

발간등록번호
2023-KIHF-243

가족센터 평가사업에 대한 메타평가 연구

2023. 12.

연구사업 결과보고서

가족센터 평가사업에 대한 메타평가 연구

2023. 12.

연구기관 : 한국건강가정진흥원

연구책임자 : 강복정 연구위원

한국건강가정진흥원

본 보고서는 여성가족부 2023년 '가족센터 평가사업'의 평가대상인 가족센터 및 평가위원을 대상으로 조사한 연구결과물로 한국건강가정진흥원의 공식적인 입장이 아닌 연구자 의견을 포함하고 있습니다.

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

- 정부는 2022년 국정과제 48번으로 ‘누구 하나 소외되지 않는 가족, 모두가 함께하는 사회 구현’을 정하고, 가족센터 활성화 대책을 발표(관계부처 합동, 2022.12.) 하였으며, 가족센터의 가족유형별·생애주기별 맞춤형 지원 확대, 가족센터와 행정복지센터 등 연계·협력 강화, 가족센터의 접근성·인지도 제고의 과제를 설정하였다. 현재, 가족서비스전달체계¹⁾는 전국 시·군·구에 설치 및 운영 중에 있으며, 지역사회에서 가족서비스지원의 중추적 역할로 촘촘하고 다양한 서비스를 수행하여 서비스 사각지대를 줄이도록 노력하고 있다.
- 가족센터 평가사업은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 운영되기 시작한 2000년대 중반부터 많은 노력과 자원을 투입하여 실시되어 왔으나, 그동안 실시되었던 평가결과를 활용한 성과는 평가사업 이해관계자인 여성가족부, 한국건강가정진흥원, 가족센터 모두에서 미흡했다고 볼 수 있다. 특히, 전반적 평가체계를 확립하기 위한 개선, 우수센터 및 하위센터에 대한 다양하고 적절한 지원, 우수사례를 발굴하고 차기 평가지원 사업에의 활용 노력, 가족센터 3년 성과 홍보 등 전반적인 면에서 부족했다. 한국건강가정진흥원도 평가 당해연도에 수탁을 받아 평가수행기관 역할을 하는 한계로 인해 적극적인 후속조치 사업을 추진하지 못했다.
- 평가는 개념적으로 학자마다 다르게 정의되고 있으나, 정책이나 사업에 대해 분석활동에 기반을 둔 어떤 활동의 유용성과 장점, 가치 등이 결정되어지는 과정(Scriven, 1991:1)과 정책의 목적달성을 위해 사업기획, 집행, 효과달성, 효과달성에 기여한 요인 파악을 통해 다음 사업과 다른 정책에 시사점을 도출하는 활동

1) 2023년 현재 가족센터 211개소, 건강가정지원센터 13개소, 다문화가족지원센터 20개소로 총 244개소의 가족서비스전달체계가 운영 중임. 평가와 관련 연구이므로 이하 가족센터로 칭함.

을 의미(이상미·장정연, 2022)이라고 정의될 수 있다.

- 가족센터의 평가사업과 관련하여, 가족센터 사업계획(Plan), 사업여건(Input), 사업운영(Process), 사업성과(Output/Outcome) 영역으로 구성된 평가지표는 2019년 개발되어 2020년(1차 적용), 2023년(2차 적용) 평가사업에 적용되고 있다. 그러나, 2020년 평가수행 후 평가사업 개선점 및 환류방안이 가족센터와 평가위원을 통해 표출되었지만 후속적인 연구나 사업이 제대로 이루어지지 않았다. 이에, 2023년 가족센터 평가사업 수행시점에서 가족센터 평가사업의 개선점과 평가 이해관계자별 역할도출을 통해 가족정책 성과가 향상될 수 있는 점을 모색한다는 차원에서 평가의 전체 과정을 평가하는 메타평가 개념을 도입할 필요가 있다.
- 따라서, 본 연구의 목적은 가족센터 평가사업에 대한 메타평가를 통해서 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선대안을 도출하고, 이를 실현하기 위해 평가이해관계자인 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 평가활용 방안을 제안하고자 한다. 또한, 평가의 주요 수단인 가족센터 평가지표 개선에 대한 의견조사 결과분석을 토대로 자문회의를 실시하여 가족센터 평가지표 개정(안)을 제시하고자 하였다.
- 가족센터 평가사업 전 과정에 대한 메타평가 및 세부개선 의견조사로 도출된 평가사업의 문제점을 개선하여, 향후 가족센터를 둘러싼 정책 및 사회, 가족환경에 부합하는 가족센터 운영방향을 예측하고, 그에 부합하는 서비스 제공을 위한 제도개선에 기여할 수 있다. 가족센터 평가사업 관련 연구가 드문 상황에서 이 보고서의 연구내용은 평가이해관계자별 역할개선에 기여할 수 있다. 평가지표 개정(안)은 평가적용 연도 내에 최초 공유하게 됨으로써, 향후 가족센터와 한국건강가정진흥원, 여성가족부 간의 의사소통을 통한 사업성과 향상에 기여할 수 있다.

II. 연구방법

- 연구방법 : 문헌고찰, 메타평가 및 의견조사, 전문가 자문, 자료분석
- 조사기간 : 2023년 8월~10월
- 조사대상 : 2023년 평가대상 가족센터 240개, 평가위원 40명
- 조사기관 : 한국건강가정진흥원
- 연구내용 :
 - 2023년 평가사업 전반에 대한 메타평가 평가지표 개발 및 실시
 - 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선방안 제시
 - 가족센터 평가지표 개정(안) 도출
 - 사업지침에 반영될 평가사업의 이해관계자별 역할 추가사항 도출

III. 선행연구 고찰

1. 가족센터 운영과 평가사업 현황

- 가족센터의 평가사업은 공공재원의 투입 및 확대에 따른 자원 사용의 사회적 책임과 전문성이 요구되는 바, 자원사용의 적정성과 사업성과에 대해 확인이 필요하며, 가족센터 평가사업을 통해 평가의 효과성을 파악하고, 질적 개선 및 내실화 실현하기 위한 목적으로 수행되고 있다. 여성가족부의 가족사업안내(사업지침)에 의하면, 가족센터 평가는 3년 주기로 수행하도록 되어 있다.

2. 메타평가의 이론적 고찰

- 평가제도의 개선과 평가의 질 향상의 필요성을 위한 메타평가(meta evaluation)을 통한 연구의 관심이 높아지는 경향이 있다. 이는 평가사업 수행 후 평가결과에 대해 평가목적에 맞게 정책결정자나 최고 의사결정자들의 기대에 충족하는 정

보제공과 합리적 선택 등의 근거제공 부족으로 평가활용도가 낮기 때문이다(김명수, 2003: 191).

- 본 연구에서는 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 정의를 가족센터 평가사업 평가기준 및 자원, 평가수행과정, 평가결과, 평가활용의 전 과정을 검토하고 평가하여, 가족센터 평가의 질을 제고하고 평가결과 활용을 증진하는 활동으로 정의하고자 한다.
- 메타평가 분석모형의 구성요소를 종합적으로 정리하면, 평가환경에서는 법·제도·규정, 평가목적, 평가대상, 평가지표, 추진체계의 명확성, 평가모형의 적절성 등이 포함되어 있고, 평가투입에는 평가인력조직, 평가정보의 적정성, 평가교육, 평가정보·자료의 충실도 및 신뢰도, 평가시기의 적절성, 평가기간의 적정성 등이 포함되어 있다. 평가실행과정에는 평가방법 및 절차, 평가위원-피평가자 상호관계의 유형 및 강도, 의사소통, 평가과정의 융통성 및 공정성, 평가내용 등이 포함되어 있고, 평가결과에는 평가보고서의 적정성, 평가결과 공개, 평가결과의 신뢰성, 평가결과 반영비중의 적정성, 평가결과 산출방식의 적정성 등이 포함되어 있다. 마지막으로 평가활용에는 평가결과 활용성, 인센티브, 평가결과의 실효성 등이 포함되어 있다.
- 본 연구에서는 선행연구의 메타평가 분석모형 및 구성요소를 바탕으로 가족센터 평가사업에 대한 메타평가를 평가활용, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 5단계로 설정하고, 평가항목, 평가지표를 개발하여 실시하고자 한다.

IV. 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형

1. 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형 설계

- 본 연구의 메타평가 분석모형은 문헌고찰을 통해 분석한 메타평가 분석모형 및 구성요소와 2020년 가족센터 평가 관련한 의견을 제시할 수 있는 시·도 가족센터 간담회 내용을 기반으로, 가족센터 평가사업의 이슈들을 반영하여 가족센터 평가사업 메타평가 평가요소를 ‘평가환경 - 평가투입 - 평가과정 - 평가결과 - 평가활용’ 5단계로 구성하였다.

평가요소	평가항목
평가환경	평가의 목적·필요성, 평가대상 구분의 적정성, 평가내용·지표의 적절성
평가투입	평가조직·인력의 적정성, 평가정보·자료의 충실도 및 신뢰도, 평가교육의 적절성, 평가시기의 적절성, 평가기간의 적정성
평가과정	평가절차·방법의 적절성, 의사소통의 적정성
평가결과	평가결과 반영비중의 적정성, 평가결과 산출방식의 적정성, 평가결과의 신뢰성, 이의제기 절차의 적절성
평가활용	평가의 효과성, 평가결과의 활용성

2. 메타평가 평가요소별 평가항목 및 평가지표(문항)

- 메타평가 분석모형 및 평가항목별 평가지표(문항) 초안 개발은 문헌분석 및 시·도 가족센터장 간담회를 통해 진행됐으며, 개발된 평가지표에 대한 내용타당도는 관련 전문가 5인 및 가족센터 관계자 32명을 대상으로 서면 및 대면으로 내용타당도를 검증한 후, <표 7>과 같이 가족센터 평가사업 메타평가 평가요소별 항목 및 평가지표(문항)을 최종 확정하였다. 개발된 문항에 대한 Cronbach's α 값은 0.6 이상으로 나타났다.

V. 조사연구결과

1. 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 결과

1) 평가사업 전체에 대한 메타평가 결과

- 본 연구에서는 가족센터 평가사업 전반에 대해 메타평가를 실시함에 있어 가족센터와 평가위원의 인식차이를 분석하고자 하였다.
- 가족센터 평가사업 전반에 대해 가족센터와 평가위원 집단 간 차이를 분석한 결과 <표 8>과 같다. 메타평가의 구성요소인 평가환경($t=-7.695, p<.01$), 평가투입($t=-9.814, p<.01$), 평가과정($t=-9.381, p<.001$), 평가결과($t=-4.270, p<.001$),

평가활용($t=-3.416$, $p<.001$) 전체 영역에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 가족센터 평가사업 전반에 대해 평가위원이 가족센터보다 더 긍정적으로 인식하는 것으로 조사되었다.

- 가족센터 평가사업 전반에 대한 메타평가 분석모형에 따른 요소별 평균값에 따르면 5점 만점에 평가과정 3.97점으로 가장 높고, 평가투입 3.80점, 평가활용 3.66점, 평가환경 3.61점, 평가결과 3.50점으로 순으로 나타났다. 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가환류의 구성요소 전반에서 평가위원이 가족센터에 비해 모든 기준에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났지만, 메타평가 평가지표(문항) 36개 중 ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다’는 문항에 대해서는 가족센터가 보다 긍정적으로 나타나, 유일하게 평가위원 평균값보다 0.41점 높게 나타났다.

2) 평가환경에 대한 메타평가 결과

- 평가환경에 대해 가족센터 평균은 3.11점, 평가위원 평균은 4.11점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘가족센터사업의 개선을 위해 평가제도 시행은 필요하다.’의 4.33점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가지표의 내용이 명료하다.’의 3.19점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가지표에 대한 공유과정이 적절하다.’의 1.57점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘평가지표별 가중치가 적절하게 배분되어 있다.’의 0.56점으로 나타났다.

3) 평가투입에 대한 메타평가 결과

- 평가투입에 대해 가족센터 평균은 3.21점, 평가위원 평균은 4.38점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘현장 평가단의 인원(2인)은 적절하다.’의 4.26점이고, 가장 낮은 문항은 ‘자체평가보고서 양식은 체계적인 내용으로 구성되어 있다.’의 3.26점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘한가원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다.’의 2.11점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘현장평가단의 평가시간(3시간)은 적절하다.’의 0.38점으로 나타났다.

4) 평가과정에 대한 메타평가 결과

- 평가과정에 대해 가족센터 평균은 3.32점, 평가위원 평균은 4.62점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.’의 4.20점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가기관(한가원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.’의 3.62점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가기관(한가원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.’의 1.93점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.’의 0.96점으로 나타났다.

5) 평가결과에 대한 메타평가 결과

- 평가위원이 가족센터에 비해 3개 문항에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났고, 평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다는 문항에 대해서는 가족센터가 보다 긍정적으로 나타나, 메타평가 평가지표(문항) 36개 중 유일하게 평가위원 평균값보다 0.41점 높게 나타났다.
- 평가결과에 대해 가족센터 평균은 3.22점, 평가위원 평균은 3.78점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.’의 3.68점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.’의 3.15점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.’의 0.91점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.’의 (-)0.41점으로 나타났다.

6) 평가활용에 대한 메타평가 결과

- 평가활용에 대해 가족센터 평균은 3.14점, 평가위원 평균은 4.17점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘센터평가는 내부 문제점을 새롭게 인식하고 조직 내 문제를 이해하는데 도움이 되었다.’의 3.87점이고, 가장 낮은 문항은 ‘센터평가는 기준에 센터 내에서 해결하지 못한 경영개선 현안해결에 도움이 되었다.’의 3.43점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘센터평

가는 센터 종사자의 일하는 방식과 업무효율성 개선에 도움이 되었다.’의 1.35점 이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘센터평가는 센터 이용자들의 욕구에 부응하기 위한 계획수립에 활용했다.’의 0.85점으로 나타났다.

7) 가족센터 평가사업의 기타 개선사항 분석

- 가족센터에서는 2020년 보다 2023년 평가에서 불편했던 점들이 많이 해소되고, 평가가 힘들지만 필요하다고 하였으며, 평가위원들은 2020년과 2023년 2번 위촉된 경우 가족센터의 평가지표 이해도가 높아졌으며, 2020년 평가 이후 센터평가에 대한 항목별 자료 정리가 잘되었다고 평가하였다
- 한국건강가정진흥원에서 가족센터 대상으로 평가 관련 교육과 컨설팅에서 가족센터 평가목적 및 평가지표 설명뿐만 아니라 우수사례를 통해 구체적인 이해가 되도록 하고, 평가 적용 3년 전 과정에서 가족지원통합정보시스템에 평가자료가 저장되어 이를 활용해야 한다는 필요성이 나타났다.
- 평가지표 개선사항으로는, 가족센터가 평가지표에 대해 이해를 다르게 할 수 있거나, 평가위원 주관적 해석에 따라 평가될 수 있는 부분, 중복된 내용, 명확한 평가근거 자료 명시 등이 개선되어야 하고, 신규로 고려될 사항은 프로그램의 질적평가, 지역(군단위) 특성반영, 홍보노출 정도, 외부사업 수행 등이 필요한 것으로 나타났다.

8) 소결

- 가족센터와 평가위원 모두가 가족센터 평가사업에 대한 기타 의견에서 2020년 보다 2023년 평가로 가족센터가 보다 성장하고, 평가사업 효과가 나타났다고 하였다. 가족센터 평가사업 개선을 위한 메타평가 실시는 가족센터의 경우 2023년 가족센터 현장평가 종료시점에서 평가하도록 하였고, 평가위원의 경우는 평가위원 당 12개 내외 가족센터 평가 중 50% 이상 현장평가를 진행 한 시점에 이루어졌다. 메타평가와 더불어 가족센터 평가사업에 대한 전반적 개선사항을 서술하도록 하였고, 이는 평가종료 직후 작성되었다는 점에서 보다 실제적인 의견이 도출된 것으로 볼 수 있다.

□ 가족센터 평가사업에 대한 메타평가는 가족센터와 평가위원간 인식의 차이가 유의미하게 나타났다. 본 연구가 가족센터 평가사업에 대한 개선방안을 도출하고자 하는 것이므로, 메타평가 평가지표(문항)에 따른 가족센터와 평가위원의 평균값을 토대로 두 집단 간 차이가 큰 문항과 및 집단 내 평균값이 상대적으로 낮은 문항에 대한 개선이 필요하다. 이를 위해, 핵심적인 추가 조사문항을 구성하여 가족센터 및 평가위원에게 평가사업 개선방향에 대해 조사함으로써 가족센터 평가활용을 통한 평가이해 관계자인 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 역할개선도 요구된다.

2. 가족센터 평가사업의 세부 개선내용 조사분석

1) 가족센터 평가사업의 전반적 개선방향

□ 평가사업 세부 개선내용에 대해서는 평가결과 피드백 및 활용강화방안, 평가지표의 사전안내 요구, 우수사업 공유, 평가인증제 도입 및 3년 주기 센터평가 보완필요, 여성가족부 가족정책 성과와의 연관성 고려 등이 가족센터와 평가위원 의견에서 대표적인 의견으로 나타났다.

2) 가족센터 평가지원을 위한 사업개선 방향

□ 가족센터 평가사업수행기관인 한국건강가정진흥원의 중점사업 방향에 대한 의견은 가족지원종합정보시스템 활용강화, 종사자교육 온라인교육 시스템 활용강화, 평가준비 매뉴얼 개발 및 보급, 평가교육·컨설팅의 확대 및 내실화가 필요한 것으로 나타났다.

3) 가족센터 평가결과 후속조치 개선방향

□ 가족센터 평가결과에 대해 현재 상위 10% 우수센터에 대해 여성가족부 장관상 수여, 하위 10%에 대해 차년도 집단컨설팅 1회만 진행되고 있어 인센티브 등을 통한 센터운영 효율성 제고 등 현재보다 다양한 지원이 필요한 것으로 나타났다.

4) 소결

□ 가족센터와 평가위원을 대상으로 평가사업 전반에 대한 세부 개선의견 조사를 한 결과, 평가에 대한 충분한 이해와 평가활용을 할 수 있도록 전반적인 평가지원 방안을 개선하여 평가를 통해 가족센터가 보다 성장하는 계기가 되어야 할 것이다. 각 평가이해관계자인 여성가족부, 한국건강가정진흥원, 가족센터의 연도별 가족센터 평가활용 및 후속조치 프로세스(안)를 도출할 수 있다.

구분	평가실시/환류	평가환류		평가실시
	2023년	2024년(N-2)	2025년(N-1)	2026년
여성 가족부	<ul style="list-style-type: none"> · 2023년 가족센터 평가계획 발표 · 평가수행기관 공모 · 평가결과 통보 · 평가지표 개정(안) 발표 · 우수센터 시상 	<ul style="list-style-type: none"> · 2026~2028년 평가지표 개발 · 평가결과 조치방안 지자체와 협의 · 지침 개정 	<ul style="list-style-type: none"> · 2026~2028년 평가지표(안) 발표 · 평가수행기관 공모 	<ul style="list-style-type: none"> · 2026년 가족센터 평가(23~25년)계획 발표 · 평가수행기관 공모 · 우수기관 시상
한국 건강가정 진흥원	<ul style="list-style-type: none"> · 평가수행기관 수탁 · 평가 담당자 지정 · 평가위원회 운영 · 평가위원 위촉 · 센터협의체 간담회 · 평가지표 설명 · 평가수행/모니터링 · 평가개선사항 도출 · 성과보고회 · 지침 개정(안) 작성 (서식, 평가사업 등) · 우수사업 사례 모집 	<ul style="list-style-type: none"> · 가족지원통합정보 시스템 고도화 · 온라인교육플랫폼 고도화 · 평가 자체평가보고서 등 양식 수정 · 하위기관 컨설팅 · 평가 매뉴얼 개발·보급(우수사례 반영) · 평가교육 및 컨설팅 계획수립, 실행 · 연간 정량성과 공유 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가수행기관 수탁 · 평가지표 설명회 · 가족지원통합정보 시스템 고도화 · 요청기관 대상 컨설팅 실시 · 평가 매뉴얼 교육 · 평가 컨설팅 실시 · 센터장 간담회 실시 · 센터별 연간 정량 성과 공유 	<ul style="list-style-type: none"> · 센터평가 담당 부서 신설 · 평가 설명회 실시 · 3년간 정량성과 공유 · 온라인 교육플랫폼 내 센터종사자교육 확인 · 센터협의체 간담회, 23년 평가 리뷰 · 평가사업 수행
가족센터	<ul style="list-style-type: none"> · 평가지표 설명회 참석 · 자체 평가보고서 작성 · 현장평가 대응 · 평가결과 확인 및 내·외부 간담회 	<ul style="list-style-type: none"> · 중장기 경영계획 재수립 · 평가환류 반영한 연간사업계획 수립 · 사업별 계획,수행, 자체평가 · 연간사업 성과평가 (외부위원 포함) · 월별 실적입력 및 지표별 실적관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 연간사업 계획 수립 · 평가지표 설명회 참석 · 사업별 계획,수행, 자체평가 · 연간사업 성과평가 (외부위원 포함) · 월별 실적입력 및 지표별 실적관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가 설명회 참석 · 자체평가 보고서 작성 · 현장평가 대응

3. 가족센터 평가지표 개정

- 2023년 적용된 가족센터 평가지표 중, 목표달성에 대한 자체평가의 적정성, 직원 교육이수율, 지역사회협력(발굴) 건 수, 프로그램 기획의 적정성, 사업수행점검과 관리, 지역특화사업의 적정성, 3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율, 전체 상담 회기 수에 대한 의견이 주로 나타났다.
- 가족센터 평가지표 개정 의견을 바탕으로 평가위원 평가회의 및 자문회의 등 7회에 거쳐 논의한 의견을 반영하여, 가족센터 평가지표 개정(안) 내용 및 방향이 도출되었으며, 2026년 가족센터 평가지표 개정(안)은 2023년~2025년 센터 사업 운영에 대한평가로 적용되는 것으로, 개정내용 및 근거 제시하였다.
- [평가배점 기준]을 일부 평가지표에서 상향하고, 사업계획(plan) 영역 전체 배점을 19점에서 15점으로 하향하며, 사업성과(Output, Outcome) 영역 전체 배점을 40점에서 44점으로 상향하였다. [평가내용 및 평가방법]에서는 불필요하거나 혼란이 지적된 사항을 점검하여 전체적으로 용어 및 설명을 명확하게 하고, 가족센터 정체성에 맞는 사업운영의 필요성을 강조하기 위해 서비스 욕구조사 시 가족특성을 반영하도록 명시하였다. [평가자료]에 대해 자료의 제목이 혼용되어 있어 통일하고, 자료 내 확인사항도 명시하였다.
- 사업성과(Output, Outcome) 중 '4-1-1. 전체사업 이용자 수'의 배점기준이 10점에서 14점으로 상향되었으나, 이는 정책환경 및 사회변동에 따른 별도 성과와 가족정책 내 요구되는 성과도출로 가족센터가 지역 내 존재감이 향상될 필요가 있다는 자문 의견을 반영한 것이다. 하지만, 산정식은 전문가 및 가족센터 간 담회 등 보다 구체적인 추가논의를 통해 제시될 필요가 있다. '4-3-1. 전체 상담 사업 연인원'은 현행 지표의 '회기 수'를 '연인원'으로 변경하여 보다 구체적인 성과로 표현하자는 자문의견을 반영하였다. 가족상담사업은 가족센터의 중심사업이므로, 현재 지역 간 전문인력 확보 차이 등에 대한 따른 보완 후, 다양한 가족상담 평가지표 적용이 필요하다(2026년~2028년 사업평가)고 하였다. 반영이 필요한 내용은 가족상담 만족도, 상담 대상자 연인원 및 회기 수 증가율, 사례회의 및 슈퍼비전 실시 여부, 상담대기자 관리, 다회기 상담률, 위촉상담원 확보현황, 전문 상담자격증 보유 현황 등이다.

□ 가족센터 평가지표 개정의견에서 도출되었던 가족지원통합정보시스템을 통한 매년 실적공유와 한국건강가정진흥원에서 매년 조사하는 가족센터이용자 만족도 조사결과 공유에 대해서는 시스템 기능개선 및 추가논의를 거쳐 평가지표에 반영될 필요가 있다.

□ 가족센터 평가지표 개정(안) 총괄표 (2023~2025년 사업평가)

구분		평가지표	평가방식		배점	평가방법	
						사전 평정	현장 평가
사업계획 (Plan) (15)	사업계획 수립 및 추진	비전 및 중장기 사업계획 수립 의 적정성	정성	절대	6		●
		센터장의 리더십/추진력	정성	절대	4		●
		연간 목표 달성에 대한 성과평 가의 적정성	정성	절대	5		●
사업여건 (Input) (12)	직원역량	직원 교육 이수율	정량	절대	6	●	
	지역사회 협력	지역사회 협력과 발굴 건 수 및 유관기관 공동프로그램 운 영실적	정량	상대	6	●	
사업운영 (Process) (29(2))	사업운영 관리	프로그램 기획의 적정성	정성	절대	7		●
		사업수행의 점검과 관리	정성	절대	7		●
		대내외 평가환류 및 개선	정성	절대	7		●
		수상실적/지적사항(가점 / 감점)	정성	절대	(1)		●
	지역특화 사업	지역특화사업의 적합성	정성	절대	8		●
		지역특화사업과 기타사업 (공모 등) 연계성(가점)	정성	절대	(1)		●
사업성과 (Output / Outcome) (44)	이용자 실적	전체사업 이용자 수	정량	상대	14	●	
	이용자 만족	프로그램 만족도	정량	절대	10	●	
	상담실적	전체 상담 연인원	정량	상대	10	●	
	성과 노력도	3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율	정량	상대	10	●	
총계			정성 9 정량 6	절대 11 상대 4	100 (102)		

VI. 결론

1. 요약 및 논의

1) 메타평가 및 세부 의견조사 결과

- 가족센터 평가사업 전반에 대한 메타평가 분석모형에 따른 요소별 평균값에 따르면 5점 만점에 평가과정 3.97점으로 가장 높고, 평가투입 3.80점, 평가활용 3.66점, 평가환경 3.61점, 평가결과 3.50점으로 순으로 나타났고, 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가환류의 구성요소 전반에서 평가위원이 가족센터에 비해 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났다.
- 가족센터 평가사업의 평가환경에 대해 가족센터 평균은 3.11점, 평가위원 평균은 4.11점으로 나타났다. 평가목적 및 필요성에 대해 여성가족부 정책과 가족센터 평가목적의 연계성을 명확하게 하여 가족사업안내(사업지침, 여성가족부)에 반영할 필요가 있고, 가족센터 평가군을 조정하여 농촌지역 등의 특성 반영, 평가내용 및 지표에서 가족센터가 해석상 차이가 없도록 구체화할 필요가 있는 것으로 나타났다.
- 평가투입에 대해 가족센터 평균은 3.21점, 평가위원 평균은 4.38점으로 나타났다. 평가기간 및 평가 전·후 한국건강가정진흥원의 평가지원 인력이 필요하고, 평가관련 자체평가 보고서 양식 간소화와 정량평가에 근거가 되는 연간 실적 및 가족센터이용자 만족도 등에 대한 정보공개가 필요하다. 평가교육에서도 군 또는 농촌지역, 법인변경 센터에 대한 지원강화, 교육 및 컨설팅의 체계화가 요구되고 있다. 특히 우수사례를 반영한 매뉴얼 개발 및 보급 등 적극적인 가족센터 평가 지원이 필요한 것으로 나타났다.
- 평가과정에 대해 가족센터 평균은 3.32점, 평가위원 평균은 4.62점으로 나타났다. 평가절차 및 방법에서 가족센터와 한국건강가정진흥원이 이용자 실적 및 기타 정보를 가족지원통합정보시스템으로 취합하고 있어 시스템을 활용하여 평가준비 관련 불필요한 서류작업을 줄여 평가의 효율성을 요구하고 있다. 평가과정에서 가족센터 및 평가위원 간 의사소통은 원활하였으나, 현장평가 시 보다 구체적

인 총평내용이 요구되었고, 가족센터와 한국건강가정진흥원과의 보다 활발한 의사소통이 요구되는 것으로 나타났다.

- 평가결과에 대해 가족센터 평균은 3.22점, 평가위원 평균은 3.78점으로 나타났으나, ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다’는 문항에 대해서는 가족센터가 보다 긍정적이며, 메타평가 평가지표(문항) 36개 중 유일하게 평가위원 평균값보다 0.41점 높게 나타났다. 가족센터가 3년 단위로 평가받는 동안 많은 사업을 수행하고 있으며 지방일수록 신규 협력기관 발굴 등 한계가 있어 기본점수 부여가 요구되었고, 자체평가와 현장평가 간 차이가 있는 경우는 한국건강가정진흥원에서 가족센터에 대한 교육과 컨설팅을 강화하는 방안이 필요하다고 나타났다.
- 평가활용에 대해 가족센터 평균은 3.14점, 평가위원 평균은 4.17점으로 나타났다. 구체적인 의견조사에서는 현재까지 이루어진 상위 10% 우수센터에 대한 여성가족부 장관상과 하위 10% 센터에 대한 1회 컨설팅은 적극적인 평가활용이라고 볼 수 없다는 의견이었다. 다양한 인센티브를 도입하여 우수센터를 지원하고, 하위센터에 대해서도 집중적인 컨설팅 등을 통해 센터운영이 잘 될 때까지 지원할 필요가 있다고 하였다. 또한, 여성가족부는 평가결과를 지자체와 공유하여 지자체의 관심을 유도하고 보다 적극적인 가족센터 지원이 이루어지도록 할 필요가 있다고 나타났다.
- 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 및 세부 의견조사를 통해 평가이해 관계자인 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 평가결과 활용방안 및 역할이 도출되었다.

□ 가족센터 평가제도 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선대안

평가 요소	평가 항목	도출쟁점	개선대안
평가 환경	평가목적·필요성	• 여가부 정책과 가족센터 평가목적 연계성 부족	• 여성가족부 지침 내 평가목적 및 활용 내용 구체화
	평가대상 구분	• 농촌지역 등 별도 분리 필요	• 평가군 재조정 검토
	평가내용 및 지표	• 중복성이 있음 • 해석상 차이 발생	• 평가지표 개선, 조작적 정의 구체화
평가 투입	평가조직 및 인력	• 평가기간 및 평가 전·후 평가응대 인력 필요	• 한국건강가정진흥원 평가지원 조직화
	평가정보·자료 충실도 및 신뢰도	• 자체평가 양식 개선 • 정량평가 공유 미흡 • 준비과정 애로사항 개선 - 시스템자료 활용 미흡	• 자체평가보고서 양식 간소화 • 정량평가의 정보 공개 - 매년 실적 - 매년 만족도조사 결과 - 종사자교육 현황
	평가 교육	• 센터별 이해도 차이 - 군 또는 농촌지역 전문인력 확보 어려움 - 센터장에 따른 차이 발생 • 하위센터, 농촌지역 지원 미흡 • 희망센터에 대한 지원 미흡 • 법인 변경 시 연계성 미흡	• 평가교육 및 컨설팅 사업 체계화 - 하위센터 및 농촌지역 컨설팅 강화 (3회 이상 및 1:1 지원) - 센터장 교육 도입 - 중간관리자, 종사자 지원 강화 - 법인변경 센터 및 신규직원 등 지원 - 우수사례 반영한 매뉴얼 개발·보급
평가 과정	평가절차 및 방법	• 평가대응 효율성 미흡 • 현장평가 시 구체적 총평 미흡	• 가족지원통합정보시스템 활용도 향상 또는 평가시스템 도입 • 정성평가 내용의 구체화
	의사소통	• 가족센터와 의사소통 미흡	• 평가 주체별 평가활용 사업개선 • 평가년도 내 의사소통 채널 다양화
평가 결과	평가결과 반영비중	• 기본점수 상향 부여 • 자체평가와 현장평가 차이	• 평가지표 개선 • 평가교육 및 컨설팅 강화
평가 활용	결과활용	• 평가결과 활용 미흡	• 인센티브 강화 및 하위센터 지원 검토 • 우수사례 활용 공유 확산 • 평가 주체별 평가활용 사업개선

2) 가족센터 평가지표 개정에 대한 결과

- 가족센터 평가지표 개정에 대한 세부 의견조사를 바탕으로 평가위원 평가회의 및 자문회의 등 7회에 거쳐 논의하여, 가족센터 평가지표 개정(안) 내용 및 방향 도출되었으며, 가족센터 평가지표 개정(안) 전문은 [부록 2]에 제시하였다. 추후 논의해야 될 산출방법과 신규로 고려 할 지표내용에 대해서도 도출되었다.

3. 평가활용 방안 및 제언

1) 가족센터의 평가활용 방안

- 첫째, 평가과정 및 평가결과를 토대로 현재의 성과측정하고, 우수점과 개선점을 기반으로 개선을 위한 목표설정과 구체적인 성과향상 계획을 수립하여야 한다.
- 둘째, 평가지표에서 센터장의 리더십이 구성원들과 전략기획 및 자원분배, 사업 운영의 우선순위에 영향을 주는 점을 고려하고 있어, 센터장은 센터평가의 의의를 구성원들에게 고취할 수 있어야 한다.
- 셋째, 평가사업을 계기로 조직 구성원들의 의사소통과 협력을 강화하여 공유와 피드백을 활성화 할 수 있어야 한다. 이를 위하여 평가결과를 기반으로 센터의 중장기 경영계획 수정하고, 대내·외적으로 성과환류를 강화하는 사업운영 체계화의 노력이 요구된다.
- 넷째, 한정된 예산의 효율적인 사용방안을 고려하여 지역 내 가족서비스 욕구를 파악하고 가족센터의 정체성을 살린 사업을 확장해 나갈 수 있어야 한다.
- 다섯째, 센터평가를 통해 구성원들의 능력향상이 연계될 수 있도록 조직 자체적으로 강화하고 지속적인 성장발전을 위해 노력해야 한다.

2) 한국건강가정진흥원의 가족센터 평가활용 방안

- 첫째, 한국건강가정진흥원에서 관리되고 있는 정량지표 평가자료를 가족센터와 매년 공유하고, 가족센터 현장평가 시 평가위원에 의한 정성평가 총평이 가족센터에 구체적인 피드백이 될 수 있도록 평가위원 워크숍 등을 통한 교육이 강화되

어야 한다. 이는 평가사업을 중심으로 가족센터와 한국건강가정진흥원 간 의사소통을 강화하고 가족센터 사업성과 모니터링 및 지속적 평가환류가 이루어지게 할 것이다.

- 둘째, 한국건강가정진흥원의 평가지원 업무에 대한 가족센터의 이해도가 다소 부정적으로 평가되고 있어, 가족센터 중앙관리 사업의 영역을 명확하게 3가지 기능인 연구, 교육, 지원기능으로 재분류할 필요가 있다. 한국건강가정진흥원의 가족센터 평가지원 역할은 가족서비스안내(사업지침)에 명시되어 있으나 그 기능이 '평가업무지원'으로 간략하게 제시되어 있다. 한국건강가정진흥원에서도 연구사업, 교육사업, 지원사업 영역에서 가족센터 평가활용을 근거로 사업계획을 수립되어야 하고, 이 내용이 구체적으로 사업지침에 명시되어야 할 것이다.
- 셋째, 한국건강가정진흥원 조직 내 가족센터 평가업무지원이 가시화되도록 해야 하며, 3년 주기 가족센터 평가사업이 수행되지만 차기 2006년 평가에 대해 평가 적용 전 기간(2023년~2025년) 동안 가족센터에 평가지원 및 환류가 진행될 수 있도록 평가 전문성과 경험이 있는 담당 직원 배치가 필요하다.

3) 여성가족부의 가족센터 평가활용 방안

- 첫째, 가족센터에 대한 메타평가 및 세부 의견조사 결과를 바탕으로, 여성가족부는 평가지표를 평가적용 연도 이전에 공유하여 가족센터의 평가지표의 이해도를 높일 필요가 있다.
- 둘째, 여성가족부는 2024년 발간되는 가족사업안내(사업지침)에 평가목적 및 평가이해관계자별 역할 구체화, 가족센터 평가지표 내용이 반영될 수 있는 서식을 추가하여 가족센터가 3년 간 평가근거 자료를 구체적으로 확인하고 생산 및 관리될 수 있도록 지원할 필요가 있다.
- 셋째, 가족센터가 3년 주기 평가준비에서 결과활용까지의 미흡한 점을 개선하기 위해서는 여성가족부에서 평가수행기관 공모 절차를 평가시행 전에 실시하거나, 평가수행기관이 한국건강가정진흥원으로 지정되도록 제도검토를 해야한다.

4) 제언

- 첫째, 가족센터 평가체계에 대해 지속적인 후속 연구가 필요하다.
- 둘째, 가족센터 평가가 가족정책 성과와의 연계성, 타기관 평가제도와의 비교연구 등도 필요하다.
- 셋째, 연구에서 도출된 2023년~2025년 가족센터의 사업운영에 대한 평가지표 개정(안)을 검토하여, 확정된 평가지표가 가족센터에 조기에 공유되어야 한다.
- 넷째, 2026년~2028년 가족센터 사업운영에 대한 평가지표 연구가 2025년 이전에 완료되어 2025년에 공유되어야 하고, 평가적용 연도 이전에 평가지표가 공유되는 순환과정이 체계적으로 유지되어야 한다.

5) 한계점

- 이상에서 가족센터 평가사업에 대한 메타평가로 도출된 쟁점에 대한 개선 대안을 모색해 보았다. 가족센터 평가제도도 환경변화에 따라 평가활용 및 가족센터, 평가위원 및 그 외 전문가 의견수렴을 반영하여 수정하고 개선해 나가야 한다. 본 연구가 보다 폭넓고 다양한 논의를 통해 진행되지 못한 한계가 있으나, 가족센터 평가사업의 개선을 목적으로 한 메타평가 사례연구로서 가족센터뿐만 아니라 다양한 정책서비스 전달체계에 대한 평가제도 개선에 시사점을 주기를 기대한다.

목 차

I. 서 론	1
1. 연구 필요성 및 목적	3
2. 연구 기대효과 및 활용방안	5
II. 연구방법	7
1. 연구수행체계	9
2. 연구내용	10
3. 연구방법	10
1) 문헌연구	11
2) 가족센터 평가사업 메타평가 및 세부 의견조사	11
3) 전문가 자문	11
4) 자료분석	11
4. 연구대상 및 특성	14
III. 선행연구 고찰	17
1. 가족센터 운영과 평가사업 현황	19
2. 메타평가의 이론적 고찰	23

IV. 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형	27
1. 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형 설계	29
2. 메타평가 평가요소별 평가항목 및 평가지표(문항)	30
V. 조사연구결과	33
1. 가족센터 평가사업 메타평가 결과	35
1) 평가사업 전체에 대한 메타평가 결과	35
2) 평가환경 요소에 대한 메타평가 결과	43
3) 평가투입 요소에 대한 메타평가 결과	44
4) 평가과정 요소에 대한 메타평가 결과	46
5) 평가결과 요소에 대한 메타평가 결과	47
6) 평가활용 요소에 대한 메타평가 결과	48
7) 가족센터 평가사업의 기타 개선사항 분석	50
8) 소결	52
2. 평가사업 세부개선내용 의견조사 분석결과	53
1) 가족센터 평가사업의 전반적 개선방향	53
2) 가족센터 평가지원을 위한 사업 개선방향	56
3) 가족센터 평가결과 후속조치 개선방향	59
4) 소결	60
3. 가족센터 평가지표 개정 의견조사 분석결과	63
1) 가족센터 평가지표 개정(안) 의견수렴 과정	63
2) 가족센터 평가지표 개정 의견수렴 결과	64
3) 가족센터 평가지표 개정(안)	69

VI. 결 론	95
1. 요약 및 논의	97
1) 메타평가 및 세부 의견조사 결과	97
2) 가족센터 평가지표 개정(안) 결과	102
2. 평가활용 방안 및 제언	102
1) 가족센터의 평가활용 방안	103
2) 한국건강가정진흥원의 가족센터 평가활용 방안	103
3) 여성가족부의 가족센터 평가활용 방안	104
4) 제언	104
5) 한계점	105
참고문헌	106

부록

1. 2023년 가족센터 평가그룹	111
2. 가족센터 평가지표 개정(안) 전문	114
3. 가족센터 평가사업 메타평가 평가지표(문항)	144
4. 가족센터 평가사업의 세부 개선내용 의견조사지	149

표 차례

〈표 1〉 가족센터 평가사업 및 평가지표 세부개선 의견조사 응답자 현황	15
〈표 2〉 가족센터 기본사업 영역	20
〈표 3〉 연간 가족센터 서비스 참여인원	21
〈표 4〉 가족센터 평가지표 총괄표(2020~2022년 사업)	22
〈표 5〉 선행연구의 메타평가 분석모형과 구성요소	25
〈표 6〉 가족센터 평가사업의 메타평가 분석모형	30
〈표 7〉 가족센터 평가사업 메타평가 평가요소별 항목, 평가지표(문항)	30
〈표 8〉 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 평가요소별 평가결과	36
〈표 9〉 가족센터 평가제도에 대한 메타평가 평가지표별 결과 (단위 : 점)	37
〈표 10〉 가족센터 평가사업 기타 개선 의견	50
〈표 11〉 가족센터 평가사업 전반적 개선방향 의견	54
〈표 12〉 가족센터 평가지원을 위한 사업 개선방향 의견	57
〈표 13〉 가족센터 평가결과 후속조치 개선방향 의견	59
〈표 14〉 평가이해관계자별 가족센터 평가활용 및 후속조치 프로세스(안)	62
〈표 15〉 가족센터 평가지표 개정방향 의견	65
〈표 16〉 가족센터 평가지표 개정(안) 내용 및 근거	70
〈표 17〉 가족센터 평가지표 개정(안) 신·구 대조표	74
〈표 18〉 가족센터 평가제도 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선대안	101
〈표 19〉 가족센터 평가지표 개정(안) 총괄표 :2023~2025 센터운영	114
〈표 20〉 가족센터 평가지표 개정(안) 세부내용	115

그림 차례

[그림 1] 연구 수행체제도	9
[그림 2] 연구방법	13
[그림 3] 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 요소별 평가결과	36
[그림 4] 평가환경에 대한 메타평가 결과	43
[그림 5] 평가투입에 대한 메타평가 결과	45
[그림 6] 평가과정에 대한 메타평가 결과	46
[그림 7] 평가결과에 대한 메타평가 결과	47
[그림 8] 평가활용에 대한 메타평가 결과	49
[그림 9] 가족센터 평가지표 개정 의견수렴 과정	63

I. 서론

I. 서론

1. 연구 필요성 및 목적

정부는 2022년 국정과제 48번으로 ‘누구 하나 소외되지 않는 가족, 모두가 함께하는 사회 구현’을 정하고, 가족센터 활성화 대책을 발표(관계부처 합동, 2022.) 하였으며, 가족센터의 가족유형별·생애주기별 맞춤형 지원 확대, 가족센터와 행정복지센터 등 연계·협력 강화, 가족센터의 접근성·인지도 제고의 과제를 설정하였다. 현재, 가족서비스전달체계²⁾는 전국 시·군·구에 설치 및 운영 중에 있으며, 지역사회에서 가족서비스지원의 중추적 역할로 촘촘하고 다양한 서비스를 수행하여 서비스 사각지대를 줄이도록 노력하고 있다.

2022년 가족센터 사업운영 현황을 살펴보면, 가족관계 970,155명, 가족돌봄 943,759명, 가족생활지원 738,175명, 가족과 함께하는 지역공동체 4,5514,172명으로 총 7,166,261명(연인원)이 서비스에 참여하였다(한국건강가정진흥원, 2023). 이는 2020년 코로나 확산 이후에도 방역수칙을 준수하며 가족상담서비스 및 비대면 서비스 등을 통해 꾸준히 서비스를 제공하여 지역사회 내에서 가족들이 안전하고 행복한 생활을 유지하는데 기여했다고 볼 수 있다.

한편, 가족센터 평가사업은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 운영되기 시작한 2000년대 중반부터 많은 노력과 자원을 투입하여 실시되어 왔으나, 그동안 실시되었던 평가결과를 활용한 성과는 평가사업 이해관계자인 여성가족부, 한국건강가정진흥원, 가족센터 모두에서 미흡했다고 볼 수 있다. 특히, 전반적 평가체계를 확립하기 위한 개선, 우수센터 및 하위센터에 대한 다양하고 적절한 지원, 우수사례를 발굴하고 차기 평가지원 사업에의 활용 노력, 가족센터 3년 성과 홍보 등 전반적인 면에서 부족했다. 한국건강가정진흥원도 평가 당해연도에 수탁을 받아 평가수행기관 역할을 하는 한계로 인해 적극적인 후속 조치 사업을 추진하지 못했다.

여성가족부는 가족센터 평가에 대해 가족사업안내(사업지침)를 근거로 가족센터에 대해 3년 주기로 평가를 주최하고 있다. 평가수행기관은 공모를 통해 선정하고 있으며 2020년과 2023년 한국건강가정진흥원에 위탁하였다. 2017년 이전 실시된 평가에는 각 정책사

2) 2023년 현재 가족센터 211개소, 건강가정지원센터 13개소, 다문화가족지원센터 20개소로 총 244개소의 가족서비스전달체계가 운영 중임. 평가와 관련 연구이므로 이하 가족센터로 칭함.

업별 실적평가 중심의 평가지표를 적용하였다. 여성가족부는 기존 평가지표에 대해 가족센터의 지역특성 및 가족서비스 이용자 요구에 맞는 서비스 제공에 대한 평가로 보기 어렵다고 판단되어 평가지표를 개정(2019년 공유)하였다. 이 지표는 2020년부터 적용되었고, 가족센터의 기본사업뿐만 아니라, 특화사업, 지자체 위탁 및 외부 공모사업을 총괄하여 사업계획, 운영 및 성과를 평가 할 수 있도록 구성되었다.

3년 주기로 수행되는 가족센터 평가의 정량평가는 한국건강가정진흥원에서 운영하는 가족지원통합정보시스템의 가족센터 실적과 매년 가족센터 이용자를 대상으로 실시하는 만족도 조사 결과를 기반으로 실시되고 있으며, 정성평가는 평가위원을 통해 현장평가에서 수행된다.

평가는 개념적으로 학자마다 다르게 정의되고 있으나, 정책이나 사업에 대해 분석활동에 기반을 둔 어떤 활동의 유용성과 장점, 가치 등이 결정되어지는 과정(Scriven, 1991:1)과 정책의 목적달성을 위해 사업기획, 집행, 효과달성, 효과달성에 기여한 요인 파악을 통해 다음 사업과 다른 정책에 시사점을 도출하는 활동을 의미(이상미·장정연, 2022)이라고 정의될 수 있다.

가족센터의 평가사업과 관련하여, 가족센터 사업계획(Plan), 사업여건(Input), 사업운영(Process), 사업성과(Output/Outcome) 영역으로 구성된 평가지표는 2019년 개발되어 2020년(1차 적용), 2023년(2차 적용) 평가사업에 적용되고 있다. 그러나, 2020년 평가수행 후 평가사업 개선점 및 환류방안이 가족센터와 평가위원을 통해 표출되었지만, 후속적인 연구나 사업이 제대로 이루어지지 않았다. 이에, 2023년 가족센터 평가사업 수행시점에서 가족센터 평가사업의 개선점과 평가이해관계자별 역할도출을 통해 가족정책 성과가 향상될 수 있는 점을 모색한다는 차원에서 평가의 전 과정을 평가하는 메타평가 개념을 도입할 필요가 있다.

메타평가(Meta-evaluation)의 정의는 학자마다 다양하게 정의하고 있어 선행연구를 통해, 본 연구에서는 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 정의를 가족센터 평가사업의 평가기조 및 자원, 평가수행과정, 평가결과, 평가활용의 전체 과정을 검토하고 평가하여 가족센터 평가의 질을 제고하고 평가결과 활용을 증진하는 활동으로 정의하고자 한다.

따라서, 본 연구의 목적은 가족센터 평가사업에 대한 메타평가를 통해서 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선대안을 도출하고, 이를 실현하기 위해 평가이해관계자인 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 평가활용 방안을 제안하고자 한다. 또한, 평가의 주요 수단인 가족센터 평가지표 개선에 대한 의견조사 결과분석을 토대로 자문회의를 실시하여 가족센터 평가지표 개정(안)을 제시하고자 하였다.

2. 연구 기대효과 및 활용방안

이 연구의 기대효과는 다음 세 가지로 정리할 수 있다.

첫째, 가족센터 평가사업 전 과정에 대한 메타평가 및 세부개선 의견조사로 도출된 평가사업의 문제점을 개선하여, 향후 가족센터를 둘러싼 정책 및 사회, 가족환경에 부합하는 가족센터 운영방향을 예측하고, 그에 부합하는 서비스 제공을 위한 제도개선에 기여할 수 있다.

둘째, 가족센터 평가사업 관련 연구가 드문 상황에서 이 보고서의 연구내용은 평가이해 관계자별 역할개선에 기여할 수 있다.

셋째, 평가지표 개정(안)은 평가적용 연도 내에 최초 공유하게 됨으로써, 향후 가족센터와 한국건강가정진흥원, 여성가족부 간의 의사소통을 통한 사업성과 향상에 기여할 수 있다.

이 연구의 활용방안은 다음 세 가지로 정리할 수 있다.

첫째, 가족센터 평가사업 전 과정에 대한 메타평가 기반으로 평가사업 전체에 대한 체계화의 기초자료로 활용할 수 있다. 가족센터 운영이 시작된 2005년 이후 현재까지 가족센터 평가연구가 드물고, 평가사업의 개선점이 제대로 환류되지 못한 점에서 메타평가 개념을 도입한 과학적 근거에 의한 평가체계 개선안을 도출한 점 등이 후속 연구 수행에 도움을 줄 수 있다.

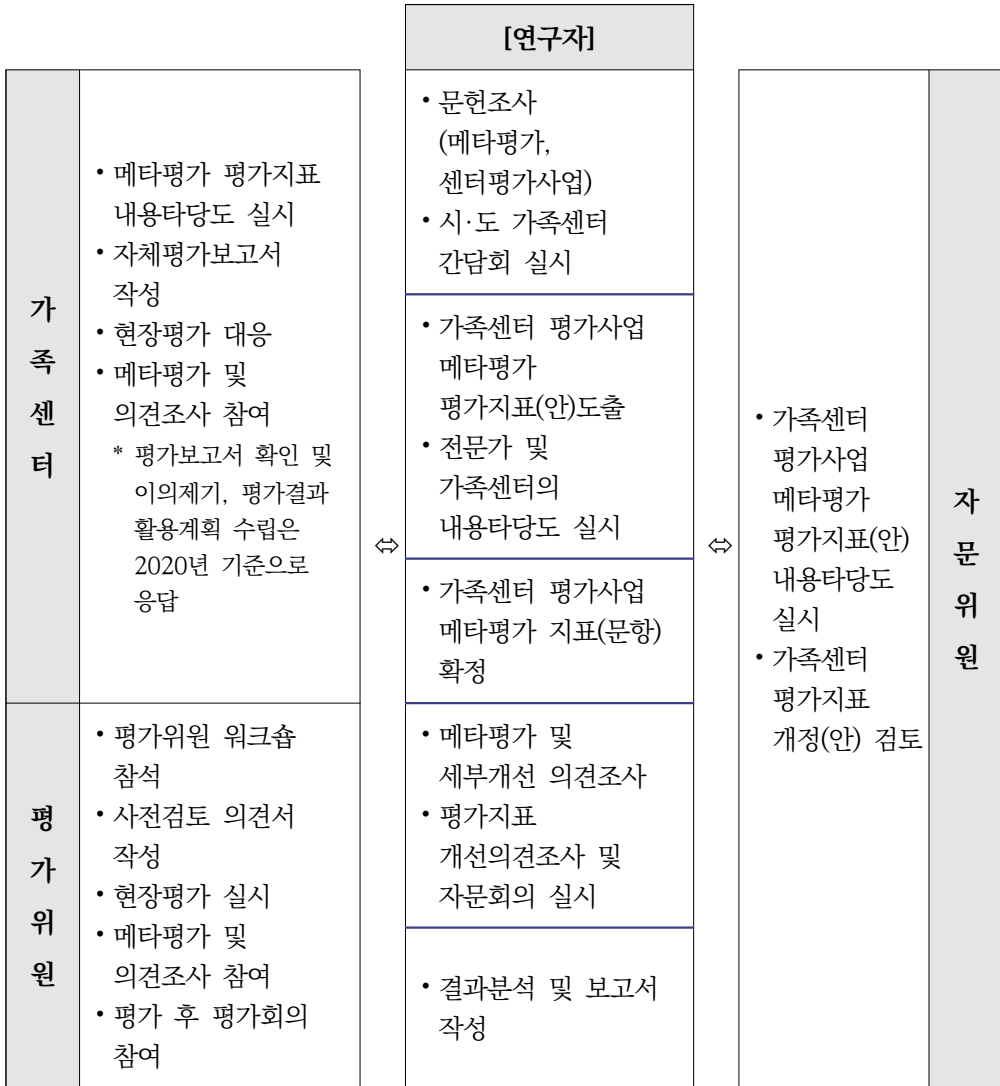
둘째, 가족센터 평가사업 개선방안을 반영하여 여성가족부의 가족사업안내(사업지침) 개정 및 평가주체별 역할을 구체화할 수 있다.

셋째, 가족센터 평가지표 개정(안)을 평가적용 연도 내에 공유한다면, 가족센터의 이해도를 높이고 준비에 대한 부담을 줄여 보다 효율적이고 효과적인 가족센터 평가사업의 성과를 도출할 수 있을 것이다.

II. 연구방법

II. 연구방법

1. 연구수행체계



[그림 1] 연구 수행체계도

2. 연구내용

본 연구는 전국에서 운영되는 가족센터 및 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터 중 2023년 평가대상 센터와 평가위원을 중심으로 평가사업의 전체 과정에 대한 개선점을 도출하고자 하였다. 세부 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 실시 후 개선방안을 제시하고자 하였다. 240개소 가족센터 평가대상 기관에 대한 2023년 평가사업 전반에 대한 평가를 위해 메타평가 평가지표를 개발하고, 실시한 후 세부 개선사항에 대한 의견조사를 통해 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선방안을 제시하였다.

둘째, 가족센터 평가지표 개정(안)을 도출하고자 하였다. 현행 평가지표 적용은 1차적으로 2020년이었으나, 2차로 적용한 2023년에는 평가지표 설명회(6월)에서 ‘총점 조정 및 3년간 사업이용자 수 연평균 증가율’이 추가된 내용을 공유하게 되었다. 평가지표 공유가 기본적으로 늦었다는 지적과 신규직원이 많은 센터나, 평가이해도가 낮은 센터를 중심으로는 평가지표 공개가 2023년 당해연도에 첫 공개된 것으로 받아들여져 한국건강가정진흥원으로 많은 민원이 제기되어 왔다. 따라서, 2026년 3차 평가사업(2023년~2025년 사업)에 대한 평가지표 개정(안)은 적어도 2023년 내에 공유될 필요가 있다.

셋째, 가족센터 평가활용 방안 도출을 통해 현행 가족사업안내(사업지침, 여성가족부)에 추가되어야 할 가족센터 평가사업 이해관계자별 역할을 모색하고자 하였다. 현행 사업지침 내 1~2쪽으로 간략히 기술된 가족센터 평가사업 내용을 보다 구체화하여, 가족센터를 중심으로 한 가족정책 발전에 기여할 필요가 있다.

3. 연구방법

본 연구는 크게 5단계로 이루어졌다. 1단계 문항 구성을 위한 문헌고찰, 2단계 문항 구성을 위한 전문가평가, 3단계 가족센터의 메타평가 평가지표(문항) 적정성 검토, 4단계 메타평가 실시 및 세부 개선의견 조사, 전문가 자문회의, 5단계는 자료분석 및 결과 보고로 [그림 2]와 같이 진행되었다.

1) 문헌연구

첫째, 가족센터 평가사업 관련 현황자료 및 연구동향을 국내외 보고서 및 학술지, 한국건강가정진흥원 자료를 토대로 파악하였다.

둘째, 메타평가에 대한 국내외 보고서 및 학위논문, 학술지 자료를 토대로 파악하였다.

2) 가족센터 평가사업 메타평가 및 세부 의견조사

첫째, 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 평가지표(문항)을 개발하여 가족센터 및 평가위원 대상으로 메타평가를 실시하였다.

- 조사내용 : 평가환경(6문항), 평가투입(11문항), 평가과정(4문항), 평가결과(5문항), 평가활용(10문항), 세부 의견조사(전반적 개선내용, 평가지표 개선내용)

둘째, 조사시기 : 가족센터는 현장평가 종료 후, 평가위원은 5개 이상 현장평가 후

셋째, 메타평가 시 가족센터 및 평가위원의 인식차이와 평가점수가 낮은 지표에 대한 개선점을 탐색하기 위해, 가족센터 평가사업에 대한 세부개선 의견조사를 실시하여 메타평가의 도출쟁점 및 개선대안이 모색되고, 평가이해관계자별 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 역할이 도출되도록 하였다.

넷째, 가족센터 평가지표 개선에 대한 가족센터와 평가위원의 의견을 조사하였다.

3) 전문가 자문

첫째, 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형, 평가요소, 평가항목, 평가지표(문항)에 대한 내용타당도에 대해 검증받았다.

둘째, 가족센터 현장평가 실시 후 평가위원 대상으로 가족센터 평가의 전 과정에 대한 메타평가 결과분석에 대한 자문을 받았다.

셋째, 평가지표 개선에 대한 가족센터 및 평가위원의 의견조사 결과에 대해 가족센터장, 평가위원 등에게 자문을 받았다.

4) 자료분석

가족센터 메타평가 평가지표(문항)인 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach' α 를 산출하였다. 메타평가 평가지표(문항) 조사결과 분석을 위해 기술통계분석(descriptive

statistics analysis) 및 가족센터 평가사업 전반에 대해 가족센터와 평가위원 집단 간 차이를 분석을 위해 t검증을 실시하였다. 의견조사 등 개방형 문항의 경우, 원자료를 반복해서 읽으면서, 반복적으로 등장하는 어휘를 중심으로 개방코딩을 하였다. 개방코딩을 메모한 후 공통으로 나오는 패턴을 찾아 범주화, 분류, 재분류화 하는 과정을 거쳤고, 분석에 대한 신뢰성 확보를 위해 전문가 검토 과정을 통해 분석을 완료하였다. 자료의 분석을 위해 Excel 2010과 SPSS 26.0을 이용하였다.

단계	진행 작업	일정
1 문헌 고찰	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형 및 평가요 소, 평가항목 및 평가지표(문항) 도출 	<ul style="list-style-type: none"> • 7월 말
2 전문가 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터 메타평가 평가지표(문항)의 적정성에 대 해 전문가 평가 실시 • 면담 및 서면자문 사용 • 가족센터 및 평가 관련 교수, 전문가 5명 	<ul style="list-style-type: none"> • 1차 (7월 말) • 2차 (8월 초)
3 가족 센터 접토	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터 메타평가 평가지표(문항)의 적절성에 대 한 가족센터 7개소(32명) 대상 면담조사 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 초· 중순
4 본조사	<ul style="list-style-type: none"> • 대상 : 가족센터(240개), 평가위원 40명 • 가족센터 평가사업 메타평가 실시 : 2023년 8월 28일~9월 22일 • (추가) 세부 의견조사 : 메타평가 도출쟁점 및 개선방안의 세부내용 탐색을 위한 의견조사, : 평가지표 개선방향 의견조사 : 2023년 10월 10일~10월 20일 • 전문가 자문회의 : 7회 (평가위원, 센터장, 한가원, 여가부) 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 ~ 9월 • 10월
5 자료 분석 및 보고	<ul style="list-style-type: none"> • 통계분석, 내용분석 • 가족센터 평가지표 개정(안) 도출 • 결론 및 제언 도출 • 연구평가 및 결과보고 	<ul style="list-style-type: none"> • 9~11월 • 11~12월

[그림 2] 연구방법

4. 연구대상 및 특성

첫째, 가족센터 평가사업 메타평가는 2023년 가족센터 평가대상 240개 가족센터, 평가위원 40명을 대상으로 실시하였으며, 인구사회학적 특성이 중요하지 않다고 판단되어 익명으로 조사하였다.

- 조사 기간 : 2023년 8월 28일~9월 22일
- 응답자 수 : 가족센터 관계자 315명(센터별 3명까지 응답 가능), 평가위원 38명
- 조사 방법 : 온라인 조사
- 조사 과정 : 가족센터 대상 평가지표 설명회 및 평가위원 워크숍에서 메타평가 조사 실시에 대한 목적을 설명하였고, 공문을 통해 공지하고, 연구 조사에 동의한 가족센터 및 평가위원에 의해 자료가 수집되었다.

둘째, 메타평가 시 가족센터 및 평가위원의 의식차이와 평가점수가 낮은 평가지표(문항)에 대한 개선점을 탐색하기 위해 가족센터 평가사업에 대한 세부 개선 의견조사, 평가지표 개정에 대한 의견조사를 이메일을 통해 실시하여, 가족센터 25개, 평가위원 26명이 응답하였다. 응답율이 저조한 이유를 가족센터에 확인한 결과, 가족센터 평가사업에 대한 메타평가로 가족센터 입장에 대해 이미 응답하여 중복조사라는 점이 있었고, 추가 의견이 있는 가족센터에서만 응답한 것으로 나타났다.

의견조사는 가족센터 평가사업 세부 개선 내용에 대한 종합의견, 가족센터 평가지원을 위한 사업개선 방향에 대한 의견, 가족센터 평가결과 후속조치 개선에 대한 의견, 마지막으로 평가지표 개정에 대한 의견을 서술형으로 기술 하도록 하였다.

- 조사 기간 : 2023년 10월 10~20일
- 응답자 수 : 가족센터 25개, 평가위원 26명
- 조사 방법 : 메일회신

〈표 1〉 가족센터 평가사업 및 평가지표 세부개선 의견조사 응답자 현황

가족센터		평가위원	
센터 1	나·다형 센터	위원 1	교수, 전)가족센터장,
센터 2	가형 센터	위원 2	컨설턴트, 교수, 2회 이상 센터평가
센터 3	나·다형 센터	위원 3	교수, 2회 이상 센터평가
센터 4	가형 센터	위원 4	교수, 2회 이상 센터평가
센터 5	나·다형 센터	위원 5	교수, 2회 이상 센터평가
센터 6	단독형 센터	위원 6	교수, 전)가족센터장 2회 이상 센터평가
센터 7	단독형 센터	위원 7	연구원, 센터평가 신규
센터 8	가형 센터	위원 8	교수, 2회 이상 센터평가
센터 9	나·다형 센터	위원 9	연구소 소장, 컨설턴트, 센터평가 신규
센터 10	단독형 센터	위원 10	교수, 2회 이상 센터평가
센터 11	나·다형 센터	위원 11	교수, 2회 이상 센터평가
센터 12	나·다형 센터	위원 12	교수, 센터평가 신규
센터 13	나·다형 센터	위원 13	컨설턴트, 2회 이상 센터평가
센터 14	라형 센터	위원 14	교수, 전)가족센터장, 센터평가 신규
센터 15	라형 센터	위원 15	연구원, 2회 이상 센터평가
센터 16	가형 센터	위원 16	전문 컨설턴트, 2회 이상 센터평가
센터 17	나·다형 센터	위원 17	교육연구원 연구위원, 2회 이상 센터평가
센터 18	가형 센터	위원 18	정책연구원 연구위원, 2회 이상 센터평가
센터 19	마형 센터	위원 19	교수, 2회 이상 센터평가
센터 20	가형 센터	위원 20	교수, 센터평가 신규
센터 21	마형 센터	위원 21	연구소 소장, 2회 이상 센터평가
센터 22	라형 센터	위원 22	교수, 2회 이상 센터평가
센터 23	마형 센터	위원 23	연구소 소장, 2회 이상 센터평가
센터 24	나·다형 센터	위원 24	교수, 2회 이상 센터평가
센터 25	마형 센터	위원 25	교수, 2회 이상 센터평가
		위원 26	교수, 2회 이상 센터평가

Ⅲ. 선행연구 고찰

Ⅲ. 선행연구 고찰

1. 가족센터 운영과 평가사업 현황

가족센터는 가족 유형별로 이원화(건강가정지원 및 다문화가족지원)되어 있는 가족지원 서비스를 통합하여 한 곳에서 가족의 유형에 상관없이 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적인 서비스 제공을 목적으로 운영되고 있고, 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위한 가족 및 자녀교육·상담, 통·번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원을 도모하고 있다. 구체적인 사업은 <표 2>과 같이 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 영역별 기본사업으로 이루어져 있다. 가족센터는 기존 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 통합한 것으로, 2014년 22개소, 2016년 78개소, 2017년 101개소, 2018년 152개소, 2019년 183개소, 2020년 196개소, 2021년 203개소, 2022년 207개소, 2023년 211개소가 운영 중이다. 가족센터로 통합되지 않은 건강가정지원센터(13개소)는 가족돌봄나눔, 가족교육, 가족상담, 가족문화, 지역사회 연계 영역으로 구분되었고, 다문화가족지원센터(20개소)는 가족, 성평등·인권, 사회통합, 상담, 홍보 및 자원연계 영역으로 구분되어 사업이 운영되고 있다.

〈표 2〉 가족센터 기본사업 영역

사업영역	기본사업	비고
가족관계	부모역할 지원(임신출산(부모)지원, 영유아기 부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육, 아버지 역할 지원), 부부역할 지원(부부갈등예방·해결지원, 노년기 부부지원), 이혼전·후가족지원, 다문화가족관계향상지원, 이중언어 가족환경조성, 다문화가족자녀성장지원, 가족상담, 조부모 역할 지원	교육, 상담 (정보제공 및 초기상담), 문화프로그램 등
가족돌봄	가족역량강화지원	교육, 상담 (정보제공 및 초기상담), 돌보미 파견, 사례관리 등
가족생활	맞벌이가정 일가정양립지원, 다문화가족 초기 정착지원, 결혼이민자 취업지원, 1인가구 지원, 다문화가족 자녀 사회포용안전망 사업	교육, 상담, 정보제공, 문화프로그램 등
가족과 함께하는 지역공동체	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단), 공동육아나눔터(자녀돌봄 품앗이), 다문화가족 교류·소통공간 운영, 가족사랑의 날, 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지, 인식개선 및 공동체의식, 가족친화문화프로그램, 찾아가는 결혼이민자 다이음사업, 다함께 프로그램, 기타(사업 영역에 속하지 않는 사업)	모임, 활동, 문화프로그램 등

※ 출처: 여성가족부(2023). 가족사업안내(I).

가족센터의 사업운영 현황을 분석해 보면 〈표 3〉과 같이, 코로나 바이러스가 종식되기 전인 상황에서도 2021년에 비해 2022년 서비스이용자가 증가하였으며, 2022년에는 가족과 함께하는 지역공동체 영역사업의 이용자가 4,514,172명으로 가장 많았고, 다음으로 가족관계 영역사업 970,155명, 가족돌봄 영역사업 943,759명, 가족생활 영역사업 738,175명 순으로 나타났다(한국건강가정진흥원, 2023).

2019년까지는 지속적으로 참여인원이 증가하였으나 2020년 코로나 확산 이후 가족센터의 대면서비스 조정 등으로 서비스 이용자가 급감하였다. 그럼에도 불구하고 비대면 서비스 활성화를 위한 가족센터 및 한국건강가정진흥원 등의 노력으로 2021년 이후 서비스 이용자 수를 늘리는 데 기여하였다.

〈표 3〉 연간 가족센터 서비스 참여인원

(단위: 명)

구분	가족관계	가족돌봄	가족생활	가족과 함께하는 지역공동체	합계 (연인원)
2019년 (183 개소)	883,042	940,923	446,524	3,593,266	5,813,755
2020년 (196 개소)	702,359	747,828	404,539	1,929,470	3,784,196
2021년 (203 개소)	940,431	965,301	515,829	3,168,116	5,589,677
2022년 (207 개소)	970,155	943,759	738,175	4,514,172	7,166,261

※ 출처: 한국건강가정진흥원(2023). 2022년 가족센터 연간결과보고서.

한편, 가족센터의 평가사업은 공공재원의 투입 및 확대에 따른 자원 사용의 사회적 책임과 전문성이 요구되는 바, 자원사용의 적정성과 사업성과에 대해 확인이 필요하며, 가족센터 평가사업을 통해 평가의 효과성을 파악하고, 질적 개선 및 내실화 실현하기 위한 목적으로 수행되고 있다. 여성가족부의 가족사업안내(사업지침)에 의하면, 가족센터 평가는 3년 주기로 수행 하도록 되어 있다.

현재 적용되고 있는 평가지표는 〈표 4〉와 같다. 총 100점(가점 포함 102점)이며, 사업계획(19점), 사업여건(12점), 사업운영(29점+가·감점2점), 사업성과(40점)으로 구성되어 있다. 정성평가 48점(가점 2점), 정량평가 52점으로 정성평가는 평가위원이 가족센터 현장평가로 실시되고, 정량평가는 한국건강가정진흥원에서 가족통합정보시스템 및 센터이용자 만족도조사 등은 평가산식에 의해 사전평정 된다.

평가그룹은 인구 수 및 센터유형을 구분하여 가족센터의 경우 가형, 나형, 다형, 라형, 마형으로 구분하고, 단독 건강가정지원센터, 단독 다문화가족지원센터 그룹으로 구분되었다[부록 1].

2020년 가족센터 평가결과는 정성평가 총평의 간략한 내용만 가족센터로 안내되었고, 정량평가 및 세부 등급 등에 대해서는 전혀 공개되지 않았다.

2020년 평가수행 과정은 평가수행기관으로 2020년 3월에 공모를 통해 한국건강가정진흥원이 선정되어, 5월 평가지표 설명회 실시, 가족센터의 자체보고서 작성 및 제출, 평

가위원 워크숍, 7~9월 현장평가 및 정량평가 실시, 평가결과 공개 및 이의제기, 평가수행 결과 보고, 평가군별 상위 10% 센터에 대해 2021년 상반기에 여성가족부 장관상을 수여 하고, 하위 10% 센터에 대해서는 1회 집단컨설팅을 통해 센터평가 후속조치를 했다.

〈표 4〉 가족센터 평가지표 총괄표(2020~2022년 사업)

구분		평가지표	평가방식		배점
사업계획 (Plan) (19)	사업계획 수립 및 추진	비전 및 중장기 사업계획 수립의 적정성	정성	절대	7
		센터장의 리더십/추진력	정성	절대	6
		목표 달성에 대한 자체평가의 적정성	정성	절대	6
사업여건 (Input) (12)	직원역량	직원 교육 이수율	정량	절대	6
	지역사회 협력	지역사회 협력과 발굴 건 수	정량	상대	6
사업운영 (Process) (29(2))	사업운영 관리	프로그램 기획의 적정성	정성	절대	7
		사업수행의 점검과 관리	정성	절대	7
		대내외 평가활용 및 개선	정성	절대	7
		수상실적/지적사항(가점 / 감점)	정성	절대	(1)
	지역특화 사업	지역특화사업의 적합성	정성	절대	8
		지역특화사업과 기타사업 (공모 등) 연계 성(가점)	정성	절대	(1)
사업성과 (Output / Outcome) (40)	이용자 실적	전체사업 이용자 수	정량	상대	10
	이용자 만족	프로그램 만족도	정량	절대	10
	성과 노력도	3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율	정량	상대	10
	상담 실적	전체 상담 회기 수	정량	상대	10
총계			정성 9 정량 6	절대 11 상대 4	100 (102)

2. 메타평가의 이론적 고찰

평가는 개념적으로 학자마다 다르게 정의되고 있으나, 정책이나 사업에 대해 분석활동에 기반을 둔 어떤 활동의 유용성과 장점, 가치 등이 결정되어지는 과정(Scriven, 1991:1)과 정책의 목적달성을 위해 사업기획, 집행, 효과달성, 효과달성에 기여한 요인 파악을 통해 다음 사업과 다른 정책에 시사점을 도출하는 활동을 의미(이상미·장정연, 2022)이라고 정의될 수 있다.

평가는 평가주체, 평가시기, 평가영역 수준 등에 따라 분류할 수 있다(고강인 2017: 14-15). 평가주체에 따라 내부평가와 외부평가로 구분되고, 평가시기에 따라 총괄평가(summative evaluation)와 형성평가(formative evaluation)으로 나뉜다. 평가영역의 수준에 따라서는 과정평가, 영향평가, 성과평가, 메타평가 등으로 구분된다.

본 연구는 가족센터의 평가사업이 수행된 지 15년 이상되었고, 특히 2020년 이후 현재의 평가지표 개정 및 적용 이후 평가사업의 개선의견이 가족센터와 한국건강가정진흥원, 여성가족부에서 있었으나 3년 주기 평가예산확보 및 지속적 환류체계가 마련되지 못한 현황을 고려한다면 평가의 전체 과정에 대한 평가개념 적용이 필요하다.

가족센터 평가사업에 대한 개선점을 도출하기 위해서는 평가의 전체 과정에 대한 세부적인 요소가 무엇인지를 먼저 파악하고, 이에 대한 피평가기관인 가족센터와 평가위원의 인식을 조사한 결과를 바탕으로 가족센터 평가사업 이해관계자인 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 평가활용방안을 모색할 필요가 있다. 이를 위해서는 평가의 전체 과정을 파악하는 메타평가 개념을 도입하여 가족센터 평가에 대한 평가가 적절할 것이다.

평가제도의 개선과 평가의 질 향상의 필요성을 위한 메타평가(meta evaluation)을 통한 연구의 관심이 높아지는 경향이 있다. 이는 평가사업 수행 후 평가결과에 대해 평가목적에 맞게 정책결정자나 최고 의사결정자들의 기대에 충족하는 정보제공과 합리적 선택 등의 근거제공 부족으로 평가활용도가 낮기 때문이다(김명수, 2003: 191).

메타평가의 정의는 학자마다 다양하게 정의하고 있다. 메타평가의 개념으로 Orata(1940:650)는 평가가 목적을 달성하지 못한다면 평가에 대한 적정성과 합리성을 평가할 필요가 있으며 이를 평가의 평가(evaluation of evaluation)라 하였고, Dror(1971:3)는 평가시스템에 대한 평가(evaluation of the evaluation system)로 정의하면서 평가의 활용을 증진시키기 위한 평가환류시스템을 강조하였다. Chelimsky(1985 :11)는 메타평가를 평가결과의 종합(evaluation synthesis) 즉 평가의

평가라고 가장 좁은 의미의 메타평가 개념으로 설명하고 있으며, 이는 사업효과에 대한 정보제공으로 책무성과 정책형성을 유도하고 연구의제를 제공하여 정책집행을 실현하기 위한 평가활동으로 정의하고 있다.

국내 연구에서 이찬구(1997)는 과정평가와 총괄평가 수행 중이나 수행 후에 평가의 기초, 자원, 수행, 활용 등 평가 과정 및 내용과 결과를 검토하고 평가하여 정책평가의 질을 제고하여 결과 활용을 증진시키려는 활동으로 정의하였다. 김명수(2003)는 상위평가자에 의한 상위평가로서 평가체계에 대한 평가 즉 평가를 위한 투입요소, 평가과정, 평가효과에 대한 평가로 정의하였다.

본 연구에서는 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 정의를 가족센터 평가사업 평가기조 및 자원, 평가수행과정, 평가결과, 평가활용의 전과정을 검토하고 평가하여 가족센터 평가의 질을 제고하고 평가결과 활용을 증진하는 활동으로 정의하고자 한다.

메타평가를 수행하는 구체적인 목적으로는 첫째, 평가품질 평가로서, 정책결정자와 평가위원이 기존의 평가에 대하여 판단 할 수 있는 정보나 지식공유를 촉진하는 것이다. 둘째, 평가의 타당성과 유효성 평가로서, 메타평가로 불필요한 평가제도 등을 변경할 수 있도록 평가목표와의 관련성, 평가방법의 적절성, 평가결과의 신뢰성 여부를 검토하여 평가제도를 개선하는 데 필요하다. 셋째, 평가결과의 활용도 측정으로서, 평가정책에 대한 의사결정과 개선을 지원하는데 필요하다(송혜림 외, 2011, 고강인, 2017, 재구성)

〈표 5〉와 같이 메타평가 접근방법을 수행한 연구에서 분석대상은 평가시스템에 대한 메타평가(권혁인, 2008; 류영수 외, 2009)와 기관 자체평가에 대한 메타평가(문영세, 2005; 황병상 외, 2005; 제갈돈·송건섭, 2008; 김인자 외, 2009; 신열 외, 2009; 2009; 라휘문 외, 2011; 김부철, 2015)가 있다.

메타평가를 수행함에 있어서는 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 평가단계별 구성요소를 설정해 분석에 활용하고 있다. 메타평가에 관한 선행연구들에서 메타평가 분석모형을 보통 3~5단계로 제시되는데, 3단계는 ‘투입-과정-결과’ (Larson & Berliner, 1983; 문영세, 1997), 4단계는 ‘환경-투입-과정, 결과 및 활용’(이찬구, 2004; 김태훈, 2006), 5단계는 ‘환경-투입-과정-결과-활용’으로 구분하기도 한다(박종수, 2002; 고강인, 2017; 이상미 외, 2022).

〈표 5〉 선행연구의 메타평가 분석모형과 구성요소

구분	평가환경	평가투입	평가실행과정	평가결과	평가활용
Larson & Berliner (1983)	평가예산, 평가기간, 평가시기, 평가위원 전문성, 사업특성, 평가방법론 및 평가설계, 평가목적, 평가위원료, 이론모형		평가방법 절차, 평가보고서양식, 평가위원-피평가자 상호관계의 유형 및 강도, 의사소통	사업의 계속성, 사업절차의 보완	
문영세 (1997)	평가의 필요성, 평가활동의 합리성, 평가인력의 적정성, 평가자원의 적정성		평가방법의 적절성, 평가방법의 순리성	평가결과관리의 적절성, 평가의적자원의 충분성	
이찬구 (2004)	평가목적, 평가유형	평가인력 조직 및 규정 예산 및 정보	수행내용, 수행절차	평가보고서의 작성, 배포 및 평가결과활용	
김태훈 (2006)	평가기조, 평가추진 조직체계, 평가시기 및 주기	평가인력, 평가자료	평가방법, 평가절차 및 평가과정, 평가과정의 융통성 및 공정성	평가결과, 평가보고, 평가결과 공개, 평가결과 활용	
박종수 (2002)	평가기조의 명확성, 추진체계의 명확성, 평가목적의 명료성·합리성, 평가대상 선정의 적절성, 평가모형의 적절성	평가인력의 적정성, 평가조직의 적정성, 평가도구의 적절성, 평가예산의 적정성, 평가정보의 적정성	평가수행 내용의 적정성, 평가수행 절차의 합리성, 자료분석의 적절성	평가결과의 신뢰성, 보고서작성의 적정성, 평가결과보고 및 배포의 적정성, 평가결과의 공개성,	평가 결과 활용성
이란희 최병대 (2011)	법·제도·규정, 평가목적 및 동기, 평가 이해관계자	평가조직, 인력, 예산, 자료	평가기준, 평가과정 및 방법, 평가내용	평가보고서, 평가결과 확정	평가 결과 활용성
고강인 (2017)	평가제도, 평가목적, 평가이해관계자 의사소통	평가지표, 평가예산, 평가조직과 인력, 평가교육	평가방법, 평가절차, 평가시기	평가보고서, 평가결과의 신뢰성	결과활용성, 결과공개성, 배포성, 인센티브
이상미 장정연 (2022)	평가의 목적·필요성, 평가대상 규모의 적정성, 평가대상 선정의 적정성, 평가내용·지표의 적절성	평가조직·인력의 적정성, 평가정보·자료의 충실도 및 신뢰도, 평가시기의 적절성, 평가기간의 적정성	평가방법의 적절성, 평가양식의 적절성, 의사소통의 적정성	평가결과 반영 비중의 적정성, 평가결과 산출 방식의 적정성	평가효과성, 평가결과의 실효성

선행연구들을 통해 메타평가 구성요소를 비교해 보면, 체계적 메타평가 모형으로 평가 환경, 평가투입, 평가실행과정, 평가결과 및 활용으로 단계별로 분석하고 있음을 알 수 있다. 특히, '투입, 실행, 결과'라는 공통요소를 활용하고 있으며 평가체제의 과정론적 요소를 중심으로 이루어지고 있다고 볼 수 있지만, 각 요소별로 연구자가 강조하는 평가내용에 따라 다르게 나타났다.

〈표 5〉를 중심으로 메타평가 분석모형의 구성요소를 종합적으로 정리하면, 평가환경에서는 법·제도·규정, 평가목적, 평가대상, 평가지표, 추진체계의 명확성, 평가모형의 적절성 등이 포함되어 있고, 평가투입에는 평가인력조직, 평가정보의 적정성, 평가교육, 평가정보·자료의 충실도 및 신뢰도, 평가시기의 적절성, 평가기간의 적정성 등이 포함되어 있다. 평가실행과정에는 평가방법 및 절차, 평가위원-피평가자 상호관계의 유형 및 강도, 의사소통, 평가과정의 융통성 및 공정성, 평가내용 등이 포함되어 있고, 평가결과에는 평가보고서의 적정성, 평가결과 공개, 평가결과의 신뢰성, 평가결과 반영비중의 적정성, 평가결과 산출방식의 적정성 등이 포함되어 있다. 마지막으로 평가활용에는 평가결과 활용성, 인센티브, 평가결과의 실효성 등이 포함되어 있다.

본 연구에서는 선행연구의 메타평가 분석모형 및 구성요소를 바탕으로 가족센터 평가사업에 대한 메타평가를 평가활용, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 5단계로 설정하고, 평가항목, 평가지표를 개발하여 실시하고자 한다.

IV. 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형

IV. 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형

1. 가족센터 평가사업 메타평가 분석모형 설계

본 연구의 메타평가 분석모형은 문헌고찰을 통해 분석한 메타평가 분석모형 및 구성요소와 2020년 가족센터 평가 관련한 의견을 제시할 수 있는 시·도 가족센터 간담회 내용을 기반으로 가족센터 평가사업의 이슈들을 반영하여, 가족센터 평가사업 메타평가 평가요소를 ‘평가환경 - 평가투입 - 평가과정 - 평가결과 - 평가활용’ 5단계로 구성하였다.

첫째, 평가환경은 평가설계가 적절하게 설계되었는지에 대한 적절성점검으로, 평가의 목적·필요성, 평가대상 구분의 적절성, 평가내용·지표의 적절성을 포함하였다.

둘째, 평가투입은 평가조직·인력의 적절성, 평가정보·자료의 충실도 및 신뢰도, 평가교육의 적절성, 평가시기의 적절성, 평가기간의 적절성을 포함한다. 평가정보가 적절히 조직화하고 가족센터 및 평가위원에 대해 일관성있게 평가정보가 자료가 제시되었을지를 평가한다.

셋째, 평가과정은 평가절차·방법의 적절성, 평가양식의 적절성, 의사소통의 적절성을 포함한다. 객관성 있는 평가가 이루어지기 위해 평가방법이나 의사소통이 적절한지를 평가한다.

넷째, 평가결과는 평가결과 반영비중의 적절성, 평가결과 산출방식의 적절성, 평가결과 신뢰성, 이의제기 절차의 적절성을 포함한다. 평가의 수용도와 신뢰도 및 평가결과 완료까지 적절한지 평가한다.

다섯째, 평가활용은 평가의 효과성, 평가결과 활용성을 포함한다. 평가를 통해 얻은 효과와 개선방안 도출이 적절한지 평가한다.

〈표 6〉 가족센터 평가사업의 메타평가 분석모형

평가요소	평가항목
평가환경	평가의 목적·필요성, 평가대상 구분의 적절성, 평가내용·지표의 적절성
평가투입	평가조직·인력의 적정성, 평가정보·자료의 충실도 및 신뢰도, 평가교육의 적절성, 평가시기의 적절성, 평가기간의 적정성
평가과정	평가절차·방법의 적절성, 의사소통의 적정성
평가결과	평가결과 반영비중의 적정성, 평가결과 산출방식의 적정성, 평가결과의 신뢰성, 이의제기 절차의 적절성
평가활용	평가의 효과성, 평가결과의 활용성

2. 메타평가 평가요소별 평가항목 및 평가지표(문항)

메타평가 분석모형 및 평가항목별 평가지표(문항) 초안 개발은 문헌분석 및 시·도 가족센터장 간담회를 통해 진행됐으며, 개발된 평가지표에 대한 내용타당도는 관련 전문가 5인 및 가족센터 관계자 32명을 대상으로 서면 및 대면으로 내용타당도를 검증한 후, 〈표 7〉과 같이 가족센터 평가사업 메타평가 평가요소별 항목 및 평가지표(문항)을 최종 확정하였다. 개발된 문항에 대한 Cronbach's α 값은 0.6 이상으로 나타났다. 가족센터 평가사업의 메타평가 요소와 항목별로, 본 연구에서 평가할 평가지표의 적정성을 평가한 결과는 다음 〈표 7〉과 같다.

〈표 7〉 가족센터 평가사업 메타평가 평가요소별 항목, 평가지표(문항)

평가요소	평가항목	평가지표(문항)	Cronbach's α
평가환경	평가목적·필요성	가족센터사업의 개선을 위해 평가제도 시행은 필요하다.	0.852
		가족센터 평가사업 근거는 가족사업안내에 상세히 제시되어 있다.	
평가대상구분	가족센터 평가군은 적절하게 구분되어 있다.		

평가요소	평가항목	평가지표(문항)	Cronbach's α
	평가내용 및 지표	평가지표의 내용이 명료하다.	
		평가지표별 가중치가 적절하게 배분되어 있다.	
		평가지표에 대한 공유과정이 적절하다.	
평가투입	평가조직 및 인력	평가수행에 있어 한국건강가정진흥원의 평가대응 인력 구성은 적절하다.	0.896
		현장 평가단은 센터(사업)평가에 관한 전문성을 갖춘 사람들로 구성하였다.	
		현장 평가단의 인원(2인)은 적절하다.	
	평가정보·자료 충실도 및 신뢰도	한국건강가정진흥원은 평가관련 정보와 자료를 센터(평가위원)에게 충분히 제공하였다.	
		한국건강가정진흥원이 제공한 평가정보와 자료는 신뢰할 수 있다.	
		자체평가보고서 양식은 체계적인 내용으로 구성되어 있다	
	평가교육	한국건강가정진흥원은 평가에 필요한 평가교육(설명회, 간담회)을 제공하였다.	
		한국건강가정진흥원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다	
	평가지기	센터평가는 3년주기가 적절하다.	
		현장평가 진행시기(7월~9월)가 적절하다.	
		현장평가단의 평가시간(3시간)은 적절하다.	
	평가과정	평가절차 및 방법	
센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장평가순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.			
의사소통		평가기관(한국건강가정진흥원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.	
		현장 평가 시, 평가위원과 센터 간 의사소통은 원활했다.	

평가 요소	평가항목	평가지표(문항)	Cronbach's α
평가 결과	평가결과 반영비중	평가결과에서 정량평가와 정성평가의 비중은 적절하였다.	0.858
	평가결과 산출방식	평가그룹별 평가등급(상위 10%우수, 하위10%미흡) 산출이 적절하다.	
	평가결과	평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.	
		평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.	
이의제기	평가결과 이의제기 절차와 방법은 적절했다.		
평가 활용	평가효과	평가목적을 고려할 때 가족센터 평가가 효과가 있다.	0.951
		센터평가는 센터의 중장기 개선방향을 제시하고 이를 시행하는 데 도움이 되었다.	
		센터평가 정책 전반에 대해 만족한다.	
	결과활용	센터평가는 센터 종사자의 일하는 방식과 업무효율성 개선에 도움이 되었다.	
		센터평가결과는 센터의 성과를 외부에 알리는데 도움이 되었다.	
		센터평가는 센터 이용자들의 욕구에 부응하기 위한 계획 수립에 활용했다.	
		센터평가는 내부 문제점을 새롭게 인식하고 조직 내 문제를 이해하는데 도움이 되었다.	
		센터평가는 기존에 센터 내에서 해결하지 못한 경영개선 현안해결에 도움이 되었다.	
		센터평가는 센터문제해결에 있어 외부자원을 활용하는데 도움이 되었다.	
		센터평가는 지역사회협력 개선에 영향력을 미쳤다.	

V. 조사연구결과

V. 조사연구결과

1. 가족센터 평가사업 메타평가 결과

1) 평가사업 전체에 대한 메타평가 결과

본 연구에서는 가족센터 평가사업 전반에 대해 메타평가를 실시함에 있어 가족센터와 평가위원의 인식차이를 분석하고자 하였다. 가족센터 평가사업 전반에 대해 가족센터와 평가위원 집단 간 차이를 분석한 결과 <표 8>과 같다. 메타평가의 구성요소인 평가환경($t=-7.695, p<.01$), 평가투입($t=-9.814, p<.01$), 평가과정($t=-9.381, p<.001$), 평가결과($t=-4.270, p<.001$), 평가활용($t=-3.416, p<.001$) 전체 영역에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 가족센터 평가사업 전반에 대해 평가위원이 가족센터보다 더 긍정적으로 인식하는 것으로 조사되었다. <표 8> 가족센터 평가제도에 대한 메타평가 평가지표별 결과를 제시하였다.

가족센터 평가사업 전반에 대한 메타평가 분석모형에 따른 요소별 평균값에 따르면 5점 만점에 평가과정 3.97점으로 가장 높고, 평가투입 3.80점, 평가활용 3.66점, 평가환경 3.61점, 평가결과 3.50점으로 순으로 나타났다.

평가환경에 대해 두 집단 간 평균은 3.61점이며 가족센터 3.11점, 평가위원 4.11점으로 평가위원 평균값이 1.00점 높게 긍정적으로 나타났다. 평가투입에 대해 두 집단 간 평균은 3.80점이며 가족센터 3.21점, 평가위원 4.38점으로 평가위원 평균값이 1.17점 높게 긍정적으로 나타났다. 평가과정에 대해 두 집단 간 평균은 3.98점이며, 가족센터 3.33점, 평가위원 4.63점으로 평가위원 평균값이 1.30점 높게 긍정적으로 나타났다. 평가결과에 대해 두 집단 간 평균은 3.50점이며, 가족센터 3.22점, 평가위원 3.78점으로 평가위원 평균값이 0.56점 높게 긍정적으로 나타났다. 평가활용에 대해 두 집단 간 평균은 3.66점, 가족센터 3.14점, 평가위원 4.17점으로 평가위원 평균값이 1.03점 높게 긍정적으로 나타났다. 가족센터 평가사업 전반에 대한 메타평가 분석모형에 따른 평가요소별 가족센터와 평가위원의 평균값을 토대로 두 집단 간 인식차이에 대한 세부적 요소를 탐색하여, 가족센터 평가사업 전반에 대한 개선점을 모색해야 한다.

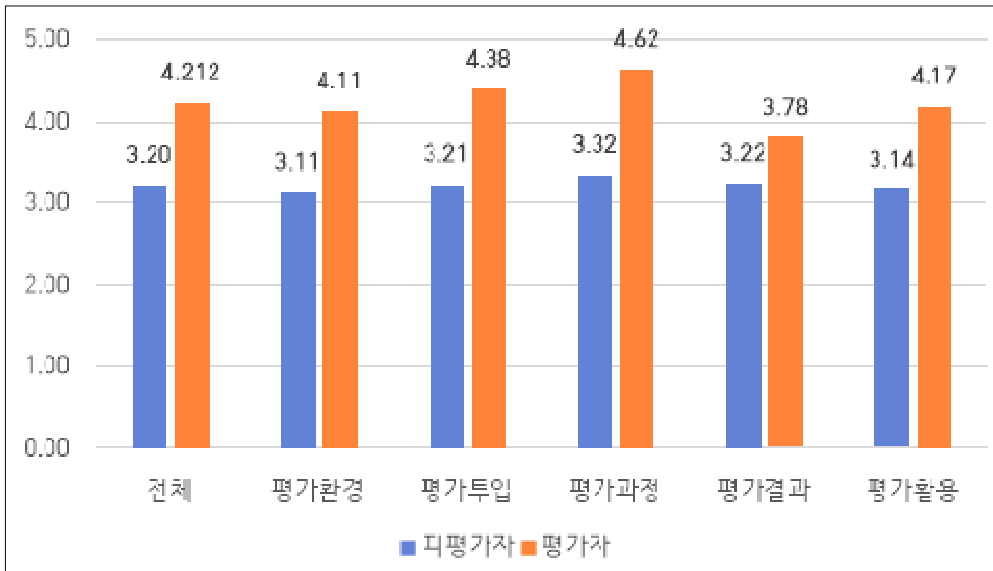
〈표 8〉 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 평가요소별 평가결과

(단위 : 점)

구분	평가환경		평가투입		평가과정		평가결과		평가활용		
	가족센터	평가위원	가족센터	평가위원	가족센터	평가위원	가족센터	평가위원	가족센터	평가위원	
평관	전체	3.61		3.80		3.97		3.50		3.66	
	대응별	3.11	4.11	3.21	4.38	3.32	4.62	3.22	3.78	3.14	4.17
	차이	1.00		1.17		1.30		0.56		1.03	
표준편차	0.78	0.49	0.72	0.36	0.84	0.37	0.79	0.51	0.69	0.36	
t값	-7.695**		-9.814**		-9.381***		-4.270***		-3.416*		

- 5점 : 매우 그렇다. 4점 : 대체로 그렇다. 3점 : 그저 그렇다. 2점 : 별로 그렇지 않다. 1점 : 전혀 그렇지 않다.
- 평균의 차이는 평가위원 값에서 가족센터 값을 뺀 수치이다.
- *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

(단위 : 점)



[그림 3] 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 요소별 평가결과

〈표 9〉 가족센터 평가제도에 대한 메타평가 평가지표별 결과 (단위: 점)

평가요소	평가항목	평가지표(문항)	응답자	평균			영역평균 (표준편차)	t값	
				대상별	전체	차이			
평가 환경	평가 목적· 필요성	가족센터사업의 개선을 위해 평가제도 시행은 필요하다.	가족센터	3.71	4.33	1.24	0.958	-7.897***	
			평가위원	4.95			0.226		
		가족센터 평가사업 근거는 가족사업안내에 상세히 제시되어 있다.	가족센터	3.15	3.75	1.28	1.116		-6.461***
			평가위원	4.34			0.669		
	평가대상 구분	가족센터 평가군은 적절하게 구분되어 있다.	가족센터	3.17	3.56	0.8	0.993	-4.839***	
			평가위원	3.97			0.788		
	평가 내용 및 지표	평가지표의 내용이 명료하다.	가족센터	2.88	3.19	0.62	1.075	-3.428***	
			평가위원	3.50			0.797		
		평가지표별 가중치가 적절하게 배분되어 있다.	가족센터	3.10	3.38	0.56	0.981	-3.378***	
			평가위원	3.66			0.815		
		평가지표에 대한 공유과정이 적절하다.	가족센터	2.64	3.43	1.57	1.198	-7.938***	
			평가위원	4.21			0.664		
평가 조직 및 인력	평가수행에 있어 한국건강가정진흥원의 평가대응 인력구성은 적절하다.	가족센터	2.97	3.62	1.29	1.089	-7.135***		
		평가위원	4.26			0.760			
	현장 평가단은 센터(사업)평가에 관한 전문성을 갖춘 사람들로 구성하였다.	가족센터	3.43	3.88	0.89	1.079	-4.991***		
		평가위원	4.32			0.471			

평가 요소	평가 항목	평가지표(문항)	응답자	평균			영역평균 (표준편차)	t값	
				대상별	전체	차이			
		현장 평가단의 인원(2인)은 적절하다.	가족 센터	3.97	4.26	0.58	0.817	-6.161***	
			평가 위원	4.55			0.504		
평가 정보·자 료 충실도 및 신뢰도		한가원은 평가관련 정보와 자료를 센터(평가위원)에게 충분히 제공하였다.	가족 센터	3.13	3.84	1.42	1.133	-7.641***	
			평가 위원	4.55			0.555		
		한가원이 제공한 평가정보와 자료는 신뢰할 수 있다.	가족 센터	3.23	3.91	1.35	1.028	-7.957***	
			평가 위원	4.58			0.552		
		자체평가보고서 양식은 체계적인 내용으로 구성되어 있다	가족 센터	2.99	3.46	0.93	1.050	-5.283***	
			평가 위원	3.92			0.749		
	평가 교육		한가원은 평가에 필요한 평가교육(설명회, 간담회)을 제공하였다.	가족 센터	2.91	3.73	1.64	1.168	-8.537***
				평가 위원	4.55			0.602	
		한가원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다	가족 센터	2.50	3.56	2.11	1.135	-11.289**	
			평가 위원	4.61			0.547		
평가 시기		센터평가는 3년주기가 적절하다.	가족 센터	3.30	3.77	0.94	1.178	-4.706***	
			평가 위원	4.24			1.051		
		현장평가 진행시기(7월~9월)가 적절하다.	가족 센터	3.11	3.75	1.28	1.202	-6.410***	
			평가 위원	4.39			0.755		

평가 요소	평가 항목	평가지표(문항)	응답자	평균			영역평균 (표준편차)	t값	
				대상별	전체	차이			
평가 과정		현장평가단의 평가시간(3시간)은 적절하다.	가족 센터	3.80	3.99	0.38	0.922	-2.437***	
			평가 위원	4.18			0.955		
	평가 절차 및 방법	전체적인 평가진행 절차는 구체적으로 제시되어 있다.	가족 센터	3.28	3.93	1.30	1.068	-7.362***	
			평가 위원	4.58			0.552		
		센터 자체평가, 평가단 사전 평가 검토, 평가단 현장평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.	가족 센터	3.72	4.20	0.96	0.906	-6.466***	
			평가 위원	4.68			0.471		
	의사 소통	평가기관(한가원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.	가족 센터	2.65	3.62	1.93	1.223	-9.593***	
			평가 위원	4.58			0.552		
		현장 평가 시, 평가위원과 센터 간 의사소통은 원활했다.	가족 센터	3.65	4.16	1.01	1.084	-5.635***	
			평가 위원	4.66			0.481		
	평가 결과	평가 결과 반영 비중	평가결과에서 정량평가와 정성평가의 비중은 적절하였다.	가족 센터	3.23	3.60	0.74	0.940	-4.737***
				평가 위원	3.97			0.677	
평가결 과 산출방 식		평가그룹별 평가등급(상위 10% 우수, 하위10%미흡) 산출이 적절하다.	가족 센터	3.14	3.49	0.70	1.075	-3.845***	
			평가 위원	3.84			0.916		
평가결 과		평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.	가족 센터	3.28	3.15	-0.41	0.929	2.412*	
			평가 위원	2.87			0.991		

평가 요소	평가 항목	평가지표(문항)	응답자	평균			영역평균 (표준편차)	t값
				대상별	전체	차이		
		평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.	가족 센터	3.22	3.68	0.91	0.963	-5.733***
			평가 위원	4.13			0.578	
	이의제 기	평가결과 이의제기 절차와 방법 은 적절했다.	가족 센터	3.21	3.65	0.87	0.982	-5.320***
			평가 위원	4.08			0.587	
평가 활용	평가효 과	평가목적은 고려할 때 가족센터 평가가 효과가 있다.	가족 센터	3.24	3.86	1.23	1.074	-6.883***
			평가 위원	4.47			0.687	
		센터평가는 센터의 증장기 개선 방향을 제시하고 이를 시행하 는 데 도움이 되었다.	가족 센터	3.33	3.85	1.04	1.129	-5.505***
			평가 위원	4.37			0.751	
	센터평가 정책 전반에 대해 만족 한다.	가족 센터	2.81	3.45	1.27	1.038	-7.389***	
		평가 위원	4.08			0.587		
	결과활 용	센터평가는 센터 종사자의 일하 는 방식과 업무효율성 개선에 도 움이 되었다.	가족 센터	2.91	3.59	1.35	1.174	-6.952***
			평가 위원	4.26			0.644	
센터평가결과는 센터의 성과를 외부에 알리는데 도움이 되었다.		가족 센터	2.84	3.45	1.21	1.153	-6.219***	
		평가 위원	4.05			0.928		
센터평가는 센터 이용자들의 욕 구에 부응하기 위한 계획수립에 활용했다.		가족 센터	3.20	3.62	0.85	1.138	-4.393***	
		평가 위원	4.03			0.545		

평가 요소	평가 항목	평가지표(문항)	응답자	평균			영역평균 (표준편차)	t값
				대상별	전체	차이		
		센터평가는 내부 문제점을 새롭게 인식하고 조직 내 문제를 이해하는데 도움이 되었다.	가족 센터	3.40	3.87	0.94	1.030	-5.561***
			평가 위원	4.34			0.534	
		센터평가는 기존에 센터 내에서 해결하지 못한 경영개선 현안해결에 도움이 되었다.	가족 센터	2.89	3.43	1.08	1.119	-5.858***
			평가 위원	3.97			0.636	
		센터평가는 센터문제해결에 있어 외부자원을 활용하는데 도움이 되었다.	가족 센터	2.92	3.44	1.03	1.111	-5.578***
			평가 위원	3.95			0.695	
		센터평가는 지역사회협력 개선에 영향력을 미쳤다.	가족 센터	2.97	3.55	1.16	1.142	-6.129***
			평가 위원	4.13			0.623	

- 평균의 차이는 평가위원 값에서 가족센터 값을 뺀 수치이다.

- *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

<표 9>에서와 같이 메타평가 평가지표에 따른 결과에서 평균값의 차이가 가장 큰 것은 평가투입 항목 중 평가수행기관인 한국건강가정진흥원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다는 문항에 대해 가족센터 2.50점, 평가위원 4.61점으로 2.11점 차이였다. 다음으로는 같은 항목에서 ‘한국건강가정진흥원은 평가에 필요한 평가교육(설명회, 간담회)을 제공하였다.’는 문항에 대해 가족센터 2.91점, 평가위원 4.55점으로 1.64점 차이가 크게 나타나 추가적으로 평가수행기관인 한국건강가정진흥원에서 개선해야 할 점을 파악해야 할 것이다. 또한, [그림 3]과 같이 전체 평가항목에 대한 집단별 평균은 가족센터 3.20점, 평가위원 4.21점이므로, 점수값이 상대적으로 부정적인 문항에 대해 가족센터의 경우 2점 대 13문항, 평가위원의 경우 3점 대 이하 9개 항목으로 이를 구체적인 추가조사가 필요하다고 할 수 있다. 가족센터와 평가위원 집단별 상대적으로 낮은 평균값을 나타낸 해당 문항은 다음과 같이 총 17문항으로 나타났다.

평가환경 중 평가내용 및 지표에 대한 문항에서는 ① ‘평가지표의 내용이 명료하다.’, ② ‘평가지표별 가중치가 적절하게 배분되어 있다.’, ③ ‘평가지표에 대한 공유과정이 적절하다.’는 문항이다.

평가투입 중 평가조직 및 인력 항목에서 평가수행에 있어서는 ④ ‘한국건강가정진흥원의 평가대응 인력구성은 적절하다.’의 문항이다. 평가정보·자료 충실도 및 신뢰도 항목에서는 ⑤ ‘자체평가보고서 양식은 체계적인 내용으로 구성되어 있다.’의 문항이다. 평가교육 항목에서는 ⑥ ‘한국건강가정진흥원은 평가에 필요한 평가교육(설명회, 간담회)을 제공하였다.’와 ⑦ ‘한국건강가정진흥원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다.’의 문항이다.

평가과정 중 의사소통 항목에서는 ⑧ ‘평가수행기관(한국건강가정진흥원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.’의 문항이다.

평가결과 중 평가결과 반영비중 항목에서는 ⑨ ‘평가결과에서 정량평가와 정성평가의 비중은 적절하였다.’의 문항이다. 평가결과 산출방식 항목에서는 ⑩ ‘평가그룹별 평가등급(상위 10%우수, 하위10%미흡) 산출이 적절하다.’의 문항이다. 평가결과 항목에서는 ⑪ ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.’의 문항이다.

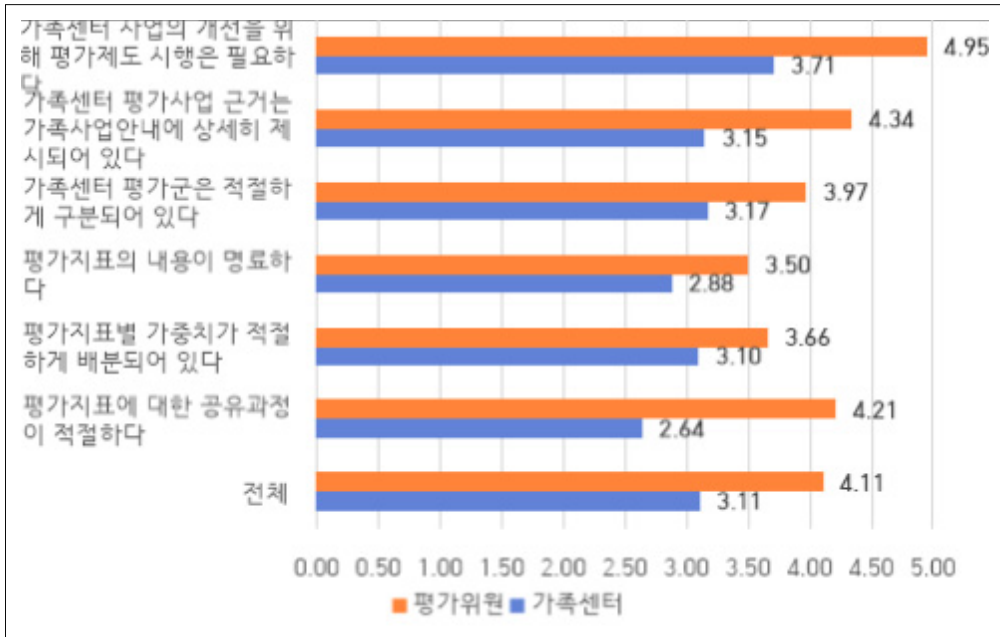
평가활용 중 평가효과 항목에서는 ⑫ ‘센터평가 정책 전반에 대해 만족한다.’의 문항이다. 결과활용 항목에서는 ⑬ ‘센터평가는 센터 종사자의 일하는 방식과 업무효율성 개선에 도움이 되었다.’와 ⑭ ‘센터평가결과는 센터의 성과를 외부에 알리는데 도움이 되었다.’, ⑮ ‘센터평가는 기존에 센터 내에서 해결하지 못한 경영개선 현안해결에 도움이 되었다.’, ⑯ ‘센터평가는 센터문제해결에 있어 외부자원을 활용하는데 도움이 되었다.’, ⑰ ‘센터평가는 지역사회협력 개선에 영향력을 미쳤다.’의 문항이다.

2) 평가환경 요소에 대한 메타평가 결과

가족센터 평가사업의 평가환경에 대해 평가목적 및 필요성, 평가대상구분, 평가내용 및 지표에 대한 인식을 살펴보았다. 가족센터 평가환경에 대한 전반적인 인식을 살펴보면, 평가위원이 가족센터에 비해 모든 문항에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났다.

구체적으로는 [그림 4], <표 9>와 같이 평가환경에 대해 가족센터 평균은 3.11점, 평가위원 평균은 4.11점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘가족센터사업의 개선을 위해 평가제도 시행은 필요하다.’의 4.33점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가지표의 내용이 명료하다.’의 3.19점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가지표에 대한 공유과정이 적절하다.’의 1.57점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘평가지표별 가중치가 적절하게 배분되어 있다.’의 0.56점으로 나타났다.

(단위 : 점)



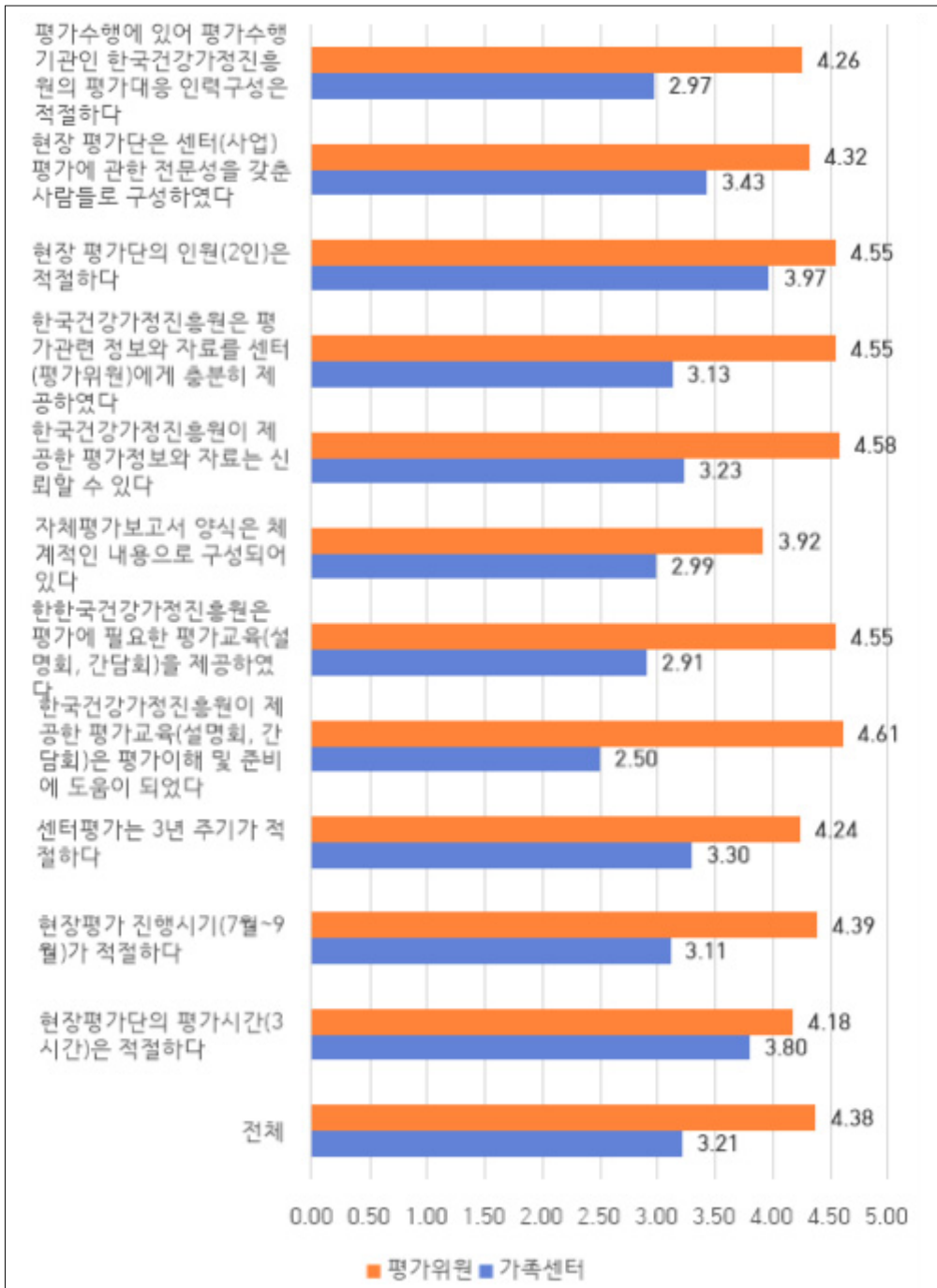
[그림 4] 평가환경에 대한 메타평가 결과

3) 평가투입 요소에 대한 메타평가 결과

가족센터 평가사업에 대한 평가투입은 평가조직 및 인력, 평가정보·자료 충실도 및 신뢰도, 평가교육, 평가시기에 대해 살펴보았다. 가족센터 평가투입에 대한 전반적인 인식을 살펴보면, 평가위원이 가족센터에 비해 모든 문항에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났다.

구체적으로는 [그림 5], <표 9>와 같이 평가투입에 대해 가족센터 평균은 3.21점, 평가위원 평균은 4.38점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 '현장 평가단의 인원(2인)은 적절하다.'의 4.26점이고, 가장 낮은 문항은 '자체평가보고서 양식은 체계적인 내용으로 구성되어 있다.'의 3.26점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 '한가원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다.'의 2.11점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 '현장평가단의 평가시간(3시간)은 적절하다.'의 0.38점으로 나타났다.

(단위 : 점)



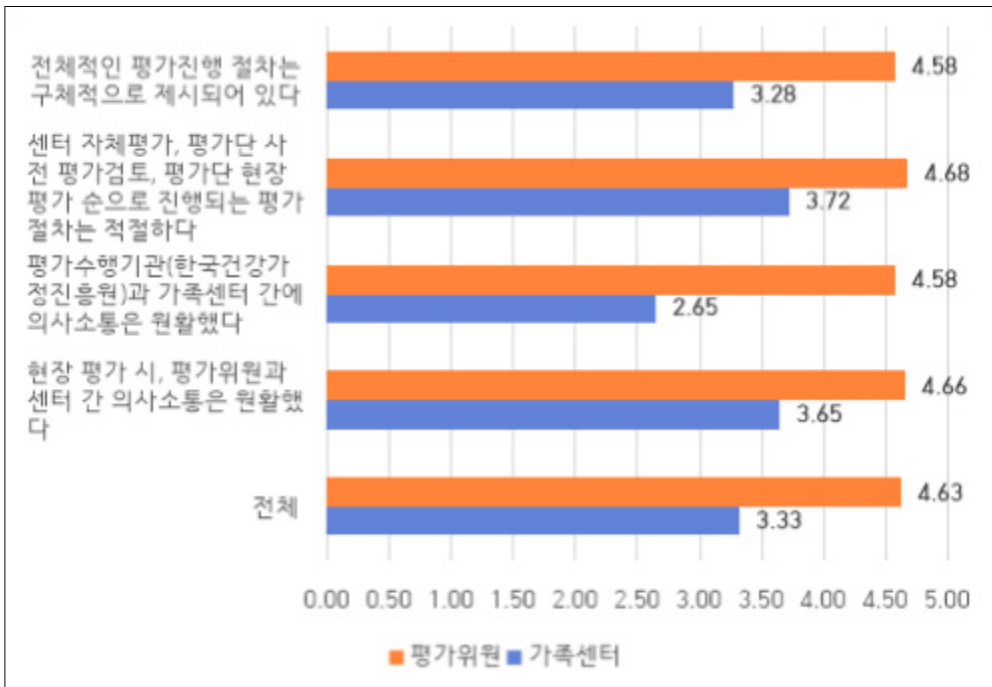
[그림 5] 평가투입에 대한 메타평가 결과

4) 평가과정 요소에 대한 메타평가 결과

가족센터 평가사업에 대한 평가과정은 평가절차 및 방법, 평가시 의사소통에 대해 살펴 보았다. 가족센터 평가과정에 대한 전반적인 인식을 살펴보면, 평가위원이 가족센터에 비해 모든 문항에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났다.

구체적으로는 [그림 6], <표 9>와 같이 평가과정에 대해 가족센터 평균은 3.32점, 평가위원 평균은 4.62점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.’의 4.20점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가기관(한가원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.’의 3.62점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가기관(한가원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.’의 1.93점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.’의 0.96점으로 나타났다.

(단위 : 점)



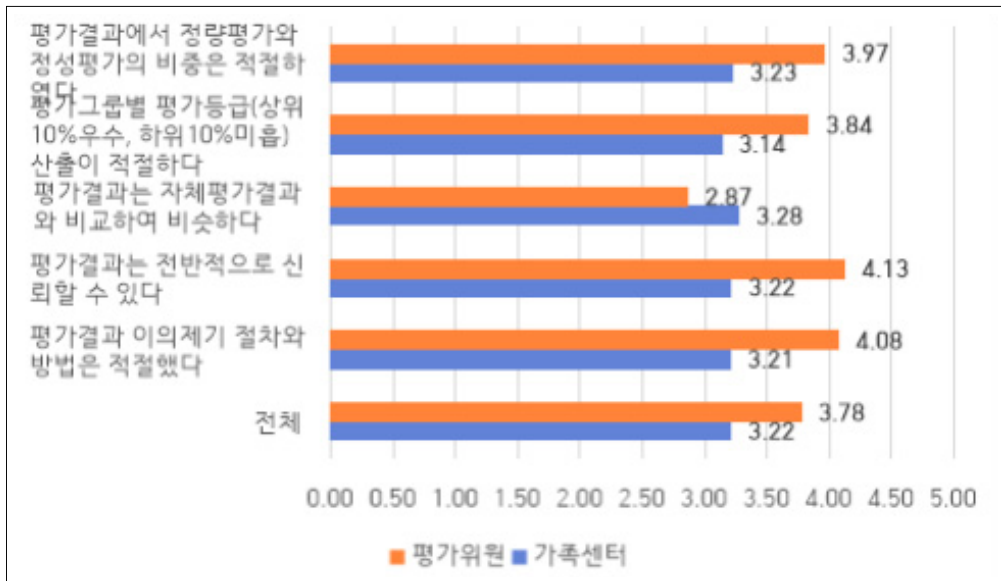
[그림 6] 평가과정에 대한 메타평가 결과

5) 평가결과 요소에 대한 메타평가 결과

가족센터 평가사업에 대한 평가결과는 평가결과반영비중, 평가결과산출방식, 평가결과, 이의제기 절차와 방법에 대해 살펴보았다. 가족센터 평가결과에 대한 전반적인 인식을 살펴보면, 평가위원이 가족센터에 비해 3개 문항에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났고, 평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다는 문항에 대해서는 가족센터가 보다 긍정적으로 나타나, 메타평가 평가지표(문항) 36개 중 유일하게 평가위원 평균값보다 0.41점 높게 나타났다.

구체적으로는 [그림 7], <표 9>와 같이 평가결과에 대해 가족센터 평균은 3.22점, 평가위원 평균은 3.78점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.’의 3.68점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.’의 3.15점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.’의 0.91점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.’의 (-)0.41점으로 나타났다.

(단위 : 점)



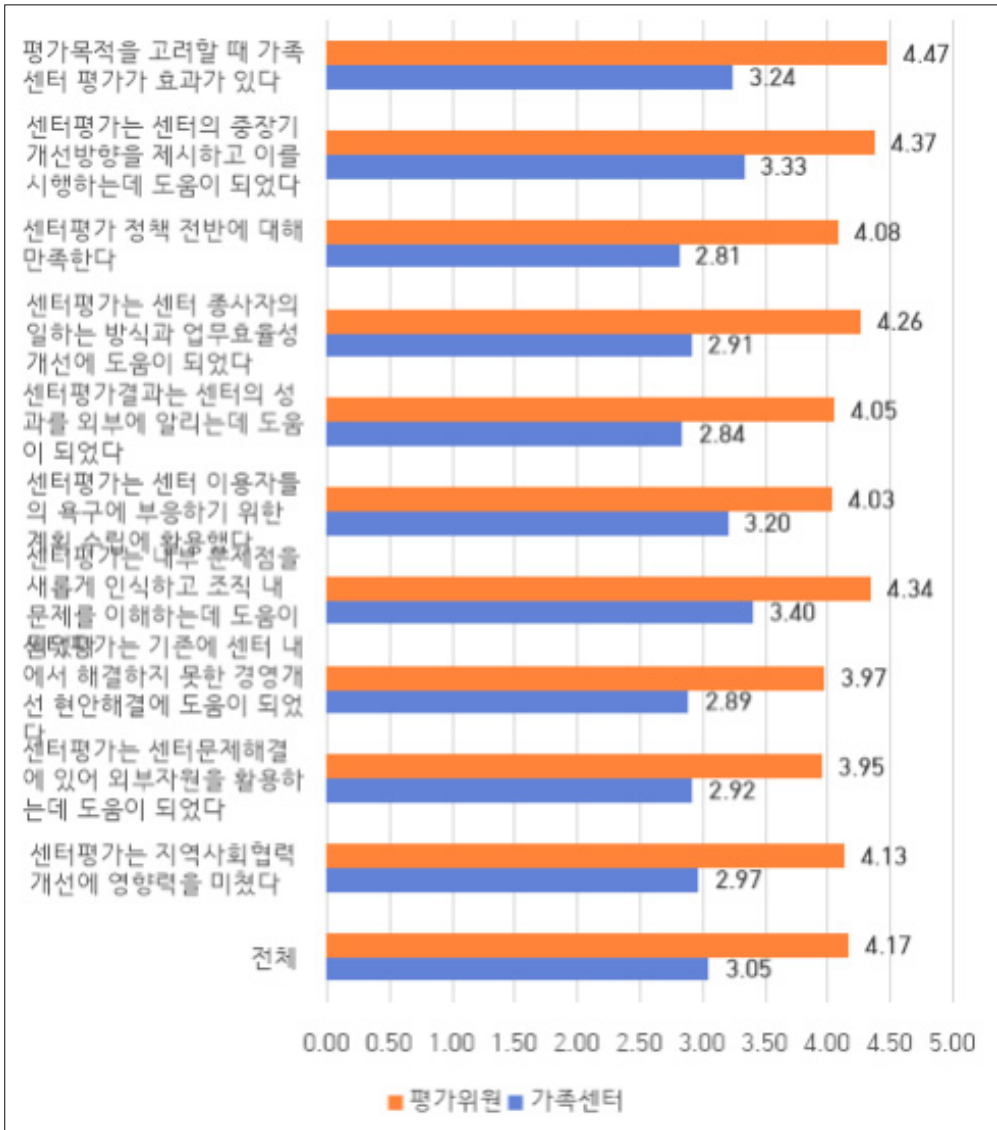
[그림 7] 평가결과에 대한 메타평가 결과

6) 평가활용 요소에 대한 메타평가 결과

가족센터 평가사업에 대한 평가활용은 평가효과와 결과활용에 대해 살펴보았다. 가족센터 평가활용에 대한 전반적인 인식을 살펴보면, 평가위원이 가족센터에 비해 모든 문항에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났다.

구체적으로는 [그림 8], <표 9>와 같이 평가활용에 대해 가족센터 평균은 3.14점, 평가위원 평균은 4.17점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 '센터평가는 내부 문제점을 새롭게 인식하고 조직 내 문제를 이해하는데 도움이 되었다.'의 3.87점이고, 가장 낮은 문항은 '센터평가는 기존에 센터 내에서 해결하지 못한 경영개선 현안해결에 도움이 되었다.'의 3.43점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 '센터평가는 센터 종사자의 일하는 방식과 업무효율성 개선에 도움이 되었다.'의 1.35점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 '센터평가는 센터 이용자들의 욕구에 부응하기 위한 계획수립에 활용했다.'의 0.85점으로 나타났다.

(단위 : 점)



[그림 8] 평가활용에 대한 메타평가 결과

7) 가족센터 평가사업의 기타 개선사항 분석

가족센터 평가사업에 대한 기타 개선사항에 대한 의견은 <표 10>과 같이 나타났다. 가족센터에서는 2020년 보다 2023년 평가에서 불편했던 점들이 많이 해소되고, 평가가 힘들지만 필요하다고 하였으며, 평가위원들은 2020년과 2023년 2번 위촉된 경우 가족센터의 평가지표 이해도가 높아졌으며, 2020년 평가 이후 센터평가에 대한 항목별 자료 정리가 잘되었다고 평가하였다.

기타 개선의견으로는, 한국건강가정진흥원에서 가족센터 대상으로 평가 관련 교육과 컨설팅에서 가족센터 평가목적 및 평가지표 설명뿐만 아니라 우수사례를 통해 구체적인 이해가 되도록 하고, 평가 적용 3년 전 과정에서 가족지원통합정보시스템에 평가자료가 저장되어 이를 활용해야 한다는 필요성이 나타났다.

평가지표 개선사항으로는, 가족센터가 평가지표에 대해 이해를 다르게 할 수 있거나, 평가위원 주관적 해석에 따라 평가될 수 있는 부분, 중복된 내용, 명확한 평가근거 자료 명시 등이 개선되어야 하고, 신규로 고려될 사항은 프로그램의 질적평가, 지역(군단위) 특성반영, 홍보노출 정도, 외부사업 수행 등이 필요한 것으로 나타났다.

<표 10> 가족센터 평가사업 기타 개선 의견

구분	가족센터	평가위원
평가교육 및 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> • 20년에 비해 23년 평가에서는 불편했던 부분이 많이 해소 됨 • 센터평가는 힘은 들지만 필요하다고 생각됨 • 한가원이 평가 전문성을 가지고 교육 및 컨설팅 등 수행 필요 • 일방적인 교육과 정보제공형 평가 설명회가 아니라 가족센터와 평가수행기관 간 상호소통하는 교육 필요 • 평가에 대한 교육이 평가년도 내 일회성이 아니라 상시 교육 필요 • 평가의 목적이 상향평준화라고 한다면, 우수기관 사례를 가지고 각 센터 사례를 비교분석 할 수 있는 	<ul style="list-style-type: none"> • 20년도 평가 때 보다, 센터에서 평가에 대한 항목별 자료 정리가 잘 되어 있다고 볼 수 있으나, 중장기 경영계획과 세부사업 연계성이 부족함 • 자체평가보고서로 센터사업 운영의 우수성 파악 어려우므로, 센터가 지역사회 가족서비스 욕구조사, 계획수립 및 수행, 결과보고, 성과평가를 수행하고 평가위원이 잘 파악할 수 있도록 우수센터 사례를 포함한 교육 실시 필요 • 센터가 편차가 크기 때문에 하위 센터에 대한 컨설팅 및 교육 기회 확대 필요

구분	가족센터	평가위원
	<ul style="list-style-type: none"> • 컨설팅 필요 • 중장기계획수립, 요구도조사, 성과 분석 역량강화 지원 필요 • 평가지표를 평가적용 연도 전에 안내해서 사전 준비하도록 해야 함 • 센터별 평가결과를 바탕으로 보다 상위 등급을 받을 수 있는 방향지원 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가관련 교육이 있더라도 종사자 휴직 및 이직으로 교육내용이 평가에 반영되고 있지 않은 기관이 있어, 지속적 교육 필요
시스템 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 자체평가보고서 서식의 전면 개편과 실적시스템을 통한 평가 필요 • 가족지원통합정보시스템에 평가지표 영역을 구축하고, 근거서류 탑재, 서류작업이 간소화 필요 • 시스템 활용한 비대면 평가실시 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> • 현장평가 시 종이 문서철에 대한 평가서류 점검이 한계가 있으므로, 시스템에 탑재 필요 • 평소에 자료정리를 하여 시스템에 탑재하고, 평가기간 종사자가 평가서류 재준비 등으로 소진되지 않도록 할 필요가 있음
평가지표 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 평가는 필요하다고 생각되지만, 평가지표에 대한 이해가 센터별로 다르게 이해되고 있어 명확한 기준제시 필요 • 평가위원에 따라 상이한 결과가 나오지 않도록 구체적 평가설명 추가 필요. 3년 동안 센터사업운영이 평가위원 2명의 주관적 생각에 좌우될 수 있어 우려됨 • 리더십 평가항목 배점이 커서 부담스러움 • 프로그램 기획의 참신성이나 진행 과정에 대한 평가가 되도록 지표 검토 필요 • 지역(군단위) 특성 고려한 평가지표 적용 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표가 전체적인 센터운영에 대한 체계화된 작업에 도움되는 것은 사실이지만, 프로그램 실시 내용 등 질적평가에 대한 고려가 더 필요해 보임 • 가족상담 회기수 배점이 과도하게 높고, 중복된 내용으로 센터가 인지되는 문항이 있어 개선필요 • 평가근거자료가 명시되었음에도 적절한 기록 및 구비정도가 센터별로 달라 전반적인 평가근거 서류 및 구비정도에 대한 평가점수 배점 필요 • 신규 이용자 발굴이 중요하므로 이를 위한 홍보노출 배점 필요 • 외부사업 수행과 관련된 배점필요

8) 소결

가족센터와 평가위원 모두가 가족센터 평가사업에 대한 기타 의견에서 2020년 보다 2023년 평가로 가족센터가 보다 성장하고, 평가사업 효과가 나타났다고 하였다. 가족센터 평가사업 개선을 위한 메타평가 실시는 가족센터의 경우 2023년 가족센터 현장평가 종료 시점에서 평가하도록 하였고, 평가위원의 경우는 평가위원 당 12개 내외 가족센터 평가 중 50% 이상 현장평가를 진행 한 시점에 이루어졌다. 메타평가와 더불어 가족센터 평가사업에 대한 전반적 개선사항을 서술하도록 하였고, 이는 평가종료 직후 작성되었다는 점에서 보다 실제적인 의견이 도출된 것으로 볼 수 있다.

가족센터 평가사업에 대한 메타평가로 가족센터와 평가위원 간 인식의 차이가 유의미하게 나타났다. 본 연구가 가족센터 평가사업에 대한 개선방안을 도출하고자 하는 것이므로, 메타평가 평가지표(문항)에 따른 가족센터와 평가위원의 평균값을 토대로 두 집단 간 차이가 큰 문항과 및 집단 내 평균값이 상대적으로 낮은 문항에 대한 개선이 필요하다. 이를 위해, 핵심적인 추가 조사문항을 구성하여 가족센터 및 평가위원에게 평가사업 개선방향에 대해 조사함으로써 가족센터 평가활용을 통한 평가이해관계자인 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 역할개선이 요구된다.

2. 가족센터 평가사업의 세부개선 의견조사 분석결과

본 연구의 목적이 가족센터 평가사업의 개선방안을 도출하고자 하는 것이므로, 가족센터 평가사업 메타평가에서 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 평가요소 중 상대적으로 부정적인 평가지표(문항)인 17개를 재분류하여 가족센터와 평가위원 간 점수차이에 대한 내용과 개선점을 도출하고자 추가 의견조사를 실시하였다. 이를 위해 추가 의견조사 문항을 (1) 가족센터 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 전반적 개선방향, (2) 가족센터 평가지원을 위한 사업개선 방향, (3) 평가결과에 대한 후속 조치 개선방향, (4) 평가지표 개정방향으로 구성하였다. 평가지표 개정방향에 대한 의견은 추가 의견조사에서 실시되었으나, 전문가 자문 등을 거쳐 평가지표 개정(안) 도출이 필요하므로 다음 장에서 분석결과를 정리하였다.

1) 가족센터 평가사업의 전반적 개선방향

평가사업 세부 개선내용에 대해서는 <표 11>과 같이 평가결과 피드백 및 활용강화방안, 평가지표의 사전안내 요구, 우수사업 공유, 평가인증제 도입 및 3년 주기 센터평가 보완필요, 여성가족부 가족정책 성과와의 연관성 고려한 개선 등이 필요한 것으로 나타났다.

평가결과 피드백과 관련하여 가족센터 의견에서는 현장평가 시 평가위원이 평가한 정성평가 영역에 대해서만 피드백을 받고, 정량평가에 대해 한국건강가정진흥원에서 산출하기 때문에 정량평가는 최종 평가통보 시점에서 전체 평가등급으로만 공개되다보니 정량평가 피드백이 부족하다고 하였다. 평가위원 의견에서는 가족센터가 평가결과를 정확히 숙지하게 하고, 평가가 끝난 후 바로 보완할 내용에 대한 사후관리를 하고, 특히 농촌지역의 어려운 상황이나 법인변경 등으로 종사자 이직이 있어 평가준비 업무가 어려운 이슈에 대응하기 위한 지원방안이 고려되어야 한다고 하였다.

평가지표 안내에 대해서는 가족센터가 2023년 평가 직전에 안내된 것으로 인지하고 있으나, 평가위원은 2020년 평가지표와 대부분 동일하고, 2020년 평가 후속작업으로 주요 취약영역인 중장기경영계획 수립 및 사업계획서 작성 등에 대한 온라인교육이 있음에도 여전히 이해가 부족한 가족센터가 있는 것으로 나타났다.

우수사례 공유와 관련해서는 가족센터와 평가위원 의견 모두에서 우수사례 공모 또는 우수기관 사례를 전체 센터에 안내하여 평가준비에 구체적인 도움이 될 수 있어야 하는 것으로 나타났다.

평가인증제에 대해서는 가족센터에서 필요하다는 의견이 도출되었고, 평가위원은 3년 주기 센터평가를 보완하는 방식으로 년도별 정량평가만을 분석, 정리하여 각 센터별로 결과 피드백을 방식 검토하여, 여가부, 지자체, 한국건강가정진흥원의 구체적이고 체계화된 지원이 필요하다고 하였다.

지자체의 참여에 대해서는 가족센터와 평가위원 모두에서 센터운영, 인센티브나 하위기관 지원방안, 예산 및 복지지원 등에 대한 지자체 의견수렴 필요하고, 지자체의 적극 지원 체계 구축 필요하다는 의견이 나타났다.

여성가족부의 가족센터 평가활용에 대해서는 가족센터는 가족사업 안내에 포함된 서식이 평가지표 내용을 반영하도록 현행화 해야하고, 평가위원은 평가결과활용뿐만 아니라 여성가족부와 가족센터 사업성과의 연관성에 대한 구체화가 필요하다고 나타났다.

〈표 11〉 가족센터 평가사업 전반적 개선방향 의견

구분	가족센터	평가위원
평가결과 피드백 및 활용강화	<ul style="list-style-type: none"> • 현장평가 종료 후 3년간 정량평가 부분에 대해 공유되어, 전체적인 평가 피드백 실행요구(센터 21) • 평가결과 총평이 구체화되어 있지 않아 3년 동안 어떻게 개선해야 할지 파악하기 어려우므로 '목표수준 설정 기준이 모호하다' 등 구체적 내용제시 필요(센터20) 	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적으로 20년보다 평가준비가 잘 되어 있으나 일부 미흡한 센터에 대해서는 평가시행 연도 사업결과보고서 및 익년도 사업계획서 작성에 대한 피드백, 특히 미흡센터에 필요하고, 현장평가 및 총평 내용 바탕 컨설팅 및 성과향상 홍보 필요(위원 4, 7, 17, 23) • 농촌형 센터일수록 인력부족 및 전문인력 선임 어려움 등으로 사업수행에 어려움을 호소하므로 평가결과에 따른 센터별 사후관리 단계에서 컨설팅 및 각종 지원을 보다 쉽고, 지속적으로 지원할 수 있는 체계를 상시화할 필요가 있음(위원 16) • 센터 직원의 잦은 이직과 이와 관련하여 전문성 축적 한계를 개선을 위한 지원 필요(위원 13) • 상위센터와 하위센터를 제외한 나머지 센터들의 경우에는 총평만 전달되고 평가 결과를 공지하지 않음

구분	가족센터	평가위원
		<p>므로 본 센터의 상대적인 수준이나 위치를 가늠하기 어려움. 이에 자세한 순위나 점수는 공개하지 않더라도 상대적으로 어느 수준에 위치하는지는 알려줄 필요 있음(위원 17)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 한가원 측의 평가 담당 고정인력이 최소 2회 이상 평가 경험을 가질 수 있도록 조직을 구성하고 운영할 것을 권함. 한가원의 전국 센터‘평가’는 그 기능과 역할에 있어 매우 중요하다고 생각되므로, 전국 센터 평가 결과를 통해 한가원의 가족센터 사업 개발과 연구 주제가 도출되도록 중심적인 기능을 하였으면 함(위원 22)
평가지표 사전안내	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표는 평가적용 연도 전에 공표되도록 조치 필요(센터 1, 3,7,11,16,17, 22, 24, • 일방적인 평가지표 설명은 이해 및 해석의 어려움 발생, 사전 준비를 잘하여 명확한 안내 필요(센터10) • 최소 6개월 전에 평가지표 사전안내 필요(센터 13) 	<ul style="list-style-type: none"> • 20년 적용된 평가지표와 동일하고, 온라인 교육콘텐츠가 3년동안 제공되고 있음에도 인지를 못하는 경우가 있고, 평가 지표에 대한 면밀한 공지와 안내가 요구됨. 평가 지표에 대한 센터의 이해가 부족한 사례들이 발견됨(위원 3, 16) • 평가지표를 자의적으로 해석해 대다수의 센터가 사전평가점수를 만점으로 제출함(위원 4, 14)
우수사업 공유	<ul style="list-style-type: none"> • 우수사업 공유를 통해 업무공유가 되기를 희망(센터 15, 19) • 평가상위기관의 자체평가보고서나 우수한 사업에 대한 공유방안 도입 필요(센터 17) • 우수사업은 공모를 통해 확장하여 공유하는 것이 바람직 함(센터 4) 	<ul style="list-style-type: none"> • 자체평가보고서 작성 시 참고할 수 있는 예시 보고서를 제공하여 센터 간 자체평가보고서의 내용과 질의 편차를 줄일 수 있었어야 함(위원 2, 3, 4, 8, 9, 17, 16) • 우수 사례 기관의 중장기 발전계획 및 연간사업계획에 대해서 샘플적 안내를 하는 것이 필요하다고 봄(위원 10)
평가인증제 도입 및	<ul style="list-style-type: none"> • 3년 간 자료를 3시간 내 평가하는 데 무리가 있으므로 평가인증제 도 	<ul style="list-style-type: none"> • 3년 주기 센터평가를 보완하는 방식으로 년도별 정량평가만을 분석,

구분	가족센터	평가위원
평가보완점	<ul style="list-style-type: none"> 입 필요(센터2, 18) 지역 특화사업이 활성화 된 자치구 센터는 실적 등 정량평가는 한계 있으므로 인증제 도입 필요(센터 4) 	<ul style="list-style-type: none"> 정리하여 각 센터별로 결과 피드백을 방식 검토하여, 여가부, 지자체, 한국건강가정진흥원의 구체적이고 체계화된 지원 필요(위원 16)
지자체 참여 필요	<ul style="list-style-type: none"> 센터 운영에 지자체가 노력해야 하는 부분이 함께 있으므로 평가 시 참여할 수 있도록 조치 필요(센터12) 법정교육은 지자체 현장점검으로 이관 필요(센터 17) 	<ul style="list-style-type: none"> 인센티브나 하위센터 지원방안 검토, 예산 및 복지지원 등에 대한 지자체 의견수렴 필요하고, 지자체의 적극 지원체계 구축 필요(위원 10, 16, 17) 지자체 담당자 보직변경시 사업연계 협조 필요(위원 19)
여성가족부 평가활용 연계	<ul style="list-style-type: none"> 가족사업안내(지침) 내 서식 현행화하여 중장기계획에 따른 사업계획, 평가지표 측정 내용 반영필요(센터 7, 9, 12, 13) 	<ul style="list-style-type: none"> 가족 사업 주무부처인 여성가족부 입장에서 평가결과를 어떻게 활용할 것인가와 여가부 가족사업 성과 평가와 관련성 검토 필요(위원 7, 16)

2) 가족센터 평가지원을 위한 사업 개선방향

가족센터 평가지원을 위한 사업개선 방향에 대한 의견은 가족지원종합정보시스템 활용 강화, 종사자교육 온라인교육 시스템 활용강화, 평가준비 매뉴얼 개발 및 보급, 평가교육·컨설팅의 확대 및 내실화로 요약할 수 있다.

가족지원종합정보시스템은 전국 가족센터와 한국건강가정진흥원이 연중 사업관리 및 업무연락의 주요수단이고, 실적과 사업내용이 탑재되어 있어 가족센터와 평가위원 모두에서 평가서류를 탑재하여 평가준비 시 업무과중을 해소할 수 있도록 요청하고 있다. 현재 이용자 데이터를 활용한 이용자만족도와 사업별 성과는 시스템 보완이 필요하고 평가관련 추가 서류 탑재를 위한 준비가 추가 요구된다고 볼 수 있다.

종사자교육을 위한 온라인교육플랫폼이 운영되고 있으므로 종사자 교육이수에 대한 평가지표 근거자료를 각 센터가 준비하지 않고 플랫폼에서 확인하여 평가될 수 있어야 한다는 요구가 있는 것으로 나타났다.

평가와 관련한 매뉴얼을 개발·보급에 대해 가족센터와 평가위원 모두에서 가족센터 인력의 전문성이나 지역에 따른 차이가 줄어들 수 있도록 우수한 사례와 평가에서 주로 확인하는 주요 서식들에 대해 간소화 및 현행화를 통해 평가준비 지원이 필요하며, 특히 농촌

등 지방의 경우 전문인력 채용이 어려우므로 교육과 워크숍 등이 집중적으로 병행되어야 한다고 하였다.

평가교육·컨설팅 확대 및 내실화에서는 가족센터와 평가위원 모두 평가에 대한 이해, 평가지표 이해, 평가지표에서 핵심이 되는 근거자료인 중장기계획수립, 연간사업계획, 요구도조사, 사업에 대한 성과분석의 연관성 이해에 대한 교육과 컨설팅이 필요하다고 하였다. 센터장, 중간관리자, 직원 모두 대상에 포함되어야 한다고 나타났다. 특히 평가위원 집단에서는 센터장에 따라 조직의 분위기와 업무성고가 달라지므로 센터장에 대한 교육이 강화되어야 하고, 직원의 직업윤리의식 강화를 위한 지원이 필요하다고 나타났다.

〈표 12〉 가족센터 평가지원을 위한 사업 개선방향 의견

구분	가족센터	평가위원
<p>가족지원 통합정보시스 템 활용 강화</p>	<ul style="list-style-type: none"> 연중 전국 센터가 실적을 입력하고 소통하는 가족지원통합정보시스템에서 이용자실적, 이용자 만족, 사업별 성과 등을 매년 검토해서 센터로 통보 필요(센터21) 시스템에서 평가서류를 검토하게 하고 현장평가 시에는 지역특화 사업과 현장 목소리 듣도록 조치 필요(센터19) 탄소절감 차원 및 시스템 활용으로 페이퍼 활용점검 및 보고 최소화 필요(센터16) 	<ul style="list-style-type: none"> 가족센터 종사자들이 평가자료 출력 등, 평가준비에 너무 많은 시간이 소요됨. 향후 현장평가에 앞서 센터 성과에 대한 모든 자료가 온라인상에서 시스템 구축이 이루어 지기를 기대함(위원 2) 전산화 확대를 통한 센터 평가 관련 모든 자료를 PDF화를 통한 평가 진행의 용이성 확보 노력(교육 이수 시간 및 기관 협력성과 등 시스템 내에서 자동으로 확인 및 계산이 가능하도록 추진 필요)(위원 10, 16, 28)
<p>온라인교육 플랫폼의 활용강화</p>	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 교육이수를 평가시 서식 간소화 및 온라인교육 플랫폼 활용 필요(센터 3,5) 교육관리 시스템에 매월 본인의 교육 수료증 입력할 수 있도록 하여 추가 서류 제출하지 않도록 개선(센터13) 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자교육 관련 교육시스템에서 관리 필요, 증빙자료 제출 등 애로 사항 있음, 현장평가 시 평가수행 기관에서 확인을 요청한 경우 전체 평가시간 중 많은 시간이 소요된 경우도 있음(위원 16)
<p>평가준비 매뉴얼 개발 및 보급</p>	<ul style="list-style-type: none"> 평가준비를 위한 서식변경과 가이드 필요(센터 9, 24) 	<ul style="list-style-type: none"> 자체평가 보고서로 센터 사업운영 우수성 파악이 어려우므로 간소화하고 중장기경영계획서, 연간사업계획서, 결과보고서, 연간 성과보

구분	가족센터	평가위원
		<p>고서 등으로 보완 필요(위원 1~26)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 우수사례를 포함한 매뉴얼을 개발하여 보급한다면 최소한 가족센터의 마지노선은 유지될 수 있도록 지원필요(위원 2, 22) • 농촌 등 지방의 경우 전문인력 확보에 어려움이, 구체적인 매뉴얼과 함께 상세한 교육과 워크숍도 병행되어야 함(위원 6,16, 22)
<p>평가교육·컨설팅의 확대 및 내실화</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 평가 준비자체가 어려움이 많이 상시적으로 교육진행 필요(센터 25) • 지표 내용이 중복적으로 이해되어 사전교육을 통해 세부지표 간 차이에 대한 설명 필요(센터 7) • 중장기계획수립, 요구도조사, 성과분석 역량강화 지원 필요 • 평가설명회 등에서 즉석 질문이 배제되었는데 질의응답 필요(센터 16) • 직전 평가결과를 바탕으로 보완이 필요한 사항을 해당기관 맞춤형 컨설팅 시행 필요(센터 16) • 목표달성에 대한 자체평가의 적절성(센터 3, 7, 22) • 지역특화화사업 선정 방안(센터 10, 12) • 평가목적, 평가지표, 중점배점사항, 평가지표 기반 중장기경영계획서, 사업계획서, 결과보고서, 자체평가 보고서 작성법 등 사례를 포함한 교육 및 컨설팅 필요(센터 1~25) • 중간관리자를 중심으로 센터장, 팀원 등에 대한 교육과 컨설팅 필요(센터 1~25) 	<ul style="list-style-type: none"> • 하위센터의 경우 집단 컨설팅과 더불어 찾아가는 컨설팅 필요(위원 13) • 지역사회 특성분석 및 이용자 요구도 분석 시 반드시 '가족'의 특성 및 욕구가 반영되어 가족센터 정체성을 유지하도록 교육 및 컨설팅 필요(위원 22) • 장기발전계획 수립 및 사례, 자체 평가지표 개발 및 사례, 사업계획 및 집행/환류/사례, 지역특화사업의 의 및 사례(위원 1~26) • 컨설팅 및 교육시 이를 개선할 수 있는 방법으로 교육 받는 사람들의 직접적으로 변화를 확인할 수 있는 교육전략이 필요함(위원 10) • 일부 센터들의 경우 피드백을 받아들이기 어려워 함. 특히 알고는 있지만 하지 않았다는 식의 답변을 할 때는 다소 난감하였음. 개인적 직업적 윤리의식을 강화가 요구(위원 12) • 센터의 위탁기관 변경에 따른 현장 평가 대응인력과 평가대상물의 미스매칭의 문제보완을 위한 평가교육 및 컨설팅 연속성 연계방안 마련 필요(위원 21) • 센터장, 중간관리자, 직원 교육 필요(위원 1~26)

구분	가족센터	평가위원
		<ul style="list-style-type: none"> • 센터장의 리더십역량에 따라 직무 만족도나 효율성, 응집력 등에 편차가 큼. 또한, 센터 직원들의 업무수행 능력도 매우 차이가 크므로, 센터장 대상 교육 강화 필요 (위원 3, 5, 25)

3) 가족센터 평가결과 후속조치 개선방향

가족센터 평가결과에 대해 현재 상위 10% 우수센터에 대해 여성가족부 장관상 수여, 하위 10%에 대해 차년도 집단컨설팅 1회만 진행되고 있어 인센티브 등을 통한 센터운영 효율성 제고 등 현재보다 다양한 지원이 필요한 것으로 나타났다.

가족센터 평가결과에 대한 인센티브 강화방안 및 하위센터 지원에 대해서는 인센티브의 경우 가족센터와 평가위원 모두에서 현재 제공되는 상위센터에 대한 여성가족부 장관상 이외에, 포상금, 휴가, 현판 등이 필요하다고 나타났고, 가족센터의 경우 직원의 해외연수와 차기평가 면제 등 다양한 의견이 도출되었다.

평가하위 센터에 대해서는 가족센터와 평가위원 모두에서 컨설팅을 통해 센터운영이 개선되도록 하고, 지도점검 및 모니터링, 1:1 멘토링 등의 의견이 도출되었다. 가족센터의 경우는 사업예산 삭감 의견이 있었고, 평가위원의 경우 하위센터에 대한 컨설팅지원을 했음에도 다시 하위센터가 된다면 예산삭감 및 위탁법인 변경 등 정책이 고려되어야 한다고 나타났다.

〈표 13〉 가족센터 평가결과 후속조치 개선방향 의견

구분	가족센터	평가위원
인센티브 강화방안	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 여성가족부 장관상 외에 상패, 포상금(현금, 상품권, 외식이용권 등), 휴가 다양한 형태의 인센티브 필요(센터 3, 10, 12, 13, 16, 17, 21, 23, 24) • 직원 복리후생 및 워크숍 비용(센터 6, 9) • 직원 해외 연수 및 우수사업 지속 위한 사업비(센터 1, 11) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상위센터의 경우, 우수센터 명예와 더불어 직접적으로 센터 구성원들에게 도움이 될 수 있는 혜택이 주어지기를 기대함(위원 2, 3, 4, 5, 6,7,) • 평가보상에 있어, 직원 성과급 지원 등 보다 확실한 인센티브가 있어야 동기부여가 될 수 있음(위원 9)

구분	가족센터	평가위원
	<ul style="list-style-type: none"> • 상위 10% 외에도 상위그룹은 공개되어 직원의 자부심 고취 필요(센터 20) • 차기 평가 면제(센터 2, 14) 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가 관련 준비 직원에 대한 센터 별 보상 마련, 인사상 보상 또는 금전적 보상 등 필요(위원 16) • 상위센터 현판제작 필요(위원 14)
하위센터 지원방안	<ul style="list-style-type: none"> • 의무 컨설팅을 통한 센터운영 개선(센터 3, 9, 11, 16, 17, 20, 21) • 2회 연속 하위 센터에 대해서는 맞춤형 세부 교육 및 컨설팅 필요(센터 13) • 지도점검, 컨설팅, 교육참여, 개선 계획 수립 및 모니터링(7, 12, 14) • 사업예산 삭감(센터 23) 	<ul style="list-style-type: none"> • 하위센터는 1대1 지도처럼 멘토를 정하여 일정 기간 지속적 컨설팅 필요(위원 7) • 하위센터의 경우 컨설팅 제공과 함께 3년 후 평가에서 또 하위센터가 될 경우 예산 삭감 또는 미지원(위탁법인 변경)을 하는 등의 강력한 정책 고려(위원 2,22,26) • 무조건 패널티를 적용하기 보다는 법인이 열악하거나, 기관장이 자주 바뀌는 센터의 경우 운영에 어려움 겪고 있었으므로 이런 기관 대상 운영지원 방안 모색할 필요 있음(위원 6)

4) 소결

가족센터와 평가위원을 대상으로 평가사업 전반에 대한 세부 개선의견 조사를 한 결과, 평가에 대한 충분한 이해와 평가활용을 할 수 있도록 전반적인 평가지원 방안을 개선하여 평가를 통해 가족센터가 보다 성장하는 계기가 되어야 할 것이다.

평가환경과 관련하여 평가 목적 및 필요성에 대해 여성가족부 정책과 가족센터 평가 목적의 연계성을 명확히 하여 가족사업안내(사업 지침, 여성가족부)에 반영할 필요가 있고, 가족센터 평가군을 조정하여 농촌지역 등의 특성 반영, 평가내용 및 지표에서 가족센터가 해석상 차이가 없도록 구체화할 필요가 있다.

평가투입에서는 평가기간 및 평가 전·후 한국건강가정진흥원의 평가지원 인력이 필요하고, 평가관련 자체평가 보고서 양식 간소화와 정량평가에 근거가 되는 연간 실적 및 가족센터이용자 만족도 등에 대한 정보공개가 필요하다. 평가교육에서도 군 또는 농촌지역, 법인변경 센터에 대한 지원강화, 교육 및 컨설팅의 체계화가 요구되고 있다. 특히 우수 사례를 반영한 매뉴얼 개발 및 보급 등 적극적인 가족센터 평가지원이 필요하다.

평가과정에서는 평가절차 및 방법에서 가족센터와 한국건강가정진흥원이 이용자 실적

및 기타 정보를 가족지원통합정보시스템으로 취합하고 있어 시스템을 활용하여 평가준비 관련 불필요한 서류작업을 줄여 평가의 효율성을 요구하고 있다. 평가과정에서 가족센터 및 평가위원 간 의사소통은 원활하였으나, 현장평가 시 보다 구체적인 총평내용이 요구되었고, 가족센터와 한국건강가정진흥원과의 활발한 의사소통이 보다 더 요구되고 있다.

평가결과에 대해 가족센터가 3년 단위로 평가받는 동안 많은 사업을 수행하고 있으며 지방일수록 신규 협력기관 발굴 등 한계가 있어 기본점수 부여가 요구되었고, 자체평가와 현장평가 간 차이가 있는 경우는 한국건강가정진흥원에서 가족센터에 대한 교육과 컨설팅을 강화하는 방안이 필요하다.

평가활용에서는 현재까지 이루어진 상위 10% 우수센터에 대한 여성가족부 장관상과 하위 10% 센터에 대한 1회 컨설팅은 적극적인 평가활용이 되지 않는다고 나타나, 보다 다양한 인센티브를 도입하고, 하위센터에 대해서도 집중적인 센터사업 운영이 될 수 있을 때까지 지원할 필요가 있다. 여성가족부는 평가결과를 지자체와 공유하여 지자체의 관심을 유도하고 적극적 가족센터 지원이 이루어지도록 할 필요가 있다.

평がい해관계자인 여성가족부, 한국건강가정진흥원, 가족센터는 가족센터 평가결과를 적극적으로 활용하여 <표 14>와 같이 후속조치 프로세스(안)를 도출할 수 있다.

〈표 14〉 평가이해관계자별 가족센터 평가활용 및 후속조치 프로세스(안)

구분	평가실시/환류	평가환류		평가실시
	2023년	2024년(N-2)	2025년(N-1)	2026년
여성 가족부	<ul style="list-style-type: none"> · 2023년 가족센터 평가계획 발표 · 평가수행기관 공모 · 평가결과 통보 · 평가지표 개정(안) 발표 · 우수센터 시상 	<ul style="list-style-type: none"> · 2026~2028년 평가지표 개발 · 평가결과 조치방안 지자체와 협의 · 지침 개정 	<ul style="list-style-type: none"> · 2026~2028년 평가지표(안) 발표 · 평가수행기관 공모 	<ul style="list-style-type: none"> · 2026년 가족센터 평가(23~25년) 계획 발표 · 평가수행기관 공모 · 우수기관 시상
한국 건강가정 진흥원	<ul style="list-style-type: none"> · 평가수행기관 수탁 · 센터평가 담당자 지정 · 평가위원회 운영 · 평가위원 위촉 · 센터협의체 간담회 · 평가지표 설명 · 평가수행/모니터링 · 평가개선사항 도출 · 성과보고회 · 지침 개정(안) 작성 (서식, 평가사업 등) · 우수사업 사례 모집 	<ul style="list-style-type: none"> · 가족지원통합정보 시스템 고도화 · 온라인교육플랫폼 고도화 · 평가 자체평가보고서 등 수정 · 하위기관 컨설팅 (2회 이상) · 평가 매뉴얼 개발·보급(우수사례 반영) · 평가교육 및 컨설팅 계획수립, 실행 (전체 센터, 농촌 등 지역고려, 센터장/중간관리자/직원 구분) · 센터별 연간 정량 성과 공유 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가수행기관 수탁 · 평가지표 설명회 · 가족지원통합정보 시스템 고도화 · 요청기관 대상 컨설팅 실시 · 평가 매뉴얼 교육 · 평가 컨설팅 실시 · 센터장 간담회 실시 · 센터별 연간 정량 성과 공유 	<ul style="list-style-type: none"> · 센터평가 담당 부서 신설 · 평가 설명회 실시 · 3년간 정량성과 공유 · 온라인 교육플랫폼 내 센터종사자 교육 확인 · 센터협의체 간담회, 23년 평가 리뷰 · 평가사업 수행
가족센터	<ul style="list-style-type: none"> · 평가지표 설명회 참석 · 자체 평가보고서 작성 · 현장평가 대응 · 평가결과 확인 및 내·외부 간담회 	<ul style="list-style-type: none"> · 중장기 경영계획 재수립 · 평가환류 반영한 연간사업계획 수립 · 사업별 계획,수행, 자체평가 · 연간사업 성과평가 (외부위원 포함) · 월별 실적입력 및 지표별 실적관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가환류 반영한 연간사업계획 수립 · 평가지표 설명회 참석 · 사업별 계획,수행, 자체평가 · 연간사업 성과평가(외부위원 포함) · 월별 실적입력 및 지표별 실적관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가 설명회 참석 · 자체평가 보고서 작성 · 현장평가 대응

3. 가족센터 평가지표 개정 의견조사 분석결과

1) 가족센터 평가지표 개정(안) 의견수렴 과정

구분	평가지표 개정(안) 의견수렴 과정
메타평가	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터 평가사업에 대한 메타평가(1차 조사) 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 응답 : 가족센터 관계자 315명, 평가위원 38명 - 2023년 8월 28일 ~ 9월 22일
↓	
평가지표 개정 의견조사	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표 개정의견 조사(2차 의견조사) <ul style="list-style-type: none"> - 응답 : 가족센터 25개, 평가위원 26명 - 2023년 10월 10일~20일
↓	
가족센터 현장평가 후속 평가회의	<ul style="list-style-type: none"> • 평가위원 의견수렴 <ul style="list-style-type: none"> - 평가위원(전문가), 한가원(5명), 여가부(1명) - 10월 17일(평가위원 9명), 20일(평가위원 12명)
↓	
자문회의	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 평가지표 자문회의 <ul style="list-style-type: none"> - 전문가(가족상담 및 평가위원, 센터장) 4명, 한가원 - 2023년 10월 20일 • 가족센터 평가지표 자문회의 <ul style="list-style-type: none"> - 2023년 10월 25일 - 평가위원 4명, 한가원 • 가족센터 평가지표 자문회의 <ul style="list-style-type: none"> - 평가위원 1명, 여가부, 한가원 - 2023년 11월 07일 • 가족센터 평가지표 자문회의 <ul style="list-style-type: none"> - 센터장 3명, 평가위원 1명, 한가원 - 2023년 11월 08일 • 가족센터 평가지표 자문회의 <ul style="list-style-type: none"> - 평가위원 5명, 여가부, 한가원 - 2023년 11월 22일
↓	
종합정리	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터 평가지표 개정(안) 정리

[그림 9] 가족센터 평가지표 개정 의견수렴 과정

2) 가족센터 평가지표 개정 의견수렴 결과

2023년 적용된 가족센터 평가지표 중 평가지표 전반적인 개선의견을 먼저 제시하였고, 세부지표 중에는 목표달성에 대한 자체평가의 적정성, 직원교육 이수율, 지역사회협력(발굴) 건 수, 프로그램 기획의 적정성, 사업수행점검과 관리, 지역특화사업의 적정성, 3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율, 전체 상담 회기 수에 대한 의견이 주로 나타났다.

평가지표 전반적인 개선의견으로는 가족센터와 평가위원 모두에서 평가지표 및 근거자료, 설명내용이 구체적이지 않거나 중복적으로 이해되는 것에 대해 전체적으로 개선되어야 한다고 나타났다. 평가위원의 경우는 현재 지표 중 프로그램의 실제적인 효용성을 평가할 수 있는 지표도 필요하다고 나타났다.

세부 평가지표 중, 목표달성에 대한 자체평가의 적정성에 대해 평가위원 집단에서는 '자체평가' 단어가 연간사업과 개별 프로그램 사업 평가영역에 동시에 명시되어 있어 혼동이 있는 것으로 나타났다.

직원교육 이수율과 관련한 지표에서 가족센터는 이직자가 많으므로 6개월 또는 1년 미만의 경우는 평가에서 제외하고, 상근직이 아닌 경우에도 제외하거나 별도의 명확한 기준제시를 요구하는 것으로 나타났다.

지역사회협력(발굴) 건 수 지표에 대해서는 가족센터와 평가위원 모두에서 기준이 모호한 어려움이 있는 것으로 나타났다. 가족센터에서는 군단위 지역에서 신규 협약유지 등의 애로사항으로 기본점수 부여가 필요하고, 모든 협력건수에 대한 증빙은 가족지원통합정보 시스템을 통해 일관되게 수행되길 바라는 것으로 나타났다. 평가위원의 경우는 단순 협력에서 나아가 적극적인 협력사업 계획을 수립하고 실행한 것에 대한 가산점 부여가 필요하다고 하였다.

프로그램 기획의 적정성 지표에 대해서는 가족센터에서는 센터에서 수행되는 특성화사업들은 정책목적에 따라 사업이 기획·수행되므로 해당지표 적용이 적정하지 않다고 하였다.

사업수행점검과 관리 지표에 대해서는 가족센터에서 각 프로그램별로 긴급대응에 대한 내용을 포함하기 보다는 기관 전체 긴급대응매뉴얼로 대체하도록 하자는 의견이 있었다. 평가위원의 경우는 프로그램에 대한 이용자들의 의견수렴에 대해 구체적인 예시인 만족도 조사, 초점집단조사, 공청회 등 구체적인 예시 추가의견이 있었다.

지역특화사업의 적정성 지표에 대해서는 가족센터에서 명확한 기준제시와 공모를 통한 사업보다는 지역특색과 여건에 중점을 둔 지표로 수정해야 한다는 의견이 있었다. 평가위원의 경우는 가족센터라는 정체성을 가지고 지역주민 대상으로 '가족'의 욕구를 반드시

포함하는 특화사업 수행의 필요성이 강조되어야 한다고 하였다.

3년간 사업이용자 수 연평균 증가율 지표에 대해서 가족센터에서는 대평가 보다는 이용자 수(지역여건, 센터 유형에 따라 기준 차등)을 상회하면 우수한 것으로 평가 할 수 있도록 절대평가로 전환 고려, 한정된 인구 수로 인해 매년 일정비율 증가는 삭제가 필요하다고 하였다.

마지막으로 전체 상담회기 수 지표에서는 가족센터와 평가위원 모두에서 상담회기수, 연인원, 실인원, 상담만족도, 상담대기자 관리, 상담원 확보 등을 고려할 수 있다고 나타났다.

〈표 15〉 가족센터 평가지표 개정방향 의견

구분	가족센터	평가위원
<p style="text-align: center;">평가지표 전반</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 정량지표 항목에 대한 명확한 산출 기준 필요(사업운영실적, 지역사회 네트워크 등)(센터 3, 13, 6) • 평가근거 자료의 범위를 명확히 제시하여 지표상 반영 필요(센터 8) • 평가문항이 중복되는 지표가 있고, 평가자 주관적 입장에서 점수가 달라질 수 있는 지표가 있음(센터7, 18) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역(군단위) 특성 고려한 평가지표 적용 필요(위원 16) • 평가지표가 세분화되어 있으나 문항 간 중복이 많고, 그 내용이 명확하지 않아 이해에 어려움이 있음(위원 2, 3, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26) • 지표 구성이 센터 사업 운영 프로세스와의 관련성, 사업 계획서 등 서류 작업에 반영되어야 할 부분 등 매우 구체적인 설명 필요, 이해가 모두 달라서 차이가 많았음(위원 7) • 전체적인 평가지표의 구성은 적절하나, 세부 평가지표의 점수계산에 있어, 각 항목의 유무로 평가하기에는 어려움이 있음. 각 세부항목의 적절성을 토대로 점수 산출이 이루어질 수 있도록 변경 필요함(위원 4) • 물리적 환경, 인적 환경(센터장역량, 인사관리, 근속연수 등), 근무환경(업무프로세스 효율화 등), 재정 환경, 홍보(지역주민의 인지도, 이용자 만족도 등), 홈페이지 관리 등 신규 점검내용 추가 필요(위원

구분	가족센터	평가위원
		21) • 현재 지표가 체계적인 사업운영 프로세스 점검에 집중되어 있어 실제적인 프로그램의 효용성에 대한 평가는 하지 못하는 문제해결 필요 (위원 2, 21)
1-1-3 목표달성에 대한 자체평가의 적정성		• 개별 사업계획서에 자체평가 내용을 제시해야 하는 것인지, 중장기 사업계획에 대한 자체평가인지, 대상과 범위가 명확해야 함(위원 5) • 개별 사업의 계획서에 있는 것을 말하는 것인지, 연차별 사업계획서에 있는 것을 말하는 것인지 아니면 둘 다 말하는 것인지 불분명함. 어떤 자료를 확인해야 하는지 명확하게 표현하는 것이 필요함.(위원 26)
2-1-1. 직원 교육 이수율	• 6개월 또는 1년 미만 근무한 종사자 이수기준 : 평가에서 제외, 상시적인 근로가 이루어지는 근로자가 아님. 취약위기가족지원사업 등 활동 기간이 재각기 상이하고 활동없이 퇴사하는 경우도 발생하여 지원인력 평가기준 마련 필요(센터 17, 18) • 종사자 개개인에 대한 교육 이수 기준 대신 월 평균 확보인원에 대한 이수율을 평가 요망(센터 8)	
2-2-1. 지역사회협력 (발굴) 진수	• 군단위 특성상 매년 새로운 기관과 협약이 어려우므로 협약유지 등에도 기본점수 부여 필요(센터 21) • (배점기준)신규 구축기관은 전체 연계/협력으로 평가가 가능해 보이므로 삭제 필요(센터 4) • 기준이 너무 모호하여 증빙자료를 준비하는데 어려움이 있어 예시 필요(센터 9)	• 대부분의 기관에서 사업 홍보나 결과 보고가 미흡하였음. 따라서 이를 위한 적극적인 행동계획수립 및 실천을 위해 가산점 지표가 필요함 (위원 12)

구분	가족센터	평가위원
	<ul style="list-style-type: none"> • 실적 시스템에 매월 네트워크 실적을 입력할 수 있도록 하여 추가 서류 제출하지 않도록 개선 혹은 건수 사전 추출, 증빙서류만 현장평가에서 확인할 수 있도록 개선(센터 13) 	
<p>3-1-1 프로그램 기획의 적정성</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 특성화 사업의 경우 사업이 매뉴얼화 되어 있어 지역사회 의견수렴, 센터별 사업 목적과 필요성등을 따로 설정하는 것이 무의미하게 느껴지기도 함. 이에, 특성화사업(언어 발달지원사업, 통번역 사업 등)의 경우 별도의 평가 지표가 필요(센터 1) 	
<p>3-1-2. 사업수행점검 과 관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (평가내용)프로그램에 대한 구성원들의 적극성 및 유사 시, 긴급 대응 등에 대한 계획 마련과 진행이 제대로 이루어지고 있어, 이에 대해, 센터 내 긴급대응매뉴얼로 사업에 적용하기 충분하므로 프로그램별로 점검하는 항목 삭제 필요(센터 4) 	<ul style="list-style-type: none"> • ‘프로그램에 대한 이용자들의 의견수렴(만족도 조사, 초점집단조사, 공청회 등)을 실시하고 있다’로 수정 (위원 17)
<p>3-2-1. 지역특화사업 의 적정성</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 지역특화사업 제출에 대한 명확한 기준이 없어 매우 어려움, 개선 필요(센터 16) • 지역특화사업을 위해 공모를 하는 것보다는 지역 특색과 여건반영에 중점을 두는 것이 더 바람직 함(센터 17) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 내 ‘가족’을 위해 사업을 수행하는 기관으로 가족사업으로의 정체성이 분명하도록 유도해야 하며, 다른 기관들이 하는 연계사업에 얹혀 수행하는 사업이 아닌, 가족센터 사업의 성격을 내포하고 지역특성을 고려한, 주도적인 사업을 하고 있음이 보여져야 함(위원 22)
<p>4-3-1 3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 상대평가 보다는 이용자 수(지역여건, 센터 유형에 따라 기준 차등)을 상회하면 우수한 것으로 평가 할 수 있도록 절대평가로 전환 고려, 한정된 인구 수로 인해 매년 일정비율 증가요구 삭제 필요(센터 16) 	

구분	가족센터	평가위원
<p style="text-align: center;">4-4-1 전체 상담 회기수</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 만족도, 상담대상자 연인원과 회기수 증가 가산점 부여(센터 4, 12, 19, 25) • 사례회의, 슈퍼비전 실시여부(센터 4, 24) • 회기 수, 실인원, 연인원, 상담대기자 관리, 사례회의, 슈퍼비전 실시(센터 13, 15, 17, 18.) • 다회기 상담률(센터 7) • 위촉상담원 유무(센터 7, 13, 15) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 만족도, 상담 전후 변화도(일정 기간별로 지속 관리) 등 양적 성과를 명확히 평가 할 수 있는 방식으로 평가지표 도출을 지향할 필요가 있으며, 정성적 평가는 주요 진행절차에 한해 사업운영 평가에서 다루는 것이 주요할 듯(위원 14, 16, 21, 24) • 가족센터 이용자 수 대비 상담 이용자 비율, 1인당 평균 상담 회기수(위원 15) • 회기 수, 실인원, 연인원, 상담대기자 관리, 사례회의, 슈퍼비전 실시(위원 17, 21) • 상담사 자격증 소유(위원 24)

3) 가족센터 평가지표 개정(안)

(1) 가족센터 평가지표 개정(안) 내용 및 근거

〈표 15〉 가족센터 평가지표 개정 의견을 바탕으로 평가위원 평가회의 및 자문회의 등 7회에 걸쳐 논의한 의견을 반영하여, 가족센터 평가지표 개정(안) 내용 및 방향이 도출되었으며, 개정 근거를 정리하면 〈표 16〉와 같다.

가족센터 평가지표 개정내용의 주요내용은 다음과 같다. [평가배점 기준]을 일부 평가지표에서 상향하고, 사업계획(plan) 영역 전체 배점을 19점에서 15점으로 하향하며, 사업성과(Output, Outcome) 영역 전체 배점을 40점에서 44점으로 상향하였다. [평가내용 및 평가방법]에서는 불필요하거나 혼란이 지적된 사항을 점검하여 전체적으로 용어 및 설명을 명확하게 하고, 가족센터 정체성에 맞는 사업운영의 필요성을 강조하기 위해 서비스 욕구조사 시 가족특성을 반영하도록 명시하였다. [평가자료]에 대해 자료의 제목이 혼용되어 있어 통일하고, 자료 내 확인사항도 명시하였다.

한편, 사업성과(Output, Outcome) 중 ‘4-1-1. 전체사업 이용자 수’의 배점기준이 10점에서 14점으로 상향되었으나, 이는 정책환경 및 사회변동에 따른 별도 성과와 가족정책 내 요구되는 성과도출로 가족센터가 지역 내 존재감이 향상될 필요가 있다는 자문 의견을 반영한 것이다. 하지만, 산정식은 전문가 및 가족센터 간담회 등 보다 구체적인 추가논의를 통해 제시될 필요가 있다. ‘4-3-1. 전체 상담사업 연인원’은 현행 지표의 ‘회기 수’를 ‘연인원’으로 변경하여 보다 구체적인 성과로 표현하자는 자문의견을 반영하였다. 가족상담사업은 가족센터의 중심사업이므로, 현재 지역 간 전문인력 확보 차이 등에 대한 보완 후, 다양한 가족상담 평가지표 적용이 필요하다(2026년~2028년 사업평가)고 하였다. 반영이 필요한 내용은 가족상담 만족도, 상담 대상자 연인원 및 회기 수 증가율, 사례회의 및 슈퍼비전 실시 여부, 상담대기자 관리, 다회기 상담률, 위촉상담원 확보현황, 전문 상담 자격증 보유 현황 등이다.

가족센터 평가지표 개정의견에서 도출되었던 가족지원통합정보시스템을 통한 매년 실적공유와 한국건강가정진흥원에서 매년 조사하는 가족센터이용자 만족도 조사결과 공유에 대해서는 시스템 기능개선 및 추가논의를 거쳐 평가지표에 반영될 필요가 있다.

〈표 16〉 가족센터 평가지표 개정(안) 내용 및 근거

구분	개정내용 및 방향	근거
<p style="text-align: center;">평가지표 전반</p>	<ul style="list-style-type: none"> • [평가배점 기준] 조정 : 일부 평가지표의 배점기준 상향 : 사업계획 19점 → 15점 : 사업성과 40점 → 44점 • [평가내용 및 평가방법] 정리 : 불필요하거나 혼란이 지적된 사항 점검하여, 전체적으로 용어 및 설명 명확화 : 가족센터 정체성에 맞는 사업운영 필요성 강조, 서비스 욕구조사 시 가족특성 반영 명시 • [평가자료] 정리 : 자료의 제목 통일 : 자료 내 확인사항 명시 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가지표가 2026년 3차 적용됨에 따라 배점기준을 상향적용하여 가족센터 사업운영의 질적제고 및 센터 종사자의 노력에 대한 격려가 필요하다는 자문의견 반영 필요 • 2023년 현장평가를 통해 2020년(1차)에 비해 2023년(2차) 가족센터의 평가대응 및 사업운영이 긍정적으로 성장하고 있어 사업계획 부분의 배점은 줄이고, 사업성과 배점을 확대할 수 있다는 자문의견 반영 필요 • 정책 및 사회환경에 민감한 사업성과 제고가 필요하다는 자문의견에 따라 사업성과 배점을 4점상향, 구체적 평가내용은 2024년 상반기 내 공유 필요 • 평가지표 사전 안내 및 교육, 컨설팅이 보완된다면 센터평가를 통한 성장의지가 있다는 센터의견 반영 필요 • 평가대응 효율화를 위해 시스템 활용 강화 필요
<p style="text-align: center;">1-1-1. 비전 및 중장기 경영계획 수립의 적정성</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 중장기경영계획에 대한 용어 통일 • 정책 및 사회환경, 센터운영 변동 여건에 따라 수정 및 보완 필요성 명시 	<ul style="list-style-type: none"> • 중장기경영계획 수립에 대한 가족센터 이해도가 타지표에 비해 낮아 구체적 내용 명시가 필요하다는 자문의견 반영 필요 • 가족센터가 평가 해당년도를 포함하고 있는 중장기경영계획서를 제시하나, 국정과제 및 가족정책 기본계획, 사회변화 및 센터 변동사항을 포함하여 수정 및 보완되지 않는 경우가 많다는 자문의견 반영 필요

구분	개정내용 및 방향	근거
1-1-2. 센터장의 리더십/추진 력	<ul style="list-style-type: none"> • 센터운영 전반에 대한 리더십/추진력 평가내용 반영 • 필요시 종사자 인터뷰 추가 반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 현행 지표는 비전과 중장기경영계획에 국한된 리더십/추진력 평가내용을 제시하고 있다는 자문의견 반영 필요 • 센터장이 평가해당 년도에 근무하지 않았던 센터의 경우는 중간관리자 등을 대상으로 인터뷰 가능하도록 조치가 필요하다는 자문의견 반영 필요
1-1-3. 연간 목표달성에 대한 성과평가의 적정성	<ul style="list-style-type: none"> • 자체평가 →성과평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 현행 지표는 연간 및 프로그램별 자체평가로 자체평가에 대해 가족센터 및 평가위원의 혼돈이 있다는 가족센터 및 자문의견 반영 필요
2-1-1. 직원 교육 이수율	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인교육플랫폼을 통한 점검 추가 • 배움지도사, 키움보듬이, 지지리더의 법정교육 적용 제외 명시 	<ul style="list-style-type: none"> • 플랫폼 통한 직원교육 이수현황 확인이 2023년 이후 가능 • 한가원 온라인교육 및 센터 자체교육 등으로 관리되는 배움지도사, 키움보듬이, 지지리더의 법정교육 적용은 직원교육 이수율에 맞지 않다는 가족센터 의견 반영 필요
2-2-1. 지역사회 협력(발굴) 건 수 및 유관기관 공동프로그램 운영실적	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 협력(발굴) 건 수 → 지역사회 협력(발굴) 건 수 및 유관기관 공동프로그램 운영실적 	<ul style="list-style-type: none"> • 지방의 가족센터 등 신규 협력발굴의 어려움이 있다는 센터 의견 반영 필요 • 실질적으로 공동프로그램 운영내용 및 실적 확인 등으로 내실화를 평가해야 한다는 자문의견 반영 필요
3-1-2. 사업수행의 점검과 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 유사시 긴급대응 → 안전사고 예방 및 긴급대응 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터는 기관전체 안전사고 예방 매뉴얼이 있어 평가내용에서 삭제를 요구 의견이 있었으나, • 자문회의에서는 시간, 장소, 대상에 따라 안전사고가 발생할

구분	개정내용 및 방향	근거
		수 있으므로, 프로그램 별 안전 사고 예방 및 긴급대응 내용 구체화 의견 반영 필요
3-1-3. 연간 대내외 평가결과 환류 및 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 대내외 평가결과 환류 및 개선 → 연간 대내외 평가결과 환류 및 개선 • 평가결과 환류 및 개선 시 외부참여자 평가 포함 명시 	<ul style="list-style-type: none"> • 현행 지표는 연간 및 프로그램 별 환류에 대해 구체적이지 않아 가족센터 및 평가위원의 혼란이 있어 개선 필요 • 현장평가 시 평가결과 환류 및 개선에 대한 점검과 관련하여 외부참여자가 없는 사례들이 있어 객관적인 환류 및 개선계획 마련을 위해 필요하다는 자문의견 반영 필요
3-2-1. 지역특화 사업의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> • 지역특화사업 → 중장기경영계획과 관련된 지역특화사업 • 지역의 가족특성은 반영한 가족사업으로서의 정체성 포함 필요성 명시 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터 및 평가위원이 평가 지표 설명회를 바탕으로 지역특화사업이 중장기경영계획과 관련되어야 함을 인지하고 있으나, 현장평가 시 연관성 있는 근거자료 제시가 부족하다는 자문의견 반영 필요 • 가족센터 정체성에 맞는 가족서비스 운영이 필요하다는 자문의견 반영 필요
4-1-1. 전체사업 이용자 수	<ul style="list-style-type: none"> • 배점기준 10점 → 14점 ※ 구체적 산정식은 추가 논의 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책환경 및 사회변동에 따른 별도 성과와, 가족정책 내 요구되는 성과도출로 가족센터의 지역내 존재감 향상을 위해 필요하다는 자문의견 반영 필요
4-2-1. 프로그램 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 각 센터로 연도별 만족도 점수공개 ※ 구체적 시점은 추가 논의 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터 의견에 따라 연도별 만족도 점수공개 여부에 대해 합의점 도출 필요 (추가논의)
4-3-1. 전체 상담 연인원	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 상담사업 회기 수 → 연인원 ※ 참고: 가족상담 평가지표 적용(안) (2026년~2028년) 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족센터의 주요기능인 가족상담에 대한 성과가 다양하게 도출되어야 한다는 점에 대해서는 가족센터 및 평가위원이 비

구분	개정내용 및 방향	근거
	<p>- 가족상담 만족도, 상담 대상자 연인원 및 회기 수 증가율, 사례회의 및 슈퍼비전 실시 여부, 상담대기자 관리, 다 회기 상담률, 위촉상담원 확보현황, 전문 상담자격증 보유 현황 등</p>	<p>슷한 의견이 있으나, 상담전문 인력 확보 등 센터 및 지역 간 차이가 크므로 차기 평가지표에서는 현행지표의 '회기 수'를 '연인원'으로 변경하는 것으로 하고, 2026년 이후 다양한 가족상담 평가지표 적용이 적절하다는 자문의견 반영 필요</p>

(2) 가족센터 평가지표 개정(안) 신·구 대조표

2023년 적용된 2020년~2022년 가족센터 운영에 대한 가족센터 평가지표에 대해 가족센터 및 평가위원 대상 조사내용을 바탕으로 평가위원, 센터장, 한국건강가정진흥원, 여성가족부 등과 논의하여 도출한 개정(안)에 대한 신구대조 표는 <표 17>와 같다.

<표 17> 가족센터 평가지표 개정(안) 신·구 대조표

영역/항목	현행(2020~2022년)			수정·보완(2023~2025년)						
	구분	평가지표	배점	구분	평가지표	배점				
총괄표	사업계획 (Plan) (19)	사업 계획 수립 및 추진	비전 및 중장기 사업 계획 수립의 적정성	7	사업 계획 (Plan) (15)	사업 계획 수립 및 추진	비전 및 중장기 사업 계획 수립의 적정성	6		
			센터장의 리더십/추진력	6			센터장의 리더십/추진력	4		
			목표 달성에 대한 자체평가의 적정성	6			연간 목표 달성에 대한 성과평가의 적정성	5		
	사업성과 (Output / Outcome) (40)	이용자 실적	전체사업 이용자 수	10	사업 성과 (Output / Outcome) (44)	이용자 실적	전체사업 이용자 수	14		
			프로그램 만족도	10			프로그램 만족도	10		
			상담 실적	전체 상담 회기 수			10	상담 실적	전체 상담 연인원	10
			성과 노력도	3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율			10	성과 노력도	3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율	10
	해당 여부			해당 정도						
대상 기간	2020. 1. 1. ~ 2022. 12.31.		대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.						
전체지표	평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> 내부 경영(운영)계획 비전 및 중장기 경영계획서 등 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 사업별 프로그램 세부운영 계획(안) 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등 	평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> 비전 및 중장기 경영계획서 등 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 사업별 프로그램 세부운영 계획 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등 						

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)				
사업 계획 (Plan) (19)	평가 목표	증장기 사업계획, 사업체계 및 실현 가능성 등에 대한 설계 적절성 평가	평가 목표	증장기 경영 계획, 사업체계 및 실현 가능성 등에 대한 설계 적절성 평가		
	· 평가내용 中 ①②④⑤번의 ‘사업’은 · ③ 증장기 사업계획에 사업의 목적에 부합한 경영목표(비전, 방침, 지침 등)가 설정되어 있다.		‘ 경영 ’으로 변경 ③ 증장기 경영 계획에 사업의 목적에 부합한 경영목표(비전, 방침, 지침 등)가 설정되 어 있다.			
	배점 기준	S	7점	배점 기준	S	6점
		A	5.5점		A	5점
		B	4점		B	4점
		C	2.5점		C	3점
D		1점	D		2점	
대상 기간	2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.	대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
1-1 -1. 비전 및 증장 기 사업 계획 수립 의 적절 성	① 비전 및 증장기 사업계획이 수립되어있다. - 내부에 비전 및 3개년 증장기 사업계획(경 영계획, 운영계획 등)이 수립되어 있는지 확인하여 평가하여 인정 - 본 계획은 2020년~2022년 중에 수립할 수도 있고, 2020년 이전에 수립되어 평가 대상기간을 포함할 수도 있음 - 증장기계획이 1년 단위로 수립된 경우는 인정하지 않음 - 센터 위탁 시 제출한 위탁계획서를 증장기 경영계획으로 인정할 수 있음 ② 비전 및 증장기 사업계획 수립 내용이 적절 하다. - 지역사회의 인구학적 분포, 지리적 접근성, 지역성 등의 특성을 비전 및 증장기 사업계 획에 반영정도로 평가하여 수립 내용의 적 절성 인정 - 구체적으로 사업계획에 포함되어야 할 사항 은 아래와 같음 ... ③ 증장기 사업계획서에 통합서비스 사업의 목적에 부합한 경영목표를 설정하고 있다.	① 비전 및 증장기 경영계획이 수립되어있다. - 내부에 비전 및 증장기 경영계획 이 수립되 어 있는지 확인하여 평가하여 인정 - 본 계획은 2023년~2025년 사업을 포함하 여야 하며, 정책 및 사회환경, 센터운영 변 동 여건에 따라 수정 및 보완되어야 함 (삭제) ② 비전 및 증장기 경영계획 수립 내용이 적절 하다. - 지역사회의 인구학적 분포, 지리적 접근성, 지역성 등의 특성을 비전 및 증장기 경영 계 획에 반영정도로 평가하여 수립 내용의 적 절성 인정 - 구체적으로 경영 계획에 포함되어야 할 사항 은 아래와 같음 ... ③ 증장기 경영계획서 내 사업의 목적에 부합한 경영목표를 설정하고 있다.				

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
	<p>- 증장기 사업계획서에 통합서비스 사업의 목적에 부합하며, ...</p> <p>④ (중략)</p> <p>⑤ 설정된 비전 및 증장기 사업계획이 실현 가능성이 있다.</p> <p>- 증장기 사업계획서에 설정된 경영목표(비전, 방침, 지침)가 연도별 사업계획서에 반영되는지 여부, 설정된 사업계획을...</p>	<p>- 증장기 경영계획서 내 사업의 목적에 부합하며, ...</p> <p>④ (중략)</p> <p>- 육구조사서 내 기존 이용자 및 잠재적 이용자의 가족특성 반영 여부</p> <p>⑤ 설정된 비전 및 증장기 경영계획이 실현 가능성이 있다.</p> <p>- 증장기 경영계획서에 설정된 경영목표(비전, 방침, 지침)가 연도별 사업계획서에 반영되는지 여부, 설정된 경영계획을...</p>
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부 경영(운영)계획(비전 및 증장기 계획서 등) ○ 연간 사업계획 및 보고서 ○ 사업별 프로그램 세부운영 계획(안) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 증장기 경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 ○ 육구조사서, 운영일지, 회의록, 연간 성과평가계획서 및 보고서, 사업평가 환류 자료 등
1-1 -2. 센터장의 리더십/추진력	<p>평가 목표</p> <p>증장기 사업계획 추진을 위한 센터장의 리더십과 추진력에 대한 전반적인 지원 및 활동에 대한 평가</p>	<p>평가 목표</p> <p>증장기 경영계획 추진을 위한 센터장의 리더십과 추진력에 대한 전반적인 지원 및 활동에 대한 평가</p>
평가 내용	<ol style="list-style-type: none"> ① 비전과 증장기 사업계획에 센터장이 적극적으로 참여하고 구성원들을 리드한다. ② 비전과 증장기 사업계획을 추진하기 위한 센터장의 이해, 구성원의 역할분담, 조직개편 등에 대한 체계적인 실행 준비가 되어있다. ③ 비전 및 증장기 사업계획 실행 전파를 위한 다양한 활동(워크숍, 월례회의 등) 등을 수행하고 있다. ④ 비전 및 증장기 사업계획 실행에 요구되는 다양한 지원사항들을 파악하고 있다. ⑤ (중략) 	<ol style="list-style-type: none"> ① 비전과 증장기 경영계획에 센터장이 적극적으로 참여 하고 구성원들을 리드하였다. ② 구성원의 역할분담, 조직개편 등에 대한 체계적인 실행 또는 준비가 되어있다. ③ 직원역량강화 및 조직문화개선을 위한 다양한 활동(워크숍, 월례회의 등) 등을 수행하고 있다. ④ 센터의 현안해결 및 발전을 위한 다양한 지원사항들을 파악하고 있다. ⑤ (중략)

영역/항목	현행(2020~2022년)			수정·보완(2023~2025년)		
	배점 기준	S 6점		배점 기준	S 4점	
		A 4.75점			A 3.5점	
		B 3.5점			B 3점	
		C 2.25점			C 2.5점	
		D 1점			D 2점	
	대상 기간	2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.		대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.	
평가 방법		<p>① 비전과 중장기 사업계획에 센터장이 적극적으로 참여하고 구성원들을 리드한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터의 비전과 중장기 사업계획을 추진하는 데에 ... 인정 <p>② 비전과 중장기 사업계획을 추진하기 위한 센터장의 이해, 구성원의 역할분담, 조직개편 등에 대한 체계적인 실행 준비되어 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터의 비전과 중장기 사업계획을 추진하기 위한 센터장의 이해 정도가 적절한지(인터뷰), 사업 추진을 위하여 조직개편을 실시하였는지, 사업 운영에 따라 구성원의 역할분담을 적절하게 배치하였는지 등을 평가하여 인정 <p>③ 비전 및 중장기 사업계획 실행 및 전파를 위해 다양한 활동(워크숍, 월례회의 등)을 수행하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터 구성원이 통합서비스의 비전 및 중장기 사업계획을 공유할 수 있도록 워크숍 및 월례회의를 적절하게 실시하였는지 등을 평가하여 인정 <p>④ 비전 및 중장기 사업계획 실행에 요구되는 다양한 지원 사항들을 파악하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비전 및 중장기 사업계획 실행에 필요한 인적·물적 자원 확보 및 		평가 방법	<p>① 비전과 중장기 경영계획에 센터장이 적극적으로 참여하고 구성원들을 리드한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터의 비전과 중장기 경영계획을 추진하는 데에 ... 인정 <p>※ 필요시 직원(중간관리자 이상) 인터뷰 추가</p> <p>② 비전과 중장기 경영계획을 추진하기 위한 센터장의 이해, 구성원의 역할분담, 조직개편 등에 대한 체계적인 실행 준비되어 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업 추진을 위하여 조직개편을 실시하였는지, 사업 운영에 따라 구성원의 역할분담을 적절하게 배치하였는지 등을 평가하여 인정 <p>③ 직원역량강화 및 조직문화개선을 위한 다양한 활동(워크숍, 월례회의 등)을 수행하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터 구성원이 통합서비스의 비전 및 중장기 경영계획을 공유하고, 역량강화 및 조직문화개선을 위한 워크숍 및 월례회의를 적절하게 실시하였는지 등을 평가하여 인정 <p>④ 센터의 현안해결 및 발전을 위한 다양한 지원 사항들을 파악하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비전 및 중장기 경영계획 실행에 필요한 인적·물적 자원 확보 및 실행 방안들이 마련되어 있는지 	

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
	<p>실행 방안들이 마련되어 있는지 등을 평가하여 인정</p> <p>⑤ 파악된 지원사항들을 확실하게 위해 센터장은 대외적인 활동을 적극적으로 하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터장 및 구성원이 센터의 비전 및 중장기 사업계획 실행에 요구되는 다양한 지역사회의 지원사항을 확보하기 위하여 지역사회 내외의 유관단체 회의에 적극적으로 참여하였거나, 센터가 주체로 회의를 실시한 실적 등을 평가하여 인정 - 대외적인 활동이란, 지역사회에서 유관 단체와 협력하여 서비스 제공을 논의한 것, 지자체, 기업 등을 통한 공모·후원금을 모색한 활동 등을 의미함 - 대외적인 활동은 센터장의 지역사회 각종 위원회와 조직에의 참여 정도를 파악하되, 공문 등 공식적인 자료에 근거하여 실제 참여 및 활동 여부를 확인함 - 지역사회 위원으로서의 활동은 평가기간 내에 위원으로 위촉(위촉장은 없어도 공문서에 의해 위촉 근거가 있으면 인정)되고, 각종 위원회와 조직에 활동한 근거가 있어야 인정 	<p>등을 평가하여 인정</p> <p>⑤ 파악된 지원사항들을 확실하게 하기 위해 센터장은 대외적인 활동을 적극적으로 하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터의 비전 및 중장기 경영계획 실행에 요구되는 다양한 지역사회의 지원사항을 확보하기 위하여 지역사회 내외의 유관단체 회의에 적극적으로 참여하였거나, 센터가 주체로 회의를 실시한 실적(공문 등 공식적인 자료에 근거하여 실제 참여 및 활동 여부를 확인함) 등을 평가하여 인정 ※ 대외적인 활동이란, 지역사회에서 유관 단체와 협력하여 서비스 제공을 논의한 것, 지자체, 기업 등을 통한 공모·후원금을 모색한 활동 등을 의미함 <p>(삭제)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 위원으로서의 활동은 평가기간 내에 위원으로 위촉(위촉장은 없어도 공문서에 의해 위촉 근거가 있으면 인정)되고, 각종 위원회와 조직에 활동한 근거가 있어야 인정
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 센터장 및 직원 인터뷰 ○ 조직 문화 개선을 위한 다양한 노력에 대한 증빙자료(교육 이수, 직원워크숍, 직원교육 실시, 주례보고, 회의 개최 실적 및 회의록, 홍보 증빙자료 등) 	<p>평가 자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 센터장이 센터의 비전이나 중장기 경영계획 실행을 위한 활동 근거(위촉장, 위촉공문, 회의록, 의결사항 등) ○ 조직 문화 개선을 위한 다양한 노력에 대한 증빙자료(직원교육 및 워크숍, 회의 개최 실적 및 내부 회의록, 홍보 증빙자료 등)

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
1-1-3. 연간 목표달성에 대한 성과 평가의 적정성	<p>평가 목표</p> <p>목표 달성에 대한 매년 자체평가 계획, 평가 및 결과 환류 등에 대한 평가</p>	<p>평가 목표</p> <p>목표 달성에 대한 매년 성과평가 계획, 평가 및 결과 환류 등에 대한 평가</p>
	<p>평가 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업 목표 달성에 대해서 매년 자체평가를 계획하고 평가하였으며, 결과를 다음 해 사업계획에 환류하였는가? ① 매년 실행한 사업들에 대한 자체평가 계획이 설계되어있다. ② 연도별 비전 및 중장기 사업계획에 의거한 다양한 사업수행에 대한 자체평가의 평가기준이 적절하다. ③ 매년 연 1회 자체평가를 실시한다 ④ 자체평가를 통한 체계적인 평가결과를 도출한다. ⑤ 자체평가로 도출된 결과 등에 대한 구체적인 개선방안을 설계, 적용하고 있다. 	<p>평가 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업 목표 달성에 대해서 매년 성과평가를 계획하고 평가하였으며, 결과를 다음 해 사업계획에 환류하였는가? ① 매년 실행한 사업들에 대한 성과평가 계획이 설계되어있다. ② 연도별 비전 및 중장기 경영계획에 의거한 다양한 사업수행에 대한 성과평가의 평가기준이 적절하다. ③ 매년 연 1회 이상 성과평가를 실시한다. ④ 성과평가를 통한 체계적인 평가결과를 도출한다. ⑤ 성과평가로 도출된 결과 등에 대한 구체적인 개선방안을 설계, 적용하고 있다.
	<p>평가 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 매년 실행한 사업들에 대한 자체평가 계획이 설계되어 있다. - 연도별 사업계획을 수립하고 사업을 추진한 결과에 대한 자체평가 계획이 설계되어 있는지를 확인하여 인정 ② 연도별 비전 및 중장기 사업계획에 의거한 다양한 사업수행에 대한 자체평가의 평가기준이 적절하다. - 연도별 사업의 구체적인 목표 및 목적달성 여부 및 수행과정 등에 대한 성과를 양적(만족도 조사, 2차 자료 분석 및 조사 등) 혹은 질적(회의, 초점집단조사, 공청회, 자문회의 등)으로 적절하게 실시하고 그 결과를 도출하였는지 여부 등을 평가하여 인정 ③ 매년 연 1회 자체평가를 실시한다. 	<p>평가 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 매년 실행한 사업들에 대한 모니터링 계획이 설계되어 있다. - 연도별 사업계획을 수립하고 사업을 추진한 결과에 대한 성과평가 계획이 설계되어 있는지를 확인하여 인정 ② 연도별 비전 및 중장기 경영계획에 의거한 다양한 사업수행에 대한 성과평가의 평가기준이 적절하다. - 연도별 사업의 구체적인 목표 및 목적달성 여부 및 수행과정 등에 대한 성과를 양적(만족도 조사, 2차 자료 분석 및 조사 등) 혹은질적(초점집단조사, 공청회, 자문회의 등)으로 적절하게 실시하고 그 결과를 도출하였는지 여부 등을 평가하여 인정 ③ 매년 연 1회 이상 성과평가를 실시

영역/항목		현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)																								
		<ul style="list-style-type: none"> - 자체평가 계획에 따른 자체평가를 실제로 실시하였는지 여부 등을 확인하여 인정 ④ 자체평가를 통한 체계적인 평가결과를 도출한다. - 매년 자체평가를 실시하고, 이에 따라 유의미한 평가결과*를 도출하였는지를 확인하여 인정 * 구체적인 발전방향 혹은 개선방안 등 ⑤ 자체평가로 도출된 결과 등에 대해 구체적인 개선방안을 설계, 적용하고 있다. - 자체 평가 결과의 피드백으로 구체적인 신규 사업이 계획되어 시행되거나 기존 사업의 수정·보완·확대 여부를 확인, 자체 평가의 내용을 참여자들과 공유하고 그 결과 및 차후 계획을 홍보하고 있는지 등을 확인하여 인정 	<p>시한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성과평가 계획에 따른 성과평가를 실제로 실시하였는지 여부 등을 확인하여 인정 - 연간 성과평가 계획서 및 결과보고서 검토 ④ 성과평가를 통한 체계적인 평가결과를 도출한다. - 매년 성과평가를 실시하고, 이에 따라 유의미한 평가결과*를 도출하였는지를 확인하여 인정 * 구체적인 발전방향 혹은 개선방안 등 ⑤ 성과평가로 도출된 결과 등에 대해 구체적인 개선방안을 설계, 적용하고 있다. - 성과평가 결과의 피드백으로 구체적인 신규 사업이 계획되어 시행되거나 기존 사업의 수정·보완·확대 여부를 확인, 성과평가의 내용을 참여자들과 공유하고 그 결과 및 차후 계획을 홍보하고 있는지 등을 확인하여 인정 																								
	평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자체평가 실시계획 및 보고서 ○ 평가 결과 반영 사례 증빙자료(차년도 사업계획서 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연간 성과평가계획서 및 보고서 ○ 평가 결과 반영 사례 증빙자료(차년도 사업계획서 등) 																								
사업여건 (Input) (12)	2-1-1. 직원 교육 이수율	<p>배점방식 : 산정식에 의해 산출된 직원 교육 이수율을 평가기준에 따라 배점</p> <table border="1"> <tr> <td>기준</td> <td>90% 이상</td> <td>80% 이상</td> <td>70% 이상</td> <td>60% 이상</td> <td>60% 미만</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>6점</td> <td>4.75점</td> <td>3.5점</td> <td>2.25점</td> <td>1점</td> </tr> </table>	기준	90% 이상	80% 이상	70% 이상	60% 이상	60% 미만	배점	6점	4.75점	3.5점	2.25점	1점	<p>배점방식 : 산정식에 의해 산출된 직원 교육 이수율을 평가기준에 따라 배점</p> <table border="1"> <tr> <td>기준</td> <td>90% 이상</td> <td>80% 이상</td> <td>70% 이상</td> <td>60% 이상</td> <td>60% 미만</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>6점</td> <td>5점</td> <td>4점</td> <td>2점</td> <td>1점</td> </tr> </table>	기준	90% 이상	80% 이상	70% 이상	60% 이상	60% 미만	배점	6점	5점	4점	2점	1점
	기준	90% 이상	80% 이상	70% 이상	60% 이상	60% 미만																					
배점	6점	4.75점	3.5점	2.25점	1점																						
기준	90% 이상	80% 이상	70% 이상	60% 이상	60% 미만																						
배점	6점	5점	4점	2점	1점																						
	평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> □ 교육 이수율 계산 ○ 준비자료 : 2020년~2022년 직원 교육 명단, 수료증 등 (중략) ** 단, 방문교육지도사, 언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중언어코치, 배움지도사, 키움보듬이, 지지리더는 각 사업 운영 지침에 근거하여 양성 및 보수교육 수료 	<ul style="list-style-type: none"> □ 온라인교육 플랫폼을 통한 점검 □ 교육 이수율 계산 ○ 준비자료 : 2023년~2025년 직원 교육 명단, 수료증 등 (중략) ** 단, 방문교육지도사, 언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중언어코치, 배움지도 																								

영역/항목		현행(2020~2022년)						수정·보완(2023~2025년)						
	통번역 전담 인력	구분	2020년			2021~2022년				키움 보듬이	구분	양성교육	보수교육	
		신규	양성교육	28시간 (14시간*)	보수교육 시간 중 60% 이상	구분	양성교육	보수교육						
			집합교육	16시간 (10시간*)	보수교육 시간 중 60% 이상		집합 (원격포함)	온라인 교육						
		기존	-	보수교육 시간 중 60% 이상	구분	양성교육	보수교육							
			-	보수교육 시간 중 60% 이상		집합 (원격포함)	온라인 교육							
	* 양성교육 우대자			구분	양성교육	보수교육		* 양성교육 우대자						
	배움 지도사	구분	양성교육	보수교육	구분	양성교육	보수교육		통번역 전담 인력	구분	양성교육	보수교육		
		신규	양성교육	보수교육 시간 중 60% 이상	신규	양성교육	보수교육							
			집합교육	16시간 (10시간*)		보수교육 시간 중 60% 이상	집합 (원격포함)			온라인 교육				
		기존	-	보수교육 시간 중 60% 이상	기존	양성교육	보수교육							
			-	보수교육 시간 중 60% 이상		집합 (원격포함)	온라인 교육							
	* 양성교육 우대자			구분	양성교육	보수교육		* 양성교육 우대자						
키움 보듬이	구분	양성교육	보수교육	구분	양성교육	보수교육		이중언 어코치	구분	양성교육	보수교육			
	신규	양성교육	보수교육 시간 중 60% 이상	신규	양성교육	보수교육								
		집합교육	16시간 (10시간*)		보수교육 시간 중 60% 이상	집합 (원격포함)			온라인 교육					
	기존	-	보수교육 시간 중 60% 이상	기존	양성교육	보수교육								
		-	보수교육 시간 중 60% 이상		집합 (원격포함)	온라인 교육								
* 양성교육 우대자			구분	양성교육	보수교육		* 양성교육 우대자							

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)																																
	<table border="1"> <tr> <td>구분</td> <td>2020년</td> <td>2021~2022년</td> </tr> <tr> <td></td> <td>* 양성교육 우대자</td> <td>* 양성교육 우대자</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">지지 리터</td> <td>구분</td> <td>보수교육</td> </tr> <tr> <td>신규, 기존</td> <td>자체교육 실시여부</td> </tr> </table>	구분	2020년	2021~2022년		* 양성교육 우대자	* 양성교육 우대자	지지 리터	구분	보수교육	신규, 기존	자체교육 실시여부																						
구분	2020년	2021~2022년																																
	* 양성교육 우대자	* 양성교육 우대자																																
지지 리터	구분	보수교육																																
	신규, 기존	자체교육 실시여부																																
	▶ 지표유형 : 정량지표	▶ 지표유형 : 정량지표(복합지표 방식)																																
	평가 목표 지역사회 내 유관기관들의 네트워크 구축 실적에 대한 평가	평가 목표 지역사회 내 유관기관들의 네트워크 구축 및 유관기관 공동프로그램 운영 실적에 대한 평가																																
	평가 내용 센터가 지역사회 내 유관기관들과 다양한 협력기관 발굴, 협력·연계체계 구축 및 연계사업을 하였는가?	평가 내용 - 센터가 지역사회 내 유관기관들과 다양한 협력기관 발굴, 협력·연계체계 구축 및 연계사업을 하였는가? - 지역사회 내 유관기관과의 공동프로그램 운영을 하였는가?																																
2-2-1. 지역사회협력(발굴) 건수 및 유관기관 공동프로그램 실적	<p>배점 방식 :</p> <p>A: 센터가 다양한 지역사회단체와 맺은 신규 협력·연계체계 구축건수와 협력·연계 사업 실적을 평가</p> <table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>6점</td> <td>평균+2표준편차 ≤ 실적</td> <td rowspan="5">점수</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>4.75점</td> <td>평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>3.5점</td> <td>평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>2.25점</td> <td>평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>1점</td> <td>실적 < 평균-2표준편차</td> </tr> </table>	S	6점	평균+2표준편차 ≤ 실적	점수	A	4.75점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	B	3.5점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	C	2.25점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차	D	1점	실적 < 평균-2표준편차	<p>배점 방식 :</p> <p>A: 센터가 다양한 지역사회단체와 맺은 신규 협력·연계체계 구축건수와 협력·연계 사업 실적을 평가</p> <p>B: 센터의 지역사회 내 유관기관과 공동프로그램 운영 실적을 평가</p> <table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>6점</td> <td>평균+2표준편차 ≤ 실적</td> <td rowspan="5">점수</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>5점</td> <td>평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>4점</td> <td>평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>3점</td> <td>평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>2점</td> <td>실적 < 평균-2표준편차</td> </tr> </table>	S	6점	평균+2표준편차 ≤ 실적	점수	A	5점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	B	4점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	C	3점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차	D	2점	실적 < 평균-2표준편차
S	6점	평균+2표준편차 ≤ 실적	점수																															
A	4.75점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차																																
B	3.5점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차																																
C	2.25점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차																																
D	1점	실적 < 평균-2표준편차																																
S	6점	평균+2표준편차 ≤ 실적	점수																															
A	5점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차																																
B	4점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차																																
C	3점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차																																
D	2점	실적 < 평균-2표준편차																																
	평가 방법 <input type="checkbox"/> 지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수와 지역사회 협력·연계사업 기관 수 ○ 평가방법 (중략) ○ 산정식 - (지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수×1.5)+(지역사회 협력·연계사업 기관 수×1)	평가 방법 <input type="checkbox"/> 지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수와 지역사회 협력·연계사업 기관 수 및 유관기관 공동프로그램 운영 실적 ○ 평가방법 (중략) ○ 산정식 - A * 70% + B * 30% - A : (지역사회 협력·연계체계																																

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인정 범위 <ul style="list-style-type: none"> - 공문 등 공식적인 문서가 있는 조직으로, 공식 조직만 해당됨 (비공식적 조직은 제외) - 법인이 같은 기관과의 건 수, 공모사업(사회복지공동모금회 등) 건 수는 미인정 - 단순한 업무 연락 및 업무 회의 등은 해당되지 않음 - 공식적인 협력·연계체계는 공문, 협약서 등을 통해 협력에 대한 근거서류를 확인할 수 있어야 인정 - 지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수는 기관 간 협력을 위하여 평가년도에 신규 기관과 협력·연계체계를 구축한 건수를 의미함. 	<p>신규 구축 기관 수×1.5)+(지역사회 협력·연계사업 기관 수 ×1)</p> <p>- B : 지역사회 내 유관기관의 공동 프로그램 운영 건 수</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인정 범위 <ul style="list-style-type: none"> - 공식적인 협력·연계체계는 공문, 협약서 등을 통해 협력에 대한 근거서류를 확인할 수 있어야 인정 - 법인이 같은 기관과의 건 수, 공모사업(사회복지공동모금회 등) 건 수는 미인정 - 지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수는 기관 간 협력을 위하여 평가년도에 신규 기관과 협력·연계체계를 구축한 건수를 의미함
평가 자료	<p>[가족센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 협력·연계체계 구축 증빙자료 ○ 지역사회와의 협력연계사업 관련 증빙문서 ○ 협약체결 증빙자료(협약서, 양해각서 등) ○ 유관기관과의 연계사업 사업계획서 및 결과보고서 ○ 지역사회와의 협력·연계 관련 내부규정 또는 지침 ○ 가족사업실적시스템 : 사업통계_통계_운영관리통계_운영영역 1 협의체 및 네트워크_운영영역 2 협의체 및 연계사업에서 확인 가능 ※ 단, 해당실적이 시스템에 입력되어 있어야만 조회 가능 <p>[건강가정지원센터, 다문화가족지원센터]</p>	<p>[가족센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역사회와의 협력·연계사업 관련 증빙문서 ○ 협약서, 양해각서 등. 내부규정 또는 지침 ○ 유관기관과의 '공동프로그램 운영' 연계사업 사업계획서 및 결과보고서 ○ 가족센터의 경우, 가족사업실적시스템 : 사업통계_통계_운영관리통계_운영영역 1 협의체 및 네트워크_운영영역 2 협의체 및 연계사업에서 확인 가능 ※ 단, 해당실적이 시스템에 입력되어 있어야만 조회 가능 <p>평가 자료</p>

영역/항목		현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)																																
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 협력·연계체계 구축 증빙자료 ○ 지역사회와의 협력·연계사업 관련 증빙문서 ○ 협약체결 증빙자료(협약서, 양해각서 등) ○ 유관기관과의 연계사업 사업계획서 및 결과보고서 ○ 지역사회와의 협력·연계 관련 내부규정 또는 지침 	(삭제)																																
사업운영(Process)(29(2))	3-1-1. 프로그램 기획의 적정성	<table border="1"> <tr> <td rowspan="5">배점 기준</td> <td>S</td> <td>7점</td> <td>5개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>5.5점</td> <td>4개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>4점</td> <td>3개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>2.5점</td> <td>2개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>1점</td> <td>1개 항목이 해당된다.</td> </tr> </table> <p>□ 평가방법 - 센터에서 운영한 모든 사업에 대한 모든 사업계획서 및 결과보고서(육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)에 대한 무작위 추출 평가</p> <p>① 모든 프로그램은 기획에 의해 계획서를 작성한다. (중략) * 목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 (중략)</p> <p>③ ... 지역사회 의견수렴을 실시..</p>	배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.	A	5.5점	4개 항목이 해당된다.	B	4점	3개 항목이 해당된다.	C	2.5점	2개 항목이 해당된다.	D	1점	1개 항목이 해당된다.	<table border="1"> <tr> <td rowspan="5">배점 기준</td> <td>S</td> <td>7점</td> <td>5개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>6점</td> <td>4개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>5점</td> <td>3개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>4점</td> <td>2개 항목이 해당된다.</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>3점</td> <td>1개 항목이 해당된다.</td> </tr> </table> <p>□ 평가방법 - 센터에서 운영한 모든 사업(기본사업 및 특성화사업 포함)³⁾에 대한 모든 사업계획서 및 결과보고서(육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)에 대한 무작위 추출 평가</p> <p>① 모든 프로그램은 기획에 의해 계획서를 작성한다. (중략) * 목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 성과지표 및 목표치 일관성 확보 (중략)</p> <p>3) 가족역량강화지원, 권역별 미혼모·부자 거점기관 운영지원사업, 공동육아 나눔터사업, 이중언어가족환경 조성사업, 방문교육지원사업, 통번역지원사업, 다문화가족 자녀언어발달 지원사업, 다문화가족 사례관리 사업, 결혼이민자 역량강화지원사업, 다문화가족 교류소통공간 운영, 다문화가족 자녀 사회포용안전망구축 등 별도예산</p>	배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.	A	6점	4개 항목이 해당된다.	B	5점	3개 항목이 해당된다.	C	4점	2개 항목이 해당된다.	D	3점	1개 항목이 해당된다.
	배점 기준	S		7점	5개 항목이 해당된다.																														
A		5.5점		4개 항목이 해당된다.																															
B		4점		3개 항목이 해당된다.																															
C		2.5점		2개 항목이 해당된다.																															
D		1점	1개 항목이 해당된다.																																
배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.																																
	A	6점	4개 항목이 해당된다.																																
	B	5점	3개 항목이 해당된다.																																
	C	4점	2개 항목이 해당된다.																																
	D	3점	1개 항목이 해당된다.																																

영역/항목	현행(2020~2022년)			수정·보완(2023~2025년)		
					<p>에 의한 센터 추진사업 및 여성가족부 및 한국건강가정진흥원에서 지원하는 모든 사업</p> <p>③ ... 지역사회 의견수렴을 실시. - 지역사회 의견수렴은 가족의 특성을 고려한 ...</p>	
	배점 기준	<p>S 7점 5개 항목이 해당된다.</p> <p>A 5.5점 4개 항목이 해당된다.</p> <p>B 4점 3개 항목이 해당된다.</p> <p>C 2.5점 2개 항목이 해당된다.</p> <p>D 1점 1개 항목이 해당된다.</p>		배점 기준	<p>S 7점 5개 항목이 해당된다.</p> <p>A 6점 4개 항목이 해당된다.</p> <p>B 5점 3개 항목이 해당된다.</p> <p>C 4점 2개 항목이 해당된다.</p> <p>D 3점 1개 항목이 해당된다.</p>	
	평가 내용	<p>(중략)</p> <p>③ 프로그램에 대한 구성원들의 적극성 및 유사 시, 긴급 대응 등에 대한 계획 마련과 진행이 제대로 이루어지고 있다.</p>		평가 내용	<p>(중략)</p> <p>③ 프로그램에 대한 구성원들의 적극성, 안전사고 예방 및 긴급 대응 등에 대한 계획 마련과 진행이 제대로 이루어지고 있다.</p>	
3-1-2. 사업 수행의 점검과 관리	평가 방법	<p>□ 평가방법 (중략)</p> <p>③ 모든 프로그램에 대한 구성원들의 적극성 및 유사시, 긴급대응 등에 대한 계획 마련과 진행이 제대로 이루어지고 있다.</p> <p>- 프로그램에 대해 구성원들이 적극적으로 참여하고 있으며, 유사시에 대한 계획을 마련하고 있는지 등을 평가하여 인정</p> <p>* “유사시” 프로그램 진행 시 발생 가능한 비상상황(화재, 재난 발생 등)을 의미함 (중략)</p>		평가 방법	<p>□ 평가방법 (중략)</p> <p>③ 모든 프로그램에 대한 구성원들의 적극성, 안전사고 예방 및 긴급대응 등에 대한 계획 마련과 진행이 제대로 이루어지고 있다.</p> <p>- 프로그램에 대해 구성원들이 적극적으로 참여하고 있으며, 안전사고 예방 및 긴급대응에 대한 계획을 마련하고 있는지 등을 평가하여 인정</p> <p>* “안전사고 예방 및 긴급대응”이란 프로그램 진행 시 발생 가능한 비상상황(화재, 재난 발생 등)을 의미함 (중략)</p>	

영역/항목	현행(2020~2022년)			수정·보완(2023~2025년)				
3-1-3. 연간 대내외 평과 결과 환류 및 개선	배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.	배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.
		A	5.5점	4개 항목이 해당된다.		A	6점	4개 항목이 해당된다.
		B	4점	3개 항목이 해당된다.		B	5점	3개 항목이 해당된다.
C		2.5점	2개 항목이 해당된다.	C		4점	2개 항목이 해당된다.	
D		1점	1개 항목이 해당된다.	D		3점	1개 항목이 해당된다.	
평가 방법	<input type="checkbox"/> 평가방법 - 센터에서 운영한 모든 사업에 대한 모든 사업계획서 및 결과보고서(육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)에 대한 무작위 추출 평가 (생략)			평가 방법	<input type="checkbox"/> 평가방법 - 센터에서 운영한 모든 사업 (기본사업 및 특성화사업, 추가사업 등)에 대한 모든 사업계획서 및 결과보고서(육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)에 대한 무작위 추출 평가 * 센터 내부평가 외 외부참여자의 평가를 포함함 (생략)			
	평가 자료	사업계획서 및 결과보고서(육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)			평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 중장기 경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서 ○ 사업별 프로그램 세부계획서 및 결과보고서 ○ 육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등 		
배점 기준		S	8점	5개 항목이 해당된다.		배점 기준	S	8점
	A	6.25점	4개 항목이 해당된다.	A	7점		4개 항목이 해당된다.	
	B	4.5점	3개 항목이 해당된다.	B	6점		3개 항목이 해당된다.	
	C	2.75점	2개 항목이 해당된다.	C	5점		2개 항목이 해당된다.	
	D	1점	1개 항목이 해당된다.	D	4점		1개 항목이 해당된다.	
평가 내용	센터별 지역특화사업을 적합하게 선정하고 있는가?			평가 내용	센터별 지역특화사업을 적합하게 선정하고 있는가?			
	① 센터가 지역특화사업을 선정하여 운영하고 있다.				① 센터가 중장기 경영계획과 연계된 지역특화사업을 선정하여 운영하고 있다.			
평가 방법	① 센터가 지역특화사업을 선정하여 운영하고 있다.			평가 방법	① 센터가 중장기 경영계획과 연계된 지역특화사업을 선정하여 운영하고 있다.			
	- 센터에서 지역에 알맞은 지역특화							

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
	<p>사업을 선정하여 운영하고 있는지를 평가하여 인정</p> <p>② 지역특화사업의 선정은 자체 의견 및 지역사회(또는 관련 단체)의 다양한 요구조사 분석을 통해서 체계적으로 선정하고 있다. (의견조사 실시 및 반영 여부)</p> <p>- 지역특화사업 선정 시에 지역사회 의견 수렴을 위한 노력*이 포함되어 있는지, 사업평가 결과 환류 정도(전년도 유사사업 수행시 평가결과 반영 사업개선노력 등) 등을 확인하여 인정</p> <p>* (예) 요구도 조사, 지역주민 및 표적집단 조사, 지역사회 공청회, 지역 유관기관 배포 자료 조사, 홍보 자료 분석, 자체 회의 및 분석 자료 등 (중략)</p> <p>⑤ 당해 특화사업은 차별성과 참신성 등이 뚜렷하게 드러난다.</p> <p>- 특화사업의 차별성과 참신성은 해당 사업이 기존에 센터에서 진행되어오던 사업, 해당 지역의 유사사업 또는 타지역과의 사업과 비교하였을 시 사업적으로 차별화 될 수 있는가? 새로운 사업 특성이 있는가? 지역사회에 긍정적인 파급효과를 미칠 수 있는가? 다른 지역-센터에 모델링화 할 수 있는가 등을 근거자료를 토대로 확인하여 인정</p>	<p>- 센터에서 지역에 알맞은 지역특화 사업을 선정하여 운영하고 있는지를 평가하여 인정</p> <p>- 지역의 가족특성을 반영한 가족사업으로서의 정체성이 분명히 포함되어야 함.</p> <p>② 지역특화사업의 선정은 서비스이용자 및 가족을 포함한 지역사회(또는 관련 단체)의 다양한 요구조사 분석과 센터의 성과평가를 통한 환류 정도를 확인하여 인정</p> <p>- 지역특화사업 선정 시에 지역사회 의견 조사 및 반영 노력 포함 여부, 사업평가 결과 환류 정도(전년도 유사사업 수행시 평가결과 반영 사업개선노력 등) 등을 확인하여 인정 (중략)</p> <p>⑤ 당해 특화사업은 차별성과 참신성 등이 뚜렷하게 드러난다.</p> <p>- 센터 내 기존사업 및 지역내 유관기관과의 차별화된 사업운영, 지역사회 내 긍정적파급효과성, 타지역 및 타 센터에 모델링화 가능 여부 등을 근거자료를 토대로 확인하여 인정</p>
	<p>평가 자료</p> <p>○ 사업계획서 및 결과보고서(요구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)</p>	<p>평가 자료</p> <p>○ 비전 및 중장기 경영계획서</p> <p>○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서</p> <p>○ 사업별 프로그램 세부운영 계획</p> <p>○ 요구조사서, 운영일지, 회의록, 공청회자료 및 홍보자료, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등</p>

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
3-2-2. 지역 특화 사업 과 기타 사업 (공모 등) 연계 성	<p>센터가 적극적으로 지역특화사업은 영 시 관련단체와 연계하여 운영하였는가?</p> <p>평가 내용 ① 센터가 지역특화사업을 수행하면서 지역 특화사업 등을 활성화하기 위해서 공모 등 다양한 방식으로 연계하여 원활하게 운영하고 있다.</p>	<p>센터가 적극적으로 지역특화사업 (3-2-1) 운영 시 관련단체와 연계하여 운영하였는가?</p> <p>평가 내용 ① 센터가 지역특화사업을 수행하면서 지역 특화사업 등을 활성화하기 위해서 공모 등 다양한 방식으로 연계하여 원활하게 운영하고 있다.</p>
	<p>평가 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 프로그램 기획 관리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.(각 년도별 연계사업) ○ 평가방법 : 사업 간 연계성에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 산정식 <ul style="list-style-type: none"> - 지역특화사업을 수행하면서 타 부처 또는 지역특화 관련 단체 등으로 부터 공모 등 다양한 방식으로 연계하여 지역특화사업을 원활하게 운영한 경우가 있는 경우에 가점 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지역특화사업과 기타사업 연계성은 중장기 계획의 경우 3개년 기간 내 수립되어 있으면 인정함. 단, 연간 특화사업의 경우는 연간 계획이 수립되어 있어야 함 	<p>평가 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 프로그램 기획 관리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.(각 연도별 연계사업) ○ 평가방법 : 사업 간 연계성에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지역특화사업(3-2-1)을 수행하면서 타 부처 또는 지역특화 관련 단체 등으로부터 공모 등 다양한 방식으로 연계하여 지역특화사업을 원활하게 운영한 경우가 있는 경우에 가점 - 지역특화사업과 기타사업 연계성은 중장기 경영계획의 경우 3개년 기간 내 수립되어 있으면 인정함. 단, 연간 특화사업의 경우는 연간 계획이 수립되어 있어야 함
	<p>평가 자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업계획서 및 결과보고서(요구조사서, 운영일지, 성과분석 보고서, 사업 평가 환류 자료 등 필요 서류 제출) ○ 관련 증빙자료(타부처 및 지역특화 관련 단체 등 공모 보도자료, 협약서 등) 	<p>평가 자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중장기 경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 ○ 사업별 프로그램 세부운영 계획 ○ 요구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등 ○ 관련 증빙자료(타부처 및 지역특화 관련 단체 등 공모 보도자료, 협약서 등)

영역/항목		현행(2020~2022년)		수정·보완(2023~2025년)	
사업성과 (Output / Outcome) (44)	4-1-1. 전체사업 이용자 수	배점 기준		배점 기준	
		S 10점	평균+2표준편차 ≤ 실적	S 14점	평균+2표준편차 ≤ 실적 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후 공지)
		A 7.75점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	A 추후 공지	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후 공지)
		B 5.5점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	B 추후 공지	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후 공지)
		C 3.25점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차	C 추후 공지	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후 공지)
		D 1점	실적 < 평균-2표준편차	D 추후 공지	실적 < 평균-2표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후 공지)
	평가 방법	<input type="checkbox"/> 전체사업 이용자 관리 <input type="checkbox"/> 평가방법 : 전체사업 이용자 실적 평균과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 <input type="checkbox"/> 산정식 - 센터에서 운영하는 전체사업 프로그램을 이용하는 참여자 실적(연인원)에 대해 평균과 표준편차를 도출하여 평가 [가족센터] - 전체사업 프로그램은 센터에서 수행하고 있는 영역별 사업(가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체)과 별도예산에 의한 센터 추진사업 (방문교육사업, 가족역량강화지원사업, 다문화가족 자녀 언어발달지원사업, 통번역서비스사업, 공동육아나눔터 사업)을 포함한 사업을 말한다.		<input type="checkbox"/> 전체사업 이용자 관리 <input type="checkbox"/> 평가방법 : 전체사업 이용자 및 정책·신규·시범 사업 등 실적 평균과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 <input type="checkbox"/> 산정식 - 센터에서 운영하는 전체사업 및 정책·신규·시범 사업 등 프로그램을 이용하는 참여자 실적(연인원)에 대해 평균과 표준편차를 도출하여 평가 - 전체사업 프로그램은 센터에서 수행하고 있는 영역별 사업(가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체)과 별도예산에 의한 센터 추진사업 (방문교육사업, 가족역량강화지원사업, 다문화가족 자녀 언어발달지원사업, 통번역서비스사업, 공동육아나눔	

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
	<p>[건강가정지원센터] - 전체사업 프로그램은 센터에서 수행하고 있는 영역별 사업(가족돌봄, 가족교육, 가족상담, 가족문화, 지역사회연계)을 말함</p> <p>[다문화가족지원센터] - 전체사업 프로그램은 센터에서 수행하고 있는 영역별 사업(가족사업, 성평등, 인권사업, 사회통합, 상담사업)과 별도예산에 의한 센터 추진사업(방문교육사업, 다문화가족 자녀 언어 발달지원사업, 통번역서비스 사업)을 포함한 사업을 말함.</p> <p>○ 인정범위</p> <p>[가족센터] - 이용자 수는 가족센터 운영기관 영역별 사업과 별도 예산에 의한 센터 추진사업의 이용자 실적(연인원)을 합산함</p> <p>[건강가정지원센터] - 이용자 수는 건강가정지원서비스 운영기관 영역별 사업 이용자 실적(연인원)을 합산함 ※ 독립형 센터는 5개 영역 수행사업을 모두 실시하고, 다기능화 센터는 4개 영역의 사업을 수행 * 필수(3개영역) : 가족교육, 가족상담, 가족문화 / * 선택(1개영역) : 가족돌봄, 지역사회연계 중 택일</p> <p>[다문화가족지원센터] - 이용자 수는 다문화가족지원서비스 운영기관 영역별 사업 이용자 실적(연인원)과 별도 예산에 의한 센터 추진사업의 이용자 실적(연인원)을 합산함</p>	<p>터 사업)을 포함한 사업을 말함</p> <p>- 정책·신규·시범 사업 등은 국정과제, 주무부처 및 한국건강가정진흥원에서 매년 지침 및 공모를 통해 수행되는 사업을 말함 * 1인 가구지원, 취약가족지원 등</p> <p>○ 인정범위</p> <p>- 이용자 수는 가족센터 운영기관 영역별 사업과 별도 예산, 및 정책·신규·시범 사업 등에 의한 센터 추진사업의 이용자 실적(연인원)을 합산함 (삭제)</p>

영역/항목	현행(2020~2022년)			수정·보완(2023~2025년)			
4-2-1. 프로그램 만족도	배점 기준	S	10점	45점 ≤ 만족도	S	10점	45점 ≤ 만족도
		A	7.5점	40점 ≤ 만족도 < 45점	A	8점	40점 ≤ 만족도 < 45점
		B	5.5점	35점 ≤ 만족도 < 40점	B	6점	35점 ≤ 만족도 < 40점
		C	3.5점	3.0점 ≤ 만족도 < 3.5점	C	4점	3.0점 ≤ 만족도 < 3.5점
		D	1점	만족도 < 3.0점	D	2점	만족도 < 3.0점
	평가 자료	○ 사전평정			평가 자료	○ 사전평정 연도별 공개여부 확인 필요	
4-3-1. 전체 상담 연인원	배점 기준	S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적	S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적
		A	7.5점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	A	8점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차
		B	5.5점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	B	6점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차
		C	3.5점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차	C	4점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차
		D	1점	실적 < 평균-2표준편차	D	2점	실적 < 평균-2표준편차
	평가 목표	상담사업 운영 실적인 전체 상담 회기 수 평가			평가 목표	상담사업 운영 실적인 전체 상담 연인원 평가	
	평가 방법	<input type="checkbox"/> 전체 상담 회기 수 ○ 평가방법 - 다양하게 운영되고 있는 사업 중 전체 상담 실적(회기 수)의 평균과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여(사전평정) ○ 산정식 - 전체 상담사업 운영 회기 수 ○ 인정범위 - 상담실적은 전체 상담의 실적(운영 회기 수)을 의미함			평가 방법	<input type="checkbox"/> 전체 상담 회기 수 ○ 평가방법 - 다양하게 운영되고 있는 사업 중 전체 상담 실적(연인원)의 평균과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여(사전평정) ○ 산정식 - 전체 상담사업 연인원 ○ 인정범위 - 상담실적은 전체 상담의 실적(연인원)을 의미함 ※ 참고: 가족상담 평가지표 적용(안) (2026년~2028년) - 가족상담 만족도, 상담 대상자 연인원 및 회기수 증가율, 사례회의 및 슈퍼비전 실시 여부, 상담대기자 관리, 다회기 상담률,	

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)																																								
4-4-1. 3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율		<p style="text-align: center; color: red;">위촉상담원 확보현황, 전문 상담자격증 보유 현황 등</p>																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">배점 기준</td> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">10점</td> <td>평균+2표준편차 ≤ 실적</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">7.75점</td> <td>평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">5.5점</td> <td>평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">3.25점</td> <td>평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D</td> <td style="text-align: center;">1점</td> <td>실적 < 평균-2표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">대상 기간</td> <td colspan="3">2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.</td> </tr> </table>	배점 기준	S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적	A	7.75점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	B	5.5점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	C	3.25점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차	D	1점	실적 < 평균-2표준편차	대상 기간	2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">배점 기준</td> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">10점</td> <td>평균+2표준편차 ≤ 실적</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; color: red;">8점</td> <td>평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center; color: red;">6점</td> <td>평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center; color: red;">4점</td> <td>평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D</td> <td style="text-align: center; color: red;">2점</td> <td>실적 < 평균-2표준편차</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">대상 기간</td> <td colspan="3" style="color: red;">2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.</td> </tr> </table>	배점 기준	S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적	A	8점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	B	6점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	C	4점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차	D	2점	실적 < 평균-2표준편차	대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.		
	배점 기준		S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적																																					
A			7.75점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차																																						
B			5.5점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차																																						
C			3.25점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차																																						
D		1점	실적 < 평균-2표준편차																																							
대상 기간	2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.																																									
배점 기준	S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적																																							
	A	8점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차																																							
	B	6점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차																																							
	C	4점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차																																							
	D	2점	실적 < 평균-2표준편차																																							
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.																																									
<p>□ 3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> - 3개년(2020, 2021, 2022) 사업 이용자 수의 연도별 증가율과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 산정식 <ul style="list-style-type: none"> - ㉠ : 2020년 사업 이용자 수, ㉡ : 2021년 사업 이용자 수, ㉢ : 2022년 사업 이용자 수 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>연평균 증가율 산정식</p> $= \frac{(((\text{㉡}/\text{㉠})^{1/1}) - 1) * 100 + (((\text{㉢}/\text{㉡})^{1/1}) - 1) * 100}{2}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정기간 <ul style="list-style-type: none"> - 2014~2020년 통합된 가족센터 및 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터는 산정식에 따라 평가 실시 - 2021년 통합된 가족센터는 2021년(㉡), 2022년(㉢)의 연평균 증가율만 평가 실시(2020년은 제외) 	<p>□ 3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> - 3개년(2023, 2024, 2025) 사업 이용자 수의 연도별 증가율과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 산정식 <ul style="list-style-type: none"> - ㉠ : 2023년 사업 이용자 수, ㉡ : 2024년 사업 이용자 수, ㉢ : 2025년 사업 이용자 수 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>연평균 증가율 산정식</p> $= \frac{(((\text{㉡}/\text{㉠})^{1/1}) - 1) * 100 + (((\text{㉢}/\text{㉡})^{1/1}) - 1) * 100}{2}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정기간 <ul style="list-style-type: none"> - 2014~2020년 통합된 가족센터 및 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터는 산정식에 따라 평가 실시 - 2024년 통합된 가족센터는 2024년(㉡), 2025년(㉢)의 연평균 증가율만 평가 실시(2023년은 제외) - 2025년 통합된 가족센터는 연평 																																									

영역/항목	현행(2020~2022년)	수정·보완(2023~2025년)
	<p>- 2022년 통합된 가족센터는 연평균 증가율 평가가 불가하므로 총점 조정 (생략)</p>	<p>균 증가율 평가가 불가하므로 총점 조정 (생략)</p>

VI. 결 론

VI. 결 론

1. 요약 및 논의

1) 메타평가 및 세부 의견조사 결과

본 연구는 가족센터 평가사업의 개선방향 도출을 목적으로 메타평가 평가의 전반적인 검토 요소로서 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 메타평가 분석모형을 구성하여, 각 요소별 평가지표에 따라 평가하고 가족센터와 평가위원의 평균값(5점 만점)과 인식차이 및 세부 개선 의견조사를 통해 다음과 같이 그 결과를 요약할 수 있고, 가족센터 평가제도 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선대안은 다음 <표 18>와 같으며, 평가이해 관계자별 가족센터 평가활용방안 및 역할도 도출되었다.

가족센터 평가사업 전반에 대한 메타평가 분석모형에 따른 요소별 평균값에 따르면 5점 만점에 평가과정 3.97점으로 가장 높고, 평가투입 3.80점, 평가활용 3.66점, 평가환경 3.61점, 평가결과 3.50점으로 순으로 나타났다. 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용의 구성요소 전반에서 평가위원이 가족센터에 비해 모든 기준에서 보다 긍정적으로 인식하고 있다고 나타났지만, 메타평가 평가지표(문항) 36개 중 ‘평가결과는 자체평가 결과와 비교하여 비슷하다’는 문항에 대해서는 가족센터가 보다 긍정적으로 나타나, 유일하게 평가위원 평균값보다 0.41점 높게 나타났다.

첫째, 가족센터 평가사업의 평가환경에 대해 가족센터 평균은 3.11점, 평가위원 평균은 4.11점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘가족센터사업의 개선을 위해 평가제도 시행은 필요하다.’의 4.33점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가지표의 내용이 명료하다.’의 3.19점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가지표에 대한 공유과정의 적절하다.’의 1.57점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘평가지표별 가중치가 적절하게 배분되어 있다.’의 0.56점으로 나타났다. 다만, 평가목적 및 필요성에 대해 여성가족부 정책과 가족센터 평가목적의 연계성을 명확하게 하여 가족사업안내(사업지침, 여성가족부)에 반영할 필요가 있고, 가족센터 평가군을 조정하여 농촌지역 등의 특성 반영, 평가내용 및 지표에서 가족센터가 해석상 차이가 없도록 구체화할 필요가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 평가투입에 대해 가족센터 평균은 3.21점, 평가위원 평균은 4.38점으로 나타났

고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘현장 평가단의 인원(2인)은 적절하다.’의 4.26점이고, 가장 낮은 문항은 ‘자체평가보고서 양식은 체계적인 내용으로 구성되어 있다.’의 3.26점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘한가원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다.’의 2.11점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘현장평가단의 평가시간(3시간)은 적절하다.’의 0.38점으로 나타났다. 다만, 평가기간 및 평가 전·후 한국건강가정진흥원의 평가지원 인력이 필요하고, 평가관련 자체 평가 보고서 양식 간소화와 정량평가에 근거가 되는 ‘연간 실적 및 가족센터이용자 만족도’ 등에 대한 정보공개가 필요하다. 평가교육에서도 군 또는 농촌지역, 법인변경 센터에 대한 지원강화, 교육 및 컨설팅의 체계화가 요구되고 있다. 특히 우수사례를 반영한 매뉴얼 개발 및 보급 등 적극적인 가족센터 평가지원이 필요한 것으로 나타났다.

셋째, 평가과정에 대해 가족센터 평균은 3.32점, 평가위원 평균은 4.62점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.’의 4.20점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가기관(한가원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.’의 3.62점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가기관(한가원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.’의 1.93점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.’의 0.96점으로 나타났다. 다만, 평가절차 및 방법에서 가족센터와 한국건강가정진흥원이 이용자 실적 및 기타 정보를 가족지원통합정보시스템으로 취합하고 있어 시스템을 활용하여 평가준비 관련 불필요한 서류작업을 줄여 평가의 효율성을 요구하고 있다. 평가과정에서 가족센터 및 평가위원 간 의사소통은 원활하였으나, 현장평가 시 보다 구체적인 총평내용이 요구되었고, 가족센터와 한국건강가정진흥원과의 보다 활발한 의사소통이 요구되는 것으로 나타났다.

넷째, 평가결과에 대해 가족센터 평균은 3.22점, 평가위원 평균은 3.78점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 ‘평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.’의 3.68점이고, 가장 낮은 문항은 ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.’의 3.15점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 ‘평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.’의 0.91점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 ‘평가결과는 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.’의 (-)0.41점으로 나타났다. 가족센터가 3년 단위로 평가받는 동안 많은 사업을 수행하고 있으며 지방일수록 신규 협력기관 발굴 등 한계가 있어 기본점수 부여가 요구되었고, 자체평가와 현장평가 간 차이가 있는 경우는 한국건강가정진흥원에서 가족센터에 대한 교육과 컨설팅을 강화하는 방안이 필요하다고 나타났다.

다섯째, 평가활용에 대해 가족센터 평균은 3.14점, 평가위원 평균은 4.17점으로 나타났고, 전체 평균 중 가장 높은 문항은 '센터평가는 내부 문제점을 새롭게 인식하고 조직 내 문제를 이해하는데 도움이 되었다.'의 3.87점이고, 가장 낮은 문항은 '센터평가는 기존에 센터 내에서 해결하지 못한 경영개선 현안해결에 도움이 되었다.'의 3.43점으로 나타났다. 두 집단의 평균값의 차이가 가장 큰 문항은 '센터평가는 센터 종사자의 일하는 방식과 업무효율성 개선에 도움이 되었다.'의 1.35점이고, 평균값의 차이가 가장 적은 문항은 '센터평가는 센터 이용자들의 욕구에 부응하기 위한 계획수립에 활용했다.'의 0.85점으로 나타났다. 구체적인 의견조사에서는 현재까지 이루어진 상위 10% 우수센터에 대한 여성가족부 장관상과 하위 10% 센터에 대한 1회 컨설팅은 적극적인 평가활용이라고 볼 수 없다는 의견이었다. 다양한 인센티브를 도입하여 우수센터를 지원하고, 하위센터에 대해서도 집중적인 컨설팅 등을 통해 센터운영이 잘 될 때까지 지원할 필요가 있다고 하였다. 또한, 여성가족부는 평가결과를 지자체와 공유하여 지자체의 관심을 유도하고 보다 적극적인 가족센터 지원이 이루어지도록 할 필요가 있다고 나타났다.

여섯째, 가족센터 평가사업에 대한 메타평가 및 세부 의견조사를 통해 평가이해관계자인 가족센터, 한국건강가정진흥원, 여성가족부의 평가결과 활용방안 및 역할이 <표 14>와 같이 도출되었다.

가족센터는 평가지표 설명회에 적극 참석하고, 신규 직원이 많거나 및 법인 변경 시에는 평가사업에 대한 자체적인 교육도 필요하다. 현장평가 시 총평에서 나온 의견을 검토하고, 평가결과 보고서에 명시된 내용에 대해 센터 전체 공유 및 내외부 간담회를 통한 개선점이 도출되어야 한다. 차년도 이후에 적용될 중장기경영계획 수정·보완 및 연간 사업 및 세부 프로그램 계획에 평가 활용방안이 포함되어야 한다. 센터장을 중심으로 기관운영 전반에 대한 평가환류 및 평가 준비가 가족센터 내에서 체계화가 필요한 것으로 나타났다.

한국건강가정진흥원에서는 평가수행기관 공모 및 지정 절차에 따라 신속하게 평가지표 설명회 및 평가수행을 위한 제반 과정의 체계화가 필요하고, 가족센터 중앙관리 및 지원 기능을 바탕으로 평가지원에 대한 역할이 가족사업안내(사업지침)에 명시된 것을 기반으로 기관 중장기경영계획 및 연간사업계획, 관련 세부사업 계획에 가족센터 평가지원을 명확히 할 필요가 있는 것으로 나타났다. 가족지원통합정보시스템 및 종사자교육 온라인교육플랫폼을 기능개선 하여 평가 해당 년도뿐만 아니라 평가주기 3년간 전체적으로 주요 평가자료의 관리와 정량평가의 기반이 되는 이용자실적, 만족도조사, 사업별 성과 등이 관리되고 매년 공유되도록 개선할 필요가 있다. 3년 주기 가족센터에 대한 평가활용도를 높이기 위해서는 개별 센터 평가통보 내용이 보다 구체화 되고, 우수사례를 적극 발굴하여 교육 및 컨설팅에

활용할뿐만 아니라 매뉴얼 개발 및 보급도 필요하다. 또한, 가족센터에서 어려워하는 지역특성 및 가족서비스 욕구조사와 관련해서는 2023년에 진행된 ‘가족센터 이용자 가족생활 실태 및 서비스 수요조사’ 설문지를 공유하여 전국 어디서나 지역 맞춤형 서비스가 계획되고 수행되도록 구체적인 지원이 필요하다.

여성가족부는 평가지표를 평가적용 연도 이전에 발표하여 가족센터의 평가지표의 이해도를 높여야 하고, 우수센터 및 하위센터에 대해 보다 구체적인 인센티브 및 지원제도를 구축하고, 이를 지자체와 협의하여 가족센터 지원에 대한 관심도를 높일 필요가 있는 것으로 나타났다. 2024년 발간되는 가족사업안내(사업 지침)에 평가목적 및 평가이해관계자별 역할 구체화, 가족센터 평가지표 내용이 반영될 수 있는 서식을 추가하여, 가족센터가 3년간 평가근거 자료를 구체적으로 확인하고 생산 및 관리될 수 있도록 지원할 필요가 있는 것으로 나타났다.

〈표 18〉 가족센터 평가제도 메타평가 항목별 도출쟁점과 개선대안

평가요소	평가항목	도출쟁점	개선대안
평가환경	평가목적·필요성	• 여가부 정책과 가족센터 평가 목적 연계성 부족	• 여성가족부 지침 내 평가목적 및 활용 내용 구체화
	평가대상 구분	• 농촌지역 등 별도 분리 필요	• 평가군 재조정 검토
	평가내용 및 지표	• 중복성이 있음 • 해석상 차이 발생	• 평가지표 개선, 조작적 정의 구체화
평가투입	평가조직 및 인력	• 평가기간 및 평가 전·후 평가 응대 인력 필요	• 한국건강가정진흥원 평가지원 조직화
	평가정보·자료충실도 및 신뢰도	• 자체평가 양식 개선 • 정량평가 공유 미흡 • 준비과정 애로사항 개선 - 시스템자료 활용 미흡	• 자체평가보고서 양식 간소화 • 정량평가의 정보 공개 - 매년 실적 - 매년 만족도조사 결과 - 종사자교육 현황
	평가교육	• 센터별 이해도 차이 - 군 또는 농촌지역 전문인력 확보 어려움 - 센터장에 따른 차이 발생 • 하위센터, 농촌지역 지원 미흡 • 희망센터에 대한 지원 미흡 • 법인 변경 시 연계성 미흡	• 평가교육 및 컨설팅 사업 체계화 - 하위센터 및 농촌지역 컨설팅 강화 (3회 이상 및 1:1 지원) - 센터장 교육 도입 - 중간관리자, 종사자 지원 강화 - 법인변경 센터 및 신규직원 등 지원 - 우수사례 반영한 매뉴얼 개발·보급
평가과정	평가절차 및 방법	• 평가대응 효율성 미흡 • 현장평가 시 구체적 총평 미흡	• 가족지원통합정보시스템 활용도 향상 또는 평가시스템 도입 • 정성평가 내용의 구체화
	의사소통	• 가족센터와 의사소통 미흡	• 평가 주체별 평가활용 사업개선 • 평가년도 내 의사소통 채널 다양화
평가결과	평가결과 반영비중	• 기본점수 상향 부여 • 자체평가와 현장평가 차이	• 평가지표 개선 • 평가교육 및 컨설팅 강화
평가활용	결과활용	• 평가결과 활용 미흡	• 인센티브 강화 및 하위센터 지원 검토 • 우수사례 활용 공유 확산 • 평가 주체별 평가활용 사업개선

2) 가족센터 평가지표 개정(안) 결과

가족센터 평가지표 개정 방안에 대한 세부 의견조사를 바탕으로 평가위원 평가회의 및 자문회의 등 7회에 거쳐 논의한 의견을 반영하여, 가족센터 평가지표 개정(안) 내용 및 방향 도출되었으며, 가족센터 평가지표 개정(안) 전문은 [부록 2]에 제시하였다.

가족센터 평가지표 개정내용의 주요내용은 다음과 같다. [평가배점 기준]을 일부 평가지표에서 상향하고, 사업계획(plan) 영역 전체 배점을 19점에서 15점으로 하향하며, 사업성과(Output, Outcome) 영역 전체 배점을 40점에서 44점으로 상향하였다. [평가내용 및 평가방법]에서는 불필요하거나 혼란이 지적된 사항을 점검하여 전체적으로 용어 및 설명을 명확하게 하고, 가족센터 정체성에 맞는 사업운영의 필요성을 강조하기 위해 서비스 욕구조사 시 가족특성을 반영하도록 명시하였다. [평가자료]에 대해 자료의 제목이 혼용되어 있어 통일하고, 자료 내 확인사항도 명시하였다.

한편, 사업성과(Output, Outcome) 중 '4-1-1. 전체사업 이용자 수'의 배점기준이 10점에서 14점으로 상향되었으나, 이는 정책환경 및 사회변동에 따른 별도 성과와 가족정책 내 요구되는 성과도출로 가족센터가 지역 내 존재감이 향상될 필요가 있다는 자문 의견을 반영한 것이다. 하지만, 산정식은 전문가 및 가족센터 간담회 등 보다 구체적인 추가논의를 통해 제시될 필요가 있다. '4-3-1. 전체 상담사업 연인원'은 현행 지표의 '회기 수'를 '연인원'으로 변경하여 보다 구체적인 성과로 표현하자는 자문의견을 반영하였다. 가족상담사업은 가족센터의 중심사업이므로, 현재 지역 간 전문인력 확보 차이 등에 대한 보완 후, 다양한 가족상담 평가지표 적용이 필요하다(2026년~2028년 사업평가)고 하였다. 반영이 필요한 내용은 가족상담 만족도, 상담 대상자 연인원 및 회기 수 증가율, 사례회의 및 슈퍼비전 실시 여부, 상담대기자 관리, 다회기 상담률, 위촉상담원 확보현황, 전문 상담 자격증 보유 현황 등이다.

가족센터 평가지표 개정의견에서 도출되었던 가족지원통합정보시스템을 통한 매년 실적공유와 한국건강가정진흥원에서 매년 조사하는 가족센터이용자 만족도 조사결과 공유에 대해서는 시스템 기능개선 및 추가논의를 거쳐 평가지표에 반영될 필요가 있다.

2. 평가활용 방안 및 제언

가족센터 평가사업에 대한 메타평가를 통해 보다 나은 평가제도를 구축하고 운영하기 위해서 다양한 방안이 도출되었다. 평가제도부터 평가환류까지의 순환과정을 고려했을

때, 평가이해관계자인 가족센터, 평가수행기관(한국건강가정진흥원), 평가주체인 여성가족부의 평가활용 방안 및 제언은 다음과 같다.

1) 가족센터의 평가활용 방안

첫째, 평가과정 및 평가결과를 토대로 현재의 성과측정하고, 우수점과 개선점을 기반으로 개선을 위한 목표설정과 구체적인 성과향상 계획을 수립하여야 한다.

둘째, 평가지표에서 센터장의 리더십이 구성원들과 전략기획 및 자원분배, 사업운영의 우선순위에 영향을 주는 점을 고려하고 있어, 센터장은 센터평가의 의의를 구성원들에게 고취할 수 있어야 한다.

셋째, 평가사업을 계기로 조직 구성원들의 의사소통과 협력을 강화하여 공유와 피드백을 활성화 할 수 있어야 한다. 이를 위하여 평가결과를 기반으로 센터의 중장기 경영계획 수정하고, 대내·외적으로 성과환류를 강화하는 사업운영 체계화의 노력이 요구된다.

넷째, 한정된 예산의 효율적인 사용방안을 고려하여 지역 내 가족서비스 욕구를 파악하고 가족센터의 정체성을 살린 사업을 확장해 나갈 수 있어야 한다.

다섯째, 센터평가를 통해 구성원들의 능력향상이 연계될 수 있도록 조직 자체적으로 강화하고 지속적인 성장발전을 위해 노력해야 한다.

2) 한국건강가정진흥원의 가족센터 평가활용 방안

첫째, 한국건강가정진흥원에서 관리되고 있는 정량지표 평가자료를 가족센터와 매년 공유하고, 가족센터 현장평가 시 평가위원에 의한 정성평가 총평이 가족센터에 구체적인 피드백이 될 수 있도록 평가위원 워크숍 등을 통한 교육이 강화되어야 한다. 이는 평가사업을 중심으로 가족센터와 한국건강가정진흥원 간 의사소통을 강화하고 가족센터 사업성과 모니터링 및 지속적 평가환류가 이루어지게 할 것이다.

둘째, 한국건강가정진흥원의 평가지원 업무에 대한 가족센터의 이해도가 다소 부정적으로 평가되고 있어, 가족센터 중앙관리 사업의 영역을 명확하게 3가지 기능인 연구, 교육, 지원기능으로 재분류할 필요가 있다. 한국건강가정진흥원의 가족센터 평가지원 역할은 가족서비스안내(사업지침)에 명시되어 있으나 그 기능이 '평가업무지원'으로 간략하게 제시되어 있다. 한국건강가정진흥원에서도 연구사업, 교육사업, 지원사업 영역에서 가족센터 평가활용을 근거로 사업계획을 수립되어야 하고, 이 내용이 구체적으로 명시되어야

할 것이다.

셋째, 한국건강가정진흥원 조직 내 가족센터 평가업무지원이 가시화되도록 해야하며, 3년 주기 가족센터 평가사업이 수행되지만 차기 2006년 평가에 대해 평가적용 전 기간 (2023년~2025년) 동안 가족센터에 평가지원 및 환류가 진행될 수 있도록 평가 전문성과 경험이 있는 담당 직원 배치가 필요하다.

3) 여성가족부의 가족센터 평가활용 방안

첫째, 가족센터에 대한 메타평가 및 세부 의견조사 결과를 바탕으로, 여성가족부는 평가 지표를 평가적용 연도 이전에 공유하여 가족센터의 평가지표의 이해도를 높일 필요가 있다.

둘째, 여성가족부는 2024년 발간되는 가족사업안내(사업지침)에 평가목적 및 평가이해 관계자별 역할 구체화, 가족센터 평가지표 내용이 반영될 수 있는 서식을 추가하여 가족센터가 3년 간 평가근거 자료를 구체적으로 확인하고 생산 및 관리될 수 있도록 지원할 필요가 있다.

셋째, 가족센터가 3년 주기 평가준비에서 결과활용까지의 미흡한 점을 개선하기 위해서는 여성가족부에서 평가수행기관 공모 절차를 평가시행 전에 실시하거나, 평가수행기관이 한국건강가정진흥원으로 지정되도록 제도검토를 해야한다.

넷째, 여성가족부는 가족센터 평가사업의 주체로서 가족센터 평가결과를 활용한 다양한 정책을 추진함에 있어 인센티브의 다양화와 더불어 센터지정 및 예산관리·감독을 하는 지자체의 가족센터의 평가사업에 대한 관심도를 높이고, 가족센터에서 평가사업의 중요성을 현재보다 더 체감할 수 있도록 지원을 강화할 필요가 있다.

4) 제언

첫째, 가족센터 평가체계에 대해 지속적인 후속 연구가 필요하다.

둘째, 가족센터 평가가 가족정책 성과와의 연계성, 타기관 평가제도와의 비교연구 등도 필요하다.

셋째, 연구에서 도출된 2023년~2025년 가족센터의 사업운영에 대한 평가지표 개정(안)을 검토하여, 확정된 평가지표가 가족센터에 조기에 공유되어야 한다.

넷째, 2026년~2028년 가족센터 사업운영에 대한 평가지표 연구가 2025년 이전에 완료되어 2025년에 공유되어야 하고, 평가적용 연도 이전에 평가지표가 공유되는 순환과정

이 체계적으로 유지되어야 한다.

5) 한계점

이상에서 가족센터 평가사업에 대한 메타평가로 도출된 쟁점에 대한 개선 대안을 모색해 보았다. 가족센터 평가제도도 환경변화에 따라 평가활용 및 가족센터, 평가위원 및 그 외 전문가 의견수렴을 반영하여 수정하고 개선해 나가야 한다. 본 연구가 보다 폭넓고 다양한 논의를 통해 진행되지 못한 한계가 있으나, 가족센터 평가사업의 개선을 목적으로 한 메타평가 사례연구로서 가족센터뿐만 아니라 다양한 정책서비스 전달체계에 대한 평가제도 개선에 시사점을 주기를 기대한다.

참고문헌

- 고강인(2017). 「중앙행정기관 정책평가에 대한 메타평가 모형 구축과적용 - 외국인 정책평가와 다문화가족정책평가를 중심으로-」, 부산대학교 대학원 박사학위 논문.
- 권혁인(2008). 「우리나라 지방자치단체 평가시스템의 메타평가에 관한 연구: 행정자치부의 지방자치단체 평가를 중심으로」, 강원대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김명수(2003). 중앙행정기관 평가제도의 운영에 대한 비판적 검토. 한국정책분석, 「평가학회 춘계학술대회 발표논문집」
- 김병철(2011). 공공기관평가에 대한 메타평가 모형 개발, 「정책개발연구」, 11(2). 1-28.
- 김부철(2015). 「지방자치단체 자체평가에 대한 메타평가: 군위군 자체평가에 대한 메타평가를 중심으로」, 경북대학교 대학원 박사학위 논문
- 김인자·전진석(2009). 메타평가를 이용한 지방공기업 경영평가제도의 문제 개선방안 연구, 「행정학회 동계학술대회 발표논문집」. 24(3):105-127.
- 김태훈(2006). 문화예술부문 책임운영기관 사업성과 메타평가-국립중앙극장을 중심으로, 「한국정책학회 추계학술발표논문집」
- 라휘문·박충훈(2011). 경기도 공공기관 경영평가제도 운영에 대한 평가, 「경기개발연구원 GRI 연구논총」13(2).
- 류영수·이기중·최병대(2009). 정부의 R&D평가 시스템에 대한 메타평가, 「한국정책학회보」. 18(1).
- 문영세(1997). 한국 중앙심사평가 기능의 위상 재정립을 위한 메타평가, 「한국행정논집 9(2): 231-256.
- 문영세(2005). 정부업무평가에 대한 메타평가 : 국방부를 중심으로, 「한국사회와 행정연구」 16(1).
- 박종수(2002). 「정보화사업 메타평가모형의 설계와 적용」, 충남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박종수(2003). 정보화사업 메타평가를 위한 CIPOU 모형개발, 「한국정책학회 추계학술대회 논문집」, 한국정책학회.

- 박태동(2013). 「메타평가에서 시장형 공기업의 성과평가시스템 개선에 대한 연구」, 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 송혜림·김주후·라휘문·윤소영·정무성(2008). 건강가정지원센터 평가지표 개발 연구, 중앙건강가정지원센터.
- 송혜림·박정윤·라휘문·오문완(2010). 2014 다문화가족지원사업 평가지표 개발 연구, 중앙건강가정지원센터.
- 송혜림·박정윤(2011). 다문화가족지원사업 평가지표 개발을 위한 메타평가의 적용, 「한국가족자원경영학회지」15권 3호 2011. 8.
- 신열(2011). 「지방공기업 경영평가제도 기준의 실효성 강화방안」, 국회입법조사처.
- 안재명(2020). 「중앙행정기관 자체평가 평가결과의 수용성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 충북대학교 대학원 박사학위 논문.
- 여성가족부(2023). 「가족사업안내」, 여성가족부.
- 이란희·최병대(2011). 자원봉사센터 평가에 대한 메타평가: 서울특별시를 사례로, 한국지방자치학회「한국지방자치학회보」 23(3)
- 이상미·장정연(2022). 지방자치단체 재정사업평가제도의 메타평가 연구: 경기도 평가제도 운영사례를 중심으로, 「한국정책연구」제22권 제4호. 91-121.
- 이찬구(1997). 「연구개발사업의 메타평가에 관한 연구」, 충남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이찬구(2004). 과학기술계 연구회의 기관평가 제도 발전 방안: 산업기술연구회의사례를 중심으로, 서울행정학회「한국사회와 행정연구」 15(1).
- 제갈돈·송건섭(2008). 정부업무평가제도의 발전을 위한 메타평가모형 구축방안, 「한국정책학회보」 17(1).
- 한국건강가정진흥원(2023). 「2022년 가족센터·건강가정지원센터·다문화가족지원센터 운영 결과보고」, 한국건강가정진흥원.
- 한국건강가정진흥원(2023). 「가족센터·건강가정지원센터·다문화가족지원센터 평가(2020~2022년) 현장평가단 교육자료집」, 한국건강가정진흥원.
- 황병상·강근복(2005). 정부출연연구기관의 평가의 발전방안 논고: 기초기술연구회의 평가사례에 대한 메타평가를 중심으로 「한국정책학회보」 14(1).
- Chelimsky, Eleanor(1985). 「Old Patterns and New Directions in Program Evaluation, in Eleanor Chelimsky(ed.)」, Program Evaluation: Patterns and Directions, 1-35, Washington, D.C : The

- American Society for Public Administration.
- Dror, Yehezkel(1971). 「Venturs in Policy Sciences: Concepts and Application」. NewYork: American Elsevier Publishing Company.
- Larson, R. C. & Berliner, L(1983). “On Evaluating Evaluations”. 「Policy Sicences」, 16(2): 147-163
- Orata, Pedro T(1940). “Evaluating Evaluation”, 「The Journal of Educational Research」 33(9): 641-661
- Scriven, Michel(1991). 「Evaluation Thesaurus, Newbury Park」. Sage Publications.
- Stufflebeam, Daniel. L(2000). 「The CIPP Model for evaluation in D.L. Stufflebeam, G.F.Madus, & T. Kellaghan,(eds) Evaluation models」. Boston : Kluwer Academic Publishers.

부 록

[부록 1] 2023년 가족센터 평가그룹

□ 가족센터(205개소) : 총 4개 그룹

구분	지역	센터명
가형 (30개소)	서울(11)	강동구, 강서구, 관악구, 구로구, 금천구, 노원구, 동대문구, 동작구, 송파구, 영등포구, 중랑구
	대구(1)	달서구
	인천(2)	미추홀구, 서구
	경기(7)	광명시, 남양주시, 시흥시, 안양시, 용인시, 파주시, 화성시
	충북(1)	청주시
	전북(2)	군산시, 익산시
	전남(1)	순천시
	경북(1)	포항시
	경남(3)	김해시, 진주시, 창원시
	제주(1)	제주시
나·다형 (79개소)	서울(14)	강남구, 강북구, 광진구, 도봉구, 마포구, 서대문구, 중구, 서초구, 성동구, 성북구, 양천구, 용산구, 은평구, 종로구
	부산(1)	서구
	대구(4)	달성군, 남구, 북구, 수성구
	인천(5)	계양구, 남동구, 동구, 연수구, 중구
	광주(4)	광산구, 남구, 북구, 서구
	대전(1)	대전광역시
	울산(1)	남구
	세종(1)	세종특별자치시
	경기(18)	가평군, 광주시, 구리시, 군포시, 김포시, 동두천시, 안성시, 양주시, 양평군, 여주시, 연천군, 오산시, 의왕시, 의정부시, 이천시, 평택시, 포천시, 하남시
	강원(6)	고성군, 동해시, 삼척시, 속초시, 양구군, 원주시
	충북(2)	제천시, 충주시
	충남(4)	논산시, 보령시, 아산시, 태안군
	전북(3)	남원시, 완주군, 정읍시

구분	지역	센터명
	전남(4)	광양시, 목포시, 여수시, 완도군
	경북(4)	구미시, 안동시, 청도군, 칠곡군
	경남(6)	산청군, 의령군, 창녕군, 창원시마산, 통영시, 하동군
	제주(1)	서귀포시
라형 (38개소)	부산(6)	금정구, 동래구, 사상구, 수영구, 연제구, 영도구
	대구(3)	동구, 서구, 중구
	인천(1)	강화군
	광주(1)	동구
	대전(1)	서구
	울산(1)	울주군
	경기(1)	과천시
	강원(2)	영월군, 춘천시
	충북(1)	진천군
	충남(5)	공주시, 서산시, 서천군, 예산군, 홍성군
	전북(2)	고창군, 김제시
	전남(4)	구례군, 장성군, 장흥군, 해남군
	경북(6)	경산시, 경주시, 김천시, 상주시, 영주시, 의성군
	경남(4)	거제시, 밀양시, 양산시, 함양군
마형 (58개소)	부산(1)	기장군
	울산(3)	동구, 북구, 중구
	강원(10)	강릉시, 양양군, 인제군, 정선군, 철원군, 태백시, 평창군, 홍천군, 화천군, 횡성군
	충북(6)	괴산군, 단양군, 영동군, 옥천군, 음성군, 증평군
	충남(4)	계룡시, 금산군, 부여군, 청양군
	전북(6)	무주군, 부안군, 순창군, 임실군, 장수군, 진안군
	전남(13)	강진군, 고흥군, 곡성군, 나주시, 담양군, 무안군, 보성군, 신안군, 영광군, 영암군, 진도군, 함평군, 화순군
	경북(9)	군위군, 문경시, 봉화군, 성주군, 영덕군, 영천시, 예천군, 울릉군, 울진군
	경남(6)	거창군, 고성군, 남해군, 사천시, 함안군, 합천군

□ 단독형 건강가정지원센터(12개소)

구분	지역	센터명
건강가정 지원센터 (12개소)	부산(3)	사하구, 진구, 해운대구
	인천(1)	부평구
	경기(5)	고양시, 부천시, 성남시, 수원시, 안산시
	충남(2)	당진시, 천안시
	전북(1)	전주시

□ 단독형 다문화가족지원센터(23개소)

구분	지역	센터명
다문화가족 지원센터 (23개소)	부산(6)	남구, 동구, 북구, 사하구, 진구, 해운대구
	인천(1)	부평구
	대전(3)	동구, 대덕구, 중구
	경기(5)	고양시, 부천시, 성남시, 수원시, 안산시
	충북(2)	청원, 보은군
	충남(2)	천안시, 당진시
	전북(1)	전주시
	경북(3)	고령군, 영양군, 청송군

[부록 2] 가족센터 평가지표 개정(안) 전문

1. 평가지표 개정(안) 총괄표

〈표 19〉 가족센터 평가지표 개정(안) 총괄표 :2023~2025 센터운영

구분	평가지표	평가방식		배점	평가방법		
					사전 평정	현장 평가	
사업계획 (Plan) (15)	사업계획 수립 및 추진	비전 및 중장기 사업계획 수립의 적 정성	정성	절대	6		●
		센터장의 리더십/추진력	정성	절대	4		●
		연간 목표 달성에 대한 성과평가 의 적정성	정성	절대	5		●
사업여건 (Input) (12)	직원역량	직원 교육 이수율	정량	절대	6	●	
	지역사회 협력	지역사회 협력과 발굴 건 수 및 유관기 관 공동프로그램 운영실적	정량	상대	6	●	
사업운영 (Process) (29(2))	사업운영 관리	프로그램 기획의 적정성	정성	절대	7		●
		사업수행의 점검과 관리	정성	절대	7		●
		대내외 평가환류 및 개선	정성	절대	7		●
		수상실적/지적사항(가점 / 감점)	정성	절대	(1)		●
	지역특화 사업	지역특화사업의 적합성	정성	절대	8		●
		지역특화사업과 기타사업 (공모 등) 연계성(가점)	정성	절대	(1)		●
사업성과 (Output / Outcome) (44)	이용자 실적	전체사업 이용자 수	정량	상대	14	●	
	이용자 만족	프로그램 만족도	정량	절대	10	●	
	상담실적	전체 상담 연인원	정량	상대	10	●	
	성과 노력도	3년간 사업 이용자 수 연평균 증가 율	정량	상대	10	●	
총계			정성 9 정량 6	절대 11 상대 4	100 (102)		

2. 평가지표 개정(안) 세부내용

〈표 20〉 가족센터 평가지표 개정(안) 세부내용

1. 사업계획 영역				
1-1.	사업계획 수립 및 추진			
1-1-1.	비전 및 중장기경영계획 수립의 적정성			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	중장기경영계획, 사업체계 및 실현가능성 등에 대한 설계 적절성 평가			
평가 내용	○ 비전 및 중장기경영계획을 적정하게 수립하였는가?		해당 정도	
	① 비전 및 중장기경영계획이 수립되어 있다.			
	② 비전 및 중장기 경영계획 수립 내용이 적절하다.			
	③ 중장기경영계획에 사업의 목적에 부합한 경영목표(비전, 방침, 지침 등)가 설정되어 있다.			
	④ 경영목표별 구체적인 실행과제 도출이 적절하다.			
	⑤ 설정된 비전 및 중장기경영계획이 실현 가능성이 있다.			
배점 기준	S	6점	5개 항목에 해당된다.	점수
	A	5점	4개 항목에 해당된다.	
	B	4점	3개 항목에 해당된다.	
	C	3점	2개 항목에 해당된다.	
	D	2점	1개 항목에 해당된다.	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<p>① 비전 및 중장기경영계획이 수립되어있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 내부에 비전 및 중장기경영계획이 수립되어 있는지 확인하여 평가하여 인정 - 본 계획은 2023년~2025년 사업을 포함하여야 하며, 정책 및 사회환경, 센터운영 변동 여건에 따라 수정 및 보완되어야 함 <p>② 비전 및 중장기 경영계획 수립 내용이 적절하다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 인구학적 분포, 지리적 접근성, 지역성 등의 특성을 비전 및 			

	<p>중장기 경영계획에 반영정도로 평가하여 수립 내용의 적절성 인정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 구체적으로 경영계획에 포함되어야 할 사항은 아래와 같음 <ul style="list-style-type: none"> * 문제 및 욕구, 사업의 필요성, 사업의 방향 * 목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 * 사업 대상 및 인원 * 사업 내용 및 세부 추진일정 * 자원 확보 방안 * 소요예산 * 평가방법 <p>③ 중장기 경영계획서 내 사업의 목적에 부합한 경영목표를 설정하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중장기 경영계획서 내 사업의 목적에 부합하며, 이용자 지향적인 경영목표(비전, 방침, 지침 등)를 수립하고 있는지, 사업계획 내에 지역의 다양한 가족을 대상으로 포함하고 있는지 등을 평가하여 인정 <p>④ 경영목표별 구체적인 실행과제 도출이 적절하다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경영목표(비전, 방침, 지침 등)에 따라 각 비전별 구체적인 실행과제를 도출하고, 경영목표와 실행과제(수단, 세부사업계획)간 긴밀한 연관성 등을 평가하여 인정 - 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성 등을 고려하여 사업의 필요성이 적절하게 기술, 사업의 목표는 구체적이어야 하며, 목표에 대한 평가방법을 적절하게 제시한 경우 인정 - 욕구조사서 내 기존 이용자 및 잠재적 이용자의 가족특성 반영여부 <p>⑤ 설정된 비전 및 중장기 경영계획이 실현 가능성이 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중장기 경영계획서에 설정된 경영목표(비전, 방침, 지침)가 연도별 사업계획서에 반영되는지 여부, 설정된 경영계획을 연간 사업수행을 통해 적절히 이행하였는지 여부 등을 평가하여 인정 - 연간 사업계획서와 프로그램 세부운영 계획의 연계성 등을 확인하여 판단
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 중장기 경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부 계획서 및 결과보고서 ○ 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 연간 성과평가계획서 및 보고서, 사업평가 환류 자료 등

1. 사업계획 영역				
1-1.	사업계획 수립 및 추진			
1-1-2.	센터장의 리더십/추진력			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	중장기 경영계획 추진을 위한 센터장의 리더십과 추진력에 대한 전반적인 지원 및 활동에 대한 평가			
평가 내용	○ 사업 운영에 대한 센터장의 리더십과 추진력이 적절한가?		해당 정도	
	① 비전과 중장기 경영계획에 센터장이 적극적으로 참여하고 구성원들을 리드하였다.			
	② 구성원의 역할분담, 조직개편 등에 대한 체계적인 실행 또는 준비가 되어있다.			
	③ 직원역량강화 및 조직문화개선을 위한 다양한 활동(워크숍, 월례회의 등) 등을 수행하고 있다.			
	④ 센터의 현안해결 및 발전을 위한 다양한 지원사항들을 파악하고 있다.			
	⑤ 파악된 지원사항들을 확보하기 위해서 센터장은 대외적인 활동을 적극적으로 활동하고 있다.			
배점 기준	S	4점	5개 항목이 해당된다.	점수
	A	3.5점	4개 항목이 해당된다.	
	B	3점	3개 항목이 해당된다.	
	C	2.5점	2개 항목이 해당된다.	
	D	2점	1개 항목이 해당된다.	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	① 비전과 중장기 경영계획에 센터장이 적극적으로 참여하고 구성원들을 리드한다. - 센터의 비전과 중장기 경영계획을 추진하는 데에 센터장이 적극적으로 참여하고 구성원들을 리드하였는지를 센터장 인터뷰를 통해 평가하여 인정 ※ 필요시 직원(중간관리자 이상) 인터뷰 추가 ② 비전과 중장기 획을 추진하기 위한 센터장의 이해, 구성원의 역할분담, 조직개			

	<p>편 등에 대한 체계적인 실행 준비되어 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업 추진을 위하여 조직개편을 실시하였는지, 사업 운영에 따라 구성원의 역할분담을 적절하게 배치하였는지 등을 평가하여 인정 <p>③ 직원역량강화 및 조직문화개선을 위한 다양한 활동(워크숍, 월례회의 등)을 수행하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터 구성원이 통합서비스의 비전 및 중장기 경영계획을 공유하고, 역량강화 및 조직문화개선을 위한 워크숍 및 월례회의를 적절하게 실시하였는지 등을 평가하여 인정 <p>④ 센터의 현안해결 및 발전을 위한 다양한 지원 사항들을 파악하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비전 및 중장기 경영계획 실행에 필요한 인적·물적 자원 확보 및 실행 방안들이 마련되어 있는지 등을 평가하여 인정 <p>⑤ 파악된 지원사항들을 확실하게 하기 위해 센터장은 대외적인 활동을 적극적으로 하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터의 비전 및 중장기 경영계획 실행에 요구되는 다양한 지역사회의 지원사항을 확보하기 위하여 지역사회 내외의 유관단체 회의에 적극적으로 참여하였거나, 센터가 주체로 회의를 실시한 실적(공문 등 공식적인 자료에 근거하여 실제 참여 및 활동 여부를 확인함) 등을 평가하여 인정 ※ 대외적인 활동이란, 지역사회에서 유관 단체와 협력하여 서비스 제공을 논의한 것, 지자체, 기업 등을 통한 공모·후원금을 모색한 활동 등을 의미함 - 지역사회 위원으로서의 활동은 평가기간 내에 위원으로 위촉(위촉장은 없어도 공문서에 의해 위촉 근거가 있으면 인정)되고, 각종 위원회와 조직에 활동한 근거가 있어야 인정
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 센터장이 센터의 비전이나 중장기경영계획 실행을 위한 활동 근거 자료 (위촉장, 위촉공문, 회의록, 의결사항 등) ○ 조직 문화 개선을 위한 다양한 노력에 대한 증빙자료 (직원교육 및 워크숍, 회의 개최 실적 및 내부 회의록, 홍보 증빙자료 등)

1. 사업계획 영역				
1-1.	사업계획 수립 및 추진			
1-1-3.	연간 목표달성에 대한 성과평가의 적정성			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	목표 달성에 대한 매년 성과평가 계획, 평가 및 결과 환류 등에 대한 평가			
평가 내용	○ 사업 목표 달성에 대해서 매년 성과평가를 계획하고 평가하였으며, 결과를 다음 해 사업계획에 환류하였는가?		해당 정도	
	① 매년 실행한 사업들에 대한 성과평가 계획이 설계되어있다.			
	② 연도별 비전 및 중장기 경영계획에 의거한 다양한 사업수행에 대한 성과평가의 평가기준이 적절하다.			
	③ 매년 연 1회 이상 성과평가를 실시한다.			
	④ 성과평가를 통한 체계적인 평가결과를 도출한다.			
	⑤ 성과평가로 도출된 결과 등에 대한 구체적인 개선방안을 설계, 적용하고 있다.			
배점 기준	S	5점	5개 항목이 해당된다.	점수
	A	4점	4개 항목이 해당된다.	
	B	3점	3개 항목이 해당된다.	
	C	2점	2개 항목이 해당된다.	
	D	1점	1개 항목이 해당된다.	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	① 매년 실행한 사업들에 대한 (자체평가)모니터링 계획이 설계되어 있다. - 연도별 사업계획을 수립하고 사업을 추진한 결과에 대한 성과평가 계획이 설계되어 있는지를 확인하여 인정 ② 연도별 비전 및 중장기 경영계획에 의거한 다양한 사업수행에 대한 성과평가의 평가기준이 적절하다. - 연도별 사업의 구체적인 목표 및 목적달성 여부 및 수행과정 등에 대한 성과를 양적 (만족도 조사, 2차 자료 분석 및 조사 등) 혹은 질적(회의, 초점집단			

	<p>조사, 공청회, 자문회의 등)으로 적절하게 실시하고 그 결과를 도출하였는지 여부 등을 평가하여 인정</p> <p>③ 매년 연 1회 이상 성과평가를 실시한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성과평가 계획에 따른 성과평가를 실제로 실시하였는지 여부 등을 확인하여 인정 - 연간 성과평가 계획서 및 결과보고서 검토 <p>④ 성과평가를 통한 체계적인 평가결과를 도출한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매년 성과평가를 실시하고, 이에 따라 유의미한 평가결과*를 도출하였는지를 확인하여 인정 * 구체적인 발전방향 혹은 개선방안 등 <p>⑤ 성과평가로 도출된 결과 등에 대해 구체적인 개선방안을 설계, 적용하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성과평가 결과의 피드백으로 구체적인 신규 사업이 계획되어 시행되거나 기존 사업의 수정·보완·확대 여부를 확인, 성과평가의 내용을 참여자들과 공유하고 그 결과 및 차후 계획을 홍보하고 있는지 등을 확인하여 인정
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연간 성과평가계획서 및 보고서 ○ 평가 결과 반영 사례 증빙자료(차년도 사업계획서 등)

2. 사업여건 영역							
2-1.	직원역량						
2-1-1.	직원 교육 이수율						
▶ 지표유형 : 정량지표				▶ 평가방식 : 절대평가			
평가 목표	사업의 안정적인 수행을 위해서 직원들의 역량제고에 대한 평가						
평가 내용	센터의 직원이 역량 제고를 위하여 직무교육을 이수하였는가?						
	센터의 직원이 지침상 법정직무교육을 이수하였는가?						
배점 기준	배점방식 : 산정식에 의해 산출된 직원 교육 이수율을 평가기준에 따라 배점					점수	
	기준	90% 이상	80% 이상	70% 이상	60% 이상		60% 미만
	배점	6점	5점	4점	2점		1점
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.						
평가 방법	<input type="checkbox"/> 온라인교육 플랫폼을 통한 점검 <input type="checkbox"/> 교육 이수율 계산 <ul style="list-style-type: none"> ○ 준비자료 : 2023년~2025년 직원 교육 명단, 수료증 등 (한국건강가정진흥원에서 분석/결과 도출) ○ 대상직원 : 상근직원*, 별도지원사업 전담인력** <ul style="list-style-type: none"> * 30시간 이상 교육 의무이수 직원 : 기본예산으로 채용된 상근직원(공동육아나눔터, 가족역량강화지원사업 등 사업 전담자 및 다문화가족 사례관리사 포함) ** 단, 방문교육지도사, 언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중언어코치, 배움지도사, 키움보듬이, 지지리더는 각 사업 운영지침에 근거하여 양성 및 보수교육 수료 *** 배움지도사, 키움보듬이, 지지리더는 법정교육 제외 ○ 산정식 [가족센터, 다문화가족지원센터] 						
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 직원 교육 이수율 = ① 상근직원 교육 이수율 + ② 별도사업직원 교육 이수율 = ()% </div>						

- 산정방법
- ㉔ 상근직원 교육 이수율 : (교육이수시간 30시간 이상인 직원 수 / 상근 직원 수) * 100 * 상근직원 수 / 전체 직원 수
 - * (연간 교육 30시간) 1년 미만 근무한 종사자 이수기준 : 30시간 / 12개월 × 근무개월수 이상
 - *** (한가원 교육) 5년 이상 근무한 종사자의 경우 10시간 미만으로 이수 가능
 - **** (한가원 교육) 1년 미만 근무한 종사자 이수기준 : 10시간 / 12개월 × 근무개월수 이상
 - ***** (공동육아나눔터) 직무교육 : 공동육아나눔터 사업의 이해(1H)
 - ***** (다양한 가족의 이해) 중앙(한가원)교육 10시간 내 2시간 인정
온라인 : 다누리배움터 온라인교육

구분		2023		2024		2025	
연간 교육 시간 (30H)	중앙 (한가원)	10H	(공육 1년차) 직무교육 필수	10H	(공육 1년차) 직무교육 필수	10H	(공육 1년차) 직무교육 필수
			(다문화/다양한) 온라인/오프라인 2H		(다양한) 온라인 2H		(다양한) 온라인 2H
	법정 의무 교육	10H		10H		10H	
	기타	10H		10H		10H	

- ㉕ 별도지원사업 직원 교육 이수율 : (별도지원사업별 교육 시간을 이수한 직원 수 / 별도지원사업 직원 수) * 100 * 별도사업 직원 수 / 전체 직원 수
 - * 연간 근무한 모든 직원을 포함함. 퇴직자와 신규직원이 해당 연도 내 근무한 경우 연1명으로 계산함

*** 별도지원사업 직원별 보수교육 이수 시간표

2023~2025년

(공통필수) 법정 의무교육 10H

구분	보수교육		구분	양성교육	보수교육	
	구분	집합 (원격포함)		온라인 교육	신규	보수교육 시간 중 60% 이상
방문교육 지도사	4년차~	4시간	6시간	신규	28시간 (14시간*)	보수교육 시간 중 60% 이상
	3년차	4시간	6시간			
	2년차	4시간	6시간	기존	-	보수교육 시간 중 60% 이상
	1년차	4시간	6시간			
	* 한국어지도사 : 한국어전문교육(4시간) 필수			* 양성교육 우대자		
언어 발달 지도사	4년차~	5시간	5시간	신규	16시간 (10시간)	보수교육 횟수, 시간 중 60% 이상
	3년차	5시간	5시간			
	2년차	10시간	5시간	기존	-	보수교육 횟수, 시간 중 60% 이상
	1년차	10시간	5시간			
	* 1, 2년차 슈퍼비전(5시간) 포함			* 양성교육 우대자		
통 번역 전담 인력	4년차~	5시간	5시간	신규, 기존	자체교육 실시여부	
	3년차	5시간	8시간			
	2년차	10시간	8시간			
	1년차	10시간	8시간			
이중 언어 코치	4년차~	5시간	5시간			
	3년차	5시간	8시간			
	2년차	10시간	8시간			
	1년차	10시간	8시간			

	<p>○ 산정식 [건강가정지원센터]</p> $\text{교육이수비율} = \frac{\text{상근 직원 중 교육이수시간 30시간 이상인 직원 수}}{\text{상근 직원 수}} \times 100(\%)$ <p>○ 산정방법</p> <ul style="list-style-type: none"> * (연간 교육 30시간) 1년 미만 근무한 종사자 이수기준 : 30시간 / 12개월 × 근무개월수 이상 ** (한가원 교육) 5년 이상 근무한 종사자의 경우 10시간 미만으로 이수 가능 *** (한가원 교육) 1년 미만 근무한 종사자 이수기준 : 10시간 / 12개월 × 근무개월수 이상 **** (공동육아나눔터) 직무교육 : 공동육아나눔터 사업의 이해(1H) ***** (다양한 가족의 이해) 중앙(한가원)교육 10시간 내 2시간 인정 온라인 : 다누리배움터 온라인교육 <p>○ 공통 예외사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 육아휴직자 대체하여 채용된 대체인력은 계약기간에 상관없이 육아휴직자와 동일. 단, 출산휴가자의 경우 대체인력이 없어도 인정 - 퇴직자(또는 휴직자)와 신규직원이 동시에 근무한 월은 1명으로 계산함
평가 자료	온라인교육 플랫폼 내 교육이수 데이터 센터 직원 교육 이수 현황 관리표 교육 이수증

2. 사업여건 영역				
2-2.	지역사회 협력			
2-2-1.	지역사회 협력(발굴) 건 수 및 유관기관 공동프로그램 운영실적			
▶ 지표유형 : 정량지표(복합지표 방식)		▶ 평가방식 : 상대평가		
평가 목표	지역사회 내 유관기관들의 네트워크 구축 및 유관기관 공동프로그램 운영 실적에 대한 평가			
평가 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 센터가 지역사회 내 유관기관들과 다양한 협력기관 발굴, 협력·연계체계 구축 및 연계사업을 하였는가? - 지역사회 내 유관기관과의 공동프로그램 운영을 하였는가? 			
배점 기준	○ 배점방식 :			
	A: 센터가 다양한 지역사회단체와 맺은 신규 협력·연계체계 구축건수와 협력·연계 사업 실적을 평가			
	B: 센터의 지역사회 내 유관기관과 공동프로그램 운영 실적을 평가			
	S	6점	평균+2표준편차 ≤ 실적	점수
	A	5점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	
	B	4점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	
C	3점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차		
D	2점	실적 < 평균-2표준편차		
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수와 지역사회 협력·연계사업 기관 수 및 유관기관 공동프로그램 운영 실적 <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> - 기관과 기관 수준에서 원활한 사업 수행을 위해 기관 간 공식적인 협력을 위한 신규 파트너즈 기관 발굴과 업무 협력체계 구축(MOU 등) 건 수를 평균과 표준편차를 도출하여 평가기준별로 배점 - 지역사회 유관기관에는 공공분야 비영리기관(법인, 단체 등)을 포함하여 사업과 관련된 민간법인도 포함 ○ 산정식 <ul style="list-style-type: none"> - $A * 70\% + B * 30\%$ 			

	<ul style="list-style-type: none"> - A : (지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수×1.5)+(지역사회 협력·연계사업 기관 수×1) - B : 지역사회 내 유관기관의 공동프로그램 운영 건 수 ○ 인정 범위 <ul style="list-style-type: none"> - 공식적인 협력·연계체계는 공문, 협약서 등을 통해 협력에 대한 근거서류를 확인할 수 있어야 인정 - 법인이 같은 기관과의 건 수, 공모사업(사회복지공동모금회 등) 건 수는 미인정 - 지역사회 협력·연계체계 신규 구축 기관 수는 기관 간 협력을 위하여 평가연도에 신규 기관과 협력·연계체계를 구축한 건 수를 의미함
평가 자료	<p>[가족센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역사회와의 협력·연계사업 관련 증빙문서 ○ 협약서, 양해각서 등, 내부규정 또는 지침 ○ 유관기관과의 '공동프로그램 운영' 연계사업 사업계획서 및 결과보고서 ○ 가족센터의 경우, 가족사업실적시스템 : 사업통계_통계_운영관리통계_운영영역 1 협의체 및 네트워크_운영영역 2 협의 및 연계사업에서 확인 가능 <p>※ 단, 해당실적이 시스템에 입력되어 있어야만 조회 가능</p>

3. 사업운영 영역				
3-1.	사업운영관리			
3-1-1.	프로그램 기획의 적정성			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	프로그램의 기획이 사업목적, 요구내용, 개선사항, 및 점검/평가계획 등에 대한 반영 적절성 평가			
평가 내용	프로그램이 적절하게 기획되고 있는가? 해당 정도			
	① 프로그램은 기획에 의해 계획서를 작성한다.			
	② 프로그램별 기획내용은 사업의 목적과 필요성이 적절하다.			
	③ 프로그램별 프로그램 목표의 구체성, 특히 지역사회 의견 수렴 (지역주민, 참여자 등의 요구조사)을 실시하여 반영한다.			
	④ 프로그램별 운영에 대한 성과분석을 실시하여 결과에 대한 개선 사항 등을 도출한다.			
	⑤ 프로그램의 기획의도에 부합한 프로그램 운영 및 성과 등에 대한 점검/평가 계획 등을 실행하고 있다.			
배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.	점수
	A	6점	4개 항목이 해당된다.	
	B	5점	3개 항목이 해당된다.	
	C	4점	2개 항목이 해당된다.	
	D	3점	1개 항목이 해당된다.	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 평가방법 - 센터에서 운영한 모든 사업(기본사업 및 특성화사업 포함) ⁴⁾ 에 대한 모든 사업계획서 및 결과보고서(요구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)에 대한 무작위 추출 평가			

4) 가족역량강화지원, 권역별 미혼모·부자 거점기관 운영지원사업, 공동육아나눔터사업, 이중언어가족 환경 조성사업, 방문교육지원사업, 통번역지원사업, 다문화가족 자녀언어발달 지원사업, 다문화가족 사례관리 사업, 결혼이민자 역량강화지원사업, 다문화가족 교류소통공간 운영, 다문화가족 자녀 사회포용안전망구축 등 별도예산에 의한 센터 추진사업 및 여성가족부 및 한국건강가정진흥원에서 지원하는 모든 사업

평가 방법	<p>① 모든 프로그램은 기획에 의해 계획서를 작성한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 수행 시에 지역사회의 인구학적 분포, 지리적 접근성, 지역성 등의 특성을 반영하여 프로그램 사업계획서에 반영 및 작성하고 있는지를 평가하여 인정 - 구체적으로 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항은 아래와 같음 <ul style="list-style-type: none"> * 문제 및 욕구, 프로그램의 필요성, 프로그램의 방향 * 목적, 목적과 일치된 방향의 구체화된 목표 성과지표 및 목표치 일관성 확보 * 프로그램 대상 및 인원 * 프로그램 내용 및 세부 추진일정 * 자원 확보 방안 * 소요예산, 평가방법 <p>② 프로그램별 기획내용은 사업의 목적과 필요성이 적절하다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램별 기획 시 지역사회의 의견수렴 등을 실시하여 구체적인 목표를 설정하고 있는지를 평가하여 인정 - 진행하려는 사업의 적절성에 대하여 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성 등을 고려하여 사업의 필요성이 적절하게 기술, 프로그램의 목표는 구체적이어야 하며, 목표에 대한 평가방법을 적절하게 제시한 경우 인정 - 평가자료 : 각 프로그램 사업계획서 <p>③ 프로그램별 프로그램 목표의 구체성, 특히 지역사회 의견수렴을 실시하여 반영한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역사회의 의견수렴은 가족의 특성을 고려한 지역주민 및 표적집단 서베이, 초점집단조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료분석 및 조사, 서비스 제공자 및 주요 정보 제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이조사 등의 실시여부 평가하여 인정 <p>④ 프로그램별 운영에 대한 성과분석을 실시하여 결과에 대한 개선사항 등을 도출한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 만족도 분석, 프로그램 운영 결과에 대한 내·외부 평가회의, 프로그램 운영에 대한 지적사항 분석 등 성과분석을 실시하고, 개선사항을 도출하였는지 평가하여 인정 <p>⑤ 프로그램의 기획의도에 부합한 프로그램 운영 및 성과 등에 대한 점검/평가 계획 등을 실행하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 기획의도에 부합한 프로그램을 운영하였는지, 성과에 대한 점검·평가 계획이 있고 이를 실행하고 있는지를 평가하여 인정
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 중장기경영계획서 등 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 ○ 사업별 프로그램 세부운영 계획 ○ 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등

3. 사업운영 영역				
3-1.	사업운영관리			
3-1-2.	사업수행의 점검과 관리			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	모든 프로그램별 계획에 의거한 진행(일정, 프로그램 운영, 참여자 관리 등) 및 홍보/의견수렴 등에 대한 내용 평가			
평가 내용	프로그램을 계획에 따라 진행하고 있으며, 홍보 및 의견수렴을 통해 차기 계획에 반영하고 있는가?			해당 정도
	①	프로그램에 대한 점검과 관리계획이 마련되어 있다.		
	②	프로그램의 계획 대비 운영에 대한 내용을 체계적으로 점검한다.		
	③	프로그램에 대한 구성원들의 적극성, 안전사고 예방 및 긴급 대응 등에 대한 계획 마련과 진행이 제대로 이루어지고 있다.		
	④	프로그램 종료 시, 다양한 프로그램 내용에 대해서 적극적으로 홍보한다.		
	⑤	프로그램에 대한 이용자들의 요구사항에 대한 의견수렴을 실시하여 차기 계획에 반영하고 있다.		
배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.	점수
	A	6점	4개 항목이 해당된다.	
	B	5점	3개 항목이 해당된다.	
	C	4점	2개 항목이 해당된다.	
	D	3점	1개 항목이 해당된다.	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 평가방법 - 센터에서 운영한 모든 사업에 대한 모든 사업계획서 및 결과보고서(육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)에 대한 무작위 추출 평가 ① 프로그램에 대한 점검과 관리계획이 마련되어 있다. - 프로그램 계획서 내 사업 수행에 대한 점검(월별, 반기, 분기 등)과 관리계획(인			

	<p>적·물적자원 관리 계획 등)이 마련되어 있는지를 평가하여 인정</p> <p>② 프로그램의 계획 대비 운영에 대한 내용을 체계적으로 점검한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 운영일지 및 과정기록지를 통해 사업계획서 대비 진행사항을 체크하여 프로그램 계획대비 운영 현황을 확인하고 있으며, 프로그램 진행 과정에 있어 목표, 진행내용, 개선사항, 관련 자료(사진 등)의 기록을 구체적이고 명확하게 작성하는 등 계획 대비 운영에 대한 내용을 체계적으로 점검하고 있는지를 평가하여 인정 <p>③ 모든 프로그램에 대한 구성원들의 적극성, 안전사고 예방 및 긴급대응 등에 대한 계획 마련과 진행이 제대로 이루어지고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램에 대해 구성원들이 적극적으로 참여하고 있으며, 안전사고 예방 및 긴급대응에 대한 계획을 마련하고 있는지 등을 평가하여 인정 <ul style="list-style-type: none"> * “안전사고 예방 및 긴급대응”이란 프로그램 진행 시 발생 가능한 비상상황(화재, 재난 발생 등)을 의미함 - 프로그램 수행과정에 필요한 자원 동원(지역 내 다양한 네트워크 자원 및 유관기관 등)이 적절하게 이루어지고 있는지 확인 <p>④ 프로그램 종료시 다양한 프로그램에 대해 적극적으로 홍보한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 종료시에 센터의 다른 다양한 프로그램에 대해 적극적으로 홍보·연계하고 있는지 등을 평가하여 인정 <p>⑤ 이용자들의 요구사항에 대한 의견수렴을 실시하여 차기 계획에 반영하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이용자들의 의견수렴은 만족도 조사, 초점집단조사, 공청회, 회의 등의 실시여부
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 중장기경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 ○ 사업별 프로그램 세부운영 계획 ○ 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등

3. 사업운영 영역				
3-1.	사업운영관리			
3-1-3.	연간 대내외의 평가결과 환류 및 개선			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	다양한 사업운영 결과 등 대내외 평가의 환류 및 개선에 대한 평가			
평가 내용	다양한 사업운영 결과에 대한 대내외 평가를 환류하고 이에 대한 개선점이 있는가?		해당 정도	
	① 대내외 평가결과 등에 대한 환류와 개선계획이 마련되어 있다.			
	② 사업운영의 평가결과는 자체평가 이외에 외부평가 관련 평가계획, 평가운영(중간점검/최종점검) 및 분석 등이 제대로 이루어지고 있다.			
	③ 자체평가 및 센터의 지도점검 등에 대한 점검결과에 적합한 개선 사항이 제대로 관리되고 있다.			
	④ 도출된 개선사항을 익년도 사업계획 수립 시, 반영하는 등 환류 계획이 적합하게 운영되고 있다.			
	⑤ 개선사항 반영으로 인한 실행계획 수정 등 익년도 전반적인 사업계획의 완성도가 향상되고 있다.			
배점 기준	S	7점	5개 항목이 해당된다.	점수
	A	6점	4개 항목이 해당된다.	
	B	5점	3개 항목이 해당된다.	
	C	4점	2개 항목이 해당된다.	
	D	3점	1개 항목이 해당된다.	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 평가방법 - 센터에서 운영한 모든 사업(기본사업 및 특성화사업, 추가사업 등)에 대한 모든 사업계획서 및 결과보고서(육구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등)에 대한 무작위 추출 평가			

	<p style="text-align: center;">* 센터 내부평가 외 외부참여자의 평가를 포함함</p> <p>① 대내외 평가결과 등에 대한 환류와 개선계획이 마련되어 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대내외 평가결과 등에 따라 환류를 진행하고 이에 따른 개선계획이 마련되어 있는지를 평가하여 인정 - 대내외 평가는 센터 내 다양한 주체(센터종사자, 자원봉사자, 이용자, 슈퍼바이저 및 외부 자문 등)와 지자체 지도점검, 국민신문고 등의 평가를 말함 <p>② 사업운영의 평가결과는 자체평가 이외에 외부평가 관련 평가계획, 평가운영(중간점검/최종점검) 및 분석 등이 제대로 이루어지고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업운영에 대한 외부평가를 실시하고 있는지 여부 및 평가서에 프로그램의 구체적인 목표 및 목적 달성 여부 및 수행과정 등에 대한 성과를 양적 혹은 질적으로 적절하게 평가하고 있는지 여부 등을 평가하여 인정 <li style="padding-left: 20px;">* 외부평가란, 센터 내 다양한 주체(센터종사자, 자원봉사자, 이용자, 슈퍼바이저 및 외부 자문 등)와 지자체 지도 점검, 국민신문고 접수 내용 등의 평가를 의미함 <p>③ 자체평가 및 센터의 지도점검 등에 대한 점검결과에 적합한 개선사항이 제대로 관리되고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 특히, 지자체 점검내용 중 지적사항 등에 대한 개선사항이 마련되어 있는지를 평가하여 인정. 개선사항 반영 여부는 관련 자료를 첨부하여야 함. 예를 들어, 지자체 지도점검 내용을 개선하였을 경우 지자체 지도 점검 결과와 개선된 내용에 대한 내부결재 등을 구비하여야 함 <p>④ 도출된 개선사항을 익년도 사업계획에 반영하는 등 전반적인 사업계획의 완성도가 향상되고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 도출된 개선사항 분석을 통하여 사업계획에 반영하고, 차후년도 추진계획이 수립되어 있는지를 평가하여 인정 <p>⑤ 개선사항 반영으로 인한 실행계획 수정 등 익년도 전반적인 사업계획의 완성도가 향상되고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가결과의 피드백으로 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 사업이 수정, 보완, 확대된 경우, 프로그램의 효과, 결과 등에 대한 홍보나 참여자들과의 공유가 있고 익년도 사업계획에 반영된 경우 등을 평가하여 인정
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 중장기 경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서 ○ 프로그램 세부계획서 및 결과보고서 ○ 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등

3. 사업운영 영역				
3-1.	사업운영관리			
3-1-4.	수상실적 / 지적사항			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	다양한 외부 기관들의 센터 운영/지원에 대한 우수성 또는 지적사항(문제제기 등) 등에 대한 평가			
평가 내용	다양한 외부기관들을 통해 센터의 우수성을 확인할 수 있는가?		해당 여부	
	① 다양한 사업을 운영하면서 유관기관 간의 협조 및 지원 등을 통해서 상급 또는 관련 단체로부터 수상하였다. (가점) ② 언론보도 등을 통한 문제제기로 센터의 이미지에 악영향을 주는 경우가 있었다. (감점)			
배점 기준	가점	1점	①에 해당하는 경우	점수
	-	0점	해당사항 없거나 ①, ②에 모두 해당하는 경우	
	감점	-1점	②에 해당하는 경우	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 센터 수상실적 및 지적사항 관리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 : 수상 또는 지적사항에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 산정식 <ul style="list-style-type: none"> - 수상실적 및 언론 지적사항 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 가점은 여성가족부 등 중앙부처 장관상, 장관표창, 한국건강가정진흥원 상, 지자체장 상 및 동일 법인을 제외한 기관장 상을 수상한 경우 인정함(위탁 법인에게 받는 상 제외). 직원이 수여받은 상은 인정하지 않음 - 센터에 부정적인 언론보도(뉴스, 방송 등)가 있거나, 국민 신문고에 접수된 건수가 있을 경우 감점됨. 국민 신문고에 접수된 건 수의 경우 광역지자체, 여성가족부, 평가위원이 접수내용의 적합여부를 판단하여 평가함 * 5대 일간지 외 지역신문 : 중앙일보, 동아일보, 조선일보, 경향신문, 한겨레 * 방송 : 연합뉴스, KBS, MBC, SBS 			
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업계획서 및 결과보고서 ○ 관련 증빙자료(상장, 언론보도 자료 등) 			

3. 사업운영 영역				
3-2.	지역특화사업			
3-2-1.	지역특화사업의 적합성			
▶ 지표유형 : 정성지표		▶ 평가방식 : 절대평가		
평가 목표	센터별 지역특화사업 선정절차 및 내용에 대한 적합성 평가			
평가 내용	센터별 지역특화사업을 적합하게 선정하고 있는가?		해당 정도	
	① 센터가 중장기경영계획과 연계된 지역특화사업을 선정하여 운영하고 있다.			
	② 지역특화사업의 선정은 자체 의견 및 지역사회(또는 관련 단체)의 다양한 요구조사 분석을 통해서 체계적으로 선정하고 있다.			
	③ 자체 또는 요구조사 등을 실시함에 의견수렴절차, 방법 및 다양한 참여 독려 노력 등이 적절하게 운영되고 있다.			
	④ 선정된 지역특화사업은 지역 내 여건을 충분히 반영한 사업들로 이루어져 있다.			
	⑤ 당해 특화사업은 차별성과 참신성 등이 뚜렷하게 드러난다.			
배점 기준	S	8점	5개 항목이 해당된다.	점수
	A	7점	4개 항목이 해당된다.	
	B	6점	3개 항목이 해당된다.	
	C	5점	2개 항목이 해당된다.	
	D	4점	1개 항목이 해당된다.	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	① 센터가 중장기 경영계획과 연계된 지역특화사업을 선정하여 운영하고 있다. - 센터에서 지역에 알맞은 지역특화사업을 선정하여 운영하고 있는지를 평가하여 인정 - 지역의 가족특성을 반영한 가족사업으로서의 정체성이 분명히 포함되어야 함. ② 지역특화사업의 선정은 서비스이용자 및 가족을 포함한 지역사회(또는 관련			

	<p>단체)의 다양한 요구 조사 분석과 센터의 성과평가를 통한 환류 정도를 확인하여 인정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역특화사업 선정 시에 지역사회 의견 조사 및 반영 노력 포함 여부, 사업평가 결과 환류 정도(전년도 유사사업 수행시 평가결과 반영 사업개선노력 등) 등을 확인하여 인정 <p>③ 자체 또는 요구조사 등을 실시함에 의견수렴절차, 방법, 및 다양한 참여 독려 노력 등이 적절하게 운영되고 있다. (방식의 다양성)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 자체 또는 요구조사 실시 시에 다양한 방법으로 의견수렴절차를 진행하고 참여를 독려하였는지 여부 등을 확인하여 인정 <p>④ 선정된 지역특화사업은 지역 내 여건을 충분히 반영한 사업들로 이루어져 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터가 프로그램 기획 시 지역사회의 인구학적 분포, 지리적 접근성, 유관기관 현황, 지역성 등의 특성을 반영하여 사업 계획 수립, 사업의 목표설정의 구체성, 적용대상의 타당성 등을 고려하여 사업의 필요성을 적절하게 기술, 사업의 목표가 구체적인 경우 인정 <p>⑤ 당해 특화사업은 차별성과 참신성 등이 뚜렷하게 드러난다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 센터 내 기존사업 및 지역내 유관기관과의 차별화된 사업운영, 지역사회 내 긍정적파급효과성, 타지역 및 타 센터에 모델링화 가능 여부 등을 근거자료를 토대로 확인하여 인정
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 중장기경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 ○ 프로그램 세부운영 계획 ○ 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 공청회자료 및 홍보자료, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등

3. 사업운영 영역				
3-2. 지역특화사업				
3-2-2.		지역특화사업과 기타사업(공모 등) 연계성		
▶ 지표유형 : 정성지표			▶ 평가방식 : 절대평가	
평가 목표	지역특화사업 운영에 있어 기타사업 등 적극적 활용을 통한 연계성 평가			
평가 내용	센터가 적극적으로 지역특화사업(3-2-1) 운영 시 관련단체와 연계하여 운영하였는가?			해당 정도
	① 센터가 지역특화사업을 수행하면서 지역 특화사업 등을 활성화하기 위해서 공모 등 다양한 방식으로 연계하여 원활하게 운영하고 있다.			
배점 기준	가점	1점	①에 해당하는 경우	점수
	-	0점	해당사항 없음	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 프로그램 기획 관리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기간 : 2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.(각 연도별 연계사업) ○ 평가방법 : 사업 간 연계성에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 지역특화사업(3-2-1)을 수행하면서 타 부처 또는 지역특화 관련 단체 등으로부터 공모 등 다양한 방식으로 연계하여 지역특화사업을 원활하게 운영한 경우가 있는 경우에 가점 - 지역특화사업과 기타사업 연계성은 중장기 경영계획의 경우 3개년 기간 내 수립되어 있으면 인정함. 단, 연간 특화사업의 경우는 연간 계획이 수립되어 있어야 함 			
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 및 중장기경영계획서 ○ 연간사업계획서 및 결과보고서, 프로그램별 세부계획서 및 결과보고서 ○ 사업별 프로그램 세부운영 계획 ○ 욕구조사서, 운영일지, 회의록, 성과분석 보고서, 사업평가 환류 자료 등 ○ 관련 증빙자료(타부처 및 지역특화 관련 단체 등 공모 보도자료, 협약서 등) 			

4. 사업성과 영역				
4-1.	이용자 실적			
4-1-1.	전체사업 이용자 수			
▶ 지표유형 : 정량지표			▶ 평가방식 : 상대평가	
평가 목표	전체사업 이용자 수 평가			
평가 내용	얼마나 많은 이용자가 센터를 이용하고 있는가?			
배점 기준	S	14점	평균+2표준편차 ≤ 실적, (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후공지)	점수
	A	(추후공지)	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후공지)	
	B	(추후공지)	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후공지)	
	C	(추후공지)	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후공지)	
	D	(추후공지)	실적 < 평균-2표준편차 (정책, 신규, 시범사업 실적 가중치 추후공지)	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 전체사업 이용자 관리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 : 전체사업 이용자 및 정책·신규·시범 사업 등 실적 평균과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 산정식 <ul style="list-style-type: none"> - 센터에서 운영하는 전체사업 및 정책·신규·시범 사업 등 프로그램을 이용하는 참여자 실적(연인원)에 대해 평균과 표준편차를 도출하여 평가 - 전체사업 프로그램은 센터에서 수행하고 있는 영역별 사업(가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체)과 별도예산에 의한 센터 추진사업 (방문교육사업, 가족역량강화지원사업, 다문화가족 자녀 언어발달지 			

	<p>원사업, 통번역서비스사업, 공동육아나눔터 사업)을 포함한 사업을 말함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정책·신규·시범 사업 등은 국정과제, 주무부처 및 한국건강가정진흥원에서 매년 지침 및 공모를 통해 수행되는 사업을 말함 * 1인 가구지원, 취약가족지원, 등 ○ 인정범위 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 수는 가족센터 운영기관 영역별 사업과 별도 예산, 및 정책·신규·시범 사업 등에 의한 센터 추진사업의 이용자 실적(연인원)을 합산함
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사전평정 및 기타(추후공지)

4. 사업성과 영역				
4-2.	이용자 만족			
4-2-1.	프로그램 만족도			
▶ 지표유형 : 정량지표			▶ 평가방식 : 절대평가	
평가 목표	센터 프로그램 이용자 만족도 평가			
평가 내용	센터의 사업 프로그램에 대해서 이용자가 얼마나 만족하고 있는가?			
배점 기준	S	10점	4.5점 ≤ 만족도	점수
	A	8점	4.0점 ≤ 만족도 < 4.5점	
	B	6점	3.5점 ≤ 만족도 < 4.0점	
	C	4점	3.0점 ≤ 만족도 < 3.5점	
	D	2점	만족도 < 3.0점	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 프로그램 만족도 관리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정방법 <p>[가족센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중앙관리기관에서 센터 운영의 프로그램을 이용하는 참여자 대상으로 실시한 만족도 조사결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 * 별도지원사업(방문교육사업, 가족역량강화지원사업, 다문화가족 자녀 언어발달지원사업, 통번역서비스사업, 공동육아나눔터 사업)은 사업별 만족도 점수 결과 도출 <p>[건강가정지원센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중앙관리기관에서 센터 운영의 프로그램을 이용하는 참여자 대상으로 실시한 만족도 조사결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 <p>[다문화가족지원센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중앙관리기관에서 센터 운영의 프로그램을 이용하는 참여자 대상으로 실시한 만족도 조사결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 * 별도지원사업(방문교육사업, 다문화가족 자녀 언어발달지원사업, 통번역 서비스사업)은 사업별 만족도 점수 결과 도출 			

	<p>○ 산정식</p> <p>[가족센터, 다문화가족지원센터]</p> <p>- 만족도 평균점수 = 리커트 5점 척도</p> <p>- ㉠ 별도 지원사업 만족도 평균 : 별도지원사업 만족도 총합 / 별도지원사업 수</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{프로그램 만족도} = \left(\begin{array}{c} \text{㉠ 센터 프로그램} \\ \text{만족도} \end{array} + \begin{array}{c} \text{㉡ 별도 지원사업} \\ \text{만족도 평균} \end{array} \right) / 2 = () \text{점}$ </div> <p>[건강가정지원센터]</p> <p>- 만족도 평균점수 = 리커트 5점 척도</p>
평가 자료	<p>○ 사전평정 연도별 공개여부</p>

4. 사업성과 영역				
4-3. 상담실적				
4-3-1.		전체 상담 연인원		
▶ 지표유형 : 정량지표			▶ 평가방식 : 상대평가	
평가 목표	상담사업 운영 실적인 전체 상담 연인원 평가			
평가 내용	센터에서 상담사업을 원활하게 운영하고 있는가?			
배점 기준	S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적	점수
	A	8점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	
	B	6점	평균-표준편차 ≤ 실적 < 평균+표준편차	
	C	4점	평균-2표준편차 ≤ 실적 < 평균-표준편차	
	D	2점	실적 < 평균-2표준편차	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<input type="checkbox"/> 전체 상담 회기 수 <input type="checkbox"/> 평가방법 - 다양하게 운영되고 있는 사업 중 전체 상담 실적(연인원)의 평균과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여(사전평정) <input type="checkbox"/> 산정식 - 전체 상담사업 연인원 <input type="checkbox"/> 인정범위 - 상담실적은 전체 상담의 실적(연인원)을 의미함 ※ 참고: 가족상담 평가지표 적용(안) (2026년~2028년) - 가족상담 만족도, 상담 대상자 연인원 및 회기수 증가율, 사례회의 및 슈퍼비전 실시 여부, 상담대기자 관리, 다회기 상담률, 위촉상담원 확보현황, 전문 상담자격증 보유 현황 등			
평가 자료	<input type="checkbox"/> 사전평정 <input type="checkbox"/> 가족사업실적시스템 : 사업통계_통계_상담방법, 문제유형, 상담내용별 통계에서 확인 가능			

4. 사업성과 영역				
4-4.		성과 노력도		
4-4-1.		3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율		
▶ 지표유형 : 정량지표			▶ 평가방식 : 상대평가	
평가 목표	평가대상 기간의 사업 이용자 수 연평균 증가율 평가			
평가 내용	평가대상 기간 동안 사업 이용자 수가 증가하였는가?			
배점 기준	S	10점	평균+2표준편차 ≤ 실적	점수
	A	8점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	
	B	6점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	
	C	4점	평균+표준편차 ≤ 실적 < 평균+2표준편차	
	D	2점	실적 < 평균-2표준편차	
대상 기간	2023. 1. 1. ~ 2025. 12. 31.			
평가 방법	<p>□ 3년간 사업 이용자 수 연평균 증가율</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> - 3개년(2023, 2024, 2025) 사업 이용자 수의 연도별 증가율과 표준편차 분석결과에 따라 평가기준별로 배점 부여 ○ 산정식 <ul style="list-style-type: none"> - ㉑ : 2023년 사업 이용자 수, ㉒ : 2024년 사업 이용자 수, ㉓ : 2025년 사업 이용자 수 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>연평균 증가율 산정식 = $\frac{[\{((㉒/㉑)^{(1/1)} - 1) * 100\} + \{((㉓/㉒)^{(1/1)} - 1) * 100\}]/2}$</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산정기간 <ul style="list-style-type: none"> - 2014~2020년 통합된 가족센터 및 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터는 산정식에 따라 평가 실시 - 2024년 통합된 가족센터는 2024년(㉒), 2025년(㉓)의 연평균 증가율만 평가 실시(2023년은 제외) 			

	<ul style="list-style-type: none"> - 2025년 통합된 가족센터는 연평균 증가율 평가가 불가하므로 총점 조정 ○ 인정범위 [가족센터] - 이용자 수는 가족센터 운영기관 영역별 사업과 별도 예산에 의한 센터 추진사업의 이용자 실적(연인원)을 합산함 [건강가정지원센터] - 이용자 수는 건강가정지원서비스 운영기관 영역별 사업 이용자 실적(연인원)을 합산함 <ul style="list-style-type: none"> ※ 독립형 센터는 5개 영역 수행사업을 모두 실시하고, 다기능화센터는 4개 영역의 사업을 수행 * 필수(3개영역) : 가족교육, 가족상담, 가족문화 / * 선택(1개영역) : 가족돌봄, 지역사회연계 중 택일 [다문화가족지원센터] - 이용자 수는 다문화가족지원서비스 운영기관 영역별 사업 이용자 실적(연인원)과 별도 예산에 의한 센터 추진사업의 이용자 실적(연인원)을 합산함
평가 자료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사전평정

[부록 3] 가족센터 평가사업 메타평가 설문지

가족센터 평가사업 메타평가 설문지

본 설문지는 “가족센터 평가사업 개선을 위한 메타평가 연구” 수행을 위해, 2020년, 2023년 진행된 센터평가에 대한 귀하의 의견을 여쭙고자 하오니, 솔직한 의견을 작성해 주시기를 바랍니다.

여성가족부 지침에 의한 가족센터 평가는 3년 주기로 운영되고 있고, 여성가족부가 평가수행기관을 위탁공모하여 한국건강가정진흥원 수탁사업으로 수행되고 있습니다. 이번 연구에서는 가족센터 평가에 대해 메타평가 모형의 체계론적 관점에서 평가의 환경-투입-과정-결과-활용 요소별 문항을 구성하고 조사분석함으로써, 향후 평가제도의 개선방안을 도출하고자 하는 목적이 있습니다.

평가요소	평가항목
평가환경	평가의 목적·필요성, 평가대상 구분의 적정성, 평가내용·지표의 적절성
평가투입	평가조직·인력의 적정성, 평가정보·자료의 충실도 및 신뢰도, 평가교육의 적절성, 평가시기의 적절성, 평가기간의 적정성
평가과정	평가절차의 적절성, 평가방법의 적절성, 평가양식의 적절성, 의사소통의 적절성
평가결과	평가결과 반영비중의 적정성, 평가결과 산출방식의 적정성, 평가결과의 신뢰성, 평가보고서의 적절성
평가활용	평가효과성, 평가결과 활용성

- 용 어 : 가족센터, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터를 ‘센터’로 통일
- 유의사항 : “평가결과”와 “평가활용”에 대해서는 2020년 기준으로 답변.
- 본 조 사 : 2023. 8. 28.(월) ~ 9. 22.(금)
- 조사대상 : 가족센터 240개소, 평가위원 40명

귀하께서 제공해 주시는 의견은 가족센터 평가사업 개선을 위한 통계작성의 목적 외에 사용되지 않으며, 비밀이 보장됩니다. 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내시어 본 조사에 참여해 주신 것에 진심으로 감사드립니다.

한국건강가정진흥원 가족서비스전문성향상본부 가족위지원부, 소통협력실 가족정책연구센터

※ 문의는 E-mail로 연락을 주시기 바랍니다. bogjeong@kih.or.kr

A. [2023년 가족센터평가사업의 평가환경]에 대한 귀하의 의견과 일치하는 곳에
√표 해주시기 바랍니다.

문항	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	가족센터사업의 개선을 위해 평가제도 시행은 필요하다.	⑤	④	③	②	①
2	가족센터 평가사업 근거는 가족사업안내에 상세히 제시되어 있다.	⑤	④	③	②	①
3	가족센터 평가군은 적절하게 구분되어 있다.	⑤	④	③	②	①
4	평가지표의 내용이 명료하다.	⑤	④	③	②	①
5	평가지표별 가중치가 적절하게 배분되어 있다.	⑤	④	③	②	①
6	평가지표에 대한 공유과정이 적절하다.	⑤	④	③	②	①

B. [2023년 가족센터평가사업의 평가투입]에 대한 귀하의 의견과 일치하는 곳에
√표 해주시기 바랍니다.

문항	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	평가수행에 있어 평가수행기관인 한국건강가정진흥원의 평가대응 인력구성은 적절하다.	⑤	④	③	②	①
2	현장 평가단은 센터(사업)평가에 관한 전문성을 갖춘 사람들로 구성하였다.	⑤	④	③	②	①
3	현장 평가단의 인원(2인)은 적절하다.	⑤	④	③	②	①
4	한국건강가정진흥원은 평가관련 정보와 자료를 센터(평가위원)에게 충분히 제공하였다.	⑤	④	③	②	①
5	한국건강가정진흥원이 제공한 평가정보와 자료는 신뢰할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
6	자체평가보고서 양식은 체계적인 내용으로 구성되어 있다	⑤	④	③	②	①
7	한국건강가정진흥원은 평가에 필요한 평가교육(설명회, 간담회)을 제공하였다.	⑤	④	③	②	①
8	한국건강가정진흥원이 제공한 평가교육(설명회, 간담회)은 평가이해 및 준비에 도움이 되었다	⑤	④	③	②	①
9	센터평가는 3년주기가 적절하다.	⑤	④	③	②	①
10	현장평가 진행시기(7월~9월)가 적절하다.	⑤	④	③	②	①
11	현장평가단의 평가시간(3시간)은 적절하다.	⑤	④	③	②	①

C. [2023년 가족센터평가사업의 평가과정]에 대한 귀하의 의견과 일치하는 곳에 $\sqrt{\text{표}}$ 해주시기 바랍니다.

문항	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	전체적인 평가진행 절차는 구체적으로 제시되어 있다.	⑤	④	③	②	①
2	센터 자체평가, 평가단 사전 평가검토, 평가단 현장 평가 순으로 진행되는 평가절차는 적절하다.	⑤	④	③	②	①
3	평가수행기관(한국건강가정진흥원)과 가족센터 간에 의사소통은 원활했다.	⑤	④	③	②	①
4	현장 평가 시, 평가위원과 센터 간 의사소통은 원활했다.	⑤	④	③	②	①

D. [2020년 가족센터 평가결과]에 대한 귀하의 의견과 일치하는 곳에 $\sqrt{\text{표}}$ 해주시기 바랍니다.

문항	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	평가결과에서 정량평가와 정성평가의 비중은 적절하였다.	⑤	④	③	②	①
2	평가그룹별 평가등급(상위 10%우수, 하위10%미흡) 산출이 적절하다.	⑤	④	③	②	①
3	평가결과는 센터의 자체평가결과와 비교하여 비슷하다.	⑤	④	③	②	①
4	평가결과는 전반적으로 신뢰할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
5	평가결과 이의제기 절차와 방법은 적절했다.	⑤	④	③	②	①

E. [2020년 가족센터평가사업의 평가활용]에 대한 귀하의 의견과 일치하는 곳에 √ 표 해주시기 바랍니다.

문항	내 용	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	평가목적을 고려할 때 가족센터 평가가 효과가 있다.	⑤	④	③	②	①
2	센터평가는 센터의 중장기 개선방향을 제시하고 이를 시행하는 데 도움이 되었다.	⑤	④	③	②	①
3	센터평가 정책 전반에 대해 만족한다.	⑤	④	③	②	①
4	센터평가는 센터 종사자의 일하는 방식과 업무효율성 개선에 도움이 되었다.	⑤	④	③	②	①
5	센터평가결과는 센터의 성과를 외부에 알리는데 도움이 되었다.	⑤	④	③	②	①
6	센터평가는 센터 이용자들의 욕구에 부응하기 위한 계획수립에 활용했다.	⑤	④	③	②	①
7	센터평가는 내부 문제점을 새롭게 인식하고 조직 내 문제를 이해하는데 도움이 되었다.	⑤	④	③	②	①
8	센터평가는 기존에 센터 내에서 해결하지 못한 경영개선 현안해결에 도움이 되었다.	⑤	④	③	②	①
9	센터평가는 센터문제해결에 있어 외부자원을 활용하는데 도움이 되었다.	⑤	④	③	②	①
10	센터평가는 지역사회협력 개선에 영향력을 미쳤다.	⑤	④	③	②	①

F. 가족센터 평가사업의 개선 사항에 대해 자유롭게 기술해 주십시오.

(_____)

* 정말 수고 많으셨습니다. 감사합니다. *

[부록 4] 가족센터 평가사업의 세부 개선내용 의견조사 질문지

<가족센터 평가사업 세부 개선내용 및 지표 개정의견 조사> *가족센터, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터				
기 진행된 「2023년 가족센터 평가사업 개선」 설문조사에 성심껏 응해주셔서 감사드립니다. 8~9월 설문조사의 주요결과를 토대로 2024년 한국건강가정진흥원 사업계획 수립을 위해 구체적인 의견을 여쭙고자 하오니, 바쁘시더라도 꼭 답변해 주시면 감사하겠습니다. * 한국건강가정진흥원 가족위기지원부, 가족정책연구센터 드림 *				
기 간	2023.10. 0(화)~20.(금)	제출센터/평가위원명		
1. 가족센터 평가사업 전반적 개선방향 ※ 평가환경, 평가투입, 평가과정, 평가결과, 평가활용 등 전 과정				
2. 가족센터 평가지원을 위한 사업 개선방향				
3. 가족센터 평가결과 후속조치 개선방향 ※ 현재, 상위 10% 여성가족부 장관상 수여, 하위 10%에 대한 집단컨설팅 1회만 있음				
4. 가족센터 평가지표 개정방향(※ 상담지표 개선 및 중복성 등 검토)				
지표 분류	페이지	(2023년)현행	(2026년)개선의견	개선필요사유
1-1-1. 비전 및 중장기 사업계획 수립의 적정성	p	○ ~~~~~ - ~~~~~	○ ~~~~~ - ~~~~~	○ ~~~~~ - ~~~~~
.

가족센터 평가사업에 대한 메타평가 연구

발행일 | 2023년 12월

발행처 | 한국건강가정진흥원

주소 | 서울특별시 중구 퇴계로173 남산스퀘어빌딩 21, 24층

전화 | 02-3479-7600

팩스 | 02-3479-7798

홈페이지 | www.kihf.or.kr

기획·편집 | 소통협력실 가족정책연구센터

인쇄처 | 두루행복한세상

※ 한국건강가정진흥원의 승인 없이 내용의 일부 또는 전부를
인용·발췌하거나 무단 복제하는 것을 금합니다.



한국건강가정진흥원
KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY