



– 전북특별자치도 공기업·출연기관장 –

2026년 경영성과 목표 현황

[전북특별자치도사회서비스원]

전북 특별자치도

전북특별자치도사회서비스원

일반현황

- 소재지 : 전북특별자치도 전주시 덕진구 백제대로 720
- 설립 : 2021년(사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률)
- 운영 : 전북특별자치도사회서비스원 설립 및 운영 조례
- 조직 : 1본부 1실 3팀 ▪ 정원/현원 : 20명/19명
- '26년 예산 : 114.3억원(국비 38.6, 도·시군비 60.3, 기타 1.1)
* '25년(최종) : 140.7억원(국비 38.2, 도·시군비 56.1, 기타 5.7)
- 기관장임기 : 2024.10.28. ~ 2027.10.27.(3년)



서 양 열

2026 경영목표

① 공통지표

- 도·공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축 □ 4건(과제발굴 2건)
- 국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업 □ 3건(사회서비스 수행 3건)

② 체계적이고 안정적인 소속시설 운영

- 소속시설 행정·재정 구조 체계화 및 운영품질 통합 지원 □ 소속시설별 이행과제 도출
- 소속시설 서비스 품질 개선 지원 □ 서비스 품질관리 18회(이용자 만족도 85%)
- 소속시설 종사자 직무역량강화 □ 직무역량강화 25회(종사자 만족도 80%)
- 종사자 근로조건 향상 □ 개선지원 5회(종사자 만족도 80%)

③ 민간 운영기관 지원체계 전문화

- 종사자 전문성 향상 교육 □ 교육실시 56회(효과성 측정 90점)
- 사회서비스 기관 컨설팅 지원 □ 컨설팅 44회(개선도 80점)

④ 사회서비스 기반 확충

- 통합돌봄 대응 및 서비스 전달체계 강화 □ 돌봄이용자·AI안부 확인이용수 1,970명(서비스 운영 2회)
- 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영 □ 이용자 3만명(이용자 만족도 85점)
- 사회서비스 혁신 사업 □ 7회(신규사업 과제 도출 1건)

전북특별자치도사회서비스원장

2026년 경영성과 목표

2026 주요경영목표				2025 실적 (전년도목표)	전년목표 대비	비고
성과지표	사업비 (억 원)	측정방법	성과목표			
【공통지표】						
① 도·공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	-	협력사업 건수 (과제발굴 건수)	4건 (2건)	4건(3건)	<u>33.3%</u> <u>증</u>	신규
② 국가소속 출연기관 또는 국가연관기관의 협업	-	협업사업 건수 (사회서비스수행기관)	3건 (3건)	3건(2건)	<u>50%</u> <u>증</u>	신규
【제계적이고 안정적인 소속시설 운영】						
① 소속시설 행정·재정 구조 체계화 및 운영 품질 통합 지원	0.18	이행과제 도출 건수	소속시설별 이행과제 도출	-	-	신규
② 소속시설 서비스 품질 개선 지원	0.06	서비스 품질관리 (이용자 만족도)	18회 85%	12회(10회)	<u>80%</u> <u>증</u>	신규
③ 소속시설 종사자 직무역량 강화	0.20	운영 횟수 (종사자 만족도)	25회 80%	24회(24회)	<u>4%</u> <u>증</u>	신규
④ 종사자 근로조건 향상	0.32	개선지원 횟수 (종사자 만족도)	5건 80%	5건(5건)	동일	신규
【민간 운영기관 지원체계 전문화】						
① 사회서비스 현장 교육 및 컨설팅 지원	0.81 0.22	교육실시 횟수 (효과성측정) 운영 횟수 (개선도)	56회 90점 44회 80점	53회(53회) - 42회(42회) -	<u>5.6%</u> <u>증</u> - <u>4.7%</u> <u>증</u> -	신규 신규
【사회서비스 기반 확충】						
① 통합돌봄 대응 및 서비스 전달체계 확대	0.9	돌봄이용자수 (거버넌스 운영) AI안부확인이용수	220명 2회 1,750명	218명(200명) - 1,727명(1,700명)	<u>10%</u> <u>증</u> - <u>2.9%</u> <u>증</u>	신규
② 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영	1.0	이용자 수 (이용자 만족도) 사업 횟수 (신규사업 도출)	3만명 85점 7회 1건	28,911명(20,000명) - 7회 -	<u>50%</u> <u>증</u> - 동일 -	신규
③ 사회서비스 혁신 사업	0.17					

①, ② 유관기관 협력 네트워크 구축

전북특별자치도 산하 공기업 및 출연기관과의 네트워크 강화 및 협력
도내 국가 소속 출연기관 또는 국가 연구기관과의 네트워크 강화 및 협업 활성화

□ 사업개요

- 기 간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대 상 : 도산하 공기업 및 출연기관
- 규 모 : 비예산
- 사업내용 : 유관기관간 네트워킹을 통한 협력과제 발굴 및 연계사업 추진

□ 추진실적

- 도내 공기업 및 출연기관 협력 네트워크 구축(4건)

협력기관	주요내용	실적	비고
전북테크노파크	AI·SW 미래인재 양성 위한 거버넌스 구축	회의2회, AI사업발굴 6건	
전북연구원	지역사회보장계획 수행 협력, 플랫폼 정책방향 자문	시군 컨설팅 및 교육 4회	
전북여성가족재단	젠더문화축제 공동추진위원회 협력 추진	행사회 1,000명 참석 회의 2회	
전북개발공사	임대아파트 거주 취약계층 대상 돌봄사업 연계	상담창구 2회 운영 24명 발굴	

- 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축(3건)

협력기관	주요내용	실적	비고
건강보험공단	노인돌봄 의약품 안전사용 전문역량교육	29개소 35명	노인돌봄기관
국민연금공단	청년맞춤형 교육 및 재무 설계 진행, PC지원	재무컨설팅 9명, PC45명	

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
도 공기업·출연기관 협력	4건 (과제발굴 2건)	4건 (과제발굴 2건)	5건 (과제발굴 2건)	
도내 국가 공공기관 협력	3건 (사회서비스 수행 3건)	3건 (사회서비스 수행 3건)	4건 (사회서비스 수행 3건)	

□ '26년 중점 추진계획

- 스마트 사회서비스 시범사업 등 국가공모사업 공동 대응
- 취약지역 찾아가는 상담 공동 기획으로 돌봄 사각지대 발굴 및 연계
- 통합돌봄 및 지역사회보장계획 협업 및 지역 정책과제 발굴
- 도내 사회복지 기관 및 종사자 문화행사 공동 기획 및 운영
- 「통합돌봄지원법」 시행에 따른 의료·요양 연계 지역돌봄 협력 진행
- 중장년 사회적 고립 예방을 위한 공공정보 모니터링 사업 진행

소속시설 행정재정 구조 체계화 및 운영품질 통합 지원

전북특별자치도사회서비스원은 수탁기관 체계적 운영지원을 통해 운영 활성화와 사회서비스 품질 향상 도모

□ 사업개요

- 기간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대상 : 전북특별자치도사회서비스원 소속 국공립사회서비스제공기관
- 규모 : 18,460천원 (국비 18,460천원)
- 사업내용
 - 소속시설 정기감사 및 이행 모니터링을 통한 운영 효율성 향상
 - 인사·회계 등 체계적 운영지원을 통한 운영 활성화 및 도민 신뢰 제고
 - 소속시설 ESG 경영계획 수립 및 연합활동, 홍보 지원

□ 추진실적 : 72회

주요내용	실적	비 고
운영 모니터링 및 정비를 통한 성과체계 구축	28회	예산 집행율, 사업 추진실적, 안전관리 현황 등에 대해 점검표를 활용하여 이행여부를 확인하고, 부진항목에 대한 컨설팅 및 조치사항 도출로 운영누수 방지
시설별 월별·분기별 운영 현황 점검	12회	
우수사례 공유(성과보고집)	1회	
현장소통채널 가동 및 ESG 가치 확산	10회	공공기관으로서의 사회적 책임 이행 및 지속가능성 확보
현안 해결을 위한 정기 간담회 운영	18회	시설장 및 실무자 대상 정기회의로 현장 운영 애로사항 청취 및 정책방향 공유
수요자 중심 서비스 품질관리 및 역량강화	1회	구조화된 설문조사로 항목별 만족도 진단, 전년대비 추이 분석으로 서비스 개선계획 수립 반영
만족도 조사 및 품질개선	2회	

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
행정·재정 운영체계 체계화 지원	소속시설별 ESG 실행과제 도출	소속시설별 ESG 기본계획 수립	-	28년 지표변경

□ '26년 중점 추진계획

- 소속시설 대상 정기감사 실시 및 월별 운영실적 점검을 통한 성과관리 강화
- 우선구매 실적 점검 및 연합 캠페인 추진을 통한 사회적 가치 확산
- 2026년 성과목표 확장 및 위탁 만료 시설의 민간 이전 계획 수립

소속시설 서비스 품질 개선 지원

소속시설 서비스 품질 관리 강화를 통해 서비스 신뢰도를 제고하고, 이용자 중심의 사회서비스 접근성과 형평성 확보 도모

□ 사업개요

- 기 간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대 상 : 전북특별자치도사회서비스원 소속시설
- 규 모 : 5,500천원 (국비 5,500천원)
- 사업내용
 - 소속시설 이용자 욕구조사, 서비스 모니터링단 구성 및 운영, 서비스 대상 이용자에 대한 질적 변화관리, 이용자 만족도 조사

□ 추진실적 : 12회

주요내용	실적	비고
소속시설 이용자 및 종사자 만족도 조사 결과 기반 지원계획 수립	1회	
소속시설 사회서비스 서비스 이용자 질적 변화관리	5회	
소속시설 사회서비스 이용자 욕구조사	6회	

* (질적변화관리) 서비스 품질에 대한 설문, 서비스 이용 종류에 대한 내용과 만족도, 이용전후 변화 등에 대한 인터뷰 진행하여 질적 성과 분석 및 개선점 도출

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
소속시설 서비스 품질 개선 지원	18회, 이용자 만족도 85%	19회, 이용자 만족도 87%	19회, 이용자 만족도 90%	

□ '26년 중점 추진계획

- 욕구 및 만족도 조사를 실시하여 데이터 기반의 맞춤형 지원방안 수립
- 서비스 모니터링단 운영 및 결과 환류로 시설별 서비스 품질 상시 개선
- 이용자 질적변화(Pre-Post) 분석을 통한 성과관리 모델 확립

소속시설 종사자 역량강화 및 만족도 제고

종사자 맞춤형 교육 제공을 통해 직무 전문성을 강화하고, 안정적인 근무 환경 조성으로 직무 성과 향상을 도모

□ 사업개요

- 기 간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대 상 : 전북특별자치도사회서비스원 소속시설 종사자
- 규 모 : 52,420천원 (국비 52,420천원)
- 사업내용 : 수요 기반 맞춤형 직무교육과 인사·복무 체계 정비를 통해 종사자 전문성 강화 및 고용 안정성 향상 지원

□ 추진실적 : 종사자 직무역량 강화 24회, 근로조건 향상 5회

단위사업	주요내용	실적	비고
소속시설 종사자 직무역량 강화	종사자 직무교육 및 연수	24회	
소속시설 종사자 근로조건 향상	종사자 근로조건 개선 지원	5회	

*(직무역량 강화) 수요 기반의 맞춤형 직무·인권교육을 실시하여 종사자의 직무전문성 및 윤리경영 체계를 확립하고 전 직원 합동연수로 시설간 소통 강화 및 유대감 형성 도모

*(근로조건 향상) 직접고용 100% 달성을 및 안전보건경영시스템(ISO45001) 인증으로 고용·안전 안정성 확보와 임차료 지원 및 복무규정 정비로 쾌적한 근무환경과 실질적 처우개선 실현

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
소속시설 종사자 직무역량 강화	25회, 만족도 80%	26회, 만족도 83%	26회, 만족도 85%	
소속시설 종사자 근로조건 향상	5회, 만족도 80%	6회, 만족도 83%	6회, 만족도 85%	

□ '26년 중점 추진계획

- 안전점검 실시와 임차료·심리지원 프로그램 운영을 통해 안정적인 근로환경을 조성
- 종사자의 실무 전문성 제고 및 종사자 만족도 조사
- 직원 합동연수 추진으로 소통 중심의 조직문화와 유대감 강화
- 소속시설 종사자 만족도 조사 결과를 반영한 지원계획 수립

사회서비스 현장 교육 및 컨설팅 지원

사회서비스 제공인력의 전문성 강화 및 민간 지원 체계화를 통한 도민 체감형 사회서비스 제공 기반 구축

□ 사업개요

- 기 간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대 상 : 도내 사회서비스 기관 및 제공인력
- 규 모 : 170,000천원 (국비 170,000천원)
- 사업내용
 - 조직·관리 역량교육, 실무·전문 역량교육, (신설)개인·미래 역량교육 기획·운영
 - 현장 중심의 사회서비스 기관 맞춤형 방문 및 강의형 컨설팅 지원

□ 추진실적 : 교육 53회, 컨설팅 42회

단위사업	주요내용	실적	비고
민간 종사자 전문성 향상 교육	조직·실무역량 교육 등 진행	53회, 2005명	조직역량교육 23회 실무역량교육 12회 소진예방교육 18회
민간 사회서비스 기관 컨설팅 지원	사회서비스 기관 맞춤형 컨설팅 제공	42회	방문 컨설팅 35회, 집합 컨설팅 7회

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
민간 종사자 전문성 향상 교육	56회, 교육효과성 90점	56회, 교육효과성 90점	57회, 교육효과성 90점	
민간 사회서비스 기관 컨설팅 지원	44회, 컨설팅 개선도 80점	44회, 컨설팅 개선도 80점	44회, 컨설팅 개선도 82점	

□ '26년 중점 추진계획

- 현장의 시야를 미래 산업 관점으로 확장하기 위한 개인·미래 역량 과정 신설 운영
- 교육 및 컨설팅 지원 후, 실질적 효과성 및 개선도 특성 통한 사업의 질적 내실화 도모

통합돌봄 대응 및 서비스 전달체계 확대

다양한 돌봄 지원을 통합·연계하고 지역사회 서비스 전달체계를 체계적으로 확대함으로써 이용자 중심의 서비스 접근성 강화하고 지속가능한 통합돌봄 체계를 지원함

□ 사업개요

- 기 간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대 상 : 지역사회 돌봄이 필요한 도민
- 규 모 : 78,620천원(국비 57,620천원, 도비 21,000천원)
- 사업내용
 - 전북형 365 함께 통합돌봄 시범운영
 - AI 기반 중장년 1인가구 '안부든든' 살핌 서비스 운영

□ 추진실적 : 돌봄서비스 제공 218명, AI안부전화 모니터링 1,727명

단위사업	주요내용	실적	비고
통합돌봄 대응 및 서비스 전달체계 확대	돌봄 거버넌스 협력체계 구축	365함께돌봄 민관·협력단 출범	
	돌봄 사각지대 최소화	긴급돌봄서비스 제공 218명 AI안부전화 모니터링 1,727명	
	돌봄네트워크 형성 및 서비스 지원	긴급돌봄 제공기관 26개 지정 이상징후 감지 대상 복지 연계 32건	

* (통합돌봄 서비스 효과분석) 긴급돌봄·AI 안부확인 이용자를 대상으로 만족도·이용경험과 개입 전·후 변화를 조사하여 서비스 효과를 파악하고 개선방안 도출

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
통합돌봄 대응 및 서비스 전달체계 구축	돌봄서비스 제공 220명, 거버넌스 운영 2회, 안부확인 1,750명	돌봄서비스 제공 230명 거버넌스 운영 4회 만족도 80점	돌봄서비스 제공 240명 거버넌스 운영 4회, 만족도 85점	

* 26년은 사업시행 1년차이므로 27년부터는 통합돌봄 대응 만족도 지표 추가

□ '26년 중점 추진계획

- 민관협력 추진단 중심의 분야별 돌봄서비스 지원 연계·협업체계 구축
- 통합돌봄서비스 확대를 통한 돌봄 공백 해소 및 지역 돌봄안전망 강화
- 중장년 1인가구 사회적 고립 예방을 위한 맞춤형 돌봄체계 강화

전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영

전북특별자치도 복지정보와 자원을 검색하고 활용할 수 있는 복지자원 플랫폼 운영을 통해 도민의 복지 체감도 향상 도모

□ 사업개요

- 기 간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대 상 : 도내 사회서비스 제공기관, 도민, 사회서비스원
- 규 모 : 100,000천원(도비 100,000천원)
- 사업내용
 - 복지자원 통합관리 플랫폼 시스템 운영 및 유지관리
 - 플랫폼 활성화 및 이용률 제고를 위한 온·오프라인 홍보

□ 추진실적 : 플랫폼 이용자 28,891명

단위사업	주요내용	실적	비고
전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영	전북인복지 플랫폼 이용자 수	28,891명	
	이용자 만족도조사	1회, 84.5점	

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영	이용자 30,000명 이용자만족도 85점	이용자 40,000명 이용자만족도 85점	이용자 40,000명 이용자만족도 85점	

□ '26년 중점 추진계획

- 정보 정확성 및 시스템 안정성 확보를 위한 복지자원 상시 오류점검·현행화
- 「통합돌봄지원법」 시행에 따른 플랫폼 내 민·관 돌봄정보 탑재
- 플랫폼 기반 뉴스클리핑 운영 및 지역 행사 연계 등 수요자 중심 홍보 추진
- 플랫폼의 안정적 운영을 위한 전문가 자문회의 참석

사회서비스 혁신 사업

기존 사회서비스 공급자의 경쟁력 강화 및 수요 증가 사회서비스 개발, 도내 양질의 보편적 사회서비스 제공 기반 조성을 위한 혁신사업 추진

□ 사업개요

- 기 간 : 2026. 1. ~ 12.
- 대 상 : 도민, 도내 사회서비스 기관, 14개 시·군, 사회서비스원
- 규 모 : 17,000천원(국비 17,000천원)
- 사업내용
 - 新수요 대응 사회서비스 확충을 위한 혁신사업 개발·정책 제안
 - 사회서비스 품질 강화를 위한 혁신 아이디어 내부 공모
 - 사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포
 - 사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 최신 동향 조사·안내

□ 추진실적 : 혁신사업 7회, 공모과제 활용 신규사업 과제 도출 1건

단위사업	주요내용	실적	비 고
혁신사업 개발·정책 제안	도민 대상 사회서비스 아이디어 공모 진행	1회	공모전 추진, 심사 통한 선정 및 시상 신규 혁신사업 도출
혁신 아이디어 내부 공모	사회서비스원 직원 대상 아이디어 공모 진행	1회	
프로그램 활용 도구 제작	사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작 및 배포	1회	수요조사 및 자문 통한 활용 도구 도출, 도구 활용기관 모집 통한 배포
최신 동향 조사·안내	사회서비스 최신 동향 안내자료 제작 및 발송	4회	동향 조사 및 분석 통한 주제 선정, 분기별 자료 제작 및 배포

□ 향후 추진계획

단위사업명	2026	2027	2028	비고
사회서비스 혁신사업	7회, 신규사업 과제 발굴 1건	8회, 신규사업 과제 발굴 2건	9회, 신규사업 과제 발굴 2건	

□ '26년 중점 추진계획

- 중장기 검토 과제로 관리하여 지속적 혁신사업 발굴 체계 유지
- 사회서비스 공급자 성장지원을 위한 활용도구 및 최신 동향 안내자료 생성 및 발송

참 고 2025년 경영성과 목표 이행 실적

성과지표	측정방법	'25년 성과목표	성과목표 이행 실적	비 고 (달성을, %)
【공통지표】				
① 도공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	협력사업 건수	3건	4건	133%
② 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축	협업사업 건수	2건	2건	100%
【체계적이고 안정적인 소속시설 운영】				
① 소속시설 운영 활성화 지원	지원사업 횟수	70회	72회	102.8%
② 소속시설 서비스 품질 고도화 지원	서비스 품질관리	10회	12회	120%
③ 소속시설 종사자 직무역량 강화	운영 횟수	24회	24회	100%
④ 종사자 근로조건 향상	직접고용비율	100%	100%	달성
	개선지원 횟수	5건	5건	100%
⑤ 소속시설 인권경영체계 지원	지원 횟수	15회	15회	100%
【민간 운영기관 지원체계 고도화】				
① 종사자 전문성 향상 교육	교육실시 횟수	53회	53회	100%
	모니터링(비교조사)	15회	19회	126.7%
② 사회서비스 기관 컨설팅 지원	운영 횟수	42회	42회	100%
	모니터링(비교조사)	15회	15회	100%
③ 사회서비스기관 종사자 및 이용자 안전확보	운영 횟수	62회	62회	100%
④ 민간제공기관 소통강화	실시 횟수	56회	56회	100%
	만족도 점수	90점	95.3점	106%
【사회서비스 기반 확충】				
① 新전수요 돌봄대응 및 서비스 전달체계 강화	돌봄상담제공	512건	720건	140%
	돌봄이용자수	200명	218명	109%
② 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영	이용자 수	2만명	28,891명	144%
③ 사회서비스 혁신 사업	사업 횟수	7회	7회	100%
④ 사회서비스 산업박람회 개최	참가자 수	2,700명	2,721명	101%
	만족도 점수	85점	86.22점	101%
⑤ 지역복지 협력체계 활성화	사업 횟수	4회	4회	100%

전북 특별자치도