

2006년 여성폭력시설 평가지표 개발 및  
아동성폭력전담센터 평가

김 승 권  
조 애 저  
김 유 경  
이 건 우

여 성 가 족 부  
한국보건사회연구원



## 머 리 말

급격한 산업화, 서구화, 도시화의 과정에서 나타난 강한 스트레스, 고립화된 핵가족, 정서적 지지에 기반한 부부관계, 그리고 부모-자녀의 친밀감이 요구되는 핵가족 이념 등은 가정폭력의 발생을 증가시키고 있다. 또한 강한 남성중심적 사회제도, 오염된 각종 대중매체, 그리고 불건전한 사이버 문화의 확산을 통한 성개방적 사회분위기와 성 문란 풍조 등은 국민의 성에 대한 가치관의 혼란을 초래하여 성폭력과 성매매 행위를 동시에 야기시키고 있다. 더욱이 아동보호체계의 미흡으로 인하여 아동에게까지도 성폭력 등이 빈번하게 발생하고 있다.

3대 여성폭력에 대한 관심은 주로 폭력의 심각성, 후유증, 피해자의 치료 및 보호 등의 사회복지적 대책, 그리고 행위자에 대한 제재 등이 중심이었다. 정부는 여성폭력을 예방하고 피해자를 적절히 보호 및 치료하기 위하여 긴급전화체계를 구축하고 상담소, 보호시설 등의 설치·운영을 도모하여 왔다. 또한 아동의 성폭력에 대한 치료 및 예방을 위하여 아동성폭력 전담센터를 서울, 영남, 호남 등 3곳을 운영하고 있다. 특히 성매매의 근절을 목표로 「성매매방지및피해자보호등에관한법률」을 제정하여 노력을 기울이고 있다. 즉, 과거의 선도보호시설은 성매매피해자 일반지원시설과 성매매피해자 청소년지원시설로 구분하여 운영함으로써 특성화 하였다.

1998년 사회복지사업법의 개정에 의하여 모든 사회복지시설이 3년마다 1회 이상 평가를 받도록 법제화되어 있다. 여성폭력관련 업무가 보건복지부에서 여성가족부로 이관됨으로써 여성폭력관련 시설의 평가업무가 2003년 처음으로 실시되었고, 2006년부터 두 번째 평가를 수행토록 되어있다. 이에 2003년에 실시되었던 평가지표를 제도와 폭력현장의 급속한 변화를 반영하여 적합하게 보완, 수정해야 할 필요가 있다.

본 평가연구의 목적은 가정폭력·성폭력·성매매관련 상담소 및 보호시설의 평가를 위한 지표를 개발하고, 아동성폭력 전담센터의 평가를 실시하여 2007년에 실시할 예정인 여성폭력관련 시설 평가지표를 제시하는 것이다. 아울러 현장평가를 실시한 아동성폭력 전담센터

의 평가결과를 분석하여 효율적인 운영과 다각적인 지원을 제시하기 위한 것이다.

본 평가연구는 당 연구원의 사회정책연구본부장 김승권 박사의 총괄 책임 하에 이루어졌으며, 연구진의 노고에 깊이 감사드린다.

본 연구가 3대 여성폭력의 예방과 피해자의 서비스 수준을 향상시키고, 가해자의 치료·처벌 등을 통하여 궁극적으로 한국사회에서 여성폭력이 감소되기를 기대한다. 아울러 여성폭력 관련 복지기관의 시설환경, 운영 및 인력 관리, 서비스 및 인권보호, 지역사회연계 등 주요 영역에서 한층 발전이 있기를 바란다.

마지막으로 본 보고서에 수록된 내용은 연구자들의 개인적인 의견이며, 본 연구원의 공식 견해가 아님을 밝혀두는 바이다.

2006년 12월

한국보건사회연구원

원 장 김 용 문

# 목 차

## 【제1부: 여성폭력시설 평가지표개발 개요】

요약 .....	11
제1장 서론 .....	3
제1절 연구의 필요성 및 목적 .....	3
제2절 연구의 내용 및 방법 .....	5
제2장 평가개요 .....	3
제1절 여성폭력시설 평가의 근거 .....	3
제2절 여성폭력시설 평가의 기본원칙 .....	7

## 【제2부: 여성폭력관련 상담소 평가지표 개발】

제3장 가정폭력상담소의 평가지표 개발 .....	5
제1절 평가틀 .....	5
제2절 평가지표 및 매뉴얼 .....	7
제4장 성폭력상담소의 평가지표 개발 .....	8
제1절 평가틀 .....	8
제2절 평가지표 및 매뉴얼 .....	10
제5장 통합운영상담소의 평가지표 개발 .....	12
제1절 평가틀 .....	12
제2절 평가지표 및 매뉴얼 .....	14
제6장 여성긴급전화 1366의 평가지표 개발 .....	16
제1절 평가틀 .....	14

제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	149
제7장	여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가지표 개발 .....	Ⅱ
제1절	평가틀 .....	171
제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	174
제8장	성매매 피해상담소의 평가지표 개발 .....	187
제1절	평가틀 .....	187
제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	189
제9장	아동성폭력진담센터의 평가지표 개발 및 평가결과 분석 .....	208
제1절	평가틀 .....	208
제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	210
제3절	평가결과 분석 .....	233
제4절	정책적 제언 .....	261

**[제3부: 여성폭력관련 보호시설 평가지표 개발]**

제10장	가정폭력피해자보호시설의 평가지표 개발 .....	273
제1절	평가틀 .....	273
제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	275
제11장	성폭력피해자보호시설의 평가지표 개발 .....	304
제1절	평가틀 .....	304
제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	307
제12장	성매매피해자 일반지원시설의 평가지표 개발 .....	332
제1절	평가틀 .....	332
제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	335
제13장	성매매피해자 청소년지원시설의 평가지표 개발 .....	337
제1절	평가틀 .....	337
제2절	평가지표 및 매뉴얼 .....	339

[제4부: 평가수행체계]

제14장	평가수행체계 .....	43
제1절	전체평가수행절차 .....	43
제2절	현장평가 수행절차 .....	45
제15장	결론 .....	49
참고문헌	.....	411

## 표 목 차

〈표 1- 1〉 평가대상 여성폭력시설의 유형 및 개소수 .....	5
〈표 3- 1〉 가정폭력상담소 평가틀의 구조 .....	5
〈표 3- 2〉 가정폭력상담소의 평가틀 .....	6
〈표 4- 1〉 성폭력상담소의 지표수 및 배점 .....	9
〈표 4- 2〉 성폭력상담소의 평가틀 .....	10
〈표 5- 1〉 통합운영상담소의 평가지표수 및 배점 .....	12
〈표 5- 2〉 통합운영상담소의 평가틀 .....	14
〈표 6- 1〉 여성긴급전화 1366의 평가지표수 및 배점 .....	6
〈표 6- 2〉 여성긴급전화 1366의 평가틀 .....	8
〈표 7- 1〉 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가지표수 및 배점 .....	11
〈표 7- 2〉 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가틀 .....	11
〈표 8- 1〉 성매매 피해상담소의 평가지표수 및 배점 .....	17
〈표 8- 2〉 성매매 피해상담소 평가틀 .....	19
〈표 9- 1〉 아동성폭력 전담센터 평가지표수 및 배점 .....	28
〈표 9- 2〉 아동성폭력 전담센터의 평가틀 .....	21
〈표 9- 3〉 아동성폭력전담센터의 평가영역별 기술 통계치 .....	23
〈표 9- 4〉 아동성폭력 전담센터의 영역별 기술통계치 .....	24
〈표 9- 5〉 시설환경 .....	26
〈표 9- 6〉 시설안전 .....	26
〈표 9- 7〉 법인이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성 .....	20
〈표 9- 8〉 재무회계의 투명성 .....	21
〈표 9- 9〉 정보화 .....	22
〈표 9-10〉 종사자채용의 투명성 및 인력관리 .....	24
〈표 9-11〉 인력개발 및 투자 .....	26

〈표 9-12〉 프로그램 일반 .....	㉞
〈표 9-13〉 예방교육 .....	㉞
〈표 9-14〉 지원연계서비스 .....	㉟
〈표 9-15〉 전문가자문단 활용 .....	㊱
〈표 9-16〉 이용자의 인권보호 .....	㊱
〈표 9-17〉 사후관리 .....	㊱
〈표 9-18〉 자원봉사자 및 인턴 활용, 교육 .....	㊲
〈표 9-19〉 홍보 .....	㊲
〈표 9-20〉 종사자 만족도 .....	㊲
〈표 9-21〉 현장평가 종합소견 .....	㊲
〈표 10-1〉 가정폭력피해자보호시설 평가지표수 및 배점 .....	㊳
〈표 10-2〉 가정폭력피해자보호시설의 평가틀 .....	㊳
〈표 11-1〉 성폭력피해자보호시설 평가지표수 및 배점 .....	㊴
〈표 11-2〉 성폭력피해자보호시설의 평가틀 .....	㊴
〈표 12-1〉 일반지원시설의 지표수 및 배점 .....	㊴
〈표 12-2〉 성매매피해자 일반지원시설의 평가틀 .....	㊴
〈표 13-1〉 성매매피해자 청소년지원시설의 지표수 및 배점 .....	㊵
〈표 13-2〉 성매매피해자 청소년 지원시설 평가틀 .....	㊵

## 그 립 목 차

[그림 14-1] 평가절차 .....	㉠
----------------------	---



## 요 약

### 제1장 서론

#### 제1절 연구의 필요성 및 목적

##### □ 연구의 필요성

- 여성폭력관련 시설의 역할에 대한 중요성이 더욱 증대되어, 시설의 운영관리 및 재정운영의 효율화, 종사자의 자질향상 및 근무여건 개선, 이용자 및 거주자에 대한 서비스 개선 및 확충 등에서의 개선이 요구되고 있음.

##### □ 연구목적

- 여성폭력시설의 세부 유형별로 차별화된 평가틀 및 평가지표를 개발하여 여성폭력관련 시설의 향후 발전 방안을 모색하는데 목적이 있음.
  - 개별 평가지표에 대한 매뉴얼과 평가방법을 제시함으로써 평가위원의 객관성을 최대한화하고, 주관성을 최소화하여 평가결과의 신뢰도를 증대토록 함.
  - 제1차 평가의 '틀 및 지표'를 최대한 유지하여 2003년에 실시된 1차 평가결과와 향후 실시될 2차 평가결과를 비교 분석할 수 있도록 함.
  - 아동성폭력전담센터에 대하여는 평가지표 개발과 평가를 실시하고 분석결과를 제시하며, 정책제언을 하는 연구목적을 가짐.

#### 제2절 연구의 내용 및 방법

##### □ 연구내용

- 평가지표의 개발은 상담소와 보호시설로 구분하여 이루어졌음.

- 상담소는 가정폭력상담소, 성폭력상담소, 통합운영상담소, 여성긴급전화 1366, 여성 폭력피해자 ONE-STOP 지원센터, 성매매 피해상담소, 아동성폭력전담센터 등 7가지 유형으로 구분하여 개발함.
- 보호시설은 가정폭력피해자보호시설, 성폭력피해자보호시설, 성매매피해자 일반지원시설, 성매매피해자 청소년지원시설 등 4가지 유형으로 구분하여 개발하였음.
- 서울, 대구, 광주에 3개소가 설치되어 있는 아동성폭력전담센터(‘해바라기 센터’라고도 칭함)의 평가 실시 및 결과분석임.
- 평가수행 체계를 제시함. 이는 평가팀 구성, 피평가기관 관계자 교육, 자체평가, 평가위원 교육, 현장평가, 그리고 평가대상 시설 등의 내용이 포함됨.

#### □ 연구방법

- 가정폭력, 성폭력, 성매매 등 3대 여성폭력과 관련한 선행연구를 검토함.
- 여성폭력시설의 서비스 제공현장의 실태를 파악하여 평가지표 개발에 반영함.
- 여성폭력one-stop 지원센터에 대한 현장평가를 실시하여 평가결과를 분석하였음.
- 평가지표 개발을 위한 정책자문회의를 개최하였음.
  - 동 회의에는 여성폭력 분야별 협회관계자 및 시설종사자, 여성가족부 담당자, 그리고 관련 연구진이 참여함.

## 제2장 평가개요

### 제1절 여성폭력시설의 평가 및 운영관련 사항의 법적 근거

#### □ 시설평가의 법적 근거

- 사회복지사업법 제43조, 제38조, 그리고 시행규칙 제27조에서 시설에 대한 정기적인 평가, 평가주기, 평가기준, 그리고 평가결과의 환류에 대한 법적 근거를 제시하고 있음.

□ 시설운영의 법적 근거

- 사회복지법체계 중 사회복지서비스와 관련한 기본법적 역할을 하는 것은 사회복지사업법이며, 동 법 제3장과 제4장에서는 사회복지시설에 대하여 규정하고 있음.

□ 여성폭력시설 운영의 법적 근거

- 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에 의한 시설의 운영
  - 이용시설에 관해서는 가정폭력상담소의 설치·운영(제5조)과 상담소의 업무(제6조)에 대하여 제시하고 있음.
  - 보호시설에 대해서는 보호시설의 설치(제7조), 보호시설의 종류(제7조의2), 보호시설의 업무(제8조) 등을 제시하고 있음.
- 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률에 의한 시설의 운영
  - 이용시설에 관해서는 성폭력피해상담소의 설치·운영(제23조)과 상담소의 업무(제24조)에 대하여 제시하고 있음.
  - 보호시설에 대해서는 보호시설의 설치(제25조), 보호시설의 업무(제26조) 등을 제시하고 있음.
- 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에 의한 시설의 운영
  - 지원시설의 설치기준·신고절차 및 종사자의 자격기준·수 등은 법 제6조 제1항~제3항에서 제시하고 있음.
  - 지원시설의 종류(법 제5조 제1항), 지원기간(법 제13조)과 성매매피해상담소의 설치(제10조)와 상담소의 업무(제11조)에 대하여 제시하고 있음.

제2절 여성폭력시설 평가의 기본방향

□ 시설운영의 효율성 증대

- 시설운영의 효율성 증대는 평가의 핵심으로, 자원의 최적배분과 효율의 극대화를 추구하기 때문이며, 어떤 분야에 예산의 우선투입이 이루어져야 하는 지를 파악할 수 있기 때문임.

□ 시설운영의 투명성 제고

- 국민세금이 투입되고 국민의 자발적 후원이 제공되는 만큼 시설운영, 재정회계, 후원금관리 등에 있어서 투명성이 담보되어야 함.

□ 시설간의 연계강화

- 연계의 필요성은 서비스의 질적 향상과 종합적이고 포괄적 서비스를 제공하기 위한 것이며, 여성폭력관련 사회적 인프라의 한계를 극복하기 위한 방안임.
- 궁극적으로 수혜자를 위한 시설간의 업무 및 서비스 연계로 받아들여져야 함.

□ 서비스의 다양화 및 전문성 강화

- 전문성이 있는 인력을 채용하여야 할 것이며, 아울러 지속적인 시설자체 및 외부의 교육을 통하여 전문성을 강화시켜 나가야 할 것임.
- 폭력의 충격, 후유증 치료, 재발방지, 가해자의 처리 및 치료 등 많은 시간과 열정이 요구되는 폭력 대응업무를 원활히 수행하기 위한 종사자의 자질향상과 지속적 자질관리에 초점을 두어야 함.

□ 이용자 및 거주자의 서비스 만족의 극대화

- 그 동안 여성폭력관련 서비스의 초점은 제공자인 정부와 시설에 중심을 두고 주로 이루어져 왔음.
- 실효성 있고 서비스의 효과증대를 위해서는 수혜자의 입장과 욕구가 최대한 감안된 서비스가 제공되어야 함.

□ 이용자 및 거주자의 인권보호 강화

- 상담기록의 개별관리와 철저한 보관, 시설의 이용과정과 시설에서의 거주기간 동안 개인의 사생활 보장, 종교의 자유 보장, 정당한 퇴소보장 등은 인권보호에서 핵심적인 영역임.

□ 생활시설 거주자의 자립 및 자활능력 강화

- 생활시설에 거주하는 동안에 자립 및 자활의 능력배양을 위한 직업훈련 및 진학교육 등의 프로그램을 다양하게 제공하여야 하며, 취업 및 창업이 이루어질 수 있도록 시설종사자는 최선을 다하여야 할 것임.

□ 지역사회연계의 강화

- 지역사회와의 연계를 강화하여 가능하면 서비스의 제공수준을 높이고 시설환경을 개선하는데 노력을 기울일 필요가 있음.

□ 양성평등 사회 구현

- 여성들이 사회구성원의 일원으로 정상적 사회활동을 할 수 있도록 하는 한편, 여성과 관련된 다양한 위해요인을 과감히 제거하여 양성평등적인 자세에서 삶을 영위할 수 있도록 하여야 함.

**【제2부: 여성폭력관련 상담소 평가지표 개발】**

제3장 가정폭력상담소의 평가지표 개발

제1절 평가틀

□ 영역별 지표수 및 배점

- 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역의 총 6개 영역으로 구성되었음.
- 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역 7개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 15개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회 연계 영역 2개 지표, 거주자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로

총 46개 지표로 구성되었음.

- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 50%, 운영관리 및 인력관리 영역 25%, 시설환경 및 안전도 10%, 그 외 지역사회 연계와 종사자 만족도, 그리고 현장평가 종합소견은 각각 5%임.

#### □ 하위영역별 지표수

- 하위영역별 지표수는 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구성되었음.
  - 각 하위영역별 지표수는 시설환경 3개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 28점이 만점임.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 6개 하위영역으로 구성되었음.
  - 각 하위영역별 지표는 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 3개, 재무회계의 투명성 2개, 법인보조금 및 후원금 1개, 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력관리 3개, 그리고 인력개발 및 투자 4개 등 총 15개 지표로 60점이 만점임.
- 서비스 및 인권보호 영역은 총 5개 하위영역으로 구성되었음.
  - 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 9개, 지원연계 서비스 3개, 예방교육, 이용자의 인권보호, 장애인 상담이 각각 1개 지표 등 총 15개 지표로 구성되어 있으며, 60점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 2개 하위영역으로 구성되었음.
  - 자원봉사자 활용 1개, 홍보 1개 등 총 2개 지표로 8점이 만점임.
- 종사자 만족도는 1개 하위영역에 6개 지표로 구성되어 총 24점이 만점임.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되었으며, 5점이 만점임.

### 제2절 평가지표 및 매뉴얼

#### □ 시설 환경 및 안전도

- 「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경 영역과 시설안전도 영역으로 구

성되었음.

- 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 3개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표로 구성되었음.

□ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리 영역」은 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력개발 및 투자 등 6개 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있음.

□ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 5개의 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있음.
- 5개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 이용자의 인권보호, 장애인 상담 등임.

□ 지역사회연계

- 「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용, 홍보에 관한 2개의 지표로 구성되어 있음.

□ 종사자 만족도

- 「종사자 만족도 영역」은 단일 하위영역으로 지표는 전체 6개의 지표로 구성되어 있음.

□ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가함.
- 점수는 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었으며, 평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여함.

## 제4장 성폭력상담소의 평가지표 개발

### 제1절 평가틀

#### □ 영역별 지표수 및 배점

- 성폭력상담소의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 총 6개 영역으로 구분하였음.
- 성폭력 상담소의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역 7개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 15개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회연계 영역 2개 지표, 종사자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 46개 지표로 구성되었음.
- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 50%, 운영관리 및 인력관리 영역 25%, 시설환경 및 안전도 영역 10%, 그 외 지역사회 연계 영역과 종사자 만족도 영역, 그리고 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있음.

#### □ 하위영역별 지표수

- 하위영역별 지표수는 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구성되었음.
- 각 하위영역별 지표수는 시설환경 3개, 시설 안전도 4개 지표로 27점이 만점임.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자채용의 투명성 및 전문인력 확보, 그리고 인력개발 및 투자 등 6개 하위영역으로 구성되었음.
- 각 하위영역별 지표는 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 3개, 재무회계의 투명성 2개, 법인보조금 및 후원금 1개, 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 3개, 그리고 인력개발 및 투자 4개 등 총 15개 지표로 60점이 만점임.
- 서비스 및 인권보호 영역은 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 자원봉사자

활용, 이용자의 인권보호, 장애인 상담 등 6개 하위영역으로 구성되었음.

- 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 9개, 지원연계 서비스 3개, 예방교육, 이용자의 인권보호, 장애인 상담이 각각 1개 지표 등 총 15개 지표로, 60점이 만점임.
- 지역사회연계 영역은 자원봉사자 활용, 홍보 등 2개 하위영역으로 구성되었음.
- 각 하위영역별 지표수는 자원봉사자 활용 1개, 홍보 1개 등 2개 지표로 8점이 만점임.
- 종사자 만족도는 1개 하위영역에 6개 지표로 구성되어 24점이 만점임.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로, 5점이 만점임.

## 제2절 평가지표

### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설환경 및 안전도」 영역의 하위영역에 대한 평가는 시설환경과 시설 안전도의 2개 하위영역으로 구성되어 있음.
- 동 영역의 평가지표는 7개로 구성되어 있다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 10% 이었음.

### □ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리」 영역에 대한 평가는 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성과 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 인력개발 및 투자 등의 6개 하위영역으로 구성되었음.
- 동 영역의 평가지표는 전체 15개로 구성되었다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 25%이었음.

### □ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호」 영역에 대한 평가는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계 서비스, 이용자의 인권보호, 장애인 상담 등 5개 하위영역으로 구성되었음.
- 동 영역의 평가지표는 전체 15개 지표로 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점

기준)의 50% 이었음.

#### □ 지역사회연계

- 「지역사회연계」 영역에 대한 평가는 자원봉사자 활용 및 홍보 등 2개 하위영역으로 구성되었음.
- 동 영역의 평가지표는 전체 2개로 구성되었다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수 (100점 기준)의 5%이었음.

#### □ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것임.
- 점수는 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었으며, 평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여함.

## 제5장 통합운영상담소의 평가지표 개발

### 제1절 평가틀

#### □ 영역별 지표수 및 배점

- 통합운영상담소의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있음.
- 평가영역별 지표수는 시설환경 및 안전도 영역 8개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 21개 지표, 지역사회 연계 영역 3개 지표, 종사자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 52개 지표로 구성되었음.

- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 40%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 25%, 시설환경 및 안전도 영역 15%, 지역사회 연계영역 10%, 그리고 종사자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%임.

□ 하위영역별 지표수

- 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구분되었으며, 하위영역별 지표수는 시설환경 4개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되었음. 8개 지표로 구성되었음.
  - 총 8개 지표에 32점이 만점이 됨.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 6개 하위영역으로 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 4개 지표, 재무회계의 투명성 2개 지표, 법인보조금 및 후원금 1개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 3개 지표, 인력개발 및 투자 8개 지표로 구성되었음.
  - 총 16개 지표로 구성되었음. 64점이 만점이 됨.
- 서비스 및 인권보호 영역은 총 8개 하위영역으로 프로그램 일반 9개 지표, 예방교육 1개 지표, 지원연계서비스 3개 지표, 전문자원봉사자 활용 1개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표, 장애인 상담 2개 지표, 사례관리 1개 지표, 특화프로그램 3개 지표로 구성되었음.
  - 총 21개 지표로 구성되어 있으며, 84점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 2개의 하위지표로 구성되어 있으며, 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표, 홍보 1개 지표로 구성되어 있음.
  - 총 3개의 지표로 구성되어 있으며, 12점이 만점이 됨.
- 종사자 만족도영역은 1개 하위영역에 6개의 지표로 총 24점이 만점이 됨.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점임.

## 제2절 평가지표 및 매뉴얼

### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경 영역과 시설안전도 영역으로 구성되었음.
- 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 4개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표임.

### □ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리 영역」은 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력개발 및 투자 등 6개 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있음.

### □ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 전문자원 봉사자 활용, 이용자의 인권보호, 장애인 상담, 사례관리, 특화프로그램 등의 8개의 하위영역의 21개 지표로 구성되어 있음.

### □ 지역사회연계

- 「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용 및 교육, 홍보에 관한 2개의 하위영역으로 구성되어 있음.

### □ 종사자 만족도

- 「종사자 만족도」 영역의 지표는 전체 6개의 지표로써 시설장의 시설 운영방향, 동료들과의 관계, 상담소 근무환경, 상담소 업무, 복리후생제도, 4대 보험 등에 대한 만족도임.

□ 현장평가 종합소건

- 현장평가 종합소건 영역은 현장평가 후 평가팀의 소건을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소건에 기초하여 평가하는 것임.
- 점수는 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었으며, 평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여함.

## 제6장 여성긴급전화 1366의 평가지표 개발

### 제1절 평가틀

□ 영역별 지표수 및 배점

- 여성긴급전화 1366의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 충분성 및 근무환경, 이용자 만족도 영역, 현장평가 종합소건 영역 등 총 7개의 평가영역으로 구분하였음.
- 평가영역별 지표수는 시설환경 및 안전도 영역 8개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 19 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 14개 지표, 지역사회 연계 영역 4개 지표, 종사자 충분성 및 근무환경 영역 4개 지표, 이용자만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소건 영역 1개 지표로 총 56개 지표로 구성되었음.
- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 40%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 25%, 시설환경 및 안전도와 지역사회 연계영역이 각각 10%, 그리고 종사자 충분성 및 근무환경, 이용자 만족도, 현장평가 종합소건은 각각 5%임.

□ 하위영역별 지표수

- 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구분되었음.

- 하위영역별 지표수는 시설환경 4개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 8개 지표에 32점이 만점이 됨.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 5개 하위영역으로 시설대표의 운영관, 재무회계의 투명성, 정보화, 시설대표의 전문성, 인력관리 및 개발임.
  - 총 19개 지표로 구성되어 75점이 만점임.
- 서비스 및 인권보호 영역은 총 3개 하위영역으로 프로그램 일반, 지원연계서비스, 이용자 인권보호로 구성됨.
  - 총 14개 지표로 구성되어 있으며, 56점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 2개의 하위지표로 구성되어 있으며, 이는 자원봉사자 활용 및 교육, 홍보임.
  - 총 4개의 지표로 구성되어 있으며, 16점이 만점이 됨.
- 종사자 충분성 및 근무환경역역은 2개 하위영역에 종사자 충분성, 종사자 근무환경으로 구성됨.
  - 총 4개 지표로 구성되어 총 16점이 만점임.
- 이용자 만족도 영역은 4개의 하위영역으로 구성되어 있으며, 접근의 용이성, 프로그램, 연계정도, 태도가 포함됨.
  - 총 6개의 지표이며, 24점이 만점이 됨.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점임.
- 전체적으로 여성긴급전화 1366의 평가지표는 7개 영역, 19개 하위영역에 총 56개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 224점이 총점이 됨.

## 제2절 평가지표 및 매뉴얼

### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경, 시설안전도의 2개 영역으로 구

성되어 있음.

- 시설환경 영역이 4개, 시설안전도 영역이 4개 지표로 총 8개 지표로 구성되어 있음.

□ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리 영역」은 5개 하위영역의 17개 지표로 구성되어 있음.
- 5개 하위영역 지표는 시설대표의 운영관(1개), 재무회계의 투명성(5개), 정보화(2개), 시설대표의 전문성(1개), 인력관리 및 개발(8개) 등임.

□ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 3개의 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있음.
- 6개의 하위영역 지표는 프로그램일반, 지원연계서비스, 이용자의 인권보호 등임.

□ 지역사회연계

- 「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용 및 교육, 홍보에 관한 2개의 지표로 구성됨.

□ 종사자 충분성 및 근무환경

- 「종사자 충분성 및 근무환경」영역은 종사자 충분성, 종사자 근무환경 등 2개의 하위 영역으로 구성되어 있음.

□ 이용자만족도: 모니터링 방식으로 평가 실시

- 「이용자만족도」 영역은 모니터링 방식으로 각본에 의하여 실시하는 것으로, 접근의 용이성, 프로그램, 연계정도, 태도 등 4개의 하위지표로 구성되어 있음.

□ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가함.

- 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되며, 평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여함.

## 제7장 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가지표 개발

### 제1절 평가틀

#### □ 영역별 지표수 및 배점

- 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가체계는 시설환경 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있음.
- 평가영역별 지표수는 시설환경 영역 8개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 7개 지표, 지역사회 연계 영역 2개 지표, 종사자 만족도 영역 3개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 37개 지표임.
- 각 영역별 배점은 운영관리 및 인력관리 영역이 가장 높은 배점으로 30%를 차지하고, 시설환경 영역과 서비스 및 인권보호 영역이 각각 25%, 지역사회 연계영역이 10%, 그리고 종사자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있음.

#### □ 하위영역별 지표수

- 시설환경의 하위영역은 5개로 구성되어 있음.
  - 전반적 시설환경 1개 지표, 상담관련 시설환경 2개 지표, 의료지원관련 시설환경 1개 지표, 수사지원관련 시설환경 3개 지표, 종사자 안전설비 1개 지표로 총 8개 지표에 32점이 만점임.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 6개 하위영역으로 구성되어 있음.
  - 지방운영위원회 구성 및 운영실태 2개 지표, 재무회계의 투명성 3개 지표, 법인보조금 및 후원금 1개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자 인력관리 및 전문성 4개 지표, 인력개발 및 투자 4개 지표로 총 16개 지표로 구성되어 있어 64점이 만점임.

- 서비스 및 인권보호 영역은 총 3개 하위영역으로 구성되어 있음.
  - 프로그램 일반 4개 지표, 지원연계서비스 2개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표로 총 7개 지표로 구성되어 있으며, 28점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 1개의 하위지표로 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표로 8점이 만점임.
- 종사자 만족도영역은 1개 하위영역의 3개 지표로 구성되어 있으며, 총 12점이 만점임.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점임.

## 제2절 평가지표 및 매뉴얼

### □ 시설환경

- 「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 전반적 시설환경 영역과 상담관련 시설환경 영역, 의료지원관련 시설환경 영역, 수사지원관련 시설환경 영역, 종사자 안전설비 영역 등으로 구분됨.
  - 각 영역별 지표수는 전반적 시설환경 영역 1개 지표, 상담관련 시설환경 영역이 2개 지표, 의료지원관련 시설환경 영역 1개 지표, 수사지원관련 시설환경 3개 지표, 종사자 안전설비 영역 1개 지표 등 총 8개 지표임.

### □ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리 영역」은 6개 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있음.
  - 6개의 하위영역은 지방운영위원회 구성 및 운영실태, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자의 인력관리 및 전문성, 인력개발 및 투자 등임.

### □ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 3개의 하위영역의 7개 지표로 구성되어 있음.
  - 3개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 지원연계서비스, 이용자의 인권보호 등임.

□ 지역사회 연계

- 「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용 및 교육의 1개 하위영역으로 구성되어 있음.
- 하위영역은 자원봉사자의 활용과, 교육실시 등으로 2개 지표로 구성되어 있음.

□ 종사자 만족도

- 「종사자 만족도 영역」의 지표는 전체 3개의 지표로써 종사자의 복리후생제도에 대한 만족도, 센터의 근무환경에 대한 만족도, 센터의 업무에 대한 만족도 등으로 종사자 설문조사로 실시함.

□ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가함.
- 평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여함.

## 제8장 성매매 피해상담소의 평가지표 개발

### 제1절 평가틀

□ 영역별 지표수 및 배점

- 성매매 피해상담소의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있음.
- 성매매 피해상담소의 평가영역별 지표수는 시설환경 및 안전도 영역 9개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 16개 지표, 지역사회

회 연계 영역 1개 지표, 종사자 만족도 영역 3개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 52개 지표로 구성되었음.

- 각 영역별 배점은 운영관리 및 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 50%이고, 운영관리 및 인력관리 영역이 25%, 시설환경 및 안전도 영역 10%, 지역사회 연계영역, 종사자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있음.

□ 하위영역별 지표수

- 성매매 피해상담소의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경의 하위영역은 2개로 구성되어 있으며, 시설환경 5개 지표, 상담관련 시설환경 4개 지표임.
  - 총 9개 지표에 36점이 만점이 되도록 구성되어 있음.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 5개 하위영역으로 구성됨.
  - 시설장 및 사무국장의 운영관·전문성 3개 지표, 재무회계의 투명성 5개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자 인력관리 및 전문성 4개 지표, 인력개발 및 투자 4개 지표로 총 16개 지표로 구성되어 있어 64점이 만점이 됨.
- 서비스 및 인권보호 영역은 총 5개 하위영역으로 프로그램 일반 8개 지표, 예방교육 1개 지표, 지원연계서비스 4개 지표, 자원봉사자 활용 2개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표로 구성됨.
  - 총 16개 지표로 구성되어 있으며, 64점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 1개의 하위지표로 4점이 만점이 됨.
- 종사자 만족도영역은 1개 하위영역, 3개 지표로 구성되어 있으며, 총 12점이 만점임.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점임.
- 전체적으로 성매매 피해상담소의 평가지표는 6개 영역, 15개 하위영역에 총 46개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 185점이 총점이 됨.

## 제2절 평가지표 및 매뉴얼

### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설환경 및 안전도」 영역의 하위영역에 대한 평가는 시설환경과 시설안전도의 2개 영역으로 구분되어 있음.
- 동영역의 평가지표는 시설환경 5개 지표, 시설안전도 4개 지표로 구성되어 있음.

### □ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리 영역」의 하위영역에 대한 평가는 시설장 및 사무국장의 운영관·전문성과 재무회계의 투명성, 정보화, 종사자채용의 투명성 및 인력관리 영역으로 구분되어 있음.
- 동영역의 평가지표는 시설장 및 사무국장의 운영관·전문성 3개 지표, 재무회계의 투명성 5개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자채용의 투명성 및 인력관리 2개 지표, 인력관리 4개 지표로 구성됨.

### □ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호영역」의 하위영역에 대한 평가는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 자원봉사자활용, 이용자의 인권보호 영역으로 구분되어 있음.
- 동영역의 평가지표는 프로그램 일반 8개 지표, 예방교육 1개 지표, 지원연계서비스 4개 지표, 자원봉사자 활용 2개 지표, 이용자의 인권보호 1개 지표로 구성되어 있음.

### □ 홍보

- 「홍보 하위영역」에 대한 평가지표는 홍보의 수준을 인터넷, 브로셔, 소식지게재, 스티커, 지역신문 이용, 신문 및 방송 이용 등으로 파악하여 평가하는 단일 지표로 구성되어 있음.

□ 종사자 만족도

- 「종사자만족도 하위영역」에 대한 지표는 복리후생제도에의 만족정도, 상담소 근무환경에의 만족정도, 현재 하고 있는 업무에의 만족정도 등 3개 지표로 구성되어 있음.
- 모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 이루어져 있음.

□ 현장평가 종합소건

- 현장평가 종합소건 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것으로 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었음.
- 평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여함.

## 제9장 아동성폭력전담센터의 평가지표 개발 및 평가결과 분석

### 제1절 평가틀

□ 영역별 지표수 및 배점

- 아동성폭력전담센터의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역 현장평가 종합소건 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있음.
- 아동성폭력전담센터의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 11개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 25개 지표, 지역사회 연계 영역 4개 지표, 종사자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소건 영역 1개 지표로 총 63개 지표로 구성되었음.
- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 45%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 30%, 시설환경 및 안전도 10%, 지

역사회 연계, 거주자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있음.

#### □ 하위영역별 지표수

- 아동성폭력 전담센터의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구분되었음.
  - 하위영역별 지표수는 시설환경 8개, 시설 안전도 3개 지표로 구성되어 있어 총 11개 지표에 38점이 만점이 됨.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 5개 하위영역으로 운영위원회 및 센터장(소장) 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 인력개발 및 투자로 구성됨.
  - 총 16개로 구성되어 있어 64점이 만점이 됨.
- 서비스 및 인권보호 영역은 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 전문자문단 활용, 이용자 인권보호, 그리고 사후관리로 총 6개 하위영역임.
  - 총 25개 지표로 구성되어 있으며, 100점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 자원봉사자 및 인턴 활용, 관리, 홍보의 총 2개의 하위영역으로 구성됨.
  - 총 4개의 지표로 구성되어 있으며, 16점이 만점이 됨.
- 종사자 만족도영역은 1개 하위영역에 6개 지표로 구성되어 총 24점이 만점임.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점임.
- 전체적으로 아동성폭력전담센터의 평가지표는 6개 영역, 17개 하위영역에 총 63개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 247점이 총점이 됨.

#### 제2절 평가지표 및 매뉴얼

##### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 전반적 시설환경 영역과 시설안전도 영역

으로 구성되었음.

- 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 8개 지표, 시설안전도 영역이 3개 지표로 총 11개 임.

□ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리 영역」의 5개 하위영역의 16개 지표로 구성되어 있음.
- 5개의 하위영역 지표는 운영위원회 및 시설장 운영관 전문성, 재무회계의 투명성, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력 관리, 인력개발 및 투자 등임.

□ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 6개의 하위영역의 25개 지표로 구성되어 있음.
- 6개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 전문가 자문단 활용, 이용자의 인권보호, 사례관리 등임.

□ 지역사회 연계

- 「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 및 인턴 활용, 관리, 홍보 등 2개의 지표로 구성되어 있음.

□ 종사자 만족도

- 「종사자 만족도 영역」은 별지 활용으로 조사자가 스스로 평가하도록 구성되어 있음.
- 시설장의 시설운영 방향, 종사자간에 업무부담의 적절, 센터에서 현재 수행하는 업무의 양과 질에 대한 만족, 종사자의 복리후생제도(휴가, 출산휴가, 4대 보험 등)에 대한 생각, 종사자의 업무어려움이나 욕구 등을 파악할 수 있는 제도가 있으며, 이를 통하여 종사자의 고충해결 및 근무환경 개선에 활용되고 있는지 여부 등 총 6개 지표임.

□ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운

당, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는지를 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였음.

### 제3절 평가결과 분석

#### □ 평가개요

- 2006년 아동성폭력 전담센터의 평가결과를 100점 만점으로 환산하면, 평균 76.49점이었고, 최소 81.54점, 최대 90.04점이었음.
- 각 영역별 평균은 시설환경 및 안전도 영역(10점 만점)이 8.81점, 운영관리 및 인력관리 영역(30점 만점) 27.34점 등으로 높은 수준이었음.

#### □ 주요 평가결과

- 시설환경 및 안전도 영역은 10점 만점에 최소 8.10점, 최대 9.29점으로 평균 8.81점( $\pm 0.63$ )이었음,
- 운영관리 및 인력관리 영역은 30점 만점에 최소 26.25점, 최대 28.59점으로 평균 27.34점( $\pm 1.18$ )이었음.
- 서비스 및 인권보호 영역은 45점 만점에 최소 29.70점, 최대 39.60점, 평균 33.45점( $\pm 5.37$ )이었음.
- 지역사회연계 영역은 5점 만점에 최소 3.13점에서 최대 4.06점으로 평균 3.65점( $\pm 0.48$ )이었음.
- 종사자 만족도 영역은 5점 만점에 최소 3.54점에서 최대 4.38점으로 평균 3.82점( $\pm 0.48$ )이었음.
- 현장평가 종합소견 영역도 5점 만점에 최소 5.00점에서 최대 5.00점으로 평균 5.90점( $\pm 0.00$ )이었음.

## 제4절 정책제언

### □ 중앙 및 지방자치단체에 대한 정책제언

- 아동성폭력전담센터의 전국 권역별 확충
  - 아동성폭력의 특성상 피해자에 대한 초기대응이 중요하고, 반드시 의료적 치료와 전문상담치료가 뒤따라야 한다는 측면에서 권역별 최소 1개 센터가 확충되어야 할 것임.
- 아동성폭력에 대한 관계 기관의 담당자 교육 강화
  - 검찰, 경찰, 법원 등 관계자에 대한 교육이 강화되어야 할 것이며, 아동성폭력전담센터의 기능과 특성, 성폭력의 심각성과 후유증, 관계기관의 업무협조 체계구축 등에 대한 교육 및 홍보가 포함되어야 함.
- 아동성폭력전담센터의 지원대상 및 연령 제고
  - 실제로는 중·고등학교 학생의 경우 성폭력피해자의 수가 많은 점을 감안하여 아동복지법의 아동연령인 만 18세 이하로 조정할 필요가 있음.
  - 아동성폭력전담센터에서 모든 연령대의 성폭력피해자인 정신지체 및 장애인을 치료한다는 것은 현실적으로 불가능한 현실임으로 대상을 제고해야 할 필요가 있음.
- 아동성폭력전담센터 직원의 ‘고용 안정성’ 확보
  - 종사자의 고용 불안정은 서비스의 질적 저하를 초래할 것이므로 고용 안정성을 확보하는 것이 매우 중요함.

### □ 아동성폭력전담센터 및 종사자에 대한 정책제언

- 시설환경 및 안전도에 대한 정책제언
  - 전화신고 및 상담을 위한 적절한 공간확보
  - 법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간 확보 및 응급키트 등 구비
  - 심리평가, 심리치료를 위한 별도의 공간 확보 및 심리치료를 위한 도구 등의 구비
  - 방화관리 및 교육의 강화
- 운영관리 및 인력관리에 대한 정책제언
  - 운영위원회의 정상적 운영 및 시설관련 의결사항의 추진 강화

- 사업비의 편성 및 집행이 규정대로 이루어 질 수 있도록 지도·감독 철저
- 피해자의 치료와 관련된 자료의 정보화 수준 향상
- 종사자채용의 기준 및 투명성 강화와 근무사항 기록·관리 철저
- 직원 월례회의의 정기적인 실시 및 사업반영 강화
- 종사자의 질적 제고를 위한 교육 및 훈련의 강화 및 정보공유
- 서비스 및 인권보호에 대한 정책제언
  - 업무별 표준화된 매뉴얼 구비
  - 초기대응과 응급사례, 온라인 및 게시판을 통한 접수에의 적절·신속한 대처 강화
  - 보호환경 확보와 지원서비스 강화
  - 아동성폭력 치료프로그램 개발 및 정책제언 등을 위한 조사연구 및 보고서 발간을 위한 활동 강화
  - 전문가 자문단 활용 강화로 센터의 능력 향상
  - 이용자 인권보호의 강화
  - 사후관리 강화
- 지역사회연계에 대한 정책제언
  - 자원봉사 및 인턴활용 강화 및 관리 철저
  - 홍보를 강화하여 치료의 중요성과 예방대책을 강화하고 지역사회협력 증진

### 【제3부: 여성폭력관련 보호시설 평가지표 개발】

#### 제10장 가정폭력피해자보호시설의 평가지표 개발

##### 제1절 평가틀

###### □ 영역별 지표수 및 배점

- 가정폭력피해자보호시설의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력 관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장 평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있음.

- 가정폭력피해자보호시설의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 12개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 19개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회 연계 영역 2개 지표, 거주자 만족도 영역 12개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 61개 지표로 구성되어 있음.
- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 45%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 25%, 시설환경 및 안전도 10%, 거주자 만족도 10%, 그 외 지역사회 연계와 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있음.

□ 하위영역별 지표수

- 가정폭력피해자보호시설 평가지표의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 보건위생관리, 시설 안전도로 구분됨.
- 하위영역별 지표수는 시설환경 6개, 보건위생관리 2개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 12개 지표에 47점이 만점이 됨.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 7개 하위영역으로 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 4개, 거주자의 의견반영 1개, 재무회계의 투명성 4개, 법인보조금 및 후원금 1개, 운영관리 및 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 4개, 그리고 인력개발 및 투자 3개 지표임.
- 총 19개 지표로 구성되어 있어 76점이 만점이 된다.
- 서비스 및 인권보호 영역도 총 7개 하위영역으로 프로그램 일반 2개, 거주자를 위한 진로지도 1개, 상담 및 심리치료 프로그램 6개, 지원연계서비스 2개, 예방교육 1개, 사후관리 1개, 거주자의 인권보호 2개 지표로 구성됨.
- 총 15개 지표로 구성되어 있으며, 55점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 2개의 하위지표로 구성되어 있으며, 자원봉사자 활용 1개, 홍보 1개 지표로 총 2개의 지표로 구성되어 있으며, 8점이 만점임.
- 거주자 만족도는 1개 하위영역에 12개 지표로 구성되어 총 48점이 만점임.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점임.
- 전체적으로 가정폭력피해자보호시설의 평가지표는 6개 영역, 21개 하위영역에 총 61

개 지표로 구성되었으며, 모든 지표에 만점을 받을 경우 239점이 총점이 됨.

## 제2절 평가지표 및 매뉴얼

### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경, 보건위생관리, 시설안전도의 3개 영역으로 구성되었음.
- 각 하위영역별 지표수는 시설환경 영역이 6개, 보건위생관리 영역이 2개, 그리고 시설안전도 영역이 4개 지표로 총 12개 지표로 구성되어 있음.

### □ 운영관리 및 인력관리

- 운영관리 및 인력관리 영역은 7개 하위영역으로 구성되어 있음.
- 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 거주자의 의견반영, 재무회계의 투명성, 법 인보조금 및 후원금, 운영 및 관리의 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 인력개발 및 투자 영역 등임.

### □ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 7개의 하위영역으로 구성되어 있음.
- 이는 프로그램 일반, 거주자를 위한 진로지도, 상담 및 심리치료 프로그램, 지원연 계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등임.

### □ 지역사회 관계

- 「지역사회 관계 영역」은 자원봉사자 활용 1개 지표와 연계기관수 및 빈도 1개 지표로 구성되어 있음.

### □ 거주자 만족도

- 거주자 만족도는 전체 12개 지표로 구성되어 있음.

- 공해, 건물구조 등 제반 시설환경에 대한 만족도, 시설의 보건위생 상태에 대한 만족도, 시설의 안전에 대한 만족도, 시설에서의 생활에 대한 만족도, 거주자 및 퇴소자의 의견반영에 대한 만족도, 거주자에 대한 종사자들의 친절도에 대한 만족도, 종사자들의 거주자 욕구에 대한 적절한 대처에 대한 만족도, 시설에서 제공하는 구직 및 창업 등의 정보의 적절성에 대한 만족도, 취미, 운동, 문화활동 등 일회성 프로그램의 다양성 및 질적 수준에 대한 만족도, 외부연계프로그램의 다양성 및 실질적인 도움에 대한 만족도, 상담이 정서적 안정과 문제해결에 도움이 되는지에 대한 만족도, 전반적인 시설운영에 대한 만족도 등임.

□ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는지를 평가함.
- 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성함.

## 제11장 성폭력피해자보호시설의 평가지표 개발

### 제1절 평가틀

□ 영역별 지표수 및 배점

- 성폭력피해자보호시설의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구분하였음.
- 성폭력피해자보호시설의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 12개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 19개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회연계 영역 2개 지표, 거주자 만족도 영역 12개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 61개 지표로 구성되었음.

- 각 영역별 배점은 시설환경 및 안전도 10%, 운영관리 및 인력관리 영역 25%, 서비스 및 인권보호 영역 45%, 지역사회연계 영역 5%, 거주자 만족도 영역 10%, 그리고 현장평가 종합소견 5%로 되어 있음.

#### □ 하위영역별 지표수

- 성폭력피해자보호시설 평가지표의 하위영역은 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역으로 구분됨.
- 시설환경 및 안전도 영역은 총 12개 지표에 46점 만점이 됨.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 19개 지표로 구성되어 있어 76점이 만점임.
- 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표로 구성되어 있으며, 55점이 만점임.
- 지역사회 연계 영역은 총 2개의 지표에 8점이 만점임.
- 거주자 만족도는 1개 하위영역에 12개 지표로 구성되었으며 총 48점이 만점임.
- 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되었으며, 5점이 만점임.

### 제2절 평가지표 및 매뉴얼

#### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설환경 및 안전도」 영역에 대한 평가는 시설환경, 보건위생관리, 시설안전도 등 3개 하위영역으로 구분되어 실시되었으며, 동 영역의 평가지표는 12개로 구성되었음.
- 동 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 10%임.

#### □ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리」 영역에 대한 평가는 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성, 거주자의 의견반영, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 운영관리 및 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 그리고 인력개발 및 투자 등 7개 하위영역으로 구성되었음.
- 동 영역의 지표수는 19개 지표로 구성되었으며, 배점은 전체 평가점수(100점 기준) 25% 이었음.

□ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호」 영역에 대한 평가는 프로그램 일반, 거주자를 위한 진로지도, 상담 및 심리치료 프로그램, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등 7개 하위영역으로 구분되어 실시되었으며, 15개 지표로 구성되어 있음.
- 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 45%이었음.

□ 지역사회연계

- 「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용과 연계기관 수 및 빈도의 2개 하위영역에 대하여 2개 지표로 구성되었으며, 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 5%이었음.

□ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는지 평가함.
- 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였음.

## 제12장 성매매피해자 일반지원시설의 평가지표 개발

### 제1절 평가틀

□ 영역별 지표수 및 배점

- 성매매 피해자 일반지원시설의 평가지표체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역의 6개 영역으로 구성되었음.
- 성매매 피해자 일반지원시설의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도

영역 16개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 30개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 32개 지표, 지역사회 연계 영역 7개 지표, 거주자 만족도 영역 11개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 97개 지표로 구성되었음.

- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 35%, 운영관리 및 인력관리 영역 30%, 시설환경 및 안전도 15%, 거주자 만족도 10%, 그 외 지역사회 연계와 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있음.

#### □ 하위영역별 지표수

- 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 3개로 구성되어 있음.
  - 시설환경 9개, 보건위생 3개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 16개 지표로 64점이 만점이 됨.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 8개 하위영역으로 구성되었음.
  - 각 하위영역별 지표는 최고관리자의 운영관 1개 지표, 이사회운영 및 운영위원회 2개 지표, 시설장 및 중간관리자의 전문성 2개 지표, 재무회계의 투명성 9개 지표, 입·퇴소자 관리 및 의견반영 2개 지표, 운영 및 관리의 정보화 3개 지표, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보 2개 지표, 인력관리 및 개발 8개 지표로 구성되어 있어 총 29개 지표로 116점이 만점이 됨.
- 서비스 및 인권보호 영역은 총 7개 하위영역으로 구성됨.
  - 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 3개 지표, 직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공 13개 지표, 상담 및 심리치료 5개 지표, 지원연계서비스 2개 지표, 예방교육 1개 지표, 사후관리 1개 지표, 거주자의 인권보호 5개 지표로 구성되어 있으며 총 30개 지표로 120점이 만점이 됨.
- 지역사회연계 영역은 총 4개의 하위영역으로 구성되었음.
  - 각 하위별 평가지표는 지역사회복지협의체 1개 지표, 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표, 후원금 2개 지표, 홍보 2개 지표로 구성되었으며, 총 7개 지표로 28점이 만점이 됨.
- 거주자 만족도 영역은 총 11개 지표로 구성되어 44점이 만점이 됨.
- 현장평가 종합소견에 대한 평가는 5점이 만점이 됨.

## 제2절 평가지표 및 매뉴얼

### □ 시설환경 및 안전도

- 「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경 영역과 보건위생영역, 시설안전도 영역으로 구성되었음.
- 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 9개 지표, 보건위생영역 3개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표로 구성되었다.

### □ 운영관리 및 인력관리

- 운영관리 및 인력관리 영역의 8개의 하위영역의 28개 지표로 구성되어 있음.
- 8개의 하위영역 지표는 최고관리자의 운영관, 이사회 및 운영위원회, 시설장 및 중간관리자의 전문성, 재무회계의 투명성, 입·퇴소자 관리 및 의견반영, 운영 및 관리의 정보화, 종사자채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력관리 및 개발 등의 하위영역으로 구성되었음.

### □ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 7개의 하위영역의 28개 지표로 구성되어 있음.
- 7개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공, 상담 및 심리치료, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등임.

### □ 지역사회연계

- 「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용 및 교육, 후원금, 홍보 등 3개의 하위영역으로 구성되어 있음.

### □ 거주자 만족도

- 「거주자 만족도 영역」은 총 11개의 지표로, 거주자가 직접 자기기입식으로 평가하도록 구성되어 있음.

#### □ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는지를 평가함.
- 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였음.

### 제13장 성매매피해자 청소년지원시설의 평가지표 개발

#### 제1절 평가틀

#### □ 영역별 지표수 및 배점

- 성매매 피해자 일반지원시설의 평가지표체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역의 총 6개 영역으로 구성되었음.
- 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역 16개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 29개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 27개 지표, 지역사회 연계 영역 7개 지표, 거주자 만족도 영역 11개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 91개 지표로 구성되었음.
- 각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 35%, 운영관리 및 인력관리 영역 30%, 시설환경 및 안전도 15%, 거주자 만족도 10%, 그 외 지역사회 연계와 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있음.

#### □ 하위영역별 지표수

- 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 3개로 구성되었음
- 각 하위영역별 지표수는 시설환경 9개, 보건위생 3개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 16개 지표로 64점이 만점이 됨.
- 운영관리 및 인력관리 영역은 총 8개 하위영역으로 구성되었음.

- 각 하위영역별 지표는 최고관리자의 운영관 1개 지표, 이사회운영 및 운영위원회 2개 지표, 시설장 및 중간관리자의 전문성 2개 지표, 재무회계의 투명성 9개 지표, 입·퇴소자 관리 및 의견반영 2개 지표, 운영 및 관리의 정보화 3개 지표, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보 2개 지표, 인력관리 및 개발 8개 지표로 구성되어 있어 총 29개 지표로 116점이 만점이 됨.
- 서비스 및 인권보호 영역은 총 7개 하위영역으로 구성되었음.
  - 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 3개 지표, 진학교육 10개 지표, 상담 및 심리치료 5개 지표, 지원연계서비스 2개 지표, 예방교육 1개 지표, 사후관리 1개 지표, 거주자의 인권보호 5개 지표로 구성되어 있으며 총 27개 지표로 108점이 만점이 됨.
- 지역사회연계 영역은 총 4개의 하위영역으로 구성되었음.
  - 각 하위별 평가지표는 지역사회복지협의체 참여 1개 지표, 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표, 후원금 2개 지표, 홍보 2개 지표로 구성되었으며, 총 6개 지표로 24점이 만점이 됨.
- 거주자 만족도 영역은 총 11개 지표로 구성되어 44점이 만점이 됨.
- 현장평가 종합소견에 대한 평가는 5점이 만점이 됨.

## 제2절 평가지표 및 매뉴얼

### □ 시설 및 환경

- 「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경 영역과 보건위생영역, 시설안전도 영역으로 구성되었음.
  - 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 9개 지표, 보건위생영역 3개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표로 구성되었음.

□ 운영관리 및 인력관리

- 「운영관리 및 인력관리 영역」의 8개의 하위영역의 28개 지표로 구성되어 있음.
- 8개의 하위영역 지표는 최고관리자의 운영관, 이사회 및 운영위원회, 시설장 및 중간관리자의 전문성, 재무회계의 투명성, 입·퇴소자 관리 및 의견반영, 운영 및 관리의 정보화, 종사자채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력관리 및 개발 등의 하위영역으로 구성되었음.

□ 서비스 및 인권보호

- 「서비스 및 인권보호 영역」은 7개의 하위영역의 27개 지표로 구성되어 있음.
- 7개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 진학교육, 상담 및 심리치료, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등임.

□ 지역사회연계

- 「지역사회연계 영역」은 지역사회복지협의체 참여, 자원봉사자 활용 및 교육, 후원금, 홍보 등 3개의 하위영역으로 구성되어 있음.

□ 거주자 만족도

- 「거주자 만족도 영역」은 총 11개의 지표로, 거주자가 직접 자기기입식으로 평가하도록 구성되어 있음.

□ 현장평가 종합소견

- 현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는지를 평가함.
- 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였음.

## 【제4부: 평가수행체계와 정책적 제언】

### 제14장 평가수행체계

#### 제1절 전체 평가수행체계

##### □ 확정된 평가지표 공고 및 관계자 교육

- 2006년에 완료된 평가들과 평가지표를 공고하여야 함.
  - 공고시기는 평가실시 전 3개월 전에 하는 것이 평가준비, 피평가자 교육, 자체평가 실시, 현장 평가위원 교육, 그리고 현장의 업무에 지장이 없도록 하기 위하여 적절할 것임.

##### □ 평가대상시설 확정 및 시설 자체평가

- 평가대상시설을 확정해야 함.
  - 사회복지사업법에서는 사업수행 3년 이상 된 시설이라고 제시하고 있고, 보건복지부의 경우는 중앙정부가 재정지원을 한 시설 중 사업수행이 3년 이상된 경우만을 대상으로 한 점 등을 참고하여 2007년도의 평가에서는 어떤 방향으로 할 것인지에 대한 명확한 결정이 있어야 할 것임.

##### □ 평가수행기관에 의한 현장평가

- 가장 중요한 단계로서 평가수행기관이 조성한 평가단에 의하여 현장평가를 실시하는 단계임.
  - 현장평가서는 여성가족부 또는 평가수행기관에 보고되어야 하며, 평가수행기관은 이를 평가위원에 전달하여 현장평가 실시 이전에 시설에 대한 충분한 정보를 파악하고, 중점 점검 부문을 검토하여야 함.

##### □ 「여성폭력관련시설평가단」에 평가결과 이의신청 시설에 대한 재평가

- 평가결과(안)를 통보하고 이의가 있을 경우에는 이의신청을 할 수 있도록 공식경로가 설정되어야 함.
- 이의신청 기간은 1주일 이상으로 하고 공식문서에 의하여 접수하여야 할 것이며, 공식적으로 이의신청된 시설에 대해서는 기존의 평가팀과는 별도로 평가팀을 구성하여 재평가를 실시하여 최종 확정토록 함.

#### □ 최종 평가결과 보고, 보고서 작성 및 발간

- 하지만 단계로서 최종 평가결과의 분석과 보고서 작성임.
- 이의 핵심은 평가결과 및 그 의미를 부여하여야 할 것이고, 평가결과가 좋지 않은 이유를 규명하여 개선방안을 제시할 수 있어야 함.

### 제2절 현장평가 수행절차

#### □ 평가단 구성

- 첫 번째 평가단 구성의 안은 ‘시설기능별 평가단 구성’임.
- 이는 성매매피해자 지원시설·여성긴급전화 「1366」분과와 가정폭력·성폭력분과, 아동성폭력전담센터·여성폭력 one-stop 지원센터 분과로 구분함.
- 두 번째 평가단 구성의 안은 ‘지역별 평가단 구성’임.
- 이는 전체 평가대상시설을 지역별로 배치하고 인접지역을 중심으로 평가팀을 구성하여 실시하는 방안임.

#### □ 자체평가 및 현장평가 실시

- 평가는 먼저 시설 스스로 평가수행기관의 홈페이지에서 ‘평가서’를 다운로드 받아 자체평가를 실시하도록 하고, 작성된 자체평가표는 관련 근거서류와 함께 시·군·구 및 시·도에 제출하도록 함.
- 시·도에서는 평가수행기관에 구성된 ‘여성폭력관련 시설평가단’으로 송부하도록 함.
- ‘여성폭력관련 시설평가단’에서는 시설별 자체평가서 사본, 주요 분석결과, 그리고

관련 서류는 평가팀장에게 전달되어 현장평가지 활용되도록 함.

- 각 팀별 평가위원에 의한 현장평가는 사전 통보된 일정에 의하여 실시하며, 시설의 사정에 따라 다소 조정될 수도 있음.
  - 이 경우에는 사전에 평가팀 및 시설과의 협의가 이루어지는 것이 바람직함.
- 현장평가 결과자료는 평가수행기관의 '여성폭력시설평가단'으로 보내져야 하며, 평가단에서는 이들 자료를 전산처리하여 다양한 분석을 실시하고 평가결과(안)에 기초하여 「평가소견서」를 작성하여 평가대상 시설에 송부함.
  - 평가소견서에는 해당시설 평가점수의 전국수준, 평가결과에 대한 총평, 향후 시설 운영에서의 개선방안 등이 비교적 상세하게 설명되어져 향후 시설운영방향에 도움이 되도록 작성되어지는 것이 바람직함.
- 평가소견서를 검토하여 평가결과에 이의가 있을 경우 공식적으로 이의를 제기할 수 있으며, 이의제기는 공식경로를 통하여 문서로 하여야 함.
  - 평가단은 이의를 제기한 시설에 대해서는 평가를 수행했던 평가팀과는 다른 팀에 의하여 재평가가 실시되어야 하며, 그 결과는 최종 평가결과에 반영하도록 함.

## 제15장 결 론

### □ 향후 발전방안

- 첫째, 평가가 정책적, 행정적 제재수단이 되어서는 안 될 것이며, 보다 나은 시설운영과 서비스 제공을 위하여 어떠한 점이 개선되어야 하는지를 찾는데 기본목적이 있음을 간과해서는 안 됨.
- 둘째, 평가결과 우수시설에 대해서는 감사 및 지도감독 면제, 해외연수 기회제공, 금전적 인센티브, 표창 등 다양한 인센티브를 제공하여 선도적 역할을 수행할 수 있도록 격려함.
- 셋째, 평가결과 열등시설의 부족한 영역에 대한 적극적 개선노력이 요구됨.



## 【제1부: 여성폭력시설 평가지표개발 개요】

제1장 서론

제2장 평가개요



# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 필요성 및 목적

### 1. 연구의 필요성

한국은 급속한 사회변동을 경험하면서 발전한 사회로 경제적, 사회적, 가치관적 측면에서 다양성과 사회적 병폐가 증가하고 있다. 특히, 물질 만능주의적 사고방식이 만연되고 개인주의적 가치관의 증대와 가족주의적 가치관은 쇠퇴되면서 개인간, 개인과 가족간, 개인과 사회간, 가족과 사회간에는 이해관계가 대립되고 있다. 또한 개인중심적 행동에 의해 타인에게 정신적, 신체적, 물질적 피해를 주는 등 사회 전반적으로 문제, 갈등, 병폐가 증가하고 있음이 사실이다.

이러한 사회문제 중에서 개인에 대한 폭력은 날로 심각성을 더하여 가고 있다. 특히, 성 개방적 추세는 각종 대중매체 및 사이버 문화와 함께 성 문란 풍조를 조장시켰다. 이러한 추세는 국민의 성에 대한 가치관의 혼란을 초래하여, 청소년을 비롯한 여러 계층에서 성 폭력 범죄를 야기하고 있으며, 특히 스토킹, 사이버 성폭력 등 신종 성폭력 범죄를 증가시키고 있다. 심지어 보다 진보적 사고와 양성평등가치관을 지녔다고 생각하고 있는 젊은 미혼남녀들에게서도 폭력이 많이 발생되고 있다. 즉, 20대 여성 중 데이트 폭력 경험비율이 약 37%나 되었다는 연구결과가 있고(서울신문, 2007. 1. 5), 모 상담센터의 상담사례 분석결과 폭력경험자의 약 16%가 결혼 전부터 폭력을 당해 왔다는 사실은 폭력의 심각성과 반복성이 얼마나 큰지를 단적으로 보여준다.

또한 사회전반적인 성개방화 추세와 함께 남성들의 잘못된 성의 상품화는 성매매 여성을 증가시켜 왔고, 이를 차단하기 위한 정부차원의 강력한 추진으로 가시적인 성과를 거두고는 있으며, 피해여성의 재활 및 자립을 위한 정책적 노력에 힘을 쏟고 있다. 그렇지만 성매매가 소멸되기 위해서는 보다 효율적이고 체계적인 정책적 접근이 필요하다는 현장의 목소리가 높으며, 피해여성의 재활 및 자립을 위한 정책이 효과적으로 관리되어야 만이 실효성이 담보될 것이라는 지적이 있다.

물론 여성에 대한 폭력의 심각성과 대책강구를 위한 사회분위기 조성은 민간단체 중심으로 1980년대 초반부터 추진되었으며, 그 효과는 관련 법령의 제정과 관련법의 개정으로 법제화되었다. 즉, 1994년 「성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률」의 제정, 1997년 「가정폭력범죄의처벌등에관한특례법」과 「가정폭력방지및피해자보호등에관한법률」의 제정, 2004년 「성매매방지및피해자보호등에관한법률」의 제정(윤락행위등방지법은 1961년 제정), 2000년 아동복지법에 아동학대 조항 신설, 2004년 「학교폭력예방및대책에관한법률」의 제정, 그리고 2004년 노인복지법에 노인학대 조항 신설 등 폭력에 대응하기 위한 제도적 노력이 지속적으로 이루어져 왔다. 이와 같이 사회정책적 차원의 접근이 강화되어 왔음에도 불구하고 여전히 보다 강력한 사회복지체계에 대한 요구가 증대되고 있음은 한국사회에서 폭력의 심각성이 날로 더하고 있기 때문이라 사료된다.

일반적으로 폭력의 심각성은 양적 측면의 발생규모와 행위의 위험성 정도와 폭력의 후유증에 의하여 파악된다. 한번의 폭력이 개인에게는 생애를 걸쳐 심각한 영향을 줄 수도 있기 때문이다. 한국사회에서 폭력의 심각성이 증대되고 있음은 이에 대한 이해증진과 폭력의 속성에 의해서도 설명될 수 있겠지만, 그 외에도 폭력에의 대처방식이 효율적이지 못하다는 점에서 논의될 필요가 있다. 더군다나 폭력은 가부장제, 정신병리, 사회심리, 사회문화, 사회구조 등의 다양한 원인에 의해 발생됨은 국내·외의 많은 연구에서 밝혀졌음에도 불구하고 이들 원인을 제거하는데 소홀하였음을 부인할 수 없다(김승권, 2006). 즉, 원인제거를 위한 사회복지적 접근방식, 양성평등 가치관 정립을 위한 정책적 노력, 1·2차 예방을 위한 서비스 제공 등이 얼마나 효과적으로 추진되어 왔는지를 반성할 필요가 있다.

특히, 국가의 폭력에 대응하는 전달체계에 문제점이 있다는 점을 간과할 수 없을 것으로 판단된다. 즉, 폭력에 대응하는 행정체계와 민간전달체계의 문제점은 많은 재정투입과 민간단체의 노력에도 불구하고 폭력을 감소시키지 못하고 심각성을 더하게 하는 기제가 되고 있음이 사실이다(김승권, 2006). 특히, 여성폭력관련 시설의 역할에 대한 중요성이 더욱 증대되었는데, 시설의 운영관리 및 재정운영의 효율화, 종사자의 자질향상 및 근무여건 개선, 이용자 및 거주자에 대한 서비스 개선 및 확충 등에서의 개선이 요구되고 있다.

다른 한편으로 1998년 사회복지사업법의 개정을 통해 모든 사회복지시설은 3년마다 최소 1회 이상 평가를 받도록 법제화 되었고, 1999년부터 복지시설을 대상으로 평가가 실시

되었다.<sup>1)</sup> 여성폭력시설에 대한 평가는 보건복지부에서 여성가족부(당시, 여성부)로 업무이관에 따라 2003년 처음 실시되었다. 그리고 이번에는 2차 실시를 위한 지표개발을 하게 되었고, 2007년도에 평가를 실시할 계획으로 있다.<sup>2)</sup>

## 2. 연구목적

본 연구는 사회복지사업법에 근거한 제2차 여성폭력시설 평가틀 및 평가지표를 개발하고 일부 시설에 대해서는 실제로 평가를 실시하고 분석하는데 주요 목적이 있다. 이러한 목적을 보가 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 여성폭력시설의 세부 유형별로 차별화된 평가틀 및 평가지표를 개발하는데 1차 목적이 있다.

둘째, 개별 평가지표에 대한 매뉴얼과 평가방법을 제시함으로써 평가위원의 객관성을 최대화하고, 주관성을 최소화하여 평가결과의 신뢰도를 증대토록 하는데 2차 목적이 있다.

셋째, 제1차 평가의 '틀 및 지표'를 최대한 유지하여 2003년에 실시된 1차 평가결과와 향후 실시될 2차 평가결과를 비교 분석할 수 있는데 3차 목적이 있다.

넷째, 아동성폭력전담센터에 대하여는 평가지표 개발과 평가를 실시하고 분석결과를 제시하며, 정책제언을 하는 연구목적을 가진다.

이와 같은 연구목적의 달성으로 여성폭력 대응정책의 효과를 파악하고 향후 폭력대응정책의 발전방안을 강구할 수 있을 것이다. 아울러 여성폭력시설의 기능 및 역할의 수준을 파악하고 시설환경의 개선, 시설운용의 효율성 및 투명성 증대, 종사인력의 자질향상 등을 통하여 향후 여성폭력시설의 발전방안을 모색하고 폭력 피해자 보호 및 치료, 가해자 치료, 재발예방, 그리고 궁극적으로 폭력 없는 한국사회를 조성하는데 정책적 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

1) 1999년에 장애인복지관과 정신요양시설에 대한 평가실시, 사회복지관, 아동복지시설, 노인복지시설, 여성복지시설, 장애인복지시설, 부랑인복지시설 등에 대한 평가지표 개발이 이루어짐으로써 우리나라에서도 사회복지시설에 대한 평가가 본격화되었음. 그 이후 전체 사회복지 이용시설과 생활시설에 대하여 매 3년마다 평가를 실시하고 있으며, 현재 보건복지부 소관 시설에 대해서는 3차 평가가 실시되었거나 2007년에 실시될 예정임.

2) 여성가족부의 가족복지시설은 2006년도에 '지표개발 및 평가실시'가 이루어졌음.

## 제 2 절 연구의 내용 및 방법

### 1. 연구내용

본 연구의 주요 내용은 여성폭력시설의 평가지표의 개발이고, 아동성폭력전담센터의 평가 실시 및 결과분석이며, 그리고 평가수행체계의 제안 등 크게 세 가지로 구분된다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 평가지표의 개발은 상담소와 보호시설로 구분하여 이루어졌다. 먼저 상담소는 가정폭력상담소, 성폭력상담소, 통합운영상담소, 여성긴급전화 1366, 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터, 성매매 피해상담소, 아동성폭력전담센터 등 7가지 유형으로 구분하여 개발하였고, 보호시설은 가정폭력피해자보호시설, 성폭력피해자보호시설, 성매매피해자 일반지원시설, 성매매피해자 청소년지원시설 등 4가지 유형으로 구분하여 개발하였다. 평가지표 개발에서는 평가틀과 평가지표를 개발하고 각 지표별로 매뉴얼을 제시하였다. 특히, 매뉴얼에는 지표의 의미와 평가방식에 대한 내용을 포함하고 있어 지표에 대해 평가자와 피평가자가 분명히 이해할 수 있도록 하였다.

둘째, 서울, 대구, 광주에 3개소가 설치되어 있는 아동성폭력전담센터(‘해바라기 센터’라고도 칭함)의 평가 실시 및 결과분석이다. 본 연구에서 개발된 아동성폭력전담센터의 평가 지표에 근거하여 서울, 대구, 광주에 설치·운영되고 있는 3개소의 센터에 대하여 직접 현장평가가 이루어졌다.

셋째, 평가수행 체계를 제시하였다. 이는 평가팀 구성, 피평가기관 관계자 교육, 자체평가, 평가위원 교육, 현장평가, 그리고 평가대상 시설 등의 내용을 포함하였다.

### 2. 연구방법

본 연구의 방법은 문헌연구, 현장 실태과약, 평가 실시 및 결과분석, 그리고 정책자문회의 등 크게 네 가지로 구분된다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 가정폭력, 성폭력, 성매매 등 3대 여성폭력과 관련한 선행연구를 검토한다. 특히 이들 폭력관련 시설의 관리운영, 서비스 제공실태, 종사자 근무환경 등 폭력에 대응하는 다양한 서비스를 제공하는 기관으로서의 기능 및 역할을 수행할 수 있는 능력과 자질을

갖춘 ‘복지인프라’로서 부족한 점을 찾아 평가지표 개발에 활용하였다.

둘째, 여성폭력시설의 서비스 제공현장의 실태를 파악하여 평가지표 개발에 반영하였다. 특히, 종사자의 의견수렴을 위하여 현장을 직접 방문하였고, 여성폭력의 분야별 협회 공청회 및 세미나에 참석하여 의견을 청취하였다.

셋째, 여성폭력one-stop 지원센터에 대한 현장평가를 실시하여 평가결과를 분석하였다. 사전에 평가틀을 송부하여 관련 서류를 준비토록 하였으며, 2개의 현장평가팀이 구성되어 시설을 직접 방문하여 평가를 실시한다. 아울러 현장평가지 관계자의 의견을 수렴하는 과정을 포함하였다. 평가실시 후 평가결과를 전산입력하고 ‘spss 12.0’으로 통계분석 하였다.

넷째, 평가지표 개발을 위한 정책자문회의를 개최하였다. 동 회의에는 여성폭력 분야별 협회관계자 및 시설종사자, 여성가족부 담당자, 그리고 관련 연구진이 참여하였다. 전체회의와 분야별 회의를 실시함으로써 공통지표로서 개발되어야 할 영역과 분야별 특화된 지표로서 개발되어야 할 영역을 동시에 논의하였다.

〈표 1-1〉 평가대상 여성폭력시설의 유형 및 개소수

시설구분	시설유형	개소수
이용시설	· 여성긴급전화1366	16
	· 가정폭력상담소	268
	· 성폭력상담소	143
	· 통합운영상담소	29
	· 성매매피해자지원상담소	27
	· 아동성폭력전담센터	3
	· 여성폭력one-stop 지원센터	7
생활시설	· 가정폭력피해자보호시설	57
	· 성폭력피해자보호시설	16
	· 성매매피해자 일반지원시설	26
	· 성매매피해자 청소년지원시설	17
11개 유형		609

주: 현재 운영중인 전체시설을 제시하였으며, 실제 평가대상시설은 예산, 평가기관 등을 감안하여 별도로 결정하여야 할 것임. 다만, 3년 이상 운영하고 있는 시설 중 정부의 재정지원을 받고 있는 인가시설은 반드시 평가대상기관에 포함되어야 함.

## 제 2 장 평가개요

### 제 1 절 여성폭력시설의 평가 및 운영관련 사항의 법적 근거

#### 1. 시설평가의 법적 근거

보건복지부장관 및 시·도지사는 보건복지부령이 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하여야 한다(사회복지사업법 제43조 제1항). 평가는 3년마다 1회 이상 실시하여야 한다(시행규칙 제27조 제1항). 시설의 평가기준은 입소정원의 적정성, 종사자의 전문성, 시설의 환경, 시설거주자에 대한 서비스의 만족도, 기타 시설의 운영개선에 필요한 사항 등이다(시행규칙 제27조 제2항).

평가결과를 시설의 감독, 지원 등에 반영하거나 시설거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다(제43조 제1항). 보건복지부장관 또는 시·도지사는 평가결과에 따라 시설거주자를 다른 시설로 보내는 경우에는 사회복지사업법 제38조제3항(휴지 및 폐지되는 시설거주자의 권익보호)의 조치를 하여야 한다(제2항).

#### 2. 시설운영의 법적 근거

우리나라에서 사회복지법체계 중 사회복지서비스와 관련한 기본법적 역할을 하는 것은 사회복지사업법이며, 동 법 제3장과 제4장에서는 사회복지시설에 대하여 규정하고 있다. 이를 중심으로 주요 내용을 보면 다음과 같다.

국가 또는 지방자치단체는 사회복지시설을 설치·운영할 수 있고, 그 외의 자가 시설을 설치·운영하고자 하는 때에는 보건복지부령이 정하는 바에 의하여 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다(제34조 제1항 및 제2항). 국가 및 지자체가 설치한 시설은 필요한 경우 사회복지법인 또는 비영리법인에게 위탁하여 운영하게 할 수 있으며(제5항), 위탁운영의 기준, 기간, 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다(제6항).

시설의 운영자는 화재로 인한 손해배상책임의 이행을 위하여 손해보험회사가 영위하는

책임보험에 가입하여야 하며(제34조의2 제1항), 국가 또는 지자체는 예산의 범위 안에서 제1항의 규정에 의한 책임보험에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다(제2항). 손해배상보험에 가입하여야 할 시설의 범위는 대통령령으로 정한다(제3항).<sup>3)</sup>

시설장은 시설에 대하여 정기 및 수시안전점검을 실시하여야 하며 그 결과를 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다(제34조의3 제1항 및 제2항). 정기 또는 수시안전점검을 받아야 하는 시설의 범위 및 시기, 안전점검기관과 그 절차는 대통령령으로 정한다(제5항).<sup>4)</sup> 시장·군수·구청장은 필요한 경우 시설의 운영자로 하여금 시설의 보완 또는 개·보수를 요구할 수 있으며 이 경우 시설의 운영자는 이에 응하여야 하며(제3항), 국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위 안에서 안전점검, 시설의 보완 및 시설의 개·보수에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다(제4항).

시설장은 상근하여야 하며, 사회복지사업법 제7조의 제3항<sup>5)</sup>에 해당하는 자는 시설장이 될 수 없다(제35조). 사회복지법인 및 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 대통령령이 정하는 바에 의하여 사회복지사를 그 종사자로 채용하여야 하며, 다만, 대통령령이 정하는 사회복지시설은 그러하지 아니하다(제13조). 대통령령이 정하는 시설에는 성매매방지및피해자보호등에관한법률에 의한 성매매피해자등을 위한 지원시설과 성매매피해상담소, 성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률에 의한 성폭력피해상담소 등이 포함된다(시행령

- 
- 3) 법 제2조제1항 각호의 법령에 의한 사회복지시설(성매매방지및피해자보호등에관한법률, 성폭력범죄의처벌 및피해자보호등에관한법률, 가정폭력방지및피해자보호등에관한법률 포함)과 법 제34조제4항의 규정에 의한 사회복지시설(사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설) 중 시설거주자를 보호하기 위한 사회복지시설임.
  - 4) 법 제2조제1항 각호의 법령에 의한 사회복지시설(성매매방지및피해자보호등에관한법률, 성폭력범죄의처벌 및피해자보호등에관한법률, 가정폭력방지및피해자보호등에관한법률 포함)과 법 제34조제4항의 규정에 의한 사회복지시설(사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설) 전체가 해당됨. 매 반기마다 정기안전점검을 실시하여야 하며(시행령 제18조의3 제2항).
  - 5) 미성년자, 금치산자 또는 한정치산자, 파산선고를 받은 자로서 복권되지 아니한 자, 법원의 판결 또는 다른 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자, 금고이상의 실형의 선고를 받고 그 집행이 종료(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함한다)되거나 집행이 면제된 날부터 3년이 경과되지 아니한 자, 금고이상의 형의 집행유예선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 자, 제5호 및 제6호의 규정에 불구하고 사회복지사업 또는 그 직무와 관련하여 아동복지법 제40조 또는 제41조, 보조금의예산및관리에관한법률 제40조 내지 제42조 또는 형법 제28장·제40장(제360조를 제외한다)의 죄를 범하거나 이 법에 위반하여 50만원 이상 벌금형의 선고를 받고 그 형이 확정된 후 5년 또는 형의 집행유예의 선고를 받고 그 형이 확정된 후 7년이 경과하지 아니하거나 징역형의 선고를 받고 그 집행이 종료(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함한다)되거나 집행이 면제된 날부터 7년이 경과되지 아니한 자.

제6조 제2항 참조).

시설의 운영에 관한 다음의 사항을 심의하기 위하여 운영위원회를 둔다(제36조). 이에 해당하는 것은 ①시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항, ②사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항, ③시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항, ④시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항, ⑤시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항, ⑥그 밖에 시설의 장이 부의하는 사항 등이다. 동 위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다(제2항). 보다 구체적으로 살펴보면, 운영위원회의 위원은 위원장 및 시설의 장을 포함하여 5인 이상 10인 이하의 위원으로 구성한다(시행규칙 제24조 제1항). 운영위원회의 위원은 시설거주자 또는 시설거주자의 보호자 대표, 지역주민, 후원자 대표, 시설 운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 중에서 시설장의 추천을 받아 관할 시장·군수·구청장이 임명 또는 위촉하며, 다만 관계공무원은 시설장의 추천이 필요하지 않다(제24조 제2항). 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선하며, 위원의 임기는 3년으로 한다(제24조 제3항 및 제4항).

또한 시설장은 후원금품대장 등 보건복지부령이 정하는 서류를 시설 내에 비치하여야 한다(제37조). 보다 구체적으로 살펴보면, 법인의 정관(법인에 한함), 법인설립허가증 사본(법인에 한함), 사회복지시설 신고증, 시설거주자 및 퇴소자의 명부, 시설거주자 및 퇴소자의 상담기록부, 시설의 운영계획서 및 예산·결산서, 후원금품대장, 시설의 건축물관리대장, 시설장과 종사자의 명부 등이다(시행규칙 제25조).

보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 시설이 다음 각호에 해당할 때에는 그 시설의 개선, 사업의 정지, 시설의 장의 교체를 명하거나, 시설의 폐쇄를 명할 수 있다(제40조). 이는 ①시설이 설치기준에 미달하게 된 때, ②사회복지법인 또는 비영리법인이 설치·운영하는 시설의 경우 그 사회복지법인 또는 비영리법인의 설립허가가 취소된 때, ③설치목적의 달성 기타의 사유로 계속하여 운영될 필요가 없다고 인정할 때, ④의②회계 부정이나 불법행위 기타 부당행위 등이 발견된 때, ④기타 이 법 또는 이 법에 의한 명령에 위반한 때 등이다. 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 허가의 취소 또는 시설의 폐쇄를 하고자 할 때에는 청문을 하여야 한다(제49조).

사회복지시설은 그 수용인원이 300인을 초과할 수 없다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다(제41조). 이러한 예외 시설은 노인복지법에 의한 노인주거복지

시설 중 유료양로시설과 유료노인복지주택, 노인의료복지시설 중 유료노인요양시설과 유료노인전문요양시설 등이다(시행령 제19조).

국가 또는 지방자치단체는 사회복지사업을 수행하는 자중 대통령이 정하는 자에 대하여 필요한 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있으며, 보조금은 그 목적 외의 용도에 사용할 수 없다(제42조 제1항 및 제2항). 국가 또는 지방자치단체는 보조금을 받은 자가 다음에 해당할 때에는 이미 교부한 보조금의 전부 또는 일부의 반환을 명할 수 있다. 이는 ①사위 기타 부정한 방법으로 보조금의 교부를 받은 때, ②사업목적외의 용도에 보조금을 사용한 때, ③사회복지사업법 또는 이 법에 의한 명령에 위반한 때 등이다(제3항).

사회복지법인의 대표이사과 시설의 장은 아무런 대가없이 무상으로 받은 금품 기타의 자산(이하 "후원금"이라 한다)의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다(제45조 제1항). 후원금에 관한 영수증교부, 수입 및 사용결과 보고등 기타 후원금관리에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다(제2항).

사회복지사업 또는 사회복지업무에 종사하였거나 종사하고 있는 자는 그 업무수행의 과정에서 알게 된 다른 사람의 비밀을 누설하여서는 아니 된다(제47조).

### 3. 여성폭력시설 운영의 법적 근거

여성폭력시설 운영과 관련한 법적 근거는 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률, 성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률, 그리고 성매매방지및피해자보호등에관한법률 등이다. 본 연구에서는 이들 법률을 중심으로 여성폭력시설의 운영에 대하여 논의하며, 시행령과 시행규칙에 관한 사항은 논의를 생략한다.

#### 가. 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에 의한 시설의 운영

가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에서 시설운영과 관련한 내용을 이용시설과 보호시설로 요약하면 다음과 같다.

이용시설에 관해서는 가정폭력상담소의 설치·운영(제5조)과 상담소의 업무(제6조)에 대하여 제시하고 있다. 즉, 국가 또는 지방자치단체는 가정폭력관련 상담소를 설치·운영할 수 있고, 국가 또는 지방자치단체외의 자가 상담소를 설치·운영하고자 할 때에는 시장·군수·구청장에게 신고하여야 하며, 그리고 상담소의 설치·운영기준, 상담소에 두는 상담원의

수 및 신고 절차 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다(법 제5조). 상담소의 업무는 다음과 같이 제시하고 있다(법 제6조).

- 가정폭력을 신고 받거나 이에 관한 상담에 응하는 일
- 가정폭력으로 인하여 정상적인 가정생활 및 사회생활이 어렵거나 그 밖에 긴급히 보호를 필요로 하는 피해자 및 피해자가 동반한 가정구성원(이하 "피해자등"이라 한다)에 대한 임시보호를 하거나 의료기관 또는 가정폭력피해자보호시설로의 인도
- 행위자에 대한 고발 등 법률적 사항에 관한 자문을 얻기 위한 대한변호사협회 또는 지방변호사회 및 「법률구조법」의 규정에 따른 법률구조법인(이하 "법률구조법인"이라 한다) 등에 필요한 협조와 지원의 요청
- 경찰관서 등으로부터 인도받은 피해자등의 임시보호
- 가정폭력의 예방 및 방지에 관한 홍보
- 기타 가정폭력 및 피해에 관한 조사·연구

보호시설에 대해서는 보호시설의 설치(제7조), 보호시설의 종류(제7조의2), 보호시설의 업무(제8조) 등을 제시하고 있다. 즉, 국가 또는 지방자치단체는 가정폭력피해자 보호시설을 설치·운영할 수 있고, 사회복지법인 기타 비영리법인은 시장·군수·구청장의 인가를 받아 보호시설을 설치·운영할 수 있으며, 그리고 보호시설에는 상담원을 두어야 하고, 보호시설의 규모에 따라 생활지도원, 취사원, 관리원 등의 종사자를 둘 수 있다. 또한 보호시설의 설치·운영기준, 보호시설에 두는 상담원 등 종사자의 직종과 수 및 인가기준 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다(제7조 제1항~제4항).

보호시설의 종류에는 피해자 등을 6월의 범위 안에서 보호하는 시설인 단기보호시설,<sup>6)</sup> 피해자등에 대하여 2년의 범위 안에서 자립을 위한 주거편의 등을 제공하는 시설인 장기보호시설, 배우자가 대한민국 국민인 외국인 피해자등을 2년의 범위 안에서 보호하는 시설인 외국인보호시설, 장애인복지법의 적용을 받는 장애인인 피해자등을 2년의 범위 안에서 보호하는 시설인 장애인보호시설 등이 있다.

보호시설의 업무는 피해자를 위한 다음의 업무를 수행한다.

- 숙식의 제공

6) 단기보호시설의 장은 당해 단기보호시설에 입소한 피해자등에 대한 보호기간을 여성가족부령이 정하는 바에 따라 3월의 범위 안에서 1회에 한하여 연장할 수 있음(법 제7조의2 제2항).

- 심리적 안정 및 사회적응을 위한 상담 및 치료
- 질병치료 및 건강관리를 위한 의료기관에의 인도 등 의료지원
- 수사기관의 조사 및 법원의 증인신문에의 동행
- 법률구조기관 등에 필요한 협조와 지원 요청
- 자립자활교육의 실시와 취업정보의 제공
- 다른 법률에 의하여 보호시설에 위탁된 사항
- 그 밖에 피해자등의 보호를 위하여 필요한 일

다만, 피해자가 동반한 가정구성원에 대하여는 숙식제공 외의 업무의 일부를 행하지 아니할 수 있고, 장기보호시설은 피해자등에 대하여 일부를 제외할 수 있다(제8조 제1항).

상담소의 장, 보호시설의 장 또는 상담소와 보호시설에 종사하는 상담원이 되기 위해서는 가정폭력관련 상담원 교육훈련시설에서 상담원교육훈련과정을 이수한 자이어야 하며(제8조의2 제2항), 그 밖에 상담소와 보호시설에 종사하는 종사자의 자격기준에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다(제3항). 다만, 미성년자, 금치산자 또는 한정치산자, 파산선고를 받은 자로서 복권되지 아니한 자, 그리고 금고 이상의 형의 선고를 받고 그 집행이 종료(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함한다)되지 아니하거나 집행이 면제되지 아니한 자는 상담소의 장, 보호시설의 장 또는 상담소와 보호시설에 종사하는 상담원이 될 수 없다.

국가 또는 지방자치단체는 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에 의하여 설치·운영하는 상담소 또는 보호시설을 대통령령으로 정하는 유사한 성격의 상담소나 보호시설과 통합하여 설치·운영하거나 설치·운영할 것을 권고할 수 있다(제14조).<sup>7)</sup> 누구든지 영리를 목적으로 상담소·보호시설 또는 교육훈련시설을 설치·운영하여서는 아니 된다. 다만, 교육훈련시설의 장은 상담원교육훈련과정을 수강하는 자에게 여성가족부장관이 정하는 바에 따라 수강료를 받을 수 있다(제15조).

상담소 또는 보호시설의 장이나 이를 보조하는 자 또는 그 직에 있었던 자는 그 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다(제16조). 그리고 가정폭력방지 및 피해자보호 등

7) 통합하여 설치·운영할 수 있는 유사한 성격의 상담소 또는 보호시설은 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 의한 상담소 또는 보호시설, 「모·부자복지법」·「아동복지법」·「노인복지법」 및 「장애인복지법」에 의한 상담소 또는 보호시설, 「법률구조법」에 의한 상담소, 기타 여성가족부장관이 정하여 고시하는 가정복지 또는 사회복지관련 상담소 또는 보호시설 등임(시행령 제5조)

에 관한 법률에 의한 상담소·보호시설 또는 교육훈련시설이 아니면 가정폭력관련 상담소·가정폭력피해자 보호시설 또는 가정폭력관련 상담원 교육훈련시설 그 밖에 이와 유사한 명칭을 사용하지 못한다(제17조).

#### 나. 성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률에 의한 시설의 운영

성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률에서 시설운영과 관련한 내용을 이용시설과 보호시설로 요약하면 다음과 같다.

이용시설에 관해서는 성폭력피해상담소의 설치·운영(제23조)과 상담소의 업무(제24조)에 대하여 제시하고 있다. 즉, 국가 또는 지방자치단체는 성폭력피해상담소를 설치·운영할 수 있고, 국가 또는 지방자치단체외의 자가 상담소를 설치·운영하고자 할 때에는 특별시장·광역시장 또는 도지사에게 신고하여야 하며, 그리고 상담소의 설치기준과 신고 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다(법 제23조 제1항~제3항). 상담소의 업무는 다음과 같다.

- 성폭력피해를 신고 받거나 이에 관한 상담에 응하는 일
- 성폭력피해로 인하여 정상적인 가정생활 및 사회생활이 어렵거나 기타 사정으로 긴급히 보호를 필요로 하는 사람을 병원 또는 성폭력피해자보호시설로 데려다 주는 일
- 가해자에 대한 고소와 피해배상청구 등 사법처리절차에 관하여 대한변호사협회·대한법률구조공단 등 관계기관에 필요한 협조와 지원을 요청하는 일
- 성폭력범죄의 예방 및 방지를 위한 홍보를 하는 일
- 기타 성폭력범죄 및 성폭력피해에 관하여 조사·연구하는 일

보호시설에 대해서는 보호시설의 설치(제25조), 보호시설의 업무(제26조) 등을 제시하고 있다. 즉, 국가 또는 지방자치단체는 성폭력피해자보호시설을 설치·운영할 수 있고, 사회복지법인 기타 비영리법인은 시·도지사에게 신고하고 보호시설을 설치·운영할 수 있으며, 그리고 보호시설의 설치기준과 신고 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다(제25조).

보호시설의 업무는 다음과 같다.

- 상담소의 업무(전술한 5가지)
- 성폭력피해자를 일시 보호하는 일

- 성폭력피해자의 신체적·정신적 안정회복과 사회복귀를 도우는 일
- 기타 성폭력피해자의 보호를 위하여 필요한 일

#### 다. 성매매방지및피해자보호등에관한법률에 의한 시설의 운영

성매매방지및피해자보호등에관한법률에서 시설운영과 관련한 내용을 지원시설과 상담소로 구분하여 요약, 제시하면 다음과 같다.

국가 또는 지방자치단체는 지원시설을 설치·운영할 수 있고, 국가 또는 지방자치단체 외의 자가 지원시설을 설치·운영하고자 할 때에는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 신고하여야 하며, 그리고 지원시설의 설치기준·신고절차 및 종사자의 자격기준·수 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다(법 제6조 제1항~제3항).

지원시설의 종류에는 성매매피해자들을 대상으로 6월 이내의 범위에서 숙식을 제공하고 자립을 지원하는 시설인 일반지원시설, 청소년인 성매매피해자들을 대상으로 1년 이내의 범위에서 숙식을 제공하고, 취학·교육 등을 통하여 자립을 지원하는 시설인 청소년지원시설, 외국인여성인 성매매피해자들을 대상으로 3월(성매매알선등행위의처벌에관한법률 제11조의 규정에 해당하는 외국인여성에 대하여는 그 해당 기간) 이내의 범위에서 숙식을 제공하고, 귀국을 지원하는 시설인 외국인여성지원시설, 그리고 성매매피해자들을 대상으로 자활에 필요한 지원을 제공하는 이용시설인 자활지원센터 등이 있다(법 제5조 제1항)

지원기간을 살펴보면, 일반지원시설의 장은 6월 이내의 범위에서 여성가족부령이 정하는 바에 따라 지원기간을 연장할 수 있고, 청소년지원시설의 장은 청소년이 19세에 달할 때까지 여성가족부령이 정하는 바에 따라 지원기간을 연장할 수 있다(법 제5조 제1항 및 제2항). 지원시설 또는 상담소의 장은 성매매피해자들의 명시한 의사에 반하여 지원시설에 입소하게 하거나 상담실에서의 임시보호를 할 수 없다(법 제13조).

동 법에 의한 지원시설의 업무는 다음과 같이 구분된다. 먼저 일반지원시설은 다음 업무를 수행한다(법 제7조. 제1항~제4항).

- 숙식의 제공
- 심리적 안정 및 사회적응을 위한 상담 및 치료
- 질병치료 및 건강관리를 위한 의료기관에의 인도 등 의료지원

- 수사기관의 조사 및 법원의 증인신문에의 동행
- 법률구조기관등에의 필요한 협조 및 지원요청
- 자립자활교육의 실시와 취업정보 제공
- 국민기초생활보장법 등 사회보장관련법령에 따른 급부의 수령지원
- 기술교육(위탁교육을 포함한다)
- 다른 법률이 지원시설에 위탁한 사항
- 그 밖에 여성부가족부령이 정하는 사항

청소년지원시설은 위의 일반지원시설의 업무 외에 다음의 업무를 추가로 행한다.

- 진학을 위한 교육을 제공하거나 교육기관에 취학을 연계하는 업무

외국인여성지원시설은 다음의 업무를 행한다.

- 숙식의 제공
- 심리적 안정 및 사회적응을 위한 상담 및 치료
- 질병치료 및 건강관리를 위한 의료기관에의 인도 등 의료지원
- 수사기관의 조사 및 법원의 증인신문에의 동행
- 법률구조기관등에의 필요한 협조 및 지원요청
- 다른 법률이 지원시설에 위탁한 사항
- 귀국을 지원하는 업무를 행한다.

자활지원센터는 다음의 업무를 행한다.

- 자활공동체 등의 운영
- 취업 및 기술교육(위탁교육을 포함한다)
- 취업 및 창업을 위한 정보의 제공
- 그 밖에 사회적응을 위하여 필요한 지원으로서 여성부령이 정하는 사항

지원시설의 장은 입소자 또는 이용자의 인권을 최대한 보장하고, 입소자 및 이용자의 사회적응능력 등을 배양시킬 수 있는 상담·교육·정보제공 및 신변보호 등에 필요한 지원을 하여야 하며, 그리고 입소자의 건강관리를 위하여 입소후 1월 이내에 건강진단을 실시하고 건강에 이상이 발견된 경우에는 의료급여법에 의한 의료급여의 수급 등 필요한 조치를 하여야 하며, 필요한 경우 의료기관에 질병치료 등을 의뢰할 수 있다(법 제9조).

성매매피해상담소의 설치(제10조)와 상담소의 업무(제11조)에 대하여 제시하고 있다. 즉,

국가 또는 지방자치단체는 성매매피해상담소(이하 “상담소”라 한다)를 설치·운영할 수 있고, 국가 또는 지방자치단체외의 자가 상담소를 설치·운영하고자 할 때에는 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다(법 제10조 제1항 및 제2항). 또한 상담소에는 상담실을 두어야 하며, 이용자를 임시로 보호하기 위한 보호실을 운영할 수 있으며, 상담소의 설치 기준, 신고절차, 운영기준, 상담원 등 종사자의 자격기준 및 수 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다(법 제10조 제항 및 제4항).

상담소의 업무는 다음과 같다(법 제11조).

- 상담 및 현장방문
- 지원시설이용에 관한 고지 및 지원시설에의 인도 또는 연계
- 성매매피해자의 구조
- 질병치료 및 건강관리를 위한 의료기관에의 인도 등 의료지원
- 수사기관의 조사 및 법원의 증인신문에의 동행
- 법률구조기관등에의 필요한 협조 및 지원요청
- 다른 법률이 상담소에 위탁한 사항
- 성매매피해자등의 보호를 위한 조치로써 여성부령이 정하는 사항

## 제 2 절 여성폭력시설 평가의 기본방향

사회복지시설의 운영은 이용자 및 거주자 중심의 전문화된 서비스를 제공하는데 주요 목적이 있다. 이용자 및 거주자 중심이어야 한다는 의미는 수혜자의 요구(needs)에 최우선 원칙을 둔 것으로 복지시설을 이용하고 있거나 복지시설에서 일정기간 생활하는 사람들을 위하여 복지시설의 설립목적에 충분히 부합되는 고도화된 전문적 서비스를 제공해야 함을 뜻한다. 다시 말해 공급자, 즉 정부, 지방자치단체, 복지시설의 조건이 우선 고려되는 것이 아니라는 것이다. 따라서 여성폭력시설에 대한 평가틀 및 평가지표는 이러한 측면에서 접근되고 개발되어야 한다.

본 연구에서는 여성폭력시설 평가의 기본방향을 다음과 같이 설정하였다. 특히, 2003년에 이어 두 번째 시설평가라는 점을 중요시하여 보다 전문화되고 발전적인 방향으로 평가틀과 평가지표를 설정하였다.

### 1. 시설운영의 효율성 증대

여성폭력시설의 양적 성장은 외관상 여성복지에 대한 국민적 욕구를 충족시킬 수 있는 듯이 보이지만 효율적이고 합리적인 운영을 위한 노력을 지속되어야 한다. 물론 이는 시설만의 책임이 아니며, 예산과 인력의 충분성이 보장되어야 하고, 공무원의 여성폭력에 대한 인식이 증대되어야 하는 등 선행되어야 할 것이 많이 있다. 그럼에도 불구하고 시설운영의 효율성 증대는 평가의 핵심으로 대두될 수밖에 없는 중요한 의미를 가진다. 이는 자원의 최적배분과 효율의 극대화를 추구하기 때문이며, 어떤 분야에 예산의 우선투입이 이루어져야 하는 지를 파악할 수 있기 때문이다.

### 2. 시설운영의 투명성 제고

대부분의 여성폭력시설이 민간단체 중심으로 성장을 계속하여 왔으며, 그 후 정부의 재정지원을 받는 공적영역으로 발전하였다. 재정지원은 여전히 낮은 수준에서 이루어지고 있어 시설운영 및 서비스 제공에 많은 어려움이 있는 것은 사실이다. 국민세금이 투입되고 국민의 자발적 후원이 제공되는 만큼 시설운영, 재정회계, 후원금관리 등에 있어서 투명성이 담보되어야 한다. 또한 과거 수십 년간의 복지시설 운영에서 극소수의 잘못된 사례가 있어 일부 국민들이 시설운영에 대한 불투명성, 부정적 인식을 여전히 갖고 있으므로 이를 해결할 책무는 시설자체에 있다.

이는 특별한 문제가 있어서라기보다는 보다 많은 재정투입과 후원금 유치를 위한 선결 방안이라는 측면에서 중요하다. 또한 시설운영에 대한 불필요한 외부간섭을 배제함으로써 궁극적으로 법인 및 시설관계자가 책임지고 운영할 수 있는 「책임경영」의 기반을 조성할 수 있는 출발점이 될 수 있다.

### 3. 시설간의 연계강화

여성폭력을 둘러싼 다양한 기관간의 연계가 강화되어야 한다. 연계의 필요성은 서비스의 질적 향상과 종합적이고 포괄적 서비스를 제공하기 위한 것이며, 여성폭력관련 사회적 인프라의 한계를 극복하기 위한 방안이다. 궁극적으로 수혜자를 위한 시설간의 업무 및

서비스 연계로 받아들여져야 할 것이다. 예를 들면, 「여성긴급전화1366」과 전문상담기관인 가정폭력·성폭력상담소와의 연계, 이들 이용시설과 여성폭력 피해자지원시설(일반 및 청소년) 등과의 연계 등 보호시설간의 연계가 원활하지 않다. 이는 복지대상의 여성이 발생할 경우에 「one-stop」 서비스의 제공을 어렵게 하여 대상자의 상황을 더욱 악화시키거나 서비스의 효율적 제공을 어렵게 하는 결과를 낳게 된다.

연계가 필요한 기관을 보면 다음과 같다. 협의로는 여성긴급전화1366과 가정폭력·성폭력·성매매피해자 상담소간, 가정폭력·성폭력·성매매피해자 상담소간, 가정폭력·성폭력·성매매피해자 상담소와 보호시설간, 가족·성폭·성매매피해자 보호시설간을 의미하며, 넓게는 이들 협의의 기관과 공공기관, 타 복지기관, 민간단체 등을 의미한다. 공공기관, 타 복지기관, 민간단체는 여성회관(여성발전센터), 종합복지관, 지역아동센터, 청소년 상담소, 아동복지시설, 모자보호시설, 미혼모시설, 각종 법률상담소, 법률구조기관 등 매우 다양하다.

#### 4. 서비스의 다양화 및 전문성 강화

시설의 다양한 프로그램은 이를 직접 제공하는 시설종사자의 자질에 의하여 그 성패가 결정된다. 따라서 전문성이 있는 인력을 채용하여야 할 것이며, 아울러 지속적인 시설자체 및 외부의 교육을 통하여 전문성을 강화시켜 나가야 할 것이다. 이는 여성복지수준을 향상시키는데 크게 기여할 것임에 틀림없다.

다음은 양질의 서비스 제공을 위해 종사자의 전문성이 강화되어야 한다는 점이다. 이는 시설장 뿐만 아니라 상담원 등 시설종사자에게도 분명히 적용된다. 즉, 폭력의 충격, 후유증 치료, 재발방지, 가해자의 처리 및 치료 등 많은 시간과 열정이 요구되는 폭력 대응업무를 원활히 수행하기 위한 종사자의 자질향상과 지속적 자질관리에 초점을 두어야 한다. 단순히 이용자에 대한 거주자를 보호하고 이용자에 대한 수동적 서비스 제공에 그치지 않고 보다 앞선 서비스 제공을 함으로써 자립 및 자활을 돕는 역할과 예방적 차원의 접근이 강화되어야 한다.

#### 5. 이용자 및 거주자의 서비스 만족의 극대화

그 동안 여성폭력관련 서비스의 초점은 제공자인 정부와 시설에 중심을 두고 주로 이루

어져 왔다. 즉, 수혜자인 클라이언트 중심(consumer-direction)의 시설운영, 서비스의 질 개선 노력, 서비스의 효과성 등이 고려되기보다는 공급자의 의견이 존중된 서비스가 제공되어져 왔다. 이는 충분한 재정 및 인력지원이 이루어지지 않은 점도 주요한 이유가 되겠지만 서비스가 독점적으로 공급되고 있어 경쟁적 요소를 고려할 필요가 없었기 때문으로 사료된다.

그러나 실효성 있고 서비스의 효과증대를 위해서는 수혜자의 입장과 욕구가 최대한 감안된 서비스가 제공되어야 한다. 시설을 이용할 때, 거주자가 생활시설에 거주하는 기간동안 어떠한 환경에서 생활하기를 원하는지, 어떠한 서비스를 원하는지, 생활시설의 퇴소후 어떤 사후관리가 필요한지 등을 파악하고 이를 충족시킬 수 있도록 최선을 다해야 할 필요가 있다. 이러한 측면에서 기관에 대한 정보제공, 수혜자에게 선택권 부여, 이용자 및 거주자의 운영참여, 사후관리체계 구축, 사례관리의 필요성 검토 및 지속화 등에 대한 관심이 증대되어야 한다.

## 6. 이용자 및 거주자의 인권보호 강화

여성폭력이라는 인권문제를 다루는 시설에서 이용자 및 거주자의 인권보호의 중요성은 재론의 여지가 없다. 그렇지만 부지불식간에 인권보호를 소홀히 다루고 있는 측면도 없지 않아 재삼 중요성을 강조한다. 예를 들면, 상담기록의 개별관리와 철저한 보관, 시설의 이용과정과 시설에서의 거주기간 동안 개인의 사생활 보장, 종교의 자유 보장, 정당한 퇴소 보장 등은 인권보호에서 핵심적인 영역이다.

## 7. 생활시설 거주자의 자립 및 자활능력 강화

여성복지는 단순히 요보호자를 보호하는 차원에서 벗어나 그들의 자립 및 자활을 지원하고 생활기반을 조성하여 주어야 할 것이다. 이는 여성복지의 한 딜레마인 ‘요보호자의 악순환’을 해결하는 현실적 방안이며, 더 나아가 폭력의 피해가능성을 감소시켜 주는 효과를 발휘할 수 있을 것이다.

보다 구체적으로 살펴보면, 생활시설에 거주하는 동안에 자립 및 자활의 능력배양을 위한 직업훈련 및 진학교육 등의 프로그램을 다양하게 제공하여야 한다. 특히, 진부한 프로

그램이 아니라 사회가 필요로 하고 본인의 적성에 맞는 프로그램을 연계할 수 있어야 할 것이다. 이어서 취업 및 창업이 이루어질 수 있도록 시설종사자는 최선을 다하여야 할 것이다.

## 8. 지역사회연계의 강화

한국의 재정력으로 보아 여성폭력 피해자와 시설종사자들이 원하는 수준의 서비스의 제공과 시설환경 조성은 당분간 쉽지 않을 것이다. 따라서 지역사회와의 연계를 강화하여 가능하면 서비스의 제공수준을 높이고 시설환경을 개선하는데 노력을 기울일 필요가 있다. 지역사회연계의 주요 내용으로는 후원금품, 자원봉사, 지역사회와의 열린 마음 나누기, food-bank에의 참여, 홍보계몽 등 다양한 측면에서 이루어질 수 있다.

## 9. 양성평등 사회 구현

여성폭력시설을 이용하고 있거나 거주하고 있는 여성은 우리 사회의 성불평등적 요인에 의하여 피해를 입은 경우가 많이 있다. 이들은 사회적으로 구조화되어 있는 성차별과 가부장적 사고관념의 희생자이다. 이러한 측면을 적극 감안하여 여성들이 사회구성원의 일원으로 정상적 사회활동을 할 수 있도록 하는 한편, 여성과 관련된 다양한 위해요인을 과감히 제거하여 양성평등적인 자세에서 삶을 영위할 수 있도록 하여야 한다.



## 【제2부: 여성폭력관련 상담소 평가지표 개발】

제3장 가정폭력상담소의 평가지표 개발

제4장 성폭력상담소의 평가지표 개발

제5장 통합운영상담소의 평가지표 개발

제6장 여성긴급전화 1366의 평가지표 개발

제7장 아동성폭력전담센터의 평가지표 개발 및 평가결과 분석

제8장 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가지표 개발

제9장 성매매 피해상담소의 평가지표 개발



## 제 3 장 가정폭력상담소의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

가정폭력상담소의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역의 총 6개 영역으로 구성되었다. 가정폭력상담소의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역 7개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 15개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회 연계 영역 2개 지표, 거주자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 46개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 50%, 운영관리 및 인력관리 영역 25%, 시설환경 및 안전도 10%, 그 외 지역사회 연계와 종사자 만족도, 그리고 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 3-1〉 가정폭력상담소 평가틀의 구조

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	2	7	10
B. 운영관리 및 인력관리	6	15	25
C. 서비스 및 인권보호	5	15	50
D. 지역사회연계	2	2	5
E. 종사자 만족도	1	6	5
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	17	46	100

#### 2. 하위영역별 지표수

가정폭력상담소 평가지표의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역의

하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표수는 시설환경 3개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 28점이 만점이다.

〈표 3-2〉 가정폭력상담소의 평가틀

평가영역	하위영역	지표	만점	최종배점
A. 시설 환경 및 안전도	A1. 시설환경	3	12	10
	A2. 시설 안전도	4	16	
	소계	7	28	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	3	12	25
	B2. 재무회계의 투명성	2	8	
	B3. 법인보조금 및 후원금	1	4	
	B4. 정보화	2	8	
	B5. 종사자 채용의 투명성 및 인력관리	3	12	
	B6. 인력개발 및 투자	4	16	
	소계	15	60	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	9	36	50
	C2. 예방교육	1	4	
	C3. 지원연계서비스	3	12	
	C4. 이용자의 인권보호	1	4	
	C5. 장애인상담	1	4	
	소계	15	60	
D. 지역사회연계	D1. 자원봉사자 활용	1	4	5
	D2. 홍보	1	4	
	소계	2	8	
E. 종사자만족도	E1. 종사자 만족도	6	24	5
	소계	6	24	
F. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
총계		46	185	100

운영관리 및 인력관리 영역은 총 6개 하위영역으로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표는 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 3개, 재무회계의 투명성 2개, 법인보조금 및 후원금 1개, 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 관리 3개, 그리고 인력개발 및 투자 4개 등 총 15개 지표로 60점이 만점이다.

서비스 및 인권보호 영역은 총 5개 하위영역으로 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 9개, 지원연계 서비스 3개, 예방교육, 이용자의 인권보호, 장애인 상담이 각각 1개 지표 등 총 15개 지표로 구성되어 있으며, 60점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 2개 하위영역으로 구성되었으며, 자원봉사자 활용 1개, 홍보 1개 등 총 2개 지표로 8점이 만점이다. 종사자 만족도는 1개 하위영역에 6개 지표로 구성되어 총 24점이 만점이다. 이 외 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되었으며, 5점이 만점이다.

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설 환경 및 안전도

『시설 환경 및 안전도 영역』의 하위영역은 시설환경 영역과 시설안전도 영역으로 구성되었으며, 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 3개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표로 구성되었다.

#### 가. 시설환경

시설환경 영역의 3개의 지표는 전화상담을 위한 적절한 공간확보, 그리고 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경을 확보하고 있는지 여부 및 임시보호실 구비여부를 확인하는 지표로 구성되어 있다.

전화상담을 위한 적절한 공간확보는 별도의 공간이 확보되어 있고, 공간도 전화상담을 하기에 적절하며, 방음이 잘 되고 있는가? 등을 고려하여 최고 4점에서 최저 1점까지 평가하도록 구성하였다. 면접상담을 위한 공간과 환경확보는 면접상담실이 별도로 구비되어 있으며, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기 등, 즉 안정감을 줄 수 있고 사생활 보호가 가능한 환경인지 여부로 평가하도록 구성하였다. 임시보호를 위한 적절한 공간과 환경확보는 별도의 임시피난시설을 갖추고 있으며, 냉난방, 숙식에 적절한 시설을 갖추고 안정적 분위기인지 여부로 평가하도록 되어 있으며, 관련 피해자보호시설에 신속하고 적극적으로 연계가 이루어진 경우에도 동일한 평가를 하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-1. 전화상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4) 전화상담실이 있으며 공간이 적절하고 방음이 잘됨
		우수(3) 전화상담실이 있으며 공간은 협소하나 방음이 잘됨
		보통(2) 전화상담실은 있으나 공간이 협소하며 방음도 안됨
		미흡(1) 전화상담실이 별도로 없음
- 전화상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 적당한 규모의 공간이 확보되어 있으며, 방음이 잘 되는지 여부 등을 확인토록 함. - 현장에서 직접 확인토록 함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-2. 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4) 별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음
		우수(3) 별도의 상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함
		보통(2) 별도의 상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적당함
		미흡(1) 별도의 상담실이 없음
- 면접상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함. - 현장에서 직접 확인토록 함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-3. 상담소 내 피해자의 임시보호를 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4) 별도의 임시피난시설과 적절한 환경을 갖추고 있음/관련 시설에 신속하고 적극적인 연계가 이루어짐
		우수(3) 임시피난시설은 있으나 환경이 적절하지 못함/관련 시설에 연계가 신속하지 않음
		보통(2) 임시피난시설은 있으나 주변환경이 매우 부적당함/관련 시설에 연계가 소극적임
		미흡(1) 별도의 임시피난시설이 없음/관련시설에 연계건수 없음
- 피해자의 임시보호를 위한 별도의 임시피난공간이 갖추어져 있고, 냉난방, 숙식에 적절한 시설을 갖추어야 함. - 임시피난시설의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 보호가 가능하여야 함. - 다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정 - 지역사회 내 상담소의 임시피난시설 및 피해자보호시설 등에 신속하게 연계한 경우도 동일하게 인정. - 임시보호업무 수행하지 않는 상담소는 평가에서 제외. - 현장에서 직접 확인토록 함.		

나. 시설안전도

시설안전도 지표는 4개의 지표로 구성되었으며, 이들 각각을 살펴보면 다음과 같다. 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비를 구비하였는지 여부와 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 유무 및 개폐여부, 2006년도 화재보험 가입여부 등이다.

상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비는 인근 경찰서와 연락할 수 있는 체계를 갖추고 있고, 상담소 내에 비상벨, 가스총 등을 갖추고 있는 경우 최고 4점을, 그리고 안전과 관련된 시설이나 장비가 갖추어지지 않은 경우 최저 1점을 받도록 구성하였다.

방화관리 및 교육상태는 소화전과 자동화재탐지기가 작동하고 있는지, 소화기가 적절히 구비되어 있는지, 대피교육 및 훈련을 매 반기별로 실시하고 있는 지, 비상탈출구 개폐여부, 안내등 작동여부, 그리고 2006년에 화재보험에 가입했는지 여부로 물적, 인적 보험을 모두 가입하고 있는지와 보험금 규모 등으로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-1. 상담원의 신변 안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는가?	탁월(4)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계를 갖추고 있으며 상담소 내에도 비상벨, 가스총 등을 갖추고 있음
		우수(3)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계는 갖추고 있지 않지만 상담소 내에는 비상벨, 가스총이 있음
		보통(2)	상담소내에 비상벨이 설치되어있고 다른 장비는 없음
		미흡(1)	안전과 관련된 시설 및 장비가 없음
- 상담원의 신변안전 및 보호를 위해 비상시 경찰서 등과의 연락체계(CAPS, SECOM 등의 보안장치포함)가 갖추어져 있는지 여부와 그 외 비상벨 설치나 가스총 등을 구비하고 있는지 등을 확인토록 함. - 현장에서 직접 확인토록 함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-2. 방화관리 및 교육 상태는 어떠한가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음 b) 소화기가 적절히 구비되어 있음 c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개
		보통(2)	a), b), c) 중 1개
미흡(1)	모두 해당 없음		
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있으며 정기적인(반기별, 년 2회 이상) 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인함. - 방화관리 및 교육실시 관련 공문과, 교육일지 등의 서류관찰과 현장확인을 통해 평가하도록 함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-3. 비상탈출구가 있으며, 폐쇄되어 있는 않는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	비상탈출구가 있으나 안내등이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장에서 직접 확인토록 함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-4. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	탁월(4)	물적 및 인적보험 모두 가입하였고 보험금액이 천만원 이상임
		우수(3)	물적 및 인적보험 모두 가입하였고 보험금액이 천만원 미만임
		보통(2)	물적 및 인적보험 모두 가입하였고 보험금액이 오백만원 미만임
		미흡(1)	물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 가입된 경우 보험금액 규모를 확인함. - 임대한 건물의 경우 건물주가 가입한 경우도 인정함. - 화재보험 가입 관련 서류로 확인토록 함(물적보험과 인적보험 모두에 가입했는지 여부를 확인해야 함).			

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리 영역」은 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력개발 및 투자 등 6개 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있다.

### 가. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성

이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성의 지표는 법인이사회 및 운영위원회의 정상적인 운영과 의결사항의 반영도, 상담소장의 시설운영방향의 적절성, 상담소장의 전문성 등 3개 지표로 구성되어 있으며, 모두 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성되어 있다.

법인이사회 또는 운영위원회의 정상적인 운영 및 의결사항의 반영도는 법인이사회 또는 운영위원회의 운영횟수와 법인이사회 또는 운영위원회의 의결사항이 어느 정도 반영되고 있는가에 따라 최고 4점에서 최저 1점까지 평가하도록 구성되어 있다. 즉, 운영규정과 같이 연 2회 이상 운영되고 의결사항이 잘 반영되는 경우 4점으로, 이사회나 운영위원회가 연 1회 이하 운영되고 의결사항이 거의 반영되지 않을 경우 1점으로 평가하도록 되어 있다.

상담소장의 운영방향의 적절성은 시설장의 시설운영 철학 및 비전을 듣고, 시설의 운영규정의 구비, 사업계획의 구체성과 실현가능성, 직원의견을 반영할 수 있는 공식적인 기구 유무 등 4가지 조건 중 몇 개가 해당되는지에 따라 최고 4점에서 최저 1점까지 평가하도록 구성하였다. 이외 상담소장의 전문성은 여성문제 또는 인권문제 전문가, 법조인, 전문상담원, 관련 분야 학자, 사회복지사 등 일정한 자격요건과 사회복지 관련기관 근무경력에 따라 평가하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-1. 법인이사회 및 운영위원회는 정상적으로 운영되며, 의결사항이 제대로 반영, 추진되고 있는가?	탁월(4)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 매우 잘 반영됨
		우수(3)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 비교적 잘 반영됨
		보통(2)	연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
		미흡(1)	연 1회 이하 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
- 지역사회 내에 설치되어 있는 시설의 운영에 지역의 전문성이 있는 이사 및 운영위원(교육계와 종교계의 경력도 인정)이 적극적으로 참여하여 시설의 효율적인 운영과 이용자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 시설의 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아보기 위한 지표임. - 법인이사회 및 운영위원회의 연간 운영횟수, 의결사항의 시설운영에의 반영정도 등을 이사회 및 운영위원회 회의록 등을 참조하여 평가함. - 이사회 및 운영위원회 회의록 등 서류관찰을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-2. 상담소장의 시설운영방향(시설의 운영원칙, 시설중사자에 대한 인사관리원칙 등)은 적절한가?	a) 상담소장의 운영철학, 비전 제시 b) 상담소의 운영규정이 마련되어 있음 c) 사업계획이 구체적이고 실현가능성이 높음 d) 직원의견을 반영하는 공식적인 기구가 있음	
		탁월(4)	a), b), c), d) 중 4개 모두 해당됨
		우수(3)	a), b), c), d) 중 3개 해당됨
		보통(2)	a), b), c), d) 중 2개 해당됨
		미흡(1)	a), b), c), d) 중 1개 해당됨
- 기관운영에 대한 기관장(상담소장)의 운영철학 및 비전을 듣고 운영규정, 인사관리원칙 등의 내용 평가 - 또한 시설운영 계획의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가하되 상담소의 운영관리 상태를 반영함. - 상담소장과의 면담 및 서류관찰을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-3. 상담소장은 전문성이 있는가?	상담소장이 여성문제전문가, 인권문제전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사	
		탁월(4)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우
		우수(3)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상 5년 미만인 경우
		보통(2)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 미만인 경우
미흡(1)	위의 인사가 아님		
- 상담소장이 여성문제전문가, 의사, 인권문제 전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자, 사회복지사 등의 전문가인지 여부와 사회복지 관련기관의 근무경력 연수를 근거로 하여 평가함. - 여기서 여성문제전문가, 인권문제전문가는 관련분야를 연구하거나 해당분야에 5년 이상 종사하여 그 분야에 상당한 지식과 경험을 가진 경우를 말함. - 인사기록카드 및 자격증 사본 등의 서류관찰을 통해 평가함.			

나. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 법인·시설·수익회계의 구분 관리와 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 통장에 정확한 입금 및 기록관리 여부에 대한 2개 지표로 구성되어 있다. 이들 지표는 회계의 투명성 확보를 위한 기초로서 법인·시설·수익회계의 구분·관리정도, 후원금, 법인전입금, 이자수입 등의 통장에의 명확한 기록·관리 등을 고려하여 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는가? (공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는가?)	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분관리 되고 있음
		미흡(1)	전혀 구분 관리되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직한 것으로 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는지를 확인함. - 관련 회계장부 등의 서류관찰을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B2-2. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴보도록 함. - 관련 회계장부 등의 서류관찰을 통해 평가.			

다. 법인보조금 및 후원금

법인보조금 및 후원금 하위영역은 2006년도 전체 예산 대비 법인지원금 전입금 및 후원금의 비율 1개 지표로 구성되어 있다. 즉, 전체 예산 중 법인지원금, 전입금, 후원금 및 후원물품의 비율이 20% 이상일 경우 최고 4점으로, 5점 미만일 경우 최저 1점으로 평가하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
법인 보조금 및 후원금	B3-1. 2006년도 전체 예산 대비 법인지원금 전입금 및 후원금(후원물품의 경우 금액을 환산하여 포함)의 비율은 어느 정도인가? (결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10%이상~20% 미만
		보통(2)	5%이상~10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
- 시설의 전체 예산 중 법인지원금 전입금 및 후원물품을 포함한 전체 후원금이 차지하는 비율이 어느 정도 인지 관련 서류를 관찰하여 평가함. - 후원금과 법인전입금 등이 없는 개인상담소의 경우는 전체 평균치를 반영함. - 관련 회계장부 등의 서류관찰을 통해 평가함.			

라. 정보화

정보화 하위영역의 지표는 상담 관련자료가 어느 정도 전산관리 되고 있는지와 기관명의 E-mail, 홈페이지 개설여부의 2개 지표로 구성되어 있다. 상담관련 자료의 전산화는 현장평가 시 평가자가 요구하는 내용으로 즉각적으로 출력가능한지 여부로 평가하며, 기관명의 홈페이지가 개설되어 있을 경우 최고점을 받을 수 있도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-1. 상담과 관련된 자료(상담 유형, 인구학적 특성 등)가 어느 정도 전산 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발할 필요는 없으며, 상담과 관련된 자료를 데이터베이스화하여 전산관리하고 있는지를 평가하기 위한 것임. - 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 여기서 데이터베이스화란 다양한 양식(포맷)으로 쉽게 원하는 자료를 출력하여 사용이 가능한 상태를 말하며 자료를 단순 입력하고 보관하는 것은 해당되지 않음. - 사용프로그램 명을 확인하고, 평가자가 일정한 조건을 준 자료를 출력해 오도록 요구하여 원하는 자료가 출력가능한지를 보고 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-2. 기관명의 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는가?	탁월(4)	별도의 자체 홈페이지가 개설되어 있음
		우수(3)	시설명의 E-mail의 주소가 있음
		보통(2)	시설종사자 개인명의 E-mail의 주소에 의하여 활용함
		미흡(1)	갖추어져 있지 않음
- 시설의 정보화 수준정도를 파악하기 위한 것으로 시설에서 사용하는 시설자체의 E-mail 주소나 홈페이지가 있는지를 살펴봄. - 법인 소속일 경우 법인의 홈페이지가 개설되었다면 상담소의 홈페이지도 개설된 것으로 평가함. - 현장에서 직접 확인토록 함.			

마. 종사자채용의 투명성 및 인력관리

종사자의 투명성 및 인력관리 하위영역은 구체적인 종사자 채용기준 유무 및 공개적인 채용방법 여부와 상담원의 전문성, 종사자의 근무사항의 기록 관리정도의 3개 지표로 구성되어 있다.

종사자 채용기준 유무 및 공개채용 여부는 종사자 채용에 있어 투명성과 공정성을 평가하기 위한 지표로 시설자체 또는 법인의 구체적인 채용기준이 있고, 그에 따라 완전 공개 채용된 경우 최고점(4점)을 받을 수 있도록 구성하였다. 그러나 이 지표는 평가기준 기간 동안 종사자 채용이 있었던 경우만 해당된다. 규정에 의한 상담원의 배치<sup>8)</sup>와 상담원의 전문성은 상담관련 학문 전공자, 사회복지사 자격증 소지자, 전문상담원 교육 이수여부, 사회복지 관련기관 근무경력 등 4가지 조건을 모두 충족시키는지 여부에 따라 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성하였다. 종사자의 근무사항 및 기록·관리는 상담소장을 비롯한 종사자의 근무상황을 파악하기 위한 지표로 출근부, 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등이 기록·관리상태를 확인하여 평가하도록 구성되었다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B5-1. 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며 채용방법은 공개적인가? ※ 최근 1년간 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
- 종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용 기준이 있고, 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 단, 최근 1년간 종사자채용이 이루어지지 않은 경우에는 평가에서 제외함. - 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없으며, 시설의 보안을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함. - 공개채용 광고비, 지출증빙서류, 공개채용 광고스크랩, 인터넷 공고자료, 공개채용시 응시자 이력서 등을 통해 평가함.			

8) 가정폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률(시행규칙 제4조)에 의한 상담소의 종사자 수는 상담소장 1인, 상담원 2인 이상 등 상담 및 임시보호 업무에 필요한 종사자를 두어야 하며, 상담소의 재정여건 등 불가피한 사유가 있는 경우 상담소의 장과 상담원은 겸임이 가능하다고 명시하고 있음.

하위영역	평가지표	평가내용
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B5-2. 상담원은 배치되어 있으며, 전문성이 있는가?	a) 상담관련 학문 전공자      b) 사회복지사 자격증 소지
		c) 전문상담원교육 이수(법정시간 준수: 가정폭력-100시간)
		d) 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상
		탁월(4) 규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c), d) 4개 모두 해당
		우수(3) 규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c), d) 중 3개 해당
		보통(2) 규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 중 2개 해당
		미흡(1) 규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 중 1개 해당
- 상담원의 배치여부는 인사기록카드와 근무기록카드에 의한 근무기록 등으로 확인함. - 상담원의 전문성에 대하여는 전공, 사회복지사 자격증, 상담원 교육 이수, 관련기관의 근무경력 년수 등 객관적 자료에 기초하여 평가함. - 급여명세서, 자격증 사본, 인사기록카드 등의 서류관찰을 통해 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B5-3. 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는가?	탁월(4) 완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3) 완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2) 미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1) 전혀 이루어지고 있지 않음
- 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항을 파악하기 위한 것으로 출근부, 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등이 잘 기록·관리되고 있는지 이들 서류관찰을 통해 평가함. - 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등의 서류관찰을 통해 평가함.		

바. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역은 종사자를 위한 자체 교육·훈련의 적절한 시행여부, 종사자의 외부 교육·훈련참여율, 종사자의 외부 교육·훈련참여시 교육비 및 여비 지원, 종사자의 외부 교육·훈련기회의 균등한 제공여부 등의 4개 지표로 구성되어 있다.

종사자를 위한 자체 교육·훈련의 적절한 시행여부는 종사자의 능력개발과 전문성 향상을 위해 교육·훈련은 필요한 사항으로 상담소 자체의 종사자 교육·훈련이 이루어지고 있는지 여부와 외부 강사에 의한 교육·훈련횟수 등에 의해 최고 4점에서 최저 1점까지 평가하도록 구성하였다. 종사자의 외부 교육·훈련참여율은 전체 종사자 중 평가기준 기간 동안 외부교육에 참여한 종사자의 비율을 나타내는 지표로 70% 이상인 경우 최고 4점을 받도록 구성되어 있다. 2003년 평가 시에는 1년간 외부교육·훈련에 1회 이상 참가한 비율 50% 이상이 최고 4점이었으나 거의 대부분의 시설(93.2%)이 50% 이상으로 평가되어 본 지표에서는 상향 조정하였다. 또한 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비가 공

평하게 지원되고 있는지, 일부 종사자에게만 지원되거나 전혀 지원되지 않는 경우 등으로 구분하여 평가하도록 하였으며, 이외 외부 교육·훈련기회가 종사자들에게 균등하게 제공되고 있는지 여부를 평가하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-1. 종사자를 위한 자체 훈련·교육이 적절히 시행되고 있는가?	탁월(4)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 연간 2회 이상 실시됨
		우수(3)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 연간 1회 이하 실시됨
		보통(2)	자체 교육·훈련이 있으나 외부강사에 의한 교육·훈련은 없음
		미흡(1)	자체교육·훈련이 없음
- 교육·훈련은 종사자의 능력개발과 전문성 향상을 위해 필요한 것으로 외부 전문가에 의한 자체교육의 실시여부 및 실시횟수 등을 종사자 교육실시 계획, 교육일지 및 교육내용 요약 등을 통해 평가함. - 종사자 교육실시 계획, 교육일지 및 교육내용 요약 등을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-2. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마나 되는가?	전체 종사자 대비 2003년 1년 간 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)	
		탁월(4)	70% 이상
		우수(3)	50%이상 ~ 70% 미만
		보통(2)	30%이상 ~ 50% 미만
미흡(1)	30% 미만		
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산하며, 1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산토록 함(세미나, 워크숍 등의 참석도 포함). - 교육출장 근거자료 및 출장복명서 등으로 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-3. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등으로 평가 - 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-4. 종사자의 외부 교육·훈련이 균등하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	전체 종사자에게 균등하게 제공됨
		우수(3)	해당업무 담당자에게 제공됨
		보통(2)	시설장에게만 기회가 제공됨
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음
- 전체 종사자에게 외부 교육·훈련 기회가 균등하게 제공되고 있는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 종사자별 교육·훈련 기회가 균등하게 주어졌는지를 평가함.			

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 5개의 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있다. 5개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 이용자의 인권보호, 장애인 상담 등이다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반 지표는 가정폭력상담원 지킴 유무, 면접상담 실시여부 및 전체 상담 중 면접상담 비율, 사이버상담 실시여부 및 전체 상담 중 사이버상담 비율, 집단상담, 가족상담, 가해자교육상담 실시여부, 상담결과의 적절한 관리·보존, 사례회의(슈퍼비전)의 정기적인 운영 및 기록보관, 특화프로그램 개발 및 시행, 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동에의 참여, 조사연구 실시 및 조사결과 반영 등 9개 지표로 구성되어 있다.

상담원의 지킴유무에 관한 평가는 상담원의 자격관리를 위한 내규와 상담원 지킴 유무 및 내용의 충실성 등을 고려하여 평가하도록 되어 있다. 면접상담 실시여부 및 면접상담 비율에 관해서는 면접상담이 전체 상담의 20% 이상일 경우를 최고 4점으로 평가하도록 하였으며, 면접상담을 실시하지 않는 경우 최저점인 1점으로 평가하도록 구성하였다.

사이버상담 실시여부 및 전체 상담 중의 비율은 최근의 사이버상담을 선호하는 경향을 고려하여 상담소가 이에 얼마나 적극적으로 대응하는가를 보기 위한 지표로 사이버상담 실시여부 및 전체 상담에서 차지하는 비율이 10% 이상일 경우 최고 점수를 주도록 구성하였으며, 사이버상담의 특성상 대도시지역에 이용률이 높은 점을 감안하여 중소도시 1.2, 농어촌 1.4의 가중치를 두어 평가하도록 하였다. 또한 상담의 전문성을 파악하기 위한 지

표로 집단상담, 가족상담, 가해자 상담 중 몇 가지를 실시하고 있는가에 따라 3가지 모두 실시하는 경우 최고 점수를 주도록 하였다.

전체 상담결과의 철저한 관리·보존은 거주자의 사생활보호 차원에서 매우 중요한 사항이다. 따라서 상담결과의 적절한 관리·보존에 관한 지표는 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 100% 철저하게 관리·보존되고 있는 경우를 최고점인 4점으로 평가하도록 구성하였다. 이 지표의 경우에도 2003년 지표보다 상담결과의 관리·보존비율이 상향 조정된 지표이다.

사례회의(슈퍼비전)는 상담의 질 제고와 상담원의 전문성 제고를 위해 정기적으로 운영되는 것이 바람직하다. 따라서 월 1회 이상 실시하고 기록을 보관한 경우 최고 4점을, 그리고 전혀 실시하지 않는 경우는 최저 1점을 주도록 구성하였다. 시설의 특화된 프로그램 개발 및 시행에 있어서는 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발·운영하여 내담자의 욕구 해결에 좋은 효과가 있다고 판단된 경우에 최고 점수를 주도록 구성하였다. 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동에 참여횟수에 따라 연 5회 이상 참여한 경우 가장 높은 점수를 받도록 구성하였으며, 프로그램 개발을 위한 조사·연구활동 및 결과반영에 대해서는 연 2회 이상 욕구조사 등을 실시하여 그 결과를 프로그램 개발에 적극 반영한 경우를 최고 4점을 주도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-1. 가정폭력상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침이 있습니까?	탁월(4)	상담원의 자격관리 내규가 있고 상담원 지침이 있어 상담원에게 명확한 지침을 줄 수 있음
		우수(3)	상담원지침 및 자격관리내규가 마련되어 있으나 내용이 보통임
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음
- 상담원의 자격관리내규는 전화상담 및 면접상담을 할 수 있는 자격 및 훈련기간을 기관 내에서 정하고 지키는 내규를 말함. - 상담자의 자세 및 윤리, 대상별 상담과정 및 요령 등 서류관찰을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-2. 면접상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 면접상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 20% 이상
		우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 10% 이상~20%미만
		보통(2)	면접상담을 실시하지만 전체 상담의 10% 미만
		미흡(1)	면접상담을 실시하지 않음
- 폭력상담의 특성상 지속상담, 면접상담으로 이어져야한다는 취지에 상담일지 및 상담실적보고 등 서류를 확인함. - 상담일지 및 상담실적보고 등 서류를 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-3. 사이버 상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 사이버상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	사이버상담을 실시하며 이용도가 전체 상담의 10% 이상임
		우수(3)	사이버상담을 실시하며 이용도가 전체 상담의 5%이상~10% 미만임
		보통(2)	사이버 상담을 실시하지만 이용도가 전체 상담의 5% 미만임
		미흡(1)	사이버 상담을 실시하지 않음
- 가정폭력상담의 특성이나 폭력피해자의 연령이 낮아짐에 따라 사이버상담을 선호하는 경향을 보이므로 이러한 상담이용자의 경향에 따라 상담소가 이에 적극적으로 대응하는가의 여부를 파악함. - 한편 사이버상담의 실적이 높아짐에 따라 사이버상담을 전담하는 상담원을 따로 두어야한다는 현장의 욕구를 같이 청취하는 지표이기도 함. - 중소도시는 1.2, 농어촌은 1.4의 가중치를 적용함. - 서류관찰 및 현장확인			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-4. 집단상담, 가족상담, 가해자 교육상담을 실시하고 있는가?	a) 집단상담    b) 가족상담    c) 가해자 교육상담	
		탁월(4)	a), b), c) 중 3개 모두 실시
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 실시
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 실시
미흡(1)	미실시		
- 상담의 전문성을 파악하는 지표로 집단상담, 가족상담, 가해자상담의 실시여부를 파악함. - 상담실적 보고, 상담일지 등의 서류관찰을 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-5. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	전체 상담실적의 100%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		우수(3)	전체 상담실적의 90%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		보통(2)	전체 상담실적의 80%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		미흡(1)	전체 상담실적의 70%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 상담실적 보고, 상담일지 등의 서류관찰을 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
프로그램 일반	C1-6. 상담의 질을 제고하고 상담원의 전문성을 위해 사례회의(슈퍼비전)가 정기적으로 운영되고 있으며 그 기록을 보관하는가?	탁월(4)	월 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		우수(3)	3개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		보통(2)	6개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		미흡(1)	슈퍼비전을 실시하지 않음
- 사례회의는 상담의 질을 제고하기 위한 것으로 자격 있는 상담소의 내부인사나 외부인사 모두 가능함. - 상담소의 내부인사에는 상담원의 자격증을 갖추었고, 내부 상담경력이 3년 이상인 사람이 해당되며, 상담원 전체 사례회의도 포함. - 사례회의 기록 등 서류관찰을 통해 확인.			
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
프로그램 일반	C1-7. 이 시설만의 특화된 프로그램을 개발하여 시행하고 있는가?	탁월(4)	이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으며, 내담자의 욕구해결에 좋은 효과가 있음
		우수(3)	이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 보통 수준의 내용이거나 평가 효과가 미흡
		보통(2)	이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 시행이 미흡하거나 내담자의 욕구 반영이 미흡
		미흡(1)	이 상담소만의 독특한 특성과 욕구를 반영한 독창적인 프로그램 없음
- 이는 전문화된 전화상담, 면접상담, 가해자상담 이외에 상담소에서 폭력예방 및 상담원교육 등을 위해 개발하여 시행하는 프로그램을 말함. - 사업계획서 및 프로그램일지 등으로 확인.			
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
프로그램 일반	C1-8. 지난 1년간 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동을 하였는가?	탁월(4)	지난 1년간 5회 이상
		우수(3)	지난 1년간 3회 이상
		보통(2)	지난 1년간 1회 이상
		미흡(1)	미실시
- 법의 개정 및 서비스 개선활동이란 정책건의 및 의견개진 등을 위한 제반활동을 말함. - 상담소대표의 여성가족부 위원회 참여 및 가정폭력상담기관협의체, 가정폭력상담소협의체 등을 통해 활동한 내용 등 포함. - 업무일지 등으로 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-9. 프로그램 개발을 위한 조사연구 등의 활동을 하며 조사결과를 반영하는가?	탁월(4)	년 2회 이상 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램개발에 적극 반영함
		우수(3)	년 1회 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램 개발에 반영함
		보통(2)	년 1회 이용자 욕구조사 등을 실시하나 결과를 프로그램 개발에 반영하지 않음
		미흡(1)	이용자욕구조사 등을 실시하지 않음
- 각종 프로그램을 개발하기 위하여 세미나개최, 사례연구, 자료집 발간, 비디오제작, 서비스대상자에 대한 설문조사 등의 조사연구를 하고 있는지 여부를 판단하는 것임. - 조사실시 계획서 등의 관련 공문과 세미나 자료, 자료집, 비디오 및 설문서 등을 참조하고, 조사결과를 반영한 내용 등 서류관찰을 통해 확인함.			

나. 예방교육

예방교육 하위영역은 가정폭력에 대한 인식개선을 위한 교육 및 캠페인 사업의 구체적인 프로그램과 사업계획에 의한 정기적인 실시여부 1개 지표로 구성되어 있다.

가정폭력 인식개선을 위한 교육 및 캠페인 실시에 관해서는 가정폭력 등 인권에 관한 잘못된 인식을 개선하기 위한 구체적인 프로그램이 있고, 사업계획서에 의거, 연간 2회 이상 정기적으로 실시되고 있는 경우 가장 높은 점수를, 가정폭력에 관한 인식 개선사업을 위한 활동이 전혀 이루어지지 않고 있는 경우는 가장 낮은 점수를 받도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방 교육	C2-1. 가정폭력에 대한 인식개선을 위한 교육 및 캠페인 사업을 하였는가?	탁월(4)	가정폭력 등 인권에 대한 그릇된 인식을 계몽하기 위한 구체적인 프로그램이 있고, 사업계획서에 입각하여 정기적으로 이루어지고 있는 경우(최소한 연간 2회 이상)
		우수(3)	프로그램은 개발되어 있고 정기적으로 이루어지고 있으나 사업계획서가 미비한 경우
		보통(2)	프로그램은 개발되어 있으나 정기적으로 이루어지지 않고 사업계획서도 미비한 경우
		미흡(1)	가정폭력에 대한 인식개선사업 활동이 전혀 이루어지지 않는 경우
- 이는 정해진 형식을 요구하는 것이 아니라 폭력과 관련된 인식개선을 위한 활동으로 청소년대상의 폭력예방교육, 여성주간에 실시하는 사진전시회 및 언론매체를 활용한 사진전, 거리홍보 등을 통해 실시된 폭력예방활동을 말함. - 사업계획, 교육자료, 사진전시회 자료 등으로 확인함.			

다. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역은 지역협의체 구축여부와 유관기관과의 연계정도, 유관기관과의 연계의 적절성 등 3가지 지표로 구성되어 있다.

지역협의체 구축에 관한 지표는 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있도록 지역협의체가 구축되어 있으며, 연 4회 이상 지역협의체 회의가 이루어진 경우에 가장 높은 점수를, 그리고 지역협의체가 구축되지 않은 경우에 가장 낮은 점수로 평가하도록 구성하였다. 유관기관과의 연계정도는 제시한 6개 유관기관 중 몇 개의 기관과 연계를 이루고 있는지에 따라 4개 이상일 경우 최고 4점을, 1개 기관일 경우 최저 1점으로 평가하도록 구성하였다. 또한 유관기관과의 연계의 적절성에 있어서는 연계 후 내담자의 상담과정이나 필요요구에 대해 연계기관과 공동으로 논의하는 경우, 연계기관에 전화 또는 동행해주는 경우, 연계기관의 전화번호, 위치, 담당자 등에 관한 정보만을 제공하는 경우 등 3가지 중 몇 가지를 실시하고 있는지에 따라 최고 4점에서 최저 1점까지 평가하도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원 연계 서비스	C3-1. 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 지역협의체가 구축되어 있는가?	탁월(4)	구축되어 있으며 적극 활동(연 4회 이상)
		우수(3)	구축되어 있으나 활동이 다소 미흡(연 2-3회)
		보통(2)	구축되어 있으나 활동이 미흡(연 1회 이하)
		미흡(1)	구축되어 있지 않음
		- 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있도록 지역협의체가 구축되었는지 여부를 지역협의체관련기관 리스트 및 활동상황 등을 통해 확인함. - 지역협의체에는 경찰서, 법률기관, 의료기관, 피해자보호시설 등 유관기관 외에 시민단체, 여성단체, 장애인단체들도 포함되며, 2006년 지역협의체의 활동(안전 및 결의 사항 등) 등을 파악함. - 지역협의체 관련기관 리스트 및 활동상황 등의 서류관찰을 통해 확인.	
하위영역	평가지표	평가내용	
지원 연계 서비스	C3-2. 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 피해자보호시설 등 유관기관과의 연계는 어느 정도 잘 이루어지고 있는가?	a) 경찰관서                      b) 법률기관                      c) 의료기관	
		d) 피해자보호시설            e) 교육기관	
		탁월(4)	위의 기관 중 4개 기관 이상 연계
		우수(3)	위의 기관 중 3개 기관과 연계
		보통(2)	위의 기관 중 2개 기관과 연계
미흡(1)	위의 기관 중 1개 기관과 연계		
- 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 피해자보호시설 등 유관기관 중 연계를 이루고 있는 기관이 어느 정도 인지 파악함. - 지난 1년 동안 여성가족부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악.			

하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C3-3. 상담소에서 유관 기관과의 연계는 어느 정도 적절하게 이루어지는가?	a) 연계한 이후에도 내담자의 상담과정 및 필요요구에 대해서 공동으로 논의하고 협조한다
		b) 연계기관에 상담자가 전화를 하거나 동행해줌으로써 연계여부를 확인한다
		c) 연계기관의 정보(전화번호, 위치, 담당자)만 제공한다.
		탁월(4) 위 유형 중 a), b), c) 가 적절하게 이루어짐.
		우수(3) 위 유형 중 b), c) 가 이루어짐.
		보통(2) 위 유형 중 c) 만 이루어짐.
		미흡(1) 모두 해당 안됨
- 연계기관의 전화번호, 위치, 담당자 등의 정보를 제공하거나 연계이후 내담자의 상담과정 및 필요요구에 대해 연계기관과 공동으로 논의하고 협조함. - 상담소가 유관기관에 연계한 실적을 통해 연계정도 및 유형을 파악함.		

라. 이용자의 인권보호

이용자의 인권보호 하위영역은 개인상담일지의 보관·관리 및 비밀보장에 관한 1개 지표로 구성되어 있으며, 개인별 상담일지가 잘 관리·보존되어 비밀보장이 어느 정도 이루어지고 있는가에 따라 평가하도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
이용자의 인권 보호	C4-1. 개인 상담일지 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4) 적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음
		우수(3) 상담자료가 개인별, 상담별로 관리, 보존되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음
		보통(2) 상담자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨
		미흡(1) 전혀 관리 보존이 안됨
- 상담소의 모든 상담 자료가 잘 보관되고 있는지 살펴보도록 함(집단상담 및 사이버상담의 자료도 포함). - 이때 면접상담은 개인별로 상담 자료가 잘 보관되어 있어야 하며, 상담서류는 상담원 이외에 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 서류관찰 및 현장확인		

마. 장애인상담

장애인상담 하위영역 역시 장애인상담에 대한 대처방법 1개 지표로 구성되어 있다. 동 지표는 장애인상담 관련 편의시설 설치, 장애인 상담 가능인력 유무, 장애인전문상담소 적극 연계, 장애인관련 상담교육 이수 등 4가지의 내용 중 몇 개에 해당되는 지에 따라 평가하도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
장애인 상담	C5-1. 장애인상담과 관련하여 어떻게 대처하십니까?	a) 장애인상담관련 편의시설 설치 b) 장애인상담 기능인력 c) 장애인전문상담소 적극 연계 d) 장애인관련 상담교육 이수
		탁월(4) a), b), c), d) 중 4개 모두 해당됨
		우수(3) a), b), c), d) 중 3개 해당됨
		보통(2) a), b), c), d) 중 2개 해당됨
		미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 이하 해당됨
- 상담소 내에 장애인상담관련 편의시설 및 상담가능인력(수화가능, 장애인인식·인권 교육, 장애인관련 교육·훈련 이수) 여부를 확인함. - 지체장애 및 청각언어장애인의 경우 상담내용을 확인하고, 뇌병변, 정신지체, 발달장애, 정신장애인의 경우 기본 상담 및 내담자의 편의를 위하여 장애인전문상담소 또는 장애인복지관에 연계한 상황을 파악함(권고사항). - 서류관찰 및 종사자 면담		

#### 4. 지역사회연계

「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용, 홍보에 관한 2개의 지표로 구성되어 있다.

##### 가. 자원봉사자 활용

자원봉사자 활용 하위영역은 자원봉사자의 지속적인 활용 및 체계적인 관리 1개 지표로 구성되어 있다. 여기서의 자원봉사자란 단순자원봉사활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 아동을 위한 상담을 지원할 수 있는 전문 인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지 및 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말한다. 자원봉사자 활용이 전체 상담의 20% 이하이며 전문적인 자원봉사자 5인 이상을 지속적으로 활용하고 체계적으로 관리하고 있을 경우 가장 높은 점수를 받을 수 있도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
자원봉사자 활용	D1-1. 자원봉사자의 활용은 지속적으로 이루어지며, 체계적으로 관리되고 있는가?	탁월(4) 자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자 5인 이상을 지속적으로 활용하고 있고 체계적으로 관리하고 있음
		우수(3) 자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자 5인 미만을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리 미흡함
		보통(2) 자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자를 지속적으로 활용하지 못하고 있음
		미흡(1) 자원봉사자를 전혀 활용하지 못하고 있음
- 자원봉사자란 단순자원봉사활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 아동을 위한 상담을 지원할 수 있는 전문 인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지 및 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말함. - 전문자원봉사자 및 지속여부 확인은 상담자문위원 명단, 자원봉사자 관리대장 및 교육 자료를 통해 확인함.		

나. 홍보

홍보 하위영역 지표는 홍보의 수준에 관한 지표 1개로 구성되어 있다. 인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용 등의 연간 이용횟수와 내용의 적절성 여부로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
홍보	D2-1. 홍보의 수준은 어떠한가? (인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)	탁월(4)	매우 충분(연 12회 이상, 내용 적절)
		우수(3)	다소 충분(연 12회 이상, 내용 부적절)
		보통(2)	다소 미흡(연 12회 미만, 내용 적절)
		미흡(1)	매우 미흡(연 12회 미만, 내용 부적절)
- 상담소의 홍보는 상담을 필요로 하는 잠재적 폭력피해자에게 상담소의 접근성을 알리는 효과이외에도 폭력예방교육의 효과가 있음. - 지역의 신문, 방송매체, 소식지 등 다양한 홍보물을 이용한 경우 외에 상담소 직원의 인터뷰나 프로그램 홍보 등을 한 경우도 상담소의 홍보를 위한 노력으로 인정함. - 홍보물 등 서류관찰을 통해 확인.			

5. 종사자 만족도

「종사자 만족도 영역」은 단일 하위영역으로 지표는 전체 6개의 지표로써 시설장의 시설 운영방향, 동료들과의 관계, 상담소 근무환경, 상담소 업무, 복리후생제도, 4대 보험 등에 대한 만족도이다. 종사자 만족도는 최고 4점에서 최저 1점으로 이루어졌으며, 별지로 구성하여 종사자들이 자기기재식으로 작성하여 평가자에게 직접 전달하는 방식으로 응답한 종사자들의 비밀보장이 이루어지도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-1. 시설장의 시설 운영방향에 대하여 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족
- 시설장의 운영방향은 상담소의 운영, 관리 뿐 아니라 종사자의 업무, 근무환경 등에 중요한 영향을 미치므로 시설장의 운영방향에 대한 종사자의 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-2. 함께 일하는 동료와의 관계에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족
- 종사자의 업무 및 근무환경에 중요한 요인 중의 하나인 업무에서의 동료와의 관계에 대한 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-3. 상담소 근무환경에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 상담원의 안전의 문제 및 상담업무의 특성상 소진될 가능성이 많으므로 근무환경에 대한 만족도가 매우 중요함. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-4. 상담소에서 현재 하고 있는 업무에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 상담소의 환경이 나쁨에도 불구하고 상담원의 업무자체에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-5. 복리후생제도인 휴가, 출산휴가 등에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 휴가, 출산휴가 등이 근로기준법에 의거 준수되고 있는지를 파악하기 위한 지표임. - 이는 상담소의 복리후생제도를 복지관의 사회복지사 수준으로 향상시키기 위한 노력으로 현장의 상황을 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-6. 4대 보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) 등에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등에 모두 가입되어 있는지 등으로 상담원의 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			

6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것으로 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었다.

평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여한다.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상 중 하
② 주요사업관찰		상 중 하
③ 종사자면담		상 중 하
④ 현장평가 협조정도		상 중 하
⑤ 현장평가 종합소견		상 중 하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
<del>평가팀장</del>					
평가위원					
평가위원					

## 제 4 장 성폭력상담소의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

성폭력상담소의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 총 6개 영역으로 구분하였다. 성폭력 상담소의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역 7개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 15개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회연계 영역 2개 지표, 종사자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 46개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 50%, 운영관리 및 인력관리 영역 25%, 시설환경 및 안전도 영역 10%, 그 외 지역사회 연계 영역과 종사자 만족도 영역, 그리고 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 4-1〉 성폭력상담소의 지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표	배점
A. 시설환경 및 안전도	2	7	10
B. 운영관리 및 인력관리	6	15	25
C. 서비스 및 인권보호	5	15	50
D. 지역사회연계	2	2	5
E. 종사자 만족도	1	6	5
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	18	46	100

## 2. 하위영역별 지표수

성폭력상담소 평가지표의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표수는 시설환경 3개, 시설 안전도 4개 지표로 27점이 만점이다. 운영관리 및 인력관리 영역은 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자채용의 투명성 및 전문인력 확보, 그리고 인력개발 및 투자 등 6개 하위영역으로 구성되었다. 각 하위영역별 지표는 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 3개, 재무회계의 투명성 2개, 법인보조금 및 후원금 1개, 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 3개, 그리고 인력개발 및 투자 4개 등 총 15개 지표로 60점이 만점이다.

서비스 및 인권보호 영역은 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 자원봉사자 활용, 이용자의 인권보호, 장애인 상담 등 6개 하위영역으로 구성되었다. 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 9개, 지원연계 서비스 3개, 예방교육, 이용자의 인권보호, 장애인 상담이 각각 1개 지표 등 총 15개 지표로, 60점이 만점이다. 지역사회연계 영역은 자원봉사자 활용, 홍보 등 2개 하위영역으로 구성되었으며, 자원봉사자 활용 1개, 홍보 1개 등 2개 지표로 8점이 만점이다. 종사자 만족도는 1개 하위영역에 6개 지표로 구성되어 24점이 만점이다. 이 외 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로, 5점이 만점이다.

〈표 4-2〉 성폭력상담소의 평가들

평가영역	하위영역	지표수	만점	최종배점
A. 시설 환경 및 안전도	A1. 시설환경	3	12	10
	A2. 시설 안전도	4	15	
	소계	7	27	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	3	12	25
	B2. 재무회계의 투명성	2	8	
	B3. 법인보조금 및 후원금	1	4	
	B4. 정보화	2	8	
	B5. 종사자 채용의 투명성 및 인력관리	3	12	
	B6. 인력개발 및 투자	4	16	
	소계	15	60	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	9	36	50
	C2. 예방교육	1	4	
	C3. 지원연계서비스	3	12	
	C4. 이용자의 인권보호	1	4	
	C5. 장애인상담	1	4	
	소계	15	60	
D. 지역사회연계	D1. 자원봉사자 활용	1	4	5
	D2. 홍보	1	4	
	소계	2	8	
E. 종사자만족도	E1. 종사자 만족도	6	24	5
	소계	6	24	
F. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
	총계	46	184	100

## 제 2 절 평가지표

### 1. 시설환경 및 안전도

「시설환경 및 안전도」 영역의 하위영역에 대한 평가는 시설환경과 시설 안전도의 2개 하위영역으로 구성되었으며, 동 영역의 평가지표는 7개로 구성되어 있다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 10% 이었다.

가. 시설환경

시설환경 하위영역에 대한 평가는 전화상담을 위한 공간확보와 면접상담을 위한 적절한 공간 및 환경확보 등의 2개 지표로 구성되었으며, 모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 각 지표별 평가결과는 다음과 같이 요약된다.

‘전화상담을 위한 공간 확보’는 전화상담실 유무, 공간의 적절성, 방음여부 등으로 평가 지표가 구성되었으며, ‘면접상담실의 적절한 공간 및 환경확보’는 별도의 상담실 유무, 적절한 환경여부로 구성되었다. ‘상담소내 피해자의 임시보호를 위한 적절한 공간과 환경의 확보’는 임시피난시설의 유무, 환경 및 관련시설에 연계 등의 내용으로 구성되었다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-1. 전화상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4)	전화상담실이 있으며 공간이 적절하고 방음이 잘됨
		우수(3)	전화상담실이 있으며 공간은 협소하나 방음이 잘됨
		보통(2)	전화상담실은 있으나 공간이 협소하며 방음도 안됨
		미흡(1)	전화상담실이 별도로 없음
- 전화상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 적당한 규모의 공간이 확보되어 있으며, 방음이 잘 되는지 여부 등임. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-2. 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4)	별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음
		우수(3)	상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함
		보통(2)	상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적당함
		미흡(1)	별도의 상담실이 없음
- 면접상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추어야 함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활의 보호가 가능하여야 함. - 다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-3. 상담소내 피해자의 임시보호를 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4)	별도의 임시피난시설과 적절한 환경을 갖추고 있음/관련 시설에 신속하고 적극적인 연계가 이루어짐
		우수(3)	임시피난시설은 있으나 환경이 적절하지 못함/관련 시설에 연계가 신속하지 않음
		보통(2)	임시피난시설은 있으나 주변환경이 매우 부적당함/관련 시설에 연계가 소극적임
		미흡(1)	별도의 임시피난시설이 없음/관련 시설에 연계건수 없음
- 피해자의 임시보호를 위한 별도의 임시피난공간이 갖추어져 있고, 냉난방, 숙식하기에 적절한 시설을 갖추어야 함. - 임시피난시설의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 보호가 가능하여야 함. - 다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정 - 지역사회내 상담소의 임시피난시설 및 피해자보호시설 등에 신속하게 연계한 경우도 동일하게 인정함. - 현장을 확인함.			

나. 시설안전도

시설안전 하위영역에 대한 평가는 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비 구비여부, 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 유무 및 폐쇄여부, 그리고 화재보험 가입여부 등의 4개 지표로 구성되었다. 화재보험 가입여부 지표는 최저 1점에서 최고 3점으로 이루어졌으며, 나머지 3개 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 구성하였다.

‘상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비 구비여부’ 평가지표는 인근 경찰서와의 연락체계 구축여부, 상담소 내 비상벨, 가스총 구비여부로 구성하였으며, ‘방화관리 및 교육상태’의 평가는 a) 소화전과 자동화재 탐지기 작동여부, b) 소화기의 구비여부, c) 반기별 대피교육 및 훈련실시 여부 등으로 이루어졌다. ‘비상탈출구 유무 및 폐쇄여부’는 안내등 설치 유무 및 작동과 비상탈출구의 개폐 등으로 구성하였다. 그리고 ‘화재보험 가입여부’ 평가는 물적 및 인적보험 가입여부로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-1. 상담원의 신변 안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는가?	탁월(4)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계를 갖추고 있으며 상담소 내에도 비상벨, 가스총 등을 갖추고 있음
		우수(3)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계는 갖추고 있지 않지만 상담소 내에는 비상벨, 가스총이 있음
		보통(2)	상담소내에 비상벨이 설치되어있고 다른 장비는 없음
		미흡(1)	안전과 관련된 시설 및 장비가 없음
		- 상담원의 신변안전 및 보호를 위해 비상시 경찰서 등과의 연락체계(CAPS, SECOM 등의 보안장치포함)가 갖추어져 있는지 여부와 그 외 비상벨 설치나 가스총 등을 구비하고 있어야 함. - 현장을 확인함.	
시설 안전도	A2-2. 방화관리 및 교육 상태는 어떠한가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음 b) 소화기가 적절히 구비되어 있음 c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개
		보통(2)	a), b), c) 중 1개
		미흡(1)	모두 해당 없음
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있으며 정기적인 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인함. - 서류관찰 및 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-3. 비상탈출구가 있으며, 폐쇄되어 있는 않는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	비상탈출구가 있으나 안내등이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 함. - 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내 등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-4. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	우수(3)	물적 및 인적보험 모두 가입
		미흡(1)	물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 임대한 건물주가 가입한 경우도 인정함. - 이 경우 건물주가 가입한 화재보험 관련 서류를 확인할 수 있어야 함. - 화재보험에 가입한 서류를 확인토록 함(물적보험과 인적보험 모두에 가입했는지 여부를 확인함).			

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리」 영역에 대한 평가는 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성과 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 인력개발 및 투자 등의 6개 하위영역으로 구성되었으며, 동 영역의 평가지표는 전체 15개로 구성되었다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 25%이었다.

### 가. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성

이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성 하위영역에 대한 평가는 법인이사회 또는 운영위원회의 정상적인 운영, 연간 운영횟수 및 의결사항의 반영여부와 상담소장의 시설운영 방향의 적절성, 그리고 상담소장의 전문성 등 3개 평가지표로 구성되었으며, 모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘법인이사회 또는 운영위원회의 정상적인 운영여부와 의결사항의 반영’은 운영회수와 의결사항의 반영도를 중심으로 평가지표를 구성하였다. ‘상담소장의 시설운영 방향의 적절성’은 a) 상담소장의 운영철학(비전제시)의 명확성, b) 운영규정의 마련여부, c) 사업계획의 구체성 및 실현가능성, d) 직원의견을 반영하는 공식적인 기구 유무 등을 평가척도로 구성하였다.

‘상담소장의 전문성’은 여성문제전문가, 인권문제전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사 등의 자격요건을 갖추었는지 여부와 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관의 근무년수를 중심으로 평가지표를 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관 전문성	B1-1. 법인이사회 및 운영위원회는 정상적으로 운영되며, 의결사항이 제대로 반영, 추진되고 있는가?	탁월(4)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 매우 잘 반영됨
		우수(3)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 비교적 잘 반영됨
		보통(2)	연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
		미흡(1)	연 1회 이하 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
- 지역사회 내에 설치되어 있는 시설의 운영에 지역의(교육계와 종교계의 경력도 인정) 전문성이 있는 이사 및 운영위원이 적극적으로 참여하여 시설의 효율적인 운영과 이용자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 시설의 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아보기 위한 지표임. - 법인이사회 및 운영위원회의 연간 운영횟수, 의결사항의 시설운영에의 반영정도 등을 이사회 및 운영위원회 회의록 등을 참조하여 평가함. - 회의록 등 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관 전문성	B1-2. 상담소장의 시설운영 방향(시설의 운영원칙, 운영규정, 사업계획, 의견반영기구 등)은 적절한가?	탁월(4)	a) 상담소장의 운영철학(비전제시)이 명확함 b) 상담소의 운영규정이 마련되어 있음 c) 사업계획이 구체적이고 실현가능성이 높음 d) 직원의견을 반영하는 공식적인 기구가 있음
		우수(3)	a), b), c), d) 중 4개 모두 해당됨
		보통(2)	a), b), c), d) 중 3개 해당됨
		미흡(1)	a), b), c), d) 중 2개 해당됨
- 기관운영에 대한 기관장(상담소장)의 비전을 듣고 운영철학이 명확한지, 상담소의 운영규정이 마련되어 있는지, 사업계획이 구체적이고 실현가능성이 높은지 등을 평가함. - 직원의견을 반영하는 공식적인 기구가 있는지 등을 근거로 평가하되, 상담소의 운영관리 상태 반영함. - 상담소장 면담 및 서류관찰(비전, 운영규정, 사업계획서, 회의록 등)			

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-3. 상담소장은 전문성이 있는가?	상담소장이 여성문제전문가, 인권문제전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사
		탁월(4) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우
		우수(3) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상 5년 미만인 경우
		보통(2) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 미만인 경우
		미흡(1) 위의 인사가 아님
- 상담소장이 여성문제 전문가, 인권문제 전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자, 사회복지사 등의 전문가인지 여부와 사회복지 관련기관의 근무경력 년수를 근거로 하여 평가함. - 여성문제전문가, 인권문제전문가는 관련분야를 연구하거나 해당분야에 5년 이상 종사하여 그 분야에 상당한 지식과 경험을 가진 경우를 말함. - 인사기록카드, 자격증 사본 등 서류로 관찰함.		

나. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역에 대한 평가는 법인·시설·수익회계의 구분관리, 후원금·법인전입금·이자수입·기타 수입의 정확한 입금 및 기록관리 등 2개 평가지표로 구성되었으며, 2개 지표 모두 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘법인·시설·수익회계의 구분·관리 여부’는 시설과 법인, 수익회계 등이 구분 관리 되는 정도를 평가지표로 구성하였다. ‘후원금·법인전입금·이자수입·기타 수입의 정확한 입금 및 기록관리’는 후원금, 법인전입금, 이자수입 및 기타 수입 등이 통장에 입금되고 기록관리 되는 정도를 척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
재무 회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는가? (공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는가?)	탁월(4) 완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3) 완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2) 불명확하나 구분관리 되고 있음
		미흡(1) 전혀 되고 있지 않음
		- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리 하는 것이 바람직하다. 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 서류관찰

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-2. 후원금, 법인전입금, 이자 수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 서류로 관찰함.			

다. 법인보조금 및 후원금

법인보조금 및 후원금 하위영역에 대한 평가는 결산기준으로 2006년 1년 예산 중 법인 지원금, 전입금 및 후원물품을 포함한 후원금의 비율 1개 지표로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
법인 보조금 및 후원금	B3-1. 2006년도 전체 예산 대비 법인 지원금 전입금 및 후원금(후원물품의 경우 금액을 환산하여 포함)의 비율은 어느 정도인가? (결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10%이상 ~ 20% 미만
		보통(2)	5%이상 ~ 10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
- 시설의 전체 예산 중 법인지원금 전입금 및 후원물품을 포함한 전체 후원금이 차지하는 비율이 어느 정도 인지 관련 서류를 관찰하여 평가함. - 중소도시는 1.2, 농어촌은 1.4의 가중치를 적용함. - 서류로 관찰함.			

라. 정보화

정보화 하위영역에 관한 평가는 상담과 관련된 자료의 전산관리 정도와 기관명의를 E-mail 주소유무 및 홈페이지 개설여부 등의 2개 평가지표로 구성되었으며, 모두 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘상담과 관련된 자료의 전산관리 정도’는 상담자료의 효율적 관리정도를 척도로 구성하였으며, ‘기관명의를 E-mail 주소유무 및 홈페이지 개설’은 홈페이지 개설여부 및 E-mail유무를 평가지표로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-1. 상담과 관련된 자료(상담유형, 인구학적 특성 등)가 어느 정도 전산 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
		- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발할 필요는 없으며, 상담과 관련된 자료를 데이터베이스화하여 전산관리하고 있는지를 평가하기 위한 것임. - 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 데이터베이스화란 다양한 양식(포맷)으로 쉽게 원하는 자료를 출력하여 사용이 가능한 상태를 말하며 자료를 단순 입력하고 보관하는 것은 해당하지 않음. - 서류로 관찰하여 필요시 양식을 제시하고 통계자료를 요구하는 방식도 바람직함.	
하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-2. 기관명칭의 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는가?	탁월(4)	별도의 자체 홈페이지가 개설되어 있음
		우수(3)	E-mail의 주소가 있음
		보통(2)	시설종사자 개인명칭의 E-mail의 주소에 의하여 활용함
		미흡(1)	갖추어져 있지 않음
		- 시설의 정보화 수준정도를 파악하기 위한 것으로 시설자체의 E-mail의 주소나 홈페이지가 있는지를 살펴봄. - 법인 소속일 경우 법인의 홈페이지가 개설되었다면 상담소의 홈페이지도 개설된 것으로 평가함. - 현장을 확인함.	

마. 종사자채용의 투명성 및 인력관리

종사자 채용의 투명성 및 인력관리 하위영역에 대한 평가는 종사자 채용을 위한 구체적인 기준 및 공개채용과 상담원의 상담능력 및 전문성, 그리고 상담소장과 종사자의 근무사항에 대한 기록·관리 등의 3개 평가지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘종사자 채용을 위한 구체적인 기준유무와 공개채용’은 기준의 구체성과 공개채용의 정도로 척도를 구성하였다. ‘상담원의 상담능력 및 전문성’은 a) 상담관련 전공자, b) 사회복지사자격증 소지, c) 상담원 교육 이수, d) 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상을 평가 척도로 구성하였다. ‘상담소장과 종사자의 근무사항에 대한 기록·관리’는 종사자의 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등의 서류를 통하여 종사자의 근무상태의 기록, 관리되는 정도를 평가척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력관리	B5-1. 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며 채용방법은 공개적인가? ※ 최근 1년간 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전 공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
- 종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용 기준이 있고, 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 단, 최근 1년간 종사자채용이 이루어지지 않은 경우에는 평가에서 제외함. - 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없을 것이다. 시설의 보안을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함. - 공개채용 광고비, 지출 증빙서류, 공개채용광고 스크랩, 공개채용시 이력서 등 서류로 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력관리	B5-2. 상담원의 상담능력 및 전문성	탁월(4)	a) 상담관련 전공자 b) 사회복지사 자격증 소지 c) 상담원 교육 이수 d) 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상
		우수(3)	a), b), c), d) 중 3개 해당됨
		보통(2)	a), b), c), d) 중 2개 해당됨
		미흡(1)	a), b), c), d) 중 1개 해당됨
- 상담원의 전공, 사회복지사 자격증 소지 여부, 상담원 교육 이수여부, 관련기관의 근무경력 년수를 근거로 하여 평가함. - 인사기록카드, 자격증 사본 등 서류로 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력관리	B5-3. 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
- 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항을 파악하기 위한 것으로 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등이 잘 기록·관리되고 있는지 평가함. - 서류로 관찰함.			

바. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역에 대한 평가는 종사자를 위한 자체교육·훈련의 적절한 시행, 종사자의 외부교육·훈련의 참여율, 종사자의 외부교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원, 종사자의 외부교육·훈련 기회의 균등한 제공 등의 4개 평가지표로 구성되었다. 모든

지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘중사자를 위한 시설 자체 교육·훈련의 적절한 시행’은 자체 교육·훈련의 실시 여부와 외부강사에 의한 교육회수로 평가척도를 구성하였다. ‘중사자의 외부교육·훈련의 참여율’은 전체 중사자 대비 2006년 1년 간 외부 교육·훈련에 1회 이상 참여한 중사자의 비율을 말한다. ‘중사자의 외부교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원’에 관한 지표는 예산반영 여부와 공평하게 지원되는지를 척도로 구성하였다. ‘중사자의 외부교육·훈련 기회의 균등한 제공’은 중사자의 교육 기회의 공평성을 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-1. 중사자를 위한 자체 훈련·교육이 적절히 시행되고 있는가?	탁월(4)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시됨
		우수(3)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시됨
		보통(2)	자체 교육·훈련이 있으나 외부강사에 의한 교육·훈련은 없음
		미흡(1)	자체교육·훈련이 없음
- 교육·훈련은 중사자의 능력개발과 전문성 향상을 위해 필요한 것으로 외부 전문가에 의한 자체교육의 실시여부 및 실시횟수 등을 중사자 교육실시 계획, 교육일지 및 교육내용 요약 등을 통해 평가함. - 중사자교육일지, 교육내용요약 등 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-2. 중사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마나 되는가?	전체 중사자 대비 2006년 1년 간 외부교육 1회 이상 참여한 중사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)	
		탁월(4)	70% 이상
		우수(3)	50%이상~70% 미만
		보통(2)	30%이상~50% 미만
		미흡(1)	30% 미만
- 2006년에 전체 중사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 중사자의 비율을 계산한다. 이 때 1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산함. - 교육출장근거자료 및 복명서 등 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-3. 종사자의 외부 교육· 훈련 참여시 교육비 및 여 비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하 게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
		- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파악하기 위한 것임. - 교육·출장 명령서 및 복명서, 업무분장, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등의 서류로 관찰함.	
하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-4. 종사자의 외부 교육· 훈련이 균등하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	전체 종사자에게 균등하게 제공됨
		우수(3)	해당업무 담당자에게 제공됨
		보통(2)	시설장에게만 기회가 제공됨
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음
		- 전체 종사자에게 외부 교육·훈련 기회가 균등하게 제공되고 있는 지를 파악하기 위한 것임. - 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등의 서류로 관찰함.	

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호」 영역에 대한 평가는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계 서비스, 이용자의 인권보호, 장애인 상담 등 5개 하위영역으로 구성되었으며, 동 영역의 평가지표는 전체 15개 지표로 구성되었다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역에 대한 평가는 성폭력상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침, 면접상담 실시 및 전체 상담 중의 비율, 사이버 상담 실시 및 전체 상담 중의 비율, 집단상담, 가족상담 및 가해자 교육상담 실시, 상담결과의 적절한 관리·보관, 사례회의의 정기적인 운영 및 기록보관, 특화 프로그램 개발 및 시행, 피해자 및 예방을 위한 법 개정 및 서비스 개선활동 빈도, 그리고 프로그램 개발을 위한 조사연구 활동 및 조사결과 반영 등 전체 9개 지표로 구성되었다. 이상의 지표들은 최저 1점에서 최고 4점으로 구성하였다.

‘성폭력상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침’은 상담원지침 및 자격관리내규의 유무와 내용 정도를 평가하였다. ‘면접상담 실시 및 전체 상담 중의 비율’은 면접상담

실시 여부와 전체 상담건수 중 면접상담건수가 차지하는 비율 등을 평가척도로 구성하였다. ‘사이버상담 실시 및 전체 상담 중의 비율’은 사이버상담 실시 여부와 전체 상담건수 중 사이버상담건수가 차지하는 비율 등을 평가하였다. ‘집단상담, 가족상담 및 가해자 교육상담 실시’는 실시여부는 집단상담, 가족상담, 가해자 교육상담 실시 등 3개 항목을 평가하였다. ‘상담결과의 적절한 관리·보관’은 상담실적중 상담대상자 인정보의 파악 수준과 상담일지의 관리보존 여부 등을 평가척도로 구성하였으며, ‘사례회의의 정기적인 운영 및 기록보관’은 슈퍼비전의 실시회수와 사례기록의 보관여부 등을 평가하였다.

‘특화 프로그램 개발 및 시행’은 특화프로그램의 개발 및 운영여부와 프로그램의 효과성 등을 평가척도로 구성하였으며, ‘피해자 및 예방을 위한 법 개정 및 서비스 개선활동 빈도’는 1년간 법개정에 참여하였거나 및 서비스 개선활동을 실시한 총 빈도수를 말한다. ‘프로그램 개발을 위한 조사연구 활동 및 조사결과 반영’은 이용자의 욕구조사 실시 회수와 프로그램 개발에 조사결과반영 여부 등을 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-1. 성폭력상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침이 있습니까?	탁월(4)	상담원의 자격관리 내규가 있고 상담원 지침이 있어 상담원에게 명확한 지침을 줄 수 있음
		우수(3)	상담원지침 및 자격관리내규가 마련되어 있으나 내용이 보통임
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음
- 상담원의 자격관리내규는 전화상담 및 면접상담을 할 수 있는 자격 및 훈련기간을 기관 내에서 정하고 지키는 내규를 말함. - 서류로 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-2. 면접상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 면접상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 20% 이상
		우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 10% 이상 20% 미만
		보통(2)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 5% 이상 10% 미만
		미흡(1)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 5% 미만
- 폭력상담의 특성상 지속상담, 면접상담으로 이어져야한다는 취지 하에 면접상담의 실시비율을 파악하기 위한 것임. - 상담일지 및 상담실적보고 등의 서류관찰 및 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-3. 사이버 상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 사이버상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	사이버상담을 실시하며 이용도가 전체 상담의 15% 이상임
		우수(3)	사이버상담을 실시하며 이용도가 전체 상담의 10% 이상~15%미만임
		보통(2)	실시하지만 이용도가 전체 상담의 10% 미만임
		미흡(1)	사이버 상담을 실시하지 않음
- 성폭력상담의 특성이나 폭력피해자의 연령이 낮아짐에 따라 사이버상담을 선호하는 경향을 보이므로 이러한 상담이용자의 경향에 따라 상담소가 이에 적극적으로 대응하는가의 여부를 파악함. - 또한 사이버상담의 실적이 높아짐에 따라 사이버상담을 전담하는 상담원을 따로 두어야한다는 현장의 욕구를 같이 청취하는 지표이기도 함. - 중소도시는 1.2, 농어촌은 1.4의 가중치를 적용함. - 서류관찰 및 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-4. 집단상담, 가족상담, 가해자 교육상담을 실시하고 있는가?	a) 집단상담    b) 가족상담    c) 가해자 교육상담	
		탁월(4)	a), b), c) 중 3개 모두 실시
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 실시
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 실시
미흡(1)	미실시		
- 상담의 전문성을 파악하는 지표로 집단상담, 가족상담, 가해자상담의 실시여부를 파악함. - 서류관찰 및 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-5. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	전체 상담실적의 100%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		우수(3)	전체 상담실적의 90%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		보통(2)	전체 상담실적의 80%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		미흡(1)	전체 상담실적의 70%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인 신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 상담실적보고, 상담일지 등 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-6. 상담의 질을 제고하고 상담원의 전문성을 위해 사례회의(슈퍼비전)가 정기적으로 운영되고 있으며 그 기록을 보관하는가?	탁월(4)	월 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		우수(3)	3개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		보통(2)	6개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		미흡(1)	슈퍼비전을 실시하지 않음
- 사례회의는 상담의 질을 제고하기 위한 것으로 자격 있는 상담소의 내부인사나 외부인사 모두 가능함. - 상담소의 내부인사에는 상담원의 자격증을 갖추었고, 내부 상담을 3년 이상한 경험이 있는 사람이 해당되며, 상담원 전체 사례회의도 포함. - 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-7. 이 시설만의 특화된 프로그램을 개발하여 시행하고 있는가?	탁월(4)	이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으며, 내담자의 욕구해결에 좋은 효과가 있음
		우수(3)	이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 보통 수준의 내용이거나 평가 효과가 미흡
		보통(2)	이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 시행이 미흡하거나 내담자의 욕구 반영이 미흡
		미흡(1)	이 상담소만의 독특한 특성과 욕구를 반영한 독창적인 프로그램 없음
- 특화 프로그램이란 전화상담, 면접상담, 가해자상담이외에 상담소에서 폭력예방 및 상담원교육 등을 위해 개발하여 시행하는 프로그램을 말함. - 프로그램일지, 사업계획 등 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-8. 지난 1년간 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동을 하였는가?	탁월(4)	지난 1년간 5회 이상
		우수(3)	지난 1년간 3회 이상
		보통(2)	지난 1년간 1회 이상
		미흡(1)	미실시
- 법의 개정 및 서비스 개선활동이란 정책건의 및 의견개진 등을 위한 제반활동을 말함. - 제반 활동이란 상담소대표의 여성부 위원회 참여 및 가정폭력/성폭력상담기관협의체, 가정폭력/성폭력상담소협의체 등을 통해 활동한 내용 등을 포함. - 업무일지 등 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-9. 프로그램 개발을 위한 조사연구 등의 활동을 하며 조사결과를 반영하는가?	탁월(4)	년 2회 이상 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램개발에 적극 반영함
		우수(3)	년 1회 이상 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램개발에 반영함
		보통(2)	년 1회 이용자 욕구조사 등을 실시하나 결과를 프로그램개발에 반영하지 않음
		미흡(1)	이용자욕구조사 등을 실시하지 않음
- 각종 프로그램을 개발하기 위하여 세미나개최, 사례연구, 자료집발간, 비디오제작 등의 조사연구를 하고 있는지 여부를 판단하는 것임. - 서류로 관찰함.			

나. 예방교육

예방교육 하위영역에 대한 평가는 성폭력에 대한 인식개선을 위한 교육 및 캠페인의 실시여부의 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 즉, 성폭력 등 인권에 대한 그릇된 인식을 계몽하기 위한 구체적인 프로그램 유무, 사업계획서에 입각한 프로그램인가, 정기적으로 이루어지고 있는 가 등을 고려하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방 교육	C2-1. 성폭력에 대한 인식개선을 위한 교 육 및 캠페인 사업을 하였는가?	탁월(4)	성폭력 등 인권에 대한 그릇된 인식을 계몽하기 위한 구체적인 프로그램이 있고, 사업계획서에 입각하여 정기적으로 이루어지고 있는 경우(최소한 연간 2회 이상)
		우수(3)	프로그램은 개발되어 있고 정기적으로 이루어지고 있으나 사업계획서가 미비한 경우
		보통(2)	프로그램은 개발되어 있으나 정기적으로 이루어지지 않고 사업계획서도 미비한 경우
		미흡(1)	성폭력에 대한 인식개선사업 활동이 전혀 이루어지고 있지 않는 경우
- 이는 정해진 형식을 요구하는 것이 아니라 성폭력과 관련된 인식개선을 위한 활동으로 청소년대상의 폭력예방교육, 여성주간에 실시하는 사진전시회 및 언론매체를 활용한 사진전, 거리홍보 등을 통해 실시된 폭력예방활동을 말함. - 사업계획서 실적, 보고서 등의 서류로 확인함.			

다. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역에 대한 평가는 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 지역

협의체 구축 및 활동정도, 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 피해자보호시설, 교육기관 등 유관기관과의 연계정도, 그리고 유관기관과의 연계의 적절성 등 전체 3개 지표로 구성되어 있으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘지역협의체 구축 및 활동 정도’는 지역협의체 구축여부와 연간 활동 횟수로 척도를 구성하였으며, ‘유관기관 연계’는 a) 경찰관서, b) 법률기관, c) 의료기관, d) 피해자보호시설, e) 교육기관 등 5개 유관기관 중 몇 개의 기관과 연계가 이루어지고 있는 지로 구성하였다.

‘유관기관과의 연계 정도’의 평가지표는 연계한 이후에도 내담자의 상담과정 및 필요욕구에 대해서 공동으로 논의하고 협조하는 경우, 연계기관에 상담자가 전화를 하거나 동행해 줌으로써 연계여부를 확인하는 경우, 연계기관의 정보(전화번호, 위치, 담당자)만을 제공하는 경우로 구분하여 어느 정도 연계를 하고 있는 지를 척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C3-1. 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 지역협의체가 구축되어 있는가?	탁월(4)	구축되어 있으며 적극 활동(연 4회 이상)
		우수(3)	구축되어 있으나 활동이 다소 미흡(연 2-3회)
		보통(2)	구축되어 있으나 활동이 미흡(연 1회 이하)
		미흡(1)	없음
- 지역협의체관련기관 리스트 및 활동상황 등을 자료를 통해 확인함. - 지역협의체에는 경찰서, 법률기관, 의료기관, 쉼터, 피해자보호시설 등 유관기관 외에 시민단체, 여성단체, 장애인단체들도 포함되며, 2006년 지역협의체의 활동(안전 및 결의 사항 등) 등을 파악함. - 현장을 확인함(보고서, 사업일지, 사진 등)			
하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C3-2. 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 피해자보호시설, 교육기관 등 유관기관과의 연계는 어느 정도 잘 이루어지고 있는가?	a) 경찰관서      b) 법률기관      c) 의료기관 d) 피해자보호시설      e) 교육기관	
		탁월(4)	위의 기관 중 4개 기관 이상 연계
		우수(3)	위의 기관 중 3개 기관과 연계
		보통(2)	위의 기관 중 2개 기관과 연계
미흡(1)	위의 기관 중 1개 기관과 연계		
- 지난 1년 동안 여성부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
지원연계 서비스	C3-3. 상담소에서 유관 기관과의 연계는 어느 정도 적절하게 이루어지는가?	a)연계한 이후에도 내담자의 상담과정 및 필요요구에 대해서 공동으로 논의하고 협조한다.
		b)연계기관에 상담자가 전화를 하거나 동행해줌으로써 연계여부를 확인한다.
		c)연계기관의 정보(전화번호, 위치, 담당자)만 제공한다.
		탁월(4) 위 유형 중 a), b), c) 가 적절하게 이루어짐
		우수(3) 위 유형 중 b), c) 가 이루어짐
보통(2) 위 유형 중 c) 만 이루어짐		
미흡(1) 모두 해당 안됨		
- 연계실적을 통해 연계의 유형을 파악한다. 상담소의 유관기관에는 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 피해자보호시설, 장애인상담소, 이주여성 관련 기관 등을 포함. - 서류로 관찰함.		

라. 이용자의 인권보호

상담소 이용자의 인권보호 차원에서 개인별 상담자료는 잘 보관되어야 하며, 상담서류는 상담원 이외의 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 한다. 이러한 의미에서 이용자의 인권보호 하위영역에 대한 평가는 상담소 이용자의 개인상담일지의 보관·관리 및 상담내용의 비밀보장을 확인하는 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용
이용자의 인권보호	C4-1. 개인 상담일지 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4) 적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음
		우수(3) 상담자료가 개인별, 상담별로 관리, 보존되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음
		보통(2) 상담자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨
		미흡(1) 전혀 관리 보존이 안됨
- 상담소의 모든 상담 자료(집단상담 및 사이버상담의 자료도 포함)는 잘 보관되고 있는지를 살펴봄. - 이때 면접상담은 개인별로 상담 자료가 잘 보관되어 있어야 하며, 상담서류는 상담원외에 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 서류관찰 및 현장을 확인함.		

마. 장애인상담

장애인 상담 하위영역에 대한 평가는 장애인 상담 관련 대처방법의 단일 평가지표로 구

성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. ‘장애인 상담 관련 대처방법’은 a) 장애인상담 관련 편의시설 설치여부, b) 장애인상담 가능인력 유무, c) 장애인전문상담소 적극 연계여부 중 몇 개 항목을 충족하고 있는냐를 척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
장애인 상담	C5-1. 장애인상담과 관련하여 어떻게 대처하십니까?	a) 장애인상담관련 편의시설 설치
		b) 장애인상담 가능인력
		c) 장애인전문상담소 적극 연계
		탁월(4) a), b), c) 중 3개 모두 해당됨
		우수(3) a), b), c) 중 2개 해당됨
보통(2) a), b), c) 중 1개 해당됨		
미흡(1) 모두 해당안됨		
- 상담소 내에 장애인상담관련 편의시설 및 상담가능인력(수화가능, 장애인인식·인권 교육, 장애인관련 교육·훈련 이수) 여부를 확인함. - 지체장애 및 청각언어장애인의 경우는 상담내용을 확인하고, 뇌병변, 정신지체, 발달장애, 정신장애인의 경우는 기본상담 및 내담자의 편의를 위하여 장애인전문상담소 또는 장애인복지관에 연계한 상황을 파악함. - 서류관찰 및 종사자 면담		

#### 4. 지역사회연계

「지역사회연계」 영역에 대한 평가는 자원봉사자 활용 및 홍보 등 2개 하위영역으로 구성되었으며, 동 영역의 평가지표는 전체 2개로 구성되었다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 5%이었다.

##### 가. 자원봉사자 활용

자원봉사자 활용의 하위영역에 대한 평가는 자원봉사자 수, 지속적인 활용여부, 체계적인 관리여부 등을 고려한 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용	D1-1. 자원봉사자의 활용은 어떠한가?	탁월(4)	자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자 5인 이상을 지속적으로 활용하고 있고 체계적으로 관리하고 있음
		우수(3)	자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자 5인 미만을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함
		보통(2)	자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자를 지속적으로 활용하지 못하고 있음
		미흡(1)	자원봉사자를 전혀 활용하지 못하고 있음.
- 자원봉사자란 단순자원봉사활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 이동을 위한 상담을 지원할 수 있는 전문 인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지 및 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말함. - 전문자원봉사자 및 지속여부 확인은 상담자문위원 명단, 자원봉사자 관리대장 및 교육 자료를 통해 확인함. - 전문자원봉사자 활용의 지속여부는 최소한 2년 이상을 활용한 경우를 말함.			

나. 홍보

홍보 하위영역에 대한 평가는 연간 홍보 횟수 및 내용의 적합성의 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 상담소의 홍보는 상담을 필요로 하는 잠재적 폭력피해자에게 상담소의 접근성을 알리는 효과와 폭력예방교육의 효과가 있다. 따라서 이 지표는 지역 신문, 방송매체, 소식지 등 다양한 홍보물을 이용한 노력을 평가하는 것으로 인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용 등의 빈도와 내용의 적절성 여부로 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
홍보	D2-1. 홍보의 수준은 어떠한가? (인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송 이용)	탁월(4)	매우 충분(년 12회 이상, 내용 적절)
		우수(3)	다소 충분(년 12회 이상, 내용 부적절)
		보통(2)	다소 미흡(년 12회 미만, 내용 적절)
		미흡(1)	매우 미흡(년 12회 미만, 내용 부적절)
- 상담소의 홍보는 상담을 필요로 하는 잠재적 폭력피해자에 상담소의 접근성을 알리는 효과이외에도 폭력예방교육의 효과가 있음. - 지역의 신문, 방송매체, 소식지 등 다양한 홍보물을 이용한 경우 외에 상담소 직원의 인터뷰나 프로그램 홍보 등을 한 경우도 상담소의 홍보를 위한 노력으로 인정함. - 홍보물 등 서류로 관찰함.			

5. 종사자 만족도

가. 종사자만족도

「종사자 만족도」 영역에 대한 평가는 단일 영역으로 시설장의 운영방향, 동료관계, 근무환경, 업무의 양과 질, 휴가 및 출산휴가제도, 4대보험 등 6개 지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 동 지표는 종사자 스스로 작성토록 하는 자기기재식으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-1. 시설장의 시설 운영방향에 대하여 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
		- 시설장의 운영방향은 상담소의 운영, 관리 뿐 아니라 종사자의 업무, 근무환경 등에 중요한 영향을 미치므로 시설장의 운영방향에 대한 종사자의 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자를 대상으로 설문조사를 실시함.	
종사자 만족도	E1-2. 동료들과 함께 일하는 것에 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
		- 종사자의 업무 및 근무환경에 중요한 요인 중의 하나인 업무에서의 동료와의 관계에 대한 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자를 대상으로 설문조사를 실시함.	
종사자 만족도	E1-3. 상담소의 근무환경에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
		- 상담원의 안전문제 및 상담업무의 특성상 소진될 가능성이 많으므로 근무환경에 대한 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자를 대상으로 설문조사를 실시함.	

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-4. 상담소에서 현재 수행하는 업무의 양과 질에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 상담소의 환경이 나쁨에도 불구하고 상담원의 업무자체에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 종사자를 대상으로 설문조사를 실시함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-5. 종사자의 휴가 및 출산휴가제도에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 상담소의 휴가 및 출산휴가제도를 복지관의 사회복지사 수준으로 향상시키기 위한 노력으로 현장의 상황을 파악하는 지표임. - 종사자를 대상으로 설문조사를 실시함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-6. 상담소에서 실시되는 4대 보험제도에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 상담소에서 실시되는 4대 보험제도를 복지관의 사회복지사 수준으로 향상시키기 위한 노력으로 현장의 상황을 파악하는 지표임. - 종사자를 대상으로 설문조사를 실시함.			

6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것으로 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었다.

평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여한다.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상 중 하
② 주요사업관찰		상 중 하
③ 종사자면담		상 중 하
④ 현장평가 협조정도		상 중 하
⑤ 현장평가 종합소견		상 중 하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

## 제 5 장 통합운영상담소의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

통합운영상담소의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있다.

통합운영상담소의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 8개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 21개 지표, 지역사회 연계 영역 3개 지표, 종사자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 52개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 40%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 25%, 시설환경 및 안전도 영역 15%, 지역사회 연계영역 10%, 그리고 종사자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 5-1〉 통합운영상담소의 평가지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표	배점
A. 시설환경 및 안전도	2	8	15
B. 운영관리 및 인력관리	6	16	25
C. 서비스 및 인권보호	8	21	40
D. 지역사회연계	2	3	10
E. 종사자 만족도	1	6	5
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	20	52	100

## 2. 하위영역별 지표수

통합운영상담소의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구분되었으며, 하위영역별 지표수는 시설환경 4개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 8개 지표에 32점이 만점이 된다. 운영관리 및 인력관리 영역은 총 6개 하위영역으로 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 4개 지표, 재무회계의 투명성 2개 지표, 법인보조금 및 후원금 1개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 3개 지표, 인력개발 및 투자 8개 지표로 총 16개 지표로 구성되어 있어 64점이 만점이 된다. 서비스 및 인권보호 영역은 총 8개 하위영역으로 프로그램 일반 9개 지표, 예방교육 1개 지표, 지원연계서비스 3개 지표, 전문자원봉사자 활용 1개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표, 장애인 상담 2개 지표, 사례관리 1개 지표, 특화프로그램 3개 지표로 총 21개 지표로 구성되어 있으며, 84점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 2개의 하위지표로 구성되어 있으며, 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표, 홍보 1개 지표로 총 3개의 지표로 구성되어 있으며, 12점이 만점이 된다. 종사자 만족도영역은 1개 하위영역에 6개의 지표로 총 24점이 만점이 된다. 이 외 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점이다. 전체적으로 통합운영상담소의 평가지표는 6개 영역, 20개 하위영역에 총 52개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 213점이 총점이 된다.

〈표 5-2〉 통합운영상담소의 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	배점
A. 시설환경 및 안전도	A1. 시설환경	4	16	15
	A2. 시설안전도	4	16	
	소계	8	32	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	4	16	25
	B2. 재무회계의 투명성	2	8	
	B3. 법인보조금 및 후원금	1	4	
	B4. 정보화	2	8	
	B5. 종사자 채용의 투명성 및 인력관리	3	12	
	B6. 인력개발 및 투자	8	32	
	소계	16	64	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	9	36	40
	C2. 예방교육	1	4	
	C3. 지원연계서비스	3	12	
	C4. 전문자원봉사자 활용	1	4	
	C5. 이용자 인권보호	1	4	
	C6. 장애인 상담	2	8	
	C7. 사례관리	1	4	
	C8. 특화프로그램	3	12	
	소계	21	84	
D. 지역사회연계	D1. 자원봉사자 활용 및 교육	2	8	10
	D2. 홍보	1	4	
	소계	3	12	
E. 종사자 만족도	E1. 종사자 만족도	6	24	5
	소계	6	24	
F. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
	총계	52	213	100

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설환경 및 안전도

「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경 영역과 시설안전도 영역으로 구성되었으며, 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 4개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표로 구성되었다.

가. 시설환경

시설환경 하위영역은 가정폭력·성폭력 전화가 각각 개설되어 있으며, 각각의 상담을 위한 적절한 공간의 확보, 가정폭력·성폭력 각각의 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경의 확보, 집단상담을 위한 적절한 공간과 환경의 확보, 긴급피난여성을 위한 일시보호실 구비 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-1. 가정폭력·성폭력 전화가 각각 개설되어 있으며, 각각의 상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4)	각각의 상담 전화가 개설되어 있고, 각 상담실 공간이 적절하고 방음이 잘됨
		우수(3)	각각의 상담 전화가 개설되어 있고 상담실도 있으나, 공간이 협소하고 방음이 잘 안됨
		보통(2)	각각의 상담 전화는 개설되어 있으나, 각각의 상담실이 없고 1개만 있음
		미흡(1)	각각의 상담 전화가 개설되어 있으나, 상담실이 별도로 없음
- 가정폭력·성폭력 각각의 전화상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 적당한 규모의 공간이 확보되어 있으며, 방음이 잘 되는지 여부 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-2. 가정폭력·성폭력 각각의 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4)	각각의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음
		우수(3)	각각의 상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함
		보통(2)	각각의 상담실이 마련되어 있지 않고 1개만 있음
		미흡(1)	면접상담실이 없음
- 가정폭력·성폭력 면접상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-3. 집단상담을 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4)	집단상담실이 있으며 적절한 환경을 갖추고 있음
		우수(3)	집단상담실은 있으나 주변환경이 적절하지 못함
		보통(2)	집단상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적당함
		미흡(1)	집단상담실이 없음
- 집단상담을 위한 집단상담실이 갖추어져 있고, 적당한 규모의 공간이 확보되어 있으며, 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-4. 긴급피난여성을 위한 일시보호실이 구비되어 있는가?	우수(3)	구비되어 있음
		미흡(1)	구비되어 있지 않음
- 일시보호업무 수행하는 상담소의 경우 긴급피난여성을 위한 일시보호실을 구비하여야 함. - 단, 일시보호업무를 수행하지 않는 상담소는 평가에서 제외함. - 현장에서 직접 확인토록 함.			

나. 시설안전도

시설안전도 하위영역은 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비를 구비하였는지 여부와 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 유무 및 개폐여부, 2006년도 화재보험 가입여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-1. 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는가?	탁월(4)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계를 갖추고 있으며 상담소 내에도 비상벨, 가스충 등을 갖추고 있음
		우수(3)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계는 갖추고 있지 않지만 상담소 내에는 비상벨, 가스충이 있음
		보통(2)	상담소내에 비상벨이 설치되어있고 다른 장비는 없음
		미흡(1)	안전과 관련된 시설 및 장비가 없음
- 상담원의 신변안전 및 보호를 위해 비상시 경찰서 등과의 연락체계(CAPS, SECOM 등의 보안장치포함)가 갖추어져 있는지 여부와 그 외 비상벨 설치나 가스충 등을 구비하고 있는지 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-2. 방화관리 및 교육 상태는 어떠한가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음	
		b) 소화기가 적절히 구비되어 있음	
		c) 대피교육 및 훈련을 매 분기 실시함	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당
	우수(3)	a), b), c) 중 2개	
	보통(2)	a), b), c) 중 1개	
	미흡(1)	모두 해당 없음	
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있으며 정기적인 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인함. - 서류관찰과 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-3. 비상탈출구가 있으며, 폐쇄되어 있지는 않는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	비상탈출구가 있으나 안내등이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-4. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	탁월(4)	물적 및 인적보험 모두 가입
		우수(3)	인적보험에만 가입
		보통(2)	물적보험에만 가입
		미흡(1)	물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 그렇지 않은 경우에는 어떠한 보험에 가입되었는지를 확인하여 인적보험에 가입된 경우와 물적보험에 가입된 경우를 구분하도록 하며, 임대한 건물이 가입한 경우도 인정함. - 서류를 관찰함.			

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리 영역」은 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력개발 및 투자 등 6개 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있다.

### 가. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성

이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성 하위영역은 법인이사회 및 운영위원회의 정상적인 운영과 의결사항의 반영도, 상담소장의 시설운영방향의 적절성, 상담소장의 전문성, 상담원자격증 소지여부 등 4개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관 전문성	B1-1. 법인이사회 및 운영 위원회는 정상적으로 운영되며, 의결사항이 제대로 반영, 추진되고 있는가?	탁월(4)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 매우 잘 반영됨
		우수(3)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 비교적 잘 반영됨
		보통(2)	연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
		미흡(1)	연 1회 이하 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
- 지역사회 내에 설치되어 있는 시설의 운영에 지역의(교육계와 종교계의 경력도 인정) 전문성이 있는 이사 및 운영위원이 적극적으로 참여하여 시설의 효율적인 운영과 이용자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 시설의 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아보기 위한 지표임. - 법인이사회 및 운영위원회의 연간 운영횟수, 의결사항의 시설운영에의 반영정도 등을 이사회 및 운영위원회 회의록 등을 참조하여 평가함. - 서류(회의록 등)를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관 전문성	B1-2. 상담소장의 시설운영방향(시설의 운영원칙, 시설종사자에 대한 인사관리원칙 등)은 적절한가?	a) 상담소장의 운영철학, 비전 제시 b) 상담소의 운영규정이 마련되어 있음 c) 사업계획이 구체적이고 실현가능성이 높음 d) 직원의견을 반영하는 공식적인 기구가 있음	
		탁월(4)	a), b), c), d) 중 4개 모두 해당됨
		우수(3)	a), b), c), d) 중 3개 해당됨
		보통(2)	a), b), c), d) 중 3개 해당됨
미흡(1)	a), b), c), d) 중 2개 해당됨		
- 기관운영에 대한 기관장(소장)의 운영철학 및 비전을 듣고 운영원칙, 인사관리원칙, 거주자의 인권, 삶의 질 및 사회복귀 등의 내용을 평가함. - 또한 시설운영 계획의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가하되 시설의 운영관리 상태를 반영함. - 상담소장과의 면담과 서류관찰을 통해 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관 전문성	B1-3. 상담소장은 전문성이 있는가?	상담소장이 여성문제전문가, 인권문제전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사	
		탁월(4)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우
		우수(3)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상 5년 미만인 경우
		보통(2)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 미만인 경우
미흡(1)	위의 인사가 아님		
- 상담소장이 여성문제전문가, 의사, 인권문제 전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자, 사회복지사 등의 전문가인지 여부와 사회복지 관련기관의 근무경력 년수를 근거로 하여 평가한다. 이를 위해 인사기록카드 및 자격증 사본 등의 확인이 요구됨. - 서류(인사기록카드, 자격증 사본)를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 운영 및 시설장 운영관 전문성	B1-4 상담원자격증 소지여부는 어떠한가?(상담소장 포함)	탁월(4)	성폭력 및 가정폭력 상담원 수료증을 모두 소지한 자가 전체 상담원의 80% 이상일 때
		우수(3)	성폭력 및 가정폭력상담원 수료증을 모두 소지한 자가 전체 상담원의 60% 이상일 때
		보통(2)	성폭력 및 가정폭력 상담원 수료증을 모두 소지한 자가 전체 상담원의 40% 이상일 때
		미흡(1)	성폭력 및 가정폭력 상담원 수료증을 모두 소지한 자가 전체 상담원의 40% 미만일 때
- 통합상담이 가능하도록 상담원이 가정폭력과 성폭력상담원 수료증을 모두 소지하는 것이 바람직함. - 서류(수료증)를 확인함.			

나. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 법인·시설·수익회계의 구분 관리와 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 통장에 정확한 입금 및 기록관리 여부에 대한 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는가? (공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는가?)	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분관리 되고 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직하다. 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B2-2. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			

다. 법인보조금 및 후원금

법인보조금 및 후원금 하위영역은 2006년도 전체 예산 대비 법인지원금 전입금 및 후원금의 비율 1개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
법인 보조금 및 후원금	B3-1. 2006년도 전체 예산 대비 법인지원금 전입금 및 후원금(후원물품의 경우 금액을 환산하여 포함)의 비율은 어느 정도인가? (결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10%이상 ~ 20% 미만
		보통(2)	5%이상 ~ 10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
- 시설의 전체 예산 중 법인지원금 전입금 및 후원물품을 포함한 전체 후원금이 차지하는 비율이 어느 정도 인지 관련 서류를 관찰하여 평가함. - 서류를 관찰함.			

라. 정보화

정보화 하위영역의 지표는 상담 관련자료가 어느 정도 전산관리 되고 있는지와 기관명 등의 E-mail, 홈페이지 개설여부의 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-1. 상담과 관련된 자료(상담유형, 인구학적 특성 등)가 어느 정도 전산 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발할 필요는 없으며, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-2. 기관명인의 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는가?	탁월(4)	별도의 자체 홈페이지가 개설되어 있음
		우수(3)	기관명인의 E-mail의 주소가 있음
		보통(2)	시설종사자 개인명인의 E-mail의 주소에 의하여 활용함
		미흡(1)	갖추어져 있지 않음
- 시설의 정보화 수준정도를 파악하기 위한 것으로 시설에서 사용하는 시설자체의 E-mail의 주소나 홈페이지가 있는지를 살펴본다. 법인 소속일 경우 법인의 홈페이지가 개설되었다면 상담소의 홈페이지도 개설된 것으로 평가함. - 현장을 확인함.			

마. 종사자채용의 투명성 및 인력관리

종사자의 투명성 및 인력관리 하위영역은 구체적인 종사자 채용기준 유무 및 공개적인 채용방법 여부와 상담원의 전문성, 종사자의 근무사항의 기록 관리정도의 3개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B5-1. 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며 채용방법은 공개적인가? ※ 최근 1년간 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개 채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
- 종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용 기준이 있고, 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 단, 최근 1년간 종사자채용이 이루어지지 않은 경우에는 평가에서 제외한다. 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없을 것이며, 시설의 보안을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함. - 최근 1년간 채용자를 대상으로 하여 평가함. - 서류를 관찰함(공개채용광고비, 지출증빙서류, 공개채용광고 스크랩, 공개채용시 이력서 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B5-2. 상담원은 배치되어 있으며, 전문성이 있는가?	a) 상담관련 학문 전공자                      b) 사회복지사	
		c) 전문상담원교육 이수(법정시간 준수: 가정폭력-100시간)	
		탁월(4)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 중 1개 해당
	미흡(1)	상담원이 없음	
- 상담원의 전문성을 보는 지표로 상담원의 배치의 적절성 여부와 상담원의 자격기준 등이 제대로 갖추어져 있는지 등을 확인함. - 서류를 관찰함(이력서, 및 자격증 사본 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B5-3. 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
- 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항을 파악하기 위한 것으로 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등이 잘 기록·관리되고 있는지 이들 서류를 관찰을 통해 평가함. - 서류를 관찰함.			

바. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역은 종사자를 위한 자체 교육·훈련의 적절한 시행여부, 종사자의 외부 교육·훈련참여율, 종사자의 외부 교육·훈련참여시 교육비 및 여비 지원, 종사자의 외부 교육·훈련기회의 균등한 제공여부 등의 4개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-1. 종사자를 위한 자체 훈련·교육이 적절히 시행되고 있는가?	탁월(4)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시됨
		우수(3)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시됨
		보통(2)	자체 교육·훈련이 있으나 외부강사에 의한 교육·훈련은 없음
		미흡(1)	자체교육·훈련이 없음
- 교육·훈련은 종사자의 능력개발과 전문성 향상을 위해 필요한 것으로 외부 전문가에 의한 자체교육의 실시여부 및 실시횟수 등을 종사자 교육실시 계획, 교육일지 및 교육내용 요약 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(종사자교육일지, 교육내용요약 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-2. 종사자의 외부 교육· 훈련 참여율은 얼마나 되는 가?	전체 종사자 대비 2003년 1년 간 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)	
		탁월(4)	70% 이상
		우수(3)	50%이상 ~ 70% 미만
		보통(2)	30%이상 ~ 50% 미만
		미흡(1)	30% 미만
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산한다. 이 때 1인이 2회 이 상 참여해도 1인으로 계산토록 함. - 서류를 관찰함(교육출장근거자료 및 복명서 등).			
하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-3. 종사자의 외부 교육· 훈련 참여시 교육비 및 여 비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
		- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파악 하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출증빙서류 등).	
하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B6-4. 종사자의 외부 교육· 훈련이 균등하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	전체 종사자에게 균등하게 제공
		우수(3)	해당업무 담당자에게 제공됨
		보통(2)	시설장에게만 기회가 제공됨
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음
		- 전체 종사자에게 외부 교육·훈련 기회가 균등하게 제공되고 있는 지를 파악하기 위한 것으로 교육·출 장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출증빙서류 등).	

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 8개의 하위영역의 21개 지표로 구성되어 있다. 8개의 하위영역은 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 전문자원봉사자 활용, 이용자의 인권보호, 장애인 상담, 사례관리, 특화프로그램 등이다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역은 가정폭력/성폭력상담원 지킴 유무, 면접상담 실시여부 및 전

체 상담 중 면접상담 비율, 사이버상담 실시여부 및 전체 상담 중 사이버상담 비율, 집단 상담, 가족상담, 가해자교육상담 실시여부, 상담결과의 적절한 관리·보존, 사례회의(슈퍼비전)의 정기적인 운영 및 기록보관, 특화프로그램 개발 및 실시, 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동에의 참여, 조사연구 실시 및 조사결과 반영 등 9개 지표로 구성되어 있다

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-1. 가정폭력/성폭력상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침이 있습니까?	탁월(4)	상담원의 자격관리 내규가 있고 상담원 지침이 있어 상담원에게 명확한 지침을 줄 수 있음
		우수(3)	상담원지침 및 자격관리내규가 마련되어 있으나 내용이 보통임
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음
		- 상담원의 자격관리내규는 전화상담 및 면접상담을 할 수 있는 자격 및 훈련기간을 기관 내에서 정하고 지키는 내규를 말함. - 서류를 관찰함.	
프로그램 일반	C1-2. 가정폭력·성폭력의 면접상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 면접상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 20% 이상
		우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 10% 이상~20%미만
		보통(2)	면접상담을 실시하지만 전체 상담의 10% 미만
		미흡(1)	면접상담을 실시하지 않음
		- 폭력상담의 특성상 지속상담, 면접상담으로 이어져야한다는 취지 하에 상담일지 및 상담실적보고 등 서류를 확인함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.	
프로그램 일반	C1-3. 사이버 상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 사이버상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	사이버상담을 실시하며 이용도가 전체 상담의 10% 이상임
		우수(3)	사이버상담을 실시하며 이용도가 전체 상담의 5%이상~10%미만임
		보통(2)	사이버상담을 실시하지만 이용도가 전체 상담의 5% 미만임
		미흡(1)	사이버 상담을 실시하지 않음
		- 가정폭력/성폭력상담의 특성이나 폭력피해자의 연령이 낮아짐에 따라 사이버상담을 선호하는 경향을 보이므로 이러한 상담이용자의 경향에 따라 상담소가 이에 적극적으로 대응하는가의 여부를 파악함. - 한편 사이버상담의 실적이 높아짐에 따라 사이버상담을 전담하는 상담원을 따로 두어야한다는 현장의 욕구를 같이 청취하는 지표이기도 함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.	

하위영역	평가지표	평가내용
프로그램 일반	C1-4. 집단상담, 가족상담, 가해자 교육상담을 실시하고 있는가?	a) 집단상담    b) 가족상담    c) 가해자 교육상담
		탁월(4)   a), b), c) 중 3개 모두 실시
		우수(3)   a), b), c) 중 2개 실시
		보통(2)   a), b), c) 중 1개 실시
		미흡(1)   미실시
- 상담의 전문성을 파악하는 지표로 집단상담, 가족상담, 가해자상담의 실시여부를 파악 - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
프로그램 일반	C1-5. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)   전체 상담실적의 100%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		우수(3)   전체 상담실적의 90%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		보통(2)   전체 상담실적의 80%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		미흡(1)   전체 상담실적의 70%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 상담실적 보고, 상담일지 등 서류를 관찰함.

하위영역	평가지표	평가내용
프로그램 일반	C1-6. 상담의 질을 제고하고 상담원의 전문성을 위해 사례회의(슈퍼비전)가 정기적으로 운영되고 있으며 그 기록을 보관하는가?	탁월(4)   월 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		우수(3)   3개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		보통(2)   6개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		미흡(1)   슈퍼비전을 실시하지 않음
		- 사례회의는 상담의 질을 제고하기 위한 것으로 자격 있는 상담소의 내부인사나 외부인사 모두 가능함. - 서류를 관찰함.

하위영역	평가지표	평가내용
프로그램 일반	C1-7. 이 시설만의 특화된 프로그램을 개발하여 시행하고 있는가?	탁월(4)   이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으며, 내담자의 욕구해결에 좋은 효과가 있음
		우수(3)   이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 보통 수준의 내용이거나 평가 효과가 미흡
		보통(2)   이 상담소만의 독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 시행이 미흡하거나 내담자의 욕구 반영이 미흡
		미흡(1)   이 상담소만의 독특한 특성과 욕구를 반영한 독창적인 프로그램 없음
		- 이는 전문화된 전화상담, 면접상담, 가해자상담이외에 상담소에서 폭력예방 및 상담원교육 등을 위해 개발하여 시행하는 프로그램으로 사업계획서 및 프로그램일지로 확인함. - 프로그램일지, 사업계획 등을 확인함.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-8. 지난 1년간 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동을 하였는가?	탁월(4)	지난 1년간 5회 이상
		우수(3)	지난 1년간 3회 이상
		보통(2)	지난 1년간 1회 이상
		미흡(1)	미실시
- 법의 개정 및 서비스 개선활동이란 정책건의 및 의견개진 등을 위한 제반활동을 말함(상담소대표의 여성부 위원회 참여 및 가정폭력/성폭력상담기관협의체, 가정폭력/성폭력상담소협의체 등을 통해 활동한 내용 등 포함). - 서류를 관찰함(업무일지 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-9. 프로그램 개발을 위한 조사연구 등의 활동을 하며 조사결과를 반영하는가?	탁월(4)	년 2회 이상 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램개발에 적극 반영함
		우수(3)	년 1회 이상 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램개발에 반영함
		보통(2)	년 1회 이용자 욕구조사 등을 실시하나 결과를 프로그램개발에 반영하지 않음
		미흡(1)	이용자욕구조사 등을 실시하지 않음
- 각종 프로그램을 개발하기 위하여 세미나개최, 사례연구, 자료집발간, 비디오제작 등의 조사연구를 하고 있는지 여부를 판단하는 것임. - 서류를 관찰함.			

나. 예방교육

예방교육 하위영역은 가정폭력/성폭력에 대한 인식개선을 위한 교육 및 캠페인 사업의 구체적인 프로그램과 사업계획에 의한 정기적인 실시여부로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방 교육	C2-1. 가정폭력/성폭력에 대한 인식개선을 위한 교육 및 캠페인 사업을 하였는가?	탁월(4)	가정폭력/성폭력 등 인관에 대한 그릇된 인식을 계몽하기 위한 구체적인 프로그램이 있고 사업계획서에 입각하여 정기적으로 이루어지고 있는 경우(최소한 년간 2회 이상)
		우수(3)	프로그램은 개발되어 있고 정기적으로 이루어지고 있으나 사업계획서가 미비한 경우
		보통(2)	프로그램은 개발되어 있으나 정기적으로 이루어지지 않고 사업계획서도 미비한 경우
		미흡(1)	폭력에 대한 인식개선사업 활동이 전혀 이루어지고 있지 않는 경우
- 이는 정해진 형식을 요구하는 것이 아니라 폭력과 관련된 인식개선을 위한 활동으로 청소년대상의 폭력예방교육, 여성주간에 실시하는 사진전시회 및 언론매체를 활용한 사진전, 거리홍보 등을 통해 실시된 폭력예방활동을 말함. - 사업계획서, 실적보고서 등을 확인함.			

다. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역은 지역협의체 구축여부와 유관기관과의 연계정도, 유관기관과의 연계의 적절성 등 3가지 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C3-1. 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 지역협의체가 구축되어 있는가?	탁월(4) 구축되어 있으며 적극 활동(연 4회 이상)
		우수(3) 구축되어 있으나 활동이 다소 미흡(연 2-3회)
		보통(2) 구축되어 있으나 활동이 미흡(연 1회 이하)
		미흡(1) 없음
		- 지역협의체관련기관 리스트 및 활동상황 등을 자료를 통해 확인함. - 현장을 확인함(보고서, 사업일지, 사진 등).
지원 연계 서비스	C3-2. 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 쉼터 등 유관기관과의 연계는 어느 정도 잘 이루어지고 있는가?	a) 경찰관서                      b) 법률기관                      c) 의료기관
		d) 쉼터                              e) 교육기관
		탁월(4) 위의 기관 중 4개 기관 이상 연계
		우수(3) 위의 기관 중 3개 기관과 연계
		보통(2) 위의 기관 중 2개 기관과 연계
미흡(1) 위의 기관 중 1개 기관과 연계		
- 지난 1년 동안 여성부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류를 관찰함.		
지원 연계 서비스	C3-3. 상담소에서 유관기관과의 연계는 어느 정도 적절하게 이루어지는가?	a)연계한 이후에도 내담자의 상담과정 및 필요요구에 대해서 공동으로 논의하고 협조한다.
		b)연계기관에 상담자가 전화를 하거나 동행해줌으로써 연계여부를 확인한다
		c)연계기관의 정보(전화번호, 위치, 담당자)만 제공한다.
		탁월(4) 위 유형 중 a), b), c) 가 적절하게 이루어짐
		우수(3) 위 유형 중 b), c) 가 이루어짐
보통(2) 위 유형 중 c) 만 이루어짐		
미흡(1) 모두 해당 안됨		
- 연계실적을 통해 연계의 유형을 파악함. - 서류를 관찰함.		

라. 전문자원봉사자 활용

전문자원봉사자 활용 하위영역은 전문자원봉사자의 지속적인 활용 및 체계적인 관리 1개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
전문 자원 봉사자 활용	C4-1.전문자원봉사자의 활 용은 어떠한가?	탁월(4)	전문적인 자원봉사자 5인 이상을 지속적으로 활용하고 있고 체계적으로 관리하고 있음
		우수(3)	전문적인 자원봉사자 5인 미만을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함
		보통(2)	전문적인 자원봉사자를 지속적으로 활용하지 못하고 있음
		미흡(1)	전문적인 자원봉사자를 전혀 활용하지 못하고 있음
- 전문자원봉사자란 단순자원봉사활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 아동을 위한 상담을 지원할 수 있는 전문 인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지 및 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말함. - 전문자원봉사자 및 지속여부 확인은 상담자문위원 명단, 자원봉사자 관리대장 및 교육 자료를 통해 확인함.			

마. 이용자의 인권보호

이용자의 인권보호 하위영역은 개인상담일지의 보관·관리 및 비밀보장에 관한 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
이용자의 인권 보호	C5-1. 개인 상담일지 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4) 적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음
		우수(3) 상담자료가 개인별, 상담별로 관리, 보존되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음
		보통(2) 상담자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨
		미흡(1) 전혀 관리 보존이 안됨
- 상담소의 모든 상담 자료는 잘 보관되고 있는지를 살펴보고, 집단상담 및 사이버상담의 자료도 포함) 이때 편집상담은 개인별로 상담 자료가 잘 보관되어 있어야 하며, 상담서류는 상담원 이외에 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 서류를 관찰함.		

바. 장애인상담

장애인상담 하위영역은 장애인 상담과 관련하여 대처하는 방법, 상담소가 장애인의 접근도가 용이한지 여부 등의 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
장애인 상담	C6-1. 장애인상담과 관련하여 어떻게 대처하십니까?	a) 장애인상담관련 편의시설 설치 b) 장애인상담 가능인력 c) 장애인전문상담소 적극 연계
		탁월(4) a), b), c) 중 3개 모두 해당됨
		우수(3) a), b), c) 중 2개 해당됨
		보통(2) a), b), c) 중 1개 해당됨
미흡(1) 모두 해당 안됨		
- 상담소 내에 장애인상담관련 편의시설 및 상담가능인력(수화기능) 여부를 확인하고, 기본상담 및 내담자의 편의를 위하여 전문상담소에 연계한 상황을 파악함. - 서류를 관찰하고 종사자와의 면담을 통해 평가함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
장애인 상담	C6-2. 장애인의 접근도는 용이한가?	a) 상담소의 위치가 1층이거나 상층일 경우 엘리베이터가 있음 b) 화장실의 안전바 설치      c) 수화가능상담원 배치	
		탁월(4)	a), b), c) 중 3개 모두 실시
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 실시
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 실시
		미흡(1)	미실시
- 장애인 접근도가 용이한지 여부를 파악함. - 현장을 확인하고 서류를 관찰함.			

사. 사례관리

사례관리 하위영역은 가정폭력/성폭력 상담 사례관리가 이루어지고 있는지 여부의 1개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
사례관리	C7-1. 가정폭력 및 성폭력 상담 사례관리가 이루어지고 있는가?(2006년)	탁월(4)	각각 2case 이상 지속적인 상담이 이루어지며, 이후 사례관리가 되고 있음
		우수(3)	각각 1case 이상 지속적인 상담이 이루어지며, 이후 사례관리가 되고 있음
		보통(2)	법률,의료 등의 정보제공만 이루어지고 있으며 사례관리로 보기에 미흡함
		미흡(1)	사례관리가 이루어지고 있지 않음
- 사례관리란 상담이후 직업훈련, 의료, 법률적인 연계, 생활안정 등 지역사회와 각종자원을 동원하여 그들의 욕구를 충족시키는 등 내담자에 대한 지속적인 관리를 말함. - 서류를 관찰함.			

아. 특화프로그램

특화프로그램 하위영역은 프로그램 계획의 전문성 유무, 프로그램 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정의 우수 유무, 프로그램의 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백의 우수 유무 등 3가지 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가 방법	프로그램 명
특화 프로그램	C8-1. 프로그램의 계획이 전문성이 있는가?(2006년) (낮음) 1    2    3    4(높음) 프로그램 	.사업계획서 .실행계획서 .욕구조사서 .기준 : 문제분석의 적절성, 목표설정의 구체성 적용 대상의 타당성, 프로그램의 시급성 등	I.
			II.
			III.
			IV.
			V.
- 가정폭력 및 성폭력 피해자·가해자, 장애인 상담 관련 각 센터의 특화프로그램을 5개 선정함. - 사업계획서, 실행계획서, 욕구조사서 - 기준 : 문제분석의 적절성, 목표설정의 구체성, 적용 대상의 타당성, 프로그램의 시급성 등			
하위영역	평가지표	평가 방법	프로그램 명
특화 프로그램	C8-2. 프로그램 수행과정에 관한 기록, 전문인력, 자원동원 등 수행과정이 우수한가? (낮음) 1    2    3    4(높음) 프로그램 	.프로그램 운영일지, 과정기록지 등 수행과정 관련자료 .기준: 수행기록의 구체성, 인력의 전문성, 자원 동원의 충분성, 프로그램 홍보의 충분성 등	I.
			II.
			III.
			IV.
			V.
- 가정폭력 및 성폭력 피해자·가해자, 장애인 상담 관련 각 센터의 특화프로그램을 5개 선정함. - 프로그램 운영일지, 과정기록지 등 수행과정 관련자료 - 기준: 수행기록의 구체성, 인력의 전문성, 자원 동원의 충분성, 프로그램 홍보의 충분성 등			
하위영역	평가지표	평가 방법	프로그램 명
특화 프로그램	C8-3 프로그램의 결과에 대한 평가의 체계성과 피드백이 우수한가? (낮음) 1    2    3    4(높음) 프로그램 	.피드백 근거자료, 만족도 조사결과 등 평가서 .기준: 평가의 적절성, 이용자의 참여도, 목표 달성정도, 평가결과 피드백 등	I.
			II.
			III.
			IV.
			V.
- 가정폭력 및 성폭력 피해자·가해자, 장애인 상담 관련 각 센터의 특화프로그램을 5개 선정함. - 피드백 근거자료, 만족도 조사결과 등 평가서 - 기준: 평가의 적절성, 이용자의 참여도, 목표 달성정도, 평가결과 피드백 등			

4. 지역사회연계

「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용 및 교육, 홍보에 관한 2개의 하위영역으로 구성되어 있다.

가. 자원봉사자 활용 및 교육

자원봉사자 활용 및 교육 하위영역은 자원봉사자의 활용과 자원봉사자의 교육 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원 봉사자 활용 및 교육	D1-1. 자원봉사자의 활용은 지속적으로 이루어지며, 체계적으로 관리되고 있는가?	탁월(4)	자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자 5인 이상을 지속적으로 활용하고 있고 체계적으로 관리하고 있음
		우수(3)	자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자 5인 미만을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함
		보통(2)	자원봉사자의 활용이 전체 상담의 20% 이하이며, 전문적인 자원봉사자를 지속적으로 활용하지 못하고 있음
		미흡(1)	자원봉사자를 전혀 활용하지 못하고 있음.
- 자원봉사자란 단순자원봉사활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 아동을 위한 상담을 지원할 수 있는 전문 인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지 및 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말함. - 전문자원봉사자 및 지속여부 확인은 상담자문위원 명단, 자원봉사자 관리대장 및 교육 자료를 통해 확인함. - 자원봉사자 관리대장 등을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
자원 봉사자 활용 및 교육	D1-2. 자원봉사자의 교육은 실시되고 있는가?	탁월(4)	실시하며 교육자료 및 교육시간이 충분함
		우수(3)	실시하지만 교육시간이 불충분함
		보통(2)	실시하지만 교육자료가 부실함
		미흡(1)	전혀 실시하지 않음
- 신규자원봉사자의 경우 교육 매뉴얼이 제공되며 4시간 정도의 교육이 이루어진 경우 탁월로 평가함. - 서류를 관찰함.			

나. 홍보

홍보 하위영역 지표는 홍보의 수준에 관한 지표 1개로 구성되어 있다. 인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용 등의 연간 이용횟수와 내용의 적절성 여부로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
홍보	D2-1. 홍보의 수준은 어떠한가? (인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송 이용)	탁월(4)	매우 충분(년 12회 이상, 내용 적절)
		우수(3)	다소 충분(년 12회 이상, 내용 부적절)
		보통(2)	다소 미흡(년 12회 미만, 내용 적절)
		미흡(1)	매우 미흡(년 12회 미만, 내용 부적절)
- 상담소의 홍보는 상담을 필요로 하는 잠재적 폭력피해자에 상담소의 접근성을 알리는 효과이외에도 폭력예방교육의 효과가 있으므로, 지역의 신문, 방송매체, 소식지 등 다양한 홍보물을 이용한 상담소의 홍보노력을 평가함. - 서류를 관찰함(홍보물 등).			

5. 종사자 만족도

「종사자 만족도」 영역의 지표는 전체 6개의 지표로써 시설장의 시설 운영방향, 동료들과의 관계, 상담소 근무환경, 상담소 업무, 복리후생제도, 4대 보험 등에 대한 만족도이다. 종사자 만족도는 최고 4점에서 최저 1점으로 이루어졌으며, 별지로 구성하여 종사자들이 자기기재식으로 작성하여 평가자에게 직접 전달하는 방식으로 응답한 종사자들의 비밀보장이 이루어지도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-1. 시설장의 시설 운영방향에 대하여 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족
- 시설장의 운영방향은 상담소의 운영, 관리 뿐 아니라 종사자의 업무, 근무환경 등에 중요한 영향을 미치므로 시설장의 운영방향에 대한 종사자의 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-2. 함께 일하는 동료와의 관계에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족
- 종사자의 업무 및 근무환경에 중요한 요인 중의 하나인 업무에서의 동료와의 관계에 대한 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-3. 상담소 근무환경에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 상담원의 안전의 문제 및 상담업무의 특성상 소진될 가능성이 많으므로 근무환경에 대한 만족도가 매우 중요함. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-4. 상담소에서 현재 하고 있는 업무에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 상담소의 환경이 나쁨에도 불구하고 상담원의 업무자체에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-5. 복리후생제도인 휴가, 출산휴가 등에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 휴가, 출산휴가 등이 근로기준법에 의거 준수되고 있는지를 파악하기 위한 지표임. - 이는 상담소의 복리후생제도를 복지관의 사회복지사 수준으로 향상시키기 위한 노력으로 현장의 상황을 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-6. 4대 보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) 등에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등에 모두 가입되어 있는지 등으로 상담원의 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 종사자 설문조사를 통하여 평가함.			

6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것으로 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었다.

평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여한다.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상 중 하
② 주요사업관찰		상 중 하
③ 종사자면담		상 중 하
④ 현장평가 협조정도		상 중 하
⑤ 현장평가 종합소견		상 중 하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

## 제 6 장 여성긴급전화 1366의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

여성긴급전화 1366의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 충분성 및 근무환경, 이용자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 7개의 평가영역으로 구성되어 있다.

여성긴급전화 1366의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 8개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 17 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회 연계 영역 4개 지표, 종사자 충분성 및 근무환경 영역 4개 지표, 이용자만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 55개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 40%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 25%, 시설환경 및 안전도와 지역사회 연계영역이 각각 10%, 그리고 종사자 충분성 및 근무환경, 이용자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 6-1〉 여성긴급전화 1366의 평가지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	2	8	10
B. 운영관리 및 인력관리	5	19	25
C. 서비스 및 인권보호	3	14	40
D. 지역사회연계	2	4	10
E. 종사자 충분성 및 근무환경	2	4	5
F. 이용자 만족도	4	6	5
G. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	19	56	100

## 2. 하위영역별 지표수

여성긴급전화 1366의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구분되었으며, 하위영역별 지표수는 시설환경 4개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 8개 지표에 32점이 만점이 된다. 운영관리 및 인력관리 영역은 총 5개 하위영역으로 시설대표의 운영관 1개 지표, 재무회계의 투명성 6개 지표, 정보화 2개, 시설대표의 전문성 1개 지표, 인력관리 및 개발 9개 지표로 총 19개 지표로 구성되어 있어 75점이 만점이 된다. 서비스 및 인권보호 영역은 총 3개 하위영역으로 프로그램 일반 5개 지표, 지원연계서비스 8개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표로 총 14개 지표로 구성되어 있으며, 56점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 2개의 하위지표로 구성되어 있으며, 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표, 홍보 2개 지표로 총 4개의 지표로 구성되어 있으며, 16점이 만점이 된다. 종사자 충분성 및 근무환경영역은 2개 하위영역에 종사자 충분성 1개 지표, 종사자 근무환경 3개 지표로 총 4개 지표로 구성되어 총 16점이 만점이다. 이용자 만족도 영역은 4개의 하위영역으로 구성되어 있으며, 접근의 용이성 1개 지표, 프로그램 3개 지표, 연계정도 1개 지표, 태도 1개 지표로 총 6개의 지표이며, 24점이 만점이 된다. 이 외 현장평가 종합소건은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점이다. 전체적으로 여성긴급전화 1366의 평가지표는 7개 영역, 19개 하위영역에 총 55개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 224점이 총점이 된다.

〈표 6-2〉 여성긴급전화 1366의 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	배점
A. 시설 및 환경	A1. 시설환경	4	16	10
	A2. 시설안전도	4	16	
	소계	8	32	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 시설대표의 운영관	1	4	25
	B2. 재무회계의 투명성	6	24	
	B3. 정보화	2	7	
	B4. 시설대표의 전문성	1	4	
	B5. 인력관리 및 개발	9	36	
	소계	19	75	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	5	20	30
	C2. 지원연계서비스	8	32	
	C3. 이용자의 인권보호	1	4	
	소계	14	56	
D. 지역사회연계	D1. 자원봉사자 활용 및 교육	2	8	10
	D2. 홍보	2	8	
	소계	4	16	
E. 종사자 충분성 및 근무환경	E1. 종사자 충분성	1	4	10
	E2. 종사자 근무환경	3	12	
	소계	4	16	
F. 이용자만족도	F1. 접근의 용이성	1	4	10
	F2. 프로그램	3	12	
	F3. 연계정도	1	4	
	F4. 태도	1	4	
	소계	6	24	
G. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
총계		56	224	100

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설환경 및 안전도

『시설환경 및 안전도 영역』의 하위영역은 시설환경, 시설안전도의 2개 영역으로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표수는 시설환경 영역이 4개, 시설안전도 영역이 4개 지표로 총 8개 지표로 구성되어 있다.

#### 가. 시설환경

시설환경 하위영역은 시설환경이 원칙에 맞게 조성되었는지, 전화상담을 위한 적절한 환경 조성, 면접상담을 위한 적절한 환경 조성 등의 4개 지표로 구성되어 있다.

이러한 지표가 어떤 수준인지에 따라 1점에서 4점까지를 부여하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-1. 전반적으로 시설 환경이 원칙에 맞게 조성되어 있는가?	① 연면적 100㎡ 이상 공간    ② 별도의 독립된 공간 ③ 1개 사무실 및 사무를 위한 설비 구비 ④ 일조·채광·환기 등 보건위생 및 재해방지 등을 고려한 쾌적하고 적합한 규모 및 구조설비    ⑤ 냉난방 설비
		탁월(4)   5개 모두 해당
		우수(3)   4개 해당
		보통(2)   3개 해당
		미흡(1)   1~2개 해당 또는 해당되는 항목 없음
- 여성가족부의 운영지침 중 「여성긴급전화 1366」의 설치기준에 기준한 것으로 시설설비를 위한 최소기준이라 하겠음. 일조·채광·환기 등 보건위생은 종사자 및 이용자의 입장에서 쾌적한 수준인지의 여부를 판단하며, 재해발생의 가능성 여부 또는 재해발생시 대처할 수 있는 구조설비 여부 등을 살펴봄. - 현장을 확인하고 서류를 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-2. 전화상담을 위한 적절한 환경이 조성되어 있는가?	① 33㎡ 이상의 전화상담실 ② 전용 전화상담실
		③ 방음 ④ 청결하고 안정감 있는 분위기
		탁월(4) 4개 모두 해당
		우수(3) 3개 해당
		보통(2) 2개 해당
		미흡(1) 1개 해당 또는 해당되는 항목 없음
- 전화상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 33㎡ 이상의 공간이어야 하며, 방음이 잘 되어야 함. 전화상담과 관련이 없는 비품이 없고, 청결하며 안락한 분위기가 조성되어 있는지의 여부를 판단. 특히, 방음여부는 보통크기의 대화내용이 외부에서 들리지 않아야 하며, 간이 칸막이 또는 개폐식 칸막이 등은 방음이 된다고 할 수 없음. - 현장을 확인하고 서류를 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-3. 면접상담을 위한 적절한 환경이 조성되어 있는가?	① 33㎡ 이상의 면접상담실 ② 전용 면접상담실
		③ 방음 ④ 청결하고 안정감 있는 분위기
		탁월(4) 4개 모두 해당
		우수(3) 3개 해당
		보통(2) 2개 해당
		미흡(1) 1개 해당 또는 해당되는 항목 없음
- 면접상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 33㎡ 이상의 공간이어야 하며, 방음이 잘 되어야 함. 면접상담과 관련이 없는 비품이 없고, 청결하며 안락한 분위기가 조성되어 있는지의 여부를 판단. 특히, 방음여부는 보통크기의 대화내용이 외부에서 들리지 않아야 하며, 간이 칸막이 또는 개폐식 칸막이 등은 방음이 된다고 할 수 없음. 그리고 종사자 및 이용자의 입장에서 일조·채광·환기 등이 쾌적한 수준인지의 여부를 판단함. - 현장을 확인하고 서류를 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-4. 긴급피난 여성을 위한 적절한 수준의 임시 보호시설을 갖추고 있는가?	① 16.5㎡ 이상의 긴급피난시설(이용가능한 모자일시보호시설이 5분 이내 거리에 있을 경우 포함)
		② 상담소 내 또는 같은 건물에 설치
		③ 숙식을 위한 적절한 설비
		④ 보호자를 위한 긴급 안전조치 설비
		⑤ 쾌적한 수준의 일조·채광·환기 등 환경조성
		탁월(4) 5개 모두 해당
		우수(3) 4개 해당
		보통(2) 3개 해당
		미흡(1) 2개 이상 해당 또는 해당되는 항목 없음
- 상담소 내 또는 같은 건물에 긴급피난시설이 설치되어 있어야 하며, 다만 이용가능한 모자일시보호시설이 5분 이내 거리에 있는 경우는 설치되어 있는 것으로 간주함. - 면적은 16.5㎡ 이상이어야 하고, 숙식을 위한 적절한 설비를 갖추고 있어야 하며, 보호자의 안전을 보장하기 위한 설비를 갖추어야 함. 아울러 보호자의 입장에서 일조·채광·환기 등이 쾌적한 수준인지의 여부를 판단함. - 현장을 확인하고 서류를 확인함.		

나. 시설안전도

시설안전도는 전체 4개의 지표로 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비 유무, 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 개폐여부, 2006년도에 화재보험 가입여부 등으로 구성되어 있으며, 1점에서 4점을 부여하도록 한다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-1. 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는가?	탁월(4)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계를 갖추고 있으며 상담소 내에도 비상벨, 가스총 등을 갖추고 있음
		우수(3)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계는 갖추고 있지 않지만 상담소 내에는 비상벨, 가스총이 있음
		보통(2)	상담소내에 비상벨이 설치되어있고 다른 장비는 없음
		미흡(1)	안전과 관련된 시설 및 장비가 없음
		- 상담원의 신변안전 및 보호를 위해 비상시 경찰서 등과의 연락체계(CAPS, SECOM 등의 보안장치포함)가 갖추어져 있는지 여부와 그 외 비상벨 설치나 가스총 등을 구비하고 있는지 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.	
시설 안전도	A2-2. 방화관리 및 교육 상태는 어떠한가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음 b) 소화기가 적절히 구비되어 있음 c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개
		보통(2)	a), b), c) 중 1개
		미흡(1)	모두 해당 없음
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있으며 정기적인 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			
시설 안전도	A2-3. 비상탈출구가 있으며, 폐쇄되어 있지는 않는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	비상탈출구가 있으나 안내등이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
		- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장을 확인함.	

하위영역	평가지표	평가내용
시설 안전도	A2-4. 화재보험에 가입하였는가?	탁월(4)   물적 및 인적보험 모두 가입
		우수(3)   인적보험에만 가입
		보통(2)   물적보험에만 가입
		미흡(1)   물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 그렇지 않은 경우에는 어떠한 보험에 가입되었는지를 확인하여 인적보험에 가입된 경우와 물적보험에 가입된 경우를 구분하도록 한다. 임대한 건물에 가입한 경우도 인정함. - 서류를 관찰함.		

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리 영역」은 5개 하위영역의 19개 지표로 구성되어 있다. 5개 하위영역 지표는 시설대표의 운영관(1개), 재무회계의 투명성(6개), 정보화(2개), 시설대표의 전문성(1개), 인력관리 및 개발(9개) 등이다.

### 가. 시설대표의 운영관

하위영역	평가지표	평가내용
시설대표의 운영관	B1-1. 대표(실제 운영책임자)의 시설 운영방향은 적절한가?	시설운영 원칙, 종사자에 대한 인사관리원칙, 피해자의 권리에 대한 인식 등 기관운영에 대한 기관장의 비전을 듣고 운영철학, 계획 등의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가
		탁월(4)   4점
		우수(3)   3점
		보통(2)   2점
		미흡(1)   1점
- 2명 이상의 평가위원이 각자 채점하여 평균점수를 사사오입 함. - 시설장 면담을 통하여 평가함.		

### 나. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 법인·시설·수익회계의 구분 관리, 회계간의 진출금 이동의 명확한 기록관리, 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 통장예의 정확한 입금 및 기록관리, 2006년에 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련하여 지적정도, 2006년도의 전체 지출건수 중 기관명의 신용카드사용 비율, 2006년의 전체 지출대비 법인전입금 및 후원금의 비율 등 6개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계가 구분관리 되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 구분관리 되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직함. 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초임. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-2. 회계간의 진출금 이동이 명확하게 기록관리 되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 기록 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 기록 관리됨
		보통(2)	불명확하나 기록 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 기록 관리되고 있지 않음
- 구분된 회계간의 자금 이동현황이 명확하게 기록되고 있는지를 살펴봄. 이는 비록 관리하는 종사자가 한 사람일지라도 서류상으로는 반드시 기록관리 되어야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-3. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록 관리 되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-4. 지난 2006년도 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는가?	탁월(4)	전혀 지적 없음
		우수(3)	1회 지적 받음
		보통(2)	2회 지적 받음
		미흡(1)	3회 이상 지적 받음
- 지도감독 및 감사를 실시한 기관의 유형을 불문하고 지적 받은 경험이 있는지를 의미함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-5. 지난 2006년도의 전체 지출 건수 중 기관명의 신용카드사용 비율은?	탁월(4)	전체 지출건수의 50% 이상
		우수(3)	전체 지출건수의 40~50% 미만
		보통(2)	전체 지출건수의 30~40% 미만
		미흡(1)	전체 지출건수의 30% 미만
- 2006년도의 지출행위 중 기관명의 신용카드 비율을 확인함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-5. 지난 2006년도의 전체 지출 대비 법인전입금 및 후원금의 비율은?	탁월(4)	전체 지출건수의 20% 이상
		우수(3)	전체 지출건수의 15~20% 미만
		보통(2)	전체 지출건수의 10~15% 미만
		미흡(1)	전체 지출건수의 10% 미만
- 시설의 회계장부를 참고로 하여 확인함. - 서류를 관찰함.			

다. 정보화

정보화 하위영역의 지표는 상담 관련자료가 어느 정도 정보화 되었는지 여부와 자료처리가 원활하게 이루어질 정도로 컴퓨터가 구비되어 있는지 여부의 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B3-1. 상담과 관련된 전체 자료(상담유형, 인구학적 특성 등)가 어느 정도 정보화 되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 정보화 프로그램이 고급이거나, 고가에 구입한 것일 필요는 없다. 단순하게 입력한 경우에는 해당되지 않으며, 데이터베이스화되고, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 완벽하게 이루어지고 있는 것으로 봄. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B3-2. 자료처리가 원활하게 이루어질 정도로 컴퓨터가 구비되어 있는가?	우수(3)	3개 해당
		미흡(1)	1개 해당 또는 해당되는 항목 없음
- 시설에서 사용하는 시설자체의 E-mail의 주소 나 홈페이지가 있는지를 살펴봄. - 서류를 관찰하거나 직접 관찰을 통해 평가함.			

라. 시설대표의 전문성

시설대표의 전문성에 대한 지표는 시설대표가 사회복지사업법에 의한 사회복지시설에서 상담원으로 근무할 수 있는 자격을 가진 자 또는 사회복지사 자격이 있는 자 여부와 경력 정도로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설 대표의 전문성	B4-1. 시설대표는 전문성이 있는가?	사회복지사업법에 의한 사회복지시설에서 상담원으로 근무할 수 있는 자격을 가진 자 또는 사회복지사 자격이 있는 자 중 복지사업 경영마인드를 가진 자
		탁월(4) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우
		우수(3) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3~5년 미만인 경우
		보통(2) 위의 자격요건을 갖추고, 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 2년 미만인 경우
		미흡(1) 위의 인사가 아님
- 여성가족부 지침에 따르면, 시설대표는 사회복지사업법에 의한 사회복지시설에서 상담원으로 근무할 수 있는 자격을 가진 자 또는 사회복지사 자격이 있는 자 중 복지사업 경영마인드를 가진 자이어야 함. - 다만, 인력의 효율적 운용 및 대표의 대외활동 측면에서 운영주체 관계자의 대표직 겸직 가능하며, 이 경우에도 전술한 자격을 충족하는 자에 한함. 인사기록카드 및 자격증 사본 등의 확인이 필요함. - 서류를 관찰함(인사기록카드, 자격증 사본).		

마. 인력관리 및 개발

인력관리 및 개발 하위영역은 종사자의 전문성 유무, 종사자의 근무상황의 기록관리, 종사자의 업무분장의 적절성, 종사자의 업무평가를 설정된 틀에 의하여 실시하고 결과 활용 정도, 전체 직원의 교육에 대한 구체적인 계획 수립 및 실시 정도, 종사자의 외부 교육·훈련 참여율, 사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원, 종사자의 외부 교육·훈련의 균등 제공, 종사자의 외부 교육·훈련의 자료와 내용이 교육 미참여 종사자에게 전달 교육되는 지 여부 등의 9개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
종사자의 전문성	B5-1. 종사자는 전문성이 있는가?	① 가정폭력방지법 또는 성폭력방지법에 근거한 상담원으로 가정폭력·성폭력상담소에서 상담원 또는 자원봉사상담원으로 1년 이상 근무한 자
		② 가정폭력방지법 또는 성폭력방지법에 근거한 상담원으로 여성 긴급전화[1366]에서 자원봉사상담원으로 1년 이상 근무한 자
		③ 사회복지사업법에 의한 사회복지사 3급 이상 자격을 가진 자로서 1년 이상 상담업무 근무경력자
		④ 사회복지사업법에 의한 사회복지사 3급 이상 자격을 가진 자로서 사회복지사업에 1년 이상 종사한 경험이 있는 자
		탁월(4) 위의 네 가지 요건을 충족한 종사자가 전혀 없었음
		우수(3) 위의 네 가지 요건을 충족하지 못한 종사자가 1인 근무한 적 있음
		보통(2) 위의 네 가지 요건을 충족하지 못한 종사자가 2인 근무한 적 있음
		미흡(1) 위의 네 가지 요건을 충족하지 못한 종사자가 3인 이상 근무한 적 있음
- 자원봉사상담원은 근무시설에서 업무종류, 직위와 기타 필요한 사항에 관하여 객관적으로 자료를 증명할 수 있는 경우에 한해 인정함. - 서류를 관찰함.(인사기록카드, 자격증 사본)		
하위영역	평가지표	평가내용
인력 관리 및 개발	B5-2. 종사자의 근무상황이 잘 기록되고 관리되고 있는가?	탁월(4) 완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3) 완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2) 미약하나마 이루어지고 있음
		미흡(1) 전혀 이루어지고 있지 않음
- 상담소장을 비롯한 종사자의 근무상황을 파악하기 위한 것으로 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등이 잘 기록·관리되고 있는지 관련 서류를 관찰함. - 서류를 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가내용
인력 관리 및 개발	B5-3. 종사자의 업무분장은 적절한가?	탁월(4) 업무분장이 공식화되어 있고 업무분장의 정도가 적절한 경우
		우수(3) 업무분장이 적절히 공식화되어 있으나 이에 따른 업무분장의 정도가 다소 미흡한 경우
		보통(2) 업무분장이 공식화되어 있으나 분장이 매우 부적절함
		미흡(1) 업무분장이 공식화되어 있지 않음
- 각 직책별 업무가 중복되지 않고, 명확히 되어 있는지를 평가한다. 업무중복의 경우에는 주 담당자가 누구인지가 명시되어야 함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 관리 및 개발	B5-4. 종사자의 업무평가를 설정된 틀에 의하여 실시하고 결과를 많이 활용하고 있는가?	탁월(4)	전면적 평가실시 및 결과활용 높음
		우수(3)	평가를 전면적으로 실시하고 있으나 결과활용이 미약함 /평가를 일부 실시하고 있으며 결과활용이 높음
		보통(2)	일부 평가실시 및 결과활용 미약
		미흡(1)	평가실시하고 있지 않음
- 종사자근무평가가 업무의 효율증대를 위하여 매우 바람직하다. 다만, 평가틀과 평가결과의 활용 등에 대하여 평가함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 관리 및 개발	B5-5. 전체 종사자의 교육에 대한 구체적인 계획이 수립되어 있고, 계획대로 실시되고 있는가?	탁월(4)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있으며, 구체적이고, 계획대로 실시되고 있음
		우수(3)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있으며, 구체적이나 계획대로 실시되지 않음
		보통(2)	직원교육에 대한 계획은 수립되어 있으나, 구체적이지 않고 계획대로 실시되지 않음
		미흡(1)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있지 않음
- 전체 종사자에 대한 교육(외부+내부)에 대한 계획서를 확인하며, 구체적이며, 계획에 따라 실시되었는지를 확인함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 관리 및 개발	B5-6. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마인가?	전체 종사자 대비 2003년 1년간 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율(1인이 2회 이상 참여해도 1명으로 계산)	
		탁월(4)	50% 이상
		우수(3)	30%이상~50% 미만
		보통(2)	10%이상~30% 미만
		미흡(1)	10% 미만
- 2003년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산한다. 이 때 1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산토록 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 관리 및 개발	B5-7. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 적당한 액수를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육비 및 여비지출 증빙서류 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 관리 및 개발	B5-8. 종사자의 외부 교육 훈련이 균등하게 제공되 고 있는가?	탁월(4)	전체 종사자에게 균등하게 제공되고 있음
		우수(3)	대표에 교육훈련의 대부분이 제공됨
		보통(2)	시설장에게만 기회가 제공됨
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음
- 전체 종사자에게 외부 교육·훈련 기회가 균등하게 제공되고 있는 지를 파악하기 위한 것으로 교육·출 장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(교육출장근거자료).			
하위영역	평가지표	평가내용	
인력 관리 및 개발	B5-9. 종사자의 외부 교육 훈련의 자료와 내용이 교 육 미참여 종사자에게 전 달 교육되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공람 하고 종사자회의를 통하여 토론함
		우수(3)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공 람함
		보통(2)	교육훈련의 자료를 공람함
		미흡(1)	전달교육 없음
- 교육의 성과를 높이기 위한 것으로 어떤 형태로든 서류에 의하여 공람 또는 전달교육이 제대로 되어 있는지를 직접 확인하도록 함. - 서류를 관찰함(전달교육 근거자료: 자료공람, 종사자회의).			

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 3개의 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있다. 6개의 하위영역 지표는 프로그램일반, 지원연계서비스, 이용자의 인권보호 등이다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램일반 영역의 지표는 상담의 과정 및 내용을 표준화 할만한 상담원 지침 유무, 전화상담, 면접상담, 사이버 상담 실시여부, 상담결과의 적절한 관리·보존, 단위 프로그램에 대한 평가 실시 유무 및 결과 환류, 의료적인 처치 및 필요한 비상의약품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는지 여부 등 5개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-1(상담지침서) 상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침이 있습니까?	탁월(4)	상담원지침이 마련되어 있고 내용이 우수함
		우수(3)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 보통임
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음
- 상담지침서는 상담에서 지켜야 할 기본원칙이 담겨져 있고, 상담의 과정 및 내용이 표준화되어 있는 것을 말함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-2. 전화상담, 면접상담, 사이버 상담을 실시하고 있는가?	① 전화상담 ② 면접상담 ③ 사이버 상담	
		탁월(4)	3개 모두 실시
		우수(3)	2개 실시
		보통(2)	1개 실시
		미흡(1)	미실시
- 전화상담 및 면접상담을 실시하는지 확인한다. 특히 여성폭력피해자의 연령이 낮아짐에 따라 사이버상담을 선호하는 경향을 보이므로 이러한 상담이용자의 경향에 따라 상담소가 이에 적극적으로 대응하는가의 여부를 파악함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-3. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	전체 상담실적의 90% 이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		우수(3)	전체 상담실적의 80% 이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		보통(2)	전체 상담실적의 70% 이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		미흡(1)	전체 상담실적의 70% 미만 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-4. 단위 프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 환류하고 있는가?	탁월(4)	평가실시, 대부분 반영
		우수(3)	평가실시, 일부 반영
		보통(2)	평가 일부실시, 미반영
		미흡(1)	평가실시 않음
- 모든 평가의 핵심은 각종 프로그램에 대한 평가를 실시하고, 그 평가결과를 다음 프로그램을 수행함에 있어서 중요한 보완자료로 활용되고 있음을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
프로 그램 일반	C1-5. 의료적인 처치 및 필요한 비상약품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는가?	탁월(4)	필요한 의약품이 충분히 구비되어 있으며, 의료적인 처치를 위한 응급키트가 충분하고 보관상태가 적절함
		우수(3)	필요한 의약품이 충분히 구비되어 있으며, 의료적인 처치를 위한 응급키트가 충분하나 보관상태가 적절하지 않음
		보통(2)	필요한 의약품이 충분히 구비되어 있으나, 의료적인 처치를 위한 응급키트가 불충분하고 보관상태는 적절함
		미흡(1)	필요한 의약품이 충분히 구비되어 있지 않으며, 의료적인 처치를 위한 응급키트가 불충분하고 보관상태도 적절하지 않음
- 응급시 피해자에게 사용하는데 반드시 필요한 의약품(진통제, 소염제, 소화제, 압박붕대)의 구비여부를 살펴보고, 이의 수불대장을 확인하여 잔고와 비교하며, 여성폭력의 피해상황에서 의료적인 처치를 할 수 있는 도구를 갖추고 있는지 확인함. - 현장을 확인함.			

나. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역은 이용자를 의뢰할 수 있는 관련기관의 목록 구비 여부, 연계기관과의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 설비 구축, 필요시 성폭력 및 가정폭력 등 전문상담기관과의 연계가 적절히 이루어지는지 여부, 필요시 의료기관과의 연계가 이루어지는지 여부, 필요시 경찰과의 연계가 이루어지는지 여부, 법률구조기관과의 연계(변호사 상담 등)가 이루어지는지 여부, 타지역의 case를 상담하였는지 여부 등 8가지 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
지원 연계 서비스	C2-1. 이용자를 의뢰할 수 있는 관련기관의 목록을 구비하고 있는가?	탁월(4)	아주 잘 준비됨
		우수(3)	다소 준비됨
		보통(2)	미비함(숫자, update)
		미흡(1)	없음
- 관련기관에는 지역사회 내의 상담소, 보호시설, 112, 119, 129, 기타 복지기관 등을 의미한다. 이용자가 가진 제반 문제점을 해결하고 그들을 지원할 수 있는 지역사회 자원을 충분히 확보하고, 기관에 대한 목록작성이 되어 있는지를 살펴본다. 기관명, 주소, 주요 업무내용, 전화번호, 팩스번호, 기관장 및 담당자 성명 등이 포함되어야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C2-2. 연계기관과의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 설비가 구축되어 있는가?	① 전용선 설치
		② 목록에 있는 연계기관 중 연계실적 상위 20%에 대한 전용선 설치
		③ 3자간 통화방식 활용
		④ 목록에 있는 연계기관의 80%와의 3자간 통화방식 활용
		탁월(4) 4개 모두 해당
	우수(3) 3개 해당	
	보통(2) 2개 해당	
	미흡(1) 1개 해당 또는 해당되는 항목 없음	
- 목록에 있는 연계기관과의 윈스톱 서비스 하드웨어적 구축(전용선)과 3자간 통화방식을 활용하고 있는지의 여부를 직접 확인함. - 현장을 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C2-3. 필요시 성폭력 및 가정폭력 등 전문상담기관과의 연계가 적절히 이루어지는가?	상담내용상 전문상담기관과의 연계가 필요한 건수 중 직접 연결한 건수 비율이
		탁월(4) 90% 이상
		우수(3) 70% 이상~90% 미만
		보통(2) 50% 이상~70% 미만
		미흡(1) 50% 미만
- 2006년 1년간 여성가족부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류를 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C2-4. 필요시 의료기관과의 연계가 이루어지는가?	상담내용상 의료기관과의 즉각적인 연계가 필요한 건수 중 직접 연결한 건수의 비율이
		탁월(4) 90% 이상
		우수(3) 70% 이상~90% 미만
		보통(2) 50% 이상~70% 미만
		미흡(1) 50% 미만
- 2006년 1년간 여성가족부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류를 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C2-5. 필요시 경찰과의 연계가 이루어지는가?	상담내용상 경찰과의 즉각적인 연계가 필요한 건수 중 직접 연결한 건수의 비율이
		탁월(4) 90% 이상
		우수(3) 70% 이상~90% 미만
		보통(2) 50% 이상~70% 미만
		미흡(1) 50% 미만
- 2006년 1년간 여성가족부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류를 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C2-6. 법률구조기관과의 연계(변호사 상담 등)가 이루어지는가?	상담내용상 법률구조기관에의 연계가 필요한 건수 중 직접 연결한 건수의 비율이
		탁월(4) 90% 이상
		우수(3) 70% 이상~90% 미만
		보통(2) 50% 이상~70% 미만
		미흡(1) 50% 미만
- 2006년 1년간 여성가족부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류를 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C2-7. 필요에 따라 연계기관에 상담원이 동행하는가?	상담내용상 연계를 위한 상담원이 동행이 필요한 건수 중 직접 동행한 건수의 비율이
		탁월(4) 90% 이상
		우수(3) 70% 이상~90% 미만
		보통(2) 50% 이상~70% 미만
		미흡(1) 50% 미만
- 단순한 정보제공이 아니라 필요한 경우 연계기관에 상담자가 동행해줌으로써 연계한 경우를 파악함. - 서류를 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C2-8. 타 지역의 case를 상담하였는가?	탁월(4) 타 지역 상담에 월 10건 이상 응함
		우수(3) 타 지역 상담에 월 5건 이상~10건 미만 응함
		보통(2) 타 지역 상담에 월 5건 미만 응함
		미흡(1) 타 지역 상담에 응하지 않음
		- 타 지역의 사례를 거절하지 않도록 하기 위한 지표이다. 타 지역의 상담을 많이 할 경우 가산점이 부여되는 지표로 이해되어야 함. - 서류를 관찰함.

다. 이용자의 인권보호

이용자의 인권보호 하위영역은 개인상담일지의 보관·관리 및 비밀보장에 관한 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이용자의 인권 보호	C3-1. 개인 신상카드, 상담 카드 등이 잘 보관, 관리되 고 있으며, 내용의 비밀보 장이 이루어지고 있는지?	탁월(4)	이용자 상담관련 정보가 잘 관리 보존되고 있으며 비 밀보장이 잘 이루어지고 있음.
		우수(3)	이용자 상담관련 정보가 잘 관리 보존되고 있으나 비 밀보장이 잘 이루어지지 않음.
		보통(2)	이용자 상담관련 정보가 잘 관리 보존되고 있지 않 으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음.
		미흡(1)	전혀 관리 보존이 안됨.
- 모든 상담 자료는 잘 보관되고 있는지를 살펴본다(사이버상담의 자료도 포함). 이때 면접상담은 개인별 로 상담 자료가 잘 보관되어 있어야 하며, 상담서류는 상담원외에 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 서류를 관찰 및 이용자 면담			

#### 4. 지역사회연계

「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용 및 교육, 홍보에 관한 2개의 지표로 구성되어 있  
다.

##### 가. 자원봉사자 활용 및 교육

자원봉사자 활용 및 교육의 하위영역은 자원봉사자의 활용과 자원봉사자의 교육실시 및  
교육매뉴얼 유무 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원 봉사자 활용 및 교육	D1-1. 자원봉사자의 활용 은 어떤가?	2003년 1년간 자원봉사자의 연투입 시간이(중소도시 1.2, 농촌 1.4 의 가중치)	
		탁월(4)	30시간 이상
		우수(3)	20시간 이상 ~ 30시간 미만
		보통(2)	10시간 이상 ~ 20시간 미만
		미흡(1)	10시간 미만
- 자원봉사자는 단순방문이 아닌 상담·사무보조·홍보사업 등에 참여한 자를 말하며, 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자원봉사자만 포함됨. - 서류를 관찰 및 자원봉사자 확인(자원봉사자 관리대장: 자원봉사자 임의추출하여 전화로 사실확인)			

하위영역	평가지표	평가내용
자원봉사자 활용 및 교육	D1-2. 자원봉사자에 대한 교육은 실시되며, 교육매뉴얼은 갖추어져 있는가?	탁월(4) 교육을 실시하며, 매뉴얼도 적절하게 갖추어져 있음
		우수(3) 교육을 실시하며, 매뉴얼은 있으나 적절치 않음
		보통(2) 교육은 실시하나 매뉴얼이 없음
		미흡(1) 교육을 실시하지 않음
		- 전체 자원봉사자의 특성과 담당업무에 맞는 교육이 실시되고, 교육매뉴얼이 담당업무별로 구분 작성되어 있는가의 판단임.
- 서류를 관찰함.		

나. 홍보

홍보 하위영역은 유관기관과의 공동홍보(법원, 상담소, 일시보호 등 공동홍보기관수, 홍보횟수)를 실시여부, 홍보의 수준(브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)이 적절여부 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
홍보	D2-1. 유관기관과의 공동홍보(법원, 상담소, 일시보호 등 공동홍보기관수, 홍보횟수)를 실시하는가?	탁월(4) 7개 이상, 연간 10회 이상
		우수(3) 5~7개 미만, 연간 7~10회 미만
		보통(2) 3~5개 미만, 연간 4~7회 미만
		미흡(1) 3개 미만, 연간 4회 미만
		- 중앙정부, 지방정부, 법원, 상담소, 보호시설 등과의 공동홍보의 정도를 파악함.
- 서류를 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용
홍보	D2-2. 홍보의 수준(브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)이 적절한가?	탁월(4) 매우 충분(년 4회 이상, 내용 적절)
		우수(3) 다소 충분(년 4회 이상, 내용 부적절)
		보통(2) 다소 미흡(년 4회 미만, 내용 적절)
		미흡(1) 매우 미흡(년 4회 미만, 내용 부적절)
		- 홍보는 상담을 필요로 하는 잠재적 폭력피해자에 상담소의 접근성을 알리는 효과이외에도 폭력예방교육의 효과가 있으므로, 지역의 신문, 방송매체, 소식지 등 다양한 홍보물을 이용한 상담소의 홍보노력을 평가함.
- 서류를 관찰함(홍보물 등).		

5. 종사자 충분성 및 근무환경

「종사자 충분성 및 근무환경」영역은 종사자 충분성, 종사자 근무환경 등 2개의 하위영역으로 구성되어 있다.

가. 종사자 충분성

종사자 충분성은 종사자 수가 기준에 맞게 배치되어 있는지 여부로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 충분성	G1-1. 종사자 수(數)는 기준에 맞게 배치되어 있었는가?	탁월(4)	결원된 적이 없음
		우수(3)	15일 미만 결원됨
		보통(2)	15일 이상 결원됨
		미흡(1)	1개월 이상 결원됨
- 여성가족부 지침에 따르면 전담직원(대표자 포함)은 시도별 여성인구수에 따라 차등 배치되며, 이는 서울특별시 및 경기도 10인, 울산광역시 및 제주도 8인, 기타 시도 9인 등임. - 서류를 관찰함(인사 관련 서류 등).			

나. 종사자 근무환경

종사자 근무환경의 하위영역은 종사자 이직률, 종사자 인건비 증감률, 종사자휴가는 근로기준법에 정한바와 같이 이루어지고 있는지 여부 등 3개의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 근무 환경	G2-1. 종사자 이직률?	탁월(4)	10% 미만
		우수(3)	10% ~ 20%
		보통(2)	20% ~ 30%
		미흡(1)	30% 이상
- 2006년 1년간 종사자 이직률을 산출하되, 전담직원에 한하여 산출함. - 서류를 관찰함(인사 관련 서류 등)			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 근무 환경	G2-2. 종사자 인건비 증감률	인건비의 전년도 대비 증가율	
		탁월(4)	10% 이상 증가
		우수(3)	5~10% 증가
		보통(2)	5% 미만
		미흡(1)	증가되지 않았거나 감소되었음
- 인건비는 수당 등을 모두 포함하며, 동일 호봉의 경우를 기준으로 산출함 - 서류를 관찰함(인사 관련 서류 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 관리 및 개발	G2-3. 종사자휴가는 근로기준법에 정한바와 같이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
- 평가자는 근로기준법의 관련 내용을 확인하고 이에 근거하여 종사자휴가 여부를 서류에 의하여 판단함. - 서류를 관찰함.			

### 6. 이용자만족도: 모니터링 방식으로 평가 실시

「이용자만족도」 영역은 모니터링 방식으로 각본에 의하여 실시하는 것으로, 접근의 용이성, 프로그램, 연계정도, 태도 등 4개의 하위지표로 구성되어 있다.

#### 가. 접근의 용이성

접근의 용이성 하위영역은 전화상담에 의한 접근이 몇 회의 시도를 해야 이루어지는지 여부로 판단하도록 되어있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
접근의 용이성	F1-1. 전화상담에 의한 접근은 보통 몇 회 시도를 해야 이루어지나?	탁월(4)	4회 이상
		우수(3)	3회
		보통(2)	2회
		미흡(1)	1회
- 모니터링에 의하여 평가함.			

#### 나. 프로그램

프로그램 하위영역은 전반적으로 상담에 만족하는지 여부, 상담원의 자질 및 능력이 만

족스러운 수준여부, 상담이 효과적이었는지 여부 등 3개의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램	F2-1. 전반적으로 상담에 대하여 만족하는가?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 모니터링에 의하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램	F2-2. 상담원의 자질 및 능력이 만족스러운 수준인가?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 매우만족, 비교적 만족, 다소 불만족스럽지만 괜찮음, 매우 불만족함으로 나누어 평가함. - 모니터링에 의하여 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램	F2-3. 상담이 효과적인가?	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 모니터링에 의하여 평가함.			

#### 다. 연계정도

연계정도에 대한 지표는 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 쉼터 등 유관기관과의 연계는 어느 정도 이루어지는지 여부로 평가하도록 되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
연계 정도	F3-1. 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 쉼터 등 유관기관과의 연계는 어느 정도 잘 이루어지고 있는가?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 모니터링에 의하여 평가함.			

#### 라. 태도

태도에 대한 지표는 상담원이 상담에 응하는 태도에의 만족여부로 평가하도록 되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
태도	F4-1. 상담원이 상담에 응하는 태도가 만족스러운가?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 모니터링에 의하여 평가함.			

### 7. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것으로 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었다.

평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여한다.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상 중 하
② 주요사업관찰		상 중 하
③ 종사자면담		상 중 하
④ 현장평가 협조정도		상 중 하
⑤ 현장평가 종합소견		상 중 하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

### 상담실적 통계

※ 상담실적을 유형별로 다음 란에 기재하세요.

(단위: 건수)

상담유형	2003	2004	2005	2006
전화상담				
면접상담 1(내방에 의한 면접)				
면접상담 2(방문에 의한 면접)				
사이버 상담				
기타 상담(팩스)				

### 긴급피난실적 통계

※ 긴급피난 실적을 실인원과 보호일수를 감안하여 다음 란에 기재하세요.

(단위: 명, 건수)

내용	2003	2004	2005	2006
보호피해자(명)				
보호인원(명)				
총 보호일수(일)				

### 연계실적 통계

※ 연계서비스 실적을 다음 란에 기재하세요. 연계기관이 제시된 유형 외에 더 있을 경우에는 추가로 연계기관 유형을 기재하고 실적을 기재하세요.

(단위: 건수)

연계기관		2003	2004	2005	2006
상담소	가정폭력상담소				
	성폭력상담소				
	성매매피해상담소				
	기타 상담소				
보호시설	가정폭력보호시설				
	성폭력보호시설				
	성매매피해자지원시설				
	기타 보호시설				
기타	경찰(112)				
기타	소방서(119)				
기타	의료기관				
기타	법률기관				
기타	기타( )				
기타	기타( )				
기타	기타( )				

## 제 7 장 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가체계는 시설환경 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있다.

여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 영역 8개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 7개 지표, 지역사회 연계 영역 2개 지표, 종사자 만족도 영역 3개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 37개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 운영관리 및 인력관리 역이 가장 높은 배점으로 30%를 차지하고, 시설환경 영역과 서비스 및 인권보호 영역이 각각 25%, 지역사회 연계영역이 10%, 그리고 종사자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 7-1〉 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	5	8	10
B. 운영관리 및 인력관리	6	17	25
C. 서비스 및 인권보호	3	15	40
D. 지역사회연계	1	4	10
E. 종사자 만족도	1	4	5
F. 현장평가 종합소견	1	6	5
계	17	55	100

## 2. 하위영역별 지표수

여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경의 하위영역은 5개로 구성되어 있으며, 전반적 시설환경 1개 지표, 상담관련 시설환경 2개 지표, 의료지원관련 시설환경 1개 지표, 수사지원관련 시설환경 3개 지표, 종사자 안전설비 1개 지표로 총 8개 지표에 32점이 만점이 되도록 구성되어 있다.

운영관리 및 인력관리 영역은 총 6개 하위영역으로 지방운영위원회 구성 및 운영실태 2개 지표, 재무회계의 투명성 3개 지표, 법인보조금 및 후원금 1개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자 인력관리 및 전문성 4개 지표, 인력개발 및 투자 4개 지표로 총 16개 지표로 구성되어 있어 64점이 만점이 된다. 서비스 및 인권보호 영역은 총 3개 하위영역으로 프로그램 일반 4개 지표, 지원연계서비스 2개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표로 총 7개 지표로 구성되어 있으며, 28점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 1개의 하위지표로 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표로 8점이 만점이 된다. 종사자 만족도역역은 1개 하위영역으로 3개 지표로 구성되어 있으며, 총 12점이 만점이다. 이 외 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점이다. 전체적으로 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가지표는 6개 영역, 17개 하위영역에 총 37개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 149점이 총점이 된다.

〈표 7-2〉 여성폭력피해자 ONE-STOP 지원센터의 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	배점 (100점기준)
A. 시설 환경	A1. 전반적 시설환경	1	4	25
	A2. 상담관련 시설환경	2	8	
	A3. 의료지원관련 시설환경	1	4	
	A4. 수사지원관련 시설환경	3	12	
	A5. 종사자안전설비	1	4	
	소계	8	32	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 지방운영위원회 구성 및 운영실태	2	8	30
	B2. 재무회계의 투명성	3	12	
	B3. 법인보조금 및 후원금	1	4	
	B4. 정보화	2	8	
	B5. 종사자의 인력관리 및 전문성	4	16	
	B6. 인력개발 및 투자	4	16	
	소계	16	64	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	4	16	25
	C2. 지원연계서비스	2	8	
	C3. 이용자의 인권보호	1	4	
	소계	7	28	
D. 지역사회연계	D1. 자원봉사자 활용 및 교육	2	8	10
	소계	2	8	
E. 종사자만족도	E1. 종사자 만족도	3	12	5
	소계	3	12	
F. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
총계		37	149	100

## 제 2 절 평가지표

### 1. 시설환경

「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 전반적 시설환경 영역과 상담관련 시설환경 영역, 의료지원관련 시설환경 영역, 수사지원관련 시설환경 영역, 종사자 안전설비 영역 등으로 구성되었으며, 각 영역별 지표수는 전반적 시설환경 영역 1개 지표, 상담관련 시설환경 영역이 2개 지표, 의료지원관련 시설환경 영역 1개 지표, 수사지원관련 시설환경 3개 지표, 종사자 안전설비 영역 1개 지표 등 총 8개 지표로 구성되었다.

#### 가. 전반적 시설환경

전반적 시설환경 영역은 전반적으로 시설환경이 원칙에 맞게 조성되었는지 여부이다.

하위영역	평가지표	평가내용								
시설환경	A1-1. 전반적으로 시설환경이 원칙에 맞게 조성되어 있는가?	① 연면적 20평 이상 공간								
		② 별도의 독립된 공간								
		③ 1개 사무실 및 사무를 위한 설비 구비								
		④ 일조·채광·환기 등 보건위생 및 재해방지 등을 고려한 쾌적하고 적합한 규모 및 구조설비								
		⑤ 냉난방 설비								
		<table border="1"> <tr> <td>탁월(4)</td> <td>5개 모두 해당</td> </tr> <tr> <td>우수(3)</td> <td>4개 해당</td> </tr> <tr> <td>보통(2)</td> <td>3개 해당</td> </tr> <tr> <td>미흡(1)</td> <td>1~2개 해당 또는 해당되는 항목 없음</td> </tr> </table>	탁월(4)	5개 모두 해당	우수(3)	4개 해당	보통(2)	3개 해당	미흡(1)	1~2개 해당 또는 해당되는 항목 없음
탁월(4)	5개 모두 해당									
우수(3)	4개 해당									
보통(2)	3개 해당									
미흡(1)	1~2개 해당 또는 해당되는 항목 없음									
- 여성가족부의 운영지침 중 「여성폭력피해자one-stop지원센터」의 설치기준에 의한 것으로 시설설비를 위한 최소기준이라 하겠음. - 일조·채광·환기 등 보건위생은 종사자 및 이용자의 입장에서 쾌적한 수준인지의 여부를 판단하며, 재해 발생의 가능성 여부 또는 재해발생시 대처할 수 있는 구조설비 여부 등을 살펴봄. - 현장과 서류를 확인함.										

#### 나. 상담관련 시설환경

상담관련 시설환경 영역은 피해자 상담실은 안정된 상태에서 상담할 수 있도록 별도의 공간과 분위기가 마련되어 있는지 여부, 피해자가 상담이나 치료과정에서 불안증상을 보

일 경우, 안정을 취할 수 있는 별도의 공간이 마련되어 있는지 여부 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A2-1. 피해자 상담실은 안정된 상태에서 상담할 수 있도록 별도의 공간과 분위기가 마련되어 있는가?	탁월(4)	별도의 상담실과 완벽한 환경을 갖추고 있음
		우수(3)	별도의 상담실은 있으나 공간이 협소함
		보통(2)	별도의 상담실은 있으나 방음이 되지 않음
		미흡(1)	별도의 상담실이 없음
		- 여성폭력피해자가 안정된 상태에서 정확한 진술을 할 수 있도록 상담을 위한 별도의 공간이 갖추어져 있고, 상담실의 분위기가 안정감을 줄 수 있으며, 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함(다용도로 사용될 경우에는 설비가 없는 것으로 봄). - 현장을 확인함.	
시설환경	A2-2. 피해자가 상담이나 치료과정에서 불안증상을 보일 경우, 안정을 취할 수 있는 별도의 공간이 마련되어 있는가?	탁월(4)	별도 공간이 있으며, 환경이 적절함
		우수(3)	별도 공간이 있으나 환경이 미흡함
		보통(2)	입원실 활용
		미흡(1)	없음
		- 피해자가 상담이나 치료과정에서 불안, 초조, 외상 후 스트레스증상 등으로 조사가 불가능하거나 극심한 정신적 충격으로 안정이 필요한 경우 사용할 수 있도록 침대 및 소파 등을 갖추었으며, 음악감상도 가능할 정도의 설비를 갖추고 있는 지 여부를 판단함. - 현장을 확인함.	

#### 다. 의료지원관련 시설환경

의료지원관련 시설환경 영역은 영상진료실의 유무와 첨단장비인지의 여부의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A3-1. 영상진료실이 있으며, 첨단장비를 갖추고 있는가?	탁월(4)	영상진료실이 있고, 설비도 충분하며, 과학적이고 객관성 있는 증거채취 가능
		우수(3)	영상진료실이 있고, 설비도 충분하지만 과학적이고 객관성 있는 증거채취를 위해서는 다소 미흡함
		보통(2)	영상진료실이 있으나 설비가 부족함
		미흡(1)	없음
- 피해자를 위한 증거채취가 용이하도록 정밀 촬영 즉시 판독이 가능한 최첨단 디지털 써비코 장비화 자동화 시스템을 갖춘 최신식 산부인과 진료대를 비치하고 있는지 여부를 판단함. - 현장을 확인함.			

라. 수사지원관련 시설환경

수사지원관련 시설환경 영역은 진술녹화실 유무, 컴퓨터 자동 녹취시스템 및 해부학적 인형 비치 유무, 원격지 화상 대질조사 시스템 유무 등 3개의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A4-1. 진술녹화실이 있는가?	탁월(4)	진용 진술녹화실이 있으며, 적절한 환경을 갖춘
		우수(3)	진용 진술녹화실이 있으나 환경이 다소 미흡함
		보통(2)	다용도의 진술녹화실을 이용함
		미흡(1)	없음
- 피해자가 병원진료 후 경찰서까지 가는 번거로움을 없애고, 안정된 분위기에서 진술을 하도록 돕기 위한 것으로 별도의 공간과 진술실로서의 분위기 등을 판단함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A4-2. 컴퓨터 자동 녹취시스템 및 해부학적 인형을 비치하고 있는가?	탁월(4)	2개 다 갖추고 있으며, 양호한 상태임
		우수(3)	2개 다 갖추고 있으나 상태가 다소 미흡함
		보통(2)	1개만 갖춘
		미흡(1)	갖추지 않음
- 피해자의 진술이 감정의 변화에 따라 달라질 수 있기 때문에 초기의 진술이 매우 중요한 의미를 갖으며, 효과적인 증거수집을 위해서는 자동으로 녹취하여 여러 번 진술하게 하여 피해자에게 정신적인 스트레스를 주지 않을 수 있어 매우 중요함. - 평가자는 시스템의 설치여부와 그에 따른 작동여부 및 사용여부에 초점을 두어 판단하며, 또한 해부학적 인형은성폭행 피해아동이나 장애여성의 피해 진술 시 도움을 주기위한 도구로 매우 중요함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
시설환경	A4-3. 원격지 화상 대질조사 시스템이 있는가?	탁월(4)	갖추고 있고 작동이 가능하며, 원격지 경찰서에서 시스템이 갖추어져 있어 실제 활용도가 높음
		우수(3)	갖추고 있고 작동이 가능하나 원격지 경찰서에 시스템이 없어 실제 활용도가 낮음
		보통(2)	갖추고 있으나 작동이 여의치 않음
		미흡(1)	갖추지 않음
- 원격지 경찰서에 있는 가해자의 얼굴을 센터방문 피해자가 화상을 통해 대질 확인함으로써 피해자와 가해자의 직접 대질로 인한 2차 피해를 예방하기 위한 시스템으로 구비여부, 작동여부 등을 평가함. - 현장을 확인함.			

마. 종사자안전설비

종사자안전설비 영역은 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는지 여부의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
시설 안전도	A5-1. 상담원의 신변 안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는가?	탁월(4)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계를 갖추고 있으며 상담소 내에도 비상벨, 가스총 등을 갖추고 있음
		우수(3)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계는 갖추고 있지 않지만 상담소 내에는 비상벨, 가스총이 있음
		보통(2)	상담소내에 비상벨이 설치되어있고 다른 장비는 없음
		미흡(1)	안전과 관련된 시설 및 장비가 없음
- 상담원의 신변안전 및 보호를 위해 비상시 경찰서 등과의 연락체계(CAPS, SECOM 등의 보안장치포함)가 갖추어져 있는지 여부와 그 외 비상벨 설치나 가스총 등을 구비하고 있는지 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.			

2. 운영관리 및 인력관리

운영관리 및 인력관리 영역의 6개 하위영역의 15개 지표로 구성되어 있다. 6개의 하위영역은 지방운영위원회 구성 및 운영실태, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 정보화, 종사자의 인력관리 및 전문성, 인력개발 및 투자 등이다.

가. 지방운영위원회 구성 및 운영실태

지방운영위원회 구성 및 운영실태 하위영역은 지방운영위원회의 구성원의 적절 여부, 지방운영회의 정상적 운영 및 의결사항 반영, 추진 등 2개의 지표로 구성되었다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지방운영위원회 구성 및 운영실태	B1-1. 지방운영위원회의 구성원은 적절한가?	탁월(4)	8~12인으로 구성되어 있으며, 전체 운영위원의 자격이 적절함
		우수(3)	8~12인으로 구성되어 있으나 운영위원의 30% 미만이 자격에서 부적절함
		보통(2)	8~12인으로 구성되어 있으나 운영위원의 30% 이상이 자격에서 부적절함
		미흡(1)	구성되지 않았거나 8~12인이 아님
- 여성가족부 운영지침에 의하면, 여성가족부, 지방경찰청, 병원 및 자치단체, 민간단체 등 8~12인으로 구성토록 되어 있음. - 서류를 관찰함(회의록 등)			

하위영역	평가지표	평가내용	
지방운영위원회 구성 및 운영실태	B1-2. 지방운영위원회는 정상적으로 운영되며, 의결사항이 제대로 반영, 추진되고 있는가?	탁월(4)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 매우 잘 반영됨
		우수(3)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 비교적 잘 반영됨
		보통(2)	연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
		미흡(1)	연 1회 이하 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
- 여성가족부 운영지침에 의하면, 여성가족부, 지방경찰청, 병원 및 자치단체, 민간단체 등 8~12인으로 구성토록 되어 있음. - 서류를 관찰함(회의록 등).			

나. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는지 여부의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는가? (공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는가?)	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분관리 되고 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직하다. 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 서류를 관찰함.			

다. 법인보조금 및 후원금

법인보조금 및 후원금 하위영역은 2006년도 전체 예산 대비 법인지원금 전입금 및 후원금(후원물품의 경우 금액을 환산하여 포함)의 비율의 정도를 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
법인 보조금 및 후원금	B3-1. 2006년도 전체 예산 대비 법인 지원금 전입금 및 후원금(후원물품의 경우 금액을 환산하여 포함)의 비율은 어느 정도인가? (결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10%이상 ~ 20% 미만
		보통(2)	5%이상 ~ 10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
- 시설의 전체 예산 중 법인지원금 전입금 및 후원물품을 포함한 전체 후원금이 차지하는 비율이 어느 정도 인지 관련 서류를 관찰하여 평가함. - 서류를 관찰함.			

라. 정보화

정보화 하위영역의 지표는 상담 관련자료가 어느 정도 전산관리 되고 있는지와 기관명의 E-mail, 홈페이지 개설여부의 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-1. 상담과 관련된 자료(상담유형, 인구학적 특성 등)가 어느 정도 전산 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발할 필요는 없으며, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B4-2. 기관명의 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는가?	탁월(4)	별도의 자체 홈페이지가 개설되어 있음
		우수(3)	기관명의 E-mail의 주소가 있음
		보통(2)	시설종사자 개인명의 E-mail의 주소에 의하여 활용함
		미흡(1)	갖추어져 있지 않음
- 시설의 정보화 수준정도를 파악하기 위한 것으로 시설에서 사용하는 PC통신, 시설자체의 E-mail의 주소나 홈페이지가 있는지를 살펴봄, 법인 소속일 경우 법인의 홈페이지가 개설되었다면 상담소의 홈페이지도 개설된 것으로 평가함. - 현장을 확인함.			

마. 종사자의 인력관리 및 전문성

종사자의 인력관리 및 전문성 하위영역은 구체적인 종사자 채용기준 유무 및 공개적인 채용방법 여부와 종사자의 근무사항의 기록 관리정도, 대표(실제 운영책임자)의 시설 운영 방향의 적절성, 상담원의 전문성 등 4개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자의 인력관리 및 전문성	B5-1. 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며 채용방법은 공개적인가? ※ 최근 1년간 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
		- 채용종사자는 상담원, 행정요원, 간호사(센터 설치병원 인력 활용시 제외)를 말함. - 종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용기준이 있고, 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 단, 최근 1년간 종사자채용이 이루어지지 않은 경우에는 평가에서 제외하며, 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없을 것이며, 시설의 보안을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함.	
종사자의 인력관리 및 전문성	B5-2. 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
		- 센터 대표(실제 책임자)를 비롯한 종사자의 근무상황을 파악하기 위한 것으로 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등이 잘 기록·관리되고 있는지 이들 서류를 관찰함. - 서류를 관찰함.	
종사자의 인력관리 및 전문성	B5-3. 대표(실제 운영책임자)의 시설 운영 방향은 적절한가?	시설운영 원칙, 종사자에 대한 인사관리원칙, 피해자의 권리에 대한 인식 등 기관운영에 대한 기관장의 비전을 듣고 운영철학, 계획 등의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가	
		탁월(4)	4점
		우수(3)	3점
		보통(2)	2점
		미흡(1)	1점
- 2명 이상의 평가위원이 각자 채점하여 평균점수를 사사오입함. - 시설대표와의 면담으로 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용
종사자의 인력 관리 및 전문성	B5-4. 상담원은 전문성이 있는가?	① 가정폭력방지법 또는 성폭력방지법에 근거한 상담원으로 가정폭력성폭력상담소에서 상담원 또는 자원봉사상담원으로 1년 이상 근무한 자
		② 가정폭력방지법 또는 성폭력방지법에 근거한 상담원으로 여성긴급전화[1366]에서 자원봉사상담원으로 1년 이상 근무한 자
		③ 사회복지사업법에 의한 사회복지사 3급 이상 자격을 가진 자로서 1년 이상 상담업무 근무경력자
		④ 사회복지사업법에 의한 사회복지사 3급 이상 자격을 가진 자로서 사회복지사업에 1년 이상 종사한 경험이 있는 자
		탁월(4) 위의 네 가지 요건을 충족한 종사자가 전혀 없었음
		우수(3) 위의 네 가지 요건을 충족하지 못한 종사자가 1인 근무한 적 있음
		보통(2) 위의 네 가지 요건을 충족하지 못한 종사자가 2인 근무한 적 있음
		미흡(1) 위의 네 가지 요건을 충족하지 못한 종사자가 3인 이상 근무한 적 있음
- 통합상담이 가능하도록 상담원이 가정폭력과 성폭력상담원 수료증을 모두 소지하는 것이 바람직함. - 서류를 관찰함.(인사기록카드, 자격증 사본)		

바. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역은 종사자를 위한 자체 교육·훈련의 적절한 시행여부, 종사자의 외부 교육·훈련참여율, 종사자의 외부 교육·훈련참여시 교육비 및 여비 지원, 종사자의 외부 교육·훈련기회의 균등한 제공여부 등의 4개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
인력개발 및 투자	B6-1. 종사자를 위한 자체 훈련·교육이 적절히 시행되고 있는가?	탁월(4) 자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시됨
		우수(3) 자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시됨
		보통(2) 자체 교육·훈련이 있으나 외부강사에 의한 교육·훈련은 없음
		미흡(1) 자체교육·훈련이 없음
- 교육·훈련은 종사자의 능력개발과 전문성 향상을 위해 필요한 것으로 외부 전문가에 의한 자체교육의 실시여부 및 실시횟수 등을 종사자 교육실시 계획, 교육일지 및 교육내용 요약 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함.(종사자교육일지, 교육내용요약 등)		

하위영역	평가지표	평가내용
인력개발 및 투자	B6-2. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마나 되는가?	전체 종사자 대비 2003년 1년 간 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)
		탁월(4) 50% 이상
		우수(3) 30%이상 ~ 50% 미만
		보통(2) 10%이상 ~ 30% 미만
		미흡(1) 10% 미만
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산함. - 서류를 관찰함(교육출장근거자료 및 복명서 등).		

하위영역	평가지표	평가내용	
인력개발 및 투자	B6-3. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함.(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출증빙서류 등)			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력개발 및 투자	B6-4. 종사자의 외부 교육·훈련이 균등하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	전체 종사자에게 균등하게 제공
		우수(3)	해당업무 담당자에게 제공됨
		보통(2)	시설장에게만 기회가 제공됨
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음
- 전체 종사자에게 외부 교육·훈련 기회가 균등하게 제공되고 있는 지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함.(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출증빙서류 등)			

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 3개의 하위영역의 7개 지표로 구성되어 있다. 3개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 지원연계서비스, 이용자의 인권보호 등이다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역은 가정폭력/성폭력 상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 지침 유무, 면접상담 실시여부 및 전체 상담 중 면접상담 비율, 상담결과에 적절한 관리·보존, 사례회의(슈퍼비전)의 정기적인 운영 및 기록보관 등 4개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-1. 가정폭력/성폭력상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침이 있습니까?	탁월(4)	상담원의 자격관리 내규가 있고 상담원 지침이 있어 상담원에게 명확한 지침을 줄 수 있음
		우수(3)	상담원지침 및 자격관리내규가 마련되어 있으나 내용이 보통임
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음
- 상담원의 자격관리내규는 전화상담 및 면접상담을 할 수 있는 자격 및 훈련기간을 기관 내에서 정하고 지키는 내규를 말함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-2. 면접상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 면접상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 20% 이상
		우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 10% 이상~20%미만
		보통(2)	실시하지만 전체 상담의 10% 미만
		미흡(1)	실시하지 않음
- 폭력상담의 특성상 지속상담, 면접상담으로 이어져야한다는 취지 하에 상담일지 및 상담실적보고 등 서류를 확인함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-3. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	전체 상담실적의 90%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		우수(3)	전체 상담실적의 80%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		보통(2)	전체 상담실적의 70%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		미흡(1)	전체 상담실적의 60%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 상담실적보고, 상담일지 등 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-4. 폭력피해자 지원 서비스의 질을 제고하기 위한 사례회의(슈퍼비전)가 정기적으로 운영되고 있으며 그 기록을 보관하는가?	탁월(4)	월 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함.
		우수(3)	3개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함.
		보통(2)	6개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함.
		미흡(1)	슈퍼비전을 실시하지 않음.
- 사례회의는 상담의 질을 제고하기 위한 것으로 자격 있는 상담소의 내부인사나 외부인사 모두 가능함. - 서류를 관찰함.			

나. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역은 상담결과에 따라 필요한 의료, 법률, 수사 등의 서비스의 연계 정도, 사후관리 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C2-1. 상담결과에 따라 필요한 의료, 법률, 수사 등의 서비스가 잘 연계되었는가?	탁월(4)	필요한 서비스를 모두 연계
		우수(3)	모두 연계하지 못한 상담이 1~2건
		보통(2)	모두 연계하지 못한 상담이 3~4건
		미흡(1)	모두 연계하지 못한 상담이 5건 이상
- 상담내용을 검토하여 필요한 서비스를 파악하고, 이의 연계여부를 서류에 의하여 확인함. - 평가위원은 피상담자의 인적사항을 보지 않아야 할 것이며, 상담내용만을 참고함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C2-2. 사후관리가 잘 이루어지고 있는가?	탁월(4)	모든 케이스가 잘 이루어지고 있음
		우수(3)	1~2건이 잘 이루어지지 않음
		보통(2)	3~4건이 잘 이루어지지 않음
		미흡(1)	5건 이상이 잘 이루어지지 않음
- 상담내용과 조치결과를 검토하여 사후관리가 필요한 지, 잘 이루어졌는지를 판단함. - 평가위원은 피상담자의 인적사항을 보지 않아야 할 것이며, 상담내용만을 참고함. - 서류를 관찰함.			

다. 이용자의 인권보호

이용자의 인권보호 하위영역은 개인상담일지의 보관·관리 및 비밀보장에 관한 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이용자의 인권 보호	C3-1. 개인 상담일지 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음
		우수(3)	상담자료가 개인별, 상담별로 관리, 보존되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음
		보통(2)	상담자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨
		미흡(1)	전혀 관리 보존이 안됨
- 상담소의 모든 상담 자료는 잘 보관되고 있는지를 살펴본다. 집단상담 및 사이버상담의 자료도 포함 이때 면접상담은 개인별 상담 자료가 잘 보관되어 있어야 하며, 상담서류는 상담원외에 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야함. - 서류를 관찰함.			

4. 지역사회 연계

지역사회연계 지표는 자원봉사자 활용 및 교육의 1개 하위영역으로 구성되어 있으며, 자

자원봉사자의 활용과, 교육실시 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	D1-1. 자원봉사자의 활용은 어떤가?	2006년 1년간 자원봉사자의 연 투입시간이 1일 1인 기준 평균(중소도시 1.2, 농촌 1.4의 가중치)	
		탁월(4)	15시간 이상
		우수(3)	10시간 이상 ~ 15시간 미만
		보통(2)	5시간 이상 ~ 10시간 미만
		미흡(1)	0시간 이상 ~ 5시간 미만
- 자원봉사자는 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자원봉사자만 포함됨. - 서류를 관찰 및 자원봉사자 확인(자원봉사자관리대장: 자원봉사자 임의추출하여 전화로 사실 확인).			
하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	D1-2. 자원봉사자의 교육은 실시되고 있는가?	탁월(4)	실시하며 교육자료 및 교육시간이 충분함
		우수(3)	실시하지만 교육시간이 불충분함
		보통(2)	실시하지만 교육자료가 부실함
		미흡(1)	전혀 실시하지 않음
		- 신규자원봉사자의 경우 교육 매뉴얼이 제공되며 4시간 정도의 교육이 이루어진 경우 탁월로 평가함. - 서류를 관찰함.	

### 5. 종사자 만족도

종사자 만족도 영역의 지표는 전체 3개의 지표로써 종사자의 복리후생제도에 대한 만족도, 센터의 근무환경에 대한 만족도, 센터의 업무에 대한 만족도 등으로 종사자설문조사로 실시한다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-1. 종사자의 복리후생제도(휴가, 출산휴가, 4대 보험 등)에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
		- 이는 센터의 복리후생제도를 복지관의 사회복지사 수준으로 향상시키기 위한 노력으로 현장의 상황을 파악하는 지표임.	
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-2. 센터의 근무환경에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
		- 종사자의 안전의 문제 및 업무의 특성상 소진될 가능성이 많으므로 근무환경에 대한 만족도가 매우 중요함.	

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-3. 센터에서 현재 하고 있는 업무에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 센터의 환경이 나쁨에도 불구하고 종사자의 업무자체에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임.			

### 6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것으로 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었다.

평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여한다.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상 중 하
② 주요사업관찰		상 중 하
③ 종사자면담		상 중 하
④ 현장평가 협조정도		상 중 하
⑤ 현장평가 종합소견		상 중 하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

## 제 8 장 성매매 피해상담소의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

성매매 피해상담소의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회연계 영역, 종사자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있다.

성매매 피해상담소의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 9개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 16개 지표, 지역사회 연계 영역 1개 지표, 종사자 만족도 영역 3개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 52개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 운영관리 및 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 50%이고, 운영관리 및 인력관리 영역이 25%, 시설환경 및 안전도 영역 10%, 지역사회 연계영역, 종사자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 8-1〉 성매매 피해상담소의 평가지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	2	9	10
B. 운영관리 및 인력관리	5	16	25
C. 서비스 및 인권보호	5	16	50
D. 지역사회연계	1	1	5
E. 종사자 만족도	1	3	5
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	15	52	100

## 2. 하위영역별 지표수

성매매 피해상담소의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경의 하위영역은 2개로 구성되어 있으며, 시설환경 5개 지표, 상담관련 시설환경 4개 지표로 총 9개 지표에 36점이 만점이 되도록 구성되어 있다.

운영관리 및 인력관리 영역은 총 5개 하위영역으로 시설장 및 사무국장의 운영관·전문성 3개 지표, 재무회계의 투명성 5개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자 인력관리 및 전문성 4개 지표, 인력개발 및 투자 4개 지표로 총 16개 지표로 구성되어 있어 64점이 만점이 된다. 서비스 및 인권보호 영역은 총 5개 하위영역으로 프로그램 일반 8개 지표, 예방교육 1개 지표, 지원연계서비스 4개 지표, 자원봉사자 활용 2개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표로 총 16개 지표로 구성되어 있으며, 64점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 1개의 하위 지표로 4점이 만점이 된다. 종사자 만족도역역은 1개 하위영역으로 3개 지표로 구성되어 있으며, 총 12점이 만점이다. 이 외 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점이다. 전체적으로 성매매 피해상담소의 평가지표는 6개 영역, 15개 하위영역에 총 46개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 185점이 총점이 된다.

성매매 피해자상담소의 평가틀은 6개 영역의 총 46개 지표로 구성되며, 종사자만족도와 현장평가 종합소견의 영역을 제외하면 42개 지표이다.

〈표 8-2〉 성매매 피해상담소 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	최종배점
A. 시설 환경 및 안전도	A1. 시설환경	5	20	10
	A2. 시설 안전도	4	16	
	소계	9	36	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 시설장 및 사무국장의 운영관·전문성	3	12	25
	B2. 재무회계의 투명성	5	20	
	B3. 정보화	2	8	
	B4. 종사자채용의 투명성 및 인력관리	2	8	
	B5. 인력개발 및 투자	4	16	
	소계	16	64	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	8	32	50
	C2. 예방교육	1	4	
	C3. 지원연계서비스	4	16	
	C4. 자원봉사자활용	2	8	
	C5. 이용자의 인권보호	1	4	
	소계	16	64	
D. 지역사회연계	D1. 홍보	1	4	5
	소계	1	4	
E. 종사자만족도	E1. 종사자 만족도	3	12	5
	소계	3	12	
F. 현장평가 종합조건	5개 부문 종합	1	5	5
총계		52	209	100

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설환경 및 안전도

「시설환경 및 안전도」 영역의 하위영역에 대한 평가는 시설환경과 시설안전도의 2개 영역으로 구분되어 있으며, 동영역의 평가지표는 시설환경 5개 지표, 시설안전도 4개 지표로 구성되어 있다.

#### 가. 시설환경

시설환경 하위영역에 대한 평가지표 구성은 전반적으로 시설환경이 원칙에 맞게 조성되었는지, 면접상담을 위한 공간과 환경의 확보, 전화상담을 위한 공간 확보, 수신전용 상담

전용전화 설치, 긴급보호실 유무와 환경의 적절성 등 5개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-1. 전반적으로 시설 환경이 원칙에 맞게 조성되어 있는가?	① 연면적 49.59㎡ 이상 공간	
		② 별도의 독립된 공간	
		③ 1개 사무실 및 사무를 위한 설비 구비	
		④ 일조·채광·환기 등 보건위생 및 재해방지 등을 고려한 쾌적하고 적합한 규모 및 구조설비	
		⑤ 냉난방 설비	
		탁월(4)	5개 모두 해당
		우수(3)	4개 해당
		보통(2)	3개 해당
		미흡(1)	1~2개 해당 또는 해당되는 항목 없음
- 여성가족부의 운영지침 중 「성매매피해 상담소」의 설치기준에 의한 것으로 시설설비를 위한 최소기준이라 하겠음. - 일조·채광·환기 등 보건위생은 종사자 및 이용자의 입장에서 쾌적한 수준인지의 여부를 판단하며, 재해 발생의 가능성 여부 또는 재해발생시 대처할 수 있는 구조설비 여부 등을 살펴봄. - 현장과 서류를 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 환경	A1-2. 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4) 별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음	
		우수(3) 상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함	
		보통(2) 상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적당함	
		미흡(1) 별도의 상담실이 없음	
- 면접상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 환경	A1-3. 전화상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4) 전화상담실이 있으며 공간이 적절하고 방음이 잘됨	
		우수(3) 전화상담실은 있으며 공간은 협소하나 방음이 잘됨	
		보통(2) 전화상담실은 있으나 공간이 협소하며 방음도 안됨	
		미흡(1) 전화상담실이 별도로 없음	
- 전화상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 전화기의 상태나 적당한 규모의 공간이 확보되어 있으며, 방음이 잘 되는지 여부 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 환경	A1-4. 수신전용 상담 전용전화기 설치되어 있는가?	탁월(4)	3대 이상 설치되어 있음
		우수(3)	2대 설치되어 있음
		보통(2)	1대 설치되어 있음
		미흡(1)	설치되어 있지 않음
- 상담 전용전화기 설치되어 있는지는 수신은 되고 발신은 안 되도록 되어 있는지의 여부로 판단하며, 충분한 전용 전화선이 확보되어 있는지의 여부 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 환경	A1-5. 긴급보호실을 갖추고 있으며, 적절한 환경인가?	탁월(4)	면적이 9.9㎡ 이상인 긴급보호실이 있으며, 내부환경이 적절함
		우수(3)	면적이 9.9㎡ 이상인 긴급보호실이 있으나 내부환경이 미흡함
		보통(2)	갖추고 있으나 면적이 9.9㎡에 미달됨 5분 이내 거리에 긴급보호를 위해 연계 가능한 복지시설이 있음
		미흡(1)	설치되어 있지 않음
- 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙에 의해 권장되는 사항임. 내부환경의 적절성 판단은 안락한 분위기, 안전장치 여부, 휴식공간이 될 수 있는지 등에 의하여 종합적으로 판단함. - 현장을 확인함.			

나. 시설안전도

시설안전도 하위영역에 대한 평가지표 구성은 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는지 여부, 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 유무와 폐쇄 상태여부, 화재보험 가입여부 등 4개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-1. 상담원의 신변안전과 관련된 기구나 설비를 갖추고 있는가?	탁월(4)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계를 갖추고 있으며 상담소 내에도 비상벨, 가스충 등을 갖추고 있음
		우수(3)	인근경찰서와 연락할 수 있는 연락체계는 갖추고 있지 않지만 상담소 내에는 비상벨, 가스충이 있음
		보통(2)	상담소내에 비상벨이 설치되어있고 다른 장비는 없음
		미흡(1)	안전과 관련된 시설 및 장비가 없음
- 상담원의 신변안전 및 보호를 위해 비상시 경찰서 등과의 연락체계(CAPS, SECOM 등의 보안장치포함)가 갖추어져 있는지 여부와 그 외 비상벨 설치나 가스충 등을 구비하고 있는지 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-2. 방화관리 및 교육 상태는 어떠한가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음	
		b) 소화기가 적절히 구비되어 있음	
		c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개
	보통(2)	a), b), c) 중 1개	
	미흡(1)	모두 해당 없음	
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있으며 정기적인 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-3. 비상탈출구가 있으며, 폐쇄되어 있는지는 않는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	비상탈출구가 있으나 안내등이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A2-4. 화재보험에 가입하였는가?	탁월(4)	물적 및 인적보험 모두 가입
		우수(3)	인적보험에만 가입
		보통(2)	물적보험에만 가입
		미흡(1)	물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 그렇지 않은 경우에는 어떠한 보험에 가입되었는지를 확인하여 인적보험에 가입된 경우와 물적보험에 가입된 경우를 구분하도록 한다. 임대한 건물이 가입한 경우도 인정함. - 서류를 관찰함.			

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리 영역」의 하위영역에 대한 평가는 시설장 및 사무국장의 운영관 전문성과 재무회계의 투명성, 정보화, 종사자채용의 투명성 및 인력관리 영역으로 구분되어 있으며, 동영역의 평가지표는 시설장 및 사무국장의 운영관 전문성 3개 지표, 재무회계의 투명성 5개 지표, 정보화 2개 지표, 종사자채용의 투명성 및 인력관리 2개 지표, 인력관리 4개 지표로 구성되어 있다.

가. 시설장 및 사무국장의 운영관·전문성

시설장 및 사무국장의 운영관·전문성 하위영역에 대한 평가지표 구성은 대표(실제 운영 책임자)의 시설운영 방향의 적절성 여부, 상담소장의 전문성 여부, 사무국장의 전문성 여부 등 4개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설장 운영관·전문성	B1-1. 대표(실제 운영 책임자)의 시설 운영 방향은 적절한가?	시설운영 원칙, 종사자에 대한 인사관리원칙, 피해자의 권리에 대한 인식 등 기관운영에 대한 기관장의 비전을 듣고 운영철학, 계획 등의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가	
		탁월(4)	4점
		우수(3)	3점
		보통(2)	2점
		미흡(1)	1점
- 2명 이상의 평가위원이 각자 채점하여 평균점수를 사사오입 함. - 상담소장과의 면담으로 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설장 운영관·전문성	B1-2. 상담소장은 전문성이 있는가?	①사회복지사업법에 의한 사회복지사 자격자 ②사회복지시설, 사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 여성폭력방지업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 자 ③성매매방지를 목적으로 설립된 단체 및 시설에서 3년 이상 성매매 방지업무에 종사한 경력이 있는 자	
		탁월(4)	1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 8년 이상 경력이 있음
		우수(3)	1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 5년 이상 경력이 있음
		보통(2)	1개 조건을 갖춘
		미흡(1)	위의 인사가 아님
- 인사기록카드 및 자격증 사본 등에 의하여 직접 확인함. - 서류를 관찰함(인사기록카드, 자격증 사본).			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설장 운영관·전문성	B1-3. 사무국장은 전문성이 있는가?	①사회복지사업법에 의한 사회복지사 자격자 ②사회복지시설, 사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 여성폭력방지업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 ③성매매방지를 목적으로 설립된 단체 및 시설에서 3년 이상 성매매방지업무에 종사한 경력이 있는 자	
		탁월(4)	1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 5년 이상 경력이 있음
		우수(3)	1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 3년 이상 경력이 있음
		보통(2)	1개 조건을 갖춘
		미흡(1)	위의 인사가 아님
- 인사기록카드 및 자격증 사본 등에 의하여 직접 확인함. - 서류를 관찰함(인사기록카드, 자격증 사본).			

나. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역에 대한 평가지표 구성은 법인·시설·수익회계가 구분관리되고 있는지 여부, 회계간의 진출금 이동의 명확한 기록관리, 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 통장에의 정확한 입금 및 기록관리, 2006년도 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련한 지적 정도, 2006년도 실시된 지출행위에 따른 영수증이 제대로 보관되고 있는지 여부 등 5개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계가 구분관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 구분관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직하며, 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초임. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-2. 회계간의 진출금 이동이 명확하게 기록관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 기록 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 기록 관리됨
		보통(2)	불명확하나 기록 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 기록 관리되고 있지 않음
- 구분된 회계간의 자금 이동현황이 명확하게 기록되고 있는지를 살펴봄, 이는 비록 관리하는 종사자가 한 사람일지라도 서류상으로는 반드시 기록관리 되어야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-3. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-4. 지난 2006년도 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는가?	탁월(4)	전혀 지적 없음
		우수(3)	1회 지적 받음
		보통(2)	2회 지적 받음
		미흡(1)	3회 이상 지적 받음
- 지도감독 및 감사를 실시한 기관의 유형을 불문하고 지적 받은 경험이 있는지를 의미함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B2-5. 지난 2006년도 실시된 지출행위에 따른 영수증이 제대로 보관되고 있는가?	탁월(4)	전체 영수증 보관됨
		우수(3)	영수증 미보관 1건
		보통(2)	영수증 미보관 2건
		미흡(1)	영수증 미보관 3건 이상
- 영수증이 반드시 보관되어야 하는 모든 내용에 대한 영수증 확인을 실시한다. 다만, 은행 입금된 경우에는 관계서류의 확인될 경우 입금증을 영수증으로 간주함. - 서류를 관찰함.			

다. 정보화

정보화 하위영역에 대한 평가지표 구성은 상담과 관련된 전체자료의 정보화 정도, 시설 명의의 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설 등 2개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B3-1. 상담과 관련된 전체 자료(상담유형, 인구조학적 특성 등)가 어느 정도 정보화 되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
		- 정보화 프로그램이 고급이거나, 고가에 구입한 것일 필요는 없으며, 단순하게 입력한 경우에는 해당되지 않고, 데이터베이스화되고, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 완벽하게 이루어지고 있는 것으로 봄. - 서류를 관찰함.	
하위영역	평가지표	평가내용	
정보화	B3-2. 시설명의를 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는가?	① 홈페이지 개설	② 홈페이지 운영의 활성화
		③ 시설명의를 e-mail	④ 시설명의를 e-mail 사용 활성화
		탁월(4)	4개 모두 해당
		우수(3)	3개 해당
		보통(2)	2개 해당
미흡(1)	1개 해당 또는 해당되는 항목 없음		
- 시설에서 사용하는 PC통신, 시설자체의 E-mail의 주소 나 홈페이지가 있는지를 살펴봄. - 서류 확인과 직접 확인을 통해 평가함.			

라. 종사자채용의 투명성 및 인력관리

종사자채용의 투명성 및 인력관리 하위영역에 대한 평가지표는 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며, 채용방법이 공개적인 지 여부, 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록관리 되고 있는지 여부 등 2개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B4-1. 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며 채용방법은 공개적인가? ※ 최근 1년간 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
		- 종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용기준이 있고, 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 단, 최근 1년간 종사자채용이 이루어지지 않은 경우에는 평가에서 제외한다. 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없을 것이고, 시설의 보원을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함. - 서류를 관찰함(공개채용광고비, 지출증빙서류, 공개채용광고 스크랩, 공개채용시 이력서 등).	

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B4-2. 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
- 상담소장을 비롯한 종사자의 근무사항을 파악하기 위한 것으로 활동일지, 외출기록부, 출장명령서 등이 잘 기록·관리되고 있는지 이들 서류를 관찰함. - 서류를 관찰함.			

마. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역에 대한 평가지표 구성은 종사자를 위한 자체 훈련·교육이 적절히 시행되고 있는지 여부, 종사자의 외부 교육·훈련 참여율, 사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원 여부, 종사자의 외부 교육·훈련이 균등하게 제공되고 있는지 여부 등 4개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부 교육·훈련 참여율, 하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B5-1. 종사자를 위한 자체 훈련·교육이 적절히 시행되고 있는가?	탁월(4)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시됨
		우수(3)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시됨
		보통(2)	자체 교육·훈련이 있으나 외부강사에 의한 교육·훈련은 없음
		미흡(1)	자체교육·훈련이 없음
- 교육·훈련은 종사자의 능력개발과 전문성 향상을 위해 필요한 것으로 외부 전문가에 의한 자체교육의 실시여부 및 실시횟수 등을 종사자 교육실시 계획, 교육일지 및 교육내용 요약 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(종사자교육일지, 교육내용요약 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B5-2. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마나 되는가?	전체 종사자 대비 2003년 1년 간 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)	
		탁월(4)	50% 이상
		우수(3)	30%이상 ~ 50% 미만
		보통(2)	10%이상 ~ 30% 미만
		미흡(1)	10% 미만
- 2003년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산한다. 이 때 1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산토록 함. - 서류를 관찰함(교육출장근거자료 및 복명서 등).			
하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B5-3. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교 육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
		- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함.(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출증빙서류 등)	
하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B5-4. 종사자의 외부 교육·훈련이 균등하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	전체 종사자에게 균등하게 제공됨
		우수(3)	해당업무 담당자에게 제공됨
		보통(2)	시설장에게만 기회가 제공됨
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음
		- 전체 종사자에게 외부 교육·훈련 기회가 균등하게 제공되고 있는 지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출증빙서류 등).	

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호영역」의 하위영역에 대한 평가는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 자원봉사자활용, 이용자의 인권보호 영역으로 구분되어 있으며, 동영역의 평가지표는 프로그램 일반 8개 지표, 예방교육 1개 지표, 지원연계서비스 4개 지표, 자원봉사자 활용 2개 지표, 이용자의 인권보호 1개 지표로 구성되어 있다.

가. 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역에 대한 평가지표는 성매매관련 상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침 유무, 면접상담의 전체상담에서 차지하는 비율, 현장방문 상담의 전체 상담에서의 비율, 상담의 결과를 적절히 관리보존하고 있는지 여부, 사례회의의 정기적인 실시 여부, 특화된 프로그램의 개발 및 실시 여부, 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동 유무, 프로그램 개발을 위한 조사연구 등의 활동을 하며 조사결과 반영 유무 등 8개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부 교육·훈련 참여율, 하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용		
프로그램 일반	C1-1. 성매매관련 상담의 과정 및 내용을 표준화할 만한 상담원 지침이 있습니까?	탁월(4)	상담원의 자격관리 내규가 있고 상담원 지침이 있어 상담원에게 명확한 지침을 줄 수 있음	
		우수(3)	상담원지침 및 자격관리내규가 마련되어 있으나 내용이 보통임	
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함	
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음	
		- 상담원의 자격관리내규는 전화상담 및 면접상담을 할 수 있는 자격 및 훈련기간을 기관 내에서 정하고 지키는 내규를 말함. - 서류를 관찰함.		
프로그램 일반	C1-2. 면접상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 면접상담의 비율은 어느 정도인가?	가정 폭력	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 20% 이상
			우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 10% 이상 ~ 20%미만
			보통(2)	실시하지만 전체 상담의 10% 미만
			미흡(1)	실시하지 않음
		성폭력	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 10% 이상
			우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 5% 이상 10% 미만
			보통(2)	실시하지만 전체 상담의 5% 미만
			미흡(1)	실시하지 않음
			- 성매매상담의 특성상 지속상담, 면접상담으로 이어져야한다는 취지 하에 상담일지 및 상담실적보고 등 서류를 확인함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.	

하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-3. 현장방문 상담을 실시하고 있는가? 실시하고 있다면 전체 상담 중 현장방문상담의 비율은 어느 정도인가?	탁월(4)	현장방문 상담을 실시하며, 전체 상담의 60% 이상임.
		우수(3)	현장방문상담을 실시하며, 전체 상담의 30%~60%미만임.
		보통(2)	현장방문상담을 실시하며, 전체 상담의 30% 미만임.
		미흡(1)	현장방문상담을 실시하지 않음
- 성매매 피해상담소의 업무 중 대부분을 차지하고 있어야 하는 것은 현장방문 상담을 통해 성매매여성 의 지원을 실시해야 하는 것으로 상담일지 및 상담실적 보고 등을 통하여 그 비율을 확인함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-4. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	전체 상담실적의 90%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		우수(3)	전체 상담실적의 80%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		보통(2)	전체 상담실적의 70%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		미흡(1)	전체 상담실적의 70% 미만 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분 만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-5. 상담의 질을 제고하고 상담원의 전문성을 위해 사례회의(슈퍼비전)가 정기적으로 운영되고 있으며 그 기록을 보관하는가?	탁월(4)	월 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		우수(3)	3개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		보통(2)	6개월에 1회 이상 슈퍼비전을 실시하고 기록을 보관함
		미흡(1)	슈퍼비전을 6개월에 1회 미만 실시하거나 실시하지 않음
- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분 만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 상담실적보고, 상담일지서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로 그램 일반	C1-6. 2006년 1년간 이 상담소만의 특화된 프로그램을 개발하여 시행하고 있는가?	탁월(4)	독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으며, 내담자의 욕구해결에 좋은 효과가 있음
		우수(3)	독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 보통 수준의 내용이거나 평가 효과가 미흡
		보통(2)	독창적인 프로그램을 개발하여 운영하고 있으나, 시행이 미흡하거나 내담자의 욕구 반영이 미흡
		미흡(1)	독특한 특성과 욕구를 반영한 독창적인 프로그램 없음
- 사례회의는 상담의 질을 제고하기 위한 것으로 자격 있는 상담소의 내부인사나 외부인사 모두 가능함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-7. 2006년 1년간 피해자 및 예방을 위한 법의 개정 및 서비스 개선활동을 하였는가?	탁월(4)	5회 이상
		우수(3)	3~4회
		보통(2)	1~2회
		미흡(1)	미실시
- 이는 전문적인 전화상담, 면접상담, 가해자상담이외에 상담소에서 폭력예방 및 상담원교육 등을 위해 개발하여 시행하는 프로그램으로 사업계획서 및 프로그램일지로 확인함. - 프로그램 일지, 사업계획 등을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-8. 프로그램 개발을 위한 조사연구 등의 활동을 하며 조사결과를 반영하는가?	탁월(4)	년 2회 이상 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램개발에 적극 반영함
		우수(3)	년 1회 이상 이용자 욕구조사 등을 실시하고 결과를 프로그램개발에 반영함
		보통(2)	년 1회 이용자 욕구조사 등을 실시하나 결과를 프로그램 개발에 반영하지 않음
		미흡(1)	이용자욕구조사 등을 실시하지 않음
- 법의 개정 및 서비스 개선활동이란 정책건의 및 의견개진 등을 위한 제반활동을 말함(상담소대표의 여성부 위원회 참여 및 가정폭력/성폭력상담기관협의체, 가정폭력/성폭력상담소협의체 등을 통해 활동한 내용 등 포함). - 서류를 관찰함(업무일지 등).			

나. 예방교육

예방교육 하위영역에 대한 평가지표는 성매매에 대한 인식개선을 위한 교육 및 캠페인 사업 유무의 단일지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부 교육·훈련 참여율, 하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방교육	C2-1. 성매매에 대한 인식개선을 위한 교육 및 캠페인 사업을 하였는가?	탁월(4)	성매매등안건에 대한 관련 인식을 개량하기 위한 구체적인 프로그램이 있고 사업계획서에 포함되어 정기적으로 이루어지고 있는 경우(최소한 년간 2회 이상)
		우수(3)	프로그램은 개발되어 있고 정기적으로 이루어지고 있으나 사업계획서가 미비한 경우
		보통(2)	프로그램은 개발되어 있으나 정기적으로 이루어지지 않고 사업계획서도 미비한 경우
		미흡(1)	폭력에 대한 인식개선사업 활동이 전혀 이루어지고 있지 않는 경우
- 이는 정해진 형식을 요구하는 것이 아니라 폭력과 관련된 인식개선을 위한 활동으로 청소년대상의 폭력예방교육, 여성주간에 실시하는 사진전시회 및 언론매체를 활용한 사진전, 거리홍보 등을 통해 실시된 폭력예방활동을 말함. - 사업계획서, 실적보고서 등을 확인함.			

다. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역에 대한 평가지표는 야간에 상담업무를 지속할 수 있도록 여성 긴급전화 1366과의 연계체계 구축 여부, 지역협의체 구축여부, 유관기관과의 연계가 실제로 이루어지고 있는지 여부, 상담소에서 유관기관과의 연계는 어느 정도 적절한지 여부 등 4개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부 교육·훈련 참여율, 하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원 연계 서비스	C3-1. 야간에 상담업무를 지속할 수 있도록 여성 긴급전화 1366과의 연계 체계는 구축되어 있는가?	탁월(4)	구축되어 있으며 매일 야간에 연계조치
		우수(3)	구축되어 있으나 월 20~25일 연계조치
		보통(2)	구축되어 있으나 월 15~20일 미만 연계조치
		미흡(1)	구축되어 있으나 월 15일 미만 연계조치
		- 업무일지 및 연계하여 야간에 진행되었던 상담에 대한 자료를 통해 확인함. - 현장을 확인함(업무일지).	
지원 연계 서비스	C3-2. 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 지역협의체가 구축되어 있는가?	탁월(4)	구축되어 있으며 적극 활동(연 4회 이상)
		우수(3)	구축되어 있으나 활동이 다소 미흡(연 2-3회)
		보통(2)	구축되어 있으나 활동이 미흡(연 1회 이하)
		미흡(1)	없음
		- 지역협의체관련기관 리스트 및 활동상황 등을 자료를 통해 확인한다. - 현장을 확인함(보고서, 사업일지, 사진 등).	
지원 연계 서비스	C3-3. 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 쉼터 등 유관기관과의 연계가 실제 이루어졌는가?	①경찰관서 및 112 ②법률기관 ③의료기관 ④교육기관 ⑤쉼터 ⑥1366 ⑦129 ⑧ 기타 기관(무엇:_____)	
		탁월(4)	위의 기관 중 7개 기관 이상 연계
		우수(3)	위의 기관 중 6개 기관과 연계
		보통(2)	위의 기관 중 5개 기관과 연계
		미흡(1)	위의 기관 중 4개 미만 기관과 연계
- 지난 1년 동안 여성부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
지원 연계 서비스	C3-4. 상담소에서 유관기관과의 연계는 어느 정도 적절하게 이루어지는가?	① 연계한 이후에도 내담자의 상담과정 및 필요요구에 대해서 공동으로 논의하고 협조한다.
		② 연계기관에 상담자가 전화를 하거나 동행해줌으로써 연계여부를 확인한다.
		③ 연계기관의 정보(전화번호, 위치, 담당자)만 제공한다.
		탁월(4)   3개 모두 해당
		우수(3)   2개 해당
보통(2)   1개 해당		
미흡(1)   해당되지 않음		
- 연계실적을 통해 연계의 유형을 파악한다. - 서류를 관찰함.		

라. 자원봉사자 활용

자원봉사자 활용 하위영역에 대한 평가지표는 자원봉사자의 활용 정도, 자원봉사자의 교육 실시 유무 등 2개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부 교육·훈련 참여율, 하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
자원 봉사자 활용	C4-1. 자원봉사자의 활용은 어떠한가?	탁월(4)   성매매관련 상담교육을 받은 자 또는 성매매업소 출신 여성 등을 자원봉사자로 발굴, 5인 이상을 활용하고 있으며, 체계적으로 관리함
		우수(3)   성매매관련 상담교육을 받은 자 또는 성매매업소 출신 여성 등을 자원봉사자로 발굴, 5인 미만을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함
		보통(2)   성매매관련 상담교육을 받은 자 또는 성매매업소 출신 여성 등을 자원봉사자로 발굴, 지속적으로 활용하지 못하고 있음
		미흡(1)   성매매관련 상담교육을 받은 자 또는 성매매업소 출신 여성 등을 자원봉사자로 발굴하지도 못하고, 전혀 활용하지 못하고 있음
- 성매매 상담소의 자원봉사자란 단순자원봉사활동이 아닌 성매매관련 교육을 받은 자 또는 성매매 업소 출신 여성 등을 자원봉사자로 활용, 성매매 피해여성을 위한 상담을 지원할 수 있는 자를 말함. - 자원봉사자의 활동 지속여부 확인은 상담자문위원 명단, 자원봉사자 관리대장 및 교육 자료를 통해 확인함. - 자원봉사자 관리대장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	C4-2. 자원봉사자의 교육은 실시되고 있는가?	탁월(4)	실시하며 교육자료 및 교육시간이 충분함
		우수(3)	실시하지만 교육시간이 불충분함
		보통(2)	실시하지만 교육자료가 부실함
		미흡(1)	전혀 실시하지 않음
- 신규자원봉사자의 경우 교육 매뉴얼이 제공되며 4시간 정도의 교육이 이루어진 경우 탁월로 평가함. - 서류를 관찰함.			

마. 이용자의 인권보호

이용자의 인권보호 하위영역에 대한 평가지표는 개인 상담일지 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는지 여부의 단일지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부 교육·훈련 참여율, 하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이용자의 인권 보호	C5-1. 개인 상담일지 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음
		우수(3)	상담자료가 개인별, 상담별로 관리, 보존되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음
		보통(2)	상담자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨
		미흡(1)	전혀 관리 보존이 안됨
- 상담소의 모든 상담 자료는 잘 보관되고 있는지를 살펴봄. - 집단상담 및 사이버상담의 자료도 포함) 이때 면접상담은 개인별로 상담 자료가 잘 보관되어 있어야 하며, 상담서류는 상담원외에 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 서류를 관찰함.			

4. 홍보

「홍보 하위영역」에 대한 평가지표는 홍보의 수준을 인터넷, 브로셔, 소식지게재, 스티커, 지역신문 이용, 신문 및 방송 이용 등으로 파악하여 평가하는 단일 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
홍보	D1-1. 홍보의 수준은 어떠한가? (인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)	탁월(4)	매우 충분(년 4회 이상, 내용 적절)
		우수(3)	다소 충분(년 4회 이상, 내용 부적절)
		보통(2)	다소 미흡(년 4회 미만, 내용 적절)
		미흡(1)	매우 미흡(년 4회 미만, 내용 부적절)
- 상담소의 홍보는 상담을 필요로 하는 성매매 업소 여성들에게 상담소를 알리고, 구제를 위한 활동으로 성매매업소 방문 및 여성들에 대한 정보제공시 상담센터 홍보, 성매매업소 집결지역, 유흥업소 밀집지역, 청소년 출입금지구역 등에 홍보스티커 부착, 지역신문, 생활정보지, 반사회보 등을 활용하여 홍보활동 실시, 1366, 여성폭력상담소 등에 홍보전단 배포 등 상담소의 홍보노력을 평가함. - 서류를 관찰함.(홍보물 등)			

5. 종사자 만족도

「종사자만족도 하위영역」에 대한 지표는 복리후생제도에의 만족정도, 상담소 근무환경에의 만족정도, 현재 하고 있는 업무에의 만족정도 등 3개 지표로 구성되어 있다.

모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점을 부 교육·훈련 참여율, 하도록 이루어져 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-1. 종사자의 복리후생제도(휴가, 출산휴가, 4대 보험 등)에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 이는 상담소의 복리후생제도를 복지관의 사회복지사 수준으로 향상시키기 위한 노력으로 현장의 상황을 파악하는 지표임.			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-2. 상담소 근무환경에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 상담원의 안전의 문제 및 상담업무의 특성상 소진될 가능성이 많으므로 근무환경에 대한 만족도가 매우 중요함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-3. 상담소에서 현재 하고 있는 업무에 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 상담소의 환경이 나쁨에도 불구하고 상담원의 업무자체에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임.			

6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업, 종사자 면담, 현장평가 협조정도, 그리고 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견에 기초하여 평가하는 것으로 최저 0점에서 최고 5점으로 구성되었다.

평가위원들이 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 평가팀장이 최종 평가점수를 부여한다.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상 중 하
② 주요사업관찰		상 중 하
③ 종사자면담		상 중 하
④ 현장평가 협조정도		상 중 하
⑤ 현장평가 종합소견		상 중 하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

### 상담실적 통계

※ 상담실적을 유형별로 다음 란에 기재하세요.

(단위: 건수)

상담유형	2005	2006
전화상담		
면접상담 1(내방에 의한 면접)		
면접상담 2(현장방문에 의한 면접)		
사이버 상담		
기타 상담		

### 연계실적 통계

※ 연계서비스 실적을 다음 란에 기재하세요. 연계기관이 제시된 유형 외에 더 있을 경우에는 추가로 연계기관 유형을 기재하고 실적을 기재하세요.

(단위: 건수)

연계기관		2003	2004	2005	2006
상담소	가정폭력상담소				
	성폭력상담소				
	성매매피해상담소				
	기타 상담소				
보호시설	가정폭력보호시설				
	성폭력보호시설				
	성매매피해자지원시설				
	기타 보호시설				
기타	경찰(112)				
기타	소방서(119)				
기타	의료기관				
기타	법률기관				
기타	기타(_____)				

### 긴급보호실 이용실적 통계

※ 긴급피난 실적을 실인원과 보호일수를 감안하여 다음 란에 기재하세요.

(단위: 명, 건수)

내용	2005	2006
보호인원(명)		
총 보호일수(일)		

## 제 9 장 아동성폭력전담센터의 평가지표 개발 및 평가결과 분석

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

아동성폭력전담센터의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 종사자 만족도 영역 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있다.

아동성폭력전담센터의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 11개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 16개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 25개 지표, 지역사회 연계 영역 4개 지표, 종사자 만족도 영역 6개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 63개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 45%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 30%, 시설환경 및 안전도 10%, 지역사회 연계, 거주자 만족도, 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 9-1〉 아동성폭력 전담센터 평가지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	2	11	10
B. 운영관리 및 인력관리	5	16	30
C. 서비스 및 인권보호	6	25	45
D. 지역사회연계	2	4	5
E. 종사자 만족도	1	6	5
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	17	63	100

## 2. 하위영역별 지표수

아동성폭력 전담센터의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 시설 안전도로 구분되었으며, 하위영역별 지표수는 시설환경 8개, 시설 안전도 3개 지표로 구성되어 있어 총 11개 지표에 38점이 만점이 된다. 운영관리 및 인력관리 영역은 총 5개 하위영역으로 운영위원회 및 센터장(소장) 운영관·전문성 3개 지표, 재무회계의 투명성 3개 지표, 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 4개 지표, 인력개발 및 투자 4개 지표의 총 16개로 구성되어 있어 64점이 만점이 된다. 서비스 및 인권보호 영역은 총 6개 하위영역으로 프로그램 일반 18개 지표, 예방교육 1개 지표, 지원연계서비스 3개 지표, 전문자문단 활용 1개 지표, 이용자 인권보호 1개 지표, 그리고 사후관리 1개 지표로 총 25개 지표로 구성되어 있으며, 100점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 2개의 하위지표로 구성되어 있으며, 자원봉사자 및 인턴 활용, 관리 2개 지표, 홍보 2개 지표로 총 4개의 지표로 구성되어 있으며, 16점이 만점이 된다. 종사자 만족도역역은 1개 하위영역에 6개 지표로 구성되어 총 24점이 만점이고, 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점이다. 전체적으로 아동성폭력전담센터의 평가지표는 6개 영역, 17개 하위영역에 총 63개 지표로 구성되었으며, 모든 지표를 만점을 받을 경우 247점이 총점이 된다.

〈표 9-2〉 아동성폭력 전담센터의 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	배점 (100점기준)
A. 시설 환경 및 안전도	A1. 시설환경	8	27	10
	A2. 시설안전도	3	11	
	소계	11	38	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 운영위원회 및 센터장(소장) 운영관·전문성	3	12	30
	B2. 재무회계의 투명성	3	12	
	B3. 정보화	2	8	
	B4. 종사자채용의 투명성 및 인력관리	4	16	
	B5. 인력개발 및 투자	4	16	
	소계	16	64	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	18	72	45
	C2. 예방교육	1	4	
	C3. 지원연계서비스	3	12	
	C4. 전문가문단 활용	1	4	
	C5. 이용자 인권보호	1	4	
	C6. 사후관리	1	4	
	소계	25	100	
D. 지역사회연계	D1. 자원봉사자 및 인턴 활용, 관리	2	8	5
	D2. 홍보	2	8	
	소계	4	16	
E. 종사자만족도	E1. 종사자 만족도	6	24	5
	소계	6	24	
G. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
	총계	63	247	100

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설환경 및 안전도

『시설환경 및 안전도 영역』의 하위영역은 전반적 시설환경 영역과 시설안전도 영역으로 구성되었으며, 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 8개 지표, 시설안전도 영역이 3개 지표로 총 11개 지표로 구성되었다.

가. 전반적 시설환경

전반적 시설환경 영역은 8개의 지표로 전반적으로 전화상담을 위한 적절한 공간 확보 여부, 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경 확보 여부, 피해아동 및 정신지체장애인, 부모/보호자 등이 대기할 수 있는 공간 확보 여부, 피해아동과 정신지체장애인에 대한 정진과 진료를 위한 공간 확보여부, 피해아동과 정신지체장애인에 대한 심리평가를 위한 공간 확보 여부, 피해아동과 정신지체장애인에 대한 심리치료를 위한 공간 확보 여부, 피해아동의 조사를 지원하며, 수사관련 진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설을 갖추고 있는지 여부 등으로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-1. 전화상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4) 전화신고 및 상담 공간이 적절하고 방음이 잘됨
		우수(3) 전화신고 및 상담 공간은 협소하나 방음이 잘됨
		보통(2) 전화신고 및 상담 공간이 협소하며 방음도 안됨
		미흡(1) 전화신고 및 상담 공간이 별도로 없음
- 전화신고 및 상담을 위한 적당한 규모의 공간이 별도로 갖추어져 있고, 방음이 잘 되는지 여부 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-2. 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4) 별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음
		우수(3) 상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함
		보통(2) 상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적절함
		미흡(1) 별도의 상담실이 없음
- 면접상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인하며, 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-3. 피해아동 및 정신지체장애인이 대기할 수 있는 별도의 안정된 공간(대기실)이 확보되어 있으며, 장난감, 책, 잡지 등이 구비되어 있는가?	탁월(4) 피해아동 등이 안정감을 느끼고 휴식을 취할 수 있는 대기실이 별도로 구비되어 있으며, 장난감, 책, 잡지 등의 자료가 구비되어 있음
		우수(3) 대기실이 별도로 구비되어 있으며, 장난감, 책, 잡지 등의 자료가 구비되어 있으나 안정감을 느낄 수 있는 환경은 아님
		보통(2) 대기실만 별도로 구비되어 있고, 장난감, 책, 잡지 등의 자료가 구비되어 있지 않음
		미흡(1) 별도의 대기실이 구비되어 있지 않음
- 피해아동 등을 위한 대기실이 별도로 확보되어 있으며, 대기하고 있는 동안 볼 수 있는 자료(장난감, 책, 잡지 등)가 구비되어 있고 안정감을 느끼며 휴식을 취할 수 있는 환경인지 여부를 확인토록 함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-4. 피해아동과 정신지체장애인이 안정을 취하고, 응급한 상황에 대해 대처할 수 있는 보건실의 공간이 확보되어 있는가?	a) 별도의 공간이 확보되어 있음	
		b) 침대 등이 구비되어 있으며, 방음이 잘 됨	
		c) 심리적 안정감을 얻을 수 있는 편안한 환경	
		탁월(4) a), b), c) 3가지 모두 해당	
		우수(3) a), b), c) 2가지만 해당	
보통(2) a), b), c) 1가지만 해당			
미흡(1) a), b), c) 3가지 모두 해당 안됨			
- 응급한 상황에 대처할 수 있는 공간(보건실)이 별도로 확보되어 있는지, 침대구비 및 방음여부, 안정적 환경여부 등을 확인토록 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-5. 피해아동과 정신지체장애인에 대한 초기 정신과 진료를 위한 별도의 진료실이 확보되어 있는가?	우수(3)	정신과 진료실이 별도로 구비되어 있음.
		미흡(1)	정신과 진료실이 구비되어 있지 않음
- 적당한 규모의 정신과 진료실이 별도로 확보되어 있는지 여부 등을 확인하도록 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-6. 법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간이 확보되어 있으며, 응급키트 등이 별도로 구비되어 있는가?	탁월(4)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 충분한 공간이 확보되어 있고 응급키트 등이 구비되어 있음
		우수(3)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간과 응급키트가 구비되어 있으나 공간이 협소함
		보통(2)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간은 확보되어 있으나 협소하며, 응급키트가 구비되어 있지 않음
		미흡(1)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간은 확보되어 있지 않음
- 법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간이 구비되어 있는지 여부와 응급키트 등이 구비되어 있는지 여부를 확인하도록 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-7. 피해아동과 정신지체장애인에 대한 심리평가, 심리치료를 위한 별도의 공간이 확보되어 있으며, 심리치료를 위한 도구 등이 구비되어 있는가?	a) 심리평가실이 별도로 구비되어 있음	
		b) 개인심리치료실이 별도로 구비되어 있음	
		c) 집단심리치료실이 별도로 구비되어 있음	
		d) 심리치료를 위한 도구가 2가지 이상 구비되어 있음	
		탁월(4) a), b), c), d) 중 4개 모두 해당	
우수(3) a), b), c), d) 중 3개만 해당			
보통(2) a), b), c), d) 중 2개만 해당			
미흡(1) a), b), c), d) 중 1개만 해당			
- 적당한 규모의 심리평가실과 개인 및 집단심리치료실이 별도로 구비되어 있는지 여부와 심리치료를 위한 도구 등이 2가지 이상 구비되어 있는지 여부를 확인하도록 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-8. 피해아동의 조사를 지원하며, 수사관련 진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설이 제대로 갖추어져 있으며 잘 관리되고 있는가?	탁월(4)	진술내용을 녹화하기 위한 최신장비와 시설이 갖추어져 있고 잘 관리되고 있으며, 녹화 내용이 법적 증거로 제출할 수 있을 정도의 수준을 갖추고 있음
		우수(3)	최신장비는 아니더라도 진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설이 갖추어져 있고 잘 관리되고 있으며, 녹화내용이 법적증거로 제출할 수 있을 정도의 수준을 갖추고 있음
		보통(2)	진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설을 갖추고 관리되고 있으나 보조장구 등을 사용해야 녹화내용을 법적 증거로 제출할 수 있는 수준임
		미흡(1)	진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설이 갖추어져 있으나 관리되지 않거나 녹화 내용이 법적 증거로 제출할 수 있는 수준은 되지 못함
- 진술내용을 녹화하기 위한 최신장비와 시설이 잘 갖추어져 있는지 여부와 녹화한 진술내용이 법적 증거로서 제출할 수 있는 수준인지를 확인하도록 함. - 현장을 확인함.			

나. 시설안전도

시설안전도 지표는 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 유무 및 개폐여부, 2006년도 화재보험 가입여부 등으로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설안전도	A2-1. 방화관리 및 교육은 적절히 이루어지고 있는가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음	
		b) 소화기가 적절히 구비되어 있음	
		c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개
보통(2)	a), b), c) 중 1개		
미흡(1)	모두 해당 없음		
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있으며 정기적인 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인하도록 함. - 서류를 관찰과 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설안전도	A2-2. 비상탈출구가 있으며, 개방되어 있는가?	탁월(4)	비상탈출구가 개방되어 있으며 안내등이 잘 작동되고 있음.
		우수(3)	비상탈출구가 개방되어 있으나 안내등이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 함. - 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설안전도	A2-3. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	우수(3)	물적 및 인적보험 모두 가입
		미흡(1)	물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 임대한 건물주가 가입한 경우도 인정함. - 서류를 관찰함.			

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리 영역」의 5개 하위영역의 16개 지표로 구성되어 있다. 5개의 하위영역 지표는 운영위원회 및 시설장 운영관·전문성, 재무회계의 투명성, 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력 관리, 인력개발 및 투자 등이다.

### 가. 운영위원회 및 센터장(소장) 운영관·전문성

운영위원회 및 시설장 운영관·전문성은 영위원회는 정상적으로 운영되며, 의결사항이 제대로 반영, 추진되고 있는지 여부, 센터(소)장의 시설운영방향(시설의 운영원칙, 시설종사자에 대한 인사관리원칙 등)은 적절한지 여부, 센터(소)장은 전문성이 있는지 여부 등이다.

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 위원회 및 센터장 (소장) 운영관· 전문성	B1-1. 운영위원회는 정상적으로 운영되며, 의결사항이 제대로 반영·추진되고 있는가?	탁월(4)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 매우 잘 반영됨
		우수(3)	연 2회 이상 운영되나 의결사항이 잘 반영되지 않음
		보통(2)	연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음
		미흡(1)	연 1회 미만 운영됨.
- 센터의 운영에 전문성이 있는 운영위원(소아과, 산부인과, 소아정신과, 의료전문가, 감·경찰 관계자, 관련 사회단체 대표자 및 여성가족부 관계자 등)이 적극적으로 참여하여 센터의 효율적인 운영과 이용자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 센터의 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아보기 위한 지표임. - 운영위원회는 센터소장을 제외한 8인~12인 이내 위원으로 구성하고, 매 반기 1회(연 2회) 이상 운영되어야 함. 운영위원회의 연간 운영횟수, 의결사항의 시설운영에의 반영정도 등을 운영위원회 회의록 등을 참조하여 평가함. - 서류를 관찰함(회의록 등).			
하위영역	평가지표	평가내용	
운영 위원회 및 센터장 (소장) 운영관· 전문성	B1-2. 센터(소)장의 시설 운영방향(시설의 운영원칙 등)은 적절한가?	※ 2명 이상의 평가위원이 각자 채점하여 평균점수의 사사오입	
		탁월(4)	운영철학이 센터의 설립목적과 부합되며 구체적이고 발전적임
		우수(3)	운영철학이 센터의 설립목적과 부합되나 구체성과 발전성이 부족함
		보통(2)	운영철학이 센터의 설립목적에 대한 이해도가 낮거나 구체성과 발전성이 부족함
미흡(1)	센터(소)장의 운영철학이 센터의 설립목적과 부합되지 않음		
- 기관운영에 대한 기관장의 비전을 듣고 운영철학, 계획 등의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가함. - 센터소장과과의 면담으로 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
운영 위원회 및 센터장 (소장) 운영관· 전문성	B1-3. 센터(소)장은 전문성이 있는가?	·사회복지학, 심리학, 아동학을 전공한 자로서 관련분야 박사학위를 취득한 후 1년 이상 당해분야 경험이 있는 자이거나, 석사학위 취득자로 3년 이상 당해분야 경험이 있는자, 5년 이상 당해분야 경험이 있는자 ·의료법에 의한 소아과, 소아정신과, 산부인과 전문의 자격을 가진 자로서 3년 이상 당해 분야 진료경험이 있는자 ·변호사 자격을 소지한 자로서 3년 이상 당해분야 실무경험이 있는자	
		탁월(4)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우
		우수(3)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상 5년 미만인 경우
		보통(2)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 미만인 경우
미흡(1)	위의 인사가 아님		
- 센터(소)장이 아동전문가, 의사, 사회복지사 등의 전문가인지 여부와 사회복지 관련기관의 근무경력년수를 근거로 하여 평가함. 이를 위해 인사가기록카드 및 자격증 사본 등의 확인이 요구됨. - 이를 위해 인사가기록카드 및 자격증 사본 등의 확인이 요구됨.			

나. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는지 여부, 회계는 법인회계와는 별도로 독립채산제로 운영되고 있으며, 회계담당자는 별도의 통장을 가지고 있는지 여부, 2006년 사업비는 규정대로 편성 및 집행이 이루어졌는지 여부, 센터의 물품구입 시 절차대로 구입하며, 필요서류를 정확하게 첨부하였는지 여부 등으로 구성 되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는가? (공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는가?)	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분관리 되고 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
		- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직함. 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 서류를 관찰함(통장 및 회계장부 등).	
재무회계의 투명성	B2-2. 2006년 사업비는 규정대로 편성 및 집행이 이루어졌는가?(근거자료가 있는지 여부)	a) 인건비(60~70%), b) 관리운영비(20~35%) c) 사업비(5~20%)	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 규정대로 편성되었으며, 집행이 이루어짐
		우수(3)	a), b), c) 중 2가지만 규정대로 편성되었으며, 집행이 이루어짐
		보통(2)	a), b), c) 중 1가지만 규정대로 편성되었으며, 집행이 이루어짐
		미흡(1)	규정대로 편성과 집행이 이루어지지 않음
- 2006년 사업비 예산편성 및 지출관련 자료로 평가함. - 서류를 관찰함.			
재무회계의 투명성	B2-3. 센터의 물품구입 및 비용지출시 절차대로 이루어지며, 영수증 등 필요서류를 정확하게 첨부하는가?	탁월(4)	100% 절차대로 구입하며, 필요서류를 정확하게 첨부함
		우수(3)	90~99% 절차대로 구입하며, 필요서류를 첨부함
		보통(2)	80~89% 절차대로 구입하며, 필요서류를 첨부함
		미흡(1)	80% 미만만 절차대로 구입하거나 필요서류가 첨부되지 않음
		- 센터의 물품구입은 절차대로 구입이 이루어져야 하고, 반드시 첨부서류와 영수증 등을 갖추고 있어야 함. - 세세항목별 구입절차, 첨부서류 등을 확인하여 평가하며, 50,000원 이상은 카드결제를 필요로 함. - 서류를 관찰함.	

다. 정보화

정보화 하위영역은 상담 및 치료와 관련된 자료(상담유형, 인구학적 특성, 대처, 연계, 사후관리 등)가 어느 정도 전산관리 되고 있는지와 기관명의로 E-mail, 홈페이지 개설여부의 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
정보화	B3-1. 피해자의 치료와 관련된 자료(서비스유형, 인구학적 특성, 대처, 연계, 사후관리 등)가 어느 정도 전산관리되고 있는가?	a. 상담유형 및 인구학적 특성    b. 대처 및 연계    c. 사후관리
		탁월(4)    a), b), c) 모두 해당
		우수(3)    a), b), c) 중 2개
		보통(2)    a), b), c) 중 1개
		미흡(1)    모두 해당 없음
- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발할 필요는 없으며, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 서비스 유형은 의료서비스, 법률지원서비스, 심리치료서비스, 상담서비스 등을 말함. - 서류를 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가내용
정보화	B3-2. 기관명의로 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는가?	탁월(4)    별도의 자체 홈페이지가 개설되어 있음
		우수(3)    PC통신 또는 E-mail의 주소가 있음
		보통(2)    시설종사자 개인명의로 PC통신 또는 E-mail의 주소에 의하여 활용함
		미흡(1)    PC통신 또는 E-mail 등이 갖추어져 있지 않음
- 시설의 정보화 수준정도를 파악하기 위한 것으로 시설에서 사용하는 시설자체의 E-mail의 주소나 홈페이지가 있는지를 살펴봄. - 법인의 홈페이지가 개설되었고 별도로 센터의 배너가 있다면 센터의 홈페이지도 개설된 것으로 평가함. - 현장을 확인함.		

라. 종사자채용의 투명성 및 인력관리

종사자의 투명성 및 인력관리 하위영역은 구체적인 종사자 채용기준 유무 및 공개적인 채용방법 여부와 종사자의 자격기준의 적절성 유무, 센터장을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는지 여부, 월례회의는 정기적으로 이루어지고 있는지 여부 등의 4개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B4-1. 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며 채용방법은 공개적인가? ※ 최근 1년간 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
		- 종종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용기준이 있고, 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 단, 최근 1년간 종사자채용이 이루어지지 않은 경우에는 평가에서 제외함. - 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없음. - 시설의 보안을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함. - 서류를 관찰함(공개채용광고비, 지출증빙서류, 공개채용광고 스크랩, 공개채용시 이력서 등).	
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B4-2. 종사자의 자격기준은 적절한가?	a) 자격기준에 적합한 임상심리사 b) 자격기준에 적합한 간호사 c) 자격기준에 적합한 상담원	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 3개 자격기준에 적합함
		우수(3)	a), b), c) 중 2개만 자격기준에 적합함
		보통(2)	a), b), c) 중 1개만 자격기준에 적합함
		미흡(1)	a), b), c) 모두 자격기준에 적합하지 않음
- 임상심리 전문가의 자격요건은 (아동)심리학 관련 석사 학위를 취득한 후 대학병원에서 소아정신과 수련 최소 6개월을 포함 3년 이상의 수련을 받았으며 성폭력 관련 논문, 학술적 활동이 있는 자, 또는 (아동)심리학 관련 학사 학위를 취득한 후 대학병원에서 소아정신과 수련을 받은 자로 3년 이상 당해 분야의 근무 경력이 있는 자 혹은 석사학위를 취득한 후 1년 이상 당해 분야의 근무 경력이 있는 자 - 간호사의 자격요건은 간호사 자격을 가진 자로서 실무경력이 3년 이상인자로 인사서류 등으로 파악함. - 상담원의 사회복지학, 여성학, 심리학, 아동학 등을 전공하여 졸업한 자로서, . 관련분야 석사 학위를 취득한 후 1년 이상 성폭력상담원으로 근무경력이 있는 자 . 관련분야 학사학위를 취득한 후 3년 이상 성폭력상담원으로 근무경력이 있는 자로 인사서류 등으로 파악함. - 서류를 관찰함.			
종사자 채용의 투명성 및 인력 관리	B4-3. 센터장(소장)을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는가?	탁월(4)	100% 기록, 관리됨
		우수(3)	90~99% 기록, 관리됨
		보통(2)	80~89% 기록, 관리됨
		미흡(1)	80% 미만 기록, 관리됨
- 센터장을 비롯한 종사자의 근무상황을 파악하기 위한 것으로 출근부, 시간외 근무대장, 외출기록부, 출장명령서 등이 잘 기록·관리되고 있는지 이들 서류를 관찰함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	B4-4. 월례회의는 정기적으로 이루어지고 있는가?	a) 월례회의가 정기적으로 이루어짐
		b) 월례회의 결과 회의록이 구체적으로 작성되어 있음
		c) 회의결과가 실제 사업에 적극 반영됨
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당됨
		우수(3) a), b), c) 중 2개만 해당됨
보통(2) a), b), c) 중 1개만 해당됨		
미흡(1) a), b), c) 모두 해당 없음		
- 월례회의가 정기적으로 잘 이루어지고 있는지 여부와 회의록 구비, 회의결과와 실제 사업이나 센터운영에 반영정도 등을 서류를 관찰함. - 서류를 확인함.		

마. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역은 종사자를 위한 자체 교육·훈련의 적절한 시행여부, 종사자의 외부 교육·훈련참여율, 종사자의 외부 교육·훈련참여시 교육비 및 여비 지원, 종사자의 외부 교육·훈련기회의 균등한 제공여부 등의 4개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
인력개발 및 투자	B5-1. 종사자를 위한 자체 훈련·교육이 정기적으로 시행되고 있는가?	탁월(4) 자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시됨
		우수(3) 자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시됨
		보통(2) 자체 교육·훈련이 있으나 외부강사에 의한 교육·훈련은 없음
		미흡(1) 자체교육·훈련이 없음
		- 교육·훈련은 종사자의 능력개발과 전문성 향상을 위해 필요한 것으로 외부 전문가에 의한 자체교육의 실시여부 및 실시횟수 등을 종사자 교육실시 계획, 교육일지 및 교육내용 요약 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함.(종사자교육일지, 교육내용요약 등)

하위영역	평가지표	평가내용
인력개발 및 투자	B5-2. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마나 되는가?	전체 종사자 대비 2006년 1년 간 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)
		탁월(4) 80% 이상
		우수(3) 50%이상~80% 미만
		보통(2) 30%이상~50% 미만
		미흡(1) 30% 미만
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산함. - 이 때 1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산토록 함. - 서류를 관찰함(교육출장근거자료 및 북명서 등).		

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B5-3. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교 육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 공평하게 지원
		보통(2)	부족하지만 교육훈련비가 예산에 반영되어 있고 일부 종사 자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
		- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 센터에서 제대로 지원하고 있는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등).	
하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B5-4. 종사자의 외부 교육·훈련이 해당 업 무 담당자에게 제공 되고 있는가?	탁월(4)	해당업무 담당자에게 제공됨
		우수(3)	해당업무 담당자 또는 업무관련성이 많은 종사자에게 제공 됨
		보통(2)	센터소장에게만 기회가 제공됨
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음
		- 전 외부 교육·훈련 기회가 해당업무 담당자에게 제공되고 있는 지, 아니면 센터소장이나 업무관련성이 적은 종사자에게 제공되는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등).	

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 6개의 하위영역의 25개 지표로 구성되어 있다. 6개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 예방교육, 지원연계서비스, 전문가 자문단 활용, 이용자의 인권보호, 사례관리 등이다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반은 아동성폭력업무별(의료지원, 상담 및 법률지원, 심리치료, 행정지원) 표준화된 매뉴얼 유무, 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호대상자들을 대상으로 지원된 평균 서비스 건수, 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 이루어진 평균 상담건수, 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호대상자들을 대상으로 지원된 평균 의료지원서비스 건수, 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호대상자들을 대상으로 지원된 평균 법률지원서비스 건수, 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호대상자들을 대상으로 지원된 평균 심리치료지원서비스 건수, 지난 1년간 센터의 초기 대응 시간, 지난 1년간 센터

의 응급사태에 대한 대처 수준, 센터의 온라인 신고 및 게시판 질문에 대하여 신속하게 대응 여부, 센터의 응급진료과정의 절차와 내용이 신속하고 적절하게 수행되고 있는지 여부, 센터의 법적지원서비스의 절차와 내용이 신속하고 적절하게 수행되고 있는지 여부, 수사지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 이루어졌는지 여부, 아동의 후유증치료서비스의 절차와 내용이 규정대로 이루어 졌는지 여부, 아동의 보호환경 지원 서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었는지 여부, 업무팀별 지원서비스의 유기적인 수행 여부, 지원서비스 별 평가 적절성과 평가결과의 기록·관리여부, 업무팀별로 지원서비스 결과의 적절한 관리 보존 여부, 지난 1년간 아동성폭력 치료프로그램 개발 및 정책제안 등을 위하여 조사연구 등의 활동을 하며 보고서 발간했는지의 여부 등 18개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가 내용		
프로그램 일반	C1-1. 아동성폭력업무별(의료지원, 상담 및 법률지원, 심리치료, 행정지원) 표준화된 매뉴얼이 있습니까?	탁월(4)	아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 있으며 팀별로 명확한 지침을 줄 수 있음	
		우수(3)	아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있으나 내용이 보통임	
		보통(2)	업무별로 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있으나 내용이 빈약함	
		미흡(1)	업무별로 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있지 않음	
		- 아동성폭력 업무별 매뉴얼은 팀별 업무과정 및 내용에 대한 지침을 말함. - 업무매뉴얼의 활용여부, 팀별로 담당자의 숙지여부 등을 확인 - 서류를 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가 내용		
프로그램 일반	C1-2. 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 서비스 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+ 10% 이상	2006년 서비스 건수( )건/ 2006년 내방 아동수( )명 =평균 서비스 건수( )건
		우수(3)	평균+ 5% 이상	
		보통(2)	평균±5% 미만	
		미흡(1)	평균-5% 이하	
		- 평균 서비스 건수는 상담, 의료, 법률, 심리치료 및 연계 등의 지원건수를 내방아동으로 나눈 개념으로 서류로 확인함. - 단, 아동과 부모는 동일한 건수로 간주함. - 서류를 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가 내용		
프로그램 일반	C1-3. 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 이루어진 평균 상담 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+ 10% 이상	2006년 상담 건수( )건/ 2006년 내방 아동수( )명 =평균 상담 건수( )건
		우수(3)	평균+ 5% 이상	
		보통(2)	평균±5% 미만	
		미흡(1)	평균-5% 이하	
		- 평균 상담서비스 건수는 상담 건수를 내방아동으로 나눈 개념으로 서류로 확인함. - 단, 아동과 부모는 동일한 건수로 간주함. - 서류를 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용		
프로그램 일반	C1-4. 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 의료 지원 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+10% 이상	2006년 의료지원 건수 ( )건 2006년 내방 아동수 ( )명 =평균 의료지원 건수 ( )건
		우수(3)	평균+5% 이상	
		보통(2)	평균±5% 미만	
		미흡(1)	평균-5% 이하	
- 평균 의료지원서비스 건수는 의료지원건수를 내방아동으로 나눈 개념으로 서류로 확인함. - 단, 아동과 부모는 동일한 건수로 간주함. - 서류를 관찰함.				
하위영역	평가지표	평가내용		
프로그램 일반	C1-5. 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 법률 지원 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+10% 이상	2006년 법률지원 건수 ( )건 2006년 내방 아동수 ( )명 =평균 법률지원 건수 ( )건
		우수(3)	평균+5% 이상	
		보통(2)	평균±5% 미만	
		미흡(1)	평균-5% 이하	
- 평균 법률지원서비스 건수는 법률지원건수를 내방아동으로 나눈 개념으로 평가자는 서류로 확인함. - 단, 아동과 부모는 동일한 건수로 간주함. - 서류를 관찰함.				
하위영역	평가지표	평가내용		
프로그램 일반	C1-6. 지난 1년간 피해아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 심리치료 지원 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+10% 이상	2006년 심리치료 지원 건수 ( )건 2006년 내방 아동수 ( )명 =평균 심리치료 지원 건수 ( )건
		우수(3)	평균+5% 이상	
		보통(2)	평균±5% 미만	
		미흡(1)	평균-5% 이하	
- 평균 심리치료서비스 건수는 심리치료 지원건수를 심리치료 대상 아동으로 나눈 개념으로, 내부치료와 외부연계 모두를 포함하며, 심리치료 대상 아동은 전문가의 판단 결과(심리평가결과 후 통합진료결과)를 근거로 하며 평가자는 서류로 확인함. - 단, 아동과 부모는 동일한 건수로 간주함.				
하위영역	평가지표	평가내용		
프로그램 일반	C1-7. 지난 1년간 센터의 초기 대응은 어떻게 수행되었습니까?	탁월(4)	초기대응 사례에 적절하게 대처함	
		우수(3)	초기대응이 부적절한 사례가 5% 미만임	
		보통(2)	초기대응이 부적절한 사례가 10% 미만임	
		미흡(1)	초기대응이 부적절한 사례가 10% 이상임	
- 초기 대응이란 초기 접수 이후 센터에서 개입하여 서비스를 지원한 것을 말하는 것으로 이 지표를 통하여 초기대응의 질적 수준을 파악함. - 평가자는 응급사례의 신속한 개입, 사례별로 평가가 적절한지, 규정대로 서비스 지원이 수행되었는지를 확인함. - 서류를 관찰함.				

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-8. 지난 1년간 센터의 응급 사례에 대한 대처는 적절하였습니까?	탁월(4)	응급사례별로 신속하게 대처함
		우수(3)	응급이 부적절한 사례가 5% 미만임
		보통(2)	응급이 부적절한 사례가 10% 미만임
		미흡(1)	응급이 부적절한 사례가 10% 이상임
- 최대한 응급을 요하는 사례는 24시간 이내에 대처해야 되며, 보통 응급사례는 피해 후 72시간 이내에 대처해야 함. - 이 지표를 통하여 응급의 신속성을 파악함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-9. 온라인 및 게시판 등을 통한 접수에 신속하게 대응하고 있습니까?	탁월(4)	모든 온라인 및 게시판을 통한 접수는 12시간 이내에 조치가 이루어짐
		우수(3)	온라인신고 및 게시판을 통한 접수 중 12시간 이내에 조치하지 않은 사례가 3건 이하
		보통(2)	온라인신고 및 게시판을 통한 접수 중 12시간 이내에 조치하지 않은 사례가 5건 이하
		미흡(1)	온라인신고 및 게시판을 통한 접수 중 12시간 이내에 조치하지 않은 사례가 6건 이상
- 이 지표를 통하여 사이버 서비스의 대처 수준을 파악함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-10. 응급의료지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 산부인과 b) 피해아동의 상태에 따른各科 진료(비뇨기과, 향문의과 등) c) 소아정신과 진료	
		탁월(4)	a), b), c) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었으나 처리가 보통으로 이루어짐
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었으나 처리가 보통으로 이루어짐
		미흡(1)	a), b), c) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었으나 처리가 미흡함
- 이 지표를 통하여 응급의료지원 서비스가 규정대로 적절하게 이루어졌는지, 센터와 위탁병원에서 신속하게 대처하였는지를 평가함. - 평가자는 산부인과 진료는 여아에게, 비뇨기과 및 향문의과는 남아에게 필요한 지원이므로 사례대상의 성을 확인하며, 응급진료의 신속성은 보호자의 동의 유무를 고려하여 평가함 - 응급의료지원이 규정대로 수행되었는지는 사례별 평가 결과에 따른 서비스 지원의 노력 유무로써 확인토록 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
프로그램 일반	C1-11. 법률지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 변호사 자문 및 연계 b) 진단서 및 소견서 발급 c) 임상심리평가서 제출 d) 법정 모니터링 e) 상담기록 제출
		탁월(4) a), b), c), d), e) 중 4개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		우수(3) a), b), c), d), e) 중 3개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		보통(2) a), b), c), d), e) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		미흡(1) a), b), c), d), e) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
- 이 지표를 통하여 법적지원 서비스가 질적으로 적절하게 이루어졌는지를 평가함. - 서류를 관찰함.		
프로그램 일반	C1-12. 수사지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 법의학적 증거물 채취(성폭력 응급카드) b) 법의학적 증거사진 촬영 c) 진술녹화 d) 피해자의 경찰신고 지원 e) 의복제공
		탁월(4) a), b), c), d), e) 중 4개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		우수(3) a), b), c), d), e) 중 3개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		보통(2) a), b), c), d), e) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		미흡(1) a), b), c), d), e) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
- 이 지표를 통하여 수사지원 서비스가 질적으로 적절하게 이루어졌는지를 평가함. - 수사지원서비스가 규정대로 수행되었는지는 사례별 평가 결과에 따른 서비스 지원의 노력 유무로써 확인함. - 여기서 의복제공이란 증거물이 묻은 속옷 등을 제출한 후 갈아입을 의복을 제공한 것을 의미함. - 서류를 관찰함.		
프로그램 일반	C1-13. 아동의 후유증치료서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 심리검사 및 평가 b) 약물치료 c) 부모치료 d) 심리치료(놀이치료, 미술치료, 인지행동, EMDR 포함)
		탁월(4) a), b), c), d) 모두 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		우수(3) a), b), c), d) 중 3개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		보통(2) a), b), c), d) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
- 이 지표를 통하여 아동의 후유증치료 서비스가 질적으로 적절하게 이루어졌는지를 평가함. - 서류를 관찰함.		
프로그램 일반	C1-14. 아동의 보호환경 지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 부모 및 보호자 상담 b) 부모교육 c) 부모자조모임
		탁월(4) a), b), c) 모두 절차와 내용이 규정대로 적절하게 수행됨
		우수(3) a), b), c) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨
		보통(2) a), b), c) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 적절하게 수행됨
		미흡(1) a), b), c) 모두 절차와 내용이 규정에 부적절함
- 이 지표를 통하여 아동의 보호환경지원 서비스가 질적으로 적절하게 이루어졌는지를 평가함. - 보호환경 지원서비스가 규정대로 수행되었는지는 사례별 평가 결과에 따른 서비스 지원의 노력 유무로써 확인함. - 서류를 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-15. 업무팀별로 지원서비스가 유기적으로 수행되었습니까?	a) 의료지원 b) 상담 및 법률지원 c) 심리치료	
		탁월(4)	a), b), c) 중 3개팀 모두 지원서비스가 유기적으로 수행됨
		우수(3)	a), b), c) 중 2개팀만 지원서비스가 유기적으로 수행됨
		보통(2)	a), b), c) 중 2개팀만 지원서비스가 유기적으로 수행되었으나 신속하지 않음
		미흡(1)	a), b), c) 모두 지원서비스가 유기적으로 수행되지 않음
- 이 지표는 센터의 팀별 지원서비스의 질적 제고를 위한 노력을 평가함. - 유기적이란 서비스가 팀간에 신속하게 연계되어 처리되는 지를 말하며, 평가자는 사례회의록과 차트를 함께 확인하여 평가함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-16. 지원서비스별로 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록·관리하고 있습니까?	a) 의료지원 b) 상담 및 법률지원 c) 심리치료	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록 관리하고 있음
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 서비스의 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록 관리하고 있음
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 서비스의 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록 관리하고 있음
		미흡(1)	a), b), c) 모두 평가를 실시하지 않음
- 이 지표는 센터의 팀별 지원서비스의 질적 제고를 위한 노력을 평가함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-17. 업무팀별로 지원서비스 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	전체 서비스실적의 100% 이상의 데이터가 관리보존 되고 있음
		우수(3)	전체 서비스실적의 90% 이상의 데이터가 관리보존 되고 있음
		보통(2)	전체 서비스실적의 80% 이상의 데이터가 관리보존 되고 있음
		미흡(1)	전체 서비스실적의 80% 미만의 데이터가 관리보존 되고 있음
		- 서비스 결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인 신상이 노출되지 않도록 센터와 평가자간의 협조가 필요함. - 서류를 관찰함(업무일지 등).	

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-18. 지난 1년간 아동성폭력 치료프로그램 개발 및 정책제안 등을 위하여 조사연구 등의 활동을 하며 보고서를 발간하였는가?	a) 조사연구 b) 치료프로그램 개발 c) 정책제안 d) 연구보고서 발간	
		탁월(4)	a), b), c), d) 모두 실시
		우수(3)	a), b), c), d) 중 3개실시
		보통(2)	a), b), c), d) 중 2개실시
		미흡(1)	a), b), c), d) 중 1개실시
- 이 지표는 해바라기 아동센터의 기능을 정립하는 지표임. - 서류를 관찰함.			

나. 예방교육

예방교육 하위영역은 난 1년간 아동성폭력 인식개선을 위한 교육 및 캠페인, 세미나·워크숍 활동을 하였는지 여부로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방교육	C2-1. 지난 1년간 아동성폭력 인식개선을 위한 교육 및 캠페인, 세미나·워크숍 활동을 하였는가?	탁월(4)	성폭력 등 인권에 대한 그릇된 인식을 계몽하기 위한 구체적인 프로그램이 있고, 사업계획서에 입각하여 정기적으로 이루어지고 있는 경우(최소한 연간 2회 이상)
		우수(3)	프로그램은 개발되어 있고 정기적으로 이루어지고 있으나 사업계획서가 미비한 경우
		보통(2)	프로그램은 개발되어 있으나 정기적으로 이루어지지 않고 사업계획서도 미비한 경우
		미흡(1)	성폭력에 대한 인식개선사업 활동이 전혀 이루어지고 있지 않는 경우
- 이는 정해진 형식을 요구하는 것이 아니라 성폭력과 관련된 인식개선을 위한 활동으로 청소년·일반인 대상의 성폭력예방교육, 아동주간에 실시하는 사진전시회 및 언론매체를 활용한 사진전, 거리홍보, 세미나·워크숍 등을 통해 실시된 폭력예방활동을 말함. - 서류를 관찰함(업무일지 등).			

다. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역은 내담자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있도록 네트워크가 구축되어 있는지 여부, 유관기관과의 연계가 어느 정도 이루어지고 있는지 여부, 센터에서 유관기관과의 연계 적절성 등 3가지 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계서비스	C3-1. 내방자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있도록 네트워크가 구축되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 가능(연계기관의 90% 이상)
		우수(3)	다수의 기관과 가능(연계기관의 90% 미만)
		보통(2)	일부 기관에만 가능(연계기관의 60% 미만)
		미흡(1)	없음
- 웹스톱 서비스의 하드웨어 구축을 확인함. - 네트워크에는 경찰서, 법률기관, 의료기관, 성폭력상담소, 쉼터, 피해자보호시설, 아동보호전문기관, 아동학대예방센터, 1366 등 유관기관이 포함됨. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
지원연계 서비스	C3-2. 유관기관과의 연계기관수는 어느 정도인가?	a) 경찰서                      b) 법률기관                      c) 의료기관
		d) 성폭력상담소              e) 쉼터                              f) 피해자보호시설
		g) 아동보호전문기관                      h) 1366
		탁월(4) 위의 기관 중 7개 기관 이상을 연계 한다
		우수(3) 위의 기관 중 6개 기관을 연계 한다
보통(2) 위의 기관 중 5개 기관을 연계 한다		
미흡(1) 위의 기관 중 5개 기관 미만을 연계 한다		
- 지난 1년 동안 여성부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악한다. 평가자는 연계기관을 임의로 추출하여 전화로 직접 확인함. - 서류를 관찰과 전화확인으로 평가함.		
하위영역	평가지표	평가내용
지원연계 서비스	C3-3. 센터에서 유관기관과의 연계는 어느 정도 적절하게 이루어지는가?	a) 연계기관에 동행해줌으로써 연계여부를 확인한다.
		b) 연계기관에 전화를 해 준다
		c) 연계기관의 정보(전화번호, 위치, 담당자)만 제공한다
		탁월(4) 위 유형 중 a), b), c) 가 적절하게 이루어짐
		우수(3) 위 유형 중 b), c) 가 이루어짐
보통(2) 위 유형 중 c) 만 이루어짐		
미흡(1) 모두 해당 안됨		
- 연계실적을 통해 연계의 유형을 파악함. - 센터의 유관기관에는 경찰서, 법률기관, 의료기관, 성폭력상담소, 쉼터, 피해자보호시설, 아동보호전문기관, 아동학대예방센터, 1366 등이 포함됨. - 서류를 관찰함.		

라. 전문가자문단 활용

전문가자문단 활용 하위영역은 전문가자문단의 활용은 어떠한지의 여부로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
전문가자문단 활용	C4-1. 전문가자문단의 활용은 어떠한가?	a) 의료                      b) 수사 및 법률                      c) 심리 및 사회복지
		d) 연계시설                      e) 행정지원
		탁월(4) 전문가자문단이 5개 분야별로 균형 있게 구성되어 있고 필요에 따라 활용함
		우수(3) 전문가자문단이 5개 분야별로 균형 있게 구성되어 있고 필요시 활용하지 못함
		보통(2) 전문가자문단이 특정분야에 편중되어 있으며 필요시 활용함
미흡(1) 전문가자문단이 특정분야에 편중되어 있으며 필요시 활용하지 못함		
- 지난 1년 동안 여성부 및 관련기관에 보고한 연계실적 등을 통해 파악함. - 서류를 관찰함.		

마. 이용자의 인권보호

이용자의 인권보호 하위영역은 내방자의 자료 등의 보관·관리 및 비밀보장에 관한 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이용자의 인권보호	C5-1. 내방자의 자료 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음
		우수(3)	내담자의 자료가 개인별, 팀별로 관리, 보전되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음
		보통(2)	내담자 자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨
		미흡(1)	전혀 관리 보존이 안 됨
- 센터의 내담자의 자료가 잘 보관되고 있는지를 살펴봄. - 내담자의 자료는 팀별 담당자 이외에 다른 사람이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 현장을 확인함.			

바. 사후관리

사후관리 영역은 사후관리가 이루어지고 있는가를 측정하는 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
사후관리	C6-1. 사후관리가 이루어지고 있는가?	탁월(4)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 30% 이상임
		우수(3)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 20% 이상임
		보통(2)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 10% 이상임
		미흡(1)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 5% 이상임
- 사후관리란 치료가 종결된 이후에도 후유증 유무를 확인하고 필요한 각종 자원을 연계, 제공하는 것을 말함. - 서류를 관찰함.			

4. 지역사회 연계

「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 및 인턴 활용, 관리, 홍보 등 2개의 지표로 구성되어

있다.

가. 자원봉사자 및 인턴 활용, 관리

자원봉사자 및 인턴 활용, 관리 하위영역은 자원봉사자 및 인턴활용에 대한 운영계획 수립 여부, 자원봉사자 및 인턴에 대한 관리 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원 봉사자 및 인턴활용	D1-1. 자원봉사자 및 인턴활용에 대한 운영 계획은 수립되어있으며 수행하고 있는가?	탁월(4)	운영계획이 수립되어 있고, 적극적으로 수행하고 있음
		우수(3)	운영계획이 수립되어 있으나, 소극적으로 수행하고 있음
		보통(2)	운영계획이 수립되어 있으나, 수행하지 않음
		미흡(1)	운영계획이 수립되어 있지 않음
- 자원봉사자와 인턴은 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자만 포함됨. - 서류를 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
자원 봉사자 및 인턴활용	D1-2. 자원봉사자 및 인턴에 대한 관리가 이루어지고 있는가?	탁월(4)	자원봉사자 및 인턴을 지속적으로 활용하고 있고 체계적으로 관리하고 있음
		우수(3)	자원봉사자 및 인턴을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함
		보통(2)	자원봉사자 및 인턴을 지속적으로 활용하지 못하고 있음
		미흡(1)	자원봉사자 및 인턴을 전혀 활용하지 못하고 있음
- 자원봉사자 및 인턴에 대한 신청서, 활동일지, 등록명단 등 관련 서류를 보고 평가하며, 자원봉사자에게 전화로 직접 확인함. - 서류를 관찰하고, 자원봉사자 확인(자원봉사자관리대장: 자원봉사자 임의추출 하여 전화로 사실 확인)			

나. 홍보

홍보 하위영역은 홍보의 수준과 경찰, 검찰, 학교 대상의 홍보교육의 정기적 실시 2개의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
홍보	D2-1. 홍보의 수준은 어떠한가? (인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)	탁월(4)	매우 충분(년 8회 이상, 내용 적절)
		우수(3)	다소 충분(년 8회 이상, 내용 부적절)
		보통(2)	다소 미흡(년 8회 미만, 내용 적절)
		미흡(1)	매우 미흡(년 8회 미만, 내용 부적절)
- 센터의 홍보는 성폭력 피해 아동을 대상으로 센터의 접근성을 알리는 효과이외에도 폭력예방교육의 효과가 있으므로, 지역의 신문, 방송매체, 소식지 등 다양한 홍보물을 이용한 센터의 홍보노력을 평가함. - 서류를 관찰함. (홍보물 등)			

하위영역	평가지표	평가내용	
홍보	D2-2. 경찰, 검찰, 학교(초등, 유치원, 어린이 집) 대상의 홍보교육을 실시하는가?	탁월(4)	지난 1년간 6회 이상
		우수(3)	지난 1년간 4회 이상
		보통(2)	지난 1년간 2회 이상
		미흡(1)	지난 1년간 2회 미만
- 아동성폭력의 경우 경찰, 검찰, 학교의 역할은 중요하며 경찰, 검찰, 학교대상의 정기적인 홍보교육 실시는 아동성폭력의 예방차원에서 필요한 사항임. - 서류를 관찰함(홍보물 등).			

5. 종사자 만족도

「종사자 만족도 영역」은 별지 활용으로 조사자가 스스로 평가하도록 구성되어 있으며 시설장의 시설운영 방향, 종사자간에 업무부담의 적절, 센터에서 현재 수행하는 업무의 양과 질에 대한 만족, 종사자의 복리후생제도(휴가, 출산휴가, 4대 보험 등)에 대한 생각, 종사자의 업무어려움이나 욕구 등을 파악할 수 있는 제도가 있으며, 이를 통하여 종사자의 고충해결 및 근무환경 개선에 활용되고 있는지 여부 등 총 6개 지표이다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-1. 센터장(소장)의 시설 운영방향에 대하여 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 센터장(소장)의 운영방향은 센터의 운영, 관리 뿐 아니라 종사자의 업무, 근무환경 등에 중요한 영향을 미치므로 시설장의 운영방향에 대한 종사자의 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 만족도	E1-2. 종사자간에 업무부담이 적절하게 이루어지고 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 종사자의 업무 및 근무환경에 중요한 요인 중의 하나인 업무에서의 동료와의 역할분담에 대한 만족도를 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사			

하위영역	평가지표	평가 내용	
종사자 만족도	E1-3. 센터에서 현재 수행하는 업무의 양과 질에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 종사자의 업무자체에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 종사자 설문조사			
하위영역	평가지표	평가 내용	
종사자 만족도	E1-4. 센터의 업무환경(센터 구조, 공간, 방음 등)에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 업무환경에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 종사자 설문조사			
하위영역	평가지표	평가 내용	
종사자 만족도	E1-5. 종사자의 복리후생제도(휴가, 출산휴가, 4대 보험 등)에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 이는 센터의 복리후생제도에 대한 현장의 상황을 파악하는 지표임. - 종사자 설문조사			
하위영역	평가지표	평가 내용	
종사자 만족도	E1-6. 종사자의 업무어려움이나 욕구 등을 파악할 수 있는 제도가 있으며, 이를 통하여 종사자의 고충해결 및 근무환경 개선에 활용되고 있습니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족
- 종사자의 업무고충이나 욕구 등은 근무환경과 밀접하며 이는 서비스의 질적 제공에 영향을 미치므로 중요한 지표임. - 종사자 설문조사			

6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는 지를 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였다.

※ 아래의 양식에 평가팀의 소견을 기록해 주십시오.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상중하
② 주요사업관찰		상중하
③ 종사자면담		상중하
④ 현장평가 협조정도		상중하
⑤ 현장평가 종합소견		상중하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ㉠~㉡점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

### 제 3 절 평가결과 분석<sup>9)</sup>

#### 1. 평가개요

2006년 아동성폭력 전담센터의 평가결과를 100점 만점으로 환산하면, 평균 81.54점이었고, 최소 76.49점, 최대 90.04점이었다. 각 영역별 평균은 시설환경 및 안전도 영역(10점 만점)이 8.81점, 운영관리 및 인력관리 영역(30점 만점) 27.34점 등으로 높은 수준이었고, 평가들에서 가장 중요한 영역으로 간주된(배점 45점) 서비스 및 인권보호 영역 33.45점이었다. 또한 지역 사회연계 영역(5점 만점)은 3.65점으로 양호한 수준이었고, 종사자 만족도 영역(5점 만점)은 3.82점이었으며, 현장평가종합소견은 평가준비에 철저하였고, 평가에 적극적으로 임하는 종사자의 태도, 전반적으로 안락한 환경, 근무분위기 등으로 3개 센터 모두 5.00점의 만점이 부여되었다.

〈표 9-3〉 아동성폭력전담센터의 평가영역별 기술 통계치

평가영역	최소	최대	평균	표준편차
총점(100점)	76.49	90.04	81.54	7.40
시설환경 및 안전도(10점)	8.10	9.25	8.81	0.63
운영관리 및 인력관리(30점)	26.25	28.59	27.34	1.18
서비스 및 인권보호(45점)	29.70	39.60	33.45	5.37
지역사회 연계(5점)	3.13	4.06	3.65	0.48
종사자 만족도(5점)	3.54	4.38	3.82	0.48
현장평가 종합소견(5점)	5.00	5.00	5.00	0.00

#### 2. 주요 평가결과

2006년도 아동성폭력 전담센터의 영역별 평가결과의 기술통계치를 살펴보면 다음과 같이 요약된다. 시설환경 및 안전도 영역은 10점 만점에 최소 8.10점, 최대 9.29점으로 평균

9) 2006년 12월 31일 현재 아동성폭력 전담센터는 서울, 영남, 호남의 3개 센터로 모든 센터가 여성가족부의 지원을 받는 시설임.

8.81점(±0.63)이었으며, 운영관리 및 인력관리 영역은 30점 만점에 최소 26.25점, 최대 28.59점으로 평균 27.34점(±1.18)이었다. 서비스 및 인권보호 영역은 45점 만점에 최소 29.70점, 최대 39.60점, 평균 33.45점(±5.37)이었고, 지역사회연계 영역은 5점 만점에 최소 3.13점에서 최대 4.06점으로 평균 3.65점(±0.48)이었다. 종사자 만족도 영역은 5점 만점에 최소 3.54점에서 최대 4.38점으로 평균 3.82점(±0.48)이었고, 현장평가 종합소견 영역도 5점 만점에 최소 5.00점에서 최대 5.00점으로 평균 5.90점(±0.00)이었다.

각 평가영역의 평균 점수를 100점 만점으로 환산하여 비교해 보면, 시설환경 및 안전도 영역 88.10점, 운영관리 및 인력관리 영역 91.15점, 서비스 및 인권보호 영역 74.33점, 지역사회연계 영역 72.92점, 종사자 만족도 영역 76.39점, 그리고 현장평가 종합소견 영역 100.00점으로 나타났다.

〈표 9-4〉 아동성폭력 전담센터의 영역별 기술통계치

평가영역	최소	최대	평균	표준편차
시설환경 및 안전도(10점)	8.10(89.47)	9.29(92.86)	8.81(88.10)	0.63(6.30)
시설환경	25.00(80.65)	28.00(90.32)	27.00(87.10)	1.73(5.59)
시설안전도	9.00(81.82)	11.00(100.00)	10.00(90.91)	1.00(9.09)
운영관리 및 인력관리(30점)	26.25(87.50)	28.59(95.31)	27.34(91.15)	1.18(3.93)
운영위원회 및 센터장(소장) 운영관·전문성	10.00(83.33)	12.00(100.00)	11.00(91.67)	1.00(8.33)
재무회계의 투명성	11.00(91.67)	12.00(100.00)	11.67(97.22)	0.58(4.81)
정보화	6.00(75.00)	7.00(87.50)	6.67(83.33)	0.58(7.22)
종사자 채용의 투명성 및 인력관리	12.00(75.00)	15.00(93.75)	14.00(87.50)	1.73(10.83)
인력개발 및 투자	15.00(93.75)	15.00(93.75)	15.00(93.75)	0.00(0.00)
서비스 및 인권보호(45점)	29.70(66.00)	39.60(88.00)	33.45(74.33)	5.37(11.93)
프로그램 일반	47.00(65.28)	60.00(83.33)	52.00(72.22)	7.00(9.72)
예방교육	3.00(75.00)	4.00(100.00)	3.67(91.67)	0.57(14.43)
지원연계서비스	11.00(91.67)	12.00(100.00)	11.33(94.44)	0.58(4.81)
전문자문단 활용	1.00(25.00)	3.00(75.00)	2.00(50.00)	1.00(25.00)
이용자의 인권보호	2.00(50.00)	4.00(100.00)	3.00(75.00)	1.00(25.00)
사후관리	2.00(50.00)	3.00(75.00)	2.67(66.67)	0.58(14.43)
지역사회연계(5점)	3.13(62.50)	4.06(81.25)	3.65(72.92)	0.48(9.55)
자원봉사자 및 인턴 활용, 관리	2.00(25.00)	8.00(100.00)	4.67(58.33)	3.06(38.19)
홍보	5.00(62.50)	8.00(100.00)	7.00(87.50)	1.73(21.65)
종사자 만족도(5점)	3.54(70.80)	4.38(87.50)	3.82(76.39)	0.48(9.62)
종사자 만족도	17.00(70.80)	21.00(87.50)	18.33(76.39)	2.31(9.62)
현장평가 종합소견(5점)	5.00(100.00)	5.00(100.00)	5.00(100.00)	0.00(0.00)

## 가. 시설환경 및 안전도

『시설환경 및 안전도』 영역의 하위영역에 대한 평가는 시설환경과 시설 안전도의 2개 하위영역으로 구분되어 실시되었으며, 동 영역의 평가지표는 6개로 구성되어 있다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 10% 이었다.

### 1) 시설환경

시설환경 하위영역에 대한 평가는 8개 지표로 구성되었는데, 모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌으나, 초기 정신과 진료를 위한 별도의 진료실 확보의 지표는 최저 1점, 최고 3점을 부여하였다. 각 지표별 평가결과는 다음과 같이 요약된다.

‘전화신고 및 상담을 위한 적절한 공간확보’는 전화상담 공간의 적절 및 방음여부 등으로 평가되었으며, 평균 1.00점이었다. 즉, 3개 센터가 전화신고 및 상담 공간이 별도로 없는 것으로 나타나 보완이 필요함을 시사하고 있다. ‘면접상담을 위한 적절한 공간과 환경 확보’는 별도의 상담실 유무, 적절한 환경여부로 평가하였으며, 평균 4.00점이었다. 즉, 3개 센터 모두 별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있는 것으로 나타났다.

‘대기할 수 있는 별도의 안정된 공간(대기실)이 확보되어 있으며, 장난감, 책, 잡지 등의 구비 여부’는 피해아동이 기다리고 있는 동안 어느 정도 안정감을 느끼느냐에 따라 치료의 방법을 찾아내는데 효과적일 수 있기 때문에 매우 중요한 지표이다. 평가결과는 3개 센터 모두 별도의 안정된 공간과 구비용품을 제대로 갖추고 있음을 보여 주었다.

‘안정을 취하고, 응급한 상황에 대해 대처할 수 있는 보건실 공간 확보’는 아동성폭력 특성상 항상 응급한 상황에 대비할 수 있어야 하고, 치료 중에도 정신적으로 불안감을 보일 수 있는 경우가 예측됨으로 응급상황에 대처할 수 있는 공간은 반드시 갖추어져야 할 환경이다. 이 지표의 경우에는 a) 별도의 공간 확보, b) 침대 등이 구비되어 있으며, 방음이 잘됨, c) 심리적 안정감을 얻을 수 있는 편안한 환경 등이 어느 정도 갖추어졌는지에 따라 평가되었는데, 3개 센터 모두 전체 항목을 갖추고 있는 것으로 평가되었다. ‘초기 정신과 진료를 위한 별도의 진료실 확보’는 정신과 진료실이 별도로 구비되어 있는지 여부에 의하여 평가하도록 하였다. 그 결과 3개 시설 모두 별도의 정신과 진료실을 구비하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 9-5〉 시설환경

하위영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)	
시설 환경	A1-1. 전화신고 및 상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4)	전화신고 및 상담 공간이 적절하고 방음이 잘됨	-	1.00 (.000)
		우수(3)	전화신고 및 상담 공간은 협소하나 방음이 잘됨	-	
		보통(2)	전화신고 및 상담 공간이 협소하며 방음도 안됨	-	
		미흡(1)	전화신고 및 상담 공간이 별도로 없음	100.0	
	A1-2. 면접상담을 위한 적절한 공간과 환경이 확보되어 있는가?	탁월(4)	별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음	100.0	4.00 (.000)
		우수(3)	상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함	-	
		보통(2)	상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적절함	-	
		미흡(1)	별도의 상담실이 없음	-	
	A1-3. 피해아동 및 정신지체 장애인이 대기할 수 있는 별도의 안정된 공간(대기실)이 확보되어 있으며, 장난감, 책, 잡지 등이 구비되어 있는가?	탁월(4)	피해아동 등이 안정감을 느끼고 휴식을 취할 수 있는 대기실이 별도로 구비되어 있으며, 장난감, 책, 잡지 등의 자료가 구비되어 있음	100.0	4.00 (.000)
		우수(3)	대기실이 별도로 구비되어 있으며, 장난감, 책, 잡지 등의 자료가 구비되어 있으나 안정감을 느낄 수 있는 환경은 아님	-	
		보통(2)	대기실만 별도로 구비되어 있고, 장난감, 책, 잡지 등의 자료가 구비되어 있지 않음	-	
		미흡(1)	별도의 대기실이 구비되어 있지 않음	-	
	A1-4. 피해아동과 정신지체 장애인이 안정을 취하고, 응급한 상황에 대해 대처할 수 있는 보건실의 공간이 확보되어 있는가?	a) 별도의 공간이 확보되어 있음 b) 침대 등이 구비되어 있으며, 방음이 잘 됨 c) 심리적 안정감을 얻을 수 있는 편안한 환경		-	4.00 (.000)
		탁월(4)	a), b), c) 3가지 모두 해당	100.0	
		우수(3)	a), b), c) 2가지만 해당	-	
		보통(2)	a), b), c) 1가지만 해당	-	
A1-5. 피해아동과 정신지체 장애인에 대한 초기 정신과 진료를 위한 별도의 진료실이 확보되어 있는가?	우수(3)	정신과 진료실이 별도로 구비되어 있음	100.0	3.00 (.000)	
	미흡(1)	정신과 진료실이 구비되어 있지 않음	-		
A1-6. 법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간이 확보되어 있으며, 응급키트 등이 별도로 구비되어 있는가?	탁월(4)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 충분한 공간이 확보되어 있고 응급키트 등이 구비되어 있음	66.7	3.67 (.577)	
	우수(3)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간과 응급키트가 구비되어 있으나 공간이 협소함	33.3		
	보통(2)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간은 확보되어 있으나 협소하며 응급키트가 구비되어 있지 않음	-		
	미흡(1)	법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간은 확보되어 있지 않음	-		

〈표 9-5〉 계속

하위영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)	
시설환경	A1-7. 피해아동과 정신지체장애인에 대한 심리평가, 심리치료를 위한 별도의 공간이 확보되어 있으며, 심리치료를 위한 도구 등이 구비되어 있는가?	a) 심리평가실이 별도로 구비되어 있음		3.67 (.577)	
		b) 개인심리치료실이 별도로 구비되어 있음			
		c) 집단심리치료실이 별도로 구비되어 있음			
		d) 심리치료를 위한 도구가 2가지 이상 구비되어 있음			
		탁월(4)	a), b), c), d) 중 4개 모두 해당		66.7
		우수(3)	a), b), c), d) 중 3개만 해당		33.3
	보통(2)	a), b), c), d) 중 2개만 해당	-		
	미흡(1)	a), b), c), d) 중 1개만 해당	-		
	A1-8. 피해아동의 조사를 지원하며, 수사관련 진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설이 제대로 갖추어져 있으며 잘 관리되고 있는가?	탁월(4)	진술내용을 녹화하기 위한 최신장비와 시설이 갖추어져 있고 잘 관리되고 있으며, 녹화 내용이 법적증거로 제출할 수 있을 정도의 수준을 갖추고 있음	66.7	3.67 (.577)
		우수(3)	최신장비는 아니더라도 진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설이 갖추어져 있고 잘 관리되고 있으며, 녹화내용이 법적증거로 제출할 수 있을 정도의 수준을 갖추고 있음	33.3	
보통(2)		진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설을 갖추고 관리되고 있으나 보조장구 등을 사용해야 녹화내용을 법적증거로 제출할 수 있는 수준임	-		
미흡(1)		진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설이 갖추어져 있으나 관리되지 않거나 녹화 내용이 법적 증거로 제출할 수 있는 수준은 되지 못함	-		

‘법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간 확보 및 응급키트 등 구비’는 증거확보를 위해 필요한 독립된 공간이 확보되어 있고 응급키트 등이 구비되어 있는지 여부에 초점을 두고 평가되었다. 그 결과 법의학적 증거확보를 위한 별도의 충분한 공간이 확보되어 있고 응급키트 등이 구비되어 있음이 66.7%이었고, 법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간과 응급키트가 구비되어 있으나 공간이 협소한 경우가 33.3%로 평균 3.67점이었다. 즉, 2개 센터는 법의학적 증거확보를 위한 별도의 공간과 응급키트 등이 구비되어 있었으나, 1개 센터는 별도의 공간이 마련되어 있지 않았다. 아동성폭력에 있어서 법의학적 측면의 증거확보는 매우 중요하다. 따라서 이를 수행하기 위한 별도의 공간이 마련되어야 할 것이다.

‘심리평가, 심리치료를 위한 별도의 공간 확보 및 심리치료를 위한 도구 등의 구비’를 위해 평가지표에서 요구하는 4개 항목 모두를 충족하고 있는 경우는 66.7%, 3개항목만을 충족하고 있는 경우 33.3%이었다. ‘수사관련 진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설과 관

리'는 진술내용을 녹화하기 위한 최신장비 시설의 구비여부와 녹화된 내용이 법적 증거로 제시 할 수 있을 정도의 수준을 갖추고 있는지의 여부를 판단하는 지표이다. 평가결과에 의하면, 진술내용을 녹화하기 위한 최신장비와 시설이 갖추어져 있고 잘 관리되고 있으며, 녹화내용이 법적증거로 제출할 수 있을 정도의 수준을 갖추고 있는 경우가 66.7% 이었고, 최신장비는 아니더라도 진술내용을 녹화하기 위한 장비와 시설이 갖추어져 있고 잘 관리되고 있으며, 녹화내용이 법적증거로 제출할 수 있을 정도의 수준을 갖추고 있는 시설이 33.3% 이었다. 따라서 전반적으로 동 지표는 만족하고 있는 것으로 판단된다.

2) 시설안전도

‘방화관리 및 교육’에서 요구하고 있는 3개 항목 모두를 충족시키는 시설은 33.3%이었고, 2개 항목을 충족시키는 시설은 33.3%, 1개 항목만을 충족시키는 시설 33.3%이었다. 센터의 종사자뿐만 아니라 전체 이용자의 안전 및 각종 위험에 철저히 대비해야 함은 재론의 여지가 없다. 따라서 모든 시설이 방화관리 및 교육이 잘 이루어질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

〈표 9-6〉 시설안전

하위 영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)
시설 안전도	A2-1. 방화관리 및 교육은 적절히 이루어지고 있는가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음 b) 소화기가 적절히 구비되어 있음 c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함		3.00 (1.000)
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당	33.3	
		우수(3) a), b), c) 중 2개	33.3	
		보통(2) a), b), c) 중 1개	33.3	
		미흡(1) 모두 해당 없음	-	
	A2-2. 비상탈출구가 있으며, 개방되어 있는가?	탁월(4) 비상탈출구가 개방되어 있으며 안내등이 잘 작동되고 있음.	100.0	4.00 (0.000)
		우수(3) 비상탈출구가 개방되어 있으나 안내등이 없음	-	
		보통(2) 비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음	-	
		미흡(1) 비상탈출구가 없음	-	
	A2-3. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	우수(3) 물적 및 인적보험 모두 가입	100.0	3.00 (0.000)
		미흡(1) 물적 및 인적보험 모두 미가입	-	

‘비상탈출구 유무 및 폐쇄여부’와 ‘화재보험 가입 여부’는 모두 최고의 평가결과가 나왔

다. 즉, 모든 센터가 비상시에 대처할 수 있도록 시설환경이 되어 있었고, 만약을 대비하여 물적 및 인적보험에 모두 가입되어 있어 바람직한 시설안전체계를 구축하고 있다고 판단된다.

#### 나. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리」 영역의 평가지표는 전체 16개로 구성되었다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 30%이었다.

##### 1) 운영위원회 및 센터장(소장) 운영관·전문성

운영위원회 및 센터장(소장) 운영관·전문성 하위영역은 3개 평가지표로 구성되었으며, 모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 각 지표별 평가결과는 다음과 같다.

‘운영위원회의 정상적인 운영 및 의결사항의 반영·추진여부’는 평균 3.00점이었고, 연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 잘 반영되어 추진됨이 33.3%, 연2회 운영되나 의결사항이 잘 반영되지 않음 33.3%, 연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음 33.3%로 나타났다.

‘센터장(소장)의 시설운영 방향의 적절성’은 센터장(소장)의 시설 운영원칙, 계획 등의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가위원들이 직접 듣고 평가하는 방법으로 이루어졌으며, 평균 4.00점으로 3개 시설의 센터장(소장)은 시설을 운영하는데 운영관과 전문성을 갖춘 인사인 것으로 나타났다. 또한 3개 센터의 시설장이 모두 충분한 자격요건을 갖춘 전문가였다.

〈표 9-7〉 법인이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성

하위영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)	
이사회 운영 및 시설장 운영관 전문성	B1-1. 운영위원회는 정상적으로 운영되며, 의결사항이 제대로 반영, 추진되고 있는가?	탁월(4)	연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 잘 반영되어 추진됨	33.3	3.00 (1.000)	
				33.3		
		우수(3)	연 2회 이상 운영되나 의결사항이 잘 반영되지 않음	33.3		
		보통(2)	연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음	-		
		미흡(1)	연 1회 미만 운영됨.	-		
	B1-2. 센터(소)장의 시설운영방향(시설의 운영원칙 등)은 적절한가?	※ 2명 이상의 평가위원이 각자 채점하여 평균점수의 사시오입				4.00 (.000)
		탁월(4)	센터(소)장의 운영철학이 센터의 설립목적과 부합되며 구체적이고 발전적임	100.0		
		우수(3)	센터(소)장의 운영철학이 센터의 설립목적과 부합되나 구체성과 발전성이 부족함	-		
		보통(2)	센터(소)장의 운영철학이 센터의 설립목적에 대한 이해도가 낮거나 구체성과 발전성이 부족함	-		
		미흡(1)	센터(소)장의 운영철학이 센터의 설립목적과 부합되지 않음	-		
	B1-3. 센터(소)장은 전문성이 있는가?	·사회복지학, 심리학, 아동학을 전공한 자로서 관련분야 박사학위를 취득한 후 1년 이상 당해분야 경험이 있는 자이거나, 석사학위 취득자로 3년 이상 당해분야 경험이 있는 자, 5년 이상 당해분야 경험이 있는 자 ·의료법에 의한 소아과, 소아정신과, 산부인과 전문의 자격을 가진 자로서 3년 이상 당해 분야 진료경험이 있는 자 ·변호사 자격을 소지한 자로서 3년 이상 당해분야 실무 경험이 있는 자				4.00 (.000)
		탁월(4)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우	100.0		
		우수(3)	위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 이상 5년 미만인 경우	-		
보통(2)		위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3년 미만인 경우	-			
미흡(1)		위의 인사가 아님	-			

2) 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 3개 평가지표로 구성되었으며, 3개 지표 모두 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘법인·시설·수익회계의 구분·관리 여부’는 평균 4.00점으로 3개 시설 모두 완벽하게 구분 관리되고 있는 것으로 평가되었다. ‘사업비의 편성 및 집행은 규정대로 이루어졌는지 여부’는 a) 인건비(60~70%), b) 관리운영비(20~35%), c) 사업비(5~20%) 등이 규정대로 이루어졌는지 여부에 의하여 평가되었다. 평가결과 평균 3.67점으로 나타났다. 특히 a), b), c)의 항목이 규정대로 이루어진 시설이 2개 시설로 66.7%를 차지하였고, 나머지 1개 시설은 a), b), c) 항목 중 2가지 만이 규정대로 이루어지고 있는 것으로 평가되었다.

〈표 9-8〉 재무회계의 투명성

하위영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)	
재무회계의 투명성	B2-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 잘되고 있는가? (공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는가?)	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있으며, 완벽하게 구분 관리되고 있음	100.0	4.00 (.000)	
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨	-		
		보통(2)	불명확하나 구분관리 되고 있음	-		
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음	-		
	B2-2. 2006년 사업비는 규정대로 편성 및 집행이 이루어졌는가?(근거자료가 있는지 여부)	a) 인건비(60~70%), b) 관리운영비(20~35%) c) 사업비(5~20%)				3.67 (.577)
		탁월(4)	a), b), c) 모두 규정대로 편성되었으며, 집행이 이루어짐	66.7		
		우수(3)	a), b), c) 중 2가지만 규정대로 편성되었으며, 집행이 이루어짐	33.3		
		보통(2)	a), b), c) 중 1가지만 규정대로 편성되었으며, 집행이 이루어짐	-		
	미흡(1)	규정대로 편성과 집행이 이루어지지 않음	-			
	B2-3. 센터의 물품구입 및 비용지출시 절차대로 이루어지며, 영수증 등 필요서류를 정확하게 첨부하는가?	탁월(4)	100% 절차대로 구입하며, 필요서류를 정확하게 첨부함	100.0	4.00 (.000)	
		우수(3)	90~99% 절차대로 구입하며, 필요서류를 첨부함	-		
		보통(2)	80~89% 절차대로 구입하며, 필요서류를 첨부함	-		
		미흡(1)	80% 미만만 절차대로 구입하거나 필요서류가 첨부되지 않음	-		

‘지출시 절차대로 이루어지며, 영수증 등 필요서류를 정확하게 첨부하였는지 여부’는 평균 4.00점으로 3개 시설 모두 규정대로 지출이 이루어지고 있으며, 영수증을 100%로 구비하고 있는 것으로 나타났다.

3) 정보화

정보화 하위영역에 관한 평가는 2개 평가지표로 구성되었으며, 모두 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 각 지표의 평가결과를 요약하면 다음과 같다.

‘피해자의 치료와 관련된 자료(서비스유형, 인구학적 특성, 대처, 연계, 사후관리 등)가 어느 정도 전산 관리되고 있는지 여부’는 평균 2.67점으로 약간 낮은 수준으로 나타났다. 동 지표의 평가기준 3개 항목 모두를 충족하는 센터는 없었으며, 2개 항목이 이루어지고 있는 시설은 66.7%를 차지하였고, 1개 항목만이 전산관리 되고 있는 경우는 33.3%였다. 따라서 관련 자료의 전산화는 효율적 관리 및 서비스의 질적 제고 측면에서 반드시 필요한 사항이다. 그렇지만 개별센터의 자체 노력만으로는 해결하기 어려운 부분으로 정부차원에서 프로그램 개발 및 보급 등이 필요한 것으로 사료된다.

‘기관명의로 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는지 여부’는 평균 4.00점으로 3개 시설 모두 홈페이지 구축이 이루어져 있는 것으로 나타났다.

〈표 9-9〉 정보화

하위영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)
정보화	B3-1. 피해자의 치료와 관련된 자료(서비스유형, 인구학적 특성, 대처, 연계, 사후관리 등)가 어느 정도 전산 관리되고 있는가?	a) 서비스 유형 및 인구학적 특성		2.67 (.577)
		b) 대처 및 연계		
		c) 사후관리		
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당	-	
		우수(3) a), b), c) 중 2개	66.7	
	보통(2) a), b), c) 중 1개	33.3		
	미흡(1) 모두 해당 없음	-		
	B3-2. 기관명의로 E-mail의 주소가 있으며, 홈페이지가 개설되어 있는가?	탁월(4) 별도의 자체 홈페이지가 개설되어 있음	100.0	4.00 (.000)
우수(3) 기관명의로 E-mail 주소가 있음		-		
보통(2) 시설종사자 개인명의로 E-mail의 주소에 의하여 활용함		-		
미흡(1) E-mail 등이 갖추어져 있지 않음		-		

#### 4) 종사자 채용의 투명성 및 인력관리

종사자 채용의 투명성 및 인력관리 하위영역에 대한 평가는 4개 지표로 구성되었으며, 모두 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 각 지표의 구체적인 평가결과는 다음과 같다. ‘종사자 채용을 위한 구체적인 기준유무와 공개채용’은 평균 3.33점 이었다. 특히, 종사자 채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용이 33.3%이었고, 종사자 채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자 채용에 있어 추천 등 제한적인 공개 채용이 이루어진 경우는 66.7%이었다. 따라서 전문성 있는 종사자 확보를 위해서는 명확한 종사자 채용기준 마련과 함께 공개채용을 실시하여 종사자 채용의 투명성 확보를 위한 노력이 필요하다. ‘종사자 자격기준의 적절성’의 기본요건 3개 항목을 충족하고 있는지 여부로 평가되었는데, 3개 센터가 전체 항목을 충족시키고 있었다.

‘근무사항에 대한 기록·관리’는 평균 3.00점이었으며, 100%로 기록, 관리되는 시설 33.3%로 1개 시설, 90~99% 기록, 관리 되고 있는 시설 33.3%로 1개 시설, 80~89% 기록, 관리되고 있는 시설 33.3%로 1개 시설인 것으로 나타났다. 따라서 모든 시설이 종사자의 근무사항에 대하여 철저하게 기록, 관리 할 수 있도록 지도·감독이 이루어져야 할 것으로 사료된다. ‘월례회의의 정기적인 실시’는 3개 항목이 어느 정도 충족되었는지에 따라 평가되었다. 그 결과 모두 충족하는 센터가 66.7% 이었고, 2개 만을 충족하는 경우가 33.3% 이었다.

〈표 9-10〉 종사자채용의 투명성 및 인력관리

하위영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)	
종사자 채용의 투명성 및 인력관리	B4-1. 종사자 채용의 구체적인 기준이 있으며 채용방법은 공개적인가? ※ 최근 1년간 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용	33.3	3.33 (.577)
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용	66.7	
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용	-	
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용	-	
	B4-2. 종사자의 자격기준은 적절한가?	a) 자격기준에 적합한 임상심리사 b) 자격기준에 적합한 간호사 c) 자격기준에 적합한 상담원			4.00 (.000)
		탁월(4)	a), b), c) 모두 3개 자격기준에 적합함	100.0	
		우수(3)	a), b), c) 중 2개만 자격기준에 적합함	-	
		보통(2)	a), b), c) 중 1개만 자격기준에 적합함	-	
	B4-3. 센터장(소장)을 비롯한 종사자의 근무사항이 잘 기록되고, 관리되고 있는가?	탁월(4)	100% 기록, 관리됨	33.3	3.00 (1.00)
		우수(3)	90~99% 기록, 관리됨	33.3	
		보통(2)	80~89% 기록, 관리됨	33.3	
		미흡(1)	80% 미만 기록, 관리됨	-	
	B4-4. 월례회의는 정기적으로 이루어지고 있는가?	a) 월례회의가 정기적으로 이루어짐 b) 월례회의 결과 회의록이 구체적으로 작성되어 있음 c) 회의결과가 실제 사업에 적극 반영됨			3.67 (.577)
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당됨	66.7	
		우수(3)	a), b), c) 중 2개만 해당됨	33.3	
		보통(2)	a), b), c) 중 1개만 해당됨	-	
	미흡(1)	a), b), c) 모두 해당 없음	-		

5) 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역에 대한 평가는 종사자를 위한 자체교육·훈련의 정기적 실시, 종사자의 외부교육·훈련의 참여율, 종사자의 외부교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원, 종사자의 외부교육·훈련이 해당 업무 담당자에게의 제공 등의 4개 평가지표로 구성되었다. 모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌으며, 각 지표별 평가결과는 다음

과 같이 요약된다.

‘종사자를 위한 시설 자체 교육·훈련의 적절한 시행’은 평균 3.33점 이었다. 종사자를 위한 시설 자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시되는 시설이 33.3%, 자체 교육·훈련이 있으며, 외부 강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시되는 시설이 66.7%이었다.

‘종사자의 외부교육·훈련의 참여율’은 전체 종사자 대비 2006년 1년 간 외부 교육·훈련에 1회 이상 참여한 종사자의 비율로써, 80% 이상이 참여한 경우에 탁월로 평가되었다. 그 결과 3개 시설 모두 탁월로 평가되어 종사자 중 80% 이상이 외부 교육·훈련에 참여하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 9-11〉 인력개발 및 투자

하위영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)	
인력 개발 및 투자	B5-1. 종사자를 위한 자체 훈련·교육이 정기적으로 실시되고 있는가?	탁월(4)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시됨	33.3	3.33 (.577)	
		우수(3)	자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시됨	66.7		
		보통(2)	자체 교육·훈련이 있으나 외부강사에 의한 교육·훈련은 없음	-		
		미흡(1)	자체교육·훈련이 없음	-		
	B5-2. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마나 되는가?	전체 종사자 대비 2006년 1년 간 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)				4.00 (.000)
		탁월(4)	80% 이상	100.0		
		우수(3)	50% 이상 ~ 80% 미만	-		
		보통(2)	30% 이상 ~ 50% 미만	-		
		미흡(1)	30% 미만	-		

‘종사자의 외부교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원’에 관한 지표는 교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원하고 있다는 경우를 탁월로 평가하도록 구성되었는데 3개 시설 모두가 이에 해당하는 것으로 평가되었다.

‘종사자의 외부교육·훈련이 해당 업무 담당자에게의 제공’은 평균 3.67점으로 외부교육·훈련을 해당업무담당자에게 제공되는 경우는 66.7% 이었고, 해당업무 담당자 또는 업무관

련성이 많은 종사자에게 제공되는 경우가 33.3%인 것으로 나타났다.

〈표 9-11〉 계속

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준 편차)
인력 개발 및 투자	B5-3. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원	100.0	4.00 (.000)
		우수(3)	부족하지만 교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 공평하게 지원	-	
		보통(2)	부족하지만 교육훈련비가 예산에 반영되어 있고 일부 종사자에게만 지원	-	
		미흡(1)	지원 없음	-	
	B5-4. 종사자의 외부 교육·훈련이 해당 업무 담당자에게 제공되고 있는가?	탁월(4)	해당업무 담당자에게 제공됨	66.7	3.67 (.577)
		우수(3)	해당업무 담당자 또는 업무관련성이 많은 종사자에게 제공됨	33.3	
		보통(2)	센터소장에게만 기회가 제공됨	-	
		미흡(1)	교육기회가 전혀 없음	-	

다. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호」 영역에 대한 평가는 6개 하위영역으로 구분되어 실시되었으며, 동 영역의 평가지표는 전체 25개 지표로 구성되었다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 45%로 가장 중요시하고 있는 영역임을 알 수 있다.

1) 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역에 대한 평가는 18개 지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 이들 지표 각각의 평가결과를 살펴보면 다음과 같이 요약된다.

‘아동성폭력업무별(의료지원, 상담 및 법률지원, 심리치료, 행정지원) 표준화된 매뉴얼 유무’는 아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 있으며, 팀별로 명확한 지침을 줄 수 있음이 33.3%이었고, 아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있으나 내용이 보통인

경우가 66.7%이었다. 따라서 3개 센터 모두 팀별 명확한 지침을 줄 수 있는 표준화된 매뉴얼을 구비해야 할 것으로 사료된다.

전체 평균 서비스 건수, 평균 상담건수, 평균 의료지원 건수, 법률지원 건수, 평균 심리치료 지원 건수 등의 산출은 해당 서비스의 2006년 총 서비스 건수/2006년 해당 서비스가 필요한 내방아동 수를 3개 시설의 평균을 구하여, 평균 10% 이상을 탁월(4점)로, 평균 5% 이상, 10% 미만은 우수(3점), 평균 -4~5% 미만을 보통(2점), -5% 이하를 미흡(1점)을 부여하였다. ‘평균 서비스 건수’의 평가 결과, 탁월 33.3%, 미흡 66.7%로 나타났다.<sup>10)</sup> ‘평균 상담 건수’ 탁월 33.3%, 미흡 66.7%로 평가되었고, ‘평균 의료 지원 건수’는 탁월 33.3%, 보통 33.3%, 미흡 33.3%의 분포를 보였다. ‘평균 법률 지원 건수’는 탁월 33.3%, 보통 33.3%, 미흡 33.3%이었고, ‘평균 심리지원 건수’는 탁월 66.7%, 미흡 33.3%의 분포를 보였다.

그러나 평균 지원된 서비스 건수에 대한 평가는 질적인 평가라기보다는 양적인 평가이기 때문에 이의 점수가 낮다고 하여 시설에서의 피해자에 대한 서비스의 수준이 낮다는 것을 의미하지는 않는다. 더군다나 아동성폭력 전담센터의 경우에는 종사자의 의지와는 상관없이 부모, 피해자 본인의 의지에 따라 치료 등을 원하지 않거나, 그에 따라 서비스가 중단될 수밖에 없는 상황들이 있기 때문에 이부분의 의미부여에 신중을 기하여야 할 것으로 사료된다.

10) 이는 내방 아동 1명에 대하여 몇 회의 서비스를 제공하였는지를 의미하는 것으로 종사자의 수는 같은데 내방아동 수는 몇 배가 많은 시설에게 있어서는 업무가 과중함에도 낮게 평가받을 수밖에 없는 모순점을 갖는다는 것을 밝혀둠.

〈표 9-12〉 프로그램 일반

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)	
프로그램 일반	C1-1. 아동성폭력업무별 (의료지원, 상담 및 법률지원, 심리치료, 행정지원) 표준화된 매뉴얼이 있습니까?	탁월(4)	아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 있으며 팀별로 명확한 지침을 줄 수 있음	33.3	3.33 (0.577)	
		우수(3)	아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있으나 내용이 보통임	66.7		
		보통(2)	업무별로 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있으나 내용이 빈약함	-		
		미흡(1)	업무별로 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있지 않음	-		
	C1-2. 지난 1년간 피해 아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 서비스 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+ 10% 이상	2006년 서비스 건수( )건/ 2006년 내방 아동수( )명 =평균 서비스 건수( )건	33.3	2.00 (1.732)
		우수(3)	평균+ 5% 이상		-	
		보통(2)	평균±5% 미만		-	
		미흡(1)	평균-5% 이하		66.7	
	C1-3. 지난 1년간 피해 아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 이루어진 평균 상담 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+ 10% 이상	2006년 상담 건수( )건/ 2006년 내방 아동수( )명 =평균 상담 건수( )건	33.3	2.33 (1.528)
		우수(3)	평균+ 5% 이상		-	
		보통(2)	평균±5% 미만		33.3	
		미흡(1)	평균-5% 이하		33.3	
	C1-4. 지난 1년간 피해 아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 의료 지원 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+ 10% 이상	2006년 의료지원 건수( )건/ 2006년 내방 아동수( )명 =평균 의료지원 건수( )건	33.3	2.33 (1.528)
		우수(3)	평균+ 5% 이상		-	
		보통(2)	평균±5% 미만		33.3	
		미흡(1)	평균-5% 이하		33.3	
	C1-5. 지난 1년간 피해 아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 법률 지원 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+ 10% 이상	2006년 법률지원 건수( )건/ 2006년 내방 아동수( )명 =평균 법률지원 건수( )건	33.3	2.33 (1.528)
		우수(3)	평균+ 5% 이상		-	
보통(2)		평균±5% 미만	33.3			
미흡(1)		평균-5% 이하	33.3			
C1-6. 지난 1년간 피해 아동, 정신지체인, 보호자들을 대상으로 지원된 평균 심리치료 지원 건수는 어느 정도입니까?	탁월(4)	평균+ 10% 이상	2006년 심리치료 지원 건수( )건/ 2006년 내방 아동수( )명 =평균 심리치료 지원 건수( )건	66.7	3.00 (1.732)	
	우수(3)	평균+ 5% 이상		-		
	보통(2)	평균±5% 미만		-		
	미흡(1)	평균-5% 이하		33.3		

‘초기대응의 수행정도’는 초기대응 사례에 적절하게 대처하는지 여부에 따라 평가되었는데, 3개 시설 모두 5% 미만의 부적절한 초기대응 사례가 있는 것으로 평가되었다. ‘응급사례에 대한 대처의 적절성’은 응급사례별로 적절하게 대처한 경우가 66.7%이었고, 응급한 사례에 대하여 부적절한 대처의 사례가 5% 미만이 33.3%이었다.

‘온라인 및 게시판을 통한 접수에 신속하게 대응하고 있는지 여부’는 모든 사례가 12시간 이내에 이루어진 센터는 없었고, 12시간 이내에 조치하지 않은 사례가 3건 이하가 33.3%, 나머지 66.7%는 12시간 이내에 조치하지 않은 건수가 6건 이상인 것으로 나타났다. 따라서 신속한 온라인 신고 및 접수에의 대처가 이루어질 수 있도록 시스템 구축 등의 노력이 요구된다.

〈표 9-12〉 계속

하위영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
프로 그램 일반	C1-7. 지난 1년간 센터의 초기 대응은 어떻게 수행되었습니까?	탁월(4)	초기대응 사례에 적절하게 대처함	-	3.00 (.000)
		우수(3)	초기대응이 부적절한 사례가 5% 미만임	100.0	
		보통(2)	초기대응이 부적절한 사례가 10% 미만임	-	
		미흡(1)	초기대응이 부적절한 사례가 10% 이상임	-	
	C1-8. 지난 1년간 센터의 응급사태에 대한 대처는 적절하였습니까?	탁월(4)	응급사태별로 신속하게 대처함	66.7	3.67 (.577)
		우수(3)	응급이 부적절한 사례가 5% 미만임	33.3	
		보통(2)	응급이 부적절한 사례가 10% 미만임	-	
		미흡(1)	응급이 부적절한 사례가 10% 이상임	-	
	C1-9. 온라인 및 게시판을 통한 접수에 신속하게 대응하고 있습니까?	탁월(4)	모든 온라인 및 게시판을 통한 접수는 12시간 이내에 조치가 이루어짐	-	1.67 (1.155)
		우수(3)	온라인신고 및 게시판을 통한 접수 중 12시간 이내에 조치하지 않은 사례가 3건 이하	33.3	
		보통(2)	온라인신고 및 게시판을 통한 접수 중 12시간 이내에 조치하지 않은 사례가 5건 이하	-	
		미흡(1)	온라인신고 및 게시판을 통한 접수 중 12시간 이내에 조치하지 않은 사례가 6건 이상	66.7	

‘응급의료지원의 절차와 내용의 규정대로의 수행여부’는 3개 항목의 충족여부에 의하여 판단되었는데, 3개 센터 모두 탁월한 기준으로 정한 2개 항목을 충족하고 있었다.

‘법률지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었는지 여부’는 지표에서 제시한 5개 항목 중 4개 항목이 충족되면 탁월로 평가되도록 설정되었다. 3개 센터 중 66.7%가 탁월로 평가되었고, 33.3%의 시설은 2개 항목만이 충족되었다.

〈표 9-12〉 계속

하위영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)	
프로그램 일반	C1-10. 응급의료지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 산부인과 b) 피해아동의 상태에 따른 각과 진료(비뇨기과, 항문외과 등) c) 소아정신과 진료		100.0	4.00 (.000)
		탁월(4) a), b), c) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨			
		우수(3) a), b), c) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었으나 처리가 보통으로 이루어짐	-		
		보통(2) a), b), c) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었으나 처리가 보통으로 이루어짐	-		
		미흡(1) a), b), c) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행되었으나 처리가 미흡함	-		
	C1-11. 법률지원서비스 의 절차와 내용이 규정 대로 수행되었습니까?	a) 변호사 자문 및 연계 b) 진단서 및 소견서 발급 c) 임상심리평가서 제출 d) 법정 모니터링 e) 상담기록 제출		66.7	3.67 (.577)
		탁월(4) a), b), c), d), e) 중 4개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨			
		우수(3) a), b), c), d), e) 중 3개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	33.3		
		보통(2) a), b), c), d), e) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	-		
		미흡(1) a), b), c), d), e) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	-		

‘수사지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었는지 여부’는 4개 항목의 충족여부에 따라 평가되었는데, 3개 센터 모두 이들을 충족하는 것으로 나타났다. ‘아동의 후유증 치료서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었는지 여부’를 위한 평가기준으로 제시된 4개 항목을 모두 만족하는 센터는 66.7%이었고, 33.3%는 3개 항목만이 충족하였다.

〈표 9-12〉 계속

하위영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)
프로그램 일반	C1-12. 수사지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 범의학적 증거물 채취(성폭력 응급카드) b) 범의학적 증거사진 촬영 c) 진술녹화 d) 피해자의 경찰신고 지원 e) 의복제공		4.00 (.000)
		탁월(4) a), b), c), d), e) 중 4개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	100.0	
		우수(3) a), b), c), d), e) 중 3개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	-	
		보통(2) a), b), c), d), e) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	-	
	미흡(1) a), b), c), d), e) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	-		
	C1-13. 아동의 후유증치료서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 심리검사 및 평가 b) 약물치료 c) 부모치료 d) 심리치료(놀이치료, 미술치료, 인지행동, EMDR 포함)		3.7 (.577)
		탁월(4) a), b), c), d) 모두 절차와 내용이 규정대로 수행됨	66.7	
		우수(3) a), b), c), d) 중 3개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	33.3	
보통(2) a), b), c), d) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨		-		
미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	-			

‘아동의 보호환경 지원과 지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었는지 여부’는 3개 항목을 충족하는지의 여부에 의하여 평가되었다. 센터의 66.7%는 2개 항목이 규정대로 수행되고 있었고, 33.3%의 시설은 1개 항목만이 규정대로 수행되고 있어 비교적 낮은 수준의 평가결과를 보여 주었다.

‘업무팀별로 지원서비스가 유기적으로 수행되었는지 여부’의 평가를 위해 설정된 3개 항목에 대하여 3개 센터가 모두 충족하였다. 그리고 ‘지원서비스별로 평가가 적절하며, 평가결과를 기록·관리하고 있는지 여부’는 3개 센터 모두 전체 서비스 실적의 데이터가 적절하게 관리 보존하는 것으로 나타났다.

‘아동성폭력 치료프로그램 개발 및 정책제안 등을 위한 조사연구 및 보고서 발간’을 위한 평가기준 4개 항목을 충족하는 지를 살펴본 결과 센터의 33.3%는 2개 항목을, 66.7%는 1개 항목만을 충족하고 있었다.

〈표 9-12〉 계속

하위 영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)
프로 그램 일반	C1-14. 아동의 보호환경 지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었습니까?	a) 부모 및 보호자 상담 b) 부모교육 c) 부모자조모임	-	2.67 (.577)
		탁월(4) a), b), c) 모두 절차와 내용이 규정대로 적절하게 수행됨	-	
		우수(3) a), b), c) 중 2개 지원의 절차와 내용이 규정대로 수행됨	66.7	
		보통(2) a), b), c) 중 1개 지원의 절차와 내용이 규정대로 적절하게 수행됨	33.3	
	미흡(1) a), b), c) 모두 절차와 내용이 규정에 부적절함	-		
	C1-15. 업무팀별로 지원서비스가 유기적으로 수행되었습니까?	a) 의료지원 b) 상담 및 법률지원 c) 심리치료	-	4.00 (.000)
		탁월(4) a), b), c) 중 3개팀 모두 지원서비스가 유기적으로 수행됨	100.0	
		우수(3) a), b), c) 중 2개팀만 지원서비스가 유기적으로 수행됨	-	
		보통(2) a), b), c) 중 2개팀만 지원서비스가 유기적으로 수행되었으나 신속하지 않음	-	
	미흡(1) a), b), c) 모두 지원서비스가 유기적으로 수행되지 않음	-		
	C1-16. 지원서비스별로 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록·관리하고 있습니까?	a) 의료지원 b) 상담 및 법률지원 c) 심리치료	-	1.00 (.000)
		탁월(4) a), b), c) 모두 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록 관리하고 있음	-	
		우수(3) a), b), c) 중 2개 서비스의 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록 관리하고 있음	-	
		보통(2) a), b), c) 중 1개 서비스의 평가가 적절하며, 평가 결과를 기록 관리하고 있음	-	
	미흡(1) a), b), c) 모두 평가를 실시하지 않음	100.0		
	프로 그램 일반	C1-17. 업무팀별로 지원서비스 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4) 전체 서비스실적의 100% 이상의 데이터가 관리보존되고 있음	100.0
우수(3) 전체 서비스실적의 90% 이상의 데이터가 관리보존되고 있음			-	
보통(2) 전체 서비스실적의 80% 이상의 데이터가 관리보존되고 있음			-	
미흡(1) 전체 서비스실적의 80% 미만의 데이터가 관리보존되고 있음			-	
C1-18. 지난 1년간 아동성폭력 치료프로그램 개발 및 정책제안 등을 위하여 조사연구 등의 활동을 하며 보고서를 발간하였는가?		a) 조사연구 b) 치료프로그램 개발 c) 정책제안 d) 연구보고서 발간	-	1.33 (.577)
		탁월(4) a), b), c), d) 모두 실시	-	
		우수(3) a), b), c), d) 중 3개 실시	-	
		보통(2) a), b), c), d) 중 2개 실시	33.3	
미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 실시	66.7			

2) 예방교육

예방교육 하위영역에 대한 평가는 1개 지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 즉, 아동성폭력 등 인권에 대한 그릇된 인식을 계몽하기 위한 구체적인 프로그램 유무, 사업계획서에 입각한 프로그램인가, 정기적으로 이루어지고 있는가? 등을 고려하였다. 평가결과는 평균 3.67점으로 2개 센터가 예방교육에 대해서는 구체적인 사업계획에 의거, 프로그램을 개발하여 정기적으로 실시하는 것으로 나타났다. 프로그램은 개발되어 있고 정기적으로 이루어지고 있으나 사업계획서가 미비한 경우는 1개 센터이었다.

〈표 9-13〉 예방교육

하위영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
예방교육	C2-1. 지난 1년간 아동성폭력 인식개선을 위한 교육 및 캠페인, 세미나·워크숍 활동을 하였는가?	탁월(4)	성폭력 등 인권에 대한 그릇된 인식을 계몽하기 위한 구체적인 프로그램이 있고, 사업계획서에 입각하여 정기적으로 이루어지고 있는 경우(최소한 연간 2회 이상)	66.7	3.67 (.577)
		우수(3)	프로그램은 개발되어 있고 정기적으로 이루어지고 있으나 사업계획서가 미비한 경우	33.3	
		보통(2)	프로그램은 개발되어 있으나 정기적으로 이루어지지 않고 사업계획서도 미비한 경우	-	
		미흡(1)	성폭력에 대한 인식개선사업 활동이 전혀 이루어지고 있지 않는 경우	-	

3) 지원연계서비스

아동성폭력피해자의 문제는 대부분의 경우 복합적이고 상호 연관되어 있기 때문에 한 기관에서 이들 문제를 모두 해결하기 어려우며, 관련 기관간의 연계를 통해 다양한 서비스들이 서로 연결되고, 조정될 필요가 있다. 즉, 각 서비스 기관간의 연계를 통하여 한 기관에서 제공할 수 없는 서비스를 타 기관을 통해 전달함으로써 서비스 이용자에게 적합하고 효과적인 서비스를 제공할 수 있으며, 또한 자원활용을 극대화 하여 서비스 이용자의 복합적인 욕구에 대응함으로써 서비스 제공의 단편성, 비연속성을 줄여 다양하고 포괄적인 서비스를 효율적으로 제공할 수 있게 된다(김승권 외, 2004).

지원연계서비스 하위영역에 대한 평가는 3개 지표로 구성되어 있으며, 모든 지표가 최

저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 각 지표별 평가결과는 다음과 같이 요약된다.

‘내방자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있는 네트워크 구축’은 3개 시설 모두 연계기관의 90% 이상이 연계가 가능한 것으로 평가되었고, ‘유관기관과의 연계정도’는 평가지표에서 제시한 관계기관 7개를 모두 연계하는 것으로 나타났다. ‘센터에서 유관기관과의 연계정도’의 평가지표에서 설정한 3개 항목을 충족하고 있는 센터는 1개소이었고, 나머지 2개소는 두개 항목만이 충족하고 있었다.

〈표 9-14〉 지원연계서비스

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
지원 연계 서비스	C3-1. 내방자의 즉각적인 연계가 이루어질 수 있도록 네트워크가 구축되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 가능(연계기관의 90% 이상)	100.0	4.00 (.000)
		우수(3)	다수의 기관과 가능(연계기관의 90% 미만)	-	
		보통(2)	일부 기관에만 가능(연계기관의 60% 미만)	-	
		미흡(1)	없음	-	
	C3-2. 유관기관과의 연계 기관수는 어느 정도인가?	a) 경찰서                    b) 법률기관            c) 의료기관 d) 성폭력상담소        e) 쉼터                f) 피해자보호시설 g) 아동보호전문기관    h) 1366		100.0	4.00 (.000)
		탁월(4)	위의 기관 중 7개 기관 이상을 연계 한다		
		우수(3)	위의 기관 중 6개 기관을 연계 한다		
		보통(2)	위의 기관 중 5개 기관을 연계 한다		
	미흡(1)	위의 기관 중 5개 기관 미만을 연계 한다	-		
	C3-3. 센터에서 유관기관과의 연계는 어느 정도 적절하게 이루어지는가?	a) 연계기관에 동행해줌으로써 연계여부를 확인한다. b) 연계기관에 전화를 해준다. c) 연계기관의 정보(전화번호, 위치, 담당자)만 제공한다.		33.3	3.33 (.577)
		탁월(4)	위 유형 중 a), b), c) 가 적절하게 이루어짐		
		우수(3)	위 유형 중 b), c) 가 이루어짐		
보통(2)		위 유형 중 c) 만 이루어짐	-		
미흡(1)	모두 해당 안됨	-			

4) 전문가자문단 활용<sup>11)</sup>

전문가자문단 활용 하위영역에 대한 평가는 5개 항목에 대한 충족여부에 의하여 실시되었다. 평가결과에 의하면, 동 지표는 평균 2.00점으로 비교적 낮은 수준을 보였는데, 전문

11) 전문자원봉사자란 단순자원봉사 활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 아동을 위한 상담을 지원할 수 있는 전문인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지한 자로서 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말함.

가자문단이 5개 분야별로 균형 있게 구성되어 있고 필요시 활용하지 못함이 33.3%, 전문가자문단이 특정분야에 편중되어 있으며 필요시 활용함이 33.3%, 전문가자문단이 특정분야에 편중되어 있으며 필요시 활용하지 못함이 33.3%의 분포를 보였다.

〈표 9-15〉 전문가자문단 활용

하위 영역	평가지표	평가내용	비율	평균 (표준편차)	
전문 자원 봉사자 활용	C4-1. 전문가자문단의 활용은 어떠한가?	a) 의료 b) 수사 및 법률 c) 심리 및 사회복지 d) 연계시설 e) 행정지원		2.00 (1.000)	
		탁월(4)	전문가자문단이 5개 분야별로 균형 있게 구성되어 있고 필요에 따라 활용함		-
		우수(3)	전문가자문단이 5개 분야별로 균형 있게 구성되어 있고 필요시 활용하지 못함		33.3
		보통(2)	전문가자문단이 특정분야에 편중되어 있으며 필요시 활용함		33.3
		미흡(1)	전문가자문단이 특정분야에 편중되어 있으며 필요시 활용하지 못함		33.3

5) 이용자의 인권보호

센터 이용자의 인권보호 차원에서의 평가지표는 1개이며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 동 지표의 평가결과는 다음과 같이 요약된다. ‘내방자의 자료 등이 잘 보관되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는지 여부’는 적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음’ 33.3%, ‘내담자의 자료가 개인별, 팀별로 관리, 보존되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음’ 33.3%, ‘내담자 자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨’ 33.3%로 평균 3.00점의 중간 수준이었다. 따라서 내방자에 대한 비밀보장이 철저하게 이루어질 수 있도록 지도·점검이 필요하다.

〈표 9-16〉 이용자의 인권보호

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
이용자의 인권 보호	C5-1. 내방자의 자료 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	적절히 관리 보존되고 있으며 비밀보장이 잘 이루어지고 있음	33.3	3.00 (1.000)
		우수(3)	내담자의 자료가 개인별, 팀별로 관리, 보존되고 있으나 비밀보장이 잘 이루어지지 않음	33.3	
		보통(2)	내담자 자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않으며 비밀보장이 안됨	33.3	
		미흡(1)	전혀 관리 보존이 안 됨	-	

6) 사후관리

사후관리란 치료가 종결된 후에도 후유증 유무를 확인하고 필요한 각종 자원을 연계, 제공하는 것으로 피해자의 재피해를 방지하는 데 매우 중요한 지표이다. 이에 대한 지표는 1개이며, 최저 1점에서 최고 4점의 척도로 설정하였다.

지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 20% 이상인 센터가 2개소이었고, 10% 이상 20% 미만인 센터가 1개소이었다. 이는 아동성폭력 피해자의 특성상 모든 치료의 종결 후에는 자신의 피해사실을 언급하는 것에 대한 부담감으로 인해 시설 종사자를 기피하는 것이 현실이므로 사실상 원활하게 이루어지기는 쉽지 않아 평균 점수가 2.67점으로 낮게 나타난 것으로 풀이된다.

〈표 9-17〉 사후관리

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
장애인 상담	C6-1. 사후관리가 이루어지고 있는가?	탁월(4)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 30% 이상임	-	2.67 (.577)
		우수(3)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 20% 이상임	66.7	
		보통(2)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 10% 이상임	33.3	
		미흡(1)	지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 5% 이상임	-	

라. 지역사회연계

지역사회연계 영역에 대한 평가는 2개 하위영역과 4개 평가지표로 구성되었다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 5%이다.

1) 자원봉사자 및 인턴 활용, 관리

자원봉사자 및 인턴활용 하위영역에 대한 평가는 2개 지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 각 지표별 평가결과는 다음과 같이 요약된다.

‘자원봉사자 및 인턴 활용’은 운영계획의 수립여부와 활용정도로 평가하였는데, 운영계획이 수립되어 있고 적극적으로 활용하는 경우가 33.3% 이었고, 운영계획이 수립되어 있으나, 수행하지 않음 33.3%, 그리고 운영계획이 수립되어 있지 않음 33.3%로 평균 2.33점의 낮은 평가결과를 보였다. ‘자원봉사자 및 인턴에 대한 관리’는 지속적 활용과 체계적인 관리가 이루어지고 있는지 여부에 의하여 평가되었는데, 지속적으로 활용하고 있으며 체계적으로 관리하고 있음 33.3%, 지속적으로 활용하지 못하고 있음 33.3% 그리고 전혀 활용하지 못하고 있음 33.3%의 분포를 보여 평균 2.33점의 낮은 수준이었다.

따라서 아동성폭력 전담센터에서의 자원봉사자 및 인턴활용에의 어려움을 엿볼 수 있으며, 특히 피해자의 철저한 비밀보장이 이루어져야 하고, 전문적인 치료가 이루어져야 하기 때문에 자격요건을 갖춘 자원봉사자의 활용은 어려운 실정인 것으로 판단된다.

〈표 9-18〉 자원봉사자 및 인턴 활용, 교육

하위영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
자원 봉사 자 활용 및 교육	D1-1. 자원봉사자 및 인턴활용에 대한 운영 계획은 수립되어있으며 수행하고 있는가?	탁월(4)	운영계획이 수립되어 있고, 적극적으로 수행하고 있음	33.3	2.33 (1.528)
		우수(3)	운영계획이 수립되어 있으나, 소극적으로 수행하고 있음	-	
		보통(2)	운영계획이 수립되어 있으나, 수행하지 않음	33.3	
		미흡(1)	운영계획이 수립되어 있지 않음	33.3	
	D1-2. 자원봉사자 및 인턴에 대한 관리는 이루어지고 있는가?	탁월(4)	지속적으로 활용하고 있으며 체계적으로 관리하고 있음	33.3	2.33 (1.528)
		우수(3)	지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함	-	
		보통(2)	지속적으로 활용하지 못하고 있음	33.3	
		미흡(1)	전혀 활용하지 못하고 있음	33.3	

2) 홍보

홍보 하위영역에 대한 평가는 2개의 지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 센터의 홍보는 피해에 노출되어 있는 현 환경에서 모든 아동이 잠재적 폭력 피해자라는 인식하에 센터의 접근성을 알리는 효과와 폭력예방교육의 효과가 있는 것으로 지역 신문, 방송매체, 소식지 등 다양한 홍보물을 이용한 노력을 평가하는 것으로 인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용 등의 빈도와 내용의 적절성 여부로 평가하였다. 동 지표의 평균 득점은 3.00점이었다. 연 8회 이상 홍보하였으며, 내용도 적절한 것으로 평가된 시설이 66.7%로 2개 시설은 홍보가 잘 이루어지고 있는 것으로 나타났으나 1개 시설의 경우 매우 미흡한 것으로 나타났다.

경찰, 검찰, 학교(초등, 유치원, 어린이집) 대상의 홍보교육을 지난 1년간 얼마나 실시하였는지에 대한 평가결과, 3개 센터 모두 6회 이상 실시한 것으로 나타났다.

〈표 9-19〉 홍보

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
홍보	D2-1. 홍보의 수준은 어떠한가? (인터넷, 브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)	탁월(4)	매우 충분(년 8회 이상, 내용 적절)	66.7	3.00 (1.732)
		우수(3)	다소 충분(년 8회 이상, 내용 부적절)	-	
		보통(2)	다소 미흡(년 8회 미만, 내용 적절)	-	
		미흡(1)	매우 미흡(년 8회 미만, 내용 부적절)	33.3	
	D2-2. 경찰, 검찰, 학교(초등, 유치원, 어린이집) 대상의 홍보교육을 실시하는가?	탁월(4)	지난 1년간 6회 이상	100.0	4.00 (.000)
		우수(3)	지난 1년간 4회 이상	-	
		보통(2)	지난 1년간 2회 이상	-	
		미흡(1)	지난 1년간 2회 미만	-	

마. 종사자 만족도

「종사자 만족도」 영역에 대한 평가는 6개 지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다. 동 지표는 종사자 스스로 작성토록 하는 자기기재식으로 이루어졌다.

종사자 만족도에서 평균 득점이 가장 높은 지표는 ‘센터의 업무환경(센터 구조, 공간, 방음 등)’(3.36점) 이었고, ‘종사자의 업무어려움이나 욕구 등을 파악할 수 있는 제도가 있으며, 이를 통하여 종사자의 고충해결 및 근무환경 개선에 활용되고 있는지 여부’(2.48점)에

대한 만족도가 다소 낮았다. 각 지표별 구체적인 평가결과는 다음과 같다.

‘센터장(소장)의 시설 운영방향에 대한 의견’은 평균 3.18점으로 비교적 높은 수준을 보였으며, ‘종사자간에 업무분담의 적절성’은 평균 3.09점의 분포를 보였고, ‘센터에서 현재 수행하는 업무의 양과 질에 대한 만족정도’는 2.91로 양호한 수준으로 나타났다.

〈표 9-20〉 종사자 만족도

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
종사자 만족도	E1-1. 센터장(소장)의 시설 운영 방향에 대하여 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함	31.8	3.18 (.664)
		우수(3)	만족함	54.5	
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음	13.6	
		미흡(1)	매우 불만족	-	
	E1-2. 종사자간에 업무분담이 적절하게 이루어지고 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함	31.8	3.09 (.750)
		우수(3)	만족함	45.5	
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음	22.7	
		미흡(1)	매우 불만족함	-	
	E1-3. 센터에서 현재 수행하는 업무의 양과 질에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함	9.1	2.91 (.526)
		우수(3)	만족함	72.7	
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음	18.2	
		미흡(1)	매우 불만족함	-	

‘센터의 업무환경(센터 구조, 공간, 방음 등)에 한 만족정도’는 종사자 만족도 항목 중 가장 높아 평균 3.36점이었으며, ‘종사자의 복리후생제도에 대한 만족정도’는 평균 3.05점이었다. ‘종사자의 업무어려움이나 욕구 등을 파악할 수 있는 제도가 있으며, 이를 통하여 종사자의 고충해결 및 근무환경 개선에 활용되고 있는지 여부’는 종사자 만족도 항목 중 가장 낮은 2.48점으로 나타났다.

〈표 9-20〉 계속

하위 영역	평가지표	평가내용		비율	평균 (표준편차)
종사자 만족도	E1-4. 센터의 업무환경(센터 구조, 공간, 방음 등)에 대해 어느 정도 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함	50.0	3.36 (.727)
		우수(3)	만족함	36.4	
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음	13.6	
		미흡(1)	매우 불만족	-	
	E1-5. 종사자의 복리후생제도(휴가, 출산휴가, 4대 보험 등)에 대해 어떻게 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함	22.7	3.05 (.653)
		우수(3)	만족함	59.1	
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음	18.2	
		미흡(1)	매우 불만족함	-	
	E1-6. 종사자의 업무어려움이나 욕구 등을 파악할 수 있는 제도가 있으며, 이를 통하여 종사자의 고충해결 및 근무환경 개선에 활용되고 있습니까?	탁월(4)	매우 만족함	9.5	2.48 (.873)
		우수(3)	만족함	42.9	
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음	33.3	
		미흡(1)	매우 불만족함	14.3	

바. 현장평가 종합소견

「현장평가 종합소견」 영역에 대한 평가는 평가위원들의 평가대상 시설에 대한 기관 라운딩 결과, 주요 사업, 종사자 면담, 평가태도 등과 지표로 평가할 수 없는 사항 등을 포함한 종합적인 소견으로 평가하는 사항으로 구성되었으며, 최저 0점에서 최고 5점으로 평가되었다. 현장평가 종합소견의 평균 득점은 최고점수인 5.00점이었는데, 이는 아동성폭력 전담센터의 평가가 처음 실시되는 것이라 3개 센터 모두 최고점인 5점을 부여하였기 때문으로 판단된다.

〈표 9-21〉 현장평가 종합소견

종합소견	비율	평균(표준편차)
5	100.0	5.00(0.00)
4	-	
3	-	
2	-	
1	-	
0	-	
계(수)	100.0(3)	

## 제 4 절 정책제언

아동성폭력전담센터는 전국적으로 3개가 설치되어 운영되고 있다. 그런데 이들 센터에서 다루는 업무가 타 기관과 중복되어 있고, 역할정립이 모호하다는 측면에서 많은 문제점을 안고 있음이 사실이다. 따라서 향후 아동성폭력전담센터가 고유의 업무를 수행하고 아동성폭력피해자를 예방, 치료할 수 있도록 중앙 및 지방자치단체의 노력과 센터 스스로의 노력이 절실히 필요하다. 따라서 다음과 같은 제언을 제시한다.

### 1. 중앙 및 지방자치단체에 대한 정책제언

중앙 및 지방자치단체에 대한 정책적 제언은 다음과 같이 제시된다.

#### 첫째, 아동성폭력전담센터의 전국 권역별 확충

아동성폭력 범죄는 전국에서 발생하고 있음에도 불구하고 아동성폭력전담센터는 서울, 경북권역, 호남권역 등 3곳이 운영되고 있다. 따라서 이러한 권역으로는 전국을 지원하기에 턱없이 부족하며, 특히 아동성폭력의 특성상 피해자에 대한 초기대응이 중요하고, 반드시 의료적 치료와 전문상담치료가 뒤따라야 한다는 측면에서 권역별 최소 1개 센터가 확충되어야 할 것이다.

#### 둘째, 아동성폭력에 대한 관계 기관의 담당자 교육 강화

아동성폭력전담센터의 존재여부와 기관에 대한 특성도 모르는 관련 부처가 존재하고 있다. 이는 성폭력발생시 필수적으로 요구되는 서비스 연계의 장애요인이 되고 있어 검찰, 경찰, 법원 등 관계자에 대한 교육이 강화되어야 할 것이다. 이러한 교육에는 아동성폭력전담센터의 기능과 특성, 성폭력의 심각성과 후유증, 관계기관의 업무협조 체계구축 등에 대한 교육 및 홍보가 포함되어야 한다.

#### 셋째, 아동성폭력전담센터의 지원대상 및 연령 제고

아동성폭력전담센터의 지원대상이 만 13세 미만의 성폭력 피해 아동과 모든 정신지체

및 장애인 성폭력피해자이다. 그러나 일반적으로 13세 미만의 아동은 초등학교 이하만이 해당되는데, 실제로는 중·고등학교 학생의 경우 성폭력피해자의 수가 많은 점을 감안하여 아동복지법의 아동연령인 만 18세 이하로 조정할 필요가 있다. 또한 아동성폭력전담센터에서 모든 연령대의 성폭력피해자인 정신지체 및 장애인을 치료한다는 것은 현실적으로 불가능한 현실임으로 대상을 제고해야 할 필요가 있다.

#### 넷째, 아동성폭력전담센터 직원의 '고용 안정성' 확보

아동성폭력전담센터의 직원의 경우 계약직으로 매 1년마다 재계약이 이루어지고 있어 신분이 불안정한 상태에 있다. 이는 서비스의 지속적 제공과 사례의 지속적 사후관리 및 사례관리에 장애요인이 될 가능성이 높다. 종합적으로 종사자의 고용 불안정은 서비스의 질적 저하를 초래할 것이므로 고용 안정성을 확보하는 것이 매우 중요하다.

## 2. 아동성폭력전담센터 및 종사자에 대한 정책제언

### 가. 시설환경 및 안전도에 대한 정책제언

시설환경 및 안전도의 평가결과에 근거하여 정책적 제언은 다음과 같이 제시된다.

#### 첫째, 전화신고 및 상담을 위한 적절한 공간확보<sup>12)</sup>

전화신고 및 상담을 위한 전화상담실을 별도로 설치한다. 특히, 일반업무를 보면서 동시에 전화신고 및 상담을 접수하고 있는 센터에서는 별도 전화상담실 또는 전화부스를 설치하여 방음장치가 설치되어 있는 독립된 공간에서의 전화통화가 이루어져야 할 것이다. 아울러 전화상담실 또는 전화부스 내부에는 신고접수를 위한 별도의 양식이 갖추어져 있어야 할 것이다.

12) '전화신고 및 상담을 위한 적절한 공간확보'는 전화상담 공간의 적절 및 방음여부 등으로 평가되었으며, 평균 1.00점이었음. 즉, 3개 센터 모두 로 없는 것으로 나타나 보완이 필요함.

둘째, 심리평가, 심리치료를 위한 별도의 공간 확보 및 심리치료를 위한 도구 등의 구비<sup>13)</sup>

아동성폭력전담센터의 경우에는 심리평가, 심리치료가 매우 중요한데 조금이라도 미흡한 경우가 있어서는 서비스가 제대로 제공되고 있지 않은 것으로 간주 될 수밖에 없다. 따라서 모든 시설이 심리평가, 심리치료를 위한 별도의 공간 확보 및 심리치료를 위한 도구 등의 구비가 이루어져야 한다.

셋째, 방화관리 및 교육의 강화<sup>14)</sup>

화재발생은 일순간에 엄청난 재난을 발생시킨다는 점을 명심하여 소방안전에 만전을 기하여야겠다. 아울러 인적 및 물적 보험가입을 위한 정부지원의 확대와 시설자체의 노력이 병행되어야 할 것이고, 비상탈출구가 제 기능을 다 할 수 있도록 시설설비에 노력하며, 그리고 종사자를 대상으로 교육 및 연습이 정기적으로 이루어져야 할 것이다.

#### 나. 운영관리 및 인력관리에 대한 정책제언

평가결과에 근거하여 운영관리 및 인력관리에 대한 주요한 정책적 제언은 다음과 같이 제시된다.

첫째, 운영위원회의 정상적 운영 및 시설관련 의결사항의 추진 강화<sup>15)</sup>

센터는 운영위원회가 정상적으로 이루어지고, 의결사항이 반영될 수 있도록 노력하여야 할 것이다. 동 운영위원회는 사회복지사업법을 참고하여 운영위원을 구성해야 할 것인데, 특히 유관기관 관계자와 전문가의 참여가 절대적이라 하겠다.

13) '심리평가, 심리치료를 위한 별도의 공간 확보 및 심리치료를 위한 도구 등의 구비'가 잘 된 경우는 66.7%, 다소 미흡한 경우는 33.3%이었음.  
 14) '방화관리 및 교육상태'는 a) 소화전과 자동화재 탐지기 작동여부, b) 소화기의 구비여부, c) 반기별 대피 교육 및 훈련실시 여부 등으로 평가하였는데 평균 3.00점이었음. 즉, 3개 항목 모두를 충족시키는 시설은 33.3%이었고, 2개 항목을 충족시키는 센터는 33.3%, 1개 항목만을 충족시키는 시설 33.3%이었음. 따라서 1개 센터만이 방화관리 및 교육상태가 잘 이루어지고 있었음.  
 15) '운영위원회의 정상적인 운영 및 의결사항의 반영·추진여부'는 평균 3.00점이었고, 연 2회 이상 운영되고, 의결사항이 잘 반영되어 추진됨이 33.3%, 연2회 운영되나 의결사항이 잘 반영되지 않음 33.3%, 연 1회 이상 운영되고, 의결사항이 거의 반영되지 않음 33.3%로 나타났음.

둘째, 사업비의 편성 및 집행이 규정대로 이루어 질 수 있도록 지도·감독 철저<sup>16)</sup>

전체 센터가 규정대로 사업비 편성 및 집행이 이루어지도록 지도·감독이 철저하게 이루어져야 할 것이며, 센터는 사업비가 국민세금이라는 인식 하에 투명성을 증대시키고 필요한 서류를 완벽하게 갖추어야 할 것이다.

셋째, 피해자의 치료와 관련된 자료의 정보화 수준 향상<sup>17)</sup>

‘피해자의 치료와 관련된 자료가 어느 정도 정보화 되어 있는지 여부’는 서비스 유형 및 인구학적 특성, 대처 및 연계, 사후관리 등 항목의 정보화는 효율적 관리 및 서비스의 질 제고 측면에서 반드시 필요한 사항이다. 따라서 개별센터의 노력만으로는 해결하기 어려울 것으로 사료되며, 관련 프로그램의 개발과 보급을 중앙정부 차원에서 적극적으로 추진하여야 할 것으로 사료된다.

넷째, 종사자채용의 기준 및 투명성 강화와 근무사항 기록·관리 철저<sup>18)</sup>

종사자 채용의 기준을 명확히 설정하고 투명성을 강화하여 전문성이 높은 직원을 채용하는데 노력하여야 할 것이다. 이를 위해서 채용 시 자격요건이 공고되고 유관기관, 인터넷, 각급 학교 등에 공문으로 또는 홈페이지를 통해 알리고 서류접수 및 심사, 업무능력 테스트, 면접 등 다양한 측면에서 자질을 검증해야 할 것이다. 또한 모든 시설이 종사자의 근무사항에 대하여 철저하게 기록, 관리 할 수 있도록 지도·감독이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

16) ‘사업비의 편성 및 집행은 규정대로 이루어졌는지 여부’는 a) 인건비(60~70%), b) 관리운영비(20~35%), c) 사업비(5~20%) 등이 규정대로 이루어졌는지 여부에 의하여 평가되었음. 평가결과 평균 3.67점으로 나타났는데, 특히 이들 항목이 규정대로 이루어진 시설이 66.7%, 2가지만이 규정대로 이루어지고 있는 시설은 33.7%로 나타나 다소 미흡하였음.

17) ‘피해자의 치료와 관련된 자료가 어느 정도 정보화 되어 있는지 여부’는 서비스 유형 및 인구학적 특성, 대처 및 연계, 사후관리 등 항목의 정보화 수준에 의하여 평가되었는데, 평균 2.67점으로 약간 낮은 수준으로 나타났음.

18) ‘종사자 채용을 위한 구체적인 기준유무와 공개채용’은 평균 3.33점이었음. 특히, 종사자 채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용이 33.3%에 불과함. 또한 ‘근무사항 기록·관리’는 평균 3.00점이었으며, 100%로 기록, 관리되는 시설 33.3%로 1개 시설이었음.

다섯째, 직원 월례회의의 정기적인 실시 및 사업반영 강화<sup>19)</sup>

정기적인 월례회의를 실시함으로써 센터 내 각 팀과의 협조와 공조가 원활하게 이루어져야 할 것으로 사료된다. 월례회의가 정기적으로 이루어지고, 회의결과와 회의록을 구체적으로 작성하며, 회의결과가 실제사업에 적극 반영되어야 할 것이다.

여섯째, 종사자의 질적 제고를 위한 교육 및 훈련의 강화 및 정보공유<sup>20)</sup>

직원의 질을 높이기 위하여 자체교육·훈련이 활발하게 이루어지도록 노력함과 아울러 외부 교육·훈련의 참여율을 높여야 하고 모든 직원에게 균등하게 기회가 제공되어야 한다. 또한 외부교육·훈련 시 교육비 및 여비의 지원이 예산에 책정되어서 교육비 및 여비의 부담으로 인하여 외부 교육·훈련에 참여하지 못하는 일은 없어야 할 것이다.

여성폭력과 관련하여 발생 원인이 시대 및 사회에 따라 변화하고 있으므로 대처방안도 다각적으로 이루어져야 한다는 점에서 여성폭력관련시설 종사자의 교육·훈련 참여확대는 필요하다. 그러나 종사자가 각종 교육에 참여하지 못하는 가장 큰 원인으로서는 시간부족과 훈련과정 프로그램에 대한 정보부족으로 나타나고 있으나 이 외에도 관련기관의 여비 또는 교육비 지원이 부족하기 때문으로 나타났다(김승권 외, 2002). 따라서 아동성폭력전담센터의 팀별 고유업무를 감안하여 외부교육·훈련이 해당 업무 담당자에게 반드시 제공될 수 있도록 해야 할 것이다.

다. 서비스 및 인권보호에 대한 정책제언

서비스 및 인권보호의 평가결과에 근거하여 정책적 제언을 다음과 같이 제시한다.

- 
- 19) 직원 ‘월례회의의 정기적인 실시’ 평가결과 기본요건 모두를 충족하는 경우가 66.7% 이었고, 2개만을 충족하는 경우는 33.3%이었음.
- 20) 종사자의 재교육을 위해서는 자체교육·훈련의 실시정도 및 외부 교육·훈련 참여율 등이 중요한데, 종사자를 위한 시설 자체 교육·훈련이 있으며, 외부강사에 의한 교육이 반기별 2회 이상 실시되는 시설이 33.3%, 자체 교육·훈련이 있으며, 외부 강사에 의한 교육·훈련이 반기별 1회 이하 실시되는 시설이 66.7% 이었다. ‘종사자의 외부교육·훈련이 해당 업무 담당자에게의 제공’은 평균 3.67점으로 외부교육·훈련을 해당업무담당자에게 제공되는 경우는 66.7% 이었고, 해당업무 담당자 또는 업무관련성이 많은 종사자에게 제공되는 경우가 33.3%인 것으로 나타났다.

첫째, 업무별 표준화된 매뉴얼 구비<sup>21)</sup>

‘아동성폭력업무별(의료지원, 상담 및 법률지원, 심리치료, 행정지원) 표준화된 매뉴얼이 있어야 할 것이다. 매뉴얼은 팀별 및 팀원별로 명확한 지침을 줄 수 있어야 할 것이며, 항상 가까이에서 보고 업무를 수행할 수 있도록 되어야 한다. 아울러 기존내용을 수정, 보완하고 새로운 내용을 넣을 수 있도록 개폐식이면 바람직할 것이다.

둘째, 초기대응과 응급사례, 온라인 및 게시판을 통한 접수에의 적절·신속한 대처 강화<sup>22)</sup>

신속하고 적절해야만 후유증을 최소화 할 수 있고, 치료에 접근할 수 있는 점으로 미루어 보다 더 대응에 신속하고 적절하게 대처할 수 있는 적극적인 노력이 요구된다. 특히, 이러한 대처능력을 강화할 수 있도록 실습이 정기적으로 이루어진다면 효과가 있을 것으로 사료된다.

셋째, 보호환경 확보와 지원서비스 강화<sup>23)</sup>

아동의 보호환경을 확보하고 지원서비스가 보다 더 강화되어야 할 것이다. 이를 위해서 는 무엇보다도 부모 및 보호자 상담, 부모교육, 부모자조모임 등이 절차에 따라 적절히 수행되어야 할 것이다.

넷째, 아동성폭력 치료프로그램 개발 및 정책제안 등을 위한 조사연구 및 보고서 발간을 위한 활동 강화<sup>24)</sup>

‘아동성폭력 치료프로그램에 대한 조사연구, 치료프로그램 개발, 정책제안, 연구보고서

21) ‘아동성폭력업무별(의료지원, 상담 및 법률지원, 심리치료, 행정지원) 표준화된 매뉴얼 유무’는 아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 있으며, 팀별로 명확한 지침을 줄 수 있음이 33.3%이었고, 아동성폭력 업무별 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있으나 내용이 보통인 경우가 66.7%이었음.  
 22) ‘초기대응의 수행정도’는 초기대응 사례에 적절하게 대처하는지 여부에 따라 평가되었는데, 3개 시설 모두 5% 미만의 부적절한 초기대응 사례가 있었음. ‘응급사례에 대한 대처의 적절성’은 응급사례별로 적절하게 대처한 경우가 66.7%이었고, 응급 사례에 대하여 부적절한 대처의 사례가 5% 미만이 33.3%이었음.  
 23) ‘아동의 보호환경 지원과 지원서비스의 절차와 내용이 규정대로 수행되었는지 여부’ 평가결과, 66.7%의 시설은 2개 항목이 규정대로 수행되고 있었고, 33.3%의 시설은 1개 항목만이 규정대로 수행되고 있었음.  
 24) ‘아동성폭력 치료프로그램 개발 및 정책제안 등을 위한 조사연구 및 보고서 발간’에 대해 33.3%의 시설은 2개의 항목만을 66.7%의 시설은 1개의 항목만을 실시하였음.

발간 등을 위한 노력이 요구된다. 특히, 센터가 위치한 지역의 특성과 아동 개인의 특성에 따라 치료의 방법이 상이할 수 있다는 점을 인식하여 지속적인 프로그램 개발과 조사연구 활동이 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 전문가 자문단 활용 강화로 센터의 능력 향상<sup>25)</sup>

전문가 자문단의 활용을 증대하여 센터의 역량을 극대화할 필요가 있다. 즉, 정부의 재정지원은 한계가 있을 수밖에 없다는 점을 인식하여 수혜자의 욕구충족을 위하고 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 전문가의 활용을 강화한다. 이를 위해서는 지역사회의 인적자원을 충분히 활용하여 우수한 자문인력 풀을 작성하고 지속적으로 관리하여야 한다. 아울러 전문가가 센터에 관심을 가질 수 있도록 전문가와 센터간의 유기적인 교류가 이루어져야 할 것이다.

여섯째, 이용자 인권보호의 강화<sup>26)</sup>

‘내방자의 자료 등이 적절히 관리 보존되어야 하고, 철저한 비밀보장이 이루어져야 함은 절대적이다. 즉, 내담자 자료(개별상담, 집단상담)가 효과적으로 관리 보존되고 있지 않는 경우가 있고, 심지어 비밀보장이 안되는 경우가 있으므로 인권보호 차원에서 각별한 대책이 강구되어야 할 것이다. 이는 센터 자체의 노력과 지자체 및 여성가족부 차원에서의 지도감독 강화를 필요로 한다.

25) ‘전문가 자문단 활용’은 평균 2.00점으로 비교적 낮은 수준을 보였는데, 전문가자문단이 분야별로 균형 있게 구성되었고 필요시 활용하지 못함이 33.3%, 전문가자문단이 특정분야에 편중되었으며 필요시 활용함 33.3%, 전문가자문단이 특정분야에 편중되어 있으며 필요시 활용하지 못함이 33.3% 등의 분포를 보였음.

26) ‘내방자의 자료 등이 잘 보관되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는지 여부’에 대한 평가결과는 평균 3.00점으로 높은 수준이었으나 인권보호의 중요성을 감안할 때 부족한 점이 시정되어야 할 것임.

일곱째, 사후관리 강화<sup>27)</sup>

아동성폭력 피해자의 특성상 모든 치료의 종결 후에는 자신의 피해사실을 언급하는 것에 대한 부담감으로 인해 시설 종사자를 기피하는 현실을 감안한다면, 무리일 수도 있다. 그렇지만 사후관리란 치료가 종결된 후에도 후유증 유무를 확인하고 필요한 각종 자원을 연계, 제공하는 것으로 피해자의 재피해를 방지하는 데 매우 중요하다. 따라서 사후관리의 중요성에 대한 인식을 강화시켜 치료 종결 후에도 사후관리가 지속적으로 이루어질 수 있도록 노력해야 한다.

라. 지역사회연계에 대한 정책제언

지역사회연계의 평가결과에 근거하여 정책적 제언을 다음과 같이 두가지로 요약하여 제시한다.

첫째, 자원봉사 및 인턴활용 강화 및 관리 철저<sup>28)</sup>

아동성폭력 전담센터의 부족한 인력으로 인하여 오랜 시간 대기해야 하는 경우가 빈번하게 발생하고 있는 경우가 없지 않다. 따라서 자원봉사자 및 인턴활용을 활성화 할 필요가 있다. 또한 자원봉사자에 대한 기본적 경비(교통비, 식비 등)의 재정지원이 요구된다.

둘째, 홍보를 강화하여 치료의 중요성과 예방대책을 강화하고 지역사회협력 증진<sup>29)</sup>

홍보는 센터를 알려 피해자가 적절한 치료를 받게 하는 것과 예방을 위해 반드시 필요한 것이며, 자원봉사자를 확보하기 위해서도 필요하다. 홍보의 수준, 경찰, 검찰, 학교 대

27) 지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 20% 이상임 66.7%, 지난 1년간 치료후 정기적으로 이루어지는 사후관리가 종결건수의 10% 이상임 33.3%로 나타나, 평균점수는 2.67점이었음.  
 28) '자원봉사자 및 인턴 활용'의 운영계획이 수립되어 있고 적극적으로 활용하는 경우가 33.3%, 운영계획이 수립되어 있으나 수행하지 않음 33.3%, 운영계획이 수립되어 있지 않음 33.3%로 평균 2.33점의 낮은 점수를 보였음. '자원봉사자 및 인턴에 대한 관리'가 지속적으로 이루어지고 있고 체계적인 경우 33.3%, 지속적으로 활용하지 못하고 있음 33.3%, 전혀 활용하지 못하고 있음 33.3%로 평균 2.33점에 불과하였음.  
 29) 홍보에 대한 평가결과는 동 지표의 평균 득점은 3.00점이었음. 연 8회 이상 홍보하였으며, 내용도 적절한 것으로 평가된 시설이 66.7%로 2개 시설은 홍보가 잘 이루어지고 있는 것으로 나타났으나 1개 시설의 경우 매우 미흡한 것으로 나타났음.

상의 홍보교육 실시 여부 등은 중요한 센터의 역할이다. 센터의 홍보는 피해에 노출되어 있는 현 환경에서 모든 아동이 잠재적 폭력피해자라는 인식 하에 센터의 접근성을 알리는 효과와 폭력예방교육의 효과가 있으므로 지역의 신문, 방송매체, 소식지, 인터넷, 브로셔, 스티커 등 다양한 홍보물을 이용하여 추진하여야 한다. 따라서 치료만이 센터의 역할이 아니라, 홍보를 통해 아동성폭력을 알리고 예방하며, 자원을 확보하는 것임을 인식하여 홍보에 노력을 기하여야 할 것으로 판단된다.



## 【제3부: 여성폭력관련 보호시설 평가지표 개발】

제10장 가정폭력피해자보호시설의 평가지표 개발

제11장 성폭력피해자보호시설의 평가지표 개발

제12장 성매매피해자 일반지원시설의 평가지표 개발

제13장 성매매피해자 청소년지원시설의 평가지표 개발



## 제 10 장 가정폭력피해자보호시설의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

가정폭력피해자보호시설의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구성되어 있다.

가정폭력피해자보호시설의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 12개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 19개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회 연계 영역 2개 지표, 거주자 만족도 영역 12개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 61개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역이 가장 높은 배점으로 45%를 차지하고, 운영관리 및 인력관리 영역이 그 다음으로 25%, 시설환경 및 안전도 10%, 거주자 만족도 10%, 그 외 지역사회 연계와 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 10-1〉 가정폭력피해자보호시설 평가지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	3	12	10
B. 운영관리 및 인력관리	7	19	25
C. 서비스 및 인권보호	7	15	45
D. 지역사회연계	2	2	5
E. 거주자 만족도	1	12	10
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	21	61	100

## 2. 하위영역별 지표수

가정폭력피해자보호시설 평가지표의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 평가영역의 하위영역은 시설환경과 보건위생관리, 시설 안전도로 구분되었으며, 하위영역별 지표수는 시설환경 6개, 보건위생관리 2개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 12개 지표에 47점이 만점이 된다. 운영관리 및 인력관리 영역은 총 7개 하위영역으로 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 4개, 거주자의 의견반영 1개, 재무회계의 투명성 4개, 법인보조금 및 후원금 1개, 운영관리 및 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 4개, 그리고 인력개발 및 투자 3개 지표에 총 19개 지표로 구성되어 있어 76점이 만점이 된다. 서비스 및 인권보호 영역도 총 7개 하위영역으로 프로그램 일반 2개, 거주자를 위한 진로지도 1개, 상담 및 심리치료 프로그램 6개, 지원연계서비스 2개, 예방교육 1개, 사후관리 1개, 거주자의 인권보호 2개 지표로서 총 15개 지표로 구성되어 있으며, 55점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 2개의 하위지표로 구성되어 있으며, 자원봉사자 활용 1개, 홍보 1개 지표로 총 2개의 지표로 구성되어 있으며, 8점이 만점이고, 거주자 만족도는 1개 하위영역에 12개 지표로 구성되어 총 48점이 만점이다. 이 외 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되어 있으며, 5점이 만점이다. 전체적으로 가정폭력피해자 보호시설의 평가지표는 6개 영역, 21개 하위영역에 총 61개 지표로 구성되었으며, 모든 지표에 만점을 받을 경우 239점이 총점이 된다.

〈표 10-2〉 가정폭력피해자보호시설의 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	최종배점
A. 시설 환경 및 안전도	A1. 시설환경	6	24	10
	A2. 보건위생관리	2	8	
	A3. 시설안전도	4	15	
	소계	12	47	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	4	16	25
	B2. 거주자의 의견반영	1	4	
	B3. 재무회계의 투명성	4	16	
	B4. 법인보조금 및 후원금	1	4	
	B5. 운영관리 및 정보화	2	8	
	B6. 종사자채용의 투명성 및 인력관리	4	16	
	B7. 인력개발 및 투자	3	12	
	소계	19	76	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	2	8	45
	C2. 거주자를 위한 진로지도	1	3	
	C3. 상담 및 심리치료 프로그램	6	22	
	C4. 지원연계서비스	2	8	
	C5. 예방교육	1	3	
	C6. 사후관리	1	4	
	C7. 거주자의 인권보호	2	7	
	소계	15	55	
D. 지역사회관계	D1. 자원봉사자 활용 및 교육	1	4	5
	D2. 연계기관 수 및 빈도	1	4	
	소계	2	8	
E. 거주자 만족도	E1. 거주자 만족도	12	48	10
	소계	12	48	
F. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
총계		61	239	100

※ 시설 특성상 비해당 지표가 있을 경우, 만점이 조정됨.

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설환경 및 안전도

「시설환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경, 보건위생관리, 시설안전도의 3개 영역으로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표수는 시설환경 영역이 6개, 보건위생관리 영역이

2개, 그리고 시설안전도 영역이 4개 지표로 총 12개 지표로 구성되어 있다.

가. 시설환경

시설환경 하위영역의 지표는 시설내부 상태, 시설의 주변환경, 취사조리실 및 음식보관 설비, 세면/목욕시설의 적절성, 적절한 냉난방장치 설치, 컴퓨터/인터넷 사용 환경의 충분한 제공 등의 6개 지표로 구성되어 있다.

시설내부 상태는 채광, 환기, 청결 등이 모두 어떠한 수준이기에 따라 최고 4점부터 최저 1점까지로 평가하도록 구성되어 있다. 시설의 주변환경은 주거지역인지, 소음이 적은가, 고립되어 있지는 않은가 등으로 평가하도록 구성되어 있다. 취사조리실 및 음식보관설비는 채광/환기, 청결 및 방충망 설치여부, 위생적인 취사조리설비 구비여부, 충분한 용량의 냉장고 및 냉동고 보유 등으로 평가하도록 구성되어 있다. 세면/목욕시설의 적절성은 욕조 또는 샤워시설의 구비여부, 온수, 세면장의 청결도로 평가하도록 구성되어 있고, 적절한 냉·난방장치에 대해서는 침실, 거실, 복도 등에 모두 설치되어 있고, 적절한 온도를 유지하고 있는 지 여부로 평가하도록 하였으며, 시설의 규모를 고려하도록 하였다. 또한 컴퓨터/인터넷 사용 환경제공에 대해서는 거주자에게 컴퓨터/인터넷 이용이 가능하고 빠른 속도의 인터넷이 연결되어 있는지 등으로 평가하도록 하였다. 이 경우 가정폭력피해자 보호시설의 경우 거주자의 보호 및 안전측면에서 메일이나 채팅의 금지 등 컴퓨터 사용을 부분적으로 통제할 수 있으나 취업정보 등을 위한 자료검색은 가능토록 해야 한다는 점이 고려되었다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-1. 시설내부 상태는 어떠한가?	a) 채광      b) 환기      c) 청결
		탁월(4)    a), b), c) 모두 우수한 수준임
		우수(3)    a), b), c) 중 2개가 우수한 수준임
		보통(2)    a), b), c) 중 1개만 우수한 수준임
		미흡(1)    a), b), c) 3개 모두 좋지 않음
- 시설내부 환경을 채광이 잘 드는지, 환기가 잘 되고 있는지, 청결상태는 어떠한지 등을 현장확인을 통해 평가함. - 현장에서 직접 확인토록 함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-2. 시설의 주변환경은 어떠한가?	a) 주거지역임 b) 소음 적음 c) 고립되어 있지 않음
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개
		보통(2) a), b), c) 중 1개
		미흡(1) a), b), c) 3개 모두 해당 없음
- 시설이 위치해 있는 곳이 주거지역이며, 소음이 적은 곳으로 지역사회와 고립되어 있는 것은 아닌지 등을 현장확인을 통해 평가함. - 현장에서 직접 확인토록 함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-3. 취사조리실 및 음식보관설비는 적절한가?	a) 채광/환기 우수 b) 청결 및 창문에 방충망 설치 c) 위생적 취사조리설비(자외선 소독기) 구비 d) 충분한 용량의 냉장고 및 냉동고
		탁월(4) a), b), c), d) 중 4개
		우수(3) a), b), c), d) 중 3개
		보통(2) a), b), c), d) 중 2개
		미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 이하
- 취사조리실의 채광 및 환기상태와 청결상태 및 방충망 설치여부 등을 확인하고, 식품을 위생적으로 관리하기 위하여 냉장고 및 냉동고가 충분히 갖추어져 있는지, 살균소독기가 갖추어져 있으며 실제로 사용되고 있는지를 현장에서 확인함. - 또한 식품 보관장소가 서늘하며 습도가 높지 않은 지도 확인하고, 더불어 서류관찰을 통하여 위생기준이 명시되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검기록이 있는지를 확인하도록 함. - 위생기준 및 그 기준에 따른 점검기록 등 관련 서류관찰과 현장에서 직접 확인토록 함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-4. 세면/목욕시설은 적절한가?	a) 욕조 또는 샤워시설 구비 b) 온수 c) 세면장 청결
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개
		보통(2) a), b), c) 중 1개
		미흡(1) a), b), c) 모두 해당 없음
- 거주자들이 편리하게 사용할 수 있는 욕조 또는 샤워시설이 갖추어져 있는지 확인하고 세면장이 청결하고 온수가 잘 나오는지 확인함. - 현장에서 직접 확인토록 함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-5. 적절한 냉난방 장치가 있는가?	탁월(4)	침실, 거실, 복도 등에 모두 설치되어 있으며, 적정 온도를 잘 유지하고 있음
		우수(3)	침실, 거실, 복도 등에 모두 설치되어 있으나 적정 온도 유치가 되지 않음
		보통(2)	냉난방 장치가 침실에만 있음
		미흡(1)	선풍기, 난로 등 냉난방 장치가 현저히 부족
- 침실, 거실, 복도 등 시설의 실내가 선풍기, 난로, 보일러 등에 의한 냉방과 난방이 적절히 되고 있는지를 평가함. - 냉난방장치는 시설규모에 따라 판단함. - 현장에서 직접 확인토록 함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-6. 거주자에게 컴퓨터/인터넷 사용 환경이 충분히 제공되었는가? (PC통신 제외)	탁월(4)	필요시 컴퓨터의 이용이 가능하고, 빠른 속도의 인터넷 연결이 잘 되어 있음
		우수(3)	필요시 컴퓨터의 이용이 가능하고, 인터넷 연결은 되어 있으나 속도가 늦음
		보통(2)	필요시 컴퓨터의 이용이 가능하나 인터넷 연결이 되지 않음
		미흡(1)	컴퓨터의 이용을 전혀 할 수 없음
- 가정폭력피해자 보호시설의 경우 거주자의 보호 및 안전 측면에서 메일이나 채팅 등을 금지하는 등 컴퓨터 사용을 부분적으로 통제할 수 있으나 취업정보 등을 위한 자료검색 등은 가능토록 하여야 함. - 전체적으로 인터넷 접속의 속도가 너무 느린 것은 이용도를 낮출 수 있으므로 초고속 접속이 가능한 ADSL, LAN 등을 사용하는 것이 바람직하다. 접근도의 측면에서 컴퓨터가 최소한 거주자 10인당 1대는 있어야 접근도가 낮지 않다고 할 수 있음. - 현장에서 직접 확인토록 함.			

나. 보건위생관리

보건위생관리 영역의 지표는 주방환경 및 음식물 보관상태의 청결도, 비상약품의 구비 및 관리의 2개 지표로 구성되어 있다.

주방환경 및 음식물 보관상태의 청결도는 주방의 청결함과 음식쓰레기 처리가 적절하게 이루어지고 있는지 그리고 부식보관상태가 적절한지 등 3가지 내용으로 구성되어 있다. 또한 비상약품의 구비 및 관리는 필요한 비상약품이 충분히 구비되어 있는지, 그리고 기록관리가 잘 되고 있는지의 내용으로 구성되어 있으며, 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
보건 위생 관리	A2-1. 주방환경 및 음식물 보관상태는 얼마나 청결하게 관리하는가?	a) 청결함
		b) 음식쓰레기 처리의 적절
		c) 부식보관상태 적절
		탁월(4) a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개 해당
보통(2) a), b), c) 중 1개 해당		
미흡(1) a), b), c) 중 모두 해당 없음		
- 시설 내 주방과 주방에서 사용하고 있는 주방기구의 청결도를 눈으로 확인함. - 식기 건조기와 소독기를 사용하고 있으면 신뢰하여도 좋을 것이며, 또한 음식쓰레기의 처리방법 및 부식보관상태 등을 현장확인을 통해 적절성 여부를 평가함. - 현장에서 직접 확인토록 함.		
하위영역	평가지표	평가내용
보건 위생 관리	A2-2. 필요한 비상약품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는가?	탁월(4) 충분히 구비되어 있으며, 기록관리가 잘되고 있음
		우수(3) 충분히 구비되어 있으나, 기록관리가 부실함
		보통(2) 구비되어 있으나 충분하지 않음
		미흡(1) 구비되어 있지 않음
		- 일반적으로 시설의 거주자가 응급하게 사용하는데 반드시 필요한 의약품(진통제, 소염제, 소화제, 압박붕대)의 구비여부를 살펴보고, 관리가 잘 되어 있는지 기록을 확인함. - 기록관리 등의 서류관찰과 현장에서 직접 확인토록 함.

다. 시설안전도

시설안전도는 전체 4개의 지표로 시설내 거주자를 보호할 수 있는 안전장치나 조치가 있는지 여부와 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 개폐여부 및 안내등 작동여부, 2006년도에 화재보험 가입여부 등으로 구성되어 있다. 이 중 시설내 안전장치나 조치는 최고 3점에서 최저 1점으로, 그리고 나머지 지표는 최고 4점에서 최저 1점으로 구성되어 있다. 방화관리 및 교육상태는 소화전과 자동화재탐지기가 작동하고 있는지, 소화기가 적절히 구비되어 있는지, 대피교육 및 훈련을 매 반기별로 실시하고 있는 지, 비상탈출구 개폐여부, 안내등 작동여부, 그리고 2006년에 화재보험에 가입했는지 여부로 물적, 인적 보험을 모두 가입하고 있는지와 보험금 규모 등으로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-1. 시설내 거주자를 보호할 수 있는 안전장치나 조치가 있는가?	우수(3)	안전장치가 있음
		미흡(1)	안전장치가 없음
- 비상시 시설거주자를 보호하기 위해 인근 경찰서나 파출소에서 긴급 출동할 수 있도록 비상벨 등이 설치되어 있거나 가스총 등의 안전장치 구비 및 공식적인 비상연락망이 구축되어 있는지를 확인함(권고사항). - 거주자 안전수칙 등의 서류관찰과 현장에서 직접 확인토록 함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-2. 방화관리 및 교육 상태는 어떠한가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음	
		b) 소화기가 적절히 구비되어 있음	
		c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함(신규 거주자는 1주일 내 실시)	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개
보통(2)	a), b), c) 중 1개		
미흡(1)	a), b), c) 모두 해당 없음		
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 거주자의 편안한 생활을 보장할 수 있는지를 확인하기 위한 지표이며, 거주자의 안전을 위하여 정기적인 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인하고, 특히 신규 종사자나 거주자에게는 1주일 내 교육·훈련이 실시될 수 있도록 함. - 안전관리자란 방화, 소방, 가스, 유류, 전기 등의 상주 유자격자를 의미하며, 자격이 없을 시는 관련기관과 계약을 하여 정기적으로 점검하는 것을 기본으로 함. - 방화관리 및 교육실시 관련 공문과, 교육일지 등의 서류관찰과 현장확인을 통해 평가하도록 함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-3. 비상탈출구가 있으며, 폐쇄되어 있지는 않는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고, 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	비상탈출구가 있으나 안내등이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장에서 직접 확인토록 함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-4. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	탁월(4)	물적 및 인적보험 모두 가입하였고 보험금액이 천만원 이상임
		우수(3)	물적 및 인적보험 모두 가입하였고 보험금액이 천만원 미만임
		보통(2)	물적 및 인적보험 모두 가입하였고 보험금액이 오백만원 미만임
		미흡(1)	물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 가입된 경우 보험금액 규모를 확인함. - 임대한 건물의 경우 건물주가 가입한 경우도 인정함. - 화재보험 가입 관련 서류로 확인도록 함(물적보험과 인적보험 모두에 가입했는지 여부를 확인해야 함).			

## 2. 운영관리 및 인력관리

운영관리 및 인력관리 영역은 7개 하위영역으로 구성되어 있다. 이들의 구체적인 내용은 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성, 거주자의 의견반영, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 운영 및 관리의 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 인력개발 및 투자 영역 등이다.

### 가. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성

이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 영역은 4개의 지표로 법인이사회(운영위원회) 구성원의 전문성 및 정기적인 운영, 법인이사회 또는 운영위원회의 이사 또는 운영위원의 참여도 및 회의록 구비여부, 시설관련 의결사항이 제대로 추진되고 있는지 여부, 시설장의 운영방향의 적절성, 시설장의 전문성 등의 지표로 구성되어 있으며, 모두 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성되어 있다. 법인이사회 이사 또는 운영위원회의 위원 등 구성원의 전문성 및 정기적인 운영은 여성문제 전문가, 법조인, 의료인, 전문상담원, 사회복지관련직 등 자격요건을 갖춘 이사 또는 운영위원이 전체 이사나 운영위원 중에서 차지하는 비율과 이사회 또는 운영위원회가 정기적으로(반기 1회 이상) 운영되고 있는지로 평가하도록 구성되어 있다.

이사나 운영위원 중 법인이사회 또는 운영위원회의 참여도는 회의소집시 참석률이 80% 이상일 경우 참여도가 높은 것으로 평가하며, 회의록이 구비되어 있고, 이사회나 운영위원

회의 의결사항이 제대로 추진되고 있는지를 관련 서류관찰로 파악토록 구성되어 있다.

시설장의 운영방향의 적절성은 시설장의 시설운영 철학 및 비전을 듣고, 시설의 운영규정의 구비, 사업계획의 구체성과 실현가능성, 직원의견을 반영할 수 있는 공식적인 기구유무 등 4가지 조건 중 몇 개가 해당되는지에 따라 최고 4점에서 최저 1점까지 평가하도록 구성하였다. 이의 시설장의 전문성은 여성문제 또는 인권문제 전문가, 법조인, 전문상담원, 관련 분야 학자, 사회복지사 등 일정한 자격요건과 사회복지 관련기관 근무경력에 따라 평가하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-1. 법인이사회(혹은 법인이 없는 경우는 운영위원회) 구성원은 전문성이 있으며, 정기적으로 운영되고 있는가?	여성문제 전문가, 법조인, 의료인, 전문상담원, 사회복지관련직 등 전문성이 있는 이사(또는 운영위원)
		탁월(4) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 이상이며, 반기 1회 이상 운영됨
		우수(3) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 이상이며, 반기 1회 미만 운영
		보통(2) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 미만이며, 반기 1회 이상 운영됨
		미흡(1) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 미만이며, 반기 1회 미만 운영됨
- 법인의 임원인 이사 또는 시설의 운영위원의 전문성 확보는 시설운영에 있어서 중요한 부분을 차지함. - 따라서 시설의 운영에 지역의 전문성 있는 인사가 적극적으로 참여하여 책임 있는 역할을 할 수 있으며, 사회복지전문가가 참여하여 거주자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 시설의 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아보기 위한 지표임. - 단, 교육계와 종교계의 경력도 인정함. 전문성 있는 이사 또는 운영위원의 수와 운영횟수 등을 서류관찰을 통해 확인함. - 이사 또는 운영위원의 수, 운영횟수 등을 회의록 등 서류관찰을 통해 평가함.		

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-2. 법인이사회 또는 운영위원회의 이사 또는 운영위원의 참여도는 어느 정도이고, 회의록은 잘 구비되어 있으며, 시설관련 의결사항이 제대로 추진되고 있는가?	a) 높은 참여도 b) 회의록 구비 c) 의결사항 잘 추진
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2) a), b), c) 중 1개 해당
		미흡(1) a), b), c) 모두 해당 없음
- 법인이사회 또는 운영위원회에 참여하는 책임 있는 구성원으로서의 역할을 하고 있는가를 시설운영에 적극적인 참여도나 기여도를 통하여 평가함. - 참여도는 회의시 출석률로 평가하여 이사회나 운영위원회 소집시 80% 이상 참여하는 경우 참여도가 높은 것으로 평가함. - 기여도는 재정후원 또는 전문적 지식이나 기술지원을 하고 있는가로 평가함. - 이사회 또는 운영위원회 회의록 구비여부, 의결사항 추진 및 반영정도 등은 서류관찰을 통해 평가함.		

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-3. 시설장의 시설운영 방향(시설의 운영원칙, 시설종사자에 대한 인사관리원칙, 거주자의 인권, 삶의 질 및 사회복지)은 적절한가?	a) 시설장의 운영철학, 비전 제시
		b) 시설의 운영규정이 마련되어 있음
		c) 사업계획이 구체적이고 실현가능성이 높음
		d) 직원의견을 반영하는 공식적인 기구가 있음
		탁월(4) a), b), c), d) 중 4개 모두 해당됨
우수(3) a), b), c), d) 중 3개 해당됨		
보통(2) a), b), c), d) 중 2개 해당됨		
미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 해당됨		
- 기관운영에 대한 기관장(시설장)의 운영철학 및 비전을 듣고 운영원칙, 인사관리원칙, 거주자의 인권, 삶의 질 및 사회복지 등의 내용을 평가함. - 또한 시설운영 계획의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가하되 시설의 운영관리 상태를 반영함. - 시설장과의 면담 및 서류관찰을 통해 평가함.		
하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-4. 시설장은 전문성이 있는가?	시설장이 여성문제전문가, 인권문제 전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사
		탁월(4) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우
		우수(3) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3~5년 미만인 경우
		보통(2) 위의 자격요건을 갖추고, 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 2년 미만인 경우
		미흡(1) 위의 인사가 아님
- 인사기록카드 및 자격증 사본 등을 확인하여 시설장이 여성문제전문가, 인권문제 전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자, 사회복지사 등의 전문가인지 여부와 사회복지 관련기관의 근무경력을 확인하여 평가함. - 인사기록카드 및 자격증 사본 등의 서류관찰을 통해 평가함.		

나. 거주자의 의견반영

거주자의 의견반영 영역은 시설운영에 거주자 및 퇴소자의 의견을 어느 정도 반영하고 있는지의 1개 지표로 구성되어 있으며, 의견 반영정도에 따라 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 의견 반영	B2-1. 시설운영에 거주자 및 퇴소자의 의견이 얼마나 반영되고 있는가?	탁월(4)	대부분 반영됨
		우수(3)	상당히 반영되는 편임
		보통(2)	거의 반영되지 않음
		미흡(1)	전혀 반영하지 않음
- 거주자 및 퇴소자의 의견을 청취하고, 이를 수용하는 것은 수혜자 중심의 복지서비스를 제공하기 위한 중요한 요소이며, 따라서 서류에 의한 공식경로를 확인하고, 의견수렴의 절차 및 내용을 살펴봄, 이를 얼마나 수용하였나를 제반 서류에 의하여 확인함. - 주간회의록, 퇴소확인서 등에 의하여 확인함.			

다. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성은 법인·시설·수익회계의 구분관리가 완벽하게 이루어지고 있는지 여부, 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 명확하게 관리 운영되고 있는지 여부, 지난 3년간의 지도·감독 및 감사에서의 회계와 관련한 지적사항 건수, 그리고 2006년 실시한 지출행위에 따른 영수증 보관여부 등의 4개의 지표로 구성되어 있다. 이들 지표는 회계의 투명성 확보를 위한 기초로서 법인·시설·수익회계의 구분·관리정도, 후원금, 법인전입금, 이자수입 등의 통장에 기록·관리, 지도·감독시 지적건수 및 지출행위에 따른 영수증 미보관수 등을 고려하여 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B3-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직하며, 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 공공기관의 경우 보조금이 적절히 관리되고 있는지를 확인함. - 수입·지출결의서, 통장, 세입·세출부, 총계정원장 등의 서류관찰을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B3-2. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 관련 회계장부 등의 서류관찰을 통해 평가.			
하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B3-3. 지난 3년간 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는가?	탁월(4)	전혀 지적이 없음
		우수(3)	1~2건
		보통(2)	3~4건
		미흡(1)	5건 이상
- 지도·감독 및 감사를 실시한 기관의 유형을 불문하고 지적받은 경험이 있는지를 의미함. - 지적사항 관련 공문 등 서류관찰을 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
재무 회계의 투명성	B3-4. 지난 2006년도 실시된 지출행위에 따른 영수증이 제대로 보관되고 있는가?	탁월(4)	전체 영수증 보관됨
		우수(3)	영수증 미보관 1건
		보통(2)	영수증 미보관 2건
		미흡(1)	영수증 미보관 3건 이상
- 영수증이 반드시 보관되어야 하는 모든 내용에 대한 영수증 확인을 실시함. - 다만, 은행 입금된 경우에는 관계서류가 확인될 경우 입금증을 영수증으로 간주함. - 관련 영수증, 통장 등 관련 서류관찰을 통해 확인함.			

라. 법인 보조금 및 후원금

법인 보조금 및 후원금 영역의 지표는 1개로 2006년 기능보강비를 제외한 전체 예산 대비 법인지원금, 후원금, 후원물품의 비율이 어느 정도인지로 평가하도록 구성되어 있다. 기능보강비를 제외한 결산예산 중 20% 이상을 최고 4점으로, 그리고 5% 미만을 최저 1점으로 평가하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
법인보조금 및 후원금	B4-1. 2006년도 기능보강비를 제외한 전체 예산 대비 법인지원금, 후원금, 후원물품의 비율은 어느 정도인가? (결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10~20% 미만
		보통(2)	5~10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
- 기능보강비를 제외한 시설의 전체 예산 중 법인지원금, 후원금 및 후원물품을 포함한 전체 후원금이 차지하는 비율이 어느 정도 인지 관련 서류를 관찰하여 평가함. - 기능보강비를 제외한 결산 예산 중 후원금, 후원물품의 비율이 20% 이상을 바람직한 수준으로 판단함. - 후원금과 법인전입금 등이 없는 개인상담소의 경우는 전체 평균치를 반영함. - 관련 회계장부, 후원물품 대장 등의 서류관찰을 통해 평가함.			

마. 운영 및 관리의 정보화

운영 및 관리의 정보화 영역은 재무와 관련된 전체 자료의 전산관리 정도와 입·퇴소자 관련 자료의 전산화 정도 등 2개의 지표로 구성되어 있다. 전산프로그램을 이용하여 재무 관련 자료와 입·퇴소자 관련 자료가 평가자가 원하는 내용으로 즉각적으로 출력 가능한지로 평가하도록 되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B5-1. 재무와 관련된 전체 자료가 어느 정도 전산 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발할 필요는 없으며, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직하며, 법원에서 전산관리 되고 있는 경우도 인정함. - 사용프로그램 명을 확인하고, 평가자가 일정한 조건을 준 자료를 출력해 오도록 요구하여 원하는 자료가 출력가능한지를 보고 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B5-2. 입·퇴소자 관련 자료가 어느 정도 전산화 되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	다소 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 지난 1년간의 입·퇴소자 현황을 평가자의 요구가 있을 경우 필요한 내용만을 즉각적으로 제시할 수 있으면 바람직함. - 여기서 데이터베이스화한 다양한 양식(포맷)으로 쉽게 원하는 자료를 출력하여 사용이 가능한 상태를 말하며 자료를 단순 입력하고 보관하는 것은 해당되지 않음. - 현장평가시 평가자가 일정한 조건을 준 자료를 출력해 오도록 요구하여 원하는 자료가 출력가능한지를 보고 평가함.			

## 바. 종사자채용의 투명성 및 인력관리

종사자채용의 투명성 및 인력관리 영역은 전체 4개의 지표로 구성되어 있다. 종사자채용의 구체적 기준과 채용방법이 공개적인가, 상담원의 배치 및 전문성, 종사자의 업무분장의 공식화, 업무평가 실시여부 및 결과의 활용여부, 그리고 근로기준법에 의한 종사자의 휴가실시 여부 등이다.

종사자채용에 있어 투명성과 공정성을 평가하기 위한 것으로 종사자 채용에 관한 기준이 있고 그에 준하여 종사자를 공개채용하고 있는지와 규정에 의한 상담원의 배치와 상담원의 전문성은 상담관련 학문 전공자, 사회복지사 자격증 소지자, 전문상담원 교육 이수여부 등 3가지 조건을 모두 충족시키는지 여부에 따라 최고 4점에서 최저 1점으로 평가하도록 구성하였다. 이외 종사자의 공식적인 업무분장이 구비되어 있고, 종사자의 업무에 대한 평가와 그 결과의 활용 등을 고려하여 평가하도록 구성되어 있다.

또한 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(시행규칙 제6조 관련)에 의하면, 가정폭력피해자 보호시설의 상담원의 배치기준은 입소정원에 따라 차이를 보인다. 즉, 10인 이하의 시설인 경우 2인, 11~30인 이하의 시설 3인, 30인 이상의 시설은 4인을 두어야 하며, 불가피한 사유가 있을 경우 시설의 장이 상담원 겸임이 가능하다. 장애인 보호시설의 경우에는 상담원 1인을 두어야 하며, 입소정원 10인당 보조인력 1인을 증원 배치하여야 한다고 명시하고 있다. 따라서 상담원 배치기준에 의한 상담원이 있고, 각 상담원의 자격기준에 적합한 자인지 여부를 확인하여 평가하도록 구성되어 있다.

종사자의 업무분장이 공식화 되어 있고, 업무평가 실시 여부 및 평가결과의 활용정도에 따라 최고 4점에서 최저 1점까지 평가하도록 구성하였다. 이외 근로기준법에 의한 종사자의 휴가가 어느 정도 이루어지고 있는지에 따라 평가하도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력 관리	B6-1. 종사자의 채용에 대한 구체적 기준이 갖추어져 있으며, 채용방법은 공개적인가? ※최근 (1년간) 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
- 종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용 기준이 있고, 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 시설장, 법인관계자 등의 친인척이 특채되는가를 잘 살펴보도록 함. - 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없을 것이며, 시설의 보안을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함. - 최근 1년간 채용자가 없는 경우에는 '채용자 없음'으로 표기함. - 공개채용 광고비, 지출증빙서류, 공개채용 광고스크랩, 인터넷 공고자료, 공개채용시 응시자 이력서 등을 통해 평가함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력 관리	B6-2. 상담원은 배치되어 있으며, 전문성이 있는가?	a) 상담관련 학문 전공자                      b) 사회복지사	
		c) 전문상담원교육 이수(법정시간 준수: 가정폭력-100시간)	
		탁월(4)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 중 2개 해당
보통(2)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 중 1개 해당		
미흡(1)	상담원이 없음		
- 상담원의 배치여부는 인사기록카드와 근무기록카드에 의한 근무기록 등으로 확인함. - 상담원의 전문성에 대하여는 전공, 사회복지사 자격증, 상담원 교육 이수, 관련기관의 근무경력 연수 등 객관적 자료에 기초하여 평가함. - 급여명세서, 자격증 사본, 인사기록카드 등의 서류관찰을 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력 관리	B6-3. 종사자의 업무분장이 적절하며, 업무평가를 실시하고 그 결과를 많이 활용하고 있는가?	탁월(4)	업무분장이 공식화되어 있고, 업무평가가 이루어지며, 결과활용이 높음
		우수(3)	업무분장이 적절히 공식화되어 있으나 업무평가가 잘 이루어지지 않음
		보통(2)	업무분장이 공식화되어 있으나 업무평가 미흡
		미흡(1)	업무분장이 공식화되어 있지 않고 업무평가 미실시 또는 미흡
- 각 직책별 업무가 중복되지 않고, 명확히 되어 있는지를 평가함. - 업무중복의 경우에는 주 담당자가 누구인지가 명시되어야 함. - 업무분장, 업무일지 등의 서류관찰을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력관리	B6-4. 종사자 휴가는 근로기준법에 정한 바와 같이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
- 근로기준법에 의한 종사자휴가가 제대로 이루어지고 있는지를 확인하기 위한 것으로 종사자휴가 여부는 서류에 근거하여야 함. - 활동일지 등의 서류관찰을 통해 평가함.			

사. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 영역은 종사자의 외부 교육·훈련참여율, 종사자의 외부 교육·훈련참여시 교육비 및 여비 지원여부, 종사자의 외부 교육·훈련 자료의 교육 미참여 종사자와의 공유여부 등의 3개 지표로 구성되어 있다.

종사자의 외부 교육·훈련참여율은 전체 종사자 중 평가기준 기간 동안 외부교육에 참여한 종사자의 비율을 나타내는 지표로 70% 이상인 경우 최고 4점을 받도록 구성되어 있다. 2003년 평가 시에는 50% 이상이 최고 4점이었으나 대부분의 시설(83.3%)이 50% 이상으로 평가되어 본 지표에서는 상향 조정된 지표이다. 이외 외부 교육·훈련 참여시 교육비, 여비 지원이 공평하게 지원되는지 여부와 외부 교육·훈련자료가 교육 미참여 종사자와 공유되는지, 전달교육이 이루어지고 있는지를 평가하는 지표가 포함되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
인력개발 및 투자	B7-1. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 어느 정도인가?	2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)	
		탁월(4)	70% 이상
		우수(3)	50 ~ 70% 미만
		보통(2)	30 ~ 50% 미만
		미흡(1)	30% 미만
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산하며, 1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산토록 함(세미나, 워크숍 등의 참석도 포함). - 교육출장 근거자료 및 출장복명서 등으로 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B7-2. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비가 지원되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비 및 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파악하기 위한 것으로 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함. - 교육·출장 명령서 및 복명서, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등을 통해 평가함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력 개발 및 투자	B7-3. 종사자의 외부 교육·훈련의 자료와 내용이 교육 미참여 종사자에게 전달 교육되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공람하고 종사자회의를 통하여 토론함
		우수(3)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공람함
		보통(2)	교육훈련의 자료를 공람함
		미흡(1)	전달교육 없음
- 교육의 성과를 높이기 위한 것으로 어떤 형태로든 서류에 의하여 공람 또는 전달교육이 제대로 되어 있는지를 직접 확인토록 함. - 전달교육 근거자료로 자료의 공람, 종사자 회의 등을 실시한 근거로 확인함.			

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 7개의 하위영역으로 구성되어 있으며, 이들은 각각 프로그램 일반, 거주자를 위한 진로지도, 상담 및 심리치료 프로그램, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등이다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반 영역은 2개의 지표로 구성되어 있다. 이는 프로그램 계획시 거주자 및 퇴소자의 욕구를 얼마나 잘 반영하고 있으며, 프로그램에 대한 평가 및 그 결과 반영 정도와 단위 프로그램에 대한 거주자의 평균 참여율 등이다. 즉, 거주자 및 퇴소자의 욕구 반영 등에 있어서는 프로그램 계획시 거주자 및 퇴소자의 욕구가 반영되었는지, 프로그램 평가를 실시하고 그 결과를 반영하고 있는지 등 3가지 조건을 충족시킬 경우 최고점을 받을 수 있다. 또는 시설에서 운영하는 단위프로그램에 거주자의 참여율이 어느 정도인지에 따라 90% 이상은 최고점인 4점을, 50% 미만은 최저점인 1점으로 평가받도록 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반 및 정보 제공	C1-1. 프로그램 계획시 거주자 및 퇴소자 욕구를 얼마나 잘 반영하고 있으며, 프로그램에 대한 평가 및 그 결과의 반영 정도는 어떠한가?	a) 거주자, 퇴소자 욕구반영, b) 프로그램 평가실시, c) 평가결과 반영	
		탁월(4)	a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 해당
		미흡(1)	a), b), c) 모두 해당 없음
- 프로그램 계획시 거주자 및 퇴소자의 욕구와 프로그램 평가결과와의 반영정도 및 내용을 면밀히 살펴보도록 함. - 이는 다음 프로그램수행에 있어서 중요한 보완자료로 활용될 수 있기 때문이며, 이 모든 것은 서류를 기준으로 판단되어야 함. - 서류관찰을 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반 및 정보 제공	C1-2. 단위 프로그램에 거주자의 참여는 평균 어느 정도인가?(참여대상 대비 참여자수)	탁월(4)	참여율이 90% 이상
		우수(3)	참여율이 70~90% 미만
		보통(2)	참여율이 50~70% 미만
		미흡(1)	참여율이 50% 미만
- 시설거주자 중 단위 프로그램에 참여하는 거주자의 비율이 평균 어느 정도 되는가를 참여대상 중 실제 참여자 수를 확인하여 평가함. - 서류관찰을 통해 확인함.			

나. 거주자를 위한 진로지도

거주자를 위한 진로지도 영역은 거주자를 위한 진로지도, 진로상담 등이 적절히 실시되고 있으며, 외부 연계 프로그램이 제공되고 있는지 여부 1개 지표로 평가하도록 구성되어 있다. 이 지표는 가정폭력피해자보호시설의 특성을 고려하여 최고 3점을 부여하도록 하였다. 즉, 진로지도 및 상담이 실시되고 외부 연계프로그램을 제공하는 경우를 최고 3점으로, 그리고 진로지도 및 상담이 실시되지 않는 경우 최저 1점으로 평가받도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자를 위한 진로지도	C2-1. 거주자를 위한 진로지도, 진로상담 등이 적절히 실시되고 있으며, 외부 연계 프로그램이 제공되고 있는가?	우수(3)	진로지도 및 상담이 실시되고 있으며, 외부 연계 프로그램을 제공하고 있음
		보통(2)	진로지도 및 상담은 실시되고 있으나, 외부 연계 프로그램 제공은 이루어지지 않고 있음
		미흡(1)	진로지도 및 상담이 실시되지 않고 있음
- 거주자들의 향후 진로지도 및 진로상담이 적절히 실시되고 있는지를 파악하기 위한 것으로 거주자의 특성 및 욕구에 부합하는 관련 정보를 충분히 제공하고 있어야 하며, 외부 연계프로그램을 제공하고 있는지도 파악토록 함. - 서류관찰 및 관계자 면담으로 확인함.			

#### 다. 상담 및 심리치료 프로그램

상담 및 심리치료 프로그램 영역은 상담을 위한 적절한 공간 확보여부, 상담과정이 명확하게 규정된 매뉴얼 구비여부, 거주자에 대한 개별상담의 정기적인 실시여부, 집단상담 실시여부, 집단상담 프로그램을 위한 사전·사후 검사, 집단프로그램 평가 및 결과의 반영여부, 상담결과의 관리 보존의 적절성 등의 6개 지표로 구성되어 있다.

상담을 위한 적절한 공간확보는 상담을 위한 별도의 공간이 마련되어 있고, 방음과 안정적인 실내분위기 등 상담에 적절한 환경여부로 평가하도록 하였으며, 상담매뉴얼 구비여부는 상담원의 자격관리를 위한 내규와 상담원 지침 유무 및 내용의 충실성 등을 고려하여 평가하도록 되어 있다.

이외 개별상담과 집단상담 실시에 관한 지표는 최고 3점에서 최저 1점으로 이루어진 지표로 개별상담의 경우에는 거주자의 변화나 필요에 의해 적절히 이루어지는 경우를 최고 3점으로, 거주자의 욕구나 필요에 의하는 것이 아니라 정기적으로만 실시되는 경우는 2점으로, 전혀 실시하지 않는 경우는 1점으로 평가하도록 구성하였으며, 집단상담의 경우에는 정기적으로 실시하는 경우를 3점으로, 필요시에만 실시하는 경우를 2점으로, 그리고 실시하지 않는 경우에는 1점으로 평가하도록 구성하여 개별상담과 집단상담의 차이를 두도록 하였다.

이외 집단상담프로그램의 질적인 부분을 평가하기 위한 지표로 프로그램 실시 전후 검사 실시여부, 프로그램에 대한 거주자의 평가실시, 그리고 평가결과의 반영 등 3가지 조건을 충족할 경우 최고점인 4점으로 평가하도록 구성하였다. 이 지표는 신규로 포함된 지표이다. 전체 상담결과의 철저한 관리·보존은 거주자의 사생활보호 차원에서 매우 중요한 사항이다. 따라서 상담결과의 적절한 관리·보존에 관한 지표는 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 100% 철저히 관리·보존되고 있는 경우를 최고점인 4점으로 평가하도록 구성하였다. 이 지표의 경우에도 2003년 지표보다 그 비율이 상향 조정된 지표이다.

하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료 프로그램	C3-1. 상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4)	별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음
		우수(3)	상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함
		보통(2)	상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적절함
		미흡(1)	별도의 상담실이 없음
- 상담실이 있는 지와 그 위치가 활용하기에 적절한지, 방음 여부 및 실내분위기가 상담에 적절한지를 확인함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있어야 함. - 다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정함. - 현장에서 직접 확인토록 함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료 프로그램	C3-2. 상담의 과정이 구체적으로 명확하게 규정된 매뉴얼이 갖추어져 있는가?	탁월(4)	상담원의 자격관리 내규가 있고 상담원 지침이 있어 상담원에게 명확한 지침을 줄 수 있음.
		우수(3)	상담원지침 및 자격관리내규가 마련되어 있으나 내용이 보통임
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음
- 상담원의 자격관리내규는 전화상담 및 면접상담을 할 수 있는 자격 및 훈련기간을 기관 내에서 정하고 지키는 내규를 말함. - 서류관찰 및 현장에서 직접 확인토록 함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료 프로그램	C3-3. 거주자에 대한 개별상담이 얼마나 잘 실시되고 있는가?	우수(3)	거주자의 변화나 필요에 따라 상담과정이 적절하게 이루어짐
		보통(2)	정기적으로 실시
		미흡(1)	실시하지 않음
- 개별상담에는 입소상담, 생활상담, 퇴소상담 등이 있으며, 이러한 상담들이 거주자의 변화나 필요에 의해 적절하게 이루어지고 있는지를 서류관찰 및 현장확인을 통해 파악함. - 서류관찰 및 현장확인을 통해 확인하도록 함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료 프로그램	C3-4. 집단상담을 실시하고 있는가?	우수(3)	분기당 1회 이상 정기적으로 실시
		보통(2)	필요시에만 실시
		미흡(1)	실시하지 않음
- 거주자가 집단상담을 필요로 할 경우 이에 얼마나 응하고 있는지를 파악하기 위한 것으로, 집단상담은 실시횟수, 진행자의 전문성, 효과성 및 거주자 만족도 등을 서류관찰을 통해 파악하여 평가함. - 상담실적 보고, 상담일지 등을 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용
상담 및 심리치료 프로그램	C3-5. 집단상담 프로그램을 위한 사전·사후검사를 실시, 집단프로그램에 대한 거주자의 평가 및 그 결과의 반영 등이 이루어지고 있는가?	a) 집단상담 프로그램을 위한 사전·사후검사 실시 b) 거주자들의 집단상담 프로그램에 대한 평가 실시 c) 거주자들의 집단상담 프로그램에 대한 평가결과 반영
		탁월(4) a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2) a), b), c) 중 1개 해당
		미흡(1) 실시하지 않음
- 집단상담을 위한 사전·사후검사 실시여부, 거주자의 집단상담 프로그램에 대한 평가 실시 및 그 결과의 반영여부 등을 관련 서류 관찰을 통해 평가함. - 집단상담 실적보고, 상담일지 등을 통해 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
상담 및 심리치료 프로그램	C3-6. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4) 전체 상담실적의 100%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		우수(3) 전체 상담실적의 90%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		보통(2) 전체 상담실적의 80%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
		미흡(1) 전체 상담실적의 70%이상 상담대상자의 인적정보와 상담일지가 적절히 관리 보존되고 있음
- 상담결과에 대한 관리보존 및 기타의 내용을 파악할 때 개인신상이 노출되지 않도록 상담일지의 부분만을 확인하는 등 상담소와 평가자간의 협조가 필요함. - 상담실적 보고, 상담일지 등의 서류관찰을 통해 확인함.		

라. 지원연계서비스

지원연계서비스 영역은 상담소, 경찰관서, 법률기관, 의료기관 등 유관기관과의 연계정도, 거주자의 상담에 심리 및 정신치료전문가 활용정도 등 2개의 지표로 구성되어 있다. 연계기관과의 연계정도는 제시된 6개의 유관기관 중 몇 개 기관과 연계가 이루어지고 있는지에 따라 평가 하도록 하였으며, 거주자 상담에 있어 심리 및 정신치료전문가 활용도 지표에 있어서는 지역적인 특성을 감안하여 대도시, 중소도시, 농어촌 등으로 나누어 척도를 달리하여 평가하도록 구성하였다.

유관기관과의 연계정도에 관한 지표는 제시된 6개의 유관기관 중 4개 이상 연계가 이루어지고 있는 경우를 최고점인 4점으로 평가하도록 하였으며, 거주자의 상담에 심리 및 정신치료전문가의 활용정도에 관한 지표는 대도시, 중소도시, 농어촌 등으로 평가척도를 달리 구성하

여 지역적 특성을 고려하도록 하였다. 따라서 대도시의 경우에는 심리 및 정신치료 전문가를 활용할 뿐만 아니라, 관련 의료기관까지 연계하는 경우를 최고점으로 하였으며, 중소도시는 심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용하는 경우를, 그리고 농어촌의 경우에는 심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못한 경우에도 최고점을 부여하도록 하였다. 즉, 대도시 보다는 중소도시가, 중소도시 보다는 농어촌이 심리치료전문가나 정신치료 전문가의 활용이 어려운 점을 감안한 것이다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원 연계 서비스	C4-1. 상담소, 경찰관서, 법률기관, 의료기관 등 유관기관과의 연계는 어느 정도 잘 이루어지고 있는가?	a) 상담소	b) 경찰관서
		d) 의료기관	e) 교육기관
		c) 법률기관	
		f) 피해자보호시설	
		탁월(4)	위의 기관 중 4개 기관 이상 연계
우수(3)	위의 기관 중 3개 기관과 연계		
보통(2)	위의 기관 중 2개 기관과 연계		
미흡(1)	위의 기관 중 1개 기관과 연계		
- 각 연계기관과의 지원연계서비스가 얼마나 잘 이루어지고 있는지를 확인하기 위한 지표임. - 서류관찰을 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용		
지원 연계 서비스	C4-2. 거주자의 상담에 심리 및 정신치료 전문가를 어느 정도 활용하고 있는가?	대 도 시	탁월(4)	심리 및 정신치료 전문가를 활용하며, 관련 의료기관까지 연계함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			미흡(1)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
		중 소 도 시	탁월(4)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
		농 어 촌	탁월(4)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함			
- 심리 및 정신치료전문가를 이용한 상담을 하고 있는지를 판단함. - 이는 주로 외부 연계프로그램에 의하여 전문가를 초빙할 수밖에 없는 인적한계를 가질 것이나 적극 권장되는 사항이라 평가에 포함되었음. - 서류관찰 및 현장에서 직접 확인토록 함.				

마. 예방교육

예방교육 영역은 가정폭력예방을 위해 양성평등교육 등이 정기적으로 실시되고 있는지의 1개 지표로 평가하도록 구성하였으며, 양성평등교육을 실시하는 경우 최고점을 주도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방교육	C5-1 가정폭력예방을 위해 양성평등교육 등이 정기적으로 실시되고 있는가?	우수(3)	실시함
		미흡(1)	실시하지 않음
- 전체 거주자를 대상으로 양성평등 교육 등이 실시되고 있는지를 살펴봄. - 서류관찰 및 거주자 의견을 통해 확인함.			

바. 사후관리

사후관리 영역 역시 1개 지표로 구성되어 있다. 즉, 거주자의 퇴소후의 동향과약이나 사후지원을 위한 별도의 노력 정도와 자조그룹 형성여부 등으로 평가하도록 하였다. 거주자의 퇴소후의 동향과약이나 사후지원을 위해 별도의 노력을 하고 있으며, 자조그룹이 형성된 경우에 가장 높은 점수를 받도록 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
사후관리	C6-1. 거주자의 퇴소후의 동향과약이나 사후지원을 위한 별도의 노력을 하고 있는가?	탁월(4)	매우 노력하고 있으며, 자조그룹도 형성됨
		우수(3)	다소 노력하고 있으나 자조그룹은 형성되지 못함
		보통(2)	노력하고 있으나 미약함
		미흡(1)	전혀 노력하고 있지 않음
- 퇴소자 요구시 퇴소자 모임을 구성 및 지원하고, 이들에 대한 각종 정보제공 등 시설차원의 사후지원을 하고 있는 경우에 평가점수를 높게 주도록 함. - 서류관찰을 통해 확인함.			

사. 거주자의 인권보호

거주자의 인권보호 영역은 개인 신상카드, 상담카드 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장 여부와 거주자의 종교의 자유와 사생활의 적절한 보장여부의 2개의 지표로 구성되어 있다. 이 중 거주자의 종교의 자유와 사생활의 적절한 보장여부는 종교의 자유

와 함께 개인사물함의 비치, 필요시 외출 허용 등 3가지 조건 중 몇 개를 충족시키는데 따라 3개를 모두 충족시킬 경우에 최고점인 4점을, 3가지 모두가 해당이 안될 경우 최저점인 1점으로 평가하도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 인권 보호	C7-1. 개인 신장카드, 상담카드 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	우수(3)	잘 되고 있음
		미흡(1)	잘 되지 않음
- 개인의 사생활이 엄격히 보장되어야 한다는 측면에서 개인자료는 시설차원에서 비밀이 지켜져야 함을 강조하는 평가임. - 서류관찰 및 거주자 면담을 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 인권 보호	C7-2. 거주자의 종교의 자유와 사생활이 적절히 보장되고 있는가?	a) 종교의 자유 b) 개인사물함 c) 필요시 외출허용	
		탁월(4)	a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 해당
	미흡(1)	a), b), c) 모두 해당안됨	
- 헌법에 보장된 종교의 자유를 의미함. - 많은 시설이 특정종교의 신앙심에서 시설을 운영하고 있으므로 이러한 시설차원의 종교의식은 무방함. - 다만, 거주자를 강제로 참여시키거나, 참여치 않을 경우 불이익을 주는 행위(외출금지, 자유시간 금지 등)는 종교의 자유를 심하게 침해하는 행위라 할 수 있음. - 현장확인 및 시설규칙, 외출기록부 등의 서류관찰을 통해 확인함.			

#### 4. 지역사회 관계

「지역사회 관계 영역」은 자원봉사자 활용 1개 지표와 연계기관수 및 빈도 1개 지표로 구성되어 있다.

##### 가. 자원봉사자 활용

자원봉사자 활용 영역은 자원봉사자의 활용 1개 지표로 구성되어 있으며, 자원봉사자의 지속적인 활용과 체계적인 관리 등을 함께 평가하는 것으로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	D1-1. 자원봉사자의 활용은 지속적으로 이루어지며, 체계적으로 관리되고 있는가?	탁월(4)	전문적인 자원봉사자 5인 이상을 지속적으로 활용하고 있고 체계적으로 관리하고 있음.
		우수(3)	전문적인 자원봉사자 5인 미만을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함.
		보통(2)	전문적인 자원봉사자를 지속적으로 활용하지 못하고 있음.
		미흡(1)	전문적인 자원봉사자를 전혀 활용하지 못하고 있음.
- 자원봉사자란 단순자원봉사활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 아동을 위한 상담을 지원할 수 있는 전문 인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지 및 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말함. - 전문자원봉사자 및 지속여부 확인은 상담자문위원 명단, 자원봉사자 관리대장 및 교육 자료를 통해 확인함. - 자원봉사자 관리대장 등으로 확인함.			

나. 연계기관 수 및 빈도

연계기관 수 및 빈도는 법원, 상담소, 일시보호소 등의 유관기관과의 연계가 어느 정도 이루어지고 있는가를 평가하는 것으로 연계기관수와 연계횟수 2가지를 모두 고려하도록 구성되어 있으며, 입소정원에 따라 척도를 달리 구성하였다. 즉, 입소정원이 10인 이하인 경우 15개 이상의 유관기관과 연간 40회 이상의 연계가 이루어진 경우를 최고점인 4점으로 평가하도록 하였으며, 5개 미만의 유관기관과 연간 20회 미만의 연계가 이루어진 경우 최저점인 1점으로 평가하도록 하였다. 이에 비해 11인 이상인 시설의 경우는 20개 이상의 유관기관과 연간 50회 이상의 연계가 이루어진 경우를 최고점인 4점으로, 그리고 10개 미만의 유관기관과 연간 30회 미만의 연계가 이루어진 경우 최저점인 1점으로 평가하도록 하여 시설의 규모에 따른 차이를 두도록 하였다.

하위영역	평가지표	평가내용		
지역 사회 연계	D2-1. 유관기관(법원, 상담소, 일시보호소 등)과의 연계(연계기관수, 연계횟수)는 어느 정도 이루어지는가?	10인 이하	탁월(4)	15개 이상, 연간 40회 이상
			우수(3)	10~15개 미만, 연간 30~40회 미만
			보통(2)	5~10개 미만, 연간 20~30회 미만
			미흡(1)	5개 미만, 연간 20회 미만
		11인 이상	탁월(4)	20개 이상, 연간 50회 이상
			우수(3)	15~20개 미만, 연간 40~50회 미만
			보통(2)	10~15개 미만, 연간 30~40회 미만
			미흡(1)	10개 미만, 연간 30회 미만
- 시설의 특성에 맞는 유관기관의 확보와 이들 기관과의 연계를 강화하기 위한 지표임. - 지역사회중심으로 작성하게 되며, 필요할 경우 보다 넓은 지역으로 확대하여 거주자의 연계를 강화할 수 있도록 하여야 하며, 입소정원에 따라 연계기관 수 및 연계횟수에 차이를 둠. - 연계기관 목록 및 연계횟수 등을 서류관찰을 통해 확인함.				

### 5. 거주자 만족도

거주자 만족도는 전체 12개 지표로 구성되어 있다. 이들의 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

즉, 공해, 건물구조 등 제반 시설환경에 대한 만족도, 시설의 보건위생 상태에 대한 만족도, 시설의 안전에 대한 만족도, 시설에서의 생활에 대한 만족도, 거주자 및 퇴소자의 의견반영에 대한 만족도, 거주자에 대한 종사자들의 친절도에 대한 만족도, 종사자들의 거주자 욕구에 대한 적절한 대처에 대한 만족도, 시설에서 제공하는 구직 및 창업 등의 정보의 적절성에 대한 만족도, 취미, 운동, 문화활동 등 일회성 프로그램의 다양성 및 질적 수준에 대한 만족도, 외부연계프로그램의 다양성 및 실질적인 도움에 대한 만족도, 상담이 정서적 안정과 문제해결에 도움이 되는지에 대한 만족도, 전반적인 시설운영에 대한 만족도 등이다.

이 중 시설에서의 생활에 대한 만족도는 숙식편의 제공, 국민기초생활보호대상에게 지급되는 급여의 정기적인 지급여부, 의료혜택 등 시설생활에 대한 전반적인 만족도를 파악하기 위한 지표이다.

거주자 만족도 지표는 별도로 거주자들이 자기기재식으로 작성하여 평가자에게 직접 전달하는 방식으로 이루어져 시설장이나 종사자들의 의견이 전혀 개입되지 않도록 한다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-1. 공해, 건물구조 등 제반 시설환경에 대하여 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 본 지표는 거주자가 시설이 위치한 곳의 공해여부 및 시설의 건물구조(건물 전체의 구조나 화장실, 건물노후화 등)에 어느 정도 만족하는 지를 알아보기 위한 것임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-2. 시설의 보건위생 상태가 생활하기에 어떻습니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 보건위생 상태는 주방, 화장실, 쓰레기 등이 얼마나 잘 처리되고 있는지를 파악함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-3. 시설의 안전에 대하여 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 현재의 시설이 거주자가 생활하기에 안전한지, 또는 외부의 침입에 대해 보호받을 수 있도록 안전한지 등에 대해 거주자가 어느 정도 만족하는지를 파악하기 위한 것임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-4. 시설에서의 생활에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 이 지표는 숙식편의 제공, 국민기초보장대상의 경우 급여의 정기적인 지급여부, 의료혜택 등에 대한 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-5. 거주자 및 퇴소자의 의견반영을 제대로 하고 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 시설에서 거주자 및 퇴소자의 의견 즉, 불편사항이나 건의사항이 제대로 반영되어 시정되거나 개선되는지 여부를 확인하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-6. 종사자들이 거주자에게 친절하게 대해주는 편입니까?	탁월(4)	매우 친절함
		우수(3)	다소 친절함
		보통(2)	다소 불친절함
		미흡(1)	매우 불친절함
- 거주자에 대한 종사자의 친절도를 평가하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-7. 종사자들이 거주자의 욕구에 적절히 대처한다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	다소 적절함
		보통(2)	다소 부적절함
		미흡(1)	아주 부적절함
- 종사자가 거주자 상담, 고민해결, 진로지도 등에 있어 거주자의 욕구에 맞추어 관련된 각종 정보의 제공 및 올바른 대처방안을 제시해주고 있는지를 파악하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-8. 시설에서 귀하에게 제공하는 구직 및 창업 등의 정보가 적절하다고 보십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	다소 적절함
		보통(2)	다소 부적절함
		미흡(1)	아주 부적절함
- 시설에서 거주자에게 제공하는 취업 및 창업 관련 정보가 실제 어느 정도 도움이 되고 있는지 그 적절성을 판단하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-9. 취미, 운동, 문화활동 등 일회성 프로그램의 다양성과 질적 수준에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족함
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자를 위해 시설에서 실시하는 취미, 운동, 문화 등의 프로그램이 다양하고, 거주자의 욕구를 충족시켜줄 수 있을 정도의 질적인 수준인지 여부를 파악하기 위한 지표임. - 이러한 프로그램의 예로는 기체조, 살사댄스, 영화, 등산, 연주회 등을 들 수 있음. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-10. 외부연계프로그램 (직업훈련, 가족치료 등)이 다양하고, 실질적인 도움이 된다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 여기서 외부연계프로그램은 사회복지관 등과 연계하여 직업훈련이나 방과후 이동교실, 이동심리치료 등에 참여하게 하거나 여성인력개발센터와의 연계를 통해 직업훈련을 받을 수 있도록 연계하는 것 등을 의미함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-11. 현재의 상담이 귀하에게 정서적 안정과 문제해결에 도움이 된다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 현재의 상담이 거주자의 정서적 안정 및 문제해결에 어느 정도 도움이 되는지를 확인하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-12. 전반적으로 시설 운영에 대하여 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 시설의 종사자 관리, 거주자 입·퇴소 관리, 거주자를 위한 각종 프로그램 서비스 제공 및 지원 등 전반적인 시설운영에 대한 거주자의 만족도를 파악하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

### 6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는지를 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였다.

※ 아래의 양식에 평가팀의 소견을 기록해 주십시오.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상중하
② 주요사업관찰		상중하
③ 종사자면담		상중하
④ 현장평가 협조정도		상중하
⑤ 현장평가 종합소견		상중하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
<del> </del>	성명		확인(서명)		
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

## 제 11 장 성폭력피해자보호시설의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

성폭력피해자보호시설의 평가체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역 등 6개의 평가영역으로 구분하였다.

성폭력피해자보호시설의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 우선 시설환경 및 안전도 영역 12개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 19개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 15개 지표, 지역사회연계 영역 2개 지표, 거주자 만족도 영역 12개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 61개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 시설환경 및 안전도 10%, 운영관리 및 인력관리 영역 25%, 서비스 및 인권보호 영역 45%, 지역사회연계 영역 5%, 거주자 만족도 영역 10%, 그리고 현장평가 종합소견 5%로 되어 있다.

〈표 11-1〉 성폭력피해자보호시설 평가지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	3	12	10
B. 운영관리 및 인력관리	7	19	25
C. 서비스 및 인권보호	7	15	45
D. 지역사회연계	2	2	5
E. 거주자 만족도	1	12	10
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	21	61	100

## 2. 하위영역별 지표수

성폭력피해자보호시설 평가지표의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 시설환경과 보건위생관리, 시설 안전도로 구분되었다. 각 하위영역별 지표수는 시설환경 6개, 보건위생관리 2개, 시설 안전도 4개 지표 등 총 12개 지표에 46점이 만점이 된다. 운영관리 및 인력관리 영역은 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성, 거주자의 의견반영, 재무회계의 투명성, 법인보조금 및 후원금, 운영관리 및 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 그리고 인력개발 및 투자 등 7개 하위영역으로 구성되었다. 각 하위영역별 지표는 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성 4개, 거주자의 의견반영 1개, 재무회계의 투명성 4개, 법인보조금 및 후원금 1개, 운영관리 및 정보화 2개, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리 4개, 그리고 인력개발 및 투자 3개 지표 등으로 19개 지표로 구성되어 있어 76점이 만점이다.

서비스 및 인권보호 영역은 프로그램 일반, 거주자를 위한 진로지도, 상담 및 심리치료 프로그램, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등 7개 하위영역으로 구성되었다. 각 하위영역별 지표는 프로그램 일반 2개, 거주자를 위한 진로지도 1개, 상담 및 심리치료 프로그램 6개, 지원연계서비스 2개, 예방교육 1개, 사후관리 1개, 거주자의 인권보호 2개 지표로서 15개 지표로 구성되어 있으며, 55점이 만점이다. 지역사회 연계 영역은 자원봉사자 활용, 연계기관 수 및 빈도 등 총 2개의 하위영역으로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표는 자원봉사자 활용 1개, 연계기관 수 및 빈도 1개 지표 등 총 2개의 지표에 8점이 만점이다. 거주자 만족도는 1개 하위영역에 12개 지표로 구성되었으며 총 48점이 만점이다. 이 외 현장평가 종합소견은 1개 하위영역에 1개 지표로 구성되었으며, 5점이 만점이다.

〈표 11-2〉 성폭력피해자보호시설의 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	최종배점
A. 시설 환경 및 안전도	A1. 시설환경	6	24	10
	A2. 보건위생관리	2	8	
	A3. 시설안전도	4	14	
	소계	12	46	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	4	16	25
	B2. 거주자의 의견반영	1	4	
	B3. 재무회계의 투명성	4	16	
	B4. 법인보조금 및 후원금	1	4	
	B5. 운영관리 및 정보화	2	8	
	B6. 종사자채용의 투명성 및 인력관리	4	16	
	B7. 인력개발 및 투자	3	12	
	소계	19	76	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	2	8	45
	C2. 거주자를 위한 진로지도	1	3	
	C3. 상담 및 심리치료 프로그램	6	22	
	C4. 지원연계서비스	2	8	
	C5. 예방교육	1	3	
	C6. 사후관리	1	4	
	C7. 거주자의 인권보호	2	7	
	소계	15	55	
D. 지역사회연계	D1. 자원봉사자 활용	1	4	5
	D2. 연계기관 수 및 빈도	1	4	
	소계	2	8	
E. 거주자 만족도	E1. 거주자 만족도	12	48	10
	소계	12	48	
F. 현장평가 종합소견	5개 부문 종합	1	5	5
총계		61	238	100

※ 시설 특성상 비해당 지표가 있을 경우, 만점이 조정됨.

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설환경 및 안전도

「시설환경 및 안전도」 영역에 대한 평가는 시설환경, 보건위생관리, 시설안전도 등 3개 하위영역으로 구성되었으며, 동 영역의 평가지표는 12개로 구성되었다. 동 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 10%이었다.

#### 가. 시설환경

시설환경 하위영역에 대한 평가는 시설내부 상태, 주변환경, 취사조리실 및 음식보관설비, 세면·목욕시설, 냉난방의 적절성, 컴퓨터 및 인터넷 사용환경의 충분한 제공여부 등의 6개 지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘시설내부 상태’는 a) 채광, b) 환기, c) 청결정도 3개 항목 중 몇 개 충족하고 있는가에 의해 평가척도를 구성하였으며, ‘시설의 주변환경’은 a) 주거지역 여부, b) 소음 적은지 여부, c) 고립여부 등 3개 항목으로 평가하였다. ‘취사조리실 및 음식보관설비’에 대한 평가는 a) 채광과 환기 우수여부, b) 청결과 창문 방충망 설치여부, c) 위생적인 취사조리설비 구비여부, d) 충분한 용량의 냉장고 및 냉동고 유무 등으로 평가하였다.

‘세면 및 목욕시설’은 a) 욕조 또는 샤워시설 구비, b) 온수, c) 세면장의 청결도 등으로 평가하였으며, ‘적절한 냉난방 장치’에 관해서는 냉난방 장치를 설치한 곳과 적정온도 유지 여부로 평가척도를 구성하였다. ‘컴퓨터 인터넷 사용 환경의 충분한 제공여부’는 컴퓨터 이용 및 인터넷 접근 정도를 평가하였다.

하위영역	평가지표	평 가 내 용			
시설환경	A1-1. 시설내부 상태는 어떠한가?	a) 채광	b) 환기	c) 청결	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 우수한 수준임		
		우수(3)	a), b), c) 중 2개가 우수한 수준임		
		보통(2)	a), b), c) 중 1개만 우수한 수준임		
		미흡(1)	a), b), c) 3개 모두 좋지 않음		
- 시설내부 환경을 채광이 잘 드는지, 환기가 잘 되고 있는지, 청결상태는 어떠한지 등을 평가함. - 현장을 확인함.					

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-2. 시설의 주변환경은 어떠한가?	a) 주거지역임 b) 소음 적음 c) 고립되어 있지 않음
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개
		보통(2) a), b), c) 중 1개
		미흡(1) a), b), c) 3개 모두 해당 없음
- 시설이 위치해 있는 곳이 주거지역이며, 소음이 적은 곳으로 지역사회와 고립되어 있는 것은 아닌지 등을 평가함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-3. 취사조리실 및 음식보관설비는 적절한가?	a) 채광/환기 우수 b) 청결 및 창문에 방충망 설치 c) 위생적 취사조리설비(자외선 소독기) 구비 d) 충분한 용량의 냉장고 및 냉동고
		탁월(4) a), b), c), d) 중 4개
		우수(3) a), b), c), d) 중 3개
		보통(2) a), b), c), d) 중 2개
		미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 이하
- 취사조리실의 채광 및 환기상태와 청결상태 및 방충망 설치여부 등을 확인하고, 식품을 위생적으로 관리하기 위하여 냉장고 및 냉동고가 충분히 갖추어져 있는지, 살균소독기가 갖추어져 있으며 실제로 사용되고 있는지를 현장에서 확인함. - 식품보관장소가 서늘하며 습도가 높지 않은 지도 확인함. - 서류관찰을 통하여 위생기준이 명시화되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검기록이 있는지를 확인함. - 현장을 확인하고 서류로 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-4. 세면/목욕시설은 적절한가?	a) 욕조 또는 샤워시설 구비 b) 온수 c) 세면장 청결
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개
		보통(2) a), b), c) 중 1개
		미흡(1) a), b), c) 모두 해당 없음
- 거주자들이 편리하게 사용할 수 있는 욕조 또는 샤워시설이 갖추어져 있는지 확인하고 세면장이 청결하고 온수가 잘 나오는지 확인함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-5. 적절한 냉난방 장치가 있는가?	탁월(4) 침실 거실 복도 등에 모두 설치되어 있으며 적정 온도를 잘 유지하고 있음
		우수(3) 침실 거실 복도 등에 모두 설치되어 있으나 적정 온도유지가 되지 않음
		보통(2) 냉난방 장치가 침실에만 있음
		미흡(1) 선풍기, 난로 등 냉난방 장치가 현저히 부족
		- 침실, 거실, 복도 등 시설의 실내가 선풍기, 난로, 보일러 등에 의한 냉방과 난방이 적절히 되고 있는지를 평가함. - 냉난방장치는 시설구조에 따라 판단함. - 현장을 확인함.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-6. 거주자에게 컴퓨터/인터넷 사용 환경이 충분히 제공되었는가? (PC통신 제외)	탁월(4)	필요시 컴퓨터의 이용이 가능하고, 빠른 속도의 인터넷 연결이 잘 되어 있음
		우수(3)	필요시 컴퓨터의 이용이 가능하고, 인터넷 연결은 되어 있으나 속도가 늦음
		보통(2)	필요시 컴퓨터의 이용이 가능하나 인터넷 연결이 되지 않음
		미흡(1)	컴퓨터의 이용을 전혀 할 수 없음
- 성폭력피해자 보호시설의 경우 대부분 청소년들이라는 점을 감안하여 시설에서 컴퓨터를 자유롭게 사용할 수 있고, 컴퓨터를 이용한 인터넷 접속이 손쉽게 될 수 있어야 함. - 이와 함께 인터넷 이용이 가능하도록 직원이 도움을 주는지 여부와 이용계획에 의하여 활용되는지를 종합적으로 검토하여 평가함. - 그러나 가정폭력피해자 보호시설의 경우 거주자의 보호 및 안전 측면에서 메일이나 채팅 등을 금지하는 등 컴퓨터 사용을 부분적으로 통제할 수 있으나 취업정보 등을 위한 자료검색 등은 가능하여야 함. - 전체적으로 인터넷 접속의 속도가 너무 느린 것은 이용도를 낮출 수 있으므로 초고속 접속이 가능한 ADSL, LAN 등을 사용하는 것이 바람직함. - 접근도의 측면에서 컴퓨터가 최소한 거주자 10인당 1대는 있어야 접근도가 낮지 않다고 할 수 있음. - 현장을 확인함.			

나. 보건위생관리

보건위생관리 하위영역에 대한 평가는 주방환경 및 음식물 보관상태와 비상약품 구비 여부 및 관리 2가지 지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘주방환경 및 음식물 보관상태’에 관한 지표는 a) 청결함, b) 음식쓰레기 처리의 적절, c) 부식보관상태 적절 등 3개 항목을 평가척도로 구성하였으며, ‘비상약품 구비 및 관리여부’는 구비약품의 종류 및 체계적인 기록관리를 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
보건위생관리	A2-1. 주방환경 및 음식물 보관상태는 얼마나 청결하게 관리하는가?	a) 청결함    b) 음식쓰레기 처리의 적절    c) 부식보관상태 적절	
		탁월(4)	a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 해당
	미흡(1)	a), b), c) 중 모두 해당 없음	
- 시설 내 주방과 주방에서 사용하고 있는 주방기구의 청결도를 눈으로 확인하되, 식기건조기와 소독기를 사용하고 있으면 신뢰하여도 좋을 것임. - 또한 음식쓰레기의 처리방법 및 부식보관상태 등을 현장 확인을 통해 적절성 여부를 평가함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
보건위생 관리	A2-2. 필요한 비상약 품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는가?	탁월(4)	충분히 구비되어 있으며, 기록관리가 잘되고 있음
		우수(3)	충분히 구비되어 있으나, 기록관리가 부실함
		보통(2)	구비되어 있으나 충분하지 않음
		미흡(1)	구비되어 있지 않음
- 일반적으로 시설의 거주자가 응급하게 사용하는데 반드시 필요한 의약품(진통제, 소염제, 소화제, 압박 붕대)의 구비여부를 살펴보고, 관리가 잘 되어 있는지 기록을 확인함. - 현장을 확인하고 서류로 관찰함.			

다. 시설안전도

시설안전 하위영역에 대한 평가는 시설거주자의 신변안전과 관련된 안전장치나 조치가 되어 있는지 여부, 방화관리 및 교육상태, 비상탈출구 유무 및 폐쇄여부, 화재보험 가입여부 등의 4개 지표로 구성되었다. 안전장치 여부와 화재보험 가입여부 지표는 최저 1점에서 최고 3점으로, 나머지 3개 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

시설거주자를 보호하기 위한 ‘안전장치 여부’는 인근 경찰서나 파출소에서 긴급 출동할 수 있도록 비상벨 등이 설치되어 있거나 가스충 등의 안전장치 구비 및 공식적인 비상연락망 구축여부를 평가하였다.

‘방화관리 및 교육상태’는 a) 소화전과 자동화재탐지기 작동여부, b) 소화기의 구비여부, c) 반기별 대피교육 및 훈련실시 여부 등 3개 항목으로 구성되었으며, ‘비상탈출구 유무 및 폐쇄여부’는 비상탈출구 안내등이 잘 작동되고 비상탈출구가 개방되어 있는지 여부로 평가하였다. ‘화재보험 가입여부’는 물적보험 및 인적보험 가입여부로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-1. 시설내 거주자를 보호할 수 있는 안전장 치나 조치가 있는가?	우수(3)	안전장치가 있음
		미흡(1)	안전장치가 없음
- 비상시 시설거주자를 보호하기 위해 인근 경찰서나 파출소에서 긴급 출동할 수 있도록 비상벨 등이 설치되어 있거나 가스충 등의 안전장치 구비 및 공식적인 비상연락망이 구축되어 있는지를 확인함. - 서류관찰(거주자 안전수칙) 및 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-2. 방화관리 및 교육 상태는 어떠한가?	a) 소화전과 자동 화재탐지기가 작동되고 있음	
		b) 소화기가 적절히 구비되어 있음	
		c) 대피교육 및 훈련을 매 반기 실시함(신규 거주자는 1주일 내 실시)	
		탁월(4)	a), b), c) 모두 해당/거주자가 10인 이하인 경우는 b), c) 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개/거주자가 10인 이하인 경우는 b), c) 중 1개
보통(2)	a), b), c) 중 1개		
미흡(1)	a), b), c) 모두 해당 없음		
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 거주자의 편안한 생활을 보장할 수 있는지를 확인하기 위한 지표임. - 거주자의 안전을 위하여 정기적인 방화관리 및 교육을 실시하고 있는지를 확인하고, 특히 신규 종사자나 거주자에게는 1주일 내 교육·훈련이 실시될 수 있도록 함. - 안전관리자란 방화, 소방, 가스, 유류, 전기 등의 상주 유자격자를 의미하며, 자격이 없을 시는 관련기관과 계약을 하여 정기적으로 점검하는 것을 기본으로 함. - 거주자의 규모가 10명 이하인 시설은 비해당임. - 서류관찰 및 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-3. 비상탈출구가 있으며, 폐쇄되어 있지는 않는가?	탁월(4)	유도등(안내등)이 잘 작동되고, 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	비상탈출구가 있으나 유도등(안내등)이 없음
		보통(2)	비상탈출구가 있으나 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	비상탈출구가 없음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 거주자의 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 유도등(안내등)은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어야 함. - 서류관찰(거주자 안전수칙) 및 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-4. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	우수(3)	물적 및 인적보험 모두 가입
		미흡(1)	물적 및 인적보험 모두 미가입
- 물적보험과 인적보험 모두에 가입하는 것을 권장하며, 임대한 건물주가 가입한 경우도 인정함. - 이 경우 건물주가 가입한 화재보험 관련 서류를 확인할 수 있어야 함. - 화재보험에 가입한 서류를 확인토록 함(물적보험과 인적보험 모두에 가입했는지 여부를 확인함).			

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리」 영역에 대한 평가는 이사회운영 및 시설장 운영관·전문성, 거주자의 의견반영, 재무회계의 투명성, 법외보조금 및 후원금, 운영관리 및 정보화, 종사자 채용의 투명성 및 인력관리, 그리고 인력개발 및 투자 등 7개 하위영역으로 구성되었다. 동 영역의 지표수는 19개 지표로 구성되었으며, 배점은 전체 평가점수(100점 기준) 25%

이었다.

가. 이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성

이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성 하위영역에 대한 평가는 법인이사회 또는 운영위원회의 구성원의 전문성과 정기적인 운영여부 및 연간 운영회수, 법인이사회 또는 운영위원회의 이사 또는 운영위원의 참여도와 회의록 구비여부 및 의결사항의 추진여부, 시설장의 시설운영방향의 적절성, 시설장의 전문성 등 4개 지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘법인이사회 또는 운영위원회의 구성원의 전문성과 정기적인 운영여부는 전문성을 갖춘 운영위원의 구성분포와 운영회수를 중심으로 구성하였다. ’법인이사회 또는 운영위원회의 이사 또는 운영위원의 참여도 및 회의록 구비, 의결사항 추진여부’는 a) 높은 참여도, b) 회의록 구비, c) 의결사항 잘 추진 등 3개 항목을 평가하였다.

‘시설장의 시설운영방향의 적절성’에 대해서는 a) 시설장의 운영철학(비전제시)의 명확성, b) 운영규정의 마련여부, c) 사업계획의 구체성 및 실현가능성, d) 직원 및 거주자의 의견을 반영하는 공식적인 기구 유무 등을 평가척도로 구성하였다. ‘시설장의 전문성’은 여성문제전문가, 인권문제전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사 등의 자격요건을 갖추었는지 여부와 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관의 근무년수를 중심으로 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영관·전문성	B1-1. 법인이사회(혹은 법인이 없는 경우는 운영위원회) 구성원은 전문성이 있으며, 정기적으로 운영되고 있는가?	여성문제전문가, 법조인, 의료인, 전문상담원, 사회복지관련직 등 전문성이 있는 이사(또는 운영위원)
		탁월(4) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 이상이며 반기 1회 이상 운영
		우수(3) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 이상이며 반기 1회 미만 운영
		보통(2) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 미만이며 반기 1회 이상 운영
		미흡(1) 위의 자격요건을 갖춘 이사가 전체 이사의 1/2 미만이며 반기 1회 미만 운영
- 법인의 임원인 이사 또는 시설의 운영위원의 전문성 확보는 시설운영에 있어서 중요한 부분을 차지함. - 따라서 시설의 운영에 지역의 전문성 있는 인사가 적극적으로 참여하여 책임 있는 역할을 할 수 있으며, 사회복지전문가가 참여하여 거주자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 시설의 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아보기 위한 지표임. - 교육계와 종교계의 경력도 인정함. - 전문성 있는 이사 또는 운영위원의 수와 운영회수 등을 서류관찰을 통해 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영·운영관 전문성	B1-2. 법인이사회 또는 운영위원회의 이사 또는 운영위원의 참여도는 어느 정도이고, 회의록은 잘 구비되어 있으며, 시설관련 의결사항이 제대로 추진되고 있는가?	a) 높은 참여도 b) 회의록 구비 c) 의결사항 잘 추진
		탁월(4) a), b), c) 모두 해당
		우수(3) a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2) a), b), c) 중 1개 해당
		미흡(1) a), b), c) 모두 해당 없음
- 법인이사회 또는 운영위원회에 참여하는 책임 있는 구성원으로서의 역할을 하고 있는가를 시설운영에 적극적인 참여도나 기여도를 통하여 평가함. - 참여도는 회의시 출석률로 평가하여 운영위원회 소집시 80% 이상 참여하는 경우 참여도가 높은 것으로 평가함.		
하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영·운영관 전문성	B1-3. 시설장의 시설운영방향(시설의 운영원칙, 운영규정, 사업계획, 의견반영 기구)은 적절한가?	a) 시설장의 운영철학(비전제시)이 명확함 b) 시설의 운영규정이 마련되어 있음 c) 사업계획이 구체적이고 실현가능성이 높음 d) 직원 및 거주자의 의견을 반영하는 공식적인 기구가 있음
		탁월(4) a), b), c), d) 중 4개 모두 해당됨
		우수(3) a), b), c), d) 중 3개 해당됨
		보통(2) a), b), c), d) 중 2개 해당됨
		미흡(1) a), b), c), d) 중 1개 해당됨
- 기관운영에 대한 기관장(시설장)의 비전을 듣고 운영철학이 명확한지, 시설의 운영규정이 마련되어 있는지, 사업계획이 구체적이고 실현가능성이 높은지 등을 평가함. - 또한 직원 및 거주자의 의견을 반영하는 공식적인 기구가 있는지 등을 근거로 평가하되 거주자의 인권, 삶의 질 및 사회복지 등의 내용 및 피해자보호시설의 운영관리 상태를 반영함. - 시설장과 면담을 하고 서류를 관찰함(비전, 운영규정, 사업계획서, 회의록, 운영일지 등).		
하위영역	평가지표	평가내용
이사회 운영 및 시설장 운영·운영관 전문성	B1-4. 시설장은 전문성이 있는가?	시설장이 여성문제전문가, 인권문제 전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사
		탁월(4) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 5년 이상인 경우
		우수(3) 위의 자격요건을 갖추고 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 3~5년 미만인 경우
		보통(2) 위의 자격요건을 갖추고, 상담소, 보호시설 등 사회복지 관련기관 근무경력 2년 미만인 경우
		미흡(1) 위의 인사가 아님
- 인사기록카드, 자격증(사본) 등을 확인하여 시설장이 여성문제전문가, 인권문제 전문가, 의사, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가, 사회복지사 등의 전문가인지 여부와 관련 사회복지기관 근무경력을 확인하여 평가함. - 여기서 여성문제전문가, 인권문제전문가는 관련분야를 연구하거나 해당분야에 5년 이상 종사하여 그 분야에 상당한 지식과 경험을 가진 경우를 말함. - 인사기록카드, 자격증 사본 등의 서류로 관찰함.		

나. 거주자의 의견반영

거주자의 의견반영 하위영역에 대한 평가는 거주자 및 퇴소자의 의견이 시설운영에 어느 정도 반영되는 지에 대한 단일지표에 의해 이루어졌다. 동 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 의견 반영	B2-1. 시설운영에 거주자 및 퇴소자의 의견이 얼마나 반영되고 있는가?	탁월(4)	대부분 반영됨
		우수(3)	상당히 반영되는 편임
		보통(2)	거의 반영되지 않음
		미흡(1)	전혀 반영하지 않음
- 거주자 의견을 청취하고, 이를 수용하는 것은 수혜자 중심의 복지서비스를 제공하기 위한 중요한 요소임. - 따라서 서류에 의한 공식경로를 확인하고, 의견수렴의 절차 및 내용을 살펴보고, 이를 얼마나 수용하였나를 제반 서류(주간회의록, 퇴소확인서 등)에 의하여 확인함. - 서류로 관찰함.			

다. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역에 대한 평가는 법인·시설·수익회계의 구분관리 여부, 후원금·법인전입금·이자수입·기타 수입의 정확한 입금 및 기록관리 여부, 지도감독 및 감사에서의 회계 관련한 지적건수, 지출행위에 대한 영수증 보관상태 등의 4개 지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘법인·시설·수익회계의 구분·관리 여부’는 시설과 법인, 수익회계 등이 구분 관리 되는 정도를 평가지표로 구성하였다. ‘후원금·법인전입금·이자수입·기타 수입의 정확한 입금 및 기록관리’도 후원금, 법인전입금, 이자수입 및 기타 수입 등이 통장에 입금되고 기록관리 되는 정도를 척도로 구성하였다. ‘지도감독 및 감사에서의 지적사항’ 및 ‘지출행위에 대한 영수증 보관관리’는 건수를 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
재무 회계의 투명성	B3-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 되고 있는가?	탁월(4) 완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3) 완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2) 불명확하나 구분 관리되고는 있음
		미흡(1) 전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직함. - 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 수입·지출결의서, 통장, 세출·세입부, 총계정원장 등의 서류로 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가내용
재무 회계의 투명성	B3-2. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는가?	탁월(4) 매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3) 비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2) 비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1) 매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 서류로 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가내용
재무 회계의 투명성	B3-3. 지난 3년간 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는가?	탁월(4) 전혀 지적이 없음
		우수(3) 1~2건
		보통(2) 3~4건
		미흡(1) 5건 이상
- 지도감독 및 감사를 실시한 기관의 유형을 불문하고 지적받은 경험이 있는지를 의미함. - 서류로 관찰함.		
하위영역	평가지표	평가내용
재무 회계의 투명성	B3-4. 지난 2006년도 실시된 지출행위에 따른 영수증이 제대로 보관되고 있는가?	탁월(4) 전체 영수증 보관됨
		우수(3) 영수증 미보관 1건
		보통(2) 영수증 미보관 2건
		미흡(1) 영수증 미보관 3건 이상
- 영수증이 반드시 보관되어야 하는 모든 내용에 대한 영수증 확인을 실시함. - 다만, 은행 입금된 경우에는 관계서류가 확인될 경우 입금증을 영수증으로 간주함. - 서류로 관찰함.		

라. 법인 보조금 및 후원금

법인보조금 및 후원금 하위영역에 대한 평가는 2006년 결산기준으로 기능보강비를 제외한 예산 중 법인지원금, 후원금, 후원물품의 비율이 어느 정도 되는지의 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
법인보조금 및 후원금	B4-1. 2006년도 기능보강비를 제외한 전체 예산 대비 법인지원금, 후원금, 후원물품의 비율은 어느 정도인가? (결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10%이상~20% 미만
		보통(2)	5%이상~10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
- 후원금, 후원물품의 20% 이상을 바람직한 수준으로 판단하고 있음 - 중소도시는 1.2, 농어촌은 1.4의 가중치를 적용함. - 서류로 관찰함.			

마. 운영관리 및 정보화

‘운영관리 및 정보화’ 하위영역에 관한 평가는 재무와 관련된 자료의 전산관리 정도와 입·퇴소자 관련 자료의 전산화 정도 등의 2가지 지표로 구성되었으며, 모든 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘재무와 관련된 자료의 전산관리 정도’ 및 ‘입·퇴소자 관련 자료의 전산화 정도’는 재무 및 입·퇴소자 자료의 효율적 관리정도를 척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B5-1. 재무와 관련된 전체 자료가 어느 정도 전산 관리되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발한 것일 필요는 없으며, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 법인에서 전산관리 되고 있는 경우도 인정함. - 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B5-2. 입·퇴소자 관련 자료가 어느 정도 전산화되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	다소 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 전산프로그램을 고급, 고가로 구입하였거나 개발할 필요는 없으며, 입·퇴소자 현황 자료를 데이터베이스화하여 전산관리하고 있는지를 평가하기 위한 것임. - 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 여기서 데이터베이스화란 다양한 양식(포맷)으로 쉽게 원하는 자료를 출력하여 사용이 가능한 상태를 말하며 자료를 단순 입력하고 보관하는 것은 해당하지 않음. - 서류로 관찰함.			

바. 종사자채용의 투명성 및 인력관리

종사자 채용의 투명성 및 인력관리 하위영역에 대한 평가는 종사자 채용에 대한 구체적인 기준여부 및 채용방법의 공개여부, 상담원의 배치여부 및 전문성, 종사자의 업무분장의 적절성과 업무평가 실시 및 결과활용 여부, 근로기준법에 의한 종사자 휴가실시 여부 등 4개 지표로 구성되었다. 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘종사자 채용 기준여부 및 채용방법의 공개여부’는 기준의 구체성과 채용방법의 공개정도를 평가척도로 구성하였으며, ‘상담원의 배치여부 및 전문성’은 a) 상담관련 학문 전공자, b) 사회복지사, c) 전문상담원교육 이수 3가지 항목 중 몇 개를 충족하고 있는지를 평가하였다.

‘종사자의 업무분장의 적절성과 업무평가 실시 및 결과활용 여부’는 업무분장의 공식화와 업무평가 실시여부, 결과반영을 중심으로 구성하였으며, ‘근로기준법에 의한 종사자 휴가실시 여부’는 제도의 실시수준을 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력관리	B6-1. 종사자의 채용에 대한 구체적 기준이 갖추어져 있으며, 채용방법은 공개적인가? ※최근 (1년간) 채용자 평가	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
- 종사자채용에 있어 투명성, 공정성 등을 평가하기 위한 것으로 시설 자체 또는 법인의 구체적인 채용 기준이 있고 그에 준하여 공개 채용되고 있는지를 확인함. - 시설장, 법인관계자 등의 친인척이 특채되는가를 잘 살펴봄. - 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없으며, 시설의 보안을 위한 법인에서의 채용공고는 무방함. - 최근 1년간 채용자가 없는 경우에는 ‘채용자 없음’으로 표기함. - 공개채용광고비 지출증빙서류, 공개채용광고 스크랩, 공개 채용시 이력서 등의 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력관리	B6-2. 상담원은 배치되어 있으며, 전문성이 있는가?	a) 상담관련 학문 전공자      b) 사회복지사 c) 전문상담원교육 이수(법정시간 준수: 성폭력-64시간, 가정폭력-100시간)	
		탁월(4)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)	규정에 의한 상담원이 있으며, a), b), c), d) 중 1개 해당
		미흡(1)	상담원이 없음
- 종사자 중 상담원이 있는지 여부, 근무기록카드에 의한 근무기록 확인, 다른 업무를 병행하여 취급하고 있는지에 대한 평가를 실시함. - 상담원의 전문성에 대하여는 전공, 사회복지사 자격증, 상담원 교육 이수 등에 의한 객관적 자료에 기초하여 평가함. - 급여명세서, 자격증 사본, 인사기록카드 등의 서류로 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력관리	B6-3. 종사자의 업무분장이 적절하며, 업무평가를 실시하고 그 결과를 많이 활용하고 있는가?	탁월(4)	업무분장이 공식화되어 있고, 업무평가가 이루어지며, 결과활용이 높음
		우수(3)	업무분장이 적절히 공식화되어 있으나 업무평가가 잘 이루어지지 않음
		보통(2)	업무분장이 공식화되어 있으나 업무평가 미흡
		미흡(1)	업무분장이 공식화되어 있지 않고 업무평가 미실시 또는 미흡
- 직책별 업무가 중복되지 않고, 명확히 되어 있는지를 평가하되, 업무중복의 경우에는 주 담당자가 누구인가 명시되어야 함. - 업무일지 등의 서류로 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
종사자채용의 투명성 및 인력관리	B6-4. 종사자 휴가는 근로기준법에 정한 바와 같이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
- 근로기준법에 의한 종사자휴가가 제대로 이루어지고 있는지를 확인하기 위한 것임. - 종사자휴가 여부는 서류로 관찰함.			

사. 인력개발 및 투자

인력개발 및 투자 하위영역에 대한 평가는 종사자 외부교육·훈련의 참여율, 종사자 외부교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원, 외부교육·훈련자료의 교육 미참여자에 대한 전달교육 실시 등의 3개 평가지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로

이루어졌다.

‘종사자의 외부교육·훈련의 참여율’은 전체 종사자 대비 2006년 1년 간 외부 교육·훈련에 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 말한다. ‘종사자의 외부교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원’에 관한 지표는 예산반영 여부와 공평하게 지원되는지를 척도로 구성하였다. ‘종사자의 외부 교육·훈련의 전달교육 여부’는 교육·훈련 자료 및 내용의 공유여부를 척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용
인력 개발 및 투자	B7-1. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 어 는 정도인가?	2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비 율 (1인이 2회 이상 참여해도 1인으로 계산)이
		탁월(4) 70% 이상
		우수(3) 50~70% 미만
		보통(2) 30~50% 미만
		미흡(1) 30% 미만
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산하되, 1인이 2회 이상 참 여해도 1인으로 계산함. - 교육출장근거자료 및 복명서 등의 서류로 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용
인력 개발 및 투자	B7-2. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육 비 및 여비가 지원되고 있는가?	탁월(4) 교육·훈련비가 예산에 반영되어 있으며 실비를 공평하게 지원
		우수(3) 부족하지만 공평하게 지원
		보통(2) 일부 종사자에게만 지원
		미흡(1) 지원 없음
		- 외부 교육·훈련에 참여하는 전체 종사자의 교육비, 여비 등을 시설에서 제대로 지원하고 있는지를 파 악하기 위한 것임. - 교육·출장명령서 및 복명서, 업무분장, 교육·훈련비 및 여비지출 증빙서류 등의 서류로 관찰함.

하위영역	평가지표	평가내용
인력 개발 및 투자	B7-3. 종사자의 외부 교육·훈련의 자료와 내 용이 교육 미참여 종사 자에게 전달 교육되고 있는가?	탁월(4) 교육·훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육·훈련 내용을 공람 하고 종사자회의를 통하여 토론함
		우수(3) 교육·훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육·훈련 내용을 공람 함
		보통(2) 교육·훈련의 자료를 공람함
		미흡(1) 전달교육 없음
		- 교육의 성과를 높이기 위한 것으로 어떤 형태로든 서류(회의록 포함)에 의하여 공람 또는 전달교육이 제대로 되어 있는지를 직접 확인함. - 전달교육 근거자료(자료의 공람, 종사자회의 등)로 관찰함.

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호」 영역에 대한 평가는 프로그램 일반, 거주자를 위한 진로지도, 상담 및 심리치료 프로그램, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등 7개 하위영역으로 구성되었으며, 15개 지표로 구성되어 있다. 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 45%이었다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역에 대한 평가는 프로그램 계획시 거주자 또는 퇴소자의 욕구 반영, 프로그램 평가실시 및 결과 반영 등으로 평가하는 지표와 단위 프로그램에 거주자의 참여정도 등 2개의 평가지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘프로그램 계획시 거주자 또는 퇴소자의 욕구 반영, 프로그램 평가실시 여부 및 결과 반영’은 a) 프로그램 계획시 거주자 또는 퇴소자의 욕구 반영, b) 프로그램 평가실시 여부, 그리고 c) 평가결과 반영 등 3가지로 평가하였으며, ‘단위 프로그램에 대한 거주자의 참여율’은 참여대상 중 실제 참여자 수를 말한다.

하위영역	평가지표	평가내용
프로그램 일반 및 정보 제공	C1-1. 프로그램 계획시 거주자 및 퇴소자 욕구를 얼마나 잘 반영하고 있으며, 프로그램에 대한 평가 및 그 결과의 반영정도는 어떠한가?	a) 거주자, 퇴소자 욕구반영    b) 프로그램 평가실시 c) 평가결과 반영
		탁월(4)    a), b), c) 모두 해당
		우수(3)    a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)    a), b), c) 중 1개 해당
		미흡(1)    a), b), c) 모두 해당 없음
- 금번 평가에서는 프로그램의 중요성을 특히 강조하고 있으므로 프로그램 계획시 거주자 및 퇴소자의 욕구와 프로그램 평가결과 반영정도 및 내용을 면밀히 살펴봄. - 이는 다음 프로그램 수행에 있어서 중요한 보완자료로 활용될 수 있기 때문임. - 서류로 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반 및 정보 제공	C1-2. 단위 프로그램에 거주자의 참여는 평균 어느 정도인가?(참여대상 대비 참여자수)	탁월(4)	참여율이 90% 이상
		우수(3)	참여율이 70~90% 미만
		보통(2)	참여율이 50~70% 미만
		미흡(1)	참여율이 50% 미만
- 시설거주자 중 단위 프로그램에 참여하는 거주자의 비율이 평균 어느 정도 되는가를 참여대상 중 실제 참여자 수를 확인하여 평가함. - 서류로 관찰함.			

나. 거주자를 위한 진로지도

거주자를 위한 진로지도 하위영역에 대한 평가는 거주자를 위한 진로지도, 진로상담 등의 실시 여부 및 외부 연계 프로그램 제공의 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 3점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자를 위한 진로 지도	C2-1. 거주자를 위한 진로지도, 진로상담 등이 적절히 실시되고 있으며, 외부 연계 프로그램이 제공되고 있는가?	우수(3)	진로지도 및 상담이 실시되고 있으며, 외부 연계 프로그램을 제공하고 있음
		보통(2)	진로지도 및 상담은 실시되고 있으나, 외부 연계 프로그램 제공은 이루어지지 않고 있음
		미흡(1)	진로지도 및 상담이 실시되지 않고 있음
- 거주자들의 향후 진로지도 및 진로상담이 적절히 실시되고 있는지를 파악하기 위한 것임. - 거주자의 특성 및 욕구에 부합하는 관련 정보를 충분히 제공하고 있어야 하며, 외부 연계프로그램을 제공하고 있는지도 파악함. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담함.			

다. 상담 및 심리치료 프로그램

상담 및 심리치료 프로그램 하위영역에 대한 평가는 상담을 위한 적절한 공간 확보 여부, 구체적인 상담과정이 명확하게 규정된 매뉴얼 구비, 거주자에 대한 개별상담의 실시, 집단상담 실시, 집단상담 실시과정에서 사전·후 검사실시 여부, 집단상담프로그램 평가 실시 여부 및 결과 반영, 상담결과의 적절한 관리·보존 등의 6개 지표로 구성되었다. 개별상담과 집단상담 실시여부는 최저 1점에서 최고 3점으로 이루어졌으며, 나머지 4개 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘상담을 위한 적절한 공간 확보여부’는 상담실 유무와 주변환경의 적절성 여부를 척도로 구성하였으며, ‘상담과정이 명확하게 규정된 매뉴얼 구비’는 상담원지침 및 자격관리내규의 유무와 내용 정도를 평가하였다. ‘거주자에 대한 개별상담 실시’ 및 ‘집단상담 실시’는 실시 여부 및 정기적으로 실시되는지 여부 등을 평가척도로 구성하였다. ‘집단상담 실시과정에서 사전·후 검사실시 여부, 집단상담프로그램 평가실시 여부 및 결과 반영’은 a) 사전검사 실시, b) 사후검사 실시, c) 집단상담프로그램 평가 실시, d) 평가결과 반영 등 4가지로 평가하였다. ‘상담결과의 적절한 관리·보존’은 상담실적중 상담대상자 인정정보의 파악 수준과 상담일지의 관리보존 여부 등을 평가척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료 프로그램	C3-1. 상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4)	별도의 상담실과 적절한 환경을 갖추고 있음
		우수(3)	상담실은 있으나 환경이 적절하지 못함
		보통(2)	상담실은 있으나 주변환경이 매우 부적당함
		미흡(1)	별도의 상담실이 없음
- 상담실이 있는 지와 그 위치가 활용하기에 적절한지, 방음 여부 및 실내분위기가 상담에 적절한지를 확인함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함. - 다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정 - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료 프로그램	C3-2. 상담의 과정이 구체적으로 명확하게 규정된 매뉴얼이 갖추어져 있는가?	탁월(4)	상담원의 자격관리 내규가 있고 상담원 지침이 있어 상담원에게 명확한 지침을 줄 수 있음.
		우수(3)	상담원지침 및 자격관리내규가 마련되어 있으나 내용이 보통임
		보통(2)	상담원지침이 마련되어 있으나 내용이 빈약함
		미흡(1)	상담원지침이 마련되어 있지 않음
- 상담원의 자격관리내규는 전화상담 및 면접상담을 할 수 있는 자격 및 훈련기간을 기관 내에서 정하고 지키는 내규를 말함. - 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료 프로그램	C3-3. 거주자에 대한 개별상담이 얼마나 잘 실시되고 있는가?	우수(3)	거주자의 변화나 필요에 따라 상담과정이 적절하게 이루어짐
		보통(2)	정기적으로 실시
		미흡(1)	실시하지 않음
- 개별상담에는 입소상담, 생활상담, 퇴소상담 등이 있으며, 이러한 상담들이 거주자의 변화나 필요에 의해 적절하게 이루어지고 있는지를 파악함. - 서류관찰 및 현장을 확인함.			



관, f) 피해자보호시설 등 6개 항목 중 몇 개를 충족하는 가로 평가척도를 구성하였다. ‘거주자의 상담에 심리 및 정신치료전문가의 활용정도’는 활용수준을 평가하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원 연계 서비스	C4-1. 상담소, 경찰관서, 법률기관, 의료기관, 교육기관, 피해자보호시설 등 유관기관과의 연계는 어느 정도 잘 이루어지고 있는가?	a) 상담소	b) 경찰관서
		c) 법률기관	d) 의료기관
		e) 교육기관	f) 피해자보호시설
		탁월(4)	위의 기관 중 4개 기관 이상 연계
		우수(3)	위의 기관 중 3개 기관과 연계
보통(2)	위의 기관 중 2개 기관과 연계		
미흡(1)	위의 기관 중 1개 기관과 연계		
- 위의 각 기관과의 지원연계서비스가 얼마나 잘 이루어지고 있는지를 확인하기 위한 지표임. - 서류로 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용		
지원 연계 서비스	C4-2. 거주자의 상담에 심리 및 정신치료전문가를 어느 정도 활용하고 있는가?	대도시	탁월(4)	심리 및 정신치료 전문가를 활용하며, 관련 의료기관까지 연계함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			미흡(1)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
		중소도시	탁월(4)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
			농어촌	탁월(4)
우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함			
- 심리 및 정신치료전문가를 이용한 상담을 하고 있는지를 판단함. - 이는 주로 외부 연계프로그램에 의하여 전문가를 초빙할 수밖에 없는 인적한계를 가질 것이나 적극 권장되는 사항이라 평가에 포함. - 서류관찰 및 현장을 확인함.				

마. 예방교육

예방교육 하위영역에 대한 평가는 성폭력 및 성매매 예방을 위해 양성평등교육 등이 정기적으로 실시되고 있는지 여부의 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 3점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방 교육	C5-1 성폭력 및 성매매 예방을 위해 양성평등 교육 등이 정기적으로 실시되고 있는가?	우수(3)	성폭력 및 성매매 예방을 위한 교육프로그램이 있고, 사업 계획서에 입각하여 정기적(연간 2회 이상)으로 이루어지고 있는 경우
		보통(2)	성폭력 및 성매매 예방을 위한 교육프로그램이 있고, 사업 계획서에 입각하여 정기적(연간 1회 이상)으로 이루어지고 있는 경우
		미흡(1)	성폭력 및 성매매 예방을 위한 교육프로그램이 전혀 이루어지고 있지 않는 경우
- 전체 거주자를 대상으로 양성평등 교육, 성매매 예방교육, 성교육 등이 실시되고 있는지를 살펴봄. - 서류관찰 및 거주자 의견을 반영함.			

바. 사후관리

사후관리 하위영역에 대한 평가는 거주자의 퇴소 후의 동향파악이나 사후지원을 위한 별도의 노력여부의 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

‘거주자의 퇴소 후의 동향파악이나 사후지원을 위한 별도의 노력여부’는 a) 퇴소후의 동향파악, b) 사후지원, c) 자조그룹형성 등 3개 항목 중 몇 개를 충족하는가로 평가척도를 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
사후 관리	C6-1. 거주자의 퇴소후의 동향파악이나 사후 지원을 위한 별도의 노력을 하고 있는가?	a) 퇴소후의 동향파악 b) 사후지원 c) 자조그룹 형성	
		탁월(4)	a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 해당
		미흡(1)	a), b), c) 모두 해당 안됨
- 전체 거주자를 대상으로 양성평등 교육, 성매매 예방교육, 성교육 등이 실시되고 있는지를 살펴봄. - 서류를 관찰하고 거주자 의견을 반영함.			

사. 거주자의 인권보호

거주자의 인권보호 하위영역에 대한 평가는 개인 신상카드 및 상담카드의 보관·관리여부와 내용의 비밀보장 여부, 종교의 자유와 사생활 보장여부 등 2개 평가지표로 구성되었으며, 개인 신상카드 및 상담카드의 보관·관리여부와 내용의 비밀보장 여부는 최저 1점에서 최고 3점으로, 그리고 거주자의 종교의 자유와 사생활 보장여부는 최저 1점에서 최고

4점으로 이루어졌다.

‘개인 신상카드 및 상담카드의 보관·관리여부와 내용의 비밀보장 여부’는 거주자의 인권 보호차원에서 보관·관리 및 비밀보장의 준수정도를 평가하였다. ‘종교의 자유와 사생활 보장여부’는 a) 종교의 자유, b) 개인사물함 유무, 그리고 c) 필요시 외출허용 등 3가지 항목 중 몇 개를 충족하느냐를 척도로 구성하였다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 인권 보호	C7-1. 개인 신상카드, 상담카드 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	우수(3)	잘 되고 있음
		미흡(1)	잘 되지 않음
- 개인의 사생활이 엄격히 보장되어야 한다는 측면에서 개인자료는 시설차원에서 비밀이 지켜져야 함을 강조하는 평가임. - 서류를 관찰하고 거주자를 면담함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 인권 보호	C7-2. 거주자의 종교의 자유와 사생활이 적절히 보장되고 있는가?	a) 종교의 자유 b) 개인사물함 c) 필요시 외출허용	
		탁월(4)	a), b), c) 3개 모두 해당
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 해당
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 해당
	미흡(1)	a), b), c) 모두 해당 안됨	
- 헌법에 보장된 종교의 자유를 의미하는데, 많은 시설이 특정종교의 신앙실에서 시설을 운영하고 있으므로 이러한 시설차원의 종교의식은 무방함. - 다만, 거주자를 강제로 참여시키거나, 참여치 않을 경우 불이익을 주는 행위(외출금지, 자유시간 금지 등)는 종교의 자유를 심하게 침해하는 행위라 할 수 있음. - 현장확인 및 시설규칙, 외출기록부확인 등의 서류를 관찰함.			

#### 4. 지역사회연계

「지역사회연계 영역」은 자원봉사자 활용과 연계기관 수 및 빈도의 2개 하위영역에 대하여 2개 지표로 구성되었으며, 이 영역의 배점은 전체 평가점수(100점 기준)의 5%이었다.

##### 가. 자원봉사자 활용

자원봉사자 활용의 하위영역에 대한 평가는 자원봉사자 수, 지속적인 활용 여부, 체계적인 관리여부 등을 고려한 단일 평가지표로 구성되었으며, 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용	D1-1. 자원봉사자의 활용은 어떠한가?	탁월(4)	자원봉사자 5인(3인/2인) 이상을 지속적으로 활용하고 있고 체계적으로 관리하고 있음.
		우수(3)	자원봉사자 5인(3인/2인) 미만을 지속적으로 활용하고 있으나 체계적인 관리는 미흡함.
		보통(2)	자원봉사자를 지속적으로 활용하지 못하고 있음.
		미흡(1)	자원봉사자를 전혀 활용하지 못하고 있음.
- 자원봉사자관 단순자원봉사활동이 아닌 폭력피해여성 및 가정의 아동을 위해 지원할 수 있는 전문 인력을 의미하는 것으로 해당 자격증 소지 및 관련 분야 2년 이상의 경력자를 말함. - 자원봉사자 및 지속여부 확인은 상담자문위원 명단, 자원봉사자 관리대장 및 교육 자료를 통해 확인함. - 단 거주인원이 20명 이상인 경우는 자원봉사자 5인 기준, 10~20명 미만은 자원봉사자 3인 기준, 10명 미만인 경우는 자원봉사자 2인 기준으로 함. - 자원봉사자 관리 대장 등의 서류로 관찰함.			

나. 연계기관 수 및 빈도

연계기관 수 및 빈도 하위영역에 대한 평가는 유관기관과의 연계정도의 단일 평가지표로 구성되었으며, 연계기관 수 및 연계횟수를 평가척도로 구성하였다. 동 지표는 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지역사회연계	D2-1. 유관기관(법원, 상담소, 일시보호소 등)과의 연계(연계기관수, 연계횟수)는 어느 정도 이루어지는가?	탁월(4)	15개 이상, 연간 30회 이상
		우수(3)	10~15개 미만, 연간 20~30회 미만
		보통(2)	5~10개 미만, 연간 10~20회 미만
		미흡(1)	5개 미만, 연간 10회 미만
- 시설의 특성에 맞는 유관기관의 확보와 이들 기관과의 연계를 강화하기 위한 지표임. - 지역사회중심으로 작성하게 되며, 필요할 경우 보다 넓은 지역으로 확대하여 거주자의 연계가 강화되어야 할 것임. - 연계기관 목록 및 연계횟수 등을 서류관찰을 통해 확인함.			

5. 거주자 만족도

「거주자 만족도」 영역에 대한 평가는 편의상 시설환경 및 재정, 시설운영 및 관리, 프로그램, 전반적인 시설운영 등의 4개 하위영역으로 구분하여 설명하기로 한다. 동 영역의 평가지표는 전체 12개로 구성되었으며, 이영역의 배점은 전체 평가 점수(100점 기준)의 10%이었다.

시설환경 및 재정 하위영역에 대한 평가는 제반 시설환경에 대한 만족여부, 보건위생상태, 시설의 안전에 대한 만족여부 등의 3개 평가지표로 구성되었으며, 모든 지표가 최저 1점에서 최고 4점으로 이루어졌다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-1. 공해, 건물구조 등 제반 시설환경에 대하여 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 본 지표는 거주자가 시설이 위치한 곳의 공해여부 및 시설의 건물구조(건물 전체의 구조나 화장실, 건물노후화 등에 어느 정도 만족하는 지를 알아보기 위한 것임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-2. 시설의 보건위생 상태가 생활하기에 어떻습니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 보건위생 상태는 주방, 화장실, 쓰레기 등이 얼마나 잘 처리되고 있는지를 파악함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-3. 시설의 안전에 대하여 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 현재의 시설이 거주자가 생활하기에 안전한지, 또는 외부의 침입에 대해 보호받을 수 있도록 안전한지 등에 대해 거주자가 어느 정도 만족하는지를 파악하기 위한 것임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-4. 시설에서 생활하는데 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자가 국민기초생활대상자인 경우 급여의 정기적 지급 여부, 시설의 숙식편의제공, 의료보호혜택 등을 고려하여 시설에서 거주자가 생활하기에 어느 정도 만족하는지를 파악하기 위한 것임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-5. 거주자 및 퇴소자의 의견반영을 제대로 하고 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 시설에서 거주자 및 퇴소자의 의견 즉, 불편사항이나 건의사항이 제대로 반영되어 시정되거나 개선되는지 여부를 확인하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-6. 종사자들이 거주자에게 친절하게 대해주는 편입니까?	탁월(4)	매우 친절
		우수(3)	다소 친절
		보통(2)	다소 불친절
		미흡(1)	매우 불친절
- 거주자에 대한 종사자의 친절도를 평가하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-7. 종사자들이 거주자의 욕구에 적절하게 대처한다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	다소 적절함
		보통(2)	다소 부적절함
		미흡(1)	아주 부적절함
- 종사자가 거주자 상담, 고민해결, 진로지도 등에 있어 거주자의 욕구에 맞추어 관련된 각종 정보의 제공 및 올바른 대처방안을 제시해주고 있는지를 파악하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-8. 시설에서 귀하에게 제공하는 구직 및 창업 등의 정보, 사회적응을 위한 지원 등이 적절하다고 보십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	다소 적절함
		보통(2)	다소 부적절함
		미흡(1)	아주 부적절함
- 시설에서 거주자에게 제공하는 취업 및 창업 관련 정보, 사회적응을 위한 지원 등이 실제 어느 정도 도움이 되고 있는지 그 적절성을 판단하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-9. 취미, 운동, 문화활동 등 일회성 프로그램의 다양성과 질적 수준에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자를 위해 시설에서 실시하는 취미, 운동, 문화 등의 프로그램이 다양하고, 거주자의 욕구를 충족시켜줄 수 있을 정도의 질적인 수준인지 여부를 파악하기 위한 지표임. - 이러한 프로그램의 예로는 기체조, 살사댄스, 영화, 등산, 연주회 등을 들 수 있음. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
거주자 만족도	E1-10. 외부연계프로그램(직업 훈련, 가족치료 등)이 다양하고, 실질적인 도움이 된다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 외부연계프로그램은 사회복지관 등과 연계하여 직업훈련이나 방과후 이동교실, 이동심리치료 등에 참여하게 하거나 여성인력개발센터와의 연계를 통해 직업훈련을 받을 수 있도록 연계하는 것 등을 의미함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
거주자 만족도	E1-11. 현재의 상담이 귀하에게 정서적 안정과 문제해결에 도움이 된다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 현재의 상담이 거주자의 정서적 안정 및 문제해결에 어느 정도 도움이 되는지를 확인하기 위한 지표임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
거주자 만족도	E1-12. 전반적으로 시설운영에 대하여 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 시설의 종사자 관리, 거주자 입·퇴소 관리, 거주자를 위한 각종 프로그램 서비스 제공 및 지원 등 전반적인 시설운영에 대한 거주자의 만족도를 파악하기 위한 것임. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는 지를 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였다.

※ 아래의 양식에 평가팀의 소견을 기록해 주십시오.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상중하
② 주요사업관찰		상중하
③ 종사자면담		상중하
④ 현장평가 협조정도		상중하
⑤ 현장평가 종합소견		상중하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ㉠~㉡점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명		확인(서명)		
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

## 제 12 장 성매매피해자 일반지원시설의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀<sup>30)</sup>

#### 가. 영역별 지표수 및 배점

성매매 피해자 일반지원시설의 평가지표체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장평가 종합소견 영역의 6개 영역으로 구성되었다. 성매매 피해자 일반지원시설의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역 16개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 29개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 30개 지표, 지역사회 연계 영역 7개 지표, 거주자 만족도 영역 11개 지표, 현장평가 종합소견 영역 1개 지표로 총 94개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 35%, 운영관리 및 인력관리 영역 30%, 시설환경 및 안전도 15%, 거주자 만족도 10%, 그 외 지역사회 연계와 현장평가 종합소견은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 12-1〉 일반지원시설의 지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	3	16	15
B. 운영관리 및 인력관리	8	29	30
C. 서비스 및 인권보호	7	30	35
D. 지역사회연계	4	7	5
E. 거주자 만족도	1	11	10
F. 현장평가 종합소견	1	1	5
계	24	94	100

30) 성매매피해자 지원시설은 3년 전에는 선도보호시설이라는 명칭 하에 하나의 시설로 운영되어 왔는데, 2004년 「성매매방지및피해자보호등에관한법」이 제정되면서 일반지원시설과 청소년지원시설로 구분되어 지원되었다. 따라서 각각의 시설이 지원하는 성격이 다르기 때문에 일반지원지원시설과 청소년지원시설로 구분하여 평가틀을 제시함.

#### 나. 하위영역별 지표수

성매매 피해자 일반지원시설 평가지표의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 시설환경과 보건위생관리 그리고 시설 안전도로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표수는 시설환경 9개, 보건위생 3개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 16개 지표로 64점이 만점이 된다.

운영관리 및 인력관리 영역은 총 8개 하위영역으로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표는 최고관리자의 운영관 1개 지표, 이사회운영 및 운영위원회 2개 지표, 시설장 및 중간관리자의 전문성 2개 지표, 재무회계의 투명성 9개 지표, 입·퇴소자 관리 및 의견반영 2개 지표, 운영 및 관리의 정보화 3개 지표, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보 2개 지표, 인력관리 및 개발 8개 지표로 구성되어 있어 총 29개 지표로 116점이 만점이 된다.

서비스 및 인권보호 영역은 총 7개 하위영역으로 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 3개 지표, 직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공 13개 지표, 상담 및 심리치료 5개 지표, 지원연계서비스 2개 지표, 예방교육 1개 지표, 사후관리 1개 지표, 거주자의 인권보호 5개 지표로 구성되어 있으며 총 30개 지표로 120점이 만점이 된다.

지역사회연계 영역은 총 4개의 하위영역으로 구성되었으며, 각 하위영역별 평가지표는 지역사회복지협의체 연계 1개 지표, 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표, 후원금 2개 지표, 홍보 2개 지표로 구성되었으며, 총 7개 지표로 28점이 만점이 된다.

거주자 만족도 영역은 총 11개 지표로 구성되어 44점이 만점이 되며, 현장평가 종합소견에 대한 평가는 5점이 만점이 된다.

〈표 12-2〉 성매매피해자 일반지원시설의 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	배점 (100점기준)
A. 시설환경 및 안전도	A1. 시설환경	9	36	15
	A2. 보건위생관리	3	12	
	A3. 시설 안전도	4	16	
	소계	16	64	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 최고관리자의 운영관	1	4	30
	B2. 이사회 및 운영위원회	2	8	
	B3. 시설장 및 중간관리자의 전문성	2	8	
	B4. 재무회계의 투명성	9	36	
	B5. 입·퇴소자 관리 및 의견반영	2	8	
	B6. 운영 및 관리의 정보화	3	12	
	B7. 종사자채용의 투명성 및 전문인력확보	2	8	
	B8. 인력관리 및 개발	8	32	
	소계	29	116	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	3	12	35
	C2. 직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공	13	52	
	C3. 상담 및 심리치료	5	20	
	C4. 지원연계서비스	2	8	
	C5. 예방교육	1	4	
	C6. 사후관리	1	4	
	C7. 거주자의 인권보호	5	20	
	소계	30	120	
D. 지역사회연계	D1. 지역사회복지협의체 연계	1	4	5
	D2. 자원봉사자 활용 및 교육	2	8	
	D3. 후원금	2	8	
	D4. 홍보	2	8	
	소계	7	28	
E. 거주자만족도	E1. 거주자 만족도	11	44	10
	소계	11	44	
F. 현장평가종합소견		1	5	5
총계		97	389	100

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설환경 및 안전도

「시설 환경 및 안전도 영역」의 하위영역은 시설환경 영역과 보건위생영역, 시설안전도 영역으로 구성되었으며, 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 9개 지표, 보건위생영역 3개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표로 구성되었다.

#### 가. 시설환경

시설환경 영역은 시설에 대한 거주자 및 관계자의 접근성, 시설내부와 외부환경, 체육/오락을 할 수 있는 적절한 공간과 기구 유무, 식당의 적절성, 집단프로그램을 위한 별도의 공간 유무, 세면/샤워시설의 적절성, 상담을 위한 적절한 공간 확보, 적절한 냉난방장치 유무, 거주자에게 컴퓨터/인터넷 사용 환경이 충분히 제공되는지 여부 등의 지표로 구성 되어 있다.

하위영역	평가지표	평가 내용
시설환경	A1-1. 시설에 대한 거주자 및 관계자의 접근성은 좋은가?	① 대중교통시설과의 도보거리가 15분 이내
		② 15분 이내 도보거리에 대중교통의 운행이 매 시간 있음
		③ 15분 이내의 도보거리에 주요시설(상가, 병원, 보건소, 관·공서, 금융기관) 등이 있는 지 여부
		탁월(4)   3개 모두 해당
		우수(3)   2개 해당
	보통(2)   1개 해당	
	미흡(1)   해당되는 것 없음	
- 시설이 지역사회와 분리되어 있는 것은 바람직하지 않으므로 시설 앞을 지나는 공공교통편이 있는가와 주요시설(상가, 병원·보건소, 관·공서, 금융기관)로부터의 소요시간을 확인함으로써 시설이 실제적으로 지역사회와 통합될 수 있는 물리적 여건이 마련되어 있는가를 평가함. - 따라서 거리보다는 시설에 도달하는데 소요되는 시간이 더 중요한 의미를 갖고 있음. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-2. 시설내부와 외부 환경이 어떠한가?	① 페인트칠상태 ② 도배상태 ③ 외관의 청결상태	
		탁월(4)	3개 모두 해당
		우수(3)	2개 해당
		보통(2)	1개 해당
		미흡(1)	해당되는 것 없음
- 도배, 커튼, 장판 등이 깨끗한지를 평가함. 도배가 썩은 것이 없는지, 커튼에 찌든 때는 없는지, 도배 및 장판이 교체를 필요로 하는 상태인지, 외관은 청결한지를 점검함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-3. 체육/오락을 할 수 있는 적절한 공간과 기구가 있는가?	탁월(4)	체육/오락을 위한 공간과 시설이 잘 갖추어져 있음
		우수(3)	공간은 갖추어져 있으나 운동기구/오락기구 등이 충분하지 못함
		보통(2)	운동기구/오락기구 등은 갖추어져 있으나 충분하지 못하며, 공간이 부족함
		미흡(1)	체육/오락을 위한 시설이 거의 없음
		- 여가프로그램실이 있는지, 그 위치가 활용하기에 적절한지, 실내분위기가 쾌적한지를 확인함. - 여가프로그램실의 쾌적함은 실내장식의 깨끗함 등 기준으로 평가팀이 평가함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함.	
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-4. 식당은 적절한가?	탁월(4)	충분한 수용능력의 식당이 있음
		우수(3)	수용능력이 부족하지는 않지만 이용시간이 불편하여 활용도가 낮음
		보통(2)	식당이 있으나 충분한 수용능력을 갖추지 못함
		미흡(1)	식당이 있어도 이용되지 않거나 식당이 없어 침실에서 식사함
		- 식당이 충분한 수용능력을 갖추고 있는가와 청결여부를 평가함. 이때 수용능력은 식당의 식탁과 의자가 거주자와 종사자의 수만큼 확보되어 있는지로 평가하도록 함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인하고 거주자와 면담을 실시함.	
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-5. 집단프로그램을 위한 별도의 공간이 있는가?	탁월(4)	별도의 공간이 있으며, 부대시설도 양호함
		우수(3)	별도의 공간과 부대시설이 있으나 좋지 않음
		보통(2)	별도의 공간이 있으나 부대시설이 전혀 없음
		미흡(1)	없음
		- 집단프로그램을 위한 별도의 공간이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 프로그램에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함.	

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-6. 세면/샤워시설은 적절한가?	① 샤워시설 구비      ② 세면장이 청결하고 온수가 잘 나옴 ③ 변기는 입소자 수에 적합한 개수임
		탁월(4) 3개 모두 해당되며, 적절함
		우수(3) 3개가 해당되나 적절하지 않음
		보통(2) 2개 해당되며, 적절함
		미흡(1) 2개 이하가 해당되나 적절하지 않음
- 거주자들이 편리하게 사용할 수 있는 샤워시설이 갖추어져 있는지 확인하고 세면장이 청결하고 온수가 잘 나오는지, 변기수는 입소자의 수에 적합하게 구비되었는지 등을 확인함. - 적절한지 여부는 목욕탕에 난방이 되는지, 환경은 청결한지 등을 관찰함. - 현장을 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-7. 상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4) 별도의 상담실과 완벽한 환경을 갖추고 있음
		우수(3) 별도의 상담실은 있으나 공간이 협소함
		보통(2) 별도의 상담실은 있으나 방음이 되지 않음
		미흡(1) 별도의 상담실이 없음
- 상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-8. 적절한 냉난방 장치가 있는가?	탁월(4) 냉난방 시설이 침실, 거실, 복도 등에 모두 설치되어 있으며, 적정 온도를 잘 유지하고 있음
		우수(3) 난방시설만이 침실, 거실, 복도 등에 모두 설치되어 있고, 냉방시설은 부족함
		보통(2) 냉난방시설이 침실에만 설치되어 있음
		미흡(1) 냉난방 장치가 현저히 부족함
- 침실, 거실, 복도 등 시설의 실내가 난로, 보일러 등에 의한 난방과 에어컨 및 선풍기에 의한 냉방이 적절히 되고 있는지를 평가함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-9. 거주자에게 컴퓨터/인터넷 사용 환경이 충분히 제공되었는가?	탁월(4) 컴퓨터의 접근도가 높고, 빠른 속도의 인터넷 연결이 잘 되어 있음
		우수(3) 컴퓨터의 접근도가 높고, 인터넷 연결은 되어 있으나 속도가 늦음
		보통(2) 컴퓨터의 접근도는 높으나 인터넷 연결이 되지 않음
		미흡(1) 컴퓨터의 접근도가 낮음
- 시설에서 컴퓨터를 자유롭게 사용할 수 있고, 컴퓨터를 이용한 인터넷 접속이 손쉽게 될 수 있어야 함. 더군다나 인터넷 접속의 속도가 너무 느린 것은 이용도를 낮출 수 있으므로 초고속 접속이 가능한 ADSL, LAN 등을 사용하면 바람직함. - 접근도의 측면에서 거주자의 각 방에 컴퓨터와 인터넷이 설치되어 있는 것이 바람직하지만 컴퓨터를 공동으로 사용할 수 있는 방이 별도로 있고 이곳에서 인터넷을 사용할 수 있어도 상관없음. 다만, 적어도 거주자의 인원에 비례하여 있어야 할 것이며, 컴퓨터가 10인당 1대는 최소한 있어야 접근도가 낮지 않다고 할 수 있음. - 현장을 확인함.		

나. 보건위생관리

보건위생관리 영역은 취사조리실 및 음식보관 설비의 적절성, (음식)쓰레기는 얼마나 위생적으로 처리하고 있는지 여부, 필요한 비상약품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는지 여부 등 3개의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A2-1. 취사조리실 및 음식보관 설비는 적절한가?	① 채광/환기 우수    ② 청결 및 창문에 방충망 설치 ③ 위생적 취사조리설비(자외선 소독기) 구비 ④ 충분한 용량의 냉장고 및 냉동고
		탁월(4) 4개 모두 해당
		우수(3) 3개 해당
		보통(2) 2개 해당
		미흡(1) 1개 해당 또는 해당되는 항목 없음
- 식품을 위생적으로 관리하기 위하여 냉장고 및 냉동고가 충분히 갖추어져 있는지, 살균소독기가 갖추어져 있으며 실제로 사용되고 있는지를 현장에서 확인함. - 또한 식품보관장소가 서늘하며 습도가 높지 않은 지도 확인하며, 더불어 서류검사를 통하여 위생기준이 명시화되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검기록이 있는지를 확인함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
보건위생 관리	A2-2. (음식)쓰레기는 얼마나 위생적으로 처리하고 있는가?	탁월(4) 매우 위생적으로 적절히 처리함
		우수(3) 비위생적으로 처리하지는 않으나 적절하지 못함
		보통(2) (음식)쓰레기를 방지하지는 않으나 비위생적으로 처리함
		미흡(1) (음식)쓰레기를 방지함
- 음식을 포함한 모든 쓰레기가 방치되어 있지 않은지, 분리수거를 하고 있는지를 평가함. 시설 주위의 쓰레기 버리는 곳까지 확인하여야 함. - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용
보건위생 관리	A2-3. 필요한 비상약품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는가?	탁월(4) 충분히 구비되어 있으며, 기록관리가 잘되고 있음
		우수(3) 충분히 구비되어 있으나, 기록관리가 부실함
		보통(2) 구비되어 있으나 충분하지 않음
		미흡(1) 구비되어 있지 않음
- 피해자에게 응급하게 사용하는데 반드시 필요한 의약품(진통제, 소염제, 소화제, 압박붕대)의 구비여부를 살펴보고, 이의 수불대장을 확인하여 잔고와 비교함. - 현장을 확인함.		

다. 시설 안전도

시설안전도 영역은 방화관리자 및 소화기 등의 구비와 소방안전검사 결과, 안내등이 작동하고, 비상탈출구가 개방되어 있는지 여부, 2006년 1년 간 종사자 및 거주자에 대하여 소방교육 및 훈련을 얼마나 실시하였는지 여부, 2006년도에 화재보험에 가입하였는지 여부 등 4개 지표로 구성되었다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설 안전도	A3-1. 방화관리자 및 소화기 등의 구비와 소방안전검사 결과는 어떠한가?	① 방화관리자가 있음
		② 자동 화재탐지기가 작동되고 있음
		③ 소화기가 적절히 구비되어 있음
		④ 년1회 소방시설에 대한 안전검사결과 지적사항 없음
		탁월(4) 4개 모두 해당
	우수(3) 3개 해당	
	보통(2) 2개 해당	
	미흡(1) 1개 해당 또는 해당되는 항목 없음	
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있는가를 확인하기 위한 지표임. - 방화관리자란 방화, 소방, 가스, 유류, 전기 등의 상주 유자격자를 의미하며, 자격이 없을 시는 관련기관과 계약을 하여 정기적으로 점검하는 것을 기본으로 함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-2. 안내등이 작동하고, 비상탈출구가 개방되어 있는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고, 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	안내등이 없거나 작동되지 않으나, 탈출구가 개방됨
		보통(2)	안내등이 잘 작동되나, 탈출구가 폐쇄되어 있음
		미흡(1)	안내등이 없거나 작동되지 않으며, 탈출구가 폐쇄되어 있음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 거주자의 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 건전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-3. 2006년 1년 간 종사자 및 거주자에 대하여 소방교육 및 훈련을 얼마나 실시하였는가?	탁월(4)	분기 1회 이상
		우수(3)	반기 1회
		보통(2)	연 1회
		미흡(1)	실시하지 않음
- 종사자 및 거주자에 대한 소방교육과 훈련은 반드시 실시되어야 하며, 한 사람도 빠지지 않도록 조치되어야 함. - 거주자의 안전을 위하여 정기 또는 비정기적으로 안전교육이나 훈련을 실시하고 있는지를 살펴보고, 분기 1회 이상 실시하는 것을 권장함. - 특히 새로운 종사자 및 거주자에 대하여는 가능한 한 빠른 시일 내에 이와 같은 교육 및 훈련이 실시될 수 있도록 하여야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-4. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	탁월(4)	물적 및 인적보험 모두 가입
		우수(3)	인적보험에만 가입
		보통(2)	물적보험에만 가입
		미흡(1)	미가입
- 물적보험과 인적보험의 모두에 가입하는 것을 권장하며, 그렇지 않은 경우에는 어떠한 보험에 가입되었는지를 확인하여 인적보험에 가입된 경우와 물적보험에 가입된 경우를 구분하도록 함. - 서류를 관찰함.			

## 2. 운영관리 및 인력관리

운영관리 및 인력관리 영역의 8개의 하위영역의 28개 지표로 구성되어 있다. 8개의 하위영역 지표는 최고관리자의 운영관, 이사회 및 운영위원회, 시설장 및 중간관리자의 전문성, 재무회계의 투명성, 입·퇴소자 관리 및 의견반영, 운영 및 관리의 정보화, 종사자채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력관리 및 개발 등의 하위영역으로 구성되었다.

가. 시설대표의 운영관

시설대표의 운영관 하위영역은 대표(실제 운영책임자)의 시설 운영방향은 적절한지 여부에 의한다.

하위영역	평가지표	평가내용	
최고 관리자의 운영관	B1-1. 대표(실제 운영책임자)의 시설 운영방향은 적절한가?	시설운영 원칙, 종사자에 대한 인사관리원칙, 피해자의 권리에 대한 인식 등 기관운영에 대한 기관장의 비전을 듣고 운영철학, 계획 등의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가	
		탁월(4)	4점
		우수(3)	3점
		보통(2)	2점
		미흡(1)	1점
- 2명 이상의 평가위원이 각자 채점하여 평균점수를 사사오입 함. - 시설장과 면담을 실시함.			

나. 이사회 및 운영위원회

이사회 및 운영위원회 하위영역은 법인이사회 구성원은 전문성이 있으며, 정상적으로 운영되고 있는지 여부, 법인이사회의 회의록은 잘 구비되어 있으며, 시설관련 의결사항이 제대로 추진되고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
이사회 및 운영위원회	B2-1. 법인이사회 구성원은 전문성이 있으며, 정상적으로 운영되고 있는가?(공공기관은 운영위원회)	여성문제전문가, 법조인, 의료인, 전문상담원, 사회복지관련직 등 전문성이 있는 이사가	
		탁월(4)	전체 이사의 1/2 이상이며, 반기 1회 이상 운영됨
		우수(3)	전체 이사의 1/2 이상이며, 반기 1회 이루어지지 않음
		보통(2)	전체 이사의 1/2 미만이며, 반기 1회 이상 운영됨
		미흡(1)	전체 이사의 1/2 미만이며, 반기 1회 미만 운영됨
- 법인의 임원인 이사의 전문성 확보는 시설운영에 있어서 중요한 부분을 차지함. 지역사회 내에 설치되어 있는 시설의 운영에 지역의 전문성 있는 인사가 적극적으로 참여하여 책임 있는 역할을 할 수 있으며, 사회복지전문가가 참여하여 거주자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 시설이 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아봄. - 단, 교육계와 종교계의 경력을 인정하며, 공공기관의 경우는 법인이 없으므로 법인 이사회 대신 운영위원회를 평가함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 및 운영위원회	B2-2. 법인이사회의 회의록은 잘 구비되어 있으며, 시설관련 의결사항이 제대로 추진되고 있는가? (공공기관은 운영위원회)	① 반기 1회 이상 개최 ② 회의록 구비 ③ 의결사항 잘 추진
		탁월(4) 3개 모두 해당
		우수(3) 2개 해당
		보통(2) 1개 해당
		미흡(1) 해당되는 항목 없음
- 법인 이사회에 참여하는 이사들이 책임 있게 시설운영에 참여하고 있는지, 또한 의결사항이 제대로 반영되는지를 평가함. - 서류를 관찰함.		

다. 시설장 및 중간관리자의 전문성

시설장 및 중간관리자의 전문성 하위영역은 시설장의 전문성 유무, 중간관리자의 전문성 유무 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설장 및 중간관리자의 전문성	B3-1. 시설장은 전문성이 있는가?	①사회복지사업법에 의한 사회복지사 자격자 ②사회복지시설, 사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 여성폭력방지업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 자 ③성매매방지를 목적으로 설립된 단체 및 시설에서 3년 이상 성매매방지업무에 종사한 경력이 있는 자
		탁월(4) 1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 8년 이상 경력이 있음
		우수(3) 2개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 5년 이상 경력이 있음
		보통(2) 1개 조건을 갖춘
		미흡(1) 위의 인사가 아님
- 시설장이 여성문제전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가인지 여부에 따라 평가함. - 서류를 관찰함(인사기록 카드, 자격증 사본).		

하위영역	평가지표	평가내용	
시설장 및 중간관리자의 전문성	B3-2. 중간관리자(사무국장)의 전문성은 어떤가?	①사회복지사업법에 의한 사회복지사 자격자	
		②사회복지시설, 사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 여성폭력방지업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 자	
		③성매매방지를 목적으로 설립된 단체 및 시설에서 3년 이상 성매매방지업무에 종사한 경력이 있는 자	
		탁월(4)	1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 8년 이상 경력이 있음
		우수(3)	2개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 5년 이상 경력이 있음
	보통(2)	1개 조건을 갖춘	
	미흡(1)	위의 인사가 아님	
- 총무가 여성문제전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가인지 여부에 따라 평가함. - 서류를 관찰함(인사기록 카드, 자격증사본).			

라. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 법인·시설·수익회계의 구분 관리 여부, 회계간의 전출금 이동이 명확하게 기록관리 되고 있는지 여부, 원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는지 여부, 지난 2006년도 종사자의 봉급 및 퇴직금의 적기지급 여부와 퇴직금 적립 등이 투명한지 여부, 지난 2006년도 실시된 지도 감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는지 여부, 지난 2006년도의 전체 지출 건수 중 기관명의 신용카드사용 비율, 회계담당자는 보증보험에 가입하였는지 여부, 회계와 출납이 구분되어 있는지 여부, 지난 2006년도의 전체 지출 대비 법인전입금 및 후원금의 비율 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B4-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직하며, 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-2. 회계간의 진출금 이동이 명확하게 기록 관리 되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 기록 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 기록 관리됨
		보통(2)	불명확하나 기록 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 기록 관리되고 있지 않음
- 구분된 회계간의 자금 이동현황이 명확하게 기록되고 있는지를 살펴봄. 이는 비록 관리하는 종사자가 한 사람일지라도 서류상으로는 반드시 기록, 관리되어야 하기 때문임. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-3. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-4. 지난 2006년도 종사자의 봉급 및 퇴직금의 적기지급 여부와 퇴직금 적립 등이 투명 한가?	탁월(4)	정확하게 지급 또는 적립되고 있음
		우수(3)	제대로 지급 또는 적립되고 있지 않음이 년 1~2회
		보통(2)	제대로 지급 또는 적립되고 있지 않음이 년 3회 이상
		미흡(1)	제대로 지급 또는 적립되고 있지 않음이 년 4회 이상
- 종사자의 봉급 및 퇴직금 지급일자가 규칙적이고 조속히 이루어지는지, 지급액이 정확한지를 개인통장을 통하여 확인함. - 또한 퇴직금 적립이 투명하게 되고, 본인이 이에 대한 정보를 잘 인지하고 있는지를 확인함. - 서류를 관찰함(개인 통장 등).			
하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-5. 지난 2006년도 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는가?	탁월(4)	전혀 지적이 없음
		우수(3)	1회 지적받음
		보통(2)	2회 지적받음
		미흡(1)	3회 이상 지적 받음
- 지도감독 및 감사를 실시한 기관의 유형을 불문하고 지적받은 경험이 있는지를 의미함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B4-6. 지난 2006년도의 전체 지출 건수 중 기관명의 신용카드사용 비율은?	탁월(4)	전체 지출건수의 50% 이상
		우수(3)	전체 지출건수의 40~50% 미만
		보통(2)	전체 지출건수의 30~40% 미만
		미흡(1)	전체 지출건수의 30% 미만
		- 2006년도의 지출행위 중 기관명의 신용카드 비율을 확인함(단, 5만원 이상의 지출에 한함). - 서류를 관찰함.	
하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-7. 회계담당자는 보 증보험에 가입하였는가?	탁월(4)	가입함
		미흡(1)	가입하지 않음
- 지난 한해 동안 회계를 담당한 종사자의 회계사고에 대비하기 위한 대책으로 보증보험에 가입되어 있는지의 여부를 보험가입증서에 의하여 확인함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-8. 회계와 출납이 구분되어있는가?	탁월(4)	모든 회계별로 지출이 별도로 구분됨
		우수(3)	모든 회계별로 지출이 별도로 구분되어 있으나 명확하지 않음
		보통(2)	일부회계는 지출이 구분되어 있으나, 일부는 그렇지 못함
		미흡(1)	전체 회계가 구분되어있지 않음
- 수입 및 지출이 별도로 구분되어 있는지를 서류관찰에 의하여 확인함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B4-9. 지난 2006년도의 전체 지출 대비 법인전입금 및 후 원금의 비율은?	탁월(4)	전체 지출건수의 20% 이상
		우수(3)	전체 지출건수의 15~20% 미만
		보통(2)	전체 지출건수의 10~15% 미만
		미흡(1)	전체 지출건수의 10% 미만
- 시설의 회계장부를 참고로 하여 확인함. - 서류를 관찰함.			

마. 입·퇴소자 관리 및 의견반영

입·퇴소자 관리 및 의견반영 하위영역은 체 입소자중 입소기간이 원칙을 초과한 자의 비율, 시설운영을 위한 거주자 의견개진의 공식경로가 있으며, 거주자 및 퇴소자들의 의견이 얼마나 반영하고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
입·퇴소자 의견 반영	B5-1. 전체 입소자중 입소기간이 원칙을 초과한 자의 비율	(입소기간 초과자/전체 입소자)×100	
		탁월(4)	초과한 경우 없음
		우수(3)	2% 미만
		보통(2)	2~5% 미만
		미흡(1)	5% 이상
- 입소기간은 1년이며, 필요시 19세에 달할 때까지 연장 가능함. 정당한 절차 없이 연장하여 거주하고 있는 경우에는 입소기간 초과자로 봄. - 서류를 관찰하고 거주자와 면담을 실시함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
입·퇴소자 의견 반영	B5-2. 시설운영을 위한 거주자 의견개진의 공식 경로가 있으며, 거주자 및 퇴소자들의 의견이 얼마나 반영하고 있는가?	탁월(4)	공식경로가 있으며, 반영률이 60% 이상임
		우수(3)	공식경로가 있으며, 반영률이 60% 미만임
		보통(2)	공식경로가 있으며, 반영률이 30% 미만임
		미흡(1)	공식경로가 없음 / 전혀 반영하지 않음
		- 거주자 의견을 청취하고, 이를 수용하는 것은 수혜자 중심의 복지서비스를 제공하기 위한 중요한 요소임. - 따라서 서류에 의한 공식경로를 확인하고, 의견수렴의 절차 및 내용을 살펴보고, 이를 얼마나 수용하였나를 제반 서류에 의하여 확인함. - 서류를 관찰하고 거주자와 면담을 실시함.	

바. 운영 및 관리의 정보화

운영 및 관리의 정보화 하위영역의 지표는 무와 관련된 전체 자료가 어느 정도 정보화 되어있는지 여부, 입·퇴소자 관련 자료가 어느 정도 정보화 되어 있는지 여부, 비품관리에 대한 정보화가 이루어지고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B6-1. 재무와 관련된 전체 자료가 어느 정도 정보화되어있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
		- 정보화프로그램이 고급, 고가 구입하였거나 개발한 것일 필요는 없으며, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 서류를 관찰함.	

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B6-2. 입·퇴소자 관련 자료가 어느 정도 정보화 되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 지난 1년 간의 입·퇴소자 현황을 평가자의 요구가 있을 경우 필요한 내용만을 즉각적으로 제시할 수 있으면 바람직함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B6-3. 비품관리에 대한 정보화가 이루어지고 있는가?	탁월(4)	모든 비품에 대한 정보화가 체계적으로 이루어짐
		우수(3)	모든 비품에 대한 파악은 되어있으나 정보화가 체계적으로 이루어져 있지 않음
		보통(2)	거의 모든 물품에 대해 파악이 이루어져 있지 않으며 정보화도 이루어져 있지 않음
		미흡(1)	물품파악이 전혀 안됨
- 비품관리에 대한 정보화란 비품항목별, 연도별, 사용자 및 용도별로 전산화가 되어있는 것을 말하며, 이는 비품 교체 및 시설의 재산관리 등에 유용함. - 서류를 관찰하고 직접 확인함.			

사. 종사자채용의 투명성 및 전문인력확보

종사자채용의 투명성 및 전문인력확보 하위영역은 종사자의 채용의 투명성 여부, 전문상담원이 배치되어 있으며, 근무형태는 적절한지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보	B7-1. 종사자의 채용은 투명한가?	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 지원채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
- 시설장, 법인관계자 등의 추천에 의하여 입사하는 경우가 많으므로 특히 그들의 친인척이 특채되는가를 잘 살펴봄. 물론 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관 없을 것임. - 서류를 관찰함(공개채용광고비지출증빙서류, 공개채용광고 스크랩, 공개채용시 이력서).			



하위영역	평가지표	평가내용	
인력관리 및 개발	B8-2. 종사자의 업무평가를 설정된 틀에 의하여 실시하고 결과를 많이 활용하고 있는가?	탁월(4)	전면적 평가 실시 및 결과활용 높음
		우수(3)	평가를 전면적으로 실시하고 있으나 결과활용이 미약함 / 평가를 일부 실시하고 있으며 결과활용이 높음
		보통(2)	일부 평가 실시 및 결과활용 미약함
		미흡(1)	평가를 실시하고 있지 않음
		- 종사자근무평가가 업무의 효율증대를 위하여 매우 바람직하며, 다만, 평가틀과 평가결과의 활용 등에 대하여 평가함. - 서류를 관찰함.	
인력관리 및 개발	B8-3. 종사자휴가는 근로기준법에 정한바와 같이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
		- 평가자는 근로기준법을 암기하고 시설을 방문토록 하며, 종사자휴가 여부는 서류에 근거하여야 함. - 서류를 관찰함.	
인력관리 및 개발	B8-4. 전체 종사자의 교육에 대한 구체적인 계획이 수립되어 있고, 계획대로 실시되고 있는가?	탁월(4)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있으며, 구체적이고, 계획대로 실시되고 있음
		우수(3)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있으며, 구체적이거나 계획대로 실시되지 않음
		보통(2)	직원교육에 대한 계획은 수립되어 있으나, 구체적이지 않고 계획대로 실시되지 않음
		미흡(1)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있지 않음
		- 전체 종사자에 대한 교육(외부+내부)에 대한 계획서를 확인하며, 구체적이며, 계획에 따라 실시되었는지를 확인함. - 서류를 관찰함.	
인력관리 및 개발	B8-5. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마인가?	2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1명으로 계산)이	
		탁월(4)	50% 이상
		우수(3)	30%이상 ~ 50% 미만
		보통(2)	10%이상 ~ 30% 미만
		미흡(1)	10% 미만
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산하며, 이 때 1인이 2회 이상 참여해도 1명으로 계산토록 함. - 서류를 관찰함(교육출장 근거자료 및 복명서 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
인력관리 및 개발	B8-6. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 적당한 액수를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
		- 전체 종사자의 교육비, 여비 등을 지급할 경우, 시설에서 지원을 제대로 하고 있는지를 파악함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육비 및 여비지출 증빙서류).	
하위영역	평가지표	평가내용	
인력관리 및 개발	B8-7. 종사자의 외부 교육훈련이 균등하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	종사자의 외부 교육이 골고루 이루어짐
		우수(3)	해당 업무담당자가 주로 교육에 참석하고 있음
		보통(2)	시설장과 총무에게 교육훈련이 주로 제공됨(종사자수 대비 시설장 및 총무의 비율을 초과하는 교육훈련 참여)
		미흡(1)	시설장에게만 기회가 제공됨
		- 외부교육을 이수한 종사자가 교육 미참여 종사자에 대비하여 얼마나 되는지를 평가함. - 서류를 관찰함(교육출장 근거자료).	
하위영역	평가지표	평가내용	
인력관리 및 개발	B8-8. 종사자의 외부 교육훈련의 자료와 내용이 교육 미참여 종사자에게 전달 교육되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공람하고 종사자회의를 통하여 토론함
		우수(3)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공람함
		보통(2)	교육훈련의 자료를 공람함
		미흡(1)	전달교육 없음
		- 교육의 성과를 높이기 위한 것으로 어떤 형태로든 서류에 의하여 공람 또는 전달교육이 제대로 되어 있는지를 직접 확인토록 함. - 서류를 관찰함.	

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 7개의 하위영역의 28개 지표로 구성되어 있다. 7개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공, 상담 및 심리치료, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등이다.

가. 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역은 가설목적에 부합되며 전체 입소자의 특성에 맞는 프로그램이 다양하게 제공되고 있는지 여부, 단위 프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 환류하고 있는지 여부, 프로그램 개발을 위한 조사연구 활동을 하는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-1. 시설목적에 부합되며 전체 입소자의 특성에 맞는 프로그램이 다양하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	매우 다양(프로그램 7개 이상)
		우수(3)	다소 다양(프로그램 5~6개)
		보통(2)	다소 미흡(프로그램 3~4개)
		미흡(1)	매우 미흡(프로그램 1~2개)
- 성매매피해자보호시설의 설립목적은 입소자 보호, 전문상담 및 치료, 직업훈련 및 진학지도 등에 있으므로 이러한 목적달성을 위해 필요한 프로그램이 얼마나 되는지를 파악함. - 프로그램에는 시설의 내부프로그램 뿐만 아니라 외부기관과의 연계프로그램도 포함됨. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-2. 단위 프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 환류하고 있는가?	탁월(4)	평가실시, 대부분 반영
		우수(3)	평가실시, 일부 반영
		보통(2)	평가 일부실시, 미반영
		미흡(1)	평가실시 않음
- 모든 평가의 핵심은 각종 프로그램에 대한 평가를 실시하고, 그 평가결과를 다음 프로그램을 수행함에 있어서 중요한 보완자료로 활용되고 있음을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-3. 프로그램 개발을 위한 조사연구 활동을 하는가?	탁월(4)	연 4회 이상 실시
		우수(3)	연 2~3회 실시
		보통(2)	연 1회 실시
		미흡(1)	실시하지 않음
- 2006년 1년 동안 각종 프로그램 개발을 개발하기 위하여 세미나 개최, 사례연구, 자료집 발간, 비디오 제작 등의 조사연구를 하였는지를 판단함. - 서류를 관찰함.			

나. 직업훈련·진로지도·각종 정보제공

직업훈련·진로지도·각종 정보제공 하위영역은 직업훈련 등 시설에서 제공되는 프로그램이 현실적 욕구에 적합하게 제공되는지 여부, 직업훈련을 실시함에 있어서 입소자의 욕구

조사와 이에 기초한 다양한 프로그램(연계 프로그램 포함)이 제공되고 있는지 여부, 직업훈련 관련 프로그램의 질적 수준과 효과에 대하여 자체평가를 정기적으로 실시하며 그 결과를 차기계획에 반영하고 있는지 여부, 직업훈련을 위한 강의실 또는 작업실은 적절한지 여부, 직업훈련을 위해 정기적(월간, 분기)으로 교육계획이 작성되고 있으며 계획대로 적절히 실행되고 있는지 여부, 직업훈련을 위한 교육설비는 적절하게 구비되어 있으며 그 성능은 좋은지 여부, 직업훈련을 위한 교사(자원봉사자 포함)는 충분히 확보되어 있으며 교사의 자격은 적절한지 여부, 직업교육을 위한 실습재원은 충분히 제공되고 있는지 여부, 직업훈련을 외부와 연계하여 실시하는 경우에 관리는 적절하게 이루어지고 있는지 여부, 입소자가 참여하고 있는 프로그램에 대한 효과를 정기적으로 측정하고 그 결과를 반영하는지 여부, 3개월 이상 거주한 입소자 중 직업훈련 관련자격증을 취득한 입소자의 비율, 직업훈련, 구직 및 창업 등을 위한 충분한 정보를 제공하고 있는지 여부, 취업이나 창업에 대한 교육을 받은 입소자 중 취업이나 창업을 한 비율 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-1. 직업훈련 등 시설에서 제공되는 프로그램이 현실적 욕구에 적합하게 제공되는가?	탁월(4)	대부분 적합(5개 이상)
		우수(3)	다소 적합(3~4개)
		보통(2)	다소 적합하지 않음(1~2개)
		미흡(1)	전혀 적합하지 않음(프로그램 없음)
- 성매매피해자보호시설 입소자를 위한 직업훈련이 지나치게 현실에 맞지 않거나 입소자들이 시대에 뒤떨어진 것인지, 많은 입소자들이 원하지 않는 것인지의 여부를 확인함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-2. 직업훈련을 실시함에 있어서 입소자의 욕구조사와 이에 기초한 다양한 프로그램(연계 프로그램 포함)이 제공되고 있는가?	탁월(4)	욕구 조사를 실시하여 이에 기초하여 전체 입소자의 욕구를 충족시킴
		우수(3)	욕구 조사를 실시하며, 입소자의 욕구를 일부 반영함
		보통(2)	욕구 조사를 실시하나 입소자 욕구를 전혀 반영하지 못함
		미흡(1)	입소자의 욕구 조사 미실시
- 직업교육을 계획함에 있어 입소자의 의견수렴 및 이를 반영하는 공식경로가 있거나 의견수렴의 절차가 마련되어 있는지를 확인함. - 이어서 이러한 의견이 얼마나 잘 서류화되어 있으며, 이를 얼마나 반영하였는지를 전반적으로 서류에 의하여 확인함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-3. 직업훈련 관련 프로그램의 질적 수준과 효과에 대하여 자체평가를 정기적으로 실시하며 그 결과를 차기계획에 반영하고 있는가?	탁월(4)	평가 실시 전체반영
		우수(3)	평가 실시 일부반영
		보통(2)	평가 실시 미반영
		미흡(1)	평가 미실시
- 자체평가의 기준과 방법 등이 적절한지, 평가결과를 실시하는지, 그 결과를 다음의 프로그램 실시에 반영하고 있는지를 서류에 기초하여 판단함. - 이때 확인하는 프로그램은 다음 년도의 것도 포함됨. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-4. 직업훈련을 위한 강의실 또는 작업실은 적절한가?	탁월(4)	전용공간이며, 환경이 적절함
		우수(3)	전용공간이나 환경이 미흡함
		보통(2)	있으나 전용공간이 아님
		미흡(1)	전혀 없음
- 직업훈련을 실시할 수 있는 공간이 시설내부에 있는지를 직접 확인하고, 입소자수와 비교하여 면적이 적당하지, 기자재 등이 잘 갖추어져 있는지를 확인함. 전용공간의 확보는 쉽지 않으므로 전용공간을 가지고 있는 경우에는 가산점을 받게 된다는 것을 인식토록 함(프로그램실이 있는 경우도 있는 것으로 간주함). - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-5. 직업훈련을 위해 정기적(월간, 분기)으로 교육계획이 작성되고 있으며 계획대로 적절히 실행되고 있는가?	탁월(4)	작성되며 계획대로 완벽하게 실행함
		우수(3)	작성되며 일부 계획대로 실행함
		보통(2)	작성되나 계획대로 실행되지 않음
		미흡(1)	작성되지 않으며, 진학교육을 하지 않음
- 매월, 매분기 단위로 교육계획이 세워져 있는지, 계획대로 추진되고 있는지를 서류에 의하여 확인함. - 입소일이 다른 입소자는 어떻게 하는지를 확인하여야 하며, 이 같은 경우는 개별 입소자가 교육계획에서 차별받지 않도록 하는 방안이 강구되었는지도 점검해야 함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-6. 직업훈련을 위한 교육설비는 적절하게 구비되어 있으며 그 성능은 좋은가?	탁월(4)	설비 및 성능이 매우 우수함
		우수(3)	설비는 잘 구비되어 있으나 성능이 안 좋음
		보통(2)	설비가 다소 구비되어 있으나 크게 부족함
		미흡(1)	설비가 전혀 구비되어 있지 못함
- 시설 내에서 제공되고 있는 직업훈련을 위한 기자재 등이 제대로 갖추어져 있는지를 관찰하며, 직업훈련을 받는 입소자 인원에게 맞추어 적정량이 구비되어 있어야 함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-7. 직업훈련을 위한 교사(자원봉사자 포함)는 충분히 확보되어 있으며 교사의 자격은 적절한가?	탁월(4)	교사는 충분하며, 교사의 자격과 경력이 풍부함
		우수(3)	교사는 충분하고, 교사의 자격은 충분하나 경력이 부족함
		보통(2)	교사는 충분하지 않으며, 교사의 자격과 경력이 부족함
		미흡(1)	직업훈련 교사(자원봉사자포함)가 전혀 없음
- 시설 내에서 실시하는 직업훈련을 위한 교사 또는 자원봉사자의 수와 자격이 적절한지를 확인함. - 종사자와 자원봉사자의 수는 과목에 따라 판단함. 자격은 각 과목이 전문적이어야 하는지, 그렇지 않은지를 먼저 판단하고 해당 과목을 담당하는 종사자와 자원봉사자의 전문성을 연결하여 판단함. - 서류를 관찰함(교사자격증, 경력증명서, 학위증 등).			
하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-8. 직업교육을 위한 실습재료는 충분히 제공되고 있는가?	탁월(4)	매우 충분
		우수(3)	다소 충분
		보통(2)	다소 부족
		미흡(1)	매우 부족
- 시설내에서 실시하는 직업교육의 유형별 특성에 따라 상이한 필요한 실습재료가 충분한가를 서류와 입소자 면담에 의하여 파악함. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공	C2-9. 직업훈련을 외부와 연계하여 실시하는 경우에 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	a) 외부 연계 교육기관과의 출석확인 공식경로(주 1회 이상) 있음 b) 결석 없음	
		탁월(4)	a) 와 b) 모두 해당
		우수(3)	a) 비해당 b) 해당
		보통(2)	a) 해당 b) 비해당
미흡(1)	a) 와 b) 모두 비해당		
- 공식경로는 연계교육기관과의 협약서 등 어떤 형태든 서류가 있어야 인정함. - 출석여부는 반드시 출석표를 통하여 확인함. 따라서 출석표가 없는 경우는 인정할 수 없음.			
하위영역	평가지표	평가내용	
직업훈련, 각종 정보제공	C2-10. 입소자가 참여하고 있는 프로그램에 대한 효과를 정기적으로 측정하고 그 결과를 반영하는가?	탁월(4)	분기별로 효과를 측정하며, 그 결과를 반영함
		우수(3)	반기별로 효과를 측정하며, 그 결과를 반영함
		보통(2)	분기별 또는 반기별로 효과를 측정하나, 그 결과를 반영하지 않음
		미흡(1)	실시하지 않음
- 시설내 또는 외부와 연계하여 실시한 프로그램에 대한 효과 측정에 대한 근거서류를 확인함. - 서류를 확인함.			

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공	C2-11. 3개월 이상 거주한 입소자 중 직업훈련 관련자격증을 취득한 입소자의 비율은?	'3개월 이상 입소 연인원' 대비 자격취득자의 비율이	
		탁월(4)	50% 이상
		우수(3)	30%이상 ~ 50% 미만
		보통(2)	30% 미만
		미흡(1)	전혀 없음
- 3개월 이상 입소자 중에서 직업훈련교육을 받고 자격증을 취득한 비율에 의하며, 자격증은 국가공인자격증을 의미하며, 수료증은 제외됨. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.			
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공	C2-12. 직업훈련, 구직 및 창업 등을 위한 충분한 정보를 제공하고 있는가?	탁월(4)	매우 충분
		우수(3)	다소 충분
		보통(2)	다소 부족
		미흡(1)	매우 부족
		- 거주자의 특성 및 욕구에 부합되는 정보제공이어야 하며, 시대적 변화에 어울리는 정보제공을 하는 것이 바람직함. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.	
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공	C2-13. 취업이나 창업에 대한 교육을 받은 입소자 중 취업이나 창업을 한 비율은?	'취업, 창업훈련 받은 입소자' 대비 취업, 창업한 비율이	
		탁월(4)	50% 이상
		우수(3)	30%이상 ~ 50% 미만
		보통(2)	30% 미만
		미흡(1)	전혀 없음
- 실제 취업이나 창업관련 훈련의 효과성을 보는 지표로 사회로의 복귀를 의미하는 중요한 지표임. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.			

#### 다. 상담 및 심리치료

상담 및 심리치료 하위영역은 상담의 과정이 구체적으로 명확하게 규정되고 마련된 매뉴얼이 갖추어져 있는지 여부, 거주자에 대한 개별상담이 얼마나 잘 실시되고 있는지 여부, 가족상담, 집단상담, 사이버 상담을 실시하고 있는지 여부, 거주자의 치료회복 프로그램 제공을 위해 심리 및 정신치료전문가를 어느 정도 활용하고 있는지 여부, 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는지 여부 등의 지표로 구성되었다.

하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료	C3-1. 상담의 과정이 구체적으로 명확하게 규정되고 마련된 매뉴얼이 갖추어져 있는가?	탁월(4)	마련되어 있고, 내용이 우수함
		우수(3)	마련되어 있으나 보통임
		보통(2)	마련되어 있으나 빈약함
		미흡(1)	마련되어 있지 않음
- 상담을 위한 매뉴얼이 있는지, 그 내용은 충분한지, 상담과정이 적절한지 등에 대한 판단을 함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료	C3-2. 거주자에 대한 개별상담이 얼마나 잘 실시되고 있는가?	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 30% 이상
		우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 15% 이상 ~ 30%미만
		보통(2)	실시하지만 전체 상담의 15% 미만
		미흡(1)	실시하지 않음
- 정기적으로 또는 거주자가 개별상담을 필요로 할 경우 이에 얼마나 응하는지를 살펴봄. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료	C3-3. 가족상담, 집단상담, 사이버 상담을 실시하고 있는가?	①가족상담 ②집단상담 ③사이버 상담	
		탁월(4)	3개 모두 실시
		우수(3)	2개 실시
		보통(2)	1개 실시
미흡(1)	미실시		
- 가족상담 및 집단상담을 실시하는지 확인함. - 특히 새로운 형태의 상담으로서 각광을 받고 있는 사이버 상담의 제공으로 시설의 특성, 시설입소과정, 생활실태 등에 대한 다양한 정보와 시설업무와 관련된 상담서비스를 제공할 수 있는 장점이 있으며, 따라서 전체 상담의 10% 정도의 건수가 있기를 권장함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용		
상담 및 심리치료	C3-4. 거주자의 치료 회복 프로그램 제공을 위해 심리 및 정신치료전문가를 어느 정도 활용하고 있는가?	대도시	탁월(4)	심리 및 정신치료 전문가를 활용하며, 관련 의료기관까지 연계함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			미흡(1)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
		중소도시	탁월(4)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
			농어촌	탁월(4)
		우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함	
		- 심리 및 정신치료전문가를 이용한 상담을 하고 있는지를 판단함. - 이는 주로 외부 연계프로그램에 의하여 전문가를 초빙할 수밖에 없는 인적자원의 한계를 가질 것이나 적극 권장되는 사항이라 평가에 포함되었음. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료	C3-5. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 관리 보존되고 있음
		우수(3)	부분적으로 관리 보존되고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 관리 보존되고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 시설에서 실시한 모든 상담의 자료를 개인별로 잘 보관하고 있는지를 살펴보고, 상담서류에는 퇴소자에 대한 것도 있어야 하며, 상담원 외의 다른 종사자 또는 거주자 등이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 서류를 관찰함.			

라. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역은 거주자를 의뢰할 수 있는 관련기관의 목록 구비, 거주자의 병원진료 및 건강검진이 이루어지고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C4-1. 거주자를 의뢰할 수 있는 관련기관의 목록을 구비하고 있는가?	탁월(4)	이주 잘 준비됨
		우수(3)	다소 준비됨
		보통(2)	미비함(숫자, update)
		미흡(1)	없음
- 거주자가 가진 제반 문제점을 해결하고 그들을 지원할 수 있는 지역사회 자원을 충분히 확보하고, 기관에 대한 목록이 작성되어 있는지를 살펴봄. - 기관명, 주소, 주요 업무내용, 전화번호, 팩스번호, 기관장 및 담당자 성명 등이 포함되어야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C4-2. 거주자의 병원진료 및 건강검진이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	모든 거주자에 대한 건강검진이 이루어지며, 필요시 병원진료가 이루어짐.
		우수(3)	모든 거주자에 대한 건강검진이 이루어지나, 필요시 병원진료가 이루어지지 않음.
		보통(2)	일부 거주자에 대해서만 건강검진이 이루어지며, 필요시 병원진료가 이루어짐
		미흡(1)	건강검진 및 병원진료가 이루어지지 않음
- 입소한 거주자 모두에 대해 건강검진이 이루어져야 하며, 필요시 병원진료가 적절하게 이루어지는 것은 매우 중요함. - 서류를 관찰함.			

마. 예방교육

예방교육 하위영역은 시설에서 제공하고 있는 재피해 예방을 위한 교육프로그램 수로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방교육	C5-1. 시설에서 제공하고 있는 재피해 예방을 위한 교육프로그램의 수는?	탁월(4)	3개 이상
		우수(3)	2개
		보통(2)	1개
		미흡(1)	없음
- 성폭력, 불원임신, 가출 등 시설거주자의 잘못된 행동을 사전예방 할 수 있는 프로그램(양성평등교육, 성교육 및 피임교육 등)이 얼마나 있는지를 검토함. 이는 실제 수행된 프로그램만을 의미함. - 서류를 관찰함.			

바. 사후관리

사후관리 하위영역은 거주자의 퇴소후의 동향과약이나 사후지원을 위한 별도의 노력을 하고 있는지 여부로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
사후관리	C6-1. 거주자의 퇴소후의 동향과약이나 사후지원을 위한 별도의 노력을 하고 있는가?	탁월(4)	매우 노력하고 있으며, 자조그룹도 형성됨
		우수(3)	다소 노력하고 있으나 자조그룹은 형성되지 못함
		보통(2)	노력하고 있으나 미약함
		미흡(1)	전혀 노력하고 있지 않음
- 퇴소한 거주자의 모임을 구성 및 지원하고, 퇴소 후에도 전 거주자가 원할 때 상담에 응하는 등 이들에 대한 각종 정보제공 등 시설차원의 사후지원을 하고 있는 경우에 평가점수를 높게 줌. - 서류를 관찰함.			

사. 거주자의 인권보호

거주자의 인권보호 하위영역은 입소시 본인의 입소동의서/입소서류 또는 보호자의 동의서를 접수하고, 퇴소의 자유가 지켜지고 있는지 여부, 전화, 서신, 면회, 외출, 외박 등의 자유가 보장되는지 여부, 개인 신상카드, 상담카드 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는지 여부, 종사자에 의한 가혹행위가 있었는지 여부, 거주자의 사생활이 보장되고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 인권보호	C7-1. 입소시 본인의 입소동의서/입소서류 또는 보호자의 동의서를 접수하고, 퇴소의 자유가 지켜지고 있는가?	탁월(4)	퇴소의 자유가 보장되고, 입소동의서에 누락이 없음
		우수(3)	퇴소의 자유는 보장되나, 입소동의서가 누락됨
		보통(2)	퇴소의 자유는 보장되나, 입소동의절차가 없음
		미흡(1)	퇴소의 자유가 없으며, 입소동의절차도 없음
- 인권보호의 목적에서 거주자의 동의 없이 입소되었는지, 퇴소를 원할 경우 퇴소할 수 있는지를 살펴봄. 필요할 경우 본인에게 확인하여야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
거주자의 인권보호	C7-2. 전화, 서신, 면회, 외출, 외박 등의 자유가 보장되는지?(사전승인 가능)	① 전화 및 서신 ② 면회 ③ 외출 ④ 외박	
		탁월(4)	4개 모두 해당
		우수(3)	3개 해당
		보통(2)	2개 해당
		미흡(1)	1개 해당 또는 해당하는 항목 없음
- 전화 및 서신, 면회, 외출, 외박 등이 자유로운 지의 확인은 거주자가 가지고 있는 편지, 부모로부터 받은 편지 등에 의하며, 시설종사자의 사전검열 없이 이루어지는지에 초점을 두어야 함. - 사전승인은 하나의 절차일 뿐이며, 특별한 이유 없이 이를 승인하지 않으면 제한된 것으로 간주하여야 함. - 거주자와 면담을 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
거주자의 인권보호	C7-3. 개인 신상카드, 상담카드 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	잘 됨
		미흡(1)	잘 되고 있지 않음
		- 개인의 사생활이 엄격히 보장되어야 한다는 측면에서 개인자료는 시설차원에서 비밀이 지켜져야 함을 강조하는 평가임. - 서류를 관찰하고 거주자와 면담을 통해 확인함.	
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
거주자의 인권보호	C7-4. 종사자에 의한 가혹행위 있었는지? (욕설, 구타, 체벌, 성폭행, 급식제한 등)	탁월(4)	없음
		미흡(1)	있음
		- 가혹행위의 유형은 욕설, 구타, 체벌, 성폭행, 급식제한 등 거주자가 시설에서 누려야 할 권리를 누리지 못하는 경우를 의미하는 포괄적 개념임. - 거주자와 면담을 통해 확인함.	
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
거주자의 인권 보호	C7-5. 거주자의 사생활이 보장되고 있는가?	a) 개인사물함 있음 b) 핸드폰 개인지침 c) 개인통장	
		탁월(4)	a), b), c) 중 모두 됨
		우수(3)	a), b), c) 중 둘만 됨
		보통(2)	a), b), c) 중 하나만 됨
		미흡(1)	a), b), c) 모두 안됨
- 개인의 사물함 있고, 본인 핸드폰이 있을 경우 스스로 갖고 있는지 등에 의한 사생활 보장을 판단하며, 다만, 단체생활에 방해가 주는 핸드폰 사용자를 규제하기 위한 거주자의 자발적 행위는 다소 인정할 수 있음. - 현장을 확인함.			

#### 4. 지역사회연계

「지역사회연계 영역」은 지역사회복지협의체 참여, 자원봉사자 활용 및 교육, 후원금, 홍보 등 4개의 하위영역으로 구성되어 있다.

##### 가. 지역사회협의체 참여

지역사회복지협의체 참여 하위영역은 지역사회복지협의체에 어느 정도 참여하는지의 단일 평가지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지역사회복지협의체 참여	D1-1. 지역사회복지협의체에는 어느 정도 참여하고 있는가?	탁월(4)	3개 이상의 지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
		우수(3)	2개 이상의 지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
		보통(2)	1개 이상의 지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
		미흡(1)	지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
- 설치된 지역사회복지협의체를 의미하며, 본 위원회, 실무위원회, 분과위원회 등에의 참여를 말함. - 서류를 관찰함.			

##### 나. 자원봉사자 활용 및 교육

자원봉사자 활용 및 교육 하위영역은 자원봉사자의 활용과 자원봉사자에 대한 교육실시와 교육매뉴얼이 갖추어져 있는지 여부 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	D2-1. 자원봉사자의 활용은 어떤가? (단순방문이 아닌 프로그램이나 거주자 서비스에 참여한 자원봉사자에 한함. 단, 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자원봉사자만 포함)	자원봉사자의 연 투입 시간이 1일 평균 (중소도시 1.2, 농촌 1.4의 가중치)	
		탁월(4)	20시간 이상
		우수(3)	15시간 미만
		보통(2)	10시간 미만
		미흡(1)	5시간 미만
- 단순방문이 아닌 프로그램이나 거주자 서비스에 참여한 자원봉사자에 한하며, 다만, 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자원봉사자만을 포함하여야 함. - 서류를 관찰하고 자원봉사자를 확인함(자원봉사자 관리대장: 자원봉사자를 임의 추출하여 전화로 사실확인).			

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	D2-2. 자원봉사자에 대한 교육은 실시되며, 교육매뉴얼은 갖추어져 있는가?	탁월(4)	교육을 실시하며, 매뉴얼도 적절하게 갖추어져 있음
		우수(3)	교육을 실시하며, 매뉴얼은 있으나 적절치 않음
		보통(2)	교육은 실시하나 매뉴얼이 없음
		미흡(1)	교육을 실시하지 않음
- 전체 자원봉사자의 특성과 담당업무에 맞는 교육이 실시되고, 교육매뉴얼이 담당업무별로 구분 작성되어 있는가의 판단임. - 서류를 관찰함.			

다. 후원금

후원금 하위영역은 전체예산대비 법인지원금 전입금 비율, 전체예산대비 후원금 및 후원물품의 비율 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
후원금	D3-1. 2006년도 전체 예산 대비 법인지원금 전입금의 비율?(결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10% 이상 ~ 20% 미만
		보통(2)	5% 이상 ~ 10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
- 법인지원금을 권장하기 위한 평가지표이며, 지원금 규모 20% 이상임을 바람직한 수준으로 판단하고 있음. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
후원금	D3-2. 2006년도 전체 예산대비 후원금 및 후원물품의 비율? (결산기준)	(후원금+푸드뱅크 식품을 제외한 후원물품 기탁 건수의 금액환산액)÷2006년도 예산×100	
		탁월(4)	30% 이상
		우수(3)	20 ~ 30% 미만
		보통(2)	10 ~ 20% 미만
		미흡(1)	10% 미만
- 법인지원금을 제외한 후원금, 후원물품의 기부를 위한 노력을 장려하기 위한 지표임. 후원물품은 금액으로 환산하여야 함. - 서류를 관찰함(후원금 및 후원물품 명세서).			

라. 홍보

홍보 하위영역은 시설명칭의 홈페이지 등 다양한 on-line 상의 홍보방식이 구축되어 있는지 여부, 홍보의 수준 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	D4-1. 시설명칭의 홈페이지 등 다양한 on-line 상의 홍보방식이 구축되어 있는가?	탁월(4)	홈페이지가 개설되어 있음
		우수(3)	E-Mail의 주소가 있음
		보통(2)	시설종사자 개인명칭의 E-mail에 의하여 활용함
		미흡(1)	전혀 갖추어져 있지 않음
- 시설자체의 홈페이지 등 다양한 방식의 on-line 홍보를 모두 포함하며, 게시판 등에 on-line 질의 등이 신속하게 처리되고 있는지를 확인함. - 서류를 관찰하고 직접 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
홍보	D4-2. 홍보의 수준(브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)이 적절한가?	탁월(4)	매우 충분(년 4회 이상, 내용 적절)
		우수(3)	다소 충분(년 4회 이상, 내용 부적절)
		보통(2)	다소 미흡(년 4회 미만, 내용 적절)
		미흡(1)	매우 미흡(년 4회 미만, 내용 부적절)
- 시설의 홍보를 강화하여 시설의 존재를 알리며, 접근도를 강화하기 위한 것임. 따라서 보다 많은 홍보물을 권장하며, 이러한 차원에서 평가함. - 서류를 관찰함(홍보물 등).			

5. 거주자 만족도

「거주자 만족도 영역」은 총 11개의 지표로, 거주자가 직접 자기기입식으로 평가하도록 구성되어 있다. 거주자 만족도 평가지표는 시설이 방문하기에 적당한 위치인지 여부, 시설의 보건위생상태, 시설 및 정부에서 제공하는 금전적 및 물질적 지원, 거주자 및 퇴소자의 의견반영, 거주자에게 종교의 자유가 적절히 보장되고 있는지 여부, 종사자들이 거주자에게 친절한지 여부, 시설에서 제공하는 구직 및 창업 등의 정보의 적절성, 취미, 운동 등 일회성 프로그램의 다양성과 질적 수준, 직업교육, 진학교육, 진로상담 등을 실시하는 교사의 자질 및 능력, 직업교육, 진학교육, 진로상담 등이 퇴소 후 생활에 도움이 되는지 여부, 현재의 상담이 실제적인 효과가 있는지 여부 등으로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-1. 본인 및 가족 등이 시설을 방문하기에 적당한 위치에 있다고 생각하십니까? ※ 교통 자책 위치 등 감안	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-2. 시설의 보건위생 상태가 생활하기에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-3. 시설 및 정부에서 제공하는 금전적 및 물질적 지원에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-4. 거주자 및 퇴소자의 의견반영을 제대로 하고 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 잘 반영함
		우수(3)	다소 반영함
		보통(2)	매우 미약하게 반영함
		미흡(1)	전혀 반영하지 않음
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 인권보호	E1-5. 거주자에게 종교의 자유가 적절히 보장되고 있는가?	탁월(4)	전혀 강제되지 않으며 타종교가 완벽하게 인정됨
		우수(3)	강제되지 않으나, 타종교가 부분적으로 인정됨
		보통(2)	시설의 특정 종교활동이 다소 강제됨
		미흡(1)	시설의 특정 종교활동이 완전히 강제됨
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-6. 종사자들이 거주자에게 친절하게 대해주는 편입니까?	탁월(4)	매우 친절함
		우수(3)	다소 친절함
		보통(2)	다소 불친절함
		미흡(1)	매우 불친절함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-7. 시설에서 귀하게 제공하는 구직 및 창업 등의 정보가 적절하다고 보십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	다소 적절함
		보통(2)	다소 부적절함
		미흡(1)	아주 부적절함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-8. 취미, 운동 등 일회성 프로그램의 다양성과 질적 수준에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-9. 직업교육, 진학교육, 진로상담 등을 실시하는 교사의 자질 및 능력에 만족하십니까? (외부교사 및 자원봉사자 포함)	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-10. 직업교육, 진학교육, 진로상담 등이 퇴소 후 귀하의 생활에 도움을 줄 것으로 생각하십니까?(외부프로그램 포함)	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-11. 현재의 상담이 귀하에게 실제적인 효과가 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 긍정적인
		우수(3)	다소 긍정적인
		보통(2)	다소 부정적인
		미흡(1)	매우 부정적인
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 하며, 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

### 6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는 지를 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였다.

※ 아래의 양식에 평가팀의 소견을 기록해 주십시오.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상중하
② 주요사업관찰		상중하
③ 종사자면담		상중하
④ 현장평가 협조정도		상중하
⑤ 현장평가 종합소견		상중하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ①~⑤점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명		확인(서명)		
평가팀장					
평가위원					
평가위원					

## 제 13 장 성매매피해자 청소년지원시설의 평가지표 개발

### 제 1 절 평가틀

성매매피해자 지원시설은 3년전에는 선도보호시설이라는 명명하에 하나의 시설로 운영되어 왔는데, 2004년 「성매매방지및피해자보호등에관한법」이 제정되면서 일반지원시설과 청소년지원시설로 구분되어 지원되었다. 따라서 각각의 시설이 지원하는 성격이 다르기 때문에 일반지원시설과 청소년지원시설로 구분하여 평가틀을 제시하기로 한다.

#### 1. 영역별 지표수 및 배점

성매매 피해자 일반지원시설의 평가지표체계는 시설환경 및 안전도 영역, 운영관리 및 인력관리 영역, 서비스 및 인권보호 영역, 지역사회 연계 영역, 거주자 만족도 영역, 현장평가 종합조건 영역의 총 6개 영역으로 구성되었다. 성매매피해자 청소년지원시설의 평가영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역 16개 지표, 운영관리 및 인력관리 영역 29개 지표, 서비스 및 인권보호 영역은 27개 지표, 지역사회 연계 영역 7개 지표, 거주자 만족도 영역 11개 지표, 현장평가 종합조건 영역 1개 지표로 총 91개 지표로 구성되었다.

각 영역별 배점은 서비스 및 인권보호 영역 35%, 운영관리 및 인력관리 영역 30%, 시설환경 및 안전도 15%, 거주자 만족도 10%, 그 외 지역사회 연계와 현장평가 종합조건은 각각 5%로 되어 있다.

〈표 13-1〉 성매매피해자 청소년지원시설의 지표수 및 배점

평가영역	하위영역	지표수	배점
A. 시설환경 및 안전도	3	16	15
B. 운영관리 및 인력관리	8	29	30
C. 서비스 및 인권보호	7	27	35
D. 지역사회연계	4	7	5
E. 거주자 만족도	1	11	10
F. 현장평가 종합조건	1	1	5
계	24	91	100

2. 하위영역별 지표수

성매매 피해자 일반지원시설 평가지표의 하위영역별 지표수를 살펴보면, 시설환경 및 안전도 영역의 하위영역은 시설환경과 보건위생관리 그리고 시설 안전도로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표수는 시설환경 9개, 보건위생 3개, 시설 안전도 4개 지표로 구성되어 있어 총 16개 지표로 64점이 만점이 된다.

〈표 13-2〉 성매매피해자 청소년 지원시설 평가틀

평가영역	하위영역	지표수	만점	배점 (100점기준)
A. 시설환경 및 안전도	A1. 시설환경	9	36	15
	A2. 보건위생관리	3	12	
	A3. 시설 안전도	4	16	
	소계	16	64	
B. 운영관리 및 인력관리	B1. 최고관리자의 운영관	1	4	30
	B2. 이사회 및 운영위원회	2	8	
	B3. 시설장 및 중간관리자의 전문성	2	8	
	B4. 재무회계의 투명성	9	36	
	B5. 입·퇴소자 관리 및 의견반영	2	8	
	B6. 운영 및 관리의 정보화	3	12	
	B7. 종사자채용의 투명성 및 전문인력확보	2	8	
	B8. 인력관리 및 개발	8	32	
	소계	29	116	
C. 서비스 및 인권보호	C1. 프로그램 일반	3	12	35
	C2. 진학교육	10	40	
	C3. 상담 및 심리치료	5	20	
	C4. 지원연계서비스	2	8	
	C5. 예방교육	1	4	
	C6. 사후관리	1	4	
	C7. 거주자의 인권보호	5	20	
	소계	27	108	
D. 지역사회연계	D1. 지역사회복지협의체 참여	1	4	5
	D2. 자원봉사자 활용 및 교육	2	8	
	D3. 후원금	2	8	
	D4. 홍보	2	8	
	소계	7	28	
E. 거주자만족도	E1. 거주자 만족도	11	44	10
	소계	11	44	
F. 현장평가종합조건		1	5	5
총계		87	349	100

운영관리 및 인력관리 영역은 총 8개 하위영역으로 구성되었으며, 각 하위영역별 지표는 최고관리자의 운영관 1개 지표, 이사회운영 및 운영위원회 2개 지표, 시설장 및 중간관리자의 전문성 2개 지표, 재무회계의 투명성 9개 지표, 입·퇴소자 관리 및 의견반영 2개 지표, 운영 및 관리의 정보화 3개 지표, 종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보 2개 지표, 인력관리 및 개발 8개 지표로 구성되어 있어 총 29개 지표로 116점이 만점이 된다.

서비스 및 인권보호 영역은 총 7개 하위영역으로 각 하위영역별 지표수는 프로그램 일반 3개 지표, 진학교육 10개 지표, 상담 및 심리치료 5개 지표, 지원연계서비스 2개 지표, 예방교육 1개 지표, 사후관리 1개 지표, 거주자의 인권보호 5개 지표로 구성되어 있으며 총 27개 지표로 108점이 만점이 된다.

지역사회연계 영역은 총 4개의 하위영역으로 구성되었으며, 각 하위별 평가지표는 지역사회복지협의체 참여 1개 지표, 자원봉사자 활용 및 교육 2개 지표, 후원금 2개 지표, 홍보 2개 지표로 구성되었으며, 총 7개 지표로 28점이 만점이 된다.

거주자 만족도 영역은 총 11개 지표로 구성되어 44점이 만점이 되며, 현장평가 종합소견에 대한 평가는 5점이 만점이 된다.

## 제 2 절 평가지표 및 매뉴얼

### 1. 시설 및 환경

『시설 환경 및 안전도 영역』의 하위영역은 시설환경 영역과 보건위생영역, 시설안전도 영역으로 구성되었으며, 각 영역별 지표수는 시설환경 영역이 9개 지표, 보건위생영역 3개 지표, 시설안전도 영역이 4개 지표로 구성되었다.

#### 가. 시설환경

시설환경 영역은 시설에 대한 거주자 및 관계자의 접근성, 시설내부와 외부환경, 체육/오락을 할 수 있는 적절한 공간과 기구 유무, 식당의 적절성, 집단프로그램을 위한 별도의 공간 유무, 세면/샤워시설의 적절성, 상담을 위한 적절한 공간 확보, 적절한 냉난방장치 유무, 거주자에게 컴퓨터/인터넷 사용 환경이 충분히 제공되는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-1. 시설에 대한 거주자 및 관계자의 접근성은 좋은가?	① 대중교통시설과의 도보거리가 15분 이내	
		② 15분 이내 도보거리에 대중교통의 운행이 매 시간 있음	
		③ 15분 이내의 도보거리에 주요시설(상가, 병원, 보건소, 관·공서, 금융기관) 등이 있는 지 여부	
		탁월(4)	3개 모두 해당
		우수(3)	2개 해당
	보통(2)	1개 해당	
	미흡(1)	해당되는 것 없음	
- 시설이 지역사회와 분리되어 있는 것은 바람직하지 않으므로 시설 앞을 지나는 공공교통편이 있는가와 주요시설(상가, 병원·보건소, 관·공서, 금융기관)로부터의 소요시간을 확인함으로써 시설이 실제적으로 지역사회와 통합될 수 있는 물리적 여건이 마련되어 있는가를 평가함. - 따라서 거리보다는 시설에 도달하는데 소요되는 시간이 더 중요한 의미를 갖고 있음. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-2. 시설내부와 외부 환경이 어떠한가?	① 페인트칠상태	
		② 도배상태	
		③ 외관의 청결상태	
		탁월(4)	3개 모두 해당
		우수(3)	2개 해당
	보통(2)	1개 해당	
	미흡(1)	해당되는 것 없음	
- 도배, 커튼, 장판 등이 깨끗한지를 평가한다. 도배가 썩은 것이 없는지, 커튼에 찌든 때는 없는지, 도배 및 장판이 교체를 필요로 하는 상태인지, 외관은 청결한지를 점검함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-3. 체육/오락을 할 수 있는 적절한 공간과 기구가 있는가?	탁월(4)	체육/오락을 위한 공간과 시설이 잘 갖추어져 있음
		우수(3)	공간은 갖추어져 있으나 운동기구/오락기구 등이 충분하지 못함
		보통(2)	운동기구/오락기구 등은 갖추어져 있으나 충분하지 못하며, 공간이 부족함
		미흡(1)	체육/오락을 위한 시설이 거의 없음
		- 여가프로그램실이 있는지, 그 위치가 활용하기에 적절한지, 실내분위기가 쾌적한지를 확인함. - 여가프로그램실의 쾌적함은 실내장식의 깨끗함 등 기준으로 평가됨(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함.	

하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-4. 식당은 적절한가?	탁월(4) 충분한 수용능력의 식당이 있음
		우수(3) 수용능력이 부족하지는 않지만 이용시간이 불편하여 활용도가 낮음
		보통(2) 식당이 있으나 충분한 수용능력을 갖추지 못함
		미흡(1) 식당이 있어도 이용되지 않거나 식당이 없어 침실에서 식사함
- 식당이 충분한 수용능력을 갖추고 있는가와 청결여부를 평가함. 이때 수용능력은 식당의 식탁과 의자가 거주자와 종사자의 수만큼 확보되어 있는지로 평가하도록 함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인하고 거주자와 면담을 실시함.		
하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-5. 집단프로그램을 위한 별도의 공간이 있는가?	탁월(4) 별도의 공간이 있으며, 부대시설도 양호함
		우수(3) 별도의 공간과 부대시설이 있으나 좋지 않음
		보통(2) 별도의 공간이 있으나 부대시설이 전혀 없음
		미흡(1) 없음
- 집단프로그램을 위한 별도의 공간이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 프로그램에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정) - 현장을 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-6. 세면/샤워시설은 적절한가?	① 샤워시설 구비      ② 세면장이 청결하고 온수가 잘 나옴
		③ 변기는 입소자 수에 적합한 개수임
		탁월(4) 3개 모두 해당되며, 적절함
		우수(3) 3개가 해당되나 적절하지 않음
		보통(2) 2개 해당되며, 적절함
미흡(1) 2개 이하가 해당되나 적절하지 않음		
- 거주자들이 편리하게 사용할 수 있는 샤워시설이 갖추어져 있는지 확인하고 세면장이 청결하고 온수가 잘 나오는지, 변기수는 입소자의 수에 적합하게 구비되었는지 등을 확인함. - 적절한지 여부는 목욕탕에 난방이 되는지, 환경은 청결한지 등을 관찰함. - 현장을 확인함.		
하위영역	평가지표	평가내용
시설환경	A1-7. 상담을 위한 적절한 공간이 확보되어 있는가?	탁월(4) 별도의 상담실과 완벽한 환경을 갖추고 있음
		우수(3) 별도의 상담실은 있으나 공간이 협소함
		보통(2) 별도의 상담실은 있으나 방음이 되지 않음
		미흡(1) 별도의 상담실이 없음
- 상담을 위한 별도의 상담실이 갖추어져 있고, 냉난방, 방음, 상담하기에 적절한 실내분위기와 시설을 갖추고 있는지 등을 확인토록 함. - 상담실의 분위기는 안정감을 줄 수 있으며 사생활 보호가 될 수 있는지를 평가팀이 판단함(다용도로 사용하는 경우에도 설비가 있는 것으로 인정). - 현장을 확인함.		

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-8. 적절한 냉난방 장치가 있는가?	탁월(4)	냉난방 시설이 침실, 거실, 복도 등에 모두 설치되어 있으며, 적정 온도를 잘 유지하고 있음
		우수(3)	난방시설만이 침실, 거실, 복도 등에 모두 설치되어 있고, 냉방시설은 부족함
		보통(2)	냉난방시설이 침실에만 설치되어 있음
		미흡(1)	냉난방 장치가 현저히 부족함
- 침실, 거실, 복도 등 시설의 실내가 난로, 보일러 등에 의한 난방과 에어컨 및 선풍기에 의한 냉방이 적절히 되고 있는지를 평가함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A1-9. 거주자에게 컴퓨터/인터넷 사용 환경이 충분히 제공되었는가?	탁월(4)	컴퓨터의 접근도가 높고, 빠른 속도의 인터넷 연결이 잘 되어 있음.
		우수(3)	컴퓨터의 접근도가 높고, 인터넷 연결은 되어 있으나 속도가 늦음
		보통(2)	컴퓨터의 접근도는 높으나 인터넷 연결이 되지 않음
		미흡(1)	컴퓨터의 접근도가 낮음
- 시설에서 컴퓨터를 자유롭게 사용할 수 있고, 컴퓨터를 이용한 인터넷 접속이 손쉽게 될 수 있어야 함. 더군다나 인터넷 접속의 속도가 너무 느린 것은 이용도를 낮출 수 있으므로 초고속 접속이 가능한 ADSL, LAN 등을 사용하면 바람직함. - 접근도의 측면에서 거주자의 각 방에 컴퓨터와 인터넷이 설치되어 있는 것이 바람직하지만 컴퓨터를 공동으로 사용할 수 있는 방이 별도로 있고 이곳에서 인터넷을 사용할 수 있어도 상관없음. 다만, 적어도 거주자의 인원에 비례하여 있어야 할 것이며, 컴퓨터가 10인당 1대는 최소한 있어야 접근도가 낮지 않다고 할 수 있음. - 현장을 확인함.			

나. 보건위생관리

보건위생관리 영역은 취사조리실 및 음식보관 설비의 적절성, (음식)쓰레기는 얼마나 위생적으로 처리하고 있는지 여부, 필요한 비상약품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는지 여부 등 3개의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설환경	A2-1. 취사조리실 및 음식보관 설비는 적절한가?	① 채광/환기 우수	
		② 청결 및 창문에 방충망 설치	
		③ 위생적 취사조리설비(자외선 소독기) 구비	
		④ 충분한 용량의 냉장고 및 냉동고	
		탁월(4)	4개 모두 해당
	우수(3)	3개 해당	
	보통(2)	2개 해당	
	미흡(1)	1개 해당 또는 해당되는 항목 없음	
- 식품을 위생적으로 관리하기 위하여 냉장고 및 냉동고가 충분히 갖추어져 있는지, 살균소독기가 갖추어져 있으며 실제로 사용되고 있는지를 현장에서 확인함. - 또한 식품보관장소가 서늘하며 습도가 높지 않은 지도 확인하며, 더불어 서류검사를 통하여 위생기준이 명시화되어 있는지, 그러한 기준에 따른 점검기록이 있는지를 확인함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
보건위생관리	A2-2. (음식)쓰레기는 얼마나 위생적으로 처리하고 있는가?	탁월(4)	매우 위생적으로 적절히 처리함
		우수(3)	비위생적으로 처리하지는 않으나 적절하지 못함
		보통(2)	(음식)쓰레기를 방치하지는 않으나 비위생적으로 처리함
		미흡(1)	(음식)쓰레기를 방치함
- 음식을 포함한 모든 쓰레기가 방치되어 있지 않은지, 분리수거를 하고 있는지를 평가함. 시설 주위의 쓰레기 버리는 곳까지 확인하여야 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
보건위생관리	A2-3. 필요한 비상의약품은 구비되어 있으며, 잘 관리되고 있는가?	탁월(4)	충분히 구비되어 있으며, 기록관리가 잘되고 있음
		우수(3)	충분히 구비되어 있으나, 기록관리가 부실함
		보통(2)	구비되어 있으나 충분하지 않음
		미흡(1)	구비되어 있지 않음
- 피해자에게 응급하게 사용하는데 반드시 필요한 의약품(진통제, 소염제, 소화제, 압박붕대)의 구비여부를 살펴보고, 이의 수불대장을 확인하여 잔고와 비교함. - 현장을 확인함.			

다. 시설 안전도(A3-1 ~ A3-4)

시설안전도 영역은 방화관리자 및 소화기 등의 구비와 소방안전검사 결과, 안내등이 작동하고, 비상탈출구가 개방되어 있는지 여부, 2006년 1년 간 종사자 및 거주자에 대하여 소방교육 및 훈련을 얼마나 실시하였는지 여부, 2006년도에 화재보험에 가입하였는지 여부 등 4개 지표로 구성되었다.

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-1. 방화관리자 및 소화기 등의 구비와 소방안전검사 결과는 어떠한가?	① 방화관리자가 있음	
		② 자동 화재탐지기가 작동되고 있음	
		③ 소화기가 적절히 구비되어 있음	
		④ 년1회 소방시설에 대한 안전검사결과 지적사항 없음	
		탁월(4)	4개 모두 해당
우수(3)	3개 해당		
보통(2)	2개 해당		
미흡(1)	1개 해당 또는 해당되는 항목 없음		
- 시설운영에 필요한 안전관리체계가 잘 갖추어져 있는가를 확인하기 위한 지표임. - 방화관리자란 방화, 소방, 가스, 유류, 전기 등의 상주 유자격자를 의미하며, 자격이 없을 시는 관련기관과 계약을 하여 정기적으로 점검하는 것을 기본으로 함. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-2. 안내등이 작동하고, 비상탈출구가 개방되어 있는가?	탁월(4)	안내등이 잘 작동되고, 비상탈출구가 개방됨
		우수(3)	안내등이 없거나 작동되지 않으나, 탈출구가 개방됨
		보통(2)	안내등이 잘 작동되나, 탈출구가 폐쇄되어있음
		미흡(1)	안내등이 없거나 작동되지 않으며, 탈출구가 폐쇄되어있음
- 비상탈출구는 화재 등 긴급피난이 필요할 경우 거주자의 안전을 위하여 반드시 개방되어 있어야 하며, 비상탈출구로 연결되는 통로의 안내등은 반드시 작동될 수 있도록 안전지 등이 구비되어 있어야 함. - 현장을 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-3. 2006년 1년 간 종사자 및 거주자에 대하여 소방교육 및 훈련을 얼마나 실시하였는가?	탁월(4)	분기 1회 이상
		우수(3)	반기 1회
		보통(2)	연 1회
		미흡(1)	실시하지 않음
- 종사자 및 거주자에 대한 소방교육과 훈련은 반드시 실시되어야 하며, 한 사람도 빠지지 않도록 조치되어야 함. - 거주자의 안전을 위하여 정기 또는 비정기적으로 안전교육이나 훈련을 실시하고 있는지를 살펴보면, 분기 1회 이상 실시하는 것을 권장함. - 특히 새로운 종사자 및 거주자에 대하여는 가능한 한 빠른 시일 내에 이와 같은 교육 및 훈련이 실시될 수 있도록 하여야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
시설 안전도	A3-4. 지난 2006년도에 화재보험에 가입하였는가?	탁월(4)	물적 및 인적보험 모두 가입
		우수(3)	인적보험에만 가입
		보통(2)	물적보험에만 가입
		미흡(1)	미가입
- 물적보험과 인적보험의 모두에 가입하는 것을 권장하며, 그렇지 않은 경우에는 어떠한 보험에 가입되었는지를 확인하여 인적보험에 가입된 경우와 물적보험에 가입된 경우를 구분하도록 함. - 서류를 관찰함.			

## 2. 운영관리 및 인력관리

「운영관리 및 인력관리 영역」의 8개의 하위영역의 28개 지표로 구성되어 있다. 8개의 하위영역 지표는 최고관리자의 운영관, 이사회 및 운영위원회, 시설장 및 중간관리자의 전문성, 재무회계의 투명성, 입·퇴소자 관리 및 의견반영, 운영 및 관리의 정보화, 종사자채용의 투명성 및 전문인력 확보, 인력관리 및 개발 등의 하위영역으로 구성되었다.

### 가. 시설대표의 운영관

시설대표의 운영관 하위영역은 대표(실제 운영책임자)의 시설 운영방향은 적절한지 여부에 의한다.

하위영역	평가지표	평가내용	
최고 관리자의 운영관	B1-1. 대표(실제 운영책임자)의 시설 운영방향은 적절한가?	시설운영 원칙, 종사자에 대한 인사관리원칙, 피해자의 권리에 대한 인식 등 기관운영에 대한 기관장의 비전을 듣고 운영철학, 계획 등의 구체성, 실현가능성 등을 근거로 평가	
		탁월(4)	4점
		우수(3)	3점
		보통(2)	2점
		미흡(1)	1점
- 2명 이상의 평가위원이 각자 채점하여 평균점수를 사사오입 함. - 시설장과 면담을 실시함.			

### 나. 이사회 및 운영위원회

이사회 및 운영위원회 하위영역은 법인이사회 구성원은 전문성이 있으며, 정상적으로

운영되고 있는지 여부, 법인이사회 회의록은 잘 구비되어 있으며, 시설관련 의결사항이 제대로 추진되고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 및 운영위원회	B2-1. 법인이사회 구성원은 전문성이 있으며, 정상적으로 운영되고 있는가?(공공기관은 운영위원회)	여성문제전문가, 법조인, 의료인, 전문상담원, 사회복지관련직 등 전문성이 있는 이사가
		탁월(4) 전체 이사의 1/2 이상이며, 반기 1회 이상 운영됨
		우수(3) 전체 이사의 1/2 이상이며, 반기 1회 이루어지지 않음
		보통(2) 전체 이사의 1/2 미만이며, 반기 1회 이상 운영됨
		미흡(1) 전체 이사의 1/2 미만이며, 반기 1회 미만 운영됨
- 법인의 임원인 이사의 전문성 확보는 시설운영에 있어서 중요한 부분을 차지함. 지역사회 내에 설치되어 있는 시설의 운영에 지역의 전문성 있는 인사가 적극적으로 참여하여 책임 있는 역할을 할 수 있으며, 사회복지전문가가 참여하여 거주자에 대한 복지서비스 및 욕구충족에 전문성을 발휘함으로써 시설이 전문성을 높이기 위한 노력이 이루어지고 있는가를 알아봄. - 단, 교육계와 종교계의 경력을 인정하며, 공공기관의 경우는 법인이 없으므로 법인 이사회 대신 운영위원회를 평가함. - 서류를 관찰함.		

하위영역	평가지표	평가내용
이사회 및 운영위원회	B2-2. 법인이사회 회의록은 잘 구비되어 있으며, 시설관련 의결사항이 제대로 추진되고 있는가?(공공기관은 운영위원회)	① 반기 1회 이상 개최 ② 회의록 구비 ③ 의결사항 잘 추진
		탁월(4) 3개 모두 해당
		우수(3) 2개 해당
		보통(2) 1개 해당
		미흡(1) 해당되는 항목 없음
- 법인 이사회에 참여하는 이사들이 책임 있게 시설운영에 참여하고 있는지, 또한 의결사항이 제대로 반영되는지를 평가함. - 서류를 관찰함.		

다. 시설장 및 중간관리자의 전문성

시설장 및 중간관리자의 전문성 하위영역은 시설장의 전문성 유무, 중간관리자의 전문성 유무 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
시설장 및 중간관리자의 전문성	B3-1. 시설장은 전문성이 있는가?	①사회복지사업법에 의한 사회복지사 자격자
		②사회복지시설, 사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 여성폭력방지업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 자
		③성매매방지를 목적으로 설립된 단체 및 시설에서 3년 이상 성매매방지업무에 종사한 경력이 있는 자
		탁월(4) 1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 8년 이상 경력이 있음
		우수(3) 1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 5년 이상 경력이 있음
		보통(2) 1개 조건을 갖춘
		미흡(1) 위의 인사가 아님
- 시설장이 여성문제전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가인지 여부에 따라 평가함. - 서류를 관찰함(인사기록 카드, 자격증 사본).		

하위영역	평가지표	평가내용
시설장 및 중간관리자의 전문성	B3-2. 중간관리자(사무국장)의 전문성은 어떤가?	①사회복지사업법에 의한 사회복지사 자격자
		②사회복지시설, 사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 여성폭력방지업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 자
		③성매매방지를 목적으로 설립된 단체 및 시설에서 3년 이상 성매매방지업무에 종사한 경력이 있는 자
		탁월(4) 1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 8년 이상 경력이 있음
		우수(3) 1개 이상 조건을 갖추고 여성폭력 및 성매매의 방지업무에 5년 이상 경력이 있음
		보통(2) 1개 조건을 갖춘
		미흡(1) 위의 인사가 아님
- 총무가 여성문제전문가, 법조인, 전문상담원, 관련분야 학자 등의 전문가인지 여부에 따라 평가함. - 서류를 관찰함(인사기록 카드, 자격증사본).		

라. 재무회계의 투명성

재무회계의 투명성 하위영역은 법인·시설·수익회계의 구분 관리 여부, 회계간의 전출금 이동이 명확하게 기록관리 되고 있는지 여부, 원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는지 여부, 지난 2006년도 종사자의 봉급 및 퇴직금의 적기지급 여부와 퇴직금 적립 등이 투명한지 여부, 지난 2006년도 실시된 지도 감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는지 여부, 지난 2006년도의 전체 지출 건수 중 기관명의 신용카드사용 비율, 회계담당자는 보증보험에 가입하였는지 여부,

회계와 출납이 구분되어 있는지 여부, 지난 2006년도의 전체 지출 대비 법인전입금 및 후원금의 비율 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B4-1. 법인·시설·수익회계의 구분관리가 되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 구분 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 구분 관리됨
		보통(2)	불명확하나 구분 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 되고 있지 않음
- 시설의 수입 및 지출과 관련된 회계장부는 법인, 시설, 수익 등으로 명백하게 구분하여 작성하고 관리하는 것이 바람직하며, 이는 회계의 투명성 확보를 위한 기초가 됨. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-2. 회계간의 진출금이동이 명확하게 기록 관리 되고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 기록 관리되고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 기록 관리됨
		보통(2)	불명확하나 기록 관리되고는 있음
		미흡(1)	전혀 기록 관리되고 있지 않음
- 구분된 회계간의 자금 이동현황이 명확하게 기록되고 있는지를 살펴봄. 이는 비록 관리하는 종사자가 한 사람일지라도 서류상으로는 반드시 기록, 관리되어야 하기 때문임. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-3. 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록관리 되고 있는가?	탁월(4)	매우 명확하게 관리 운영되고 있음
		우수(3)	비교적 명확하게 관리 운영되고 있음
		보통(2)	비교적 불명확하게 관리 운영되고 있음
		미흡(1)	매우 불명확하게 관리 운영되고 있음
- 후원금, 법인전입금, 이자수입, 기타 수입 등의 금액과 입금일자 및 입금여부, 회계장부와의 관계 등에 대한 정확성을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-4. 지난 2006년도 종사자의 봉급 및 퇴직금의 적기지급 여부와 퇴직금 적립 등이 투명한가?	탁월(4)	정확하게 지급 또는 적립되고 있음
		우수(3)	제대로 지급 또는 적립되고 있지 않음이 년 1~2회
		보통(2)	제대로 지급 또는 적립되고 있지 않음이 년 3회 이상
		미흡(1)	제대로 지급 또는 적립되고 있지 않음이 년 4회 이상
- 종사자의 봉급 및 퇴직금 지급일자가 규칙적이고 조속히 이루어지는지, 지급액이 정확한지를 개인통장을 통하여 확인함. - 또한 퇴직금 적립이 투명하게 되고, 본인이 이에 대한 정보를 잘 인지하고 있는지를 확인함. - 서류를 관찰함(개인 통장 등).			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-5. 지난 2006년도 실시된 지도감독 및 감사에서 회계와 관련하여 얼마나 지적이 있었는가?	탁월(4)	전혀 지적이 없음
		우수(3)	1회 지적받음
		보통(2)	2회 지적받음
		미흡(1)	3회 이상 지적 받음
- 지도감독 및 감사를 실시한 기관의 유형을 불문하고 지적받은 경험이 있는지를 의미함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B4-6. 지난 2006년도의 전체 지출 건수 중 기관명의 신용카드사용 비율은?	탁월(4)	전체 지출건수의 50% 이상
		우수(3)	전체 지출건수의 40~50% 미만
		보통(2)	전체 지출건수의 30~40% 미만
		미흡(1)	전체 지출건수의 30% 미만
- 2006년도의 지출행위 중 기관명의 신용카드 비율을 확인함(단, 5만원 이상의 지출에 한함). - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계 투명성	B4-7. 회계담당자는 보증보험에 가입하였는가?	탁월(4)	가입함
		미흡(1)	가입하지 않음
- 지난 한 해 동안 회계를 담당한 종사자의 회계사고에 대비하기 위한 대책으로 보증보험에 가입되어 있는지의 여부를 보험가입증서에 의하여 확인함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B4-8. 회계와 출납이 구분되어있는가?	탁월(4)	모든 회계별로 지출이 별도로 구분됨
		우수(3)	모든 회계별로 지출이 별도로 구분되어 있으나 명확하지 않음
		보통(2)	일부회계는 지출이 구분되어 있으나, 일부는 그렇지 못함
		미흡(1)	전체 회계가 구분되어있지 않음
- 수입 및 지출이 별도로 구분되어 있는지를 서류관찰에 의하여 확인함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
재무회계의 투명성	B4-9. 지난 2006년도의 전체 지출 대비 법인전입금 및 후원금의 비율은?	탁월(4)	전체 지출건수의 20% 이상
		우수(3)	전체 지출건수의 15~20% 미만
		보통(2)	전체 지출건수의 10~15% 미만
		미흡(1)	전체 지출건수의 10% 미만
- 시설의 회계장부를 참고로 하여 확인함. - 서류를 관찰함.			

마. 입·퇴소자 관리 및 의견반영

입·퇴소자 관리 및 의견반영 하위영역은 체 입소자중 입소기간이 원칙을 초과한 자의

비율, 시설운동을 위한 거주자 의견개진의 공식경로가 있으며, 거주자 및 퇴소자들의 의견이 얼마나 반영하고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
입·퇴소자 의견 반영	B5-1. 전체 입소자중 입소기간이 원칙을 초과한 자의 비율	(입소기간 초과자/전체 입소자)×100	
		탁월(4)	초과한 경우 없음
		우수(3)	2% 미만
		보통(2)	2~5% 미만
		미흡(1)	5% 이상
- 입소기간은 1년이며, 필요시 19세에 달할 때까지 연장 가능함. 정당한 절차 없이 연장하여 거주하고 있는 경우에는 입소기간 초과자로 봄. - 서류를 관찰하고 거주자와 면담을 실시함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
입·퇴소자 의견 반영	B5-2. 시설운동을 위한 거주자 의견개진의 공식경로가 있으며, 거주자 및 퇴소자들의 의견이 얼마나 반영하고 있는가?	탁월(4)	공식경로가 있으며, 반영률이 60% 이상임
		우수(3)	공식경로가 있으며, 반영률이 60% 미만임
		보통(2)	공식경로가 있으며, 반영률이 30% 미만임
		미흡(1)	공식경로가 없음 / 전혀 반영하지 않음
		- 거주자 의견을 청취하고, 이를 수용하는 것은 수혜자 중심의 복지서비스를 제공하기 위한 중요한 요소임. - 따라서 서류에 의한 공식경로를 확인하고, 의견수렴의 절차 및 내용을 살펴보면, 이를 얼마나 수용하였나를 제반 서류에 의하여 확인함. - 서류를 관찰하고 거주자와 면담을 실시함.	

바. 운영 및 관리의 정보화

운영 및 관리의 정보화 하위영역의 지표는 무와 관련된 전체 자료가 어느 정도 정보화 되어있는지 여부, 입·퇴소자 관련 자료가 어느 정도 정보화 되어 있는지 여부, 비품관리에 대한 정보화가 이루어지고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B6-1. 재무와 관련된 전체 자료가 어느 정도 정보화되어있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
		- 정보화프로그램이 고급, 고가 구입하였거나 개발한 것일 필요는 없으며, 평가자의 요구에 의하여 즉각적으로 원하는 내용만을 출력하여 제출할 수 있으면 바람직함. - 서류를 관찰함.	

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B6-2. 입·퇴소자 관련 자료가 어느 정도 정보화 되어 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	상당히 이루어지고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 지난 1년 간의 입·퇴소자 현황을 평가자의 요구가 있을 경우 필요한 내용만을 즉각적으로 제시할 수 있으면 바람직함.			
- 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
운영 및 관리의 정보화	B6-3. 비품관리에 대한 정보화가 이루어지고 있는가?	탁월(4)	모든 비품에 대한 정보화가 체계적으로 이루어짐
		우수(3)	모든 비품에 대한 파악은 되어있으나 정보화가 체계적으로 이루어져 있지 않음
		보통(2)	거의 모든 물품에 대해 파악이 이루어져 있지 않으며 정보화도 이루어져 있지 않음
		미흡(1)	물품파악이 전혀 안됨
- 비품관리에 대한 정보화란 비품항목별, 연도별, 사용자 및 용도별로 전산화가 되어있는 것을 말하며, 이는 비품 교체 및 시설의 재산관리 등에 유용함.			
- 서류를 관찰하고 직접 확인함.			

사. 종사자채용의 투명성 및 전문인력확보

종사자채용의 투명성 및 전문인력확보 하위영역은 종사자의 채용의 투명성 여부, 전문상담원이 배치되어 있으며, 근무형태는 적절한지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
종사자 채용의 투명성 및 전문인력 확보	B7-1. 종사자의 채용은 투명한가?	탁월(4)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으며 완전공개채용
		우수(3)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 있으나 지원채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		보통(2)	종사자채용을 위한 구체적인 기준이 없으며 종사자채용에 있어 추천 등 제한적인 공개채용
		미흡(1)	비공개적인 종사자채용
- 시설장, 법인관계자 등의 추천에 의하여 입사하는 경우가 많으므로 특히 그들의 친인척이 특채되는가를 잘 살펴보도록 함. 물론 공개경쟁에 의하고 정확한 평가를 통하여 채용된 경우에는 어떠한 인물이든 상관없을 것임.			
- 서류를 관찰함(공개채용광고비지출증빙서류, 공개채용광고 스크랩, 공개채용시 이력서).			



하위영역	평가지표	평가내용	
인력관리 및 개발	B8-2. 종사자의 업무평가를 설정된 틀에 의하여 실시하고 결과를 많이 활용하고 있는가?	탁월(4)	전면적 평가 실시 및 결과활용 높음
		우수(3)	평가를 전면적으로 실시하고 있으나 결과활용이 미약함 / 평가를 일부 실시하고 있으며 결과활용이 높음
		보통(2)	일부 평가 실시 및 결과활용 미약함
		미흡(1)	평가를 실시하고 있지 않음
		- 종사자근무평가가 업무의 효율증대를 위하여 매우 바람직하며, 다만, 평가틀과 평가결과의 활용 등에 대하여 평가함. - 서류를 관찰함.	
인력관리 및 개발	B8-3. 종사자휴가는 근로기준법에 정한바와 같이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 이루어지고 있음
		우수(3)	완벽하지는 않으나 비교적 잘 이루어짐
		보통(2)	미흡하나마 이루어지고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지고 있지 않음
		- 평가자는 근로기준법을 암기하고 시설을 방문토록 하며, 종사자휴가 여부는 서류에 근거하여야 함. - 서류를 관찰함.	
인력관리 및 개발	B8-4. 전체 종사자의 교육에 대한 구체적인 계획이 수립되어 있고, 계획대로 실시되고 있는가?	탁월(4)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있으며, 구체적이고, 계획대로 실시되고 있음
		우수(3)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있으며, 구체적이나 계획대로 실시되지 않음
		보통(2)	직원교육에 대한 계획은 수립되어 있으나, 구체적이지 않고 계획대로 실시되지 않음
		미흡(1)	직원교육에 대한 계획이 수립되어 있지 않음
		- 전체 종사자에 대한 교육(외부+내부)에 대한 계획서를 확인하며, 구체적이며, 계획에 따라 실시되었는지를 확인함. - 서류를 관찰함.	
인력관리 및 개발	B8-5. 종사자의 외부 교육·훈련 참여율은 얼마인가?	2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율 (1인이 2회 이상 참여해도 1명으로 계산)이	
		탁월(4)	50% 이상
		우수(3)	30%이상 ~ 50% 미만
		보통(2)	10%이상 ~ 30% 미만
		미흡(1)	10% 미만
- 2006년에 전체 종사자 대비 외부교육 1회 이상 참여한 종사자의 비율을 계산하며, 이 때 1인이 2회 이상 참여해도 1명으로 계산토록 함. - 서류를 관찰함(교육출장 근거자료 및 복명서 등).			

하위영역	평가지표	평 가 내 용	
인력관리 및 개발	B8-6. 종사자의 외부 교육·훈련 참여시 교육비 및 여비 지원이 되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련비가 예산에 반영되어 있으며 적당한 액수를 공평하게 지원
		우수(3)	부족하지만 공평하게 지원
		보통(2)	일부 종사자에게만 지원
		미흡(1)	지원 없음
		- 전체 종사자의 교육비, 여비 등을 지급할 경우, 시설에서 지원을 제대로 하고 있는지를 파악함. - 서류를 관찰함(교육복명서, 교육비 및 여비지출 증빙서류).	
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
인력관리 및 개발	B8-7. 종사자의 외부 교육훈련이 균등하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	종사자의 외부 교육이 골고루 이루어짐
		우수(3)	해당 업무담당자가 주로 교육에 참석하고 있음
		보통(2)	시설장과 총무에게 교육훈련이 주로 제공됨(종사자수 대비 시설장 및 총무의 비율을 초과하는 교육훈련 참여)
		미흡(1)	시설장에게만 기회가 제공됨
		- 외부교육을 이수한 종사자가 교육 미참여 종사자에 대비하여 얼마나 되는지를 평가함. - 서류를 관찰함(교육출장 근거자료).	
하위영역	평가지표	평 가 내 용	
인력관리 및 개발	B8-8. 종사자의 외부 교육훈련의 자료와 내용이 교육 미참여 종사자에게 전달 교육되고 있는가?	탁월(4)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공람하고 종사자회의를 통하여 토론함
		우수(3)	교육훈련의 자료와 출장자가 작성한 교육훈련 내용을 공람함
		보통(2)	교육훈련의 자료를 공람함
		미흡(1)	전달교육 없음
		- 교육의 성과를 높이기 위한 것으로 어떤 형태로든 서류에 의하여 공람 또는 전달교육이 제대로 되어 있는지를 직접 확인토록 함. - 서류를 관찰함.	

### 3. 서비스 및 인권보호

「서비스 및 인권보호 영역」은 7개의 하위영역의 25개 지표로 구성되어 있다. 7개의 하위영역 지표는 프로그램 일반, 진학교육, 상담 및 심리치료, 지원연계서비스, 예방교육, 사후관리, 거주자의 인권보호 등이다.

#### 가. 프로그램 일반

프로그램 일반 하위영역은 가설목적에 부합되며 전체 입소자의 특성에 맞는 프로그램이 다양하게 제공되고 있는지 여부, 단위 프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 환류

하고 있는지 여부, 프로그램 개발을 위한 조사연구 활동을 하는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-1. 시설목적에 부합되며 전체 입소자의 특성에 맞는 프로그램이 다양하게 제공되고 있는가?	탁월(4)	매우 다양(프로그램 7개 이상)
		우수(3)	다소 다양(프로그램 5~6개)
		보통(2)	다소 미흡(프로그램 3~4개)
		미흡(1)	매우 미흡(프로그램 1~2개)
- 성매매피해자보호시설의 설립목적은 입소자 보호, 전문상담 및 치료, 직업훈련 및 진학지도 등에 있으므로 이러한 목적달성을 위해 필요한 프로그램이 얼마나 되는지를 파악함. - 프로그램에는 시설의 내부프로그램 뿐만 아니라 외부기관과의 연계프로그램도 포함됨. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-2. 단위 프로그램에 대한 평가를 실시하고 그 결과를 환류하고 있는가?	탁월(4)	평가실시, 대부분 반영
		우수(3)	평가실시, 일부 반영
		보통(2)	평가 일부실시, 미반영
		미흡(1)	평가실시 없음
- 모든 평가의 핵심은 각종 프로그램에 대한 평가를 실시하고, 그 평가결과를 다음 프로그램을 수행함에 있어서 중요한 보완자료로 활용되고 있음을 살펴봄. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C1-3. 프로그램 개발을 위한 조사연구 활동을 하는가? (세미나 개최, 사례연구, 자료집 발간, 비디오 제작 등)	탁월(4)	연 4회 이상 실시
		우수(3)	연 2회 ~ 3회 실시
		보통(2)	연 1회 실시
		미흡(1)	하지 않음
- 2006년 1년 동안 각종 프로그램 개발을 개발하기 위하여 세미나 개최, 사례연구, 자료집 발간, 비디오 제작 등의 조사연구를 하였는지를 판단함. - 서류를 관찰함.			

#### 나. 진학교육

진학교육에 대한 하위영역은 진학교육 관련 시설에서 제공되는 프로그램이 현실적 욕구에 적합하게 제공되는지 여부, 직업훈련·진학교육을 실시함에 있어서 입소자의 욕구조사와 이에 기초한 다양한 프로그램(연계 프로그램 포함)이 제공되고 있는지 여부, 로지도 관련 프로그램의 질적 수준과 효과에 대하여 자체평가를 정기적으로 실시하며 그 결과를 차기계획에 반영하고 있는지 여부, 진학교육을 위한 강의실은 적절한지 여부, 진학교육을 위

해 정기적(월간, 분기)으로 교육계획이 작성되고 있으며 계획대로 적절히 실행되고 있는지 여부, 진학교육을 위한 교사진의 확보는 적절하며, 교육교사의 자격은 적절한지 여부, 진학교육을 위한 교과서, 참고도서 및 학습도구가 적절하게 구비되어 있는지 여부, 진학교육에 대하여 정기적으로 자체평가를 실시하며 결과의 환류가 실시되고 있는지 여부, 3개월 이상 입소한 진학대상자의 상급학교(검정고시) 진학률은 얼마나 되는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
프로그램 일반	C2-1. 진학교육 관련 시설에서 제공되는 프로그램이 현실적 욕구에 적합하게 제공되는가?	탁월(4)	대부분 적합(5개 이상)
		우수(3)	다소 적합(3~4개)
		보통(2)	다소 적합하지 않음(1~2개)
		미흡(1)	전혀 적합하지 않음(프로그램 없음)
- 성매매피해자보호시설 입소자를 위한 직업훈련이 지나치게 현실에 맞지 않거나 입소자들이 시대에 뒤떨어진 것인지, 많은 입소자들이 원하지 않는 것인지를 확인함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
진로지도, 각종 정보제공	C2-2. 직업훈련·진학교육을 실시함에 있어서 입소자의 욕구조사와 이에 기초한 다양한 프로그램(연계 프로그램 포함)이 제공되고 있는가?	탁월(4)	욕구 조사를 실시하여 이에 기초하여 전체 입소자의 욕구를 충족시킴
		우수(3)	욕구 조사를 실시하며, 입소자의 욕구를 일부 반영함
		보통(2)	욕구 조사를 실시하나 입소자 욕구를 전혀 반영하지 못함
		미흡(1)	입소자의 욕구 조사 미실시
- 진학교육을 계획함에 있어 입소자의 의견수렴 및 이를 반영하는 공식경로가 있거나 의견수렴의 절차가 마련되어 있는지를 확인하며, 이어서 이러한 의견이 얼마나 잘 서류화되어 있으며, 이를 얼마나 반영하였는지를 전반적으로 서류에 의하여 확인함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
진로지도, 각종 정보제공	C2-3. 진로지도 관련 프로그램의 질적 수준과 효과에 대하여 자체평가를 정기적으로 실시하며 그 결과를 차기계획에 반영하고 있는가?	탁월(4)	평가 실시 전체반영
		우수(3)	평가 실시 일부반영
		보통(2)	평가 실시 미반영
		미흡(1)	평가 미실시
- 자체평가의 기준과 방법 등이 적절한지, 평가결과를 실시하는지, 그 결과를 다음의 프로그램 실시에 반영하고 있는지를 서류에 기초하여 판단하며, 이때 확인하는 프로그램은 다음 년도의 것도 포함됨. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
진학교육	C2-4. 진학교육을 위한 강의실은 적절한가?	탁월(4)	전용 강의실이 있으며 적절함
		우수(3)	전용 강의실은 있으나 적절하지 않음
		보통(2)	전용 강의실 없으나 진학교육은 실시함
		미흡(1)	전용 강의실 없음/진학교육 미실시
- 진학교육을 실시할 수 있는 공간이 시설내부에 있는지를 직접 확인하고, 입소자수와 비교하여 면적이 적당한지, 교과서, 참고서 등이 잘 갖추어져 있는지를 확인함(프로그램실이 있는 경우도 인정함). - 전용공간의 확보는 쉽지 않으므로 전용공간을 가지고 있는 경우에는 가산점을 받게 된다는 것을 인식토록 함. - 현장을 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
진학교육	C2-5. 진학교육을 위해 정기적(월간, 분기)으로 교육계획이 작성되고 있으며 계획대로 적절히 실행되고 있는가?	탁월(4)	작성되며 계획대로 완벽하게 실행함
		우수(3)	작성되며 일부 계획대로 실행함
		보통(2)	작성되나 계획대로 실행되지 않음
		미흡(1)	작성 되지 않으며 진학교육을 하지 않음
- 매월, 매분기 단위로 교육계획이 세워져 있는지, 계획대로 추진되고 있는지를 서류에 의하여 확인함. - 입소일이 다른 입소자는 어떻게 하는지를 확인하여야 하며, 이 같은 경우는 개별 입소자가 교육계획에서 차별받지 않도록 하는 방안이 강구 되었는지도 점검해야 함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
진학교육	C2-6. 진학교육을 위한 교사진의 확보는 적절하며, 교육교사의 자격은 적절한가? (자원봉사자 포함)	탁월(4)	충분하며 교사의 자격과 경력이 풍부함
		우수(3)	충분하고 교사의 자격은 충분하나 경력이 부족함
		보통(2)	충분하지 않으며 교사의 자격과 경력이 부족함
		미흡(1)	전혀 없음
- 시설 내에서 제공되는 진학교육을 위한 교사 또는 자원봉사자의 수와 자격이 적절한지를 확인함. - 종사자와 자원봉사자의 수는 과목에 따라 판단함. 자격은 각 과목이 전문적이어야 하는지, 그렇지 않은지를 먼저 판단하고 해당 과목을 담당하는 종사자와 자원봉사자의 전문성을 연결하여 판단함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
진학교육	C2-7. 진학교육을 위한 교과서, 참고도서 및 학습도구가 적절하게 구비되어 있는가?	①교과서 ② 참고도서 ③ 기타 학습도구	
		탁월(4)	a), b), c) 중 3개 모두 확보
		우수(3)	a), b), c) 중 2개 확보
		보통(2)	a), b), c) 중 1개 확보
		미흡(1)	미확보/진학교육 미실시
- 시설 내에서 제공되고 있는 진학교육에 필요한 다양한 교재가 제대로 갖추어져 있는지를 관찰하며, 진학교육을 받는 입소자 인원에 맞추어 적정량이 있어야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용
진학교육	C2-8. 진학교육에 대하여 정기적으로 자체평가를 실시하며 결과의 환류가 실시되고 있는가?	탁월(4) 평가 실시 전체반영
		우수(3) 평가 실시 일부반영
		보통(2) 평가 실시 미반영
		미흡(1) 평가 미실시
		- 자체평가의 기준과 방법 등이 적절한지, 평가결과를 실시하는지, 그 결과를 다음의 프로그램 실시에 반영하고 있는지를 서류에 기초하여 판단하며, 이때 확인하는 프로그램은 다음 년도의 것도 포함됨. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.
하위영역	평가지표	평가내용
직업훈련, 진로지도, 각종 정보제공	C2-9. 직업훈련을 외부와 연계하여 실시하는 경우에 관리는 적절하게 이루어지고 있는가?	a) 외부 연계 교육기관과의 출석확인 공식경로(주 1회 이상) 있음 b) 결석 없음
		탁월(4) a) 와 b) 모두 해당
		우수(3) a) 비해당 b) 해당
		보통(2) a) 해당 b) 비해당
		미흡(1) a) 와 b) 모두 비해당
- 공식경로는 연계교육기관과의 협약서 등 어떤 형태든 서류가 있어야 인정함. - 출석여부는 반드시 출석표를 통하여 확인함. 따라서 출석표가 없는 경우는 인정할 수 없음.		
하위영역	평가지표	평가내용
진학교육	C2-10. 3개월 이상 입소한 진학대상자의 상급학교(검정고시) 진학률은 얼마나 되는가? (고등학교 졸업자는 제외)	'3개월 이상 입소한 진학대상자 대비' 상급학교(검정고시)에 합격한 학생의 비율
		탁월(4) 60%이상
		우수(3) 40이상~60%미만
		보통(2) 20이상~40%미만
		미흡(1) 20%미만
- 3개월 이상 입소자 중에서 진학교육을 받고 상급학교에 합격한 비율에 의함. - 서류를 관찰하고 관계자와 면담을 실시함.		

다. 상담 및 심리치료

상담 및 심리치료 하위영역은 상담의 과정이 구체적으로 명확하게 규정되고 마련된 메뉴얼이 갖추어져 있는지 여부, 거주자에 대한 개별상담이 얼마나 잘 실시되고 있는지 여부, 가족상담, 집단상담, 사이버 상담을 실시하고 있는지 여부, 거주자의 치료회복 프로그램 제공을 위해 심리 및 정신치료전문가를 어느 정도 활용하고 있는지 여부, 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는지 여부 등의 지표로 구성되었다.

하위영역	평가지표	평가내용		
상담 및 심리치료	C3-1. 상담의 과정이 구체적으로 명확하게 규정되고 마련된 매뉴얼이 갖추어져 있는가?	탁월(4)	마련되어 있고, 내용이 우수함	
		우수(3)	마련되어 있으나 보통임	
		보통(2)	마련되어 있으나 빈약함	
		미흡(1)	마련되어 있지 않음	
		- 상담을 위한 매뉴얼이 있는지, 그 내용은 충분한지, 상담과정이 적절한지 등에 대한 판단을 함. - 서류를 관찰함.		
상담 및 심리치료	C3-2. 거주자에 대한 개별상담이 얼마나 잘 실시되고 있는가?	탁월(4)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 30% 이상	
		우수(3)	면접상담을 실시하며 전체 상담의 15% 이상 ~ 30%미만	
		보통(2)	실시하지만 전체 상담의 15% 미만	
		미흡(1)	실시하지 않음	
		- 정기적으로 또는 거주자가 개별상담을 필요로 할 경우 이에 얼마나 응하는지를 살펴봄. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.		
상담 및 심리치료	C3-3. 가족상담, 집단상담, 사이버 상담을 실시하고 있는가?	①가족상담 ②집단상담 ③사이버 상담		
		탁월(4)	3개 모두 실시	
		우수(3)	2개 실시	
		보통(2)	1개 실시	
		미흡(1)	미실시	
- 가족상담 및 집단상담을 실시하는지 확인함. - 특히 새로운 형태의 상담으로서 각평을 받고 있는 사이버 상담의 제공으로 시설의 특성 사업소과정 생활상태 등에 대한 다양한 정보와 시설업무와 관련된 상담서비스를 제공할 수 있는 장점이 있으며 따라서 전체 상담의 10% 정도의 건수가 있을 권장함 - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.				
상담 및 심리치료	C3-4. 거주자의 치료회복 프로그램 제공을 위해 심리 및 정신치료전문가를 어느 정도 활용하고 있는가?	대도시	탁월(4)	심리 및 정신치료 전문가를 활용하며, 관련 의료기관까지 연계함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			미흡(1)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
		중소도시	탁월(4)	심리 및 정신치료전문가를 충분히 활용함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			보통(2)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
		농어촌	탁월(4)	심리 및 정신치료전문가를 활용하고는 있으나 충분치 못함
			우수(3)	심리 및 정신치료전문가를 활용하지 못함
			- 심리 및 정신치료전문가를 이용한 상담을 하고 있는지를 판단함. - 이는 주로 외부 연계프로그램에 의하여 전문가를 초빙할 수밖에 없는 인적자원의 한계를 가질 것이나 적극 권장되는 사항이라 평가에 포함되었음. - 서류를 관찰하고 현장을 확인함.	

하위영역	평가지표	평가내용	
상담 및 심리치료	C3-5. 상담의 결과를 적절히 관리 보존하고 있는가?	탁월(4)	완벽하게 관리 보존되고 있음
		우수(3)	부분적으로 관리 보존되고 있음
		보통(2)	극히 부분적으로 관리 보존되고 있음
		미흡(1)	전혀 이루어지지 않음
- 시설에서 실시한 모든 상담의 자료를 개인별로 잘 보관하고 있는지를 살펴보고, 상담서류에는 퇴소자에 대한 것도 있어야 하며, 상담원 외의 다른 종사자 또는 거주자 등이 절대 임의로 볼 수 없도록 조치되어야 함. - 서류를 관찰함.			

라. 지원연계서비스

지원연계서비스 하위영역은 거주자를 의뢰할 수 있는 관련기관의 목록 구비, 거주자의 병원진료 및 건강검진이 이루어지고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C4-1. 거주자를 의뢰할 수 있는 관련기관의 목록을 구비하고 있는가?	탁월(4)	아주 잘 준비됨
		우수(3)	다소 준비됨
		보통(2)	미비함(숫자, update)
		미흡(1)	없음
- 거주자가 가진 제반 문제점을 해결하고 그들을 지원할 수 있는 지역사회 자원을 충분히 확보하고, 기관에 대한 목록이 작성되어 있는지를 살펴봄. - 기관명, 주소, 주요 업무내용, 전화번호, 팩스번호, 기관장 및 담당자 성명 등이 포함되어야 함. - 서류를 관찰함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
지원연계 서비스	C4-2. 거주자의 병원진료 및 건강검진이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	모든 거주자에 대한 건강검진이 이루어지며, 필요시 병원진료가 이루어짐.
		우수(3)	모든 거주자에 대한 건강검진이 이루어지나, 필요시 병원진료가 이루어지지 않음.
		보통(2)	일부 거주자에 대해서만 건강검진이 이루어지며, 필요시 병원진료가 이루어짐
		미흡(1)	건강검진 및 병원진료가 이루어지지 않음
- 입소한 거주자 모두에 대해 건강검진이 이루어져야 하며, 필요시 병원진료가 적절하게 이루어지는 것은 매우 중요함. - 서류를 관찰함.			

마. 예방교육

예방교육 하위영역은 시설에서 제공하고 있는 재피해 예방을 위한 교육프로그램 수로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
예방교육	C5-1. 시설에서 제공하고 있는 재피해 예방을 위한 교육프로그램의 수는?	탁월(4)	3개 이상
		우수(3)	2개
		보통(2)	1개
		미흡(1)	없음
- 성폭력, 불원입신, 가출 등 시설거주자의 잘못된 행동을 사전예방 할 수 있는 프로그램(양성평등교육, 성교육 및 피임교육 등)이 얼마나 있는지를 검토함. 이는 실제 수행된 프로그램만을 의미함. - 서류를 관찰함.			

바. 사후관리

사후관리 하위영역은 거주자의 퇴소후의 동향파악이나 사후지원을 위한 별도의 노력을 하고 있는지 여부로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
사후관리	C6-1. 거주자의 퇴소 후의 동향파악이나 사후지원을 위한 별도의 노력을 하고 있는가?	탁월(4)	매우 노력하고 있으며, 자조그룹도 형성됨
		우수(3)	다소 노력하고 있으나 자조그룹은 형성되지 못함
		보통(2)	노력하고 있으나 미약함
		미흡(1)	전혀 노력하고 있지 않음
- 퇴소한 거주자의 모임을 구성 및 지원하고, 퇴소 후에도 전 거주자가 원할 때 상담에 응하는 등 이들에 대한 각종 정보제공 등 시설차원의 사후지원을 하고 있는 경우에 평가점수를 높게 줌. - 서류를 관찰함.			

사. 거주자의 인권보호

거주자의 인권보호 하위영역은 입소시 본인의 입소동의서/입소서류 또는 보호자의 동의서를 접수하고, 퇴소의 자유가 지켜지고 있는지 여부, 전화, 서신, 면회, 외출, 외박 등의 자유가 보장되는지 여부, 개인 신용카드, 상담카드 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는지 여부, 종사자에 의한 가혹행위가 있었는지 여부, 거주자의 사생활이 보장되고 있는지 여부 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 인권보호	C7-1. 입소시 본인의 입소동의서/입소서류 또는 보호자의 동의서를 접수하고, 퇴소의 자유가 지켜지고 있는가?	탁월(4)	퇴소의 자유가 보장되고, 입소동의서에 누락이 없음
		우수(3)	퇴소의 자유는 보장되나, 입소동의서가 누락됨
		보통(2)	퇴소의 자유는 보장되나, 입소동의절차가 없음
		미흡(1)	퇴소의 자유가 없으며, 입소동의절차도 없음
- 인권보호의 목적에서 거주자의 동의 없이 입소되었는지, 퇴소를 원할 경우 퇴소할 수 있는지를 평가함. 필요할 경우 본인에게 확인하여야 함. - 서류를 관찰함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 인권보호	C7-2. 전화, 서신, 면회, 외출, 외박 등의 자유가 보장되는지?(사전승인 가능)	① 전화 및 서신 ② 면회 ③ 외출 ④ 외박	
		탁월(4)	4개 모두 해당
		우수(3)	3개 해당
		보통(2)	2개 해당
미흡(1)	1개 해당 또는 해당하는 항목 없음		
- 전화 및 서신, 면회, 외출, 외박 등이 자유로운지의 확인은 거주자가 가지고 있는 편지, 부모로부터 받은 편지 등에 의하며, 시설종사자의 사전검열 없이 이루어지는지에 초점을 두어야 함. - 사전승인은 하나의 절차일 뿐이며, 특별한 이유 없이 이를 승인하지 않으면 제한된 것으로 간주하여야 함. - 거주자와 면담을 실시함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 인권보호	C7-3. 개인 신상카드, 상담카드 등이 잘 보관, 관리되고 있으며, 내용의 비밀보장이 이루어지고 있는가?	탁월(4)	잘 됨
		미흡(1)	잘 되고 있지 않음
- 개인의 사생활이 엄격히 보장되어야 한다는 측면에서 개인자료는 시설차원에서 비밀이 지켜져야 함을 강조하는 평가임. - 서류를 관찰하고 거주자와 면담을 실시함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자의 인권보호	C7-4. 종사자에 의한 가혹행위가 있었는지? (욕설, 구타, 체벌, 성폭행, 급식제한 등)	탁월(4)	없음
		미흡(1)	있음
- 가혹행위의 유형은 욕설, 구타, 체벌, 성폭행, 급식제한 등 거주자가 시설에서 누려야 할 권리를 누리지 못하는 경우를 의미하는 포괄적 개념임. - 거주자와 면담을 실시함.			

하위영역	평가지표	평가내용
거주자의 인권 보호	C7-5. 거주자의 사생활이 보장되고 있는가?	a) 개인사물함 있음 b) 핸드폰 개인지참 c) 개인통장
		탁월(4) a), b), c) 중 모두 됨
		우수(3) a), b), c) 중 둘만 됨
		보통(2) a), b), c) 중 하나만 됨
		미흡(1) a), b), c) 모두 안됨
- 개인의 사물함 있고, 본인 핸드폰이 있을 경우 스스로 갖고 있는지 등에 의한 사생활 보장을 판단하며, 다만, 단체생활에 방해를 주는 핸드폰 사용자를 규제하기 위한 거주자의 자발적 행위는 다소 인정할 수 있음. - 현장을 확인함.		

#### 4. 지역사회연계

「지역사회연계 영역」은 지역사회복지협의체 참여, 자원봉사자 활용 및 교육, 후원금, 홍보 등 4개의 하위영역으로 구성되어 있다.

##### 가. 지역사회협의체 참여

지역사회복지협의체 참여 하위영역은 지역사회복지협의체에 어느 정도 참여하는지의 단일 평가지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
지역사회 복지 협의체 참여	D1-1. 지역사회복지협의체에는 어느 정도 참여하고 있는가?	탁월(4) 3개 이상의 지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
		우수(3) 2개 이상의 지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
		보통(2) 1개 이상의 지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
		미흡(1) 지역사회복지협의체 관련 위원회에 참여하며, 연계 및 협조함
- 설치된 지역사회복지협의체를 의미하며, 본 위원회, 실무위원회, 분과위원회 등에서의 참여를 말함. - 서류를 관찰함.		

##### 나. 자원봉사자 활용 및 교육

자원봉사자 활용 및 교육 하위영역은 자원봉사자의 활용과 자원봉사자에 대한 교육실시와 교육매뉴얼이 갖추어져 있는지 여부 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	D2-1. 자원봉사자의 활용은 어떤가? (단순방문 이 아닌 프로그램이나 거주자 서비스에 참여한 자원봉사자에 한함. 단, 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자원봉사자만 포함)	탁월(4)	20시간 이상
		우수(3)	15시간 미만
		보통(2)	10시간 미만
		미흡(1)	5시간 미만
		- 단순방문이 아닌 프로그램이나 거주자 서비스에 참여한 자원봉사자에 한하며, 다만, 주민등록번호 또는 주소와 전화번호가 있는 자원봉사자만을 포함하여야 함. - 서류를 관찰하고 자원봉사자를 확인함(자원봉사자 관리대장: 자원봉사자를 임의 추출하여 전화로 사실 확인).	

하위영역	평가지표	평가내용	
자원봉사자 활용 및 교육	D2-2. 자원봉사자에 대한 교육은 실시되며, 교육매뉴얼은 갖추어져 있는가?	탁월(4)	교육을 실시하며, 매뉴얼도 적절하게 갖추어져 있음
		우수(3)	교육을 실시하며, 매뉴얼은 있으나 적절치 않음
		보통(2)	교육은 실시하나 매뉴얼이 없음
		미흡(1)	교육을 실시하지 않음
		- 전체 자원봉사자의 특성과 담당업무에 맞는 교육이 실시되고, 교육매뉴얼이 담당업무별로 구분 작성되어 있는가의 판단임. - 서류를 관찰함.	

다. 후원금

후원금 하위영역은 전체예산대비 법인지원금 전입금 비율, 전체예산대비 후원금 및 후원물품의 비율 등 2개 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
후원금	D3-1. 2006년도 전체 예산 대비 법인지원금 전입금의 비율?(결산기준)	탁월(4)	20% 이상
		우수(3)	10% 이상 ~ 20% 미만
		보통(2)	5% 이상 ~ 10% 미만
		미흡(1)	5% 미만
		- 법인지원금을 권장하기 위한 평가지표이며, 지원금 규모 20% 이상임을 바람직한 수준으로 판단하고 있음. - 서류를 관찰함.	

하위영역	평가지표	평가내용
후원금	D3-2. 2006년도 전체 예산대비 후원금 및 후원물품의 비율? (결산 기준)	(후원금+푸드뱅크 식품을 제외한 후원물품 기탁 건수의 금액환산액)÷2006년도 예산×100
		탁월(4) 30% 이상
		우수(3) 20~30% 미만
		보통(2) 10~20% 미만
		미흡(1) 10% 미만
- 법인지원금을 제외한 후원금, 후원물품의 기부를 위한 노력을 장려하기 위한 지표임. 후원물품은 금액으로 환산하여야 함. - 서류를 관찰함(후원금 및 후원물품 명세서).		

라. 홍보

홍보 하위영역은 시설명의 홈페이지 등 다양한 on-line 상의 홍보방식이 구축되어 있는지 여부, 홍보의 수준 등의 지표로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용
운영 및 관리의 정보화	D4-1. 시설명의 홈페이지 등 다양한 on-line 상의 홍보방식이 구축되어 있는가?	탁월(4) 홈페이지가 개설되어 있음
		우수(3) E-Mail의 주소가 있음
		보통(2) 시설종사자 개인명의 E-mail에 의하여 활용함
		미흡(1) 전혀 갖추어져 있지 않음
		- 시설자체의 홈페이지 등 다양한 방식의 on-line 홍보를 모두 포함하며, 게시판 등에 on-line 질의 등이 신속하게 처리되고 있는지를 확인함. - 서류를 관찰하고 직접 확인함.

하위영역	평가지표	평가내용
홍보	D4-2. 홍보의 수준(브로셔, 소식지, 스티커, 지역신문, 신문, 방송이용)이 적절한가?	탁월(4) 매우 충분(년 4회 이상, 내용 적절)
		우수(3) 다소 충분(년 4회 이상, 내용 부적절)
		보통(2) 다소 미흡(년 4회 미만, 내용 적절)
		미흡(1) 매우 미흡(년 4회 미만, 내용 부적절)
		- 시설의 홍보를 강화하여 시설의 존재를 알리며, 접근도를 강화하기 위한 것임. 따라서 보다 많은 홍보물을 권장하며, 이러한 차원에서 평가함. - 서류를 관찰함(홍보물 등).

5. 거주자 만족도

「거주자 만족도 영역」은 총 11개의 지표로, 거주자가 직접 자기기입식으로 평가하도록 구성되어 있다. 거주자 만족도 평가지표는 시설이 방문하기에 적당한 위치인지 여부, 시설

의 보건위생상태, 시설 및 정부에서 제공하는 금전적 및 물질적 지원, 거주자 및 퇴소자의 의견반영, 거주자에게 종교의 자유가 적절히 보장되고 있는지 여부, 종사자들이 거주자에게 친절한지 여부, 시설에서 제공하는 구직 및 창업 등의 정보의 적절성, 취미, 운동 등 일회성 프로그램의 다양성과 질적 수준, 직업교육, 진학교육, 진로상담 등을 실시하는 교사의 자질 및 능력, 직업교육, 진학교육, 진로상담 등이 퇴소 후 생활에 도움이 되는지 여부, 현재의 상담이 실제적인 효과가 있는지 여부 등으로 구성되어 있다.

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-1. 본인 및 가족 등이 시설을 방문하기에 적당한 위치에 있다고 생각하십니까? ※ 교통, 지리적 위치 등 감안	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 하며, 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-2. 시설의 보건위생 상태가 생활하기에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-3. 시설 및 정부에서 제공하는 금전적 및 물질적 지원에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-4. 거주자 및 퇴소자의 의견반영을 제대로 하고 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 잘 반영함
		우수(3)	다소 반영함
		보통(2)	매우 미약하게 반영함
		미흡(1)	전혀 반영하지 않음
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상자를 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-5. 거주자에게 종교의 자유가 적절히 보장되고 있는가?	탁월(4)	전혀 강제되지 않으며 타종교가 완벽하게 인정됨
		우수(3)	강제되지 않으나, 타종교가 부분적으로 인정됨
		보통(2)	시설의 특정 종교활동이 다소 강제됨
		미흡(1)	시설의 특정 종교활동이 완전히 강제됨
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상자를 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-6. 종사자들이 거주자에게 친절하게 대하는 편입니까?	탁월(4)	매우 친절함
		우수(3)	다소 친절함
		보통(2)	다소 불친절함
		미흡(1)	매우 불친절함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상자를 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-7. 시설에서 귀하에게 제공하는 구직 및 창업 등의 정보가 적절하다고 보십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	다소 적절함
		보통(2)	다소 부적절함
		미흡(1)	아주 부적절함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상자를 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-8. 취미, 운동 등 일회성 프로그램의 다양성과 질적 수준에 만족하십니까?	탁월(4)	매우 적절함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-9. 직업교육, 진학교육, 진로상담 등을 실시하는 교사의 자질 및 능력에 만족하십니까? (외부교사 및 자원봉사자 포함)	탁월(4)	매우 만족함
		우수(3)	비교적 만족함
		보통(2)	다소 불만족스럽지만 괜찮음
		미흡(1)	매우 불만족함
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-10. 직업교육, 진학교육, 진로상담 등이 퇴소 후 귀하의 생활에 도움을 줄 것으로 생각하십니까?(외부프로그램 포함)	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			
하위영역	평가지표	평가내용	
거주자 만족도	E1-11. 현재의 상담이 귀하에게 실제적인 효과가 있다고 생각하십니까?	탁월(4)	매우 긍정적임
		우수(3)	다소 긍정적임
		보통(2)	다소 부정적임
		미흡(1)	매우 부정적임
- 거주자 만족도의 조사대상은 거주자 중 5인 이상 10인 이내로 함. 평가위원이 직접 조사대상을 선정하여야 함. 또한 시설종사자가 없는 장소에서 충분한 설명과 함께 조사가 실시되어야 할 것이며, 무기명으로 함. - 거주자 설문조사를 통해 확인함.			

6. 현장평가 종합소견

현장평가 종합소견 영역은 현장평가 후 평가팀의 소견을 기록하는 것으로 기관라운딩, 주요사업 관찰, 종사자 면담, 현장평가 협조정도 등에 관해 어느 수준에 해당되는 지를 각자 평가한 후 평가팀원간의 협의를 거쳐 최종 평가점수를 부여하도록 구성하였다.

※ 아래의 양식에 평가팀의 소견을 기록해 주십시오.

부문	평가팀 소견	수준
① 기관라운딩		상중하
② 주요사업관찰		상중하
③ 종사자면담		상중하
④ 현장평가 협조정도		상중하
⑤ 현장평가 종합소견		상중하

※ 상기 평가부문별 의견에 따른 종합점수를 조정하시어 ㉠~㉡점의 척도에 의하여 아래에 기재하여 주시고 평가위원 전원이 서명하여 주십시오.

종합평가 점수	0 1 2 3 4 5				
	성명			확인(서명)	
평가팀장					
평가위원					
평가위원					



## 【제4부: 평가수행체계와 정책적 제언】

제14장 평가수행체계

제15장 정책적 제언



## 제 14 장 평가수행체계

### 제 1 절 전체 평가수행체계

여성폭력시설을 평가하기 위해서는 지표개발과 개발된 지표에 의한 평가실시 등 두 가지 커다란 업무를 수행해야 한다. 먼저 평가지표개발은 본 연구를 통하여 2006년 7~12월 기간에 한국보건사회연구원에서 이루어졌다. 이 지표개발과정에서는 모의적용과 전문가와의 정책자문회의 등 많은 의견수렴과 현장에의 적용 등으로 평가들의 질적 제고를 기하였다.

다음으로 중요한 단계는 2007년에 이루어질 평가실시이다. 여성폭력시설 현장평가 수행을 위해서는 자체평가 후 현장평가를 실시하고 이를 분석하여 최종적으로 결과를 제시하여야 한다. 2007년도에 실시될 내용을 중심으로 설명하면 다음과 같다.

#### 첫째, 확정된 평가지표 공고 및 관계자 교육

2006년에 완료된 평가들과 평가지표를 공고하여야 한다. 공고시기는 평가실시 전 3개월 전에 하는 것이 평가준비, 피평가자 교육, 자체평가실시, 현장 평가위원 교육, 그리고 현장의 업무에 지장이 없도록 하기 위하여 적절할 것이다. 이는 여성가족부와 평가수행기관의 홈페이지를 통하여 제공하는 것이 바람직하다. 특히, 평가지표는 홈페이지에서 다운로드 받아 사용하는 것이 불필요한 절차를 간소화하고 시간을 절약할 수 있을 것이다.

#### 둘째, 평가대상시설 확정 및 시설 자체평가

무엇보다도 평가대상시설을 확정해야 한다. 사회복지사업법에서는 사업수행 3년 이상된 시설이라고 제시하고 있고, 보건복지부의 경우는 중앙정부가 재정지원을 한 시설 중 사업수행이 3년 이상된 경우만을 대상으로 하였다. 그렇지만 여성가족부의 경우, 과거에는 전술한 보건복지부의 원칙 아래 시설 스스로 원하는 경우는 평가대상에 포함하였다. 따라서 2007년도의 평가에서는 어떤 방향으로 할 것인지에 대한 명확한 결정이 있어야 할 것

이다.

#### 셋째, 평가수행기관에 의한 현장평가

가장 중요한 단계로서 평가수행기관이 조성한 평가단에 의하여 현장평가를 실시하는 단계이다. 물론 현장평가 전에 평가위원 선정, 평가위원 교육, 자체평가서의 전달 및 교육 등이 이루어져야 할 것이다. 현장평가서는 여성가족부 또는 평가수행기관에 보고되어야 하며, 평가수행기관은 이를 평가위원에 전달하여 현장평가 실시 이전에 시설에 대한 충분한 정보를 파악하고, 중점 점검 부문을 검토하여야 한다.

#### 넷째, 「여성폭력관련시설평가단」에 평가결과 이의신청 시설에 대한 재평가

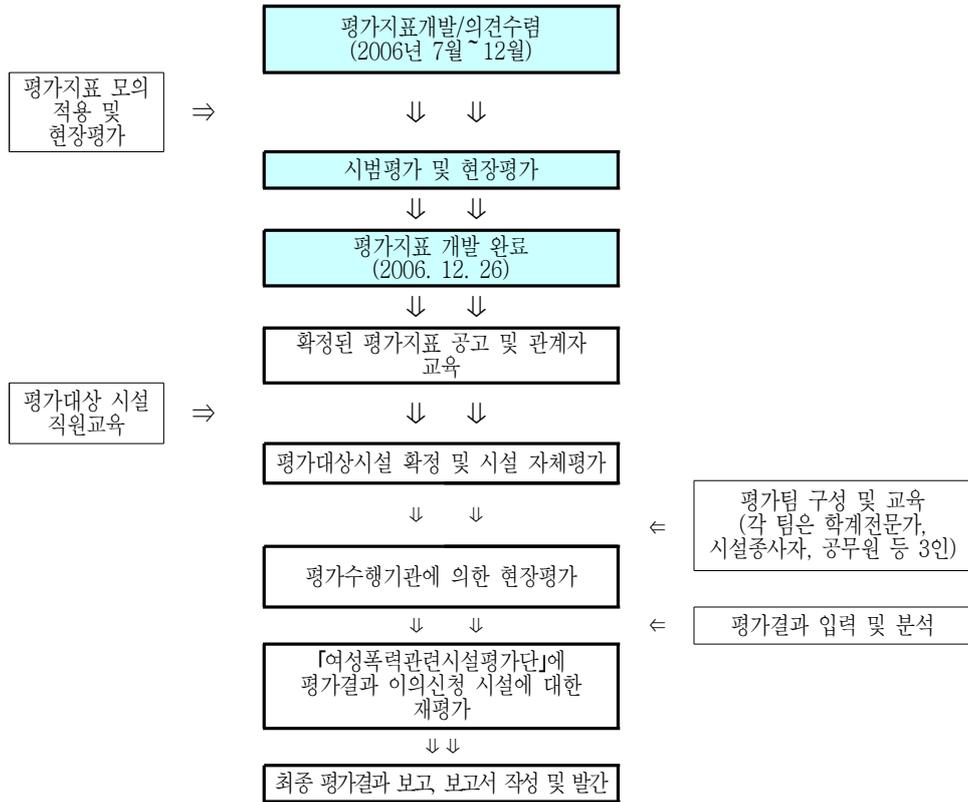
어떠한 평가도 종료후에 만족해하는 피평가기관은 없다고 한다. 그 만큼 시설종사자와 평가위원 간에는 시각의 차이, 노력한 만큼의 충실한 결과도출의 어려움이 있기 때문이다. 따라서 평가결과(안)를 통보하고 이의가 있을 경우에는 이의신청을 할 수 있도록 공식경로가 설정되어야 한다. 이의신청 기간은 1주일 이상으로 하고 공식문서에 의하여 접수하여야 할 것이다. 공식적으로 이의신청된 시설에 대해서는 기존의 평가팀과는 별도로 평가팀을 구성하여 재평가를 실시하여 최종 확정토록 한다.

#### 다섯째, 최종 평가결과 보고, 보고서 작성 및 발간

마지막 단계로서 최종 평가결과와 분석과 보고서 작성이다. 이의 핵심은 평가결과 및 그 의미를 부여하여야 할 것이고, 평가결과가 좋지 않은 이유를 규명하여 개선방안을 제시할 수 있어야 한다. 특히, 낮은 평가결과와 이유가 근본적으로 여성가족부에 있는 것인지, 지자체에 있는 것인지, 위탁법인 및 시설에 있는 것인지에 대한 책임소재를 분명히 하여야 할 것이다. 이는 효과적인 개선방안의 마련을 위해 반드시 요구된다.

이와 같은 평가수행절차를 요약하면 [그림 14-1]과 같이 제시 된다

[그림 14-1] 평가절차



## 제 2 절 현장평가 수행절차

### 1. 평가단 구성

현장평가를 수행하기 위해서는 평가단을 구성하여야 한다. 평가단 구성은 두 가지 방안에 의하여 가능하다.

첫 번째 평가단 구성의 안은 ‘시설기능별 평가단 구성’이다. 이는 성매매피해자 지원시설·여성긴급전화 「1366」분과와 가정폭력·성폭력분과, 아동성폭력전담센터·여성폭력 one-stop 지원센터 분과로 구분한다. 각 평가팀에는 전문가 1인, 관계공무원 1인, 시설종사자 1

인 등 3인이 1개 팀으로 구성한다. 이는 시설유형별 평가팀의 평가점수 편차를 최소화하는 장점이 있다. 그렇지만 많은 예산, 인력, 시간을 필요로 한다는 단점이 있음은 분명하다.

두 번째 평가단 구성의 안은 ‘지역별 평가단 구성’이다. 이는 전체 평가대상시설을 지역별로 배치하고 인접지역을 중심으로 평가팀을 구성하여 실시하는 방안이다. 이는 예산, 인력, 시간이 제1안보다 적게 소요하다는 장점이 있다. 그렇지만 시설유형별 평가팀의 평가점수 편차가 클 가능성이 없지 않다.<sup>31)</sup>

## 2. 자체평가 및 현장평가 실시

### 가. 시설자체평가

개별 평가대상시설에 시·도 및 시·군·구를 통하여 평가대상임을 통보하여야 한다. 평가는 먼저 시설 스스로 평가수행기관의 홈페이지에서 ‘평가서’를 다운로드 받아 자체평가를 실시하도록 하고, 작성된 자체평가표는 관련 근거서류와 함께 시·군·구 및 시·도에 제출하도록 한다. 시·도에서는 평가수행기관에 구성된 ‘여성폭력관련 시설평가단’으로 송부하도록 한다. ‘여성폭력관련 시설평가단’에서는 시설별 자체평가서 사본, 주요 분석결과, 그리고 관련 서류는 평가팀장에게 전달되어 현장평가지 활용되도록 한다.

### 나. 현장평가 실시 및 결과 통보

각 팀별 평가위원회 의한 현장평가는 사전 통보된 일정에 의하여 실시한다. 시설의 사정에 따라 다소 조정될 수도 있으며, 이 경우에는 사전에 평가팀 및 시설과의 협의가 이루어지는 것이 바람직하다. 현장평가 결과자료는 평가수행기관의 ‘여성폭력시설평가단’으로 보내져야 하며, 평가단에서는 이들 자료를 전산처리하여 다양한 분석을 실시하고 평가결과(안)에 기초하여 「평가소견서」를 작성하여 평가대상 시설에 송부한다.

평가소견서에는 해당시설 평가점수의 전국수준, 평가결과에 대한 총평, 향후 시설운영에서의 개선방안 등이 비교적 상세하게 설명되어져 향후 시설운영방향에 도움이 되도록 작성되어지는 것이 바람직하다. 시설에 통보되는 평가소견서의 샘플은 다음과 같다.

31) 물론 평가위원회에 대한 철저한 교육을 통하여 최소화할 수 있지만 근본적으로 차이가 있을 수밖에 없음은 기존의 평가연구에서 많이 나타나 있음.

**2003년 여성폭력관련시설 (시설유형)  
평가소견서**

시설명: \_\_\_\_\_

평가점수 비교

	시설 및 환경(10)	운영관리 및 인력관리(20)	서비스 및 인권보호(45)	지역사회 연계(10)	종사자 및 거주자 만족도(10)	현장평가 종합소견(5)	합계 (100)
전국 평균							
귀 시설							

총평

- 합계점수의 전국 평균점수와 비교
- 영역별 점수의 전국 평균 영역별 점수와 비교

향후 개선사항

- 미흡 및 보통 수준의 평가지표를 중심으로 한 개선사항 제시

평가결과에 이의가 있는 시설은 각 분과의 책임자에게 문의하여 재평가 받을 수 있도록 조치하시기 바랍니다.

여성폭력관련시설평가단 총괄책임자  
평가수행기관 책임자 ○ ○ ○ (인)

**다. 이의제기 및 재평가**

평가소견서를 검토하여 평가결과에 이의가 있을 경우 공식적으로 이의를 제기할 수 있다. 이의제기는 공식경로를 통하여 문서로 하여야 한다. 평가단은 이의를 제기한 시설에

대해서는 평가를 수행했던 평가팀과는 다른 팀에 의하여 재평가가 실시되어야 하며, 그 결과는 최종 평가결과에 반영하도록 한다. 특히, 재평가 시에는 개별 평가지표 각각에 대한 평가결과를 시설관계자에게 상세하게 설명하여 이해를 증진시키도록 조치하는 것이 필요하다.

이러한 세 단계에 의하여 자체평가 및 현장평가는 마무리하게 된다.

## 제 15장 결론

마지막으로 여성폭력시설의 평가지표 개발과 평가실시에 따라 다음의 세 가지를 발전적으로 제시한다.

첫째, 평가가 정책적, 행정적 제재수단이 되어서는 안 될 것이며, 보다 나은 시설운영과 서비스 제공을 위하여 어떠한 점이 개선되어야 하는지를 찾는데 기본목적이 있음을 간과해서는 안 된다.

평가연구(evaluation research)는 평가하고자 하는 정책이나 서비스가 어떤 형태를 띠고 있는지, 평가의 목적이 무엇인지가 명확해야 한다. 따라서 본 연구에서 개발된 여성폭력시설 평가지표는 현재의 상태를 모니터링 하여 지원을 강화해야 할 부문과 향후 지속 발전시켜야 할 부문이 무엇인지를 파악할 수 있도록 구성되어 있다. 따라서 평가수행기관에서는 이러한 목적 하에 평가를 진행하고 평가결과를 이해하여야 할 것이다.

평가들은 평가결과에 의하여 일정수준에 도달한 지표의 경우에는 그 기준을 조정해야 할 필요가 있고, 또한 현재에는 열악하여 평가 기준을 낮게 제시하였던 부분은 시간이 경과함에 따라 보완되어져 갈 수 있기 때문에 평가들은 지속적으로 개선되어야 할 필요가 있다. 따라서 평가가 이루어지는 당해년도에는 반드시 평가지표를 재검토할 필요가 있다. 그럼으로써 단시간에 변화된 제도와 정책을 최대한 반영할 수 있을 것이다.

둘째, 평가결과 우수시설에 대해서는 감사 및 지도감독 면제, 해외연수 기회제공, 금전적 인센티브, 표창 등 다양한 인센티브를 제공하여 선도적 역할을 수행할 수 있도록 격려한다.

평가를 준비하는 시설의 입장에서는 평가라고 하는 것이 시설의 발전을 가져올 수 있는 계기를 제공하는 긍정적인 측면이 있지만, 한편으로는 과중한 업무부담을 가져오는 측면이 매우 크다. 또한 기존에 추진된 평가의 경험을 비추어보면, 평가결과에 의한 인센티브

의 제공에 인색하였기 때문에 시설평가의 의의와 의미에 회의적인 경우도 많이 있다. 따라서 모범적인 시설운영을 수행하고 있는 시설에 대한 지도감독 및 감사의 면제, 우수시설에 대한 사회복지공동모금회, 여성발전기금 등 민간복지재단의 재원의 우선적 지원, 우수시설 종사자에 대한 해외연수 기회제공, 금전적 인센티브 지급, 훈·포장 및 표창 수여 등 다양한 인센티브의 제공이 필요하다. 또한 2003년 평가결과에 비하여 2006년도의 평가에서 큰 폭으로 상승된 시설에 대하여 개선노력을 보상할 수 있는 방안이 모색되어야 한다. 이를 통하여 평가에 임하는 시설의 태도에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며 실제 개별시설의 개선노력을 촉진시킬 수 있을 것이기 때문이다.

셋째, 평가결과 열등시설의 부족한 영역에 대한 적극적 개선노력이 요구된다.

일정수준 이하의 점수를 보이는 열등시설에 대해서는 지도·감독을 강화하고 지원을 확대하도록 하여야 함은 물론이다. 특히 열등시설이 된 원인을 정확하게 규명하여 이를 개선하기 위한 후속조치가 더욱 중요하다고 판단된다. 즉, 하위시설의 직원을 대상으로 한 교육을 우선적으로 실시하고, 중앙정부 및 지방자치단체에 귀책이 있는 경우에는 이를 개선하기 위하여 노력하여야 한다. 특히, 2003년 평가결과에서 대부분의 평가결과 열등시설은 시설환경의 개선, 인력지원, 프로그램 수행 예산의 지원 등이 공통적으로 나타났음에도 현재까지 중앙정부나 지방자치단체에서 개선에 대한 지원이 미흡하였기 때문에 각 시설에서는 평가에 대해 매우 회의적인 것으로 나타나고 있다. 따라서 2006년 평가결과 후 그 결과에 대해 지원방안이나 개선방안이 반드시 마련되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 김승권 외, □2003년 사회복지시설 평가 및 평가지표 개발□, 보건복지부·한국보건사회연구원, 2004.
- 김승권 외, □2003년 여성폭력관련 시설 평가지표 개발 및 평가□, 여성부·한국보건사회연구원, 2004.
- 김승권, □여성복지시설 평가의 기본이념과 평가지표□, 여성복지시설 평가지표에 관한 공청회 자료집, 한국보건사회연구원, 1999.
- 김승권, 『한국에서의 여성위기개입 네트워크 활성화와 1366의 역할』, 여성긴급전화 1366 활성화 방안 모색을 위한 세미나(5주년 기념세미나) 자료집, 여성긴급전화1366전국협의회·(사)한국이주여성인권센터, 2006. 11.
- 김승권, □정부의 폭력에 대한 분절적 대응과 행정시스템 분석□, 2006. 12.
- 이정호·김성이·김통원, □사회복지시설 평가의 길잡이□, 한국사회복지협의회, 1999.
- 전국 성폭력상담소·보호시설협의회, 전국성폭력상담소·피해자보호시설협의회 2004년 상반기 총회 자료집], 2004.
- 서울신문, 2007년 1월 5일자

■■■ 저자 약력 ■■■

---

•김 승 권

미국 University of Hawaii 사회학 박사

현 한국보건사회연구원 사회정책연구본부장

〈주요 저서〉

□2003년 사회복지시설 평가 및 지표개발□, 보건복지부·한국보건사회연구원,  
2004. (공저)

□가정폭력·성폭력 상담소 및 보호시설의 기능·역할 강화방안□, 여성부  
·한국보건사회연구원, 2002. (공저)

---

•조 애 저

숙명여자대학교 정책대학원 사회복지학 석사

현 한국보건사회연구원 부연구위원

---

•김 유 경

중앙대학교 대학원 사회복지학과 박사과정 수료

현 한국보건사회연구원 부연구위원

---

•이 건 우

숙명여자대학교 정책대학원 사회복지학 석사

현 한국보건사회연구원 연구원

---