사회복지시설 평가의 의미와 정책과제

宋 在 聖
보건복지부 차관

1998년 사회복지사업법의 개정에 의하여 모든 사회복지시설이 3년마다 1회 이상 평가를 받도록 법제화된 이래 1999년부터 사회복지시설 평가를 실시하고 있다. 사회복지시설에 대한 정부의 보조금지원이 계속 증가하면서 자금사용의 효율성을 검증할 필요성이 증대하고 평가를 통한 시설운영의 투명성, 전문성을 제고하여 양적인 팽창에 걸맞는 시설이용자에 대한 복지서비스의 질적 수준의 향상을 도모하기 위하여 사회복지사업법에 시설평가를 의무화하여 시행하게 되었다.

그러나 지난 수년간 수행된 사회복지시설 평가가 부족한 인력과 예산으로 어려움이 많았고 평가과정에서도 평가 틀의 적합성, 평가수행과정의 공정성, 중앙평가와 시 · 도 평가간의 불균형성, 평가결과 활용의 미흡 등 많은 문제점이 제기되어 왔으나 그럼에도 불구하고 시설평가가 사회복지분야에 미친 긍정적 영향은 매우 크다고 할 것이다.

무엇보다도 평가이후 시설 스스로 시설의 환경 개선에 앞장서고 운영체계를 정비하는 등의 노력으로 이용자에 대한 서비스의 질적 향상을 도모하고 지역사회와의 관계에도 힘쓰

는 등 평가영역별로 평가지표에 의한 기준에 의거하여 개선의지를 보이기 시작하였다는 점이 고무적이다. 또한 평가에 의하여 사회복지에 대한 국가정책 정책방향에 대한 이해와 공유가 이루어졌으며, 평가준비 및 수행과정이 관련 실무자에 대한 시설운영에 대한 실질적인 교육과 자문의 역할을 담당하였다. 아울러 시설간 정보교류가 활성화되고 선의의 경쟁적 분위기가 조성되는 성과를 거두었다. 나아가 사회복지시설 평가 결과자료는 사회복지시설의 현주소를 정확하게 진단하고 향후 개선방향을 제시하여 주는 역할을 수행하여 시설관련 복지정책 수행에 중요한 자료로 활용되고 있다.

사회복지시설의 개수는 노인인구의 증가 등의 이유로 계속 증가하고 여기에 투입되는 정부보조금도 늘어나는 추세에 있어 향후, 평가체계를 지속적으로 보완하고 평가의 완성도를 높이는 노력을 더욱 기울여야 한다. 이를 위하여 장기적으로는 지속적인 평가관리가 가능한 민간위탁 등을 통하여 단년도 용역사업으로는 어려운 평가 노하우 축척 및 전수노력을 체계적으로 하고 평가결과에 따른 후속조치, 예컨대 시설에 대한 컨설팅 실시, 정보제공 등 서비스 실시로 시설운영에 실질적인 도움이 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 평가 우수시설에 대하여는 지도감독 및 감사의 면제, 프로그램 운영지원, 표창 등의 인센티브 제공을 확대하고 그동안 한정된 예산으로 어려움이 있는 성과금 지급이나 우수시설종사자에 대한 해외연수기회제공 등도 빠른 시일내에 추진되어야 한다. 평가의 목적이 평가점수에 의한 시설의 서열화가 아니고 모든 시설의 상향평준화를 추구하고 있기 때문에 점수가 낮게 나온 시설에 대하여는 개선을 위한 후속조치가 효과적으로 뒤따라야한다. 이를 위하여 직원을 대상으로 하는 교육을 우선적으로 실시하고 지도·감독을 강화하며 분야별로 열악한 부문에 대한 지원 등 방안을 강구토록 하겠다.

> 사회복지시설평가결과자료는
> 사회복지시설의 현주소를 정확하게진단하고
> 향후 개선방향을 제시하여 주는 역할을수행하여
> 시설관련 복지정책수행에
> 중요한자료로 활용되고 있다.

사회복지시설 평가제도의 도입으로 시설에서의 복지서비스 수준은 점차 향상되고 있음은 주지의 사실이라 하겠으나 평가의 신뢰성·공정성·객관성을 제고하여 시설운영에 대한 효과적인 모니터링의 역할을 충실히 하고 결과에 따른 지원이 실질적으로 이루어져 궁극적으로 평가에 따른 사회복지시설의 수준향상이 이용자에 대한 서비스의 향상으로 직결될 수 있는 안정된 시스템의 구축이 매우 시급하다. 정부는 사회복지의 상당한 부분을 담당하고 있는 시설복지의 중요성을 인식하고 시설평가에 관심과 지원을 아끼지 않을 것이다.