

대구지역사회서비스투자사업

# 성과관리 업무 가이드북

2020. 12



대구광역시



대구사회서비스원

대구지역사회서비스지원단

# CONTENTS

대구지역사회서비스투자사업 성과관리 업무 가이드북

## 01. 성과관리의 이해

1) 성과란?	04
2) 성과관리란?	04
3) 성과측정모형	04
4) 성과측정도구	05
5) 사회서비스 성과측정의 필요성	05

## 02. 대구시 사회서비스 성과관리 개요

1) 필요성	06
2) 목적	06
3) 대상	06
4) 실시시기	07
5) 설문방법	07
6) 제출물	07
7) 제출방법	08
8) 기대효과	08
9) 활용방안	08
10) 협조사항	08

### 03. 성과측정도구 안내

- 1) 성과측정 모형 ..... 09
- 2) 8개 영역별 성과측정도구 ..... 10
- 3) 사업 대상별 도구 적용 ..... 15

### 04. 자주하는 질문

- 1) 설문 대상 ..... 79
- 2) 설문 내용 ..... 80
- 3) 설문 진행 ..... 82
- 4) 설문 업로드 및 보관 ..... 84
- 5) 설문 활용 ..... 85
- 6) 기타 ..... 85

# 01. 성과관리의 이해

## 1) 성과(Performance)란?

- 결과물을 만들어내는 과정이나 행동을 포함하는 의미로 조직 사업 전체 과정에 대한 수행능력을 의미함
- 생산물을 만드는 과정의 결과이고 가치의 실현을 의미함
- 즉, 성과는 사업의 가치가 실현되었는지를 확인할 수 있으므로 가치의 실현이라는 측면도 성과에 포함됨 (성과의 결과, 과정 그리고 가치관점)

## 2) 성과관리(Performance management)란?

- 측정된 정보를 바탕으로 하여 과거의 성과와 현재의 성과를 비교하여 증진된 성과를 개선시키기 위해 필요한 사업운영 및 관리적 측면에서의 조치사항들을 파악하여 성과를 증진시키기 위한 관리기법

기대된 성과 대비 실제 성취한 성과  
 $\text{기대된 성과} > \text{성취한 성과} = \text{문제가 있음}$   
이러한 차이를 줄이는 것

**성과관리는 지속적으로 성과를 개선하기 위한 노력**

## 3) 성과측정모형

- 성과가 측정되기 위해서는 사업에 적합한 성과측정을 위한 체계, 즉 모형이 필요함
- 안정적인 사업발전을 도모하기 위해서는 품질향상을 포함하는 사회서비스사업의 성과를 측정할 수 있는 측정모형을 개발하고 측정된 증거를 바탕으로 사업발전을 지향하는 선순환적인 성과관리시스템의 구축이 필요함



#### 4) 성과측정도구

- 성과를 측정하기 위해 도구가 필요하게 되며 이를 성과측정도구라고 함  
(성과측정도구가 없으면 성과측정은 불가능)
- 사업이 해결하려고 하는 사회문제의 분석에서부터 목적과 목표에 대한 확인 그리고 성과의 확인을 통해 사업이 달성하려고 하였던 목표가 어느 정도 달성되었는지를 판단하기 위해 성과측정을 위한 도구가 필요함
- 성과측정도구란 사업의 전체 과정에 대한 성과를 판단하기 위해 사용하는 도구를 의미하기 때문에 성과측정도구는 투입과 결과까지의 전 과정에 대한 측정을 시행함

#### 5) 사회서비스 성과측정의 필요성

- 사회서비스의 성과측정은 국민 개개인 및 전체 사회의 삶의 질 개선에 대한 노력과 영향력을 측정하기 위해 필요함
- 사회서비스사업은 사회적 목적 실현과 사회적 가치를 추구함으로써 사업의 성과를 개선하기 위하여 사회서비스사업의 특성이 반드시 고려되는 성과측정모델이 필요함

## 02. 대구시 사회서비스 성과관리 개요

### 1) 필요성

- 사회서비스 품질유지 및 향상을 위해 정부는 매년 사회서비스 품질평가를 시행하고 있지만 형식적인 평가지원체계의 운영으로 실질적인 서비스의 관리 및 지원체계의 역할을 수행하지 못하고 있으며, 형식적인 서비스 품질에 대한 단순 업적 중심의 정량평가가 시행되고 있음
- 제공기관에 대한 서류 중심의 일회적인 평가로 인해 사회서비스 전체의 발전과 사회서비스 품질의 향상 그리고 이를 통한 지역주민들의 삶의 질 향상이라는 사업 성과를 입증하지 못하고 전반적인 지역주민의 사회서비스에 대한 복지 체감도는 낮은 수준에 머물러 있음
- 이에 따라 사회서비스 발전을 통한 지역주민의 삶을 개선하고 주민들의 행복감을 향상시키기 위해 사회서비스의 성과를 측정하는 시스템 구축이 필요함

### 2) 목적

- 사회서비스 제공기관의 단순 업적 중심의 수량화되고 문서중심적인 사회서비스 품질평가의 한계 극복
- 성과측정도구를 활용한 서비스 이용자의 변화(태도, 생각, 인식, 행동, 상태 등) 중심의 성과 측정
- 사회서비스 제공기관들의 서비스 품질 개선과 서비스 만족도 개선을 통한 이용자 만족도 향상

### 3) 대상

- **성과관리 기관** : 신규 이용자(매년 2~3월 기준)가 사업별 10명 이상인 서비스를 제공하고 있는 기관

#### ※ 사업별 대상 기준

- ① A기관 : 부모·아동 상호관계 증진서비스 이용자 15명 → 성과관리 대상○  
아동·청소년 심리지원서비스 이용자 8명 → 성과관리 대상×

▶ A기관은 '부모·아동 상호관계 증진서비스' 이용자를 대상으로 사전, 사후검사를 실시하시면 됩니다.

- ② B기관 : 부모·아동 상호관계 증진서비스 이용자 9명 → 성과관리 대상×
- 아동·청소년 심리지원서비스 이용자 6명 → 성과관리 대상×

▶ B기관은 성과관리 대상 기관이 아닙니다. 이용자를 대상으로 성과관리 사전, 사후검사를 실시하지 않으셔도 됩니다. (※ 서비스 제공 시 실시되는 사전, 사후검사와 별개)

#### ※ 제외 사업

- 정신건강증진서비스 이용자
- 산모·신생아 건강관리사업 및 가사간병방문지원사업 이용자(추후 실시 예정)

### 4) 실시시기 (2021년 기준)

성과관리 실시안내 (2021년 1~2월)	사전검사 실시 (2021년 2~3월)	사후검사 실시 (2022년 1~2월)	결과 분석 및 평가 (하반기)
제공기관 성과관리 안내 및 검사 협조 공문발송	상반기 신규이용자 대상 설문실시 및 홈페이지 업로드	서비스종료자 대상 설문실시 및 홈페이지 업로드	전년도 성과측정 결과 분석 및 공유, 평가

### 5) 설문방법

- 매년 신규이용자를 대상으로 서비스 이용 전·후 설문 실시(사전 1회/사후 1회)

제공기관	대구지역사회서비스지원단 홈페이지 로그인 - [참여마당] - [제공기관 성과관리] - [양식 다운로드]
제공기관	성과관리 현황표를 작성하고, 대상별 설문지를 프린트하여 이용자 및 보호자에게 직접 기입하도록 안내
이용자 (보호자)	제공기관으로부터 받은 설문지를 직접 기입(자기 기입식 성과측정)

### 6) 제출물

- 서비스 이용자 개인별 사전 검사지 + 성과관리 현황표
- 서비스 이용자 개인별 사후 검사지 + 성과관리 현황표

## 7) 제출방법

- 매년 사전검사 1회, 사후검사 1회 제출

제공기관	이용자 및 보호자가 응답한 설문지를 수거하여 스캔 성과관리 현황표와 스캔한 설문지 파일을 함께 압축
▼	
제공기관	대구지역사회서비스지원단 홈페이지 로그인 - [참여마당] - [제공기관 성과관리] - [글쓰기] 하여 파일 업로드

- ※ 기관의 여건상 스캔이 어려울 시, 대구지원단으로 전화를 주신 후 우편 발송해주세요.  
지원단에서 스캔하여 업로드 하겠습니다.  
(수신처: 대구 중구 국채보상로 648, 호수빌딩 13층 대구지역사회서비스지원단 앞)

## 8) 기대효과

- 성과측정도구의 적용을 통한 안정적이고 발전적인 사업운영 및 사회서비스 제공기관의 자체역량 강화
- 성과측정도구의 적용을 통한 사회서비스 품질 및 만족도 향상
- 성과측정을 통한 지역주민의 복지 증진 및 생활만족도와 복지 체감도 향상

## 9) 활용방안

- 성과측정 분석결과를 토대로 제공기관에 대한 맞춤형 교육 및 컨설팅 등 사후관리
- 성과측정 분석결과와 예산을 연계하여 사업별 예산 배분 기준 반영
- 제공기관 성과관리를 통한 서비스 품질 인증제 검토

## 10) 협조사항

- 신규 서비스 이용자와 서비스 종료자 전원 설문 실시  
(사전·사후검사 모두 측정한 이용자 제출, 문항이 누락되지 않도록 빠짐없이 체크)
- 제공기관별 성과측정(신규 이용자 10명 이상) 대상 서비스 이용자 전수조사가 전제이지만,  
부득이한 경우(설문 거부 등) 제외 후 제출 요망
- 제공된 설문지는 이용자 및 보호자가 직접 기입(자기 기입식 성과측정)
- 응답한 성과측정 설문지와 성과관리 현황표를 함께 압축하여 홈페이지에 업로드
- 응답한 성과측정 설문지 원본은 기관에서 보관(기관의 이용자 파일 활용)

## 03. 성과측정도구 안내

### 1) 성과측정모형

- 대구시에서 제시하는 성과측정모형은 기존의 측정모형들에 대한 비교연구를 통해 사회서비스사업에 가장 적합하다고 인정되는 “**단계별 요소별 성과측정모형**”
- 선행연구를 통해 기존 모델과 비교 분석 후, 영향력 모델과 로직모형을 적용하여 사업의 직간접적인 영향력을 측정하는 것이 특징이며, 특히 사회서비스의 성과를 가치와 과정 그리고 결과의 구성물로 바라봄



## 2) 8개 영역별 성과측정도구

도구(척도)명	문항수	구분	실시시기	대상
① 사회서비스 가치지향성	13	공통도구	사후	성인/노인 (또는이용자가족)
② 사회서비스 품질관리	27	공통도구	사후	성인/노인 (또는이용자가족)
③ 사회서비스 만족도	12	공통도구	사후	성인/노인/청소년
④ 자기효능감	12	선택도구 (역채점)	사전/사후	성인/청소년
⑤ 사회적응력	9	선택도구	사전/사후	청소년
⑥ 삶의 질	8	선택도구	사전/사후	성인/노인
⑦ 주관적 행복감	19	선택도구	사전/사후	성인/노인
⑧ 가족건강성	12	선택도구	사전/사후	성인/청소년

### 1 사회서비스 가치지향성

- **목적** : 제공기관이 사회서비스가 추구하는 사회적 목적실현을 위해 어느 정도 노력하고 있는지 측정
- **대상** : 노인, 성인, 아동·청소년 (※ 아동·청소년의 경우 보호자 대리 응답 가능)
- **내용**
  - 사회서비스의 사회적 가치인 국민의 생활복지향상, 생활만족도 향상, 행복감 및 삶의 질 증진 및 개선을 얼마나 지향하는가를 측정
  - 사회서비스의 가치지향성을 비전, 규범 및 신뢰 영역으로 구분하여 측정
- **측정방법** : 7점 척도, 총 13문항으로 구성
  - 비전 : 사회적 가치 실현을 위한 노력
  - 규범 및 신뢰 : 제공기관장 및 직원들의 행동, 태도 그리고 신뢰

하위영역	문항수	문항번호
비전	6	1, 2, 3, 4, 5, 6
규범 및 신뢰	7	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

- **척도출처** : 자체개발



## 2 사회서비스 품질관리

- **목적** : 사회서비스 품질을 안정적으로 유지 및 개선하기 위해 이용자가 인식하고 경험한 서비스품질의 정도를 측정
- **대상** : 노인, 성인, 아동·청소년 (※ 아동·청소년의 경우 보호자 대리 응답 가능)
- **내용**
  - 사회서비스의 품질을 사회서비스 사업의 목적에 부합할 수 있도록 신뢰성, 협력성, 공감성, 접근성, 유형성, 권리성 등을 포함하는 8개 구성영역으로 분류하여 측정
- **측정방법** : 7점 척도, 총 27문항으로 구성

하위영역	문항수	문항번호
유형성	3	1, 2, 3
신뢰성	5	4, 5, 6, 7, 8
응답성	2	9, 10
확신성	3	11, 12, 13
공감성	4	14, 15, 16, 17
접근성	2	18, 19
권리성	5	20, 21, 22, 23, 24
협력성	3	25, 26, 27

- **척도출처** : Parasuraman과 동료들(Parasuraman et al, 1988), 지은구 외(2015a; 2015b)가 개발한 비영리조직 서비스품질모델을 기초로 하여 자체개발

## 3 사회서비스 만족도

- **목적** : 서비스에 대한 이용자의 만족도 측정
- **대상** : 노인, 성인, 아동·청소년 (※ 아동·청소년의 경우 보호자 대리 응답 가능)
- **내용**
  - 서비스 만족도를 직원 전문성, 직원의 태도, 서비스 내용, 서비스 재이용의사, 추천 의사, 이용자 변화 등 서비스의 다양한 영역에 대해 측정
- **측정방법** : 7점 척도, 총 12문항으로 구성

하위영역	문항수	문항번호
만족도	12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

- **척도출처** : McMurty와 Hudson(2000)이 제시한 client 만족도 척도를 지역자율형 사회서비스만족도 척도로 자체개발

#### 4 자기효능감

- **목적** : 이용자가 인식하는 자신이 목적하는 바를 성취할 수 있는 능력에 대한 인식 측정
- **대상** : 성인, 아동·청소년 (※ 아동·청소년의 경우 보호자 대리 응답 가능)
- **내용**
  - 자기효능감은 어떤 결과를 얻고자 하는 행동을 성공적으로 수행해 낼 수 있는 개인의 믿음 또는 신념으로 상황적, 구체적 자신감의 정도를 나타냄
  - 자기효능감은 부정적 효능감, 긍정적 효능감, 그리고 사회적 효능감으로 구분하여 측정
  - 일반적 효능감은 개인이 성취하려는 것을 성취할 수 있도록 하는 능력에 대한 신념을 나타냄
  - 사회적 효능감은 새로운 친구를 만들기 위한 능력, 긍정적인 동료관계를 만들기 위한 능력 그리고 직장, 학교 등에서 원만하게 행동하는 능력에 대한 신념을 나타냄
- **측정방법** : 7점 척도, 총 12문항으로 구성

하위영역	문항수	문항번호
부정적 효능감	5	1, 2, 3, 4, 5
긍정적 효능감	5	6, 7, 8, 9, 10
사회적 효능감	2	11, 12

- **척도출처** : Shere와 동료들(1982)에 의해 제시된 효능감척도를 수정 보완하여 자체개발

#### 5 사회적응력

- **목적** : 청소년들이 인식하는 사회에 대한 적응력을 측정
- **대상** : 청소년
- **내용**
  - 사회적응력이란 사회 환경과 상호작용하면서 문제를 해결하고, 안정적인 생활을 하고, 자기 자신도 만족할 수 있는 독립적인 생활을 유지하고, 개인 및 사회적 자립을 통해 사회 환경과 조화되어 사회에 적응하는 방법을 습득하여 사회의 구성원으로 살아가는 능력을 의미
  - 사회적응은 개인이 처한 환경 사이에서 존재하는 적응상태와 그와 같은 상태를 만들어내는 적응과정을 의미
  - 사회적응력을 학교, 친구, 가족에 대한 적응으로 구분하여 이에 대한 적응력을 측정
- **측정방법** : 7점 척도, 총 9문항으로 구성



하위영역	문항수	문항번호
학교적응	3	1, 2, 3
친구적응	3	4, 5, 6
가족적응	3	7, 8, 9

○ **척도출처** : Cooper와 동료들(1982)이 개발한 사회적응력 척도를 기초로 하여 자체개발

## 6 삶의 질

○ **목적** : 사회서비스를 이용하는 이용자들이 인식하는 삶의 질을 측정

○ **대상** : 성인, 노인

○ **내용**

- 삶의 질을 측정하는 요소로 내적 질과 외적 질로 구분하여 측정
- 삶의 내적 질은 육체 및 정신건강, 삶의 만족과 의미, 자아실현의 정도와 개인의 능력에 대한 인식을 측정
- 삶의 외적 질은 주거, 교통, 안전과 같은 물리적 환경과 사회보호, 경제적 안정, 그리고 사회관계와 정보접근 및 활용 등에 대한 인식의 정도를 측정

○ **측정방법** : 7점 척도, 총 8문항으로 구성

하위영역	문항수	문항번호
내적 삶의 질	5	1, 2, 3, 4, 5
외적 삶의 질	3	6, 7, 8

○ **척도출처** : WHOQOL-BREF(세계보건기구 간편 삶의 질 척도),  
Nottingham 건강 프로파일 등을 기초로 하여 자체개발

## 7 주관적 행복감

○ **목적** : 사회서비스를 이용하는 이용자가 인식하는 주관적 행복감 정도를 측정

○ **대상** : 성인, 노인

○ **내용**

- 행복감을 측정하는 요소로 첫째, 개인이 인식하는 건강의 정도, 둘째, 자신의 삶에 대한 통제능력(적응력 또는 환경지배력), 셋째, 즐거움이나 만족, 넷째, 타인과의 관계, 다섯째, 목적의식, 여섯째, 주체적으로 인생을 살아가는 자율성으로 구분하여 측정

○ **측정방법** : 7점 척도, 총 19문항으로 구성

하위영역	문항수	문항번호
건강	4	1, 2, 3, 4
환경지배	5	5, 6, 7, 8, 9
삶의 만족	3	10, 11, 12
관계	4	13, 14, 15, 16
자율성	3	17, 18, 19

○ **척도출처** : 옥스퍼드 행복감질문지, MUNSH(Kozma와 Stones, 1980), 임은기와 정태연(2009) 그리고 Ryff(1989) 등의 연구를 기초로 하여 자체개발

## 8 가족건강성

- **목적** : 가족원 간의 상호작용이 원만하고 적절한 유대관계를 이루고 있으며, 가족체계를 안정적으로 유지할 수 있는가를 측정
- **대상** : 성인, 아동·청소년 (※ 아동·청소년의 경우 보호자 대리 응답 가능)
- **내용**
  - 가족건강성은 가족관계, 가족생활 그리고 가족 외부관계의 영역에서 측정되며 가족관계 5문항, 가족생활 4문항 그리고 가족 외부관계 3문항으로 구성
- **측정방법** : 7점 척도, 총 12문항으로 구성

하위영역	문항수	문항번호
가족관계	5	1, 2, 3, 4, 5
가족생활	4	6, 7, 8, 9
가족 외부관계	3	10, 11, 12

○ **척도출처** : Olsen, Sprenkle, Russell(1979, 1980, 1983)이 제시한 척도를 기초로 하여 자체개발

### 3) 사업 대상별 도구 적용

사업명	대상	검사도구 적용
아동청소년심리지원서비스	아동청소년	사전검사 : ④ ⑤ ⑧ 사후검사 : ① ② ③ ④ ⑤ ⑧ -초등 5학년이상 (아동용 : ③④⑤⑧/ 보호자용 : ①②) -초등 5학년미만(보호자 전체 작성)
아동정서발달 및 치유지원서비스		
아동청소년 바른자세교정 통합운동서비스		
부모아동상호관계증진서비스	성인	사전검사 : ④ ⑥ ⑦ ⑧ 사후검사 : ① ② ③ ④ ⑥ ⑦ ⑧
부모코칭프로그램 '당당한맘,편편한맘'		
가족관계회복을위한 솔루션프로그램 '소중한가족,통하는가족'		
약물도박중독가정 기능회복토탈케어서비스		
노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'	노인	사전검사 : ⑥ ⑦ 사후검사 : ① ② ③ ⑥ ⑦
노인 운동서비스 “황금빛 뇌(腦)인생”		
시각장애인안마서비스		

※ 대구지역사회서비스지원단 홈페이지 (<http://www.dgssc.or.kr>)

- 참여마당 - 제공기관 성과관리 - 양식 다운로드에서 확인하실 수 있습니다.

(양식) 성과관리 현황표

## ( 센터명 ) 성과관리 현황표

전체 이용자 현황 (아동청소년심리지원서비스)	검사도구 실시		미실시 사유	제출 여부
	사전	사후		
1 (김○○)	○	○		제출
2 (이○○)	○	○		제출
3 (최○○)	○	○		제출
4 (박○○)	×	×	검사불가(외국인보호자)	미제출
5 (윤○○)	○	○		제출
6 (손○○)	○	×	무단 종결	미제출
7 (정○○)	×	—	사전검사 누락	미제출
8				
9				
10				
11				

▷ 성과관리 현황표는 대구지원단 홈페이지 - [참여마당] - [제공기관 성과관리] - [양식 다운로드]에서 확인하실 수 있습니다.

▷ 제공하는 서비스별로 현황표를 구분하여 작성하셔야 합니다.

▷ 성과관리 현황표는 사전검사 제출 시, 사후검사 제출 시 총 2번 제출해주시면 됩니다.

(※ 이용자의 변화 측정을 위해 동일 이용자 사전/사후 검사지에 같은 번호를 부여해주셔야 합니다.

제출해주신 사전검사 현황표에 사후검사 실시 여부를 체크하여 제출하시면 편리합니다.)

## 대구 지역자율형 사회서비스투자사업 성과관리 영역별 설문지

(아동청소년용)

### ○ 대상 사업

- 아동·청소년 심리지원서비스
- 아동정서발달 및 치유지원서비스
- 아동청소년 바른자세교정 통합운동서비스

### ○ 성과측정도구 적용

검사 시기	검사 척도	비 고
<b>사전 검사</b> (신규이용자 발생시 적용)	※ 일반적 특성 ④ 자기효능감 ⑤ 사회적응력 ⑧ 가족건강성	※ 초등 5학년이상 아동: ③ ④ ⑤ ⑧ 보호자: ① ②
<b>사후 검사</b> (이용자 종료시 적용)	※ 일반적 특성 ① 가치지향성 ② 품질관리 ③ 만족도 ④ 자기효능감 ⑤ 사회적응력 ⑧ 가족건강성	※ 초등 5학년미만 보호자: ① ② ③ ④ ⑤ ⑧

※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 내용입니다. 각 질문 항목에 대하여 해당 내용을 기입하거나 체크(✓) 표시를 해주십시오.

(아동청소년대상용 - 보호자가 작성하더라도 이용자(아동청소년) 특성으로 기입)

## I. 일반적 특성

성별	① 남      ② 여	연령	만____ 세	
최종학력	① 초등학교 (      )학년	② 중학교 (      )학년		
	③ 고등학교 (      )학년	④ 미취학		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구	⑥ 수성구      ⑦ 달서구      ⑧ 달성군		
제공받고 있는 서비스 종류	① 아동·청소년 심리지원서비스			
	② 아동정서발달 및 치유지원서비스			
	③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스			
	④ 부모·아동 상호관계증진서비스			
	⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'			
	⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'			
	⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스			
	⑧ 정신건강증진서비스			
	⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스			
	⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'			
	⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'			
	⑫ 노인맞춤형운동서비스			
	⑬ 시각장애인안마서비스			
	⑭ 장애인보조기기렌탈서비스			
	⑮ 가사·간병방문지원서비스			
	⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스			
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? _____개월 (예시 : 1년 → 12개월로 작성)			
가족 월 소득수준	① 100만원 미만		② 100만원 이상 ~ 200만원 미만	
	③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만		④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만	
	⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만		⑥ 500만원 이상	

#### ④ 자기효능감

다음은 자기효능감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오. (문항1,2,3,4,5,11,12 총 7문항은 역문항으로 역점 처리)

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

자기효능감에 대한 질문		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
부 정 적 효능감	1. 나는 어려운 일에 부딪히는 것을 피한다.							
	2. 나는 인생에서 부딪히는 거의 모든 문제들을 다룰 능력이 없는 것 같다.							
	3. 예기치 못한 문제가 일어나면 나는 잘 대처할 수 없다.							
	4. 새로운 어떤 일을 배우려고 시도할 때 처음에 해보고 안 될 것 같으면 바로 포기한다.							
	5. 내 문제점은 일을 해야 할 때 그 일을 시작할 수 없다는 점이다.							
긍 정 적 효능감	6. 나는 자신감이 있다.							
	7. 어떤 일을 처음에 잘못했더라도 나는 될 때까지 해본다.							
	8. 나는 계획을 짤 때 계획 그대로 할 수 있다고 확신한다.							
	9. 실패는 나로 하여금 더 열심히 노력하도록 만든다.							
	10. 나는 뭔가 할 일이 있을 때 바로 그 일을 시작한다.							
사 회 적 효능감	11. 새 친구를 사귀는 일은 내게 너무 어려운 일이다.							
	12. 나는 모임에서 내 자신을 어찌해야 좋을지 모르겠다. *모임은 동아리모임이나 각종 사교모임을 의미							



## ⑤ 사회적응력

다음은 사회적응력에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	항상 그렇다.	대체로 그렇다.	조금 그렇다.	보통 이다.	조금 그렇지 않다.	대체적으로 그렇지 않다.	전혀 그렇지 않다

사회적응력		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
학교적응	1.	지난 2주 동안 학교에서 한 행동에 대해 부끄러움을 느끼신 적이 있었습니까?						
	2.	지난 2주 동안 같은 학교 학생들이나 급우들과 싸워 화가 난 적이 있었습니까?						
	3.	지난 2주 동안 학업성적에 대한 걱정 등으로 마음의 동요를 느낀 적이 있었습니까?						
친구적응	4.	지난 2주 동안 사람을 만날 때 쉽게 긴장하거나 부끄럽거나 또는 아픈 적이 있었습니까?						
	5.	지난 2주 동안 친구 이외에 다른 학생과의 교제를 원하거나 외로움을 느끼신 적이 있었습니까?						
	6.	지난 2주 동안 자유 시간에 무료함을 느끼신 적이 있었습니까?						
가족적응	7.	지난 2주 동안 가족에게 발생한 문제에 대해 필요 이상으로 걱정을 한 적이 있었습니까?						
	8.	지난 2주 동안 가족을 침울하게 만들었다고 느낀 적이 있었습니까?						
	9.	지난 2주 동안 가족과 다투거나 소리를 지른 적이 있었습니까?						



## ⑧ 가족건강성

다음은 가족건강성에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

가족건강성에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
가족관계	1.	우리가족은 서로 잘 돕는다.							
	2.	우리가족은 서로의 일상생활과 고민을 알고 있다.							
	3.	우리가족은 서로의 차이와 개성을 알고 존중한다.							
	4.	우리가족은 함께 상의해서 문제를 해결한다.							
	5.	우리가족은 삶에 대한 긍정적인 태도를 가지고 있다.							
가족생활	6.	우리가족은 함께하는 취미나 여가활동 시간이 적당하다고 생각한다.							
	7.	우리가족은 먹고 살만한 수입이 있다.							
	8.	우리가족은 가정생활에 필요한 정보를 다양하게 수집하고 활용한다.							
	9.	우리가정은 여자나 주부가 없어도 집안일이 잘 이루어진다.							
가족 외부관계	10.	다문화가족이나 사회적 소외계층을 차별하거나 편견을 가지면 안 된다고 타인에게 이야기하고 이를 실천한다.							
	11.	우리가족은 도움을 주거나 받을 수 있는 친한 이웃이 있다.							
	12.	우리가족은 사회문제(환경이나 폭력 등)에 관심을 가지고 있다.							

## 대구 지역자율형 사회서비스투자사업 성과관리 영역별 설문지

(아동청소년용)

### ○ 대상 사업

- 아동·청소년 심리지원서비스
- 아동정서발달 및 치유지원서비스
- 아동청소년 바른자세교정 통합운동서비스

### ○ 성과측정도구 적용

검사 시기	검사 척도	비 고
<b>사전 검사</b> (신규이용자 발생시 적용)	※ 일반적 특성 ④ 자기효능감 ⑤ 사회적응력 ⑧ 가족건강성	※ 초등 5학년이상 아동: ③ ④ ⑤ ⑧ 보호자: ① ②
<b>사후 검사</b> (이용자 종료시 적용)	※ 일반적 특성 ① 가치지향성 ② 품질관리 ③ 만족도 ④ 자기효능감 ⑤ 사회적응력 ⑧ 가족건강성	※ 초등 5학년미만 보호자: ① ② ③ ④ ⑤ ⑧

※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 내용입니다. 각 질문 항목에 대하여 해당 내용을 기입하거나 체크(✓) 표시를 해주십시오.

(아동청소년대상용 - 보호자가 작성하더라도 이용자(아동청소년) 특성으로 기입)

## I. 일반적 특성

성별	① 남      ② 여	연령	만____ 세	
최종학력	① 초등학교 (    )학년	② 중학교 (    )학년		
	③ 고등학교 (    )학년	④ 미취학		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구 ⑥ 수성구      ⑦ 달서구      ⑧ 달성군			
제공받고 있는 서비스 종류	① 아동·청소년 심리지원서비스			
	② 아동정서발달 및 치유지원서비스			
	③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스			
	④ 부모·아동 상호관계증진서비스			
	⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'			
	⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'			
	⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토달케어서비스			
	⑧ 정신건강증진서비스			
	⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스			
	⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'			
	⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'			
	⑫ 노인맞춤형운동서비스			
	⑬ 시각장애인안마서비스			
	⑭ 장애인보조기기렌탈서비스			
	⑮ 가사·간병방문지원서비스			
	⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스			
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? _____개월 (예시 : 1년 → 12개월로 작성)			
가족 월 소득수준	① 100만원 미만		② 100만원 이상 ~ 200만원 미만	
	③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만		④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만	
	⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만		⑥ 500만원 이상	

## ① 사회서비스 가치지향성

다음은 귀하가 제공받고 있는 서비스를 제공하고 있는 기관(직원)이 사회복지증진이나 이용자의 삶의 질을 향상시키기 위하여 노력하고 있는지에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	대체적으로 그렇다	항상 그렇다

사회서비스 가치지향성		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
사회적 가치실현을 위한 노력	1.	이 기관에서 제공하는 사회서비스는 사회적 가치실현과 연관이 있다. (= 사회적 가치는 사회복지증진이나 이용자의 삶의 질 향상 등을 의미)						
	2.	기관장, 직원 그리고 강사들은 사회서비스의 목적을 잘 알고 있다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)						
	3.	기관장 및 직원들은 정부의 사회서비스의 목적을 존중하며 이를 실천하기 위해 노력한다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)						
	4.	기관장 및 직원들은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다. (= 기관장의 개인적 이익은 영리를 추구하는 말과 행동, 직원들의 개인적 이익은 서비스제공시간 단축이나 불성실성 등을 의미함)						
	5.	기관장 및 직원들은 사회서비스 제공을 위해 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.						
	6.	기관장 및 직원들은 나를 단순히 소비자라고 생각하지 않는다.						

제공기관 장 및 직원들의 행동, 태도 그리고 신뢰	7.	기관장과 직원들은 상호 우호적인 것 같다.							
	8.	기관장은 직원들을 존중하는 것 같다.							
	9.	이 기관에서 제공되는 서비스는 신뢰가 간다.							
	10.	기관장 및 직원들이 나의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.							
	11.	기관장 및 직원들은 이용자들로부터 업무수 행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.							
	12.	이 기관에서 제공되는 서비스와 관련된 모든 정보는 나와 공유한다.							
	13.	기관장과 직원들의 말과 행동은 일치한다.							

## ② 사회서비스 품질관리: 기관방문용

다음은 사회서비스 품질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
유형성	1.	이 기관의 시설 (상담시설, 체육시설, 교육시설, 물리치료기구 등)은 잘 관리되고 있으며 현대적으로 보인다.							
	2.	이 기관은 적절한 서비스를 제공할 정도의 수준이다.							
	3.	이 기관은 이용자 및 가족을 위한 편의시설(휴식 공간, 승강기 등)을 가지고 있다.							
신뢰성	4.	이 기관은 서비스를 제공하기로 약속한 시간에 서비스를 제공한다.							
	5.	나에게 문제가 발생할 때 이 기관은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.							
	6.	이 기관은 믿을 만하다.							
	7.	이 기관은 나에 대한 기록(이용계약서, 서비스제공기록지, 본인부담금 납부영수증 등)을 잘 보관하고 있다.							
	8.	이 기관이 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.							
응답성	9.	직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.							
	10.	직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.							
확신성	11.	직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.							
	12.	나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.							
	13.	직원들은 예의가 있고 친절하다.							

사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
공감 성	14.	직원들은 나에게 개별적 관심을 가지고 있다.							
	15.	직원들은 내가 무엇을 원하는지를 잘 알고 있다.							
	16.	직원들은 나의 심신상태를 잘 파악하고 있다.							
	17.	이 기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다.							
접근 성	18.	이 기관은 이용자나 이용자 가족이 접근하기에 용이한 곳에 위치하고 있다.							
	19.	이 기관의 홍보물과 자료집, 서비스 안내문은 쉽게 접할 수 있다.							
권리 성	20.	나는 언제나 서비스를 거절 및 중지를 요구 할 수 있다는 안내가 되고 있다.							
	21.	이 기관은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.							
	22.	이 기관은 이용자들에게 서비스 비용 및 지불 방식에 대한 정보를 제공하고 본인부담금을 납부 받고 있다.							
	23.	이 기관은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.							
	24.	이 기관은 서비스를 제공할 때 나에게 설명하고 동의를 얻는다.							
협력 성	25.	이 기관은 내가 위급할 시 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급연락처를 파악하고 있다.							
	26.	이 기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.							
	27.	이 기관은 공공기관을 포함한 다른 사회복지기관이나 시설 및 단체 그리고 사회서비스기관들과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.							

### ③ 사회서비스 만족도

다음은 사회서비스 만족도에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 참여하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 만족도에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
만족도	1.	이 기관에서 제공받은 서비스는 나에게 큰 도움이 되었다.							
	2.	이 기관에서 기관장과 직원들은 나의 애기에 귀를 기울인다.							
	3.	나는 이 기관에서 나의 문제를 다루는 방법에 대해 많이 배웠다.							
	4.	나는 현재 이용하고 있는 기관을 다른 사람에게 추천할 것이다.							
	5.	기관장 및 직원들은 그들이 제공하는 서비스내용을 잘 알고 있다.							
	6.	나는 현재 이용하고 있는 기관에서 내가 진정으로 필요로 하는 서비스를 받았다.							
	7.	기관장과 직원들은 있는 그대로의 나를 받아들였다.							
	8.	내가 처음 이 기관에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다.							
	9.	이 기관에서 받은 서비스는 내가 지불한 비용(투자한 시간, 본인부담금, 추가비용 등)만큼의 가치가 있다.							
	10.	기관장과 직원들은 그들의 욕구보다 나의 욕구를 중요시하였다.							
	11.	기관장과 직원들은 나와 의견이 다를 때 나의 의견을 존중한다.							
	12.	내가 이 기관에서 얻은 서비스는 기대했던 것 이상이다.							



#### ④ 자기효능감

다음은 자기효능감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오. (문항1,2,3,4,5,11,12 총 7문항은 역문항으로 역점 처리)

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

자기효능감에 대한 질문		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
부 정 적 효능감	1. 나는 어려운 일에 부딪히는 것을 피한다.							
	2. 나는 인생에서 부딪히는 거의 모든 문제들을 다룰 능력이 없는 것 같다.							
	3. 예기치 못한 문제가 일어나면 나는 잘 대처할 수 없다.							
	4. 새로운 어떤 일을 배우려고 시도할 때 처음에 해보고 안 될 것 같으면 바로 포기한다.							
	5. 내 문제점은 일을 해야 할 때 그 일을 시작할 수 없다는 점이다.							
긍 정 적 효능감	6. 나는 자신감이 있다.							
	7. 어떤 일을 처음에 잘못했더라도 나는 될 때까지 해본다.							
	8. 나는 계획을 짤 때 계획 그대로 할 수 있다고 확신한다.							
	9. 실패는 나로 하여금 더 열심히 노력하도록 만든다.							
	10. 나는 뭔가 할 일이 있을 때 바로 그 일을 시작한다.							
사 회 적 효능감	11. 새 친구를 사귀는 일은 내게 너무 어려운 일이다.							
	12. 나는 모임에서 내 자신을 어찌해야 좋을지 모르겠다. *모임은 동아리모임이나 각종 사교모임을 의미							

## ⑤ 사회적응력

다음은 사회적응력에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	항상 그렇다.	대체로 그렇다.	조금 그렇다.	보통 이다.	조금 그렇지 않다.	대체적으로 그렇지 않다.	전혀 그렇지 않다

사회적응력			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
학교적응	1.	지난 2주 동안 학교에서 한 행동에 대해 부끄러움을 느끼신 적이 있었습니까?							
	2.	지난 2주 동안 같은 학교 학생들이나 급우들과 싸워 화가 난 적이 있었습니까?							
	3.	지난 2주 동안 학업성적에 대한 걱정 등으로 마음의 동요를 느낀 적이 있었습니까?							
친구적응	4.	지난 2주 동안 사람을 만날 때 쉽게 긴장하거나 부끄럽거나 또는 아픈 적이 있었습니까?							
	5.	지난 2주 동안 친구 이외에 다른 학생과의 교제를 원하거나 외로움을 느끼신 적이 있었습니까?							
	6.	지난 2주 동안 자유 시간에 무료함을 느낀 적이 있었습니까?							
가족적응	7.	지난 2주 동안 가족에게 발생한 문제에 대해 필요 이상으로 걱정을 한 적이 있었습니까?							
	8.	지난 2주 동안 가족을 침울하게 만들었다고 느낀 적이 있었습니까?							
	9.	지난 2주 동안 가족과 다투거나 소리를 지른 적이 있었습니까?							

## ⑧ 가족건강성

다음은 가족건강성에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

가족건강성에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
가족관계	1.	우리가족은 서로 잘 돕는다.							
	2.	우리가족은 서로의 일상생활과 고민을 알고 있다.							
	3.	우리가족은 서로의 차이와 개성을 알고 존중한다.							
	4.	우리가족은 함께 상의해서 문제를 해결한다.							
	5.	우리가족은 삶에 대한 긍정적인 태도를 가지고 있다.							
가족생활	6.	우리가족은 함께하는 취미나 여가활동 시간이 적당하다고 생각한다.							
	7.	우리가족은 먹고 살만한 수입이 있다.							
	8.	우리가족은 가정생활에 필요한 정보를 다양하게 수집하고 활용한다.							
	9.	우리가정은 여자나 주부가 없어도 집안일이 잘 이루어진다.							
가족 외부관계	10.	다문화가족이나 사회적 소외계층을 차별하거나 편견을 가지면 안 된다고 타인에게 이야기하고 이를 실천한다.							
	11.	우리가족은 도움을 주거나 받을 수 있는 친한 이웃이 있다.							
	12.	우리가족은 사회문제(환경이나 폭력 등)에 관심을 가지고 있다.							

## 대구 지역자율형 사회서비스투자사업 성과관리 영역별 설문지 (성인용)

### ○ 대상 사업

- 부모·아동 상호관계증진서비스
- 부모코칭 프로그램 ‘당당한 맘, 편편한 맘’
- 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 ‘소중한 가족, 통하는 가족’
- 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스

### ○ 성과측정도구 적용

검사 시기	검사 척도
<p style="text-align: center;"><b>사전 검사</b> (신규이용자 발생시 적용)</p>	<p>※ 일반적 특성</p> <p>④ 자기효능감</p> <p>⑥ 삶의 질</p> <p>⑦ 주관적 행복감</p> <p>⑧ 가족건강성</p>
<p style="text-align: center;"><b>사후 검사</b> (이용자 종료시 적용)</p>	<p>※ 일반적 특성</p> <p>① 가치지향성</p> <p>② 품질관리(기관방문형)</p> <p>③ 만족도</p> <p>④ 자기효능감</p> <p>⑥ 삶의 질</p> <p>⑦ 주관적 행복감</p> <p>⑧ 가족건강성</p>

※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 내용입니다. 각 질문 항목에 대하여 해당 내용을 기입하거나 체크(✓) 표시를 해주십시오.

## I. 일반적 특성

성별	① 남      ② 여	연령	만 _____ 세
최종학력	① 무학      ② 초등학교 졸업      ③ 중학교 졸업      ④ 고등학교 졸업 ⑤ 전문대 졸업      ⑥ 대학교 졸업      ⑦ 대학원 석사 졸업 이상		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구 ⑥ 수성구      ⑦ 달서구      ⑧ 달성군		
제공받고 있는 서비스 종류	① 아동·청소년 심리지원서비스		
	② 아동정서발달 및 치유지원서비스		
	③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스		
	④ 부모·아동 상호관계증진서비스		
	⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'		
	⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'		
	⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스		
	⑧ 정신건강증진서비스		
	⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스		
	⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'		
	⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'		
	⑫ 노인맞춤형운동서비스		
	⑬ 시각장애인안마서비스		
	⑭ 장애인보조기기렌탈서비스		
	⑮ 가사·간병방문지원서비스		
	⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스		
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? _____개월 (예시 : 1년 → 12개월로 작성)		
기초생활보장 수급여부	귀하는 기초생활보장수급대상자 입니까? ① 예      ②아니오      ③ 차상위 수급		
가족 월 소득수준	① 100만원 미만      ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만 ③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만      ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만      ⑥ 500만원 이상		

#### ④ 자기효능감

다음은 자기효능감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 **✓**로 표시해 주십시오. (문항1,2,3,4,5,11,12 총 7문항은 역문항으로 역점 처리)

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통 이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

자기효능감에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
부 정 적 효능감	1.	나는 어려운 일에 부딪히는 것을 피한다.							
	2.	나는 인생에서 부딪히는 거의 모든 문제들을 다룰 능력이 없는 것 같다.							
	3.	예기치 못한 문제가 일어나면 나는 잘 대처할 수 없다.							
	4.	새로운 어떤 일을 배우려고 시도할 때 처음에 해보고 안 될 것 같으면 바로 포기한다.							
	5.	내 문제점은 일을 해야 할 때 그 일을 시작할 수 없다는 점이다.							
금 정 적 효능감	6.	나는 자신감이 있다.							
	7.	어떤 일을 처음에 잘못했더라도 나는 될 때까지 해본다.							
	8.	나는 계획을 짤 때 계획 그대로 할 수 있다고 확신한다.							
	9.	실패는 나로 하여금 더 열심히 노력하도록 만든다.							
	10.	나는 뭔가 할 일이 있을 때 바로 그 일을 시작한다.							
사 회 적 효능감	11.	새 친구를 사귀는 일은 내게 너무 어려운 일이다.							
	12.	나는 모임에서 내 자신을 어찌해야 좋을지 모르겠다. *모임은 동아리모임이나 각종 사교모임을 의미							

## ⑥ 삶의 질

다음은 삶의 질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 **✓**로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

삶의 질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1.	나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.							
	2.	나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.							
	3.	나는 걷고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.							
	4.	나는 인생이 즐겁다.							
	5.	나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							
외적 삶의 질	6.	나는 경제적으로 어렵지 않다.							
	7.	나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							
	8.	나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							



## ⑦ 주관적 행복감

다음은 주관적 행복감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

주관적 행복감에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
건강	1.	나는 육체적으로 건강한 편이다.							
	2.	나는 정신적, 정서적으로 건강하다.							
	3.	나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.							
	4.	나는 잠을 잘 자는 편이다.							
환경지배	5.	나는 사소한 일(집안일 등)들이 성가시다고 생각하지 않는다.							
	6.	나이가 들어감에 따라 여러 가지 일들이 점점 수월해지는 것 같다.							
	7.	나는 내 시간을 비교적 잘 관리하고 있다.							
	8.	지금 내가 하는 일은 이전만큼 나에게 흥미가 있다.							
	9.	나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.							
삶의 만족	10.	내 인생은 전반적으로 행복한 삶이었다.							
	11.	나는 내 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.							
	12.	매일 매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.							
관계	13.	나는 외롭지 않다.							
	14.	나는 즐겨하는 취미활동이 있다.							
	15.	시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.							
	16.	전반적으로 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.							
자율성	17.	나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.							
	18.	나는 결정을 쉽게 내리는 편이다.							
	19.	나는 내 인생을 스스로 잘 통제한다고 생각한다.							



## ⑧ 가족건강성

다음은 가족건강성에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

가족건강성에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
가족관계	1.	우리가족은 서로 잘 돕는다.							
	2.	우리가족은 서로의 일상생활과 고민을 알고 있다.							
	3.	우리가족은 서로의 차이와 개성을 알고 존중한다.							
	4.	우리가족은 함께 상의해서 문제를 해결한다.							
	5.	우리가족은 삶에 대한 긍정적인 태도를 가지고 있다.							
가족생활	6.	우리가족은 함께하는 취미나 여가활동 시간이 적당하다고 생각한다.							
	7.	우리가족은 먹고 살만한 수입이 있다.							
	8.	우리가족은 가정생활에 필요한 정보를 다양하게 수집하고 활용한다.							
	9.	우리가정은 여자나 주부가 없어도 집안일이 잘 이루어진다.							
가족 외부관계	10.	다문화가족이나 사회적 소외계층을 차별하거나 편견을 가지면 안 된다고 자녀나 이웃에게 이야기하고 이를 실천한다.							
	11.	우리가족은 도움을 주거나 받을 수 있는 친한 이웃이 있다.							
	12.	우리가족은 사회문제(환경이나 폭력 등)에 관심을 가지고 있다.							

## 대구 지역자율형 사회서비스투자사업 성과관리 영역별 설문지 (성인용)

### ○ 대상 사업

- 부모·아동 상호관계증진서비스
- 부모코칭 프로그램 ‘당당한 맘, 편편한 맘’
- 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 ‘소중한 가족, 통하는 가족’
- 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스

### ○ 성과측정도구 적용

검사 시기	검사 척도
<p style="text-align: center;"><b>사전 검사</b> (신규이용자 발생시 적용)</p>	<p>※ 일반적 특성</p> <p>④ 자기효능감</p> <p>⑥ 삶의 질</p> <p>⑦ 주관적 행복감</p> <p>⑧ 가족건강성</p>
<p style="text-align: center;"><b>사후 검사</b> (이용자 종료시 적용)</p>	<p>※ 일반적 특성</p> <p>① 가치지향성</p> <p>② 품질관리(기관방문형)</p> <p>③ 만족도</p> <p>④ 자기효능감</p> <p>⑥ 삶의 질</p> <p>⑦ 주관적 행복감</p> <p>⑧ 가족건강성</p>

※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 내용입니다. 각 질문 항목에 대하여 해당 내용을 기입하거나 체크(✓) 표시를 해주십시오.

## I. 일반적 특성

성별	① 남      ② 여	연령	만 _____ 세
최종학력	① 무학      ② 초등학교 졸업      ③ 중학교 졸업      ④ 고등학교 졸업 ⑤ 전문대 졸업      ⑥ 대학교 졸업      ⑦ 대학원 석사 졸업 이상		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구 ⑥ 수성구      ⑦ 달서구      ⑧ 달성군		
제공받고 있는 서비스 종류	① 아동·청소년 심리지원서비스		
	② 아동정서발달 및 치유지원서비스		
	③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스		
	④ 부모·아동 상호관계증진서비스		
	⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'		
	⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'		
	⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스		
	⑧ 정신건강증진서비스		
	⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스		
	⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'		
	⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'		
	⑫ 노인맞춤형운동서비스		
	⑬ 시각장애인안마서비스		
	⑭ 장애인보조기기렌탈서비스		
	⑮ 가사·간병방문지원서비스		
	⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스		
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? _____개월 (예시 : 1년 → 12개월로 작성)		
기초생활보장 수급여부	귀하는 기초생활보장수급대상자 입니까? ① 예      ②아니오      ③ 차상위 수급		
가족 월 소득수준	① 100만원 미만      ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만 ③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만      ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만      ⑥ 500만원 이상		

## ① 사회서비스 가치지향성

다음은 귀하가 제공받고 있는 서비스를 제공하고 있는 기관(직원)이 사회복지증진이나 이용자의 삶의 질을 향상시키기 위하여 노력하고 있는지에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ☒로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	대체적으로 그렇다	항상 그렇다

사회서비스 가치지향성		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
사회적 가치실현을 위한 노력	1.	이 기관에서 제공하는 사회서비스는 사회적 가치실현과 연관이 있다. (= 사회적 가치는 사회복지증진이나 이용자의 삶의 질 향상 등을 의미)						
	2.	기관장, 직원 그리고 강사들은 사회서비스의 목적을 잘 알고 있다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)						
	3.	기관장 및 직원들은 정부의 사회서비스의 목적을 존중하며 이를 실천하기 위해 노력한다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)						
	4.	기관장 및 직원들은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다. (= 기관장의 개인적 이익은 영리를 추구하는 말과 행동, 직원들의 개인적 이익은 서비스제공시간 단축이나 불성실성 등을 의미함.)						
	5.	기관장 및 직원들은 사회서비스 제공을 위해 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.						
	6.	기관장 및 직원들은 나를 단순히 소비자라고 생각하지 않는다.						

제공기관 장 및 직원들의 행동, 태도 그리고 신뢰	7.	기관장과 직원들은 상호 우호적인 것 같다.							
	8.	기관장은 직원들을 존중하는 것 같다.							
	9.	이 기관에서 제공되는 서비스는 신뢰가 간다.							
	10.	기관장 및 직원들이 나의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.							
	11.	기관장 및 직원들은 이용자들로부터 업무수행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.							
	12.	이 기관에서 제공되는 서비스와 관련된 모든 정보는 나와 공유한다.							
	13.	기관장과 직원들의 말과 행동은 일치한다.							

## ② 사회서비스 품질관리: 기관방문용

다음은 사회서비스 품질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
유형성	1.	이 기관의 시설 (상담시설, 체육시설, 교육시설, 물리치료기구 등)은 잘 관리되고 있으며 현대적으로 보인다.							
	2.	이 기관은 적절한 서비스를 제공할 정도의 수준이다.							
	3.	이 기관은 이용자 및 가족을 위한 편의시설(휴식 공간, 승강기 등)을 가지고 있다.							
신뢰성	4.	이 기관은 서비스를 제공하기로 약속한 시간에 서비스를 제공한다.							
	5.	나에게 문제가 발생할 때 이 기관은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.							
	6.	이 기관은 믿을 만하다.							
	7.	이 기관은 나에 대한 기록(이용계약서, 서비스제공기록지, 본인부담금 납부영수증 등)을 잘 보관하고 있다.							
응답성	8.	이 기관이 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.							
	9.	직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.							
	10.	직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.							
확신성	11.	직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.							
	12.	나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.							
	13.	직원들은 예의가 있고 친절하다.							

사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
공감 성	14.	직원들은 나에게 개별적 관심을 가지고 있다.							
	15.	직원들은 내가 무엇을 원하는지를 잘 알고 있다.							
	16.	직원들은 나의 심신상태를 잘 파악하고 있다.							
	17.	이 기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다.							
접근 성	18.	이 기관은 이용자나 이용자 가족이 접근하기에 용이한 곳에 위치하고 있다.							
	19.	이 기관의 홍보물과 자료집, 서비스 안내문은 쉽게 접할 수 있다.							
권리 성	20.	나는 언제나 서비스를 거절 및 중지를 요구 할 수 있다는 안내가 되고 있다.							
	21.	이 기관은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.							
	22.	이 기관은 이용자들에게 서비스 비용 및 지불 방식에 대한 정보를 제공하고 본인부담금을 납부 받고 있다.							
	23.	이 기관은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.							
	24.	이 기관은 서비스를 제공할 때 나에게 설명하고 동의를 얻는다.							
협력 성	25.	이 기관은 내가 위급할 시 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급연락처를 파악하고 있다.							
	26.	이 기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.							
	27.	이 기관은 공공기관을 포함한 다른 사회복지기관이나 시설 및 단체 그리고 사회서비스기관들과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.							



### ③ 사회서비스 만족도

다음은 사회서비스 만족도에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 참여하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 만족도에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
만족도	1.	이 기관에서 제공받은 서비스는 나에게 큰 도움이 되었다.							
	2.	이 기관에서 기관장과 직원들은 나의 애기에 귀를 기울인다.							
	3.	나는 이 기관에서 나의 문제를 다루는 방법에 대해 많이 배웠다.							
	4.	나는 현재 이용하고 있는 기관을 다른 사람에게 추천할 것이다.							
	5.	기관장 및 직원들은 그들이 제공하는 서비스내용을 잘 알고 있다.							
	6.	나는 현재 이용하고 있는 기관에서 내가 진정으로 필요로 하는 서비스를 받았다.							
	7.	기관장과 직원들은 있는 그대로의 나를 받아들였다.							
	8.	내가 처음 이 기관에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다.							
	9.	이 기관에서 받은 서비스는 내가 지불한 비용(투자한 시간, 본인부담금, 추가비용 등)만큼의 가치가 있다.							
	10.	기관장과 직원들은 그들의 욕구보다 나의 욕구를 중요시하였다.							
	11.	기관장과 직원들은 나와 의견이 다를 때 나의 의견을 존중한다.							
	12.	내가 이 기관에서 얻은 서비스는 기대했던 것 이상이다.							

#### ④ 자기효능감

다음은 자기효능감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오. (문항1,2,3,4,5,11,12 총 7문항은 역문항으로 역점 처리)

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

자기효능감에 대한 질문		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
부 정 적 효능감	1. 나는 어려운 일에 부딪히는 것을 피한다.							
	2. 나는 인생에서 부딪히는 거의 모든 문제들을 다룰 능력이 없는 것 같다.							
	3. 예기치 못한 문제가 일어나면 나는 잘 대처할 수 없다.							
	4. 새로운 어떤 일을 배우려고 시도할 때 처음에 해보고 안 될 것 같으면 바로 포기한다.							
	5. 내 문제점은 일을 해야 할 때 그 일을 시작할 수 없다는 점이다.							
긍 정 적 효능감	6. 나는 자신감이 있다.							
	7. 어떤 일을 처음에 잘못했더라도 나는 될 때까지 해본다.							
	8. 나는 계획을 짤 때 계획 그대로 할 수 있다고 확신한다.							
	9. 실패는 나로 하여금 더 열심히 노력하도록 만든다.							
	10. 나는 뭔가 할 일이 있을 때 바로 그 일을 시작한다.							
사 회 적 효능감	11. 새 친구를 사귀는 일은 내게 너무 어려운 일이다.							
	12. 나는 모임에서 내 자신을 어찌해야 좋을지 모르겠다. *모임은 동아리모임이나 각종 사교모임을 의미							

## ⑥ 삶의 질

다음은 삶의 질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 **✓**로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

삶의 질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1.	나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.							
	2.	나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.							
	3.	나는 걷고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.							
	4.	나는 인생이 즐겁다.							
	5.	나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							
외적 삶의 질	6.	나는 경제적으로 어렵지 않다.							
	7.	나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							
	8.	나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							

## ⑦ 주관적 행복감

다음은 주관적 행복감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

주관적 행복감에 대한 질문		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
건강	1. 나는 육체적으로 건강한 편이다.							
	2. 나는 정신적, 정서적으로 건강하다.							
	3. 나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.							
	4. 나는 잠을 잘 자는 편이다.							
환경지배	5. 나는 사소한 일(집안일 등)들이 성가시다고 생각하지 않는다.							
	6. 나이가 들어감에 따라 여러 가지 일들이 점점 수월해지는 것 같다.							
	7. 나는 내 시간을 비교적 잘 관리하고 있다.							
	8. 지금 내가 하는 일은 이전만큼 나에게 흥미가 있다.							
	9. 나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.							
삶의 만족	10. 내 인생은 전반적으로 행복한 삶이었다.							
	11. 나는 내 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.							
	12. 매일 매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.							
관계	13. 나는 외롭지 않다.							
	14. 나는 즐겨하는 취미활동이 있다.							
	15. 시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.							
	16. 전반적으로 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.							
자율성	17. 나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.							
	18. 나는 결정을 쉽게 내리는 편이다.							
	19. 나는 내 인생을 스스로 잘 통제한다고 생각한다.							

## ⑧ 가족건강성

다음은 가족건강성에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

가족건강성에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
가족관계	1.	우리가족은 서로 잘 돕는다.							
	2.	우리가족은 서로의 일상생활과 고민을 알고 있다.							
	3.	우리가족은 서로의 차이와 개성을 알고 존중한다.							
	4.	우리가족은 함께 상의해서 문제를 해결한다.							
	5.	우리가족은 삶에 대한 긍정적인 태도를 가지고 있다.							
가족생활	6.	우리가족은 함께하는 취미나 여가활동 시간이 적당하다고 생각한다.							
	7.	우리가족은 먹고 살만한 수입이 있다.							
	8.	우리가족은 가정생활에 필요한 정보를 다양하게 수집하고 활용한다.							
	9.	우리가정은 여자나 주부가 없어도 집안일이 잘 이루어진다.							
가족 외부관계	10.	다문화가족이나 사회적 소외계층을 차별하거나 편견을 가지면 안 된다고 자녀나 이웃에게 이야기하고 이를 실천한다.							
	11.	우리가족은 도움을 주거나 받을 수 있는 친한 이웃이 있다.							
	12.	우리가족은 사회문제(환경이나 폭력 등)에 관심을 가지고 있다.							

## 대구 지역자율형 사회서비스투자사업 성과관리 영역별 설문지 (노인용)

### ○ 대상 사업

- 노인정서치유서비스 “마음건강 지킴이”
- 노인 운동서비스 “황금빛 뇌(腦)인생”
- 시각장애인 안마서비스

### ○ 성과측정도구 적용

검사 시기	검사 척도
<b>사전 검사</b> (신규이용자 발생시 적용)	※ 일반적 특성 ⑥ 삶의 질 ⑦ 주관적 행복감
<b>사후 검사</b> (이용자 종료시 적용)	※ 일반적 특성 ① 가치지향성 ② 품질관리(기관방문용) ③ 만족도 ⑥ 삶의 질 ⑦ 주관적 행복감

※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 내용입니다. 각 질문 항목에 대하여 해당 내용을 기입하거나 체크(✓) 표시를 해주십시오.

## I. 일반적 특성

성별	① 남      ② 여	연령	만 _____ 세
최종학력	① 무학      ② 초등학교 졸업      ③ 중학교 졸업      ④ 고등학교 졸업 ⑤ 전문대 졸업      ⑥ 대학교 졸업      ⑦ 대학원 석사 졸업 이상		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구 ⑥ 수성구      ⑦ 달서구      ⑧ 달성군		
제공받고 있는 서비스 종류	① 아동·청소년 심리지원서비스		
	② 아동정서발달 및 치유지원서비스		
	③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스		
	④ 부모·아동 상호관계증진서비스		
	⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'		
	⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'		
	⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스		
	⑧ 정신건강증진서비스		
	⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스		
	⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'		
	⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'		
	⑫ 노인맞춤형운동서비스		
	⑬ 시각장애인안마서비스		
	⑭ 장애인보조기기렌탈서비스		
	⑮ 가사·간병방문지원서비스		
	⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스		
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? _____ 개월 (예시 : 1년 → 12개월로 작성)		
기초생활보장 수급여부	귀하는 기초생활보장수급대상자 입니까? ① 예      ②아니오      ③ 차상위 수급		
가족 월 소득수준	① 100만원 미만      ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만 ③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만      ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만      ⑥ 500만원 이상		



## ⑥ 삶의 질

다음은 삶의 질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 **✓**로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

삶의 질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1.	나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.							
	2.	나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.							
	3.	나는 걷고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.							
	4.	나는 인생이 즐겁다.							
	5.	나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							
외적 삶의 질	6.	나는 경제적으로 어렵지 않다.							
	7.	나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							
	8.	나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							

## ⑦ 주관적 행복감

다음은 주관적 행복감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

주관적 행복감에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
건강	1.	나는 육체적으로 건강한 편이다.							
	2.	나는 정신적, 정서적으로 건강하다.							
	3.	나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.							
	4.	나는 잠을 잘 자는 편이다.							
환경지배	5.	나는 사소한 일(집안일 등)들이 성가시다고 생각하지 않는다.							
	6.	나이가 들어감에 따라 여러 가지 일들이 점점 수월해지는 것 같다.							
	7.	나는 내 시간을 비교적 잘 관리하고 있다.							
	8.	지금 내가 하는 일은 이전만큼 나에게 흥미가 있다.							
	9.	나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.							
삶의 만족	10.	내 인생은 전반적으로 행복한 삶이었다.							
	11.	나는 내 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.							
	12.	매일 매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.							
관계	13.	나는 외롭지 않다.							
	14.	나는 즐겨하는 취미활동이 있다.							
	15.	시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.							
	16.	전반적으로 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.							
자율성	17.	나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.							
	18.	나는 결정을 쉽게 내리는 편이다.							
	19.	나는 내 인생을 스스로 잘 통제한다고 생각한다.							

## 대구 지역자율형 사회서비스투자사업 성과관리 영역별 설문지 (노인용)

### ○ 대상 사업

- 노인정서치유서비스 “마음건강 지킴이”
- 노인 운동서비스 “황금빛 뇌(腦)인생”
- 시각장애인 안마서비스

### ○ 성과측정도구 적용

검사 시기	검사 척도
<p style="text-align: center;"><b>사전 검사</b> (신규이용자 발생시 적용)</p>	<p>※ 일반적 특성</p> <p>⑥ 삶의 질</p> <p>⑦ 주관적 행복감</p>
<p style="text-align: center;"><b>사후 검사</b> (이용자 종료시 적용)</p>	<p>※ 일반적 특성</p> <p>① 가치지향성</p> <p>② 품질관리(기관방문용)</p> <p>③ 만족도</p> <p>⑥ 삶의 질</p> <p>⑦ 주관적 행복감</p>

※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 내용입니다. 각 질문 항목에 대하여 해당 내용을 기입하거나 체크(✓) 표시를 해주십시오.

## I. 일반적 특성

성별	① 남      ② 여	연령	만 _____ 세
최종학력	① 무학      ② 초등학교 졸업      ③ 중학교 졸업      ④ 고등학교 졸업 ⑤ 전문대 졸업      ⑥ 대학교 졸업      ⑦ 대학원 석사 졸업 이상		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구 ⑥ 수성구      ⑦ 달서구      ⑧ 달성군		
제공받고 있는 서비스 종류	① 아동·청소년 심리지원서비스		
	② 아동정서발달 및 치유지원서비스		
	③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스		
	④ 부모·아동 상호관계증진서비스		
	⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'		
	⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'		
	⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토달케어서비스		
	⑧ 정신건강증진서비스		
	⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스		
	⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'		
	⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'		
	⑫ 노인맞춤형운동서비스		
	⑬ 시각장애인안마서비스		
	⑭ 장애인보조기기렌탈서비스		
	⑮ 가사·간병방문지원서비스		
	⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스		
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? _____ 개월 (예시 : 1년 → 12개월로 작성)		
기초생활보장 수급여부	귀하는 기초생활보장수급대상자 입니까? ① 예      ②아니오      ③ 차상위 수급		
가족 월 소득수준	① 100만원 미만      ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만 ③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만      ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만      ⑥ 500만원 이상		

## ① 사회서비스 가치지향성

다음은 귀하가 제공받고 있는 서비스를 제공하고 있는 기관(직원)이 사회복지증진이나 이용자의 삶의 질을 향상시키기 위하여 노력하고 있는지에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통이다	조금 그렇다	대체적으로 그렇다	항상 그렇다

사회서비스 가치지향성			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
사회적 가치실현을 위한 노력	1.	이 기관에서 제공하는 사회서비스는 사회적 가치실현과 연관이 있다. (= 사회적 가치는 사회복지증진이나 이용자의 삶의 질 향상 등을 의미)							
	2.	기관장, 직원 그리고 강사들은 사회서비스의 목적을 잘 알고 있다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)							
	3.	기관장 및 직원들은 정부의 사회서비스의 목적을 존중하며 이를 실천하기 위해 노력한다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)							
	4.	기관장 및 직원들은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다. (= 기관장의 개인적 이익은 영리를 추구하는 말과 행동, 직원들의 개인적 이익은 서비스제공시간 단축이나 불성실성 등을 의미함.)							
	5.	기관장 및 직원들은 사회서비스 제공을 위해 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.							
	6.	기관장 및 직원들은 나를 단순히 소비자라고 생각하지 않는다.							

제공기관 장 및 직원들의 행동, 태도 그리고 신뢰	7.	기관장과 직원들은 상호 우호적인 것 같다.							
	8.	기관장은 직원들을 존중하는 것 같다.							
	9.	이 기관에서 제공되는 서비스는 신뢰가 간다.							
	10.	기관장 및 직원들이 나의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.							
	11.	기관장 및 직원들은 이용자들로부터 업무수 행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.							
	12.	이 기관에서 제공되는 서비스와 관련된 모든 정보는 나와 공유한다.							
	13.	기관장과 직원들의 말과 행동은 일치한다.							

## ② 사회서비스 품질관리: 기관방문용

다음은 사회서비스 품질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
유형성	1.	이 기관의 시설 (상담시설, 체육시설, 교육시설, 물리치료기구 등)은 잘 관리되고 있으며 현대적으로 보인다.							
	2.	이 기관은 적절한 서비스를 제공할 정도의 수준이다.							
	3.	이 기관은 이용자 및 가족을 위한 편의시설(휴식 공간, 승강기 등)을 가지고 있다.							
신뢰성	4.	이 기관은 서비스를 제공하기로 약속한 시간에 서비스를 제공한다.							
	5.	나에게 문제가 발생할 때 이 기관은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.							
	6.	이 기관은 믿을 만하다.							
	7.	이 기관은 나에 대한 기록(이용계약서, 서비스제공기록지, 본인부담금 납부영수증 등)을 잘 보관하고 있다.							
응답성	8.	이 기관이 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.							
	9.	직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.							
	10.	직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.							
확신성	11.	직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.							
	12.	나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.							
	13.	직원들은 예의가 있고 친절하다.							



사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
공감 성	14.	직원들은 나에게 개별적 관심을 가지고 있다.							
	15.	직원들은 내가 무엇을 원하는지를 잘 알고 있다.							
	16.	직원들은 나의 심신상태를 잘 파악하고 있다.							
	17.	이 기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다.							
접근 성	18.	이 기관은 이용자나 이용자 가족이 접근하기에 용이한 곳에 위치하고 있다.							
	19.	이 기관의 홍보물과 자료집, 서비스 안내문은 쉽게 접할 수 있다.							
권리 성	20.	나는 언제나 서비스를 거절 및 중지를 요구 할 수 있다는 안내가 되고 있다.							
	21.	이 기관은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.							
	22.	이 기관은 이용자들에게 서비스 비용 및 지불 방식에 대한 정보를 제공하고 본인부담금을 납부 받고 있다.							
	23.	이 기관은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.							
	24.	이 기관은 서비스를 제공할 때 나에게 설명하고 동의를 얻는다.							
협력 성	25.	이 기관은 내가 위급할 시 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급연락처를 파악하고 있다.							
	26.	이 기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.							
	27.	이 기관은 공공기관을 포함한 다른 사회복지기관이나 시설 및 단체 그리고 사회서비스기관들과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.							

### ③ 사회서비스 만족도

다음은 사회서비스 만족도에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 참여하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ☒ 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 만족도에 대한 질문		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
만족도	1. 이 기관에서 제공받은 서비스는 나에게 큰 도움이 되었다.							
	2. 이 기관에서 기관장과 직원들은 나의 애기에 귀를 기울인다.							
	3. 나는 이 기관에서 나의 문제를 다루는 방법에 대해 많이 배웠다.							
	4. 나는 현재 이용하고 있는 기관을 다른 사람에게 추천할 것이다.							
	5. 기관장 및 직원들은 그들이 제공하는 서비스내용을 잘 알고 있다.							
	6. 나는 현재 이용하고 있는 기관에서 내가 진정으로 필요로 하는 서비스를 받았다.							
	7. 기관장과 직원들은 있는 그대로의 나를 받아들였다.							
	8. 내가 처음 이 기관에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다.							
	9. 이 기관에서 받은 서비스는 내가 지불한 비용(투자한 시간, 본인부담금, 추가비용 등)만큼의 가치가 있다.							
	10. 기관장과 직원들은 그들의 욕구보다 나의 욕구를 중요시하였다.							
	11. 기관장과 직원들은 나와 의견이 다를 때 나의 의견을 존중한다.							
	12. 내가 이 기관에서 얻은 서비스는 기대했던 것 이상이다.							

## ⑥ 삶의 질

다음은 삶의 질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 **✓**로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

삶의 질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1.	나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.							
	2.	나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.							
	3.	나는 걷고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.							
	4.	나는 인생이 즐겁다.							
	5.	나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							
외적 삶의 질	6.	나는 경제적으로 어렵지 않다.							
	7.	나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							
	8.	나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							

## ⑦ 주관적 행복감

다음은 주관적 행복감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

주관적 행복감에 대한 질문		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
건강	1. 나는 육체적으로 건강한 편이다.							
	2. 나는 정신적, 정서적으로 건강하다.							
	3. 나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.							
	4. 나는 잠을 잘 자는 편이다.							
환경지배	5. 나는 사소한 일(집안일 등)들이 성가시다고 생각하지 않는다.							
	6. 나이가 들어감에 따라 여러 가지 일들이 점점 수월해지는 것 같다.							
	7. 나는 내 시간을 비교적 잘 관리하고 있다.							
	8. 지금 내가 하는 일은 이전만큼 나에게 흥미가 있다.							
	9. 나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.							
삶의 만족	10. 내 인생은 전반적으로 행복한 삶이었다.							
	11. 나는 내 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.							
	12. 매일 매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.							
관계	13. 나는 외롭지 않다.							
	14. 나는 즐겨하는 취미활동이 있다.							
	15. 시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.							
	16. 전반적으로 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.							
자율성	17. 나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.							
	18. 나는 결정을 쉽게 내리는 편이다.							
	19. 나는 내 인생을 스스로 잘 통제한다고 생각한다.							

(설문지 응답 예시)

〈A 제공기관〉의 제공 서비스

- 부모·아동 상호관계 증진서비스 이용자 14명 → 성과관리 대상○
- 아동·청소년 심리지원서비스 이용자 8명 → 성과관리 대상×
- ▶ 부모·아동 상호관계 증진서비스의 성과관리 대상은 ‘보호자’ 이므로,  
‘성인’ 사전·사후 검사지 활용함
- ▶ 성과관리 현황표와 사전(사후) 검사지 업로드

## ( A제공기관 ) 성과관리 현황표

전체 이용자 현황 (부모·아동상호관계증진서비스)	검사도구 실시		미실시 사유	제출 여부
	사전	사후		
1 (김○○)	○			제출
2 (이○○)	○			제출
3 (정○○)	×		검사불가(외국인보호자)	미제출
4 (정○○)	○			제출
5 (최○○)	○			제출
6 (손○○)	○			제출
7 (박○○)	×		서비스 미이용	미제출
8 (김○○)	○			제출
9 (민○○)	○			제출
10 (장○○)	○			제출
11 (유○○)	○			제출
12 (이○○)	○			제출
13 (백○○)	×		서비스 미이용	미제출
14 (정○○)	×		성과관리 거부	미제출

## 〈서비스 시작 후, 최소 1개월 내 사전검사 실시 및 업로드 완료〉

### I. 일반적 특성

성별	① 남      √ 여	연령	만 <u>32</u> 세
최종학력	① 무학      ② 초등학교 졸업      ③ 중학교 졸업      ④ 고등학교 졸업 ⑤ 전문대 졸업      ⑥ 대학교 졸업      √ 대학원 석사 졸업 이상		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구 ⑥ 수성구      √ 달서구      ⑧ 달성군		
제공받고 있는 서비스 종류		① 아동·청소년 심리지원서비스	
		② 아동정서발달 및 치유지원서비스	
		③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스	
	○	④ 부모·아동 상호관계증진서비스	
		⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'	
		⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'	
		⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스	
		⑧ 정신건강증진서비스	
		⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스	
		⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'	
		⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'	
		⑫ 노인맞춤형운동서비스	
		⑬ 시각장애인안마서비스	
		⑭ 장애인보조기기렌탈서비스	
		⑮ 가사·간병방문지원서비스	
		⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스	
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? <u>1</u> 개월 (예시: 1년 → 12개월로 작성)		
기초생활보장 수급여부	귀하는 기초생활보장수급대상자 입니까? ① 예      √ 아니요      ③ 차상위 수급		
가족 월 소득수준	① 100만원 미만      ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만 ③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만      ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만      √ 500만원 이상		

#### ④ 자기효능감

다음은 자기효능감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ☒ 로 표시해 주십시오. (문항1.2.3.4.5.11.12 총 7문항은 역문항으로 역점 처리)

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

자기효능감에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
부 정 적 효능감	1.	나는 어려운 일에 부딪히는 것을 피한다.		<input type="radio"/>					
	2.	나는 인생에서 부딪히는 거의 모든 문제들을 다룰 능력이 없는 것 같다.		<input type="radio"/>					
	3.	예기치 못한 문제가 일어나면 나는 잘 대처할 수 없다.		<input type="radio"/>					
	4.	새로운 어떤 일을 배우려고 시도할 때 처음에 해보고 안 될 것 같으면 바로 포기한다.	<input type="radio"/>						
	5.	내 문제점은 일을 해야 할 때 그 일을 시작할 수 없다는 점이다.	<input type="radio"/>						
금 정 적 효능감	6.	나는 자신감이 있다.						<input type="radio"/>	
	7.	어떤 일을 처음에 잘못했더라도 나는 될 때까지 해본다.						<input type="radio"/>	
	8.	나는 계획을 짤 때 계획 그대로 할 수 있다고 확신한다.							<input type="radio"/>
	9.	실패는 나로 하여금 더 열심히 노력하도록 만든다.							<input type="radio"/>
	10.	나는 뭔가 할 일이 있을 때 바로 그 일을 시작한다.							<input type="radio"/>
사 회 적 효능감	11.	새 친구를 사귀는 일은 내게 너무 어려운 일이다.		<input type="radio"/>					
	12.	나는 모임에서 내 자신을 어찌해야 좋을지를 모르겠다. *모임은 동아리모임이나 각종 사교모임을 의미			<input type="radio"/>				



## ⑥ 삶의 질

다음은 삶의 질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 **✓**로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

삶의 질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1.	나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.						○	
	2.	나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.						○	
	3.	나는 걷고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.						○	
	4.	나는 인생이 즐겁다.							○
	5.	나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							○
외적 삶의 질	6.	나는 경제적으로 어렵지 않다.						○	
	7.	나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							○
	8.	나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							○

## ⑦ 주관적 행복감

다음은 주관적 행복감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

삶의 질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1.	나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.						○	
	2.	나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.						○	
	3.	나는 걷고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.						○	
	4.	나는 인생이 즐겁다.							○
	5.	나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							○
외적 삶의 질	6.	나는 경제적으로 어렵지 않다.						○	
	7.	나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							○
	8.	나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							○

## ⑧ 가족건강성

다음은 가족건강성에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ☒로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

가족건강성에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
가족관계	1.	우리가족은 서로 잘 돕는다.						○	
	2.	우리가족은 서로의 일상생활과 고민을 알고 있다.						○	
	3.	우리가족은 서로의 차이와 개성을 알고 존중한다.							○
	4.	우리가족은 함께 상의해서 문제를 해결한다.							○
	5.	우리가족은 삶에 대한 긍정적인 태도를 가지고 있다.							○
가족생활	6.	우리가족은 함께하는 취미나 여가활동 시간이 적당하다고 생각한다.						○	
	7.	우리가족은 먹고 살만한 수입이 있다.						○	
	8.	우리가족은 가정생활에 필요한 정보를 다양하게 수집하고 활용한다.						○	
	9.	우리가정은 여자나 주부가 없어도 집안일이 잘 이루어진다.							○
가족 외부관계	10.	다문화가족이나 사회적 소외계층을 차별하거나 편견을 가지면 안 된다고 자녀나 이웃에게 이야기하고 이를 실천한다.							○
	11.	우리가족은 도움을 주거나 받을 수 있는 친한 이웃이 있다.						○	
	12.	우리가족은 사회문제(환경이나 폭력 등)에 관심을 가지고 있다.							○

## ( A제공기관 ) 성과관리 현황표

전체 이용자 현황 (부모.아동상호관계증진서비스)	검사도구 실시		미실시 사유	제출 여부
	사전	사후		
1 (김○○)	○	○		제출
2 (이○○)	○	×	무단 종결	미제출
3 (정○○)	×	×	검사불가(외국인보호자)	미제출
4 (정○○)	○	○		제출
5 (최○○)	○	○		제출
6 (손○○)	○	×	무단 종결	미제출
7 (박○○)	×	×	사전검사 누락	미제출
8 (김○○)	○	○		제출
9 (민○○)	○	○		제출
10 (장○○)	○	○		제출
11 (유○○)	○	○		제출
12 (이○○)	○	×	무단 종결	미제출
13 (백○○)	×	×	사전검사 누락	미제출
14 (정○○)	×	×	성과관리 거부	미제출

## 〈서비스 종료 전, 최소 1개월 내 사전검사 실시 및 업로드 완료〉

### I. 일반적 특성

성별	① 남      √ 여	연령	만 33 세
최종학력	① 무학      ② 초등학교 졸업      ③ 중학교 졸업      ④ 고등학교 졸업 ⑤ 전문대 졸업      ⑥ 대학교 졸업      √ 대학원 석사 졸업 이상		
지역 (서비스 받는 제공기관)	① 중구      ② 동구      ③ 서구      ④ 남구      ⑤ 북구 ⑥ 수성구      √ 달서구      ⑧ 달성군		
제공받고 있는 서비스 종류		① 아동·청소년 심리지원서비스	
		② 아동정서발달 및 치유지원서비스	
		③ 아동·청소년 바른자세교정 통합운동서비스	
	○	④ 부모·아동 상호관계증진서비스	
		⑤ 부모코칭프로그램 '당당한 맘, 편편한 맘'	
		⑥ 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 '소중한가족, 통하는가족'	
		⑦ 약물도박중독가정 기능회복 토탈케어서비스	
		⑧ 정신건강증진서비스	
		⑨ 중소기업근로자 행복찾기서비스	
		⑩ 노인정서치유서비스 '마음건강지킴이'	
		⑪ 백세인생 '청춘은 지금부터'	
		⑫ 노인맞춤형운동서비스	
		⑬ 시각장애인안마서비스	
		⑭ 장애인보조기기렌탈서비스	
		⑮ 가사·간병방문지원서비스	
		⑯ 산모·신생아건강관리지원서비스	
서비스 이용기간	귀하는 위 서비스를 얼마동안 이용하시고 계십니까? 12 개월 (예시 : 1년 → 12개월로 작성)		
기초생활보장 수급여부	귀하는 기초생활보장수급대상자 입니까? ① 예      √아니오      ③ 차상위 수급		
가족 월 소득수준	① 100만원 미만      ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만 ③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만      ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 ⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만      √ 500만원 이상		

## ① 사회서비스 가치지향성

다음은 귀하가 제공받고 있는 서비스를 제공하고 있는 기관(직원)이 사회복지증진이나 이용자의 삶의 질을 향상시키기 위하여 노력하고 있는지에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ☒로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	대체적으로 그렇다	항상 그렇다

사회서비스 가치지향성		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
사회적 가치실현을 위한 노력	1.	이 기관에서 제공하는 사회서비스는 사회적 가치실현과 연관이 있다. (= 사회적 가치는 사회복지증진이나 이용자들의 삶의 질 향상 등을 의미)						○
	2.	기관장, 직원 그리고 강사들은 사회서비스의 목적을 잘 알고 있다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)						○
	3.	기관장 및 직원들은 정부의 사회서비스의 목적을 존중하며 이를 실천하기 위해 노력한다. (= 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해결, 사회적 양극화해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등)						○
	4.	기관장 및 직원들은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다. (= 기관장의 개인적 이익은 영리를 추구하는 말과 행동, 직원들의 개인적 이익은 서비스제공시간 단축이나 불성실성 등을 의미함.)						○
	5.	기관장 및 직원들은 사회서비스 제공을 위해 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.						○
	6.	기관장 및 직원들은 나를 단순히 소비자라고 생각하지 않는다.						○

제공기관 장 및 직원들의 행동, 태도 그리고 신뢰	7.	기관장과 직원들은 상호 우호적인 것 같다.						○	
	8.	기관장은 직원들을 존중하는 것 같다.						○	
	9.	이 기관에서 제공되는 서비스는 신뢰가 간다.						○	
	10.	기관장 및 직원들이 나의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.					○		
	11.	기관장 및 직원들은 이용자들로부터 업무수행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.						○	
	12.	이 기관에서 제공되는 서비스와 관련된 모든 정보는 나와 공유한다.						○	
	13.	기관장과 직원들의 말과 행동은 일치한다.						○	



## ② 사회서비스 품질관리: 기관방문용

다음은 사회서비스 품질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
유형성	1.	이 기관의 시설 (상담시설, 체육시설, 교육시설, 물리치료기구 등)은 잘 관리되고 있으며 현대적으로 보인다.						○	
	2.	이 기관은 적절한 서비스를 제공할 정도의 수준이다.						○	
	3.	이 기관은 이용자 및 가족을 위한 편의시설(휴식 공간, 승강기 등)을 가지고 있다.					○		
신뢰성	4.	이 기관은 서비스를 제공하기로 약속한 시간에 서비스를 제공한다.					○		
	5.	나에게 문제가 발생할 때 이 기관은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.						○	
	6.	이 기관은 믿을 만하다.						○	
	7.	이 기관은 나에 대한 기록(이용계약서, 서비스제공기록지, 본인부담금 납부영수증 등)을 잘 보관하고 있다.						○	
	8.	이 기관이 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.						○	
응답성	9.	직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.						○	
	10.	직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.						○	
확신성	11.	직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.					○		
	12.	나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.					○		
	13.	직원들은 예의가 있고 친절하다.						○	

사회서비스 품질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
공감 성	14.	직원들은 나에게 개별적 관심을 가지고 있다.						○	
	15.	직원들은 내가 무엇을 원하는지를 잘 알고 있다.						○	
	16.	직원들은 나의 심신상태를 잘 파악하고 있다.							○
	17.	이 기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다.						○	
접근 성	18.	이 기관은 이용자나 이용자 가족이 접근하기에 용이한 곳에 위치하고 있다.						○	
	19.	이 기관의 홍보물과 자료집, 서비스 안내문은 쉽게 접할 수 있다.						○	
권리 성	20.	나는 언제나 서비스를 거절 및 중지를 요구 할 수 있다는 안내가 되고 있다.						○	
	21.	이 기관은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.						○	
	22.	이 기관은 이용자들에게 서비스 비용 및 지불 방식에 대한 정보를 제공하고 본인부담금을 납부 받고 있다.							○
	23.	이 기관은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.						○	
	24.	이 기관은 서비스를 제공할 때 나에게 설명하고 동의를 얻는다.					○		
협력 성	25.	이 기관은 내가 위급할 시 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급연락처를 파악하고 있다.						○	
	26.	이 기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.						○	
	27.	이 기관은 공공기관을 포함한 다른 사회복지기관이나 시설 및 단체 그리고 사회서비스기관들과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.						○	

### ③ 사회서비스 만족도

다음은 사회서비스 만족도에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 참여하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ☒로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

사회서비스 만족도에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
만족도	1.	이 기관에서 제공받은 서비스는 나에게 큰 도움이 되었다.						<input type="radio"/>	
	2.	이 기관에서 기관장과 직원들은 나의 애기에 귀를 기울인다.						<input type="radio"/>	
	3.	나는 이 기관에서 나의 문제를 다루는 방법에 대해 많이 배웠다.							<input type="radio"/>
	4.	나는 현재 이용하고 있는 기관을 다른 사람에게 추천할 것이다.						<input type="radio"/>	
	5.	기관장 및 직원들은 그들이 제공하는 서비스내용을 잘 알고 있다.						<input type="radio"/>	
	6.	나는 현재 이용하고 있는 기관에서 내가 진정으로 필요로 하는 서비스를 받았다.							<input type="radio"/>
	7.	기관장과 직원들은 있는 그대로의 나를 받아들였다.						<input type="radio"/>	
	8.	내가 처음 이 기관에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다.						<input type="radio"/>	
	9.	이 기관에서 받은 서비스는 내가 지불한 비용(투자한 시간, 본인부담금, 추가비용 등)만큼의 가치가 있다.					<input type="radio"/>		
	10.	기관장과 직원들은 그들의 욕구보다 나의 욕구를 중요시하였다.						<input type="radio"/>	
	11.	기관장과 직원들은 나와 의견이 다를 때 나의 의견을 존중한다.						<input type="radio"/>	
	12.	내가 이 기관에서 얻은 서비스는 기대했던 것 이상이다.						<input type="radio"/>	

#### ④ 자기효능감

다음은 자기효능감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오. (문항1,2,3,4,5,11,12 총 7문항은 역문항으로 역점 처리)

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

자기효능감에 대한 질문		동의 정도						
		1	2	3	4	5	6	7
부 정 적 효능감	1. 나는 어려운 일에 부딪히는 것을 피한다.		○					
	2. 나는 인생에서 부딪히는 거의 모든 문제들을 다룰 능력이 없는 것 같다.		○					
	3. 예기치 못한 문제가 일어나면 나는 잘 대처할 수 없다.	○						
	4. 새로운 어떤 일을 배우려고 시도할 때 처음에 해보고 안 될 것 같으면 바로 포기한다.	○						
	5. 내 문제점은 일을 해야 할 때 그 일을 시작할 수 없다는 점이다.	○						
긍 정 적 효능감	6. 나는 자신감이 있다.						○	
	7. 어떤 일을 처음에 잘못했더라도 나는 될 때까지 해본다.						○	
	8. 나는 계획을 짤 때 계획 그대로 할 수 있다고 확신한다.						○	
	9. 실패는 나로 하여금 더 열심히 노력하도록 만든다.							○
	10. 나는 뭔가 할 일이 있을 때 바로 그 일을 시작한다.							○
사 회 적 효능감	11. 새 친구를 사귀는 일은 내게 너무 어려운 일이다.	○						
	12. 나는 모임에서 내 자신을 어찌해야 좋을지 모르겠다. *모임은 동아리모임이나 각종 사교모임을 의미	○						

## ⑥ 삶의 질

다음은 삶의 질에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 **✓**로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

삶의 질에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1.	나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.						○	
	2.	나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.						○	
	3.	나는 걷고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.							○
	4.	나는 인생이 즐겁다.							○
	5.	나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							○
외적 삶의 질	6.	나는 경제적으로 어렵지 않다.							○
	7.	나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							○
	8.	나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							○

## ⑦ 주관적 행복감

다음은 주관적 행복감에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

주관적 행복감에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
건강	1.	나는 육체적으로 건강한 편이다.						○	
	2.	나는 정신적, 정서적으로 건강하다.							○
	3.	나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.							○
	4.	나는 잠을 잘 자는 편이다.							○
환경지배	5.	나는 사소한 일(집안일 등)들이 성가시다고 생각하지 않는다.							○
	6.	나이가 들어감에 따라 여러 가지 일들이 점점 수월해지는 것 같다.						○	
	7.	나는 내 시간을 비교적 잘 관리하고 있다.							○
	8.	지금 내가 하는 일은 이전만큼 나에게 흥미가 있다.							○
	9.	나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.						○	
삶의 만족	10.	내 인생은 전반적으로 행복한 삶이었다.						○	
	11.	나는 내 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.							○
	12.	매일 매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.						○	
관계	13.	나는 외롭지 않다.							○
	14.	나는 즐겨하는 취미활동이 있다.							○
	15.	시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.							○
	16.	전반적으로 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.							○
자율성	17.	나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.							○
	18.	나는 결정을 쉽게 내리는 편이다.						○	
	19.	나는 내 인생을 스스로 잘 통제한다고 생각한다.							○

## ⑧ 가족건강성

다음은 가족건강성에 대한 질문입니다. 다음 각 문항에 어느 정도 동의하시는지 귀하의 의견을 해당하는 칸에 ✓로 표시해 주십시오.

점수부여 기준 표

구분	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
내용	전혀 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	조금 그렇지 않다.	보통이다.	조금 그렇다.	대체적으로 그렇다.	항상 그렇다.

가족건강성에 대한 질문			동의 정도						
			1	2	3	4	5	6	7
가족관계	1.	우리가족은 서로 잘 돕는다.							○
	2.	우리가족은 서로의 일상생활과 고민을 알고 있다.							○
	3.	우리가족은 서로의 차이와 개성을 알고 존중한다.						○	
	4.	우리가족은 함께 상의해서 문제를 해결한다.							○
	5.	우리가족은 삶에 대한 긍정적인 태도를 가지고 있다.							○
가족생활	6.	우리가족은 함께하는 취미나 여가활동 시간이 적당하다고 생각한다.							○
	7.	우리가족은 먹고 살만한 수입이 있다.							○
	8.	우리가족은 가정생활에 필요한 정보를 다양하게 수집하고 활용한다.						○	
	9.	우리가정은 여자나 주부가 없어도 집안일이 잘 이루어진다.							○
가족 외부관계	10.	다문화가족이나 사회적 소외계층을 차별하거나 편견을 가지면 안 된다고 자녀나 이웃에게 이야기하고 이를 실천한다.							○
	11.	우리가족은 도움을 주거나 받을 수 있는 친한 이웃이 있다.							○
	12.	우리가족은 사회문제(환경이나 폭력 등)에 관심을 가지고 있다.							○



## 04. 자주하는 질문

### 1) 설문 대상

#### Q. 성과관리 대상이 누구인가요?

A. 대구지역사회서비스를 이용하는 이용자가 해당됩니다. 서비스의 주 대상인 노인, 아동, 청소년, 성인이 성과관리의 대상입니다.

※ 예 - 부모코칭 프로그램 당당한 맘, 편편한 맘 → 성인

#### Q. 사전, 사후검사 설문지는 누가 하나요?

A. 설문지는 이용자가 직접 응답하고 작성합니다. 서비스 이용자인 노인, 성인, 아동·청소년이 직접 응답하고 작성해야 합니다.

이 때, 서비스 이용자가 아동인 경우에는 검사 실시에 주의하여야 합니다.

※ 초등학교 5학년 이상 - 아동 : ③ 만족도, ④ 자기효능감, ⑤ 사회적응력, ⑧ 가족건강성

보호자 : ① 가치지향성, ② 품질관리

※ 초등학교 5학년 미만 - 보호자 : ① ② ③ ④ ⑤ ⑧

#### Q. ‘정신건강증진서비스’를 제공하는 기관입니다. 어떤 설문지를 사용해야 하나요?

A. ‘정신건강증진서비스’의 서비스 대상인 정신장애인은 성과측정을 위한 설문에 응답이 어렵다고 판단하여, 성과관리 측정 대상에 해당되지 않습니다.

#### Q. 부모와 아동이 함께 서비스를 제공 받는 ‘부모-아동 상호관계 증진서비스’의 이용자는 어떤 설문지를 사용해야 하나요?

A. ‘부모-아동 상호관계 증진서비스’의 경우, 서비스를 제공받는 부모님이 성인용 설문지에만 응답하시면 됩니다.

#### Q. 우리 기관은 매년 신규 이용자가 10명 정도 됩니다. 이 경우에도 성과관리를 위해 사전, 사후 검사를 해야 하나요?

A. 네. 성과관리 대상 기관입니다. 제공기관의 성과관리는 서비스별 연초 신규 이용자가 10명 이상일 때 실시하시면 됩니다.

## 2) 설문 내용

### Q. 이용자가 노인일 때, 어떤 검사지를 사용해야 하나요?

- 노인정서치유서비스 ‘마음건강지킴이’, 노인 운동서비스 ‘황금빛 뇌(腦)인생’, 시각장애인 안마서비스

A. (사전검사) 일반적 특성, ⑥ 삶의 질, ⑦ 주관적 행복감

(사후검사) ① 가치지향성, ② 품질관리, ③ 만족도, ⑥ 삶의 질, ⑦ 주관적 행복감

### Q. 이용자가 아동·청소년일 때, 어떤 검사지를 사용해야 하나요?

- 아동정서발달 및 치유지원서비스, 아동청소년 바른자세교정 통합운동서비스, 아동·청소년 심리지원서비스

A. (사전검사) 일반적 특성, ④ 자기효능감, ⑤ 사회적응력, ⑧ 가족건강성

(사후검사) ① 가치지향성, ② 품질관리, ③ 만족도, ④ 자기효능감, ⑤ 사회적응력, ⑧ 가족건강성

### Q. 이용자가 성인일 때, 어떤 검사지를 사용해야 하나요?

- 부모아동 상호관계증진서비스, 부모코칭 프로그램 ‘당당한 맘, 편편한 맘’, 가족관계회복을 위한 솔루션프로그램 ‘소중한 가족, 통하는 가족’, 약물도박중독가정 기능회복 토달케어서비스

A. (사전검사) 일반적 특성, ④ 자기효능감, ⑥ 삶의 질, ⑦ 주관적 행복감, ⑧ 가족건강성

(사후검사) ① 가치지향성, ② 품질관리, ③ 만족도, ④ 자기효능감, ⑦ 주관적 행복감, ⑧ 가족건강성

### Q. 사전(사후)검사의 여러 검사지 중 1개만 작성해도 되나요?

A. 안됩니다. 사전, 사후 검사지로 정해진 검사지 모두를 작성하셔서 제출하셔야 합니다. 제출해주셔야 하는 이용자별 검사지 개수는 다음과 같습니다.

※ 사전, 사후검사지 개수(일반적 특성 포함)

구분	아동·청소년	성인	노인
사전검사	4	5	3
사후검사	7	8	6
합계	11	13	9

**Q. 성과관리 현황표에 이용자 이름을 작성해야 하나요?**

A. 네. 성과관리를 위해 사전·사후 동일 이용자 확인이 필요합니다. 제공기관에서는 성과측정 설문지에 응답하는 이용자의 성함을 필히 작성해주세요.

※ 이용자의 성함은 서비스 성과관리 용도 외에 사용되지 않습니다.

**Q. 설문 응답 시, 가족 월 소득수준이나 기초생활보장수급 여부를 공란으로 표기해도 되나요?**

A. 응답하는 이용자의 인구사회학적 특성 파악을 위해 되도록 응답해주세요.

**Q. 사전검사를 안한 이용자는 사후검사를 실시해야 하나요?**

A. 사전검사를 하지 않은 이용자는 사후검사를 실시하지 않으셔도 됩니다.  
보다 정확한 성과관리를 위해서 사전, 사후검사를 모두 실시해주세요.

**Q. 지역사회서비스투자사업 제공 시, 실시하는 이용자 효과성 검사 (서비스 제공회기에 포함되는 사전, 사후검사)와 어떤 차이가 있나요?**

A. 이용자 효과성 검사와 성과관리를 위한 설문은 다릅니다.  
이용자 효과성 검사는 대상별 도구가 다르며, 성과관리를 위한 검사는 대상별 동일한 도구를 사용합니다.  
성과관리를 위한 검사는 비록 서비스 내용에는 포함되지 않지만, 서비스 품질 개선과 이용자 만족도 향상을 위해 성과관리 측정에 협조해주세요.

### 3) 설문 진행

#### Q. 성과관리를 위한 사전, 사후 검사는 언제 실시하나요?

- A. (사전검사) 상반기 신규 이용자가 제공기관에 서비스를 등록하고, 이용을 시작하는 날 실시하면 됩니다.  
이용자의 변화를 측정하기 위해서 서비스 이용이 **시작된 후 최소 1개월 내** 검사해주세요.  
(사후검사) 12개월의 서비스 이용이 끝난 후, 서비스가 **종결되기 전 1개월 이내** 실시하면 됩니다.  
※ 재판정을 받은 이용자의 경우에는 서비스가 최종 종결되는 날 실시하면 됩니다.

#### Q. 성과관리를 위한 설문지는 어디서 받을 수 있나요?

- A. 성과관리 설문지는 대구지역사회서비스지원단 홈페이지([www.dgssc.or.kr](http://www.dgssc.or.kr))에 접속, 로그인하셔서  
[참여마당] - [제공기관 성과관리] 메뉴에서 양식을 다운로드 받으실 수 있습니다.

#### Q. 성과관리를 위한 설문은 꼭 서면(종이설문지)로 해야 하나요?

- A. 제공기관에서 서비스를 제공하는 이용자에게 설문지를 직접 출력하여 설문을 진행하는 것이 일반적입니다.  
하지만 기관에 따라 유동적으로 변경해서 사용할 수 있습니다.  
※ 예 - 아동의 성과관리를 위해 보호자가 대리 응답해야 할 경우, 보호자의 이메일 등을 통해 설문지를 발송, 회신받을 수도 있습니다.

#### Q. 사전검사를 한 신규 이용자가 중도에 서비스를 종료하면 성과측정 설문은 어떻게 하나요?

- A. 사전검사를 실시한 이용자라도 서비스 이용기간이 6개월 미만일 때, 성과측정을 위한 사후 검사를  
진행하지 않으셔도 됩니다. ※ 서비스 이용 기간이 짧을 경우, 서비스 효과를 측정하기 어렵다고 판단됩니다.

#### Q. 하반기부터 신규로 서비스 이용을 하게 된 이용자의 경우, 사전 검사를 실시해야 되나요?

- A. 하반기 신규 이용자의 경우, 성과측정을 위한 검사를 실시하지 않으셔도 됩니다.  
상반기 신규 이용자(2~3월 기준)를 대상으로 성과측정을 실시합니다.

#### Q. 서비스 이용자가 설문에 직접 응답(기입)하는 것이 어려운 경우, 어떻게 해야 하나요?

- A. 이용자가 설문에 직접 응답(기입)이 어려울 경우, 보호자가 대리 기입 가능합니다.  
이 때, 기입하는 응답자의 관점이 아닌 이용자의 관점으로 응답할 수 있도록 주의 바랍니다.  
※ 설문에 직접 응답이 어려운 경우의 예 - 초등학교 5학년 미만 등



**Q. 서비스 이용자가 직접 설문에 응답할 수 없는 아동입니다. 보호자가 설문에 대리 응답을 하려고 하는데, 보호자가 외국인입니다. 이 경우 어떻게 하나요?**

A. 아동의 보호자가 외국인으로 대리 응답할 수 없는 상황이라면, 성과관리를 위한 설문에 응답하지 않으셔도 됩니다.

**Q. 서비스 이용자가 완강히 성과측정 설문을 거부해요. 이 경우 어떻게 하나요?**

A. 성과측정이 제공받는 서비스를 통한 이용자의 변화를 확인하기 위해 중요한 과정임을 설명해주세요. 설명을 드렸음에도 완강히 거부감을 나타낸다면, 설문을 하더라도 무성의 응답을 할 가능성이 높다고 판단되어 올바른 결과가 나오지 않을 가능성이 높습니다. 이용자가 거부 시, 미 실시 하셔도 됩니다.  
(※ 현황표 사유기입 필수) 이용자가 성과측정 설문에 성실히 응답할 수 있도록 제공기관의 협조 바랍니다.

**Q. 성과측정을 위한 사전, 사후검사는 서비스 이용으로 대체되나요?**

A. 성과측정의 사전, 사후검사는 서비스 제공 시 실시하는 사전, 사후검사로 대체되지 않습니다. 하지만 제공기관에서는 서비스 이용자들에게 성과관리를 위한 사전, 사후검사를 자발적으로 실시함으로써 제공기관의 서비스 품질을 확인하고 향상하는데 협조해주시기 바랍니다. 향후 서비스 제공 시 가능 여부 검토 계획입니다.

**Q. 이용자가 설문지를 작성한 후에는 어떻게 해야 하나요?**

A. 이용자가 설문지를 모두 작성하였다면, 제공기관에서는 ‘성과관리 현황표’를 작성해주세요. 작성한 성과관리 현황표와 응답한 설문지를 함께 스캔하고 압축하여 대구지원단 홈페이지 - [참여마당] - [제공기관 성과관리]에 업로드 해주시면 됩니다.

**Q. 성과관리 현황표는 제공기관당 하나만 작성하면 되나요?**

A. 아닙니다. 성과관리를 실시하는 제공기관에서는 서비스별로 성과관리 현황표를 작성해주셔야 합니다.

- ※ 제공기관에서 제공하는 서비스 3개
  - (성과관리 대상 서비스)이용자가 10명 이상인 서비스 2개
  - (서비스별) 성과관리 현황표 2개 작성

#### 4) 설문 업로드 및 보관

##### Q. 무엇을 홈페이지에 업로드해야 하나요?

A. ① 성과관리 현황표, ② 이용자가 응답한 설문지 스캔본을 알집 파일로 압축하여 대구지역사회서비스지원단 홈페이지 로그인 - [참여마당] - [제공기관 성과관리] 메뉴에 업로드 해주시면 됩니다.

##### Q. 업로드는 몇 번 해야 하나요?

A. 업로드는 사전검사, 사후검사 각 1번씩 홈페이지를 통해 해주시면 됩니다.

※ 2021년 성과관리 업로드 예시

- 상반기 신규 이용자를 대상으로 성과관리 사전검사 실시  
→ 2021년 2월 ~ 3월 실시, 사전 검사지+현황표 업로드 완료
- 종료 이용자를 대상으로 성과관리 사후검사 실시  
→ 2022년 1월 ~ 2월 실시, 사후 검사지+현황표 업로드 완료

##### Q. 기관에서 스캔을 할 수 없어요. 어떻게 하나요?

A. 기관 여건상 스캔이 어려울 시, 설문지 응답이 잘 보이게 사진을 찍어 홈페이지 업로드를 해주세요.  
홈페이지 업로드가 어려울 시에는 대구지원단으로 사전 전화 후, 우편 발송해주세요.  
지원단에서 스캔하여 업로드하겠습니다.(사전검사 1회 / 사후검사 1회).  
(수신처 : 대구 중구 국채보상로 648, 호수빌딩 13층 대구지역사회서비스지원단 앞)

##### Q. 이용자가 응답한 설문지는 어떻게 하나요?

A. 홈페이지 업로드를 마친 설문지는 기관에 비치된 서비스 이용자 파일에 개별 보관하시면 됩니다.

## 5) 설문 활용

### Q. 성과관리를 하는 이유는 무엇인가요?

A. 개발된 척도를 활용하여 서비스 제공기관이 제공하고 있는 서비스의 품질을 측정, 확인함으로써 제공기관의 자체적인 성과개선을 도모하고자 성과관리를 실시합니다.

### Q. 성과관리는 어떻게 활용되나요?

A. 성과관리를 통해 제공기관에 대한 만족도 및 서비스 품질 수준과 함께 이용자의 변화 또한 확인함으로써 제공기관의 서비스 품질 향상과 만족도 개선에 도움을 주는 자료로 활용될 수 있습니다.

대구지원단에서는 제공기관의 성과관리 결과를 토대로 제공기관에 대한 맞춤형 교육 및 컨설팅 등 사후관리를 진행하고, 더 나아가 제공기관 품질인증제 도입 준비를 위한 자료로 활용할 예정입니다.

## 6) 기타

### Q. 성과관리를 미 실시(미제출)했을 때, 행정조치나 불이익이 있나요?

A. 미제출로 인한 불이익은 없지만, 제공기관의 서비스 품질 확인과 개선을 위하여 실시해주세요. 성과관리는 향후 제공기관 품질인증제 도입을 위한 기초자료로 활용될 예정입니다.

### Q. ‘성과관리’에 대한 교육이 있나요?

A. 성과관리 업무 가이드북을 참고해주세요.  
또한 성과관리와 관련한 개별 컨설팅을 요청할 시, 방문해서 안내드리겠습니다.

※ 제공기관 성과관리와 관련한 문의사항이 있다면  
대구지원단 (T. 053-219-0070) 으로 언제든지 전화주세요.



