

함께 혁신, 함께 성공, 새로운 전북

2024년 전라북도사회서비스원 연간사업계획서

2024. 1.



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service

|| 목 차 ||

I . 2023년 경영목표

1. 경영전략 체계	1
2. 3대 경영목표, 3대 전략방향, 9대 전략과제	2
3. 9대 전략과제 및 18대 실행과제	3
4. 9대 전략과제 및 65개 실천사업	4

II . 2024년 경영계획

1. 경영기획팀 비전 및 경영계획	9
2. 시설지원팀 비전 및 경영계획	62
3. 민간지원팀 비전 및 경영계획	105
4. 혁신전략TF팀 비전 및 경영계획	128
5. 대외협력TF팀 비전 및 경영계획	147
6. 종합재가센터 비전 및 경영계획	169
7. 전라북도지역사회서비스지원단 비전 및 경영계획	187



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service



2024년 경영목표



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service

경영전략 체계

미션 (설립목적)	보편적 사회서비스 제공기반 조성으로 전북도민의 삶의 질 향상		
비전	함께 누리는 복지, 걱정 없는 일상, 촘촘한 전라북도 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 실행과제	<p>전북형 사회서비스 정책지원 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> 복지 수요 기반 지역별·대상별 맞춤형 서비스 개발 전라북도형 돌봄체계 정립 	<p>체계적이고 안정적인 소속시설 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 소속시설 운영 활성화 지원 표준운영 매뉴얼 개발 및 보급 	<p>ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화</p> <ul style="list-style-type: none"> 윤리 및 인권경영 내재화 재난·안전·환경 리스크 관리체계 정립
	<p>사회서비스 선순환체계 정립</p> <ul style="list-style-type: none"> 통합복지정보 플랫폼 구축 및 활용 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련 	<p>민간 운영기관 지원체계 고도화</p> <ul style="list-style-type: none"> 민간제공기관 서비스 품질 지원 종사자 전문성 향상 및 처우 개선 	<p>효율적 경영시스템 정립</p> <ul style="list-style-type: none"> 선진적 조직·인사관리 체계 구축 및 운영 IT·디지털 시스템 고도화
	<p>촘촘한 복지 네트워크 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> 도 내외 복지네트워크 확대 지역복지 협력체계 활성화 	<p>수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> 지역별, 대상별 맞춤 서비스 적용 소규모 제공기관 지원체계 정비 	<p>소통하는 조직문화 창출</p> <ul style="list-style-type: none"> 화합과 소통의 조직문화 개선 도민 참여형 홍보·소통체계 구축

2

3대 경영목표, 3대 전략방향, 9대 전략과제

3대 경영목표	3대 전략방향	9대 전략과제
사회서비스 기반 확충	지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전북형 사회서비스 정책지원 확대
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스 선순환체계 정립
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 촘촘한 복지 네트워크 구축
사회서비스 품질 고도화	도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 체계적이고 안정적인 소속시설 운영
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민간 운영기관 지원체계 고도화
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공
사회서비스 분야 선도경영 실현	혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 효율적 경영시스템 정립
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소통하는 조직문화 창출

3

9대 전략과제 및 18대 실행과제

9대 전략과제	18대 실행과제
전북형 사회서비스 정책지원 확대	▪ 복지 수요 기반 지역별·대상별 맞춤형 서비스 개발
	▪ 전라북도형 돌봄체계 정립
사회서비스 선순환체계 정립	▪ 통합복지정보 플랫폼 구축 및 활용
	▪ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련
촉촉한 복지 네트워크 구축	▪ 도 내외 복지네트워크 확대
	▪ 지역복지 협력체계 활성화
체계적이고 안정적인 소속시설 운영	▪ 소속시설 운영 활성화 지원
	▪ 표준운영 매뉴얼 개발 및 보급
민간 운영기관 지원체계 고도화	▪ 민간 제공기관 서비스 품질 지원
	▪ 종사자 전문성 향상 및 처우개선
수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공	▪ 지역별, 대상별 맞춤 서비스 적용
	▪ 소규모 제공기관 지원체계 정비
ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화	▪ 윤리 및 인권경영 내재화
	▪ 재난·안전·환경 리스크 관리체계 정립
효율적 경영시스템 정립	▪ 선진적 조직·인사관리 체계 구축 및 운영
	▪ IT·디지털 시스템 고도화
소통하는 조직문화 창출	▪ 화합과 소통의 조직문화 개선
	▪ 도민 참여형 홍보·소통체계 구축

9대 전략과제	65개 실천사업
<p>전북형 사회서비스 정책지원 확대 (9)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 함께 누리는 맞춤형 사회서비스 혁신사업 개발 ▪ 도민이 만드는 사회서비스 혁신 정책 체계화 ▪ 사회서비스 기관 확산을 위한 내부 혁신 아이디어 공모전 ▪ 서비스 품질 향상 및 혁신을 위한 전문 프로그램 발굴 및 제안 ▪ 돌봄통합관리를 위한 전북형 돌봄 체계화 ▪ 지역간 격차 해소를 위한 농촌형 이동복지지원 ▪ 복지사각지대 취약계층 발굴 및 틈새돌봄 지원 ▪ 사회적 고립예방을 위한 위기가구 안전망 강화 ▪ 복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발
<p>사회서비스 선 순환체계 정립 (5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전문 컨설팅을 통한 기관 운영 역량 강화 ▪ 사회지기(종사자) 인권교육 컨설팅 지원 ▪ 전북 복지자원 플랫폼 구축 ▪ 플랫폼 민관 네트워크 구축 및 홍보 ▪ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
<p>촉촉한 복지 네트워크 구축 (3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련 ▪ 네트워크 형성 및 지역협력 강화 ▪ 돌봄 네트워크 강화 및 지역연계사업 활성화
<p>체계적이고 안정적인 소속시설 운영 (9)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 안정적인 소속시설 운영을 위한 성과관리 ▪ 소속시설 경영혁신을 위한 모니터링 및 점검 ▪ 소속시설 인사관리 체계 정립을 위한 인사 업무 지원 ▪ 소속시설 평가체계 확립을 위한 직원 근무 평가 ▪ 소속시설 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원 ▪ 공공성 강화를 위한 소속시설 재위탁 추진 ▪ 소속시설 이해관계자 만족도 제고 ▪ 소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG경영 실천지원 ▪ 소속시설 관련 제도·규칙 관리

9대 전략과제	65개 실천사업
<p style="text-align: center;">민간 운영기관 지원체계 고도화 (8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회지기(중사자) 역량강화교육 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직능단체별 맞춤형 교육 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 온라인 상시 교육과정 운영
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스기관 소진예방 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스기관 ESG활성화
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소속시설의 안전한 근무환경 조성 및 처우개선 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직원 직무역량 강화를 위한 교육·연수
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권 이슈에 대한 시스템 구축
<p style="text-align: center;">수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 (7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소속시설 사회서비스 품질 향상
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인력 공백에 대한 대체인력 파견
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소규모 소속시설 협력체계 구축을 위한 정례회의
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스 기관 안전점검 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스 산업박람회 운영을 위한 조직위원회 구성
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스 일자리 고도화를 위한 사회서비스 산업박람회 개최
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
<p style="text-align: center;">ESG체계 기반 책임경영체계 고도화 (7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ESG경영을 통한 사회적 책임 이행
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 투명하고 공정한 계약업무 추진
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임 이행
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권경영 추진을 통한 성과 가시화
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 재난 대응 등 안전관리 체계 강화
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회적약자 생상품 구매를 통한 사회적 역할 수행
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크

9대 전략과제	65개 실천사업
<p style="text-align: center;">효율적 경영시스템 정립 (9)</p>	▪ 경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
	▪ 능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출
	▪ 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
	▪ 복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선
	▪ 일·가정이 균형있는 가족 친화 직장문화 조성
	▪ 체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
	▪ 기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
	▪ 효율적 인력관리로 조직 안정성 강화
	▪ 경영성과평가를 통한 혁신적 운영방안 도출
<p style="text-align: center;">소통하는 조직문화 창출 (8)</p>	▪ 불공적 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상
	▪ 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	▪ 회의기구의 안정적 운영
	▪ 정보공개를 통한 윤리경영 이행
	▪ 소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크
	▪ 내부 직원의 인권 감수성 향상 및 인권 존중 문화 형성
	▪ 사회서비스 인식 제고를 위한 홍보 강화
	▪ 사회서비스 질 향상을 위한 종사자 역량 및 소통체계 강화



2024년 경영계획



전라북도사회서비스원
Jeollabuk-do Public Agency for Social Service

1 경영기획팀

경영기획팀 비전 및 전략체계

팀 비전

사회서비스 분야 선도 경영 실현

전략과제	세부실천과제	
효율적 경영시스템 정립	1	경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
	2	능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출
	3	객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
	4	복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선
	5	일·가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성
	6	체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
	7	기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
	8	효율적 인력관리로 조직 안정성 강화
ESG체계 기반 책임경영 고도화	9	ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행
	10	투명하고 공정한 계약업무 추진
	11	반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임이행
	12	인권경영 추진을 통한 성과 가시화
	13	재난 대응 등 안전관리 체계 강화
	14	사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
	15	지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크
소통하는 조직문화 창출	16	불공정 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상
	17	신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	18	회의기구의 안정적 운영
	19	정보공개를 통한 윤리경영 이행

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 기관 비전과 미션 및 핵심가치 대내·외 공유·전파(연 3회)
- ◆ 사회적 책임 실현 강화(사회공헌 모금 1회, 도내 기관 협업 1개소)
- ◆ 조직구성원 동기부여 제고(연 5회)

□ 추진배경

- (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
- (사회적 책임) 사회적 책임 실현을 위한 추진체계 확립

□ 사업개요

- (목적) 경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 기관 비전과 미션 및 핵심가치 대내·외 공유·전파, 사회적 책임 실현을 위한 기관장의 노력, 경영목표 달성과 조직구성원 동기부여를 위한 기관장의 노력

□ 주요성과

- 경영방침, 핵심가치 공표와 전직원 공유
 - 시무식 1회, 직원 소통 간담회 5회, 소속시설 기관장 간담회 12회, 본원 및 소속시설 소통워크숍 1회, 주간업무회의 등을 통한 경영철학 및 경영방침 주지
- 이해관계자 대상 기관 비전·미션 및 핵심가치 전파
 - 민간사업설명회 1회, 찾아가는 사서원, 직능단체 간담회를 통한 가치 전파, 전라북도 도민 대상 기관 전략체계 선호도 조사 진행 1회 2000여명 참여
- 사회적 가치실현 확대를 위한 도내 공공기관과 협력체계 구축
 - 전북경제통상진흥원과 사회공헌활동 연계, 전북문화관광재단과 문화 소외계층 지원사업 연계

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 일체감 형성 및 직원 만족 경영 실현을 위한 점검 및 지원 필요
- ▣ 내부 직원 만족도 조사를 통한 동기부여 확인 및 내부소통 노력을 위해 직원 소통채널 확대·의사 소통 개선
- 일하기 좋은 직장 구현을 위한 동기부여 구체화 필요
- ▣ 근무환경 개선, 공간조정을 통한 사무 공간 개선 및 휴게공간 마련 계획 수립

□ **실행방안**

① **기관 비전과 미션 및 핵심가치 대내·외 공유·전파**

- 기관 중장기 전략과제, 경영방침, 핵심가치 직원 공유
 - 시무식, 중무식, 직원 소통간담회를 통해 기관 핵심가치 등 전파 (연 5회)
 - 소속시설 기관장 간담회 운영(월 1회)
- 대내·외 이해관계자와 미션 및 비전 공유 간담회
 - 중장기 전략체계 설명 간담회(연 5회)

② **사회적 책임 실현**

- 도내 공공기관과 협업을 통한 사회적 책임 실현 활동 확대 운영
 - 사회공헌을 위한 임직원 모금 활동(연 1회)
 - 도내 공공기관과 ESG활동 연계 등 협업(1개소)

③ **조직구성원 동기부여 제고**

- 기관의 경영목표 달성 과정에서 발생하는 제반 문제 해결
 - 노사화합의 직장문화조성 및 의견수렴(원장님 소통 창구 운영 - 마음소리함)
- 일체감 형성 및 직원 만족 경영 실현
 - 일하기 좋은 직장 구현을 위한 동기부여 시스템 마련(유연근무제 적용)
- 직원 맞춤형 소통을 통한 적극행정 운영
 - 직원 맞춤형 소통강화 : 부서·직급별 티타임 (연 4회)

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	미션·비전 대내외 공유·전파	공유 실적(회수)
	사회적 책임실현	도내 협업 공공기관 수
정성평가	미션·비전 대내외 공유·전파	이해관계자 기관경영가치 이해도 제고
	사회적 책임실현	도내 공공기관 협업을 통한 지역사회 변화
	조직 구성원 동기부여	동기부여를 통한 사업이해도 및 만족도 제고

□ 추진계획

세부추진사항		2024											
		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 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	윤리경영시스템 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
경영목표 달성과 조직구성원 동기부여 전략	기관장 현장 집무 실시(상시)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	일하기 좋은 직장 구현	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	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 제도 개선, 전라북도 복리후생비 예산확보 노력을 통해 방안 마련

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립(1회)
- ◆ 대내·외 환경 변화 분석 및 사업추진방향 점검(1회)

□ 추진배경

- (환경 변화 분석) 환경 변화 분석을 통한 중장기 발전 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 중장기 발전 및 연차 계획 수립, 대내·외 환경 변화 분석, 중장기 경영계획에 따른 사업추진 방향 점검 및 재정립

□ 주요성과

- 중장기 발전계획에 따른 미래 전략 수립
 - 전략개발 프로세스 정립을 통한 체계적인 경영계획 수립(전략개발 프로세스 구축)
 - 사회서비스원이 처한 대내·외적 경영환경 분석(경영여건, 시사점)
 - SWOT 분석 및 비전·전략의 보완(국정과제, 전라북도 도정목표의 방향성 연계 등)
- 대내·외 환경변화에 선제적 대응
 - 환경분석을 통해 도출된 기관의 문제점을 정의하고 문제 해결을 위한 대상, 방향, 지향점 재설정, 이를 통한 기관 비전을 수립, 제시
 - SWOT 분석 및 국정·도정 연계를 통한 사회서비스원 경영전략 방향 설정
- 중장기 경영계획에 따른 사업추진 방향 점검 및 재정립
 - 상·하반기 사업평가를 반영한 연간계획 수정 및 수립
 - 사회서비스원 현안을 반영한 팀·사업별 전략체계 구성
 - 중장기 경영전략 재수립 연구용역(1건), 전북도민 대상 기관 미션·비전 선호도조사(1회)

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 중장기 경영계획에 따른 사업추진 방향 점검 및 재정립 필요
- ▣ 대내외 환경변화에 따른 중장기 경영계획 지속 점검 및 전략별 세부 실천과제의 정밀성과 연계성 보완(중장기 경영전략 재수립)
- ▣ 중장기 경영계획, 중장기 재정계획, 중장기 인력계획의 연계성이 부족한 부분을 조정하고 보완하여 체계적인 중장기 방향 수립

□ **실행방안**

① **중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립**

- 중장기 경영전략에 따른 경영계획 수립(연 1회)
 - 전략개발 프로세스 정립을 통한 체계적인 경영계획 수립
 - 사회서비스원이 처한 대내·외적 경영환경 분석

② **대내·외 환경 변화 분석 및 사업추진방향 점검**

- 대내·외 환경변화 및 정책방향 분석(연 1회)
 - 대내·외 니즈 분석을 통한 요구에 능동적으로 대응할 수 있는 체계 구축
- 사업평가를 반영한 연간계획 수정 및 수립
 - 사업평가 결과에 따른 조정이 필요한 부분 확인(강점·약점 파악)
 - 목표 및 전략의 재평가, 자원 할당 재조정, 구체적인 실행 계획 보완

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	중장기 경영전략에 따른 계획수립	중장기 경영전략 계획 수립 건수
	대내외 환경분석	대내외 환경분석 건수
정성평가	중장기 경영전략에 따른 계획 수립	환경변화에 대응하는 지속가능한 경영방향 수립

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립												
경영계획 수립(전략개발 프로세스 정립)	■											■
대내외적 환경변화에 선제적 대응	■											■
대내·외 환경 변화 분석 및 사업추진방향 점검												
대외환경 변화 PEST 분석, 대내환경 SWOT 분석	■											■
사업평가를 반영한 연간계획 수정 및 수립	■					■	■					■

□ 쟁점 및 대책

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

- 중장기 전략과제와 경영목표를 수립하여 이에 따른 실행과제를 수행하는 중에 대외환경 변화에 따른 방향 전환 시 경영계획 수정 및 실행사업 전환 등 부담발생
- ▣ 정부와 전라북도 정책 방향, 경제·사회 변화를 예측하고 기관의 추진 전략 및 실행 과제가 변화되는 상황에 부합할 수 있도록 대응 능력 강화

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

- 미래 대비 변화를 위한 조직, 인사제도, 예산계획 개선을 위한 제도 및 행정 예산 등 문제 발생
- ▣ 조직개편, 인사 제도 개선 및 예산확보 노력을 통한 방안 마련

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 수립(연 1회)
- ◆ 연간 경영계획 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련(연 12회)

□ 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정, 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련

□ 주요성과

- 경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정
 - 경영전략에 의거하여 전략과제와 세부사업 선정 및 추진
 - 기관 성과목표를 중점 추진계획으로 연차 경영계획에 반영
 - 기관장 성과계약 및 부서별 성과목표 연계
- 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련
 - 4대 혁신전략 수립, 혁신과제 선정 및 추진, 추진체계 실현을 위한 성과관리 연계
 - 간부회의(주1회), 소속시설 기관장 간담회(월1회), 중간관리자회의(주1회)를 통한 점검 및 관리
 - 2023년 12개 경영목표 전체 성과목표 달성

□ 개선사항

- 기관장 성과계약과 부서별 성과목표 연계하여 성과책임경영을 위한 기반을 마련하였으나 정량적 목표달성 중심으로 설정되어 보완 필요
- ▣ 정량·정성적 성과를 구체화하고 체계적으로 관리하는 과정 필요

□ **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(연 1회)
 - 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), 중간관리자회의(주1회)를 통한 경영성과 점검 및 관리
 - 추진체계 실현을 위해 개인-팀 성과평가와 경영성과 연계(평가 연1회)
 - 효율적 경영계획 및 경영목표 달성을 위한 스케줄러 체계화(경영 스케줄러)

□ **추진계획**

세부추진사항	2024											
	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)						■						■
효율적 경영계획 및 경영목표 달성을 위한 스케줄러 체계화												
팀/월별 업무계획, 직원별 주간업무일지 관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
주간업무보고 회의 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ **평가방법**

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

경영성과 극대화를 위한 사업별 명확한 전략목표 수립 및 사업 실행력 강화를 위한 추진체계 구체화 필요

- 기관 경영성과 달성을 위해 팀과 개인의 목표를 기관목표와 연계설정하고 있으나 정량적 성과중심으로 진행되어 정성적 성과의 구체화 노력 필요
- ▣ **주요사업별 정량·정성평가 항목 구체화 및 성과관리 필요**

4

복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 맞춤형 복지제도 운영

- 단체 상해보험 가입(연 1회)
- 급량비 지원 1인당 연 240천원
- 병원과 협약을 통한 단체 건강검진 지원(연 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) 2024. 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

□ 주요성과

- 안전한 근무환경을 조성을 위한 제도 마련
 - 단체 상해보험 가입(연1회)
- 직원복지 향상 및 혜택 확대체계 구축
 - 급량비 지원(20명 연30회), 맞춤형 복지포인트 지급(19명 연1회)
 - 병원 협약을 통한 건강검진 및 예방접종비 할인 지원

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

○ 협약 병원 홍보 및 활용 부족

▣ 협약병원의 지원내용 상세 안내를 통해 직원 복지혜택 적극 활용 독려

□ 실행방안

① 사회서비스원 종사자 근로환경 개선

○ 업무수행 관련 상해구제를 위한 단체상해보험 가입(연 1회)으로 안전한 근무환경 마련

○ 병원과 협약을 통한 단체 건강검진 진행 (연 1회)

- 암 검진 등 개인부담 발생 건강검진 비용 직원 할인 적용

- 예방접종비 등 협약기관 특별가 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

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	안전한 근무환경 조성	직원 상해보험 가입 유무
	직원 복지 향상	복지포인트 및 급량비 지급 유무
정성평가	안전한 근무환경 조성	근무 환경 개선 관련 직원 만족 향상
	직원 복지 향상	맞춤형 복지제도 관련 직원 만족 향상

□ 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**

5

일가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성

담당자	팀 장
백기정 4034	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 전라북도 복지정보 및 자원 ONE-STOP 시스템 구축(제도시행)
 - 유연근무제 운영 및 보완(연증)
 - 가족의 날 시행(연증)
- ◆ 여성가족부 가족친화 인증
 - '24년 가족친화인증 1회

□ 추진방향

- (가족친화 체감) 개인 사정에 따라 선택할 수 있는 시차출퇴근제 등 가족친화 제도 도입으로 가족친화제도 체감
- (균형적 가족친화 문화 조성) 가족친화 인증 지표에 따라 가족친화 제도를 준비하여 균형있는 가족친화 문화 조성

□ 사업개요

- (목 적) 가족친화 문화조성으로 근로자 만족도 및 업무 효율성 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 탄력근무제 운영 및 보완, 가족의 날 시행, 가족친화인증

□ 주요성과

- 가족돌봄휴가 운영(00회 사용)
- 유연근무제 시스템 도입, 유연근무제 및 가족의 날 제도 마련
- '24년 가족친화인증 대비 전직원 교육 이수

□ 개선사항

- 유연근무제 시스템 기능 미점검
 - ▶ 인사근태 확장 프로그램 부서 내 사전 테스트로 '24년 유연근무제 시스템 사용
- 유연근무제, 가족의 날 제도 등 마련 시기 지연
 - ▶ 체계적 일정관리로 상반기 내 관련 제도를 속도감 있게 추진
- 가족친화 인증 준비 부족
 - ▶ 가족친화 인증을 위해 규정 점검, 사전교육, 연차사용 등 내실 있는 가족친화 대비

□ 실행방안

① 유연근무제 시스템 기능 점검 및 운영

- 시차출퇴근 제도 실행을 위한 인사근태 확장 프로그램 점검
 - 실행대상, 실행 단위기간, 출퇴근 및 시간외근무시간 연동 등 점검
- 담당자 또는 부서 사전 테스트로 유연근무제 시스템 적용 오류방지
 - 시차출퇴근 대상, 기간, 타프로그램 연동 등 전반 점검

② 유연근무제 등 조기 안착을 위한 상반기 제도 추진

- 담당자 등 사전 테스트로 시행착오 시기 단축
- 유연근무제 초기 운영 후 보완사항 마련
 - '24년 유연근무제 상반기 추진으로 제도상 미비점 연 도내 보완

③ 가족친화인증 컨설팅 및 인증 획득 노력

- 한국건강가정진흥원 컨설팅 신청 및 진단을 통해 인증상 미비점 사전 보완
 - 자녀출산양육, 탄력적근무, 근로자 및 부양가족지원제도 등 심사항목 보완

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	유연근무제 운영	최초 제도 시행 여부
	가족의 날	최초 제도 시행 여부
	가족친화	인증 획득
정성평가	유연근무제 운영	규정보완, 시스템 등 제도 조기 안착 정도
	가족의 날	직원 참여 독려
	가족친화	인증을 위한 기관 노력 정도

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
유연근무제 시스템 기능 사전 점검	■	■											
시스템 점검 미비사항 제도 보완			■	■	■								
가족친화인증 컨설팅					■	■	■						
가족친화인증 제도 등 보완					■	■	■						
가족친화인증 수검						■	■	■	■				

□ 쟁점 및 대책

쟁점	기관에 맞는 유연근무제 시스템 보완 불가
----	------------------------

- 유연근무 프로그램은 패키지상품으로 우리 기관 실정에 맞도록 수정 불가능
 - 공공기관에서 사용 가능한 수준의 패키지 상품이므로 기관 현황에 부합하지 않는 부분은 유연근무제도를 변경하여 해당 프로그램 최대 활용

6

체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화

담당자	팀 장
심다솜 4057	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 재무현황 홈페이지 정보공개 진행

- 예·결산 정보공개 (연 1회), 업무추진비 정보공개 (연 12회), 복리후생비 정보공개 (연 4회)

◆ '2024년 지방출자·출연기관 예산편성 및 집행기준 준수

□ 추진배경

- (공공기관의 재무 투명성 필요) 국가 및 지방자치단체의 보조금을 통해 운영되는 공공기관으로서 재무의 투명성 확보 필요
- (체계적 재정 운영 관리) 한정된 예산을 활용하여 다양한 서비스를 제공하고 공공기관으로서의 책임성을 다하기 위하여 재정의 체계적 운영 관리 필요
- (정부의 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 안정적·체계적 재정 운영 관리를 통한 공공기관으로서의 재무건전성 강화
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 재무현황 정보공개, 회계 시스템 활용, 직원교육, 예산편성 및 집행기준 적용 운영

□ 주요성과

- 재무투명성을 위한 정보현황 홈페이지 정보공개 진행
- 예·결산 정보공개(7회), 업무추진비 정보공개(12회), 복리후생비 정보공개(4회)
- 중장기 재정계획 수립
- 외부 용역을 통한 재무현황 분석 및 재무위험 관리체계 구축 등
- 2023년 지방출자·출연기관 예산편성 및 집행기준을 준용한 자체 지침 마련
- 직원 직무역량강화 교육을 통한 예산·회계·결산 등 재정운영에 대한 이해 도모

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 연간 사업계획서와 재무계획의 연동 부족

▣ 24년 월별 예산사용계획 작성 시 연간 사업계획서와 연동될 수 있도록 작성

□ **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 재무제표 반영
- e-나라도움 및 보탬e를 활용한 지자체의 집행 검토
 - 관할 지자체의 검토 가능 시스템을 통해 상위 수시 점검
- 차세대정보시스템 희망이음을 활용한 소속시설 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**

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	홈페이지 정보공개	정보공개 건수
	월별 예산사용 집행상황 점검	예산사용 계획 및 집행상황 보고 건수
	직원 재무 교육	재무교육 참석 건수
정성평가	홈페이지 정보공개	정보공개를 통한 재정투명성 향상
	회계 시스템 적용	회계 시스템 적용을 통한 재무현황 객관화
	직원 재무 교육	교육 수료를 통한 재무 전반에 대한 이해도 향상
	예산편성 운영지침 적용 운영	지침 적용 운용을 통한 예산집행의 적절성 강화

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
홈페이지 재무현황공개												
G20, e-나라도움, 보탬e 활용												
직원 재정 운영 교육												
예산편성 및 집행기준 적용												
증장기 재무계획 반영 운영												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	지방출자·출연기관 예산편성지침 해석에 대한 견해 차이 발생
----	----------------------------------

- 과목해소가 모호한 예산과목에 대한 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 규정 정비
 - 근로기준법, 지방출자·출연기관 지침 등 법령·지침 개정사항 반영 (연 1회)
- ◆ 내부 필요에 따른 규정 제·개정
 - 도 정책, 내부 필요성 등을 검토하여 제개정 필요할 경우 해당 사항 제개정 (연 1회)

□ 추진방향

- (법령 등 개정사항 반영) 지방출자·출연기관 지침 등 개정사항을 내부규정 개정
- (제개정 필요사항 발굴) 도 정책, 근로기준법, 기관 상황 등을 종합적으로 판단하여 관련 법령 등에 맞게 내부규정 제·개정

□ 사업개요

- (목 적) 수시로 변하는 법령·지침 등을 반영하여 적법한 기관 운영 지원
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 법령 등 개정사항 반영, 내부 필요 규정 제·개정

□ 주요성과

- 정관·인사·보수 등 규정 개정
 - 임원 모집방법, 국민권익위원회 권고사항, 가족수당 인상 등 규정 개정
- 임원추천위원회, 이해충돌방지 운영 규정 등 규정 제·개정
 - 위원회 구성, 임원후보자 자격요건, 모집 등 임원추천위원회 규정 제정
 - 이해충돌방지 규정, 성희롱·성폭력 및 2차 피해예방지침 등 필요 규정 개정

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 근로기준법 등 관련 법률 이해를 위한 담당자 실무교육 필요
 - ▣ 예산을 고려하여 무료 교육을 수강하되, 부득이한 경우 유료 교육 참가
- 관련 법률 등 검토 및 제개정 자료 작성, 도 협의기간 필요
 - ▣ 내부 제개정 필요자료는 수시 준비하고, 촉박한 도 협의기간을 고려하여 교차 검증 가능한 인재 육성
- 실효성 있는 규정의 제·개정을 위해 담당자별 제개정 초안 작성 필요
 - ▣ 규정 담당자는 모든 규정을 알 수 없으므로 상위 또는 내부 규정 저촉여부 등 형식 심사만 하고 업무 담당자가 해당 규정 제·개정 요청토록 제도 개선 필요

실행방안

① **지방출자·출연기관 지침 등 개정사항의 내부 규정 반영**

- 행정안전부 출연기관 지침, 국민권익위원회 권고사항 등 반영
- 도 운영 목표 및 중점사항에 따른 인사·보수 등 규정 변경사항 반영

② **기관 상황 등에 따른 내부 규정 제개정 보완**

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

평가방법

구분		성과 기준
정량평가	정책 필요사항 개정	규정 개정 1회
	자체 필요사항 제·개정	규정 제·개정 1회
정성평가	정책 및 자체 필요사항 개정	개정을 통한 사회서비스원 긍정적 변화 도모

추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
법령, 지침 등 개정사항 검토													
인사규정 등 제개정(이사회 의결)													
규칙 제개정(원장 승인)													
법률 관련 교육 참석													

쟁점 및 대책

쟁점	규정 제·개정을 위한 규정 전문가 육성계획 필요
-----------	-----------------------------------

- 정부 법령·지침, 기관 사업 등 폭넓은 이해를 가진 인재 부재

▣ 다양하고 깊이 있는 규정 담당자를 단기간 교육으로 양성할 수 없으므로 단계적 교육, 교차 실무 운영 등을 통해 장기적으로 복수의 규정 담당 육성

담당자	팀 장
백기정 4034	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 직무중심 인사관리 기반 마련

- 외부컨설팅을 통해 체계적 직무중심 인사관리 제도 마련(연 1회)
- 직무중심 인사관리를 위한 직무기술서 마련(연 1회)
- 직무중심 인사관리를 적용 가능한 분야 부터 일부 적용(연 1회)

□ 추진방향

- (직무중심 인사관리 제도 구축) 외부컨설팅을 통해 직무분류, 직무분석 등 체계적 직무중심 인사관리 제도 마련
- (직무기술서 마련) 직무 단위에 따라 필요한 직무기술서 마련
- (직무중심 인사관리 적용) 직무별로 채용·교육·평가 등 가능 분야 일부 반영

□ 사업개요

- (목적) 사람 중심에서 직무 중심의 인사관리 제도 기반 마련
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 직무중심 인사관리 제도 마련, 직무기술서 마련, 인사관리 적용

□ 주요성과

- 직원 공통역량인 인사, 회계 교육 실시(4회)
 - 규정 재개정·법령 설명 등 인사, 재무회계규칙 등 회계
- 인사보수 등 컨설팅을 위한 무료 외부 컨설팅 신청
- 첫 평가 이후 적정한 공통지표 선정, 고유지표 체계화 등 보완 필요

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 공통역량이더라도 당면한 개인 직무가 아닌 경우 교육 열의 저조
 - ▣ 직무중심 인사관리 제도를 통해 개인에 필요한 교육 발굴 및 교육기회 부여
- 무료 컨설팅으로 기관에서 신청하더라도 선정되지 않는 경우 컨설팅 불가
 - ▣ 차년도 조기 신청 시 연중 기회가 더 발생하므로 사업 개시 초반 신청
- 기관에 적합한 평가체계가 되도록 단계적 보완 필요
 - ▣ 공통지표 변경, 고유지표 체계화, 다면평가 대상 확대 등 직원평가 보완

□ **실행방안**

① **직무에 적합한 필요 교육 제공으로 교육 참여율 제고**

- 직무기술서에서 도출된 직무 단위 필요교육 제공
- 기관 역량 강화를 위해 공통역량은 교육기회 지속 제공

② **외부컨설팅으로 체계적 직무중심 인사관리 제도 기반 마련**

- 노사발전재단 사업 시작 초부터 지속 컨설팅 신청
- 컨설팅 미선정 될 경우, 도 조직진단, 직무중심 인사관리 안내서 등을 참고하여 자체 직무중심 인사관리 체계 기반 마련

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	직무중심 인사관리	제도 마련 1회
	직무기술서	직무기술서 마련 1회
	인사관리 제도 적용	제도 적용 1회
정성평가	직무중심 인사관리	제도 초기 운영 기여 정도
	직무기술서	직무기술서 작성을 통한 업무 프로세스 개선

□ **추진계획**

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
무료 외부컨설팅 신청				■	■	■	■	■	■	■	■	■
직무분류·분석 등 외부컨설팅 진행				■	■	■	■	■	■	■	■	■
직무기술서 등 자체 보완(컨설팅 미선정 시)				■	■	■	■	■	■	■	■	■
교육 등 직무중심 인사관리 일부 적용												■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	외부컨설팅 불만족 또는 자체 진행 시 실효성 있는 제도 마련 기반 부족
-----------	--

- 직무분류, 직무분석 등 전문적인 분야로 충실한 제도 마련 어려움
- ▣ **외부컨설팅, 도 조직진단 자료 등을 십분 활용하고 기반마련, 교육 등 직무 제도 적용, 직무급 등 단계적으로 체계 마련**

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ ESG 경영을 위한 추진체계 강화 및 사회적 가치 실현
 - ESG 경영 실현을 위한 추진과제 선정(연 1회)
 - ESG 경영을 위한 직원 역량강화교육(연 1회)
 - ESG 경영위원회 운영(연 2회)

□ 추진방향

- (ESG 경영을 위한 내부 추진체계 강화) 전략적인 분야별 ESG 경영계획 수립을 통해 사회서비스분야 ESG 선도경영 및 사회적 책임 이행 실현
- (도내 사회서비스기관 ESG 경영 지원) ESG 경영위원회 운영과 직원교육을 실시하여 전문적이고 전사적인 ESG 경영 실천

□ 사업개요

- (목적) 전문적이고 체계적인 ESG 경영계획 수립과 실행을 통한 사회적 책임 실현
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) ESG 경영 기본계획 수립, ESG 영역별 추진과제 선정, 추진과제 실행, 추진과제 평가, ESG 경영 실현을 위한 직원 역량강화교육, ESG 경영 위원회 운영

□ 주요성과

- ESG 경영위원회 구성
 - ESG 경영의 전문성 강화를 위한 ESG 경영위원회 구축 및 1차 회의
- ESG 9대 실천전략 및 임직원 행동강령 실천
- 사회복지기관 ESG 경영 활성화 포럼 개최
 - 지역 직능단체와 공동으로 사회복지기관 ESG 경영 활성화를 위한 포럼 개최

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- ESG 경영에 대한 이해제고를 위한 전문교육 필요
- ▶ ESG 경영의 배경 및 주요 흐름과 각 영역에 대한 이해를 높이기 위한 ESG 교육 실시

- ESG 경영 도입을 위한 지속가능한 ESG 실천 전략과제 수립 필요
- ▣ ESG 경영전략과제 수립, ESG 실천 협약체결, ESG 경영선포 등 ESG 경영 확산 노력을 했으나 단기전략과제 중심으로 진행된 한계가 있어 지속가능한 ESG 전략과제 재수립

□ **실행방안**

① **ESG 경영 기본계획 수립 및 역량강화**

- ESG 경영 기본계획 수립(연 1회)
 - 대내·외 환경분석 및 ESG 추진체계, 추진과제 선정 등
- 직원 역량강화교육(연 1회)
 - ESG 경영의 배경과 국내·외 주요 흐름을 파악하고, ESG 각 영역에 대한 이해를 향상시키기 위한 직원교육 시행

② **ESG 경영을 위한 전문성 강화**

- ESG 경영위원회 운영(연 2회)
 - ESG 경영위원회 운영을 통한 전략적, 체계적 ESG 경영 지원

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	ESG 경영 기본계획 수립 및 역량강화	ESG 추진과제 이행 건수 직원 역량강화교육 건수
	ESG 경영을 위한 전문성 강화	ESG 경영위원회 운영 건수
정성평가	ESG 경영을 위한 전문성 강화	사회서비스 분야의 ESG 경영 확대

□ **추진계획**

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ESG 경영 기본계획 수립	■											
ESG 경영 추진과제 선정	■											
ESG 경영 추진과제 실행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ESG 경영 추진과제 평가 및 개선방안 도출												■
ESG 경영 직원 역량강화교육		■										
ESG 경영위원회 운영						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

본부 및 소속시설의 환경과 여건에 맞는 ESG 추진과제 발굴

- 각 소속시설들의 근무환경과 사업의 대상이 상이하여 ESG 추진과제 적용 및 실천의 한계 발생
- ▣ 소규모 소속시설 및 다양한 환경의 소속시설에서 실천이 가능한 맞춤형 ESG 추진과제 발굴 및 역량강화 지원

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 공정한 계약 체결 추진

- 계약 담당자 및 실무자 대상 교육(연1회)
- 500만원이상 계약 대상 국가종합전자조달(G2B) 이용

◆ 계약 및 입찰 정보 공개

- 입찰계약 대상의 분기별 발주계획 공개(반기별 1회)
- 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 이수 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 실무자 대상 지방계약 관련 교육 이수, 국가종합전자조달(G2B)을 통한 전자계약, 계약체결 내역 공개

□ 주요성과

- 전자계약을 통한 계약체결 공정성 확보
 - 500만원 이상 체결 18건 중 17건 전자계약 체결(G2B 등록업체)
- 계약정보 및 체결내역 공개를 통한 투명성 제고
 - 입찰 관련 기관 발주계획 홈페이지 공개(연1회)
 - 수의계약 체결 내역 및 계약 정보 전체 공개(연4회)

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 수의계약 관련 서류 구비 보완 필요
- ▣ 수의계약 체결제한여부 확인서 및 청렴계약이행 서약서 등 계약 체결 시 필수 첨부 요청 및 원본 수시 점검

□ **실행방안**

① **공정한 계약실천 및 관리**

- 500만원 이상 모든 공사·용역·물품 전자계약(G2B 미가입 업체 제외)
- 계약 체결 시 『청렴계약이행 서약제』 확행 및 『수의계약 체결제한여부 확인서』 수령 의무화
- 실무자 교육을 통한 지방계약법 준수 및 계약업무 전문성 향상 도모(연 1회)

② **계약 및 입찰 정보 공개**

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

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	공정한 계약 실천	500만원 이상 계약내역 중 전자계약 체결 건수
	투명한 계약 정보 공개	분기별 계약정보 공시 횟수

□ **추진계획**

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지방계약 관련 교육 이수		■										
조달청을 통한 전자계약 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
입찰계약대상의 발주계획 사전공개		■					■					
계약 체결내역 및 입찰정보 공시			■			■			■			■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점

조달청 전자계약에 따른 지역업체 소외 우려

- 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 정착을 위한 기반조성
 - 임직원 행동강령, 인권경영 규칙 개정 등
 - 익명보장 온라인 부정부패, 부조리 사이버 신고센터 운영
- ◆ 부정부패 위험요소 개선
 - 표준 블라인드 채용을 통한 직원 공개채용
 - 보조사업 청렴 이행서약, 업무추진비 집행 내역 공개
 - 용역계약 체결 시 이행각서 작성, 동일 업체와의 연속 수의계약 제한 등
 - 임직원 외부강의 현황 점검
- ◆ 상시감찰반 구성 및 활동
 - 반부패·청렴 교육 이수
 - 정기감사 연 2회, 수시감사 진행

□ 추진방향

- (청렴문화 체계 구축) 공공기관으로서 청렴문화 체계를 구축하기 위한 반부패·청렴 관련 지침 개정 및 채용 비리 근절을 위한 제도 개정
- (부정부패 위험요소 개선) 블라인드 채용, 보조사업 청렴 이행서약, 계약 시 이행각서 및 수의계약 제한여부확인서 작성 등 부정부패 위험요소 개선
- (사회서비스원 점검체계 강화) 예산집행, 근태관리 등 점검체계 강화를 통한 운영의 건전성 강화
- (행정 비효율성 개선) 예산낭비요인 점검 등을 점검하여 기관의 효율적 운영

□ 사업개요

- (목적) 내부 청렴문화 확산으로 공공기관으로서 반부패 청렴문화 선도
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 반부패 청렴문화 체계 구축, 부정부패 위험요소 개선, 상시감찰반 운영, 정기감사 및 특별감사 실시

□ 주요성과

- 임직원 행동강령 개정, 인권경영규칙 제정, 인사규칙 내 징계 관련 내용 정비
- 온/오프라인 신고채널 마련

- 전라북도사회서비스원 홈페이지 클린신고센터: 부당한 금품 및 향응 수수행위, 불공정한 입찰/계약행위, 성희롱·성폭력, 각종 예산 낭비사례 관련 신고
- 전라북도사회서비스원 사무실 내 마음의 소리함: 사무실 내 의견제시 창구 마련
- 반부패 청렴교육 의무수강 및 직원평가 반영
 - 연 1회, 2시간 이상 반부패 청렴교육 수강 및 교육 이수 여부 직원평가 반영
- 정기감사
 - 정기 내·외부회계감사 각 1회, 상시감찰반 소속시설 감찰진행 1회 등

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 감사계획에 의한 상시 감찰 활동 부진
 - ▣ 근태, 계약, 예산집행 등 상시 감찰 범위 및 기간 등의 명확한 공지를 통해 직원들에게 충분한 인식 부여 및 적극적인 점검활동 진행 필요

□ 실행방안

① 반부패 청렴문화 기반조성

- 임직원 행동강령, 인권경영규칙, 인사규정 등 개정
- 익명보장 온라인 신고센터 운영(전라북도사회서비스원 홈페이지 클린신고센터)

② 부정부패 위험요소 개선

- 직원 채용의 공평한 기회 보장 및 차별 배제를 위한 표준 블라인드 채용
- 보조금 청렴 이행서약을 통해 공정하고 투명한 예산집행 표명
- 임직원 상·하반기 외부강의 현황 점검을 통한 부패 경각심 제고
- 계약의 투명성 및 공공성 확보를 위한 이행각서 및 수의계약 제한여부 확인
- 업무추진비 집행 내역 공개를 통한 기관의 윤리경영 실천

③ 청렴문화 정착

- 연 1회, 2시간 이상 반부패 청렴교육 이수 및 평가 반영
- 홈페이지 윤리경영·청렴 업무 관련 공시
 - 임직원 친인척 채용현황, 경영평가 결과, 예산 및 운영계획 등

④ 감사계획에 의한 정기감사 실시

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

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	반부패 청렴문화 기반조성	반부패 관련 규정, 규칙 개정 실적
	청렴문화 정착	반부패 교육 이수 실적 및 홈페이지 공시 실적
	정기감사 실시	정기감사 실시 실적
정성평가	부정부패 위험요소 개선	부정부패 위험요소 개선을 통한 기관의 윤리경영 실천
	청렴문화 정착	교육 이수 등을 통한 반부패 관련 인식 상향
	정기감사 실시	정기감사를 통한 직원들의 부정부패 경각심 제고

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
임직원 행동강령, 인권경영규칙 등 개정												
전라북도사회서비스원 클린신고센터 운영												
블라인드 채용												
보조금 청렴 이행각서 및 외부강의 신고 등												
반부패 청렴교육 이수 및 평가 반영												
홈페이지 윤리경영·청렴 업무 관련 공시												
전담부서 지정, 감사업무 시행												

□ 쟁점 및 대책

쟁점 상시 감사 진행으로 인한 종사자들의 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 향상 및 공정사회 구현
 - 인권경영위원회 정기회의(1회 이상)
 - 인권경영 이해도 및 인권감수성 향상, 갑질 예방을 위한 교육 시행(연 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(연 1회)
 - 공정사회구현을 위한 노력 및 성과(연중)

□ 추진배경

- (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

- (목 적) 인권 친화적 경영체계 구축을 통한 임직원과 모든 이해관계자의 인권 보호 및 인권침해 예방
- (사업기간) 2024. 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

□ 주요성과

- 인권경영위원회 운영 및 인권영향평가 실시
 - 인권경영위원회 운영(2회), 기관운영 및 주요사업 인권영향평가 실시(1회)
- 인권경영 및 인권감수성 향상을 위한 교육 실시
 - 인권감수성향상 교육(4회), 인권경영 역량강화 및 컨설팅 교육(1회)

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 인권침해 발생 시 실질적인 구제 수단 제공을 위한 매뉴얼 부재
- ▣ **인권침해 구제 절차 매뉴얼 제작 및 홈페이지 등 게시를 통해 인권침해 발생 시 신속하고 정확한 구제절차 제공**

□ **실행방안**

① **인권경영위원회 운영을 통한 효과적인 인권경영 추진**

- 인권경영위원회 운영(연 1회)
 - 인권경영 기본계획, 인권영향평가, 인권침해 발생시 구제조치에 관한 사항 등 인권경영 정책 실행 전반에 대한 사항의 심의 의결

② **인권경영을 위한 교육 진행**

- 인권경영 및 인권감수성 향상 교육(연 2회)
- 갑질 예방 교육

③ **인권영향평가 실시 및 구제절차 마련**

- 인권영향평가 실시(연 1회)
 - 기관운영 및 주요사업 인권영향평가를 통한 인권침해요소 발굴
- 구제절차 마련(연 1회)
 - 인권영향평가를 통해 도출된 인권침해요소 개선을 위한 구제절차 마련

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	인권경영위원회 운영	인권경영위원회 운영 실적(횟수)
	인권경영을 위한 교육 진행	인권경영 및 인권감수성 향상 교육 건수
		갑질 예방 교육 건수
인권영향평가 실시 및 구제절차 마련	인권영향평가 실시 건수	
	인권침해요소 구제절차 수립 및 운영 건수	
정성평가	인권경영 추진	갑질 근절과 공정사회 구현을 위한 선도적 역할 수행
	인권경영을 위한 교육 진행	인권경영 교육을 통한 임직원의 인권감수성 향상

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	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	인권경영을 위한 모든 임직원의 협력과 관심 필요
-----------	-----------------------------------

- 인권경영 담당자 및 주무부서 이외에 인권경영에 대한 관심과 이해도 낮음
- ▣ **인권경영의 필요성, 인권영향평가에 대한 지속적인 안내와 교육을 통해 인권경영에 대한 직원들의 협력과 관심 향상**

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(연1회)
- ◆ 시설물 점검 및 안전 모니터링 운영
 - 본부 및 직영·소속시설 대상 정기적 안전점검, 모니터링 실시(반기별 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 안전문화 정착
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 재난안전관리매뉴얼 배포, 전직원 안전교육 이수 및 훈련, 정기적인 안전장비 및 시설물 점검, 유관기관 대상 안전모니터링 진행

□ 주요성과

- 본부 및 소속시설 재난안전대응체계 마련
 - 재난안전관리 매뉴얼 배포(연1회), 본부·소속시설 재난안전관리계획 수립 및 점검체계 구축(연1회)
 - 본부 중대재해 예방 안전점검 실시 및 결과 제출(연2회)
- 안전교육 이수를 통한 안전의식 고취
 - 전 직원 산업안전보건교육 이수(연4회)
 - 외부기관(관할 소방서) 연계 재난안전 훈련 및 교육 실시(연1회)

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 직영 및 소속시설 모니터링 이행을 저조
- ▣ 상·하반기 소속시설 대상 정기 안전점검 모니터링 계획 수립 및 실시

□ **실행방안**

① **사회서비스원 종사자 재난안전사고 대응력 강화**

- 사회서비스원 본부 및 소속시설 대상 재난안전관리 매뉴얼 배포(연 1회)
- 시설별 안전관리책임자 지정 및 관리체계 마련(연 1회)
- 전직원 대상 안전교육(분기별 1회)
- 외부기관 연계를 통한 전문 응급·소방훈련 실시 (연 1회)

② **시설물 안전점검 및 모니터링 실시**

- 본부 및 직영·소속시설별 시설물, 안전장비 등의 정기 점검(연 2회)
- 직영·소속시설 대상의 분기별 안전모니터링을 통한 안전사고 발생 사전예방

□ **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

□ **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					■							
소화기 등 시설물 안전점검		■			■			■			■	
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 15% 이상
 - 기술개발제품: 중소기업제품 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) 2023년 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회적약자 생산품 우선구매 계획 수립 및 우선구매 체계 구축, 참여 독려 공문 발송 및 실적 수시 점검

□ 주요성과

- 8개 품목 중 5개 품목 우선구매율 충족
 - 중증장애인생산품, 사회적기업, 여성기업, 장애인기업, 창업기업 의무구매 비율 달성
- 소속시설 대상 사회적경제 기업 우선구매 독려
 - 사회적경제기업 우선구매 관련 자료 배포 및 공문 발송(연1회), 소속시설별 실적 취합(1회)

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 녹색제품, 기술개발제품 등 특정품목 실적 저조
- ▣ 구매품목별 도 내 우선구매 기업 및 구매처 정보 수집, 전달 필요

□ 실행방안

- ① **집중구매분야 선정을 통한 체계적 방향 구축**
 - 2023년 구매 실적 저조 분야 중심의 방향 구축
 - 분야별 비율 적정성 반영하여 우선구매 체계 강화(연 2회 이상 점검)
- ② **법률 및 지침 반영한 우선구매 계획 수립**
 - 변화되는 법률 및 지침 반영하여 계획 수립(연 1회)
- ③ **우선구매 참여 활성화**
 - 우선구매 참여 독려 공문발송(연 2회)
 - 본부 및 산하시설 대상 우선구매 독려 및 안내사항 전달
 - 우선구매 실적 수시 점검(연 6회)
 - 우선구매율 점검 및 구매실적 제출
 - 우선구매 관련 교육 참여(연 1회)
 - 정부부처 교육 및 전라북도경제통상진흥원 등의 유관기관 시행 교육 참여

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	우선구매 계획 수립	품목별 연간 구매계획 수립 실적
	우선구매 참여 활성화	품목별 계획 대비 구매 실적
정성평가	우선구매 참여 활성화	사회적약자 생산품 구매를 통한 도민 인식 제고

□ 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 실적 수시 점검		■		■		■		■		■		■	
사회적약자 생산품 우선구매 관련 교육	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **소속시설의 사회적 책임이행 협조 어려움**

- 소속시설의 경우 독립된 예산 운영체계를 적용하면서 본부에서 지원되는 부분들이 없음에도 전라북도 사회서비스원이 공공기관이기에 소속시설도 책임이행에 협조해야 하는 것에 부담이 발생 될 수 있음.
- ▣ **구입 방식 및 체계, 업체 등을 선정하여 관련 정보를 전달하고 편리하게 구매 할 수 있는 지원 방안 마련**

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 사회공헌활동
 - 임직원 모금 및 기부활동 (연 3회)
 - 임직원 헌혈 활동
- ◆ 협력 네트워크 구축
 - 도내 유관기관 협력 네트워크 구축 (연 2건)
 - 국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업

□ 추진배경

- (사회서비스원 임직원들의 사회공헌활동 강화) 사회서비스원 임직원들의 자발적인 모금과 기부, 헌혈 활동을 통한 사회공헌활동 실천
- (국가기관과의 협력 네트워크 구축) 도내 국가 소속 출연기관 및 국가 연구기관과 네트워크를 강화하여 협업 활성화

□ 사업개요

- (목 적) 임직원의 사회공헌활동과 국가기관 및 지역 내 유관기관과의 협력 네트워크 구축을 통한 지역 상생 도모
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 임직원 모금, 기부 및 헌혈 활동과 유관기관, 국가기관과의 협력 네트워크 구축

□ 주요성과

- 임직원 모금 및 기부활동
 - 사회복지공동모금회 성금 모금 및 지정기탁(2회), 명절 사회복지시설 물품기부(2회)
- 협력 네트워크 구축
 - 국립농업과학원, 전라북도경제통상진흥원, 전라북도문화관광재단 협약 및 사업진행

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 단편적인 사회공헌활동으로 임직원의 만족도 저하
 - ▣ 지역사회 내 다양한 사회공헌활동 방법 마련과 연계를 통한 임직원의 참여 의지와 만족도 향상 제고 및 공공기관으로 지속가능한 사회적책임 강화

실행방안

① **임직원 사회공헌활동 참여**

- 임직원들의 자발적인 모금을 통한 기부 실천(연 3회)
- 임직원 헌혈 활동(연 1회)
- 참여형 사회공헌활동 발굴 및 실천(연 1회)

② **도내 유관기관 및 국가 기관과의 협력 네트워크 구축**

- 도내 위치한 국가 소속 출연기관 및 국가 연구기관과 협력 네트워크 구축 및 특화사업 추진(연 1개소 이상)

평가방법

구분		성과 기준
정량평가	임직원 사회공헌활동 참여	임직원 모금 및 기부활동 건수
		임직원 헌혈 활동 건수
		참여형 사회공헌활동 발굴 및 실천 활동 운영(횟수)
	협력 네트워크 구축	도내 유관기관 협력 네트워크 구축 건수
국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업 건수		
정성평가	임직원 사회공헌활동 참여	사회서비스원에 대한 도민의 긍정적 인식변화
	협력 네트워크 구축	기관들과의 업무 협업을 통한 네트워크 강화

추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
임직원 모금 및 기부활동		■							■			■
임직원 헌혈 활동										■		
협력 네트워크 구축	■											

쟁점 및 대책

쟁점

도내 유관기관 및 국가 기관과 연계 협력할 수 있는 사회서비스분야 아이템 마련

- 도내 유관기관 및 국가 기관과 네트워크를 구축할 수 있는 사회서비스분야 연계 및 협력 방안 부재

■ 사회서비스에 대한 이해가 낮은 도내 기관들을 대상으로 사회서비스원에 대한 지속적인 홍보를 실시하고 협력 방안을 마련하여 네트워크 활성화 도모

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 기관의 불공정 관행 및 제도개선을 통한 만족도 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 자체 만족도 조사 진행, 불공정 관행 및 제도 점검, 대내·외 이해관계자 공유·소통·협력 강화, 소통 창구 운영을 통한 관리체계 구축

□ 주요성과

- 고객 만족 향상을 위한 기관의 미션 및 비전 선호도 조사
 - 대내·외 이해관계자 대상 미션·비전 선호도 조사 (연 1회 2,070명 참여)
- 고객 만족 향상을 위한 만족도 조사
 - 경영평가 만족도를 통한 고객만족도 의견 수렴 (연 2회)
- 불공정한 관행 및 제도 점검을 통한 개선 활동 진행
 - 사회서비스원 제·규정 개정(연 1회)
- 이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축
 - 내부 이해관계자 만족도 조사(내부 만족도 연 1회, 7S조사 1회)
 - 경영자와의 대화 및 소통행사 추진(연 5회)
 - 소통 창구 운영을 통한 소통 활동(마음소리함 운영)

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 고객관리 및 지원을 위한 시스템 보안을 통한 고객불만 사항 처리 방안 마련필요
- ▣ **고객만족경영체제는 마련하였으나 고객관리 매뉴얼 및 민원처리 시스템의 체계화는 부족하여 보완 필요**

□ **실행방안**

① **고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사**

- 만족도 조사 진행(연 1회) 및 만족도조사 분석보고서 작성(연 1회)
 - 사업별 자체 만족도 조사, 경영평가 만족도를 통한 고객만족도 피드백

② **불공정한 관행 및 제도 개선**

- 불공정한 관행 및 제도 점검을 통한 개선 활동 진행(수시)
 - 불공정한 관행 규제 발굴 및 개선(연 1회)

③ **대내·외 이해관계자 공유, 소통, 협력 강화**

- 이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축
 - 내부 이해관계자 대상 간담회 진행(연 5회)
 - 소속시설 대상 기관 가치체계 공유 및 전파 간담회 진행(월 1회)
 - 다양한 소통 창구 마련(경영자와의 대화, 부서장과의 대화, 직급별 만남 등)
 - 대외 이해관계자 기관 전략체계 공유 및 소통 간담회 진행(연 5회)

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	고객 만족 조사	고객 만족조사 건수
	불공정한 관행 및 제도 개선	불공정한 관행 규제 발굴 및 개선 실적
	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	이해관계자 대상 회의 실적
정성평가	고객 만족도 조사	대내외 이해관계자 대상 만족도 제고
	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	이해관계자의 사회서비스원 긍정적 이미지 제고

□ 추진계획

세부추진사항		2024											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
고객만족도 조사	조사진행(자체, 경영평가)				■	■							■
	결과보고(피드백)	■					■						
불공정 관행 및 제도 조사	불공정한 관행 규제 발굴 및 개선	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	불공정한 규제 및 제도 정비	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
대내·외 이해관계자 의사소통 활동	이해관계자별 협력 공유 프로세스 구축	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	기관 가치체계의 공유 및 전파	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	다양한 소통 창구 마련	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **대내외 이해관계자, 도민 만족도 향상을 위한 이해자별 소통 채널 체계화 필요**

- 이해관계자를 가치 개념으로 구분하여 가치생산고객(내부 직원, 노사위원회), 가치영향고객(도, 도의회, 유관기관), 가치소비고객(도민, 사회복지시설), 가치공유고객(언론사, 지역사회)으로 분류하고 소통 채널을 구축하고 공유하고자 노력하였으나 사회서비스 분야 전문가 그룹 등 좀 더 구체적으로 구분하고 이해관계자별 소통 채널을 좀 더 체계적으로 구축하여 관리가 필요한 상황임

▣ 이해관계자별 소통 채널을 좀 더 체계적으로 구축하여 관리

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 노사 상생과 협력을 위한 노사협의회 운영
 - 노사협의회 정기회의 (분기별 1회)
 - 노사 상생을 위한 전략목표 설정 (연 1회)
 - 노사 소통과 화합의 날 (연 1회)
 - 노사협의회 평가 (연 1회)

□ 추진배경

- (노사 상생과 협력관계 향상) 노사 상생과 발전을 위해 전략목표를 설정하고 노사 소통과 화합의 날을 통한 노사갈등 예방
- (원활한 노사협의회 운영) 노사의 충분한 논의와 상호 의견 수렴을 통해 지속적인 협력관계 유지

□ 사업개요

- (목적) 노사 발전을 위한 전략목표 설정과 실행을 통해 노사 상행과 협력관계 강화
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 노사협의회 정기회의, 전략목표 설정 및 실행, 노사 소통과 화합의 날(워크숍), 노사협의회 평가 등

□ 주요성과

- 노사협의회 운영 기반 마련
 - 노사협의회 운영규칙 제정
 - 노사협의회 의장, 간사 선출
 - 노사협의회 고충처리위원 선임
 - 분기별 노사협의회 정기회의 운영(4회)
- 노사협의회를 통한 직원 처우개선 및 사회공헌
 - 소속시설 시간외수당제도 점검 및 도입
 - 튀르키예·시리아 지진 피해 후원금 모금 및 사회복지공동모금회 지정기탁

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 노사협의회 안전 도출을 위한 사전 협의 방안 마련
- ▣ 노사협의회 개최 전 안전 채택을 위한 노사 사전협의를 통해 원활한 노사협의회 운영 도모
- 노사협의회 결과 공유 체계화 필요
- ▣ 노사협의회 의결사항을 공문 또는 적절한 방법을 통해 모든 임직원이 공유하여 노사관계 향상

□ 실행방안

① 노사협의회 정기회의 운영

- 분기별 노사협의회(분기별 1회)
 - 노사 의견 조율 및 상호 협력관계 강화

② 노사 상생 및 협력관계 향상

- 노사 상생을 위한 전략목표 설정(연 1회)
- 협력관계 향상
 - 노사 소통과 화합의 날(워크숍)을 통한 노사협력관계 강화

③ 노사협의회 평가 및 환류

- 노사협의회 평가(연 1회)
 - 노사협의회 평가를 통해 노사협의회 활동에 대한 점검 및 직원들의 의견 수렴과 개선방안 마련

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	노사협의회 정기회의 운영	분기별 노사협의회 운영 실적
	노사 상생 및 협력관계 향상	노사 상생을 위한 전략목표 설정 실적
		노사 소통과 화합의 날 운영 실적
노사협의회 평가 및 환류	노사협의회 평가 실적	
정성평가	노사협의회 정기회의 운영	노사 의견 조율 및 상호 협력관계 강화

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
노사협의회 정기회의			■			■			■			■
노사협의회 전략목표 설정 및 실행			■									
노사소통과 화합의 날(워크숍)											■	
노사협의회 평가												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

다양한 소속시설의 유형과 근로환경 차이를 극복하는 노사 상생 방법 마련

- 다양한 소속시설의 유형과 상이한 근로환경으로 일률적인 노사 상생 방법은 오히려 차별적 상황 야기
- ▣ **소속시설 의견 청취를 위한 방법을 마련하고 이를 청취하여 효율적이고 형평성에 부합하는 노사 상생 방안 마련**

담당자	팀 장
정성훈 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 다양한 의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 안정적 운영
- 이사회 운영(연 5회)
 - 인사위원회 운영(연 5회)
 - 인권경영위원회(연 2회)
 - 운영자문위원회(연 2회)
 - ESG경영위원회(연 2회)
 - 성희롱·성폭력 고충심의위원회(연 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 [사업내용 간단히 작성]

- (목적) 사회서비스원 운영 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 원활하고 안정적인 역할과 기능
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 12,400천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
사무관리비	위원회 등 운영수당	이사회 참석수당 100천원×10명×5회	5,000천원
		인사위원회 참석수당 100천원×5명×5회	2,500천원
		운영자문위원회 참석수당 100천원×13명×2회	2,600천원
		ESG경영위원회 참석수당 100천원×4명×2회	800천원
		성희롱·성폭력 고충심의위원회 참석수당 100천원×3명×1회	300천원
		기타각종위원회 참석수당 100천원×12명×1회	1,200천원

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

□ **주요성과**

- 운영자문위원회 구축 및 운영(연 2회)
 - 운영자문위원 17명 위촉, 운영자문위원회 운영
- ESG경영위원회 구축 및 운영(연 2회)
 - ESG경영위원(위원장, 이사, 외부위원3인, 내부위원1인) 위촉 및 회의 운영
- 성희롱·성폭력 고충심의위원회 구축(연 1회)
 - 성희롱·성폭력 고충심의위원(외부위원3인, 내부4인) 위촉 및 운영

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 이사회, 운영자문위원회 등 위원의 참여율 저조
 - ▣ 회의 일정의 사전 협의 및 지속적인 안내를 통한 참여율 향상

□ **실행방안**

① **의견 수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구 운영**

- 회의기구 운영
 - 다양한 사회서비스 분야의 전문가 의견과 지역사회 의견을 수렴하여 효과적이고 효율적인 사회서비스원 운영 도모

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	의견수렴및소통과협력을위한회의기구운영	이사회 등 회의기구 운영 실적
정성평가	의견수렴및소통과협력을위한회의기구운영	다양한 의견을 수렴하여 지속가능한 경영 제고

□ **추진계획**

세부추진사항	2024											
	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

영역별 회의기구의 의결 및 자문사항에 대한 합리적 반영

- 각 회의기구를 통해 도출된 사항이 상호 상충되지 않도록 고려 필요
- ▣ 기관의 현황과 여건을 충분히 고려하여 다양한 전문영역의 회의기구에서 도출된 의결 및 자문사항이 합리적으로 반영될 수 있도록 노력

담당자	팀 장
박효진 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 경영공시 및 정보공개 의무 이행

- 클린아이(지방공기업 경영정보 공개시스템) 연계 및 경영정보 홈페이지 공시(정기 및 수시)
- 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 전자통신망을 활용한 경영정보 공시, 정보공개청구에 대한 적절한 정보제공 및 신속한 처리, 기록물 관리 및 보호

□ 주요성과

- 통합경영공시 체계화를 통한 공시 업무 내실화 및 경영 투명성 제고
 - 클린아이시스템을 통한 항목별 정기(연1회) 및 수시 공시, 문서목록 등 경영정보 홈페이지 공시(연4회)
- 전자통신망을 활용한 신속한 정보공개청구 처리
 - 정보공개청구시스템 내 정보공개 46건 접수 건 중 46건 통지 및 처리

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 무관한 정보공개 청구 내용 다량 접수로 인한 처리기한 지연
- ▣ 정보공개통신망 내 정보부존재 청구내용 대상 경고처리 기능 활성화 및 활용
- 공공기록물 관리 내부규정 및 체계 미비
- ▣ 기록물 보호 및 관리를 위한 전자문서 관리 규정 및 지침 마련

□ 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(연 1회)

② 공공기록물에 대한 관리 및 보호

- 기록물 관리 계획 및 규칙 수립을 통한 관리 프로세스 강화
- 기록물 전담관리자 지정 및 관련 교육 이수(연 1회)

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	경영공시 및 정보공개	- 공시기준에 따른 항목별 공시 여부(정기,수시) - 정보공개포털 청구 건 대비 처리(통지) 건수
	체계적 기록물 관리	기록물 관리 교육 이수 건수
정성평가	경영공시 및 정보공개	대외 인지도 제고를 통한 이해관계자 만족도 향상 여부

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기록물 관리 계획 수립	■											
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 품질 제고

경영계획	세부실천과제	
체계적이고 안정적인 소속시설 운영	1	안정적인 소속시설 운영을 위한 성과관리
	2	소속시설 경영혁신을 위한 모니터링 및 점검
	3	소속시설 인사관리 체계 정립을 위한 인사업무 지원
	4	소속시설 평가체계 확립을 위한 직원 근무평가
	5	소속시설 재정건전성 확보를 위한 회계업무 지원
	6	공공성 강화를 위한 소속시설 재위탁 추진
	7	소속시설 이해관계자 만족도 제고
	8	소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원
	9	소속시설 관련 제도·규칙 관리
민간 운영기관 지원체계 고도화	10	소속시설의 안전한 근무환경 조성 및 처우개선 지원
	11	직원 직무역량 강화를 위한 교육·연수
수요자 중심의 맞춤형 서비스제공	12	소속시설 사회서비스 품질향상
	13	인력 공백에 대한 대체인력 파견
	14	소규모 소속시설 협력체계 구축을 위한 정례회의
소통하는 조직문화창출	15	소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크

1

안정적인 소속시설 운영을 위한 성과관리

담당자	팀 장
김윤옥 4040	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 기관 및 기관장 성과관리
 - 23년 실적에 대한 평가 12개소, 11명
 - 중간점검 시설별 1회 14개소
 - 시설별 평가회의 14개소
- ◆ 소속시설 지자체 및 보건복지부 평가 대비
 - 2년, 3년 주기의 시설별 평가 관리 및 대비 4회
- ◆ 평가회의 연 3회
 - 내부 평가회의 2회
 - 외부 자문위원 평가회의 1회

□ 추진배경

- (성과관리 필요) 전라북도사회서비스원은 현재 15개의 소속시설을 수탁 및 설치 운영중으로 각 소속시설은 위탁계약 체결 시점, 업무 내용 등이 상이하여 성과관리 필요

□ 사업개요

- (목 적)
 - 안정적인 소속시설 운영관리를 위한 기관 및 기관장 성과관리
 - 지자체 및 보건복지부 평가 대비 관리
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,200천원(도비100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	회의비	소속시설 공공성장화 사업 회의비 100천원×2회×1년	200천원
여비	국내여비	소속시설 공공성장화 사업 소속시설 지원 여비 25천원×6명×20회	3,000천원

- (사업내용) 소속시설 15개소 기관 및 기관장 성과관리
 소속시설 지자체 및 보건복지부 평가 대비
 평가회의 - 내부 평가 및 외부 자문회의

□ 주요성과

- 운영법인 소속시설 성과평가
 - 2023년 소속시설 및 소속시설장에 대한 성과평가 운영계획 수립 및 기관장 및 기관 평가 확정 안내
- 시설지원사업 평가회의 4회
 - 상반기 평가회의, 연 평가회의, 외부자문 평가회의 2회 진행

□ 개선사항

- 소속시설에 대한 성과관리 필요
 - ▣ 각 시설별 성과에 대한 수시 관리(미 충족 시 지원방안 마련으로 실행계획 달성)

□ 실행방안

① 소속시설 기관 및 기관장 성과관리

- 2023년 사업 기관 및 기관장 성과평가 12개소 11명
 - 2023년 사업에 대한 기관 및 기관장 성과평가를 통한 성과관리
- 2024년 사업 기관 및 기관장 성과계획 13개소 12명
 - 각 시설별 2024년 기관 및 기관장 성과에 대한 확정 계획
 - 기관 및 기관장 성과 중간점검 1회
 - 시설별 평가회의(분기, 반기, 연간 등 시설 내부 사정에 맞게 진행)14개소

② 소속시설 지자체 및 보건복지부 평가대비 점검 및 지원

- 시설별 상이한 성과평가 주기에 따른 시설별 점검 관리 및 지원
- 2024년 평가 대상인 군산시다함께돌봄센터1호점 평가지표에 따른 사전평가로 평가 대비
- 2025년 평가 대상인 다함께돌봄센터 3개소에 대한 평가지표에 따른 점검 및 준비, 보완

③ 평가회의

- 시설지원팀 사업 상반기 평가, 연 평가, 외부 자문 평가회의 진행

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 기관 및 기관장 평가	23년 기관 및 기관장 평가, 중간점검 횟수
	지자체 및 보건복지부 평가 대비	지자체 및 복지부 평가 관리 횟수
	평가회의	평가회의 횟수
정성평가	평가회의	평가회의 내용 차년도 계획 반영

추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2023년 기관 및 기관장 성과평가	■	■											
2024년 성과 목표 설정 및 안내			■	■									
기관 및 기관장 성과 중간 점검							■	■					
시설별 평가회의			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
군산시다함께돌봄센터 1호점 사전평가		■	■										
2025년 소속시설 평가 대비 점검, 보완							■	■	■	■	■	■	■
평가회의							■					■	

쟁점 및 대책

쟁점	성과 중심의 지원 및 관리에 대한 소속시설의 이해도
-----------	-------------------------------------

○ 성과 중심의 관리에 대한 소속시설의 이해도 저하

▣ 사회복지시설임에도 성과 중심의 기능을 지원하고 관리, 품질향상의 중요성에 대하여 각 시설에 설명회 등으로 이해 및 협력체계 구축

2

소속시설 경영혁신을 위한 모니터링 및 점검

담당자	팀 장
김윤옥 4040	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 모니터링 20회
 - 각 국공립시설 상하반기 시설별 모니터링
 - 모니터링 시 소속시설 의견 청취 병행 추진
- ◆ 소속시설 자체 점검 2개소
 - 모니터링 및 기타 사유로 필요시 추진
 - 결산, 감사, 중대상황 발생 시 자체점검

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목적) 모니터링 및 자체점검을 통한 소속시설 경영혁신 추진으로 제공 사회서비스 품질 제고
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 1,200천원(도비100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	회의비	소속시설 경영혁신사업 자문 및 식사 300천원×2회	600천원
여비	국내여비	소속시설 경영혁신사업 여비 25천원×2명×12회	600천원

- (사업내용) 소속시설 모니터링, 조직진단 추진, 진단 결과를 반영한 경영혁신전략 수립 및 환류 계획 반영

□ 주요성과

- 소속시설 모니터링 30회
 - 국공립사회복지시설 9개소 방문 및 온라인 모니터링 30회
 - 시스템 확인을 통한 비대면 모니터링 실시

- 소속시설 방문간담회 11회
 - 각 소속시설별 방문간담회 진행(직영시설 제외)
 - 각 시설별 애로사항 청취 및 고충 해소를 위한 간담회 진행
- 소속시설 조직진단 2개소
 - 전라북도노인보호전문기관, 장수지역자활센터의 운영활성화를 위한 조직진단 실시(내부역량 설문조사 및 분석, 직원 면담, 결과도출)

□ 개선사항

- 자체 점검에 대한 한계 발생
 - ▣ 각 팀별 자체점검에 필요한 TF 구성 요청 등으로 세분화하여 진행

□ 실행방안

① 소속시설 모니터링

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

② 소속시설 자체 점검

- 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

④ **환류계획 사업계획에 반영**

○ 모니터링 및 조직진단 결과 반영

- '24년 수정사업계획 및 '25년 사업계획에 반영하여 환류 체계 마련

□ **추진계획**

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 모니터링 추진계획 수립	■											
소속시설 안내		■	■									
소속시설 모니터링 진행				■	■	■				■	■	
모니터링 결과보고						■						■
소속시설 방문간담회							■	■	■			
조직진단 계획 수립(필요시)			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
조직진단 진행 및 경영혁신 전략 수립			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
진단 결과 사업계획 반영						■	■	■			■	■
소속시설 자체점검		■			■	■	■					
자체 점검실시 및 결과보고							■	■	■			

□ **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

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	모니터링 및 방문간담회 시 의견 내용 추진 어려움
-----------	------------------------------------

○ 모니터링이나 전체 방문간담회 시 예산이 수반되는 내용의 건의사항 반영의 어려움

▣ **최대한 예산이 수반되지 않는 내용부터 의견을 수렴하여 진행하고, 지자체 및 자체 논의를 통해 예산 반영이 될 수 있도록 노력**

담당자	팀 장
최선명 4042	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 직원 채용 절차 지원
 - 소속시설 채용 요청사항 점검·지원(4회)
 - 소속시설 직원 근로계약 체결(2회)
 - 소속시설 신규 직원 오리엔테이션(2회)
- ◆ 소속시설 인사제도 시행방안 지원
 - 소속시설 인사서류 통일화(2회)
 - 소속시설 포상 계획 수립·관리(2회)
 - 소속시설 직원 겸직·대외활동 관리(4회)
 - 소속시설 직원 연봉계약 체결(2회)
 - 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)

□ 추진배경

- (인사관리체계 정립 필요) 소속시설별 분산 및 비정형화된 인사관리체계를 통일하여 적용함으로써 인사 공정성과 투명성 확보
- (고용 안정성 확보) 소속시설 직원에 대한 근로계약을 사회서비스원 명의로 진행함으로써 고용 불안정성 탈피
- (사회서비스 현장 인사행정 부담) 사회서비스 현장에서의 인사행정 어려움 호소에 대한 지원 및 인사 절차 준수 필요성으로 인한 행정 과다로 인한 부담 경감 필요

□ 사업개요

- (목적) 소속시설 인사관리체계 정립을 위한 공정하고 투명한 인사관리 지원
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 10,560천원

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	중사자 채용접수 관리시스템비 6,600천원×1식×1회	6,600천원
		노무 자문 수수료 330천원×1식×12개월	3,960천원

- (사업내용) 소속시설 직원 채용 절차 지원, 소속시설 인사제도 시행방안 지원

□ 주요성과

- 소속시설 직원 채용 절차 지원
 - 소속시설 채용 수요에 따라 채용 관할 부서에 요청서 작성·발송(3회)
 - 소속시설 수탁에 따른 고용승계자 근로계약 체결(13명)

- 소속시설 기존 직원 근로계약 변경 체결(1명)
- 소속시설 신규 직원 근로계약 체결(18명)
- 소속시설 신규 직원 오리엔테이션(6회, 18명)
- 소속시설 인사제도 시행방안 지원
 - 소속시설 인사서류 신규 생성·보완·배포(4회)
 - 소속시설 포상계획 수립·관리(2회)
 - 소속시설 직원 검직·대외활동 관리(2회)
 - 소속시설 직원 연봉계약 체결(기존 직원 68명, 신규 직원 18명)
 - 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)

□ 개선사항

- '21~'23 시설지원팀 소속시설 인사관리 지원 목표 설정 모호
- ▣ 2024년 소속시설 인사관리 지원 목표 수치화 및 체계적 인사관리 지원으로 효과성 극대화 노력

□ 실행방안

① 소속시설 직원 채용 절차 지원

- 소속시설 채용 요청사항 점검·지원(4회)
 - 소속시설 결원 발생 사항 및 신규 인력 충원 필요사항 점검
 - 소속시설 결원 및 신규 인력에 대한 자격기준 점검 및 관할 지자체·유관 기관 소통을 통한 자격기준 정립
 - 소속시설 채용 수요에 따른 회차별 요청서 작성 및 채용 관할 부서 발송
- 소속시설 직원 근로계약 체결(2회)
 - 소속시설 기존 직원 근로계약 변경 필요 사항 대응
 - 소속시설 신규 직원 근로계약 체결 지원
- 소속시설 신규 직원 오리엔테이션(2회)
 - 임용장 전달, 사회서비스원 소개, 본부·소속시설 사업 안내, 복무규정 안내

② 소속시설 인사제도 시행방안 지원

- 소속시설 인사서류 통일화(2회)
 - 인사관리 시 필요한 서류 통일을 위한 신규 생성·보완·배포
- 소속시설 포상 계획 수립·관리(2회)
 - 인사규정 기반 포상 절차 진행을 위한 소속시설 연간 포상 계획 수립
 - 소속시설 포상 계획 시행을 위한 대상 적격 심사 등 포상 준비 절차 지원
 - 소속시설 직원 대상 포상 요청 발생 시 관련 업무 추진
- 소속시설 직원 검직·대외활동 관리(4회)

- 소속시설 직원 대상 「임직원 행동강령」 안내
- 소속시설 직원 겸직 신청서·대외활동 신고서 관리
- 분기별 소속시설 직원 겸직·대외활동 전수 점검
- 소속시설 직원 연봉계약 체결(2회)
 - 소속시설 기존 직원 연봉계약 체결 지원
 - 소속시설 신규 직원 연봉계약 체결 지원
- 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)
 - 소속시설 정·현원 변동사항 파악
 - 소속시설 직원 입·퇴사 등 신상변동 사항 공람

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 직원 채용 절차 지원	소속시설 채용 요청사항 점검 횟수
		유관기관 소통을 통한 자격기준 정립 횟수
		관할 부서 채용 요청서 발송 횟수
		소속시설 직원 근로계약 체결 횟수
		소속시설 신규 직원 오리엔테이션 횟수
	소속시설 인사제도 시행방안 지원	소속시설 인사서류 신규 생성·보완·배포 횟수
		소속시설 포상 계획 수립 횟수
		소속시설 포상 심사 진행 횟수
		소속시설 직원 대상 임직원 행동강령 안내 횟수
		소속시설 직원 겸직·대외활동 관리 횟수
		소속시설 직원 연봉계약 체결 횟수
		소속시설 월별 인력 현황 실적 제출 횟수
		소속시설 직원 신상변동 사항 공람 횟수

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 채용 요청사항 점검·지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 직원 근로계약 체결	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 신규 직원 오리엔테이션	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 인사서류 통일화			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 포상 계획 수립·관리		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 직원 겸직·대외활동 관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 직원 연봉계약 체결	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 월별 인력 현황 관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스원 예산 한계로 인한 직접 고용에 대한 어려움 잔존

- 소속시설 직원에 대해 사회서비스원 명의 근로계약 체결하나 사실상 위탁 종료 시에 사회서비스원에서 해당 직원을 계속 고용하기 위한 예산은 확보하기 어려운 구조이므로 향후 고용 관계에 대한 노사 문제 발생 우려
- ▣ **사회서비스원 설립 목적에 부합하도록 본부 및 소속시설 직원 전체에 대한 고용 안정성 확보를 위해 사회서비스 관련 정책 변화 대응 및 중앙부처를 통한 예산 확보 등에 지속 노력 필요**

4

소속시설 평가체계 확립을 위한 직원 근무평가

담당자	팀 장
최선명 4042	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 직원 근무평가
 - 소속시설 신규 직원 수습평가(1회)
 - 소속시설 직원 연간 근무평가(1회)

□ 추진배경

- (평가체계 확립 필요) 소속시설별 분산 및 비정형화된 평가체계를 통일하여 적용함으로써 인사 공정성 확보
- (사회서비스 질 제고 기틀 마련) 소속시설 사회서비스 제공자인 직원 개별 업무 추진력 및 전문성 등을 점검함으로써 사회서비스 질 향상 도모

□ 사업개요

- (목적) 소속시설 평가체계 확립으로 인사관리 활용 및 사회서비스 제공자 점검을 통한 사회서비스 질 제고 기틀 마련
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 소속시설 신규 직원 수습평가, 소속시설 직원 연간 근무평가

□ 주요성과

- 소속시설 직원 근무평가
 - 소속시설 신규 직원 수습평가(2회, 5명)

□ 개선사항

- '21~'23 소속시설 직원 연간 근무평가 미실시로 인한 인사관리 체계성 부족
- ▣ 2024년 당해년도 내 소속시설 직원 근무평가 실시 및 인사관리 활용 근거 마련

□ 실행방안

① 소속시설 직원 근무평가

- 소속시설 신규 직원 수습평가(1회)
 - 「소속시설 근무평가 지침」 기반 소속시설 신규 직원 수습평가 진행
- 소속시설 직원 근무평가(1회)
 - 「소속시설 근무평가 지침」 기반 소속시설 직원 연간 근무평가 진행

평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 직원 근무평가	소속시설 신규 직원 수습평가 횟수
		소속시설 직원 근무평가 횟수

추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
소속시설 신규 직원 수습평가													
소속시설 직원 연간 근무평가													

쟁점 및 대책

쟁점	소속시설 분야별 사업 특성을 고려한 체계적 연간 근무평가 준비 필요
-----------	--

○ 소속시설별 사업 특성 차별화로 인해 업무 중요도 및 난이도 차이가 발생

- ▣ 소속시설 전체 획일화된 연간 근무평가를 체계적으로 준비하여 인사관리 공정성을 기하기 위해 소속시설 특성 및 사업별 분석 우선 필요

담당자	팀 장
김희선 4045	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 세입세출예산 복식부기 전환 기반마련
 - 복식부기 전환 이해 교육 1회
 - 복식부기 전환 매핑 작업 1회
- ◆ 회계 매뉴얼 제작
 - 소속시설 표준회계운영 매뉴얼 발간 1회
- ◆ 효율적인 재정관리 및 계획적인 재정 운용을 위한 업무지원
 - 본예산 및 예산 결산 작성 지원(15개소, 2회)
 - 분기별 실적보고 작성 지원(15개소, 4회)
 - 결산추가경정예산 검토 및 작성 지원(15개소, 3회)
 - 월별 예산집행내역 점검(15개소, 12회)

□ 추진방향

- (재정의 투명성 제고) 예산 집행의 투명성 제고 및 업무 역량강화를 통한 회계책임성 확보
- (재정에 대한 적합성 및 타당성 점검) 재정에 대한 적합성 및 타당성을 점검함으로써 사업의 건전성 및 효율성 제고
- (체계적인 회계지원) 회계업무 프로세스 개선을 위한 업무개선 수용 파악 및 이행 노력

□ 사업개요

- (목적) 업무지원을 통한 재정의 투명성 확보 및 계획적인 재정 운용을 통한 시설 운영의 효율성 도모
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12월
- (소요예산) 2,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	회계 매뉴얼발간 등 인쇄비 2,000천원×1식×1건	2,000천원

- (사업내용) 소속시설 회계 업무 지원 및 재정점검

□ 주요성과

- 소속시설 재정관리 127회 지원
 - 소속시설 14개소 추가경정예산 작성 지원 40회 추진
 - 소속시설 12개소 분기실적보고서 검토 36회 추진

- 소속시설 회계서류 검토 41회 진행
- 월별 예산집행내역 검토 및 점검 94회 추진

□ 개선사항

- 시설별 예산 집행증빙서류 미비 및 회계제도 개선 필요
- ▣ 내부 모니터링 및 수시 회계 업무 지원을 통한 서류 보완

□ 실행방안

① 복식부기 전환 매핑 작업

- 세입세출과목과 재무계정과목 매핑
 - 기존 예산과목과 유사한 계정과목을 사용하여 상호연계 가능한 매핑표 작성

② 소속시설 표준회계운영 안내서 발간

- 제도 및 현황을 반영한 소속시설 표준회계운영 안내서
 - 예산집행 증빙서류, 계약 관련 서류 등 원활한 업무추진을 위한 회계 안내서 발간

③ 회계 업무 지원을 통해 재정전반에 대한 적합성 및 타당성 점검

- 세입·세출예산서 및 예산결산 작성 지원
 - 결산추가경정예산 및 분기실적보고서 점검을 통한 회계 적정성 확보
- 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
 - 업무 진행 애로 발생 시 적절한 행정 및 회계 지원

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	복식부기 전환 매핑 작업	소속시설 종사자 대상 복식부기 관련 교육 횟수 매핑표 작업 횟수
	소속시설 표준회계운영 안내서 발간	표준회계운영 안내서 발간 횟수
	회계 업무 지원을 통해 재정전반에 대한 적합성 및 타당성 점검	소속시설 회계서류 검토 횟수 소속시설 예산서 점검 및 수정 횟수
		소속시설 분기실적보고서 점검 및 수정 횟수 월별 예산집행내역 점검 횟수
정성평가	복식부기 전환 매핑 작업	새로운 시스템 도입에 대한 업무 개선 노력 정도
	소속시설 표준회계운영 안내서 발간	사업추진을 위한 실행단계에서의 노력 정도

□ 추진계획

세부추진사항	2023년도											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
수시 회계 업무 지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
월별 예산집행내역 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
복식부기 전환 매핑 작업		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
소속시설 표준회계운영 매뉴얼 발간		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
세입·세출예산서 및 예산결산 작성 지원	■	■			■		■	■			■	■
연간 사업계획 수립	■										■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	시설별 회계처리 업무 지침의 지속적인 업데이트 미비
-----------	-------------------------------------

○ 재·개정되는 회계처리 기준서에 대한 회계처리 영향성 검토 필요

▣ 2024년 사회복지시설관리안내 및 시설별 지침에 따른 표준회계운영 안내서 발간

6

공공성 강화를 위한 소속시설 재위탁 추진

담당자	팀 장
김윤옥 4040	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 공공센터 재위탁 및 자활근로사업 위탁협약 3건
 - 전라북도지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터 재위탁 추진
 - 장수지역자활센터 자활근로사업 위탁계약

□ 추진배경

- (사회서비스 제공기관 재위탁 대응) 기존 위탁중인 공공센터의 위탁기간 종료에 따른 수탁 사업 대응
- (위탁 계약 갱신 대응) 매해 재 체결되는 기관과 자활근로사업 위탁 등 특정 사업으로 위탁계약이 되는 시설에 대한 대응

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스원 설립목적에 부합하는 도내 공공센터 등의 시설에 대한 재위탁 대응
- (사업기간) 2024. 1~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용)
 - 공공센터 재위탁 추진
 - 장수지역자활센터 자활근로사업 위탁 계약

□ 주요성과

- 공공센터 재위탁 1개소
 - 전라북도사회복지대체인력지원센터 재위탁

□ 실행방안

① 공공센터 재위탁 추진

- 2024년 공공센터 재위탁 추진
 - 전라북도지역사회서비스지원단, 전라북도사회복지대체인력지원센터
 - 대체인력지원센터: 매해 위탁 갱신
 - 전라북도지역사회서비스지원단: 2022~2024년 3년 위탁기간 종료에 따른 재위탁 추진

- 장수지역자활센터 자활근로사업 위탁계약

평가방법

구분		성과 기준
정량평가	공공센터 재위탁 협약	공공센터 재위탁 건수
	자활근로사업 위탁 계약	자활근로사업 위탁계약 건수

추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
공공센터 2개소 재위탁 추진													
자활근로사업 위탁 계약 추진													

쟁점 및 대책

쟁점	국공립시설 사회서비스원의 지속 운영에 대한 민간의 반발
-----------	---------------------------------------

- 시군의 국공립 시설을 사회서비스원이 지속 운영할 경우의 민간의 반발에 대한 대응 필요

국공립사회서비스기관 중장기 운영계획에 따라 민간 이전 계획 등 수립

담당자	팀 장
최선명 4042	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 수요자 욕구조사
 - 소속시설 수요자 욕구조사 6개 시설
- ◆ 소속시설 이용자 만족도 제고 노력
 - 소속시설 이용자 만족도 조사 1회
 - 소속시설 이용에 대한 만족도 점수 70점 이상

□ 추진배경

- (수요자 욕구조사) 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위해 서비스 현황 진단, 수요자 욕구조사 등을 바탕으로 계획을 수립하고 서비스를 제공할 필요성 대두
- (소속시설 이용자 만족도 조사) 소속시설 이용자 특성 및 욕구 반영한 사회 서비스 제공을 위한 이용자 중심 환류 체계 구축

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 이용자 만족도 조사를 통한 운영 내실화 지원 및 이용자 만족도 제고
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 소속시설 수요자 욕구 조사, 이용자 만족도 조사

□ 주요성과

- 소속시설 종사자 및 이용자 만족도 조사 1회
 - 소속시설 이용자 6개소 만족도 조사 1회

□ 개선사항

- 각 시설별 상이한 서비스 지원 내용에 대한 조사
 - ▣ 각 시설별 서비스 제공을 위한 현황 진단

□ 실행방안

- ① 소속시설 수요자 욕구 조사
 - 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 서비스 현황 진단
 - 수요자 욕구조사(각 시설 연계 진행)

- 서비스 현황과 수요자 욕구조사를 반영한 시설별 계획 반영

② 소속시설 이용자 만족도 조사

- 소속시설 이용자 만족도 조사지 생성
 - 전체 공통사항 및 시설별 특성 반영한 내용 구성
- 소속시설 이용자 대상 만족도 조사
 - 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

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 수요자 욕구 조사	6개 소속시설 수요자 욕구조사 횟수
	소속시설 이용자 만족도 제고	6개 소속시설 이용자 만족도조사 횟수
정성평가	소속시설 수요자 욕구 조사	서비스 제공을 위한 서비스 현황진단
	소속시설 이용자 만족도 제고	차년도 사업계획 반영

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 서비스 현황 진단	■	■										
소속시설 수요자 욕구조사(각 시설 연계)	■	■										
소속시설 이용자 만족도 조사										■	■	
소속시설 이용자 만족도 조사내용 반영												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **소속시설별 상이한 이용자에 대한 특성 고려 필요**

- 소속시설별 상이한 이용자에 특성을 고려한 수요자 및 만족도 조사지 필요
 - ▣ **소속시설 일괄 조사 가능한 수요자 조사 및 이용자 만족도 조사지에 문항 구축 및 내용 보완**

담당자	팀 장
강유미 4043	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 ESG 경영 시스템 구축
 - 소속시설별 ESG 경영 계획 수립(15개소)
 - ESG 경영을 위한 직급별 직원 교육(15개소, 4회)
- ◆ 사회적가치 실현 노력
 - 사회적약자 기업 생산품 구매실적 점검(180회)
 - 소속시설 연합 활동(15개소, 2회)
 - 소속시설 사회적가치 활동 홍보(60회)

□ 추진배경

- (지속가능한 발전을 위한 ESG 경영) 코로나 시대 이후 지속가능성에 대한 인식 확대
- (공공기관 윤리경영 관심 고조) 공공기관의 윤리경영과 반부패에 대한 국민적 관심 고조
- (정부의 ESG 경영 확산 노력) 현 정부의 공공기관 자체 ESG 역량 강화 등 혁신을 통한 질 높은 서비스 지원 노력
- (ESG 경영 전문성 향상 필요) 민간 사회복지 현장의 ESG 경영에 대한 정보 부족으로 중장기 계획 수립 부담 발생
- (사회적 책무 이행 필요) 공공기관으로서 우리 사회의 지속 가능한 발전을 위한 사회적 책무 이행 및 민간 기관 견인 역할 필요

□ 사업개요

- (목 적) 지속 가능한 소속시설 ESG 경영 시스템 구축 및 지원을 통해 사회적가치 실현
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12월
- (소요예산) 6,767천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	물품제작 3,767천원×1식×1회	3,767천원
교육훈련비	교육훈련비	강사수당비 3,000천원×1식×1회	3,000천원

- (사업내용) ESG 경영 계획 수립, 직원 교육, 구매 실적 점검, 연합 활동

□ 주요성과

- 소속시설별 ESG 경영 실천 지원

- 지역사회 공헌활동 및 연합 홍보·캠페인(6회)
- 소속시설 사회적약자 생산품 우선 구매 독려
 - 월별 구매내역 관리 및 누적 구매액 취합(5회)
- ESG 경영 실천 지원 활동을 위한 홍보물품 제작
 - 에코백, 리유저블컵 제작 및 배포(1회)
- 종합재가센터 방송실 및 교육장 무료 대여(상시)

□ 개선사항

- 소속시설별 분절적인 ESG 활동 통일 및 개선 필요
- ▣ **소속시설에서 활용할 수 있는 공통 ESG 활동 계획·배포 및 모니터링**

□ 실행방안

① 소속시설 ESG 경영 체계 구축

- 소속시설별 ESG 경영 계획 수립
 - ESG 경영 실천과제, 중장기 발전 계획 수립
- ESG 경영을 위한 직급별 직원 교육
 - 관리자급, 실무자급으로 구분하여 직급에 따른 맞춤 교육 제공

② 사회적가치 실현 노력

- 사회적약자 기업 생산품 구매실적 점검
 - 총구매액 대비 사회적약자 생산품(녹색제품, 기술개발제품) 우선구매실적 월별 점검
- 소속시설 연합 활동 진행
 - 소속시설 ESG 실천의 날 지정
 - 소속시설 ESG 경영 공동 실천과제 수립 및 추진

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 ESG 경영 시스템 구축	소속시설 ESG 경영 계획 수립 건수
		직급별 ESG경영 교육 진행 횟수
	사회적가치 실현 노력	사회적약자 생산품 구매실적 점검 횟수
		소속시설 연합 활동 진행 횟수
정성평가	소속시설 ESG 경영 시스템 구축	사회적가치 활동 홍보 건수
		소속시설 ESG 경영 실천 지원 정도
	사회적가치 실현 노력	ESG 경영 이해도 제고
		사회적기업 판로 지원 및 자생력 고취 연합 활동 및 홍보를 통한 지역사회 변화

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부 계획 수립	■											
ESG 실천의 날 지정 및 공동실천 과제 수립	■											
소속시설 ESG 경영 계획 수립 지원	■	■										
ESG 경영 직원 교육			■	■	■							
사회적약자 기업 생산품 구매 실적 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 연합 활동				■					■			

□ 쟁점 및 대책

쟁점	지속 가능한 중장기 계획 수립을 위한 역량 강화 필요
----	-------------------------------

- 단기적인 ESG 실천과제가 아닌 중장기적으로 지속 가능한 계획을 수립해야 하며, 이를 위한 조직과 개인의 역량 강화 필요
- ▣ 직급별로 구분하여 ESG 경영 교육을 진행하고, 소속시설 공통 과제 개발을 통해 균등한 발전을 이루는 방안 마련

담당자	팀 장
김윤옥 4040	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스원 소속시설 운영지침 및 소속시설 운영규칙의 적정성 확보 5회
 - 관련제도 변화에 따른 소속시설 운영지침 관리 및 필요시 제·개정 추진
 - 소속시설 운영규칙의 관련제도 준용 여부 검토
 - 신규시설 수탁 등 필요시 소속시설 운영규칙 제·개정 요청
- ◆ 소속시설 인권경영을 위한 인권 관련 규칙 제정 2회
 - 성희롱예방, 직장내 괴롭힘 금지 등 인권 관련 규칙 제정

□ 추진배경

- (통일성 확보) 전라북도사회서비스원 규정과 소속시설 운영규칙의 통일성 형성
- (관련제도 준용) 소속시설 유형별 지침 등 관련 제도가 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

- (목적) 전라북도사회서비스원 규정과 소속시설 규칙의 통일성을 확보하고, 관련 제도 준용을 통한 소속시설 운영 내실화
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 600천원(도비100%)

세목	항목	산출내역	금액
여비	국내여비	소속시설 운영내실화 여비 25천원×2명×12회	600천원

- (사업내용)
 - 사회서비스원 소속시설 운영지침 및 소속시설 규칙 관리
 - 소속시설 인권경영을 위한 인권 관련 규칙 제정

□ 주요성과

- 사회서비스원 소속시설 운영지침 관리 3회
 - 장수군가족센터 운영지침 2회, 전라북도사회서비스원 소속 노인복지시설 운영지침 2회, 소속시설 근무평가 지침 개정

- 소속시설별 운영규칙 검토 및 정비 11회
 - 장수군가족센터 2회, 전북서부노인보호전문기관 2회, 전라북도노인보호전문기관 2회, 전북학대 피해노인전용쉼터 2회, 군산시다함께돌봄센터 1호점, 장기요양요원지원센터, 전주시다함께돌봄센터 14호점
- 신규시설 수탁 시 운영규칙 제정 1회
 - 전라북도장애인종합지원센터 운영규칙 제정

□ 개선사항

- 소속시설 인권 관련 각종 규칙 미비
 - ▣ **인권경영을 위한 소속시설에 인권과 관련된 각종 규칙 등이 미비하여 전체 소속시설 대상 인권 관련 규칙 제정 추진**

□ 실행방안

- ① **사회서비스원 소속시설 관련 운영지침 및 소속시설 운영규칙 관리**
 - 사회서비스원법, 사회서비스원 표준운영지침 등 관련제도 변화 수시 파악
 - 각 소속시설 관련법, 지침 등 관련제도 변화 수시파악 및 검토
 - 필요시 소속시설 관련 운영규정·규칙 제·개정 추진
 - 신규시설 수탁 시 운영규칙 제정
 - 신규시설 수탁 시 소속시설 운영규칙을 제정하여 체계적으로 운영될 수 있는 기반 마련
- ② **소속시설 인권경영을 위한 인권 관련 규칙 제정**
 - 소속시설 대상 인권 관련 규칙 정비사항 조사
 - 인권경영을 위한 규칙 정비 보완
 - 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘 예방 등
 - 규칙 정비 후 소속시설 제정 추진

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 운영지침 및 운영규칙의 적정성	제·개정 추진 횟수
	인권관련 규칙 제정	인권 관련 규칙 제정 횟수

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사회서비스원 운영지침 확인	■												
각 소속시설 운영규칙 확인	■												
필요시 및 요청시 제개정 추진			■										
신규시설 수탁 시 운영규칙 제정			■										
소속시설 운영규칙 표준안 마련			■										
소속시설 인권관련 규칙 정비사항 조사						■							
인권경영을 위한 규칙 정비 및 배포								■					

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스원 각종 규정과 소속시설 규칙 충돌

- 사회서비스원 운영규정과 소속시설 규칙, 사업안내 지침이 상이할 수 있음
- ▣ 소속시설 운영 독립성을 보장하고, 업무의 효율성을 위한 규칙 제정

담당자	팀 장
최선명 4042	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 업무 활성화 지원
 - 소속시설 행정 처리 공동 대응(5회)
- ◆ 소속시설 후생복지 활용 안내·점검
 - 복무규정 기반 후생복지 안내(1회)
 - 소속시설 활용 여부 점검(2회)
- ◆ 소속시설 직원 처우개선 방안 마련 노력
 - 소속시설 직원 처우개선 증장기 계획(1회)
 - 소속시설 직원 호봉·수당 정비(1회)
- ◆ 소속시설 안전 근무환경 형성 노력
 - 소속시설 참여 가능 활동 발굴·연계(5회)
 - 소속시설 종사자 만족도 조사(1회)
 - 소속시설 재난·안전관리 체계 보완·점검(2회)

□ 추진배경

- (사회서비스원 기능) 설립 기능상 소속시설의 처우개선을 선 추진하되 향후 도내 복지시설 전반 처우개선의 표준안이 되어야 할 필요성 있음
- (본부와 소속시설 간 동일 기준 적용) 근로기준법상 부여된 기본적 권리에 대해서는 소속시설에 동일 기준 적용될 수 있도록 지원할 필요성 있음
- (사회서비스 기관 불안정한 근무환경) 소규모 사회서비스 기관의 경우 직원 변동 상황 발생은 기관 운영 어려움 및 서비스 질 저하 문제를 초래함
- (잠재적 재난·안전 위협요인) 재난·안전 상황 발생 시 대응 체계 미확립으로 인한 피해 확산을 줄이고 이용자·종사자의 안전을 확보하고자 노력해야 함

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 직원 근무여건 개선 및 안전한 근무환경을 조성을 지원 하여 각 소속시설의 사회서비스 질 향상 추구
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 100천원

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	만족도 조사 사무용품 1천원×100개×1회	100천원

- (사업내용) 소속시설 직원 근무여건 개선, 안전한 근무환경 조성

□ 주요성과

- 소속시설 직원을 위한 처우개선 방안 마련
 - 노인보호전문기관 2개소 직제 개편(1회), 생활임금 적용 및 추가수당 확보 노력(1회)
- 소속시설 직원 경력재산정을 통한 호봉재획정
 - 장수군가족센터(1회), 전북서부노인보호전문기관(1회)
- 소속시설 특성화사업 담당자 호봉체계 마련(1회)
 - 장수군가족센터 특성화사업 담당자 3명
- 소속시설 보수체계 안 마련
 - 전라북도지역사회서비스지원단 사회서비스원 기준으로 동일급수, 동일임금으로 보수규정 동일화
- 소속시설 이전비용 확보 - 전북서부노인보호전문기관(1회)
- 소속시설 직원 대상 복지제도 관련 수요조사(1회)
- 재난·안전 관리체계 보완 및 점검(1회)
- 재난·안전점검 매뉴얼 배포(1회)

□ 개선사항

- 전체 소속시설을 포괄한 사업 추진 부족
- ▣ 2024년 전체 소속시설에 일괄 지원 가능한 사항을 고려하여 시기별 배분 추진

□ 실행방안

① 소속시설 업무 활성화 지원

- 소속시설 행정 처리 공동 대응(5회)
 - 소규모 소속시설 결원 발생 시, 원활한 기관 운영을 위한 행정 업무 지원

② 소속시설 후생복지 활용 안내·점검

- 복무규정 기반 후생복지 안내(1회)
 - 본부와 소속시설 간 동일 복무규정 적용 및 정당한 후생복지 사용 독려
- 소속시설 활용 여부 점검(2회)
 - 복무규정 기반 후생복지 미사용·적정사용·과다사용 여부 반기별 점검

③ 소속시설 직원 처우개선 방안 마련 노력

- 소속시설 직원 처우개선 중장기 계획(1회)
 - 소속시설 직원 처우개선 중장기 계획 수립 및 단계적 현장 반영 노력
- 소속시설 직원 호봉·수당 정비(1회)
 - 소속시설 직원 호봉 적정 반영 여부 점검 및 필요수당 책정 노력

④ 소속시설 안전 근무환경 형성 노력

- 소속시설 참여 가능 활동 발굴·연계(5회)

- 각종 유관기관 탐색하여 소속시설에서 필요로 하는 활동에 해당할 시 안내
- 소속시설 종사자 만족도 조사(1회)
 - 소속시설 욕구 기반 소속시설 운영개선 근거 마련
 - 소속시설 직원 만족도 및 의견 기반 향후 처우개선 방안 마련
- 소속시설 재난·안전관리 체계 보완·점검(2회)
 - 「사회복지시설 관리안내」 기반 소속시설 재난·안전관리 체계 지속 정비
 - 소속시설별 재난·안전관리 체계 및 매뉴얼 준수 여부 현장점검

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 업무 활성화 지원	소속시설 행정 처리 대응(서면) 횟수
	소속시설 후생복지 활용 안내·점검	안내·점검(서면, 모니터링) 횟수
	소속시설 직원 처우개선 방안 마련 노력	중장기 계획 수립 및 호봉·수당 정비 횟수
	소속시설 안전 근무환경 형성 노력	참여 가능 활동 발굴·연계 횟수 이용자·종사자 만족도 조사 횟수

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 업무 활성화 지원	■											
소속시설 후생복지 활용 안내	■											
소속시설 후생복지 활용 여부 점검					■				■			
소속시설 직원 처우개선 중장기 계획 수립	■											
소속시설 직원 호봉·수당 정비	■											
소속시설 참여 가능 활동 발굴·연계			■									
소속시설 이용자·종사자 만족도 조사								■				
소속시설 재난·안전관리 체계 보완·점검			■									

□ 쟁점 및 대책

쟁점 소속시설 사업 특성별 및 관할 지자체별 지원 상이로 처우와 근무환경 차이 발생함

- 소속시설 간 사업 특성, 사업 지침, 관할 지자체 지원 차이로 인해 소속시설 직원 간 상이한 처우와 근무환경 차이 당연 발생

- ▣ 소속시설 일괄 지원 가능한 개선 대책 도출 및 통일 적용 방안 마련 필요
- ▣ 소속시설 지속 처우개선을 위해 관계 부처를 통한 예산 확보 노력 필요

담당자	팀 장
강유미 4043	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 교육·연수 수요조사(15개소, 1회)
- ◆ 직원 전문성 및 역량 강화
 - 업무능력 향상을 위한 직무교육 진행(10회)
 - 시설별 특화교육 진행(2개소, 8회)
 - 사회서비스원 직원 법정 의무교육 수료 실적 점검(15개소, 12회)
- ◆ 조직 발전 체계 구축
 - 소속시설 교육사업 중장기계획 수립(1회)
 - 소속시설 직원연수 진행(15개소, 1회)

□ 추진방향

- (사회서비스 품질 향상) 직급별·직무별 맞춤형 교육으로 직원 역량강화를 통한 사회서비스 질적 개선
- (직원 역량 상향평준화 견인) 체계적인 교육과정을 제공하여 소속시설 직원 업무 능력 향상 지원
- (소속시설 운영 내실화) 조직 역량 강화를 위한 가치체계 수립 및 핵심가치 내재화 과정 지원
- (조직 내 지속적인 동기부여) 개인의 성장을 통한 업무 만족도 향상 및 조직 성과 창출

□ 사업개요

- (목적) 직무와 연관되는 교육과정 개설을 통한 개인과 조직의 역량강화
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 17,950천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	교재인쇄비 10천원×20부×10회 사무용품구입비 2000천원×1식×1년	4,000천 원
여비	국내여비	종사자 직무역량 강화 여비 200천원×1식×1년	200천 원
교육훈련비	교육훈련비	강사수당비 8,800천원×1식×1년 교육위탁비 4,950천원×1식×1년	13,750천 원

- (사업내용) 수요조사, 직무교육, 특화교육, 직원연수

□ 주요성과

- 수요자 중심 서비스 제공을 위한 수요조사 실시
 - 희망 교육 및 연수 조사(1회)
- 신규직원 및 신규시설 종사자 대상 교육 기본교육 실시
 - 신규직원 오리엔테이션(5회), 기초 소양교육(5회)
- 역량강화 교육 실시
 - 기관장 교육(3회), 중간관리자 이상 교육(4회), 직무교육(10회)
- 조직 공동체 의식 향상을 위한 직원연수 실시
 - 소속시설 직원연수(2회)

□ 개선사항

- 교육 개설 시기 편중으로 참여자 부담 증가
 - ▣ 연간 교육 일정 적정 배분 및 교육 계획 사전 공유
- 교육과정 개선을 위한 만족도 조사 방법 보완 필요
 - ▣ 설문 문항 수정 및 재구성을 통해 응답률 증가
- 수요조사 결과 반영 부족
 - ▣ 욕구에 따라 교육 주제 다양화

□ 실행방안

① 교육·연수 수요조사 진행

- 소속시설 직원 대상 수요조사 1회 진행
 - 선호하는 교육 및 연수 수요조사
 - 직급별, 연차별 희망 교육 및 연수 교차분석
- 조사 결과 및 향후 계획 소속시설에 공유

② 직원 역량강화 교육

- 직무능력 향상을 위한 교육 10회 진행
 - 예산·회계, 노무, 기획·홍보 등 직무별 심화교육
 - 수요조사 결과에 따른 희망 교육 강좌 개설
- 조직 운영 체계 내재화를 위한 특화교육 2개소 진행
 - 미션·비전 등 중장기 경영전략체계 재수립 지원
 - 소속시설 운영 표준화 추진
- 교육 만족도 조사를 통한 환류체계 구축 및 품질 개선
- 사회서비스원 직원 법정 의무교육 수료 실적 월1회 점검

③ 조직 내 지속적 발전 체계 구축

- 소속시설 교육사업 중장기계획 수립
- 소속시설 직원연수 1회 진행
 - 15개 소속시설의 조직 성장을 위한 상호 교류 기회 마련

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	교육·연수 수요조사	수요조사 진행 횟수
	직원 전문성 및 역량 강화	직무교육 진행 횟수
		특화교육 진행 횟수
	조직 발전 체계 구축	소속시설 직원 법정 의무교육 이수 실적 점검 횟수
교육사업 중장기계획 수립 여부		
정성평가	교육·연수 수요조사	연간 교육 계획에 수요조사 반영 정도
		직무교육을 통한 업무 능력 향상 및 만족도 제고
	직원 전문성 및 역량 강화	특화교육을 통한 소속시설 운영 체계 내재화
		교육을 통한 올바른 직장문화 형성
	조직 발전 체계 구축	직원 역량 강화 체계 마련
직원 연수를 통한 소속감 증진 및 조직 성장 도모		

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
수요조사 계획 수립	■												
수요조사 진행 및 결과 공유	■	■											
교육 세부 계획 수립			■										
직무교육 및 특화교육 진행				■	■	■	■		■	■			
직원연수 계획 수립				■									
직원연수 진행					■								

□ 쟁점 및 대책

쟁점

직무교육과정 실효성 입증 문제

- 교육과정의 대상자 욕구에 충족 정도 및 실제 업무와의 연계성을 파악하는 것에 어려움 발생
- ▣ 수요조사 결과를 적극적으로 반영하고 신뢰도 있는 만족도 조사를 통해 교육의 실질적인 효과를 입증하는 과정 필요

담당자	팀 장
김윤옥 4040	김윤옥 4040

< 사업목표 >

◆ 소속시설 서비스 품질강화

- 이용자 및 종사자 만족도조사 결과에 따른 개선 반영 5회
- 이용자 질적변화 관리 2회

□ 추진배경

- (사회서비스 기관의 질 제고 필요) 단순한 서비스 제공만이 아닌 서비스에 대한 질을 관리함으로써 더 많은 이용자가 이용할 수 있는 사회서비스에 대한 형평성 제고 등이 필요함

□ 사업개요

- (목 적)
 - 소속시설 및 소속시설 이용자를 위한 서비스 질 제고
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,200천원(도비100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	회의비	소속시설 공공성강화 사업 회의비 100천원×2회×1년	200천원
여비	국내여비	소속시설 공공성강화 사업 소속시설 지원 여비 25천원×6명×20회	3,000천원

- (사업내용)
 - 소속시설 15개소 기관 및 기관장 성과관리
 - 소속시설 지자체 및 보건복지부 평가 대비
 - 평가회의 : 내부 평가 및 외부 자문회의

□ 주요성과

- 소속시설 이용자 만족도 조사 결과분석 및 반영 4회
 - 친절도 및 전문성 향상을 위한 교육, 매월 의사소통을 위한 전체교육 진행, 시설별 찾아가는 교육 및 홍보 강화, 소속시설 사무실 이전을 위한 예산 확보
- 소속시설 종사자 만족도 조사 결과분석 및 반영 5회
 - 종사자 대상 체계적 교육 진행, 조직진단을 통한 시설별 내부 개편, 소통채널 강화, 법인 제출 자료 최소화, 시설 직원 총원

□ 개선사항

- 이용자에 대한 서비스의 질 강화 및 관리방안 미흡
 - ▣ 각 시설별 이용자에 대한 수요조사로 이용자 욕구반영 및 계획에 따른 실행, 및 성과에 대한 수시 관리(미 충족 시 지원방안 마련으로 실행계획 달성)

□ 실행방안

① 소속시설 서비스 품질 강화

- 이용자 및 종사자 만족도조사 결과에 따른 내용 2024년 분야별 반영 5회
 - 2023년 사회지기(종사자), 이용자에 만족도조사에 대한 결과분석 및 반영
 - 각 시설별, 유형별, 업무별 만족도조사 결과분석에 따른 2024년 소속시설 반영 지원
- 서비스 대상 이용자에 대한 질적 변화관리 2회
 - 서비스 이용자에 대한 이력 관리 대상: 1차년 장수군가족센터 이용자
 - 이용자에 대한 대상 추출 후 인터뷰: 실제 이용자의 질적변화에 대한 인터뷰로 서비스에 대한 만족도 및 향후 운영방안 반영
 - 프로그램 만족도 등 이용자에 대한 만족도 조사 및 결과에 따른 대응방안 구축

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 서비스 품질강화	개선 반영 횟수 및 질적변화 관리 횟수
정성평가	소속시설 서비스 품질 강화	질적변화에 대한 인터뷰 반영사항 정도

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
이용자 및 종사자 만족도조사 결과 분석 및 반영 계획 수립	■											
분야별 반영 및 지원			■									
이용자 인터뷰											■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점	성과 중심의 지원 및 관리에 대한 소속시설의 이해도
----	------------------------------

○ 성과 중심의 관리에 대한 소속시설의 이해도 저하

▣ 사회복지시설임에도 성과 중심의 기능을 지원하고 관리, 품질향상의 중요성에 대하여 각 시설에 설명회 등으로 이해 및 협력체계 구축

담당자	팀 장
권석주	김윤옥
4055	4040

< 사업목표 >

- ◆ 종사자의 업무공백 최소화, 종사자의 휴식 보장, 양질의 일자리 환경 조성
: 대체인력 파견실적 총 2,000건
- ◆ 대체인력사업 홍보 강화
: 매월 홍보 안내문 발송 및 유선 사업 안내(공문 12회,유선 안내 120회)

□ 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 578,904천원

예산항목		예산액	산출내역	
총계		578,904천원		
소계		573,987천원		
사무비	인건비	급여	399,840천원 돌봄직 2,240천원×13명×12월 조리직 2,100천원×2명×12월	
		제수당	85,209천원 명절휴가비 돌봄직1,062천원×13명×2회 조리직1,008천원×2명×2회 종사자특별수당 247,583×15명×12월 급량비 50,000×15명×12회	
		퇴직금 및 퇴직적립금	40,483천원 퇴직적립금 224,905원×15명×12월	
		사회보험부담금	48,455천원 사회보험부담금 269,154원×15명×12월	
		소계	4,915천원	
		운영비	여비	500천원 외부 간담회 등 100,000원×5회×1년
수용비및수수료	1,700천원 소모품 등 200,000원×15명×1년			
제세공과금	150천원 상해보험 10,000원×15명×1년			
교육 및 간담회	1,300천원 간담회 등 86,667원×15명×1년			
기타운영비	1,265천원 워크숍등 84,333×15명×1년			

- (사업내용) 사회복지시설의 돌봄 및 조리인력의 업무 공백 시 사회복지대체인력지원센터에 채용된 대체인력 파견 지원

□ 주요성과

- 대체인력 파견 건수 증대
 - 23년11월말 기준 1,813건(23년 목표 1,500건) 22년말 기준 1,422건
- 홍보 증대를 통한 신규기관 개척
 - 공문 5회, 유선 안내 100회
- 간담회와 파견 활성화를 위한 직무 교육 실시
 - 간담회 3회: 대체인력 종사자 건의사항 및 애로사항 청취
 - 직무교육 2회: 지역아동센터 행정업무, 종이접기 교육

□ 개선사항

- 대체인력 사업 저변 확대
 - ▣ 사회복지 유관 행사시 대체인력 사업홍보, 공문 발송 및 유선 안내
- 원거리 파견에 애로
 - ▣ 권역별로 파견이 가능하도록 신규 채용시 대체인력 수요가 많은 외곽지역 인력 채용
- 모니터링 강화
 - ▣ 파견시설 방문 근무범위 안내 및 애로사항 청취, 대체인력 종사자 근무 환경 점검

□ 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, 파견활성화를 위한 역량강화 기회 마련
- 대체인력 종사자 간담회 추진(분기 1회)

③ 수요처 관리

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

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	대체인력 파견 실적	대체인력 파견 횟수
	대체인력 홍보 강화	대체인력 홍보 횟수
정성평가	수요처 관리	기관 모니터링 근무상황 관리 노력 정도
		대체인력사업 지침 안내 등 수요처 역할 숙지 정도

□ 추진계획

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	인력 미채용 직렬 및 대체인력 거주지역 편중으로 인력파견 제약
-----------	---

- 대체인력 중 조리직과 같은 일부 직렬 종사자 채용에 어려움이 있고, 대체 인력 종사자 거주지역이 일부 지역으로 편중되어 있어 인력파견에 한계가 있음
- 원거리 지역과 직능별로 대체인력 파견요청이 있지만, 지역과 전문인력을 수요에 맞추어 메칭하는 부분에는 어려움이 있음

▣ 채용 홍보 채널 확대, 직능단체 및 지역 단위 홍보 확대로 인력확충, 대체인력 전문화 교육

담당자	팀 장
김희선 4045	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 다함께돌봄센터 간담회 4회
 - 소규모 다함께돌봄센터 4개소 기관장 간담회 2회
 - 소규모 다함께돌봄센터 4개소 돌봄교사 간담회 2회
- ◆ 다함께돌봄센터 공동 프로그램 개발 4건
 - 다함께돌봄센터 프로그램 다양화 및 공동프로그램 구성을 위한 교차프로그램 추진

□ 추진방향

- (전략과제 달성 지원) 사회서비스원 중장기 전략과제 사회서비스 고도화 및 품질강화를 위한 돌봄서비스 질 제고 필요
- (동일유형 유대 강화) 소규모 시설인 다함께돌봄센터 정례 간담회로 동일 유형 간 유대를 강화하고, 소통을 활성화하여 업무 활성화

□ 사업개요

- (목 적) 진행사업 공유 및 프로그램 개발을 통한 돌봄서비스 품질 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 다함께돌봄센터 직급별 간담회, 공동 프로그램 개발

□ 주요성과

- 다함께돌봄센터 간담회
 - 기관장 및 돌봄교사 간담회 4회
- 공동프로그램 개발
 - 다함께돌봄센터 4개소 각 기관별 교차 프로그램 진행 12회

□ 개선사항

- 간담회에 대한 공동 목표 설정 부족
 - ▣ 소규모시설 중심 사업에 대한 공유로 센터 운영활성화 촉진 및 제도개선안 등 의제 마련

□ 실행방안

- ① 다함께돌봄센터 간담회
 - 직급별 간담회 추진(센터장, 돌봄교사)

- 직급별로 상하반기 간담회 추진
- 다함께돌봄센터 의견청취 및 고충해소
- 사업활성화 방안 논의 및 공동사업 추진

② **다함께돌봄센터 공동 프로그램 개발**

- 각 시설별 대표 프로그램으로 공동프로그램화 할수 있는 프로그램 교차 진행
- 신규 프로그램에 대한 도입으로 업무역량 강화

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	다함께돌봄센터 간담회	상하반기 직급별 간담회 횟수
	공동 프로그램 개발	프로그램 개발 건수
정성평가	다함께돌봄센터 간담회	의견청취 및 고충해소 노력
	공동 프로그램 개발	프로그램의 다양화로 품질 제고

□ **추진계획**

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
다함께돌봄센터 간담회(센터장)		■					■					
다함께돌봄센터 간담회(돌봄교사)				■					■			
공동프로그램 개발을 위한 교차프로그램								■	■	■	■	

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	공동 프로그램 개발 후 활용 미흡
-----------	---------------------------

- 공동 프로그램을 개발하고 교차프로그램을 진행하여 내용을 전달하지만 실제 활용되는 경우는 미비함
- ▣ **실제 사회서비스원 다함께돌봄센터의 대표프로그램으로 내놓을 수 있는 프로그램을 개발하고 같이 활용할수 있도록 교육 등을 통한 역량 강화**

담당자	팀 장
강유미 4043	김윤옥 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화
 - 소속시설 기관장 월례회의 진행(12회)
 - 소속시설 운영실적 취합(15개소, 12회)
- ◆ 지역 네트워크 강화
 - 시설지원사업 및 소속시설 온·오프라인 홍보(12회)
 - 소속시설 협업 추진(4건)

□ 추진방향

- (조직 결속력 강화) 소속시설 간 정기적 회의를 통한 소속감 증진 및 지원 체계 구축
- (소속시설 지원체계 구축) 월별 업무 및 현안 공유를 통해 소속시설 이슈에 신속하게 대응함으로써 업무 지원
- (지역 네트워크 활성화) 사업 홍보와 업무 협업으로 활용 가능한 지역 네트워크 확대

□ 사업개요

- (목적) 정기적인 내·외부 소통 시스템 구축을 통한 소속시설 운영 활성화
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 기관장 월례회의, 운영실적 점검, 온·오프라인 홍보, 소속시설 협업

□ 주요성과

- 본부-소속시설 간 의사소통 활성화 체계 마련
 - 소속시설 기관장 월례회의 및 간담회(12회), 시설별 방문간담회(12회), 다함께돌봄센터 간담회(4회)
- 지역 네트워크 강화
 - 소속시설 협업 추진(2건), 온·오프라인 홍보(32회)

□ 개선사항

- 월별 실적보고 신뢰도 부족
 - ▣ 실적보고 양식 수정, 작성방법 변경을 통해 자료 신뢰성 확보
- 월례회의 결과 공유 및 환류 체계 구축 필요
 - ▣ 회의 결과 시설지원팀 및 전직원 공유를 통한 신속한 대응 체계 마련

□ 실행방안

① 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화

- 소속시설 기관장 월례회의 진행
 - 소속시설 운영실적 및 현안 등 업무 전반 보고
 - 상호 업무 지원을 위한 의견 공유
 - 주요 전달사항 공유
- 소속시설 운영실적 점검
 - 외부 자료 요청에 신속한 응대 및 소속시설 행정업무 부담 감소를 위한 월별 데이터 확보
 - 종사자 현황, 이용자 현황, 사업실적, 기타 추진상황, 세입·세출내역 등 파악
 - 자료 신뢰도 확보를 위한 실적보고 양식 수정·보완

② 지역 네트워크 강화

- 시설지원사업 및 소속시설 온·오프라인 홍보
 - 홈페이지, SNS, 기사 등을 통해 지역 내 홍보 활동 진행
- 소속시설 간 협업 추진
 - 기능별·지역별 특성에 따라 소속시설 간 업무 협력 지원

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화	기관장 월례회의 진행 횟수 소속시설 운영실적 취합 횟수
	지역 네트워크 강화	온·오프라인 홍보 실적 소속시설 협업 건수
정성평가	소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화	소속시설 운영 애로사항 개선 노력 정도 소속시설 운영 활성화 지원 정도
	지역 네트워크 강화	도민 대상 소속시설 이해도 제고 소속시설 협업을 통한 성과 창출

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부 계획 수립	■											
소속시설 기관장 월례회의 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 월별 운영실적 양식 수정	■											
소속시설 월별 운영실적 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
온·오프라인 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
업무 협업	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

월례회의 결과 환류체계 미흡

- 월례회의 결과에 대한 환류체계가 미흡하여 반영 및 개선 여부 확인 불가
- ▣ 회의 내용 중 개선과 지원이 필요한 사항은 관련자와 신속하게 공유하고 점검함으로써 촘촘한 지원체계 마련

3 민간지원팀

민간지원팀 비전 및 전략체계



경영계획	세부실천과제	
사회서비스 선순환체계 정립	1	전문컨설팅을 통한 기관운영 역량 강화
	2	사회지기(종사자) 인권 교육 컨설팅 지원(신규)
촘촘한 복지 네트워크 구축	3	민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련
민간 운영기관 지원체계 고도화	4	사회지기(종사자) 역량강화교육 지원
	5	직능단체별 맞춤형 교육 지원
	6	온라인 상시 교육 과정 운영(신규)
	7	사회서비스기관 소진예방 지원
	8	사회서비스기관 ESG 활성화
수요자 중심 맞춤형 서비스 제공	9	사회서비스기관 시설안전점검 지원

담당자	팀 장
이다나 4053	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 현장에서의 경영컨설팅사업 내실화
 - 도내 컨설팅사업 인지도 및 참여도 향상을 위한 홍보 다각화
 - 컨설팅·모니터링 40회, 온라인컨설팅 상시 지원
- ◆ 컨설팅 분야 차별화를 통한 전문성 확보
 - 노무, 법률, 세무·회계, 행정 분야의 전문 컨설턴트 구성

□ 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

- (목 적) 도내 사회서비스 품질향상 및 사회서비스기관의 점진적 운영능력 제고
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 12,000천원(도비50%, 국비 50%)

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	100천원×2회×1년=200천원	200천원
	행사운영비	컨설팅및모니터링비	200천원×40곳×1회=8,000천원	11,400천원
		온라인컨설팅비 자문회의 참석수당	100천원×1인×10월=1,000천원 100천원×2회×12명=2,400천원	
여비	국내여비	여비 (컨설팅 및 모니터링 16회)	400천원×1식×1년=400천원	400천원

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

□ 주요성과

- 기관 특성에 따른 단계별 컨설팅 진행
 - 단계별컨설팅 41회(노무 15회, 세무 5회, 법률 1회, 기타 20회)
- 서비스 품질 향상을 위한 상시 모니터링 운영
 - 상시 모니터링 30회(교육 연계 17회, 기타 컨설팅 연계 13회)
- 사회서비스 제공기관 운영 관련 온라인 상담창구 운영
 - 온라인컨설팅 19회(노무 17회, 법률 2회)
- 사회지기들이 원하는 주제의 집합 컨설팅 진행
 - 재무 회계 교육 컨설팅 2회 진행

□ 개선사항

- 기존 노무, 법률, 세무·회계 분야와 별도인 컨설팅 분야 발굴
 - ▣ 현장 전문가로 이루어진 행정 분야 컨설팅 도입
- 일회성에 그치는 컨설팅에 대해 사업 효과성을 올리기 위한 방안 필요
 - ▣ 경영컨설팅 제공 후 개선의 지속성을 제고하기 위해 상시 모니터링 실시

□ 실행방안

- ① **현장의 거부감 줄일 수 있는 사업 방향 설정**
 - 만족도 조사 및 의견수렴에 따른 결과 반영
 - 기존 사업 추진 기관, 참여기관, 컨설턴트 등 다양한 이해관계자 의견 수렴 통한 사업 방향 설정
 - 기존 사업 추진기관, 도내 사회서비스기관 대상 방법별 경영컨설팅 수행
 - 단계별컨설팅·모니터링 40회, 온라인컨설팅 상시 지원
- ② **전문컨설턴트의 사회서비스 이해도 향상으로 컨설팅의 질 제고**
 - 전문컨설턴트의 사회서비스 현장 이해도 향상
 - 분야별 전문컨설턴트 위촉에 따른 회의 실시
 - 컨설팅 진행에 따른 보완사항 논의 등을 위한 회의 실시
 - 전문컨설턴트의 사회서비스 맞춤형 컨설팅 제공
 - 사전질문지를 통해 기관의 욕구를 충족하는 경영컨설팅 진행
 - 단계별컨설팅 진행 시, 상황에 따라 분야별 컨설턴트 동행 예정

③ 경영컨설팅지원사업 컨설팅 분야 확대

- 경영컨설팅 시설 행정 컨설팅 분야 추가
 - 기관 운영에 대한 회계 투명성을 위해 사회서비스 현장 행정 전문가 발굴
- 현장에서 요구되는 컨설팅 분야 추가 모색
 - 만족도 조사 등 의견 수렴 반영

□ 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

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	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		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
단계별·집합컨설팅 수행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
참여기관 만족도조사			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

컨설팅을 통해 기관의 문제점이 드러나는 것에 대한 우려

- 기관의 문제점 또는 개선사항이 드러나는 것에 대한 우려로 신청하지 않는 경우 발생

▣ 강의형 컨설팅을 통한 단계적 수요 확보

▣ 컨설팅 내용에 대한 비밀유지, 실질적 도움 받는 과정에서 인식 개선

담당자	팀 장
이다나 4053	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회복지시설 운영규정 표준안을 준수하고 개선하여 사회복지 인권 보호 강화
- 인권 교육 컨설팅 10회 지원

□ 추진방향

- (사회복지시설 인권행정 기반 마련) 사회복지시설 사회복지 대상으로 사회복지 시설 운영규정 표준안 교육을 통하여 인권행정의 제도적 기반 마련
- (인권전문가단의 인권 교육 진행) 인권전문가단을 구성하고, 전문가들의 다양한 경험과 지식을 활용하여 질 높은 인권 교육 제공

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회복지시설 운영규정 및 인권에 대한 이해도 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 4,000천원(도비50%, 국비 50%)

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	250천원×2회×1년=500천원	500천원
	행사운영비	교육컨설팅비	200천원×10곳×1회=2,000천원	2,000천원
		자문회의 참석수당	100천원×3회×5명=1,500천원	1,500천원

- (사업내용) 사회복지시설 인권전문가(변호사, 노무사 등)의 인권 교육 컨설팅 진행

□ 실행방안

① 인권전문가단 인력풀 구축

- 사회복지서비스원 경영컨설팅지원사업 인력풀 활용
 - 인권전문가단 구성(변호사, 노무사 등)

- 컨설팅 진행에 따른 보완사항 논의 등을 위한 회의 실시

② 사회복지시설 운영규정 표준안 인권 교육 컨설팅 진행

- 인권전문가단의 사회복지시설 인권 교육 컨설팅 제공

- 사회복지시설 운영규정 표준안을 기반으로한 인권 교육 진행
- 교육 컨설팅을 통한 운영규정 준수 및 개선사항 도출

③ 인권 교육 컨설팅사업 인지도 및 참여도 향상을 위한 홍보 다각화

- 사업 홍보 채널 활용
 - 홈페이지, 이메일, SNS, 공문, 언론 보도, 유선전화 등
 - 홍보 1회당 3개 채널 동시 활용

□ 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

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간세부계획 수립	■											
사업 홍보 및 안내문 발송		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권전문가단 구성 및 위촉		■	■									
인권전문가단 회의			■			■				■		
컨설팅 참여기관 모집		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권 교육 컨설팅 수행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
참여기관 만족도조사			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

인권 교육 컨설팅 진행을 위한 다양한 수요 확보 방안 마련 필요

- 신규 사업이라 인권 교육 컨설팅이 필요한 기관 수요 파악이 어려움
 - ▣ 다양한 홍보채널을 통해 컨설팅 대상 기관 발굴
 - ▣ 사회복지서비스기관 의견을 통해 도출된 이슈를 바탕으로 컨설팅 홍보 방안 모색

담당자	팀 장
박지현 4054	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 현장과의 적극적인 교류를 통한 소통 구조 마련
 - 간담회, 사업 모니터링, 만족도 조사, 온라인 소통 등 53회 진행
- ◆ 사업 추진에 대한 참여자 의견 수렴을 위한 만족도 조사 진행
 - 만족도 조사 점수 평균 85점 이상

□ 추진배경 및 방향

- (사업 논의 창구 필요) 민간제공기관과의 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

- (목적) 민간지원사업의 효과적인 현장 지원 및 활성화 방안 모색을 위한 의견청취 및 근거 마련
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12월
- (소요예산) 2,000천원(도비100%)

세목	항목	산출내역	금액
여비	국내여비	국내여비(66회) 2,000천원×1식×1년=2,000천원	2,000천원

- (사업내용) 현장 간담회 및 사업 모니터링 추진, 만족도 조사 진행, 온라인 소통창구 등을 통한 관리체계 구축

□ 주요성과

- 만족도 조사 체계 마련
 - 사업별 추진 시 만족도 조사 과정 필수 진행
 - 만족도 조사 192회 진행 (경영컨설팅 93회, 도민복지 4회, 소규모장애인복지시설운영컨설팅지원사업 30회, 시설안전점검지원사업 2회, 심리정서지원사업 4회, 역량강화교육 47회, 도민자치역량강화과정 4회, 품질관리 맞춤형 컨설팅 8회)

□ 개선사항

- 사전 현장 의견청취 기회 마련의 어려움으로 사업 추진 어려움 발생
 - ▣ 사업 추진 전 사회서비스기관과의 간담회를 통해 충분한 소통 기회 마련
- 민간지원사업 내 표준화된 설문 구조화 미흡
 - ▣ 현장의 의견 반영된 사업 추진을 위한 설문 내용 구성 및 체계 마련 필요

□ 실행방안

① 현장 간담회

- 24년 민간지원 사업설명회 추진
- 민간 사회서비스기관 방문을 통한 현장 의견청취 기회 마련
- 도내 사회서비스 분야(직능)별 직능단체 애로사항 청취 및 민간지원사업 지원을 위한 방안 논의 간담회 추진

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
- 온라인(구글 폼) 중심 설문을 통한 블라인드 조사 진행 *대상에 따라 오프라인 설문 진행
- 각 사업 추진 후 참여자 대상 만족도 조사 실시 및 분석

④ 온라인 소통창구 마련

- 홈페이지 '참여 마당' 등 접근성 향상 온라인 소통창구 마련
- 이해관계자들로부터 의견이나 피드백 수렴

□ 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

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
연간 소통 계획 수립	■	■											
현장 간담회 추진		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
사업 모니터링 추진		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
만족도 조사 진행		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
온라인 소통창구 마련		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
결과보고 및 차기 계획													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	현장 의견 반영한 사업 요구 증대에 따른 소통 채널 체계화 필요
-----------	--

- 다양한 사회서비스 현장 의견 반영을 위해 소통 채널을 다양화 하고 정기적으로 관리하여 사업에 반영하는 등 소통 채널에 대한 체계적 구축 및 관리가 필요한 상황임.

▣ 이해관계자별 소통 채널을 좀 더 체계적으로 구축하여 관리

4

사회지기(종사자) 역량강화교육 지원

담당자	팀 장
박 일	전미란
4052	4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 사회지기(종사자) 역량강화를 위한 현장중심형 역량강화교육 진행
- 민간 사회서비스기관 역량강화교육 등 30회 630명

□ 추진방향

- (현장 중심형 교육 추진) 사회서비스기관 사회지기(종사자)들의 욕구 및 수요를 중심으로 실제 업무 현장에 활용할 수 있는 교육 추진
- (사회서비스 변화 가능성 선도) 지역에서 다루지 않은 다양한 주제 및 차별화된 교육을 제공하여 민간 사회서비스 전반의 변화 가능성 선도
- (교육 제공 방식의 다각화) 직급별 인재 양성교육, 수도권 교육 연계 등 현장 요구에 대한 교육 제공 방식 다각화 노력

□ 사업개요

- (목 적) 현장중심형 역량강화교육 체계 구축을 통한 사회서비스기관 사회지기(종사자)의 업무능력 향상 및 교육 실효성 제고
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12월
- (소요예산) 22,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	사무용품, 홍보물제작 등 200천원×1회×1년	200천원
		ZOOM 플랫폼 구매대행 60천원×1회×1년	600천원
		강사료 520천원×30회×1년	15,600천원
		자료제작비 등 190천원×20회×1년	3,800천원
일반보상금	행사실비보상금	4천원×25회×18명	1,800천원

- (사업내용) 직급별 인재양성교육(신규) 14회, 소진예방교육 10회, 내부직원교육 6회

□ 주요성과

- 사회서비스 사회지기(종사자) 역량강화를 위한 현장중심형 역량강화교육 53회 운영
- 법정 의무교육(10회), 직무교육(6회), 경영교육(10회), 소진예방교육(17회), 내부직원교육(10회)
- 민관협력을 통한 연계사업 시범 추진
- 인재개발원과 연계하여 사회서비스기관 종사자 교육연수사업 4회(대규모, 소규모, 합숙) 시범 운영

개선사항

- 역량강화교육의 질적 향상을 위한 교육 대상 및 방식 등의 전환 필요
- ▣ 교육 대상 집중하여 소규모, 다회기 교육 과정으로 직급별 인재양성교육 추진

실행방안

① **현장 중심형 역량강화교육 과정 개설 추진**

- 역량강화교육사업 수요조사 진행
 - 사회서비스 현장 중심의 역량강화교육 운영을 위한 사전 수요조사 진행
- 직급별 인재 양성교육(신규) 개설
 - 중간관리자, 승진자 등 조직관리, 소통, 리더십에 대한 전문화된 다회기의 교육 과정 운영
- 수도권 교육 지역 연계
 - 수도권 교육 단체와의 협약을 통한 주제별 교육 지역 연계 추진

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

추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업 기획 및 수요조사	■											
홍보 및 모집		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
교육 사업 진행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
↳ 직급별 인재양성교육			■	■	■			■	■	■	■	■
↳ 소진예방교육						■	■					
↳ 내부직원교육			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
교육 만족도 조사			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
교육 모니터링			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
결과보고 및 차년도 계획								■	■	■	■	■

쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스 현장의 다양한 교육 의견 반영 한계
-----------	----------------------------------

- 현장 수요 높은 교육에 대한 단계적 전략으로 특성화 및 차별화
- ▣ 직급별 인재 양성교육 등 현장 수요를 반영한 신규 교육과정 개설 노력

5

직능단체별 맞춤형 교육 지원

담당자	팀 장
박 일	전미란
4052	4050

< 사업목표 >

- ◆ 분야별 교육 지원으로 사회서비스 맞춤형 역량강화 추진
- 직능단체 맞춤형 교육 지원 20회 900명

□ 추진방향

- (현장 중심형 교육 추진) 사회서비스기관 사회지기(종사자)들의 욕구 및 수요를 중심으로 실제 업무 현장에 활용할 수 있는 교육 추진
- (직능단체 협업 강화) 소규모·개인 시설 집중된 사회서비스 분야 운영 안정화 및 서비스의 질 제고를 위한 직능단체와의 협업 강화

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 분야별 중심의 교육지원을 통한 이슈 대응력 강화 및 교육 실효성 제고
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12월
- (소요예산) 11,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	사무용품, 홍보물제작 등 600천원×1회×1년	600천원
		강사료 520천원×20회×1년	10,400천원

- (사업내용) 직능단체 간담회, 직능별 맞춤형 교육지원 20회

□ 주요성과

- 직능단체 협업 확대로 분야별 맞춤형 교육 지원체계 마련
- 22년 2곳에서 23년 9곳으로 직능단체 협업 확대를 통한 분야별 맞춤형 교육 지원 추진

□ 개선사항

- 사회서비스 분야별 다양한 교육 의견 반영 한계
- ▣ 사전간담회 및 사업 안내, 사업 협의를 통한 분야별 의견 반영 과정 추진

□ **실행방안**

① **사회서비스 직능단체 간담회 추진**

- 사전 간담회를 통한 교육 지원 방식 안내 및 의견 청취 과정 운영
 - 참여 희망하는 직능단체 중심의 간담회 운영
 - 간담회 참여 단체에 대해 교육 대상 우선 선정

② **직능단체별 맞춤형 교육 지원**

- 직능단체별 맞춤형 직무교육 내용 협의
 - 신청내용에 따른 교육(일정, 예산, 횟수 등) 지원 사항 협의
- 협의된 내용 중심의 직능단체별 맞춤형 직무교육 지원
 - 직능단체 맞춤형 교육 지원 20회
- 인재개발원 교육사업 연계 운영
 - 인재개발원 연계 시범사업의 확대 운영으로 10회 직무교육 연계 추진

□ **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

□ **추진계획**

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업 기획 및 수요조사	■											
간담회		■										
모집 및 대상 선정, 사업 협의		■	■									
교육 사업 진행				■	■	■	■	■	■	■	■	
교육 만족도 조사 및 모니터링				■	■	■	■	■	■	■	■	
결과보고 및 차년도 계획											■	■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	직능단체별 교육 지원에 대한 현장 수요 확인 한계
-----------	------------------------------------

- 하반기에 직능단체 전체 수요조사 진행하였으나, 낮은 답변율 확인
 - ▣ **상반기 직능단체 간담회 및 교육계획 요청으로 현장 수요 확인 추진**

담당자	팀 장
박 일	전미란
4052	4050

< 사업목표 >

- ◆ 온라인 교육을 통한 사회서비스기관 사회지기(종사자) 역량강화 기회 제공
- 민간 사회서비스기관 사회지기(종사자) 온라인 교육 이수 3,000회

□ 추진방향

- (현장 중심형 교육 추진) 사회서비스기관 사회지기(종사자)의 욕구 및 수요를 중심으로 실제 업무 현장에 활용할 수 있는 교육 추진
- (교육 제공 방식의 다각화) 직급별 인재 양성교육, 직능단체 직무교육 등 대면 교육과 접근성을 높인 온라인 교육 지원 등 교육 제공 방식 다각화 노력
- (교육 지원 지속가능성 확보) 업체와의 협의를 통해 구축된 시스템의 장기적인 운영 방안 마련으로 온라인 교육 지원의 지속가능성 확보 노력

□ 사업개요

- (목 적) 온라인 상시 교육과정 운영을 통한 소규모 사회서비스기관 사회지기(종사자)의 교육 관리 및 역량강화교육 체계 구축
- (사업기간) 2024. 1. ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 온라인 교육 시스템 홍보, 교육 지원 확대

□ 주요성과

- 온라인 상시 접속 교육 시스템(전라북도사회서비스교육원) 구축
 - 사회서비스 사회지기(종사자) 의무 및 직무교육 원클릭(ONE-CLICK) 지원 시스템 구축 및 시범운영
 - 총 984개의 의무교육 및 직무교육 콘텐츠 업로드 운영

□ 개선사항

- 소규모 사회서비스기관 돌봄종사자의 업무시간 내 온라인 교육 시스템 접근 한계
 - ▶ 모바일 접속시스템 구축을 통해 업무시간 내 교육 접근성 향상

□ **실행방안**

① **온라인 교육 시스템 인지도 및 참여도 향상을 위한 홍보 다각화**

- 지자체 홍보를 통한 온라인 교육 시스템 공신력 확보
 - 지자체 공문 발송
- 사업 홍보 다각화
 - 홈페이지, 이메일, SNS, 공문, 언론 보도 활용
 - 기존 참여기관 모집 외, 정기적 홍보 안내문 발송

② **사회서비스 사회지기(종사자) 지원 방안 확대**

- 온라인 교육 시스템 수정·보완
 - 온라인 교육 접근성 향상을 위한 모바일 접속시스템 구축 및 지원
- 교육 콘텐츠 추가 개발 및 연계
 - 의무·필수 교육 및 현장에 맞는 직무교육 추가 개발 및 지원
 - 사회지기(종사자) 역량강화를 위한 민간 자격 과정 연계 검토 및 추진

□ **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

□ **추진계획**

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업 기획 및 수요조사	■												
홍보 및 모집	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
온라인 교육 지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
모니터링		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
결과보고 및 차년도 계획												■	■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	기존 온라인 무료 교육 사이트를 통해 교육받는 것과의 차별점
-----------	--

- 무료 이용가능한 온라인 교육 사이트 수강 시 누락 과목 발생 등 교육 이수 관리 어려움과 사회서비스기관 및 사회지기(종사자) 개별 직무교육 수강 시 개별 부담 발생
- ▣ **본원 온라인 교육 시스템을 통해 교육 관리 및 무료 직무교육 수강 가능**

담당자	팀 장
박지현	전미란
4054	4050

< 사업목표 >

- ◆ 문화예술 체험활동을 통한 정서적 이완 및 심신 회복
 - 사회서비스 직능단체 현장 연수 4곳 지원
- ◆ 사회서비스 현장 실무자 격려 및 지지
 - 우수사회지기(종사자) 시상 및 응원행사 추진(1회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스기관 사회지기(종사자) 지원사업을 통한 소진예방 및 업무능력 향상 도모
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 37,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	행사운영비	사회지기 응원행사 24,000천원×1식×1년=24,000천원 사회지기 연수 지원 12,000천원×1식×1년=12,000천원	37,000천원
일반보상금	기타보상금	우수사회지기(종사자) 포상 1,000천원×1식×1회=1,000천원	

- (사업내용) 사회서비스기관 연수지원, 우수사회지기(종사자) 시상, 응원행사 진행

□ 주요성과

- 소진예방 기회 적은 직능단체 대상 힐링캠프 3곳* 진행
 - *장애인주간보호시설, 장애인직업재활시설, 다함께돌봄센터 연합회
 - 소진 예방 기회 확보를 통한 정서적 지지 도모, 사회지기(종사자) 간 친밀감 및 네트워킹 강화
- 우수사회지기(종사자) 30명 시상 및 사회서비스기관 사회지기(종사자) 응원콘서트 1회 진행
 - 현장 실무자 격려 및 지지, 사회지기(종사자) 간 화합의 장 마련

□ 개선사항

- 소진예방이 필요한 신규 직능단체 발굴 및 지원
- ▣ 신규 직능단체 발굴을 통해 소진예방 도모, 사회지기(종사자)간 소통 및 정보 교류 기회 마련

□ 실행방안

- ① 분야별 연수지원을 통한 연대감 증진 및 소진예방 지원(연중)
 - 자체 추진 미비 등 열악한 도내 재할, 요양, 보육 등 돌봄종사자 및 소규모 사회서비스기관 소속 직능 우선 선정
 - 도내 사회서비스기관 현장 연수 기회 확보를 통한 사회지기(종사자) 간 네트워크 형성 및 강화
 - 문화탐방 및 체험활동을 통한 심리적 회복 지원
- ② 사회서비스기관 우수사회지기(종사자) 시상 및 응원행사 진행(9월)
 - 도내 사회서비스기관 사회지기(종사자)들의 우수한 성과 및 공로 인정
 - 우수사회지기(종사자) 시상(전라북도지사 표창, 전라북도사회서비스원장상 등)
 - 도내 사회서비스기관 (사회지기)종사자 대상 서로 응원하고 지지하기 위한 응원 행사 개최

□ 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

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소진예방지원사업 사업계획 수립	■	■										
소진예방지원사업 추진 및 모니터링			■	■	■	■	■	■	■	■		
↳ 사회지기 연수 지원			■	■	■	■	■	■	■			
↳ 우수사회지기(종사자) 시상 및 응원콘서트							■	■	■			
결과보고										■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

선심성 사업이 아닌 심리적 지원 서비스를 제공하여 정서적 복지 증진

- 사회지기(종사자)들에게 높은 수준의 업무 난이도와 전문성이 요구됨에 따라 이들의 정신적·정서적 복지를 지원하여 개인과 지역사회의 복지를 증진시키는 데 기여
- ▣ 사회서비스분야 대상 확대를 통해 정신적 건강, 정서적 지원, 스트레스 관리 등 다양한 측면을 다뤄 사회지기(종사자)들의 소진예방과 쉼을 지원할 수 있도록 도모

담당자	팀 장
전미란	전미란
4050	4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스기관 대상 친환경적 과제 실천 유도 및 동기 부여를 위한 활동 진행
 - 지속가능성에 기반한 사회서비스기관 대상 환경 캠페인 진행(분기별 1회)
 - 친환경 활동(플라스틱 병뚜껑, 비닐 등 재활용 체험 등) 10회
 - ESG 우수사례 공모전 추진, ESG 사례집 발간

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목적) 전라북도 내 사회서비스기관의 환경에 대한 인식 상기 및 실천 동기부여 등 ESG 경영 활성화
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 5,000천원(도비 100%)

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	재활용 체험 10천원×10명×10회	1,000천원
		ESG 사례집 발간 1,000천원×1회×1년	1,000천원
	행사운영비	ESG 우수사례 공모전 3,000천원×1회×1년	3,000천원

- (사업내용) 사회서비스기관 대상 친환경 활동(재활용 체험 등), ESG 우수사례 공모, 사례집 발간 등 사회서비스 기관 대상 환경 캠페인 진행

□ 주요성과

- ESG 확산을 위한 준비 과정 통한 체계 마련
 - 실무추진단 구성 및 회의 진행, 내부 추진과제 도출
- 내부 추진과제 수행 통한 ESG 실천
 - 전주시재활용센터 방문, 주변 환경 정비 활동, 플라스틱 병뚜껑 모으기 챌린지

□ 개선사항

- 사회서비스기관 대상 ESG 활성화 위한 실천 강화
 - ▣ 민간지원사업 추진 과정에서 사회서비스기관 대상 ESG 실천 확대 필요

□ **실행방안**

- ① **친환경 과제 실천 유도를 위한 캠페인 추진(분기별 1회)**
 - 사회서비스기관 대상 환경 공헌 활동 적용을 위한 캠페인 진행
 - 친환경 실천과제 실천을 위한 민간기관 대상 홍보 추진
 - 행동과제 실천에 대한 긍정적 피드백
- ② **사회서비스기관 대상 친환경 활동 진행(10회)**
 - 새활용 체험 안내 및 활동 참여 기관 모집
 - 플라스틱, 비닐 등 새활용 체험 기회 제공
- ③ **ESG 우수사례 공모전**
 - 사회서비스기관에서 실천하고 있는 ESG 우수사례에 대한 현황 파악
 - ESG 실천을 선도하는 기관을 지지·격려 및 사회서비스기관 동기 부여
- ④ **ESG 사례집 발간**
 - 사회서비스기관 ESG 활성화를 위한 노력, ESG 우수사례 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 사업 추진 노력	사업 활성화를 위한 다양한 시도
	지속가능한 사업 추진	사업 지속 참여 및 사업 참여 후 변화 정도

□ **추진계획**

세부추진사항	2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업계획 수립	■	■											
친환경 과제 실천 유도를 위한 캠페인 추진		■			■			■				■	
사회서비스기관 대상 친환경 활동 진행			■	■	■								
ESG 우수사례 공모전					■	■	■						
ESG 사례집 발간							■	■	■	■			
사업평가 및 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
박지현 4054	전미란 4050

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스기관의 안전 확보 및 자체 점검에 따른 체계적 안전관리의 어려움 개선
- 안전점검 및 컨설팅 59회 지원

□ 추진방향

- (체계적인 안전점검 지원) 소방, 가스, 전기 안전점검 지원 및 방역 지원
- (소규모 취약시설 우선 지원) 「시설물의 안전 및 유지관리에 관한 특별법」 제19조(소규모 취약시설의 안전점검 등) 의거, 소규모시설의 체계적 안전관리 어려움 지원

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회서비스 기관에 대한 시설 안전점검 및 방역 지원으로 시설 이용자와 사회지기(종사자)의 안전 확보, 자체 점검에 따른 체계적 안전관리 어려움 개선
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 23,000천원(도비50%, 국비 50%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	행사운영비	안전점검 컨설팅 285천원×59회×1년=16,815천원 방역지원 100천원×59회×1년=5,900천원	23,000천원
여비	국내여비	모니터링(9회) 285천원×1식×1년=285천원	

- (사업내용) 안전점검 컨설팅 및 방역 지원

□ 주요성과

- 사회복지시설에 체계적인 안전점검 지원을 통해 서비스 품질개선과 이용자·사회지기(종사자)의 안전 확보를 목표로 안전점검 및 컨설팅 56곳 지원
- 도내 사회서비스기관의 청결한 생활환경 조성 및 감염병 발생원 제거를 위해 해충방역&코로나 소독 4곳 지원

□ 개선사항

- 이용자 및 사회지기(종사자)의 안전 확보를 위해 현지점검 실시 후 현장 교육 및 안전관리 컨설팅 실시
- ▣ **형식적 안전점검으로 인한 안전 문제 발생 소지를 예방, 안전문제가 발생했을 때 시설에서 신속하게 대응하여 위험성을 줄일 수 있도록 조치에 대한 인지 능력 보완**

□ 실행방안

① 점검 및 컨설팅, 방역 업체 선정

- 도내 14 시군 안전점검 및 해충방역 가능한 업체 모색
 - 소방, 가스, 전기, 기타 분야 안전점검
 - 소방시설 관리요령 및 전기 가스 등 안전관리 컨설팅 지원
 - 안전하고 깨끗한 생활환경 제공을 위해 해충서식지에 대한 중점적 방역 소독 지원

② 대상시설 모집 및 지원

- 대상 시설 모집: 도내 사회서비스 기관 대상 홍보(홈페이지, 공문발송, SNS 등)
- 시설안전점검(소방, 전기, 가스) 및 방역 등 집중 점검

③ 점검결과 모니터링

- 점검 현장 모니터링 및 사후 조치 여부 등 확인

□ 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

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업기획	■	■										
안전점검 및 방역 업체 검토 및 선정		■	■	■								
대상 시설 모집				■	■	■						
안전점검 및 방역 실시						■	■	■	■			
사업평가 및 결과보고									■			

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스기관의 안전점검지원사업에 대한 이해도 및 방향성 제시

- 시설안전점검지원사업은 안전문제를 예방하고 관리를 통해 안전확보를 위한 컨설팅 및 점검 중심의 사업으로 점검 비용 부담의 목적이 아님
- ▣ 의무에 의한 점검으로 시설물의 정확한 위치, 사용 방법, 유지 방법 등을 인지하지 못한 채 단순 점검만 실시하는 시설을 위해 전문가를 투입하여 잠재적인 문제를 조기에 발견하고 예방
- ▣ 시설은 이를 통해 어떤 부분이 점검 대상이 되어야 하는지, 어떤 기준으로 안전 여부를 판단해야 하는지 등에 대한 중요성 인식 마련 필요

4 혁신전략TF팀

혁신전략TF팀 비전 및 전략체계

팀 비전

혁신전략을 통한 사회서비스 선도 및 품질 강화

전략과제	세부실천과제	
전북형 사회서비스 정책지원 확대	1	함께 누리는 맞춤형 사회서비스 혁신사업 개발
	2	도민이 만드는 사회서비스 혁신 정책 체계화
	3	사회서비스기관 확산을 위한 내부 혁신 아이디어 공모전 사업
	4	사회서비스기관 서비스품질 향상 및 혁신을 위한 전문 프로그램 발굴 및 제안
수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공	5	사회서비스 산업박람회의 원활한 추진을 위한 조직위원회 구성
	6	사회서비스 일자리기관 고도화를 위한 사회서비스 산업 박람회 개최
효율적 경영시스템정립	7	경영성과평가를 통한 혁신적 운영방안 도출
소통하는 조직문화 창출	8	대내외 이해관계자 만족도 향상

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

- ◆ 복지 수요 기반 지역별·대상별 맞춤형 사회서비스 혁신사업 개발
- 연간 혁신사업 발굴 2건

□ 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
- (기존 낡은 방식 탈피) 공급자 중심의 서비스 제공 방식에서 벗어난, 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공을 위한 혁신적 사업 발굴 갈망

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 분야의 혁신적 사업 발굴 및 제안으로 사회서비스 질적 향상 도모
- (사업기간) 2024. 1~12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 수요 기반 중심의 전북형 사회서비스 혁신사업 개발

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항

- 신규 사업

□ 실행방안

① 혁신사업 발굴을 위한 자료조사

- 전라북도 사회조사 분석 등 수요자 기반 지역별·대상별 맞춤형 서비스 개발을 위한 자료조사 실시
- 필요시 혁신사업 수요 조사 실시

② 혁신사업 발굴

- 자료조사에 근거하여 수요자 기반 맞춤형 혁신사업 발굴

③ 혁신사업 제안

- 사회서비스 분야 혁신사업 적용과 일자리 창출 및 경제적 효과 극대화를 위한 지역사회와의 협력 강화, 발굴 사업 제안

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	혁신사업 발굴	사업발굴 건수
	혁신사업 제안	사업제안 건수
정성평가	혁신사업 발굴	사업의 창의성, 효과성, 실효성
	혁신사업 제안	제안 후 적용가능성, 실효성, 만족도

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
계획 수립	■	■											
혁신사업 발굴을 위한 자료조사 추진		■	■	■	■	■	■	■	■				
혁신사업 발굴				■	■	■	■	■	■				
혁신사업 제안								■	■	■			
결과보고										■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	기존 서비스 제공 방식을 침해하지 않는 혁신사업 발굴 필요
-----------	---

- 혁신사업 적용 시 기존 서비스 제공 방식과 충돌될 우려 발생

▣ 기존 서비스의 제공 방식과 새로운 사업의 조화 고려, 지자체의 지원 활용

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

◆ 도민과 함께하는 사회서비스 혁신정책 제안

- 전북특별자치도 출범과 함께 도민 참여형 사회서비스 정책 제안 사업 상·하반기 1회

□ 추진배경

- (전북특별자치도 출범) '24. 1. 18. 전북특별자치도 출범
- (수요자 중심 정책 개발) 수요자 중심 정책 개발을 통해 도민 참여도 및 사회서비스 정책에 대한 관심 증대

□ 사업개요

- (목 적) 도민 참여형 사회서비스 정책 제안을 통해 사회서비스 다양성 확대 및 만족도 향상
- (사업기간) 2024. 1~12월
- (소요예산) 400천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	정책제안 자료집 인쇄 400천원×1식×1년	400천원

- (사업내용) 수요자 참여형 도내 사회서비스 정책 제안 추진

□ 주요성과

- 신규사업

□ 개선사항

- 신규사업

□ 실행방안

① 전라북도 사회서비스원 홈페이지 및 SNS를 통한 정책제안 활성화

- 전라북도사회서비스원 홈페이지 및 SNS를 활용하여 정책제안 활성화

② 우수 정책 선정 후 찾아가는 전문가 집단 회의

- 제안된 정책에 대해 정리 후 전문가 검토 회의 추진 후 우수 정책 선정

- 해당 제안자 직접 방문 후 제안된 정책에 대한 심화 논의
- ③ **사회서비스 박람회 및 연말응원한마당을 통한 정책 제안 추진**
 - 전북특별자치도 사회서비스 박람회에 우수 정책 전달식 추진
 - 전라북도사회서비스원 연말 응원한마당을 통한 우수 정책 전달식 추진

평가방법

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

추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립	■	■										
홈페이지 상시 도민제안서 수령	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
반기별 전문가 검토 회의 추진					■				■			
찾아가는 전문가집단 회의					■				■			
우수 정책 선정 및 정책 제안 추진						■				■		
우수정책 표창						■					■	
평가 및 결과보고											■	

쟁점 및 대책

쟁점 제안된 정책 처리 결과에 대해 제안자의 불만 발생 가능성 존재

- 반기별 1회 취합으로, 시기가 이르게 제안된 정책 제안자의 본인 선정 여부 궁금증 및 결과 불만 발생 가능성
- ▣ **전북특별자치도에 알맞은 우수정책이 선정될 수 있도록 반기별 신중한 정책 선정은 유지하되, 제안된 정책은 빠짐없이 취합하며 전문가 검토 회의를 통한 처리 결과를 제안자 안내**

3

사회서비스기관 확산을 위한 내부 혁신 아이디어 공모 사업

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스기관 확산을 위한 내부 혁신 아이디어 공모전 추진
 - 본부 및 소속시설 각 1회

□ 추진배경

- (사회서비스기관의 선도적 견인역할 필요) 사회서비스기관의 역할과 중요성이 증가하면서, 기관의 혁신 및 역량강화를 견인할 필요성 증대로 내부 혁신 아이디어를 통해 민간기관 확산
- (내부 인적자원 활용) 사회서비스원 직원의 혁신적 아이디어를 수렴해 운영 효율성을 높이고, 서비스 품질 향상 기대

□ 사업개요

- (목 적) 내부혁신을 위한 아이디어 발굴 및 반영으로 서비스품질향상
- (사업기간) 2024. 1~12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회서비스기관 확산을 위한 내부 혁신 아이디어 공모전

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항

- 신규 사업

□ 실행방안

① 공모전 홍보

- 사회서비스원 홈페이지, 문자 메시지, SNS 등 활용하여 공모전 홍보

② 공모전 접수

- 구글폼 활용을 통한 공모전 신청서 및 제안서 작성 제출

③ 아이디어 심사 및 시상

- 내부 전문가 심사위원회 구성으로 아이디어 심사 및 투표를 통한 최종 우

승자 시상

- 최우수상, 우수상, 장려상 선정을 통해 자긍심 고취

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	공모전 홍보 및 접수	홍보 건수 및 접수 건수
	아이디어 심사 및 시상	시상 건수
정성평가	아이디어 심사 및 시상	아이디어의 창의성, 효과성, 실효성

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립	■	■										
공모전 홍보		■	■	■	■	■	■	■	■			
공모전 접수		■	■	■	■	■	■	■	■	■		
아이디어 심사 및 투표									■	■	■	
최종 후보작 시상										■	■	
결과보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

공모전 후보작 심사의 공정성 문제

○ 내부 직원의 공모전 참여로 심사위원의 개인적 견해 반영될 우려

▶ 객관적이고 명확한 심사기준 제시 및 내부 전문가 심사위원 구성으로 개인적 견해 배제

4

사회서비스기관 품질향상 및 혁신을 위한 유형별 전문 프로그램 발굴·제안

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 분야 전문 프로그램 발굴·제안
 - 수요 기반 중심 유형별 전문 프로그램 발굴·제안 1회
 - 전문 프로그램 매뉴얼 워크북 발간 1회

□ 추진배경

- (수요기반 유형별 전문 프로그램 개발) 도내 사회서비스 기관 대상 유형별 전문 프로그램 수요에 기반한 전문 프로그램 개발
- (혁신적 사회서비스 품질향상 제고) 사회서비스기관의 품질향상 및 혁신을 위한 공통 사용 가능 프로그램 워크북 발간 필요
- (사회서비스원의 중간 매개체 역할) 사회서비스 분야 서비스 제공자의 전문적 지식과 기술에 대한 체계적 정리 및 공유 필요
- (서비스 품질 향상) 프로그램 워크북을 통한 서비스 제공자의 전문적 지식 및 기술 습득, 활용을 통한 사회서비스 품질 향상

□ 사업개요

- (목적) 전문 프로그램 개발을 통한 워크북 발간으로 혁신적인 사회서비스기관 서비스 품질 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 9,700천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	프로그램 워크북 발간 등 인쇄비 4,000천원×1식×1년	4,500천원
		자료제작을 위한 사무용품비 500천원×1식×1년	
		프로그램워크북 자문위원회 운영수당 3,300천원×1식×1년	3,300천원
	회의비	식사 및 다과비 1,000천원×1식×1년	1,000천원
여비	국내여비	품질혁신 여비 900천원×1식×1년	900천원

- (사업내용) 수요 기반 유형별 전문 프로그램 워크북 발간

□ 주요성과

- 사회서비스원 및 소속시설 관련 제도 상황을 반영한 매뉴얼 발간
 - 소속시설표준운영매뉴얼 수정·보완 및 발간 1회
- 유형별 운영 매뉴얼 및 사회복지시설 설치, 청산 매뉴얼 발간
 - 다함께돌봄센터 운영매뉴얼 발간 1회, 가족센터 운영매뉴얼 발간 1회, 사회복지시설 설치 및 청산 매뉴얼 발간 1회

□ 개선사항

- 유형별 매뉴얼 발간을 위한 전문가 집단의 자문 부족으로 신뢰성 하락
 - ▣ 24년 전문가집단 구성을 통해 매뉴얼 제작 추진하여 매뉴얼의 전문성 및 실효성을 강화하고 신뢰성 상승 도모
- 도내 사회서비스기관의 적용 가능성 불확실
 - ▣ 관련 직능단체 및 기관 등 협력체계 구축, 공통 적용 가능한 매뉴얼 개발

□ 실행방안

① 사회서비스 분야 프로그램 워크북 발간을 위한 직능단체 공개모집

- 사회서비스 분야 직능단체 전문가 섭외를 위한 공개모집
 - 2개 유형 프로그램 워크북 발간을 위한 직능단체 모집

② 직능단체 FGI 추진, 전문가집단 회의, 내용 작성

- 관련 센터, 직능단체, 지자체 공무원, 이용자 등 대상 FGI 추진
- 전문가 집단 구성을 통해 FGI 결과 공유 및 작성 방향 정립, 내용 작성

③ 유형별 프로그램 워크북 제작 및 배포

- 직능단체, 센터 등 전문가 집단의 쉽고 혁신적인 프로그램 워크북 제작
- 이용시설, 생활시설 등 공통으로 사용 가능한 프로그램 워크북 제작
- 완성된 유형별 프로그램 워크북 배포

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	직능단체 공개모집	공개모집 기관 개수
	FGI 추진	FGI 진행 횟수
	워크북 제작 및 배포	발간 실적(횟수) 도내 사회서비스기관 배포 건수
정성평가	직능단체 공개모집	직능단체의 관심도 및 사업 참여도
	FGI 추진	프로그램 워크북 실효성, 효과성, 완성도
	워크북 제작 및 배포	워크북 실적용 및 만족도 제고

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
계획 수립	■	■											
직능단체 공개모집	■	■	■										
포커스그룹 인터뷰 및 관련 자료 조사			■	■	■	■	■	■	■	■	■		
관련분야 전문가 자문회의			■	■	■	■	■	■	■	■	■		
유형별 프로그램 워크북 발간 및 배포										■	■	■	■
평가 및 결과보고													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	도내 사회서비스 기관의 유형별 프로그램 워크북 활용 가능성
----	----------------------------------

- 관련분야 서비스 제공자의 낮은 관심률로 실제 활용 가능성 저하
- ▣ 관련 직능단체와 지속적으로 협의하여 활용가능한 실천 범위로 내용 구성

5

사회서비스 산업박람회의 원활한 추진을 위한 조직위원회 구성

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 산업박람회 개최
 - 사회서비스 산업박람회 조직위원회 구성 1회

□ 추진배경

- (사회서비스 효율적 공급체계 마련 및 홍보) 도민의 사회서비스 수요의 양적·질적 증가에 따른 사회서비스 효율적 공급체계 마련 및 홍보 필요
- (정보 공유 및 협력체계 구축) 직능단체 및 지자체, 민간기관 등 사회서비스 산업박람회 운영을 위한 관련 내용의 구체적 자문과 운영을 위한 다양한 분야 협력체계 구축방안 마련 필요

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 산업박람회의 성공적 개최 및 활성화를 위한 협력 강화
- (사업기간) 2024. 1~12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 도민의 사회서비스 접근성 확대 및 의견수렴을 통한 사회서비스 고도화

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항

- 신규 사업

□ 실행방안

① 사회서비스 산업박람회 조직위원회 구성

- 산업박람회 운영 조직위원회 구성
 - 도내 협회, 은행, 지자체 등 관련분야 조직위원회 구성

② 사회서비스 산업박람회 운영 및 평가

- 사회서비스 산업박람회 운영 및 진행, 참여·후원기관 모집, 업체 선정 등

등 운영 전반 사항 결정 및 업무 수행

- 산업박람회 종료 후 마무리, 결과 평가 후 환류 계획 수립

③ 차년도 산업박람회 추진 계획 수립

- 차년도 산업박람회 예산 추가 확보 및 추진 계획 수립

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	조직위원회 구성	조직위원회 구성 분야의 다양성 사회서비스기관 참가 건수
정성평가	조직위원회 구성	참가기관 대상 동기부여 및 사업이해도 제고 참가기관 만족도 제고

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
계획 수립	■	■											
도내 사회서비스기관 참가 모집 홍보		■	■	■	■								
산업박람회 개최 홍보			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
산업박람회 추진위원단 구성 및 회의	■	■	■	■	■	■	■	■					
산업박람회 추진 업체 선정	■	■	■	■	■	■	■	■					
중간평가 및 차년도 계획 수립												■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	다양한 분야의 조직위원회 구성으로 의견 분열 가능성
----	------------------------------

- 의견 분열로 인한 의사결정 지연 또는 결정사항 실행 지연 우려

▣ 충분한 협의 및 토론, 역할분담을 통한 종합적 의사결정 필요

6

사회서비스 일자리 기관 고도화를 위한 사회서비스 산업박람회 운영

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 산업박람회 조직위원회 운영 및 개최
 - 사회서비스 산업박람회 개막식 1회
 - 사회서비스 산업관 및 체험관 운영 1회
 - 사회서비스 생산품 홍보 및 지원 1회

□ 추진배경

- (도내 사회서비스기관의 홍보 필요) 도내 사회서비스기관의 생산품 및 일자리 홍보를 통한 지역 경제 활성화와 사회서비스 품질 향상 도모할 필요
- (정보 제공) 사회서비스기관의 생산품과 정보를 제공하고, 이를 통해 도민의 사회서비스에 대한 인식 개선 필요성
- (사회서비스 일자리 확대) 사회서비스 신규 일자리 확대 및 발굴·홍보를 위한 자리 마련 필요

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 산업분야 육성 및 성장, 효율적 공급체계 마련, 사회서비스 일자리 확대를 위한 사회서비스 산업박람회 개최
- (사업기간) 2024. 1~12월
- (소요예산) 60,200천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	산업박람회 조직위원회 운영수당 9,000천원×1식×1년	9,000천원
	행사운영비	산업박람회 추진을 위한 용역 등 39,900천원×1식×1년 산업박람회 홍보물 제작 등 10,000천원×1식×1년	49,900천원
	회의비	식사 및 다과비 800천원×1식×1년	800천원
여비	국내여비	산업박람회 여비 500천원×1년×1식	500천원

- (사업내용) 사회서비스 산업 육성 및 일자리 확대를 위한 사회서비스 산업박람회 개최

주요성과

- 신규 사업

개선사항

- 신규 사업

실행방안

① **참가기관 모집 홍보**

- 산업박람회 개최 일정 및 장소 확정 및 참가기관 모집 홍보
 - 도내 사회서비스기관 대상 산업박람회 개최 정보 홍보 및 참가기관 모집

② **산업박람회 개최**

- 참가 사회서비스기관의 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	참가기관 모집 홍보	홍보물 배포, 기관 참가 건수
	산업박람회 개최	홍보물 배포 건수, 박람회 참석자 인원수
정성평가	참가기관 모집 홍보	참가기관 대상 동기부여 및 사업이해도 제고 참가기관 만족도 제고
	산업박람회 개최	참석자 대상 사업이해도 및 만족도 제고

추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립	■	■										
도내 사회서비스기관 참가 모집 홍보	■	■	■	■	■							
박람회 참가자 모집 홍보(영상 제작 등)		■	■	■	■	■	■					
산업박람회 개최						■	■					
만족도 조사 및 의견수렴						■	■	■				
평가 및 결과보고								■	■	■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

산업박람회 개최 전 참가자, 참가기관 모집 및 생산품, 일자리 정보 수집 필요

- 참가자 및 참가기관 모집과 생산품 및 일자리 정보 수집 원활히 이루어지지 않을 경우 산업박람회 개최에 혼선이 생길 가능성
- ▣ 참가기관 대상 적극적 홍보로 참가 유도, 정보 수집을 위한 체계적 시스템 구축
- ▣ 박람회 참가자에 다양한 정보 제공 및 참여 유도를 위한 온오프라인 홍보 강화

쟁점

산업박람회 개최 기간 동안 참가자 안전 및 편의 보장

- 박람회 기간 안전사고 유의, 안전하고 편리한 박람회 제공
- ▣ 장소 사전 안전성 점검 및 충분한 주차 공간, 교통편 제공

쟁점

산업박람회 예산 부족으로 추가 예산 확보 필요

- 타지역 사회서비스 박람회 예산 2억9천, 현 예산으로 운영 시 많은 기관 참여 어려움
- ▣ 추가 사회서비스 산업박람회 예산 확보 노력

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

- ◆ 전라북도사회서비스원 경영성과평가 결과에 따른 혁신적 운영방안 도출
- 경영성과평가 결과를 반영한 운영방안 수립 1회

□ 추진배경

- (경영성과평가 수행) 전라북도사회서비스원은 매년 도·보건복지부 경영성과평가를 받고, 평가 결과에 따라 사업을 추진 중임
- (평가 결과에 기반한 혁신적 운영방안 필요) 평가 결과에 기반한 사업 운영 방향을 결정하고 혁신적 운영방안 도출을 통해 선도적인 역할 수행 필요
- (사회서비스 선도) 도내 사회서비스 고도화를 위한 거점 기관으로서 혁신적 운영방안을 통한 선도적 역할 수행 추진

□ 사업개요

- (목 적) 경영성과평가에 기반한 혁신적 운영방안을 통해 사회서비스 선도
- (사업기간) 2024. 1~12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 조직의 성과를 명확하게 측정하고 평가할 수 있도록 지원하고, 결과에 따른 혁신적 운영방안 도출

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항

- 신규 사업

□ 실행방안

① 경영성과평가 수행 지원

- 조직 내 경영성과평가서 작성 지원

② 경영성과평가 결과에 따른 혁신적 운영방안 수립

- 경영성과평가 결과 확인 후 본원 및 사회서비스 선도적 경영을 위한 혁신적 운영방안 계획 수립

③ 운영방안을 통한 사업변경 및 차년도 사업계획 수립

- 혁신적 운영방안 계획 수립에 따른 금년도 사업변경(안) 제시 및 반영
- 차년도 사업계획 수립 시 혁신적 운영방안 계획 반영

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	운영방안 계획 수립	혁신적 운영방안 계획 수립 1회
정성평가	변화도 측정	운영방안을 통한 사회서비스 변화도 측정

□ 추진계획

세부추진사항	2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
계획 수립	■	■											
경영성과평가서 작성 지원	■	■	■	■									
경영성과평가 결과 확인							■	■	■				
경영성과평가 결과를 반영한 운영방안 계획									■	■	■		
사업계획 반영 및 변화도 측정										■	■	■	
결과보고 및 차년도 운영방안 수립												■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **혁신적 운영방안에 대한 의견 충돌 발생 우려**

- 혁신적 운영방안 수립 시 내부·외부의 다양한 의견 발생으로 충돌 발생 우려
- ▣ **운영자문위원회, 내부직원 의견수렴 등 다양한 소통체계 활용**

담당자	차 장
최수경 4044	이윤아 4041

< 사업목표 >

- ◆ 수요자 만족도 향상을 위한 자체 조사(연 1회)
 - 혁신전략TF팀 사업 수행에 따른 대내외 이해관계자 만족도 조사 실시

□ 추진배경

- (고객만족 및 관리시스템) 고객 만족 향상을 위한 혁신사업 추진 및 장·단기 로드맵 활용 및 실천 방안 마련
- (공유, 소통, 협력강화) 대내·외 이해관계자들과 혁신 사업 공유 및 소통, 협력 강화를 통한 혁신적 사업 개발 추진

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스원 혁신전략사업 대내외 이해관계자 만족도 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 자체 만족도 조사 진행, 제도 점검, 대내·외 이해관계자 공유·소통·협력 강화

□ 주요성과

- 신규사업

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 신규사업

□ 실행방안

① 만족도 조사 계획 수립 및 시행

- 사회서비스 산업박람회, 사회서비스기관 서비스 품질 향상 및 혁신을 위한 프로그램 개발 만족도 조사 1회 계획 수립
- 대내·외 이해관계자 만족도 측정을 위한 조사지 작성

② 만족도 조사 결과 피드백 및 환류 계획 수립

- 만족도 조사 결과 분석에 따른 사업 점검 및 평가 시행
- 향후 사업계획 수립 시 반영

③ 대내·외 이해관계자 공유, 소통, 협력 강화

- 이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축
 - 사회서비스 산업박람회 추진 조직위원회 구성으로 공유, 소통, 협력 강화
 - 사회서비스기관 품질 향상을 위한 전문 프로그램 발굴을 위한 자문단 구성으로 다양한 공유, 소통, 협력 강화

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	고객 만족 조사	고객 만족조사 건수
	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	이해관계자 대상 회의 실적
정성평가	고객 만족도 조사	대내외 이해관계자 대상 만족도 제고
	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	이해관계자의 사회서비스원 긍정적 이미지 제고

□ 추진계획

세부추진사항		2024												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
고객만족도 조사	조사진행(자체, 경영평가)				■	■								■
	결과보고(피드백)	■					■							
대내·외 이해관계자 의사소통 활동	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	다양한 소통 창구 마련	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	이해자별 소통 채널 다양화 필요
-----------	--------------------------

- 소통 채널 구성이 기관장 위주로 구성되어 실무자의 실제적인 의견 청취 등 다양한 소통 체계 필요

☑ 만족도 조사 시 구글폼 등 실무자 접근성이 좋은 소통 채널 활용 추진

5 대외협력TF팀

대외협력TF팀 비전 및 전략체계

팀 비전

촉촉한 지역협력체계 구축, 신뢰받는 사회서비스원

전략과제	세부실천과제	
사회서비스 선순환체계 정립	1	전북 복지자원 플랫폼 구축
	2	플랫폼 민관 네트워크 구축 및 홍보
촉촉한 복지 네트워크 구축	3	네트워크 형성 및 지역협력강화
민간 운영기관 지원체계 고도화	4	인권 이슈에 대한 시스템 구축
소통하는 조직문화 창출	5	내부 직원의 인권 감수성 향상 및 인권 존중문화 형성
	6	사회서비스원 인식 제고를 위한 홍보 강화
	7	대내외 이해관계자 만족도 향상

1

전북 복지자원 플랫폼 구축

담당자	차 장
박지현	이가을
4056	4051

< 사업목표 >

- ◆ 전북 복지자원 플랫폼 시스템 구축 및 오픈
 - 플랫폼 시범운영 및 구축 1식
 - '24년 시스템 정식 오픈, 오픈 이벤트 1회
- ◆ 전북 복지자원 플랫폼 유지관리 및 고도화
 - '24년~26년 부가 서비스 및 기능 개선을 위한 시스템 유지관리

□ 추진방향

- (맞춤 행정서비스 제공) 필요한 복지서비스 정보 제공으로 행정과 민간의 연계 조정강화 및 정보 활용 편이성 제고
- (간편 복지 이용 확대) 온라인 플랫폼 서비스 제공을 위한 기능 고도화 및 정보취약계층 서비스 접근성 확대 노력
- (자발적 복지 참여 확대) 플랫폼 이용자 분석을 통한 필요 복지 분석과 맞춤형 정보 제공을 통한 선택적 복지 강화

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼 구축 및 오픈을 위한 시스템 개발, 안정적인 운영을 위한 유지관리
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 53,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	클라우드 임대비 20,000천원	20,000천원
	회의비	회의비 등 200천원x1식x5회 1,000천원	1,000천원
수선유지교체비	수선유지비	부가서비스 및 기능 고도화 32,000천원	32,000천원

- (사업내용) 복지자원 통합관리 플랫폼 시스템 구축 및 오픈, 유지관리

□ 주요성과

- 플랫폼의 안정적 운영을 위한 체계 마련
 - 시스템 타당성 및 운영방안 연구용역(1회), 플랫폼 전문위원회 구성 및 운영(20명 3회 회의), 우수기관 벤치마킹(광주, 세종)
- 지자체·민간기관과의 협력 네트워크 형성
 - 공청회(1회), 사업설명회(2회), 복지자원조사(1회), 설문조사(1회)
- 도민복지 체감도 향상 시스템 구축
 - 복지자원 플랫폼 시스템 설계 및 구축

□ 개선사항

- 이용자 맞춤형 시스템을 위한 설계 및 구축 필요
 - ▣ **도민 설문 및 사용기관 의견 반영을 통한 시스템 구축 진행**
- 기존 제공 플랫폼과의 차별화 방안 및 이용자 확보 노력 제시
 - ▣ **맞춤 복지정보 제공 기능 확대 및 이용자 확보를 위한 오픈 이벤트 진행**

□ 실행방안

① 전북 복지자원 플랫폼 시스템 구축

- 전북 복지자원 플랫폼 시스템 구축 1식
 - 복지정보 연계, 클라우드 서비스 세팅, 페이지 개발, 테스트, 성능진단 등
 - 산출물 제출 및 기술이전

② 전북 복지자원 플랫폼 오픈

- 전북 복지자원 플랫폼 시스템 오픈
 - 플랫폼 시범운영을 통한 시스템 보완 및 오픈
 - 이용자 대상 오픈 이벤트 1회 진행

③ 전북 복지자원 플랫폼 시스템 유지관리

- 플랫폼 시스템 유지관리 및 고도화
 - 부가 서비스 이용 및 기능 개선을 위한 고도화 진행

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	이용자 맞춤형 복지 플랫폼 구축 및 안정적 서비스 지원	- 플랫폼 구축(식) - 오픈이벤트 실시(횟수) - 시스템 기능 개선(횟수)
정성평가	복지서비스 제공망 구축	- 지역 필요 복지자원 분석 및 제공 기반 마련

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지자원 플랫폼 시스템 구축	■	■	■	■								
시범운영 및 오픈				■	■							
플랫폼 시스템 관리 및 운영					■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	복지 수요에 기반한 전북형 사회서비스 플랫폼 제공 기능 확대 필요
-----------	---

○ 지역별·대상별 복지 수요 분석을 통한 전북 맞춤형 사회서비스 플랫폼 제공 기능 확대 필요

▣ **도민, 민간기관 대상 설문조사를 통한 플랫폼 활용 의견 조사와 기능 분석을 통한 맞춤형 사회서비스 시스템 탑재**

담당자	차 장
박지현	이가을
4056	4051

< 사업목표 >

- ◆ 복지자원 플랫폼 인지도·이용률 향상을 위한 홍보
 - 홍보자료 제작 2건, 온·오프라인 홍보채널 노출 10건
- ◆ 복지자원 플랫폼 자원 공유 확대를 위한 협력 네트워크 구축
 - 민간 복지자원 조사 1회
 - 플랫폼 시스템 활용교육 3회
- ◆ 복지정보 활성화 및 자원 공유를 통한 도민의 복지 체감도 향상
 - '24년 플랫폼 이용자 1만 명 → '25년 2만 명 → '26년 4만 명

□ 추진방향

- (플랫폼 이용 활성화) 플랫폼 이용률 확대와 도민의 복지 체감도 향상을 위한 복지자원 플랫폼 인지도 강화 및 활성화
- (선순환 체계 정립) 기존 복지자원의 활용과 제공 서비스 중복을 최소화한 효율적 관리로 사회서비스의 선순환 체계 마련
- (협력 네트워크 구축) 복지자원 정보 확대 및 이용률 제고를 위한 지자체·민간기관과의 협력관계 증진

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼에 대한 활성화 및 인지도 향상을 위한 홍보
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 97,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	수용비, 운영수당 등 10,000천원	10,000천원
	회의비	회의비 등 200천원x1식x5회 1,000천원	1,000천원
	행사운영비	온·오프라인 홍보 등 50,000천원	50,000천원
	광고선전비	광고료 36,000천원	36,000천원

- (사업내용) 복지자원 플랫폼 시스템 활성화 및 홍보, 민관 네트워크 형성 등

□ 주요성과

- 플랫폼의 안정적 운영을 위한 체계 마련
 - 시스템 타당성 및 운영방안 연구용역(1회), 플랫폼 전문위원회 구성 및 운영(20명 3회 회의), 우수기관 벤치마킹(광주, 세종)
- 지자체·민간기관과의 협력 네트워크 형성
 - 공청회(1회), 사업설명회(2회), 복지자원조사(1회), 설문조사(1회)
- 도민복지 체감도 향상 시스템 구축
 - 복지자원 플랫폼 시스템 설계 및 구축

□ 개선사항

- 시스템 구축을 위한 민간자원 조사 부족
 - ▣ 24년 민간자원 조사를 통해 복지정보 정확성 확대 및 제공 정보 안정화
- 지자체·민간기관의 플랫폼에 대한 필요성 확대 및 인식개선 필요
 - ▣ 시범운영을 통한 실효성 검토 및 플랫폼 활용 교육(매뉴얼 배포 등) 진행

□ 실행방안

① 전북 복지자원 플랫폼 활성화 및 홍보

- 플랫폼 온·오프라인 홍보
 - 온·오프라인 홍보를 통한 플랫폼 인지도 향상 및 이용률 제고
 - 플랫폼 홍보자료 제작 2건, 온·오프라인 홍보채널 노출 10건
- 플랫폼 네이밍 공모전 1회
 - 네이밍 공모전을 통한 도민 자발적 참여 확대 및 관심 제고

② 전북 복지자원 플랫폼 확대를 위한 협력체계 구축

- 민간 복지자원 정보조사 1회
 - 복지자원에 대한 중복성 검토 및 수집 확대를 위한 분석
- 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 3회
 - 전북도, 지자체, 민간기관 대상 플랫폼 활용을 위한 시스템 교육 추진

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	복지자원 공유 및 도민의 복지 체감도 향상	- 플랫폼 이용자(수) - 홍보자료 제작 실적(횟수) - 홍보채널 노출 실적(횟수)
정성평가	사회서비스 선순환체계 정립	정보 공유 확대 및 행정과 민간의 연계 진행

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지자원 정보조사	■	■	■									
플랫폼 홍보계획 수립	■	■	■									
네이밍 공모전			■	■	■							
플랫폼 온·오프라인 홍보				■	■	■	■					
시스템 활용 교육						■	■	■	■			
전문가 자문회의							■	■	■	■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스 선순환 체계 정립을 위한 시스템 활용 및 민간기관 정보 확대 필요
-----------	---

- 전북 사회서비스 선순환 체계 정립을 위한 플랫폼 시스템 활용과 민간기관 복지정보 확대를 위한 유인책 필요
- ▣ 온·오프라인 홍보를 통한 플랫폼 인지도를 높이고 관리자 교육을 통한 시스템 활용 가치를 확산시켜 민간 복지정보의 확대를 가져올 수 있는 방안 마련

담당자	차 장
이가을 4051	이가을 4051

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 기관 관계지도 제작 및 네트워크 강화
 - 도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 제작 1건
 - 간담회, 자원연계, 공동사업 수행 등 10회
- ◆ 사회서비스 고도화를 위한 민-관 협력 방안 모색
 - 전북복지희망포럼 1회
- ◆ 제5기 지역사회보장계획 수행역량
 - 시군 지역사회보장협의체 역량강화교육 10회, 컨설팅 10회

□ 추진배경

- (촉촉한 복지 네트워크 구축) 복지 네트워크 확대, 협력과 연대로 함께 상생하는 사회서비스원 운영 기반 마련
- (사회서비스 분야 네트워크 강화) 협약기관 등 기존 구축된 네트워크의 성숙과 밀도를 확인할 수 있는 관계지도로 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

- (목적) 전라북도 내 민간기관·지자체와의 소통 및 협력 강화, 사회서비스 분야 발전 도모
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 23,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액	
일반운영비	사무관리비	사무관리비	500천원×3회=1,500천원	1,500천원
	회의비	회의비	100천원×5회=500천원	500천원
	행사운영비	민관협력 네트워크 간담회 전북복지희망포럼 지역사회보장협의체 시군교육 지역사회보장협의체 시군컨설팅	500천원×2회=1,000천원 3,000천원×1회=3,000천원 800천원×10회=8,000천원 400천원×10회=4,000천원	16,000천원
여비	여비	출장여비	333천원×12개월=4,000천원	4,000천원
일반보상금	행사실비보상금	간담회 급량비 등	4천원×250명=1,000천원	1,000천원

- (사업내용) 관계지도 제작, 간담회, 전북복지희망포럼, 시군협의체 교육 등

□ 주요성과

- 사업 홍보 및 효율적 사업 수행을 위한 「2023년 민간지원사업 설명회」 개최
 - 사회서비스 종사자 124명 참여, 93.6% '사회서비스원 민간지원사업 이해에 도움된다'
- 주요 직능단체 업무협약(MOU) 체결
 - 사회서비스 분야 주요 직능단체 4개소* 업무협약
 - * 전북장애인직업재활시설협회, 한국지역자활센터협회 전북지부, 한국시니어클럽협회 전북지회, 전라북도노숙인시설협회
- 현장 의견 청취를 위한 간담회 및 찾아가는 사서원 실시
 - 전라북도 다함께돌봄센터 연합회(가칭) 간담회, 찾아가는 사서원 30개소 103명 의견 수렴
- 전라북도 복지보건분야 비전선포식 및 제2회 전북복지희망포럼
 - 전북도 복지정책 추진계획 발표, 복지자원 플랫폼 효과적 운영을 위한 논의 추진(200여명 참여)
- 시군 지역사회보장협의체 역량강화 워크숍
 - 역량강화교육(2회), 보고서 컨설팅(1회), 소통 간담회(1회)

□ 개선사항

- 네트워크 참여자(기관) 및 상호 관계 의미 불명확
 - ▣ 네트워크 현황 점검과 확장에 대한 고정된 분석틀 구축 및 가시화
- 시군 협의체 담당자의 업무경력과 경험에 편차가 있어 워크숍 형태 기획에 한계 존재
 - ▣ 시군 협의체 맞춤형 역량강화교육 및 컨설팅 제공

□ 실행방안

① 사회서비스 기관 관계지도 제작 및 네트워크 강화

- 도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 제작 1회
 - 사회서비스원 중심의 네트워크 참여기관 설정 및 관계 의미 점검
- 관계지도 중심 네트워크 강화 수행
 - 간담회, 자원 연계, 공동사업 수행 등 네트워크 밀도 강화 10회

② 사회서비스 고도화를 위한 민-관 협력 방안 모색

- 전북복지희망포럼을 통해 도내 사회서비스 발전과제 도출
 - 포럼을 통해 개선된 발전적 의견 검토, 필요시 후속 작업 연계
 - 포럼 참여 희망자 대상 네트워크 구축 및 조직화

③ 제5기 지역사회보장계획 수행 역량 강화

- 시군 지역사회보장협의체 맞춤형 교육 설계
 - 시군 협의체 욕구중심 교육내용 구성 및 운영 10회
- 수행과정 및 내용 평가결과에 기초한 컨설팅 진행
 - 시군 사회보장정책의 기획 및 관리역량 강화를 위한 컨설팅 10회

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	관계지도 제작으로 네트워크 현황 가시화	관계지도 제작 여부
	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

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부사업계획 수립	■											
사회서비스 기관 관계지도 제작	■	■										
네트워크 강화(간담회, 자원연계 등)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
전북복지희망포럼					■							
시군협의체 욕구 파악	■	■										
시군협의체 역량강화교육		■	■	■	■			■	■			
시군협의체 컨설팅			■	■	■	■	■	■	■			
사업 평가						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	출중한 복지 네트워크 구축을 통한 전북복지 안전망 구축
-----------	---------------------------------------

○ 협력과 연대를 통한 지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련

▣ 복지 네트워크 확대 및 가시적인 확인도구 개발, 지역복지 협력체계 활성화

4

인권 이슈에 대한 시스템 구축

담당자	차 장
이가을	이가을
4051	4051

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스기관 인권문제 상담 및 해결과정 지원
 - 온라인 인권상담소 연중 상시 운영
 - 오프라인 인권상담 실시
 - 인권활동가 간담회 2회
- ◆ 종사자 인권교육 지원
 - 인권교육 지원 20회(기본과정 10회, 심화과정 10회)
- ◆ 사회서비스 기관 인권이슈 도출 및 인권존중문화 확산
 - 인권증진집담회 1회

□ 추진배경

- (사회복지시설 인권문제 지속적 대두) 도내 사회복지시설 인권침해 및 갑질 문제 제기 다수, 전북 사회복지종사자 5명 가운데 1명은 직장 내 괴롭힘 경험
* 사회복지 종사자 직장 내 괴롭힘 실태조사 | 전북대학교 사회복지학과 연구팀(2021)
- (인권침해 대상 증가) 인권침해를 많이 하는 대상층에 사회복지시설 직원의 비율이 높은 편이며, 2016년 대비 2021년 더욱 증가 * 2016년 6.4% → 2021년 8.6%
- (민간 운영기관 지원체계 고도화) 사회서비스 기관 인권존중문화 확산 및 종사자 처우개선을 통해 도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고

□ 사업개요

- (목적) 도내 사회서비스기관의 인권보호체계를 구축하여 인권침해 해결 과정을 돕고, 인권교육을 지원하여 인권감수성을 향상시킴
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 15,800천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	300천원×1회=300천원	800천원
		회의수당	100천원×2명×2회=400천원	
	회의비	회의비	50천원×2회=100천원	
일반운영비	행사운영비	인권교육지원	500천원×20회=10,000천원	13,400천원
		인권상담수당	100천원×2명×2회=400천원	
		인권집담회	3,000천원×1회=3,000천원	
일반보상금	행사실비보상금	교육간식지원 등	4천원×20명×20회=1,600천원	1,600천원

- (사업내용) 인권상담 및 해결과정 지원, 인권문제 예방교육 등

□ 주요성과

- 온라인 인권상담소 연중 운영
 - 상시 상담창구 운영을 통한 전문 상담 제공
 - 소규모 사회서비스 기관 인권교육 신청접수 및 결과안내 창구 활용
- 소규모 사회서비스기관 '찾아가는 인권교육'
 - 도내 사회서비스기관 11개소 113명 교육지원
 - 기관의 인권문화 생각해보는 계기(98.2%), 인권에 대한 새로운 시각 발견(99.1%) 응답
- 인권존중문화 확산을 위한 '인권공모전' 추진
 - '종사자' 대체단어 공모(111작 응모, 14작 시상), 대상작 오프라인 행사 홍보 2회
- 종사자 인권실태 및 인권증진에 대한 '인권집담회' 실시
 - '사회복지 분야별 현장종사자의 옹호자로서의 역할' 자유발언, 책자 발간 및 배포

□ 개선사항

- 인권교육 욕구 대응 및 단계별 교육지원 체계 구축
- ▶ **인권교육 확대 지원(11개소 → 20개소) 및 심화교육과정 추가 개설**

□ 실행방안

- ① **사회서비스기관 인권문제 상담 및 해결과정 지원**
 - 온라인 인권상담소 상시 운영 및 오프라인 상담 지원
 - 상시 상담창구 운영을 통한 전문적인 인권활동가 상담 제공
 - 인권활동가와 정기간담회를 통한 사업 현황 점검 및 발전방안 모색
 - 상반기 간담회 1회, 하반기 간담회 1회
- ② **사회서비스 기관 인권교육 지원**
 - 인권감수성 향상을 위한 도내 사회서비스기관 인권교육 지원
 - 인권교육 커리큘럼 구성 및 표준화
 - 기본과정 10회, 심화과정(2023년 참여기관 대상) 10회
- ③ **인권문제 예방 및 인권존중문화 확산**
 - 인권존중문화 확산 및 인권이슈 도출을 위한 '인권집담회' 추진

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	사회서비스 종사자 인권교육 지원	인권교육 지원 실적(회수)
정성평가	인권문제 상담 및 해결과정 지원	인권활동가 상담 지원에 대한 만족도 제고
	인권이슈 도출 및 인권준중문화 확산	집담회 도출내용에 대한 의미있는 확산과정 수행

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부수행계획 수립	■											
온라인 인권상담소 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권활동가 간담회						■						■
인권교육 커리큘럼 구성 및 표준화		■										
인권교육			■	■	■	■						
인권집담회								■				
사업 평가 및 결과보고						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회복지시설 인권예방 규정규칙 등 제도적 기반 미흡
-----------	-------------------------------------

- 전북도 사회복지시설의 운영규정 등에 대한 분석*을 통해 복지시설 내 인권 보호를 위한 제도적 기반 마련 필요

* 2023년 사회복지시설 인권예방조사 참고(전북연구원)

▣ 경영컨설팅사업 내 인권컨설팅 신규 개설 검토

담당자	차 장
이가을 4051	이가을 4051

< 사업목표 >

- ◆ 내부 인권보호 프로세스 상시 운영
 - 온·오프라인 상담 및 해결과정 지원
 - 구제절차 마련 및 중대사례 인권경영위원회 상정
 - 내부직원 '마음의 소리함' 월1회 운영
- ◆ 내부 인권교육 지원
 - 사회서비스원 본부 2회, 소속기관 3회
- ◆ 인권문제 예방 및 인권존중문화 확산
 - 「서로인권지킴이단」 교육 1회, 집단인권활동 및 모임 2회

□ 추진배경

- (ESG체계 기반 책임경영체계 고도화) 신뢰받는 사회서비스원 운영을 위해 내부 직원 윤리 및 인권경영 내재화
- (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 윤리성·책임성 요구
- (소통하는 조직문화 창출) 화합과 소통의 조직문화 구축 및 인권친화적·안정적 기관 운영

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스원 본부 및 소속시설 직원의 인권문제 예방 및 문제 해결과정 지원을 위한 인권보호 시스템 운영
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 4,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	회의수당	100천원×4명×2회=800천원	800천원
	회의비	회의비	100천원×2회=200천원	200천원
	행사운영비	내부직원 인권교육	400천원×5회=2,000천원	3,000천원
		서로인권지킴이 인권교육	500천원×1회=500천원	
		서로인권지킴이 인권활동	250천원×2회=500천원	

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

□ 주요성과

- 내부직원 인권교육 추진
 - (1차) MBTI를 기반으로 타인과 다름을 인정하고 소통하는 기법 훈련(19명)
 - (2차) 기후변화가 영향을 주는 취약대상, 인권책무자로서 사회서비스원의 역할 이해(27명)
 - (3, 4차) 인권에 기반한 사회복지 실천(8명)
 - (5차) 모두의 존엄을 지키는 사회서비스 현장(13명)
- 내부직원 의견수렴을 위한 '마음의 소리함' 운영
 - 정기적 의견수렴을 통해 내부직원 불만 해소 기회 확보, 발전적 의견 검토 및 반영(10회)
 - 접수된 의견 10건에 대한 검토 및 원장 피드백 완료
- 전북사회서비스원 서로인권지킴이단 운영
 - 신규위촉 4명, 인권 감수성 향상교육 1회, 활동모임 4회

□ 개선사항

- 내부직원 의견수렴창구 운영 연장 및 확대
 - ▶ '마음의 소리함' 운영 연장, 소속시설 의견수렴창구 추가 개설 검토

□ 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
- 내부직원 의견수렴 창구인 '마음의 소리함' 운영

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 2회

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	내부직원 인권교육	인권교육 지원 실적(회수)
	서로인권지킴이단 교육 및 활동모임	교육 및 활동모임 실적(회수)
정성평가	사내 인권존중문화 확산	인권사업 공감대 형성 및 만족도 제고

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부수행계획 수립	■											
온라인 인권상담소	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권교육 커리큘럼 구성	■											
본부직원 인권교육			■						■			
소속시설 인권교육				■	■	■	■					
서로인권지킴이단 교육			■									
서로인권지킴이단 활동모임					■					■		
사업 평가 및 결과보고												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	인권경영 연차별 시행 결과 공유 및 내부직원 인권경영 이해 제고
-----------	--

- 내부직원의 인권경영 이행에 대한 인지도는 높으나, 세부 수행과정, 평가방법, 역할 등에 대한 심도있는 이해가 낮음

▣ 인권경영 이해도 향상을 위한 교육 체계화

6

사회서비스원 인식 제고를 위한 홍보 강화

담당자	차 장
이가을 4051	이가을 4051

< 사업목표 >

- ◆ 기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시 : 40건
- ◆ 적극적인 홍보 및 소통 노력 : 오프라인 5건, 온라인 60건

□ 추진방향

- (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
- (홍보 콘텐츠 영역 확장) 기존 민간지원사업 위주의 홍보 콘텐츠에서 운영방침, 소속시설, 사회서비스 이슈 등 콘텐츠 영역의 확장 노력

□ 사업개요

- (목 적) 다양한 홍보채널 운영과 언론보도를 통해 사회서비스원의 인지도를 높이고, 기관 운영방향과 사업을 적극적·효과적으로 홍보
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 5,280천원(도비 100%)

(단위: 천원)

세목	항목	산출내역		금액
수선유지비	홈페이지 유지보수 관리비	홈페이지 유지보수	440천원×12개월=5,280천원	5,280천원

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

□ 주요성과 * 12월 11일 기준

- 주요 언론보도 190건
 - 신문 183건(전북일보, 전북도민일보, 뉴스1, 전라일보, 새전북신문 등)
 - 영상매체 2건(전주MBC 더체크, JTV 시사토크, KBS전주 심층토론)
 - 라디오 5건(KBS 전주1라디오 패트롤전북 '터놓고 말합시다', TBN 전북시사매거진 등)
- 홈페이지 및 SNS 홍보채널 운영
 - 홈페이지 연간 방문자 수 46,227명, 게시물 85건
 - 게시물 페이스북 92건, 인스타그램 93건, 카카오톡 채널 20건, 당근마켓 5건
- 기관 홍보채널 추가개설 및 팔로워 확대
 - 인스타그램(23.2.2.), 당근마켓(23.6.20.) 추가 개설
 - 주요 SNS 팔로워* 확대, 높은 조회수 기록
 - * 인스타그램 305명, 페이스북 286명, 카카오톡 채널 284명, 당근마켓 378명(조회수 평균 3,268회)
- 사회서비스원 2주년 주요성과 보도를 위한 기자간담회 3회
 - 중앙지 1회, 지방지 1회, 도의회 출입기자 1회
- 홍보사업 활성화를 위한 부서별 담당자 지정
 - 부서별 홍보 담당자 지정 및 협업구조 형성, 홍보사업 활성화모니터링 등 관련회의 4회
- 기타 기관 홍보를 위한 활동 추진
 - 주1회 사서원의 마음편지 발송(53건), 2023년 성과보고집 제작

□ 개선사항

- 기관 홍보 및 콘텐츠 관리 체계 마련
 - ▶ **총괄부서 중심으로 기관 콘텐츠 관리, 부서별 특성을 반영한 콘텐츠 노출 정례화**
- 부서간 홍보업무 협력 및 전사적 홍보 마인드 형성 필요
 - ▶ **부서별 홍보담당자 지정, 사업 활성화를 위한 수시 소통창구 마련 및 소통**

□ 실행방안

① 주요 언론보도

- 보도자료 작성·배포, 언론 응대 및 우호적 관계 형성
- 각 부서별 보도자료 초안을 고도화하여 내실 있는 보도자료 배포
- 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 유지 관리

- 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 운영방향, 주요사업 등 콘텐츠 제작 및 노출

④ 사서원의 마음편지 등

- 주1회 사회서비스 기관 이메일 발송을 통한 현장 종사자 응원 및 소통
- 2024년 기관 주요성과와 소식을 담은 성과보고집 발간

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
언론보도	■											
기자간담회										■		
홈페이지 운영	■											
SNS·온라인 홍보채널 운영	■											
사서원의 마음편지	■											
성과보고집											■	■
사업 모니터링·평가						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **효과적 홍보를 위한 기존 홍보채널 내실화**

- 현재 홍보채널 6개* 오픈하여 운영중임. 연령층에 따라 주로 선호하는 홍보채널이 달라 다양한 채널을 확보하였으며, 내실 있는 홍보채널 운영이 필요함.

* 홈페이지, 페이스북, 카카오톡, 인스타그램, 당근마켓, 유튜브

▣ 추가적인 홍보채널 확대 지양, 기존 채널 확산 및 체계적 관리 강화

담당자	차 장
이가을	이가을
4051	4051

< 사업목표 >

- ◆ 고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사(연 1회)
- ◆ 대내외 이해관계자 의사소통 및 소통창구(온·오프라인) 운영관리(상시)

□ 추진배경

- (고객만족 및 관리시스템) 고객 만족 향상을 위한 장·단기 로드맵 활용 및 실천 방안 마련
- (공유, 소통, 협력강화) 대내·외 이해관계자들과의 공유, 소통, 협력 강화를 위한 노력

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스원 대외 이해관계자 만족도 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 자체 만족도 조사 진행, 제도 점검, 대내·외 이해관계자 공유·소통·협력 강화, 소통 창구 운영을 통한 관리체계 구축

□ 주요성과

- 전북 복지자원 플랫폼 관계자 간담회, 설문조사 등 실시
 - 플랫폼 사업 이해 및 협업체계 구축을 위한 간담회(전북도 공무원 1회, 시군 공무원 1회)
 - 사회복지 현장 종사자 대상 복지자원 및 시스템 활용, 이용 서비스 등 의견수렴(101명)
 - 현장 전문가를 포함한 전문위원회 구성 및 자문회의 2회
- 2023년 민간지원사업 설명회 개최
 - 민간지원사업 이해도 제고 및 욕구중심 사업 설계를 위한 설명회 추진(124명)
- 찾아가는 인권교육 만족도 조사 실시
 - 참여기관 종사자 대상 만족도 조사 실시(응답률 96.5%) 및 분석, 환류 반영
- 현장 지원을 위한 의견수렴과 협력관계 형성을 위한 '찾아가는 사서원' 추진
 - 지역별 주요 유관기관 방문하여 현장 이야기 청취, 주요사업 안내 등 관계 형성

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 고객관리 및 지원을 위한 시스템 보안을 통한 고객불만 사항 처리 방안 마련필요
- ▣ 고객 불만사항에 대한 민원처리 절차 체계화

□ 실행방안

① 고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사

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

② 대내·외 이해관계자 공유, 소통, 협력 강화

- 이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축
 - 협력, 공유 방향 및 과제설정(니즈 분석 및 방향, 이해관계자별 공유수단 설정)
 - 포럼, 간담회, 업무협약, 네트워크 활성화, 홍보 등을 통한 의사소통 활성화 노력
 - 타 부서와 협업구조 형성을 위한 연계사업 추진 및 소통 강화

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	고객 만족 조사	고객 만족도 조사 건수
	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	이해관계자 대상 간담회, 회의 등 실적
정성평가	고객 만족도 조사	대내외 이해관계자 대상 만족도 제고
	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	이해관계자의 사회서비스원 긍정적 이미지 제고

□ 추진계획

세부추진사항		2024												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
고객만족도 조사	조사진행(자체, 경영평가)				■	■	■							■
	결과보고(피드백)	■					■							
대내·외 이해관계자 의사소통 활동	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	다양한 소통 창구 마련	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

대내외 이해관계자, 도민 만족도 향상을 위한 소통 창구 다양화

- 현재 포럼, 간담회, 홍보채널(SNS 등), 이메일, 1:1 대면 등을 통해 이해관계자 및 도민과 소통하고 있음. 소통의 효율성과 목적에 부합하는 소통방식에 대한 검토가 필요함

▣ 이해관계자별 소통 채널 다양화 및 체계화

6 종합재가센터

종합재가센터 비전 및 전략체계

팀 비전

전북형 돌봄체계 조성 및 보편적 돌봄 기능 강화

전략방향	추진전략(실행과제)	
전북형 사회서비스 정책지원 확대	1	돌봄통합관리를 위한 전북형 돌봄 체계화
	2	지역간 격차 해소를 위한 농촌형 이동복지 지원
	3	복지사각지대 취약계층 발굴 및 틈새돌봄 지원
	4	사회적 고립 예방을 위한 위기가구 안전망 강화
층층한 복지 네트워크 구축	5	돌봄 네트워크 강화 및 지역연계사업 활성화
소통하는 조직문화 창출	6	사회서비스 질 향상을 위한 종사자 역량 및 소통체계 강화

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄통합정보망 구축 : 돌봄제공기관 및 서비스 내용 검색
- ◆ 돌봄종합정보상담 운영 : 상담 이력 등 수시 관리
- ◆ 찾아가는 상담 창구 운영 : 월 1회 이상
- ◆ 함께돌봄 시범사업 추진
 - 복지사각지대 발굴 및 돌봄연계.지원 50명
 - 틈새돌봄, 건강돌봄 등 다양한 돌봄서비스 연계.지원

□ 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

□ 사업개요

- (목 적) 전라북도내 분산된 돌봄서비스의 통합적 접근성 및 서비스 전달 체계를 마련하여 다양한 돌봄 욕구 대응 및 복지 만족도 향상에 기여
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 돌봄정보망 구축, 돌봄종합정보 안내 및 찾아가는 상담창구 운영, 함께돌봄 시범사업 추진

□ 주요성과

- 돌봄정보 제공 및 서비스 상담
 - 유선 및 방문상담 진행(505회), 돌봄서비스 문의 및 사회서비스 정보 안내 등
- 찾아가는 상담창구 운영
 - 복지정보 제공 및 돌봄 이용가능 서비스 안내 (10회, 131명)

- 돌봄사각지대 발굴 및 자원연계·지원
 - 발굴 42명, 연계 35명(주민도움센터, 대자인병원, 정신보건센터 등 연계 진행)

□ 개선사항

- 돌봄서비스 정보 외 맞춤형 복지 지원을 위한 분야별 상담 제공 부족
 - ▣ 다양한 정보 제공을 위해 금융복지, 정신건강 등 지역사회 민간 및 유관기관과의 협업을 통한 공동 상담창구 운영

□ 실행방안

① 돌봄통합정보망 구축

- 전북 복지자원 플랫폼 연계를 통해 추진
- 돌봄제공기관 및 서비스 내용 D/B 수집
 - 데이터 수집 → 수집데이터 등록 → 돌봄자원 검색

② 돌봄종합정보상담 운영 및 시스템 구축

- 전북 복지자원 플랫폼 내 기능을 구축하여 추진
- 돌봄종합정보상담 운용 시스템 마련
 - 돌봄 정보제공 및 상담 업무처리를 위해 전화 상담시 PC화면에 이용자 정보, 기록, 상담 건수 등을 확인할 수 있는 관리 시스템 구축

③ 찾아가는 상담 창구 운영

- 사회서비스 연계를 위한 찾아가는 상담 운영
 - 전라북도내 정보 소외지역을 찾아 월 1회 상담 진행
 - 다양한 상담정보 제공을 위한 지역사회 민간 협업을 통한 공동 운영
 - 복지정보 제공 및 돌봄서비스 연계·지원
 - 위기상황 등 복지사각지대 발굴 및 지역사회 자원 연계·지원

④ 함께돌봄 시범사업 추진

- 종합재가센터 돌봄기능 강화를 위한 시범사업 추진
- 틈새돌봄, 건강돌봄 등 돌봄서비스 제공을 통한 다양한 돌봄 욕구 대응
 - 건강돌봄, 먹거리돌봄, 의료돌봄, 간병돌봄, 안전돌봄, 틈새돌봄, 스마트돌봄, 여가돌봄, 예방돌봄, 돌봄상담 진행
- 지역내 돌봄서비스 제공기관 연계 등 돌봄 인프라 조성
 - 시군사회복지협의회, 사회복지기관 등 협력기관 운영

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	돌봄통합정보망 구축	돌봄제공기관 D/B 수집
	돌봄종합정보상담 운영	돌봄종합정보상담 건수(전년대비)
	찾아가는 상담 운영	월 1회 이상 달성 실적
	함께돌봄 사업 추진	돌봄욕구 대응을 위한 신규 사업 추진
정성평가	다양한 상담정보 제공 노력	지역사회 민간협업 등 서비스 질 향상
	지역자원 연계·지원 노력	대상자 이용 만족도 제고
	지역내 돌봄 인프라 조성	지역사회와 연계 및 협력 기반 마련

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
돌봄종합상담 운영 계획 수립	■											
돌봄 관련 D/B 등록(플랫폼 연계)								■	■	■	■	■
돌봄상담 전화 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
찾아가는 상담창구 운영		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
함께돌봄 시범사업 추진												
사업 홍보		■			■			■			■	
평가 결과보고												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점1 상담시스템 구축 미비로 업무 응대 효율성 저하

- 돌봄종합정보상담에 대한 기록 등이 수기로 관리되고 있어 업무적으로 한계가 발생. 상담 DB 및 이력 관리, 상담 통계 등 체계적인 업무 수행 및 관리를 위해 상담 관련 시스템 구축 및 응대가 필요

▣ 서비스 고도화를 실행하기 위해 복지자원 플랫폼 내 돌봄종합정보상담 기능을 탑재하여 체계적 관리 및 운영의 효율성을 높임

쟁점2 함께돌봄 시범사업 운영을 위한 추진 기반 마련

- 돌봄 욕구에 맞는 돌봄서비스를 직접 제공하기에는 예산 등 운영의 어려움이 있기에 돌봄사업을 추진하기 위한 지역사회와 함께할 수 있는 기반이 마련되어야 함

▣ 돌봄 욕구에 적극 대응하기 위해 지역내 돌봄 서비스 제공기관과의 연계. 협력하여 비용을 최소화하고 지역 내 공공돌봄 기능을 강화시킴

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 농촌지역 찾아가는 이동서비스 사업 운영
 - 맞춤형 복지, 여가문화 서비스 등 제공 : 년 4회
- ◆ 안전하고 쾌적한 주거환경개선 지원
- ◆ 만족도 조사 설문 1회, 90%이상 만족도 도출

□ 추진배경

- (농촌지역 인구감소 추세 심각) 도시와 농촌지역의 인구수 차이가 매우 심각한 수준으로 전라북도 인구 대비 인구수가 가정 적은 도시는 장수군으로 인구 21,110명(1.2%)에 불과하고, 다음으로 무주군(1.3%), 진안군(1.4%) 등으로 농촌지역 인구는 빠른 속도로 감소하는 반면 농촌거주 노인의 수는 상대적으로 증가하고 있어 농촌지역에 복지서비스 지원은 더욱 필요
- (서비스 공급격차 심화) 농촌의 복지시설 부재에 따른 사회서비스 공급 부족 등 도시와 농촌간 서비스 공급 격차가 심화되고 있기에 농촌지역의 부족한 복지인프라 해소 및 지역별 격차 해소를 위한 찾아가는 서비스 제공 필요

□ 사업개요

- (목적) 농촌지역 찾아가는 이동서비스 제공을 통해 취약계층의 복지서비스 접근성 강화 및 복지체감도 향상
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 2,500천원

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	행사운영비	찾아가는 이동복지사업 625천원×4회	2,500천원

- (사업내용) 찾아가는 이동서비스 사업 운영, 안전하고 쾌적한 주거환경 조성

□ 주요성과

- 낙상 및 안전에 취약한 가정에 주거환경개선 진행
 - 안전손잡이, 미끄럼방지매트, 방충망, 문턱제거 등 85명
 - 찾아가는 이동서비스 제공(안전손잡이 등) 27명

- 주거환경개선 만족도 조사 결과
 - 사업 전반적인 만족도 94.1%, 사업효과성에 대한 만족도 93.5%
- 돌봄사각지대 발굴 및 서비스 연계
 - 지역연계 및 방문요양서비스 제공 8명

□ 개선사항

- 구체적인 현장 조사를 통한 주거환경 평가 및 서비스 제공을 계획하여 사업에 대한 이용자 만족도 향상 노력
- ▣ **사전에 충분한 조사와 상담을 통해 가정환경을 고려한 실질적인 서비스를 제공, 현장에서 발생할 수 있는 돌발상황을 사전에 대비하여 사업 효율성 증대**

□ 실행방안

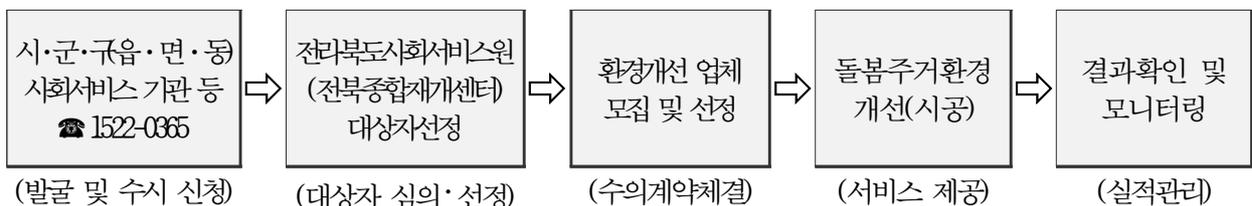
① 농촌지역 찾아가는 이동서비스 사업 운영

- 민관협력체계 구축을 통한 자원 연계·지원
 - 지역 보건소, 복지관, 사회복지협의회 등
- 지역 마을 단위 소외지역 내 대상자 발굴·연계
- 찾아가는 이동서비스 사업 운영 : 년 4회

구분	서비스 내용	연계자원
맞춤형 복지	- 혈압체크, 건강정보 안내 및 상담 - 치매예방 지원, 영양관리, 수지침 - 이·미용 서비스 - 돌봄종합상담	연탄은행, 보건소 이미용봉사 자원봉사센터 사회서비스 기관
여가문화	- 인생 컷! 사진 촬영 - 레크레이션 및 이동 영화관 - 운동 등 신체활동 프로그램 - 네일아트, 비즈공예	

② 안전하고 쾌적한 주거환경개선 지원

- 진행절차



- 대상자 기준 : 전라북도내 주거 취약계층

○ 사업내용

- 안전사고예방 및 편안한 일상생활 도모를 위한 주거환경 개선(외부사업 연계)
- 안전손잡이, 미끄럼방지매트, 부분 도배, 방충망 등 지원

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
정량평가	농촌지역 이동서비스 운영	대상자 발굴 및 지역사회 연계 건수
	주거환경개선 지원	주거환경개선 이용자(수혜자)수
	이용자만족도 향상 노력	복지체감도 90%이상 만족도 달성
정성평가	농촌 이동복지 지원 사업홍보 노력	종합재가센터 사업의 인지도 제고
	민관협력체계 구축 노력	지역자원 연계를 통한 서비스 질 제고

□ 추진계획

세부추진사항		2024												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업계획 수립		■												
찾아가는 이동서비스	지역사회 민관협력체계 구축		■				■					■		
	찾아가는 이동서비스 사업 운영					■	■		■			■		
주거환경 개선	복지사각지대 대상자 발굴	■	■	■										
	안전한 주거환경 개선 진행				■	■	■							
만족도 조사 및 사업평가						■		■		■		■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점 소득기준에 의한 우선순위 대상자 선정으로 미 선정된 이용자에 대한 불만 가중

- 일반 가정 대상자 중 현재 상황이 매우 어렵고 심각한 상황임에도 불구하고 대상자 선정 우선순위에 밀려 선정되지 못하는 경우가 발생

▣ 저소득층 중심의 선정기준에서 보편적인 이용자 욕구 기반과 현재 상황을 고려한 선정기준으로 서비스 대상 확대

3

복지사각지대 취약계층 발굴 및 틈새돌봄 지원

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 취약계층 발굴 및 틈새돌봄 제공 : 65명 (1인 60시간)
 - 가사 및 일상생활지원, 이동지원, 안부확인 등
- ◆ 전년도 돌봄이용자(수혜자) 사례관리 : 59명
- ◆ 만족도 조사 설문 1회, 90%이상 만족도 도출

□ 추진배경

- (급속한 초고령화 및 돌봄 수요 증가) 베이비붐 세대('55~'66년생)의 노년기 진입으로 '25년 노인인구 1천만 명 돌파(20.3%) 및 급속한 초고령화 진행이 가속화 되고 있으며, 돌봄에 대한 사회적 수요도 기존 시설 돌봄 중심에서 지역사회 중심 돌봄으로 전환, 공적 돌봄서비스에 대한 욕구도 꾸준히 증가
- (복지사각지대 발굴) 돌봄 제도권 밖 보호가 필요한 1인가구 독거노인, 비수급 빈곤층, 민간기피 대상자, 서비스 접근성 취약 지역 등 현장 중심의 보완적 발굴 필요

□ 사업개요

- (목적) 돌봄 취약계층 등 위기 상황에 놓은 복지 사각지대를 선제적으로 발굴·지원함으로써 지역사회 보호 체계를 강화
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 68,000천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
인건비	기간제보수	시급 12,502원×390시간×10개월	48,758천원
일반운영비	사무관리비	소모품, 현수막 제작 등 281,700원×10개월	2,817천원
	공공운영비	상해보험 등 675,000원×1식	675천원
여비	국내여비	원거리수당 13,600원×60회×10개월	8,160천원
교육훈련비	교육훈련비	강사비 230,000원×2명×2회 교육수당 12,500원×30명×3시간	2,045천원
관서업무비	부서업무비	돌봄인력 간담회 8천원×30명×2회	480천원
연금부담금 등	연금부담금	사회보험 506,500원×10개월	5,065천원

- (사업내용) 지역사회 돌봄 취약계층 발굴을 통한 틈새돌봄서비스 제공

□ 주요성과

- 복지사각지대 취약계층 발굴을 통한 돌봄 수요 대응 및 돌봄공백 해소

- 돌봄 위기 상황 등으로 발생한 돌봄 공백 지원으로 가족돌봄 부담 완화
 - 대상자 발굴을 통한 틈새돌봄서비스 제공 59명
 - 긴급돌봄 한시 서비스 제공 41명
- 틈새돌봄서비스 만족도 조사 결과
 - 돌봄인력 대한 만족도는 91.7%로 돌봄 직무 및 돌봄수행에 대해 만족도가 높게 나타남
 - 돌봄서비스에 대한 전반적인 만족도는 92.9%로 돌봄 필요성 및 이용 만족도가 높게 나타남

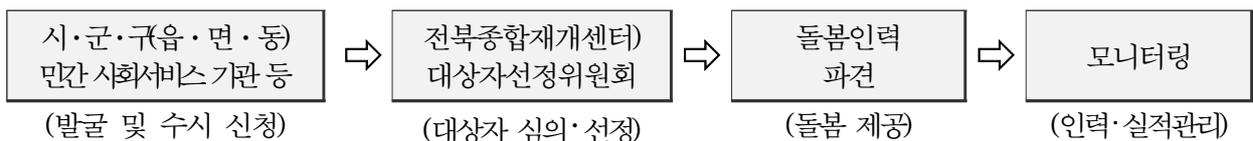
□ 개선사항

- 농촌지역 및 서비스 미제공 지역에 활동하는 돌봄인력이 부재하여 돌봄서비스 제공 한계
- ▣ 서비스 미제공 지역 주민들이 돌봄의 이용자이며 동시에 제공자로서 역할을 할 수 있도록 지역사회 기관 및 단체와 협업하여 돌봄인력 상시 체계 마련

□ 실행방안

① 취약계층 발굴 및 틈새돌봄 제공

- 돌봄사각지대 취약계층 발굴
 - 농촌지역 취약계층 지원, 민간에서 제공하기 어려운 민간 기피 대상자 발굴
- 지역기관 민관협력 발굴 강화
- 지자체 전달체계 개선 및 홍보강화
- 대상자 발굴 및 선정절차



- 대상자 기준 : 갑작스러운 위기상황 발생으로 돌봄이 필요한 경우, 돌봄서비스 이용·신청·전환 중 돌봄공백이 발생한 분, 제도권 내 돌봄시간 외 돌봄 공백이 발생한 분

- 틈새돌봄서비스 제공: 65명
 - 제공방법 : 돌봄인력이 가정에 방문하여 돌봄서비스 제공
 - 제공내용 : 신체활동, 가사활동, 일상생활지원 등
 - 제공시간 : 1인 60시간 기준
- 틈새돌봄지원단 구성 및 운영 : 30명
- 돌봄인력 사전교육 및 간담회 진행

② 전년도 돌봄 이용자(수혜자) 사례관리

- 전년도 돌봄이용자(수혜자) 대상으로 위기도 설정하고 모니터링 진행
 - 가구특성, 사회서비스 지원여부 등을 고려하여 위기도 구분

- 폭염/한파 특보 발령 시 SMS문자 발송 및 유선전화로 안전관리

③ 만족도 조사 시행

- 서비스 지원 대상 만족도 조사 진행
 - 복지 체감도 향상률 동 90%이상 만족도 도출

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	틈새돌봄서비스 제공	돌봄서비스 이용자수
	취약계층 발굴 및 지역 자원연계 노력	사례관리를 통한 지역자원연계 실적
	이용자만족도 향상 노력	복지체감도 90%이상 만족도 달성
정성평가	돌봄사업 홍보 노력	홍보활동을 통한 돌봄사업 인지도 제고
	돌봄사업 운영체계구축	역량강화를 통한 서비스 질 제고

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■					■						
서비스 대상자 모집 및 홍보				■	■	■	■	■	■	■	■	■
대상자 선정위원회 구성 및 회의				■	■	■	■	■	■	■	■	■
돌봄인력 사전교육				■	■	■						
서비스 제공(틈새돌봄서비스)				■	■	■	■	■	■	■	■	■
돌봄인력 간담회 개최							■			■		
전년도 돌봄이용자(수혜자) 사례관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
만족도 조사 및 사업평가											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 사업예산소진 및 사업종료(12월)에 따른 서비스 중단으로 돌봄 공백이 발생

- 돌봄수요의 확대로 돌봄관련 제도적 지원의 확대가 필연적으로 수반하지만 사업예산소진 및 사업종료로 인해 돌봄서비스가 중간에 중단되는 사례가 발생하여 이용자의 불만이 급증

☑ 사업의 연속성이 중요한 만큼 돌봄서비스가 서비스 미제공 기간(1월~4월)에도 연속적으로 진행될 수 있도록 여러 가지 방안 강구 필요

4

사회적 고립 예방을 위한 위기가구 안전망 강화

담당자	센터장
이희범 2070	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ AI 안부전화서비스 제공 및 모니터링 : 500명
 - 주 1회 이상 AI 전화 자동 발신
- ◆ 위기가구 등 복지현장 대응을 위한 교육 및 포럼 추진
- ◆ 만족도 조사 설문 1회, 90%이상 만족도 도출

□ 추진배경

- (사각지대 존재) 행정 중심으로 '고독사 예방 및 관리 시범사업', '노인맞춤 돌봄서비스' 등 관련 사업을 추진하고 있으나, 여전히 행정에서 발견하지 못한 고독사 사각지대가 존재
 - * (고독사 현황) '17년 87명 → '18년 125명 → '19년 112명 → '20년 143명 → '21년 106명
- (AI 도입 필요성 증가) 디지털 행정화가 빠르게 이루어지면서, AI를 활용하여 인력과 시간, 비용을 절감할 수 있는 공공서비스 수요 증가
- (촉촉한 사회적 안전망 필요) 現 복지 사각지대 발굴 체계가 포착하지 못하는 위기사례 발생에 따른 촉촉한 사회적 안전망 필요
 - * (수원 세 모녀 사망사건, '22.8.21) 질병·채무로 생활고, 지자체의 가정방문 시 주민등록지 -실거주지 불일치, 연락처가 없어 상담·지원 불가

□ 사업개요

- (목 적) 사회적 고립 등 위험에 놓인 위기가구 발굴 및 지원을 위한 지역 사회 복지 안전망 협력체계 강화
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 31,600천원(도비 100%)

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	AI안부전화 관제 수수료 4.4천원×500명×6월	13,200천원
	공공운영비	AI안부전화 이용료 4천원×500명×6월	12,000천원
	행사운영비	민간협력 교육, 포럼, 홍보 등 1,600천원×4회	6,400천원

- (사업내용) 고독사 등 위기가구 AI안부전화서비스, 민간협력사업(교육, 포럼 등)

□ 주요성과

- 사회적 고립 및 고독사 예방을 위한 AI 네이버 클로바 케어콜 협약
 - 전라북도-전라북도사회서비스원-네이버 ('23.6.23)

- 대상자 발굴 및 AI안부전화서비스 시행 : 10개시군 500명
 - AI 기반 전화를 통해 말벗 대화, 안부 및 정서 서비스 지원 (매주 수요일, 1회), 부재시 재 발신
 - 모니터링을 통해 장기간 부재시 위험상황 파악 → 1차 시군 담당자 확인 → 2차 종합재가센터 관리
- 사회적 고립 예방을 위한 돌봄정책 활성화 포럼 개최
 - 전반적인 만족도 91.5%로 포럼 주제에 대한 관심과 만족도가 높게 나타남
- 전라북도 사회적 고립가구 발굴·지원을 위한 지역협력·소통 워크숍
 - 만족도 조사 결과 97.1% 차후 유사 행사에 재참여 의사가 있으며 전반적인 만족도가 92.6%로 본 행사의 취지와 필요성에 공감
- 사회적 고립 예방 및 대응체계 강화를 위한 사례 공유회 추진('23.12.22)

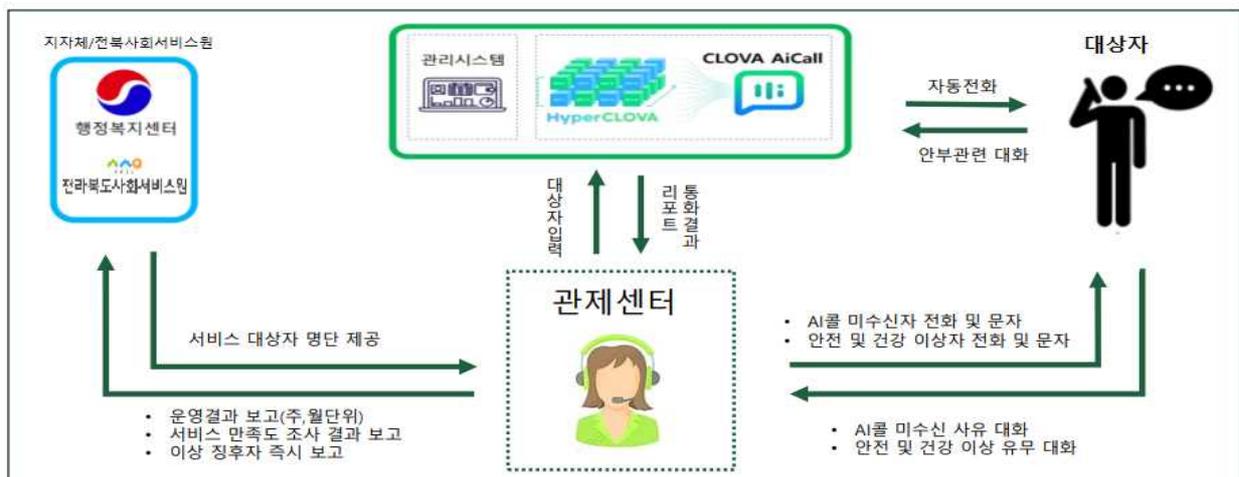
□ 개선사항

- 읍면동 및 종합재가센터 담당자의 업무 과중 등으로 모니터링 미흡
- ▣ 대상자 전체 모니터링 및 관리가 용이한 관제시스템과 연계하여 부재 및 통화결과 이상 징후를 빠르게 파악하여 위기상황으로부터 사전 예방

□ 실행방안

① AI 안부전화서비스 제공 및 모니터링

- 전라북도 시군(읍면동) 대상자 500명 서비스 제공
 - 대상기준 : ①중장년층 ②청년층 ③노인맞춤돌봄 등 유사서비스 비제공 노년층 ④노인맞춤돌봄 등 유사서비스 제공 노년층
 - '22년 고독사 실태조사(복지부) 결과 고독사 사망연령층 1위가 중장년층으로 사업대상자 선정시 중장년층을 우선 선정
- AI 안부전화서비스 모니터링
 - AI케어콜 관제시스템 연계를 통해 대상자 500명을 전문적으로 관리 및 케어



② 위기가구 등 복지현장 대응을 위한 교육 및 포럼 추진

- 사회적 고립 및 고독사 예방 대응을 위한 교육
 - 도내 지역사회보장협의체 등 지역 관계자 역량강화 교육 1회
- 위기가구 등 사회적 고립 가구의 발굴과 지원방안 등 포럼 진행
 - 민간협력체계 조성을 위한 사업 방향 모색 등

③ 만족도 조사 시행

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

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	AI안부전화 제공 및 모니터링	AI안부전화 이용자 수 및 응답률
	위기가구 등 복지현장 대응 노력	교육 및 포럼 1회 이상 달성
	이용자 만족도 향상 노력	만족도 90%이상 달성
정성평가	위기가구 등 사회적 고립 대응	AI안부전화를 이상징후 확인 및 정서적 지원
	위기가구 발굴을 위한 홍보 노력	위기가구 발굴에 대한 지역 내 관심도 제고
	민간협력체계 조성	위기가구 대응을 위한 지역사회 협업 강화

□ 추진계획

세부추진사항	2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
AI안부전화서비스 제공	■	■	■	■	■	■						
AI 대상자 시스템 관제(모니터링)	■	■	■	■	■	■						
교육 및 포럼 추진					■				■			
만족도 조사 및 사업평가							■					■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

AI 안부전화서비스 응답을 높이기 위한 방안 마련

- AI안부전화서비스 응답률은 평균 79.7%로 낮은률은 아니지만 고독사 예방을 위한 선제적 대응으로 제공되는 만큼 응답률을 높일 수 있는 방안이 필요함
- ▣ **응답률이 저조한 시군 및 대상자의 부재 상황을 파악하여 사업에 대한 재안내, 관제시스템을 통한 미수진자 재확인 등 사업개선을 통해 효과성을 높임**

담당자	센터장
이희범 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 사업 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회서비스 분야별 협약 및 간담회, 지역자원 발굴 및 연계사업

□ 주요성과

- 사회서비스 대상자 발굴 및 지원 등 협력사업 도모
 - AI네이버 클로바 케어콜(안부전화서비스) 업무협약(1건)
 - 긴급돌봄한시사업 수행기관 업무협약 (5개)
 - 복지사각지대 사회서비스 연계를 위한 업무협약 (6개)
- 유관기관 간담회 진행
 - 복지사각지대 사회서비스 연계를 상담창구 운영 간담회(1건)
 - 농어촌지역 복지사각지대 대상자 발굴 및 사회서비스 연계를 위한 실무자 회의(2건)
 - 긴급돌봄한시사업 수행기관 간담회(2건)
 - 긴급·틈새돌봄지원단 돌봄인력 간담회(2건)
- 다양한 자원개발을 통한 사업 추진
 - 돌봄사각지대 발굴 및 자원연계.지원(주민도움센터, 대자인병원, 정신보건센터, 교회 등 연계)
 - 치매 어르신 실종예방을 위한 배회감지기 지원 및 교육(400명), 도내 사회서비스기관 31개 지원
 - 기아자동차 차량지원을 통해 돌봄서비스 및 찾아가는 복지서비스 실천

□ 개선사항

- 사회서비스 제공 및 지원을 위한 다양한 돌봄 인프라 연계 미흡
- ▣ 돌봄사업 추진을 위해 지역사회와 다양한 네트워크를 형성, 강화하여 돌봄서비스를 연계.지원할 수 있는 기반을 마련

□ **실행방안**

① **정기적인 소통 및 네트워크 활동 강화**

- 사회서비스 유관기관(단체)과의 돌봄파트너 협약 및 네트워크 형성
 - 돌봄서비스 관련 제공기관, 장기요양기관, 바우처 수행기관 등 추진
- 사회서비스 분야별, 현장 중심의 간담회 및 협의체 참석을 통한 협업 도모

② **자원 발굴을 통한 지역연계사업 추진**

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

□ **평가방법**

구분		성과기준
정량평가	돌봄네트워크 강화	협약 및 간담회 진행 건수
	지역자원발굴 및 연계사업 추진	자원 개발 및 서비스 연계·지원 실적
정성평가	지역내 돌봄인프라 형성	다양한 네트워크를 통한 사업 활성화 도모
	사회서비스 기관과의 협력 노력	기관과의 상호 교류를 통한 관계 형성 및 다양한 정보공유

□ **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 및 연계사업	■											

쟁점 **사회서비스 제공기관 협력강화 및 사업활성화를 위한 기관과의 연계성 부족**

- 사회서비스 제공기관과의 협력강화 및 사업 활성화를 위해서는 촘촘한 네트워크 형성이 필요하나 현재 정보 및 상호 교류가 부족하여 서비스제공 및 네트워크 강화를 위한 방안 필요

▣ **지역 중심의 촘촘한 돌봄지원체계를 마련하여 대상자에게 적절한 돌봄서비스가 제공될 수 있도록 사회서비스 기관과의 네트워크 활동을 더욱 강화함**

6

사회서비스 질 향상을 위한 종사자 역량 및 소통체계 강화

담당자	센터장
이희범 2070	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 종사자 전문성 및 직무역량 강화
 - 15개 법정 의무교육 및 ESG 등 역량강화 교육 6회
- ◆ 내부 직원 소통 운영 : 주 1회 회의, 직원 워크숍 연 1회

□ 추진방향

- (직무 전문성 및 사회서비스 질 향상) 다양한 교육 기회 제공을 통해 종사자의 자질 향상 및 전문성을 강화하여 서비스 질을 높임
- (소통하는 조직문화 조성) 직원 간 업무 공감대 형성 및 효율적 운영 도모를 위해 상호간 소통하는 직장문화 구현

□ 사업개요

- (목적) 종사자의 자긍심 증진과 업무능력 향상을 위해 역량교육을 강화하여 센터 운영의 유연성을 확보하고 직원간 상호 소통을 통해 조직 활성화와 행정 효율성을 증대
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 168천원

세목	항목	산출내역	금액
교육훈련비	교육훈련비	직원교육비 56천원×3명	168천원

- (사업내용) 법정 의무 교육, 맞춤형 역량강화교육, 직원워크숍

□ 주요성과

- 직원 워크숍 진행
 - 직원 연수(1회), 소속시설 직원연수 산림치유 프로그램 '숲애(愛) 있다'
 - 직원 상생 워크숍(1회), 직무중심의 역량강화 및 레크레이션 교육
 - 전라북도사회서비스원 직원 워크숍(1회), 부서별 성과공유 및 힐링프로그램
- 관련 교육 이수
 - 사회복지사 보수교육, 법정 의무교육 등 직무교육(각 직원별 18개 이상 이수)

□ 개선사항

- 직원 전문성 강화를 위한 대내외 교육 이수 노력
- ▣ 대내외 업무 소통을 원활히 하기 위해 관련 콘텐츠를 이수하고 상호 협력하여 조직의 업무 효율성을 증대시키는 기회 마련

□ 실행방안

① 종사자 전문성 및 직무역량 강화

- 법정 의무교육을 통한 직무 전문성 향상
 - 법정 의무교육 : 반부패청렴교육 등 14개 교육과정
- ESG 역량강화 교육 1회 진행
 - ESG 경영에 대한 직원의 인식 제고
- 직무관련 개인 역량강화 교육 : 총 6회
 - 자제교육 및 내부 역량강화 교육 (조직소통교육, CS교육 등)
 - 직무 관련 개인역량 향상 교육 지원 (상담자격 과정 등)

② 내부 직원 소통 운영

- 실질적이고 구체적인 성과로 이어질 수 있도록 정례적인 회의 진행
 - 직원 회의 : 주 1회 실시
- 직원들의 소진예방 및 화합을 위한 직원 워크숍 개최
 - 직원 화합을 위한 워크숍 : 년 1회 이상 개최
 - 전라북도사회서비스원 연계를 통한 워크숍 참여

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	종사자 전문성 및 직무역량 강화	직무 등 관련 교육 수료율
	소통하는 조직문화 조성	회의 및 워크숍 진행 건수
정성평가	상호 역량강화를 위한 교육콘텐츠 공유	업무 효율성 제고 및 정보공유 활성화
	적극적인 소통 창구 마련	직원 소통시간 별도 마련을 통해 직원간 교류 및 업무 소진 예방

□ 추진계획

세부추진사항	2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법정의무(온라인)교육	■											
ESG 및 역량강화교육	■											
직원회의 실시	■											
직원 워크숍 참여						■						
사업평가 결과												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 업무 수행을 위한 사회서비스 정보, 지식 등 직무에 필요한 개별 교육 필요

- 법정의무교육 외 대상자들의 문제, 사회서비스 업무 응대 등 업무에 필요한 정보, 지식 등 개인의 역량을 높일 수 있는 교육 필요
- ▣ 대상자 응대 및 이용 만족도를 높일 수 있도록 개인별 역량강화 및 직무에 필요한 맞춤형 교육 지원

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

7 전라북도지역사회서비스지원단

전라북도지역사회서비스지원단 비전 및 전략체계

팀 비전

지역 맞춤형 사회서비스 고도화로 행복한 전북 실현

전략과제	세부실천과제	
전북형 사회서비스 정책지원 확대	1	복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발
사회서비스 선순환체계 정립	2	서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공	3	사회서비스 안전관리 등급제 운영

1

복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발

담당자	단 장
조성호	정하나
4063	4065

< 사업목표 >

- ◆ 복지수요 조사(연 1회)
- ◆ 서비스 개발 위한 관계자 사업자문 및 의견수렴(학계·현장전문가, 잠재적 대상자 5회)
- ◆ 중장년 건강생활지원서비스 제공인력 양성과정 운영(연 1회)
- ◆ 서비스 개발(연 1회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 지역 맞춤형 서비스 개발로 지역주민이 체감하고 만족하는 사회 서비스 제공
- (사업기간) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 14,500천원
- (사업내용) 복지수요 조사·분석, 서비스 개발을 위한 사업자문 및 의견수렴, 중장년 건강생활지원 서비스 제공인력 양성과정 운영, 성인대상 건강 생활지원 서비스(농촌형) 개발

□ 주요성과

- 농촌 노인대상 소규모 맞춤형 운동프로그램 개발
 - 기존에 큰 집단으로(1:25) 진행되어 실제적인 맞춤형 운동 서비스가 제공되지 못했던 서비스를 소규모(1:8) 맞춤형 근골격 운동이 가능하도록 재구조화 추진
- 일상돌봄 서비스 사업 특화서비스로 중장년 건강생활지원서비스 개발·운영
 - 보건복지부 공모사업으로 4개 시군(전주, 군산, 남원, 김제) 7개 제공기관 지정 운영
- 지역의 전문기관과 협력체계 구축
 - 전북스포츠의학연구회와 업무협약(23. 2.)으로 고령자 건강운동 서비스 제공인력 양성과정 1회 추진으로 26명 양성, 슈퍼바이저 활용을 통한 서비스 품질유지

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 일상돌봄 서비스 사업 확대추진으로 중장년 건강생활지원 서비스 제공인력 양성 필요
- ▣ **중장년 건강생활지원 서비스 제공인력 양성과정 추진**
- 중앙정부의 사회서비스 고도화 추진 방향에 따라 중장년 등 신수요 대응 필요
- ▣ **현재 노인맞춤형운동서비스 농촌형 서비스를 성인건강생활지원서비스 농촌형으로 확대 추진**

□ **실행방안**

① **복지수요 조사·분석**

- 도민 대상 복지수요 조사·분석 (연 1회)
 - 조사규모, 조사문항, 조사방식 등 계획하여 수요조사 시행
 - 복지수요 조사자료 분석

② **서비스 개발 및 관계자 자문**

- 서비스 개발 (연 1회)
 - 유사서비스 검토 등
- 대상자 맞춤형 서비스 개발을 위한 전문가 자문 및 관계자 의견수렴(연 5회)
 - 학계 및 현장 전문가 자문
 - 잠재적 이용자 대상 서비스 내용(안) 의견수렴

③ **중장년 건강생활지원서비스 제공인력 양성과정 추진**

- 지역 전문기관 연계 제공인력 양성 교육과정 개발·추진 (연 1회)
 - 교육내용, 교육방식(이론, 실습), 평가방법, 자격부여 등
 - 참여자 모집, 양성과정 운영

□ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	복지수요 조사·분석	조사·분석 실적(회수)
	제공인력 양성과정 추진	양성과정 추진실적(회수)
	신규사업 개발실적	신규사업 개발 건수
정성평가	복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발	전라북도 지역사회서비스 제공계획 심의위원회 정성평가

□ 추진계획

세부추진사항		2024											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지수요 조사·분석	조사계획 수립 및 조사		■	■	■								
	조사자료 입력 및 자료분석					■	■	■					
서비스 개발 및 관계자 자문	서비스 개발							■	■	■	■		
	전문가 자문 및 관계자 의견수렴								■	■	■		
중장년 건강생활지킴이 제공인력 양성과정 추진	교육과정 개발								■	■	■		
	참여자 모집, 양성과정 운영											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	중앙정부의 사회서비스 고도화 추진에 따른 `24년 다양한 공모사업 추진계획으로 효율적 사업 추진 필요
-----------	---

○ 공모사업 대응을 위한 지역수요 파악 등 업무과중 문제 발생

▣ 효율적 업무추진을 위한 조사 시기 조정을 통한 통합조사 방안 마련

담당자	단 장
조성호 4063	정하나 4065

< 사업목표 >

- ◆ 지역사회서비스 제공기관의 이용자 성과관리 현황 조사(연 1회)
- ◆ 제공기관 이용자 성과관리 교육(연 1회)
- ◆ 이용자 성과관리 현황분석(연 1회)
- ◆ 제공기관별 성과관리 분석의견 공유(연 1회)

□ 추진배경

- (사회서비스 제공기관의 책임성과 책무성 요구) 공공재원을 활용한 지역사회 서비스 제공으로 효과적인 서비스 제공에 대한 책임 요구
- (서비스 효과 확인 필요) 서비스 제공목적의 달성여부가 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) 2024. 1 ~ 12월
- (소요예산) 938천원
- (사업내용) 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황 조사, 제공기관의 이용자 성과관리 교육, 제공기관의 성과관리 현황분석, 제공기관별 성과관리 분석의견 공유

□ 주요성과

- 이용자 성과관리 현황 근거 서비스 품질향상 방안 마련
 - 서비스별 제공기관 간담회를 통한 성과목표 달성여부 공유, 성과목표 미달성자 사후관리 방안 공유, 서비스 효과 측정도구 타당성 논의 등
- '23년 신규개발 서비스 대상 이용자 성과관리 척도 선정
 - 일상돌봄 서비스 사업(7개 서비스) 및 지역사회서비스 투자사업 신규서비스(4개) 성과지표 설정
- 제공기관별 성과관리 분석의견 공유 위한 온라인 플랫폼 구축
 - 분석 제공기관 전수(417개) 기관별 성과관리 분석의견 공유

□ 개선사항(23년 평가 및 환류)

- 신규 제공기관 진입, 제공기관 관리자의 지속적인 변경으로 지속적·상시적 교육 필요
 - ▣ 온라인 상시교육 운영 추진
- 일상돌봄 서비스 사업의 신규추진에 따른 성과관리 현황 조사·분석 필요
 - ▣ 일상돌봄 서비스 제공기관 대상 이용자 성과관리 교육, 현황조사 및 분석 필요

□ 실행방안

① 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황 조사

- 이용자 성과관리 현황 조사 (연 1회)
 - 이용자 성과관리 현황조사 계획 수립 및 제공기관 전수조사 시행
 - '22년 제공기관 이용자 전체 성과관리 현황 조사

② 제공기관 이용자 성과관리 교육 운영

- 제공기관 이용자 성과관리 대면교육 운영(연 1회)
 - 전라북도 이용자 성과관리 등급제 운영 교육, 서비스별 효과성 측정도구 활용방법 안내, 이용자별 성과목표 설정방법 안내, 서비스 효과 미달성자 사후관리 방법 안내 등
- 제공기관 이용자 성과관리 온라인 상시교육 운영
 - 신규 제공기관, 관리자 변경 기관에게 상시 교육기회 제공

③ 이용자 성과관리 현황분석 및 성과관리 분석의견 공유

- 이용자 성과관리 현황분석 추진 (연 1회)
 - 서비스별 이용효과 분석
 - 서비스별 이용효과 측정 기준척도 활용, 서비스 전-후 검사 실시여부, 제공기관의 성과목표 달성 여부, 이용자별 서비스 미달성자 원인 분석 및 사후관리 방안 적정성 고려하여 제공기관별 성과관리 등급 부여
- 성과관리 분석의견 공유(연 2회)
 - 온라인 플랫폼 활용하여 제공기관별 분석의견 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

□ 추진계획

세부추진사항		2024											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지역사회서비스 제공기관	조사계획 수립 및 온라인 플랫폼 수정	■											
이용자 성과관리 현황 조사	조사자료 온라인 플랫폼 입력		■										
제공기관 이용자 성과관리 교육 운영	이용자 성과관리 교육(대면)		■										
	이용자 성과관리 교육(온라인)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
이용자 성과관리 현황분석 및 성과관리 분석의견 공유	이용자 성과관리 현황분석			■	■	■							
	성과관리 분석 의견 공유						■	■	■	■			

□ 쟁점 및 대책

쟁점	이용자 성과관리 현황조사 미제출 제공기관에 대한 관리방안 마련 필요
-----------	--

○ 이용자 성과관리 현황조사 전수 참여 독려에도 미제출 제공기관 지속 발생

▣ 미제출 제공기관에 대한 독려방안 마련

3

사회서비스 안전관리 등급제 운영

담당자	단 장
권다진	정하나
4060	4065

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
 - 지역사회서비스 제공기관의 안전관리 현황 조사 및 분석(연 1회)
 - 시군을 통한 안전관리 미진기관 조치(연 1회)
- ◆ 지역사회서비스 제공기관 대상 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육 운영(연 2회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 지역사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사·분석으로 서비스 제공 기관의 안전한 서비스 제공 도모
- (사업기간) 2024. 1 ~ 10월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황 조사, 제공기관 안전관리 교육, 제공기관의 안전관리 현황분석, 안전관리 현황 미제출기관 및 안전관리 미진기관은 시군을 통한 개선조치

□ 주요성과

- 사회서비스 제공기관 안전관리 체계 마련
 - 지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황 전수조사(458개소)
 - 서비스 제공방식(기관방문형, 재가방문형)에 따른 안전관리 보험가입 현황, 추가확보시설의 협약서 및 장소 사용확인서, 안전시설(대피도, 소화기 비치) 보유, 안전관리 담당자 지정 및 안전 교육 이수 여부를 고려하여 제공기관별 안전관리 등급 부여
 - 미진기관은 시군을 통한 개선 조치(25개소)
- 제공기관 대상 안전관리 매뉴얼 배포 및 교육 운영(2회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급처치, 소화기 사용방법 등 이론·실습과정
 - 안전관리 매뉴얼(개정 4판) 배포

□ **개선사항(23년 평가 및 환류)**

- 신규 제공기관· 제공인력 지속 진입으로 지속적 교육 필요
- ▣ **교육효과를 높이기 위해 실습이 요구되어 대면교육 지속 운영 추진**
- 일상돌봄 서비스 사업의 신규추진에 따른 안전관리 현황 조사·분석 필요
- ▣ **일상돌봄 서비스 제공기관 대상 안전관리 현황조사 및 분석 필요**

□ **실행방안**

① **지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황 조사·분석·결과활용**

- 제공기관 안전관리 현황조사·분석 계획 수립 및 전수조사 시행 (연 1회)
 - 안전관리 현황 조사항목 선정, 안전관리 등급 분류기준 설정
- 안전관리 등급 분류기준 근거하여 안전관리 현황 분석 (연 1회)
- 안전관리 미진기관 해당 시군을 통한 조치 (연 1회)

② **제공기관 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전교육 운영**

- 제공기관 안전관리 매뉴얼 배포(연 2회)
 - 위험관리, 안전관리, 피난관리, 고위험군 안전관리, 위기상황별 안전관리, 장애유형별 안전관리, 이용자 실내활동 안전교육 등 수록
- 제공기관 안전교육 운영(연 2회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급조치, 소화기 사용방법 등 이론·실습교육 병행

□ **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	중점관리기관으로 선정하여 현장 모니터링

□ 추진계획

세부추진사항		2024											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황 조사분석	조사계획 수립	■											
	조사자료 온라인 플랫폼 입력		■										
	현황조사 분석			■	■	■							
	미진기관 조치					■	■	■	■	■	■	■	
제공기관 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육운영	안전관리 매뉴얼 배포				■						■		
	안전관리 교육운영				■						■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점	장애유형별 제공기관 안전관리 방안 마련 필요
----	--------------------------

- 장애인 등 사회적 약자가 이용하는 사회서비스 제공기관 대상 안전관리 현황조사 강화 필요

▣ 장애유형별(시각장애, 지체장애, 정신장애 등) 안전관리 항목 강화 검토 추진