

2024년 사회복지시설 평가 결과 발표

- 사회복지관, 노인복지관, 양로시설 680개소 중 71.5%가 A등급 획득 -
- 미흡시설에 대한 역량강화교육, 맞춤형 컨설팅 등 사후관리 지속 지원 -

보건복지부(장관 조규홍)는 사회복지시설 680개소의 시설 운영 및 서비스 수준을 평가한 ‘2024년 사회복지시설 평가’ 결과를 발표하였다.

보건복지부는 「사회복지사업법」*에 따라 사회복지시설 유형별로 3년마다 평가를 실시하고, 평가 업무는 중앙사회서비스원에 위탁하고 있다.

* (제43조의2) 보건복지부장관, 시·도지사는 시설을 정기적으로 평가하고 결과를 공표

2024년에는 사회복지관 287개소, 노인복지관 240개소, 양로시설 153개소를 대상으로 최근 3년간('21.1.1.~'23.12.31.) 운영에 대해 평가했다. 다만, 사회복지관 및 노인복지관은 코로나19로 평가가 유예*된 바 있어 최근 2년간('22.1.1.~'23.12.31.) 운영에 대해 평가를 실시했다.

* (당초) 2021년 평가 → (변경) 2022년 평가 실시 (1년 유예)

** 서울·경기 관할 사회복지관, 노인복지관은 시·도가 자체적으로 평가 실시

평가는 안정적인 시설 운영 여부, 서비스의 질적 수준 등을 점검하고자 5개 평가영역*을 기준으로 이루어졌고, 총점에 따라 동일한 시설유형별로 5등급(A~D, F등급)을 부여하였다.

* ①시설·환경, ②재정·조직, ③프로그램·서비스, ④이용자 권리, ⑤시설운영 전반

2024년 평가결과 전체 시설 중 71.5%인 총 486개가 A등급(우수시설)을 획득하고, 51개소(7.5%)는 F등급으로 나타났다. 시설유형별로는 사회복지관 236개소, 노인복지관 176개소, 양로시설 74개소가 A등급을 받았다.

< 시설유형별 평가등급 현황 >

(단위 : 개소, %)

평가대상	합계	평가등급				
		A등급 90점 이상	B등급 80~90점 미만	C등급 70~80점 미만	D등급 60~70점 미만	F등급 60점 미만
사회복지관	287(100.0)	236(82.2)	34(11.9)	4(1.4)	4(1.4)	9(3.1)
노인복지관	240(100.0)	176(73.3)	39(16.2)	10(4.2)	4(1.7)	11(4.6)
양로시설	153(100.0)	74(48.4)	23(15.0)	15(9.8)	10(6.5)	31(20.3)

지난 평가와 대비하여 A등급($\Delta 4.5\%$), F등급($\Delta 1.4\%$)이 각각 감소하였으며, 대신 B등급(5.0%), C등급(0.6%), D등급(0.2%)이 증가하였다.

2024년부터는 사회복지시설의 재정자립도를 높이기 위해 엄격한 기준으로 재정 영역 평가*를 실시했다.

* 재정·조직^(2-1 후원금, 2-2 사업비) 우수 기준: 중위값 이상 등 $\Rightarrow$ 상위 40% 초과

각 시설이 보조금 외에 자체 사업비를 확보하도록 기존 평가방식을 개선한 결과, A등급 시설 비율은 다소 감소한 것으로 나타났다. 다만, 재정 평가기준의 상향은 각 시설의 자체 사업비 확대를 유도하기 위한 것으로 궁극적으로는 시설이 이용자들에게 보다 양질의 서비스를 제공하는 기반을 구축하고자 하는 취지이다.

< 연도별·평가등급별 시설 수 >

(단위 : 개소, %, %p)

구분	합계	평가등급				
		A등급	B등급	C등급	D등급	F등급
'24년도(A)	680	486(71.5)	96(14.1)	29(4.3)	18(2.6)	51(7.5)
'21-22년도(B)	628	477(76.0)	57(9.1)	23(3.6)	15(2.4)	56(8.9)
증감(A-B)	52	9($\Delta 4.5$)	39(5.0)	6(0.6)	3(0.2)	$\Delta 5(\Delta 1.4)$

지난 평가에서 미흡등급(D, F등급)을 받은 시설(56개소)을 대상으로 맞춤형 컨설팅을 실시한 결과, 이번 평가에서는 해당 시설들의 평균 점수가 16.0점('21년 50.8점 $\rightarrow$ '24년 66.8점) 상승한 것으로 나타났다.

이는 평가결과가 미흡등급인 시설에 대해서는 시설별 특성을 고려한 사후 관리가 지속적으로 필요함을 시사한다. 이에 따라 이번 평가에서 점수가 낮은 시설의 품질 개선을 위해 역량강화교육(평가영역별 C등급 이하) 및 맞춤형 컨설팅(D, F등급)을 제공할 예정이다.

아울러 평가점수가 상위 5%에 해당하는 우수시설과 지난 평가 대비 평가 점수 상승 폭이 상위 3%인 개선시설에는 포상금*을 지급할 예정이다.

* (우수시설) 시설별 최대 700만 원 지급, (개선시설) 시설별 최대 350만 원

2024년 사회복지시설 평가 결과는 보건복지부 누리집(<http://www.mohw.go.kr> 알림/공지사항), 사회복지시설평가 누리집(<http://eval.w4c.go.kr> 공지사항)을 통해 확인할 수 있다.

* 시·도가 자체적으로 평가한 서울·경기 관할 시설의 평가결과도 함께 공개

보건복지부 유주현 사회서비스정책관은 “정부는 사회복지시설의 품질관리를 강화하기 위해 매년 평가를 실시하고 있다. 바쁘신 와중에도 평가에 참여해 시설의 운영 효율화와 서비스 개선을 위해 노력하고 계신 관계자 여러분께 감사를 드린다.”라며,

“향후에도 각 시설들이 평가를 통해 조직 운영 역량을 스스로 점검하고, 국민에게 제공하는 서비스의 질적 수준을 높이는 기회로 삼을 수 있도록 정부는 내실 있는 평가기준 마련 등의 노력을 지속하겠다”라고 밝혔다.

- <붙임> 1. 사회복지시설 평가제도 개요
2. 전기 대비 '24년도 시설평가 유형별·영역별 평가점수
3. 전기 대비 '24년도 시설별 등급 현황
4. 사회복지시설 기수별 평가 연혁

담당 부서	인구사회서비스정책관실 사회서비스자원과	책임자	과 장	오성일 (044-202-3250)
		담당자	사무관	이은지 (044-202-3254)

□ 사회복지시설 평가

- (목적) 정기적인 평가를 통해 시설운영 효율화 및 이용·생활인에 대한 서비스 질 제고
- (근거) 사회복지사업법 제43조의2 및 동법 시행규칙 제27조의2
- (평가대상) 장애인거주시설 등 14개 유형(3년주기)
 - 최초 설치된 지 3년 이상이며, 정상 운영 중인 시설 전수 평가 수행

구 분	8기(16개유형)			9기(14개유형)		
	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
시설 유형 (지표 기준)	장애인복지관 노숙인생활시설 정신요양시설 정신재활시설 아동그룹홈 장애인그룹홈 정신재활그룹홈	양로시설 한부모가족복지 한부모그룹홈	아동생활시설 장애인거주시설 장애인직업재활 사회복지관 노인복지관 장애인단기거주	장애인복지관 노숙인생활시설 정신요양시설 정신재활시설 아동그룹홈 장애인그룹홈 정신재활그룹홈	양로시설 사회복지관 노인복지관	아동생활시설 장애인거주시설 장애인직업재활 장애인단기거주
기관수	1,745개소	254개소	1,885개소	1,868개소	680개소	약 1,500개소
위탁기관	한국사회보장정보원		중앙사회서비스원('22.3월부터)			

* 노인요양시설, 지역아동센터 등은 개별법이나 지침에 따라 별도 평가

** 한부모가족복지시설 소관 부처(여가부)로 이관('21.12월)

*** 서울시, 경기도 이용시설(사회·노인·장애인복지관, 장애인직업재활시설) 자체 평가

- (평가절차) 지표개발→자체평가→현장평가→이의신청→확인평가→결과공개
- (평가방법) 현장+자체평가 구분, 최대 5영역* 종합평가, 5등급 절대평가
 - * (일반) 시설·환경, 재정·조직, 프로그램·서비스, 이용자 권리, 시설운영전반
 - ** (소규모) 시설환경·운영, 이용자 권리, 프로그램·서비스, 시설운영전반

□ 평가결과 활용

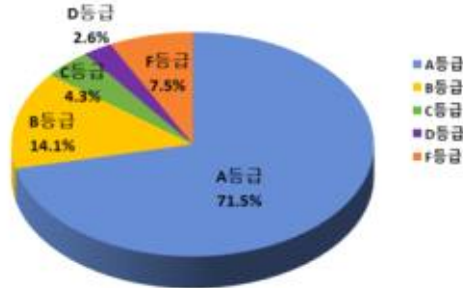
- (결과공개) 최종 평가등급(A~D, F등급) 및 영역별 등급을 대국민 공개
 - * (공개방법) 보도자료, 보건복지부 누리집, 희망이음(개별시설 결과통보)
- (사전관리) 최초 평가 예정 시설의 선제적 관리를 위한 컨설팅 실시
- (사후관리) 평가결과에 따라 인센티브 지급 또는 컨설팅 제공 등

(단위 : 개소, 점)

구분		평가 시설 수	총점 평균	영역별 평가점수				
				시설·환경	재정·조직	프로그램·서비스	이용자의 권리	시설운영 전반
전체	증감 (A-B)	52	△1.0	△1.7	△7.0	1.9	0.9	△2.3
	'24년도 (A)	680	87.9	93.6	78.7	92.2	94.4	91.0
	전기 ('22. '21., B)	628	88.9	95.3	85.7	90.3	93.5	93.3
사회 복지 관	증감 (A-B)	7	△1.3	△0.5	△7.6	1.3	1.9	△2.5
	'24년도 (A)	287	91.3	94.8	81.8	96.7	98.1	94.0
	전기 ('22., B)	280	92.6	95.3	89.4	95.4	96.2	96.5
노인 복지 관	증감 (A-B)	29	-	△0.7	△8.2	5.3	1.3	0.6
	'24년도 (A)	240	89.1	96.9	78.6	94.2	97.2	93.7
	전기 ('22., B)	211	89.1	97.6	86.8	88.9	95.9	93.1
양로 시설	증감 (A-B)	16	△1.7	△5.3	△3.2	△1.8	△1.5	△6.3
	'24년도 (A)	153	79.5	86.2	73.1	80.5	83.0	80.9
	전기 ('21., B)	137	81.2	91.5	76.3	82.3	84.5	87.2

사회복지시설(전체) 평가등급 분포

전체 유형 등급별 시설 비율(%)



2021-2022년

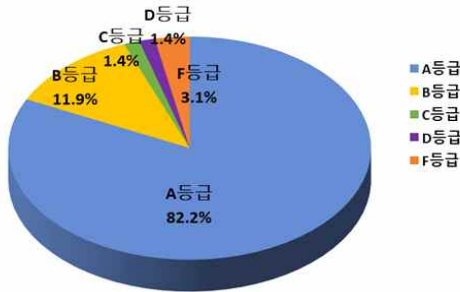
A등급 (76.0%)
B등급 (9.1%)
C등급 (3.6%)
D등급 (2.4%)
F등급 (8.9%)

2024년

A등급 (71.5%)
B등급 (14.1%)
C등급 (4.3%)
D등급 (2.6%)
F등급 (7.5%)

사회복지관 평가등급 분포

사회복지관 등급별 시설 비율(%)



2022년

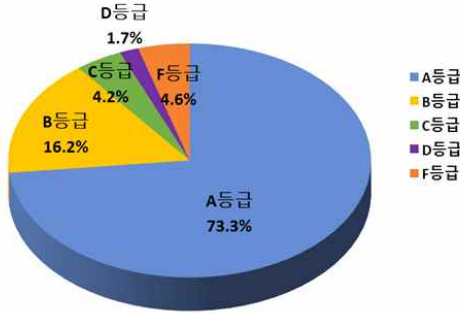
A등급 (86.8%)
B등급 (6.5%)
C등급 (2.1%)
F등급 (4.6%)

2024년

A등급 (82.2%)
B등급 (11.9%)
C등급 (1.4%)
D등급 (1.4%)
F등급 (3.1%)

노인복지관 평가등급 분포

노인복지관 등급별 시설 비율(%)



2022년

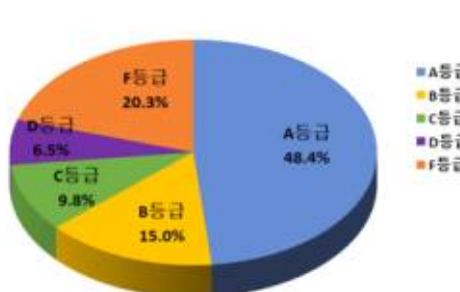
A등급 (75.4%)
B등급 (9.5%)
C등급 (3.3%)
D등급 (3.3%)
F등급 (8.5%)

2024년

A등급 (73.3%)
B등급 (16.2%)
C등급 (4.2%)
D등급 (1.7%)
F등급 (4.6%)

양로시설 평가등급 분포

양로시설 등급별 시설 비율(%)



2021년

A등급 (54.8%)
B등급 (13.9%)
C등급 (7.3%)
D등급 (5.8%)
F등급 (18.2%)

2024년

A등급 (48.4%)
B등급 (15.0%)
C등급 (9.8%)
D등급 (6.5%)
F등급 (20.3%)

붙임 4

사회복지시설 기수별 평가 연혁

구분			평가시설(개소)	계	시행기관
기수별 지표개발 방향		연도			
			계	20,074	
1기	개별시설 평가지표 개발 (1,060개소)	'99	장애인복지관(36), 정신요양시설(59)	95	보건 사회 연구원
		'00	아동복지시설(28), 노인요양시설(60), 여성생활시설(61), 정신재활시설(52), 노숙인(부랑인)시설(33), 사회복지관(285)	519	
		'01	노인양로시설(79), 아동복지시설(243), 장애인복지시설(124)	446	
2기	1기 평가 시 개발 못한 일부 평가지표 추가개발 (1,185개소)	'02	정신요양시설(55), 노숙인(부랑인)시설(33), 장애인복지관(56)	144	한국 사회 복지 협의 회
		'03	노인복지시설(191), 모자복지시설(56), 사회복지관(334)	581	
		'04	아동복지시설(261), 장애인생활시설(199)	460	
3기	사회복지 현장을 반영한 평가 지표 완성도 제고 및 영역별 지표 확대 개발 (1,372개소)	'05	정신요양시설(55), 사회복지시설(74), 노숙인(부랑인)복지 시설(37), 장애인복지관(83)	249	한국 사회 복지 협의 회
		'06	사회복지관(261), 노인생활시설(224), 노인복지회관(72) 모.부자복지시설(75)	632	
		'07	아동복지시설(260), 장애인생활시설(231)	491	
4기	이용자·생활인의 인권지표 강화 및 사회복지시설 서비스 최소 기준안 반영 (1,787개소)	'08	정신요양시설(55), 사회복지시설(113), 노숙인(부랑인)복지 시설(36), 장애인복지관(119)	323	한국 사회 복지 협의 회
		'09	사회복지관(295), 노인생활시설(62), 노인복지회관(139), 모.부자복지시설(80)	576	
		'10	아동복지시설(266), 장애인생활시설(292), 공동생활가정(330)	888	
5기	전체 공통지표, 생활시설 공통 지표, 이용시설 공통지표 구분 개발 (2,190개소)	'11	정신요양시설(59), 사회복지시설(163), 노숙인(부랑인)복지 시설(37) 장애인복지관(152)	411	한국 사회 복지 협의 회
		'12	노인복지관(190), 양로시설(63), 사회복지관(412), 한부모가족복지시설(100)	765	
		'13	아동복지시설(275), 장애인거주시설(372), 장애인직업재활시설(367)	1,014	
6기	평가지표 간소화, 현장의 평가 부담 완화, 평가의 실효성 제고 중심으로 보완 및 개선 (3,218개소)	'14	정신요양시설(59), 사회복지시설(220), 노숙인복지시설(37), 장애인복지관(182)	498	한국 사회 복지 협의 회
		'15	노인복지관(248), 양로시설(66), 사회복지관(429), 한부모가족복지시설(96)	839	
		'16	아동복지시설(286), 장애인거주시설(447), 장애인직업재활시설 (461), 장애인단기거주시설(116), 장애인공동생활가정(571),	1,881	
7기	공통지표 축소, 이용자 중심, 소규모 시설 평가지표 개발 (2,830개소)	'17	정신요양시설(59), 정신재활시설(285), 노인생활시설(113), 장애인복지관(203)	660	한국 사회 보장 정보 원
		'18	노인복지관(246), 양로시설(105), 사회복지관(341), 한부모가족복지시설(114)	806	
		'19	아동생활시설(285), 장애인거주시설(735), 장애인직업재활시설(344)	1,364	
8기	객관적이고 합리적인 평가지표 개발, 평가결과 환류체계 강화 (3,884개소)	'20	장애인복지관(144), 노인생활시설(107), 정신요양시설(59), 정신재활시설(151), 아동공동생활가정(467), 장애인공동 생활가정(659), 정신재활공동생활가정(158)	1,745	중앙 사회 복지 서비스 원
		'21	양로시설(137), 한부모가족복지시설(일반 74, 소규모 43)	254	
		'22	아동생활시설(277), 장애인거주시설(559), 장애인직업재활시설 (412), 장애인단기거주시설(146), 사회복지관(280), 노인복지관(211),	1,885	
9기	성과지표 중심의 지표고도화, 정성평가의 시범적 운영, 서비스 품질관리 강화	'23	장애인복지관(155), 노인생활시설(103), 정신요양시설(59), 정신재활시설(155), 아동공동생활가정(528), 장애인공동 생활가정(691), 정신재활공동생활가정(177)	1,868	중앙 사회 복지 서비스 원
		'24	노인복지관(240), 사회복지관(287), 양로시설(153)	680	