[안내] 평가지표* 추가 사항 및 전문평가위원 신분확인증 안내

* [3-5. 이용자 만족도] 지표 세부 사항, [4-4. 안전 관리(대응)] 지표 비상 상황 제공

안내1 정기평가·수시평가 '평가지표 3-5. 이용자 만족도'

※「2024년 지역아동센터 평가사업 안내」p.61 확정사항(2024. 3. 28. 기준)

평가지표 3-5. 이용자 만족도

평가 목적	아동과 보호자의 센터 이용 만족 수준을 확인한다.
평가 방법	• 온라인 설문조사 • 보건복지부는 평가 당해연도 센터 이용 아동과 보호자를 대상으로 만족도 조사 실시 • 지역아동센터 현원 기준 최소 25% 이상(아동, 보호자 각각)이 응답해야 하고, 현원이 20명 미만인 지역아동센터는 최소 4명(아동, 보호자 각각) 이상 응답 필요 • 만족도는 아동과 보호자 조사 각각의 평균 점수로 도출((아동 만족도 평균 점수+보호자 만족도 평균 점수)/2)하고, 소수점 첫째 자리까지 반올림 처리 ※ 해당 지표는 '지역아동센터 이용자 만족도' 대체 지표로 현장평가 불필요

□ 평가기간 및 지표 점수

정기평가(신규시설)	
평가 기간	현행기준
만족도 평균	평가지표 점수
4.5 이상	6
4.5 미만, 4.2 이상	5
4.2 미만, 3.9 이상	4
3.9 미만, 3.6 이상	3
3.6 미만, 3.3 이상	2
3.3 미만, 3.0 이상	1
3.0 미만	0

정기평가(기존시설)	
평가 기간	현행기준
만족도 평균	평가지표 점수
4.5 이상	6
4.5 미만, 4.2 이상	5
4.2 미만, 3.9 이상	4
3.9 미만, 3.6 이상	3
3.6 미만, 3.3 이상	2
3.3 미만, 3.0 이상	1
3.0 미만	0

□ 추가 감점 사항

• 센터별로 할당된 만족도 조사 최소 참여자 기준에 미달하는 경우 1점 감점(단, 평가지표 점수 0점인 경우에는 감점 미적용)
- 최소 참여자 기준

현원	최소 참여자 기준	현원	최소 참여자 기준	현원	최소 참여자 기준
20명 미만	4명	28 ~ 31명	7명	40 ~ 43명	10명
20 ~ 23명	5명	32 ~ 35명	8명	44 ~ 47명	11명
24 ~ 27명	6명	36 ~ 39명	9명	48 ~ 50명	12명

※ 단, 감점 시 특례를 적용하여 최소 참여자 기준은 아동 및 보호자 조사 참여자 합산 수로 확인(아동과 보호자 조사 각각의 평균 점수로 도출((아동 만족도 평균 점수+보호자 만족도 평균 점수)/2)하고, 소수점 첫째 자리까지 반올림 처리)

안내2 정기평가·수시평가 '평가지표 4-4. 안전 관리(대응)' 비상 상황 제공

※ 해당 지표 관련 **답변 시 별도 준비한 메모 등 자료 활용이 불가**합니다.

구분	상황 예시	상황 설명	
① 화재	전기화재	시기	프로그램 진행 시간
		장소	지역아동센터 내
		상황	활동 공간 구석에서 사용하고 있던 콘센트의 허용 전류 초과로 화재가 발생, 인근에 놓여있던 지류로 불이 옮겨 붙으며 화세가 확장되어 초기 진화에 실패한 상황
② 재난	홍수	시기	아동 귀가 시간
		장소	지역아동센터 내
		상황	아동의 이용 종료시간까지 250mm이상의 폭우가 지속되어 아동 귀가가 어려워진 상황
③ 응급 상황	출혈	시기	아동 자유 놀이 시간
		장소	지역아동센터 내
		상황	가위를 든 아동이 옆 친구와 장난치면서 큰 출혈이 발생된 상황

■ 참고_평가지표 4-4. 안전 관리(대응)

평가 목적	화재, 재난, 응급상황에 대한 종사자의 대처 능력을 확인한다.
평가 준비	• 아동권리보장원: 아동권리보장원은 평가 당해 연도 ① 화재, ② 재난, ③ 응급상황의 세 가지 비상 상황을 제공하며, 평가대상 센터는 각 비상 상황에 해당하는 대응 절차와 종사자의 역할을 확인한다. • 평가항목 ①: 시설장은 각 비상 상황별 대응 절차와 절차별 자신의 역할을 숙지한다. - 평가위원이 비상 상황을 무작위로 제시하므로 모든 상황에 대비하여야 한다. • 평가항목 ②: 생활복지사는 각 비상 상황별 대응 절차와 절차별 자신의 역할을 숙지한다. - 평가위원이 비상 상황을 무작위로 선택하므로 모든 상황에 대비하여야 한다. - 생활복지사가 2명 이상인 경우 평가위원이 무작위로 1명을 선택하므로 전원이 평가를 준비한다.
평가 방법	• 평가위원은 종사자와 질문 및 답변을 진행한다. • 평가항목 ①, ②: 평가위원은 시설장과 생활복지사에게 ① 화재, ② 재난, ③ 응급상황 중 하나의 비상 상황을 제시하고, 종사자는 특정 비상 상황에 해당하는 대응 절차와 자신의 역할을 답변한다.
참고 자료	사회복지시설 안전관리 매뉴얼(SOP: Standard Operating Procedure)

평가항목	신규/기존시설 점수	기준
① 시설장의 숙지 수준	2	비상 상황에 따른 대응 절차와 절차별 자신의 역할을 충분히 숙지하고 있음
	1	비상 상황에 따른 대응 절차와 절차별 자신의 역할을 일정 부분 숙지하고 있음
	0	비상 상황에 따른 대응 절차와 절차별 자신의 역할에 대한 숙지가 부족함
② 생활복지사의 숙지 수준	2	비상 상황에 따른 대응 절차와 절차별 자신의 역할을 충분히 숙지하고 있음
	1	비상 상황에 따른 대응 절차와 절차별 자신의 역할을 일정 부분 숙지하고 있음
	0	비상 상황에 따른 대응 절차와 절차별 자신의 역할에 대한 숙지가 부족함

평가 기간		현행 기준	
평가항목 총점	평가지표 점수	평가항목 총점	평가지표 점수
4	3	2	1
3	2	1, 0	0

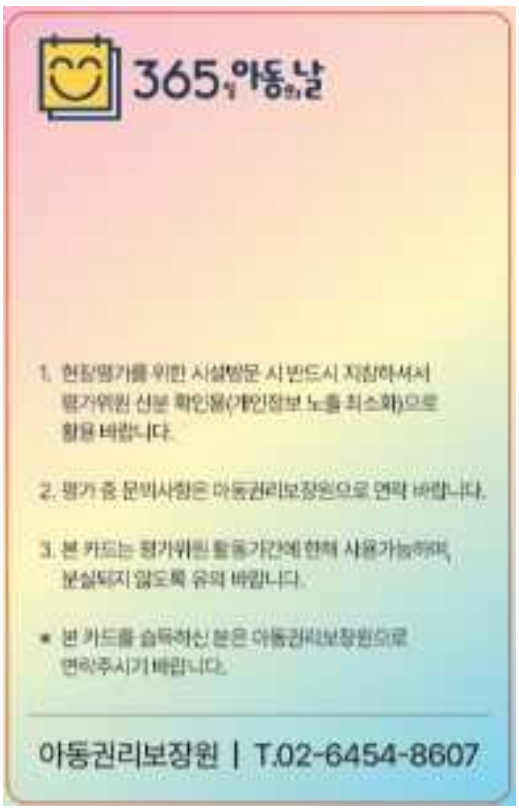
안내3 2024년 돌봄시설 전문평가위원 신분확인증 안내

안녕하세요. 아동권리보장원입니다.
2024년 지역아동센터 평가사업의 원활한 운영을 위해 **아동권리보장원에서 선발한 평가위원에게 돌봄시설 전문평가위원 신분확인증을 발급**하였습니다.

평가대상 시설에서는 필요시 현장평가에 방문한 인원에게 신분확인증을 요청하시어 해당 인원이 전문평가위원임을 확인할 수 있으며, 전문평가위원 확인이 불가한 경우 아동권리보장원으로 연락주시기 바랍니다. (☎ 02-6454-8721, 8718, 8717)

더불어, 개인정보보호를 위해 **전문평가위원 신분확인증 요청 외, 전문평가위원의 성명, 소속 지역 및 기관, 연락처 등 개인정보 요청 및 확인 시도는 절대 불가**하오니 유의하여 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2024년 돌봄시설 전문평가위원 신분확인증

앞면	뒷면