

# 사회복지관 평가

## 1. 서론

최근 10여 년 동안 우리나라 사회복지에서 가장 괄목할 만한 변화와 발전을 이룬 것 중의 하나가 사회복지관의 증설로 인한 지역사회복지의 활성화이다. 우리나라에서 사회복지관은 1921년 미국 감리교 선교부에 의해 개설된 태화여자관을 시초로 그 동안 대학 및 민간 사회복지기관이 주체가 되어 1984년까지 약 20여 개소가 설치되어 있었다. 그리고 1980년대 말부터 정부가 저소득층 주민에게 각종 사회복지서비스를 제공하는 방안으로 사회복지관의 증설과 지원이 이루어지기 시작하여 사회복지관의 증가가 급속히 이루어졌다. 특히 1989년 대통령선거 공약사업으로 추진된 주택 200만호 건설계획에서 주택개발공사나 토지개발공사가 영구임대주택을 건설할 경우 사회복지관을 의무적으로 설치하도록 제도화하여 사회복지관은 우후죽순처럼 증가되어 1998년 8월 현재 전국적으로 303개의 사회복지관이 설치·운영되고 있다.

이와 같은 사회복지관의 양적 팽창은 우리나라 공공복지의 한계성을 보완하여 저소득층 주민에 대한 각종 복지서비스를 제공할 뿐만 아니라 일반주민의 복리증진에도 크게 기여하게 되었다. 그러나 사회복지관은 이제 양적 팽창의 시대를 마감하고, 질적 수월성을 확보해야 한다는 요구가 거세게 일고 있다. 특히 사회복지관은 천편일률적인 사업의 수행으로 설립 목적에 따른 효과적인 서비스 제공이 되지 않고 전문화된 프로그램은 등한시되고 정부나 지역사회에 대한 책임성을 다하지 못하고 있다는 비판을 받고 있다. 이러한 관점에서 오늘날 우리나라의 사회복지관은 기관 운영이나 사업수행에 있어서 전문성, 효과성, 책임성을 확보해야 할 사명에 직면하고 있다.

사회복지관이 지역사회 발전과 지역주민의 복리증진에 어느 정도 기여하고 있는가? 사회복지관은 정말

비효과적이고 비전문적인 사업수행으로 그 책임성을 다하지 못하고 있는가? 이러한 질문에 대한 정확한 해답은 평가에 의해서 찾을 수밖에 없다. 따라서 사회복지관 운영실태의 평가는 피할 수 없는 절대절명의 과제로 부각되고 평가에 의해서 오늘날 사회복지관의 질적 수월성을 확보할 수 있는 방향도 제시될 수 있을 것이다.

## 2. 평가의 기본방향

사회복지관 평가를 합리적·체계적으로 시행하기에 앞서 사회복지관 평가의 목적에 따라 다음과 같은 평가의 기본방향과 평가방법의 원칙이 제시되어야 한다.

### 가. 사회복지관 평가의 기본방향

- 사회복지관 평가는 개별기관의 특수 여건과 성격을 감안하여 합리적이고 객관적인 평가가 되어야 한다.
- 사회복지관 평가체계는 사회복지사업의 전문성과 책임성을 측정할 수 있도록 설계되어야 한다.
- 사회복지관 평가는 사회복지사업의 실적과 성과에 관한 계량적 평가(quantitative evaluation)와 사업수행의 절차와 방법에 관한 질적 평가(qualitative evaluation)가 동시에 이루어질 수 있도록 하여야 한다.
- 사회복지관 평가는 평가의 공정성과 객관성을 담보하기 위해서 사회복지관 평가위원회의 구성에 의한 서류평가와 현장실사를 병행하는 방법으로 전개되어야 한다.
- 평가의 결과에 대해서는 개별 사회복지관에 알려주어 기관 발전의 계기가 되도록 조치하여야 한다.

### 나. 사회복지관 평가방법의 원칙

- 사회복지관 평가를 위한 평가체계와 평가지표는 사전에 공포되어 이에 의한 객관적인 평가가 되도록 노력해야 한다.
- 사회복지관 평가는 현존하는 기관의 자료를 최대한 활용하고 부득이한 경우 기관의 자료 요청으로 평가대상 사회복지관의 부담을 최소화하도록 한다.
- 사회복지관 평가에는 평가대상 사회복지관 서비스 및 프로그램의 수혜자

만족도 조사를 반드시 포함시켜야 한다.

- 사회복지관평가는 전문적 사회복지서비스 제공방법과 과정에 관한 평가를 포함시켜야 한다.

### 3. 사회복지관 평가체계의 구성과 평가척도

평가체계의 구성은 4개 평가부문, 34개 평가문항, 76개 평가지표와 그에 따른 자료의 출처와 평가방법의 순서로 세분화된다. 평가의 척도(criteria)는 노력성, 합리성, 적합성, 전문성, 효율성, 효과성, 서비스 질, 지역성 등의 8가지 척도가 활용된다.

각 평가문항별로 2~3개의 평가지표(index)가 설정되고 지표를 측정하기 위한 자료의 종류와 지표의 해설 및 평가방법이 구체적으로 서술된다. 평가체계의 합리성과 실용성을 사전 검증하기 위해서 현직 복지관 직원으로 구성된 가칭 ‘평가실무위원회’의 회의결과를 반영하여 평가체계를 확립시킨다.

사회복지관은  
설립 목적에 따른  
효과적인 서비스의  
제공과 전문화된  
프로그램의 운영,  
정부나 지역사회에 대한  
책임성을 확보해야 한다.

표 1. 평가체계 일람표

평가 부문	평가문항	평가지표	자료 및 평가방법
1. 조직 및 관리 (90점)	1) 운영규정과 직원복무규정은 마련되어 시행되는가	① 법인의 운영규정(복지관 운영규정)과 직원복무 규정의 존재 여부 ② 직원복무규정의 적합성과 합리성	기관자료  기관자료/ 위원판정
	2) 운영자문위의 구성과 활동은 적절히 진행되는가	① 운영자문위 구성의 규정 적합성 ② 운영자문위 소집정도·회의록·활동의 실제성	규정집/명단  기관자료/ 회의록위원판정
	3) 관장의 전문성과 리더십은 발휘되는가	① 관장의 학력, 사회복지사 자격증, 경력 ② 관장의 지역복지에 대한 비전과 운영스타일	직원임면보고서  관장면접/ 위원판정

표 1. 계속

평가부문	평가문항	평가지표	자료 및 평가방법
1. 조직 및 관리 (90점)	4) 중간관리자의 전문성과 수퍼비전의 정도는	① 부장(과장)의 학력, 경력, 전문성 ② 부장·과장의 수퍼비전 정도와 실적	기관자료 기관자료
	5) 직원채용의 공개성과 합리성의 정도는	① 3년간 신규직원 채용시 외부공모의 실적 ② 직원채용시 면접과 시험에 관한 규정과 시행 여부	기관공문 기관자료·면접
	6) 조직관리와 프로그램 운영을 위한 전산화의 정도는	① 전산처리에 의한 이용자 관리실태 ② 단위사업과 회계의 전산연계 실행 여부	위원확인 위원확인
	7) 시설의 안정성과 하자보수는 적절한가	① 최근 3년간 시설 안전성 점검 결과 ② 최근 3년간 하자보수 실적과 결과	기관서류 기관서류
	8) 시설활용과 청결성은 적절한가	① 상담실 설치 및 활용 실적 ② 안내시설과 장애인 램프 설치 여부 ③ 시설의 내외부 도색상태의 양호성 ④ 시설 각 부분의 청결상태	기관서류 위원확인 위원확인 위원확인
	9) 기관운영과 프로그램에 대한 외부 평가여부는	① 최근 3년간 스스로 발주한 외부 평가여부	기관서류
2. 인력 개발 및 재정 (130점)	1) 기준 인력 및 전문 인력의 확보정도는	① 가나다 유형별 기준인력 확보 여부 ② 총직원 대비 전문인력 비율 ③ 특수전문인력(언어, 물리 치료사, 의사 등)의 확보 정도 ④ 규정외 지원인력의 수와 활용 정도	직원임면보고서/ 발령대장 계산 직원임면보고서/ 발령대장 발령대장/ 인사기록카드
	2) 사회복지사의 전문성과 교육훈련 참여 정도는	① 1급 사회복지사의 비율 ② 사회복지사 중 석사학위 소지자의 수 ③ '97 사회복지사의 교육훈련 참여 횟수	인사기록카드 인사기록카드 출장원/ 인사기록카드

표 1. 계속

평가부문	평가문항	평가지표	자료 및 평가방법	
2. 인력 개발 및 재정 (130점)	3) 직원의 사기와 근무의욕 정도는	① 규정의 지급되는 수당의 종류와 액수 ② 프로그램개발 및 창안제도에 대한 보상체계와 시행	예·결산보고서 기관자료	
	4) 자원봉사자 확보와 전문자원봉사자 활용정도	① '97년 복지관 자원봉사자수 ② 전문자원봉사자의 수와 활동	'97년사업실적자료 '97년실적·현지자료	
	5) 자원봉사자의 관리 및 교육상태	① 자원봉사자 관리실적 ② '97 자원봉사자 교육횟수와 참여 인원	기관자료·위원확인 기관자료	
	6) 법인과 복지관의 재원조달능력은	① '97 법인 부담금 총액과 정부 보조금에의 비율 ② '97 자체개발 후원금 총액과 정부보조금에의 비율 ③ '97 지출 총액에서 법인부담+후원금+기부금+이용료 수입 등 자체 부담이 차지하는 비율	결산서 계산 결산서 계산 결산서 계산	
	7) 후원자 확보와 후원금 관리는 공정한가	① 후원금 사용내역의 합리성 ② 후원자에 대한 영수증 발급 결과보고	후원금사용내역보고서 기부금사용보고서	
	8) 민간기관 또는 기업복지재단에 의한 재정지원	① 3년간 삼성복지재단에 의한 사업비 수혜 여부 ② 기타 민간기관 및 재단으로부터의 지원금 액수	기관자료 기관자료	
	9) 사업비와 무료 서비스는 적절하게 제공되는가	① '97 총지출에서 사업비의 비율 ② '97 총지출에서 무료사업 지출총액 비율	결산서 결산서	
	10) 회계관리는 규정에 적합하고 투명한가	① 회계관리 규정의 적합성 ② 수입과 지출관리 상태의 공정성	각종 회계장부 확인 각종 회계장부 확인	
	3. 서비스 및 프로그램 (110점)	1) 지역주민조사·육구 조사는 적절히 수행되는가	① 최근 3년간 육구조사 실시여부 ② 육구조사의 규모와 절차의 합리성 ③ 육구조사 결과의 프로그램 일치성	기관자료 위원확인 위원확인
		2) 규정에 의한 사업 수행과 단위사업의 규모는	① '97 규정에 의한 단위사업의 수행과 분야별 형평성 ② '97 규모별 단위사업의 수와 초과 단위사업의 수	사업계획서 사업계획서/실적보고서

표 1. 계속

평가부문	평가문항	평가지표	자료 및 평가방법	
3. 서비스 및 프로그램 (110점)	3) 지역특성을 반영하는 사업 수행과 실적은	① '97 지역특성사업의 수와 질적 수준 ② '97 지역특성사업의 프로그램 운영 실태	사업계획서/ 위원확인 기관자료/ 위원확인	
	4) 상담사업의 체계성과 전문성의 정도는	① 상담사업의 실적 ② Intake, 사례계획, 과정기록 작성 여부 ③ 상담사업의 전문성 정도	기관자료 기관자료 위원판단	
	5) 프로그램의 목표설정과 그 시행의 정도는	① 단위사업 목표설정의 적절성 ② 프로그램 시행과정에 관한 기록작성 여부	위원판단 프로그램일지/ 위원판단	
	6) 프로그램 성과평가의 체계성·과학성은	① 수혜자 만족도 평가의 합리성과 실시여부 ② GAS와 RAI 등을 이용한 조사의 실적	기관자료 기관자료	
	7) 장애인·노인을 위한 사업수행과 실적은	① 장애인복지 프로그램의 수와 실적 ② 노인을 위한 전문적 사업 수와 실적	기관자료 기관자료	
	8) 지역주민과 수혜자의 복지관평가는	① 지역주민에 의한 복지관의 기여도 ② 수혜자의 서비스 만족도	보사연 전화조사 보사연 전화조사	
	9) 저소득층 지원 무료프로그램 실적	① 무료 프로그램 이용자와 질적 수준	실적보고/ 위원확인	
	4. 지역사회 관계 (70점)	1) 시설의 주민에 대한 개방성 정도는	① 강당, 회의실, 식당, 주차장 대관사업의 실적 ② 시설을 활용한 각종 행사 유치 실적	기관자료 기관자료
		2) 유관기관의 공동사업 및 협력 사업의 정도는	① 학교, 관공서, 기타기관과 협력·공동사업실적	기관자료
3) 지역사회 조직·개발사업의 참여정도		① 3년간 지역사회조직 사업실적 ② 관장과 직원의 C.O. 활동 참여 실적	기관자료/위원판단 기관자료/위원판단	

표 1. 계속

평가 부문	평가문항	평가지표	자료 및 평가방법
4. 지역 사회 관계 (70점)	4) 기관홍보의 방법 및 질적수준의 정도는	① '97 소식지 또는 홍보지 발행 횟수와 질적 수준	기관자료/ 위원평가
		② '97 프로그램 전단지 발행 규모와 횟수	기관자료
		③ '97 언론 또는 매스컴에 의한 기관홍보 실적	기관자료 (내부결재)
	5) 실습기관 으로서의 역할수행 정도는	① '97실습교육 여부와 횟수	기관자료
		② '97실습생 규모와 실습기간	기관자료
	6) 정부감사의 결과와 행정지도 수용성은	① 최근 3년간 감사에 의한 지적사항의 횟수와 시정 조치	시·군·구자료

22개 사회복지관의 총평점 평균은 584점으로 평균을 중심으로 상하로 고른 분포도를 보이고 있으나, 상위수준에 비해 중하위 이하에 속하는 사회복지관의 수준은 매우 낮아 전반적인 개선작업이 절실히 요구된다.

#### 4. 평가결과

전국 22개 사회복지관<sup>1)</sup>을 평가한 결과 개별 복지관별로 4개 부문별 평점계가 합산되어 부문별 순위를 나타내고, 각 부문별 평점을 합산한 총평점에 따라 우수 사회복지관 별 순위를 나타낸 결과는 <표 2>에 제시된 바와 같다.

총평점 1,200점 만점에 873점을 획득한 A사회복지관이 1위를 차지하여 가장 우수한 사회복지관으로 판정되었으나, 1위에서 3위까지의 총평점의 차이는 30점 내외로 크게 나타나지 않았다. 그러나 1위와 4위는 104점 차이를 보이고 있으므로 큰 차이가 있었고, 그 이하 순위 복지관과의 차이는 더욱 크게 벌어지고 있었다. 따라서 평가의 결과 우수한 사회복지관과 그렇지 못한 사회복지관들과의

1) 1995년 이전에 개관한 228개 사회복지관을 대상으로 지역별로 10%에 해당되는 복지관을 무작위로 추출하였으며, 서울지역은 서울시에 서 별도의 평가가 이루어지고 있어서 평가대상에서 제외시켰음.

차이는 매우 크게 나타나고 있었다.

22개 복지관의 총평점 평균은 584점으로 1,200점의 약 50% 수준에 놓이게 되어 개별복지관의 총평점이 평균을 중심으로 상하로 고른 분포도를 보이고 있다. 총평점 평균을 중심으로 5~6개의 복지관씩 묶어 상위, 중상위, 중하위, 하위 등의 4개 수준으로 나누어 볼 때 상위와 중상위의 수준에 속하는 개별 사회복지관들은 평균 총평점을 상회하기 때문에 합격선 이상으로 판정되지만, 중하위와 하위에 속하는 사회복지관들은 각 부문별 평점계는 물론 총평점에서도 상위 수준의 사회복지관에 비해서 매우 낮아 사회복지관 운영에 있어서 전반적인 개선작업이 절실히 요구된다고 할 수 있다.

표 2. 사회복지관 평가결과 요약표(순위별)

순위	사회복지관명	조직 및 관리		인력개발 및 재정		서비스 및 프로그램		지역사회관계		총평점 (1,200점)
		평점계 (270점)	부문 순위	평점계 (360점)	부문 순위	평점계 (390점)	부문 순위	평점계 (180점)	부문 순위	
1	A	208	2	285	1	265	3	115	5	873
2	B	194	3	270	2	250	6	135	1	849
3	C	211	1	230	3	270	2	130	2	841
4	D	184	4	210	6	245	7	130	2	769
5	E	129	11	195	7	275	1	125	4	724
6	F	131	10	215	5	255	5	100	8	701
7	G	147	9	170	12	260	4	75	11	652
8	H	164	6	195	7	200	10	75	11	634
9	I	148	8	195	7	200	10	90	10	633
10	J	128	12	220	4	195	12	75	11	618
11	K	169	5	195	7	195	12	45	20	604
12	L	151	7	165	13	180	15	75	11	571
13	M	123	13	175	11	190	14	70	16	558
14	N	82	19	150	16	210	9	100	8	542
15	O	76	21	160	15	225	8	75	11	536
16	P	111	14	145	18	160	16	105	7	521
17	Q	96	15	165	13	140	18	60	18	461
18	R	87	17	150	16	155	17	65	17	457
19	S	89	16	135	19	110	20	110	6	444
20	T	86	18	85	21	70	21	60	18	301
21	U	81	20	90	20	70	21	40	21	281
22	V	22	22	85	21	130	19	30	22	267
평균		128점		177점		193점		86점		584점



우수 사회복지관으로 선정된 A, B, C 사회복지관들은 지역적으로 골고루 분포되어 있었다. A 사회복지관은 부산, 대구, 울산, 경남북을 포함한 동부권에서 나왔으며, B 사회복지관은 대전, 광주, 충남, 전남북을 포함한 서부권에서, 그리고 C 사회복지관은 인천, 경기, 강원, 충북 지역을 포함한 중부권에서 나왔다. 이러한 평가결과는 동부권, 서부권, 중부권으로 나누어 각기 다른 평가팀이 파견되어 현장실사를 했음에도 불구하고 각 권역별로 고루 분포되어 있어서 평가팀간의 차이가 없는 것으로 나타나기 때문에 평가지표와 평가체계의 합리성을 뒷받침해 줄 뿐만 아니라 현장실사의 공정성을 입증하고 있다.

평가대상 22개 사회복지관의 특성별 평균 총평점을 비교분석해 본 결과, 가나다 유형별과 운영주체의 규모별 차이는 보이나 운영주체의 성격, 입지여건, 소재지역의 도시유형에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다. 따라서 현행 평가체제와 지표들은 입지여건별 또는 소재지역별 기본적인 차이를 중화시키는데 성공한 것으로 판정된다.

조직 및 관리, 인력 및 재정, 서비스 및 프로그램, 지역사회관계 등의 4개 평가부문별 평균 평점을 평가대상 사회복지관의 특성별로 비교분석해 본 결과, 다형의 사회복지관이 가형과 나형에 비해서 전반적으로 낮은 평점을 보이는 것으로 나타났다. 또한 대규모 복지법인 및 단체에 속하는 사회복지관이 소규모 복지법인 및 단체에 속하는 사회복지관보다 인력 및 재정 부문에 강점이 있는 것으로 밝혀졌다. 임대주택단지과 일반지역에 위치한 사회복지관들은 부문별 차이는 없었으나 중소도시에 위치한 사회복지관, 특히 중소도시 일반지역에 위치한 사회복지관들은 다른 지역에 위치한 사회복지관들보다 지역사회관계에서 높은 점수를 받은 것으로 나타났다. 이러한 현상은 중소도시에 위치한 사회복지관일수록 그 지역에서 사회복지관의 위상과 비중이 높아 각종 대관사업뿐만 아니라 지역사회개발과 같은 사업이 활발히 전개되고 있다는 점을 암

평가대상 22개 사회복지관의 특성별 평균 총평점을 비교분석한 결과, 가나다 유형별과 운영주체의 규모별 차이는 보이나 운영주체의 성격, 입지여건, 소재지역의 도시유형에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다.

표 3. 서비스 유형별 만족도와 기여도

서비스 유형	구 분	만족도 및 기여도	응답 지수	평균	표준 편차
상 담 서 비 스	서비스 만족도 및 직원 태도 <sup>1)</sup>	전반적 사회복지관 서비스 만족도	179	1.96	0.75
		접수 방법 및 직원 태도 만족도	184	1.78	0.72
		직원의 업무처리 방법 만족도	183	1.89	0.71
	지역사회 기여도 <sup>2)</sup> 와 문제해결	지역사회와 주민에 대한 기여도	165	1.92	0.72
		개인적 상황이나 문제 해결 기여도	182	2.30	1.03
	서비스의 질적 수준 <sup>3)</sup> 과 이용료 <sup>4)</sup>	서비스의 질적 수준 정도	170	2.30	0.81
이용료 적절성 정도		28	2.57	1.10	
직업훈련 및 부업훈련	서비스 만족도 및 직원 태도 <sup>1)</sup>	전반적 사회복지관 서비스 만족도	304	2.02	0.69
		접수 방법 및 직원 태도 만족도	304	1.79	0.60
		직원의 업무처리 방법 만족도	304	1.93	0.69
	지역사회 기여도 <sup>2)</sup> 와 문제해결	지역사회주민에 대한 기여도	282	1.91	0.62
		개인적 상황이나 문제 해결 기여도	301	2.10	0.79
	서비스의 질적 수준 <sup>3)</sup> 과 이용료 <sup>4)</sup>	서비스의 질적 수준 정도	276	2.32	0.75
이용료 적절성 정도		242	2.17	0.83	
사회교육 및 교양교육	서비스 만족도 및 직원 태도 <sup>1)</sup>	전반적 사회복지관 서비스 만족도	608	1.99	0.71
		접수 방법 및 직원 태도 만족도	617	1.89	0.65
		직원의 업무처리 방법 만족도	610	1.92	0.67
	지역사회 기여도 <sup>2)</sup> 와 문제해결	지역사회와 주민에 대한 기여도	579	1.94	0.74
		개인적 상황이나 문제 해결 기여도	610	2.05	0.78
	서비스의 질적 수준 <sup>3)</sup> 과 이용료 <sup>4)</sup>	서비스의 질적 수준 정도	590	2.43	0.77
이용료 적절성 정도		468	2.30	0.89	
저소득층 지원사업	서비스 만족도 및 직원 태도 <sup>1)</sup>	전반적 사회복지관 서비스 만족도	431	1.81	0.63
		접수 방법 및 직원 태도 만족도	435	1.77	0.62
		직원의 업무처리 방법 만족도	424	1.78	0.62
	지역사회 기여도 <sup>2)</sup> 와 문제해결	지역사회와 주민에 대한 기여도	401	1.79	0.65
		개인적 상황이나 문제 해결 기여도	432	2.04	0.79
	서비스의 질적 수준 <sup>3)</sup> 과 이용료 <sup>4)</sup>	서비스의 질적 수준 정도	393	2.32	0.73
이용료 적절성 정도		64	1.95	0.78	

주: 1) 매우 만족: 1점, 만족: 2점, 그저 그렇다: 3점, 불만족: 4점, 매우 불만족: 5점  
 2) 크게 기여: 1점, 기여: 2점, 그저 그렇다: 3점, 불기여: 4점, 매우 불기여: 5점  
 3) 매우 높다: 1점, 높다: 2점, 그저 그렇다: 3점, 낮다: 4점, 매우 낮다: 5점  
 4) 매우 적절: 1점, 적절: 2점, 그저 그렇다: 3점, 약간 비싸다: 4점, 매우 비싸다: 5점

시해 준다.

75개 평가지표의 평균 득점을 분석해 본 결과 사회복지관운영규정과 직원복무규정은 대부분의 사회복지관들이 잘 마련하고 시행하는 것으로 보인다. 또한 자원봉사자수의 확보와 후원금 관리 상태가 매우 뛰어나 회계와 경리 부문에서는 상당한 투명성을 보이는 것으로 나타났다. 그리고 규정에 의한 단위사업이 지켜지고 있으며, 규정 이외의 상당한 초과 단위사업의 실적을 보이고 있다는 점에서 프로그램 활동은 매우 우수한 것으로 평가되었다.

그러나 운영자문위원회의 형식적 활용, 외부평가의 부재, 그리고 전산처리에 의한 이용자 관리와 회계와 사업의 전산연계가 잘 이루어지지 않고 있었다. 특수 전문인력의 확보가 미흡하고 규정외 지원인력의 활용정도도 낮은 편이었다. 또한 욕구조사의 규모나 절차의 합리성이 보장되지 않고 욕구조사의 결과 프로그램에 반영하는 정도가 낮았으며 객관적이고 과학적인 평가 방법과 도구를 활용하는 정도가 미흡한 것으로 나타났다.

수혜자 만족도의 조사결과는 상당히 고무적인 것으로 평가되었다. 전국 22개 사회복지관의 1,548명의 수혜자들은 전반적으로 사회복지관 서비스에 만족했으며, 사회복지관의 지역사회 발전과 지역주민의 복리증진에 기여도가 높은 것으로 평가했다.

이상의 사회복지관 평가를 종합해 보면 평가대상 사회복지관간의 차이와 각 부문별·영역별로 개선의 여지는 있지만 사회복지관은 지역주민의 복리증진에 크게 기여하고 서비스 이용자 및 수혜자들은 사회복지관의 서비스에 만족하여 그 가치를 충분히 인정해 주고 있었다.

## 5. 결론 및 정책제언

전국 22개 사회복지관들을 75개의 평가지표로 시범평가해 본 결과를 토대로 다음과 같은 정책제언이 제시된다.

평가대상간 차이와 각 부문별·영역별로 개선의 여지는 있지만, 전반적으로 수혜자들은 사회복지관 서비스에 만족했으며, 지역사회 발전과 지역주민의 복리증진에 기여도가 높은 것으로 평가했다.

첫째, 사회복지관사업에 대한 정부의 예산지원은 현재 수준보다 확대될 필요가 있다. 정부 예산 증액요청의 중요한 근거는 평가결과에서 입증되고 있듯이 지역주민과 수혜자들은 사회복지관의 지역사회 기여도를 매우 높이 평가했다는 사실과 자신들이 받았던 각종 서비스에 대해서도 만족해 하고 있었다. 또한 사회복지관들은 전반적으로 규정에 제시된 사업을 초과하는 다양한 프로그램이 활성화되어 있었고, 회계와 경리 업무 등 재정관리에도 투명성과 책임성을 확보하고 있었다.

둘째, 사회복지관에 대한 국고와 지방비의 지원방식은 인센티브제도나 차등지원제도를 도입하는 것이 바람직하다. 인센티브제도란 현 수준의 정부 예산지원방식을 유지한 채 평가에 의해서 우수복지관으로 판명된 경우 증액된 예산을 추가로 지원하는 방식이며, 차등지원제도는 평가후 몇 등급으로 나누어 등급에 따른 예산지원의 규모를 달리하는 방법을 말한다. 전반적인 복지관의 발전을 위해서는 인센티브제도를 시행하는 것이 바람직하나 상호 경쟁에 의한 차별화 정책을 추구한다면 차등지원제도를 도입하는 것도 고려해 볼만하다.

셋째, 본 연구에 의한 평가결과를 기초로 차등지원제도를 채택한다면 현행 예산지원 총액을 4등급화하여 증액된 예산에 대해서는 1등급과 2등급 사회복지관에 대해서 부가적으로 차등지원할 수 있다. 이때 3등급은 현행 예산수준으로 지원하고, 4등급의 하위 사회복지관에 대해서는 약간 삭감된 예산지원을 하도록 한다. 따라서 이러한 차등지원제도가 도입된다면 현재 예산지원의 근거인 규모별 가나다 방식은 철폐되어야 한다.

넷째, 인센티브제도나 차등지원제도를 도입하기에 앞서 전국의 사회복지관을 대상으로 일제히 평가를 실시해야 한다. 1999년도에는 각 시·도가 자체적으로 사회복지관 평가위원회를 구성하여 특정한 평가모형에 의한 시·도별 평가를 한 뒤 2000년에는 인센티브제도나 차등지원제도의 시행을 도입하는 것이 권장되어진다.

다섯째, 본 연구에서 채택된 평가모형을 각 시·도가 자체의 평가모형개발에 충분히 고려하도록 적극 권장한다. 시범평가결과 현행 평가체계 또는 모형은 사회복지관의 지역별 또는 유형별 차별화를 중화시키는데 성공한 합리적인 것으로 입증되었기 때문이다. 