

2020 조사연구 보고서

---

## 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 관한 연구 -수어통역서비스 품질 평가를 중심으로-

책임연구 | 이준우

공동연구 | 조정환, 박빛나, 박혜경

본 보고서는 충청북도사회복지협의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 충청북도사회복지협의회 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

## 제 출 문

---

충청북도사회복지협의회 귀하

본 보고서를 『수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 관한 연구-수어통역 서비스 품질 평가를 중심으로』 연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

연구자 : 이 준 우

강남대학교 사회복지학부 교수

---

## 연구 요약

본 연구는 2019년 9월부터 시행되고 있는 충청북도 수어통역센터 지원 조례 제4조를 근거로 충청북도 전 지역에 있는 수어통역센터의 효과적인 운영을 위한 수어통역센터 서비스 성과평가 지표를 개발하는 것을 목적으로 진행되었다.

연구 목적을 달성하기 위해 문헌조사, 전문가 대상 초점집단인터뷰(FGI), 전문가 자문 회의, 델파이 조사, 세미나 등과 같은 다양한 형태의 구조화된 연구 방법을 사용하였다. 특히 본 연구 수행의 핵심 연구 방법인 전문가 대상 초점집단인터뷰(FGI)에서 충청북도 전 지역의 수어통역센터에서 종사하고 있는 농인 및 청인 현장전문가 8명을 참여자로 선정하여 서비스 성과평가 지표에 대한 의미와 성과평가 지표에 구성되어야 할 요소들에 대한 의견을 적극적으로 수렴하였다.

그런 다음 FGI 결과를 토대로 1차 델파이 조사지를 개발하고 오랫동안 수어통역 관련 분야에서 활동해 온 전문가 10명을 대상으로 2020년 5월 15일(금)부터 5월 27일(수)까지 조사를 실시하였고, 그 결과를 분석하였다. 그런 다음 보완·수정된 2차 델파이 조사지를 활용하여 1차 델파이 조사와 동일한 패널 10명을 대상으로 2차 델파이 조사를 실시한 후 분석하였다.

한편, 전문가 대상 초점집단인터뷰(FGI) 분석 방법은 다음과 같다. 수집된 녹화 자료와 문자 통역본을 검토하여 녹취록을 수정하였고 최종 수정된 녹취록의 내용을 반복적으로 정독해나가면서 주제를 분석하여 범주화된 의미를 도출하였다. 초점집단인터뷰 분석 결과는 다음과 같다. 청인 현장전문가 대상 FGI분석 결과, ‘농인의 원활한 의사소통과 알 권리를 위한 통역 서비스 제공 노력’을 비롯한 28개의 개념이 도출되었고, 이는 다시 ‘농인의 의사소통 권리 및 정보접근권 보장’을 비롯한 15개의 하위범주를 거쳐서, ‘수어통역센터가 추구해야 할 비전 및 사명’, ‘수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점’, ‘성과평가 지표의 문제점’, ‘성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시’, ‘기타 의견에 따른 제안’으로 5개의 상위범주가 도출되었다.

또한 농인 현장전문가 대상 FGI 분석 결과, ‘병원과 행사와 법원 곳곳에서 적재적소에 필요한 수어통역사 배치 노력’을 비롯한 36개의 개념이 도출되었고, 이는 다시 ‘적재적소 수어통역 인력 배치’를 비롯한 19개의 하위범주를 거쳐서, ‘수어통역센터가 추구해야 할 비전과 철학 및 사명’, ‘수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점’,

‘수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소 제시’, ‘성과평가의 한계에 대한 우려’, ‘성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시’, ‘기타 의견에 따른 제안’ 으로 6개의 상위범주가 도출되었다.

델파이 조사 분석 방법은 다음과 같다. 취합된 1차 델파이 조사지와 2차 델파이 조사지 각각의 응답 결과를 IBM SPSS 21.0 통계프로그램을 활용하여 빈도분석을 실시하였는데 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성 요소들의 중요도 및 시급도에 대한 평균, 중앙값, 표준편차, 사분위수 범위를 측정하여 지수화 하였다.

1차 델파이 조사 분석 결과, ‘가치 관리’, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회연계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘정보문서관리’, ‘안전관리’, ‘지원관리’, ‘환경관리’, ‘규범관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리’ 등의 총 13개의 영역과 각 영역별 총 44개 구성 문항에 대한 중요도와 시급도에 대한 평균 결과는 다음과 같이 나타났다.

중요도의 경우는 ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 과 ‘직원 근속률’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘사업비’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘지원관리’ 영역에서의 ‘지원관리 및 슈퍼비전’ 과 ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’ 와 ‘직무 만족도’ 등을 포함한 7개의 문항을 제외한 나머지 37개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 시급도의 경우, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 과 ‘직원 근속률’ 과 ‘직원 관리’, ‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회연계’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘사업비’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘프로그램별 세부사업 계획’ 과 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘지원관리’ 영역에서의 ‘지원관리 및 슈퍼비전’, ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’ 와 ‘직무 만족도’, ‘자원개발실적’ 등을 포함한 11개의 문항을 제외한 나머지 33개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 이상의 1차 결과를 종합하면 성과평가 지표 구성 문항에 대한 중요도와 시급도가 ‘대체로 그렇다’ 로 조사되었다.

2차 델파이 조사 분석 결과, ‘가치 관리’, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회연계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘환경관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리’ 등의 2차 조사지에 구성된 9개의 각 영역별 총 41개 구성 문항에 대한 중요도와 시급도는 다음과 같이 나타났다.

중요도는 경우는 ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 과 ‘직원 근속률’,

‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회참여와 지역수어자원 활용’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘자부담 및 보조금’ 과 ‘지원관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘서비스 및 프로그램 관리’와 ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’와 ‘직무 만족도’, ‘자원개발실적’ 등을 포함한 9개의 문항을 제외한 나머지 32개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다.

시급도의 경우, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 및 ‘직원 근속률’ 과 ‘교육비 지원’, ‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회참여와 지역수어자원 활용’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘자부담 및 보조금’ 과 ‘문서정보관리’ 및 ‘지원관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘프로그램별 세부사업 계획’ 과 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘환경관리’ 영역에서의 ‘접근성 및 편의성’ 과 ‘센터공간의 충분성 및 쾌적성’, ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’, ‘운영위원회 운영 및 운영실적/참석률’ 과 ‘직무 만족도’ 및 ‘자원개발실적’ 등을 포함한 15개의 문항을 제외한 나머지 26개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 이상의 2차 결과를 종합하면 성과평가 지표 구성 문항에 대한 중요도와 시급도가 ‘대체로 그렇다’ 로 조사되었다.

이를 토대로 병행된 자문회의, 세미나 의견수렴, 전문가 최종 검토를 통해 최종적으로 확정된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표는 9개 영역(가치 관리’, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회관계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘환경 관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리)의 42문항으로 구성되었다.

이상의 연구 결과를 바탕으로 개발된 서비스 성과지표가 현장에 성공적으로 안착하여 적용되기 위한 제언을 제시하였다.

첫째, 수어통역센터가 성과평가를 체계적이고 효율적으로 시행하기 위해 성과평가 시스템 운영 활성화 및 전략적 방안을 모색하는 다각적인 후속연구가 지속적으로 이루어지는 것이 필요하다.

둘째, 수어통역센터가 성과평가의 객관성을 확보함으로써 공정하게 평가를 시행하고 이를 통해 효율적인 성과관리를 하여 조직 자체의 발전에 기여할 수 있기 위해 지역지원본부가 수어통역 분야의 현장 및 학계 전문가와 공공기관에 소속된 관련 전문가를 평가위원으로 확보하여 평가위원회를 구성하고 체계적으로 서비스 성과평가를 수행해

야 할 필요가 있다.

셋째, 성과평가 지표 개선을 위해 수어통역센터와 농아인협회와 서비스이용자가 연계하여 협력적 관계를 형성함으로써 수어통역센터의 상황을 성과평가 지표에 따라 객관적으로 살펴보고, 이를 기반으로 심도 있는 논의가 진행될 뿐만 아니라 서로 자문을 제공할 수 있는 기회가 될 수 있도록 할 필요가 있다.

<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 필요성과 목적 .....	1
1) 연구 필요성 .....	1
2) 연구 목적 .....	3
2. 연구 내용 및 방법 .....	4
1) 연구 내용 .....	4
2) 연구 방법 .....	5
3. 연구의 흐름 .....	5
<b>II. 문헌 고찰</b> .....	<b>7</b>
1. 수어통역센터의 개념과 실제 .....	7
1) 수어통역센터의 정의와 역할 및 기능 .....	7
2) 수어통역센터의 운영 현황 .....	9
2. 서비스 성과평가의 이론적 기초 .....	11
1) 성과평가의 개념적 정의 .....	11
2) 서비스 성과평가 이론 .....	12
3) 성과평가 지표의 구성요소 .....	14
<b>III. 전문가 초점집단인터뷰(FGI)</b> .....	<b>19</b>
1. 청인 현장전문가 대상 초점집단인터뷰 .....	19
1) 조사 목적과 내용 .....	19
2) 연구 절차와 자료 수집 및 분석 방법 .....	20
3) 의미 범주화 분석 결과 .....	21
(1) 수어통역센터가 추구해야 할 비전 및 사명 .....	23
(2) 수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점 .....	24
(3) 성과평가 지표의 문제점 .....	27
(4) 성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시 .....	27
(5) 기타 의견에 따른 제안 .....	30
2. 농인 현장전문가 대상 초점집단인터뷰 .....	31

1) 조사 목적과 내용 .....	31
2) 연구 절차와 자료 수집 및 분석 방법 .....	32
3) 의미 범주화 분석 결과 .....	33
(1) 수어통역센터가 추구해야 할 비전과 철학 및 사명 .....	36
(2) 수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점 .....	37
(3) 수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소 제시 .....	39
(4) 성과평가의 한계에 대한 우려 .....	42
(5) 성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시 .....	43
(6) 기타 의견에 따른 제안 .....	43
<b>IV. 델파이 조사 .....</b>	<b>44</b>
1. 수어통역 전문가 대상 1차 델파이 조사 .....	44
1) 조사 목적 및 연구 절차 .....	44
2) 1차 델파이 조사 결과 .....	45
2. 수어통역 전문가 대상 2차 델파이 조사 .....	58
1) 연구 절차 .....	58
2) 2차 델파이 조사 결과 .....	59
<b>V. 전문가 자문회의 .....</b>	<b>69</b>
1. 성과평가 지표 1차 초안 내용타당도 검토 절차 .....	69
2. 전문가 자문회의 검토 결과 .....	70
<b>VI. 세미나 .....</b>	<b>73</b>
1. 수어통역 전문가 대상 세미나 .....	73
1) 세미나를 통한 검토 개요 .....	73
2) 주요 내용 분석 결과 .....	73
2. 성과평가 지표 최종 초안에 대한 내용타당도 전문가 검토 .....	76
1) 검토 절차 .....	76
2) 검토 결과 .....	76
<b>VII. 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 .....</b>	<b>81</b>
1. 성과평가 지표 구성체계 .....	81
2. 영역별 성과평가 지표 .....	83

1) 가치관리 .....	83
2) 인적자원 관리 .....	84
3) 지역사회관계 관리 .....	95
4) 재정 및 조직운영 관리 .....	97
5) 이용자 관리 .....	105
6) 프로그램 및 서비스 관리 .....	108
7) 환경관리 .....	111
8) 수어통역 품질관리 .....	113
9) 결과관리 .....	119
<b>VIII. 결론 .....</b>	<b>125</b>
1. 연구 요약 .....	125
2. 제언 .....	128
<b>참고문헌 .....</b>	<b>131</b>
[부록 1] 델파이 조사 참여 확인서 및 개인정보 제공·활용 동의서 .....	135
[부록 2] 1차 델파이 조사 설명문 .....	137
[부록 3] 1차 델파이 조사지 .....	138
[부록 4] 2차 델파이 조사 설명문 .....	150
[부록 5] 2차 델파이 조사지 .....	151

# 표 목 차

〈표 II-1〉 Parasuraman et al.(1988)의 서비스 질 평가지표 구성 요소	15
〈표 II-2〉 사회복지시설의 성과평가 지표 구성요소	16
〈표 III-1〉 전문가 초점집단인터뷰 질문 내용	19
〈표 III-2〉 전문가 초점집단인터뷰 청인 참여자 명단	20
〈표 III-3〉 의미 범주화 결과	21
〈표 III-4〉 전문가 초점집단인터뷰 질문 내용	31
〈표 III-5〉 전문가 초점집단인터뷰 농인 참여자 명단	32
〈표 III-6〉 의미 범주화 결과	33
〈표 IV-1〉 수어통역 전문가 델파이 조사 참여자 명단	44
〈표 IV-2〉 1차 델파이 조사지에서 구조화된 성과평가 지표 문항	46
〈표 IV-3〉 성과평가 구성요소의 1차 중요도 분석 결과	48
〈표 IV-4〉 성과평가 구성요소의 1차 시급도 분석 결과	50
〈표 IV-5〉 1차 델파이 패널(전문가) 의견 반영 내용	53
〈표 IV-6〉 2차 델파이 조사지에서 구조화된 성과평가 지표 문항	59
〈표 IV-7〉 성과평가 구성요소의 2차 중요도 분석 결과	61
〈표 IV-8〉 성과평가 구성요소의 2차 시급도 분석 결과	64
〈표 IV-9〉 2차 델파이 패널(전문가) 의견 반영 내용	66
〈표 V-1〉 전문가 자문위원 명단	69
〈표 V-2〉 주요 검토 내용	70
〈표 VI-1〉 세미나 질의 및 답변 주요 내용	73
〈표 VI-2〉 전문가 자문위원 명단	76
〈표 VI-3〉 성과평가 지표 최종 초안에 대한 주요 검토 내용	77
〈표 VII-1〉 영역별 성과평가 지표 구성체계	81

# 그림

[그림 1-1] 연구의 흐름도 .....	6
[그림 1-2] 성과평가 지표 개발 원칙 .....	14

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성과 목적

### 1) 연구 필요성

2016년 2월 3일에 제정되어 8월 4일부터 본격 시행된 한국수화언어법은 오랜 세월 농인들의 숙원이었던 한국수어를 한국 농인의 고유한 언어로 인정하고 이를 한국농인의 공용어로 인정하는 결정적인 계기가 되었다. 즉 대한민국 농인의 제1언어(모어)는 한국어가 아니라 한국수어라는 것을 제도적으로 보장하게 된 것을 말한다(이윤영, 2017; 이준우, 2018a).

2017년 12월 기준 전국 등록 장애인 중 청각장애인이 302,003명, 언어장애인이 20,321명이며, 이 중 청각장애인은 7.2%가 언어장애인은 14.1%가 수어사용이 가능한 것으로 조사되었다(김성희 외, 2017). 2019년 4월 기준 충북 등록 청각장애인은 97,086명, 언어장애인 662명(통계청, 2019)으로 장애인 실태조사 통계치 비율을 대비하였을 때 총 1,064명의 농인이 수어 사용자로 추정할 수 있다.<sup>1)</sup>

수어통역은 청각장애인의 의사소통 방법 지원을 뜻하며 이는 곧 이들의 의사소통권을 보장하는 것이라고 할 수 있다(정은, 2002; 황주희 외, 2013). 이러한 청각장애인들의 의사소통권을 보장하기 위해 장애인복지법 제58조 2에 근거하여 수어통역센터가 운영되고 있다. 충북지역에는 2020년 1월 현재 충북수어통역센터 지역지원본부 1개소, 9개의 각 시·군 센터(청주, 충주, 제천, 단양, 괴산, 진천, 옥천, 보은, 영동)가 설치 운영되고 있으며, 증평, 음성 수어통역센터 개소를 위해 노력하고 있다.

보건복지부 지침(2019)에 명시된 수어통역센터의 주요사업으로는 상담지도(개별상담 및 사후관리), 출장 수어통역서비스(각종 민원해결, 가족문제 상담, 심리적 부적응에 대한 출장 서비스), 기타 예산의 범위 내에서 수어보급 및 청각 언어장애인의 복지 증진을 위한 사업 등이 있다. 충청북도의 경우 2019년 9월부터 충청북도 수어통역센터 지원

1) 2017년 장애인실태조사의 결과가 청각장애인의 수어 사용자 현황을 정확하게 보여주지 못한다는 현장의 문제제기가 크다. 실제로 2017년 수어사용 실태조사에서는 수어사용이 가능한 청각 언어장애인 비율이 69.3%로 나타났다. 이렇게 볼 때, 실제 충북 농인의 수어 사용자는 1,064명보다 훨씬 더 많은 것으로 봐야 할 것이다.

조례가 제정되어 충청북도수어통역센터의 사업을 ‘시·군 수어통역센터와의 서비스 교류 사업’, ‘시·군 센터 종사자 역량강화 사업’, ‘시·군 센터 업무 지원 사업’, ‘도 내 청각·언어장애인 관련 통계 조사·관리사업’, ‘도 수어통역 서비스 및 사례 관리 사업의 질 향상을 위한 연구사업’으로 규정하여 시·군 센터 지원 사업을 추진 하도록 하고 있다.

이렇게 역동적으로 시행되고 있는 충북의 수어통역센터 사업에서 성과평가는 센터 운영의 투명화와 합리화 및 사회복지서비스의 품질 향상과 더불어 지원되는 재원의 효율적인 사용에 대한 점검의 필요성에서 매우 중요하다고 할 수 있다. 성과평가는 조직단위 또는 사업 활동별로 달성한 성과가 전체 또는 단위조직별로 부여된 미션 및 목표와 비교하여 조직 및 사업 활동이 어떠하였는가를 계량적인 요소와 질적인 요소로 평가하여 관리하는 과정이다(박경귀, 2005).

사회복지사업법 제43조의 2에서는 사회복지시설운영 효율화 및 이용 생활인에 대한 서비스의 질 제고를 목적으로 3년마다 보건복지부 평가를 진행하게끔 규정하고 있으며, 평가 기준은 서비스 최저 기준에 근거하고 있다. 서비스 최저기준에는 ‘시설 이용자의 인권’, ‘시설의 환경’, ‘시설의 운영’, ‘시설의 안전관리’, ‘시설의 인력관리’, ‘지역사회 연계’, ‘서비스의 과정 및 결과’, ‘그 밖에 서비스 최저기준 유지에 필요한 사항’이 포함되어야 한다고 명시하고 있다.

하지만 현재 수어통역센터는 보건복지부 및 지방자치단체의 사업 평가 대상에서 제외되어 있으며, 이에 따라 각 센터별로 이루어지고 있는 자체적인 노력에도 불구하고 전반적인 기관 운영의 현황을 객관적으로 파악하는 데에 어려움이 있으며 면밀한 평가에 따른 서비스 품질 향상과 체계적인 서비스 환경 개선을 통한 양질의 서비스 제공이 어려운 실정이다.

현재 수어통역센터 사업 평가지표 개발을 통해 평가를 진행 중인 지자체는 경상북도가 유일하다. 경북행복재단은 2016년 성과평가 지표 개발과 더불어 2019년 성과평가를 진행하였다. 이러한 평가사업을 추진한 목적으로는 수어통역센터에서의 성과를 관리하기 위함이며, 성과가 관리되기 위해서는 성과는 측정되어야 했다. 또한 성과가 측정되기 위해서는 성과 측정지표가 필요하며 성과 측정지표를 개발하기 위해서는 수어통역센터에서의 성과는 무엇을 의미하는지 고찰해야 하는 것이다. 경북행복재단에서 개발한 수어통역센터 평가지표는 가치실현, 과정실현, 결과실현 등 3가지 영역에 따른 관리별 요소로 2016년 도 센터 30개 지표, 시·군 센터 28개 지표로 개발되었고, 2019년도에는

이를 보완하여 도 센터 35개 지표, 시·군 센터 33개 지표로 실제 평가를 진행하였다.

하지만 경북행복재단의 경우에도 개발된 성과 지표의 한계로 여전히 수어통역서비스를 건수로만 성과를 보게 되는 경향으로 치중된다. 결과적으로 행사통역, 법률통역, 교육통역 등 전문적인 통역의 건수가 많다고 해서 센터의 역량을 높게 평가하기에는 어려움이 있는 것으로 판단된다. 때문에 실적과 성과를 도출하기 위한 지속적인 검토가 필요한 것으로 보인다. 송미령·김정화(2019)는 기존에 이루어진 사업 평가지표라 하더라도 지역 확대에 따른 효율적인 운영, 지역 특성의 고려, 정책 환경의 변화 반영, 현장 의견 등을 수렴하여 지속적으로 개선해야 함을 제기하고 있다. 또한 사업의 성과관리에 있어서 올바른 성과지표 선정이 중요한데, 이를 위해서는 수행사업의 핵심 활동에 대해 명확히 파악하여 그 활동을 측정하기 위한 지표를 만드는 것이 필요함을 주장하였다(서영빈·이윤식, 2018).

이준우(2018b)는 ‘수어통역서비스 전달체계 개선방안에 대한 청인 수어통역사의 인식과 욕구’에서 수어통역센터의 역할과 기능 상 본질적인 업무는 양적·질적으로 수준 높은 수어통역서비스를 제공하는 데에 있음으로 수어통역서비스 전반을 평가할 수 있는 ‘상시적 상설 평가 평가시스템’이 도입되어야 하며, 현행 수어통역센터의 경우 한국농아인협회와 과도하게 직간접적으로 연계되어 있으므로 객관적이고 실제적인 수어통역서비스 품질 평가를 하기에는 한계가 있다고 지적하였다.

따라서 수어통역센터의 서비스 성과지표를 개발하여 적용하는 것은 수어통역서비스의 품질을 향상시키는 데에 매우 실효성 있는 작업이라 할 수 있다. 동시에 수어통역센터의 역할과 기능의 정체성을 분명히 하는 데에도 크게 기여할 것으로 본다.

## 2) 연구 목적

본 연구의 목적은 2019년 9월부터 시행되고 있는 충청북도 수어통역센터 지원 조례 제4조를 근거로 충북지역 수어통역센터의 효과적인 운영을 위한 성과평가 지표를 마련하는 데에 있다. 이로써 현재까지는 불확실했던 수어통역센터 사업의 최저 서비스 기준을 충족시킬 수 있는 기준을 마련하고, 이를 통해 궁극적으로 농인들의 삶의 만족도를 높일 수 있는 양질의 수어통역서비스 제공을 확대시킬 것이다.

## 2. 연구 내용 및 방법

### 1) 연구 내용

수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 관한 연구의 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 대한 구체적인 개념과 구성되어야 할 세부내용을 파악한다.

구체적으로는 하나, 국내외 문헌자료를 검토하여 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 개념적 정의와 조작적 정의를 도출한다.

둘, 전문가 초점집단인터뷰 결과를 면밀히 분석하여 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 관한 실질적인 내용을 형성한다.

셋째, 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 대한 영역별 구성 요소를 도출하여 지표안을 개발한다.

구체적으로는 하나, 1차 델파이 조사를 통하여 해당 전문가 집단을 대상으로 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 대한 구성 요소들의 중요도 및 시급도와 수정사항 및 기타 의견을 조사하고 이를 토대로 지표 1차 초안을 개발한다.

둘, 전문가 자문회의를 통하여 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 1차 초안에 관련하여 전문가의 자문을 청취함으로써 지표 1차 초안에 대한 타당성을 면밀히 검토해 완성도를 높인다.

셋, 2차 델파이 조사를 실시하여 1차 델파이 조사와 전문가 자문회의에서 반영되고 수정된 구성 요소에 대한 전문가의 의견을 델파이 방식으로 수렴하고 그 결과를 토대로 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 최종 초안을 마련한다.

넷째, 수정·보완하여 완성된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표를 최종적으로 확정한다.

구체적으로는 하나, 해당 분야 전문가들과 함께 연구 세미나를 통해 수어통역센터 서

비스 성과평가 지표 최종 초안에 대한 수정보완 및 고려사항 등의 의견을 수렴한다.

둘, 연구 세미나 결과를 토대로 타당성과 완성도가 높은 성과평가 지표 최종안을 개발한다.

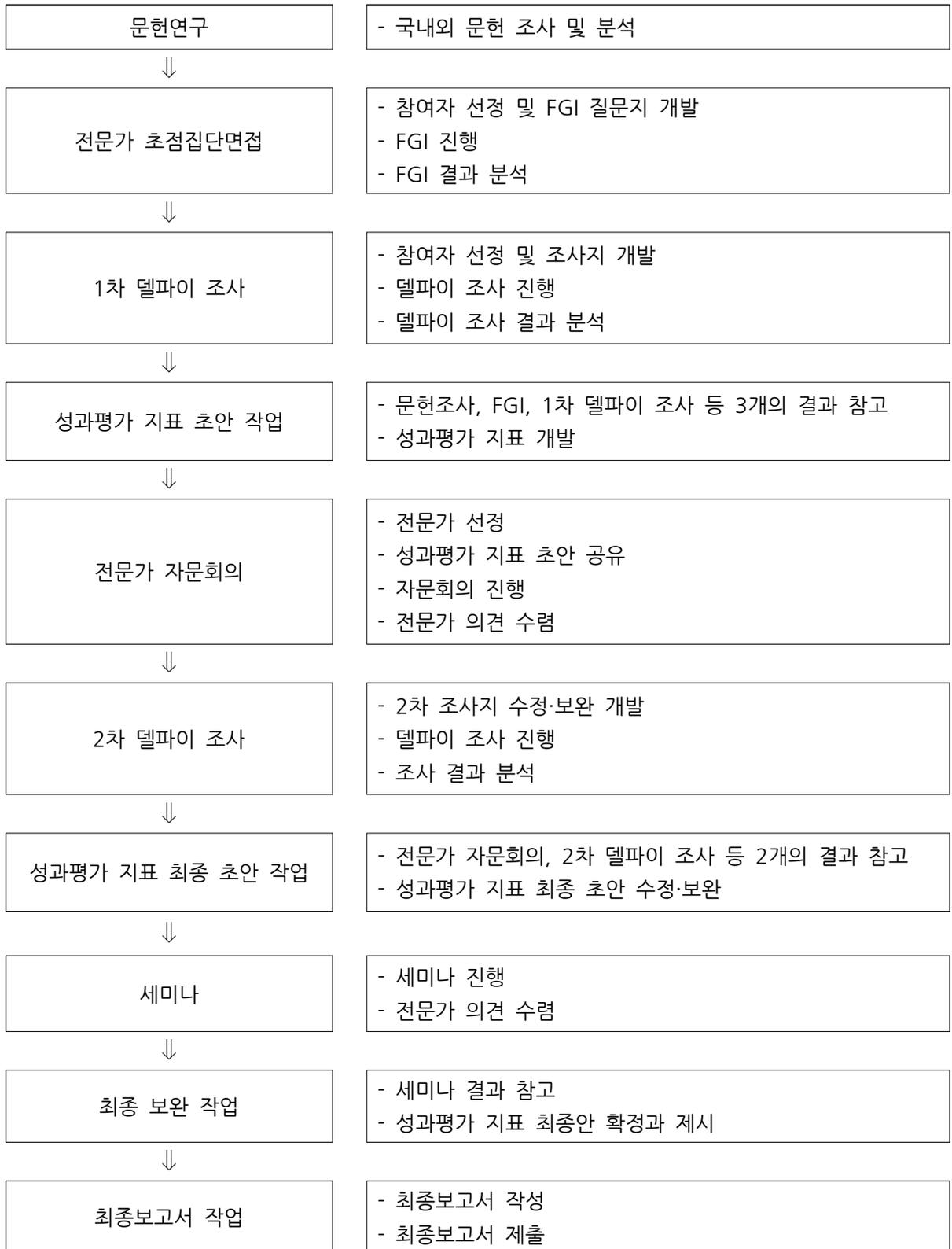
## 2) 연구 방법

본 연구는 수어통역센터에서의 성과평가 지표에 대한 의미를 도출하고 그에 따른 구성 요소를 면밀히 검토하여 충청북도 전 지역에 있는 수어통역센터의 수준 높은 서비스 제공에 기반한 효과적인 운영을 위한 수어통역 서비스 성과평가 지표를 개발하는 것을 목적으로 한다.

이를 위하여 본 연구에서는 문헌조사와 전문가 대상 초점집단면접(Focus Group Interview; FGI) 및 전문가 자문회의와 델파이 조사 그리고 세미나 등의 다양한 형태의 구조화된 연구를 실시하였다. 이와 같은 여러 단계의 연구 절차에 따라 풍성한 질적 자료를 수집하여 수어통역센터 서비스 성과평가 지표를 구성하는 내용을 충분하게 형성하였다. 그런 다음 이를 면밀히 심도 있게 분석한 후 델파이 조사 방법을 통해 지표의 세부 항목별 내용을 도출하여 정리하였다.

## 3. 연구의 흐름

연구의 흐름은 아래의 [그림 1-1]과 같이 도식화할 수 있다. 본 연구는 문헌연구, 전문가 초점집단면접, 1차 델파이 조사, 성과평가 지표 초안 작업, 전문가 자문회의, 2차 델파이 조사, 성과평가 지표 최종 초안 작업, 세미나, 최종 보완 작업, 성과평가 지표 최종안 제시를 담은 최종보고서 작업 등과 같이 순차적으로 진행되었다.



[그림 1-1] 연구의 흐름도

## II. 문헌 고찰

### 1. 수어통역센터의 개념과 실제

#### 1) 수어통역센터의 정의와 역할 및 기능

수어통역센터는 법률적 의미에서 장애인복지법 제58조 제1항 제2호 규정에 근거하여 ‘장애인 지역사회 재활시설’로 의사소통에 지장이 있는 청각·언어장애인에 대한 수어통역 및 상담서비스를 제공함으로써 원활한 일상생활 및 사회생활을 도모할 수 있도록 지원하는 사회복지서비스 기관으로 일컬어지고 있다(보건복지부, 2020a; 국가법령정보센터, 2020).

이러한 수어통역센터의 정의를 구체적으로 살펴보면 우선 ‘수어통역 및 상담서비스 제공을 통한 원활한 일상생활 및 사회생활 도모 지원’이라고 명시된 내용은 수어통역센터의 설립 운영의 목적으로 볼 수 있다. 이와 관련하여 부연 설명하면 청각·언어장애인이 겪는 의사소통의 어려움으로 인한 일상생활 전반의 불편과 불이익이 주요 핵심 문제이며 이를 최소화하고자 수어통역과 상담서비스를 전문적으로 제공하고, 나아가 완전한 사회 참여와 평등을 통하여 비장애인과 더불어 함께 살아갈 수 있는 통합사회를 조성하는 것이 중요하다. 여기서 사회통합 구현이라는 것은 수어통역센터가 추구해야 하는 목표이기도 하며 특히 이를 위한 전문적인 실천을 직접 수행하는 주체가 바로 수어통역센터라는 점에서 수어통역센터의 존재 근거가 사회통합의 실현에 있는 것이다.

보건복지부의 「2020년 장애인복지사업안내」에 따르면, 수어통역센터 사업주체의 유형은 크게 세 가지로 구분할 수 있다. 이에 따라 사단법인 한국농아인협회(이하 ‘중앙회’)에 ‘수어통역센터 중앙지원본부’를, 시·도협회에 ‘수어통역센터 지역지원본부’를, 시·군·구 지회에 ‘수어통역센터’를 각각 두도록 되어 있다. 특히 기본방침에 있어서 수어통역센터는 장애인복지법 제58조 제2항에 따른 장애인 지역사회재활시설이라는 점에서 소유와 경영 분리의 원칙에 따라 운영주체인 협회의 운영 체계와는 엄격하게 분리함으로써 사업의 특성상 수어통역 업무처리 규정 등 자체운영규정은 물론 독립채산제에 의한 재무회계를 마련하여 운용할 뿐 아니라 재무회계 관리를 위한

공통지침상의 장부와 차량운행 및 유지관리에 관한 차량운행일지 및 수어통역 관계일지 등을 비치하고 아울러 수어통역사가 청각·언어장애인의 원활한 의사소통을 위하여 각별히 노력할 수 있도록 한다는 내용을 운영의 기본방침으로 두고 있다.

수어통역센터의 이용 대상과 관련하여 장애인복지법 제32조에 의거하여 수어통역센터가 소재한 지역에 등록된 청각·언어장애인이 이용 대상으로서 우선되어야 함이 규정되고 있으나 그 외에도 센터 소재지 외의 인근 지역에 등록된 청각·언어장애인, 청각·언어장애 민원인과 업무적으로 의사소통을 할 필요가 있는 관내 주요 관공서와 기타 청각·언어장애인과 의사소통이 필요한 일반 개인 등의 다른 이용 대상자들 중에서 해당되는 자의 요청이 있을 경우 특별한 사정이 없는 한, 이용할 수 있도록 명시되어 있다.

또한 수어통역센터는 사업주체의 유형별로 구분하여 업무 수행을 규정하고 있다. 먼저 수어통역센터 중앙지원본부(장애인복지시설이 아닌 협회 중앙회의 통상적인 지원조직)는 첫째, 사업의 기획 및 평가, 지방센터에 대한 자체 관리·감독, 둘째, 센터의 운영 규정, 차량관리규정 등 각종 내부 규정 제정 및 개폐, 셋째, 센터(지방센터)의 사업실적 관리, 넷째, 기타 센터 업무의 중요한 사항 지도·감독 등의 업무들을 수행하여야 한다. 다음으로 수어통역센터 지역지원본부(장애인복지시설이면서도 지역별로 운영 중인 센터)는 첫째, 센터사업의 수행, 둘째, 사업실적 및 보고(자치단체장과 중앙센터) 등의 업무들을 수행하여야 한다.

수어통역센터의 인력 지원 기준은 센터장 1인과 수어통역사 4인(청각장애인통역사 1인을 포함)을 포함한 총 5명 이상을 원칙으로 하고 있으나 수어통역센터가 총 5명의 인력 수를 충당하지 못하더라도 장애인복지법 시행규칙에 따른 최소 종사자 3명 이상을 배치하여야 하는 기준을 반드시 준수하여야 한다. 여기서 인력을 배치할 때 사업의 특성상 협회에서 주관하는 ‘수어통역사’ 및 ‘청각장애인통역사’ 자격을 취득한 자를 배치하는 것을 원칙으로 하고 있으나 자격 미취득자의 경우 인사위원회의 의결에 따라 배치할 수 있도록 명시하고 있다. 더욱이 센터 내 인력 증원이 필요한 경우에는 수어통역센터가 지방비와 자체 수입을 통해 인력을 증원할 수 있도록 규정하고 있다.

한편, 수어통역센터의 인력별 주요 업무는 센터장이 수어통역센터를 대표하여 사무를 총괄하는 업무를 수행하고, 수어통역사는 수어통역서비스 제공 및 사무 전반에 관련된 업무를 수행한다. 수어통역센터의 인력 중 센터장을 제외한 인력은 운영 주체인 협회 및 시·도 협회(시·군·구 지회)의 임직원이 겸직할 수 없다.

수어통역센터의 운영비와 보수기준에 대하여, 첫째, 운영비는 지방비로 하되 자체수입을 추가할 수 있다. 둘째, 보수는 ‘2020년도 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인’에서 정한 사회복지이용시설(장애인) 종사자 보수체계에 의해 지급하기도 하며 상근 센터장 및 직원의 보수와 수당에 있어서 해당 지자체와 협의 후 별도 기준을 정할 수 있다.

또 다른 한편, 수어통역센터의 구체적인 기능으로는 첫째, 청각·언어장애인 상담지도원으로 개별상담(접수, 의료, 직업, 일반상담) 및 사후관리 등을 수행하며, 둘째, 출장 수어통역서비스 제공을 통해 각종 민원해결(법률·취업·관공서 이용), 가족 문제 상담, 심리적 부적응에 대한 출장 서비스 등을 담당한다. 셋째, 기타 예산의 범위 내에서 수어교육 및 보급사업과 청각·언어장애인의 복지 증진을 위한 사업 등과 같은 다양한 사업들을 추진한다. 이렇게 수어통역센터는 청각·언어장애인의 원활한 사회참여를 위해 필요한 의사소통의 기반을 조성할 수 있도록 노력한다(서원선 외, 2018; 보건복지부 b, 2020).

## 2) 수어통역센터의 운영 현황

1990년대 후반까지 수차례의 「장애인복지법」 시행규칙 개정이 이루어져 왔으며 그 시점에서 개정된 시행규칙과 시행령이 본격적으로 시행된 계기로 인해 수어통역센터가 처음으로 청각·언어장애인의 원활한 의사소통 지원을 위해 수어통역 및 상담 서비스를 제공하는 장애인 지역사회재활시설로서 설치되기 시작하였다. 당시 사단법인 한국농아인협회는 「장애인복지법」을 담당하는 주관부서인 보건복지부로부터 위탁을 받아 ‘수어통역센터 중앙지원본부’ 산하에 14개 시·도 협회 ‘수어통역센터 지역지원본부’를 두었고, 나아가 각 시·군·구 지부 부설로 ‘수어통역센터’를 설치해왔다(이은선, 2017). 이렇게 수어통역센터가 설치된 후부터 지속적으로 점점 더 많은 시·도 협회와 시·군·구 지부 부설 수어통역센터가 전국적으로 확대되어 왔으며 현재 수어통역센터는 총 197개소로 운영되고 있다(보건복지부b, 2019).

특히 충청북도 지역의 경우, 한국농아인협회 충청북도협회에 수어통역센터 지역지원 본부를 두고 있으며 청주, 충주, 제천 등의 3개 시와 보은, 옥천, 영동, 진천, 괴산, 단양 등의 6개 군을 포함한 총 9개의 지회 부설 수어통역센터가 개소되어 운영되고 있으며 향후 증평, 음성 등의 2개 군에서도 수어통역센터를 확장 개소하여 충청북도 전 지역의

청각·언어장애인들의 의사소통 보장을 추구하고 있다. 아울러 이를 통해 지역사회 통합을 실질적으로 구현할 수 있도록 노력하고 있다.

그러나 보건복지부의 「2020년 장애인복지시설 사업안내」에서는 시·도 협회에 수어통역센터 지역지원본부를 두고 시·군·구 지부에 수어통역센터를 둔다는 규정 내용이 명시되어 있음에도 불구하고 지역수어통역센터의 지역지원본부의 기능은 구체적으로 명시되어 있지 않다.

충청북도농아인협회는 이에 대한 문제의식을 갖고 충청북도 수어통역센터 지원 조례안에서 ‘수어통역 및 사례관리 서비스 제공사업’, ‘수어교육 및 보급사업’, ‘시·군 수어통역센터와의 서비스 교류 사업’, ‘시·군 센터 종사자 역량강화 사업’, ‘시·군 센터 업무 지원 사업’, ‘도 내 청각·언어장애인 관련 통계 조사·관리 사업’, ‘도 수어통역 서비스 및 사례관리 사업의 질 향상을 위한 연구사업’, ‘도 내 청각·언어장애인의 권익 및 복지증진을 위한 사업’ 등을 포함한 제4조와 ‘운영위원회 설치 및 운영’에 대한 제5조와 ‘보조금 지원 및 관리’에 대한 제7조의 내용을 담아 충청북도수어통역센터의 지역지원본부와 시·군 수어통역센터의 기능을 구체적으로 규정할 수 있도록 하였다. 이렇게 조례안이 본 회의에서 발의되어 통과되고 나아가 2019년 9월 23일에 ‘충청북도 수어통역센터 지원 조례’가 공식적으로 제정, 공포되고 시행되면서 충청북도 전 지역의 수어통역센터가 사업주체로서 제 기능을 수행할 수 있음은 물론 지원에 대한 근거를 마련할 수 있도록 하고 있다(충청북도의회, 2019; 국가법령정보센터, 2020).

## 2. 서비스 성과평가의 이론적 기초

### 1) 성과평가의 개념적 정의

먼저 ‘성과’는 일반적으로 산출 및 결과로 이해될 수 있으며 영문 표기법으로는 ‘performance’라고 표현되기도 한다. 다시 말해, 성과는 조직과 조직 내 구성원이 서비스의 생산 및 제공을 목적으로 수행한 업무나 정책 및 활동의 계획과 목표에 대한 실적이나 효과의 정도를 의미하는 것이다(Ammons, 1995). 이러한 정의는 ‘조직’이라는 측면에서 정의되고 있는 것으로 해석될 수 있으나, 반면에 조직이 아닌 서비스 이용 대상인 ‘클라이언트’라는 측면에서 보는 성과의 정의가 있다. 이 정의는 United Way (미국 공동모금회)에 의해 개념화 된 것으로 클라이언트가 무엇을 알고 있는지, 무엇을 생각하고 있는지, 혹은 무엇을 할 수 있는지, 어떠한 상태에 있는지 등을 확인하는 것과 관련이 있으며 프로그램을 제공함으로써 변화된 클라이언트 개인의 상태가 곧 성과라고 할 수 있다(United Way, 1996; 정병오·송아영, 2016).

‘평가(evaluation)’란 또 다른 단어는 광의의 넓은 의미로 볼 때 어떠한 대상이나 사물의 가치 또는 수준 따위를 규명하는 일(정창규·강대일, 2016)로 이해될 수 있으나, 특히 서비스를 제공하는 조직의 측면에서 평가를 협소하게 보자면 서비스의 기획 및 실행 과정을 점검하고 실행을 통해 목표 달성, 비용 효율성, 서비스의 질, 파급 효과 등이 어떠한지를 점검하고 검토하는 활동으로 이해될 수 있다(정병오·송아영, 2016). 성과와 평가란 두 단어가 조합될 때 ‘성과평가(performance evaluation)’란 용어의 의미는 조직 단위 또는 사업 활동별로 달성한 성과가 전체 또는 단위 조직별로 부여된 미션 및 목표와 비교하여 조직이나 사업 활동 또는 클라이언트의 상태가 어떠한가를 계량적인 요소와 질적인 요소에 의해 평가하는 과정으로 볼 수 있다(박경귀, 2005; 김성훈 외, 2016).

이상의 모든 성과평가에 관한 정의들을 종합하면, 서비스 조직과 클라이언트 등의 두 가지 측면에 따라 각기 다르고 다양함을 알 수 있다. 무엇보다 성과평가는 단면적이 아닌 다면적으로 구성되어 있다는 점에서 조직이든 조직의 구성원이든 클라이언트이든 다양한 단위들을 모두 포함하여 사회적 가치와 행동 과정 그리고 일련의 행위에 따른

결과를 혼용하여 측정함으로써 어떠한 단편적인 면으로 평가될 수 없는 다양한 점들을 확인하는 것이 가능하기 때문이다. 이로써 성과평가를 총체적인 접근으로 바라보고 이해하는 것이 중요하다(Van dooren et al., 2010; 이원주, 2014; 김성훈 외, 2016).

## 2) 서비스 성과평가 이론

성과평가는 '성과관리(performance management)'라는 개념의 논리적 선결조건으로 이해되어야 한다. 여기서 성과관리는 체계적 관리과정으로 보는 관점에서 조직을 구성하는 개인 또는 팀 등의 업무 단위를 보다 높은 성과를 위해 지도하고, 통제하며, 동작화하는 과정, 즉 조직성과를 고취시키고 조직 구성원과 조직구성 단위의 효과성을 정의해 성과관리가 일회적으로 수행되는 과업이 아닌 연속적인 과정을 의미(Poister, 2003)할 뿐만 아니라 평가를 통한 개선과정으로 보는 또 다른 관점에서도 조직의 전반적 성과, 효과성, 효율성을 개선하기 위해 무엇이 필요한지를 확인·측정·관리하는 과정을 의미하기도 한다(Marr, 2009).

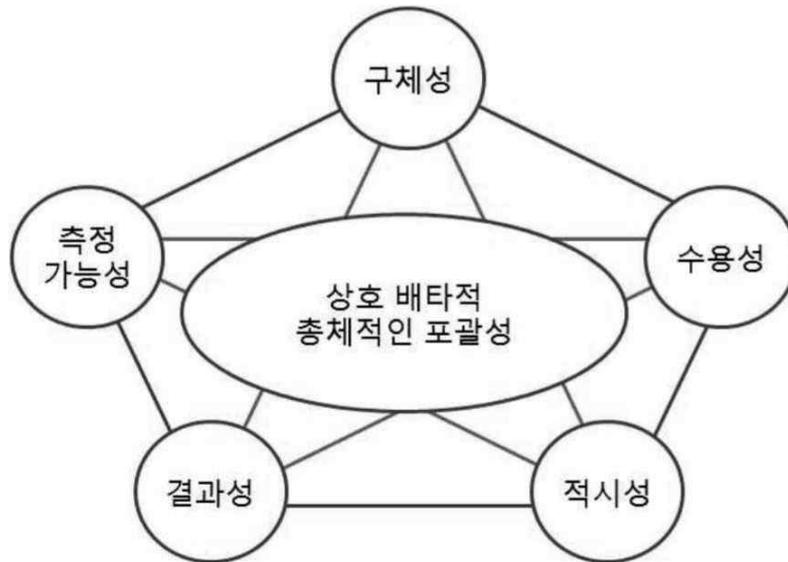
이들의 관점에서 보는 성과관리의 의미들을 종합하여 해석하면, 성과관리 그 자체는 총체적인 광의의 성과관리 과정의 체계로 볼 수 있으며 그 체계 안에서는 로직모델을 적용한 투입(input) 단계부터 과정 및 활동(process and activity) 단계, 산출(output) 단계와 결과(outcome) 단계로 이어지는 순서가 포함되어 있는데 이를 통해 단계별 순서 사이의 인과적 관계들을 비율적으로 측정하여 확인함으로써 조직의 전반적인 운영을 효과적, 효율적으로 최적화하고 관리하는 과정이 바로 성과관리임을 알 수 있다. 특히 효율성과 효과성을 확인하는 성과 정보는 성과평가를 통해서만 획득이 가능하며 그 점에서 성과관리를 연속적으로 활성화하기 위해서는 성과평가가 성과관리에 앞서 선행적으로 이루어져야 한다(Kettner et al., 2008; 백승주, 2016).

'성과평가 지표(performance evaluation indicator)'는 성과평가의 척도로도 이해될 수 있으며 이는 성과평가의 기준이 되는 사항을 구체적으로 명문화하여 설정하고 그 다음 단계에서 정성적 및 정량적 방법을 활용하여 성과의 여부를 확인하고 판단하는 지표라고 할 수 있다. 성과평가에 있어서 구성될 수 있는 지표들로는 로직모델을 기반으로 한 투입 지표, 과정 및 활동 지표, 산출 지표, 결과 지표 등으로 다양하게 구분될 수 있다. 첫째, 투입 지표는 예산집행과 사업추진 과정상의 문제점과 인력이 계획대로 집행되었는지를 점검하는 것을 목적으로 두며 예산집행률, 자원이나 물자의 지원 여부, 사업의

산출을 위한 중간투입물의 목표달성 등에 대한 평가를 한다. 둘째, 과정 및 활동 지표는 사업추진의 중간점검이라는 목적을 두며 단계별 사업추진과 각 단계의 목표달성 여부 등에 대한 평가를 한다. 셋째, 산출 지표는 예산과 인력 투입을 비례하여 목표를 설정한 최종 산출이 이루어졌는지를 점검하는 것을 목적으로 두며 사업에서 설정된 목표인 최종 산출 달성 여부를 평가한다. 넷째, 결과 지표는 최종 산출을 통해 결과적으로 얻는 성과의 달성 여부를 점검하는 것을 목적으로 두며 사업의 수행을 통해 이루고자 하는 최종 효과를 측정하고 평가한다(박경귀, 2004).

무엇보다 성과평가 지표는 평가 기준과 평가 요소, 평가 항목, 평가 방법, 배점 등을 포함한 평가 전반에 관한 사항들을 구체적으로 명시하는 것이 대단히 중요한데 그 이유는 이렇게 구성되고 명시되어야만 궁극적으로 성과평가가 공평성과 투명성을 확보할 수 있는 것이 가능하기 때문이다. 이와 관련하여 구체적으로 설명하면, 성과평가 지표 그 자체에서 내용의 질, 명확성, 자료획득 가능성, 관련성, 왜곡된 유인의 회피, 적시성, 신뢰성, 비교가능성, 검증가능성, 비중복성, 조작가능성의 배제, 포괄성 등이 성과평가 지표 개발에 필수적인 조건으로서 갖추어져야 하며 특히 성과평가 지표를 개발하고자 할 때 측정가능성, 구체성, 수용성, 적시성, 결과성 등을 고려하여야 한다(이형준 외, 2009; 노화준, 2012).

따라서 측정가능성을 고려할 때 성과 여부를 정량적으로 명확하게 측정할 수 있도록 하는 지표를 개발할 수 있어야 하고, 또한 구체성을 고려할 때 성과평가 지표가 사실에 근거하여 누구나 이해할 수 있는 구체적인 지표를 개발할 수 있어야 한다. 아울러 수용성을 고려할 때 성과평가 지표가 현실적으로 달성 가능한 지표를, 적시성을 고려할 때 일정한 시간 안에 성과 여부를 확인할 수 있는 지표를 각각 개발할 수 있어야 한다. 결과성을 고려할 때 일정한 시점에 결과를 확인할 수 있는 지표를 개발할 수 있어야 한다. 이렇게 모두 충족하여 성과평가 지표를 개발할 수 있다 해도 그 지표를 구성하는 전반적인 내용들이 서로 중복되지 않는 상호배타성과 총체적인 포괄성 없이는 더 합리적이고 객관적이고 타당성과 신뢰성이 높은 성과평가 지표를 개발하기도 어렵다. 때문에 상호배타성과 포괄성을 우선적인 지표 개발의 원칙으로 두어야 한다(곽종무, 2013).



[그림 II-1] 성과평가 지표 개발 조건

자료: 곽종무(2013).

### 3) 성과평가 지표의 구성요소

성과평가 지표에 구성되는 요소에 관련하여, 먼저 서비스 차원에서의 성과를 평가하는 지표가 있으며 이러한 지표는 Parasuraman 등(1988)이 개발한 ‘서비스 품질 기준 (SERVQUAL)’에 기반한 성과평가 지표이며 이용자의 주관적 인식에 기반한 측정도구로도 잘 알려져 있다(윤기찬, 2005; 최균 외, 2014). Parasuraman 등(1988)은 서비스 품질 기준을 토대로 평가 지표를 처음 개발하였을 때 특히 서비스 품질을 평가하는 구성요소를 유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 예절, 신용도, 안전성, 접근성, 의사소통, 고객에 대한 이해 등의 10개의 요소들로 도출하여 구분하였다. 그러나 이러한 구성요소들은 서로 독립성을 띄지 못한 한계가 있었으며 이를 고려하여 후속 연구를 진행함으로써 기존의 구성요소들을 축약하여 재구성하였으며 그렇게 재구성된 구성요소들은 유형성 (tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 보증성(assurance), 공감성

(empathy) 등의 5개의 요소들로 나눌 수 있다. 유형성은 물리적 시설의 외형, 장비, 직원의 옷차림 또는 외양 등을 의미하며, 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하게 수행하는 능력을 의미한다. 반응성은 고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하는 것을 의미하며, 보증성은 서비스제공자의 친절, 높은 지식 및 기술 수준, 정직성 등을 의미하고, 공감성은 접근 가능성, 접촉 용이성, 고객을 위한 개별적인 관심의 정도를 의미한다(최균 외, 2014). 서비스 품질 기준 기반 평가 지표의 구성요소에 관한 세부적 내용은 다음 <표 II-1>과 같다.

**<표 II-1> Parasuraman et al.(1988)의 서비스 질 평가지표 구성 요소**

평가 구성 영역	구성 세부내용
유형성(tangibles)	서비스 평가를 위한 외형적인 단서 예: 물리적 시설의 외형, 장비, 직원, 커뮤니케이션 자료 등
신뢰성(reliability)	약속된 서비스를 정확하게 수행하는 능력 예: 서비스 수행의 철저함, 청구성 정확도, 정확한 기록, 약속시간 엄수 등
반응성(responsiveness)	고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지 예: 서비스의 적시성, 고객의 문의나 요구에 즉시 응답, 신속한 서비스 등
보증성(assurance)	서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식의 보유 예: 조직의 연구개발력, 담당직원과 지원인력의 지식과 기술
	고객과 접촉하는 직원의 친절과 배려, 공손함 예: 고객의 재산과 시간에 대한 배려, 담당 직원의 정중한 태도 등
	서비스 제공자의 진실성, 정직성 예: 조직평판, 조직명, 직원의 정직성 등
	위험 또는 의심으로부터의 자유로움 예: 물리적 안전, 금전적 안전, 비밀보장 등
공감성(empathy)	접근 가능성과 접촉 용이성 예: 전화예약, 대기시간, 서비스 제공시간 및 장소의 편리성 등
	고객의 말에 귀 기울이고 고객에게 쉬운 말로 알림 예: 서비스에 대한 설명, 서비스 비용의 설명, 문제해결 보증 등
	고객과 그들의 욕구를 알려는 노력 예: 고객의 구체적 요구사항 학습, 개별적 관심 제공 등

또 다른 한편, 실제 체계적으로 개발된 장애인거주시설에 관한 성과평가 지표가 여러 장애인거주시설에서 성과를 평가하는 준거틀로 활용되고 있는 사례가 있다. 이와 관련하여 본래 장애인거주시설에 대한 평가는 2001년을 시작으로 3년 주기(2004년, 2007년, 2010년, 2013년, 2016년, 2019년)로 실시되어 왔으며 특히 장애인거주시설의 성과평가 지표는 해당 평가가 처음으로 실시된 시기부터 현재에 이르기까지 장애인거주시설의 특성을 반영하여 수차례 수정·보완하는 과정을 거치면서 궁극적으로 더욱 체계적인 지표로 개발될 수 있게 되었다. 이렇게 개발된 장애인거주시설의 성과평가 지표는 시설 및 환경, 재정 및 조직 운영, 인적 자원 관리, 프로그램 및 서비스, 이용자의 권리, 지역 사회 관계 등의 총 6개의 평가 영역으로 구성되고 있으며 이러한 영역들은 사회복지사업법 시행규칙상의 시설 서비스 최저 기준을 토대로 정해 놓은 것들로 장애인거주시설이 시설 운영에 관련된 제반 법규를 준수하고 있는지를 평가할 수 있도록 하고 있다.

특히 최근 2019년에 실시된 장애인거주시설의 성과평가 지표는 2016년도 장애인거주시설의 성과평가 지표를 참고함으로써 더욱 수정되고 수 개 정도의 새로운 구성요소들 까지도 추가되었다(오운섭 외, 2018; 사회복지장정보원, 2019). 이와 같은 해당 장애인거주시설의 성과평가 세부 지표는 다음 <표 II-2>와 같다.

**<표 II-2> 사회복지시설의 성과평가 지표 구성요소**

평가 영역	평가 항목
A. 시설 및 환경	A1. 편의시설의 적절성
	A2. 안전관리
	A3. 응급상황에 대한 안전체계 구축
	A4. 화재예방 및 피난대책
	A5. 생활공간의 개별성 및 청결성
	A6. 기본시설의 충분성
B. 재정 및 조직운영	B1. 법인의 전입금(자부담)
	B2. 사업비
	B3. 후원금
	B4. 회계의 투명성
	B5. 중증장애인 생산품 구매
	B6. 연간사업평가

평가 영역	평가 항목
	B7. 기관의 윤리성
C. 인적자원 관리	C1. 직원 충원율
	C2. 자격증 소지 직원 비율
	C3. 직원 근속률
	C4. 직원 교육 활동비
	C5. 직원채용의 공정성
	C6. 시설장의 전문성
	C7. 최고 중간관리자의 전문성
	C8. 직원교육
	C9. 직원복지
	C10. 직원의 관리 및 인권 보호
D. 프로그램 및 서비스	D1. 이용자의 시설 선택에 대한 적절한 지원
	D2. 이용 종료에 대한 적절한 지원
	D3. 가족 및 사회적 관계유지와 개선
	D4. 이용자의 건강지원
	D5. 이용자의 건강한 식사 지원
	D6. 이용자 욕구 및 만족도 조사
	D7. 개별서비스 사정의 체계성
	D8. 개별서비스 이용회의
	D9. 개별서비스 수행의 전문성
	D10. 개별서비스 사정 및 수행
	D11. 이용자의 자립지원
	D12. 이용자의 자립생활지원 프로그램의 다양성
	D13. 시설 소규모화 실적
E. 이용자의 권리	E1. 비밀보장
	E2. 학대예방 및 인권보장
	E3. 이용자의 고충처리
	E4. 인권 진정함 설치·운영
	E5. 서비스 정보제공
	E6. 서비스과정에 생활인의 참여 및 자기결정권
F. 지역사회관계	F1. 외부자원개발

평가 영역	평가 항목
	F2. 자원봉사자 관리
	F3. 후원금(품)의 사용 및 관리
	F4. 지역사회 연계

# Ⅲ. 전문가 초점집단인터뷰(FGI)

## 1. 청인 현장전문가 대상 초점집단인터뷰

### 1) 조사 목적과 내용

본 연구에서는 충청북도 전 지역의 수어통역센터에 종사하고 있는 실무자들 중에서 선정된 탁월한 업무 역량을 갖춘 것으로 평가되는 청인 현장전문가들을 대상으로 질적 연구를 수행하였다. 즉 수어통역센터 서비스의 성과평가에 관한 구체적이고 세부적인 내용을 파악하기 위하여 이들을 대상으로 전문가 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)을 실시하였다.

조사내용을 정리하면 다음 <표 Ⅲ-1>과 같다.

<표 Ⅲ-1> 전문가 초점집단인터뷰 질문 내용

질문유형	질문내용
1. 수어통역의 실제	1-1. 수어통역센터가 추구하는 비전, 철학 그리고 사명은 무엇입니까? 1-2. 수어통역센터의 서비스와 관련 사업은 무엇입니까? 1-3. 실제 조직 운영을 비롯한 수어통역센터의 업무 전반은 어떻게 이루어지고 있습니까? 1-4. 수어통역센터는 어떻게 운영되어야 한다고 생각하십니까?
2. 수어통역센터의 성과	2-1. 수어통역센터가 추구하고 지향하는 성과는 무엇이라고 생각하십니까? 2-2. 수어통역센터의 성과에 미치는 영향은 무엇이라고 생각하십니까? (긍정적·부정적 영향 요인) 2-3. 수어통역센터의 성과 향상을 위한 어떠한 부분이 개선되어야 한다고 생각하십니까?
3. 성과평가 및 관련 지표 개발	3-1. 성과를 평가한다는 것은 구체적으로 어떤 의미라고 생각하십니까? 3-2. 실제 수어통역센터에서 성과평가와 관련한 문제점이나 한계점이 있습니까? 있으시면 무엇이라고 생각하십니까? 3-3. 수어통역센터에서 성과평가가 이루어져야 한다고 생각하십니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까? 3-4. 수어통역센터의 성과에 있어서 측정·평가되어야 할 것은 무엇이라고 생각하십니까? (다면적인 평가영역별 평가내용)

질문유형	질문내용
	3-5. 수어통역센터의 성과를 평가하는 합리적이고 적절한 방법은 무엇이 있다고 생각하십니까?
4. 기타 의견	4-1. 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 대한 기타 의견이 있으십니까?

## 2) 연구 절차와 자료 수집 및 분석 방법

전문가 초점집단인터뷰(FGI)는 2020년 4월 13일(월) 오후 1시부터 3시까지 2시간 동안 충청북도종합사회복지센터 강의실에서 대면회의 방식으로 진행되었다. 초점집단면접인 인터뷰에는 총 4명의 청인 현장전문가가 참석하였으며 전문가 초점집단인터뷰 참여자 명단은 다음 <표 III-2>과 같다.

<표 III-2> 전문가 초점집단인터뷰 청인 참여자 명단

구분	성별	연령	소속	직위	활동기간	비고
참여자 1	여	40	OOOO수어통역센터	팀장	15	청인
참여자 2	여	40	OOOO수어통역센터	팀장	23	청인
참여자 3	여	30	OOOO수어통역센터 지역지원본부	대리	9	청인
참여자 4	여	50	OOOO수어통역센터	팀장	14	청인

특히 연구진 중 농인 당사자가 포함되어 초점집단인터뷰 진행의 전체과정에 수어통역사 2명과 문자통역사 1명을 배치하여 수어통역센터 서비스의 성과평가에 대해 심도 있는 의견을 나누는 집단토론이 원활하게 진행될 수 있도록 고려하였다. 또한 초점집단인터뷰 참여자들의 동의를 구한 후 인터뷰 과정을 녹화하여 문자통역본과 논의된 내용에 대해 검토과정을 거쳐 보완한 후 각 질문에 대한 응답을 중심으로 주제분석을 실시하였다.

### 3) 의미 범주화 분석 결과

‘농인의 원활한 의사소통과 알 권리를 위한 통역 서비스 제공 노력’을 비롯한 28개의 개념이 도출되었고, 이는 다시 ‘농인의 의사소통 권리 및 정보 접근권 보장’을 비롯한 15개의 하위범주를 거쳐서, ‘수어통역센터가 추구해야 할 비전 및 사명’, ‘수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점’, ‘성과평가 지표의 문제점’, ‘성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시’, ‘기타 의견에 따른 제안’으로 5개의 상위범주가 도출되었다.

〈표 III-3〉 의미 범주화 결과

상위범주	하위범주	개념
수어통역센터가 추구해야 할 비전 및 사명	농인의 의사소통 권리 및 정보 접근권 보장	농인의 원활한 의사소통과 알 권리를 위한 통역 서비스 제공 노력
	농인의 원활한 일상생활 및 사회생활 실현	농인의 안녕과 삶의 질 향상을 위한 노력
		농인에 대한 지역사회 인식개선 노력
수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점	장기적 사례관리 실천 과정 측면에서의 수어통역 서비스 제공	민원인의 이혼 과정에 관련된 복합적이고 지속적인 문제점에 개입하여 해결함
		복지 혜택 준비부터 최종 수리된 상태까지의 모든 보일러 수리 과정을 도와줌
		이러한 형식의 업무가 빈번하게 돌아감
		사례가 해결될 때까지 1년 정도로 소요되는 경우가 있음
	편중된 서비스 제공 방식	서비스 제공은 내방자나 의뢰인보다 회원 대상을 위주로 이루어져 다소 제한적임
	협회와 센터가 혼재된 운영으로 인해 중복된 과중한 업무 관리의 어려움	협회와 센터가 혼재되어 운영되고 있어 프로그램 진행 도중에 긴급 통역 요청으로 파견을 나가는 경우가 빈번함
수어통역사의 다중역할 수행에 따른 갈등		상담 역할의 필요성이 커짐에 따라 업무상 어려움이 발생됨
		다수 농인의 욕구대로 참여율이 증가한 생활체육 지원에 과몰

상위범주	하위범주	개념
		입을 함
		교육과 사회문화 등의 전반적인 일상생활의 부분까지 모두 업무로 담당하는 데서 어려움이 있음
수어통역만이 아닌 농인 개인의 삶의 변화까지도 이끌어 주어야 하는 역할에 대한 고민		
지역의 다른 센터들과의 관계 형성은 센터장이 맡아야 하는 역할임에도 센터장과 더불어 자신이 해야 하는 부분이 있음		
통역 업무와 겹치는 경우가 많아 어려움을 겪음		
	업무 목표 달성을 이루지 못함으로 인해 생긴 내적 갈등	수어통역으로 잘 전달하고자 하는 목표를 원하는데도 잘 되지 않아 만족을 얻지 못함
성과평가 지표의 문제점	기존의 정형화된 업무 구조에 맞춘 평가 형식의 부적격성 제시	정해진 시간을 초과하여 사례를 해결하는 경우가 많아 정형화된 시간 구조에 맞춘 평가 기준은 적합하지 않음
성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시	도 내 시·군 지회 및 수어통역센터 간 서비스 교류 사업 평가 필요	조례안에 교류 사업이 명시되어 있음
		도 단위에서 사례 공유와 고충 해결 등을 위해 상호교류를 하는 부분에 대한 평가가 필요함
	사례관리 측면에서의 문제 해결에 대한 이용자 만족도 조사 필요	정확한 수어통역 전달에 의해서만 이용자의 만족이 측정되는 것이 아님
		문제가 해결 됐으나 안 됐으나에 따른 이용자의 만족도를 측정하는 평가가 필요하다고 생각함
	이용자의 수어통역에 대한 기대치 결과 평가 고려	이용자의 수어통역에 대한 기대치가 결과로 평가 받는 경우가 있음
		이러한 방식이 평가 부분에 들어가야 함
	직원의 역량강화 및 관련 교육사업 평가 필요	신입 직원의 역량강화를 중심으로 수어교육과 직무교육 등의 다양한 교육을 포함한 평가가 이루어져야 함
이용자의 평가 필요	지역 안에 있는 농인들뿐 아니라 타 지역에서 오는 농인들도	

상위범주	하위범주	개념
		이용 대상자이며 그들을 위한 평가가 이루어져야 함
	수어통역센터 자체 평가 필요	궁극적으로 원하는 목표를 달성하기 위해서는 모든 센터 구성원 각 자신을 돌아보는 기회가 필요함 이를 위한 자체 평가가 이루어져야 함
기타 의견에 따른 제안	수어통역센터의 특성과 운영 규정을 반영한 평가 지표 개발 제시	수어통역센터의 특성에 초점을 맞출뿐더러 규정에 따라 전반적으로 운영되고 있는 부분을 점검할 수 있도록 담아야 함

## (1) 수어통역센터가 추구해야 할 비전 및 사명

### ① 농인의 의사소통 권리 및 정보접근권 보장

원활한 의사소통과 정보에 대한 평등하고 자유로운 접근은 청각·언어장애인(농인)이 누려야 할 가장 기본적인 권리들이라는 점에서 각 권리를 보장하기 위해 수어통역 서비스를 제공하는 것이 수어통역센터가 추구해야 할 비전과 사명이라고 보았다.

수어통역센터의 비전이라든지 사명이라고 하면 농인분들의 의사소통을 원활하게 할 수 있고 본인들의 궁금한 거라든지 내가 이걸 꼭 알았으면 좋겠다 하는 것을 우리가 통역서비스를 통해서 제공해줘야 한다는 것을 생각해봤습니다. (참여자 4)

### ② 농인의 원활한 일상생활 및 사회생활 실현

수어통역센터는 청각·언어장애인이 지역사회 일원으로서 원활한 일상적인 사회생활 영위하는 것을 수어통역센터의 비전으로 두어야 하며 그 비전의 실현을 위해 청각·언어장애에 대한 올바른 사회적 인식 개선에 힘쓰어 청각·언어장애인 개인의 안녕과 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 노력하는 사명을 가져야 한다고 하였다.

한 가지 농인의 안녕, 삶의 질을 향상시키는 게 최고의 목표였던 것 같아요... (중략)... 저희 기관적인 비전, 목표, 이런 것은 규정에 있는 그 부분이 어떤 거고, 최고의 복지는 수어이고 질을 어떻게

끌어올릴 것인가가 목표였고... (중략)... 그래서 그런 농인에 대한 인식개선 부분도 지역사회에서 어떻게 생각하고 있는지 아직도 그런 비하 용어를 사용하는 것에 대해서 개선해야 하는 것, 그런 부분에 있어서 저희는 사명감을 가지고 살고 있는 것 같아요. (참여자 3)

## (2) 수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점

### ① 장기적 사례관리 실천 과정 측면에서의 수어통역 서비스 제공

현재 수어통역센터에서 민원인을 대상으로 제공하는 수어통역 서비스의 업무는 현실적으로 의사소통 상황에서 메시지를 전달하는 데에만 그치지 않고 민원인 개인의 문제 상황에 개입하여 복잡적이고 지속적인 문제를 1년 이상 정도로 단계적인 과정을 거쳐 해결하는 장기적 사례관리 실천 방식으로 이루어지고 있는 상황이다.

1년이 걸리는 경우도 있어요. (참여자 1)

생각이 난 건데, 통역이라 하면 농인분이 말씀해주면 저희가 전달하고 그게 통역의 범위잖아요. 말씀하신 거 들으니까 이 분이 직접적인 통역을 요청하는 게 아니라 예를 들어 ‘우리 집에 보일러가 고장 났어’라고 전화가 오면 어떻게 수리되는 과정까지 통역의 요청이 아닌 문제점의 요청을 먼저 한다는 게 지역적인 특성인 것 같아요. 그래서 그것을 저희 수어통역사가 직접적으로 그 시설 관계자며 복지혜택을 받을 수 있는 복지관계자, 다 통합해서 이 분한테 설명해주는 것으로 마무리가 되고 모든 과정을 해결하는 사람은 수어통역사, 이런 형식으로 많이 돌아가고 있어요. 지금 저희 같은 경우는요. (참여자 2)

일반 사례일 수도 있는데요. 농인분이 외국인분하고 결혼하게 됐어요. OO군 같은 경우는 군에서 외국인이랑 결혼하게 되면 지원금이 있어요. 그래서 베트남에 가서 결혼식을 하고 신부를 데리고 왔죠. 군에서 보조해주는 보조금을 받았어요. 그런데 1년도 되기 전에 갈등이 생긴 거죠. 농인분이 썼고 오신 분은 청인이셨거든요. 그러다 보니까 수어도 안 되고 저희가 수어를 가르치려고 무던히 애도 썼어요. 그런데 수어를 배우려고 하지 않는 거예요... (중략)... 그러니까 남편은 부부끼리 소통이 안 돼서 저희만 찾아오게 되고 어떻게 할 수 없더라고요. 다문화센터 센터장님과 통역하는 분과 저하고 거의 날마다 만나서 해결하려고 해도 문제는 더 커지는 거예요... (중략)... 그쪽 시부모님하고도 갈등이 생기고. 그래서 이제 헤어지게 된 거예요... (중략)... 아무튼 이혼하게 되고 위자료를 주고 해야 하잖아요. 이쪽에 형제들이 많아요. 아까운 거예요... (중략)... 지금은 일하고 계시고 그것도 이혼을 그냥 지금 내가 이혼했어. 도장 찍고 남남이 되는 게 아니고 이혼을 하려면 여자분의 잘못된 점, 그런 것들을 다 조사해서 제출해야 하더라고요. (참여자 4)

## ② 편중된 서비스 제공 방식

수어통역센터의 서비스는 내방자와 의뢰인을 대상으로 제공되어야 함에도 불구하고 현실적으로 회원 위주로 편중되어 제공되고 있는 문제점이 있다는 의견이 제시되었다.

수어통역센터는 내방자나 의뢰하시는 분들에게 서비스를 지원하는 건데 회원 위주의 서비스를 제공하다 보니까 약간 제한적이라고 해야 하나요? (참여자 2)

## ③ 협회와 센터가 혼재된 운영으로 인해 중복된 과중한 업무 관리의 어려움

시·군 지회와 수어통역센터가 함께 혼재되어 운영되고 있으며 이로 인해 수어통역사가 프로그램을 기획하고 수행하는 도중에 긴급 수어통역 요청으로 파견을 나가는 상황이 발생한다고 하였다. 이러한 업무 과중이 빈번하게 일어나고 있을뿐더러 그 업무를 관리하는 데 어려움을 겪고 있는 문제점이 제시되었다.

잠깐 이야기가 나왔는데 프로그램 이야기도 있었고요. 그런 프로그램들이 보면 저희가 공간적으로 지회 사무소 안에 지회 센터가 있어요. 도 협회 사무실과 저희는 지금 실제 운영되는 건 협회랑 센터랑 혼재돼 있거든요. 아까 프로그램하다가 통역이 필요하면 가고, 어디 싸운다 그러면 또 불러가고. (참여자 3)

## ④ 수어통역사의 다중역할 수행에 따른 갈등

수어통역 제공뿐만 아니라 교육, 사회, 문화 등을 포함한 전반적인 일상생활 지원, 청각·언어장애인 개인의 삶의 변화를 위한 원조, 수어통역센터장의 업무 지원, 전문적 상담 제공, 전문 수요와 참석률이 높아진 프로그램 개발 및 운영 등의 다양한 업무들은 수어통역사가 모두 담당하여 수행하여야 하는 것들로 나타났다. 이로써 수어통역사는 다중적 역할을 수행하게 되나 각 업무가 가중되는 상황으로 인해 과도한 부담감과 어려움을 느끼거나 혼란을 경험하게 된다고 하였다.

원활한 일상생활이라는 부분에 대해서 사회복지, 다른 타 시설에 비교하면 원활한 일상생활에 대한 범위가 수어통역사가 해야 하는 부분이 많은 것 같아요. 교육, 사회문화, 전반적인 부분이 일상생활에 들어갈 수 있는 부분이기 때문에 그런 부분을 다 소화시키는 멀티 수어통역사라고 해야 하나? 그런 부분을 담당하는 게 어려운 부분이 조금 있는 것 같고... (중략)... 그리고 사명에 대한

부분은 저도 사실 조금 고민했어요. 내가 수어통역을 잘해서 농아인에게 잘 이해시켜서 전달하는 게 내 역할이 끝인가 아니면 이 사람들이 통역을 계속하지만 반복적으로 문제가 생기는 것은 문제가 발생되잖아요. 그런 부분에 대한 것들을 삶의 변화까지 이끌어줘야 하는 게 우리 역할인가 그런 부분에 대한 고민을 하고... (참여자 1)

사실 제가 통역 업무만 하면 좋은데 통역센터가 지역에 하나씩 있잖아요. 지역 다른 기관과의 관계 형성도 사실 센터장님이 하셔야 하는 게 맞지만 센터장님과 더불어 제가 해야 하는 부분도 있다 보니까 이게 한 쪽이 이쪽과 이쪽을 같이 간다는 게 사실 어려운 점이 많더라고요. (참여자 2)

수어통역이라기보다는 어떤 부분에서 그분들의 생각과 마음들을 조금 읽어내고 같이 그분들과 대화할 수 있는 그런 상담적인 역할이 훨씬 많이 필요하지 않나. 물론 그분들이 내가 어디 아파서 병원에 가서 의사 선생님한테 제가 어디가 아파서 약을 주세요. 이런 의사소통도 필요하겠지만 그분들의 삶을 이해하려면 상담 부분이 훨씬 많이 필요하지 않나 하는 생각을 많이 하게 됐어요. 저 같은 경우는 상담을 공부한 그런 적도 없고 그러다 보니까 참 많이 어려움을 느끼는 일도 있었고. 그래서 그런 것을 많이 생각해봐야 하지 않나 하는 생각이 듭니다... (중략)... 그리고 수어통역센터는 저희는 사실 그분들의 요구나 원하는 것을 통역서비스를 제공하는 것보다도 현재는 모여서 생활체육 일환으로 스포츠를 하는 거예요. 건강 부분도 필요하겠지만. 그래서 게이트볼, 탁구, 슌런, 보치아, 이런 것을 하다 보니까 프로그램으로 다 돌아가는 거예요. 일정들이... 그리고 복지관하고 연계를 해서 이런 것을 하다 보니까 그 프로그램에 참여할 수 있는 분들 몇 명 이런 식으로 늘어나다 보니까 부족한 부분도 없지 않아 있고 정말 직접적으로 나가서 서비스를 제공하는 것도 그런 프로그램에 너무 많이 우리가 몰입되어 있는 것 같고. (참여자 4)

## ⑤ 업무 목표 달성을 이루지 못함으로 인해 생긴 내적 갈등

수어통역사에게 자신의 역량을 발휘할 수 있도록 명확한 업무 목표를 설정하는 것이 성공적인 업무 수행을 위한 필수 항목이라고 할 수 있다. 그러나 수어통역 제공이나 사업 수행에 있어서 수어통역사 자신이 목표를 세우더라도 그 목표가 이루어지지 못한 경우 심리적 갈등으로 이어진다는 의견이 제시되었다.

수어를 제가 원하는 목표가 있는데 그 목표가 높지도 않은데도 안 돼서 그런 게 어려운 것 같아요. (참여자 3)

그분들이 원하는 욕구가 해결됐을 때 그런 것 같고. 그런데 저 같은 경우는 저도 목표가 있잖아요. 사업을 한다든지 아니면 행사를 통역한다든지 하면 저도 내가 어떻게 해서 잘 전달하게끔 해야 하는 그런 게 있는데 저 자신이 그게 안 될 때가 있는 거예요. 예를 들어 제가 몸이 아프다든

지 피곤하다든지 아니면 계속 집중이 안 되는 거예요. 그럴 때는 참 제가 많이... (중략)... 제가 만족하지 못해서... (참여자 4)

### (3) 성과평가 지표의 문제점

#### ① 기존의 정형화된 업무 구조에 맞춘 평가 형식의 부적격성 제시

업무와 관련된 기존의 정형화된 근무 시간이 구조화 되어 정해져 있으나, 정해진 시간을 초과하여 업무를 수행하거나 사례를 해결하는 경우가 많다고 하였다. 때문에 정형화된 시간 구조에 맞춰 성과 평가가 이루어지는 방식은 적합하지 않다는 의견이 제시되었다.

성과지표나 통계를 봤을 때는 저희가 30분이면 해결될 수 있는 일을 사실 하루 반나절이나 몇 시간을 통해 해결할 수 있는 사례도 굉장히 많아요. 연말에 사례발표 성과발표를 하기는 하는데 그런 일들이 대다수이다 보니까 사실 이런 정형화된 숫자로 인해 우리가 끼워 맞춰서 통역센터가 평가된다는 게 사실 조금 맞지 않지 않나 하는 생각을 하게 됐어요. (참여자 1)

### (4) 성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시

#### ① 도 내 시·군 지회 및 수어통역센터 간 서비스 교류 사업 평가 필요

수어통역센터 지원 조례안에 명시되어 있는 도 내 시·군 지회 및 수어통역센터 간 서비스 교류 사업은 지회와 수어통역센터의 기능에 있어 매우 중요한 사업 들 중 하나이다. 이는 지회와 수어통역센터가 사례 공유 및 고충 해결을 위해 상호 교류하고 협력하여 지역사회의 통합과 발전은 물론 각 조직의 원활한 운영 도모에 공헌하여 윈-윈(Win-Win)할 수 있는 결과를 가져다 줄 수 있다. 이로써 서비스 교류 사업이 성과를 평가하는 부분으로서 구성되어야 한다는 의견이 제시되었다.

2016년도부터 해마다 해오는데 저희 나름 계속 개선돼 가고 있다고 생각하는 게 이런 게 지역 내에서만 소통하는 게 아니라 도 단위에서 중심을 잡고 상호 소통할 게 필요한 거였거든요. 이렇게 대화하지 않았다면 몰랐을 이야기들... 도에서는 이런 기능적인 부분이 원활히 운영돼야 농인도 만

족하고... 도 단위에서 서비스 대상은 농인도 될 수 있겠지만 전반적인 농인도 있겠지만 저희는 종사자분들도 서비스 대상이 돼요. 저희에게는. 그래서 도 단위에서는 그런 사례를 공유할 수 있는 교류 사업이라고 저희 조례안에 명시됐어요. 평가하는 부분이. 교류 사업으로 명시돼 있는데 매뉴얼 개발이 필요한데 그런 부분이 구체적으로 아직 나와 있지 않다는 거. 그런 게 조금 어려운 부분일 거예요. (참여자 3)

## ② 사례관리 측면에서의 문제 해결에 대한 이용자 만족도 조사 필요

수어통역센터의 서비스에 대한 이용자의 만족도는 정확한 수어통역 전달 뿐만 아니라 문제 해결 여부에 의해 달라질 수 있다는 의견이 제시되었다. 이에 사례관리 영역에서 이용자의 문제 해결에 대한 만족도를 측정하는 것은 성과평가에 구성 요소로서 필요하다는 의견이 제시되었다.

수어통역에 대한 만족도 조사를 하잖아요. 수어통역사가 수어통역을 정확하게 명확하게 잘 전달해서 이분이 만족하느냐라고 평가되는 게 아니라 이 문제가 해결됐느냐 안 됐느냐에 따라서 이분의 만족도가 측정되기 때문에 이런 부분에 대해서는 사실 맞지 않을까 하는 생각을 합니다. (참여자 2)

## ③ 이용자의 수어통역에 대한 기대치 결과 평가 고려

수어통역 서비스에 대한 이용자의 기대치는 수어통역 서비스의 성과로 평가되고 있으므로 이용자의 기대치를 성과 평가에 관련된 구성 요소로서 고려되어야 함이 제시되었다.

수어통역 하다 보면 사실 농인들이 수어통역에 대한 기대치가 있잖아요. 그 기대치가 어떨 때는 결과로 통역사가 평가받는 경우도 있고, 많죠. 경찰이나 법원이나 이런 쪽에서는 정말 열심히 다 해줘도 사실 예를 들면 농인 부부가 이혼하는 과정을 통역했는데 남편과 부인의 통역을 제가 혼자 다 맡았어요. 그러면 남자 쪽에서 유리하게 되면 부인 쪽에서는 불리한 거잖아요. 그런 걸 다 겪으면서 수어통역을 제가 한 곳을 끊는다고 이야기했는데도 그분들이 저를 원했기 때문에 하다 보니까 그 과정에서 너무 힘들더라고요. 다음에는 절대 이런 게 있으면 한 곳을 아예 끊고 해야겠다는 게 생각이 들었어요. 기대치가 결과로 평가받는 것도 평가 만드는 부분에서 같이 들어갔으면 좋겠다는 생각도 들었어요. (참여자 1)

#### ④ 직원의 역량강화 및 관련 교육사업 평가 필요

수어통역센터 지원 조례안에 시·군 센터 종사자 역량강화 사업이 명시되어 있다. 여기서 역량강화는 수어통역센터 조직의 성장과 발전에 지대한 영향을 주는 수어통역사의 역량을 발전시키는 것을 의미한다. 때문에 모든 수어통역사의 역량 강화가 중요한데, 특히 신입 직원의 역량강화를 위한 수어교육과 직무교육 등의 다양한 교육 사업이 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성 요소에 포함되는 것이 중요하다는 의견이 제시되었다.

올해는 아예 사업에 명시적으로 교육하는 것으로 신입직원 중심으로 교육하는 걸 결정했는데 아직 코로나 때문에 실천을 못했고요. 올해 안에 사업으로 하는 것이고 그 외에 성과지표에서 통역질 평가를 하는데 그 부분에 있어서 저희 도 센터가 역량강화 부분은 저희 어느 정도 묶은 당연히 있다고 생각하기 때문에 그런 교육 주제를 선별할 때 이번에도 수어교육 관련된 부분이 있고요. 그건 항상 고민하고 있는 부분입니다. 직무교육을 어떻게 진행할 것인지에 대해서... (참여자 3)

#### ⑤ 이용자의 평가 필요

수어통역센터의 서비스 이용 대상자는 해당 센터 소재 지역에 거주하거나 타 지역으로 오는 청각·언어장애인들까지 다양하다. 때문에 이러한 특수성을 고려하여 대상자를 확장하여 평가가 이루어져야 하며, 이와 관련한 내용이 성과 평가 구성 요소로 고려되어야 한다는 의견이 제시되었다.

질문지 답변 작성할 때 저는 당연히 이용하는 대상자의 평가가 필요하다고 생각했었거든요. 자체 평가 부분은 생각을 안 하고 있었어요. 그런데 이용대상자에 대해서 우려되시는 점이 조금 좀 우려돼요. 하지만 저희가 아까 이용대상자에 대해서 말씀을 드렸는데 저희가 저희 지역 안에 있는 농민들만이 이용 대상자는 아니거든요. 그러면 타 지역에서 오시는 분들도 지역 센터에 오셔서 필요한 서비스를 받게 되는데 시간이 짧다 하더라도 그분들도 저희 대상자이기 때문에 어느 정도 일정 수준 이상의 서비스는 제공되어야 하는 게 저희의 책임인 것 같고요. 그래서 이용 대상인에 대한 평가가 들어갔으면 하고요. (참여자 3)

#### ⑥ 수어통역센터 자체 평가 필요

수어통역센터의 종사자들의 성과 향상은 수어통역센터의 목표 달성에 도움을 줄 수 있다. 이를 위한 과정으로 수어통역사 개개인에 대한 점검 및 자신을 돌아보는 기회가

필요하며, 이를 위해 센터별 자체 평가를 실시해야 하며, 성과 평가의 구성 요소로 제시될 필요가 있다고 하였다.

저희가 작년에 OO복지재단에서 하는 시설 평가를 수어통역센터장님 모시고 사업설명을 들었고 무리하지만 자체 평가를 다 돌려서 스스로 평가해달라고 해서 요청을 드렸어요. 시범센터에다. 시범센터장님이 직접 만나신 것 같고 그건 센터장님 과제였는데 중간 관계자분들이 하셨을 것 같은데 많이 미흡했고 저희를 돌아보는 데 있어서 자체평가를 당연히 해야 한다고 생각이 되고요. 그게 공개적으로 저희가 워크숍에서 평가결과에 대해서 브리핑을 하기는 했는데 이게 나무라는 것보다도 채찍질이 됐던 건 당연하고, 그렇지만 궁극적으로 원하는 목표를 달성하기 위해서는 그런 채찍질을 당근처럼 받아들여야 하는 건 저희의 몫인 것 같아요. 종사자들의 몫인 것 같아요. 그래서 구성원에 대한 평가 부분도 들어가야 할 것 같다는 생각이 들어요. (참여자 3)

## (5) 기타 의견에 따른 제안

### ① 수어통역센터의 특성 및 운영 규정을 반영한 평가 지표 개발 제시

수어통역센터의 특성 및 운영 규정에 따라 수어통역센터의 전반적인 운영 사항을 점검할 수 있도록 성과평가 지표를 개발하는 것이 필요하다는 의견이 제시되었다.

사회복지가 시설평가를 가지고 자체평가를 했다고 했잖아요. 저희가 규정에 따라 운영되고 있는 부분인가를 점검할 수 있는 게 기존에 나와 있는 평가지표였던 것 같은데 저희 수어통역센터의 특성을 살려서 하는 데 초점이 맞춰진 것 같은데 저는 운영 전반 관련해서... (참여자 3)

## 2. 농인 현장전문가 대상 초점집단인터뷰

### 1) 조사 목적과 내용

본 연구에서는 충청북도 전 지역의 수어통역센터에 종사하고 있는 실무자들 중에서 선정된 뛰어난 능력을 가진 것으로 추천된 농인 현장전문가들을 대상으로 진행하였다. 수어통역센터 서비스의 성과평가에 관한 구체적이고 세부적인 내용을 파악하기 위하여 전문가 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)을 실시하였다.

조사내용을 정리하면 다음 <표 Ⅲ-4>과 같다.

<표 Ⅲ-4> 전문가 초점집단인터뷰 질문 내용

질문유형	질문내용
1. 수어통역의 실제	1-1. 수어통역센터가 추구하는 비전, 철학 그리고 사명은 무엇입니까? 1-2. 수어통역센터의 서비스와 관련 사업은 무엇입니까? 1-3. 실제 조직 운영을 비롯한 수어통역센터의 업무 전반은 어떻게 이루어지고 있습니까? 1-4. 수어통역센터는 어떻게 운영되어야 한다고 생각하십니까?
2. 수어통역센터의 성과	2-1. 수어통역센터가 추구하고 지향하는 성과는 무엇이라고 생각하십니까? 2-2. 수어통역센터의 성과에 미치는 영향은 무엇이라고 생각하십니까? (긍정적·부정적 영향 요인) 2-3. 수어통역센터의 성과 향상을 위한 어떠한 부분이 개선되어야 한다고 생각하십니까?
3. 성과평가 및 관련 지표 개발	3-1. 성과를 평가한다는 것은 구체적으로 어떤 의미라고 생각하십니까? 3-2. 실제 수어통역센터에서 성과평가와 관련한 문제점이나 한계점이 있습니까? 있으시면 무엇이라고 생각하십니까? 3-3. 수어통역센터에서 성과평가가 이루어져야 한다고 생각하십니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까? 3-4. 수어통역센터의 성과에 있어서 측정·평가되어야 할 것은 무엇이라고 생각하십니까? (다면적인 평가영역별 평가내용) 3-5. 수어통역센터의 성과를 평가하는 합리적이고 적절한 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

질문유형	질문내용
4. 기타 의견	4-1. 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 대한 기타 의견이 있으십니까?

## 2) 연구 절차와 자료 수집 및 분석 방법

전문가 초점집단인터뷰(FGI)는 2020년 4월 13일(월) 오후 4시부터 5시 40분까지 2시간 이내로 충청북도사회복지센터 강의실에서 대면회의 방식으로 진행되었다. 초점집단면접 인터뷰에는 총 4명의 농인 현장전문가가 참석하였으며 전문가 초점집단인터뷰 참여자 명단은 다음 <표 III-5>과 같다.

<표 III-5> 전문가 초점집단인터뷰 농인 참여자 명단

구분	성별	연령	소속	직위	활동기간	비고
참여자 1	남	30	0000수어통역센터 지역지원본부	사무국장	16	농인
참여자 2	남	40	0000수어통역센터	대리	11	농인
참여자 3	여	30	0000수어통역센터	대리	13	농인
참여자 4	여	30	0000수어통역센터	대리	7	농인

특히 연구진과 초점집단인터뷰 참여자 중 농인 당사자가 포함되어 초점집단인터뷰 진행의 전체과정에 수어통역사 2명과 문자통역사 1명을 배치하여 수어통역센터 서비스의 성과평가에 대해 심도 있는 의견을 나누는 집단 토론이 원활하게 진행될 수 있도록 고려하였다. 또한 초점집단인터뷰 참여자들의 동의를 구한 후 인터뷰 과정을 녹화하여 문자 통역본과 논의된 내용에 대해 검토과정을 거쳐 보완한 후 각 질문에 대한 응답을 중심으로 주제분석을 실시하였다.

### 3) 의미 범주화 분석 결과

‘병원과 행사와 법원 곳곳에서 적재적소에 필요한 수어통역사 배치 노력’을 비롯한 36개의 개념이 도출되었고, 이는 다시 ‘적재적소 수어통역 인력 배치’를 비롯한 19개의 하위범주를 거쳐서, ‘수어통역센터가 추구해야 할 비전과 철학 및 사명’, ‘수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점’, ‘수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소 제시’, ‘성과평가의 한계에 대한 우려’, ‘성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시’, ‘기타의견에 따른 제안’으로 6개의 상위범주가 도출되었다.

〈표 III-6〉 의미 범주화 결과

상위범주	하위범주	개념
수어통역센터가 추구해야 할 비전과 철학 및 사명	적재적소 수어통역 인력 배치	병원과 행사와 법원 곳곳에서 적재적소에 필요한 수어통역사 배치 노력
	수어통역사 양성	조직 관련 교육 실시를 통한 수어통역사 양성 노력
	이용자와 수어통역사 간의 공정하고 확실한 소통	이용자와 수어통역사가 모두 서로 확실하게 소통을 할 수 있도록 하여야 함 원하는 것에 대해서도 얘기를 나눌 수 있도록 하여야 함
수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점	수어통역사가 직면하는 의사소통의 어려움	도 단위 지역과 달리 군 단위 지역에 거주하는 농민들과 제스처로 대화하는 경우가 있음
		지적 수준들에 따라 의사소통 제약이 있음
	수어통역사가 직면하는 중립성 유지의 딜레마	피해자와 가해자 모두 자신에게 도움을 요청함
		중립성을 지키기 위해 도움을 주는 대신 통역만을 제공함
		패소한 사람으로부터 미움을 받아 어려움을 겪음
	수어통역사의 다중역할 수행에 따른 갈등	협회 업무와 센터 업무가 분리됨에도 서로 도와야 하는 일이 발생함
이러한 일이 계속 생겨 서로 갈등이 생기고 스트레스를 받음		

상위범주	하위범주	개념	
		농인 통역사도 청인 통역사도 많이 힘들 것 같다는 느낌이 듦	
	센터장의 전문적 역할 부재	직원들을 위한 슈퍼비전이 부족함	
		센터장이 열린 생각을 가졌으면 좋겠음	
		업무 능력과 지식이 농 통역사에 비해 기대에 못 미침	
		배움을 통한 발전의 기회가 없어 청인 센터장이 들어오면 어떨까 하는 생각이 가끔 듦	
	비공정한 채용 및 자격 기준 문제	사회복지사 자격증 하나만 소지하여도 센터에 입사한 통역사들이 있음	
		힘들게 수어통역사 자격증까지 취득한 사람을 생각하면 의문이 듦	
		사회복지사 자격증만 소지하여도 되는 센터장의 자격 기준이 수어통역사 자격증 및 사회복지사 자격증 둘 다 소지하여야 하는 농통역사의 자격 기준과 비할 때 공평하지 않음	
	수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소 제시	비유적인 설명 방식을 활용한 수어통역 전달	다 아는 것을 꼬집어내어 이해할 수 있도록 하는 비유 설명
		확실한 이해를 위한 반복 설명 제공	농인이 명쾌하고 속 시원히 이해할 수 있을 때까지 수 차례 이루어지는 반복 설명
쉽게 이해할 수 있는 수어 단어 의미의 뉘앙스 및 표현 설명		코로나에 걸리다 란 표현과 관련하여 법에 걸리다 라는 의미와 병에 걸리다 라는 의미는 물론 각 표현의 차이를 설명하여 이해할 수 있도록 함	
문법 기능·육하원칙·인과 관계를 활용한 명확한 수어통역		주어와 목적어와 동사가 확실하게 하여 알 수 있게 해야 함 어떤 이유인지와 누가 그랬는지 뿐만 아니라 인과관계가 확실	

상위범주	하위범주	개념
	전달	하게 하여 알 수 있게 해야 함
	지식 전달을 통한 정보 제공 역할	농인 이용자의 경우 정보가 조금 부족함
		일반 지식들을 동원하여 다양한 정보를 제공함으로써 농인이 이해할 수 있고 많은 선택권을 부여 받을 수 있도록 해야 함
	충실한 내용 전달자로서의 역할	수어로 전달한 내용 속 비속어나 욕을 쓴 부분을 함축시키거나 누락시켜 전달하는 문제가 있음
		화를 내면서 이야기한 것을 수어로 암전하게 하는 경우가 있음
		재미있게 한 얘기임에도 불구하고 표정 및 감정 전달까지 빠뜨리고 하는 경우가 있음
	표정과 감정을 포함하여 있는 그대로 확실하게 전달하여야 함	
성과평가의 한계에 대한 우려	평가 실시에 따른 부작용 우려	평가 체계가 확립되더라도 평가 결과로 인해 통역사들이 상처 받아 퇴사하는 경우가 있을까봐 우려됨
	온라인 평가 방식에 따른 한계	컴퓨터를 잘 모르는 농인들이 있어 한계가 있을 것 같음
	한국어 문장으로 쓰여진 평가 설문지의 한계	농인 이용자의 경우 통역사 평가 문항 내용의 문장을 이해하기가 어려움
쉬운 이해를 위해 농 통역사의 개입 및 도움이 필요하나 한편으로는 위험한 부분이기도 함		
성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시	직원의 심리 평가의 필요성 제시	직원의 컨디션 난조에 따라 오늘과 내일의 수행 결과가 다르기 때문에 심리 평가가 필요하다고 생각함
기타 의견에 따른 제안	청각장애인통역사 증원 필요	2명 이상의 이용자가 도움 요청으로 방문하게 될 경우 청각 장애인통역사가 2명으로 배치되어 도와주어야 함

## (1) 수어통역센터가 추구해야 할 비전과 철학 및 사명

### ① 적재적소 수어통역 인력 배치

법률·의료 기관과 관공서 등의 다양한 공공영역 장소에서 적재적소에 필요한 수어통역 전문 인력들을 배치하고자 노력하는 것이 수어통역센터가 추구해야 하는 비전으로 보았다.

비전에 대해서 수어통역센터에서 뭐 병원이라든지 행사, 법원, 적재적소에 수어통역사를 배치하는 영역의 비전이 있다고 생각을 하고요. (참여자 4)

### ② 수어통역사 양성

수어통역센터가 갖추어야 할 사명으로 수어통역사 양성으로 꼽았으며 이에 따라 수어통역사를 대상으로 조직과 직무에 관련된 역량강화 교육을 제공하여 궁극적으로 청각·언어장애인을 위한 수어통역 서비스 향상에 기여할 수 있는 전문 인력으로 성장할 수 있도록 하여야 함을 강조하였다.

또 사명에 대해서는 통역사를 양성하고 또 조직에 대해서 교육을 하는 게 일이라고 생각을 하고... (참여자 4)

### ③ 이용자와 수어통역사 간의 공정하고 확실한 소통

이용자와 수어통역사의 라포(rapport) 형성에 있어 원만한 의사소통은 필수적이며 이를 위해 서로가 공정하고 확실한 소통을 나눌 수 있도록 하는 것이 수어통역센터의 철학과 사명으로 보았다.

또 철학과 이용자가 있고 통역사가 있으면 원하는 거에 대해서 얘기하고 확실하게 서로 소통을 하는 게 철학과 사명이라고 생각합니다. (참여자 4)

## (2) 수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점

### ① 수어통역사가 직면하는 의사소통의 어려움

청각·언어장애인의 지적 수준에 있어서는 군 단위 지역의 경우는 도 단위 지역의 경우에 비해 뒤쳐지는 지역 간의 격차를 보이고 있는 실정이라고 하였다. 특히 군 단위 지역에 거주 중인 청각·언어장애 이용자들은 제스처를 주된 의사소통 수단으로 사용하고 있는데 수어통역사는 그들과 제스처로 소통을 나누어야 하는 의사소통의 어려움을 겪고 있다고 하였다.

도시 지역과 농촌 지역이 차이가 있는데요. 군 단위 지역에서는 그분들과 직접 수어보다는 제스처로 대화하는 게 있고 지적 수준들에 따라서 의사제약이 있습니다. (참여자 3)

### ② 수어통역사가 직면하는 중립성 유지의 딜레마

수어통역사는 피해자와 가해자로부터 각각 도움 요청을 받을 때 어느 편을 들어주어야 하는 난처한 상황에 직면하고 있는 경우가 있다. 무엇보다 수어통역사는 최대한 중립적 입장을 유지하기 위해 그 요청들을 들어주는 대신 객관적으로 통역 서비스 제공에 힘쓰고 노력하고 있음에도 불구하고 피해자와 가해자 둘 중 불리한 상황에 처한 사람으로부터 미움을 받아야 할 수 밖에 없는 중립성 유지의 딜레마를 겪고 있다고 하였다.

제가 개인적 경험을 얘기하자면 제일 어렵고 힘든 통역이 아마 다들 경험이 있으실 건데요. 수어통역사와 청각장애인통역사가 같이 갔을 때 제일 힘든 부분이 예를 들어서 우리가 경찰서를 간다고 하면 농인과 농인의 뭐 문제로 저희가 갔을 때 가장 힘든 부분, 농 세계가 굉장히 좁잖아요. 그렇기 때문에 가해자 A가 도와달라고 하고 피해자 B도 도와달라고 하니까 사실상 저희가 도와준 건 아니고 통역만 해준 건데 A라는 사람이 승소를 하게 되면 B라는 사람이 저를 미워하고 이해관계가 얽히다 보니까 다들 비슷한 경험이겠지만 그게 가장 힘듭니다. 가장 중립성을 지키는 거에 있어서 제일 어려운 부분이 아닌가. (참여자 1)

### ③ 수어통역사의 다중역할 수행에 따른 갈등

지회와 수어통역센터가 혼재되어 운영되고 있는 상황에서 지회 업무와 수어통역센터 업무가 서로 분리되어 있지 못함으로 인해 수어통역사와 청각장애인통역사가 서로 도

와주어야 하는 경우가 빈번하다. 이렇게 수어통역사든 청각장애인통역사든 모두 각자가 다중역할을 맡아 협조적으로 수행하고 있으나 서로 갈등이 생기거나 스트레스를 받는 심리적 어려움을 겪고 있다.

오늘 아침에 조금 예민한 일이 있었어요. 무슨 일이었냐면 보통 수어통역센터 다 비슷비슷한 얘기지만 협회 업무와 센터 업무가 확실히 분리됨에도 불구하고 서로 도와야 되는 일이 생깁니다. 일을 하다 보면, 협회 일에 치이고 있는데도 불구하고 농인이 와서 수어통역을 부탁해요. 그러면서 계속 서로 이런 일 때문에 갈등이 생기고 스트레스 받고요. 일이 너무 힘들고 바쁘지만 기분이 좋지 않고요. 그때 통역사한테 통역 가자고 할 때 스트레스 받고 일이 너무 바쁘는데 근데 저희 입장에서 보면 농인도 힘들지만 청인 통역사도 많이 힘들 거 같다는 느낌이 듭니다. (참여자 2)

#### ④ 센터장의 전문적 역할 부재

직원을 위한 슈퍼비전의 부족, 청각장애인통역사에 비해 상대적인 업무 및 지식 능력 열세, 관대한 마인드 부족 등을 이유로 수어통역센터장의 전문적 역할이 부재되어 있다고 하였다. 이로 인해 비장애인 센터장이 들어오면 배움을 통한 발전의 기회가 있지 않을까 하는 의견이 제시되었다.

큰 틀을 바꾸고 싶은 예를 들면 사회복지시설 규칙이나 이런 것들을 강하게, 좀 약간 부분이 있어요. 저는 솔직히 농통역사로 억울한 부분이 있는데 업무 능력, 지식 이런 거를 따지면 사실은 시설장님보다 농통역사가 훨씬 월등한데... (중략)... 저희는 농통역과 사회복지, 그런 부분들이 굉장히 억울하다고 생각이 들어요. 나쁠지 모르겠지만 청인 센터장이 들어오면 어떨까라는 생각이 가끔 들 때가 있거든요. 왜냐하면 저도 배워야 하니까요. 제가 배우고 저도 발전을 해야 하니까 그래서 최종적으로 저의 목표가 시설장이 되고 그런 경험들이 쌓였으면 좋겠는데 오히려 제가 지금 가르칠 수 없으니까... (참여자 1)

다만 조금 예민한 얘기인데... 그게 센터장님 관련으로... 생각이 센터장이 열린 생각을 했으면 좋겠다고 생각합니다. 직원들에 대한 슈퍼비전이나 이런 것이 충분하지 않는 부분이 있는 것 같습니다. (참여자 2)

#### ⑤ 비공정한 채용 및 자격 기준 문제

실제 수어통역센터에서는 사회복지사 자격증만을 소지하고 있는 상태에서 입사하여 현재까지 근무하고 있는 중인 수어통역사들이 존재하고 있고 아울러, 사회복지사 자격증만 소지하여도 되는 센터장의 자격 기준까지도 있다. 더욱이 이들의 문제는 수어통역

사 자격증과 사회복지사 자격증을 모두 소지하여야 하는 수어통역사의 자격 기준에 비해서는 공평하지 않다는 의견이 제시되었다.

지금 사회복지사 자격증도 갖고 있고 수어통역사 자격증 갖고 있는 사람들 기준으로 충청북도 사회복지시설에 입사한다고 봤을 때 사회복지사로 입사하면 4급으로 시작할 수 있는데 수어통역센터에 입사하면 수어통역사 자격증이 없을 경우에는 5급이거든요. 그러면 누가 굳이 힘든 수어통역사 자격증까지 취득을 해서 수어통역센터에 들어오는지 의문입니다. 지금 주간보호센터 같은 경우는 무조건... 입사부터 3급이거든요. 그러면 여기 지역의 센터도 있는데 똑같이 수어통역사 자격증 없고 사회복지사 자격증 하나로 입사할 수 있으면 무엇을 선택하겠느냐... (중략)... 지금 시설장 현재 보면 사회복지사 자격 하나 가지고 1급 시설장 자격을 갖고 그 자리에 앉아계신 거거든요... (참여자 1)

### (3) 수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소 제시

#### ① 비유적인 설명 방식을 활용한 수어통역 전달

농인이 쉽게 이해할 수 있도록 정보와 지식을 모두 꼬집어내어 유사한 것에 비유하고, 설명을 덧붙여 수어통역을 제공하는 것이 수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소로서 보았다.

사실 그대로 단어를 다 풀어서 나열해서 표현을 하기 어렵고요. 저는 비유를 많이 사용하는 편인데요. 그 비유를 들거나... (참여자 1)

일상생활에서 다 아는 것을 꼬집어내서 비유로 많이 사용합니다. 이거 아십니까? 이거 알아요? 하는 식으로 설명을 해서 비유를 통해서 이렇게 이해를 연결해서 이해를 시키는 방법을 사용하고 있습니다. (참여자 4)

#### ② 확실한 이해를 위한 반복 설명 제공

수어통역 서비스를 받는 이용자가 수어통역으로 전달된 내용을 명쾌하고 확실히 이해할 수 있을 때까지 수 차례 설명을 반복하는 것 역시 수어통역 품질의 구성 요소라는 의견이 제시되었다.

어떤 상황, 비슷한 상황을 이해할 수 있도록 계속 반복해서 설명을 한다거나... (참여자 1)

가능합니다. 대여섯 차례 확실하게 설명을 하면... (참여자 3)

농인에게 이해를 했는지 아직 이해가 안 됐는지를 파악하는 방법은 수어를 끝내고 농인이 알았다고 대답을 할 때 표정에서 조금 부족한 느낌이 보일 때가 있어요. 수어를 안다고 하는 정도를 보고 이 사람이 정말 시원하게 이해했으면 농인도 이해를 했다는 거고 만약에 수어를 안 하거나 알겠다고 표현하는 수어가 약하면 두 번 정도 더 설명을 한 후에야 이제 시원하다는 표정을 지으며 이해를 하는 거 같아요. 이런 식으로 반복해서 설명을 하는 식입니다. (참여자 4)

### ③ 쉽게 이해할 수 있는 수어 단어 의미의 뉘앙스 및 표현 설명

이용자가 쉽게 확실히 이해할 수 있도록 하기 위해서는 각 표현의 차이를 설명해주는 것이 중요하며 이를 수어통역사가 실행해내어야 할 수어통역 품질의 구성요소들 중 하나라고 보았다.

농인들에게 확실하게 전달하고 이해하기 쉽게 수어를 확실하게 하는 것이 수어통역을 잘한다고 생각합니다... (중략)... 예를 들면 농인이 코로나 바이러스 관련 보면 수어통역사들이 그 안에서 통역을 하는데 통역이 나오는데 걸린다, 병에 걸린다라는 표현이 있는데 며칠 전에, 얼마 전에 국립국어원에서 수어를 하나로 정리했어요. 코로나를 걸린다라는 수어를 '걸린다'라는 수어로 하기로 결정했는데 근데 맞다고 생각하는데 농인분들이 오히려 물어보는 거예요. 이거는 아니다. 걸린다. 이 말이 법을 위반한다는 얘기가기 때문에 병에 걸린다는, 수어는... 이거에 대해서 설명을 해드린 적이 있습니다. 의미 차이가 있어서 농인 회원에게 설명 드린 부분이 있습니다. (참여자 2)

### ④ 문법 기능·육하원칙·인과관계를 활용한 명확한 수어통역 전달

주어와 목적어과 동사 등이 포함된 문법 기능, '누가', '언제', '어디서', '무엇을', '어떻게', '왜' 등의 육하원칙과 원인과 결과의 관계인 인과관계 등을 활용함으로써 내용을 명확하게 전달하여 이용자가 이해할 수 있도록 하는 것이 수어통역 품질에 있어 중요한 구성 요소라는 의견이 제시되었다.

주어가 확실하게 해야 된다고 생각합니다. 왜? 어떤 이유인지 누가 그랬는지 인과관계가 확실해야 알게 되고 목적어는 뭐고 동사는 뭔지 알아야 시원하다고 생각하는 것 같습니다. (참여자 4)

## ⑤ 지식 전달을 통한 정보 제공 역할

청각·언어장애인들은 정보 서비스 이용이 어려운 정보 취약 계층이지만 그들의 정보 접근권은 여전히 부족한 실정이다. 수어통역사는 이용자에게 일반 지식이나 상식들을 동원하여 다양한 정보를 제공함으로써, 더 많은 선택을 할 수 있도록 하는 역할이 중요하며 이를 수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소로 보았다.

정보를 제공해주는 것에 중요하다고 생각하는데 요즘 뉴스를 보면 농인들이 물어봐요. 저게 무슨 말이야? 이런 것들 물어보는데 정확하게 그들에게 이해를 시킬 수 있어야 하거든요. 그 많은 정보를 주고 선택할 수 있게끔 그렇게 해주는 통역사가 가장 좋은 것 같습니다. (참여자 3)

농인에게 정보가 조금 부족하기 때문에 수어통역사가 일반 지식을 알고 있고 이거 있고 저거 있고 여러 가지 정보를 알려주면 농인 입장에서 아 하고 그 중에서 선택을 하게 돼요. 그러면 그 다음 결과에 대해서 불만이 없는데 정보를 모르는데 왜 말 안 해주고 그러고 나서 결과가 안 좋으면 모르기 때문에 선택지를 여러 개 주고 농인이 직접 선택할 수 있게끔 해야 나중에 불만이 없다고 생각을 합니다. 그런 것도 이제 통역사가 원하지 않나 생각합니다. (참여자 4)

## ⑥ 충실한 내용 전달로서의 역할

이용자가 수어로 전달한 내용 전반 가운데 욕이나 비속어를 사용한 부분의 내용을 함축시키거나 그 개인의 표정과 감정까지도 누락시켜 수어통역으로 전달하는 것은 수어통역사의 자질에 문제가 있다고 볼 수 있다. 무엇보다 수어통역사는 이용자의 의사 표현의 권리를 우선시하여 이용자 개인의 표정과 감정을 포함한 의사 표현 내용을 있는 그대로 충실하고도 확실하게 전달하는 역할을 갖추어질 필요가 있다. 이러한 역할 역시 수어통역 품질에 관련된 구성 요소로서 보았다.

경찰서에서 통역을 할 때 농인이 수어를 많이 했는데 많이 움직여서 했는데 분명히 전달하는 청인의 말은 굉장히 짧게 하잖아요. 말을... 뭔가 함축시켜서 누락시켜서 했구나 제가 수어를 하면서 중간 중간 비속어나 욕 같은 거를 쓸 때가 있는데 빠뜨리고 하는 걸 쉬이 파악할 수 있습니다... (중략)... 수어통역을 빼버리면 부분에 대해서 권리 침해라고 이야기하신 부분, 이해가 되는 부분이 다수가 청인사회기 때문에 저희가 욕을 전달했을 때 어쨌든 저를 쳐다보고 수어하는 농인을 쳐다보고 그 사람이 화내거나 욕하는 게 아니라 전달자인 수어통역사에게 감정들이 쏟아지기 때문에 본인이 그런 걸 감내해야 되는 부분에 대해서는 누락시키거나 명확하게 전달하지 않는 거... (중략)... 하지만 어쨌든 본인들의 권리도 있잖아요. 어쨌든 살다 보면 농인들이 많은 손해를 보고 밧줄로 꽂꽂 묶여서 사는 느낌이 듭니다. (참여자 1)

화를 내면서 이야기를 했는데 수어를 전달할 때는 암전히 하는 경우가 있어요. 되게 재미있는 얘기를 했는데 표정에서 감정 전달까지 포함을 해야 되는데 그런 거 빠뜨리는 게 있습니다. (참여자 3)

## **(4) 성과평가의 한계에 대한 우려**

### **① 평가 실시에 따른 부작용 우려**

만족도에 관련된 평가가 실시되더라도 수어통역사들이 부정적인 평가 결과에 의식하여 상처를 받아 퇴사할 수 있을 우려가 있다는 의견이 제시되었다.

저희가 지난 번에 본부 자체에서 그런 부분에 대한 만족도 조사에 대해서 고민을 하고 토론을 한 적이 있었는데요. 사실 저희... 조사 연구 사업을 하게 됐던 부분인데 이게 통역사에 대한 비난이 될까 봐. 전국 수어통역센터가 지금 보면... 이런 체계까지 잡히게 되면 더 어려워지지 않을까 고민도 함께 되더라고요. 이걸로 인해서 감정이 상해서 퇴사하는 사람도 나올까 봐도 우려되는 부분들이 저에게 어려운 숙제인 것 같습니다. (참여자 1)

### **② 온라인 평가 방식에 따른 한계**

컴퓨터 이용에 취약한 일부의 청각·언어장애인 이용자들이 있다는 점에서 온라인 평가 방식으로 실시하기에는 한계가 있을 것 같다는 의견이 제시되었다.

컴퓨터를 잘 모르시는 농인분들이 있기 때문에 한계가 있을 것 같습니다. (참여자 3)

### **③ 한국어 문장으로 쓰여진 평가 설문지의 한계**

이용자는 한국어 문장으로 쓰여진 평가 설문지의 각 문항 내용의 문장을 이해하는데 어려움이 있다. 이러한 해결을 위한 방법으로는 청각장애인통역사가 개입하여 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 수어로 설명해주어 응답을 할 수 있도록 도와주는 것일 수 있으나 이는 평가 윤리에 관련하여 위협할 수도 있다는 의견이 제시되었다.

옛날에 방송통역 관련해가지고 저번에 한 번 설문조사를 한 적이 있는데 설문지를 대부분 문장으

로 되어 있어서 그런 부분이 농인분들한테 그거를 드리고 스스로 판단해서 체크해보라고 한 적은 있는데 문장 자체를 이해하지 못해서... 제가 그 내용을 농인이 이해하기 쉽게... 수어통역사가 잘 했는지, 못했는지, 정말 못했다고 이렇게 표현하고 그것을 체크하게 도와 드린 적이 있어요. 그런 것처럼 조금 위험한 부분이지만 청인 통역사 평가할 때 농통역사 개입이 필요한 것 같아요. (참여자 2)

## (5) 성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시

### ① 직원의 심리 평가의 필요성 제시

수어통역센터 내 종사자들의 컨디션 난조에 따라 오늘과 내일의 수행 결과가 각기 다를 수도 있다는 점에서 종사자를 위한 심리적 평가 실시가 필요하다고 하였으며 이 평가에 대한 부분 역시 성과평가 지표에 구성되어야 한다는 의견이 제시되었다.

만족이라기 보다 심리조사... 예를 들어서 000 수어통역사 선생님이 오늘은 잘했을지라도 내일은 못할 때가 있어요. 컨디션 난조에 따라서 다를 수 있잖아요. 그래서 그런 거에 대한... 낮지 않을까 생각이 듭니다. (참여자 1)

## (6) 기타 의견에 따른 제안

### ① 청각장애인통역사 증원 필요

수어통역센터에서 청각장애인통역사는 규정상 1명으로만 원칙으로 두고 있다. 무엇보다 수어통역센터의 운영과 수어통역 서비스 제공이 더욱 원활해지기 위해서는 청각장애인통역사가 2명으로 증원되는 것이 필요하다는 의견이 제시되었다.

농통역사가 두 명이면 좋고, 만약 이용자분들이 두 분이 방문을 했을 때 이분들을 도와줄 수 있는 농통역사가 두 명이어야 돼요. (참여자 1)

## IV. 델파이 조사

### 1. 수어통역 전문가 대상 1차 델파이 조사

#### 1) 조사 목적 및 연구 절차

본 연구에서는 수어통역센터에 관련된 구체적인 성과평가 지표를 개발하기 위하여 평가 준거 개발의 타당성과 신뢰성을 확보할 수 있는 데에 적합한 델파이 조사 방법을 활용하였다.

델파이 조사를 실시하기에 앞서 먼저 첫 번째 단계에서는 문헌고찰과 전문가 초점집단인터뷰(FGD)를 통해 형성된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 구성되는 세부적이고 다양한 요소들을 면밀히 검토하면서 도출한 13개 영역의 범주화된 44개 문항을 가지고 1차 델파이 조사지를 구성하였다. 특히 1차 델파이 조사지에서는 델파이 패널이 쉽게 이해하여 응답을 할 수 있도록 하기 위해 문항별 해설을 추가하여 문항에 대한 이해도를 높일 수 있도록 하였다.

두 번째 단계에서는 오랫동안 수어통역 관련 분야에서 활동해 오거나 연구해 온 전문가 총 10명을 델파이 패널로 선정하고 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성요소에 대한 그들의 의견을 수렴하여 본 조사의 효율적인 추진과 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 객관성 및 타당성을 확보하고자 하였다. 수어통역 전문가 델파이 조사 참여자 명단은 다음 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 수어통역 전문가 델파이 조사 참여자 명단

구분	성별	연령	소속	직위	활동기간	비고
참여자 1	여	40	0000수어통역센터	수어통역사	3	청인
참여자 2	여	40	사회복지법인 00000	사무처장	19	청인
참여자 3	남	40	0000수어통역센터	팀장	15	청인
참여자 4	남	40	00대학교 대학원	강사	16	농인

구분	성별	연령	소속	직위	활동기간	비고
참여자 5	여	40	OO대학교 OOOOOO연구소	연구원	15	청인
참여자 6	여	30	OOOO수어통역센터	대리	7	농인
참여자 7	여	60	OO수어전문교육원	강사	35	청인
참여자 8	남	40	OOOO수어통역센터	센터장	12	농인
참여자 9	남	40	OOO수어통역센터	팀장	10	청인
참여자 10	여	50	OO수어전문교육원	강사	31	청인

세 번째 단계에서는 2020년 5월 15일(금)부터 27일(수)까지 1차 델파이 조사를 진행하였다. 이때 참여자가 제시한 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성요소들의 중요도와 시급도를 선택하고 각 구성요소에 대한 수정 및 기타 의견을 제시할 수 있도록 하였다.

네 번째 단계에서는 1차 조사지를 취합하고 IBM SPSS 21.0으로 그 조사지의 응답결과를 분석하여 리커트(Likert) 5점 척도(중요도 : ‘전혀 중요하지 않음’, ‘중요하지 않음’, ‘보통’, ‘중요함’, ‘매우 중요함’, 시급도 : ‘전혀 시급하지 않음’, ‘시급하지 않음’, ‘보통’, ‘시급함’, ‘매우 시급함’)를 기준으로 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성요소들의 중요도와 시급도에 대한 평균(median), 중앙값(median), 표준편차(standard deviation), 사분위 범위(interquartile range)를 측정하여 지수화 하였다.

## 2) 1차 델파이 조사 결과

이론적 고찰과 전문가 초점집단인터뷰(FGI)의 결과를 토대로 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성요소들은 ‘가치 관리’, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회연계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘정보문서관리’, ‘안전관리’, ‘지원관리’, ‘환경관리’, ‘규범관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리’ 등의 총 13개의 영역과 그 영역별로 범주화된 총 44개의

문항들로 도출되었다. 그 다음 차례에는 모든 응답자들의 문항 내용을 1차 델파이 조사지에 포함하여 구조화하였으며 1차 델파이 조사지에서 제시된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 관련된 문항은 다음 <표 IV-2>와 같다.

<표 IV-2> 1차 델파이 조사지에서 구조화된 성과평가 지표 문항

영역	문항	문항 수	응답 형식
A. 가치 관리	A1. 사회적 책임과 사명 명문화	1개	선택형, 서술형
B. 인적자원 관리	B1. 직원충원율	12개	선택형, 서술형
	B2. 직원의 경력		
	B3. 자격증 소지 직원 비율		
	B4. 직원 근속률		
	B5. 직원교육		
	B6. 교육비 지원		
	B7. 직원채용의 공정성		
	B8. 센터장의 전문성		
	B9. 중간관리자의 전문성		
	B10. 근로기준법 준수 및 복리후생		
	B11. 직원 관리		
	B12. 직원의 권리 및 인권 보호		
C. 지역사회연계 관리	C1. 비상근수어통역사 관리	2개	선택형, 서술형
	C2. 지역사회연계		
D. 재정 및 조직운영 관리	D1. 사업비	3개	선택형, 서술형
	D2. 회계의 투명성		
	D3. 기관의 윤리성		
E. 이용자 관리	E1. 개인정보보호 및 비밀보장	3개	선택형, 서술형
	E2. 권리보장 및 참여		
	E3. 고충 및 불만처리		

영역	문항	문항 수	응답 형식
F. 프로그램 및 서비스 관리	F1. 프로그램별 세부사업 계획	3개	선택형, 서술형
	F2. 서비스 및 프로그램 관리		
	F3. 이용자 욕구 및 만족도 조사		
G. 정보문서관리	G1. 문서정보관리	1개	선택형, 서술형
H. 안전관리	H1. 안전관리	1개	선택형, 서술형
I. 지원관리	I1. 지원관리 및 슈퍼비전	1개	선택형, 서술형
J. 환경관리	J1. 접근성 및 편의성	2개	선택형, 서술형
	J2. 충분성 및 쾌적성		
K. 규범관리	K1. 기본 운영 규정 준수	1개	선택형, 서술형
L. 수어통역품질 관리	L1. 수어 이해력	8개	선택형, 서술형
	L2. 수어통역의 정확성		
	L3. 수어통역의 충실성		
	L4. 수어통역의 유창성		
	L5. 수어통역의 능숙성		
	L6. 제반 지식 능력		
	L7. 대처 능력		
	L8. 중립성		
M. 결과 관리	M1. 상담 및 사례관리	6개	선택형, 서술형
	M2. 운영위원회 운영 및 운영실적/참석률		
	M3. 서비스 제공 실적		
	M4. 직무 만족도		
	M5. 자원개발실적		
	M6. 이용자 불만 해소율		
합 계		44개	

총 10명의 패널이 응답한 총 44개의 문항의 1차 중요도에 대한 평균(mean), 중앙값(median), 표준편차(standard deviation), 사분위수 범위(interquartile range)를 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하고 수치화 한 결과는 다음 <표 IV-3>과 같다.

<표 IV-3> 성과평가 구성요소의 1차 중요도 분석 결과

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
가치 관리	사회적 책임과 사명 명문화	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
인적자원 관리	직원충원율	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	직원의 경력	3.90	4.00	0.74	3.00-4.25
	자격증 소지 직원 비율	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	직원 근속률	3.70	3.50	0.82	3.00-4.25
	직원교육	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	교육비 지원	4.40	4.50	0.70	4.00-5.00
	직원채용의 공정성	4.60	5.00	0.52	4.00-5.00
	센터장의 전문성	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	중간관리자의 전문성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	근로기준법 준수 및 복리후생	4.60	5.00	0.52	4.00-5.00
	직원 관리	4.00	4.00	0.47	4.00-4.00
	직원의 권리 및 인권 보호	4.50	4.50	0.53	4.00-5.00
지역사회연계 관리	비상근수어통역사 관리	4.00	4.00	0.82	3.00-5.00
	지역사회연계	4.00	4.00	0.82	3.00-5.00
재정 및 조직운영 관리	사업비	3.44	4.00	1.33	2.50-4.50
	회계의 투명성	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
	기관의 윤리성	4.50	5.00	0.71	4.00-5.00
이용자 관리	개인정보보호 및 비밀보장	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	권리보장 및 참여	4.40	5.00	0.84	3.75-5.00
	고충 및 불만처리	4.50	5.00	0.71	4.00-5.00
프로그램 및 서비스 관리	프로그램별 세부사업 계획	4.00	4.00	0.82	3.00-5.00
	서비스 및 프로그램 관리	3.60	3.50	0.70	3.00-4.00
	이용자 욕구 및 만족도 조사	4.20	4.00	0.63	4.00-5.00
정보문서관리	문서정보관리	4.67	5.00	0.50	4.00-5.00
안전관리	안전관리	4.30	5.00	1.06	3.75-5.00
지원관리	지원관리 및 슈퍼비전	3.70	4.00	0.68	3.00-4.00
환경관리	접근성 및 편의성	4.50	5.00	0.71	4.00-5.00
	충분성 및 쾌적성	4.10	4.00	0.74	3.75-5.00
규범관리	기본 운영 규정 준수	4.70	5.00	0.68	4.75-5.00
수어통역품질 관리	수어 이해력	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	수어통역의 정확성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	수어통역의 충실성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	수어통역의 유창성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	수어통역의 능숙성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	제반 지식 능력	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
	대처 능력	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	중립성	4.70	5.00	0.68	4.75-5.00
결과 관리	상담 및 사례관리	3.60	4.00	1.35	2.75-5.00

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
	운영위원회 운영 및 운영실적/참석률	4.40	4.50	0.70	4.00-5.00
	서비스 제공 실적	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	직무 만족도	3.90	4.00	0.88	3.75-4.25
	자원개발실적	4.10	4.00	0.88	3.00-5.00
	이용자 불만 해소율	4.10	4.00	0.74	3.75-5.00

위의 <표 IV-3>에서 제시한 바와 같이 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 구성되는 총 44개 항목의 중요도 분석 결과, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’과 ‘직원 근속률’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘사업비’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘지원관리’ 영역에서의 ‘지원관리 및 슈퍼비전’과 ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’와 ‘직무 만족도’ 등을 포함한 총 7개 문항에서 각 중요도에 대한 평균은 3.4부터 4.0 미만으로 다양하게 나타났으나, 이러한 문항들을 제외한 나머지 37개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 또한 5점 리커트 척도를 기준으로 측정 수치화한 결과를 고려해볼 때 전반적으로 각 중요도가 ‘대체로 그렇다’로 조사되었다.

또 다른 한편, 총 10명의 패널이 응답한 총 44개의 문항의 1차 시급도에 대한 평균(mean), 중앙값(median), 표준편차(standard deviation), 사분위수 범위(interquartile range)를 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하고 수치화한 결과는 다음 <표 IV-4>과 같다.

<표 IV-4> 성과평가 구성요소의 1차 시급도 분석 결과

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
가치 관리	사회적 책임과 사명 명문화	4.30	4.50	0.82	3.75-5.00
인적자원 관리	직원충원율	4.60	5.00	0.70	4.00-5.00
	직원의 경력	3.60	3.50	0.70	3.00-4.00

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
	자격증 소지 직원 비율	4.10	4.00	0.88	3.00-5.00
	직원 근속률	3.50	3.50	0.85	3.00-4.00
	직원교육	4.30	4.50	1.00	4.00-5.00
	교육비 지원	4.10	4.00	0.74	3.75-5.00
	직원채용의 공정성	4.50	5.00	0.71	4.00-5.00
	센터장의 전문성	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	중간관리자의 전문성	4.70	5.00	0.68	4.75-5.00
	근로기준법 준수 및 복리후생	4.40	4.50	0.71	4.00-5.00
	직원 관리	3.60	4.00	0.52	3.00-4.00
	직원의 권리 및 인권 보호	4.50	5.00	0.71	4.00-5.00
	지역사회연계 관리	비상근 수어통역사 관리	4.00	4.00	0.94
지역사회연계		3.80	4.00	0.80	3.00-4.25
재정 및 조직운영 관리	사업비	3.33	3.00	1.32	2.50-4.50
	회계의 투명성	4.60	5.00	0.70	4.00-5.00
	기관의 윤리성	4.40	4.50	0.70	4.00-5.00
이용자 관리	개인정보보호 및 비밀보장	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	권리보장 및 참여	4.20	4.50	0.92	3.00-5.00
	고충 및 불만처리	4.40	5.00	0.84	3.75-5.00
프로그램 및 서비스 관리	프로그램별 세부사업 계획	3.90	3.50	0.99	3.00-5.00
	서비스 및 프로그램 관리	3.60	3.00	0.84	3.00-4.25
	이용자 욕구 및 만족도 조사	4.20	4.00	0.63	4.00-5.00

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
정보문서관리	문서정보관리	4.00	4.00	0.87	4.00-4.50
안전관리	안전관리	4.20	5.00	1.14	3.00-5.00
지원관리	지원관리 및 슈퍼비전	3.70	3.50	0.82	3.00-4.25
환경관리	접근성 및 편의성	4.10	4.50	1.10	3.00-5.00
	충분성 및 쾌적성	4.00	4.00	0.94	3.00-5.00
규범관리	기본 운영 규정 준수	4.50	5.00	0.85	3.75-5.00
수어통역품질 관리	수어 이해력	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	수어통역의 정확성	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	수어통역의 충실성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	수어통역의 유창성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	수어통역의 능숙성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	제반 지식 능력	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
	대처 능력	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	중립성	4.60	5.00	0.70	4.00-5.00
결과 관리	상담 및 사례관리	3.40	3.50	1.43	2.00-5.00
	운영위원회 운영 및 운영실적/참석률	4.10	4.00	0.88	3.00-5.00
	서비스 제공 실적	4.20	4.00	0.42	4.00-4.25
	직무 만족도	3.70	4.00	0.82	3.00-4.00
	자원개발실적	3.80	4.00	0.80	3.00-4.25
	이용자 불만 해소율	4.10	4.00	0.88	3.00-5.00

위의 <표 IV-4>에서 제시한 바와 같이 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 구성되

는 총 44개의 항목의 시급도 분석 결과, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 과 ‘직원 근속률’ 과 ‘직원관리’, ‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회연계’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘사업비’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘프로그램별 세부사업 계획’ 과 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘지원관리’ 영역에서의 ‘지원관리 및 슈퍼비전’, ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’ 와 ‘직무 만족도’, ‘자원개발실적’ 등을 포함한 총 11개 문항에서 각 시급도에 대한 평균은 3.3부터 4.0 미만으로 다양하게 나타났으나, 이러한 문항들을 제외한 나머지 33개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 또한 5점 리커트 척도를 기준으로 측정 지수화한 결과를 고려해볼 때 전반적으로 각 시급도가 ‘대체로 그렇다’ 로 조사되었다.

또한 1차 델파이 조사지에서 제시된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성 문항들에 대한 전문가들의 수정 및 기타 의견은 다음 <표 IV-5>와 같다.

**<표 IV-5> 1차 델파이 패널(전문가) 의견 반영 내용**

1차 델파이 조사 수정 및 기타의견
<p><b>B. 인적자원 관리</b></p> <p><b>‘직원충원율’ 문항(B1)에서</b>  ‘직원 충원율’을 ‘인적 자원 적정율’로 변경 제안</p> <p><b>‘직원의 경력’ 문항(B2)에서</b>  ‘직원의 경력 인정여부’에 대한 평가가 필요함</p> <p><b>‘자격증 소지 직원 비율’ 문항(B3)에서</b>  자격증 기준에 수어교원 자격 보유도 추가하면 좋을 것 같음</p> <p><b>‘직원교육’ 문항(B5)에서</b>  ‘직원교육’이 기본적 직무교육과 전문 영역으로 구분될 필요가 있음</p> <p><b>‘센터장의 전문성’ 문항(B8)에서</b>  센터장은 수어통역센터 운영의 총 책임자로서 고도의 전문성과 농사회의 이해, 장애인복지 실천이 요구되므로 학위 보유 여부, 자격증(사회복지사, 통역사자격증, 수어교원 등) 여부를 추가하는 것이 필요함</p> <p><b>‘중간관리자의 전문성’ 문항(B9)에서</b></p>

중간관리자의 경우, 장애유무와 상관없으므로 청각장애인통역사 자격증을 추가하여 불필요한 오해를 해소할 필요가 있음

#### **‘직원 관리’ 문항(B11)에서**

- (1) 센터장에 의한 직원 근무평가만으로는 객관성과 공정성이 부족하며 효과도 미비할 것 같음
- (2) 직원 정기면담, 직원 워크숍 등 직원과의 소통창구 마련 유무를 평가하는 항목이 추가되면 좋겠음
- (3) ‘직원 관리’라는 넓고 모호한 용어보다 ‘직원 근무 평정’ 또는 ‘직원 업무 평정’과 같은 구체적인 요소를 사용할 것을 제안함
- (4) 슈퍼비전 등 정기적인 관리가 이루어지고 있는지 파악이 필요함

#### **C. 지역사회연계 관리**

##### **‘비상근수어통역사 관리’ 문항(C1)에서**

- (1) 지역사회에 수어보급을 통한 수어가능인력 기반을 형성할 수 있을 것 같으며 지역주민 대상 수어 교실 진행 유무를 평가항목으로 추가하면 좋을 것 같음
- (2) ‘비상근수어통역사 관리’라는 통제성을 의미하는 용어보다 ‘비상근수어통역사 네트워크 구축 및 활용’ 또는 ‘비상근수어통역사 개발·연계·지원 제도 운영’과 같은 공유와 촉진을 의미하는 용어로 수정 제안함

##### **‘지역사회연계’ 문항(C2)에서**

‘지역사회연계’를 ‘지역사회참여’로 변경할 것을 제안하며 특히 ‘인식개선프로그램 진행 실적’은 프로그램 및 사업실적 지표에서 평가하는 것이 합당함

#### **D. 제정 및 조직운영**

##### **‘사업비’ 문항(D1)에서**

- (1) 수어통역센터와 농아인협회는 각각 독립기관이지만 센터 인력으로 협회의 모든 사업을 진행하고 센터는 통역사업이 주 업무이므로 센터의 사업비 비율로 양질의 서비스 제공여부를 평가하기에는 부적합한 것 같음
- (2) 수어통역센터의 서비스는 통상적인 복지관의 사회복지사의 인건비나 사업비와는 다른 개념으로 접근해야 하지 않을까 생각함

##### **‘회계의 투명성’ 문항(D2)에서**

회계 부분은 투명성과 동시에 적정성도 중요한 것 같음

#### **E. 이용자 관리**

### **‘권리보장 및 참여’ 문항(E2)에서**

별도의 이용자에 대한 암행 평가 요소가 있어야 하지 않을까 생각하며 이용자 입장에서 ‘권리보장 및 참여’와 ‘고충 및 불만처리’에 대한 기관의 안내를 받았는지, 어느 정도 참여했는지 등이 포함하면 좋을 것 같음

## **F. 프로그램 및 서비스 관리**

### **‘서비스 및 프로그램 관리’ 문항(F2)에서**

(1) 수어통역센터의 주요 목표는 농인의 지역사회 통합을 위한 통역 지원 서비스이므로 기타 프로그램에 중점을 두기 보다는 통역서비스의 질 향상 및 지원을 위한 노력에 평가가 맞추어져야 함

(2) 목적사업이 ‘수어통역사업’으로 특정된 수어통역센터에서 이용자의 자립 및 사회통합을 위한 프로그램까지 평가된다면 현 인력상태에서 업무과잉임

### **‘이용자 욕구 및 만족도 조사’ 문항(F3)에서**

센터의 기본적 목적은 의사소통 지원이라는 점에서 기타 프로그램이 많으면 오히려 본연의 업무에 지장이 있다고 생각되므로 욕구 조사보다는 수어통역에 대한 만족도 조사가 좋을 것 같음

## **G. 정보문서관리**

### **‘문서정보관리’ 문항(G1)에서**

‘문서정보관리’는 ‘재정 및 조직운영’의 지표와 통합되어야 함

## **H. 안전관리**

### **‘안전관리’ 문항(H1)에서**

(1) ‘안전관리’의 영역에 물리적 사고에 대한 안전뿐 아니라 성희롱 예방을 위한 매뉴얼도 필요할 것 같음

(2) ‘안전관리’는 ‘재정 및 조직운영’의 지표와 통합되어야 하며 보험가입 여부 추가도 필요함

## **I. 지원관리**

### **‘지원관리 및 슈퍼비전’ 문항(I1)에서**

‘지원관리 및 슈퍼비전’은 ‘재정 및 조직운영’의 지표와 통합되어야 함

## **J. 환경관리**

### **‘접근성 및 편의성’ 문항(J1)에서**

‘접근성 및 편의성’은 지리적, 물리적 접근 편의성을 의미하는 것으로 보이나 물리적 접근성과 이용의

편리성(절차의 간편성, 신청방법의 다양성 등)으로 구분하는 것이 낫다고 봄

#### **‘충분성 및 쾌적성’ 문항(J2)에서**

(1) ‘충분성 및 쾌적성’은 ‘적절한 환경 유지 및 관리’로 변경되면 좋을 것 같음

(2) ‘충분성 및 쾌적성’을 ‘센터 공간의 충분성 및 쾌적성’으로 정정하는 것을 제안하며 상담실, 사무실 등의 공간 분리 확보는 필수적이라 생각함

#### **K. 규범관리**

##### **‘기본 운영 규정 준수’ 문항(K1)에서**

‘규범관리’의 ‘기본 운영 규정 준수’는 ‘재정 및 조직운영’의 지표와 통합되어야 함

#### **L. 수어통역품질관리**

##### **‘수어 이해력’ 문항(L1)에서**

(1) ‘수어통역품질관리’가 필요하나 인력 부족을 이유로 수어통역 서비스는 지역사회에서 통역사 1명이 이용자를 대상으로 통역을 맡는 경우가 많다는 점에서 ‘수어통역품질관리’를 평가하는 것은 쉽지 않을 것으로 생각됨

(2) ‘수어통역품질관리’에 있어서 관련 세부항목별 평가보다 이용자의 만족도 내지는 품질 관리 여부(사례교육 및 통역훈련, 수어능력시험 등)을 통해 평가하는 것이 타당하다고 생각됨

##### **‘수어통역의 충실성’ 문항(L3)에서**

‘수어통역의 충실성’의 예(중요 단어 및 의미 생략 없이 통역 제공, 비수지 신호를 충분히 사용하여 화자의 감정과 의미를 전달)는 ‘수어통역의 정확성’과 밀접하게 관련된 내용이라고 생각됨

##### **‘제반 지식 능력’ 문항(L6)에서**

‘수어통역품질관리’의 평가되어야 할 구성요소인 제반 지식 능력은 더욱 충실하고 정확한 통역이 가능케 하므로 질 높은 통역을 위한 지식을 습득하는 자세가 중요하지만 통역사에게 모든 영역에 대한 지식능력 요구는 과중한 책임이라고 봄

##### **‘중립성’ 문항(L8)에서**

‘수어통역품질관리’에 대한 평가는 매우 중요하며 특히 실행의 형태에서 통역사 자체 평가와 이용자 평가 간의 갭을 통해 향상도를 보는 형태로 개선되어야 하지 않을까 하는 생각이 듭

#### **M. 결과관리**

##### **‘상담 및 사례관리’ 문항(M1)에서**

(1) 수어통역을 위한 사례관리는 꼭 필요하지만 복지관에서 하는 전문적인 사례관리 틀을 가져오는 것

은 맞지 않음

(2) 수어통역 서비스의 지속성을 고려해 초기상담 및 욕구사정 등의 틀을 만들 필요가 있음

(3) '상담'과 '사례관리'는 분리되어야 하며 특히 상담은 수어통역센터의 주요 서비스 항목이므로 '서비스 제공 실적'의 지표와 통합할 필요가 있음

'서비스 제공실적' 문항(M3)에서

'결과관리'에서 '서비스 제공 실적'과 관련하여, 통역 서비스 전체의 효용성이 확보되기 위해서는 이용자 개인별 통역 시간 및 통역 영역 등에 대한 관리가 필요할 것이라고 생각됨

#### [기타 의견]

(1) 자부담 확보를 위한 사업비 명목을 높이고자 할 때 수어통역센터의 통역사 본연의 의무가 지켜질 수 있을지, 이용자에게 대한 통역의 질이 확보될 수 있을지에 대한 우려가 있음

(2) 현재 센터 인력으로 프로그램 및 서비스 관리 항목에 해당하는 사업을 법인(농아인협회) 사업으로 진행되고 있지만 수어통역센터의 평가지표에 이 항목이 포함되어 센터가 수어통역 사업 외 이용자 대상 재활사업 등으로도 평가를 받는 것은 현 운영구조에서 어려움이 있을 것으로 생각됨

(3) 수어통역센터의 고유한 목적 사업인 수어통역사업에 대한 체계성과 계획성 등을 평가하면 좋을 것 같음

(4) 이용자가 원하는 통역사를 선택할 수 있는 권리 보장에 대한 의견이 필요함

(5) 농인이 교육영역(1회성이 아닌)에서 통역을 받을 수 있는 권리도 고려 필요함

(6) 수어통역 능력 모니터링 관리에 대한 부분에 대해서도 고려 필요함

(7) 이용자는 통역에 대한 만족도 관련 건의 방법이 없기에 고려 필요함

(8) 개인정보보호 및 비밀보장만큼 면대면 상담할 수 있는 환경 미흡에 개선이 필요함

## 2. 수어통역 전문가 대상 2차 델파이 조사

### 1) 연구 절차

2차 델파이 조사를 실시하기에 앞서 먼저 첫 번째 단계에서는 1차 델파이 조사에서 도출된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 관련된 13개 영역과 각 영역별 44개의 문항에 대한 중요도 및 시급도 결과와 각 영역별 문항에 대한 수정 및 기타 의견뿐 아니라 전문가 자문회의 결과를 참고하여 2차 델파이 조사지에 제시되어야 할 문항들을 수정·보완하였다. 특히 중복되는 것으로 판단된 영역 및 문항들을 통합하고 삭제하였으며 일부 문항의 이름과 영역의 나열 순서를 변경하였을 뿐만 아니라 새로운 문항까지도 추가하였다. 이를 통해 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성요소를 9개 영역으로 범주화하여 총 41개 문항으로 재구성하였다. 이렇게 재구성한 영역과 문항들을 2차 델파이 조사지에 제시하여 구조화하였다. 또한 델파이 조사 참여 패널이 쉽게 이해하여 응답을 할 수 있도록 하기 위해 문항별 해설을 추가·보완하여 문항에 대한 이해도를 높일 수 있도록 하였다.

두 번째 단계에서는 1차 델파이 조사에 참여한 전문가 총 10명을 2차 델파이 조사 참여 패널로 동일하게 선정하고, 재구성된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성요소에 대한 그들의 의견을 다시 수렴하여 본 조사의 효율적인 추진과 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 객관성 및 타당성을 확보하고자 하였다.

세 번째 단계에서는 2020년 7월 21일(화)부터 31일(수)까지 2차 델파이 조사를 진행하였으며 참여자가 제시한 수어통역센터 서비스 성과평가 지표를 구성하는 요소들의 중요도와 시급도를 파악하고 각 구성요소에 대한 수정 및 기타 의견을 제시할 수 있도록 하였다.

네 번째 단계에서는 2차 조사지를 취합하고 IBM SPSS 21.0으로 조사지의 응답결과를 분석하여 리커트(Likert) 5점 척도(중요도 : ‘전혀 중요하지 않음’, ‘중요하지 않음’, ‘보통’, ‘중요함’, ‘매우 중요함’, 시급도 : ‘전혀 시급하지 않음’, ‘시급하지 않음’, ‘보통’, ‘시급함’, ‘매우 시급함’)를 기준으로 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성요소들의 중요도와 시급도에 대한 평균(median), 중앙값(median), 표준

편차(standard deviation), 사분위 범위(interquartile range)를 측정하여 지수화 하였다.

## 2) 2차 델파이 조사 결과

1차 델파이 조사의 결과와 전문가 자문회의 결과를 토대로 수어통역센터 서비스 성과 평가 지표의 구성요소들은 ‘가치 관리’, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회연계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘환경관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리’ 등의 총 9개의 영역과 그 영역별로 범주화된 총 41개의 문항들로 도출되었다. 그 다음으로는 모든 응답자들의 문항 내용을 2차 델파이 조사지에 포함하여 구조화하였다. 2차 델파이 조사지에서 제시된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 관련된 문항은 다음 <표 IV-6>와 같다.

<표 IV-6> 2차 델파이 조사지에서 구조화된 성과평가 지표 문항

영역	문항	문항 수	응답 형식
A. 가치 관리	A1. 사회적 책임과 사명 명문화	1개	선택형, 서술형
B. 인적자원 관리	B1. 인적자원 적정율	11개	선택형, 서술형
	B2. 직원의 경력		
	B3. 자격증 소지 직원 비율		
	B4. 직원 근속률		
	B5. 직원교육		
	B6. 직원 교육활동비 지원		
	B7. 인사관리 공정성		
	B8. 센터장의 전문성		
	B9. 중간관리자의 전문성		
	B10. 근로기준법 준수 및 복리후생		
B11. 직원의 권리 및 인권 보호			
C. 지역사회연계 관리	C1. 비상근 수어통역사 네트워크 구축 및	2개	선택형,

영역	문항	문항 수	응답 형식
	활용		서술형
	C2. 지역사회참여와 지역수어자원 활용		
D. 재정 및 조직운영 관리	D1. 자부담 및 보조금	7개	선택형, 서술형
	D2. 회계의 투명성 및 적정성		
	D3. 기관의 윤리성		
	D4. 문서정보관리		
	D5. 안전관리		
	D6. 지원관리		
	D7. 기본 운영 규정 준수		
E. 이용자 관리	E1. 개인정보보호 및 비밀보장	3개	선택형, 서술형
	E2. 이용자의 권리보장 및 참여		
	E3. 고충 및 불만처리		
F. 프로그램 및 서비스 관리	F1. 프로그램별 세부사업 계획	3개	선택형, 서술형
	F2. 서비스 및 프로그램 관리		
	F3. 이용자 만족도 조사		
G. 환경관리	G1. 접근성 및 편의성	2개	선택형, 서술형
	G2. 센터 공간의 충분성 및 쾌적성		
H. 수어통역품질 관리	H1. 수어통역의 정확성	6개	선택형, 서술형
	H2. 수어통역의 유창성		
	H3. 수어통역의 전문성		
	H4. 제반 지식 능력		
	H5. 대처 능력		
	H6. 중립성		
I. 결과 관리	I1. 상담 및 사례관리	6개	선택형, 서술형
	I2. 운영위원회 운영 및 운영실적/참석률		
	I3. 서비스 제공 실적		
	I4. 직무 만족도		

영역	문항	문항 수	응답 형식
	15. 자원개발실적		
	16. 이용자 불만 해소율		
합 계		41개	

총 10명의 패널이 응답한 총 41개 문항의 2차 중요도에 대한 평균(mean), 중앙값(median), 표준편차(standard deviation), 사분위수 범위(interquartile range)를 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하고 수치화한 결과는 다음 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 성과평가 구성요소의 2차 중요도 분석 결과

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
가치 관리	사회적 책임과 사명 명문화	4.67	5.00	0.50	4.00-5.00
인적자원 관리	인적자원 적정율	4.50	4.50	0.53	4.00-5.00
	직원의 경력	3.90	4.00	0.60	3.75-4.00
	자격증 소지 직원 비율	4.30	4.00	0.70	4.00-5.00
	직원 근속률	3.70	4.00	0.48	3.00-4.00
	직원교육	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	교육비 지원	4.30	4.00	0.48	4.00-5.00
	인사관리 공정성	4.60	5.00	0.52	4.00-5.00
	센터장의 전문성	4.80	5.00	0.63	5.00-5.00
	중간관리자의 전문성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	근로기준법 준수 및 복리후생	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	직원의 권리 및 인권 보호	4.60	5.00	0.52	4.00-5.00
지역사회연	비상근 수어통역사 네트워크 구축 및	4.10	4.00	0.74	3.75-5.00

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
계 관리	활동				
	지역사회참여와 지역수어자원 활용	3.80	4.00	0.80	3.75-4.00
재정 및 조직운영 관리	자부담 및 보조금	3.80	4.00	0.63	3.00-4.00
	회계의 투명성 및 적정성	5.00	5.00	0.00	5.00-5.00
	기관의 윤리성	4.90	5.00	0.32	5.00-5.00
	문서정보관리	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
	안전관리	4.40	4.50	0.70	4.00-5.00
	지원관리	3.70	4.00	0.48	3.00-4.00
	기본 운영 규정 준수	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
이용자 관리	개인정보보호 및 비밀보장	5.00	5.00	0.00	5.00-5.00
	이용자의 권리보장 및 참여	4.40	4.50	0.70	4.00-5.00
	고충 및 불만처리	4.30	4.00	0.70	4.00-5.00
프로그램 및 서비스 관리	프로그램별 세부사업 계획	4.00	4.00	0.71	3.50-4.50
	서비스 및 프로그램 관리	3.50	3.00	0.71	3.00-4.00
	이용자 만족도 조사	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
환경관리	접근성 및 편의성	4.50	4.50	0.53	4.00-5.00
	센터공간의 충분성 및 쾌적성	4.10	4.00	0.74	3.75-5.00
수어통역품질 관리	수어통역의 정확성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	수어통역의 유창성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	수어통역의 전문성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	제반 지식 능력	4.50	4.50	0.53	4.00-5.00
	대처 능력	5.00	5.00	0.00	5.00-5.00

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
	중립성	4.60	5.00	0.52	4.00-5.00
결과 관리	상담 및 사례관리	3.70	3.50	1.25	2.75-5.00
	운영위원회 운영 및 운영실적/참석률	4.20	4.00	0.42	4.00-4.25
	서비스 제공 실적	4.20	4.00	0.42	4.00-4.25
	직무 만족도	3.90	4.00	0.32	4.00-4.00
	자원개발실적	3.80	4.00	0.63	3.00-4.00
	이용자 불만 해소율	4.20	4.00	0.80	3.75-5.00

위의 <표 IV-7>에서 제시한 바와 같이 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 구성되는 총 41개 항목의 중요도를 분석한 결과, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 과 ‘직원 근속률’, ‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회참여와 지역수어 자원 활용’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘자부담 및 보조금’ 과 ‘지원관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘서비스 및 프로그램 관리’ 와 ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’ 와 ‘직무 만족도’, ‘자원개발실적’ 등을 포함한 총 9개 문항에서 각 중요도에 대한 평균은 3.5부터 4.0 미만으로 다양하게 나타났으나, 이러한 문항들을 제외한 나머지 32개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 또한 5점 리커트 척도를 기준으로 측정 수치화한 결과를 고려해볼 때 전반적으로 각 중요도가 ‘대체로 그렇다’ 로 조사되었다.

또 다른 한편, 총 10명의 패널이 응답한 총 41개의 문항의 2차 시급도에 대한 평균(mean), 중앙값(median), 표준편차(standard deviation), 사분위수 범위(interquartile range)를 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하고 수치화 한 결과는 다음 <표 IV-8>과 같다.

〈표 IV-8〉 성과평가 구성요소의 2차 시급도 분석 결과

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
가치 관리	사회적 책임과 사명 명문화	4.20	4.00	0.80	3.75-5.00
인적자원 관리	인적자원 적정율	4.50	4.50	0.53	4.00-5.00
	직원의 경력	3.70	4.00	0.70	3.00-4.00
	자격증 소지 직원 비율	4.30	4.00	0.70	4.00-5.00
	직원 근속률	3.50	3.50	0.53	3.00-4.00
	직원교육	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	교육비 지원	3.80	4.00	0.63	3.00-4.00
	인사관리 공정성	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
	센터장의 전문성	5.00	5.00	0.00	5.00-5.00
	중간관리자의 전문성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	근로기준법 준수 및 복리후생	4.40	4.50	0.70	4.00-5.00
	직원의 권리 및 인권 보호	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
지역사회연계 관리	비상근 수어통역사 네트워크 구축 및 활동	4.00	4.00	0.82	3.00-5.00
	지역사회참여와 지역수어자원 활용	3.40	3.50	0.70	3.00-4.00
재정 및 조직운영 관리	자부담 및 보조금	3.60	3.50	0.70	3.00-4.00
	회계의 투명성 및 적정성	4.60	5.00	0.52	4.00-5.00
	기관의 윤리성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	문서정보관리	3.90	4.00	0.32	4.00-4.00
	안전관리	4.30	4.00	0.70	4.00-5.00
	지원관리	3.40	3.00	0.52	3.00-4.00
	기본 운영 규정 준수	4.50	4.50	0.53	4.00-5.00

영역	구성 문항	평균	중앙값	표준편차	사분위수 범위
이용자 관리	개인정보보호 및 비밀보장	5.00	5.00	0.00	5.00-5.00
	이용자의 권리보장 및 참여	4.30	4.00	0.48	4.00-5.00
	고충 및 불만처리	4.30	4.00	0.70	4.00-5.00
프로그램 및 서비스 관리	프로그램별 세부사업 계획	3.78	4.00	0.70	3.00-4.00
	서비스 및 프로그램 관리	3.40	3.00	0.70	3.00-4.00
	이용자 만족도 조사	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
환경관리	접근성 및 편의성	3.90	4.00	0.90	3.00-5.00
	센터공간의 충분성 및 쾌적성	3.90	4.00	0.74	3.00-4.25
수어통역품질 관리	수어통역의 정확성	5.00	5.00	0.00	5.00-5.00
	수어통역의 유창성	4.70	5.00	0.48	4.00-5.00
	수어통역의 전문성	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	제반 지식 능력	4.40	4.00	0.52	4.00-5.00
	대처 능력	4.80	5.00	0.42	4.75-5.00
	중립성	4.60	5.00	0.52	4.00-5.00
결과 관리	상담 및 사례관리	3.80	4.00	1.23	2.75-5.00
	운영위원회 운영 및 운영실적/참석률	3.70	4.00	0.70	3.00-4.00
	서비스 제공 실적	4.10	4.00	0.32	4.00-4.00
	직무 만족도	3.60	4.00	0.52	3.00-4.00
	자원개발실적	3.60	4.00	0.52	3.00-4.00
	이용자 불만 해소율	4.30	4.00	0.70	4.00-5.00

위의 <표 IV-8>에서 제시한 바와 같이 수어통역센터 서비스 성과평가 지표에 구성되

는 총 41개 항목의 시급도 분석 결과, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 및 ‘직원 근속률’ 과 ‘교육비 지원’, ‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회 참여와 지역수어자원 활용’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘자부담 및 보조금’ 과 ‘문서정보관리’ 및 ‘지원관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘프로그램별 세부사업 계획’ 과 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘환경관리’ 영역에서의 ‘접근성 및 편의성’ 과 ‘센터공간의 충분성 및 쾌적성’, ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’, ‘운영위원회 운영 및 운영실적/참석률’ 과 ‘직무 만족도’ 및 ‘자원개발실적’ 등을 포함한 총 15개 문항에서 각 시급도에 대한 평균은 3.4부터 4.0 미만으로 다양하게 나타났으나, 이러한 문항들을 제외한 나머지 26개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 또한 5점 리커트 척도를 기준으로 지수화한 결과를 고려해볼 때 전반적으로 각 시급도가 ‘대체로 그렇다’ 로 조사되었다.

또한 2차 델파이 조사지에서 제시된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성 문항들에 대한 전문가들의 수정 및 기타 의견은 다음 <표 IV-9>와 같다.

**<표 IV-9> 2차 델파이 패널(전문가) 의견 반영 내용**

2차 델파이 조사 수정 및 기타의견
<p><b>B. 인적자원 관리</b></p> <p><b>‘자격증 소지 직원 비율’ 문항(B3)에서</b>  요즘 들어 수어교육로 자격증이 없는 사람도 수어 가능한 자가 많아지고 있으며, 사람의 태도에 따라 전문성이 다르기 때문에 자격증이 그다지 중요하지 않다고 생각함</p> <p><b>‘센터장의 전문성’ 문항(B8)에서</b>  실제로 사회복지사 자격증을 소지한 센터장은 많았으나 사회복지사, 청각장애인통역사 자격증을 다 소지한 센터장은 많지 않았으며 현재 대부분 센터장이 사회복지 분야에 실무 경험이 없기 때문에 실무 교육이 절실히 필요하다고 생각함</p> <p><b>‘근로기준법 준수 및 복리후생’ 문항(B10)에서</b>  ‘근로기준법 준수 및 복리후생’이란 문항에서 자세한 사항은 매우 중요하지만, 상당 수의 수어통역센터가 규모, 인력, 재정 등의 면에서 아직도 취약하며 이를 준수하고 실천하는데 물리적인 시간이 더 필요하다고 생각함</p> <p><b>C. 지역사회연계 관리</b></p> <p><b>‘지역사회참여와 지역수어자원 활용’ 문항(C2)에서</b></p>

(1) 수어교육 및 인식개선 등의 활동은 농아인협회에서 이루어져야 할 사업으로 사료됨

(2) 인식개선사업이라 하더라도 농인에 대한 인식개선은 농아인협회에서, 수어통역의 필요성에 대한 인식개선은 센터에서 하여야 하는 문제로 현재 같은 사무실에서 운영되고 있고, 센터에서 수어교육 등을 실시하고 있으나 엄연히 다른 각각의 기관으로, 궁극적으로 기관별 특성을 가지고 운영되어야 한다고 봄

#### **D. 재정 및 조직운영**

##### **‘자부담 및 보조금’ 문항(D1)에서**

(1) 원활한 운영을 위한 자부담, 보조금 확보 노력도 평가를 위한 척도로 ‘지자체 운영보조금을 제외한 보조금 지원(공모사업 등)’ 항목 추가도 적절할 것 같음

(2) 지역편차(지역행사, 외부통역 수입발생빈도)가 심하여 자부담과 이용징수금의 비율 산정으로 평가 시 소도시 센터의 평가점수가 매우 불리함

(3) 재정 규모 대비 운영비 비율, 운영비 지원 형태(인건비 + 운영비 / 운영비 분리 지원), 경력 인정에 따른 급호봉 반영, 인건비 지급 기준(2020년 / 2019년) 등 원활한 센터운영을 위해 재정의 안정적 확보와 효율적 운영을 평가해야 함

##### **‘문서정보관리’ 문항(D4)에서**

‘문서정보관리’에 관련하여 현재 수어통역지역지원본부 및 시청에서 점검을 잘 받고 있기 때문에 시급하지 않다고 생각함

#### **F. 프로그램 및 서비스 관리**

##### **‘서비스 및 프로그램 관리’ 문항(F2)에서**

수어통역센터의 보여주기식 행사 프로그램이나 실적 위주의 서비스 보다는 이용자의 실제적 요구가 반영된 서비스와 프로그램이 우선되어야 한다고 생각함

#### **I. 결과 관리**

##### **‘서비스 제공 실적’ 문항(I3)에서**

실적은 기본적인 근거이며 실적에 따라 예산을 확보할 수 있기 때문에 매우 중요하고 시급하다고 봄

##### **[기타 의견]**

(1) 수어통역센터는 수어통역이라는 고유한 업무 및 운영을 중심으로 평가가 이루어져야 한다고 생각함

(2) 종합사회복지관이나 농아인협회 업무와는 성격이 다르며, 현재 농아인협회에서 해야 하는 여러 가지 업무가 인력의 부족으로 수어통역센터에서 이루어지고는 있으나, 궁극적으로 구분되어야 한다고 봄

(3) 수어통역센터는 농인들이 이용할 수 있는 지역사회 내 유일한 시설이며 농사회의 요구가 다양해지고 있지만 센터 고유의 기능을 회복하는 것 또한 중요하다고 사료됨

(4) 본연의 기능인 수어통역에 충실하면서 사업을 확장해 나가는 것이 중요하다고 생각함

(5) 공적인 전달체계로 운영되고 있는 수어통역센터가 본 평가지표를 통해 공공성과 전문성을 확보할 수 있었으면 함

(6) 이용자 관점에서의 서비스 품질 및 편의성이 확보될 수 있으리라 기대됨

## V. 전문가 자문회의

### 1. 성과평가 지표 1차 초안 내용타당도 검토 절차

문헌고찰과 전문가 초점집단인터뷰(FGI) 그리고 1차 전문가 자문회의 등의 각 결과를 반영하여 개발된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 1차 초안에 대한 내용타당도 검토를 하였다. 아울러 지표의 완성도를 높이기 위한 수정보완 및 고려사항에 대한 수어통역분야 전문가들의 의견을 수렴하고자 하였다. 총 4명의 전문가들을 대상으로 실시하였다.

이렇게 전문가 자문회의는 2020년 6월 18일(목) 강남대학교 샬롬관 801호에서 2시간으로 진행하였다. 성과평가 지표 1차 초안에 대해 심도 있는 의견을 나누고 자문회의에 집중할 수 있도록 독립된 공간에서 실시하였다.

수어통역센터 서비스 성과평가 지표 1차 초안의 내용타당도 검증을 위한 자문위원 명단은 다음 <표 V-1>과 같다.

<표 V-1> 전문가 자문위원 명단

구분	성별	연령	소속	직위	비고
전문가 1	남	40	0000수어통역센터	센터장	농인
전문가 2	여	30	000수어통역센터	농통역사	농인
전문가 3	여	50	00수어전문교육원	강사	청인
전문가 4	남	40	000농아인협회	사무처장	청인

## 2. 전문가 자문회의 검토 결과

수어통역센터 서비스 성과평가 지표 1차 초안에 대한 전문가들의 검토 의견은 다음 <표 V-2>와 같다.

<표 V-2> 주요 검토 내용

주요 검토 내용
<p><b>A. 가치 관리</b></p> <p><b>'사회적 책임과 명문화' 문항(A1)에서</b>  '운영규정'의 경우에 따르면, 특정 지역에서는 지역만의 특성을 반영하여 자체적인 운영규정을 제정하여 운영하고 있음</p>
<p><b>B. 인적자원 관리</b></p> <p><b>'인적자원 적정율' 문항(B1)에서</b>  (1) 장애인복지법에 근거할 때 수어통역센터 정규직원 적정 수는 5명 이상으로 늘어났으므로 그 법적 근거를 기준으로 적정율을 보게 하여야 함</p> <p>(2) 산정식도 해마다 바뀌는 것이기 때문에 당해연도 기준으로 최근 3년간 이라는 방식으로 수정해야 함</p> <p><b>'자격증 소지 직원 비율' 문항(B3)에서</b>  (1) 2년 이내에 수어통역사 자격증을 취득해야 한다는 원칙이 사업 안내에 명문화되어 있으므로 이 부분을 넣어 보완해야 할지 고민해야 할 필요가 있음</p> <p>(2) 수어통역센터의 특수성을 유지하는 것이 매우 중요하기 때문에 자격증의 범위에서 수어교원 자격증을 제외하는 것이 좋음</p> <p><b>'직원 근속률' 문항(B4)에서</b>  직원 근속률 배점 기준은 평가연도 기준으로 변경하여 풀어야 함</p> <p><b>'직원 교육활동비 지원' 문항(B6)에서</b>  (1) 예산 기준에 대한 고려가 필요할 것 같으며 예를 들어, 1년 연초에 예산을 한 명당 얼마 정도로 잡아서 1년 계획을 세워두어야 하는 것이 중요함</p>

(2) 교육활동 횟수도 필요하며 예산 및 횟수의 범위가 없을 경우 센터에 부담 요인이 될 수 있지 않을까 함

(3) 교육활동비가 내부 및 외부 합산이라고 되어 있으나 B5번 문항과 맞게 수정해야 할지 고민이 필요함

**'인사관리 공정성' 문항(B7)에서**

(1) '종사자 채용 시 범죄경력조회'는 센터가 당연히 해야 하는 것이라는 점에서 평가 문항에 굳이 넣지 않아도 될 것 같음

(2) 정기 인사회(1월과 7월) 실시 여부도 평가내용으로 들어가면 좋을 것 같음

**'센터장의 전문성' 문항(B8)에서**

(1) 사회복지사업법을 근거하여 경력의 기준이 몇 년으로 되어 있는지 확인이 필요함

(2) 센터장의 자격증 최소조건에서 수어교원 자격증은 제외되어야 함

(3) 주관적인 평가내용이 일부 포함되어 있으나 정치적 이해관계가 들어갈 가능성이 있어 우려가 됨

**'직원의 권리 및 인권 보호' 문항(B11)에서**

(1) 취업규칙에 있어서 10인 이상이면 의무적임을 명시되어 있으나 센터의 경우는 10명이 넘지 않은 실정임

(2) 보통 시·도 협회가 신경 써야 할 일로 알고 있기 때문에 시·도 단위로 평가될 수 있도록 수정이 필요함

**C. 지역사회관계 관리**

**'비상근 수어통역사 네트워크 구축 및 활용' 문항(C1)에서**

(1) 비상근 수어통역사 대상 청각장애인 이해 교육 실시 여부는 평가 부분으로서 꼭 명시되어야 할 필요가 없을 것 같음

(2) '비상근 수어통역사를 대상으로 하는 교육'으로 정정할 것을 제안함

(3) '수어가능인력 기반 형성을 위한 지역주민 대상 수어교육'란 평가내용은 C2번 문항 속의 내용과 중복되는 이유로 삭제할 것을 제안함

**'지역사회참여' 문항(C2)에서**

'지역사회참여'란 문항의 이름을 '지역사회참여와 지역 수어 자원 활용'으로 정정할 것을 제안함

**D. 재정 및 조직운영**

**'예산·결산' 문항(D1)에서**

직원 호봉 산정이 예산 편성에 들어가야 함

**'회계의 투명성 및 직정성' 문항(D2)에서**

- (1) 신용보증보험 가입 여부가 포함되어 평가되어야 함
- (2) 수입원과 지출원이 분리되어야 함

**'문서정보관리' 문항(D4)에서**

- (1) 문서관리에 관련된 평가내용들이 불필요하게 나열된 것 같아 압축할 필요가 있음
- (2) 클라우드 체제로 하는 재택 근무에 대한 부분도 추가되면 좋을 것 같음

**K. 수어통역품질관리**

**'수어 이해력' 문항(K1)부터 '중립성' 문항(K8)까지**

- (1) 평가를 하는 주체는 누구이어야 하는가에 대한 고민이 필요함
- (2) 수어통역품질 평가 문항이 너무 많아 센터에 큰 부담을 주지 않을까 하는 생각이 되며 전체 문항을 통합적으로 축소해야 할 필요가 있음

## VI. 세미나

### 1. 수어통역 전문가 대상 세미나

#### 1) 세미나를 통한 검토 개요

본 연구의 일환으로 수행된 세미나는 2020년 9월 8일 화요일 오후 2시부터 4시까지 온라인 화상회의를 통해 진행되었다. 충청북도 전 지역의 수어통역센터에 종사하는 전문가들이 참여하여 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 최종 초안에 대한 심도 있는 토론이 이루어지면서 성과평가 지표 최종 초안에 대한 수정보완 및 고려사항 등의 의견이 수렴되었다. 그 결과 타당성은 물론 완성도가 높은 성과평가 지표를 개발할 수 있는 보완적인 연구지원 과정이 되었다.

세미나는 개회, 인사말, 연구 내용 및 결과 발표, 질의 및 답변 순서로 진행되었다.

#### 2) 주요 내용 분석 결과

세미나에서 진행되었던 질의 및 답변의 주요 내용을 정리하면 다음 <표 VI-1>과 같다.

<표 VI-1> 세미나 질의 및 답변 주요 내용

질의 및 답변 주요 내용
1. 실제 타 사회복지시설에서 실시되고 있는 성과평가에 관련하여 수어통역센터가 갖추어야 하거나 준비하여야 할 점은 무엇이며 센터장 자격 기준에 대하여 어떻게 생각하는가?
센터장의 자격 기준에 관련하여, 현재 4년제 학사학위 이상의 학위 소지는 규정상 자격 기준으로 명시되어 있음에도 석사학위 소지도 추가하여 센터장의 자격 기준을 보다 명확히 규정하는 것이 필요하여야 할 것이다. 그 기준을 세우더라도 아직까지 해당 학위를 소지하지 못하고 있는 분들에 대하여 고려하면 협회나 센터 또는 사회복지 관련 분야 경력이 5~10년 이상일 경우 센터장이 될 수 있는 그런 자격 기준을 석사학위 소지에 대한 기준과 동등한 권한이 주어질 수 있도록 동일시하여 재구성하여 명시화하는 것이 무엇보다 중요하다. 더욱이 센터장의 자격 기준 점수에만 의존하지 않아

야 할뿐더러 센터장이 자격 기준을 충족하지 못하더라도 스스로 발전하여 센터장 자격을 충족할 수 있도록 도와줄 필요가 있다. 또한 향후 임시 성과평가 사업을 실시하는 데에 있어 특히 성과평가 결과의 점수를 중요시하여 순위를 매기려는 것보다 성과평가 점검을 통해 수어통역센터의 본질적인 기능 및 역할에 관련된 미흡한 점들을 찾아내고 도움이 필요시 시·군·구청과 같은 지방 자치 단체 기관들과 함께 협력하여 개선해나가는 노력이 필요하다고 답하였다.

**2. 수어통역사나 청각장애통역사의 통역사 자격증 소지 유무 여부에 관한 차이에 대하여 어떻게 생각하는가?**

수어통역사 자격증 미소지 중인 상태임에도 오랫동안 수어통역센터에서 근무하고 있으면서도 수어 구사 능력이 뛰어난 수어통역사들을 고려하면 앞으로 임시 성과평가 사업을 시범 운영할 때 그들이 재직을 유지할 수 있도록 인정해주어야 하며 이를 위한 예외적인 기준을 만들어 둘 필요가 있다. 무엇보다 나중에 수어통역사 자격증 소지 여부를 규정하는 기준은 확실히 구성하여 설정해 둬으로써 더 나아가 미래에 보다 전문성을 갖춘 수어통역사가 입사할 수 있도록 하여야 할 필요가 있다고 답하였다.

**3. 수어통역사와 수어 이해에 어려움이 있는 문맹 농인 이용자들 간 의사소통 간극이 계속 심화되고 있는 상황에서 수어통역사든 이용자든 모두 어려움을 가지고 있는데 이에 대하여 어떻게 생각하는가?**

충북수어통역센터에서 수어통역 분야 현장 전문가 1인, 수어통역 분야 연구자 1인, 공공기관 소속 전문가 1인 등을 포함한 평가위원회를 구성하여 수어통역 서비스 품질에 대한 평가 방식을 보완·개발하는 데에 함께 협력하고 힘쓰는 것이 우선적으로 필요할 것이다. 아울러 수어통역센터가 수어통역 서비스 품질에 대한 자체 평가를 하는 과정에 있어서 센터장과 중간관리자 등을 포함한 모든 종사자들이 서로 협동하여 미흡한 점들을 검토하고 피드백을 줌으로써 보완해나가는 것이 중요하다. 이에 그치지 않고 농인 이용자도 수어통역 서비스 품질에 관한 암행 평가를 할 수 있도록 하고 더 나아가 수어통역사와 이용자 간 소통의 창구를 마련함으로써 이용자의 입장을 반영하여 수어통역 서비스 품질 개선에 힘쓸 수 있도록 하는 노력이 가장 필요하며 이렇게 노력되어야만 궁극적으로 농인 이용자의 완전한 사회 참여와 복지 증진에 기여될 수 있을 것이라고 답하였다.

**4. 지회장과 센터장을 겸직하는 자체에 문제가 있을 수도 있겠으나 이에 대하여 앞으로 어떻게 해야 하는가?**

현재 평가 기준에서 겸직에 대한 부분은 아직 없으나 당장이라도 그 부분을 포함시켜야 하는 것은 시기상조이다. 다만 농아인협회와 수어통역센터는 서로 협력적 관계를 유지하되 각 별개의 특수성을 유지하기 위해 조직 운영 및 업무 역할에 있어서 분리되어야 하는 것이 중요하며 농아인협회와 수어통역센터가 모두 겸직 제한을 평가 기준으로서 구성하여야 할지에 대해 함께 서로 고민해나갈 필요가 있다고 답하였다.

**5. 수어통역센터의 확보 직원 수가 5명 이상이어야 하는 기준에 있어서 수어통역사 3명과 청각장애 통역사 2명으로 하는 원칙과 수어통역사 4명과 청각장애통역사 1명으로 하는 원칙 둘 중에 어느 것**

**을 그 기준으로 해두어야 하는 것에 대하여 어떻게 생각하는가?**

직원 수가 5명 이상으로 확보되어야 하는 기준에 관련된 규정 내용을 보면 수어통역사 4명과 청각장애통역사 1명으로 구분하여 확보되어야 하는 원칙은 없는 상태이다. 다만 청각장애통역사의 업무가중화 해결이 중요하며 이를 위해서는 청각장애통역사 증원이 필요하기 때문에 청각장애통역사 2명으로 확보되는 것이 가장 이상적일 것이다. 더욱이 수어통역센터가 수어통역 서비스 제공 조직 주체로서 직접 나서서 고민함으로써 직원 구분에 관련된 명확한 원칙을 정해두어 운영 규정 개정은 물론 평가 기준 개선에 노력을 할 필요가 있다고 답하였다.

## 2. 성과평가 지표 최종 초안에 대한 내용타당도 전문가 검토

### 1) 검토 절차

2020년 9월 8일(화) 세미나에서 제시하였던 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 최종 초안에서 구성되는 모든 내용에 대한 최종 점검을 하기 위해 수어통역 분야 전문가 2인과 사회복지시설에 종사하고 있는 전문가 1인을 자문위원으로 선정하였으며 그들을 대상으로 자문을 구하고 성과평가 지표 최종 초안에 대한 심도 있는 의견을 수렴하여 보다 타당도와 완성도가 높은 성과평가 지표가 되게끔 최대한 보완하였다.

성과평가 지표 최종 초안을 검토하기 위해 선정된 전문가 자문위원의 명단은 다음 <표 VI-2>와 같다.

<표 VI-2> 전문가 자문위원 명단

구분	성별	연령	소속	직위	비고
전문가 1	남	40	0000수어통역센터	센터장	농인
전문가 2	여	50	한국장애인부모회00지회	지회장	청인
전문가 3	남	40	000농아인협회	사무처장	청인

### 2) 검토 결과

9월 8일(화) 세미나에서 제시한 수어통역센터 서비스 성과평가 지표 최종 초안에 대한 전문가들의 검토 의견은 다음 <표 VI-3>과 같다.

〈표 VI-3〉 성과평가 지표 최종 초안에 대한 주요 검토 내용

주요 검토 내용			
<p><b>전문가 1의 의견에서</b></p> <p>(1) 전문가 1은 자신의 의견대로 고안하여 아래의 표와 같은 수어통역센터 서비스 성과평가 지표를 구성·정리하여 제시함</p>			
대분류	중분류	평가지표	배점
I. 조직인적자원관리	1. 전문성	1-1. 센터장의 전문성	5
		1-2. 센터장의 리더십	5
	2. 인력관리	2-1. 직원채용의 합리성	5
		2-2. 업무분장의 적절성	5
		2-3. 직원역량강화	5
		2-4. 직원복리후생	5
	3. 문서 및 재정관리	3-1. 재정 관리의 투명성	5
		3-2. 문서관리	5
	II. 사업기반	1. 사업계획	1-1. 목표의 적절성
2. 사업평가		2-1. 사업성과관리	5
		3. 이용자의 관리	3-1. 이용자의 권리보장
3-2. 이용자의 고충처리			5
III. 서비스 영역	1. 서비스 환경관리 및 과정	1-1. 프로그램 관리	5
		1-2. 수어통역 관리	5
		1-3. 접근성과 편의성	5
		1-4. 충분성과 쾌적성	5
		1-5. 안전관리	5
		1-6. 상담관리	5
	2. 성과 관리	2-1. 수어통역 실적	5
		2-2. 농아인 사회교육사업	5
<b>총점</b>			100점
<p>(2) 이렇게 제시된 성과평가 지표에서 구성되는 모든 항목들을 수어통역센터의 운영규정과 사회복지 시설 근로기준법과 채용·업무 등에 관련된 모든 서류들에 근거해야 함은 물론 우수, 양호, 보통, 미흡 등을 포함한 5점 배점기준과 현장 확인을 위한 대면 인터뷰 방식을 활용하여 보다 객관성이 확보된 평가 실시가 이루어질 수 있어야 함</p>			

## 전문가 2의 의견에서

평가 항목은 잘 되어 있으나 추가되었으면 하는 평가항목이 있으며 이는 다음과 같음

### ※ 센터장의 자격 구체화 필요

- 사회복지경력 10년 및 수어통역사 3년 이상
- 수어통역사자격 3년 이상 및 수어통역 경력 7년 이상
- 수어통역사자격 3년 이상 및 청각장애특수학교 교사경력 10년 이상
- 수어통역사 자격증 및 사회복지단체장 7년 이상 등

### ※ 센터장의 평가 항목 구체화 필요

- 법정 의무교육 수료 여부
- 역량 강화교육 이수 확인
- 후원금 확보 실적
- 센터환경, 센터비전, 센터목표, 직원에 대한 복리후생, 직원의 수상실적
- 사업별 직원배치 적절성
- 통합 사례회의 참여, 슈퍼비전 참여 횟수
- 노동법 준수 여부 등

### ※ 후원금 확보 노력

- 후원금 영수증 발급 여부
- 후원금 사업계획서
- 후원자 관리

### ※ 법정 의무교육 및 직원교육 참여율

- 법정 의무교육 수료 여부, 역량 강화교육 이수 확인

### ※ 이용자 관련 업무

- 이용자 고충처리 결과
- 15일 이내 고충 처리 여부 확인
- 사전 이용자 욕구조사
- 이용자 만족도조사
- 이용자 서비스계획 수립

### ※ 사업평가

- 프로그램평가 실시 여부

### ※ 센터장 및 중간관리자 역량

- 슈퍼비전 회의록

※ 환경개선 관련 업무

- 센터 이용자 접근성
- 편의시설 개선 노력
- 사무환경 개선 노력
- 응급대처매뉴얼 및 안전에 관한 교육(화재, 지진, 재난 등) 실시 여부

※ 지역사회 네트워크 관련 업무 성과 평가

- 지역사회 유관기관연계구축 실적

※ 인사관리 규정 준수를 위한 노력

- 직원 공개채용 여부(공고, 운영규정, 인사위원회 심사 공정성, 인사위원회 구성의 공정성, 선발 심사표) 등
- 직원복무규정 준수 여부

※ 직원 복리 후생을 위한 노력

- 직원휴가제도 준수 여부
- 직원고충처리위원회가 있는지 설치 및 실질적 운영 여부
- 고충처리이행사항 결과 기록지 작성 여부 등

### 전문가 3의 의견에서

(1) 이번 지표가 '수어통역서비스 품질 평가를 중심으로'라는 부제를 달긴 하였으나, 수어통역센터 운영과 사업을 전반적으로 꼼꼼이 다루고 있고 체계적으로 잘 정리되었다고 생각함

(2) 개인적으로 중요하게 생각하는 공적서비스 제공기관으로서의 책무성을 다룬 '가치관리'를 비롯하여 인적자원관리, 지역사회관계관리, 재정 및 조직운영관리, 이용자관리, 프로그램 및 서비스관리, 환경관리, 수어통역품질관리 등 9개영역, 42개 세부평가지표로 세분화하여 수어통역센터의 사업의 보다 체계적인 운영과 관리라는 연구목적에 매우 부합하다고 생각함

(3) 이러한 체계적인 지표가 각기 다른 환경과 조건의 시·군 센터에 일률적으로 적용할 경우(경직성) 부작용은 없을까 하는 우려가 들기도 하나 지표를 확정하기에 앞서 수어통역센터의 기능과 역할에 대한 심도 있는 고민이 필요하다고 생각함

(4) 또한 지표 개발이 이번 연구로 종료되는 것이 아니라 수어통역센터의 발전 및 환경 변화에 맞춰 지속적으로 수정·보완해 나가야 할 필요가 있음

(5) 수어통역센터 평가 사업 추진에 있어 각 센터의 특수성에 대한 고려가 필요할뿐더러 현재 많은 시·군 센터에서 기존 센터의 사업과 더불어 다양한 복지사업을 시행하고 있는 실정이나 이러한 현실에서 수어통역센터 평가 사업까지 함께 할 경우 직원들의 업무 과중이 예상되므로 시·군 센터의 상황에 맞도록 평가 사업이 진행될 수 있어야 함

(6) 평가의 순기능이 달성되기 위해서는 형식적인 평가 업무가 아닌 각 수어통역센터의 상황을 지표에 의해 객관적으로 살펴보고 운영에 도움이 되고 당면한 어려움이 개선될 수 있는 '자문 기회'가 되도록 해야 할 것임

## Ⅶ. 수어통역센터 서비스 성과평가 지표

지금까지 여러 단계를 거치며 정리되어 마침내 최종적으로 ‘충청북도 수어통역센터 서비스 성과평가 지표’가 완성되었다.

### 1. 성과평가 지표 구성체계

수어통역센터 서비스 성과평가 지표는 가치관리, 인적자원 관리, 지역사회관계 관리, 재정 및 조직운영 관리, 이용자 관리, 프로그램 및 서비스 관리, 환경 관리, 수어통역품질 관리, 결과 관리 등 9개 영역과 영역별로 범주화한 42개 문항으로 구성하였다.

〈표 Ⅶ-1〉 영역별 성과평가 지표 구성체계

영역	문항
A. 가치 관리	A1. 사회적 책임과 사명 명문화
B. 인적자원 관리	B1. 인적자원 걱정율
	B2. 직원의 경력
	B3. 자격증 소지 직원 비율
	B4. 직원 근속률
	B5. 직원교육
	B6. 직원 교육활동비 지원
	B7. 인사관리 공정성
	B8. 센터장의 전문성
	B9. 중간관리자의 전문성
	B10. 근로기준법 준수 및 복리후생
	B11. 직원의 권리 및 인권 보호
C. 지역사회연계 관리	C1. 비상근 수어통역사 네트워크 구축 및 활용
	C2. 지역사회참여와 지역수어자원 활용
D. 재정 및 조직운영 관리	D1. 자부담 및 보조금
	D2. 후원금

영역	문항
	D3. 회계의 투명성 및 적정성
	D4. 기관의 윤리성
	D5. 문서정보관리
	D6. 안전관리
	D7. 지원관리
	D8. 기본 운영 규정 준수
E. 이용자 관리	E1. 개인 정보보호 및 비밀보장
	E2. 이용자의 권리보장 및 참여
	E3. 고충 및 불만처리
F. 프로그램 및 서비스 관리	F1. 프로그램별 세부사업 계획
	F2. 서비스 및 프로그램 관리
	F3. 이용자 만족도 조사
G. 환경관리	G1. 접근성 및 편의성
	G2. 센터 공간의 충분성 및 쾌적성
H. 수어통역품질 관리	H1. 수어통역의 정확성
	H2. 수어통역의 유창성
	H3. 수어통역의 전문성
	H4. 제반 지식 능력
	H5. 대처 능력
	H6. 중립성
I. 결과 관리	I1. 상담 및 사례관리
	I2. 운영위원회 운영 및 운영 실적/참석률
	I3. 서비스 제공 실적
	I4. 직무 만족도
	I5. 자원개발 실적
	I6. 이용자 불만 해소율

## 2. 영역별 성과평가 지표

영역별 성과평가 지표의 세부 내용은 다음과 같다.

### 1) 가치관리

평가지표	A1. 사회적 책임과 사명 명문화	
평가목표	제반 사업을 통해 사회적 책임(비전)과 사명(미션)이 명문화되어 있다.	해당여부
평가내용	① 홈페이지, 도시군구별 운영규정, 자체 지회사업계획 등에 명문화되어 있다.	
	② 비전과 미션을 명문화하기 위해 작업 중에 있다.	
	③ 비전과 미션을 명문화하기 위해 계획 중에 있다.	
	④ 비전과 미션을 명문화하기 위해 작업이 이루어지고 있지 않다.	
배점기준	우수(4점) : ① 양호(3점) : ② 보통(2점) : ③ 미흡(1점) : ④	
평가방법	○ 명문화 여부를 증명할 수 있는 공식화된 온라인·오프라인 문서 등 확인	
지표근거	ISO 26000 사회적 책임-설명의 책임 (황상규, 2013)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

## 2) 인적자원 관리

평가지표	B1. 인적자원 적정율
평가목표	수어통역센터의 사업수행을 위한 적절한 인력이 확보되어 있다.
평가내용	수어통역센터의 확보 직원 수를 산정한다.
배점기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산정식</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">             직원 적정율 = ① 2018~2020년도 연평균 정규직 5명 이상(만점)              = ② 2018~2020년도 연평균 정규직 4~3명(배점의 80%)              = ③ 2018~2020년도 연평균 정규직 2이하(배점의 60%)           </p> </div>
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 직원 적정율 계산</li> <li>○ 대상기간 : 2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31. (당해년도를 포함한 최근 3년간 연도)</li> <li>○ 배점방식 : 산정식</li> <li>○ 산정방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연평균 확보 직원 수 : 정규직</li> <li>· 정규직 직원 : 경상보조금 내 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원</li> <li>· 계약직 직원 : 주 40시간 근무하고, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원</li> </ul> </li> <li>○ 준비자료 : 2018년~2020년도(당해년도) 직원 명단, 급여 명세표 등</li> <li>○ 예외적용               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 육아휴직자를 대신하여 채용된 대체인력 또는 육아기 근로시간 단축근로자는 계약 기간에 상관없이 육아휴직자와 동일하게 인정함.</li> </ul> </li> </ul>
지표근거	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)
	경기도 사회복지관 평가지표 개발 연구 (황경란 외, 2017)

<b>평가지표</b>	B2. 직원의 경력									
<b>평가목표</b>	수어통역센터의 직원은 해당 분야의 경력 개발을 위해 노력하고 있다.									
<b>평가내용</b>	수어통역센터에 근무하는 직원의 경력 비율을 산정한다.									
<b>배점기준</b>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>직급·직종</th> <th>농인관련기관 총경력</th> <th>현시설 재직기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">년    개월</td> <td style="text-align: center;">년    월 ~    년    월</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">년    개월</td> <td style="text-align: center;">년    월 ~    년    월</td> </tr> </tbody> </table>	직급·직종	농인관련기관 총경력	현시설 재직기간		년    개월	년    월 ~    년    월		년    개월	년    월 ~    년    월
직급·직종	농인관련기관 총경력	현시설 재직기간								
	년    개월	년    월 ~    년    월								
	년    개월	년    월 ~    년    월								
<b>평가방법</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서면평가 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수어통역센터 성과보고서 직원현황 보고</li> </ul> </li> <li>○ 현장확인평가 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종사자 연명부 및 인사기록카드 확인</li> </ul> </li> </ul>									
<b>지표근거</b>	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)									

평가지표	B3. 자격증 소지 직원 비율
평가목표	수어통역센터의 직원은 직무수행에 필요한 자격증을 보유하고 있다.
평가내용	수어통역센터의 자격증 소지 직원 비율을 산정한다.
배점기준	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">           자격증 소지 직원 비율 = <math>\frac{\text{2018~2020년 월별 자격증 소지 직원 수( )명}}{\text{2018~2020년 월별 확보 직원 수 합/ 36개월}} \times 100 = ( )\%</math> </p> </div>
평가방법	<p>□ 직원의 자격증 소지 정도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상기간 : 2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31. (당해년도를 포함한 최근 3년간 연도)</li> <li>○ 세부산정기준 : 산정식에 따라 계산된 자격증 소지 직원 비율을 기준에 따라 배점             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월별 확보 직원 수 : 경상보조금 직원 + 자부담 직원                 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 경상보조금 직원 : 일부라도 경상보조금으로 인건비를 지급한 직원</li> <li>· 자부담 직원 : 근무시간 외 전문통역 수당과 자격증 수당으로 인건비를 지급한 직원</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>※ 월별 확보 직원은 정규직, 계약직 직원 모두를 의미함             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 정규직 직원 : 상근 전일제 직원으로 계약직을 제외한 직원</li> <li>· 계약직 직원 : 주 40시간 근무하고, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원</li> </ul> </li> <li>- 자격증의 범위 : 청각장애인통역사, 국가공인수화통역사, 사회복지사</li> <li>○ 준비자료 : 2018년 ~ 2020년(당해년도) 직원 인사기록부, 자격증 소지 직원의 자격증 사본 등</li> </ul>
지표근거	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)

<b>평가지표</b>	B4. 직원 근속률																			
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 서비스의 연속성 확보를 위해 노력하고 있다.																			
<b>평가내용</b>	수어통역센터의 직원의 근속률을 산정한다.																			
<b>배점기준</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연번</th> <th>성명</th> <th>입사연월</th> <th>퇴사연월</th> <th>총 근무개월</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>년 월</td> <td>년 월</td> <td>개월</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>년 월</td> <td>년 월</td> <td>개월</td> </tr> </tbody> </table>					연번	성명	입사연월	퇴사연월	총 근무개월			년 월	년 월	개월			년 월	년 월	개월
	연번	성명	입사연월	퇴사연월	총 근무개월															
			년 월	년 월	개월															
		년 월	년 월	개월																
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">산출공식 : 평균 근무개월/36개월 × 100</div>																				
<b>평가방법</b>	<p>□ 안정적인 근무환경을 위한 직원의 근속률 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세부산정기준 : 산정식에 따라 계산된 근속률을 평가년도 기준에 따라 배점</li> <li>○ 준비자료 : 직원연명부 등 인사 관련 문서, 근로계약서, 휴가사용기록, 퇴직금 적립 현황 등</li> </ul>																			
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)																			
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)																			

<b>평가지표</b>	B5. 직원교육	
<b>평가목표</b>	수어통역센터에서 직원의 교육과 훈련은 적절하게 이루어지고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 교육에 대한 직원의 욕구조사 또는 역량분석을 실시하고 있다.	
	② 욕구조사 또는 역량분석에 따라 교육계획이 수립되어 있다.	
	③ 교육 실시 후 평가가 이루어지고 있다.	
	④ 종사자 1인당 외부교육 연 평균 2회 이상 참석하고 있다.	
	⑤ 4대 의무교육이 실시되고 있다. (개인정보, 인권, 성희롱, 소방안전)	
	⑥ 최근 3년간 모든 직원에게 교육훈련을 실시하고 있다.	
	⑦ 신입직원을 위한 교육 자료가 마련되어 있다.	
	⑧ 신입직원 대상으로 1인당 24시간 이상 교육을 실시하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 8개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 7개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 6개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 5개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 교육의 범위 : 신입직원교육, 보수교육(국가공인수화통역사 및 청각장애인통역사), 법정 의무교육(개인정보, 성희롱예방, 소방안전 등), 사회복지 관련 교육(자립생활이념, 인권교육 등) <input type="checkbox"/> 직원의 교육 욕구조사 또는 역량분석 실시여부 확인 <input type="checkbox"/> 욕구조사 또는 역량분석에 따라 직원교육계획 수립 여부 확인 <input type="checkbox"/> 교육실시 후 교육에 대한 평가실시 여부 확인 <input type="checkbox"/> 신입직원에 대한 교육 자료 마련 여부 확인 <input type="checkbox"/> 수습기간 내 교육 자료에 의한 신입직원교육 실시 여부 확인 ○ 준비자료 : 지침, 교육계획서, 욕구조사결과, 역량분석 자료, 교육결과보고서, 교육 평가자료, 교육 자료, 업무일지, 내부기안 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	사회복지시설 서비스 질 평가지표 개발 (최균 외, 2014)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	B6. 직원 교육활동비 지원															
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 직원의 역량강화에 필요한 교육활동비를 지원하고 있다.															
<b>평가내용</b>	직원의 역량강화에 필요한 교육비를 지원 여부와 교육 횟수를 평가한다..															
<b>배점기준</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1인당 교육비</td> <td>만원</td> <td>만원</td> <td>만원</td> </tr> <tr> <td>교육 횟수</td> <td>회</td> <td>회</td> <td>회</td> </tr> </tbody> </table>				구분	2018	2019	2020	1인당 교육비	만원	만원	만원	교육 횟수	회	회	회
구분	2018	2019	2020													
1인당 교육비	만원	만원	만원													
교육 횟수	회	회	회													
<b>평가방법</b>	<p>□ 센터장 포함하여 연간 1인당 평균 교육비 지출액 산정(외부 교육 합산)</p> <p>□ 최소 교육 횟수 산정</p> <p>○ 준비자료 : 관련 문서·기록</p> <p>- 출장복명서, 출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련 공문, 내부결재 서류, 기타 관련 문서 등</p>															
<b>지표근거</b>	<p>수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)</p> <p>2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)</p>															

<b>평가지표</b>	B7. 인사관리 공정성	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 종사자의 채용, 승진, 복무, 퇴직, 상벌 등 명문화된 규정이 있다.	
	② 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고 직원을 채용하고 있다.	
	③ 인사위원회 또는 면접에 외부 위원이 참여하고 있다.	
	④ 3년 간 공개채용 비율이 100%이다.	
	⑤ 차별적인 내용을 채용조건에 명시하지 않는다.	
	⑥ 정기 인사(1월과 7월)를 실시하고 있다.	
	⑦ 채용관련 문서가 보관되어 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 7개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 6개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 5개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 4개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고 채용하였는지 여부 확인 <input type="checkbox"/> 인사위원회 또는 면접 등 외부 위원 참여 확인 <input type="checkbox"/> 3년간 100% 공개채용 여부 확인 <input type="checkbox"/> 채용조건에 차별적인 조건사항 여부 확인 <input type="checkbox"/> 직원채용과 관련된 서류 보관 여부 확인 <input type="checkbox"/> 준비자료 : 인사·복무관리규정, 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 인사기록카드 서류, 입사지원서, 면접 관련 근거 서류, 채용관련 필수 구비서류 등	
<b>지표근거</b>	사회복지사업법 및 장애인복지법	
	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	B8. 센터장의 전문성	
<b>평가목표</b>	센터장은 수어통역센터 운영의 책임자로서 전문적인 자격과 리더십을 갖추고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 사회복지사, 수어통역사 등 자격증을 소지하고 있다.	
	② 학사학위 이상을 소지하고 있다.	
	③ 동일분야 경력이 3년 이상이다.	
	④ 사회적 책임의식을 가지고 최선을 다하고 있다.	
	⑤ 지도력(슈퍼비전 제공 등)을 발휘하고 있다.	
	⑥ 환경변화에 대한 인식 및 대응을 하고 있다.	
	⑦ 직원 근로환경 및 복리개선을 위해 노력을 다하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 7개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 6개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 5개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 4개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 센터장의 자격증 소지여부 확인 ※ 자격증 최소조건 : 사회복지사 2급, 청각장애인통역사 <input type="checkbox"/> 센터장의 동일분야 경력 3년 이상 여부 확인 <input type="checkbox"/> 센터장의 사회적 책임의식 노력여부 확인 - 자신의 역할과 책임을 직원들에게 표명하고 있음 - 관련 법규와 운영규정 준수 등 윤리경영의 모범을 보이고 있음 <input type="checkbox"/> 센터장의 리더십 노력여부 확인 - 서비스 질 향상에 의욕을 가지고 지도력을 발휘하고 있음 - 경영과 업무효율화를 위해 지도력을 발휘하고 있음 <input type="checkbox"/> 센터장의 환경변화에 대한 인식 및 대응 노력여부 확인 - 사업경영을 둘러싼 환경변화와 동향을 잘 파악하고 있음 - 경영상황을 분석하여 개선해야 할 과제 발견에 힘쓰고 있음 <input type="checkbox"/> 센터장의 직원 근로환경 복리개선을 위한 노력여부 확인 - 직원의 근로상황과 의향을 파악하고 개선하기 위한 구조를 마련하고 있음 - 직원의 복리후생이나 건강을 위해 적극적으로 힘쓰고 있음 ○ 준비자료 : 현장확인평가(평가자의 면담에 의한 평가), 직원인사기록카드, 경력증명서, 자격증, 졸업증명서 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	B9. 중간관리자의 전문성	
<b>평가목표</b>	중간관리자(팀장)는 전문적인 자격과 리더십을 갖추고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 사회복지사, 수어통역사 등 자격증을 소지하고 있다.	
	② 학사학위 이상을 소지하고 있다.	
	③ 동일분야 경력 3년 이상이다.	
	④ 사회적 책임의식을 가지고 최선을 다하고 있다.	
	⑤ 지도력(슈퍼비전 제공 등)을 발휘하고 있다.	
	⑥ 환경변화에 대한 인식 및 대응을 하고 있다.	
	⑦ 직원 근로환경 및 복리개선을 위해 노력을 다하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 7개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 6개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 5개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 4개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 중간관리자의 자격증 소지여부 확인 ※ 자격증 최소조건 : 사회복지사 2급, 청각장애인통역사, 국가공인수화통역사 <input type="checkbox"/> 중간관리자의 동일분야 경력 3년 이상 여부 확인 <input type="checkbox"/> 중간관리자의 사회적 책임의식 노력여부 확인 - 자신의 역할과 책임을 직원들에게 표명하고 있음 - 관련 법규와 운영규정 준수 등 윤리경영의 모범을 보이고 있음 <input type="checkbox"/> 중간관리자의 리더십 노력여부 확인 - 서비스 질 향상에 의욕을 가지고 지도력을 발휘하고 있음 - 경영과 업무효율화를 위해 지도력을 발휘하고 있음 <input type="checkbox"/> 중간관리자의 환경변화에 대한 인식 및 대응 노력여부 확인 - 사업경영을 둘러싼 환경변화와 동향을 잘 파악하고 있음 - 경영상황을 분석하여 개선해야 할 과제 발견에 힘쓰고 있음 <input type="checkbox"/> 중간관리자의 직원 근로환경 복리개선을 위한 노력여부 확인 - 직원의 근로상황과 의향을 파악하고 개선하기 위한 구조를 마련하고 있음 - 직원의 복리후생이나 건강을 위해 적극적으로 힘쓰고 있음 ○ 준비자료 : 현장확인평가(평가자의 면담에 의한 평가), 직원인사기록카드, 경력증명서, 자격증, 졸업증명서 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

평가지표	B10. 근로기준법 준수 및 복리후생	
평가목표	수어통역센터는 직원의 복무관리에 있어 근로기준법을 준수하고 복리증진을 위해 노력하고 있다.	해당여부
평가내용	① 관련 법령에 따라 근로계약을 작성, 보관하고 있다.	
	② 근로계약서에 명시된 내용에 따라 연가사용을 보장하고, 미사용연가에 대한 보상을 실시하고 있다.	
	③ 전담인력에 대한 4대 사회보험을 가입하고 퇴직금을 적립·지급하고 있다.	
	④ 근로기준법에 따라 법정근로시간을 준수하며 연장근로에 대한 보상(수당 또는 대체휴무)을 실시하고 있다.	
	⑤ 직원급여는 매년 보건복지부가 제시한 장애인 지역사회 재활시설 종사자 인건비 가이드라인을 준수하고 있다.	
	⑥ 직원이 복무규정이 마련되어 있다.	
	⑦ 직원에 대한 건강검진 등 안전·보건 상의 조치를 취하고 있다.	
	⑧ 종사자 근로환경 및 처우개선, 복리향상을 위해 노력하고 있다.	
배점기준	우 수(4점) : 8개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 7개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 6개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 5개 이하의 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> 현장확인평가 <input type="radio"/> 준비자료 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정 등</li> <li>- 근로계약서, 임직원 급여대장, 퇴직금 적립실태, 휴가사용기록 등</li> <li>- 건강보험 적용 건강검진 등</li> <li>- 고충·불만 절차 또는 체계 : 직원업무환경 개선을 위한 간담회 등</li> <li>- 교육비 예산 편성 내역 및 집행내역 확인</li> <li>- 종사자 근로환경 개선 및 처우·복지개선 기록 확인</li> <li>- 종사자 교육내용 확인</li> </ul>	
지표근거	사회복지사업법 및 장애인복지법	
	사회복지시설 서비스 최소기준안 (정무성 외, 2010)	
	2017년 장애인복지관 평가지표 설명회 자료집	
	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	B11. 직원의 권리 및 인권 보호	
<b>평가목표</b>	시도협회는 수어통역센터 직원의 권리와 인권 보호에 노력하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부 규정 또는 지침이 있다.	
	② 직원 간 부당한 상황이 발생했을 때 조치할 수 있는 내부 규정 또는 지침이 있다.	
	③ 이용자가 직원에 대해 폭언 및 폭행 등의 행위가 발생했을 때 보호할 수 있는 근거 또는 조치 사례가 있다.	
	④ 근무 중 발생한 사고에 대한 예방 및 사후 조치 근거가 있다.	
	⑤ 직원 고용계약시(또는 연장시) 합당한 계약협상이 이루어지고 있다.	
	⑥ 센터의 일방적 강요나 강압에 대한 보호 규정이 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 직원의 권리와 인권에 대한 보장 내용이 포함된 관련 규정이나 지침 확인 <input type="checkbox"/> 직원 간 부당한 상황이 발생했을 때 조치할 수 있는 근거 확인 ※ 부당한 상황 : 직급과 상관없이 따돌림, 부당한 업무 강요, 강압적 언사, 폭언 및 폭행 등이 발생한 경우 <input type="checkbox"/> 이용자가 직원에게 부당하거나 부적절한 행동을 했을 때 보호조치를 할 수 있는 근거 또는 실제 조치 사례 여부 확인 <input type="checkbox"/> 근무 중 발생할 수 있는 사고에 대한 예방 조치 및 사고 후 조치에 대한 관련 규정 확인 <input type="checkbox"/> 근로계약 또는 근로 연장계약 시 합당한 협상 여부 확인 <input type="checkbox"/> 직원에 대하여 시설이 일방적인 강요나 강압적인 행위를 할 수 있도록 규제할 수 있는 관련 규정 확인 ○ 준비자료 : 내부기안, 관련 규정 및 지침, 실제 조치한 결과 서류, 교육자료 및 결과보고, 근로계약 관련 규정, 근로계약서 등 관련 문서	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	

### 3) 지역사회관계 관리

평가지표	C1. 비상근수어통역사 네트워크 구축 및 활용	
평가목표	수어통역센터는 비상근수어통역사 네트워크 구축 및 활용에 노력하고 있다.	해당여부
평가내용	① 비상근수어통역사 구축 및 활용에 관한 규정이 있다.	
	② 비상근수어통역사들을 대상으로 하는 교육을 실시하고 있다.	
	③ 비상근수어통역사의 발굴 및 활동실적을 체계적으로 관리하고 있다. (VMS, 1365 등 연계)	
	④ 비상근수어통역사를 위한 상해보험(자체 또는 연계)에 가입하고 있다.	
	⑤ 비상근수어통역사를 지지·격려하기 위한 프로그램을 연 1회 이상 실시하고 있다.	
	⑥ 비상근수어통역사를 위한 안내서가 있다.	
배점기준	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> 비상근수어통역사 기록 <input type="checkbox"/> 비상근수어통역사 관리 등 지침 확인 <input type="checkbox"/> 비상근수어통역사 활동관리 전산시스템(VMS 등) 또는 자체관리 확인 <input type="checkbox"/> 비상근수어통역사 발급대장 확인 <input type="checkbox"/> 비상근수어통역 활동관리계획(사업계획) 확인 ○ 준비자료 : 비상근수어통역사 관리에 관한 규정 및 지침, 신규 비상근수어통역사 교육 계획서 및 교육 관련 문서, 비상근수어통역사 지지·격려프로그램 계획서 및 결과 보고서, 비상근수어통역을 위한 안내서 등	
지표근거	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	
	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	

<b>평가지표</b>	C2. 지역사회참여와 지역수어자원 활용	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 지역사회공동체의 일원으로서 지역사회와 정기적이고 유기적인 교류를 하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 지역사회교류에 대한 계획 및 관련 실적이 문서화 되어 있다.	
	② 지역의 복지조직과 연계사업을 진행한 실적이 있다.	
	③ 지역주민을 위한 수어교육 및 청각장애인식 개선 프로그램을 진행한 실적이 있다.	
	④ 지역주민과 청각장애인이 함께 참여하는 프로그램을 연 1회 이상 실시하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 4개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 3개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 2개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 지역사회교류에 대한 계획 및 관련 실적이 문서화 되어 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 지역의 복지조직과 연계사업을 진행한 실적이 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 지역주민의 수어교육 및 청각장애인식 개선 프로그램 진행 실적이 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 지역주민과 청각장애인이 함께 참여하는 프로그램을 연 1회 이상 실시하고 있는지 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 지역사회교류 관련 자료, 연계사업계획서, 결과보고서, 청각장애인식 개선 프로그램 관련 자료, 지역주민 연계 프로그램 계획서 및 결과보고서 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	

#### 4) 재정 및 조직운영 관리

평가지표	D1. 자부담 및 보조금			
평가목표	수어통역센터는 센터 자체의 원활한 운영을 위해 자부담 및 보조금을 확보하여 노력하고 있다.			
평가내용	수어통역센터의 사업비와 보조금 및 자부담 비율을 산정한다.			
배점기준	1) 사업비 비율 · 센터의 사업비 비율은 적정한가?			
	구 분	2018	2019	2020
	결산총액	천원	천원	천원
	사업비	천원	천원	천원
비율	%	%	%	
3년 평균				
	· 결산총액 - 보조금, 자부담 포함 - 상담사업 및 이동지원사업, 교육 포함			
	2) 보조금 결산액 대비 자부담 비율			
구 분	2018	2019	2020	
보조금	천원	천원	천원	
자부담	천원	천원	천원	
비율	%	%	%	
3년 평균				
	- 보조금 : 센터 운영보조금 - 자부담 : 세입결산총액 중 보조금 제외분 - 비율 : 자부담÷세입결산총액×100			
	3) 이용징수금			
구 분	2018	2019	2020	
이용징수금	천원	천원	천원	
3년 평균				
평가방법	<input type="checkbox"/> 현장확인평가를 통한 사업비 비율, 보조금 결산액 대비 자부담 비율, 이용징수금 등을 산정 <input type="radio"/> 준비자료 : 사업제안서, 교부신청서, 교부통지서, 결산서, 연도별 세입·세출 결산서			
지표근거	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)			

<b>평가지표</b>	D2. 후원금														
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 센터 자체의 원활한 운영을 위해 후원금을 적극적으로 확보하여 노력하고 있다.														
<b>평가내용</b>	수어통역센터의 후원금 비율을 산정한다.														
<b>배점기준</b>	<p>후원금 비율</p> <p>· 센터의 후원금 비율은 적정한가?</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">구 분</th> <th style="width: 25%;">2018</th> <th style="width: 25%;">2019</th> <th style="width: 25%;">2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>후원금</td> <td>천 원</td> <td>천 원</td> <td>천 원</td> </tr> <tr> <td>3년 평균</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			구 분	2018	2019	2020	후원금	천 원	천 원	천 원	3년 평균			
구 분	2018	2019	2020												
후원금	천 원	천 원	천 원												
3년 평균															
<b>평가방법</b>	<p><input type="checkbox"/> 현장확인평가를 통한 수어통역센터의 후원금을 산정</p> <p>○ 준비자료 : 후원금 사업계획서, 연도별 사회복지시설정보시스템 또는 시군구에 보고한 세입결산서(2018년 ~ 2020년)</p>														
<b>지표근거</b>	사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)														

<b>평가지표</b>	D3. 회계의 투명성 및 적정성	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 회계 관리를 투명하게 하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 사회복지시설정보시스템을 통해 회계처리를 하고 있다.	
	② 수입원과 지출원이 지정되어 있다.	
	③ 예산서와 결산서가 공개되고 있다.	
	④ 재정보증보험에 가입되어 있다.	
	⑤ 회계연도 후에 외부감사 또는 법인감사를 연 1회 이상 실시하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 5개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 4개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 회계처리 수단 확인 <input type="checkbox"/> 각각 분리된 수입원과 지출원 지정 여부 확인 <input type="checkbox"/> 예산·결산서를 정보시스템 또는 시설 게시판·홈페이지에 공개한 내용 확인 <input type="checkbox"/> 회계 관련자 재정보증보험 가입 여부 확인 <input type="checkbox"/> 외부감사 또는 법인감사 실시 여부 확인 <input type="checkbox"/> 준비자료 : 사회복지시설정보시스템, 회계담당자 선임 근거서류, 센터 내·외 게시판, 센터 홈페이지, 재정(신원)보증 서류, 회계감사결과서류, 법인감사 실시 및 결과보고 공문 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	

<b>평가지표</b>	D4. 기관의 윤리성	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 윤리경영을 위해 노력하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 센터의 윤리경영을 위한 윤리강령이나 윤리지침이 규정에 있다.	
	② 직원을 대상으로 한 윤리교육 계획을 수립하여 실행하고 있다.	
	③ 센터근무자 중 법인 및 센터장과의 친인척 관계자가 없다.	
	④ 지난 1년 동안 기관의 임직원 등이 윤리문제로 사회적 물의를 일으킨 적이 없다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 4개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 3개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 2개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 센터의 윤리경영을 위한 윤리강령이나 윤리지침이 규정에 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 직원을 대상으로 한 윤리교육 계획을 수립하여 실행하고 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 센터근무자 중 법인 및 센터장과의 친인척 관계자가 없는지 확인 <input type="checkbox"/> 지난 1년 동안 기관의 임직원 등이 윤리문제로 사회적 물의(지도점검 등을 통해 확인)를 일으킨 적이 없는지 확인 ○ 준비자료 : 시설운영규정, 교육계획서, 교육결과보고서, 인사기록카드, 지방자치단체 지도점검 확인서 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	

<b>평가지표</b>	D5. 문서정보관리	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 사업수행에 따른 필수적인 문서들을 작성하고 관리하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 문서관리규정이 마련되어 있다.	
	② 문서관리담당자가 지정되어 있다.	
	③ 서비스 제공 및 이용관련 기록이 잘 관리되고 있다.	
	④ 공문서는 규정된 보존연한에 따라 편철·관리되고 있다.	
	⑤ 모든 문서 및 증빙자료가 연도별로 편철·결재·보관·관리되고 있다.	
	⑥ 재택 근무를 위한 클라우드 체제가 운영 및 관리되고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다.	점수
	양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 현장확인평가를 통한 정보문서관리 여부 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 문서접수·발송대장, 재무회계 관련 문서철 등	
<b>지표근거</b>	2017년 장애인복지관 평가지표 설명회 자료집	
	2016년 장애인복지사업 안내	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	D6. 안전관리	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 이용자의 안전을 위한 조치를 취하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 서비스 이용과정에서 발생할 수 있는 응급상황 및 안전사고와 성희롱 예방 대처요령 또는 매뉴얼이 구비되어 있다.	
	② 응급상황 및 안전사고와 성희롱 대처를 위한 이용자 및 직원교육과 훈련이 연 1회 이상 정기적으로 이루어지고 있다.	
	③ 응급 또는 비상상황시를 대비한 비상연락망이 구축되어 있으며, 유관기관 비상연락체계가 구축되어 있다.	
	④ 소방안전시설에 대해 연 1회 이상 정기점검을 실시하고 있다.	
	⑤ 전기, 가스, 승강기 등 안전점검이 자격을 갖춘 전문가에 의해 정기적으로 이루어지고 있다.	
	⑥ 응급·비상약품이 준비되어 있다.	
	⑦ 화재 및 안전사고 손해배상 책임 보험 또는 책임공제 가입	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 7개 항목이 해당된다.	점수
	양 호(3점) : 6개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 5개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 4개 이하의 항목이 해당된다.	
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 응급 또는 비상상황 대처 매뉴얼과 교육훈련 내용 확인 <input type="checkbox"/> 비상연락체계 확인 <input type="checkbox"/> 안전 및 위생 점검 기록 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 소방훈련 및 화재대피훈련 관련 사진 기록, 직원 및 유관기관 연락망, 일지, 점검필증, 센터장 결재 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	사회복지사업법 및 사회복지시설 관리안내	
	2015년 경상북도 장애인복지 자체사업 평가지표	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	D7. 지원관리	
<b>평가목표</b>	지역지원본부는 시군센터를 대상으로 지원관리 및 슈퍼비전을 실시하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 시·군 센터 통역사 대상 보수교육을 연 1회 이상 실시한다.	
	② 시·군 센터의 실적을 분기당 보고를 받고, 슈퍼비전을 제시한다.	
	③ 시·군 센터의 의견을 듣기 위해 월 1회 이상 중간관리자 월례회의를 실시한다.	
	④ 회의의 의견을 반영하여 추후 사업계획서를 작성한다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 4개 항목이 해당된다.	점수
	양 호(3점) : 3개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 2개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.	
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 시·군 센터 직원들을 대상으로 하는 지원관리 및 슈퍼비전 실시 여부 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 사업계획서, 기타 관련 증빙 자료 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	사회복지시설 서비스 최저기준안 (정무성 외, 2010)	
	2017년 장애인복지관 평가지표 설명회 자료집	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	D8. 기본 운영 규정 준수	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 운영에 있어서 기본 규정을 준수하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 한국농아인협회 정관 및 규정을 준수하고 있다.	
	② 장애인복지사업안내 관련 규정을 준수하고 있다.	
	③ 사회복지사업법 관련 규정을 준수하고 있다.	
	④ 장애인복지사업법 관련 규정을 준수하고 있다.	
	⑤ 사회복지시설재무회계 규칙을 준수하고 있다.	
	⑥ 근로기준법 및 관계규정을 준수하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 수어통역센터의 전반적인 운영 규정 준수 노력 여부 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 센터운영규정 관련 문서	
<b>지표근거</b>	사회복지시설 서비스 최저기준안 (정무성 외, 2010)	
	2017년 장애인복지관 평가지표 설명회 자료집	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

## 5) 이용자 관리

평가지표	E1. 개인정보보호 및 비밀보장	
평가목표	수어통역센터는 이용자의 개인정보보호 및 비밀보장을 위한 조치를 취하고 실천하고 있다.	해당여부
평가내용	① 개인정보의 비밀보장을 위한 관련규정 또는 지침이 마련되어 있다.	
	② 이용자의 자기정보열람권리가 보장에 관한 사항이 명문화되어 있다.	
	③ 개인정보 보호를 위하여 직원을 대상으로 교육이 이루어지고 있다.	
	④ 개인정보나 기록, 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 보안 및 잠금장치에 의해 철저히 관리된다.	
	⑤ 개인정보수집 및 활용과 관련하여 사전에 동의서를 받고 있다.	
배점기준	우 수(4점) : 5개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 4개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> 개인정보의 비밀보장을 위한 관련규정 또는 지침이 마련되어 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 이용자의 자기정보열람권리가 보장에 관한 사항이 명문화되어 있는지 확인 (규정 또는 개인정보수집·활용동의서 명기 모두 인정) <input type="checkbox"/> 개인정보 보호를 위한 직원 대상 교육 여부 확인 <input type="checkbox"/> 개인정보나 기록, 전산프로그램의 보안을 유지하기 위해 열람자를 지정하고 보안 및 잠금장치에 의해 철저히 관리되어 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 개인정보수집 및 활용과 관련하여 사전에 동의서를 받고 있는지 확인 ○ 준비자료 : 운영규정 또는 이용자관리보장규정(지침), 교육 관련 자료, 관련 기록 또는 대장 등	
지표근거	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	사회복지사업법 및 사회복지시설 관리안내 (2015)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	E2. 이용자의 권리보장 및 참여	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 이용자의 권리를 보장하기 위해 적극적으로 실천하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 이용자의 인권 및 권리보장을 위해 규정이나 지침이 명문화 되어 있다.	
	② 이용자를 대상으로 한 인권 및 권리보장 교육을 실시하고 있다.	
	③ 직원을 대상으로 이용자 인권 및 권리보장 교육을 실시하고 있다.	
	④ 이용자 인권 관련 행정조치를 받은 적이 없다.	
	⑤ 운영위원회에 이용자 또는 가족(보호자) 대표가 포함되어 있다.	
	⑥ 이용자 간담회를 연 1회 이상 개최하고 회의록을 작성·보관하고 있으며, 그 결과를 운영에 반영하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 이용자의 인권 및 권리보장을 위해 규정이나 지침이 명문화 되어 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 이용자 대상 인권 및 권리보장 교육 실시 여부 확인 <input type="checkbox"/> 직원 대상 이용자 인권 및 권리보장 교육 실시 여부 확인 <input type="checkbox"/> 이용자 인권 관련 행정조치 유무 여부 확인 <input type="checkbox"/> 운영위원회 이용자 또는 가족(보호자) 대표 구성 여부 확인 ○ 준비자료 : 관련 매뉴얼, 교육자료, 교육계획서, 결과보고서, 기타 관련 증빙 자료 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	사회복지사업법 및 사회복지시설 관리안내 (2015)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	E3. 고충 및 불만처리	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 이용자의 고충 또는 불만을 처리하기 위한 조치를 취하고 실천하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 이용자 권리구제·고충처리를 위한 절차 또는 규정이 별도로 또는 운영규정에 포함되어 있다.	
	② 고충·불만 토로를 위한 다양한 통로가 마련되어 있다. (카페, 건의함, 상담 등)	
	③ 고충·불만처리 담당자가 지정되어 있고, 접수 및 처리대장이 기록·관리되고 있다. (관련 상담기록 인정)	
	④ 처리결과는 해당 이용자에게 결과가 통보되고 있다.	
	⑤ 이용자 참여와 권리보장을 위해 고충처리 관련 사항에 대한 운영위원회 또는 별도의 권리보장위원회(모니터링단)을 통해 검사 또는 보고하고 있다.	
	⑥ 관련 지침에 따라 국가인권위원회 진정함이 설치되어 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 이용자 권리구제·고충처리를 위한 절차 또는 규정이 별도로 또는 운영규정에 포함되는지 확인 <input type="checkbox"/> 고충·불만 토로를 위한 다양한 통로가 마련되어 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 고충·불만처리 담당자가 지정되어 있고, 접수 및 처리대장이 기록·관리되어 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 처리결과는 해당 이용자에게 결과가 통보되어 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 이용자 참여와 권리보장을 위해 고충처리 관련 사항에 대한 운영위원회 또는 별도의 권리보장위원회(모니터링단)을 통해 검사 또는 보고하고 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 관련 지침에 따른 국가인권위원회 진정함 설치 여부 확인 ○ 준비자료 : 관련 매뉴얼, 교육자료, 교육계획서, 결과보고서, 기타 관련 증빙 자료 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	사회복지사업법 및 사회복지시설 관리안내 (2015)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

## 6) 프로그램 및 서비스 관리

평가지표	F1. 프로그램별 세부사업 계획	
평가목표	수어통역센터는 이용자 욕구에 기초하여 연도별 프로그램과 사업계획을 수립하여 시행하고, 실적 및 성과를 관리하고 있다.	해당여부
평가내용	① 사업계획서가 수립되어 있으며, 실제 사업내용과 일치하고 있다.	
	② 사업계획서는 당해연도 성과목표 및 중점운영방침, 세부 사업계획, 재정 운영계획, 평가계획, 부서별·개인별 역할(업무분장) 등이 포함되어 있다.	
	③ 사업계획은 전년도 평가결과, 이용자 욕구·만족도 조사결과, 당해연도 관련분야 정책상황 변화를 반영하여 수립되어 있다.	
	④ 연차별사업계획은 이해관계자(운영위원회, 이용자, 법인이 사회, 지자체 보고)와 공유되고 있다.	
	⑤ 세부 프로그램의 기본적 내용(사업량, 주요내용, 예산, 담당자 등)이 명기되어 있다.	
	⑥ 연 사업계획은 전년도 평가결과와 당해 연도 정책상황 변화를 반영하여 수립되었다.	
	⑦ 연 1회 이상 서비스 만족도 또는 욕구조사를 하고, 그 결과를 사업 계획에 반영하고 있다.	
	⑧ 평가 및 이용자 만족도 조사결과를 반영한 서비스 또는 사업 개선계획을 수립하여 당해연도 또는 차기년도 사업시행에 반영하고 있다.	
	⑨ 평가 및 모니터링에 이해관계자 참여가 이루어지고 있다. (회의 참여, 평가결과 공개·보고)	
	⑩ 분기 1회 이상 사업수행실적을 지자체(도 협회)에 보고하고 있다.	
배점기준	우 수(4점) : 8개 이상의 항목이 해당된다.	점수
	양 호(3점) : 5~7개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3~6개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	
평가방법	<input type="checkbox"/> 현장확인평가를 통한 프로그램별 세부사업 계획 여부 확인 <input type="checkbox"/> 준비자료 : 공식문서(등재문서), 회의록, 소식지, 평가보고서, 사업계획서 등	
지표근거	사회복지시설 서비스 최소기준안 (정무성 외, 2010)	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	F2. 서비스 및 프로그램 관리	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 이용자의 자립 및 사회통합을 위한 프로그램을 계획적이고 체계적으로 관리하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 개별 프로그램의 사업계획서는 측정 가능한 수행목표 및 성과목표가 명확하고 구체적으로 설정되어 있다.	
	② 개별 프로그램별로 이용자 만족도, 프로그램 목표달성도 등 객관적 지표에 의한 평가가 이루어지고 있다.	
	③ 개별 서비스 및 프로그램 수행과정(참가인원, 주별 내용 등)은 최소한의 과정이 기록되고 있다.	
	④ 서비스 또는 프로그램 일지는 센터장(또는 중간관리자)의 확인과 결재가 이루어진다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 4개 항목이 해당된다.	점수
	양 호(3점) : 3개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 2개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.	
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 현장확인평가를 통한 서비스 및 프로그램 관리 여부 확인 <input type="checkbox"/> 준비자료 : 프로그램 세부계획서, 프로그램 일지, 평가서 등	
<b>지표근거</b>	사회복지시설 서비스 최소기준안 (정무성 외, 2010)	
	2015년 경상북도 장애인복지 자체사업 평가지표	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	F3. 이용자 만족도 조사	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 이용자의 수어통역에 대한 만족도 조사를 통하여 이용자 중심의 서비스를 제공하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 이용자 만족도 조사를 연 1회 이상 계획하고 실시하고 있다.	
	② 이용자 만족도 조사 결과가 수어통역 서비스 개발에 반영되고 있다.	
	③ 청각장애 특성에 맞는 조사도구를 사용하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 3개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 2개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 1개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 해당 항목이 없다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 이용자의 수어통역에 대한 만족도 조사를 연 1회 이상 계획하고 실시하고 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 이용자 만족도 조사 결과가 수어통역 서비스 개발에 반영되고 있는지 확인 <input type="checkbox"/> 청각장애 특성에 맞는 조사도구 개발 및 사용 여부 확인 ※ 조사도구 : 수어 영상과 그림을 사용한 도구 ○ 준비자료 : 이용자 만족도 조사지 및 결과분석 보고서, 개별서비스 지원 계획, 조사 도구, 사용대장 등	
<b>지표근거</b>	2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침 (사회보장정보원, 2019)	
	2015년 경상북도 장애인복지 자체사업 평가지표	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

## 7) 환경관리

평가지표	G1. 접근성 및 편의성	
평가목표	수어통역센터는 이용자가 이용하기 용이하고 편리할 수 있도록 접근성 및 편의성을 고려하여 노력하고 있다.	해당여부
평가내용	① 시설의 위치는 지리적으로 이용자가 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있으며, 장애인전용주차공간이 확보되어 있다.	
	② 시설안내표지판과 정보가 이용자가 쉽게 볼 수 있는 위치에 이해하기 쉬운 내용과 표현으로 되어 있다.	
	③ 기관 홈페이지 또는 센터 이용안내서 등을 통해 기관 위치를 상세히 설명하고 있다.	
	④ 이용자가 쉽게 센터의 정보를 확인 또는 상담할 수 있는 웹 접근성이 확보되어 있다.	
	⑤ 서비스 신청 및 이용에 관한 절차가 간편하게 되어 있다.	
	⑥ 서비스를 용이하게 신청할 수 있기 위한 방법이 다양하게 제공되어 있다.	
배점기준	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	점수
평가방법	<input type="checkbox"/> 수어통역센터의 접근성 및 편의성에 대한 노력 여부 확인 <input type="checkbox"/> 준비자료 : 시설 면적 및 공간에 대한 법적 기준 관련 문서, 대면면접을 통한 이용자와 현장 평가위원의 의견에 기초한 평가 내용 및 개선방안 기록(시설 면적 및 공간에 대한 법적 기준이 없는 경우) 등	
지표근거	사회복지시설 서비스 최저기준안 (정무성 외, 2010)	
	2017년 장애인복지관 평가지표 설명회 자료집	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

<b>평가지표</b>	G2. 센터 공간의 충분성 및 쾌적성	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 충분한 공간을 확보하고 쾌적하게 관리하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 사무실, 상담실, 프로그램실, 비상근 수어통역사실 등 필요 공간이 확보되어 있다.	
	② 시설 내부의 청소상태와 정리정돈 상태는 청결하게 관리되고 있으며, 이용자가 이동 및 활동에 불편을 초래하지 않는다.	
	③ 시설 내부의 조명은 충분히 밝은 조도를 유지하고 있다.	
	④ 시설 내부는 통풍과 환기가 원활하게 이루어지는 구조로 되어 있거나 장치를 가동하고 있으며, 불쾌한 냄새가 나지 않는다.	
	⑤ 시설 내부는 이용자의 정서적 안정을 위해 가능한 범위 내에서 그림·사진·화초·소파 등을 적절하게 배치하고 있다.	
	⑥ 기타 소파, 휴게실, 식수대 등 필요한 편의장비 또는 시설을 갖추고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 6개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 3개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 수어통역센터의 자체적인 공간의 충분성 및 쾌적성에 대한 노력 여부 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 시설 면적 및 공간에 대한 법적 기준 관련 문서, 대면면접을 통한 이용자와 현장 평가위원의 의견에 기초한 평가 내용 및 개선방안 기록(시설 면적 및 공간에 대한 법적 기준이 없는 경우) 등	
<b>지표근거</b>	사회복지시설 서비스 최저기준안 (정무성 외, 2010)	
	2017년 장애인복지관 평가지표 설명회 자료집	
	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	

## 8) 수어통역 품질관리

평가지표	H1. 수어통역의 정확성	
평가목표	수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 이용자에게 더욱 정확한 수어통역을 제공하고 있다.	해당여부
평가내용	① 지문자와 지숫자 표현을 정확하게 할 수 있다.	
	② 수어 단어를 일관성 있게 사용할 수 있다.	
	③ 완성도가 높은 수어 문장으로 표현할 수 있다.	
	④ 외래어를 적절한 수어로 표현할 수 있다.	
	⑤ 왜곡이 없는 수어통역을 제공하고 있다.	
	⑥ 생략이 없는 수어통역을 제공하고 있다.	
	⑦ 수어단어를 수정하고 변경하여 수어통역을 할 수 있다.	
	⑧ 의미 정교화를 위한 첨가 수어통역을 할 수 있다.	
배점기준	우 수(4점) : 8개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 7개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 6개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 5개 이하의 항목이 해당된다.	점수
평가방법	□ 통역사 자체 평가와 이용자 평가를 통한 센터 내 근무 중인 수어통역사와 청각장애인통역사의 수어통역의 정확도 확인	
지표근거	델파이 기법을 활용한 한국수어 통역능력 평가척도 개발 (박경숙, 2019)	
	한국수어능력 검정시험 기초 연구 (이준우 외, 2019)	

<b>평가지표</b>	H2. 수어통역의 유창성	
<b>평가목표</b>	수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 유창하게 수어 통역을 제공하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 머뭇거림이 없거나 긴장하는 모습 없이 통역을 제공하고 있다.	
	② 내용이 막힘없이 자연스럽게 통역을 제공하고 있다.	
	③ 휴지 간격이 길지 않도록 통역을 제공하고 있다.	
	④ 적절한 속도를 유지하여 통역을 제공하고 있다.	
	⑤ 수어의 강약·리듬·크기가 적절하게 이루어지며 통역을 제공하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 5개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 4개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	□ 통역사 자체 평가와 이용자 평가를 통한 센터 내 근무 중인 수어통역사와 청각장애인통역사의 수어통역의 유창 정도 확인	
<b>지표근거</b>	델파이 기법을 활용한 한국수어 통역능력 평가척도 개발 (박경숙, 2019)	
	한국수어능력 검정시험 기초 연구 (이준우 외, 2019)	

<b>평가지표</b>	H3. 수어통역의 전문성	
<b>평가목표</b>	수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 수어통역을 전문적으로 제공하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 의역 통역을 능숙하게 할 수 있다.	
	② 문맥과 상황에 적합한 관용수어 표현을 능숙하게 할 수 있다.	
	③ 비수지 신호와 공간 활용을 적절하게 사용할 수 있다.	
	④ 비유 설명을 탁월하게 할 수 있다.	
	⑤ 전문수어를 능숙하게 변환하여 통역을 제공할 수 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 5개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 4개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	□ 통역사 자체 평가와 이용자 평가를 통한 센터 내 근무 중인 수어통역사와 청각장애인통역사의 수어통역의 전문성 정도 확인	
<b>지표근거</b>	델파이 기법을 활용한 한국수어 통역능력 평가척도 개발 (박경숙, 2019)	
	한국수어능력 검정시험 기초 연구 (이준우 외, 2019)	

<b>평가지표</b>	H4. 제반 지식 능력	
<b>평가목표</b>	수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 정보 제공 역할에 유용한 제반 지식 능력을 갖추고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 경제 분야에 관한 지식을 가지고 있다.	
	② 사회 분야에 관한 지식을 가지고 있다.	
	③ 정치 분야에 관한 지식을 가지고 있다.	
	④ 문화 분야에 관한 지식을 가지고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 4개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 3개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 2개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 1개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	□ 통역사 자체 평가와 이용자 평가를 통한 센터 내 근무 중인 수어통역사와 청각장애인통역사의 수어통역의 제반 지식 능력 정도 확인	
<b>지표근거</b>	델파이 기법을 활용한 한국수어 통역능력 평가척도 개발 (박경숙, 2019)	
	한국수어능력 검정시험 기초 연구 (이준우 외, 2019)	

<b>평가지표</b>	H5. 대처 능력	
<b>평가목표</b>	수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 통역 관련 대처 능력을 갖추고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 윤리적 딜레마 상황에 적극적으로 대처한다.	
	② 통역 중 발생할 수 있는 위기 상황에 적극적으로 대처한다.	
	③ 긴급 또는 응급 상황에 적극적으로 대처한다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 3개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 2개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 1개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 해당 항목이 없다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 통역사 자체 평가와 이용자 평가를 통한 센터 내 근무 중인 수어통역사와 청각장애인통역사의 통역 관련 대처 능력 정도 확인	
<b>지표근거</b>	델파이 기법을 활용한 한국수어 통역능력 평가척도 개발 (박경숙, 2019)	
	수어통역사 활성화 방안 연구 (서원선 외, 2018)	

<b>평가지표</b>	H6. 중립성	
<b>평가목표</b>	수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 어떠한 상황에서 중립성을 준수하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 제3의 대화 중재자로서 대화를 중재한다.	
	② 정치적인 중립성을 갖추고 있다.	
	③ 통역에서 의도성이나 주관성이 개입되지 않도록 노력하고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 3개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 2개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 1개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 해당 항목이 없다.	점수
<b>평가방법</b>	□ 통역사 자체 평가와 이용자 평가를 통한 센터 내 근무 중인 수어통역사와 청각장애인통역사의 중립성 준수 확인	
<b>지표근거</b>	수어통역사 활성화 방안 연구 (서원선 외, 2018)	
	수화통역에서 3원1위(Triad) 관점으로 역할변화에 대한 이론적 분석 (서창원, 2008)	

## 9) 결과관리

<b>평가지표</b>	11. 상담 및 사례관리	
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 이용자 개개인의 사회통합 및 의사소통 지원을 위한 체계적이고 전문적인 사례관리를 실시하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 상담 또는 사례관리 매뉴얼이 구비되어 있다.	
	② 상담의 경우, 간략한 상담기록과 조치 내용 및 결과가 기록되어 있다.	
	③ 사례관리가 필요한 경우, 체계적인 욕구사정이 이루어지고 있다.	
	④ 사례관리가 필요한 경우, 자체 또는 연계의 방법을 포함한 서비스 지원 계획이 수립되어 있다.	
	⑤ 슈퍼비전이 기록된 사례관리 회의록이 관리되고 있다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 5개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 4개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 체계적이고 전문적인 사례관리 실시 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 사례관리 매뉴얼 및 지침, 상담기록지, 개인별 사례파일, 사업계획서, 시행문, 결과보고서, 프로그램 일지 등	
<b>지표근거</b>	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)	
	사회복지시설 서비스 질 평가지표 개발 (최균 외, 2014)	

평가지표	12. 운영위원회 운영 및 운영실적/참석률																														
평가목표	수어통역센터는 이용자 및 이해관계자의 민주적 참여에 기반한 투명한 운영을 위해 관련 법규 및 지침에 따라 운영위원회를 구성하여 운영하고 있다.		해당여부																												
평가내용 (운영위원회 운영)	① 분기 1회 이상 정기적으로 개최하고, 회의록을 작성·관리하고 있다.																														
	② 센터장은 사회복지사업법 및 보건복지부 사회복지시설 관리 안내에 규정한 보고의무를 이행하고 있다.																														
	③ 운영위원회 회의결과를 이용자, 종사자 등에게 공개하고 있다.																														
	④ 운영위원회 회의결과를 매년 1회 지자체에 보고하고 있다.																														
	⑤ 운영위원회 회의결과는 센터 사업계획 등에 반영된다.																														
배점기준 (운영위원회 운영)	우 수(4점) : 5개 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 4개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.		점수																												
평가내용 (운영실적/참석률)	운영위원회 운영실적 및 참석률을 산정한다.																														
배점기준 (운영실적/참석률)	운영위원회 운영실적/참석률 세부 산정 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>개최실적</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> </tr> <tr> <td>참석인원/전체인원</td> <td>명/</td> <td>명</td> <td>명/</td> <td>명</td> <td>명/</td> <td>명</td> </tr> <tr> <td>참석률</td> <td></td> <td>%</td> <td></td> <td>%</td> <td></td> <td>%</td> </tr> </tbody> </table>			구 분	2018		2019		2020		개최실적	건	건	건	건	건	건	참석인원/전체인원	명/	명	명/	명	명/	명	참석률		%		%		%
구 분	2018		2019		2020																										
개최실적	건	건	건	건	건	건																									
참석인원/전체인원	명/	명	명/	명	명/	명																									
참석률		%		%		%																									
평가방법	<input type="checkbox"/> 서면평가(대상시설 성과보고서 제출) 및 현장평가(성과평가보고서 증빙자료 확인)를 통한 운영위원회 운영 및 운영실적/참석률 확인 <input type="checkbox"/> 준비자료 : 운영규정, 운영위원회 명부, 운영위원회 회의록, 대상시설 성과보고서, 성과평가보고서, 사례관리기록·평가기록 등 결재된 등록문서																														
지표근거	수어통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)																														
	사회복지사업법 제 36조																														
	보건복지부 장애인복지사업안내 (2016)																														

<b>평가지표</b>	13. 서비스 제공실적							
<b>평가목표</b>	수어통역센터에서 제공되는 서비스의 실적을 평가한다.							
<b>평가내용</b>	수어통역 서비스와 기타 서비스 등의 실적을 산정한다.							
<b>배점기준</b>	① 수어통역사							
	구 분		2018		2019		2020	
	이용 실인원		명		명		명	
	통역시간(근무 중)		시간		시간		시간	
	통역시간(야간)		시간		시간		시간	
<b>배점기준</b>	② 농통역사							
	구 분		2018		2019		2020	
	이용 실인원		명		명		명	
	이용 연인원		명		명		명	
	③ 동료상담사							
구 분		2018		2019		2020		
이용 실인원		명		명		명		
이용 연인원		명		명		명		
<b>배점기준</b>	④ 프로그램별 연도별 횟수							
	구 분		2018		2019		2020	
			횟수	인원	횟수	인원	횟수	인원
	수어교육		회	명	회	명	회	명
	문화여가		회	명	회	명	회	명
	청각장애 인식		회	명	회	명	회	명
	기타		회	명	회	명	회	명
<b>평가방법</b>	□ 서면평가 및 현장평가를 통한 서비스 실적 확인							
	○ 준비자료 : 사업실적 평가자료, 이용자 명부 및 대장, 성과평가보고서, 자체평가보고서 등							
<b>지표근거</b>	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)							

<b>평가지표</b>	14. 직무만족도	
<b>평가목표</b>	수어통역센터에 근무하고 있는 종사자들은 직무에 만족하고 있다.	해당여부
<b>평가내용</b>	① 상사와의 원만한 관계에 만족한다.	
	② 동료와의 원만한 관계에 만족한다.	
	③ 능력을 발휘하여 인정을 받는 기회가 있어 만족한다.	
	④ 일을 하며 성취감과 보람을 느낀다.	
	⑤ 성과평가 및 보상제도에 만족한다.	
	⑥ 급여수준에 만족한다.	
	⑦ 직원교육 제도 및 자기계발 기회가 있어 만족한다.	
	⑧ 센터가치와 조직문화에 만족한다.	
<b>배점기준</b>	우 수(4점) : 7개 이상의 항목이 해당된다. 양 호(3점) : 5~6개 항목이 해당된다. 보 통(2점) : 3~4개 항목이 해당된다. 미 흡(1점) : 2개 이하의 항목이 해당된다.	점수
<b>평가방법</b>	<input type="checkbox"/> 수어통역센터의 종사자의 직무만족 확인 <input type="radio"/> 준비자료 : 근로자자체평가보고서	
<b>지표근거</b>	우리원 직원 직무만족도 및 직무스트레스 조사 설문지 문항설계 (한국보건의료인국가시험원, 2015)	

<b>평가지표</b>	15. 자원개발실적																																																										
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 부족한 재원마련을 위한 자부담 및 외부 지원금을 위한 노력을 하고 있다.																																																										
<b>평가내용</b>	수어통역센터의 자원개발실적을 산정한다.																																																										
<b>배점기준</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">구 분</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">모금회</td> <td>신청횟수</td> <td>회</td> <td>회</td> <td>회</td> </tr> <tr> <td>금액</td> <td>만원</td> <td>만원</td> <td>만원</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">기업</td> <td>신청횟수</td> <td>회</td> <td>회</td> <td>회</td> </tr> <tr> <td>금액</td> <td>만원</td> <td>만원</td> <td>만원</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">지자체 추가보조</td> <td>신청횟수</td> <td>회</td> <td>회</td> <td>회</td> </tr> <tr> <td>금액</td> <td>만원</td> <td>만원</td> <td>만원</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">기타 민간단체</td> <td>신청횟수</td> <td>회</td> <td>회</td> <td>회</td> </tr> <tr> <td>금액</td> <td>만원</td> <td>만원</td> <td>만원</td> </tr> <tr> <td colspan="2">현물</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">계</td> <td>신청횟수</td> <td>회</td> <td>회</td> <td>회</td> </tr> <tr> <td>금액</td> <td>만원</td> <td>만원</td> <td>만원</td> </tr> </tbody> </table>				구 분		2018	2019	2020	모금회	신청횟수	회	회	회	금액	만원	만원	만원	기업	신청횟수	회	회	회	금액	만원	만원	만원	지자체 추가보조	신청횟수	회	회	회	금액	만원	만원	만원	기타 민간단체	신청횟수	회	회	회	금액	만원	만원	만원	현물		건	건	건	계	신청횟수	회	회	회	금액	만원	만원	만원
구 분		2018	2019	2020																																																							
모금회	신청횟수	회	회	회																																																							
	금액	만원	만원	만원																																																							
기업	신청횟수	회	회	회																																																							
	금액	만원	만원	만원																																																							
지자체 추가보조	신청횟수	회	회	회																																																							
	금액	만원	만원	만원																																																							
기타 민간단체	신청횟수	회	회	회																																																							
	금액	만원	만원	만원																																																							
현물		건	건	건																																																							
계	신청횟수	회	회	회																																																							
	금액	만원	만원	만원																																																							
<b>평가방법</b>	<p>□ 서면평가(대상시설 성과평가보고서 제출, 변화정도 평가) 및 현장평가(성과평가보고서 증빙자료 확인)를 통한 자원개발실적 확인</p> <p>○ 준비자료 : 대상시설 성과평가보고서, 변화정도 평가, 성과평가보고서, 센터장 결재된 등록문서, 자체평가보고서 등</p>																																																										
<b>지표근거</b>	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)																																																										

<b>평가지표</b>	16. 이용자 불만 해소율																										
<b>평가목표</b>	수어통역센터는 이용자의 불만 해소를 위해 노력하고 있다.																										
<b>평가내용</b>	수어통역센터의 이용자 불만 해소율을 산정한다.																										
<b>배점기준</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">구 분</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">이용자 통역</td> <td>불만접수건수</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> </tr> <tr> <td>불만해소건수</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">통역 외</td> <td>불만접수건수</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> </tr> <tr> <td>불만해소건수</td> <td>건</td> <td>건</td> <td>건</td> </tr> </tbody> </table>				구 분		2018	2019	2020	이용자 통역	불만접수건수	건	건	건	불만해소건수	건	건	건	통역 외	불만접수건수	건	건	건	불만해소건수	건	건	건
구 분		2018	2019	2020																							
이용자 통역	불만접수건수	건	건	건																							
	불만해소건수	건	건	건																							
통역 외	불만접수건수	건	건	건																							
	불만해소건수	건	건	건																							
<b>평가방법</b>	<p>□ 서면평가(대상시설 성과평가보고서 제출, 변화정도 평가) 및 현장평가(성과평가보고서 증빙자료 확인)를 통한 자원개발실적 확인</p> <p>○ 준비자료 : 대상시설 성과평가보고서, 변화정도 평가, 성과평가보고서, 센터장 결재된 등록문서, 자체평가보고서 등</p>																										
<b>지표근거</b>	수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구 (김성훈 외, 2016)																										

## Ⅷ. 결론

### 1. 연구 요약

본 연구는 충청북도 전 지역에 있는 수어통역센터의 효과적인 운영을 위한 수어통역센터 서비스 성과평가 지표를 개발하는 것을 목적으로 진행되었다. 이를 위해 전문가 대상 초점집단인터뷰(FGI) 2회, 전문가 자문회의 1회, 델파이 조사 2회, 세미나 1회, 전문가 최종 자문 1회 등을 실시하였다. 특히 본 연구 수행의 핵심 연구 방법인 전문가 대상 초점집단인터뷰(FGI)에서 충청북도 전 지역의 수어통역센터에서 종사하고 있는 농인 및 청인 현장전문가 8명을 참여자로 선정하여 서비스 성과평가 지표에 대한 의미와 성과평가 지표에 구성되어야 할 요소들에 대한 의견을 적극적으로 수렴하였다.

FGI 결과를 토대로 1차 델파이 조사지를 개발하고 오랫동안 수어통역 관련 분야에서 활동 및 연구해 온 전문가 10명을 대상으로 2020년 5월 15일(금)부터 5월 27일(수)까지 조사를 실시하였고, 그 결과를 분석하였다. 그런 다음 보완·수정된 2차 델파이 조사지를 활용하여 1차 델파이 조사와 동일한 패널 10명을 대상으로 2차 델파이 조사를 실시한 후 분석하였다.

한편, 전문가 대상 초점집단인터뷰(FGI) 분석 방법은 다음과 같다. 수집된 녹화 자료와 문자 통역본을 검토하여 녹취록을 수정하였고 최종 수정된 녹취록의 내용을 반복적으로 정독해나가면서 주제를 분석하여 범주화된 의미를 도출하였다. 초점집단인터뷰 분석 결과는 다음과 같다.

청인 현장전문가 대상 FGI분석 결과, ‘농인의 원활한 의사소통과 알 권리를 위한 통역 서비스 제공 노력’을 비롯한 28개의 개념이 도출되었고, 이는 다시 ‘농인의 의사소통 권리 및 정보접근권 보장’을 비롯한 15개의 하위범주를 거쳐서, ‘수어통역센터가 추구해야 할 비전 및 사명’, ‘수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점’, ‘성과평가 지표의 문제점’, ‘성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시’, ‘기타 의견에 따른 제안’으로 5개의 상위범주가 도출되었다. 또한 농인 현장전문가 대상 FGI 분석 결과, ‘병원과 행사와 법원 곳곳에서 적재적소에 필요한 수어통역사 배치 노력’을 비롯한 36개의 개념이 도출되었고, 이는 다시 ‘적재적소 수어통역 인력 배치’를 비롯한

19개의 하위범주를 거쳐서, ‘수어통역센터가 추구해야 할 비전과 철학 및 사명’, ‘수어통역센터 운영 방식의 현실과 문제점’, ‘수어통역사가 갖추어야 할 수어통역 품질의 구성 요소 제시’, ‘성과평가의 한계에 대한 우려’, ‘성과평가 지표에 구성되어야 할 요소 제시’, ‘기타의견에 따른 제안’으로 6개의 상위범주가 도출되었다.

델파이 조사 분석 방법은 다음과 같다. 취합된 1차 델파이 조사지와 2차 델파이 조사지 각각의 응답 결과를 IBM SPSS 21.0 통계프로그램을 활용하여 빈도분석을 실시하여 수어통역센터 서비스 성과평가 지표의 구성 요소들의 중요도 및 시급도에 대한 평균, 중앙값, 표준편차, 사분위수 범위를 측정하여 지수화 하였다.

1차 델파이 조사 분석 결과, ‘가치 관리’, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회연계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘정보문서관리’, ‘안전관리’, ‘지원관리’, ‘환경관리’, ‘규범관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리’ 등의 총 13개의 영역과 각 영역별 총 44개 구성 문항에 대한 중요도와 시급도에 대한 평균 결과는 다음과 같이 나타났다.

중요도의 경우는 ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’과 ‘직원 근속률’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘사업비’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘지원관리’ 영역에서의 ‘지원관리 및 슈퍼비전’과 ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’와 ‘직무 만족도’ 등을 포함한 7개의 문항을 제외한 나머지 37개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 시급도의 경우, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’과 ‘직원 근속률’과 ‘직원 관리’, ‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회연계’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘사업비’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘프로그램별 세부사업 계획’과 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘지원관리’ 영역에서의 ‘지원관리 및 슈퍼비전’, ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’와 ‘직무 만족도’, ‘자원개발실적’ 등을 포함한 11개의 문항을 제외한 나머지 33개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 이상의 1차 결과를 종합하면 성과평가 지표 구성 문항에 대한 중요도와 시급도가 ‘대체로 그렇다’로 조사되었다.

2차 델파이 조사 분석 결과, ‘가치 관리’, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회연계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘환경관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리’ 등의 2차 조사지에 구성된 9개의 각 영역별 총 41개 구성 문항에 대한 중요도와 시급도는 다음과 같이 나타났다. 중요도

는 경우는 ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 과 ‘직원 근속률’, ‘지역 사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회참여와 지역수어자원 활용’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘자부담 및 보조금’ 과 ‘지원관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘서비스 및 프로그램 관리’ 와 ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’ 와 ‘직무 만족도’, ‘자원개발실적’ 등을 포함한 9개의 문항을 제외한 나머지 32개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 시급도의 경우, ‘인적자원 관리’ 영역에서의 ‘직원의 경력’ 및 ‘직원 근속률’ 과 ‘교육비 지원’, ‘지역사회연계 관리’ 영역에서의 ‘지역사회참여와 지역수어자원 활용’, ‘재정 및 조직운영 관리’ 영역에서의 ‘자부담 및 보조금’ 과 ‘문서정보관리’ 및 ‘지원관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’ 영역에서의 ‘프로그램별 세부사업 계획’ 과 ‘서비스 및 프로그램 관리’, ‘환경관리’ 영역에서의 ‘접근성 및 편의성’ 과 ‘센터공간의 충분성 및 쾌적성’, ‘결과 관리’ 영역에서의 ‘상담 및 사례관리’, ‘운영위원회 운영 및 운영실적/참석률’ 과 ‘직무 만족도’ 및 ‘자원개발실적’ 등을 포함한 15개의 문항을 제외한 나머지 26개의 문항 모두 평균 4.0 이상으로 나타났다. 이상의 2차 결과를 종합하면 성과평가 지표 구성 문항에 대한 중요도와 시급도가 ‘대체로 그렇다’ 로 조사되었다.

이를 토대로 자문회의, 세미나 의견수렴, 전문가 최종 검토를 통해 최종적으로 확정된 수어통역센터 서비스 성과평가 지표는 9개 영역(가치 관리, ‘인적자원 관리’, ‘지역사회관계 관리’, ‘재정 및 조직운영 관리’, ‘이용자 관리’, ‘프로그램 및 서비스 관리’, ‘환경 관리’, ‘수어통역품질 관리’, ‘결과 관리)의 42문항으로 구성되었다.

## 2. 제언

본 연구는 수어통역센터가 농인의 삶의 만족도를 높일 수 있는 사업 수행이 가능하도록 사업의 최저 서비스 기준을 충족시킬 수 있는 서비스 성과지표를 개발하기 위해 수행되었다. 지표의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 초점 집단 인터뷰, 델파이 조사, 전문가 자문 등 다양한 연구 방법을 실시하였으며, 조사의 전 과정에서 수어통역센터 운영 및 농복지에 전문성을 갖춘 전문가들의 의견을 적극적으로 수렴함으로써 실제 수어통역센터 운영에 도움이 되는 지표를 개발하고자 노력하였다. 그 결과 본 연구에서 총 9개 영역의 42문항의 지표가 개발되었다. 이렇게 개발된 서비스 성과지표가 현장에 성공적으로 안착하여 적용되기 위한 제언을 다음과 같이 제시하고자 한다.

### 1) 수어통역센터 성과평가 시스템 운영 활성화를 위한 관련 후속연구 지속

향후 수어통역센터가 성과평가를 체계적이고 효율적으로 시행하기 위해서는 성과평가 시스템 운영 활성화 및 전략적 방안을 모색하는 다각적인 연구가 지속적으로 이루어지는 것이 필요하다. 수어통역센터 성과평가와 관련된 연구는 본 연구와 경북행복재단(2016)의 연구를 들 수 있으나 수어통역센터 성과평가를 본격적으로 시행하는 것은 아직까지 걸음마 단계에 머물러 있다고 할 수 있다.

그러므로 개발된 성과평가 지표를 실제로 활용하고, 성과평가 시스템을 전략적으로 활성화하기 위해서는 지속적인 연구를 통해 현장에 적합하고 현실성 있는 운영이 가능한 성과평가 자료로 발전시켜야 한다. 향후 계속 연구해야 할 성과평가 시스템 운영에 관한 기초자료 마련과 개선방안을 제시할 수 있는 가장 이상적인 연구로는 '성과관리 체계 및 모형 구축과 개선방안', '성과평가 매뉴얼 개발', '성과평가 수행을 위한 세부 지침 개발' 등과 같은 연구를 제시할 수 있겠다. 이러한 연구들이 수어통역 현장에 실질적으로 적용되기 위해서는 본 연구와 같이 수어통역의 현장 전문가들을 연구에 적극적으로 참여시킴으로써 현장의 의견을 최대한 반영하는 것이 무엇보다 중요하다. 또한 현재 '수어통역센터'의 기능에만 집중하는 것이 아니라 변화하는 장애인복지 전달체계의 경향을 고려한 수어통역센터 운영의 새로운 모델 제시 등 사회 환경적 변

화에 부응하는 수어통역센터가 되게끔 지원할 수 있는 지표로 발전시키는 것 또한 중요하다.

이렇게 연구가 수행된다면 각 연구들의 결과는 수어통역센터의 발전적인 운영에 기여하는 중요한 자료가 될 뿐만 아니라 센터에 근무하는 직원의 역량을 강화하고 촉진하는 자료로도 폭넓게 활용될 수 있을 것이다. 나아가 수어통역센터의 운영 시스템 개선과 효과적이고 효율적인 센터 운영의 활성화에도 도움이 될 것이다.

## 2) 평가 전문 인력 양성을 포함한 성과 평가위원회 구성 및 운영

평가위원의 전문성은 수어통역센터가 성과평가를 시행하는 전체적인 과정에서 신뢰도와 타당도에 지대한 영향을 미치는 핵심적인 요소라고 할 수 있다. 그러나 실제 수어통역센터에서는 평가위원을 담당할 수 있는 전문 인력들이 존재하지 않을뿐더러 평가위원회도 아직까지 구성되지 못한 상태이다. 그럼에도 수어통역센터가 성과평가의 객관성을 확보함으로써 공정하게 평가를 시행하고 이를 통해 효율적인 성과관리를 하여 조직 자체의 발전에 기여할 수 있는 것이 매우 중요하며 이를 위해서는 지역지원본부가 먼저 수어통역 분야의 현장 및 학계 전문가와 공공기관에 소속된 관련 전문가를 평가위원으로 확보하여 평가위원회를 구성하고 체계적으로 운영해야 할 필요가 있다. 나아가 장기적으로는 농인과 청인을 포함한 수어통역센터 종사자들이 평가 전문인력으로 성장할 수 있도록 체계적인 평가위원 교육과 훈련을 실시해야 할 필요가 있다.

## 3) 성과평가 지표 개선을 위한 협회-센터-이용자 간 연계·협력 촉진

수어통역센터는 농아인협회와 혼재되어 운영되고 있어 수어통역센터의 고유 사업과 더불어 다양한 복지사업을 시행하고 있다. 그래서 수어통역센터가 수행해야 하는 실제적인 기능과 역할이 수어통역서비스의 품질에 집중되지 못하는 어려움이 있다. 무엇보다 수어통역센터의 발전을 위해서는 성과평가 지표가 수어통역센터 본연의 특수성을 극대화하고, 급격한 사회 환경의 변화에 맞춰 지속적으로 더욱 보완·개발되어야 할 필요가 있다. 아울러 그 지표를 활용하여 평가의 순기능이 작용될 수 있도록 노력해야 한다. 이를 현실화할 수 있는 전제 조건으로는 수어통역센터가 농아인협회와 서비스이용자와 연계하여 협력적 관계를 형성하는 것이다. 가령 소통의 창구로 활용하는 간담회를

정기적으로 주최하여 수어통역센터의 성과평가 개선에 대해 서로 함께 소통하고 협업하는 것이 좋은 방법이 될 수 있으며 이 방법을 통해 한 자리에서 수어통역센터와 농아인협회 그리고 이용자가 함께 수어통역센터의 상황을 성과평가 지표에 따라 객관적으로 살펴보고, 이를 기반으로 심도 있는 의견을 나누고 서로 자문을 제공할 수 있는 기회가 될 수 있도록 할 필요가 있다.

## 참고문헌

### <국내외 연구>

- 곽종무 (2013). 시정 주요 시책사업 성과평가지표 개발. 대구: 대구경북연구원.
- 김성훈 · 이원주 · 임은자 · 박종철 · 김동화 · 남영우 (2016). 수화통역센터 및 관련 사업 평가지표 개발 연구. 경북: 경북행복재단.
- 김성희 · 이연희 · 황주희 · 오미애 · 이민경 · 이난희 · 오다은 · 강동욱 · 권선진 · 오혜경 · 윤상용 · 이선우 (2017). 2017년 장애인실태조사. 세종: 보건복지부 · 한국보건사회연구원.
- 노화준 (2012). 정책평가론. 경기: 법문사.
- 박경귀 (2004). 성과지표의 개념과 유형. 서울: 한국정책평가연구원.
- 박경귀 (2005). 성과평가의 과정과 활용상의 유의점. 서울: 한국정책평가연구원.
- 박경숙 (2019). 델파이 기법을 활용한 한국수어 통역능력 평가척도 개발. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 박종철 · 김성훈 (2014). 경상북도 장애인복지 자체사업 평가지표 개발 연구. 경북: 경북행복재단.
- 법제처 (2019). 사회복지사업법. 국가법령정보센터. [www.moleg.go.kr](http://www.moleg.go.kr)
- 백승주 (2016). 공공조직 성과평가에서의 전략적 행위에 관한 연구: 공공기관 경영평가 계량지표를 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 보건복지부 (2015). 2015년 사회복지시설 관리안내.
- 보건복지부 (2016). 2016년 장애인복지 사업안내.
- 보건복지부 (2019a). 2019년 장애인복지시설 사업안내 III. 237p.
- 보건복지부 (2019b). 2019년 장애인지역사회재활시설 현황.
- 보건복지부 (2020a). 2020년 사회복지시설 종사자 인건비가이드 라인. 13p.
- 보건복지부 (2020b). 2020년 장애인복지시설 사업안내 III. 250p.
- 송미령 · 김정화 (2019). 드림스타트사업 평가지표의 신뢰도와 변별력 측정. 한국산학기술학회 논문지, 20(2), 210-217.

- 사회보장정보원 (2019). 2019년도 사회복지시설평가 장애인거주시설 평가지침.
- 서영빈 · 이윤식 (2018). 우리나라 지방자치단체 자체평가 성과지표의 논리적 체계에 관한 연구. 정책분석평가학회보, 28(4), 113-137.
- 서원선 · 이준우 · 김민정 (2018). 수어통역사 활성화 방안 연구. 서울: 한국장애인개발원.
- 서창원 (2008). 수화통역에서 3원1위(Triad) 관점으로 역할변화에 대한 이론적 분석. 장애와 고용, 18(2), 117-134.
- 정무성 · 오충순 · 최홍기 · 한지연 · 정가원 · 김정선 · 구자연 · 정아름 (2010). 사회복지시설 유형별 최소기준(안). 보건복지부 · 한국사회복지협의회.
- 정병오 · 송아영 (2016). 알기 쉬운 사회복지 프로그램 성과평가 매뉴얼. 경기: 경기복지재단.
- 정창규 · 강대일 (2016). 평가란 무엇인가. 서울: 에듀니티.
- 정은 (2002). 수화의 사회적 인정, 그 당위성에 관한 논의를 중심으로 의사소통권과 사회통합의 연관적 의미 고찰. 특수교육저널: 이론과 실천, 3(3), 109-124.
- 충청북도의회 (2019). 충청북도 수어통역센터 지원 조례안. [www.council.chungbuk.kr](http://www.council.chungbuk.kr)
- 최규 · 장영신 · 전광현 · 신원우 · 김기원 · 최혜지 · 한동우 · 손광훈 · 이창희 · 채은희 · 김성천 · 박경수 · 최희철 (2014). 사회복지시설 서비스 질 평가지표 개발. 서울: 한국사회복지협의회 사회복지연구평가원.
- 오윤섭 · 이아영 · 강지원 · 주찬희 · 고경표 (2018). 사회복지시설 평가제도 개선 방안 연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 윤기찬 (2005). 서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석. 행정논총, 42(4), 133-162.
- 이대섭 · 이준우 · 정지웅 · 오미애 · 장진석 · 양민호 · 최현수 · 강재희 · 김연신 · 김정환 · 오진영 (2017). 2017년 한국수어 사용 실태 조사. 서울: 국립국어원.
- 이운영 (2017). 한국수화언어법 제정의 의의와 실제. 새국어생활, 27, 33-48.
- 이원주 (2014). 노인요양시설 성과측정모형 개발 연구. 계명대학교 대학원 박사학위논문.

- 이은선 (2017). 한국수어 통역사의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향 -직무스트레스의 매개효과 분석-. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 이준우 (2018a). 한국 수어통역서비스 전달체계에 관한 연구. 한국사회복지행정학회, 춘계학술대회 자유주제 발표, 333-334.
- 이준우 (2018b). 수어통역서비스 전달체계 개선방안에 대한 청인 수어통역사의 인식과 욕구. 한국장애인복지학, 42, 191-226.
- 이준우 · 이미혜 · 김연신 · 진대연 · 이숙진 · 변강석 · 오진영 · 조정환 · 강이슬 (2019). 한국수어능력 검정시험 기초 연구. 서울: 국립국어원.
- 이형준 · 김찬수 · 김우제 (2009). SMR/AHP 기법을 활용한 국방핵심기술 연구개발사업 성과평가지표 개발. 한국군사과학기술학회지, 12(1), 70-79.
- 한국사회복지협의회 (2016). 2017년도 사회복지시설평가 장애인복지관 평가지표.
- 황경란 · 원영희 · 박혜선 (2017). 경기도 노인복지관 평가지표 개발 연구. 경기: 경기복지재단.
- 황상규 (2013). 사회책임의 시대, ISO 26000 이해와 활용. 서울: 틈출판.
- 황주희 · 김지혜 · 이선화 (2013). 청각장애인을 위한 수화통역서비스 의무제 공 현황 및 활성화 방안 모색: 사법, 의료영역을 중심으로. 한국장애인복지학, 20, 63-87.
- Ammons, D. (1995). Overcoming the inadequacies of performance measurement in local government: The case of libraries and leisure services. *Public Administration Review*, 55(1), 37-47.
- Kettner, P. M., Moroney, R., & Martin, L. (2008). *Designing and Managing Programs: An Effectiveness-Based Approach*. California: SAGE Publications Inc.
- Marr, B. (2009). *Managing and Delivering Performance*. London: Routledge.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Poister, T. H. (2003). *Measuring performance in public and nonprofit organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

United Way (1996). Measuring program outcomes: a practical approach.  
Washington, DC: United Way.

Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2010). Performance  
management in the public sector. New York: Routledge.

**<온라인 자료>**

법제처 국가법령정보센터. <http://www.law.go.kr>

보건복지부. <http://www.mohw.go.kr>

통계청 국가통계포털. <http://www.kostat.go.kr>

# [부록 1] 델파이 조사 참여 확인서 및 개인정보 제공·활용 동의서

## 조 사 참 여 확 인 서

\* 사 업 명 : 수어통역센터 서비스 성과평가지표 개발에 관한 연구 델파이 조사

\* 참여일시 : 2020년 월 일

\* 참여자 정보 :

- 성 명 :

- 소속 및 직위 :

- 주 소 :

- 연 락 처 :

- 조사참여수당 입금계좌 :

2020. . .

(서명)

위와 같이 조사에 참여하였음을 확인합니다.

**충북수어통역센터 지역지원본부장 귀하**

## 개인정보 및 초상권 제공 활용 관한 동의서

충북수어통역센터 지역지원본부는 아래와 같이 개인정보 및 사진촬영 배포에 관한 동의를 얻고자 합니다. 귀하는 본 『개인정보 수집이용 및 제 3차 제공, 사진촬영 및 배포』에 관하여 거부할 수 있으며, 거부할 경우 해당 사업 참여에 제한을 받을 수 있습니다.

### 1. 개인정보 수집·이용에 관한 사항

- 수집·이용 목적
  - 충북수어통역센터지역지원본부 업무처리에 필요한 서류 제공
- 수집 내용
  - 필수정보 : 성명, 연락처, 계좌번호
  - 선택정보 : 주소, 소속기관, 직위
- 보유·이용 기간
  - 위 개인정보는 수집·이용에 관한 동의일로부터 5년 보존 후 폐기

※ 위와 같이 귀하의 개인정보를 수집·이용하는 것에 동의합니까?

- 1) 필수정보  동의함  동의하지 않음    성명 : \_\_\_\_\_ (서명)
- 2) 선택정보  동의함  동의하지 않음    성명 : \_\_\_\_\_ (서명)

### 2. 개인정보 제3자 제공에 관한 사항

- 제공받는 자 : 사단법인 한국농아인협회 충청북도협회, 충북도청
- 제공받는 자의 이용 목적
  - 사단법인 한국농아인협회 충청북도협회 및 충북도청 감사로 인한 서류 열람
- 제공할 개인정보 항목
  - 상기 1항 개인정보 수집·이용에 동의한 정보 중 업무 목적달성을 위해 필요한 정보에 한함
- 제공받는 자의 개인정보 보유·이용 기간
  - 위 개인정보는 제공된 날로부터 목적 달성 이후 5년 보존

※ 위와 같이 귀하의 개인정보를 제3자에게 제공하는 것에 동의합니까?

동의함  동의하지 않음    성명 : \_\_\_\_\_ (서명)

### 3. 사진 촬영 및 배포에 관한 동의

- 사용용도 : ① 충북수어통역센터 사업 결과 보고서 및 수어통역센터 서비스 성과평가지표 개발에 관한 연구 자료에 게재
- ② 사단법인 한국농아인협회 충청북도협회 홈페이지(<http://www.043deaf.or.kr>) 게재

※ 위와 같이 귀하의 사진 촬영 및 배포에 관하여 동의합니까?

(동의함     동의하지 않음 )    성명 : \_\_\_\_\_ (서명)

위와 같이 개인정보, 사진촬영 및 배포에 관한 동의서를 제출합니다.

20    년    월    일

성명: \_\_\_\_\_ (서명)

충북수어통역센터 지역지원본부장 귀하

## [부록 2] 1차 델파이 조사 설명문

수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 관한 연구

- 수어통역서비스 품질 평가를 중심으로 -

### 수어통역 전문가 대상 1차 델파이 조사

안녕하십니까? 바쁘신 중에도 조사에 협조하여 주심을 감사드리며, 좋은 연구 결과가 나올 수 있도록 끝까지 지도 편달해 주실 것을 부탁드립니다.

본 연구는 2019년 9월부터 시행되고 있는 충청북도 수어통역센터 지원 조례 제 4조를 근거로 충북지역 수어통역센터의 효과적인 운영을 위한 성과지표를 마련하고자 하는데 그 목적을 두고 있습니다.

특히 성과평가는 현재까지 불확실했던 수어통역센터 사업의 최저서비스 기준을 충족시킬 수 있는 기준 마련이 가능하게 하고, 이를 통해 궁극적으로 농인들의 삶의 만족도를 높일 수 있는 서비스 제공이 가능하게 할 것입니다. 이를 위해 평가 준거 개발의 타당성과 신뢰성을 얻을 수 있는 적합한 델파이 조사 방법을 활용하여 수어통역센터 성과평가 지표를 개발하고자 함을 알려 드립니다.

이번 조사는 **성과평가 지표 개발**을 위한 **1차 델파이 조사**이며 조사 응답자는 **수어통역 분야 전문가**를 중심으로 구성하였습니다. 델파이 조사는 **2차까지 단계별로** 실시하여 전문가들의 의견을 수렴하게 됩니다. 먼저 1차 조사는 성과평가 지표 구성요소 당 각각 **중요도와 시급도**를 판단하여 주시고, 구성요소 내용은 수정 가능하오니 의견이 있으시면 구체적으로 의견을 써주시기 바랍니다. 추후 2차 조사는 1차 조사에서 반영되고 수정된 구성요소에 대해 다시 의견을 묻는 방식으로 진행되며 이 결과를 토대로 수어통역센터 성과평가 지표 최종안을 개발하게 될 것입니다.

본 조사 성과평가 지표 구성요소에 대해 다음과 같은 선택권이 부여되어 있습니다.

첫째, 귀하께서 조사 성과평가 지표 구성요소가 잘못되어 있다고 생각하시면 수정 의견을 제안하실 수 있습니다.

둘째, 귀하께서 구체화할 수 있는 조사 성과평가 지표 구성요소를 제안해 주신다면 그 요소를 다음 회차에 포함시킬 수 있습니다.

귀하의 귀중한 응답은 학술적인 목적 이외에 어떠한 용도로 사용되지 않으며 통계법 제 33조 비밀의 보호에 따라 통계처리를 위해서만 사용될 것을 약속드립니다. 귀중한 시간을 내어 본 조사에 적극 협조해 주신 것에 대해 깊이 감사드립니다.

2020년 5월

- 연구주관기관: 충청북도사회복지협의회
- 연구책임자: 이준우(강남대학교 사회복지학부 교수)
- 회신방법: 작성하신 조사지를 이메일에 첨부하여 회신하시면 됩니다.
- 마감일자: **5월 27일(수)**까지 조사에 응답하여 이메일로 보내주시면 됩니다.

\*E-mail : zambrottacho@gmail.com \*전화 : 010-2479-7573(공동연구원: 조정환)

## [부록 3] 1차 델파이 조사지

★ 수어통역센터 성과평가 지표에 대한 구성요소를 44개 영역 문항으로 구성하였습니다.

1. 귀하께서 각 문항에 대한 의견을 '중요도'란과 '시급도'란에 √표시해 주십시오.
2. 각 문항과 관련된 추가·보완 의견이 있으시면 해당 '수정의견'란에 기술하여 주십시오.
3. 기타 의견이 있으시면 '기타의견'란에 자유롭게 기술하여 주십시오.

### A. 가치 관리 (1개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	사회적 책임과 사명 명문화	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
1	해설 : 여러 제반사업들을 통해 실현하고자 하는 수어통역센터의 '사회적 책임(비전)'과 '사명(미션)'이 명문화되어 있는지 평가한다. 예) 비전과 미션이 홈페이지, 운영규정, 사업계획 등에 명문화되어 있는가?						
	수정의견 :						

### B. 인적자원 관리 (12개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	직원충원율	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
1	해설 : 수어통역센터의 사업수행을 위한 적절한 인력이 확보되어 있는지 평가한다. 예) 센터의 월별 확보 직원 수						
	수정의견 :						
2	직원의 경력	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )

	<p>해설 : 수어통역센터에 근무하는 직원의 경력 비율을 산정한다. 예) 직급·직종, 농인 관련 기관 총 경력(년, 개월), 현 센터 재직기간</p> <p>수정의견 :</p>													
3	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">자격증 소지 직원 비율</td> <td>중요도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> <tr> <td>시급도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> </table> <p>해설 : 전체 직원 대비 직무관련 자격증을 소지하고 있는 직원의 비율을 산정한다. 예) 자격증 기준 : 수어통역사 자격 보유, 사회복지사 자격 보유</p> <p>수정의견 :</p>	자격증 소지 직원 비율	중요도	( )	( )	( )	( )	( )	시급도	( )	( )	( )	( )	( )
자격증 소지 직원 비율	중요도		( )	( )	( )	( )	( )							
	시급도	( )	( )	( )	( )	( )								
4	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">직원 근속률</td> <td>중요도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> <tr> <td>시급도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> </table> <p>해설 : 서비스의 연속성 확보를 위해 직원의 근속률을 산정한다. 예) 입사연월, 퇴사연월, 총 근무개월</p> <p>수정의견 :</p>	직원 근속률	중요도	( )	( )	( )	( )	( )	시급도	( )	( )	( )	( )	( )
직원 근속률	중요도		( )	( )	( )	( )	( )							
	시급도	( )	( )	( )	( )	( )								
5	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">직원교육</td> <td>중요도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> <tr> <td>시급도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> </table> <p>해설 : 직원의 교육 욕구에 기반한 역량강화 교육을 지속적으로 지원하고 있는지 평가한다. 예) 신입직원 교육 실시, 종사자 1인당 외부교육 연 평균 2회 이상 참석, 성희롱예방 교육 등 법정 의무교육 실시, 3년간 전체 직원 대상 교육훈련 실시, 관련 분야 서비스 실천기술과 지식에 관한 교육 실시(인권교육, 자립생활이념 등)</p> <p>수정의견 :</p>	직원교육	중요도	( )	( )	( )	( )	( )	시급도	( )	( )	( )	( )	( )
직원교육	중요도		( )	( )	( )	( )	( )							
	시급도	( )	( )	( )	( )	( )								
6	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">교육비 지원</td> <td>중요도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> <tr> <td>시급도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> </table> <p>해설 : 직원의 역량강화에 필요한 교육비를 지원하고 있는지 평가한다. 예) 연간 1인당 평균 교육비 지출액 산정, 내부·외부 교육 합산</p> <p>수정의견 :</p>	교육비 지원	중요도	( )	( )	( )	( )	( )	시급도	( )	( )	( )	( )	( )
교육비 지원	중요도		( )	( )	( )	( )	( )							
	시급도	( )	( )	( )	( )	( )								
7	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">직원채용의 공정성</td> <td>중요도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> <tr> <td>시급도</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> <td>( )</td> </tr> </table> <p>해설 : 수어통역센터는 공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있는지 평가한다. 예) 채용심사를 위한 인사위원회 운영, 공개채용 비율, 범죄경력조회, 명문화된 인사·복무관리 규정</p>	직원채용의 공정성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )	시급도	( )	( )	( )	( )	( )
직원채용의 공정성	중요도		( )	( )	( )	( )	( )							
	시급도	( )	( )	( )	( )	( )								

수정의견 :							
8	센터장의 전문성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	해설 : 센터장은 수어통역센터 운영의 책임자로서 전문적인 자격과 리더십을 갖추고 있는지 평가한다. 예) 사회복지사 자격증 보유, 3년 이상 종사 경력, 사회적 책임의식, 지도력, 환경변화인식 및 대응, 직원 근로환경 및 복리개선 노력						
수정의견 :							
9	중간관리자의 전문성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	해설 : 중간관리자(팀장)는 수어통역센터의 책임자로서 전문적인 자격과 리더십을 갖추고 있는지 평가한다. 예) 사회복지사 자격증 보유, 수어통역사 자격증 보유, 종사 경력, 센터장과 종사자와의 관계, 통솔능력, 업무공유 능력, 사회적 책임의식, 지도력, 환경변화인식 및 대응, 직원 근로환경 및 복리개선 노력						
수정의견 :							
10	근로기준법 준수 및 복리후생	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	해설 : 수어통역센터는 직원의 복무관리에 있어 근로기준법을 준수하고 복리증진을 위해 노력하고 있는지 평가한다. 예) 근로계약서 작성 및 보관, 4대 보험, 규정된 휴가제도 준수, 정기적인 포상제도 시행, 직원의 고충처리 절차 및 실행, 근로환경 및 처우개선						
수정의견 :							
11	직원 관리	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	해설 : 수어통역센터는 직원의 업무 관리를 위한 정기적인 근무평정 여부를 평가한다.						
수정의견 :							
12	직원의 권리 및 인권 보호	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	해설 : 수어통역센터는 직원의 권리와 인권 보호에 노력하고 있는지 평가한다. 예) 권리 및 인권 보장을 위한 내부규정, 직원 간 부당한 상황에 조치할 수 있는 지침, 이용자의 폭언 및 폭행 등의 행위로부터 보호할 수 있는 조치 사례, 사고에						

대한 예방 및 사후 조치, 센터의 일방적 강요에 대한 보호 규정	
수정의견 :	

### C. 지역사회관계 관리 (2개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	비상근수어통역사 관리	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	<p>해설 : 수어통역센터는 지속적이고 안정적인 자원봉사활동 촉진을 도모할 수 있음은 물론 부족한 전문적 인력을 보충할 수 있도록 노력하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 비상근수어통역사 관리(모집, 교육, 배치, 포상 등)에 관한 규정, 비상근수어통역사를 대상으로 하는 청각장애인 이해를 위한 교육 실시, 비상근수어통역사의 발굴 및 활동실적 관리(VMS, 1365 연계), 상해보험 가입, 지지·격려 프로그램 연 1회 이상 실시</p>						
	수정의견 :						
2	지역사회연계	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	<p>해설 : 수어통역센터는 이용자의 지역사회통합을 위해 관련 기관과 유기적인 협력관계를 구축하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 지역사회 교류에 대한 계획 및 관련 실적, 지역의 조직과 연계사업을 진행한 실적, 지역주민의 청각장애인식 개선 프로그램 진행 실적</p>						
	수정의견 :						

### D. 재정 및 조직운영 (3개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	사업비	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	<p>해설 : 수어통역센터는 양질의 서비스를 제공하기 위해 사업비의 비중을 높이고 있는지 평가한다.</p>						

예) 사업비 비율 산정							
수정의견 :							
2	회계의 투명성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터는 회계관리를 투명하게 하고 있는지 평가한다. 예) 전용계좌 개설, 사회복지시설정보시스템을 통한 회계처리, 예산서 및 결산서 공개, 외부감사 또는 법인감사 실시							
수정의견 :							
3	기관의 윤리성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터는 윤리경영을 위해 노력하고 있는지 평가한다. 예) 윤리경영을 위한 윤리강령 또는 윤리지침 규정, 직원을 대상으로 한 윤리교육 계획 수립 및 실행							
수정의견 :							

### E. 이용자 관리 (3개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	개인정보보호 및 비밀보장	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터는 이용자의 개인정보보호 및 비밀보장을 위한 조치를 취하고 실천하고 있는지 평가한다. 예) 개인정보보호 및 비밀보장 관련 규정 또는 지침 마련, 개인정보나 기록 등의 보안을 위한 철저한 관리, 개인정보수집 및 활용 관련 사전 동의서, 개인정보 보호를 위한 직원 대상 교육 실시							
수정의견 :							
2	권리보장 및 참여	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터는 이용자의 권리를 보장하기 위해 적극적으로 실천하고 있는지 평가한다. 예) 인권 및 권리보장 관련 규정, 이용자를 대상으로 하는 인권 및 권리보장 교육 실시							

		시, 이용자 인권 관련 행정조치, 이용자 간담회 연 1회 이상 개최					
		수정의견 :					
3	고충 및 불만처리	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	<p>해설 : 수어통역센터는 이용자의 고충 또는 불만을 처리하기 위한 조치를 취하고 실천하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 이용자를 위한 권리구제 및 고충처리 관련 절차 또는 규정, 고충·불만 토로를 위한 다양한 통로 마련(카페, 건의함, 상담 등), 고충·불만처리 담당자 지정, 관련 사항에 대한 운영위원회 또는 권리보장위원회를 통한 검사 또는 보고</p>						
		수정의견 :					

#### F. 프로그램 및 서비스 관리 (3개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	프로그램별 세부사업 계획	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	<p>해설 : 수어통역센터는 이용자 욕구에 기초하여 연도별 프로그램과 사업계획을 수립하여 시행하고, 실적 및 성과를 관리하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 사업계획서와 실제 사업내용과의 일치, 당해연도 성과목표 및 중점운영방침·세부사업계획·재정운영계획·평가계획·부서별 및 개인별 역할(업무분장) 포함, 전년도 평가결과·이용자 욕구 및 만족도 조사결과·당해연도 관련분야 정책상황 변화 반영 수립, 이해관계자(운영위원회, 이용자, 지자체 보고)와 공유, 세부 프로그램의 기본적 내용(사업량, 주요내용, 예산, 담당자) 명기, 연 1회 이상 서비스 만족도 또는 욕구조사 실시 및 결과 반영을 통한 사업 계획 수립, 이해관계자의 평가 및 모니터링 참여</p>						
		수정의견 :					
2	서비스 및 프로그램 관리	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
	<p>해설 : 수어통역센터는 이용자의 자립 및 사회통합을 위한 프로그램을 계획적이고 체계적으로 관리하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 측정가능한 수행목표 및 성과목표가 명확히 설정되어 있는 개별 프로그램의 사업계획서, 최소한의 과정이 기록되고 있는 개별 서비스 및 프로그램 수행과정(참가인원, 주별 내용), 센터장 또는 중간관리자의 확인과 결재가 이루어지는 서비스</p>						

또는 프로그램 일지	
수정의견 :	
이용자 욕구 및 만족도 조사	중요도 ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
	시급도 ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
해설 : 수어통역센터는 이용자 욕구 및 만족도 조사를 통하여 이용자 중심의 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.	
3	예) 연 1회 이상 욕구 및 만족도 조사 실시, 수어통역 만족도 조사 실시, 운영 및 서비스 개발에 조사 결과를 반영
수정의견 :	

### G. 정보문서관리 (1개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	문서정보관리	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터는 사업수행에 따른 필수적인 문서들을 작성하고 관리하고 있는지 평가한다.							
1	예) 문서관리규정 마련, 문서관리담당자 지정, 문서 편철 및 관리						
수정의견 :							

### H. 안전관리 (1개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	안전관리	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터는 이용자의 안전을 위한 조치를 취하고 있는지 평가한다.							
1	예) 서비스 이용과정 내 발생할 수 있는 응급상황 및 안전사고 대처요령 또는 매뉴얼 구비, 응급상황 및 안전사고 대처 위한 이용자 및 직원교육 연 1회 이상 실시, 비상연락망 구축, 유관기관 비상연락체계 구축, 소방안전시설 연 1회 이상 정기 점검 실시, 응급 및 비상약품 마련						

수정의견 :

### I. 지원관리 (1개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	지원관리 및 슈퍼비전	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
1	<p>해설 : 시도협회 본부는 시군센터를 대상으로 지원관리 및 슈퍼비전을 실시하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 직원교육 실시, 보수교육 연 1회 이상 실시, 정기적인 슈퍼비전 제시</p>						
	수정의견 :						

### J. 환경관리 (2개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	접근성 및 편의성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
1	<p>해설 : 수어통역센터의 지리적 위치와 물리적 환경은 이용자가 이용하기 용이하고 편리한지를 평가한다.</p> <p>예) 센터의 지리적 위치, 센터의 정보를 확인 또는 상담할 수 있는 웹 접근성 확보, 센터 홈페이지를 통한 센터 위치에 대한 상세한 설명</p>						
	수정의견 :						
	충분성 및 쾌적성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
2	<p>해설 : 수어통역센터는 충분한 공간을 확보하고 쾌적하게 관리하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 사무실, 상담실 등 필요 공간 확보, 내부 공간 청결 관리, 내부의 조명을 통한 밝은 조도 유지, 통풍과 환기 구조 마련, 편의장비 확보</p>						
	수정의견 :						

### K. 규범관리 (1개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	기본 운영 규정 준수	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터는 운영에 있어서 기본 규정을 준수하고 있는지 평가한다. 예) 한국농아인협회 정관 및 규정, 장애인복지사업안내, 사회복지사업법, 장애인복지사업법, 사회복지시설재무회계 규칙, 근로기준법							
수정의견 :							

### L. 수어통역품질관리 (8개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	수어 이해력	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사의 수어 이해 능력을 평가한다. 예) 내용, 의미, 비수지 신호, 공간 활용, 도상적 표현, 관용 표현 등 이해							
수정의견 :							
2	수어통역의 정확성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 이용자에게 보다 정확한 수어통역을 제공하기 위해 노력하고 있는지 평가한다. 예) 정확한 지문자 및 지숫자 표현, 일관성 있는 수어 단어 사용, 높은 수어 문장의 완성도, 외래어를 적절한 수어로 표현 가능, 왜곡이 없는 통역 제공, 수어 단어의 수정 변경 통역 가능							
수정의견 :							
3	수어통역의 충실성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 수어통역을 제공하는데 있어서 충실성을 보이고 있는지 평가한다. 예) 중요 단어 및 의미 생략 없이 통역 제공, 비수지 신호를 충분히 사용하여 화자의							

감정과 의미를 전달							
수정의견 :							
4	수어통역의 유창성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 유창하게 수어통역을 제공하고 있는지 평가한다. 예) 머뭇거림이 없거나 긴장하는 모습 없이 통역 제공, 내용이 막힘없이 자연스러운 통역 제공, 휴지 간격이 길지 않은 통역, 적절한 속도를 유지하며 통역 제공, 수어의 강약·리듬·크기가 적절하게 이루어지며 통역 제공							
수정의견 :							
5	수어통역의 능숙성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 수어통역을 제공하는데 있어서 능숙성을 보이고 있는지 평가한다. 예) 능숙한 의역 통역, 능숙한 관용수어 표현, 적절한 비수지 신호 및 공간 활용, 탁월한 비유 설명, 전문수어를 능숙하게 변환하여 통역 제공							
수정의견 :							
6	제반 지식 능력	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 정보 제공 역할에 유용한 제반 지식 능력을 가지고 있는지 평가한다. 예) 경제·사회·정치·문화 등 폭 넓은 분야에 걸친 지식 능력							
수정의견 :							
7	대처 능력	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 통역 상황 속에서 스스로 적응시키고 대처하고 있는지 평가한다.							
수정의견 :							
8	중립성	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 통역 상황 또는 다른 상황에서 중립성을 준수하고 있는지 평가한다.							

	예) 갈등 상황에 대한 중립적 입장 및 태도 유지
	수정의견 :

### M. 결과관리 (6개 영역)

번호	문항	구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	상담 및 사례관리	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
1	<p>해설 : 수어통역센터는 이용자 개개인의 사회통합 및 자립생활 지원을 위한 체계적이고 전문적인 사례관리를 실시하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 상담과 사례관리 매뉴얼 구비, 상담기록과 조치 내용 및 결과 기록, 체계적인 욕구사정 실시(생애력, 가족력, 사회력, 서비스 이용력, 욕구, 자원 등), 자체 또는 연계의 방법을 활용한 서비스 지원계획 수립, 슈퍼비전이 기록된 사례관리 회의록 관리</p>						
	수정의견 :						
	운영위원회 운영 및 운영실적/참석률	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
2	<p>해설 : 수어통역센터는 이용자 및 이해관계자의 민주적 참여에 기반한 투명한 운영을 위해 관련 법규 및 지침에 따라 운영위원회를 구성하여 운영하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) 사회복지사업법 및 보건복지부 사회복지시설 관리 안내에 규정한 보고의무 이행, 운영위원회 회의결과 공개</p>						
	수정의견 :						
	서비스 제공실적	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
3	<p>해설 : 수어통역센터에서 제공되는 서비스의 실적을 평가한다.</p> <p>예) 수어통역사(이용 실인원, 통역시간), 청각장애인통역사(이용 실인원, 통역시간, 이용 연인원), 프로그램별 연도별 횟수, 양성교육 횟수, 수어교육 횟수</p>						
	수정의견 :						

	직무만족도	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
4	해설 : 수어통역센터는 종사자들이 직무에 만족하고 있는지 평가한다.						
	예) 직무만족도 조사						
수정의견 :							
	자원개발실적	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
5	해설 : 수어통역센터는 부족한 자원마련을 위한 자부담 및 외부 지원금을 위한 노력을 하고 있는지 평가한다.						
	예) 후원금, 모금회, 기업, 지자체 추가보조, 기타 민간단체 등의 신청횟수 및 지원 및 후원 금액 비율 산정						
수정의견 :							
	이용자 불만 해소율	중요도	( )	( )	( )	( )	( )
		시급도	( )	( )	( )	( )	( )
6	해설 : 이용자불만접수건수 그리고 해소건수를 산정한다.						
	예) 최근 3년간 이용자 불만 접수 건수, 최근 3년간 이용자 불만 접수 해소 건수						
수정의견 :							

★ 마지막으로 기타의견을 자유롭게 기술해주세요.

기타의견	
------	--

귀중한 시간을 내어 본 조사에 응해주신 것에 대해 깊이 감사드립니다.

## [부록 4] 2차 델파이 조사 설명문

수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 관한 연구

- 수어통역서비스 품질 평가를 중심으로 -

### 수어통역 전문가 대상 2차(최종) 델파이 조사

바쁘신 중에도 지난 1차 델파이 조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

1차 델파이 조사와 전문가 자문회의의 결과를 바탕으로 2차 델파이 조사를 구성하였습니다.

2차 델파이 조사는 1차 델파이 조사와 전문가 자문회의에서 반영되고 수정된 구성요소에 대해 다시 의견을 묻는 방식으로 진행되며 이 결과를 토대로 수어통역센터 성과평가 지표 최종안을 개발하게 될 것입니다.

이번까지 응답하여 주시는 것이 유의한 연구조사 결과를 도출하는데 매우 중요합니다. 지속적인 관심과 참여를 부탁드립니다.

귀하의 귀중한 응답은 학술적인 목적 이외에 어떠한 용도로 사용되지 않으며 통계법 제 33조 비밀의 보호에 따라 통계처리를 위해서만 사용될 것을 약속드립니다.

다시 한 번 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 본 조사에 적극 협조해 주신 것에 대해 깊이 감사드립니다.

2020년 7월

- 연구주관기관: 충청북도사회복지협의회
  - 연구책임자: 이준우(강남대학교 사회복지학부 교수)
  - 회신방법: 작성하신 조사지를 이메일에 첨부하여 회신하시면 됩니다.
  - 마감일자: **7월 31일(금)**까지 조사에 응답하여 이메일로 보내주시면 됩니다.
- \*E-mail : zambrottacho@gmail.com \*전화 : 010-2479-7573(공동연구원: 조정환)

#### <응답 방법>

1. 응답에 도움을 드리기 위해 전체 위원의 1차 조사의 각 문항별 평균값과 사분위수 범주를 음영( )으로 표시하였습니다.
2. 이번 2차 조사에서는 1차 조사를 통해 응답한 결과를 참고로 귀하께서 생각하시는 각 문항들에 대한 중요도와 시급도에 V로 표시해주시면 됩니다.
3. 귀하의 2차 응답은 1차 응답과 같을 수도 있고 다를 수도 있습니다.
4. 귀하께서 응답하신 값이 평균값의 범주를 벗어날 경우(음영으로 표시된 부분), 그 이유를 적어주시기 바랍니다.

## [부록 5] 2차 델파이 조사지

### A. 가치 관리 (총1개 문항)

문항 : A1 사회적 책임과 사명 명문화								
해설 : 제반 사업을 통해 사회적 책임(비전)과 사명(미션)이 명문화되어 있는지 평가한다. 예) ○ 비전과 미션이 홈페이지, 지역별 운영규정, 센터별 자체 사업계획 등에 명문화되어 있는가?								
1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">    </span> )를 벗어난 이유:								
1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
4.30	0.82	3.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">    </span> )를 벗어난 이유:								

### B. 인적자원 관리 (총11개 문항)

문항 : B1 직원 충원율 → 인적자원 적정율 (1차 조사 결과를 토대로 변경)

해설 : 수어통역센터의 사업수행을 위한 적절한 인력이 확보되어 있는지 평가한다.

예) ○ 최근 3년간(2018년~당해년도) 각 연평균 확보 직원 수

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.80	0.42	4.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
4.60	0.70	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B2 직원의 경력**

해설 : 수어통역센터의 직원은 해당 분야의 경력 개발을 위해 노력하고 있는지 평가한다.

예) ○ 수어통역센터에 근무하는 직원의 경력 비율 : 직급·직종, 농인 관련 기관 총 경력 (년, 개월), 현 시설 재직기간

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						

3.90	0.74	3.00 - 4.25	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.60	0.70	3.00 - 4.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B3 자격증 소지 직원 비율**

해설 : 수어통역센터의 직원은 직무수행에 필요한 자격증을 보유하고 있는지 평가한다.  
 예) ○ 자격증의 범위 : 청각장애인통역사, 국가공인수화통역사, 사회복지사  
 ○ 2년 내 자격 미취득자의 경우 인사위원회의 의결에 따른 배치여부

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함

	편차			급하지 않음	지않음			급함
		Q1 - Q3						
4.10	0.88	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B4 직원 근속률**

해설 : 수어통역센터는 서비스의 연속성 확보를 위해 노력하고 있는지 평가한다.

예) ○ 평가년도 기준으로 수어통역센터의 직원의 근속 비율을 산정(입사연월, 퇴사연월, 총 근무개월)

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
3.70	0.82	3.00 - 4.25	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
3.50	0.85	3.00 - 4.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B5 직원교육**

해설 : 수어통역센터에서 직원의 교육과 훈련은 적절하게 이루어지고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 직원교육의 범위 : 신입직원교육, 보수교육(국가공인수화통역사 및 청각장애인통역사), 법정 의무교육(개인정보, 성희롱예방, 소방안전 등), 사회복지 관련 교육(자립생활이념, 인권교육 등)
- 수습기간 내 신입직원교육 실시여부 확인
- 최근 3년간(2018년~당해년도) 전제 직원 대상 교육훈련 실시여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.30	0.95	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B6 교육비 지원**

해설 : 수어통역센터는 직원의 역량강화에 필요한 교육비를 지원하고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 직원교육 범위 별 연간 1인당 평균 교육지원비 산정(최소 횟수 및 예산 금액 편성의 기준 적용)

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.40	0.70	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
4.10	0.74	3.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B7 직원채용의 공정성 → 인사관리 공정성**

해설 : 수어통역센터는 공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 채용심사를 위한 인사위원회 운영 여부 확인  
 ○ 정기 인사 실시여부 확인(1월, 7월)  
 ○ 3년간 100% 공개채용 여부 확인  
 ○ 직원채용과 관련된 서류 보관 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						

4.60	0.52	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.50	0.71	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B8 센터장의 전문성**

해설 : 센터장은 수어통역센터 운영의 책임자로서 전문적인 자격과 리더십을 갖추고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 자격증 소지여부 확인 : 사회복지사 2급, 청각장애인통역사  
 ○ 센터장의 사회복지 분야(협회 포함) 경력 3년 이상 여부 확인  
 ○ 센터장의 사회적 책임의식 노력여부 확인  
 ○ 센터장의 리더십 노력여부 확인  
 ○ 센터장의 환경변화에 대한 인식 및 대응 노력여부 확인  
 ○ 센터장의 직원 근로환경 복리개선을 위한 노력여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.90	0.32	5.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.90	0.32	5.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

**문항 : B9 중간관리자의 전문성**

해설 : 중간관리자(팀장)은 전문적인 자격과 리더십을 갖추고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 자격증 소지여부 확인 : 사회복지사 2급, 청각장애인통역사, 국가공인수화통역사  
○ 중간관리자의 사회복지 분야(협회 포함) 경력 3년 이상 여부 확인  
○ 중간관리자의 사회적 책임의식 노력여부 확인  
○ 중간관리자의 리더십 노력여부 확인  
○ 중간관리자의 환경변화에 대한 인식 및 대응 노력여부 확인  
○ 중간관리자의 직원 근로환경 복리개선을 위한 노력여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.80	0.42	4.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함

		Q1 - Q3		않음				
4.70	0.68	4.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : B10 근로기준법 준수 및 복리후생**

해설 : 수어통역센터는 직원의 복무관리에 있어 근로기준법을 준수하고 복리증진을 위해 노력하고 있는지 평가한다.

예) ○ 근로계약서 작성 및 보관, 연가사용 보장, 미사용연가에 대한 보상 실시, 4대 보험 가입 및 퇴직금 적립·지급, 근로기준법에 따른 법정근로시간 준수, 연장근로에 대한 보상(수당 또는 대체휴무) 실시, 직원급여를 위한 장애인 지역사회 재활시설 종사자 인건비 가이드라인 준수, 직원 대상 건강검진 등 안전·보건상의 조치, 종사자 근로 환경 및 처우개선과 복리향상 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.60	0.52	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.40	0.70	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시  )를 벗어난 이유:

**문항 : B11 직원의 권리 및 인권 보호**

해설 : 수어통역센터는 직원의 권리와 인권 보호에 노력하고 있는지 평가한다.

예) ○ 직원의 권리와 인권 보호 관련 규정 및 지침(근로기준법에 따른 취업규칙, 산업안전보건법 등) 준수, 직원 간 부당한 상황 조치, 이용자의 폭언 및 폭행 등의 행위로부터 보호할 수 있는 조치, 사고에 대한 예방 및 사후 조치, 센터의 일방적 강요에 대한 보호, 합당한 고용 계약협상 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.50	0.53	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시  )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.50	0.71	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시  )를 벗어난 이유:

**C. 지역사회관계 관리 (총2개 문항)**

**문항 : C1 비상근수어통역사 관리 → 비상근 수어통역사 네트워크 구축 및 활용 (1차 조사 결과를 토대로 변경)**

해설 : 수어통역센터는 비상근 수어통역사 네트워크 구축 및 활용에 노력하고 있는지 평가한다.

예) ○ 비상근수어통역사 관리(모집, 교육, 배치, 포상 등)에 관한 규정 준수, 비상근 수어통역사 대상 교육 실시, 비상근수어통역사의 발굴 및 활동실적 관리(VMS, 1365 연계), 상해보험(자체 또는 연계) 가입, 지지·격려 프로그램 연 1회 이상 실시 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.00	0.82	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시  )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.00	0.94	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시  )를 벗어난 이유:

**문항 : C2 지역사회연계 → 지역사회참여와 지역수어자원 활용 (1차 조사 및 전문가 자문회의 결과를 토대로 변경)**

해설 : 수어통역센터는 지역사회공동체의 일원으로서 지역사회와 정기적이고 유기적인 교류를 하고 있는지 평가한다.

예) ○ 지역사회 교류에 대한 계획 및 관련 실적 문서화, 지역의 복지조직과 연계사업을

진행한 실적, 수어가능인력 기반 형성을 위한 지역주민 대상 수어교육 및 청각장애 인식 개선 프로그램 진행 실적, 지역주민과 청각장애인이 함께 참여하는 프로그램 연 1회 이상 실시여부 확인								
1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.00	0.82	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								
1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.80	0.79	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								

#### D. 재정 및 조직운영 (총7개 문항)

<b>문항 : D1 자부담 및 보조금(추가된 새로운 문항)</b>
해설 : 수어통역센터는 센터 자체의 원활한 운영을 위해 자부담 및 보조금을 확보하여 노력하고 있는지 평가한다.
예) ○ 최근 3년간(2018년~당해년도) 자부담 비율 산정 ○ 최근 3년간(2018년~당해년도) 보조금 비율 산정 ○ 최근 3년간(2018년~당해년도) 이용징수금 비율 산정

중요도					
	전혀 중요 하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
2차	( )	( )	( )	( )	( )

시급도					
	전혀 시급 하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우 시급함
2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 수정의견:

문항 : D2 회계의 투명성 → 회계의 투명성 및 적정성 (1차 조사 결과를 토대로 수정·보완)

해설 : 수어통역센터는 회계 관리를 투명하게 하고 있는지 평가한다.

예) ○ 사회복지시설정보시스템을 통한 회계처리, 예산서 및 결산서 공개, 신용보증보험 가입, 회계연도 후 감사 실시 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.90	0.32	5.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함

		Q1 - Q3						
4.60	0.70	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : D3 기관의 윤리성**

해설 : 수어통역센터는 윤리경영을 위해 노력하고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 센터의 윤리경영을 위한 윤리강령 또는 윤리지침이 규정에 있는지 확인  
○ 직원을 대상으로 한 윤리교육 계획을 수립하여 실행하고 있는지 확인  
○ 센터근무자 중 법인 및 센터장과의 친인척 관계자가 없는지 확인  
○ 지난 1년 동안 기관의 임직원 등이 윤리문제로 사회적 물의(지도점검 등을 통해 확인)를 일으킨 적이 없는지 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.50	0.71	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
4.40	0.70	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : D4 문서정보관리**

해설 : 수어통역센터는 사업수행에 따른 필수적인 문서들을 작성하고 관리하고 있는지 평가한다.

예) ○ 문서관리규정 마련, 문서관리담당자 지정, 문서 편철 및 관리, 클라우드 기반 문서 관리 시스템 마련(재택근무) 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위	1차	전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.67	0.50	4.00 - 5.00	2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위	1차	전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.00	0.87	4.00 - 5.00	2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

**문항 : D5 안전관리**

해설 : 수어통역센터는 이용자의 안전을 위한 조치를 취하고 있는지 평가한다.

예) ○ 서비스 이용과정에서 발생할 수 있는 응급상황 및 안전사고와 성희롱 예방 대처요령 또는 매뉴얼 구비, 응급상황 및 안전사고와 성희롱 대처를 위한 이용자 및 직원교육 연 1회 이상 실시, 응급 또는 비상 상황시를 대비한 비상 연락망 구축, 유관기관 비상연락체계 구축, 소방안전시설 연 1회 이상 정기점검 실시, 응급 및

비상약품 마련, 화재 및 안전사고 손해배상 책임 보험 또는 책임공제 가입 등을 위한 노력 여부확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.30	1.06	3.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
4.20	1.14	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

**문항 : D6 지원관리**

해설 : 시도협회 본부는 시군센터를 대상으로 지원관리 및 슈퍼비전을 실시하고 있는지 평가한다.  
 예) ○ 직원교육 실시, 보수교육 연 1회 이상 실시, 정기적인 슈퍼비전 제시

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						

3.70	0.68	3.00 - 4.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.70	0.82	3.00 - 4.25	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : D7 기본 운영 규정 준수**

해설 : 수어통역센터는 운영에 있어서 기본 규정을 준수하고 있는지 평가한다.  
 예) ○ 한국농아인협회 정관 및 규정, 장애인복지사업안내 관련 규정, 사회복지사업법 관련 규정, 장애인복지사업법 관련 규정, 사회복지시설재무회계 규칙, 근로기준법 관련 규칙 준수

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.68	4.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함

	편차	Q1 - Q3		급하지 않음	지않음			급함
				4.50	0.85	3.75 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

### E. 이용자 관리 (총3개 문항)

문항 : E1 개인정보보호 및 비밀보장								
<p>해설 : 수어통역센터는 이용자의 개인정보보호 및 비밀보장을 위한 조치를 취하고 실천하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) ○ 개인정보의 비밀보장을 위한 관련 규정 또는 지침 마련, 이용자의 자기정보열람권리 보장에 관한 사항 명문화, 이용자의 개인정보 보호를 위한 직원교육 실시, 개인정보 또는 기록·전산프로그램 보안 유지를 위한 열람자 지정, 보안 및 잠금장치에 의한 철저한 관리, 개인정보수집 및 활용 관련 사전 동의서 등을 위한 노력 여부 확인</p>								
1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.90	0.32	5.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
<p>※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span>)를 벗어난 이유:</p>								
1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						

		Q1 - Q3						
4.90	0.32	5.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : E2 이용자의 권리보장 및 참여**

해설 : 수어통역센터는 이용자의 권리를 보장하기 위해 적극적으로 실천하고 있는지 평가한다.

예) ○ 이용자의 인권 및 권리보장을 위한 규정 또는 지침 명문화, 이용자 대상 인권 및 권리보장 교육 실시, 직원 대상 인권 및 권리보장 교육 실시, 이용자 인권 관련 행정조치, 운영위원회 이용자 또는 가족(보호자) 대표 구성, 이용자 간담회 연 1회 이상 개최 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.40	0.84	3.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
4.20	0.92	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : E3 고충 및 불만처리**

해설 : 수어통역센터는 이용자의 고충 또는 불만을 처리하기 위한 조치를 취하고 실천하고 있는지 평가한다.

예) ○ 이용자 권리구제·고충처리를 위한 절차 또는 규정 포함, 고충·불만 토로를 위한 다양한 통로 마련, 고충·불만처리 담당자 지정, 접수 및 처리대장 기록·관리, 해당 이용자 대상 처리결과 통보, 이용자 참여와 권리보장을 위해 고충처리 관련 사항에 대한 운영위원회 또는 별도의 권리보장위원회(모니터링단)을 통한 검사 또는 보고, 관련 지침에 따른 국가인권위원회 진정함 설치 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.40	0.84	3.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.20	0.92	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

**F. 프로그램 및 서비스 관리 (총3개 문항)**

**문항 : F1 프로그램별 세부사업 계획**

해설 : 수어통역센터는 연도별 프로그램과 사업계획을 수립하여 시행하고, 실적 및 성과를 관리하고 있는지 평가한다.

예) ○ 사업계획서와 실제 사업내용과의 일치, 당해연도 성과목표 및 중점운영방침·세부 사업계획·재정운영계획·평가계획·부서별 및 개인별 역할(업무분장) 포함, 전년도 평가결과·이용자 만족도 조사결과·당해연도 관련분야 정책상황 변화 반영 수립, 이해관계자(운영위원회, 이용자, 지자체 보고)와 공유, 세부 프로그램의 기본적인 내용(사업량, 주요내용, 예산, 담당자) 명기, 이해관계자의 평가 및 모니터링 참여 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.00	0.82	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.90	0.99	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : F2 서비스 및 프로그램 관리**

해설 : 수어통역센터는 이용자의 지역사회 통합을 위한 서비스 및 프로그램을 계획적이고

체계적으로 관리하고 있는지 평가한다.

예) ○ 측정 가능한 수행목표 및 성과목표가 명확히 설정되어 있는 개별 프로그램의 사업 계획서, 최소한의 과정이 기록되고 있는 개별 서비스 및 프로그램 수행 과정(참가 인원, 주별 내용), 센터장 또는 중간관리자의 확인과 결재가 이루어지는 서비스 또는 프로그램 일지

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
3.60	0.70	3.00 - 4.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.60	0.84	3.00 - 4.25	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

**문항 : F3 이용자 만족도 조사**

해설 : 수어통역센터는 이용자의 수어통역에 대한 만족도 조사를 통하여 이용자 중심의 서비스를 제공하고 있는지 평가한다.

예) ○ 연 1회 이상 이용자 만족도 조사 계획 및 실시, 이용자 만족도 조사 결과 반영을 통한 수어통역 서비스 운영 및 개발, 청각장애 특성에 맞는 조사도구 사용 등을 위한 노력 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도				
-------------	--	--	-----	--	--	--	--

평균	표준 편차	사분위수 범위			전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3							
4.20	0.63	4.00 - 5.00		1차					
				2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:									
1차 조사 전체 응답				시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위			전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3							
4.20	0.63	4.00 - 5.00		1차					
				2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:									

### G. 환경관리 (총2개 문항)

문항 : G1 접근성 및 편의성									
<p>해설 : 수어통역센터는 이용자가 이용하기 용이하고 편리할 수 있도록 접근성 및 편의성을 고려하여 노력하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) ○ 지리적으로 이용자가 이용하기 쉬운 시설의 위치, 장애인전용주차공간 확보, 이용자가 쉽게 볼 수 있는 위치에 이해하기 쉬운 내용과 표현으로 되어 있는 센터안 내표지판 및 정보, 기관 홈페이지 또는 센터 이용안내서 등을 통한 기관 위치에 대한 상세한 설명 제공, 이용자가 쉽게 센터의 정보를 확인 또는 상담할 수 있는 웹 접근성 확보, 서비스 신청 및 이용에 관한 간편한 절차, 서비스를 용이하게 신청할 수 있기 위한 다양한 방법 제공</p>									
1차 조사 전체 응답				중요도					
평균	표준	사분위수 범위			전혀중 요하지 않음	중요하	보통	중요함	매우중

	편차	Q1 - Q3		요하지 않음	지않음			요함
				4.50	0.71	4.00 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시  )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위 Q1 - Q3		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
				4.10	1.10	3.00 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시  )를 벗어난 이유:

**문항 : G2 센터 공간의 충분성 및 쾌적성**

해설 : 수어통역센터는 충분한 공간을 확보하고 쾌적하게 관리하고 있다.

예) ○ 사무실·상담실·프로그램실·비상근 수어통역사실 등 필요공간 확보, 청결하게 관리되고 있는 센터 내부의 청소상태 및 정리정돈 상태, 충분히 밝은 조도를 유지하고 있는 센터 내부의 조명, 통풍과 환기가 원활하게 이루어지는 구조로 되어 있거나 장치를 가동하고 있으며 불쾌한 냄새가 나지 않는 센터 내부, 이용자의 정서적 안정을 위해 가능한 범위 내에서 그림·사진·화초·소파 등을 적절하게 배치하고 있는 센터 내부, 기타 소파·휴게실·식수대 등 필요한 편의장비 확보

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위 Q1 - Q3		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
				4.10	0.74	3.75 - 5.00	1차	

			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								
1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.00	0.94	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								

#### H. 수어통역품질관리 (총6개 문항)

문항 : H1 수어통역의 정확성								
<p>해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 이용자에게 보다 정확한 수어통역을 제공하기 위해 노력하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) ○ 한국수어 문장의 완성도가 높은 수준  ○ 메시지 주제에 대한 일관성 있는 한국수어 사용  ○ 출발어에 대한 높은 이해력  ○ 정확한 지문자 및 지숫자 표현  ○ 출발어의 외래어 뜻을 알고 적절한 수어로 표현 가능  ○ 출발어를 왜곡 없이 통역  ○ 출발어를 생략 없이 통역  ○ 의미 정교화를 위한 첨가 통역 가능  ○ 틀린 한국수어를 수정하여 통역 가능</p>								
1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함

		Q1 - Q3						
4.80	0.42	4.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.90	0.32	5.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

**문항 : H2 수어통역의 유창성**

해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 유창하게 수어통역을 제공하고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 습관(쿵쿵거리는 소리, 안경 올리는 행동 등) 없이 통역 제공  
○ 적절한 속도 유지하며 통역 제공  
○ 적절한 휴지로 메시지의 흐름을 유지하며 통역 제공  
○ 수어의 강약, 리듬, 크기를 적절하게 통역 제공

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">    </span> )를 벗어난 이유:								
<b>문항 : H3 수어통역의 전문성</b>								
<p>해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 수어통역을 전문적으로 제공하고 있는지 평가한다.</p> <p>예) ○ 출발어 단어가 도착어에 없거나 모호할 경우 의미에 적합한 단어로 통역 제공(의역)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문맥과 상황에 적합한 관용표현 사용</li> <li>○ 의미에 맞는 적절한 비수지신호 사용</li> <li>○ 적절한 공간 활용</li> <li>○ 전문 용어를 이해하며 한국수어로 적절하게 통역 제공</li> </ul>								
1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">    </span> )를 벗어난 이유:								
1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함

	편차	Q1 - Q3		급하지 않음	지않음			급함
				4.80	0.42	4.75 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : H4 제반 지식 능력**

해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 정보 제공 역할에 유용한 제반 지식 능력을 갖추고 있는지 평가한다.

예) ○ 경제·사회·정치·문화 등 다양한 분야에 관한 지식

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위 Q1 - Q3		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
				4.40	0.52	4.00 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위 Q1 - Q3		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
				4.40	0.52	4.00 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : H5 대처 능력**

해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 통역 관련 대처 능력을 갖추고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 윤리적 딜레마 상황에 적극적으로 대처  
 ○ 통역 중 발생할 수 있는 위기 상황에 적극적으로 대처  
 ○ 긴급 또는 응급 상황에 적극적으로 대처

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.90	0.32	5.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

**문항 : H6 중립성**

해설 : 수어통역센터에 근무하는 수어통역사와 청각장애인통역사는 어떠한 상황에서 중립성을 준수하고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 제3의 대화 중재자로서 대화를 중재  
 ○ 정치적인 중립성을 갖춤  
 ○ 통역에서 의도성이나 주관성이 개입되지 않도록 노력

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.68	4.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								
1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
		Q1 - Q3						
4.60	0.70	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								

### I. 결과관리 (총6개 문항)

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						
<b>문항 : 11 상담 및 사례관리</b>								
해설 : 수어통역센터에 이용자 개개인의 사회통합 및 의사소통 지원을 위한 체계적이고 전문적인 사례관리를 실시하고 있는지 평가한다.								
예) ○ 상담 또는 사례관리 매뉴얼 구비, 간략한 상담기록과 조치 내용 및 결과 기록, 체계적인 욕구사정, 자체 또는 연계의 방법을 포함한 서비스 지원계획 수립, 슈퍼비전이 기록된 사례관리 회의록 관리								
1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중 요하지 않음	중요하 지않음	보통	중요함	매우중 요함
		Q1 - Q3						

		Q1 - Q3		않음				
3.60	1.35	2.75 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.40	1.43	2.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

**문항 : 12 운영위원회 운영 및 운영실적/참석률**

해설 : 수어통역센터는 이용자 및 이해관계자의 민주적 참여에 기반한 투명한 운영을 위해 관련 법규 및 지침에 따라 운영위원회를 구성하여 운영하고 있는지 평가한다.

- 예) ○ 분기 1회 이상 정기적인 개최, 회의록 작성 및 관리, 사회복지사업법 및 보건복지부 사회복지시설 관리 안내에 규정한 보고의무 이행, 운영위원회 회의결과 공개, 운영위원회 회의결과 반영을 통한 센터 사업계획  
○ 개최실적, 참석인원/전체인원, 참석률 등 세부 산정

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.40	0.70	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
4.10	0.88	2.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

**문항 : I3 서비스 제공 실적**

해설 : 수어통역센터에서 제공되는 서비스의 실적을 평가한다.

예) ○ 수어통역 서비스와 기타 서비스(수어교육, 문화여가, 청각장애 인식 등) 등의 실적 산정 (예: 이용 실인원, 이용 연인원, 통역시간, 횟수 등)

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.70	0.48	4.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함

		Q1 - Q3						
4.20	0.42	4.00 - 4.25	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : I4 직무만족도**

해설 : 수어통역센터에 근무하고 있는 종사자들은 직무에 만족하고 있는지 평가한다.

예) ○ 상사 및 동료와의 원만한 관계, 능력을 발휘하여 인정을 받는 기회, 일을 통한 성취감 및 보람, 성과평가 및 보상제도, 급여수준, 직원교육 제도 및 자기계발 기회, 센터가치와 조직문화 등에 대한 만족 여부 확인

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
3.90	0.88	3.75 - 4.25	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.70	0.82	3.00 - 4.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시     )를 벗어난 이유:

**문항 : 15 자원개발실적**

해설 : 수어통역센터는 부족한 자원마련을 위한 자부담 및 외부 지원금을 위한 노력을 하고 있는지 평가한다.

예) ○ 최근 3년간 수어통역센터의 자원개발실적 산정(모금회, 기업, 지자체 추가보조, 기타 민간단체 등 관련 신청횟수, 금액)

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우중요함
		Q1 - Q3						
4.10	0.88	3.00 - 5.00	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위		전혀시급하지 않음	시급하지 않음	보통	시급함	매우시급함
		Q1 - Q3						
3.80	0.79	3.00 - 4.25	1차					
			2차	( )	( )	( )	( )	( )

※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시   )를 벗어난 이유:

**문항 : 16 이용자 불만 해소율**

해설 : 수어통역센터는 이용자의 불만 해소를 위해 노력하고 있는지 평가한다.

예) ○ 최근 3년간 수어통역센터의 이용자 불만 해소율 산정(이용자 통역, 통역 외 등의 불만접수건수, 불만해소건수)

1차 조사 전체 응답			중요도					
평균	표준	사분위수 범위		전혀중요	중요하	보통	중요함	매우중

	편차	Q1 - Q3		요하지 않음	지않음			요함
				4.10	0.74	3.75 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								
1차 조사 전체 응답			시급도					
평균	표준 편차	사분위수 범위 Q1 - Q3		전혀시 급하지 않음	시급하 지않음	보통	시급함	매우시 급함
				4.10	0.88	3.00 - 5.00	1차	
			2차	( )	( )	( )	( )	( )
※ 응답하신 값이 평균값 범주(음영표시 <span style="background-color: #f4a460;">  </span> )를 벗어난 이유:								

★ 마지막으로 기타의견을 자유롭게 기술해주세요.

기타의견	
------	--

귀중한 시간을 내어 본 조사에 응해주신 것에 대해 깊이 감사드립니다.

## 2020 충북사회복지 조사연구

---

- 발행인 : 김 영 석
  - 발행처 : 충청북도사회복지협의회
  - 주 소 : 충북 청주시 흥덕구 공단로 87 충북종합사회복지센터 3층
  - 전화/팩스 : T. 043)234-0840 F. 043)234-0849
  - 홈페이지 : [www.cwin.or.kr](http://www.cwin.or.kr)
- \* 판권소유 : 충청북도사회복지협의회
- \* 본 보고서의 내용은 저자의 서면 동의가 없이는 복제나 전제가 불가능함
-

2020 충북사회복지 조사연구 보고서  
(수어통역센터 서비스 성과평가 지표 개발에 관한 연구  
-수어통역서비스 품질 평가를 중심으로-)

w w w . c w i n . o r . k r