
25~29년 전북특별자치도사회서비스원 중장기발전계획

|| 목 차 ||

1. 추진배경	1
2. 환경분석	2
① 대외환경 분석	2
3. 사회서비스 현황 분석	21
① 전북특별자치도 현황 분석	21
② 시도 사회서비스원 현황 분석	30
4. 내외부 이해관계자 분석	35
① 외부 이해관계자	35
② 내부역량 분석	41
③ 이해관계자 의견수렴	45
5. 사회서비스원 SWOT 분석	48
① 사회서비스원 SWOT 분석	48
② 사회서비스원 전략분석	51
③ 사회서비스원 SWOT	55
④ 매트릭스 분석 및 전략재배치	56
6. 중장기 경영전략 재정립	58
① 전략과제 재정립	58
② 재정립된 전략체계 구조도	62
7. 중장기 Action Plan	63
① 전략 실행 기본방향	63
② 중장기 Action Plan	64
8. 2025년 주요 사업	68
9. 2026년 주요 사업	96

전북특별자치도사회서비스원 중장기발전계획 수립

전북특별자치도사회서비스원의 중장기 전략과제를 구체화하고, 전북도민이 공감할 수 있는 중장기 경영관리계획 수립 및 경영합리화 도모

1 추진배경

1 추진 배경

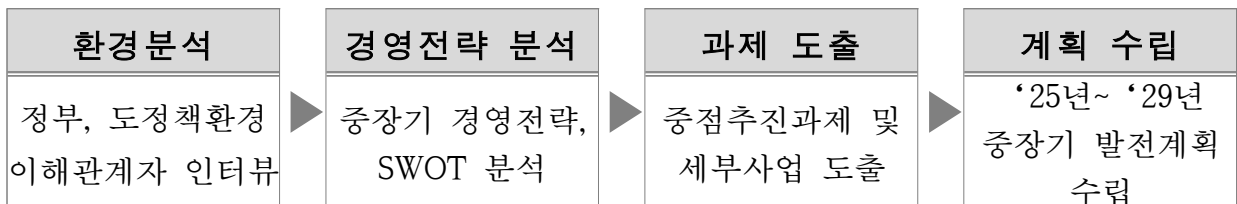
- 새정부 출범 등 변화하는 사회서비스원 운영방향 및 역할에 맞춰 운영 전략을 점검하고 재정립하는 과정을 통한 지속가능성 확보
- 전략체계의 객관적 점검 및 조직의 강점 강화 필요
- 사회서비스 기본계획을 통한 중장기계획 수립
- 지속 가능한 경영을 위한 중장기 전략목표 설정의 적정성 확보

2 추진 방향

- 대내외 경영환경 분석
- 사회서비스원 경영전략 분석
- 중장기 발전계획 수립

3 발전계획 개요

- 대상 : 전북특별자치도 사회서비스원
- 사업범위 : 사업 전체
- 진행절차



4 기대효과

- 환경분석을 통한 체계적인 발전계획 수립
- 중장기 경영전략에 따른 세부 실행과제 도출
- 중장기 분석을 통한 지속가능한 사업계획 수립

1 대외환경 분석

□ 정치적 환경

1-1. 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률

○ (약칭) 사회서비스원법 제정 (2022. 3. 25. 시행)

- 사회서비스원법 시행으로, 사회서비스원 설립의 법적 근거와, 주요 목적사업, 사회서비스원 기본계획 수립 등 사회서비스원 주요 운영에 대한 기준이 마련되었음

○ 사회서비스원법 개정 (2025. 7. 3. 발의)

- 기존 법 조항의 일부가 「사회서비스 지원 및 진흥에 관한 법률」로 이관·재편 개정안을 국회에서 발의함. 이를 통해 사회서비스 정책 추진의 법적 프레임을 강화하고, 사회서비스 공급 인센티브 및 품질 고도화 요건을 마련하려는 방향이 논의되었음.
- (주요 개정사항)
 - (제1조) 사회서비스 지원을 삭제하고 사회서비스원 운영으로 제한
 - (제4조, 제5조) 사회서비스 내용, 기본계획 등 삭제

1-2. 의료·요양 등 지역 돌봄의 통합지원에 관한 법률

○ (약칭) 통합돌봄지원법 제정 (2026. 3. 27. 시행)

- 의료, 요양, 복지, 돌봄 서비스를 지역 단위로 통합적으로 지원하기 위한 법적 기반을 제공하기 위해 제정된 법률이며, 돌봄 수요자의 일상생활 지원을 포괄하는 통합돌봄 서비스 체계 구축을 목적으로 만들어진 법으로, 전문기관 범위에 사회서비스원이 포함되었음
- 하위법령(시행령·시행규칙)은 통합돌봄 정책의 실효적 추진을 위해 전문기관의 지정·활용 근거를 명시하고 있으며, 전문기관은 통합돌봄 정책 실행을 지원하는 핵심 주체로 규정되고 있음

1-3. 정부의 사회서비스 정책 방향

○ 이재명 정부 국정비전 및 목표

- (국정 기초) 이재명 정부 ‘국민이 주인인 나라, 함께 행복한 대한민국’이라는 국가 비전 아래 5대 국정목표와 23대 추진전략, 123대 국정과제를 수립·추진하고 있음.
- 복지 및 사회서비스 분야의 국정 기초는 ‘기본이 튼튼한 사회’ 국정목표를 중심으로 ‘기본적 삶을 위한 안전망 강화’, ‘지금 사는 곳에서 누리는 통합돌봄’, ‘장애인 지원 및 권리보장’, ‘사회연대경제 성장촉진’을 주요 전략과제로 포함하여 사회서비스 확대·통합·양질화 방향을 제시하고 있음.

비전	국민이 주인인 나라, 함께 행복한 대한민국	
원칙	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경청과 통합 ■ 공정과 신뢰 ■ 실용과 성과 	
국정목표	국민이 하나되는 정치	기본이 튼튼한 사회
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민주권과 민주주의의 확립 ■ 정의로운 국민통합의 실현 ■ 문제를 해결하는 유능한 정부 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 생명과 안전이 우선인 사회 ■ 내 삶을 돌보는 복지 ■ 국민건강을 책임지는 보건의료 ■ 인구위기를 극복하는 대전환 ■ 누구나 존중받는 일터 ■ 내 삶에 기회를 여는 성평등 ■ 각자의 가능성을 키우는 교육 ■ 함께 누리는 창의적 문화국가
	세계를 이끄는 혁신경제	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ AI 3대 강국 도약 ■ 기초가 탄탄한 과학기술 ■ 혁신으로 도약하는 사업 르네상스 ■ 기후위기대응과 지속가능한 에너지 ■ 성장을 복돋는 금융혁신 	
	모두가 잘사는 균형 성장	국익 중심의 외교 안보
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자치분권 기반의 균형성장 ■ 활력이 넘치는 민생경제 ■ 협력과 상생의 공정경제 ■ 희망을 실현하는 농산어촌 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민에게 신뢰받는 강군 ■ 평화공존과 번영의 한반도 ■ 세계로 향하는 실용외교

- (통합돌봄 정책의 국정과제 반영)

: 국가적 차원에서 통합돌봄 체계를 확산·정착해야 하는 정책 방향으로 국민이 자신의 거주지에서 필요한 돌봄 서비스를 제공받도록 지원하고, 의료, 요양, 복지, 돌봄 서비스 간 연계성을 강화하며, 지역사회 중심

서비스 체계 구축을 방향성으로 가지고 있어 기존 서비스 분절을 넘어 통합적 체계로 전환됨을 보여줌

- (사회서비스 운영·정책 강화)

: 국정과제는 복지 정책을 단순 지원 확대 수준에 머물지 않고, 복지·사회서비스를 보편적·지속가능한 서비스로 전환하기 위한 안전망 확충 및 구조적 운영체계 강화를 목표로 하고 있음

○ 공공기관 운영 방향

- 「공공기관 혁신에 관한 지침」(2025. 7. 30. 개정)을 통해 공공기관 운영 전반에 대해 기능 중심의 효율적 재편과 책임경영 강화를 주요 방향으로 제시하고 있음

: 공공기관 혁신의 목표를 '핵심기능 중심 재편을 통한 기관 기능정비'로 설정하고 있으며, 기관 고유 목적과 직접 연관성이 낮거나 민간 수행이 가능한 기능에 대해서는 역할 재정비를 추진하도록 하고 있음

○ 효율성 중심으로 정책환경 변화

- 공공기관의 정책기조는 역대정부의 국정철학에 따라 '공공성'과 '효율성' 사이에서 주기적으로 변화해왔음. 윤석열 정부에서 강도 높게 추진된 '효율성 중심'의 기조는 현 이재명 정부 출범 이후 다시금 '국가 책임 중심의 공공성 복원'으로 전환되는 추세임

[그림 1] 역대정부 공공기관 정책기조



○ 공공기관 직무중심 인사관리 정책기조 유지

- 연공서열 중심에서 직무가치에 기반한 인사관리 시스템으로 전환은 정부 변화에도 같은 기조 유지(문재인 정부 후반기부터 본격 추진)
- 직무중심 인사관리 적용을 통해 직무 전문성 기반의 인사관리 체계 마련, 공정하고 합리적인 성과 보상 체계 마련, 수직적 위계 완화 및 조직문화 변화 유도

1-4. 보건복지부 정책 방향

○ 2025년 보건복지부 업무 추진 방향

- (보건복지부 방향) 2025년 보건복지 정책은 「의료·돌봄·소득보장 체계의 구조적 개편과 약자 중심 보호 강화」를 기조로, 의료개혁의 본격 추진, 국민돌봄 통합지원체계 확산, 사회적 고립·위기 선제 대응, 간병 부담 완화 등을 중점적으로 추진함.

비전	국민이 행복하고 건강한 복지국가	
목표	<ul style="list-style-type: none"> ■ 더욱 두텁고 촘촘한 약자복지 ■ 국민이 체감하는 의료개혁 ■ 수요자 맞춤형 돌봄 안전망 ■ 초고령사회 본격 대응 	
핵심 과제	더욱 두텁고 촘촘한 약자복지	국민이 체감하는 의료개혁
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 취약계층 보호 강화 ■ 위기가구 조기 발굴 및 지원강화 ■ 탈빈곤 자립지원 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료개혁의 가시적 성과 창출 ■ 역량 있는 지역 필수 의료 제공 확대 ■ 국민 의료비 부담 완화 ■ 미래 대응형 보건의료 환경조성
	수요자 맞춤형 돌봄 안전망	초고령사회 본격 대응
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 거주지 기반의 일상생활 돌봄지원 ■ 장애인 및 취약계층 돌봄 강화 ■ 돌봄 인프라 확충 및 서비스 연계 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지속가능한 보건복지체계 구축 ■ 출산·양육 부담 경감 정책 추진 ■ 바이오헬스 및 혁신기술 기반 확충

- 특히, 「돌봄통합지원법」 시행에 따라 통합돌봄 전달체계의 제도화와 함께, 지역 단위 실행 책임성 강화, 전문기관 중심의 기획·조정 기능 정립, 재정 효율성과 성과 책임성 제고가 주요 정책 방향으로 제시됨

1-5. 중앙사회서비스원 정책 방향

○ 2025년 중앙사회서비스원 미션·비전·전략과제

- 중앙사회서비스원은 사회서비스 진흥을 통한 국민의 삶의 질 제고를 미션으로 삼고있으며, 중장기 추진전략을 수립하여 운영하고 있음. 2025년에는 「돌봄통합지원법」 시행에 따른 통합돌봄 전달체계 구축을 핵심 정책환경으로, 시·도 사회서비스원을 중심으로 한 지역 단위 통합돌봄 실행 기반을 지원하고, 전문기관 역할 정립 및 사회서비스 품질·성과 관리체계 강화를 통해 사회서비스 생태계의 지속가능성 제고를 주요 역할로 설정하고 있음.

비전	사회서비스 발전방향을 제시하고 성장을 견인하는 선도기관			
미션	사회서비스 진흥을 통한 국민 삶의 질 제고			
전략과제	사회서비스 정책지원	사회서비스 공급혁신	사회서비스 품질관리	지속가능 협력허브
핵심가치	혁신	다양성	전문성	상생
중장기 추진전략	2022년	2023년	2024년	2025년
	수요공급확대 및 혁신사업 수행기반 마련	사회서비스 혁신, 진흥기반 조성사업 추진	복지·경제 선순환 구조 조성	사회서비스 건전성, 안전성, 역동성 강화

1-6. 사회보장 기본계획 및 사회서비스 기본계획

○ 2024~2028년 3차 사회보장기본계획

- (사회보장 방향) ‘약자부터 촘촘하게, 지속가능한 복지국가’ 비전을 바탕으로 고용·교육, 소득보장, 건강보장, 사회서비스 분야의 총 12개의 중점 추진과제를 제시하였음

○ 2024~2028년 1차 사회서비스 기본계획

- (사회서비스 방향) ‘국민 누구나 필요할 때 누리는 질 높은 서비스를 목표로 다양한 서비스, 질 높은 서비스, 공급혁신 기반조성 3개의 추진방향에 따른 9개의 추진과제를 제시함. 시도사회서비스원을 통해 사회서비스

진흥 기능을 강화하며, 지자체, 전문기관과 협력체계를 구축하여 서비스 품질의 제고 및 서비스 취약지 해소 등의 정책 지원 기능 수행

비전	약자부터 촘촘하게 지속가능한 복지국가		
목표	국민 누구나 필요할 때 누리는 질 높은 서비스		
전략	■ 사회서비스 고도화 ■ 복지-고용-성장 선순환		
추진 과제	다양한 서비스 확충	질 높은 서비스 제공	공급혁신 기반조성
	■ 신수요 대응 서비스 강화 ■ 전국민 서비스 확대 ■ 융합서비스 확충	■ 품질관리 강화 ■ 규제 합리화 ■ 공급자 성장 지원	■ 기술개발 및 사업화 촉진 ■ 복지기술 활용확산 ■ 제도적 기반 강화

1-7. 전북특별자치도 사회서비스 방향

○ 민선 8기 도정 운영방침

- (민선8기 방향) 새로운 전북 5대 목표 중 복지사업을 ‘도민행복·희망 교육’으로 수립하였으며, 추진전략인 ‘튼튼한 복지, 성평등실현’에서 26개의 복지와 성평등 실현을 위한 과제 제시
- (공약사업) ‘튼튼한복지’ 핵심전략에 따른 복지자원 통합관리 플랫폼 운영 등 도민 맞춤형 복지 및 대상별 맞춤형 복지서비스 시행

○ 2025년 복지여성보건국 추진 방향

- (사회서비스 방향) 전북특별자치도 복지여성보건국은 ‘함께 보살피는 든든한 행복복지’를 비전으로 사회서비스 분야에서 도 위상에 부합하는 사회서비스 품질 개선과 지역사회와 함께하는 촘촘한 돌봄체계 구축을 중점 추진 방향으로 제시함
- 사회서비스원을 중심으로 사회서비스 전달체계의 구조적 개선과 서비스 품질 향상을 도모하고, 취약계층의 기초생활 보장 강화와 지역사회 중심 돌봄체계 완성을 핵심 실행과제로 설정함
- 특히 고령화·돌봄수요 증가에 대응하여 노후소득 보장과 돌봄 강화, 장애인 통합지원 확대, 여성·가족 정책과의 연계성을 통해 생애주기 전반을 아우르는 사회서비스 정책을 추진하고 있음

비전	함께 보살피는 든든한 행복복지	
추진전략	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회와 함께 하는 촘촘한 복지서비스 전달체계 구축 ■ 건강한 삶과 지역을 지키는 필수요로 서비스 확대 	
실행 과제	촘촘한 복지서비스로 약자복지 확대 ① 복지 체감도 향상을 위한 지역복지서비스 전달체계 강화 ② 보편적 사회서비스 제공을 위한 서비스 고도화 ③ 저소득층 기본생활 보장 및 탈수급 활성화 ④ 보육서비스 질 제고를 통한 영유아의 건강한 발달 지원 ⑤ 국가유공자 희생정신 고취 및 예우 강화	여성의 참여확대 및 가족서비스 다양화 ① 여성의 사회·경제활동 촉진 및 양성평등 문화 확산 ② 여성폭력 피해 예방 및 피해자 보호 지원 강화 ③ 생애주기별 가족서비스 제공 및 일·가정 양립 환경 조성 ④ 아동의 건강하고 행복한 성장 지원 ⑤ 다양한 놀이 및 어린이 체험프로그램 개발 운영
	노후소득돌봄보장 및 고령친화 활성화 ① 노인일자리 제공 및 취약계층 어르신 생활 안정 지원 ② 어르신 맞춤형 돌봄서비스 강화 및 안전한 돌봄환경 조성 ③ 스마트 여가 공간 조성 및 고령친화 프로그램 활성화 ④ 고령친화산업복합단지 조성 ⑤ 배움의 기회를 놓친 성인 여성 평생학습 제공	장애인 통합지원을 통한 사회참여 강화 ① 장애인 일자리 및 사회참여 확대 ② 장애인 일상생활 및 돌봄 지원 확대 ③ 장애인 개인별 맞춤형 자립지원 및 생활안정 강화

○ 전북특별자치도 운영방향

- (전북특별자치도 방향) 2024년 1월 18일 특별법 시행에 따라 전북특별자치도로 지방자치단체명칭 변경과 함께 5개 핵심사업 제시
- (5대 핵심산업)

농생명산업	전북이 대표적으로 선도하고 있는 '농업'을 특화 발전
문화관광산업	전북의 문화적 강점을 바탕으로 문화관광산업 육성
고령친화산업	초고령사회 대한민국의 고령친화 新산업 선점
미래첨단산업	미래 에너지 기반 육성(신·재생에너지, 수소, 이차전지)
민생특화산업	지역경제 활력을 더하는 생활밀접형 지역특화산업

○ 제5기 전북특별자치도 지역사회보장계획

- (지역사회보장계획 방향) 제5기 지역사회보장계획('23년~'27년)은 인구 감소와 인구소멸 위기대응, 빈곤인구의 보호대책 마련, 세대 맞춤형 통합돌봄지원체계 구축 필요 등의 현안을 반영하여 전북특별자치도 도민이라면 누구나 누릴 수 있는 복지로 전환함

- (전략체계 구성 특징)

- ① 마을중심 복지전달체계 강화
- ② 일반 도민대상 생활복지지원체계 확대
- ③ 민관 연계형 복지서비스 제공기반 마련
- ④ 공동체 중심의 복지체제로의 전환
- ⑤ 지역사회보장정책의 고도화 추진

시사점

- 「사회서비스원법」 개정 논의 및 사회서비스 정책 법체계 재편에 따라, 사회서비스원은 개별 사업 수행기관이 아닌 사회서비스 전달체계의 공공적 관리·조정 전문기관으로 역할 재정립 필요
- 「의료·요양 등 지역 돌봄의 통합지원에 관한 법률」 시행으로 통합돌봄이 법정 정책으로 전환됨에 따라, 사회서비스원은 지역 단위 통합돌봄 기획·조정·지원의 핵심 전문기관으로 기능 강화 필요
- 새 정부 국정과제에서 ‘지금 사는 곳에서 누리는 통합돌봄’이 핵심과제로 제시됨에 따라, 사회서비스원은 중앙-광역-기초를 연결하는 통합돌봄 실행 허브 및 전문기관으로의 역할 확대 필요
- 공공기관 혁신기조 유지 속에서 사회서비스원은 민간과의 직접적 사업 경합을 최소화하고, 정책기획·조정·성과관리 등 공공 고유 기능 중심의 전략적 역할 집중 필요
- 사회서비스 정책의 방향이 ‘공급 확대’에서 ‘품질·성과·지속가능성 관리’로 전환됨에 따라, 사회서비스원은 사회서비스 품질관리, 성과 환류, 민간 공급자 성장 지원 기능 강화 필요
- 약자 중심 복지정책 강화로 대상별·유형별 사회서비스 수요가 확대됨에 따라, 사회서비스원은 노인·장애인·청장년 등 대상 간 서비스를 연계·조정하는 중간지원조직 역할 수행 필요
- 통합돌봄·사회서비스 정책에서 지역 책임성이 강조됨에 따라, 사회서비스원은 시군 실행계획 수립 지원 및 현장 실행력 제고를 위한 지원 기능 강화 필요
- 전북특별자치도 사회서비스 정책이 ‘촘촘한 전달체계 구축’을 핵심 기조로 설정함에 따라, 사회서비스원은 도민 맞춤형 사회서비스 체계 설계를 지원하는 전략기관으로 위상 강화 필요

□ 경제적 환경

- (경제전망) 최근 국내외 여건 변화 등을 감안할 때, 국내 경제는 반도체 중심의 수출 회복에도 불구하고 내수 부진과 건설경기 위축의 영향으로 저성장 기조가 지속되는 국면으로 평가됨
 - 소비자물가 상승률은 국제유가 안정 등 하방 요인에도 불구하고 환율 수준과 개인서비스 가격 상승의 영향으로 2025년 2.1% 수준을 나타내며, 목표 수준 내에서의 안정 흐름이 지속됨. 근원물가 상승률은 1.9% 수준으로 둔화되었으나, 체감물가 부담은 일정 기간 지속되는 양상임
 - 취업자 수는 서비스업을 중심으로 증가세가 유지되어 2025년 중 약 18만 명 증가한 것으로 나타남. 다만 생산연령인구 감소와 여성·고령층 중심의 노동공급 확대에 따라 증가 폭은 점진적으로 둔화되는 구조적 특성을 보임

[표 1] 국내 경기전망

구분	2024	2025			2026			2027
	연간	상반	하반	연간	상반	하반	연간	연간
GDP 성장률	2.0	0.3	1.8	1.0	2.2	1.5	1.8	1.9
민간소비	1.1	0.7	1.9	1.3	2.2	1.3	1.7	1.7
설비투자	1.7	4.5	0.8	2.6	2.8	1.3	2.0	1.9
취업자수 증감(만명)	16	18	19	18	14	15	15	15
실업률	2.8	3.1	2.5	2.8	3.1	2.6	2.8	2.8
고용률	62.7	62.6	63.1	62.9	62.7	63.2	62.9	63.0
소비자물가상승률	2.3	2.1	2.1	2.1	2.0	2.1	2.1	2.0
경상수지(억달러)	990	494	656	1,150	567	733	1,300	1,200

* 출처: GDP는 전년동기대비, 한국은행 2025년 11월 경제전망보고서

- (국가 재정 여건) 저성장 국면 장기화 속에서 중앙정부와 지방자치단체 모두 재정의 지속가능성 확보를 핵심 기조로 한 건전 재정 기조를 강화하고 있음
 - 확장적 재정 운용이 일부 유지되고 있으나, 신규 사업 확대보다는 기존 사업의 구조조정, 성과 중심 재정운용, 집행 효율성 제고가 강조되는 방향으로 전환됨
 - 이에 따라 복지·사회서비스 분야 역시 재정 투입의 규모보다 정책 효과성과 성과 책임성이 중점 관리 대상으로 부각되는 환경이 형성됨

○ (전북특별자치도 지역경제)

- 전북특별자치도의 지역내총생산(GRDP)은 2019년 55조 0,840억 원에서 2023년 64조 1,610억 원으로 확대되며, 중장기적으로 증가 추세임
- 다만, 2023년 경제성장률이 -0.2%를 기록하며 성장 흐름이 일시적으로 둔화되는 양상이 나타남. 이는 코로나19 이후의 기저효과 소멸과 함께, 내수 부진 및 서비스업 중심 산업구조의 취약성이 복합적으로 작용한 결과로 해석됨
- 서비스업 비중이 높은 전북의 산업 구조상, 소비 둔화와 인구 구조 변화는 지역경제 성장에 직접적인 제약 요인으로 작용하는 특성을 보임
- 이러한 성장률 둔화는 단기적 경기 변동의 영향으로 평가되나, 중장기적으로는 지역경제의 성장 탄력성과 구조적 한계를 점검해야 할 필요성을 시사하는 신호로 볼 수 있음
- 한편, 지역내총생산의 전국 비중은 2019년 이후 2.6~2.7% 수준을 유지하고 있으며, 1인당 GRDP 역시 전국 평균 대비 낮은 수준을 지속하고 있어 지역경제의 상대적 위상은 구조적으로 제한적인 상태로 평가됨
- 이와 같은 경제 구조는 도민 소득 수준과 직결되며, 복지·돌봄 수요 확대 및 재정 부담 증가로 이어지는 구조적 배경 요인으로 작용함

[표 2] 전북특별자치도 지역소득현황

구분	지역내총생산			경제성장률 (%)	1인당 GRDP(만원)
	금액(10억원)	증감율(%)	전국비중(%)		
2019년	55,084	3.1	2.7	2.2	3,040
2020년	56,362	2.3	2.7	-0.2	3,121
2021년	59,432	5.4	2.7	3.3	3,316
2022년	61,285	3.1	2.6	1.3	3,448
2023년	64,161	4.7	2.7	-0.2	3,628

출처: 2025 통계로 본 전북의 모습 참조, 통계청 '지역소득'

○ (도내 복지재정 여건)

- 전북특별자치도의 복지재정은 고령화 심화, 인구 감소, 취약계층 증가 등의 구조적 요인에 따라 중장기적으로 확대되는 추세를 보이고 있음
- 도 전체 예산 대비 사회복지 분야 예산 비중은 2020년 이후 지속적으로 증가하여, 2025년 기준 약 38% 내외 수준을 유지하고 있으며, 이는 도정 운영 전반에서 복지·사회서비스 분야가 차지하는 재정적 비중이 매우 높은 구조임을 의미함

- 이러한 재정 구조는 지역경제 성장 탄력성이 제한적인 상황과 맞물려, 타 정책 분야 대비 재정 운용의 탄력성을 제약하는 요인으로 작용하고 있음
- 특히 노인·장애인·돌봄 관련 예산은 법정·의무지출 성격이 강해, 경기 변동이나 세수 여건 악화 시에도 조정이 어려운 구조적 특성을 보임
- 앞서 살펴본 바와 같이 전북 지역경제는 GRDP 증가세를 유지하고 있으나, 전국 대비 비중과 1인당 GRDP 수준을 고려할 때 구조적 한계가 지속되고 있으며, 이로 인한 도민 소득 수준과 재정 여력의 제약은 복지재정 부담 확대와 직결되는 양상을 보임
- 이에 따라 복지정책은 단기적 경기 대응 수단이나 예산 확대 중심 접근이 아닌, 지속가능성과 효율성을 전제로 한 중장기 관리 대상 영역으로 전환되고 있음
- 지역경제 성장 둔화와 복지재정 부담의 구조적 확대 환경 속에서, 사회서비스 정책은 신규 사업 확대보다는 기존 서비스의 구조 조정, 중복 최소화, 성과 중심 관리 체계 구축의 중요성이 더욱 강조되는 환경에 놓여 있음

시사점

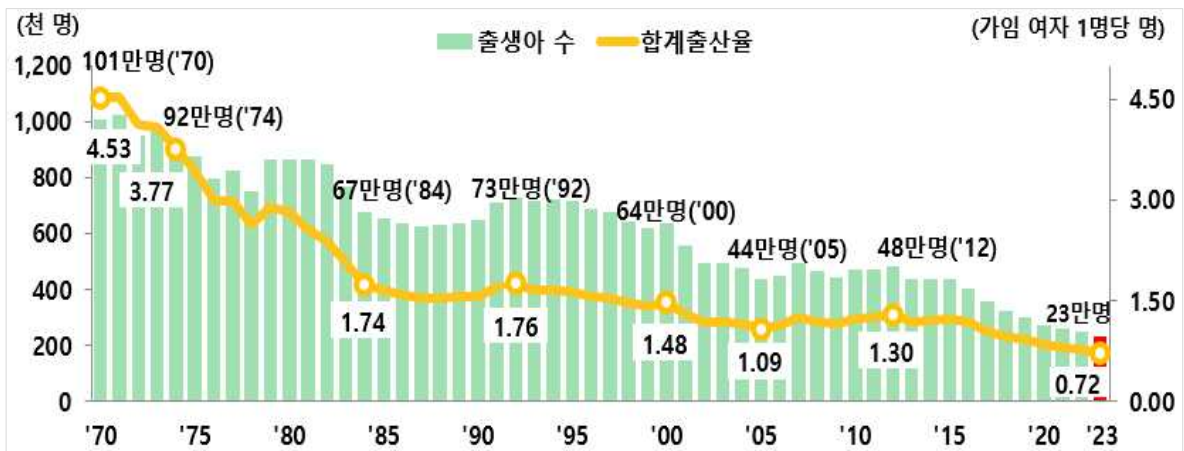
- 도 전체 예산 대비 사회복지 분야 예산 비중이 약 38~40% 수준으로 고착화됨에 따라, 복지·사회서비스 분야는 도정 재정운용 전반에서 가장 큰 비중을 차지하는 핵심 영역으로 자리 잡고 있음
- 특히 노인·장애인·돌봄 등 의무지출성 예산 비중 확대는 재정 조정 여력을 제약하는 구조적 요인으로 작용하고 있으며, 지역경제 성장둔화 시 복지재정 부담이 더욱 가중될 가능성이 존재함
- 이러한 경제·재정 환경 변화 속에서 사회서비스 정책은 신규 사업 확대 중심 접근이 아닌, 기존 사업의 운영 실태를 점검하고 재정 효율성을 제고하는 방향으로의 운영 방식 전환 필요성이 커지고 있음
- 사회서비스 전달체계 전반에서 유사·중복 사업이 누적되는 구조적 한계를 고려할 때, 사업 간 기능 분담과 연계를 통해 재정 투입 대비 효과를 높일 수 있는 체계적 점검과 분석의 중요성이 확대되고 있음
- 이에 따라 사회서비스원은 개별 서비스 공급 확대 주체가 아니라, 사회서비스 사업 운영 현황과 구조에 대한 분석을 통해 중복·비효율 요소를 진단하고, 재정 효율성과 성과 관리가 가능하도록 정책적 논의와 의사결정을 지원하는 역할이 요구될 수 있음

□ 사회문화 환경

○ (인구감소)

- 1980년 이후 세 차례의 인구절벽을 경험했고 2023년 합계출산율은 0.72명으로 OECD 국가 중 유일하게 초저출산이 지속되고 있는 국가임
- 2024년 잠정통계에서는 0.75명으로 소폭 증가했으나 이는 기저효과 및 일시적 요인이 반영된 결과로 구조적 출산율 반등으로 해석하기에는 한계가 있음
- 출산율의 단기적 변동과 무관하게 혼인 감소, 초혼 연령 상승, 비혼·무자녀 인식 확산 등 구조적 요인이 지속되고 있어 중장기적으로 인구 감소 흐름은 지속될 가능성이 높음
- 이에 따라 인구감소는 단기간 정책 대응으로 해소되기 어려운 구조적 문제로 인식되고 있으며, 사회 전반의 정책 전제가 '인구 증가'에서 '인구감소에 대응하는 사회 구조 설계'로 전환되고 있음

[그림 2] 출생아 수 및 합계출산율 추이, 1970~2023

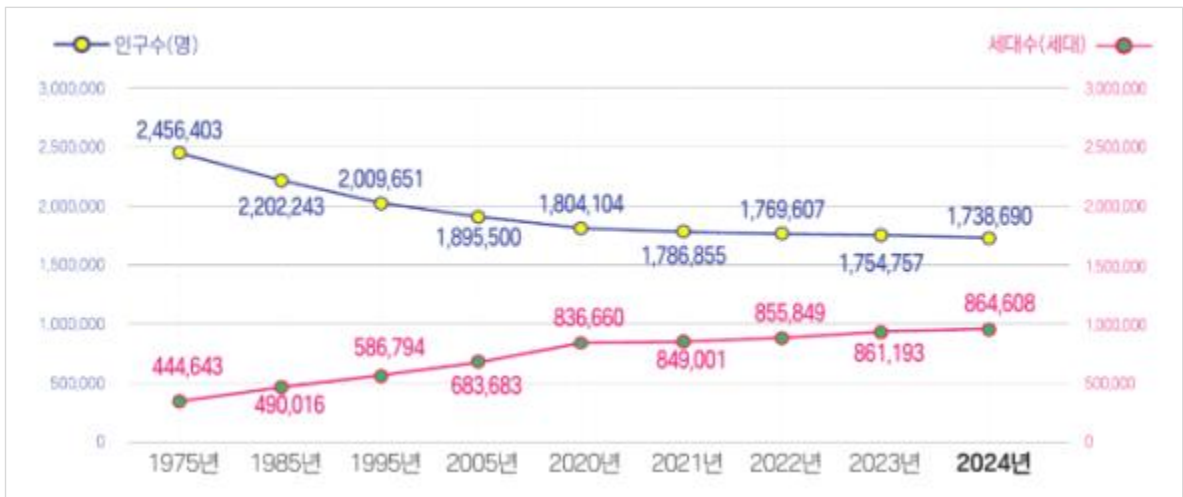


출처: 2023년 출생·사망통계, 통계청

- 전북특별자치도의 인구는 2002년 200만 명이 붕괴된 이후 지속적인 감소 추세를 보이고 있으며, 2024년 기준 총인구는 1,738,690명 수준으로 집계됨
- 도내 일부 시·군은 이미 인구소멸 위험지역 또는 고위험지역으로 분류되고 있으며, 인구 감소는 지역 간 불균형 심화와 함께 생활서비스 기반 약화로 이어지고 있음
- 전북의 인구 감소는 저출산에 따른 자연 인구 감소와 함께, 청년층의 수도권·대도시 유출에 따른 사회적 인구이동이 복합적으로 작용한 결과임

- 특히 학업·취업을 이유로 한 청년 인구 유출이 지속되면서 생산연령 인구 감소가 가속화되고 있으며, 이는 지역 경제 활력 저하와 함께 돌봄·복지 수요 구조 변화의 주요 요인으로 작용함
- 도내 합계출산율은 2001년 1.4명 수준에서 지속적으로 하락하여, 2024년 잠정통계 기준으로도 0.7명대 중후반 수준에 머물고 있음
- 이는 전국 평균과 유사하거나 낮은 수준으로, 출산율 반등의 구조적 전환이 나타났다고 보기는 어려운 상황임
- 출산율 하락은 혼인 감소, 초혼 연령 상승, 비혼·무자녀 인식 확산 등 구조적 요인과 맞물려 단기간 내 개선이 어려운 것으로 평가됨
- 통계청 장래인구추계에 따르면 전북특별자치도의 인구는 중장기적으로도 감소 흐름이 지속되어, 2000년 약 191만 명 수준이던 인구가 2048년에는 약 149만 명 수준까지 감소할 것으로 추정되고 있음
- 이러한 인구 구조 변화는 아동·청년 인구 감소에도 불구하고 고령자, 1인 가구, 돌봄 취약계층 비중 확대를 초래하며, 사회서비스 수요의 양적 감소가 아닌 질적·구조적 전환을 요구하는 환경을 형성하고 있음

[그림 3] 전북특별자치도 인구 추이, 1975~2024



출처: 2025 통계로 본 전북의 모습 참조, 전북특별자치도

○ (고령화)

- 우리나라는 고령인구 증가가 가속화되면서 고령사회에서 초고령사회로의 이행이 빠르게 진행되고 있음
- 2025년 11월 기준 전국 총인구는 51,128,530명이며, 이 중 65세 이상 인구는 10,795,828명으로 전체 인구의 21.1%를 차지하고 있음
- 65세 이상 인구 비율은 2024년 11월 18.9%에서 2025년 11월 21.1%

로 상승하였으며, 이는 단일 연도의 일시적 변화라기보다는 베이비붐 세대의 대규모 고령층 진입과 전체 인구감소가 동시에 작용하며 초고령사회로의 전환이 단기간에 가시화된 결과로 해석됨

- 이러한 수준은 UN이 정의한 초고령사회 기준(65세 이상 인구 비율 20% 이상)을 상회하는 것으로, 고령화가 전국적으로 구조화된 단계에 진입했음을 의미함
- 같은 기준에서 전북특별자치도의 총인구는 1,725,960명이며, 이 중 65세 이상 인구는 457,440명으로 전체 인구의 26.5%에 달함
- 전북특별자치도의 고령인구 비율은 전국 평균을 크게 상회하는 수준이고, 전국 4번째 고령비율이 높음. 이는 이미 전국보다 한 단계 빠르게 초고령사회에 진입한 지역으로 평가됨

[표 3] 행정구역별 고령인구 현황

(단위: 명, %)

행정구역	총인구수	65세 이상 인구				60세 이상 인구	
		전체	남	여	비율	인구수	비율
전국	51,128,530	10,795,828	4,812,224	5,983,604	21.1	14,908,407	29.2
서울특별시	9,305,678	1,894,359	838,101	1,056,258	20.4	2,565,557	27.6
부산광역시	3,243,759	815,980	356,847	459,133	25.2	1,088,224	33.5
대구광역시	2,354,398	517,276	223,787	293,489	22.0	717,098	30.5
인천광역시	3,050,547	571,996	257,442	314,554	18.8	824,151	27.0
광주광역시	1,394,301	260,262	113,004	147,258	18.7	362,927	26.0
대전광역시	1,441,886	274,156	122,126	152,030	19.0	383,247	26.6
울산광역시	1,092,573	201,755	94,114	107,641	18.5	298,533	27.3
세종특별자치시	392,495	47,945	21,791	26,154	12.2	69,153	17.6
경기도	13,725,710	2,421,488	1,100,096	1,321,392	17.6	3,476,828	25.3
강원특별자치도	1,508,951	402,889	181,299	221,590	26.7	541,949	35.9
충청북도	1,593,151	365,727	165,261	200,466	23.0	504,024	31.6
충청남도	2,136,966	498,737	224,238	274,499	23.3	675,164	31.6
전북특별자치도	1,725,960	457,440	200,629	256,811	26.5	605,266	35.1
전라남도	1,779,242	504,875	221,081	283,794	28.4	665,928	37.4
경상북도	2,509,131	685,963	303,743	382,220	27.3	920,372	36.7
경상남도	3,208,860	741,893	329,782	412,111	23.1	1,024,266	31.9
제주특별자치도	664,922	133,087	58,883	74,204	20.0	185,720	27.9

출처: 국가통계포털, 「주민등록인구 현황-행정구역별 주민등록인구: 2025. 11.」

- 보조 지표로서 60세 이상 인구 비율을 살펴보면, 전국은 29.2%인 반면 전북특별자치도는 35.1%로 나타나 고령인구 저변이 매우 두텁게 형성되어 있음. 이는 향후 단기간 내 65세 이상 인구 비중이 추가적으로 확대될 가능성이 높음을 시사함
- 한편, 고령 인구 증가는 독거노인, 치매노인, 만성질환 노인 등 지속적인 보호와 돌봄이 필요한 대상의 증가로 이어지고 있음
- 동시에 베이비붐 세대가 고령층으로 전환되면서, 경제활동과 사회참여가 가능한 '액티브시니어(active senior)' 계층 또한 빠르게 확대되고 있음
- 이에 따라 고령화는 단순히 보호 대상의 증가만을 의미하는 것이 아니라, 돌봄·의료·요양 중심의 지원과 함께 사회참여·예방·자립을 포괄하는 다층적 서비스 수요 구조로 전환되고 있는 과정으로 이해할 필요가 있음
- 특히 농촌지역 비중이 높은 전북의 지역 특성상, 고령 단독가구 증가와 함께 의료·요양·돌봄을 연계한 지역 단위 통합적 대응 필요성이 더욱 확대되고 있음

○ (대상별 변화)

- (아동) 출산율 감소로 전체 아동 인구는 지속적으로 감소하고 있으나, 맞벌이 가구 증가와 돌봄 공백 문제로 아동돌봄·아동보호에 대한 사회적 책임과 서비스 질에 대한 요구는 오히려 확대되는 양상을 보임. 특히, 취약 아동에 대한 조기 발굴, 보호, 연계 기능의 중요성이 강화되고 있음
- (장애인) 탈시설 정책 확대와 함께 발달장애인·중증장애인의 지역사회 내 생활 정착 수요가 증가하고 있으며, 돌봄·주거·일상생활 지원을 포괄하는 연속적 서비스 체계 필요성이 확대되고 있음
- (1·2인 가구) 비혼, 만혼, 고령 단독가구 증가로 1·2인 가구 비율이 지속적으로 확대되면서, 가족 기능에 의존하던 기존 돌봄 구조의 한계가 가시화되고 있음. 이에 따라 생활지원·안전·돌봄을 포괄하는 지역 단위 지원체계 수요가 증가하고 있음
- (청·장년) 질병, 부상, 고립 등으로 일상생활 유지에 어려움을 겪는 청·장년층이 증가하며, 기존 노인 중심 돌봄 체계를 보완하는 '일상 돌봄 서비스' 등 생애 중간 단계 대상 서비스 수요가 확대되고 있음

- (청년) 가족돌봄청년, 고립·은둔청년 등 새로운 유형의 취약청년이 사회문제로 부각되며, 단일 사업 중심 대응이 아닌 발굴·연계·지원 중심의 맞춤형 서비스 체계 필요성이 확대되고 있음

시사점

- 인구감소의 구조화와 초고령사회 진입으로 사회서비스 수요는 단순한 규모 변화가 아닌, 대상 구성과 서비스 성격이 근본적으로 재편되는 단계에 진입하고 있음
- 출산율 감소로 아동·청년 인구는 축소되는 반면, 고령자·1인가구·돌봄 취약 계층 중심의 사회서비스 수요는 지속적으로 확대되는 비대칭적 인구·수요 구조가 고착화되고 있음
- 베이비붐 세대의 고령층 전환으로 보호·요양 중심 고령자와 함께 건강·사회 참여·자립 역량을 보유한 액티브 시니어 계층이 동시에 확대되면서, 고령자 집단 내부의 이질성이 심화되고 있음
- 이에 따라 고령화 대응은 단일한 노인복지 서비스 확대로는 한계가 있으며, 보호·돌봄 중심 서비스와 예방·자립·사회참여 중심 서비스 간 기능 분화와 연계가 동시에 요구되는 환경으로 전환되고 있음
- 장애인 탈시설 정책 확대, 1·2인 가구 증가, 청·장년 돌봄 수요 확산 등으로 사회서비스 대상이 세분화·복합화되면서, 개별 대상 중심 사업 구조의 파편화 및 서비스 공백 발생 가능성이 확대되고 있음
- 특히 생애 중간 단계(청·장년, 가족돌봄청년 등)에 대한 돌봄·생활지원 수요 증가는 기존 노인 중심 돌봄체계를 보완하는 생애주기 전반을 포괄하는 사회서비스 체계 전환 필요성을 시사함
- 이러한 사회문화 환경변화는 사회서비스 정책이 신규 대상·신규 사업 확장 중심 접근에서 벗어나, 대상 간 연계와 서비스 흐름을 고려한 전달체계 중심의 대응 방식으로 전환되어야 함을 시사함

□ 기술환경

○ (인공지능·데이터 기술의 고도화)

- 인공지능(AI), 빅데이터, 클라우드 기술의 고도화로 사회서비스·돌봄 분야에서도 데이터 기반 정책 설계와 서비스 운영 환경이 빠르게 확산되고 있음
- 특히 생성형 AI와 예측분석 기술의 발전으로, 서비스 이용 패턴 분석, 수요 예측, 위험군 조기 탐지 등 사전 예방·선제 대응 중심의 서비스 운영 가능성이 확대되고 있음
- 이러한 기술 변화는 사회서비스를 사후 지원 중심에서 예방·관리·연계 중심 구조로 전환시키는 기반으로 작용하고 있음

○ (피지컬 AI(Physical AI) 및 돌봄 로봇 확산)

- 최근 AI 기술은 디지털 영역을 넘어 로봇, 센서, 웨어러블 기기 등과 결합한 Physical AI 단계로 확장되고 있음
- 돌봄 로봇, 이동 보조기기, 웨어러블 기반 생체 신호 감지 기술 등은 고령자·장애인의 일상생활 보조와 안전 관리 수단으로 활용 범위가 확대되고 있음
- 이는 돌봄 인력 부족, 고령자 단독가구 증가 등 구조적 문제에 대한 보완적 대안 기술로 주목되고 있으며, 주거·의료·돌봄 서비스 간 연계를 촉진하는 요소로 작용하고 있음
- 단순 자동화 수준을 넘어, 사용자의 행동·상태·환경을 인식하고 반응하는 기술로 진화하면서 정서적 지원과 자립생활 지원 영역까지 적용 가능성이 확대되고 있음

○ (스마트 돌봄 및 통합돌봄 기술 확산)

- 초고령사회 진입과 함께 스마트 돌봄 기술은 선택적 시범사업 단계를 넘어, 통합돌봄 정책을 뒷받침하는 핵심 수단으로 부상하고 있음
- 스마트 돌봄·사회서비스 분야에 대한 국가적 관심이 지속적인 공모사업 운영과 2026년 신규 공모 추진 예정 등으로 확대됨에 따라, 기술 기반 돌봄은 일회성 사업이 아닌 중장기 정책 수단으로 정착되는 추세임
- 응급안전안심서비스, IoT 기반 생활 감지, 원격 모니터링 기술 등은 고위험군 관리와 독거노인 안전 확보를 위한 기본 인프라로 활용 범위가 점차 확대되고 있음

- 기술 기반 돌봄은 의료·요양·복지 서비스 간 정보 연계를 가능하게 하여, 서비스 단절을 완화하고 지역 단위 통합적 대응을 지원하는 역할을 수행하고 있음

○ (디지털 헬스케어 및 원격·비대면 기술)

- 디지털 헬스케어 기술은 고령화, 만성질환 증가, 비대면 서비스 확산 등 사회 변화와 맞물려 지속적으로 성장하고 있음
- 원격 모니터링, 모바일 헬스, 의료 데이터 분석 기술은 의료서비스의 접근성을 보완하고, 돌봄 서비스와의 연계를 통해 일상생활 기반 건강 관리 체계 구축 가능성을 확대하고 있음
- 다만, 개인정보 보호, 기술 수용성, 디지털 격차 문제 등은 기술 확산 과정에서 함께 고려해야 할 과제로 지속 제기되고 있음

○ (디지털 접근성 및 이용 환경변화)

- 스마트폰과 인터넷 보급률의 지속적 증가로 복지·돌봄 정보 접근 환경은 전반적으로 개선되고 있음
- 그러나 고령층, 장애인 등 일부 계층에서는 디지털 활용 역량 격차가 여전히 존재하여, 기술 도입 시 이용자 중심 설계와 보조 지원체계의 중요성이 강조되고 있음
- 이에 따라 기술환경 변화는 단순한 기기 도입을 넘어, 현장 적용 가능성과 이용자 수용성을 함께 고려한 정책적 접근이 요구됨

○ (복지기술의 정책적 활용 확대)

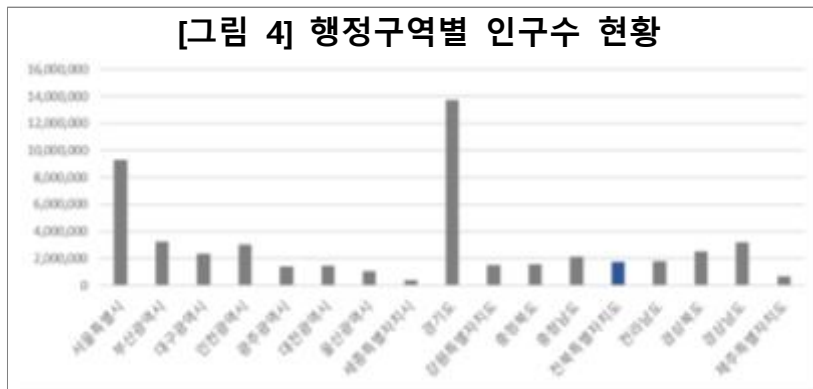
- 복지기술은 기존 제도와 서비스의 한계를 보완하고, 제한된 인력과 재원을 효율적으로 활용하기 위한 정책 도구로서의 역할이 강화되고 있음
- 기술은 단독 서비스가 아닌 기존 사회서비스 체계와 결합하여, 전달 체계 효율화·성과 관리·서비스 품질 제고를 지원하는 수단으로 활용될 필요성이 확대되고 있음

시사점

- 인공지능, 빅데이터, Physical AI 등 기술 발전은 사회서비스를 사후 지원 중심에서 사전 예방·관리·연계 중심으로 전환할 수 있는 조건을 형성하고 있으며, 서비스 운영 방식 전반에 대한 재검토 필요성을 제기하고 있음
- 초고령사회 진입과 돌봄 인력 부족 심화로 기술 기반 돌봄 활용이 불가피한 환경이 조성됨에 따라, 스마트 돌봄 기술을 개별 사업이 아닌 통합돌봄 전달체계 내 핵심 수단으로 어떻게 설계·적용할 것인지 고민이 필요함
- 스마트 돌봄·사회서비스 분야에 대한 국가적 관심 확대에 따라 기술 기반 돌봄이 중장기 정책 수단으로 정착되는 가운데, 지역 단위에서 기술 모델의 기획·실증·확산을 담당할 사회서비스원의 공모 참여 및 실증 지원 역할이 중요해지고 있음
- 기술 기반 돌봄은 의료·요양·복지 서비스 간 정보 연계를 가능하게 하나, 연계 구조와 운영 기준이 정립되지 않을 경우 기술 활용이 분절적 사업으로 전락할 가능성이 존재함
- 이러한 점을 고려할 때, 사회서비스원은 기술 도입 외 지역 여건과 서비스 수요에 적합한 기술을 발굴하고 현장에 적용·실증함으로써 전달체계 개선과 서비스 품질·효율성 제고 가능성을 검증하는 역할이 필요함
- 기술환경 변화는 사회서비스원에게 새로운 사업 영역의 단순한 확장이 아니라, 기술을 정책적 수단으로 활용하여 통합돌봄 체계 내에서 발굴·적용·실증 및 성과 환류를 수행해야 하는 역할 전환 과제를 제시함

1 전북특별자치도 현황 분석
□ 인구현황

- (인구감소 가속화) 전북특별자치도의 인구감소는 단기적 변동이 아닌 구조적 흐름으로 고착화되고 있으며, 최근 5년간 감소 속도 또한 지속적으로 누적되고 있음
 - 전북특별자치도 인구는 2021년 1,786,855명에서 2025년 1,725,960명으로 감소하여, 5년간 약 6만 명 이상 순감한 것으로 나타남
 - 같은 기간 전국 총인구 역시 감소 추세를 보이고 있으나, 전북은 수도권 일부 지역(경기·인천) 및 세종특별자치시를 제외한 다수 광역시·도 중에서도 인구감소 폭이 비교적 뚜렷한 지역에 해당함
 - 이러한 인구 감소는 단순한 규모 축소를 넘어, 생산가능인구 감소와 고령 인구 비중 확대를 동반하며 사회서비스 수요 구조 전반에 영향을 미치는 요인으로 작용하고 있음
 - 특히 인구감소가 지역 전반에 걸쳐 고르게 나타나는 것이 아니라, 농촌·중소도시를 중심으로 집중되는 양상을 보이면서 일부 시·군은 인구소멸 위험 단계에 진입한 상황임
 - 이에 따라 전북특별자치도의 인구 감소 문제는 개별 지역 차원의 대응을 넘어, 사회서비스 전달체계와 정책 설계 전반에서 인구 구조 변화를 전제로 한 중장기적 대응이 요구되는 과제로 부각 되고 있음



출처: 국가통계포털, 「주민등록인구 현황-행정구역별 주민등록인구: 2025. 11.」

[표 4] 2021~2025년 행정구역별 인구현황

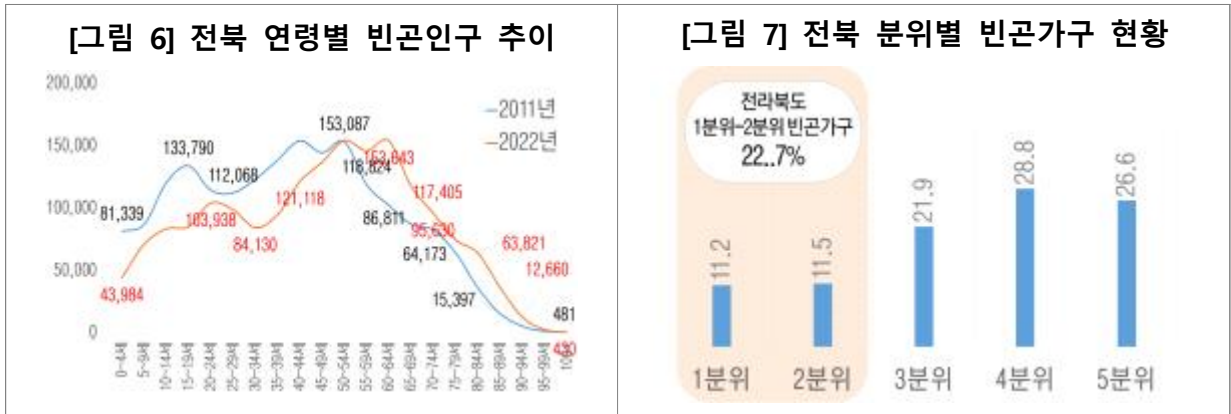
구분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
전국	51,638,809	51,439,038	51,325,329	51,217,221	51,128,530
서울특별시	9,509,458	9,428,372	9,386,034	9,331,828	9,305,678
부산광역시	3,350,380	3,317,812	3,293,362	3,266,598	3,243,759
대구광역시	2,385,412	2,363,691	2,374,960	2,363,629	2,354,398
인천광역시	2,948,375	2,967,314	2,997,410	3,021,010	3,050,547
광주광역시	1,441,611	1,431,050	1,419,237	1,408,422	1,394,301
대전광역시	1,452,251	1,446,072	1,442,216	1,439,157	1,441,886
울산광역시	1,121,592	1,110,663	1,103,661	1,098,049	1,092,573
세종특별자치시	371,895	383,591	386,525	390,685	392,495
경기도	13,565,450	13,589,432	13,630,821	13,694,685	13,725,710
강원특별자치도	1,538,492	1,536,498	1,527,807	1,517,766	1,508,951
충청북도	1,597,427	1,595,058	1,593,469	1,591,177	1,593,151
충청남도	2,119,257	2,123,037	2,130,119	2,136,574	2,136,966
전북특별자치도	1,786,855	1,769,607	1,754,757	1,738,690	1,725,960
전라남도	1,832,803	1,817,697	1,804,217	1,788,819	1,779,242
경상북도	2,626,609	2,600,492	2,554,324	2,531,384	2,509,131
경상남도	3,314,183	3,280,493	3,251,158	3,228,380	3,208,860
제주특별자치도	676,759	678,159	675,252	670,368	664,922

출처: 국가통계포털, 「주민등록인구 현황-행정구역별 주민등록인구: 2025. 11.」

□ 주요 서비스 대상 현황

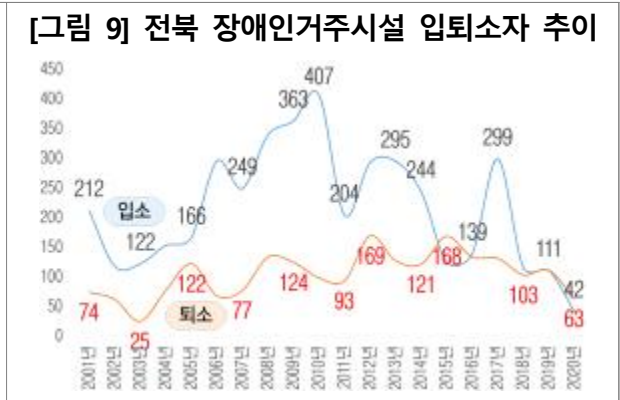
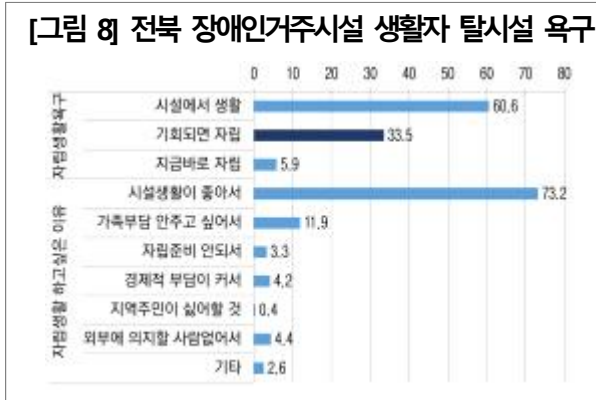
- (아동 및 장년 빈곤가구 증가) 전북특별자치도 내 빈곤 위험은 특정 계층에 국한되지 않고, 아동기와 중·장년기에 동시에 집중되는 이중 구조를 보이고 있음
 - 연령별 빈곤율을 살펴보면, 20세 전후 아동·청소년층과 50대 전후 중·장년층에서 상대적으로 높은 빈곤 비율이 나타나고 있음
 - 이는 생애주기 초기와 중·후반에 걸쳐 소득·고용 불안이 누적되는 구조적 취약성을 반영하는 것으로 해석됨
 - 분위별 빈곤가구 현황을 보면, 1·2분위 저소득 가구 비율은 22.7%에 달하는 반면, 기초생활보장 수급 가구 비율은 6.4%에 그쳐 약 16% 수준의 빈곤 사각지대가 존재하는 것으로 추정됨
 - 이와 같은 사각지대는 기존 공적 급여 중심 지원체계만으로는 충분히 포착되지 않는 계층이 상당수 존재함을 의미함
 - 아동 빈곤은 교육·돌봄·정서 영역 전반에 장기적 영향을 미칠 가능성이 높고, 중·장년 빈곤은 고령기 빈곤으로의 전이 위험을 내포하고 있어 조기 개입과 예방적 접근의 중요성이 확대되고 있음

- 이에 따라 아동과 중·장년층을 분리된 대상으로 접근하기보다, 생애주기 연계 관점에서 빈곤 위험을 관리·완화할 수 있는 사회서비스 정책 설계 필요성이 제기됨



출처: 제5기 전라북도 지역사회보장계획(2023~2026), 전북연구원

- **(장애인 탈시설 욕구 강화)** 전북특별자치도 내 장애인거주시설은 지속적으로 운영되고 있으나, 시설 생활 장애인의 탈시설 및 지역 사회 자립에 대한 욕구는 점차 확대되는 양상을 보이고 있음
 - 장애인거주시설 입소자는 2001년 이후 매년 평균 215명 이상 발생하는 반면, 퇴소자는 연평균 104명 수준으로 입소자가 퇴소자보다 많은 구조가 지속되고 있음
 - 이로 인해 시설 중심 보호 체계가 유지되는 가운데, 지역사회 전환에 대한 수요는 누적되는 상황임
 - 시설 생활 장애인 중 약 40%는 자립에 대한 의사를 보이고 있으며, 이 중 ‘기회가 된다면 자립’이 33.5%, ‘즉시 자립 가능’이 5.9%로 나타나 탈시설 욕구가 잠재적 수준을 넘어 현실적 과제로 부상하고 있음
 - 이는 단순한 시설 감축이나 퇴소 확대의 문제가 아니라, 주거·돌봄·일상생활·지역사회 관계를 포함한 종합적 자립 기반 조성이 필요함을 시사함
 - 장애인 탈시설 정책이 본격화되는 환경 속에서, 지역사회 내 서비스 수용 역량과 연계 체계가 충분히 마련되지 않을 경우 또 다른 사각지대가 발생할 가능성도 존재함
 - 이에 따라 장애인 자립 지원은 개별 사업 확대보다는 지역 단위 통합적 지원체계 구축 여부가 핵심과제로 부각되고 있음



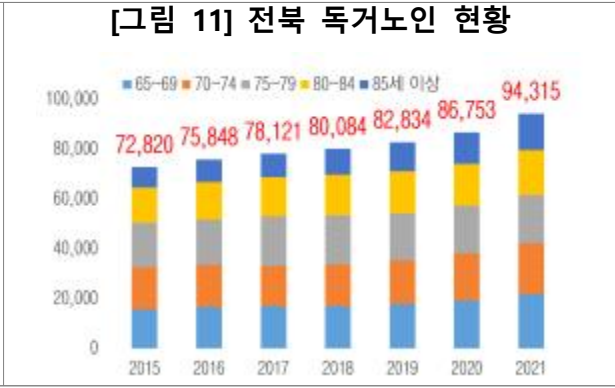
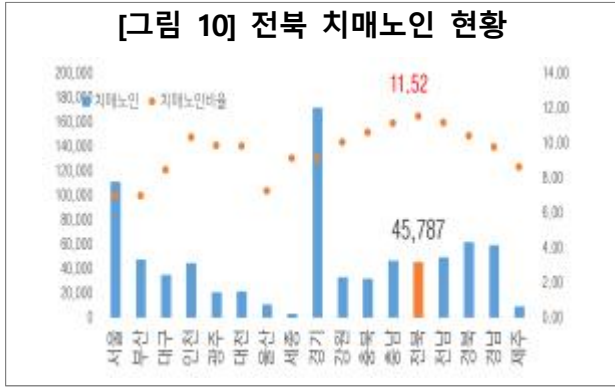
출처: 제5기 전라북도 지역사회보장계획(2023~2026), 전북연구원

- **(급속한 노령화 및 돌봄 대상 확대)** 전북특별자치도는 이미 고령인구 비율이 20%를 상회하는 초고령사회에 진입하였으며, 2030년에는 고령인구 비율이 30%를 초과할 것으로 전망되고 있음
 - 전체 인구는 감소하는 반면, 65세 이상 고령인구는 지속적으로 증가하면서 노년부양비는 2010년 23.4%에서 2030년 50.6%, 2040년에는 79.9%까지 확대될 것으로 예측됨
 - 이는 생산가능인구 감소와 맞물려 사회적 부양 부담이 급격히 확대되는 구조임
 - 특히 보호가 필요한 고령층과 비교적 활동적인 고령층이 동시에 증가하는 이중 구조 속에서, 획일적 돌봄 제공 방식의 한계가 점차 뚜렷해지고 있음
 - 도내 치매노인은 약 4.5만 명으로 전체 노인의 11.52%를 차지하고 있으며, 독거노인은 2021년 기준 약 9.4만 명으로 전체 노인의 20% 이상을 차지하는 등 집중 관리가 필요한 고위험군도 꾸준히 증가하고 있음
 - 이에 따라 고령자 돌봄은 단순 보호 중심 접근을 넘어, 의료·요양·돌봄·주거 서비스가 연계된 지역 단위 통합 대응 체계 구축이 요구되고 있음

[표 5] 전북 노년부양비 관련 지표 통계

구분	2010년	2015년	2020년	2025년	2030년	2035년	2040년
총인구(명)	1,795,819	1,835,125	1,805,688	1,741,421	1,690,585	1,648,722	1,604,940
인구성장률(%)	0.23	0.31	-0.35	-0.7	-0.54	-0.49	-0.58
인구구성비(%)	3.6	3.6	3.5	3.4	3.3	3.2	3.2
. 구성비(%): 0-14세	16.3	13.6	11.7	9.7	7.8	7.5	8
. 구성비(%): 15-64세	67.8	68.9	67.7	64.6	61.2	56.5	51.2
. 구성비(%): 65세 이상	15.8	17.5	20.6	25.7	31	36	40.9
총부양비	47.4	45.2	47.7	54.9	63.4	76.8	95.4
유소년부양비	24.1	19.8	17.3	15	12.8	13.2	15.5
노년부양비	23.4	25.4	30.4	39.8	50.6	63.7	79.9
노령화지수	97	128.3	175.8	265	395.2	483.2	514
중위연령(세)	40.2	43.07	46.7	50.7	54	56.8	59.3

출처: 제5기 전라북도 지역사회보장계획(2023~2026), 전북연구원



출처: 제5기 전라북도 지역사회보장계획(2023~2026), 전북연구원

□ 사회서비스 현황

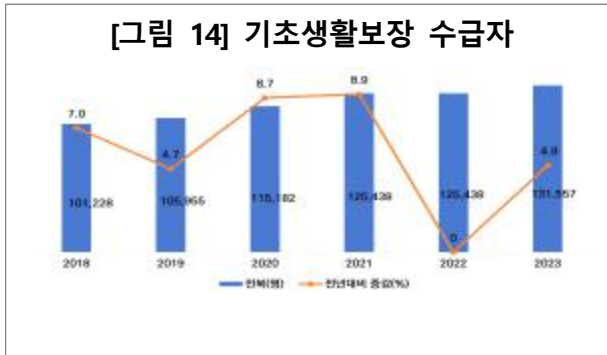
- (사회복지예산 및 인력 구조) 전북특별자치도의 사회복지예산은 도 전체 예산에서 차지하는 비중이 높은 수준에 도달하며, 사회서비스가 도정 재정운용의 핵심 영역으로 자리 잡고 있음



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

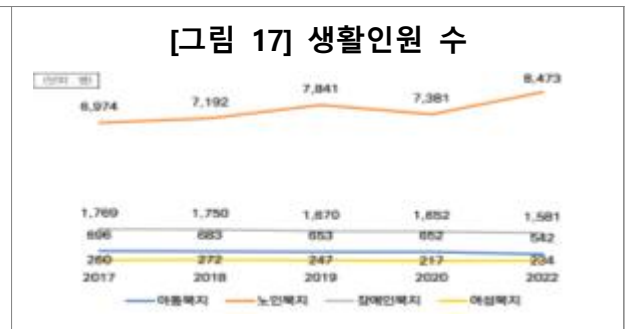
- 동시에 기초생활보장 수급자를 포함한 저소득층 보호 대상이 지속적으로 증가하면서, 복지 지출은 경기 변동과 무관하게 구조적으로 확대되는 특성을 보이고 있음
- 이는 사회복지예산이 정책 선택의 영역이라기보다, 의무지출성 성격이 강화된 필수 재정 영역으로 전환되고 있음을 의미함
- 반면, 전국 평균 대비 복지예산 비율과 사회복지 전담 인력 비중은 상대적으로 낮은 구조를 보이고 있어, 증가하는 수급자 관리·사각지대 발굴·사례관리 등 행정적 부담이 누적될 가능성이 존재함
- 특히 기초생활보장 수급자 외에도 차상위 계층, 빈곤 위험군 등 잠재적 수요가 확대되는 상황에서, 단순 급여 집행 중심 체계만으로는 복지 수요에 대응하는 데 한계가 나타날 수 있음
- 이러한 구조는 사회복지예산의 지속적 확대에도 불구하고, 사업 간 연계·조정, 대상자 통합 관리, 성과 기반 운영을 담당할 정책·지원 기능이 충분히 뒷받침되지 못하고 있음을 시사함

- 이에 따라 사회복지 분야는 예산 증액 여부보다, 기존 재정과 인력을 어떻게 구조적으로 배분·관리할 것인지에 대한 전략적 판단이 요구되는 단계에 진입한 것으로 평가됨



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

- (사회복지시설 현황) 전북특별자치도의 사회복지시설은 생활시설과 이용시설을 중심으로 일정 수준 이상의 양적 확충이 이루어진 상태임
 - 시설 유형이 다양화되고 대상별·기능별로 세분화되면서, 사회서비스 공급 기반은 외형적으로 확대되었으나 구조적 복잡성 또한 증가하고 있음
 - 이는 사회복지시설 정책이 신규시설 확충 중심에서 벗어나, 기존 시설의 기능 재정립과 서비스 연계 구조 개선을 중심으로 전환될 필요성을 시사함
 - 시설 수 증가 자체보다, 시설 간 기능조정과 지역 단위 전달체계 내에서의 효율적 활용 여부가 보다 중요한 관리 과제로 부각되고 있음



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

- (여성경제활동 참가율) 전북특별자치도의 여성 경제활동 참여는 지속적으로 확대되고 있으며, 이는 지역 노동시장 구조와 가구 생활 양식 전반에 영향을 미치고 있음
 - 여성 경제활동 증가로 가구 내 돌봄 기능을 전적으로 가족이 담당하기 어려운 환경이 확산되고 있으며, 돌봄 수요가 공적 영역으로 이전되는 구조적 변화가 나타나고 있음
 - 이러한 변화는 아동·노인 돌봄을 중심으로 서비스 수요의 양적 증가뿐 아니라, 제공 방식의 유연성과 접근성 확대요인으로 작용함

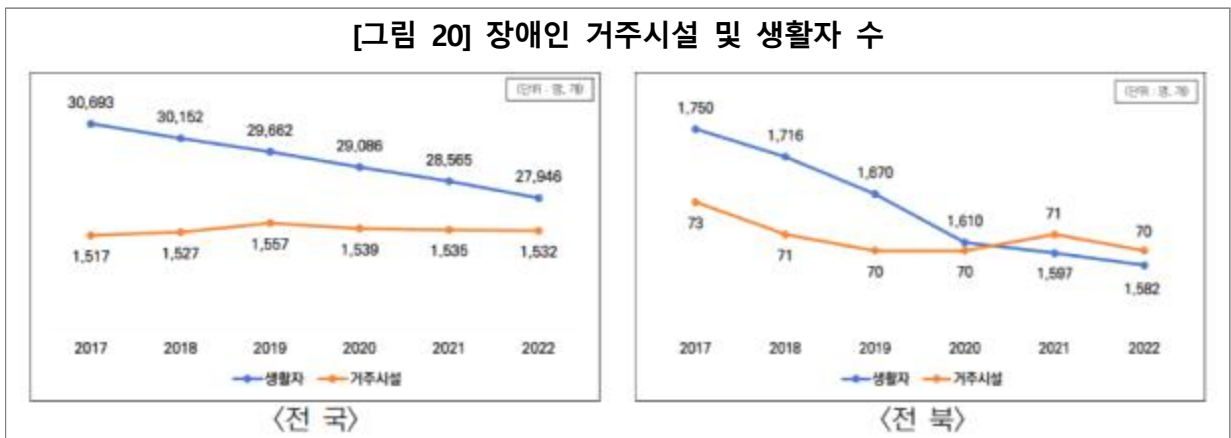
- 특히 맞벌이 가구, 1인 가구 증가 등 가구 구조 변화와 맞물려, 돌봄 서비스는 특정 계층 대상 지원이 아닌 보편적 생활 서비스로서의 성격이 강화되고 있음
- 이에 따라 사회서비스 정책은 노동시장 변화와 가구 구조 변화를 함께 고려한 통합적 돌봄 대응 체계로의 전환 필요성이 제기됨



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

○ (장애인 현황 및 지원 구조) 전북특별자치도의 장애인 규모는 일정 수준을 유지하고 있으나, 장애 유형의 다양화와 함께 자립과 지역사회 생활에 대한 요구는 점차 확대되고 있음

- 이는 보호·시설 중심 지원 방식만으로는 장애인의 삶의 질과 사회참여 욕구를 충분히 충족하기 어려운 단계에 진입했음을 의미함
- 장애인 지원은 단순한 서비스 제공 확대가 아니라, 주거·돌봄·일상생활·사회참여가 연계된 지역사회 기반 지원체계로의 전환이 요구됨
- 특히 탈시설 정책 기조와 맞물려, 시설과 지역사회 서비스 간 전환 구조를 어떻게 설계·관리할 것인지가 핵심과제로 부각되고 있음
- 이에 따라 장애인 정책 역시 개별 사업 중심 접근보다는, 지역 단위에서 지속 가능한 지원 구조를 마련하는 방향으로의 전략적 전환 필요성이 확대되고 있음



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

□ 사회서비스 인식

- (사회서비스 인식 변화) 전북도민의 사회서비스에 대한 인식은 돌봄과 부양을 개인·가족의 책임으로 한정하던 인식에서, 국가와 사회가 함께 책임져야 하는 공적 과제로 전환되고 있음
 - 부모 부양에 대해 '가족과 정부·사회가 함께 책임져야 한다'는 응답이 가장 높게 나타난 것은, 전통적 가족 돌봄 기능이 구조적으로 약화되고 있음을 반영함
 - 반면 실제 생활에서는 부모와 동거하지 않는 가구가 다수를 차지하고 있어, 인식 변화와 현실 간 괴리가 확대되는 양상이 나타남
 - 이는 가족 중심 돌봄이 더 이상 안정적인 전제가 되기 어려운 환경에 진입했음을 의미하며, 공적 돌봄 체계의 역할 확대 요구로 이어지고 있음



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

- (노후준비 및 생활 안정 인식) 노후 준비에 대한 인식 조사 결과, 일정 비율의 도민이 노후 대비를 하고 있다고 응답하였으나, 준비 수단은 국민연금에 대한 의존도가 높은 구조로 나타남
 - 이는 개인 차원의 노후 대비 역량이 충분히 축적되지 못한 상황에서, 공적 연금과 사회서비스에 대한 의존 가능성이 확대될 수 있음을 시사함
 - 고령기 생활 안정에 대한 불안은 의료·돌봄·소득 보장 영역의 사회 서비스 수요로 연결될 가능성이 높아, 예방적·연계형 접근의 중요성이 부각되고 있음



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

- (사회서비스 체감 및 만족도 인식) 임신·출산·육아 및 취약계층 복지에 대한 만족도 조사에서는 '만족'과 '불만족' 응답이 혼재되어 나타나, 사회서비스 제공 수준과 도민 체감 간 간극이 완전히 해소되지 않았음을 보여줌
 - 이는 서비스의 절대적 공급량보다는, 대상 적합성·접근성·연계성 등 질적 요소가 체감도에 더 큰 영향을 미치고 있음을 시사함
 - 사회서비스 만족도는 개별 사업 성과보다, 이용자가 경험하는 서비스 흐름 전반에 의해 형성되는 특성이 있어 전달체계 전반에 대한 관리 필요성이 함께 제기됨



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

- (노인·청년 중심 사회서비스 욕구 인식) 노인의 경우 의료·돌봄·일자리·여가 등 복합적 욕구가 동시에 나타나고 있으며, 건강·경제·고립 문제가 주요 어려움으로 인식되고 있음
 - 이는 노인 사회서비스가 단일 영역 중심 지원을 넘어, 삶의 전반을 포괄하는 통합적 접근이 필요함을 보여줌
 - 청년층의 경우 부채, 생활비 부족, 가족 지원 의존 등 경제적 불안정성이 사회서비스 욕구로 연결되는 양상이 나타나고 있음
 - 이는 사회서비스 수요가 고령층 중심에서 청년·중장년층까지 확장되는 구조적 변화를 반영하는 것으로 해석됨



출처: 2024년 전북특별자치도 사회조사 보고서, 전북특별자치도

② 시도 사회서비스원 현황 분석

□ 시도 사회서비스원 현황 비교

- 2025년 11월 기준 시도사회서비스원은 전국 15개 설치·운영되고 있음
(단위:명/개소/개) ※ '25.1.31. 기준

구분	기관명	설립일	본부 정원	본부 현원	조직 구성 (본부)	시설 운영 현황				설립 유형	전환/통합	연구 기능
						계	중 합 재 가 센 터	국 립 사 설	정 부 위 탁 사 업			
총계			577	541		269	23	131	115			11
시 (7)	부산광역시 사회서비스원	2023.03.29.	22	21	2실4부	5	0	1	4	전환	복지개발원	×
	대구광역시 행복진흥사회서비스원	2019.03.04. (2022.10.1)	64	57	4실 13팀	27	2	7	18	통합	평생교육원 여성가족재단 청소년재단	○
	인천광역시 사회서비스원	2020.12.01.	45	45	3실2부	18	3	9	6	전환	복지재단	○
	광주광역시 사회서비스원	2020.06.12. (2023.7.24.)	36	33	3실6팀	17	1	9	7	통합	복지연구원	○
	대전광역시 사회서비스원	2020.11.30.	48	47	2실5팀	27	1	16	10	전환	복지재단	○
	울산광역시 복지진흥사회서비스원	2021.12.15. (2023.01.01.)	28	26	1본부 1실3팀	11	0	6	5	통합	여성복지원	○
	세종특별자치시 사회서비스원	2020.07.01.	36	34	1실3부	18	1	11	6	전환	복지재단	○
광역시 (8)	경기도 사회서비스원	2020.01.29.	83	76	2본부 6팀	29	2	15	12	신규		×
	강원특별자치도 사회서비스원	2020.10.06.	22	20	1본부 1실3팀	22	2	17	3	신규		○
	충청북도 사회서비스원	2022.11.24.	20	18	1본부 1실 3부	5	0	0	5	신규		○
	충청남도 여성청소년복지서비스원	2020.09.04. (2023.11.)	119	94	3실 2센터 17팀	17	1	9	7	통합	여성연구원 청소년재단	○
	전북특별자치도 사회서비스원	2021.10.28.	20	19	1본부 1실 3팀	16	2	9	5	신규		×
	전라남도 사회서비스원	2021.06.15.	33	35	2실 6팀	15	2	9	5	전환	복지재단	○
	경상남도 사회서비스원	2019.05.01.	25	22	1본부 4팀	16	2	4	10	신규		○
	제주특별자치도 사회서비스원	2021.10.20.	20	20	1실 1본부 5팀	18	2	9	7	신규		×

□ 시도 사회서비스원 예산 비교

(단위:천원) ※ '24.1.31. 기준

기관명	총액	국비	지방비	
			국비매칭	추가지방비
부산광역시사회서비스원	1,887,000	500,000	1,167,000	220,000
대구광역시행복진흥사회서비스원	6,930,000	500,000	1,167,000	5,263,000
인천광역시사회서비스원	2,111,518	500,000	1,167,000	444,518
광주광역시사회서비스원	4,875,000	500,000	1,167,000	3,208,000
대전광역시사회서비스원	8,267,352	500,000	1,167,000	6,600,352
울산광역시복지가족진흥사회서비스원	3,120,436	500,000	1,167,000	1,453,436
세종특별자치시사회서비스원	3,046,036	500,000	1,167,000	1,379,036
경기도사회서비스원	16,490,591	500,000	1,167,000	14,823,591
강원특별자치도사회서비스원	2,161,060	500,000	1,167,000	494,060
충청북도사회서비스원	7,017,000	500,000	1,167,000	5,350,000
충청남도여성가족청소년사회서비스원	2,118,000	500,000	1,167,000	451,000
전북특별자치도사회서비스원	2,941,100	500,000	1,167,000	1,274,100
전라남도사회서비스원	3,380,980	500,000	1,167,000	1,713,980
경상남도사회서비스원	2,651,000	500,000	1,167,000	984,000
제주특별자치도사회서비스원	1,970,539	500,000	1,167,000	303,539

□ 시도 사회서비스원 운영전략 비교

구분	기관명	미션	비전	핵심가치	전략과제
1	중앙사회서비스원	사회서비스 진흥을 통해 국민 삶의 질 향상 견인	사회서비스 발전방향을 제시하고 성장을 견인하는 선도기관	혁신, 다양성, 전문성, 상생	
2	부산광역시사회서비스원	부산시민의 행복한 일상을 견인하는 사회서비스 실현	모두가 누리고 우리곁에함께하는 지속가능한 사회서비스 구현		
3	대구광역시 행복진흥사회서비스원	시민의 복지수요에 부응하고 삶의 질 향상을 통한 대구시민의 행복 진흥	대구시민의 행복을 증진하는 사회서비스 통합플랫폼	공공성, 전문성, 투명성, 소통참여	

구분	기관명	미션	비전	핵심가치	전략과제
4	인천광역시사회서비스원	시민이 행복한 인천형 복지 실현	따뜻한 돌봄, 촘촘한 복지 함께 여는 미래	참여하는 시민, 함께 만드는 돌봄, 행복한 복지 공동체	소통협력, 역량강화, 인권존중
5	광주광역시사회서비스원	시민체감 사회서비스 제공을 통해 광주시민의 삶의 질 향상	광주시민의 복지를 선도하고 기회를 제공하는 사회서비스 전문기	책임과 믿음, 존중과 배려, 소통과 상생	공공성, 투명성, 전문성
6	대전광역시사회서비스원	대전시민의 복지수요에 맞는 대전형 공공 사회서비스 제공으로 복지도시 구현	시민과 함께하는 돌봄파트너, 지역기관과 협력하는 대전광역시사회서비스원	존중, 소통, 책임	복지 안전망 구축, 수요 대응 서비스 제공, 통합돌봄 지원
7	울산광역시 복지가족진흥사회서비스원	품 넓은 돌봄, 행복한 시민	복지가족정책 및 사회서비스 선도기관		
8	세종특별자치시사회서비스원	모두를 위한 사회서비스로 복지도시 구현	시민을 든든하게 사회서비스를 탄탄하게		
9	경기도사회서비스원	경기도 공공 사회서비스 구축	경기도민이 행복한 돌봄 기본권 실현	공공성, 전문성, 인권존중, 동반성장	
10	강원특별자치도사회서비스원	지역사회 역동성에 기반한 품격 있는 사회서비스 문화 정립 및 도민의 행복한 삶 실현	돌봄 안전망 강화로 서비스 격차를 해소하고, 통합 사회서비스를 선도하는 강원형 돌봄 생태계 중심기관 구현	협력과 상생, 전문성과 신뢰, 다양성과 참여, 투명성과 지속가능	
11	충청북도사회서비스원	든든한 사회서비스 구현으로 충북도민의 삶의 질 향상	촘촘하고 정교한 통합서비스 제공으로 사회서비스 선도 중심기관 도약		
12	충청남도사회서비스원	충남도민의 편안한 일상을 채우는 '힘이 되는 이웃'	어디서나 누리는 사회서비스, 지역과 소통하는 복지파트너	협력, 성장, 균형, 전문성	
13	전북특별자치도사회서비스원	보편적 사회서비스 제공기반 조성으로 전북도민의 삶의 질 향상	함께 누리는 복지, 걱정없는 일상, 촘촘한 전북사회서비스	상생, 전문성, 신뢰	협력과 연대, 품질향상, 책임
14	전라남도사회서비스원	도민모두가 행복한 공공복지 실현	내 삶을 책임지는 돌봄, 더 행복한 사회서비스 일자리 창출		
15	경상남도사회서비스원	촘촘하고 두터운 경남사회서비스 견인	경남도민의 든든한 사회서비스 구현	소통과 상생, 전문성, 창의와 혁신	
16	제주특별자치도사회서비스원	도민이 행복하고 든든한 사회서비스 실현	공공이 함께하고 책임지는 사회서비스 구현		

□ 시도 사회서비스원 운영전략 분석

- (공공성·기본권 중심) 중앙, 경기도, 경남
 - (특징) 사회서비스를 개인 선택적 서비스가 아닌 ‘기본권’ 및 ‘공공 책임’의 영역으로 규정하고 있으며, 보편적 서비스 기반 조성 과 공공성·신뢰·전문성을 핵심 가치로 설정하고 있음. 직접적인 서비스 공급 확대보다는 사회서비스 정책의 제도적 틀을 정비하고, 전달체계 전반의 품질관리와 성과관리 기능에 전략적 비중을 두는 경향이 나타남
 - (시사점) 사회서비스원이 민간 및 기초자치단체와의 직접 사업 경쟁을 지양하고, 정책 설계·조정·성과 관리 중심 기관으로 기능해야 한다는 방향성을 분명히 보여줌. 전북특별자치도 사회서비스원의 재정·조직 여건을 고려할 때, 해당 유형은 현실적이면서도 정책 환경과 정합성이 높은 운영 방향으로 평가됨
- (통합돌봄·플랫폼 중심) 대구, 인천, 강원, 충북
 - (특징) 사회서비스를 개별 서비스 단위가 아닌 ‘통합 플랫폼’ 관점에서 접근하며, 돌봄·복지·의료·요양 간 연계와 조정을 핵심 기능으로 설정하고 있음. ‘통합서비스’, ‘돌봄 생태계’, ‘플랫폼’ 등의 표현을 통해 서비스 간 분절 해소와 지역 단위 통합 대응을 강조하고 있으며, 통합 돌봄 정책과의 연계성이 비교적 뚜렷하게 나타남
 - (시사점) 통합돌봄 정책이 본격화되는 환경에서 사회서비스원이 지역 단위 실행을 지원하는 허브 역할을 수행할 수 있음을 시사함. 다만, 기능 범위 확장에 따라 조직·인력·재정 부담이 동반될 가능성이 있어, 통합의 범위와 역할 설정에 대한 전략적 선택이 요구됨
- (시민체감·현장전달 중심) 부산, 광주, 대전, 세종
 - (특징) ‘시민 체감’, ‘일상 속 돌봄’, ‘돌봄 파트너’ 등을 핵심 키워드로 제시하며, 서비스 이용자의 경험과 만족도를 중시하는 방향으로 운영 전략을 설정하고 있음. 비교적 직접적인 서비스 제공과 현장 대응 기능을 강조하는 경향이 나타나며, 정책의 가시성과 체감도를 주요 성과로 인식하는 특징을 보임
 - (시사점) 단기적으로는 도민 만족도 제고와 정책 신뢰 확보에 효과적 일 수 있으나, 중장기적으로는 기초자치단체 및 민간 공급자와의 역할 중복 가능성이 존재함. 향후에는 현장 전달 기능과 함께 조정·연계·관리 기능을 병행하는 방향으로의 전략 재조정 필요성이 제기됨

○ (대상 특화·융합형) 충남, 울산

- (특징) 여성·가족·청소년 등 특정 정책 대상군을 중심으로 사회서비스 기능을 통합·운영하는 구조를 가지고 있음. 복지정책, 연구 기능, 사회 서비스 운영이 결합된 형태로, 대상 맞춤형 정책 설계와 사업 추진에 강점을 보임
- (시사점) 대상별 정책 대응력은 높으나, 사회서비스 전반을 포괄적으로 조정·관리하는 기능에는 구조적 한계가 존재함. 통합돌봄 및 사회서비스 체계 전반을 아우르는 역할보다는, 특정 정책 영역에 대한 전문기관 성격이 강화되는 방향으로 운영될 가능성이 큼

○ (전북사회서비스원 운영전략 분석)

- 시도 사회서비스원 운영전략 비교 결과를 종합해 볼 때, 전북특별자치도 사회서비스원은 일부 시도와 같이 직접적인 서비스 제공이나 사업 확대를 전면에 두기보다는, 사회서비스 정책의 공공적 성격을 전제로 전달체계 전반을 관리·조정하는 기관으로서의 성격이 나타남
- 전북사회서비스원의 미션과 비전은 서비스의 양적 확대보다 전달체계의 안정성과 보장성에 초점을 두고 있으며, 이는 사회서비스를 개별 사업의 집합이 아닌 정책 체계로 인식하는 관점을 반영한 것으로 볼 수 있음
- 운영전략 측면에서도 전북사회서비스원은 협력과 연대, 품질 향상, 책임성을 핵심 경영방침으로 설정하고 있으며, 이는 개별 서비스 전달 보다는 여러 주체가 참여하는 사회서비스 전달체계 전반의 작동 방식을 관리하고 조율하는 역할을 전제로 한 것으로 볼 수 있음. 특히 통합 돌봄 정책의 본격화, 복지재정의 구조적 제약, 서비스 대상의 복잡화가 동시에 진행되는 환경에서, 이러한 운영 방향은 사회서비스원의 전달 방식이 '직접 제공'보다 '연결·조정·관리'에 무게를 두고 있음
- 사회서비스 전달의 최종 수행 주체라기보다는, 정책과 현장, 재정과 사업, 중앙과 지역을 잇는 전달 구조의 중간 지점에 위치한 조직으로서, 전달체계의 안정성·일관성·책임성을 유지하는 역할을 수행하고 있는 것으로 분석됨.

4

내외부 이해관계자 분석

1 외부 이해관계자

□ 사회서비스원 이해관계자 맵



○ (사회서비스원 이해관계자)

구분		정의	고객
핵심 관리 대상	직접경험 고객	사회서비스원 서비스 지원대상기관 및 종사자 소속기관 서비스 이용자	소규모사회복지시설, 장기요양기관, 바우처기관, 돌봄종사자 소속시설 서비스 이용자
	잠재고객	향후 서비스 제공대상	복지정보플랫폼 이용자 추가 수탁시설 서비스 이용자
협회의 고객	간접경험 고객	도내 사회서비스 기관 및 종사자	도내 전체 사회복지시설 및 사회복지관련 종사자 전체
광의의 고객	일반도민	공공서비스 대상인 전북도민	전북도민 전체
	거버넌스	서비스를 제공하는 의사결정 전과정에 영향력을 행사하는 모든 이해관계자	지역사회, 지역주민, 유관기관, 국회, 대학, 단체, 언론 등

□ 사회서비스원 이해관계자 선정표

구분	받는 업무(이해관계자→사서원)	제공서비스(사서원→이해관계자)
소속시설	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 처우 및 근무환경 관련 사항 • 시설 운영 및 경영 전반 관련 • 노무·회계·홍보 등 전문 영역 운영 • 사회서비스 운영 기준 및 표준 적용 • 소속시설 운영 관련 소통 	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 처우개선 및 역량강화 지원 • 시설 경영 합리화를 위한 컨설팅 제공 • 노무·회계·홍보 등 전문 컨설팅 지원 • 사회서비스 표준모델 개발·보급 • 소속시설과의 상시 소통 및 지원
사회서비스 기관	<ul style="list-style-type: none"> • 민간 사회서비스 운영 현황 • 기관 간 협력 및 연계 필요 사항 • 운영 취약 영역(안전·노무·회계 등) 현황 • 종사자 인권·역량 관련 사항 	<ul style="list-style-type: none"> • 민간기관 협력 네트워크 구축 • 안전·노무·회계 등 운영 지원 • 표준운영모델 개발·확산 • 종사자 인권 보호 및 전문성 강화 • 민간지원사업 기획·운영
지자체	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지시설 위수탁 운영 사항 • 사회서비스 정책 및 공약사업 추진 사항 • 지역 사회서비스 전달체계 운영 현황 • 재정 운영 및 성과 관리 사항 	<ul style="list-style-type: none"> • 위수탁시설 운영 및 관리 수행 • 공약사업 및 정책과제 이행 지원 • 전북형 사회서비스 모델 기획·조정 • 전달체계 관리 및 품질 제고 • 재정 운영 투명성 확보
도민	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급·위기 돌봄 관련 상황 • 복지사각지대 및 서비스 이용 불편 사항 • 복지·돌봄 정보 접근 관련 의견 	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 및 위기 대응 서비스 제공 • 복지사각지대 발굴 및 연계 지원 • 복지·돌봄 정보 제공 및 접근성 강화 • 서비스 품질 및 공공성 강화
타 출연기관	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 간 협력사업 및 연계 사항 • 공동 대응 과제 및 운영 협의 사항 	<ul style="list-style-type: none"> • 출연기관 협력 네트워크 구축 • 공동사업 기획·조정 및 운영 • 정책·사업 성과 공유
언론 및 기타단체	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 정책·사업 관련 정보 교류 • 지역 복지 이슈 및 공공성 관련 의견 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책·사업 정보 제공 및 홍보 • 사회서비스 성과 확산 및 인식 제고 • 운영 투명성 및 공공성 강화

□ 사회서비스원 이해관계자 요구조사-기능

구분	이해관계자 욕구	분석내용
소속시설	<ol style="list-style-type: none"> (1) 관리·운영지원 강화 (2) 처우개선 및 고용안정성 강화 (3) 인력공백 대응 및 대체인력 지원 (4) 운영 가이드라인 마련 (5) 행정업무 표준화 및 지원 강화 (6) 보고체계 개선 및 행정부담 완화 (7) 교육·연수 체계화 (8) 인권·윤리경영 기준 적용 지원 (9) 문제시설 정상화 지원 	<p>소속시설은 사회서비스원을 시설 운영 전반을 안정적으로 지원하는 광역 지원 조직으로 인식하고 있음. 관리·감독 중심 기능보다는 행정·회계·인사 지원, 운영 표준화, 인력지원, 교육·컨설팅 기능 강화를 요구하고 있으며, 이는 현장의 행정 부담 완화와 서비스 품질 유지를 동시에 달성하기 위한 구조적 지원 필요성을 반영함</p>
사회서비스 기관	<ol style="list-style-type: none"> (1) 종사자 처우개선 및 인권보호 (2) 민관 협력체계 구축 (3) 서비스 품질 강화 및 소진 예방 (4) 현장소통 및 의견수렴 강화 (5) 민간 네트워크 구축 (6) 민간지원사업 확대 (7) 소규모시설 안전·운영 컨설팅 (8) 표준운영모델 확산 (9) ESG 경영 및 제도 개선 지원 	<p>사회서비스 기관은 사회서비스원이 민간과 경쟁하는 수행 주체가 아니라 민간 사회서비스의 역량을 보완·지원하는 중간 지원조직으로 기능하기를 기대하고 있음. 민관 협력 기반 조성, 종사자 보호, 표준화 지원, ESG 관점의 공공성 강화를 통해 민간 영역 전반의 품질과 지속가능성을 제고하는 역할을 요구하는 것으로 분석됨</p>
지자체	<ol style="list-style-type: none"> (1) 위수탁 운영 및 관리 (2) 공약사업 이행 지원 (3) 지역형 사회서비스 방향 공동 모색 (4) 전달체계 및 품질관리 (5) 재정운영 투명성 강화 (6) 사회서비스 만족도 제고 	<p>지자체는 사회서비스원을 사회서비스 정책 이행을 지원하는 협력 파트너이자 조정기구로 인식하고 있음. 직접 서비스 수행보다는 위수탁 관리, 전달체계 보완, 품질관리 등 공공 영역의 컨트롤타워 기능 수행을 기대하는 것으로 나타남</p>
도민	<ol style="list-style-type: none"> (1) 긴급·위기 돌봄 대응 (2) 복지사각지대 해소 (3) 복지·돌봄 정보 제공 (4) 서비스 질 및 공공성 강화 (5) 지역 간 서비스 격차 해소 (6) 사회서비스 일자리 창출 (7) 도민 의견 반영 확대 	<p>도민은 사회서비스원이 위기 상황에서 최종 안전망 역할을 수행하고, 지역 간 격차 없이 공공서비스를 제공하기를 기대하고 있음. 정보 접근성 강화와 도민 의견 반영을 통한 체감형 서비스 확대가 중요한 기능으로 인식됨</p>
타 출연기관	<ol style="list-style-type: none"> (1) 기관 간 협력 네트워크 구축 (2) 공동사업 발굴 및 추진 (3) 정책·성과 공유 	<p>타 출연기관은 사회서비스원이 기관 간 협업을 조정하는 허브 역할을 수행하기를 기대하고 있으며, 공동사업 발굴과 성과 공유를 통한 시너지 창출 기능을 요구하는 것으로 분석됨</p>
언론 및 기타단체	<ol style="list-style-type: none"> (1) 지역복지 협력체계 운영 (2) 정책·사업 정보 제공 (3) 정책개발·연구 협력 (4) 지역 간 서비스 격차 해소 논의 (5) 운영 투명성 강화 	<p>언론 및 기타단체는 사회서비스원이 사회서비스 정책과 현장의 가치를 외부에 전달하는 공공 커뮤니케이터로서 기능하기를 기대하고 있음. 투명한 정보 공개와 정책·연구 협력을 통한 공공성 확산 기능이 중요하게 인식됨</p>

□ 사회서비스원 이해관계자 요구조사-역량

구분	이해관계자 욕구	분석내용
소속시설	(1) 회계·인사·노무 전문역량 (2) 시설 운영 전반 이해도 (3) 표준운영모델 적용 역량 (4) 본부-시설 조정·문제해결 역량 (5) 인권·윤리경영 전문성	소속시설은 사회서비스원이 시설 운영의 실재를 이해하고 조정할 수 있는 전문조직으로 기능하기를 기대하고 있음. 특히 회계·인사 등 핵심 관리 영역과 인권·윤리 분야에서의 전문역량 확보 여부가 조직 신뢰도와 직결되는 요소로 인식됨
사회서비스기관	(1) 민관 협력·네트워크 조정 역량 (2) 현장 중심 기획·실행 역량 (3) 표준화 모델 개발 역량 (4) 조정·중재 역량 (5) 정책·제도 이해 역량	사회서비스 기관은 사회서비스원이 개별 사업 수행보다는 민간 영역을 지원·조정하는 역할을 수행하기를 요구하고 있음. 기획·조정·중재 역량이 조직의 핵심 역량으로 인식되고 있음
지자체	(1) 정책 대응 및 실행 역량 (2) 민관 자원 연계·조정 역량 (3) 지역 특성 반영 기획 역량 (4) 협업 구조 운영 역량	지자체는 사회서비스원을 정책 이행의 실질적 파트너로 인식하고 있으며, 지역 단위 자원 조정과 정책 연계 실행 능력을 핵심 역량으로 요구하고 있음
도민	(1) 이용자 중심 서비스 기획 역량 (2) 위기·긴급 대응 역량 (3) 공공서비스 윤리·책임성 (4) 소통·정보 전달 역량	도민은 사회서비스원이 공공서비스 최종 책임 주체로서 이용자 중심성과 신속한 대응 능력을 갖추기를 기대하고 있음. 공공성에 대한 신뢰 형성이 중요한 요소로 작용함
타 출연기관	(1) 협업·네트워킹 역량 (2) 공동사업 기획·조정 역량 (3) 정책 변화 공동 대응 역량	타 출연기관은 사회서비스원이 기관 간 협업을 조정하는 허브 역할을 수행하기를 기대하고 있으며, 공동 기획과 조정 능력이 협력의 지속성을 좌우하는 요소로 인식됨
언론 및 기타단체	(1) 대외 소통·홍보 기획 역량 (2) 이슈 대응 및 메시지 관리 (3) 민관 협력 조정 역량	언론 및 기타단체는 사회서비스원의 정책·성적을 명확히 전달할 수 있는 소통 역량과 공공기관으로서의 신뢰성 있는 대응 능력을 요구하고 있음

□ 사회서비스원 이해관계자 요구조사-만족도

구분	이해관계자 욕구	분석내용
소속시설	<ul style="list-style-type: none"> (1) 운영 전문성 및 행정·재정 투명성 만족 (2) 운영 표준화 노력에 대한 긍정 평가 (3) 채용·보고·행정 절차 부담 	제도적 기반과 공공성에 대한 평가는 긍정적이거나, 현장 적용 과정에서의 경직성과 행정 부담이 만족도를 저해하는 요인으로 작용하고 있음
사회서비스기관	<ul style="list-style-type: none"> (1) 민간지원 중심 역할에 대한 긍정 인식 (2) 민간과의 경쟁 최소화 요구 (3) 협력사업을 통한 인지도 상승 	사회서비스원의 정체성에 대한 인식은 개선되었으나, 협력 구조의 지속성과 제도화 수준이 향후 만족도의 관건으로 인식됨
지자체	<ul style="list-style-type: none"> (1) 윤리경영 및 재정 투명성에 대한 신뢰 (2) 지역별 협업 수준 편차 (3) 역할 이해도 차이 	지역별 협업 경험 차이가 존재하며, 지자체 대상 역할 공유와 소통 강화 필요성이 지속적으로 제기됨
도민	<ul style="list-style-type: none"> (1) 공공서비스 신뢰도 및 선호도 상승 (2) 서비스 접근성 개선 체감 (3) 맞춤형 서비스 확대 요구 	기본 서비스에 대한 신뢰는 형성되었으나, 도민 참여형·맞춤형 서비스 확대가 추가 과제로 인식됨
타출연기관	<ul style="list-style-type: none"> (1) 협력 필요성 공감대 확대 (2) 신규 협력사업 경험 (3) 협업 범위 확대 기대 	협업 기반은 형성 단계에 있으며, 지속 가능한 협력 구조 정착이 만족도 향상의 핵심 요소로 인식됨
언론 및 기타단체	<ul style="list-style-type: none"> (1) 사회서비스원 인지도 상승 (2) 협력 의지 증가 (3) 정례적 소통 필요성 	단발성 협력보다는 정례적 소통과 관계 관리 체계 구축이 필요하다는 인식이 형성됨

□ 이해관계자 요구조사 시사점

구분	시사점
사회서비스원 기능	<ul style="list-style-type: none"> ■ (기능 인식의 공통점) 모든 이해관계자는 사회서비스원을 직접 서비스 제공 주체가 아닌, 사회서비스 전반을 지원·조정·관리하는 광역 중간지원조직으로 인식하고 있음 ▣ 사회서비스 수행보다는 지원·조정·표준화 중심의 기능 재정립 필요 ■ (현장 지원 기능 강화 요구) 소속시설·사회서비스 기관 모두 행정·회계·인사 지원, 인력 공백 대응, 교육·컨설팅 등 운영 부담 완화를 위한 실질적 지원 기능 강화를 요구함 ▣ 현장 안정성과 서비스 품질 유지를 위한 지원체계 필요 ■ (공공성·품질관리 역할 기대) 전달체계 관리, 품질관리, 위기·긴급 돌봄 대응 등 공공 영역의 컨트롤타워 기능을 사회서비스원의 핵심 역할로 인식함 ▣ 지역 간 격차 해소와 공공성 강화를 위한 지원 기능 강화 필요
사회서비스원 역량	<ul style="list-style-type: none"> ■ (핵심 역량 인식) 사회서비스원은 행정·재정 관리, 윤리·투명경영, 제도 이해 등 공공기관으로서의 역량을 보유한 조직으로 인식됨 ▣ 제도 기반 운영 역량을 현장 신뢰로 연결하기 위한 실행력 강화 필요 ■ (조정·연계 역량 요구) 사회서비스 기관·지자체·타 출연기관은 사회서비스원이 민관 자원 연계와 협업을 조정하는 허브역할 기대 ▣ 개별 사업 수행보다 기획·조정·중재 중심의 역량 고도화 필요 ■ (이용자 중심 역량 요구) 도민은 위기 대응, 정보 제공, 소통 역량 등 이용자 중심 공공서비스 기획·대응 역량을 핵심 역량으로 인식함 ▣ 정책·제도 중심 역량을 이용자 체감형 서비스로 전환하는 역량 강화 필요
사회서비스원 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ■ (운영 기반에 대한 신뢰) 소속시설·지자체는 사회서비스원의 공공성, 윤리경영, 재정 투명성에 대해 전반적으로 긍정적으로 평가함 ▣ 공공기관으로서의 신뢰 자산을 중장기 전략의 기반으로 활용 필요 ■ (현장 체감 한계) 소속시설과 사회서비스 기관은 행정 절차 부담, 협력 구조의 지속성 부족 등을 만족도 저해 요인으로 인식함 ▣ 제도 운영의 경직성을 완화하고 현장 소통 구조를 보완할 필요 ■ (관계 관리 필요성) 타 출연기관·언론·기타단체는 사회서비스원과의 협력 의지는 높으나, 정례적 소통 체계 부족을 한계로 인식함 ▣ 이해관계자별 소통협력 체계를 제도화하여 중장기적 파트너십 구축 필요

2 내부역량 분석

□ 2025년 조직진단 강점분석

구분	주요내용	분석내용
전략	<ul style="list-style-type: none"> ■ 권한과 책임 ■ 리더십 ■ 방침의 공유 ■ 벤치마킹 ■ 비전 및 전략 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (전략) 중장기 전략체계 롤링을 통해 기관의 미션과 비전에 대한 구성원의 공감대가 형성되어 있으며, 전략 방향과 목표에 대한 이해 수준이 전반적으로 높게 나타남
조직 구조	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 기능조성 ■ 조직 유연성 ■ 업무규정 및 절차 ■ 의사결정 신속성 ■ 조직 효율성 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (조직구조) 환경변화와 전략 방향에 따라 조직편제가 조정·보완되고 있으며, 소규모 조직 특성에 기반한 의사결정의 신속성과 조직 운영의 유연성이 강점으로 작용함
업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인의 전문적 스킬 ■ 업무부가가치 ■ 업무흐름효율성 ■ 정보화 마인드 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (업무수행) 구성원은 개인별 업무 해결 과제를 우선순위에 따라 수행하고 있으며, 업무 흐름이 비교적 효율적으로 운영되고 있음
인사 제도	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육제도 ■ 능력개발 ■ 동기부여 ■ 인사평가제도 ■ 평가의 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (인사제도) 인사 운영 전반에서 실력과 능력을 중시하는 기준이 정착되어 있으며, 평가와 승진의 공정성에 대한 신뢰가 형성되어 있음
관리 체계	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영방식 ■ 관리제도효율성 ■ 보고관리 ■ 조직간 협조 ■ 회의관리 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (관리체계) 기관 내 정보 공유를 위한 기본 인프라가 구축되어 있으며, 예산 배분과 경영 운영이 합리적으로 이루어지고 있음
의사 소통	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 의사소통 ■ 상사와 의사소통 ■ 정보공유 수준 ■ 정보공유 인프라 ■ 정보수집 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (의사소통) 상사와 부서 간 의사소통이 비교적 원활하게 이루어지고 있으며, 일상적인 협의와 정보 전달 체계가 안정적으로 운영되고 있음

강점	전략	조직구조	업무수행	인사제도	관리체계	의사소통
	미션·비전 공감	신속한 의사결정	업무역량	공정성	정보공유 인프라	내부소통

□ 2025년 조직진단 약점분석

구분	주요내용	분석내용
전략	<ul style="list-style-type: none"> ■ 권한과 책임 ■ 리더십 ■ 방침의 공유 ■ 벤치마킹 ■ 비전 및 전략 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (전략) 전략 과제가 개인·부서 단위의 업무로 구체화되는 과정에서 역할 인식과 실행 체감도가 낮게 나타남. 전략 수립과 실행 간 연계 구조를 명확히 하고, 전략 과제별 책임과 실행 경로를 명확화 필요
조직 구조	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 기능조성 ■ 조직 유연성 ■ 업무규정 및 절차 ■ 의사결정 신속성 ■ 조직 효율성 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (조직구조) 일부 부서에서는 업무량 편차와 역할 경계의 모호성이 지속적으로 인식되고 있음. 조직 편제의 적정성, 권한 위임 수준, 부서 간 기능 정렬에 대한 구성원의 체감 개선이 필요한 상황임
업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인의 전문적 스킬 ■ 업무부가가치 ■ 업무흐름효율성 ■ 정보화 마인드 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (업무수행) 전략·정책 업무와 현장·지원 업무 간 요구 역량 차이가 커 구성원 개인의 전문성 축적과 업무 적합성에 대한 부담이 존재함. 직무 특성을 반영한 업무 배치 역량 강화 지원이 요구됨
인사 제도	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육제도 ■ 능력개발 ■ 동기부여 ■ 인사평가제도 ■ 평가의 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (인사제도) 인사 운영의 공정성과 제도적 안정성에 대한 신뢰는 유지되고 있으나, 성과 보상 체계에 대한 체감도는 여전히 낮게 나타남
관리 체계	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영방식 ■ 관리제도효율성 ■ 보고관리 ■ 조직간 협조 ■ 회의관리 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (관리체계) 정책·지시 전달, 의견 반영, 내부 협업을 지원하는 운영 체계 전반에 대한 체감 수준은 낮게 나타남
의사 소통	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 의사소통 ■ 상사와 의사소통 ■ 정보공유 수준 ■ 정보공유 인프라 ■ 정보수집 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (의사소통) 부서 간 정보 공유와 협업 과정에서는 여전히 단절이 존재함. 회의·보고·자료 공유 방식이 실질적인 협업으로 이어지지 못하고 있다는 인식이 확인

강점	전략	조직구조	업무수행	인사제도	관리체계	의사소통
	실행력 부족	역할 정렬 미흡	체감도 편차	동기부여 한계	체계화 미흡	정보연계 부족

□ 직원 만족도 분석

○ 만족도 조사 개요

- (조사기간) 2025. 7. 21~2025. 7. 31.
- (조사방법) 웹 설문조사
- (분석방법) 전체, 부서 구분을 통한 내부역량 분석
- (참여인원) 전체 참여대상 18명 중 15명(83.3%) 참여

○ 7S 조사(2024년~2025년 비교)



- 조직문화 및 리더십 관련 영역(공유가치, 리더십, 구성원)은 72~78점 수준으로 비교적 높게 나타나 구성원의 기본적인 조직 신뢰와 조직에 대한 긍정적 인식이 유지되고 있음
- 반면 조직구조(63.8점), 운영체계(63.2점)는 평균 이하로 나타나 조직 내 업무체계 및 소통·협업 기반에서 개선이 필요한 부분이 확인됨
- 전체적으로 조직문화·구성원 관련 항목은 긍정적이거나, 업무체계·전략·구조 등 '시스템 영역'에 대한 불만족이 존재함

○ 내부역량조사(2023년~2025년 비교)



- 2025년 내부역량 평균 점수는 완만하지만 지속적인 개선 추세를 유지한 것으로 나타남
- 전 영역에서 점수가 단계적으로 상승하여, 조직진단 이후 추진된 조직 운영 개선 노력과 내부 소통 방식 점검 등이 구성원의 인식 변화로 점진적으로 반영된 것으로 해석됨
- 항목별 우선순위의 변화도 확인되는데, 의사소통 영역은 높은 수준을 유지하며 조직 내 소통 구조 개선 효과가 지속되고 있는 것으로 나타남
- 반면, 조직구조 영역은 2023년부터 2025년까지 지속적으로 다른 영역 대비 낮은 평가 수준을 보여, 구조적 개선 필요성이 반복적으로 인식되고 있는 영역으로 분석됨

□ 조직분석 및 만족도 조사 시사점

- 조직의 방향성에 대한 공감은 높으나 실행 체감은 제한적
 - 미션·비전·전략에 대한 이해 수준은 비교적 높게 유지되고 있으나, 전략 실행 과정에서 구성원이 체감하는 역할과 영향력은 제한적
 - 전략 수립과 실행, 개인 업무 간 연계가 충분히 이루어지지 않아 인식과 체감 간 괴리가 존재함
- 조직구조와 운영체계에 대한 구조적 개선 요구 지속
 - 조직구조 영역은 내부역량조사 전 영역 중 상대적으로 낮은 평가를 보임
 - 부서 간 기능 조정, 업무량 불균형, 권한 위임 부족, 의사결정 구조에 대한 문제 인식이 반복적으로 나타나고 있음
- 전략 실행력과 변화관리 참여 수준의 한계
 - 전략의 방향성과 필요성에 대한 인식은 높으나, 실천 과제에 대한 명확성, 추진의 일관성, 혁신 활동 참여도는 낮게 나타남
 - 구성원은 변화의 필요성을 인식하고 있으나 실제 행동으로의 전환은 제한적인 수준에 머물고 있음
- 구성원의 전문성 욕구 대비 지원체계 미흡
 - 구성원은 개인 역량 발휘와 전문성 향상에 대한 욕구가 높음
 - 반면 교육·역량개발 기회, 성과관리 및 경력 관리 체계는 충분하지 않다는 인식이 존재함
 - 구성원 간 욕구와 선호 차이가 커지고 있어 직무 배치, 교육, 개발 전략에 대한 정교한 접근이 요구됨
- 조직구조 및 운영체계 전반에서 체감 개선 필요
 - 조직편제 적정성, 업무량 불균형, 권한위임 부족, 정보교환 저하 등 구조적 문제가 반복함
 - 정책·지시 전달, 의견 반영, 부서 간 협업이 약화되며 내적 피로감 증가 가능성이 존재함

③ 이해관계자 의견수렴

□ 내부 구성원

○ (미래 방향성)

- 「의료·요양 등 지역 돌봄의 통합지원에 관한 법률」 시행에 따라, 사회서비스원은 개별 서비스 관리 차원을 넘어 지역 단위 통합돌봄 정책을 기획·조정·지원하는 전문기관으로 역할 확대 필요
- 보편적 복지 기조는 유지하되, 신규 사업 확대보다는 기존 사회서비스 사업의 구조 점검과 서비스 품질·성과 관리 중심으로 정책 방향 전환 필요
- 도민이 필요할 때 서비스 접근이 가능하도록, 분절된 복지·돌봄 정보를 연계하는 '전북형 통합 사회서비스 접근 체계' 구축에 사회서비스원의 역할 강화 필요
- 단순 시설 운영·행정지원 중심 역할에서 벗어나, 사회서비스 전달체계 전반을 분석·조정·관리하는 정책적 중간지원기관으로의 기능 전환 필요
- 지역·대상별 편차 없이 도민의 일상 전반을 포괄할 수 있도록, 시군 실행체계와 연계한 표준화·모델화 기반 사회서비스 전달체계 구축 필요
- 사회서비스 정책, 사업, 성과 정보를 통합 관리할 수 있는 사회서비스원 중심의 정책·정보 컨트롤타워 기능 강화 필요

○ (전략 및 사업)

- 통합돌봄법 시행에 대응하여 노인·장애인·일상돌봄 등 대상별 개별 사업을 연계·조정하는 통합돌봄 실행 지원 기능 강화 필요
- 사회서비스원의 직접 서비스 제공 확대보다는, 시군·민간 제공기관이 수행하는 사업을 분석·모델화하고 표준 운영체계를 확산에 집중
- 중앙부처 및 광역 단위 공모사업에 적극 참여하여 전북형 사회서비스 모델을 기획·실증·확산하는 전략적 사업 운영 필요
- 지역별·대상별 복지 수요 차이를 반영할 수 있도록, 시군 맞춤형 컨설팅·기획 지원 사업 확대 필요
- 단년도·일회성 사업 구조에서 벗어나, 실증 - 확산 - 성과 환류로 이어지는 중장기 사업 구조 설계 필요
- 현장 데이터를 기반으로 한 사업 성과 분석을 통해, 재정 투입 대비 효과성을 높일 수 있는 사업 재구조화 필요

○ (조직 및 인력)

- 확대되는 정책 조정·기획 역할에 대응하기 위해, 단순 행정 중심 인력 구조에서 정책기획·분석·조정 역량 중심 조직으로 전환 필요
- 한정된 인력 규모를 고려할 때, 사회서비스원 단독 수행 방식이 아닌 시군·유관기관·전문가 네트워크를 활용한 협업 구조 강화 필요
- 내부 직원의 정책 이해도와 현장 감수성을 높이기 위한 지속적 학습·교육 체계 마련 필요
- 통합돌봄, 성과관리, 공모사업 대응 등 핵심 기능 중심으로 업무를 재정렬하고, 선택과 집중을 통한 조직 운영 효율화 필요
- 내부 소통과 역할 인식의 명확화를 통해, 사회서비스원의 정체성과 역할에 대한 조직 내 공감대 강화 필요

○ (내부 구성원 의견 시사점)

- 사회서비스 환경 변화는 사회서비스원에게 단순한 사업 확대가 아닌, 역할과 기능의 구조적 전환을 요구하고 있음
- 통합돌봄법 시행과 초고령사회 진입은 사회서비스원을 지역 단위 사회 서비스 전달체계의 기획·조정·지원 핵심 기관으로 재정의할 필요성을 시사함
- 향후 사회서비스원은 직접 서비스 제공 여부보다, 서비스 구조를 설계하고 실행 주체를 지원하며 성과를 관리하는 정책 중간조직으로서의 역할 강화가 중요함
- 이를 위해 전략·사업·조직 전반에서 선택과 집중을 통한 기능 재정립과, 지역 여건에 부합하는 사회서비스 운영모델 구축이 요구됨

□ 외부 이해관계자

○ (미래 방향성)

- 통합돌봄법 시행에 따라 시군 중심의 돌봄체계가 본격화되는 만큼, 사회서비스원은 시군이 단독으로 수행하기 어려운 기획·조정·지원 기능을 수행하는 광역 중간지원조직으로 역할을 진행
- 초고령사회, 인구감소 등 전북의 구조적 여건을 고려할 때, 타 시도 모델의 단순 적용이 아닌 전북형 사회서비스 정책과 전달체계 구축이 필요함
- 사회서비스원은 개별 사업 수행 주체라기보다, 사회서비스 정책과

현장을 연결하는 정책 허브로서 위상을 재정립할 필요가 있음

- 새 정부 출범 및 사회서비스 정책 방향 변화에 발맞춰, 사회서비스원의 기능과 역할을 보다 선제적으로 재설계할 필요가 있음

○ (전략 및 사업)

- 사회서비스 공급 주체가 급격히 증가한 상황에서, 중복·비효율 사업에 대한 점검과 구조 조정을 지원하는 역할이 사회서비스원에 요구됨
- 직접 서비스 제공 확대보다는, 기존 우수 사례를 기반으로 한 서비스 모델화·표준화·확산 전략이 필요함
- 민간 제공기관에 대한 단순 보조금 지원을 넘어, 운영 역량 강화와 서비스 품질 제고를 위한 컨설팅·교육 기능 강화 필요
- 시군 간 서비스 격차 해소를 위해, 소규모 기관·취약 지역을 대상으로 한 맞춤형 지원체계 구축 필요
- 돌봄 공백 발생 가능성이 높은 대상군에 대해, 선제적 발굴과 예방 중심 사업 기획이 중요함
- 분절적으로 운영되는 복지·돌봄 서비스를 연계할 수 있도록, 광역 차원의 통합 정보 기반 및 연계 체계 구축 필요
- 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 대외적 인식 부족을 해소하기 위해, 정책 홍보와 소통 강화 필요

○ (조직 및 인력)

- 제한된 인력 규모를 고려할 때, 사회서비스원이 모든 기능을 직접 수행하기보다는 시군·민간기관과의 협업 구조 강화가 필요함
- 현장 이해도가 높은 정책기획과 실효성 있는 사업 추진을 위해, 현장 경험과 정책 역량을 겸비한 인력 구조로의 점진적 전환 필요
- 본부와 소속 시설 간 역할 분담과 소통 체계를 명확히 하여, 조직 전체의 일관된 방향성 확보 필요

○ (외부 이해관계자 의견 시사점)

- 외부 이해관계자들은 사회서비스원이 직접 서비스를 확대하는 기관이 아니라, 지역 사회서비스 전달체계를 설계·조정·지원하는 광역 정책 기관으로 기능하기를 기대하고 있음
- 특히 통합돌봄 추진 과정에서 사회서비스원은 시군과 민간을 연결하는 조정자이자 지원자로서 역할을 강화할 필요성이 큼

1] 사회서비스원 SWOT분석
□ 전북특별자치도사회서비스원 강점(Strength)

- 중장기 전략체계 수립 및 조직 미션·비전에 대한 공감대 형성
 - 대내외 환경분석, 이해관계자 의견 수렴, 조직진단 결과를 종합하여 중장기 전략체계를 재정비함으로써 기관의 미션과 비전, 전략 방향이 명확히 구조화됨
 - 조직진단 결과, 기관이 지향하는 방향성과 역할에 대한 구성원의 인식 수준이 전반적으로 향상되었으며, 단기 사업 중심이 아닌 중장기 관점의 전략적 사고 기반이 형성된 것으로 나타남
 - 이는 기존에 지적되었던 ‘비전·전략 연계성 부족’이라는 약점을 일정 부분 해소한 요소로, 전략 수립 단계에서의 조직 성숙도가 한 단계 진전된 강점으로 평가됨
- 사회서비스 직영시설 운영 경험과 현장 기반 정책 이해도 축적
 - 노인·장애인·아동·돌봄 등 다양한 분야의 직영시설 및 소속시설 운영 경험을 통해 사회서비스 제공 구조와 현장 여건에 대한 이해도가 지속적으로 축적됨
 - 이러한 경험은 정책을 단순히 제도 차원에서 해석하는 수준을 넘어, 현장 적용 가능성과 실행 과정의 한계를 함께 고려할 수 있는 기반으로 작용하고 있음
 - 특히 이번 전략체계 롤링 과정에서 정책 설계, 품질 관리, 민간 지원 기능을 강화하는 전략이 도출된 배경에는 이러한 현장 기반 정책 이해도가 중요한 강점 요인으로 작용함
- 소규모 조직 기반의 신속한 의사결정 구조
 - 본부 조직이 비교적 소규모로 구성되어 있어 환경 변화, 정책 요구, 조직 개편 등에 대해 신속한 의사결정과 구조 조정이 가능한 체계를 유지하고 있음
 - 실제로 전략사업실 신설, 기능 재정렬, TF 체계 정비 등 이번 조직 재설계 과정에서도 비교적 단기간 내 의사결정과 실행이 이루어졌으며, 이는 조직의 기동성과 대응력을 보여주는 요소로 평가됨
 - 다만 이 강점은 향후 전략 실행 단계에서 체계적 관리와 결합되지 않을 경우 개인 의존적 운영으로 전환될 수 있어, 전략 연계 경영 관리체계 강화 필요성과 함께 인식되고 있음

□ 전북특별자치도사회서비스원 약점(Weakness)

- 전략 실행 단계에서의 자원 배분·성과연계 체계 미흡
 - 중장기 전략체계는 정립되었으나, 전략 과제가 인력·예산·성과관리 체계와 유기적으로 연계되는 구조는 충분히 구축되지 못한 것으로 나타남
 - 조직진단 결과, 전략 방향에 대한 이해 수준에 비해 전략 실행 과정에서 구성원이 체감하는 역할과 책임의 명확성은 상대적으로 낮게 인식됨
 - 이에 따라 전략 수립 중심의 운영에서 벗어나, 전략 실행을 뒷받침하는 자원 배분 및 성과 관리 체계 고도화가 요구됨
- 조직 기능 간 역할 정렬 및 정보 공유 구조의 한계
 - 조직개편과 기능 재정비를 통해 구조적 틀은 마련되었으나, 부서 간 역할 경계와 업무 연계 방식이 충분히 명확화되지 못한 부분이 존재함
 - 특히 정책·사업·지원 기능 간 정보 공유 체계가 체계적으로 정렬되지 않아, 조직 차원의 협업과 연계 과정에서 비효율이 발생하고 있음
 - 이는 소규모 조직의 신속성이라는 강점이 조직 차원의 실행력으로 확장되지 못하는 요인으로 작용하고 있음
- 인사·역량관리 및 위기관리 체계의 고도화 필요
 - 구성원의 전문성 강화와 역량 발휘에 대한 요구는 높게 나타나고 있으나, 이를 중장기적으로 지원하는 체계적인 인사·역량관리 시스템은 충분히 구축되지 못한 것으로 인식됨
 - 또한 조직 위기 발생 시 사전 예방과 사후 대응을 포괄하는 관리 체계가 명확하지 않아, 조직 안정성 측면에서 개선 필요성이 제기됨
 - 이러한 약점은 단기적 제도 보완보다는, 조직 운영 전반을 아우르는 관리 체계 고도화 전략을 통해 해소할 필요가 있음

□ 전북특별자치도사회서비스원 기회(Opportunities)

- 사회서비스 공공성 강화 및 통합돌봄 중심 정책 환경의 구체화
 - 국가 및 광역 단위에서 통합돌봄, 사회서비스 공공성 강화가 중장기 정책 방향으로 명확히 제시되며, 사회서비스원의 정책 수행기관으로서의 역할 확대 여건이 성숙 단계에 진입함
 - 단순 서비스 제공을 넘어 정책 설계, 조정, 관리 기능을 수행하는 광역 사회서비스 조직에 대한 제도적 기대가 강화되고 있음

- 광역 사회서비스 컨트롤타워 기능에 대한 제도적·행정적 요구 증가
 - 시군 단위 돌봄·사회서비스 정책의 복잡화로 인해, 광역 차원의 정책 조정 및 지원 기능에 대한 요구가 지속적으로 증가하고 있음
 - 사회서비스원은 정책 - 현장 간 중간지원조직으로서 컨트롤타워 역할을 수행할 수 있는 제도적 위치와 행정적 기반을 확보하고 있음
- ESG·책임경영 중심의 공공기관 운영 패러다임 전환
 - 공공기관 전반에 걸쳐 ESG, 책임경영, 윤리경영이 핵심 운영 가치로 확산되면서 사회서비스 분야에서도 공공성·투명성·지속가능성을 강화한 운영체계에 대한 요구가 확대됨
 - 사회서비스원은 사회서비스 분야의 특성을 반영한 ESG 체계를 선도적으로 구축·확산할 수 있는 환경적 기회를 보유하고 있음

□ 전북특별자치도사회서비스원 위협(Threats)

- 정책수요 확대 대비 조직·인력·재원 제약의 지속
 - 통합돌봄, 취약계층 지원, 사회서비스 품질관리 등 정책 수요는 지속적으로 확대되고 있으나, 조직 규모와 인력, 재원은 이에 비례하여 확충되기 어려운 구조가 지속되고 있음
 - 정책 기대 수준과 조직의 실제 수행 여건 간 격차가 확대될 경우, 기관의 실행력과 지속가능성에 부담으로 작용할 가능성이 있음
- 공공기관에 대한 성과·윤리·효율성의 동시적 요구 강화
 - 공공기관에 대해 재정 효율성, 성과 창출, 윤리·책임 경영을 동시에 요구하는 환경이 강화되면서 사회서비스원의 운영 부담이 증가하고 있음
 - 특히 사회서비스 성과의 특성상 단기간에 계량적 성과를 도출하기 어려운 점이 기관 평가 및 대외 인식 측면에서 제약 요인으로 작용할 수 있음
- 사회서비스 성과의 계량화 및 가시화 한계
 - 사회서비스의 질적 성과와 이용자 체감 효과는 중요성이 높음에도 불구하고, 정량적 지표로의 전환과 외부 가시화에는 구조적 한계가 존재함
 - 성과측정 방식에 대한 사회적·제도적 합의가 충분히 형성되지 않을 경우, 기관의 역할과 성과가 과소 평가될 위험이 있음

2-1. 사회서비스원 전략분석

□ 전략분석의 기본방향

- 이번 전략분석은 대내외 환경분석, 이해관계자 의견 수렴, 조직진단 결과를 종합하여 기존 전략체계를 단순 유지·보완하는 방식이 아니라, 전략 실행력과 조직 운영의 정합성을 중심으로 전략 구조를 재정렬하는 데 목적을 둠
- 특히 강점·약점·기회·위협 분석 결과, 기관이 지향하는 방향과 정책적 기대에 비해 전략 실행 단계에서의 체계성과 조직 운영 기반이 충분히 뒷받침되지 못하고 있다는 인식이 확인됨에 따라, 이번 롤링에서는 ‘무엇을 할 것인가’뿐만 아니라 ‘어떻게 실행할 것인가’에 초점을 둔 전략 재구성을 추진함

□ 전략 재배치

- SO 전략 : 강점을 활용한 정책·거버넌스·품질 중심 전략 강화
 - 강점과 기회요인 분석 결과, 사회서비스원은 중장기 전략체계 수립을 통해 조직의 미션과 비전에 대한 공감대를 형성하고, 직영시설 운영 경험을 바탕으로 한 현장 기반 정책 이해, 소규모 조직에 따른 신속한 의사결정 구조라는 강점을 보유하고 있는 것으로 나타남
 - 이에 이번 전략체계에서는 기존의 사업수행 중심 전략에서 나아가, 정책 설계·조정·관리 기능을 수행하는 광역 사회서비스 컨트롤타워로서의 역할을 강화하는 방향으로 전략을 재정렬함
- WO 전략 : 약점을 정책·제도적 기회를 통해 보완하는 실행 기반 전략 전환
 - 약점과 기회요인 분석 결과, 전략 방향에 대한 공감 수준에 비해 전략 실행 단계에서의 자원 배분, 성과 연계, 조직 운영체계가 충분히 뒷받침되지 못하고 있다는 한계가 확인됨
 - 이에 따라 이번 전략체계에서는 외부 정책환경 변화와 제도적 기회를 활용하여 조직 내부 실행력을 강화하는 방향으로 전략을 전환하고, 전략 - 성과 - 조직 운영을 연결하는 실행 기반 중심의 전략으로 재배치함

- ST 전략 : 강점을 활용한 핵심 기능 안정화 및 책임성 강화 전략
 - 강점과 위협요인 분석 결과, 사회서비스원은 직영시설 운영 경험과 공공기관으로서의 제도적 위치를 바탕으로, 확대되는 정책 수요와 공공기관에 대한 성과·윤리·효율성 요구에 대응할 수 있는 기반을 보유하고 있음
 - 이에 이번 전략체계에서는 핵심 기능의 안정적 운영과 책임성 강화를 중심으로, 기관의 신뢰성과 지속가능성을 확보하기 위한 전략으로 재정렬함
- WT 전략 : 구조적 한계를 고려한 조직 운영 안정화 전략
 - 약점과 위협요인 분석 결과, 조직·인력·재원 제약과 사회서비스 성과 가시화의 한계 등 구조적 위험 요인이 상존하고 있음이 확인됨
 - 이에 따라 이번 전략체계에서는 단기 성과 창출보다는 조직 내부 소통과 운영 기반을 안정화하는 데 중점을 두고, 타 전략의 실행력을 뒷받침하는 기반 전략으로 재정렬함

2-2. 사회서비스원 전략

□ 강점-기회 전략(SO 전략)

- 전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화
 - (전략 개요) 전북 지역 특성과 정책환경을 반영한 사회서비스 정책을 체계적으로 설계·제도화하여, 사회서비스원이 광역 단위 정책 수행 기관으로서의 역할을 명확히 수행하도록 하는 전략임
 - (도출 배경) 사회서비스원 소속시설의 공공성이나 서비스가 민간운영 법인과의 차별화를 느낄 수 없다는 비판이 제기되고 있음. 이에 운영 시설별 조직진단 및 공공성 강화를 위한 구체적 전략 수립을 통해 체감할 수 있는 서비스 차별화 전략도출이 필요함
 - (전략적 역할) 전북형 사회서비스 정책의 기획·설계·제도화를 통해 정책 일관성과 실행력을 제고하고, 도 - 시군 - 현장을 연결하는 정책 허브 기능을 수행함

- 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련
 - (전략 개요) 지자체, 민간기관, 유관단체 등 지역사회 주체 간 협력 구조를 제도화하여 사회서비스 전달체계 전반의 연계성과 지속가능성을 강화하는 전략임
 - (도출 배경) 사회서비스원은 현장 네트워크와 정책 수행 경험을 강점으로 보유하고 있으나, 협력 구조가 사업 단위 중심으로 운영되어 체계적 거버넌스로 정착되지 못한 한계가 존재함. 정책환경 변화에 따라 광역 단위 조정·연계 기능에 대한 요구가 확대되면서 거버넌스 체계 정립 필요성이 제기됨
 - (전략적 역할) 지역사회 기반 협력 구조를 제도화하여 사회서비스 정책과 사업의 안정적 실행을 지원하고, 광역 사회서비스 컨트롤 타워로서의 조정·중재 역할을 수행함

- 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축
 - (전략 개요) 이용자 관점에서 사회서비스 품질을 관리·개선하는 체계를 구축하여 도민 체감도를 제고하는 전략임
 - (도출 배경) 직영시설 운영 경험을 통해 서비스 제공 과정과 품질 관리에 대한 이해는 축적되었으나, 이용자 중심의 체계적 품질관리 기준과 환류 구조는 상대적으로 미흡한 것으로 분석됨
 - (전략적 역할) 이용자 중심 품질 기준을 설정하고 평가·개선 체계를 구축함으로써 사회서비스의 공공성과 신뢰도를 강화함

□ 약점-기회 전략(WO 전략)

- 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축
 - (전략 개요) 정책기획 - 사업실행 - 성과평가 - 환류로 이어지는 순환 구조를 구축하여 전략 실행력을 제고하는 전략임
 - (도출 배경) 조직진단 결과 전략 자체에 대한 이해도는 높으나, 자원 배분과 성과 연계가 미흡하여 전략 실행 체감도가 낮게 나타남. 이에 정책 수행 과정 전반을 성과 중심으로 연계할 필요성이 제기됨
 - (전략적 역할) 전략과 사업, 성과를 유기적으로 연결하여 정책 효과성을 높이고, 조직 운영의 책임성과 일관성을 강화함

- 민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화
 - (전략 개요) 민간 사회서비스 제공기관을 대상으로 한 품질 관리 및 역량 강화 지원체계를 고도화하는 전략임
 - (도출 배경) 사회서비스 공공성 강화 요구가 확대되는 가운데, 민간 기관의 운영 역량과 품질 편차에 대한 문제 인식이 지속적으로 제기됨. 사회서비스원의 현장 이해도를 활용한 지원체계 강화 필요성이 도출됨
 - (전략적 역할) 민간 운영기관의 서비스 품질과 운영 역량을 체계적으로 지원하여 지역 사회서비스 전반의 수준을 제고함

- 전략 연계 경영관리체계 강화
 - (전략 개요) 전략과 경영관리 기능을 연계하여 조직 운영의 효율성과 실행력을 높이는 전략임
 - (도출 배경) 기획과 경영 기능 분리, 경영평가 업무 일원화 등 조직 개편을 통해 전략 기능을 강화할 필요성이 조직진단 과정에서 확인됨
 - (전략적 역할) 전략 - 조직 - 성과 간 연계를 강화하여 경영관리 체계의 일관성과 실효성을 확보함

□ 강점-위협 전략(ST 전략)

- 소속시설 관리·품질체계 고도화
 - (전략 개요) 소속시설 운영관리 및 품질관리 체계를 고도화하여 외부 요구에 안정적으로 대응하는 전략임
 - (도출 배경) 정책 수요 확대와 동시에 공공기관에 대한 성과·윤리·효율성 요구가 강화되면서, 소속시설 관리 체계의 정교화 필요성이 증대됨
 - (전략적 역할) 소속시설 운영의 표준화와 품질관리를 통해 기관 전체의 신뢰성과 안정성을 강화함

- ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화
 - (전략 개요) ESG 관점에서 사회서비스원의 책임경영 체계를 강화하는 전략임
 - (도출 배경) 공공기관 운영 패러다임이 ESG·책임경영 중심으로 전환됨에 따라 사회서비스 분야에서도 이에 대한 선도적 대응이 요구됨
 - (전략적 역할) 사회서비스 분야 ESG 기준을 정립하고 책임경영을 내재화함으로써 공공기관으로서의 사회적 신뢰를 제고함

□ 약점-위협 전략(WT 전략)

○ 소통기반 기관운영체계 정착

- (전략 개요) 조직 내·외 소통구조를 정비하여 운영 안정성과 구성원 체감도를 제고하는 전략임
- (도출 배경) 조직 규모 대비 기능 확장, 세대 간 인식 차이, 정보공유 한계 등 구조적 위험 요인이 누적되면서 조직 피로도 증가 가능성이 확인됨
- (전략적 역할) 소통 기반 운영체계를 정착시켜 조직 안정성을 확보하고, 전략 실행을 뒷받침하는 내부 운영 기반을 강화함

3 사회서비스원 SWOT

경영환경 내부역량	강점(Strength)	약점(Weakness)
	<ul style="list-style-type: none"> • 중장기 전략체계 수립 및 조직 미션·비전에 대한 공감대 형성 • 직영시설 운영 경험과 현장 기반 정책 이해도 축적 • 소규모 조직 기반의 신속한 의사결정 구조 	<ul style="list-style-type: none"> • 전략 실행 단계에서의 자원 배분·성과 연계 체계 미흡 • 조직 기능 간 역할 정렬 및 정보공유 구조의 한계 • 인사·역량관리, 위기관리 체계의 고도화 필요
기회(Opportunities)	SO 전략	WO 전략
<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 공공성·통합돌봄 강화에 따른 정책적 역할 확대 • 광역 사회서비스 컨트롤타워 기능에 대한 제도적 기대 고도화 • ESG·책임경영 등 공공기관 운영 패러다임 전환 	<ul style="list-style-type: none"> • 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 • 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 • 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 • 민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 • 전략 연계 경영관리체계 강화
위협(Threats)	ST 전략	WT 전략
<ul style="list-style-type: none"> • 정책 수요 확대 대비 조직·인력·자원 제약 지속 • 공공기관에 대한 성과·윤리·효율성의 동시적 요구 • 사회서비스 성과의 계량화 및 가시화 한계 	<ul style="list-style-type: none"> • 소속시설 관리·품질체계 고도화 • ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> • 소통기반 기관운영체계 정착

4 매트릭스 분석결과 및 전략 재배치 방향

□ 매트릭스 분석 목적

- 매트릭스 분석은 대내외 환경분석, 이해관계자 의견수렴, 내부역량 분석 및 SWOT 분석을 통해 도출된 전략과제를 단순 나열이 아닌 전략적 중요도와 내부 실행역량 관점에서 재정렬하기 위해 수행함
- 특히 전략체계 롤링을 통해 기존 전략과제의 성격과 역할이 변화함에 따라, 각 전략과제가 중장기 핵심 전략으로서 집중 관리가 필요한 과제인지, 또는 운영·기반 강화 중심의 과제인지를 구조적으로 구분할 필요성이 제기됨
- 이에 본 분석에서는 전략과제별 상대적 위치를 시각적으로 제시함으로써, 향후 중장기 전략체계 재정립 및 연차별 실행계획 수립의 기초 자료로 활용하고자 함

□ 분석 기준 및 방법

- 본 매트릭스는 두 가지 분석 축을 기준으로 구성함
 - 전략적 중요도: 정책환경 변화 대응성, 중장기 목표와의 연계성, 기관 정체성 및 공공성 강화 기여도를 종합적으로 고려함
 - 내부 실행역량: 조직·인력·제도·재원 측면에서의 실행 가능성, 기존 사업 경험 및 내부 관리체계 수준을 종합적으로 반영함
- 전략과제는 내부역량 분석 결과와 SWOT 분석에서 도출된 시사점을 종합하여 상대적 위치로 배치하였으며, 사분면별 전략 성격을 사전에 고정하지 않고 전략과제의 특성에 따라 해석하는 방식으로 분석을 진행함

□ 전략과제 재배치 결과 및 해석

- 분석 결과, 전략과제는 전략적 중요도와 내부 실행역량 수준에 따라 다음과 같은 특징을 보임
 - 전략적 중요도와 실행역량이 모두 높은 영역에는 「지역사회 기반

- 사회서비스 거버넌스 체계 마련」, 「소속시설 관리·품질체계 고도화」, 「소통기반 기관운영체계 정착」 등이 위치하여, 중장기 전략체계에서 핵심 관리 전략과제로서 우선 추진이 필요한 과제로 도출됨
- 전략적 중요도는 높으나 실행역량 보완이 필요한 영역에는 「전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화」, 「사회서비스 정책-성과 순환체계 구축」 등이 포함되어, 정책·제도 중심 전략으로서 단계적 추진과 조직·제도적 뒷받침이 요구되는 과제로 분석됨
 - 실행역량은 비교적 확보되어 있으나 전략적 중요도가 상대적으로 낮은 영역에는 「ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화」, 「전략 연계 경영관리체계 강화」 등이 위치하여, 기관 운영의 안정성과 지속가능성 확보를 위한 기반 전략으로서의 성격이 강한 것으로 나타남
 - 전략적 중요도와 실행역량 모두 보완이 필요한 영역에는 「민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화」, 「이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축」 등이 포함되어, 중장기 관점에서 단계적 접근과 전략적 선택이 필요한 과제로 분류됨

전략과제 재배치 매트릭스

전략적 중요도 및 내부 실행역량 분석 기반



- 매트릭스 분석을 통해 전략과제 간 우열을 판단하기보다는, 각 전략과제의 역할과 추진 방식의 차이를 명확히 구분할 수 있었음

1-1. 전략체계 재정립 필요성

- 전북특별자치도사회서비스원은 설립 이후 대내외 환경 변화와 정책 요구에 대응하며 단계적으로 전략체계를 구축·운영해 왔음
- 그러나 사회서비스 정책 환경의 급속한 변화, 통합돌봄 중심 정책 전환, 사회서비스 공공성 및 책임경영 강화 요구 확대 등으로 기존 전략체계의 범위·역할·우선순위에 대한 재점검 필요성이 지속적으로 제기됨
- 특히 조직진단, 내부역량 분석, 이해관계자 의견수렴, SWOT 분석 결과를 종합한 결과, 기존 전략과제 일부는 정책 설계 기능과 사업 수행 기능이 혼재되어 있거나, 전략적 중요도 대비 실행 방식이 불명확하다는 한계가 확인됨
- 이에 전략체계 롤링 결과를 반영하여, 전략의 위계와 역할을 명확히 하고 기관의 중장기 정체성과 기능에 부합하도록 전략체계를 재정립하고자 함

1-2. 전략체계 재정립 방향

- 조직진단, 내부역량 분석, 이해관계자 의견, SWOT 분석 결과를 종합하여 전략체계 재정립 추진
- 단기 사업 중심 전략에서 벗어나 정책·조정·관리 중심의 중장기 전략체계로 전환
- 전략과제의 기능·역할·범위를 명확히 하여 전략 실행력 제고

2 전략체계 롤링 결과 반영

- (롤링 개요) 기존 중장기 전략체계를 기반으로 연차별 실행 결과, 조직진단 결과, 정책환경 변화 등을 반영하여 전략체계 롤링 실시

- 롤링 결과 주요 반영사항
 - 정책 설계 기능과 사업 수행 기능의 구분 필요성 도출
 - 전략과제 간 중복·확장 문제 해소
 - 전략 우선순위 및 역할 재정렬 필요성 확인

3 정책환경 · 조직역량 변화 대응

- 정책환경 변화 대응
 - 통합돌봄 정책 본격화
 - 사회서비스 공공성·책임경영 강화
 - 광역 사회서비스 컨트롤타워 역할 요구 확대
- 조직역량 변화 분석
 - 중장기 전략체계 수립 및 미션·비전 공감대 형성
 - 시설 운영 경험 축적
 - 전략 실행 단계에서의 자원·성과 연계 한계

4 전략방향 설정

- 전략방향은 전략체계 롤링 결과를 반영하여, 기존 전략방향의 기본 틀을 유지하되 정책환경 변화와 조직역량 수준에 맞게 기능과 역할을 재정렬하는 방향으로 설정
- 특히 사회서비스 공공성 강화, 통합돌봄 정책 확대, 광역 사회서비스 컨트롤타워 역할에 대한 정책적 요구를 고려하여, 사업수행 중심 전략에서 정책설계·조정·관리 기능 중심의 전략체계로 전환함
- 중장기 전략방향
 - 지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련
 - 도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고
 - 혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축

5 전략체계 구성

□ 전략방향-전략과제 구성 체계

- 전략체계는 전략방향별로 정책 기능, 서비스 품질, 기관운영 역량을 균형 있게 강화하는 구조로 설계하였으며, 각 전략과제는 상호 연계성을 기반으로 단계적·체계적 추진이 가능하도록 구성함

- 전략방향 1. 지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련
 - 전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화
 - 사회서비스 정책 - 성과 순환체계 구축
 - 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련
- 전략방향 2. 도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고
 - 소속시설 관리·품질체계 고도화
 - 민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화
 - 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축
- 전략방향 3. 혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축
 - ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화
 - 전략 연계 경영관리체계 강화
 - 소통기반 기관운영체계 정착

□ 전략체계 구성의 특징

- 정책 환경 변화에 대응하여 사회서비스원의 정책 설계·조정 기능을 전략 전면에 배치
- 소속시설 및 민간기관 관리 기능을 단순 지원이 아닌 품질·성과 중심 관리 체계로 재정립
- ESG, 전략 연계 경영관리, 소통체계를 통해 공공기관으로서의 책임성과 실행력을 동시 강화

6 전략과제 수정 배경

전략방향	9대 전략과제	수정 배경	핵심기능
지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화	기존 '정책지원 확대' 과제는 정책기획, 시범사업, 개별 서비스 개발이 혼재되어 전략과제 범위가 과도하게 확장되었으며, 정책적 판단과 사업 수행의 구분이 불명확한 한계가 있었음	지역 여건과 정책환경을 반영한 사회서비스 정책 아젠다 발굴, 제도 개선 과제 도출, 시범사업의 정책적 실증·제도화 기능 수행

전략방향	9대 전략과제	수정 배경	핵심기능
지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	사회서비스 정책-성과 순환체계 구축	기존 '순순환체계 정립'은 플랫폼 구축, 조사, 관리 기능이 병렬적으로 구성되어 성과의 축적·환류 구조가 명확히 드러나지 않았음	사회서비스 전반의 정책-사업-성과 흐름을 구조적으로 관리하고, 장기적 관점에서 성과 축적과 정책 개선으로 연결되는 순환체계 기반 마련
	지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 구축	기존 '촘촘한 복지 네트워크 구축'은 네트워크 확대 자체에 초점이 맞춰져 전략적 기능과 책임 범위가 불명확하였음	통합돌봄 등 지역 기반 정책 실행을 위한 공공·민간·지역 주체 간 협력 구조 설계 및 운영, 사회서비스 조정·연계 기능 강화
도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	소속시설 관리·품질체계 고도화	기존 '체계적이고 안정적인 소속시설 운영'은 운영·관리 중심으로 인식되어 소속시설의 전략적 역할을 충분히 반영하지 못함	소속시설의 운영 표준화, 품질 관리, 성과 점검을 통해 광역 단위 공공 운영모델을 정립하고 단계적 기능 전환 기반 마련
	민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 고도화	기존 과제는 지원사업 중심으로 구성되어 민간 서비스 품질에 대한 구조적 관리 기능이 충분히 드러나지 않았음	민간 제공기관의 서비스 품질 기준 정립, 역량 강화 지원, 공공의 조정·지원 역할을 통한 지역 사회서비스 질 제고
	이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축	기존 '수요자 중심 맞춤형 서비스 제공'은 개별 사업 나열 중심으로 전략성과와의 연결성이 약했음	이용자 경험과 요구를 기반으로 서비스 품질을 점검·개선하는 체계 구축, 사회서비스 전반의 이용자 관점 품질관리 기반 마련
혁신기반 안정적인 기관운영 체계 구축	ESG체계 기반 책임경영체계 고도화	기존 전략과제는 유지 필요성이 높으나 일부 운영 과제가 혼재되어 전략적 범위 정리가 필요하였음	윤리·인권·안전·환경 등 ESG 요소를 반영한 책임경영 체계 구축 및 대외 평가 대응 역량 강화
	전략 연계 경영관리체계 고도화	기존 '효율적 경영시스템 정립'은 내부 관리 중심으로 인식될 우려가 있었음	전략-성과-KPI-환류를 연계하는 경영관리 체계 구축을 통해 전략 실행력 및 책임경영 강화
	소통기반 기관운영체계 구축	기존 '소통하는 조직문화 창출'은 내부 조직문화 과제로 인식되어 전략과제 위상이 약화됨	내부·외부 소통을 포함한 기관운영 방식 전반의 체계화, 신뢰 기반의 공공기관 운영체계 확립

7 재정립된 전략체계 구조도

미션	보편적 사회서비스 제공기반 조성으로 전북도민의 삶의 질 향상		
비전	함께 누리는 복지, 걱정 없는 일상, 촘촘한 전북 사회서비스		
경영방침	협력과 연대	품질향상	책임
핵심가치	상생	전문성	신뢰
경영목표	사회서비스 기반 확충	사회서비스 품질 고도화	사회서비스 분야 선도 경영 실현
3대 전략방향	지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축
9대 전략과제 및 18대 실행과제	전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화 <ul style="list-style-type: none"> 지역·대상별 사회서비스 정책과제 발굴 및 설계 전북형 사회서비스·돌봄 모델 정립 및 제도화 	소속시설 관리·품질체계 정립 <ul style="list-style-type: none"> 소속시설 운영·관리 기준 및 품질관리 체계 정비 소속시설 표준 운영모델 구축 및 확산 	ESG체계 기반 책임경영체계 내재화 <ul style="list-style-type: none"> ESG 기준 기반 책임경영 운영체계 구축 및 내재화 재난·안전·환경 리스크 관리체계 고도화
	사회서비스 정책·성과 순환체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> 복지정보 플랫폼 기반 정책·성과 연계 사회서비스 제공기관 성과관리 제도 기반 구축 	민간기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> 민간 제공기관 품질관리 지원체계 운영 및 강화 민간 제공기관 종사자 역량강화 체계 운영 	전략 연계 경영관리체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> 전략 연계 조직·인사관리 체계 고도화 디지털 기반 경영관리 및 업무체계 강화
	지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 <ul style="list-style-type: none"> 지역사회 사회서비스 협력 거버넌스 운영체계 마련 지역 협력 네트워크 관리 및 연계 체계 정비 	이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> 이용자 욕구 기반 지역대상별 서비스 적용 모델 도입 이용자 경험 기반 서비스 개선 환류체계 구축 	소통기반 기관 운영체계 정착 <ul style="list-style-type: none"> 내부 소통 및 협업 기반 조직운영 체계 강화 도민 참여 기반 전략 소통 및 성과 확산 체계 운영

1 전략 실행 기본방향

○ 기본원칙

- 중장기 전략체계 재정립을 통해 도출된 9대 전략과제는 단순한 방향 제시에 그치지 않고, 연차별 실행계획과 성과관리 체계를 통해 단계적으로 구현될 수 있도록 설계함
- 이에 전략 실행 단계에서는 전략-사업-성과 간 연계성을 강화하고, 정책 환경 변화와 조직 여건을 반영한 유연한 실행 구조를 유지하는 것을 기본원칙으로 설정함

○ 단계적 실행 구조

- 단기 단계: 제도 기반 마련, 실행체계 정비, 시범사업 중심의 실행 안정화
- 중기 단계: 사업 확산, 성과 축적, 정책 환류 구조 정착
- 장기 단계: 전략과제의 제도화, 광역 단위 확산, 지속가능한 운영체계 구축

○ 전략연계 실행체계

- 각 전략과제는 연차별 Action Plan을 통해 구체화되며, 주요 과업, 추진 주체, 성과지표를 명확히 설정하여 전략 실행의 책임성과 실효성을 확보함
- 또한 전략 실행 과정에서 도출되는 성과와 한계는 성과관리 및 환류 체계를 통해 다음 연차 계획에 반영함으로써 전략 롤링 구조를 지속적으로 유지함

○ 조직 운영과의 연계

- 전략 실행은 조직 재설계 결과와 연동하여 추진되며, 전략사업실을 중심으로 전략 관리 기능을 강화하고, 부서별 역할과 책임을 명확히 하여 전략 실행의 분산과 중복을 최소화함
- 이를 통해 전략과제 수행이 일회성 사업 추진이 아닌, 기관 운영 전반에 내재화될 수 있도록 함

2 중장기 Action Plan

전략과제	단기('26~'27년)	중기('28~'29년)	장기(~'30년)
전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화	지역·대상별 사회서비스 정책 과제 발굴·분석 및 정책 아 젠다 정렬	전북형 사회서비스·돌봄 모델 실증·적용 및 제도화 과제 도출	전북형 사회서비스 정책체계 정착 및 정책 성과의 지속적 관리
	정책 수요 기반 서비스 모델 검토	정책모델 적용을 위한 사업· 과제 운영	정책모델 확산 및 제도 운영 안정화
사회서비스 정책-성과 순환체계 구축	복지정보 플랫폼 기반 정책- 성과 연계 구조 점검·정비	플랫폼 기반 성과관리 운영 및 분석 정례화	성과 데이터 축적 기반 정책 환류 체계 정착
	제공기관 성과관리 기준·항목 정비	제공기관 성과관리 제도 적용· 확산	전략과제 단위 성과관리 구조 안정화
지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련	기존 민·관 협력 거버넌스 운영 현황 및 기능 점검	지역사회 협력 구조의 역할· 기능 조정 및 운영	지역 기반 사회서비스 조정· 연계 기능의 안정적 운영
	지역 협력 네트워크 관리 체계 점검	통합돌봄 등 정책과제 중심 협업·조정 수행	거버넌스 운영 성과의 정책· 전략 환류
소속시설 관리·품질체계 정립	소속시설 운영·관리 기준 적용 실태 점검 및 품질관리 지표 운영	표준 운영모델 준수 관리 및 품질 개선 지원	광역 공공 운영모델의 안정적 운영 및 기능 전환 기반 유지
	소속시설 품질관리 점검 체계 운영	관리·품질 중심 운영체계 정착	관리체계 지속 운영 및 공공성 유지
민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화	민간 제공기관 품질관리 기준 점검 및 지원체계 정렬	품질관리 및 종사자 역량강 화 체계 운영	지역 사회서비스 품질관리 체계의 안정적 운영
	종사자 역량강화 체계 운영 준비	종사자 역량강화 프로그램 운영	민간 지원체계 지속 운영
이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축	이용자 욕구 기반 서비스 적용 모델 운영 점검	이용자 경험 기반 서비스 개선 환류체계 운영	이용자 중심 품질관리 체계 정착
	이용자 체감 중심 서비스 품 질 점검 체계 운영	이용자 참여 기반 품질관리 요소 확대·적용	지역 단위 이용자 경험 반영 품질관리 구조 안정화
ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화	ESG 기준 기반 책임경영 운영 체계 점검·정렬	ESG 요소의 기관 운영 전반 적용	책임경영 체계 조직 전반 내재화
	재난·안전·환경 관리체계 운영 점검	재난·안전·환경 리스크 관리 체계 운영	지속가능 경영 기반 안정화
전략 연계 경영관리체계 강화	전략 연계 조직·인사·경영관리 기준 정비	전략-성과 연계 경영관리 체계 운영	전략 실행력 중심 경영관리 체계 정착
	디지털 기반 업무·경영관리 체계 정렬	디지털 기반 경영관리 체계 적용	경영관리 효율성 안정화
소통기반 기관운영체계 정착	내부 소통·협업 기반 조직운영 체계 운영 점검	도민 참여 기반 전략 소통 및 성과 확산 운영	신뢰 기반 기관운영체계 안 정화
	전략 소통 구조 점검·정렬	대내외 소통 체계 운영	성과 공유 체계 지속 운영

3 중장기계획에 따른 주요사업

전략과제	단기('26~'27년)	주요사업
전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화	정책과제 발굴 및 정책 아젠 다 정렬 수요 기반 서비스 모델 검토	1-1국가지자체 정책 연계 및 기관 전략과제 기획관리 1-2사회서비스 혁신 아이디어 공모사업 1-3통합지원 지역계획 수립 및 추진
사회서비스 정책-성과 순환체계 구축	복지정보 플랫폼 기반 정책- 성과 연계 구조 점검·정비 제공기관 성과관리 기준·항 목 정비	2-1전북 복지자원 플랫폼 「전북인복지」 운영 및 고도화 2-2도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축 2-3서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련	거버넌스 운영 현황 및 기능 점검 지역 협력 네트워크 관리 체 계 점검	3-1지역사회 협력 네트워크 기반 거버넌스 체계 구축·운영 3-2민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련 3-3 출연기관·국가기관 전략적 협력사업 기획·운영
소속시설 관리·품질체계 정립	운영·관리 기준 적용 실태 점검 품질관리 지표 운영 및 점검 체계 운영	4-1소속시설 사회서비스 질적변화관리 4-2소속시설 정기감사 4-3소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리
민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화	품질관리 기준 점검 및 지원 체계 정렬 종사자 역량강화 체계 운영 준비	5-1사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원 5-2경영컨설팅 지원사업 5-3사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축	서비스 적용 모델 운영 점검 체감중심 품질점검 체계 운 영	6-1취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영 6-2돌봄공백 대응을 위한 긴급돌봄지원 운영 6-3사회서비스 기관 시설안전점검 지원
ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화	내부 소통·협업 기반 조직운 영 체계 운영 점검 전략 소통 구조 점검·정렬	7-1객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현 7-2중장기 전략체계 운영 및 전략조정 관리 7-3체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
전략 연계 경영관리체계 강화	조직·인사·경영관리 기준 정비 디지털 기반 업무·경영관리 체계 정렬	8-1ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행 8-2인권경영을 통한 사람중심 조직문화 확산 8-3재난 대응 등 안전관리 체계 강화
소통기반 기관운영체계 정착	내부 소통·협업 기반 조직운 영 체계 운영 점검 전략 소통 구조 점검·정렬	9-1사회서비스원 홍보 및 도민 소통 전략 기획·운영 9-2신뢰의 미래지향적 노사관계 정립 9-3종사자 성장지원을 위한 소통형 조직체계 강화

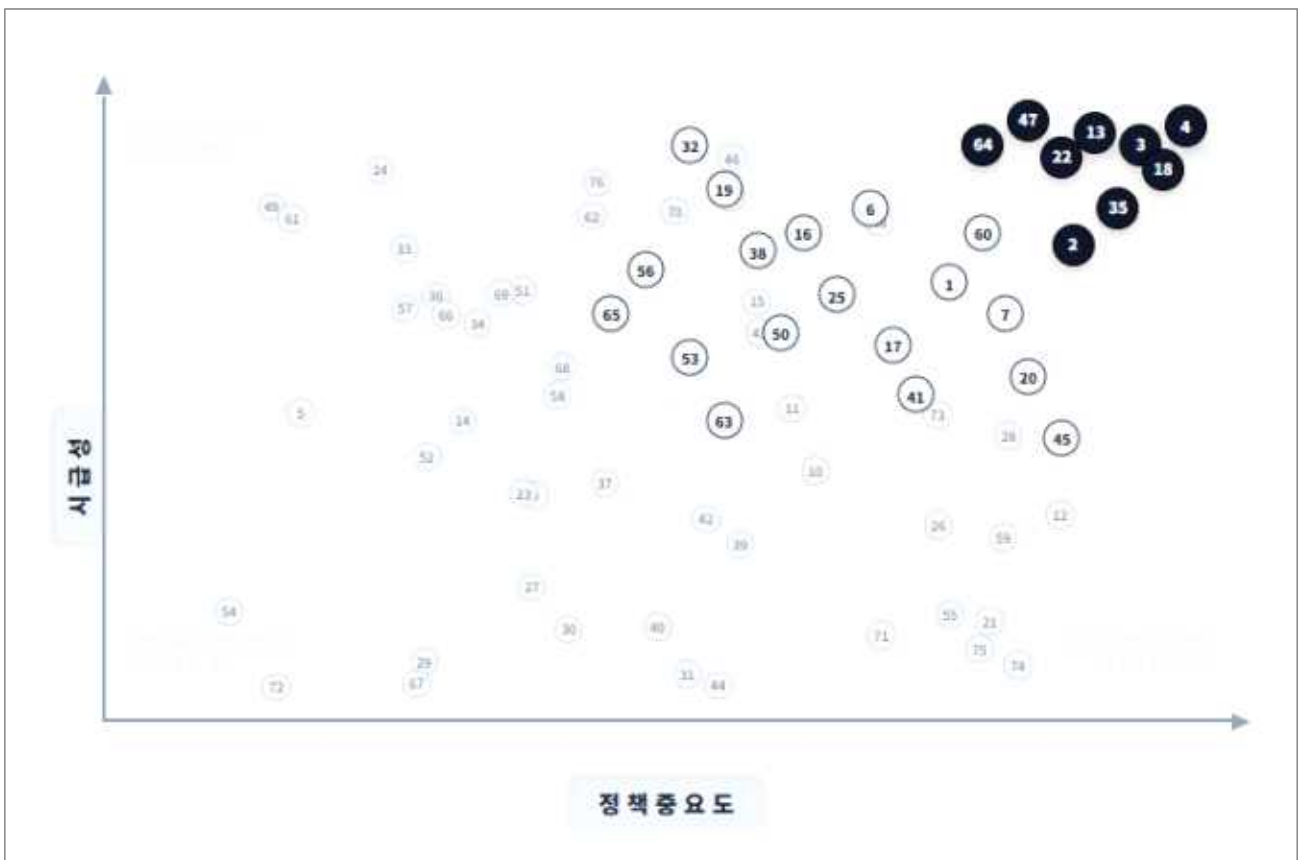
□ 주요사업 선정 기준(우선과제 선정 매트릭스)

구분	평가기준	판단 관점
기준 1	정책 적합성	재정립된 9대 전략과제 및 중장기 전략방향과의 부합 정도
기준 2	도민 체감도	도민·이용자가 체감 가능한 변화 창출 가능성
기준 3	실행 가능성	단기('26~'27년) 내 실행·관리 가능 수준
기준 4	파급 효과성	타 사업·전략과제 확산 및 정책적 파급 가능성

- 재정립된 9대 전략과제를 대상으로 전략적 중요도와 내부 실행 역량을 기준으로 우선과제 선정 매트릭스 분석을 실시함
- 분석 결과, 단기적 집중이 필요한 전략과제와 단계적 고도화가 필요한 전략과제를 구분하여 우선순위를 도출함

□ 우선사업 선정

- 2026년 76개 사업 중 27개 주요사업 선정

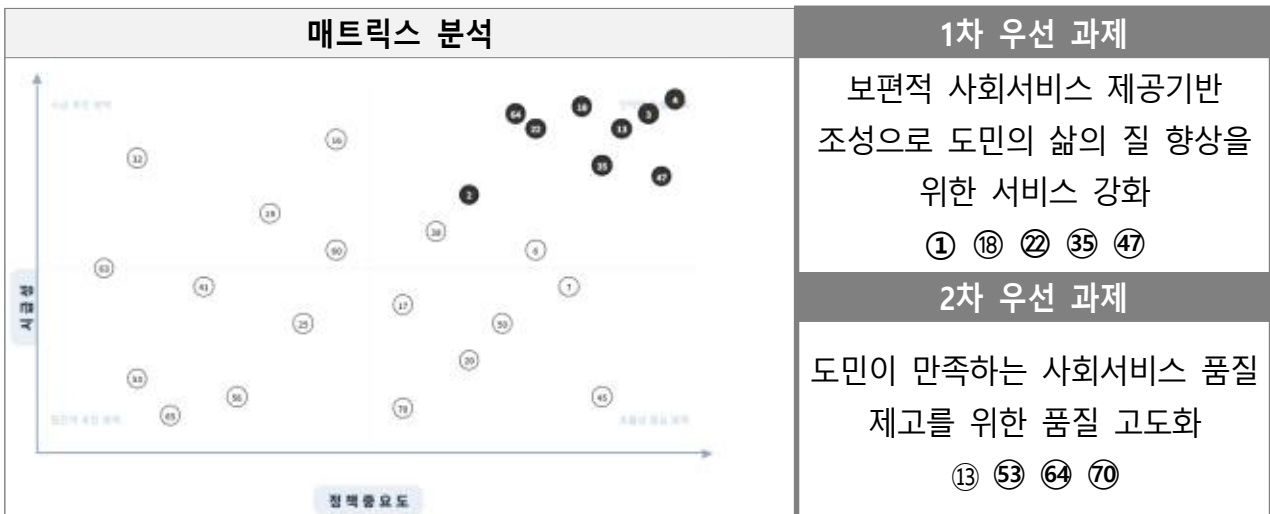


□ 최우선사업 핵심사업 선정

○ 2026년 사업 중 핵심사업 선정

구분	전략과제	'26년 핵심사업	담당 부서
정책사업	전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화	① 국가-지자체 정책 연계 및 기관 전략과제 기획·관리	전략사업실
공약사업	사회서비스 정책-성과 순환체계 구축	⑬ 전북 복지자원 플랫폼 「전북인복지」 운영 및 고도화	전략사업실
정책사업	지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련	⑱ 지역사회 협력 네트워크 기반 거버넌스 체계 구축·운영	전략사업실
경영전략	소속시설 관리·품질체계 정립	⑳ 소속시설 사회서비스 질적변화관리	시설운영팀
경영전략	민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화	㉓ 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원	품질혁신팀
정책사업	이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축	④7 취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영	전북인돌봄센터
경영전략	ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화	⑤3 ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행	경영지원팀
경영전략	전략 연계 경영관리체계 강화	⑥4 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현	경영지원팀
대외환경	소통기반 기관 운영체계 정착	⑦0 사회서비스원 기관 홍보 및 도민 소통 전략 기획·운영	전략사업실

○ 매트릭스 분석



1 전북사회서비스원 중장기계획에 따른 주요사업

전략과제	중기(~'25년)	주요사업
전북형 사회서비스 정책지원 확대	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수요 대응 서비스 개발 ■ 전북형 돌봄체계화를 위한 사업발굴 	1-1 신수요대응 사회서비스 확충을 위한 혁신사업 개발 1-2 복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발 1-3 새로운 수요 등 취약계층 지원체계 강화
사회서비스 선순환체계 정립	<ul style="list-style-type: none"> ■ 통합복지정보 플랫폼 운영 ■ 이용자 성과관리 조사 및 교육 	2-1 전북복지자원플랫폼 전북인복지 운영 2-2 플랫폼 네트워크 강화 및 홍보 2-3 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
층층한 복지 네트워크 구축	<ul style="list-style-type: none"> ■ 복지 네트워크 확대 ■ 민-관 협력체계 확장 	3-1 민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련 3-2 도·시군 지역복지 협력 3-3 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영
체계적이고 안정적인 소속시설 운영	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 운영활성화 지원 ■ 소속시설 운영체계화 	4-1 소속시설 사회서비스 품질향상 4-2 소속시설 모니터링 및 점검 4-3 소속시설 제도·규칙 지원 및 관리
민간 운영기관 지원체계 고도화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민간 제공기관 품질 지원 ■ 민간 지원사업 확대 	5-1 사회서비스 제공인력 역량강화 교육지원 5-2 사회서비스 기관 ESG활성화 지원 5-3 사회서비스 품질향상 공모사업 지원
수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> ■ 맞춤형 서비스 적용 ■ 소규모 기관 지원 확대 	6-1 사회서비스 산업박람회 추진 6-2 농촌지역 찾아가는 이동복지사업 운영 6-3 사회서비스 안전관리 등급제 운영
ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 분야 ESG 발굴 ■ 본부-소속시설재난대응 안전체계 강화 	7-1 ESG경영을 통한 사회적 책임 이행 7-2 인권경영 추진을 통한 성과 가시화 7-3 재난 대응 등 안전관리 체계 강화
효율적 경영시스템 정립	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조직·인사 체계 고도화 ■ 운영시스템 구축 	8-1 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 8-2 효율적 인력관리로 조직 안정성 강화 8-3 체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
소통하는 조직문화 창출	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조직문화 개선 ■ 홍보채널 다양화 	9-1 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립 9-2 소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보네트워크 9-3 사회서비스 인식제고를 위한 홍보 강화

□ 추진배경

- (전북형 혁신사업 발굴 필요) 사회서비스 분야 수요 증가 및 다양화에 따라 새로운 서비스 모델과 혁신적 운영방식 필요 및 사회서비스 분야 일자리 창출, 경제적 효과 극대화를 위한 혁신 사업 개발
- (수요자 중심 정책 개발 필요) 수요자 중심 정책 개발을 통해 도민 참여도 향상 및 사회서비스 정책에 대한 관심 증대

□ 사업개요

- (목 적) 도민 참여형 사회서비스 정책 제안을 통해 사회서비스 다양성 확대 및 만족도 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 4,100천원(국비 100%)
- (사업내용) 수요 기반 중심의 전북형 사회서비스 혁신사업 개발

□ 실행방안

- ① 전북특별자치도사회서비스원 홈페이지 및 SNS를 통한 정책 제안 활성화
 - 사회서비스원 홈페이지 및 복지자원 플랫폼을 활용한 정책제안 활성화
- ② 우수정책 선정 후 전문가 검토회의
 - 제안된 정책에 대해 정리 후 전문가 검토회의 추진 후 우수정책 선정
 - 해당 제안자 직접 방문 후 제안된 정책에 대한 심화 논의
- ③ 사회서비스 산업박람회 포럼 등을 활용한 정책 제안 추진
 - 박람회 및 포럼 등을 활용한 우수정책 전달식 추진

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	정책제안 공모	정책제안 접수 건수
	우수정책 발굴	우수정책 발굴 건수
정성평가	정책 발굴 추진	사회서비스 정책에 대한 관심 제고
	우수정책 발굴	도내 사회서비스 정책 인식도 제고

추진배경

- (지역 맞춤형 서비스 개발 필요) 지역의 사회서비스 수요와 공급 역량을 파악하여 지역 맞춤형 사회서비스를 기획·개발하여 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공 필요

 사업개요

- (목 적) 지역 맞춤형 서비스 개발로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 1,600천원(특별회계-시설 예산)
- (사업내용) 복지 수요조사·분석, 서비스 개발을 위한 사업 자문 및 의견수렴, 서비스 개발 또는 기존사업 재구조화 추진

 실행방안
① 복지수요 조사·분석

- 도민 대상 복지 수요조사·분석(1회)
 - 조사규모, 조사문항, 조사방식 등 계획하여 수요조사 시행, 복지 수요 조사자료 분석

② 서비스 개발 및 관계자 자문

- 서비스 개발 또는 기존 서비스 재구조화(1회, 유사 서비스·이용실적 저조사업 검토 등)
- 대상자 맞춤형 서비스 개발을 위한 전문가 자문 및 관계자 의견수렴(3회)
 - 학계 및 현장 전문가 자문, 잠재적 이용자 대상 서비스 내용(안) 의견수렴

③ 개발 또는 재구조화된 서비스(안) 시범 적용

- 지역 전문기관 연계하여 개발 또는 재구조화된 서비스(안) 시범 적용 (1회)

 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	복지수요 조사·분석	조사·분석 실적(회수)
	신규사업 개발 또는 재구조화 실적	신규사업 개발 또는 재구조화 실적
정성평가	복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발 또는 재구조화	전북특별자치도 지역사회서비스 제공계획 심의위원회 정성평가

□ 추진방향

- (지역사회 돌봄 지지체계 필요) 고령·장애인, 중장년 1인가구 증가에 따른 의료·돌봄·소득 등 사회적 부양 증가, 코로나19 이후로 나타난 사회병리 현상 등으로 사회적 고립화됨에 따라 지역사회 내 함께 살아가는 상호돌봄 지지체계가 필요
- (취약계층 발굴 및 연계) 중장년 대상의 종합적인 실태조사를 기반으로 맞춤형 돌봄 체계 확립하고 지역 유관기관 간 정보공유를 통한 신속한 대상자 발굴

□ 사업개요

- (목 적) 복지정책에 소외된 중장년을 위한 돌봄 체계를 구축하고 지역 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 통해 삶의 질 향상 도모
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (사업대상) 취약계층(1인가구 중장년 등 저소득층)
- (사업내용) 중장년 대상자 발굴 및 사례관리, 지역네트워크를 활용한 맞춤형 서비스 연계,

□ 실행방안
① 민간발굴단 구성 및 운영

- 새로운 복지 수요 발굴을 위한 “전북인(人) 취약계층 발굴단” 구성
- 효율적 운영 및 협력 네트워크 구축을 위한 운영체계 구성
 - 참여대상 : 공공기관(행정복지센터, 보건소, 공공복지 관련 기관), 민간 단체(복지관, 자원봉사센터, 종교기관 등), 지역주민(마을이장 등) 등

② 취약계층 발굴 등 사례관리

- 지역 기반을 둔 유관기관과의 협력 네트워크 강화
- 현장 방문 및 직접 상담 진행
- 발굴 대상자 관리를 통한 맞춤형 연계 지원

③ 지역사회 홍보 및 인식개선 캠페인 추진
□ 평가방법

구분		성과기준
정 량 평 가	민간발굴단 구성	발굴단 구성
	취약계층 발굴 및 연계	발굴 및 연계 건수
	지역자원 및 서비스 연계	서비스 연계.지원 실적
정 성 평 가	지역내 돌봄인프라 형성	다양한 네트워크를 통한 사업 활성화 도모
	사회서비스 기관과의 협력 노력	기관과의 상호 교류를 통한 관계 형성 및 다양한 정보공유

2-1

전북 복지자원 플랫폼 전복인복지 운영

□ 추진방향

- (간편 복지 이용 확대) 온라인 플랫폼 서비스 제공을 위한 기능 고도화 및 정보취약계층 서비스 접근성 확대 노력
- (플랫폼 민관 협력 관리체계 구축) 플랫폼 효용성 강화를 위한 기능보완, 고도화 작업, 복지자원 확대에 필요한 유관기관 및 관계자 대상 네트워크 확대
- (도민 맞춤형 정보 제공) 기존 복지자원의 활용과 제공 서비스 중복을 최소화 및 오류 검토를 통한 효율적, 체계적 자원관리

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼 전복인복지의 안정적 운영
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (사업내용) 복지자원 통합관리 플랫폼 유지관리 및 데이터 점검, 플랫폼 발전 및 활성화를 위한 공무원, 유관기관 관계자, 전문가 대상 교육·자문회의 운영

□ 실행방안

① 전북 복지자원 플랫폼 데이터 현행화

- 전복인복지 데이터 오류 점검 및 정보 현행화
 - 도·시군, 민간기관 대상 복지자원 조사 및 검토 작업 실시
 - 상시 정보 점검 및 도민 의견수렴을 통한 데이터 관리

② 전북 복지자원 플랫폼 확대를 위한 협력체계 구축

- 복지자원 정보조사 2회
 - 도·시군, 민간 복지자원에 대한 중복성 검토 및 확대 수집
- 협력 네트워크 구축
 - 민간자원 확대 및 시스템 적용에 따른 전문가 자문회의 운영
 - 정확한 정보제공 시스템 구축 및 고도화를 위한 민관 네트워크 협력체계 형성
- 플랫폼 시스템 활용 교육 2회(전북도, 지자체, 민간기관 대상)

③ 플랫폼 시스템 유지관리

- 시스템 유지관리 및 기능 확대
 - 부가 서비스 이용 및 사용자 UI/UX 등 기능 개선을 위한 고도화 진행
 - 디지털 취약계층 이용 편이성 향상을 위한 지원 프로그램 도입

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	이용자 맞춤형 복지 플랫폼 운영 및 안정적 서비스 지원	플랫폼 운영(이용자 수)
		분야별 전문가 회의 및 자문회의(횟수)
		시스템 교육(횟수)
		유지관리 및 시스템 기능 개선(횟수)
정성평가	복지서비스 제공망 구축	데이터 점검 및 현행화 작업(횟수)

□ 추진방향

- (선순환 체계 정립) 플랫폼 활성화 독려를 통한 복지사업 이용률 증가 및 복지정책 효율성 강화로 사회서비스의 선순환 체계 마련
- (협력 네트워크 구축) 복지자원 정보 확대 및 이용률 제고를 위한 지자체·민간기관과의 협력관계 증진
- (플랫폼 이용 활성화) 플랫폼 이용률 증가와 도민의 복지 체감도 향상을 위한 복지자원 플랫폼 인지도 강화 및 활성화

□ 사업개요

- (목 적) 전북인복지 고도화 및 활성화를 위한 협력 네트워크 구축
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 121,945천원(도비 100%)
- (사업내용) 플랫폼 발전 및 활성화를 위한 플랫폼 연계 사회서비스 기관 홍보 네트워크 구축

□ 실행방안
① 전북 복지자원 플랫폼 홍보

- 전북인복지 활성화 및 온·오프라인 홍보 실시
 - 플랫폼 홍보물 제작 및 배포, 각종 행사 및 기관 등 방문 홍보 진행
 - 이용자 유입을 위한 온라인 상시 이벤트, 공모전 실시

② 플랫폼 연계 사회서비스 기관 홍보 네트워크 구축

- 홍보단 운영 및 도내 사회서비스 기관 취재
- 전북인복지 활용을 통한 홍보 콘텐츠 최적화 및 기관 자료 제공
 - 회원가입자 관리 및 소식지 메일링 서비스 제공
- 소규모 사회서비스 기관 홍보 지원을 위한 전북인복지 채널 제공

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	플랫폼 활성화 및 네트워크 구축	홍보 이벤트 및 공모전(횟수)
		메일링 서비스(횟수)
		취재 홍보(횟수)
정성평가	사회서비스 선순환체계 정립	정보 공유 확대 및 행정과 민간의 연계 진행

□ 추진배경

- (사회서비스 제공기관의 책임성과 책무성 요구) 공공재원을 활용한 지역사회서비스 제공으로 효과적인 서비스 제공에 대한 책임 요구
- (서비스 효과 확인 필요) 서비스 제공 목적의 달성 여부가 확인될 수 있는 평가 기준과 지표를 활용하여 서비스 효과 확인 필요

□ 사업개요

- (목 적) 서비스 제공기관의 이용자 성과관리 등급제 운영을 통한 이용자 체감 서비스 품질향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 200천원(특별회계-시설 예산)
- (사업내용) 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황 조사, 제공기관의 이용자 성과관리 교육, 제공기관의 성과관리 현황분석, 제공기관별 성과관리 분석 의견 공유

□ 실행방안
① 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황조사

- 이용자 성과관리 현황조사(1회)
 - 이용자 성과관리 현황조사 계획수립 및 제공기관 전수조사 시행
 - '24년 제공기관 이용자 전체 성과관리 현황조사

② 제공기관 이용자 성과관리 교육 운영

- 제공기관 이용자 성과관리 대면교육 운영(1회)
 - 전북특별자치도 이용자 성과관리 등급제 운영 교육, 서비스별 효과성 측정 도구 활용 방법 안내, 이용자별 성과 목표 설정 방법 안내, 서비스 효과 미달성자 사후관리 방법 안내 등
- 제공기관 이용자 성과관리 온라인 상시교육 운영
 - 신규 제공기관, 관리자 변경 기관에게 상시 교육 기회 제공

③ 이용자 성과관리 현황분석 및 성과관리 분석 의견 공유

- 이용자 성과관리 현황분석 추진(1회)
- 성과관리 분석 의견 공유(2회)
 - 온라인 플랫폼 활용하여 제공기관별 분석 의견 공유
 - 서비스별 제공기관 간담회를 통한 서비스별 이용자 성과관리 현황 공유

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	이용자 성과관리 현황조사 및 분석	조사 및 분석 실적(회수)
	제공기관 이용자 성과관리 교육 운영	교육 추진실적(회수)
	이용자 성과관리 분석의견 공유	제공기관별 분석의견 공유 및 간담회 추진실적(회수)
정성평가	지속적인 성과관리 등급 저조기관 개선노력	중점관리기관으로 선정하여 관리

3-1

민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련

□ 추진배경

- (사업 논의 창구 필요) 민간 제공기관과의 안정적 협력관계 구축 및 사업 발굴을 위한 논의 필요
- (현장과의 소통 기회 마련) 사회서비스 현장 지원사업에 대한 의견청취 및 효과적인 사업 운영을 위한 소통 기회의 다양화
- (근거자료 확보) 다양한 소통창구를 통해 수집된 의견을 바탕으로 실질적인 사업 추진 및 개선을 위한 근거 활용

□ 사업개요

- (목 적) 민간지원 사업의 효과적인 현장 지원 및 활성화 방안 모색을 위한 의견 청취 및 근거 마련
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원(국비100%)
- (사업내용) 현장 간담회 및 사업모니터링 추진, 만족도 조사 진행, 온라인 소통창구 등을 통한 관리 체계구축

□ 실행방안

① 현장 간담회

- '25년 민간지원 사업 설명회 추진
- 민간 사회서비스 기관 방문을 통한 현장 의견 청취 기회 마련

② 사업 모니터링

- 이해관계자 대상 수요조사, 사업 전후 현장 방문 및 온라인, 유선 등을 통한 참여자의 의견 청취 및 수렴 과정 추진

③ 만족도 조사

- 확보된 참여자 연락처 통한 설문 응답자 모집
- 만족도 조사를 위한 설문 구조화
- 각 사업 추진 후 참여자 대상 만족도 조사 실시 및 분석

④ 온라인 소통창구 마련

⑤ 사회서비스 현장 운영자문단 구성 및 운영

□ 평가방법

	구분	성과 기준
정량평가	다양한 소통구조 마련	소통 활동 실적
	만족도 조사	사업 참여자 대상 만족도 조사 결과
정성평가	안정적 사업 추진 노력	사업 활성화를 위한 다양한 소통 시도 및 긍정적 이미지 제고
	만족도 조사	이해관계자 대상 만족도 제고

□ 추진배경

- (촘촘한 복지 네트워크 구축) 복지 네트워크 확대, 협력과 연대로 함께 상생하는 사회 서비스원 운영 기반 마련
- (사회서비스 분야 네트워크 강화) 협약기관 등 기존 구축된 네트워크의 성숙과 밀도를 확인할 수 있는 관계지도를 통해 네트워크 현황 점검 및 강화
- (사회서비스 고도화 방안 모색) 포럼 및 전문가 자문 등을 통해 사회서비스 분야 발전 및 혁신을 위한 의제 발굴

□ 사업개요

- (목 적) 도내 민간기관·지자체와의 소통 및 협력 강화, 사회서비스 분야 발전 도모를 위한 협력과업 수행
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 17,000천원(국비 100%)
- (사업내용) 간담회, 전북복지희망포럼, 시군 지역사회보장계획 역량강화 등

□ 실행방안
① 사회서비스 기관 관계지도 현행화

- 도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 현행화 2회(상·하반기 각1회)
 - 사회서비스원 중심의 네트워크 참여기관 협력과업 점검
- 관계지도 중심 네트워크 강화 수행
 - 간담회, 자원 연계, 도정과업 참여 등 네트워크 강화를 위한 과업 3회

② 사회서비스 고도화를 위한 민-관 협력 방안 모색

- 전북복지희망포럼을 통해 도내 사회서비스 발전과제 도출
 - 2025년 사회서비스 주요 이슈 도출 및 전문가 의견수렴
 - 포럼을 통해 개선된 발전적 의견 검토, 필요시 후속 작업 연계

③ 제5기 지역사회보장계획 수행 역량 강화

- 시군 담당자 맞춤형 교육 설계(육구중심 교육내용 구성 및 운영 4회)
- 수행과정 및 내용 평가결과에 기초한 컨설팅 진행

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	관계지도 제작으로 네트워크 현행화	관계지도 현행화 2회
	사회서비스 고도화를 위한 민관 협력방안 모색	전북복지희망포럼 개최
	관계지도 중심 협력체계 구축	간담회, 자원연계, 공동사업 수행 등 협력사업 실적
정성평가	유관기관 네트워크 강화	협업 과정과 결과에 따른 지역사회 변화

□ 추진배경

- (정부의 복지정책 강화) 다양한 복지정책 간의 연계성을 높여 통합적인 서비스를 제공할 필요
- (전북특별자치도 맞춤형 복지 필요성) 전북특별자치도의 특성과 도민 요구를 반영한 맞춤형 복지서비스 개발 중요
- (도내 협력 네트워크 강화) 효과적인 서비스 제공을 위한 협력 네트워크 강화

□ 사업개요

- (목 적) 지속적인 협업과 정보 공유를 통한 효과적인 사업 운영 도모
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 도내 출연기관 및 국가기관 간 협력 네트워크 구축

□ 실행방안
① 국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업

- 국립농업과학원
 - 치유농업 연계 일상돌봄 서비스 사업 전북힐링지원서비스 활성화
 - 청·중장년, 가족 대상 농업·농촌자원 활용 일상돌봄 서비스 사업 확대
- 국민연금관리공단
 - 가족돌봄 및 고립은둔 청년 노후 준비교육 추진
 - 취약 청년 대상 집합교육, 개인별 재무 컨설팅 등 노후 대비 방안 지원

② 도내 유관 기관 협력 네트워크 구축

- 전북연구원
 - 지역사회보장계획, 공동세미나 등 사회서비스 사업 진행
 - 사회서비스 외국인 필요 프로그램 연구
- 전북국제협력진흥원
 - 사회서비스 분야, 외국인 교육 필요 분야 개발 및 제공
- 전북특별자치도문화관광재단
 - 문화·예술·관광 사회서비스 인프라 제공

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	출연기관 및 국가기관 협력 사업 운영	국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업 건수
		도내 유관 기관 협력 네트워크 구축 건수
정성평가	사업 만족도 조사	사업 대상별 의견수렴

4-1

소속시설 서비스 품질 향상

□ 추진배경

- (사회서비스 기관 제공 서비스에 대한 품질향상) 제공 서비스 질 관리를 통한 제공 사회 서비스에 대한 품질향상이 필요함
- (수요자 욕구조사) 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위해 서비스 현황 진단, 수요자 욕구 조사 등을 바탕으로 계획을 수립하고 서비스를 제공할 필요성 대두
- (소속시설 이용자 만족도 조사) 소속시설 이용자 특성 및 욕구 반영한 사회서비스 제공을 위한 이용자 중심 환류 체계 구축

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 및 소속시설 이용자를 위한 서비스 질 및 이용자 만족도 제고
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 이용자 및 종사자 만족도 조사 결과에 따른 개선 및 반영, 이용자 질적변화 관리, 소속시설 서비스 현황 진단보고, 수요자 욕구조사 및 만족도 조사

□ 실행방안

① 소속시설 서비스 품질 강화

- 이용자 및 종사자 만족도 조사 결과에 따른 내용 2025년 분야별 반영 5회
- 서비스 대상 이용자에 대한 질적 변화관리 2회
 - 서비스 이용자에 대한 이력 관리 대상 범위 확대
 - 이용자에 대한 대상 추출 후 인터뷰: 실제 이용자의 질적변화에 대한 인터뷰로 서비스에 대한 만족도 및 향후 운영 방안 반영

② 소속시설 수요자 요구도 조사

- 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 시설 유형별 서비스 현황진단
- 수요자 요구도 조사(각 시설 연계 진행)
- 서비스 현황과 수요자 요구도 조사를 반영한 시설별 계획 반영

③ 소속시설 이용자 만족도 조사

- 이용자 특성을 고려한 대면/비대면 조사 방식 동시 활용
- 이용자 중심 개선 필요 사안 분류 및 적용 가능 사항 검토
- 소속시설 차년도 사업계획 수립 시 해당 내용 반영 독려

□ 평가방법

	구분	성과 기준
정량평가	소속시설 서비스 품질강화	개선 반영 횟수 및 질적변화 관리 횟수
	소속시설 수요자 욕구 조사	6개 소속시설 수요자 욕구조사 횟수
	소속시설 이용자 만족도 제고	6개 소속시설 이용자 만족도 조사 횟수
정성평가	소속시설 서비스 품질 강화	질적변화에 대한 인터뷰 반영사항 정도
	소속시설 수요자 욕구 조사	서비스 제공을 위한 서비스 현황 진단
	소속시설 이용자 만족도 제고	차년도 사업계획 반영

4-2

소속시설 모니터링 및 점검

□ 추진배경

- (모니터링을 통한 소속시설 운영 지원) 소속시설 대상 모니터링을 통한 센터 운영 및 지원 필요 사항 파악
- (자체 점검을 통한 경영혁신 추진) 소속시설 대상 연차별 자체 점검을 통한 시설 운영 지원 및 경영혁신
- (환류 계획 사업계획에 반영) 모니터링 및 조직진단 결과를 당해연도 사업계획 수정 시, 차년도 사업계획에 환류 계획 수립하여 반영

□ 사업개요

- (목 적) 모니터링 및 자체점검(진단)을 통한 소속시설 경영혁신 추진으로 제공 사회 서비스 품질 제고
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 9,200천원(국비 100%)
- (사업내용) 소속시설 모니터링, 자체점검 및 진단 추진, 진단 결과를 반영한 경영혁신 전략 수립 및 환류 계획 반영

□ 실행방안

① 소속시설 모니터링

- 소속시설 모니터링 상하반기 20회 진행
 - 서류 모니터링 최소화, 이용자 또는 종사자 면담 진행, 구두로 모니터링 진행, 애로사항 청취, 방문간담회 병행 추진
 - 사회서비스원의 미션·비전을 반영한 소속시설 운영체계 점검 및 논의
 - 의견 및 고충 수렴하여 소속시설 운영 지원에 반영

② 소속시설 자체 점검(조직진단)

- 모니터링 또는 기타 사유(제보, 지자체 요청 등)로 필요시 진행
- 법인 결산 감사, 중대한 문제 상황 발생 시 진행되는 소속시설 자체 점검 업무 지원
- 자체점검(진단)을 통한 경영혁신 전략 수립

③ 환류계획 사업계획에 반영

- 모니터링 및 조직진단 결과 반영
 - '25년 수정사업계획 및 '26년 사업계획에 반영하여 환류 체계 마련

□ 평가방법

	구분	성과 기준
정량평가	소속시설 모니터링	모니터링 진행 횟수
정성평가	소속시설 모니터링	모니터링 점검 사항에 대한 시설의 반영 정도
		의견청취에 대한 반영 노력 정도

4-3

소속시설 제도·규칙 지원 및 관리

□ 추진배경

- (통일성 확보) 본부와 소속시설의 운영 및 행정사항에 대한 통일화를 통한 운영 효율성 향상
- (관련제도 준용) 소속시설 유형별 지침, 제도, 법률 등 제·개정 사항 검토 및 반영
- (인권증진) 소속시설 내 인권 관련 규정 강화 및 2차 피해 예방을 위한 시스템의 필요
- (후생복지 일치화) 후생 복지에 대한 본부와 소속시설의 제도적 불평등 해소

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 제도·규칙 지원 및 관리를 통한 인권증진과 운영 효율성 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 소속시설 운영규칙 관리, 소속시설 후생 복지향상 및 인권증진을 위한 규칙 제·개정

□ 실행방안

① 소속시설 운영 효율성 향상을 위한 관련 제도 및 규칙 관리

- 사회서비스원법, 사회서비스원 표준운영지침, 관련 제도 등 변경 사항 파악 및 검토
- 소속시설 관련 법, 지침, 제도 등 변경 사항 파악 및 검토
- 소속시설 관련 운영 규정, 규칙 등 제·개정 지원
- 신규시설 수탁 시 운영규칙 제정

② 소속시설 인권증진을 위한 체계 구축(5회)

- 소속시설 인권 관련 규칙 제·개정 지원
- 인권경영을 위한 위원회 운영지원

③ 소속시설 후생복지 향상을 위한 규칙 제·개정(2회)

- 본부와 소속시설 운영규칙의 후생 복지 관련 내용 비교 및 검토
- 휴가, 모성보호, 일과 가정의 양립지원 등 본부 수준의 운영규칙 제·개정 지원

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 운영 효율성 향상을 위한 관련 제도 및 규칙 관리	제·개정 추진 횟수
	인권증진을 위한 체계구축	인권 관련 규칙 제정 및 위원회 운영 횟수
	소속시설 후생 복지 향상을 위한 규칙 제·개정	인권 관련 규칙 제정 횟수
정성평가	인권증진을 위한 체계구축	인권침해 권리구제 제도 마련 및 운영

추진방향

- (사회서비스 제공인력 역량 강화 체계 고도화) 현장 수요 기반 맞춤형 교육 과정을 기획·지원함으로써 사회서비스 제공기관 및 제공인력 특성에 맞는 역량강화 기회 제공
- (혁신적 교육 주제 발굴 및 변화 대응 지원) 도내 사회서비스 제공인력이 변화하는 사회 서비스 환경에 능동적으로 대응할 수 있도록 혁신적인 주제의 교육 과정 기획·지원
- (심리·정서적 지원 프로그램 교육 강화) 제공인력의 높은 이직률과 직무 스트레스 해소를 위한 프로그램을 운영하며 제공인력 간 네트워킹 및 경험 공유 등 소통 기회 마련

 사업개요

- (목 적) 현장 중심 맞춤형 교육의 체계적 운영으로 사회서비스 제공인력 기본역량 배양 및 전문지식 향상 지원
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 40,000천원(도비 100%)
- (사업내용) 조직역량교육, 실무역량교육, 소진예방교육, 교육 모니터링

 실행방안
① 조직역량교육

- (직급별) 최고관리자, 중간관리자 등 관리자급
- (영역별) 조직 운영, 동기부여와 성장, 리더십, 의사소통, 팀워크 등

② 실무역량교육

- 혁신 주제 선정을 통한 직무 중점 교육 과정 운영

③ 소진예방교육

- 심리·정서적 소진 위험성 경감을 위한 현장 방문형 교육 과정 운영

④ 교육 모니터링

- 교육 전/후 변화도 및 적용도 측정을 위한 사후 조사

 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	목표 달성 노력	목표별 이행률 및 목표 달성 실적
정성평가	안정적 사업 추진	사업 활성화를 위한 다양한 시도
	지속가능한 사업 추진 노력	사업 지속 참여 및 사업 참여 후 변화 정도

추진방향

- (사회서비스의 ESG 관심 증가) 지속 가능성에 기반한 ESG 경영 실천 내재화 의지
- (ESG 공모사업 신설) 사회서비스 선순환 체계 정립을 위한 ESG 지원 강화

 사업개요

- (목 적) 사회서비스 기관의 ESG 사업 발굴 및 지원을 통한 ESG 모범사례 확산 및 실천 촉진
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 80,000천원(도비 100%)
- (사업내용) 사회서비스 기관 ESG 활성화를 위한 사업 발굴 및 지원

 실행방안

- ① 공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행(1회)
 - 공모사업 목적 및 중요성 이해
 - 지원 대상, 기준, 항목, 방식 등 주요 내용 안내
- ② ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원(13개소)
 - 신청서 기반 ESG 공모사업 적절성 심사 후 지원
 - ESG 사업추진 적절성 등 모니터링 및 조정
- ③ 사회서비스 기관 ESG 추진사업에 대한 성과보고회 진행(1회)
 - 공모사업 추진을 통한 사업추진 사항 및 변화 등 공유
 - ESG 실천을 선도하는 기관을 지지·격려 및 동기부여
- ④ 사회서비스 기관 ESG 확산을 위한 사례집 발간(1회)
 - 사회서비스 기관 ESG 활성화를 위한 노력, ESG 공모사업 등 정리
 - 사례집 발간 및 배포를 통한 ESG 실천 유도

 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	목표 달성 노력	목표별 이행률 및 목표 달성 실적
정성평가	안정적 사업추진 노력	사업 활성화를 위한 다양한 시도
	지속 가능한 사업추진	사업 지속 참여 및 사업 참여 후 변화 정도

5-3

사회서비스 품질향상 공모사업 지원

□ 추진방향

- (사회서비스 품질제고 기반 마련) 지역사회 사회서비스 품질향상을 위한 선도적 역할 수행 필요
- (지속 가능성 고려) 장기적 사회서비스 발전을 위한 사업 효과성 분석

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회서비스 현장의 서비스 품질향상 기여
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 30,000천원(도비 100%)
- (사업내용) 사회서비스 고도화 정책에 따른 품질향상을 위한 사업 발굴 및 지원

□ 실행방안

① 공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행(1회)

- 공모사업 목적 및 중요성 이해
- 지원 대상, 기준, 항목, 방식 등 주요 내용 안내

② 공모사업 신청기관 모집 및 지원(5개소)

- 신청서 기반 사회서비스 품질향상 공모사업 적절성 심사 후 지원
- 공모사업 추진 적절성 등 모니터링 조정

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	목표 달성 노력	목표별 이행률 및 목표 달성 실적
정성평가	안정적 사업 추진 노력	사업 활성화를 위한 다양한 시도
	지속가능한 사업 추진	사업 지속 참여 및 사업 참여 후 변화 정도

□ 추진배경

- (네트워킹 필요) 사회서비스 분야 기업의 성장을 위한 벤치마킹, 정보교류 등이 이루어지는 공급자 간 네트워킹 체계 지원을 위한 산업박람회 운영 필요
- (정보 제공) 도내 사회서비스 기관의 생산품 및 일자리 정보제공을 통한 지역 경제 활성화와 사회서비스 인식개선 필요
- (사회서비스 일자리 확대) 초고령사회 진입 등 노인인구 지속 증가에 따른 노인 일자리 및 사회 활동 지원을 위한 박람회로 일자리 지속 확대 추진

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회서비스 산업분야 육성 및 성장, 효율적 공급체계 마련, 사회서비스 일자리 확대를 위한 사회서비스 산업박람회 개최
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 83,000천원(도비 100%)
- (사업내용) 사회서비스 산업 육성 및 일자리 확대를 위한 사회서비스 산업박람회 개최

□ 실행방안
① 참가 기관 모집 홍보

- 산업박람회 개최 일정 및 장소 확정, 참가 기관 모집 홍보
 - 도내 사회서비스 기관 대상 산업박람회 개최 정보 홍보 및 참가 기관 모집

② 산업박람회 개최

- 참가 사회서비스 기관의 생산품 전시 및 일자리 상담 진행
 - 산업박람회 정보 공유를 위한 홍보 영상 제작, 도민 대상 홍보 진행
 - 박람회 참가자 대상 다양한 이벤트 및 경품 제공으로 참여 유도

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	참가자 모집	사회서비스 산업박람회 참가자 인원수
	참가자 만족도	박람회 참여자 만족도 조사 결과
	참가기관	사회서비스 산업박람회 참가 기관수
정성평가	박람회 성공도 평가	대행사 선정, 참가기관 모집 홍보 노력, 사업운영 노력
		조직위원 모집 및 운영 평가
	산업박람회 개최	사업이해도 향상 및 참여기관 만족도 제고

□ 추진배경

- (농촌지역 돌봄지원 부족) 전북은 도농복합지역의 특성으로 농촌지역의 경우 인구가 집중된 읍지역은 돌봄 지원이 집중 되어있는 반면 고령인구가 많고 인구 규모가 적은 면지역은 돌봄 지원 부족 상황
- (도농 복지 인프라 불균형) 도내 복지시설은 도시에 집중되어 있고 농촌지역의 복지시설도 대부분 읍내에 집중되어 있어 복지서비스에 대한 접근성은 도농에 따라 불균형한 상황

□ 사업개요

- (목 적) 복지서비스 접근이 어려운 지역을 중심으로 찾아가는 이동서비스 제공을 통해 복지서비스 사각지대 해소 및 복지 체감도 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 13,490천원 (국비 100%)
- (사업내용) 지역자원 발굴 및 지원, 복지서비스 지원(의료, 문화, 복지 등)

□ 실행방안
① 농촌지역 이동복지 사업 운영

- 민관협력체계 구축을 통한 자원 연계·지원
 - 공공기관, 지역거점병원, 지역 보건소, 복지관, 사회복지협의회 등
- 농촌지역 이동복지 사업 “찾아가는 행복 만리길” 운영(12회)

② 물품 지원 및 연계

- 협력 네트워크(푸드뱅크) 형성
- 취약계층 맞춤형 물품 지원 체계 운영
- 지속 가능한 자원 연계를 위한 사업 홍보 진행

③ 만족도 조사 시행

- 서비스 지원 대상 만족도 조사 진행
 - 복지 체감도 향상률 동 90% 이상 만족도 도출
 - 만족도 조사 및 평가를 통한 차기년 사업 환류

□ 평가방법

구분		성과기준
정 량 평 가	농촌지역 찾아가는 이동복지 사업	서비스 운영 횟수, 지역사회 연계 건수
	이용자 만족도 향상 노력	복지체감도 90% 이상 만족도 달성
정 성 평 가	사업 홍보 노력	사업의 인지도 제고
	민관협력체계 구축 노력	지역자원 연계를 통한 서비스 질 제고

□ 추진배경

- (안전한 사회서비스 제공 체계구축 필요) 제공기관의 안전관리 현황 정기 조사로 안전한 사회서비스 제공 환경조성
- (안전사고 예방) 사회서비스 제공기관의 위기관리 대응능력 향상 필요

□ 사업개요

- (목 적) 지역사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사·분석으로 서비스 제공기관의 안전한 서비스 제공 도모
- (사업기간) 2025. 1 ~ 10월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사, 제공기관 안전관리 교육, 제공기관의 안전관리 현황분석, 안전관리 현황 미제출 기관 및 안전관리 미진 기관은 시·군을 통한 개선 조치

□ 실행방안
① 지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사·분석·결과 활용

- 제공기관 안전관리 현황조사·분석 계획수립 및 전수조사 시행(1회)
 - 안전관리 현황조사 항목 선정, 안전관리 등급 분류 기준 설정
- 안전관리 등급 분류 기준 근거하여 안전관리 현황분석(1회)
- 안전관리 미진 기관 해당 시군을 통한 조치(1회)

② 제공기관 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전교육 운영

- 제공기관 안전관리 매뉴얼 배포(2회)
 - 위험관리, 안전관리, 재난관리, 고위험군 안전관리, 위기상황별 안전관리, 장애유형별 안전관리, 이용자 실내 활동 안전교육 등 수록
- 제공기관 안전교육 운영(2회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급조치, 소화기 사용 방법 등 이론·실습 교육 병행
 - 소규모 사회서비스 기관의 중대재해처벌법 대응전략 교육 추진

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	안전관리 현황조사 및 분석	조사 및 분석 실적(회수)
	안전관리 매뉴얼 배포 및 안전교육 운영	안전관리 매뉴얼 배포 및 교육 추진실적(회수)
	안전관리 미진기관 조치	시군 통한 조치실적(기관 수)
정성평가	지속적인 안전관리 등급 저조기관 개선노력	중점 관리기관으로 선정하여 현장 모니터링

7-1

ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행

□ 추진방향

- (ESG 경영을 위한 실행과제 지속 추진) ESG 분야별 경영계획 실행과제를 중장기계획에 따라 지속 실천하여 ESG경영 내재화 및 영향력 확대
- (ESG 경영 체계 보완) 직원 교육을 통해 ESG 경영을 내재화하고 경영위원회 운영으로 객관적이고 전문적인 ESG 경영 체계 보완

□ 사업개요

- (목 적) 전문적이고 체계적인 ESG 경영계획 수립과 실행을 통한 사회적 책임 실현
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) ESG 경영 기본계획 수립, ESG 경영 실행과제 추진, ESG 경영 직원 역량강화교육, ESG 경영위원회 운영

□ 실행방안

① ESG 경영을 위한 실행과제 지속 추진

- ESG 경영계획에 따른 중장기 ESG 경영 실행과제 실천(수시)

② ESG 경영 체계 보완

- ESG 경영 이해 및 실천을 위한 직원 역량강화교육(1회)
- ESG 경영계획 심의 및 실적 평가를 위한 ESG 경영위원회 운영(2회)

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	ESG 경영 실행과제 지속 추진	ESG 추진과제 여부
	ESG 경영 체계 보완	ESG 경영위원회 운영 건수 직원 역량강화교육 건수
정성평가	ESG 경영 실행과제 지속 추진	ESG 경영 노력
	ESG 경영 체계 보완	ESG 경영 내실화 정도

7-2

인권경영 추진을 통한 성과 가시화

□ 추진배경

- (인간의 존엄과 가치 향상) 대내외 기관의 인간 존엄과 가치 향상 기여
- (갑질 근절 및 공정사회 구현) 사회서비스 기관의 인권 경영 선도모델 제시

□ 사업개요

- (목 적) 임직원과 이해관계자의 인권 보호 및 인권침해 예방
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 13,000천원(도비 100%)
- (사업내용) 인권경영위원회 운영, 인권교육 시행, 인권영향평가 실시

□ 실행방안

① 인권경영위원회 운영을 통한 효과적인 인권경영 추진

- 인권경영위원회 운영 1회(인권경영 기본계획, 인권영향평가 등 인권경영에 대한 사항의 심의·의결)

② 인권경영을 위한 교육 진행

- 인권경영 및 인권감수성 향상 교육(연2회), 갑질 예방 교육(1회)

③ 인권영향평가 실시 및 구제절차 마련

- 인권영향평가 실시(1회)

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	인권경영위원회 운영	인권경영위원회 운영 횟수
	인권경영 교육 진행	인권경영, 갑질예방 교육 건수
	인권영향평가 실시	인권영향평가 실시 건수
정성평가	인권경영위원회 운영	내실있는 인권경영위원회 운영
	인권경영 교육 진행	인권경영 교육을 통한 임직원의 인권감수성 향상
	인권영향평가 실시	본부 및 주요사업에 대한 인권수준 평가

7-3

재난 대응 등 안전관리 체계 강화

□ 추진방향

- (재난안전 대응체계 확립) 전북특별자치도사회서비스원의 안전문화 정착을 위하여 재난 대응매뉴얼 숙지 및 지속적 교육을 통한 대응체계 구축
- (안전사고 발생 방지) 사회서비스원 종사자들의 재난안전사고 대응력 강화 및 안전사고 경각심 고취를 위한 정기 점검과 안전모니터링 진행

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 종사자들의 안전관리역량 강화와 안전의식 함양을 통하여 재난 안전사고의 사전예방 도모 및 안전문화 정착
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 재난안전관리매뉴얼 배포, 전직원 안전교육 이수 및 훈련, 정기적인 안전장비 및 시설물 점검, 유관기관 대상 안전모니터링 진행

□ 실행방안

① 사회서비스원 종사자 재난안전사고 대응력 강화

- 사회서비스원 본부 및 소속시설 대상 재난안전관리 매뉴얼 배포(1회)
- 유해·위험요인 파악 및 위험성 감소를 위한 위험성 평가 실시(1회)
- 전직원 대상 안전교육(반기별 1회)
- 외부기관 연계를 통한 재난안전 대비 훈련 실시(1회)

② 시설물 안전점검 및 모니터링 실시

- 본부 및 직영·소속시설별 시설물, 안전장비 등의 정기 점검(2회)
- 중대재해예방 컨설팅 및 시설 유형별 대응체계 마련(1회)

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	재난안전대응체계 마련	재난안전관리 계획 수립 실적
	안전문화 정착	직원별 안전보건교육 이수 건수
정성평가	안전문화 정착	안전한 근무 환경에 대한 직원 만족도 제고

추진배경

- (전략목표·방향 설정) 경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정
- (실행력 강화) 연간 경영계획 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련

 사업개요

- (목 적) 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정, 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련

 실행방안
① 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정

- 경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정
 - 기관 성과목표를 중점 추진계획으로 연차 사업계획 및 예산 점검과 반영(연1회)
 - 기관장 성과계약 및 부서별 성과목표 연계

② 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련

- 연간 경영계획 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련
 - 간부회의(주1회), 소속시설 기관장 간담회(월1회), 중간관리자 회의(주1회)를 통한 경영 성과 점검 및 관리
 - 추진체계 실현을 위해 개인-팀 성과평가와 경영성과 연계(평가 연1회)
 - 효율적 경영계획 및 경영목표 달성을 위한 스케줄러 체계화(경영 스케줄러)

 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	경영성과 계획	성과목표 달성률
정성평가	경영성과 계획 체계적 운영	도정 비전과 목표에 부합하는 사업 운영제고

8-2

효율적 인력관리로 조직 안정성 강화

□ 추진방향

- (직무기술서 개선) 수정 및 신규 직무 발생 등에 따라 직무기술서 현행화 및 개발
- (직무중심 인사관리 적용 개선) 직무를 반영한 교육 등 인사관리 제도 개선

□ 사업개요

- (목 적) 사람 중심에서 직무 중심의 인사관리 제도 기반 마련
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 직무기술서 현행화 및 개발, 직무중심 인사관리 적용 분야 개선

□ 실행방안

- ① 신규 직무 발생 등 기관 상황에 맞추어 직무기술서 현행화 및 개발
 - 변경되는 직무에 따라 직무기술서를 업데이트하고 신규 직무는 직무기술서 개발
- ② 직무 중심 인사관리 적용 분야에 대한 인사제도 지속 개선
 - 교육훈련을 직무에 따라 체계화하고 교육훈련 시 개선 필요 사항을 반영

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	직무기술서 개선	직무기술서 개선 1회
	직무중심 인사관리 제도 분야 개선	개선 적용 1회
정성평가	직무기술서 개선	직무기술서 현행화 등 정도
	직무중심 인사관리 제도 분야 개선	교육훈련 체계화 정도

8-3

체계적 재정관리를 통한 재정 건전성 강화

□ 추진배경

- (공공기관의 재무 투명성 필요) 국가 및 지방자치단체의 보조금으로 운영되는 공공기관으로서 재무의 투명성 확보 필요
- (체계적 재정 운영관리) 한정된 예산으로 다양한 서비스 제공과 공공기관의 책임성 제고 및 재정의 체계적 운영관리 필요
- (정부의 공공기관 혁신 추진) 공공기관 혁신을 위한 공공기관 생산성 제고 및 관리체계 개편, 민간-공공기관 협력 강화 추진으로 '작지만 일 잘하는 공공기관'을 통해 대국민 서비스 증진 목표 수립

□ 사업개요

- (목 적) 기관의 안정적·체계적 재정 운영관리를 통한 공공기관으로서의 재무건전성 강화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 재무 현황 정보공개, 회계 시스템 활용, 직원교육, 예산편성 및 집행 기준 적용 운영

□ 실행방안

① 재무현황 홈페이지 정보공개

- 정보공개 기간 준수 홈페이지 공시(예·결산 연1회, 업무추진비 연12회, 복리후생비 연4회 등)

② 회계 시스템 적용

- 도 출연기관 공통업무 통합시스템을 활용한 복식부기
 - 예산편성 및 예산관리 기능을 통한 예산 통제, 그룹웨어 지출결의서 작성 내용 재무제표 반영
- e-나라도움 및 보탬e 활용 지자체의 집행 검토(관할 지자체 검토 가능 시스템 활용 점검)
- 차세대정보시스템 희망이음 활용 소속시설 예산 및 집행 검토 관리

③ 직원 재무 교육

- 관련 기관 진행 교육 참석(예산·회계 담당 연 2회, 본부 직원 회계 관련 연 1회 이상)

④ 지방출자출연기관 예산편성 운영지침 적용 운영

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	홈페이지 정보공개	정보공개 건수
	월별 예산 사용 집행 상황 점검	예산 사용계획 및 집행 상황 보고 건수
	직원 재무 교육	재무교육 참석 건수
정성평가	홈페이지 정보공개	정보공개를 통한 재정투명성 향상
	회계 시스템 적용	회계 시스템 적용을 통한 재무 현황 객관화
	직원 재무 교육	교육 수료를 통한 재무 전반에 대한 이해도 향상
	예산편성 운영지침 적용 운영	지침 적용 운용을 통한 예산집행의 적절성 강화

추진배경

- (원활한 노사협의회 운영) 노사의 충분한 논의와 상호 의견수렴을 통해 지속적인 협력관계 유지
- (노사 상생과 협력관계 향상) 노사 상생과 발전을 위해 전략목표 설정, 화합의 날 운영, 노사협의회 평가를 통해 노사갈등 예방

 사업개요

- (목 적) 노사 발전을 위한 전략목표 설정과 실행을 통해 노사 상행과 협력관계 강화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 노사협의회 정기회의, 전략목표 설정 및 실행, 노사 소통과 화합의 날(워크숍), 노사협의회 평가 등

 실행방안
① 원활한 노사협의회 운영

- 노사의 충분한 논의와 상호 의견 수렴하는 노사협의회 운영(분기별 1회)

② 노사 상생 및 협력관계 향상

- 노사 상생을 위한 전략목표 설정(1회), 협력관계 향상을 위한 노사 소통과 화합의 날(1회)

 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	원활한 노사협의회 운영	분기별 노사협의회 운영 실적
	노사 상생 및 협력관계 향상	전략목표 설정, 소통과 화합의 날, 노사협의회 평가 건수
정성평가	원활한 노사협의회 운영	노사 의견 조율 및 상호 협력관계 강화
	노사 상생 및 협력관계 향상	전략목표 설정 등 기관 노력 정도

□ 추진방향

- (조직 결속력 강화 및 정기적인 업무 공유) 정기적 회의 진행으로 소속시설 간 업무 공유 활성화 및 유대감 강화
- (지역 네트워크 활성화) 연합 홍보 및 시설 간 업무 교류로 지역 네트워크 구축
- (동일유형 유대 강화) 다함께돌봄센터 공동 프로그램 개발을 통해 돌봄서비스 품질향상

□ 사업개요

- (목 적) 정기적인 내·외부 소통 시스템 구축을 통한 소속시설 운영 활성화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 2,500천원(국비 100%)
- (사업내용) 기관장 월례회의, 다함께돌봄센터 교차프로그램 개발 및 활용, 온·오프라인 홍보, 소속시설 연합 홍보캠페인

□ 실행방안
① 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화

- 소속시설 기관장 월례회의 진행
 - 소속시설 운영 실적 및 현안 등 업무 전반 보고, 상호 업무지원을 위한 의견 및 주요 전달사항 공유
- 다함께돌봄센터 공동프로그램 개발 및 활용
 - 사회서비스원 소속 다함께돌봄센터 특성에 맞는 공동프로그램 개발 및 실행

② 지역 네트워크 강화

- 시설지원사업 및 소속시설 온·오프라인 홍보
 - 홈페이지, SNS, 기사 등을 통해 지역 내 홍보 활동 진행
- 소속시설 연합 홍보 캠페인
 - 유사한 유형 또는 근접 지역에 있는 시설 간 연합 홍보 활동 진행

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화	기관장 월례회의 진행 횟수
		다함께돌봄센터 공동프로그램 개발 및 활용 건수
	지역 네트워크 강화	온·오프라인 홍보 실적
		소속시설 연합 홍보 캠페인 건수
정성평가	소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화	소속시설 운영 애로사항 개선 노력 정도
	지역 네트워크 강화	소속시설 협업을 통한 성과 창출

□ 추진배경

- (소통하는 조직문화 창출) 도민 참여형 홍보·소통체계 구축을 통해 소통하는 조직문화 창출, 신뢰받는 사회서비스원 이미지 구축
- (사회서비스원 인지도 향상 및 이미지 구축) 사회서비스원 역할과 성과, 사업 콘텐츠 기반 홍보 강화로 사회서비스를 선도하는 긍정적 이미지 구축
- (기관 특성이 반영된 홍보 운영) 홍보 콘텐츠에 대한 접근성이 용이하고 효과적·효율적인 정보 전달 요구

□ 사업개요

- (목 적) 다양한 홍보 채널 운영과 언론보도를 통해 사회서비스원의 인지도를 높이고, 기관 운영 방향과 사업을 적극적·효과적으로 홍보
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 6,780천원(도비 100%)
- (사업내용) 홈페이지 운영, SNS(페이스북, 인스타그램, 카카오톡), 유튜브 운영으로 정보 접근성 향상, 도내 주요 언론매체 보도

□ 실행방안
① 주요 언론보도

- 보도자료 작성·배포, 언론 응대 및 우호적 관계 형성
- 사업 홍보, 결과 확산 등 일반적 홍보, 기획기사 발굴 등 보도 노력

② 홈페이지 상시 관리 및 운영

- 홈페이지 관리자 프로그램 운영 및 유지관리
- 모바일 및 태블릿 기기 최적화 유지관리
- 주요 공지사항 및 사업 신청접수 상시 관리
- 사이트 유지관리 및 각 분류별 주관부서 요청사항 수정 반영

③ SNS·온라인 홍보채널 상시 운영

- 페이스북, 인스타그램, 카카오톡, 당근마켓 등 SNS·온라인 채널 관리
- 기관 운영 방향, 주요사업 등 콘텐츠 제작 및 노출

④ 사서원의 마음편지, 성과보고집 발간 등

- 주1회 사회서비스 기관 이메일 발송을 통한 현장 종사자 응원 및 소통
- 2025년 기관 성과보고집 발간

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	핵심사업 홍보물 게시	노출 실적(횟수)
	홍보 및 소통 노력	온·오프라인 실적(횟수)
정성평가	홍보채널 운영 내실화	콘텐츠 노출 및 운영 안정성 강화

1 2026년 9대 전략과제 및 76대 세부사업

9대 전략과제	76개 실천사업
전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화 (12)	국가·지자체 정책 연계 및 기관 전략과제 기획·관리
	국가 주요 공모사업 기획 및 전략적 대응체계 운영
	사회서비스 산업화 및 스마트 사회서비스 전략수립
	대한민국 사회서비스 혁신과 성장 심포지엄 기획·운영
	사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 정책·동향 분석·제공
	사회서비스 혁신 아이디어 공모사업
	통합지원 지역계획 수립 및 추진
	통합돌봄 기초조사 및 정책개선 지원
	지역사회보장계획 수립·이행 지원
	통합돌봄 국가공모 및 외부사업 대응
	신규 복지정책 발굴
사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 (5)	복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 내실 강화
	전북 복지자원 플랫폼 「전북인복지」 운영 및 고도화
	전북인복지 플랫폼 네트워크 확산 및 이용 활성화
	통합돌봄 서비스 품질관리 체계 구축
	도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축
지역사회 기반 사회서비스 거버넌스체계 마련 (4)	지역사회 협력 네트워크 기반 거버넌스 체계 구축·운영
	출연기관·국가기관 전략적 협력사업 기획·운영
	민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련
	민관협력 및 거버넌스 체계 강화
소속시설 관리·품질체계 정립 (12)	소속시설 사회서비스 질적변화관리
	소속시설 직무역량 강화를 위한 교육·연수
	소속시설 성과관리
	소속시설 정기감사

9대 전략과제	76개 실천사업
<p>소속시설 관리·품질체계 정립 (12)</p>	소속시설 직원 처우개선 지원
	소속시설 인사지원
	소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원
	소속시설 재정건전성 확보를 위한 회계업무 지원
	소속시설 안전한 근무환경 조성
	소속시설 민간이전 및 재위탁 추진
	소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리
	소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크
<p>민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 (11)</p>	인력 공백에 대한 대체인력 파견
	사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원
	사회서비스 분야·단체별 맞춤형 교육 지원
	사회서비스 온라인교육 플랫폼 운영
	경영컨설팅 지원사업
	인권 향상 컨설팅 지원사업
	사회서비스 기관 소진예방 지원
	사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
<p>이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 (8)</p>	돌봄 전문인력 교육
	서비스 제공기관 지원 및 관리
	돌봄 종사자 역량강화를 위한 교육 지원
	사회서비스 기관 시설안전점검 지원
	사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포
	취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영
	돌봄통합 지원을 위한 맞춤형 돌봄상담 창구 운영
	중장년 사회적 고립 예방을 위한 돌봄체계 강화
중장년 사회적 고립 예방을 위한 돌봄체계 강화	
돌봄공백 대응을 위한 긴급돌봄지원 운영	
농촌지역 찾아가는 행복 만리길 이동복지사업	
사회서비스 안전관리 등급제 운영	

9대 전략과제	76개 실천사업
ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화 (9)	ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행
	투명하고 공정한 계약업무 추진
	반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임 이행
	재난 대응 등 안전관리 체계 강화
	사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
	지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크
	정보공개를 통한 윤리경영 이행
	인권경영을 통한 사람중심 조직문화 확산
	ESG 경영 기반 강화 및 사회적 가치 확산
전략 연계 경영관리 체계 강화 (8)	경영평가 기반 경영성과 관리 체계 운영
	중장기 전략체계 운영 및 전략조정 관리
	객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
	체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
	기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
	효율적 인력관리로 조직 안정성 강화
	직원역량 강화를 위한 맞춤형 전문교육 체계 구축
소통기반 기관운영체계 정착 (7)	사회서비스원 기관 홍보 및 도민 소통 전략 기획·운영
	복리후생·처우개선을 통한 근로환경 개선
	일·가정이 균형 있는 가족친화 직장문화 조성
	불공정 관행 개선 및 열린 소통 기반 신뢰경영
	신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	회의기구의 안정적 운영
	종사자 성장지원을 위한 소통형 조직체계 강화

2 2026년 주요사업 계획

전략과제	단기('26~'27년)	주요사업
전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화	정책과제 발굴 및 정책 아젠 다 정렬 수요 기반 서비스 모델 검토	1-1국가지자체 정책 연계 및 기관 전략과제 기획관리 1-2사회서비스 혁신 아이디어 공모사업 1-3통합지원 지역계획 수립 및 추진
사회서비스 정책-성과 순환체계 구축	복지정보 플랫폼 기반 정책- 성과 연계 구조 점검·정비 제공기관 성과관리 기준·항 목 정비	2-1전북 복지자원 플랫폼 「전북인복지」 운영 및 고도화 2-2도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축 2-3서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련	거버넌스 운영 현황 및 기능 점검 지역 협력 네트워크 관리 체 계 점검	3-1지역사회 협력 네트워크 기반 거버넌스 체계 구축·운영 3-2민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련 3-3 출연기관·국가기관 전략적 협력사업 기획·운영
소속시설 관리·품질체계 정립	운영·관리 기준 적용 실태 점검 품질관리 지표 운영 및 점검 체계 운영	4-1소속시설 사회서비스 질적변화관리 4-2소속시설 정기감사 4-3소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리
민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화	품질관리 기준 점검 및 지원 체계 정렬 종사자 역량강화 체계 운영 준비	5-1사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원 5-2경영컨설팅 지원사업 5-3사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축	서비스 적용 모델 운영 점검 체감중심 품질점검 체계 운 영	6-1취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영 6-2돌봄공백 대응을 위한 긴급돌봄지원 운영 6-3사회서비스 기관 시설안전점검 지원
ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화	내부 소통·협업 기반 조직운 영 체계 운영 점검 전략 소통 구조 점검·정렬	7-1객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현 7-2중장기 전략체계 운영 및 전략조정 관리 7-3체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
전략 연계 경영관리체계 강화	조직·인사·경영관리 기준 정비 디지털 기반 업무·경영관리 체계 정렬	8-1ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행 8-2인권경영을 통한 사람중심 조직문화 확산 8-3재난 대응 등 안전관리 체계 강화
소통기반 기관운영체계 정착	내부 소통·협업 기반 조직운 영 체계 운영 점검 전략 소통 구조 점검·정렬	9-1사회서비스원 홍보 및 도민 소통 전략 기획·운영 9-2신뢰의 미래지향적 노사관계 정립 9-3종사자 성장지원을 위한 소통형 조직체계 강화

□ 추진배경

- (정책환경 변화) 사회서비스 정책환경이 중앙정부 정책, 법·제도 개편, 재정 여건 변화 등 복합적 요인에 따라 빠르게 변화하고 있어, 정책 흐름을 체계적으로 분석하고 기관 전략과제로 연계하는 기능의 중요성이 증대되고 있음
- (전략기획 기능 강화 필요) 그간 개별 사업 단위 중심의 대응으로 인해 기관 차원의 전략적 우선순위 설정과 정책 연계에 한계가 있었으며, 중장기 전략체계와 연계된 전략과제 기획·관리 체계 구축 필요성이 제기됨

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 정책을 기관 전략과제로 연계·구조화하여 사업 운영 및 실행력 강화
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 국가·지자체 사회서비스 정책환경 분석, 기관 중점 전략과제 발굴 및 실행 계획 기획, 전략과제 추진현황 점검 및 조정·환류

□ 실행방안

- ① 국가·지자체 정책환경 분석 및 전략과제 기획
 - 중앙정부 사회서비스 정책, 법·제도 개편사항 및 지자체 정책분석
 - 정책 변화에 따른 기관 차원의 대응 필요 영역 도출
- ② 기관 전략과제 실행계획 기획 지원 및 정합성 검토
 - 전략과제별 기본 방향 및 실행 범위 설정 지원
 - 부서별 사업계획과 전략과제 간 정책 정합성 검토
- ③ 전략과제 기획 결과 및 초기 이행 현황 정리·제공
 - 전략과제 기획 결과 및 부서별 초기 이행 수준 정리
 - 전략과제 도입 초기 단계에서의 주요 쟁점 및 한계사항 정리

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	전략과제 기획	기관 전략과제 기획안 작성	1건
	정책 연계성	국가·지자체 정책반영 전략과제 도출	1회
	기초자료 제공	전략체계 운영·롤링 활용을 위한 기초자료 제출	1건
정성평가	정책연계성 및 적정성	전략과제 기획안의 정책 연계성·전략 정합성·활용 가능성 종합평가	70점 이상

□ 추진배경

- (국정과제 연계) 이재명 정부의 미래성장 기반 강화 및 사회서비스 혁신 국정과제에 따라 새로운 사회서비스 수요 발굴과 혁신 아이디어 창출 요구
- (참여기회 부족) 현장 종사자와 도민이 제안할 수 있는 공식 플랫폼이 부족해 다양한 현장 문제와 신규 수요가 사업으로 연결되지 못하는 한계 존재

□ 사업개요

- (목적) 도민·기관 참여를 통해 신사회서비스 수요와 혁신 아이디어를 발굴·확산하여 지역 기반의 지속 가능한 혁신체계 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금2,000,000원(금이백만원)
- (사업내용) 전북인복지 플랫폼 기반 공모 체계 운영, 도민 혁신 아이디어 공모전 운영, 혁신 아이디어 내부 공모전 운영, 우수 아이디어 실행 및 환류 체계 구축

□ 실행방안
① 전북인복지 플랫폼 기반 공모 체계 운영

- 전북인복지 플랫폼을 활용한 공모 접수·정보제공·참여 기능 운영(1회)

② 도민 혁신 아이디어 공모전 운영

- 사회서비스 정책·서비스 개선을 위한 도민 제안 접수(1회)

③ 혁신 아이디어 내부 공모전 운영

- 사회서비스원 경영전략과 연계한 내부 혁신 제안 공모(1회)

④ 우수 아이디어 실행 및 환류 체계 구축

- 우수 제안의 신규사업 반영 여부 및 제안 기반 제도 개선 검토 (1회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	공모 운영 실적	도민 공모전 운영 횟수	1회
		내부 혁신 공모 운영 횟수	1회
	실행 성과	신규사업 도출 건수	3건
		제도 개선 반영 건수	3건
정성평가	운영 적정성	공모 절차의 공정성·투명성 평가	80점
	제안 실효성	제안 아이디어의 실행 가능성 및 정책·사업 반영 등 적합성 평가	80점

□ 추진방향

- (법제화 대응) 「의료·요양 등 지역 돌봄 통합지원에 관한 법률」시행(2026.3.27.) 및 제6조(지역계획의 수립·시행)에 근거하여 지역계획 수립·시행을 진행해야 함에 따라 이에 대한 대응체계 구축 필요
- (균형발전·지역특화) 지역 간 돌봄 격차 해소와 균형발전을 위한 지역 맞춤형 계획수립 및 우수사례 확산 체계 마련 필요

□ 사업개요

- (목적) 전북특별자치도의 특성과 수요를 반영한 통합돌봄 지역계획 수립지원
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금8,000,000원(금팔백만원)
- (사업내용) 광역 단위 지역계획 수립 및 조정, 시군구 계획 수립 자문 및 컨설팅, 연차별 실행계획 모니터링 및 환류

□ 실행방안
① 광역 단위 지역계획 수립 및 조정

- 「돌봄통합지원법」에 따른 중앙 기본계획을 분석하여 광역단위 실행전략 수립(연 1회)
- 전북도 통합돌봄 중장기계획과 연계한 시·군 연계 지침 제공(연 1회)

② 연차별 실행계획 모니터링 및 환류

- 시·군 지역계획 수립 시 전문 컨설팅단 파견(연 2회, 14개 시군 신청지역 지원)
- 지역사회보장협의체 및 민관협력체계와 연계한 실행계획 검토 및 의견 제시(연 1회)

③ 지역사회 홍보 및 인식개선 캠페인 추진

- 광역 및 시군 단위 계획의 연차별 추진실적 점검(연 1회, 자체 모니터링 보고서 작성)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	광역 단위 지역계획 수립 건수	통합지원 지역계획 수립	1건
	시군구 컨설팅 실시 횟수	컨설팅 회차	1회
	참여 지자체 수	참여 지자체 비율	80% 이상
	연차별 실행계획 점검	실행계획 점검 횟수	1회
정성평가	지역계획 간 연계성 강화 및 실행력 제고 수준	연계성 평가점수(도 계획 부합도)	70점
	시군 맞춤형 자문 지원 효과성(지자체 만족도)	지자체 만족도	80점
	정책 반영도 향상	정책 반영률(의견 반영 비율)	70%
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	환류 개선 반영	90% 달성

□ 추진방향

- (통합돌봄 정책 환경 대응) 「돌봄통합지원법」 시행에 따라 의료·요양·돌봄·주거 등 다양한 민간·공공 돌봄 자원의 연계·활용 필요성이 확대됨에 따라, 통합돌봄 실행을 지원할 수 있는 복지자원 데이터 관리 기반 필요
- (이용자 중심 전환 요구) 서비스 욕구가 증가함에 따라 단순 정보 제공을 넘어, 이용자 특성을 고려한 접근성·편의성 중심의 플랫폼 운영 필요

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼의 안정적인 운영체계 정착을 통해 도민의 복지 정보 접근성 및 이용 편의 극대화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금75,200,000원(금칠천오백이십만원)
- (사업내용) 전북인복지 플랫폼 운영 및 유지관리, 정보 현행화 및 오류 점검, 접근성 강화를 위한 기능 고도화, 통합돌봄 실행을 위한 공공·민간 돌봄 자원 정보 수집·관리

□ 실행방안

- ① 전북 복지자원 플랫폼 안정적 운영체계 정착
 - 서버 네트워크 등 플랫폼 인프라 안정적 운영을 위한 상시 모니터링 및 유지보수 체계 운영
- ② 전북 복지자원 플랫폼 이용자 중심 고도화
 - TTS/STT 기능 탑재하여 디지털 취약계층 정보 접근 장벽 최소화
- ③ 통합돌봄 실행을 위한 돌봄 자원 정보 수집·관리
 - 통합돌봄 추진을 위한 돌봄 자원 정보 관리 기능 강화
 - 시군·유관기관 협력을 통한 민간 돌봄 자원 정보 수집 체계 마련

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	이용률 및 활용도 제고	전북인복지 플랫폼 이용자 수(누적)	90,000건
	이용자 편의성을 위한 기능 고도화	모바일 최적화 및 챗봇 활용 개선	1회
정성평가	이용자 만족도 및 편의성	전북인복지 플랫폼 만족도 조사	80점 이상
	플랫폼 운영 안정성 제고	오류 점검 및 원활한 접속 환경 유지	상시

□ 추진방향

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」제22조(평가 및 환류)에 근거하여 서비스 운영성과와 만족도를 체계적으로 점검하고 정책 개선에 반영할 필요가 있음
- (정책개선 연계 필요) 지속적으로 구조화된 모니터링 결과를 바탕으로 서비스 개선과제를 도출하고 제공기관 성과관리 및 지자체 정책개선, 지역계획 반영 필요

□ 사업개요

- (목 적) 도민 피드백 체계를 통한 통합돌봄 서비스 품질 제고
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금7,000,000원(금칠백만원)
- (사업내용) 통합돌봄서비스 도민 만족도 조사 설계 및 시행, 통합돌봄 협의체 기반 의견수렴 체계 구축, 모니터링 결과 기반 개선과제 도출

□ 실행방안
① 도민 만족도 조사 설계 및 시행

- 통합돌봄 서비스 전반에 대한 만족도 조사 항목 설계
- 통합돌봄 서비스 이용자·가구를 대상으로 기초조사 실시

② 서비스 이용자 피드백 수집 및 분석체계 구축

- 통합돌봄협의체, 시군 주민회의 등 참여기구를 연계해 정기 의견수렴 체계 마련
- 참여기구 중심 개선의견 수집 및 체크리스트(안) 검토

③ 모니터링 결과 기반 개선과제 도출

- 만족도 조사 결과와 협의체 의견 종합분석
- 공통 제시 이슈를 중심으로 개선과제 도출

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	도민 만족도조사 수행	만족도 조사 설계 및 시행 건수	1건
	의견수렴 기반 강화	통합돌봄협의체, 주민회의 활용 의견수렴 체계 마련	1건
	온-오프라인 피드백 관리	온-오프라인 피드백 수집 건수	20건 이상
정성평가	조사 적합성	만족도조사 항목의 적절성·타당성 평가	70점 이상
	의견수렴 실효성	참여기구 의견수렴 참여도	70점 이상
	피드백 반영도	피드백이 개선과제에 반영된 정도 평가	1건 이상

□ 추진배경

- (사회서비스 제공기관의 책임성과 책무성 요구) 공공재원을 활용한 지역사회서비스 제공으로 효과적인 서비스 제공에 대한 책임 요구
- (서비스 효과 확인 필요) 서비스 제공 목적의 달성 여부가 확인될 수 있는 평가 기준과 지표를 활용하여 서비스 효과 확인 필요

□ 사업개요

- (목적) 서비스 제공기관의 이용자 성과관리 등급제 운영을 통한 이용자 체감 서비스 품질향상
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황 조사, 제공기관의 이용자 성과관리 교육, 제공기관의 성과관리 현황분석, 제공기관별 성과관리 분석 의견 공유

□ 실행방안
① 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황조사·분석·결과 활용

- 이용자 성과관리 현황조사 계획수립 및 제공기관 전수조사 시행 및 보고서 발간(1회)
- 성과관리 분석결과 공유 및 품질향상 방안 논의(2회)
 - 온라인 플랫폼 활용하여 제공기관별 이용자 성과관리 현황 진단 피드백
 - 서비스별 제공기관 간담회를 통한 이용자 성과관리 현황 공유 및 품질관리 방안 논의 등

② 제공기관 이용자 성과관리 교육 운영

- 제공기관 이용자 성과관리 교육 운영(1회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	이용자 성과관리 현황조사 및 분석	조사 및 분석 실적	1회
	제공기관 이용자 성과관리 교육 운영	교육 추진실적	1회
	이용자 성과관리 분석의견 공유	제공기관별 분석의견 공유 및 간담회 추진실적	2회
정성평가	지역사회서비스 서비스별 성과관리	지역사회서비스 성과목표 달성률	85% 이상

3-1

지역사회 협력 네트워크 기반 거버넌스 체계 구축·운영

□ 추진배경

- (거버넌스 기반 정책환경 전환) 사회서비스 정책의 복합화로 인해 개별 기관 중심 접근이 아닌, 지역사회 내 다양한 주체 간 협력과 조정을 전제로 한 거버넌스 운영 필요
- (협력 구조 가시화 요구) 기존 협력은 개별 사업·간담회 중심으로 추진되어 전체 협력 구조와 관계의 맥락을 파악하기 어려운 한계 존재

□ 사업개요

- (목적) 지역사회 사회서비스 협력 구조를 가시화 및 지속 가능한 거버넌스 운영 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금10,300,000원(금일천삼십만원)
- (사업내용) 관계지도 현행화, 관계지도 기반 협력 네트워크 운영, 거버넌스 성과관리

□ 실행방안

① 사회서비스 기관 관계지도 현행화

- 도내 사회서비스 유관기관(공공·민간·출연기관 등) 관계지도 제작
- 기관 유형, 역할, 협력 관계, 연계 사업 등을 구조화하여 시각화

② 관계지도 기반 협력 네트워크 운영

- 관계지도를 활용한 협력 주체 간 간담회 운영(연 4회)

③ 거버넌스 운영 성과 관리 및 환류

- 관계지도 및 협력 운영 결과 정리

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	관계지도 현행화 횟수	관계지도 점검 및 현행화	2회
	네트워크 추진 횟수	간담회, 자원연계, 도정과업 참여 등	4회
정성평가	관계지도 기반 협력 활용도 평가	지자체 만족도	80점
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	환류 개선 반영	1건

3-2

민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련

□ 추진배경

- (정책 방향) 민간 사회서비스 기관과의 협력·지원 강화 흐름에 따라 현장 의견 반영 기반의 소통체계 강화 요구 확대
- (현장 수요 확대) 민간 사회서비스 영역 확대 및 협력 기관 다변화에 따라 소통 대상 및 주제 확장의 필요성 증가

□ 사업개요

- (목 적) 민간지원사업의 현장 수요를 청취하고 효과적인 활성화 방안 마련을 위한 근거 마련
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 금9,500,000원(금구백오십만원)
- (사업내용) 찾아가는 사업설명회, 품질혁신 자문단 구성 및 운영, 간담회, 만족도 조사 등

□ 실행방안

① 찾아가는 현장 간담회 및 설명회 운영

- 권역·시군 방문형 설명회 및 간담회 운영(연 5회)

② 현장 의견 청취 및 지원

- 기관 대상 대면·전화·온라인 병행 현장 의견 청취(상시)
- 민간기관 지원 근거 마련을 위한 설문조사 실시(연 1회)

③ 품질혁신 자문단 운영

- 분야별 전문가 중심 자문단 구성(연 1회)
- 상·하반기 정례 자문회의 운영(연 2회)

④ 사업별 만족도 조사 및 환류

- 사업별 특성을 반영한 설문 설계 및 온라인 중심 조사 실시(사업 종료 후)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	다양한 소통구조 마련	소통 활동 실적	55회
	자문단 구성 및 운영	자문단 구성(1회) 및 정례 자문회의(2회) 횟수	3회
정성평가	만족도 조사	이해관계자 대상 만족도 제고	90점 이상

□ 추진배경

- (정책 환경 변화 대응) 사회서비스 정책이 복합화·전문화됨에 따라 단일 기관 중심 대응에 한계가 있으며, 전문성과 기능을 보유한 공공기관 간 협력을 통한 공동 대응 필요
- (전략적 협력 필요성) 기존 협업이 단발성·프로젝트 중심으로 운영되며, 기관 간 역할 분담과 성과 관리 측면에서 한계가 존재하여 목적 중심의 전략적 협력 구조로 전환 필요

□ 사업개요

- (목 적) 협력사업을 통해 사회서비스 정책 및 사업의 공동 기획·실행 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 출연기관·국가기관 협력사업 발굴 및 운영, 공동사업 추진을 위한 협의·조정, 협력사업 성과 관리 및 공유

□ 실행방안
① 전략적 협력사업 발굴 및 기획

- 출연기관·국가기관의 기능과 전문성을 고려한 협력사업 발굴
- 사회서비스 정책·사업과 연계 가능한 공동 과제 도출

② 협력사업 운영 및 조정

- 협력사업별 역할 분담 및 추진 구조 명확화
- 정기 협의 및 수시 협의를 통한 사업 추진 관리

③ 협력 성과 관리 및 확산

- 협력사업 추진 결과 및 성과 정리
- 우수 협력 사례를 차년도 사업 기획 및 정책 연계에 환류

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	출연기관 및 국가기관 협력 사업 운영	협업 건수	3건
		도내 유관 기관 협력 네트워크 구축 건수	4건
정성평가	사업 만족도 조사	사업 대상별 의견 수렴	80점

4-1

소속시설 사회서비스 질적변화관리

□ 추진배경

- (사회서비스 기본계획 대응) 보건복지부 「제1차 사회서비스 기본계획(2024-2028)」에서 이용자 중심의 품질관리체계 강화 및 서비스 제공기관 역량제고를 중점 추진과제로 제시
- (소속시설 서비스 품질관리) 소속시설 이용자 욕구 변화 및 맞춤형 서비스 수요 증가에 대응한 품질관리체계 고도화 필요

□ 사업개요

- (목적) 이용자 중심의 서비스 제공을 위한 소속시설 품질관리 강화 및 품질개선 선순환 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금5,500,000원(금오백오십만원)
- (사업내용) 소속시설 서비스 모니터링단 구성 및 운영, 이용자 질적변화 관리, 이용자 욕구 조사 및 만족도 조사 실시

□ 실행방안

① 소속시설 이용자 중심 서비스 제공 및 모니터링 체계 구축

- 2025년 소속시설 이용자 및 종사자 만족도 조사 결과 기반 지원방안 수립(1회)
- 소속시설 서비스 모니터링단 구성 및 모니터링 실시(12회)
- 2026년 소속시설 이용자 욕구조사 및 분석(1회)
- 소속시설 서비스 이용자 이용 전후 변화를 파악하여 질적 성과관리 체계 확립(2개소)

② 소속시설 이용자 만족도 제고

- 2026년 소속시설 이용자 만족도 조사 및 분석(1회, 평균 90점 이상)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	만족도 기반 지원방안 수립	지원방안 수립 보고서 도출	1회
	서비스 모니터링 체계 운영	모니터링단 모니터링 수행 횟수	12회
	욕구조사 기반 서비스 설계	욕구조사 실시.분석 횟수	1회
	이용자 질적변화관리 운영	질적변화관리 참여 시설 수	2개소
정성평가	만족도 수준 향상	소속시설 이용자 만족도 평균 점수	90점 이상
	종사자 서비스 역량 향상	종사자에 대한 이용자 평가 수준	만족 이상

4-2

소속시설 모니터링 및 점검

□ 추진배경

- (기관의 감사체계 강화 기초) 공공기관의 운영에 관한 법률, 지방출자·출연기관 운영기준 등에서는 기관의 책임경영과 내부통제 강화를 명시하고 있으며, 정기적인 감사 실시 의무화
- (운영 리스트 사전예방) 소속시설 운영관리의 투명성 확보 및 부정·비효율 예방을 위한 점검체계 필요

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설의 회계·인사·운영 전반에 대한 정기감사를 통해 자원의 적정 집행과 책임경영체계 확립
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금4,000,000원(금사백만원)
- (사업내용) 소속시설 정기감사 실시, 시정조치 이행여부 확인, 정기감사 평가회의

□ 실행방안

① 감사 추진체계 구축

- 감사 전담부서(경영기획팀)와 협력하여 소속시설 감사반 구성
- 소속시설 감사반 중심으로 계획수립, 일정관리, 결과 환류 등 전 과정 관리

② 소속시설 정기감사 실시

- 인사·노무, 회계·재정운영, 계약·물품, 서비스 운영 등 전반적 감사 실시(12개소)
- 시정조치 이행 결과 확인

③ 감사 평가회의 및 환류

- 소속시설 정기감사 평가회의(1회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	감사반 구성 및 운영실적	감사 추진 시설 수	12개소
	시정조치 이행 결과	시정조치 이행률	85%
	감사 평가회의 실시	평가회의 실시 횟수	1회
	반기별 감사 보고서 작성	보고서 작성 횟수	2회
정성평가	감사의 공정성·객관성 확보 수준	감사의 공정성 및 투명성(A~D)	A
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	환류 개선 반영	1건

4-3

소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리

□ 추진배경

- (법제화 대응) 소속시설 운영 및 고유 사업의 추진과 「근로기준법」 등 근로자를 위한 법률, 지침의 개정 사항 적용
- (종사자 복리후생 향상) 종사자의 권리를 보호하고, 복리후생을 향상시켜 양질의 서비스 제공을 위한 근로환경 개선

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 운영 규칙 지원 및 관리를 통한 운영 효율성 향상 및 권리 증진
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 소속시설 운영 규칙 및 관리, 종사자 복리후생 향상을 위한 규칙 제·개정

□ 실행방안

① 소속시설 운영 효율성 향상을 위한 관련 제도 및 규칙 관리(7회)

- 소속시설 운영 관련 법률, 지침, 관련 제도 등 변경 사항의 반영 여부 검토
- 법률, 지침, 관련 제도 등 변경 사항 반영을 위한 소속시설 운영 규칙 제·개정 지원
- 신규 소속시설 위·수탁에 따른 운영 규칙 제정 지원

② 소속시설 복리후생 향상을 위한 규칙 제·개정(3회)

- 본부와 소속시설 운영규칙의 복리후생 관련 내용 비교 및 검토
- 휴가, 모성보호, 일과 가정의 양립지원, 경·조사별 휴가 등 각 소속시설의 운영 상황을 반영한 복리후생 규칙 제·개정 지원

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	소속시설 제도 및 규칙 관리	소속시설 운영 규칙 제·개정 지원	7회
	복리후생 제도 마련	복리후생 향상을 위한 규칙 제·개정	3회
정성평가	복리후생 향상	복리후생 관련 종사자 만족도	80점

□ 추진방향

- (법·정책 방향 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조 (시·도 사회서비스원의 사업)에 따라 사회서비스 제공인력의 처우개선, 교육훈련 등을 통한 전문성 향상 지원 의무 수행 필요
- (전문 교육 수요 증대) 조직·관리 리더십, 실무·전문 스킬, 개인·미래 대응 역량 등 분야별 전문성을 갖춘 심화 교육에 대한 현장 요구 증가

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 제공인력의 조직관리·실무전문·개인미래 역량을 체계적으로 강화 하여 현장 실천력을 높이고, 서비스 품질 향상 및 지속가능한 근무환경 조성을 통해 전북도민의 복지 증진에 기여
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금40,000,000원(금사천만원)
- (사업내용) 조직·관리 역량교육, 실무·전문 역량교육, 개인·미래 역량교육, 효과성 측정

□ 실행방안
① 조직·관리 역량교육

- 기관 운영과 서비스 품질 관리 중심 전문화 교육 과정 운영(20회)

② 실무·전문 역량교육

- 현장 서비스 제공 및 전문성 강화 중심 실무 교육 과정 운영(20회)

③ 개인·미래 역량교육

- 개인의 핵심 역량과 변화 대응 중심 교육 과정 운영(10회)

④ 교육 효과성 측정

- 교육 후 설문조사를 통한 교육 과정의 효과성 측정(90점)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	교육과정 기획·운영 건수	교육 운영 횟수	50회
	교육 참여 인원	교육 참여자 수	1,500명
정성평가	교육 참여 후 효과성 측정	교육 효과성 점수	90점

□ 추진방향

- (운영역량 및 품질관리 한계) 사회서비스 기관의 기본 운영 기능 부족으로 정책 이행과 규정 준수에 어려움이 발생하고, 서비스 품질·사례관리 수준의 지역 간 편차도 커 표준화된 운영역량 강화 지원 필요
- (경영지원 체계 필요) 지역 간 인력·자원·전문성 편차를 해소하고 기관 간 운영 수준을 균형적으로 높이기 위해 광역 단위의 표준화된 경영지원 체계 마련 필요

□ 사업개요

- (목적) 지역 간 격차 없는 안정적 사회서비스 제공체계를 구축할 수 있도록 사회 서비스 기관의 운영 역량과 품질관리 기반 강화
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12.
- (소요예산) 금20,350,000원(금이천삼십오만원)
- (사업내용) 현장 중심의 맞춤형 컨설팅 제공체계 강화, 컨설팅 분야 재편 및 신규 분야 발굴, 체계적 모니터링 운영

□ 실행방안
① 현장 중심의 맞춤형 컨설팅 제공체계 강화

- 기관 수요 및 특성에 따른 맞춤형 방식 다양화

② 컨설팅 분야 재편 및 신규 분야 발굴

- 효율적 사업 운영을 위한 분야 조정 및 신규 컨설팅 분야 발굴 운영
- 지자체·직능단체와의 협력 강화

③ 컨설팅 품질 확보를 위한 컨설팅 개선도 측정

- 컨설팅 개선도 기반 성과 관리 체계 구축

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	컨설팅 지원 실적	방문 컨설팅 실시 횟수	41회
		집합 컨설팅 실시 횟수	3회
		온라인 컨설팅 실시 횟수	20회
정성평가	컨설팅 개선 수준 측정	컨설팅 개선도	80점

추진방향

- (ESG 내재화 강화) 사회서비스 기관의 지속가능성 기반 ESG 경영 실천 확대
- (전문성 제고) ESG 전문가 양성 교육을 통해 기관 내 전문 인력 확보
- (경영진단 지원) 컨설팅 시범 운영을 통해 기관별 ESG 추진 현황 진단 및 개선방향 제시
- (확산체계 구축) ESG 가이드 제작·배포로 현장 적용성 강화 및 모범사례 확산

 사업개요

- (목 적) 사회서비스 기관의 ESG 사업발굴 및 지원을 통한 ESG 확산과 전문성 강화
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12.
- (소요예산) 금70,000,000원(금칠천만원)
- (사업내용) 사회서비스 기관 ESG 활성화를 위한 사업 발굴 및 지원

 실행방안
① ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원(11개소)

- 신청서 기반 ESG 공모사업 적절성 심사 후 지원

② ESG 사례집 제작(1회)

- ESG 개념, 추진 사례, 실천 방법 등을 정리한 사례집 제작
- 기관 배포 및 활용을 통한 ESG 실천 유도

③ ESG 추진사업에 대한 성과보고회(1회)

- 공모사업을 통한 사업 추진 사항 등 변화 등 공유

 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	ESG 공모사업을 통한 지원기관 수	지원 기관 수	11개소
	ESG 사례집 제작 및 배포	ESG 사례집 제작	1건
	ESG 추진사업에 대한 성과보고회	성과보고회 운영	1회
정성평가	ESG 공모 지원기관 만족도	만족도 점수	85점

□ 추진배경

- (돌봄통합지원법 대응) 돌봄통합지원법 관련 지역 내 돌봄 사각지대 해소와 취약지 중심의 돌봄 접근성 강화가 부각됨에 따라 지역 기반의 전달체계와 대응체계 마련 필요
- (지역적 한계와 대응 필요성) 도농 복합지역 특성상 농촌지역은 고령화가 심화되고 인구 감소가 진행됨에 따라 의료·복지 인프라가 부족한 상황으로 상시적 돌봄통합 지원 대응 체계 구축이 시급함

□ 사업개요

- (목 적) 신체·정서·주거·식생활 등 다차원적 통합돌봄서비스를 제공함으로써 돌봄 공백을 최소화하고, 도민의 삶의 질 향상과 지역 돌봄안전망을 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금4,000,000원(금사백만원)
- (사업내용) 365 함께 통합돌봄(오감패키지) 시범사업 운영, 만족도 조사 실시

□ 실행방안
① 전북형 365 함께 통합돌봄(오감패키지) 운영

- 함께 통합돌봄(오감 패키지)제공 (60명)
- 지역사회와 함께하는 공공·민간 연계형 돌봄체계 구축
- 대상자 개별 욕구에 기반한 맞춤형 프로그램 설계
- 전북형 365 함께 통합돌봄 모델화 추진

② 365 함께 통합돌봄을 위한 민간발굴단 운영

- 민간발굴단 운영(민관협력 추진단 협력 운영)
 - 운영내용: 지역 내 위기가구, 고립 위험군 발굴 및 연계, 현장 발굴단 역량강화 교육(연1회)

③ 홍보 및 인식 제고
□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	통합돌봄 시범사업 운영실적	서비스 제공 인원	60명
	서비스 유형별 제공	오감패키지 돌봄 제공 건수	서비스별 50건
	민간발굴단 활동	돌봄 위기대상자 발굴 수	30건
	홍보 및 인식 제고	온.오프라인 홍보 매체 운영	6회
정성평가	이용자 만족도	돌봄서비스 전·후 체감도 평가	85%
	돌봄 품질 향상	서비스 제공자의 전문성 및 만족도(참여기관 만족도)	85점

6-2

돌봄공백 대응을 위한 긴급돌봄 운영

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」 제10조 제1항 제1호는 재난 등으로 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스 제공을 규정, 2026년 3월 시행 예정인 「돌봄통합지원법」은 위기상황에 대한 통합지원과 긴급돌봄 제공을 국가와 지자체의 법적 책무로 명시하고 있어, 이에 대한 제도적 대응체계 마련이 필요함
- (돌봄 공백에 대한 선제적 대응 필요성) 질병·부상·돌봄 제공자 부재 등으로 발생하는 공백은 생명과 직결되므로 신속하고 체계적인 긴급돌봄 체계 마련 필요

□ 사업개요

- (목적) 돌봄 위기 상황에서 발생하는 돌봄 공백을 지원하여 대상자의 안전과 일상을 보호하고, 신속한 지원으로 도민이 안심할 수 있는 돌봄 서비스를 제공
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12.
- (소요예산) 금70,000,000원(금칠천만원)
- (사업내용) 취약계층 발굴 및 긴급돌봄서비스 제공, 만족도 조사 실시

□ 실행방안

- ① 취약계층 발굴 및 긴급돌봄서비스 제공
 - 돌봄사각지대 취약계층 발굴 (200명)
 - 긴급돌봄서비스 제공 (200명)
 - 돌봄제공기관 실무자 교육 및 간담회(2회)
 - 돌봄 현장 모니터링 실시 및 민관협력 자원연계·지원(수시)
- ② 돌봄 제공기관 확보
 - 도내 긴급돌봄 대응이 가능한 서비스 제공기관 확보
- ③ 홍보체계 강화
 - 긴급돌봄서비스 활성화 및 사업 확산 홍보
- ④ 만족도 조사 실시

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	긴급돌봄운영 실적	긴급돌봄 서비스 제공 대상자 수	200명
	돌봄제공기관 확보	돌봄제공기관 지정 수	28개
	돌봄제공기관 교육 및 간담회	교육 및 간담회 개최 횟수	2회
	돌봄현장 모니터링	모니터링 수행 횟수	28회
정성평가	만족도 조사 실시	서비스 만족도 및 체감도 향상	90점
	돌봄홍보 노력	홍보물 및 매체 활용을 통한 인지도 제고	5회

□ 추진배경

- (법·정책 대응 강화) 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」, 「소방기본법」 등 관련 법령에 따라 사회복지시설의 안전관리 의무가 강화됨에 따라, 기관의 재난·화재 예방 및 종사자 안전 확보를 위한 체계적 대응 필요
- (현장 여건 고려) 도내 사회서비스 제공기관은 이용자 특성과 시설 환경에 따라 안전관리 수요가 다양하게 나타나고 있어, 현장 맞춤형 지원 강화 필요

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 기관의 시설 안전점검 및 방역 지원을 통해 사전예방 중심의 안전관리체계 정착
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12.
- (소요예산) 금25,500,000원(금이천오백오십만원)
- (사업내용) 안전관리 컨설팅, 방역, 안전물품지원, 피난 안내도 제작 지원

□ 실행방안
① 시설안전점검 및 컨설팅 지원

- 사회복지서비스 제공기관 대상 소방시설 안전관리 컨설팅 지원(33개소)
- 전문업체와 협력하여 점검의 객관성과 전문성 확보, 위험요소 개선방안 제시
- 점검 결과를 기반으로 기관별 안전관리 수준 진단 및 개선 권고사항 제공

② 방역 소독 지원

- 감염병 예방을 위해 선정기관 대상 방역 소독 지원(33개소, 연 2회)

③ 안전물품 지원

- 안전관리 컨설팅 결과를 반영하여 기관별 맞춤형 안전물품 지원(연 30개소, 연 1회)

④ 피난 안내도 제작 지원

- 선정 기관 대상 피난 안내도 제작 및 배포 지원(연 5개소, 연 1회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	시설 안전관리 컨설팅 제공	컨설팅 실시 횟수	33개소
	방역 소독 지원	방역 실시 횟수	33개소/반기별 1회
	안전물품 지원	지원 기관 수	연 30개소
	피난 안내도 제작 지원	피난 안내도 제작·배포 기관 수	연 5개소
정성평가	참여기관 만족도	기관별 만족도 평균 점수	90점 이상
	활용도 및 환류 반영	안전물품·피난 안내도 활용도 및 개선 의견 수집	다음 연도 지원 기준 반영

□ 추진방향

- (전략목표·방향 설정) 경영성과 달성을 위해 주요 사업별 전략목표를 명확히 설정하고 기관 목표와 연계 강화 필요
- (정책·환경 변화 대응) 국정·도정 정책방향과 사회서비스 환경 변화에 부합하는 성과관리 체계 마련 필요

□ 사업개요

- (목적) 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정, 전사적 실행력 강화를 위한 추진·점검체계 운영, 정량·정성 성과를 아우르는 통합 성과관리 체계 구축

□ 실행방안
① 주요 사업별 전략목표 및 방향 설정

- 기관 성과목표를 연차 사업계획에 반영하고 전략목표와 실행계획 간 연계성 강화
- 기관장 성과계약-부서별 성과목표 간 정렬(Alignment) 강화
- 사업별 정량·정성 성과지표 체계화(신설)
- 예산 편성과 연계한 연간 사업계획·추진전략 수립(연1회)

② 전사적 실행력 강화를 위한 추진체계 마련

- 개인·팀 성과평가를 경영성과와 연계하여 성과책임 강화
- 세부사업별 연간 로드맵 작성 및 분기별 실행점검(신설)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표
정량평가	사업별 전략목표 수립	연 1회 100%
	연간 사업계획·예산 점검 및 반영	연 1회 100%
	전사 실행점검 운영(간부·중간관리·기관장 회의)	연 70회 이상
정성평가	전략목표-성과지표 연계 운영	경영목표 달성도 향상
	성과관리 체계 운영의 적정성	도정 전략방향 반영 및 운영의 일관성 제고

□ 추진배경

- (전략 운영 필요성) 기관 중장기 전략체계가 수립됨에 따라, 전략 자체의 기획이 아닌 운영·점검·조정 중심의 관리 기능을 통해 전략의 실행력을 지속적으로 확보할 필요성 증대
- (환경 변화 대응 요구) 사회서비스 정책 환경, 재정 여건, 인구·복지 수요 변화 등 대내·외 환경 변화가 상시 발생함에 따라, 기존 전략체계의 유효성을 점검하고 조정하는 운영 기능이 중요해짐

□ 사업개요

- (목 적) 중장기 전략체계의 안정적 운영과 환경 변화 대응을 통한 지속 가능한 기관 성장 기반 확보
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 중장기 전략체계 운영 관리, 환경 변화 분석, 연차계획 점검 및 사업평가 결과 환류

□ 실행방안

- ① 중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립
 - 중장기 전략에 기반한 2027년 연차 계획 수립(1회)
- ② 대내·외 환경분석 및 사업 추진 방향 점검
 - 연 1회 이상 정책 방향, 사회·경제 지표 분석을 체계화
 - PEST·SWOT 분석 강화 및 팀별 연동
 - 사업평가 결과 반영한 연간계획 수정 및 재정립
- ③ 전략·재정·인력계획 연동체계 구축
 - 중장기 경영계획-재정계획-인력계획 간 정합성 검토체계 마련

□ 평가방법

성과 기준		성과지표
정량평가	중장기 경영전략에 따른 연차계획 수립	1회
	대내·외 환경변화 분석	1회
	사업평가 반영 연간계획 보완	1회
정성평가	전략 운영체계의 일관성 및 실행력 제고	내부만족도 80점

7-3

체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화

□ 추진방향

- (도·정책적 방향) 「지방출자·출연기관의 경영공시 및 통합공시에 관한 기준」과 「2026년 지방출자·출연기관 예산편성지침」에 따라 재무정보 공개와 체계적 관리 필요
- (사업 필요성) 한정된 예산 내에서 공공서비스 제공과 재무 투명성 확보를 위해 월별·분기별 예산집행 점검 및 정책 반영 체계 구축 필요

□ 사업개요

- (목적) 기관의 안정적·체계적 재정 운영관리로 공공기관 재무건전성 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 경영공시 및 통합공시, 예산편성·집행 기준 준수, 부서별 예산집행 관리

□ 실행방안

① 홈페이지 경영공시

- 예산·결산, 인건비, 재무제표, 업무추진비 등 공시 내용 및 시기 준수

② 클린아이시시스템 통합공시

- 임월연봉, 기관장 업무추진비, 직원 평균 임금, 재무현황 전반 공시

③ 지방출자·출연기관 예산편성지침 적용 운영

- 지침 배포를 통한 편성 기준 준수 및 부정·부적정 집행 예방

□ 평가방법

성과기준		성과목표
정량평가	홈페이지 경영공시	15회 이상
	클린아이시시스템 통합공시	6회 이상
	월별 예산 사용 집행 상황 점검	12회
	분기별 예산 사용 집행 상황 점검	4회
	직원 재무 교육	1회 이상
정성평가	경영공시 및 통합공시	정보공개를 통한 재정투명성 향상
	예산편성지침 적용	지침 준수에 따른 집행 적절성

추진배경

- (정부정책 반영) 환경, 사회, 지배구조에 대한 혁신적 기관 운영 필요
- (사회적 책임 이행) 사회복지 분야의 포괄적 사회서비스 제공과 출연기관의 사회적 책임 이행을 위해 ESG 경영 체계 마련 필수

 사업개요

- (목적) 전문적이고 체계적인 ESG 경영 실행을 통한 사회적 책임 실현
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) ESG 경영 부서 실행과제 추진

 실행방안

- ① ESG 경영을 위한 실행과제 지속 추진
 - ESG 경영계획에 의한 부서 ESG 경영 실행과제 실천(수시)
- ② ESG 경영 실행과제 고도화
 - ESG 경영 기존의 실행과제 보완 및 발굴(1회)

 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	ESG 경영 실행과제 지속 추진	ESG 경영 시행 여부	수시
정성평가	ESG 경영 실행과제 고도화	보완 및 발굴 횟수	1회

□ 추진배경

- (높은 인권경영 책임성 요구) 공공기관 업무수행 과정에서 국민의 인권을 직접 침해하거나 인권침해 문제에 연루되는 경우 국가의 책임문제로 연결되어 민간기관보다 높은 수준의 인권보호 및 존중의무 요구
- (분쟁·사고 예방 및 운영 리스크 감소) 인권침해 사전예방, 신고·구제 시스템 구축을 통해 조직 리스크 최소화 및 대응 능력 강화

□ 사업개요

- (목 적) 임직원과 이해관계자의 인권 보호 및 인권침해 예방
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금12,800,000원(금일천이백팔십만원)
- (사업내용) 인권경영 기본계획 수립, 인권경영위원회 운영, 인권영향평가, 인권교육

□ 실행방안
① 인권경영위원회 운영을 통한 효과적인 인권경영 추진

- 인권경영위원회 운영 1회
 - 인권경영 기본계획, 인권영향평가 등 인권경영에 대한 사항의 심의·의결

② 인권경영을 위한 교육 진행

- 인권경영 및 인권감수성 향상 교육(연2회), 갑질 예방 교육(1회)

③ 인권영향평가 실시 및 구제절차 점검

- 인권실태조사, 기관운영·주요사업 체크리스트 점검 등 인권영향평가 실시(1회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	위원회 운영의 적정성 및 정기성 확보	연간 인권경영위원회 개최 횟수	1회
	직원 대상 인권교육 운영	연간 교육 실시 횟수	3회
	기관 인권영향평가 실시	인권영향평가 실시 횟수	1회
정성평가	위원회 운영의 전문성·실효성 확보	위원의 전문성 및 참여도	참여율 75%
	교육 내용의 적절성 및 조직문화 개선 기여	교육 만족도(내용·강사·적용가능성)	80점 이상

□ 추진배경

- (법제화 대응) 중대재해처벌법 확대 시행에 따른 안전관리 의무 강화와 이에 대응하는 체계적인 관리체계 필요
- (재난안전 대응체계 확립) 사회서비스원 종사자 안전문화 정착 및 현장 대응력 강화를 위해 재난대응 매뉴얼과 정기 교육체계 필요
- (시설관리 중요성 증대) 본부 및 소속시설의 안전 확보와 위험 요소 제거를 통한 근로 환경 개선 필요

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 종사자들의 안전관리역량 강화와 안전의식 함양을 통하여 재난 안전사고의 사전예방 도모 및 안전문화 정착
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 재난안전관리매뉴얼 배포, 전직원 안전교육 이수 및 훈련, 정기적인 안전장비 및 시설물 점검, 유관기관 대상 안전 모니터링 진행

□ 실행방안
① 사회서비스원 종사자 재난안전사고 대응력 강화

- 사회서비스원 본부 및 소속시설 대상 재난안전관리 매뉴얼 배포(1회)
- 재난안전관리 매뉴얼 활용 교육 및 적용 모니터링(1회)
- 유해·위험요인 파악 및 위험성 감소를 위한 위험성 평가 실시(1회)
- 전직원 대상 안전교육 운영 및 교육효과성 평가지표 도입(반기별 1회)
- 외부기관 연계를 통한 재난안전 대비 훈련 실시 및 훈련결과 분석(1회)

② 시설물 안전점검 및 모니터링 실시

- 본부 및 직영·소속시설별 시설물, 안전장비 등의 정기 점검(2회)
- 외부기관 연계를 통한 시설물 안전점검 실시 및 모니터링 결과 분석(1회)
- 중대재해예방 컨설팅 및 시설 유형별 대응체계 마련(1회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	재난안전대응체계 마련	재난안전관리 매뉴얼 제작 및 배포 건수	1건
	안전교육 운영 및 훈련	전직원 안전교육 이수율 / 훈련 실시횟수	90%이상/1회
	위험성 평가	위험성 평가 완료 건수	1건
	시설물 안전관리	시설물 정기점검 및 조치 이행률	90% 이상
정성평가	안전문화 정착 수준	직원 안전의식 및 만족도	80점 이상
	교육 효과성 제고	교육 후 현장 적용 및 환류 수준	70점 이상
	안전훈련 실효성	훈련결과 분석 및 보완계획 반영률	80% 이상
	시설물 관리 체계화	점검-조치-재점검-환류 프로세스 운영	체계 운영(1건)

□ 추진배경

- (홍보 기능의 전략화 필요) 사회서비스원 사업 확대와 역할 다변화에 따라, 개별 홍보 활동을 넘어 기관 차원의 홍보·소통 전략을 기획하고 이를 기반으로 홍보 활동을 운영할 필요성 증대
- (도민 소통 방식 고도화 요구) 단순 정보 전달 중심 홍보에서 벗어나, 도민의 이해 수준과 관심사를 고려한 설명·해설 중심의 소통 전략 수립을 통해 정책 이해도와 공감도 제고 필요

□ 사업개요

- (목 적) 기관 홍보 및 도민 소통 전략을 기획·운영하여 사회서비스원 인지도 및 신뢰도 향상
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금13,094,000원(금일천삼백만구만사천원)
- (사업내용) 기관 홍보·소통 전략 수립, 온·오프라인 홍보 콘텐츠 운영, 홈페이지 및 디지털 홍보 채널 관리

□ 실행방안
① 기관 홍보 및 도민 소통 전략 수립

- 기관 핵심 메시지 및 연간 홍보·소통 방향 설정
- 주요 사업·정책 단계별 홍보 우선순위 설정

② 전략 기반 홍보 콘텐츠 운영

- 보도자료 기획·배포 및 언론 대응을 통한 전략적 홍보 추진
- 홈페이지·SNS를 활용한 정책 설명형 콘텐츠 운영

③ 홍보 채널 통합 운영 및 접근성 강화

- 홈페이지 메인화면 개편 및 웹접근성 인증 추진
- 사서원의 마음편지 정기 운영 및 기관 성과보고집 발간

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시	주요 언론보도	40건
	적극적인 홍보 및 소통 노력	오프라인 홍보	5건
		온라인 홍보	65건
정성평가	홍보전략의 일관성 및 적합성	보도자료 반영률	60%

추진방향

- (법적 의무 이행) 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에 따라 정기 노사협의회 개최
- (노사 상생과 협력관계 향상) 노사 상생과 발전을 위해 실행과제 이행, 화합의 날 운영, 노사협의회 평가를 통해 노사갈등 예방

 사업개요

- (목적) 노사 발전 실행과제 추진으로 노사 상생과 협력관계 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 정기회의, 실행과제 이행, 노사 소통과 화합의 날(워크숍), 노사협의회 평가

 실행방안

- ① 충실한 안건 마련 및 경청하는 노사협의회 운영
 - 노사의 충분한 논의와 상호 의견 수렴하는 노사협의회 운영(분기별 1회)
- ② 노사 상생 및 협력관계 향상
 - 실행과제 이행(1회), 노사 소통과 화합의 날(1회), 노사협의회 평가(1회)

 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	노사협의회 정기운영	분기별 노사협의회 운영 실적	4회
	노사 상생 및 협력관계 향상	실행과제 이행, 소통과 화합의 날 개최, 노사협의회 평가	3회
정성평가	노사 상생 및 협력관계 향상	전략목표 설정 등 기관 노력 정도	여부

9-3

종사자 성장지원을 위한 소통형 조직체계 강화

□ 추진배경

- (직무 전문성 향상) 다양한 교육 기회 제공을 통해 종사자의 자질 향상 및 전문성을 강화하여 서비스 질을 높임
- (소통하는 조직문화 조성) 직원 간 공감대 형성과 협력적 조직문화를 구축하여 효율적인 업무 수행과 소진예방 도모
- (종사자 역량강화 기반 확립) 개인 맞춤형 직무교육 및 사업별 운영사례 공유를 통해 실무 역량과 자기개발 능력 강화

□ 사업개요

- (목 적) 종사자의 전문 역량 강화와 소통 중심의 조직문화 확립을 통해 센터 운영의 효율성과 서비스 품질을 제고함
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금168,000원(금일십육만팔천원)
- (사업내용) 법정의무교육, 맞춤형 역량강화교육, 직원소통의 날, 직원 워크숍 개최

□ 실행방안

① 종사자 전문성과 직무 역량 강화

- 법정의무교육 이수율 통한 기본 직무 전문성 제고(반부패·청렴 등 15개 과정)
- ESG 경영 이해 및 실천역량 강화를 위한 ESG 역량교육 (1회 실시)
- 직무 관련 개인 역량 강화 교육 운영(총 6회)

② 내부 소통과 조직문화 활성화

- 업무 효율성과 협력 증진을 위한 정례 직원회의 실시(주 1회)
- 직원 소진 예방 및 조직 화합을 위한 직원 워크숍 개최(연 2회)
- 팀워크 및 긍정적 조직문화 조성을 위한 직원 소통의 날 운영 (연 4회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	교육 실시율	법정의무교육 및 역량 강화교육 이수율	100%
	운영 횟수	직원 소통의 날(4회) 및 워크숍(2회) 운영 횟수	6회
정성평가	직원 만족도	교육 및 조직문화 만족도(설문조사)	80점
	업무 협력도	직원 간 직무 공유 및 교류	만족