

# 재가복지사업 평가

## 1. 평가의 필요성

우리나라에서 재가복지사업은 1987년에 민간 차원에서 도입된 이래, 사업의 효과성이 크다는 판단하에 1992년부터 정부의 지원이 이루어지기 시작하였다. 선진제국이 시설보호의 폐해를 깊이 인식하고 그 대안으로서 재가복지사업을 실시하기까지 오랜 시간을 필요로 한 것에 비해, 우리나라는 매우 짧은 역사를 가지고 있으며, 재가복지에 대한 구체적인 정책방향이나 지침조차 분명히 제시되지 못한 상태라고 말할 수 있다.

그러나 1997년말 현재 전액 지방비 보조기관인 91개소를 제외하고도 사회복지관 부설 재가복지봉사센터 172개, 노인복지관 부설 노인가정봉사원 파견사업센터 49개, 주간보호소 및 단기보호시설 40개, 장애인 재가복지봉사센터 28개에 대한 정부지원(국비+지방비)이 이루어지고 있다.

정부지원의 내용은 보건복지부의 담당과별로 차이를 보이고 있어서 1997년 현재 복지자원과에서 담당하는 사회복지관 부설 재가복지봉사센터는 센터당 일률적으로 4080만원을, 노인복지과에서 담당하는 노인복지관 부설 가정봉사원파견사업소는 유급자원봉사자 2명의 예산을 포함하여 연간 7500만원을, 장애인복지과에서 담당하는 장애인복지관 부설 재가복지봉사센터는 4310만원을 각각 지원받고 있다. 이처럼 재가복지를 담당하는 과(課)별 지원금 규모의 차이가 합당한 것인지에 대해 판단하기는 쉽지 않다.

그러나 더 중요한 것은 재가복지실시기관으로 선정된 기관은 기관의 규모나 성격, 실적에 관계없이 동일한 액수의 지원금을 정액으로 지급받고 있다는 점으로써, 이 같은 지원방식은 재가복지서비스의 개선과 발전을 위한 유인이 되지 못할 가능성이 큰 것으로 우려되고 있다. 또한 재가복지사업에 대한 정부지원이 시작된지도 7년이 경과되었으므로 재가복지사업에 대

한 정부지원의 효과성에 대한 평가도 필요한 시점이 되었다고 볼 수 있다.

## 2. 평가의 기본방향과 평가체계 구성

본 평가는 재가복지사업의 특수성을 감안하여 사업실적에 대한 양적 평가 뿐 아니라 질적인 평가(qualitative evaluation)가 동시에 이루어지도록 하기 위해 대상자의 주관적인 만족도 조사를 포함시켰으며, 관련 전문가가 포함된 평가위원회를 구성하고, 평가위원회에 의한 재가복지사업 실시기관에 대한 현장실사를 시도하도록 유도하였다.

또한 본 평가는 프로그램이나 조직체의 효과성을 평가하기 위한 사업평가(program evaluation)이며, 프로그램 운영 도중에 프로그램을 수정·보완하기 위해 이루어지는 형성평가(formative evaluation)일 뿐 아니라, 프로그램의 결정이나 집행을 담당하는 사람, 혹은 조직체내의 구성원이 행하는 평가가 아니라는 점에서 외부평가(outside-evaluation)라는 성격을 갖는다.

본 연구의 평가모형은 평가대상별로 각기 다른 평가문항과 지표로 구성되며, 각 지표를 분석할 수 있는 자료의 출처와 평가방법(혹은 조사방법)을 포함시켰다. 즉, 본 평가체계는 5개의 평가부문과 13개의 평가문항, 26개의 평가지표, 자료출처와 평가방법의 순서로 구성되었다.

구체적으로 재가복지실시기관 평가의 차원은 대상자 규모와 선정기준, 서비스내용, 인력과 재정, 지역사회관계, 대상자 만족도의 5가지로 구분하며, 평가의 척도는 재가복지대상자의 경우에는 만족도, 재가복지사업 실시기관에 대해서는 합리성, 적절성, 적합성, 체계성, 전문성, 연계성, 노력성 등을 평가의 척도로 설정하였다. 기관평가의 경우 각 평가문항별로 1~3개의 평가지표(index)를 설정하며, 각 지표와 척도에 의한 측정자료의 출처와 평가방법을 제시하고, 각 문항별·지표별 가중치를 달리 부여하여 평정하도록 하였다.

본 연구에서는 1998년 7월말 현재 개관중인 전국의 303개 사회복지관 중 제주지역 3개소를 제외하고, 1995년도 이전에 개관하여 현재 운영중인 228개소 복지관만을 대상으로 지역별로 10%에 해당되는 복지관을 무작위로 추출하여 실제 표본대상으로 삼았다. 단, 국고지원의 타당성과 효과성을 중점적으로 평가한다는 원래의 목적을 고려하여 총화표집된 복지관 중 전액 지방비로 운영되고 있는 서울지역의 8개 복지관을 제외한 22개 복지관만을 실사대상으로 하였다.

표 1. 평가체계 일람표

평가부문	평가문항	평가지표	자료 및 평가방법
1. 대상자 규모 및 선정기준	1) 대상자의 규모는 어느 정도인가	① '97년 대상자의 수 ② '98년 1~6월까지의 대상자수	'97년사업실적자료 기관자료
	2) 대상자의 성격은 어떠한가	① '97년 대상자 중 노인과 장애인의 비율 ② '98년 9월 현재 노인과 장애인의 비율	'97년사업실적자료 기관자료
	3) 대상자 선정은 합리적으로 이루어지는가	① 최근 3년간 욕구조사 실시여부 ② 선정기준(생보자, 장애여부, 가족지원 등)	기관자료 자료문화화/직원면담
	4) 대상지역의 포괄성은 어느 정도인가	① 인근 재가센터와의 관할범위 구분	대상자의 주소지 확인
2. 서비스 내용	1) 서비스의 질적 수준은 어느 정도인가	① 전담직원에 의한 서비스 점검 횟수 ② 직접서비스 제공자(자원봉사자, 직원)의 주당 방문서비스 횟수 ③ 직접서비스 제공자의 1회 방문당 평균 소요시간	기관자료 기관자료 기관자료
	2) 서비스에 대한 자체평가는 이루어지고 있는가	① 자체 평가의 시행유무 ② 평가내용(설문지 작성의 타당도, 표준화된 측정도구의 사용여부 등)	기관자료 기관자료
3. 인력 및 재정	1) 전문인력의 확보정도는 어느 정도인가	① 사회복지사 혹은 다른 전문자격증 소지여부 ② 석사학위소지자의 수 ③ 규정외 전문인력(의사, 간호사, 물리치료사 등)의 수, 활용정도	기관자료 기관자료 기관자료
	2) 담당인력의 교육 훈련 참여정도는	① '97년 재가복지 관련 교육훈련프로그램 참여 횟수	기관자료
	3) 자원봉사자 확보와 활용정도는	① '97년 재가복지담당 자원봉사자수 ② 자원봉사자 관리실적(연찬회, 교육, 시상 등)	기관자료 기관자료
	4) 법인과 복지관의 자체부담은 어느 정도인가	① '97년 재가복지사업에 대한 자체부담 사업비 총액과 비율 ② '97년 후원금의 총액과 비율	결산서계산 결산서계산
	5) 후원자 확보와 후원금 관리는 공정한가	① 후원금 사용내역의 합리성 ② 후원자에 대한 영수증 발급과 결과보고	기관자료 기관자료
4. 지역사회 관계	1) 지역사회 관련기관과의 협력정도는	① 서비스 제공시 관련기관과의 협력 및 연계실적	기관자료
5. 대상자 만족도	1) 대상자의 만족도는 어느 정도인가	① 서비스의 도움정도 ② 방문서비스 빈도에 대한 만족도 ③ 서비스 제공시 태도에 대한 만족도	보사연 전화조사 보사연 전화조사 보사연 전화조사

### 3. 평가결과

평가결과를 종합해 보면, 전체 총평점 600점 중 평균 319점을 기록하였고, 최소 165점에서 최대 445점까지 높은 편차를 보이고 있음을 알 수 있다. 특히 평가부문별로 총점 대비 평균점수를 100점 만점의 점수로 환산해 보면, 대상자 규모 및 선정기준은 59점, 서비스내용은 43점, 인력 및 재정은 55점, 지역사회관계는 64점, 대상자 만족도는 51점으로 나타남으로써 지역사회관계의 평균점수가 가장 높고, 서비스내용의 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다.

표 2. 재가복지사업 실시기관의 평가결과(순위별)

(단위: 점)

순위	복지 관명	대상자 규모 및 선정기준 (150점)	서비스 내용 (150점)	인력 및 재정 (165점)	지역사회 관계 (45점)	대상자 만족도 (90점)	총점 (600점)
1	A	130	110	125	30	50	445
2	B	135	100	105	45	50	435
3	C	90	80	110	45	60	385
4	D	90	90	115	45	40	380
5	E	130	60	110	45	30	375
6	F	100	70	100	30	70	370
7	G	100	60	115	15	70	360
8	H	90	60	105	45	50	350
9	I	100	90	95	15	40	340
9	J	90	70	75	45	60	340
9	K	85	60	125	30	40	340
12	L	110	60	95	30	40	335
13	M	90	60	95	15	70	330
13	N	100	70	80	30	50	330
13	O	80	50	110	30	60	330
16	P	100	50	95	45	20	310
17	Q	90	70	70	45	30	305
18	R	30	50	90	30	40	240
19	S	70	30	65	0	30	195
20	T	60	50	25	15	40	190
21	U	50	30	45	0	50	175
22	V	30	30	60	15	30	165
평 균		89 (59)	64 (43)	91 (55)	29 (64)	46 (51)	319 (53)

주: ( )안은 총점 대비 평균점수를 100점으로 환산했을 경우의 점수임.

본 평가대상 재가복지봉사센터가 속한 복지관의 유형별, 운영주체 규모별, 운영주체 성격별, 입지여건별 평점을 비교해 보면, <표 3>에서 보는 바와 같이 가형 복지관의 부설 재가복지봉사센터의 평균점수가 가장 높은 324점이며 표준편차도 가장 작았던 반면, 다형은 평균점수가 301점으로 가장 낮고 표준편차는 가장 커서 유형별로 가, 나, 다형 순서로 평균점수가 높은 것으로 나타났다. 단, 최상위 점수를 받은 두 기관 모두 나형 복지관 부설센터였다.

운영주체 규모별로도 대규모 복지관 부설 재가복지봉사센터의 평균점수가 328점으로 소규모 복지관 부설센터의 평균점수(308점)보다 더 높고, 표준편차도 더 작은 것으로 나타났다. 운영주체 성격별로는 특수법인 및 단체의 평균점수는 346점이고 표준편차도 67.77인 반면, 사회복지법인

재가복지사업에 대한 평가결과 총점 대비 평균점수를 100점으로 환산해 보면, 지역사회관계의 평균점수가 가장 높고, 서비스내용의 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다.

표 3. 사회복지관 유형별 평가결과

구분	사례수	평균	표준편차	최소값	최대값
전 체	22	318.5		165	445
유형구분					
가형	5	324	74.28	195	375
나형	13	322	82.98	165	445
다형	4	301	90.31	175	385
운영주체 규모					
대규모 복지법인	12	328	71.71	165	445
소규모 복지법인	10	308	89.36	175	435
운영주체 성격					
사회복지법인	13	299	82.81	165	435
특수법인·단체	9	346	67.77	195	445
입지여건					
대 도시 임대단지	7	335	29.87	305	380
중소도시 임대단지	4	315	95.13	175	385
대 도시 일반지역	5	311	99.40	190	445
중소도시 일반지역	6	308	105.44	165	435

의 평균점수는 299점이고 표준편차도 82.81이나 되어서 운영주체 성격별로 많은 차이를 보이고 있음을 알 수 있다. 입지여건별로는 대도시의 임대주택 단지에 소재하는 복지관 부설센터의 평균점수가 335점으로 가장 높고, 최소 값이 305점이나 되는 등 표준편차도 가장 작았으며, 그 다음으로는 중소도시의 임대주택단지 315점, 대도시의 일반지역이 311점의 순이며, 중소도시의 일반지역이 평균 308점으로 가장 낮고 표준편차도 가장 큰 것으로 나타났다.

본 평가대상 22개 기관의 순위별 평점은 <표 4>에서 보는 바와 같다. 즉, 400점 이상 기관이 2개, 350점 이상 400점 미만 기관이 6개, 300점 이상 350점 미만 기관이 9개 기관이었다. 평균 점수가 300점 미만인 기관은 5개였는데, 240점인 1개 기관을 제외하고는, 나머지 4개 기관은 165점에서 195점 사이에 있었다.

표 4. 평가영역별 순위별 평점

(단위: 점)

평가영역		1	2	3	4	5	6	7	8	9	9
대상자 규 모 및 선 정 기 준	대상자 규모	30	15	20	30	30	30	10	20	10	25
	노인·장애인비율	30	30	20	10	30	30	30	30	30	15
	욕구조사 실시	10	30	10	10	10	0	0	0	0	0
	선정기준의 합리성	30	30	20	20	30	20	30	10	30	20
	대상지역의 포괄성	30	30	20	20	30	20	30	30	30	30
서비스 내 용	전담직원의 서비스점검 횟수	20	30	20	30	10	20	10	20	30	30
	주당 방문서비스 횟수	30	30	20	20	10	20	10	10	30	10
	방문당 평균 소요시간	30	30	20	30	20	30	30	10	30	20
	자체평가 실시여부 및 내용 타당성	30	10	20	10	20	0	0	20	0	10
인 력 및 재 정	1급 사회복지사수	20	20	30	20	20	10	20	10	20	10
	석사학위소지자수	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
	규정전문인력	5	15	5	15	10	15	10	10	10	10
	교육훈련 참여	15	10	15	0	0	15	10	10	5	15
	자원봉사자 확보와 활용	25	15	20	25	30	30	30	20	15	10
	자체자원 부담 후원자 확보와 관리	30	15	20	30	20	10	15	25	15	10
지역사회 관 계	협력 및연계	30	45	45	45	45	30	15	45	15	45
대상자 만족도	도움정도	20	30	20	20	20	20	30	20	10	30
	방문빈도 만족도	0	0	20	0	0	20	10	0	0	10
	서비스제공자 태도 만족도	30	20	20	20	10	30	30	30	30	20
계		445	435	385	380	375	370	360	350	340	340

4. 결론 및 정책제언

본 연구는 재가복지실시기관과 재가복지대상자를 평가 대상으로 하여 재가복지사업의 평가모형을 개발하고 평가내용을 제시하기 위한 것이었다. 이를 위해 본 연구에서는 5개의 평가부문과 13개의 평가문항, 26개의 평가지표로 구성된 사회복지관 부설 재가복지봉사센터에 대한 평가체계를 개발하고, 평정기준도 제시하였다. 더 나아가서 본 연구에서는 22개 재가복지봉사센터를 실시기관으로 선정하여 현장방문을 통한 평가를 시도함으로써 평가결과를 분석하고, 평가결과를 통한 환류(feedback)를 시도하였다.

재가복지사업 평가결과  
전체 총평점 600점 중  
평균 319점을  
기록하였고, 최소  
165점에서 최대  
445점까지 높은 편차를  
보이고 있다.

표 4. 계속

(단위: 점)

평가영역		9	12	13	13	13	16	17	18	19	20	21	22
대상자 규 모 및 선 정 기 준	대상자 규모	25	20	20	30	25	20	25	10	10	20	10	10
	노인·장애인비율	20	30	30	20	15	30	15	10	20	20	20	10
	육구조사 실시	10	10	10	0	0	10	0	0	0	0	0	0
	선정기준의 합리성	20	20	20	20	10	20	30	0	10	10	10	10
	대상지역의 포괄성	10	30	10	30	30	20	20	10	30	10	10	0
서비스 내 용	전담직원의 서비스점검 횟수	30	10	30	10	20	10	10	10	10	20	10	10
	주당 방문서비스 횟수	10	30	10	10	10	10	30	10	10	10	10	10
	방문당 평균 소요시간	10	10	10	20	10	30	20	30	10	20	10	10
	자체평가 실시여부 및 내용 타당성	10	10	10	30	10	0	10	0	0	0	0	0
인 력 및 재 정	1급 사회복지사수	20	30	10	10	20	20	10	10	10	0	10	10
	석사학위소지자수	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	규정전문인력	15	15	0	10	5	5	5	10	0	0	5	5
	교육훈련 참여	15	15	15	0	15	10	10	10	10	5	0	10
	자원봉사자 확보와 활용	25	25	20	20	25	20	10	20	15	5	10	10
	자체재원 부담 후원자 확보와 관리	25	10	20	20	25	10	10	15	0	10	10	10
지역사회 관 계	협력 및연계	30	30	15	30	30	45	0	30	0	15	0	15
	도움정도 방문빈도 만족도 서비스제공자 태도 만족도	20 0 20	20 10 10	30 10 30	20 0 30	20 10 30	0 0 20	0 10 20	20 0 20	0 10 20	20 0 20	20 0 30	20 0 10
계		340	335	330	330	330	310	305	240	195	190	175	165

본 연구의 주요결과는 다음과 같다.

첫째, 재가복지대상자 490명에 대한 만족도 조사결과, 재가복지서비스가 도움이 된다고 생각하는 정도가 높은 것으로 나타났으며, 특히 재가복지서비스 제공자의 태도에 대한 만족도가 매우 높았다. 따라서 응답자들은 만일 주변에 비슷한 상황에 처해 있는 사람이 있다면 이 서비스를 받도록 권하겠느냐는 물음에 긍정적으로 응답하였다. 이 같은 응답결과는, 비록 클라이언트 조사를 통한 평가결과가 긍정적인 방향으로 과장되는 경향이 있다는 점을 감안한다고 하더라도 일단 재가복지서비스의 효과성을 보여준다고 말할 수 있으며, 재가복지사업에 대한 국고지원이 지속되어야 할 근거를 제공한다고 말할 수 있다.

둘째, 본 연구에서 시도한 바 있는 22개 사회복지관 부설 재가복지봉사센터를 대상으로 한 실사평가 결과는, 본 연구에서 개발하고 제시한 평가체계와 평정방법이 재가복지 실시기관별 차등지원의 근거를 마련해 줄 수 있음을 보여 주었다. 22개 실시기관의 평가결과는 400점 이상의 평점을 받은 2개 기관, 350~399점을 기록한 6개 기관, 300~349점의 9개 기관, 200점대 점수를 받은 1개 기관, 그리고 200점 미만의 점수를 기록한 4개 기관으로 뚜렷이 차별화되었다.

셋째, 본 연구의 실사결과는 재가복지서비스의 질적 수준 제고와 표준화 작업의 필요성을 분명하게 보여 주었다. 22개 기관의 평균점수는 총평점 600점 중에서 319점으로서 결코 높지 않았으며, 5개 평가부문별로 총점 대비 평균점수를 100점 단위로 환산했을 때 대상자 규모 및 선정기준은 59점, 인력 및 재정 55점, 지역사회관계 64점이었으며, 특히 서비스의 질적 수준을 평가하기 위한 서비스내용 점수가 43점에 불과하였다. 따라서 재가복지서비스의 질을 제고하기 위한 전반적인 노력이 요구된다. 또한 26개의 평가지표 중에서 매우 낮은 점수를 기록한 욕구조사 실시 여부와 내용의 합리성, 대상자 선정기준의 적절성, 재가복지서비스의 효과성이나 적절성에 대한 자체 평가 실시 여부와 평가도구의 타당성, 그리고 재가복지 전담직원 중 석사학위소지자의 수와 1급 사회복지사의 비율 등이 시급히 개선되어야 한다. 한편 22개 실시기관의 평균점수가 최소 165점에서 최대 445점까지 광범위하게 걸쳐있는 등 편차가 매우 큰 것으로 나타남으로써 재가복지사업의 표준화 작업이 이루어져야 함을 보여 준다. 이러한 필요성은 대상자 규모 및 선정 기준, 서비스내용, 인력 및 재정 등의 평가부문에 모두 해당되므로 재가복지사

업 전반에 대한 표준화 작업이 요구된다.

넷째, 22개 기관에 대한 실사와 재가복지대상자 490명에 대한 조사결과를 통한 본 연구의 전반부에서 개발한 바 있는 평가모형에 대한 환류(feedback) 방안을 도출해보면 다음과 같다. 우선, 재가복지대상자에 대한 개별적인 욕구조사서 양식의 유무와 내용에 대한 평가지표와, 재가복지봉사센터 책임자나 혹은 사회복지관장의 재가복지사업에 대한 이해 정도와 재가복지사업에 대한 비전 등을 평가할 수 있는 지표가 첨가되어야 한다는 점이다. 그리고 지역사회관계에 관한 평가문항은 서비스의 통합성을 평가하기 위한 것이므로 서비스내용 부문에 포함되도록 하여 평가부문을 5개에서 4개로 축소시키는 것이 바람직할 것으로 보인다.

마지막으로 평정기준에 관한 내용으로서, 대상자 만족도에 대한 배점비율을 현재 15%에서 10%로 낮추는 방안을 고려해야 할 것이다. 본 연구의 분석결과에 의하면, 대상자의 만족도 조사결과와 기관평가 점수와의 상관관계는 그리 높지 않은 것으로 나타난다. 다시 말하면, 실사결과 바람직하다고 판단된 기관의 대상자 만족도 점수가 상대적으로 낮고, 바람직하지 못한 것으로 판단된 기관의 대상자 만족도 점수가 상대적으로 높게 나타남으로써 대상자의 조사결과는 기관을 평가하는 신뢰성 있는 지표가 되는 데에는 한계를 가지고 있었다. 이러한 결과는 프로그램 평가조사에서 클라이언트로부터 직접 얻어지는 자료는 클라이언트 기억의 한계, 도움에 대한 기대감과 자신의 참여를 정당화시키기 위한 호의적인 판단가능성, 사회적으로 바람직한 응답이나 예의적인 응답의 문제들 때문에 프로그램의 효과를 긍정적으로 왜곡시킬 가능성이 있다는 지적과도 연관된다고 하겠다. 따라서 기관평가에 있어서 대상자의 만족도 점수가 차지하는 비중은 10% 정도로 한정시킬 필요가 있다.

본 연구결과의 정책적 함의와 이를 통한 정책제언 내용

본 연구에서 개발하고 제시한 평가체계와 평정방법은 재가복지 실시기관별 차등지원의 근거를 마련해 줄 뿐 아니라, 재가복지 서비스의 질적 수준 제고와 표준화 작업의 필요성을 보여 주었다.

은 다음과 같다. 우선, 재가복지사업에 대상자 만족도가 높게 나타남으로써 재가복지사업에 대한 국고지원의 타당성이 증명되었다고 볼 수 있으며, 더 나아가 방문서비스 빈도의 확대, 보다 질 높은 전담직원의 확보 등을 위한 국고지원의 확대가 요구된다고 하겠다. 특히 노인인구의 증가 추세나 속도, 복지서비스 대상자들이 시설보호보다는 재가보호를 선호한다는 점, 그리고 재가복지사업에 대한 비용이 시설보호에 비해 훨씬 저렴하다는 점 등을 고려할 때 앞으로 재가복지사업에 대한 국고지원은 보다 확대되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구결과는 그동안 정부가 재가복지 실시기관에 대해 제공했던 획일적인 재정지원방식에 문제가 있었음을 보다 명확하게 드러내 주었다. 즉, 22개 표본기관의 실사결과, 평점의 편차가 매우 큰 것으로 나타났을 뿐 아니라, 평균평점도 결코 높지 않음으로써 이같은 재정지원방식이 재가복지서비스의 개선과 발전을 위한 유인의 역할을 하지 못했음을 보여주고 있다. 따라서 정부는 재가복지사업의 효과성과 효율성을 제고하기 위한 차등적 재정지원을 하기 위해 우선 조속한 시일내에 모든 재가복지기관에 대한 실사를 시도해야 할 것이다. 한편, 차등적 재정지원의 구체적 적용방식에 대해서는 좀 더 많은 주의와 준비를 필요로 한다. 즉, 본 연구결과는 차등지원의 필요성과 가능성을 제시했을 뿐이고, 앞으로 모든 기관의 실사를 통한 평가결과를 통해 어떻게 차등지원할 것인가는 또 다른 연구과제이다. 점수를 낮게 받은 하위순위의 기관에 대한 재정적 지원액을 깎아서 상위순위의 기관에 인센티브로 제공하는 현행 지원수준은 결코 높지 않다는 점에서 바람직하지 못할 뿐 아니라, 현행 서비스의 질이 전반적으로 낮고 편차가 큰 것의 책임을 개별 기관에만 돌리는 것이 되기 때문이다. 이는 결국 재가복지 대상자에게 피해를 주는 결과를 낳는다. 따라서 잘 하는 기관에 대한 인센티브 제공이 바람직할 것이지만 이를 위한 구체적인 방법에 대한 후속연구가 반드시 이루어져야 한다.

셋째, 모든 재가복지사업 실시기관에 대한 실사의 시급성에도 불구하고, 선행 혹은 병행되어야 할 것은 재가복지사업에 대한 구체적이고 명확한 정책방향과 지침을 제시하는 일이다. 재가복지서비스의 질이 전반적으로 낮고 기관별 편차가 낮은 것의 책임을 평가체계의 부재에만 돌릴 수는 없을 것이다. 따라서 정부는 현재의 재가복지사업지침이 재가복지사업 실시기관에게 얼마나 구체적이고 실질적인 지침을 제공해 왔는지를 자체평가하고, 내용을 보완해야 할 것이다. 즉, 재가복지사업지침은 재가복지사업의 목표를 명확하

고 구체적으로 명시하며, 재가복지대상자 선정에 있어서 재가복지서비스를 꼭 필요로 하는 대상자에게 집중되도록 하는 대상자 선정기준과, 대상자의 욕구를 중심으로 통합적이고 지속적인 서비스를 제공할 수 있는 체계와 담당인력의 전문성 혹은 준전문성을 보장할 수 있는 방안을 명확하게 제시해야 한다.

마지막으로, 좋은 평가가 이루어지기 위해서는 평가내용뿐 아니라 평가절차와 방법이 매우 중요하다는 점을 강조하고자 한다. 22개 기관의 실사과정을 통해서 확인할 수 있었던 점은, 재가복지사업 실시기관에 대한 질적 평가가 이루어지기 위해서는 기관으로 하여금 평가지표를 기입하도록 하는 방법보다는, 평가위원회를 구성하여 직접 기관방문을 통해 관련 서류를 확인하고, 현장실사를 하는 방법이 필수적이라는 것이다. 앞으로 전체 재가복지기관을 대상으로 한 평가에서도 크게 수도권, 동부권, 서부권의 세 팀으로 구성된 평가위원회가 동시에 현장실사를 하는 방법을 택하여야 하며, 평가위원회는 평가연구팀과 지역내 사회복지학과 교수, 보건복지부 공무원과 시·도공무원으로 구성하고, 평가위원회의 위원장은 평가의 공정성과 전문성을 감안하여 사회복지학과 교수로 선임할 것을 제안한다.

앞으로는 본 연구에서 다루어지지 않은 노인복지관 부설 가정봉사원파견사업소, 주간보호소 및 단기보호소, 장애인복지관 부설 재가복지봉사센터에 대한 평가도 함께 이루어짐으로써 국민의 욕구가 높아질 것으로 예상되는 재가복지서비스에 대한 질적 개선이 이루어질 것을 기대해 본다. 

모든 재가복지사업 실시기관에 대한 실사의 시급성에도 불구하고, 선행 혹은 병행되어야 할 것은 재가복지사업에 대한 구체적이고 명확한 정책방향과 지침을 제시하는 일이다.