

 보건복지부		보 도 참 고 자 료	
배 포 일	2020. 4. 3. / (총 3매)	담당부서	장애인서비스과
과 장	권 병 기(직무대리)	전 화	044-202-3280
담 당 자	문 승 원		044-202-3341

장애인활동지원기관 평가에서 이용자관점 지표 강화한다

- 장애인 「활동지원기관 평가에 관한 고시」 개정·시행 (4.1~) -

- 보건복지부(장관 박능후)는 평가지표 개선을 위해 2019년 유예했던 ‘장애인활동지원기관 평가’를 이용자관점 지표를 강화하여 4월 1일부터 재개한다고 밝혔다.
- 2014년부터 시행된 ‘장애인활동지원기관 평가’는 그간 장애인활동 지원 서비스를 수행하는 장애인활동지원기관의 제공수준 향상을 유도하고, 기관의 효율적 운영을 통해 제도 정착에 기여했다.
- 그러나 장애등급제 개편(2019. 7월) 시기에 제도환경 변화를 반영한 평가지표 개선을 위하여 2019년 평가를 유예하고, 연구용역 및 전문가 검토 등을 통해 이번에 새로운 평가지표를 마련하였다.
- 새로운 평가지표에는 서비스 과정 중심의 평가지표를 강화하고, 전문가 검증을 통한 질적 평가지표를 도입하는 등 서비스 이용자(장애인) 관점에서 평가할 수 있도록 하였고, 평가대상 기관의 부담 완화를 위해 관리·운영지표를 축소하고 균형 평가를 위해 배점을 조정하는 등 개선하였다.
- 평가 재개에 따라 평가위임기관인 국민연금공단은 4월 중 평가 대상기관 및 일정을 확정하고 5월부터 평가를 시행할 예정이다.

□ 평가지표 개선 전 · 후 비교

구분	개선 전	개선 후
이용자 중심으로 배점 구조 조정	· 기관 운영 중심의 평가지표 (기관 운영 관련 지표 비율 50%)	· 서비스 과정 중심의 지표 배점 및 항목 구성 (서비스 제공 관련 지표 비율 66%로 상향)
제공기관 관리·운영 지표 축소	· 평가지표 초기 모델로 제공기관의 사업지침 이행여부 중심 평가	· 서비스 제공 등의 사업성과 측 정이 가능하도록 일부 지표 축소 및 가감점 전환
질적 평가지표 도입	· 양적 평가지표로 서비스 제공 품질 평가의 어려움	· 서비스 품질관리 노력 등을 측정 하기 위한 정성지표 추가 도입

□ 평가지표 구성

- (구성) 총 26개 지표 (4개 분야, 7개 영역)
- 영역별 배점

분야	영역(지표 수)	점수
A. 기관 운영	사업관리(2)	12.0
	인력관리(2)	16.0
B. 서비스 제공	서비스 제공계획 수립(4)	24.0
	서비스 품질 관리(6)	32.0
	서비스 제공 결과(1)	10.0
C. 종합의견	종합의견(2)	6.0
D. 가점 및 감점	가점(2)	4.0
	감점(3)	7.0
총 계		100.0(가감점 제외)

※ 가점에 해당하는 경우에는 최종 점수가 100.0점을 초과할 수 있음

- 보건복지부 권병기 장애인서비스과장(직무대리)은 “이용자 관점의 평가지표 강화를 통해 변화하는 장애인복지 환경에 적극 대응하고 활동지원서비스 품질의 향상을 도모하게 될 것”이라고 전했다.

< 참고 > 활동지원기관 평가지표 주요 개선 내용

참고

활동지원기관 평가지표 주요 개선 내용

평가요소	개선 여부	구분	개선 내용	비고
상담 및 서비스제공계획의 충실성	신규	정성	(초기) 상담, 서비스 제공계획 수립, 매칭에 대한 정성적 평가	전문가 검증 반영
서비스제공 과정 및 품질향상 노력	신규	정성	서비스 제공내역 관리, 모니터링 결과 환류 노력, 사례회의의 적절성, 이용자-활동지원인력 고충 해결 노력을 정성적으로 평가	전문가 검증 내용 반영
서비스제공내역 관리 및 확인	신규	정량	활동지원인력으로부터 서비스 제공에 관한 내용을 보고 받고 그 내용을 관리하고 있는지 여부 확인	사업 지침, 현장 방문 내용 반영
부적정 급여이용 예방 노력 (가점)	신규	정량	교육 이외에 부정수급 예방을 위한 기관의 노력을 평가	현장실무자 FGI, 현장 방문 내용 반영
이용자 매칭 강화(가점)	신규	정량	신규 수급자가 기관에 서비스 제공을 요청했을 시, 그 내용을 일지 또는 전자 파일 등을 통해 작성·관리하고 있고, 사후 관리를 하고 있는지 확인	현장 방문, 설문조사 내용 반영
허위내용 확인(감점)	개선	정량	현장평가 준비 사항 지표 중 허위 내용 확인 부분을 감점지표로 전환	지표 체계도 강화
정보 및 서류관리(감점)	개선	정량	- 정보보호가 필요한 문서 관리의 적절성 - 감점지표로 전환	초기 단계 지표
근로·고용 관련 법령 준수(감점)	개선	정량	감점지표로 전환	초기 단계 지표
복리후생	개선	정량	- 전담관리인력 근로환경 개선 노력 추가 - 전담관리인력 1인당 수급자 수	전담관리인력 복리후생 부분 강화, 업무 부담 감소
서비스제공의 인수인계 관리	개선	정량	- 상습적인 폭언, 폭행 등으로 서비스 제공을 기피할 수 밖에 없는 경우에는 매칭이 실패한 것으로 보지 아니함. - 14 일 이내에 서비스가 이루어졌는지 여부	사업 지침, 현장 실무자 대상 FGI 내용 반영
서비스 이용 관련 정보제공	개선	정량	- 서비스 이용 정보제공과 관련한 계획 수립 여부 삭제	현장 방문 내용 반영
이용자 만족도 조사	개선	정량	- 표본 크기 변경 - 설문 내용 변경	현장실무자 FGI 내용 반영
종합의견	개선	정성		현장 방문 내용 반영