

사회복지시설 인증제 도입방향 및 경과: 청소년시설 인증제 도입방안을 위한 시사점 모색

■ 일 시 : 2011년 5월 27일(금) 10:30 - 13:00

■ 장 소 : 한국청소년정책연구원 8층 회의실

‘청소년수련시설 인증방안 연구’ 콜로키움(제3차)

■ 발표자

김형모(경기대학교 사회복지학과 교수)

■ 청소년수련시설 인증방안 연구 연구진

맹영임(한국청소년정책연구원 선임연구위원)

조혜영(한국청소년정책연구원 연구위원)

김 민(순천향대학교 교수)

김영호(백석대학교 교수)

이명희(한국청소년정책연구원 연구보조원)

사회복지시설 인증제 도입방향 및 경과:
청소년시설 인증제 도입방안을 위한 시사점 모색

김형모(경기대학교 사회복지학과 교수)

사회복지시설 인증제 도입방향 및 경과¹⁾: 청소년시설 인증제 도입방안을 위한 시사점 모색

김형모(경기대학교 사회복지학과 교수)

제1장 서론

- IMF 이후 한정된 자원과 그에 따른 공공자원 투입의 효율성, 효과성에 대한 평가요구가 증대하였고, 시설의 책임성에 대한 사회적 관심과 함께 사회복지서비스 질의 향상에 대한 요구 증가.
- 현행 사회복지시설 평가제도의 문제점을 보완하기 위하여 인증제 도입의 필요성이 대두되고 있으며, 인증제는 현행 평가제도와 추구하는 목표나 기본원칙에 있어서는 크게 다르지 않으나 목표를 달성하기 위한 방법과 운영 및 활용면에서 차이가 크다고 볼 수 있음.
- 인증제 도입의 필요성으로는, 현행 평가제도의 개선방안으로 평가대상 기관의 불만을 줄이고 궁극적으로 시설운영 및 서비스의 지속적인 품질향상에 기여할 수 있기 때문임.

1) 김형모, 2010. 인증제 도입 및 평가체계 개선방안. 보건복지부-한국사회복지협의회.

□ 인증제의 장점은 다음과 같음.

- 첫째, 정부 및 민간지원 단체는 신뢰할 수 있는 복지시설에 사업비 및 운영비 지원을 용이하게 할 수 있고, 인증을 못 받은 시설은 관리운영의 개선을 통해 인증을 받고자하는 노력 증가.
- 둘째, 인증제에서의 사회복지시설체계는 품질중심과 고객중심의 체제로 전환.
- 셋째, 인증제는 평가업무의 통일성이 기할 수 있는 장점과 지역의 특수성을 반영할 수 있으며 평가팀의 전문성과 일관성을 유지할 수 있음.
- 넷째, 인증은 품질과 고객 중심의 제도로써 사회복지서비스 이용자의 선택권을 확보하고 정보제공의 도구로 이용되는 장점이 있으므로 기존 평가제도의 한계를 극복할 수 있음.

제2장 국내·외 평가제도 및 인증제도

제1절 국내사례

1. 보육시설 평가인증²⁾

□ 보육시설 평가인증의 목적은 일정수준을 갖춘 보육시설에 대한 정부의 인증을 통해 보육시설 선택의 합리적 기준을 제공하고 보육서비스의 질 관리체계를 구축하기 위함이며 도입배경은 보육시설의 양적 확충에 따른 서비스의 질 관리의 필요성.

□ 보육시설 평가인증 추진 현황(한국보육학회 춘계학술대회, 2010)

- 추진경과

- 평가인증 모형개발 연구용역 실시('03)
- 평가인증 법적 근거 마련('04) 및 평가인증 시범운영 실시('05)
- 제1차 평가인증 시행('06 ~ '09)
- 제2차 평가인증 시행('10 ~ '13)

- 현재 보육시설 29,084개소(86.8%) 인증 참여, 20,255개소(60.5% '10. 3.)인증 통과.

- 민간·가정 보육시설의 인증율이 낮은 편이나 참여·인증율이 꾸준히 지속적으로 증가하고 있는 점과 평가인증 지표에 따른 보육시설 자율적 점검 기회부여를 통해 보육서비스 질 향상에 기여한 점이 긍정적임.

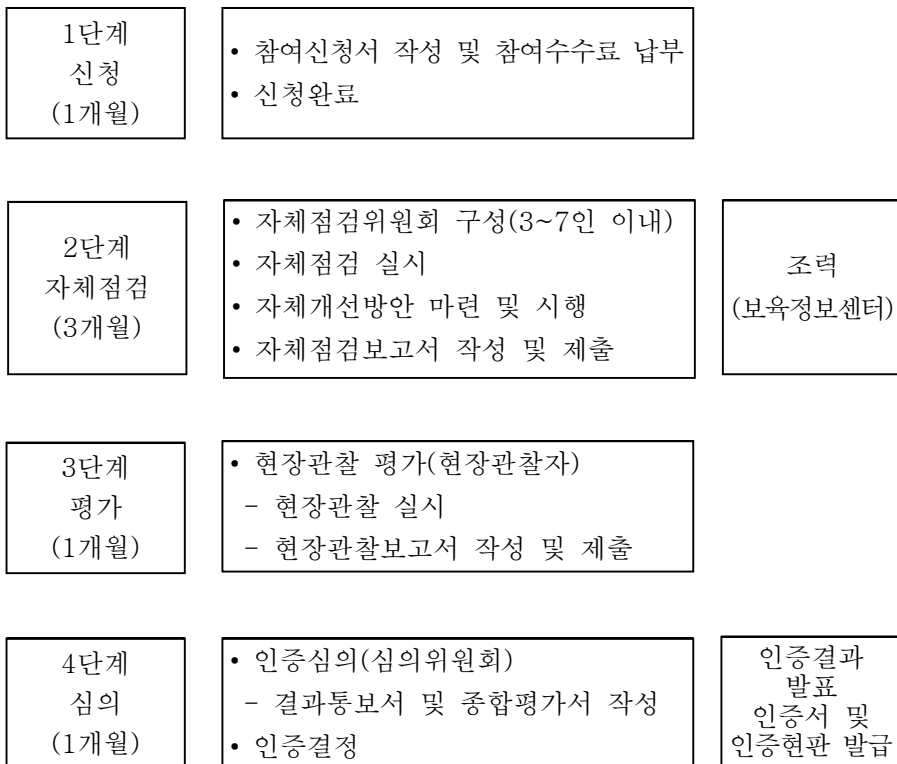
2) 한국보육학회, 2010.

□ 새로운 보육시설 평가인증의 방향

- 참여대상 확대
- 지표의 적절성 보완
- 법적 기준 강화
- 합리적인 평가인증 과정 운영

□ 평가인증 과정

- 신청, 자체점검, 평가, 심의 4단계로 진행되며 [그림1]과 같음.



[그림 1] 보육시설 평가인증 운영체계

□ 심의기준 및 인증내용

- 보육시설 평가인증 심의기준은 <표 1>과 같음.

<표 1> 보육시설 평가인증 심의기준

심의자료	심의기준
·	1. 보육시설의 특징과 장점
자체점검보고서	2. 평가인증지표에 따른 영역별 개선노력
·	3. 보고서에 나타난 보육시설의 질적 수준
기본사항확인서	4. 우수사례 및 부적절 사례
·	5. 보고서 간 대비오차(자체점검점수와 현장관찰점수의 차이점수)
현장관찰보고서	

- 보육시설 평가인증 사례는 <표 2>와 같음.

<표 2> 보육시설 평가인증 사례

우수사례	부적절사례
실내공기질 측정	인가공간의 용도 무단 전용
1급 교사가 전체교사의 30% 이상	종사자의 근무상황 부적절
1년 이상 근무교사가 전체교사의 70% 이상	반별 초과보육 허용 범위 초과
어린이 통학버스 신고운행	유통기한 경과 식자재
놀이시설 설치검사(40인 이상)	영유아 재원사항 부적절
취사부 임용(39인 이상)	혼합반 구성 원칙 무시

- 인증결정은 자체점검보고서 10%, 기본사항확인서 10%, 현장관찰보고서 55%, 심의위원회 의견서 25%를 반영.
- 인증결과는 총점 및 영역별 기준 점수에 의해 결정되며 총점 및 영역별 기준점수는 2.25점(3.00만점)/75점(100점만점).
- 결과는 인증과 인증유보로 구분하면 <표 3>과 같음.

<표 3> 보육시설 평가인증결과

인증결과	총 점	영역별 점수
인 증	기준점수 이상	기준점수 미달
인증유보	기준점수 이상	기준점수 미달
	기준점수 미달	기준점수 이상
	기준점수 미달	기준점수 미달

- 인증결과 확인안내는 평가인증국 홈페이지를 통해 확인할 수 있음.
- 인증유효기간은 인증이 결정된 이후 익월 1일부터 3년간 유효.
- 인증심의 결과가 인증보유인 시설은 인증결과를 통보 받은 후 지정된 날로부터 15일 이내 평가인증국 홈페이지를 통해 평가인증 재참여신청을 할 수 있음.
- 재점검, 재관찰 및 재심의 과정은 일반참여 방법과 동일하나 영역별 점수가 기준점수에 미달된 유보시설은 미달된 영역에 대하여 총점의 기준점수가 미달된 경우는 전체영역에 대하여 이루어 짐.
- 평가인증 보육시설 사후관리는 연차별 자체점검보고서 제출, 방문 지원, 각종 교육제공, 인증취소 관리 등 .

□ 보육시설 평가인증제도에 관한 선행연구

- 한국과 미국, 호주의 보육시설 평가인증제도를 비교 분석한 이대균 (2005)의 연구
 - 한국의 보육시설 평가인증 제도는 민간 전문 학술 단체가 주관 하는 미국의 NAEYC의 유형보다는 국가가 전문기관에 위탁하여 운영하는 호주 NCAC의 평가인증 제도와 유사
 - 한국의 보육시설 평가인증 제도는 그 목적에 있어서 보육시설의 질 관리와 보육시설 종사자의 전문성 신장에 깊은 관심을 가지고 있는 미국 NAEYC의 유형보다는 보육시설의 질 관리와

함께 보육시설의 사회적 책무성을 강조하는 호주 NCAC의 평가인증제도와 유사한 결과.

- 한국의 보육시설 평가인증 제도는 평가 절차에 있어서 인증신청, 자체평가, 외부평가, 조정관의 검토, 심의위원회의 결정의 다섯 단계로 이루어진 호주 NCAC의 유형보다는 인증신청, 자체평가, 외부평가, 인증위원회의 결정의 네 단계로 이루어진 미국 NAEYC의 평가인증 제도와 유사.
- 한국의 보육시설 평가인증 제도는 평가결과 유형에 있어서 인증, 인증지연의 2단계로 구분하는 미국 NAEYC의 유형의 유형이나 1년 인증, 2년 인증, 3년 인증, 불인증의 네 단계로 구분하는 호주 NCAC의 유형과 달리 인증, 인증유보, 불인증의 세 단계로 구분하는 절충형을 채택.
- 한국의 보육시설 평가인증 제도는 평가결과에 따른 지원 여부에 있어서 현재는 평가 결과에 따른 보상이 없는 미국 NAEYC의 형태를 취하고 있으나 장기적인 계획에 있어서는 호주와 같이 평가결과를 국가의 재정적 지원과 연계하려는 정책을 채택.

- 보육시설 평가인증에 대한 한·일 간 비교연구를 한 이순자(2007)의 연구결과

- 평가인증제도의 도입 배경에 대한 한·일간 차이에서 한국의 경우 서비스의 질적 개선의 필요성 때문이고 일본의 제3자 평가의 경우는 제3자 평가의 체계(조직)구조를 활용한 자기평가나 제3자 평가를 수용함으로써 복지 서비스의 질적인 향상이 이루어지게 하기 위함.
- 평가인증방법에 대한 한·일간 차이에서는 한국은 보육시설 평가인증 사무국'에 평가인증을 신청하면 보육시설이 현재 운영수준을 점검하고 진단하여 국가가 인증 자격을 부여하는 제도

이고, 일본은 평가를 받고자 하는 보육소 측에서 평가해줄 단체를 직접 선정할 수 있다는 것이며 평가해줄 단체가 성립되면 평가단체에서 사전조사를 한다는 차이점.

- 보육시설 평가인증제도의 문제점에 관한 정원주(2007)의 연구결과
 - 평가인증제도의 실행여부가 양질의 보육서비스 제공을 보증하는 것이 아니라 현장의 자발적 참여의식, 합리적인 규정, 재정 지원, 사회적 지원이 병행될 때 가능한 것임.

2. ISO 9001인증³⁾

□ ISO 9001 인증지표는 조직의 품질시스템을 제3자(인증기관)가 평가하여 품질 능력을 인증해 주는 제도.

- ISO 9001은 품질경영을 위한 4가지 Process의 필수요건을 제시하고 있으며, 요건을 만족하는 전제 하에 각 기업에 유효한 품질 시스템의 구축과 실천여부를 심사.
- ISO 9001 인증지표는 크게 개요, 적용범위, 인용규격, 용어의 정의, 품질경영시스템, 경영책임, 자원관리, 제품실현 그리고 측정, 분석 및 개선 총 8개 영역으로 구성.
- 용어 자체가 사회복지에 너무 생소하고 ISO 인증지표 해석에 대한 충분한 자료가 확보되지 못한 한계점으로 용어 변경이 어려움.
- ISO 인증은 수년간의 교육과 훈련을 거친 심사원에 의해 수행되어 인증지표에 대한 지침서가 상세하지 않아 비교육자가 이해하기 어려움.
- ISO는 인증심사원의 재량이 넓어 서울시복지재단의 인증시스템과는 차이가 남.
- ISO 인증은 산업체 용어와 상이한 인증시스템으로 있으나, 질적인

3) 한국인증연구원(www.iso-kc.com).

물품을 생산하는 일련의 과정들을 인증하고 있어 이 흐름을 사회 복지 사업별 서비스 인증지표의 기본 틀로 활용하기에는 적합함.

□ ISO 9001 인증효과

- 대내외적인 기업 이미지 및 신뢰성 향상
- 경영시스템 체계 확립을 통한 품질향상, 원가절감, 생산성을 향상
- 기술 개발의 토대를 마련
- 업무의 표준화 및 책임과 권한의 명확화로 업무의 효율성 증대
- 조직구성원에 대한 체계적인 교육프로그램을 확보
- 제조물책임(PL) 제도에 대한 대응책을 마련
- 정부/공공기관 지원 혜택
- 금융기관의 기술 신용평가 시 가산점을 부여
- KS 표시허가 공장심사의 일부를 면제
- 단체 수의계약 물량 배정 시 품질경영시스템 인증기업으로 우대

3. 한국인증원(Korea Accreditation Board, KAB)⁴⁾

- 한국인증원은 품질 및 환경경영시스템 인증제도에 대한 정부의 민간 운영방침에 따라 1995년 9월 28일에 설립되어 산업자원부로 부터 인정기관으로 지정받은 산하 법인으로 품질 및 환경 분야를 포함한 경영시스템 인증과 자격인증 분야의 인증기관.
- 한국인증원에서 수행하고 있는 경영시스템 인증 및 자격인증은 국제규격에 근거하여 인증대상과 독립적인 관계를 갖게 되는 제3자에 의해 운영되는 체제.
- 이와 달리 사회복지인증은 각국의 특성에 따라 인증제도에 있어서 많은 차이가 남.

4) 서울복지재단, 2009.

제2절 국외사례

1. 미국의 보육시설 평가인증제도 주관기관(National Association for the Education of Young Children, NAEYC)⁵⁾

□ NAEYC는 Academy로 불리는 평가인증 담당부서가 중심이 되어 평가인증을 위한 지표 개발 및 평가자 훈련을 주관하며 평가인증을 신청한 기관에 대해 자체평가, 방문평가, 인증위원회의 심의 등을 거쳐 최종적인 인증 결정을 내리는 역할을 하며 인증위원회의 위원은 신뢰성과 타당성을 높이기 위해 인준담당부서 내에서 일부 위원을 위촉하고 다른 일부 위원은 NAEYC 이사회에서 위촉.

□ NAEYC의 인증 체제의 주요 목적

- 유아에게 제공되는 프로그램의 질을 지속적으로 개선시키고자 하는 유아교육 프로그램의 관계자들을 돕기 위함.
- 우수한 질의 프로그램에 대한 인증을 결정함으로써 프로그램의 질적 수준을 평가하고 전문성을 인정해 주는 것.

□ 평가단계와 세부적인 방법.

- 평가대상은 각 보육시설의 자발적인 신청을 받아 평가를 수행.
- NAEYC의 평가인증 신청은 기관의 자발적인 결정에 의하며 전화 혹은 NAEYC의 홈페이지를 통해 신청.
 - 자기평가단계
 - 타당성 검사단계
 - 평가인증 결정단계

5) 이대균, 2005.

- 최종 평가에서 인증이 결정된 기관만 인증 사실을 홍보할 수 있도록 규정
- 평가비용
 - 미국 NAEYC의 보육시설 평가인증 비용은 보육시설에 수용하고 있는 영유아 수에 따라서 차등화.
- 평가자는 유아교육이나 아동발달 또는 관련학과를 졸업하고 학사 학위를 취득한 교사, 관리자 또는 장학담당자로서의 경력이 있는 자원봉사자로 구성.
- 평가지표는 교사와 아동의 상호작용, 교육과정, 교사와 부모의 상호작용, 교사의 자격 및 발달, 운영, 교사 편제, 물리적 환경, 건강 및 안전, 영양 및 급식 서비스, 평가의 10개 영역에 걸쳐 120개의 문항으로 구성되어 있는데 평가 지표의 채점은 부족, 부분적으로 적절, 충족의 3단계로 구분하여 표시하고 구체적인 내용은 서술하게 되어 있음.
- 평가결과 유형은 3년 기한의 인증과 인증지연의 2가지 유형으로 구분.
- 평가결과는 자체 홈페이지를 통해서 공개되며 평가인증을 받은 보육시설인지 아닌지의 여부만 공개.
- 국가의 지원은 연계되어 있지 않았었으나 미국의 일부 주에서는 최근에 NAEYC의 보육시설 평가인증 참여에 필요한 비용을 보조하고 있으며 그 결과에 따라서 재정적인 지원을 하고 있음.

2. 미국의 인증협회(Council on Accreditation, COA)⁶⁾

- ☐ COA는 1977년 미국아동복지연맹과 가족서비스협회를 모체로 지역사회 중심 서비스 모델을 도입하여 설립된 인증기관.

6) 서울복지재단, 2006.

- 2008년 7월 개발한 8판을 살펴보면 총3개의 대영역으로 구분(경기복지미래재단, 2008).

- 행정 및 운영과 서비스 전달체계 행정기준은 공통기준
- 서비스지표는 서비스분야를 총 46개(예, 입양, 주간보호, 가정폭력 등)로 구분하여 서비스인증기준을 제시
- 경영과 행정(서비스전달)관련 지표는 모든 영역에서 공통기준이며 서비스지표는 서비스 공통 기준 없이 서비스지표를 종별로 분류

□ COA는 현재 1,500개 이상의 공·사 사회복지시설을 인증하고 있으며 1,000명 이상의 자원봉사자로 구성된 인증조사팀 리더와 조사자들이 있음

- 인증기준은 11가지 공통기준과 서비스기준(38개 서비스 유형)으로 구성되어 있음.
- 인증과정은 인증신청단계 → 시설 자체평가 및 자체평가보고서 제출 → 현장방문 조사 → 인증여부 결정.
- 인증결과는 3~4년 인증, 1년 유예 인증, 인증거부가 있음.

3. 미국의 재활시설인증원(Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF)⁷⁾

□ CARF는 1966년에 설립된 민간 주도의 비영리 조직이며, CARF의 주요 인증분야는 노인서비스, 행동보건, 아동/청소년서비스, 의료기기, 보철, 의학보조기구 공급, 고용 및 지역사회서비스, 의료재활 영역.

- 1973년 CARF는 프로그램 평가의 기준이라 할 수 있는 『재활시설

7) 경기복지미래재단, 2008.

들을 위한 표준 매뉴얼』을 발간하여 이후 프로그램 평가의 광범위한 활동

- 서비스의 질, 가치, 성과를 측정하는 CARF의 기준은 지난 40여 년 동안 서비스 제공자, 이용자, 서비스 구매자들의 적극적인 지원과 참여를 통해 매년 검토되어 지속적으로 발전 · 정교화 됨.
- 지표들은 서비스 이용자와 그 지표를 활용하는 기관 그리고 서비스가 제공되는 지역사회를 위하여 질적인 실행과 긍정적인 결과를 촉진하는 것을 목적 함.
- 기관의 인증결과는 성과 평가, 서비스 개선, 서비스 제공에 대한 소비자 만족도를 확인하는데 사용하도록 그 정보를 공표.
- CARF의 인증은 기관전체를 인증하기도 하지만 서비스 개별 프로그램에도 별도의 인증을 부여하고 있다는 것이 특징.
- CARF 인증지표의 특징
 - 조직의 목적, 계획, 원하는 성과결과를 위한 활동의 확보를 위해 논리적이고 행동 지향적인 접근
 - 경영지표는 모든 영역에서 공통으로 적용되는 지표로 환경평가, 전략기획, 서비스이용자와 이해당사자들로부터 얻은 의견수렴, 계획실행, 결과검토, 변화달성으로 총 6단계의 프로세스를 가지고 있고, 서비스지표는 각 해당 서비스의 일반적 프로그램 기준과 특수영역의 프로그램 기준으로 구성되어 있음

4. 호주의 노인요양보호인증원(Aged Care Standard & Accreditation Agency Limited, ACS & AAL)⁸⁾

□ ACS & AAL은 1977년에 제정된 노인보호법에 준수하여 설립.

- 기업법의 적용을 받는 독립회사이나 소유주는 정부인 공사의 성격

8) 서울복지재단, 2005.

을 땀.

- 주요기능은 요양시설 인증, 양질의 서비스 장려, 정보·교육·훈련을 제공함으로써 서비스 품질 향상을 도모.
- 인증 받지 못한 시설을 제재할 수 있는 권한이 있으며 제재방법으로는 정부지원금 보류, 이용자 입소제한, 행정관이나 자문관 임명 등.

□ 인증기준은 세부적인 사항을 포함하기 보다는 서비스 제공을 통해 어떤 결과를 도출해야 하는지에 초점.

- 첫째, 관리체계, 직원 및 조직개발 둘째, 건강과 개별 보호 셋째, 입소자 주거생활양식, 넷째, 물리적 환경 및 안전체계 4가지 영역의 44개 세부 기준안.
- 신규시설의 인증과정은 자가평가 → 신청서 제출(신규 허가 신청서) → 심사단에 의한 기관 방문 및 서류 검토 → 인증 심의 및 결정 → 인증서 발부 및 결과 발행의 순서.
- 인증결과는 3년 인증, 2년 인증, 1년 인증, 인증 거부 등.
- 기관구성은 호주 전역의 노인요양시설 인증을 담당하고 있으므로 각 주(State)마다 인증수행, 평가보고 및 사례관리, 교육 등을 수행하는 부서를 가진 조직이 주(State)내의 시설인증을 담당.
- 인증원의 심사원은 제도의 특성상(정부주도의 인증) 미국의 인증기관들에 비해 더욱 엄격하게 교육·관리 되고 있으며 인증심사원은 인증원의 교육일정을 마친 후 RABQSA International라는 기간에 심사원으로 등록되며 매년 갱신.
- 근무형태는 상근과 계약직이 혼합되어 있으며 인증심사원 수당은 미국에 비해 상대적으로 높음(서울복지재단,2006).

5. 호주의 국립보육 인가위원회(National Childcare Accreditation Council, NCAC)⁹⁾

□ 1993년 6월에 호주 정부에 의해서 설립

- 호주의 인증시스템은 보육서비스 질적 보장 프로그램으로 기관 자체가 연방정부에 의해 자금과 지원을 받는 국제적으로 유일한 기관.
- 3가지 서비스 영역에 인증을 주는데 각 사업의 내용은 주간가정보육의 품질보장, 품질향상 및 인증시스템, 학교시간의 보육의 품질보장 등.
- 평가인증제의 절차는 등록, 자체평가 및 질 개선, 평가, 조정, 인증 결정으로 이루어진다.
- 자료
 - QIAS : 기준서, 설명서, 자체평가보고서
 - FDCQA : 기준서, 설명서, 자체평가보고서, 연습용 자료
 - 평가자가 사용하는 Validation Report
 - 조정자가 사용하는 Moderation Report
- NCAC의 구성
 - Registration team : 등록을 담당
 - Commination team : 홍보 브로셔 등을 제작
 - Policy Advice team : 정책, 불평불만을 접수 처리
 - Validation training team : 평가자 훈련을 담당
 - Moderation management team : 조정을 담당
 - Administration team : 행정을 담당
- 기타
 - 8영역에 관한 비디오가 제작되어 있음

9) 이성미, 2003.

- 웹사이트에 Training Module을 띄워서 대학들이 훈련 Module로 사용할 수 있도록 하여 보육의 질적 수준 인식에 접근하도록 함
- 인증 성공요인은 질 높은 보육의 중요성을 계속적으로 알리는 홍보

6. 영국의 National Care Standards Commission(NCSC, 2004년 이후 CSCI)¹⁰⁾

□ 영국 커뮤니티케어의 질 관리 체계의 핵심적인 기제는 Care Standard Act 2000.

- 이 법은 아동과 성인에게 제공되는 케어서비스의 질을 개선하기 위하여 2002년 4월 1일부터 시행되었는데 이는 이전의 Registered Homes Act 1984를 대체하는 법.

□ Care Standard Act 2000의 시행으로 발생한 주요한 변화는 다음과 같음.

- National Care Standards Commission(NCSC, 2004년 이후 CSCI)의 설립: 이 조직은 이전에 지방정부와 보건당국이 각각의 책임 하에 실시되어 오던 보건과 social care 서비스 등록과 감독에 관한 업무를 인계 받아 시행.
- 서비스에 대한 National Minimum Standards의 도입.
- Criminal Records Bureau의 설립: 이전에는 경찰에서 관리해 오던 직원과 관리자 등의 범죄 관련 기록 업무를 인계 받아 시행.
- General Social Care Council의 설립: 사회적 보호 분야에 종사하는 인력 관리 조직.

10) 경기복지미래재단, 2008.

- 새로운 National Minimum Standards를 제정하여 처음으로 전국적으로 적용되는 양질의 케어 서비스에 대한 기준을 제시하였으며 새로이 설립된 National Care Standards Commission(이후 CSCI)은 이러한 최저기준을 유지하기 위하여 지침을 제시하거나 조언을 제공함으로써 공급자들과 협력하는 것이 주요 역할
- 서비스 기준에 미흡하거나 규칙을 위반한 경우에는 강력한 조치를 취할 수 있는 권한.
 - National Care Standards Act 에 의해서 설립된 독립조직으로 등록된 서비스 제공자들에 의해 제공된 케어의 수준을 향상시키는 것이 목적.
 - 전국적으로 서비스 수준을 향상시키는데 기여
 - 서비스 질에 대하여 정부에 보고
 - 서비스에 대한 명확한 정보를 제공하고 불만사항들을 조사함으로써 이용자들의 권익을 보호
 - 한 사람의 위원장과 다수의 위원으로 구성된 위원회 조직이며 보건부 장관과 의회에 대하여 조직의 직부를 설명해야 하는 책임
 - Social Care를 제공하는 모든 조직에 대하여 법이 정한 바에 따라 일정기간마다 모든 조직을 대상으로 인증을 위한 평가를 실시
 - Social Care를 제공할 수 있기 위해서는 이 조직에 등록하여야 하며 등록하기 위해서는 요건에 관련된 평가를 받아야 함
 - 인증 평가의 기준은 각 서비스 종류별로 국가적으로 확립되어 있는 National Minimum Standards에 의하며 이 조직은 이용자가 운영에 소요되는 비용의 전체를 부담하는 고급 시설(주당 이용료가 1,000파운드 가량)이든 정부의 재정이 운영비의 대부분을 차지하는 일반시설(주당 이용료가 350파운드 가량)이든

공히 동일한 기준인 National Minimum Standards에 의해 평가를 받으며 평가결과는 star rating(☆☆☆, ☆☆ ☆, 없음)으로 표현됨.

제3장 사회복지시설 평가인증제도 도입방안

제1절 사회복지시설평가의 발전방향

- 첫째, 2011년부터 실시되는 제5기 사회복지시설평가는 현행 사회복지시설평가에 인증제도를 도입하여 평가인증제도를 실시하여야 할 것임.
 - 보건복지부에서는 사회복지시설 평가인증단을 구성하여 평가인증의 전 과정을 총괄 기획하고, 사회복지시설 평가인증위원단을 학계전문가들과 현장실무전문가들로 구성하여 전문적인 평가인증 관련 교육과 훈련을 통하여 상시 운영체제로 활용하여야 할 것임
- 둘째, 시설평가의 사후관리(after service)가 강화되어야 할 것임.
 - 사회복지 시설평가가 1회성의 점수 매기기와 순위 정하기에 그치는 것이 아니라, 시설평가 사후컨설팅 또는 경영컨설팅을 통하여 실제적인 사회복지시설의 운영 및 경영 개선으로 이어져야 할 것임
 - 보건복지부에서는 2009년도에 2008년 실시한 사회복지시설 평가결과를 토대로 ‘사회복지시설 서비스 품질관리단’을 처음으로 운영

- ‘사회복지시설 서비스 품질관리단’은 2008년 사회복지 시설평가 대상시설 중 하위그룹에 속한 34개소(장애인복지관 8개소, 정신요양시설 6개소, 사회복지귀시설 18개소, 부랑인복지시설 2개소)를 대상으로 맞춤형 컨설팅을 제공
- 보건복지부 관계공무원, 학계전문가, 관련협회(연합회) 관계자, 사회복지현장 전문가 등으로 구성된 품질관리단은 2009년 5월부터 11월까지 대상 시설들을 4차례에 걸쳐 직접 방문하여, 시설의 취약점을 진단해 주고 재정, 조직, 프로그램 운영 등에 대한 새로운 가이드를 제공하였다. 그 결과 대부분의 시설에서 상당한 서비스 수준 향상과 운영 개선 효과가 발생하여 평가 결과가 양호(D) 등급에서 보통(C) 등급으로 상향된 것으로 평가 됨

□ 셋째, 사회복지시설평가의 궁극적인 발전 방향으로 인증제도 (accreditation)의 도입이 필요함.

- 지금까지 진행된 총 4차에 걸친 시설평가의 결과, 대부분의 사회복지시설이 시설 환경 및 인적 자원 등의 기본적인 요건은 충족하고 있으므로 일정수준 이상이면 인증을 부여하는 인증제도를 도입하는 것이 바람직 함

<표 4> 평가제도와 인증제도의 비교

구 분	평가제도	인증제도
심 사	• 일회성 심사를 통해 시설을 평가 • 결과의 공표로 평가기관과 평가대상시설의 관계가 종료	• 인증심사 후에도 인증기관과 인증대상시설이 사후심사나 정기진단을 통해 지속적인 관계를 유지
사후진단	• 평가 후 사후진단이 없음	• 교육과 자문을 제공하며 지속적인 연계와 정기적인 점검을 실시
심사전문인력	• 평가 전문인력 교육이 거의 부재 • 평가자 간 의견의 불일치가 높고, 평가인력 수준의 조정 체계가 미비	• 인증심사 전문인력의 양성이 가능 • 정기적이고 지속적인 교육을 제공하여 심사의 객관성과 신뢰성을 높일 수 있음
지 표	• 시설 종별로 개발되어 있음 • 시설 간 비교가 불가능하고, 전체 사회복지시설의 수준 파악이 불가능	• 시설 종별 비교를 가능하게 하는 공통지표와 서비스 종류에 따른 세부지표로 구성 • 시설 종별 간 비교가 가능하며, 서비스의 특수성을 감안한 심사가 가능
절 차	• 평가지표개발 → 자체평가 → 현장 평가 → 평가결과 통보 • 모든 과정이 짧은 기간 내에 이루어지고, 평가대상기관이 평가 지표의 취지를 이해하고 적용할 시간이 부족	• 절차는 평가제도와 유사 • 그러나 준비된 지표를 미리 시설에 교육하고 자문을 수행하여 시설 및 서비스의 총체적인 개선을 추구
결 과	• 평가결과에 대한 정보의 접근성이 낮고, 평가대상기관별로 상세한 평가결과가 통보되지 않음 • 평가결과가 서비스 품질개선에 도움이 되지 않음	• 인증결과는 인증대상시설에 보고서로 제공되며, 시설 및 서비스 개선을 위해 이용될 수 있음 • 인증 받은 기관: 지속적인 개선을 위한 보고서 제출 • 인증 받지 못한 기관: 인증을 위한 교육과 자문이 이루어짐 • 서비스 이용자: 인증결과 정보를 활용하여 시설을 선택할 수 있음

제2절 사회복지시설 평가인증제도 도입방안

1. 평가인증제도 도입의 단계

- ☐ 제6기(2014년-2016년) 사회복지시설평가에서는 전면적인 인증제도를 도입하는 것으로 설정하고, 이를 위한 준비단계로서 제5기 사회복지시설평가를 준비하고 진행하는 것이 바람직 함.
- 따라서 제5기(2011년~2013년) 사회복지시설평가에서는 사회복지시설평가의 전체적인 평가구조를 기본영역과 전문영역으로 구분하고, 기본영역(시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원관리)에서는 인증제도를 도입하고 전문영역(프로그램 및 서비스의 질, 이용자(생활인)의 권리, 지역사회관계)에서는 시설평가를 실시하는 방안이 가장 적절함.
- 아울러 프로그램 인증제 필요성과 관련하여, 제6기(2014년-2016년)에서는 각 시설유형별 프로그램 인증제도를 도입하는 논의가 진행되어야 함.

2. 평가인증제도의 도입을 위한 관련법의 개정

- ☐ 1999년부터 실시되고 있는 사회복지시설평가는 사회복지사업법 제43조와 사회복지사업법 시행규칙 제27조에 의거하여 실시되고 있음.

[사회복지사업법]

제43조(시설의 평가) ① 보건복지부장관 및 시·도지사는 보건복지부령이 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하며, 이를 시설의 감독, 지원 등에 반영하거나 시설거주자를 다른 시설로 보내는 등의

조치를 할 수 있다. <개정 1999.4.30, 2003.7.30, 2008.2.29, 2010.1.18>

② 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제1항의 평가결과에 따라 시설거주자를 다른 시설로 보내는 경우에는 제38조제3항의 조치를 하여야 한다. <신설 1999.4.30, 2008.2.29, 2010.1.18>

[사회복지사업법 시행규칙]

제27조(시설의 평가) ① 보건복지부장관 및 시·도지사는 법 제43조의 규정에 의하여 3년마다 1회이상 시설에 대한 평가를 실시하여야 한다. <개정 2000.1.26, 2008.3.3, 2010.3.19>

② 제1항의 규정에 의한 시설의 평가기준은 다음 각호와 같다. <개정 2000.1.26>

1. 입소정원의 적정성
2. 종사자의 전문성
3. 시설의 환경
4. 시설거주자에 대한 서비스의 만족도
5. 기타 시설의 운영개선에 필요한 사항

③ 제1항의 규정에 의한 평가의 방법 기타 평가에 관하여 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다. <개정 2008.3.3, 2010.3.19>

□ 우리나라에서 현재 유일하게 진행되고 있는 평가인증제도는 보건복지부에서 실시하고 있는 보육시설 평가인증임. 2005년부터 시행되고 있는 보육시설 평가인증은 영유아보육법 제30조와 영유아보육법 시행규칙 제31조와 제32조에 의거하여 실시되고 있음.

[영유아보육법]

제30조(보육시설 평가인증) ① 보건복지부장관은 보육서비스의 질적 수준을 향상시키기 위하여 보육시설에 대한 평가인증을 실시할 수

있다. <개정 2008.2.29, 2010.1.18>

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 보육시설 평가인증에 관한 업무를 공공 또는 민간 기관·단체 등에 위탁하여 실시할 수 있다. <개정 2008.2.29, 2010.1.18>

③ 제1항에 따른 보육시설 평가인증의 실시 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2008.2.29, 2010.1.18>

④ 보건복지부장관은 제1항에 따른 평가인증을 받으려는 보육시설 설치·운영자에게 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 평가인증에 필요한 비용을 받을 수 있다. <개정 2008.2.29, 2010.1.18>

⑤ 보건복지부장관은 제1항에 따른 평가인증의 결과에 따라 보육사업 실시에 필요한 지원을 할 수 있다. <개정 2008.2.29, 2010.1.18>

[영유아보육법 시행규칙]

제31조(평가인증의 실시) ① 보건복지부장관은 법 제30조제3항에 따라 보육정책위원회의 심의를 거쳐 운영체계, 평가지표, 수수료 등 보육시설의 평가인증에 필요한 사항을 정한다. <개정 2010.3.19>

② 제1항에 따른 평가지표에는 보육환경, 보육과정 운영, 보육교사와 보육 영유아 간의 일상적 상호작용, 영유아의 건강·영양 및 안전, 보육인력의 전문성, 보육시설 운영관리, 가족 및 지역사회와의 연계 등이 포함되어야 한다.

③ 법 제30조제1항에 따른 평가인증을 받으려는 자는 보건복지부장관에게 평가인증을 신청하여야 한다. <개정 2010.3.19>

④ 평가인증의 절차 및 서식 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부장관이 정한다. <개정 2010.3.19>[전문개정 2009.7.3]

제32조(평가인증 수수료) 보건복지부장관은 법 제30조제4항에 따라 평가인증을 받으려는 보육시설이 납부하여야 하는 수수료를 매년 정

하여 고시하여야 한다. <개정 2010.3.19>[전문개정 2009.7.3]

- 따라서 평가인증제도의 도입을 위해서는 현행 사회복지사업법 제 43조(시설의 평가)와 사회복지사업법 시행규칙 제27조(시설의 평가)에서 '시설의 평가'를 '사회복지시설 평가인증'으로 그 명칭을 변경하는 것이 필요함
- 아울러 사회복지사업법과 사회복지사업법 시행규칙에 사회복지시설 평가인증의 실시를 위한 원칙, 절차, 운영, 평가지표, 서식 등에 대한 내용을 포함시켜야 함

3. 평가인증제도의 실시기관

- 평가인증제도의 실시기관은 보건복지부에서 평가인증 전담기구를 설치하여 운영하는 것이 바람직함.
- 현행처럼 매 3년 마다 새로운 평가담당기관을 공모하여 선정하기 보다는, 평가인증제도를 전담하는 평가인증 전담기구¹¹⁾를 설치하여 운영하여야 함.
- 평가인증 전담기구에서는 그동안 4기에 걸쳐 12년 동안 개발되고 보완되어 사용되었던 기존의 사회복지시설 유형별 평가지표를 기초로 하고, 2010년 개발된 사회복지시설 유형별 최소기준안을 활용하여 사회복지시설 유형별 평가인증지표를 개발하는 것이 바람직함.
- 평가인증 전담기구에서는 사회복지시설 평가인증위원단을 구성하고 정기적인 교육과 훈련을 실시하고 매년 각 시설유형별 평가인증위원으로 활용하여야 할 것임.

11) 최균, 2010. 사회복지시설 평가전담기구 설치방안. 보건복지부·한국사회복지협의회.

4. 평가인증지표의 개발

- 평가인증제도의 도입을 위한 가장 중요한 부분은 사회복지시설 현장에 적합한 평가인증지표의 개발임
- 평가인증지표의 개발은 그동안 총 4기에 걸쳐 지난 12년 동안 개발되고 보완되어 온 각 사회복지시설 유형별 평가지표를 최대한 활용하는 것이 바람직함.
- 따라서 각 시설 유형별로 개발되어 있는 사회복지시설 평가지표를 토대로 하고, 2010년 개발된 사회복지시설 유형별 평가지표의 최소 기준안¹²⁾을 활용하여 사회복지시설 평가인증지표를 개발하여야 할 것임.

5. 평가인증제도의 사후관리

- 평가인증제도의 사후관리는 평가인증의 결과 활용을 의미함.
- 첫째, 평가인증의 결과에 기초한 우수시설에 대한 인센티브의 제공.
 - 그동안 보건복지부에서 실시하고 있는 우수시설에 대한 포상과 인센티브 제공에 추가하여, 평가인증의 결과 최우수시설(100점 만점기준으로 90점 이상을 받은 시설)에 대한 차기 평가인증의 실시를 1회 면제해 주는 방안을 도입한다면, 자연스럽게 평가인증제도에 대한 사회복지시설의 적극적인 참여를 유도할 수 있을 것임.

12) 정무성·오충순, 2010. 사회복지시설 유형별 최소기준(안). 보건복지부·한국사회복지협의회.

- 둘째, 평가인증의 결과에 기초한 미흡시설에 대한 사후관리¹³⁾의 강화.
 - 보건복지부에서 2009년부터 실시하고 있는 사회복지시설 서비스품질관리단의 운영을 강화하는 것이 필요함.
 - 사회복지시설 서비스품질관리단의 대상은 평가인증의 결과 미흡시설(100점 만점기준으로 60점 미만을 받은 시설)로 하고, 보건복지부에서 설치 운영하는 평가인증 전담기구에서는 해당 미흡시설이 위치하고 있는 시·도와 함께 서비스품질관리를 위한 다양한 지원방안을 마련하여 실시하여야 할 것임.

13) 손광훈, 2010. 사회복지시설 평가결과 활용방안. 보건복지부-한국사회복지협의회.

참고문헌

- 건강보험정책연구원. 2008. 노인장기요양보험 인정조사와 평가지표의 연계성 개발: 인정조사도구의 재구성. 국민건강보험공단.
- 경기가족여성연구원. 2009. 경기도 보육시설 평가인증 활성화 방안연구. 경기가족여성연구원.
- 경기복지미래재단. 2008. 아동생활시설 인증지표 개발. 경기복지미래재단.
- 경기복지미래재단. 2008. 장애인복지시설 인증지표 개발: 생활·주단기·직업재활시설. 경기복지미래재단.
- 경기복지미래재단. 2009. 2009년 경기도 노인복지관 평가지표. 경기복지미래재단.
- 경기복지미래재단. 2009. 2009년 경기도 사회복지관 평가지표. 경기복지미래재단.
- 경기복지미래재단. 2009. 2009년 사회복지시설평가: 사회복지관. 경기복지미래재단.
- 곽미영. 2006. 아동복지시설(국공립보육시설)의 질 향상을 위한 평가인증을 위한 기초연구. 『21세기 사회복지연구』 3(1), 1-25.
- 김영주. 2006. 여성문화지표개발 및 활용방안에 관한 연구. 충남여성정책개발원.
- 김주영. 2008. 사회복지시설 평가지표의 구성타당도에 관한 연구: 2007년 장애인 생활시설평가 결과를 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 김향은. 2008. 평가인증에 참여한 보육시설 종사자들의 경험을 통해 본 보육시설 평가인증제도의 효과. 『아동학회지』 29(1), 169-188.
- 김형모. 2010. 인증제 도입 및 평가체계 개선방안. 보건복지부·한국사회복지협의회.

- 박복매 · 문혁준. 2006. 보육시설 평가인증제도에 관한 시설장의 인식 연구. 『대한가정학회』 44(8), 1-11.
- 변용찬. 2001. 영아시설 평가결과 및 정책방안. 『보건복지포럼』 56, 26-35.
- 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회. 2008. 2008년 사회복지시설평가 (II): 장애인복지관. 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회.
- 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회. 2008. 2008년 사회복지시설평가 (I): 정신요양시설 · 사회복지귀시설 · 부랑인복지시설. 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회.
- 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회. 2009. 사회복지시설평가 2009 (I): 노인복지시설, 노인종합복지관, 사회복지관. 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회.
- 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회. 2009. 사회복지시설평가 2009 (II): 한부모가족복지시설. 보건복지가족부 · 한국사회복지협의회.
- 보건복지부 · 한국사회복지협의회. 2007. 2007년 사회복지시설평가: 아동복지시설, 장애인생활시설, 장애인직업재활시설. 보건복지부 · 한국사회복지협의회.
- 부산복지개발원. 2008. 부산광역시 노인복지시설 인증지표개발에 관한 연구. 부산복지개발원.
- 부산복지개발원. 2009. 부산광역시 지역아동센터 평가. 부산복지개발원.
- 서문희. 2001. 보육시설 평가인증제도 도입 필요성과 시설방안. 『보건복지포럼』 52, 64-73.
- 서울복지재단. 2005. 사회복지서비스 인증모형개발 인증지표 자체평가 조사결과(노인 주 · 단기보호서비스, 장애인 주 · 단기보호서비스, 노인요양서비스. 서울복지재단.
- 서울복지재단. 2006. 사회복지시설인증 시범사업 워크숍 자료집. 서

- 울복지재단.
- 서울복지재단. 2007. 사회복지관 인증모형개발: 인증지표 및 지침서. 서울복지재단.
- 서울복지재단. 2007. 장애인생활시설 인증모형개발: 인증지표 및 지침서. 서울복지재단.
- 서울복지재단. 2007. 장애인생활시설 평가결과보고서. 서울복지재단.
- 서울복지재단. 2007. 재가노인복지시설 평가보고서. 서울복지재단.
- 서울복지재단. 2007. 직업재활시설 평가보고서. 서울복지재단.
- 서울복지재단. 2009. 서울시장애인복지관 인증모형개발공청회 자료집. 서울복지재단.
- 서울복지재단. 2009. 장애인복지관 인증모형개발: 인증지표 및 지침서. 서울복지재단.
- 서혜전. 2006. 21인 미만 보육시설에 대한 자체평가와 전문가평가의 차이분석. 『한국아동학회』 27(4), 185-200.
- 손광훈, 2010. 사회복지시설 평가결과 활용방안. 보건복지부·한국사회복지협의회.
- 윤혜경. 2008. 일본의 보육시설 제3자 평가사업에 대한 연구. 『한국육아지원학회』 3(1), 105-124.
- 이대균. 2005. 한국과 미국 호주의 보육시설 평가인증제도 비교분석. 『유아교육학논문집』 9(2), 125-150.
- 이선우·최상미. 2002. 사회복지시설평가의 현실과 개선방안: 장애인복지시설을 중심으로. 『사회복지정책』 15, 133-154.
- 이성미. 2003. 호주 평가인증제 실태파악 출장보고서: 귀국보고서. 보건복지부.
- 이순자. 2007. 보육시설 평가인증에 대한 한일간 비교연구. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이옥. 2008. 『보육시설 평가인증사업의 성과: 2003~2008』. 서울: 육

- 아정책개발센터.
- 임성옥. 2003. 중앙정부의 사회복지시설 평가에 대한 비판적 분석: 메타평가를 중심으로. 『정부학연구』 9(2), 261-296.
- 정무성. 2007. 2007년 사회복지시설평가방향과 과제. 『월간복지동향』 105, 133-154.
- 정무성·오충순, 2010. 사회복지시설 유형별 최소기준(안). 보건복지부·한국사회복지협의회.
- 정원주. 2007. 보육시설 평가인증제도의 문제점과 개선방안. 『한국영유아보육학회』 51, 45-64.
- 정찬우·김언주·민현숙. 2008. 보육시설 평가인증제의 효과에 관한 연구: 대전지역 9개 인증 보육시설(21인 이상)을 대상으로. 『아동교육』 17(1), 269-279.
- 지역아동센터 평가사업지원단. 2009. 2009년 전국지역아동센터 평가 결과보고서. 보건복지가족부.
- 최균, 2010. 사회복지시설 평가전담기구 설치방안. 보건복지부·한국사회복지협의회.
- 최재성. 2001. 사회복지분야의 평가경향과 과제. 『한국사회복지행정학』 4, 89-115.
- 최흥기. 2010. 한국과 일본의 사회복지시설 평가체계 비교연구: 3단계 모니터링 평가체계의 모색. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국보육진흥원 평가인증국. 2010. 보육시설 평가인증지침서(39인 이하). 한국보육진흥원.
- 한국보육진흥원 평가인증국. 2010. 보육시설 평가인증지침서(40인 이상). 한국보육진흥원.
- 한국보육진흥원 평가인증국. 2010. 보육시설 평가인증지침서(장애아 전담 보육시설). 한국보육진흥원.
- 한국보육학회. 2010. 보육시설 평가와 보육발전. 한국보육학회 춘계

- 학술대회자료집.
- 한국인증연구원(www.iso-kc.com).
- 한국정책평가연구원. 2008. 아동보호전문기관 평가지표 개발 최종보고서. 보건복지가족부.
- 한국형사정책연구원. 2009. 2009년 아동보호전문기관 평가 결과보고서. 보건복지가족부.
- 황경란·박영란. 2010. 노인생활시설 인증지표 개발 중간보고서. 경기복지재단.

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO

콜로키움자료집 11-S14

**사회복지시설 인증제 도입방향 및 경과:
청소년시설 인증제 도입방안을 위한 시사점 모색**

인 쇄 2011년 5월 26일

발 행 2011년 5월 26일

발행처 **한국청소년정책연구원**

서울특별시 서초구 태봉로 114

발행인 이 재 연

등 록 1993. 10. 23 제 21-500호

인쇄처 문영사 전화 (02) 2263-5087

사전 승인없이 보고서 내용의 무단전재·복제를 금함.
구독문의 : (02) 2188-8844(연구정보지원팀)