

2027년 사회복지관 평가지표 설명회

일시: 2025. 12. 22.(월) 13:00

장소: 페럼타워 3층 페럼홀 및
중앙사회서비스 유튜브 채널



보건복지부

^^o 중앙사회서비스원

목 차

1. 2027년도 사회복지시설 평가 개요	1
2. 2027년도 사회복지시설 평가지표 개발 추진현황	2
3. 2027년도 사회복지관 평가지표 수 및 배점	3
4. 2024년도 대비 2027년도 평가지표 비교표	4
5. 2027년도 사회복지관 평가 주요 지침	5
6. 2027년도 사회복지관 평가지표	9
A. 시설 및 환경	11
B. 재정 및 조직운영	27
C. 프로그램 및 서비스	55
D. 이용자의 권리	83
E. 시설운영전반	95

사회복지시설 평가 개요

◆ 평가목적

- 시설운영 효율화 및 이용자·생활인에 대한 서비스의 질 제고

◆ 법적 근거

- 사회복지사업법 제43조의2(시설의 평가) 및 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)

◆ 추진경과

- '98. 8월 : 사회복지사업법 개정(평가 의무화)
- '99~'01 : 1기 사회복지시설 평가(1,060개소)
- '02~'04 : 2기 사회복지시설 평가(1,185개소)
- '05~'07 : 3기 사회복지시설 평가(1,297개소)
- '08~'10 : 4기 사회복지시설 평가(1,454개소)
- '11~'13 : 5기 사회복지시설 평가(2,190개소)
- '14~'16 : 6기 사회복지시설 평가(3,282개소)
- '17~'19 : 7기 사회복지시설 평가(2,751개소)
- '20~'22 : 8기 사회복지시설 평가(4,482개소)
- '23~'25 : 9기 사회복지시설 평가(2,556개소. 24.12. 기준)

◆ 평가절차

- 시설 온라인 자체평가(5월) → 현장평가(6~8월) → 확인평가(10월)

◆ 결과활용

- 평가결과 우수시설(상위시설 및 품질개선 시설) 인센티브 지원
- 평가결과 미흡(D, F등급) 시설 맞춤형 컨설팅 지원
- 영역별 평가결과 C등급 이하 시설 역량강화 교육 지원

2027년도 10기 사회복지시설 평가 지표개발 추진 현황

● 평가대상 시설

- 설치·신고 된 지 3년 이상('24.1.1. 이전 설치·신고)된 노인복지관, 사회복지관, 양로시설

● 평가대상 기간

- 평가기간 : 2024.1.1. ~ 2026.12.31. (3년간)
- 단, 신규지표 및 기준변경 지표 등의 경우, 일부 항목에 따라 별도 평가대상기간 적용되므로 확인 필요

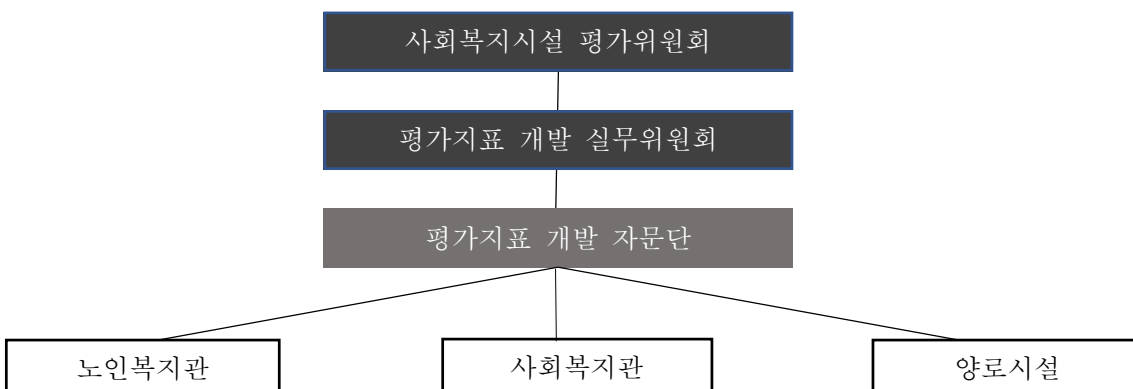
● 평가일정 : 2027년 5월 ~ 10월

- 시설 온라인 자체평가(5월) → 현장평가(6~8월) → 확인평가(10월)

● 지표개발 추진 현황(2025년)

- 사회복지시설 평가업무 중앙사회서비스원 이관('22년 3월)
- 사회복지시설 평가지표 개발 계획 수립('25년 2월)
- 사회복지시설 평가지표 개발관련 시설유형별 직능단체 소통회의 ('25년 3~4월)
- 사회복지시설 평가지표 개발 온라인 의견수렴('25년 4월)
- 사회복지시설 평가지표 실무위원회 및 지표 자문단 구성('25년 6월)
- 사회복지시설 평가지표 공통지표 관련 1차 자문회의('25년 7월)
- 사회복지시설 평가지표 공통지표 관련 2차 자문회의('25년 8월)
- 사회복지시설 평가지표 개발 1차 실무위원회('25년 9월)
- 사회복지시설 평가지표 개발 공청회 및 모의평가, 온라인 의견수렴('25년 10월)
- 사회복지시설 평가지표 개발 3차 자문회의 및 2차 실무위원회('25년 11월)
- 2027년 사회복지시설 평가지표 설명회('25년 12월)

● 사회복지시설 평가지표 개발 체계



2027년도 사회복지관 평가지표 수 및 배점

2024년 대비 2027년 영역별 문항 및 배점 비교

2024년 평가지표 5개 영역 33개 지표

구분	시설유형별 지표 수			
	구분	광역시	도(세종시 포함)	
A. 시설 및 환경	3			
B. 재정 및 조직운영	12			
C. 프로그램 및 서비스	사례 관리	4		
	서비스 제공	프로그램 제출 수	5	4
		실 지표 수	3	3
		총 지표 수*	15	12
조직화 사업	3			
D. 이용자의 권리	4			
E. 시설운영전반	4			
총계	실 지표 수	33	33	
	총 지표 수	45	42	

*C. 프로그램 및 서비스 영역 총 지표 수 = 실 지표 수 × 프로그램 제출 수

2027년 평가지표 5개 영역 35개 지표

구분	시설유형별 지표 수			
	구분	광역시	도(세종시 포함)	
A. 시설 및 환경	3			
B. 재정 및 조직운영	11			
C. 프로그램 및 서비스	사례 관리	4		
	서비스 제공	프로그램 제출 수	5	3
		실 지표 수	3	3
		총 지표 수*	15	12
	조직화 사업	3		
-	2			
D. 이용자의 권리	5			
E. 시설운영전반	4			
총계	실 지표 수	35	35	
	총 지표 수	47	47	

*C. 프로그램 및 서비스 영역 총 지표 수 = 실 지표 수 × 프로그램 제출 수

2024년 평가지표 대비 2027년 평가지표 배점 비교

- (2024년 평가) 영역별 배점 합계를 영역별 배점 비율로 환산하여 점수 계산
- (2027년 평가) 영역별 배점 비율 환산이 아닌 전체 항목 배점이 100점 만점 기준으로 계산 되도록 하여 시설이 직관적인 배점 확인 가능하도록 개선

※ 지자체 직영시설 및 보조금 미지원 시설은 총점을 100점 만점 기준으로 환산하여 별도 점수 반영

2024년도 평가지표	영역	구분	2027년도 평가지표(안)	배점	변경 배점
A1.(전체공통)시설 이용의 안전성	A. 시설 및 환경 (5%)	유지	A1.(전체공통)시설 안전관리 노력	4점	2점
A2.(전체공통)시설 이용의 편리성		유지	A2.(전체공통)시설 편의증진 노력	4점	2점
A3.(전체공통)시설 이용의 쾌적성		개선	A3.(전체공통)시설 환경개선 노력	4점	2점
합계				12점	6점
B1.(전체공통)후원금 B6.(전체공통)외부자원개발	B. 재정 및 조직운영 (35%)	개선	B1.(전체공통)외부자원개발	12점	6점
B2.(전체공통)사업비		개선	B2.(전체공통)사업비	4점	4점
B3.(전체공통)직원총원률		개선	B3.(전체공통)직원총원률	4점	4점
B4.(전체공통)직원근속률		개선	B4.(전체공통)직원근속률	4점	4점
B7.(전체공통)직원채용의 공정성		유지	B5.(전체공통)직원채용의 공정성	4점	2점
B8.(전체공통)시설장 및 최고중간관리자(부장)의 전문성		개선	B6.(전체공통)시설장 및 최고중간관리자(부장)의 전문성	4점	4점
B9.(전체공통)직원교육		개선	B7.(전체공통)직원의 전문성	4점	2점
B5.(전체공통)직원 교육활동비 및 내·외부 교육 참여시간		개선	B8.(전체공통)직원 역량 강화	4점	2점
B10.(전체공통)직원복지		유지	B9.(전체공통)직원복지	4점	2점
B10.(전체공통)직원의 인권 및 안전보장		유지	B10.(전체공통)직원의 인권 및 안전보장	4점	2점
B11.직원의 급여(보수)수준 향상 노력		유지	B11.직원의 급여(보수)수준 향상 노력	4점	1점
합계				52점	33점
C1-1.사례관리 실행체계	C. 프로그램 및 서비스 (45%)	유지	C1-1.사례관리 실행체계	4점	4점
C1-2.사례관리 인력의 전문성		유지	C1-2.사례관리 인력의 전문성	4점	4점
C1-3.사례관리 수행의 전문성		유지	C1-3.사례관리 수행의 전문성	4점	4점
C1-4.사례관리 협력 연계		유지	C1-4.사례관리 협력 연계	4점	4점
C2-1.프로그램 기획의 전문성		유지	C2-1.프로그램 기획의 전문성	4점	4점
C2-2.프로그램 수행과정		유지	C2-2.프로그램 수행과정	4점	4점
C2-3.프로그램 평가		유지	C2-3.프로그램 평가	4점	4점
C3-1.지역조직화 실행체계		유지	C3-1.지역조직화 실행체계	4점	4점
C3-2.지역조직화 수행의 전문성		유지	C3-2.지역조직화 수행의 전문성	4점	4점
C3-3.지역사회 네트워크		개선	C3-3.지역사회 네트워크	4점	4점
-		신규	C4.특성화 사업 성과	-	2점
-		신규	C5.이용자 참여 프로그램 개발·성과	-	2점
-		신규	C6.지역 돌봄의 통합지원(가점)	-	(1점)
합계				40점	44점
D1.(전체공통)비밀보장	D. 이용자의 권리 (9%)	유지	D1.(전체공통)개인정보 및 민감정보의 보호	4점	2점
D2.(전체공통)학대예방 및 인권보장		유지	D2.(전체공통)학대예방 및 인권보장	4점	2점
D3.(전체공통)고충처리		유지	D3.(전체공통)고충처리	4점	2점
D4.(이용공통)이용자의 자기결정권		유지	D4.(이용공통)이용자의 자기결정권	4점	2점
-		신규	D5.(이용공통)이용자의 권익옹호	-	2점
합계				16점	10점
B8.(전체공통)시설장 및 최고중간관리자(부장)의 전문성 E.(전체공통) 시설운영전반	E. 시설운영전반 (6%)	신규	E1.(전체공통)중장기 발전계획 수립 및 성과	-	2점
		개선	E2.(전체공통)시설장 리더십	2.5점	2점
		개선	E3.(전체공통)현장평가 질적 수준	2점	2점
		유지	E4.(전체공통)자체평가의 정확성	0.5점	1점
합계				5점	7점
총계(배점 비율)	100%		총계(배점)	125점	100점

2027년도 사회복지관 평가 주요 지침

◆ 평가 대상기간 정의

- 평가기간이 3년(2024.1.1.~2026.12.31.)인 지표는 매년 관련 내용을 실시 및 증빙해야 함을 의미(평가기간 3년 중 1년이라도 자료가 없을 시 해당 항목 미인정)
- 신규 지표·항목은 2026년부터 평가 적용

◆ 지역규모 정의

- 지역규모

- 광역시 : 광역시
 - 특별자치시, 도 및 특별자치도 : 광역시를 제외한 지역

◆ 사회복지관 평가대상 제외 사업

제외조건	1. 타 법령에 따라 별도의 시설로 설치·운영되며 허가 또는 인가받아 사업자등록을 필한 시설로서, 시설운영에 따른 사업비(인건비 또는 운영비 포함) 등 예산을 지원받아 운영하는 부속시설 또는 센터 2. 타 법령(사회복지사업법 및 시설 개별법)에 의해 평가를 받는 기관의 사업 제외 3. 시설의 전체 사업비에 포함되지 않은 사업(별도 예산 사업) 제외 ※ 상기 3가지 조건 중 1개라도 해당하면 해당 사업은 평가에서 모두(투입 예산, 인력 등) 제외
제외사업	○ 제외하는 사업 예시 - 활동보조지원사업 - 발달재활서비스사업(장애아동재활치료사업) - 주배치가 발달재활서비스사업(장애아동재활치료사업) 치료사가 담당하는 학교 바우처 사업 - 푸드뱅크, 푸드마켓 - 주간 및 단기보호센터, 그룹홈 - 보호작업장 - 무료셔틀버스 - 여성장애인 어울림센터 - 무한돌봄센터(사례관리센터) - 목욕탕 - 기타(상기 목록에 없는 사업도 제외조건에 해당되는 사업은 예산, 인력 모두 제외) ※ 단, 별도의 인력지원 없이 복지관 소속 직원이 외부로부터 사업비만 지원받아 운영하는 경우와 복지관 자체예산으로 운영하는 사업은 평가에 포함

● 예산 항목

● 모든 회계는 세입·세출 결산서상에 나타난 것만 인정

● 모든 예산은 아래 항목 간 중복되지 않도록 한 예산 항목에만 적용(단, 사업비 제외)

예산항목		설명	예시	해당 지표
경상보조금		- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙상의 관03, 항31, 목311, 목313 보조금 수입(세입 결산서 기준) • 시설의 인건비 및 운영비 • 세입결산 금액에서 반환금 제외	- 국고보조금, 시도보조금, 시군구보조금	B1, B2
후원금		- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙상의 후원금 * 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 중 관 '04(또는 05) 후원금 수입'	- 국내외 민간단체 및 개인으로부터 후원명목으로 받은 기부금, 결연후원금, 위문금, 찬조금 등(물품 제외)	B1
외부 자원 금	민간 자원 금	- 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 프로그램 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원	- 각종 프로포절 선정 사업으로 확보한 민간재원	B1
	정부 자원 금	- 중앙정부(노동부, 교육부 등)와 공공기관(공기업, 공단 등)에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 정부재원 - 지방정부와의 협의를 통하여 지원되는 재원 등	- 각종 프로포절 선정사업으로 확보한 정부재원	
사업비		- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙상의 사업비(세출계산서) * 재무회계규칙 중 관 '03 사업비'	-	B2

● 직원의 범위

※ 주의사항

- 지표에서 정의되지 않은 직원 기준은 일용직(아르바이트생) 및 평가 제외사업 인력을 제외한 모든 직원을 의미함(예: 직원 채용의 공정성, 직원복지, 직원교육 지표 등에서의 직원은 일용직(아르바이트생) 및 평가 제외사업 인력을 제외한 시설의 전체 직원을 의미)

● 월별 확보 직원 수

- B3, B4 : 경상보조금으로 지급하는 정규직 직원으로 사례관리, 서비스제공사업, 지역조직화 사업, 행정 및 관리직에 해당하는 직원만 해당됨
- 직원의 개념이 별도로 정의되어 있지 않은 지표의 직원은 급여의 재원, 계약기간, 근무시간 등 상관없이 시설과 근로계약을 체결한 모든 직원을 의미

※ 지자체 직영시설 상근 직원 수

(지자체 공무원 1명이 지자체 산하 복지관 2개소의 업무를 겸직하고 있더라도 확보 직원 수 산정 시 1개소의 1명으로만 인정 가능, 2개소에 대한 확보 직원 수 중복 인정 불가)

● 법정 직원 수(B3. 분모값)

- 법정 직원 수 : 현원 대비 최소 인력기준 권고안으로 매년 권고안 기준에 따름

● 예외적용

- 육아휴직자를 대신하여 채용된 대체인력은 계약기간에 상관없이 육아휴직자와 동일(정규직, 계약직)하게 인정

- 퇴직자와 신규직원이 동시에 근무한 월은 1명으로 계산

● B3. 직원총원률(평가 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31., 3년간)

- 월별 확보 직원 수 : 경상보조금, 자부담, 기타보조금 등 재원에 상관없이 주 40시간 이상 근무한 모든 직원(단, 정규직의 경우 주 40시간 미만 근무자 포함)

- 각 월의 직원 수 : 급여지급일을 기준으로 확보한 직원 수

(단위 : 명)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	총원율
'24	월별 확보 직원 수(분자)	30	30	30	31	29	31	31	30	30	31	30	30	363	(1,084÷1,080) X100=100.4%
	월별 법정 직원 수(분모)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	
'25	월별 확보 직원 수(분자)	30	30	31	30	30	31	30	30	30	29	30	30	361	
	월별 법정 직원 수(분모)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	
'26	월별 확보 직원 수(분자)	30	30	30	30	30	29	30	30	30	31	30	30	360	
	월별 법정 직원 수(분모)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	

※ 자체평가 시 예시와 같이 월별 확보 직원 수를 시스템에 입력

● 행정처분 반영기준

● 평가대상기간(2024.1.1.~2026.12.31.) 3년 동안의 행정처분 내역을 각 지자체로부터 받아 평가결과 분석 시 감점 적용(영역별 10점에서 최대 100점까지 감점하며, 최대 최하등급(F)로 강등 가능)

- D. 이용자의 권리 영역에서 행정처분 받을 시 무조건 100% 감점처리(단, 이용자/생활인 간 발생한 인권침해 관련 시설에서 자발적으로 신고한 경우 1건은 10점 감점, 2건 이상은 100점 감점)

● 운영규정 및 지침

● 모든 운영규정 및 지침은 평가대상 시설의 운영규정 및 지침만을 인정(법인 등 상위기관의 운영 규정 미인정)

● 운영규정은 법인 이사회에서 승인한 운영규정만 인정(근거자료로 이사회 회의록 필수)

- 단, 지자체 직영시설은 조례로 대체할 수 있으며, 조례에 없는 규정은 내부결재로 규정 또는 지침으로 해당내용 준수하고 있으면 인정

- 개인운영시설은 운영위원회에서 심의된 운영 규정만 인정(근거자료로 운영위원회 회의록 필수)

- 운영규정 및 지침은 현행법이나 보건복지부 등의 지침에 의한 내용이 2026.12.31. 기준으로 현행화되어 있어야 인정(예: 근로기준법, 개인정보보호법 등)
- 운영지침은 평가기간인 2024년부터 내부결재를 득한 뒤 해당 내용을 준수하고 있으면 인정

운영규정 미인정 예시

인사관리규정
운영법인의 인사관리규정에 따른다.

● **현장평가**

- 평가의 공정성 확보를 위해, 현장평가 시 제출된 자료만 인정
- 현장평가 종료 후 제출자료는 모두 미인정(추가 및 보완 불가)

● **분관평가**

- 분관은 본관에 포함하여 평가하되, A. 시설 및 환경 영역은 평가위원이 직접 방문하여 평가 실시(A영역 외 예산, 인력, 사업은 본관에 포함하여 평가)
- 분관 별도 설치신고일과 상관없이 본관과 함께 평가

운영규정 미인정 예시

구분	본관	분관	결과
A영역 평가기준	인정	인정	인정
	인정	미인정	미인정
	미인정	인정	미인정
	미인정	미인정	미인정

● **이의신청**

- 시설은 현장평가일 다음날로부터 7일 이내(휴일 포함) 평가시스템을 통한 이의신청 접수
- 이의신청 과정이나 절차가 적절하지 못한 경우 무효처리(기간 및 신청절차 미준수, 증빙자료 없음 등)
- 전문가 검토 및 평가운영 실무위원회 심의·의결을 통해 이의신청 수용 여부 결정, 해당결과는 27년 평가결과 공표 시 안내 예정
- E.시설운영전반 지표는 정성평가로써 현장평가 위원의 고유영역, 이의신청 대상에서 제외

● **확인평가**

- 현장평가 결과분석자료, 이의신청 추가 확인 등 종합적으로 검토 후 현장 확인이 필요한 시설을 선정하여 확인 평가실시
- 평가당일 일정 통보 후 평가자 방문하여 확인
- 확인평가 대상 가능성 고려, 현장평가 자료는 현장평가 결과 발표 전(27년 12월 예정)까지 보존 필요
- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 평가를 받은 것이 평가결과 검증과정에서 확인된 경우 해당지표 최하점 부여

2027년도 사회복지관 평가지표

A. 시설 및 환경

평가지표	A1. (전체공통) 시설 안전관리 노력	
평가목표	시설의 안전한 환경을 갖추기 위한 노력을 평가한다.	
평가내용	① 시설 특성에 맞게 안전관리계획서를 마련하고 있다.(필수) ② 직원 및 이용자를 대상으로 안전관리계획서에 따라 자체 모의훈련을 실시하고 있다.(필수) ③ 직원 및 이용자를 대상으로 화재, 지진 등 안전사고에 대한 예방교육(대처교육)을 실시하고 있다. ④ 자체 안전점검 결과에 따라 사후 조치를 하고 있다. ⑤ 시설은 소방안전시설 설치 의무사항을 준수하고 있다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (2점) • 우 수 (1.5점) • 양 호 (1점) • 미 흡 (0.5점) • 매우미흡 (0점) 	<ul style="list-style-type: none"> 5개 항목이 해당된다. 필수항목을 모두 포함하여 4개 항목이 해당된다. 필수항목을 모두 포함하여 3개 항목이 해당된다 필수항목 2개 항목이 해당된다. 필수항목을 모두 포함하지 않거나 1개 이하 항목이 해당된다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> A1-① 시설 특성에 맞는 안전관리계획서 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거: 사회복지시설 안전관리매뉴얼(SOP) ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 소방계획서, 피난계획서를 모두 포함한 시설특성에 맞는 안전관리계획서를 마련하고 있으면 점수 부여 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> • 소방계획서 내 필수포함 사항 <ul style="list-style-type: none"> - ① 화재발생 시 화재를 알리는 방법 - ② 관련 기관이나 시설관리자에게 연락하는 방법 - ③ 소화시설 위치와 사용방법 - ④ 화재경보나 초기소화 실패한 후 행동하여야 할 요령 • 피난계획서 내 필수포함 사항 <ul style="list-style-type: none"> - ① 피난안내도 및 안내방송(전파) 내용 - ② 피난유도 조직 구성 및 임무 - ③ 이용자 특성별 행동요령 제시 - ④ 실내에 피난하지 못한 이용자 색출 행동요령 - ⑤ 시설 이용자별 특성을 분류하여 피난유도 방법 구분(단순안내, 보호조치 등) - ⑥ 피난안내문 작성법 - ⑦ 피난안내도 작성방법 </div> <ul style="list-style-type: none"> - 보건복지부 안전관리 매뉴얼을 그대로 비치한 경우 미인정, 시설의 특성(직원 수, 시설환경, 이용자의 특성 등)에 맞게 수정하여 마련한 경우 점수 부여 ○ 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 안전관리계획서 <p><input type="checkbox"/> A1-② 직원 및 이용자 대상 자체 모의훈련 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거: 사회복지시설 안전관리매뉴얼(SOP) ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 연 2회 이상 화재 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련을 실시한 계획서 및 결과보고 등 확인하여 점수 부여 - 이용자의 특성에 맞는 훈련방법(시설 피난계획서)을 계획하고 이용자가 직접 참여하고 	

있을 경우 점수 부여

- 항목 A1-③의 예방교육(대처교육)과 자체 모의훈련을 함께 진행하여도 무방하나 결과보고서를 통해 예방교육(대처교육)과 자체 모의훈련 내용을 구분하여 확인할 수 있는 경우 점수 부여
- (분관평가) 운영규정에 따라 해당 시설에 이용자가 방문하여 참여하는 프로그램이 없는 경우, 직원만으로 진행한 자체 모의훈련도 인정
- ※ 시설 내·외부를 활용하여 자체 모의훈련을 실시해야 인정(외부 안전관리센터 방문 훈련 미인정)
- 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 자체 모의훈련 계획서, 결과보고 등
- ※ 결과보고에 사진 및 대피 완료시간 작성 필수: 단, 자필 서명이 가능한 이용자는 참석자 명단에 서명으로 대체하여 결과보고서 첨부 시 인정(사진 대체 가능)
- ※ 모의훈련은 반드시 개별 시설별로 계획과 결과를 확인할 수 있어야 인정

□ A1-③ 연 1회 이상 예방교육(대처교육) 실시 여부 확인

- 근거: 사회복지사업법 제34조의2
- 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.
- 인정범위
 - 직원 및 이용자 대상 화재, 지진 등 안전사고(응급상황 등)에 대한 예방교육(대처교육)을 연 1회 이상 실시 여부 확인
 - 집합교육만 점수 부여
 - (분관평가) 운영규정에 따라 해당 시설에 이용자가 방문하여 참여하는 프로그램이 없는 경우, 직원만으로 진행한 예방교육도 인정
- 평가자료 : 교육계획서, 결과보고서 확인

□ A1-④ 시설 전체에 대한 자체점검 실시 후 사후조치 여부 확인

- 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.
- 인정범위 : 월 1회 이상 안전점검표에 따라 시설 전체 자체점검을 실시하고 미흡사항 등 사고 발생 가능성이 있는 부분에 대한 시정조치 여부 확인
- 전문업체를 통한 안전점검 대행 시 자체 안전점검표에 준하는 점검 항목이 기재된 경우 대행 점검표도 인정

- 노유자시설: 사회복지시설 안전관리매뉴얼-P275 「노유자시설 안전시설 등 세부점검표」 참고
- 그외 사회복지시설: 사회복지시설 안전관리매뉴얼-P279 「사회복지시설 안전시설 등 세부점검표」 참고

- 평가자료 : 안전점검표, 시설관리 일지, 하자보수기록대장 등

□ A1-⑤ 소방·안전시설 설치 의무사항 준수 확인

- 근거: 사회복지관 시설 재난안전관리 매뉴얼, 소방시설 설치 및 관리에 관한 법률 및 동법 시행령 [별표2], [별표4]
- 대상기간: 평가일 현재
- 인정범위
 - 아래 표에서 각 시설의 건축 면적에 따라 해당되는 소방·안전시설을 갖추고 있으면 인정
 - ※ 건축물 용도와 상관없이 모든 시설 해당

구분	소방 안전시설	대상 사회복지시설	비고
소화 설비	소화기구	모든 시설 중 연면적 33㎡ 이상	
	스프링클러	모든 시설 중 바닥면적의 합계가 600㎡ 이상	
	간이 스프링클러	1. 노유자생활시설 2. 그 외 노유자시설 중 바닥면적의 합계가 300㎡이상 600㎡미만 3. 그 외 노유자시설 중 바닥면적의 합계가 300㎡미만이고 창살이 설치된 시설	1. 노유자생활시설 모두 설치 * 단독, 공동주택에 설치된 경우 노유자시설 기준으로 평가, 노인복지시설은 무조건 설치 2. 화재시 자동으로 열리는 창살인 경우 제외 ※ 바닥면적은 해당 층의 전체 바닥면적 기준으로 확인
경보 설비	비상경보설비	1. 모든 시설 중 연면적 400㎡이상 2. 지하층 또는 무창층 바닥면적의 150㎡이상	
	자동화재 탐지시설	1. 노유자생활시설 2. 그 외 노유자시설 중 연면적 400㎡ 이상	1. 노유자생활시설 모두 설치 * 단독, 공동주택에 설치된 경우 노유자시설 기준으로 평가, 노인복지시설은 무조건 설치
	자동화재 속보설비	1. 노유자생활시설 2. 노유자시설 중 바닥면적 500㎡ 이상 층이 있는 시설	1. 노유자생활시설 모두 설치 * 단독, 공동주택에 설치된 경우 노유자시설 기준으로 평가, 노인복지시설은 무조건 설치
	가스누설 경보기	모든 시설	
피난 구조 설비	피난기구	모든 층(피난층, 1~2층, 11층 이상 제외)	노유자시설 중 피난층이 아닌 1, 2층은 설치해야 함
	유도등, 유도 표지	모든 시설	
	비상조명등	1. 모든 시설 중 지하층을 포함한 5층 이상 건물 중 연면적 3000㎡이상 2. 또는, 모든 시설 중 지하층 또는 무창층 바닥면적이 450㎡이상	
<p>* 소화기는 게이지가 녹색에 있는지, 내용물이 굳어 있는지, 내용연한 확인 필요</p> <p>** 피난기구는 3층 이상~11층 미만 건물에 어느 곳에서나 직접 지상 또는 옥상으로 피난할 수 있는 통로를 각각 1개 이상 확보하고 있지 않을 시 피난설비(구조대, 완강기, 피난사다리, 피난용트랩, 승강식 피난기, 미끄럼대 등)를 갖추어야 인정</p> <p>○ 평가자료 : 건축물대장, 현장 확인</p>			
참고	<p>※ 노유자시설 여부는 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 [별표2]로 확인 (A영역 전체 적용)</p> <p>※ 신규시설, 미흡시설, 운영주체 변경시설, 개·보수시설도 평가지표 기준대로 평가 대상기간 또는 평가일 현재 기준으로 동일하게 평가</p> <p>※ 사회복지시설 안전관리 매뉴얼 : 보건복지부 누리집-[정보]-[연구/조사/발간자료]-사회복지시설 안전관리 매뉴얼(검색키워드 “안전관리”)</p>		
	<p>※ 소방시설 설치 안전관리에 관한 법률 시행령 [별표2]</p> <p>9. 노유자시설</p> <p>가. 노인 관련 시설: 「노인복지법」에 따른 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 주·야간보호서비스나 단기보호서비스를 제공하는 재가노인복지시설(「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양기관을 포함한다), 노인보호전문기관, 노인일자리지원기관, 학대피해노인 전용쉼터, 그 밖에 이와 비슷한 것</p> <p>나. 아동 관련 시설: 「아동복지법」에 따른 아동복지시설, 「영유아보육법」에 따른 어린이집,</p>		

- 「유아교육법」에 따른 유치원[제8호가목1)에 따른 학교의 교사 중 병설유치원으로 사용되는 부분을 포함한다], 그 밖에 이와 비슷한 것
- 다. 장애인 관련 시설: 「장애인복지법」에 따른 장애인 거주시설, 장애인 지역사회재활시설(장애인 심부름센터, 한국수어통역센터, 점자도서 및 녹음서 출판시설 등 장애인이 직접 그 시설 자체를 이용하는 것을 주된 목적으로 하지 않는 시설은 제외한다), 장애인 직업재활시설, 그 밖에 이와 비슷한 것
- 라. 정신질환자 관련 시설: 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」에 따른 정신재활시설(생산물판매시설은 제외한다), 정신요양시설, 그 밖에 이와 비슷한 것
- 마. 노숙인 관련 시설: 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 노숙인 복지시설(노숙인일시보호시설, 노숙인자활시설, 노숙인재활시설, 노숙인요양시설 및 쪽방상담소만 해당한다), 노숙인종합지원센터 및 그 밖에 이와 비슷한 것
- 바. 가목부터 마목까지에서 규정한 것 외에 「사회복지사업법」에 따른 사회복지시설 중 결핵 환자 또는 한센인 요양시설 등 다른 용도로 분류되지 않는 것

평가지표	A2. (전체공통) 시설 편의증진 노력				
평가목표	시설이 이용자 편의증진을 위해 실시한 노력을 평가한다.				
평가내용	① 시설은 편의시설을 법적 규정대로 설치하고 있다.				
	② 시설 내 휴식 공간이 마련되어 있고, 이용하기 편리하게 되어 있다.				
	③ 시설은 이용자 편의증진 보장에 관한 법률에 따른 접수대를 갖추고 있다.				
	④ 시설 안내표지판이 시설 1km 이내 도로에 설치되어 있다.				
배점기준	• 탁 월 (2점)	4개 항목이 해당된다			
	• 우 수 (1.5점)	3개 항목이 해당된다.			
	• 양 호 (1점)	2개 항목이 해당된다.			
	• 미 흡 (0.5점)	1개 항목이 해당된다.			
	• 매우 미흡 (0점)	해당 항목이 없다.			
평가방법	□ A2-① 편의시설 설치 여부 확인 ○ 근거: 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령 제4조 ○ 대상기간: 평가일 현재 ○ 인정범위 - 편의시설 설치여부 체크리스트의 내용을 모두 갖추고 있을 시 인정 - 공동주택은 현관문을 출입문으로 인정(단, 신발장의 문턱 높이는 제외) - 단독주택은 점자블럭 설치 제외 - 건축물 용도와 관계없이 노유자시설 기준 편의시설 설치 기준 적용 - 편의시설 설치여부 체크리스트 기준에 따라 평가하여 인정 ※ 장애인 전용 주차구역, 승강기가 없는 시설은 확인 결과 '네' 해당				
	매개 시설	I. 장애인전용 주차구역 (건축물대장 주차대수 10대 미만 제외)	① 건축물의 출입구 또는 장애인용 승강설비와 가장 가까운 곳에 설치	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오
			② 주차구역의 크기는 주차대수 1대에 대하여 폭 3.3m 이상, 길이 5m 이상으로 설치. (다만, 평행주차형식인 경우에는 주차대수 1대에 대하여 폭 2m 이상, 길이 6m 이상으로 설치)	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오
			③ 안내표지판의 규격이 가로 0.7m, 세로 0.6m, 지면에서 표지판까지 높이 1.5m의 규정에 맞게 설치	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오
		II. 주출입구	④ 건축물의 주출입구와 연결접근로의 높이차이 2cm 이하	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오
			⑤ 손잡이 양 끝부분 및 굴절부분에 점자표지판 부착	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오
	내부 시설	III. 출입구(문)	⑥ 출입구 통과 유효폭 0.9m 이상 ('18. 8. 9. 이전 설치된 건물은 0.8m 이상)	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오
			⑦ 출입구 바닥면에 문턱이나 높이 차이 없음	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오
		IV. 계단 또는 승강기 (1층 건물, 승강기 없는 건물 제외)	계단	⑧ 계단코에 줄눈 또는 미끄럼방지재로 마감 (계단 바닥표면 전체를 미끄럽지 않은 재질로 마감한 경우에는 계단코 재질을 따로 마감하지 않을 수 있음)	<input type="checkbox"/> 네
	⑨ 손잡이의 양끝부분과 굴절부분에 층수, 위치 등을 나타내는 점자표지판 부착			<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오

구분		확인내용		확인결과	
승강기		⑩ 계단 시작과 끝지점의 0.3m 전면에 계단폭 만큼의 점형블록 설치(시각장애인감지용)	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑪ 각 층 승강장 도착여부를 표시하는 점멸등과 음향신호 장치 설치	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑫ 승강기 내부에 도착층 및 운행상황을 표시하는 점멸등과 음성 신호 장치 설치	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑬ 사람이나 물체가 승강기 문에 끼었을 경우 문이 자동으로 멈추고 다시 열리는 되열림장치 설치	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑭ 장애인용 승강기 호출버튼의 0.3m 전면에 점형블록 설치 (또는 시각장애인이 감지할 수 있는 다른 질감의 바닥재 사용)	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
위생시설	V.장애인 화장실	⑮ 장애인 등의 이용이 가능한 화장실을 남, 여 구분하여 각 1개 이상 설치	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑯ 출입구(문)옆 벽면의 1.5m 높이에 남,여 구별 가능한 점자표지판 부착	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑰ 대변기는 등받이가 있는 양변기 형태	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑱ 화장실의 0.3m 전면에 점형블록 설치 (또는 시각장애인이 감지할 수 있는 다른 질감의 바닥재 사용)	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	
		⑲ 장애인 등의 이용이 가능한 남, 여 각 화장실에 영유아용 거치대 등의 시설 구비	<input type="checkbox"/> 네	<input type="checkbox"/> 아니오	

[참고] 대상시설로 설치하여야 하는 편의시설의 종류(시행령 제4조 관련 별표2)

편의시설 대상시설		매개시설		내부시설		위생시설					안내시설			
		주출입구 전단부	장애인 이용차이 차이	주출입구 높이차이 차이	출입구(문)	복도	계단 또는 승강기	화장실			샤워실 탈의실	점자블록	오도면 안내대	경로 안내 표지
								대변기	소변기	세면대				
노유 자 시설	노인복지시설 (경로당포함) 사회복지시설 (장애인복지시설 포함)	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	권장	권장	권장			
		의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무

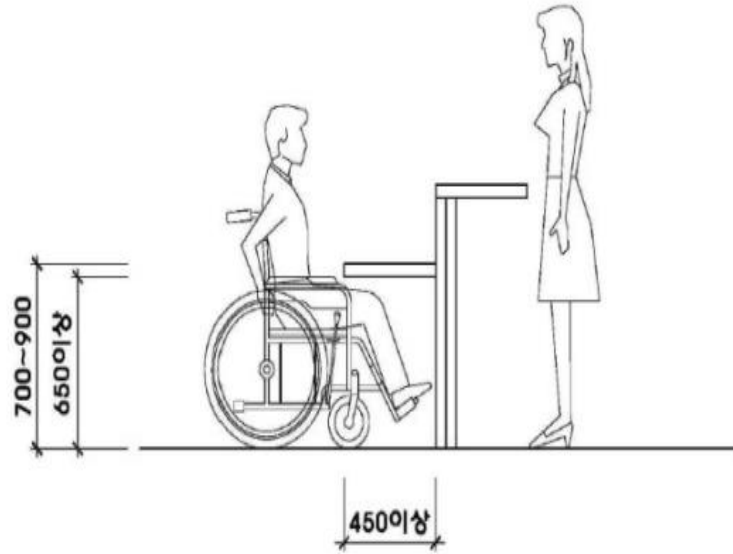
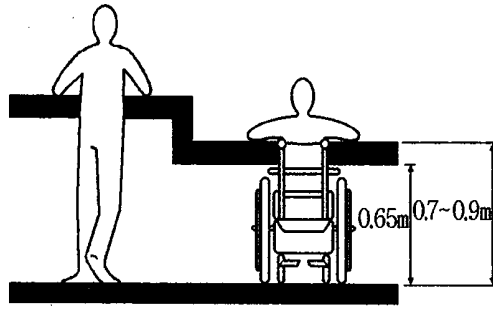
※ 공동주택 중 연립주택과 다세대주택은 10세대 이상만 적용

※ 건축물대장 주차대수 확인(일반건축물대장(갑) 2페이지)

고유번호	4	00-1-0	00	민원34접수번호	20220910-4	관청	노인복지관	호수/기구수/세대수	0호/0기구/0세	
대지위치	북도 시 구 동			지번	2	도로명주소	북도 시 구 로길 (동)			
구분	성명 또는 명칭	연혁(등록)번호	* 주차장			승강기	해가일			
건축주			구분	국내	국외	인근	연립	승용	비상용	착공일
설계자	건축사사무소							대	대	20 . . .
공사감리자	건축사사무소		자주식	대	대	대	대	* 오수정화시설		사용승인일
공사시공자	(주) 건설		기계약	대	대	대	대	오수정화조		관관주소
								350인용		지번
										2-2

○ 평가자료: 현장 확인, 건축물대장 확인(현장평가일 기준 3개월 이내 자료)

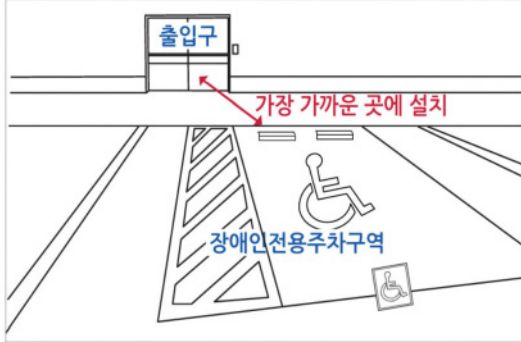
	<p>□ A2-② 시설 내부에 휴식공간이 있고, 이용하기에 편리한지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 평가일 현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자가 시설 내부에서 편안하게 휴식할 수 있는 공간(의자 등을 갖추고 있어야 인정)등을 갖추고 있는 경우 인정 - 휴식공간은 시설의 특성에 맞게 검용 가능 - 시설 내에서 이동 또는 활동하기에 편리할 경우 인정(예시: 휠체어로 층간 및 공간과 공간 이동에 불편함이 없어야 함) ○ 평가자료: 현장확인 <p>□ A2-③ 이용자 편의 증진 보장에 관한 법률에 따른 데스크를 갖추고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거: 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행규칙 [별표1] ○ 대상기간: 평가일 현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - '장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행규칙 [별표1]'에 의한 데스크를 갖추고 있으면 인정 - 데스크 놓을 공간이 없는 경우, 안내표지판으로 대체하여 인정 ○ 평가자료: 현장 확인 <p>□ A2-④ 시설 안내표지판이 시설 1km 이내 설치되어 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 평가일 현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 복지관 명칭의 표지판이 복지관 1km 이내에 설치되어 있는 것이 확인되면 인정 ○ 평가자료: 현장 확인
<p>참고</p>	<p>※ 노유자시설 여부는 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 [별표2]로 확인(A영역 전체 적용)</p> <p>※ 신규시설, 미흡시설, 운영주체 변경시설, 개·보수시설도 평가지표 기준대로 평가 대상기간 또는 평가일 현재 기준으로 동일하게 평가</p> <p>※ A2-③ 근거: 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행규칙 [별표1]</p> <p>21. 장애인 등의 이용이 가능한 접수대 또는 작업대</p> <p>가. 활동공간 접수대 또는 작업대의 전면에는 휠체어를 탄 채 접근이 가능한 활동공간을 확보하여야 한다.</p> <p>나. 구조</p> <p>(1) 접수대 또는 작업대상단까지의 높이는 아래의 그림과 같이 바닥면으로부터 0.7미터 이상 0.9미터 이하로 하여야 한다.</p> <p>(2) 접수대 또는 작업대의 하부에는 무릎 및 휠체어의 발판이 들어갈 수 있도록 바닥면으로부터 높이 0.65미터 이상, 깊이 0.45미터 이상의 공간을 확보하여야 한다.</p>



편의시설 확인 시 참고자료

I. 장애인 전용주차구역 (건축물대장 주차대수 10대 미만 제외)

1. ① 건축물의 출입구 또는 장애인용 승강설비와 가장 가까운 곳에 설치



2. ② 주차구역의 크기는 폭 3.3m 이상, 길이 5m 이상 (평행주차(반드시 보행통로와 연계되어야 함)인 경우 폭 2.0m 이상, 길이 6m 이상)의 규정에 적합



3. ③ 안내표지판의 규격이 가로 0.7m, 세로 0.6m, 지면에서 표지판까지 높이 1.5m의 규정에 맞게 설치



II. 주출입구

1. ④ 건축물의 주출입구와 연결접근로의 높이 차이 2cm 이하

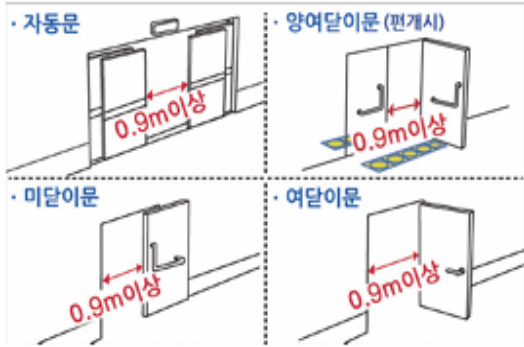


2. ⑤ 손잡이 양 끝부분 및 굴절부분에 점자표지판 부착

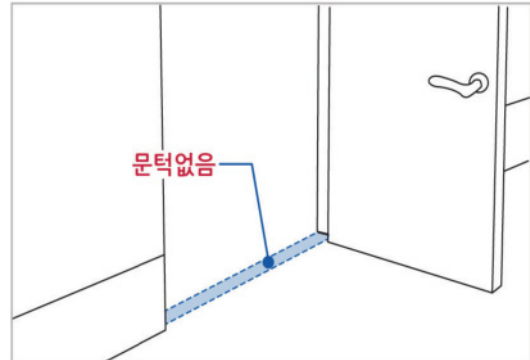


III. 출입구(문)

1. ⑥ 출입구 통과 유효폭 0.9m 이상
('18. 8. 9. 이전 설치된 건물은 0.8m 이상)



2. ⑦ 출입구 바닥면 문턱이나 높이 차이 없음



IV. 계단, 경사로, 승강기 등(1층 건물 제외)

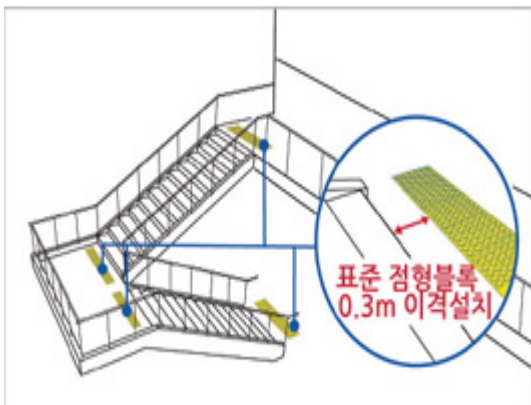
1. ⑧ 계단코에 줄눈 또는 미끄럼방지재로 마감
(계단 바닥표면 전체를 미끄럽지 않은 재질로 마감한 경우에는 계단코 재질을 따로 마감하지 않을 수 있음)



2. ⑨ 손잡이의 양끝부분과 굴절부분에 층수, 위치 등을 나타내는 점자표지판 부착



3. ⑩ 계단 시작과 끝지점의 0.3m 전면에 계단폭 만큼의 점형블록 설치



1. ⑪ 각 층 승강장 도착여부를 표시하는 점멸등과 음향신호 장치 설치



2. ⑫ 승강기 내부에 도착층 및 운행상황을 표시하는 점멸등과 음성 신호 장치 설치



3. ⑬ 사람이나 물체가 승강기 문에 끼었을 경우 문이 자동으로 멈추고 다시 열리는 되열림장치 설치

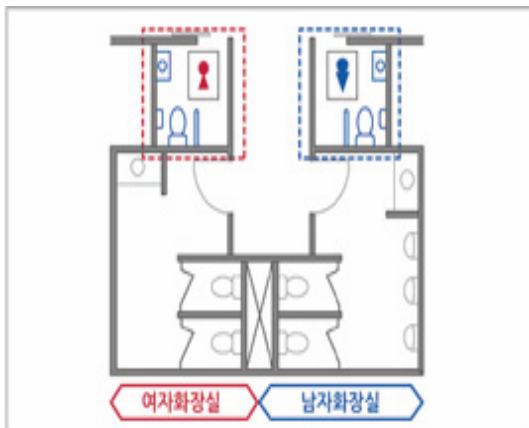


4. ⑭ 장애인용 승강기 호출버튼의 0.3m 전면에 점형블록 설치



V. 위생시설

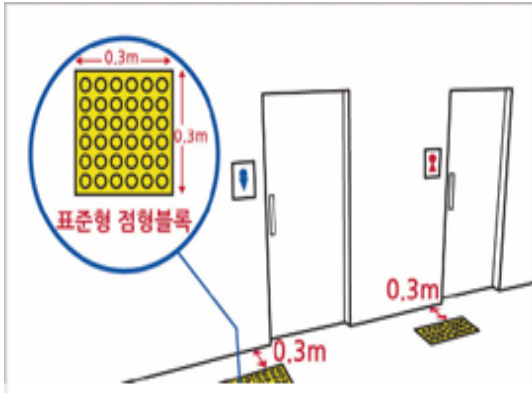
1. ⑯ 장애인 등의 이용이 가능한 화장실을 남, 여 구분하여 각 1개 이상 설치



2. ⑰ 대변기에 등받이 설치



3. ⑰ 화장실 출입구 옆에 점형블록을 0.3m 이격하여 설치



4. ⑱ 장애인 등의 이용이 가능한 남, 여 각 화장실에 영유아용 거치대 등의 시설 구비



평가지표	A3. (전체공통) 시설 환경개선 노력	
평가목표	시설의 전반적인 환경개선 노력을 평가한다.	
평가내용	① 시설의 환경에 대한 유지·보수를 실시한 실적이 있다.	
	② 시설 내 기자재를 주기적으로 관리하고 있다.	
	③ 시설 내 각 실은 청결하게 유지되고 있다.	
	④ 시설은 냉·난방 시설을 갖추고 있다.	
	⑤ 시설은 위생 관리 및 감염 예방을 위해 노력하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	5개 항목이 해당된다
	• 우 수 (1.5점)	4개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	3개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	2개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	1개 이하 항목이 해당된다.
평가방법	<input type="checkbox"/> A3-① 시설의 환경에 대한 유지·보수를 실시한 실적 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위 - 시설 자체예산이나 법인, 지방자치단체, 기타 외부로부터 지원받아 실시한 실적이 있을 경우 인정 - 신축 건물은 건설산업기본법 시행령 [별표4]에 의한 하자담보 책임기간 내에 실시 또는 요구한 하자보수 근거 서류가 있으면 인정 - 실적이 없더라도 시설에서 쾌적한 환경*을 유지하고 있을 경우 인정 *쾌적한 환경이란 시설 내·외부 벽, 벽지, 페인트, 창문 등에 크게 훼손된 부분이 없고, 불쾌한 냄새가 없으며, 각 공간마다 가구, 물품 및 집기 등이 정리정돈되어 시설 이용 시 불편함이 없는 상태를 의미함 <input type="radio"/> 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 내부기안, 지출결의서, 하자보수기록대장, 관련 사진, 현장 확인 등	
	<input type="checkbox"/> A3-② 시설 내 기자재 주기적 관리 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위 - 시설 내 기자재에 대해 연 1회 이상 사용 연한을 관리하고 사용 연한에 따라 기자재 구매·설치 실적이 연도 내 1건 이상 있을 경우 인정(예산의 재원은 평가하지 않음) - 기자재 구매 및 실적은 물품 구매(멀티스크린, 노트북, 공기청정기, 컴퓨터, 책상, 의자, 휠체어, 각종 보조기기 등)를 실시한 내용이 확인되면 인정 - 평가 대상기간동안 기자재가 사용 연한에 도달하지 않아 구매·설치 실적을 연도 내 1건 이상 달성하기 어려운 경우 연 1회 이상 기자재를 주기적 관리한 기록이 확인되면 인정 ※ 예외항목: 소모품(종이, 볼펜, 사무용품, 토너, 잉크, 주방, 세탁세제 등) <input type="radio"/> 평가자료: 재물조사 관련 서류 일체, 물품 구매계약서, 지출 관련 서류, 관련 사진, 현장 확인 등	
	<input type="checkbox"/> A3-③ 시설 내 각 실이 청결 상태가 양호한지 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 평가일 현재	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자가 이용하는 각 실의 청결 및 정리정돈 상태가 양호한지 확인 ※ 청결상태는 이용자가 이용하는 공간의 벽지가 크게 훼손되어 있거나 바닥에 얼룩이 묻어 있거나 쓰레기가 떨어져 있지 않은 상태를 의미하며, 집기 및 가구 등에 물품 등이 단정하게 정리정돈되어 있는 상태를 의미함 ○ 평가자료: 현장 확인 <p>□ A3-④ 시설의 냉·난방 시설 설치 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 평가일 현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 시설 내 냉난방기가 설치되어 있고, 실제 작동 및 운영 여부 확인하여 인정 - (냉방장치) 에어컨, 선풍기, 냉풍기 등 - (난방장치) 보일러, 온풍기, 조립식 전기 온열장치 등 ○ 평가자료: 현장 확인 <p>□ A3-⑤ 시설의 위생 관리 및 감염 예방을 위한 노력 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거: 감염병 예방 및 관리에 관한 법률 시행규칙 제36조 제4항, 시행규칙 [별표7] ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 시설의 위생 및 감염 예방을 위해 소독 전문업체를 이용하거나 직접 소독을 진행하였으면 인정 - 소독횟수는 4월부터 9월까지 2개월에 1회 이상, 10월부터 3월까지 3개월에 1회 이상, 총 5회 이상 이루어져야 인정(단, 이용자 50인 미만 시설은 분기별 1회 이상 실시한 경우 인정) - 전염병의 확산을 통제할 수 있는 시스템(위생관리 매뉴얼)을 갖추고 이를 이용자 및 직원을 대상으로 상·하반기 각각 1회씩 교육하였으면 인정 ※ 위생관리 교육은 온·오프라인 교육 모두 인정, 내·외부 교육 모두 인정 - 시설 소독 및 교육 모두 실시해야 인정 - (분관평가) 운영규정에 따라 해당 시설에 이용자가 방문하여 참여하는 프로그램이 없는 경우, 직원만으로 진행한 위생관리 교육도 인정
<p>참고</p>	<p>※ 노유자시설 여부는 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 [별표2]로 확인(A영역 전체 적용)</p>

B. 재정 및 조직운영

평가지표	B1. (전체공통) 외부자원개발					
평가제외	지자체직영시설					
평가목표	이용자의 삶의 질 증진을 위한 다양한 외부 자원 개발 노력을 평가한다.					
평가내용	① 시설의 외부자원개발 비율 산정(절대평가)					
배점 기준	탁 월 (2점)	20.0% 초과				
	우 수 (1.5점)	15.0% 초과 ~ 20.0% 이하				
	양 호 (1점)	10.0% 초과 ~ 15.0% 이하				
	미 흡 (0.5점)	5.0% 초과 ~ 10.0% 이하				
	매우 미흡 (0점)	5.0% 이하				
평가내용	② 시설의 직원 1인당 프로포절 제출건수 산정(절대평가)					
배점 기준	탁 월 (2점)	2.5건 초과				
	우 수 (1.5점)	2.0건 초과 ~ 2.5건 이하				
	양 호 (1점)	1.5건 초과 ~ 2.0건 이하				
	미 흡 (0.5점)	1.0건 초과 ~ 1.5건 이하				
	매우 미흡 (0점)	1.0건 이하				
평가내용	③ 시설의 직원 1인당 프로포절 체결건수 산정(절대평가)					
배점 기준	탁 월 (2점)	2.5건 초과				
	우 수 (1.5점)	2.0건 초과 ~ 2.5건 이하				
	양 호 (1점)	1.5건 초과 ~ 2.0건 이하				
	미 흡 (0.5점)	1.0건 초과 ~ 1.5건 이하				
	매우 미흡 (0점)	1.0건 이하				
평가방법	<p><input type="checkbox"/> B1-① 시설의 외부자원개발 비율 산정</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1. ~ 2026.12.31. ○ 산정기준: 산정식에 따라 계산된 외부자원개발 비율을 구간에 따라 점수 부여 ○ 외부자원개발: 후원금+외부자원금(소수점 첫째자리 이하 절사) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{외부자원개발} = \frac{\text{㉞ (평가기간 3년 후원금)} + \text{(평가기간 3년 외부자원금)}}{\text{㉞ 평가기간 3년 경상보조금 ()원}} \times 100 = (\quad)\%$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">구분</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">㉞ 경상보조금</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제10조 제3항 관련 [별표5] 관 '03보조금 수입' 중 시설의 인건비 및 운영비(세입결산에서 반환금 제외) ※ 이월금은 포함하지 않음 - 사회복지관 3대 고유사업에 필요한 지자체 기본예산에 한함 (기타보조금 사업 제외) - 시도 및 시군구의 종사자 수당 등 기타보조금 제외 - 지자체 직영시설: 사회복지관 편성 예산을 경상보조금으로 함 - 보조금 미지원 시설: 법인전입금을 경상보조금으로 함 ※ 단, 보조금 미지원 시설 중 공사 또는 공단이 설치·운영하는 시설(공사 또는 공단이 출자출연한 법인 운영시설 포함)은 공사공단 또는 </td> </tr> </tbody> </table>		구분	내용	㉞ 경상보조금	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제10조 제3항 관련 [별표5] 관 '03보조금 수입' 중 시설의 인건비 및 운영비(세입결산에서 반환금 제외) ※ 이월금은 포함하지 않음 - 사회복지관 3대 고유사업에 필요한 지자체 기본예산에 한함 (기타보조금 사업 제외) - 시도 및 시군구의 종사자 수당 등 기타보조금 제외 - 지자체 직영시설: 사회복지관 편성 예산을 경상보조금으로 함 - 보조금 미지원 시설: 법인전입금을 경상보조금으로 함 ※ 단, 보조금 미지원 시설 중 공사 또는 공단이 설치·운영하는 시설(공사 또는 공단이 출자출연한 법인 운영시설 포함)은 공사공단 또는
구분	내용					
㉞ 경상보조금	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제10조 제3항 관련 [별표5] 관 '03보조금 수입' 중 시설의 인건비 및 운영비(세입결산에서 반환금 제외) ※ 이월금은 포함하지 않음 - 사회복지관 3대 고유사업에 필요한 지자체 기본예산에 한함 (기타보조금 사업 제외) - 시도 및 시군구의 종사자 수당 등 기타보조금 제외 - 지자체 직영시설: 사회복지관 편성 예산을 경상보조금으로 함 - 보조금 미지원 시설: 법인전입금을 경상보조금으로 함 ※ 단, 보조금 미지원 시설 중 공사 또는 공단이 설치·운영하는 시설(공사 또는 공단이 출자출연한 법인 운영시설 포함)은 공사공단 또는 					

	<p>공사공단이 출자출연한 법인 지원의 운영비를 경상보조금으로 함</p> <p>- 수자원공사 출자출연 법인 산하 운영시설은 법인전입금+경상보조금을 경상보조금으로 함</p>
<p>㉞ 후원금 (민간자원금)</p>	<p>- 후원자가 직접 시설에 납부한 후원금(현금)</p> <p>- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 시행규칙 제10조 제3항 관련 [별표 5] 관 '04 후원금 수입'(현금만 인정) 전체가 해당</p> <p>- 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 시행규칙 제10조 제3항 관련 [별표 5] 관 '06 전입금', 목 '612 법인전입금(후원금)' 미인정 (단, 법인에서 타 법인 산하시설을 포함한 공모를 진행한 경우 해당 공모에 지원하여 선정되었다면 법인전입금 형태의 법인전입금(후원금) 인정)</p> <p>- 후원금은 사회서비스정보시스템(희망이음)을 통해 보고한 2024년~2026년 세입결산서를 기준으로 함</p> <p>- 시설의 통장으로 입금된 후원금만 인정</p>
<p>㉞ 외부자원금 (정부자원금)</p>	<p>중앙정부(노동부, 교육부 등), 지방자치단체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등) 등에 지원서를 제출하여 경쟁입찰 또는 지정을 통해 자원을 확보한 정부 재원</p>

○ 평가자료 : 프로포절 제출문서, 시설 통장 입금내용 등 외부자원금 확보 자료 등

□ B1-㉞ 시설의 직원 1인당 프로포절 제출건수 산정

○ 대상기간: 2026.1.1. ~ 2026.12.31.

○ 산정기준: 산정식에 따라 계산된 프로포절 제출 건수를 기준으로 점수 부여(소수점 첫째자리 이하 절사)

$\frac{\text{프로포절 제출건수}}{\text{㉞ 평가기간 1년 월별 확보 직원수()명/12개월}} = \frac{\text{㉞ 평가기간 1년 프로포절 제출건수 ()건}}{\text{㉞ 평가기간 1년 월별 확보 직원수()명/12개월}} = ()\text{건}$
--

○ 산정방법

㉞ 월별 확보 직원 수: 경상보조금 정규직만 해당(주 40시간 이상 또는 미만자 포함)

- 경상보조금으로 지급하는 정규직 직원으로 사례관리, 서비스제공사업, 지역조직화사업, 행정 및 관리직에 해당하는 직원만 해당됨

※ 예외적용

- 출산휴가자(90일) 및 병가자(6개월)를 대신하여 대체직원 채용 시 대체기간동안은 2명으로 산정, 미채용 시 1명으로 산정

- 육아휴직(90일 초과) 및 질병휴직자(6개월 초과)를 대신하여 대체직원 채용 시 대체기간동안은 1명으로 산정, 미채용 시 0명으로 산정

* 육아기 단축 근로자는 근무시간 상관없이 직원 수로 인정

- 퇴직자(또는 휴직자)와 신규직원이 동시에 근무한 월은 1명으로 계산함

- 평가기간 내 해당되는 직원 중 채용 후 1개월 이내 퇴사자는 월별 확보 직원 수 제외

- 비상근직, 촉탁의 및 촉탁의 대체인력은 법정 직원 수 및 월별 확보 직원 수 제외

㉞ 프로포절 제출건수: 공고문과 신청문서가 2가지 모두 명확히 증빙된 경우 인정

- 프로포절 제출건수는 불특정 다수를 대상으로 한 공고문에 대해 지원서를 제출한 건수를 의미함 (선정 여부와 관계없음)

- 동일한 사업에서 재원이나 현물을 여러 차례 나누어 신청하더라도 1건으로 인정

- 프로포절은 목적성이 있는 사업(프로그램 운영비, 사례관리 운영 지원금 등)*이 선정된 것을 인정하고,

단순 후원금품(장학금, 개인결연, 지정기탁, 의료비 등) 및 배분 사업(생필품·식료품·방역 물품·의류·난방용품, 관람권, 인력지원 등)은 미인정

*목적성이 있는 사업이란? ① 별도의 사업계획서 제출 요구가 있으며, ② 기관이 수행해야 할 과업 또는 성과지표가 존재하고, ③ 사업 수행 및 결과보고 의무가 있는 경우를 의미함

- 온라인 모금(해피빈, 곧장기부 등), 직불카드 미인정

○ 평가자료: 월별 확보 직원 자료, 프로포절 제출 자료

□ B1-③ 시설의 직원 1인당 프로포절 체결건수 산정

○ 대상기간: 2024.1.1. ~ 2026.12.31.

○ 산정기준: 산정식에 따라 계산된 프로포절 체결 건수를 기준으로 점수 부여(소수점 첫째자리 이하 절사)

$\frac{\text{프로포절 체결건수}}{\text{a 평가기간 3년 월별 확보 직원수()명/36개월}} = \frac{\text{b 평가기간 3년 프로포절 체결건수 ()건}}{\text{a 평가기간 3년 월별 확보 직원수()명/36개월}} = (\quad)\text{건}$
--

○ 산정방법

① 월별 확보 직원 수: 경상보조금 정규직만 해당(주 40시간 이상 또는 미만자 포함)

- 경상보조금으로 지급하는 정규직 직원으로 사례관리, 서비스제공사업, 지역조직화사업, 행정 및 관리직에 해당하는 직원만 해당됨

※ 예외적용

- 출산휴가자(90일) 및 병가자(6개월)를 대신하여 대체직원 채용 시 대체기간동안은 2명으로 산정, 미채용 시 1명으로 산정

- 육아휴직(90일 초과) 및 질병휴직자(6개월 초과)를 대신하여 대체직원 채용 시 대체기간동안은 1명으로 산정, 미 채용 시 0명으로 산정

* 육아기 단축 근로자는 근무시간 상관없이 직원 수로 인정

- 퇴직자(또는 휴직자)와 신규직원이 동시에 근무한 월은 1명으로 계산함

- 평가기간 내 해당되는 직원 중 채용 후 1개월 이내 퇴사자는 월별 확보 직원 수 제외

- 비상근직, 촉탁의 및 촉탁의 대체인력은 법정 직원 수 및 월별 확보 직원 수 제외

② 프로포절 체결건수: 공고문, 제안서, 선정문서가 3가지 모두 명확히 증빙된 경우 인정

- 프로포절 체결건수는 불특정 다수를 대상으로 한 공고문에 대해 제안서를 제출하여 확보한 자원과 현물 건수를 의미함

- 동일한 사업에서 재원이나 현물을 여러 차례 나누어 신청하더라도 1건으로 인정

- 프로포절은 목적성이 있는 사업(프로그램 운영비, 사례관리 운영 지원금 등)*이 선정된 것을 인정하고, 단순 후원금품(장학금, 개인결연, 지정기탁, 의료비, 상담비 등) 및 배분 사업(생필품·식료품·방역물품·의류·난방용품, 관람권, 인력지원 등)은 미인정

*목적성이 있는 사업이란? ① 별도의 사업계획서 제출 요구가 있으며, ② 기관이 수행해야 할 과업 또는 성과지표가 존재하고, ③ 사업 수행 및 결과보고 의무가 있는 경우를 의미함

- 온라인 모금(해피빈, 곧장기부 등), 직불카드 미인정

- 사업량 변동에 따른 동일 사업건의 계약수정은 별건으로 미인정

○ 평가자료: 월별 확보 직원 자료, 프로포절 체결 자료

참고

※ 외부자원개발 미인정 항목

- 문서가 명확히 있더라도 아래의 외부지원금은 미인정

㉠ 중앙정부 또는 지자체로부터 지원받은 금액(경상보조금(인건비, 운영비, 사업비, 기능보강사업비), 세입결산 금액에서 반환금, 법인전입금 등)

㉡ 바우처사업

※ 현물인 경우 프로포절 체결건수로만 인정

평가지표	B2. (전체공통) 사업비														
평가목표	이용자에게 질 높은 다양한 서비스를 제공하기 위한 시설의 사업비 집행 노력을 평가한다.														
평가내용	평가기간 3년 동안 지출된 시설의 사업비를 산정한다.(절대평가)														
배점기준	탁 월 (4점)	50.0% 초과													
	우 수 (3점)	40.0% 초과 ~ 50.0% 이하													
	양 호 (2점)	30.0% 초과 ~ 40.0% 이하													
	미 흡 (1점)	20.0% 초과 ~ 30.0% 이하													
	매우 미흡 (0점)	20.0% 이하													
평가방법	<p>□ B2. 시설의 사업비 계산</p> <p>○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.</p> <p>○ 세부산정기준: 산정식에 따라 계산된 사업비 기준에 따라 배점(소수점 첫째자리 이하 절사)</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{사업비} = \frac{\text{㉞ 2024년} + \text{2025년} + \text{2026년 사업비 ()원}}{\text{㉠ 2024년} + \text{2025년} + \text{2026년 경상보조금 ()원}} \times 100 = ()\%$ </div> <p>㉠ 경상보조금: B1. 지표의 경상보조금과 동일</p> <p>㉞ 사업비: 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조 제3항 제1항 관련 [별표 6] 관 '03 사업비' 전체가 해당</p> <p>- 사업비에서 보조금 사업비 제외(단, 분모의 경상보조금 사업비는 포함)</p> <p>- 지자체 직영시설의 사업비는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조 제3항 제1항 관련 [별표 6] 관 '03 사업비'로 함</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>평가제외 사업 조건 : 타법령에 의한 인허가, 사업자등록을 필한 시설</p> </div> <p>• 단, '03 사업비'와 관련하여 평가대상시설에서 사업비로 지출한 급여, 제수당, 비품구입 등 사업비와 관련없는 예산(사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 [별표 6] 기준)은 제외</p> <p>[예시1] (관)사업비, (항)사업비, (목)○○사업비로 비품을 구입한 예산 제외_재산조성비 해당</p> <p>[예시2] (관)사업비, (항)사업비, (목)△△사업비로 지출한 계약직 직원의 급여, 제수당 등 제외_사무비 해당</p> <p>[예시3] (관)사업비, (항)사업비, (목)□□사업비로 지출한 전기요금 제외_사무비 해당</p> <p>○ 경상보조금 사업비(사회서비스정보시스템(희망이음)): 경상보조금 사업비는 정보시스템(희망이음) 사용 내용을 확인하여 평가(시군구보고-공문작성-세입세출결산서, 세출결산금액으로 확인)</p> <p>※ 예외적용 : 사회서비스정보시스템(희망이음)을 사용하지 않는 시설은 지자체에 보고한 세입·세출결산서를 근거로 함</p> <p>○ 평가자료 : 2024년~2026년 사회서비스정보시스템(희망이음) 또는 시·군·구에 보고한 세입·세출결산서, 경상보조금 반환 근거자료, 보조금 교부신청서, 세입계정대세출내역·세출계정대세출내역(각 연도마다 계정별, 일자별 엑셀파일)</p>														
	참고	<p>※ 사회서비스정보시스템(희망이음) 입력양식</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">구 분</th> <th style="width: 20%;">2024년</th> <th style="width: 20%;">2025년</th> <th style="width: 20%;">2026년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>사업비</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>경상보조금</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			구 분	2024년	2025년	2026년	사업비				경상보조금		
구 분	2024년	2025년	2026년												
사업비															
경상보조금															

평가지표	B3. (전체공통) 직원총원률																																							
평가목표	시설의 사업 수행을 위한 적절한 인력 확보에 대한 노력을 평가한다.																																							
평가내용	시설의 월별 확보 직원 수를 산정한다.(절대평가)																																							
배점기준	직원총원률	탁 월 (4점)	100.0% 이상																																					
		우 수 (3점)	90.0% 이상~ 100.0% 미만																																					
		양 호 (2점)	80.0% 이상 ~ 90.0% 미만																																					
		미 흡 (1점)	70.0% 이상 ~ 80.0% 미만																																					
		매우 미흡 (0점)	70.0% 미만																																					
평가방법	<input type="checkbox"/> B3. 시설의 직원총원률 계산(소수점 이하값 절사) ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 세부산정기준: 산정식에 따라 계산된 직원총원률을 기준에 따라 배점(소수점 첫째자리 이하 절사)																																							
	$\text{직원 총원율} = \frac{\text{㉑ 2024년+2025년+2026년 월별 확보 직원 수 ()명}}{\text{㉒ 2024년+2025년+2026년 월별 최소 인력기준 권고안 ()명}} \times 100 = ()\%$																																							
	㉑ 최소 인력기준: 2025년 사회복지관 운영 관련 업무처리 안내-참고: 사회복지관 인력기준(마. 기능별 인력기준 권고안) - 기능별 인력기준 권고안은 매년 '사회복지관 운영 관련 업무처리 안내' 기준으로 적용 (2026년도에는 2026년 기준으로 적용)																																							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">기능</th> <th>사업 분야</th> <th>광역시</th> <th>특별자치시, 도 및 특별자치도</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">사례 관리</td> <td>기준</td> <td rowspan="2">사례발굴, 사례개입, 서비스연계</td> <td>3명 이상</td> <td>3명 이상</td> </tr> <tr> <td>특례</td> <td>6명 이상</td> <td>6명 이상</td> </tr> <tr> <td colspan="2">서비스제공</td> <td>가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등</td> <td>4명 이상</td> <td>4명 이상</td> </tr> <tr> <td colspan="2">지역조직화</td> <td>복지네트워크 구축, 주민 조직화, 자원개발 및 관리</td> <td>2명 이상</td> <td>2명 이상</td> </tr> <tr> <td colspan="2">행정 및 관리</td> <td>관장, 부장/총무, 경리/서무, 시설안전</td> <td>4명 이상</td> <td>3명 이상</td> </tr> <tr> <td colspan="2" rowspan="2" style="text-align: center;">계</td> <td>기준</td> <td>13명 이상</td> <td>12명 이상</td> </tr> <tr> <td>특례</td> <td>16명 이상</td> <td>15명 이상</td> </tr> </tbody> </table>				기능		사업 분야	광역시	특별자치시, 도 및 특별자치도	사례 관리	기준	사례발굴, 사례개입, 서비스연계	3명 이상	3명 이상	특례	6명 이상	6명 이상	서비스제공		가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등	4명 이상	4명 이상	지역조직화		복지네트워크 구축, 주민 조직화, 자원개발 및 관리	2명 이상	2명 이상	행정 및 관리		관장, 부장/총무, 경리/서무, 시설안전	4명 이상	3명 이상	계		기준	13명 이상	12명 이상	특례	16명 이상	15명 이상
	기능		사업 분야	광역시	특별자치시, 도 및 특별자치도																																			
	사례 관리	기준	사례발굴, 사례개입, 서비스연계	3명 이상	3명 이상																																			
		특례		6명 이상	6명 이상																																			
	서비스제공		가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등	4명 이상	4명 이상																																			
	지역조직화		복지네트워크 구축, 주민 조직화, 자원개발 및 관리	2명 이상	2명 이상																																			
	행정 및 관리		관장, 부장/총무, 경리/서무, 시설안전	4명 이상	3명 이상																																			
계		기준	13명 이상	12명 이상																																				
		특례	16명 이상	15명 이상																																				
※ [특례 사항] 시군구는 지역사회 통합돌봄, 통합사례관리 민관협력 등에 적극 참여하는 사회복지관의 사례관리 인력(3명)을 우선적으로 증원할 수 있음																																								
㉒ 확보 직원 수: 경상보조금 정규직만 해당(주 40시간 이상 또는 미만자 포함) - 경상보조금으로 지급하는 정규직 직원으로 사례관리, 서비스제공사업, 지역조직화사업, 행정 및 관리 직에 해당하는 직원만 해당됨																																								

- ※ 예외적용
- 출산휴가자(90일) 및 병가자(6개월)를 대신하여 대체직원 채용 시 대체기간동안은 2명으로 산정, 미채용 시 1명으로 산정
 - 육아휴직(90일 초과) 및 질병휴직자(6개월 초과)를 대신하여 대체직원 채용 시 대체기간동안은 1명으로 산정, 미 채용 시 0명으로 산정
 - * 육아기 단축 근로자는 근무시간 상관없이 직원 수로 인정
 - 결원에 대해 2회 이상 공고 후 채용되지 않을 경우 월별확보 직원 수로 산정(대체인력 포함)
 - 퇴직자(또는 휴직자)와 신규직원이 동시에 근무한 월은 1명으로 계산
 - 평가기간 내 해당되는 직원으로 퇴사 월에 단 하루를 근무하였어도 급여가 지급되었으면 1명으로 계산
 - 비상근직, 촉탁의 및 촉탁의 대체인력은 법정직원 수 및 월별 확보 직원 수에서 제외
- 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 2024~2026년도 직원 명단, 인사기록카드, 급여 명세표 등

참고

※ 사회서비스정보시스템(희망이음) 입력양식

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
확보	2024년												
직원	2025년												
수	2026년												

평가지표	B4. (전체공통) 직원근속률															
평가목표	직원의 안정적인 업무환경과 이용자에게 지속적인 서비스를 제공하기 위한 노력을 평가한다.															
평가내용	직원의 근속률을 산정한다.(절대평가)															
배점기준	• 탁 월 (4점)	90.0% 초과														
	• 우 수 (3점)	70.0% 초과 ~ 90.0% 이하														
	• 양 호 (2점)	50.0% 초과 ~ 70.0% 이하														
	• 미 흡 (1점)	30.0% 초과 ~ 50.0% 이하														
	• 매우 미흡 (0점)	30.0% 이하														
평가방법	<p>□ B4. 직원 근속 정도 계산</p> <p>○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.</p> <p>○ 세부산정기준: 산정식에 따라 계산된 근속률을 기준에 따라 배점(소수점 첫째자리 이하 절사)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{직원 근속률} = \frac{\text{㉑ 2024년+2025+2026년 매년 12월 기준 근속 직원 수()명}}{\text{㉒ 2024년+2025년+2026년 매년 12월 기준 확보 직원 수()명}} \times 100 = ()\%$ </div> <p>㉑ 확보 직원 수: 경상보조금 정규직만 해당(주 40시간 이상 또는 미만자 포함)</p> <ul style="list-style-type: none"> 경상보조금으로 지급하는 정규직 직원으로 사례관리, 서비스제공사업, 지역조직화사업, 행정 및 관리직에 해당하는 직원만 해당됨 <p>㉒ 근속 직원 수: 2024년~2026년 매년 12월을 기준으로 입사월로부터 30개월 이상 근무한 직원으로 매월 급여를 받은 자로 계산함</p> <p>※ [예시] 2024년 6월 5일 입사자는 2026년 12월 5일부터 30개월을 인정함</p> <ul style="list-style-type: none"> 법인 내 인사이동자 점수 미인정(단, 사회복지관 간 이동자는 인정) ※ 법인 내 동일 유형에서 인사이동은 휴일에 따른 공백 발생 시 인정(단, 계약직의 재계약 시 발생한 휴일 공백기간은 미인정) - 비상근직, 촉탁의는 분모, 분자에서 모두 제외 - 2023년 12월에 시설 설치·신고한 시설은 30개월 근속자 수가 2026년에만 발생되므로 2026년 12월 근속자 수로만 평가 - 정년퇴직자는 퇴직한 연도의 근속 직원 수에 포함 - 재입사자는 퇴사일과 입사일 간 공백 기간이 없을 시 점수 부여(단, 공휴일은 제외) <p>○ 평가자료 : 사회서비스정보시스템(희망이음), 시·군·구에 보고한 직원(신규채용 및 (이)퇴직) 현황, 직원 급여명세서 등</p>															
	참고	<p>※ 사회서비스정보시스템(희망이음) 입력양식</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">구 분</th> <th style="width: 20%;">2024년 12월 기준</th> <th style="width: 20%;">2025년 12월 기준</th> <th style="width: 20%;">2026년 12월 기준</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30개월 근속 직원 수</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12월 확보 직원 수</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				구 분	2024년 12월 기준	2025년 12월 기준	2026년 12월 기준	30개월 근속 직원 수				12월 확보 직원 수		
구 분	2024년 12월 기준	2025년 12월 기준	2026년 12월 기준													
30개월 근속 직원 수																
12월 확보 직원 수																

평가지표	B5. (전체공통) 직원채용의 공정성	
평가제외	지자체 직영시설	
평가목표	시설이 공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있는지 평가한다.	
평가내용	① 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고, 직원을 채용하고 있다.	
	② 인사위원회 또는 면접에 외부위원이 참여하고 있다.	
	③ 3년간 공개채용 비율이 100%이다.	
	④ 차별적인 내용(성별, 나이, 종교 등)을 채용조건에 명시하지 않는다.	
	⑤ 선발과 관련된 심사기준, 채점 등의 관련 근거가 보관되어 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	5개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	4개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	3개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	2개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	1개 이하 항목이 해당된다.
평가방법	<p>□ B5-① 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고 적절한 절차를 거쳐 채용하였는지 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~ 2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 운영규정에 의한 인사위원회를 통해 채용조건을 심의하여 채용하고 있으면 인정 ※ 평가대상기간 내 제정 또는 개정된 운영규정 인정(단, 규정 내용 보완, 법인 운영규정 분리 제정 등만 인정, 2024.1.1. 이후 신규 제정은 미인정) ○ 평가자료: 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 인사기록카드 서류 등(법인에서 채용한 경우도 동일) <p>□ B5-② 인사위원회 또는 면접 등 외부위원 참여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~ 2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 인사위원회 또는 면접단계에서 외부위원이 구성되어 채용한 경우 인정 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • 1개의 채용 건에 한하여, 외부위원이 <ul style="list-style-type: none"> - 인사위원회와 면접단계 모두 참여한 경우 ▶ 인정 - 인사위원회만 참여한 경우 ▶ 인정 - 면접단계에만 참여한 경우 ▶ 인정 • 이외의 경우는 불인정 </div> <p>※ 외부위원 중 시설 직원, 동일 법인 관련자는 제외</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • 외부위원 중 시설 직원, 동일 법인 관련자 <ul style="list-style-type: none"> - 시설 내 직원 - 운영법인과 법인 산하 타 시설 임직원 - 이사회 위원(단, 사외이사는 외부위원 중 동일법인 관련자에 해당되지 않음) </div> <ul style="list-style-type: none"> - 3개월 이하 단기계약 직원 채용은 내부위원으로 구성되어도 인정 ○ 평가자료: 규정, 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록 <p>□ B5-③ 3년간 100% 공개채용 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거: 2025년 사회복지시설 관리안내-사회복지시설 종사자 관리 ○ 대상기간: 2024.1.1.~ 2026.12.31. 	

○ 인정범위

- 법인 또는 시설에서 최초 채용시기가 2024.1.1. 이전인 경우 공개채용 서류가 없어도 인정
- 정부에서 인건비를 지원하는 시설(국가나 지자체로부터 수탁받은 시설 포함)시설장 및 직원 신규채용은 직위에 관계없이 공개모집을 원칙으로 함
- 법인 또는 시설에서 독자적 또는 공동으로 채용 시 해당 법인 및 시설 홈페이지 외에 지자체 홈페이지, 워크넷, 복지넷, 희망이음* 중 2곳 이상의 사이트에 채용 관련 사항을 15일 이상 공고한 후 법인 및 시설 내규 등에 의해 채용
- * 희망이음 공고 기능 개통 전이므로 사회복지시설정보시스템에 공고 가능
- 단, 긴급한 업무처리 등 불가피한 사유가 있는 경우 공고기간을 자체사정에 따라 7일 이상 15일 이하로 단축 가능
- 평가기간 내에 신규직원 채용 시 1명이라도 위 조건을 충족하지 않았을 경우 점수 미인정
- 공개채용으로 고용한 직원이 3개월(수습기간)이 지난 이후 퇴직하여 다시 채용할 경우 처음 공개채용 과정에서 2순위 자를 채용할 경우도 다시 공개채용 과정을 거쳐야 인정

- 계약직을 정규직으로 전환한 경우 계약직으로 최초 채용한 자료를 근거로 평가, 최초 채용 시 공개채용 한 경우 인정
- 법인에서 인사발령을 하는 경우 법인에서 공개 채용한 자료를 근거로 평가

- 해당 종교단체 성직자만으로 구성되어 공개채용이 없는 경우 '미흡(0)'

○ 평가자료: 사회서비스정보시스템, 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록 등

※ 공개모집 원칙의 예외(2025년 사회복지시설 관리안내 참조)

① 다음 각 목의 어느 하나에 해당 경우에는 아래 조건을 모두 충족하는 전제하에 공개모집 원칙을 완화하여 적용

[전제사항]

- ㉠ 종전에 공개모집 절차에 따라 채용된 사람일 것
- ㉡ 동일한 설치·운영자와 근로·고용계약이 체결되어 있을 것
- ㉢ 해당 시설을 운영하는 법인의 임원, 운영자 개인 또는 시설장과 특별한 관계가 없을 것
- ㉣ 해당 직위와 관련하여 법령에 따른 자격기준을 충족시킬 것

가. 동일한 시설 내에서 승진, 인사이동 등으로 보직이 변경되는 경우

나. 동일한 설치·운영자가 각각 설치·운영하는 시설 간 인사 이동

다. 설치·운영자가 법인인 경우로서 해당 법인의 사무국에 근무하다, 그 법인이 설치·운영하는 시설로 인사이동을 하는 경우

라. 법령에 따라 사회복지시설이 통합되는 경우나 시설 위·수탁 계약에 따라 종전 종사자의 고용관계를 승계하는 경우

마. 출산 또는 육아를 위해 휴직한 사람을 대체하기 위해서 고용된 경우*, 해당 대체 근로 계약 기간을 연장하고자 하는 경우

* 대체근무자로 최초로 고용되는 경우에는 공개채용을 하여야 함

② ①의 전제사항 ㉣목에서 명시하고 있는 특별한 관계에 있는 사람의 범위는 다음과 같음

- 시설 설치·운영자인 법인의 임원, 운영자 개인 또는 시설장과의 관계가 다음 어느 하나에 해당하는 사람

가. 6촌 이내의 혈족

나. 4촌 이내의 인척

다. 배우자(사실상 혼인관계에 있는 사람을 포함한다.)

· 법인의 임원, 운영자 개인 또는 시설장의 금전 그 밖의 재산에 의하여 생계를 유지하거나, 그와 생계를 함께 하는 사람

③ ①의 가, 나, 다목에 따른 인사이동으로 인해 발생한 공석(公席)은, 가, 나, 다목에 따라 충원(充員)되지 않을 시 공개모집 절차로 충원할 것

④ 공개모집 원칙의 예외를 적용할 경우 시설의 설치·운영자는 그 시설장·종사자 등과의 근로계약 관계에 있어 관계법령의 위반이 없도록 각별히 주의할 것

⑤ 「18년 사회복지시설 관리안내」에서 예외로 인정하고 있었던 종교·학교법인 소속 시설에 대한 각 법인 관계자의 임명 건은 '19년 1월 1일 이전의 건에 한하여 인정

⑥ 공개모집 원칙 시행(2005.1.1.)이전에 채용된 종사자의 경우, 법령에 따른 자격기준을 갖춤과 동시에 전체사항의 ㉠~㉡를 충족한다면 공개모집 원칙의 예외 적용이 가능함

□ B5-④ 채용조건에 성별, 나이, 종교 등 차별적인 조건사항 여부 확인

○ 근거: 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제7조(모집과 채용), 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제6조(차별금지), 고용상 연령차별금지 및 고령자 고용촉진에 관한 법률 제4조의4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지), 채용절차 공정화에 관한 법률 제4조의3(출신지역 등 개인정보요구 금지), 제13조(입증자료·심층심사자료의 제출 제한)

○ 대상기간: 2024.1.1. ~ 2026.12.31.

○ 인정범위

- 채용 공고 시 공고문에 올린 입사지원서 및 자기소개서 양식 내 아래 차별적 내용이 포함되어 있지 않아야 하며, 해당 양식 외 추가 제출서류(예시 : 자격증 사본 등)에도 차별적인 내용이 포함되어 있지 않아야 인정

- 또는 채용 공고문에 별도 입사지원서 양식을 제시하지 않은 경우 채용공고문 내용에 아래 차별적 내용을 포함하여 입사지원서를 제출하지 않아야 한다는 문구를 게시한 경우 인정

- 단, 최종 합격이 확정된 자로부터 받는 서류는 상관없음

※ 차별적 내용이란 입사지원서 및 자기소개서 양식 또는 지원자가 자체 작성한 양식에 학교명(대학원 포함), 종교, 추천인, 주민등록번호(생년월일, 나이 포함), 신체적조건(사진, 키, 체중 등), 출신지역, 혼인여부, 재산, 직계존비속 및 형제자매의 학력, 직업, 재산내용을 의미함(단, 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제2조 제1호 가목에 따르면 '직무의 성격에 비추어 특정 성(性)이 불가피하게 요구되는 경우는 '진정직업자격'으로 보아 차별로 보지 않음으로 직원 채용 시 공고문에 성별을 기재하여도 인정)

○ 평가자료: 내부결재 서류, 입사지원서, 채용공고 관련 근거 서류 등

□ B5-⑤ 직원채용과 관련된 서류 보관 여부 확인

○ 근거: 사회복지사업법 제35조의2(종사자), 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제19조(건강검진), 산업안전보건법 제129조(일반건강진단), 제133조(건강진단에 관한 근로자의 의무), 장애인복지법 제59조의3(장애인관련기관에의 취업제한 등), 아동복지법 제29조의3(아동관련기관의 취업제한 등), 노인복지법 제39조의 17(노인관련기관의 취업제한 등)

○ 대상기간: 2024.1.1. ~ 2026.12.31.

○ 인정범위 : 심사기준, 채점 등 선발과 관련된 일련의 과정에 대한 근거 서류 보관여부 확인

○ 평가자료 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 채용 관련 필수 구비

	<p>서류 등</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 필수포함사항 <ul style="list-style-type: none"> - 범죄경력조회 회보서 - 아동 및 노인 및 장애인 학대전력조회서 - 채용신체검사서(건강진단서) - 근무경력(전력)조회 공문 * 직원채용 시, 희망이음을 통해 조회되는 경력은 별도 근무경력(전력) 조회 공문이 없어도 인정
<p>참고</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 직원의 범위는 일용직(아르바이트생)을 제외한 신규 채용하는 모든 직원을 의미함 ※ 신규채용이 없었을 경우 인사위원회 구성, 공개채용 원칙, 심사채점 기준 등의 직원 공개채용 관련 규정이 있으면 '탁월(2점)', 규정이 없으면 '매우 미흡(0점)'

평가지표	B6. (전체공통) 시설장 및 최고중간관리자(부장)의 전문성	
평가목표	시설 운영의 책임자로서의 시설장 및 최고중간관리자(부장)의 전문성을 평가한다.	
평가내용	① 시설장은 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	
	② 시설장은 사회복지시설 근무경력이 15년 이상이다.	
	③ 시설장은 사회복지관 경력이 10년 이상이다.	
	④ 시설장은 매년 관리자 관련 역량을 강화하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	4개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	3개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	2개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	1개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	해당 항목이 없다.
평가내용	⑤ 최고중간관리자는 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	
	⑥ 최고중간관리자는 사회복지시설 근무경력이 10년 이상이다.	
	⑦ 최고중간관리자는 사회복지관 경력이 7년 이상이다.	
	⑧ 최고중간관리자는 매년 관리자 관련 역량을 강화하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	4개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	3개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	2개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	1개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	해당 항목이 없다.
평가방법	<input type="checkbox"/> B6-① 시설장의 사회복지사 1급 자격증 소지 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2026.12.31.현재 <input type="radio"/> 인정범위 - 시설장이 2026.12.31. 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정 <input type="radio"/> 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 직원인사기록카드, 자격증 등	
	<input type="checkbox"/> B6-② 시설장의 사회복지시설 관련 근무경력이 15년 이상 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2026.12.31. 현재 <input type="radio"/> 인정범위 - 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2026.12.31. 기준으로 사회복지시설 관련 근무경력 15년 이상이면 인정 <input type="radio"/> 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 직원인사기록카드, 경력증명서 등	
	<input type="checkbox"/> B6-③ 시설장의 사회복지관 경력이 10년 이상 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2026.12.31. 현재 <input type="radio"/> 인정범위 - 사회복지관 경력을 의미하며, 2026.12.31.일을 기준으로 10년 이상이면 인정 <input type="radio"/> 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 직원인사기록카드, 경력증명서 등	

	<p>□ B6-④ 시설장의 관리자 관련 역량 강화 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 시설장의 연 1회(8시간) 이상 관리자 관련 역량 강화 교육 또는 워크숍(인사 및 조직관리, 리더십 향상, 경영관리 등) 수료 여부 점검 ※ 교육과정 또는 수료증 내 관리자 대상 교육 수료 확인 시 인정 ※ B8. 직원 역량 강화 교육과 중복 인정 불가 ○ 평가자료: 수료증, 결과보고서 등 <p>□ B6-⑤ 최고중간관리자의 사회복지사 1급 자격증 소지 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.12.31.현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 최고중간관리자가 2026.12.31. 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정 ○ 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 직원인사기록카드, 자격증 등 <p>□ B6-⑥ 최고중간관리자의 사회복지시설 관련 근무경력이 10년 이상 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.12.31. 현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2026.12.31. 기준으로 사회복지시설 관련 근무경력 10년 이상이면 인정 ○ 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 직원인사기록카드, 경력증명서 등 <p>□ B6-⑦ 최고중간관리자의 사회복지관 경력이 7년 이상 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.12.31. 현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지관 경력을 의미하며, 2026.12.31.일을 기준으로 7년 이상이면 인정 ○ 평가자료: 사회서비스정보시스템(희망이음), 직원인사기록카드, 경력증명서 등 <p>□ B6-⑧ 최고중간관리자의 관리자 관련 역량 강화 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 최고중간관리자의 연 1회(8시간) 이상 관리자 관련 역량 강화 교육 또는 워크숍(인사 및 조직관리, 리더십 향상, 경영관리 등) 수료 여부 점검 ※ 교육과정 또는 수료증 내 관리자 대상 교육 수료 확인 시 인정 ※ B8. 직원 역량 강화 교육과 중복 인정 불가 ○ 평가자료: 수료증, 결과보고서 등
<p>참고</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 경력 산정 시 만 0년으로 계산해야 됨(예시 : 사회복지시설 경력 2026.12.31. 기준 10년 이상자는 2017.1.1. 이전부터 근무한 자여야 함) ※ 평가기간 중 시설장이 교체된 경우 근무했던 시설장 중 시설에서 가장 오래 근무한 시설장을 대상으로 평가함

평가지표	B7. (전체공통) 직원의 전문성	
평가목표	시설이 적절한 자격을 갖춘 직원을 고용하고, 직원의 역량을 강화하기 위해 노력하는지 평가한다.	
평가내용	① 시설 직원은 직무 관련 자격을 갖추고 있다.	
	② 직원 대상 수퍼비전 진행 여부를 확인한다.	
	③ 직원 대상 교육체계가 마련되어 있다.	
	④ 직원의 역량 강화를 위한 내·외부 교육 평가를 실시하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	4개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	3개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	2개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	1개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	해당 항목이 없다.
평가방법	<p>※ 공통사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경상보조금, 자부담, 기타보조금 등 재원에 상관없이 주 40시간 이상 근무한 모든 직원(단, 정규직은 주 40시간 미만 근무자 포함)을 의미함 - 예외적용 : 환경미화원, 위생원, 조리원(=취사원), 조리사, 시설관리인(=경비원), 축탁의, 운전원 제외 * 조리사는 2026년도부터 예외적용에 포함 	
	<p>□ B7-① 시설 직원의 자격증, 교육, 현장 경력 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.12.31. 현재 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 시설 직원은 자격증, 교육, 현장 경력 중 하나의 항목을 충족하고 있는지 확인 ① 자격증(담당 직무 분야 자격증) ② 교육(담당 직무 분야 관련 학과 학위) ③ 현장 경력(5년 이상의 직무 분야 관련 경력) <p>○ 평가자료 : 자격증, 경력증명서, 학위증명서 등</p>	
	<p>□ B7-② 직원 대상 수퍼비전 진행 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 수퍼비전 운영 규정(또는 지침, 매뉴얼 등)이 마련되어 있는지 확인 - 분기별 1회 이상 시설 내 중간관리자 이상의 수퍼비전이 진행된 경우 인정 ※ C영역 사업 수행 관련 수퍼비전 내용으로 본 지표에 대해 중복 인정될 수 있음. 단, C영역에서 수퍼비전을 평가받지 않는 직원은 본 지표에 대한 기준 충족 필요함 <p>○ 평가자료: 수퍼비전 활동내역, 수퍼비전 일지, 직원회의록 등</p>	
	<p>□ B7-③ 직원 대상 교육체계 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 직원 교육체계를 문서로 마련하였으면 인정 - 직원 교육체계에는 직원 교육 욕구조사와 역량분석이 반드시 포함되어야 하며, 시설 내 모든 직원의 역량 강화를 위한 내용이 포함되어 있으면 인정 ○ 평가자료: 직원 교육체계도, 연간 교육계획서 등 <p>□ B7-④ 직원의 역량 강화를 위한 교육평가 실시 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 내·외부 교육을 받은 모든 직원을 대상으로 교육 평가가 진행된 경우 인정 - 내부교육 실시 후 교육만족도 또는 평가회(내부교육 후 일정기준에 의한 만족도 조사 실시, 개선 및 보완사항 등 평가내용 기록)가 진행된 경우 인정 - 외부교육(외부주최 교육 참가)의 경우, 교육 결과보고서가 작성된 경우 인정 ○ 평가자료 : 교육평가 회의록, 교육 결과보고서 등
<p>참고</p>	<p>※ 해당 지표의 직원 범위는 일용직(아르바이트생)을 제외하며, 자원과 관계없이 모든 직원을 의미함(사회 복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 [별표 4] 세출예산과목 중 '(관)01 사무비, (항)11 인건비, (목)113 일용잡급'에 해당하는 자를 제외한 모든 직원)</p>

평가지표	B8. (전체공통) 직원 역량 강화	
평가목표	시설에서 직원의 역량 강화를 위해 노력한 성과를 평가한다.	
평가내용	B8-1. (교육활동비) 직원 1인당 매년 교육비 지출액을 산정한다.(절대평가)	
배점기준 (1점)	• 탁 월 (1점)	① 직원 1인당 매년 교육비 지출액이 20만원을 초과한다.
	• 우 수 (0.8점)	② 직원 1인당 매년 교육비 지출액이 15만원 초과 ~ 20만원 이하이다.
	• 양 호 (0.6점)	③ 직원 1인당 매년 교육비 지출액이 10만원 초과 ~ 15만원 이하이다.
	• 미 흡 (0.4점)	④ 직원 1인당 매년 교육비 지출액이 5만원 초과 ~ 10만원 이하이다.
	• 매우 미흡 (0점)	⑤ 직원 1인당 매년 교육비 지출액이 5만원 미만인 직원이 1명 이상이다.
평가내용	B8-2. (교육시간) 직원 1인당 매년 내·외부교육에 참여한 총 교육시간을 산정한다.(절대평가)	
배점기준 (1점)	• 탁 월 (1점)	① 직원 1인당 매년 총 교육시간이 16시간을 초과한다.
	• 우 수 (0.8점)	② 직원 1인당 매년 총 교육시간이 10시간 초과 ~ 16시간 이하이다.
	• 양 호 (0.6점)	③ 직원 1인당 매년 총 교육시간이 5시간 초과 ~ 10시간 이하이다.
	• 미 흡 (0.4점)	④ 직원 1인당 매년 총 교육시간이 1시간 초과 ~ 5시간 이하이다.
	• 매우 미흡 (0점)	⑤ 직원 1인당 매년 총 교육시간이 1시간 이하인 직원이 1명 이상이다.
평가방법	<p>※ 공통사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경상보조금, 자부담, 기타보조금 등 재원에 상관없이 주 40시간 이상 근무한 모든 직원(단, 정규직은 주 40시간 미만 근무자 포함)을 의미함 - 예외적용 : 환경미화원, 위생원, 조리원(=취사원), 조리사*, 시설관리인(=경비원), 축탁의, 운전원 제외 * 조리사는 2026년도부터 예외적용에 포함 <p>□ B8-1. 직원의 역량 강화를 위한 교육에 대한 비용 산정</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 시설에서 직원의 전문성 향상 및 역량강화를 위해 지출한 교육비만 인정 * 교육비는 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원 금액(실비: 교통비, 숙박비, 회비, 교재비, 일비 등)을 말하며 1인당 1회 교육비는 최대 20만원으로 함 - 시설주최 워크숍, 교육 등은 강사료만 해당 * [예시] 직원 10명 집단교육 후 강사료 300,000원을 지출 ⇒ 1/n하여 1명당 30,000원으로 계산 - 외부주최 교육은 투입된 모든 교육비 해당(학회, 세미나 인정) - 기관방문, 시설 방문에 투입된 비용 인정 - 국내·외 연수는 일정 또는 커리큘럼을 확인하여 해당 여부 확인 	
	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>※ 교육활동비 미인정 항목</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사회복지시설 평가지표 항목에 포함되는 교육 • 정기총회, 연찬회 등 주목적이 교육이 아닌 경우 • 법인에서 지출한 교육비 • 고용보험 환급교육과 같이 先 지출 후 환급받은 금액 • 시설평가 및 사업 운영 안내를 위한 공청회 및 설명회 • 법령에 의한 교육, 보수교육(자격증 관련 보수교육), 인권교육, 신입직원교육 </div>	

- 교육활동비 미인정 항목일지라도 정규 교육 시간을 모두 이수하고, 정규 교육 시간 외로 추가적인 교육을 이수할 시 추가 교육에 대한 교육활동비는 인정(단, 법령에 의한 교육 제외)
- 퇴직자(또는 휴직자)와 이로 인해 신규 채용된 신규직원은 1명으로 계산하여 산정
- * [예시] 퇴직자가 교육비용 12만원을 집행했고, 퇴직으로 인한 신규채용된 직원이 교육비용 5만원을 집행했다면 총 17만원으로 퇴직자와 신규직원 합산하여 인정

※ 시설의 증원 인력에 대한 교육비용 산정

1분기 증원	2분기 증원	3분기 증원	4분기 증원
실제 교육비용	실제 교육비용+2만원	실제 교육비용×2배	실제 교육비용×3배

- [예시] 7월에 인력 1명이 증원되어, 교육비 4만원 지출했을 경우, 해당 인력은 교육비 8만원(4만원*2배)으로 적용

* 단, 11~12월 입사한 증원 인력은 해당 연도에서 제외(퇴사에 따른 신규 직원은 해당사항 없음)

- 평가자료 : 사회서비스정보시스템(희망이음), 출장복명서, 지급내역서(출장비, 교육비), 외부교육 현황 및 관련 공문, 강사료 지출명세서, 내부결재 공문, 기타 관련 문서 등

□ B8-2. 직원의 역량 강화를 위한 교육시간 산정

○ 용어 정의

- 외부교육: 외부 주최 교육으로 직원의 능력 개발과 전문성 향상을 위해 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기 프로그램, 기타 교육과정 등
- 내부교육: 시설 주최 교육으로 외부강사를 초빙하여 진행한 교육

○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 온라인 교육, 오프라인 교육 모두 인정

※ 온라인 교육의 경우, 교육 이수 증빙자료가 명확한 경우 교육시간으로 인정

- 수료증에 명시된 교육시간 기준

※ 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련의 참여시간 기준은 1일 교육 8시간, 반일 교육은 4시간까지만 인정

* [예시] 직원 10명을 대상으로 집단교육 8시간을 하였다면, 각각 8시간 인정

※ 교육시간 미인정(제외)

- 사회복지시설 평가지표 항목에 포함되는 교육
- 법령에 의한 교육, 보수교육, 평가지표 설명(안내) 교육, 신입직원 교육, 대학 및 대학원 교육, 기관방문(해외연수 포함), 사업 지침 설명(안내) 교육
- 교육연수 시 이동시간 제외
- 교육활동비에서 미인정하는 행사
- 전달교육 미인정 (외부에서 받은 교육 → 시설 내부 직원을 위한 교육내용 공유)

- 교육시간 미인정 항목일지라도 정규 교육 시간을 모두 이수하고, 정규 교육 시간 외로 추가적인 교육을 이수할 시 추가 교육에 대한 교육시간은 인정(단, 법령에 의한 교육 제외)

- 퇴직자(또는 휴직자)와 이로 인해 신규 채용된 신규직원은 1명으로 계산하여 산정

* [예시] 퇴직자가 교육시간 10시간을 받았고, 퇴직으로 인한 신규채용된 직원이 교육시간 6시간 초과하면 퇴직자와 신규직원 합산하여 인정

※ 시설의 증원 인력에 대한 교육시간 산정

1분기 증원시	2분기 증원	3분기 증원	4분기 증원
실제 교육시간	실제 교육시간+2시간	실제 교육시간×2배	실제 교육시간×3배

- [예시] 5월에 인력 1명이 증원되어, 교육시간 9시간 받았을 경우, 해당 인력은 교육시간 11시간(9시간+2시간)으로 적용

* 단, 11~12월 입사한 증원 인력은 해당 연도에서 제외(퇴사에 따른 신규 직원은 해당사항 없음)

○ 평가자료 : 사회서비스정보시스템(희망이음), 출장복명서, 지급내역서(출장비, 교육비), 내부결재 서류, 내·외부 교육 현황 및 관련 공문, 교육 관련 지출 자료 등

참고

평가지표	B9. (전체공통) 직원복지	
평가제외	지자체 직영시설	
평가목표	직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원한 노력을 평가한다.	
평가내용	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다.(필수)	
	② 규정된 휴가제도를 준수하고 있다.(필수)	
	③ 정기적인 포상제도를 시행하고 있다.	
	④ 모든 직원을 대상으로 상해보험(공제)에 가입하고 있다.	
	⑤ 직원의 고충처리를 위한 절차가 있고, 이를 실행하고 있다.	
	⑥ 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업을 이용하고 있다.	
	⑦ 법인에서 정기적으로 별도 수당을 지급하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	7개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	필수항목을 모두 포함하여 6개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	필수항목을 모두 포함하여 5개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	필수항목을 모두 포함하여 4개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	필수항목을 포함하지 않거나 3개 이하 항목이 해당된다.
평가방법	<input type="checkbox"/> B9-① 직원의 복무규정 마련여부 확인(필수) <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거: 사회복지시설 관리안내-사회복지시설 운영관련 참고사항, 근로기준법 제 56조(연장·야간 및 휴일 근로) 및 제57조(보상휴가제) ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 직원이 지켜야 할 복무규정(출근 및 결근, 휴일 및 휴가, 출장, 포상 및 상벌 등) 확인 ○ 평가자료: 시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정, 대체휴가 관련 자료 등 ○ 필수포함사항: 시간외수당에 대한 규정 및 지급 근거(규정이 있고 연 1시간 이상 시간외 근무수당을 지급한 근거) ※ 시간외수당 대신 대체휴가를 부여한 경우도 인정 	
	<input type="checkbox"/> B9-② 규정된 휴가 제도를 준수하고 있는 내용 확인(필수) <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거 : 근로기준법 제60조(연차휴가) 및 제61조(연차 유급휴가의 사용 촉진), 제62조(유급휴가의 대체), 제74조(임산부의 보호), 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제19조(육아휴직) ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 근로기준법 및 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 및 규정된 휴가제도 준수 여부 확인 ○ 평가자료: 휴가 관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등) ○ 필수포함사항: 직원을 위한 병가, 휴직제도 여부 및 충분히 이를 보장(부당해고금지)·실시 근거 	

□ B9-③ 정기적인 포상제도 내용 확인

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 포상제도는 운영규정에 명시되어 있어야 하며, 정기적(매년 또는 격년제)실시 여부 확인하여 인정
- ※ 운영규정 내 포상제도 관련 내용이 없으면 미인정
- 법인에서 제공하는 포상제도 미인정
- 경조사비, 자녀학비지원 등의 자금출처는 시설의 재정으로 규정에 따른 지급일 경우 인정(상조회는 미인정)

○ 평가자료 : 포상제도 시행 관련 문서

□ B9-④ 직원에 대한 상해보험(공제) 가입 여부

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 모든 직원에 대한 상해보험 또는 공제에 가입이 되어있는 경우 인정(보험계약을 갱신할 경우 공백 기간이 없어야 인정)
- ※ 신규직원의 경우 입사일로부터 7일 이내 가입한 경우 인정

○ 평가자료 : 보험증권, 보험계약 관련 서류

□ B9-⑤ 직원을 위한 고충처리 규정 및 시행 여부 확인

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 고충처리규정이 있으며 시행된 근거 확인
- 현장평가 시 직원면담을 통하여 고충발생에 따른 실제 처리 여부 확인
- 직원의 고충이 없을 경우에도 연 2회 이상 정기적으로 직원 고충 관련 회의를 개최한 근거를 확인하여 인정
- 노사협의회를 통해 직원의 고충처리 회의와 인권과 권리보장을 위한 회의 또는 간담회를 함께 진행하였어도 인정(단, 하나의 계획서 및 결과보고서 내 내용은 각각 구분하여 작성되어 있어야 인정)
- ※ 운영법인의 노사협의회는 미인정
- ※ 반드시 개별 시설별로 규정을 마련해두고, 고충처리 회의 또는 간담회가 진행되었어야 인정

○ 평가자료: 운영규정, 고충처리위원회(고충처리를 수행하는 위원회) 구성관련 서류, 교육관련 서류, 직원면담 일지 등

○ 필수포함사항: 현장평가 시 직원면담

□ B9-⑥ 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업 활용여부 확인

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 근거: 「사회복지사 등의 처우와 지위 향상을 위한 법 제 3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장)」, 2025년 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업 안내 지침

○ 인정범위

- 대상직원 : 직접 돌봄서비스 제공인력 및 조리원
- 시설 내 대체인력지원사업의 대상이 되는 직원이 없는 경우 해당 항목 인정

	<p>- 시설 내 직원의 연가(연차휴가, 대체휴가, 특별휴가 등), 보수(직무) 교육, 병가, 경조사 등으로 인해 업무 공백이 발생할 경우 이를 최소화하고 종사자의 근로여건을 개선할 목적으로 시·도 대체인력지원센터에 종사자 대체인력을 신청한 경우 인정</p> <p>* 단, 대체인력을 신청하였으나 지원받지 못한 경우, 대체인력지원사업에 신청할 수 없는 경우도 관련 증빙자료를 제시할 경우 인정</p> <p>○ 평가자료: 종사자 복무기록 대장, 대체인력지원 신청서, 신청 결과 등</p> <p>□ B9-⑦ 법인의 노력정도(별도수당 지급여부) 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 법인전입금으로 2개 직급 이상 지급 시 인정</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>※ 별도 수당</p> <ul style="list-style-type: none"> • 직책수당, 직급수당, 식대, 특별상여금 등 필히 급여성(개인에게 지급되고, 급여대장에 명시되어 각종 세금, 4대보험, 퇴직적립금 등의 산출에 포함되는 급여)으로 지급되는 것만 해당 • 특별한 사안에 따라 비정기적(1회성)으로 지급하는 ‘평가 인센티브’, ‘특별 보너스’, ‘직원 연수비’, 각종 ‘포상금’ 등은 해당되지 않음 </div> <p>○ 평가자료: 급여(보수)기준표, 급여대장 등의 급여 이체 자료, 근로소득 원천징수 영수증</p> <p>※ 평가제외(점수부여): 지자체출자출연법인 산하시설</p>
<p>참고</p>	<p>※ 해당 지표의 직원 범위는 일용직(아르바이트생)을 제외하며, 자원과 관계없이 모든 직원을 의미함(사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 [별표 4] 세출예산과목 중 ‘(관)01 사무비, (항)11 인건비, (목)113 일용잡급’에 해당하는 자를 제외한 모든 직원)</p>

평가지표	B10. (전체공통) 직원의 인권 및 안전보장	
평가목표	시설에서 직원의 기본적인 인권과 안전보장을 위해 실시한 노력을 평가한다.	
평가내용	① 직원의 인권과 안전을 보장할 수 있는 관련 내부규정 또는 지침이 있다.(필수)	
	② 직원 고용계약 시(또는 연장 시) 합당한 계약협상이 이루어지고 있다.	
	③ 직원 인권보호를 위한 인권 교육을 실시하고 있다.	
	④ 직원의 인권과 안전보장을 위한 회의 또는 간담회를 실시하고, 내용을 공유하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	4개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	필수항목을 포함하여 3개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	필수항목을 포함하여 2개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	필수항목 1개가 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	필수포함을 포함하지 않거나 해당 항목이 없다.
평가방법	<input type="checkbox"/> B10-① 직원의 인권과 안전을 보장할 수 있는 관련 규정이나 지침 확인(필수) <input type="radio"/> 근거 : 근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지), 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치), 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치), 남녀고용평등법 제12조(직장 내 성희롱의 금지), 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치), 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지) <input type="radio"/> 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위 - 직원의 인권과 안전을 보장할 수 있는 관련 내부규정이나 지침 확인하여 인정 - (2024~2025년)직장 내 인권침해(법인 포함), 이용자에 의한 인권침해 내용을 모두 포함한 경우 인정 - (2026년부터 적용) 직장 내 인권침해(법인 포함), 이용자에 의한 인권침해 시 피해자 보호조치 및 재발 방지를 위한 조치 내용을 모두 포함한 경우 인정 ※ 직장 내 인권침해 : 직급과 상관없이 직원 간 부당한 상황, 일방적으로 직원에게 업무와 무관한 사항에 대해 강요나 강압적인 요구를 하는 것 ※ 이용자에 의한 안전침해 : 이용자가 직원에게 행한 폭언, 폭행, 성희롱 등 부당하거나 부적절한 행동 <input type="radio"/> 평가자료: 내부기안, 관련규정, 지침 등	
	<input type="checkbox"/> B10-② 근로계약 시(또는 연장 시) 합당한 계약 여부 확인 <input type="radio"/> 근거: 근로기준법 제2장 근로계약 <input type="radio"/> 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위 - 근로계약 또는 연장계약 시 급여, 근무조건 등에 대하여 공식적인 가이드라인을 기초로 합당한 수준에서 합의 및 계약한 근거 확인하여 인정 (단, 평가기간 내 근로계약 또는 연장계약이 없을 시 관련 규정이나 지침 내 근거 내용을 포함하고 있으면 인정)	

	<p>※ 합당한 수준 : 근로기준법에 근거한 근로계약 체결</p> <p>※ 지자체 직영시설 해당 항목 인정</p> <p>○ 평가자료 : 운영규정, 취업규칙 등 관련규정, 근로계약서 등</p> <p>□ B10-③ 직원의 인권보호를 위한 인권교육을 실시하고 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 인권 관련 문제를 예방하기 위한 교육을 연 1회 이상 실시하고 있으면 인정 (D영역의 인권교육과 별도 평가) ※ 인권 관련 교육 프로그램 : 시청각 자료를 활용한 교육(인권영화, 인권영상 등), 전문 강사에 의한 인권교육(대면·비대면 교육 모두 가능), 인권 관련 기관 탐방 등(단, 교육내용 및 교육 자료는 이용자 인권이 아닌 직원의 인권보호 및 보장을 위한 내용으로 구성되어야 하며, 온라인 교육은 유료증 필수 구비, 동영상 자료의 경우 출처 등을 제시하여야 함) <p>○ 평가자료: 사업계획서, 결과보고서, 교육자료, 온라인교육 유료증 등</p> <p>□ B10-④ 직원의 인권 및 안전보장을 위한 회의(또는 간담회) 실시, 내용 공유 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 인권과 안전보장에 관한 내용으로 회의 또는 간담회(노사협의회 포함)를 연 1회 이상 개최하고 그 내용을 공유하고 있으면 인정 - 인권침해 발생 유무를 떠나 간담회를 실시하고 내용 공유(문서 공람, 시설 밴드, 카카오톡방, 기타 SNS 등 중 1가지 이상 방법으로 공유) 시 인정, 참석대상은 근로자 대표 또는 전 직원 해당 - 노사협의회를 통해 직원의 인권과 권리보장을 위한 회의 또는 간담회를 함께 진행하였어도 인정 (단, 하나의 계획서 및 결과보고서 내 내용은 각각 구분하여 작성되어 있어야 인정) ※ 운영법인의 노사협의회, 회의, 간담회는 미인정 <p>○ 평가자료: 회의 또는 간담회 개최 내부 계획서, 결과보고서 또는 회의록, 내용 공유 자료 등</p>
<p>참고</p>	<p>※ 해당 지표의 직원 범위는 일용직(아르바이트생)을 제외하며, 자원과 관계없이 모든 직원을 의미함(사회 복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 [별표 4] 세출예산과목 중 '(관)01 사무비, (항)11 인건비, (목)113 일용잡급'에 해당하는 자를 제외한 모든 직원)</p> <p>※ B10-① : 근로자 및 사용자를 위한 직장 내 괴롭힘 예방 및 조치 교육자료(고용노동부 근로문화 개선지원과, 2024.1.)직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼(고용노동부 근로기준정책과, 2019.5), 사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼(한국사회복지협의회, 2017.11), 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼(서울특별시사회복지협의회, 2019.4), 직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼 (고용노동부 여성고용정책과, 2024.1)</p>

평가지표	B11. 직원의 급여(보수)수준 향상 노력						
평가제외	지자체 직영시설						
평가목표	시설 직원 처우개선을 위한 보건복지부 권고 기준(사회복지직) 준수를 비롯한 다양한 노력을 평가한다.						
평가내용	보건복지부 권고기준 준수여부	① 매년 시설 직원의 규정급여 수준은 보건복지부 권고기준(사회복지직)을 초과하여 지급하고 있다 ② 매년 시설 직원의 규정급여 수준은 보건복지부 권고기준(사회복지직)을 준수하고 있다. ③ 매년 시설 직원의 규정급여 수준은 보건복지부 권고기준(사회복지직)의 90%이상~100% 미만으로 지급하고 있다. ④ 매년 시설 직원의 규정급여 수준은 보건복지부 권고기준(사회복지직)의 90% 미만으로 지급하고 있다.					
	지방자치단체 별도수당 지급여부	① 매년 지방자치단체에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있다. ② 매년 지방자치단체에서 별도의 정기적인 수당을 지급하고 있지 않다.					
배점기준	<보건복지부 권고기준 준수여부>						
	· 탁 월 (0.5점) : 위 항목 중 ①에 해당된다. · 우 수 (0.3점) : 위 항목 중 ②에 해당된다. · 양 호 (0.1점) : 위 항목 중 ③에 해당된다. · 미 흡 (0점) : 위 항목 중 ④에 해당된다.						
	<지방자치단체 별도수당 지급여부>						
	· 탁 월 (0.5점) : 위 항목 중 ①에 해당된다. · 미 흡 (0점) : 위 항목 중 ②에 해당된다.						
※ (공통) 5개 직급 중 반드시 3개 직급 이상이 해당되어야 점수 부여							
평가방법	□ B11. 사회복지관 직원 기본급(수당 제외) 권고 기준(사회복지직) 이상 지급 내용 및 별도수당 지급 여부 확인 ○ 근거 : 사회복지시설 운영 관련 업무처리 안내-사회복지시설(복지관) 종사자 보수 체계 ○ 대상기간 : 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 ※공무원 제외 - 보건복지부 권고기준 준수 여부: 보건복지부 기준에 규정된 기본급, 명절휴가비만 인정(가족수당, 시간외근무수당 제외) - 지자체 별도수당 지급 여부: 복지수당, 종사자수당 등 매월 정기적으로 지원하는 수당 등 ○ 평가자료 : 급여(보수)기준표, 급여대장 등의 급여 이체 자료, 근로소득 원천징수 영수증 ※ 해당 호봉이 없을 경우에도 가정하여 작성						
	• 2024년 산정표(평가대상기간 3년만 해당) (단위 : 원, 2024.12.31.일 기준)						
	구 분	사회복지사	선임복지사	과장	부장	관장	계
	평가호봉	3	5	10	15	20	-
	복지부 기준(A)						
	해당복지관 기준(B)						
	차액(B-A)						
	비율(B/A)						

• 2025년 산정표(평가대상기간 3년만 해당) (단위 : 원, 2025.12.31.일 기준)

구 분	사회복지사	선임복지사	과장	부장	관장	계
평가호봉	3	5	10	15	20	-
복지부 기준(A)						
해당복지관 기준(B)						
차액(B-A)						
비율(B/A)						

• 2026년 산정표(평가대상기간 3년만 해당) (단위 : 원, 2026.12.31.일 기준)

구 분	사회복지사	선임복지사	과장	부장	관장	계
평가호봉	3	5	10	15	20	-
복지부 기준(A)						
해당복지관 기준(B)						
차액(B-A)						
비율(B/A)						

- 산출방법: 연봉으로 산출하며, 평가대상 사회복지관에 평가대상 호봉(직급)에 해당하는 직원의 재직 여부와 무관, 평가대상 사회복지관의 급여(보수)기준표를 근거로 산출

○ 2024~2026년 지자체 별도수당 지급 여부 평가 산정표

※ 해당 호봉이 없을 경우에도 가정하여 작성

(단위 : 원)

구 분	사회복지사	선임복지사	과장	부장	관장	계
평가호봉	3	5	10	15	20	
2024년 (2024.12.31.일 기준)						
2025년 (2025.12.31.일 기준)						
2026년 (2026.12.31.일 기준)						

- 산출 방법

- 지자체 수당을 연간 지급 총액으로 산출하되, 평가대상 사회복지관에 평가대상 호봉(직급)에 해당하는 직원의 재직 여부와 무관, 평가대상 사회복지관의 급여(보수)기준표를 근거로 산출
- 단, 필히 급여성(개인에게 지급되고, 급여대장에 명시되어 각종 세금, 4대보험, 퇴직적립금 등의 산출에 포함되는 급여)으로 지급되는 것만 해당되며, 특별한 사안에 따라 비정기적(1회성)으로 지급하는 '평가 인센티브', '특별 보너스', '직원 연수비', 각종 '포상금' 등은 해당 되지 않으며, 해당 복지관의 급여지급 기준표에 명시된 수당에 한하여 점수 부여
- 5개 직급 중 지자체 수당은 3개 직급 이상 지급 시 점수 부여

참고

※ 산출표 작성 시 유의사항

- 세금 및 4대 보험, 각종 의무부담금 등 공제 전, 금액으로 산출

※ 수자원공사 출자출연 법인 산하시설은 지방자치단체가 아닌 법인에서 별도 수당을 지급하고 있는지 확인하여 인정

C. 프로그램 및 서비스

평가지표	C1-1. 사례관리 실행체계																																									
평가목표	사례관리 실행체계를 구축하고 있으며, 이를 통해 사례관리 사업을 효과적으로 수행하고 있다.																																									
평가내용	<p>사례 관리 실행체계는 어떠한가?</p> <p>① 사례 관리 업무지침 또는 매뉴얼이 마련되어 이에 따라 사례관리가 실행되고 있다.</p> <p>② 사례관리인력을 기능별 인력기준 권고안에 맞게 구성하고 그에 따른 업무분장을 하고 있다.</p> <p>③ 사례회의가 월 평균 2회 이상 운영되고 있다.</p> <p>④ 효과적인 사례개입을 위해 통합사례회의 또는 솔루션위원회를 통한 서비스 조정, 연계, 사례 판정, 평가가 이루어지고 있다.</p> <p>⑤ 기관 내부적으로 사례관리 계획, 실행, 조정, 평가, 자원개발, 외부협력 등이 정기적으로 보고되고 있다.</p>																																									
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 5개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 4개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 3개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 2개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 1개 이하 항목이 해당된다. 																																									
평가방법	<p>□ C1-1-① 사례관리 업무지침, 매뉴얼 마련 및 시행 여부 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 업무지침 또는 매뉴얼은 사례관리의 대상, 사례관리 과정별 실천 지침, 사례관리자의 역할 등의 내용을 포함하여야 하며, 법인 산하 시설들이 공통적으로 적용하는 사례관리 매뉴얼 등도 점수 부여 - 사례관리 업무지침 또는 매뉴얼에 따라 사례관리가 실행되고 있는 경우, 사례관리 회의록 등 관련 자료를 확인하여 점수 부여 <p>○ 평가자료: 사례관리 업무지침 또는 매뉴얼, 사례관리 회의록 등</p> <p>□ C1-1-② 사례관리인력을 기능별 인력기준 권고안에 맞게 구성하고 그에 따른 업무분장 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - (2024~2025년) 기관의 조직도 및 기관 내 업무분장표에 사례관리 전담팀 구성하여 담당팀장과 담당인력을 배정한 경우(참고: 매년 보건복지부 사회복지관 최소인력기준 권고안에 따른 참고란의 도표 활용) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td colspan="5">※ 사례관리 팀 구성 인정 기준(사회복지관 최소 인력기준 권고안)</td> </tr> <tr> <td>구분</td> <td colspan="4">광역시/특별자치시, 도 및 특별자치도</td> </tr> <tr> <td>팀장</td> <td>전담 1명</td> <td>전담 1명</td> <td>겸직 1명</td> <td>겸직 1명</td> </tr> <tr> <td>팀원</td> <td>전담 2명</td> <td>겸직 2명</td> <td>전담 2명</td> <td>겸직 2명</td> </tr> <tr> <td>인정여부</td> <td>인정</td> <td>인정</td> <td>인정</td> <td>미인정</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> - (2026년부터 적용) 기관의 조직도 및 기관 내 업무분장표에 사례관리 인력 구성 확인 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td colspan="4">※ 사례관리인력 구성 인정 기준(사회복지관 기능별 인력기준 권고안)</td> </tr> <tr> <td>구분</td> <td>사업분야</td> <td>광역시</td> <td>특별자치시, 도 및 특별자치도</td> </tr> <tr> <td>기존</td> <td>사례발굴, 사례개입,</td> <td>3명 이상</td> <td>3명 이상</td> </tr> <tr> <td>특례</td> <td>서비스연계</td> <td>6명 이상</td> <td>6명 이상</td> </tr> </table>	※ 사례관리 팀 구성 인정 기준(사회복지관 최소 인력기준 권고안)					구분	광역시/특별자치시, 도 및 특별자치도				팀장	전담 1명	전담 1명	겸직 1명	겸직 1명	팀원	전담 2명	겸직 2명	전담 2명	겸직 2명	인정여부	인정	인정	인정	미인정	※ 사례관리인력 구성 인정 기준(사회복지관 기능별 인력기준 권고안)				구분	사업분야	광역시	특별자치시, 도 및 특별자치도	기존	사례발굴, 사례개입,	3명 이상	3명 이상	특례	서비스연계	6명 이상	6명 이상
※ 사례관리 팀 구성 인정 기준(사회복지관 최소 인력기준 권고안)																																										
구분	광역시/특별자치시, 도 및 특별자치도																																									
팀장	전담 1명	전담 1명	겸직 1명	겸직 1명																																						
팀원	전담 2명	겸직 2명	전담 2명	겸직 2명																																						
인정여부	인정	인정	인정	미인정																																						
※ 사례관리인력 구성 인정 기준(사회복지관 기능별 인력기준 권고안)																																										
구분	사업분야	광역시	특별자치시, 도 및 특별자치도																																							
기존	사례발굴, 사례개입,	3명 이상	3명 이상																																							
특례	서비스연계	6명 이상	6명 이상																																							

- ※ 종사인력 기준은 경상보조금에 의거 지원되는 인원수를 말하며, 사례관리 인원은 경상보조금 외 별도의 보조금 또는 사업비로 확보된 인원을 포함할 수 있다.
- ※ 사례관리 인력은 사례관리업무가 50% 이상이어야 한다.
- ※ 사례관리 전담인력이 육아휴직 중인 경우 대체자를 사례관리자로 인정
- 평가자료 : 복지관 홈페이지(조직도), 업무분장표, 사례관리 결재 문서

□ C1-1-③ 사례회의 월 평균 2회 이상 운영여부 확인

- 대상기간 : 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 사례회의가 정기적으로 이루어지는가를 확인하며, 1년 24회 이상 운영되어야 인정(사례회의는 일시, 참가자, 사례상정, 대상자 사정(assessment), 서비스 개입과정 등이 포함되어야 하며, 직원회의의 연장은 인정하지 않음)
 - ※ (2026년부터 적용) 주간회의 등 정례적인 직원회의의 연장은 인정하지 않음
- 평가자료: 내부기안, 사례회의기록지

□ C1-1-④ 효과적인 사례개입을 위해 통합사례회의 또는 솔루션위원회를 통한 서비스 조정 및 연계, 사례판정, 평가 여부 확인

- 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 통합사례회의는 민·민, 민·관 등 외부 유관기관과 사례조정, 사례 컨퍼런스 등의 목적으로 진행된 회의를 말하며, 솔루션 위원회는 사례의 문제해결을 목적으로 대상별 또는 욕구별 다양한 분야의 기관 내·외부 전문가로 구성된 회의체를 말함. 두 경우 모두 복지관에서 주최한 회의가 아니더라도 참여한 실적이 있다면 인정하며, 회의에 참여하여 기관의 사례관리 대상자에 대한 서비스 조정 및 연계 제공 관련 공문, 출장(외근)기록부, 회의자료 및 회의 기록지 등 근거가 있을 시, 점수 부여
- 평가자료: 통합사례회의 기록지, 솔루션 위원회 운영 관련 기록 등

□ C1-1-⑤ 사례관리업무 전반에 관해 기관 내부적으로 보고체계 수립여부

- 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 사례관리 계획, 실행, 조정, 평가, 자원개발, 외부협력 등이 정기적으로 보고되고 있는지를 확인하여 인정
- 평가자료: 사례관리서비스 계획, 실행 조정, 평가, 자원개발, 외부협력 관련 내부결재 보고자료 등

참고

평가지표	C1-2. 사례관리 인력의 전문성
평가목표	사례관리 사업의 효과적인 수행을 위해 전문 인력을 사업에 배치하여, 사업의 과정 및 성과가 체계적이고 효과적으로 진행될 수 있도록 한다.
평가내용	<p>사례관리를 위한 인력의 전문성은 어떠한가?</p> <p>① 사례관리자는 사례관리 전문가 교육 과정을 포함하여 연 16시간 이상을 이수하였다.</p> <p>② 사례관리자는 충분한 경력을 가지고 있는 내부 슈퍼바이저와 외부 슈퍼바이저를 통해 정기적인 슈퍼비전을 각각 받고 있다.</p> <p>③ 사례관리자는 연 1회 이상 사례관리 사례를 공개 발표하고 있거나 우수사례집을 발간하였다.</p> <p>④ 사례관리자는 클라이언트의 생명과 인권에 대한 존중, 자기결정권, 비밀보장의 가치를 반영하고 있다.</p>
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 4개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 3개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 2개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 1개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 해당 항목이 없다.
평가방법	<p>※ C1-2의 사례관리자는 C1-1 사례관리인력을 의미하며, C1-1 지표의 ②번을 미충족 시, C1-2 지표의 ①번은 미인정함</p> <p><input type="checkbox"/> C1-2-① 사례관리자가 사례관리 전문가 교육과정을 포함하여 연 16시간이상 이수 여부 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가기간 중 전문가 교육과정을 포함(이수시간 상관없음)하여 사례관리 관련 교육을 사례관리 인력 전체 인원이 각각 연 16시간 이수할 경우 점수 부여 - 집합교육 또는 비대면 실시간 온라인 교육(예: ZOOM교육) 인정 * 녹화 동영상 온라인교육 미인정 - 평가기간 중 사례관리자는 한국사례관리학회, 한국사회복지협의회, 한국사회복지관협회, 한국사회복지사협회, 지방자치단체 및 각 지회 등 각종 기관에서 ‘사례관리’ 관련 주제로 진행된 모든 교육을 연 16시간 이수한 경우 점수 부여 - 사회복지사 보수교육 중 사례관리 관련 교육 인정(단, 커리큘럼 등 근거 명확해야 함) - 사례관리 관련 내용으로 진행되는 학술대회, 세미나, 심포지움 등은 1회기당 2시간, 연간 총 4시간까지 인정 - 연도별로 퇴사자와 신규 담당자의 교육이수 시간을 합하여 16시간 충족 시 인정 <p>○ 평가자료: 사례관리전문교육 이수증 또는 교육참가 관련 출장복명서, 기안, 교육 참석 안내 공문 등</p> <p><input type="checkbox"/> C1-2-② 사례관리자가 내·외부 슈퍼바이저를 통해 정기적인 슈퍼비전을 받고 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 충분한 경력을 가진 슈퍼바이저를 통해 각각 내부 슈퍼비전과 외부 슈퍼비전을 정기적으로 받고 있는 경우만 인정 • 내부슈퍼비전과 외부슈퍼비전을 각각 정기적으로 받고 있는지 확인되어야 인정 * 정기적인 슈퍼비전이란 내부는 월 1회 이상, 외부는 연 2회 이상의 슈퍼비전을 의미 - 충분한 경력을 가진 내부 슈퍼바이저란 사례관리 주 경력 2년을 포함하여 사회복지관 경력 5년 이상인 자를 의미하며, 단순 지시사항, 업무내용, 회의안건 중심 등은 인정하지 않음 ※ (2026년부터 적용) 운영위원회, 법인이사회 등을 통해 의견을 받은 경우는 인정하지 않음

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자료: 사례관리 슈퍼비전 기록지 및 관련 공문 □ C1-2-③ 사례관리자는 사례관리 사례를 연 1회 이상 공개 발표하고 있거나 우수사례집 발간 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 공개발표는 기관 내 사례발표회, 외부 공개 컨퍼런스에서 사례를 발표한 것은 모두 해당하며, 공개발표나 우수사례집 발간 둘 중 하나만 해당하면 점수 부여 ○ 평가자료: 사례발표회 관련 기안 및 자료집, 우수사례집 등 □ C1-2-④ 사례관리자는 사회복지사 윤리강령에 따라 클라이언트의 생명과 인권에 대한 존중과 자기결정, 비밀보장의 가치를 우선하여 실천여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 생명과 인권, 자기결정, 비밀보장 등에 관한 서약, 실천결과 등을 확인하여 점수 부여 ○ 평가자료: 서약서, 사례관리자 직무기술서, 사례관리기록, 교육, 또는 슈퍼비전 등
참고	

평가지표	C1-3. 사례관리 수행의 전문성
평가목표	체계적인 사례관리 수행과정을 갖추고 있으며, 전문성을 확보하여 진행하고 있다.
평가내용	<p>사례관리 수행의 전문성은 어떠한가?</p> <p>① 사정(assessment)이 체계적으로 이루어지고 있다.</p> <p>② 사례관리 기록 및 관리가 이루어지고 있다.</p> <p>③ 클라이언트의 욕구에 기반한 자원을 개발·발굴하고 있다.</p> <p>④ 대상자별 종결 후 사후관리를 하고 있다.</p>
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 4개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 3개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 2개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 1개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 해당 항목이 없다.
평가방법	<p>※ ①~②는 평가기간 동안 진행한 모든 사례관리 case(평가기간 내 서비스 제공기간 3개월 이상 파일, 단순 사례 제외)를 제출하여야 하며, 그 중 5개를 무작위로 선택하여 평가함(단, 최소 20case 미만 제출 시 매우 미흡(0))</p> <p>※ ④번 항목은 별도로 평가기간 동안 진행된 모든 사례관리 종결 파일 중 5개를 무작위로 선택하여 평가함(단, 사망, 전출 등의 파일은 제외_5개 미만 제출 시 합당한 근거를 제시할 경우 점수 부여)</p> <p>※ 2024년 1월 1일 이전부터 진행된 사례관리 case는 평가기간 중 최소 3개월 이상 서비스가 진행된 경우 사례관리 case로 제출할 수 있음(단, 2024~2026년 중 신규로 발굴되어 서비스가 제공된 경우 서비스 제공 기간에 상관없이 제출할 수 있음)</p> <p>□ C1-3-① 사정(assessment)이 체계적으로 이루어지고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 사정기록지가 주요 욕구별(경제상태, 건강, 심리, 정서, 사회, 교육, 보호 등) 구성 되어 있고 그에 따라 사정이 이루어지고 있으면 점수 부여 ○ 평가자료: 사례관리 업무지침 또는 매뉴얼, 사정기록지 등 <p>□ C1-3-② 사례관리 기록 및 관리의 적절성 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 업무지침 또는 매뉴얼에 따라 이용자의 욕구 및 문제를 파악하고 그 욕구와 문제를 해결하기 위한 서비스 목표를 수립하고, 목표 달성에 적합한 체계적인 서비스 지원체계를 수립하여 제공하고 점검 및 평가를 통한 피드백을 반영하여 서비스를 제공하는 등 관련 기록과 관리가 체계적으로 이루어지고 있는지 확인하여 점수 부여 * 단, 6개월 이상 진행된 사례 중 점검 또는 평가까지 가지 않았더라도 현재 진행된 상태까지 확인하여 점수 부여 ○ 평가자료: 사례관리 업무지침 또는 매뉴얼, 사정기록지, 사례관리 서비스계획서, 서비스 제공 내용, 점검 또는 평가내용, 평가내용을 서비스에 반영한 기록 등 <p>□ C1-3-③ 대상자의 문제, 욕구, 개입내용에 따라 다양한 자원을 적시에 제공할 수 있도록 개발하고 있는지 여부 확인</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 클라이언트의 욕구에 부합하는 자원 개발정도를 위한 노력과 실제적인 지원여부가 케이스별로 기록되어 있는 경우 점수 부여 ○ 평가자료: 사례관리 파일, 외부 의뢰 공문, 관련 기록지 등 <p>□ C1-3-④ 대상자별 종결 후 사후관리 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사후관리는 종결 후 정기적인 상담 등이 이루어지고, 상담내용이 대상자 파일에 기록된 경우 점수 부여(단, 대상자의 전출, 사망 등으로 인해 종결이 된 경우에는 사후관리 대상에 포함하지 않음) * 대상자가 사후관리를 원하지 않을 경우 타당한 근거(통화 내용 등)를 제시할 경우 제외 - 사례관리 대상에서 종결 후 복지관 내 일반 서비스 제공 대상으로 분류되어 복지관에서 서비스를 제공하고 있는 경우에는 사후관리를 하고 있는 것으로 점수 부여 - 미종결, 전출 및 사망 등으로 인한 파일을 제외한 모든 종결 파일 중 5개를 무작위 추출하여 평가 ○ 평가자료: 사후관리 기록지, 사후관리 파일 등
<p>참고</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 사례관리란 욕구사정, 계획, 서비스 제공, 사례회의 등의 절차와 과정을 거쳐야 하며, 사례관리 시스템에 따른 사례관리만 인정함. 사업 진행과 관련하여 작성된 대상자의 간단한 대상자 등록 정보, 1회성 지원 기록, 단순 이용자 관리 등은 사례관리로 인정하지 않음(한국사회복지관협회 '사례관리 매뉴얼 자료' 참조) ※ 무작위 선정된 케이스 중 단 1케이스라도 미 충족 시 해당 항목 미인정

평가지표	C1-4. 사례관리 협력 연계
평가목표	복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 가족의 사회적 기능회복을 위하여 사례관리자는 클라이언트와 함께 지역사회와의 협력체계를 유지하고 있다.
평가내용	<p>사례관리 대상자의 다양한 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 위해 지역의 민·관 기관의 참여가 얼마나 되고 있는가?</p> <p>① 사례판정, 목표수립, 목표실행 시 민·관 네트워크 기관의 참여가 활발하게 이루어지고 있다.</p> <p>② 점검 또는 평가 시 이용자의 만족도 조사가 이루어지고 있다.</p> <p>③ 클라이언트를 위한 공식·비공식 지지체계 또는 자원의 조직과 연계가 이루어지고 있다.</p> <p>④ 기관 내 사례관리 인력 외 민관협력 특례인력이 추가로 배치되어 있다.</p>
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 3개 이상 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 2개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 1개 항목이 해당된다. • 미 흡 (0점) : 해당 항목이 없다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C1-4-① 사례판정, 목표수립, 목표실행 시 민·관 네트워크 기관의 참여가 활발하게 이루어지고 있는지 여부 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 민·관 네트워크 기관의 참여 정도 파악은 동별 사례판정회의, 지자체 주도 또는 복지관 주도 회의 시 복지관의 참석 여부, 의견제시 기록(회의록, 출장부 등)을 제시하고, 목표달성을 위한 공공과 민간의 구체적인 역할이 명시되어 있는 내용 확인 시 점수 부여 - 연평균 4회 이상 진행 시 점수 부여 <p>○ 평가자료: 사례관리 파일, 관련 기록지</p> <p><input type="checkbox"/> C1-4-② 사례관리 이용결정, 계약, 실천, 종결 전반 과정에 대한 클라이언트의 만족정도를 묻고 이를 실천에 재반영하고 있는지 여부 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 양과 질의 충분성, 담당자의 책임성, 자질, 태도, 사례관리서비스 추천여부, 개선점 등에 관한 설문형식 또는 인터뷰 의견조사로 사례관리 사업을 평가하고 반영해 가고 있는 경우 이를 점수 부여 <p>○ 평가자료: 사례관리이용자 만족도 조사</p> <p><input type="checkbox"/> C1-4-③ 사례관리 목표수립과 수행과정에 클라이언트의 공식적인 자원체계만이 아니라 가족, 친구, 친지, 이웃, 지역상가 등 비공식적인 지지체계가 구성되고 이들의 동의와 참여가 적극적으로 이루어지고 있는지 여부 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 참여를 위한 단순 동의서 제출 차원을 넘어 사례관리 목표수립, 달성을 위한 공식·비공식 지지체계의 구체적인 역할이 명시되어 있는 내용 확인 시 점수 부여 <p>○ 평가자료: 사례관리 파일, 관련 기록지, 서술식 사례발표 자료 등</p> <p><input type="checkbox"/> C1-4-④ 기관 내 사례관리 인력 외로 지방자치단체에서 지원받은 민관협력 특례인력이 배치되어 있는지 확인</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지방자치단체(시군구)가 지역사회 통합돌봄, 통합사례관리, 민관협력 등에 적극 참여하는 사회 복지관의 사례 관리 인력(3명)을 위해 우선적으로 증원하고 있는지 확인하여 인정 ○ 평가자료: 조직도 및 업무분장표, 관련 공문 등
<p>참고</p>	

□ 프로그램 평가

- 사회복지관 서비스와 프로그램이 이용자의 욕구 및 지역사회의 다양한 환경을 반영하여 이용자 중심의 서비스를 제공하고 있는가를 점검하는데 그 목적이 있다. 또한, 사회복지관의 3대 기능에 따라 사례관리기능, 서비스제공기능, 지역조직화기능 등 3개 영역으로 나누어져 있다.

구 분	사업분야	평가대상기간	평가내용
사례관리기능	사례발굴, 사례개입, 서비스연계	2024.1.1.~2026.12.31. (3년)	사례관리 실행체계 및 전문성
서비스제공기능	가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등		프로그램 기획, 과정, 평가의 전문성
지역조직화기능	복지네트워크 구축, 주민조직화, 자원개발 및 관리		지역조직화 실행체계 및 전문성

- 평가대상 프로그램의 범위 및 평가내용은 다음과 같다.

- 평가대상 프로그램의 범위
- (2024~2025년) 광역시, 도 단위에 따라 세부 프로그램 제출 개수 상이

구 분	평가대상 프로그램 수	세부사항
광역시	5개	5개 프로그램(단, 동일 프로그램 중복 제출 불가)
도(세종시 포함)	4개	4개 프로그램(단, 동일 프로그램 중복 제출 불가)

- (2026년부터 적용) 지역 구분 없이 세부 프로그램 제출 개수 동일

구 분	평가대상 프로그램 수	세부사항
전국	5개	5개 프로그램(단, 동일 프로그램 중복 제출 불가)

- 사회복지관의 전(全) 사업영역에 걸쳐 정기 프로그램 형태라면 모두 가능
 - 정기 프로그램 정의 : 매일진행사업(21일 이상 진행), 주1회 진행사업(5회기 이상 진행), 월1회 사업(5회기 이상 진행)
- 프로그램 제출 제외 사업
 - 1회성 사업, 1개월 미만 단기 프로그램, 급식사업 및 밑반찬·도시락 배달 사업 등 제외
 - 부설센터 등 별도 법령에 의해 별도시설에서 운영하는 사업 또는 평가제외 사업은 평가대상에서 제외
 - 연속 사업으로 연도별로 각각 제출 불가(3년간 진행하였어도 1개의 프로그램으로만 제출 가능)
- 특성화 사업 성과와 중복 제출 가능

평가지표	C2-1. 프로그램 기획의 전문성
평가목표	대상자의 욕구와 지역사회의 특성을 반영한 프로그램을 기획하여 제공한다.
평가내용	<p>프로그램 기획의 전문성은 어떠한가?</p> <p>① 대상자의 욕구 및 특성을 적절히 반영하고 있다.</p> <p>② 지역사회의 특성 및 환경변화를 적절히 반영하고 있다.</p> <p>③ 중장기적인 프로그램 발전방향을 제시하고 있다.</p> <p>④ 사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법이 적절하게 기술되어 있다.</p>
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 4개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 3개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 2개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 1개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 해당 항목이 없다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C2-1-① 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 대상자의 욕구 반영정도는 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요정보제공자 조사, 사회지표조사, 델파이조사 등의 실시여부로 평가하여 점수 부여(* 단, 대상자 관련 통계자료는 진행하려는 프로그램의 대상자와 직접적으로 연관되어 있어야 점수 부여)</p> <p>○ 평가자료: 욕구조사 관련자료, 사업계획서 등</p> <p><input type="checkbox"/> C2-1-② 지역사회의 특성이나 환경변화를 적절히 반영하고 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 지역의 인구학적 분포, 지리적 접근성, 지역성 등의 특성을 프로그램에 실제 반영 정도로 평가하여 점수 부여</p> <p>○ 평가자료: 사업계획서, 단위사업 실행계획서</p> <p><input type="checkbox"/> C2-1-③ 중장기적인(3년이상) 프로그램 발전방향을 제시하고 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 프로그램의 목적과 목표를 달성하기 위한 연차별 사업내용 및 추진 전략 등 제시</p> <p>※ 프로그램은 연도별 1개 이상 제출해야 인정</p> <p>○ 평가자료: 사업계획서 등</p> <p><input type="checkbox"/> C2-1-④ 사업계획서에 사업의 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가 방법이 적절하게 기술되어 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 진행하려는 사업의 적절성에 대하여 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성 등을 고려하여 사업의</p>

	<p>필요성이 적절하게 기술, 프로그램의 목표는 구체적이어야 하며, 목표에 대한 평가방법을 적절하게 제시한 경우 점수 부여</p> <p>○ 평가자료: 사업계획서(사업목표)</p>
<p>참고</p>	<p>※ 프로그램 계획서 내 필수포함 사항</p> <p>① 문제 및 욕구, 프로그램의 필요성, 프로그램의 방향 ② 목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 ③ 프로그램 대상 및 인원 ④ 프로그램 내용 및 세부 추진일정 ⑤ 자원확보방안 ⑥ 소요예산 ⑦ 평가방법</p>

평가지표	C2-2. 프로그램 수행과정
평가목표	프로그램 수행과정을 체계적으로 기록하고, 전문인력 및 자원을 동원하여 서비스를 제공하고 있다.
평가내용	<p>프로그램 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정은 어떠한가?</p> <p>① 프로그램 계획대로 수행하고 있다.</p> <p>② 프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적이다.</p> <p>③ 프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자, 슈퍼바이저 등)이 적절히 활용되었다.</p> <p>④ 프로그램 수행과정에 필요한 자원동원이 적절하게 이루어졌다.</p>
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 4개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 3개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 2개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 1개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 해당 항목이 없다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C2-2-① 프로그램 계획대로 수행하고 있는 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 운영일지 및 과정기록지를 통해 사업계획서 대비 진행사항을 체크하여 인정 ○ 평가자료: 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 <p><input type="checkbox"/> C2-2-② 프로그램 수행과정에 관한 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록되어 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램이 시작되어 종료되기까지 전 과정에 있어 회기별 목표, 진행내용, 개선사항, 관련자료(사진 등)의 기록이 구체적이고, 명확하고, 사실적으로 작성된 경우 점수 부여 ○ 평가자료: 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 <p><input type="checkbox"/> C2-2-③ 프로그램 수행과정에 전문인력(프로그램 진행자, 자원봉사자, 슈퍼바이저 등)이 적절히 활용되고 있는 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 계획서와 수행과정상 필요한 전문적인 자격(관련 경력, 관련 교육 이수, 수행과정에 관한 기록 능력, 자원동원 및 개발 활용 정도 등)을 갖추고 있는 자가 진행한 경우 점수 부여 - 전문자원봉사자 활용, 슈퍼비전 계획서에 의한 정기적인 내부 슈퍼비전이나 외부자문을 통한 사업수행의 전문성을 높이기 위한 인력이 활용된 경우 점수 부여 ○ 평가자료: 인사기록카드, 프로그램 수행인력의 경력, 슈퍼비전 기록 등 <p><input type="checkbox"/> C2-2-④ 프로그램 수행과정에 필요한 자원동원 적절히 이루어지고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 진행시 이용자의 욕구, 프로그램 재료, 프로그램 장소 등 필요한 자원을 지역 내 다양한 네트워크 자원 및 유관 기관을 통하여 제공하고 있음이 관련 자료로 확인될 경우 점수 부여 ○ 평가자료: 과정기록지 및 자원동원 관련 자료 등

참고	

평가지표	C2-3. 프로그램 평가
평가목표	프로그램 결과에 대한 평가를 통해 향후 제공할 서비스에 평가 결과를 반영하여 보다 양질의 서비스를 제공한다.
평가내용	<p>프로그램의 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백은 어떠한가?</p> <p>① 성과를 적절하게 평가하였다.</p> <p>② 다양한 주체별 평가를 하였다.</p> <p>③ 평가 결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 사업이 수정, 보완, 확대되어 시행되었다.</p> <p>④ 프로그램의 효과, 결과 등을 홍보하거나 참여자들과 공유하고 있다.</p>
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 4개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 3개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 2개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 1개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 해당 항목이 없다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C2-3-① 성과평가를 적절하게 하였는지 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 평가서에 프로그램의 구체적인 목표 및 목적달성 여부 및 수행과정 등에 대한 성과를 양적 혹은 질적으로 적절하게 평가하였다면 점수 부여 ○ 평가자료: 프로그램 성과 분석 관련 평가서 등 <p><input type="checkbox"/> C2-3-② 다양한 주체들의 평가가 이루어지고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 주진행자, 자원봉사자, 참여자, 슈퍼바이저 및 외부 자문 등 두 가지 이상 다양한 주체들의 평가가 진행되었다면 점수 부여 ○ 평가자료: 평가관련 보고서 <p><input type="checkbox"/> C2-3-③ 평가 결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 사업이 수정, 보완, 확대된 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 평가 결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업이 수정, 보완, 확대된 내용 확인 시 점수 부여 ○ 평가자료: 피드백 근거자료, 사업계획서 등 <p><input type="checkbox"/> C2-3-④ 프로그램의 효과, 결과 등을 다양한 방법으로 홍보하고 참여자들과 공유하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 효과, 결과 등에 대한 홍보나 참여자들과의 공유가 두 가지 이상 있으면 점수 부여 ※ (2026년부터 적용) 홍보 및 공유 모두 진행되었을 경우 인정 ○ 평가자료 : 피드백 근거자료, 사업계획서, 사업보고서, 홍보물 등
참고	

평가지표	C3-1. 지역조직화 실행체계																																					
평가목표	지역조직화 사업을 효과적으로 진행하기 위한 사업실행 체계를 갖추고 있다.																																					
평가내용	<p>지역조직화 실행체계는 어떠한가?</p> <p>① 지역조직화 인력을 기능별 인력기준 권고안에 맞게 구성하고 그에 따른 업무분장을 하고 있다.</p> <p>② 지역조직화 인력은 지역사회 조직화에 관한 교육을 평가기간동안 16시간 이상 받고 있다.</p> <p>③ 지역조직화 인력은 충분한 경력을 가지고 있는 내부 슈퍼바이저와 외부 슈퍼바이저를 통해 정기적인 슈퍼비전을 각각 받고 있다.</p> <p>④ 지역의 욕구 또는 문제해결을 위한 주민주체의 주민조직이 1개 이상 있고, 사회복지관은 조직의 활동에 참여·지원하고 있다.</p>																																					
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 4개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 3개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 2개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 1개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 해당 항목이 없다. 																																					
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C3-1-① 지역조직화인력을 기능별 인력기준 권고안에 맞게 구성하고 그에 따른 업무분장 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- (2024~2025년) 기관의 조직도 및 기관 내 업무분장표에 지역조직화 전담인력 2~3인 이상 구성한 경우 인정(아래표 참조_매년 보건복지부 사회복지관 최소 인력기준 권고안)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td colspan="5">※ 지역조직화 전담 인력 구성 인정 기준(사회복지관 최소 인력기준 권고안)</td> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">구분</td> <td colspan="4">광역시/특별자치시, 도 및 특별자치도</td> </tr> <tr> <td>팀장</td> <td>전담 1명</td> <td>전담 1명</td> <td>겸직 1명</td> <td>겸직 1명</td> </tr> <tr> <td>팀원</td> <td>전담 1명</td> <td>겸직 1명</td> <td>전담 1명</td> <td>겸직 1명</td> </tr> <tr> <td>인정여부</td> <td>인정</td> <td>인정</td> <td>인정</td> <td>미인정</td> </tr> </table> <p>- (2026년부터 적용) 기관의 조직도 및 기관 내 업무분장표에 지역조직화 인력 구성 확인</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td colspan="4">※ 지역조직화인력 구성 인정 기준(사회복지관 기능별 인력기준 권고안)</td> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">구분</td> <td style="width: 25%;">사업분야</td> <td style="width: 25%;">광역시</td> <td style="width: 35%;">특별자치시, 도 및 특별자치도</td> </tr> <tr> <td>지역조직화</td> <td>복지네트워크 구축, 주민 조직화, 자원개발 및 관리</td> <td>2명 이상</td> <td>2명 이상</td> </tr> </table> <p>○ 평가자료 : 조직도 및 업무분장표</p> <p><input type="checkbox"/> C3-1-② 지역조직화 인력은 지역사회 조직화에 관한 교육을 평가기간 동안 16시간 이상 받고 있는지 확인</p> <p>○ 대상기간 : 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 평가기간 중 지역조직화 관련 교육을 지역조직화 인력 전체 인원이 각각 연 16시간 이수할 경우 점수 부여</p> <p>- (2024~2025년) 온·오프라인 교육 인정</p> <p>- (2026년부터 적용) 집합교육 또는 비대면 실시간 온라인 교육(예: ZOOM교육) 인정</p> <p>* 녹화 동영상 온라인교육 미인정</p>	※ 지역조직화 전담 인력 구성 인정 기준(사회복지관 최소 인력기준 권고안)					구분	광역시/특별자치시, 도 및 특별자치도				팀장	전담 1명	전담 1명	겸직 1명	겸직 1명	팀원	전담 1명	겸직 1명	전담 1명	겸직 1명	인정여부	인정	인정	인정	미인정	※ 지역조직화인력 구성 인정 기준(사회복지관 기능별 인력기준 권고안)				구분	사업분야	광역시	특별자치시, 도 및 특별자치도	지역조직화	복지네트워크 구축, 주민 조직화, 자원개발 및 관리	2명 이상	2명 이상
※ 지역조직화 전담 인력 구성 인정 기준(사회복지관 최소 인력기준 권고안)																																						
구분	광역시/특별자치시, 도 및 특별자치도																																					
팀장	전담 1명	전담 1명	겸직 1명	겸직 1명																																		
팀원	전담 1명	겸직 1명	전담 1명	겸직 1명																																		
인정여부	인정	인정	인정	미인정																																		
※ 지역조직화인력 구성 인정 기준(사회복지관 기능별 인력기준 권고안)																																						
구분	사업분야	광역시	특별자치시, 도 및 특별자치도																																			
지역조직화	복지네트워크 구축, 주민 조직화, 자원개발 및 관리	2명 이상	2명 이상																																			

- 퇴사자와 신규채용자 합계로 16시간 계산
- 지역조직화 인력의 교육은 한국사회복지협의회, 한국사회복지관협회, 한국사회복지사협회 및 각 지회, 각종 학회, 시민단체, 관련 연합모임 등에서 '지역조직화'와 관련된 주제로 참여한 교육(각종 세미나, 워크숍, 심포지움 등 포함)을 점수 부여
- 조직화 관련 내용으로 진행되는 학술대회, 세미나, 심포지움 등은 1회기당 2시간, 연간 총 4시간까지 인정
- 지역조직화 사업을 활성화하기 위한 교육목적으로 이수한 단편 교육도 인정
- * [예시] 조직화사업 활성화를 위한 내용으로 이루어진 '효과적인 홍보방안' 교육 인정(증빙자료에서 조직화 활성화를 위한 교육 증명 필수)
- 평가자료: 교육 관련 출장명령서, 교육 참가보고서, 교육 참석 안내 공문 등

□ C3-1-③ 내·외부 슈퍼바이저를 통해 정기적인 슈퍼비전을 받고 있는지 내용 확인

- 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 다양한 슈퍼비전체계를 활용하여 실시하는 정기적인 내부 슈퍼비전과 외부 자문을 통한 사업 수행의 전문성을 높이기 위한 인력이 활용된 경우 인정. 단, 그 내용이 단순 지시사항, 업무 내용, 회의안건 중심 등으로 기록되어 슈퍼비전 내용을 확인할 수 없을 경우 미인정
 - 충분한 경력을 가진 슈퍼바이저를 통해 각각 내부 슈퍼비전과 외부 슈퍼비전을 정기적으로 받고 있는 경우만 인정
 - * 정기적인 슈퍼비전이란 내부는 월 1회 이상, 외부는 연 2회 이상의 슈퍼비전을 의미
 - 충분한 경력을 가진 조직화사업의 내부 슈퍼바이저란 지역조직화 주 경력 2년을 포함하여 사회복지관 경력 5년 이상인 자를 의미함
 - ※ (2026년부터 적용) 운영위원회, 법인이사회 등을 통해 의견을 받은 경우는 인정하지 않음
- 평가자료: 슈퍼비전 계획서, 슈퍼비전 기록지, 계획서 및 결과서, 과정기록지, 자문회의록, 관련 공문

□ C3-1-④ 지역의 욕구 또는 문제해결을 위한 주민주체의 주민조직이 1개 이상 있고, 사회복지관은 조직의 활동에 참여·지원 여부 확인

- 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 주민조직이라 함은 지역주민이 지역의 복지욕구 해결, 고용 및 소득창출, 여가선용 등을 목적으로 자발적 또는 사회복지관의 조직적 참여와 육성으로 구성된 조직을 의미하며 각종 위원회, 자조모임, 협동조합, 사회적 기업, 마을공동체 등을 포함하며, 해당 주민조직과 함께하는 회의, 행사, 교육, 각종 연대 또는 예산지원, 행정지원 등의 조직활동을 참여하고 지원한 경우 점수 부여
- 평가자료: 주민조직 명부, 활동자료, 주민간담회 등

참고

평가지표	C3-2. 지역조직화 수행의 전문성
평가목표	주민이 지역에 관심을 갖고 지역사회 문제에 스스로 참여하여 공동체 의식을 갖도록 주민 조직의 육성을 지원하고 있다.
평가내용	지역조직화 수행의 전문성은 어떠한가? ① 지역사회의 특성 또는 주민의 욕구를 적절히 반영하고 있다. ② 사업의 기획, 수행, 평가 과정에 주민의사결정 권한과 참여가 이루어지고 있다. ③ 주민의 역량강화를 위한 교육이나 활동을 10시간 이상 하고 있다. ④ 주민조직 활동을 통한 지역사회 및 주민의 변화가 있다.
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 4개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 3개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 2개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 1개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 해당 항목이 없다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C3-2-① 지역사회의 특성 및 주민의 욕구를 적절히 반영하고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지역의 인구학적 분포, 지리적 접근성, 지역성 등의 특성을 사업에 실제 반영정도로 평가하여 인정 - 지역주민의 욕구를 반영하는 것은 해당사업의 이용자 참여(주민간담회, 설명회, FGI, 욕구조사 등)를 실시하여 반영한 자료가 있을 시 점수 부여 * 단순 사업 아이디어 제안 차원이 아니라 주민간담회, 설명회 등을 통한 충분한 의견수렴 및 소통과정을 의미함 ○ 평가자료: 욕구조사 관련 자료(주민조직화사업 관련), 지역 특성이 반영된 사업계획서 등 <p><input type="checkbox"/> C3-2-② 사업의 기획, 수행, 평가과정에 주민의사결정 권한과 참여가 이루어지고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사업의 기획 및 평가과정에서 해당사업 이용자(주민)의 직접적인 참여가 확인될 경우 점수 부여 - 사업수행에 있어 이용자가 일방적으로 서비스나 프로그램을 제공받는 것이 아니라 의사결정 등의 권한 행사가 가능하고, 실제 수행에 있어 역할을 담당하여 주도적으로 참여하여야 점수 부여 ○ 평가자료: 주민조직활동자료, 사업계획서, 과정기록지, 일지, 주민간담회, 설명회 관련자료 등 <p><input type="checkbox"/> C3-2-③ 주민의 역량강화를 위한 교육이나 활동 확인(10시간 이상)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지역조직화를 위한 주민의 역량이 강화될 수 있도록 다양한 교육이나 활동을 사전에 계획하고, 그 계획에 의거하여 실행한 경우 점수 부여 * [예시] 주민지도자교육, 사회복지 교육 등/ 다른 조직 또는 여러 주민 대상의 교육시간 합 인정 ** 단, 직접적인 재활치료(정서·심리치료 포함)나 상담이 주목적이 되는 교육. 단순한 문화·여가 활동이나 교육(등산, 종이접기, 요가 등), 경제교육이나 활동(주식, 재테크 등) 등은 해당하지 않음 ○ 평가자료: 주민 역량강화를 위한 교육, 활동 자료, 기안 등

□ C3-2-④ 주민조직의 활동을 통해 지역사회 및 주민의 변화(지역 문제가 해결되거나 공동체 의식이 함양되었는지)가 있는지 확인

- 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 주민 조직 활동 관련 기관이 제시하는 활동자료를 통해 지역사회의 문제해결 또는 지역주민의 변화(공동체 의식 함양 등)에 대한 근거자료가 있을 시 점수 부여
- 평가자료: 주민조직 활동자료, 사업과정기록지, 사업결과서, 회의록, 주민 인터뷰 등

참고

평가지표	C3-3. 지역사회 네트워크								
평가목표	지역 내 다양한 기관과 네트워크를 구축함으로써 복지서비스 공급의 효율성을 제고하고, 사회복지관이 지역복지의 중심으로서의 역할을 강화한다.								
평가내용	<p>지역사회 네트워크가 활발히 이루어지고 있는가?</p> <p>① 지역주민이 쉽게 복지관을 이용하거나 각종 사업에 참여할 수 있도록 개방하고 있다.</p> <p>② 직원이 지역사회 내 다양한 활동에 적극적으로 참여하고 있다.</p> <p>③ 지역 내 공식적인 협약이나 협정을 맺은 지역사회단체 및 기관과 연 1회 이상의 공동 사업을 실시하고 있다.</p> <p>④ 복지관이 지역사회의 협력 활동에 주도적 또는 협조적인 역할을 한다.</p> <p>⑤ 자원봉사 관리를 위한 효과적인 운영체계를 구축하고 있다.</p>								
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (4점) : 5개 항목이 해당된다. • 우 수 (3점) : 4개 항목이 해당된다. • 양 호 (2점) : 3개 항목이 해당된다. • 미 흡 (1점) : 2개 항목이 해당된다. • 매우미흡 (0점) : 1개 이하 항목이 해당된다. 								
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C3-3-① 지역주민이 복지관을 이용하거나 각종 사업에 참여하고 있는지 내용 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역주민을 위해 진행한 각종 행사 및 사업을 실시하고 기관의 시설이용을 주민에게 공지하고 주민들이 개별적으로 유료 또는 무료로 이용한 실적이 있는지 확인 <p>○ 평가자료: 지역행사 관련 기안 및 일지, 사업계획 및 결과보고서, 주민편의시설 제공 관련 홈페이지 안내문, 시설사용신청서, 시설이용일지 등</p> <p><input type="checkbox"/> C3-3-② 기관의 직원이 지역사회 내 다양한 활동에 적극적 참여 내용 확인</p> <p>○ 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직원이 지역사회 각종 위원회와 조직에의 참여 정도를 파악하되, 출장명령서 및 기타 공문 등 공식적인 자료에 근거하여 실제 참여 및 활동 여부를 확인하여 아래 표에 제시된 각 직급별 3년 실적 합계 이상인 경우 점수 부여(아래 직원의 지역사회 참여실적 기준표 준수) <p>※ 외부출강은 제외</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>※ 직원의 지역사회 참여실적 기준표(3년 실적 합계)</p> <p style="text-align: right;">(단위 : 횟수)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">구분</th> <th style="width: 20%;">관장</th> <th style="width: 20%;">최고중간관리자</th> <th style="width: 50%;">사회복지직 전체 직원 (관장 및 최고중간관리자 제외)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>횟수</td> <td>연 12회 이상</td> <td>연 12회 이상</td> <td>연 4회 이상</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> - 지역사회위원으로서의 활동은 평가기간 내에 위원으로 위촉(위촉장은 없어도 공문서에 의해 위촉 근거가 있으면 인정)되고, 각종 위원회와 조직에 활동한 근거가 있어야 점수 부여 - 공식 조직: 공문 등 공식적인 문서가 있는 조직으로, 공식 조직만 해당된다(조기 축구회 등과 같은 비공식 조직은 제외) - 시간과 장소가 동일한 위원회 모임 등에 여러 명의 직원이 참석한 경우, 각 1회로 인정 	구분	관장	최고중간관리자	사회복지직 전체 직원 (관장 및 최고중간관리자 제외)	횟수	연 12회 이상	연 12회 이상	연 4회 이상
구분	관장	최고중간관리자	사회복지직 전체 직원 (관장 및 최고중간관리자 제외)						
횟수	연 12회 이상	연 12회 이상	연 4회 이상						

- 사회복지직 전체 직원(관장 및 최고관리자 제외)의 참여실적: 인원 대비 연평균 4회 이상 참여 실적이 확인되면 점수 부여
- [예시] 사회복지직 전체 직원(관장 및 최고중간관리자 제외) 10명인 시설은 연 20회 이상 참여 실적 확인 시 인정
- ※ (2024~2025년) 사회복지직 전체 직원(관장, 최고중간관리자 제외): 분기별 1회 이상 (2026년부터 적용) 사회복지직 전체 직원(관장, 최고중간관리자 제외): 연 4회 이상
- 일반 지역행사 또는 모임에 일반 참여자로 참여한 것은 미인정
- 평가자료: 위촉장, 출장명령서 및 관련 공문, 외근부 등

□ C3-3-③ 지역 내 관련단체와 공식적인 연계(협약)체계의 구축 및 연 1회 이상의 공동사업 진행 여부 확인

- 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 공식적인 연계체계는 공문, 협약서 등을 통해 근거서류를 확인할 수 있어야 인정
 - 단순한 업무 연락 및 업무협의 등은 해당되지 않음
 - 공동사업이란 사업의 계획 및 실행 전반에 있어 기관과 지역주민 조직이 함께 진행하는 경우를 말하며, 지역주민 조직이 복지관의 프로그램 진행에 있어 주체로 참여하거나 재정을 지원하고 있어야 함. 또한 사업계획에 의해 진행되는 공식적인 간담회가 연간 1회 이상 개최되어야 함 (컨설팅이나 상담을 제외한 교육, 토론회, 인권 옹호대회 등 모든 프로그램을 포함하며, 공문이나 업무일지 등 공식적인 기록으로 확인될 때 점수 부여)
 - 협약 문서에 협약 기간이 자동 연장되는 문구가 있고, 해당 기관과 공동사업을 진행한 경우 연장된 협약 기간 인정

- 유관기관(민간기관) : 사회복지관, 노인복지관, 자립생활센터, 장애인가족지원센터, 보육정보센터, 거주시설, 지역복지협의체, 사회복지협의회 등
- 행정기관(시군구 등 자치단체, 보호관찰소 등)
- 주민단체 : 일정한 지역의 사람들이 같은 목적을 달성하기 위해 모인 조직체를 의미함(부녀회, 바르게살기, 주민자치위원회, 통반장회 등)
- 지역사회단체 : 법인이 아닌 형태의 직능단체를 말함(장애인단체, 부모회, 음식점 연합회, 로타리클럽, 라이온스클럽 등)

- 협약, 협정만 하고 진행한 공동사업이 없을 경우 미인정
- 평가자료 : 공문, 협약서, 회의록, 업무일지, 결과보고서 등

□ C3-3-④ 지역사회를 위해 복지관이 주도적 또는 협조적으로 활동한 역할은 무엇이며 이를 위해 지역사회 내 공공, 민간에게 협력을 요청한 것은 무엇인지 확인

- 대상기간: 2024. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 복지관이 기획한 활동(사업)을 중심으로 지역사회 내 공공, 주도적 또는 협조적으로 진행한 것이 무엇(회의, 사업 등)인지 내용 확인 후 점수 부여
 - * '주도'의 의미는 기획의 개념으로 복지관이 지역사회에 필요한 네트워크를 구성하고 진행한 것을 말하며, '협조'는 지역사회의 요구에 복지관의 대응을 보기 위한 것임
 - * 지역사회를 위해 복지관이 기획한 활동(사업)에 사회복지관련 실습교육을 포함
- 평가자료: 공문, 협약서, 사업계획서, 네트워크회의록, 외부활동 근거자료 결과보고서, 사회복지 관련 실습자료(기안, 일지, 명단 등) 등

□ C3-3-⑤ 자원봉사 관리를 위한 효과적인 운영체계 구축 실적 확인

- 대상기간: 2026. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
- 인정범위
 - 자원봉사 관리를 위한 효과적인 운영체계 3가지 모두 구축 시 인정
 - ① 자원봉사자 관리 규정 또는 지침 또는 안내서 마련
 - ② 시설의 자원봉사 업무 담당자 지정
 - ③ 다양한 자원봉사 참여방식(온라인/오프라인, 개별/집단 참여 등)을 개발적용한 실적 또는 시설의 사업(프로그램)과 자원봉사활동을 연계하여 수행한 실적 등
- 평가자료: 관련 사업계획서 및 결과 보고서, 규정 및 지침, 교육자료, 자원봉사활동 자료, 안내서, 기타 회의자료, 업무분장표 등

참고

평가지표	C4. 특성화 사업 성과	
평가목표	이용자의 욕구와 내·외부 환경(정책) 특성을 반영한 사업을 기획하여 제공한 성과를 평가한다.	
평가내용	① 사업계획서를 체계적으로 수립하고 있다. ② 사업계획대로 사업을 수행 및 모니터링하고 있다. ③ 사업을 진행하는데 필요한 충분한 인적·물적 자원을 확보하여 제공하고 있다. ④ 사업성과를 적절하게 평가하고 있다. ⑤ 이용자의 욕구를 충족시키고 문제상황을 개선한 구체적인 성과가 확인된다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (2점) • 우 수 (1.5점) • 양 호 (1점) • 미 흡 (0.5점) • 매우 미흡 (0점) 	<ul style="list-style-type: none"> 5개 항목이 해당된다. 4개 항목이 해당된다. 3개 항목이 해당된다. 2개 항목이 해당된다. 1개 이하 항목이 해당된다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> C4-① 사업계획서의 체계적 작성내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1. ~ 2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 특성을 고려하여 계획된 사업으로 배경, 목적, 수행방법 등이 명확한 경우 점수 부여 ○ 평가자료: 사업계획서 <p><input type="checkbox"/> C4-② 사업계획 준수내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1. ~ 2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 항목에서 수립된 계획, 내용에 따라 사업을 수행하고 있으면 인정(단, 계획 대비 변경된 내용은 타당한 근거가 있어야 점수 부여) ○ 평가자료: 사업계획서, 결과보고서, 내부기안(사업 운영일지(과정기록지) 등) 등 <p><input type="checkbox"/> C4-③ 사업수행에 필요한 자원동원 적절히 이루어지고 있는지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1. ~ 2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 사업 운영시 대상자 욕구, 물리적 환경(장소, 필요물품 등), 인적자원(진행인력 등) 등 필요한 자원을 다양한 네트워크 자원 및 유관기관을 통하여 제공하고 있음을 확인할 수 있으면 인정 - 사업수행에 적합한 자체 자원을 활용하여 서비스를 제공하여도 인정 ○ 평가자료: 자원동원 관련 자료, 사업계획서, 결과보고서 등 <p><input type="checkbox"/> C4-④ 성과평가의 적절성 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1. ~ 2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 평가서에 프로그램의 구체적인 목표 및 목적 달성 여부 및 수행과정 등에 대한 성과를 양적 혹은 질적으로 적절하게 평가하였다면 점수 부여 (단, 주진행자, 자원봉사자, 참여자, 수퍼바이저 및 외부 자문 등 두 가지 이상 다양한 주체들의 평가가 포함되지 않은 경우 점수 미부여) 	

○ 평가자료: 사업계획서, 프로그램 성과 분석 평가서 및 결과보고서 등

□ C4-⑤ 구체적이고 명확한 사업성과 확인

○ 대상기간: 2026.1.1. ~ 2026.12.31.

○ 인정범위

- 성과평가에 포함된 대상자 욕구 또는 문제상황 관련 사전사후 검사결과, 만족도 조사결과, 지역사회 통계자료 등 사업성과를 입증할 수 있는 구체적인 자료(정량/정성 모두 인정)가 제시된 경우 인정

○ 평가자료: 프로그램 성과 분석 평가서 및 결과보고서, 지역사회 통계자료 등

참고

※ 특성화사업 제출조건(평가기간 중 연도별 각 1개 사업 제출)

※ 단, 일회성 프로그램은 미인정

평가지표	C5. 이용자 참여 프로그램 개발·운영 성과	
평가목표	지역사회 주민의 복지증진 프로그램 개발·운영 과정에서 이용자의 참여 수준을 평가한다.	
평가내용	① 이용자(주민) 참여로 개발된 프로그램을 2개 이상 운영하고 있다. ② 이용자(주민) 참여 프로그램 개발·운영을 위한 정기적인 모임이나 회의를 연 3회 이상 하고 있다. ③ 이용자(주민) 프로그램 기획에 참여한 이용자(주민) 중 실제 참여한 이용자(주민)의 비율이 10% 이상이다. ④ 프로그램의 성과 평가과정에 이용자(주민)의 의견을 환류하는 체계가 구축되어 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점) • 우 수 (1.5점) • 양 호 (1점) • 미 흡 (0.5점) • 매우 미흡 (0점)	4개 항목이 해당된다. 3개 항목이 해당된다. 2개 항목이 해당된다. 1개 항목이 해당된다. 해당 항목이 없다.
평가방법	<input type="checkbox"/> C5-① 이용자(주민) 참여로 개발된 프로그램 2개 이상 여부 <input type="radio"/> 대상기간: 2026. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. <input type="radio"/> 인정범위 - 복지관 이용자(주민)가 직접 프로그램 기획·개발 과정에 참여한 것으로 확인된 프로그램의 개수가 2개 이상이면 점수 부여 <input type="radio"/> 평가자료: 프로그램 계획서, 이용자(주민)활동자료, 과정기록지, 일지 등 기타 자료 <input type="checkbox"/> C5-② 이용자(주민) 참여 프로그램 개발·운영을 위한 정기 모임이나 회의 개최 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2026. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. <input type="radio"/> 인정범위 - 복지관 이용자(주민) 참여 프로그램 개발·운영을 목적으로 개최된 모임이나 회의의 개수가 연 3회 이상이면 점수 부여 - 복지관 직원과 이용자(주민) 간 모임·회의, 이용자(주민) 간 모임·회의 <input type="radio"/> 평가자료: 회의자료, 모임자료, 사진자료 등 <input type="checkbox"/> C5-③ 이용자(주민) 프로그램 기획에 참여한 이용자(주민) 중 실제 프로그램 참여 비율 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2026. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. <input type="radio"/> 인정범위 - 이용자(주민) 프로그램 기획에 참여한 이용자(주민) 중 실제 프로그램에 참여한 이용자(주민) 비율이 10% 이상이면 인정 <input type="radio"/> 평가자료: 이용자(주민) 역량강화 교육 및 활동자료, 참석자 명단 등 <input type="checkbox"/> C5-④ 프로그램 성과 평가 시 이용자(주민) 의견 환류체계 구축 여부 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2026. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. <input type="radio"/> 인정범위 - 프로그램의 성과 평가과정(중간평가, 결과평가)에서 이용자(주민)가 직접 참여 할 수 있는 체계가 마련되어 있으면 점수 부여 - 이용자(주민) 평가회의 개최 여부, 향후 이용자(주민) 주도 프로그램 개발·운영을 위한 의견 수렴 내용 등 <input type="radio"/> 평가자료: 프로그램 계획서, 중간·결과평가 보고서, 일지, 주민간담회 등 관련 자료	
참고	※ C영역 프로그램 제출 건수 및 특성화 사업 건수와 중복 불가 ※ 단, 일회성 또는 장·단기 프로그램 모두 인정	

평가지표	C6. 지역 돌봄의 통합지원(가점)	
평가목표	시설의 지역사회 돌봄 통합지원 노력을 평가한다.	
평가내용	시설의 지역사회 돌봄 통합지원 관련 실적 확인	
배점기준	• 탁 월 (1점)	돌봄 통합지원을 위해 노력하고 있다.
	• 미 흡 (0점)	돌봄 통합지원을 위해 노력하고 있지 않다.
평가방법	<p>□ C6. 지역 돌봄의 통합지원 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 관련근거: 의료·요양 등 지역 돌봄의 통합지원에 관한 법률(2026.3.27.시행) ○ 대상기간: 2026. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지역 돌봄 통합지원 체계 관련 각종 회의/간담회/워크숍 참석 또는 서비스 제공 등의 노력이 1가지 이상 확인되거나 돌봄 통합지원법에 근거한 지자체, 의료기관, 다양한 민간 복지서비스 제공기관 등과의 협력체계 구축 등의 노력이 1건 이상 확인되면 인정 ○ 평가자료: 계획안, 결과보고서, 회의록, 협약서, 서비스 연계 의뢰서 등 	
참고		

D. 이용자의 권리

평가지표	D1. (전체공통) 개인정보 및 민감정보의 보호	
평가목표	이용자의 개인정보 및 민감정보의 보호와 유출 방지를 위한 체계를 갖추고 있는지 평가한다.	
평가내용	① 이용자의 개인정보와 민감정보 보호 및 유출 방지를 위한 규정 또는 지침이 마련되어 있다. ② 이용자의 개인정보와 민감정보의 유출 방지를 위해 파일을 안전하게 보관·관리하고 있다. ③ 이용자의 개인정보와 민감정보 보호 및 유출 방지를 위한 직원교육을 실시하고 있다. ④ 이용자 또는 보호자에게 개인정보 수집 및 활용에 대해 사전에 동의서를 받고 있다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (2점) • 우 수 (1.5점) • 양 호 (1점) • 미 흡 (0.5점) • 매우 미흡 (0점) 	<ul style="list-style-type: none"> 4개 항목이 해당된다. 3개 항목이 해당된다. 2개 항목이 해당된다. 1개 항목이 해당된다. 해당 항목이 없다.
평가방법	<p>※ 개인정보란 살아있는 개인에 관한 정보로 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보를 의미함 (개인정보 보호법 제2조1항)</p> <p>※ 민감정보란 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보를 의미함 (개인정보 보호법 제23조1항) (예시) 사상, 신념, 병력, 신체 및 정신장애, 유전자 검사 정보 등(2025년 사회서비스 공통업무 참조)</p> <p>□ D1-① 개인정보 및 민감정보 보호와 유출방지를 위한 규정 또는 지침의 명문화 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 관련근거: 개인정보 보호법 제3조, 제30조, 제31조 ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위: 개인정보 비밀보장(수집, 보호, 활용 등) 관련 규정 및 지침을 갖춘 경우 인정 <ul style="list-style-type: none"> ※ 개인정보보호위원회 「개인정보 보호 가이드라인(사회복지시설 편)」 참조 ○ 평가자료: 개인정보 보호 및 유출방지 규정 및 지침 문서 <p>□ D1-② 개인정보 및 민감정보 보안 유지, 책임자 및 취급자 지정, 보안 및 잠금장치 관리 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거: 개인정보 보호법 제3조, 제29조~제31조 등 참조 ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위: 이용자의 개인정보 및 민감정보 보호 및 유출방지를 위해 현장 확인 시 아래 5가지 항목 모두 충족 시 인정 <ol style="list-style-type: none"> 1) 개인정보 책임자(총괄자) 및 취급자(개별종사자) 지정 2) 개인정보 파일이 있는 공간에 대한 잠금장치 설치 3) 개인정보 파일 보호를 위한 전 직원 PC 암호화 설정 4) 파쇄기 설치 5) PC 내 개인정보 개인 파일별 암호화 	

※ 고유식별번호 : 주민등록번호, 여권번호, 외국인등록번호, 운전면허번호

○ 평가자료: 개인정보 책임자와 취급자 지정 문서(업무분장표 등) 및 기타 잠금장치, 사회서비스정보시스템(희망이음)의 권한, PC 비밀번호 입력, 파쇄기 설치 여부

□ D1-③ 이용자의 개인정보 및 민감정보 보호를 위한 직원교육 실시 여부 확인

○ 관련근거 : 개인정보 보호법 제31조

○ 대상기간 : 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 전 직원을 대상으로 개인정보 수집, 보호, 활용 등에 대한 교육을 실시한 문서가 확인되면 인정
- 개인정보보호사, 개인정보보호교육강사, 개인정보관리사 등 관련 자격증을 소지한 내부 직원이 내부 자체 교육을 실시한 경우 인정 (단, 자격증을 소지한 직원의 경우 교육은 제외되나, 법정 의무교육은 관련 법령에 따라 이수해야 함)
- 법정 의무교육을 이수한 경우 인정
- 온라인 교육을 이수한 경우 교육 관련 수료증 등 증빙자료 필수 구비 확인

○ 평가자료 : 개인정보 교육계획 및 시행 관련 자료, 교육 수료증

□ D1-④ 개인정보 및 민감정보 수집 및 활용 사전 동의서 여부 확인

○ 관련근거 : 개인정보 보호법 제15조~제17조, 제22조~제24조 등 참조

○ 대상기간 : 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

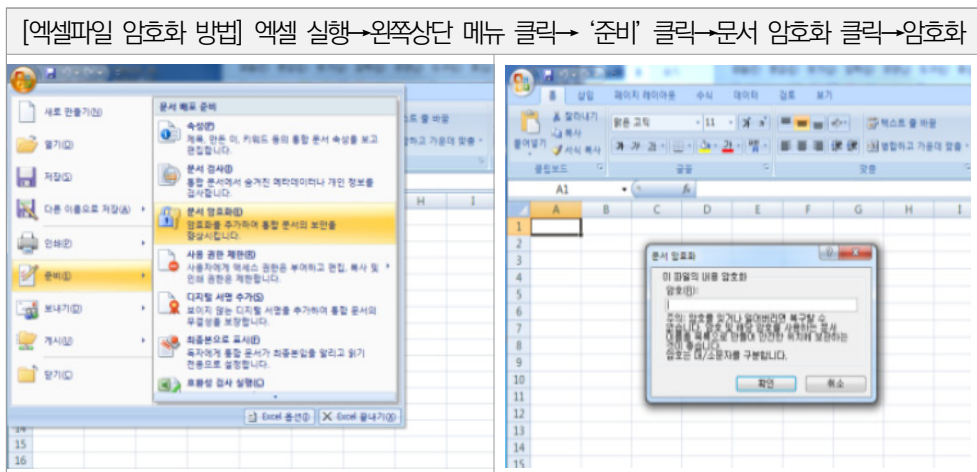
- 이용자 또는 가족을 대상으로 개인정보 및 민감정보 수집 및 활용에 대한 사전 동의서 확인 (단, 서비스 이용 동의서는 신규 내용이 없을 경우 이전 동의서로 대체)
- 만 14세 미만 이용자는 법정대리인의 동의가 있어야 인정(무연고 아동의 경우 시설장으로 갈음가능)
- 학대피해 아동 등의 보호자 동의는 시설장, 보호전담요원, 아동보호전문기관 담당자 동의로 갈음

○ 평가자료 : 개인정보 수집·이용 동의서 등

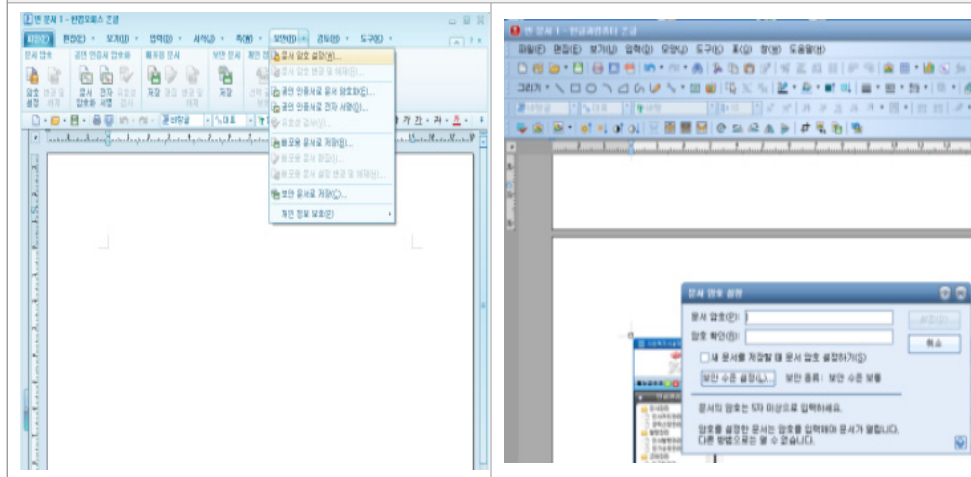
※ 평가기간 3년 동안 이용자 인권, 학대 관련 행정처분 결과 있을 시 D영역 0점 처리됨

※ (참고) 파일 암호화 방법

참고



[한글2010 파일 암호화 방법] 한글 실행→상단 메뉴 '보안' 클릭→'문서암호 설정' 클릭→암호화



평가지표	D2. (전체공통) 학대예방 및 인권보호	
평가목표	이용자의 학대예방 및 인권보호를 위한 규정을 마련하고, 이용자 및 직원에게 학대예방 교육을 실시하고 인권보호를 위해 노력하였는지 평가한다.	
평가내용	① 인권보호 관련 규정이 마련되어 있다.(필수) ② 이용자에게 인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다. ③ 이용자를 대상으로 인권교육을 계획하고 교육을 실시하고 있다. ④ 모든 직원이 이용자의 인권보호를 위한 인권교육을 수료하고 있다. ⑤ 모든 직원이 이용자 인권보장에 대한 서약서를 작성하고 이를 보관하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	5개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	필수항목을 포함하여 4개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	필수항목을 포함하여 3개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	필수항목을 포함하여 2개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	필수항목을 포함하지 않거나 1개 항목이 해당된다.
평가방법	<p>※ 인권보호란 대한민국 헌법에서 보장하고 있는 국민의 권리를 의미하며, 법 앞에 평등, 행복을 추구할 권리, 신체·종교 등 자유를 누릴 권리, 평등을 누릴 권리, 생존권적 기본권을 침해받지 않고 보호받을 권리 등을 의미함</p> <p>※ 인권보호는 인권침해를 예방하고 안전한 환경을 유지하기 위한 내부 관리 중심의 활동이며, 권익옹호는 이용자의 권리 실현을 위해 의견을 대변하거나 외부 기관과 조정하여 문제 해결 또는 개선을 추진하는 활동으로 구분함</p> <p>□ D2-① 인권보호 관련 규정 마련 여부 확인(필수)</p> <p>○ 관련근거: 실종아동등의 보호 및 지원에 관한 법률 제7조의3(실종아동등의 지문등록정보의 등록·관리)</p> <p>○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 인권보호 규정에 아래 항목이 모두 마련되어 있는 경우 인정</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 인권보호의 범위 2) 인권보호 관련 개입방법(피해자 보호조치, 인권침해 정보수집, 조사 및 처리방법 등) 3) 인권침해 결과에 의한 가해자 처리 규정 4) 지문 사전등록(안전Dream 사전등록 이용) <ul style="list-style-type: none"> • 대상: 만 18세 미만 아동, 지적장애인, 자폐성장애인, 정신장애인, 치매환자 • 지문 사전등록은 규정 마련 및 진행사항 모두 충족해야 인정 <p>※ 지문 사전등록 대상 중 무연고자 또는 보호자 동의로 사전등록이 가능한 경우만 진행하며, 해당 사항이 없는 경우 '4)' 항목은 규정만 확인되면 인정</p> <p>※ '4)' 항목은 2026년부터 적용</p> <p>○ 평가자료: 인권보호규정, 내부결재 서류 등</p>	

□ D2-② **이용자에게 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보 제공 여부 확인**

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 이용자에게 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보(교육, 리플릿, 자료집 등)를 제공한 기록이 확인될 시 인정

○ 평가자료: 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 교육자료, 리플릿, 이용자 인터뷰, 정보제공 확인 서명시트 등

□ D2-③ **이용자 대상 인권교육 계획서가 있고 그에 따른 실시 여부 확인**

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 이용자를 대상으로 연 1회(4시간) 이상 인권교육을 실시한 경우 인정
- 인권교육 집합교육 시 인권교육 외부강사 기준은 참고란 참조
- 집합교육만 가능
- 시설 내부 직원이 강사양성과정을 수료하고 내부 교육 진행 시 2시간에 한해 인정

○ 평가자료: 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지 등

□ D2-④ **모든 직원이 이용자를 위한 인권교육 수료 여부 확인**

○ 근거 : 사회복지사업법 제4조6항, 제10조

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 모든 직원이 이용자의 인권보호를 위한 인권교육(연 1회, 4시간 이상)을 수료하였는지 확인하여 인정
- 집합교육, 온라인 교육 모두 가능
- ※ 사례중심 자유토론, 딜레마 대처 토론(스터디 등)도 인정
- 집합교육은 시설의 상·하반기 등 인권교육 일자에 근무한 모든 직원이 이수하였을 경우 인정하며, 해당 일에 휴가 또는 기타 사유로 이수하지 못한 직원은 별도로 이수해야 함
(단, 하반기 중 계획된 인권 교육일이 지난 후에 신규 채용된 자는 교육 이수 대상에서 제외함)
- 시설을 이용하는 이용자의 인권보호를 위한 내용으로 구성되어야 하며, 이용자 대상 인권교육과 별개로 이루어져야 인정

※ 인권교육 외부강사 기준

- 각 사업별 사업안내(사업안내지침)에 따른 인권교육 강사 자격기준을 갖춘 사람
- 사업안내에 따른 인권교육 강사 자격기준이 없는 경우 아래의 자격을 갖춘 사람을 인정
 1. 국가인권위원회 주관 인권교육강사 위촉자, 인권단체 소속으로 3년 이상 활동한 자, 인권교육 강사양성 과정(국가인권위원회 이외의 기관에서 진행한 양성과정도 인정) 위촉자
 2. 보건·복지 업무를 담당하는 지방자치단체 공무원으로서 인권교육에 관한 지식이 있는 사람※ 강사가 공무원인 경우, 강사양성교육 및 보수교육을 이수하였더라도 그 직무를 유지하고 있는 동안에만 강사로 활동할 수 있음
 3. 인권 관련 업무를 담당하거나 인권에 관한 지식이 있는 사람
 4. 「고등교육법」 제2조에 따른 대학에서 심리학·간호학·사회복지학·사회사업학·법학·사회학·재활학 또는 보건학을 가르치는 조교수 이상의 직위에 있는 사람

※ (2024~2025년) 강사 이상의 직위에 있는 사람
(2026년부터 적용) 조교수 이상의 직위에 있는 사람

※ 인권교육기관

1. 「국가인권위원회법」에 따른 국가인권위원회
2. 「한국보건복지인재원법」에 따른 한국보건복지인재원
3. 그 밖에 인권교육을 실시할 수 있는 전문인력과 시설을 갖추었다고 보건복지부장관이 인정하는 기관·법인 또는 단체

○ 평가자료 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등

D2-⑤ 모든 직원의 이용자 인권보장에 대한 서약서 작성·보관 여부 확인

○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31.

○ 인정범위

- 모든 직원의 이용자 인권보장에 대한 서약서 확인하여 인정

※ 단, 윤리경영 서약서는 미인정

○ 평가자료 : 이용자 인권보장에 대한 서약서

참고

※ 평가기간 3년 동안 이용자 인권, 학대 관련 행정처분 결과 있을 시 D영역 0점 처리됨

평가지표	D3. (전체공통) 고충처리	
평가목표	고충 및 이의제기 처리를 위한 체계 및 처리과정을 갖추고 있으며, 처리결과를 안내한다.	
평가내용	① 이용자의 고충 및 이의를 처리하는 담당 직원이 있다.(필수)	
	② 이용자의 고충 및 이의제기 접수, 처리과정 및 결과를 문서화하고 있다.	
	③ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충 및 이의 사항을 제기할 수 있는 통로가 마련되어 있다.	
	④ 이용자가 제기한 고충 및 이의제기는 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내하고 공지하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	4개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	필수항목을 포함하여 3개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	필수항목을 포함하여 2개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0.5점)	필수항목 1개 항목이 해당된다.
	• 매우 미흡 (0점)	필수항목을 포함하지 않거나 해당 항목이 없다.
평가방법	※ 공통근거 : 사회복지사업법 제36조 제1항 <input type="checkbox"/> D3-① 이용자의 고충 및 이의제기를 처리하는 담당 직원 여부 확인(필수) <input type="radio"/> 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위: 업무분장표에 따라 이용자의 고충 및 이의제기를 처리하는 직원 확인 <input type="radio"/> 평가자료: 업무분장표	
	<input type="checkbox"/> D3-② 이용자의 고충 및 이의제기 접수, 처리과정 및 결과에 대한 문서 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위 - 시설 내 이용자를 위한 고충 및 이의제기함 설치 (현장 확인) - 고충 및 이의접수, 처리과정 및 결과 확인 (고충 및 이의접수 처리 회의록) ※ 사례회의록에 이용자의 고충 및 이의제기 사항이 있고, 처리과정 및 결과 기록이 명확하다면 인정 <input type="radio"/> 평가자료: 고충 및 이의제기 처리대장, 고충 및 이의제기 회의록 등 관련 과정이 기록 된 문서	
	<input type="checkbox"/> D3-③ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충 및 이의제기를 토로할 수 있는 통로 마련 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위 - 홈페이지, SNS, 건의함, 인권진정함 등 고충을 토로할 수 있는 통로 마련 확인 <input type="radio"/> 평가자료: 홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함, 이용자 고충처리 대장 등	
	<input type="checkbox"/> D3-④ 이용자가 제기한 고충에 대한 기한 내 처리 및 보고, 공지 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. <input type="radio"/> 인정범위 - 이용자가 제기한 고충 및 이의제기 사항을 접수일로부터 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거 확인 - (2024~2025년) 30일 이내 - (2026년부터 적용) 15일 이내 ※ 단, 이용자가 처리결과 공지를 원하지 않을 경우 그에 대한 근거를 제시하면 해당 항목 인정 <input type="radio"/> 평가자료: 고충 및 이의제기 처리대장 등 관련 과정이 기록된 문서, 이용자 면담 기록지 등	
참고	※ 평가대상 기간 동안 고충 및 이의제기 접수가 없는 경우 연 1회 이상 이용자의 고충 및 이의제기 파악하기 위해 회의를 개최한 근거가 확인되면 ②, ④ 항목 인정 ※ 평가기간 3년 동안 이용자 인권, 학대 관련 행정처분 결과 있을 시 D영역 0점 처리됨	

평가지표	D4. (이용공통) 이용자의 자기결정권	
평가목표	이용자들의 시설 정보 접근성 확보를 위하여 홈페이지 및 안내서에 시설 및 서비스에 대한 정보를 충분히 제공하며, 이용자 및 가족에게 선택권을 보장한다.	
평가내용	① 시설현황, 제공서비스, 이용자자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내책자가 비치되어 있다. ② 인터넷 홈페이지 또는 SNS를 통해 시설 주요사업과 행사들이 월1회 이상 업데이트되어 정보를 얻을 수 있다. ③ 이용자의 특성을 고려하여 정보제공의 표기와 내용을 선정하고 있다. ④ 시설은 충분한 정보제공과 이용자의 자기결정에 의한 서비스 동의서를 기록으로 남기고 있다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (2점) • 우 수 (1.5점) • 양 호 (1점) • 미 흡 (0.5점) • 매우 미흡 (0점) 	<ul style="list-style-type: none"> 4개 항목이 해당된다. 3개 항목이 해당된다. 2개 항목이 해당된다. 1개 항목이 해당된다. 해당 항목이 없다.
평가방법	<p>□ D4-① 안내책자 내용 및 비치 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 시설 현황, 제공서비스, 이용자자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내책자 비치 여부 확인하여 인정(시설의 안내 자료가 최신 내용으로 구성되어 있다면 인정) ○ 평가자료: 현장 확인 <p>□ D4-② 인터넷 홈페이지 업데이트 여부 및 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 홈페이지 또는 SNS 등에 월 1회 이상 업데이트(공지사항, 게시판, 관련 자료 등)한 근거 확인하여 인정 ○ 평가자료: 시설 홈페이지, SNS 등 <p>□ D4-③ 이용자의 특성을 고려하여 정보제공의 표기 방법과 내용 선정 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 연령이나 장애여부에 관계없이 이해하기 쉽도록 제공한 자료 확인 * [예시] 시력이 좋지 않은 노인에게 큰 글씨로 된 책자를 제공하거나 돋보기안경 등 제공 ○ 평가자료: 안내책자 및 사업 리플릿 등 <p>□ D4-④ 정보제공의 충분성 및 이용자 자기결정권에 대한 서비스 동의 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2024.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 충분한 정보제공과 이용자의 자기결정에 의한 서비스 동의서 확인 ○ 평가자료: 안내책자 및 사업 리플릿, 서비스 동의서 등 	
참고	※ 평가기간 3년 동안 이용자 인권, 학대관련 행정처분 결과 있을 시 D영역 0점 처리됨	

평가지표	D5. (이용공통) 이용자의 권익옹호	
평가목표	이용자의 권익옹호를 위한 체계와 프로그램이 마련되어 있고, 그 과정이 기록 및 평가되고 있다.	
평가내용	① 이용자의 권익옹호 지원 체계가 마련되어 있다. ② 이용자가 권익옹호 서비스 관련 정보를 제공받고 있다. ③ 시설은 이용자 권익 향상을 위해 노력하고 있다. ④ 시설은 이용자 권익옹호 관련 교육계획 및 실적이 있다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (2점) • 우 수 (1.5점) • 양 호 (1점) • 미 흡 (0.5점) • 매우 미흡 (0점) 	<ul style="list-style-type: none"> 4개 항목이 해당된다. 3개 항목이 해당된다. 2개 항목이 해당된다. 1개 항목이 해당된다. 해당 항목이 없다.
평가방법	<p>※ 인권보호는 인권침해를 예방하고 안전한 환경을 유지하기 위한 내부 관리 중심의 활동이며, 권익 옹호는 이용자의 권리 실현을 위해 의견을 대변하거나 외부 기관과 조정하여 문제 해결 또는 개선을 추진하는 활동으로 구분함</p> <p>※ 권익옹호란 권리 침해를 겪거나 취약한 개인/집단이 자신의 권리(권익)을 주장하고 자기 결정권을 실현하도록 돕는 것으로 권리 침해 상황에 대한 직접적인 개입, 상담, 교육, 권리구제, 법률지원 등 개인/집단의 대변 활동을 주로 의미함</p> <p>※ 권익옹호 사업: 이용자의 재산권, 노동권, 안전권, 장애인 권리, 정보접근권, 자기 결정권, 교육권, 건강권, 보험권, 서비스권, 사생활 보호권 지원 등의 유형에 속하는 프로그램</p> <p>※ D5 지표는 고충처리, 인권 관련 사업 등과 별개로 진행되어야 인정</p> <p>□ D5-① 권익옹호 지원 체계 마련 확인</p> <p>○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.</p> <p>○ 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시설 내 권익옹호 체계(규정, 지침, 계획서 등)가 확인되면 인정 - 권익옹호 체계 내 실천 과정을 반드시 포함하고 있어야 하며, 실천 과정에는 아래 6가지 사항을 포함해야 함 <ol style="list-style-type: none"> ① 상황접수: 접수의 유형, 접수 시의 과제 ② 사정(옹호방향 마련): 제시된 문제에 대한 사실 확인, 정보수집 및 발견, 법률 검토 ③ 옹호계획 수립: 목표설정, 옹호인의 해석 및 이용자에 대한 설명 ④ 계약 ⑤ 옹호지원 ⑥ 평가 및 종결 <p>※ 인권보호 규정과 별개로 권익옹호 지원 체계를 명확하게 확인될 수 있는 규정 또는 지침, 계획서 등이 구비되어 있어야 하고, 권익옹호 실천 과정 6가지 사항은 반드시 포함하고 있어야 함</p> <p>○ 평가자료: 권익옹호 규정 또는 지침, 기관 내 권익옹호 체계 구축이 포함된 운영계획서 또는 사업 계획서 등</p>	

□ D5-② 권익옹호 서비스에 대한 정보 제공 확인

- 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.
- 인정범위: 권익옹호 서비스(법률문제 구제 지원, 개인의 권리 침해에 대한 대변 활동 지원 등) 이용에 대한 정보를 확인할 수 있으면 인정
- 평가자료: 홈페이지, 권익옹호 가이드 북, 리플릿 등

□ D5-③ 권익옹호 향상 노력(또는 성과) 확인

- 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.
- 인정범위
 - 이용자의 권익옹호를 위한 문제상황 개선 노력(또는 성과)이 확인되면 인정
 - ※ 단, 권익 향상 성과의 구체성은 다음의 사항 중 하나 이상이 확인되어야 인정
 - ① 권익옹호 활동을 통해 이용자가 겪었던 문제상황이 개선되었음이 입증 가능한 경우
 - ② 권익옹호 활동을 통해 이용자가 겪었던 문제상황과 관련한 법률이나 제도, 관련 기관의 규정 및 지침에 있어 개선된 변화가 확인된 경우
 - 기관의 직접적인 권익옹호가 어려워 유관기관으로 연계한 경우, 관련 기록이 확인되면 인정
 - 평가 대상 기간 동안 권익옹호 성과, 유관기관 연계 실적도 없을 경우 관련 규정에 따라 이용자 권익옹호를 위해 실시한 내부 회의가 연 1회 이상 개최된 기록이 확인되면 인정
- 평가자료: 권익옹호 활동 계획서 및 결과보고서, 권익옹호 관련 기록지, 직원회의록 등

□ D5-④ 권익옹호 관련 직원 교육계획 및 실적 확인

- 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.
- 인정범위
 - 권익옹호 관련 직원 교육계획이 마련되어 있고, 연 1회 이상 교육 실시 여부 확인
 - 직원의 80% 이상이 교육을 받았을 경우 인정
- 평가자료: 사업계획서 및 예산서, 교육 관련 근거서류 및 교육 참가자 명단

참고

※ 평가기간 3년 동안 이용자 인권, 학대관련 행정처분 결과 있을 시 D영역 0점 처리됨

E. 시설운영전반

평가항목	E1. (전체공통) 중장기 발전계획 수립 및 성과	
평가목표	내·외부 환경변화에 대응하는 중장기 발전계획을 수립하고, 높은 수준의 서비스를 제공하기 위한 체계적 노력을 평가한다.	
평가내용	① 중장기 발전계획서 내 이용자 욕구 또는 사회환경을 반영하였다. ② 중장기 발전계획서 내 기관 운영의 주요 사항 및 중점과제가 마련되어 있다. ③ 중장기 발전계획서 추진 사항을 주기적으로 점검하고 있다. ④ 중장기 발전계획서 추진 성과를 확인할 수 있다.	
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> • 탁 월 (2점) • 우 수 (1.5점) • 양 호 (1점) • 미 흡 (0.5점) • 매우 미흡 (0점) 	<ul style="list-style-type: none"> 4개 항목이 해당된다. 3개 항목이 해당된다. 2개 항목이 해당된다. 1개 항목이 해당된다. 해당 항목이 없다.
평가방법	<p>※ 중장기 발전계획</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시설의 설립목적과 비전을 실현하기 위한 전략으로 최소 3년 이상을 고려하여 작성한 보고서를 의미 - 중장기 발전계획은 법인 전체의 발전계획이 아닌 시설의 설립목적과 비전을 실현하기 위한 계획서 - 중장기 발전계획의 내용은 시설환경, 운영활성화, 물적·인적자원 확보 방안, 서비스 수준 향상 계획 등이 포함되어야 함 - 중장기 발전계획은 반드시 2026년을 포함해야 하며, 2026년 1분기(2026년 3월 이전)까지 수립된 계획서만 인정함(Ex. 2024~2026년 중장기사업계획서 인정, 2026년 4월 이후 계획된 계획서 미인정) <p>□ E1-① 중장기 발전계획서 내 이용자 욕구 또는 사회환경 분석 반영 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위: 중장기 발전계획서 내 4가지 항목 중 하나라도 반영되어 있으면 인정 <ul style="list-style-type: none"> - ① 이용자의 욕구조사 및 만족도 조사 내용 - ② 지역사회 환경(인구학적 분포, 지리적 접근성, 지역적 특성) 분석 내용 - ③ 정책적 환경(중앙정부, 시도 및 지자체 사회복지사업 등 사회복지 관련 계획 등) 분석 내용 - ④ 조직 역량(조직역량 관련 사업계획서, 결과보고서 등) 분석 ○ 평가자료: 중장기 발전계획서 <p>□ E1-② 중장기 발전계획서 내 주요 사항 및 중점과제 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31. ○ 인정범위: 중장기 발전계획서 내 3가지 항목 모두 충족 시 인정 <ul style="list-style-type: none"> - ① 중장기 발전계획서 내 시설의 미션과 비전, 운영목적, 연혁 내용과 성과목표와 단계별 실행 계획 내용이 확인되면 인정(단, 미션과 비전은 법인자료도 인정함) - ② 중점과제는 서비스 질 향상을 위한 측면(재정, 사업, 종사자(직원), 시설환경, 이용자, 지역사회 등)에서 중점을 두어야 할 과제로 계획까지 제시되어야 인정 	

- ③ 중장기 발전계획과 실행계획 수립 시, 직원 참여 내용(과정) 확인되면 인정
- 평가자료: 중장기 발전계획서, 직원회의록

□ E1-③ 중장기 발전계획서 추진 사항 점검 확인

- 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.
- 인정범위
 - 중장기 발전계획의 추진 사항을 연 2회 이상 점검한 경우 인정
 - 추진 사항 점검 시에 중장기 발전계획과 관련한 사업 내용 논의가 포함되어 있으면 인정
- 평가자료: 사업 평가 결과보고서, 직원회의록 등

□ E1-④ 중장기 발전계획서 추진 성과 확인

- 대상기간: 2026.1.1.~2026.12.31.
- 인정범위
 - 중장기 발전계획 실행을 통해 2개 이상 사업에서 중점과제 목표를 달성한 내용을 제시하면 인정
- 평가자료: 성과보고서, 사업 평가 결과보고서 등
- 평가방법: 서류평가 및 시설장 인터뷰 결과를 종합하여 정량 점수 부여
 - 서류평가: 평가내용에 대한 세부 평가 요소를 고려하여 정성적으로 평가
 - 시설장 인터뷰: 평가자료의 내용 확인 및 자료에 제시되지 못한 시설의 노력에 대해 30분 이내의 인터뷰 실시

참고

평가항목	E2. (전체공통) 시설장 리더십	
평가목표	시설장의 조직 미션 달성 노력과 조직 구성원 동기부여 노력 및 성과 수준을 평가한다.	
평가내용	① 시설장은 내·외부 환경변화를 인식하고 있다.	
	② 시설장은 조직의 문제해결 능력과 조직 발전 방안을 이해하고 있다.	
	③ 시설장은 조직운동을 위한 중점과제를 도출하고 이행을 위한 노력을 하고 있다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	3개 항목이 해당된다.
	• 우 수 (1.5점)	2개 항목이 해당된다.
	• 양 호 (1점)	1개 항목이 해당된다.
	• 미 흡 (0점)	해당 항목이 없다.
평가방법	<input type="checkbox"/> E2-① 시설장의 내·외부 환경 변화 인식수준 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가방법: 시설장 인터뷰 <input type="radio"/> 인정범위 - 인터뷰 질문을 통한 인정 여부 판단 <input type="radio"/> 인터뷰 질문지 - 내·외부 환경(정책)에 대한 정확한 인식 여부 - 내·외부 환경변화(정책변화)에 따른 기관 운영 방향성 제시 여부(비전수립, 중·장기 계획수립 등)	
	<input type="checkbox"/> E2-② 시설장의 조직문제해결 능력과 발전방안 제시수준 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가방법: 시설장 인터뷰 <input type="radio"/> 인정범위 - 인터뷰 질문을 통한 인정 여부 판단 <input type="radio"/> 인터뷰 질문지 - 시설 종사자 및 이용자의 요구사항 파악 및 개선을 위한 노력	
	<input type="checkbox"/> E2-③ 조직 운영을 위한 중점과제 도출 및 이행노력도 수준 확인 <input type="radio"/> 대상기간: 평가일 현재 <input type="radio"/> 평가방법: 시설장 인터뷰 <input type="radio"/> 인정범위: 인터뷰 질문을 통한 인정 여부 판단 <input type="radio"/> 인터뷰 질문지 - 시설 중점과제 도출 방향성 확인 - 중점과제 이행을 위한 노력도 확인	
참고	※ 평가기간 중 시설장(기관장) 부재 시에는 당해연도 직무대행자를 의미함(단, 직무대행자도 부재시, 평가기간 중 시설에서 가장 오래 근무한 자(과장급 이상)를 대상으로 평가함)	

평가지표	E3. (전체공통) 현장평가 질적 수준 확인	
평가목표	시설의 현장평가 서류 준비에 대한 노력 정도를 평가한다.	
배점기준	• 탁 월 (2점)	4개 영역의 질적 수준이 적절하다.
	• 우 수 (1.5점)	3개 영역의 질적 수준이 적절하다.
	• 양 호 (1점)	2개 영역의 질적 수준이 적절하다.
	• 미 흡 (0.5점)	1개 영역의 질적 수준이 적절하다.
	• 매우 미흡 (0점)	모든 영역의 질적 수준이 적절하지 않다.
평가방법	<p><input type="checkbox"/> E3. 현장평가 질적 수준 확인</p> <p><input type="checkbox"/> 대상기간: 평가일 현재</p> <p><input type="checkbox"/> 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현장평가 서류 A~D영역(4개 영역) 전반에 대해 시설의 사전 준비 및 노력 정도 파악 - 사업 수행 성과 및 이용자 변화에 대한 내용을 적절하게 담고 있는지 확인 - 1개 영역 중 일부 내용의 질적 수준이 적절하지 않으면 해당 영역 미인정 <p><input type="checkbox"/> 평가방법: 현장평가 서류 일체의 질적 수준에 대해 평가위원 3인이 함께 판단하여 점수 부여</p>	
참고		
평가지표	E4. (전체공통) 자체평가의 정확성	
평가목표	시설은 자체평가 정확성을 위해 노력하고 있다.	
평가내용	자체평가 대비 현장평가 수정(평가지표 3개 이하)	1.0점
	자체평가 대비 현장평가 수정(평가지표 4개)	0.8점
	자체평가 대비 현장평가 수정(평가지표 5개)	0.6점
	자체평가 대비 현장평가 수정(평가지표 6개)	0.4점
	자체평가 대비 현장평가 수정(평가지표 7개 이상)	0점
평가방법	<p><input type="checkbox"/> E4. 자체평가의 정확성 확인</p> <p><input type="checkbox"/> 대상기간: 평가일 현재</p> <p><input type="checkbox"/> 인정범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 자체평가 대비 현장평가 수정 내용 확인하여 점수 부여 <p><input type="checkbox"/> 평가방법: 자체평가 대비 현장평가 정확성 확인</p>	
참고		