 서비스를 제공하고 있는가?				
		⑤ 휴식지원 프로그램의 원활한 운영을 위하여 노력을 기울이고 있는가?				

4. 모의평가 분석 결과

모의평가를 실시한 결과 총 배점 41점을 만점 기준으로 최대 39점, 최소 12점으로 나타났으며, 평균값 31.9점, 표준편차 8.91으로 나타났다. 이 총 배점은

만족도 조사항목과 평가자의 종합의견 배점을 제외한 것이다.

A 평가항목은 가감지표로써, 총 4점 만점에 모의평가 평균값이 3.1점, 표준편차가 1.14이다. B 평가항목은 총 37점 만점에 모의평가 평균값이 28.8점, 표준편차가 8.02이다.

<표 5-10> 모의평가 결과_평균 및 표준편차

평가지표	배점	평균값	표준편차
A. 사업운영 및 관리	4	3.1	1.14
A-1 인력관리	4	3.2	1.17
A-1-1. 전담인력 관리	2	1.5	0.82
A-1-2. 장애아돌보미 관리	2	1.6	0.67
A-2 정보관리	0	0.0	0.0
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리	0	0.0	0.0
A-3 예산관리	0	-0.1	0.30
A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	0	-0.1	0.30
B. 서비스 제공 및 관리	37	28.8	8.02
B-1 돌봄서비스	29	22.7	5.97
B-1-1. 돌봄서비스 기획	8	4.8	3.06
B-1-2. 돌봄서비스 수행	12	10.4	1.75
B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	9	7.5	2.74
B-2 휴식프로그램	8	6.1	3.14
B-2-1. 휴식지원프로그램 기획	2	1.5	0.82
B-2-2. 휴식지원프로그램 수행	3	2.2	1.17
B-2-3. 휴식지원프로그램 성과	3	2.54	1.21
총 계	41	31.9	8.91

1) A. 사업운영 및 관리

A-1-1. 전담인력 관리지표는 가감점지표로 ①~② 세부항목이 기존지표와 동일하다. 가점지표는 ③ 처우개선 개선 노력으로 '기존 법적 지원(인건비 지

급, 법적휴가) 외 기관 자체 추가로 부여되는 교육, 휴가, 수당 등 (예시: 야근수당, 돌봄휴가, 명절선물비, 우수직원 상금 지급 등 자체규정으로 제공되는 것)의 내용이 있을 경우 가점 부여하도록 하였다. 전체 11개소가 감점되지 않았다.

<표 5-11> A-1-1 모의평가 결과

평가지표	평가항목	득점		평균값	표준편차
		있다	없다		
A-1-1. 전담인력 관리	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자	0	-0.5	0.0	0.00
	② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	0	-0.5	0.0	0.00
	③ 전담인력 처우개선에 대한 노력 하고 있음.	2	0	1.5	0.82

A-1-2. 장애아돌보미 관리지표는 가감점지표로서, ①~③ 세부항목지표가 기존지표와 동일하게 구성되어있다. 가점지표로는 ④ 돌보미 관리 체계적인 노력 항목으로 돌보미에 대한 상시적 의견수렴 및 상담, 고충 처리에 대한 규정 유무 및 조치 결과 보고, 우수돌보미 상과 같은 보상 등의 내용이 있을 경우 가점 부여하도록 하였다.

<표 5-12> A-1-2 모의평가 결과

평가지표	평가항목	득점		평균값	표준편차
		있다	없다		
A-1-2. 장애아돌보미 관리	① 장애아돌보미 채용 기준 및 절차를 준수하여 선발함	0	-1	0.0	0.00
	② 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음	0	-1	0.0	0.00
	③ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이 80% 이상임	0	-1	0.0	0.00
	④ 돌보미 관리를 위한 체계적인 노력하고 있음	2	0	1.6	0.67

A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리 지표와, A-3-1 예산집행 및 전용 원칙 준수 지표는 감점지표로서, 기존 세부항목을 그대로 유지하고 있으며, 배점을 삭제하고 감점지표로 변경한 것이다.

<표 5-13> A-2 / A-3 모의평가 결과

평가지표	평가항목	득점		평균값	표준편차
		있다	없다		
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	0	-0.5	0.0	0.00
	② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	0	-0.5	0.0	0.00
A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	① 예산집행 원칙을 준수함	0	-1	0.0	0.00
	② 예산전용 원칙을 준수함	0	-1	-0.1	0.30

2) B. 서비스 제공 및 관리

B-1-1. 돌봄서비스 기획 지표는 총 4개의 세부항목으로 구성되어 있으며,

각각 2점 배점을 부여하고 있다.

① 항목에서 의미하는 '장애아가족의 현황'은 사업수행기관이 담당해야하는 주 대상 장애아가족에 대한 현황 외에, 일반적인 지역 장애아가족의 통계 자료 및 현황(외부 공개자료 등)에 대한 내용이 계획서에 포함하고 있는 경우 배점을 부여한다. ② '신규 대상자 관리 내용'은 신규대상자 확보 및 관리 내용이 계획서에 포함하고 있어야 하는 것으로, 매년 하반기에 신규대상자가 20% 이상 추가할당이 되므로 이를 예상하여 연초에 신규대상자에 대한 계획을 계획서 수립시 반영하는 경우로 볼 수 있다. 또한 배정량 변동 및 추가될 것에 대해 대비하여 돌보미 인력을 어떻게 확보하고, 배분할 것인가에 대한 내용이 계획서에 포함하고 있어야 한다.

이 항목의 모의평가 결과 장애아가족의 현황 내용 포함 항목이 0.9점으로 가장 낮게 나타났고, 신규대상자 관리내용 포함 1.1점, 돌보미 관리내용 포함 1.2점, 자체평가 결과 반형 1.6 점 순으로 나타났다.

<표 5-14> B-1-1 모의평가 결과

평가지표	평가항목	득점		평균값	표준편차
		있다	없다		
B-1-1. 돌봄서비스 기획	① 지역 내 장애아가족의 현황에 대한 내용을 포함하고 있음.	2	0	0.9	1.04
	② 전년도 대비 신규 대상자 관리 내용이 포함되어 있음.	2	0	1.1	1.04
	③ 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함	2	0	1.6	0.81
	④ 사업수행에 필요한 돌보미 관리 내용이 포함되어 있음.	2	0	1.2	0.98

B-1-2. 돌봄서비스 수행 항목은 총 6개 항목으로 구성되어 있으며 각각 2점 배점을 부여한다. 사업 수행과정에서 정기적인 점검, 개선사항 환류 여부, 사업배정량 달성 노력 등 피드백, 모니터링 등의 과정이 있어야 한다. 또한 이용자의 의견을 수렴하고 검토하고 반영 또는 미반영, 공유 및 통보 등의 과정을 거치고 있으며, 이러한 과정을 확인한다. 이용자의 이용 진행상황을 파악하는 의견을 수렴하는 것과 이의신청이나 불만 등의 개선필요성을 요구하는 의견을

수렴하는 등의 내용을 확인하며, 이용자에 대한 안전 인권보호를 위한 실제 운영 여부 등으로 내용으로 구성되어 있다.

이 항목에서는 대체적으로 평균값이 높게 나타났으나, 이용자에 대한 안전 및 인권보호에 대한 항목은 1,0점으로 낮게 나타났다. 낮게 나타난 항목은 신규항목으로 사업수행기관에서 향후 관심을 가지고 수행할 필요가 있을 것이다.

<표 5-15> B-1-2 모의평가 결과

평가지표	평가항목	득점		평균값	표준편차
		있다	없다		
B-1-2. 돌봄서비스 수행	① 사업배정량의 목표달성을 위하여 지속적이고, 정기적인 점검이 이루어지고 있음	2	0	1.9	0.30
	② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음	2	0	1.8	0.60
	③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음	2	0	2.0	0.00
	④ 서비스의 질을 개선하기 위하여 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 적절한 조치를 취하고 있음	2	0	1.8	0.40
	⑤ 서비스 이용자에 대한 안전·인권보호에 대한 지침 또는 절차가 마련되어 있으며, 필요시 운영하고 있음	2	0	1.0	1.00
	⑥ 서비스 제공과정에 대한 정기적인 점검이 이루어지고 있으며, 사각지대 발굴 및 해소를 위한 노력을 기울이고 있음	2	0	1.8	0.40

B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적 항목은 2022년도부터 엑셀 수기로 작업한 것을 시스템 입력하는 것으로 전환됨에 따라 시스템 입력 실적을 근거로 평가를 하고자 하였다. 3년간의 실아동이용률 평균값에서 당해연도의 실 이용률이 높으면 가점을 부여한다.

모의평가 결과 돌봄서비스 이용 실적의 평균값이 각각 6점 만점에 5.4점, 3점 만점에 2.9점으로 높게 나타났다.

<표 5-16> B-1-3 모의평가 결과

평가지표	평가항목	배점	평균값	표준편차
B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	① 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상	6	5.4	1.05
	② 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만	4.5		
	③ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만	3		
	④ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만	1.5		
	⑤ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만	0		
	⑥ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 이상	3	2.9	0.32
	⑦ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 유지	2		
	⑧ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 미만	-1		

B-2-1. 휴식지원프로그램 기획 항목의 경우, 사업수행기관에서 실시하고 있는 휴식지원 프로그램 중 1개를 선택하여 평가한다. 모의평가 결과 평균값은 높게 나타났다.

<표 5-17> B-2-1 모의평가 결과

평가지표	평가항목	배점		평균값	표준편차
		있다	없다		
B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획	① 지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램 운영 계획이 수립되어 있음	1	0	0.7	0.47
	② 휴식지원 프로그램의 운영목표가 구체적이며 실행 가능함	1	0	0.8	0.40

B-2-2. 휴식지원프로그램 수행 항목은 프로그램 수행과정을 확인하고, 정기적인 점검(여부 : 과정평가, 중간평가, 모니터링 등을 의미), 개선 노력(결과평가, 환류, 피드백 등)을 확인한다.

모의 평가 결과 지역사회 특성 반영 프로그램은 0.6점으로 낮게 나타났고, 정기적 점검 0.7점, 개선 노력 0.8점 순으로 나타났다.

<표 5-18> B-2-2 모의평가 결과

평가지표	평가항목	배점		평균값	표준편차
		있다	없다		
B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행	① 지역사회의 특성을 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램을 운영하고 있음	1	0	0.6	0.50
	② 휴식지원 프로그램을 정기적으로 점검하고 있음	1	0	0.7	0.47
	③ 휴식지원 프로그램을 개선하고자 노력을 기울이고 있음	1	0	0.8	0.40

B-2-3. 휴식지원프로그램 성과 항목의 경우, 적절한 평가 여부(계획서에서 제시하고 있는 목표를 달성하고 있는지에 대한 평가내용 확인), 휴식지원 프로그램의 성과 공유(홈페이지 개재, 참여자들에게 결과공유, 언론기관 및 유관기

관 등에 배포 등), 계획서에 성과평가 내용과 반영하는 내용을 확인한다.

모의 평가 결과 대체적으로 높게 나타났다.

<표 5-19> B-2-3 모의평가 결과

평가지표	평가항목	배점		평균값	표준편차
		있다	없다		
B-2-3. 휴식지원 프로그램 성과	① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있음	1	0	0.8	0.40
	② 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있음.	1	0	0.7	0.47
	③ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있음	1	0	0.8	0.40

5. 소결

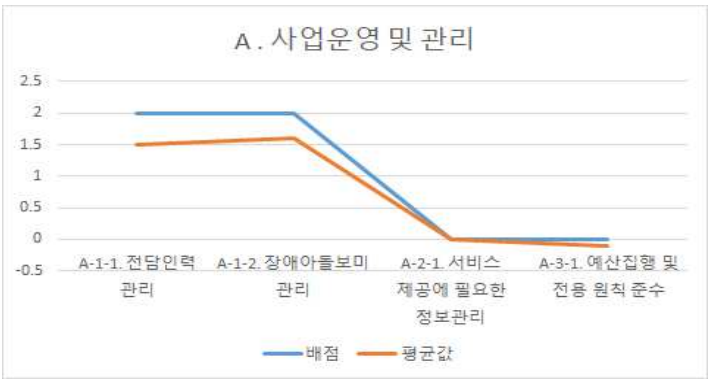
1차 의견조사 및 2차 의견조사를 실시하면서 평가지표에 대한 사업수행기관의 의견을 수렴하였다. 1차 의견조사 결과에서는 돌봄서비스 및 휴식지원서비스에 대한 평가지표에 대한 의견이 많이 제시되었다. 사업수행기관에서 2명의 전담인력으로 담당해야하는 업무량에 대해서 부담을 느끼고 있는 것으로 1차 의견조사에서 나타났으며, 17개소 전체가 동일한 사업을 수행하고 있으나, 서로 다른 배정량, 예산금액, 다양한 지역적 특성, 수행기관 특성 등을 고려해야 했다. 객관적으로 평가할 수 있는 구체적인 항목이 제시가 되어야 하며, 지침이나 기준이 마련이 되어야 한다고 하였다. 기존 평가지표의 수정 및 삭제에 대해서 동의 수준은 높게 나타났으나, 신규 및 보완지표에 대해서는 신중한 경향을 보였다. 이에 따라 1차 의견조사 결과를 수렴하고자 연구진 회의를 거쳐 수정작업을 진행하였다.

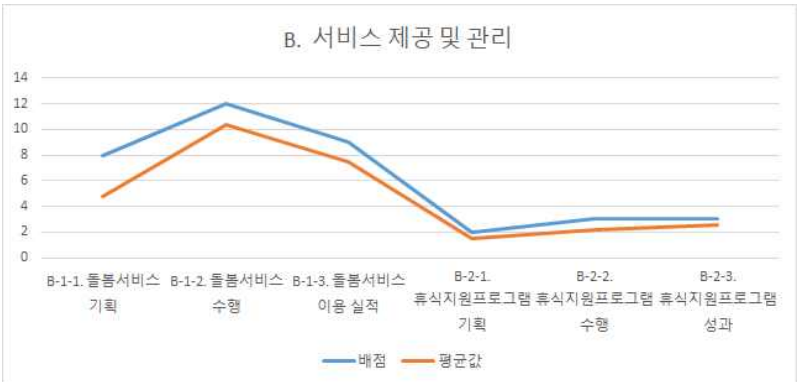
1차 의견조사 이후 평가지표의 가장 큰 변화는 현장의 목소리를 반영하여, 본 사업인 돌봄서비스에 집중할 수 있도록 평가지표 항목를 수정하고 배점 부여를 통해 강화하도록 하였으며, 휴식지원서비스에 대한 항목을 축소함으로써

수행기관의 부담을 줄였다. 또한 질적 평가지표를 추가하고 안전이나 인권보호 등 추가함으로써, 사업수행기관의 질적 측면을 강화하고자 하였다.

이러한 내용을 반영하여 최종 평가지표를 구성하였고, 이를 모의평가를 진행하였다.

모의평가 결과 전체 41점 만점에서 평균 31.9점으로 나타났는데, A 영역은 전담인력 관리 항목에서 배점과 평균값의 차이가 가장 많이 나타났고, B 영역(서비스 제공 및 관리)에서는 돌봄서비스 기획 항목에서 배점과 평균값의 차이가 나타났다. 1차 의견조사와 2차 의견조사에서 공통적으로 제시되고 있는 사업수행기관의 의견은 전담인력 관리와 사업계획 수립에 있어서의 어려움이었다.





제6장 장애아가족 양육지원사업 평가지표 개선안

1. 평가지표 개선 방향

현재의 장애아가족 양육지원사업의 평가지표는 돌봄과 휴식서비스에 국한하여 서비스 계획수립, 점검, 결과 및 환류를 평가하고 있으나 서비스 질 관리의 측면에서는 이 부분에 대한 반영이 부족한 것이 사실이다. 또한 돌봄과 휴식지원서비스가 차지하는 중요성에도 차이가 있으나 이점을 간과하여 동일한 기준으로 돌봄서비스와 휴식지원서비스를 평가해왔으므로 평가배점에 대한 재논의도 필요한 시점에 있다. 다음으로, 장애아가족 양육지원사업의 C영역에서 평가자종합소견을 통해 사업의 전문성, 노력성, 준비성을 평가하고 있으나 현장과의 이견이 일부 있어왔고, 평가배점에서 가점과 감점은 시의성 및 필요성이 없는 것으로 판단하여 그동안 적용되지 않았다. 그러나 오랜 평가를 통해 위탁기관의 성과가 일부 나타나 가점과 감점 형식의 도입 필요성이 제기되고 있고, 세부적인 종합평가 항목의 제시를 통해 사업의 전문성 외에 노력성이나 준비성을 평가해야 한다는 의견들의 제시되고 있는 시점이다.

이에 공동연구진 회의, 현장방문, 전문가 FGI, 현장종사자 의견조사 및 모의평가 결과를 근거로 다음과 같은 평가지표의 개선 방향을 설정하였다.

첫째, 최근 평가에 적용되고 있는 주요 흐름을 반영하여 시스템 평가지표와 서비스 평가 지표를 구분하였다. 내년 본 사업에 대한 전산시스템이 개발되면 단순 실적 등은 시스템에서 파악이 가능하므로 서비스에 대한 평가를 주요 평가지표로 사용하고자 하였다. 이를 위해 사업운영 및 관리 영역의 전담인력, 돌보미 관리 및 정보관리 지표를 기존 정량지표에서 정성지표로 수정하였고, 기존 평가지표의 일부는 시스템 평가 시 미충족 여부 평가(감점) 방식으로 변경하였다.

둘째, 사업 수행기관의 서비스 제공을 위한 자체 노력정도를 반영하도록 하였다. 현재 17개 지역 간 서비스 제공에 따른 격차는 돌봄서비스 배정 사업량 아동수에 따라 차이를 보이고 있었다. 따라서 돌봄서비스 이용실적에 있어 당해년도의 실이용 아동수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 비율에 따라 차등

배점화 하였고, 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값에 따른 차등화 배점을 추가였다. 이는 당해연도 사업 실적과 더불어 최근 3년간 수행기관의 목표 달성을 위한 노력정도를 파악하여 지역별 수행기관이 구조적 한계를 극복하고 자체적으로 노력을 기울인 것에 대한 보상점수를 추가하였다.

셋째, 장애아가족 양육지원사업의 정체성 및 특성을 반영한 평가항목 확대하였다. 이를 위해 휴식지원 프로그램의 평가항목을 전면 대폭 수정하였고, 휴식지원 프로그램 평가 시 가중치 부여하였다.

넷째, 사업 수행기관의 돌봄서비스 이용자 별 서비스 질 관리를 위한 지표의 삭제로 평가 관련 서류 및 행정작업이 대폭 간소화 되어 업무의 효율성을 높이고자 하였다.

다섯째, 돌봄서비스 이용 만족도와 휴시지원프로그램 이용만족도는 중앙센터에서 실시하기 때문에 사업 수행 기관별 평가지표에서는 삭제하였다.

여섯째, 현행 타 평가 동향을 반영하여 기존의 종합의견을 세부 항목을 추가하여 종합평가로 수정하였다.

마지막으로 장애아가족 양육지원사업의 구조적 특성을 반영한 지표로 조정하였다. 전담인력 및 돌보미 인력의 구조적 한계를 반영하여 지표를 대폭 축소(휴식지원 프로그램 만족도, 서비스 질 관리, 종합평가 항목 삭제) 하였다.

2. 수정된 평가지표와 배점

장애아가족 양육지원사업 평가지표는 현행 사업 운영 및 관리, 서비스 제공 및 관리, 평가위원 평가에 대한 기본들은 그대로 유지하였다. 다만 상기에서 언급한 개선방향을 근거로 세부 평가항목들이 변경되었다.

수정안을 세부적으로 살펴보면, 평가지표의 첫 번째 영역인 <사업 운영 및 관리>에서 기존의 평가지표는 그대로 유지하되 다만 기존의 10점 배점 형식을 가감형식으로 변경하였다. 또한 전담인력 관리 평가지표에서 사업 수행기관 차원에서 전담인력의 처우개선에 대한 노력(2점) 정도를 추가 점수화 하였다.

장애아돌보미 관리에서는 양성교육은 중앙센터에서 향후 실시할 예정이므로 평가지표에서는 삭제하였고 대신 돌보미 관리를 체계적으로 노력하고 있는지를 평가하는 지표(2점)를 추가하였다.

두 번 째 영역인 <서비스 제공 및 관리> 는 돌봄서비스와 휴식지원프로그램 두 영역은 기존의 지표와 큰 틀은 유사하나 세부적으로 돌봄서비스의 기획에서 지역 내 장애아가족의 현황에 대한 내용을 포함하고 있고 전년도 대비 신규 대상자 관리 내용이 계획서에 포함되어 있어야 하며, 전년도 자체평가 결과를 반영하여 당해연도 사업 계획을 기획해야하는 평가지표로 재구성하였다. 특히 사업 수행에 필요한 돌보미 관리 내용이 포함해야 함을 신규 지표로 추가하였고 기존의 3문항의 3점 배점에서 4문항의 8점 배점을 대폭 증가하였다. 또한 <돌봄서비스 수행> 평가지표는 기존 4개 문항을 삭제하고, 6개 문항으로 재정의 하였다. 배점도 기존의 4점에서 12점으로 3배 이상 가점을 부여했다. 이는 서비스의 과정 평가의 중요성에 따라 결과평보다 사업배정량의 목표 달성을 위하여 지속적이고 정기적인 사업 점검(2점)이 중요하고, 서비스의 질을 개선하여 위해 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 특히 이용자에 대한 안전 인권보호(2점) 및 적절한 조치가 필요함을 강조하기 위함(2점)이다. 또한 서비스 제공과정에서 사각지대를 발굴 및 해소하기 위해 사업 수행기관에서의 노력(2점)정도를 평가한다.

<돌봄서비스의 이용실적>은 전체 사업수행기관의 평가점수에 가장 큰 영향을 주는 평가지표이다. 이에 기존이 평가지표 4개를 그대로 유지하면서 기관별 편차를 줄이기 위해 해당기관의 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값이 당해연도 이용률보다 평균값 이상이면 3점 가점, 유지하면 2점 가점, 미만이면 1점 감점을 부여하는 평가지표를 추가하였다.

휴식지원프로그램 영역에서의 기획은 기존에 5개 프로그램을 의무화 한 것을 삭제하면서 기존의 3개의 지표를 2개로 축소하면서 기관 실정에 맞게대표적인 사업 1개만을 선택하여 평가하기로 하였다. 그러나 휴식지원프로그램은 운영 목표가 구체적이고 실행가능 한 것이어야 하고 이것이 바로 수행과 성과로 이어지게 하였다. 수행은 기존의 평가항목을 전면 삭제하고 수정하였다. 이에 기존의 휴식지원프로그램의 실적으로 평가한 것을 성과로 평가하기 위해 기존 지표를 전면 삭제하였고, 기관 차원에서 휴식지원 프로그램의 성과를 적절히 평가(1점)하고 있으며, 이를 지역사회와 공유하면서 적절히 홍보(1점), 차기 계획에 해당연도 성과평가 결과를 반영하는 것(1점)을 강조하였다.

마지막으로 기존이 종합의견의 평가항목은 전면 삭제하여 <종합평가>로

재 구성하였고, 구체적인 3개 세부항목으로 대치하면서 기존 5점에서 3점으로 점수는 축소하였다.

수정된 영역과 항목수를 살펴보면 아래의 <표 6-1>와 같다.

<표 6-1> 평가지표의 수정된 영역 및 항목 수

평가 영역	평가항목		변경 전		변경 후	
			문항수	배점	문항수	배점
A. 사업 운영 및 관리	A-1. 인력관리	A-1-1. 전담인력 관리	2	2	3	2
		A-1-2. 장애아돌보미 관리	4	4	4	2
	A-2. 정보관리	A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리	2	2	2	0
	A-3. 사업비 관리	A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	2	2	2	0
B. 서비스 제공 및 관리	B-1. 돌봄서비스	B-1-1. 돌봄서비스 기획	3	3	4	8
		B-1-2. 돌봄서비스 수행	4	4	6	12
		B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	4	4	8	9
		B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	4	4	-	
	B-2. 휴식지원프로그램	B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획	3	3	2	2
		B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행	4	4	3	3
		B-2-3. 휴식지원프로그램 이용 실적	4	4	3	3
		B-2-4. 휴식지원프로그램 이용만족도 (수정) 휴식지원 프로그램 성과	4	4	-	
	B-3. 서비스 질 관리	B-3-1. 돌봄 서비스 이용자별 서비스 질 관리	5	5	-	
C. 종합 의견	C-1. 평가자 종합소견	C-1-1. 평가자 종합소견	5	5	3	3
총점				50		44

A. 사업운영 및 관리

구분		수정 전	수정 후
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가항목
A-1-1. 전담인력 관리	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사 학위 이상 또는 자격증 소지자	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사 학위 이상 또는 자격증 소지자
		② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여
			③ 전담인력 처우개선에 대한 노력하고 있음
A-1-2. 장애아 돌보미 관리	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애아돌보미 채용기준 및 절차를 준수하여 선발함	① 장애아돌보미채용기준 및 절차를 준수하여 선발함
		② 커리큘럼에 따름 양성교육을 실시하였고 자격기준에 부합한 강사를 활용하였음	② 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음
		③ 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음	③ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이 80% 이상임(유지)
		④ 보수교육 7시간 이상 이수자의 비율이 80% 이상임	④ 돌보미 관리를 위한 체계적인 노력하고 있음
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관	서비스 제공에 필요한 정보 관리가 이루어지고 있는가?	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음
		② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음
A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	사업비 관리가 이루어지고 있는가?	① 예산집행 원칙을 준수함	① 예산집행 원칙을 준수함
		② 예산전용 원칙을 준수함	② 예산전용 원칙을 준수함

B. 서비스 제공 및 관리

구분		수정 전	수정 후
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목
B-1-1. 돌봄 서비스 기획	돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?	① 배정사업 예산 및 배정사업량에 맞게 사업계획을 수립함	① 지역 내 장애아가족의 현황에 대한 내용을 포함하고 있음.
		② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함	② 전년도 대비 신규 대상자 관리 내용이 포함되어 있음.
		③ 이용자의 욕구를 반영하여 계획을 수립함	③ 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함
			④ 사업수행에 필요한 돌보미 관리 내용이 포함되어 있음.
B-1-2. 돌봄서비스 수행	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?	① 서비스 제공상황에 대한 내·외부회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있음	① 사업배정량의 목표달성을 위하여 지속적이고, 정기적인 점검이 이루어지고 있음
		② 서비스 제공과정에서 발생되는 문제 해결 및 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 조취를 취하고 있음	② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음
		③ 사각지대 해소 및 원활한 돌봄 서비스 연계를 위한 적절한 조치를 취하고 있음	③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음
		④ 정기적으로 서비스 지원 실태를 점검하고 있음	④ 서비스의 질을 개선하기 위하여 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 적절한 조치를 취하고 있음
			⑤ 서비스 이용자에 대한 안전.인권보호에 대한 지침 또는 절차가 마련되어 있으며, 필요시 운영하고 있음
			⑥ 서비스 제공과정에 대한 정기적인 점검이 이루어지고 있으며, 사각지대 발굴 및 해소를 위한 노력을 기울이고 있음

구분		수정 전	수정 후
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목
B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?	① 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상 ② 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만 ③ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만 ④ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만 ⑤ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만	①실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상 ②실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만 ③실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만 ④ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만 ⑤ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만
			⑥ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 이상 ⑦ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 유지 ⑧ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 미만
B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?	① 돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 90점 이상 ② 돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 85점 이상 ~ 90점 미만 ③ 돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④ 돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤ 돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 미만	삭제

구분		수정 전	수정 후
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목
B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획	휴식지원 프로그램 운영을 위한 계획은 적절한가?	① 휴식지원프로그램 목적에 부합하는 사업계획을 수립함	① 지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램 운영 계획이 수립되어 있음
		② 전년도 또는 진행된 프로그램의 자체평가결과를 반영하여 계획을 수립함	② 휴식지원 프로그램의 운영목표가 구체적이며 실행 가능함
		③ 장애아가족의 욕구를 사업에 반영하여 프로그램을 기획함	
B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?	① 5가지 유형별 프로그램을 수행함	① 지역사회의 특성을 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램을 운영하고 있음
		② 프로그램을 계획한 대로 수행하고 있음	② 휴식지원 프로그램을 정기적으로 점검하고 있음
		③ 프로그램 수행과정에 전문인력을 적절히 활용하고 필요한 자원을 개발하여 동원하고 있음	③ 휴식지원 프로그램을 개선하고자 노력을 기울이고 있음
		④ 프로그램 수행과정에 필요한 홍보가 적절히 이루어지고 있음	
B-2-3. 휴식지원 프로그램 이용 실적	배정사업량에 맞게 휴식지원 프로그램을 제공하였는가?	① 휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 95% 이상 ② 휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 90%이상 ~ 95% 미만 ③ 휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 85%이상 ~ 90% 미만 ④ 휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%이상 ~ 85% 미만 ⑤ 휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%미만	① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있음
			② 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있음.
			③ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있음

구분		수정 전	수정 후
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목
B-2-4. 휴식지원 프로그램 이용만족도 (수정) 휴식지원 프로그램 성과	휴식지원 프로그램 이용가정의 만족을 충족하였는가? (수정) 휴식지원 프로그램의 성과는 어떠한가?	① 휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 90점 이상 ② 휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 85점 이상 ~ 80점 미만 ③ 휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④ 휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤ 휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 미만	① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있는가? ② 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유하고 있는가? ③ 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유할 수 있는 절차가 마련되어 있으며, 실제로 공유하고 있는가? ④ 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있는가? ⑤ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있는가? ⑥ 휴식지원 프로그램 참여자에 대한 사후관리가 지속적으로, 충실하게 이루어지고 있는가? ⑦ 휴식지원 프로그램의 성과관리 체계는 어떠한가?
B-3-1. 돌봄 서비스 이용자별 서비스 질 관리	사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?	① 서비스 질 관리가 매우 우수함 ② 서비스 질 관리가 우수함 ③ 서비스 질 관리가 양호함 ④ 서비스 질 관리가 보통임 ⑤ 서비스 질 관리가 미흡함 ⑥ 서비스 질 관리가 매우 미흡함	삭제

C. 종합의견

구분		수정 전	수정 후
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목
C-1-1. 평가자 종합소견	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?	① 전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 우수함	① 지역적 특성을 이해하고 서비스 제공을 위한 환경을 마련하고 있음
		② 전반적인 사업운영 및 관리 상황이 우수함	② 사업의 효과적, 효율적 사업 후생을 위해 지방자치단체, 유관기관 등 외부와 협력하고 있음
		③ 전반적인 사업운영 및 관리 상황이 양호함	③ 사업의 목적을 명확하게 이해하고 목표달성을 위해 사업에 대해 정기적으로 평가하여 그 결과를 반영하고 있음
		④ 전반적인 사업운영 및 관리 상황이 보통임	
		⑤ 전반적인 사업운영 및 관리 상황이 미흡함	
		⑥ 전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 미흡함	

제7장 결론 및 제언

본 연구의 목적은 장애아가족 양육지원사업의 원활한 사업의 수행과 사회의 변화에 따른 수요자 욕구를 충실하게 반영하고 사업 수행기관이 효과적, 효율적으로 본 사업을 수행할 수 있는 평가지표를 개발하기 위함이다.

장애아가족 양육지원사업은 크게 두 가지로 이루진다. 중증장애아동이 있는 장애인 가족의 일상적인 양육부담을 경감하고 보호자의 정상적인 사회활동을 돕기 위해서 돌봄 및 일시적 휴식지원 서비스를 제공하는 사업이다. 따라서 본 사업의 평가 역시 돌봄서비스와 휴식지원서비스 영역으로 크게 구분하고 있으며, 사업의 운영 및 관리 차원에서 전담인력과 장애아돌보미 관리, 정보관리, 예산 관리 등을 평가하고 있다.

2022년 하반기 본 사업이 차세대 전산시스템에서 통합적으로 실적 관리가 이루어질 예정으로 현재 평가지표 중 상당부분은 시스템 평가지표로 반영될 가능성이 커짐에 따라 기존의 평가지료를 시스템 평가지표와 서비스 평가지표로 구분하고 양적인 실적보다는 질적 평가로 보다 장애아양육지원사업의 서비스 질을 중점으로 평가하기 위한 평가지표가 필요한 시점이다.

이러한 최근의 주요 흐름을 반영하여 평가지표의 개선이 필요하며 이를 위해 선행연구 검토, 현장방문, 전문가 FGI, 현장 종사자 의견조사 및 모의평가 등을 통해 평가지표를 제안하였다.

본 연구에서 제안된 수정된 평가지표가 그 동안 사업수행기관들의 서비스의 양적성장과 더불어 질적 수준을 관리하고 상/하위 수행기관 간의 편차를 줄여 서비스 제공 능력의 상향 평준화를 기대하는 바이다.

이를 위해 현재 장애아양육지원사업의 발전을 위한 평가관련 정책 제언은 다음과 같다.

1. 평가주기

현재 본 사업의 평가는 중앙장애아동·발달장애인지원센터가 주체가 되어

매년 하반기에 진행하고 있다. 그러나 최근 타 사회복지시설 및 사회서비스 관련 평가주기가 1년에서 3년 주기로 변화되어 가고 있다. 현장에서는 매년 연말에 실시되는 평가준비로 실제 서비스 질 관리에 집중할 시간 부족을 어려움으로 호소하고 있다.

이에 본 사업의 전반적인 서비스 제공 및 관리가 내년도에서는 차세대전자시스템으로 구축될 예정이므로 현재와 같이 매년 기본적인 사업 실적은 시스템으로 상시적으로 평가하고, 서비스 질 등을 평가하는 서비스 평가는 3년 마다 정기적으로 평가하는 것이 바람직 해 보인다.

경우에 따라서 현재 진행되던 방식대로 정기평가 매년 실시하고, 본 연구에서 제안 된 수정된 지표인 휴지지원 프로그램은 이용만족도는 삭제되었고 성과평가로 바뀌었기 때문에 이를 3년 마다 평가하는 방안을 제안한다.

2. 평가방법

평가 방식에서 대해서 지금의 절대평가에서 상대평가 방식을 도입하여 사업 유지와 재평가를 통해 양적 위주의 사업방식을 탈피하는 개선이 필요하다.

본 연구에서 현장 종사자들의 의견조사에서 가장 의견이 많이 나왔던 것은 사업수행기관에서의 전담인력 인건비 확보 지역에 따라서 어려운 상황이라는 것이다. 또한 평가에서 총점에 가장 영향을 주는 지표는 돌봄서비스 배정사업량으로 이것은 수행기관에서 직접적인 통제가 어려운 변수이고 이에 대한 지자체 담당 공무원의 인식이 낮은 것도 가장 큰 문제이다. 이런 상황을 고려했을 때 사업수행 17개 기관의 평가결과에 대해 순위를 매기는 절대평가 방식은 지양해야 할 것이다.

전문가 FGI에서도 제시되었듯이 단순히 사업실적에 대한 높은 점수 비율과 숫자로만 기관의 수준을 판단하는 것은 질적 평가를 추구하는 사회변화와 맞지 않는다.

따라서 본 연구에서는 사업의 실적과 평가관련 서류에 대한 기관의 부담을 줄이고 제공된 서비스의 질적 수준과 기관의 노력정도 등을 판단할 수 있도록 돌봄서비스와 휴식지원프로그램의 기획 및 수행과정을 평가하는 지표에 점수 배점을 올렸다.

현재와 같은 절대평가 방식이 아니라 전체 100점 만점에 80점 이상 등 적정 기준점 이상인 기관은 모두 '사업 유지'로 평가하고, 연속해서 평가점수가 2회 이상 60점 이하 또는 전체 100점 만점에 감점 비율이 10% 이상 등의 기준을 정해 기관의 사업을 재평가하는 방식을 새로 도입할 필요가 있을 것이다.

이를 통해 사업수행기관의 단순한 사업실적과 평가 서류 준비 등의 부담을 낮추고 질적인 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련할 수 있을 것으로 기대한다.

3. 휴식지원프로그램 성과평가에 대한 컨설팅 실시

본 연구에서 제안한 평가지표에서 가장 큰 변화를 보인 것이 휴식지원프로그램이다. 기존에는 휴식지원서비스 기관별 5가지 영역의 프로그램(교육, 상담 등)을 수행하도록 하고 이에 대해 단순한 양적(참가자, 횟수 등) 실적만으로 평가를 진행하였다. 전문가 FGI에서 주요 논의된 바와 같이 휴식지원은 단순한 프로그램 형식이 아닌 휴식이 필요한 장애아가족의 요구에 의해 개별적으로 이루어져야 한다는 것이다.

현장 종사자들의 의견조사에서는 거의 대부분이 현재의 휴식지원프로그램의 5가지 영역에 대한 수행에 대한 평가를 없애는 것에 동의하였다. 이는 대상가정에 욕구가 없는 영역도 포함되어 있어서 진행에 어려움이 있다는 것이다.

이에 수정된 평가지표에서는 기존의 단기적, 일회성 프로그램을 지양하고 지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 기관의 대표적인 휴식지원 프로그램 운영을 기획하고 이를 정기적으로 점검하면서 목적한 바를 이루어 내는 성과평가 방식으로 변경하였다.

이에 대해 사업수행 전담인력의 이해가 무엇보다 중요하다. 따라서 중앙센터에서는 휴식지원서비스에 대한 진행 방식과 성과평가에 대한 체계적인 교육을 통해 현장에서 이를 적절히 활용할 있도록 종사자를 대상으로 매년 1회 이상 교육 및 필요시 기관을 방문하여 성과평가에 대한 컨설팅을 제공할 필요가 있을 것이다.

4. 평가위원 운영

본 연구에서는 진행한 전문가 FGI 참석자 중에는 기존 평가위원으로 참여했던 위원도 포함하여 진행하였다. 장애아가족 양육사업에 대한 이해와 사업 평가 경험이 있는 평가위원이 그리 많이 않아 더 다양한 의견을 수렴하는 데에는 한계가 있었다.

본 사업의 평가는 향후 시스템평가와 서비스 과정 및 질 평가 방식으로 전면적으로 변화 될 것으로 예상되기 때문에 더 많은 상시적인 평가인력 풀을 구축하여 운영 할 필요가 있다.

본 사업의 지표 중 종합평가 이외 기관의 노력도를 평가하는 지표 (전담인력 처우개선에 대한 노력, 돌보미관리에 대한 체계적인 노력 등)등이 있어 향후 평가위원들이 평가 지표에 대해 보다 명확히 이해하고 다양한 기준적용 문제 등을 해결하기 위해 상설 평가단을 구성하여 상기에서 언급한 컨설팅을 포함하여 평가에 대한 지속적인 교육을 제공하는 것이 필요하다.

본 사업의 수행기관은 전국 광역단위에 1개 기관씩 운영하기 때문에 지역 단위에서 활동할 수 있는 평가위원을 구성하는 것이 바람직하다.

평가위원을 대상으로 한 지속적인 교육을 제공하여 보다 객관적인 기관 평가가 이루어질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

5. 평가결과 후 조치

사업 수행기관에게 현재 평가결과에 대한 구체적인 인센티브가 명시되어 있지 못하다. 이에 평가결과에 대한 구체적이고 동기부여적인 피드백이 이루어져야 할 것이다.

본 사업 평가결과 매년 A, B, C로 등급을 구분하여 공지하고 있으나 이는 실제 사업을 수행하는 기관 입장에서 그리 동기부여를 제공하고 있지 못하다. 지난 3년 간 사업 수행기관의 평가결과를 살펴본 결과, 하위 그룹에 있는 기관은 지속적으로 하위그룹에 있었고, 중위 그룹에 있는 기관들 역시 상위 그룹으로 상향된 경우가 그리 많지 않았다.

중앙센터에서 2019년에 실시한 현장 컨설팅으로 대체적으로 하위기관들이

점차 적정수준으로 사업 실적 등이 향상되고 있는 것을 확인 할 수 있었으나 담당인력의 인사이동 등으로 그 효과를 정확히 제시하기에는 한계가 있었다.

일반적으로 타 복지시설의 경우는 평가결과 상위 기관은 해외 기관 방문과 함께 경제적인 인센티브가 직접적으로 제공되고 있다.

이와 같이 평가결과에 따라 우수기관에게 인센티브 제공과 하위기관에는 사업운영을 높일 수 있는 적극적인 지원을 통해 평가결과에 따른 확실한 지원이 제공되어야 할 것이다.

참고문헌

강정배, 양일모 ,김민정(2018). “장애인 지원서비스 품질관리 방안 연구”. 한국장애인개발원.

강흥구, 김신열, 엄기욱, 강승원, 노영요, 임윤섭(2016). 사회복지시설 평가 중앙-지방정부 역할분담 방안 연구, 보건복지부

공진용(2013). 장애인 이동보조기기 안전사고 실태조사, 특수교육재활과학연구, 52(2), 1-16.

공진용, 권성진, 박지연(2012).장애인 보조기구 정보제공 데이터베이스 구축 방안 연구-국외 보조기구 정보제공 DB 시스템 분석 중심으로. 장애와 고용, 22(3), 국가인권위원회(2014). 장애인 건강권 증진방안에 관한 연구. 국가인권위원회.

변재관(1999). “사회복지시설 평가의 원칙과 방향”. 월간 복지동향 . 제14권. 14-16.

보건복지부(2020). 2020년 장애아동 가족지원사업 안내

보건복지부(2021). 2021년 장애아동 가족지원사업 안내

서울시(2018). 서울시 사회복지시설평가 종합계획

서울시복지재단(2018). 2018 서울형 노인복지관 평가지표 최종설명회 자료집

양난주(2014). 사회복지시설평가제도에 대한 비판적 고찰, 한국사회복지행정학회, 한국사회복지행정학 16(3), 493-517.

양영애, 석경하, 장경배, 김봉수, 이재현, 김덕주, 이나윤, 구영화, 이혜진, 이보민(2015), 장애인보장구 수리비용 급여화 및 전동보장구 사용실태에 관한 연구, 국민건강보험공단.

윤희숙, 정은하, 김세림(2015). 지역사회복지 중심의 사회복지시설 평가체계 개발 연구보고서, 서울시복지재단, 1-194.

윤희숙, 김정현, 이윤효, 2016, 서울형 사회복지시설 평가지표 추가개발 연구, 서울시복지재단.

정홍원, 정해식, 김정은, 이정은(2013). 사회복지 영역의 평가제도 현황 분석과 개선 방안 연구보고서, 한국보건사회연구원, 1-175.

최복천, 김유리, 김진우(2015) “장애아동에 대한 양육지원 및 활동지원사업의

통합적 운영방안 연구". 한국보건사회연구원

Health and Welfare Ministry, "Dream Start Guide", Seoul: Ministry of Health & Welfare, 2018.

M. Y. Song, H. J. Park, "An Analysis of Reliability and Discrimination Power on Evaluation Criteria of

Community Child Center", Journal of Social Science, 21(2), pp. 109-136, 2010.

O. K. Yang. "Study on Development of the Family Relationship Scale". Korean Journal of Family Social Work, 8, pp.119-147, 2001.

Y. S. Kim, E. Y. Lee, K. E. Ko & E. H. Min, "Reliability and Validity of the Korean Version of the Client Satisfaction Inventory", Korean Journal of Social Welfare, 59(4), pp. 83~109, 2007.

Van de Ven A.H. & Ferry, D.L. "Measuring and Assessing Organizations", New York: Wiley. 1980.

S. W. Lee, S. M. Choi, "Where Does the Evaluation of Social Welfare Institutions Stand and Where It Should Go?", Social Welfare policy, 15, pp. 133-154, 2002.

S. M. Woo, " SPSS for Windows 10.0/11.0 to hold with Mouse", Seoul: Human & Welfare, 2003.

<부록> 1차 평가지표 의견서

장애아가족 양육지원사업 평가지표 개선 추진 방향

○ 개요

- 장애아가족 양육지원사업의 원활한 사업의 수행 및 사회의 변화에 따른 수요자 욕구를 충실하게 반영하고 위탁기관이 효과적, 효율적으로 사업을 수행할 수 있는 평가지표 개발의 필요성 대두

○ 평가지표 개선 방향

- 평가에 적용되고 있는 주요 흐름을 반영하여 시스템 평가지표와 서비스 평가 지표를 구분
  - 사업운영 및 관리 영역의 전담인력, 돌보미 관리 및 정보관리 지표를 기존 정량지표에서 정성지표로 수정
  - 기존 평가지표의 일부는 시스템 평가 시 미충족 여부 평가(감점)
- 서비스 제공을 위한 자체 노력정도 반영 확대
  - 지역 간 서비스 제공에 따른 격차 완화
  - 위탁기관이 구조적 한계를 극복하고 기울인 자체 노력 보상 차원
- 장애아가족 양육지원사업의 정체성 및 특성을 반영한 평가항목 확대
  - 휴식지원 프로그램의 평가항목을 전면 대폭 수정
  - 휴식지원 프로그램 평가 시 가중치 부여
- 장애아가족 양육지원사업의 구조적 특성을 반영한 지표 조정
  - 전담인력 및 돌보미 인력의 구조적 한계를 반영하여 지표 대폭 축소 (휴식지원 프로그램 만족도, 서비스 질 관리, 종합평가 항목 삭제)
  - 평가지표별 수정, 유지, 삭제, 지표 신설로 표기

○ 향후 계획

- 위탁기관 및 전문가 의견 수렴을 거쳐, 평가내용, 평가배점, 평가산출 방식, 가중치 부여항목 등 세부 내용 수정 및 보완

장애아가족 양육지원사업 평가지표 의견서

* 참여자 일반적 현황

구분	성명	소속기관명	사업 경력 (횟수)

* 평가지표 수정안에 대한 동의 여부 및 의견을 작성해주시면 됩니다.
* 1차 의견은 평가지표에 대한 기관의 의견을 수렴하여 평가지표 수정 및 보완할 예정이며, 2차 의견은 1차 의견이 반영된 평가지표에 대한 자체 모의평가 및 지표에 대한 의견을 수렴하고자 합니다.
* 1차 조사기간은 8월 2일(월)부터 8월 6일(금)까지입니다. 회수되는 일정에 따라서 2차 조사를 진행하고자 하오니 기한내에 의견을 주시기를 요청합니다.
* 문의사항은 정책연구본부 서해정 팀장 (02-3433-0653)으로 연락주십시오.
* 의견서를 작성하셔서 이선화 담당자(aimal97@koddi.or.kr)로 회신해주십시오.

A. 사업운영 및 관리

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가항목		
A-1-1. 전담인력 관리	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업 관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자	•배점 삭제 •해당 항목 미충족시 감점	□ 동의 □ 동의하지 않음
		② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여		□ 동의 □ 동의하지 않음
			③ 전담인력에 대한 복리후생은 어떠한가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			④ 전담인력에 대한 처우개선 노력은 어떠한가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				
A-1-2. 장애아돌보미 관리	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	① 장애아돌보미 채용기준 및 절차를 준수하여 선발함	① 장애아돌보미채용기준 및 절차를 준수하여 선발함	•배점 삭제 •해당 항목 미충족시 감점	□ 동의 □ 동의하지 않음
		② 커티큘럼에 따른 양성교육을 실시하였고 자격기준에 부합한 강사를 활용하였음	② (삭제)	•삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음
		③ 커티큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음	③ 커티큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음	•배점 삭제 •해당 항목 미충족시 감점	□ 동의 □ 동의하지 않음
		④ 보수교육 7시간 이상 이수자의 비율이 80%	④ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이	•배점 삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가항목		
		이상임	00% 이상임(유지)	•해당 항목 미충족시 감점	
			①돌보미 관리체계는 어떠한가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			②돌보미 관리를 위한 노력은 어떠한가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관	서비스 제공에 필요한 정보 관리가 이루어지고 있는가?	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	•배점 삭제 •해당 항목 미충족시 감점	□ 동의 □ 동의하지 않음
		② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	•배점 삭제 •해당 항목 미충족시 감점	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가항목		
A-3-1. 예산집행 및 건용 원칙 준수	사업비 관리가 이루어지고 있는가?	① 예산집행 원칙을 준수함	① 예산집행 원칙을 준수함	•배점 삭제 •해당 항목 미충족시 감점	□ 동의 □ 동의하지 않음
		② 예산건용 원칙을 준수함	② 예산건용 원칙을 준수함	•배점 삭제 •해당 항목 미충족시 감점	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				

B. 서비스 제공 및 관리

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목		
B-1-1. 돌봄 서비스 기획	돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?	① 배정사업 예산 및 배정사업량에 맞게 사업계획을 수립함	①(삭제)	•삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음
		② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함	② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함	변동없음	□ 동의 □ 동의하지 않음
		③ 이용자의 욕구를 반영하여 계획을 수립함	③(삭제)	•삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음
			⑤ 지역 내 장애아가족의 규모를 파악하여 기획함	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			⑥ 신규 이용자 발굴을 반영하여 기획함	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			④ 사업수행에 필요한 돌보미 인력의 규모를 반영하여 기획함	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				
B-1-2. 돌봄서비스 수행	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?	① 서비스 제공상황에 대한 내·외부회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있음 ② 서비스 제공과정에서 발생되는 문제 해결 및 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 조치를 취하고 있음 ③ 사각지대 해소 및 원활한 돌봄 서비스 연계를 위한 적절한 조치를 취하고 있음 ④ 정기적으로 서비스 지원 실태를 점검하고 있음	①②③④ 삭제	•평가항목 삭제 및 전면 수정	□ 동의 □ 동의하지 않음
			① 사업배정량의 목표달성을 위하여 지속적이	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목		
			고. 정기적인 검검이 이루어지고 있음		
			② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				
B - 1 - 3 . 돌봄서비스 이용 실적	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?	①4점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상 ②3점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 - 95% 미만 ③2점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 - 90% 미만 ④1점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 - 90% 미만 ⑤0점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만	①②③④⑤삭제	•평가항목 삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음
			① 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 이상	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			② 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			③ 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			④ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목		
			배정사업량 아동수의 평균값 이상		
			① 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			⑤ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			* (설명) 배정사업량 아동수의 평균값 : 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 이상 * 2020년도의 평균값 : 95% 임.		
B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도	돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?	①4점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 90점 이상 ②3점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 85점 이상 – 90점 미만 ③2점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 80점 이상 – 85점 미만 ④1점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 이상 – 80점 미만 ⑤0점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 미만	①②③④⑤ 유지	•평가주체 : 공앙	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				
B-2-1. 휴식지원 프	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한	– ① 5가지 유형별 프로그램을 수행함 – ② 프로그램을 계획한 대로 수행하고 있음	①②③④⑤ 삭제	•평가항목 전면 삭제	

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목		
로그램 수행	가?	-③ 프로그램 수행과정에 전문인력을 적절히 활용하고 필요한 자원을 개발하여 동원하고 있음 -④ 프로그램 수행과정에 필요한 홍보가 적절히 이루어지고 있음			
			① 휴식지원 프로그램을 지속적, 정기적으로 점검하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			② 휴식지원 프로그램의 지속적, 정기적인 점검과정에서 나타난 개선사항을 반영한 계획을 수립하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			③ 휴식지원 프로그램의 개선을 위하여 정기적으로 대상자의 의견을 수렴하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			④ 휴식지원 프로그램의 개선사항을 반영하여 서비스를 제공하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			⑦ 휴식지원 프로그램의 원활한 운영을 위하여 노력을 기울이고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				
B-2-3. 휴식지원	배정사업량에 맞게 휴식지원프로그램	①4점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의	①②③④⑤ 삭제	•평가항목 전면 삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목		
프로그램 이용 실적	을 제공하였는가?	95% 이상 ③3점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 90%이상 – 95% 미만 ③2점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 85%이상 – 90% 미만 ③1점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%이상 – 85% 미만 ③0점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%미만			
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				
B-2-4. 휴식지원 프로그램 이용만족도 (수정) 휴식지원	휴식지원프로그램 이용가정의 만족을 충족하였는가? (수정)	①4점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 90점 이상 ②3점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 85점 이상 – 90점 미만 ②2점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 80점 이상 – 85점 미만	①②③④⑤ 삭제	•평가항목 전면 삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목		
프로그램 성과	휴식지원프로그램의 성과는 어떠한가?	④1점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 이상 – 80점 미만 ⑤0점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 미만			
			① 휴식지원 프로그램의 성과를 객관적게 평가하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			② 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			③ 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유할 수 있는 절차가 마련되어 있으며, 실제로 공유하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			④ 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			⑤ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			⑥ 휴식지원 프로그램 참여자에 대한 사후관리가 지속적으로, 충실하게 이루어지고 있는가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
			⑦ 휴식지원 프로그램의 성과관리 체계는 어떠한가?	•신규	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목		
B-3-1. 돌봄 서비스 이용자별 서비스 길 관리	사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?	①5점:서비스 길 관리가 매우 우수함 ②4점:서비스 길 관리가 우수함 ③3점:서비스 길 관리가 양호함 ④2점:서비스 길 관리가 보통임 ⑤1점:서비스 길 관리가 미흡함 ⑥0점:서비스 길 관리가 매우 미흡함	①②③④⑤⑥ 삭제	•평가항목 전면 삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				

C. 종합의견

구분		수정 전	수정 후	수정내용	동의여부
평가 지표	평가내용	평가 항목	평가 세부항목 평가 초점		
C-1-1. 평가자 종합 소견	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?	①5점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 우수함 ②4점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 우수함 ③3점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 양호함 ④2점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 보통임 ⑤1점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 미흡함 ⑥0점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 미흡함	①②③④⑤⑥ 삭제	•평가항목 전면삭제	□ 동의 □ 동의하지 않음
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요 (특히 동의하지 않은 이유를 꼭 작성해주십시오)				

〈부록〉 2차 평가지표 의견서

장애아가족 양육지원사업 평가지표
2차 의견서

* 참여자 일반적 현황

구분	성명	소속기관명	사업 경력 (횟수)

* 본 2차 의견은 1차 의견조사 결과를 반영하여 수정된 평가지표에 대한 2차 의견을 수렴하고자 합니다. 수정 및 반영된 지표에 대해서 동의 여부를 √ 해주십시오.
* 2차 조사기간은 9월 14일(화)부터 9월 17일(금)까지입니다. 추석연휴기 이전에 의견수렴을 마감하려고 하오니, 기한내에 의견을 주시기를 요청합니다.
* 문의사항은 정책연구본부 서해정 팀장 (02-3433-0653)으로 연락주십시오.
* 의견서를 작성하셔서 이선화 담당자(aimal97@koddi.or.kr)로 회신해주십시오.

<붙임> 1차 의견조사 결과

<2차 의견조사 질문지>

B. 서비스 제공 및 관리

평가지표	B-1-2. 돌봄서비스 수행
평가내용	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?

평가항목	수정내용	동의	동의하지 않음
④ 서비스의 질을 개선하기 위하여 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 적절한 조치를 취하고 있음	•신규	□	□
⑤ 서비스 이용자에 대한 안전·인권보호에 대한 지침 또는 절차가 마련되어 있으며, 필요시 운영하고 있음	•신규	□	□
⑥ 서비스 제공과정에 대한 정기적인 점검이 이루어지고 있으며, 사각지대 발굴 및 해소를 위한 노력을 기울이고 있음	•신규	□	□

평가지표 설명 : 장애아가족 양육지원사업의 질적 평가지표로서 신규 추가
④ 이용자 의견수렴
- 이용자의 의견을 수렴하고 검토하고 반영 또는 미반영, 공유 및 통보 등의 과정을 거치고 있으며, 이러한 과정을 확인
- 이용자의 이용 진행상황을 파악하는 의견을 수렴하는 것과 이의신청이나 불만 등의 개선필요성을 요구하는 의견을 수렴하는 등의 내용을 확인
⑤ 이용자에 대한 안전 인권보호
- 안전 및 인권보호 지침 확인 및 실제 운영하고 있음을 확인
⑥ 정기적인 점검
- 사업 수행과정에서 피드백, 모니터링, 환류 등의 과정이 있음.

의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요.

평가지표	B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적
평가내용	배정시업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?

평가항목	수정내용	동의	동의하지 않음
①4점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정시업량 아동수의 95% 이상 ②3점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정시업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만 ③2점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정시업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만 ④1점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정시업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만 ⑤0점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정시업량 아동수의 80% 미만	•유지	□	□
④ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 이상	•수정	□	□
⑤ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 유지	•수정	□	□
⑥ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 미만	•수정	□	□

* 평가지표 설명
= 배정시업량 이동수의 평균값 : 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정시업량 이동수의 평균값 이상
= 2020년도의 평균값 : 95% 임.
= 3년간의 수행기관의 노력 여부를 보기위한 것으로 연도별 변화 여부에 따라 상향되거나 하향되는 기관에 대한 형평성, 그동안의 노력에 대한 질적 평가를 하고자 하며, 단일연도를 기준으로 하여 성과를 측정하는 데서 오는 한계를 완화하고자 함. 상위등급의 기관은 성과를 유지하고, 하위등급의 기관은 연도별 변화에 따른 노력을 보상하고자 하는 지표임
= 상향 평준화 및 하위 기관의 동기 부여에 목적을 둠
= 특히, 평균 하위 기관의 경우 변화여부 검토 후 상향이 되면, 해당 노력에 대한 보상의 차원에서 가점을 줌으로써 성과달성에 동기부여가 될 것으로 기대하여 운영하는 지표임.

*예시 :

년도	3년전	2년전	1년전	당해년도
배정량 대비 이용률	86%	90%	89%	90%

계산식 $\frac{(86\% + 90\% + 89\%)}{3년} = 88.3\%$

∴3년간 평균값 : 88.3% , 당해연도 이용률 : 90%
따라서 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률 평균값 이상이므로 3점 가점부여

의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요

평가지표	B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획
평가내용	휴식지원 프로그램 운영을 위한 계획은 적절한가?

평가항목	수정내용	동의	동의하지 않음
① 지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램 운영 계획이 수립되어 있음	•신규	□	□
② 휴식지원 프로그램의 운영목표가 구체적이며 실행가능함	•신규	□	□
*평가지표 설명 ① 사업수행기관에서 실시하고 있는 휴식지원 프로그램 중 1개를 선택하여 평가함 ② 계획서 상 운영목표를 확인 (예시) 몇 명 대상, 스트레스 지수 ? 점 하락 등			
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요		

평가지표	B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행
평가내용	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?

평가항목	수정내용	동의	동의하지 않음
① 지역사회의 특성을 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램을 운영하고 있음	•신규	□	□
② 휴식지원 프로그램을 정기적으로 점검하고 있음	•신규	□	□
③ 휴식지원 프로그램을 개선하고자 노력을 기울이고 있음	•신규	□	□
* 평가지표 설명 ① 프로그램 수행과정을 확인 ② 정기적인 점검 : 과정평가, 중간평가, 모니터링 등을 의미 ③ 개선 노력 : 결과평가, 환류, 피드백 등			
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요		

평가지표	B-2-3. 휴식지원 프로그램 성과
평가내용	휴식지원프로그램의 성과는 어떠한가?

평가항목	수정내용	동의	동의하지 않음
① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있음	•신규	□	□
② 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있음.	•신규	□	□
③ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있음	•신규	□	□
* 평가지표 설명 ① 적절한 평가 : 계획서에서 제시하고 있는 목표를 달성하고 있는지에 대한 평가내용 확인 (예시) 사전사후 조사결과, 회의, 만족도 조사 등 ② 휴식지원 프로그램의 성과 공유 : 홈페이지 개재, 참여자들에게 결과공유, 언론기관 및 유관기관 등에 배포 등을 의미(공청회를 의미하는 것이 아님) ③ 계획서에 성과평가 내용과 반영하는 내용을 확인			
의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요.		

C. 종합평가

평가지표	C-1-1. 평가자 종합소견
평가내용	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?

평가항목	수정내용	동의	동의하지 않음
① 지역적 특성을 이해하고 서비스 제공을 위한 환경을 마련하고 있음	•신규	□	□
② 사업의 효과적, 효율적 사업 추생을 위해 지방자치단체, 유관기관 등 외부와 협력하고 있음	•신규	□	□
③ 사업의 목적을 명확하게 이해하고 목표달성을 위해 사업에 대해 정기적으로 평가하여 그 결과를 반영하고 있음	•신규	□	□
* 평가지표 설명 = 장애아가족 양육지원사업의 전반적인 준비성(평가 준비 등), 노력성(사업 수행 노력), 전문성(기관 자체 사업에 대한 인식 등)에 대한 질적 평가 항목으로 신규지표 신설함			

의견 작성	평가지표에 대한 의견을 작성해주세요

<붙임>

장애아가족 양육지원사업 평가지표
1차 의견조사 결과

- ❖ 전국 사업수행기관 17개소 참여(100% 참여)
- ❖ 전체 50% 이상 동의한 경우 반영함
- ❖ 일부 동의하거나, 동의률이 낮은 평가항목의 경우, 삭제·수정·신규 항목 추가 등으로 변경 및 검토사유 기재함
- ❖ 일부 평가지표 수정시 기타의견 내용을 참고함
- ❖ 의견조사 결과 기존 평가항목을 '유지', '삭제', '수정' 하는 것으로 반영하였음.

<1차 의견조사 결과 요약>

A. 사업운영 및 관리

평가지표		평가내용	동의여부
A-1-1.	전담인력 관리	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	전체 동의
A-1-2.	장애아 돌보미 관리	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?	전체 동의
A-2-1.	서비스 제공에 필요한 정보관리	서비스 제공에 필요한 정보 관리가 이루어지고 있는가?	전체 동의
A-3-1.	예산집행 및 전용 원칙 준수	사업비 관리가 이루어지고 있는가?	전체 동의

B. 서비스 제공 및 관리

평가지표		평가내용	동의여부
B-1-1.	돌봄서비스 기획	돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?	**일부 동의**
B-1-2.	돌봄서비스 수행	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?	전체 동의
B-1-3.	돌봄서비스 이용 실적	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?	**일부 동의**
B-1-4.	돌봄서비스 이용 만족도	돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?	전체 동의
B-2-1.	휴식지원 프로그램 수행	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?	전체동의
B-2-2.	휴식지원프로그램 이용 실적	배정사업량에 맞게 휴식지원프로그램을 제공하였는가?	전체 동의
B-2-3.	휴식지원프로그램 성과	휴식지원프로그램의 성과는 어떠한가?	**일부 동의**
B-3-1.	돌봄서비스 이용자별 서비스 질 관리	사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?	전체동의

C. 종합의견

평가지표	평가내용	동의여부
C-1-1. 평가자 종합소견	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?	전체 동의

A. 사업운영 및 관리

평가지표	A-1-1. 전담인력 관리
평가내용	전담인력 자격요건을 갖춘 인력 채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자	94.1%	유지
② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	94.1%	유지
③ 전담인력에 대한 복리후생은 어떠한가?	64.7%	삭제
④ 전담인력에 대한 처우개선 노력은 어떠한가?	100.0%	유지

평가지표 수정 및 반영
평가항목
① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자
② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여
③ 전담인력 처우개선에 대한 노력 하고 있음.

검토 사유	∴ **신규지표 문항 삭제** = **① 전담인력에 대한 복리후생은 어떠한가?** : 사업수행기관 17개의 과반수가 동의하였으나, 현재 사업수행기관에서 제안한 기타 의견 내용을 반영하여 삭제 = 처우개선에 대한 노력 : 기존 법적 지원(인건비 지급, 법적휴가) 외 기관 자체 추가로 부여되는 교육, 휴가, 수당 등의 내용이 있을 경우 가점 부여

평가지표	A-1-2. 장애아 돌보미 관리
평가내용	장애아돌보미의 자격요건을 충족하고 있는 인력채용 및 역량강화를 위한 지원을 하고 있는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
① 장애아돌보미 채용 기준 및 절차를 준수하여 선발함	100.0	유지
② 커리큘럼에 따른 양성교육을 실시하였고 자격기준에 부합한 강사를 활용하였음	82.4	삭제
③ 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음	94.1	유지
④ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이 80% 이상임	100.0	유지
⑤ 돌보미 관리체계는 어떠한가?	76.5	축소
⑥ 돌보미 관리를 위한 노력은 어떠한가?	70.6	

평가지표 수정 및 반영
평가항목
① 장애아돌보미 채용 기준 및 절차를 준수하여 선발함
② 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음
③ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이 80% 이상임
④ 돌보미 관리를 위한 체계적인 노력하고 있음

검토 사유	∴ **기존 지표문항 삭제 및 신규 지표 수정** = ①돌보미 관리체계는 어떠한가? ②돌보미 관리를 위한 노력은 어떠한가? : 사업수행기관 17개의 과반수가 동의하였으나, 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 2개 지표를 1개 지표로 축소. = 돌보미 관리 : 돌보미에 대한 상시적 의견수렴 및 상담, 고충 처리에 대한 규정 유무 및 조치 결과 보고, 우수돌보미 상과 같은 보상 등

평가지표	A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리
평가내용	서비스 제공에 필요한 정보 관리가 이루어지고 있는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	100.0	유지
② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	100.0	유지

→ 변동 없음

평가지표	A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수
평가내용	사업비 관리가 이루어지고 있는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
① 예산집행 원칙을 준수함	100.0	유지
② 예산전용 원칙을 준수함	100.0	유지

→ 변동 없음

B. 서비스 제공 및 관리

평가지표	B-1-1.돌봄서비스 기획
평가내용	돌봄서비스 운영을 위한 계획은 적절한가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
① 배정사업 예산 및 배정사업량에 맞게 사업계획을 수립함	100.0	수정
② 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함	100.0	유지
③ 이용자의 욕구를 반영하여 계획을 수립함	87.5	수정
④ 지역 내 장애아가족의 규모를 파악하여 기획함	43.8	수정
⑤ 신규 이용자 발굴을 반영하여 기획함	68.8	수정
⑥ 사업수행에 필요한 돌보미 인력의 규모를 반영하여 기획함	68.8	수정

→

평가지표 수정 및 반영
평가항목
① 지역 내 장애아가족의 현황에 대한 내용을 포함하고 있음.
② 전년도 대비 신규 대상자 관리 내용이 포함되어 있음.
③ 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함
④ 사업수행에 필요한 돌보미 관리 내용이 포함되어 있음.

검토 사유	∴ **기존 지표 삭제 및 신규지표 수정** = **④ 지역 내 장애아가족의 규모를 파악하여 기획함** : 사업수행기관이 담당하고 있는 장애아가족 외에, 일반적인 장애아가족의 통계 자료 및 현황(외부 공개자료 등)에 대한 내용을 의미하는 지표로 수정 = 신규지표 수정 : 사업수행기관 기타 의견 내용을 수렴하여 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 5개 지표를 4개 지표로 수정 및 축소

평가지표	B-1-2. 돌봄서비스 수행
평가내용	돌봄서비스 수행을 위한 활동이 적절히 이루어지고 있는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 등의률	반영
① 서비스 제공상황에 대한 내·외부회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있음 ② 서비스 제공과정에서 발생되는 문제 해결 및 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 조취를 취하고 있음 ③ 사각지대 해소 및 원활한 돌봄 서비스 연계를 위한 적절한 조치를 취하고 있음 ④ 정기적으로 서비스 지원 실태를 점검하고 있음	87.5	삭제
① 사업배정량의 목표달성을 위하여 지속적이고, 정기적인 점검이 이루어지고 있음	82.4	유지
② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음	76.5	유지
③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음	82.4	유지

평가지표 수정 및 반영
평가항목
① 사업배정량의 목표달성을 위하여 지속적이고, 정기적인 점검이 이루어지고 있음
② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음
③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음
(신규) ④ 서비스의 질을 개선하기 위하여 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 적절한 조치를 취하고 있음
(신규) ⑤ 서비스 이용자에 대한 인전·인권보호에 대한 지침 또는 절차가 마련되어 있으며, 필요시 운영하고 있음
(신규) ⑥ 서비스 제공과정에 대한 정기적인 점검이 이루어지고 있으며, 사각지대 발굴 및 해소를 위한 노력을 기울이고 있음

검토 사유	∴ **기존 지표 삭제 및 신규 지표 추가** = 사업수행기관에 대한 **질적 평가** 항목으로 추가함

평가지표	B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적
평가내용	배정사업량에 맞게 돌봄서비스를 제공하였는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 등의률	반영
①4점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상 ②3점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만 ③2점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만 ④1점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만 ⑤0점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만	91.7	유지
① 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 이상	75.0	삭제
② 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만	75.0	삭제
③ 해당년도의 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지	81.3	삭제
④ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 이상	37.5	유지
⑤ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만	37.5	유지
⑥ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지	37.5	유지

평가지표 수정 및 반영
평가항목
①4점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상
②3점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만
③2점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만
④1점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만
⑤0점: 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만
⑥ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 이상
⑦ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 유지
⑧ 최근 3년간 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 평균값 미만

검토 사유	∴ **기존 지표 유지 및 신규 지표(가점 및 감점 항목) 추가** = 사업수행기관의 **성과지표**로써 수행기관의 1차 의견 내용을 반영함 = 3년간의 수행기관의 노력 여부를 보기위한 것으로 연도별 변화 여부에 따라 상향되거나 하향되는 기관에 대한 형평성, 그동안의 노력에 대한 질적 평가를 하고자 하며, 단일연도를 기준으로 하여 성과를 측정하는데서 오는 한계를 완화하고자 함. 상위등급의 기관은 성과를 유지하고, 하위등급의 기관은 연도별 변화에 따른 노력을 보상하고자 하는 지표임 = 상향 평준화 및 하위 기관의 동기 부여에 목적을 둠 = 특히, 평균 하위 기관의 경우 변화여부 검토 후 상향이 되면, 해당 노력에 대한 보상의 차원에서 가점을 줌으로써 성과달성에 동기부여가 될 것으로 기대하여 운영하는 지표임.

평가지표	B-1-4. 돌봄서비스 이용 만족도
평가내용	돌봄서비스 이용가정의 만족을 충족하였는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
①4점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 90점 이상 ②3점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 85점 이상 ~ 90점 미만 ③2점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④1점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤0점:돌봄서비스에 대한 만족도 점수가 75점 미만	100.0	유지

→ 변동 없음

평가지표	B-2-1. 휴식지원 프로그램 기획
평가내용	휴식지원 프로그램 운영을 위한 계획은 적절한가?

1차 평가지표	
평가항목	반영
① 휴식지원 프로그램의 목적에 부합하는 사업계획을 수립함	수정
② 전년도 또는 진행된 프로그램의 자체평가를 반영하여 계획을 수립함	수정
③ 장애아가족의 욕구를 사업에 반영하여 프로그램을 기획함	수정



평가지표 수정 및 반영
평가항목
① 지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램 운영 계획이 수립되어 있음
② 휴식지원 프로그램의 운영목표가 구체적이며 실행가능함

검토 사유	∴ **기존 지표 수정** = 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 3개 지표를 2개 지표로 축소.

평가지표	B-2-2. 휴식지원 프로그램 수행
평가내용	휴식지원 프로그램 수행과정은 적절한가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
① 5가지 유형별 프로그램을 수행함 ② 프로그램을 계획한 대로 수행하고 있음 ③ 프로그램 수행과정에 전문인력을 적절히 활용하고 필요한 자원을 개발하여 동원하고 있음 ④ 프로그램 수행과정에 필요한 홍보가 적절히 이루어지고 있음	100.0	삭제
① 휴식지원 프로그램을 지속적, 정기적으로 점검하고 있는가?	70.6	수정
② 휴식지원 프로그램의 지속적, 정기적인 점검과정에서 나타난 개선사항을 반영한 계획을 수립하고 있는가?	70.6	수정
③ 휴식지원 프로그램의 개선을 위하여 정기적으로 대상자의 의견을 수렴하고 있는가?	70.6	수정
④ 휴식지원 프로그램의 개선사항을 반영하여 서비스를 제공하고 있는가?	88.2	수정
⑤ 휴식지원 프로그램의 원활한 운영을 위하여 노력을 기울이고 있는가?	82.4	수정



평가지표 수정 및 반영
평가항목
① 지역사회의 특성을 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램을 운영하고 있음
② 휴식지원 프로그램을 정기적으로 점검하고 있음
③ 휴식지원 프로그램을 개선하고자 노력을 기울이고 있음

검토 사유	∴ **기존 지표 삭제 및 신규 지표 축소** = 사업수행기관의 과반수 이상이 동의하였으나, 기타 의견 내용을 반영하고, 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 5개 지표를 3개 지표로 축소. = 정기적인 점검 : 과정평가, 중간평가, 모니터링 등을 의미 = 개선 노력 : 결과평가, 환류, 피드백 등

평가지표	B-2-3. 휴식지원 프로그램 이용 실적
평가내용	배정사업량에 맞게 휴식지원프로그램을 제공하였는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
①4점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 95% 이상 ②3점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 90%이상 ~ 95% 미만 ③2점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 85%이상 ~ 90% 미만 ④1점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%이상 ~ 85% 미만 ⑤0점:휴식지원프로그램을 1회 이상 참여한 실가정수가 휴식지원프로그램 배정사업량의 80%미만	86.7	삭제

→ 삭제

평가지표	B-2-4. 휴식지원 프로그램 성과
평가내용	휴식지원프로그램의 성과는 어떠한가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
①4점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 90점 이상 ②3점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 85점 이상 ~ 80점 미만 ③2점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 80점 이상 ~ 85점 미만 ④1점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 이상 ~ 80점 미만 ⑤0점:휴식지원프로그램에 대한 만족도 결과가 75점 미만	94.1	삭제
① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있는가?	82.4	유지
② 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유하고 있는가?	64.7	수정
③ 휴식지원 프로그램의 성과를 대상자와 공유할 수 있는 절차가 미련되어 있으며, 실제로 공유하고 있는가?	58.8	수정
④ 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있는가?	70.6	수정
⑤ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있는가?	82.4	유지
⑥ 휴식지원 프로그램 참여자에 대한 사후관리가 지속적으로, 충실하게 이루어지고 있는가?	47.1	삭제
⑦ 휴식지원 프로그램의 성과관리 체계는 어떠한가?	70.6	수정

→

평가지표 수정 및 반영
평가항목
① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있음
② 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있음.
③ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있음

검토 사유	∴ **기존 지표 삭제 및 신규 지표 축소** = 사업수행기관의 과반수 이상이 동의하였으나, 기타 의견 내용을 반영하고, 수행기관의 부담을 줄이기 위하여 7개 지표를 3개 지표로 축소. = 휴식지원 프로그램의 성과 공유 : 홈페이지 개재, 참여자들에게 결과공유, 언론기관 및 유관기관 등에 배포 등을 의미(공청회를 의미하는 것이 아님)

평가지표	B-3-1. 돌봄 서비스 이용자별 서비스 질 관리
평가내용	사업 목적에 부합하는 계획을 수립하고 서비스 제공이 충실하게 수행되었는가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
①5점:서비스 질 관리가 매우 우수함 ②4점:서비스 질 관리가 우수함 ③3점:서비스 질 관리가 양호함 ④2점:서비스 질 관리가 보통임 ⑤1점:서비스 질 관리가 미흡함 ⑥0점:서비스 질 관리가 매우 미흡함	87.5	삭제

→ 삭제

C. 종합의견

평가지표	C-1-1. 평가자 종합소견
평가내용	전반적인 사업운영 및 관리 상황은 어떠한가?

1차 평가지표		
평가항목	1차 동의률	반영
①5점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 우수함 ②4점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 우수함 ③3점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 양호함 ④2점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 보통임 ⑤1점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 미흡함 ⑥0점:전반적인 사업운영 및 관리 상황이 매우 미흡함	100.0	삭제

평가지표 수정 및 반영
평가항목
(신규) ①지역적 특성을 이해하고 서비스 제공을 위한 환경을 마련하고 있음
(신규) ②사업의 효과적, 효율적 사업 추생을 위해 지방자치단체, 유관기관 등 외부와 협력하고 있음
(신규) ③사업의 목적을 명확하게 이해하고 목표 달성을 위해 사업에 대해 정기적으로 평가하여 그 결과를 반영하고 있음

검토 사유	∴ **기존 지표 삭제 및 신규 지표 신설(평가 동향 반영)** = 평가자의 주관적인 평가가 이루어지는 경향이 있으며, 평가로서의 변별력이 떨어므로, 사업수행기관의 의견을 반영하여 기존 지표 삭제 = 장애아가족 양육지원사업의 전반적인 준비성(평가 준비 등), 노력성(사업 수행 노력), 전문성(기관 자체 사업에 대한 인식 등)에 대한 질적 평가 항목으로 신규지표 신설함

〈부록〉 모의자체평가조사표

장애아가족 양육지원사업 평가지표

모의평가 조사표

목적	장애아가족 양육지원사업의 질적 향상을 위해 본 연구에서 진행한 1차, 2차 현장 의견조사를 토대로 수정된 평가지표의 적절성, 효과성, 효율성을 보기 위하여, 17개 서비스 제공기관에서 자체적으로 본 모의자체평가를 실시함
내용	1) 2020년도 평가지표를 토대로 현장의 목소리를 담아 수정·삭제·신규 추가하여 평가지표 작성함 2) 모의평가를 통하여 가산점, 가중치 및 지표의 적절성을 파악하고자 함
방법	1) 평가항목에 부여되는 득점내용을 확인하고 '모의점수' 칸에 자체적으로 해당점수 작성 2) 실제 평가위원이 현장에서 바로 확인이 가능한 서류 및 근거자료가 있을 때 점수 부여하는 것을 원칙으로 최대한 기관에서 객관적으로 평가점수를 기재하기 바람

대상기관 명	
제출자 명	

A. 사업운영 및 관리

평가지표	평가항목	득점		모의점수
		있다	없다	
A-1-1. 전담인력 관리	① 장애인복지, 특수교육, 사회복지 등 동 사업관련 분야 학사학위 이상 또는 자격증 소지자	0	-0.5	
	② 사업지원기관 또는 자체교육, 외부기관교육을 포함하여 총 4회 이상 참여	0	-0.5	
	③ 전담인력 처우개선에 대한 노력 하고 있음.	2	0	

<설명>
감점지표 : ①~② 기존지표와 동일함
가점지표 : ③ 처우개선 개선 노력 : 기존 법적 지원(인건비 지급, 법적휴가) 외 기관 자체 추가로 부여되는 교육, 휴가, 수당 등의 내용이 있을 경우 가점 부여
(예시) 야근수당, 돌봄휴가, 명절선물비, 우수직원 상금 지급 등 자체규정으로 제공되는 것

평가지표	평가항목	득점		모의점수
		있다	없다	
A-1-2. 장애아돌보미 관리	① 장애아돌보미 채용 기준 및 절차를 준수하여 선발함	0	-1	
	② 커리큘럼에 따른 보수교육을 실시하였고 보수교육에 적합한 강사를 활용하였음	0	-1	
	③ 보수교육 7시간이상 이수자의 비율이 80% 이상임	0	-1	
	④ 돌보미 관리를 위한 체계적인 노력하고 있음	2	0	

<설명>
감점지표 : ①~③ 기존지표와 동일함
가점지표 : ④ 돌보미 관리 체계적인 노력 : 돌보미에 대한 상시적 의견수렴 및 상담, 고충 처리에 대한 규정 유무 및 조치 결과 보고, 우수돌보미 상과 같은 보상 등의 내용이 있을 경우 가점 부여

평가지표	평가항목	득점		모의점수
		있다	없다	
A-2-1. 서비스 제공에 필요한 정보관리	① 서비스 이용가정의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	0	-0.5	
	② 장애아돌보미의 서비스 제공 관련 정보를 관리하고 있음	0	-0.5	
<설명> **감점지표** : ①~② 기존지표와 동일함				

평가지표	평가항목	득점		모의점수
		있다	없다	
A-3-1. 예산집행 및 전용 원칙 준수	① 예산집행 원칙을 준수함	0	-1	
	② 예산전용 원칙을 준수함	0	-1	
<설명> **감점지표** : ①~② 기존지표와 동일함				

B. 서비스 제공 및 관리

평가지표	평가항목	득점		모의점수
		있다	없다	
B-1-1. 돌봄서비스 기획	① 지역 내 장애아가족의 현황에 대한 내용을 포함하고 있음.	2	0	
	② 전년도 대비 신규 대상자 관리 내용이 포함되어 있음.	2	0	
	③ 전년도 자체평가 결과를 반영하여 기획함	2	0	
	④ 사업수행에 필요한 돌보미 관리 내용이 포함되어 있음.	2	0	

<설명>
① 장애아가족의 현황 :
- 사업수행기관이 담당해야하는 주 대상 장애아가족에 대한 현황 외에, 일반적인 지역 장애아가족의 통계 자료 및 현황(외부 공개자료 등)에 대한 내용이 계획서에 포함하고 있음

② 신규 대상자 관리 내용 :
- 신규대상자 확보 및 관리 내용이 계획서에 포함하고 있음

(예시) 매년 하반기에 신규대상자가 20% 이상 추가할당이 되므로 이를 예상하여 연초에 신규대상자에 대한 계획을 계획서 수립시 반영함

③ 자체평가 결과 :
- 자체 평가 결과 내용을 근거로 계획 수립이 되어 있음

④ 돌보미 관리 내용
- 배정량 변동 및 추가될 것에 대해 대비하여 돌보미 인력을 어떻게 확보하고, 배분할 것인가에 대한 내용이 계획서에 포함하고 있음

평가지표	평가항목	득점		모의점수
		있다	없다	
B-1-2. 돌봄서비스 수행	① 사업배정량의 목표달성을 위하여 지속적이고, 정기적인 점검이 이루어지고 있음	2	0	
	② 사업배정량의 이행과정(목표달성)에 따른 개선사항을 환류하고 있음	2	0	
	③ 사업배정량을 달성하기 위하여 노력을 기울이고 있음	2	0	
	④ 서비스의 질을 개선하기 위하여 이용자 의견수렴을 위한 절차를 마련하고 있으며, 적절한 조치를 취하고 있음	2	0	
	⑤ 서비스 이용자에 대한 안전·인권보호에 대한 지침 또는 절차가 마련되어 있으며, 필요시 운영하고 있음	2	0	
	⑥ 서비스 제공과정에 대한 정기적인 점검이 이루어지고 있으며, 사각지대 발굴 및 해소를 위한 노력을 기울이고 있음	2	0	

<설명>
① 정기적인 점검 / ② 개선사항 환류 / ③ 사업배정량 달성 노력
- 사업 수행과정에서 피드백, 모니터링 등의 과정이 있음을 확인
④ 이용자 의견수렴
- 이용자의 의견을 수렴하고 검토하고 반영 또는 미반영, 공유 및 통보 등의 과정을 거치고 있으며, 이러한 과정을 확인
- 이용자의 이용 진행상황을 파악하는 의견을 수렴하는 것과 이의신청이나 불만 등의 개선필요성을 요구하는 의견을 수렴하는 등의 내용을 확인
⑤ 이용자에 대한 안전 인권보호
- 안전 및 인권보호 지침 확인 및 실제 운영하고 있음을 확인
⑥ 정기적인 점검
- 사업 수행과정에서 피드백, 모니터링, 환류 등의 과정이 있음.

평가지표	평가항목	배점	모의점수
B-1-3. 돌봄서비스 이용 실적	① 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 95% 이상	6	
	② 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 90% 이상 ~ 95% 미만	4.5	
	③ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 85% 이상 ~ 90% 미만	3	
	④ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 이상 ~ 90% 미만	1.5	
	⑤ 실이용 아동 수가 돌봄서비스 배정사업량 아동수의 80% 미만	0	
	⑥ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 이상	3	
	⑦ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 유지	2	
	⑧ 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률의 평균값 미만	-1	

<설명>

① ② ③ ④ ⑤ 시스템 입력 실적을 근거로 평가함

⑥ ⑦ ⑧

예시 :

년도	3년전	2년전	1년전	당해년도
배정량 대비 이용률	86%	90%	89%	90%

계산식 $\frac{(86\% + 90\% + 89\%)}{3년} = 88.3\%$

∴3년간 평균값 : 88.3% , 당해연도 이용률 : 90%

따라서 당해연도 이용률이 최근 3년간 배정량 대비 이용률 평균값 이상이므로 3점 가점부여

평가지표	평가항목	배점		모의점수
		있다	없다	
B-2-1. 휴식지원프로그램 기획	① 지역사회의 특성 또는 이용자의 욕구를 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램 운영 계획이 수립되어 있음	1	0	
	② 휴식지원 프로그램의 운영목표가 구체적이며 실행 가능함	1	0	
<설명> ① 사업수행기관에서 실시하고 있는 휴식지원 프로그램 중 1개를 선택하여 평가함 ② 계획서 상 운영목표를 확인 (예시) 몇 명 대상, 스트레스 지수 ? 점 하락 등				

평가지표	평가항목	배점		모의점수
		있다	없다	
B-2-2. 휴식지원프로그램 수행	① 지역사회의 특성을 반영한 대표적인 휴식지원 프로그램을 운영하고 있음	1	0	
	② 휴식지원 프로그램을 정기적으로 점검하고 있음	1	0	
	③ 휴식지원 프로그램을 개선하고자 노력을 기울이고 있음	1	0	
<설명> ① 프로그램 수행과정을 확인 ② 정기적인 점검 : 과정평가, 중간평가, 모니터링 등을 의미 ③ 개선 노력 : 결과평가, 환류, 피드백 등				

평가지표	평가항목	배점		모의점수
		있다	없다	
B-2-3. 휴식지원프로그램 성과	① 휴식지원 프로그램의 성과를 적절하게 평가하고 있음	1	0	
	② 휴식지원 프로그램의 성과에 대하여 지역사회와 공유하고 있으며, 적절하게 홍보하고 있음.	1	0	
	③ 휴식지원 프로그램 성과평가를 반영한 차기 계획이 수립되어 있음	1	0	

<설명>
① 적절한 평가 : 계획서에서 제시하고 있는 목표를 달성하고 있는지에 대한 평가내용 확인
(예시) 사전사후 조사결과, 회의, 만족도 조사 등
② 휴식지원 프로그램의 성과 공유 : 홈페이지 게재, 참여자들에게 결과공유, 언론기관 및 유관기관 등에 배포 등을 의미(공청회를 의미하는 것이 아님)
③ 계획서에 성과평가 내용과 반영하는 내용을 확인

장애아가족 양육지원사업 평가지표 개발 연구

발 행 일 : 2021년 10월
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

ISBN 978-89-6921-416-4 93330

※ 본 연구보고서의 내용을 무단 복사하는 것을 금합니다.