
2026년 전북특별자치도사회서비스원 연 간 사 업 계 획 서

2025. 12.

목 차

I . 2026년 경영목표

1. 경영전략 체계	7
2. 경영목표, 전략방향, 전략과제	9
3. 9대 전략과제 및 18대 실행과제	10
4. 9대 전략과제 및 73개 실천사업	11

II . 2026년 경영계획

1. 경영기획팀	17
2. 시설운영팀	73
3. 품질혁신팀	119
4. 대외전략팀	165
5. 통합돌봄지원팀	193
6. 전북인돌봄센터	223
7. 전북특별자치도지역사회서비스지원단	249

2026년 경영목표

新 중장기 경영전략 체계도

미션 (설립목적)	보편적 사회서비스 제공기반 조성으로 전북도민의 삶의 질 향상		
비전	함께 누리는 복지, 걱정 없는 일상, 촘촘한 전북 사회서비스		
경영방침	협력과 연대	품질향상	책임
핵심가치	상생	전문성	신뢰
경영목표	사회서비스 기반 확충	사회서비스 품질 고도화	사회서비스 분야 선도 경영 실현
3대 전략방향	지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축
9대 전략과제 및 실행과제	전북형 사회서비스 정책지원 확대 <ul style="list-style-type: none"> 복지 수요 기반 지역별 대상별 맞춤형 서비스 개발 전라북도형 돌봄체계 정립 	체계적이고 안정적인 소속시설 운영 <ul style="list-style-type: none"> 소속시설 운영 활성화 지원 표준운영 매뉴얼 개발 및 보급 	ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 <ul style="list-style-type: none"> 윤리 및 인권경영 내재화 재난·안전·환경 리스크 관리체계 정립
	사회서비스 선순환체계 정립 <ul style="list-style-type: none"> 통합복지정보 플랫폼 구축 및 활용 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련 	민간 운영기관 지원체계 고도화 <ul style="list-style-type: none"> 민간 제공기관 서비스 품질 지원 종사자 전문성 향상 및 처우 개선 	효율적 경영시스템 정립 <ul style="list-style-type: none"> 선진적 조직·인사관리 체계 구축 및 운영 IT·디지털 시스템 고도화
	촘촘한 복지네트워크 구축 <ul style="list-style-type: none"> 도 내외 복지네트워크 확대 지역복지 협력체계 활성화 	수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> 지역별, 대상별 맞춤 서비스 적용 소규모 제공기관 지원체계 정비 	소통하는 조직문화 창출 <ul style="list-style-type: none"> 화합과 소통의 조직문화 개선 도민 참여형 홍보·소통체계 구축



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

3대 경영목표	3대 전략방향	9대 전략과제
사회서비스 기반 확충	지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	■ 전복형 사회서비스 정책지원 확대
		■ 사회서비스 선순환체계 정립
		■ 촘촘한 복지 네트워크 구축
사회서비스 품질 고도화	도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	■ 체계적이고 안정적인 소속시설 운영
		■ 민간 운영기관 지원체계 고도화
		■ 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공
사회서비스 분야 선도경영 실현	혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축	■ ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화
		■ 효율적 경영시스템 정립
		■ 소통하는 조직문화 창출

9대 전략과제	18대 실행과제
전북형 사회서비스 정책지원 확대	■ 복지 수요 기반 지역별·대상별 맞춤형 서비스 개발
	■ 전북형 돌봄체계 정립
사회서비스 선순환체계 정립	■ 통합복지정보 플랫폼 구축 및 활용
	■ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련
촘촘한 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	73개 실천사업
전북형 사회서비스 정책지원 확대 (5)	■ 사회서비스 혁신 아이디어 공모사업
	■ 통합지원 지역계획 수립 및 추진
	■ 통합돌봄 기초조사 및 정책개선 지원
	■ 취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영
	■ 복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 내실 강화
사회서비스 선 순환체계 정립 (5)	■ 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영
	■ 플랫폼 네트워크 강화 및 홍보
	■ 통합돌봄 서비스 품질관리 체계 구축
	■ 도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축
	■ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
촘촘한 복지 네트워크 구축 (8)	■ 민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련
	■ 도·시군 지역복지협력
	■ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영
	■ 고객 지향적 경영전략 내재화
	■ 민관협력 및 거버넌스 체계 강화
	■ 통합돌봄 국가공모 및 외부사업 대응
	■ 신규 복지정책 발굴
	■ 농촌지역 찾아가는 행복관리길 이동복지사업
체계적이고 안정적인 소속시설 운영 (11)	■ 소속시설 사회서비스 질적변화관리
	■ 소속시설 직무역량 강화를 위한 교육·연수
	■ 소속시설 성과관리
	■ 소속시설 정기감사
	■ 소속시설 직원 처우개선 지원
	■ 소속시설 인사지원
	■ 소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원
	■ 소속시설 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원
	■ 소속시설 안전한 근무환경 조성
	■ 소속시설 민간이전 및 재위탁 추진
	■ 소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리

9대 전략과제	73개 실천사업
민간 운영기관 지원체계 고도화 (12)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인력 공백에 대한 대체인력 파견 ■ 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원 ■ 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 교육 지원 ■ 사회서비스 온라인교육 플랫폼 운영 ■ 경영컨설팅 지원사업 ■ 인권 향상 컨설팅 지원사업 ■ 사회서비스 기관 소진예방 지원 ■ 사회서비스 기관 ESG 활성화 지원 ■ ESG 경영 기반 강화 및 사회적 가치 확산 ■ 돌봄 전문인력 교육 ■ 서비스 제공기관 지원 및 관리 ■ 돌봄 종사자 역량강화를 위한 교육 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 기관 시설안전점검 지원 ■ 사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포 ■ 대한민국 사회서비스 혁신과 성장 심포지엄 ■ 사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 최신 동향 조사·안내 ■ 돌봄통합 지원을 위한 맞춤형 돌봄상담 창구 운영 ■ 중장년 사회적 고립 예방을 위한 돌봄체계 강화 ■ 돌봄 공백 대응을 위한 긴급돌봄지원 운영 ■ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행 ■ 투명하고 공정한 계약업무 추진 ■ 반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임 이행 ■ 재난 대응 등 안전관리 체계 강화 ■ 사회적약자 생상품 구매를 통한 사회적 역할 수행 ■ 지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크 ■ 인권경영을 통한 사람중심 조직문화 확산

9대 전략과제	73개 실천사업
<p style="text-align: center;">효율적 경영시스템 정립 (10)</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 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성
	■ 체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
	■ 기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
	■ 효율적 인력관리로 조직 안정성 강화
	■ 직원역량 강화를 위한 맞춤형 전문교육 체계구축
	■ 정보자산 및 사이버보안 관리 체계 확립
<p style="text-align: center;">소통하는 조직문화 창출 (7)</p>	■ 불공적 관행 개선 및 열린 소통 기반 신뢰경영
	■ 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	■ 회의기구의 안정적 운영
	■ 정보공개를 통한 윤리경영 이행
	■ 소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크
	■ 사회서비스 인식 제고를 위한 홍보 강화
	■ 종사자 성장지원을 위한 소통형 조직체계 강화



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

2026년 경영계획



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State 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
	9	직원역량 강화를 위한 맞춤형 전문교육 체계구축 신설
	10	정보자산 및 사이버보안 관리 체계 확립 신설
ESG체계 기반 책임경영 고도화	11	ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행
	12	투명하고 공정한 계약업무 추진
	13	반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임이행
	14	재난 대응 등 안전관리 체계 강화
	15	사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
	16	지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크
소통하는 조직문화 창출	17	불공정 관행 개선 및 열린 소통 기반 신뢰경영
	18	신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	19	회의기구의 안정적 운영
	20	정보공개를 통한 윤리경영 이행



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

< 사업목표 >

- ◆ 기관 미션과 비전 및 핵심가치 공유 전파(수시)
- ◆ 비전 핵심가치의 정착을 위한 내부 구성원 공유·확산 활동 및 제안제도 운영(연중)
- ◆ 대외기관 경영평가 대응(수시)

□ 추진배경

- (정책·제도적 방향) 전북특별자치도 사회서비스원 중장기 경영전략(2024~2028)과 전북 특별자치도 사회서비스 혁신계획에 따라, 기관의 핵심가치와 비전을 조직 전반에 내재 화하고 구성원의 리더십을 강화하여 지속 가능한 책임경영체계를 확립할 필요가 있음
- (사업의 필요성) 기관의 미션·비전·핵심가치를 전 직원에게 명확히 공유함으로써, 조직 내 업무 방향과 목표를 일관성 있게 추진할 수 있는 내적 통합 기반을 조성해야 하고, 구성원의 자율적 참여와 리더십 강화를 통해 조직성과를 극대화하고 변화 대 응력을 높이는 체계적 리더십 관리가 요구됨
- (성과 반영) 2025년에는 기관 철학을 전 직원과 공유하고 도내 유관기관과 협력하여 사회적 책임을 실현함으로써 조직 내 공감대가 형성됨. 다만 제안제도 활성화 및 참여 보상체계 측면은 직원 참여 확대와 제안 반영 절차 강화가 필요함
- (평가 환류결과) 경영평가 환류결과, 직원 만족도 제고와 내부소통 강화를 위한 구체적 실행이 필요하다는 의견이 제시됨. 이에 2026년에는 제안 활성화, 참여보상체계 개선, 리더십 강화 프로그램 확대 등 실질적 동기부여 중심으로 추진할 계획임

□ 전략체계 연계

- (미션) 기관 미션·비전·핵심가치의 전파를 통해 전 구성원이 공통의 목표를 이해하고 실천하도록 지원함으로써, 기관의 지속 가능한 성장과 사회적 책임 실현에 기여
- (비전) 내부 공유·확산 활동과 제안제도 운영을 통해 조직문화와 의사결정 기준을 일관성 있게 정착시켜, 긍정적이고 건강한 조직문화를 구축하고 도민과 이해관계자의 신뢰를 확보
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도경영 실현을 위해 효율적 리더십과 조직운영체계를 개선하고, 전략체계 기반의 책임경영체계 강화 및 ESG 경영 내재화를 추진
- (전략과제)
 - ESG체계 기반 책임경영 고도화: 도내 기관 협업 및 사회공헌활동을 통한 사회적 책임 실현
 - 효율적 경영시스템 정립: 제안제도 운영 및 평가 대응을 통한 객관적 성과관리체계 확립

- **소통하는 조직문화 창출** 미션·비전 전파와 내부 소통 활성화를 통한 화합 중심의 조직문화 정착
- (기여도) 조직 구성원의 리더십과 참여를 기반으로 전략체계 기반의 책임경영 내재화와 경영성과 제고를 실현하는 핵심 기반사업임

□ 사업개요

- (목 적) 경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 기관 미션·비전·핵심가치의 명확한 전달과 공유를 통해 구성원의 일체감과 목표 인식을 강화하고, 사회적 책임 실현을 통해 기관 신뢰도 및 지속 가능한 성장 기반 마련

□ 주요성과('25년)

- 기관 미션·비전·핵심가치 공표 및 전 직원 공유
 - 시무식(1회), 직원 소통 간담회(12회), 소속시설 기관장 간담회(12회), 직원연수(1회), 주간업무회의 등을 통한 경영철학 및 경영방침 주지
- 이해관계자 대상 가치 확산
 - 설명회 및 찾아가는 사서원, 직능단체 간담회를 통한 가치 전파

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 직원 일체감 강화 및 만족도 제고 필요
 - ▶ 내부 직원 만족도 조사를 통한 동기부여 확인 및 직원 소통채널 확대 필요
- 일하기 좋은 조직환경 조성 미흡
 - ▶ 근무 환경 개선, 휴게공간 조성 등 근무 만족도 제고 과제 보완 필요

□ 실행방안('26년)

- ① 기관 미션·비전·핵심가치 공유 전파 **강화**
 - 시무식·종무식 및 월간 직원 소통간담회를 통한 핵심가치 전파(강화)
 - 기관장 주간회의 및 소속시설 간담회 정례화(유지)
- ② 제안제도 활성화 및 참여보상체계 개선 **강화**
 - 열린 원장실 상시 운영을 통한 경영목표 공유 및 현장 애로사항 점검
 - 우수 제안 포상제 신설 및 혁신사례 발표회 정례화(신설)
- ③ 대외기관 경영성과평가 대응

- 도 경영평가 및 복지부 평가 대응(1회씩)
- 현장평가 대비 자료 점검 및 결과 환류를 통한 개선 추진

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과목표
정량 평가	미션·비전 및 핵심가치 공유 전파	활동 실적(횟수)	연 10회 이상
	제안제도 운영	운영 여부 및 참여율	참여율 60% 이상
	사회적 책임 실현 활동 운영	활동 실적(횟수)	연 3회 이상
	대외기관 경영평가 대응	실적보고서 제출	100%
정성 평가	미션·비전 전파 효과	구성원 이해도 제고	내부 만족도 80% 이상
	제안제도 운영 효과	혁신제안 문화 정착	개선사례 도출 2건 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
미션·비전 공유 및 소통활동	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
제안제도 운영계획 수립 및 실행	■			■				■			■	
혁신사례 발표 및 우수제안 포상						■						■
사회공헌활동 추진		■							■			
도내 기관 협업 ESG 활동					■					■		
대외기관 경영평가 대응	■	■	■				■	■	■			

□ 쟁점 및 대책

쟁점

제안제도의 실질적 참여 저조 및 인식 부족으로 제도의 효과성이 제한될 우려

- 직원의 창의적인 의견과 제안 장려로 기관 내 혁신제안제도 문화 구현을 위한 제도 및 예산 등 문제 발생
- ▣ 제안 우수사례 포상 예산 확보 및 혁신사례 발표회 정례화, 제안 반영 절차 공개로 제도의 투명성 강화 및 참여 유도

□ 기대효과

- 기관 미션·비전·핵심가치의 내재화를 통한 구성원 몰입도 및 조직 일체감 향상
- 제안제도 활성화를 통한 현장 중심의 혁신 문화 정착 및 자율적 개선체계 구축
- 효율적 리더십 관리로 전략체계 기반의 책임경영 내재화 및 경영성과 제고
- 경영평가 대응 역량 제고로 기관 운영의 투명성·공공성 강화

< 사업목표 >

- ◆ 중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립(1회)
- ◆ 대내·외 환경변화 분석 및 사업 추진 방향 점검(1회)
- ◆ 상·하반기 사업평가 연계를 통한 전략·실행계획의 정교화 및 보완(1회)

□ 추진배경

- (정책·제도 변화) 국정·도정의 사회서비스 정책 확대 기조 지속(근거: 국정과제·전북특별자치도 도정목표 방향성)
- (사업 필요성) 불확실한 대내·외 경영환경(정책 변화, 인구·복지수요 변화)에 맞춰 중장기 전략을 지속 점검·보완해야 할 필요성 존재, 조직·예산·인력계획과 연계한 통합적 중장기 전략관리 체계 확립 필요
- (성과 및 환류 근거) 2025년 사업 추진을 통해 전략개발 프로세스를 정립하고 환경 분석 기반을 확보한 바 있음, 2025년 평가에서 제기된 전략 간 연계성 미흡, 중장기 계획 간 정합성 보완 필요가 환류로 도출됨

□ 전략체계 연계

- (미션) 중장기 경영전략과 연차계획을 체계적으로 수립·관리하여 기관이 변화하는 환경 속에서도 지속 가능한 성장을 이루도록 지원하고, 공공복지 전달체계의 안정성과 책임성을 강화하는데 기여
- (비전) 대내·외 환경분석을 기반으로 한 전략방향 정립과 연간 실행계획의 정교화를 통해 기관 운영의 예측 가능성과 전략 일관성을 강화하고, 도민에게 신뢰받는 전문 경영체계를 구축
- (경영목표) 사회서비스 정책 변화에 선제적으로 대응할 수 있는 전략관리 체계 마련, 중장기 경영계획·재정계획·인력계획 간 연계성 강화, 그리고 효율적 경영 의사결정 기반 확립
- (전략과제)
 - 효율적 경영시스템 정립: 중장기 경영전략 및 연차계획의 체계적 수립·점검을 통한 전략관리 기반 확립
 - ESG체계 기반 책임경영 고도화: 지속가능한 경영 기반 조성을 위한 전략·성과관리 체계 정교화
- (기여도) 환경변화에 능동적으로 대응하고 중장기 전략체계를 강화함으로써, 기관의 경영 방향을 명확히 하고 실행력을 제고하는 핵심 기반사업으로서 전사적 전략 실현에 직접 기여

□ 사업개요

- (목 적) 대내·외 환경 변화에 능동적으로 대응하여 중장기 전략을 고도화하고, 지속 가능한 성장동력을 확보
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 중장기 발전 및 연차 계획수립, 대내·외 환경변화 분석(정책·환경 분석 포함), 중장기 경영계획에 따른 사업추진 방향 점검 및 재정립

□ 주요성과('25년)

- 중장기 발전계획에 따른 미래 전략 수립
 - 전략개발 프로세스 정립(전략개발 프로세스 구축)
 - 대내·외 환경분석(경영여건 및 시사점 도출)
 - SWOT 분석을 통한 비전 및 전략체계 보완
- 환경 변화 대응력 제고
 - 정책·사회 변화 분석을 통한 문제 정의 및 전략 방향 재설정
 - 국정·도정 목표를 반영한 경영전략 방향 설정
- 연간계획의 정합성 향상
 - 상·하반기 사업평가 결과를 반영하여 연간계획 수정
 - 현안 중심 팀·사업별 전략체계 재구성

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 중장기 전략의 연계성 보완 필요(중장기 경영계획, 재정계획, 인력계획 간 연계 미흡)
 - ▶ 2026년에는 세 계획 간 연계 구조를 강화하도록 개선 필요
- 전략별 세부 실천과제의 정밀도 부족(전략-실행과제 간 연결성이 약한 부분 존재)
 - ▶ 실행과제의 구체성·정합성 강화 필요
- 환경변화 반영 주기·기준 미비(환경변화 분석의 정례화 부족)
 - ▶ 고정 주기 분석체계 도입 필요

□ 실행방안('26년)

- ① 중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립 **강화**
 - 중장기 전략에 기반한 2027년 연차 계획 수립(1회)
- ② 대내·외 환경분석 및 사업 추진 방향 점검 **확대**
 - 연 1회 이상 정책 방향, 사회·경제 지표 분석을 체계화

- PEST·SWOT 분석 강화 및 팀별 연동
- 사업평가 결과 반영한 연간계획 수정 및 재정립

③ 전략·재정·인력계획 연동체계 구축 **신설**

- 중장기 경영계획-재정계획-인력계획 간 정합성 검토체계 마련

□ 평가방법

구분	성과 기준	성과목표
정량평가	중장기 경영전략에 따른 연차계획 수립	1회
	대내·외 환경변화 분석	1회
	사업평가 반영 연간계획 보완	1회
정성평가	환경변화 대응 기반의 경영방향 수립	지속가능한 전략방향 제시(내부 만족도 80%)
	전략·실행계획 정교화 효과	전략체계 개선 사례 2건 이상

□ 추진계획

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
중장기 전략 기반 연차 계획 수립												
대내·외 환경 변화 분석												
PEST / SWOT 분석												
사업평가 반영 연간계획 수정												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

급격한 정책 변화로 인한 전략계획의 반복 수정 부담 증가

- 중장기 전략과제와 경영목표를 수립하여 이에 따른 실행과제를 수행하는 중에 대외 환경 변화에 따른 방향 전환 시 경영계획 수정 및 실행사업 전환 등 부담발생
- ▣ 정책 모니터링 주기 단축 및 시나리오 기반 대응계획 수립(정책 변화별 전략대응안 준비)

□ 기대효과

- 중장기 전략-연차계획-실행과제가 연계된 일관된 경영 체계 확립
- 환경변화에 능동적으로 대응하여 기관의 미래 대응력 강화
- 전략 실현을 위한 조직·자원 운영의 효율성 제고
- 기관 비전 실현 및 사회서비스 정책 목표 달성 기여

< 사업목표 >

- ◆ 경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 수립(1회)
- ◆ 연간 사업계획 및 예산 점검·수립 체계 정교화(1회)

□ 추진배경

- (전략목표·방향 설정) 경영성과 달성을 위해 주요 사업별 전략목표를 명확히 설정하고 기관 목표와 연계 강화 필요
- (실행력 강화) 연간 경영계획의 실행력을 높이기 위한 전사적 추진체계와 성과관리 기반 강화를 통해 실행력 및 책임경영 체계 확보
- (정책·환경 변화 대응) 국정·도정 정책방향과 사회서비스 환경 변화에 부합하는 성과관리 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사업별 전략목표와 연간 사업계획을 체계적으로 수립·관리하여 성과책임경영 안정화 및 공공복지 전달체계 신뢰성 강화
- (비전) 연간 실행계획과 전략목표 정교화를 통해 운영 예측 가능성 확보, 팀·개인 성과관리 기반 정착
- (경영목표) 주요 사업별 전략목표 달성 및 연간 사업계획·예산 점검·수립 체계화, 정량·정성 성과 통합 성과관리 체계 구축, 전사적 실행력 및 의사결정 기반 강화
- (전략과제)
 - 효율적 경영시스템 정립: 사업별 전략목표-사업계획 연계, 체계적 실행 관리
 - ESG체계 기반 책임경영 고도화: 정량·정성 통합 성과관리
- (기여도) 사업별 전략목표 설정과 전사적 실행체계 운영을 통해 기관 전체 경영성과 향상에 직접기여

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정
 - 경영전략에 따라 전략과제 및 세부사업을 구조화
 - 기관 성과목표를 연차 경영계획에 반영하여 기관장 성과계약 및 부서별 성과목표와 연계
- 전사적 실행체계 운영 강화
 - 혁신전략 수립·운영, 혁신과제 도출 및 실행
 - 간부회의(주1회)·중간관리자 회의(주1회)·소속시설 기관장 간담회(월1회) 운영
 - 2025년 경영목표 전체 달성

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 기관장·부서 성과목표 연계 기반은 마련되었으나 정량 중심 성과체계의 한계 존재
 - ▣ 정량·정성 성과 지표의 구체화 및 체계적 관리 필요
- 일부 사업에서 전략목표-세부 실행계획 간 연계성 미흡
 - ▣ 연차 사업계획 수립 시 세부사업 로드맵 기반 연계 강화 필요
- 회의·점검 중심 운영의 한계
 - ▣ 성과관리 결과의 피드백을 다음 연도 계획에 반영하는 환류 체계 고도화 필요

□ 실행방안('26년)

① 주요 사업별 전략목표 및 방향 설정 **강화**

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

② 전사적 실행력 강화를 위한 추진체계 마련 **확대**

- 간부회의, 중간관리자회의, 소속시설 간담회 지속 운영
- 개인·팀 성과평가를 경영성과와 연계하여 성과책임 강화
- 경영 스케줄러 운영 체계화(주요 일정·성과점검·리스크 관리 포함)
- 세부사업별 연간 로드맵 작성 및 분기별 실행점검(신설)
- 성과관리 평가 결과를 다음 연도 사업계획에 환류하여 실행력 제고

□ 추진계획

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업별 전략목표 및 방향설정												

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
전략목표 점검 및 연차계획 반영			■									
기관장 성과계약 및 부서별 성과목표 연계			■	■								
실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
경영성과 점검(간부회의·중간관리자회의)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
세부사업별 추진 로드맵 수립			■		■		■		■		■	
추진체계 실현을 위한 성과관리 연계		■		■		■		■		■		■
팀/개인별 사업 추진 업무성과 평가					■					■		
성과관리 평가 결과 분석(개선방안 피드백)						■					■	
효율적 경영계획 목표 달성을 위한 스케줄러 체계화	■			■			■			■		
주간업무보고 회의 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 평가방법

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	경영성과 극대화를 위해 사업별 전략목표는 설정되었으나, 정량 중심 성과관리 방식으로 인해 정성 성과의 반영·관리 미흡 문제 지속 가능
-----------	---

- 정량평가만으로는 정작 중요한 질적인 성과가 보이지 않으므로, 정량과 정성을 함께 평가할 수 있는 체계 필요

▣ 주요 사업별 정량·정성평가 항목 구체화, 성과관리 체계에 반영하여 질적 성과도 관리

□ 기대효과

- 기관 전략과 연계된 체계적 성과관리로 전사적 실행력 강화
- 정량·정성 평가를 통한 균형있는 성과 책임경영 구현
- 도민 신뢰 확보 및 지속 가능한 기관 성장 기반 마련

< 사업목표 >

◆ 맞춤형 복지제도 운영

- 단체 상해보험 가입(1회), 급량비 지원(1인당 300천원), 복지포인트제 운영(1인당 600천원)

□ 추진배경

- (맞춤형 복지제도 운영) 예산의 범위내에서 다양한 직원의 복지 수요를 충족하기 위해 자기계발 등 맞춤형 복지제도 운영 필요
- (근무 만족도 향상) 의료·여가·가정친화 등 복리후생 지원으로 일가정 양립의 근로환경 개선으로 업무 몰입도 및 직원 복지향상 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사각지대 없는 사회서비스 제공을 위한 내·외부 구성원의 역량과 만족도 향상
- (비전) 직원 친화적 복지제도를 기반으로 스스로 일하는 문화 조성
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 맞춤형 복지지원을 통해 기관과 직원 모두가 만족하는 경영환경 구축
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 복지후생 제도 운영으로 건강한 가정·업무 조화를 통해 업무에 더 집중할 수 있는 근로환경 마련

□ 사업개요

- (목 적) 다양한 복지제도 운영을 통한 직원 근로환경 및 만족도 향상
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금21,400,000원(금이천일백사십만원)
<일반관리비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	복리후생비	맞춤형복지제도	600,000천원×19명×1년= 11,400천원
		급량비(매식비)	10,000천원×1식×1년= 10,000천원

- (사업내용) 단체 상해보험 가입, 시간외근무 급량비 지원, 복지포인트(맞춤형 복지제도) 운영

□ 주요성과('25년)

- 단체상해보험 가입, 급량비 지원, 복지포인트 운영 등 다양한 복지제도 제공
 - 단체 상해보험 가입(1회), 시간외 근무 급량비 지원(1회), 복지포인트제 운영
- 제한된 예산 범위 내에서 의료 등 맞춤형 복지제도로 직원 만족도 충족

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 건강관리, 여가활동, 가정친화 등 다양한 복지제도에도 일부 복지 항목만 사용
☒ 자기계발 등 제도 취지에 맞는 균형적인 복지제도 활용 독려

□ **실행방안**(’26년)

① **단체 상해보험 가입 등으로 근로환경 개선**

- 단체 상해보험 가입(1회)
- 시간외근무 발생 시 급량비 지원(1회)

② **맞춤형 복지제도 운영**

- 의료·여가·가정친화 등 직원 선택 기반의 복지포인트 운영
- 다양한 항목의 균형적 사용을 위한 안내 및 활용 독려

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	단체 상해보험 가입 등으로 근로환경 개선	근로환경 개선 횟수	3회
정성평가	복지제도 활용 다양성 및 직원 만족도 향상	직원 만족도	80% 이상

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
단체 상해보험 가입												
시간외근무 시 급량비 지원												
맞춤형 복지제도 운영												

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	타 도내 출연기관 대비 낮은 수준의 맞춤형 복지포인트
-----------	--------------------------------------

- 타 도내 출연기관 대비 복지포인트 수준이 낮아 직원 복지 만족도에 한계가 존재
☒ 예산 제한이 있으므로 단계적 복지포인트 금액 상승 노력

□ **기대효과**

- 가족친화·건강관리·여가활동 등 다양한 복지 선택 제공으로 직원 만족도 향상
- 맞춤형 복지제도 운영을 통한 조직 몰입도 및 업무 효율성 제고
- 공공기관으로서 근로환경 개선 모범사례 확산 가능
- 일과 가정 양립 지원을 통해 안정적 근로환경 및 조직문화 강화

담당자	팀 장
백기정	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 가족친화제도 운영 및 활성화(유연근무제 및 가족사랑의 날 활성화 2회)
- ◆ 양성평등 조직문화 개선 계획 수립(1회)

□ 추진배경

- (가족친화 선도적 역할) 도내 유일한 사회복지 관련 출연기관으로서 「남녀고용평등법(약칭)」에 따른 가족친화에 대한 각종 제도 시행의 모범적 역할 수행 필요
- (가족친화제도 활성화) 일가정 양립을 위한 유연근무제 등을 실시에 대한 제도홍보 등을 통한 가족친화제도 활성화로 가족친화 직장문화 조성 필요
- (양성평등 조직문화 조성) 양성평등 조직문화 진단과 개선, 이행으로 조직 구성원 모두가 함께 성장하는 양성평등 조직문화 조성 및 확산 기여 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사각지대 없는 전북사회서비스 실천으로 도민 삶의 질 향상 지원
- (비전) 일가정 양립제도를 통한 직원 만족도 향상하여 촘촘한 전북사회서비스 기여
- (경영목표) 사회복지 분야 선도 경영 실현 - 유일한 사회복지 출연기관으로 사회복지 민간기관에 일·가정 양립제도의 모범적 기관 제시
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 시차출퇴근 등 가족친화 직장문화 조성으로 건강한 가정과 업무의 조화를 통해 업무에 더 집중할 수 있는 근로환경 마련

□ 사업개요

- (목 적) 가족친화 문화조성으로 근로자 만족도 및 업무 효율성 향상
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 유연근무제 등 가족친화제도 활성화, 양성평등 조직문화 개선계획 마련

□ 주요성과('25년)

- 일·가정 양립 가족 친화 직장문화 조성 운영 및 보완
 - 유연근무제 시스템 도입 및 제도 설명회(1회), 가족사랑의 날 홍보(1회)
- 유연근무제 시스템으로 편의성 증대, 가족친화 관련 제도 인지 제고

○ 가족친화인증 기관 노력

- 가족사랑친화 인증 현장조사 등 가족친화제도 전반적 점검(1회)

▣ 가족친화인증 기관 심사결과 발표 예정(25. 12월)

○ 양성평등 조직문화 진단

- 행정통계 조사, 설문·면접조사 등 양성평등 조직문화 진단 시행(1회)

▣ 한국양성평등진흥원 주관으로 우리 기관의 양성평등 조직문화 점검

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 유연근무제 등 일·가정 양립 가족친화 제도에 대한 인지 부족

▣ 시스템 접근성 개선으로 운영방법을 개선하고 설명회를 통해 제도 인식 제고

○ 가족친화인증 배점이 높은 육아휴직 등 배점사항 부족으로 가족친화인증 제한

▣ 연차 사용률, 가족여가활동 지원 등 다른 배점 요소를 활용하여 가족친화인증 획득 노력

○ 일·가정 양립 가족친화제도 자체 시행 및 점검

▣ 인사·권한, 직무배치, 일·생활균형 등 다각도의 양성평등 진단으로 외부기관에 의한 객관적인 일·가정 양립 가족친화제도 전반적 확인

□ 실행방안('26년)

① 유연근무제 등 일·가정 양립 가족친화제도 활성화

- 가족친화제도 관심 제고를 위한 홍보(2회)

② 양성평등 조직문화 개선 계획 수립 **강화**

- 인사·권한, 일·생활 균형 등 진단 영역별 취약분야 발굴
- 양성평등 조직문화 개선 과제 검토 및 이행과제 선정
- 취약분야별 이행과제에 대한 개선 계획 수립

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	가족친화제도 활성화	유연근무제 등 홍보	2회
정성평가	양성평등 조직문화 개선 계획 수립	진단, 이행 등 계획 수립 여부	여부

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
일·가정 양립 가족친화제도 활성화												
양성평등 조직문화 개선 계획 수립												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

양성평등 조직문화 개선 이행의 단기 시행 불가능

- 개인별 업무 현황, 양성평등 인식 정도, 조직문화 개선 이행 시간 등 전반적인 기관 조직문화 개선이 필요하여 단기간 이행 추진 불가능
- ▣ 인식개선, 제도 보완, 홍보 등 단계적 실천계획 수립 및 추진

□ 기대효과

- 일·가정 양립 가족친화제도의 선도적 기관 모델 제시 가능
- 일과 가정의 조화로운 균형을 통해 업무 효율성 증대
- 외부기관을 통한 객관적 양성평등 조직문화 수준 진단 및 개선

담당자	팀 장
박지현	김민지

< 사업목표 >

◆ 홈페이지 경영공시

- 예·결산, 인건비 예산·집행현황, 재무제표, 업무추진비 등(연간 15회 이상 공개)

◆ 클린아이시스템 통합공시

- 임원 연봉, 기관장 업무추진비, 직원 평균 임금, 재무현황 등(총 6회 이상 공개)

◆ 월별·분기별 예산 사용 집행 점검

- 예산 사용계획 및 집행 상황 점검(월별 12회, 분기별 4회 이상)

□ 추진배경

- (도·정책적 방향) 「지방출자·출연기관의 경영공시 및 통합공시에 관한 기준」과 「2026년 지방출자·출연기관 예산편성지침」에 따라 재무정보 공개와 체계적 관리 필요
- (사업 필요성) 한정된 예산 내에서 공공서비스 제공과 재무 투명성 확보를 위해 월별·분기별 예산집행 점검 및 정책 반영 체계 구축 필요
- (성과 반영) 2025년 정보공시와 예산집행 점검 등 기본 체계 마련, 일부 항목은 공시 미흡 및 부서별 점검 제한 존재
- (평가 환류결과) 재무정보 공개 정확성, 집행 계획과 실제 차이 개선 필요, 2026년에는 공시 확대, 통합공시 신설, 부서별 점검 강화

□ 전략체계 연계

- (미션) 효율적 지출·책임 있는 집행·투명한 공개를 통해 체계적 재정관리 수행 및 재무건전성 강화
- (비전) 체계적·책임 있는 재정관리로 지속 가능한 재무건정성 확보
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도경영 실현 - 경영 투명성·책임성 제고
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 정보공시, 예산집행 점검 등 체계적 재정운영 기반 마련

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 홈페이지 정보공시 진행(예·결산 6회, 업무추진비 12회, 재무제표 1회)
- 중장기 재정계획 수립 및 재무위험 관리체계 구축
- 지방출자·출연기관 예산편성 및 집행 기준 준용 자체 지침 마련
- 월별 예산 사용계획 수립으로 사업계획과 재무계획 연동

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 일부 항목 공시 미흡 및 추진일정 변경으로 예산 사용계획 차이 발생
 - ▶ 복리후생비는 경영공시 제외, 전년도 재무제표는 별도 공시
 - ▶ 분기별 점검 시 차이 발생 사유 분석 필요

□ 실행방안('26년)

- ① 홈페이지 경영공시 **확대**
 - 예산·결산, 인건비, 재무제표, 업무추진비 등 공시 내용 및 시기 준수
- ② 클린아이시스템 통합공시 **신설**
 - 임원연봉, 기관장 업무추진비, 직원 평균 임금, 재무현황 전반 공시
- ③ 지방출자·출연기관 예산편성지침 적용 운영
 - 지침 배포를 통한 편성 기준 준수 및 부정·부적정 집행 예방

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
경영공시	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
통합공시			■			■			■			■

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
예산편성 및 집행기준 적용												
월별 예산집행 점검												
분기별 예산집행 점검												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

재정 운영 실적 관리와 정책 반영이 미흡

- 재무정보 공개, 월별·분기별 예산집행 점검 등 체계적 재정운동을 수행함에 있어 일부 부서에서 집행 실적 관리 및 정책 반영 과정이 미흡
- ▣ 월별·분기별 예산집행 점검을 체계적으로 운영하고, 매뉴얼 또는 체크리스트를 마련하여 부서별 집행 정확성을 높여 재정 운영 실적 관리 및 운영의 투명성 강화

□ 기대효과

- 체계적 재정 운영과 정보공시 확대를 통한 재무 투명성·책임성 강화
- 직원 재무교육과 점검 체계를 통한 예산집행 적정성 및 정책 반영 강화
- 지속 가능한 재무건전성 확보로 기관 신뢰도 제고

담당자	팀 장
강유미	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 법령, 지침 등 개정에 따른 규정 정비
 - 근로기준법, 지방출자·출연기관 지침 등 법령·지침 개정사항 반영 (1회)
- ◆ 내부 필요에 따른 규정 제·개정
 - 도 정책, 내부 필요성 등을 검토하여 제개정이 필요할 경우 해당 사항 제개정 (2회)

□ 추진배경

- (법령 등 개정사항 반영) 노동관계 법령 등 수시 변화에 따른 규정 개정 필요
- (지자체 등 정책 적용) 도 출연기관으로 지자체 정책 적극 반영 및 기관 경영평가 대비

□ 전략체계 연계

- (미션) 적법한 기관 운영을 통해 전북도민의 사회서비스 향유 증대
- (비전) 법령을 준수한 기관운영으로 촘촘한 전북특별자치도 사회서비스 제공 가능
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 법령 등에 따른 기관 운영 실현
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 대내외 환경변화에 발맞추어 법령 등을 반영한 규정 제개정으로 기관 운영 인사관리 등 분쟁 사전 예방

□ 사업개요

- (목 적) 수시로 변하는 법령·지침 등을 반영하여 적법한 기관 운영 지원
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 법령 등 제·개정사항 반영, 내부 필요 규정 제·개정

□ 주요성과('25년)

- 남녀고용평등법 등 법령·지침 개정 반영
 - 인사규정 개정(1회), 복무규정 개정(1회), 보수규정 개정(1회)
 - ▣ 복무규정 개정으로 가족친화인증 획득 노력, 통상임금 노사지도 지침 반영
- 직제 등 기관운영 필요에 의한 규정 개정
 - 직제 및 정원 규정 개정(2회), 전북인돌봄센터 운영 규정 개정(1회)
 - ▣ 직영시설 기관명칭 현행화, 기관 운영 관련 내용 정비

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 근로기준법 및 남녀고용평등법 수시 미반영으로 복무규정 개정 규모 증가
- ▣ **현행 기준으로 육아휴직 등 모성보호 관련 규정 전반적 개정**

□ **실행방안**(’26년)

① **법령·지침 등 제개정 사항의 내부규정 반영**

- 행정안전부 출연기관 지침, 노동관계법령 등에 따른 개정사항 반영(1회)

② **기관 상황 등에 따른 내부규정 제·개정 보완**

- 사회서비스원 운영 방향, 기관사업 확대, 경영평가 등에 따른 개정 사항 반영(2회)

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	법령 등 제개정 반영	내부규정 제개정 횟수	1회
	내부필요에 의한 제개정 반영	내부규정 제개정 횟수	2회
정성평가	정책 및 자체 필요사항 개정	개정을 통한 사회서비스원 긍정적 변화 도모	여

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법령 등 제개정 반영												
내부필요 규정 제·개정 반영												

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	규정 담당자 업무 범위 개선 필요
-----------	---------------------------

- 상위 법령 및 내부규정 충돌 점검, 규정 형식 준수 확인, 용어 정비 등 규정의 형식적 측면 점검이 아닌 모든 규정의 제·개정 담당자로 오인하는 경우 발생
- ▣ **부서 업무의 규정 제·개정에 대한 인식 개선 교육으로 필요시 수시 규정 제·개정**

□ **기대효과**

- 수시 개정사항 반영으로 법령 등에 따른 기관 운영
- 안정적 기관 운영에 따른 노사분쟁 예방
- 사회서비스 민간기관의 선도적 경영 모델 제시 가능

담당자	팀 장
백기정	김민지

< 사업목표 >

◆ 직무중심 인사관리 구축 노력

- 직무평가 추진 노력(1회), 직무평가 자문(1회)

□ 추진배경

- (정부정책 반영) 지방공공기관 관리체계 개편방향 발표('22. 12)
- (직무중심 인사관리) 인사관리 방식을 사람에서 직무로 전환하여 직무에 따라 채용, 평가, 보상 등에 활용하는 직무중심 인사관리 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 전문적인 사회서비스 확대로 도민의 사회서비스 수혜 확대
- (비전) 사회서비스 직무 운영으로 보편적 전문적인 사회서비스 제공
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 직무 중심 인력관리로 기관 성과를 확대 하고 연공이 아닌 직무중심의 경영시스템 체계화
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 직무에 따른 교육, 평가, 보상 등으로 사회 서비스 직무별 업무 추진 경영시스템 구축

□ 사업개요

- (목 적) 사람 중심에서 직무 중심의 인사관리 제도 기반 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 업종별 직무평가 도구개발을 활용한 직무평가 추진 노력

□ 주요성과('25년)

- 기관 상황을 반영한 직무기술서 보완
 - 수정 및 신규 직무 발생 등 직무기술서 현행화(1회)
- ▣ 소속시설 운영, 민간기관 지원 등 기관에 맞는 직무기술서 현행화
- 직무중심 인사관리 2단계 적용
 - 경영기획, 소속시설 지원 등 직무별 교육훈련계획 적용(1회)
- ▣ 직무중심 교육훈련체계를 직원 교육훈련에 반영 및 시행

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 집단컨설팅을 통한 범용적 직무기술서로 기관 성격에 부합하지 않는 일부 직무기술서 존재
 - ▣ 소속시설 위탁 운영 등 기관 현황에 맞도록 직무기술서 보완
- 직무와 무관한 공통직무 교육 위주 교육훈련 실시
 - ▣ 인사, 회계, 사업 등 직무 단위에 맞는 직무 맞춤형 교육훈련체계로 전환

□ 실행방안('26년)

- ① 고용노동부 등의 개발된 직무평가도구를 사용한 직무평가 노력 **강화**
 - 사회복지서비스 산업 직무평가도구를 활용한 직무평가(1회)
- ② 외부 전문가 자문 및 검토 **강화**
 - 기관 맞춤을 위한 직무평가도구 활용 적정성 등 검토(1회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	사회복지서비스 산업 직무평가	기관 직무평가 횟수	1회
정성평가	직무평가 자문	직무평가 적정성 자문	1회

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기관 직무평가 준비 및 시행												
직무평가 자문 검토												

□ 쟁점 및 대책

쟁점 직무중심 인사관리 자체 수행 제한

- 직무분석, 직무기술서 작성, 직무평가, 승진 및 보수연계 등 직무중심 인사관리 제도 실행을 위한 기관 내 전문가 부재 및 예산 제한
 - ▣ 개발 완료된 사회복지 분야 직무평가 틀을 활용하되, 외부 무료 전문기관 컨설팅 또는 일시적 외부 자문을 통해 초기 단계 직무평가 기반 마련

□ 기대효과

- 직무중심 인사관리 추진 경험으로 제도에 대한 기관 수용성 제고
- 외부 전문용역 위탁 시 세부적 용역 방향 설정 가능
- 직무중심 인사관리 기반 조성을 통한 해당 제도 조기 안착 가능

담당자	팀 장
강유미	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 법정의무교육 이수율 통한 청렴·안전 기반의 건강한 조직문화 조성
 - 법정의무교육 이수율 100%, 교육만족도 평균 4.0점 이상, 법정의무교육 미이수자 0명 유지
- ◆ 공통·계층·직무 중심의 체계적 교육 운영을 통한 직원 역량 강화
 - 직무교육 참여율 85% 이상, 직원 1인당 연간 교육시간 20시간 이상 충족
 - 직무별 필수교육 운영 건수 10건 이상
- ◆ 워크숍·내부교육을 통한 조직 내 소통·결속력 향상 및 협업문화 강화
 - 부서 간 워크숍 연 1회 이상 실시, 내부교육 및 세미나 연 4회 이상 운영
 - 소통·협업 만족도 4.0점 이상, 부서 간 공동사업·협업 사례 2건 이상 발굴

□ 추진배경

- (제도·정책적 반영) 「근로자 직무능력 개발법」, 「산업안전보건법」 등 법정의무교육 강화 및 공공기관 직무역량 중심 인사·교육체계 도입 확산에 따라 전 직원 대상 의무교육 및 직무교육의 체계적 운영 필요
- (사업 필요성) 조직 내 핵심가치·비전 공유, 전문성 강화 요구 증가, 직원 수요 기반 직무교육과 계층별 맞춤형 교육 필요성이 확대(단순 교육 이수율 아닌 역량 중심 교육체계 구축 필요)
- (성과 반영) 2024년 교육만족도(4.7점), 법정교육 100% 이수 등 기본성과 확보, 그러나 직무 기반 성과관리·개인역량 강화 교육 요구 증가, 워크숍 운영방식 개선 의견 제기됨(직원 설문 결과)
- (평가 환류결과) 개인별 직무역량 강화를 위한 교육 다양성 확대 필요, 워크숍 시기 및 운영 방식 조정 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 보편적 사회서비스 제공기반 조성을 위한 전문인재 양성
- (비전) 함께 성장하는 전문·기반의 조직문화 구현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화를 위한 직원 전문성·조직역량 강화 - 사회서비스 품질 향상을 위해 직원 전문성과 조직 역량을 강화하고, 직무 중심 인력관리체계를 정립하여 기관의 성과 창출 기반을 고도화
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 직원 교육훈련체계 구축 및 역량 고도화

□ 사업개요

- (목 적) 전 직원의 법정·직무·계층별 역량 강화를 통한 전문성·조직문화 향상
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금13,000,000원(금일천삼백만원)

<일반관리비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	교육훈련비	교육훈련비 13,000천원×1식×1년=	13,000천원

○ (사업내용)

- 공통교육: 법정의무, 핵심가치·조직문화, 도 정책·정보보안 등
- 계층교육: 신규직원, 관리자, 승진자, 여성리더 등 세분화
- 직무교육: 개인·조직 직무역량 강화 중심 교육
- 워크숍 및 내부교육 운영

□ 주요성과('25년)

- 직무중심 인사제도 연계 교육체계 개편
 - 직무분석 결과를 반영하여 교육과정 구조 재설계
 - ▣ 직무역량 강화에 부합하는 맞춤형 교육체계구축 및 인사제도와의 연계성 확보
- 직원 수요 분석 기반 교육체계 기초 마련
 - 직원 요구 반영을 위한 교육 수요조사 실시(설문 응답률 89%)
 - ▣ 실효성 있는 교육 기획체계 구축
- 직무·공통 역량 중심의 다양한 교육 프로그램 운영
 - 공통·계층·직무교육 세분화 및 8개 과정 운영
 - ▣ 직원 역량 강화와 조직 학습 활성화 기반 마련
- 필수과정 이수 현황 점검 및 미이수자 관리
 - 법정 필수교육 전원 이수(20명/20명, 16개 과정)
 - ▣ 법정 의무 준수 및 조직 내 안정성 확보
- 교육 과정 전반에 대한 만족도 조사 실시
 - 교육만족도 4.5점(5점 만점)
 - ▣ 교육 품질 향상 및 직원 학습 경험 개선 확인

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 직무교육 확대 필요
- ▣ 직무별·경력별 전문과정 확대 편성 및 필수·선택 교육체계 재검토

○ 워크숍 시기 및 내용 개선 요청 다수

▣ 업무 공백 최소화를 고려한 일정 조정 및 참여 부담이 낮은 체험형·리프레시형 중심 프로그램 구성

○ 힐링·소통 중심 교육 개설 요구 반영 필요

▣ 스트레스 관리, 팀 소통 강화 프로그램 신규 도입 검토

□ 실행방안('26년)

① 공통교육 운영 강화

- 법정 의무교육 전 직원 100% 이수
- 핵심가치·조직문화·ESG·인권경영 교육 확대
- 전북특별자치도·중앙사회서비스원 공동교육 참여

② 계층별 맞춤형 교육 강화

- 신규직원 오리엔테이션, 관리자 리더십 교육
- 여성리더 과정, 승진자 교육 운영
- 현장 선배 경험공유 프로그램 신설(신규)

③ 직무교육 중심 운영 강화

- 직무 기반 성과관리·공통직무 교육 확대
- 개인직무 기반 역량 향상 과정 신설
- 업무부서 협업형 직무교육 개발

④ 소통·힐링 기반 교육 및 워브숍 운영 신설

- 직원 힐링 교육 신설
- 조직문화 개선·현장 소통 중심 워크숍
- 워크숍 시기 조정

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	교육만족도 제고	교육만족도(평균점수)	평균 4.0점 이상
	법정 의무교육 준수	법정 의무교육 이수율	100% 이수
	개인별 학습기준 충족	1인당 연간 교육시간	20시간
	직무역량 강화 참여 확대	직무교육 참여율	평균 85% 이상
정성평가	개인 업무역량 향상	전년 대비 업무역량 변화 정도	역량 향상
	조직문화 및 소통 개선	조직문화·소통 개선도	개선
	직무와의 연계성 강화	교육-직무 연계성에 대한 현장 만족도	만족도 향상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법정의무교육/직무교육/내부교육												
계층교육												
직원 워크숍												
힐링교육												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

직무 중심 교육 확대에 따른 부서별 교육 참여 일정 조율 부담

- 직무 중심 교육이 확대되면서 부서별 필수·선택 교육 일정이 늘어나 업무일정과의 중복 발생과 이에 따라 각 부서가 교육 참여 일정을 조율하는데 추가적인 부담발생
- ▣ 분기별, 교육계획 사전 공지 및 부서별 선택형 교육시간 조정, 직무교육 온라인 병행으로 참여 편의성 제고

□ 기대효과

- 법정·계층·심의 균형 잡힌 교육체계 확립
- 개인역량 향상 → 조직성장으로 연계되는 전문성 강화
- 직원 요구 기반 힐링·소통 프로그램 확대에 따른 조직문화 개선
- 관리자·신규직원·승진자 등 계층별 전문성 강화로 업무 품질 향상
- 본부·소속시설 간 이해도·협업 강화로 기관 전체 역량 제고
- 전략체계(미션·비전·핵심가치)와 연계된 인재상 실현 기반 마련

담당자	팀 장
강유미	김민지

< 사업목표 >

◆ 사이버보안 취약점 점검 및 대응

- 사이버위기 대응 모의훈련(1회), 웹 취약점 진단(1회), 정보보호시스템 도입(1회)
- 정보자산 및 용역사업 관리 현황 모니터링(반기별)
- PC 보안 점검(월1회), 보안관련 자료 게시(수시)

◆ 개인정보보호 관리 체계 강화

- 개인정보보호 계획(1회), 개인정보 분야별 담당자 관리 현황 모니터링(반기별)

◆ 전 직원 대상 보안 인식 제고

- 사이버보안 담당자 교육(20시간), 정보보안 교육(1회), 개인정보보호 교육(1회) 및 캠페인(1회)
- 정보시스템 사용 안전 수칙 및 보안 관련 자료 배포(1회)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 전북특별자치도 출자출연기관 사이버보안 관리 조례 제정에 따라 보안 관리 강화를 위한 전사적 대응체계 구축 필요
- (사이버보안 중요성 증대) 강화된 보안 관련 제도에 따라 사이버위협 대응력 제고가 요구되며, 주요 시스템 취약점 점검과 개선을 통한 안정적 업무환경 확보 필요
- (개인정보보호 거버넌스 강화) 개인정보보호 의무 지속 확대에 따라 처리 단계별 관리와 보호조치 강화를 위한 체계 정비 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 안전한 정보보안 환경과 개인정보보호 체계 구축으로 사회서비스 제공 기반 신뢰성 강화를 통해 전북 도민의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 보안성 향상을 통한 안전하고 촘촘한 사회서비스 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 선도경영 실현 - 정보보호 및 관리체계 고도화로 안전한 사회 서비스 환경 마련
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 시스템 관리와 정보보호 체계 개선을 통해 경영의 효율성과 안정성 제고

□ 사업개요

- (목 적) 정보자산 보호와 체계적 사이버보안 관리 체계 구축을 통해 안전한 업무 환경을 확보하고 신뢰받는 조직 운영 기반 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금1,000,000원(금일백만원)

<일반관리비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	임차료	PC백신 사용료 1,000,000원×1식×1회=	1,000,000원

○ (사업내용) 사이버 보안 취약점 점검 및 대응, 개인정보보호 관리 체계 강화, 전직원 대상 보안 인식 제고

□ 주요성과('25년)

○ 사이버보안 점검 및 대응체계 강화

- 도 출연기관 사이버보안 수준진단 대응(1회)

▣ 사이버보안 점검 완료 및 개선 권고사항 반영

- 사이버위기대응 모의훈련(1회), 취약점 진단(1회), 백신 구입(1회)

▣ 사이버보안 대응 체계 강화

○ 개인정보보호 관리체계 정비

- 개인정보보호 계획 수립(1회)

▣ 개인정보 관리체계 개선 및 이행 기반 마련

○ 보안 인식 제고 및 역량 강화

- 사이버보안 협의회 참석(2회), 전직원 정보보안 및 개인정보보호교육 이수(2회)

▣ 기관 내 보안 인식 제고 및 정보보호 준수 능력 향상

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 사이버보안 전문지식 부족으로 체계적 대응 역량 미흡

▣ 정기적 전문 교육 및 외부 컨설팅 참여, 최신 가이드라인 점검 등을 통해 담당자 역량 강화와 실무 적용력 제고

○ 보안개인정보 관리 프로세스 미비

▣ 관리 매뉴얼 및 체크리스트 마련, 정기 점검과 피드백 체계를 구축하여 업무 프로세스 내실화

○ 직원 대상 보안개인정보 교육의 실효성 부족

▣ 교육 성과 평가지표 도입 및 사례 기반 모의훈련 실시, 교육 결과를 환류하여 교육 과정 개선

○ 기술적 대응 체계 미흡

▣ 기술 역량 부족과 관련 예산 및 관리 능력 미흡으로 기술적 대응체계 운영 한계

○ 관리 책임 및 역할 불명확

▣ 담당자별 역할과 책임을 명확히하고 정기적 점검체계 마련으로 관리 실효성 확보

□ 실행방안('26년)

① 사이버보안 취약점 점검 및 대응 강화 **신설**

- 사이버위기 대응 모의훈련 실시(1회)
- 웹 취약점 분석 및 대응 방안 마련(1회)
- 정보보호 시스템 설치 및 활용(1회)
- 정보자산 및 용역사업 관리 현황 모니터링(반기별 1회)
- 개인별 PC 보안 점검(월 1회)
- 사이버보안 관련 자료 게시(수시)

② 개인정보보호 관리체계 강화 **신설**

- 개인정보보호 계획 수립 및 실행 점검(1회)
- 개인정보 분야별 담당자 관리 현황 모니터링(반기별 1회)

③ 전 직원 보안 인식 제고 **신설**

- 사이버보안 담당자 전문교육 참여(20시간)
- 전 직원 정보보안 및 개인정보보호 교육 운영(각 1회)
- 보안 인식 제고를 위한 캠페인 실시(1회)
- 정보시스템 사용 안전 수칙 및 보안 관련 자료 제공(1회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	사이버위기 대응 모의훈련	모의훈련 실시 건수 / 참여율	1건/ 80% 이상
	웹 취약점 진단	웹 취약점 진단 실시 건수	1건
	정보보호시스템 도입	정보보호시스템 도입 건수	1건
	정보자산 및 용역사업 관리	관리 현황 모니터링 건수	2건
	PC 보안 점검	개인별 PC 보안 점검	12건
	개인정보보호 계획	개인정보보호 계획 수립	1건
	개인정보 담당자 모니터링	개인정보 분야별 담당자 모니터링 건수	2건
	정보보안, 개인정보보호 교육 운영	교육 실시 건수 / 참여율	2건/ 80% 이상
	보안 인식 제고 캠페인	캠페인 실시 건수	1건
정성 평가	교육 효과성 제고	교육 후 현장 적용 및 환류 수준	70점 이상
	직원 인식 강화	교육 후 인식 제고 수준	70점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사이버위기 대응 모의훈련												
웹 취약점 분석												
정보보호 시스템 설치 및 활용												
정보자산 및 용역사업 모니터링												
PC 보안 점검												
사이버보안 관련 자료 게시												
개인정보보호 계획 수립												
개인정보 분야별 담당자 모니터링												
사이버보안 담당자 교육 참여												
정보보안 및 개인정보보호 교육 운영												
보안 캠페인 실시												
보안 관련 자료 제공												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사이버보안 전문 역량 부족으로 조직 내 선제적 대응 체계 미흡

- 담당 인력이 최신 보안 위협과 관련 기술, 규정을 충분히 이해하지 못해 위협 탐지 및 대응 능력이 제한될 가능성이 있으며, 인력과 예산 부족으로 체계적 대응 체계 구축이 어려움
- ▣ 정기 교육과 외부 컨설팅 통해 부족한 전문지식 및 인력·예산을 보완하고, 대응 매뉴얼과 점검 체계 구축하여 실무 대응력 강화

□ 기대효과

- 사이버보안 대응 체계 강화로 기관 정보자산 보호와 업무 신뢰성 향상
- 개인정보보호 관리체계 개선을 통한 민감 정보 안전 확보 및 규제 준수 강화
- 전문 교육과 모니터링을 통한 직원 보안 역량 향상 및 실무 대응 능력 강화

담당자	팀 장
백기정	김민지

< 사업목표 >

◆ ESG 경영을 위한 추진체계 강화 및 사회적 가치 실현

- ESG 경영 실현을 위한 중장기 실행과제 지속 추진(수시), 실행고제 고도화(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 건강한 기관 운영을 바탕으로 도민이 만족하는 사회서비스 시행
- (비전) ESG경영의 체계적 운영으로 도내 사회서비스 제공기관 강화
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - ESG경영을 안정적으로 운영하고 사회 서비스 민간기관에 해당 경영체계 확산 노력
- (전략과제) ESG체계 기반 책임경영체계 고도화 - 인권경영, ESG경영을 통해 사회적 책임을 이행하고 사회서비스 민간기관에 ESG경영 체계 확산

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 그린오피스 등 경영 분야에서 실천 가능한 ESG경영 수행
 - 그린오피스 점검(연간), 친환경 공정채용(7회), 전직원소통(12회), 윤리경영계획(1회)
- ▣ ESG활동의 경영분야만이 아닌 ESG경영의 균형적인 성과 창출 노력
- 직무중심 인사관리 2단계 적용
 - 경영기획, 소속시설 지원 등 직무별 교육훈련계획 적용(1회)
- ▣ 직무중심 교육훈련체계를 직원 교육훈련에 반영 및 시행

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- ESG경영 반복적 수행에 의한 형식화로 실행과제 의미 퇴색
 - ▣ 중요 과제는 지속 수행하고 일부 과제는 발굴하여 유의미한 ESG경영 시행
- 직무와 무관한 공통직무 교육 위주 교육훈련 실시
 - ▣ 인사, 회계, 사업 등 직무 단위에 맞는 직무 맞춤형 교육훈련체계로 전환

□ 실행방안('26년)

- ① ESG경영을 위한 실행과제 지속 추진
 - ESG경영계획에 의한 부서 ESG경영 실행과제 실천(수시)
- ② ESG경영 실행과제 고도화 **강화**
 - ESG경영 기존의 실행과제 보완 및 발굴(1회)

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	ESG경영 실행과제 지속 추진	ESG경영 시행 여부	수시
정성평가	ESG경영 실행과제 고도화	보완 및 발굴 횟수	1회

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ESG경영 실행과제 지속 추진												
ESG경영 실행과제 고도화												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	ESG경영 실행과제 마련 단계를 넘어 체계화 전환 검토 필요
-----------	--

- ESG경영 실행과제 마련이 아닌 실질적 성과를 위한 실행과제 체계화 검토 필요
 - ▣ 중기과제 검토를 통해 지속 추진과제와 취약한 분야에 대한 신규과제 발굴을 통해 균형적인 ESG경영 추진 필요

□ 기대효과

- ESG경영 과제 지속 추진 및 과제 발굴 실질적 ESG경영 시행
- ESG경영 선도적 운영으로 사회서비스 민간기관 성과 확산 가능
- ESG경영을 통해 공공기관으로 사회적책임 이행

담당자	팀 장
강유미	김민지

< 사업목표 >

◆ 공정한 계약체결 추진

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

◆ 계약 및 입찰 정보공개

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

□ 추진배경

- (법제화 대응) 지방계약법 및 국가계약법 개정에 따른 계약 절차의 준수 강화와 이에 부합하는 투명·공정한 계약관리 체계 구축 필요
- (공정한 계약 실천) 기관의 공정한 입찰계약 관리를 위한 전자계약 활용 확대와 실무자 전문성 강화를 위한 교육 이수 필요
- (계약 관리 중요성 증대) 표준화된 절차 운영을 통해 계약 오류 및 중복 방지, 업무 효율성 향상 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 공정한 계약 체결을 통해 투명하고 안전한 사회서비스 제공기반을 강화하여 보편적 사회서비스 제공기반 조성에 기여
- (비전) 체계적인 계약 체결로 촘촘한 사회서비스 제공환경 마련
- (경영목표) 사회서비스 선도경영 실현 - 공정하고 책임 있는 계약 추진을 통해 신뢰 받는 사회서비스 운영 기반 선도
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 신뢰와 책임 중심의 계약업무 체계 구축을 통한 효율적 경영시스템 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 전자입찰 계약제도 정착 및 계약 체결 내역 공개를 통한 기관의 합리적 재정 운영과 공정성 확보
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 실무자 대상 지방계약 관련 교육 이수, 국가종합전자조달(G2B)을 통한 전자 계약, 계약 체결 내역 공개

□ 주요성과('25년)

○ 계약 체결 공정성 확보

- 계약 담당자 교육(1회), 500만원 이상 37건 중 37건 전자계약 체결(G2B 등록업체)

▣ 계약 담당자의 업무 숙련도 향상과 계약 절차의 투명성 확보

○ 계약 정보 및 체결 내역 공개를 통한 투명성 제고

- 입찰 관련 기관 발주계획 홈페이지 공개(2회)

▣ 기관 입찰계약의 투명성 제고

- 수의계약 체결 내역 및 계약 정보 전체 공개(4회)

▣ 기관 계약 절차에 대한 외부 신뢰성 강화

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 직원별 법령 이해도 차이가 있어 계약 서류 준비 및 절차 일관성 미흡

▣ 표준화된 실무 교육과 서류 작성 가이드 마련으로 격차 완화

○ 수의계약 업체 선정이 편중되어 공급업체 다양성 확보와 계약 공정성 측면에 한계 발생

▣ 연간 계획 검토를 통해 반복되는 계약을 통합·관리함으로써 계약 편중 완화 및 체계적 계약시스템 운영

○ 계약 일정 부족 등으로 일부 계약 체결 지연 문제 발생

▣ 계약 일정 사전관리와 단계별 점검을 통해 지연 예방 및 사업 추진 안정성 확보

□ 실행방안('26년)

① 공정한 계약 실천 및 관리 강화

- 500만원 이상 모든 공사, 용역, 물품 계약 건 전자계약(G2B 미가입 업체 제외)
- 계약 가이드 제작 및 배포(1회)
- 계약 관련 법령·지침 개정사항 정기 안내(분기별 1회)
- 실무자 교육을 통한 지방계약법 준수 및 계약 업무 전문성 향상 도모(1회)

② 계약 및 입찰 정보공개

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

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량	공정한 계약 실천	500만원 이상 계약 건 전자계약 실시 건수	100%
평가	계약 가이드 배포	계약 가이드 제작, 배포 횟수	1회

성과기준		성과지표	성과목표
	법령·지침 안내	계약 관련 법령·지침 개정사항 안내 횟수	4회(분기별 1회)
	입찰계약 정보 공개	G2B 발주계획 및 계약 과정 공개 횟수	2회(반기별 1회)
	계약 체결 정보 공개	수의계약 체결 내역 공개 횟수	4회(분기별 1회)
정성 평가	계약 업무 전문성 향상	교육 후 법령 준수 및 업무 숙련도 개선 수준	80점 이상
	내부관리 체계 정착	계약 관련 체크리스트 및 점검 프로세스 운영	체계 운영(1건)

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
조달청을 통한 전자계약 진행												
계약 가이드 제작 및 배포												
계약 관련 법령·지침 개정사항 안내												
지방계약 관련 교육 이수												
입찰계약대상의 발주계획 사전 공개												
계약 체결 정보 공개												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

계약 업무 일관성 및 체계적 관리 부족으로 계약 지연, 편중, 공정성 저해 가능

- 직원별 법령 이해도와 계약 서류 작성 능력 차이로 절차가 균일하게 진행되지 않고, 반복 수의계약과 일정 관리 미흡으로 일부 계약 체결이 지연될 수 있음
- ▣ 계약 전 과정의 표준화 및 관리 체계 마련을 통해 업무 효율성을 높이고 계약 운영의 안정성 확보

□ 기대효과

- 계약 전 과정 표준화와 관리체계 구축으로 계약 지연 및 절차 편차 최소화
- 계약 일정 및 업체 통합 관리를 통해 반복편중 계약을 방지하고 공정성 강화
- 실무자 교육과 가이드 운영으로 계약 업무 전문성 향상 및 법령 준수 수준 제고
- 통합 관리체계 기반으로 계약 운영 효율성 향상과 내부 점검·환류 활성화
- 안정적 계약 수행을 통해 기관 신뢰도 제고와 사업 추진 기반 강화

담당자	팀 장
박지현	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 반부패 청렴문화 정착을 위한 제도적 기반 조성 및 운영
 - 청렴 관련 규정·지침 정비, 온·오프라인 신고채널 운영(상시)
 - 상시감찰반 감찰 강화, 맞춤형 청렴교육 실시
- ◆ 부정부패 위험요소 개선
 - 표준 블라인드 채용을 통한 직원 공개채용, 청탁금지법 및 임직원행동강령 준수실태 점검
 - 공정·투명한 계약문화 구축 및 자금관리 모니터링 상시관리

□ 추진배경

- (법·제도·정책적 방향) 「청탁금지법」, 「이해충돌방지법」, 「공공기관 청렴도 평가 지침」 등 반부패·이해충돌방지 관련 법·제도가 강화됨에 따라 단순 준수를 넘어 사전 예방 중심의 체계적 청렴 경영 체계 구축 필요
- (사업 필요성) 조직 내 청렴의식 제고와 부정부패 위험요소 차단을 위한 제도적·운영적 기반 마련 필요, 정부·도 차원의 청렴정책 강화와 내부통제 요구는 기관 운영 전반에 청렴문화 내재화를 요구하는 법적·정책적 근거 제공
- (성과 반영) 2025년 임직원 행동강령 개정, 인권경영규칙 제정, 신고채널 운영, 청렴교육 의무 수강 등 기반 마련, 정기감사·상시감찰반 활동을 통한 일부 성과 확인, 그러나 제도 운영과 교육·점검 체계화 미흡
- (평가 환류결과) 근태, 계약, 예산집행 등 상시감찰 범위 명확화 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 청렴과 반부패의 가치를 조직 운영 전반에 내재화하여 사회적 책임을 성실히 이행
- (비전) 청렴을 기반으로 신뢰받는 조직
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 조직 내 청렴·윤리 핵심가치 실천을 강화하여 투명한 업무 환경 조성 및 부패 없는 조직문화 확산
- (전략과제) 효율적 경영시스템 정립 - 청렴문화 체계 구축 및 부정부패 예방

□ 사업개요

- (목 적) 내부 청렴문화 확산으로 공공기관으로서 반부패 청렴문화 선도
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 반부패 청렴문화 체계 기반 조성 및 운영(규정·지침 정비, 신고채널 운영, 상시감찰반, 청렴교육), 부정부패 위험요소 개선(채용·계약·자금관리 투명성 강화), 상시감찰반 운영, 정기감사 및 특별감사 실시

□ 주요성과('25년)

- 임직원 행동강령 개정, 인권경영규칙 제정, 인사규칙 내 징계 관련 내용 정비
- 온·오프라인 신고채널 운영(홈페이지 클린신고센터, 사무실 내 마음의 소리함 운영)
- 연 1회 반부패 청렴교육 의무 수강 및 교육 이수 여부 평가 반영
- 정기감사(내·외부회계감사 각 1회), 상시감찰반 소속시설 감찰 1회 실시

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 상시 감찰활동 범위 명확화
 - ▶ 청탁금지법, 이해충돌방지법, 임직원행동강령 준수 상태 점검
 - ▶ 집행, 계약·구매, 인사·채용 등 특이 사항 발생 시 긴급 대응

□ 실행방안('26년)

① 반부패 청렴문화 기반조성

- 청렴 관련 규정·지침 정비(임직원 행동강령, 인권경영규칙, 인사규정 등)
- 보조금 청렴 이행서약 통해 공정·투명한 예산집행 표명
- 임직원 상·하반기 외부강의 현황 점검으로 부패 경각심 제고
- 계약의 투명성 확보(이행각서 작성, 수의계약 제한 확인)
- 계약 시 부패영향평가·갑질행위 체크리스트 작성

② 청렴문화 정착

- 연 1회, 2시간 이상 반부패 청렴교육 이수 및 평가 반영
- 홈페이지 윤리경영·청렴 업무 관련 공시(친인척 채용현황, 경영평가 결과, 예산 및 운영계획 등)
- 청탁금지법, 이해충돌방지법, 행동강령 위반자 현황 실태점검 및 실적 제출
- 보조금 청렴 이행서약 통해 공정·투명한 예산집행 표명

③ 감사계획에 따른 정기감사 실시 **강화**

- 상시감사(분기별 1회): 구매·계약 등 예산낭비 요인 점검
- 정기감사: 회계감사인 감사, 내부감사
- 특별감사: 명절, 연휴, 휴가기간 예방감사

④ 자금관리 모니터링 **신규**

- 기관 내 규정(행동강령·회계 등) 위반 항목 모니터링
- 계정과목, 관련 증빙 등 지급 조건 검토
- 법인카드 부적정 사용 여부 및 부서별 사용 내역 모니터링

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과목표
정량 평가	반부패 청렴문화 기반조성	반부패 관련 규정, 규칙 개정 실적	연 1회
	청렴문화 정착	교육 이수 실적	연 1회
		홈페이지 공시 실적	연 4회
	정기감사 실시	정기감사 실시 실적	연 1회
정성 평가	자금관리 모니터링	법인카드 사용 내역 반기별 제출 실적	연 2회
	반부패 청렴문화 기반조성	부정부패 위험요소 개선을 통한 기관 윤리경영 실천	준수 여부
	청렴문화 정착	교육 이수 등을 통한 인식 상황	준수 여부
	정기감사 실시	정기감사를 통한 부패 경각심 제고	준수 여부
	자금관리 모니터링	자금 집행 전반 지급 조건 검토 법인카드 사용 내역 모니터링	준수 여부

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
임직원 행동강령, 인권경영규칙 등 준수												
클린신고센터 운영												
블라인드 채용												
보조금 청렴 이행각서 · 외부강의 신고												
반부패 청렴교육 이수 및 평가 반영												
홈페이지 윤리경영 · 청렴 업무 공시												
전담부서 지정 · 감사업무 시행												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

반부패 제도 운영의 형식화

- 청탁금지법 · 이해충돌방지법 · 행동강령 등 제도는 있으나 소속시설 점검 · 모니터링이 부족하여 형식적 운영에 그칠 위험 있음

▶ 시설운영팀 자체점검 → 경영기획팀 검토→ 시정 조치의 3단계 검증 체계 강화

□ 기대효과

- 반부패 · 청렴 관련 규정 정비와 신고체계 운영을 통한 조직 내 청렴문화 정착
- 직원 청렴교육 이수 확대로 부패방지 인식 강화 및 조직문화 개선
- 블라인드 채용, 이행각서 · 자가진단 강화 등으로 채용 · 계약 분량의 투명성 제고
- 상시감찰반 운영 및 정기감사 시행을 통한 부정부패 위험요소 사전 차단
- 예산 · 근태 · 계약 등 주요 분야 점검 강화로 운영의 건전성 및 책임성 향상
- 외부강의 점검 등 윤리경영 실천으로 대외 신뢰도 제고
- 상시감사 대비 직원 이해도 향상으로 도 감사 등 외부 감사 대응력 강화

담당자	팀 장
강유미	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 효율적 재난안전 관리체계 구축
 - 재난안전관리 매뉴얼 배포(1회) 및 활용 교육(1회)
 - 위험성 평가(1회), 전직원 대상 안전교육(반기별 1회), 외부기관 연계훈련 실시(1회)
- ◆ 시설물 점검 및 안전 모니터링 운영
 - 본부 및 직영·소속시설 대상 정기적 안전점검, 모니터링(반기별 1회)
 - 외부기관 연계를 통한 안전점검 및 모니터링 결과 분석(1회)
 - 중대재해예방 컨설팅 및 시설 유형별 대응체계 마련(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 재난안전 체계를 통해 사회서비스 제공 현장의 안전기반을 강화함으로써 보편적 사회서비스 제공기반 조성에 기여
- (비전) 직원 및 이용자가 걱정없고 안전한 사회서비스환경 마련
- (경영목표) 사회서비스 선도경영 실현 - 중대재해예방 및 안전 문화 정착을 통해 종사자와 이용자가 안심할 수 있는 서비스 환경 선도
- (전략과제) ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 - 안전보건 관리와 재난대응 역량을 강화하여 지속가능한 사회서비스 경영 기반 마련

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 본부 및 소속시설 재난안전대응체계 마련
 - 재난안전관리 매뉴얼 배포(1회), 재난안전관리계획 및 추진체계 수립(1회)
- ▣ 본부 및 소속시설 직원의 일치된 재난안전 대응절차 적용 가능
 - 본부·소속시설 중대재해예방 컨설팅(1회)
- ▣ 안전관리 취약점 파악 및 제시된 개선 필요사항 5건 즉시 반영·개선
- 안전교육 이수율 통한 안전의식 고취
 - 전 직원 산업안전보건교육 이수(2회)
- ▣ 임직원 안전교육 이수율 100% 달성
 - 외부 전문기관(덕진소방서 금암센터) 연계 재난안전 훈련 및 교육 실시(1회)
- ▣ 신규 이전 건물 내 화재 상황 대응절차 숙지 및 모의훈련 경험 확보

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 안전교육은 이수율 확보에 그쳤으며 효과 측정 및 환류 부족
 - ▣ 교육 효과 평가지표 마련 및 현장 피드백 반영으로 교육과정 내실화 추진
- 이전 건물에 대한 체계적인 시설물 점검 및 관리체계 부족(소방, 전기 등)
 - ▣ 전문업체를 통한 정기점검, 내부의 점검-조치-재점검-환류 체계를 마련하여 위험요소 개선 체계 마련
- 소방훈련 등 외부기관 연계 훈련이 단발성으로 실질적 대응역량 강화에 한계
 - ▣ 훈련결과 분석 및 보완계획 수립을 의무화하여 차기 훈련에 반영

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스원 종사자 재난안전사고 대응력 강화 **강화**

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

② 시설물 안전점검 및 모니터링 실시 **강화**

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
재난안전관리 매뉴얼 배포	■											
매뉴얼 활용 교육 및 적용 모니터링		■				■				■		
위험성평가		■										
안전교육 이수			■						■			
외부기관 연계 안전 훈련							■					
시설물 정기점검(내부)	■			■			■			■		
시설물 정기점검(전문기관)			■			■			■			■
중대재해예방 컨설팅 및 대응체계마련			■	■	■							
재난안전관리 평가 및 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

외부 전문기관 협력의 불확실성으로 인해 훈련·점검 일정 추진 한계

- 소방·전기·안전 전문기관의 지원 일정과 자원 여건이 맞지 않을 경우, 훈련이나 점검이 지연·축소될 수 있으며, 유료 업체 활용 시 추가 예산 소요가 발생할 수 있음
- 연초에 협력기관과 MOU를 체결하고 연간 일정을 사전 확정하고, 미이행 시 내부 모의훈련 및 점검으로 대체하는 등 안정적인 추진기반 마련

□ 기대효과

- 재난안전관리 매뉴얼·교육훈련을 통한 현장 대응역량 강화로 재난발생 위험 최소화
- 시설물 정기점검과 전문기관 협력을 통한 사전 예방적 안전관리 체계 확립
- 중대재해 예방 컨설팅 및 위험성 평가로 법정 대응력 제고와 안전문화 정착
- 환류 기반의 개선 체계마련으로 안전관리 활동의 실효성 확보
- 안전한 근무환경 조성을 통해 직원 만족도와 소속시설 이용자 신뢰도 향상

담당자	팀 장
김초롱	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 법적 우선구매 비율 이상 구매를 통해 공공기관의 사회적 책임 이행
 - 중증장애인 생산품, 장애인기업 생산품(총구매액 대비 1% 이상)
 - 녹색제품(대상품목 전체 구매액 대비 80% 이상)
 - 사회적기업·여성기업 생산품(총구매액 대비 5% 이상)
 - 창업기업 생산품(총구매액 대비 8% 이상)
 - 중소기업 생산품(총구매액 대비 50% 이상)
 - 기술개발제품(중소기업제품 총구매액 대비 15% 이상)
 - 사회적경제 우선구매(총구매액 대비 5.2% 이상)
- ◆ 구매 실적 관리 및 참여 활성화
 - 부서별 우선구매 실적 점검 및 권고 비율 설정(분기별 1회 이상)
 - 우선구매 관련 교육 및 안내 참여(연 1회 이상)
- ◆ 사회적경제 인식 제고 및 협력체계 구축
 - 소속시설 참여 독려 및 실적 취합(연 2회 이상 공문·자료 배포)
 - 관련기관(공공구매 지원단, 도경제통상진흥원 등)과 연계한 인증DB 활용(연 2회 이상 실적 점검 및 공유)

□ 추진배경

- (정책·제도적 방향) 공공기관의 사회적약자 생산품 우선구매 의무 강화 및 ESG 기반 책임경영 요구 확대에 따라, 체계적 우선구매 운영과 품목별 목표 달성이 필수적임
- (사업의 필요성) 2025년 실적 분석 결과 일부 품목의 구매율이 저조해, 부서별 관리 강화와 인증요건 안내, 구매처 발굴 등 구조적 보완이 필요
- (성과 반영) 2025년 8개 품목 중 6개 품목의 우선구매 기준을 충족하여 전반적 실적은 향상되었으나, 저조 품목의 공급망 확보와 참여 확대 부분은 여전히 개선이 요구됨
- (평가 환류결과) 경영평가 환류에서는 인증기업 정보체계 미흡과 참여 편차가 지적되어, 2026년에는 인증 DB 활동, 부서별 실적관리 강화, 소속시설 참여 확대 중심으로 체계를 고도화할 계획임

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회적약자 생산품 소비 확대를 통해 취약계층 기업의 자립 기반을 지원하고, 사회적 가치 중심의 공공복지 체계를 실현
- (비전) 사회적 가치 소비를 일상적 운영에 반영하여 지역사회와 함께 성장하는 공공 조달 생태계를 구축하고, 도민 신뢰 기반의 책임경영 실현

- **(경영목표)** ESG 관점의 책임경영 강화 및 전략체계 기반 의사결정 구조 정교화, 조직 전반의 효율적 운영체계 구축
- **(전략과제)** ESG 체계 기반 책임경영 체계 고도화- 사회적약자 생산품 구매를 조직 운영 과정에 체계적으로 반영하여 지속가능한 책임경영 실현
- **(기여도)** 구성원 참여와 부서별 구매실적 관리를 통해 전략체계 기반 책임경영 내재화 및 경영성과 제고

□ 사업개요

- **(목 적)** 법적 우선구매 비율 이상 구매를 통한 ESG 기반 사회서비스 운영 환경 강화, 사회적약자 및 사회적경제 기업 자생력 강화, 지역 순환 경제 활성화
- **(사업기간)** 2026. 1. ~ 12.
- **(소요예산)** 비예산
- **(사업내용)** 사회적약자 생산품 우선구매 계획 수립, 우선구매 체계 구축 및 부서별 실적 관리, 참여 독려 공문 발송·교육·실적 점검 등

□ 주요성과('25년)

- 8개 품목 중 6개 품목 우선구매율 충족
 - 중증장애인생산품, 녹색제품, 사회적기업, 여성기업, 장애인기업, 중소기업
- 우선구매 인식확산 교육 이수(1회)
- 소속시설 대상 우선구매 참여 독려(자료 배포 및 공문 발송 1회, 실적 취합)

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 기술개발제품, 창업기업 등 특정품목 구매율 저조
 - ▣ 공공구매 지원단 활용, 희망 품목 조사 및 기업 매칭 등 안정적 구매처를 확보 필요
- 인증기업 정보체계 미흡 및 참여 편차 발생
 - ▣ 인증 DB 구축, 부서별 실적 관리 강화, 소속시설 참여 확대 중심으로 체계 고도화

□ 실행방안('26년)

① 부서별 구매 실적관리

- 권고 비율 설정 및 분배(연 1회)
- 부서별 구매 실적 점검 및 독려(분기별 1회)

② 우선구매 계획 수립

- 관련 법령·지침 반영 계획 수립(연 1회)

③ 참여 활성화 **강화**

- 우선구매 참여 독려 공문 발송(연 2회)
- 우선구매 실적 수시 점검(연 6회)
- 관련 교육 참여(연 1회, 정부·유관기관)

□ 평가방법

구분	성과 기준	성과목표
정량평가	연간 우선구매 계획 수립	계획 수립 100% 완료
	부서별 구매 실적 달성	품목별 90% 이상
	인증 DB 활용 및 실적 관리	연 4회 이상
정성평가	부서별 구매 실적 달성	사회적약자 생산품 구매를 통한 도민 인식 및 ESG 가치 제고, 참여 활성화 정도 높음
	인증 DB 활용 및 실적 관리	조직 내 ESG 책임경영 체계 내재화 정도 상위 수준 달성

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	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	생산업체의 사회적약자 생산품 인증 확인
----	-----------------------

- 구매 시 납품업체가 아닌 생산업체의 인증 확인 필요
- ▣ 분기별 부서별 실적 모니터링 및 평가, 활용 가능한 사회적약자 생산품 목록과 공급업체 정보 문서화 및 공유, 공공구매 지원단, 경제통상진흥원 등 관련 기관과 협력 강화

□ 기대효과

- 법적 우선구매 기준 충족 및 체계적 운영으로 공공조달 책임성 강화
- 사회적경제 제품 소비 촉진, 소속기관과의 구매 협력체계 확대
- 사회적약자 기업의 판로 확보, 일자리 창출 및 지역사회 균형발전 기여

담당자	팀 장
김초롱	김민지

< 사업목표 >

◆ 공공기관으로서 사회적책임 이행을 위한 사회공헌활동

- 임직원 모금 및 기부활동(3회), 자원봉사활동(1회), 사회공헌활동 신규 발굴(1회)

□ 추진배경

- (제도·정책 방향) 공공기관 ESG 경영 확산과 함께 사회복지·돌봄 분야 기관의 사회적 책임 이행이 제도적으로 강조되고 있음
- (사업의 필요성) 도민 삶의 질 향상을 위해 공공기관이 모금·기부, 자원봉사 등 직접 참여형 사회공헌활동을 수행해야 하며, 사회서비스 제공 기반 확대를 위해 지역사회와의 상생 활동이 요구됨
- (사업성과 반영) 명절·연말 기부, 김장 봉사 등 사회공헌활동을 통해 취약계층 대상 지원을 실천하며 기관의 공공성·책임성 강화에 기여
- (평가 환류결과) 동일 시설 기부 외에도 사회수요에 따라 활동을 다변화할 필요가 있으며, 매년 반복되는 기본 봉사활동을 중심으로 지속성 강화가 필요하다는 평가 제시

□ 전략체계 연계

- (미션) 삶의 질 향상과 만족 제고로 도민이 행복한 사회서비스 구현
- (비전) 나눔을 통해 더불어 잘사는 함께 누리는 복지 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 기관 간 협력네트워크 기반 사회공헌 경영철학 실현
- (전략과제) ESG체계 기반 책임경영체계 고도화 - 임직원 기부·봉사 등 나눔문화를 공유하는 ESG경영 문화 조성

□ 사업개요

- (목 적) 임직원 및 유관기관 등 사회공헌활동을 통한 지역사회 상생 실현
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 임직원 모금·기부, 자원봉사활동, 사회공헌활동 발굴

□ 주요성과('25년)

- 명절·연말 취약계층 지원을 위한 임직원 모금 및 자원봉사활동 추진
 - 명절 사회복지시설 물품 기부(2회), 공공기관·기업 연계 김장 담그기 봉사활동(1회)
- ▣ 나눔이 필요한 명절, 연말 등에 물품 기부 및 자원봉사활동으로 사회공헌 이행

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 사회공헌활동의 일회성 한계로 인한 지속성 강화 필요
- ▣ 동일 사회복지시설 기부를 유지하되, 수해복구, 김장 등 연례적 사회수요에 맞춘 활동 다양화로 사회공헌활동 수행

□ **실행방안**(’26년)

- ① 임직원 사회공헌활동 참여
 - 임직원의 자발적인 모금을 통한 기부 실천(연 3회), 자원봉사활동(1회)
- ② 자원봉사활동 등 사회공헌활동 다양화 **강화**
 - 지역사회 수요 기반 사회공헌활동 신규 발굴(1회)

□ **평가방법**

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	사회공헌활동 참여	임직원 모금 등 사회공헌활동	4회
정성평가	사회공헌활동 다양화	사회공헌활동 발굴	1회

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
임직원 사회공헌활동												
사회공헌활동 다양화												

□ **쟁점 및 대책**

쟁점 임직원 모금 · 봉사활동은 자발적 참여 특성상 양적 확대에 한계

- 기부금 모금이나 자원봉사활동은 자발적으로 이루어져 양적 확대 제한
- ▣ 사회공헌활동에 대한 질적 확대를 통해 사회서비스 나눔 대상이 만족하는 질적 성장 제고 노력

□ **기대효과**

- 임직원 기부활동으로 취약계층의 필요 물품 직접 제공
- 사회서비스 수요에 따라 자원봉사활동 다변화로 필요 사회서비스 제공
- 자발적 참여로 인한 임직원의 사회공헌활동 만족도 증가

담당자	팀 장
이경준	김민지

< 사업목표 >

◆ 불공정 관행 및 제도 점검(1회), 의사소통 활동 및 소통창구(온·오프라인) 운영관리(상시)

□ 추진배경

- (고객만족 관리체계 방향성) 대내·외 소통 강화와 민원·피드백 관리 체계 중심으로 조직 신뢰도 제고 필요
- (불공정한 관행·제도 개선) 기관 내부 및 외부의 불공정한 관행과 제도를 수시 점검·개선하여 투명하고 공정한 운영 기반 마련
- (공유·소통·협력 강화) 이해관계자와의 협력·공유·소통을 지속적으로 확대하여 기관 가치체계 전파 및 조직 신뢰도 향상
- (전년도 평가 반영) 평가에서 제시된 이해관계자 소통체계 고도화 요구사항을 반영해 채널별 목적·역할을 명확히 설정할 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 불공정 관행 제거와 투명한 운영을 통한 도민 만족도 향상
- (비전) 공정성과 투명성을 갖춘 소통기반의 신뢰받는 공공기관
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 제도 개선·소통 기반의 기관 운영 신뢰도 제고
- (전략과제) 소통하는 조직문화 창출 - 이해관계자 소통체계의 체계적 구축·운영으로 기관 투명성과 신뢰도 강화
- (기여도) 불공정 관행 개선을 통한 기관 신뢰도 상승, 이해관계자 간 협력 강화, 정책 대응 및 경영평가 활용도 제고

□ 사업개요

- (목 적) 불공정 관행 및 제도 개선을 통한 기관 신뢰도 제고
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 불공정 관행 및 제도 점검, 이해관계자 공유·소통·협력 강화, 소통창구 운영을 통한 관리체계 구축

□ 주요성과('25년)

- 불공정 관행 및 제도 점검·개선 활동 진행(제·규정 개정 2회)
- 이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축
 - 경영자와의 대화(소통간담회) 월 1회, 소속시설 간담회 월 1회
 - 소통 창구 운영을 통한 소통 활동(마음소리함 운영)

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- (소통체계 고도화 필요) 이해관계자별 소통 채널은 운영 중이나 전문가 그룹 세분화 및 채널별 목적 설정 미흡
- ▣ 이해관계자별 특성에 따른 소통 전략 및 채널 관리 강화(전문가 그룹 등 구체적 구분)

□ **실행방안**(’26년)

① 불공정 관행 및 제도 개선

- 불공정 관행·제도 점검 및 개선 활동 수시 진행
- 불공정 규제 발굴 및 개선 1회

② 이해관계자 공유·소통·협력 강화

- 내부 이해관계자 간담회 5회
- 소속시설 가치체계 공유 간담회 월 1회
- 다양한 소통 창구 운영(경영자·부서장·직급별 만남 등)
- 이해관계자 전략체계 공유·소통 간담회 2회

□ **평가방법**

구분		성과 기준	성과목표
정량 평가	불공정한 관행 및 제도 개선	불공정한 관행 규제 발굴 및 개선 실적	1회
	이해관계자별 협력·공유 프로세스 구축	이해관계자 간담회 실적	간담회 2회, 전파 12회
정성 평가	불공정한 관행 및 제도 개선	공정한 운영 기반 및 신뢰도 향상	제도 운영의 공정성 체감도 및 기관 신뢰도 향상
	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축	기관 긍정적 이미지 제고	기관 이미지 및 관계 신뢰도 향상

□ **추진계획**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
불공정 관행 및 제도(불공정한 규제 발굴 및 개선)												
이해관계자 소통(협력·공유 프로세스 구축)												

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	사회서비스 분야 특성을 반영한 세부 전문가 그룹 정의 및 채널별 역할 설정 미흡
-----------	---

- 이해관계자를 가치 유형별로 분류하고 소통 채널을 구축·운영해왔으나, 사회서비스 분야의 특성을 반영한 전문가 그룹 세분화와 이해관계자별 맞춤형 소통체계가 미흡하여 체계적 관리가 필요
- ▣ 이해관계자군 세분화 및 채널별 목적·역할 재정립

담당자	팀 장
백기정	김민지

< 사업목표 >

◆ 노사 상생과 협력을 위한 노사협의회 운영

- 노사협의회 정기회의(분기별 1회), 전략목표에 따른 실행과제 이행(1회)
- 노사 소통과 화합의 날(1회), 노사협의회 평가(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 근로환경 만족도 제고를 통한 도민이 행복한 사회서비스 구현
- (비전) 미래지향적 노사관계 정립으로 사회서비스 제공 몰입 가능한 근로환경 기여
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 노사 상호간 노사상생과 협력적 태도로 효율적 기관운영 문화를 조성하고 성과창출
- (전략과제) 소통하는 조직문화 창출 - 노사가 경영목표, 노사고충 등을 논의하고 이슈에 대한 협력적 대화를 통해 노사갈등 사전 예방

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 중장기 노사상생 로드맵에 따른 체계적 실행과제 수행
 - 전직원 소통정례화(연간), 노사위원 역량강화(1회), 가족친화인증 신청(1회), 직무중심 인사관리 2단계 적용(1회), 출연기관 협업 활성화(1회)
- ▣ 단기적 시각이 아닌 기관의 중장기 로드맵에 노사상생 성과 증대
- 노사간 충실한 안전 마련 및 수용성 제고 노력
 - 교육훈련계획(1회), 노사상생 실천계획(1회), 임금개선 협의(1회)
- ▣ 법적 의결사항만이 아닌 노사상생을 위한 안전제안 및 실행 노력

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 단년도 실행과제로 장기적 이행이 필요한 과제 추진 제한
 - ▣ 중장기 로드맵에 따라 전략과제 목표 실행으로 궁극적 노사상생 지향
- 가족친화인증 배점항목 부족으로 가족친화인증 신청 보류 검토
 - ▣ 가족돌봄휴가, 연차사용률 확대 등 노사 공동 노력으로 가족친화인증 신청

□ 실행방안('26년)

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
노사협의회 정기 운영			■			■			■			■
노사상생 실행과제 이행				■	■	■	■	■	■	■	■	■
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 의견을 청취하고 이를 바탕으로 효율적이고 형평성에 부합하는 노사 상생 방안 추진

□ 기대효과

- 노사 근로환경 개선으로 기관 만족도 향상
- 본부와 소속시설 유대감 증가로 원활한 업무 추진 기반 조성
- 노사 협력적 관계를 바탕으로 효율적 기관 목표 달성 가능

담당자	팀 장
백기정	김민지

< 사업목표 >

◆ 다양한 의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 안정적 운영

- 이사회 운영(4회), 인사위원회 운영(5회), 운영자문위원회(2회), 임원추천위원회(1회)
- 성희롱·성폭력 고충심의위원회(발생 시)

□ 추진배경

- (법률 및 규정에 따른 사회서비스원 운영) 「사회서비스원법(약칭)」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

□ 전략체계 연계

- (미션) 민간기관 등 사회서비스 수요 맞춤 제공으로 도민 생활의 질 향상
- (비전) 도내에서 필요한 다양한 수요의 사회서비스 제공
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 다양한 의견을 목록화하고 수행하여 사회서비스 출연기관 경영
- (전략과제) 소통하는 조직문화 창출 - 다양한 영역 전문가 및 지역사회 의견을 수렴하고 실행하는 기관 운영체계 마련

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스원 운영 및 소통과 협력을 위한 원활하고 안정적인 회의 운영
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금22,000,000원(금이천이백만원)

<일반관리비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당 22,000천원×1식×1년=	22,000천원

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

□ 주요성과('25년)

- 다양한 의견 수렴 및 내부규정에 따른 회의 운영
 - 이사회(4회), 인사위원회(6회), 운영자문위원회(1회)

▣ 이사회 등 위원회의 의결 및 의견 수렴을 통한 안정적 기관 운영

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 이사회 등 다양한 위원회로 인한 위원 및 기관 실무자 부담 증가
 - ▣ 의결사항, 의견수렴 등 필수적인 위원회 운영으로 외부위원 및 실무자 부담 감소
- 인사위원회 등 위원 구성 성별 균등화 노력
 - ▣ 인사위원회 등 남녀 비율 조정으로 양성평등 의견수렴 노력

□ 실행방안('26년)

① 의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구 운영

- 이사회(4회), 인사위원회(5회), 운영자문위원회(2회), 임원추천위원회(1회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	의견수렴 등 회의기구 운영	이사회 등 회의기구 운영 실적	12회
정성평가	의견수렴 등 회의기구 운영	전략목표 설정 등 기관 노력 정도	여부

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
이사회 운영		■			■				■			■
인사위원회 운영		■			■			■		■		■
운영자문위원회 운영			■							■		
임원추천위원회 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

□ 기대효과

- 의결사항, 의견수렴 등을 통한 규정에 맞는 기관 운영
- 영역별 회의 자문결과 이행으로 기관 성과 확대
- 도민이 만족하는 사회서비스 제공 가능

담당자	팀 장
강유미	김민지

< 사업목표 >

◆ 경영공시 및 정보공개 의무 이행

- 클린아이(지방공기업 경영정보 공개시스템) 연계 및 경영정보 홈페이지 공시(정기 및 수시)
- 정보공개포털을 활용한 정보공개청구권에 대한 전자정보공개 충실 이행(수시)

◆ 기록물의 체계적 관리 및 보호

- 기록물 이관 및 전자·비전자 기록물의 효율적 관리
- 기록물 관리 담당자 교육(1회), 정보보안 교육(1회)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 공공기관 정보공개에 관한 법률과 지방공기업 경영정보 공개 관련 지침 강화에 따라, 경영정보 및 기록물 공개 의무 이행 필요성 강화
- (정보공개 체계 강화) 경영공시 및 정보공개 의무 체계적 이행과 직원 교육을 통한 기관 전체의 투명하고 책임 있는 윤리경영 기반 마련 필요
- (기록물 관리 중요성 증대) 전자비전자 기록물의 체계적인 관리를 통한 기관 신뢰성 제고와 효율적 업무 환경 조성 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 정보공개를 통한 윤리경영으로 기관 운영의 투명성과 신뢰성을 높여 전북도민의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 도민 누구나 정보를 쉽게 확인할 수 있는 촘촘한 사회서비스 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 선도경영 실현 - 투명한 정보공개와 선도적인 책임경영 실천으로 도민에게 신뢰받는 사회서비스 환경 구축
- (전략과제) ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 - 정보 개방 및 기록물 관리 강화로 윤리경영 내재화를 통한 책임경영체계 강화

□ 사업개요

- (목 적) 적극적인 정보제공과 체계적인 기록물 관리로 기관 경영정보의 투명성 강화 및 윤리경영 도모
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 전자통신망을 활용한 경영정보 공시, 정보공개청구에 대한 적절한 정보제공 및 신속한 처리, 기록물 관리 및 보호, 기록물 관리 및 정보보안 교육

□ 주요성과('25년)

- 통합경영공시 체계화를 통한 공시 업무 내실화 및 경영 투명성 제고
 - 클린아이시스템 항목별 정기(1회) 및 수시 공시, 경영정보 홈페이지 공시(4회)
- ▣ 공시 절차의 일관성 확보 및 기관 운영 신뢰성 강화
- 전자통신망을 활용한 신속한 정보공개청구 처리(178건 접수, 178건 통지 및 처리)
- ▣ 정보공개 청구 건 신속 응대로 도민 신뢰 제고

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 기록물 관리 및 정보보안 관련 전문 지식 부족
- ▣ 역량강화 및 인식 제고를 위한 교육 실시
- 문서고 부재로 서류 관리 효율성 저하 및 보안 취약
- ▣ 신규 문서고 구축과 체계 마련을 통해 관리 효율성 및 정보보호 수준 강화
- 공공기록물 관리 분류체계 개선
- ▣ 기록관리 대상 및 기록물 유형별 관리 절차에 기반한 분류체계 개선

□ 실행방안('26년)

① 체계적인 정보공개 운영 기반 강화

- 클린아이(경영공시), 정보공개포털(정보공개) 등 전자통신망 활용을 통한 이용자 및 이해관계자 접근성 확보
- 정보공개 처리기간 준수 및 청구인의 요구사항에 따른 신속·정확한 공개처리
- 주기적 모니터링을 통해 정보 현행화 및 비공개 정보 유출 여부 관리

② 공공기록물에 대한 관리 및 보호

- 기록물 관리 프로세스 강화를 위한 계획 및 규칙 수립(1회)
- 기록물 관리 담당자 교육(1회), 정보보안 교육(1회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	클린아이 경영공시	공시기준에 따른 항목별 공시 건수(정기, 수시)	4건
	정보공개포털 정보공개	청구 건 대비 처리(통지) 건수	100%
	기록물 관리 계획 및 규칙 수립	계획 및 규칙 수립 건수	1건
	기록물 관리 담당자 교육	담당자 교육 이수율	90% 이상
	정보보안 교육	전직원 교육 이수율	90% 이상
정성 평가	이해관계자 만족도 수준	경영공시 및 정보공개를 통한 만족도 수준	80점 이상
	문서·자료 관리 체계화	기록물 관리 및 보안 체계 구축	체계 운영(1건)

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
경영공시(클린아이, 홈페이지)												
정보공개(정보공개포털 등)												
기록물 관리 계획 및 규칙 수립												
기록물 관리 담당자 교육												
정보보안 교육												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

기록물 관리·정보보안 전문 지식 부족으로 체계적 관리 한계

- 직원들이 기록물 분류·보존·폐기 기준과 보안 절차를 충분히 인지하지 못해 문서 누락·오류 발생 가능성이 있음
- ▣ 문서관리 매뉴얼 및 보안 지침을 재정비하고, 정기적 내부 교육 실시를 통해 업무 중 발생 가능한 오류와 취약점 최소화

□ 기대효과

- 정보공개 절차 및 기록물 관리 강화로 조직 신뢰성 및 투명성 제고
- 공시·자료 공유 체계 개선을 통한 도민과 이해관계자의 접근성 향상
- 전문 교육을 통한 직원 역량 강화와 체계적 업무 수행 능력 향상

② 시설운영팀

시설운영팀 비전 및 전략체계

팀 비전

소속시설 운영지원을 통한 사회서비스 품질 향상

전략과제	세부실천과제	
체계적이고 안정적인 소속시설 운영	1	소속시설 사회서비스 질적변화관리
	2	소속시설 직무역량 강화를 위한 교육·연수
	3	소속시설 성과관리
	4	소속시설 정기감사
	5	소속시설 직원 처우개선 지원
	6	소속시설 인사지원
	7	소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원
	8	소속시설 재정건전성 확보를 위한 회계업무 지원
	9	소속시설 안전한 근무환경 조성
	10	소속시설 민간이전 및 재위탁 추진
	11	소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리
민간 운영기관 지원체계 고도화	12	인력 공백에 대한 대체인력 파견
ESG체계 기반 책임경영 고도화	13	인권경영을 통한 사람중심 조직문화 확산
소통하는 조직문화창출	14	소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 이용자 중심 서비스 제공 및 서비스 품질강화
 - 이용자 및 종사자 만족도 조사 결과 기반 지원방안 수립(1회)
 - 소속시설 서비스 모니터링단 운영(12회)
 - 소속시설 이용자 질적변화관리(2개소) 및 욕구조사(1회)
- ◆ 소속시설 이용자 만족도 제고
 - 소속시설 이용자 만족도 조사(1회, 90점 이상)

□ 추진배경

- (사회서비스 기본계획 대응) 보건복지부 「제1차 사회서비스 기본계획(2024-2028)」에서 이용자 중심의 품질관리체계 강화 및 서비스 제공기관 역량제고를 중점 추진과제로 제시
- (소속시설 서비스 품질관리) 소속시설 이용자 욕구 변화 및 맞춤형 서비스 수요 증가에 대응한 품질관리체계 고도화 필요
- (신뢰도·만족도 제고) 소속시설 서비스 품질관리 역량 제고를 통한 지역사회 신뢰 및 이용자 체감만족도 향상 견인

□ 전략체계 연계

- (미션) 소속시설의 서비스 품질 기준을 고도화하고 도민 누구나 균등하고 신뢰도 높은 사회서비스를 제공 받을 수 있는 기반 확충
- (비전) 서비스의 연속성과 전문성이 확보된 촘촘한 사회서비스 체계 구현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 표준화된 품질관리와 성과중심 운영체계를 구축해 소속시설 서비스 경쟁력 강화
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 시설별 서비스 제공방식을 수요자 특성에 맞춘 맞춤형 모델로 전환하고 필요한 서비스 개선 지원

□ 사업개요

- (목 적) 이용자 중심의 서비스 제공을 위한 소속시설 품질관리 강화 및 품질개선 선순환 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금5,500,000원(금오백오십만원)
<소속시설 운영내실화 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	모니터링단 활동수당	100천원×2명×12회=	2,400,000원
		사무용품 구입	2,900천원×1식×1년=	2,900,000원
	회의비	모니터링단 간담회	100천원×1식×2회=	200,000원

- (사업내용) 소속시설 서비스 모니터링단 구성 및 운영, 이용자 질적변화 관리, 이용자 욕구 조사 및 만족도 조사 실시

□ 주요성과('25년)

- 2024년 소속시설 이용자·종사자 만족도 조사 결과 기반 지원방안 수립(1회)
 - ▣ 더 나은 사회서비스 제공체계를 위한 주요 지원계획 도출 및 개선
- 2025년 소속시설 이용자 욕구조사 실시
 - 수요자 중심의 서비스 설계를 위한 욕구조사 및 분석(6개소)
 - ▣ 조사결과에 기반한 수요자 중심의 맞춤형 서비스 설계 반영
- 2025년 소속시설 이용자 만족도 조사 실시
 - 이용자 경험 기반의 만족도 진단을 통한 서비스 품질향상 도모(1회, 9개소)
 - ▣ 이용자 조사 기반의 서비스 품질 진단체계 고도화
- 소속시설 서비스 이용자 질적변화관리 실시
 - 서비스 제공 과정의 이용자 삶의 질 변화를 중심으로 한 성과관리체계 구축(2회, 2개소)
 - ▣ 이용자의 정서적 안정, 사회적 참여 증가, 기능 개선 등 구체적 삶의 질 향상 요소 확인

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 사회서비스원 내부 자율 점검만으로는 관행화·형식화될 우려 존재
 - ▣ 객관적인 제3자 점검 기능을 수행하여 중립성·공정성 향상된 점검체계 마련
- 기존 만족도 조사는 사후적·문항 중심으로 세부적인 서비스 과정의 문제 발견 한계
 - ▣ 서비스 모니터링단 운영을 통해 서비스 제공과정 직접 확인 및 개선 포인트 도출

□ 실행방안('26년)

- ① 소속시설 이용자 중심 서비스 제공 및 모니터링 체계 구축 **강화**
 - 2025년 소속시설 이용자 및 종사자 만족도 조사 결과 기반 지원방안 수립(1회)
 - 소속시설 서비스 모니터링단 구성 및 모니터링 실시(12회)
 - 2026년 소속시설 이용자 욕구조사 및 분석(1회)
 - 소속시설 서비스 이용자 이용 전후 변화를 파악하여 질적 성과관리 체계 확립(2개소)
- ② 소속시설 이용자 만족도 제고
 - 2026년 소속시설 이용자 만족도 조사 및 분석(1회, 평균 90점 이상)

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
만족도 결과 기반 지원방안 수립	■	■	■									
소속시설 서비스 모니터링단 구성		■	■									
소속시설 서비스 모니터링단 운영			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
2026년 이용자 욕구조사			■	■								
이용자 질적변화관리									■	■	■	
2026년 이용자 만족도 조사											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

소속시설 업무 부담 증가로 조사·모니터링·질적변화관리의 개선 연결 어려움

- 개선과제를 실행하기 위해 필요한 추가 인력·시간·예산 등이 부족하여 조사 결과가 ‘진단’ 단계에만 머무르는 구조 발생
- ▣ 상담·교육·컨설팅을 연계하여 현장 적용 가능성 높거나 우선 개선과제 중심으로 지원
- 시설에서 수행해야 하는 조사(만족도·욕구·질적변화관리), 모니터링 대응, 자료 정리 등 행정업무가 지속적으로 증가하며 현장 종사자의 업무 과중
- ▣ 중장기적으로 조사·모니터링·질적변화관리 항목을 표준화·통합하여 중복되는 업무를 최소화하고 현장 부담 완화

□ 기대효과

- 이용자 관점에서 소속시설의 강점 및 개선점 객관적 파악하여 운영 효율성 제고
- 조사-분석-개선-재평가의 순환 구조 확립으로 지속 가능한 품질관리 체계 구축
- 이용자 중심 운영이 강화되어 서비스 접근성·체감 품질 향상
- 수요자 기반 서비스 설계가 정착되어 중장기적 서비스 경쟁력 강화

담당자	팀 장
박효진	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 맞춤형 교육·연수 운영을 위한 수요조사(1회)
- ◆ 소속시설 직원 전문성 및 역량 강화
 - 업무능력·전문성 향상을 위한 직무교육 및 특화교육 진행(18회)
 - 인권 감수성 향상을 위한 인권교육 진행(4회)
 - 사회서비스원 직원 법정 의무교육 수료 실적 점검(12회)
 - 소속시설 직원 직급별 연수 진행(2회)

□ 추진배경

- (사회서비스 기본계획 대응) 보건복지부 「제1차 사회서비스 기본계획(2024-2028)」에서 질 높은 서비스 제공을 위한 양질의 제공기관 육성 및 제공인력 역량 제고를 중점 추진과제로 제시
- (맞춤형 교육 제공) 직원 욕구와 수요에 기반한 맞춤형 교육 프로그램 개발 및 운영을 통해 사회서비스 현장과 직무에서 필요한 실질적 역량 배양
- (직원 역량·성과 제고) 지속적인 학습 및 자기개발 장려로 직원 직무 만족도와 성취감 고취, 조직성과 향상 견인

□ 전략체계 연계

- (미션) 제공인력 전문성 강화를 통해 서비스 제공 기반을 강화함으로써 미션 실현에 기여
- (비전) 종사자 직무·직급별 맞춤교육으로 현장 대응력과 서비스 연속성을 높여 촘촘한 사회서비스 제공 체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 소속시설 간 역량 편차를 완화하여 서비스 제공 과정의 정확성과 신뢰성을 높이고 도민 체감 서비스 수준 강화에 기여
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 필수 역량 교육 및 안전·인권 등 핵심 직무교육을 정례화하여 소속시설 운영 리스크를 최소화하고 안정적인 운영 체계 구축

□ 사업개요

- (목 적) 직무와 연관되는 교육과정 운영을 통한 개인과 조직의 역량강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금20,500,000원(금이천오십만원)
<소속시설운영내실화사업비>

목	세목	산출내역		금액
교육훈련비	교육훈련비	강사수당	7,500천원×1식×1년=	7,500,000원
		교육위탁	20천원×100명×2회=	10,000,000원
		교육재료	30천원×20명×5회=	3,000,000원

- (사업내용) 수요조사, 직무교육, 특화교육, 직원연수 운영

□ 주요성과('25년)

- 대상자 중심 교육 제공을 위한 수요조사 실시(희망 교육 및 연수 설문조사 1회)
- 역량강화 교육 실시(신규직원 교육 10회, 직무교육 11회, 인권교육 4회)
- 조직 공동체 의식 향상을 위한 직원 워크숍 및 합동연수 실시(소속시설 합동연수 2회)
- 소속시설 법정 의무교육 이수 실적 점검 및 관리(12회)

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- (개선) 기관·종사자별 특성을 파악, 다양한 욕구를 반영한 교육 환경 제공
- ▣ 기관별 업무 및 행사 집중기간, 종사자 장애여부 등을 고려한 교육시기·장소의 유연한 운영을 통해 모든 종사자 대상으로 교육 접근성과 만족도 향상 도모

□ 실행방안('26년)

① 교육·연수 수요조사 진행

- 소속시설 직원 대상 수요조사 1회 진행
 - 연초 교육 수요조사 결과 바탕으로 2025년 맞춤형 직무교육 프로그램 설계
- 조사 결과 및 향후 계획 소속시설 공유

② 직원 역량강화 교육 및 직원 연수 운영

- 직무능력 향상을 위한 교육 18회 진행
 - 시설의 직무 요구에 맞춘 맞춤형 교육 프로그램 실시
 - 분야별 외부 전문가 초청 및 협력 기관과의 연계를 통한 전문성 높은 강의 진행
 - 다양한 합동 연수 프로그램 실시로 직원 연대감 강화
- 교육 만족도 조사를 통한 교육 환류체계 구축 및 품질 개선

③ 소속시설 인권교육

- 인권 감수성 향상 및 지속가능한 인권경영 체계 구축을 위한 소속시설 인권교육 4회 진행

④ 법정 의무교육 이수 관리

- 법정 의무교육 안내 및 실시, 수료 여부 데이터베이스화를 통한 정기 점검

□ 평가방법

성과기준		성과 지표	성과목표
정량평가	수요조사 횟수	수요조사 실시	1회
	교육 및 연수(워크숍) 진행 횟수	교육 및 연수 회차	24회
	교육 및 연수 만족도 조사	교육·연수별 만족도 조사 실시	24회
	법정의무교육 이수율 관리 횟수	법정의무교육 점검 회차	12회
정성평가	수요조사 반영도	수요 반영률(의견 반영 비율)	80% 이상
	교육 실효성 향상 및 성과 기여도	직무역량 향상 관련 만족도	70점 이상
	교육 접근성 향상 노력	교육 운영 관련 만족도	70점 이상
	만족도조사 피드백 및 개선	세부 교육 평가 및 피드백 반영률	80% 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	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 진행				■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권교육 진행						■	■	■	■	■		
직원연수 계획 수립			■	■			■	■	■			
직원 워크숍(합동연수) 진행				■	■	■			■	■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점	소속시설 교육 참여율 저조
-----------	-----------------------

- 시설별 일정·업무로 인한 참여 제약, 교육 개최지역 편중으로 인한 접근성 한계 발생
- ▣ 권역별 방문 또는 순회교육 도입 및 주요 교육 대상 사전 일정조율을 통한 교육 접근성 확보

□ 기대효과

- 실무 맞춤형 직무교육을 통해 현장의 서비스 품질 및 업무 수행능력 향상
- 윤리·인권·조직문화 등 공통 교육 제공을 통한 시설의 안정적 운영기반 마련
- 지속적인 학습·자기 개발 기회 확대를 통한 조직 몰입도 및 직무 만족도 제고
- 공동 활동과 집체 연수를 통한 조직 소속감·유대감 증진 및 긍정적 조직문화 확산

담당자	팀 장
이가을	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 기관 및 기관장 성과관리
 - '25년 실적에 대한 평가(13개소), 중간점검 시설별 1회
 - 소속시설 월별 운영실적 취합·관리(12회), 소속시설 성과목표 달성(평균 98% 이상)
- ◆ 평가회의 3회(내부 평가회의 2회, 외부 자문위원 평가회의 1회)

□ 추진배경

- (공공 주도의 책임성 확대) 투명하고 객관적인 관리체계를 확립하고, 소속시설별 운영성과를 체계적으로 점검·개선하여 도민이 신뢰할 수 있는 서비스 전달체계 구축
- (성과중심 조직 운영체계 구축) 한정된 자원과 인력으로 다양한 사회서비스 수요에 대응하기 위한 성과지표 관리, 평가 등 성과책임 중심 운영동력 마련
- (양질의 사회서비스 성장 도모) 소속시설 운영성과의 체계적 관리로 사회서비스를 확대하고 지역사회 전반의 사회서비스 품질 향상 견인 및 도민 신뢰도 제고

□ 전략체계 연계

- (미션) 소속시설의 운영성과를 체계적으로 관리·개선함으로써 서비스 제공 기반 강화
- (비전) 성과 중심의 관리체계 구축으로 소속시설의 운영 효율성과 서비스 품질을 높이고 함께 누리는 복지 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 시설별 성과지표를 개발하고 운영성과를 종합적으로 분석·환류함으로써 서비스 품질 향상과 체계적 운영관리 수준 강화
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 성과관리 표준화, 서비스 실행력 제고를 통해 시설 운영의 성과책임성 강화

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 성과관리를 통한 성과목표 달성 및 운영 공공성·효율성 제고
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금300,000원(금삼십만원)
<소속시설 경영혁신사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당	100천원×3명×1회=	300,000원

- (사업내용) 기관 및 기관장 성과관리, 월별·반기별 운영실적 관리, 내외부 평가회의

□ 주요성과('25년)

○ 소속시설 성과평가

- 2024년 기관장·기관 성과평가 결과 도출 및 안내(13개소)
- 2025년 기관장·기관 성과평가 운영 계획 및 목표 설정(13개소)
- 소속시설 상반기 성과평가 및 점검 1회
- 소속시설 월별 운영실적 취합·점검 12회

▣ 기관·기관장 성과 수준의 명확한 진단 및 모니터링을 통한 성과 견인

○ 시설운영사업 평가회의 3회(상반기, 연 평가, 외부자문 평가 각1회)

▣ 회의결과에 기반한 사업 운영방향 보완 및 개선, 내부평가 편향성 보완

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 성과관련 자료 관리 및 활용 체계 강화

▣ 상반기 모니터링을 통한 부진 성과 관리 연계

▣ 기관장 월례전략회의를 통한 사업별 성과달성률 점검 및 기관별 연계방안 모색

○ 본 과업과 연계된 실질적 사업목표 수립 필요

▣ 소속시설 성과목표 달성률을 사업목표와 연계

□ 실행방안('26년)

① 2025년 기관 및 기관장 성과평가 실시

○ 2025년 기관별 성과자료 검토 및 결과 도출(1회)

② 2026년 기관 및 기관장 성과평가 계획 및 목표 관리 **강화**

- 2026년 기관 및 기관장 성과평가 계획 수립(1회, 13개소)
- 소속시설별 성과목표 수립 및 원장 브리핑, 성과목표 확정(1회)
- 소속시설별 상반기 평가 및 모니터링을 통한 부진 성과 관리(1회)
- 소속시설 월별 운영실적 취합·점검을 통한 성과 모니터링(12회)
- 소속시설 성과목표 변경 검토 및 승인(수시)

③ 소속시설 운영지원 평가 및 환류 **강화**

- 상반기 부서 사업 모니터링 및 평가회의(1회)
- 계획 대비 연간 성과를 평가하고, 차년도 실행계획에 환류 반영(1회)
- 외부 전문가를 통한 부서 사업 성과 및 운영방향 자문회의(1회)

□ 평가방법

	성과기준	성과지표	성과목표
정량평가	2025년 성과평가 결과 도출	성과평가 결과 도출 횟수	1건
	2026년 성과목표 수립 및 관리	성과관리 시설 수	13개소
	2026년 소속시설 성과 점검	성과점검 횟수	12회
	시설운영 지원사업 평가·자문회의	평가회의 횟수	3회
	소속시설 성과목표 달성 수준	성과목표 달성률	98%
정성평가	내부 평가 및 외부자문 의견 반영도	의견 반영 비율	60%
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	환류 개선 반영	1건

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2025년 기관 및 기관장 성과평가												
2026년 성과목표 설정 및 목표 승인												
상반기 평가 및 성과 모니터링												
월별 운영실적 취합·점검												
시설운영 지원사업 평가 및 자문회의												
성과분석 및 환류												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	성과평가의 형식화 우려 및 실효성 부족
----	-----------------------

- 일부 성과평가 절차가 단순 행정절차로 인식되어 개선과 환류가 미흡함
- ▣ 평가결과를 사업계획과 연계하고 부진실적에 대한 피드백 체계 강화

□ 기대효과

- 성과달성에 대한 책임성 강화 및 결과 중심의 효율적 조직문화 조성
- 기관별 성과자료를 체계적으로 관리·공개하여 사회서비스 공공성과 투명성 확보
- 월별·반기별 실적 점검 및 환류를 통해 부진사업 신속히 개선
- 연차별 성과목표 설정 및 환류를 통해 소속시설의 균형있는 발전 유도

담당자	팀 장
이가을	이가을

< 사업목표 >

◆ 소속시설 정기감사 실시

- 감사 추진체계 구축, 소속시설 정기감사 추진(12개소), 시정 조치 이행여부 확인(12회)

◆ 소속시설 정기감사 평가회의 및 환류(1회)

□ 추진배경

- (기관의 감사체계 강화 기초) 공공기관의 운영에 관한 법률, 지방출자·출연기관 운영 기준 등에서는 기관의 책임경영과 내부통제 강화를 명시하고 있으며, 정기적인 감사 실시 의무화
- (운영 리스트 사전예방) 소속시설 운영관리의 투명성 확보 및 부정·비효율 예방을 위한 점검체계 필요
- (사회서비스 성장 도모) 정기감사-성과관리-환류의 선순환 구조를 통해 사회서비스원의 공공책임성과 서비스 품질향상 실현

□ 전략체계 연계

- (미션) 공정하고 투명한 운영 점검을 통해 서비스 제공 기반을 강화하여 미션 실현에 기여
- (비전) 운영 리스크를 예방하고 운영 안정성을 높여 신뢰 기반의 사회서비스 체계 확립
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 감사결과를 기반으로 운영관리 기준을 표준화 하고 소속시설 운영의 책임성·전문성·효율성을 고도화하는 경영체계 구축
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 감사 체계를 정례화하고, 점검 결과를 기반으로 운영개선하여 운영 안정성 강화 및 리스크 최소화

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설의 회계·인사·운영 전반에 대한 정기감사를 통해 자원의 적정 집행과 책임경영체계 확립
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금4,000,000원(금사백만원)
<소속시설 경영혁신사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	여비	국내여비	25천원×4명×40회=	4,000,000원

- (사업내용) 소속시설 정기감사 실시, 시정조치 이행여부 확인, 정기감사 평가회의

□ 주요성과('25년)

- 소속시설 운영 모니터링(20회)
 - 회계, 근태, 사업운영 등 시설별 운영 모니터링 실시
 - 직원 면담을 통한 고충 및 애로사항 청취
- 소속시설 감찰활동
 - 다함께돌봄센터 1개소 회계, 인사, 사업 운영 등 감찰 활동 실시
- ▣ 소속시설 운영의 투명성·안정성 강화, 조직 운영의 신뢰도 제고

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 모니터링 및 점검에서 감사체제 전환을 통한 문제상황 조기발견, 개선조치 속도 향상으로 운영 리스크 사전 대응
- ▣ 감사결과 피드백-개선-재점검 구조 확립으로 시설운영 품질 순환적 개선구조 마련

□ 실행방안('26년)

① 감사 추진체제 구축 **강화**

- 감사 전담부서(경영기획팀)와 협력하여 소속시설 감사반 구성
- 소속시설 감사반 중심으로 계획수립, 일정관리, 결과 환류 등 전 과정 관리
- (필요 시) 외부 전문가 참여로 감사의 객관성과 전문성 강화

② 소속시설 정기감사 실시 **강화**

- 인사·노무, 회계·재정운영, 계약·물품, 서비스 운영 등 전반적 감사 실시(12개소)
- 시정조치 이행 결과 확인
- 감사결과 종합 및 지적사항, 권고사항, 우수사례 등 보고서 작성(1회)

③ 감사 평가회의 및 환류 **강화**

- 소속시설 정기감사 평가회의(1회)
- 연간 성과 및 실행 과정을 평가하고, 차년도 계획에 환류 반영(1회)

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 감사반 구성	■	■										
연간 감사계획 수립		■	■									
소속시설 정기감사 실시			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
시정조치 이행결과 확인			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
감사보고서 작성						■	■				■	■
평가회의 및 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

감사제도 도입 초기의 수용성 부족 및 감사단 전문성 확보 필요

- 소속시설 현장에서 감사를 통제나 징계 중심으로 인식하여 반감이 발생할 수 있으며, 감사 목적(예방·개선 중심)이 충분히 공유되지 않을 우려
- ▣ 사전 안내를 통해 감사의 취지와 목적을 명확히 안내하고 피감시설 의견수렴 절차를 통한 신뢰 향상
- 감사 전담인력 부족, 회계·인사·사업분야 등 전문지식 필요
- ▣ 감사 관련 직무교육 강화 및 사례 공유를 통한 역량 고도화, (필요 시) 외부 전문가 포함한 감사단 운영

□ 기대효과

- 전반적 운영 점검을 통한 공공자원의 적정 사용과 책임경영 확보
- 부정행위, 예산 낭비, 관리 미비를 사전에 예방하고 내부통제 개선체계 마련
- 운영상 문제점과 개선사항을 반영하여 시설 운영의 효율성 향상
- 사회서비스원 운영 조직의 자율적 관리 능력 및 준법경영 능력 강화

담당자	팀 장
정성훈	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 종사자 처우개선
 - 소속시설 종사자 심리 지원 프로그램 및 교육 운영(2회), 소속시설 우수종사자 포상(1회)
- ◆ 소속시설 종사자 만족도(1회)
- ◆ 소속시설 사무실 임차료 지원(노인보호전문기관 2개소, 지역사회서비스지원단 1개소)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」에 따른 사회서비스 종사자의 처우개선 및 고용 안정성 제고를 위한 지원 필요
- (종사자 처우개선 선도) 소속시설 종사자들의 처우개선을 통해 도내 사회서비스 종사자 처우의 상향 평준화 유도
- (처우개선 방법 마련 및 적용) 소속시설 근무 환경 향상 및 제도적 개선을 통한 종사자들의 처우개선 추진 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 종사자 처우개선을 통한 보편적 사회서비스 제공기반 조성 기여
- (비전) 촘촘한 사회서비스 제공을 위한 사회서비스 종사자 처우개선 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 처우개선을 통해 종사자의 역량과 업무 집중력을 강화하여 서비스의 품질 고도화 도모
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 사회서비스 종사자 처우개선을 통해 제공 인력 이탈 방지 및 기관 운영의 안정성 확보

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 종사자들의 열악한 처우 및 근무 환경 개선을 통한 삶의 질 향상
 - (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
 - (소요예산) 금31,920,000원(금삼천일백구십이만원)
- <일반관리비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	임차료(소속시설 사무실 임대료)	2,660천원×1식×12개월= 31,920,000원

- (사업내용) 소속시설 종사자 심리 지원 프로그램 운영, 소속시설 우수종사자 포상, 소속시설 종사자 만족도 조사, 소속시설 사무실 임차료 지원

□ 주요성과('25년)

- 소속시설 종사자 처우개선 방안 마련 노력(2회)
 - 장수지역자활센터 운영 규칙 개정(실장 직위 신설 및 경·조사별 휴가일수표 현행화)
 - 전북특별자치도장애인종합지원센터(가족수당 본부 기준 반영)
- ▣ 승진을 위한 직위 신설 및 경·조사별 휴가일수와 가족수당 상향을 통한 종사자 처우개선 추진
- 소속시설 종사자 만족도 조사 실시(1회)
 - 기관운영, 직무환경, 조직문화 등 소속시설 종사자 만족도 파악을 위한 조사 실시
- ▣ 법인과 소속시설 운영에 대한 종사자 만족도 및 개선 의견 확인
- 소속시설 사무실 임차료 지원(3개소)
 - 노인보호전문기관 2개소, 전북지역사회서비스지원단 1개소 사무실 임차료 지원
- ▣ 사무실 임차료 지원을 통한 쾌적하고 안정적인 근무 환경 제공

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 소속시설 종사자 처우개선 방안 마련에 대한 현실적 한계 존재
 - ▣ 인력, 근무시간, 업무 내용 등 기관 운영 상황을 반영하여 실질적 적용이 가능한 처우개선 방법 마련의 어려움 발생
- 소속시설 종사자들의 정서 지원을 위한 처우개선 방법 필요
 - ▣ 소속시설 종사자들의 심리 지원을 위한 다양한 프로그램 및 교육 마련

□ 실행방안('26년)

- ① 소속시설 종사자 처우개선 추진 **강화**
 - 소속시설 종사자 심리지원 프로그램 및 교육 운영(2회)
 - 소속시설 우수종사자 포상(1회)
- ② 소속시설 종사자 만족도 조사
 - 소속시설 종사자 만족도 조사 실시(1회)
- ③ 소속시설 사무실 임차료 지원
 - 전북특별자치도서부노인보호전문기관, 전북특별자치도노인보호전문기관, 전북특별자치도지역사회서비스지원단 임차료 지원(3개소)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량	종사자 처우개선	소속시설 종사자 심리지원 프로그램 및 교육 운영 횟수	2회

성과기준		성과지표	성과목표
평가		소속시설 우수종사자 포상 횟수	1회
	종사자 만족도	소속시설 종사자 만족도 조사 횟수	1회
	임차료 지원	사무실 임차료 지원 소속시설 수	3개소
정성	종사자 처우개선	소속시설 종사자 심리지원 프로그램 만족도	80점 이상
평가	종사자 만족도	소속시설 종사자 만족도	80점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
심리지원 프로그램 및 교육												
우수종사자 포상												
종사자 만족도 조사												
소속시설 사무실 임차료 지원												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

다양한 운영 환경의 기관에서 실질적으로 적용가능한 처우개선 및 지원 방안 필요

- 획일적인 처우개선 방안을 운영 환경이 각기 다른 사회서비스 기관 적용에 어려움 발생
- ▣ 종사자들의 욕구 파악 및 현장의 어려움을 실제로 극복할 수 있는 다양한 유형의 처우개선 방안 마련과 이를 위한 적극적인 노력 필요

□ 기대효과

- 소속시설 종사자 처우개선을 통한 고용 안정성 및 전문성 향상
- 도내 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 기준 마련 및 상향 평준화 도모
- 소속시설 임차료 지원을 안정적인 근로환경 제공 및 업무 수행 능력 향상

담당자	팀 장
정성훈	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 직원 채용 절차 지원
 - 소속시설 채용 요청사항 점검 및 채용 요청(5회), 채용건강검진 수수료 지원(5회)
 - 소속시설 직원 오리엔테이션(5회), 소속시설 직원 근로계약 체결(5회),
 - 소속시설 직원 연봉계약 체결(1회)
- ◆ 소속시설 포상 및 인력 관리
 - 소속시설 포상 계획 수립·관리(2회), 소속시설 직원 겸직·대외활동 관리(12회)
 - 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)
- ◆ 소속시설 직원 평가 및 시상
 - 소속시설 신규 직원 수습평가(3회), 소속시설 직원 연간 근무평가(1회)
- ◆ 소속시설 종사자 직접 고용 지원(직접 고용 비율 100%)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「채용절차의 공정화에 관한 법률」과 「근로기준법」을 준수하여 구직자의 권익보호와 채용과정의 공정성을 확보하고, 근로자의 기본적 생활을 보장 및 향상시키기 위해 소속시설에 대한 인사 지원 필요
- (채용의 공정성·투명성 확보) 모든 구직자에게 공정하고 투명한 채용 절차가 제공될 수 있도록 채용 과정 지원 필요
- (고용 안정성 확보) 소속시설 직원에 대한 근로계약 및 연봉계약을 사회서비스원장과 체결함에 따라 고용 안정성 확보 및 소속감 증대 도모
- (업무 효율성 강화) 소속시설 직원의 대외활동 관리와 근무 평가를 실시하여 업무 집중도 강화 및 성과 향상 독려

□ 전략체계 연계

- (미션) 소속시설 인사지원을 통한 안정적인 기관 운영으로 전북도민의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 소속시설 인사지원으로 고용안정성을 강화하여 도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 공정하고 투명한 직원 채용과 고용안정성 확보, 인력 관리를 통해 사회서비스의 품질 고도화를 위한 기반 마련
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 소속시설 인사 지원을 통해 인력 공백을 최소화함으로써 안정적인 소속시설 운영 도모

□ 사업개요

- (목 적) 공정하고 투명한 소속시설 인사 지원을 통해 업무 효율성 증대 및 성과 향상 도모
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금12,060,000원(금일천이백육만원)
 <종사자직접고용사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	채용접수 관리시스템비	6,600천원×1식=	6,600,000원
		노무 자문 수수료	330천원×1식×12개월=	3,960,000원

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	채용건강검진 수수료	1,500천원×1식×1년=	1,500,000원

- (사업내용) 소속시설 채용 과정 지원, 소속시설 포상 및 인력관리, 소속시설 직원 평가

□ 주요성과('25년)

- 소속시설 직원 채용 절차 지원
 - 소속시설 채용 요청사항 점검 및 채용 요청(6회), 채용건강검진 수수료 지원(5회)
 - 소속시설 직원 오리엔테이션(9회), 소속시설 직원 근로계약 체결(12회)
 - 소속시설 직원 연봉계약 체결(1회)
 - 소속시설 종사자 직접 고용 지원(직적 고용 비율 100%)
- ▣ 소속시설 직원 채용 과정 지원 및 근로계약 체결을 통해 고용안정 향상과 원활한 기관 운영 가능
- 소속시설 포상 및 인력 관리
 - 소속시설 포상 계획 수립 및 관리(3회)
 - 소속시설 직원 겸직·대외활동 관리(12회), 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)
- ▣ 소속시설 직원의 포상 및 인력 관리를 통해 안정적인 기관운영 가능
- 소속시설 직원 평가
 - 소속시설 직원 연간 근무평가(1회), 소속시설 직원 수습평가(4회)
- ▣ 소속시설 직원 평가를 실시함으로써 업무 성과 향상을 위한 동기부여 제공

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 직원 평가 결과를 반영한 피드백 또는 환류 부족
- ▣ 직원 평가 결과에 따른 시상 등 소속시설 직원들의 사기진작을 위한 방법 마련 및 실시

□ **실행방안**(’26년)

① **소속시설 직원 채용 지원**

- 소속시설 채용 요청사항 점검 및 채용 요청(5회)
- 채용건강검진 수수료 지원(5회)
- 소속시설 신규 직원 오리엔테이션(5회)
- 소속시설 직원 근로계약 체결(5회)
- 소속시설 직원 연봉계약 체결 (1회)

② **소속시설 포상 및 인력 관리**

- 소속시설 포상 계획 수립 및 관리(2회)
- 소속시설 직원 검직 및 대외활동 관리(12회)
- 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)

③ **소속시설 직원 평가**

- 소속시설 신규 직원 수습평가(3회)
- 소속시설 직원 연간 근무평가(1회)

④ **소속시설 직원 직접 고용**

- 직접 고용 비율 100%

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	소속시설 직원 채용 지원	채용 요청사항 점검 및 채용 요청	5회
		채용건강검진 수수료 지원	5회
		소속시설 신규 직원 오리엔테이션	5회
		소속시설 직원 근로계약 체결	5회
		소속시설 직원 연봉계약 체결	1회
	소속시설 포상 지원	소속시설 포상 계획 수립 및 관리	2회
	소속시설 인력 관리	소속시설 직원 검직 및 대외활동 관리	12회
		소속시설 월별 인력 현황 관리	12회
	소속시설 직원 평가	소속시설 신규 직원 수습평가	3회
		소속시설 직원 연간 근무평가	1회
	소속시설 직원 직접 고용	직접 고용 비율	100%
정성 평가	소속시설 직원 채용 지원	오리엔테이션을 통한 신규 직원의 기관 이해도 향상	80점 이상
	소속시설 직원 직접 고용	직접 고용을 통한 고용안정성 향상	80점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
채용 요청사항 점검 및 채용 요청												
채용건강검진 수수료 지원												
소속시설 신규 직원 오리엔테이션												
소속시설 직원 근로계약 체결												
소속시설 직원 연봉계약 체결												
소속시설 포상 계획 수립 및 관리												
소속시설 직원 겸직 및 대외활동 관리												
소속시설 월별 인력 현황 관리												
소속시설 신규 직원 수습평가												
소속시설 직원 연간 근무평가												
소속시설 직원 직접 고용												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

즉각적인 채용 추진 어려움에 따른 인력 공백 발생

- 소속시설 채용 사유 발생 시 인사위원회 등 일련의 절차로 인해 즉각적인 채용 추진에 한계가 있으며, 그에 따른 인력 공백으로 소속시설 사업 운영에 어려움 발생
- ▣ 연간 채용 일정을 수립하고 이를 소속시설에 안내하여 채용 계획을 고려한 소속시설 인력 관리 지원

□ 기대효과

- 고용 안정성 향상을 통한 사회서비스 품질 제고
- 공정하고 투명한 채용 절차를 통해 기관 신뢰도 향상
- 인사 지원으로 행정적 업무 부담 감소 및 고유 업무 수행을 위한 역량 강화

담당자	팀 장
심다솜	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 ESG 경영시스템 구축(소속시설별 ESG 경영계획 수립 15개소)
- ◆ 사회적가치 실현 노력
 - 사회적약자 생상품 구매 실적 점검(15개소, 월 1회), 소속시설 연합 활동(2회)

□ 추진배경

- (관련 법령 준수) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」에 근거하여 위탁받은 사회서비스 제공기관 운영 및 지역 내 사회서비스 질 제고를 위해 지역사회의 지속 가능한 발전을 위한 ESG(환경, 사회, 지배구조) 경영을 적극 도입하여 지역사회 복지향상, 환경보호, 투명한 운영을 통해 사회적 가치 배양
- (사회복지 서비스 질 향상) 대상자 및 이용자에 필수적 서비스를 제공하는 중요한 역할을, ESG 경영 도입을 통해 서비스의 질을 향상시키고, 지속 가능한 방식으로 운영함으로써 지역 주민 삶의 질 향상
- (전문성 및 정보 부족 해소) 소속시설의 ESG 경영 도입을 통해 민간 사회복지기관의 모범이 되는 견인적 역할로 ESG 경영의 정보 및 전문성 부족의 문제 해결

□ 전략체계 연계

- (미션) 소속시설의 사회적 가치 실현을 통해 사회서비스 제공기반을 강화함으로써 전 북도민의 삶의 질 향상을 보다 지속가능하고 투명하게 실현하는데 기여
- (비전) 직원 및 이용자가 걱정 없고 안전한 사회서비스환경 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 소속시설의 운영 체계·종사자 역량·관리 시스템 강화를 통한 도민이 신뢰할 수 있는 고품질 사회서비스 기반 구축
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 운영 절차와 관리체계를 표준화하고 예측이 가능한 자원·인력·시설 운영을 확보함으로써, 도민들이 신뢰하고 이용할 수 있는 서비스 제공 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 지속 가능한 소속시설 ESG 경영시스템 구축 및 지원을 통해 사회적 가치 실현
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금1,000,000원(금일백만원)

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	ESG 홍보물품 제작	1,000천원×1식=	1,000,000원

- (사업내용) ESG 경영계획 수립, 구매 실적 점검, 연합 활동

□ 주요성과('25년)

- 소속시설별 ESG 경영 실천 지원
 - 지역사회 공헌활동 및 연합 홍보·캠페인 진행(6회)
 - ESG 경영 실천 지원 활동을 위한 홍보물품 제작 및 배포(1회)
- ▣ 기관 특성에 맞는 캠페인 추진으로 ESG경영 가치 체계 내재화
- 소속시설별 ESG 경영 실천과제 수립
 - 소속시설 15개소 실천과제 1회 수립(전략과제 11개 및 실행과제 79개)
- ▣ ESG 경영 운영 및 민간 사회서비스기관의 선도적 역할 수행
- 소속시설 사회적약자 생산품 우선구매 월별 구매내역 및 실적 점검 192회
- ▣ 「전북특별자치도 사회적경제기업 제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 조례」 준수

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 소속시설별 ESG 경영 실천과제 수립에 따른 실적·결과 관리 체계 미흡
- ▣ ESG 경영 실천과제에 대한 실적 점검 시 기관별 달성률을 정리하고 차년도 실천과제 수립에 조정 반영
- 소속시설 ESG 경영 실천 지원 체계화 필요
- ▣ 법정기념일 관련하여 캠페인이 단발성이 아니라 지속적으로 진행될 수 있도록 체계화

□ 실행방안('26년)

- ① 소속시설 ESG 경영 시스템 확립
 - 소속시설별 ESG 실행과제 도출 지원(1회)
- ② 사회적가치 실현 노력
 - 사회적약자 기업 생산품 구매 실적 점검(월별 1회)
 - 소속시설 연합활동 진행(2회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	소속시설 ESG 실행과제 도출 지원	ESG 경영 시스템 실천과제 수립 지원 건수	1건
	사회적약자 생산품 구매 실적 점검	사회적약자 생산품 구매 실적 점검 횟수	12회
	소속시설 연합 활동	연합 활동 횟수	2회
정성 평가	소속시설 ESG 실행과제 실적 정도	ESG 경영 시스템 실천과제 달성률	80% 이상
	사회적약자 생산품 구매 과정 지원	사회적약자 생산품 우선구매 업체 정보 전달	3회 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	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	■	■	■	■								
사회적약자 기업 생산품 구매 실적 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 연합 활동				■			■					

□ 쟁점 및 대책

쟁점

소속시설별 ESG 경영에 대한 이해도 및 실행력 차이

- 소속시설별 이해도 및 실행력 차이에서 ESG 실천과제 수립 계획 정도 및 사회적약자 생산품 우선구매 달성률 등에 대한 시설별 편차 발생
- ▣ ESG 실천과제 수립 과정에 기관 규모를 반영한 실천과제 수립 지원 및 우선구매 목표비율을 달성하기 위해 정보제공 및 구매 독려

□ 기대효과

- 지속가능한 ESG 경영을 도입하여 지역사회 복지향상, 환경보호, 투명한 운영을 통한 사회적 가치 배향
- 서비스의 질을 향상시키고, 지역주민 삶의 질 향상 도모
- 민간 사회복지기관의 ESG 경영 정보 및 전문성 부족 문제 해결

담당자	팀 장
심다솜	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 세입세출예산 복식부기 회계 도입(소속시설 복식부기 전환 관리)
- ◆ 효율적인 재정관리 및 계획적인 재정 운용을 위한 업무지원
 - 소속시설 회계담당자 교육 진행(1회)
 - 본예산 및 결산 작성 지원(15개소, 2회), 추가경정예산 검토 및 작성 지원(15개소, 3회)
 - 분기별 실적보고 작성 지원(15개소, 4회), 월별 예산 집행내역 점검(15개소, 12회)

□ 추진배경

- (관련 법령 준수) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」에 근거하여 위탁받은 사회서비스 제공기관 운영 및 지역 내 사회서비스 질 제고를 위해 소속시설 예산의 적정성과 재정 운영을 점검하고 회계 집행의 투명성을 높여 회계 책임성 확보
- (재정운영의 효율화 요구) 사회 각계에서 적정한 예산집행과 효율적인 재정 운영을 통한 예산낭비 방지 등의 재정 운영의 효율화 요구 강화
- (회계 전문성 및 역량 강화) 회계 전문성 부족으로 인해 기관 재정 운영의 어려움을 방지하고자 회계 교육 및 업무지원 통해 소속시설의 재정건전성을 지속적으로 개선

□ 전략체계 연계

- (미션) 회계업무 지원을 통해 재정관리 역량을 강화하고, 예산집행과 처리과정을 명확히 하여 사회서비스 제공을 위한 기반 조성에 기여
- (비전) 촘촘한 운영·관리체계 마련을 통해 도민 누구나 걱정 없이 사회서비스를 제공하는 일상 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 적재적소에 자원을 투입하고 운영위험을 최소화하여 도민이 체감하는 사회서비스의 품질 고도화
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 재정 흐름을 명확히 하고 내부 운영 역량을 강화함으로써 보다 높은 복지서비스 제공 가능

□ 사업개요

- (목 적) 업무지원을 통한 재정의 투명성 확보 및 계획적인 재정 운용을 통한 시설 운영의 효율성 도모
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금100,000원(금일십만원)

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	법인인감증명 등 발급수수료 100천원×1식=100천원	100,000원

○ (사업내용) 소속시설 회계 교육, 업무지원 및 재정 점검

□ 주요성과('25년)

○ 소속시설 복식부기 회계 도입

- 복식부기 회계 교육 진행(1회)

▣ 복식부기 도입 필요성 및 계정과목에 대한 이해도 증진

○ 회계 업무지원을 통해 재정 전반에 대한 적합성 및 타당성 점검

- 소속시설 16개소 본예산 작성지원 1회 추진, 소속시설 추가경정예산 작성 지원 55회

- 소속시설 16개소 결산지원 1회, 회계 합동사무 2회 추진, 회계모니터링 10회

- 소속시설 16개소 월별 예산집행 검토 192회 추진, 분기실적보고서 검토 64회 추진

- 소속시설 16개소 본예산 작성지원 1회 추진, 소속시설 추가경정예산 작성 지원 50회

▣ 지속적인 업무지원을 통한 체계적인 회계 운영 도모

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 회계담당자 교육 내용에 대한 수요조사 필요

▣ 회계담당자가 업무 시 실질적으로 필요로 하는 교육을 조사하여 교육 진행

□ 실행방안('26년)

① 소속시설 재정운영 안정화 지원

○ 복식부기 전환자료 계정과목 등 검토를 통한 적정성 관리(상시)

○ 회계 전문성 강화를 위한 소속시설 회계담당자 교육 진행(연 1회)

○ 수시 회계 및 요청 업무지원으로 재정운영 안정화 지원(수시)

○ 업무 진행 애로 발생 시 적절한 행정 및 회계 지원을 통한 업무상 오류 방지 지원(수시)

② 회계 업무지원을 통해 재정 전반에 대한 적합성 및 타당성 점검

○ 본예산 수립 및 추가경정예산 작성 지원(연 4회)

○ 회계연도 결산보고서 작성 지원 및 회계검증보고서 관리(각 1회)

○ 분기 실적보고서 점검을 통한 회계 적정성 확보(연 4회)

○ 월별 예산집행내역 점검을 통한 소속시설 예산집행 적합성 및 타당성 검토(연 12회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	소속시설 회계교육 진행	소속시설 회계교육 진행 건수	1건
	본예산 수립 및 추가경정예산 작성 지원	예산서 작성 지원 횟수	4회
	결산보고서 작성 지원	결산보고서 작성 지원 횟수	1회
	예산집행 분기실적보고서 점검	소속시설 분기실적보고서 점검 및 수정 횟수	4회
	월별 예산집행내역 점검	월별 예산집행내역 점검 횟수	12회
정성 평가	소속시설 복식부기 전환자료 적정성 관리	소속시설 재무결산 자료 생성	1건
	소속시설 요청 업무지원 및 회계 애로사항 지원	회계업무 지원 정도(지원률)	70%

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
수시 회계 업무지원												
복식부기 전환자료 점검												
월별 예산집행내역 점검												
본예산 수립 및 추가경정예산 작성 지원												
결산보고서 작성 지원 및 회계검증보고서 관리												
예산집행 분기실적보고서 점검												

□ 쟁점 및 대책

쟁점 소속시설의 복식부기에 대한 이해 부족으로 복식부기 적용 한계

- 일반적으로 사회복지시설에서 단식부기 회계만 운영하다 보니 단발적 교육으로는 이해를 도모하기에 어렵고, 실무자들의 업무 과중 발생
- ▣ 기관별로 기장업체와 계약하여 복식부기 자료를 작성하고 작성된 자료 관리를 통한 업무 진행으로 실무자 업무 부담 최소화

□ 기대효과

- 월별·분기별 예산집행내역 점검을 통한 재정운영의 투명성 및 책임성 강화
- 예산 수립부터 결산까지 체계적으로 지원하여 운영 효율성 증대 및 비용 낭비 방지
- 회계투명성과 운영체계를 강화하여 사회복지서비스 품질 제고 및 사용자 신뢰 증대
- 담당자 교육 및 업무지원을 통한 내부역량 강화 및 장기적 재정건전성 확보
- 예산편성 오류, 집행 부적합 등의 리스크 관리 및 운영위험 최소화

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 재난·안전관리 체계 점검
 - 소속시설 반기별 안전 점검표를 통한 안전점검 현황 파악(2회)
- ◆ 소속시설 재난·안전관리 및 중대재해 예방계획 수립
 - 소속시설 재난·안전관리 계획 수립(1회), 소속시설 중대재해 예방 및 안전관리 계획 수립(1회)
- ◆ 소속시설 재난·안전관리 교육 및 캠페인
 - 소속시설 재난·안전관리 교육(1회), 재난·안전관리 및 중대재해 관련 캠페인(1회)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「중대재해처벌법」 확대 시행 및 「산업안전보건법」에 따른 쾌적하고 안전한 작업 환경 조성을 위한 교육과 관리 체계 필요
- (재난·안전관리 체계 수립) 재난·안전 사고의 예방을 위한 종사자 교육과 사전 점검 및 대응체계 수립
- (안전한 근무환경 조성) 재난·안전관리 계획 수립 및 안전점검 실시, 종사자 교육을 통해 안전한 근무환경의 유지 및 조성

□ 전략체계 연계

- (미션) 소속시설 재난·안전 사고 예방을 통해 보편적 사회서비스 제공기반 조성에 기여
- (비전) 안전한 근무환경 조성을 통한 양질의 복지서비스 제공 환경 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 이용자와 종사자가 안전하고 걱정 없이 이용할 수 있는 환경 조성을 통해 사회서비스의 품질 향상 도모
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 중대재해와 안전사고 발생을 사전에 대비하고 예방하여 지속적이고 안정적인 기관 운영을 위한 제반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 재난·안전관리 체계 점검 및 교육을 통해 이용자와 종사자가 안전한 환경 조성
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 소속시설 안전점검 현황 파악, 소속시설 중대재해 예방 및 안전관리 계획 수립, 소속시설 재난·안전관리 교육 및 캠페인 진행

□ 주요성과('25년)

- 소속시설 재난·안전관리 체계 점검
 - 2025년 소속시설별 재난·안전관리계획 수립(1회), 소속시설 자체 안전점검표 및 체크리스트 작성(1회)
- ▣ 소속시설별 재난·안전관리계획 수립(1회), 안전점검표 및 체크리스트 작성을 통해 안전한 근무환경 마련(1회)
- 안전보건 관리체계 구축 지원
 - 장수지역자활센터 안전보건경영시스템 국제표준(ISO45001) 컨설팅 및 인증 지원(1회)
- ▣ 안전보건경영시스템 인증을 통한 안전한 작업 환경 조성 및 재난·안전사고 예방

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 소속시설 종사자를 대상으로 재난·안전관리와 중대재해 예방의 중요성 인식 및 자체적인 역량 강화 필요
- ▣ 소속시설 재난·안전관리 교육과 캠페인 실시를 통한 재난·안전관리와 중대재해 예방의 중요성 인식 및 역량 강화 추진

□ 실행방안('26년)

- ① 소속시설 재난·안전관리 체계 점검
 - 반기별 안전 점검표를 통한 소속시설 안전점검 현황 파악(2회)
- ② 소속시설 재난·안전관리 및 중대재해 예방계획 수립
 - 소속시설 재난·안전관리 계획 수립(1회)
 - 소속시설 중대재해 예방 및 안전관리 계획 수립(1회)
- ③ 소속시설 재난·안전관리 교육 및 캠페인 **신설**
 - 소속시설 재난·안전관리 교육(1회)
 - 재난·안전관리 및 중대재해 관련 캠페인(1회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	재난·안전관리 체계 점검	안전 점검표를 통한 안전점검 현황 파악	2회
	예방계획 수립	소속시설 재난·안전관리 계획	1회
		소속시설 중대재해 예방 및 안전관리 계획	1회
	교육 및 캠페인	소속시설 재난·안전관리 교육	1회
		재난·안전관리 및 중대재해 캠페인	1회

성과기준		성과지표	성과목표
정성평가	교육 및 캠페인	재난·안전관리 인식 향상 만족도	80점 이상
		재난·안전관리 캠페인 소속시설 참여도	15명 이상

☐ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
안전점검 현황 파악												
소속시설별 재난·안전관리 계획 수립												
중대재해 예방 및 안전관리 계획 수립												
소속시설 재난·안전관리 교육												
재난·안전관리 및 중대재해 캠페인												

☐ 쟁점 및 대책

쟁점	소규모 소속시설에 대한 종사자와 이용자의 안전을 위한 환경 구축 지원 강화
----	---

- 소규모 소속시설의 경우 재난·안전관리 및 중대재해 전담 인력의 부재 및 업무 병행에 따른 전문성 저하 우려
- ▣ 소규모 소속시설 종사자와 이용자들의 안전한 환경 조성을 위한 지원체계 마련

☐ 기대효과

- 재난·안전관리 및 예방계획 수립을 통해 소속시설의 체계적인 안전관리 대응
- 안전한 근무환경 조성을 통해 재난·안전사고를 예방하고 이용자와 종사자의 안전 확보

담당자	팀 장
이가을	이가을

< 사업목표 >

◆ 소속시설 민간법인 이전 추진

- 2026년 소속시설 민간이전계획 수립(1회)
- 장수군가족센터, 다함께돌봄센터 민간법인 이전(5개소)
- 지자체 협의, 이전법인 업무 인수인계, 사후관리 등 안정적 이전 절차 추진

◆ 공공센터 재위탁 협약 추진(사회복지대체인력지원센터·청년미래센터 재위탁 추진 2건)

□ 추진배경

- (사회서비스원 수탁운영 기본원칙 고려) 사회서비스원 표준운영지침 내 수탁운영 기본원칙에 부합한 소속시설 수탁 및 민간이전 추진

[사회서비스원 표준운영지침]

- 사회서비스원은 법 제11조에 따라 우선 위탁이 필요한 민간 제공 곤란 및 기피분야 중심으로 시설(사업) 수탁하는 것이 원칙이며, 시설 운영이 정상화된 경우 위탁기간 종료 후 민간에 이관할 수 있는 방안 마련해야 함
- 위탁 필요성이 높지 않은 일반 시설·사업을 기수탁한 경우 재수탁 지양

- (운영 목적 및 기능 적합성 고려) 종사자 처우개선 등 사회서비스원 주요 기능과 운영 방향이 일치하는 사회복지대체인력지원센터 운영 재수탁 추진
- (新수요 사업 안정화 및 활성화) 가족돌봄·고립은둔청년 지원사업의 정규사업 전환에 따른 지속적 품질관리 체계 및 선진 운영모델 구현 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역 돌봄·서비스 제공 기반의 지속가능성 강화를 통해 미션 실현에 기여
- (비전) 협력적 서비스 공급체계를 구축하여 사각지대 없는 촘촘한 사회서비스 구현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 민간 이전 및 재위탁을 통해 공급체계를 다층화함으로써 지역 수요에 대응하는 균형있는 사회서비스 인프라를 구축
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 민간이전 및 재위탁 이후에도 서비스 품질을 유지·개선할 수 있는 체계적 시설운영 모델 확립

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 안정화 후 민간법인 이전을 통해 지역사회에서 지속가능한 운영체계를 마련하고, 사회서비스원과 운영 목적이 적합한 광역단위 소속시설 재위탁을 통해 사업 시너지 강화

- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 소속시설 민간이전계획 수립, 소속시설 5개소 민간이전 및 2개소 재위탁

□ 주요성과('25년)

- 자활근로사업(장수지역자활센터) 민간법인 이전계획 수립 및 이전 추진
 - ▣ 법정 소송, 내부갈등 등 기관이 당면한 주요문제 해결 및 안정적 민간법인 이전
- 공공센터 재위탁 2개소(사회복지대체인력지원센터, 청년미래센터)
 - ▣ 공공센터 재위탁을 통한 서비스 연속성 확보 및 이용자 혼란 최소화

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 민간이전 추진 프로세스에 대한 계획 및 표준화 부족
 - ▣ 소속시설별 민간이전계획 수립 및 이해관계자(지자체, 이용자 등) 소통 구조 관리
 - ▣ (필요 시) 이전 후 안정적인 정착을 위한 사후관리 및 컨설팅 체계 강화

□ 실행방안('26년)

① 2026년 소속시설 민간이전 추진 **강화**

- 2026년 계약기간 만료되는 소속시설 민간이전계획 수립(1회) 및 이사회 승인
- 지자체와의 민간이전 및 실무협의 테이블 마련
- 장수군가족센터, 다함께돌봄센터 안정적 민간법인이전 완료(5개소)
- 이전 후 일정기간 모니터링 및 사후관리 대응

② 공공센터 재위탁 협약 추진

- 2027년 사회복지대체인력지원센터 사무위탁 협약(1회)
- 청년미래센터 위수탁 논의 및 사무위탁 협약(1회)

□ 평가방법

	성과기준	성과지표	성과목표
정량평가	소속시설 민간이전계획 수립	계획수립 여부	여
	소속시설 안정적 민간이전	민간이전 기관 수	5개소
	소속시설 재위탁 추진	재위탁 기관 수	2개소
정성평가	민간이전 타당성 확보 노력	타당성 검토 체크리스트 작성	적정

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 민간이전계획 수립			■	■								
소속시설 민간이전계획 이사회 승인					■	■						
지자체 협의테이블 운영		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
이전법인 인수인계 및 사후관리 대응											■	■
공공센터 재위탁 협약											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

지자체 담당자 특성에 따라 이전추진 속도 및 일정 리스크 존재

- 지자체 담당자는 인사이동 주기가 짧고, 개인의 이해도업무 부담도에 따라 동일 안건이라도 추진 속도와 과정에 차이가 발생할 수 있음. 이는 이전 과정에 연쇄적으로 영향을 받을 위험이 있어 동일 기준과 정보에 기반한 협의가 지속되어야 함

▣ 이전 추진 주체별 역할 명확화 및 지속적인 프로세스 협의를 통한 리스크 최소화

□ 기대효과

- 민간법인의 자율성과 혁신성으로 운영 품질의 지속가능성 확보
- 고립·은둔청년 등 新수요 대상층 발굴·지원 확대로 도내 사회서비스 제공 생태계 강화
- 광역 단위 공공센터 운영을 통한 역량 집중 및 서비스 연계 시너지 상승
- 이전·재위탁 전후 모니터링 체계를 통해 서비스 불편 최소화 및 서비스 연속성 보장

< 사업목표 >

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

- 관련 법, 해당 사업 운영 안내 및 지침의 반영 여부 점검
- 소속시설 운영 관련 법, 지침, 제도 등 개정 사항 반영을 위한 운영규칙 제·개정 지원
- 신규 소속시설 위·수탁 시 운영 규칙 제·개정 지원

◆ 소속시설 복리후생 향상을 위한 규칙 제·개정(3회)

- 일 가정 양립지원, 모성보호, 경조사 휴가 등 본부 수준의 복리후생 보장을 위한 규칙 제·개정 지원

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 소속시설 제도 및 규칙의 현행화를 통해 목적에 부합한 안정적인 사회서비스 제공 기반 조성
- (비전) 소속시설 규칙 제·개정 지원을 통해 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 도모
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 소속시설 운영 규칙 제·개정 지원을 통해 이 용자와 종사자의 권리 증진과 운영 효율성 향상
- (전략과제) 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 개정된 법률 및 지침의 반영과 권리 증진, 종사자들을 위한 근로환경 개선을 통해 안정적인 소속시설 운영 도모

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 소속시설 운영 효율성 향상을 위한 제도 및 규칙 관리

- 소속시설 운영 규칙 검토 등 제·개정 지원(10회)

▣ 복무, 인사, 복리후생 등 원활한 기관 운영을 위한 운영 규칙 개정 지원

○ 소속시설 인권증진을 위한 규칙 제·개정 지원

- 소속시설 운영 규칙 검토 1회(6개소), 전문가 자문 1회, 기관별 사전 간담회 2회

- 인권 규칙 제·개정을 위한 사전 교육 2회

- 인권 규칙 제·개정 추진 6개소

▣ 소속시설 인권 규칙 개정으로 이용자·종사자가 존중받는 인권친화적 환경 조성

○ 소속시설 후생복지 향상을 위한 규칙 제·개정

- 후생복지 향상을 위해 전북특별자치도장애인종합지원센터, 장수지역자활센터 운영 규칙 개정(2회)

▣ 육아기 단축근로, 가족돌봄 휴가, 경조사 휴가 등 일 가정 양립을 위한 규칙 명문화

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 모든 소속시설 운영 규칙의 적절성 및 개정 사항 점검 필요를 위한 전수 조사 필요

▣ 소속시설 운영 규칙 전수 조사를 통해 법률, 지침 등에 부합한 규칙 개정 추진

○ 유형 및 규모 등 근무 여건이 상이한 소속시설 종사자를 위한 복리후생 제도 마련 한계

▣ 소속시설의 인력 규모 및 근무 여건을 고려한 맞춤형 복리후생 제도 마련

□ 실행방안('26년)

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

○ 소속시설 운영 관련 법률, 지침, 관련 제도 등 변경 사항의 반영 여부 검토

○ 법률, 지침, 관련 제도 등 변경 사항 반영을 위한 소속시설 운영 규칙 제·개정 지원

○ 신규 소속시설 위·수탁에 따른 운영 규칙 제정 지원

② 소속시설 복리후생 향상을 위한 규칙 제·개정(3회) **강화**

○ 본부와 소속시설 운영규칙의 복리후생 관련 내용 비교 및 검토

○ 휴가, 모성보호, 일과 가정의 양립지원, 경·조사별 휴가 등 각 소속시설의 운영 상황을 반영한 복리후생 규칙 제·개정 지원

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법률, 지침 제도 등 반영 여부 검토												
소속시설 운영규칙 제·개정 지원												
신규시설 위·수탁 시 운영규칙 제정												
소속시설 복리후생 관련 규칙 제·개정 지원												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

운영 규칙 개정에 대한 법인 의존도 증가

- 인력 한계 및 운영상의 여건으로 운영 규칙 제·개정에 대한 소속시설의 의지 저하와 제·개정 과정에서 법인 의존도 증가
- ▣ 소속시설 운영과 관련된 법률, 지침, 제도 등 변경사항을 소속시설과 함께 파악하고 반영 여부를 논의하여 소속시설 주도의 운영 규칙 제·개정 작업 추진

□ 기대효과

- 운영 규칙 제·개정을 통해 기관 운영의 당위성 확보 및 운영 효율성 증가
- 소속시설 종사자 복리후생 향상을 통한 근로 만족도 및 서비스 질 향상

담당자	팀 장
권석주	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 종사자의 업무공백 최소화, 종사자의 휴식 보장, 양질의 일자리 환경 조성
 - 대체인력 파견 실적(총 2,160건)
- ◆ 대체인력사업 홍보 강화(홍보 안내문 발송 및 유선 안내)
 - 파견 가능 기관 공문(12회), 유선 안내(150회), 기관방문(5회)

□ 추진배경

- (법·제도적 방향 대응) 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장)에 대한 정책적 과업 대응
- (전북도 장기근속 휴가제도 대응) 전북도 사회복지 종사자 장기근속 휴가제도 시행(2026. 1. 1.)에 따라 증가하는 대체인력 지원 수요에 대한 대응 필요
- (대체인력 지원 필요성 확대) 사회복지 현장에서 휴가, 병가, 교육 등으로 발생하는 인력 공백이 증가함에 따라 안정적인 서비스 연속성 유지와 종사자의 근로권 보장 지원

□ 전략체계 연계

- (미션) 현장 인력 공백에 신속·전문적인 대응으로 중단 없는 사회서비스 제공 기반 조성
- (비전) 대체인력 파견 체계 고도화를 통해 안정적이고 지속 가능한 복지 현장 지원체계 구축
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 표준화된 대체인력 지원체계 운영을 통해 이용자 보호와 종사자 근무환경 안정성 제고
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 기관별 공백 유형·규모에 적합한 대체인력 배치, 인력 품질 향상, 근무환경·업무부담 완화를 통한 현장 안정성 확보

□ 사업개요

- (목 적) 사회복지 종사자의 단기간 결원으로 인한 돌봄서비스 질적 저하 방지 및 업무공백 최소화, 종사자의 휴식 보장 등 안정된 시설 운영으로 양질의 일자리 환경 조성
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금614,087,000원(금육억일천사백팔만칠천원) / 특별회계(시설 예산)

관	항	목	산출내역		예산액
사무비	인건비	급여	관리직(1명)	28,346천원×1식×1년	28,346,000원
			돌봄직(12명)	340,154천원×1식×1년	340,154,000원
			조리직(2명)	53,136천원×1식×1년	53,136,000원
	제수당	명절휴가비	관리직	2,685천원×1식×1년	2,685,000원
			돌봄직	32,209천원×1식×1년	32,209,000원
			조리직	5,097천원×1식×1회	5,097,000원

관	항	목	산출내역		예산액
	인건비	제수당	종사자특별수당	45,128천원×1식×1년	45,128,000원
			급량비	9,000천원×1식×1년	9,000,000원
		퇴직금 및 퇴직적립금	퇴직적립금	39,639천원×1식×1년	39,639,000원
		사회보험부담금	사회보험부담금	53,778천원×1식×1년	53,778,000원
	운영비	여비	외부 간담회 등	100천원×4회×1년	400,000원
		수용비및수수료	소모품 등	3,000천원×1식×1년	3,000,000원
		제세공과금	상해보험	250천원×1식×1년	250,000원
		기타운영비	간담회등	1,265천원×1식×1년	1,265,000원
예비비 및 기타	반환금	예금이자	6천원×1식×1년	6,000원	

- (사업내용) 사회복지시설의 돌봄 및 조리 인력의 업무 공백 시 대체인력 파견 지원

□ 주요성과('25년)

- 대체인력 파견 건수 증대(1,873건(2025년 목표 2,100건)_10월 말 기준)
- 홍보 증대를 통한 신규기관 개척(공문 12회, 유선 안내 110회, 신규 파견시설 22개소)
- 간담회와 파견 활성화를 위한 역량강화 교육 실시
 - 간담회 4회(대체인력 종사자 건의사항 및 애로사항 청취)
 - 직무교육 3회(사회복지 현장에서의 지원역량강화 심화과정 등)
- 2025년 대체인력지원센터 종사자 워크숍 실시

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 대체인력 사업 저변 확대와 이용 기관 만족도 향상
 - ▶ 사회복지 유관 행사 시 대체인력 사업 홍보, 공문발송 및 유선 안내
 - ▶ 이용기관 지속적 신청 및 이용기관 만족도 향상
- 원거리(동부권) 파견의 애로
 - ▶ 신규 채용 시 대체인력 공백이 있는 외곽지역(동부권 등) 인력 채용
- 모니터링 강화
 - ▶ 대체인력 근무 범위 안내 및 애로사항 청취, 대체인력 종사자 근태 및 근무환경 점검

□ 실행방안('26년)

① 대체인력사업 홍보 및 모집

- 홈페이지, 지역사회 사회복지 인트라넷 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, 기초 소양교육, 파견 활성화를 위한 역량강화 교육 강화(분기 1회)
- 대체인력 종사자 간담회 추진(분기 1회)

③ 수요처 관리

- 기관 모니터링을 통한 근무 상황 관리
- 대체인력지원사업 안내 등 지침 안내를 통한 수요처의 역할 숙지

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	대체인력 파견 실적	대체인력 파견 횟수	2,160건
	대체인력 홍보 강화	대체인력사업 홍보 및 신청안내 공문 발송 횟수	12회(월1회)
정성평가	수요처 관리	기관방문을 통한 모니터링 및 의견청취사항 반영	1회
		이용기관 만족도 점수	93점

□ 추진계획

세부추진사항	2026											
	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

전북도 장기근속 휴가제도 시행 등 수요 증가로 인한 대응력 한계 우려

- 전북도의 장기근속 휴가제도 시행(2026. 1. 1.)이 보편화되면 대체인력 수요가 급증할 것으로 예상되며, 센터의 대응력에 한계가 발생할 수 있음
- ▶ 파견 우선순위 기준 명확화, 수요예측제(장기근속휴가 예정 등록을 통해 선제적 매칭 준비) 도입 고려

□ 기대효과

- 현장 인력 부재 시 서비스 중단을 예방하고 이용자 보호와 서비스 연속성 확보
- 연차·병가·교육 사용을 보장하여 종사자의 휴식권·학습권을 강화하고 직무 스트레스 완화
- 기관별 공백 유형에 맞는 대체인력 지원으로 운영 리스크 감소 및 지역사회 신뢰 향상

담당자	팀 장
이가을	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 인권경영 추진을 통한 인권친화적 조직 운영체계 구축
 - 2026년 전북특별자치도사회서비스원 인권경영 기본계획 수립(1회)
 - 인권경영위원회 정기회의(1회)
 - 인권경영 이해 및 직장내 괴롭힘·갑질 예방을 위한 내부직원 교육(3회)
 - 기관 운영 및 주요사업 인권영향평가 실시(1회)

□ 추진배경

- (국가 차원의 인권경영 강화 기초) 「국가인권위원회법」, 「공공기관의 인권경영 지침」 등을 통해 공공부문의 인권 보호·증진 의무가 제도적으로 확대되고 있으며, 정부는 공공서비스 영역에서 인권침해 예방을 핵심과제로 강조함
- (높은 인권경영 책임성 요구) 공공기관 업무수행 과정에서 국민의 인권을 직접 침해 하거나 인권침해 문제에 연루되는 경우 국가의 책임문제로 연결되어 민간기관보다 높은 수준의 인권보호 및 존중의무 요구
- (분쟁·사고 예방 및 운영 리스크 감소) 인권침해 사전예방, 신고·구제 시스템 구축을 통해 조직 리스크 최소화 및 대응 능력 강화

□ 전략체계 연계

- (미션) 인권경영 체계 구축과 조직 구성원의 인권 감수성 제고를 통해 도민의 존엄과 권리 보호를 강화하여 미션 실현에 기여
- (비전) 인권침해 없는 안전하고 공정한 근무·서비스 환경을 조성하여 함께 누리는 복지, 차별 없는 촘촘한 전북 사회서비스 체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도경영 실현 - 체계적이고 전략적 인권경영 수행을 위한 운영시스템 구축 강화 및 확산
- (전략과제) ESG체계 기반 책임경영 고도화 - 인권영향평가, 인권 리스크 관리를 통한 기관 경쟁력 확보 및 지속 가능한 운영 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 임직원과 이해관계자의 인권 보호 및 인권침해 예방
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금12,800,000원(금일천이백팔십만원)

<소속시설 경영혁신사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	인권경영위원 수당	100천원×5명×2회= 1,000,000원
연구개발비	연구용역비	인권영향평가 연구용역	11,800천원×1회= 11,800,000원

- (사업내용) 인권경영 기본계획 수립, 인권경영위원회 운영, 인권영향평가, 인권교육

□ 주요성과('25년)

- 2025년 전북특별자치도사회서비스원 인권경영계획 수립
 - 인권경영 실행기반 고도화를 위한 3대 전략목표 및 8대 실행과제 도출(1회)
- ▣ 기관 차원의 인권경영 방향성과 우선순위 명확화
- 인권경영위원회 운영
 - 2025년 인권경영 기본계획 심의, 인권영향평가 결과 심의(2회)
- ▣ 인권경영 기본계획의 적정성 및 실행력 제고, 인권경영 거버넌스 체계 공고
- 인권경영 이해 및 직장내 괴롭힘·갑질 예방을 위한 내부직원 교육(3회)
 - 인권경영의 이해 1회, 직장내 괴롭힘 및 갑질예방교육 2회
- ▣ 임직원 간 상호존중 기반의 건전한 직장문화 조성에 기여

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 계획수립 과정에서 직원·이용자·전문가 등 다양한 이해관계자의 의견수렴 구조 부족
- ▣ 계획 수립 시 참여 기반 강화(인권경영위원 의견, 인권실태조사 결과 반영 등) 필요
- 관리자 대상의 조직문화·리더십 기반 인권경영 등 관리자 중심 예방체계 강화 필요
- ▣ 관리자 전용 교육 추진을 통한 관리자 책임 강화

□ 실행방안('26년)

- ① 인권경영위원회 운영을 통한 효과적인 인권경영 추진
 - 인권경영위원회 운영 1회
 - 인권경영 기본계획, 인권영향평가 등 인권경영에 대한 사항의 심의·의결
- ② 인권경영을 위한 교육 진행
 - 인권경영 및 인권감수성 향상 교육(연2회), 갑질 예방 교육(1회)
- ③ 인권영향평가 실시 및 구제절차 점검
 - 인권실태조사, 기관운영·주요사업 체크리스트 점검 등 인권영향평가 실시(1회)

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
인권경영 기본계획 수립		■	■									
인권경영위원회 회의				■								
인권경영 및 인권감수성 향상 교육			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
인권영향평가 및 보고서 발간									■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	인권영향평가 체크리스트 중심 점검으로 형식화 가능성
----	------------------------------

- 체크리스트가 ‘예/아니오’ 중심으로 구성되어 위험요인의 수준 · 정도 파악이 어렵고 담당자 외에 구체적 개선조치에 대한 적극적인 대응 어려움
- ▣ 체크리스트 세부지표 사전 검토 및 보완에 대한 전사적 노력 강화로 실효성 제고

□ 기대효과

- 인권영향평가 및 기본계획에 대한 체계적 논의를 통해 예방 중심의 인권경영체계 구축
- 직장 내 괴롭힘 · 갑질 예방 교육을 통해 건강하고 안전한 조직문화 조성
- 반복적 · 정기적 교육을 통해 인권경영에 대한 실천역량 지속적 강화
- 연차별 인권영향평가 고도화로 지속 가능한 인권경영 기반 확립

담당자	팀 장
박효진	이가을

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화
 - 소속시설 기관장 월례전략회의 개최(12회)
 - 소속시설 담당 지자체 및 유관기관 방문 간담회(4회)
- ◆ 지역 네트워크 강화
 - 시설운영 사업 및 소속시설 온·오프라인 홍보(30회), 소속시설 연합 홍보캠페인(4회)

□ 추진배경

- (사회서비스 인식 확산 요구) 전북특별자치도 도정 방향인 ‘도민 중심 복지 실현’에 따라 지역 내 사회서비스 접근성 제고와 공공성 강화를 위해 기관·시설의 역할과 성과를 적극적으로 알리는 홍보 필요성 강조
- (소통·협력 기반 강화) 소속시설 간 정보 공유와 업무 교류를 통한 연계 강화 및 소속시설 담당 주무부서와의 협력관계 유지를 통해 현장 애로를 신속히 파악·지원할 통합 네트워크 체계 마련
- (대외 신뢰도 및 이미지 제고) 지역사회 내 소속시설의 안정적 정착을 지원하고, 온·오프라인 홍보 및 연합 캠페인을 통해 사회서비스 분야 공공기관으로서의 신뢰성과 기관 이미지 강화 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 도내 사회서비스 접근성 제고와 사회서비스 기관 간 유기적 협력체계 구축을 통해 서비스 제공 기반을 강화함으로써 미션 실현에 기여
- (비전) 지역 기반 홍보 활성화와 지자체·유관기관 협력 네트워크를 강화하여 도민이 신뢰하고 찾을 수 있는 촘촘한 사회서비스 운영 환경 구축
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도경영 실현 - 소속시설 사업·성과·서비스 정보를 적극 홍보함으로써 전북형 사회서비스의 대외 신뢰도와 이용 접근성 제고에 기여
- (전략과제) 소통하는 조직문화 창출 - 시설 간 협업 체계, 시설-지자체 간 원활한 커뮤니케이션 구조를 구축하여 안정적 사회서비스 제공 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 정기적 내·외부 소통 시스템 구축 및 홍보를 통한 소속시설 운영 활성화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금1,000,000원(금일백만원)

〈소속시설경영혁신사업비〉

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	소속시설 홍보물품 제작 1,000천원×1식×1건=	1,000,000원

○ (사업내용) 기관장 월례회의, 유관기관 간담회, 온·오프라인 홍보, 연합 홍보캠페인

□ 주요성과('25년)

- 본부와 소속시설 간 의사소통 활성화 체계 마련
 - 소속시설 기관장 월례전략회의 11회
 - 소속시설 중간관리자 간담회 1회
 - 다함께돌봄센터 돌봄교사 간담회 1회, 공동프로그램 개발·운영 4회
- 사회서비스 지역 네트워크 강화
 - 소속시설 협업 대민홍보 캠페인 4회
 - 온·오프라인 홍보 47회(SNS 37회, 보도자료 10회)

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 단방향 정보제공 중심의 전달력이 낮은 홍보방식으로 인해 홍보의 실효성 부족
- 도민 관점에서 관심 유도를 높일 수 있는 온라인 기반 ‘스토리형·참여형’ 콘텐츠 홍보 강화

□ 실행방안('26년)

① 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화

- 소속시설 기관장 월례전략회의 진행
 - 소속시설 운영 실적 및 현안 등 업무 전반 보고, 상호 업무지원을 위한 의견 및 주요 전달사항 공유
- 소속시설 담당 지자체 및 유관기관 방문 간담회 진행
 - 소속시설의 원활한 운영 및 현장의 애로사항을 공유·지원하기 위한 소통창구 구축

② 지역 네트워크 강화

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

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	기관장 월례전략회의 진행 횟수	기관장 월례전략회의 진행 회차	12회
	소속시설 담당 지자체 방문간담회 진행 횟수	방문 간담회 진행 회차	4회
	온·오프라인 홍보 실적	온·오프라인 홍보 게시 건수	30회
	소속시설 연합 홍보 캠페인 실적	연합 홍보 캠페인 실시 건수	4회
정성평가	소속시설 운영 애로사항 개선 노력 정도	소속시설 종사자 만족도	70점 이상
	소속시설 협업을 통한 성과 창출	소속시설 참여율	70% 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부 계획 수립												
소속시설 기관장 월례회의 진행												
소속시설 담당 지자체 방문 간담회												
온·오프라인 홍보												
소속시설 연합 홍보 캠페인												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	소속시설 연합 홍보캠페인 주제·내용의 모호성
----	--------------------------

- 시설 간 목적사업 및 대상, 핵심 메시지가 상이하여 캠페인 주제 통일 어려움
- ▣ 각 시설의 다양한 사업을 하나로 묶을 수 있는 상위 공통 키워드(돌봄, 안전, 일상 지원)를 설정하여 캠페인 통합 메시지 일원화를 통한 홍보 효과 확대 필요

□ 기대효과

- 온·오프라인 홍보 강화로 사회서비스원과 소속시설의 존재·역할에 대한 도민의 이해도를 높이고 기관 신뢰도 향상에 기여
- 지자체 주무부서 및 유관기관과의 정례적 소통·간담회를 통해 시설 운영지원 기반을 강화하고 지역 밀착형 협업체계 구축
- 연합 캠페인 및 통합 홍보전략 추진으로 시설별 홍보 역량 격차를 완화하고 통일된 조직 이미지, 메시지를 정립
- 월례전략회의, 실적보고 등 소통 시스템 구축을 통해 사회서비스 현장의 요구·문제를 신속히 공유·반영하고 본부의 정책 지원력과 대응력 강화



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

③ 품질혁신팀

품질혁신팀 비전 및 전략체계

팀 비전

사회서비스 품질 고도화

전략과제	세부실천과제	
전북형 사회서비스 정책지원 확대	1	사회서비스 혁신 아이디어 공모사업
촘촘한 복지 네트워크 구축	2	민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련
민간 운영기관 지원체계 고도화	3	사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원
	4	사회서비스 분야·단체별 맞춤형 교육 지원
	5	사회서비스 온라인교육 플랫폼 운영
	6	경영컨설팅 지원사업
	7	인권 향상 컨설팅 지원사업
	8	사회서비스 기관 소진예방 지원
	9	사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
	10	ESG 경영 기반 강화 및 사회적 가치 확산
수요자 중심 맞춤형 서비스 제공	11	사회서비스 기관 시설안전점검 지원
	12	사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
박 일	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 도민과 현장이 함께 참여하는 소통 기반 혁신체계 구축
 - 도민 참여형 사회서비스 혁신 정책 공모 1회
- ◆ 신사회서비스 수요 발굴 및 실행 가능한 혁신 아이디어 확보
 - 사회서비스 혁신 아이디어 내부 공모 1회
- ◆ 혁신 제안을 사업·정책으로 연계하는 선순환 구조 마련
 - 접수 제안서 일체 검토·분석 및 심사 회의 1회

□ 추진배경

- (국정과제 연계) 이재명 정부의 미래성장 기반 강화 및 사회서비스 혁신 국정과제에 따라 새로운 사회서비스 수요 발굴과 혁신 아이디어 창출 요구
- (전북도 정책 연계) 전북특별자치도의 사회서비스 혁신 전략 추진에 따라 도민·기관이 직접 참여하는 아이디어 기반 혁신사업의 필요성 확대
- (참여기회 부족) 현장 종사자와 도민이 제안할 수 있는 공식 플랫폼이 부족해 다양한 현장 문제와 신규 수요가 사업으로 연결되지 못하는 한계 존재
- (지속 추진의 필요성) 기존 추진해왔던 공모전을 통해 축적된 경험을 바탕으로, 지역 맞춤형 혁신을 지속적으로 추진하고 사회서비스 생태계의 참여·변화 동력 확보 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 도민과 기관의 참여를 기반으로 신사회서비스 수요를 발굴하고 혁신을 촉진함으로써 미션 실현에 기여
- (비전) 도민·현장 종사자가 함께 참여하여 문제를 발굴하고 해결방안을 제안하는 지속 가능한 지역 혁신 생태계 마련
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 지역 사회의 변화 요구를 반영한 신수요 발굴과 아이디어 검증·확산 체계를 구축하여 미래 대응 기반 강화
- (전략과제) 소통하는 조직문화 창출 - 도민 공모전과 내부 혁신 공모전을 통해 지역 맞춤형 아이디어를 지속적으로 생산·공유·확산하는 개방형 혁신 구조 확립

□ 사업개요

- (목 적) 도민·기관 참여를 통해 신사회서비스 수요와 혁신 아이디어를 발굴·확산하여 지역 기반의 지속 가능한 혁신체계 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금2,000,000원(금이백만원)

〈사회서비스혁신사업〉

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당	전문가 심사수당 100천원×5명×1회= 500천원
일반보상금	기타보상금	정책제안시상	정책제안시상 1,500천원×1식×1회= 1,500천원

○ (사업내용) 전북인복지 플랫폼 기반 공모 체계 운영, 도민 혁신 아이디어 공모전 운영, 혁신 아이디어 내부 공모전 운영, 우수 아이디어 실행 및 환류 체계 구축

□ 주요성과('25년)

○ 도민 참여 기반 사회서비스 혁신 확산 기반 마련

- 도민 대상 사회서비스 정책 아이디어 공모 홍보 및 공모전 운영(1회)

▣ 도민의 사회서비스 정책 이해도 제고 및 참여 인지도 확산

○ 혁신 아이디어 내부 공모 운영을 통한 조직문화 개선

- 혁신 아이디어 내부 공모전 운영(1회)

▣ 사회서비스원 경영전략과 연계한 실현 가능 아이디어 발굴(3건)

- 직원 참여 기반의 1차 심사 및 전 직원 투표 방식 운영

▣ 구성원 참여 확대와 조직 내 소통 활성화

○ 제안 아이디어의 실현으로 신규사업·제도 개선 효과 창출

- 지역 수요 반영형 사업 개발을 통해 사회서비스 대응력 강화

▣ 공모사업이 단순 제안 절차에 그치지 않고 실제 변화로 연결되는 실효성 확보

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 공모전이 도민·내부와의 소통을 강화하는 과정임에도 불구하고, 대표적 소통 창구인 전북인복지 플랫폼과의 연계가 부족

▣ 공모전 추진 과정을 전북인복지 플랫폼과 연계하여 운영함으로써, 온라인 기반 확산성·접근성·참여 유입 및 사업 효과성 강화

○ 본 사업은 도민 참여·외부 홍보·플랫폼 운영 등 대외협력 중심 기능이 요구되어 민간기관 지원을 주 기능으로 하는 기존팀에서 운영하기에 구조적 한계 발생

▣ 사업 특성에 부합하도록 도민 소통·홍보·플랫폼 운영 기능을 보유한 대외업무 중심 부서로의 사업 이관

□ 실행방안('26년)

① 전북인복지 플랫폼 기반 공모 체계 운영 **신설**

- 전북인복지 플랫폼을 활용한 공모 접수·정보제공·참여 기능 운영(1회)
- 사회서비스원 홈페이지·SNS와 연계한 공모 홍보 및 참여 독려(1회)
- 온라인 기반 제안 등록·조치·투표로 접근성·참여율 제고

② 도민 혁신 아이디어 공모전 운영

- 사회서비스 정책·서비스 개선을 위한 도민 제안 접수(1회)
- 외부 전문가 중심 1차 심사 운영(1회)
- 제안 내용을 전문가 회의에서 검토하여 정책 반영 가능성 평가(1회)

③ 혁신 아이디어 내부 공모전 운영

- 사회서비스원 경영전략과 연계한 내부 혁신 제안 공모(1회)
- 제안 편의성 강화를 위한 온라인 제출·심사 시스템 운영(1회)
- 1차 전 직원 투표 방식 + 2차 외부 심사위원 평가 운영(1회)
- 우수 제안 실행 가능성 검토를 위한 부서장 회의 운영(1회)

④ 우수 아이디어 실행 및 환류 체계 구축

- 우수 제안의 신규사업 반영 여부 및 제안 기반 제도 개선 검토 (1회)
- 공모 종료 후 제안 전체에 대한 분석보고서 작성 및 차년도 계획 반영(1회)

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업 계획 수립	■	■										
공모전 홍보·제안서 접수			■	■	■	■						
전문가 회의 및 후보자 심사·투표						■	■					
정책 선정 및 정책 제안 추진							■	■				
선정된 정책 시상									■			
사업 결과보고										■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

선정된 아이디어의 정책·사업화 연결 구조 미흡

- 공모전을 통해 우수 아이디어가 발굴되더라도, 이를 도 정책·시군 계획·사회서비스원 사업구조와 연계할 공식적인 절차가 부족
- ▣ 선정된 아이디어를 도 정책, 시군 지역계획, 사회서비스원 중기계획과 매칭하는 정책 연계 검토 체계 마련

□ 기대효과

- 도민·현장 의견이 정책 형성 과정에 직접 반영되는 참여 기반 혁신 구조 정착
- 우수 아이디어가 신규사업·제도개선으로 연계되어 지역 맞춤형 혁신 실행 기반 강화
- 도 정책·시군 계획과의 연계를 통해 제안이 지역사회 서비스 개선 및 전략 수립에 활용될 기반 마련
- 내부 공모전 운영을 통한 실천적 조직혁신 촉진 및 직원 참여 기반 경영혁신문화 강화

담당자	팀 장
김희선	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 현장과의 지속적 소통 기반 구축을 통한 참여 및 협력 강화
 - 찾아가는 사업설명회, 간담회, 만족도 조사 등 운영(59회), 품질혁신 자문단 구성(1회)
- ◆ 사업 추진 과정에서의 의견 수렴 강화 및 현장 만족도 제고
 - 만족도 조사 체계 고도화 및 피드백 반영 절차 강화, 만족도 평균 90점 이상 달성

□ 추진배경

- (정책 방향) 민간 사회서비스 기관과의 협력·지원 강화 흐름에 따라 현장 의견 반영 기반의 소통체계 강화 요구 확대
- (현장 수요 확대) 민간 사회서비스 영역 확대 및 협력 기관 다변화에 따라 소통 대상 및 주제 확장의 필요성 증가
- (운영 고도화) 2025년 사업설명회, 간담회, 모니터링 등 현장 중심 소통 기반 운영 경험을 바탕으로, 2026년에는 대면+온라인 병행 소통 방식 정교화 및 확대 필요
- (전문성 강화) 민간기관 운영환경 변화에 대응하기 위해 다양한 분야 전문가 참여 기반의 자문 체계 내실화 필요
- (성과 반영 강화) 2025년 만족도 조사 및 의견 수렴 결과를 활용한 개선 구조 강화 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 현장과의 긴밀한 소통과 협력을 통해 사회서비스 전달 기반을 강화하고, 민간 기관의 의견을 반영한 지원체계를 마련함으로써 미션 실현에 기여
- (비전) 민·관 협업 기반의 참여체계 구축 및 소통 활성화를 통해 지역사회와 함께 하는 포용적 사회서비스 환경 조성 및 현장 지원체계 고도화
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 민간기관과의 지속적인 소통 및 협력체계 구축을 통해 현장 수요가 반영된 실행 환경 조성 및 서비스 품질·접근성 향상
- (전략과제) 촘촘한 복지 네트워크 구축 - 사업설명회·간담회·자문단 운영 등을 통해 현장의 요구와 목소리가 정책 및 사업 운영에 반영될 수 있는 협력·소통 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 민간지원사업의 현장 수요를 청취하고 효과적인 활성화 방안 마련을 위한 근거 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금10,000,000원(금일천만원)

<민간기관소통강화 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 600천원×1식×1회=	600천원
			인쇄물제작4,000천원×1식×1회=	4,000천원
			zoom플랫폼 구매대행 400천원×1식×1회=	400천원
	여비	위원회 등 운영수당	회의수당 100천원×5명×2회=	1,000천원
		국내여비	출장여비 25천원×4명×40회=	4,000천원

- (사업내용) 찾아가는 사업설명회, 품질혁신 자문단 구성 및 운영, 간담회, 만족도 조사 등

□ 주요성과('25년)

- 다양한 소통 기회를 통한 현장 의견청취 및 활성화 방안 모색
 - 서비스 품질 향상을 위한 현장 수요조사 1회 72명
 - 2025년 품질혁신팀 사업설명회 2회 253명
 - 응원행사 타당성 확보를 위한 현장 수요조사 진행 1회 198명
 - 찾아가는 사서원 운영 60개소, 직능단체 간담회 1회 7명
- ▣ 현장 의견 수집을 통해 민간기관 요구 사항 파악 및 향후 사업 추진 근거 마련
- 참여자 만족도 조사
 - 사업별 만족도 조사 진행 36회 1,293명
 - 세부사업별 만족도 조사를 통한 사업 품질관리 및 개선방안 수립
 - 만족도 조사 결과 분석에 따른 대응 및 차년도 환류계획 수립
- ▣ 참여자 의견을 기반으로 2025년 사업 운영에도 일부 적용하고, 차년도 사업 계획 및 운영 방향에도 단계적으로 반영

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 소규모·신규기관 및 일부 분야 참여자의 의견 반영 한계
 - ▣ 2026년에는 대면·전화·온라인 회의 등 다채널 의견수렴 체계 운영 및 참여기관 확대 반영
- 조사 결과를 사업 운영 및 개선에 일부 반영하였으나, 향후 보다 체계적·단계적인 활용 필요
 - ▣ 향후에는 조사 결과를 주요 개선 과제 도출과 사업 운영 방향 결정에 단계적으로 확대 반영
- 간담회 및 설명회 등 일부 대면 활동 위주로 진행되어 참여자 다양성 확보에 한계
 - ▣ 2026년에는 권역·기관별 방문 활동을 중심으로 하되, 전화·온라인·서면 질의 등 다채널 참여기회를 병행하여 소통 범위 확대

□ 실행방안('26년)

① 찾아가는 현장 간담회 및 설명회 운영 **강화**

- 권역·시군 방문형 설명회 및 간담회 운영(연 5회)
- 신규기관 및 소규모 기관 대상 정보 접근 지원 강화
- 사전 요구조사(1회) 실시, 주요 의견을 사업 운영 기준 및 추진방향에 단계적으로 반영

② 현장 의견 청취 및 지원 **강화**

- 기관 대상 대면·전화·온라인 병행 현장 의견 청취(상시)
- 민간기관 지원 근거 마련을 위한 설문조사 실시(연 1회)
- 전화·온라인 회의·서면 질의 등을 통한 다채널 의견수렴 체계 운영(상시)
- 공통 요구사항 분석 및 개선과제 발굴

③ 품질혁신 자문단 운영 **강화**

- 분야별 전문가 중심 자문단 구성(연 1회)
- 상·하반기 정례 자문회의 운영(연 2회)
- 현장 건의사항 및 사업 이슈 기반 자문 안건 구성
- 자문 내용은 내부 논의 후 단계적으로 사업 운영 방향에 반영

④ 사업별 만족도 조사 및 환류

- 사업별 특성을 반영한 설문 설계 및 온라인 중심 조사 실시(사업 종료 후)
- 결과 분석을 통한 개선과제 도출 및 차년도 계획 반영

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	다양한 소통구조 마련	소통 활동 실적	55회
	자문단 구성 및 운영	자문단 구성(1회) 및 정례 자문회의(2회) 횟수	3회
	현장 의견 반영 노력	수렴 의견 반영을 통한 사업 개선 적용 건수	2건
정성평가	만족도 조사	이해관계자 대상 만족도 제고	90점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간 소통 계획 수립	■	■										
찾아가는 사업 설명회 및 간담회 추진		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
현장 의견 청취	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
자문단 구성 및 운영	■	■	■	■							■	
만족도 조사 진행		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
결과보고 및 차기 계획												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

다채널 소통으로 수집된 다양한 현장 의견(요구사항)이 상충하거나, 예산 및 인력 제약으로 인해 모든 개선과제를 충분히 반영하기 어려운 한계 발생

- 수립된 의견에 대한 객관적이고 전문적인 검토 체계를 구축하여, 제한된 자원 내에서 가장 효과적인 품질 향상 방안을 도출함으로써 사업의 신뢰성 확보 필요
- ▶ 수집된 의견에 대해 우선순위(시급성, 효과성)를 명확히 하여 핵심 공통 요구사항 중심으로 단계적 반영

□ 기대효과

- 현장 접근성·참여도 향상으로 민간기관의 사업 이해도 및 신청률 증가
- 품질혁신 자문단 운영을 통해 사업 추진 방향 및 주요 이슈에 대해 전문가 의견 반영
- 다양한 기관과 소통하며 참여기회를 제공함으로써 민간기관과 사회서비스원의 상호 신뢰 및 협력체계 강화

담당자	팀 장
최선명	김윤옥

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 현장 공통 교육 기획·운영 및 모니터링

- 조직·관리 역량교육(20회), 실무·전문 역량교육(20회), 개인·미래 역량교육(10회)
- 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 참여 인원 총 1,500명 초과 달성 및 모니터링(15회)

□ 추진배경

- (법·정책 방향 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조(시·도 사회서비스원의 사업)에 따라 사회서비스 제공인력의 처우개선, 교육 훈련 등을 통한 전문성 향상 지원 의무 수행 필요
- (현장 교육 수요 증대) 도내 사회서비스 현장의 통합적 사례관리, 권리옹호, 디지털 전환 대응 등 고도화된 역량 요구 증가됨에도 전반적인 민간 운영기관의 여건은 체계적·전문적 교육 접근성 제한
- (실천적 역량 개발 필요) 단발성·이론 중심 교육에서 벗어나 실무 현장에서 즉시 적용 가능한 실천적 지식과 기술, 조직관리 및 개인 지속가능성을 위한 다차원적 역량 개발 절실
- (사업 성과 분석 결과) 2024~2025년 역량강화 교육 양적 확대(30회→53회)를 통한 접근성 향상 성과에도 불구하고, 현장에서 많은 교육보다 깊이 있는 전문교육 수요 지속 제기
- (교육 패러다임 전환 필요성) 2025년 평가 및 수요조사 결과, 양적 확대에서 질적 심화로의 전환을 통한 체계적 학습이 역량강화에 더 효과적임을 확인
- (전문 교육 수요 증대) 조직·관리 리더십, 실무·전문 스킬, 개인·미래 대응 역량 등 분야별 전문성을 갖춘 심화 교육에 대한 현장 요구 증가

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 제공인력의 전문성 향상을 통해 보편적 사회서비스 제공기관 조성에 기여함으로써 전북도민의 삶의 질 향상 실현
- (비전) 체계적 역량강화 교육으로 종사자 전문성 제고 및 서비스 품질향상을 통해 촘촘한 전북 사회서비스 구현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 제공인력의 조직·실무·개인역량 강화를 통한 현장 실천력 향상으로 이용자 중심 양질의 서비스 제공 기반 마련
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 민간 제공기관 종사자 대상 맞춤형 교육 기획·운영으로 전문성 향상 및 처우개선 지원체계 확립, 지역 사회서비스 생태계 강화

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 제공인력의 조직관리·실무전문·개인미래 역량을 체계적으로 강화하여 현장 실천력을 높이고, 서비스 품질 향상 및 지속가능한 근무환경 조성을 통해 전북도민의 복지 증진에 기여
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금40,000,000원(금사천만원)
 <역량강화교육사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 500천원×1식×4회=	2,000천원
			교육자료집 제작 500천원×1식×2회=	1,000천원
	행사운영비	일반운영비	조직·관리 역량교육 900천원×1식×15회=	13,500천원
			실무·전문 역량교육 900천원×1식×15회=	13,500천원
			개인·미래 역량교육 900천원×1식×10회=	10,000천원

- (사업내용) 조직·관리 역량교육, 실무·전문 역량교육, 개인·미래 역량교육, 모니터링

□ 주요성과('25년)

- 조직역량교육 기획·운영(29회)
 - 직급별 맞춤형 교육(최고관리자, 중간관리자, 실무자)으로 교육 참여자의 학습 내용이 소속 기관 전체로 확산될 수 있도록 조직 전체의 균형 있는 통합적 역량 강화 도모
 - 조직 운영, 리더십, 의사소통, 팀워크 등 전문화된 다회기 교육 운영으로 교육 내용의 조직 내 확산 및 실질적 적용을 통한 조직문화 개선 및 지속가능한 학습 문화 정착
 - (상반기) 모두의 우리학교 3기, 모두의 배움터:봄학기 운영
 - (하반기) 모두의 우리학교 4기, 모두의 배움터:가을학기 운영
- 실무역량교육 기획·운영(17회)
 - 직무 현장 적용도 높은 전문 실무교육 운영으로 사회서비스 제공인력의 실천 역량 및 사회서비스 품질 향상
 - (상반기) 국민건강보험공단 연계 <노인 돌봄 의약품 안전사용 전문향상 실무교육> 운영
 - (하반기) ① <AI 활용 Level Up> 교육 운영으로 디지털 전환 시대에 대응한 AI 도구 활용 역량 향상 및 업무 효율성 제고
 - ② <문서 작성 Skill Up> 교육 운영으로 공문서, 보고서, 사업계획서, 프로포절 등 실무 문서 작성 능력 향상으로 기관 운영 전문성 강화
 - ③ <스마트워크 Step Up> 교육 운영으로 디지털 협업 도구 활용 및 효율적 업무 프로세스 구축 역량 제고

○ 소진예방교육 기획·운영(20회)

- 감정 노동이 높은 사회서비스 제공인력의 심리적 소진 예방 및 회복탄력성 강화를 위한 다양한 치유 프로그램 운영
- (하반기) ① <모두의 마음충전 팡팡 DAY> 운영 : 특강, 향기, 신체, 소통, 놀이 치유
② <가족동반 문화예술프로그램> 운영 : 일&생활 균형 및 가족 관계 회복
③ <모두의 반짝충전 DAY> 운영 : 창작활동을 통한 정서적 치유 및 재충전

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 교육 양적 확대에 따른 질적 심화 부족으로 학습효과 및 현장 적용도 제한
- ▶ 교육 횟수 조정(53회→50회) 및 다회기·심화 교육, 실습·토론 중심 교육의 비중 확대로 체계적 학습을 통한 전문성 강화 및 실질적 역량 강화 지속 추진

□ 실행방안('26년)

① 조직·관리 역량교육 강화

- 기관 운영과 서비스 품질 관리 중심 전문화 교육 과정 운영(20회)
- (대상) 최고관리자, 중간관리자, 실무자 등
- (영역) 조직운영, 리더십, 팀워크, 서비스 질 관리 체계, 내부 평가 등
- (운영방식) 2~4회차 연속 기초→심화과정 중심, 사례연구 및 워크숍 형태 병행 등

② 실무·전문 역량교육 강화

- 현장 서비스 제공 및 전문성 강화 중심 실무 교육 과정 운영(20회)
- (대상) 사회복지사, 요양보호사, 돌봄종사자, 실무자 등
- (영역) 사례관리, 돌봄기술, 위기 대응, 대상자 특화 서비스, 법·윤리·인권·표준지침 준수 등
- (운영방식) 실습 중심 워크숍, 현장 사례 기반 학습, 슈퍼비전 제공 등

③ 개인·미래 역량교육 신설

- 개인의 핵심 역량과 변화 대응 중심 교육 과정 운영(10회)
- (대상) 사회서비스 제공인력 누구나
- (영역) 문제해결력, 파트너십, 회복탄력성, 디지털·스마트 돌봄, 정책·사회변화 대응, 자기주도적 성장 등
- (운영방식) 전문가 코칭, 특강, 집단 상호작용 활동 등

④ 교육 모니터링

- 교육 전·후 변화도 및 현장 적용도 측정을 위한 체계적 모니터링(15회)
- (현장데이터 기반 모니터링) 설문조사, 만족도 조사 분석, 교육 참여율 및 수료율 분석
- (현장 의견수렴 기반 모니터링) 간담회, 교육생 피드백 수집 분석, 전문가 피드백 수렴

- (환경변화 분석 및 환류) 관련 법령 및 정책변화, 사회서비스 트렌드 분석, 신규 교육수요 발굴, 우수 교육 벤치마킹, 개선사항 도출 및 차년도 사업 수립 반영 등

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	교육과정 기획·운영 건수	교육 운영 횟수	50회
	교육 참여 인원	교육 참여자 수	1,500명
	교육 만족도	참여자 만족도 점수	80점 이상
	교육 이수율	교육 전 과정 이수율	80% 이상
정성 평가	교육과정 간 연계성 강화 및 실행력 제고 수준	영역별 균형적 교육 운영	우수
	심화 교육 운영 효과성	다회기 심화 교육 비중 및 학습효과	40%이상
	현장 적용도 향상	교육 내용의 실무 적용률	우수
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	모니터링 및 차년도 반영	1건 이상

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
교육 수요조사 및 세부계획 수립													
교육 기획·운영													
	조직·관리 역량교육												
	실무·전문 역량교육												
	개인·미래 역량교육												
교육 만족도 조사 및 모니터링													
사업 결과보고													

□ 쟁점 및 대책

쟁점

교육 횟수 감소에 따른 접근성 저하 우려 및 심화교육 운영에 따른 참여자 부담 증가

- 교육 횟수 감소로 인한 참여 희망 종사자의 교육 접근 기회 저하 우려
 - ▶ 회차당 정원 확대, 온라인 교육 병행, 교육자료 아카이브 구축, 권역별 순회 교육 등을 통한 지역별 접근성 향상 고려
- 심화과정 참여 시 시간적·신체적 부담 가중으로 중도 이탈률 증가 우려
 - ▶ 현장 고려 연간 유연한 일정 설계, 모듈형 교육과정(기초·심화) 선택 수강 설계, 기관 차원 배려 협조 요청 공문 발송(업무 조정, 교육시간 인정 등), 참여 동기 강화 (수료증 발급, 학습공동체 운영 등 지속 참여 유인 제공, 우수 이수자 포상 등)

□ 기대효과

- (개인 차원) 조직관리, 실무전문, 개인미래 역량의 균형적 발전으로 종합적 사회서비스 전문가 성장 및 체계적 교육을 통한 자기효능감 향상 및 직무 몰입도 증가
- (기관·조직 차원) 관리자급 역량 강화로 체계적 조직 운영 및 리더쉽 발휘, 전문성 개발 기회 제공으로 조직 몰입도 향상 및 이직률 감소로 인력 안정화
- (지역사회 차원) 민간 제공기관 역량 상향 평준화로 지역 사회서비스 인프라 질적 고도화, 전문성 있는 사회서비스 제공을 통한 이용자 만족도 및 도민 삶의 질 향상

담당자	팀 장
최선명	김윤옥

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문 교육 기획·운영, 모니터링

- 사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육, 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육(12개, 24회)
- 사회서비스 분야·단체 특성 맞춤교육 지원을 통한 현장 실무역량강화 및 모니터링(5회)

□ 추진배경

- (법·정책 방향 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조(시·도 사회서비스원의 사업)에 따라 사회서비스 제공인력의 처우개선, 교육 훈련 등을 통한 전문성 향상 지원 의무 수행 필요
- (획일적 교육의 한계 및 현장 맞춤형 교육 수요 대응) 공통 역량강화 교육만으로는 분야별 전문성 향상에 한계가 발생하므로 사회서비스 분야·단체별로 상이한 업무 특성과 사회서비스 대상, 수요를 반영한 맞춤형 전문 교육 지원
- (교육 접근성 확대 및 지속 가능한 교육 생태계 구축) 분야·단체 특성 반영 균형적 교육 기회 확대 가능, 자체 교육 역량 강화 지원을 통한 교육 효과 지속성 확보 및 지역 내 사회서비스 인력 양성 체계 정착

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 분야·단체별 특성에 맞는 맞춤형 전문교육 지원을 통해 현장 실무 역량 강화 및 사회서비스 품질 향상으로 전북도민의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 사회서비스 분야·단체별 특화된 전문교육으로 사회서비스 제공기관의 조직 경쟁력 강화 및 촘촘한 전북 사회서비스 생태계 구축
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문교육을 통한 현장 중심 역량 강화로 이용자 중심의 질 높은 서비스 제공 기반 마련
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 사회서비스 분야·단체 특성을 반영한 맞춤형 교육 지원으로 민간 제공기관 자체 교육 역량 강화 및 지속가능한 교육 생태계 구축

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 제공인력의 전문성 향상과 조직 경쟁력 강화를 위한 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문교육 지원
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금18,000,000원(금일천팔백만원)

<맞춤형 전문 교육 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 450천원×1식×2회=	900천원
	행사운영비	일반운영비	분야·단체별 맞춤형 전문 교육 900천원×1식×19회=	17,100천원

- (사업내용) 조직·관리 역량교육, 실무·전문 역량교육, 개인·미래 역량교육, 모니터링

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문 교육(29회)
 - 사회서비스 분야·단체별 특성과 수요에 맞춘 맞춤형 전문 교육 프로그램 운영지원으로 현장 실무 역량 강화 및 업무 현장 적용도 향상
 - (사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육) 자체 예산으로 9개 분야·단체 18회 지원
 - (지역사회 공헌 리더 역량강화 교육) 인재개발원 협업으로 4개 분야·단체 11회 지원

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 분야·단체별 교육 배분 기준 명확화 필요
 - ▣ 분야·단체 선정 및 교육 횟수 배분 기준 명확화, 신규 신청 단체 우선 고려 및 재 신청 단체 교육 횟수 적정 조정(평균 교육 횟수 조정)을 통한 공정성 제고

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육 강화

- 사회서비스 분야·단체별 특성과 수요에 맞는 맞춤형 전문 교육 과정 운영(14회)
- (대상) 사회서비스 제공 분야별 기관·단체
- (방법) 공문 발송, 홈페이지 공고, 교육계획서 제출 접수
- (선정기준) 교육 필요성, 현장 적용 가능성, 참여 인원, 예산 적정성, 지역·분야 균형, 신규 신청 단체 우선 고려 등 종합 평가
- (운영방식)
 - 사전준비 : 사전 감담회 실시를 통한 교육 지원 방식 안내 및 현장 의견 청취, 기관별 교육 수요 및 요구사항 파악, 세부사항 협의
 - 계획수립 : 사회서비스 제공 분야별 기관·단체의 제출 계획서 기반 교육 과정 설계
 - 교육실행 : 현장 중심의 특성화된 교육 진행을 위한 교육 자원 공유 및 운영 지원

② 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육

- 전북특별자치도인재개발원 협력 체계 구축을 통한 교육과정 운영(10회)
- (대상) 맞춤형 전문 교육 신청 단체 중 자체 예산 지원 범위 외 기관·단체 등

- (방법) 전북특별자치도인재개발원 자원 공유 및 운영 지원
- (영역) 리더십, 사회서비스 분야별 전문 실무교육, 조직 경쟁력 강화 교육 등
- (운영방식) 사회서비스원 기획·운영 노하우와 인재개발원 예산·인프라 결합, 지역 특화 교육 프로그램 운영, 예산 제약 극복을 위한 외부 자원 연계 협업 모델 구축

③ 교육 모니터링

- 교육 전·후 변화도 및 현장 적용도 측정을 위한 체계적 모니터링(5회)
- (현장데이터 기반 모니터링) 교육 만족도 조사, 교육 참여율 및 수료율 분석 등
- (현장 의견수렴 기반 모니터링) 분야·단체별 피드백 수집 분석, 참여자 간담회 실시 등
- (환경변화 분석 및 환류) 관련 법령 및 정책변화, 사회서비스 트렌드 분석, 신규 교육수요 발굴, 우수 교육 벤치마킹, 개선사항 도출 및 차년도 사업 수립 반영 등

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	교육과정 기획·운영 건수	교육 운영 횟수	24회
	교육 참여 분야·단체 수	교육 참여 분야·단체 수	12개
	교육 만족도	참여자 만족도 점수	80점 이상
	교육 이수율	교육 전 과정 이수율	80% 이상
정성 평가	현장 수요 반영도	분야·단체 특성 반영 기획 적절성	우수
	교육 접근성 제고	권역별·분야별 균형적 지원	우수
	현장 적용도 향상	교육 내용의 실무 적용률	우수
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	모니터링 및 차년도 반영	1건 이상

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사전준비 및 세부계획 수립													
	분야·단체 간담회												
	공고 및 신청서 접수												
	지원 결정 및 운영 협의												
교육 실행·지원													
	사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육												
	지역사회 공헌 리더 역량강화 교육												
교육 만족도 조사 및 모니터링													
사업 결과보고													

□ 쟁점 및 대책

쟁점

예산 제약으로 인한 현장 수요 대응 한계 및 분야·단체별 교육 수준 편차

- 신청 단체 수요 대비 예산 부족으로 일부 분야·단체 지원 제한
 - ▣ 예산 효율적 집행 및 분야·단체별 적정 교육비 책정, 외부 자원(인재개발원, 대형 병원 등) 연계를 통한 추가 지원 확대, 우선순위 기준 명확화로 현장 수요 높은 단체 중심 지원
- 분야·단체별 교육 운영 역량 차이로 인한 교육 품질 편차 발생 우려
 - ▣ 교육 기획 단계부터 체계적 운영지원, 적합한 강사 매칭 지원 등을 통한 교육 품질 관리 체계 구축

□ 기대효과

- (개인 차원) 분야·단체별 특화된 전문 교육을 통한 실무 전문성 향상 및 업무 적용도 제고, 현장 중심 교육으로 즉시 활용 가능한 실천 역량 강화
- (기관·조직 차원) 분야·단체별 특성 맞춤 교육으로 조직 경쟁력 강화 및 서비스 품질 향상, 자체 교육 역량 강화를 통한 지속 가능한 학습 조직 구축
- (지역사회 차원) 도내 권역별·분야별 균형적 교육 지원으로 사회서비스 인력 전문성 상향 평준화, 분야별 특화 사회서비스 제공 기반 마련으로 이용자 만족도 및 도민 복지 체감도 향상
- (사업 운영 차원) 현장 수요 기반 맞춤형 교육 지원으로 교육 효과성 및 만족도 제고, 지역 내 사회서비스 교육 운영 활성화 및 민간 사회서비스 제공기관 자립적 교육 역량 강화 기반 마련

담당자	팀 장
최선명	김윤옥

< 사업목표 >

◆ 온라인교육 플랫폼 <사회서비스 교육원> 운영

- 사회서비스 제공인력 온라인 교육 과정 지원(1,500명)
- 통합 교육 관리시스템(LMS) 기능 강화 및 안정적 플랫폼 운영

□ 추진배경

- (법·정책 방향 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조(시·도 사회서비스원의 사업)에 따라 사회서비스 제공인력의 처우 개선, 교육 훈련 등을 통한 전문성 향상 지원 의무 수행 필요
- (디지털 교육 인프라 필요성) 도내 사회서비스 제공인력의 시간적·공간적 제약을 해소하고, 법정 의무교육 및 직무교육을 통합 제공할 수 있는 온라인 플랫폼의 현장 수요 지속 증가
- (시스템 안정성 확보 노력) 장기적 교육 서비스 지속성을 위한 체계적 인프라 투자 및 시스템 고도화 필요
- (교육 콘텐츠 확충 및 품질관리) 사회서비스 현장의 변화하는 교육 수요에 대응하기 위한 신규 콘텐츠 지속 개발 필요 및 기존 콘텐츠의 정기적 업데이트 및 온라인 교육 품질관리 체계 강화 요구

□ 전략체계 연계

- (미션) 디지털 기반 교육 생태계 구축을 통한 사회서비스 제공인력 전문성 향상 및 맞춤형 역량 강화 체계 고도화로 사회서비스 품질 제고
- (비전) 안정적이고 혁신적인 온라인 교육 플랫폼 운영으로 사회서비스 제공인력의 교육 접근성 및 학습 효과 극대화를 통해 촘촘한 전북 사회서비스 생태계 구축
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 통합 온라인 교육 플랫폼으로 체계적 교육 지원 환경을 구축하여 제공인력의 전문성 향상 및 서비스 품질 제고
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 디지털 전환 시대에 맞춘 온라인 교육 인프라 강화로 시·공간 제약 없는 학습 기회 제공 및 교육 효율성 증대

□ 사업개요

- (목 적) 도내 유일 사회서비스 관련 온라인 교육 통합 플랫폼 고도화를 통해 사회 서비스 제공인력의 교육 접근성 강화 및 맞춤형 역량강화 기회 제공
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금90,000,000원(금구천만원)

<온라인교육플랫폼운영비>

목	세목	산출내역	금액
수선유지교체비	수선유지비	플랫폼 임대·운영 및 유지보수 40,000천원×1식×1년=	40,000천원
		플랫폼 기능 고도화 및 콘텐츠 개발 50,000천원×1식×1년=	50,000천원

- (사업내용) 통합교육 관리시스템 고도화, 이용자 중심 플랫폼 지원 기능 강화, 전문화된 교육 콘텐츠 체계 구축, 교육 콘텐츠 품질관리 등

□ 주요성과('25년)

- 온라인 교육 플랫폼 운영 본격화
 - (가입현황) 336개 기관, 6,293명 가입
 - (이용실적) 월별 누적 7,232명 이수, 연간 42,430건 이수
 - (교육과정) 법정 의무교육, 직무교육 슷품 콘텐츠 등 68개 신규 과정 탑재
- 법정 의무교육 일원화
 - 도내 사회서비스 제공인력 한정 통합 플랫폼 교육 콘텐츠 제공으로 접근성 대폭 향상
- 시스템 접근성 개선
 - 모바일 접속 시스템 병행 운영 및 교육관리자 페이지 추가 운영으로 사용 편의성 제고
- 교육 효율성 및 만족도 개선
 - 이용자 시간적·공간적 제약 해소로 교육 이수율 지속 증가
 - 기관별 교육 관리 업무 간소화 지원을 통한 행정 효율성 증대

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 시스템 안정성 확보 필요 : 저비용 투입 방식으로 인한 플랫폼 안정성 저하 우려
 - ▶ 장기적 서비스 지속성을 위한 체계적 인프라 투자 : 서버 용량 확장, 보안 시스템 강화, 성능 최적화
- 맞춤형 교육 서비스 미흡 : 사회서비스 분야별 구분 미흡으로 현장 문의 다수
 - ▶ AI 알고리즘 기반 큐레이션 기능 도입 : 제공기관 분야별 맞춤형 교육 추천 및 재분류
- 교육 콘텐츠 지속 확충 필요 : 변화하는 현장 수요 반영 콘텐츠 지속 업로드 필요
 - ▶ 신규 교육과정 개발 및 기존 콘텐츠 업데이트를 통한 품질관리 체계화

□ 실행방안('26년)

① 통합교육 관리시스템(LMS) 고도화 강화

- 시스템 안정성 확보
 - (서버확장) 동시 접속자 증가에 대비한 서버 용량 확대
 - (보안강화) 개인정보 보호 및 해킹 방지를 위한 보안 시스템 강화
 - (성능최적화) 페이지 로딩 속도 개선 및 오류 최소화

- 사용자 경험(UI/UX) 개선
 - (PC/모바일 최적화) 반응형 디자인 적용으로 다양한 기기에서 원활한 접속 환경 제공
 - (접근성 개선) 사용자 인터페이스 직관화 및 메뉴 구조 개편
- 관리자 페이지 기능 확대
 - (학습관리 기능 강화) 소속 근로자 정보관리, 교육 현황 실시간 모니터링 등 리포트 제공

② 맞춤형 교육 서비스 구현 **신설**

- AI 기반 큐레이션 시스템 도입
 - (분야별 추천) 노인, 장애인, 아동 등 제공기관 분야별 맞춤형 교육과정 자동 추천
 - (학습 이력 분석) 개인별 학습 패턴 분석을 통한 개별 맞춤형 콘텐츠 제공
 - (교육 로드맵 제시) 직급·경력별 체계적 학습 경로 안내
- 사회서비스 분야별 교육 카테고리 재구성
 - 노인, 장애인, 아동 등 분야별 전문 교육과정 분류 체계화

③ 교육 콘텐츠 체계 구축 **강화**

- 신규 콘텐츠 개발
 - (법정의무교육) 최신 법령 반영 콘텐츠 업데이트
 - (직무교육) 사회서비스 현장 수요 반영 실무 중심 과정 업데이트
 - (트렌디교육) 디지털 전환, AI 활용 등 미래 대응 역량 교육 확충
 - (숏폼콘텐츠) 5~10분 내외 짧은 학습 콘텐츠로 접근성 향상

④ 플랫폼 운영 지원 체계

- 헬프데스크 운영
 - (사용 매뉴얼 제공) 학습자·관리자용 상세 매뉴얼 제작·게재
 - (유선 응대) 사용자 문의 실시간 응대 및 위탁운영사를 통한 기술 지원
 - (FAQ 운영) 자주 묻는 질문 정리 및 위탁운영사 연계
- 수강생 관리
 - (학습 기관 등록) 도내 사회서비스 제공기관 등록 및 승인
 - (학습자 관리) 개인별 학습 진도율 자동 관리
 - (수료증 발급) 법적 인정 수료증 자동 발급 시스템 운영

⑤ 홍보 및 확산 **강화**

- 온라인 홍보(공식 사이트, SNS 채널(페이스북, 인스타그램, 카카오톡) 활용)
- 오프라인 홍보(현장 방문 안내 및 연간 사업설명회 시 홍보)
- 협력 네트워크 활용
 - 사회서비스 제공기관 대상 직접 홍보
 - 지방자치단체 관련 부서 연계 홍보
 - 사회서비스 분야·단체 등을 통한 홍보

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	플랫폼 이용 규모	가입 기관 수	400개소 이상
		가입 인원	7,000명 이상
		이수 인원	1,500명 이상
정성 평가	시스템 안정성	플랫폼 오류 발생률	최소화
	맞춤형 서비스 구현	AI 큐레이션 도입 및 활용도	우수
	사용자 편의성	관리자 페이지 기능 개선	우수
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	모니터링 및 차년도 반영	1건 이상

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부계획 수립													
	위탁운영사 계약 체결												
	연간 세부 추진사항 협의												
플랫폼 홍보													
플랫폼 운영 실행·지원													
	월별 운영현황 관리												
	시스템 운영 및 모니터링												
	교육 콘텐츠 업데이트												
사업 결과보고													

□ 쟁점 및 대책

쟁점

시스템 고도화 작업 중 서비스 연속성 확보 필요

- 시스템 고도화 과정에서의 서비스 중단 우려에 따른 단계별 업그레이드 전략 수립
- ▣ 주요 기능별 순차적 개선(긴급도·중요도 고려), 사전 공지 및 단시간 집중 작업으로 이용자 불편 최소화, ‘전북인복지’ 연계 활용 가능 방안 고려

□ 기대효과

- (개인 차원) 시·공간 제약없는 학습 가능으로 교육 접근성 향상 및 AI 기반 개인별 맞춤 콘텐츠 제공으로 학습 효과 극대화
- (기관·조직 차원) 통합 플랫폼을 통한 교육 관리 업무 간소화로 행정 효율성 증대
- (지역사회 차원) 전문화된 콘텐츠 제공으로 사회서비스 제공인력 전문성 강화 및 도내 유일 통합 온라인 교육 인프라로 지역 사회서비스 경쟁력 향상
- (정책적 차원) 산재된 법정교육 통합 관리로 정책 효율성 제고 및 사회서비스 분야 디지털 교육 생태계 구축 모델을 제시하며 안정적 시스템 운영으로 지속가능한 교육 인프라 확립

담당자	팀 장
박 일	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 컨설팅 참여기관 확대와 효과성 강화
 - 방문컨설팅 41회, 집합컨설팅 3회 등 다양한 방식의 지원 제공
 - 현장 수요 반영을 위한 신규 컨설팅 분야 1회 발굴
- ◆ 안정적 사업을 위한 전문성 확보 및 모니터링 강화
 - 분야별 전문 컨설턴트 구성 및 운영
 - 컨설팅 효과성 제고를 위한 현장 중심 모니터링 20회 실시

□ 추진배경

- (국정과제 연계) 이재명 정부 국정과제에서 제시한 통합돌봄 기반 강화, 장애인 권리보장, 사회연대경제 경영혁신 요구에 따른 사회서비스 기관 운영역량 강화 필요
- (전북도 정책 연계) 전북특별자치도는 365 함께돌봄 사업과 지역사회보장계획 수립을 통해 돌봄 공백 해소와 지역 간 균형적 사회서비스 제공을 추진하고 있어, 이에 따른 기관 운영역량 강화 요구 증가
- (운영역량 및 품질관리 한계) 사회서비스 기관의 기본 운영 기능 부족으로 정책 이행과 규정 준수에 어려움이 발생하고, 서비스 품질·사례관리 수준의 지역 간 편차도 커 표준화된 운영역량 강화 지원 필요
- (경영지원 체계 필요) 지역 간 인력·자원·전문성 편차를 해소하고 기관 간 운영 수준을 균형적으로 높이기 위해 광역 단위의 표준화된 경영지원 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 기관의 전반적인 운영 역량을 강화하여 도민에게 보편적 사회서비스를 제공할 수 있는 기반 조성에 기여
- (비전) 기관의 핵심 운영체계 안정화를 지원하여 지역 간 운영 수준의 편차를 해소하고 촘촘한 서비스 전달체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 기관 운영의 전문성 강화 및 경영리스크 예방을 통해 사회서비스 제공 품질을 전반적으로 향상
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 주요 기능의 안정적 운영체계를 구축하여 기관의 품질관리 기반을 구조적으로 강화

□ 사업개요

- (목 적) 지역 간 격차 없는 안정적 사회서비스 제공체계를 구축할 수 있도록 사회서비스 기관의 운영 역량과 품질관리 기반 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금22,000,000원(금이천이백만원)
<경영컨설팅지원사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비 400천원×1식×1회=	400천원
		위원회 등 운영수당 100천원×12명×2회=	2,400천원
	행사운영비	방문 컨설팅 350천원×1식×41개소=	14,350천원
		온라인컨설팅 100천원×1식×20회=	2,000천원
		집 합 컨 설 텅 950천원×1식×3회=	2,850천원

- (사업내용) 현장 중심의 맞춤형 컨설팅 제공체계 강화, 컨설팅 분야 재편 및 신규 분야 발굴, 체계적 모니터링 운영

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스기관 경영 컨설팅 지원 과정 및 체계 마련
 - 분야별 컨설턴트 13명 위촉 및 운영회의 2회 실시
- ▣ 컨설팅 인력풀 구성으로 기관 특성에 맞춘 안정적 지원체계 마련
 - 방문 컨설팅 48회, 집단 교육 컨설팅 7회, 온라인 컨설팅 22회 등 총 지원을 117% 달성
- ▣ 현장 수요에 기반한 지원 횟수 확대, 지역별 교육컨설팅 운영, 고용노동부 연계 지원 등 다양한 지원 과정 마련으로 기관 대응력 강화

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 법인·협회 단위의 노무사 계약 형태가 이루어지는 등 현장에서 개별 대응이 확대되면서 기관의 참여가 감소하는 경향 발생
- ▣ 기존 운영방식에서 벗어나, 세분화된 주제 중심의 접근, 또는 직능단체와의 협력을 통한 직접적 접근 방식의 마련이 필요
- 세무·법률 분야는 특정 상황에서만 수요가 발생해 이용률이 낮고, 전문 인력 확보 대비 효율성도 떨어져 운영 집중도와 사업효과가 저하되는 양상 발생
- ▣ 이에 따라 효율적 사업 운영을 위해 수요가 낮은 분야는 사업에서 제외하고, 핵심 수요가 높은 컨설팅을 중심으로 지원 분야를 재편하여 운영

□ 실행방안('26년)

① 현장 중심의 맞춤형 컨설팅 제공체계 강화 **확대**

- 기관 수요 및 특성에 따른 맞춤형 방식 다양화
 - 연간 수요 조사, 만족도 조사 등을 통한 기관별 세부 욕구 파악
 - 기관 및 분야 특성을 반영한 맞춤형 방문 컨설팅 41회 운영
 - 신속성·접근성 강화를 위한 온라인 컨설팅 20회 운영
 - 기초 및 공동 학습을 위한 집합 컨설팅 3회 운영

② 컨설팅 분야 재편 및 신규 분야 발굴 **강화**

- 효율적 사업 운영을 위한 분야 조정 및 신규 컨설팅 분야 발굴 운영
 - 핵심 수요가 높은 노무·행정·홍보 중심으로 지원 분야 재편
 - 세분화된 주제 중심의 컨설팅 체계 마련
 - 만족도·욕구조사를 통한 희망 분야 조사 후 신규 주제 발굴
- 지자체·직능단체와의 협력 강화
 - 사회서비스 직능단체와의 협력체계 구축
 - 시·군 및 공공기관과의 연계를 통해 기관 요구 발생 시 신속 지원 체계 확보

③ 컨설팅 품질 확보를 위한 체계적 모니터링 운영 **확대**

- 컨설턴트 모니터링 강화 및 고도화
 - 컨설팅 진행 후 내용, 적용 결과, 기관 만족도, 개선 요구사항 파악
 - 컨설팅 후 적용도 및 후속 지원 필요성 확인

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	컨설팅 지원 실적	방문 컨설팅 실시 횟수	41회
		집합 컨설팅 실시 횟수	3회
		온라인 컨설팅 실시 횟수	20회
	품질관리 기반 강화	사전 수요조사	1회
		모니터링 실시	20회
	컨설팅 다양화	신규 컨설팅 분야 발굴 건수	1개 분야 발굴
정성평가	참여기관 만족도 및 효과	참여기관 만족도 점수	80점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간 세부 계획 수립	■											
사업 홍보 및 안내문 발송		■	■	■	■	■	■	■	■	■		
전문컨설턴트 구성 및 위촉		■	■									
전문컨설턴트 운영회의			■								■	
컨설팅 참여기관 모집		■	■	■	■	■	■	■	■	■		
방문·온라인·집합 컨설팅		■	■	■	■	■	■	■	■	■		
참여기관 만족도 조사		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
사업 성과평가 및 결과보고		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

컨설팅 지원 분야의 한정성으로 현장 요구 반영 한계

- 컨설팅 대응 분야에 한계가 있어 다양한 사회서비스기관의 특성과 기관별 세부 수요를 충분히 반영하기 어려움

■ **현장 변화에 대응하기 위해 신규 분야를 지속적으로 발굴하여 지원 범위 확대**

□ 기대효과

- 국정과제 및 전북도 정책과 연계된 운영역량 강화 체계 구축을 통해 제도적 대응력 제고
- 기관별 운영체계 표준화와 전문경영 기반 확립으로 서비스 품질의 안정성과 신뢰성 향상
- 현장 중심 컨설팅과 전문 자문을 통해 기관의 문제 해결능력 및 정책 이행역량 강화
- 신규 분야 발굴 및 우수사례 확산을 통한 지속가능한 지원체계 고도화

담당자	팀 장
박 일	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 기관 인권역량 강화 및 현장 적용성 제고
 - 인권컨설팅 12회, 집합컨설팅 2회 등 다양한 방식의 지원 제공
 - 컨설팅 효과성 제고를 위한 현장 모니터링 진행
- ◆ 지속가능한 인권관리체계 고도화
 - 전문 컨설턴트 인력풀 구성 및 운영
 - 지침·교육·상담·대응을 아우르는 종합 인권컨설팅 체계 정착

□ 추진배경

- (국정과제 연계) 이재명 정부 국정과제에서 모두가 존중받는 일터, 성평등·인권보장 강화가 핵심과제로 제시되어 사회서비스 기관의 인권기반 운영체계 정비와 종사자 보호체계 강화가 정책적으로 요구되고 있음
- (도 정책 연계) 전북특별자치도는 인권보호·증진 시행계획을 통해 도민 인권침해 예방, 인권교육 강화, 상담 기능 확대 등을 추진하고 있어, 기관 차원의 인권역량 강화 및 실행체계 확립 필요성이 높아지고 있음
- (현장 대응역량 한계) 사회서비스 기관은 인권지침은 마련되어 있으나, 직장 내 괴롭힘·성희롱·인권침해 등 실제 현장에서 발생하는 문제에 대한 대응 역량과 절차 운영 능력이 부족하여 기관 운영 전반의 인권 리스크가 존재함
- (지원체계 확대 필요) 기존 지침 점검 중심의 컨설팅만으로는 다양해진 인권 이슈에 대응하기 어려워, 인권감수성 교육·고충상담·현장 대응을 아우르는 종합 인권컨설팅 체계 구축이 요구됨

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 기관의 인권보호 역량을 강화해 도민이 안전하고 존중받는 서비스를 이용할 수 있도록 기여
- (비전) 기관의 인권침해 예방·대응체계를 안정화하여 지역 간 인권관리 수준의 격차를 해소
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 종사자 인권 감수성과 대응 역량을 높여 서비스 제공 과정의 인권보호 수준을 향상
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 기관의 인권지침 운영, 교육, 상담, 대응 체계를 강화해 인권 리스크를 예방·관리하는 지원 기반 고도화

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 기관의 인권보호 역량을 강화하기 위한 종합 인권컨설팅 지원 체계 구축
- (사업기간) 2025. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금6,000,000원(금육백만원)
<인권지침컨설팅지원사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	100천원×1식×1회=100천원	100천원
		위원회 등 운영수당	100천원×5명×2회=1,000천원	1,000천원
	행사운영비	방문 컨설팅	350천원×1식×14회=4,900천원	4,900천원

- (사업내용) 사회서비스 기관 종합 인권컨설팅 운영, 모니터링 및 환류체계 운영

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 기관 인권지침 컨설팅 지원 과정 및 체계 마련
 - 컨설팅 위원 8명 위촉 및 운영회의 2회
- ▣ 컨설팅 인력풀 구성으로 기관 특성에 맞춘 안정적 지원체계 마련
 - 인권 컨설팅 22회, 사회서비스 기관 고충상담원 집합 컨설팅 3회 등 총지원율 192% 달성
- ▣ 현장 수요에 기반한 대응으로 컨설팅 적용 범위 확대 및 표준화된 인권지원체계 정립

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 인권지침 중심 컨설팅에 대해 일부 기관에서 거부감과 접근성의 한계가 있어, 접근성을 높이기 위한 다양한 방식의 전환 필요
- ▣ 사업 후반부에 도입한 변화된 컨설팅 방식을 기반으로, 현장 접근성을 높이는 개선된 체계를 유지·확대로 내실화 추진

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 기관 종합 인권컨설팅 운영 **확대**

- 기관 인권지침 운영 현황 진단 및 현장 중심 컨설팅 제공
 - 인권지침 점검, 개선방안 자문, 기관 특성에 맞춘 적용 컨설팅
- 다양한 방식의 맞춤형 컨설팅 확대
 - 방문컨설팅, 집합컨설팅 등 기관 접근성 기반 지원 실시
- 종사자 인권감수성 향상 및 인권침해 대응 역량 강화
 - 고충상담·사례 대응 자문·개선 지원 등 종합 컨설팅 운영

② 컨설팅 효과성 제고를 위한 모니터링 및 환류체계 운영

- 컨설팅 적용 결과 점검 및 후속 조치 중심 모니터링 실시
 - 기관별 개선대상 점검, 적용도 확인, 후속 컨설팅 필요성 파악
- 현장 요구 반영을 위한 환류체계 강화
 - 만족도 조사 결과를 분석해 컨설팅 품질과 지원방식을 개선하는 환류체계 운영
- 접근성 강화를 위한 개선된 컨설팅 방식 유지·확대
 - 다양한 접근 방식(집합·방문)을 활용해 기관의 참여도 증진

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	인권컨설팅 지원 실적	방문 컨설팅 실시 횟수	12회
		집합 컨설팅 실시 횟수	2회
정성평가	참여기관 만족도 및 효과	참여기관 만족도 점수	80점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간 세부 계획 수립	■											
사업 홍보 및 안내문 발송		■	■	■	■	■	■	■	■	■		
컨설팅 위원 구성 및 위촉		■	■									
컨설팅 위원 운영회의			■								■	
컨설팅 참여기관 모집			■	■	■	■	■	■	■	■		
인권향상컨설팅 지원				■	■	■	■	■	■	■		
참여기관 만족도조사				■	■	■	■	■	■	■	■	
사업 성과평가 및 결과보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스 기관 인력·조직 내 인권 담당 체계 부재
-----------	-------------------------------------

- 인권 담당자(고충상담원)가 배치되어 있어도 전문성 부족 문제 지속
 - ▣ 고충상담·성희롱 대응 등 사례기반 실무교육을 정례화하여 담당자 전문성 강화 추진

□ 기대효과

- 종합 인권컨설팅 운영을 통해 기관의 인권지침 적용도와 인권관리 체계 강화
- 종사자 인권감수성 및 대응역량 향상으로 인권침해 예방 기반 마련
- 만족도·모니터링 기반 환류체계 정착으로 지원 품질과 현장 적용성 향상
- 기관 내 인권친화적 조직문화 조성으로 안전하고 존중받는 서비스 환경 확립

담당자	팀 장
김희선	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 종사자 대상 통합 소진예방 지원체계 운영
 - 직무 스트레스 완화 및 정서회복 지원을 위한 맞춤형 연수 지원 운영(7회)
 - 소진 예방 역량 강화를 위한 소진예방교육 실시(5회)
- ◆ 도내 사회서비스 종사자 사기진작 문화 확산
 - 권역 기반 참여 확대 및 현장 응원 분위기 조성을 위한 종사자 응원행사 개최(1회)
 - 종사자 공로 인정 및 동기부여를 위한 우수종사자 시상 추진(1회)

□ 추진배경

- (법·정책 기반 강화) 사회서비스 종사자에 대한 처우개선·복지증진 및 근무환경 보호 의무가 강화됨에 따라 체계적인 소진예방 및 지원사업 추진 필요
- (현장 부담 가중 대응) 감정노동 및 이용자 대응 등으로 인한 정서적 피로도 증가 및 인력 유지 어려움에 따라, 종사자의 회복지원과 감정소진 완화 프로그램 확대 필요
- (통합지원 기반 마련) 개별 프로그램 중심의 지원 방식에서 벗어나, 기관 특성과 수요 기반 맞춤형 지원을 통해 현장 체감도 및 실효성 제고 필요
- (성과 기반 환류) 심리정서 지원 및 응원행사에 대한 만족도는 높으나, 참여대상 확대 및 프로그램 다양성 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 종사자의 정서적 회복과 안정적 근무환경 조성을 통해 지속가능하고 보편적인 사회서비스 제공 기반 강화에 기여
- (비전) 종사자와 이용자 모두가 정서적으로 건강하고 마음이 안전한 사회서비스 환경 구현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 소진예방 및 심리정서 회복 지원을 통해 종사자 만족도 향상과 현장 서비스 품질 제고
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 통합형 소진예방 프로그램 운영을 통해 정서 회복 경험과 상호 지지 기회를 확대하고 지속가능한 근무 환경 조성 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 종사자의 정서적 안정과 회복을 지원하고, 지속 가능한 근무 환경 조성을 위한 소진예방 기반 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금90,000천원(금구천만원)
- (사업내용) 맞춤형 연수 지원, 종사자 응원행사, 우수종사자 시상, 소진예방교육 <소진예방지원 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	홍보물제작 6,700천원×1식×1회=	6,700천원
		위원회 등 운영수당	심사수당 300천원×1식×1회=	300천원
	행사운영비	일반운영비	종사자응원행사 36,000천원×1식×1회=	36,000천원
			맞춤형연수지원3,000천원×1식×7회=	21,000천원
			소진예방교육 20,000천원×1식×1년=	20,000천원
일반보상금	행사실비보상금		간식 5,000천원×1식×1년=	5,000천원
	기타보상금		우수종사자 시상 1,000천원×1식×1년=	1,000천원

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 종사자 응원행사 및 우수종사자 시상 운영을 통한 사기진작 및 현장 참여 확대
 - 응원행사 타당성 확보를 위한 현장 수요조사 진행 1회 198명
 - ▣ 종사자 심리적 재충전 및 소진예방 필요성 검증, 프로그램 구성 방향 수립
 - 도내 종사자 소진예방을 위한 권역별 응원행사 추진 2회 303명
 - ▣ 현장 종사자의 재충전 기회 제공 및 정서적 지지 기반 마련
- 우수종사자 시상을 통한 현장 종사자 격려
 - 도내 사회서비스 분야 우수종사자 발굴 및 포상을 위한 시상 진행 25명
 - ▣ 현장 종사자의 전문성·헌신성에 대한 공식적 인정 제공 및 사기진작 효과 창출
- 직능단체 수요 기반 심리·정서 프로그램 운영을 통한 맞춤형 소진예방 지원
 - 직능단체 의견수렴을 통한 맞춤형 프로그램 운영 7회
 - ▣ 돌봄·복지 등 다양한 직군 대상 심리회복·스트레스 완화 프로그램 제공

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 직능단체 중심의 맞춤형 심리·정서 지원 운영에 따른 범위 제한
 - ▣ 참여 대상을 단계적으로 확대하고, 개별 기관 특성 반영을 강화하여 현장 맞춤형 지원체계 추진
- 소진예방교육과 지원사업이 분리 운영되어 영역별 전문성과 기반 확보
 - ▣ 두 사업을 연계·통합하여 효율성과 종사자 체감도 강화

□ 실행방안('26년)

① 단체 맞춤형 연수지원 강화

- 선정된 단체 및 협회 대상으로 맞춤형 연수 지원 제공(7회)
- 각 기관별 요구와 현장 특성을 반영한 프로그램 설계 및 운영(연중)
- 프로그램 참여를 통해 종사자 간 연대감 및 정서적 회복 기회 제공(연중)

② 사회서비스 종사자 응원행사 강화

- 참여형 응원행사 진행, 참여자 규모 확대
- 사전 수요조사를 통해 프로그램 구성 및 진행 방향 결정(1회)
- 행사 참여를 통한 기관 간 소통 강화 및 긍정적 조직문화 조성

③ 우수종사자 시상 **강화**

- 다양한 분야 및 직군의 종사자를 대상으로 우수종사자 시상 진행(1회)
- 우수 성과 및 공로 인정, 사회서비스 종사자 사기 진작 및 조직문화 강화

④ 소진예방교육 **신설**

- 권역별 집체교육으로 사회서비스 종사자 대상 스트레스 관리·정서 회복 중심 교육 제공(5회)
- 교육 참여를 통한 사회서비스 현장 소진 예방 및 심리·정서 회복 지원 기회 제공(연중)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	맞춤형 연수 지원	단체 맞춤형 연수 지원 건수	7회
	종사자 응원행사 운영	응원행사 실시 횟수	1회
	우수종사자 시상	시상 횟수	1회
	소진예방교육 실시	권역별 교육 실시 횟수 및 참여 인원	5회
정성평가	참여자 만족도	사업별 만족도 평균 점수	90점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소진예방지원사업 사업계획 수립												
맞춤형 연수 지원												
↳ 대상 기관 선정												
↳ 맞춤형 연수 추진												
종사자 응원행사 추진												
우수종사자 시상												
소진예방교육 실시												
평가 및 환류												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

참여 확대에 따른 운영 부담 증가 및 서비스 품질 유지 어려움

- 2026년에는 직능단체 중심에서 도내 모든 기관 및 협회로 참여 대상을 확대함에 따라, 프로그램 수요가 증가하고 지원 범위가 넓어질 수 있음
- ▣ 참여 수요에 따른 우선지원 기준을 마련하고, 사전 신청·모니터링 체계를 통해 사업 규모와 자원을 효율적으로 조정

□ 기대효과

- 통합형 소진예방 프로그램 운영을 통해 심리·정서 회복 경험 확대 및 감정 소진 감소
- 사전 수요조사 및 참여형 프로그램 운영을 통해 종사자 만족도 및 참여도 향상
- 다양한 직군·분야 종사자의 참여 기회 확대를 통해 현장 중심 상호 지지 문화 확산

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 기관 ESG 사업 발굴 및 지원

- 공모사업 지속 추진(11개소), ESG 전문가 양성을 위한 교육 프로그램 신설(1회)
- 사회서비스 기관 ESG 경영진단을 위한 컨설팅 시범 운영(5개소)
- 사회서비스 기관 ESG 확산을 위한 가이드 제작 및 보급(1회)
- ESG 추진사업에 대한 성과보고회(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) ESG 공모사업 유지와 확산을 통해 사회서비스 기관이 친환경·사회적 책임·투명경영을 실천하도록 지원
- (비전) ESG 가이드 제작·배포로 현장 적용성을 높이고, 기관들이 지속가능한 경영을 실천할 수 있도록 체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - ESG 전문가 교육을 통해 전문성을 강화하고 경영진단 컨설팅으로 기관별 맞춤형 개선 지원
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 민간기관 대상 ESG 사업비 지원으로 운영 역량 강화 및 ESG 성과 공유 및 확산

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 기관의 ESG 사업발굴 및 지원을 통한 ESG 확산과 전문성 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금80,000,000원(금팔천만원)
<사회서비스 기관 ESG 활성화 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	6,000천원×1식=	6,000천원
		위원회 등 운영수당	100천원×5명×2회=	1,000천원
		심사수당	100천원×5명×1회=	500천원

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	행사운영비	성과보고회	10,000천원×1식×1회=	10,000천원
		ESG 전문가 양성	6,000천원×1식×1회=	6,000천원
		ESG 컨설팅	300천원×1식×5회=	1,500천원
민간사업지원금	민간사업지원금	공모사업	5,000천원×1식×11개소=	55,000천원

○ (사업내용) 사회서비스 기관 ESG 활성화를 위한 사업 발굴 및 지원

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 기관 ESG 사업 발굴을 위한 공모사업 추진
 - 공모사업 추진을 위한 사업설명회 1회
 - ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원 13개소
 - ESG 추진에 대한 성과보고회 1회
 - ESG 확산을 위한 사례집 발간 1회

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 공모사업 지원금 배분 시 기관별 일률적인 배분이 아닌 기관별 규모, 역량에 따른 지원 필요
 - ▣ ESG 공모사업 진행 시 신규 사업, 2차년 사업, 소규모기관 등의 구분 접수를 통하여 다양한 방식으로 공모 선정 지원

□ 실행방안('26년)

① ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원(11개소)

- 신청서 기반 ESG 공모사업 적절성 심사 후 지원
- 신규 사업, 2차년 사업, 소규모기관 구분 접수 및 지원
- ESG 사업 추진 적절성 등 모니터링 및 조정

② ESG 전문가양성(1회) **신설**

- 교육체계 구축(ESG 개념, 사회서비스와 ESG 연계성, 및 실천 사례 중심)
- ESG 전문인력 양성으로 ESG 전문성 확보

③ ESG 경영진단 컨설팅 시범 운영(5개소) **신설**

- 사회서비스 기관별 ESG 추진 현황 진단
- 개선 방향 및 실행전략 제시

④ ESG 가이드 제작(1회) **신설**

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

⑤ ESG 추진사업에 대한 성과보고회(1회)

- 공모사업을 통한 사업 추진 사항 등 변화 등 공유
- ESG 실천을 선도하는 기관 지지, 격려 및 동기부여

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	ESG 공모사업을 통한 지원기관 수	지원 기관 수	11개소
	ESG 전문가양성 교육 프로그램 운영	교육 프로그램 운영 횟수	1회
	ESG 경영진단 컨설팅	참여기관 수	5개소
	ESG 가이드 제작 및 배포	ESG 가이드 제작	1건
	ESG 추진사업에 대한 성과보고회	성과보고회 운영	1회
정성평가	ESG 공모 지원기관 만족도	만족도 점수	85점
	교육 및 컨설팅 참여 후 만족도	만족도 점수	85점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ESG 활성화 지원 사업계획 수립	■	■										
공모사업 신청기관 모집 및 지원		■	■	■	■	■	■	■	■	■		
ESG 전문가 양성 교육				■	■	■						
ESG 경영진단 컨설팅 시범 운영								■	■	■		
ESG 추진사업 성과보고회											■	
ESG 가이드 제작 및 배포						■	■	■	■	■	■	
사업평가 및 결과보고												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

ESG 경영 안착을 위한 전문인력 부족 및 사회서비스 기관별 ESG 추진 역량 차이

- 민간 사회서비스 기관에 ESG 경영 안착을 위해서는 전문가가 필요하나 전문인력은 부재한 상황이고, 기관별로 ESG 추진에 대한 역량 차이 발생
- ▣ ESG 전문가 교육을 통한 인력 양성 및 컨설팅 시범운영을 통한 기관별 맞춤형 지원

□ 기대효과

- 민간 사회서비스 기관을 위한 ESG 활성화 지원사업의 연속 추진으로 ESG에 대한 인식 확산
- 공모사업과 컨설팅을 통하여 사회서비스 기관의 ESG 경영 전반 반영
- ESG 전문가 양성으로 전문인력 확보를 통한 ESG 실천 역량 제고
- ESG 공모사업을 통한 지역사회의 친환경·사회적 책임 활동 확대로 지속 가능한 사회서비스 확산

담당자	팀 장
김윤옥	김윤옥

< 사업목표 >

◆ ESG 경영을 위한 추진체계 강화 및 사회적 가치 실현

- ESG 경영 실현을 위한 중장기 실행 과제 지속 추진(1회), ESG 경영위원회 운영(2회)

□ 추진배경

- (사회적 책임 강화) 사회서비스 기관의 지속가능성 기반 ESG 경영 실천 확대
- (확산 기반 마련) 지역사회와의 연계로 사회적 가치 확산 및 ESG 실천 지역사회 확장
- (ESG 거버넌스 확대) 생활 속 ESG 실천 및 투명한 경영 체계 강화

□ 전략체계 연계

- (미션) 생활 속 ESG 모델을 확산하여 사회서비스 현장에서 ESG 가치 선도
- (비전) 주민, 기관이 함께 참여하는 ESG 거버넌스 확대로 지역 기반의 지속가능성 확보
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - ESG 실행과제를 사회서비스 품질 고도화의 핵심 요소로 반영하여 서비스 제공 과정에서 환경·사회·지배구조 가치 체계적으로 실현
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - ESG 실행과제를 민간기관 운영에 반영하여 민간기관도 ESG 기반 품질관리를 실천할 수 있도록 지원

□ 사업개요

- (목 적) 전문적이고 체계적인 ESG 경영계획 수립과 실행을 통한 사회적 책임 실현
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) ESG 경영 기본계획 수립, ESG 경영 실행과제 추진, ESG 경영위원회 운영

□ 주요성과('25년)

- ESG 경영 확대를 위한 환경·사회·지배구조 전 분야의 실행 과제 발굴 및 추진
 - 본부 및 소속시설을 포함한 실행 과제 추진 1회
 - ESG 경영 확대 실행 과제 발굴(탄소중립 실천, 친환경 인식확산, 민간 품질향상, 지역사회공헌 활동, 안전관리 강화, 투명한 조직 운영, 인권·윤리 경영 강화 등의 과제 발굴 실천)
- 위원회 구성, 운영이라는 제도적 기반과 공모사업 심사, 지원을 통한 실천적 성과를 동시에 추진하여 지역 사회서비스 기관의 ESG 경영 도입 선도

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 확산기(ESG 경영 문화 확산·공유, 거버넌스 확대)에 맞는 과제 발굴 및 실천 필요
- ▶ ESG 경영 중대성 평가를 통해 확산기와 맞는 기관의 전략과제 선정 및 실행과제 발굴·추진

□ 실행방안('26년)

① ESG 경영을 위한 실행과제 지속 추진

- ESG 경영계획에 따른 중장기(확산기) ESG 경영 실행과제 실천

② ESG 경영 체계 추진

- ESG 경영계획 심의, 실적 평가를 위한 ESG 경영위원회 운영(2회)
- ESG 경영위원회를 통한 ESG 공모사업 심사 및 결과 공유로 차년도 방향 모색

□ 평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	ESG 경영 실행과제 지속 추진	ESG 추진과제 여부	여·부
	ESG 경영 체계 추진	ESG 경영위원회 운영 건수	2회
정성평가	ESG 경영 실행과제 지속 추진	실행과제 달성도	90%
	ESG 경영 체계 추진	회의 운영 투명성	기록 여·부
		위원 참여도 평가	출석률 90%

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ESG 경영 기본계획 수립		■										
ESG 경영 추진과제 발굴 및 실행		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ESG 경영위원회 운영				■								■
ESG 경영위원회 운영 평가												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

소속시설을 포함한 단기적 ESG 과제와 중장기적 과제 발굴 필요

- 각 소속시설들의 유형이 다양하여 단기과제와 중장기 과제 발굴의 한계 존재
- 단기적으로는 모든 시설이 참여가 가능한 기본 ESG 과제(에너지 절감, 사회공헌 캠페인 등)를 추진하고, 중장기적으로는 시설별 특성을 반영한 맞춤형 특화 ESG 과제 발굴

□ 기대효과

- 단순한 기관의 이미지 제고를 넘어 환경보호, 사회적 가치 창출, 투명한 지배구조 확립을 통한 지속가능성과 신뢰성 확보
- 투명성과 윤리성을 기반으로 신뢰받는 기관으로 성장

담당자	팀 장
김희선	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 제공기관 대상 현장 중심 안전관리 지원
 - 기관의 재난 대응 역량 강화를 위한 소방 중심 안전관리 컨설팅 실시(연 40회)
 - 감염병 예방 및 청결한 근무환경 유지를 위한 방역지원(반기별 1회, 총 40개소, 연 80회)
- ◆ 안전한 근무 환경 조성을 위한 시설 맞춤형 지원 확대
 - 기관별 위험 요소 개선을 위한 안전 물품 지원(30개소)
 - 시설 특성을 반영한 피난 안내도 제작 지원(5개소)

□ 추진배경

- (법·정책 대응 강화) 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」, 「소방기본법」 등 관련 법령에 따라 사회복지시설의 안전관리 의무가 강화됨에 따라, 기관의 재난·화재 예방 및 종사자 안전 확보를 위한 체계적 대응 필요
- (현장 여건 고려) 도내 사회서비스 제공기관은 이용자 특성과 시설 환경에 따라 안전관리 수요가 다양하게 나타나고 있어, 현장 맞춤형 지원 강화 필요
- (사업 고도화 필요) 전년도 안전관리 컨설팅, 방역, 안전 물품 지원 등을 통해 기본 안전관리 기반은 마련되었으나, 기관별 특성에 따른 세부 지원 확대 및 피난 안내도 제작 등 구체적 지원 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 제공기관의 안전 역량 강화를 통해 종사자와 이용자 모두가 안심할 수 있는 환경을 조성하고, 지속 가능한 사회서비스 제공 기반 강화에 기여
- (비전) 체계적 점검과 예방 중심의 관리로 현장 스스로 안전을 지켜내는 사회서비스 환경 구현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 기관의 위험 요소 진단 및 개선지원을 통해 시설안전관리 체계 확립과 재난 대응 역량 강화
- (전략과제) 수요자 중심 맞춤형 서비스 제공 - 전문 컨설팅, 방역 및 안전 물품 지원을 통해 사고 예방과 쾌적한 근무 환경 조성 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 기관의 시설 안전점검 및 방역 지원을 통해 사전예방 중심의 안전관리체계 정착
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

- (소요예산) 금30,000,000원(금삼천만원)
- (사업내용) 안전관리 컨설팅, 방역, 안전물품지원, 피난 안내도 제작 지원
<시설안전점검지원 사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	우편료 100천원×1식= 100,000원
	행사운영비	일반운영비	안전점검수당 350천원×40개소×1회= 14,000,000원
			방역지원 170천원×40개소×2회= 13,600,000원
			안전물품구입 300천원×1식×1년= 300,000원
			피난안내도제작지원 1,500천원×1식×1년= 1,500,000원
여비	국내여비	국내여비	모니터링 500천원×1식×1년= 500,000원

□ 주요성과('25년)

- 시설안전관리 컨설팅을 통한 예방 중심의 안전관리체계 강화
 - 도내 사회서비스 기관 62개소를 대상으로 소방·전기·가스 분야 안전관리 컨설팅 실시
 - ▶ 기관별 위험요소 진단 및 개선방안 제시로 자율적 안전관리 역량 향상
- 감염병 예방을 위한 맞춤형 방역소독 지원 확대
 - 연 1회, 총 62개소를 대상으로 방역소독 지원 실시
 - ▶ 종사자 및 이용자 건강 보호를 통한 안전하고 위생적인 근무환경 조성
- 안전물품 지원을 통한 사고예방 실질적 효과 창출
 - 총 43개소에 소화기, 감지기, 비상조명등 등 안전물품 지원
 - ▶ 기관별 환경과 위험요소에 따른 맞춤형 지원으로 실효성 제고
- 종합적 지원을 통한 현장 체감형 안전관리 기반 마련
 - 컨설팅-방역-물품지원의 연계 추진으로 기관별 맞춤형 안전지원체계 강화
 - ▶ 일회성 점검을 넘어, 기관 스스로 개선사항을 지속 관리할 수 있는 기반 조성

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 컨설팅과 방역의 통합 운영으로 기관별 수요 반영과 지원의 형평성 확보에 한계 발생
 - ▶ 컨설팅과 방역을 분리 모집·운영하여, 기관이 필요에 따라 선택할 수 있도록 개선하고, 사업 간 형평성과 참여 기회 확대를 도모
- 안전물품 지원의 연계성과 활용도 제고 필요
 - ▶ 컨설팅 결과와 현장 수요를 연계한 물품지원 기준을 고도화하고, 지원 물품의 활용성과 효과 분석 체계를 강화

□ 실행방안('26년)

① 시설안전점검 및 컨설팅 지원 **축소**

- 사회서비스 제공기관 대상 소방시설 안전관리 컨설팅 지원(연 40회)
* '25년 62회에서 '26년 40회로 조정: 방역 소독 지원 확대 및 예산 효율성 확보를 위해 컨설팅과 별도 모집으로 운영
- 전문업체와 협력하여 점검의 객관성과 전문성 확보, 위험요소 개선방안 제시
- 점검 결과를 기반으로 기관별 안전관리 수준 진단 및 개선 권고사항 제공

② 방역 소독 지원 **확대**

- 감염병 예방을 위해 선정기관 대상 방역 소독 지원(연 40개소, 연 2회)
- 기관별 사전 수요조사 기반으로 소독 일정 및 범위 결정

③ 안전물품 지원 **강화**

- 안전관리 컨설팅 결과를 반영하여 기관별 맞춤형 안전물품 지원(연 30개소, 연 1회)
- 지원 물품 활용 후 기관 자체 피드백 수집 — 만족도, 활용도, 개선 필요사항 등 간단한 설문으로 회수
- 수집된 의견을 다음 연도 물품 지원 기준 및 품목선정 시 참고자료로 활용, 환류 근거 강화

④ 피난 안내도 제작 지원 **신설**

- 선정 기관 대상 피난 안내도 제작 및 배포 지원(연 5개소, 연 1회)
- 안내도를 통해 직원 및 이용자의 안전 의식 제고 및 위기 대응 정보 공유 강화

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	시설 안전관리 컨설팅 제공	컨설팅 실시 횟수	연 40회
	방역 소독 지원	방역 실시 횟수	반기별1회/연 80회
	안전물품 지원	지원 기관 수	연 30개소
	피난 안내도 제작 지원	피난 안내도 제작·배포 기관 수	연 5개소
정성 평가	참여기관 만족도	기관별 만족도 평균 점수	90점 이상
	활용도 및 환류 반영	안전물품·피난 안내도 활용도 및 개선 의견 수집	다음 연도 지원기준 반영

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
시설안전점검지원사업 사업계획 수립												
안전관리 컨설팅 및 방역 업체 검토·선정												

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
대상 시설 모집												
안전관리 컨설팅 및 방역 실시												
안전물품지원												
피난 안내도 제작 지원												
평가 및 환류												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

컨설팅과 방역의 분리 운영으로 기관별 지원 일정 조정 및 관리 부담 증가

- 2026년부터 컨설팅과 방역을 분리 모집·운영함에 따라, 기관 선정 시 형평성 확보가 필요한 반면, 기관별 신청 내용과 우선순위를 고려한 일정 조정 등 행정 관리 부담이 증가할 가능성이 있음
- ▣ 두 사업을 통합 공고·신청하되, 기관이 1순위·2순위를 선택하도록 하여 참여 기관의 선택권을 보장하고 사업 간 형평성 확보

□ 기대효과

- 전문업체 컨설팅, 방역, 안전물품·피난 안내도 지원 등을 통해 기관별 위험요소 개선과 사고 예방 역량 제고
- 안전물품 및 피난 안내도 활용을 통해 기관별 안전수준 향상 및 종사자 근무환경 개선
- 지원 후 기관 자체 피드백 수집 및 분석으로 차년도 지원 기준·품목 선정에 반영, 안전관리 개선 선순환 구조 마련

담당자	팀 장
최선명	김윤옥

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작·배포(1회)

□ 추진배경

- (법·정책 방향 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조(시·도 사회서비스원의 사업)에 따라 사회서비스 제공인력의 전문성 향상 및 사회서비스 품질 개선을 위한 실무 지원 도구 개발 필요
- (사회서비스 제공체계 개편 필요) 소규모 시설 등 도내 사회서비스 기관의 단편적이고 분절적인 공급자 중심 사회서비스 제공체계를 보다 통합적이고 연속적으로 활용이 가능하도록 다양한 사회서비스 제공체계 실질적 제시
- (현장 업무 효율성 제고 필요) 사회서비스 제공기관의 프로그램 운영 시 활용 가능한 표준화된 도구 부족으로 업무 효율성 저하 및 사회서비스 품질 편차 발생
- (접근성 및 활용도 향상) 사회서비스 현장에서 즉시 활용 가능한 실용적 도구 제공을 통해 업무 부담 경감 및 사회서비스 질 향상, 지역 내 사회서비스 표준화 기반 마련

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 제공기관의 프로그램 역량 강화를 지원하고 현장 주심의 프로그램 도구 제작·보급을 통해 사회서비스 전달력을 높임으로써 보편적 사회서비스 기반 조성에 기여
- (비전) 전문 프로그램 활용 도구 보급으로 사회서비스 제공기관의 실무 역량 강화 및 도내 사회서비스 품질 균등화 실현으로 촘촘한 사회서비스 현장 품질 관리 기반 구축
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 사회서비스 기관 특성 맞춤 프로그램 제공으로 현장 중심의 사회서비스 품질 고도화 달성 및 제공기관 자체 역량 강화로 지속가능한 사회서비스 기반 확충
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 실무 활용도 높은 프로그램 도구 제작·보급으로 민간 제공기관 업무 효율성 제고 및 사회서비스 품질 향상 지원

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 제공기관의 프로그램 운영 효율성 제고 및 사회서비스 품질 향상을 위한 현장 맞춤형 전문 프로그램 활용도구 제작·배포로 사회서비스 전문성 확충과 품질 고도화에 이바지
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금15,000,000원(금일천오백만원)

〈사회서비스혁신사업비〉

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	프로그램 활용 도구 제작비 13,000천원×1식×1회=	13,000천원
		전문가 회의수당 100천원×5명×2회=	1,000천원
	행사운영비	도구 활용 교육 600천원×1식×1회=	600천원
	회의비	식사 및 다과비 200천원×1식×2회=	400천원

○ (사업내용) 현장 수요조사, 전문 프로그램 도구 발굴·제작, 배포 및 활용 지원

□ 주요성과('25년)

- 도내 사회서비스 제공기관·제공인력 대상 수요조사(1회)
- 수요조사 기반 활용 도구 탐색(3건)
- 품질혁신팀 부서 자체 회의(1회)
- 내부 부서장 전체 회의(1회)
- 외부 이해관계자 자문 및 회의(2회) / 품질혁신 자문단 회의 연계
- 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작(1회)
 - 한국치매인지향상협회 ‘짜꿍게임 카드 놀이 세트’
- 도구 활용 기관 모집·선정(1회)
- 선정기관 대상 집합교육 및 활용 도구 배포(1회)

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 사회서비스 분야별 수요자 특성을 고려한 활용 도구 다양화 필요
- ▶ 2024년 사업명을 프로그램 워크북으로 한정하 바 있으나, 2025년 다양성 확보를 위해 프로그램 활용 도구로 확장 제시, 우수 활용 사례 공유로 현장 확산 유도

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 전문 프로그램 주제 수요조사

- 사회서비스 기관유형별 수요조사 실시
 - 도내 사회서비스 제공기관 대상 프로그램 활용 도구 수요 파악
 - 분야별 특성 및 대상자 특성을 고려한 실질적 수요 분석
 - (대상) 도내 사회서비스 제공기관·제공인력
 - (방법) 설문조사, 현장 간담회, 전문가 자문 등
 - (내용) 프로그램 운영 시 필요 도구, 개선 요구사항 등 파악

② 내·외부 이해관계자 자문 및 회의

- 담당 부서원 자체 회의(사업 추진 방향 논의 및 실행계획 수립)
- 내부 부서장 전체 회의(프로그램 활용 도구 구성안 검토 및 승인)
- 외부 이해관계자 자문 또는 회의
 - 지역사회 전문가 FGI를 통한 전문성 확보
 - 분야별 전문가 의견 수렴 및 프로그램 활용 도구 타당성 검증

③ 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작·배포

- 전문 프로그램 발굴 및 전북형 활용 도구 도출을 위한 타지역 사례조사
 - 선진 사례 벤치마킹 및 적용 가능성 등 다방면 검토
- 자문 및 회의를 통한 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 도출
 - 수요조사 및 전문가 자문 결과 종합 분석
 - 전북 지역 특성을 반영한 맞춤형 프로그램 활용 도구 선정
- 용역업체 및 유관기관 등 협업을 통한 전문 프로그램 활용 도구 제작
 - 교재, 교구, 워크북 등 다양한 형태의 적절한 활용 도구 제작
- 전문 프로그램 활용 방법 전달을 위한 집합교육 운영
- 전문 프로그램 활용 수행 가능 기관 선정 후 활용 도구 배포

④ 사회서비스 기관 대상 사업 만족도 조사 및 분석

- 전문 프로그램 활용 도구 선정 기관 대상 만족도 조사 실시
 - 활용도, 만족도, 현장 적용성 등 종합 평가
 - 개선 사항 도출 및 차년도 사업 반영

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	전문 프로그램 수요조사	사회서비스 기관 대상 조사 건수	1회 이상
	이해관계자 자문 및 회의	자문 및 회의 건수	2회 이상
	전문 프로그램 활용 도구 제작	조사 건수	각 1회 이상
		제작 건수	
		집합교육 건수	
정성 평가	전문 프로그램 활용 도구 배포	사회서비스 기관 활용 만족도	80점 이상
		현장 적용도 및 활용도	우수

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부계획 수립													
	사회서비스 전문 프로그램 수요조사												
	벤치마킹 및 사례조사 등												
내·외부 이해관계자 자문 및 회의													
사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작·배포													
	활용 도구 제작												
	활용 기관 모집·선정												
	선정 기관 집합교육												
활용 도구 만족도 조사 및 분석													
사업 결과보고													

□ 쟁점 및 대책

쟁점

활용 도구의 범용성과 전문성 간 균형 확보 및 지속적 활용도 제고

- 사회서비스 유형의 다양성을 반영하면서도 범용적으로 활용 가능한 도구 제작의 어려움
- ▣ 분야별 전문가 및 현장 실무자 참여 확대로 전문성 확보, 공통 요소 중심 설계 후 분야별 커스터마이징 가능하도록 모듈형 구조 채택 사업 추진, 다양한 현장 검증을 통한 적용성 검증 강화, 연차별 특화 도구 발굴로 중장기적 확장 추진

□ 기대효과


- (개인 차원) 표준화된 프로그램 도구 활용으로 업무 효율성 향상 및 전문성 제고, 체계적 프로그램 운영 역량 강화
- (기관·조직 차원) 프로그램 운영 품질 향상 및 업무 표준화 기반 마련, 도구 활용을 통한 제공 서비스 일관성 확보 및 이용자 만족도 제고
- (지역사회 차원) 도내 사회서비스 제공기관 간 품질 격차 해소 및 서비스 균등화 실현, 표준화된 도구 보급으로 지역 사회서비스 생태계 저변 확대
- (사업 운영 차원) 2개년(2024~2025년) 현장 수요 및 만족도 검증을 통한 실용성 및 활용도 제고로 안정적 사업 모델 확립 및 지속가능한 사업 기반 마련, 사회서비스원의 현장 지원 역할 강화 및 신뢰도 향상

4 대외전략팀

대외전략팀 비전 및 전략체계

팀 비전

지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련



전략과제	세부실천과제	
사회서비스 선순환체계 정립	1	전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영
	2	플랫폼 네트워크 강화 및 홍보
소통하는 조직문화 창출	3	사회서비스원 인식 제고를 위한 홍보 강화
촘촘한 복지 네트워크 구축	4	도·시군 지역복지협력
	5	출연기관 및 국가기관 협력사업 운영
	6	고객 지향적 경영전략 내재화
수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공	7	대한민국 사회서비스 혁신과 성장 심포지엄 강화
	8	사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 최신 동향 조사·안내



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
최수경	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 전북 복지자원 플랫폼 안정적 운영체계 정착
 - 플랫폼 운영 유지관리(상시), 정보 현행화 및 오류점검(상시)
 - 전북인복지 플랫폼 만족도 조사 실시(연1회)
 - 전북인복지 플랫폼 이용자 수(누적 90,000건)
- ◆ 전북 복지자원 플랫폼 이용자 중심 고도화
 - 이용 편의 증진을 위한 AI 연계 강화 방안 마련 등(연1회)

□ 추진배경

- (디지털 복지 환경 변화) 코로나19 이후 비대면 복지 정보 접근 수요가 급증하고, 디지털 기기 활용 증가에 따라 온라인 플랫폼 중심의 복지 서비스 제공 필요성이 더욱 증대
- (작년도 성과 환류) 작년도 플랫폼 구축 및 초기 운영을 통해 복지자원의 체계적 관리 기틀을 마련하였으나, 이용자 접근성 및 편의성 제고에 대한 지속적인 개선 요구가 발생
- (특별자치도 시대 도래) 전북특별자치도 출범에 따른 차별화된 도민 맞춤형 복지 서비스 제공 필요성이 대두됨에 따라, 플랫폼의 안정화 및 이용자 중심 기능 고도화를 통해 미래 지향적 복지 시스템 기반을 확보

□ 전략체계 연계

- (미션) 복지 자원 정보의 보편적 접근성을 보장하는 핵심적 디지털 기반 자리매김
- (비전) 이용자 중심 고도화를 통해 정보 취약계층의 걱정 없는 일상을 지원하고, 촘촘한 정보 네트워크 구축을 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 플랫폼의 안정적 운영체계 정착은 사회서비스 제공을 위한 디지털 기반을 직접적으로 확충
- (전략과제) 사회서비스 선순환 체계 정립 - 통합 복지 정보 플랫폼 구축 및 활용을 통해 서비스 제공 관리 및 제도 마련에 기여함

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼의 안정적인 운영체계 정착을 통해 도민의 복지 정보 접근성 및 이용 편의 극대화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금75,200,000원(금칠천오백이십만원)

<전북복지자원플랫폼사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	1,200천원×1식=	1,200천원
여비	국내여비	국내여비	2,000천원×1식×1년=	2,000천원
수선유지교체비	수선유지비	수선유지비	72,000천원×1식×1년=	72,000천원

- (사업내용) 전북인복지 플랫폼 운영 및 유지관리

□ 주요성과('25년)

- 플랫폼 운영 및 시스템 유지관리(상시)
- 전북인복지 플랫폼 복지자원 및 챗봇 학습자료 조사(1회)
- 14개 시군 및 전북특별자치도 정보 현행화(1회) 및 상시 오류 점검
- 전북인복지 플랫폼 이용자 수 50,542건
- 전북인복지 플랫폼 시스템 활용교육(3회)
- 플랫폼 전문위원회 운영 및 전문가 자문회의(3회)

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 기능 고도화사업에도 불구하고 정보 취약계층의 실제 접근성 확보 및 플랫폼 이용 편의 증진 측면에서 체계적인 이용자 중심 개선이 미흡
- 정보 취약계층 대상 이용 편의 증진을 위한 고도화 진행

□ 실행방안('26년)

① 전북 복지자원 플랫폼 안정적 운영체계 정착

- 서버 네트워크 등 플랫폼 인프라 안정적 운영을 위한 상시 모니터링 및 유지보수 체계 운영
- 시·군과의 정례적 정보 업데이트 체계 마련 및 상시 오류점검을 통한 정보 신뢰성 확보

② 전북 복지자원 플랫폼 이용자 중심 고도화

- 반응형 웹 기반 모바일 환경 최적화 작업 추진하여 정보 접근 장벽 최소화
- 챗봇 자연어 처리 기능(NLP) 강화로 복합적 복지 질문에 대한 정확한 답변 및 연계 강화

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
플랫폼 상시 모니터링 및 유지보수 체계 운영												
전북인복지 오류 점검 및 상시 운영												
이용자 중심 고도화												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

도민 대상 낮은 플랫폼 인지도 및 기존 포털·검색엔진에 비해 접근성 저하

- 공공웹사이트 내 배너 및 팝업 요청 및 온·오프라인 연계 홍보 전략으로 유입 채널 다각화
- ▣ 사회복지 관련 기관 등 홈페이지 내 플랫폼 링크 및 홍보 배너 노출 등으로 다양한 유입 활성화

□ 기대효과

- 모바일 최적화 및 챗봇 고도화를 통해 정보 취약계층 및 청년 세대의 복지 정보 접근 편의성 극대화
- 상시 오류점검 체계를 통해 복지 자원 정보의 현행화 및 신뢰성 수준 유지
- 디지털 복지 기반의 안정적인 정착

담당자	팀 장
이다나	전미란

< 사업목표 >

◆ 플랫폼 활성화 및 온·오프라인 홍보

- 주간 뉴스클리핑 진행
- 직능협회 및 단체, 지역 행사 연계 등 홍보 추진(10회)

□ 추진배경

- (플랫폼 인지도 강화 필요성) 사회서비스 관련 정보와 정책을 도민과 기관에 효과적으로 전달하고, 전북인복지 플랫폼의 활용도를 높이기 위한 전략 추진
- (정보 접근성 제고를 통한 참여 유도) 사회서비스원 내부 구성원, 시·군 담당자, 도민이 플랫폼을 통해 최신 정보와 정책 자료를 손쉽게 확인하고 활용할 수 있도록, 온라인 뉴스클리핑, 홍보물 배포 등 홍보 활동 전개
- (기관·도민 참여 활성화) 플랫폼을 활용하여 기관과 도민의 참여를 증대시키고, 플랫폼 이용률을 지속적으로 향상
- (홍보 기반 선순환 체계 구축) 지자체 및 민간기관과의 협력 홍보를 통해 복지자원 정보 확산, 기관 간 협업 증진, 도민 체감도 제고라는 선순환 구조 마련

□ 전략체계 연계

- (미션) 전북인복지 플랫폼과 다양한 홍보 수단을 활용해 도민과 기관 참여를 활성화하고, 사회서비스 정보의 접근성과 활용도를 높이는 것
- (비전) 도민과 기관이 플랫폼을 중심으로 사회서비스 정보를 쉽고 편리하게 접하고, 참여를 자연스럽게 유도하는 홍보 중심 지원체계 구축
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 전북인복지 플랫폼과 연계한 홍보 활동을 통해 도민과 기관의 참여를 확대하고, 플랫폼 이용률과 정보 접근성을 지속적으로 향상
- (전략과제) 사회서비스 선순환체계 정립 - 플랫폼 이용률과 참여도를 지속적으로 모니터링하고, 이를 기반으로 홍보 전략을 개선·확대하여 장기적 선순환 홍보 체계 마련 전략

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼 단계별 확대 구축을 위한 시스템 유지관리로 플랫폼 이용 확대 및 홍보 네트워크 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금24,800,000원(금이천사백팔십만원)

<전북복지자원플랫폼사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	뉴스클리핑	660천원×1식=12개월=	7,920천원
		플랫폼홍보	16,880천원×1식×1년=	16,880천원

○ (사업내용) 전북 복지자원 플랫폼 단계별 확대 구축을 위한 시스템 유지관리로 플랫폼 이용 확대 및 홍보 네트워크 구축

□ 주요성과('25년)

- 플랫폼 활성화 위한 온·오프라인 홍보 10회
 - 플랫폼 회원 대상 주간 복지 뉴스클리핑 서비스 운영
 - 주요 행사 연계 및 플랫폼 수요자 대상 직접 홍보 전개
 - 엘리베이터 미디어보드 광고 등 도내 오프라인 홍보 진행
- 플랫폼 연계 사회서비스 기관 홍보 채널 기능 신설
 - 도내 복지 현장 발굴 및 콘텐츠 제작을 위한 도민 홍보단 구성 10팀
 - 사회서비스 기관, 종사자, 특화사업 등 현장 중심 복지소식 취재 60회
- 도민의 전북인복지 플랫폼 인지도 및 참여도 제고에 기여
 - 전북인복지 슬로건 공모전 실시 1회, 참여형 이벤트 실시 2회
 - 홍보 인쇄물(전단지) 및 홍보물 제작 4회

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 전북인복지 플랫폼 가입자와 이용자 수는 증가하고 있으나, 일부 도민과 소규모 기관은 참여가 저조하여 정보 접근성과 홍보 효과 제한
- 주간 뉴스클리핑, 이벤트 운영, 현장 홍보 등 다양한 활동이 이루어지고 있으나, 체계적 효과 분석과 참여 피드백 반영이 미흡

□ 실행방안('26년)

① 홍보 콘텐츠 기획·제작

- 온라인·오프라인 홍보 콘텐츠 기획
- 전북도 홈페이지, SNS 연계 통한 플랫폼 홍보

② 플랫폼 활용 홍보 활동 전개

- 플랫폼 기반 뉴스클리핑 운영
- 직능협회 및 단체, 지역 행사 연계 등 홍보 진행

③ 참여 활성화 및 피드백 관리

- 플랫폼 이용률, 뉴스클리핑 조회 등 정기 모니터링
- 참여자 의견 수집 및 만족도 조사 실시

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과 목표
정량평가	플랫폼 활성화 및 네트워크 구축	주간 뉴스클리핑(횟수)	20회
		온오프라인 홍보(횟수)	10회
정성평가	사회서비스 선순환체계 정립	사업 대상별 의견수렴	상시

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
주간 뉴스클리핑 서비스 진행												
온오프라인 홍보												
사업 대상별 의견 수렴												

쟁점

사회서비스 기관·도민 대상 맞춤형 홍보와 참여 유도 필요성

- 플랫폼과 홍보 활동이 단발성에 그치지 않고, 지속적 참여와 체감도 제고로 이어지도록 전략적 계획 필요
- ▣ 주간 뉴스클리핑 등 다각적 홍보 활동을 통해 플랫폼 활성화 및 참여 확대

□ 기대효과

- 기관·도민 맞춤형 홍보 제공으로 참여 효율성 및 정보 이해도 향상
- 홍보 모니터링을 통한 전략 개선으로 장기적 참여 유도 및 플랫폼 활성화 선순환 구조 구축
- 온·오프라인 다각적 홍보로 도민 체감도 향상 및 사회서비스 정보 접근성 확대

담당자	팀 장
최수경	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시
 - 주요 언론보도 40건
- ◆ 적극적인 홍보 및 소통 노력
 - 사회서비스원 홈페이지 관리 및 운영(상시), SNS 및 온라인 홍보채널 운영(상시)
 - 오프라인 홍보 5건, 온라인 홍보 65건, 사서원의 마음편지 운영(주1회)
 - 기관 성과보고집 발간(연1회)
 - 사회서비스원 홈페이지 메인화면 개편 및 웹접근성 인증(1회)

□ 추진배경

- (가치중심 홍보 전환) 다수 언론보도를 통한 양적 성과를 바탕으로 사회서비스원의 본질적 가치와 사회적 역할을 담은 심층 기획 콘텐츠 제작에 집중하여 기관 인지도의 질적 성장 추진
- (소통하는 조직문화 창출) 도민 참여형 홍보·소통체계 기능을 강화하여 협력적 소통을 확대하고, 기관 특성이 반영된 혁신적인 홍보 운영 지속

□ 전략체계 연계

- (미션) 기관의 가치를 담은 심층 홍보를 통해 도민의 이해와 신뢰를 높여, 궁극적으로 보편적 사회서비스 제공 기반 조성이라는 미션 실현에 기여
- (비전) 사회서비스원 역할 및 성과를 적극적으로 소통하고 신뢰를 구축함으로써 함께 누리는 복지, 걱정 없는 일상, 촘촘한 사회서비스라는 비전 달성의 기반을 마련
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 사회서비스 분야를 선도하는 긍정적 이미지를 구축하고 선제적 위기관리를 통해 선도 경영 실현이라는 경영목표 달성 지원
- (전략과제) 소통하는 조직문화 창출 - 도민 참여형 홍보 및 협력적 소통 시스템을 구축하고 운영함으로써 소통하는 문화를 창출하고 이행력 강화

□ 사업개요

- (목 적) 가치 중심 홍보 시스템 마련 및 사회서비스원 인지도·신뢰도 향상
 - (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
 - (소요예산) 금13,094,000원(금일천삼백만구만사천원)
- <일반관리비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	수선유지교체비	홈페이지 유지보수관리비	6,780천원×1식×1년=	6,780천원
		웹 접근성 인증심사비	4,679천원×1식×1년=	4,679천원
		메인페이지 디자인 리뉴얼	1,635천원×1식×1년=	1,635천원

○ (사업내용) 기관 홍보 및 홈페이지 유지관리

□ 주요성과('25년)

- 주요 언론보도 392건
 - 신문 392건(새전북신문, 전북도민일보, 전라일보, 뉴스1 등)
 - 언론매체 4건(전북KBS, 전주KBS, TBN교통방송)
- 홈페이지 및 SNS 홍보채널 운영
 - 홈페이지 연간 방문자수 164,159명, 게시물 408건
 - SNS 게시물 총 432건
(페이스북 170건, 인스타그램 187건, 당근마켓 6건, 카카오톡채널 53건, 유튜브 16건)
- 기관 홍보채널(SNS) 팔로워 확대
 - 인스타그램 1,578명, 페이스북 369명, 카카오톡채널 356명, 당근마켓 676명, 유튜브 114명
- 기관 홍보를 위한 활동 추진
 - 사서원의 마음편지 발송(39건), 2025년 성과보고집 발간

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 이미지 중심 구성 홈페이지로 시각적 접근성 및 정보 전달력 다소 제한적
- 웹접근성 인증 및 정보 가독성·접근성 강화를 위한 메인화면 개편

□ 실행방안('26년)

① 기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시 **유지**

- 보도자료 작성 및 배포, 언론 응대 등 우호적 관계 형성 지속
- 지역·중앙 등 주요 언론보도 실시

② 적극적인 홍보 및 소통 노력 **유지**

- 웹접근성 강화를 위한 인증 및 관련 사항에 따른 홈페이지 개선 진행
- 홈페이지 관리자 프로그램 운영 및 유지관리
- SNS 및 온라인 홍보채널 상시 운영
- SNS 및 온라인 홍보채널을 통한 오프라인 홍보 및 온라인 홍보 진행
- 사서원의 마음편지 운영 및 2026년 기관 성과보고집 발간

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시	주요 언론보도	40건
	적극적인 홍보 및 소통 노력	오프라인 홍보	5건
		온라인 홍보	65건
정성평가	언론기관 기사 적합성 및 긍정 평가	보도자료 배포 대비 보도 건수	60%

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
주요 언론보도 및 기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시												
사회서비스원 홈페이지 관리 및 운영												
SNS 및 온라인 홍보채널 운영												
사서원의 마음편지 운영												
사회서비스원 홈페이지 웹접근성 인증												
사회서비스원 홈페이지 메인화면 개선												
2026년 기관 성과보고집 발간												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

온라인 홍보 채널 분산 운영으로 효율성 저하 및 시너지 부족

- 채널 운영 인력 업무 부담 가중 및 전문성 확보 어려움으로 콘텐츠 질적 수준을 지속적 향상 난관

▶ 부서 간 협력을 통한 고품질 콘텐츠 제작

□ 기대효과

- 가치 중심의 심층 콘텐츠 제공으로 기관 운영 방향에 대한 도민 공감대 향상
- 협력적 소통 및 창의적 사고 촉진으로 소통하는 조직문화 정착
- 웹접근 인증 및 메인화면 개편으로 인한 이용자 편리성 증대

담당자	팀 장
전미란	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 기관 관계지도 제작 및 네트워크 강화
 - 도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 현행화 2회
 - 간담회, 자원연계, 도정과업 참여 등 4회
- ◆ 사회서비스 고도화를 위한 민·관 협력 방안 모색
 - 전북복지희망포럼 1회
- ◆ 제5기 지역사회보장계획 수행역량 강화
 - 시군 담당자 역량강화교육 4회, 컨설팅 8회

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역사회 내 다양한 복지 주체가 상호 연계되고 협력하는 통합적 서비스 체계 구축
- (비전) 민·관 협력과 지역 네트워크 강화를 통해 복지 사각지대 없는 촘촘하고 지속 가능한 전북형 사회서비스 생태계 조성
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 사회서비스 수요 기반의 균형 있는 인프라 확충과 현장에서 작동하는 실행력 중심의 지역사회보장 계획 체계 마련
- (전략과제) 촘촘한 복지 네트워크 구축 - 협력 기반 서비스 생태계 조성을 통한 도민 맞춤형 사회서비스 제공의 실행력 강화

□ 사업개요

- (목 적) 도내 민간기관·지자체와의 소통 및 협력 강화, 사회서비스 분야 발전 도모를 위한 협력과업 수행
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금20,000,000원(금이천만원)

<지역복지협력사업비>

목	세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	6,500천원×1식×1년=	6,500천원
	행사운영비	민관협력네트워크 간담회	500천원×1식×4회=	2,000천원
		전북복지희망포럼	5,000천원×1식×1회=	5,000천원
		지역사회보장협의체 시군교육	500천원×1식×4회=	2,000천원
		지역사회보장협의체 시군컨설팅	250천원×1식×8회=	2,000천원
여비	국내여비	출장여비	2,000천원×1식×1년=	2,000천원
일반보상금	행사실비보상금	간담회 급량비 등	5천원×1식×100명=	500천원

- (사업내용) 간담회, 전북복지희망포럼, 시군 지역사회보장계획 역량강화 등

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 기관 관계지도 현행화 및 네트워크 강화
 - (관계지도 현행화) 사회서비스 분야 세분화, 공공·출연기관 분류 신설, 협약기관 및 금년 네트워크 사항 별도 표기
 - (네트워크 강화) 협약 4곳*, 간담회 및 회의 추진, 국가 공공기관 및 도내 출연기관 협력사업 추진 * 테크노파크, 장애인고용공단 전북지사, JBNU 지역발전연구원, 예수병원

<2025 신규 협업 기관 발굴>

연번	기관명	협약유무	협업내용
1	전북테크노파크	04.21.	① 플랫폼 전문위원회 참여 ② AISW 미래인재 양성 위한 거버넌스 구축
2	장애인고용공단 전북지사	05.08.	① 박람회 조직위원회 참여 ② 장애인 고용 환경 조성 지원
3	예수병원	06.16.	사회서비스 현장 의료서비스 정보 제공 및 지원
4	전북여성가족재단	-	젠더문화축제 공동추진위원회 협력
5	전북개발공사	07.29.	돌봄 사각지대 발굴 위한 협력사업 추진

- (부서별 자문단 운영) 운영자문위원회, ESG경영위원회, 인권경영위원회, 플랫폼 전문위원회, 박람회 조직위원회 구성 및 운영
- 제4회 전북복지희망포럼 추진 1회, 175명
 - (주제) 새 정부 출범에 따른 사회서비스원의 역할, 어떻게 할 것인가?
- 시군 지역사회보장계획 수행 역량 강화
 - 군단위 8개 지역 맞춤형 보고서 컨설팅 진행

- 시군 담당자 교육 2회, 지역사회 협의기구(협의체·협의회) 대상 교육 2회
- 기관 사업 추진 성과 정리 및 공유 위한 성과보고집 제작 1회

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 단발적 활동이 아닌 지속 가능한 네트워크 운영 구조로 전환
- ▣ 네트워크 유지 활동을 목적으로 부서별 사업 성과 관리 및 조직 운영 체계 내재화 필요

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 기관 관계지도 현행화 **강화**

- 도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 현행화 2회(상·하반기 각1회)
 - 사회서비스원 중심의 네트워크 참여기관 협력과업 점검
- 관계지도 중심 네트워크 강화 수행
 - 간담회, 자원 연계, 도정과업 참여 등 네트워크 강화를 위한 과업 4회

② 사회서비스 고도화를 위한 민-관 협력 방안 모색 **강화**

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

③ 제5기 지역사회보장계획 수행 역량 강화 **강화**

- 시군 담당자 맞춤형 교육 설계(육구중심 교육내용 구성 및 운영 4회)
- 수행과정 및 내용 평가결과에 기초한 컨설팅 진행
 - 시군 사회보장정책의 기획 및 관리역량 강화를 위한 컨설팅 8회

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	관계지도 현행화 횟수	관계지도 점검 및 현행화	2회
	네트워크 추진 횟수	간담회, 자원연계, 도정과업 참여 등	4회
	포럼 개최 횟수	전북복지희망포럼	1회
	교육 실시 횟수	시군 담당자 역량강화교육	4회
	참여 지자체 수	지역사회보장계획 시군 컨설팅	8회
정성 평가	시군 맞춤형 자문 지원 효과성(지자체 만족도)	지자체 만족도	80점
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	환류 개선 반영	1건

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부사업계획 수립	■											
사회서비스 기관 관계지도 현행화						■					■	
네트워크 강화(간담회, 자원연계 등)			■	■	■	■	■	■	■	■		
전북복지희망포럼				■	■	■						
시군협의체 욕구 파악	■	■										
시군협의체 역량강화교육		■	■	■	■			■	■			
시군협의체 컨설팅				■	■	■			■			
사업 모니터링 및 평가						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

기존 협력 기반을 바탕으로 지속가능한 성과중심의 고도화 전환 필요

- 지역사회 네트워크는 간담회·행사 중심으로 일회성 접근에 머무르기 쉬우며, 협력 과정이 구조화되지 않아 지속성과 실행력 약화 우려
- ▣ 연간 운영 계획을 기반으로 관계 강화의 과정과 연계성과의 결과를 함께 관리하는 지속 가능한 협력 구조 확립

□ 기대효과

- 도내 사회서비스 정책 및 협력체계의 조정·중추 기관으로서의 역할 확립
- 협력 네트워크의 스펙트럼과 영역의 질적 확장 및 다층적 연계 생태계 형성
- 지역 수요 기반의 통합·효율적 사회서비스 전달체계 고도화 및 실행력 강화
- 도민이 체감하는 성과 창출 통한 지역사회에서 신뢰받는 공공기관으로의 성장

담당자	팀 장
이다나 4042	전미란 4070

< 사업목표 >

◆ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영

- 국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업(2건)
- 도내 유관기관 협력 네트워크 구축(4건)

□ 추진배경

- (정부의 복지정책 강화) 복지 사각지대 해소와 정책 효율성 제고를 위한 다양한 복지 정책 간 연계성 강화
- (전북특별자치도 맞춤형 복지 필요성) 도민 삶의 질 향상을 위한 지역 맞춤형 복지정책 필요성
- (도내 협력 네트워크 강화) 공공기관·민간단체·지역사회 간 협력체계 구축을 통한 통합적 복지 전달체계 강화

□ 전략체계 연계

- (미션) 출연기관 및 국가 기관 연계 협력사업을 통한 사회서비스 기반 확충으로 전북 도민의 삶의 질 향상
- (비전) 사회서비스 네트워크 구축과 협력사업 운영으로 통합 복지 체계를 구축하고, 촘촘한 전북 사회서비스 환경 제공
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 지역사회 중심의 복지사각지대 없는 촘촘한 사회 서비스 제공 기반 조성을 위한 협력사업 마련과 운영
- (전략과제) 촘촘한 복지 네트워크 구축 - 도내 협력 네트워크 활성화를 통한 지속 가능한 복지생태계 조성 및 복지사각지대 축소

□ 사업개요

- (목 적) 지속적인 협업과 정보 공유를 통한 효과적인 사업 운영 도모
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 도내 출연기관 및 국가기관 간 협력 네트워크 구축

□ 주요성과('25년)

- 도내 공기업 및 출연기관 협력 네트워크 구축
 - (전북테크노파크) AI·SW 미래인재 양성 위한 거버넌스 구축

- (전북연구원) 지역사회보장계획 수행 협력, 플랫폼 정책방향 자문
- (전북여성가족재단) 젠더문화축제 공동추진위원회 협력 추진
- (전북개발공사) 임대아파트 거주 취약계층 대상 돌봄사업 연계
- 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축
 - (건강보험공단) 의료 관련 사회서비스 환경 구축을 위한 공동사업 추진
 - (국민연금공단) 청년 맞춤형 교육 및 재무 설계 진행
 - (농촌진흥청) 농촌자원 융복합 치유 프로그램 개발 협력

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 현재 협업은 주로 프로젝트 단위로 진행되어 장기적 네트워크로 발전하기 어려움
- 공동사업 추진 과정에서 역할 분담, 책임 범위, 성과 지표 등이 명확하지 않아 운영 효율성 저하

□ 실행방안('26년)

- ① 기관 간 협업 구조 장기화 **강화**
 - 기관별 정기 협의체(분기별 또는 상시 회의) 운영으로 지속적 네트워크 유지
- ② 기관 간 협업 범위 확대 **강화**
 - 다양한 대상(청년, 여성, 취약계층, 농촌지역 등)에 맞춘 공동사업 발굴
- ③ 기관 간 협업 효율성 강화 **강화**
 - 사업 진행 과정과 결과를 주기적으로 공유하고 평가하는 체계 마련

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	출연기관 및 국가기관 협력 사업 운영	협업 건수	2건
		도내 유관 기관 협력 네트워크 구축 건수	4건
정성평가	사업 만족도 조사	사업 대상별 의견 수렴	80점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
국가 소속 출연기관 · 국가 연구기관과의 협업												
도내 유관 기관 협력 네트워크 구축												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

각 기관 간의 협력 네트워크를 일회성으로 끝내지 않게 관계 유지 방안 모색

- 전북특별자치도 산하 공기업, 출연기관, 국가 연구기관 등과의 협력을 통해 자원과 정보를 공유하고, 상호 보완적인 역할을 할 수 있는 기회 창출
- ▣ 유관기관 간의 협력 네트워크 강화를 통한 사업의 효과성 증대와, 지역사회 문제해결을 위한 토대 조성

□ 기대효과

- 협력 네트워크 강화로 기관 간 공동사업 기획 및 실행 효율성 극대화
- 상시 소통과 정보 공유를 통한 협업 성과의 지속적 관리 가능

담당자	팀 장
강상규 4041	전미란 4070

< 사업목표 >

◆ 고객만족경영계획 수립 및 운영

- 부서 사업별 만족도 조사 결과 분석(3건)
- 도·복지부 만족도 조사 결과 분석(2건)

□ 추진배경

- (고객서비스의 질 향상) 고객 지향적 사업운영을 통한 사회서비스 체감만족도 향상으로 사회서비스 품질 제고 필요
- (종사자 만족도 향상) 사회서비스 관련 사업 운영시 이해관계자 의견청취 및 만족도 반영 요구
- (경쟁력 강화) 조직진단 및 내부고객 만족도 향상을 통한 조직환경 개선, 고객 만족 경영전략으로 사회서비스원 경쟁력 강화 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 고객 지향적 경영전략 내재화로 이해관계자 및 도민 의견반영과 소통으로 전북도민의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 이해관계자 및 도민이 만족하는 사업 수행을 위한 기반 마련으로 촘촘한 전북 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 지역사회중심의 사회서비스 고도화를 위한 이해관계자 의견수렴과 만족도 향상 전략 필요
- (전략과제) 촘촘한 복지 네트워크 구축 - 이해관계자 및 도민 만족도 향상을 위한 전략 수립 및 사업수행으로 촘촘한 지역사회 복지 네트워크 구축을 위한 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 대내외 이해관계자(고객) 만족도 향상을 위한 고객지향적 경영전략 내재화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 부서 주요 사업별 만족도 조사평가 분석, 고객만족 경영계획·운영(PCSI 조사결과 분석), 내부고객 만족도 조사평가 분석 등

□ 주요성과('25년)

- 도·복지부 고객만족도 평가(PCSI) 경영전략 반영
- 이해관계자 만족도 향상을 위한 부서별 대응 전략 수립 및 체계적 접근
- 내부 직원 만족도 반영으로 조직문화 개선

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 고객 지향적 사업운영을 위한 부서 사업별 만족도 평가 반영 체계적 접근
- 부서 사업별 만족도 결과 반영을 위한 양식 개발 제공, 신규 사업화

□ 실행방안('26년)

① 계획 (2026년 추진계획 수립)

- 사업별 전년도 만족도 조사 결과 분석
- 평가회의, 내부직원 만족도 조사분석 등 이해관계자 의견에 대한 분석

② 실행

- 부서별 사업 성과 및 대내외 의견 분석 결과를 토대로 사업 평가 진행
- 부서별 사업 평가에 따른 이해관계자 고객만족도 향상을 위한 대응 전략 수립
- 대응 전략 반영을 통한 사업수행으로 고객만족도 향상
- 부서별 사업평가 시 모니터링: 참여자 반응 및 의견수렴, 만족도 조사 등

③ 평가 (2026년 결과보고)

- 종합 만족도조사 결과분석
 - 세부 사업별 평가결과, 도·복지부 만족도조사 등
 - 사업 목표 대비 추진 성과에 대한 결과 분석

④ 결과 활용방안(환류)

- 분석 결과를 토대로 향후 고객지향적 경영전략화를 위한 시사점 제시
- 평가결과에 대한 미흡사항 및 개선필요 사항 등을 차년도 사업 추진 개선에 활용

□ 평가방법

구분		성과기준	성과목표
정량평가	사업별 이해관계자 만족도 조사	만족도 조사 건수	3건
	도·복지부 고객만족도 조사	조사 결과분석 건수	2건
정성평가	이해관계자 만족도 조사	만족도 조사 분석·결과	1건

□ 추진계획

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립												
만족도 조사 결과 양식 작성												
사업별 만족도 조사 분석												
도·복지부 이용자 만족도 조사 분석												
내부 직원 CS 교육 모니터링												
결과 보고												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

만족도 조사 결과 분석을 통한 만족도 향상을 위한 대응 전략 필요

- 부서별(이해관계자별) 만족도 향상을 위한 대응 전략 수립 및 실행 운영 방안 필요
- ▣ 부서별 만족도 조사분석을 통한 고객지향적 대응 전략 수립, 사업 운영 등 과정에 대한 환류

□ 기대효과

- 고객 지향적 사업 운영을 통한 사회서비스 체감 만족도 향상
- 대내·외 이해관계자 만족도 향상 및 공유·소통·협력 강화
- 도민이 체감하는 사회서비스 품질 제고와 사업 운영 전략화
- 도민과 함께하는 사회서비스원으로 이미지 제고

담당자	팀 장
강상규 4041	전미란 4070

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 일자리 및 산업 혁신을 선도하는 포럼 개최
- 추진위원회 구성 및 운영(2회), 사회서비스 심포지엄 운영(1회), 홍보활동(3건)
 - 만족도 80점 달성

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「전북특별자치도 특별법」 제26조, 제33조 등 첨단의료산업 분야와 헬스케어기술개발 분야의 성장 기반 조성에 근거하여 사회서비스 활성화 및 관련 산업 육성을 위한 정책적 기반 마련, 「의료·요양 등 지역 돌봄 통합지원에 관한 법률」 시행(2026.3.27.)에 근거하여 국민의 건강하고 인간다운 생활을 유지하고 증진하는데 기여
- (사회서비스 혁신 선도) 급변하는 사회서비스 환경 변화(초고령 사회 진입, 돌봄통합지원법 시행 등)에 선제적으로 대응하고, 혁신적인 사회서비스 모델 및 일자리 창출 방안을 논의하여 정책 제언에 기여

□ 전략체계 연계

- (미션) 심포지엄 수행으로 사회서비스 일자리 및 산업 혁신을 선도함으로써 전북도민의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 사회서비스 혁신 모델 발굴을 위한 선도적 역할 수행으로 함께 누리는 복지를 위한 기반 마련
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 초고령 사회 진입, 돌봄통합지원법 시행 등 사회서비스를 둘러싼 환경 변화에 선제적 대응 필요
 사회서비스 품질 고도화 - ‘사회서비스 일자리 성장 기반 조성’ 주제를 심화시키고, 도내 전문가 및 관계자들에게 확산시키기 위한 전문적인 논의의 장 필요
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책지원 확대 - 중앙정부 정책을 실행하고, 도 사회서비스 기반 마련을 위한 네트워크 구축과 계획수립을 지원함으로써 사회서비스 정책지원 체계 확립

□ 사업개요

- (목적) 급변하는 사회서비스 환경 변화에 선제적 대응과 혁신 사회서비스 모델 정책제언 기여
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금81,800,000원(금팔천일백팔십만원)

<사회서비스혁신과성장심포지엄사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	1,200천원×1식=	1,200천원
		위원회 등 운영수당	100천원×15명×2회=	3,000천원
	행사운영비	행사용역비	77,000천원×1식×1회=	77,000천원
	회의비	회의비	15천원×20명×2회=	600천원

○ (사업내용) 사회서비스 일자리 및 산업 혁신을 선도하는 석학과 정책 전문가 초청 포럼 개최, 포럼 결과 정책보고서(백서) 발간, 사회서비스 우수 제품(기술개발, 생산품 등) 전시, 혁신모델(전북형 돌봄서비스, 사회서비스 직무역량 교육 등) 발굴 및 확산을 위한 사업 추진

□ 주요성과('25년)

- 도내 사회서비스 산업분야 육성 및 성장을 위한 기반 조성
- 도민들에게 다양한 사회서비스 산업 및 기관 정보 제공으로 사회서비스에 대한 접근성 확대
- 사회서비스 분야 기업의 성장을 위한 벤치마킹, 정보교류 등이 이루어지는 네트워크 장 마련

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 종사자와 전문가들의 소통과 교류를 통해 다양한 지식과 경험을 확장하고, 새로운 아이디어와 창의적 사고를 촉진하는 기회 제공 필요
- 박람회 부스 운영 확장을 통한 사회서비스 기관 참여 및 도민 참여 확대

□ 실행방안('26년)

① 심포지엄 운영 **신규**

- 1박 2일 워크숍/포럼 형태 행사 운영(연 1회)
 - 참석인원 규모(약 200명)
 - 전문가 초청 포럼
 - (주요세션) 일자리 창출 및 질 향상 방안, 복지기술 접목 혁신 사례, 지역사회 연계 협력모델 구축 등
- 네트워킹 만찬, 종합토론(연 1회)
- 포럼 결과 정책보고서(백서) 발간(연 1회)

② 사회서비스 산업 우수사례 발굴 및 전시(연 1회) **강화**

- 사회서비스 산업 우수 기업 및 기관을 대상으로 우수사례 발표(연 1회)
- 기술 개발 제품 및 생산품(사례) 등 포럼 현장에서 별도 전시(4개 부스)

③ 실행계획 모니터링 및 환류 **신규**

- 심포지엄 추진위원회 구성, 추진회의 및 평가회의 운영(연 2회)

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과목표
정량평가	심포지엄 추진위원회	추진위원회 구성 및 운영	2회
	심포지엄 홍보	온오프라인 홍보 건수	3건
	심포지엄 개최	심포지엄 개최 횟수	1회
정성평가	참석자 만족도 제고	참석자 만족도 점수	80점
	환류 과정의 체계성	평가 및 결과보고(보고서 발간)	1건

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립	■	■										
추진위원회 구성	■	■	■	■								
심포지엄 세부계획 수립 및 대행사 선정		■	■	■	■	■						
심포지엄 개최						■						
만족도 조사 및 의견수렴						■	■					
평가 및 결과보고(보고서 발간)								■	■	■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점

기존 유사행사(복지포럼)와의 차별성

- 사회서비스 산업분야에 있어 전문가 및 우수사례 탐색활동과 DB 구축으로 연계성 확대를 위한 전북특별자치도 기반 마련
- ▣ **초고령화 및 사회서비스 산업분야 테스트 베드 구축을 위한 제도기반 마련**

□ 기대효과

- 돌봄통합 및 고령친화산업복합단지 조성 인프라 구축을 위한 사회적 협력 네트워크 강화
- 전북특별자치도내 사회서비스산업 인식개선을 통한 서비스 품질향상, 공급자 육성, 관련 제도 개선 등 사회서비스산업 성장 기반 조성
- 우수사례 발굴·확산을 통한 사회서비스산업 기반 확립 및 정책지원 역량 강화

담당자	팀 장
이다나 4042	전미란 4070

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 공급자 성장 지원
 - 소규모 사회서비스 제공기관 대상 최신 동향 안내자료 발송(4회)
 - 14개 시군 사회서비스 관할 부서 대상 최신 동향 안내자료 발송(4회)
- ◆ 사회서비스 내부 직원 정보력 향상 지원
 - 본부 및 소속시설 직원 대상 최신 동향 안내자료 발송(4회)
- ◆ 도민의 사회서비스 정보 접근성 향상 지원
 - 도민 대상 도내 사회서비스 관련 최신 동향 안내자료 게재(4회)

□ 추진배경

- (사회서비스 환경 변화 대응 필요성) 정부의 사회서비스 정책이 이용자 중심 품질 강화와 공급 주체 다변화를 추진함에 따라, 지역 내 사회서비스 제공기관이 정책·제도 동향을 신속히 파악하고 대응할 수 있는 체계 필요
- (소규모 제공기관 성장 지원 필요성) 전북 내 다수의 사회서비스 제공기관이 소규모 형태로 운영되고 있어, 사업운영 역량과 정보 접근성 격차 해소를 위한 최신 정책정보 및 우수사례 정기 안내의 필요성 증대
- (내부 구성원 및 도민 정보 접근성 제고 필요성) 사회서비스원 내부 구성원, 시·군 담당자, 도민이 사회서비스 관련 최신 정보를 손쉽게 확인할 수 있도록 정보 전달체계 강화를 통한 인식 및 참여도 제고의 필요성 부각

□ 전략체계 연계

- (미션) 도내 사회서비스 공급자의 성장과 역량 강화를 지원하기 위해 최신 정책·제도 동향을 신속하고 체계적으로 제공
- (비전) 사회서비스 정보 접근성이 높고, 변화에 유연하게 대응하는 전북형 사회서비스 지원체계 구현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 도내 사회서비스 제공기관·시군 담당자·내부 구성원 대상 사업 실시로 사회서비스 관련 정보력 향상 및 정책 대응력 강화
- (전략과제) 수요자 중심의 맞춤형 서비스제공 - 도내 사회서비스 공급자의 정책 대응력을 위해 최신 동향을 신속·체계적으로 수집·분석하여 정보를 정기적으로 제공하는 전달체계를 구축

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 공급자 동반 성장과 사회서비스원 내부 직원 및 도민의 사회서비스 관련 정보력 향상 지원
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회서비스 최신 동향 조사·수집, 분석, 안내자료 생성·발송

□ 주요성과('25년)

- 소규모 사회서비스 제공기관, 본부 및 소속시설, 도민을 대상으로 사회서비스 최신 동향 안내자료를 분기별 4회 발송 및 게재하여 정보 공유 체계 강화
- 정책·사업 관련 최신 정보의 신속한 전달로 현장 대응력 및 업무 이해도 향상
- 도민의 사회서비스 인지도 및 참여도 제고에 기여

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 포럼·세미나 등 외부 전문행사 참여 기회 부족으로 최신 정책 동향 및 우수사례 학습에 한계 존재
- 안내자료 발송 중심의 정보 전달 방식으로는 현장 의견 수렴 및 상호 교류가 다소 제한됨

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 최신 동향 조사·수집

- 정부 및 보건복지부, 타 지자체의 사회서비스 관련 정책자료 및 공식 발표 내용 상시 모니터링
- 한국보건사회연구원, 중앙사회서비스원 등 관계기관 발간자료 및 연구보고서 조사·활용
- 사회서비스 관련 온·오프라인 교육, 포럼, 세미나 등에 참여하여 정책·제도 변화 정보 획득

② 사회서비스 최신 동향 분석

- 사회서비스원 및 도내 사회서비스 제공기관의 업무 수행에 필요한 주요 내용 추출·요약
- 최신 동향 관련 정책 근거, 법령, 통계 등 추가 자료 수집·분석을 통한 신뢰성 강화

③ 사회서비스 최신 동향 안내자료 제작·배포

- 온라인 배포용 문서 및 이미지 형태의 안내자료 제작
- 사회서비스원 홈페이지 및 SNS 채널을 통한 대외 게재
- 본부, 소속시설, 소규모 사회서비스 제공기관 대상 공문 및 이메일 발송

④ 사업 만족도 조사 및 환류 체계 구축

- 사업 대상별(사회서비스원 직원, 소규모 제공기관 등) 만족도 조사 및 의견수렴 실시
- 수집된 의견을 기반으로 차기 안내자료 개선 및 사업 운영 효율성 제고

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과 목표
정량평가	사회서비스 최신 동향 안내자료 생성·발송	사업 대상별 안내자료 생성 건수	4회
		사업 대상별 안내자료 발송 건수	4회
정성평가	사업 만족도 조사	사업 대상별 의견수렴	75점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업 세부계획 수립												
사회서비스 최신 동향 조사·수집·분석												
사회서비스 최신 동향 안내자료 생성·발송												
사업 만족도 조사 및 의견수렴												
평가 및 결과보고												

쟁점

사회서비스 기관별 맞춤 정보 제공과 신속한 동향 전달 필요성

- 소속 시설 및 소규모 기관은 사업 관심사와 정보 요구가 달라, 기관 유형별 특화 정보 제공 필요
- ▶ 기관별 특성과 관심사에 맞춘 정보를 제공하여 소규모 기관도 핵심 이슈를 빠르게 파악하고 대응 가능

□ 기대효과

- 기관 유형별 맞춤 정보 제공으로 사업 참여 효율성 및 이해도 향상
- 신속하고 체계적인 정보 전달을 통한 기관 간 협업 및 소통 강화
- 안내자료 간소화와 회차별 조율로 업무 부담 경감 및 지속적 사업 관리 가능



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

5 통합돌봄지원팀

통합돌봄지원팀 비전 및 전략체계

팀 비전

도민이 체감하는 지속가능한 전북형 돌봄체계 실현

전략과제	세부실천과제	
전북형 사회서비스 정책지원 확대	1	통합지원 지역계획 수립 및 추진 신설
	2	통합돌봄 기초조사 및 정책개선 지원 신설
사회서비스 선순환체계 정립	3	통합돌봄 서비스 품질관리 체계 구축 신설
	4	도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축 신설
촘촘한 복지 네트워크 구축	5	민관협력 및 거버넌스 체계 강화 신설
	6	통합돌봄 국가공모 및 외부사업 대응 신설
	7	신규 복지정책 발굴 신설
민간 운영기관 지원체계 고도화	8	돌봄 전문인력 교육 신설
	9	서비스 제공기관 지원 및 관리 신설



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

< 사업목표 >

- ◆ 「돌봄통합지원법」 제6조에 따른 통합지원 지역계획 수립(1건)
- ◆ 시군구 지역계획 컨설팅(1회) 및 자문
- ◆ 연차별 실행계획 이행 점검(1회), 개선사항 환류 반영률 90% 달성

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「의료·요양 등 지역 돌봄 통합지원에 관한 법률」 시행(2026.3.27.) 및 제6조(지역계획의 수립·시행)에 근거하여 지역계획 수립·시행을 진행해야 함에 따라 이에 대한 대응체계 구축 필요
- (계획의 체계성 강화) 기존 시·군 단위 지역계획은 실행력과 연계성이 부족하여 광역 단위에서의 종합적 조정 및 지원을 통해 계획의 실효성 강화 필요
- (균형발전·지역특화) 지역 간 돌봄 격차 해소와 균형발전을 위한 지역 맞춤형 계획 수립 및 우수사례 확산 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역계획 수립을 통해 돌봄·서비스 제공 기반을 강화함으로써 미션 실현에 기여
- (비전) 지역계획수립 및 자문·컨설팅으로 복지 사각지대 없는 촘촘한 체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 광역과 기초 지자체 간 계획을 연계·조정을 통한 지역 돌봄 인프라 균형있는 확장 및 지역별 수요에 맞는 실행계획을 제시
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책지원 확대 - 중앙정부 기본계획을 지역화하고 시군 계획을 컨설팅·지원함으로써 광역 차원의 사회서비스 정책지원 체계 확립

□ 사업개요

- (목 적) 전북특별자치도의 특성과 수요를 반영한 통합돌봄 지역계획 수립지원
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금8,000,000원(금팔백만원)
<통합돌봄 정책지원 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	현장조사품 1,000천원×1식=	1,000,000원
		행사운영비	시군간담회 1,100천원×1식=	1,100,000원
		위원회 등 운영수당	200천원×5명×3회=	3,000,000원

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	행사운영비	방문 컨설팅	350천원×2명×3개 시군=	2,100,000원
	회의비	회의비	200천원×1식×3회=	600,000원
			시군회의 10천원×20명×1회=	200,000원

- (사업내용) 광역 단위 지역계획 수립 및 조정, 시군구 계획 수립 자문 및 컨설팅, 연차별 실행계획 모니터링 및 환류

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ 실행방안('26년)

① 광역 단위 지역계획 수립 및 조정 **신설**

- 「돌봄통합지원법」에 따른 중앙 기본계획을 분석하여 광역단위 실행전략 수립(연 1회)
- 전북도 통합돌봄 중장기계획과 연계한 시·군 연계 지침 제공(연 1회)
- 광역-기초 간 불일치 사항 발굴 및 조정회의 운영(연 1회)
- 지역 내 돌봄 수요 및 자원 분석을 기반으로 통합지표 설계 및 환류 반영

② 시군구 계획수립 자문 및 컨설팅 **신설**

- 시·군 지역계획 수립 시 전문 컨설팅단 파견(연 2회, 14개 시군 신청지역 지원)
- 지역사회보장협의체 및 민관협력체계와 연계한 실행계획 검토 및 의견 제시(연 1회)
- 지역 특성·주민 수요 기반의 맞춤형 계획 수립 자문 제공(사례관리, 긴급지원 포함)
- 우수사례 발굴·평가 후 타 시군 확산 전략 수립(연 1회)

③ 연차별 실행계획 모니터링 및 환류 **신설**

- 광역 및 시군 단위 계획의 연차별 추진실적 점검(연 1회, 자체 모니터링 보고서 작성)
- 통합지원정보시스템과 연계하여 서비스 제공 현황·성과를 데이터 기반으로 분석(상시)
- 계획 대비 성과 달성률을 평가하고, 차년도 실행계획에 환류 반영(연 1회)
- 점검 결과 보고(도·복지부), 정책 개선사항 건의(연 1회)

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
중앙 기본계획 분석 및 광역계획 수립												
광역-시군 조정회의 운영												
시군 컨설팅 파견												
지역 실행계획 검토												
연차별 실행계획 모니터링												
성과분석 및 환류(보고서 발간)												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

시군 행정·인력 한계로 지역계획 수립 및 컨설팅 참여 한계

- 지역사회보장계획 외 사회서비스 지역계획 및 돌봄통합 지역계획 수립에 따른 시군의 업무 부담 과중

▣ 현장 중심 컨설팅 운영 및 매뉴얼 마련으로 실무자 업무 부담 최소화

□ 기대효과

- 「돌봄통합지원법」 제6조에 따른 법적 근거 기반의 체계적 지역계획 수립으로 제도적 정합성 확보
- 전북특별자치도 및 시군 간 연계·조정을 통한 지역계획의 실행력·효율성 강화
- 시군별 돌봄 격차 완화 및 균형발전형 지역 맞춤형 돌봄체계 확립
- 계획-이행-점검-환류 전 과정을 데이터 기반으로 운영하여 성과관리의 선순환 구조 정착
- 현장 컨설팅과 자문을 통해 시군 실무자의 역량을 강화하고 정책 실행의 지속가능성 제고
- 우수사례 발굴·확산을 통한 전북형 통합돌봄 모델 확립 및 정책지원 역량 강화

< 사업목표 >

- ◆ 도내 통합돌봄 운영현황 기초조사 실시 및 분석자료 작성 (1건)
- ◆ 기초조사 결과를 반영한 정책개선 과제 도출 (1건)
- ◆ 타 시도 및 기존 자료 기반의 선진사례 분석 (1건)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 시행에 따라, 지역 돌봄체계 운영현황을 체계적으로 파악하고 지역계획 수립을 지원하기 위한 기초자료 확보 필요
- (자료·근거 부족) 전북특별자치도 돌봄통합관련 데이터가 분산·관리되고 있어 통합된 기초조사와 자료정리 필요
- (정책과 현장 실천 간 괴리) 현재 지자체·기관별 돌봄서비스 운영 정보가 체계적으로 정책에 환류되지 못하고 있어, 기초조사를 바탕으로 한 개선과제 도출 필요
- (연구 인력 부재) 돌봄분야 정책연구가 필요하나 연구 인력 부재로 내부 분석중심의 실태조사 및 자료정리 체계마련 필요
- (선진사례 분석을 통한 지속가능성 확보) 타 지자체, 해외 우수사례 모델 분석을 통한 지속 가능한 돌봄 정책 개선 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 통합돌봄 연구개발을 통해 도민의 돌봄서비스 보편적 제공기반 강화 기여
- (비전) 지역실태 등 분석으로 근거 기반의 정책 개선 체계 마련 및 비전 구체화
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 연구와 기초자료 확보로 정책제언 기반 마련
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책지원 확대 - 실태조사와 기초연구를 바탕으로 시군 돌봄서비스 정책지원 및 지속가능한 제도 개선

□ 사업개요

- (목 적) 지역 맞춤형 정책 개선안 마련으로 지속가능한 돌봄체계 발전기반 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금11,300,000원(금일천일백삼십만원)
<통합돌봄 정책지원 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	실태조사 3,000천원×1식=	3,000천원
			소규모 용역(분석) 3,000천원×1식=	3,000천원
			인쇄비 600천원×1식=	600천원

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당	200천원×5명×3회=	3,000,000원
	회의비	회의비	자문회의 200천원×1식×2회=	400,000원
여비	국내여비	국내여비	사례조사 130천원×2명×5회=	1,300,000원

- (사업내용) 도내 통합돌봄체계 운영현황 및 실태조사, 도민 욕구를 반영한 기초연구 및 분석, 선진사례 분석 및 제도개선안 마련

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ 실행방안('26년)

① 도내 통합돌봄 운영현황 기초조사 **신설**

- 시군별 제공서비스, 인력, 자원 현황 등을 중심으로 자체 기초조사 수행
- 지자체·공공기관이 보유한 데이터 취합 및 목록화
- 조사 결과를 데이터베이스화하여 기초자료로 활용

② 도민·종사자 기초욕구 조사(소규모) **신설**

- 도민·이용자·종사자 대상 설문 및 심층 인터뷰 진행(연 1회)
- 지역별 돌봄수요 및 인프라 차이를 반영한 기초연구 진행(연 1회)
- 연구결과를 토대로 문제점 도출 및 정책제안 구체화

③ 선진사례 분석 및 제도개선안 마련 **신설**

- 타 시도 및 해외 돌봄서비스 우수사례 조사 및 분석(연 1회)
- 시군 단위 통합돌봄 지원체계 마련을 위한 주민도움센터 개선방안 수립
- 전북특별자치도 특성에 부합하는 제도개선 방향 도출

□ 평가방법

	성과기준	성과지표	성과목표
정량평가	실태조사 수행	통합돌봄 기초조사 건수	1건
	기초연구 강화	도민 욕구조사(소규모) 수행 건수	1건
	정책제안 기반마련	개선과제 도출 건수	1건
	선진 돌봄사례 분석	문헌 분석 자료 작성 건수	1건
정성평가	연구 활용성	개선과제 적절성·자문 검토결과	70점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지자체·기관 현황자료 수집 및 기초조사 설계				■	■	■						
기초조사 수행 및 분석					■	■	■					
도민·이용자·종사자 기초육구조사							■	■	■			
기초조사 결과 분석 및 문제점 도출									■	■		
선지 사례 조사·분석									■	■		
제도 개선안 도출 및 정책제안 보고서 작성									■	■	■	
최종 보고서 발간												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

돌봄체계 전담 관리부서 부재로 인한 조사체계 한계

- 통합돌봄체계 관련 자료 및 데이터가 지자체 부서별로 분산·관리되고 있어 조사 및 분석 과정에서 체계적인 자료 확보에 어려움 발생
- ▣ **광역차원의 전담조직(통합돌봄팀(신설))을 중심으로 표준화된 조사항목 및 데이터 관리지침을 마련하고 이를 중심으로 자료 관리의 일관성·체계성 확보**

□ 기대효과

- 통합돌봄 시행 초기 도내 운영 현황과 기초자료를 체계적으로 확보함으로써 「돌봄 통합지원법」에 근거한 지역 돌봄정책 수립의 기반 확립
- 분산된 자료와 데이터를 통합·정리하여 시군 및 관련 기관 간 정책 방향의 일관성과 정합성 제고
- 기초조사를 토대로 지역별 돌봄 특성과 수요를 객관적으로 파악함으로써 지역 격차 완화 및 균형발전형 정책지원 체계 마련
- 타 시도 및 문헌 기반 선진사례 분석을 통해 전북특별자치도에 적용가능한 정책요소를 발굴하여 전북형 통합돌봄체계 발전 방향 제시

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄서비스 최저 기준 마련을 위한 기초자료 정비 및 분석(1회)
- ◆ 품질관리 체계 구축을 위한 표준항목 초안 마련(1회)
- ◆ 차년도 매뉴얼 개발 및 시범 모니터링 추진을 위한 기반 구축

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제16조(서비스 제공기준)에 근거하여 통합돌봄서비스의 공공성 및 신뢰성 확보를 위한 품질관리 체계 구축에 대한 정책적 차원의 요구 발생
- (서비스 편차·격차 해소) 돌봄서비스 제공기관별, 지역별 편차가 발생하여 대상자별 서비스 품질과 격차 해소를 위한 방안 마련 필요
- (체계적 관리 부재) 지자체 및 건강보험공단 지도점검을 진행하고 있지만 경영관리 측면의 점검이 주로 진행되어 서비스 품질 모니터링 및 환류체계 마련 필요
- (도민 체감도 향상) 도민이 직접 체감할 수 있는 서비스 품질 제고 없이는 ‘함께 누리는 복지, 걱정없는 일상’이라는 비전 달성에 부합하기 어려움

□ 전략체계 연계

- (미션) 서비스 최저기준 설정 및 품질관리 체계 구축으로 보편적 제공기반 조성
- (비전) 돌봄서비스 품질 일관성 확보를 통해 촘촘한 사회서비스 실현 기반 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 표준화된 기준 마련 및 모니터링을 통한 돌봄 서비스 품질제고
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 최저기준 준수와 품질 점검으로 기관의 품질관리 역량강화를 위한 체계 마련

□ 사업개요

- (목 적) 돌봄서비스 기준 마련으로 지역 간 편차 해소 및 도민 체감 품질 제고
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 돌봄서비스 최저 기준 매뉴얼 기초 정비, 품질모니터링 표준항목 초안 마련, 현장 의견수렴

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **돌봄서비스 최저기준 매뉴얼 기초 정비** **신설**

- 타 시도 돌봄서비스 기준 등 문헌 기반 비교분석
- 기관 규모·유형별 최소 공통항목 도출
- 전북형 품질기준의 기본구조 초안 작성

② **품질 모니터링 표준항목 초안 마련** **신설**

- 체크리스트 및 점검항목 마련(1회)
- 기관 유형별 적용 가능성 검토
- 품질관리 항목 간 연계성 분석

③ **현장 의견수렴** **신설**

- 제공기관 종사자 의견수렴
- 소규모 FGI 또는 서면 의견 수렴
- 의견을 반영한 서비스 기준 항목·구조 보완

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	서비스 최저기준 마련준비	최저기준 초안 작성	1회
	모니터링 기반 구축	체크리스트 초안 작성	1회
	의견 수렴	제공기관 의견수렴 실시 건수	1건
정성평가	기준체계 타당성	기준체계 타당성 긍정 응답률	70점 이상

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
타 지역 최저기준 사례조사 및 기초분석				■	■	■						
기준 체크리스트 초안 작성							■	■				
제공기관 의견수렴								■	■	■		
기준체계 보완										■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

예산 미배정으로 인한 품질관리 체계구축 실효성 저하

- 매뉴얼 개발 및 시범 모니터링, 자문 등의 예산 미확보로 실제 체계 구축이 아닌 기초 준비 수준에 머물 우려 발생
- ▣ 문헌분석, 제공기관 의견청취 등 비예산 방식 중심으로 최소한의 기초설계안을 마련하고, 차년도 본격 운영을 위한 자료로 활용

□ 기대효과

- 「돌봄통합지원법」 제16조의 서비스 제공기준 마련을 위한 기초 기반 조성
- 도내 돌봄서비스 품질 편차·격차 해소를 위한 최소 공통 기준 및 표준항목 초안 확보
- 문헌조사와 현장 의견을 반영한 기준 초안 마련을 통해 정책 현장성과 수용성 제고
- 품질관리 체계의 도입·운영에 필요한 기본 틀(절차·항목·지침 구조) 마련으로 전북형 품질관리 체계 구축 기반 강화

< 사업목표 >

- ◆ 통합돌봄 서비스 도민 만족도 조사 설계 및 시행(1회)
- ◆ 서비스 이용자 피드백 수집 및 분석체계 마련(상시)
- ◆ 조사 결과를 기반으로 한 개선과제 도출(1건)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제22조(평가 및 환류)에 근거하여 서비스 운영성과와 만족도를 체계적으로 점검하고 정책 개선에 반영할 필요가 있음
- (도민 체감도 향상) 도민이 직접 체감하는 돌봄서비스 만족도 없이는 통합돌봄 정책의 실효성과 신뢰 확보가 어려움
- (정책개선 연계 필요) 지속적으로 구조화된 모니터링 결과를 바탕으로 서비스 개선과제를 도출하고 제공기관 성과관리 및 지자체 정책개선, 지역계획 반영 필요
- (정책 수용성 강화) 도민이 직접 의견을 제시하고 이를 반영하는 구조를 마련해야 정책 추진과정에서의 수용성과 도민 공감대 확보 가능

□ 전략체계 연계

- (미션) 도민 체감형 모니터링을 통해 보편적 사회서비스제공 기반 강화에 기여
- (비전) 도민 의견을 반영한 서비스 개선체계 마련으로 신뢰성 있는 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 도민 만족도 기반의 서비스 개선 및 정책연계 추진
- (전략과제) 사회서비스 선순환체계 정립 - 모니터링 결과를 제공기관 성과관리, 지자체 정책개선, 지역계획에 환류하는 선순환 구조 마련

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **도민 만족도 조사 설계 및 시행** **신설**

- 통합돌봄 서비스 전반에 대한 만족도 조사 항목 설계
- 통합돌봄 서비스 이용자·가구를 대상으로 기초조사 실시
- 조사 결과를 DB화하여 서비스 품질 분석 기초자료로 활용

② **서비스 이용자 피드백 수집 및 분석체계 구축** **신설**

- 통합돌봄협의체, 시군 주민회의 등 참여기구를 연계해 정기 의견수렴 체계 마련
- 참여기구 중심 개선의견 수집 및 체크리스트(안) 검토
- 온-오프라인을 활용한 이용자 의견접수 채널 운영

③ **모니터링 결과 기반 개선과제 도출** **신설**

- 만족도 조사 결과와 협의체 의견 종합분석
- 공통 제시 이슈를 중심으로 개선과제 도출
- 개선과제를 차년도 성과관리 또는 지역계획에 환류

□ **평가방법**

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

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
통합돌봄 서비스 만족도조사 항목 설계												
이용자·가구 대상 기초조사 실시												

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
조사결과 DB화 및 기초자료 구축								■	■			
협의체·주민회의 연계 의견수렴 체계 마련									■	■	■	
온-오프라인 피드백 접수 체계 가동							■	■	■	■	■	■
만족도 조사 결과 및 피드백 보고서 작성												■
개선과제 확정 및 차년도 정책 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

통합돌봄서비스 시행 한계에 따른 피드백 제한

- 법 시행 이후 통합돌봄서비스가 전 시군에 균등하게 확산·운영되지 않아 도민 만족도 조사와 협의체 기반 의견수렴 결과가 전체 도민을 대변하지 못할 가능성이 있음
- ▣ 표본조사 설계 시 지역별 대표성을 반영하고, 서비스 미제공 지역 또는 지역계획 미수립 지역에 대해서는 참여기구 의견수렴 방식 보완을 통한 조사 신뢰성 확보

□ 기대효과

- 도민 의견과 체감을 반영한 만족도 조사 및 의견수렴 체계 마련으로 통합돌봄서비스의 품질 향상 기반 확보
- 통합돌봄협의체 등 기존 참여기구를 활용하여 지역 간 편차를 최소화하고 도민 의견수렴의 접근성과 효율성 제고
- 조사결과와 의견수렴 자료를 종합 분석하여 지자체 정책개선, 제공기관 성과관리, 지역계획 등에 적용 가능한 개선과제 도출
- 도민 체감 요소를 정책 실행과정에 반영함으로써 서비스 수용성과 신뢰도 향상
- 2026년 기초자료 축적을 바탕으로 향후 통합돌봄 모니터링체계 확대·고도화를 위한 기반 마련

담당자	팀 장

< 사업목표 >

- ◆ 「돌봄통합지원법」에 따른 통합지원협의체 운영지원(1회)
- ◆ 365 함께돌봄 민관협력추진단 운영(2회), 도민 참여 기반 거버넌스 프로그램 운영 (1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제6조에 따라 지자체는 통합지원협의체와 통합지원회의를 구성·운영해야 하며, 이를 위해 체계적인 거버넌스 구축 지원 필요
- (민관 협력 기반 강화) ‘25년 출범한 함께돌봄 민관협력추진단을 통해 도내 돌봄민간기관과 공공기관을 연결하는 핵심기구로, 이를 활용한 상시적 소통체계 필요
- (거버넌스 거점 필요성) 행정 주도의 돌봄협의체 운영만으로는 한계가 있으므로, 시군 주민도움센터 등 현장 거버넌스의 허브 역할을 위한 방안 필요
- (현장 실행력 강화) 행정 중심의 돌봄 정책 마련 및 지원만으로는 한계가 있어 민간기관이 참여하는 실행력 있는 거버넌스 운영 필요
- (도민 참여 필요성) 돌봄정책은 도민 생활과 직결되므로, 도민이 직접 참여한 협의 구조를 통해 정책의 수용성과 체감도를 높일 필요가 있음
- (지속가능한 협력체계 마련) 연속적이고 제도화된 협력 구조를 통해 돌봄정책의 지속가능성 확보 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 민관, 도민이 참여하는 협력적 거버넌스를 구축하여 보편적 사회서비스 제공 기반 조성에 기여
- (비전) 상시적 거버넌스 체계로 함께 누리는 복지 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 체계적인 거버넌스 구축과 민관 협력 기반 강화로 사회서비스 전달체계 안정화
- (전략과제) 촘촘한 복지 네트워크 구축 - 통합지원협의체·통합지원회의 운영, 365함께돌봄 민관협력추진단 활용, 도민 참여 확대를 통해 지속 가능한 거버넌스 체계 마련

□ 사업개요

- (목 적) 거버넌스 체계 구축으로 돌봄정책 실행력 강화와 지속 가능한 협력 구조 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산

- (사업내용) 통합지원협의체 운영지원, 함께돌봄 민관협력추진단 운영, 도민 참여 기반 거버넌스 프로그램 운영

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ 실행방안('26년)

① 통합지원협의체 운영지원 **신설**

- 「돌봄통합지원법」 제6조에 근거한 통합지원협의체 사무국 기능 수행
- 전북도, 민간기관, 전문가가 참여하여 지역계획 및 정책개선 의견 논의
- 협의체 논의 결과를 정리하여 차년도 광역 및 전북특별자치도 통합돌봄 지역계획과 정책개선 과제에 반영될 수 있도록 도와 연계

② 365 함께돌봄 민관협력추진단 운영 **신설**

- 도내 돌봄 민간기관과 공공기관, 지자체의 상시 소통 창구로 기능
- 돌봄 현장 애로사항, 협력 수요를 수렴하고 자원 연계방안 협의
- 회의 결과를 시군에 공유하여 협력체계 확대 및 강화

③ 도민 참여 기반 거버넌스 프로그램 운영 **신설**

- 도민 의견을 정책 논의 구조에 반영하기 위한 참여 기반 프로그램 운영
 - 정책아이디어 제안: 온라인 플랫폼(구글폼 등)을 활용한 아이디어 제안 방식
 - 의제 발굴: 지역사회보장협의체·주민도움센터 등을 통한 생활밀착형 의견 수렴
- 도민이 서비스 문제 등을 직접 제안하고 협의체 논의에 연계하는 체계 마련

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	통합지원협의체 운영	협의체·회의 운영 횟수	1회
	민관협력추진단 운영	365 민관협력추진단 회의 운영 횟수	2회
	도민 참여 프로그램 운영	도민 참여 프로그램 운영 횟수	1회
	정책 환류 강화	회의참여 결과 환류 자료 작성 건수	1건

성과기준		성과지표	성과목표
정성 평가	거버넌스 운영의 실효성	거버넌스 운영 만족도 설문조사	70점 이상
	도민 의견 수렴 효과성	도민 제안의 적절성에 대한 긍정 응답률	70점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
통합지원협의체 운영 지원 준비				■	■							
광역 협의체 운영지원 및 회의자료 준비						■	■					
365 함께돌봄 민관협력추진단 운영				■						■		
도민참여 프로그램 준비								■	■	■		
민관-도민의견 반영 정책과제 정리												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	거버넌스 운영의 형식화 및 도민참여 제한 우려
----	---------------------------

- 협의체·추진단·도민 참여 프로그램이 단순한 보고·의견 청취 수준에 머물러 실질적 효과가 제한될 우려 있음
- ▣ 논의된 안전을 중심으로 구체적인 정책 개선과제로 발굴하고 차년도 계획에 직접 환류하는 체계를 마련하여 실효성 확보

□ 기대효과

- 「돌봄통합지원법」에 근거한 광역 거버넌스 운영지원으로 돌봄 협력 기반 강화
- 365 함께돌봄 민관협력추진단 운영을 통해 민간기관의 현장 의견을 체계적으로 수렴하고 정책 실행력을 강화
- 정책아이디어 제안·공청회 등 도민 참여 기반 프로그램을 통해 생활밀착형 정책 요구를 발견하고 정책 수용성 제고
- 회의·추진단·도민 의견을 통합 분석하여 차년도 광역·시군 지역계획 및 돌봄정책 개선에 직접 활용 가능한 과제 도출
- 행정 주도 거버넌스를 넘어, 민관·도민이 함께 참여하는 지속 가능한 협력 구조를 마련하여 전북형 통합돌봄 정책 기반 강화

담당자	팀 장

< 사업목표 >

- ◆ 보건복지부 등 중앙정부 통합돌봄 시범사업·공모사업 대응(1회)
- ◆ 외부 공모사업 참여를 통한 자원 확보 및 신규사업 발굴(1회)
- ◆ 공모사업 수행결과 분석 및 환류체계 마련(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 시행에 따라 보건복지부의 시범사업 및 공모사업이 진행될 예정으로 선제적 대응으로 사업을 준비하고 참여하는 과정 필요
- (자원 다변화) 도 재정 부담 완화 및 공공자원 의존도를 줄이고 사업 지속성 확대를 위한 외부 공모 참여 등 자원 다변화 필요
- (지역 맞춤형 사업 발굴) 중앙 정책 방향에 맞추되 전북특별자치도의 지역 특성과 도민 수요를 반영한 신규 돌봄사업 기획 필요
- (성과 확산 필요성) 공모사업 참여 및 수행 결과를 체계적으로 분석·정리하여, 우수 사례를 공유하고 향후 정책 및 지속 사업 반영 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 시범사업 운영 및 외부공모를 통한 사회서비스 제공기반 강화 기여
- (비전) 공모사업 참여와 성과 확산을 통해 ‘함께 누리는 복지’ 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 중앙정부, 외부 공모 대응으로 신규재원과 사업 기회 확보
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책지원 확대 - 국가공모와 외부사업을 지역화하여 전북형 돌봄모델 확립

□ 사업개요

- (목 적) 공모사업 참여를 통해 신규자원 확보와 지역 맞춤형 돌봄사업 기회 창출
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 중앙정부 통합돌봄 시범사업 및 공모사업 참여, 민간자원 및 외부 공모사업 발굴 및 참여, 공모사업 성과 분석 및 환류체계 마련

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **중앙정부 통합돌봄 시범사업 및 공모사업 참여** **신설**

- 보건복지부 등 중앙부처의 통합돌봄 시범·공모사업 모니터링
- 전북특별자치도와 협력하여 지역 특성을 반영한 제안서 작성(1회)
- 공모 선정 시 사업 수행 계획 수립 및 실행 지원

② **외부 공모사업 참여를 통한 재원확보** **신설**

- 중앙정부 시범사업 공모 미선정 시 외부 공모사업 참여
 - 외부 자원과의 연계를 통한 신규 재원 확보 및 사업 다변화
- 공모 선정 시 사업 수행 계획 수립 및 실행 지원

③ **공모사업 성과 분석 및 환류체계 마련** **신설**

- 공모사업 또는 외부사업 수행결과 성과자료 수집 및 분석
- 우수성과를 시군에 공유하여 정책 확산 기회 마련
- 분석 결과를 차년도 사업계획 및 신규 공모 대응 전략으로 환류

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	국가공모 대응 참여	중앙정부 시범·공모사업 제안서 제출 건수	1건
	외부 공모사업 참여	외부 공모사업 참여 건수	1건
	사업 수행 성과 정리	참여사업 성과분석 자료 작성 건수	1건
정성 평가	공모 제안서 적합성	제안서에 대한 내외부 애ի관계자 적합성 평가	70점 이상
	외부자원 연계 효과성	신규 재원 확보 및 사업 다변화 기여도 평가	70점 이상
	성과 환류	성과분석 결과의 차년도 사업 반영 가능성 평가	70% 이상

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
국가 및 외부 공모사업 모니터링	■	■										
도 협력체계 마련 및 제안서 작성 준비			■	■	■							
중앙정부 공모사업 제안서 제출						■	■					
미선정 시 외부 공모사업 참여 준비								■	■			
외부 공모사업 제안서 제출									■			
선정사업 수행계획 수립 및 실행지원						■	■	■	■	■	■	
시군 성과결과 공유 및 차년도 계획 반영												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

공모 선정 불확실성

- 중앙정부 시범·공모사업의 경쟁률이 높고 심사기준이 명확하지 않아 선정 여부의 불확실성으로 사업 추진에 차질이 발생할 가능성 존재
- ▣ 중앙 공모사업 미선정 시 외부 공모사업 참여를 병행하여 재원확보 및 사업 기회를 다변화하는 방안 모색

□ 기대효과

- 중앙정부 및 외부 공모 참여를 통해 신규재원 확보 기반을 마련하고 도 재정 부담을 완화하는 효과 기대
- 공모사업 제안서 작성과 동향 분석을 통해 전북형 통합돌봄 정책 및 신규사업 발굴 역량 강화
- 공모사업 수행 및 분석결과를 시군과 공유함으로써 정책 확산과 지역 간 돌봄정책 수준 향상에 기여
- 공모 참여를 통한 우수사례 발굴로 지역 맞춤형 돌봄모델 마련 및 향후 시범사업 추진 기반 확보
- 성과자료 축적 및 환류 체계를 통해 차년도 공모 대응의 전략성과 효율성 제고

담당자	팀 장

< 사업목표 >

- ◆ 지역 특성과 도민 수요를 반영한 신규 복지정책 아이디어 발굴(1회)
- ◆ 발굴된 정책 중 우선과제를 선정하여 정책 기획(안) 작성(1회)
- ◆ 정책제안 및 제도화 가능성 검토를 통한 차년도 계획 반영(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제6조(지역계획 수립·시행) 및 「사회서비스원법」 제8조(사업)에 따라 사회서비스원은 지역 맞춤형 사회서비스 사업을 발굴·기획해야 하며, 이에 따라 현장 수요 기반 신규사업 발굴 필요성 증대
- (도민 수요 반영) 도민 복지체감도 저하 및 욕구 증가에 따라 기존 복지정책으로 충족되지 않는 지역 돌봄서비스를 반영할 맞춤형 사업 추진 필요
- (사업 다변화 및 혁신 필요성) 중앙정부 및 타 시도 우수사례 분석하여 전북형 맞춤형 복지정책을 개발하고 도민 체감도를 높이는 혁신적 접근 필요
- (정책 발굴·제언 필요) 시범사업 성과를 분석·평가하여 신규 정책과제로 발전시키고, 제도화 가능성을 검토해 차년도 정책 제언 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 신규 복지정책 발굴과 시범사업 추진을 통해 보편적 사회서비스 제공 기반 강화에 기여
- (비전) 지역 수요와 도민 욕구를 반영한 혁신적 복지정책 개발로 촘촘한 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 지역 특화형 신규사업 발굴 및 제도화 추진
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책지원 확대 - 시범사업 성과를 정책으로 환류하여 확산 가능한 모델 마련

□ 사업개요

- (목 적) 신규 복지정책 발굴 및 추진으로 사업 다변화 기여
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 지역특성과 수요 기반 신규 복지정책 아이디어 발굴, 정책 아이디어 검토 및 우선과제 선정, 정책제안서 작성 및 제도화 가능성 검토

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **신규 복지정책 아이디어 발굴 및 수집** **신설**

- 도민·현장 종사자·전문가 의견수렴을 통한 정책 아이디어 수집(1회)
- 시군 주민회의·통합돌봄협의체 등 기존 네트워크를 활용한 저비용 수요조사
- 중앙정부·타 시도 정책 동향 및 우수사례 조사

② **정책 아이디어 검토 및 우선과제 선정** **신설**

- 수집된 정책 아이디어의 필요성·실효성·현장적합성 검토
- 기관 내부 검토회의를 통한 우선추진 정책과제 선정(1건)
- 선정된 정책에 대한 추진 가능성, 예상 효과 검토

③ **정책제안서 작성 및 제도화 가능성 검토** **신설**

- 우선과제에 대한 정책 기획서(안) 작성
- 전북특별자치도 및 관계기관과 사전협의(비공식 포함)
- 제도화 가능성 및 도입 조건·추진체계 검토
- 결과를 차년도 사업계획 및 광역 지역계획에 환류

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	정책 아이디어 발굴	신규 정책 아이디어 수집 및 검토 건수	1건 이상
	우선과제 선정	정책 우선과제 선정 건수	1건
	정책 기획서 작성	정책 기획서(안) 작성 건수	1건
정성 평가	정책 적합성	도민 수요 및 지역특성 반영 정도(설문조사)	70점 이상
	실행 가능성	정책 도입 가능성 및 현장 적용성 평가	70점 이상

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
정책수요 사전조사 및 아이디어 수집 준비						■	■					
중앙정부 및 타 시도 우수사례 조사 및 벤치마킹							■					
신규 정책 아이디어 검토 및 우선과제 선정								■				
정책제언 및 제도화 가능성 검토										■		
결과보고서 및 차년도 계획 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

신규 정책의 실효성 및 수용성 확보 한계

- 신규 정책 아이디어가 실제 행정 또는 제도화 과정에서 수용되지 않거나 추진 우선 순위에서 밀릴 가능성 존재
- ▣ 전북특별자치도와 보건복지부와 사전협의를 통해 제안 단계에서부터 수용성을 높이고, 제도화 가능성을 검증해 계획과 직접 연계하도록 추진

□ 기대효과

- 도민·현장 수요 기반의 신규 정책 발굴로 지역 특화형 복지정책 개발 기반 마련
- 기존 제도로 충족되지 않는 돌봄·복지 공백을 보완할 정책 아이디어 창출
- 중앙·타 시도 사례와 지역수요를 결합한 전북형 신규 정책모델 제시
- 신규 정책 기획자료 축적을 통해 기관의 정책개발 역량과 실행력 강화
- 발굴된 정책과제가 차년도 지역계획 및 정책에 반영되며 통합돌봄 정책의 지속가능성 제고

담당자	팀 장

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄 전문인력 교육과정(기초·심화) 운영 (각 1회)
- ◆ 교육 참여자 의견기반 개선사항 도출 및 차년도 환류(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제24조(전문인력 양성 지원)에 따라 지자체는 돌봄통합서비스 제공에 필요한 전문인력을 양성하고, 교육·훈련 및 자격관리를 위한 시책 마련 필요
- (지역 교육과정 필요) 한국보건복지인재원이 전문인력 양성기관으로 지정되어 있으나, 전국 단위 교육은 지역별 특성과 수요 반영에 한계 발생
- (전문성 강화 필요) 돌봄 종사자의 역량은 서비스 품질과 직결되므로 기초·심화 교육을 통한 전문성 향상 필요
- (체계적 교육 부재) 현재 기관별 산발적인 교육만 진행되고 있어 통합적·표준화된 돌봄 전문인력 교육과정과 양성·보수 관리 체계 마련이 필요함

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역 맞춤형 교육체계 구축을 통해 돌봄 전문인력의 역량을 강화함으로써 보편적 사회서비스 제공 기반 조성에 기여
- (비전) 표준화된 교육과정 마련으로 종사자 전문성을 높여 촘촘한 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 종사자 전문성 강화와 자격·보수관리 체계 마련으로 서비스 품질 향상 추진
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 돌봄 종사자 대상 교육과정 개발·시범 운영·관리를 통해 전문성 제고

□ 사업개요

- (목 적) 표준화된 교육과정 개발로 돌봄 전문인력 교육·양성체계 기반 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산 - 품질혁신팀 교육사업예산 연계
- (사업내용) 돌봄 전문인력 교육 운영 지원, 교육 표준안 정비 및 현장 적합성 검토, 교육 운영 이후 성과분석 및 개선 환류

□ **주요성과**(’25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **돌봄 전문인력 교육 운영 지원**(기초·심화 각 1회) **신설**

- 품질혁신팀에서 운영하는 교육과정과 연계하여 기초·심화 교육 참여자 모집 및 운영 지원
- 돌봄 분야 현장 수요를 반영한 교육 운영 협조(대상자 추천, 일정 조율 등)
- 교육과정 중 지역특화형 콘텐츠 반영을 위한 의견수렴 지원

② **교육 표준안 정비 및 현장 적합성 검토** **신설**

- 기존 교육 교안 및 교육과정 구성요소를 검토하여 표준안(안) 정리
- 현장 종사자·전문가 의견수렴을 통한 교육 구성 타당성 검토
- 교육 난이도·현장 적용성 점검 및 보완사항 정리

③ **교육 운영 이후 성과분석 및 개선방안 도출** **신설**

- 참여자 만족도 및 현장 적용성 평가
- 시군·제공기관 의견을 반영한 개선항목 도출
- 개선안 정리 후 차년도 계획에 반영(환류)

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	교육 운영 지원	기초·심화 교육 운영 지원 횟수	각 1회
	교육 참여 확대	시범교육 참여자 수	50명 이상
	환류체계 마련	개선사항 정리 및 차년도 반영건수	1건
정성 평가	교육과정의 현장 적합성	전문가·종사자 자문에서 긍정적 검토율	70점 이상
	교육 만족도	참여자 만족도 점수	80점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
국내외 교육사례 조사 및 벤치마킹	■	■	■									
교육 운영							■		■			
교육 만족도 및 적합성 조사							■		■			
시범운영 결과 분석 및 개선사항 도출									■	■		
개선안 정리 및 차년도 계획 반영										■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

교육과정의 지역 적합성 확보 한계

- 교육과정을 충분히 개발하거나 연구 없이 기존 자료 중심으로 교육을 진행할 경우, 지역 특성 및 도내 민간기관 규모·운영 여건을 반영하지 못해 교육 효과가 제한될 우려 발생
- ▶ 지역 전문가와 현장 종사자가 참여하는 검토과정을 강화하고 교육 참여자 의견 청취 등 현장 적용 검증을 통한 실효성 확보

□ 기대효과

- 기초·심화 교육 운영을 통해 현장에 필요한 역량을 강화하고 서비스 품질 제고에 기여
- 교육 참여자 의견을 반영하여 교육내용을 보완함으로써 전북지역 특성과 기관 규모를 고려한 실효성 있는 교육체계 마련
- 교육 운영 결과 축적을 통해 차년도 교육개선과 지역맞춤형 돌봄 전문인력 양성체계 구축의 토대 마련
- 지역 내 민간 제공기관의 역량을 강화하여 통합돌봄 서비스 품질과 도민 체감도 향상에 기여

담당자	팀 장

< 사업목표 >

- ◆ 도내 돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 구축(1회)
- ◆ 제공기관 지원을 위한 컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축(1회)
- ◆ 제공기관 애로사항 검토 및 개선과제 도출(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제2조에서 통합지원 관련 기관을 핵심 서비스 주체로 규정하고 있으며 이에 따라 제공기관의 지원체계 마련 필요
- (기관 관리 중요성) 돌봄서비스의 품질과 지속성은 제공기관 운영 안정성과 직결되므로 체계적인 현황 조사 및 관리 기반 구축 요구
- (현장 역량 강화) 제공기관 맞춤형 컨설팅과 지원 프로그램을 통해 기관 운영의 역량을 높이고 서비스 품질을 강화할 필요가 있음
- (도민 체감도 제고) 도민이 체감하는 돌봄서비스의 신뢰감과 만족도를 높이기 위해 제공기관의 안정적 운영 지원을 통한 서비스 품질 제고 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 제공기관 관리 및 지원체계 마련으로 돌봄서비스 보편적 제공기반 강화에 기여
- (비전) 제공기관의 안정적 운영과 역량 강화를 통해 촘촘한 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 제공기관 현황조사와 관리체계 초안마련, 컨설팅 모델 개발을 통한 기관 운영 안정성 제고
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 제공기관 맞춤형 지원 모델 개발 및 시범적용, 애로사항 개선을 통해 지속 가능한 지원 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 제공기관 현황 조사 및 맞춤형 지원모델 개발로 서비스 품질향상 기반마련
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산 - 품질혁신팀 컨설팅사업예산 연계
- (사업내용) 돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 초안 개발, 컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축, 기관 애로사항 검토 및 개선과제 마련

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ 실행방안('26년)

① 돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 초안 개발 **신설**

- 도내 제공기관 운영현황(인력·시설·서비스 분야) 조사
- 현황 자료를 기반으로 기본 관리항목(기록양식·점검항목·운영기준) 초안 개발
- 현황결과를 DB화하여 차년도 상시관리 체계 구축 기반 마련

② 컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축 **신설**

- 분야별 컨설턴트 구성(서비스·운영·기관관리 등)
- 컨설팅 기관 수요 파악, 대상기관 추천, 일정조율 등 운영지원
- 컨설팅 진행 시 기관 특성 반영을 위한 체크리스트·사전점검표 제공

③ 기관 애로사항 검토 및 개선방안 마련 **신설**

- 제공기관 대상 간담회·설문조사 등을 통한 주요 애로사항 검토
- 주요 의견을 분석하여 개선방안 마련
- 개선방안을 보고서로 정리하여 차년도 사업계획 및 정책 제안에 반영

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	현황조사 진행	도내 돌봄서비스 제공기관 현황조사 비율	80% 이상
	관리체계 초안 개발	기록양식, 점검항목 등 관리체계 초안 건수	1건
	컨설턴트 운영지원	컨설턴트 구성·운영지원 건수	1건
	컨설팅 운영	컨설팅 시범 적용 기관 수	5개소
정성 평가	관리체계의 현장 적합성	현장조사 및 관리체계에 대한 제공기관 긍정 응답률	70% 이상
	컨설팅 모델 활용 가능성	시범 적용 기관의 만족도 및 재적용 의향	80점 이상
	개선의견 실행 가능성	애로사항 검토 후 개선의견 정책가능성 평가	70% 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
도내 돌봄서비스 제공기관 현황 조사			■	■	■							
조사 결과 분석 및 관리체계 초안 마련						■						
컨설턴트 모집 및 구성							■	■				
컨설팅 기관 모집 및 운영									■			
컨설팅 모니터링 및 현장 피드백 수집										■		
기관 애로사항 검토 및 개선의견 정리											■	
최종보고서 확정 및 차년도 계획 반영												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

돌봄서비스 제공기관 현황조사 참여 저조 가능성

- 도내 돌봄 제공기관의 규모 및 형태가 다양하여 일부 기관이 현황조사 참여를 기피하거나 성실히 응답하지 않아 낮은 응답률과 신뢰성의 문제가 발생할 수 있음
- ▣ 지자체 협조 공문 발송, 조사 목적 및 활용 방안 사전 안내, 조사 참여기관에 결과 보고서 환류 제공 등으로 참여율과 신뢰성 확보

□ 기대효과

- 도내 제공기관 운영현황 파악을 통해 기관 특성을 반영한 체계적 관리기반 마련
- 컨설턴트 구성·운영을 통한 기관 운영 개선지원으로 서비스 품질 및 안정성 제고
- 기관 간 공통 애로사항을 도출하여 정책개선 방향성을 확보하고 차년도 계획에 반영
- 관리 체계 초안 마련을 통해 장기적으로 광역 차원의 상시 모니터링 및 지원체계 구축 기반 마련
- 제공기관의 운영 역량 강화가 도민 체감 서비스 품질 향상으로 직결되어 통합돌봄 정책 실효성 제고



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

6 전북인돌봄센터

2026년 전북인돌봄센터 비전 및 전략체계

팀 비전



전략과제	세부실천과제	
전북형 사회서비스 정책지원 확대	1	취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영 신설
수요자 중심의 맞춤형 서비스 지원	2	돌봄통합 지원을 위한 맞춤형 돌봄상담 창구 운영
	3	중장년 사회적 고립 예방을 위한 돌봄체계 강화 신설
	4	돌봄공백 대응을 위한 긴급돌봄지원 운영
촘촘한 복지 네트워크 구축	5	농촌지역 찾아가는 행복 만리길 이동복지사업
민간 운영기관 지원체계 고도화	6	돌봄 종사자 역량강화를 위한 교육 지원 신설
소통하는 조직문화창출	7	종사자 성장지원을 위한 소통형 조직체계 강화



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영(60명)
 - 마음 건강, 틈새 돌봄, 주거 안전, 맞춤형 운동, 먹거리 돌봄 제공
- ◆ 365 함께 통합돌봄 민간발굴단 운영(2회)
- ◆ 이용자 만족도 조사 1회 실시, 만족도 90% 달성

□ 추진배경

- (돌봄통합지원법 대응) 돌봄통합지원법 관련 지역 내 돌봄 사각지대 해소와 취약지 중심의 돌봄 접근성 강화가 부각됨에 따라 지역 기반의 전달체계와 대응체계 마련 필요
- (지역적 한계와 대응 필요성) 도농 복합지역 특성상 농촌지역은 고령화가 심화되고 인구 감소가 진행됨에 따라 의료·복지 인프라가 부족한 상황으로 상시적 돌봄통합 지원 대응체계 구축이 시급함
- (서비스 연계의 필요성) 기존 돌봄서비스가 단편적·단기적 제공에 머물러 있어, 건강·주거·정서·식생활 등 다차원 통합서비스를 패키지형으로 제공할 필요성 증대

□ 전략체계 연계

- (미션) 전북형 통합돌봄을 통해 취약지 도민에게 보편적 사회서비스를 제공하고, 모두가 누리는 삶의 질 향상을 실현
- (비전) 도민 누구나 함께 누리는 복지 속에서 걱정 없는 일상을 이어가는 365함께 통합돌봄 공동체 구현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 민관협력 등 사회서비스 기반을 강화하여 취약지역 맞춤형 서비스를 제공하고, 365함께 통합돌봄 시범사업을 중심으로 도민 맞춤형 돌봄 체계를 구축
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 지원 확대 - 복지 수요 기반 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 365함께 통합돌봄 시범사업을 추진함으로써 지역 돌봄 체계 강화

□ 사업개요

- (목적) 신체·정서·주거·식생활 등 다차원적 통합돌봄서비스를 제공함으로써 돌봄 공백을 최소화하고, 도민의 삶의 질 향상과 지역 돌봄안전망을 강화
 - (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
 - (소요예산) 금4,000,000원(금사백만원)
- <전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	통합돌봄사업 50천원×1식×80명=	4,000,000원

- (사업내용) 365 함께 통합돌봄(오감패키지) 시범사업 운영, 만족도 조사 실시

□ 주요성과('25년)

- 신규사업

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규사업

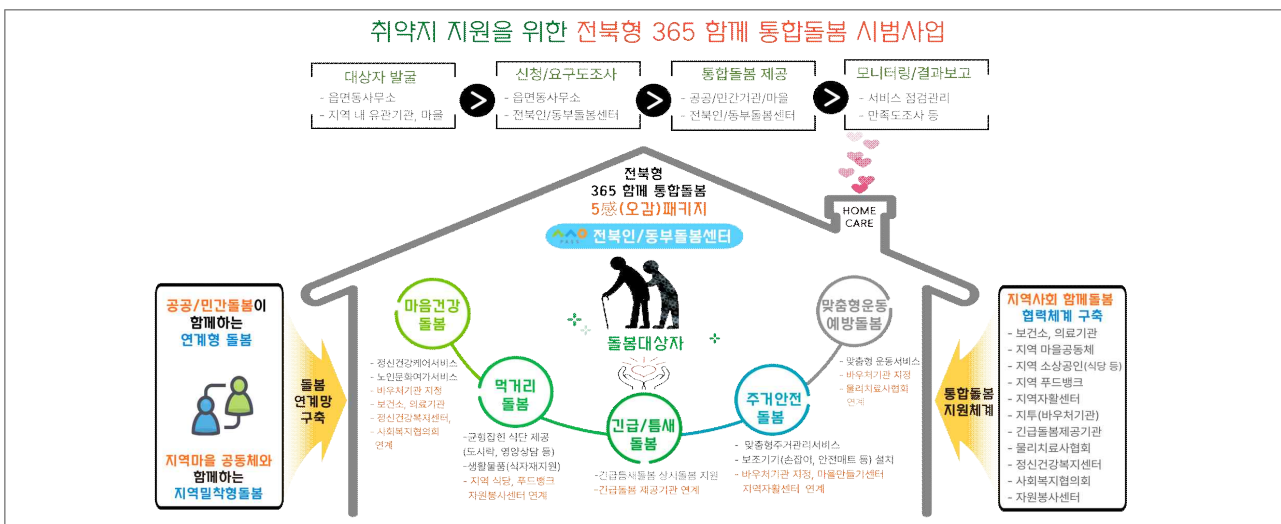
□ 실행방안('26년)

① 전북형 365 함께 통합돌봄(오감패키지) 운영 **신설**

- 함께 통합돌봄(오감 패키지)제공 (60명)

구 분	내 용	협력체계
마음건강돌봄	정신건강, 노인문화여가서비스	보건소, 정신건강복지센터
먹거리돌봄	균형 잡힌 식다제공, 도시락 제공	지역자활센터, 푸드뱅크
긴급·틈새돌봄	긴급틈새돌봄서비스 제공(1인 60시간/30일 내)	긴급돌봄 제공기관
주거안전돌봄	맞춤형주거관리서비스, 주거환경개선	바우처 기관, 지역자활센터
맞춤형 운동 예방돌봄	맞춤형 운동 및 건강관리 서비스	노인복지관(운동처방), 물리치사협회

- 지역사회와 함께하는 공공·민간 연계형 돌봄체계 구축
- 대상자 개별 욕구에 기반한 맞춤형 프로그램 설계
- 전북형 365 함께 통합돌봄 모델화 추진



② 365 함께 통합돌봄을 위한 민간발굴단 운영 **신설**

- 민간발굴단 운영(민관협력 추진단 협력 운영)

- 운영구성: 도내 14개 시군 돌봄 제공기관 및 지역 마을공동체, 민간기관 등
- 운영방식: 협력회의(온·오프라인 병행) 2회
- 운영내용: 지역 내 위기가구, 고립 위험군 발굴 및 연계, 현장 발굴단 역량강화 교육(연1회)

③ 홍보 및 인식 제고 **신설**

- 온·오프라인 채널 병행(수시)
 - 온라인 홍보: SNS(페이스북, 인스타그램, 홈페이지 등) 활용
 - 오프라인 홍보: 유관기관(보건소, 행정센터, 병원 등) 및 지역마을, 자생단체 등 포스터 및 리플릿 배포
- 긴급돌봄 핫라인(1522-0365) 안내

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
대상자 모집 및 사업 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
365 함께 통합돌봄(오감패키지) 서비스 제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
민간발굴단 회의			■						■			
만족도 조사 및 환류											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

신규사업 추진에 따른 지역 내 인식 부족 및 참여 저조 우려

- 시범사업이 처음 시행되는 만큼 주민과 기관의 인식이 낮고, 참여율 저조 가능성 존재
- 지자체 협력과 주민자치회·복지관 등 민간기관을 통한 현장 홍보 강화 및 참여 유도

□ 기대효과

- 돌봄통합법 시행에 맞춘 시범사업 추진으로 제도 초기 정착과 지역 맞춤형 돌봄체계 마련
- 주민 복지 체감도의 향상과 함께 건강, 안전, 정서적 안정을 아우르는 삶의 질 종합적 개선

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄종합상담 운영(550건)
 - 전북인복지 플랫폼 등을 통한 종합상담 운영, 상담DB 관리 및 맞춤형 서비스 연계
- ◆ 찾아가는 상담창구 운영(연 18회)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」 제5조·제6조에 따라 보건복지부는 기본계획을, 시·도는 지역계획을 수립·시행해야 함에 따라 광역 차원의 사회서비스 전달체계를 포함한 지역 기반 돌봄상담체계 구축이 요구됨
- (인구구조 변화와 돌봄 수요 급증) 전북특별자치도는 65세 이상 인구가 25%를 넘는 초고령사회로, 1인 가구 증가에 따른 고립·위기 사례가 확산되면서 상담·정보 제공·서비스 연계 기능의 강화가 절실히 대두됨
- (서비스 파편화와 접근성 한계) 돌봄 상담은 여러 기관에서 분절적으로 이루어져 통합적 접근이 어려우며, 농촌·취약지역의 서비스 공백과 고령층의 정보 접근 한계로 인해 찾아가는 상담창구 운영의 필요성이 크게 요구됨

□ 전략체계 연계

- (미션) 도민이 필요한 서비스를 연계·지원하는 보편적 사회서비스 제공 기반 조성
- (비전) 맞춤형 돌봄 정보와 상담으로 분절된 서비스를 통합 지원하여 촘촘한 사회서비스를 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 도민이 만족하는 사회서비스 제공을 위해 돌봄 정보제공 및 상담을 체계적으로 운영·지원함
- (전략과제) 수요자 중심 맞춤형 서비스 제공 - 지역별, 대상별 맞춤형 상담을 통해 돌봄서비스를 연계·지원하고 서비스 접근성을 강화

□ 사업개요

- (목 적) 지역 내 돌봄 정보제공과 상담을 통해 대상자별 맞춤형 서비스가 연계·제공 되도록 전달체계를 강화하고 도민의 이용 편의성을 높임
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 돌봄종합상담 DB 운영 및 상담 서비스 제공, 찾아가는 상담창구 운영, 대표 번호 홍보 및 온라인·오프라인 홍보 병행

□ 주요성과('25년)

○ 돌봄종합상담 운영

- 유선 및 방문상담 676건, 돌봄서비스 문의·정보 안내

▣ 도민 맞춤형 서비스 연계 강화 및 접근성 제고

○ 찾아가는 상담창구 운영

- 도내 정보소외지역 상담 15회, 181명 참여

▣ 복지서비스 접근성 향상 및 사각지대 해소

○ 센터 홍보 강화

- 대표전화 홍보, QR코드 제작·배포, 카드뉴스, 미디어 매체 등 온라인 홍보

▣ 센터 인지도 제고 및 이용 편의성 강화

○ 민관 협력 기반 연계

- 지역사회 기관과의 협업을 통한 복지서비스 연계

▣ 상담 품질 향상 및 이용자 만족도 증대

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 상담 DB 관리와 홍보 채널 모두 미흡하여 상담 이력의 체계적 관리와 홍보 효과에 한계

▣ 상담 관리 시스템을 고도화하고, SNS·온라인 기반 홍보를 확대하여 상담 품질과 접근성을 동시에 강화

□ 실행방안('26년)

① 돌봄종합상담 운영 **강화**

- 효율적인 돌봄상담을 위한 월별 상담관리 운영(550건)
- 상담DB 관리 체계화 및 상담유형별 대응체계 마련(1회)
- 온라인 홍보 콘텐츠 제작 및 확산

② 사회서비스 연계 및 지원을 위한 현장중심 상담창구 강화 **강화**

- 도내 취약지 및 소외지역 중심 찾아가는 상담창구 운영(연 18회)
- 다양한 상담정보 제공을 위한 지역사회 민간협업을 통한 공동운영(4회)
- 복지정보 제공 및 돌봄서비스 연계·지원 관리

③ 홍보체계 강화

- 인지도 제고 및 접근성 강화를 위한 홍보(수시)
 - 대표번호(1522-0365) 홍보 슬로건, QR코드 제작·배포
 - 온·오프라인 홍보 병행(SNS홍보, 포스터·리플렛 배포)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	돌봄상담 서비스 효율적 운영	월별 상담관리 실적(건)	연550건
	찾아가는 상담 운영 내실화	상담운영 횟수	연 18회
	지역협력 상담운영	민간협업 상담 운영 횟수	연 4회
	상담 연계 실적 향상	복지·돌봄서비스 연계 실적(사례 수)	전년대비 10%
정성 평가	현장 접근성 및 이용자 체감 개선	찾아가는 상담 이용자 만족도(접근성, 편의성)	80점
	민.관협력 만족도	공동운영기관의 협력평가(협업, 효과성 등)	80점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
돌봄종합상담 운영												
찾아가는 상담창구 운영												
상담역량강화 교육												
홍보콘텐츠 제작 및 배포												
만족도 조사 및 환류												

□ 쟁점 및 대책

쟁점 상담 접근성 및 낮은 인지도로 인한 상담 이용률 제한

- 대표전화(1522-0365)와 상담창구에 대한 도민 인지도가 낮아 상담 이용률이 제한적.
특히 농촌·고령층은 온라인 정보 접근성이 취약하여 사각지대가 발생

▣ 카드뉴스·SNS 등 온라인 홍보 확대, 오프라인(읍면 행정복지센터·복지관) 홍보 병행

□ 기대효과

- 도민 누구나 쉽게 접근이 가능한 통합상담 서비스 구축
- 민관협력 기반 맞춤형 돌봄 연계 강화
- 상담·홍보·환류 고도화를 통한 센터 인지도 제고 및 서비스 만족도 향상

담당자	센터장
장윤희	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 중장년 1인가구 현황 파악(2회)
 - 시군 행정자료 활용을 통한 데이터 정리(수치화)
- ◆ 중장년 1인가구 '안부든든' 살핌서비스(30명)
 - 전력.통신.수도데이터 융합 AI 이상징후 감지, 긴급 출동 및 보호체계 실행
- ◆ AI 안부전화서비스 확인 및 모니터링(1,700명)
 - 주1회 이상 AI 전화 자동 발신 확인, 통화내용 분석 후 위기 상황 확인 및 서비스 연계
- ◆ 사회적 고립 예방 중장년 프로그램 개발 1건

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「고독사 예방 및 관리에 관한 법률」 및 전북특별자치도 조례에 근거하여, 고립 위험군 조기 발견-신속 연계-지속 모니터링 체계 구축이 필수
- (사회적 안전망 강화) 고령화 심화와 1인 가구(중장년·노인) 증가로 인해 사회적 고립, 고독사 위험이 지속적으로 증가하고 있음. 기존 노인맞춤돌봄, 고독사 예방 시범사업 등이 추진되고 있으나 여전히 지역사회 내돌봄 사각지대가 존재하고 있어, 보다 촘촘한 사회적 안전망 구축이 필요
- (AI 기반 효율화 증대) 디지털 행정화 가속화로 AI를 활용한 복지업무 효율화와 서비스 고도화 필요성이 높아지고 있으며, 인력·시간·비용 절감을 통한 행정 생산성 향상이 요구되고 있음.

□ 전략체계 연계

- (미션) 고립 위험군 조기 발견 및 연계지원으로 사회적 안전망 강화 및 도민의 삶 향상에 기여
- (비전) 중장년층 사회적 고립 예방을 위해 촘촘한 돌봄체계를 구축하고 도민 누구나 함께 누리는 복지와 걱정 없는 일상을 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - AI 기반 모니터링과 민·관 협력 강화를 통해 선제적 대응 역량을 높이고, 도민이 만족하는 사회서비스 품질을 구현
- (전략과제) 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 - AI 기반 안부전화 모니터링과 지역 맞춤 서비스, 신속 대응·자원 연계로 수요자 중심의 촘촘한 돌봄체계 확립

□ 사업개요

- (목 적) 사회적 고립·고독사 위험 가구를 체계적으로 모니터링하여 이상징후 발생 시 신속 대응 및 지역 복지안전망 연계 강화

- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금4,620,000원(금사백육십이만원)

<전북인동부돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	관제시스템 13.2천원×35명×10개월=	4,620,000원

- (사업내용) 현황 파악 및 프로그램 기획, AI안부전화(케어콜) 시스템 모니터링 및 이상징후 대응, 생활데이터 기반 안부살핌 서비스 모니터링 및 대응

□ 주요성과('25년)

- AI 안부전화서비스 모니터링
 - 1,727명 주1회 관제시스템 기반 모니터링을 통해 이상징후 신속 확인
- ▣ 사회적 고립·고독사 예방 안전망 구축과 위기대상 신속 대응 강화
- 위기대상자 조기 발견 및 대응
 - 장기간 부재, 위험 응답 등 이상징후자 발견 시 읍면동 담당자 연계 및 지역사회 서비스 개입으로 30건 사례관리
- ▣ 돌봄 사각지대 해소와 고립위험군 신속 대응을 통한 지역사회 안전망 강화
- 사회적 고립 예방을 위한 사례공유회 개최
 - 사례공유회 1회 개최, 고독사 예방 사례 공유 및 지역사회 인식 제고
- ▣ 고립·고독사 예방에 대한 사회적 인식 관심 및 대응 사업 확산

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 이상징후 발생 시 즉각적인 개입을 위한 지역 지원체계 미흡
 - ▣ 지자체와의 즉각적인 정보 공유 및 대응 프로토콜을 마련하여 지역사회 내 돌봄 안전망 강화

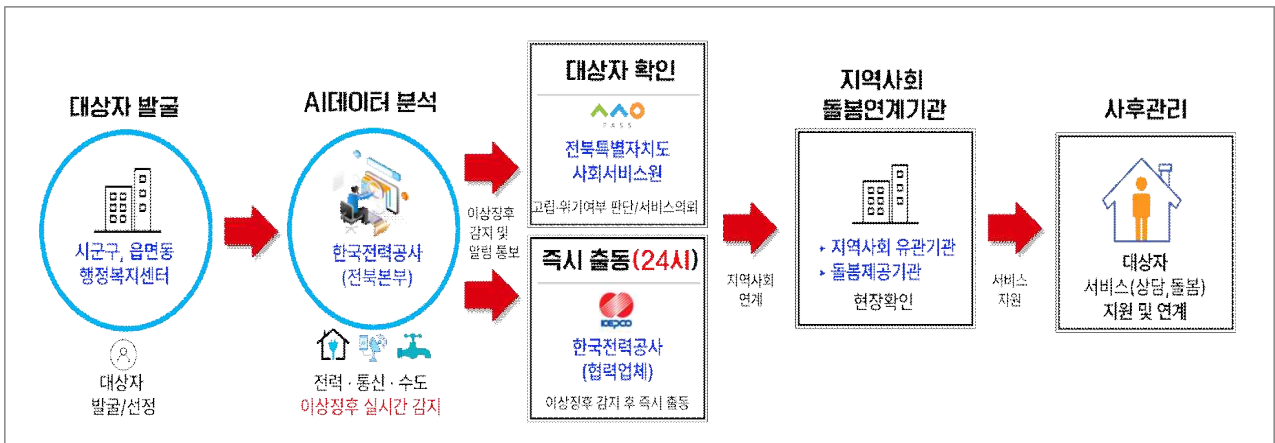
□ 실행방안('26년)

① 중장년 1인 가구 현황 파악 **신설**

- 자료 기반 조사를 토대로 현황 파악
 - 통계청, 지자체 등 행정자료 및 인구통계를 활용하여 지표 정리(연령, 성별, 소득수준, 건강 상태 등)
 - 도, 지자체를 통한 데이터 관리(수치화)
- 현황 결과 기반으로 맞춤형 서비스 및 사회적 고립예방 프로그램 기획
 - 정책 수립 및 돌봄체계 구축에 활용

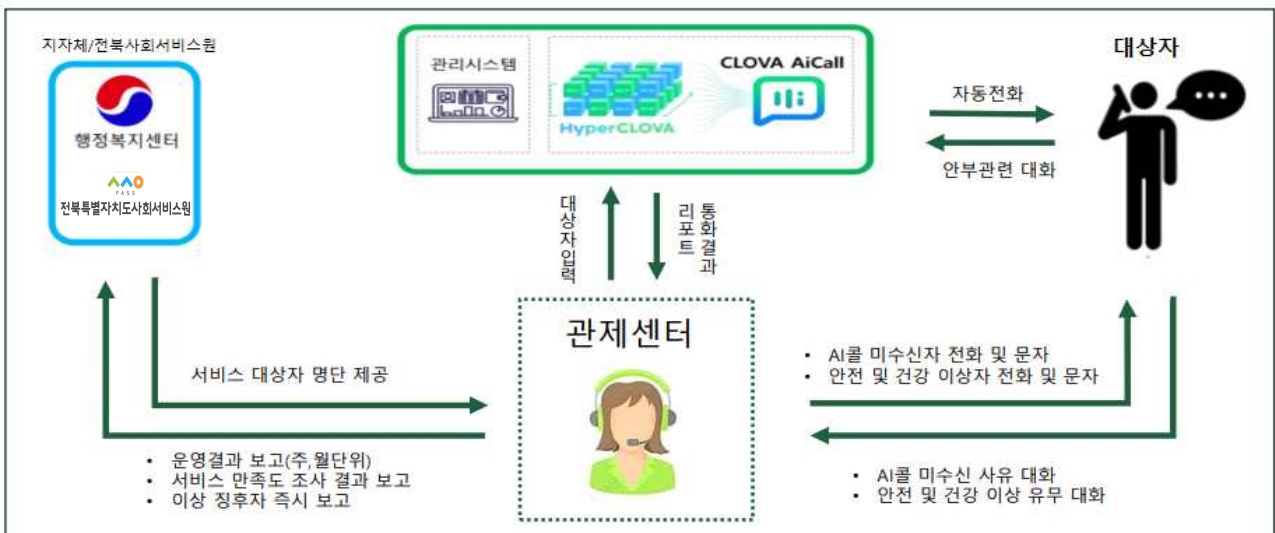
② 중장년 1인가구 ‘안부든든’ 살핌서비스 운영 **신설**

- 중장년 1인 가구 대상자 발굴 및 서비스 지원(30명)
 - 전북도 내 중장년(40~64세) 1인 가구 발굴 및 ‘안부든든’ 살핌서비스 제공(시군연계)
- AI 기반 이상징후 감지 및 대응(수시)
 - 전력·통신·수도 데이터 융합 AI 이상징후 감지·알림
 - 일정 기간 사용량 급감 또는 비정상 패턴 발생 시 자동 알림
 - 위기 상황 발생 시 긴급 출동 및 보호체계 실행
- 추진절차



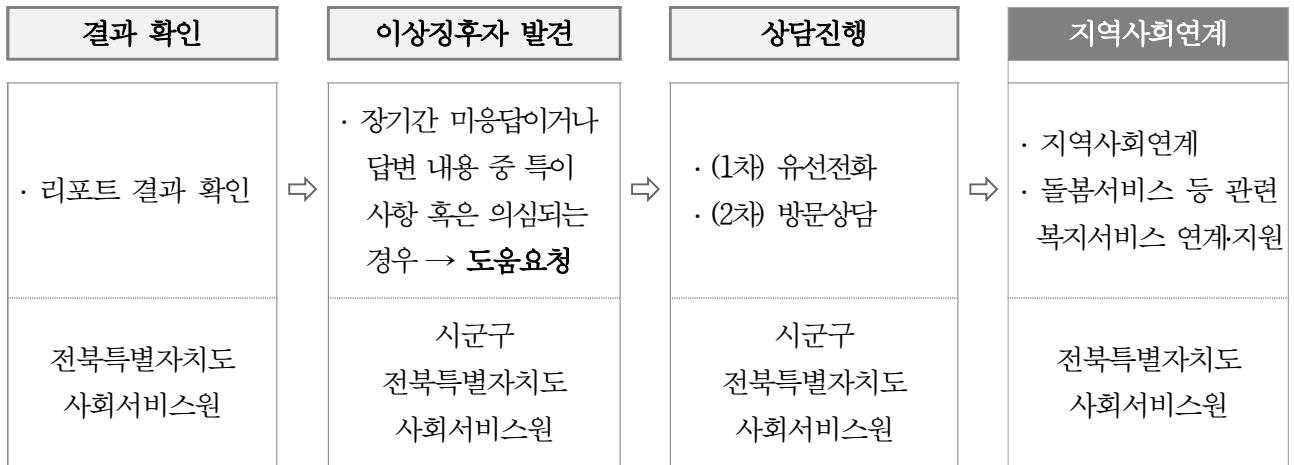
③ AI 안부전화서비스 모니터링

- 도 내 12개 시군(읍면동) 대상자 1,700명 서비스 제공(중장년, 노인 등)
- AI 케어콜 관제시스템 기반 주기적 모니터링(주1회) 체계화
- 부재 시 위험 상황, 도움 요청 등 상황 대응(유선 → 방문상담 → 지역사회 연계)



④ 지역사회 복지서비스 연계

- 지자체 및 지역 사회서비스 서비스 제공기관과 대상자 지원을 위한 연계체계 구축
- 상담을 통해 서비스 제공 등 지역사회 복지서비스 연계



⑤ 사회적 고립 예방 중장년 프로그램 개발 **신설**

- 중장년 1인 가구 실태 현황 파악을 통해 결과 활용 방안 마련
 - 중장년 1인 가구 맞춤형 프로그램 설계 및 서비스 연계 방안 마련
- 정서, 사회적 교류, 생활·건강, 경제적 자립 지원 등 프로그램 기획 1건

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	자료 수집 및 데이터 정리	통계청, 지자체 자료 활용 수집 건수	연 2회
	대상자 발굴 및 서비스 제공	발굴 대상 대비 서비스 참여율	30명
		AI이상징후 감지 후 긴급출동·보호체계 실행 건수	24시간이내 100%
	AI 안부전화서비스 모니터링	주1회 모니터링 수행에 따른 월별 보고	월 1회
		도움요청 발생시 대응	90%
정성 평가	지역사회 연계 실적	복지서비스 연계 건수	30건
	서비스 만족도	대상자 설문조사 또는 인터뷰를 통한 만족도 평가	90%
	지역사회 연계협력	지자체·서비스 제공기관 협력 정도 평가	연계서비스 90%

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
중장년 1인가구 현황 조사					■					■		
AI안부전화 모니터링 및 대응	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
안부살핌 대상자 발굴 및 서비스제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
만족도 조사 및 사업평가											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점1

AI 안부전화서비스 모니터링을 통한 이상징후 감지 시 실제 현장 대응에 한계 존재

- 읍면동 담당자의 업무 과중, 지자체별 대응체계 및 연계 기관의 협력 차이로 이상징후 발생 시 신속 대응 지연 우려. 응답률 저하 및 단순 모니터링에 머물러 실질적 개입 한계 발생
- ▣ 지자체 및 지역사회와의 연계 체계 강화 및 AI 이상징후 발생 시 단계별 대응 가능 체계 마련

□ 기대효과

- 위기대상 조기 발견 및 고독사 예방으로 사각지대 해소와 안전망 강화
- 사회서비스 접근성 제고로 지역사회 연계를 통한 맞춤형 지원 확대
- 도민 만족도 향상으로 돌봄 체감도 제고와 사회적 신뢰 확보

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 긴급돌봄서비스 제공 200명(1인 72시간 기준)
 - 가사 및 일상생활 지원, 이동지원, 안부 확인 등
- ◆ 이용자 만족도 조사 1회 실시, 만족도 90% 달성

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」 제10조 제1항 제1호는 재난 등으로 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스 제공을 규정, 2026년 3월 시행 예정인 「돌봄통합지원법」은 위기상황에 대한 통합지원과 긴급돌봄 제공을 국가와 지자체의 법적 책무로 명시하고 있어, 이에 대한 제도적 대응체계 마련이 필요함
- (돌봄 수요의 급격한 증가와 사회구조 변화) 고령화 심화, 1인 가구 증가, 비수급 빈곤층 확대 등으로 돌봄 사각지대가 확대되고 긴급돌봄 수요 급증
- (돌봄 공백에 대한 선제적 대응 필요성) 질병·부상·돌봄 제공자 부재 등으로 발생하는 공백은 생명과 직결되므로 신속하고 체계적인 긴급돌봄 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 보편적 사회서비스 제공기반을 조성하여 돌봄이 필요한 상황에서 신속하고 안전하게 대응함으로써 전북도민의 삶의 질을 향상
- (비전) 돌봄 공백 상황에 신속하고 체계적인 긴급돌봄을 제공하여 누구나 즉시 도움 받는 촘촘하고 걱정 없는 일상 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 돌봄 공백 예방과 사각지대 해소, 신속한 위기 대응을 통해 도민이 체감하는 고품질 돌봄환경 마련
- (전략과제) 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 - 대상별 상황 및 욕구를 기반한 긴급돌봄 지원을 통해 돌봄 공백을 최소화하고, 수요자 중심의 지속가능한 긴급돌봄 확립

□ 사업개요

- (목 적) 돌봄 위기 상황에서 발생하는 돌봄 공백을 지원하여 대상자의 안전과 일상을 보호하고, 신속한 지원으로 도민이 안심할 수 있는 돌봄 서비스를 제공
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금70,000,000원(금칠천만원)

<긴급돌봄지원사업비>

세목	항목	산출내역	금액
인건비	인건비	사회복지사 3,118천원×1명×12개월=	37,420,000원
퇴직급여	퇴직급여	사회복지사 3,118천원×1명×1개월=	3,118,000원
일반운영비	사무관리비	일반수용비 1,304천원×12개월=	15,650,000원
	공공운영비	전화요금, 유튜브 60천원×12개월=	1,200,000원
	회의비	회의비 15천원×26명×3회=	1,170,000원
여비	국내여비	모니터링등 활동 80천원×12개월=	960,000원
연금부담금 등	연금부담금	사회보험 323천원×12개월=	3,882,000원
자치단체등이전	자치단체등이전	민간위탁금 55천원×24일×5명=	6,600,000원

- (사업내용) 취약계층 발굴 및 긴급돌봄서비스 제공, 만족도 조사 실시

□ 주요성과('25년)

- 긴급돌봄서비스 제공(190명, 4,800회) 실시
 - 가사·이동·일상생활 지원, 안부 확인 등 맞춤형 서비스 제공
- ▣ 돌봄 공백 해소 및 대상자의 생활 안정 지원
- 민관 협력체계 구축
 - 긴급돌봄 제공기관 26개소 협력 네트워크 형성
- ▣ 지역자원 연계 기반 마련 및 지속가능한 서비스 운영 기반 확립

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 농촌지역 돌봄 인프라 부족으로 인한 서비스 제공 한계
 - 농촌·취약지역은 기본 인프라가 부족하여 긴급 상황 발생 시 즉각적인 서비스 제공에 어려움이 나타남
 - 지역별로 인력풀 규모와 자원 수준이 상이하여 동일 기준의 서비스 제공에 차이가 발생
- ▣ 권역별 돌봄 인력풀 확충을 통해 긴급 돌봄 대응력을 강화하고, 표준화된 교육·훈련을 통해 서비스 품질 격차를 최소화

□ 실행방안('26년)

① 취약계층 발굴 및 긴급돌봄서비스 제공

- 돌봄사각지대 취약계층 발굴 (200명)
 - 14개 시군, 민간발굴단, 마을 이통장, 지역기반의 유관기관 등을 통해 취약계층 발굴
- 긴급돌봄서비스 제공 (200명)
 - 제공방법: 돌봄 인력이 가정에 방문하여 긴급돌봄서비스 제공(1인 72시간 제공/30일 내)
 - 제공내용: 신체활동, 가사 및 일상생활지원, 방문목욕, 이동지원 등

- 돌봄제공기관 실무자 교육 및 간담회(2회)
- 돌봄 현장 모니터링 실시 및 민관협력 자원연계·지원(수시)

② 돌봄 제공기관 확보

- 도내 긴급돌봄 대응이 가능한 서비스 제공기관 확보
 - 긴급돌봄지원사업 제공기관 공모를 통해 지정(도 협의)
 - 도내 사회서비스 제공기관 28개소 이내(시군별 2개소 내외)
 - 시군별 돌봄 사각지대 예방 및 고품질 서비스 제공기관 선정

③ 홍보체계 강화

- 긴급돌봄서비스 활성화 및 사업 확산 홍보
 - 온라인 홍보: SNS활용, 언론매체를 통한 사업 안내
 - 오프라인 홍보: 지역 유관기관, 자생단체 등 리플렛 배포, 현수막 게재 등

④ 만족도 조사 실시

- 서비스 지원 대상 만족도 조사 실시
 - 복지 체감도 향상률 90% 만족도 도출

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	긴급돌봄운영 실적	긴급돌봄 서비스 제공 대상자 수	200명
	돌봄제공기관 확보	돌봄제공기관 지정 수	28개
	돌봄제공기관 교육 및 간담회	교육 및 간담회 개최 횟수	2회
	돌봄현장 모니터링	모니터링 수행 횟수	26회
정성 평가	만족도 조사 실시	서비스 만족도 및 체감도 향상	90점
	돌봄홍보 노력	홍보물 및 매체 활용을 통한 인지도 제고	5회

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
서비스 대상자 모집 및 홍보		■		■		■		■		■		
긴급돌봄제공기관 지정	■											
긴급돌봄서비스 제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
돌봄제공기관 실무자 교육, 간담회		■				■						
만족도 조사, 평가, 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

돌봄 수요 증가 및 시군별 예산 편차로 인한 지역 간 서비스 제공 차이 발생 우려

- 돌봄 수요는 증가하나 기존 예산만으로는 긴급돌봄 서비스 제공과 대상자 확대가 어려움. 시군별 예산편차로 긴급돌봄서비스 제공 차이 발생
- ▣ 시군별 돌봄 수요를 반영한 예산 확대 및 탄력적 배분 추진, 예산 확대에 따른 서비스 제공 인프라 강화 및 군 단위 대상자 확대 제공

□ 기대효과

- 도민 누구나 위기 상황에서 즉시 지원받을 수 있는 돌봄 안전망 구축
- 민관협력 기반 긴급돌봄 제공 체계 정착으로 서비스 연계의 안정성과 지속가능성 강화
- 신속·표준화된 긴급돌봄 제공을 통한 이용자 체감 품질과 만족도 향상
- 돌봄 사각지대 해소 및 지역사회 돌봄 공백 최소화

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 농촌 취약지역 찾아가는 이동복지사업 운영(연 9회)
 - 의료·건강·교육·문화·복지 등 통합형 복지서비스 제공
- ◆ 민·관 협력체계 구축 40건
- ◆ 이용자 만족도 조사 1회 실시, 만족도 90% 달성

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」 제4조의 ⑥ 지역 간 격차 완화와 제5조와 제10조에 근거해 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
- (도농 간 복지 인프라 불균형) 의료·복지·문화 자원의 도시 편중으로 농촌 주민의 필수 서비스 접근성이 저하되고, 특히 면 단위의 보건·문화·여가 자원 부족으로 서비스 공백이 심화됨에 따라 현장 중심의 통합형 원스톱 복지서비스 제공 체계 구축이 필요
- (민·관 협력 기반 강화) 지역 보건·복지·민간 파트너십을 기반으로 정보 공유와 협력 절차를 체계화한 민관협력 네트워크를 상시화하여 서비스 연계의 효율성과 지속 가능성을 높일 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 농촌지역 도민 누구나 누리는 찾아가는 이동복지로 보편적 사회서비스 기반을 조성하여 삶의 질을 향상
- (비전) 농촌지역 주민에게 돌봄 통합서비스를 제공하여 모든 도민이 함께 누리는 복지를 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 지역사회 중심의 사회서비스 기반을 확충하여 서비스 전달체계를 강화하고 서비스 접근성과 품질을 동시 제고
- (전략과제) 촘촘한 복지 네트워크 구축 - 도내 공공·민간 협력기관 간 연계 확대와 지역 맞춤형 협력체계 활성화를 통해 지속가능한 돌봄지원망 확립

□ 사업개요

- (목 적) 복지서비스 접근이 어려운 농촌지역 주민을 대상으로 찾아가는 통합돌봄 서비스 제공을 통해 사각지대 해소와 생활 만족도 향상 도모
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금7,350,000원(금칠백삼십오만원)

<전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	이동복지사업 800천원×1식×6회=	4,800,000원

<전북인동부돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	이동복지사업 850천원×1식×3회=	2,550,000원

○ (사업내용)

- 의료·건강·여가·돌봄종합상담·먹거리 돌봄서비스 통합 제공
- 민·관협력기관과 연계한 맞춤형 복지·물품 지원

□ 주요성과('25년)

○ 농촌지역 이동복지사업 운영

- 찾아가는 행복 만리길 8회(700명) 실시(정읍 감곡, 장수 계북, 임실 청웅, 순창 구립, 군산 나포, 무주 부남, 장수 번암, 장수 천천)

▣ 농촌지역 주민의 서비스 체감도 및 접근성 향상

○ 민관 협력체계 구축

- 39개 기관(공공 3, 읍면 8, 거점병원 3, 협의체 6, 유관기관 19)과 협력 네트워크 형성

▣ 지역자원 연계 기반 마련 및 지속가능한 서비스 운영 기반 확립

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 각 지역 특성 반영 부족 및 프로그램 획일성으로 지역 맞춤형 프로그램 강화 필요
- 민관협력 네트워크의 지속가능성 확보

▣ 지역 특성에 맞는 맞춤형 프로그램을 지역과 협력하여 기획하고 거버넌스 협력 구조를 강화

□ 실행방안('26년)

① 농촌 취약지역 이동복지사업 운영 **강화**

- 의료·건강·여가·상담·주거·교육·먹거리 돌봄 등 다양한 서비스 제공(9회)
- 노후생활 특강(의약품 안전, 자살·우울 예방 교육) 강화
- 취약지역 발굴 및 맞춤형 서비스 연계 강화

② 민관협력 체계 강화 **강화**

- 농촌지역 이동복지사업 참여 지역 공모(9개 지역)
- 지역보건소·거점병원·사회복지관·자원봉사센터 등 협력(40건)
- 지역 푸드뱅크와 연계해 취약계층 맞춤형 물품 지원체계 운영(1회)

② 만족도 조사 및 환류

- 사업 대상자 만족도 조사 실시(1회)
- 결과를 기반으로 차년도 프로그램 개선 반영

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	이동복지 운영실적	이동복지사업 운영 횟수	9회
	취약지역 발굴	이동복지사업 참여 지역 공모 선정 건수	9개 지역
	민관협력 실적	협력기관 참여 건수	40건
정성평가	만족도 조사	이용자 만족도 조사 결과	90%
	민관협력체계 구축 노력	협력 추진 과정, 협의, 회의 참여 등	운영별 2회

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
참여 지역 공모 및 선정	■	■										
민관협력 및 자원개발	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
찾아가는 이동복지사업 운영				■	■	■	■		■	■	■	■
만족도 조사 및 환류				■	■	■	■		■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 민·관 협력의 지속성 부족

- 민관협력이 단기적 성격에 그쳐 네트워크 유지가 어렵고, 서비스 연계가 안정적으로 이루어지지 못하는 한계가 존재
- ▣ 기관 간 역할 분담과 공동 성과관리를 강화하여 협력의 연속성을 높이고, 지역자원을 활용한 상생 기반의 협력 구조 마련

□ 기대효과

- 농촌 주민에게 통합형 복지서비스를 제공하여 도농 간 불균형과 사각지대 완화
- 민관협력 기반의 농촌형 이동복지 모델을 정착시켜 안정적 전달체계 마련
- 현장 중심의 맞춤형 서비스 제공을 통해 주민 복지 체감도와 만족도 제고

담당자	센터장
이선경	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄 종사자 전문성 및 직무 역량 강화를 위한 현장 중심 교육 개발(1개 과정)
 - 돌봄 종사자 교육수요에 따른 온·오프라인 교육 콘텐츠 마련
 - 사회서비스 온라인교육 플랫폼 연계
- ◆ 돌봄제공기관 종사자 법정 의무교육 온라인 수강 및 참여 확대

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조 제7호, 「사회복지사업법」 제13조 제2항에 따라 사회서비스 종사자의 전문성 향상 및 직무 역량 강화를 체계적으로 추진
- (종사자 역량 제고) 고령화·1인 가구 증가로 돌봄 수요가 확대되고 서비스 품질 향상 요구가 높아짐에 따라 돌봄 종사자의 전문성 강화 필요
- (온라인교육 체계 마련) 현장 근무 중심의 종사자 특성상 집합교육 참여가 어려워, 시간·장소 제약 없이 학습이 가능한 온라인 교육체계 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 돌봄 종사자 역량 강화를 통해 도민 모두가 안정적이고 질 높은 사회서비스를 누릴 수 있는 환경 조성
- (비전) 온라인교육을 통해 전문성을 갖춘 돌봄 종사자를 양성하여 촘촘한 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 종사자의 전문성과 역량 강화하고 도민이 만족하는 서비스를 제공할 수 있는 기반 마련
- (전략과제) 민간 운영기관 지원체계 고도화 - 온라인교육과 직무 역량 강화 프로그램을 활성화하여 종사자가 전문성을 높이며 현장 중심 맞춤형 교육을 지원

□ 사업개요

- (목 적) 온라인교육을 통해 돌봄제공기관 종사자의 직무 전문성과 역량을 체계적으로 강화하여 돌봄서비스 품질을 향상시킴
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 현장 중심 온라인교육 과정 개발 및 개설, 돌봄 제공기관 종사자 법정 의무교육 온라인 수강 참여 확대

☐ **주요성과('25년)**

- 신규사업

☐ **개선사항('25년 평가 및 환류)**

- 신규사업

☐ **실행방안('26년)**

① **돌봄제공기관 종사자의 전문성 및 역량 강화를 위한 교육과정 개발** **신설**

- 직무 전문성 및 역량 강화 교육을 위한 온·오프라인 콘텐츠 개발
 - 전북사회서비스교육원 연계하여 교육 지원
- 돌봄 제공기관 수요에 따른 현장 중심의 맞춤형 교육 개설(1개 과정)
 - 전북특별자치도장기요양요원지원센터와의 협력을 통해 돌봄 종사자(시설장) 교육수요 조사 진행
- 종사자들이 필요한 직무 관련 교육 업데이트 관리

② **법정의무교육 안내** **신설**

- 법정 의무교육을 온라인교육을 통해 이수하도록 지원 및 참여 확대
- 수료증 발급을 통해 교육 이수 확인 및 관리

☐ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	온라인 교육 개발 및 제공	신규 개발 온라인 콘텐츠 개발 및 개설	1개
	현장중심 맞춤형 교육조사	돌봄 종사자 교육 수요조사	1회
정성평가	교육 만족도	교육 만족도 조사	85점
	전문성 향상	종사자 전문성 향상 의견(체감도)	80%

☐ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
맞춤형 교육 개설 및 교육												
법정의무(온라인)교육 안내												
사업평가 결과												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

맞춤형 교육 개설을 위한 수요 파악의 체계성 부족

- 돌봄 제공기관을 대상으로 한 맞춤형 교육 개설 과정에서 기관별·직무별로 필요한 교육수요를 정기적으로 파악하고 반영하는 체계가 미흡한 상황이며 실제 현장의 적용도를 높이기 위한 협력 구조가 체계화되어 있지 않음
- ▣ 전북특별자치도장기요양지원센터와 공동으로 종사자 교육수요를 조사해 그 결과를 반영한 현장 맞춤형 온라인교육 과정을 개발·개설함으로써 실효성 있는 교육을 제공하고, 협력 기반의 체계화된 수요 조사 및 교육 개설 프로세스를 통해 돌봄 종사자의 직무 전문성과 역량 강화를 안정적으로 추진

□ 기대효과

- 직무 수행에 필요한 전문성과 역량을 체계적으로 향상시켜 현장 중심의 맞춤형 돌봄 서비스 제공
- 종사자의 역량 강화와 직무 자격 교육 이수율 통한 서비스 품질이 향상
- 온라인교육을 통해 시간·장소 제약 없이 종사자가 참여할 수 있는 지속적인 학습 환경 마련

담당자	센터장
장윤희	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 종사자 전문성 및 직무 역량 강화(15개 법정 의무교육 및 ESG 등 역량 강화 교육 6회)
- ◆ 내부 직원 소통 운영(소통의 날 운영 4회, 워크숍 2회)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제23조 제4항 및 「사회복지사업법」 제13조 제2항에 근거하여, 사회서비스 종사자의 의무교육과 직무 역량 강화를 체계적으로 추진함으로써 법적 기준을 준수하고 서비스 품질과 전문성을 제고
- (직무 전문성 향상) 다양한 교육 기회 제공을 통해 종사자의 자질 향상 및 전문성을 강화하여 서비스 질을 높임
- (소통하는 조직문화 조성) 직원 간 공감대 형성과 협력적 조직문화를 구축하여 효율적인 업무 수행과 소진예방 도모
- (종사자 역량강화 기반 확립) 개인 맞춤형 직무교육 및 사업별 운영사례 공유를 통해 실무역량과 자기개발 능력 강화

□ 전략체계 연계

- (미션) 종사자의 성장과 소통형 조직문화를 강화하여 전북도민 누구나 안전하고 평등하게 누리는 보편적 사회서비스를 제공하고 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 도민에게 촘촘한 사회서비스를 제공하기 위해, 종사자가 성장하고 행복하게 일할 수 있는 전문적·안전한 조직문화 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 안정적인 운영체계를 기반으로 사회서비스 품질을 고도화하고 종사자 역량을 강화하여 선도적이고 신뢰받는 서비스 경영 운영
- (전략과제) 소통하는 조직문화 창출 - 직원 간 협력적 소통체계를 활성화하여 화합과 소통의 조직문화를 조성하고 신뢰받는 사회서비스 운영 기반을 강화

□ 사업개요

- (목 적) 종사자의 전문 역량 강화와 소통 중심의 조직문화 확립을 통해 센터 운영의 효율성과 서비스 품질을 제고함
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금168,000원(금일십육만팔천원)

<전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	교육훈련비	직원교육비 56천원×3명×1회=	168,000원

- (사업내용) 법정의무교육, 맞춤형 역량강화교육, 직원소통의 날, 직원 워크숍 개최

□ 주요성과('25년)

- 직원소통의 날 진행(4회)
 - 직원 간 소통과 힐링 프로그램을 통한 조직 결속력 강화
- ▣ 팀워크 증진 및 긍정적 조직문화 조성
- 종사자 직무 역량교육 이수(직원별 18회)
 - 사회복지사 보수교육, 법정의무교육 등 직무교육 이수
- ▣ 사회서비스 품질 향상 및 전문성 강화
- 직원 워크숍 개최(2회)
 - 직원 소진 예방 및 조직 내 화합 프로그램 운영
- ▣ 조직 유대감 강화 및 근무 만족도 향상

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 소규모 조직 특성상 동일 업무 반복으로 인한 피로도 발생
- ▣ 직무 역할 공유를 통한 업무 다양화와 소진 예방 추진

□ 실행방안('26년)

① 종사자 전문성과 직무 역량 강화

- 법정의무교육 이수를 통한 기본 직무 전문성 제고(반부패·청렴 등 15개 과정)
- ESG 경영 이해 및 실천역량 강화를 위한 ESG 역량교육 (1회 실시)
- 직무 관련 개인 역량 강화 교육 운영(총 6회)
 - 내부 역량강화 중심의 조직소통·CS·윤리·안전교육 등 자체교육 추진
 - 상담·사례관리 등 직무 자격 과정을 통한 개인 전문성 향상

② 내부 소통과 조직문화 활성화

- 업무 효율성과 협력 증진을 위한 정례 직원회의 실시(주 1회)
- 직원 소진 예방 및 조직 화합을 위한 직원 워크숍 개최(연 2회)
 - 전북특별자치도사회서비스원 연계 통합 워크숍 참여
- 팀워크 및 긍정적 조직문화 조성을 위한 직원 소통의 날 운영 (연 4회)
- 일상적 소통과 공감 문화 확산을 위한 ‘열린 건의·칭찬 게시판’ 운영 병행

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법정의무(온라인)교육												
ESG 및 역량 강화교육												
직원회의 실시												
직원 워크숍 참여												
직원 소통의 날												
사업평가 결과												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

세대 간 소통 단절 및 조직 내 심리적 거리감 해소 필요

- 조직 내 신뢰와 심리적 안정감이 낮을 경우 협업 효율이 떨어지고, 직무 몰입도 및 업무 성과 저하로 이어질 우려가 있음
- ▣ 세대 간 멘토링·역멘토링 프로그램 운영과 소통 중심 피드백 문화 정착을 통해 협업 효율을 증진

□ 기대효과


- 종사자의 직무 전문성 및 서비스 품질 향상
- 상호 존중과 협력을 기반으로 한 건강한 조직문화 조성
- 근무 만족도 및 기관 생산성 향상으로 지속가능한 일터문화 실현

7 전북특별자치도지역사회서비스지원단

전북특별자치도지역사회서비스지원단 비전 및 전략체계

팀 비전

지역 맞춤형 사회서비스 고도화로 행복한 전북 실현



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



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	단 장
정주애	

< 사업목표 >

- ◆ 지역자율형 사회서비스 인지도 및 복지 수요 조사(1회)
- ◆ 지역사회서비스 구조조정(1회) 및 재구조화(1건)
- ◆ 서비스 재구조화를 위한 이해관계자 간담회 및 자문회의(5회)

□ 추진배경

- (지역 맞춤형 사회서비스 기획) 지역자율형 사회서비스 수요와 공급자원에 기반 지역 맞춤형 사회서비스를 기획·조정하여 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
- (지속가능한 서비스 조정) 지역사회서비스는 기존 복지사업 이용의 사각지대를 보완하는 보충적 성격으로 정책방향 및 유사한 일반시장의 서비스 구조를 반영한 재구조화

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역 맞춤·생애주기별 서비스 제공 기반 조성으로 이요자의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 지역별 현황 반영 지역사회서비스 조정으로 촘촘한 서비스 제공 체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 전북특별자치도 지역자율형 사회서비스 투자사업 세부사업별 재구조화를 위한 계획수립 및 도·시군 지원
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책지원 확대 - 중앙정부 사회서비스 기본계획 및 지역별 수요·공급에 따라 지역사회서비스 도·시군 세부사업 조정(안) 마련

□ 사업개요

- (목 적) 지역 맞춤형 서비스 개발로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금2,500,000원(금이백오십만원)
〈전북특별자치도지역사회서비스지원단 사업비〉

목	세목	산출내역		금액
사회서비스 사업 관리 강화	인지도·수요조사	인지도·수요조사	2,000천원×1식×1회=	2,000,000원
	이해관계자 의견수렴	자문회의·간담회	100천원×1식×5회=	500,000원

- (사업내용) 사회서비스 인지도 및 복지 수요 조사·분석, 이해관계자 및 전문가 자문을 통한 지역사회서비스 재구조화 추진

□ 주요성과('25년)

- 지역자율형 사회서비스 투자사업 인지도 및 수요조사·분석(연 1회)
 - 지역자율형 사회서비스 인지도 66.6%('24. 62.2%), 공공기관을 통한 복지사업 인지 42.6%
 - (수요조사) 청장년 문화여가서비스 41.5%, 노인 돌봄서비스 29.1%, 문화여가서비스 27.4%

구 분	영·유아	아동청소년	청장년	노인	장애인
1순위	돌봄서비스	역량개발(교육 등)	문화여가서비스	돌봄서비스	역량개발(교육 등)
	68.0%	29.8%	41.5%	29.1%	23.0%

▣ 인지경로 맞춤 서비스 홍보, 연령별 수요조사에 따른 농촌치유서비스 대상자 확대

- 지역사회서비스 재구조화 추진 및 의견수렴
 - 재구조화 7개 서비스: 가격, 서비스 시간, 집단 규모 등 개편(2025.11. 승인→2026. 1. 적용)
 - 이용 실적 저조 29개 서비스 선정 및 관리 : 1개 사업 폐지, 바우처 이용률 향상 서비스 비율 64.3%
 - 도-시군-지원단 간담회·워크숍(6회), 서비스별 제공기관 간담회(9회) 통해 가격 개편(안) 마련(2024. 수립→2025. 수정·보완), 재구조화 추진계획 공유 및 의견수렴

▣ 고속권 제공 인력 확보를 통한 서비스 질 제고, 지역별 서비스 이용 실적 반영 사업 조정

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업 개발 및 기개발된 서비스에 대한 고도화로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
- ▣ 복지 수요조사·분석 결과를 반영하여 신규 사업 개발 또는 기개발된 서비스에 대한 재구조화 추진

□ 실행방안('26년)

① 지역자율형 사회서비스 투자사업 인지도 및 수요조사·분석(1회)

- 인지경로 분석을 통한 잠재적 대상자 대상 서비스 홍보
- 신수요(청중장년) 이용자 확대를 위한 서비스 욕구 및 기 이용자의 재이용 의사 등 분석

② 지역사회서비스 구조조정(1회) 및 재구조화(가격개편 1건)

- 구조조정 계획 수립(4월): 시군별 이용실적저조사업 선정·관리(기준 강화)
- 가격탄력제 2차 추진 : 7개 서비스 기준정보 변경(안) 마련 (2026.11. 심의)
- 서비스 재구조화를 위한 이해관계자 간담회 및 자문회의(5회)
- 시군 추진 현황 모니터링(분기별) 및 시군별 사업조정 실적 평가(시군 성과평가) 지원

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	잠재적 대상자 발굴	복지수요 조사·분석 보고서 발간	1회
	지속가능한 사회서비스 제공	지역서비스 가격 개편 재구조화	1건
정성 평가	시군별 사업 조정	추진실적 모니터링 및 이용실적저조사업 관리	사업 선정 1회
	이해관계자 의견수렴	공무원·제공기관·유관기관 간담회 및 자문회의	5회
	시군 성과평가 지원	시군 성과평가 사업 조정 노력 평가지표 설정	1회

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지수요 조사·분석	조사계획 수립 및 조사·분석												
서비스 개발 (재구조화)	전문가 자문 및 관계자 의견수렴												
	신규사업 개발 또는 재구조화 심의												
전북특별자치도 시군 성과평가 지원													

□ 쟁점 및 대책

쟁점

지역사회서비스 투자사업의 예산 확대의 한계로 신규사업 개발 추진 어려움

- 예산 확대의 한계, 기존사업 추진 등 사유로 신규 사업 개발 이후 사업 추진 어려움
- ▣ 기개발된 서비스의 재구조화 추진으로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공 추진

□ 기대효과

- 데이터 기반 정책 판단 근거 제시로 전북특별자치도(시군)의 제공계획 조정 강화
- 지역 현황 및 수요 반영 구조조정으로 지역자율형 사회서비스 예산운영 효율성 제고
- 이해관계자 및 전문가 의견수렴을 통한 안정적 서비스 재구조화

< 사업목표 >

- ◆ 지역사회서비스 제공기관의 이용자 성과관리 현황 조사(1회)
- ◆ 제공기관 이용자 성과관리 교육(1회)
- ◆ 이용자 성과관리 현황 분석(1회)
- ◆ 제공기관별 성과관리 분석 의견 공유(2회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 이용자 성과관리를 통한 서비스 품질 강화로 미션 실현에 기여
- (비전) 사회서비스 품질관리 강화로 전북도민 모두에게 고품질 사회서비스 제공
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 서비스 이용중인 모든 이용자의 서비스 이용효과 분석으로 도민이 만족하는 사회서비스 제공
- (전략과제) 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 - 이용자 효과성 분석을 통한 제공기관의 성과관리 등급제 운영으로 이용자의 제공기관 선택권을 보장하여 수요자 중심의 고품질 서비스 제공 체계 확립

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 이용자 성과관리 현황 근거 서비스 품질 향상 추진

- 서비스별 제공기관 간담회를 통한 성과 목표 달성 여부 공유, 성과 목표 미달성자 사후 관리 방안 공유, 서비스 효과 측정 도구 타당성 논의 등
- 지역사회서비스 이용자 성과목표 달성률 86.4%
 - 대상 서비스 수 22개 중 목표달성 서비스 수 19개
- 신규 사업인 일상돌봄 서비스 사업 이용자 성과관리 신규 시행

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 제공기관 진입, 제공기관 관리자의 지속적인 변경으로 지속적·상시적 교육 필요
 - ▣ 온라인 상시교육 운영 지속 추진
- 일상 돌봄 서비스 사업 확대 시행에 따른 성과관리 현황조사·분석 필요
 - ▣ 일상 돌봄 서비스 사업 추가 지역을 포함한 전지역 이용자 성과관리 분석

□ 실행방안('26년)

① 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황조사·분석·결과 활용

- 이용자 성과관리 현황조사 계획수립 및 제공기관 전수조사 시행 및 보고서 발간(1회)
 - 서비스별 이용효과 측정 기준척도 활용, 서비스 전-후 검사 실시 여부, 제공기관의 성과 목표 달성 여부, 이용자별 서비스 미달성자 원인 분석 및 사후관리 방안 적정성 고려하여 제공기관별 성과관리 등급 부여
- 성과관리 분석결과 공유 및 품질향상 방안 논의(2회)
 - 온라인 플랫폼 활용하여 제공기관별 이용자 성과관리 현황 진단 피드백
 - 서비스별 제공기관 간담회를 통한 이용자 성과관리 현황 공유 및 품질관리 방안 논의 등

② 제공기관 이용자 성과관리 교육 운영

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황 조사	조사계획 수립 및 온라인 플랫폼 수정	■											
	조사자료 온라인 플랫폼 입력		■										
제공기관 이용자 성과관리 교육 운영	이용자 성과관리 교육(상시·온라인)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
이용자 성과관리 현황분석 및 성과 관리 분석 의견 공유	이용자 성과관리 현황분석			■	■	■	■						
	성과관리 분석 의견 공유							■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

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

- 이용자 성과관리 현황 조사 전수 참여 독려에도 미제출 제공기관 지속 발생
- ▣ 시군 평가지표에 제공기관의 실적보고서 제출률 반영

□ 기대효과

- 지역사회서비스 이용자 성과관리를 통한 이용자의 고품질 서비스 체감
- 체계적인 서비스 효과체계 구축을 통한 서비스별 이용효과 분석 및 관리 고도화
- 이용자 성과관리 등급제 운영으로 지역자율형 사회서비스 투자사업의 성과관리 강화
- 지속적인 서비스 효과 검증을 통한 공공재정 투입사업의 당위성 증명

담당자	단 장
권다진	

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
 - 지역자율형 사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사 및 분석(1회)
 - 시군을 통한 안전관리 미진 기관 조치(1회), 제공기관 안전점검 및 안전관리 컨설팅(10회)
- ◆ 지역사회서비스 제공기관 대상 안전관리 가이드북 배포 및 안전관리 교육 운영(4회)

□ 추진배경

- (안전한 사회서비스 제공 체계구축 필요) 제공기관의 안전관리 현황 정기 조사로 안전한 사회서비스 제공 환경조성
- (안전사고 예방) 제공기관 안전의 체계적인 관리 및 사회서비스 제공기관의 위기관리 대응능력 향상 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 재난 안전 체계 점검을 통해 사회서비스 제공 현장의 안전 기반을 강화함으로써 보편적 사회서비스 제공기반 조성에 기여
- (비전) 예방 중심의 안전관리 체계를 갖춘 지속가능한 사회서비스 환경조성
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도경영 실현 - 재난 안전 예방 및 안전 문화 기반으로 종사자와 이용자가 안심할 수 있는 사회서비스 환경 선도
- (전략과제) ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 - 안전보건 관리와 재난 대응 역량을 강화하여 지속가능한 사회서비스 경영 기반 마련

□ 사업개요

- (목적) 지역자율형 사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사·분석으로 서비스 제공기관의 안전한 서비스 제공 도모
- (사업기간) 2026. 1. ~ 10.
- (소요예산) 금3,000,000원(금삼백만원)
<전북특별자치도지역사회서비스지원단 사업비>

목	세목	산출내역		금액
사회서비스 품질강화	안전관리등급제 운영	시설 안전점검비	150천원×1식×10개소=	1,500,000원
	서비스별 맞춤형 제공기관 교육	안전관리교육진행비	500천원×1식×3회=	1,500,000원

- **(사업내용)** 지역자율형 사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사, 제공기관 안전관리 교육, 제공기관의 안전관리 현황 분석, 안전관리 현황 미제출 기관 및 안전관리 미진 기관은 시·군을 통한 개선 조치

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 제공기관 안전관리 체계 마련
 - 지역자율형 사회서비스 제공기관 안전관리 현황 전수조사(487개소)
 - 서비스 제공 방식(기관 방문형, 재가 방문형)에 따른 안전관리 보험 가입 현황, 추가 확보시설의 협약서 및 장소 사용확인서, 안전시설(대피도, 소화기 비치) 보유, 안전관리 담당자 지정 및 안전교육 이수 여부를 고려하여 제공기관별 안전관리 등급 부여
 - 미진 기관은 시군을 통한 개선 조치(68개소)
- 제공기관 대상 안전관리 가이드북 제작 및 교육 운영(4회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급처치, 소화기 사용 방법 등 이론·실습 과정(3회)
 - 안전관리 가이드북(개정 5판) 제작(1회)

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 제공기관 지속적인 안전관리 등급 저조기관 발생으로 개선노력 필요
- ▣ 제공기관 안전점검 및 안전관리 컨설팅 진행

□ 실행방안('26년)

① 지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사·분석·결과 활용

- 제공기관 안전관리 현황조사·분석 계획수립 및 전수조사 시행(1회)
 - 안전관리 현황조사 항목 선정, 안전관리 등급 분류 기준 설정
- 안전관리 등급 분류 기준 근거하여 안전관리 현황분석(1회)
- 안전관리 미진 기관 해당 시군을 통한 조치(1회)
- 제공기관 안전점검 및 안전관리 컨설팅(10회)

② 제공기관 안전관리 가이드북 배포 및 안전교육 운영

- 제공기관 안전관리 가이드북 배포(1회)
 - 위험관리, 안전관리, 피난관리, 고위험군 안전관리, 위기상황별 안전관리, 장애유형별 안전관리, 이용자 실내 활동 안전교육, 중대재해처벌법 안내 등 수록
- 제공기관 안전교육 운영(3회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급조치, 소화기 사용 방법 등 이론·실습 교육 병행

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	안전관리 현황조사 및 분석	조사 및 분석 실적	1회
	안전관리 매뉴얼 배포 및 안전교육 운영	안전관리 매뉴얼 배포 및 교육 추진실적	4회
	안전관리 미진기관 조치	시군 통한 조치 이행률	90%이상
	안전점검 및 안전관리 컨설팅	안전 점검 및 안전관리 컨설팅 실적	10개소
정성평가	지속적인 안전관리 등급 저조기관 개선노력	점검-조치-재점검-환류 프로세스 운영	체계 운영 1건

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사·분석	조사계획 수립	■											
	조사자료 온라인 플랫폼 입력		■										
	현황조사 분석			■	■								
	미진기관 조치					■	■	■	■	■			
	안전점검 및 컨설팅				■	■	■	■	■	■			
제공기관 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육운영	안전관리 가이드북 배포	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
	안전관리 교육운영			■			■			■			

□ 쟁점 및 대책

쟁점	안전관리 미흡 기관의 개선 지연
----	-------------------

- 미흡 기관이 시·군 조치 요구에도 즉각적인 개선이 어렵고, 후속 관리가 미흡
- 후속 관리 미흡 기관 대상 안전관리 점검 및 컨설팅

□ 기대효과

- 안전 등급 분석을 통해 기관별 위험 요인을 조기에 발견하고 체계적으로 개선함으로써 전반적인 안전관리 역량 향상
- 제공기관 안전교육을 통한 현장 대응 역량 강화로 실무 역량 향상
- 가이드북 보급을 안전관리 방식이 표준화 및 안전 서비스 제공 기반 마련
- 안전한 환경에서 서비스가 제공됨으로써 제공인력과 이용자의 신뢰도 향상



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service



전북특별자치도사회서비스원

전북특별자치도 전주시 덕진구 백제대로 720

Tel. 063-906-4001 Fax. 063-906-4099

<http://jeonbuk.pass.or.kr>