

함께 혁신, 함께 성공, 새로운 전북

2023년 전라북도사회서비스원 연간수정사업계획서

2023. 10.



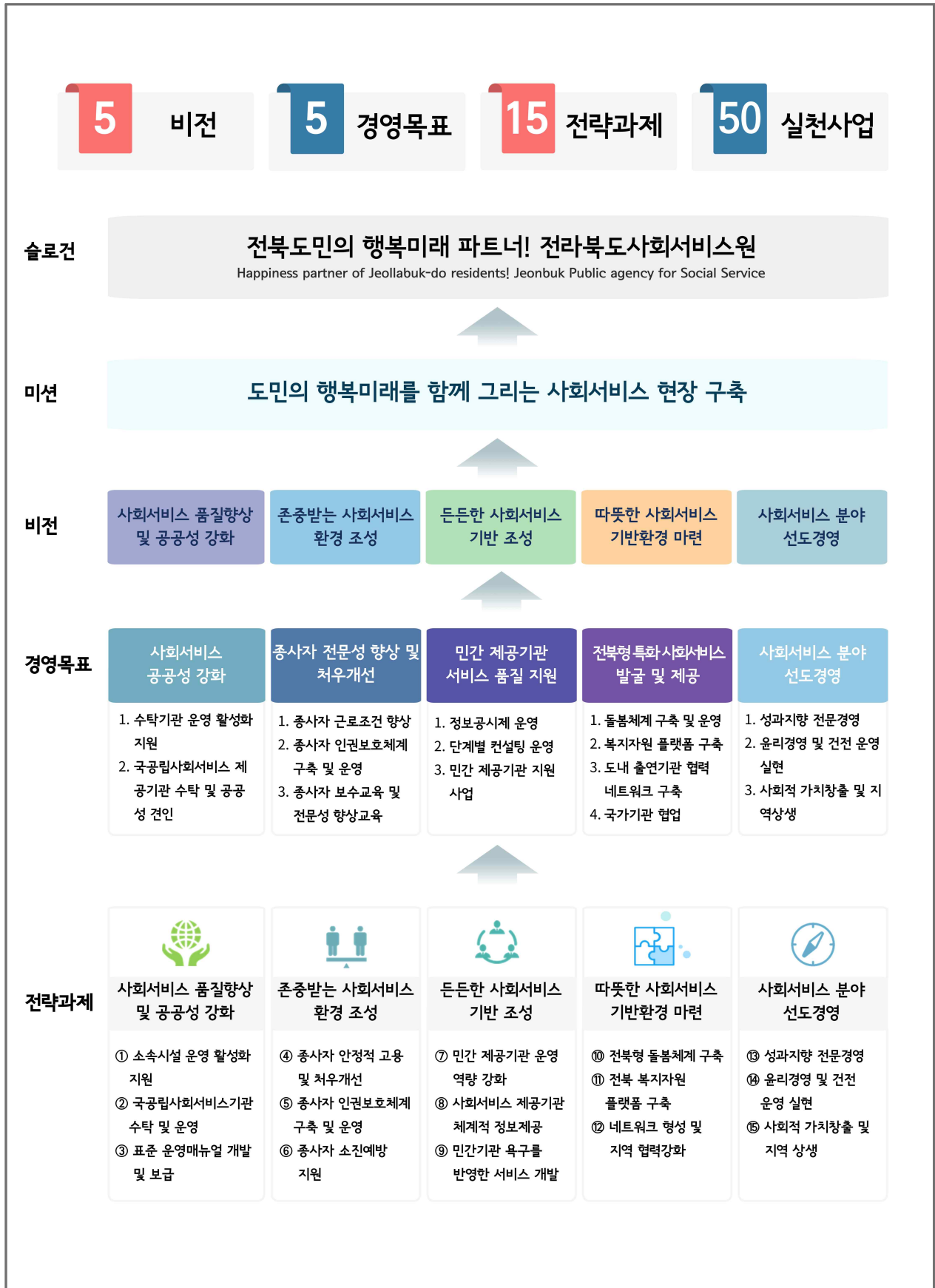
전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service



2023년 경영목표



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service



2

5대 비전 및 15대 전략과제

5대 비전	5대 경영목표	15대 전략과제
사회서비스 품질향상 및 공공성 강화	사회서비스 공공성 강화	▪ 소속시설 운영 활성화 지원
		▪ 국공립 사회서비스 기관 수탁 및 운영
		▪ 표준 운영매뉴얼 개발 및 보급
존중받는 사회서비스 환경 조성	종사자 전문성 향상 및 처우개선	▪ 종사자 안정적 고용 및 처우개선
		▪ 종사자 인권보호체계 구축 및 운영
		▪ 종사자 소진예방 지원
튼튼한 사회서비스 기반 조성	민간제공기관 서비스 품질향상 지원	▪ 민간 제공기관 운영 역량강화
		▪ 사회서비스 제공기관 체계적 정보제공
		▪ 민간 기관 욕구를 반영한 서비스 개발
따뜻한 사회서비스 기반 환경 마련	전북형 특화 사회서비스 발굴 제공	▪ 전북형 돌봄체계 구축
		▪ 전북 복지자원 통합관리 플랫폼 구축
		▪ 네트워크 형성 및 지역 협력 강화
사회서비스 분야 선도경영	사회서비스 분야 선도경영	▪ 성과지향 전문경영
		▪ 윤리경영 및 건전운영 실현
		▪ 사회적 가치창출 및 지역상생

5대 비전	50개 실천사업
사회서비스 품질향상 및 공공성 강화 (8)	▪ 소속시설 조직진단을 통한 경영혁신
	▪ 매뉴얼 제작을 통한 운영기준 표준화
	▪ ESG경영으로 사회적가치 실현
	▪ 운영내실화를 통한 소속시설 만족도 제고
	▪ 종사자 직접고용을 통한 고용안정 실현
	▪ 안정적인 근무환경 제공을 통한 종사자 처우개선
	▪ 사회서비스 공공성 강화를 위한 제공기관 수탁·운영
	▪ 관련제도 준용으로 소속시설 운영 적정성 확보
존중받는 사회서비스 환경 조성 (8)	▪ 소속시설 협력체계 강화
	▪ 종사자 직무역량 강화
	▪ 체계적인 업무지원을 통한 소속시설의 효율성 확보
	▪ 인권 이슈에 대한 시스템 구축
	▪ 내부 직원의 인권 감수성 향상 및 인권 존중문화 형성
	▪ 소규모 사회서비스기관 종사자 소진예방 지원
	▪ 인력 공백에 대한 대체인력 파견
	▪ 전문성 제고 및 사회서비스 질 향상을 위한 내부역량 강화
튼튼한 사회서비스 기반 조성 (11)	▪ 전문컨설팅을 통한 사회서비스 품질 향상
	▪ 소규모 민간제공기관 정보 접근성 향상
	▪ 사회서비스 종사자 역량강화교육 지원
	▪ 사회서비스기관 시설안전점검 지원
	▪ 사회서비스기관 ESG 실천 과제 추진
	▪ 네트워크 형성 및 지역협력강화
	▪ 민간제공기관 욕구파악 및 지원 만족도 분석
	▪ 복지공동체를 위한 도민복지 학습모임 활성화
	▪ 사회서비스원 인식 제고를 위한 홍보 강화
	▪ 민간지원사업 활성화를 위한 다양한 소통창구 마련
	▪ 돌봄기관과의 협력강화 및 지역연계사업 활성화

5대 비전	50개 실천사업
<p>따뜻한 사회서비스 기반환경 마련 (4)</p>	▪ 지역간 격차 해소를 위한 농촌형 공공돌봄 강화
	▪ 위기상황 등 돌봄 대응을 위한 긴급·틈새돌봄서비스 확대
	▪ 전북 복지자원 플랫폼 추진
	▪ 돌봄통합관리를 위한 전북형 돌봄체계 추진
<p>사회서비스 분야 선도경영 (19)</p>	▪ 경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
	▪ 능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출
	▪ 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
	▪ 불공정 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상
	▪ 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	▪ 복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선
	▪ 일·가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성
	▪ ESG 경영체계 도입을 통한 책임 운영
	▪ 투명하고 공정한 계약업무 추진
	▪ 반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임이행
	▪ 인권경영 추진을 통한 성과 가시화
	▪ 재난 대응 등 안전관리 체계 강화
	▪ 사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
	▪ 지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크
	▪ 체계적 재정관리로 재정 투명성 강화
	▪ 기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
	▪ 효율적 인력관리로 조직안정성 강화
	▪ 안정적인 회의체계 마련
	▪ 정보공개를 통한 윤리경영 이행

4

2023년 성과계약 목표

성과지표	측정방법	연도별 성과목표치	
		2023년	비고
【1. 사회서비스 공공성 강화】			
① 수탁기관 운영 활성화 지원	지원사업 횟수	56회	
② 국공립사회서비스제공기관 수탁 및 공공성 견인	수탁건수	3개소	
【2. 종사자 전문성 향상 및 처우개선】			
① 종사자 근로조건 향상	직접 고용 비율 처우개선 추진횟수	100% 2건	
② 종사자 인권보호체계 구축 및 운영	계획대비 달성률	100%	
③ 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육	교육실시 횟수	50회	
【3. 민간제공기관 서비스 품질향상 지원】			
① 정보공시제 운영	공시율진척도	80% 구축완료	
③ 단계별 컨설팅 운영	운영 건수	70건	
④ 민간 제공기관 지원 사업	만족도 점수 건의사항 개선노력	82점 1건	
【4. 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공】			
① 돌봄체계 구축 및 운영	제공인원수 운영사업	25명 2건	
② 전북 복지자원 검색 플랫폼 구축	사업건수	1건	
【5. 공통지표】			
① 도·공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	협력사업건수	2건	
② 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축	협업사업건수	1건 (2개소)	



01. 전문적 경영시스템 안착

재정 · 인사 · 사업 운영 전반을 투명하고 전문적 시스템으로 운영하고, 선진적인 경영 시스템 구축을 통해 지역 내 공공성 견인 필요

02. ESG경영 토대구축

사회서비스 기관들이 ESG경영을 위한 토대를 구축하고 본원과 소속시설의 ESG경영을 통해 사회서비스 전반에 확산

03. 민간기관과 연대 강화

민간 사회서비스 기관의 품질이 더 높아지기 위한 사업 진행과 민간 현장 종사자를 위한 다양한 지원사업 체계적으로 운영

04. 소속시설 운영 전문화

소규모 기관 및 운영 매뉴얼 부재 기관을 중심으로 체계적인 운영매뉴얼을 제작하고 보급하여 품질향상 지원

05. 구성원 연대 및 협력강화

구성원간에 연대와 협력, 상호존중을 기반으로 구성원이 함께 노력하여 조직의 성과달성 필요

06. 혁신 리더십 요청

관리자들이 혁신적 리더십을 학습하고 성장하여 함께 일하는 구성원들의 지지를 받을 수 있도록 변화

5대 비전	중장기 전략	중장기 전략과제
사회서비스 품질향상 및 공공성 강화	사회서비스 혁신을 통한 고도화 및 품질 강화	▪ 사회서비스 고도화 및 품질강화
		▪ 도민 맞춤형 복지정책 실현 전략과제 발굴
		▪ 민간 참여 어려운 분야 중심 위수탁 추진
존중받는 사회서비스 환경 조성	사회서비스 종사자 지원 확대	▪ 종사자 처우개선을 위한 선도적 역할 수행
		▪ 종사자 교육·연수 기능 확대
		▪ 종사자 인권 보호 시스템 확산
튼튼한 사회서비스 기반 조성	사회서비스원을 통한 민관협력 활성화	▪ 민간 제공기관 소통 강화
		▪ 민간 제공서비스 성장 지원
		▪ 민간기관 품질 향상을 위한 지원 강화
따뜻한 사회서비스 기반 환경 마련	전북형 돌봄체계 구축	▪ 돌봄정보 통합제공 인프라 구축
		▪ 4차 산업혁명 기반 돌봄서비스 제공
		▪ 도농 간 돌봄서비스 격차 해소
사회서비스 분야 선도경영	사회서비스원 기능 강화 및 안정화	▪ 사회서비스 분야 종합 지원기관으로 재편
		▪ 사회서비스 혁신 지원체제로 전환
		▪ 사회서비스 분야 체계적 경영 지원



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service



2023년 경영계획



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service

1 경영기획팀

경영기획팀 비전 및 전략체계

팀 비전

사회서비스원 지속성장을 위한 혁신 선도경영

경영계획		세부실천과제	
사회서비스 분야 선도경영	성과지향 전문경영	1	경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
		2	능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출
		3	객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
	윤리 경영 실현	4	불공정 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상
		5	신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
		6	복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선
		7	일·가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성
		8	ESG 경영체계 도입을 통한 책임 운영
	사회적 가치 창출	9	투명하고 공정한 계약업무 추진
		10	반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임이행
		11	인권경영 추진을 통한 성과 가시화
		12	재난 대응 등 안전관리 체계 강화
		13	사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
		14	지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크
	건전운영	15	체계적 재정관리로 재정 투명성 강화
		16	기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
		17	효율적 인력관리로 조직안정성 강화
		18	안정적인 회의체계 마련
		19	정보공개를 통한 윤리경영 이행

1

경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 기관 비전과 미션 및 핵심가치 대내·외 공유·전파(상시)
- ◆ 사회적 가치 실현을 위한 기관장의 노력(상시)
- ◆ 경영목표 달성과 조직구성원 동기부여를 위한 기관장의 노력(상시)

□ 추진방향

- (경영의지와 철학) 기관 비전·미션·핵심가치·경영방침 공유, 적극 행정 등 조직구성원 동기부여 및 내부소통 강화
- (지역사회와의 연계노력) 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제 해결
- (사회적가치실현) 사회적 가치실현을 위한 추진체계 확립

□ 사업개요

- (목 적) 경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 기관 비전과 미션 및 핵심가치 대내·외 공유·전파, 사회적 가치 실현을 위한 기관장의 노력, 경영목표 달성과 조직구성원 동기부여를 위한 기관장의 노력

□ 실행방안

① 비전·미션 및 핵심가치 대내·외 공유·전파

- 측정 가능한 지표로 구체적 기술 및 경영방침, 핵심가치 공표와 전직원 공유
 - 시무식, 종무식, 간담회, 창립기념일(행사) 등을 통한 경영철학 발표(특정일, 수시)
 - 주간업무회의를 통한 경영방침 주지(매주)
- 대내·외 이해관계자와 공유 할 수 있는 소통환경 마련 및 체계적 관리
 - 이해관계자별 소통채널 설정 및 운영 관리(홈페이지 등)
- 기관장의 적극적 대외협력활동을 통한 기관 비전·미션 및 핵심가치 전파
 - 정부·유관기관 등에 기관 비전·미션 및 핵심가치 공유·전파 활동

② 사회적 가치실현을 위한 기관장의 노력

- 사회적 가치실현을 위한 추진체계 확립
 - 사회적 가치실현 기본 실행계획 수립 및 지속가능경영을 위한 윤리경영시스템 운영
 - 인간의 자유와 권리보장을 위한 인권경영 강화(사람존중경영)

③ 경영목표 달성과 조직구성원 동기부여를 위한 기관장의 노력

- 기관의 경영목표 달성과정에서 발생하는 제반 문제 해결
 - 노사화합의 직장문화조성 및 내부소통 노력 : 직원 소통채널 확대·의사 소통 개선
 - 기관장 현장 집무 실시 : 부서별 현장 집무(상시)
- 일체감 형성 및 직원 만족 경영 실현을 위한 노력
 - 일하기 좋은 직장 구현을 위한 동기부여 전략
 - 내부 직원 만족도 조사를 통한 동기부여 확인
 - 급여·복지 개선 : 직원 사기진작을 위한 복리후생제도 개선
 - 인사·승진 환경조성 : 근속승진제도 적용 범위 확대 등
 - 근무환경 개선 : 신설 부서 근무환경 개선, 공간조정을 통한 사무 공간 확충
 - 일·가정 양립 : 유연근무제, 가족(자녀)돌봄휴가 등 도입을 통한 워라벨 향상
- 직원 맞춤형 소통을 통한 적극행정(핵심가치 실현) 유도
 - 상하수직 보고형 회의 타파 : 수평적 소통 방식 회의 문화 전환
 - 직원사기 진작을 위한 맞춤형 소통강화 : 부서·직급별 티타임 및 워크숍 진행
 - 직원과 기관장의 직접적인 소통환경 구축 : 열린소통시스템_의명성 보장, 의견 제시 및 질의

□ 추진계획

세부추진사항		2023											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
비전·미션· 핵심가치 전파	핵심가치 공표 및 전직원 공유	■			■			■			■		■
	경영방침 주지(주간업무회의)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	대외협력활동	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	소통채널 운영관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사회적 가치실현	기본 실행계획 수립	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	윤리경영시스템 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
경영목표 달성과 조직구성원	기관장 현장 집무 실시	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	일하기 좋은 직장 구현	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
동기부여 전략	직원 맞춤형 소통 활동	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	일하기 좋은 직장 구현을 위한 제도 및 행정적 지원 뒷받침 필요
-----------	--

- 급여·복지 개선, 인사·승진 환경조성, 근무환경 개선, 일·가정 양립을 위한 제도 및 행정, 예산 등 문제 발생
- ▣ 불공정한 관행 및 제도개선, 전라북도 복리후생비 예산확보 노력을 통해 방안 마련

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 중장기발전 및 연차 계획 수립(1회)
- ◆ 대내·외 환경 변화 분석(1회)
- ◆ 중장기 경영전략 및 경영계획에 따른 사업추진방향 점검(2회) 및 재정립

□ 추진방향

- (환경 변화 분석) 환경 변화 분석을 통한 중장기발전 및 연차 계획 수립
- (점검 및 재정립) 대내·외 환경 변화 분석을 통한 중장기 경영전략 및 계획에 따른 사업추진 방향 점검 및 재정립

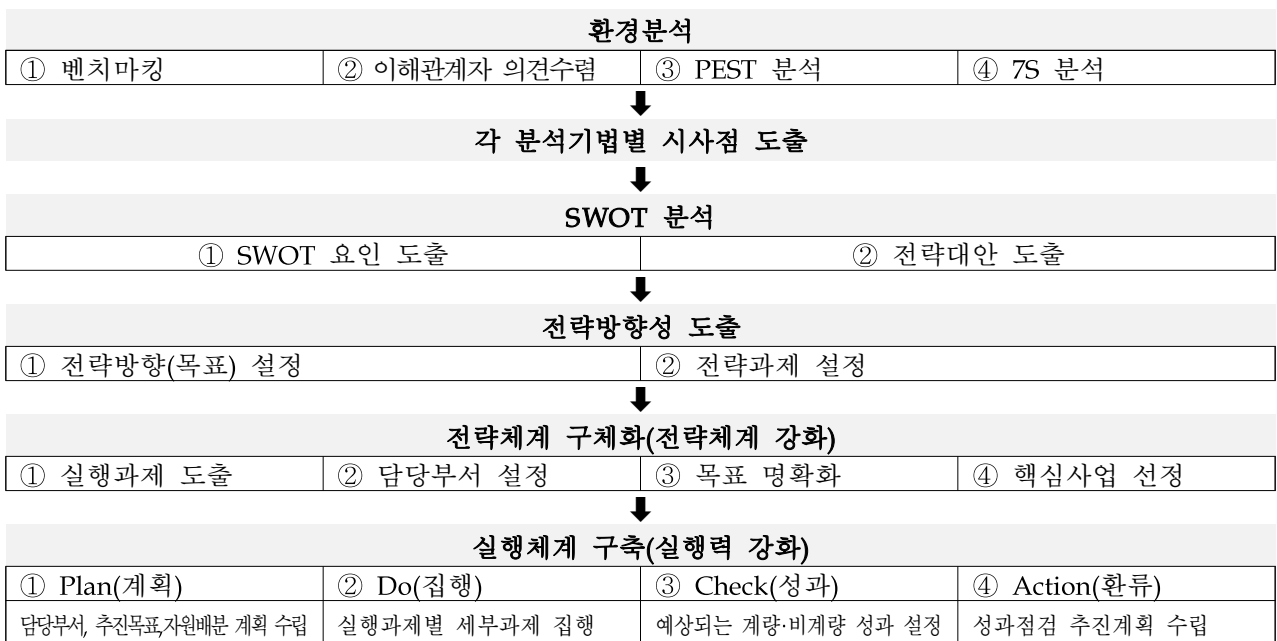
□ 사업개요

- (목 적) 능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 중장기발전 및 연차 계획 수립, 대내·외 환경 변화 분석, 중장기 경영계획에 따른 사업추진방향 점검 및 재정립

□ 실행방안

① 중장기발전 및 연차 계획 수립

- 중장기발전계획에 따른 미래전략 수립
 - 전략개발 프로세스 정립을 통한 체계적인 경영계획 수립(전략개발 프로세스 구축)



- 사회서비스원이 처한 대내외적 경영환경 분석(경영여건, 시사점)
- SWOT분석 및 비전·전략의 보완(국정과제, 전라북도 도정목표의 방향성 연계 등)

② 대내·외 환경 변화 분석

- 대외환경 변화 PEST 분석(대외환경요인에 따른 영향 점검)
 - PEST(정부정책, 경제, 사회문화, 기술) 분석 진행
 - 국정과제와 자치단체 주요과제 분석 및 연계(대내·외 환경 분석을 통한 과제 도출)
 - 환경분석을 통해 도출된 기관의 문제점을 정의하고 문제 해결을 위한 대상, 방향, 지향점 재설정, 이를 통한 기관 비전을 수립, 제시
- 조직의 성장을 위한 대내환경 SWOT 분석 및 전략 수립
 - SWOT 분석 및 국정·도정 연계를 통한 사회서비스원 경영전략 방향 설정

③ 중장기 경영계획에 따른 사업추진방향 점검 및 재정립

- 상·하반기 사업평가를 반영한 연간계획 수정 및 수립
 - 중장기 경영전략 실행을 위한 전략사업 TF팀 구성·운영(상·하반기 사업평가 진행)
 - 상·하반기 사업평가를 통해 경영전략과 연계하여 연간계획 수정 및 수립
- 사회서비스원 현안을 반영한 팀·사업별 전략체계 구성
 - 중장기 경영계획 실행력 제고를 위한 연도별 부서별 경영계획 로드맵 설정
 - 미래대비 변화를 위한 조직, 인사제도 및 예산계획 개선

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
중장기발전 및 연차 계획 수립												
중장기발전계획에 따른 미래전략 수립												
전략개발 프로세스 구축	■											■
대내외적 경영환경 분석	■											■
SWOT 분석 및 비전·전략 보완	■											■
대내·외 환경 변화 분석												
대외환경 변화 PEST 분석	■											■
대내환경 SWOT 분석	■											■
중장기 경영계획 사업추진방향 점검 및 재정립												
상·하반기 사업평가를 반영한 연간계획 수정 및 수립												
중장기 경영전략사업 TF팀 구성·운영	■					■	■					■
사업평가를 반영한 연간계획 수정 및 수립	■					■	■					■
사회서비스원 현안을 반영한 팀·사업별 전략체계 구성												
연도별 부서별 경영계획 로드맵 설정	■											■
미래대비 변화를 위한 조직·인사제도·예산계획 개선	■					■	■					■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

정부 정책 변경 등 대외환경 변화에 따라 빠르게 기관 운영 방향 전환을 해야 하는 부담 발생

- 중장기전략과제와 경영목표를 수립하여 이에 따른 실행과제를 수행하는 중에 대외환경 변화에 따른 방향 전환 시 경영계획 수정 및 실행사업 전환 등 부담이 발생함

▣ 정부와 전라북도 정책 방향, 경제·사회 변화를 예측하고 기관의 추진전략 및 실행과제가 변화되는 상황에 부합할 수 있도록 대응 능력 강화

쟁점

전략체계 구체화(전략체계 강화) 시 실행과제 도출에 따른 조직, 인사제도, 예산계획 개선 실행을 위한 제도 및 행정적 지원 필요

- 미래대비 변화를 위한 조직, 인사제도, 예산계획 개선을 위한 제도 및 행정, 예산 등 문제 발생

▣ 조직개편, 인사 제도개선 및 예산확보 노력을 통해 방안 마련

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정
- ◆ 연간 경영계획 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련

□ 추진방향

- (전략목표 및 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) 2023. 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 경영계획에 반영
 - 기관장 성과계약 및 부서별 성과목표 연계를 통한 실행력 강화

② 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련

- 연간 경영계획 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련
 - 경영성과 평가·환류 분석 체계 마련하여 혁신 실행력 및 추진동력 강화
 - 세부사업별 추진 로드맵을 통한 연간 경영계획(성과목표) 구체화 추진
 - 추진체계 실현을 위한 성과관리 연계
 - 업무성과 극대화를 위한 팀별, 개인별 사업 추진 업무성과 평가 실시
 - 성과관리 평가 결과 분석 및 개선방안 피드백 실시
 - 효율적 경영계획 및 경영목표 달성을 위한 스케줄러 체계화(경영 스케줄러)
 - 팀별 월별업무계획, 직원별 주간업무일지 제출·관리
 - 주간업무보고 회의 진행

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업별 전략목표 및 방향설정												
주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정	■											■
기관장 성과계약 및 부서별 성과목표 연계 및 실행력 강화	■											■
실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련												
경영성과 평가·환류 분석 체계 마련	■											■
세부사업별 추진 로드맵을 통한 연간 경영계획 구체화	■											■
추진체계 실현을 위한 성과관리 연계												
팀/개인별 사업 추진 업무성과 평가 실시							■					■
성과관리 평가 결과 분석(개선방안 피드백)							■					■
경영 스케줄러 체계화												
팀/월별 업무계획, 직원별 주간업무일지 제출 관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
주간업무보고 회의 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	업무성과 극대화를 위한 팀별, 개인별 사업추진 업무성과 평가 시 합리성 제고를 통한 공정 인사 정착 도모
-----------	---

- 팀업무 및 개인업무 차이에 따른 사업추진 업무성과 평가 방법 기준 모호 및 합리성 제고를 통한 성과평가 방법 적정성 및 인사관리와 성과관리의 연계성 제고
- ▣ ① 직급별 조직목표와 직무책임, 역량요소의 균형 반영으로 개인평가 실효성 제고(팀 포함)
- ② 개인평가 방법의 합리성 제고를 통한 공정인사(개인성과 및 역량에 기반한 개인평가 운영, 중대비위 행위의 개인평가 연계 등 엄중한 개인성과 관리 체계 구축, 능력과 성과에 따른 인사관리, 보수체계 운영 및 저성과 관리 등)

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사(1회)
- ◆ 공공기관으로서 불공정 관행 및 제도 점검(1회)
- ◆ 대내외 이해관계자들 의사소통 활동(상시)
- ◆ 소통창구 운영을 통한 관리체계 구축(온·오프라인 소통창구 개설)

□ 추진방향

- (고객만족 및 관리시스템) 고객 만족 향상을 위한 장·단기 로드맵 활용 및 실천방안 마련
- (불공정한 관행·제도 개선) 불공정한 관행 및 제도 점검을 통한 개선활동 진행
- (공유, 소통, 협력강화) 대내외 이해관계자들과의 공유, 소통, 협력 강화를 위한 노력

□ 사업개요

- (목적) 기관의 불공정 관행 및 제도개선을 통한 만족도 향상
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 자체 만족도 조사 진행, 불공정 관행 및 제도 점검, 대내외 이해관계자 공유·소통·협력 강화, 소통창구 운영을 통한 관리체계 구축

□ 실행방안

① 고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사

- 고객 만족도 향상을 위한 장·단기 로드맵 활용 및 실천방안 마련
 - 자체 만족도 조사, 경영평가 만족도를 통한 고객만족도 피드백

② 불공정한 관행 및 제도 점검

- 불공정한 관행 및 제도 점검을 통한 개선 활동 진행
 - 불공정 관행 규제 발굴 및 개선
 - 불공정한 규제 및 제도 정비(정부방침에 따라 신속한 관행정비 등)

③ 대내외 이해관계자 공유, 소통, 협력 강화

- 이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축
 - 협력, 공유 방향 및 과제설정(니즈 분석 및 방향, 이해관계자별 공유수단 설정)
 - 내부회의, 임직원 워크숍 등을 통한 의사소통 활성화 노력
 - 경영자와의 대화 및 소통행사 추진(사무식, 창립기념일-행사, 소통의 날 등)
 - 다양한 소통창구 마련(부서장과의 대화, 직급별 만남 등)

- 기관 가치체계의 공유 및 전파
 - 지역 네트워크 활성화를 위한 노력 진행
 - 소규모 시설(종사자 및 시설장) 간담회 추진
 - 대외활동을 통한 사업계획 공유 및 소통 활동 진행
- 소통창구 운영을 통한 관리체계 구축
 - 온·오프라인 소통창구 개설(정보공개, 국민신문고, 고객의 소리등)
 - 소통 활성화 방안 지속 검토

□ 추진계획

세부추진사항		2023											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
고객만족도 조사	세부계획 수립												
	조사진행 (자체, 경영평가)												
	결과보고(피드백)												
불공정 관행 및 제도 조사	불공정 관행 규제 발굴												
	규제 및 제도 정비												
대내·외 이해관계자 의사소통 활동	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축												
	기관 가치체계의 공유 및 전파												
	소통창구 운영을 통한 관리체계 구축												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

대내외 이해관계자, 도민 만족도 향상을 위한 장기적인 대응 능력 강화 필요

- 대내외 이해관계자와의 간담회, 도민 대상의 만족도조사 진행을 통해 의견을 청취하고 제도를 점검하는 역할을 진행하지만, 사업 초기 운영에 따른 장기적인 만족도 향상을 위한 과제 수립은 부족한 상황임

☑ 중장기 고객 만족계획을 수립하여 장기적인 대응 능력 향상 필요

쟁점

불공정 관행을 체계적으로 관리할 담당 직원 부재

- 불공정 관행 관리 업무에 대한 별도 교육 부재 등으로 역량 강화가 필요하며, 본원과 산하 시설까지 효율적으로 관리하기 위해 불공정 관행 관리 인력확충 필요

☑ 불공정 관행 관리를 위한 관련 사례 수집·분석 등을 통하여 이해도를 높이고 관련 교육 진행 및 불공정 관행 관리 감독 전담 직원 역할 부여

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 노사 상생과 협력을 위한 노사협의회 운영

- 노사협의회 정기회의 4회, 노사 상생을 위한 전략목표 설정(1회) 및 실행(연중)
- 노사 소통과 화합의 날 1회(워크숍), 노사협의회 평가 1회

□ 추진배경

- (노사 상생과 협력 관계 향상) 노사 상생의 발전을 위해 전략목표를 설정하고 노사 소통과 화합의 날을 통한 노사갈등 사전예방
- (원활한 노사협의회 운영) 노사의 충분한 소통과 의견수렴을 통한 지속적인 협력 관계 유지

□ 사업개요

- (목 적) 전문교육 및 노사 상생의 발전을 위한 전략목표 설정과 실행을 통해 노사 상생과 협력 관계 강화
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 노사협의회 정기회의, 전략목표 설정 및 실행, 노사 소통과 화합의 날, 노사협의회 평가 등

□ 실행방안

① 노사 상생 및 협력 관계 향상을 교육 및 프로그램 운영

- 전략목표 설정 및 실행을 통해 노사 상생을 위한 결속력 강화
- 노사 소통과 화합의 날(워크숍) 운영으로 노사갈등의 사전예방

② 분기별 노사협의회 운영

- 연 4회 분기별 노사협의회 통해 노사 의견을 조율하고 소통하여 상호 협력 관계 강화

③ 노사협의회 평가 및 환류

- 연말 노사협의회 평가를 실시하여 활동 내용에 대한 점검과 직원들의 의견을 확인하고, 이를 차기년도에 반영하여 노사협의회 점진적인 발전 도모

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
노사협의회 정기회의		■			■			■				■	
노사협의회 전략목표 설정 및 실행		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
노사소통과 화합의 날(위크숍)									■	■			
노사협의회 평가												■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 다양한 산하시설 유형에 따른 노사협력을 위한 시각 및 견해의 차이 발생 가능성

- 사회서비스원 산하 다양한 유형의 시설이 구성되어 있으므로 근로환경 및 조건이 상이한 상황에서 노사협력의 방법 및 구체적 사항에 대한 이견 발생 가능
- ▣ 노사협의회 내 산하시설 유형별 의견 청취를 위한 제도 구축 및 노사협의회 이외의 노사협력 증진을 위한 소통창구 마련

6

복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 맞춤형 복지제도 운영

- 단체 상해보험 가입 1회
- 급량비 지원 1인당 연 240천원
- 병원과 협약을 통한 단체 건강검진 지원 1회
- 복지포인트제 운영 1인당 연 600천원

□ 추진배경

- (근무 만족도 향상 도모) 근로환경 개선을 통해 전라북도 사회서비스 종사자들의 업무 의욕을 높이고 근무 만족도 향상을 위한 운영 필요
- (복리후생을 통한 직원 사기진작) 복지항목의 선택적 사용이 가능한 수요자 중심의 복지제도 운영으로 사회서비스원 종사자 복지향상 도모

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스원 종사자 근로환경 개선을 통한 내부 결속력 강화
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 19,200천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
공공운영비	공공요금 및 제세	각종 보험료 3,000천원×1식×1년	3,000천원
기타복리후생비	맞춤형복지제도	복지포인트 600천원×19명×1년	11,400천원
기타복리후생비	급량비(매식비)	급량비(매식비) 8천원×20명×30회	4,800천원

- (사업내용) 단체 상해보험 가입, 건강검진 할인, 복지포인트제도 운영, 급량비 지원

□ 실행방안

① 사회서비스원 종사자 근로환경 개선

- 업무수행 관련 상해구제를 위한 단체상해보험 가입(연 1회)으로 안전한 근무환경 마련
- 병원과 협약을 통한 단체 건강검진 진행
 - 암 검진 등 개인부담 발생 건강검진 비용 직원 할인 적용
- 급량비 1인당 연 240천원 지원

② 수요자 중심의 맞춤형 복지제도 운영

- 선택적 복지제도 운영을 통한 직원 사기진작 도모 및 내부결속 강화
- 개인의 선호에 따라 복지항목을 선택·사용할 수 있는 복지포인트제도 운영을 통하여 수요자 중심형 지원으로 근로자 복지향상 도모
- 복지포인트제 1인당 연 600천원 지원

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
단체 상해보험 가입		■										
병원 건강검진 단체협약 진행 및 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
급량비(매식비) 지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
복지포인트제도 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	산하시설 종사자 복지포인트 제도적용 제외에 따른 불만 제기 우려
-----------	--

- 산하시설의 경우 독립된 예산운영체계를 적용하면서 종사자 복리후생에 제외되는 경우가 발생하므로 이에 따른 차별적 근무환경 조성의 문제가 생김
- ▣ **전라북도 특별예산 확보 노력을 통해 본부 외 산하시설 전체 종사자의 복지 증진을 위한 시스템 구축**

담당자	팀 장
백기정 4034	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 일과 가정생활이 조화롭게 병행될 수 있는 직장환경 구축 및 운영
- 탄력근무제 운영(1회)
 - 출산 및 양육 지원제도 운영(연중)
 - 가족돌봄휴가 운영(연중)
 - 가족의 날 도입(1회)
 - 가족친화기관 교육(1회)

□ 추진방향

- (일과 가정생활의 조화로운 양립을 위한 지원체계 구축) 일과 가정생활이 조화롭게 병행될 수 있는 직장환경 및 제도의 실현을 통해 근로자와 가족 구성원의 삶의 질 향상
- (가족 친화적 직장문화 조성) 가족 친화 제도 홍보와 지속적인 안내를 통해 가족친화적 직장문화를 확산시킴으로써 일과 가정생활의 조화로운 양립을 위한 지원제도의 실효성과 효과성 향상

□ 사업개요

- (목적) 일과 가정생활의 조화로운 양립을 위한 직장환경과 제도 실현을 통해 근로자의 만족도 및 업무 효율성 향상
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 탄력근무제(시차출퇴근), 출산 및 양육 지원제도(배우자 출산휴가제, 육아휴직제 등), 가족돌봄휴가(3일 유급), 가족의 날, 가족친화교육(실천과정 등) 등 제도 마련 및 홍보

□ 실행방안

① 일과 가정생활의 조화로운 양립을 위한 지원체계 구축

- 탄력근무제, 출산 및 양육 지원제도, 가족돌봄휴가, 가족의 날 등 제도 마련 및 운영을 통해 일과 가정생활의 양립 실현

② 가족 친화적 직장문화 조성

- 일과 가정생활의 조화로운 양립을 위한 가족 친화 제도에 대한 홍보 및 교육

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
탄력근무제 도입													
출산 및 양육 지원제도 운영													
가족돌봄휴가 운영													
가족의 날 도입													
가족친화기관 교육													

□ 쟁점 및 대책

쟁점	탄력근무제 시행을 위한 규정, 시스템 등 부재
----	---------------------------

○ 탄력근무제 시행을 위한 세부규정, 운영시스템부재

- ▣ 탄력근무제 도입을 위한 세부규정을 벤치마킹하고, 기도입한 더존시스템을 활용한 운영시스템 테스트 또는 기능의 미비할 경우 수기 이용

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ **사회서비스원 고유사업과 연계된 ESG 경영 추진강화 및 사회적 가치실현**
 - ESG경영 실현을 위한 추진과제 선정
 - ESG경영을 위한 직원 교육
 - ESG경영위원회 운영(2회)

□ 추진방향

- (사회서비스분야의 ESG 경영 강화 및 사회적 가치실현) 전략적인 분야별 ESG 경영계획 수립을 통해 사회적 가치와 ESG 경영 실현
- (ESG 경영을 위한 전문성 향상) 전문교육과 자료 제공을 통해 ESG 경영에 대한 전라북도사회서비스원의 역량과 수행능력 강화

□ 사업개요

- (목 적) 전략적이고 체계적인 계획을 통한 사회서비스분야의 사회적 가치와 ESG 경영 실현
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) ESG 경영을 위한 추진계획 수립, ESG 영역별 추진과제 도출, 추진과제 실행, 추진과제 평가, ESG경영 실현을 위한 직원 역량강화 교육, ESG경영위원회 운영

□ 실행방안

- ① **사회서비스분야 ESG 경영활동 및 사회적 가치실현**
 - 영역별 ESG 추진과제를 도출하고 이를 체계적으로 수행하여 사회적 가치 및 ESG경영 실현
- ② **ESG경영에 대한 가치 확산 및 내실화**
 - ESG 경영 및 사회적 가치실현과 관련된 전문교육을 실시하고 습득한 지식을 대입하여 ESG 경영을 위한 전라북도사회서비스원의 역량 강화 및 내실화

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ESG경영 추진계획 수립	■												
ESG경영 추진과제 도출	■												
ESG경영 추진과제 실행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ESG경영 추진과제 평가 개선방안 도출													■
ESG경영 직원 역량 강화 교육			■	■									
ESG경영위원회 운영						■	■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스원 본부 및 산하시설의 인원 구성 및 업무환경 차이에 따른 일원화된 ESG 경영 및 사회적 가치실현 계획 수행에 어려움 발생 가능
-----------	--

- 사회서비스원 본부와 산하시설의 업무환경 및 인원 구성의 차이가 존재하여 일원화된 ESG 경영 실현을 위한 추진과제 수행에 어려움 발생 가능
- ▣ 다양한 유형의 산하시설 특성을 고려하고 반영하여 사회서비스원 본부만의 ESG 경영과 사회적 가치실현이 아닌 전라북도사회서비스원 모든 조직이 함께 참여할 수 있는 전략적 추진과제 도출

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 공정한 계약 체결 추진

- 계약 담당자 및 실무자 대상 교육(반기별 1회)
- 500만원이상 계약 대상 국가종합전자조달(G2B) 이용

◆ 계약 및 입찰 정보 공개

- 입찰계약 대상의 분기별 발주계획 공개(반기별 1회, 국가종합전자조달)
- 계약 체결 내역 및 입찰 정보 공시(분기별 1회, 홈페이지)

□ 추진방향

- (공정한 계약 실천) 전라북도 사회서비스원의 공정한 입찰·계약 관리를 위한 전자계약 활성화 및 실무자 교육 확대 필요
- (투명한 계약정보 공개) 반기별 발주계획 사전공개 및 계약 체결내역 공시 등 재정 운영 공개를 통한 전라북도 사회서비스원 운영의 투명성 강화

□ 사업개요

- (목적) 전자입찰 계약제도 정착 및 계약체결 내역공개를 통한 전라북도 사회서비스원의 합리적 재정운영과 공정성 확보
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 실무자 대상 지방계약 관련 교육 운영, 국가종합전자조달(G2B)을 통한 전자계약, 계약체결 내역 공개

□ 실행방안

① 공정한 계약실천 및 관리

- 500만원 이상 모든 공사·용역·물품 전자계약(G2B 미가입 업체 제외)
- 계약 체결 시 『청렴계약이행 서약제』 확행
- 상·하반기 정기교육을 통한 지방계약법 준수 및 계약업무 전문성 향상 도모

② 계약 및 입찰 정보 공개

- G2B 통한 입찰계약대상의 반기별 발주계획 및 계약 전과정 공개
- 투명한 수의계약 체결 내역 및 입찰 정보 등 공시(분기별 1회, 홈페이지)

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지방계약 기본교육 운영(전직원)		■					■					
입찰·계약 실무교육(실무자)		■					■					
조달청을 통한 전자계약 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
입찰계약대상의 발주계획 사전공개		■					■					
계약 체결내역 및 입찰정보 공시			■			■			■			■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

조달청 전자계약에 따른 지역업체 소외 우려로 경영안정화 지원 필요

- 전자입찰을 통한 공개 경쟁 시 낙찰가 위주 혹은 규모가 있는 타지역 업체위주로만 응찰 될 가능성 있으므로 전북도 소재 및 소규모 업체 소외 문제 발생
- ▣ 계약·입찰 시 지방계약법 근거하여 제한경쟁을 통해 전북도(지역 내) 소재 업체를 우선 선정하거나 지역업체 수의계약 등을 추진하여 지역경제 활성화에 기여하며 도 출연기관으로서의 지역사회 책임성 제고

담당자	팀 장
심다솜 4057	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 반부패 청렴문화 중장기 로드맵 수립
 - 정부 및 도 지침, 유관기관 등 사례 조사
 - 사회서비스 기관 맞춤형 반부패 예방제도 마련 1회
- ◆ 중장기 로드맵 단계적 시행
 - 전담부서 지정 및 기본 감사업무 시행 각 1회
 - 사전 예방교육 의무화 및 직원평가 연계 각 1회
 - 규정정비, 신고채널 마련, 실무 매뉴얼 등 반부패 방지시스템 운영 각 1회
- ◆ 상시감찰반 구성 및 활동
 - 정기감사 연 2회, 특별감사 연 2회, 수시감사 진행

□ 추진방향

- (청렴문화 체계 구축) 공공기관으로서 청렴문화 체계를 구축하고 지속적 추진을 위한 반부패 청렴문화 중장기 로드맵 수립
- (중장기 로드맵 단계적 시행) 반부패 청렴문화 조성을 위한 전담조직 지정, 신고 채널 마련, 성범죄 처리절차 등 중장기 로드맵 단계적 시행
- (사회서비스원 점검체계 강화) 예산집행, 근태관리 등 점검체계 강화를 통한 운영의 건전성 강화
- (행정 비효율성 개선) 예산낭비요인 점검 등을 점검하여 기관의 효율적 운영

□ 사업개요

- (목 적) 내부 청렴문화 확산으로 공공기관으로서 반부패 청렴문화 선도
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 반부패 청렴문화 중장기 로드맵 수립 및 단계적 시행, 상시감찰반 운영, 정기감사 및 특별감사 실시

□ 실행방안

① 반부패 청렴문화 중장기로드맵 수립

- 국민권익위원회, 도 지침, 출연기관·유관기관, 컨설팅사례집 등 사례조사
- 청렴문화 조성을 위해 시급성, 예산, 기관 성격 등을 고려한 기관 맞춤형 중장기 로드맵 작성

② 중장기로드맵 단계적 시행

- 운영주체인 감사업무 전담부서 지정하고 기본 감사 업무 시행
 - 상시감찰반 구성 : 2명(본부장외 1명)
 - 감찰범위 : 직무태만, 업무소홀, 부적정 예산집행
- 반부패 행위 발생 차단을 위한 사전 예방교육 의무화 및 직원평가 연계
- 규정 정비, 신고 채널 마련, 실무자 매뉴얼 등 부패 방지시스템 운영

③ 감사계획에 의한 정기감사 실시

- 상시감사(수시) : 구매, 계약 등 예산낭비요인 점검(분기별 1회 진행)
- 정기감사 : 회계감사인 감사, 내부감사
- 특별감사 : 명절, 연휴, 휴가기간 예방감사

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
반부패 청렴문화 로드맵 사례조사	■	■											
중장기 로드맵 마련			■	■	■								
전담부서 지정, 감사업무 시행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사전 예방교육, 직원평가 연계	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
규정정비 등 반부패 방지시스템 운영					■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

종사자들의 상시 감사 진행으로 인한 불만 제기 우려

- 상시 감사 진행으로 인한 종사자들의 부담이 발생되어 불만이 제기될 수 있음.
 - ▣ 조직 안정성 강화, 도 정기감사 지적 예방 및 투명하고 건전한 조직 문화 조성을 위한 취지임을 직원에게 안내하고 감사 범위에 대한 내용을 명확하게 공지

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 인권경영 추진을 통한 인간의 존엄성 향상과 공정사회 구현

- 인권경영위원회 정기회의(1회 이상)
- 인권경영 이해도 및 인권감수성 향상, 갑질 예방을 위한 교육 시행(2회)
- 기관운영 및 주요사업 인권영향평가 실시(계획, 체크리스트, 교육, 평가, 공개 등)
- 구제절차 수립 및 시행(1회/연중)
- 구제절차 시행에 대한 평가 및 개선 성과(1회)
- 공정사회구현을 위한 노력 및 성과(연중)

□ 추진방향

- (인간의 존엄과 가치 향상) 인권경영 추진을 통해 도민을 비롯하여 모든 이해관계자의 인간으로써 존엄과 가치 향상
- (갑질 근절 및 공정사회 구현) 전라북도사회서비스원이 사회·경제적 관계에서 우월적 지위를 이용한 권한 남용을 원천 차단하여, 갑질 근절과 공정사회 구현을 위한 선도적 역할 수행

□ 사업개요

- (목적) 인권경영 추진과 갑질 근절을 통한 사람 중심의 공정사회 구현
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 인권경영위원회 운영, 인권교육 시행, 인권영향평가 실시, 구제절차 시행 및 평가, 공정사회 구현을 위한 분야별(이용자, 계약, 인사, 채용, 갑질, 괴롭힘) 노력 및 성과 도출

□ 실행방안

① 인간의 존엄과 가치 향상

- 인권경영 추진을 위한 인권경영위원회의 협력적인 운영과 인권영향평가 결과에 따른 방지 조치를 수립하여 사업을 실행하고, 구제절차를 마련하여 모든 이해관계자의 인간으로써의 존엄성과 가치 향상

② 갑질 근절 및 공정사회 구현

- 직장 내 괴롭힘과 갑질 예방 교육을 실시하고, 모든 이해관계자 및 업무수행 과정에서 기회균등 및 공정경쟁 절차 마련과 실행을 통해 공정사회 구현의 선도적 역할 수행

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
인권경영위원회 운영						■						■
직원 교육(인권 및 공정사회)		■					■					
인권영향평가 실시			■	■	■							
인권영향평가 반영 사업 수행					■	■	■	■	■	■	■	■
구제절차 수립 및 시행					■	■	■	■	■	■	■	■
구제절차 평가 및 개선 성과 도출											■	
공정사회 구현을 위한 노력 및 성과	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

인권경영 및 공정사회 구현을 위한 모든 종사자의 협력과 노력 필요

- 인권경영 추진 및 공정사회 구현은 주요사업 인권영향평가에 해당하는 부서 및 담당자뿐만 아니라 모든 종사자의 협력과 참여가 가장 중요한 사항이나 종사자들의 인권경영에 대한 낮은 이해도와 방관자 경향은 인권경영 추진에 장애 요소로 작용

■ 인권경영 필요성, 실행방안 등 전문 강사를 활용한 교육을 실시하고, 관련 정보와 이슈를 지속적으로 제공하여 관심과 협력 향상 도모

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 효율적 재난안전 관리체계 구축
 - 재난안전관리 매뉴얼 배포(연 1회) 및 직영·소속시설별 대응체계 구축
 - 전직원 대상 안전교육(분기별 1회) 및 외부기관 연계훈련 실시(반기별 1회)
- ◆ 시설물 점검 및 안전 모니터링 운영
 - 본부 및 직영·소속시설 대상 정기적 안전점검, 모니터링 실시(분기별 1회)

□ 추진방향

- (재난안전 대응체계 확립) 전라북도 사회서비스원의 안전문화 정착을 위하여 재난대응매뉴얼 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 재난안전사고의 사전예방 도모 및 전라북도 사회서비스원 내 안전문화 정착
- (사업기간) 2023. 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

- 전라북도 사회서비스원 본부 및 소속시설 대상 재난안전관리 매뉴얼 배포
- 시설별 안전관리책임자 지정 및 관리체계 마련
- 전직원 대상 안전교육 및 외부기관 연계를 통한 전문 응급·소방훈련 실시

② 시설물 안전점검 및 모니터링 실시

- 본부 및 직영·소속시설별 시설물, 안전장비 등의 정기 점검
- 직영·소속시설 대상의 분기별 안전모니터링을 통한 안전사고 발생 사전예방

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
재난안전관리 매뉴얼 배포	■												
본부, 직영·소속시설별 대응체계 구축	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
안전교육 이수		■			■			■				■	
외부기관 연계 안전 훈련				■					■				
안전장비 및 시설물 점검		■			■			■				■	
직영·소속시설 안전모니터링		■			■			■				■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

직영·산하시설 대상 재난안전 관련 통합적·효율적 관리 어려움

- 사업별 특성에 따라 중대재해처벌법에 적용되는 산하시설은 더욱 특별하게 관리되어야 하는 대상임에도 불구하고 대부분 자체적 안전관리체계가 미흡하고 물리적 거리 등 한계가 있어 본부 주도하의 통합 관리가 어려움
- ▣ 연초 시설별 재난안전계획 수립을 권고하고 본부 또는 유관기관으로의 상황 전파 체계를 배포함으로써 재난발생 대비 신속·정확한 대응 시스템 구축

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 사회적 약자 생산품 구매액 의무 비율 이상 우선구매
 - 중증장애인 생산품: 총구매액 대비 1% 이상
 - 녹색제품: 대상품목 전체 구매액 대비 80% 이상
 - 사회적기업 생산품: 총구매액 대비 5% 이상
 - 여성기업 생산품: 총구매액 대비 5% 이상
 - 장애인기업 생산품: 총구매액 대비 1% 이상
 - 창업기업 생산품: 총구매액 대비 1% 이상
 - 중소기업 생산품: 총구매액 대비 1% 이상
 - 기술개발제품: 총구매액 대비 1% 이상
 - 사회적경제 우선구매: 총구매액 대비 5.2% 이상

□ 추진방향

- (공공기관으로서의 책임성 제고) 공공기관은 법적으로 사회적 약자 생산품 우선구매 비율이 정해져 있고 전라북도 사회서비스원은 공공기관으로서의 책임감을 제고하기 위한 적정 구매 필요
- (생산품별 적정 우선구매 계획 수립) 법적 근거를 바탕으로 한 우선구매 계획 수립
- (집중구매분야 선정 등 체계적 방향 구축) 2022년 구매실적 중 저조한 분야 중심의 체계적 방향 구축
- (본부 및 산하시설 우선구매 참여 활성화) 교육 이수 및 지침 공문 시달을 통한 우선구매 필요성을 인지하고 적극 참여하도록 유도

□ 사업개요

- (목적) 법적으로 규정된 우선구매 비율 이상 구매하여 사회적 약자 일자리 창출 기여 및 사회적경제기업의 자생력 강화를 통한 지역 순환 경제체계 활성화에 이바지
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회적약자 생산품 우선구매 계획 수립 및 우선구매 체계 구축, 참여 독려 공문 발송 및 실적 수시 점검

□ **실행방안**

① **집중구매분야 선정을 통한 체계적 방향 구축**

- 2022년 구매 실적 저조 분야 중심의 방향 구축
- 분야별 비율 적정성 반영하여 우선구매 체계 강화

② **법률 및 지침 반영한 우선구매 계획 수립**

- 변화되는 법률 및 지침 반영하여 계획 수립

③ **우선구매 참여 활성화**

- 우선구매 참여 독려 공문발송
 - 본부 및 산하시설 대상 연 6회 발송
- 우선구매 실적 수시 점검
 - 주 1회 진행
- 우선구매 관련 교육 참여
 - 정부부처 교육 및 전라북도경제통상진흥원 등의 유관기관 시행 교육 참여

□ **추진계획**

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사회적약자 생산품 우선구매 계획 수립	■	■										
사회적약자 생산품 우선구매 체계 구축	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사회적약자 생산품 우선구매 참여 독려 공문 발송	■		■		■		■		■		■	
사회적약자 생산품 우선구매 실적 수시 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사회적약자 생산품 우선구매 관련 교육	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점 산하시설의 사회적 책임이행 협조 어려움

- 산하시설의 경우 독립된 예산 운영체계를 적용하면서 본부에서 지원되는 부분들이 없음에도 전라북도 사회서비스원이 공공기관이기에 산하시설도 책임이행에 협조해야 하는 것에 부담이 발생 될 수 있음.

▣ **구입 방식 및 체계, 업체 등을 선정하여 전달하고 편리하게 구매할 수 있도록 방안 마련**

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 사회공헌활동
 - 타기관 기부물품 협조 및 배부 1회
 - 임직원 모금 및 기부활동 1회
- ◆ 협력 네트워크 구축
 - 도내 유관기관 협력 네트워크 구축 2건
 - 국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업

□ 추진방향

- (도내 유관기관과 협업을 통한 사회공헌활동 활성화) 도내 유관기관과 연계
를 통한 기부물품 배부 지원
- (사회서비스원 임직원들의 사회공헌활동 강화) 사회서비스원 임직원들의 자
발적인 모금과 기부를 통한 사회공헌활동 실천
- (국가기관과의 협력 네트워크 구축) 도내 국가 소속 출연기관 및 국가 연구
기관과 네트워크를 강화하여 협업 활성화

□ 사업개요

- (목 적) 국가기관 및 지역 내 유관기관과의 네트워크 구축을 통한 협업과
사회공헌 기여
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 모금 및 기부활동, 협력 네트워크 구축, 업무협업 등

□ 실행방안

- ① **도내 유관기관과 협업을 통한 사회공헌활동 활성화**
 - 도내 유관기관과 업무 협력을 통한 기부물품 확보
 - 수요기관 확보를 통한 기부물품 배분
- ② **사회서비스원 직원들의 사회공헌활동 강화**
 - 임직원들의 자발적인 모금을 통한 기부 실천

③ 국가기관과의 협력 네트워크 구축

- 도내 위치한 국가 소속 출연기관 및 국가 연구기관과 협력 네트워크 구축 및 특화사업 추진

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기부물품 확보 및 배분	■											
전직원 모금활동 및 물품 기부	■								■			
협력네트워크 구축 및 특화사업 추진	■											

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스 사업 이해 및 관심 저조에 따른 기부물품 확보 어려움
----	-------------------------------------

- 사회서비스에 대한 이해 및 관심이 저조하여 참여율이 낮고 이에 따라 기부물품 확보에 어려움 발생
- ▣ 지역사회서비스 업무에 대한 홍보를 확대하고, 지역사회 사회복지공동모금회, 유관 협회 등 유관기관 사전 협의 등을 통해 기부물품 확보 노력

담당자	팀 장
심다솜 4057	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 재무현황 홈페이지 정보공개 법적 기간 준수
 - 예·결산 정보공개 연 1회, 업무추진비 정보공개 연 12회, 복리후생비 정보공개 연 4회
- ◆ '2023년 지방출자·출연기관 예산편성 및 집행기준 준수

□ 추진배경

- (공공기관의 재무 투명성 필요) 전라북도 사회서비스원은 국가 및 지방자치 단체의 보조금을 통해 운영되는 공공기관으로 재무의 투명성 확보 필요
- (체계적 재정 운영 관리) 한정된 예산을 활용하여 다양한 서비스를 제공하고 공공기관으로서의 책임성을 다하기 위하여 재정의 체계적 운영 관리 필요
- (새정부의 공공기관 혁신 추진) 공공기관 혁신을 위한 3대축으로 공공기관 생산성 제고, 공공기관 관리체계 개편, 민간-공공기관 협력 강화를 추진하여 '작지만 일 잘하는 공공기관'을 통해 대국민서비스를 증진하고자 하는 것을 목표로 수립

□ 사업개요

- (목 적) 전라북도사회서비스원의 안정성·체계적 재정 운영 관리를 통한 공공기관으로서의 재정 투명성 강화
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 재정현황 정보공개, 회계 시스템 활용, 직원교육, 예산편성 및 집행기준 적용 운영

□ 실행방안

① 재무현황 홈페이지 정보공개

- 정보공개 기간 준수하여 홈페이지에 공시
 - 예·결산 정보공개 연 1회
 - 업무추진비 정보공개 연 12회
 - 복리후생비 정보공개 연 4회 등

② 회계 시스템 적용

- G20을 활용한 복식부기
 - 예산 편성 및 예산관리 기능을 통한 예산 통제
 - 그룹웨어 지출결의서 작성 내용 재무재표 반영
- e-나라도움을 활용한 지자체의 집행 검토
 - 관할 지자체의 검토 가능 시스템을 통해 상위 수시 점검
- 차세대정보시스템 희망이음을 활용한 산하시설 예산 및 집행 검토 관리

③ 직원 재무 교육

- 관련 기관에서 진행하는 교육 참석
 - 예산 및 회계 담당자 연 2회 이상의 교육 참석
 - 본부 직원 회계 관련 연 1회 이상의 교육 참석

④ 지방출자출연기관 예산편성 운영지침 적용 운영

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
홈페이지 재무현황공개												
G20, e-나라도움, 차세대정보시스템 활용												
직원 재정 운영 교육												
예산편성 및 집행기준 적용												
증장기 재무계획 반영 운영												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

예산편성 세부내용 미기재로 예산집행 시 적정 여부 판단 어려움 발생

- 통일된 예산편성지침 사용에 따라 기관별 특성이 반영되지 못하고 과목별 예산 세부내용이 작성되어 있지 않아 예산집행 시 어려움이 있음.
- ▣ 행정안전부 공기업지원과에 질의 또는 전라북도 예산과, 타출연기관에 질의하여 유사 예시 확인 등
- ▣ 예산편성 시 과목별 편성 세부내용을 부기할 수 있도록 건의하고 타 시도 사회서비스원 · 도내 출연기관 등과 소통채널 구축, 업무공유

담당자	팀 장
백기정 4034	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 법령·지침 등 개정에 따른 사항의 규정 정비
 - 근로기준법, 지방출자·출연기관 지침 등 법령·지침 개정사항 반영 2회
 - 도 정책 방향 등을 반영한 규정 필요사항 개정 반영 1회
- ◆ 필요 규정 추가 제정 및 개정 필요규정 보완
 - 필요 규정이나 미제정 규정 제정
 - 법령이나 각종 지침 이외에 내부적으로 개정 필요 규정 검토·보완 2회

□ 추진방향

- (개정사항 규정 반영) 매년 변경되는 법령, 행정안전부 지침 등을 규정에 반영
- (도 정책 방향 반영) 도 정책 방향 반영으로 도 출연기관 공공의무 이행
- (규정 추가 제정) 기관 운영 중 필요한 규정 발굴 및 제정
- (규정 보완) 기관 운영 중 발생한 문제점 보완을 위한 규정 개정

□ 사업개요

- (목 적) 규정에 의한 운영이 필요한 공공기관으로서 법령·지침 등을 반영한 적법하고 공정한 기관 운영
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 법령 등 규정 반영, 내부 필요 규정 제개정

□ 실행방안

① 행정안전부 지침 등 개정사항의 규정 반영

- 2023년 지방출자출연기관 인사조직지침, 예산편성지침 등 확인 및 규정 반영
- 도 운영 목표 및 중점사항에 따른 인사·보수 등 규정 변경사항 반영

② 필요 규정 추가 제정 및 개정 필요규정 보완

- 기관사업 확대, 경영평가, 사회서비스원 운영방향 등에 따른 필요 규정 제정
- 채용·평가·보수 등 기관 운영 시 개정 사항 반영

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
법령·지침 개정사항 반영				■	■	■	■				■	■	■
도 정책 방향 등 반영	■	■	■	■	■	■	■						
필요 규정 등 제개정	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	법적 전문성 미흡, 내부체계 수립 전으로 불완전한 규정 발생 우려
-----------	---

- 법적 전문성 미흡, 지방출자·출연기관 지침 중 공백 규정의 모호성, 평가체계 등 내부체계 수립 전 규정 제개정으로 발생하는 규정 불완전성 존재
- ▣ **지속적 법적 교육 기회 제공, 타기관과 정보 공유, 평가체계 등 수립 후 규정 제개정으로 규정 불완전성 위험의 최소화**

담당자	팀 장
백기정 4034	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 직원 역량 강화 지원

- 부서별 필요한 직무역량 교육 강화 1회

◆ 기관 운영 적정성 컨설팅 등 평가 및 점검

- 인사·보수 등 컨설팅을 통한 기관운영 적정성 평가 1회
- 기관운영의 평가에 따른 단계적 보완 계획 마련 1회

□ 추진방향

- (직원역량강화지원) 부서 및 개인별 필요한 역량을 도출하고 해당 직무역량 개발 교육 수강
- (평가 및 점검) 외부컨설팅을 통한 객관적 기관 운영 적정성 평가
- (단계적 보완) 내·외부 컨설팅을 통해 시급성 등을 판단 후 기관 운영 체계 보완

□ 사업개요

- (목 적) 직원의 업무적 능력과 효율적 업무 추진을 위한 근로조건 개선으로 효율적 인력관리를 추진하고 기관성과 향상 유도
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 직무역량교육, 기관 경영컨설팅

□ 실행방안

① 직원 역량 강화 지원

- 부서단위 자체교육, 개인역량 향상 교육 지원으로 직무역량 강화

② 기관 운영 적정성 컨설팅 등 평가 및 점검

- 노사발전재단 등 공공기관의 무료컨설팅을 통한 기관 점검
- 경영평가 지표 연계, 정부 지침 및 직원의 만족하는 보수체계 발굴, 공정한 평가체계 보완 등 기관 운영 간 부족한 사항에 대한 단계적 계획 수립

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
직원 역량강화	■											
외부 기관운영 컨설팅				■								
컨설팅 결과의 단계적 보완 계획 수립							■					

□ 쟁점 및 대책

쟁점	부서 및 개인별 맞춤형 교육체계 미흡, 기관운영의 객관적 적정성 평가 부재
----	--

- 부서 및 개인별 필요역량이 다름에도 체계적인 맞춤형 교육계획 미흡, 기관 초기로 인사·보수 등 운영이 미비할 수 있으나 내부평가만 실시할 경우 개선 사항의 발굴 어려움
- ▣ **부서 및 개인별 역량강화를 위한 맞춤형 교육체계 수립, 외부컨설팅을 통해 객관적 기관운영 평가 후 개선사항 발굴 및 보완**

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 다양한 의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 안정적인 운영
- 이사회 운영(5회)
 - 인사위원회 운영(5회)
 - 인권경영위원회(2회)
 - 운영자문위원회(3회)
 - ESG경영위원회(1회)
 - 성희롱·성폭력 고충심의위원회(1회)

□ 추진배경

- (법률 및 규정에 따른 사회서비스원 운영) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」과 사회서비스원 내 규정 및 규칙 준수를 통한 사회서비스원 고유의 목적 달성 도모
- (지역사회 소통 및 협력) 다양한 영역의 전문가 의견과 지역사회의 의견을 수렴하여 효과적이고 촘촘한 사회서비스 제공

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스원 운영 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 원활하고 안정적인 역할과 기능
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 12,600천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
사무관리비	위원회 참석수당	이사회 참석수당 100천원×9명~10명×5회	4,600
		인사위원회 참석수당 100천원×5~6명×4회	2,300
		운영자문위원회 참석수당 100천원×12명~13명×3회	3,700
		ESG경영위원회 참석수당 100천원×6명×1회	600
		성희롱·성폭력 고충심의위원회 참석수당 100천원×2명×1회	200
		기타각종위원회 참석수당 100천원×12명×1회	1,200

- (사업내용) 이사회 운영, 인사위원회 운영, 인권경영위원회 운영, 운영자문위원회 운영, ESG경영위원회 운영, 성희롱·성폭력 고충심의위원회 운영

□ **실행방안**

① **의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구 운영**

- 이사회, 인사위원회, 인권경영위원회, 운영자문위원회, ESG경영위원회 등 다양한 회의기구를 통해 법률 및 내부 규정을 준수하여 사회서비스원을 운영하고, 다양한 사회서비스 영역의 전문가 의견과 지역사회 의견을 수렴하여 효과적이고 효율적인 사회서비스원 운영 도모

□ **추진계획**

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
이사회 운영		■				■		■		■		■
인사위원회 운영		■			■		■			■		■
인권경영위원회 운영					■							■
운영자문위원회 운영			■						■			■
ESG경영위원회 운영										■		
성희롱·성폭력 고충심의위원회 운영								■				

□ **쟁점 및 대책**

쟁점

각 회의기구 의결사항에 대한 합리적인 반영 및 환류 체계 필요

- 이사회 및 각 회의기구의 의결사항에 대한 피드백과 환류를 위한 네트워크 미흡
 - ▣ 사회서비스원 운영을 위한 각 회의기구 구성원들이 참여하는 간담회, 업무 보고회 등 상호보완과 협력을 위한 네트워크 구축

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 경영공시 및 정보공개 의무 이행

- 클린아이(지방공기업 경영정보 공개시스템) 연계 및 경영정보 홈페이지 공시(월 1회)
- 정보공개포털을 활용한 정보공개청구건에 대한 전자정보공개 충실 이행(수시)
- 정보공개 마인드 제고를 위한 직원교육(연 1회)

◆ 기록물의 체계적 관리 및 보호

- 기록물 관리 계획 수립 및 전담관리자 지정(연 1회)
- 기록물 이관 및 전자·비전자 기록물의 효율적 관리

□ 추진방향

- (적극적 경영공시 및 정보공개) 전자통신망을 통한 전라북도 사회서비스원 경영정보에 대한 사전적 공개 및 정기적인 정보제공으로 대·외 인지도 제고 및 운영 투명성 확보
- (공공기록물 관리체계 마련) 전라북도 사회서비스원 기록물 관리규칙 제정을 통해 공공기관의 정보를 적절하게 보존 및 보호하여 기관 운영의 효율성 향상 도모

□ 사업개요

- (목 적) 관심 정보에 대한 선제적·적극적 제공을 통하여 전라북도 사회서비스원 경영정보의 투명성 강화 및 윤리경영 도모
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 전자통신망을 활용한 경영정보 공시, 정보공개청구에 대한 적절한 정보제공, 기록물 관리 및 보호

□ 실행방안

① 체계적인 정보공개 운영기반 강화

- 클린아이(경영공시) 및 정보공개포털(정보공개) 등 전자통신망 활용을 통한 이용자 및 이해관계자의 접근성 확보
- 정보공개 처리기간 준수 및 청구인의 요구사항에 따른 신속·정확한 공개처리
- 주기적인 모니터링을 통해 정보 현행화 및 비공개정보 유출 여부 관리
- 정보공개제도에 대한 절차 및 주의사항 등 실무교육 실시

② 공공기록물에 대한 관리 및 보호

- 기록물 관리 계획 및 규칙 수립을 통한 관리 프로세스 강화
- 기록물 전담관리자 지정 및 관련 교육 이수

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기록물 관리계획 및 규칙 수립		■										
본부, 직영·소속시설 대상 기록물 관리교육			■									
경영공시(클린아이, 홈페이지)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
정보공개(정보공개포털 등)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
기록물 관리자지정 및 이관 등 관리	■			■			■			■		
정보공개제도 관련 직원교육	■						■					

□ 쟁점 및 대책

쟁점

정보공개청구권에 대한 우리원의 비공개정보 기준 정립 필요

- 공공기관이 보유·관리하는 정보는 공개가 원칙이나 경영상 비밀에 관한 사항이 공개될 경우 법인의 정당한 이익을 해칠 우려가 있음
- ▣ 관계 법령에 의거한 자체적 기준을 마련하여 비공개 결정에 대한 명확한 근거를 수립하고, 비공개 결정통지 시 청구인이 납득 할 수 있도록 통보 필요

2 시설지원팀

시설지원팀 비전 및 전략체계

팀 비전

소속시설 운영지원을 통한 사회서비스 질 제고

경영계획	세부실천과제	
사회서비스 품질향상 및 공공성강화	1	소속시설 조직진단을 통한 경영혁신
	2	매뉴얼 제작을 통한 운영기준 표준화
	3	ESG경영으로 사회적가치 실현
	4	운영내실화를 통한 소속시설 만족도 제고
	5	종사자 직접고용을 통한 고용안정 실현
	6	안정적인 근무환경 제공을 통한 종사자 처우개선
	7	사회서비스 공공성 강화를 위한 제공기관 수탁·운영
	8	관련제도 준용으로 소속시설 운영 적정성 확보
존중받는 사회서비스 환경조성	9	소속시설 협력체계 강화
	10	종사자 직무역량 강화
	11	체계적인 업무지원을 통한 소속시설의 효율성 확보
	12	인력 공백에 대한 대체인력 파견

담당자	팀 장
이윤아 4041	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 모니터링
 - '23년 24회 추진('23년 수탁 운영기간 80% 이상인 소속시설 대상)
- ◆ 소속시설 조직진단을 통한 경영혁신 추진
 - 운영중이거나 문제시설인 국공립사회서비스 제공기관 지정 수탁 시 추진
 - 모니터링 또는 기타 사유로 필요 시 추진
 - 조직진단 결과에 따른 경영혁신 전략 수립
 - 법인 결산 감사, 중대한 문제 상황 발생 시 자체 점검 관련 업무 지원

□ 추진방향

- (모니터링을 통한 소속시설 운영 지원) 소속시설 대상 대면·비대면 모니터링을 통한 센터 운영 및 지원 필요 사항 파악
- (조직진단을 통한 경영혁신 추진) 국공립사회서비스제공기관을 사회서비스원에 지정 위·수탁 할 경우 해당 시설 조직진단 실시
- (환류 계획 사업계획에 반영) 모니터링 및 조직진단 결과를 당해연도 사업계획 수정 시, 차년도 사업계획에 환류 계획 수립하여 반영

□ 사업개요

- (목적) 모니터링 및 조직진단을 통한 소속시설 경영혁신 추진으로 제공 사회서비스 품질 제고
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 800천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
여비	국내여비	소속시설 경영혁신 여비 25천원×8회×4명	800천원

- (사업내용) 소속시설 모니터링 및 조직진단 추진, 조직진단 결과를 반영한 경영혁신 전략 수립, 환류 계획 사업계획에 반영

□ 실행방안

① 소속시설 모니터링 실시

- 대면 모니터링 진행 16회 진행
 - 서류 모니터링은 최소화하고, 이용자 또는 종사자 면담 진행하며 구두로 모니터링 진행하며 애로사항 청취
 - 체계적인 서류 점검 필요 시 모니터링 결과 보고 후 조직진단으로 전환

○ 비대면 모니터링 진행 8회 진행

- 희망이음 등 온라인 시스템 사용중인 소속시설 대상 비대면 모니터링 진행

② 소속시설 조직진단 및 경영혁신 전략 수립

○ 모니터링 또는 기타 사유(제보, 지자체 요청 등)로 필요시 진행

- 시설 운영 전반에 걸친 조직진단 또는 특정 사유로 인한 경우 해당 부분에 대한 조직진단 실시

○ 운영중이거나 문제시설로 지정된 국공립사회서비스 제공기관 지정 수탁 시 조직진단 실시

- 관련법령 및 규정, 지침에 따라 인사, 회계 등 시설 운영 전반에 걸친 조직진단 실시

○ 법인 결산 감사, 중대한 문제 상황 발생 시 진행되는 소속시설 자체 점검 업무 지원

○ 조직진단을 통한 경영혁신 전략 수립

- 해당 소속시설의 장·단점, 문제 요인, 기회와 약점을 파악하고 진단

- 진단 결과에 따라 조직개편, 역량강화교육 추진 등 맞춤형 경영혁신 전략 수립

③ 환류계획 사업계획에 반영

○ 모니터링 및 조직진단 결과 반영

- '23년 수정사업계획 및 '24년 사업계획에 반영하여 환류체계 마련

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 모니터링 추진 계획 수립	■											
소속시설에 안내		■	■	■								
소속시설 모니터링 실시			■	■	■	■	■		■	■		
모니터링 결과보고				■	■	■	■			■	■	
소속시설 조직진단 계획 수립	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 조직진단 실시	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
조직진단 결과에 따른 경영혁신 전략 수립	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
모니터링 및 조직진단 결과 사업계획 반영									■	■		
소속시설 자체 점검 계획(업무 지원 여부 결정)	■											■
소속시설 자체 점검 실시	■	■	■									■
자체 점검 결과 보고 및 공유		■	■									

□ 쟁점 및 대책

쟁점

보조금 관련 예산이 수반되는 경영혁신 전략 추진 어려움

- 소속시설은 지자체 보조금으로 운영되므로 보조금 증액 등 예산이 수반되는 경영혁신 전략 수립 시 추진 어려움이 있음

▣ 조직진단 결과에 대해 지자체와 공유하여 예산 반영이 될 수 있도록 노력

담당자	팀 장
강유미 4043	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 제도 상황 반영한 소속시설 표준 운영 매뉴얼 수정·보완
 - 소속시설 표준운영 수정 매뉴얼 발간 1회
- ◆ 사회복지시설 유형별 운영 매뉴얼 제작
 - 다함께돌봄센터 운영 매뉴얼 발간 1회
 - 가족센터 운영 매뉴얼 발간 1회
- ◆ 사회복지시설 설립 기초 매뉴얼 제작
 - 시설 설립 및 폐쇄 절차 관련 매뉴얼 발간 1회

□ 추진방향

- (표준 운영 기준 정립) 소속시설 표준 운영 매뉴얼 보안을 통한 운영 기준 표준화 및 체계적인 지원 시스템 마련
- (서비스 품질 개선) 민간 사회서비스 기관 대상 매뉴얼 보급 및 활용 방법 교육을 통해 공공성 및 품질 향상

□ 사업개요

- (목적) 소속시설 운영 기준과 유형 및 상황별 매뉴얼 제작을 통해 시설 운영의 기준 표준화 도모
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 12,940천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	매뉴얼발간 등 인쇄비 3,235천원×1식×4건	12,940천원

- (사업내용) 소속시설 표준운영 매뉴얼 수정·보완, 유형별 매뉴얼 제작, 시설 설립 관련 매뉴얼 제작

□ 실행방안

① 소속시설 표준 운영 매뉴얼 수정·보완

- 사회서비스원 및 소속시설 관련 제도 상황을 반영하여 소속시설 표준 운영 매뉴얼 수정·보완 추진

- 표준 운영 매뉴얼을 중심으로 자체 운영점검표 수정·보완
- 시설별 자체 운영점검표 작성하여 운영 점검 및 보완사항 확인

② 유형별 운영 매뉴얼 제작

- 다함께돌봄센터 운영 매뉴얼
 - 전라북도 다함께돌봄센터 운영 기준 표준화를 위한 매뉴얼 발간
 - 다함께돌봄센터 우수사례 및 문제 해결을 위한 방법 공유
- 가족센터 운영 매뉴얼
 - 가족센터 운영 기준 점검
 - 전라북도건강가정·다문화가족지원센터협회 협력체계 구축
 - 가족센터 운영 매뉴얼 발간

③ 사회복지시설 설립 기초 매뉴얼 제작

- 시설 설립 및 폐쇄 절차 관련 매뉴얼 발간
 - 신규 설립 시설의 운영 안정화 지원

④ 민간기관에 대한 환류체계 마련

- 유형별 운영 매뉴얼 보급 및 매뉴얼 활용 방법 교육 등 민간영역 향상 지원

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
세부계획 수립	■												
표준운영매뉴얼 수정·보완	■												
표준운영 수정 매뉴얼 발간										■			
유형별매뉴얼 발간 TF팀 구성		■											
유형별매뉴얼 관련 자료 조사			■										
유형별매뉴얼 관련 FGI 조사				■									
유형별매뉴얼 제작					■								
유형별매뉴얼 교정 및 검수, 발간								■			■		
유형별매뉴얼 배포									■				
시설 설립 기초 매뉴얼 제작				■									
평가 및 결과보고											■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점

유형별 운영 기준이 다양함에 따라 표준 운영 매뉴얼 내용의 한계 발생

- 소속시설 유형이 다양하고, 각 운영 기준에 따른 관련 제도가 달라 표준 운영 매뉴얼에 모든 내용을 반영하기 어려움
- ▣ 공통적인 부분이 모두 담길 수 있도록 하되, 관련 지침을 준수하도록 명시
- ▣ 사회복지시설 유형별 다양성은 정책적으로 제도 변경이 되어야 함

쟁점

민간 사회서비스 기관 적용 가능성

- 민간 사회서비스 기관 운영 기준이 상이함에 따라 사회서비스원 매뉴얼의 적용 가능 여부를 고려해야함
- ▣ 기본적인 내용 중심으로 표준 운영 모델을 개발하여 민간 사회서비스 기관의 공공성 확대 및 운영 표준화 도모
- ▣ 관련 직능단체와 협력체계 구축을 통해 실효성 확대

담당자	팀 장
최수경	김윤옥
4044	4040

< 사업목표 >

◆ ESG 경영 실천

- 소속시설별 단계적 ESG경영 실천 4회

◆ 공공기관의 사회적가치 실현 노력

- 사회적약자 생산품 구매 실적 달성 연 1회
- 장애인 고용률, 청년채용실적 준수(상시)

□ 추진배경

- (ESG경영의 단계적 확산 추세) 코로나19와 같은 팬데믹 상황 등으로 지속 가능경영에 대한 요구와 인식이 확대됨에 따라 공공기관으로서 ESG경영을 선도하고 능동적이고 신중한 ESG 대응전략 마련 필요
- (공공기관의 사회적가치 실현 노력) 소속시설의 ESG경영 인식 제고와 장애인 고용률, 청년채용실적 준수 및 사회적약자 생산품 구매 독려를 통한 공공기관의 사회적가치 실현 노력 필요성

□ 사업개요

- (목적) ESG경영의 확산 추세에 따른 공공기관의 사회적가치 실현
- (사업기간) 2023. 1~12월
- (소요예산) 19,800천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	현수막, 배너 등 제작비 100천원×2회	200천원
		ESG 물품제작비 4,600천원×1식×1회	4,600천원
행사홍보비	행사운영비	ESG사회적가치실현사업 15,000천원×1회	15,000천원

- (사업내용) 소속시설 ESG경영 실천 지원 및 사회적약자 생산품 구매 독려

□ 실행방안

① [E] 소속시설의 단계별 ESG경영 실천의 날 수립

- 단계별 소속시설 ESG경영 실천의 날 수립
 - 지역주민과 함께하는 ESG경영 실천의 날
 - 친환경물품 제작 및 나눔의 날
 - 실생활 ESG경영 실천의 날
 - ESG·사회적가치 실현을 위한 실천활동(포럼 및 실천활동 보고대회)

② [S] 종합재가센터 온라인장비 및 교육장 무료임대

- 장수종합재가센터 교육장 무료임대

- 교육장 인근 사회서비스기관에 제공
- 전북종합재가센터 온라인장비 무료임대
 - 온라인장비 사용법 등 사회서비스기관 무료임대 시 관련사항 안내(필요시 인력 지원)

③ (G) 소속시설 ESG 정보공시

- 홈페이지, 사업보고서, 기타 간행물 등에 ESG 정보 종합적 수록
- ESG 활동 관련 SNS 홍보 등 지속적인 정보공시

④ 사회적약자 생산품 구입 및 장애인고용률, 청년채용실적 준수

- 사회적약자 생산품 구매실적 및 장애인고용률, 청년채용실적 달성률 확인
 - 녹색제품 구매실적: 전체 구매액 대비 80% 이상
 - 사회적기업, 여성기업 생산품 구매실적: 총구매 대비 5% 이상
 - 중증장애인, 장애인기업, 창업기업, 중소기업, 기술개발제품 구매실적: 총구매 대비 1% 이상
 - 장애인고용률, 청년채용실적 준수

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설별 단계적 ESG경영 실천 지원												
↳ 소속시설별 자체 ESG경영 사업계획 수립 지원												
↳ 월별 ESG 활동 현황 조사												
↳ 소속시설별 ESG 활동 지원												
↳ 종합재가센터 온라인장비 및 교육장 무료 임대 지원												
↳ ESG 공유 간담회												
↳ ESG·사회적가치실현을 위한 실천활동												
↳ ESG 정보공시 지원												
↳ ESG 활동 모니터링												
사회적약자 생산품 구매실적 달성												
↳ 월별 사회적약자 생산품 구매실적 확인												
장애인 고용률, 청년채용실적 준수												
↳ 월별 채용실적 확인												

□ 쟁점 및 대책

쟁점 | 소속시설별 자체 ESG경영계획 수립 고충

- 사회서비스 기관에서는 ESG경영이 생소할 수 있고 기존 업무 외 진행되어야 하는 사업이므로 소속시설별 업무 가중 부담 및 혼란 가능성

▣ ESG경영계획 수립을 위한 관련 교육 매년 시행

- 소규모 소속시설의 경우 인력 부족으로 자체 계획 시행 부담 가능성

▣ 대체인력 활용, 본부직원 파견 등 ESG 가치 실현에 적극 도모할 수 있도록 업무 공백 발생 시 행정 및 인력 지원

4

운영내실화를 통한 소속시설 만족도 제고

담당자	팀 장
최선명 4042	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 운영방안 연구용역
- ◆ 소속시설 이용자 만족도 제고 노력
 - 소속시설 이용자 만족도 조사 1회
 - 소속시설 이용에 대한 만족도 점수 80점 이상
- ◆ 소속시설 종사자와의 의사소통 노력
 - 소속시설 종사자 만족도 조사 1회
 - 소속시설 근로에 대한 만족도 점수 80점 이상

□ 추진방향

- (소속시설 운영방안 연구) 소속시설 제공 사회서비스 품질향상 및 운영내실화 방안 마련을 위한 연구 추진
- (소속시설 이용자 만족도 조사) 소속시설 이용자 특성 및 욕구 반영한 사회서비스 제공을 위한 이용자 중심 환류 체계 구축
- (소속시설 종사자 만족도 조사) 소속시설 종사자 근로 만족도 향상 지원

□ 사업개요

- (목적)
 - 운영방안 연구를 통한 소속시설 운영방향성 모색 및 개선체계 구축
 - 만족도 조사를 통한 소속시설 운영 내실화 지원 및 이용자·종사자 만족도 제고
- (사업기간) 2023. 1. ~ 12.
- (소요예산) 35,230천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
연구개발비	연구용역비	중장기 재정운영계획 22,000천원×1회	22,000천원
		소속시설 인권영향평가 13,000천원×1회	13,000천원
교육훈련비	교육훈련비	강사수당비 230천원×1회×1명	230천원

- (사업내용) 소속시설 운영방안 연구용역, 소속시설 이용자 및 종사자 만족도 조사

□ 실행방안

① 소속시설 운영방안 연구

- : 소속시설 운영방안 연구, 소속시설 중장기 재정운영계획 연구, 인권영향평가 진행
- 학술용역 수의계약 자체심의회 구성·운영 : 연구용역 수행기관 수의계약 선정
- 연구용역 계약 : 연구용역 수행기관 대상 계약 추진
- 연구용역 수행 : 연구용역 진행 모니터링
- 연구용역 보고 : 중간점검, 최종보고회 진행, 최종보고서 발간

② 소속시설 이용자 만족도 조사

- 소속시설 이용자 만족도 조사지 생성
 - 전체 공통사항 및 시설별 특성 반영한 내용 구성
- 소속시설 이용자 대상 만족도 조사 1회 실시
 - 이용자 특성을 고려한 대면/비대면 조사 방식 동시 활용
- 소속시설 이용자 만족도 조사내용 분석
 - 이용자 중심 개선 필요 사안 분류 및 적용 가능 사항 검토
- 소속시설 이용자 만족도 조사내용 반영
 - 소속시설 차년도 사업계획 수립 시 해당 내용 반영 독려

③ 소속시설 종사자 만족도 조사

- 소속시설 종사자 만족도 조사지 생성
 - 전체 공통사항 및 시설별 특성 반영한 내용 구성
 - 종사자 처우개선 및 근무환경 관련 내용 포함
- 소속시설 종사자 대상 만족도 조사 1회 실시
 - 전체 인원 참여 유도를 위한 순차적 대면 조사 활용
- 소속시설 종사자 만족도 조사내용 분석
 - 공통 및 시설별 개선 필요 사안 분류 및 적용 가능 사항 검토
- 소속시설 종사자 만족도 조사내용 반영
 - 소속시설 차년도 사업계획 수립 시 해당 내용 반영 독려

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 운영방안 연구 용역	■										■	
소속시설 운영방안 연구 배포					■							■
세부 계획 수립	■											
만족도 조사내용 구성			■			■						
조사내용 구성 관련 소속시설 의견 취합							■		■			
만족도 조사 기념품 제작 및 배분						■			■			
조사 대상자(이용자) 선정						■		■				
조사 대상자(종사자 포함) 명단 구성							■					
만족도 조사 실시								■			■	
만족도 조사 내용 분석								■			■	
만족도 조사 내용 피드백										■		■
결과보고											■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

소속시설 운영방안 연구결과의 적용 및 안착 문제

- 소속시설 운영방안 연구 결과 적용 및 안착을 위해 각 소속시설 종사자의 역량 강화가 우선적으로 이뤄질 필요성 있음

☑ 소속시설 종사자의 업무 역량 강화를 위한 지원체계 구축 노력

5

종사자 직접 고용을 통한 고용안정 실현

담당자	팀 장
최선명 4042	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 공정하고 투명한 절차를 통한 소속시설 종사자 고용 안정성 확보
 - 소속시설 종사자 직접 고용 비율 100%
 - 소속시설 신규 채용자 근로계약 체결 100%
- ◆ 사회서비스 질 제고 기틀 마련을 위한 소속시설 지원 노력
 - 소속시설 종사자 전원 인사 지원
 - 소속시설 종사자 근무평정 1회

□ 추진방향

- (직접 채용 추진) 직영 및 소속시설의 종사자를 공정하고 투명한 절차를 통해 직접 채용 추진
- (고용 안정성 확보) 사회서비스원과 직접 근로계약 체결하여 고용 안정성 확보
- (사회서비스 질 제고 기틀 마련) 사회서비스원 종사자의 고용안정 및 지원 노력으로 이용자에게 제공되는 서비스 질 제고

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스 품질향상을 위한 소속시설 종사자 직접 고용 및 지원을 통한 고용안정 도모
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 9,460천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	종사자 채용접수·관리시스템 5,500천원×1식×1회 노무 자문 수수료 330천원×1식×12월	9,460천원

- (사업내용) 소속시설 종사자 공개 경쟁 채용 및 직접 고용, 근로계약 및 인사지원, 근무평정

□ 실행방안

① 소속시설 종사자 채용 및 직접 고용

- 공정하고 투명한 절차를 통한 소속시설 종사자 채용 추진
 - 신규 시설 및 사업 수탁, 소속시설 종사자 결원 발생 시 공개 경쟁을 통한 채용 과정(고용승계 인원 제외) 진행
 - 고용승계자 인사서류 인계 및 수정·보완 구비 노력

- 고용 안정성 확보를 위한 종사자 직접 고용
 - 서비스원과 소속시설 종사자가 직접 근로계약 진행

② 소속시설 인사 지원체계 마련

- 소속시설 종사자 인사 지원
 - 소속시설 종사자 인사 행위 서비스원 명의로 진행 및 지원
 - 인사위원회를 통한 소속시설 종사자 임용, 상벌, 승진 등 인사 행위 전반 지원
- 인사관리 적정성을 기하기 위한 소속시설 종사자 근무평정 진행
 - 신규 직원 채용 3개월 이내 수습평가 진행
 - 소속시설 종사자 연간 근무평가 1회 진행
 - 소속시설 기관장 업무 성과평가 1회 진행

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간 계획 수립	■											
소속시설 종사자 공개채용	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 종사자 근로계약 체결	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 인사 지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 인사 심의사항 후속조치	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
신규 직원 수습평가(채용 발생시)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 종사자 연간 근무평가											■	■
기관장 성과 평가											■	■
근무평정 내용 후속조치												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **사회서비스원 예산한계로 인한 소속시설 종사자 직접 고용의 어려움 발생**

- 소속시설 종사자의 직접 고용으로 고용 안정성을 높일 수 있으나, 시설 위탁 종료로 인한 계약 종료 시에도 서비스원이 계속 고용 형태를 유지해야 하는 문제 발생 예상
- 소속시설의 위탁이 종료된 경우 고용을 유지할 수 없는 예산의 한계 분명
 - ▣ 종사자의 고용 안정성을 높일 수 있도록 사회서비스원 정책 및 예산의 총액 변경을 중앙정부에 계속적으로 요청

담당자	팀 장
김희선 4045	김윤옥 4040

< 사업목표 >

◆ 종사자 근로조건 개선

- 소속시설 종사자 처우개선 제도 발굴 추진
- 복지 제도 관련 욕구 및 수요도 설문조사(1회)

◆ 안전한 근무환경 형성을 위한 재난·안전관리체계 보완 및 점검(2회)

□ 추진배경

- (사회서비스원의 기능과 목적) 사회서비스원의 기능과 목적을 고려할 때, 소속시설 종사자들의 처우개선이 필요하나 미흡한 상태
- (종사자들의 낮은 임금 및 불안정한 근로환경) 종사자들의 낮은 임금 수준이나 불안정한 근로환경은 서비스의 질 저하로 이어져 서비스 이용자 만족도에 영향을 미침
- (재난·안전 위해 요인 잠재) 안전관리에 대한 종사자 또는 이용자들의 체계적인 조치사항 및 역할 구분이 미비함에 따라 실제 재난 상황 발생 시 종사자 또는 이용자들의 피해가 우려되며 이는 안전한 근무환경을 저해하는 요인이 됨
- (제공 서비스의 질 제고) 소속시설 종사자들에게 안정적인 근무환경을 제공하고 이를 통한 제공 서비스 질 향상에 기여하기 위해 임금 및 근로환경 개선, 체계적인 안전관리계획 구축 등 전반적인 처우개선이 필요

□ 사업개요

- (목 적) 근무여건 개선 사업을 지속 추진함으로써 각 시설의 복지서비스 질을 향상시키고자 함
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 종사자 근로조건 개선, 재난·안전관리체계 보완 및 점검

□ 실행방안

① 종사자의 근로조건 개선

- 종사자 근로조건 개선 방안 실행
 - 종사자를 위한 처우개선 방안 마련 (인정수당, 직책수당, 가족수당, 시간외수당 지급 등)

- 종사자 경력재산정을 통한 호봉재확정
 - 장수군가족센터 완료: '23년 1월부터 적용
 - 전북서부노인보호전문기관: 전라북도 협의 진행 중
- 소속시설 이전비용 확보
 - 전라북도노인보호전문기관 이전 공간마련 및 보증금 비용 확보
- 현장 정책 수요 파악 및 요구사항 조사 1회 진행
 - 소속시설 종사자를 대상으로 복지제도 관련 수요조사 실시
 - 결과에 따른 차년도 현장반영을 위한 방안 마련

② **시설안전 점검 및 재난·안전관리 예방을 통한 종사자 안전확보**

- 재난·안전사고 예방 및 안전관리 체계 구축
 - 재난·안전점검 매뉴얼 배포
 - 시설안전 체크리스트 배포 및 현장 점검 여부 확인
 - 감염병 예방·대응·사후관리 등 생활방역 관리체계 점검 및 확인
 - 중대 산업재해 예방으로 소속시설 안전관리
 - 어린이 급간식센터 연계 및 다함께돌봄센터 급간식 점검

□ **추진계획**

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
처우개선 제도 발굴												
복지 제도 관련 수요조사												
↳결과에 따른 현장반영 계획 수립												
재난·안전점검 매뉴얼 배포												
시설안전 체크리스트 배포												
시설안전 현장 점검 여부 확인												
생활방역 관리체계 점검												
중대 산업재해 예방으로 소속시설 안전관리												

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	소속시설 종사자 간 상이한 근로조건으로 인한 처우 차이 발생
-----------	--

- 소속시설 간 사업지침 및 해당 지자체의 종사자 복지제도 차이로 서비스의 질 차이 발생

▣ **소속시설별 종사자 수당의 통일성 등 처우개선 대책 마련**

담당자	팀 장
최수경	김윤옥
4044	4040

< 사업목표 >

- ◆ 국공립시설 및 공공센터 지정위탁
- 지정위탁 및 신규위수탁기관 발굴 3개소

□ 추진방향

- (사회서비스 제공기관 지정 위탁 대응) 민간경합기능 축소에 따라 지자체와의 협의 후 도 광역단위 국공립시설 및 공공센터 중심의 수탁 사업 대응
- (국공립시설 및 공공센터의 공공성 확보) 민간법인 중심으로 운영되던 기존 시설들에 발생하게 되는 편차, 인건비 등 종사자 처우 문제를 공공에서 해결 및 지원

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립 운영에 관한 법률에 따른 우선위탁 및 사회서비스원 설립목적에 부합한 도내 국공립시설 수탁 대응
- (사업기간) 2023. 1~12월
- (소요예산) 1,300천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	위수탁자료 제작비 200천원×1식×2회	400천원
		위수탁대응 사무용품비 65천원×1식×2회	130천원
		위수탁대응 수수료 35천원×1식×2회	70천원
여비	국내여비	사회서비스 공공성강화 여비 18천원×2명×20회	700천원

- (사업내용) 신규 또는 기존 국공립시설 수탁대응 및 운영 지원

□ 실행방안

① 사회서비스원 지정위탁 실시

- 지자체와 협의한 도 광역단위 국공립시설 및 공공센터 중심의 수탁사업 대응
 - 민간경합 기능 축소에 따른 민간과의 경쟁 최소화로 지정위탁 2개소
: 전라북도노인보호전문기관, 전북학대피해노인전용쉼터
 - 위수탁기관(전라북도장애인종합지원센터) 조사 1개소

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
위수탁 업무 진행	■												
↳신규위수탁기관 수탁시작	■												
↳위수탁업무 대응(수시)	■												
↳위수탁기관 조사 및 수탁대응			■										

□ 쟁점 및 대책

쟁점	수탁 공개경쟁 시 민간과의 충돌 가능성
-----------	------------------------------

- 위수탁 공개경쟁에 참여해 공공인 사회서비스원이 민간시장을 침해한다는 인식 형성 우려
- ▣ '민간 주도 사회서비스 혁신을 통한 고품질 서비스 제공' 정책 방향에 따라 지자체와의 협의 후 우선위탁 되어야 하는 국공립시설 위주로 지정 위수탁을 실시해 도 광역단위 국공립시설 및 공공센터 중심 수탁 사업 운영

담당자	팀 장
이윤아 4041	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스원 소속시설 운영규정·규칙의 적정성 확보 5회
 - 관련제도 변화에 따른 소속시설 운영규정 관리 및 필요시 제·개정 추진
- ◆ 각 소속시설 운영규칙의 적정성 확보 7회
 - 소속시설 운영규칙의 관련제도 준용 여부 검토
 - 신규시설 수탁 등 필요시 소속시설 운영규칙 제·개정 요청

□ 추진방향

- (통일성 확보) 전라북도사회서비스원 규정과 소속시설 운영규칙의 통일성 형성
- (관련제도 준용) 소속시설 유형별 지침 등 관련제도가 다르고, 변경될 수 있으므로 준용 여부 확인 후 제·개정 진행
- (소속시설 운영 내실화) 소속시설 형편에 맞는 운영규칙 제·개정 및 보완을 통한 운영 내실화 확보

□ 사업개요

- (목 적) 전라북도사회서비스원 규정과 소속시설 규칙의 통일성을 확보하고, 관련 제도 준용을 통한 소속시설 운영 내실화
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회서비스원 소속시설 운영규정·규칙 관리, 각 소속시설 운영규칙 관리, 신규시설 수탁 시 운영규칙 제정

□ 실행방안

① 사회서비스원 소속시설 관련 운영규정·규칙 관리

- 사회서비스원법, 사회서비스원 표준운영지침 등 관련제도 변화 수시 파악
- 필요시 소속시설 관련 운영규정·규칙 제·개정 추진

② 각 소속시설 운영규칙 관리

- 각 소속시설 관련법, 지침 등 관련제도 변화 수시 파악 및 검토
- 각 소속시설 담당자의 연 1회 이상 운영규칙 점검 추진 및 필요시 각 소속 시설에 운영규칙 제·개정 요청

③ 신규시설 수탁시 운영규칙 제정

- 신규시설 수탁 시 소속시설 운영규칙을 제정하여 체계적으로 운영될 수 있는 기반 마련

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사회서비스원 운영규정·규칙 확인												
각 소속시설 운영규정·규칙 확인												
필요시 제·개정 추진												
신규시설 수탁시 운영규칙 제정												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스원 운영규정과 소속시설 규칙 간 충돌 발생
-----------	-------------------------------------

- 사회서비스원 운영규정과 소속시설 지침, 규칙이 상이할 수 있음
- ▣ **관련제도 테두리를 벗어나지 않는 범위에서 소속시설 운영 독립성을 보장하고, 업무 효율을 위한 규칙 제정 지원**

담당자	팀 장
강유미 4043	김윤옥 4040

< 사업목표 >

◆ 간담회를 통한 의사소통 활성화

- 소속시설 월례회의 및 간담회 12회, 시설별 방문간담회 1회, 다함께돌봄센터 간담회 4회

◆ 지역 네트워크 강화

- 소속시설 협업 추진 2건, 온오프라인 홍보 월 1회

□ 추진방향

- (조직 결속력 강화) 전라북도사회서비스원 소속시설 간의 업무 공유 및 협력을 통한 소속감과 결속력 강화
- (지역 네트워크 활성화) 소속시설 간 상호 협업 및 추진상황 홍보를 통한 지역 네트워크 확대
- (법인 신뢰도 향상) 소속시설 의견 수렴 및 반영을 통해 법인 소속 만족도를 고취시켜 신뢰도 향상

□ 사업개요

- (목적) 소속시설 간 소통의 장을 마련함으로써 조직 결속력과 지역 네트워크 협력체계 강화
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 소속시설 월례회의, 소속시설 간담회, 방문 간담회, 온·오프라인 홍보

□ 실행방안

① 간담회를 통한 의사소통 활성화

- 소속시설 조직 결속력 강화를 위한 월례회의 및 간담회 12회 진행
 - 시설장 및 중간관리자 간의 운영 전반에 대한 의견 공유 기회 마련
 - 사업 담당자별 상호유기적 협력관계 구축
- 소속시설별 특성을 고려한 방문간담회 1회 진행
 - 사회서비스원의 미션·비전을 반영한 소속시설 운영체계 점검 및 논의
 - 의견 및 고충 수렴하여 소속시설 운영 지원에 반영
- 서비스 질적 향상 및 운영 내실화를 위한 다함께돌봄센터 간담회 4회 진행
 - 운영 표준화를 위한 체계 점검 및 사업 공유
 - 사회서비스원 소속 다함께돌봄센터 특화 프로그램 개발

② 지역 네트워크 강화

- 도내 네트워크 구축을 위한 소속시설 협업 2건
 - 기능별·지역별 특성에 따라 소속시설 간 업무 협력 추진
- 소속시설 홍보
 - 소속시설 활동 온라인 홍보
 - : 이메일, 홈페이지 및 SNS 게시 등을 통해 지역 내 소속시설 역할 홍보
 - : 정보제공을 통한 도민 접근성 향상
 - 소속시설 활동 오프라인 홍보
 - : 각종행사, 주요사업 등을 현수막, 신문기사 등을 통한 적극적 홍보로 사회서비스원 소속시설에 대한 홍보 강화

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
세부계획 수립	■	■											
소속시설 월례회의 진행		■	■	■	■	■	■		■	■	■	■	
소속시설 간담회 진행			■			■			■				■
방문간담회 진행					■	■							
다함께돌봄센터 간담회 진행		■			■			■				■	
지역 네트워크 강화			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
온오프라인 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
평가 및 결과보고													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **소속시설 협력체계 일원화 어려움**

- 시설 유형에 따라 발생하는 특성 및 설치 시기에 따라 상이하게 나타나는 쟁점 해결 체계 일원화를 통해 소속감 형성 필요
- ▣ 방문간담회를 통해 소속시설 종사자들의 의견을 청취하고 시설 운영 지원 및 차년도 사업 계획 수립 시 반영하여 사회서비스원 소속 자긍심 형성

10 종사자 직무역량 강화

담당자	팀 장
강유미	김윤옥
4043	4040

< 사업목표 >

- ◆ 욕구에 기반한 맞춤형 교육 및 프로그램 제공을 위한 수요조사 1회
- ◆ 종사자 전문성 및 역량 강화
 - 신규직원 기본교육 2회, 종사자 역량강화교육 10회
- ◆ 향후 계획 수립을 위한 현장소통 및 교류
 - 소속시설 종사자 직원연수 2회
- ◆ 소속시설 운영 컨설팅 수요조사 1회 및 지원 5회
 - 소속시설 운영 컨설팅 지원 5회

□ 추진방향

- (종사자 소속감 형성) 사회서비스원에 대한 이해와 역할 인식을 통해 소속감 형성
- (서비스 질 제고) 종사자 교육 및 직원연수 등 교류를 통한 제공 서비스 질적 향상 도모
- (전문성 향상) 실무 적용 가능한 사업별 심화 교육으로 종사자 전문성 향상
- (컨설팅 지원) 소속시설 컨설팅 지원을 통한 소속시설 역량 및 종사자 전문성 강화 지원

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스원에 대한 이해와 소속 직원으로서의 역할을 인식하고 전문성 향상 및 역량 강화를 도모
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 13,430천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
여비	국내여비	종사자 직무역량 강화 여비 13천원×4명×5회	260천원
교육훈련비	교육훈련비	교육위탁비 3,895천원×2회	7,789천원
		강사수당비 5,381천원×1식×1년	5,381천원

- (사업내용) 수요조사, 기본교육, 역량강화교육, 종사자 직원연수, 컨설팅

□ 실행방안

- ① 욕구에 기반한 맞춤형 교육 및 프로그램 제공을 위한 수요조사 진행

- 소속시설 종사자 대상 수요조사 1회 실시
 - 온라인 조사(구글폼) 활용
 - 직급별, 연차별 선호하는 교육 및 프로그램 교차분석

② 종사자 전문성 및 역량 강화

- 신규직원 기본교육 2회 진행(신규 채용자 발생 시)
 - 사회서비스원 미션·비전 및 사업 소개, 임직원 행동강령 및 복무규정 안내 등
 - 기초 행정실무 및 소통 역량 증진 등
- 종사자 역량강화교육 10회 진행
 - 재무회계 규칙, 인사·노무, 상담기법 등 수요조사 결과에 따른 심화교육
 - 시설 운영 및 지역 특성에 따라 통합교육 병행
 - ESG 전문 컨설턴트 등 전문인력 섭외를 통한 ESG 경영교육 진행

③ 향후 계획 수립을 위한 현장소통 및 교류

- 소속시설 종사자 직원연수 2회 진행
 - 우수사례 공유를 통한 시설별 추진 상황 교류
 - 소진 예방 및 동기부여를 위한 프로그램 제공

④ 민간기관에 대한 환류체계 마련

- 수요조사 결과 공유 및 교육 커리큘럼 적용 등 민간영역 향상 지원

⑤ 소속시설 운영컨설팅 지원

- 소속시설 대상 운영컨설팅 수요조사 실시 후 신청기관에 한하여 추진
- 소속시설 운영컨설팅 지원을 통해 종사자 전문성 향상 및 소속시설 역량 향상 지원

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
수요조사 계획 수립			■									
수요조사 실시			■									
기본교육 계획 수립	■											
역량강화교육 계획 수립						■	■					
신규직원 기본교육(신규 채용자 발생 시)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
종사자 역량강화교육								■	■	■	■	■
종사자 직원연수 계획 수립					■						■	
종사자 직원연수 진행					■						■	
소속시설 컨설팅 계획			■									
컨설팅 참여 시설 수요조사			■	■								
컨설팅 진행					■	■	■	■	■	■		
컨설팅 결과 보고 및 반영									■	■	■	
평가 및 결과보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

역량강화 여부 파악 및 통합적 교육 진행 난관

- 전체 종사자 교육 진행 시 업무공백 발생 우려 및 실질적 역량강화 여부 파악 어려움
- ▣ **실질적 역량강화를 위한 사전 수요조사 실시 후 분석 결과에 기반한 교육 커리큘럼 구성 및 민간지원사업과 연계한 종사자별 단계적 교육 시행**

담당자	팀 장
김희선 4045	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 효율적인 재정관리 및 계획적인 재정 운용을 위한 업무지원(상시)
- ◆ 업무 효율성 증가를 위한 행정 및 인력 지원(상시)

□ 추진방향

- (재정의 투명성 확보) 사업의 목적에 알맞은 운영 및 관리를 통해 재정의 투명성 확보
- (재정에 대한 적합성 및 타당성 점검) 재정에 대한 적합성 및 타당성을 점검함으로써 사업의 건전성 및 효율성 제고
- (체계적인 업무수행 지원) 운영방식 개선 및 지원을 통한 업무 효율성 증가

□ 사업개요

- (목 적) 업무지원을 통한 재정의 투명성 확보 및 계획적인 재정 운용을 통한 시설 운영의 효율성 도모
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 5,150천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	소속시설 지원 사무용품비 1,075,000천원×1식×2회	2,150천원
		회의비 100천원×1식×2회	200천원
여비	국내여비	소속시설 업무지원 여비 14천원×4명×50회	2,800천원

- (사업내용) 소속시설 회계 업무 및 재정 지원, 행정 및 인력 등 업무지원

□ 실행방안

- ① 회계 업무 지원을 통한 재정전반에 대한 적합성 및 타당성 점검
 - 연간사업계획 수립 시 각 소속시설 별 적합성 및 타당성 검토
 - 소속시설 별 전반적인 회계 업무 파악
 - 월별 예산집행내역 점검

- 소속시설 업무지원 및 조정을 통한 합리적 운영
 - 수시 회계 및 요청 업무 지원으로 운영의 적정성 검토

② **운영방식 개선 및 지원을 통한 업무 효율성 증가**

- 업무 효율성 증가를 위한 행정 및 인력 지원(수시)
 - 업무 진행 애로 발생 시 적절한 행정 및 회계 지원
 - 업무공백 최소화를 위한 본부 직원, 대체인력 파견 등 인력 지원
 - 소속시설 간 연계 지원

□ **추진계획**

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
수시 회계 업무 지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
행정 및 인력 지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
월별 예산집행내역 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
연간 사업계획 수립	■											■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점 **소속시설 중 설치신고의무가 없는 기관의 회계시스템 사용여부 불확실**

- 소속시설 중 설치신고의무가 없는 기관의 경우 사회복지시설정보시스템 혹은 희망이음과 같은 시스템에 가입할 수 없어 회계처리 시 어려움이 예상됨
 - ▣ **본부 시스템의 라이선스를 구매하는 등의 방안 강구 마련 필요**

쟁점 **소속시설 인력 직접 파견 시 본부 직원의 본연 업무 지연 우려**

- 인력 파견으로 인한 본부 직원의 업무 가중 및 스트레스 심화 가능성
 - ▣ **지속적인 역량강화 및 회계 교육 등 소속시설 종사자의 업무수행능력을 강화시켜 최소한의 행정적인 지원으로도 해결이 가능하도록 소속시설 종사자 자체 업무수행능력 강화 필요**

담당자	팀 장
권석주 4055	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 종사자의 업무공백 최소화, 종사자의 휴식 보장, 양질의 일자리 환경 조성
: 대체인력 파견실적 총 1,500건

□ 추진배경

- (업무 공백 최소화) 돌봄서비스 종사자들의 업무 공백 발생이 서비스 공백으로 직결
- (소진 및 이직 이슈에 대한 대응) 휴가사용의 어려움으로 인한 소진 및 잦은 이직 문제 발생
- (인력 부족 문제에 대한 대안) 근로환경 개선 및 양질의 서비스 제공

□ 사업개요

- (목적) 사회복지종사자의 단기간 결원으로 인한 돌봄서비스 질적 저하 방지 및 업무 공백 최소화, 종사자의 휴식 보장 등 안정된 시설 운영으로 양질의 일자리 환경 조성
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 503,000천원(특별회계)
- (사업내용) 사회복지시설의 돌봄 및 조리인력의 업무 공백 시 사회복지대체인력지원센터에 채용된 대체인력 파견 지원

□ 실행방안

① 대체인력사업 홍보 및 모집

- 사회서비스원 홈페이지, SNS 등 홍보
- 수요시설에 공문 및 홍보물 제작·배포

② 종사자 파견 및 관리

- 수요처 선별 및 대체인력 매칭 작업
- 복무, 노무, 평가, 근무 모니터링 등 대체인력 종사자 관리
- 직무교육, 기초소양교육 등 역량강화 기회 마련
- 대체인력 종사자 간담회 추진

③ 수요처 관리

- 기관 모니터링을 통한 근무상황 관리
- 대체인력지원사업안내 등 지침 안내를 통한 수요처의 역할 숙지

□ 추진계획

세부추진사항	2022											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
대체인력 종사자 간담회	■	■							■			■
사회복지시설 대체인력 파견	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
보건복지부 만족도 조사 진행						■	■	■	■	■		
파견시설 모니터링									■	■		
파견시설 수요처 간담회											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

인력 미채용 직렬 및 지역 발생으로 인력파견 제약

- 대체인력 중 조리직과 같은 일부 직렬 종사자 채용에 어려움이 있고, 대체 인력 종사자 거주지역이 일부 지역으로 편중되어 있어 인력파견에 한계가 있음

▶ 채용 홍보 채널 확대, 직능단체 및 읍·면·동 단위 홍보 확대로 인력확충

3 민간지원팀

민간지원팀 비전 및 전략체계

팀 비전

현장 우선, 현장 중심, 현장 존중



경영계획	세부실천과제	
튼튼한 사회서비스 기반 조성	1	전문컨설팅을 통한 사회서비스 품질 향상
	2	소규모 장애인복지시설 운영 컨설팅 지원
	3	제공기관 대상 품질관리 맞춤형 컨설팅 추진
	4	소규모 민간제공기관 정보 접근성 향상
	5	사회서비스 종사자 역량강화교육 지원
	6	직능단체별 맞춤형 교육·연수 강화
	7	사회서비스기관 시설안전점검 지원
	8	사회서비스기관 ESG 실천 과제 추진
	9	네트워크 형성 및 지역협력강화
	10	민간제공기관 욕구과약 및 지원 만족도 분석
	11	복지공동체를 위한 도민복지 학습모임 활성화
	12	사회서비스원 인식 제고를 위한 홍보 강화
	13	민간지원사업 활성화를 위한 다양한 소통창구 마련
존중받는 사회서비스 환경 조성	14	인권 이슈에 대한 시스템 구축
	15	내부 직원의 인권 감수성 향상 및 인권 존중문화 형성
	16	소규모 사회서비스기관 종사자 소진예방 지원
따뜻한 사회서비스 기반환경 마련	17	전북 복지자원 플랫폼 구축

담당자	팀 장
이다나 4053	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 품질향상 및 사회서비스기관의 점진적 운영능력 제고
- 단계별 컨설팅 40건, 상시 모니터링 30건, 온라인 상담창구 운영

□ 추진배경

- (사회서비스기관 간 경영능력 편차 발생) 사회서비스기관 운영 주체 및 규모에 따라 교육 기회, 사업 지원 등의 자원 분배 여부가 상이하므로 상대적으로 접근성이 열악한 소규모 사회서비스기관에 운영역량 강화 지원 필요함
- (컨설팅 분야 차별화를 통한 전문성 확보) 타 기관에서 사회서비스기관을 대상으로 진행 중인 분야별 컨설팅과 중복 지원을 지양하고 도내 사회서비스 현장 의견을 반영한 차별화된 분야를 모색하여 지원함으로써 공공으로서의 전문성 확보 필요함

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회서비스 품질향상 및 사회서비스기관의 점진적 운영능력 제고
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 8,956천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	156천원×1회×1년=156천원	1,256천원
		위원회 등 운영수당	100천원×10명×1회=1,000천원	
		각종 회의비	100천원×1회×1년=100천원	
행사·홍보비	행사운영비	단계별 컨설팅비	150천원×40곳×1회=6,000천원	7,700천원
		모니터링 운영비	30천원×30곳×1회=900천원	
		온라인컨설팅비	100천원×1개×8월=800천원	

*컨설팅 수당 단가: 시간당 100천원(전라북도사회서비스원 강사 등 수당 지급 규칙 기준)

- (사업내용) 노무, 법률, 세무·회계 등 사회서비스기관 맞춤형 컨설팅 지원

□ 실행방안

① 전문컨설턴트 구성 및 교육

- 전문컨설턴트 구성
 - 노무, 법률, 세무 등 분야별 전문컨설턴트 위촉

- 컨설턴트 교육 및 운영회의
 - 분야별 전문 컨설턴트 위촉에 따른 회의 실시
 - 사회서비스기관의 이해, 사업 전반에 대한 안내
 - 사업 추진 현황 및 보완사항·의견수렴 등

② 단계별 컨설팅 및 상시 모니터링 지원

- 단계별 컨설팅 40건
 - 신규기관, 성장기관 등 구분하여 컨설팅 진행
 - 전문 컨설턴트 통한 맞춤형 컨설팅
- 상시 모니터링 30건
 - 컨설팅 이후 운영 안정화를 위한 상시 모니터링 진행
 - 상황·문제·필요에 따라 교육, 대면 등 다양한 형태로 진행

③ 온라인 상담창구 운영

- 노무, 법률, 세무 등 경영 문제 상시 대응을 위한 온라인 상담창구 운영
 - 사회서비스원 홈페이지 내, 상담게시판을 통한 상시 접수
 - 신청 접수 후, 전문 컨설턴트 자문 내용 피드백

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간세부계획 수립	■											
사업 홍보 및 안내문 발송		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
전문컨설턴트 구성 및 위촉		■										
전문컨설턴트 회의							■					
단계별컨설팅 참여기관 모집		■	■			■	■					
온라인컨설팅 수행				■	■	■	■	■	■	■	■	■
단계별컨설팅 수행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
상시 모니터링 운영			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
참여기관 만족도조사			■	■	■	■	■	■	■	■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스 현장 맞춤 컨설팅을 통한 다양한 수요 확보 방안 마련 필요

- 전라북도사회복지사협회 등 타 기관에서 중복된 컨설팅 사업을 진행하고 있으며, 도내 컨설팅이 필요한 기관 수요 파악이 어려움
- ▣ **사회서비스기관 의견을 통해 도출된 이슈를 바탕으로 차별화된 컨설팅 분야 모색 및 전문성 확보**

담당자	팀 장
이다나 4053	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 시설 회계, 노무, 서류 관리 등에 대한 전문적인 컨설팅을 통해 시설의 지속 가능한 운영을 지원
- 운영 컨설팅 30건 지원

□ 추진배경

- (소규모 장애인복지시설 운영 안정화 지원 필요) 소규모 장애인복지시설의 경우 이용자 수 대비 현저히 적은 종사자 수로 기관을 운영하기에 대상자 관리 뿐 아니라 인사, 회계, 문서관리 등 시설 사무 전반에 관해 행정업무 과부하 상태에 놓임

□ 사업개요

- (목적) 소규모 장애인시설(거주, 주간보호, 공동생활 등 소수 이용)을 대상으로 사회복지전문가를 통한 시설 운영 전반에 대한 컨설팅을 제공하고 시설 운영 어려움 해결 및 투명성 제고
- (사업기간) 2023. 6 ~ 12월
- (소요예산) 15,000천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	1,000천원×1회×1년=1,000천원	3,000천원
		각종 회의비	1,000천원×2회×1년=2,000천원	
행사·홍보비	행사운영비	컨설팅운영비	200천원×30곳×2명=12,000천원	12,000천원

*컨설팅 수당 단가: 시간당 100천원(전라북도사회서비스원 강사 등 수당 지급 규칙 기준)

- (사업내용) 운영상황이 열악한 소규모 장애인복지시설의 노무, 회계, 각종 서류 관리 방법 컨설팅 지원

□ **실행방안**

① **전문컨설턴트 구성**

- 전문컨설턴트 구성
 - 노무, 사회복지 실무 회계 분야별 전문컨설턴트 위촉

② **전문컨설턴트 운영 회의**

- 컨설턴트 운영 회의
 - (1차) 컨설턴트 위촉, 사업 방향, 세부진행계획, 컨설팅 효과성 논의
 - (2차) 사업 진행 과정에서 수정, 보완, 확산에 대한 논의 과정 통해 차년도 사업 반영

③ **운영 컨설팅 등 사업 운영**

- 도내 소규모 장애인복지시설 운영 컨설팅 30건
 - 사전질문지를 통해 기관 욕구를 충족하는 시설 운영 지원 컨설팅 진행
 - 전문 컨설턴트 통한 맞춤형 컨설팅
 - 만족도 조사 통한 사업 운영 관련 의견 수렴

□ **추진계획**

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간세부계획 수립					■							
사업 홍보 및 안내문 발송						■	■	■	■	■	■	■
전문컨설턴트 구성 및 위촉						■						
소규모장애인복지시설 컨설팅 참여기관 확정						■	■					
전문컨설턴트 회의						■					■	
소규모장애인복지시설 컨설팅 수행								■	■	■	■	■
참여기관 만족도조사 분석								■	■	■	■	■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	매년 점검표 통한 서류 유무 판단 방식의 컨설팅에 대한 거부감
-----------	---

- 해마다 소규모 장애인복지시설을 진행했지만 실무적인 부분에서 발전 미흡
 - ▣ 참여기관에서 필요한 분야에 대한 실무 내용 확인 등 의견 수렴 통한 컨설팅 진행
 - ▣ 노무 전문가 및 현장의 시설 회계 전문가 투입

3

제공기관 대상 품질관리 맞춤형 컨설팅 추진

담당자	팀 장
이다나 4053	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 가사간병방문지원, 산모·신생아건강관리지원기관 대상 맞춤형 컨설팅 추진
 - 미흡기관 욕구조사 및 컨설팅 2회, 욕구 기반한 맞춤형 컨설팅 2회

□ 추진배경

- (제공기관 대상 맞춤형 컨설팅 지원 필요) 가사간병방문지원, 산모·신생아 건강관리지원기관 대상 미흡기관 컨설팅 참여 부족 등 컨설팅 추진 한계

□ 사업개요

- (목적) 지역사회 내 사회서비스 품질 제고 및 사회서비스 진흥기관으로서의 사회 서비스원 역할 강화를 위한 제공기관 대상 품질관리 맞춤형 컨설팅 추진
- (사업기간) 2023. 9 ~ 12월
- (소요예산) 3,700천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비 등	243.3천원×3곳×1식=130천원	730천원
행사·홍보비	행사운영비	컨설팅운영비	990천원×3곳×1식=2,970천원	2,970천원

*컨설팅 수당 단가: 시간당 100천원(전라북도사회서비스원 강사 등 수당 지급 규칙 기준)

- (사업내용) 가사간병방문지원, 산모·신생아건강관리지원기관 대상 미흡기관 컨설팅(2022년 사회서비스 품질평가 결과 미흡 등급(D, F) 기관), 노무 컨설팅 등 맞춤형 컨설팅 진행

□ 실행방안

① 컨설팅 범위 설정

- 컨설팅 내용
 - 평가 결과 미흡 영역 자체 필요사항 점검
 - 개선과제(미흡 지표 중심)별 개선 방향 설명 및 자문 제공
- 노무 및 안전관리 컨설팅 추가
 - 기관의 운영 상황을 고려하여 필요시 컨설팅 분야 추가 가능

② 컨설팅 위원 구성

- 중앙사회서비스원 추천
 - 평가위원 POOL 공유: 평가위원 경력, 사업 관련 교육 수료
 - 현장 위원 중, 관련 현장 경험 있고 세심한 컨설팅 가능한 위원 추천

② 미흡 등급 기관 대상 맞춤형 컨설팅

- 욕구조사 및 컨설팅
 - (욕구조사) 대상기관 취약 분야 및 개선 사항 확인
 - (컨설팅) 방문 컨설팅 통한 대상기관 보완 필요사항 전문 컨설팅 제공
- 컨설팅 위원 간담회(총 3회/온라인)
 - 기관 운영 사업의 특성 및 기관의 강·약점 진단 통한 컨설팅 방향 설정
 - 컨설팅 결과 확인 및 향후 개선 필요사항 점검

③ 추가 컨설팅 실시

- 가사간병방문지원, 산모·신생아건강관리지원기관 대상 컨설팅 진행
 - 현장 수요 확인을 통한 노무 및 안전관리 등 컨설팅 진행
 - 강의형, 방문형 등 기관 특성에 맞는 방식 선택하여 효율성 도모

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
컨설팅 범위 설정									■			
대상기관 사업 안내									■			
컨설팅 위원 구성									■			
컨설팅 일정 조율 및 진행									■	■		
컨설팅 결과보고 취합											■	
만족도 조사 실시 및 결과보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

컨설팅 대상기관의 거부 및 비협조로 인한 컨설팅 추진 난항

- 중앙사회서비스원에서 매년 품질평가 실시 후 평가 결과 미흡기관(D, F) 대상 컨설팅 추진하였으나 참여율 저조
 - ▣ 미흡기관 대상으로 시군에서 컨설팅 사업 독려하여 추진
 - ▣ 현장 의견수렴을 통한 다양한 방식의 컨설팅 추진

4

소규모 민간제공기관 정보 접근성 향상

담당자	팀 장
박지현	전미란
4054	4050

< 사업목표 >

- ◆ 이용자 선택권 강화 및 제공기관의 정보 접근성 강화를 위한 제공기관 정보제공
- 소규모 사회서비스기관 시범운영을 위한 시스템 마련

□ 추진방향

- (홍보 전략 마련) 사회서비스에 대한 정보접근성 취약으로 소규모 기관에 대한 홍보전략 마련 필요
- (정보접근성 강화) 이용자의 사회서비스에 대한 편리한 정보 접근을 통한 선택권 확대

□ 사업개요

- (목적) 소규모 사회서비스기관 정보공시제 운영을 통한 사회서비스의 투명성 및 책무성 제고
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 1,500천원 (단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	홈페이지 구축비	1,500천원×1회×1년=1,500천원	1,500천원

- (사업내용) 전라북도사회서비스원 홈페이지에 민간제공기관의 상세정보를 공시
- (23년) 소규모 사회서비스기관 정보공시제 운영을 위한 단계별 시스템 마련

□ 실행방안

① 사업 추진을 위한 사전조사

- 사회서비스기관 조사를 통한 수요 확보
- 소규모 사회서비스기관 및 돌봄관련 시설 조사

② 정보공시 범위 설정

- 이용자 접근성 강화를 위한 사회서비스기관 운영 현황 내용 검토
- 대상, 목적, 내용, 방법 등 세부범위 설정

③ 추진계획 수립

- 정보공시제 운영을 위한 세부 추진계획 수립
 - 예산편성 및 확보 등, 추가 예산 발생 여부 확인
 - 지자체 및 각 직능단체 협력체계 여부 확인

④ 정보공시제 운영

- 민간제공기관 대상 사업 홍보
 - 교육 및 컨설팅 대상기관에 정보공시제 안내
 - 지자체 및 각 직능단체 대상 홍보 진행
- 홈페이지 구축
 - 전라북도사회서비스원 홈페이지 내, 민간제공기관 현황 자료 업데이트 가능하도록 신규 게시기능 탑재

□ 추진계획

세부추진사항	2022												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업 추진을 위한 사전조사	■	■	■										
정보공시 범위 설정				■	■	■	■						
추진계획 수립							■	■	■	■			
정보공시제 운영										■	■	■	
모니터링			■			■			■			■	
결과보고 및 차기 계획													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

전북 복지자원 검색 플랫폼 사업과의 중복 우려

- 정보공시제는 플랫폼 사업 추진 전 시범으로 운영되는 사업으로, 사업 추진 결과에 따라 플랫폼 사업에 확대 적용 예정
 - ▣ 사업 추진시, 사회서비스기관에 추후 플랫폼으로 확대 적용 가능하도록 안내
 - ▣ 플랫폼 구축 이후, 본원 홈페이지 내 DB 연동 가능하도록 세부 시스템 검토

담당자	팀 장
박 일	전미란
4052	4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 종사자 역량강화를 위한 현장중심형 역량강화교육 진행
 - 민간 사회서비스기관 의무교육, 직무교육, 역량강화교육 등 50회 1,450명
- ◆ 민관협력을 통한 연계사업 시범 추진
 - 전라북도인재개발원과 연계하여 사회서비스기관 종사자 교육·연수사업 시범운영

□ 추진방향

- (수요조사 결과 반영) 2022년 진행한 역량강화교육사업 수요조사 결과, 업무 능력향상에 필요한 교육으로 사회서비스기관 의무교육이 가장 높게 도출
- (유관기관 연계성 강화) 유관기관과의 연계를 통해 교육 참여자 확보 및 교육 과정과 실무와의 연계성 강화
- (실효성 제고를 위한 현장중심형 교육 진행) 현장중심형 역량강화교육을 진행하여 교육에서 배운 내용을 실제 업무 현장에 활용할 수 있도록 함
- (민관협력체계 강화) 공공기관과의 연계를 통한 사회서비스 종사자 교육·연수 프로그램 발굴

□ 사업개요

- (목 적) 현장중심형 역량강화교육을 통한 사회서비스기관 종사자의 업무 능력향상 및 교육 실효성 제고
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 23,200천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	사무용품, 홍보물제작 등	121천원×1회×1년=121천원	3,981천원
		ZOOM 플랫폼 구매대행	560천원×1회×1년=560천원	
		홈페이지 교육 산출물 제작 가능 구축	3,300천원×1회×1년=3,300천원	
행사운영비	행사운영비	강사료	491천원×30회×1년=14,745천원	17,341천원
		자료제작비 등	129천원×20회×1년=2,596천원	
일반보상금	행사실비보상금	간식비	4천원×23명×20회=1,878천원	1,878천원

- (사업내용) 의무교육 10회, 경영교육 과정 10회, 소진예방 및 직무교육 과정 20회, 내부직원교육 과정 10회, 민관협력 연계사업 추진(시범)

□ **실행방안**

① **업무현장에서 실제 적용 가능한 현장중심형 역량강화교육 진행**

- 기관 유형에 따른 현장중심형 역량강화교육 진행
 - 교육 실효성 제고를 위해 현장중심형 역량강화교육 진행
- 역량강화교육사업 수요조사 진행
 - 사회서비스 현장의 욕구를 파악하여 교육 만족도를 제고하기 위해 역량강화교육사업 수요조사 진행
- 역량강화교육 모니터링 및 만족도 조사 실시
 - 모니터링 및 만족도 조사를 실시하여 교육에 대한 전반적인 사항을 점검하고 교육의 효과와 개선과제 도출

② **민관협력을 통한 연계사업 시범 추진**

- 전라북도인재개발원과 연계사업 추진
 - 각 기관별 기능과 역할에 따른 연계 방안 마련
 - 민간 사회서비스기관 종사자 교육·연수사업 시범운영

□ **추진계획**

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업 기획 및 수요조사	■	■											
홍보 및 모집		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
교육 사업 진행		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
↳ 법정의무 교육		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
↳ 경영 교육				■	■	■	■	■	■	■	■	■	
↳ 소진예방 및 직무 교육					■	■	■	■	■	■	■	■	
↳ 내부직원 교육					■	■	■	■	■	■	■	■	
민관 연계사업 추진		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
교육 만족도 조사		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
교육 모니터링												■	
결과보고 및 차년도 계획												■	■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	타 단체와 차별화된 교육 전략 구상 등 대안 마련 필요
-----------	---------------------------------------

- 기운영 중인 교육과정에 부재한 현장 중심의 분야별 맞춤형 교육 과정 개발
 - ▣ **돌봄종사자 및 소규모사회서비스기관 종사자로 타깃화하여 대상 차별화**
 - ▣ **장기요양, 바우처, 소규모시설 등 현장 맞춤형 교육으로 분야별 전문화 및 사업 중복 최소화**

6

직능단체별 맞춤형 교육·연수 강화

담당자	팀 장
박 일	전미란
4052	4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 종사자 의무교육 및 공통교육 과정 온라인 교육 지원
 - 온라인 교육과정 개발 및 운영
- ◆ 직능단체별 맞춤형 교육·연수 지원
 - 직능단체별 교육·연수 지원 27회

□ 추진방향

- (교육 비수혜자 대상으로 대상 차별화) 사회복지시설 외 바우처기관, 장기요양기관 등 주류 사회복지시설 외 사회서비스기관 대상
- (현장 수요 대응을 위한 맞춤형 교육 과정 개발) 통상적 직무 교육이 아닌 현장 중심의 교육 과정 개발
- (장기적 관점의 인력 양성 체계 전략화 추진) 기존의 단발성 교육이 아닌 장기적인 계획 내에서의 사회서비스 종사자 역량강화 기회 제공

□ 사업개요

- (목 적) 직능 단체별 맞춤형 교육·연수를 지원하여 각 영역의 종사자들의 역량을 강화하여 사회복지서비스의 질 제고
- (사업기간) 2023. 6 ~ 12월
- (소요예산) 50,000천원 (단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
행사운영비	행사운영비	온라인 교육 지원	22,000천원x1식x1회=22,000천원	50,000천원
		직능단체별 교육연수 지원	1,100천원x1식x10회=11,000천원	
		소진예방교육	1,000천원x1식x17회=17,000천원	

- (사업내용) 의무교육 및 공통교육(온라인) 지원, 직급별·분야별 교육 운영, 기관·단체 연수지원

□ 실행방안

① 직능단체별 수요 확인

- 직능단체별 사전 수요 확인
 - 각 직능단체별 수요를 확인하여 향후 교육·연수 계획 및 대응 준비

② 의무·공통교육 과정의 상시 접속 시스템 구축

- 온라인 교육 시스템 구축 및 운영
 - 온라인으로 상시 접속 가능하며, 이수 관리가 용이한 업체 연결하여 계약 진행
 - 교육 시스템 구축 및 온라인 교육 시범 운영

③ 장기적 관점의 단계별 교육 과정 개설

- 교육 협의를 통한 장기적인 역량강화 교육 계획
 - 확인된 수요를 근거로 장기적 교육 계획에 대해 직능단체와의 협의 진행
 - 운영역량강화 및 품질향상지원 등 영역을 구분하여 교육 과정 개설

④ 지원 대상과의 역할 협의 및 사업 연계

- 기관별 기능과 역할에 대한 협의 및 사업 연계
 - 직능단체와의 협력관계 및 사업의 원활한 연계를 위한 역할 협의
 - 협의된 역할 수행을 중심으로 사업 연계 및 진행

⑤ 교육·연수 과정의 모니터링 및 만족도 조사 실시

- 과정 모니터링 및 만족도 조사 실시
 - 모니터링 및 만족도 조사를 실시하여 과정의 전반적인 사항을 점검하고 향후 발전방향 모색

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
수요 확인						■						
온라인 교육 업체 연결						■	■	■				
온라인 교육 시스템 구축									■	■	■	■
교육·연수 협의 및 진행						■	■	■	■	■		
모니터링 및 만족도 조사							■	■	■	■	■	
결과보고 및 차년도 계획											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	직능단체별 교육·연수 지원에 대한 기대 및 수요 상이
-----------	--------------------------------------

- 직능단체별 교육 및 연수에 대한 수요 및 계획 뿐만 아니라, 사회서비스원에 대한 지원 및 역할 기대가 상이해 문제 발생되지 않도록 조율 노력 필요
 - ▣ 수요 확인에 대해 일괄적이기보다 개별적인 접근 노력 필요
 - ▣ 지원에 있어 과정의 투명성 확보 노력

담당자	팀 장
박지현 4054	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스기관의 안전 확보 및 자체 점검에 따른 체계적 안전관리의 어려움 개선
- 사회서비스기관 안전관리 및 점검 56회 지원

□ 추진방향

- (체계적인 안전점검 지원) 외부 전문가를 통한 소방, 가스, 전기 안전점검 지원
- (현장의 수요를 고려한 사업 추진) 타 사회서비스원에서 현장의 호응도가 저조한 사업으로, 사회서비스기관에서 필요로 하는 사업으로 보완

□ 사업개요

- (목적) 전라북도 내 사회서비스 기관에 대한 시설 안전점검 지원으로 시설 이용자와 종사자의 안전 확보 및 자체 점검에 따른 체계적 안전관리 어려움 개선
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 14,600천원 (단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
행사홍보비	행사운영비	안전점검수당비	100천원×26곳×1년=2,600천원 400천원×30곳×1년=12,000천원	14,600천원

- (사업내용) 소방, 전기, 가스 안전관리 및 안전점검 56곳 지원

□ 실행방안

① 사회서비스원 안전점검단 구성

- 소방, 전기, 가스 등 안전점검단 검토 및 구성

② 대상시설 모집 및 점검

- 홈페이지, 공문발송, SNS 홍보 등을 통하여 대상 시설 모집
- 안전관리를 위한 체계적 점검 지원
 - 내부 선정 기준표 보완 및 개선
 - 미흡, 불량 조치에 대한 전문적 피드백 제공

③ 점검결과 모니터링

- 점검 현장 모니터링 및 사후 조치 여부 등 확인

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업기획 및 안전점검단 검토·구성	■											
안전점검 대상 시설 모집			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
안전점검 실시			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
사업평가 및 결과보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스기관의 안전점검지원사업에 대한 이해도 차이 발생
-----------	--

- 안전점검지원사업은 이용자 및 종사자의 안전 확보를 위한 컨설팅 중심의 사업이나, 현장에서는 매년 발생하는 점검비용 부담으로 사업 신청
 - ▣ 안전점검 관련 전문가 투입을 통해 형식적 안전점검으로 인한 안전문제 발생 소지를 예방하고자 기획된 사업임을 인식시키고 안전점검에 대한 인식 변화 계기 마련 필요

담당자	팀 장
박 일 4052	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스원 ESG 실무추진단을 통한 실천과제 수립 및 활동 전개
- 지속가능성에 기반한 사회서비스기관 및 내부직원 대상 친환경적 실천 과제 추진

□ 추진방향

- (ESG 경영 필요성 전파) 지속가능성에 기반한 민간에 친환경 메시지 부각
- (친환경 경영체계 도입) 기후위기 대응에 대한 실천 가능한 구체적 행동계획 전파

□ 사업개요

- (목 적) ESG 실무추진단 운영을 통한 환경 관련 실천 동기부여
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회서비스 기관 및 내부직원 대상 환경 캠페인 진행

□ 실행방안

① ESG 실무추진단 구성

- 전라북도사회서비스원 ESG 실무추진단 구성
- * 세부 구성안은 “ 전라북도사회서비스원 ESG 경영 방안 최종보고서” 참고

② 친환경 실천과제 도출

- 지속가능성에 기반한 환경과제 대분류 설정
- 민간기관 및 내부에서 실행 가능한 구체적 활동계획 수립

③ ESG 실무추진단 활동 및 평가

- 활동계획에 맞춘 추진 과제 이행
- 이행사항 및 실적 점검, 개선방안 모색

□ 추진계획

세부추진사항	2022											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ESG 실무추진단 구성						■	■					
ESG 경영 실천과제 도출 및 활동계획 수립							■	■	■			
ESG 경영 실무추진단 활동 및 평가								■	■	■	■	■
결과보고												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스 현장에서의 ESG 경영체계 도입에 대한 인식 낮음
----	-----------------------------------

○ ESG 경영에 대한 중요성은 인지하고 있으나, 소규모 형태인 사회서비스기관에서 ESG 경영체계를 도입하기에는 시기상조라는 인식이 대부분

▣ ESG 경영 도입에 대한 중요성 강조 및 사회서비스기관에서 적용 가능한 실천 과제 부여 등 단계적 접근 필요

담당자	팀 장
이가을 4051	전미란 4050

< 사업목표 >

◆ 민-관의 안정적인 협력체계 구축 및 소통 강화

- 민-관 협력 네트워크 간담회 등 추진
- 현장의 의견 취합 및 소통·협력 강화를 위한 찾아가는 사서원 등 5회 추진

□ 추진배경

- (민-관 협력체계 구축) 전라북도사회서비스원의 효율적인 사업진행을 위한 협력체계 구축 및 소통의 장 마련
- (사회서비스 질적 향상을 위한 방안 모색) 현장의 의견이 반영된 사업을 기획·추진 및 지역복지 현안 논의

□ 사업개요

- (목적) 전라북도 내 민간기관 및 지자체와의 소통 및 협력 강화, 사회서비스원 발전 도모 및 긍정적 이미지 형성
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 7,200천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	100천원×5회×1년=500천원	1,000천원
		회의비	100천원×5회×1년=500천원	
여비	국내여비	국내 여비	25천원×4명×20회=2,000천원	2,000천원
행사홍보비	행사운영비	민관협력 네트워크 간담회 등	1,850천원×2회×1년=3,700천원	3,700천원
일반보상금	행사실비보상금	간담회 급량비 등	4천원×125명×1회=500천원	500천원

- (사업내용) 민-관 협력 간담회 및 찾아가는 사서원 진행

□ 실행방안

① 민-관 협력 네트워크 간담회 등

- 협력을 위한 간담회를 통해 사업 방향 및 세부사업에 대한 교류의 장 마련

② 찾아가는 사서원

- 도내 14개 시군 사회서비스 분야별·직능별 종사자와의 안정적인 협력체계 구축을 위한 직능단체 협약, 정보공유 및 사업논의, 간담회 및 논의 자리를 통해 현장 의견수렴 및 협력관계 형성

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간사업계획 수립	■											
민-관 협력 네트워크 구축	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
↳ 민관 협력 간담회 및 찾아가는 사서원 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스의 범위가 매우 광범위하여 지원체계 구축에 한계가 있음

- 사회서비스* 기관이 광범위하여 지원 및 협력체계 구축을 위한 소통에 한계가 있어 전략적 접근방법을 모색해야 함

* (사회보장기본법 제3조제4호) “사회서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도

▣ 분야별 직능단체를 중심으로 의견 수렴 및 사업 홍보, 업무협약 등 협력체계 구축

담당자	팀 장
박 일	전미란
4052	4050

< 사업목표 >

- ◆ 사업 추진에 대한 참여자 의견 수렴 및 만족도 조사 진행
: 만족도 조사 대상 참여자 730명, 평균 82점 이상

□ 추진배경

- (조사 도구 개발 필요) 민간제공기관 지원활동에 대한 서비스 측정 수단 필요
- (신뢰도 및 변별력 확보) 참여자 만족도 조사 도입으로 서비스 측정 신뢰도 및 변별력 확보
- (기초자료 확보) 만족도 조사 결과를 통해 실질적인 서비스 개선에 활용

□ 사업개요

- (목 적) 전라북도 내 민간기관 및 지자체와의 소통 및 협력 강화, 사회서비스원 발전 도모 및 긍정적 이미지 형성
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사업 신청 시 확보된 참여자 통한 설문 응답자 모집, 웹기반 설문 구조화를 통한 온라인(대상에 따라 오프라인 진행) 자체 조사 진행, 만족도 조사 결과 분석 및 조치 개선

□ 실행방안

① 모집단 확보

- 사업 신청 시 참여자 데이터 수집 안내 및 동의
- 확보된 참여자 연락처 통한 설문 응답자 모집

② 조사 도구 개발

- 온라인 조사를 위한 웹기반 설문 구조화
- 조사 안정성 확보 및 추이 확인을 위해 기본 조사 문항 및 사업별 세부 문항 보완

③ 조사 수행

- 사업 추진 시, 참여자에 조사목적 및 시기, 조사내용 등 안내 및 협조요청
- 구글 폼 URL 문자 설문을 통한 블라인드 조사 진행

④ **만족도 조사 결과 분석**

- 사업 추진 후 참여자 대상 만족도 조사 실시
- 조사항목별 측정결과에 대한 분석

추진계획

세부추진사항	2022												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
연간 만족도 조사 계획 수립	■												
만족도 조사 참여자 확보		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
자체 만족도 조사 진행		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
조사 결과 분석 및 피드백												■	■

쟁점 및 대책

쟁점	현장과의 소통 및 의견 반영한 사업 체계 마련 욕구 증대
-----------	--

- 민간지원사업에 대한 현장의 관심과 공감도가 높은 편이므로 참여자들과의 소통을 통해 사업 기획 및 운영이 충실히 이루어졌는지 파악하고 조사결과 미흡한 분야에 대한 개선 조치 등을 통해 사업 활성화 기반을 마련해야 함

만족도 조사를 바탕으로 사업의 개선 및 의견수렴을 위한 지침점검 등 다양한 방안 강구

담당자	팀 장
이다나 4053	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 복지공동체 형성을 위한 도민복지 학습모임 활동 지원
 - 도민 학습모임 활동지원, 복지교육 등 4회 진행
- ◆ 전라북도 도정 목표 및 주요 정책과제 홍보

□ 추진배경

- (복지사각지대 존재) 전라북도는 절대빈곤인구 및 상대적 빈곤인구의 꾸준한 증가로 인해 정부의 지원을 받지 못하는 복지사각지대가 광범위하게 존재
- (도민참여 활동 저조) 전라북도 도민참여 활동 조사 결과, 지역주민 모임에 82.1%, 사회단체활동에 93.2%가 참여하지 않음을 나타냄
- (복지공동체 실현) 도민참여 기반 복지공동체를 실현하기 위해 도민복지 학습모임 기획
- (도정사업 홍보) 전라북도 도정 목표 및 주요 정책과제 홍보를 통한 도민의 이해와 참여 고취

□ 사업개요

- (목 적) 도민들의 복지역량을 강화하여 복지정책에 능동적으로 참여하는 복지공동체 조성
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 7,694천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	특별자치도 홍보물제작	5,000천원×1회=5,000천원	5,000천원
행사홍보비	행사운영비	도민복지교육비	545천원×4회×1년=2,180천원	2,694천원
		소모품구입비	257천원×2회×1년=514천원	

- (사업내용) 도민 학습모임 활동 지원, 복지교육 진행, 도정사업 홍보 등

□ **실행방안**

① **복지공동체 형성을 위한 도민복지 학습모임 활동 지원**

- 도민복지 학습모임 활동을 통한 도민복지 역량 강화
 - 지역복지에 대한 관심과 이해도 향상을 위한 학습모임별 교육 진행
 - 복지공감대 조성 및 공동체모임 활성화를 위한 학습모임별 회의 진행

② **전라북도 도정 목표 및 주요 정책과제 홍보**

- 전라북도 도정 목표 및 정책과제 홍보 진행

□ **추진계획**

세부추진사항	2022												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업 계획 수립	■												
사업 홍보 및 동아리 모집	■	■				■	■						
도민복지동아리 선정 및 결과 발표			■					■					
도민복지동아리 운영			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
↳ 도민복지교육 및 학습모임 진행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
동아리별 모니터링 실시			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
도정 목표 및 주요 정책과제 홍보										■	■	■	■
사업 만족도 조사												■	
결과보고 및 차기 계획													■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	사업의 목적 및 방향성에 대한 명확한 이해 선행 필요
-----------	--------------------------------------

- 도민의 복지력을 향상하고 장기적으로 복지 정책에 능동적으로 참여하는 도민복지리더를 양성하기 위한 본 사업의 방향성을 명확히하고, 참여자들이 이를 내재화 할 수 있는 과정을 도입해야 함

▣ **업무진행체계 확립 및 중장기적인 가이드라인 마련**

담당자	팀 장
이가을 4051	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시 : 35건
- ◆ 적극적인 홍보 및 소통 노력 : 오프라인 5건, 온라인 55건

□ 추진배경

- (긍정적 이미지 구축) 사회서비스원 역할과 성과, 사업 콘텐츠 기반 홍보매체 운영
- (사업 홍보 필요) 사회서비스기관 종사자를 메인 타겟으로 소통 및 주요사업 정보 전달

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스기관을 지원하고 선도하는 긍정적 이미지 구축
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 4,000천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
수선유지비	시설유지보수비	홈페이지 유지보수	333천원×1식×12월=4,000천원	4,000천원

- (사업내용) 홈페이지, SNS(페이스북, 카카오톡채널), YouTube 운영으로 정보 접근성 향상, 도내 주요 언론매체 보도

□ 실행방안

① 홈페이지 관리 및 운영

- 메인화면 관리자 프로그램 운영 및 유지관리
- 모바일 및 태블릿 기기 최적화 유지 관리
- 사업 시기별 공지사항 및 접수창구 관리
- 사이트 유지관리 및 각 분류별 주관부서 업무 협조

② 온라인 홍보

- 페이스북, YouTube, 카카오톡 채널 등 온라인 채널 관리
- 진행된 사업에 대한 홍보 기능 유지되도록 콘텐츠 제작 및 관리

③ 언론보도

- 보도자료 작성 및 언론 적극 응대
- 각 부서 초안 바탕으로 내실 있는 보도자료 작성
- 행사 안내, 참가자 모집 등 단순 홍보 및 기획기사 발굴 등 보도 노력

④ 사서원의 마음편지

- 주1회 사회서비스기관 이메일 발송을 통한 현장 응원 및 소통

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
언론보도												
기자간담회												
홈페이지 운영												
SNS 운영												
사서원의 마음편지												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스원의 운영방향 이해를 위한 다각적 홍보 필요

- 사회서비스원 설립 초기에 민간시장의 침해, 사회복지사협회·협의회와 역할 중복 등 우려의 목소리와 일부 사실과 다르게 인식한 사례가 있었음. 이에 민간기관 지원 강화라는 사회서비스원 운영 방침에 대한 홍보가 필요함.

☑ 사회서비스원 운영 방향 및 민간지원사업 체계적 홍보 및 소통 필요

담당자	팀 장
박지현 4054	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 현장과의 적극적인 교류를 통한 의사소통 구조 마련
- 간담회, 현장방문, 사업 관련 의견수렴, 기타 온라인 소통 등 50회 진행

□ 추진배경

- (사업 논의 창구 필요) 민간제공기관·단체 간의 안정적 협력관계 구축을 위한 정보공유 및 사업논의 시간 필요
- (현장과의 소통 기회 마련) 사회서비스 현장 지원사업에 대한 의견수렴 및 효과적인 사업 운영을 위한 소통의 기회 다양화

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스원의 효과적인 현장 지원을 위한 의견수렴 및 협력관계 형성 도모
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 민간제공기관 직능단체 간담회, 현장 직접 방문을 통한 소통, 사업 종료 후 의견수렴, 온라인 소통창구 마련 등

□ 실행방안

① 민간제공기관 직능단체 간담회

- 도내 14개 시군 사회서비스 분야별·직능별 애로사항 청취 및 현장 개선을 위한 방안 논의

② 현장 직접 방문을 통한 소통

- 사회서비스기관 직접 방문을 통한 현장 맞춤형 의사소통 구조 확립

③ 사업 진행 및 종료 후 의견수렴

- 사업 실행 기간 및 종료 후 직접소통, 유선, 온라인, 만족도조사 등을 통한 참여자의 의견 적극 수렴

④ 온라인 소통 창구 마련

- 홈페이지 참여마당, SNS 댓글 등을 통한 의견 제시

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
연간 소통 계획 수립	■	■											
민간제공기관 직능단체 간담회		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
현장 직접 방문을 위한 소통		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사업 진행 및 종료 후 의견수렴		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
온라인 소통 창구 마련		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
결과보고 및 차기 계획													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스원 사업 추진에 대한 다양한 의견 수렴 통로 확보
-----------	---

○ 민간기관과의 소통 창구 필요하나 사회서비스 현장의 직종, 연령, 이슈 등이 다양하여 일원화된 의사소통 구조는 한계가 있음.

▣ 직종, 이슈에 맞는 온라인, 간담회, 현장 직접방문 등 다양한 의사소통 기회 마련

담당자	팀 장
이가을 4051	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스기관 인권문제 상담 및 해결과정 지원
 - 온·오프라인 인권상담 55건
 - 인권 관련 단체와의 네트워크 형성 및 사례 이관
 - 인권활동가 간담회 개최 2회
- ◆ 종사자 인권교육 지원
 - 기본과정 3회, 인권침해 시 대응방안 3회, 조직문화토론 및 인권실천과제 도출 2회
- ◆ 인권문제 예방 및 인권존중문화 확산
 - 인권공모전 1회, 인권증진집담회 1회

□ 추진배경

- (사회복지시설 인권침해 및 갑질 문제제기) 2021년 전북 인권관련 빅데이터 분석 결과, 복지시설 인권침해와 갑질이 주요 기사로 등장함. 사회복지법인은 취약계층을 보호하는 시설이지만 최근 몇 년간 다수 인권침해가 발생한 공간으로 제시 * 2021 제2차 전라북도 인권보호 및 증진 기본계획 수립 | 전북연구원
- (다수인 시설 인권침해 상담건수 월등) 복지시설 등 다수인 시설이 인권침해 상담건수가 월등히 높고, 전북은 다른 지역에 비해 다수인 시설 및 사회복지시설이 상대적으로 많아 인권보호를 위한 예방적 조치 필요
 - * 인구 10만명당 사회복지시설 수 2019년 기준 전북 19.1개소(전국평균 14.6개소)
- (높은 인권취약계층 비율) 전라북도는 타 지역에 비해 빈곤인구(1위), 장애인 인구(3위), 노인인구(3위) 등으로 인권취약계층의 비율이 높음
- (인권침해 대상 증가) 인권침해를 많이 하는 대상층에 사회복지시설 직원의 비율이 높은 편이며, 2016년 대비 2021년 더욱 증가 * 2016년 6.4% → 2021년 8.6%

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회서비스기관의 인권보호체계를 구축하여 인권침해 해결 과정을 돕고, 인권교육을 지원하여 인권감수성을 향상시킴
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 13,000천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	회의수당	100천원×2명×2회=400천원	3,000천원
		회의비	200천원×2회=400천원	
		홍보물품	10천원×200개=2,000천원	
		일반수용비	200천원×1회=200천원	
행사홍보비	행사운영비	인권교육지원	500천원×8회=4,000천원	8,000천원
		인권상담수당	100천원×2명×10회=2,000천원	
		인권집담회	2,000천원×1회=2,000천원	
일반보상금	행사살비보상금	인권공모전	2,000천원×1회=2,000천원	2,000천원

- (사업내용) 인권상담 및 해결과정 지원, 인권교육, 인권증진집담회, 인권공모전

□ 실행방안

① 사회서비스기관 인권문제 상담 및 해결과정 지원

- 온라인 인권상담소 운영
 - 상시 상담창구 운영을 통한 전문적인 인권활동가 상담 제공 55건
- 인권침해사례 문제해결을 위한 자원 연계
 - 전라북도 인권담당관실, 인권 관련 기관 및 단체와 네트워크 형성 및 사례 이관
- 인권활동가와 정기간담회를 통한 사업 현황 점검 및 발전방안 모색
 - 상반기 간담회 1회, 하반기 간담회 1회

② 종사자 인권교육 지원

- 인권감수성 향상을 위한 도내 사회서비스기관 인권교육 지원
 - 인권교육 커리큘럼 구성 및 표준화
 - 기본과정 3회, 인권침해 시 대응방안 3회, 조직문화토론 및 인권실천과제 도출 2회

③ 인권문제 예방 및 인권존중문화 확산

- 인권존중문화 확산 및 인권이슈 도출
 - 인권공모전 1회, 인권증진집담회 1회, 인권존중 홍보물 제작

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
세부수행계획 수립	■												
온라인 인권상담소 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권활동가 간담회						■						■	
인권존중 홍보물 제작			■	■	■								
인권교육 커리큘럼 구성 및 표준화		■	■	■									
사회서비스 현장 인권교육 지원				■	■	■	■	■	■				
인권증진집담회								■	■	■	■		
인권공모전						■	■	■	■	■			
사업 평가 및 결과보고													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **사회서비스분야 인권보호체계 구축을 위한 단계적 수행방향 설정 필요**

- 도내 사회서비스 종사자의 인권보호를 위한 방향을 설정하고, 인권보호체계가 안정적으로 운영될 수 있는 실질적 기반 마련 필요
- ▣ 인권문제 발생 시, 대응체계 운영 및 보완을 통해 점진적 고도화
- ▣ 사회서비스분야 인권이슈 대응 및 이슈별 역할 정립

담당자	팀 장
이가을 4051	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 내부 인권보호 프로세스 상시 운영
 - 온·오프라인 상담 및 해결과정 지원
 - 인권침해신고 핫라인 운영
 - 구제절차 마련 및 중대사례 인권경영위원회 상정
- ◆ 내부 인권교육 지원
 - 리더그룹 1회, 팀원그룹 1회, 소속기관 3회
- ◆ 인권문제 예방 및 인권존중문화 확산
 - 「서로인권지킴이단」 교육 1회, 집단인권활동 및 모임 4회

□ 추진배경

- (직장 내 인권문제에 대한 대응 필요) 직장 내 괴롭힘에 대해 기관 미조치 42.2%, 피해자 회복지원 3%, 가해자 징계 1.5%로 매우 미온적이며, 고충처리절차 이행수준은 88.1%가 부정적임
 - * 2021 사회복지 종사자 직장 내 괴롭힘 실태조사 | 전북사회복지사협회
- (상담창구 부재) 국가인권위원회 실태조사(2017) 결과, 40.1%가 직장 내 상담창구가 없다고 응답했으며, 방안 마련 필요성 제기
- (인권경영 이슈 관심 증가) 최근 기업에 의한 국민의 건강권, 생명권 등 인권침해로 인해 기업의 인권보호 및 존중 책임 강조
- (공공기관으로서의 책무 수행) 전라북도 출연기관으로 설립한 공적기관으로서 인권경영 실천 및 인권보호 문화를 선도하는 윤리성과 책임성이 요구됨

□ 사업개요

- (목적) 전북사회서비스원 본부 및 소속시설 직원의 인권문제 상담 및 해결과정 지원을 위한 인권보호 시스템 운영
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,800천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	회의수당	100천원×2명×2회=400천원	800천원
		회의비	200천원×2회=400천원	
행사홍보비	행사운영비	서로인권지킴이 인권교육	600천원×1회=600천원	3,000천원
		서로인권지킴이 인권활동	100천원×4회=400천원	
		본부직원 인권교육	400천원×2회=800천원	
		소속시설 인권교육	400천원×3회=1,200천원	

○ (사업내용) 인권상담 및 해결과정 지원, 인권교육, 서로인권지킴이단 운영

□ 실행방안

① 내부종사자 인권상담 및 해결과정 지원

- 온라인 인권상담소 운영
 - 상시 상담창구 운영을 통한 전문적인 인권활동가 상담 제공
- 인권침해사례 문제해결을 위한 구제절차 마련
 - 유관기관 네트워크 형성 및 중대사례 인권경영위원회 상정

② 종사자 인권교육 지원

- 집단 인권감수성 향상을 위한 인권교육 지원
 - 사회서비스원 본부 인권교육 2회, 소속기관 3회

③ 인권문제 예방 및 인권존중문화 확산

- 내부 인권문제 예방 및 소통문화 점검을 위한 「서로인권지킴이단」 운영
 - 교육 1회, 집단인권활동 및 발전적 방향 모색을 위한 모임 4회

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
세부수행계획 수립	■												
온라인 인권상담소	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권보호 프로세스 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권교육 커리큘럼 구성				■	■								
사회서비스원 내부직원 인권교육					■	■	■	■	■	■	■	■	■
서로인권지킴이단 교육 및 활동모임		■			■				■		■		
사업 평가 및 결과보고													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

인권문제 접근 프로세스에 대한 내부 종사자의 신뢰성 확보 필요

- 접수된 인권문제에 대한 익명성 보장, 피해자 보호 등 해결을 위한 접근에 신중해야 하며, 내부직원이 신뢰할 수 있는 프로세스가 마련되어야 함
- ▣ **인권전문가 자문을 통한 체계적 프로세스 마련, 내부직원 공유 및 의견 수렴, 문제해결을 위한 인권문제 공유범위 최소화 등 신뢰성 확보를 위한 과정 수행**

담당자	팀 장
박지현 4054	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 소규모 사회서비스기관 종사자 대상 체험형 심리정서지원 프로그램 기회제공
- ◆ 사회서비스 우수종사자 시상 및 응원콘서트를 통한 현장 실무자 격려 및 지지

□ 추진배경

- (사회서비스 종사자 지지체계 보강) 도내 사회서비스기관 종사자 대상 참여 활동 및 체험프로그램 지원 등 실질적 소진예방지원사업 필요
- (소규모시설 종사자 처우개선) 긍정적 동기부여 및 소규모 사회서비스현장 종사자 대상 문화·여가활동 등 참여기회 제공
- (일과 휴식의 양립지원) 재충전을 통한 안정적인 사회서비스 제공 및 기관 운영의 효율성 도모

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회서비스기관 종사자 지원사업을 통한 소진예방 및 업무 능력 향상 도모
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 29,000천원

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
행사-홍보비	행사운영비	종사자 응원콘서트	20,498천원×1회×1식=20,498천원	28,000천원
		심리정서지원사업	7,502천원×1회×1년=7,502천원	
일반보상금	기타보상금	우수종사자 시상	1,000천×1식×1년=1,000천원	1,000천원

- (사업내용) 심리정서지원사업, 우수종사자 시상 및 응원콘서트 등 종사자 소진예방을 위한 다양한 사업 진행

□ 실행방안

① 심리정서지원사업

- 자체 연수지원 미비 등 열악한 사회서비스기관 종사자 우선 지원

○ 사회서비스 유형 및 직능별 등 현장의 욕구에 맞는 사업 추진

② 사회서비스기관 우수종사자 시상 및 종사자 응원콘서트 추진

○ 사회서비스기관 우수종사자 시상

- 지원규모의 체계화 및 선정근거의 객관성 강화

- 우수종사자 : 직능별 우수종사자 시상

※ 2022년 전라북도사회서비스원 포상계획 기준

- 학계, 시설·단체·협회 등 추천 통한 시상자 선정

○ 종사자 응원콘서트 추진

- 사회서비스기관 종사자 간 화합의 장 및 긍정적 동기부여 기회 마련

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
소진예방지원사업 사업계획 수립	■												
사업 홍보 및 모집			■						■				
소진예방지원사업 추진 및 모니터링				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
↳ 심리정서지원사업								■	■	■	■	■	■
↳ 우수종사자 시상 및 종사자 응원콘서트										■	■	■	■
사업 만족도 조사								■	■	■	■	■	■
결과보고													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	기관연수지원, 종사자 여행 등 소진예방사업 참여 수요 대비 지원 한계
-----------	---

○ 민간기관 종사자의 소진예방사업에 대한 수요가 높으나 예산 부족으로 지원에 한계가 있으며, 전북사회복지사협회 등 타 직능단체의 소진예방프로그램은 지원대상이 사회복지사에 한정되어 있음.

▣ 예산 확보 및 사회서비스기관·종사자를 우선 선정함으로써 직능단체 부재 또는 지원이 미비한 사회서비스기관의 욕구에 대응

담당자	팀 장
박지현 4056	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 전라북도 복지정보 및 자원 ONE-STOP 시스템 추진
 - '23년 타당성 연구 1회
 - '23년 설명회 1회, 시스템 구축 및 시범 운영, '24년~'26년 유지관리
- ◆ 복지정보 활성화 및 자원 공유를 통한 도민의 복지 체감도 향상
 - '24년 플랫폼 이용자 1만 명 → '25년 2만 명 → '26년 4만 명

□ 추진배경

- (복지 재정부담 증가) 전라북도의 재정자립도 대비 복지예산은 높은 수준으로 복지사업 확대에 따른 재정부담 발생
- (도민의 복지 체감도 저하) 복지가 보편화되고 많은 인력과 예산이 투입됨에도 도민의 복지 체감도는 여전히 낮음
- (정보 사각지대 발생) 잦은 복지제도 변화, 정보 부족으로 필요한 복지서비스를 이용하지 못하는 정보 사각지대 대상 지원대책 필요
- (복지예산 효율적 관리 필요) 기존 복지자원을 효율적으로 활용할 수 있는 시스템 도입 필요

□ 사업개요

- (목적) 전라북도 복지정보와 자원을 ONE-STOP으로 검색하고 신청할 수 있는 복지자원 플랫폼 구축을 통한 도민의 복지 체감도 향상
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 400,000천원 (도비 100%)

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	전문위원회 100천원×30명×3회 중앙조달 수수료 2,600천원×1회 수용비, 회의비 등 10,640천원×1식	22,240천원
여비	국내여비	국내여비 40천원×2인×5회	400천원
연구개발비	연구용역비	복지자원 조사비 25,000천원	25,000천원
행사운영비	행사운영비	대관 등 12,360천원×1식	12,360천원
정보화시스템 취득비	정보화시스템취득비	플랫폼 구축비용 340,000천원	340,000천원

- (사업내용) 전라북도 복지자원 통합관리 플랫폼 추진(FGI, 자문회의, 설문조사), 복지자원 분석

□ **실행방안**

① **전문위원회 운영**

- 전문위원회 구성 및 운영
 - 전문위원회 모집 및 선정, 정기 및 상시 자문 진행
- 플랫폼 시스템 설계, 복지자원 플랫폼 활용 범위, 활성화 방안 등 논의

② **전라북도 복지자원 및 복지정책 조사**

- 복지자원 D/B 수집
- 도내 복지정보 및 정책 조사 진행
 - 정부, 전라북도, 14개 시·군 복지정보 및 정책 분석
 - 연간 1회 이상 지역별 변화된 복지정책 및 정보 조사
 - 14개 시·군별 복지 인프라 분석 및 조사
- 복지자원 활용 및 시스템 설문조사
 - 복지자원 체감도, 복지 수요조사 및 분석

③ **전라북도 복지자원 플랫폼 시스템 구축**

- 플랫폼 타당성 연구 진행
 - 복지자원 범위 및 타 사례 분석을 통한 플랫폼 효과 분석
- 플랫폼 시스템 프로세스 설계 및 구축
 - 전국 플랫폼 구축 우수사례 벤치마킹, 플랫폼 시스템 설계 및 구축 진행
 - 중점 추진사업 시스템 연계(오프라인 돌봄사무소, 종사자 교육·연수)

□ **추진계획**

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
타당성 연구용역(전북도 추진)	■	■	■	■	■							
실무협의회 및 외부 전문가 회의			■	■	■							
우수지역 벤치마킹					■							
플랫폼 구축 계획 수립					■	■	■					
복지자원 및 복지정책조사 연구용역							■	■	■	■	■	
전문위원회 운영								■	■	■	■	
복지자원 플랫폼 구축												■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	방대한 복지자원 조사 및 플랫폼 연계 적용 고민 필요
-----------	--------------------------------------

- 도내 14개 시군, 민간기관과 관련한 복지자원 총량 조사 방법, 정보 분석, 데이터 관리 등 효율적 자원 수집 방안 마련 필요
- ▣ **복지자원 데이터 조사 및 민간기관 간 협력을 위한 복지자원 시스템 설문조사, 전문가 토론, FGI, 시스템 교육 등 진행**

4 종합재가센터

종합재가센터 비전 및 전략체계

팀 비전 사회서비스 품질향상 및 공공돌봄 지원 강화



비전	추진전략(실천과제)	
존중받는 사회서비스 환경조성	1	전문성 제고 및 사회서비스 질 향상을 위한 내부역량 강화
튼튼한 사회서비스 기반조성	2	돌봄기관과의 협력강화 및 지역연계사업 활성화
	3	만족도 조사를 통한 서비스 질 개선 및 향상
따뜻한 사회서비스 기반환경 마련	4	지역간 격차 해소를 위한 농촌형 공공돌봄 강화
	5	위기상황 등 돌봄 대응을 위한 긴급·틈새돌봄서비스 확대
	6	돌봄통합관리를 위한 전북형 돌봄체계 추진

1

전문성 제고 및 서비스 질 향상을 위한 내부역량 강화

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 내부 종사자 교육 실시 : 14개 법정 의무교육 및 역량강화 교육 12회
- 직무관련 개인 맞춤형 교육비 지원
- ◆ 정기적인 회의 및 직원연수 : 월 1회, 직원 워크숍 연 1회
- ◆ 내부 직원 소통 창구 운영 : 홈페이지 게시판 등

□ 추진방향

- (맞춤형 교육을 통한 전문성 제고) 교육 효율성 제고를 위한 다양한 교육 기회를 제공하고 전문성 제고를 위한 맞춤형 교육 활성화
- (소통과 화합하는 직장조성) 소통과 화합을 통한 일체감 향상 및 소통문화가 있는 조직 구현
- (직원 소통창구 마련) 직원 간 업무 공감대 형성 및 효율적 운영을 위한 소통 게시판을 개설하여 종사자의 의견을 적극 수렴하여 반영

□ 사업개요

- (목적) 종사자의 자긍심 증진과 업무능력 향상을 위해 역량교육을 강화하여 센터 운영의 유연성을 확보하고 직원 소통창구 개설을 통한 조직 활성화와 행정 효율성을 증대
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 112천원

세목	항목	산출내역	금액
교육훈련비	교육훈련비	직원교육비 56천원×2명	112천원

- (사업내용) 법정 의무 교육, 맞춤형 역량강화교육, 직원워크숍, 소통게시판 운영

□ 실행방안

① 법정 의무교육 및 역량강화교육 진행

- 공공기관 법정 의무교육을 통한 직무 전문성 향상 및 직무교육 수요 충족
- 법정 의무교육 : 반부패청렴교육 등 14개 교육과정

- 직무관련 개인 역량강화 교육 등 점진적으로 확대 : 총 12회
 - 내부 역량강화 교육 (종합재가센터 관리자 교육과정, CS교육 등)
 - 직무 관련 개인 맞춤형 교육비 지원 (상담자격 과정 등)
- 학습효과와 사업담당자를 고려한 다양한 교육 형태로 운영
 - (대면)집합교육, (비대면)이러닝·온라인 교육 등

② 정기적인 회의 및 직원연수

- 실질적이고 구체적인 성과로 이어질 수 있도록 정례적인 회의 진행
 - 직원 회의 : 월 1회 실시
- 직원들의 소통과 화합을 위한 직원 한마음 워크숍 개최
 - 직원 화합을 위한 워크숍 : 년 1회 이상 개최

③ 직원 소통 창구 운영

- 직원들의 다양한 요구사항을 충족하기 위한 지속적인 소통 게시판 등 운영
 - 전라북도사회서비스원 홈페이지 직원 게시판 등 마련
 - 의사소통 활성화 방안 마련

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법정의무(온라인)교육												
내부 역량강화교육												
정기적인 직원회의 실시												
직원 한마음 워크숍 개최												
직원 소통 창구 운영												

□ 쟁점 및 대책

쟁점 돌봄 관련 업무 수행을 위한 서비스 기술 등 직무관련 전문교육 확대·지원

- 법정의무교육 외 대상자들의 문제 및 욕구 해결, 사회서비스 업무 응대 등 돌봄 관련 업무를 수행하기 위해서는 돌봄서비스에 관한 정보, 지식, 기술습득 등 직무역량 강화를 위한 교육이 체계적으로 필요
- ▣ 분야별 전문기술을 강화시켜 스스로의 역량을 향상시킬 수 있도록 직무에 필요한 맞춤형 교육 지원. 전문성 향상을 위한 CS 교육 등 고객 응대 및 이용의 만족도를 높일 수 있는 교육 제공을 통해 직원 교육 내실화에 힘씀

담당자	센터장
장윤희 2070	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 정기적인 소통 및 네트워크 활동 : 협약 5건, 분야별 간담회 4회
- ◆ 자원 발굴 및 연계 사업 추진 : 년 6건 이상, 수시

□ 추진방향

- (협력강화 및 사업 활성화) 돌봄 유관기관과의 정기적인 소통, 참여와 협력 등 다양한 네트워크를 통한 사업공유 및 활성화 도모
- (지역연계사업 확대) 공공 및 민간자원 개발·연계를 통한 복지현장 지원 확대

□ 사업개요

- (목적) 돌봄기관과의 지속적인 협업 및 네트워크 활성화를 통해 현장 중심의 사업 지원 마련
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,393천원

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	회의비	회의비 4천원×5명×3회	48천원
여비	국내여비	기관방문, 돌봄상담 활동 등 20천원×3명×55회	3,345천원

- (사업내용) 사회서비스 분야별 협약 및 간담회, 지역자원 발굴 및 연계사업

□ 실행방안

① 정기적인 소통 및 네트워크 활동 진행

- 사회서비스 유관기관(단체)과의 돌봄파트너 협약 진행
 - 장기요양기관, 장애인시설, 바우처 수행기관 등 추진
- 사회서비스 분야별, 현장 중심의 간담회를 통한 협력사업 도모

② 자원 발굴을 통한 지역연계사업 추진 확대

- 지역사회 인·물적 자원 발굴 및 연계사업 활성화
 - 공공 및 민간 등 다양한 자원개발을 통한 사업 확대
 - 네트워크 기관 및 사각지대 취약계층 지원

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
협약 계획 및 진행		■		■		■		■		■		
간담회 계획 수립 및 진행		■		■		■			■			
지역자원 발굴	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
지역사회 연계사업	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

쟁점

돌봄 네트워크 형성 및 활동을 위한 소규모 돌봄기관과의 연계성 부족

- 사회서비스 돌봄 기관과의 협력강화 및 사업 활성화를 위해서는 전라북도 내 돌봄기관과의 촘촘한 네트워크 형성이 필요하나 현재 소규모 돌봄기관과의 정보 및 상호 교류가 부족하여 돌봄 네트워크 구축을 위한 방안 필요
- ▣ **지역 중심의 촘촘하고 안전한 돌봄 지원체계를 마련하기 위해 소규모 돌봄 기관 중심의 1:1 업무협약 및 권역별 현장 간담회 등 사업을 추진하여 돌봄 네트워크 활동을 점진적으로 확대**

3

만족도 조사를 통한 서비스 질 개선 및 향상

담당자	센터장
장윤희 2070	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄 영역별 이용자 만족도조사 : 연1회, 100명
- ◆ 돌봄제공인력 만족도조사 : 연1회, 25명
- ◆ 만족도 결과 분석을 통한 향후 계획 수립 : 결과보고서 1회
- ◆ 서비스 만족을 위한 즉각적인 피드백 : 수시

□ 추진방향

- (서비스 품질 향상 도모) 서비스 이용 및 제공에 대한 만족도 등 사업전반에 대한 종합적인 조사를 통해 향후 운영개선방안 수립에 활용하여 품질향상 강화
- (서비스 방향 설정) 이용자 특성에 관한 분석 등 다각화된 데이터 도출로 돌봄서비스 제도의 방향 설정을 위한 기반을 조성

□ 사업개요

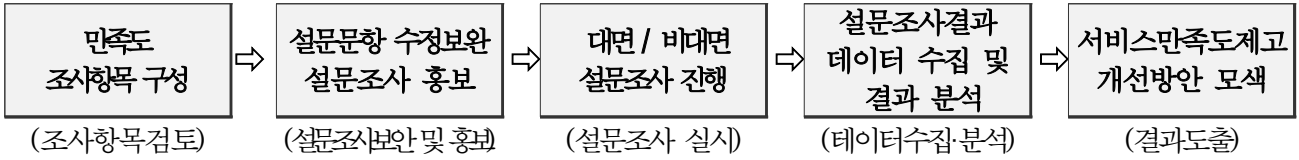
- (목적) 다양한 의견수렴을 통해 미흡한 분야를 파악하여 서비스 개선과 현행 문제점 분석 및 방안모색
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업대상) 전라북도내 돌봄서비스 이용자 및 가족, 돌봄제공인력
- (사업내용) 이용자 및 제공인력 만족도 및 욕구조사, 조사결과보고, 만족도 개선사항

□ 실행방안

① 이용자 및 제공인력 만족도 조사 진행

- 조사내용 : 서비스 인지경로, 서비스요소별 만족도, 서비스 제공 시 친절도, 서비스의 질 전반적인 만족도, 서비스 효과 및 개선사항, 욕구조사 등
- 조사방법 : 조사대상의 특성을 고려하여 만족도 조사 실시
 - 대면조사 : 전화조사, 방문조사
 - 비대면조사 : 온라인(구글)조사, 홈페이지 내 온라인 설문조사
- 조사산출 : 서비스요소별 만족도(70%)+전반적만족도(30%)
 - 서비스 요소 : 적시성, 전문성, 친절성, 정보 제공성, 요구사항 처리 노력, 욕구충족도

○ 조사 추진방법



② 홍보방안

- 서비스원 홈페이지를 통해 이용자 및 제공인력 만족도 조사 팝업 게시
- 서비스이용자 유선 및 문자발송 안내

③ 조사결과 활용

- 설문조사분석 후 사업평가 및 개선방안 마련
- 차기 사업계획 수립에 기초자료로 활용

④ 이용자 및 제공인력 불만사항 처리

- 방문, 전화상담, 메신저(카카오톡), 우편이나 이메일 등 다양한 채널을 통해 신청에 어려움이 없도록 진행
- 처리절차
 - 불만(고충) 요청사항 발생 및 접수→원인파악 및 요구사항 파악→대책 수립 및 이행→조치 및 결과 전달→사후관리

□ 추진계획

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
만족도 및 욕구조사 계획수립	■												
설문지 작성		■											
조사 홍보			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
만족도 및 욕구 조사실시			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
불만사항 처리 및 개선			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
조사결과보고						■						■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점	판단능력이 저하된 이용재노인, 장애인에게 조사하는 과정에서 생기는 만족도 형평성과 합리성에 대한 문제점 발생
-----------	---

- 이용자 조사에 대한 전반적인 내용과 과정을 설명하는 과정에서 의사소통의 어려움이 발생됨에 따라 조사의 신뢰성이나 정확한 실태 파악에 한계가 있음
- ▣ 대상자들의 특성을 고려한 설문지 항목을 보완하고 현실적이고 적용 가능한 설문지를 개발하여 반영함으로써 공정성 있는 설문조사 평가기준 제시

4

지역간 격차 해소를 위한 농촌형 돌봄 강화

담당자	센터장
양은영 2911	양은영 2911

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄사각지대 발굴 : 25명 (장수, 무주, 진안)
- ◆ 공공에서 운영하는 질 높은 돌봄서비스 제공
 - 돌봄서비스 : 가사 및 일상생활지원, 이동지원, 안부확인 등
 - 틈새돌봄서비스 등의 공적 서비스 제공
 - 찾아가는 이동서비스 제공 : 주거 및 생활편의개선 등
- ◆ 만족도 조사 설문 1회, 90%이상 만족도 도출

□ 추진배경

- (서비스 공급격차 심화) 농촌의 복지시설 부재에 따른 사회서비스 공급 부족 등 도시와 농촌간 서비스 공급 격차가 심화되고 있기에 지역별 격차 해소를 위한 찾아가는 서비스 제공 필요
- (사회적 돌봄 수요·책임 증가) 전라북도 고령인구 '17년 351천명(18.9%)에서 '21년 397천명(22.3%)으로 매년 노인인구수가 증가됨에 따라 사회적으로 돌봄 서비스의 수요도 증가되고 있으며 노년기 자녀와의 동거 희망비율 감소, 가족 부양의식 변화 등 가족 내 돌봄 감소로 돌봄서비스에 대한 욕구는 증가 전망

□ 사업개요

- (목적) 가정내 돌봄서비스 및 찾아가는 이동서비스 제공을 통해 농촌지역 취약계층의 복지서비스 접근성 강화 및 복지체감도 향상
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 10,500천원

세목	항목	산출내역	금액
행사운영비	행사운영비	돌봄사각지대지원(돌봄주거환경개선) 202천원x52명	10,500천원

- (사업내용) 돌봄사각지대 대상자 발굴 및 서비스 제공, 모니터링 및 사후관리, 이동목욕 지원, 주거 및 생활편의개선 등

□ 실행방안

① 농촌지역 돌봄사각지대 발굴

- 추진방법
 - 무주, 진안, 장수 내 지역 돌봄 취약계층 및 재가급여 미이용자 발굴

- 농촌지역 취약계층 지원을 위한 독거노인 등 발굴
- 민간에서 제공하기 어려운 대상자 및 타기관 연계 발굴
- 읍·면사무소 및 지역 마을 단위 통반장을 통해 복지서비스 소외지역 내 대상자 발굴
- 주거환경, 건강악화 등으로 서비스가 필요한 저소득 취약계층 발굴·지원강화
- 단계별 대상자 발굴 및 확보를 통해 센터의 돌봄서비스 및 운영이 안정화 될 수 있도록 노력
- 홍보를 통한 사업 활성화

② 공공 돌봄서비스 제공

- 돌봄서비스 내용
 - 방문요양 : 가사 및 일상생활지원, 이동지원, 안부확인 등
- 틈새돌봄 서비스 내용
 - 위기상황 발생으로 돌봄이 필요한 경우, 돌봄서비스 이용·신청·전환 중 돌봄공백이 발생한 분, 제도권 내 돌봄시간 외 돌봄 공백이 발생한 분
 - 국가의 보호체계에 편입되지 못한 돌봄 소외계층을 위한 서비스 지원
 - 신체활동, 가사활동, 일상생활지원, 이동지원 활동 등
- 찾아가는 이동서비스 제공
 - 농촌지역 대상 희망서비스 욕구조사 진행
 - 종합재가센터가 위치한 전주, 장수지역을 거점으로 주변 농촌지역 서비스 제공
 - 대상자별 서비스 제공 : 주거환경 개선, 생활편의개선 등
 - 서비스 제공인력 : 사회복지사 2명, 요양보호사 4명(전주, 장수) / 2인1조 활동

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

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립			■									
방문요양, 틈새돌봄서비스 제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
찾아가는 이동서비스 제공				■	■	■	■	■	■	■	■	■
만족도 조사												■
사업평가						■					■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점1 도내 14개 시군 농촌지역에 찾아가는 이동복지 제공 한계

- 지역간 균형있는 사회서비스 제공을 위해 농촌형 이동복지를 추진하지만 14개 시군 농촌지역을 감당하기엔 역부족으로 지역 불균형 문제가 더욱 가중됨
- ▣ 14개 시군 권역별 거점형 통합돌봄센터를 마련하여 지역별 돌봄 수요 대응을 위한 농촌지역 복지전달체계 및 돌봄 지지망 구축

쟁점2 수요가 높은 목욕서비스 지원을 위한 이동목욕차량 부재

- 장기요양 방문목욕 이용자 추이를 살펴보면 매년 12%이상 늘고 있지만 목욕 이용자 천명당 시설수가 49개소로 전국 평균인 121개소보다도 많이 적어 이용의 어려움이 발생. 특히 목욕시설이 갖춰지지 않은 농촌지역에 거동불편 노인 및 장애인은 목욕서비스가 더욱 필요하나 목욕차량 지원이 없음
- ▣ 농촌지역 대상자에게 목욕서비스가 제공될 수 있도록 외부 기관 등 목욕차량 지원 공모사업에 참여, 차량 구입 및 사업 운영에 필요한 예산 확보를 위해 노력

쟁점3 민간돌봄 시장과의 경쟁구조에서 벗어난 공적돌봄 욕구에 대응하는 방안 필요

- 장기요양사업의 표준운영 모델화를 위해 추진되고 있는 방문요양 사업은 여전히 수익구조로 인한 운영의 한계와 민간과의 경쟁 구도로 자리잡고 있기에 공공돌봄 수행을 위해서는 종합재가센터와 민간기관이 각자의 역할을 찾고 함께 가는 체계를 만들어야 함.
- ▣ 민간과 경쟁으로 수익창출 구조를 개선하는 전략보다는 공적돌봄 욕구에 대응하기 위한 방안으로 종합재가센터에서는 돌봄서비스 제도권내 진입을 위한 중간 돌봄 역할수행과 제도권내에서도 돌봄공백이 발생한 대상자를 위한 틈새돌봄 등의 공적 서비스 영역을 확장

5

위기상황 등 돌봄 대응을 위한 긴급·틈새 돌봄서비스 확대

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 긴급·틈새돌봄지원단 구성 및 운영
 - 돌봄제공인력 25명, 교육 5회, 간담회 5회
- ◆ 긴급·틈새돌봄서비스 제공
 - 코로나 19 및 돌봄공백 발생 대상 100명
 - 돌봄서비스 : 가사 및 일상생활지원, 이동지원, 안부확인 등

□ 추진배경

- (사회적 돌봄 수요·책임 증가) 전라북도 고령인구 '17년 351천명(18.9%)에서 '21년 397천명(22.3%)으로 매년 노인인구수 증가됨에 따라 사회적으로 돌봄 서비스의 수요도 증가되고 있으며 노년기 자녀와의 동거 희망비율 감소, 가족부양의식 변화로 가족 내 돌봄 감소로 공적 돌봄서비스에 대한 욕구는 증가 전망
- (1인가구 증가) 전라북도 독거노인이 '15년 72,820명에서 '20년 86,753명으로 증가가 가속화돼 가는 시대 흐름에 맞춰 다양한 복지 수요에 선제적 대응 필요
- (코로나19 증가) 코로나19 확산세가 지속되면서 돌봄이 필요한 취약계층들이 증가하고, 방치되는 경우가 발생됨에 따라 복지사각지대 발생을 최소화 하고 돌봄공백 해소를 위한 서비스 확대 필요

□ 사업개요

- (목적) 코로나 19 및 위기상황으로 돌봄서비스를 받지 못하는 도민들에게 공공 돌봄서비스를 제공하여 돌봄공백을 최소화함
- (사업기간) 2023. 8 ~ 12월
- (소요예산) 80,000천원 (국비매칭사업)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	관리시스템 이용료, 홍보비 등 616천원×5개월	3,080천원
	국내여비	모니터링 활동 10천원×2명×10회	200천원
교육훈련비	교육훈련비	강사비 230천원×2명×1회	1,840천원
		교육수당(4h) 65,000천원×20명×1회 교육 다과비 4천원×20명×1회	
자치단체등이전	민간위탁금	돌봄제공단가 지급(3h) 52천원×60명×24회	74,880천원

- (사업내용) 돌봄사각지대 대상자 발굴 및 서비스 제공, 돌봄인력 모집 및 교육, 간담회, 모니터링 및 사후관리, 지역사회 서비스 연계 등

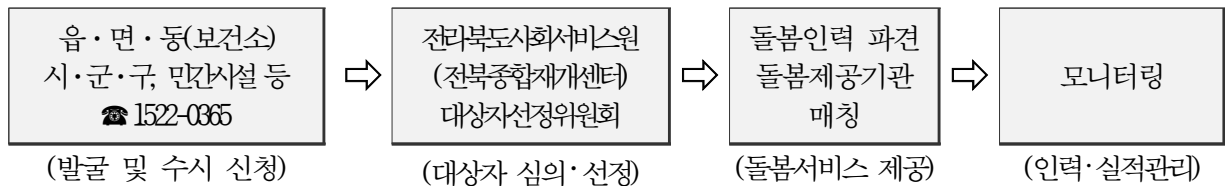
□ 실행방안

① 긴급·틈새돌봄지원단 구성 및 운영

- 긴급돌봄지원단 인력풀 구성 : 돌봄인력이 부재중인 지역을 중점적으로 돌봄 인력풀 확충
 - 전라북도 14개 시군(읍면동) 돌봄제공인력 25명 파견
 - 종합재가센터 돌봄인력 활용
- 돌봄인력 교육, 간담회 진행
 - 신규 돌봄인력에 대한 오리엔테이션 및 사전교육실시 (5회)
 - 돌봄인력(돌봄제공기관) 의사소통 및 의견수렴을 위한 간담회 (5회)
- 돌봄인력 모니터링 및 관리 (수시)

② 긴급·틈새돌봄서비스 운영

- 긴급돌봄 대상자 발굴 및 선정절차



- 대상자 기준 : 코로나 19 확진으로 서비스가 부재한 경우, 갑작스러운 위 기상황 발생으로 돌봄이 필요한 경우, 돌봄서비스 이용·신청·전환 중 돌봄공백이 발생한 분, 제도권 내 돌봄시간 외 돌봄 공백이 발생한 분

- 돌봄서비스 제공

- 제공방법 : 돌봄인력이 가정에 방문하여 돌봄서비스 제공
- 제공내용 : 신체활동, 가사활동(취사, 식사준비, 청소, 정리정돈, 세탁), 일상 생활지원(병원동행, 시장보기, 관공서 방문 등), 이동지원 활동 등
- 제공시간 : 코로나 19 돌봄 최대 5일 내, 30일 내 긴급돌봄 72시간, 틈새돌봄 60시간

- 긴급·틈새돌봄서비스 운영실적현황 작성 및 보고 : 매일

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립							■					
긴급·틈새돌봄지원단 인력풀 모집, 홍보				■				■				
대상자 선정위원회 구성 및 회의							■	■	■	■	■	■
돌봄인력 교육(사전, 직무)						■		■				
돌봄서비스 제공(매칭 및 파견)						■	■	■	■	■	■	■
회의 및 간담회								■			■	
모니터링 및 실적보고							■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

지역별 돌봄인력 수급 부족으로 돌봄서비스 제공 한계

- 전라북도 14개 시군별 돌봄인력 인력풀 구성을 통해 돌봄서비스가 신속하게 제공될 수 있도록 적재적소의 인력배치가 필요하나 시급제 채용 등 불안정 고용상황으로 돌봄인력 확보에 애로사항 발생
- ▣ 돌봄인력 확보를 위한 임금체계(전라북도 생활임금, 고정임금 형태) 개선, 근무시간에 이동시간 포함 등 돌봄인력 처우 개선
- ▣ 돌봄 상근인력 채용(1명)으로 돌봄인력이 부족한 지역에 긴급 투입함으로써 돌봄공백 해소

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄통합정보망 구축 : 돌봄제공기관 및 서비스 내용 검색
- ◆ 돌봄종합정보상담 콜센터 운영 : 1522-0365
- ◆ 돌봄종합정보상담 콜센터 시스템 구축 : 상담 DB 및 이력 등 수시 관리
- ◆ 거점 행복돌봄사무소(가칭) 시범운영
 - '23년 돌봄사무소 1개소 → '24년 5개소 → '25년 10개소 등 점진적 확대
 - '23년 돌봄사각지대 발굴 및 지원 50명(개소당) → '24년 100명 → '25년 150명

□ 추진배경

- (돌봄서비스 분산 운영) 방문요양, 장애인활동지원 등 유사한 성격의 돌봄사업을 각각의 제공기관에서 수행함에 따라 서비스가 파편화되어 있어 이용자의 통합적인 돌봄서비스 정보에 대한 접근성에 한계 발생
- (정보 사각지대 발생) 잦은 복지제도 변화, 정보 부족으로 필요한 돌봄서비스를 이용하지 못하는 정보 사각지대 대상을 위한 지원대책으로 오프라인 돌봄종합정보상담 운영 필요
- (지역 간 서비스 격차 발생) 도내 복지 수요는 증가하지만, 충족될 수 있는 지역별 복지 인프라는 부족한 상황으로 지역간 서비스 격차 해소를 위해 시군 단위 돌봄통합지원체계 마련 필요
- (1인 가구 증가 및 고독사 예방) 고령자 가구 중 1인 가구가 2020년 34.9%에서 2040년 39.1%로 증가, 고독사 예방법 시행 등(2021.4월)으로 독거노인에 대한 보호 및 고독사 대응을 위한 지역사회 돌봄 관심 제고

□ 사업개요

- (목적) 전라북도내 분산된 돌봄서비스의 통합적 접근성 및 서비스 전달 체계를 마련하여 돌봄 수요에 대응하고 돌봄사각지대를 최소화함
- (사업기간) 2023. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원

세목	항목	산출내역	금액
행사운영비	행사운영비	포럼 (사회적 고립가구 예방 등) 3,000천원×1회	3,000천원

- (사업내용) 전화상담 운영(평일 9:00~18:00), 돌봄정보망 구축, 종합적인 돌봄 정보관리 및 상담, 거점 행복돌봄사무소 운영 등

□ **실행방안**

① **돌봄통합정보망 구축**

- 돌봄제공기관 및 서비스 내용 D/B 수집
 - 돌봄관련 데이터 수집 및 정기적 자료 업데이트
 - 데이터 수집(최신화) → 수집데이터 등록 → 돌봄자원 검색

② **상담 콜센터 운영 및 시스템 구축**

- 긴급돌봄 대표번호 1522-0365 활용
 - 종합적인 돌봄 정보 안내 및 상담
- 돌봄종합정보상담 콜센터 및 시스템 구축
 - 돌봄 정보제공 및 상담 업무처리를 위해 전화 상담시 PC화면에 이용자 정보, 기록, 상담 건수 등을 확인할 수 있는 콜센터 라인 구축

③ **거점 행복돌봄사무소 시범운영**

- 전라북도 내 14개 시군 대상 권역별 1개소 시범운영
 - 돌봄 취약계층 발굴 및 상시적인 돌봄지지망을 통해 지역사회 돌봄기능 강화
- 돌봄서비스 사업 수행 (단계별 수행)
 - 가정내 긴급돌봄서비스 제공
 - 스마트 돌봄서비스 지원(IT 응급안전시스템 등)
 - 돌봄쿠폰 지원(청소, 밀반찬, 가사간병 등)
 - 농촌형 이동복지사업
 - 건강관리지원(영양, 운동처방, 물리치료 지역자원 연계)
 - 주거편의 및 환경개선 등

□ **추진계획**

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
돌봄통합정보망 구축					■	■	■	■	■	■	■	■
돌봄통합관리 운영계획 수립 (콜센터, 행복돌봄사무소)	■											
상담전화 콜센터&시스템 구축					■	■	■	■	■	■	■	■
행복돌봄사무소 시범운영					■	■	■	■	■	■	■	■
돌봄통합정보망(플랫폼) 홍보				■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점1 상담시스템 구축 미비로 업무 응대 효율성 저하

- 상담 관련 시스템이 마련되어 있지 않은 상태에서 돌봄종합정보상담을 진행하기에는 업무적으로 한계가 발생. DB 및 상담이력 관리, 상담 통계 등 체계적인 업무 수행 및 관리를 위해 시스템적 응대가 필요
- ▣ 시스템적 응대로 서비스 고도화를 실행하기 위해 공약사업으로 추진하는 복지자원 통합관리 플랫폼 내 돌봄종합정보상담 기능을 탑재하여 체계적 관리 및 운영의 효율성을 높임

쟁점2 거점 돌봄사무소 운영에 따른 예산 확보 방안 마련

- 지역별 돌봄수요 대응 및 돌봄서비스 제공을 위한 거점형 돌봄사무소 설치·운영에 따른 예산 확보 방안 필요
- ▣ 도비 사업으로 추진되고 있는 14개 시군 사회복지협의회 주민도움센터와의 조정을 통해 돌봄사무소로 통합·개편함에 따라 운영비용을 최소화하고 지역내 공공돌봄 기능을 강화시킴



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service