



남동장애인종합복지관 서비스 최저기준

1 사례관리

기준 1. 사례관리 체계

○ 세부기준 1.1.1 : 사례관리 운영체계

세부기준	세부내용
1.1.1 사례관리 운영체계	○ 장애인은 다양한 욕구와 문제 해결에 있어 통합적이고 체계적인 개별맞춤지원 체계에 기반을 둔 서비스를 제공 받는다. - 복지관 내 사례관리 체계에 관한 문서화된 지침 마련 - 정기적인 복지관 내 통합된 사례관리 회의 운영 - 전문 인력 배치와 사례관리에 대한 적절한 슈퍼비전 제시

○ 세부기준 1.1.2 : 사례관리 실행

세부기준	세부내용
1.1.2 사례관리 실행	○ 장애인은 다양한 통로를 통해 개별맞춤지원 서비스에 접근할 수 있으며, 당사자의 동의하에 일련의 서비스를 제공 받는다. - 사각지대에 놓여 있는 신규 사례 적극적 발굴 - 장애인 또는 가족(보호자)에게 사례관리 서비스에 대한 설명과 제반 활동에 참여하는 내용의 사례관리 동의서 보관 - 시간 순서에 따라 신청접수 및 초기상담, 사정, 사정회의(재활계획회의), 통보 및 동의, 서비스 제공, 사례회의, 종결, 사후지원의 체계적 제공과 그에 따른 기록

기준 2. 사례관리와 지역사회자원

○ 세부기준 1.2.1 : 지역사회자원 활용

세부기준	세부내용
1.2.1 지역사회 자원 활용	○ 장애인은 다양한 지역사회자원을 통해 자신의 욕구와 문제를 해결하고, 나아가 완전한 사회참여와 지역사회통합을 이룬다. - 사례관리 서비스와 관련된 지역사회자원의 개발과 관리 - 지역사회 연계형 통합사례회의 참여 또는 운영 - 사례관리를 위한 지역사회자원 활용 및 연계

2 서비스

기준 1. 서비스 안내 및 상담

○ 세부기준 2.1.1 : 서비스 이용자 안내

세부기준	세부내용
2.1.1 서비스 이용자 안내	○ 장애인은 장애인복지관의 서비스를 선택하기 위하여 필요한 정보를 장애 특성에 알맞은 방법으로 적절하게 제공받는다. - 서비스를 이용자를 위한 다음의 내용이 포함된 장애인복지관 안내서의 제작 및 배포 ■ 장애인복지관 운영의 목적, 미션, 비전 ■ 서비스 내용, 이용방법, 연락처, 시설안내 ■ 이의제기 절차 - 장애인복지관은 운영목적, 목표, 서비스와 시설 등에 대한 최신 정보에 근거하여 장애인복지관 운영목적을 문서로 작성 - 장애인복지관에 관한 정보는 예비 이용자가 이해하기에 적절한 형식(그림, 쉬운자료, 보이스아이)으로 제공 - 서비스 상담에 필요한 기본자료, 자원목록 등의 구비

○ 세부기준 2.1.2 : 이용 상담

세부기준	세부내용
2.1.2 이용상담	○ 장애인복지관은 예비 이용자와 상담을 진행함에 있어, 적절한 서비스 제공에 필요한 다양한 정보를 수집한다. - 장애인복지관은 서비스 이용 여부를 결정하기 전에 예비 이용자 및 가족을 통해 다음과 같은 내용을 포함한 기본 정보를 수집 ■ 기본적인 인적 사항 ■ 의사소통 방법 ■ 필요한 일상생활 지원내용과 형태 ■ 필요한 치료, 교육, 훈련과 재활프로그램 등 ■ 가족을 포함한 사회적 관계망 ■ 위험요소 ■ 소득 ■ 장애관련 필요 보조기구 ■ 신체적, 정신적 보건 케어 등

기준 2. 개인의 욕구와 선택

○ 세부기준 2.2.1 : 욕구 사정

세부기준	세부내용
2.2.1 욕구사정	○ 장애인의 개인적인 희망과 욕구가 사정되고, 욕구의 변화는 정기적으로 점검해야 한다. - 개별 서비스 이용 계획 수립을 위한 욕구 사정은 다음과 같은 정보들이 확인되어야 함 ■ 관련 병력, 신체·정서·심리적, 사회적 정보 ■ 이전에 제공받은 직접서비스 및 보호 관련 정보 ■ 필요시 관련 전문가에게 이용자에게 관한 평가 요청 - 욕구 사정의 내용은 다음과 같은 정보들을 토대로 주기적으로 점검되어야 함 ■ 강점, 능력, 욕구, 선호도, 자원 등의 변화 ■ 서비스 목표의 변화 ■ 관련 전문 분야로부터 입수된 새로운 정보 ■ 기타 이용자로부터 확인된 정보 - 이용자에 대한 정기적인 욕구 사정과 결과의 기록 및 보관 - 이용자가 원할 경우 다양한 분야 전문가에 의해 사회, 교육, 언어, 심리, 신체, 직업 영역 등의 사정 시행 - 이용자의 욕구와 서비스 기능(기능강화, 가족지원, 권익옹호, 직업, 문화여가, 사회서비스)에 따라 필요로 하는 사정의 내용과 형태를 갖추 - 사정 결과에 대해 설명하고 문서로 제공하며, 결과를 개별서비스 이용 계획에 반영

○ 세부기준 2.2.2 : 개인별 서비스 이용 계획

세부기준	세부내용
2.2.2 개인별 서비스 이용 계획	○ 장애인의 욕구사정 결과를 반영하여 개별 서비스 이용계획을 수립하고, 이 계획은 욕구의 변화에 따라 정기적으로 점검한다. 개별 서비스 이용 계획과 함께 서비스 제공기간, 서비스 시간, 이용료, 서비스 과정, 이용자 권리 등이 기록된 서비스 계약서를 작성한다. - 장애 당사자와 가족의 참여를 적극 권장하고, 친구, 권익옹호자, 보조인, 관련 전문가 등의 참여를 보장함 - 개별 서비스 지원 계획에는 제공될 서비스에 대한 다음의 설명들이 포함되어야 함 ■ 사정결과로부터 도출된 계획 ■ 필요한 경우 서비스 선택과 자유에 대한 제한에 대해 설명과 내용 합의 ■ 공격적이거나 남을 해하거나 자해할 성향이 높은 이용자를 위한 개별화된 조치사항 및 절차 확립 - 개별 서비스 지원 계획은 주기적인 점검, 평가결과에 의해 조정, 반영해야 함 - 개인별 서비스 지원 계획은 이용자 욕구와 지원되는 서비스 기능(기능강화, 가족지원, 권익옹호, 직업, 문화여가, 사회서비스 등)의 특성에 따라 필요로 하는 내용과 형태를 갖추 - 개인별 서비스 지원 계획에는 서비스 목표, 서비스 과정과 방법, 제공기간, 서비스 시간, 이용료, 이용자 권리 등이 기록된 서비스 계약서를 함께 작성

기준 3. 능력개발

○ 세부기준 2.3.1 : 기능강화, 교육과 직업, 역량강화 및 권익옹호 지원

세부기준	세부내용
2.3.1 기능강화, 교육과 직업, 역량강화 및 권익옹호 지원	○ 장애인의 능력개발을 도모하고, 지역사회 활동에 참여를 증진하기 위해 기능강화 및 교육과 직업, 역량강화 및 권익옹호 등의 지원을 받는다. - 능력개발 증진을 위한 자립생활 기술 습득 및 훈련 - 직업적인 기회를 위한 직업적응훈련 및 직무체험 - 지역사회 참여를 증진하는 역량강화 및 권익옹호 지원 - 사회구성원으로써의 역할참여를 위한 사회생활 훈련프로그램 실시 - 성인기 전환을 준비하는 학생 및 보호자들이 직업을 체험할 수 있는 전환 교육 프로그램 운영 - 직업생활 진입 및 적응을 위한 취업 서비스 및 적응지원 서비스 지원 - 취업취약계층에게 일자리 제공으로 사회참여 및 소득보장 실현을 위한 장애인일자리사업 운영

기준 4. 지역생활지원

○ 세부기준 2.4.1 : 가족, 문화여가, 생활환경, 사회서비스 지원

세부기준	세부내용
2.4.1 가족, 문화여가, 생활환경, 사회서비스 지원	○ 장애인은 지역사회 참여와 삶의 질 만족을 위한 각종 지원 서비스를 받는다. - 가족기능강화와 양육지원, 가족 내 역할 증진을 위한 가족 지원 - 삶의 질 만족과 사회활동 참여 증대를 위해 자신이 원하는 적절한 문화여가 활동을 선택하고, 이용할 수 있도록 지원 - 발달지원 및 일상생활 증진과 사회참여 증대를 위한 각종 사회서비스 지원

3 이용자의 참여와 권리

기준 1. 개인정보 보호

○ 세부기준 3.1.1 : 개인정보 보호

세부기준	세부내용
3.1.1 개인정보 보호	○ 장애인은 개인의 모든 정보에 대해 보호를 받을 수 있어야 하며, 서비스 이용에 따른 개인정보를 보호하는 절차와 장치를 마련해야 한다. - 이용자 정보에 대한 비밀보장 및 개인정보보호에 관해 문서화된 지침 또는 규정 구비 - 지침에 의거 개인정보 관리 - 개인정보일, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 관리책임자를 지정하고, 잠금장치 설치 - 개인정보 파일 보호를 위한 PC 비밀번호 설정, 업무용 PC 내 개인정보파일(교유식별정보) 암호화

기준 2. 정보제공

○ 세부기준 3.2.1 : 서비스 정보 제공

세부기준	세부내용
3.2.1 서비스 정보제공	○ 장애인은 다양한 통로를 통해 장애인복지관의 이용 정보에 손쉽게 접근할 수 있어야 하며, 장애유형에 맞는 다양한 정보접근성을 높여야 한다. - 장애인복지관 운영 현황 등을 이용 장애인에게 제공(서비스 목적, 내용, 이용방법, 연락처 등이 기재된 안내물의 비치 및 제공) - 장애인복지관내에 안내판 설치 - 홈페이지 운영 및 소식지를 통해 정보 제공 - 상담이나 서비스 신청을 담당하는 직원 지정 - 이용자의 특수성을 배려하는 정보 표기(웹 접근성 준수, 성인 발달장애인 프로그램 그림자료, 보이스아이)

○ 세부기준 3.2.2 : 이용자 권리 및 의무에 관한 정보제공

세부기준	세부내용
3.2.2 이용자의 권리 및 의무에 관한 정보제공	○ 장애인은 장애인복지관을 이용함에 있어 이용자의 권리에 대해 명백히 보장을 받아야 하며, 또한 이용자의 책임에 대해서도 숙지하고 있어야 한다. - 장애인복지관 이용자의 권리 및 의무의 명문화 - 장애인복지관 이용자 또는 가족(혹은 보호자)에게 이용자의 권리와 의무에 관한 내용을 문서로 제공 및 상시 게시

기준 3. 참여증진

○ 세부기준 3.3.1 : 이용자 참여증진

세부기준	세부내용
3.3.1 이용자 참여증진	○ 장애인은 장애인복지관을 이용함에 있어 개인의 요구와 의견을 자유롭게 제시할 수 있으며, 이용자를 대상으로 실시한 의견수렴 내용을 열람할 수 있다. - 정기적인 이용자 간담회 혹은 이용자모니터위원회(혹은 이용자참여위원회)를 구성 및 운영 - 발달재활서비스 반기별 모니터링 실시 - 이용인 만족도조사 및 욕구조사 실시

기준 4. 고충처리

○ 세부기준 3.4.1 : 고충처리 방침 및 절차

세부기준	세부내용
3.4.1 고충처리방침 및 절차	○ 장애인은 장애인복지관을 이용함에 있어 발생하는 다양한 고충과 민원을 자유롭게 제시할 수 있으며, 다양한 창구를 통해 고충과 민원을 해소할 수 있다. - 이용자의 고충처리 접수 및 과정, 처리기간 등의 문서화 - 고충처리를 담당하는 부서와 직원 지정 - 고충처리를 위한 위원회가 구성되어 있으며, 고충처리에 대한 회의 개최 및 처리 내용의 문서화 - 홈페이지, 건의함 등 고충을 접수할 수 있는 통로 마련

기준 5. 차별금지 및 인권옹호

○ 세부기준 3.5.1 : 차별금지 및 노력

세부기준	세부내용
3.5.1 차별금지 및 노력	○ 장애인은 어떠한 이유에서도 차별 받지 않으며, 다양한 방법과 절차를 통해 권리침해와 구제 등 장애인차별금지에 관한 내용을 알 수 있다. - 이용자에 대한 장애인차별금지에 관한 규정 또는 지침 마련 - 이용자를 대상으로 인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보 제공 - 이용자에 대한 장애인차별 및 권리침해에 관한 지원(상황 접수 후 사실관계에 따른 법률적 검토 및 지원)

○ 세부기준 3.5.2 : 인권옹호

세부기준	세부내용
3.5.2 인권옹호	○ 장애인은 개인의 인권을 보호하기 위해 다양한 교육 등에 참석하여 인권에 대한 정확한 이해를 넓히고, 인권보호와 권리보장을 받을 수 있다. - 인권옹호, 학대 및 괴롭힘에 대한 규정 또는 지침을 마련하고 발생 시 처리 과정 등의 문서화 - 이용자를 대상으로 인권에 관한 교육 실시

4 지역사회 네트워크

기준 1. 지역사회 장애인복지서비스 개발 및 지원

○ 세부기준 4.1.1 : 지역장애인 정책 및 복지서비스 확대

세부기준	세부내용
4.1.1 지역장애인 정책 및 복지서비스 확대	○ 장애인의 지역사회 내 삶의 질 향상을 위해 각종 정책 수립에 참여 및 활동하고 장애인복지서비스 확대를 위한 서비스를 개발한다. - 지역장애인복지정책 수립에 참여 및 활동 ■ 장애인복지정책 수립과 관련된 각종 회의 참석 및 지원활동(조사, 연구, 현장의견 제시 등) ■ 장애인복지관련 정책 제안(서면, 회의 참석 등) ■ 장애인복지정책과 관련 지지활동 및 캠페인 - 지역의 장애인복지서비스 확대를 위한 서비스 개발 ■ 개별 및 공동으로 프로그램 신설 및 확대 등 ■ 장애인복지서비스 확대를 위한 개별 또는 공동 조사 및 연구 ■ 서비스 확대를 위한 공공기관 및 민간기관과 연계 형성

○ 세부기준 4.1.2 : 지역장애인관련 기관 지원

세부기준	세부내용
4.1.2 지역장애인 관련 기관 지원	○ 지역의 장애인시설 및 단체를 지원하기 위해 네트워크를 구축하고 정보와 시설을 개방하고 서비스를 연계한다. - 지역 장애인시설 및 단체와 네트워크 구축 ■ 네트워크 구축 : 정기적, 비정기적 네트워크 형성 ■ 장애인복지시설 : 거주시설, 자립생활센터, 지역사회재활시설, 직업재활시설, 장애인 관련 제반 교육기관 및 의료기관 등 ■ 장애인단체 : 장애인협회, 장애인부모회, 자조모임 등 - 지역 장애인시설과 단체에 복지관을 개방하고 사업 및 서비스 연계 ■ 장애인복지관 개방 : 정보공개(경영방침, 사업내용, 이용안내 등), 시설 및 기자재 개방 및 대여 ■ 지역의 장애인시설(단체)과 사업 및 서비스 연계

기준 2. 지역의 사회통합 환경 조성

○ 세부기준 4.2.1 : 지역의 사회통합 환경 조성

세부기준	세부내용
4.2.1 지역의 사회통합 환경조성	○ 장애인이 지역사회에서 완전한 참여와 평등을 누릴 수 있도록 사회통합 환경을 조성한다. - 지역의 장애인복지에 대한 관심 증대와 지역사회 참여 확대를 위한 장애인식 개선교육 또는 지역사회조직화 사업 실시 ■ 장애인식개선교육 : 장애인복지에 대한 이해와 참여를 위한 지역기관 및 주민을 대상으로 교육 실시 ■ 이용자 및 지역주민을 대상으로 하는 지역축제<비루고개축제> 개최 - 지역사회가 참여하는 통합프로그램 실시 ■ 학생 대상의 통합프로그램(기관견학, 직업체험프로그램 등)을 실시 - 지역사회 제반 행사에 장애인들의 참여 촉진 ■ 지역 공공기관과 민간기관, 주민단체에서 진행되는 각종 행사에 장애인들의 참여 지원

○ 세부기준 4.2.2 : 장애인식개선

세부기준	세부내용
4.2.2 장애인식 개선	○ 장애인이 겪는 지역사회 내 물리적·심리적 장벽을 없애기 위해 지역사회 장애인식개선을 위한 사업계획을 수립하고 다양한 주민들에게 적절한 장애인식개선 사업을 실시한다. - 지역사회 장애인식개선을 위한 사업계획 수립 및 실행 ■ 매년 사업계획에 장애인식개선 사업 수립 ■ 매년 사업계획에 의거하여 실행 - 교육 대상에 맞는 구체적인 프로그램으로 진행 - 사회적인식개선, 직장내 장애인인식개선교육 진행 ■ 교육대상에 따라 장애인식개선 자료와 진행 방식의 차이를 둠 - 다양한 장애인식개선 자료 제작 및 배포 ■ 장애인식개선 가이드북, 팸플렛, 배너 등 각종 인쇄물과 물품 제작 및 배포

기준 3. 지역사회 네트워크 구축

○ 세부기준 4.3.1 : 지역사회 네트워크

세부기준	세부내용
4.3.1 지역사회 네트워크	○ 장애인의 다양한 욕구와 필요성에 의해 지역장애인의 복지증진과 서비스 연계를 위해 지역사회내의 시민단체, 기업, 학교, 공공기관, 개인 등과 유기적인 관계망을 형성하고 지역연계사업을 실시한다. - 장애인복지관 운영방침(사업계획)에 지역사회연계사업 촉진 내용이 있고, 사업계획에 반영 ■ 장애인복지관 경영이념과 운영방침에 지역사회연계의 내용이 있고, 그에 따라 매년 사업 계획에 지역사회연계를 위한 사업 수립 - 공공기관 또는 민관기관과의 네트워크 참여 ■ 행정기관, 교육기관, 의료기관, 고용관련 기관 등과의 네트워크 참여 - 주민단체와의 네트워크 형성 및 참여 ■ 부녀회, 청년회, 노인회, 풀뿌리 주민모임 등 각종 주민단체와 네트워크 형성 및 참여 - 지역사회 단체(개인)와 공식적인 연계(협약) 체계 구축 ■ 공문 또는 협약서를 근거한 공식적인 연계

기준 4. 지역자원 개발 및 관리

○ 세부기준 4.4.1 : 후원사업

세부기준	세부내용
4.4.1 후원사업	○ 지역주민이 후원사업에 참여할 수 있도록 안내하며, 후원사업 관련 법령에 의거한 지침과 절차를 갖추고 장애인의 다양한 욕구에 대응하기 위해 외부자원개발과 후원사업을 실시한다. - 후원금품 관리에 대한 지침 마련과 시행 ■ 문서화된 지침 마련과 그에 따른 시행 - 다양한 후원사업 안내 및 실시 ■ 지역사회에 결연, 물품 지원(복지쿠폰, 명절서비스 등) 다양한 후원사업 안내 - 외부자원개발을 통한 후원사업 활성화 노력 ■ 장애인의 지원이나 서비스 확대를 위한 외부자원개발(공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보)

○ 세부기준 4.4.2 : 자원봉사자 관리

세부기준	세부내용
4.4.2 자원봉사자 관리	○ 자원봉사자가 봉사활동을 통해 역량강화 될 수 있도록 교육과 관리에 대한 지침이 명문화되고 자원봉사자 활동을 활성화하기 위한 지원과 사업을 실시한다. - 자원봉사자 관리 지침의 문서화 - 자원봉사자 관리가 사업계획에 포함되어 있으며, 그에 따른 예산 책정 - 자원봉사회 구성 및 자원봉사자 의견 수렴 - 자원봉사자실 마련(겸용 공간 포함) - 자원봉사자 교육 및 관리 프로그램 운영 ■ 교육 : 기초교육, 전문교육, 보수교육 등 경력과 전문성을 개발할 수 있는 제반 교육과 훈련 ■ 관리 : 지지, 격려, 슈퍼비전, 활동내용 전산관리 및 인증서발급, 간담회, 야유회 등

○ 세부기준 4.4.3 : 홍보활동

세부기준	세부내용
4.4.3 홍보활동	○ 장애인이 장애인복지관을 편리하게 이용할 수 있도록 홍보물을 통해 필요한 정보를 전달하며, 장애인들이 필요로 하는 자원을 개발하기 위해 다양한 매체와 인터넷을 통한 홍보 활동을 한다. - 장애인복지관 소개 및 자원개발(후원, 자원봉사, 지역연계등)의 내용을 충실히 갖춘 정기적 홍보물 제작 및 배포 ■ 리플렛, 안내지, 관보 등 - 지역사회의 다양한 매체를 활용한 홍보 ■ 신문, 정기간행물, 기타 등 - 장애인의 웹 접근성을 확보한 홈페이지 운영 및 인터넷 홍보 실시 ■ 홈페이지 웹 접근성 확보 ■ 포탈사이트 연계홍보, SNS, 블로그, 카페 등을 활용한 홍보

5. 인 력

기준 1. 인력의 확보

○ 세부기준 5.1.1 : 직원의 확보

세부기준	세부내용
5.1.1 종사자의 확보	○ 장애인이 원하는 서비스를 제공하기 위하여 정원 또는 지방자치단체가 승인한 인원에 대비하여 직원을 충분하게 확보한다.

○ 세부기준 5.1.2 : 법적 자격과 경력

세부기준	세부내용
5.1.2 법적 자격과 경력	○ 해당 직무와 관련한 자격증을 소지하고 법적 결격사항이 없어야 하며, 관련 경력의 유무를 확인하여 선발한다.

○ 세부기준 5.1.3 : 직원의 선발¹⁾

세부기준	세부내용
5.1.3 직원의 선 발	○ 상위법(규정 및 지침)이 반영된 인사규정에 의하여 공개적으로 공정한 절차에 따라 직원을 채용하며 관련 기록을 보관한다.

1) 정부에서 인건비를 지원하는 시설의 직원 신규채용은 직위에 관계없이 공개모집을 원칙으로 한다. 공개모집이란 자격을 갖춘 누구에게나 응모기회를 제공하여, 경쟁을 통해 능력 있는 자를 임용하는 제도로 특정인을 채용하기 위한 법인 및 시설 채용내규, 응모자격을 특정인으로 제한 등은 공개모집에 위배된다. 법인 또는 시설에서 독자적 또는 공동으로 채용 시에는 해당 법인 및 시설 홈페이지, 소식지, 지자체 홈페이지 등에 채용관련사항을 15일 이상 공고한 후 법인 및 시설 내규 등에 의해 채용해야 한다 (2016년도 보건복지부 사회복지시설관리안내).

기준 2. 인력개발

○ 세부기준 5.2.1 : 신입직원교육

세부기준	세부내용
5.2.1 신입직원 교육	○ 장애인에게 질 높은 서비스를 제공하기 위하여 신입직원에 대한 체계적인 교육을 실시한다. - 장애인복지관의 사명, 제규정 및 지침, 직무내용, 업무처리 절차, 장애인복지관의 최소기준 등에 대한 체계적 교육 실시 - 신입직원교육 교재는 자체 제작 자료 사용 - 교육기간은 수습기간 이내에 완료

○ 세부기준 5.2.2 : 훈련과 개발

세부기준	세부내용
5.2.1 훈련과 개발	○ 다양한 장애인의 욕구에 맞는 서비스 제공을 위하여 직원들에게 다양한 교육과 훈련을 실시한다. - 직원의 새로운 지식, 기술, 태도, 가치, 흥미, 이해 등을 위한 교육 실시 - 직원 개인별 자기개발 계획서를 작성하여 교육에 반영 - 경력이나 직위에 맞는 다양한 내·외부 교육 실시

기준 3. 슈퍼비전

○ 세부기준 5.3.1 : 슈퍼비전

세부기준	세부내용
5.3.1 슈퍼비전	○ 장애인에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 자문 및 슈퍼비전을 받는다. - 전문성 향상을 위해 정기적인 외부전문가 자문 실시 - 내부 슈퍼비전을 정기적으로 실시 - 자문 또는 슈퍼비전의 내용을 기록하고 사업에 반영

기준 4. 근무평정 및 포상

○ 세부기준 5.4.1 : 근무평정 및 포상

세부기준	세부내용
5.4.1 근무평정 및 포상	○ 직원의 직무성과, 직무수행능력, 직무수행태도에 대하여 정기적으로 서면을 통하여 공정하게 평가하고, 내·외부 포상을 통하여 근로의욕을 고취한다. - 구조화된 근무평가지표를 통해 직무성과, 수행능력, 태도에 대한 정기 평가 실시 - 장기근속자, 공모 선정에 따른 포상 실시

기준 5. 근무여건²⁾

○ 세부기준 5.5.1 : 고충처리

세부기준	세부내용
5.5.1 고충처리	○ 직원의 욕구, 고충, 불만의 의견을 수렴하고 처리하는 공식적인 체계 구축 및 시행한다. - 직원 고충처리 및 권익지원 규정 또는 지침 마련 - 고충처리 위원에 의한 체계적인 고충처리 시행

○ 세부기준 5.5.2 : 자치조직 운영지원

세부기준	세부내용
5.5.2 자치조직 운영지원	○ 직원들의 활기차고 신나는 직장문화 조성을 위한 자치모임 활동을 지원한다. - 자치모임(동아리) 지원을 사업계획서에 반영 - 자치모임(동아리)을 위한 환경 및 예산 지원

○ 세부기준 5.5.3 : 직원의 안전관리

세부기준	세부내용
5.5.3 직원의 안전 관리	○ 직원의 안전을 위한 제 법규 준수 및 안전보건 관리규정을 제정 준수한다. - 직원 안전보건 관리규정을 제정하여 준수 - 정기적인 직원의 건강검진 실시

2) 원칙적으로 사회복지시설에도 근로기준법 등 관계법령에 의한 근로기준을 적용하여 시설종사자의 기본적 생활을 보장 및 향상시키며 사회복지시설 관리의 효율성·민주성을 기해야 한다. 그리고 비정규직 차별 문제의 시정을 위해 관계법령 등을 준수해야 한다(2016년도 보건복지부 사회복지시설관리안내)

6. 시설운영

기준 1. 복지관의 접근성

○ 세부기준 6.1.1 : 복지관의 위치

세부기준	세부내용
6.1.1 복지관의 위치	○ 장애인들의 접근 편의성을 확보해야 한다. - 대중교통수단이 정기적으로 운행되거나 대중교통수단이 미흡한 지역인 경우 장애인복지관 자체 이동수단으로 이용자의 이동편의 도모 - 장애인 특별운송차량 운행(1일 4회차 운행) - 자가운전자 또는 도보 이용자들의 접근 편의를 위해 장애인복지관 안내 표지판 설치 - 복지관 홈페이지에 대중교통 및 자가용을 이용안내 표기

기준 2. 복지관의 내·외부 환경

○ 세부기준 6.2.1 : 내·외부의 환경

세부기준	세부내용
6.2.1 내·외부 환경	○ 관련 법령 준수를 통한 복지관의 내·외부의 공간 및 안전성 확보하고, 위생 및 감염예방을 위한 안전관리체계를 구축한다. - 장애인복지관 안전을 위해 시설물관리와 안전관리지침을 마련하고 정기 및 수시로 점검 실시 - 사회복지시설 화재안전관리 매뉴얼을 준수하고 정기적인 점검, 훈련, 교육 등을 실시하며 관련 사항 기록 - 건물의 법적 안전기준을 충족(불법개조 등) - 장애인복지관 안전을 저해하는 문제 발생 시 즉시 개선 - 장애인복지관은 편안하고, 밝고, 통풍이 잘 되고, 악취가 나지 않아야 하며, 적당한 밝기와 난방 및 냉방 등이 제공 - 장애인복지관 이용을 위해 각 층별 공간 배치도와 층별 안내 표지판을 제공 - 장애인복지관 규모를 고려하여 다양한 이용자 편의시설 제공 - 전염병의 확산을 통제하고 예방할 수 있는 체계 마련 - 안전관리계획마련

기준 3. 개방성

○ 세부기준 6.3.1 : 정보공개

세부기준	세부내용
6.3.1 정보공개	○ 장애인복지관 운영과 관련된 정보를 공개한다. - 조직의 사명, 사업내용, 재무자료, 각종 위원회 회의 결과 등 장애인복지관에 관한 정보를 시설 홈페이지 또는 소식지에 공개

○ 세부기준 6.3.2 : 복지관 개방성

세부기준	세부내용
6.3.2 복지관 개방성	○ 시설물 개방 규정 또는 지침을 마련하고 지역사회와 지역주민들에게 시설물을 개방한다. - 지역사회와 지역주민이 장애인복지관의 공간 또는 기자재와 설비 등을 최대한 이용할 수 있도록 장애인복지관 개방에 관한 규정 또는 지침을 마련하여 시행

기준 4. 사명

○ 세부기준 6.4.1 : 사명 진술

세부기준	세부내용
6.4.1 사명진술	○ 장애인복지관 사명의 명문화와 사명실천을 위한 구체적인 계획, 점검, 수정, 공유 등을 실행한다. - 설립이념, 조직의 목적, 미션, 비전 등의 명문화 - 설립이념, 조직의 목적, 미션, 비전 등을 직원 및 이용자들과 공유하기 위해 다양한 방법을 마련하여 시행 - 설립이념, 조직의 목적, 미션, 비전 등을 달성하기 위한 목표들을 사업에 구체적으로 반영 - 목표 달성을 위한 중·장기계획의 수립 및 실행, 매년 점검, 수정

기준 5. 운영계획 및 운영평가

○ 세부기준 6.5.1 : 운영계획의 수립 및 실행

세부기준	세부내용
6.5.1 운영계획의 수립 및 실행	○ 이용자 욕구와 만족도 및 기타 외부 환경적 요인을 반영한 운영계획을 수립하고 실행한다. - 장애인복지관의 사명과 목표를 달성할 수 있으며, 다음의 내용이 포함된 운영 계획 수립과 운영계획서 구비 ■ 설립목적 ■ 운영목표 및 운영방침 ■ 사업계획 및 평가 ■ 외부환경 변화 등
	- 운영계획 수립 시 지역사회 또는 이용자들의 욕구와 만족도 조사결과를 반영
	- 운영계획은 장애인복지관의 중장기 발전계획과 부합되게 수립
	- 운영계획서를 다양한 방법(홈페이지, 로비 게시)으로 이용자에게 공개

○ 세부기준 6.5.2 : 운영평가

세부기준	세부내용
6.5.2 운영평가	○ 평가체계를 구축하고 그 결과는 장애인복지관 운영에 반영하여야 하며, 이용자들에게 공개하여야 한다. - 장애인복지관 운영 전반에 걸친 정기적 평가와 모니터링을 위한 자체 평가체계 마련 - 평가결과를 운영계획에 반영 - 운영 평가 시 지역사회 또는 이용자들의 욕구와 만족도조사 결과를 참고하며, 평가결과는 다양한 방법(홈페이지, 로비 게시)으로 이용자에게 공개

○ 세부기준 6.5.3 : 이용자 욕구 및 만족도 조사

세부기준	세부내용
6.5.3 이용자 욕구 및 만족도 조사	○ 이용자 욕구와 만족도 조사의 결과를 활용하고 공개한다. - 장애인복지관은 이용자의 폭넓은 의견을 수렴하기 위하여 다양한 방법을 이용하여 매년 이용자의 욕구와 만족도를 조사 - 조사결과는 다양한 방법(홈페이지, 로비 게시)으로 공개

기준 6. 문서관리

○ 세부기준 6.6.1 : 문서관리

세부기준	세부내용
6.6.1 문서관리	○ 문서관리 규정 또는 지침의 마련을 통한 서비스의 질적 향상을 도모한다. - 장애인복지관내의 정보 및 행정기록의 목적, 양식, 내용 등이 명시된 문서관리 규정 또는 지침 마련

○ 세부기준 6.6.2 : 정보화의 수준

세부기준	세부내용
6.6.2 정보화의 수준	○ 장애인복지관 운영 전반에 걸친 전산화 및 안전장치를 구축한다. - 장애인복지관 운영(사업포함)에 걸친 사항의 전산화 구축과 운용(사회복지시설정보시스템 사용 및 사회복지시설정보 시스템과 연동 가능한 전산프로그램 사용 등) - 관련 규정 및 지침에 의거한 전산화 안전장치 구축

기준 7. 재무관리

○ 세부기준 6.7.1 : 회계의 투명성

세부기준	세부내용
6.7.1 회계의 투명성	○ 장애인복지관 회계의 투명성 확보를 위한 다양한 노력을 한다. - 회계 담당자가 지정되어 있으며, 회계에 관여하는 모든 직원의 재정보증보험 가입 - 지출은 예금통장 또는 전자거래기본법에 의한 전자거래로 집행하며, 보조금의 경우 보조금 전용카드로 집행