
2025년 전북특별자치도사회서비스원 연간수정사업계획서

2025. 7.



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

■ ■ 목 차 ■ ■

I. 기 본 현 황

1. 설립근거 · 목적 · 연혁	1
2. 기구표 · 인력 현황	3
3. 2025년 예산 현황	6

II. 주 요 성 과

1. 2024년 경영목표 달성	11
2. 2024년 주요사업 성과	12
3. 2024년 부서별 주요성과	15

III. 2025년 경영분석

1. 사회서비스원 대내 · 외 환경분석	27
2. 전북특별자치도사회서비스원 SWOT 분석	45

IV. 2025년 경영목표

1. 경영전략 체계	49
2. 경영목표, 전략방향, 전략과제	51
3. 9대 전략과제 및 18대 실행과제	52
4. 9대 전략과제 및 66개 실천사업	53
5. 2025년 성과계약 목표	56
6. 2025년 경영방침	57

V. 2025년 경영계획

1. 전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화 경영계획	65
2. 사회서비스 선순환체계 정립 경영계획	81
3. 촘촘한 복지 네트워크 구축 경영계획	102
4. 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 경영계획	116
5. 민간 운영기관 지원체계 고도화 경영계획	138
6. 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 경영계획	166
7. ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 경영계획	201
8. 효율적 경영시스템 정립 경영계획	218
9. 소통하는 조직문화 창출 경영계획	237



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

기 본 현 황



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

1

설립근거

- 사회서비스지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 제7조
- 전북특별자치도 사회서비스원 설립 및 운영 조례

2

설립목적

사회서비스의 공공성과 전문성, 투명성을 높이고 사회서비스의 품질을 향상시킴으로써 도민의 복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

(정관 제1조)

3

기본현황

- 설립일 : 2021. 10. 28.
- 원 장 : 서 양 열
- 소재지 : 전북특별자치도 전주시 덕진구 백제대로 720

4

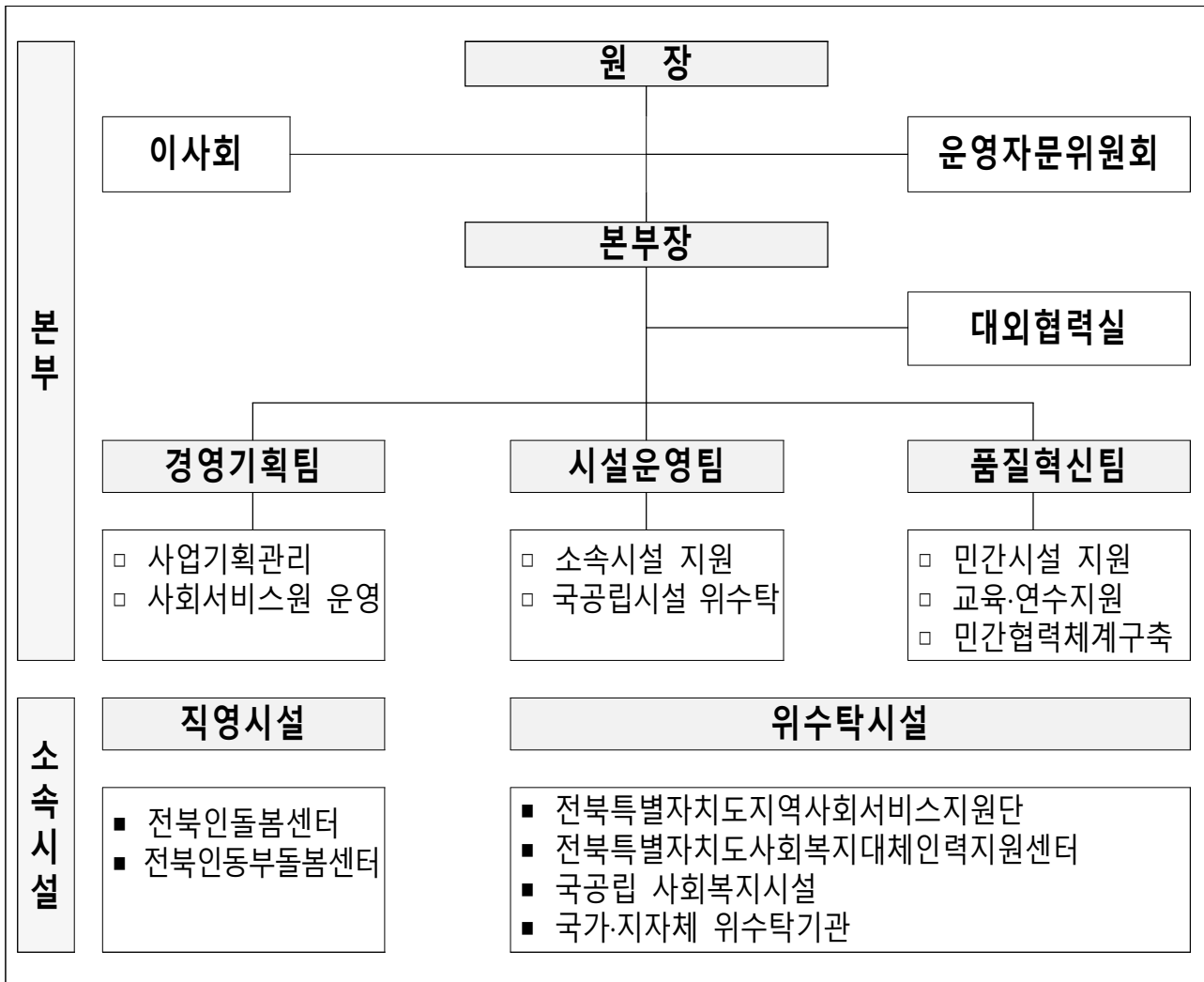
연 혁

- 2020. 08. 04. (재)전라북도사회서비스원 설립 기본계획 결정
- 2021. 02. 19. (재)전라북도사회서비스원 설립 및 운영 조례 제정 및 공포
- 2021. 02. 24. (재)전라북도사회서비스원 임원추천위원회 구성
- 2021. 05. 10. 보건복지부, 사회서비스원 설립 지역 선정
- 2021. 09. 29. (재)전라북도사회서비스원 창립총회 개최(원장, 이사, 감사 선임)
- 2021. 10. 28. (재)전라북도사회서비스원 설립
- 2021. 11. 17. 장수지역자활센터 수탁 운영기관 선정
- 2021. 12. 07. 군산시다함께돌봄센터 1·2호점 수탁 운영 협약체결

- 2021. 12. 09. 전주시다함께돌봄센터 13·14호점 수탁 운영 협약체결
- 2021. 12. 16. (재)전라북도사회서비스원 개원식
- 2021. 12. 29. 장수군 가족지원센터 수탁 운영기관 선정
- 2021. 12. 29. 전라북도지역사회서비스지원단 수탁 운영 협약체결
- 2021. 12. 29. 전북서부노인보호전문기관 수탁 운영 협약체결
- 2021. 12. 30. 전라북도사회복지대체인력지원센터 수탁 운영 협약체결
- 2022. 02. 03. 전북, 장수 종합재가센터 운영
- 2022. 03. 29. 경영컨설팅지원사업 전문컨설턴트 위촉
- 2022. 04. 22. 국민연금 수급예정자 사회적일자리지원사업 수행기관 선정
- 2022. 04. 28. 사회서비스형 사회적일자리지원사업선정
- 2022. 06. 23. 2021년 지역자율형 사회서비스 투자사업 시도 성과평가 최우수상 수상
- 2022. 08. 03. 전라북도장기요양요원지원센터 수탁 운영 협약체결
- 2022. 12. 16. 1주년 성과보고 및 종사자 응원콘서트
- 2022. 12. 16. 전라북도사회서비스원 인권경영헌장 선포식
- 2022. 12. 20. 전북노인보호전문기관 및 학대피해노인전용쉼터 수탁 협약체결
- 2023. 02. 22. 2023년 민간지원사업 설명회
- 2023. 02. 22. 전북장애인직업재활시설협회, 한국지역자활센터협회전북지부, 전북노숙인시설협회, 한국시니어클럽협회전북지회 협약
- 2023. 02. 23. 전북스포츠의학연구회 업무협약
- 2023. 02. 27. 국립농업과학원, 전라북도농업기술원 업무협약
- 2023. 07. 11. 경제통상진흥원 업무협약
- 2023. 07. 26. 농촌활성화지원센터 업무협약
- 2023. 08. 02. 전북문화관광재단 업무협약
- 2023. 09. 21. 전라북도장애인종합지원센터 수탁 운영 협약체결
- 2023. 12. 18. 사회복지기관 ESG 경영 활성화 포럼
- 2024. 01. 02. 전북특별자치도사회서비스원 고객서비스 현장 선포식
- 2024. 05. 29. 가족돌봄·고립은둔청년 전담지원 시범사업 협약체결
- 2024. 08. 21. 전북인복지 희망선포식 및 전북복지희망포럼 개최
- 2024. 10. 28. 전북특별자치도사회서비스원 임원 취임(원장, 이사, 감사)
- 2024. 11. 13. 제1회 사회서비스 산업박람회 개최
- 2024. 12. 18. 2024년 성과보고 및 사회적 고립 대응 사례 공유회
- 2024. 12. 31. 전북특별자치도지역사회서비스지원단 수탁 운영 협약체결

5

기 구 표



6

인력현황

□ 정·현원

2025. 6. 1. 기준

구 분	계	원장 [상임이사]	본부장 [1급]	팀장 [2급]	차장 [3급]	과장 [4급]	대리 [5급]	주임 [6급]
정 원	20	1	1	3	3	3	4	5
현 원	19	1	-	3	1	4	3	7
결 원	△1	-	△1	-	△2	1	△1	2

※ 기타 인력 : 파견 공무원 2명

□ 소속시설(위수탁) 현황

2025. 6. 1. 기준

구 분	소속시설		정원	현원	결원
	시설유형	시 설 명			
계	16개소		120	112	△8
국·공립 시설 (9)	노인보호전문기관	전북특별자치도사무노인보호전문기관	8	8	-
		전북특별자치도노인보호전문기관	9	9	-
	학대피해노인 쉼터	전북학대피해노인전용쉼터	6	6	-
	지역자활센터	장수지역자활센터	6	5	△1
	건강가정다문화가족	장수군가족센터	19	19	-
	다함께돌봄센터	하가영무예다움다함께돌봄센터	2	2	-
		에코시티데시앙8블럭다함께돌봄센터	2	2	-
		군산시다함께돌봄센터 1호점	2	2	-
		군산시다함께돌봄센터 2호점	2	2	-
국가 및 지방자치단체 위탁사업 (5)	전북특별자치도지역사회서비스지원단		7	6	△1
	전북특별자치도사회복지대체인력지원센터		15	15	-
	전북특별자치도장기요양요원지원센터		4	4	-
	전북특별자치도장애인종합지원센터		19	18	△1
	전북특별자치도청년미래센터		14	11	△3
전북인돌봄센터 (2)	전북인돌봄센터		3	3	-
	전북인동부돌봄센터		2	-	△2

□ 본부 업무분장

부 서	주 요 업 무
원장	◦ 전북특별자치도사회서비스원 총괄(경영책임자)
본부장	◦ 본부 및 소속시설 업무 총괄
대외협력실	◦ 도·도의회·보건복지부 대응 자문(업무보고, 행사 등) ◦ 경영평가 자문(보건복지부, 도) ◦ 정책환경 동향 파악 및 보고
경영기획팀	◦ 중장기 및 연간 사업계획 수립 ◦ 대내외 협약, 법인 및 원장 일정관리 ◦ 예산편성관리 및 결산 운영, 중장기 재정계획 수립 ◦ 이사회 등 각종 회의 운영 ◦ 본부 및 소속시설 감사 업무 ◦ 조직, 채용, 평가, 규정관리, 중장기 인력계획 수립 ◦ 공개입찰, 수의계약, 공사 관리 등 계약관리 ◦ 급여지급, 복리후생, 복무 관리, 근태관리 ◦ 도 경영평가 운영 및 도 요구자료 대응 ◦ 윤리경영 계획 수립 및 운영 ◦ 개인정보보호관리 및 공공기록물 관리
시설운영팀	◦ 소속시설 운영지원 ◦ 소속시설 평가관리(경영평가, 성과관리, 품질관리 등) ◦ 소속시설 유형별 관리방안 수립 및 지원(간담회, 컨설팅 등) ◦ 국공립 사회복지시설 위수탁 공모 ◦ 본부 및 소속시설 인권경영 계획 수립 및 운영 ◦ 표준운영모델 개발 및 보급 ◦ 이용자 만족도 조사 및 분석 ◦ 대체인력지원사업 관리
품질혁신팀	◦ 노무·법률·세무 등 분야별 전문 컨설팅 사업 수행 ◦ 사회서비스 기관 맞춤형 역량 강화 교육 ◦ 사회서비스 기관 안전점검 지원사업 ◦ 종사자 소진 예방 지원사업 ◦ 민간사회서비스 기관 협력체계 구축 ◦ 민간기관 품질강화사업, 특화사업 ◦ 신규 혁신사업 계획 수립 및 운영 ◦ ESG 경영 계획 수립 및 운영 ◦ 사회적 가치 실현 계획 수립 및 운영
대외전략팀 (소속부서: 대외협력실)	◦ 시·군, 지역사회 협력체계 구축 ◦ 고객만족계획 수립 및 조사·분석 ◦ 언론홍보 및 홈페이지 관리 ◦ 플랫폼 개선, DB연계·발굴 등 플랫폼 운영 ◦ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영 ◦ 복지부 경영평가 운영 및 요구자료 대응 ◦ 사회서비스 산업박람회 운영 ◦ 기관 대외행사 운영 및 관리

2025년 예산 현황(본예산)

□ '25년 예산 : 13,121백만원(국비 37.9% 도비 50.4% 시군비 8.6% 기타(이용자부담 배분금 3.1%))
(단위 : 백만원)

구 분	2024년 예산액	2025년 예산액	증 감(%)
계	12,224	13,121	897(7.3%)
일반회계	3,062	3,050	△12(0.4%)
특별회계	9,162	10,071	909(9.9%)

※ 일반회계: 본부 및 직영시설, 특별회계: 위수탁시설

○ 수입예산

(단위 : 백만원)

구 분		계	국 비	도 비	시군비	기 타
계		13,121	4,971	6,620	1,122	408
소 계		3,050	562	2,462	-	26
일반회계	자 본 적 수 입	126	13	113	-	-
	유 보 자 금	126	13	113	-	-
	순 세 계 잉 여 금	126	13	113	-	-
	사 업 수 익	2,924	549	2,349	-	26
	영 업 수 익	2,828	500	2,328	-	-
	출 연 금 수 익	2,828	500	2,328	-	-
	정 부출 연 금 수 익	500	500	-	-	-
	자 치단 체출 연 금 수 익	2,328	-	2,328	-	-
	영 업 외 수 익	96	49	21	-	26
	이 자 수 익	26	-	-	-	26
	정 부 보 조 금 수 익	70	49	21	-	-
	국 비 보 조 금 수 익	49	49	-	-	-
	자 치단 체보 조 금 수 익	21	-	21	-	-
소 계		10,071	4,409	4,158	1,122	382
특별회계	자 본 적 수 입	398	50	298	49	1
	유 보 자 금	398	50	298	49	1
	순 세 계 잉 여 금	398	50	298	49	1
	사 업 수 익	9,673	4,359	3,860	1,073	381
	영 업 외 수 익	9,673	4,359	3,860	1,073	381
	이 자 수 익	1	-	-	1	-
수 탁 사 업 수 익		9,672	4,359	3,860	1,072	381

○ 지출예산

(단위 : 백만원)

구 분		계	국 비	도 비	시군비	기 타
총 계		13,121	4,971	6,620	1,122	408
소 계		3,050	562	2,462	-	26
일반회계	자 본 적 지 출	126	13	113	-	-
	기 타 자 본 적 지 출	126	13	113	-	-
	사 업 비 용	2,924	549	2,349	-	26
	영 업 비 용	2,828	500	2,328	-	-
	목 적 사 업 비	900	500	400	-	-
	전 북 인 돌 봄 센 터	220	220	-	-	-
	전 북 인 동 부 돌 봄 센 터	110	110	-	-	-
	소 속 시 설 경 영 혁 신	17	17	-	-	-
	소 속 시 설 운 영 내 실 화	26	26	-	-	-
	종 사 자 직 접 고 용	11	11	-	-	-
	사 회 서 비 스 혁 신	17	17	-	-	-
	경 영 컨 설 텡 지 원	21	21	-	-	-
	인 권 지 침 컨 설 텡 지 원	7	7	-	-	-
	시 설 안 전 점 검 지 원	29	29	-	-	-
	민 간 기 관 소 통 강 화	3	3	-	-	-
	지 역 복 지 협 력	17	17	-	-	-
	온라인교육시스템운영비	22	22	-	-	-
	사회서비스기관ESG활성화	80	-	80	-	-
	역 량 강 화 교 육	40	-	40	-	-
	맞 춤 형 교 육 지 원	19	-	19	-	-
	소 진 예 방 지 원	45	-	45	-	-
	민간기관인권보호지원	3	-	3	-	-
	사회서비스산업박람회	80	-	80	-	-
	품 질 향 상 공 모	30	-	30	-	-
	컨 설 텡 사 례 집 발 간	3	-	3	-	-
	전북복지자원플랫폼	100	-	100	-	-
	일 반 관 리 비	1,928	-	1,928	-	-

구 분				계	국 비	도 비	시군비	기 타		
			인 건 비	1,362	-	1,362	-	-		
			운 영 비	566	-	566	-	-		
	영 업 외 비 용			96	49	21	-	26		
	기 타 영 업 외 비 용			26	-	-	-	26		
			반 환 금	4	-	-	-	4		
			기 타 영 업 외 비 용	22	-	-	-	22		
	수 탁 사 업 비 용			70	49	21	-	-		
	긴급돌봄지원사업비			70	49	21	-	-		
	소 계				10,071	4,409	4,158	1,122	382	
특별회계	자 본 적 지 출			398	51	297	49	1		
			기 타 자 본 적 지 출	398	51	297	49	1		
			정 부 보 조 금 반 환	398	51	297	49	1		
	사 업 비 용			9,673	4,358	3,861	1,073	381		
		영 업 외 비 용			9,673	4,358	3,861	1,073	381	
			수 탁 사 업 비 용			9,673	4,358	3,861	1,073	381
					전북특별자치도서부 노인보호전문기관	523	211	280	-	32
					전북특별자치도 노인보호전문기관	563	237	308	-	18
			전북학대피해노인전용쉼터			271	128	135	-	8
			장수지역자활센터			1,521	956	84	221	260
			장수군가족센터			1,512	511	240	736	25
			하가영무예다움다함께돌봄센터			96	51	11	31	3
			에코시티데시앙8블럭 다함께돌봄센터			124	42	21	34	27
					군산시다1호 돌봄센터	91	43	22.5	25.5	-
					군산시다2호 돌봄센터	99	43	22.5	25.5	8
			전북특별자치도 지역사회서비스지원단			660	462	198	-	-
			전북특별자치도사회복지 대체인력지원센터			589	372	217	-	-
			전북특별자치도 장기요양요원지원센터			291	125	166	-	-
			전북특별자치도 장애인종합지원센터			1,906	178	1,728	-	-
			전북특별자치도 청년미래센터			1,427	999	428	-	-

2025년 2차 추경예산 현황

□ 추경예산 : 13,779백만원(국비 38.4%, 도비 48.9%, 시군비 8.4%, 기타(이용자부담, 배분금) 4.3%)
(단위 : 백만원)

구 분	2025년 본예산	2차 추경예산	증 감(%)
계	13,121	13,779	658(5.0%)
일반회계	3,050	3,073	23(0.8%)
특별회계	10,071	10,706	635(6.3%)

※ 일반회계: 본부 및 직영시설, 특별회계: 위수탁시설

○ 수입예산

(단위 : 백만원)

구 분		계	국 비	도 비	시군비	기 타
계		13,779	5,284	6,743	1,158	594
소	계	3,073	567	2,476	-	30
일반회계	자 본 적 수 입	138	22	116	-	-
	유 보 자 금	138	22	116	-	-
	순 세 계 잉 여 금	126	13	113	-	-
	보 조 금 사 용 잔 액	12	9	3	-	-
	사 업 수 익	2,935	556	2,349	-	30
	영 업 수 익	2,829	500	2,328	-	1
	출 연 금 수 익	2,828	500	2,328	-	-
	정 부 출 연 금 수 익	500	500	-	-	-
	자 치 단 체 출 연 금 수 익	2,328	-	2,328	-	-
	후 원 금 수 익	1	-	-	-	1
	영 업 외 수 익	106	56	21	-	29
	이 자 수 익	27	-	-	-	27
	정 부 보 조 금 수 익	77	56	21	-	-
	국 비 보 조 금 수 익	56	56	-	-	-
	자 치 단 체 보 조 금 수 익	21	-	21	-	-
	기 타 영 업 외 수 익	2	-	-	-	2

구 분		계	국 비	도 비	시군비	기 타
소 계		10,706	4,717	4,267	1,158	564
특별회계	자 본 적 수 입	749	237	389	61	62
	유 보 자 금	749	237	389	61	62
	순 세 계 잉 여 금	62	-	-	-	62
	보 조 금 사 용 잔 액	687	237	389	61	-
	사 업 수 익	9,957	4,480	3,878	1,097	502
	영 업 외 수 익	9,957	4,480	3,878	1,097	502
	이 자 수 익	1	-	-	-	1
	기 타 영 업 외 수 익	7	-	-	-	7
	수 탁 사 업 수 익	9,949	4,480	3,878	1,097	494

○ 지출예산

(단위 : 백만원)

구 분		계	국 비	도 비	시군비	기 타
총 계		13,779	5,284	6,743	1,158	594
소 계		3,073	567	2,476	-	30
일반회계	자 본 적 지 출	25	13	12	-	-
	정부보조금반환(반환금)	12	-	12	-	-
	기 타 자 본 적 지 출	13	13	-	-	-
	사 업 비 용	3,048	554	2,464	-	30
	영 업 비 용	2,943	500	2,441	-	2
	목 적 사 업 비	1,015	500	513	-	2
	전 북 인 돌 봄 센 터	220	220	-	-	-
	전 북 인 동 부 돌 봄 센 터	110	110	-	-	-
	제주항공긴급돌봄서비스지원	1	-	-	-	1
	소 속 시 설 경 영 혁 신	17	17	-	-	-
	소 속 시 설 운 영 내 실 화	26	26	-	-	-
	종 사 자 직 접 고 용	11	11	-	-	-
	사 회 서 비 스 혁 신	16	16	-	-	-
	경 영 컨 설 텡 지 원	22	22	-	-	-
	인 권 지 침 컨 설 텡 지 원	7	7	-	-	-
	시 설 안 전 점 검 지 원	29	29	-	-	-

구 분				계	국 비	도 비	시군비	기 타	
			민 간 기 관 소 통 강 화	3	3	-	-	-	
			지 역 복 지 협 력	17	17	-	-	-	
			온라인교육시스템운영비	22	22	-	-	-	
			사회서비스기관ESG활성화	80	-	80	-	-	
			역 량 강 화 교 육	41	-	41	-	-	
			맞 춤 형 교 육 지 원	18	-	18	-	-	
			소 진 예 방 지 원	45	-	45	-	-	
			사회서비스산업박람회	83	-	83	-	-	
			품 질 향 상 공 모	30	-	30	-	-	
			컨 설 텅 사 례 집 발 간	3	-	3	-	-	
			전 북 복 지 자 원 플 랫 폼	100	-	100	-	-	
			2024년전북복지자원플랫폼	114	-	113	-	1	
			일 반 관 리 비	1,928	-	1,928	-	-	
			인 건 비	1,362	-	1,362	-	-	
		운 영 비	566	-	566	-	-		
		영 업 외 비 용	105	56	23	-	28		
			기 타 영 업 외 비 용	28	-	-	-	28	
			반 환 금	4	-	-	-	4	
			기 타 영 업 외 비 용	24	-	-	-	24	
			수 탁 사 업 비 용	77	56	21	-	-	
			긴급돌봄지원사업비	70	49	21	-	-	
			사회서비스품질관리종합컨설팅	7	7	-	-	-	
소 계				10,706	4,717	4,267	1,158	564	
특별회계	자 본 적 지 출			687	237	388	61	1	
		기 타 자 본 적 지 출			687	237	388	61	1
		정 부 보 조 금 반 환	687	237	388	61	1		
	사 업 비 용			10,018	4,480	3,878	1,097	563	
		영 업 외 비 용			10,018	4,480	3,878	1,097	563
			기 타 영 업 외 비 용	8	-	-	-	8	
			수 탁 사 업 비 용	10,010	4,480	3,878	1,097	555	
			전북특별자치도서부 노인보호전문기관	521	211	279	-	31	
전북특별자치도 노인보호전문기관			562	237	308	-	17		

구 분				계	국 비	도 비	시군비	기 타
			전북학대피해노인전용쉼터	271	128	135	-	8
			장 수 지 역 자 활 센 터	1,778	1,039	93	234	412
			장 수 군 가 족 센 터	1,568	548	239	737	44
			하가영무예다움다함께돌봄센터	111	51	22	36	2
			에코시티데시앙8블럭 다함께돌봄센터	132	42	21	39	30
			군산시다1호 돌봄센터	91	44	22	25	-
			군산시다2호 돌봄센터	99	44	22	25	8
			전북특별자치도 지역사회서비스지원단	660	462	198	-	-
			전북특별자치도 대체인력지원센터	589	372	217	-	-
			전북특별자치도 장기요양요원지원센터	291	125	166	-	-
			전북특별자치도 장애인종합지원센터	1,906	178	1,728	-	-
			전북특별자치도 청년미래센터	1,431	999	428	-	3

2024년 주요 성과

성과지표	측정 방법	2024년 성과목표	성과목표 이행 실적	비 고 [달성률, %]
【공통지표】				
① 도공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	협력사업 건수	3건	3건	100%
② 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축	협업사업 건수	2건	2건	100%
【사회서비스 공공성 강화】				
① 수탁기관 운영 활성화 지원	지원사업 횟수	60회	71회	118%
② 소속시설 서비스 품질 제고 지원	지원 건수	7회	7회	100%
【종사자 전문성 향상 및 처우개선】				
① 종사자 근로조건 향상	직접고용 비율	100%	100%	100%
	처우개선추진횟수	4건	5건	125%
② 소규모 사회서비스기관 소속시설 인권보호체계 구축	교육실시 건수	20회	26회	130%
【민간제공기관 서비스 품질향상 지원】				
① 종사자 전문성 향상 교육	교육실시 횟수	50회	52회	104%
	모니터링(비교조사)	10회	10회	100%
② 사회서비스기관 컨설팅 지원	운영 횟수	40회	40회	100%
	모니터링(비교조사)	10회	10회	100%
③ 사회서비스기관 종사자 및 이용자 안전확보	운영 횟수	59회	59회	100%
	모니터링	1건	1건	100%
④ 민간제공기관 소통강화	실시 횟수	53회	53회	100%
	만족도 점수	85점	96점	113%
	사업개선 건수	2건	2건	100%
【전북형 특화 사회서비스 발굴 제공】				
① 전북형 돌봄 체계화 및 고도화	제공인원수	25명	25명	100%
	사업 건수	2건	2건	100%
② 전북 복지자원 플랫폼 추진	사업 건수	1건	1건	100%
③ 사회서비스 고도화 사업	사업 횟수	5회	5회	100%
④ 사회서비스 산업박람회 개최	개최 횟수	1회	1회	100%

□ 외부공모사업실적

- 2024년 사회서비스원 사회서비스 품질관리 종합컨설팅 사업 : 7백만원
- 2024년 가족돌봄, 고립은둔청년 전담지원 시범사업 : 1,215백만원
- 2024년 긴급돌봄지원사업 : 300백만원
- 노인인력개발원 노인일자리사업(사회서비스형선도모델) 68백만원

□ 주요추진성과

① (재)전북특별자치도사회서비스원 경영관리

- 사회서비스원 新전략체계 대내외관계자 간담회(수시)
- 사회서비스원 각종 회의기구 안정적 운영 관리(6개 기구 24회)
- ESG경영 전략과제에 따른 추진과제 선정(1회)
- 여성가족부 가족친화인증을 위한 컨설팅(2회)
- 직무중심 인사관리를 위한 컨설팅(1회)
- 사회서비스원 규정 및 규칙 제·개정을 통한 운영 적정성 도모(6회)

② 소속시설 운영 활성화 지원

- 소속시설 경영혁신을 위한 모니터링 및 점검(모니터링 24회, 자체점검 3회, 조작성단 2개소)
- 소속시설 ESG 경영 실천 지원(지역가꿈 줍깅 등 7회)
- 소속시설 운영지침 및 규칙 관리(지침 관리 1회, 규칙 정비 11회)
- 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원(재정관리 및 업무지원 309회)
- 소속시설 협력체계 강화 사업(월례회의 12회, 온·오프라인 홍보 46회, 협력업무 6건)
- 종사자 전문성 및 역량강화(교육, 연수 등 26회)

③ 소속시설 성과관리 및 서비스 품질향상

- '23년 소속시설 기관 및 기관장 성과평가(12개소, 11명)
- '24년 소속시설 기관 및 기관장 성과평가 중간점검(13개소, 12명)
- 국공립사회서비스제공기관 및 공공지원사업 수탁(16개소 운영)

- 공공지원사업 신규 수탁(가족돌봄 고립은둔청년 전담지원시범사업)
- 다함께돌봄센터 4개소 평가대비 지원(5회)
- 이용자 및 종사자 만족도조사 결과 의견 반영(5회)

4] 종사자의 전문성 향상 및 처우개선 지원

- 종사자 역량강화 교육을 통한 전문성 향상(30회 531명)
- 직능단체별 맞춤형 교육 지원(간담회 1회, 교육지원 22회 1,050명)
- 온라인 교육원 운영(가입자 수 3,934명, 이수 인원 2,282명, 이수 건수 28,178명)
- 소속시설 종사자 신규 채용 및 인사 지원(직접 고용률 100% 달성)
- 소속시설 종사자 처우개선(4회)
- 소규모기관 인권보호체계 구축 및 운영(교육 22회 321명, 간담회 2회)
- 온라인 인권상담소 운영(상시)

5] 민간제공기관 서비스 품질 향상

- 맞춤형 컨설팅(방문 40회, 온라인 22회, 모니터링 10회)
- 중대재해처벌법 교육 컨설팅(1회)
- 인권지침컨설팅(교육 컨설팅 1회, 추가 컨설팅 9회)
- 품질관리 맞춤형 컨설팅(대상기관 22개소 선정, 컨설팅 38회)
- 시설안전관리 컨설팅(안전관리 59개소, 방역지원 59개소)
- 사회서비스 종사자 소진예방 지원(심리정서 지원 6회 431명, 응원행사 2회 350명, 우수종사자 시상 1회 25명)
- 민간제공기관 소통강화(설명회 2회 117명, 소통의 날 21회, 협약체결 6개소)

6] 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공

- 전북형 돌봄 체계화 및 고도화
 - 돌봄정보 제공 및 사회서비스 상담(502회)
 - 위기상황 등 돌봄공백 대응을 위한 긴급·틈새돌봄서비스 제공(309명)
 - 농촌지역 의료·문화·복지서비스 등 '찾아가는 행복 만리길'(4회 365명)
 - 사회서비스 연계를 위한 찾아가는 상담창구(12회 117명)
 - 사회적 고립 예방을 위한 AI 안부전화서비스 및 모니터링(2,000명)
 - 민간기관과의 협력 및 지역연계사업(4건 31개소)
 - 사회적 고립 예방 정책 활성화 포럼 개최(1회, 81명)
 - 사회적 고립 대응 사례공유회(1회, 252명)

○ 전북 복지자원 플랫폼 구축

- 도, 14개 시군 대상 플랫폼 자원확대를 위한 복지자원 조사(5회)
- 플랫폼 구축 용역 중간보고회(2회), 최종보고회(1회)
- 플랫폼 구축현황 보고 및 의견수렴 시연회(2회)
- 공식 명칭 선정을 위한 플랫폼 네이밍 공모전 실시(1회)
- 기관 관리자 활용 교육 진행(3회) 및 운영 매뉴얼 배포(3회)
- 플랫폼 온오프라인 홍보 실시(회원가입 이벤트, 홍보영상 송출 등)
- 전북 복지플랫폼 '전북인복지' 개통식 및 정식출범(1회)
- '전북인복지' 사진+한줄사연 공모전 운영(1회)

○ 사회서비스 고도화 사업

- 사회서비스 혁신사업 발굴을 위한 기초자료 및 사례 조사(9회)
- 사회서비스 혁신 정책 제안을 위한 도민 대상 아이디어 공모전(1회, 접수 12건)
- 사회서비스 내부 혁신 아이디어 공모전(1회, 접수 18건, 시상 3건)
- 사회서비스 전문 프로그램 개발 추진체계 구성(현황조사 9건, 수요조사 1회, 유관기관 이해관계자 FGI 4회, 활용 기관 모집·선정 1회, 활용 교육 1회)
- 사회서비스 전문 프로그램 도출 및 전북형 교구 구성·제작·배포(내부위원 검토회의 1회, 지역사회 전문가 자문 2회, 교구 배포 1회)
- 사회서비스 혁신사업 발굴(2건)

○ 사회서비스 산업박람회

- 산업박람회 추진체계 마련(전문가회의 2회, 조직위원회 회의 3회)
- 박람회 온오프라인 홍보 실시(사전신청, 현장접수, SNS 홍보 등)
- 박람회 운영(11.13~14, 2일간, 전북도민 2,500여명 방문)
- 부스 운영(총52개, 68개 단체), 우수사례 특강·공연 등 무대행사 운영

7 협력 네트워크 구축

○ 도내 공기업 및 출연기관 협력 네트워크 구축

- 전북문화관광재단 농촌지역 이동복지사업 공연(100명 참여)
- 남원의료원 농촌지역 이동복지사업 의료지원(105명 참여)

○ 전북도 복지국 도정사업 협력 및 수행체계 구축

- 복지정책발굴추진단 키포프 회의, 지역복지분과 신규사업 제안(4건)
- 전북도 지역사회보장계획 지원(간담회 1회 40명, 컨설팅 10회, 교육 10회)

○ 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축

- 국립농업과학원과 치유농업 및 사회서비스 활성화 사업 진행

1 대외협력실

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	전북복지자원 플랫폼 구축	플랫폼 시범운영 및 구축(1식)	여부	여
		시스템 정식 오픈, 오픈 이벤트	1회	1회
		'24~ '26년 부가 서비스 및 기능 개선을 위한 시스템 유지관리	여부	여
2	플랫폼 민관 네트워크 구축 및 홍보	홍보자료 제작	2건	2건
		온·오프라인 홍보채널 노출	10건	10건
		민간 복지자원 조사	1회	1회
		플랫폼 시스템 활용교육	3회	3회
		'24년 플랫폼 이용자	1만명	18,274명
3	네트워크 형성 및 지역협력 강화	도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 제작	1건	1건
		간담회, 자원연계 공동사업 수행 등	10회	10회
		전북복지희망포럼	1회	1회
		시군 지역사회보장협의체 역량강화교육	10회	10회
		시군 지역사회보장협의체 컨설팅	10회	10회
4	인권 이슈에 대한 시스템 구축	온라인 인권상담소 연중 상시 운영	여부	여
		오프라인 인권상담 실시	여부	여
		인권활동가 간담회	2회	2회
		종사자 인권교육 지원(기본과정 10회, 심화과정 10회)	20회	22회
		인권증진집담회	1회	1회
5	내부 직원의 인권 감수성 향상 및 인권 존중문화 형성	온·오프라인 상담 및 해결과정 지원	여부	여
		구제절차 마련 및 중대사례 인권경영위원회 상정	여부	여
		내부직원 '마음의 소리함' 월 1회 운영	월1회	월1회
		내부 인권교육 지원(사회서비스원 본부)	2회	2회
		내부 인권교육 지원(소속기관)	3회	3회
		서로인권지킴이단 교육	1회	1회
		집단인권활동 및 모임	2회	2회
6	사회서비스원 인식 제고를 위한 홍보 강화	기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시	40건	389건
		적극적인 홍보 및 소통 노력(오프라인)	5건	10건
		적극적인 홍보 및 소통 노력(온라인)	60건	383건
7	대내외 이해관계자 만족도 향상	고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사	연 1회	연 1회
		대내외 이해관계자 의사소통 및 소통창구(온·오프라인) 운영관리(상시)	여부	여

2 경영기획팀

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리	기관 비전과 미션 및 핵심가치 대내·외 공유·전파	연 3회	3회
		사회적 책임 실현 강화	1회, 1개소	1회, 1개소
		조직구성원 동기부여 제고	연 5회	5회
2	능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출	중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립	1회	1회
		대내·외 환경 변화 분석 및 사업추진방향 점검	1회	1회
3	객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현	경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 수립	연 1회	1회
		연간 경영계획 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련	연 12회	12회
4	복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선	단체 상해보험 가입	연 1회	1회
		급량비 지원 1인당 연 240천원	여부	여
		병원과 협약을 통한 단체 건강검진 지원	연 1회	1회
		복지포인트제 운영(개인별인당 연 600천원)	여부	여
5	일·가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성	유연근무제 운영 및 보완(연중)	여부	여
		가족의 날 시행(연중)	여부	여
		여성가족부 가족친화 인증(외부 컨설팅)	1회	1회
6	체계적 재정관리로 재정 투명성 강화	예·결산 정보공개	연 1회	4회
		업무추진비 정보공개	연 12회	12회
		복리후생비 정보공개	연 4회	4회
		2024년 지방출자·출연기관 예산편성 및 집행기준 준수	여부	여
7	기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모	근로기준법, 지방출자·출연기관 지침 등 법령·지침 개정사항 반영	연 1회	1회
		도 정책, 내부 필요성 등을 검토하여 제개정 필요할 경우 해당 사항 제개정	연 1회	1회
8	효율적 인력관리로 조직안정성 강화	외부컨설팅을 통해 체계적 직무중심 인사관리 제도 마련	연 1회	1회
		직무중심 인사관리를 위한 직무기술서 마련	연 1회	1회
		직무중심 인사관리를 적용 가능한 분야부터 일부 적용	연 1회	1회
9	ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행	ESG 경영 실현을 위한 추진과제 선정	연 1회	1회
		ESG 경영을 위한 직원 역량강화교육	연 1회	1회
		ESG 경영위원회 운영	연 2회	2회
10	투명하고 공정한 계약 업무 추진	계약 담당자 및 실무자 대상 교육	연 1회	1회
		500만원이상 계약 대상 국가종합전자조달(G2B) 이용	여부	여
		입찰계약 대상의 분기별 발주계획 공개	1회	1회
		계약 체결 내역 및 입찰 정보 공시(홈페이지)	분기별 1회	4회

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
11	반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임이행	임직원 행동강령, 인권경영 규칙 개정 등, 익명보장 온라인 부정부패, 부조리 사이버 신고센터 운영	여부	여
		표준 블라인드 채용을 통한 직원 공개채용, 보조사업 청렴 이행서약, 업무추진비 집행 내역 공개	여부	여
		용역계약 체결 시 이행각서 작성, 동일 업체와의 연속 수의계약 제한 등, 임직원 외부강의 현황 점검	여부	여
		반부패·청렴 교육 이수	여부	여
		(상시감찰반) 정기감사	연 1회	1회
		(상시감찰반) 수시감사 진행	여부	여
12	인권경영 추진을 통한 성과 가시화	인권경영위원회 정기회의	1회 이상	2회
		인권경영 이해도 및 인권감수성 향상, 갑질 예방을 위한 교육 시행	연 2회	2회
		기관운영 및 주요사업 인권영향평가 실시	여부	여
		구제절차 수립 및 시행	연 1회	1회
		구제절차 시행에 대한 평가 및 개선 성과	연 1회	1회
		공정사회구현을 위한 노력 및 성과	여부	여
13	재난 대응 등 안전관리 체계 강화	재난안전관리 매뉴얼 배포	연 1회	1회
		직영·소속시설별 대응체계 구축	여부	여
		전직원 대상 안전교육	분기별 1회	여
		외부기관 연계훈련 실시	연 1회	1회
		본부 및 직영·소속시설 대상 정기적 안전점검 모니터링 실시	반기별 1회	2회
14	사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행 (사회적 약자 생산품 구매액 의무 비율 이상 우선구매)	중증장애인, 장애인기업, 창업기업 생산품 총구매액 대비	1% 이상	53.7%
		녹색제품 대상품목 전체 구매액 대비	80% 이상	24.1%
		사회적기업 생산품, 여성기업 생산품 총구매액 대비	5% 이상	33.1%
		중소기업 생산품 총구매액 대비	15% 이상	63.6%
		기술개발제품·중소기업제품 총구매액 대비	1% 이상	-
		사회적경제 우선구매 총구매액 대비	5.2% 이상	75.6%
15	지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크	임직원 모금 및 기부활동	연 3회	3회
		임직원 헌혈 활동	여부	부
		도내 유관기관 협력 네트워크 구축	연 2건	3건
		국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업	여부	여
16	불공정 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상	고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사	연 1회	1회
		공공기관으로서 불공정 관행 및 제도 점검	연 1회	1회
		대내외 이해관계자들 의사소통 활동	여부	여
		소통창구(온·오프라인) 운영관리(상시)	여부	여

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
17	신뢰의 미래지향적 노사관계 정립	노사협의회 정기회의	분기별 1회	4회
		노사 상생을 위한 전략목표 설정	연 1회	1회
		노사 소통과 화합의 날	연 1회	1회
		노사협의회 평가	연 1회	1회
18	회의기구의 안정적 운영	이사회 운영	연 5회	7회
		인사위원회 운영	연 5회	7회
		인권경영위원회	연 2회	2회
		운영자문위원회	연 2회	2회
		ESG경영위원회	연 2회	2회
		성희롱·성폭력 고충심의위원회	연 1회	-
19	정보공개를 통한 윤리경영 이행	클린아이(지방공기업 경영정보 공개시스템) 연계	여부	여
		경영정보 홈페이지 공시(정기 및 수시)	여부	여
		정보공개포털을 활용한 정보공개청구건에 대한 전자정보공개 충실 이행(수시)	여부	여
		정보공개 마인드 제고를 위한 직원교육	연 1회	1회
		기록물 관리 계획 수립 및 전담관리자 지정	연 1회	1회
		기록물 이관 및 전자·비전자 기록물의 효율적 관리	여부	여

3 시설운영팀

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	안정적인 소속시설 운영을 위한 성과관리	2023년 실적에 대한 평가(12개소)	11명	11명
		중간점검 시설별 1회	각1회	각1회
		시설별 평가회의	14개소	15개소
		2~3년 주기의 시설별 평가 관리 및 대비	4회	4회
		내부 평가회의	연 2회	연 2회
		외부 자문위원 평가회의	연 1회	연 2회
2	소속시설 경영혁신을 위한 모니터링 및 점검	각 국공립시설 상하반기 시설별 모니터링, 모니터링 시 소속시설 의견 청취 병행 추진	여부	여
		소속시설 자체 점검	2개소	3개소
3	소속시설 인사관리 체계 정립을 위한 인사업무 지원	소속시설 채용 요청사항 점검·지원	4회	7회
		소속시설 직원 근로계약 체결	2회	9회
		소속시설 신규직원 오리엔테이션	2회	7회
		소속시설 인사서류 통일화	2회	2회
		소속시설 포상 계획 수립·관리	2회	2회
		소속시설 직원 검직·대외활동 관리	4회	4회
		소속시설 직원 연봉계약 체결	2회	5회
		소속시설 월별 인력 현황 관리	12회	12회
4	소속시설 평가체계 확립을 위한 직원 근무평가	소속시설 신규 직원 수습평가	1회	6회
		소속시설 직원 연간 근무평가	1회	1회
5	소속시설 재정건전성 확보를 위한 회계업무 지원	복식부기 전환 이해 교육	1회	2회
		복식부기 전환 매핑 작업	1회	1회
		소속시설 표준회계운영 매뉴얼 발간	1회	1회
		본예산 및 예산 결산 작성 지원(15개소)	2회	2회
		월별 예산집행내역 점검(15개소)	12회	12회
		분기별 실적보고 작성 지원(15개소)	4회	4회
		결산추가경정예산 검토 및 작성지원(15개소)	3회	5회
6	공공성 강화를 위한 소속시설 재위탁 추진	전라북도지역사회서비스지원단 재위탁 추진	1건	1건
		전라북도사회복지대체인력지원센터 재위탁 추진	1건	1건
		장수지역자활센터 자활근로사업 위탁계약	1건	1건
7	소속시설 이해관계자 만족도 제고	소속시설 수요자 욕구조사	6개 시설	6개 시설
		소속시설 이용자 만족도 조사	1회	1회
		소속시설 이용에 대한 만족도 점수	70점 이상	94.3

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
8	소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원	소속시설별 ESG 경영계획 수립	15개소	15개소
		사회적약자 기업 생산품 구매실적 점검	180회	184회
		소속시설 연합 활동(15개소)	2회	5회
		소속시설 사회적가치 활동 홍보	60회	679개 홍보물 배포
9	소속시설 관련 제도·규칙 관리	소속시설 운영지침 및 운영규칙의 적정성 확보	5회	12회
		소속시설 인권경영을 위한 인권 관련 규칙 제정	2회	6회
10	소속시설의 안전한 근무환경 조성 및 처우개선 지원	소속시설 행정 처리 공동 대응	5회	5회
		복무규정 기반 후생복지 안내	1회	1회
		소속시설 활용 여부 점검	2회	2회
		소속시설 직원 처우개선 중장기 계획	1회	1회
		소속시설 직원 호봉·수당 정비	1회	4회
		소속시설 종사자 만족도 조사	1회	1회
		소속시설 재난·안전관리 체계 보완·점검	2회	2회
11	직원 직무역량 강화를 위한 교육·연수	교육·연수 수요조사(15개소)	1회	1회
		업무능력 향상을 위한 직무교육 및 특화교육 진행	20회	24회
		사회서비스원 직원 법정의무교육 수료 실적 점검(15개소)	12회	12회
		소속시설 교육사업 중장기계획 수립	1회	1회
		소속시설 직원연수 진행(15개소)	1회	2회
12	소속시설 사회서비스 품질향상	이용자 및 종사자 만족도조사 결과에 따른 개선 반영	5회	5회
		이용자 질적변화 관리	2회	2회
13	인력 공백에 대한 대체인력 파견	대체인력 파견실적	2,000건	2,194건
		매월 홍보 안내문 발송(공문)	12회	12회
		매월 홍보 유선 사업 안내	120회	125회
14	소규모 소속시설 협력체계 구축을 위한 정례회의	소규모 다함께돌봄센터 4개소 기관장 간담회	2회	2회
		소규모 다함께돌봄센터 4개소 돌봄교사 간담회	2회	3회
		다함께돌봄센터 공동 프로그램 개발	4건	4건
15	소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크	소속시설 기관장 월례회의 진행	12회	12회
		소속시설 운영실적 취합(15개소)	12회	12회
		시설지원사업 및 소속시설 온·오프라인 홍보	12회	46회
		소속시설 협업 추진	4건	6건

4 품질혁신팀

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	전문컨설팅을 통한 기관 운영 역량 강화	방문 컨설팅	40회	40회
		모니터링	10회	10회
		온라인컨설팅 상시 지원	여부	여
		노무, 법률, 세무·회계, 행정 분야의 전문 컨설턴트 구성	여부	여
2	사회지기(종사자) 인권 지침 컨설팅 지원	인권 지침 컨설팅 지원	10회	10회
3	민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련	간담회, 사업 모니터링, 만족도 조사, 온라인 소통 등	53회	53회
		만족도 조사 점수 평균	85점 이상	96점
4	사회지기(종사자) 역량강화교육 지원	민간 사회서비스 기관 역량강화교육 등	30회, 630명	30회, 531명
5	직능단체별 맞춤형 교육 지원	직능단체 맞춤형 교육 지원	20회, 900명	22회, 1,050명
6	온라인 상시 교육과정 운영	민간 사회서비스 기관 사회지기(종사자) 온라인 교육 이수	3,000회	28,178회
7	사회서비스 기관 소진예방 지원	사회서비스 직능단체 현장 연수 지원	4개소	5개소
		우수사회지기(종사자) 시상 및 응원행사 추진	1회	3회
8	사회서비스 기관 ESG 활성화	사회서비스 기관 대상 환경 캠페인 진행(분기별 1회)	4회	2회
		친환경 활동(플라스틱 병뚜껑, 비닐 등 재활용 체험 등)	10회	10회
		ESG 우수사례 공모전, ESG 사례집 발간, 사회서비스 현장 사회공헌활동 추진	20개소	22개소
9	사회서비스 기관 시설안전점검 지원	안전점검 및 컨설팅 지원	59개소	59개소

5 혁신전략TF팀

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	함께 누리는 맞춤형 사회 서비스 혁신사업 개발	연간 혁신사업 발굴	2건	2건
2	도민이 만드는 사회서비스 혁신 정책 체계화	도민 참여형 사회서비스 정책 제안 사업	1회	1회
3	사회서비스 품질 제고를 위한 내부 혁신 아이디어 공모전	내부 혁신 아이디어 공모전 추진(본부 및 소속시설)	1회	1회
4	전문 사회서비스 개발을 위한 유형별 프로그램 워크북 제작	사회서비스 전문 프로그램 개발	1회	1회
		유형별 프로그램 워크북 제작	1회	1회
5	사회서비스 산업박람회 조직위원회 구성	사회서비스 산업박람회 조직위원회 구성·운영	1회	1회
6	사회서비스 일자리 고도화를 위한 사회서비스 산업박람회 개최	사회서비스 산업박람회 개막식	1회	1회
		사회서비스 산업관 및 체험관 운영	1회	1회
		사회서비스 생산품 홍보 및 지원	1회	1회
7	경영성과를 통한 혁신적 운영방안 도출	경영성과평가 결과를 반영한 운영방안 수립	1회	1회
8	대내·외 이해관계자 만족도 조사	TF팀 사업 진행에 따른 만족도 조사	2회	2회

6 종합재가센터

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	돌봄통합관리를 위한 전북형 돌봄 체계화	돌봄통합정보망 구축(돌봄제공기관 및 서비스 내용 검색)	여부	복지플랫폼 활용
		돌봄종합정보상담 운영(상담 이력 등 수시 관리)	500회	502회
		찾아가는 상담 창구 운영(월 1회 이상)	12회 이상	12회
		함께돌봄 사업 추진(복지사각지대 발굴 및 돌봄연계·지원)	50명	54명
2	지역간 격차 해소를 위한 농촌형 이동복지 지원	농촌지역 찾아가는 이동서비스 사업 (맞춤형 복지, 여가문화 서비스 등 제공)	4회	4회
		만족도 조사 설문	1회	1회
		만족도 점수	90% 이상	90%
3	복지사각지대 취약계층 발굴 및 틈새돌봄 지원	취약계층 발굴 및 틈새 돌봄 제공(1인 60시간)	250명	309명
		전년도 돌봄 이용자(수혜자) 사례관리	59명	59명
		만족도 조사 설문	1회	1회
		만족도 점수	90% 이상	91.2%
4	사회적 고립 예방을 위한 위기가구 안전망 강화	AI 안부 전화 서비스 제공 및 모니터링 (주 1회 이상 AI 전화 자동 발신)	500명	2,000명
		사회적 고립 대응을 위한 포럼 및 사례공유회	2회	2회
		만족도 조사 설문	1회	1회
		만족도 점수	90% 이상	91.6%
5	돌봄 네트워크 강화 및 지역연계사업 활성화	돌봄협약	5건	4건
		분야별 간담회	4회	6회
		자원 발굴 및 연계 사업 추진(수시)	6건 이상	7건
6	사회서비스 질 향상을 위한 종사자 역량 및 소통체계 강화	15개 법정 의무교육 및 ESG 등 역량강화 교육	21회	22회
		내부 직원 소통 운영(주 1회)	52회	52회
		직원 워크숍	연 1회	2회

7 지역사회서비스지원단

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발	복지 수요 조사	연 1회	1회
		서비스 개발을 위한 과제자 사업 자문 및 의견수렴	5회	5회
		중장년 건강·생활 지원 서비스 제공 인력 양성 과정 운영	연 1회	연 1회
		서비스 개발(재구조화)	연 1회	1회
2	서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행	지역사회서비스 제공기관의 이용자 성과관리 현황 조사	연 1회	1회
		제공기관 이용자 성과관리 교육	연 1회	1회
		이용자 성과관리 현황분석	연 1회	1회
		제공기관별 성과관리 분석의견 공유	연 1회	1회
3	사회서비스 안전관리 등급제 운영	지역사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사 및 분석	연 1회	1회
		시군을 통한 안전관리 미진 기관 조치	연 1회	1회
		지역사회서비스 제공기관 대상 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육 운영	연 2회	2회

2025년 경영분석



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

1 대외환경 분석

□ 정치적 환경

1-1. 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률

○ (약칭) 사회서비스원법 제정 (2022. 3. 25. 시행)

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

○ 사회서비스원법 개정 (2024. 7. 24. 시행)

- 사회서비스원법 개정으로 시·도별 사회서비스원 설립은 의무화 되었으며, 설립 외 통합·해산 시에도 보건복지부와 협의 및 타당성 검토를 하도록 하고 있어, 통합과 해산이 지자체의 판단으로만 진행할 수 없도록 하는 기준이 마련되었음

- (주요 개정사항)

- (제7조제1항) 시도지사는 시도사회서비스원을 설립·운영할수 있다
→ 설립·운영하여야 한다
- (제9조제2항) 시도사회서비스원을 설립하려는 경우 타당성 검토 전에 보건복지부장관과 협의하여야 한다→시도사회서비스원을 설립·통합·해산하려는 경우 보건복지부장관과 협의하여야 한다

1-2. 정부의 사회서비스 방향

○ 윤석열 정부 국정비전 및 목표

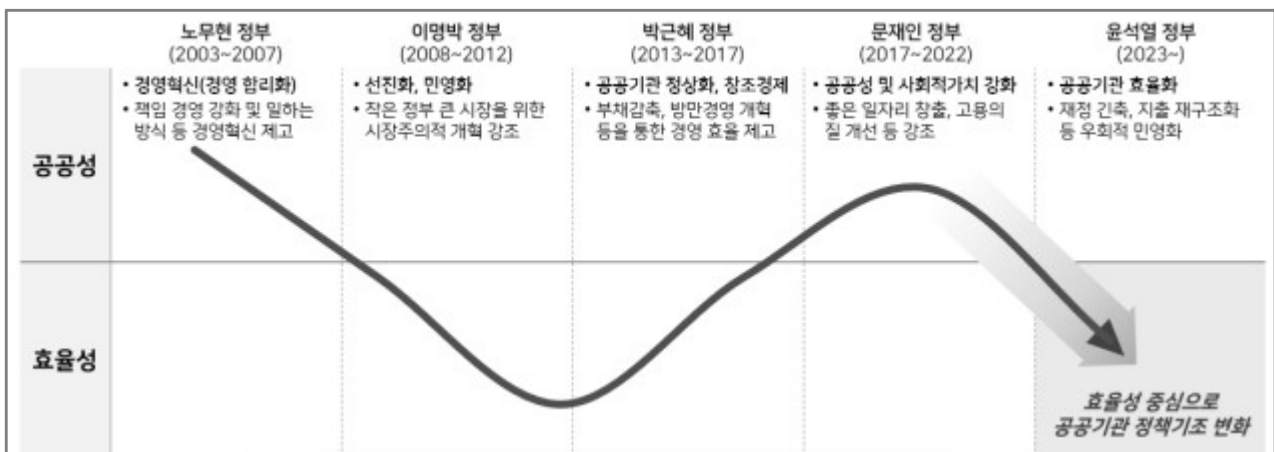
- (국정 기조) 윤석열 정부 ‘따뜻한 동행, 모두가 행복한 사회’ 국정 목표 및 ‘사회서비스 혁신을 통한 복지·돌봄서비스 고도화’ 국정 과제

: 양질의 보편적 사회서비스 제공 및 사각지대를 발굴하고, 사회 서비스 혁신을 위한 기반을 구축하는 것으로 방향 제시

- (정책 방향) 새 정부 경제정책 방향 ‘함께 가는 행복경제’ 목표 내 ‘민간 주도 사회서비스 혁신을 통해 고품질 서비스 제공’
: 기존 사회서비스 공공성 강화를 위해 위수탁을 통한 직접 운영 방식에서 위수탁 최소화 운영 및 민간 현장의 서비스 질 강화를 위한 지원사업 확대로 방향 전환
- (공공기관 운영 방향) 공공기관 혁신가이드라인 ‘핵심기능 중심 재편을 통한 정비’목표 내 ‘민간경합 기능의 축소’
: 민간과의 경합을 최소화하고, 민간에서 역할을 수행할 수 있는 부분은 민간으로 이전하는 것으로 방향 제시

○ 효율성 중심으로 정책환경 변화

- 공공기관의 정책기조는 역대정부의 국정철학에 따라 변화하였으며, 현 정부 출범 이후 공공기관 운영방향은 사회적가치 및 공공성에서 효율성으로 변화



○ 공공기관 생산성·효율성 제고 증대

- (공공기관 혁신 가이드라인) 정부는 공공기관 생산성 제고를 위해 기능, 조직인력, 예산, 자산, 복리후생 5개 분야에 대한 효율화 요구

○ 공공기관 직무중심 인사관리 시스템 전환 요구

- 연공서열 중심에서 직무가치에 기반한 인사관리 시스템으로 전환 요구
- 직무중심 인사관리 적용을 통해 직무 전문성 기반의 인사관리 체계 마련, 공정하고 합리적인 성과 보상 체계 마련, 수직적 위계 완화 및 조직문화 변화 유도

1-3. 보건복지부 정책방향

- 2024년 보건복지부 업무 추진 방향
 - (보건복지부 방향) 2024년 복지 방향은 약자를 신속하게 찾아내 두텁게 보호하고, 가족부양·인적관계망 약화에 따른 사회적 고립 선제적 예방과 국민 부담이 큰 간병비의 경감과 국민 누구나 돌봄을 받을 수 있도록 촘촘한 서비스 체계 구축임

비전	미래를 여는 의료개혁과 약자복지	
목표	■ 의료개혁 본격 추진 ■ 약자복지 강화 ■ 미래 성장동력 확보	
핵심 과제	생명과 지역을 살리는 의료개혁	더욱 촘촘하고 두터운 약자복지
	■ 의료개혁 4대 과제 ■ 의료기반 강화	■ 약자 발굴체계 고도화 ■ 두터운 약자 보호 ■ 사회적 고립 예방체계 구축
	가족의 부담을 줄이는 간병·돌봄확충	보건복지 혁신을 통한 미래 성장동력 확보
	■ 간병비 부담 경감체계 구축 ■ 국민돌봄 통합지원	■ 출산·양육 부담 경감 ■ 연금개혁 지속 추진 ■ 과감한 바이오헬스 투자

1-4. 사회보장 기본계획 및 사회서비스 기본계획

- 2024~2028년 3차 사회보장기본계획
 - (사회보장 방향) ‘약자부터 촘촘하게, 지속가능한 복지국가’ 비전을 바탕으로 고용·교육, 소득보장, 건강보장, 사회서비스 분야의 총 12개의 중점 추진과제를 제시하였음
- 2024~2028년 1차 사회서비스 기본계획
 - (사회서비스 방향) ‘국민 누구나 필요할 때 누리는 질 높은 서비스’를 목표로 다양한 서비스, 질 높은 서비스, 공급혁신 기반조성 3개의 추진방향에 따른 9개의 추진과제를 제시함. 시도사회서비스원을 통해 사회서비스 진흥 기능을 강화하며, 지자체, 전문기관과 협력 체계를 구축하여 서비스 품질의 제고 및 서비스 취약지 해소 등의 정책 지원 기능 수행

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

1-5. 전북특별자치도 사회서비스 방향

○ 민선 8기 도정 운영방침

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

○ 2024년 복지여성보전국 추진 방향

비전	함께 누리는 행복복지 전북	
추진전략	■ 전북특별자치도 위상에 맞는 사회서비스 품질 개선 ■ 지역사회와 함께하는 촘촘한 돌봄체계 구축 ■ 도민의 생명과 건강을 최우선하는 의료환경 조성	
실행 과제	사회서비스의 산업화 및 전달체계 개선	취약계층 기본생활보장 및 유공자 예우
	① 사회서비스 산업화 도약 ② 사회서비스 전달체계 개선(新 복지수요 대응) ③ 사회서비스 품질 향상	① 약자복지 강화를 위한 기초생활보장 확대 ② 저소득 노인빈곤 완화를 위한 노인복지사업 확대 ③ 장애인 생활안정자원을 위한 장애인복지사업 확대 ④ 사회서비스 일자리 성장 기반 조성 ⑤ 국가유공자 희생정신 고취 및 예우 강화
실행 과제	지역사회중심의 든든한 돌봄체계 완성	양성평등 실현, 가족맞춤형 서비스 제공
	① 지속가능한 보육환경 조성 ② 아동보호체계 혁신 및 자립지원 강화 ③ 어르신 돌봄체계 강화 및 여가증진 ④ 장애인 인간다운 삶 보장을 위한 돌봄 확대	① 교육연구기능을 아우르는 여성가족재단 운영 ② 양질의 여성일자리 창출 및 고용유지관리 강화 ③ 보다 두터운 폭력 피해자 보호지원 및 예방 ④ 다양한 가족생활 지원을 위한 서비스 기반 강화 ⑤ 다문화가족 정착단계별 맞춤형 지원

○ 전북특별자치도 운영방향

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

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

○ 제5기 전라북도 지역사회보장계획

- (지역사회보장계획 방향) 제5기 지역사회보장계획('23년~'27년)은 인구감소와 인구소멸 위기대응, 빈곤인구의 보호대책 마련, 세대 맞춤형 통합돌봄지원체계 구축 필요 등의 현안을 반영하여 전라북도 도민이라면 누구나 누릴 수 있는 복지로 전환함
- (전략체계 구성 특징)
 - ① 마을중심 복지전달체계 강화
 - ② 일반 도민대상 생활복지지원체계 확대
 - ③ 민관 연계형 복지서비스 제공기반 마련
 - ④ 공동체 중심의 복지체제로의 전환
 - ⑤ 지역사회보장정책의 고도화 추진

시 사 점

- 사회서비스 진흥에 관한 법률 제정 등 사회서비스원 역할 명확화
- 사회서비스 고도화 요구에 따른 사회서비스원 사업 확대
- 민간 주도 사회서비스 성장 지원 및 경합 최소화
- 공공기관 효율화 방침 유지
- 약자 중심의 대상별 복지서비스 제공
- 서비스 대상 확대 및 서비스 강화
- 도민 맞춤형 복지 및 대상별 맞춤 서비스 제공

□ 경제적 환경

- (경제전망) 최근 국내외 여건 변화 등을 감안할 때 경제성장률은 금년과 내년 중 각각 2.2%, 1.9%를 나타낼 전망. 국내 경제는 수출 증가세 둔화, 유가 하락 등으로 부진할 것으로 예상
 - 소비자물가 상승률은 근원상품 가격 오름폭 둔화로 낮아질 것으로 보임
 - 취업자수는 서비스 부문을 중심으로 증가세가 지속되며, 여성과 고령층의 노동 공급 지속으로 그 둔화 속도가 완만할 것으로 보임

< 경제전망 >

구분	2023	2024			2025			2026
	연간	상반	하반	연간	상반	하반	연간	연간
GDP	1.4	2.8	1.6	2.2	1.4	2.3	1.9	1.8
민간소비	1.8	1.0	1.4	1.2	1.8	2.3	2.0	1.8
설비투자	1.1	-1.8	4.9	1.5	5.7	0.5	3.0	2.1
취업자수 증감(만명)	3.3	22	13	17	12	14	13	10
실업률	2.7	3.1	2.5	2.8	3.1	2.7	2.9	2.9
고용률	62.6	62.5	62.9	62.7	62.5	63	62.8	62.7
소비자물가	3.6	2.8	1.8	2.3	1.9	2.0	1.9	1.9
경상수지(억달러)	355	380	520	900	376	425	800	750

* 출처: GDP는 전년동기대비, 한국은행 2023년 11월 경제전망보고서

○ (전북특별자치도지역경제)

- 2022년 지역내총생산은 57.8조원, 경제성장율은 2.1% 잠정치로 2020년 - 0.8%를 기록한 이후 지속 상승하고 있음. 지역내총생산의 전국 비중은 2.7%로 유지되고 있음.
- 지역 산업구조는 농림어업이 7.4% 광업 및 제조업이 24%, 서비스업 등 기타부분이 68.6%를 차지하고 있음

구분	지역내총생산			경제성장률 (%)	1인당 GRDP(만원)
	금액(10억원)	증감율(%)	전국비중(%)		
2019년	51,998	2.8	2.7	2.4	2,884
2020년	52,820	1.6	2.7	-0.8	2,925
2021년	55,956	5.9	2.7	3.1	3,119
2022년	57,793	3.3	2.7	2.1	3,246

출처: 2024 통계로 본 전북의 모습 참조, 통계청 '지역소득'

○ (도내 복지 상황)

- 전북특별자치도 복지예산은 2024년 기준 전체 예산의 41.87% 차지*

* 총액 9,497,300,838,000원 중 사회복지예산 3,976,672,916,000원에 해당

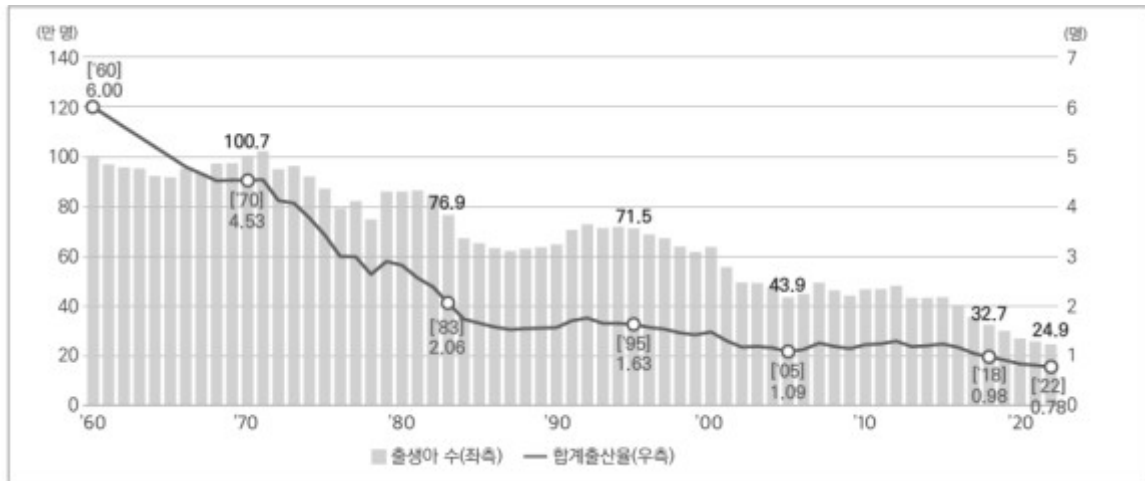
시사점

- 재정의 지속가능성 제고를 위한 건전재정 기조 유지
- 저소득·취약계층 보호 확대 및 사회적약자 중심 복지 지원체계 강화
- 성장둔화 및 세수 확보 어려움에 따른 예산 한계 발생
- 도 전체 예산 중 복지예산 증가에 따른 부담 지속

□ 사회문화 환경

○ (인구감소)

- 1980년 이후 세 차례의 인구절벽을 경험했고 2020년 합계출산율은 0.84명으로 OECD 국가 중 유일하게 초저출산이 지속되고 있는 국가임



- 전북특별자치도 인구는 2002년 2백만명이 붕괴된 이후 지속적으로 감소하고 있고 일부 지역은 인구소멸 위험지역으로 분류되고 있음.
- 도내 인구감소는 저출산으로 인한 자연인구의 감소와 청년인구의 유출로 인한 인구이동이 주된 요인으로 작용하고 있음
- 도내 출산율은 2023년 기준 0.78명으로 2001년 1.4명보다도 크게 감소
- 전북특별자치도 인구추이를 보면, 2000년 약 191만명대의 인구는 2048년 149만명으로 크게 감소할 것으로 추정

○ (고령화)

- 통계청 국가통계포털의 2024년 11월 기준 전국의 전체 인구는 51,226,757명이고, 60세 이상 인구수는 14,400,393명으로 전체 인구수의 28.1%에 해당한다. 전북특별자치도의 총인구는 1,739,751명이고

이 중 60세 이상 인구수는 590,264명, 33.9%로 전국 평균보다 훨씬 높게 나타났다. 전국 17개 광역시·도를 기준으로 보면 60세 이상 노인 인구 비율이 4번째로 높은 지역이다.

- 우리나라의 경로우대제도와 기초연금 수급 연령 기준인 65세를 기준으로 인구수를 확인하면 전국 기준 9,688,859명으로 전체 인구수의 18.9%에 해당한다. 전북특별자치도의 65세 이상 인구수는 437,280명으로 전체 인구수의 25.1%에 달하며, 전국에서 노인 인구 비율이 4번째로 높다. 특히, 전북특별자치도는 65세 인구 비율이 20% 이상으로 UN에서 정한 초고령화 사회에 해당한다.
- 고령인구의 지속적인 증가로 인해 독거노인과 치매노인 등 보호를 필요로 하는 노인도 꾸준히 증가하여 노인세대 돌봄문제가 발생되고 있음

〈행정구역별 60세 이상 인구수〉

(단위: 명, %)

행정구역	총인구수	60세 이상 인구				65세 이상 인구	
		전체	남	여	비율	인구수	비율
전국	51,226,757	14,400,393	6,615,877	7,784,516	28.1%	10,199,204	19.9%
서울특별시	9,335,495	2,499,585	1,132,787	1,366,798	26.8%	1,805,030	19.34%
부산광역시	3,268,993	1,063,529	475,579	587,950	32.5%	776,647	23.76%
대구광역시	2,364,334	693,027	309,261	383,766	29.3%	489,324	20.70%
인천광역시	3,018,589	783,946	363,732	420,214	26.0%	529,782	17.55%
광주광역시	1,409,624	350,559	157,309	193,250	24.9%	245,758	17.43%
대전광역시	1,439,687	369,300	169,237	200,063	25.7%	257,544	17.89%
울산광역시	1,098,312	284,723	136,858	147,865	25.9%	187,306	17.05%
세종특별자치시	390,603	66,368	31,117	35,251	17.0%	45,043	11.53%
경기도	13,690,645	3,314,327	1,552,391	1,761,936	24.2%	2,255,063	16.47%
강원특별자치도	1,518,700	528,013	244,344	283,669	34.8%	382,956	25.22%
충청북도	1,591,100	486,876	227,166	259,710	30.6%	347,501	21.84%
충청남도	2,136,632	653,204	304,105	349,099	30.6%	473,078	22.14%
전북특별자치도	1,739,751	590,264	267,588	322,676	33.9%	437,280	25.13%
전라남도	1,789,610	650,354	295,957	354,397	36.3%	485,103	27.11%
경상북도	2,533,979	896,531	411,139	485,392	35.3%	654,731	25.84%
경상남도	3,230,071	990,205	454,848	535,357	30.7%	700,613	21.69%
제주특별자치도	670,632	179,582	82,459	97,123	26.8%	126,445	18.85%

출처: 국가통계포털, 「주민등록인구 현황-행정구역별 주민등록인구: 2024. 11.」

○ (대상별 변화)

- (아동) 아동돌봄·아동보호에 대한 사회적 책임 확대에 따른 서비스 욕구는 증가하나 출산을 감소로 서비스 대상 수 축소 예상
- (장애인) 탈시설 장애인·발달장애인의 지역사회 내 서비스 수요 증가가 예상
- (1, 2인 가구) 단독 세대 증가, 비혼 및 자녀 미출산 등으로 1, 2인 가구 비율 증가 예상
- (청장년) 질병·부상, 고립 등으로 일상생활에 어려움을 겪는 청·장년 대상 '일상돌봄 서비스' 확대 등 돌봄 및 서비스 대상 확대
- (청년) 가족돌봄청년, 고립은둔청년 등 취약청년 맞춤형 사업 신설

시사점

- 인구감소, 저출산·고령화, 맞벌이 및 1인 가구 증가 등 인구·가족구조 변화에 따른 서비스 대상 확대
- 청년, 중장년 등 틈새 수요 대응 필요

□ 기술환경

- (4차산업혁명) 4차 산업혁명으로 빅데이터, 인공지능 등 기술이 발전에 따라 이러한 기술을 적용한 스마트 돌봄 정책 및 스마트 의료복지 분야 사업 확대 등 돌봄서비스의 변화가 나타날 것으로 예상됨
 - 초고령사회의 새로운 패러다임 구현을 위한 기술혁신이 핵심과제로 부상
 - 고령자 자립생활, 돌봄 인력 부족 등 사회적 요구에 대한 대안으로 고령친화기술 (AgeTech) 부각
 - 스마트 돌봄기술 개발 및 보급으로 주택·의료서비스와 돌봄기술 연계
 - 돌봄로봇 및 일상생활 보조기기 개발·보급
 - 첨단기기(로봇, 웨어러블)에 고령자 경험, 감정정보 적용을 통한 정서적 서비스 개발
 - 고령자 자립생활 지원기술 개발 및 응급안전안심서비스 제공

출처: 제4차 저출산·고령사회 기본계획, 보건복지부

○ (스마트폰 높은 보급률)

- 스마트폰이나 인터넷 보급률 증가로 경제, 세대, 지역 구분 없이 정보 제공 가능
- 복지정보, 돌봄 정보를 빠르게 검색하고 확인할 수 있는 환경조성

○ (디지털헬스케어)

- 인공지능, 빅데이터, 클라우드와 같은 지능정보기술의 발전은 전통 의료·헬스케어 산업의 디지털 전환(Digital transformation)을 추동하고 있다. 더욱이 코로나19로 인한 비대면 경제(Contactless economy) 확산, 인구 고령화에 따른 만성질환자 비중 증가 등의 사회적 변화로 그 필요성은 점차 확대되는 추세
- 디지털 헬스케어 산업은 2020년 1,525억 달러 규모에서 2027년 5,088억 달러 규모로 연평균 18.8%의 성장률을 보일 것으로 전망된다. 일반적으로 디지털 헬스케어 산업은 '모바일헬스', '디지털 보건의료 시스템', '보건의료분석학', '원격의료'로 구분
- 국가별 시장 규모는 2020년 미국이 626억 달러로 집계돼 세계 시장에서 41% 이상을 차지 유럽은 417억 달러로 27%를 차지하는 것으로 나타났다. 중국은 2020년 127억 달러에서 연평균 22.8%씩 크게 성장하여 2027년에는 535억 달러 규모로 추정됨

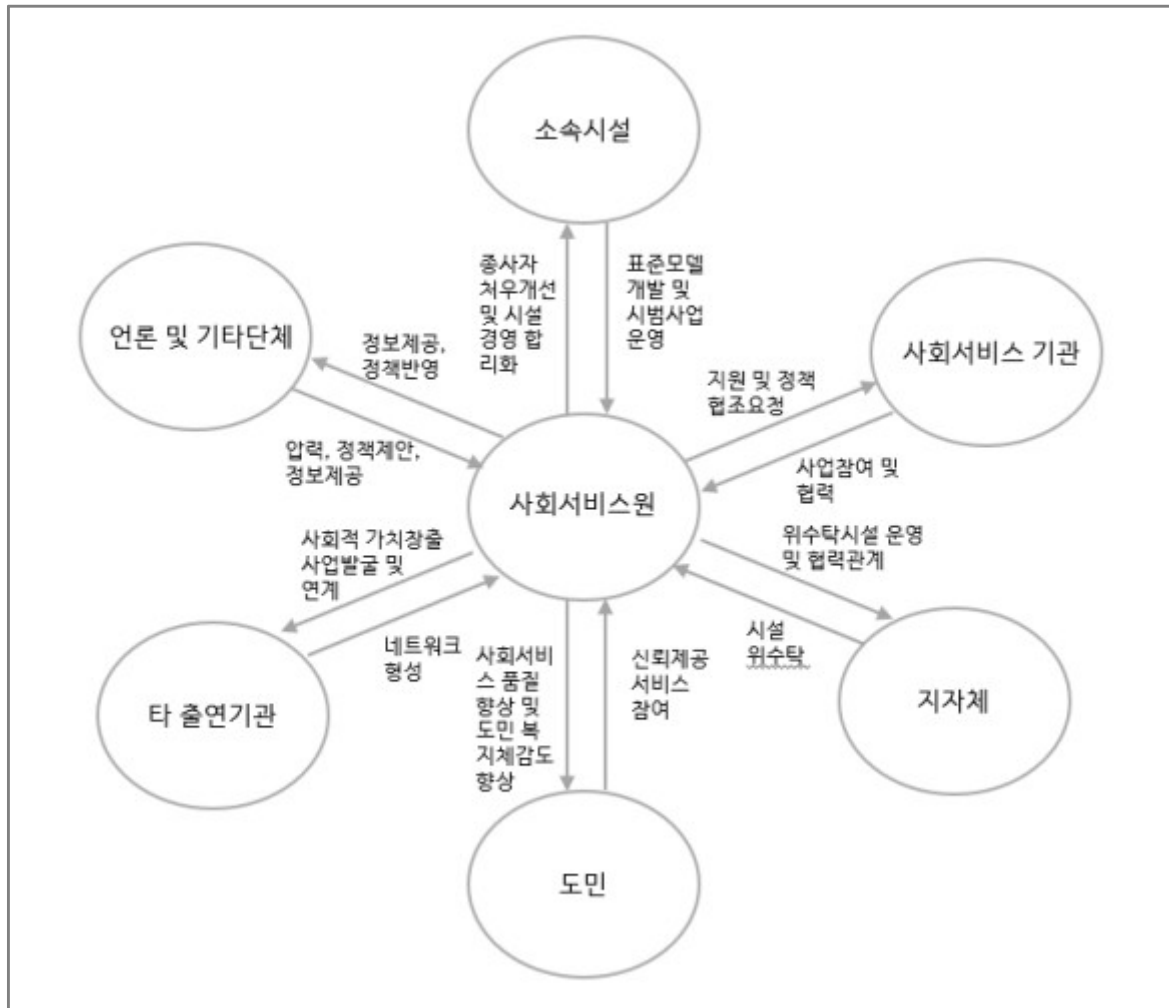
- (복지기술) 복지기술은 복지제도나 서비스의 한계를 해결하기 위한 수단으로, 복지서비스를 보다 더 다양하게 복지 수요자에게 효과적으로 제공할 수 있도록 돕고 지원하는 기술적 해결책으로 다양하게 적용될 것으로 예측됨

시사점

- 기술환경 변화에 따른 새로운 복지서비스 도입 필요
- 기술 변화에 따른 新 서비스 소외계층 발생 우려

2 이해관계자 분석

□ 사회서비스원 이해관계자 맵



○ (사회서비스원 이해관계자)

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

□ 이해관계자 요구조사

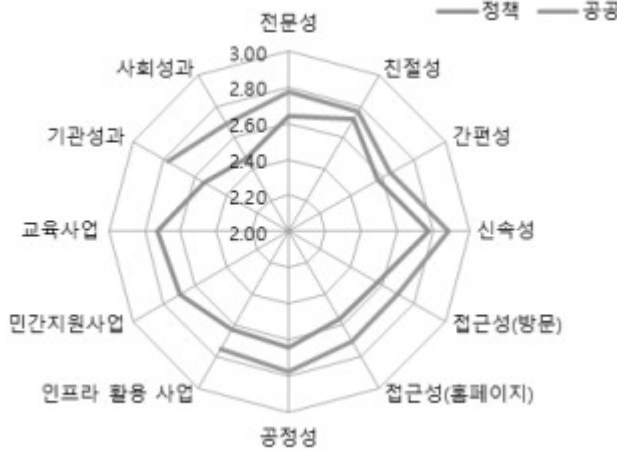
구 분	이해관계자 요구
소속시설	• 소속시설 체계적 관리 및 운영지원 • 소속시설 ESG 경영, 인권·윤리경영 지원 • 종사자 처우개선 및 고용 안정성 향상 • 사회서비스 경영을 위한 가이드라인 마련 • 인력 공백에 대한 대체인력지원 • 지역자원 연계 및 협력 교류 • 사업정보 공유
사회서비스 기관	• 사회서비스 기관 종사자 처우개선 및 인권 보호 선도 • 사회서비스 ESG 경영 선도적 역할 • 사회서비스 제도 개선 • 민관 협력체계 구축 및 지원 • 서비스 품질 강화 종사자 소진 예방 지원 • 현장 소통 활성화를 통한 의견 반영 및 대변
지자체	• 복지자원 플랫폼 운영 등을 통한 도민 복지체감도 향상 • 국공립시설 위수탁 운영 및 시설 종사자 고용안정성 확보 • 소속시설 안정적 운영 및 선진 운영체계 민간 확산 • 사회서비스 지원을 위한 다양한 자원확보 • 사회서비스 발전방안 모색 • 불공정 관행 및 제도개선
도민	• 정보공개 및 경영 투명성 확보 • ESG 경영 등 사회서비스 분야 선도적 경영 • 지역인재 우선채용 및 지역생산물 구매 • 정보 사각지대 해소 • 홍보 채널 강화를 통한 서비스 참여 활성화 • 다양한 도민 교육 진행 • 복지서비스 등 자원 정보 전달
타 출연기관	• 경영 및 지역복지 협력을 위한 네트워크 • 정책변화에 따른 신속 대응 협력 • 사회공헌활동 및 사회적 가치창출 사업 협력
언론 및 기타 단체	• 사회서비스원 홍보를 통한 인식 제고 • 사회서비스 제공 활성화 • 다양한 자원확보 • 공정한 사회서비스 제공 실현

□ 이해관계자 요구조사 시사점

구분	시사점
사회서비스원 기능	■ (사회서비스원의 핵심기능) 사회서비스 기관을 지원하는 곳으로 이해하고 있으며, 민간사회서비스 기관의 품질향상 및 공공성 강화를 위한 지원을 강화, 확대해야 할 역할로 보고 있음 ▣ 지역 내 사회서비스 분야 종합지원기관으로 역할강화 필요 ■ (기능 강화요구) 이해관계자는 종사자 처우개선 및 지원을 위한 기능을 강화·확대할 것을 요구하고 있음 ▣ 목적사업인 종사자 처우개선을 위한 사업진행 필요 ■ (기능 축소요구) 위수탁 기능이 축소 요구가 많음 ▣ 광역단위, 운영상 어려움을 겪거나 민간이 참여하기 어려운 시설 중심으로 위수탁 참여
사회서비스원 역량	■ (사회서비스원 역량이해) 사회서비스원은 공공기관으로서의 행정처리 능력과 ESG경영, 각종 위원회 운영 등에 역량이 있다고 평가하고 있었음 ▣ 사회서비스원은 체계적 경영체계 구축을 통해 현장에 신뢰 받는 역량을 갖추기 위한 노력 필요 ■ (사회서비스원 역량활용) 사회서비스원의 체계적 경영체계를 이해관계자 대상으로 적극적으로 공유하고 지원하여, 전반적인 사회서비스 품질을 향상시키기 위한 노력이 필요하다고 보고 있음. ▣ 사회서비스원의 체계적인 운영역량 및 선도적인 경영전략을 사회서비스 전반에 확산하기 위한 역할 필요 ■ (요구사항) 개별 기관 및 개인별 운영 역량 강화를 위한 교육, 지원, 복지사각지대 해소 노력 등 요구됨 ▣ 향후 사회서비스 기관과 종사자 지원을 위한 사업 발굴 및 도민의 복지향상을 위한 사업모색이 필요함
사회서비스원 만족도	■ (소속시설) 공공기관 운영시스템을 충분하게 이해하지 못하는 경우나, 채용지연, 제출 서류 과다로 인한 어려움이 있다고 평가함 ▣ 공공기관으로서 책무성 등을 충분하게 전달하는 과정필요 ■ (사회서비스 기관) 민간지원으로의 역할 중심에 대한 만족도를 보였으며 민간 법인과의 경쟁 최소화 욕구가 있음 ▣ 사회서비스원의 운영 방향 및 내용을 적극적으로 공유하고 의견을 반영하기 위한 노력 필요 ■ (향후 만족도 향상 방향) 지자체, 도민, 타 출연기관을 대상으로 사회서비스원의 역할 및 사업 방향을 공유하고 협력관계를 구축할 필요가 있음.

□ 전북특별자치도 공공기관 고객 만족 조사

만족도 조사 결과



- 외부고객만족도는 공공고객(2.75점)이 정책고객(2.64점)의 만족도보다 0.11점 높음
- 업무처리에 있어 정책고객과 공공고객 모두 신속성 만족도가 가장 높게 나타났으며, 반면 정책고객에서는 접근성(홈페이지)이 공공고객에서는 간편성 만족도가 가장 낮게 나타남
- 주요사업으로 정책고객의 경우 교육사업을 가장 높게 평가함
- 성과차원에서는 정책고객과 공공고객 모두 기관성과 만족도가 높게 나타남

개선사항

- 인사·승진, 근무환경에 대한 집중적인 관리 및 개선 노력이 필요함
 - (우선순위) 인사·승진과 근무환경이 가장 시급한 개선 과제로 도출됨
 - (기타) 의사소통, 교육·업무지원, 조직문화 등도 보완이 요구됨
- 업무처리(간편성), 주요사업(민간지원사업), 성과(사회성과)에 대한 개선 필요
 - (우선순위) 간편성에 대한 만족도가 가장 낮아 개선이 시급한 과제로 판단됨
 - (기타) 주요사업과 성과 중 민간지원사업 및 사회성과 항목이 가장 낮은 만족도를 기록함

시사점

- 간편성과 접근성(방문 및 홈페이지)의 개선이 외부고객 만족도 향상에 핵심적
- 사회성과 향상을 위해 정책적, 운영적 노력이 요구됨
- 기관성과와 같은 중간 우선순위 항목에 대해 지속적 관리와 점진적 개선 필요
- 전문성, 친절성, 신속성 등 높은 만족도 항목은 관리가 소홀해지지 않도록 유지 강화 필요
- 공정성과 인프라 활용사업은 현재 만족도를 유지하기 위한 체계적 관리가 요구됨
- 정책고객과 공공고객의 만족도 차이를 분석해 맞춤형 개선 전략 수립 필요

3 내부역량 분석

□ 2024년 조직진단 강점분석

구분	주요내용	분석내용
전략	■ 권한과 책임 ■ 리더십 ■ 방침의 공유 ■ 벤치마킹 ■ 비전 및 전략	■ (전략) 기관의 미션과 비전에 대한 전달, 비전 및 전략 실현을 위한 조직 개개인의 역할과 책임에 대한 이해가 매우 높음
조직 구조	■ 부서간 기능조성 ■ 조직 유연성 ■ 업무규정 및 절차 ■ 의사결정 신속성 ■ 조직 효율성	■ (조직구조) 부서별 미션과 역할이 명확하며, 조직의 편제가 환경 변화와 전략에 맞게 조정, 보완되고 있음
업무 수행	■ 개인의 전문적 스킬 ■ 업무부가가치 ■ 업무흐름효율성 ■ 정보화 마인드	■ (업무수행) 개인별 업무 해결과제를 우선순위에 맞춰 수행하고 있으며 업무흐름 효율성이 적절함
인사 제도	■ 교육제도 ■ 능력개발 ■ 동기부여 ■ 인사평가제도 ■ 평가의 활용	■ (인사제도) 승진에는 실력과 능력이 가장 중요하며 구성원별 능력과 업적에 따라 정당한 대우를 받고 있음
관리 체계	■ 경영방식 ■ 관리제도효율성 ■ 보고관리 ■ 조직간 협조 ■ 회의관리	■ (관리체계) 기관 내 정보 공유를 위한 인프라 구축이 잘 되어 있으며 예산 배분이 합리적으로 운영되고 있음
의사 소통	■ 부서간 의사소통 ■ 상사와 의사소통 ■ 정보공유 수준 ■ 정보공유 인프라 ■ 정보수집	■ (의사소통) 상사와 부서간 의사소통이 잘 이루어지고 있음

강점	전략	조직구조	업무수행	인사제도	관리체계	의사소통
	미션비전 이해	신속한 의사결정	업무능력 보유	공정한 인사제도	정보공유 인프라확충	원활한 내부소통

□ 2024년 조직진단 약점분석

구분	주요내용	분석내용
전략	■ 권한과 책임 ■ 리더십 ■ 방침의 공유 ■ 벤치마킹 ■ 비전 및 전략	■ (전략) 전략목표 우선순위에 따른 자원 배분 및 비전 수행에 필요한 인력의 투입의 개선과, 선진조직과의 비교분석이 필요함
조직구조	■ 부서간 기능조성 ■ 조직 유연성 ■ 업무규정 및 절차 ■ 의사결정 신속성 ■ 조직 효율성	■ (조직구조) 개인별 직무분담이 적절하지 않거나 부서 간 권한과 책임이 명확하지 않아 부서별 기능조정과 적절한 인력배치 필요
업무수행	■ 개인의 전문적 스킬 ■ 업무부가가치 ■ 업무흐름효율성 ■ 정보화 마인드	■ (업무수행) 구성원들이 업무수행에 필요한 지식, 기술, 경험이 충분하지 않아 개인의 전문적 역량을 높이는 과정 필요
인사제도	■ 교육제도 ■ 능력개발 ■ 동기부여 ■ 인사평가제도 ■ 평가의 활용	■ (인사제도) 인재 육성을 위한 학습 프로그램 운영을 통한 능력개발이 필요하며, 부서 이동 욕구가 크게 나타남
관리체계	■ 경영방식 ■ 관리제도효율성 ■ 보고관리 ■ 조직간 협조 ■ 회의관리	■ (관리체계) 내부 개선을 위한 의견수렴이 필요하고 조직 위기발생에 대한 예방관리와 사후관리 체계가 필요함
의사소통	■ 부서간 의사소통 ■ 상사와 의사소통 ■ 정보공유 수준 ■ 정보공유 인프라 ■ 정보수집	■ (의사소통) 조직 간 필요한 정보와 자료의 공유가 필요하고 회의 진행 시 개인의 의견이 자유롭게 제안될 필요가 있음

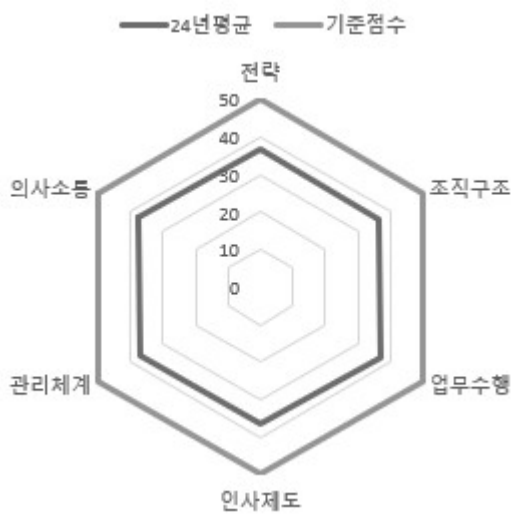
약점	조직구조	조직구조	업무수행	인사제도	관리체계	의사소통
	기관 내 효율적배분	업무분장과 업무분담	개인의 역량강화	인재육성 교육운영	위기에방 체계 필요	정보공유 개선

□ 직원 만족도 분석

○ 만족도 조사 개요

- (조사기간) 2024. 7. 26~2024. 8. 7.
- (조사방법) 웹 설문조사
- (분석방법) 전체, 부서 구분을 통한 내부역량 분석
- (참여인원) 전체 참여대상 21명 중 20명(95.2%) 참여

○ 종합분석



- 전체 평균을 기준으로 사회서비스원 내부역량조사 결과를 분석했을 때 평균 36.8점으로 대체로 높은 점수를 보임
- 전략, 조직구조, 업무수행, 인사제도, 관리체계, 의사소통 중 점수가 높게 나타난 항목은 의사소통, 업무수행, 전략과 관리체계 순이며 점수가 낮게 나타난 항목은 조직구조, 인사제도임
- 내부역량평가 구성항목의 점수 차의 최대가 1.3점으로 항목별 차이가 크지 않고 대체로 고른 분포를 보이고 있음

○ 전체- 2022년~2024년 비교



- 24년의 평균점수는 36.8점으로 23년과 22년 평균점수 31.6점, 30.8점과 비교할 때 대폭 상승함
- 전 항목이 22년과 23년 대비 24년도에 높아져 전년도 조직진단을 통한 개선노력의 긍정적 효과로 예상됨
- 항목별 우선순위의 변화도 있는데 22년 낮게 점수가 가장 낮게 나온 의사소통은 23년 점수가 상향했고, 24년에는 가장 점수가 높은 항목으로 변화함
- 반면 조직구조는 22년, 23년에 이어 24년도에 가장 낮은 평가를 보이는 항목임

○ 내부 7S 조사 개요

- (조사기간) 2024. 7. 26~2024. 8. 14.
- (조사방법) 웹 설문조사
- (표본설계 및 유효표본) 전체 참여대상 21명 중 21명 참여

○ 종합분석



- 전체 항목에 대한 평균은 3.31점
- 7S 조사는 전라북도사회서비스원 조직을 구성하는 7가지 요소, 공유가치, 전략, 구조, 시스템, 구성원, 스킬, 스타일의 균형을 보기 위해 진행하였음
- 전체 항목에 대한 평균은 3.31점으로 나타났으며, 7가지 항목 중 공유가치, 구성원, 스타일은 평균 이상의 점수를 보이고 있으며, 전략, 구조, 시스템, 스킬은 상대적으로 낮은 점수를 보임
- 7S 항목 중 인적 자원 구성에 대한 항목인 구성원이 3.59점으로 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 조직 활동의 분배와 통합, 조정 등 조직 발전에 중요한 영역을 측정하는 항목인 조직구조가 2.94점으로 가장 낮은 점수로 나타남
- 7S 전체 평균인 3.31점을 기준으로 볼 때 전 항목이 평균 점수보다 높게 응답한 것은 공유가치이며, 전 항목이 평균 점수보다 낮게 응답된 것은 조직구조임

□ 조직분석 및 만족도 조사 시사점

- 개인별 역량 및 적성에 맞는 업무분담 진행
- 부서별 기능조정과 적절한 인력배치
- 체계적 교육과정 마련 및 선진조직과 비교를 통한 개선
- 사업별 성과평가 체계적 진행 및 회의체계 개선
- 내부 효율적 의사소통 체계 마련

경영환경	내부역량	강점(Strength)	약점(Weakness)
		- 기관 전략체계 수립과 연계성 있는 부서전략수립 - 사회서비스 직영시설 운영 등 사업관련 노하우 보유 - 소규모 조직으로 신속한 의사결정 구조 - 환경변화와 전략에 맞춰 조직편제 변화 - 정보공유를 위한 인프라 구축 적절성 - 성과관리제도의 연차별 개선으로 안정화 제고	- 기관 비전 및 전략과 부서별 전략 연계성 부족 - 사회서비스 분야별 경험 및 노하우 부족 - 조직 내 업무 상 필요한 정보 및 자료공유 어려움 - 성과평가에 따른 보상제도 부족 - 인재육성을 위한 체계적 교육훈련 시스템 필요 - 위기발생에 대한 사전예방관리와 사후관리체계 필요
기회(Opportunities)		SO 전략	WO 전략
- 사회서비스 진흥 및 혁신에 대한 정책적 요구 상승 - 직무중심인사제도 적용 등 인사제도 변화 - 시대에 맞는 조직문화 활성화 및 적용 - ESG 경영을 통한 책임 경영체계 전환 - 도내 유일한 공공기관으로 성과관리 기준선 제시가능		- 체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 민간 운영기관 지원체계 고도화 - ESG체계 기반 책임경영 고도화	- 전북형 사회서비스 정책 지원 확대 - 사회서비스 선순환체계 정립
위협(Threats)		ST 전략	WT 전략
- 공공기관 인사제도 전문성 강화 요구 - 공공기관 효율적 운영 요구 - 국내외 경제 불확실성 지속 및 저성장 기조 고착화 - MZ세대와 기성세대 모두 아우를 수 있는 조직문화정착 - 중대재해처벌법 시행으로 안전에 대한 의무강화		- 촘촘한 복지 네트워크 구축 - 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공	- 효율적 경영시스템 정립 - 소통하는 조직문화 창출



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

2025년 경영목표



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

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 사회서비스제공기반 마련	도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축
9대 전략과제 및 실행과제	전북형 사회서비스 정책지원 확대 - 복지 수요 기반 지역별·대상별 맞춤형 서비스 개발 - 전라북도형 돌봄체계 정립	체계적이고 안정적인 소속시설 운영 - 소속시설 운영 활성화 지원 - 표준운영 매뉴얼 개발 및 보급	ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 - 윤리 및 인권경영 내재화 - 재난·안전·환경 리스크 관리체계 정립
	사회서비스 선순환체계 정립 - 통합복지정보 플랫폼 구축 및 활용 - 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련	민간 운영기관 지원체계 고도화 - 민간 제공기관 서비스 품질 지원 - 종사자 전문성 향상 및 처우 개선	효율적 경영시스템 정립 - 선진적 조직·인사관리 체계 구축 및 운영 - IT·디지털 시스템 고도화
	촘촘한 복지네트워크 구축 - 도 내외 복지네트워크 확대 - 지역복지 협력체계 활성화	수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 - 지역별, 대상별 맞춤 서비스 적용 - 소규모 제공기관 지원체계 정비	소통하는 조직문화 창출 - 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	■ 전북형 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	66개 실천사업
전북형 사회서비스 정책지원 확대 (5)	■ 신수요 대응 사회서비스 확충을 위한 혁신사업 개발·제안
	■ 사회서비스 품질 강화를 위한 혁신 아이디어 내부 공모
	■ 복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발
	■ 새로운 수요 등 취약계층 발굴단 구성 및 지원체계 강화
	■ 함께 돌봄네트워크 구축 및 운영
사회서비스 선 순환체계 정립 (6)	■ 전문 컨설팅을 통한 기관 운영 역량 강화
	■ 사회지기(종사자) 인권교육 컨설팅 지원
	■ 컨설팅 사례집 발간 및 배포
	■ 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영
	■ 플랫폼 네트워크 강화 및 홍보
촘촘한 복지 네트워크 구축 (4)	■ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
	■ 민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련
	■ 도·시군 지역복지협력
	■ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영
	■ 고객 지향적 경영전략 내재화
체계적이고 안정적인 소속시설 운영 (7)	■ 소속시설 성과관리
	■ 소속시설 모니터링 및 점검
	■ 소속시설 인사 업무 지원
	■ 소속시설 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원
	■ 공공성 강화를 위한 소속시설 재위탁 추진
	■ 소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG경영 실천지원
	■ 소속시설 관련 제도·규칙 관리

9대 전략과제	66개 실천사업
민간 운영기관 지원체계 고도화 (10)	■ 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원
	■ 사회서비스분야 단체별·맞춤형 교육 지원
	■ 온라인 교육과정 상시 운영
	■ 교육 중장기 계획 수립
	■ 사회서비스 기관 소진예방 지원
	■ 사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
	■ 사회서비스 품질향상 공모사업 지원
	■ 소속시설의 직원 처우개선 지원
	■ 소속시설 안전한 근무환경 조성
	■ 직원 직무역량 강화를 위한 교육·연수
수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공 (11)	■ 소속시설 사회서비스 품질 향상
	■ 인력 공백에 대한 대체인력 파견
	■ 사회서비스 기관 시설안전점검 지원
	■ 사회서비스 분야 기술·제품 상용화를 위한 산업박람회 추진
	■ 사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포
	■ 사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 최신 동향 조사·안내
	■ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
	■ 돌봄통합관리를 위한 맞춤형 돌봄상담창구 운영
	■ 농촌지역 찾아가는 이동복지 사업
	■ 돌봄공백 제로화를 위한 긴급돌봄지원
	■ 사회적 고립 예방을 위한 지원 강화 사업

9대 전략과제	66개 실천사업
ESG체계 기반 책임경영체계 고도화 (7)	■ ESG경영을 통한 사회적 책임 이행
	■ 투명하고 공정한 계약업무 추진
	■ 반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임 이행
	■ 인권경영 추진을 통한 성과 가시화
	■ 재난 대응 등 안전관리 체계 강화
	■ 사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
	■ 지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크
효율적 경영시스템 정립 (8)	■ 경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
	■ 능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출
	■ 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
	■ 복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선
	■ 일·가정이 균형있는 가족 친화 직장문화 조성
	■ 체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
	■ 기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
	■ 효율적 인력관리로 조직 안정성 강화
소통하는 조직문화 창출 (8)	■ 불공적 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상
	■ 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	■ 회의기구의 안정적 운영
	■ 정보공개를 통한 윤리경영 이행
	■ 소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크
	■ 사회서비스 인식 제고를 위한 홍보 강화
	■ 전문성 향상을 위한 종사자 역량 및 소통체계 강화
	■ 함께하는 사회서비스 기관 홍보 지원

2025 주요경영목표				2024 실적 (전년도목표)	전년목표 대비	비고
성과지표	사업비 (억 원)	측정방법	성과목표			
【공통지표】						
① 도공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	-	협력사업 건수 도민 만족도 점수	4건 80점	3건(3건) -	33%증 신규	
② 국가소속출연기관 또는 국가연구기관의 협업	-	협업사업 건수 농촌자원재구조화	2건 1건	2건(2건) -	동일 신규	
【체계적이고 안정적인 소속시설 운영】						
① 소속시설 운영 활성화 지원	0.01	지원사업횟수 종사자 만족도 점수	70회 80점	71회(60회) -	16%증 신규	
② 소속시설 서비스 품질 고도화 지원	-	서비스 품질관리 이용자 만족도 점수	10회 90점	7회 -	43%증 신규	
③ 소속시설 종사자 직무역량 강화	0.21	운영 횟수	24회	-	신규	
④ 종사자 근로조건 향상	0.21	직접고용비율 개선지원 횟수	100% 5건	100%(100%) 5건(4건)	동일 25%증	
⑤ 소속시설 인권경영체계 지원	-	지원 횟수	15회	-	신규	
【민간 운영기관 지원체계 고도화】						
① 종사자 전문성 향상 교육	0.81	교육실시 횟수 모니터링(비교조사)	53회 15회	52회(50회) 10회(10회)	6%증 50%증	
② 사회서비스 기관 컨설팅 지원	0.21	운영 횟수 모니터링(비교조사)	42회 15회	40회(40회) 10회(10회)	5%증 50%증	
③ 사회서비스 기관 종사자 및 이용자 안전 확보	0.29	운영 횟수 사후변화조사	62회 15개소	59회(59회) -	5%증 신규	
④ 민간 제공기관 소통강화	0.03	실시 횟수 만족도 점수	56회 90점	53회(53회) 96점(85점)	6%증 6%증	
【사회서비스 기반 확충】						
① 신규요 돌봄대응 및 서비스 전달체계 강화	0.8	돌봄상담제공 돌봄이용자수	512건 200명	- -	신규 신규	
② 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영	1.0	이용자 수	2만명	1건(1건)	신규	구축→운영
③ 사회서비스 혁신 사업	0.17	사업 횟수	7회	5회	40%증	
④ 사회서비스 산업박람회 개최	0.8	참가자 수 만족도 점수	2,700명 85점	1회 -	신규 신규	횟수→인원
⑤ 지역복지 협력체계 활성화	0.17	사업 횟수	4회	-	신규	

2025년

'더 나은 사회서비스
현장을 위해'지지체계
확대사회서비스
고도화현장과 소통,
협력 강화ESG 활성화
품질향상존중하는
조직문화**01. 현장과 소통 및 협력 강화**

사회서비스 현장의 공감과 지지를 얻기 위해 적극적으로 소통하고,
공감적 협력기반 조성

02. 현장에서 필요한 지지체계 확대

질 높은 서비스 제공을 위한 기반의 확대, 교육 및 연수시스템 체계화,
사회서비스 일자리 성장기반 조성을 통한 현장의 지지체계 확대

03. 도민을 위한 사회서비스 고도화

사회서비스 정책에 대해 도민 모두가 쉽게 이해하고 다가갈 수 있도록
복지자원 플랫폼 전북인복지와 전북형 돌봄체계 구체화

04. 사회서비스 ESG 활성화 및 품질향상

사회서비스 현장의 ESG 경영 활성화 지원 및
사회서비스 기관 품질향상을 위한 토대 마련

05. 존중하는 조직문화 창출

함께 일하는 분들이 자랑스러운 조직, 서로 지지하는 조직,
지역사회가 인정하는 조직을 위한 긍정적이고 존중하는 조직문화 창출



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

2025년 경영계획



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

1 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화

- 복지 수요 기반 지역별·대상별 맞춤형 서비스 개발
- 전라북도형 돌봄체계 정립

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 신수요 대응 사회서비스 확충을 위한 혁신사업 개발·제안
2	■ 사회서비스 품질 강화를 위한 혁신 아이디어 내부 공모
3	■ 복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발
4	■ 새로운 수요 등 취약계층 발굴단 구성 및 지원체계 강화
5	■ 함께 돌봄네트워크 구축 및 운영



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
박 일 4052	김윤옥 4050

< 사업목표 >

◆ 도민과 함께하는 사회서비스 혁신정책 제안

- 도민 참여형 사회서비스 혁신정책사업 제안(1회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 도민 참여형 사회서비스 정책 제안을 통해 사회서비스 다양성 확대 및 만족도 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원(국비 100%)

<사회서비스 혁신사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비		1,500천원
		위원회 등 운영수당	250천원×1식×2회=500천원	
		전문가 심사수당	100천원×10명×1회=1,000천원	
일반보상금	기타보상금	정책 제안 시상		1,500천원×1식×1회=
				1,500천원

- (사업내용) 수요 기반 중심의 전북형 사회서비스 혁신사업 개발

□ 주요성과

- 도민 대상 사회서비스 정책 홍보 활동으로 사회서비스 인식개선
- 전북형 사회서비스 혁신 사업 발굴을 위한 기반 마련

□ 개선사항

- 도민 적극 참여 유도를 위한 홍보 대책 필요
- 타 사업 및 공모전과의 차별화 전략 발굴 필요

□ 실행방안

① 전북특별자치도사회서비스원 홈페이지 및 SNS를 통한 정책 제안 활성화

- 사회서비스원 홈페이지 및 복지자원 플랫폼을 활용한 정책제안 활성화

② 우수정책 선정 후 전문가 검토회의

- 제안된 정책에 대해 정리 후 전문가 검토회의 추진 후 우수정책 선정
- 해당 제안자 직접 방문 후 제안된 정책에 대한 심화 논의

③ 사회서비스 산업박람회 포럼 등을 활용한 정책 제안 추진

- 박람회 및 포럼 등을 활용한 우수정책 전달식 추진

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립	■	■										
홈페이지 도민 제안서 수렴	■	■	■	■	■	■	■					
전문가 회의					■				■			
우수 정책 선정 및 정책 제안 추진						■				■		
우수정책 표창						■					■	
평가 및 결과보고											■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

아이디어, 제안 의견의 정책화를 통한 도민 체감형 사업으로의 강화와 지속성 확보

- 우수 아이디어와 제안 의견의 정책화로 도민이 체감할 수 있는 정책 제안과 제도 개선으로 이어질 수 있는 지속성 강화

- ▣ **신중한 정책 선정과 전문가 검토회의를 통해 전북특별자치도에 걸맞은 우수정책으로 발전될 수 있는 도민 체감형 사업으로 발전**

담당자	팀 장
박 일 4052	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 혁신 아이디어 발굴
 - 본부 및 소속시설 사회서비스 혁신 아이디어 내부 공모(1회)
- ◆ 사회서비스원 신규사업 도출 지원
 - 접수 제안서 일체 검토·분석 및 사업화 회의(1회)

□ 추진배경

- (사회서비스원 실천 사업 정비 필요) 사회서비스원 경영 전략 체계 기반 대내·외 이해관계자가 체감할 수 있는 혁신적인 실천 사업 구상
- (내부 직원의 사회서비스원 혁신 참여의식 고취) 내부 직원 중심의 주도적 사회서비스 변화관리 및 업무 효율성 강화 기반 마련
- (도내 사회서비스 선도적 견인 역할 수행 필요) 혁신 아이디어 기반 내부 신규실천 사업을 도출함으로써 사회서비스의 다양화 및 전문성 향상 견인

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 혁신을 위한 아이디어 발굴 및 신규사업 도출 지원으로 도내 사회서비스 혁신 지향
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 600천원(국비 100%)

<사회서비스 혁신사업비>

세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비 600천원×1식×1회=	600천원

- (사업내용) 사회서비스 혁신 아이디어 내부 공모전

□ 주요성과

- '24년 제1회 사회서비스 내부 혁신 아이디어 공모전
 - 사회서비스원 경영전략 방향과 연계한 혁신 아이디어 공모(1회)
 - 공모 접수(18건), 1차 서면심사 → 2차 전 직원 투표를 통한 수상작 선정(3건)
- 아이디어 선별에 따른 '25년 신규사업 도출(6건), 제도 도입(5건)

□ 개선사항

- '24년 공모전 비예산 사업으로 내부 심사위원*이 1차 심사 진행했으나, 금년도 소속시설 전체 직원 적극 참여를 유도하고 심사 공정성을 확보하고자 외부 심사위원 1차 심사 진행 필요
* 제안서 미접수한 소속시설의 기관장을 심사위원으로 선정
- ▶ 외부 심사위원을 활용한 '25 공모전 1차 심사를 위해 심사수당 사업예산 수립
- 공모전 종료 직후, 제안서 일체에 대한 부서장 회의를 실시하여 해당 부서 차년도 사업 구체화 등 적절한 배분 필요
- ▶ '25년 공모전 추진 후, 사회서비스원 신규사업 도출 지원 후속 절차 진행

□ 실행방안

- ① 공모전 세부계획 수립
 - 공모 주제, 공모 기간, 신청 양식, 심사 기준·방법·양식 등
- ② 공모전 홍보
 - 온·오프라인 홍보 활동
 - (공모 진행) 공고문 게시, 웹 포스터 발송·게재, SMS 문자 및 메신저 발송
 - (공모 결과) 홈페이지 및 SNS 게재, 보도자료 배포
- ③ 공모전 접수
 - 신청서 및 제안서 접수·관리(이메일 접수 진행, 접수 현황 관리)
- ④ 후보작 심사
 - 1차 심사(심사위원 구성 → 개별 서면 심사 → 1차 후보작 선정)
 - 2차 심사(1차 후보작 대상 전 직원 투표를 통한 최종 수상작 선정)
- ⑤ 수상작 시상
 - 고득점순 3건 수상작 선정(최우수상, 우수상, 장려상 각 1건/사회서비스원장상 및 부상 차등 수여)
- ⑥ 신규사업 도출 지원
 - 접수 제안서 일체 검토·분석
 - 접수 제안서 일체에 대한 사업화 회의 제안·시행
 - 접수 제안서 세부 내용 바탕 관련 부서의 신규사업 구체화 지원·배분

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	공모전 홍보	온·오프라인 홍보 건수
	공모전 접수	제안서 접수 건수
정성평가	후보작 심사	심사 공정성 확보 및 절차 준수
	수상작 활용	사업화 회의 추진 및 전 직원 공유

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업 세부 계획 수립	■	■										
공모전 홍보·접수			■	■								
후보작 심사·투표				■	■							
수상작 시상						■						
신규사업 도출 지원							■	■	■			
사업 결과보고										■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

공모 주제 명확화 및 본부-소속시설 공통 수행 가능 주제 도출 여부

- '24년 경영전략 체계 변경사항 기반 공모를 실시했으나, 내부 구성원의 주제 이해 선행 부족으로 접수된 아이디어 모호성·추상성 다수 발견

▣ 본부-소속시설 공통 수행이 가능하고 이해도 높은 주제로 연차별 보완 예정

담당자	단 장
정주애 4064	4065

< 사업목표 >

- ◆ 복지 수요 조사(1회), 서비스 개발(1회)
- ◆ 서비스 개발을 위한 관계자 사업 자문 및 의견수렴
 - 학계·현장 전문가, 잠재적 대상자(5회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 농촌 노인대상 소규모 맞춤형 운동프로그램 개발
 - ('23년) 기존에 큰 집단으로(1:25) 진행되어 실제적인 맞춤형 운동 서비스가 제공되지 못했던 서비스를 소규모(1:8) 맞춤형 근골격 운동이 가능하도록 재구조화 추진
 - ('24년) 4개 시군(진안군, 무주군, 장수군, 순창군) 시행, 27명 서비스 이용(10월 기준)
- 일상돌봄 서비스 사업 특화서비스로 중장년 건강생활지원서비스 개발·운영
 - ('23년) 보건복지부 공모사업으로 4개 시군(전주, 군산, 남원, 김제) 7개 제공기관 지정 운영
 - ('24년) 9개 시군(전주, 군산, 익산, 김제, 완주, 남원, 정읍, 고창, 진안) 시행, 49명 서비스 이용(10월 기준)
- 지역의 전문기관과 협력체계 구축
 - ('23년) 전북스포츠의학연구회와 업무협약('23.02.)으로 고령자 건강 운동 서비스 제공 인력 양성 과정 1회 추진으로 26명 양성, 슈퍼바이저 활용을 통한 서비스 품질 유지
 - ('24년) 성인 운동 서비스 제공인력 양성과정 1회 추진, 28명 양성, 슈퍼비전 및 보수 교육 운영으로 서비스 품질 향상

□ **개선사항**(’24년 평가 및 환류)

- 신규사업 개발 및 기 개발된 서비스에 대한 고도화로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
- ▣ 복지 수요조사·분석 결과를 반영하여 신규사업 개발 또는 기 개발된 서비스에 대한 재구조화 추진

□ **실행방안**

① **복지수요 조사·분석**

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

② **서비스 개발 및 관계자 자문**

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

③ **개발 또는 재구조화된 서비스(안) 시범 적용**

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

□ **평가방법**

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

□ **추진계획**

세부추진사항		2025											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지수요 조사·분석	조사계획 수립 및 조사												
	조사자료 입력 및 자료 분석												
서비스 개발(재구조화) 및 관계자 자문	서비스 개발(재구조화)												
	전문가자문 및 관계자 의견수렴												
서비스 개발(재구조화)된 서비스(안) 시범적용 및 평가	서비스(안) 시범적용												
	서비스 시범적용 평가												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	지역사회서비스 투자사업의 예산확대의 한계로 신규사업 개발 추진 어려움
-----------	---

- 예산 확대의 한계, 기존사업 추진 등 사유로 신규사업 개발 이후 사업추진 어려움
- ▣ 기 개발된 서비스의 재구조화 추진으로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공 추진

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 민간발굴단 구성 1건
- ◆ 취약계층 발굴 등 사례관리 50명
- ◆ 만족도 조사 설문 1회, 90% 이상 만족도 도출

□ 추진방향

- (지역사회 돌봄 지지체계 필요) 고령·장애인, 중장년 1인가구 증가에 따른 의료·돌봄·소득 등 사회적 부양 증가, 코로나19 이후로 나타난 사회병리 현상 등으로 사회적 고립화됨에 따라 지역사회 내 함께 살아가는 상호돌봄 지지체계가 필요
- (취약계층 발굴 및 연계) 중장년 대상의 종합적인 실태조사를 기반으로 맞춤형 돌봄 체계 확립하고 지역 유관기관 간 정보공유를 통한 신속한 대상자 발굴
- (지역연계사업 확대) 공공 및 민간자원 개발·연계를 통한 복지 현장 지원 확대
- (발굴단 사회적 기여) 발굴단 활동을 통해 중장년층의 자존감 향상과 사회적 기여 도모

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 복지사각지대 대상자 발굴 및 지역사회 자원 연계·지원
 - 복지사각지대 발굴(25명) 및 돌봄 연계·지원(33명)
- 다양한 자원개발을 통한 사업 추진
 - 돌봄사각지대 발굴 및 자원연계·지원(행정복지센터 복지기동대, 치매안심센터 등 연계)
 - 저소득 취약계층 어르신 플로그형 공기청정기 지원(14개시군 취약계층 재가노인 12,200명)

□ 개선사항

- 지역사회 복지 전달체계의 원활한 연계 필요

▣ 지역사회 돌봄 네트워크의 원활한 연계가 가능하도록 지역사회 중심의 통합적 네트워크 작동 체계구축

□ 실행방안

① 민간발굴단 구성 및 운영

- 새로운 복지 수요 발굴을 위한 “전북인(人) 취약계층 발굴단” 구성
 - 사회서비스 유관기관, 지역사회 협력을 통한 지역거점 발굴단 활동
- 효율적 운영 및 협력 네트워크 구축을 위한 운영체계 구성
 - 총괄운영(전북인돌봄센터), 지역 발굴단으로 구분하여 운영
 - 참여대상 : 공공기관(행정복지센터, 보건소, 공공복지 관련 기관), 민간 단체(복지관, 자원봉사센터, 종교기관 등), 지역주민(마을이장 등) 등

② 취약계층 발굴 등 사례관리

- 지역 기반을 둔 유관기관과의 협력 네트워크 강화
 - 사회복지협의회, 지역사회보장협의체, 마을이장단, 자원봉사센터 등
- 현장 방문 및 직접 상담 진행
 - 매월 진행되는 상담창구운영을 통해 대상자 실질적 요구 파악
- 발굴 대상자 관리를 통한 맞춤형 연계 지원
 - (전북) 30명, (동부권) 20명

③ 지역사회 홍보 및 인식개선 캠페인 추진

- 분기별 테마 캠페인 진행(예: “함께하는 중장년, 건강한 지역사회”)
- 지역축제 및 행사 캠페인 부스 운영
- 다각적인 홍보 수단 활용
 - SNS, 지역방송(라디오), 홍보 전단지를 활용한 홍보, 지역사회 캠페인 활동 등

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
민간발굴단 구성												
취약계층 대상자 발굴 및 연계												
지역자원 연계사업												
홍보 및 인식개선 캠페인												

쟁점

사회서비스 발굴 및 연계를 위한 지역사회 연계망 필요

- 지역사회에 존재하는 복지 수요의 다양성과 복잡성으로 인한 지역사회복지 서비스 공급 주체들의 네트워크 연계망 형성 부족
- ▣ 지역사회 돌봄 파트너십 운영을 위해 민간발굴단을 구성하여 지역사회 취약계층 발굴 및 지원체계 강화

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 민·관협의체 구성 1건
- ◆ 정기적인 소통 및 네트워크 활동(협약 3건, 간담회 4회)
- ◆ 자원 발굴 및 연계 사업 추진(수시)

□ 추진방향

- (지역자원 활용 극대화) 민간기관의 자발적인 참여를 유도하여 민간협의체를 구성하고, 기존의 지역자원을 효율적으로 활용
- (협력강화 및 사업 활성화) 돌봄 유관기관과의 정기적인 소통, 참여와 협력 등 다양한 네트워크를 통한 사업 활성화 도모
- (사회서비스 분야별 네트워크 강화) 지역사회 복지 수요를 파악하고 분야별 네트워크를 구축하여 협업 체계를 확립

□ 사업개요

- (목 적) 민관 협력을 기반으로 돌봄서비스 통합적 접근성 및 서비스 전달체계 강화를 위한 돌봄 네트워크 활성화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (사업대상) 민·관 유관기관 등
- (소요예산) 13,400천원(국비 100%)

<전북인동부돌봄센터>

목	세목	산출내역			금액
전출금	유관기관 경상전출금	사무관리비	운영위원회 등 회의수당	100천원×33명×3회=	9,900천원
		행사운영비	전북형 돌봄 관련 포럼	3,500천원×1삭×1회=	3,500천원

- (사업내용) 사회서비스 분야별 돌봄 네트워크 구축 및 간담회, 지역자원 발굴 및 연계사업

□ 주요성과

- 복지서비스 접근성 강화
 - 지역 기반 민관 협력을 통한 사업 추진(간담회 6회, 협약 4건, 31개소 협력)
- 다양한 자원개발을 통한 사업 추진

- 돌봄 사각지대 발굴 및 자원 연계·지원(행정복지센터 복지기동대, 치매안심센터 등 연계)
- 농촌지역 이동복지사업 운영 연계(지역 민관협력기관(31개) 연계)
- 자원발굴 및 연계
 - 저소득 취약계층 어르신 플로그형 공기청정기 지원(14개 시군 취약계층 재가노인 12,200명)

□ 개선사항

- 지역사회 복지 전달체계의 원활한 연계 필요
- ▣ 지역사회 돌봄 네트워크의 원활한 연계가 가능하도록 지역사회 중심의 통합적 네트워크 작동 체계구축

□ 실행방안

① 민관협약체 구성 및 운영

- 사회서비스 분야별 민관협약체 구성
 - 분야별 전문가, 복지기관 종사자, 마을이장 등으로 구성된 협약체 조직
- 사회서비스 분야별, 현장 중심의 간담회 및 협약체 참석을 통한 협업 도모
 - 정기회의 : 분기(년4회)마다 정례회의 개최하여 복지현안 및 추진성과 점검
 - 비정기회의 : 특정 이슈 발생 시 긴급회의 통해 신속 대응
 - 간담회 : 지역별/분야별 맞춤형 간담회 진행, 기관 간 정보공유 체계화

② 자원 발굴을 통한 지역연계사업 추진

- 공공-민간 지역자원연계를 통한 돌봄 협력사업 추진 운영
 - 센터 고유사업과 연계하여 사업추진(긴급돌봄지원사업, 농촌지역이동복지사업, AI 안부전화서비스, 찾아가는 상담창구 운영 등)
- 공공 및 민간 등 다양한 자원개발을 통한 사업 확대

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
협약 계획 및 진행		■		■		■		■		■		
간담회 계획 수립 및 진행			■		■			■			■	
지역자원 발굴 및 연계사업	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

쟁점

사회서비스 발굴 및 연계를 위한 지역사회 연계 활성화 방안 필요

- 지역사회에 존재하는 복지수요의 다양성과 복잡성으로 인한 지역사회복지 서비스 공급 주체들의 네트워크 연계망 형성 부족
- ▶ 지역사회 파트너십 운영을 통한 교육확대 및 서비스를 연계하는 파트너 기반 구축

2 사회서비스 선순환체계 정립

- 통합복지정보 플랫폼 구축 및 활용
- 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 전문 컨설팅을 통한 기관 운영 역량 강화
2	■ 사회지기(종사자) 인권교육 컨설팅 지원
3	■ 컨설팅 사례집 발간 및 배포
4	■ 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영
5	■ 플랫폼 네트워크 강화 및 홍보
6	■ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
박 일 4052	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 현장에서의 경영컨설팅사업 내실화
 - 도내 컨설팅사업 인지도 및 참여도 향상을 위한 홍보 다각화
 - 방문 컨설팅(40회), 온라인 컨설팅(20회), 집합 컨설팅(2회)
 - 컨설팅 지속성 제고를 위한 사후 모니터링 진행
- ◆ 컨설팅 분야 차별화를 통한 전문성 확보
 - 노무, 법률, 세무·회계, 행정 분야의 전문 컨설턴트 구성
- ◆ 전자바우처 제공기관 서비스 품질 향상 및 운영 활성화
 - 방문 컨설팅(24회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 품질향상 및 사회서비스 기관의 점진적 운영 능력 제고
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 22,540천원(국비 100%) / ※공모사업비 6,500천원(국비 100%)

<경영컨설팅지원사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	390천원×1식×1년=390천원	3,390천원
		위원회 등 운영수당	100천원×15명×2회=3,000천원	
	행사운영비	방문컨설팅	350천원×1식×40개소=14,000천원	17,800천원
		온라인컨설팅	100천원×1식×20회=2,000천원	
		집합컨설팅	600천원×1식×3회=1,800천원	
여비	국내여비	출장여비	25천원×1명×54회=	1,350천원

- (사업내용) 노무, 법률, 세무·회계, 행정 분야 사회서비스 기관 교육형 방문 컨설팅, 온라인 컨설팅, 집합 컨설팅 등

<사회서비스품질관리종합컨설팅사업비>

목	세목	항목	산출내역		금액
일반 운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입	340천원×1식×1회=340천원	1,340천원
		위원회 등 운영수당	회의수당	100천원×5명×2회=1,000천원	
	행사운영비	행사운영을 위한 일반 운영비	위원수당	200천원×12개소×2회=	4,800천원
여비	국내여비	출장여비	출장비	150천원×12개소×2회=	360천원

○ (사업내용) 기관별 AI 기반 홍보 전략 수립 및 실행계획 도출, 성과 점검 및 개선 컨설팅

□ 주요성과

- 기관 특성에 따른 단계별 컨설팅 및 모니터링 지원
 - 분야별 컨설턴트 15명 위촉 및 운영회의 2회
 - 방문 컨설팅 40회(노무 22회, 세무 2회, 행정 16회), 집합 컨설팅 1회, 모니터링 41회
- 사회서비스 제공기관 운영 관련 온라인 상담창구 운영
 - 온라인 컨설팅 22회(노무 19회, 법률 1회, 행정 2회)
- 현장 운영 어려움 해소를 위한 집합 컨설팅 진행
 - 중대재해처벌법 교육 컨설팅 1회
- 품질관리 종합컨설팅 실시
 - 컨설팅 위원 9명 위촉 및 운영회의 2회
 - 맞춤형 방문 컨설팅 14회(11개소), 교육형 집합 컨설팅 25회(13개소)

□ 개선사항

- 도내 사회서비스 품질관리 역할 정립 및 기능 확대 필요
 - ▣ 집합 컨설팅 등 컨설팅 방법 다양화하여 홍보 및 신규 컨설팅 분야 지속 발굴, 지자체 및 직능단체 등과 연계하여 사업 규모 확대
- 컨설팅 지속성 제고를 위한 사후 모니터링 내실화 방안 모색 필요
 - ▣ 컨설팅 제공 후 내·외부 모니터링을 통해 실질적인 효과 파악

□ 실행방안

① 실효성 제고를 위한 현장 맞춤형 컨설팅 제공

- 만족도 조사 및 의견수렴을 통한 욕구 파악
 - 도내 사회서비스 기관 대상 수요조사를 통한 컨설팅 관련 욕구 도출
 - 유입경로 확대와 참여율 증가를 위한 서비스 차별화 전략 수립
- 대상 기관, 컨설팅 주제 등 특성을 고려하여 컨설팅 방법 다양화
 - 신청기관에 내방하는 교육형 방문 컨설팅 40회

- 컨설팅 접근성 및 신속성 제고를 위한 온라인 컨설팅 20회
- 단계적 수요 확보를 위한 집합 컨설팅 2회
- 전자바우처 제공기관 AI 기반 온라인 홍보전략 수립 지원을 위한 방문 컨설팅 24회

② 컨설팅 내·외부 모니터링 체계 강화

- 컨설턴트 모니터링
 - 컨설팅 이후 참여기관 연락 횟수, 컨설팅 내용, 성과 등 파악
 - 사업 개선 사항, 건의사항 등 의견수렴
- 참여기관 모니터링
 - 컨설팅 진행 1개월 후 적용도 및 추가지원 여부 등 파악
- 모니터링 결과 월별 보고
 - 정기적 보고를 통한 실적 및 진행 상황 점검, 개선점 도출

③ 컨설팅사업 확대를 위한 활성화 방안 모색

- 신규 컨설팅 분야 발굴 노력
 - 욕구 조사, 만족도 조사를 통해 희망 컨설팅 의견조사
 - 집합 컨설팅을 활용한 시범 운영 후 정규 컨설팅 분야 도입 검토
- 지자체 및 직능단체 협력체계 구축
 - 사회서비스 기관 품질 상향 평준화 도모
 - 지속적인 사업 홍보 및 수요 발생 시 신속한 연계

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	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		■	■	■	■	■	■	■	■	■		

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
참여기관 만족도 조사												
사업 성과평가												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

다양한 사회서비스 기관 컨설팅 지원을 위한 역량 강화 필요

○ 사회복지시설 외 전자바우처 제공기관 등 다양한 사회서비스 기관 지원을 위한 역량 요구

▶ 타 컨설팅 사업으로 신규 분야 시범 운영 및 네트워크 형성

▶ 유관기관 협약을 통한 업무 협력체계 구축

담당자	팀 장
박 일 4052	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회복지시설 운영 규정 표준안을 준수하고 개선하여 사회지기 인권 보호 강화
- 집합 컨설팅(1회), 추가 컨설팅(12회)
 - 컨설팅 지속성 제고를 위한 사후 모니터링 진행

□ 추진방향

- (사회복지시설 인권행정 기반 마련) 사회복지시설 사회지기 대상으로 사회복지시설 운영 규정 표준안 교육을 통하여 인권 행정의 제도적 기반 마련
- (인권전문가단의 교육형 컨설팅 진행) 인권전문가단을 구성하고, 전문가들의 다양한 경험과 지식을 활용하여 질 높은 인권 교육 제공
- (사회지기 인권 존중 의식 확산) 사회복지시설과 이용자를 대상으로 인권 감수성 향상 교육을 제공하여 사회지기 인권 보호 및 존중 의식 향상

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회복지시설 운영 규정 및 인권에 대한 이해도 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 6,500천원(국비 100%)

<인권지침컨설팅지원사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	150천원×1식×1년=150천원
		위원회 등 운영수당	100천원×7명×2회=1,400천원
	행사운영비	집합컨설팅	600천원×1식×1회=600천원
		추가컨설팅	350천원×1식×12회=4,200천원
여비	국내여비	출장여비	25천원×1명×6회=150천원
			150천원

- (사업내용) 컨설팅 위원(노무사, 연구원 등)의 인권 지침 적용을 위한 컨설팅 진행

□ 주요성과

- 인권지침 집합 컨설팅 실시
 - 컨설팅 위원 8명 위촉 및 운영회의 2회
 - 집합 컨설팅 1회(43명), 인권 지침 관련 개념 자료 및 전북특별자치도 인권 표준안 배포

○ 효과성 제고를 위한 추가 컨설팅 진행

- 도내 사회복지시설 추가 컨설팅 9회(20개소) 진행, 인권 관련 고충 및 건의사항 수렴

□ 개선사항

○ 인권 지침 컨설팅 실효성 제고를 위한 적용 범위 확대 필요

▣ 사회지기, 이용자 관련 인권 지침 점검 및 컨설팅

□ 실행방안

① 인권 전문가단 인력풀 구축

○ 인권 지침 컨설팅 자문 및 수행을 위한 인력풀 구축

- 컨설팅 위원 구성(노무사, 연구원 등)

- 컨설팅 진행에 따른 보완 사항 논의 등을 위한 회의 실시

② 사회복지시설 인권 지침 컨설팅 진행

○ 인권 감수성 향상을 위한 사회복지시설 인권 지침 컨설팅 진행

- 사회지기, 이용자 대상 인권 지침 점검 및 적용 방안 컨설팅

- 단계적 수요 확보를 위한 집합 컨설팅 1회, 집합 컨설팅 참여기관 대상 심화 추가 컨설팅 12회

③ 인권 존중 문화 확산 및 인권 감수성 향상

○ 사회지기 인권 존중 문화 확산 및 인권 감수성 향상 방안 모색

- SNS 홍보문 게시, 캠페인 및 교육 진행

- 사회지기 인권 보호를 위한 제도 개선사항 검토 및 제안

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	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		■										

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
컨설팅 위원 운영회의		■									■	
컨설팅 참여기관 모집			■	■	■	■	■	■	■	■		
인권 지침 컨설팅					■	■	■	■	■	■		
참여기관 만족도조사					■	■	■	■	■	■	■	
사업 성과평가											■	

☐ 쟁점 및 대책

쟁점

현장 욕구에 부합한 실질적인 인권 컨설팅 제공 필요

- 사회지기가 시설 이용자로부터 인권을 침해받는 경우 구제 절차 등 관련 매뉴얼이 미흡하여 이로 인한 소진이나 피해 회복이 어려움

▣ 사회지기 인권 보호를 위한 거시적·미시적 해결책 모색 필요

담당자	팀 장
박 일 4052	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 전문가 집단 구성 및 운영
 - 전문가 집단 구성(1회), 자문회의 진행
- ◆ 노무 사례집 제작
 - 활용성 제고를 위한 E-book 제작, 사회서비스 기관 대상 사례집 배포 및 교육

□ 추진방향

- (사회서비스 현장 운영 안정화 지원) 3개년('22~'24년) 노무 분야 컨설팅 사례집 발간을 통한 사회서비스 기관 운영 능력 강화 및 안정화

□ 사업개요

- (목 적) 컨설팅 사례 공유를 통한 사회서비스 현장 운영지원
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원(도비 100%)

<컨설팅사례집발간사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	2,200천원×1식×1년=2,200천원	3,000천원
		위원회 등 운영수당	100천원×2명×4회=800천원	

- (사업내용) 3개년 노무 컨설팅 사례 모음집 발간

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항

- 신규 사업

□ 실행방안

① 사례집 구성 자문을 위한 전문 인력풀 구축

- 컨설팅 사례집 구성 자문을 위한 전문 인력풀 구축
 - 사회서비스원 컨설팅 참여 경험이 있는 노무사로 구성
 - 계획 논의, 내용 오류점검 등 전반적인 제작 과정 참여

② 노무 컨설팅 사례집 발간

○ 3개년 노무 컨설팅 사례집 발간

- 책자 인쇄, E-book 제작으로 사례집 활용도 향상
- 노무 관련 기본 개념, 카테고리별 주요 문답 포함
- 기관 규모와 특성별 주요 질문 정리

③ 사회서비스 기관 배포 및 교육

○ 사례집 활용도 제고를 위한 배포 및 교육 진행

- 인력·예산 등 한계로 잦은 외부사업 참여가 어려운 소규모 기관 우선 지원
- 타 컨설팅 사업 진행 시 교육 자료로 활용

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간 세부 계획 수립	■											
3개년 컨설팅 기록 점검 및 그룹화	■	■										
전문가 집단 구성		■										
전문가 자문		■	■	■	■							
초안 제작 및 내부 검토						■	■					
사례집 발간 및 배포								■	■	■		
평가 및 결과보고											■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

다양한 사회서비스 기관에 적용 가능한 사례집 발간 가능성

○ 기관 특성에 따라 주요 노무 이슈 및 운영 어려움 차이 발생

▣ 3개년 간 수집된 데이터 분석과 전문가 자문을 통한 표준화 필요

담당자	팀 장
최수경 4051	전미란 4070

< 사업목표 >

- ◆ 전북 복지자원 플랫폼 시스템 구축 및 오픈
 - 플랫폼 운영 유지관리, UI/UX 개선 등 기능개발(1회)
 - 정보 현행화(2회) 및 상시 오류점검
 - 이용 편의 증진을 위한 부가 서비스 추가 고도화
 - 전북인복지 플랫폼 이용자 수(20,000건)
- ◆ 복지자원 플랫폼 지원 공유 확대를 위한 민관 협력 네트워크 구축
 - 복지자원 및 챗봇 학습자료 조사(2회)
 - 도·시군, 주요복지관 대상 플랫폼 시스템 활용교육(2회)
 - 플랫폼 전문위원회 운영 및 전문가 자문회의(3회)
 - 정책사업 연계 추진(1건)

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지의 안정적 운영
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 92,000천원(도비 100%)

<전북복지자원플랫폼사업비(70,000천원)>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	3,500천원×1식×1년=3,500천원
		운영수당	100천원×20명×3회=6,000천원
	회의비	회의비 등	500천원×1식×1년= 500천원
여비	국내여비	출장여비	100천원×2명×10회= 2,000천원
수선유지교체비	수선유지비	클라우드 임대 및 시스템 유지보수	58,000천원×1식×1년= 58,000천원

<2024년 전북복지자원플랫폼사업비(22,000천원)>

목	세목	산출내역		금액
수선유지교체비	수선유지비	플랫폼 유지관리 및 부가서비스 운영	22,000천원×1식×1년=	22,000천원

- (사업내용) 복지자원 통합관리 플랫폼 유지관리 및 데이터 점검, 플랫폼 발전 및 활성화를 위한 공무원, 유관기관 관계자, 전문가 대상 교육·자문회의 운영

□ 주요성과

- 플랫폼의 안정적 운영을 위한 시스템 구축
 - 플랫폼 구축용역 중간보고회 2회, 최종보고회 1회
 - 주1회 용역 수행 현황 점검 및 기획회의, 상세페이지 설계 등 세부 협의
 - 도 및 시군 정책정보 등 홈페이지 API 연계 작업 논의
 - 플랫폼 기능 개선 및 구축DB 오류 검증 작업
 - 오픈 후 상시 하자 점검, 기능 보완 등 시스템 관리
 - 시스템(사용자, 관리자) 일반 유지보수 계약 1회, 클라우드 서버임대 및 계약 1회
- 민관 협력을 통한 자원연계, 복지DB 수집
 - '24년 상반기 기준 도·시군별 자체사업(1회) 및 읍면동 복지서비스(1회), 현행화 조사(약400건)
 - 대화형 FAQ 구현 및 고도화를 위한 도·시군·복지기관 대상 챗봇 학습자료 조사(1회)
 - '24년 4분기 도·시군 대상 복지자원 보완 및 신규 추가 자료 조사(1회)
- 지자체·민간기관과의 협력 네트워크 형성
 - 시스템 안내 및 관리자(공무원, 복지관 대상) 활용 교육 2회
 - 기관별 관리자 대상 플랫폼 운영 매뉴얼 제작 및 배포 1회
 - 플랫폼 기능보완 및 발전 방안 모색을 위한 전문가 자문회의 2회
 - 현장 의견수렴을 위한 도내 사회복지 직능단체 대상 플랫폼 설명회 및 시연회 진행(1회)
 - 플랫폼 구축현황 보고 및 미비사항 점검을 위한 도지사 시연회 진행(1회)
 - 현장 의견수렴을 위한 도내 사회복지 직능단체 대상 플랫폼 설명회 및 시연회 진행 1회
 - 플랫폼 구축현황 보고 및 미비사항 점검을 위한 도지사 시연회 진행 1회

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 사용자 편의 증진을 위한 시스템 기능 개선
 - ▣ 노인, 장애인 등 디지털 약자를 위한 간편 시스템 또는 지원 솔루션 도입 필요
- 기존 제공 플랫폼과의 차별화 방안 및 이용자 확보 노력 제시
 - ▣ 맞춤형 돌봄상담 및 서비스 연계, 직접 수행을 통한 돌봄 허브기능 중점 제공

□ 실행방안

① 전북 복지자원 플랫폼 데이터 현행화

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

② 전북 복지자원 플랫폼 확대를 위한 협력체계 구축

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

③ 플랫폼 시스템 유지관리

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
전북인복지 운영 및 관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
데이터 현행화 및 오류점검	■					■						
플랫폼 시스템 유지관리 및 기능개선	■											■

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지자원(사업, 시설, 챗봇자료) 정보조사	■					■						
공무원, 민간 대상 활용 교육			■						■			
전문가 자문회의		■				■				■		

☐ 쟁점 및 대책

쟁점

돌봄서비스 수요에 기반한 전복형 사회서비스 플랫폼 제공 기능 확대 필요

○ 지역별·대상별 복지 수요 분석을 통한 돌봄서비스 특화 기능 제공

▣ 도민, 민간기관 대상 설문조사를 통한 플랫폼을 활용한 돌봄 상담, 연계, 서비스 제공 기능의 확대 등 연계사업 발굴 필요

담당자	팀 장
이다나 4042	전미란 4070

< 사업목표 >

- ◆ 플랫폼 활성화 및 온·오프라인 홍보(10회)
 - 정기적 회원 관리 및 소식지 메일링 서비스(분기별 1회)
 - 참여형 이벤트 및 공모 진행
 - 유관기관 또는 각종 행사 현장 홍보물 배포
- ◆ 플랫폼 연계 민간기관 홍보 지원
 - 플랫폼을 활용한 사회서비스 기관 취재 및 홍보 15회

□ 추진방향

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

□ 사업개요

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

<전북복지자원플랫폼사업비(30,000천원)>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	행사운영비	공모전 및 이벤트	30,000,000원×1식×1년= 30,000,000원

<2024년 전북복지자원플랫폼사업비(91,944,770원)>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	이메일링서비스	8,800천원×1식×1년= 8,800천원
		홍보 채널 신설	24,000천원×1식×1년= 24,000천원
		일반수용비	37,144,770원×1식×1년= 37,144,770원
	광고선전비	온·오프라인 홍보	22,000천원×1식×1년= 22,000천원

- (사업내용) 플랫폼 발전 및 활성화를 위한 플랫폼 연계 사회서비스 기관 홍보 네트워크 구축

□ 주요성과

- 플랫폼 정식 오픈 및 대도민 홍보 실시
 - 플랫폼 공식명칭 선정을 위한 네이밍 공모전 실시 1회
 - 전북인복지 희망선포식(개통식) 1회
 - 전북인복지 홍보영상 제작, 도·시군 전광판 및 유관기관 행사 시 송출
 - 전북특별자치도 복지사각지대 해소 우수사례 발표 1회
 - 홍보 인쇄물(전단지) 및 홍보물 제작 3회
 - 온라인 회원가입 이벤트 4회, 사진+한줄사연 공모전 1회
 - 14개 시·군 주요계시대 전북인복지 홍보현수막 게첨
 - 도내 유관기관 오프라인 행사 홍보부스 운영 및 현장 홍보 11회

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 도내 민간자원 조사 부족
 - ▣ 복지관 등 주요 민간자원 조사를 통해 복지정보 정확성 확대 및 제공 정보 안정화
- 지자체·민간기관의 플랫폼에 대한 필요성 확대 및 인식개선 필요
 - ▣ 사업 연계를 통한 플랫폼 활성화 도모

□ 실행방안

① 전북 복지자원 플랫폼 홍보

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

② 플랫폼 연계 사회서비스 기관 홍보 네트워크 구축

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지자원(사업, 시설, 챗봇자료) 정보조사	■					■						
플랫폼 연계 사회서비스 기관 홍보지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
온·오프라인 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
회원 대상 메일링 서비스		■			■			■			■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점	민간기관 정보 확대 필요
-----------	----------------------

○ 플랫폼 자원 확대를 위한 민간기관 정보 및 복지사업 수집 유인책 필요

▣ 방문 홍보 또는 플랫폼 연계 민간기관 사업지원 등을 통하여 민간의 복지정보 확대와 관심 확산을 이끌 수 있는 방안 마련

담당자	단 장
조성호 4063	4065

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 이용자 성과관리 현황 근거 서비스 품질향상 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 100%
 - 대상 서비스 수 26개 중 목표달성 서비스 수 26개
- 신규 사업인 일상돌봄 서비스 사업 이용자 성과관리 신규 시행

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 신규 제공기관 진입, 제공기관 관리자의 지속적인 변경으로 지속적·상시적 교육 필요
 - ▶ 온라인 상시교육 운영 추진

○ 일상 돌봄 서비스 사업 확대 시행에 따른 성과관리 현황조사·분석 필요

▣ 일상 돌봄 서비스 제공기관 대상 이용자 성과관리 교육, 현황조사 및 분석 필요

□ 실행방안

① 지역사회서비스 제공기관 이용자 성과관리 현황조사

○ 이용자 성과관리 현황조사(1회)

- 이용자 성과관리 현황조사 계획수립 및 제공기관 전수조사 시행
- '24년 제공기관 이용자 전체 성과관리 현황조사

② 제공기관 이용자 성과관리 교육 운영

○ 제공기관 이용자 성과관리 대면교육 운영(1회)

- 전북특별자치도 이용자 성과관리 등급제 운영 교육, 서비스별 효과성 측정 도구 활용 방법 안내, 이용자별 성과 목표 설정 방법 안내, 서비스 효과 미달성자 사후관리 방법 안내 등

○ 제공기관 이용자 성과관리 온라인 상시교육 운영

- 신규 제공기관, 관리자 변경 기관에게 상시 교육 기회 제공

③ 이용자 성과관리 현황분석 및 성과관리 분석 의견 공유

○ 이용자 성과관리 현황분석 추진(1회)

- 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 분석 의견 공유(2회)

- 온라인 플랫폼 활용하여 제공기관별 분석 의견 공유
- 서비스별 제공기관 간담회를 통한 서비스별 이용자 성과관리 현황 공유

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항		2025											
		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(대면)		■										
	이용자 성과관리 교육(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 현황조사 전수 참여 독려에도 미제출 제공기관 지속 발생

▣ 미제출 제공기관 대상 이용자 성과관리 컨설팅 추진

3 촘촘한 복지 네트워크 구축

- 지역사회 사회서비스 협력 거버넌스 운영체계 마련
- 지역 협력 네트워크 관리 및 연계 체계 정비

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련
2	■ 도·시군 지역복지협력
3	■ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영
4	■ 고객 지향적 경영전략 내재화



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
김희선 4053	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 현장과의 적극적인 교류를 통한 소통구조 마련
 - 간담회, 사업모니터링, 만족도 조사, 온라인 소통 등 진행(56회)
- ◆ 사업추진에 대한 참여자 의견수렴을 위한 만족도 조사 진행
 - 만족도 조사 진행(평균 90점 이상)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 민간지원 사업의 효과적인 현장 지원 및 활성화 방안 모색을 위한 의견 청취 및 근거 마련
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원(국비100%)

<민간기관소통강화사업비>

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	ZOOM 플랫폼 구매대행	330천원×1회×1년=350천원
			사무용품 구입	150천원×1회×1년=150천원
여비	국내여비	출장여비 25,000원×4명×25회=		2,500천원

- (사업내용) 현장 간담회 및 사업모니터링 추진, 만족도 조사 진행, 온라인 소통창구 등을 통한 관리 체계구축

□ 주요성과

- 다양한 소통 기회 통한 현장 의견청취

- 수요조사 1회 72명, 사업 설명회 2회 117명
- 현장 소통의 날 운영 21회, 사업별 현장 모니터링 진행 23회
- 사회서비스 기관 업무협약 체결 6개소
- 만족도 조사 체계 마련
 - 사업별 추진 시 만족도 조사 과정 필수 진행
 - 만족도 조사 174회 진행(경영컨설팅 9회, 안전관리 컨설팅 59회, 방역 59회, 심리정서지원 사업 8회, 역량강화교육 39회)

□ 개선사항

- 사회서비스 다양한 유형에 맞는 개별 소통 및 대응 한계
- ▣ 직능단체별 체계구축을 통한 의견수렴 통로를 마련하여 소통강화

□ 실행방안

① 현장 간담회

- '25년 민간지원 사업 설명회 추진
- 민간 사회서비스 기관 방문을 통한 현장 의견 청취 기회 마련
- 도내 사회서비스 분야(직능)별 직능단체 애로사항 청취 및 민간지원사업 지원을 위한 방안 논의 간담회 추진

② 사업 모니터링

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

③ 만족도 조사

- 확보된 참여자 연락처 통한 설문 응답자 모집
- 만족도 조사를 위한 설문 구조화
- 온라인(구글 폼) 중심 설문을 통한 블라인드 조사 진행 *대상에 따라 오프라인 설문 진행
- 각 사업 추진 후 참여자 대상 만족도 조사 실시 및 분석

④ 온라인 소통창구 마련

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

⑤ 사회서비스 현장 운영자문단 구성 및 운영

- 사회서비스 관련 다양한 분야의 전문가로 운영자문단 구성
- 자문회의를 개최하여 현장 의견 수렴 및 사업 제언

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간 소통 계획 수립												
현장 간담회 추진												
사업 모니터링 추진												
만족도 조사 진행												
온라인 소통창구 마련												
현장 운영자문단 구성 및 운영												
결과보고 및 차기 계획												

□ 쟁점 및 대책

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

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

▣ 이해관계자별 소통 채널을 좀 더 체계적으로 구축하여 관리

담당자	팀 장
전미란	전미란
4070	4070

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 기관 관계지도 제작 및 네트워크 강화
 - 도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 현행화(2회)
 - 간담회, 자원연계, 도정과업 참여 등(3회)
- ◆ 사회서비스 고도화를 위한 민-관 협력 방안 모색(전북복지희망포럼 1회)
- ◆ 제5기 지역사회보장계획 수행역량 강화(시군 담당자 역량강화교육 4회, 컨설팅 8회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

<지역복지협력사업비>

목	세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	300천원×1식×2회=600천원	6,600천원
		기관소개·성과보고집 제작	3,000천원×1식×2회=6,000천원	
	행사운영비	민관협력 네트워크 간담회	300천원×1식×3회=900천원	8,900천원
		전북복지희망포럼	4,000천원×1식×1회=4,000천원	
		지역사회보장협약체 시군교육	500천원×1식×4회=2,000천원	
		지역사회보장협약체 시군컨설팅	250천원×1식×8회=2,000천원	
여비	국내여비	출장여비	1,200천원×1식×1년=	1,200천원
일반보상금	행사실비보상금	간담회 급량비 등	4천원×1식×75명=	300천원

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

□ 주요성과

- 네트워크 기관 범위 설정 및 리스트화
 - MOU 체결기관, 사회서비스 직능 및 유관기관 등 주요 협력기관 28개소 도출
- 전북도 복지국 도정사업 협력 및 수행체계 구축
 - 복지정책발굴추진단 부단장(서양열 원장), 지역복지분과 신규사업 제안 4건
 - 복지정책발굴추진단 킷오프 회의, 전북도 지역사회보장계획 컨설팅, 복지사각지대 해소 실천다짐대회 우수사례(전북 복지자원 플랫폼) 발표 등 복지국 도정사업 협력 6회
- 전북인복지 희망 선포식 및 제3회 전북복지희망포럼 추진
 - (포럼 주제) 전북형 돌봄체계* 어떻게 할 것인가? *민선8기 공약사업 연계
- 전북도 14개 시군 지역사회보장계획 관계자 간담회 개최(40명)
 - 균형발전 전략체계 구축 방향 교육, 시군별 현안 및 의견수렴
- 역량강화교육 추진 기획을 위한 시군 욕구조사 실시
 - 행정역량, 관련 교육 및 정책 등 설문방식 욕구조사(27명)
- 시군 맞춤형 컨설팅 추진 10회(종합컨설팅 2회, 시군별 컨설팅 8회)
- 지역사회보장계획 교육 10회(역량강화교육 8회, 힐링교육 2회)

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 시군 지역사회보장계획 역량강화 지원 타겟 설정 및 심도 있는 컨설팅 지원
- ▣ 컨설팅단 소통 강화, 전년도 컨설팅 결과 개선여부 확인 등 컨설팅 체계화

□ 실행방안

① 사회서비스 기관 관계지도 현행화

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

② 사회서비스 고도화를 위한 민-관 협력 방안 모색

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

③ 제5기 지역사회보장계획 수행 역량 강화

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부사업계획 수립	■											
사회서비스 기관 관계지도 현행화						■					■	
네트워크 강화(간담회, 자원연계 등)			■	■	■	■	■	■	■	■		
전북복지희망포럼				■	■	■						
시군협의회 욕구 파악	■	■										
시군협의회 역량강화교육		■	■	■	■			■	■			
시군협의회 컨설팅				■	■	■			■			
사업 모니터링 및 평가						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **지자체의 잦은 인사이동으로 지역사회보장계획 역량강화 한계 존재**

○ 담당 공무원의 의지와 역량에 따라 지역사회보장계획 수행 편차가 크며, 잦은 인사이동으로 역량강화 및 연속성 확보 어려움

▣ 지역사회보장계획 간담회 정례화, 시군별 필요한 교육 맞춤형 지원 고려

담당자	팀 장
이다나 4042	전미란 4070

< 사업목표 >

◆ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영

- 국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업(2건)
- 도내 유관 기관 협력 네트워크 구축(4건), 도민 체감 만족도(80점 이상)
- 지역사회서비스투자사업 농촌치유자원 재구조화(1건)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 국가 연구기관과 협력 네트워크 구축(2건)
 - (국립농업과학원) 치유농업 및 사회서비스 활성화를 위한 협력사업 진행
 - (산림복지진흥원) 농촌지역 찾아가는 복지서비스 및 산업박람회 협력사업 진행
- 도 산하 공기업·출연기관 간 협력 네트워크 구축(3건)
 - (전북연구원) 전북특별자치도 지역사회보장계획 등 민관 복지 연계
 - (남원의료원) 개별문진·영양수액 제공 등 농촌지역 의료검진 연계
 - (문화관광재단) 창작국악공연·마술공연 등 농촌지역 문화행사 연계

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ 실행방안

① 국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업

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

② 도내 유관 기관 협력 네트워크 구축

- 전북연구원
 - 지역사회보장계획, 공동세미나 등 사회서비스 사업 진행
 - 사회서비스 외국인 필요 프로그램 연구
- 전북국제협력진흥원
 - 도내 외국인 취업 등 필요 교육 조사 및 교육 홍보
 - 사회서비스 분야, 외국인 교육 필요 분야 개발 및 제공
- 전북특별자치도문화관광재단
 - 문화·예술·관광 사회서비스 인프라 제공
 - 노인, 장애인, 농촌지역 등 사회서비스 일환으로 문화 기회 제공

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	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 문제 해결을 위한 토대 조성

담당자	팀 장
강상규 4041	전미란 4070

< 사업목표 >

- ◆ 고객만족경영계획 수립 및 운영
- 부서(고객유형)별 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
- (사회서비스 종사자 만족도 향상) 사회서비스 관련 사업 운영시 이해관계자 의견청취 및 만족도 반영 요구
- (사회서비스원 경쟁력 강화) 조직진단 및 내부고객 만족도 향상을 통한 조직환경 개선, 고객 만족 경영전략으로 사회서비스원 경쟁력 강화 필요

□ 사업개요

- (목 적) 대내외 이해관계자(고객) 만족도 향상을 위한 고객 지향적 경영전략 내재화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 고객유형별 만족도 조사평가 분석, 고객만족 경영계획·운영(PCSI 조사 결과 분석), 내부고객 만족도 조사평가 분석 등

□ 주요성과

- 도·복지부 고객만족도 평가(PCSI) 경영전략 반영
- 고객 요구 반영으로 대·내외 인지도 개선
- 내부 직원 만족도 반영으로 조직문화 개선

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 고객 지향적 사업운영을 위한 부서 고객유형별 만족도 평가 반영 체계적 접근
- ▶ 부서(고객유형)별 만족도 결과 반영을 위한 양식 개발 제공, 신규 사업화

□ 실행방안

① 계획 (2025년 추진계획 수립)

- 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 고객 유형별 평가 진행
- 고객소통 역량 함양을 위한 직원 역량강화 모니터링
- 부서별 사업 시 모니터링: 참여자 반응 및 의견수렴, 만족도 조사 등

③ 평가 (2025년 결과보고)

- 종합 만족도조사 결과분석
 - 고객 유형별 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
정량평가	고객 유형별 만족도 조사	이해관계자 만족도 조사 건수
	도·복지부 고객만족도 조사	도·복지부 고객만족도 조사 결과분석 건수
정성평가	이해관계자 만족도 조사	이해관계자 만족도 조사 분석·결과

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립	■	■										
만족도 조사 결과 양식 작성		■										
고객 유형별 만족도 조사 분석			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
도·복지부 이용자 만족도 조사 분석					■	■	■	■	■	■	■	■
내부직원 CS교육 모니터링												■
결과 보고												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

부서별 사업 진행시 만족도조사 결과 반영 및 보고 편차 발생

- 사업 담당자의 의지와 역량에 따라 만족도 조사 결과보고 시 수행 편차가 크며, 사업별 고객지향 사업운영 방안 고려 필요
- ▣ 고객지향적 사업운영과 부서 고객유형별 만족도 조사분석을 위한 결과보고 양식 고안 필요

4 체계적이고 안정적인 소속시설 운영

- 소속시설 운영 활성화 지원
- 표준운영 매뉴얼 개발 및 보급

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 소속시설 성과관리
2	■ 소속시설 모니터링 및 점검
3	■ 소속시설 인사 업무 지원
4	■ 소속시설 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원
5	■ 공공성 강화를 위한 소속시설 재위탁 추진
6	■ 소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG경영 실천지원
7	■ 소속시설 관련 제도·규칙 관리



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
이가을	이가을
4040	4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 기관 및 기관장 성과관리
 - '24년 실적에 대한 평가(13개소), 중간점검 시설별(1회)
 - 시설별 평가회의, 소속시설 월별 운영실적 취합·관리(12회)
- ◆ 소속시설 지자체 및 보건복지부 평가 대비(시설별 평가 관리 및 대비 5회)
- ◆ 평가회의(3회-내부 평가회의 2회, 외부 자문위원 평가회의 1회)

□ 추진배경

- (성과관리 필요) 16개 소속시설을 수탁 및 설치 운영 중으로 각 소속시설은 위탁계약 체결 시점, 업무 내용 등이 상이하여 성과관리 필요

□ 사업개요

- (목 적) 안정적인 소속시설 운영관리를 위한 기관 및 기관장 성과관리와 지자체 및 보건복지부 평가 대비 관리
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 500천원(국비 100%)

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당 500천원×1식×1년=	500천원

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

□ 주요성과

- 운영법인 소속시설 성과평가
 - '24년 소속시설 및 소속시설장에 대한 성과평가 운영 계획 수립(13개소)
 - 기관장·기관 평가 확정 안내 및 평가 진행(13개소)
 - 성과에 대한 소속시설 중간점검 1회
 - 소속시설 월별 운영실적 취합 관리 12회
- 소속시설 평가 대비 지원 5회
 - '24년~'25년 평가 대상인 다함께돌봄센터 4개소 평가지표 사전평가로 평가 대비
- 시설지원사업 평가회의 4회(상반기, 연 평가, 외부자문 평가 2회 진행)

□ 개선사항

- 소속시설의 성과관리 필요성에 대한 소속시설의 인식 부족

■ 각 시설별 성과평가 진행 목표 공유와 성과 수시 관리로 실행계획 달성 및 성과관리 중요성 인식

□ 실행방안

① 소속시설 기관 및 기관장 성과관리

- 2024년 사업 기관 및 기관장 성과평가 13개소
 - 2024년 사업에 대한 기관 및 기관장 성과평가를 통한 성과관리
- 2025년 사업 기관 및 기관장 성과계획 13개소 12명
 - 각 시설별 2025년 기관 및 기관장 성과 확정 계획, 기관 및 기관장 성과 중간점검 1회
 - 시설별 평가회의(분기, 반기, 연간 등 시설 내부 사정에 맞게 진행) 15개소
- 소속시설 월별 운영실적 취합 및 관리 12회
 - 소속시설별 실적에 대하여 월별 취합 및 관리

② 소속시설 지자체 및 보건복지부 평가대비 점검 및 지원

- 시설별 상이한 성과평가 주기에 따른 시설별 점검 관리 및 지원
 - (보건복지부) 다함께돌봄센터 3년 사업, 노인보호전문기관 및 학대피해노인전용쉼터 2년 사업, 지역자활센터 2년 사업
 - (여성가족부) 가족센터 3년 사업
- 2025년 평가 대비 지원
(다함께돌봄센터 3개소에 대한 사전평가)
 - 군산시다함께돌봄센터2호점, 전주시다함께돌봄센터2개소(2023~2025년 운영 평가)
 - 노인보호전문기관 2개소 및 학대피해노인전용쉼터에 대한 사전평가(2023~2024년 운영 평가)
 - 가족센터 및 지역자활센터 사업 사전평가

③ 평가회의

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

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 기관 및 기관장 평가	'24년 기관 및 기관장 평가, 중간점검 횟수
	평가 대비 지원	평가대비 지원 횟수
	평가회의	평가회의 횟수
정성평가	평가회의	평가회의 내용 차년도 계획 반영

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2024년 기관 및 기관장 성과평가												
2025년 성과 목표 설정 및 안내												
기관 및 기관장 성과 중간 점검												
시설별 평가회의												
소속시설 월별 운영실적 취합 및 관리												
소속시설 평가 대비 지원												
시설운영팀 평가회의												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	성과관리에 대한 소속시설의 이해도 및 공감 부족
----	----------------------------

○ 성과 중심의 관리에 대한 소속시설의 이해도 저하

- ▶ 성과관리에 대한 중요성에 대한 소속시설의 이해도를 향상 시키기 위한 내용 공유, 설명회 등 운영

담당자	팀 장
이가을 4040	이가을 4040

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 모니터링 및 자체점검(진단)을 통한 소속시설 경영혁신 추진으로 제공 사회 서비스 품질 제고
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 9,547천원(국비 100%)

<소속시설운영내실화사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	실적보고서	5,000천원×1식×1년=
			5,000천원

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역	금액
여비	국내여비	출장여비	4,547천원×1식×1년=
			4,547천원

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

□ 주요성과

- 소속시설 모니터링 24회

- 더존 비즈온을 같이 사용하고, 결재라인에 시설운영팀에 있는 시설 3개소를 제외하고 소속시설 12개소에 대하여 상·하반기 방문 모니터링 24회
- 하반기 모니터링 시 소속시설 의견 청취 병행
- 소속시설 자체점검 1개소 3회 및 조직진단 2개소
 - (자체점검) 신규 시설인 전북특별자치도장애인종합지원센터 3회 자체점검 추진
 - (조직진단) 전북특별자치도노인보호전문기관, 장수군가족센터의 1차 조직진단 이후 상황 확인을 위한 2차 조직진단 실시(내부역량 설문조사 및 분석, 직원 면담, 결과 도출)

□ 개선사항

- 모니터링에 대한 각 시설별 사전 대응 필요
- ▣ 각 시설에 모니터링에 대하여 상·하반기 분야를 정하여 안내하고 집중 확인 및 지원 할 수 있도록 진행

□ 실행방안

① 소속시설 모니터링

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

② 소속시설 자체 점검(조직진단)

- 모니터링 또는 기타 사유(제보, 지자체 요청 등)로 필요시 진행
 - 시설 운영 전반에 걸친 조직진단 또는 특정 사유로 인한 경우 해당 부분에 대한 조직 진단실시
- 운영 중이거나 문제시설로 지정된 국공립사회서비스 제공기관 지정 수탁 시 조직 진단실시
 - 관련 법령 및 규정, 지침에 따라 인사, 회계 등 시설 운영 전반에 걸친 조직 진단실시
- 법인 결산 감사, 중대한 문제 상황 발생 시 진행되는 소속시설 자체 점검 업무 지원
- 자체점검(진단)을 통한 경영혁신 전략 수립
 - 해당 소속시설의 장·단점, 문제 요인, 기회와 약점을 파악하고 진단
 - 진단 결과에 따라 조직개편, 역량강화교육 추진 등 맞춤형 경영혁신 전략 수립

③ 환류계획 사업계획에 반영

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 모니터링 추진계획 수립												
소속시설 안내												
소속시설 모니터링 진행												
모니터링 결과보고												
조직진단 계획 수립(필요시)												
조직진단 진행 및 경영혁신 전략 수립												
진단 결과 사업계획 반영												
소속시설 자체점검												
자체 점검 실시 및 결과보고												

□ 평가방법

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	모니터링에 대한 상시 체계 구축 필요
----	----------------------

○ 모니터링 시 매번 반복되는 내용들에 대한 대책 필요

▣ 모니터링 시 매번 똑같이 확인하는 사항들은 최대한 체크리스트를 활용하여 시설 자체에서 점검을 선 진행하고 보완할 수 있도록 진행

담당자	팀 장
정성훈 4043	이가을 4040

< 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(소속시설 신규 직원 수습평가 3회, 소속시설 직원 연간 근무평가 1회)

◆ 소속시설 종사자 직접 고용 지원(직접 고용 비율 100%)

□ 추진배경

- (공정하고 투명한 소속시설 직원 채용) 공개경쟁채용을 통한 공정하고 투명한 소속시설 직원 채용과정 지원 및 사회서비스원의 신뢰도 향상
- (고용 안정성 확보) 소속시설 직원에 대한 근로계약 및 연봉계약을 사회서비스원장과 체결함에 따라 고용 안정성 확보 및 소속감 증대
- (업무 효율성 확대) 소속시설 직원에 대한 대외활동 관리와 직원평가를 통해 업무 집중도 강화 및 성과 향상을 위한 기준선 마련

□ 사업개요

- (목 적) 공정하고 투명한 소속시설 인사업무 지원을 통한 업무 효율성 확대
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 12,060천원(국비 100%)

<종사자직접고용사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	채용접수 관리시스템비	6,600천원×1식×1년=6,000천원	10,560천원
		노무 자문 수수료	330천원×1식×12개월=3,960천원	

<소속시설경영혁신사업비>

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

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

□ 주요성과

- 소속시설 직원 채용 절차 지원
 - 소속시설 채용 수요에 따라 채용 관할 부서에 요청서 작성·발송(7회)
 - 소속시설 수탁에 따른 고용승계자 근로계약 체결(13명)
 - 소속시설 기존 직원 근로계약 변경 체결(2명), 소속시설 신규 직원 근로계약 체결(39명)
 - 소속시설 신규 직원 오리엔테이션(7회, 36명)
- 소속시설 인사제도 시행방안 지원
 - 소속시설 포상계획 수립 및 관리(2회), 소속시설 인사서류 통일화(2회)
 - 소속시설 직원 검직·대외활동 관리(4회), 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)
 - 소속시설 직원 연봉계약 체결(기존 직원 84명, 신규 직원 34명)
- 고용 안정성 확보를 위한 종사자 직접 고용 100%
 - 사회서비스원과 소속시설 종사자 간 직접 근로계약 진행

□ 개선사항

- 포괄적 수준의 인사관리체계 정립을 위한 사업 목표 및 실행방안 필요
- 기존의 채용 및 인력관리 이외의 인적자원관리를 통해 개인 성과와 조직 성과가 확인될 수 있는 구체적인 평가 방법 도입

□ 실행방안

① 소속시설 직원 채용 절차 지원

- 소속시설 채용 요청사항 점검 채용 요청(5회)
 - 소속시설 결원 발생 사항 및 신규 인력 충원 필요사항 점검
 - 소속시설 결원 및 신규 인력에 대한 자격기준 점검 및 관할 지자체·유관기관 소통을 통한 자격기준 정립
 - 소속시설 채용 수요에 따른 회차별 요청서 작성 및 채용 관할 부서 발송
- 채용건강검진 수수료 지원(5회)
 - 신규 임용자에 대한 채용건강검진 수수료 지원
- 소속시설 신규 직원 오리엔테이션(5회)
 - 임용장 전달, 사회서비스원 소개, 본부·소속시설 사업 안내, 복무규정 및 임직원행동강령 안내
- 소속시설 직원 근로계약 체결(5회)
 - 소속시설 기존 직원 근로계약 변경 필요 사항 대응, 소속시설 신규 직원 근로계약 체결
- 소속시설 직원 연봉계약 체결(1회)
 - 전북특별자치도지역사회서비스지원단(연봉제) 임직원 연봉계약 체결

② 소속시설 포상 및 인력 관리

○ 소속시설 포상 계획 수립·관리(2회)

- 인사규정 기반 포상 절차 진행을 위한 소속시설 연간 포상계획 수립
- 소속시설 포상계획 시행을 위한 대상 적격 심사 등 포상 준비 절차 지원
- 소속시설 직원 대상 포상 요청 발생 시 관련 업무 추진

○ 소속시설 직원 검직·대외활동 관리(12회)

- 소속시설 직원 대상 임직원 행동강령, 복무규정 안내
- 소속시설 직원 검직 신청서·대외활동 신고 관리
- 분기별 소속시설 직원 검직·대외활동 전수 점검

○ 소속시설 월별 인력 현황 관리(12회)

- 소속시설 정·현원 변동사항 파악, 소속시설 직원 입·퇴사 등 신상변동 사항 공람

③ 소속시설 직원 근무평가

○ 소속시설 신규 직원 수습평가(3회)

- 소속시설 근무평가 지침 기반 소속시설 신규 직원 수습평가 진행

○ 소속시설 직원 근무평가(1회)

- 소속시설 근무평가 지침 기반 개인 성과와 조직 성과에 대한 도출이 가능한 연간 근무평가 진행

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 직원 채용 절차 지원	소속시설 채용 요청사항 점검 횟수
		유관기관 소통을 통한 자격기준 정립 횟수
		관할 부서 채용 요청서 발송 횟수
		소속시설 신규 직원 오리엔테이션 횟수
		신규 임용자 채용건강검진 수수료 지원 횟수
		소속시설 직원 근로계약, 연봉계약 체결 횟수
	소속시설 포상 및 인력 관리	소속시설 포상 계획 수립, 심사 진행 횟수
		소속시설 직원 대상 복무규정, 임직원 행동강령 안내 횟수
		소속시설 직원 검직 및 대외활동 관리 횟수
		소속시설 월별 인력 현황 실적 제출 횟수
		소속시설 직원 신상 변동 사항 공람 횟수
	소속시설 직원 평가	소속시설 신규 직원 수습평가, 직원 근무평가 횟수
	소속시설 종사자 직접고용	직접고용 비율
정성평가	소속시설 직원채용 절차 지원	오리엔테이션을 통한 신규 직원 조직 적응력 향상 및 소속감 증진
	소속시설 종사자 직접고용	직접고용을 통한 고용 안정성 향상

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 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·관리												
소속시설 직원 겸직·대외활동 관리												
소속시설 월별 인력 현황 관리												
소속시설 신규 직원 수습평가												
소속시설 직원 연간 근무평가												
소속시설 종사자 직접 고용												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	소속시설의 유형 및 인력 현황 등 운영 여건이 상이하어 동일한 인사지원 방법 적용의 한계점 발생
-----------	--

- 소속시설의 유형 및 인력 현황이 상이하어 직원 근무평가(성과평가) 등 동일한 평가 방법 적용에 어려움 발생
- ▣ 소속시설의 규모와 유형에 따라 평가 요소에 대한 적용을 달리하여 특성에 맞는 평가와 그에 따른 개선사항이 도출될 수 있도록 지원 필요

담당자	팀 장
심다솜 4044	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 세입세출예산 복식부기 회계 도입
 - 복식부기 전환 이해교육(1회), 소속시설 복식부기 전환 기반 마련
- ◆ 효율적인 재정관리 및 계획적인 재정 운용을 위한 업무지원
 - 본예산 및 결산 작성 지원(16개소, 2회),
 - 분기별 실적보고 작성 지원(16개소, 4회)
 - 추가경정예산 검토 및 작성 지원(16개소, 3회)
 - 월별 예산 집행내역 점검(16개소, 12회)
 - 회계 모니터링 진행(10회)

□ 추진방향

- (재정 운영의 투명성 강화) 예산 집행의 투명성을 높여 회계 책임성을 확보
- (효율적인 재정 관리 체계 구축) 예산의 적정성과 재정 운영을 점검하여 재정 운용의 효율성을 극대화
- (회계 전문성 및 역량 강화) 복식부기 전환과 회계 교육을 통해 소속시설의 재정건전성을 지속적으로 개선

□ 사업개요

- (목 적) 업무지원을 통한 재정의 투명성 확보 및 계획적인 재정 운용을 통한 시설 운영의 효율성 도모
- (사업기간) 2025. 1. ~ 12월
- (소요예산) 300천원(국비 100%)

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	법인인감증명 등 발급수수료	300천원×1식×1년= 300천원

- (사업내용) 소속시설 회계 업무 지원 및 재정점검

□ 주요성과

- 소속시설 재정관리 309회 지원
 - 소속시설 15개소 결산지원 1회, 분기실적보고서 검토 58회 추진
 - 소속시설 추가경정예산 작성 지원 55회, 회계모니터링 9회, 회계 합동사무 2회 추진

- 소속시설 15개소 월별 예산집행검토 173회 추진, 소속시설 회계교육 5회 추진
- 소속시설 16개소 본예산 작성지원 1회 추진, 소속시설 회계감사 5회 추진

□ 개선사항

- 재정 효율성 검토의 실질적 개선 필요

▣ 시설 방문 모니터링을 통해 현장에서 즉각적인 피드백 제공 및 회계서류 신속 보완

□ 실행방안

① 소속시설 복식부기 회계 도입

- 복식부기 이해 및 실습 교육 진행
 - 복식부기 원리 및 중요성 이해와 실제 사례를 통한 적용 능력 배양

② 회계 업무 지원을 통해 재정 전반에 대한 적합성 및 타당성 점검

- 세입·세출예산서 및 예산결산 작성 지원
 - 결산 추가경정예산 및 분기 실적보고서 점검을 통한 회계 적정성 확보
- 연간사업계획 수립 시 각 소속시설별 적합성 및 타당성 검토
 - 소속시설별 전반적인 회계업무 파악, 월별 예산집행내역 점검
- 소속시설 업무지원 및 조정을 통한 합리적 운영
 - 수시 회계 및 요청 업무지원으로 운영의 적정성 검토
 - 업무 진행 애로 발생 시 적절한 행정 및 회계 지원
- 소속시설 회계 모니터링 진행
 - 소속시설 방문 모니터링을 통해 회계서류 점검 및 보완점 시사

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 복식부기 회계 도입	소속시설 종사자 대상 복식부기 관련 교육 횟수
	회계 업무 지원을 통해 재정전반에 대한 적합성 및 타당성 점검	소속시설 회계서류 검토 횟수
		소속시설 예산서 점검 및 수정 횟수
		소속시설 분기실적보고서 점검 및 수정 횟수
		월별 예산집행내역 점검 횟수
		소속시설 회계 모니터링 진행 횟수
정성평가	복식부기 전환	새로운 시스템 도입에 대한 업무개선 노력 정도

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
수시 회계 업무 지원	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
월별 예산집행내역 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 회계 모니터링 진행		■	■	■	■	■	■	■	■	■		
세입·세출예산서 및 예산결산 작성 지원	■	■			■		■	■			■	■
연간 사업계획 수립	■										■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	소속시설 복식부기 회계 관련 이해도 부족
-----------	-------------------------------

○ 시·도 사회서비스원 표준운영지침 개정에 따라 계정과목 변경 예정

▣ 2025년 개정된 표준운영지침에 따라 계정과목 변경 및 복식부기 교육 진행 예정

담당자	팀 장
이가을 4040	이가을 4040

< 사업목표 >

◆ 공공센터 재위탁 및 자활근로사업 위탁협약(2건)

- 전북특별자치도사회복지대체인력지원센터 재위탁 추진, 장수지역자활센터 자활근로사업 위탁계약

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스원 설립 목적에 부합하는 도내 공공센터 등의 시설에 대한 재위탁 대응
- (사업기간) 2025. 1~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 공공센터 재위탁 추진, 장수지역자활센터 자활근로사업 위탁계약, 신규 시설 위탁요청 대응

□ 주요성과

- 신규 공공센터 위수탁 1개소(전북특별자치도청년미래센터)
- 공공센터 재위탁 2개소
 - 전북특별자치도지역사회서비스지원단, 전북특별자치도사회복지대체인력지원센터
- 자활근로사업 위탁계약(장수지역자활센터 2025년 자활근로사업)

□ 실행방안

① 공공센터 재위탁 추진

- 2025년 공공센터 재위탁 추진(전북특별자치도사회복지대체인력지원센터_매년 위탁 갱신)
- 장수지역자활센터 자활근로사업 위탁계약

② 신규 시설 위탁 대응

- 신규 시설 중 위탁요청이 있는 시설에 대한 대응
 - 위수탁 가이드에 따른 시설 수탁 원칙 준수 및 검토보고서 작성 등을 통한 신규 시설에 대한 위탁 대응

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	공공센터 재위탁 협약	공공센터 재위탁 건수
	자활근로사업 위탁 계약	자활근로사업 위탁계약 건수
정성평가	기존 시설 정상화 점검	시설점검을 통한 정상화 여부 확인

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
공공센터 재위탁 추진												
자활근로사업 위탁 계약 추진												
신규 시설 위탁 대응												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	국공립시설 사회서비스원의 지속 운영에 대한 국정방향 도입
-----------	--

- 시군의 국공립 시설을 사회서비스원에서 운영 정상화 이후 민간시설이 위탁할 수 있도록 방향이 정립됨에 따라 이에 따른 방안 필요
- ▶ 국·공립사회서비스 기관 중장기 운영계획에 따라 민간 이전 계획이 수립되었고, 안정화가 되는 시군의 국공립시설들은 민간이전을 위한 기관의 운영 안정성 평가를 통하여 이전 추진

담당자	팀 장
심다솜 4044	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 ESG 경영 시스템 구축(소속시설별 ESG 경영계획 수립 16개소)
- ◆ 사회적가치 실현 노력(사회적약자 생산품 구매실적 점검 16개소 월1회, 소속시설 연합 활동 2회)

□ 추진배경

- (지속가능한 발전을 위한 ESG 경영) 지역사회 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 향상 시키고, 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

□ 사업개요

- (목 적) 지속 가능한 소속시설 ESG 경영 시스템 구축 및 지원을 통해 사회적가치 실현
- (사업기간) 2025. 1. ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원(국비 100%)

<소속시설경영혁신사업비>

목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	ESG 홍보물품 제작	3,000천원×1식×1건=
			3,000천원

- (사업내용) ESG 경영계획 수립, 구매 실적 점검, 연합 활동

□ 주요성과

- 소속시설별 ESG 경영 실천 지원(지역사회 공헌활동 및 연합 홍보·캠페인 7회)
- 소속시설별 ESG 경영 실천과제 수립 1회
- 소속시설 사회적약자 생산품 우선 구매 독려(월별 구매 내역 및 실적 점검 184회)
- ESG 경영 실천 지원 활동을 위한 홍보물품 제작 및 배포 1회

□ 개선사항

- 소속시설 간 사회적약자 생산품 구매 실적 편차
 - ▣ 사회적약자 생산품 구매 독려에도 불구하고 일부 시설은 사회적약자 생산품을 구매하지 않고 있으므로 일정 비율 이상 구매하여 사회적가치가 실현될 수 있도록 정보 지원

□ 실행방안

① 소속시설 ESG 경영 시스템 확립

- 소속시설별 ESG 실행과제 도출 지원(사회, 지배구조 위주 실행과제 도출 및 실천 지원)

② 사회적가치 실현 노력

- 사회적약자 기업 생산품 구매 실적 점검
 - 총구매액 대비 사회적약자 생산품(녹색제품, 기술개발제품) 우선구매 실적 월별 점검
- 소속시설 연합 활동(본원과 소속시설이 함께할 수 있는 환경 연합 활동 2회 진행)

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 ESG 실행과제 도출 지원	소속시설 ESG 경영 시스템 실천과제 지원 건수
	사회적약자 생산품 구매 실적 점검	사회적약자 생산품 구매 실적 점검 횟수
	소속시설 연합 활동	연합 활동 횟수
정성평가	소속시설 ESG 실행과제 도출 지원	실천 과제에 대한 직원, 이용자 등의 참여 및 의견 수렴 정도
	사회적약자 생산품 구매 실적 점검	구매 과정의 투명성 및 공정성 평가

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	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

지속 가능한 중장기 계획 수립을 위한 역량 강화 필요

- 단기적인 ESG 실천 과제가 아닌 중장기적으로 지속 가능한 계획을 수립해야하며, 이를 위한 조직과 개인의 역량 강화 필요
- ▣ 직급별로 구분하여 ESG 경영 교육을 진행하고, 소속시설 공동 과제 개발을 통해 균등한 발전을 이루는 방안 마련

담당자	팀 장
정성훈 4043	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 운영 효율성 향상을 위한 관련 제도 및 규칙 관리(7회)
 - 소속시설 운영 관련 지침, 규칙 내 관련 제도와 법률의 반영 여부 점검
 - 소속시설 운영 관련 지침, 제도, 법률 등 변화를 반영한 소속시설 운영규칙 규칙 제·개정 지원
 - 신규시설 위·수탁 시 운영규칙 제·개정 지원
- ◆ 소속시설 인권증진을 위한 규칙 제·개정 및 위원회 운영(5회)
 - 소속시설 인권 관련 규칙 제·개정 지원, 소속시설 인권경영을 위한 위원회 운영
- ◆ 소속시설 후생 복지향상을 위한 규칙 제·개정(2회)
 - 휴가, 모성보호, 일과 가정의 양립지원, 경·조사별 휴가 등 본부 수준의 규칙 제·개정 지원

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 사회서비스원 소속시설 운영지침 관리(1회)
 - 전북특별자치도사회서비스원 소속 노인복지시설 운영 지침 개정 1회
- 소속시설별 운영규칙 검토 및 정비(11회)
 - 군산시다함께돌봄센터1호점 운영규칙 검토 및 개정 각 1회
 - 에코시티 데시앙 8블럭 다함께돌봄센터 운영규칙 개정 1회
 - 장수군가족센터 운영규칙 검토 및 개정 각 1회
 - 장수지역자활센터 운영지침 개정 1회
 - 종합재가센터 조직·인사·보수관리 규칙 제정 1회

- 전북특별자치도노인보호전문기관 운영규칙 개정 1회
- 전북특별자치도서부노인보호전문기관 운영규칙 개정 1회
- 전북특별자치도장기요양요원지원센터 운영규칙 개정 1회
- 전북특별자치도장애인종합지원센터 운영규칙 전부개정 1회
- 소속시설 인권경영을 위한 인권 관련 규칙 제정(6회)
- 소속시설 인권침해 예방체계 구축을 위한 인권지침(규칙)컨설팅 지원 6회

□ 개선사항

- 소속시설 후생 복지 관련 사항 상이
 - ▶ 본부와 동일한 후생 복지가 소속시설에 제도적으로 정착 및 시행될 수 있도록 후생 복지 관련 운영규칙 제·개정 지원

□ 실행방안

- ① 소속시설 운영 효율성 향상을 위한 관련 제도 및 규칙 관리
 - 사회서비스원법, 사회서비스원 표준운영지침, 관련 제도 등 변경 사항 파악 및 검토
 - 소속시설 관련 법, 지침, 제도 등 변경 사항 파악 및 검토
 - 소속시설 관련 운영 규정, 규칙 등 제·개정 지원
 - 신규시설 수탁 시 운영규칙 제정
 - 신규시설 수탁 시 소속시설 운영규칙 제정을 통한 운영 기반 마련
- ② 소속시설 인권증진을 위한 체계 구축(5회)
 - 소속시설 인권 관련 규칙 제·개정 지원
 - 인권경영을 위한 위원회 운영지원
- ③ 소속시설 후생복지 향상을 위한 규칙 제·개정(2회)
 - 본부와 소속시설 운영규칙의 후생 복지 관련 내용 비교 및 검토
 - 휴가, 모성보호, 일과 가정의 양립지원, 경·조사별 휴가 영역에 대한 본부 수준의 운영 규칙 제·개정 지원

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
관련 제도와 법률의 반영 여부 점검												
소속시설 운영규칙 제·개정 지원												
신규시설 수탁 시 운영규칙 제정												
인권 관련 규칙 제정 및 위원회 운영 지원												
소속시설 후생복지 향상을 위한 규칙 제·개정 지원												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스원의 운영 규정과 소속시설의 사업 운영 지침 및 지자체의 운영 기준과의 차이점 존재
----	---

- 소속시설의 사업운영 지침 및 지자체의 운영 기준이 사회서비스원의 운영 규정과 상충되는 지점 발생
- ▣ 사업 운영 지침 및 지자체의 운영 기준을 준수하되, 본부 수준의 후생 복지가 최대한 반영되어 소속시설 종사자들의 처우가 개선될 수 있도록 해당 지자체와 협의 필요

5 민간 운영기관 지원체계 고도화

- 민간 제공기관 서비스 품질 지원
- 종사자 제공기관 지원체계 정비

세부실천사업	
1	■ 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원
2	■ 사회서비스분야 단체별·맞춤형 교육 지원
3	■ 온라인 교육과정 상시 운영
4	■ 교육 중장기 계획 수립
5	■ 사회서비스 기관 소진예방 지원
6	■ 사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
7	■ 사회서비스 품질향상 공모사업 지원
8	■ 소속시설의 직원 처우개선 지원
9	■ 소속시설 안전한 근무환경 조성
10	■ 직원 직무역량 강화를 위한 교육·연수



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
최선명 4054	김윤옥 4050

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원

- 조직역량교육, 실무역량교육, 소진예방교육(53회/1,600명)

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목 적) 현장 중심 맞춤형 교육의 체계적 운영으로 사회서비스 제공인력 기본역량 배양 및 전문 지식 향상 지원
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 41,000천원(도비 100%)

<역량강화교육사업비>

세목	항목	산출내역		금액
일반 운영비	사무 관리비	일반수용비	사무용품 구입	475천원×1식×4회=1,900천원
			교육 자료집 제작	500천원×1식×3회=1,500천원
		위원회 등 운영수당	조직역량교육 강사료	650천원×1식×20회=13,000천원
			실무역량교육 강사료	860천원×1식×10회=8,600천원
	행사운영비	행사운영을 위한 일반운영비	소진예방교육	800천원×1식×20회=
				16,000천원

- (사업내용) 조직역량교육, 실무역량교육, 소진예방교육, 교육 모니터링

□ 주요성과

○ 사회서비스 제공기관 직급별 핵심역량 교육 과정(3개) 운영

- 직급별 인재 양성 교육 개설 및 운영 ⇒ 모두의 우리 학교 1~2기, 방과후교실 봄학기
- 지역 내 개설된 바 없는 '직급별 역량 강화 교육 과정'을 개설하고 운영함으로써 도내 사회서비스 제공인력 교육 확장성에 기여

○ 사회서비스 제공인력 대상 소진예방교육(14회) 운영

- 에코백, 화분, 생활도자기, 은반지 만들기 및 커피 체험 클래스 등 프로그램 교육
- 참여 기회 형평성 보장을 위한 선정 기준 마련 및 참여 조건 구체적 제시

□ 개선사항

○ 사회서비스 현장의 다양한 수요 대비 즉각 대응의 어려움으로 인한 교육 만족도 저하

- ▣ 교육별 만족도 조사, 현장 모니터링 등 현장과의 적극적인 소통을 통한 개선 및 환류 추진

□ 실행방안

① 조직역량교육

○ 조직관리에 대한 전문화된 다회기 교육 과정 운영

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

② 실무역량교육

○ 혁신 주제 선정을 통한 직무 중점 교육 과정 운영

- 현장 수요조사를 통한 사회서비스 혁신 기반 조성 관련 교육 주제 선정
- 혁신적 주제 선정을 통한 직무 중점 교육 과정 기획·운영

③ 소진예방교육

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

- 현장 수요조사를 통한 프로그램 주제 선정
- 소진예방 교육 과정 기획·운영

④ 교육 모니터링

○ 교육 전/후 변화도 및 적용도 측정을 위한 사후 조사

- 현장 데이터 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 : 관련 법령 및 정책변화, 사회서비스 트렌드 분석, 신규 교육수요 발굴, 타 기관 교육과정 벤치마킹 등

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부계획 수립	■											
교육 수요조사		■										
교육 사업 진행		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
조직역량교육		■	■	■	■		■	■	■	■		
실무역량교육		■	■	■	■		■		■	■		
소진예방교육								■	■	■	■	
교육 만족도 조사 및 모니터링			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사업 결과 보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

정량적 성과 중심의 교육 운영으로 사회서비스 현장 의견 반영 및 지원 한계

○ 양적 확대 중심의 교육 운영으로 인한 다양성 및 효과성, 집중도 저하 등 현장 중심의 교육 운영 한계 발생

▣ 교육 방식(소규모, 집약형 등) 변화를 통한 교육 질 향상 우선으로 한계점 개선 노력

담당자	팀 장
최선명 4054	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문 교육 지원
- 사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육, 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육(22회)

□ 추진방향

- (분야·단체별 전문화된 교육 과정 기획) 교육 참여 분야·단체별 특성을 고려한 맞춤형 콘텐츠 교육과정 지원
- (현장 중심의 교육 실효성 제고) 분야·단체별 협업을 통해 현장 중심의 실효성 있는 교육 설계 및 체계적 연계
- (분야·단체별 협업 강화 및 지속 발전 도모) 교육과정 연계를 통해 분야·단체별 네트워크 강화 및 상호 협력 증진

□ 사업개요

- (목 적) 분야·단체별 맞춤형 교육 지원과 협력을 통한 사회서비스 제공인력의 전문성 강화 및 사회서비스 품질 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 18,000천원(도비 100%)

<맞춤형교육지원사업비>

세목	항목	산출내역			금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입	100천원×1식×1회=	100천원
		위원회 등 운영수당	강사료	895천원×1식×20회=	17,900천원

- (사업내용) 사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육, 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육

□ 주요성과

- 분야별 맞춤형 교육 지원체계 마련으로 안정적인 역량강화 지원
 - 직능단체별 맞춤형 교육 지원(22회)
 - 연초 계획수립 및 협의를 통해 직능단체별 안정적인 역량강화 교육이 추진될 수 있도록 지원

□ 개선사항

- 연내 교육계획 수립에 따른 차년도 사업 추진 어려움 발생

▣ 계획수립 시기를 당해 연도에서 전년도로 변경하여 교육 추진 안정화 도모

□ 실행방안

① 사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육

- 사전준비
 - 분야·단체 간담회 실시 : 교육 지원 방식 안내 및 현장 의견 청취
 - 기관별 교육 수요 및 요구사항 파악, 세부사항 협의 및 계획수립
- 교육계획 수립
 - 기관별 제출된 계획서 검토, 맞춤형 교육 과정 설계
- 교육 실행
 - 분야별 특성화된 교육 제공, 현장 중심의 실무 교육 진행
 - 기관 규모와 특성에 맞는 맞춤형 강사진 구성

② 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육

- 협력체계구축
 - 전북특별자치도인재개발원과 연계, 교육 프로그램 공동 기획, 자원 공유 및 역할 분담
- 교육과정운영
 - 지역특화 교육 프로그램 운영

③ 교육 모니터링

- 평가 및 피드백 : 교육 만족도 조사, 교육 효과성 평가, 개선사항 도출 등
- 성과관리 : 교육 참여도 모니터링, 교육효과 측정, 지역사회 기여도 평가 등

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부 계획수립	■											
신청서 접수		■										
분야·단체 간담회		■										
대상 선정 및 사업 협의		■	■									
교육 지원				■	■	■	■	■	■	■		
교육 만족도 조사 및 모니터링				■	■	■	■	■	■	■	■	
사업 결과 보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

맞춤형 교육에 대한 사회서비스 분야 확대 한계 발생

- 사회서비스 분야 확대 노력에도 불구하고 분야별 교육에 대한 현장 의지 및 품질 향상 개선 욕구 간극 발생으로 분야 확대 한계

▶ 사회서비스 분야별 교육과정 및 품질 향상에 대한 필요성 인식 과정 필요

담당자	팀 장
최선명 4054	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 온라인 교육 과정 상시 운영
- 사회서비스 제공인력 온라인 교육 지원(1,200명)

□ 추진방향

- (교육 지속 가능성 보장) 온라인 교육 위탁운영사와 협력 강화를 통해 안정적인 시스템 운영 및 기술 지원 체계 구축
- (지역사회 내 역할 강화) 도내 사회서비스 현장 수요 반영한 교육 방식 변환 제공으로 사회서비스 진흥 기관으로서의 지역사회 내 역할 강화
- (교육 성과 관리 강화) 교육 효과성을 지속적으로 평가하고, 피드백 시스템을 통해 교육 내용 및 방식의 개선 추진

□ 사업개요

- (목 적) 도내 유일 사회서비스 관련 온라인 교육 통합 시스템(플랫폼) 운영으로, 사회서비스 제공인력의 교육 접근성 강화 및 다양한 방식의 역량강화 기회 마련
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 22,000천원(국비 100%)

<온라인교육시스템운영비>

세목	항목	산출내역		금액
연구개발비	전산개발비	서버임대 및 운영	22,000천원×1식×1회=	22,000천원

- (사업내용) 온라인 교육 과정 상시 운영(시스템, 교육 콘텐츠, 품질 관리 체계, 홍보)

□ 주요성과

- 온라인 상시 교육 과정 지원
 - (가입기관 수) 256개소, (가입 종사자 수) 3,934명, (이수 인원) 2,282명
 - 모바일 접속시스템 구축으로 접근성 및 교육관리자 페이지 추가로 인한 관리 용이성 향상
 - 29개 교육 콘텐츠 개발 및 연계(가족친화인증교육, 인권교육 등)

□ 개선사항

- 기관별 구성원 교육 관리시스템 구축 필요

▣ 기관별 교육관리자 페이지 구축하여 구성원 교육 관리 지원

□ 실행방안

① 시스템 운영

- (수강생 관리) 학습 기관 등록, 학습자 등록, 진도율 자동 관리
- (헬프데스크 운영) 사용 매뉴얼 제공, 유선 응대 및 온라인 교육 위탁운영사 연계 FAQ
- (교육 지속 가능성 확보) 온라인 교육 위탁운영사 협력 추진

② 교육 콘텐츠 운영

- (법정/필수의무교육) 법정의무교육, 산업안전보건교육 등
- (직무교육) (1) 경영, 회계, 사무 관련 (2) 마케팅, 리더십 관련 (3) 안전, 정보보호 관련
(4) 요양지원 관련 (5) 기본소양 관련

③ 품질관리 체계

- 콘텐츠 업데이트 및 보완
- 수강생 만족도 조사 실시, 교육 효과성 평가 및 피드백 반영

④ 홍보 다각화 추진

- 온라인 홍보 활동
 - 공식 웹사이트(사회서비스원 홈페이지, 전북복지자원플랫폼 전북인복지)
 - SNS 채널(페이스북, 인스타그램, 카카오톡채널)
 - 교육 참가자들의 수강 후기 등 긍정적 사례 공유 등
- 오프라인 홍보 활동
 - 현장 방문 안내 및 연간 사업설명회 시 안내
 - 홍보 포스터 제작 및 배포
- 협력 네트워크 활용
 - 사회서비스 제공기관 대상 직접 홍보
 - 지방자치단체 사회서비스 관련 부서 연계 홍보
 - 직능단체 및 협회 등을 통한 홍보

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부계획 수립												
사업 홍보												
이용자 모집												
교육 지원												
모니터링												
사업 결과 보고												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	지속 가능한 온라인 교육 시스템 운영을 위한 중장기적 전략 부재
-----------	--

- 전년도 본 운영을 통한 현장의 필요성이 확인된바, 구축된 온라인 시스템 활용 및 지속 가능성에 대한 중장기적 전략 필요

▣ 연구용역을 통한 온라인 교육 과정의 중장기 전략 및 방향 제시

담당자	팀 장
박 일 4052	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 사회지기(종사자) 역량 강화교육의 중장기적 방향 수립
- 역량강화교육 중장기 계획 수립

□ 추진방향

- (지속가능한 통합적 교육 시스템 구축 방안 마련) 단계적이고 체계적인 중장기 교육 시스템이 마련될 수 있도록 통합적인 추진 방향 수립

□ 사업개요

- (목 적) 사회지기(종사자) 역량강화 교육의 지속 가능한 교육 체계 구축을 위한 통합적 운영 방안 마련
○ (사업기간) 2025. 8. ~ 12월
○ (소요예산) 비예산
○ (사업내용) 역량강화 교육 중장기 계획 수립

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항

- 신규 사업

□ 실행방안

- ① 중장기 역량강화교육 방향성 설정
○ 기존 역량강화 교육 내용 분석 및 사회서비스 기관 교육 점검
② 중장기 역량강화교육 사업 계획 수립
○ 역량강화교육 중장기 계획 수립을 위한 교육 자료 확보 및 분석
○ 역량강화교육 중장기 계획 수립

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	목표 달성 노력	목표별 이행률 및 목표 달성 실적
정성평가	안정적 사업 추진 노력	사업 추진을 위한 소통 활성화 정도

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획												
교육 내용 분석 및 교육 점검												
역량강화교육 중장기 계획 수립												

□ 쟁점 및 대책

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

- 매년 교육 수요조사 통한 교육과정 개설하고 있으나, 다양한 교육 수요 반영 한계
- ▣ 교육사업의 중장기 전략 수립 통한 사회서비스 품질향상의 단계별 추진 필요

담당자	팀 장
김희선 4053	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 문화예술 체험활동을 통한 정서적 이완 및 심신 회복
 - 사회서비스 직능단체 현장 연수 지원(5개소)
- ◆ 사회서비스 현장 실무자 격려 및 지지
 - 우수사회지기(종사자) 시상 및 응원행사 추진(2회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 기관 사회지기(종사자) 지원사업을 통한 소진예방 및 업무 능력 향상 도모
- (사업기간) 2025. 1. ~ 12월
- (소요예산) 45,000천원(도비 100%)

<소진예방지원사업비>

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	홍보물 제작	2,800천원×1식×1회=2,800천원	3,000천원
		심사수당	200천원×1식×1회=200천원	
	행사운영비	사회지기 응원행사	22,000천원×1식×1회=22,000천원	38,000천원
		심리정서지원	16,000천원×1식×1년=16,000천원	
일반보상금	기타보상금	간식	3,000천원×1식×1회=3,000천원	4,000천원
		우수 종사자 시상	1,000천원×1식×1회=1,000천원	

- (사업내용) 사회서비스 기관 연수지원, 우수사회지기(종사자) 시상, 응원행사 진행

□ 주요성과

- 소진예방 기회 적은 직능단체 대상 연수지원(5개소)
 - 소진 예방 기회 확보를 통한 정서적 지지 도모, 사회지기(종사자) 간 친밀감 및 네트워킹 강화
- 사회서비스 기관 사회지기(종사자) 응원콘서트 진행(3회)
 - 사회복지 외 다양한 분야의 사회지기(종사자)간 화합의 장 마련

□ 개선사항

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

□ 실행방안

① 분야별 연수지원을 통한 연대감 증진 및 소진예방 지원(연중)

- 자체 추진 미비 등 열악한 도내 재할, 요양, 보육 등 돌봄종사자 및 소규모 사회서비스 기관 소속 직능 우선 선정
- 사회서비스 직능단체 대상 연수 희망 수요조사 진행 및 사업 방향, 의견 청취 등을 위한 직능단체 간담회 추진
- 도내 직능단체 대상 연수 프로그램 운영을 통해 네트워크 형성 기회 제공 및 종사자 간 연대감 증진
- 문화탐방 및 체험활동 프로그램 운영을 통해 소진예방 및 재충전 시간 제공

② 사회서비스 기관 우수사회지기(종사자) 시상 및 지역 응원행사 진행

- 도내 사회서비스 기관 사회지기(종사자)들의 우수한 성과 및 공로 인정
 - 우수사회지기(종사자) 시상(전북특별자치도지사 표창, 전북특별자치도사회서비스원장상 등)
- 도내 사회서비스 기관 다양한 분야 종사자들의 헌신에 대한 감사와 격려 자리 마련을 통해 사회서비스 기관종사자 사기 진작
- 지역 응원행사를 통해 지역사회서비스 기관과의 소통강화 및 유대감 형성

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소진예방지원사업 사업계획 수립	■	■										
소진예방지원사업 추진 및 모니터링			■	■	■	■	■	■	■			
사회지기 연수 지원				■	■	■	■	■	■			
우수사회지기(종사자) 시상 및 응원콘서트							■	■	■	■	■	
결과보고											■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점	자체 추진 미비로 소진 예방 기회 부족한 소규모 사회서비스 분야 다수
----	--

○ 사회지기 직접 제공하는 종사자의 소진 문제가 사회서비스 품질 저하에 영향

▣ 직능단체 수요 및 욕구 조사 통한 현장 종사자 맞춤형 프로그램 지원 통한 소진 예방 및 사회서비스 품질 향상 기대

담당자	팀 장
김윤옥 4050	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 기관 ESG 사업 발굴을 위한 공모사업 추진
- 공모사업 추진 위한 사업 설명회 진행(1회)
 - ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원(13개소)
 - 사회서비스 기관 ESG 추진사업에 대한 성과보고회 진행(1회)
 - 사회서비스 기관 ESG 확산을 위한 사례집 발간(1회)
 - ESG 우수사례 공모전 1회

□ 추진방향

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

□ 사업개요

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

<사회서비스기관ESG활성화사업비>

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사례집 제작	4,000천원×1식×1년=4,000천원
		위원회 등 운영수당	우수사례 심사수당	100천원×3명×1회=300천원
	행사운영비	사업설명회		2,600천원×1식×1회=2,600천원
		성과보고회		8,400천원×1식×1회=8,400천원
일반보상금	기타보상금	ESG 우수사례 시상		1,500천원×1식×1회=
민간사업지원금	공모사업	공모사업		63,200천원×1식×1회=

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

□ 주요성과

- 친환경 과제 실천 유도 및 동기부여를 위한 활동 진행
 - 지속 가능성에 기반한 사회서비스 기관 대상 환경 캠페인 진행(4회)
 - 플라스틱 병뚜껑, 비닐클링 등 재활용 체험 지원(10회)
 - ESG 우수사례 공모전 추진, ESG 사례집 발간

□ 개선사항

- 사회서비스 기관 대상 ESG 활성화를 위한 사업 발굴 강화
- ▣ ESG 적용 확대를 위한 ESG 사업 적극 발굴 필요

□ 실행방안

- ① 공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행(1회)
 - 공모사업 목적 및 중요성 이해
 - 지원 대상, 기준, 항목, 방식 등 주요 내용 안내
- ② ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원(13개소)
 - 신청서 기반 ESG 공모사업 적절성 심사 후 지원
 - ESG 사업추진 적절성 등 모니터링 및 조정
- ③ 사회서비스 기관 ESG 추진사업에 대한 성과보고회 진행(1회)
 - 공모사업 추진을 통한 사업추진 사항 및 변화 등 공유
 - ESG 실천을 선도하는 기관을 지지·격려 및 동기부여
- ④ 사회서비스 기관 ESG 확산을 위한 사례집 발간(1회)
 - 사회서비스 기관 ESG 활성화를 위한 노력, ESG 공모사업 등 정리
 - 사례집 발간 및 배포를 통한 ESG 실천 유도
- ⑤ ESG 우수사례 공모전(1회)
 - 사회서비스 기관 ESG 우수사례 발굴을 위한 공모전 추진

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■	■										
공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행	■	■	■									
ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
ESG 우수사례 공모전							■	■	■			

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사회서비스 기관 ESG 추진사업 성과보고회 진행										■		
사회서비스 기관 ESG 확산을 위한 사례집 발간									■	■	■	
사업평가 및 결과보고												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스 현장에서의 ESG 경영 안착에 필요한 지원체계 미흡

- ESG 경영에 대한 중요성은 인지하고 있으나, ESG 사업 추진에 필요한 자금 확보가 어려워 비예산 사업 추진이 대부분
- ▣ 사회서비스 현장에 ESG 경영 도입 및 활성화에 필요한 지원체계 마련 필요

담당자	팀 장
박 일 4052	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 현장의 서비스 품질향상을 위한 공모사업 추진
- 공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행(1회)
 - 공모사업 신청기관 모집 및 지원(10개소)

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 현장의 서비스 품질향상 기여
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 30,000천원(도비 100%)

<품질향상공모사업비>

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	행사운영비	성과공유회	5,000천원×1식×1년=	5,000천원
민간사업지원금	민간사업지원금	공모사업	2,500천원×1식×10개소=	25,000천원

- (사업내용) 사회서비스 고도화 정책에 따른 품질 향상을 위한 사업 발굴 및 지원

□ 주요성과

- 신규사업

□ 개선사항

- 신규사업

□ 실행방안

- ① 공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행(1회)
 - 공모사업 목적 및 중요성 이해
 - 지원 대상, 기준, 항목, 방식 등 주요 내용 안내

② 공모사업 신청기관 모집 및 지원(10개소)

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

☐ 평가방법

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

☐ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■	■										
공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행	■	■	■									
공모사업 신청기관 모집 및 지원				■	■	■	■	■	■	■	■	
사업평가 및 결과보고												■

☐ 쟁점 및 대책

쟁점	사회서비스 현장에서의 서비스 품질향상에 대한 인식 낮음
-----------	---------------------------------------

- 소규모, 개인시설 위주의 사회서비스 기관에서 사회서비스 일관성 및 표준화 등 예측 가능한 품질에 대한 노력 한계
- ▣ 사회서비스 현장에서 서비스 품질 제고 및 확산에 필요한 지원체계 마련하여 다양한 서비스

담당자	팀 장
정성훈 4043	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 종사자 처우개선 방안 마련 노력(소속시설 종사자 처우개선 2회)
- ◆ 소속시설 종사자 만족도 조사(1회)
- ◆ 소속시설 사무실 임차료 지원(3개소)

□ 추진배경

- (사회서비스원 기능) 설립 기능상 소속시설의 처우개선을 선 추진하되 향후 도내 복지시설 전반 처우개선의 표준안이 되어야 할 필요성 있음
- (본부와 소속시설 간 동일 기준 적용) 근로기준법상 부여된 기본적인 권리에 대해서는 소속시설에 동일 기준 적용될 수 있도록 지원할 필요성 있음

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 종사자 처우개선 및 안전한 환경 개선 지원으로 각 소속시설의 사회서비스 질 향상 추구
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 31,920천원(도비 100%)

<일반관리비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	소속시설 사무실 임대료 2,660천원(3개소)×12개월=	31,920천원

- (사업내용) 소속시설 직원 처우개선 방안 마련, 맞춤형 복지제도 운영, 소속시설 환경 개선 지원, 종사자 만족도 조사

□ 주요성과

- 소속시설 직원을 위한 처우개선 방안 마련 2회
 - 소속시설 초과근무 수당 및 대체 휴무 반영 5개소
 - 장수지역자활센터 활성화 지원금(인센티브) 종사자 지급 1회
- 소속시설 보수 체계(안) 마련 1회
 - 장수지역자활센터 종사자 인건비 추가지원 1회(사회복지시설안내 인건비 가이드 기준)
- 소속시설 사무실 임차료 조성 1회
 - 소속시설 3개소에 대한 2025년 사무실 임차료 조성(노인보호전문기관 2개소, 전북특별자치도지역사회서비스지원단)
- 소속시설 이전으로 근무 환경조성 확보 1회(전북특별자치도노인보호전문기관 이전)

□ 개선사항

○ 종사자 처우개선에 대한 범위 확대 필요

▣ 소속시설 종사자 처우개선에 대하여 보수체계, 수당만이 아닌 사무실 임차료, 복지포인트, 건강검진료 지원 등 다양한 방법에 대한 방안 모색

□ 실행방안

① 소속시설 직원 처우개선 방안 마련 노력

○ 소속시설 종사자 처우개선 2회

- 소속시설 수당 정비, 신규 복지 관련 수당 신설 등 책정 노력, 복무 규정 정비

② 소속시설 종사자 만족도 조사 1회

○ 소속시설 욕구 기반 소속시설 운영개선 근거 마련

- 소속시설 직원 만족도 및 의견 기반 향후 처우개선 방안 마련

③ 소속시설 임차료 지원

○ 사무실 임차료 지원 3개소

- 전북특별자치도노인보호전문기관, 전북특별자치도서부노인보호전문기관, 전북특별자치도 지역사회서비스지원단의 안정적인 관리를 위한 사무실 임대료 지원

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 종사자 처우개선 방안 마련	처우개선 횟수
	소속시설 임차료 지원	사무실 임차료 지원 시설 수
정성평가	소속시설 종사자 만족도 조사	만족도 조사를 통한 종사자 만족도 및 욕구 파악

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
소속시설 종사자 처우개선 방안마련												
소속시설 종사자 만족도 조사												
소속시설 사무실 임차료 지원												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

소속시설 유형별, 지자체별 지원 조건 상이

○ 소속시설 간 사업 특성, 사업 지침, 관할 지자체 지원 차이로 인해 소속시설 직원 간 상이한 처우 발생

▣ 소속시설에 일괄 지원이 가능한 복지포인트와 같은 개선 대책 도출과 각종 복지제도를 도입하는 방안 등 마련 필요

담당자	팀 장
정성훈 4043	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 재난·안전관리 체계 점검(2회)
 - 소속시설 반기별 안전 점검표를 통한 분야별 안전점검 현황 파악
 - 소속시설 재난안전관리 계획서 작성 및 점검
- ◆ 안전보건 관리체계 구축 지원(1개소)
 - 산업재해 발생 가능성 등 체크리스트를 통한 우선 적용 사업장 선정
 - 소속시설 안전보건경영시스템 국제표준(ISO45001) 인증을 위한 컨설팅 지원

□ 추진배경

- (재난·안전 사고 예방) 재난·안전 사고 발생 방지를 위해 관련 사항을 사전에 점검하고 대응체계를 수립함으로써 사고를 미연에 방지하고, 사고 발생 시 이용자와 종사자의 안전 확보를 최우선으로 하여 피해 최소화 노력
- (안전보건 관리체계 구축) 산업재해 예방 및 안전한 작업 환경 조성과 강화된 「산업안전보건법」, 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」 대응

□ 사업개요

- (목 적) 소속시설 재난·안전관리 체계 점검 및 안전보건경영시스템 국제표준 인증을 통한 안전한 근무 환경조성
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 4,653천원(국비 100%)

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역	금액
연구개발비	연구용역비	ISO45001인증 연구용역	4,653천원×1식×1건=
			4,653천원

- (사업내용) 소속시설 재난·안전관리 체계 구축 및 지원

□ 주요성과

- 소속시설 재난안전관리 체계 보완 및 점검(소속시설 안전 점검표 및 재난안전관리 계획 점검 2회)

□ 개선사항

- 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」 5인 이상 상시근로자 사업장 적용에 대한 대응 필요
- 안전보건 관리체계 구축과 관련 내용 문서 작성 및 보관

□ 실행방안

① 소속시설 재난·안전관리 체계 점검

- 소속시설 반기별 안전 점검표를 통한 분야별 안전 점검 현황 파악 2회
 - 분야별 안전 점검표 작성을 통한 현황 파악 및 조치사항 확인 2회
 - 연도별 재난안전관리 계획서 작성 1회

② 안전보건 관리체계 구축 지원

- 안전보건경영시스템 국제표준(ISO45001) 인증 지원 1개소
 - 산업재해 발생 가능성 등 체크리스트를 통한 우선 적용 사업장 선정
 - 소속시설 안전보건경영시스템 국제표준(ISO45001) 인증을 위한 컨설팅 지원

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	소속시설 재난·안전관리 체계 점검	안전 점검 현황 파악 횟수
		소속시설 재난안전관리 계획 작성 횟수
정성평가	안전보건 관리체계 구축 지원	체크리스트를 통한 우선 적용 사업장 선정 건수
		국제표준(ISO45001) 인증을 위한 컨설팅 지원 건수

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
안전점검표를 통한 분야별 안전점검 현황 파악												
재난안전관리 계획서 작성 및 점검												
안전보건관리체계 구축 지원 우선 적용 사업장 선정												
국제표준(ISO45001)인증을 위한 컨설팅 지원												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	소속시설 중 5인 미만 사업장에 대한 안전보건 관리체계 지원 필요
----	--------------------------------------

- 상시근로자 5인 미만 소속시설에 대해서도 안전보건 관리체계가 구축 및 유지될 수 있도록 지원 필요
- ▶ 상시근로자 5인 미만 소속시설에 대해 안전관리 계획서, 안전 점검표, 현장점검을 통한 안전보건 관리체계 구축 지원

담당자	팀 장
박효진 4045	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 교육·연수 수요조사(16개소, 1회)
- ◆ 직원 전문성 및 역량 강화
 - 업무능력 향상을 위한 직무교육 및 특화교육 진행(18회)
 - 인권 감수성 향상을 위한 인권교육 진행(4회)
 - 사회서비스원 직원 법정의무교육 수료 실적 점검(16개소, 12회)
 - 소속시설 직원연수 진행(16개소, 2회)

□ 추진방향

- (맞춤형 교육 제공) 직원 요구에 기반한 맞춤형 교육 프로그램 개발을 통해 직무에 필요한 실질적 역량 배양
- (지속적 학습 문화조성) 지속적인 학습 및 자기개발 장려로 직원 직무 만족도와 조직 성과 향상
- (업무역량 강화) 직원 직무 수행 능력 향상으로 기관의 전반적인 업무 효율성 향상

□ 사업개요

- (목 적) 직무와 연관되는 교육과정 개선을 통한 개인과 조직의 역량강화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 21,000천원(국비 100%)

<소속시설운영내실화사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	사무용품구입	3,600천원×1식×1년=	3,600천원
교육훈련비	교육훈련비	강사수당	8,400천원×1식×1년=8,400천원	17,400천원
		교육위탁	45천원×100명×2회=9,000천원	

- (사업내용) 수요조사, 직무교육, 특화교육, 직원연수

□ 주요성과

- 수요자 중심 서비스 제공을 위한 수요 조사 실시(희망 교육 및 연수 조사 1회)
- 역량강화 교육 실시(직무교육 14회, 인권교육 3회, 소속시설 신규 직원 교육 7회)
- 조직 공동체 의식 향상을 위한 직원연수 실시(소속시설 직원연수 2회)

□ 개선사항

○ 교육 시기 및 일정 사전 공유 필요

▣ 규모 있는 교육 일정 편성 및 사전 고지

○ 만족도 조사 응답의 신뢰도 저하

▣ 같은 응답으로 편중되는 경향이 있으므로 문항의 다양성을 통해 만족도 응답 신뢰도 향상

□ 실행방안

① 교육·연수 수요조사 진행

○ 소속시설 직원 대상 수요조사 1회 진행

- 2024년 교육 수요조사 결과 바탕으로 2025년 교육 프로그램 설계

- 연1회 수요조사를 통한 맞춤형 교육 프로그램 개발

○ 조사 결과 및 향후 계획 소속시설 공유

② 직원 역량강화 교육 및 직원 연수

○ 직무능력 향상을 위한 교육 18회 진행

- 시설의 직무 요구에 맞춘 맞춤형 교육 프로그램 실시

- 외부 전문가 초청 및 협력 기관과의 연계를 통한 전문성 높은 강의 진행

- 다양한 연수 프로그램 실시로 직원 연대감 강화

○ 교육 만족도 조사를 통한 환류체계 구축 및 품질 개선

③ 소속시설 직원 인권교육

○ 인권 감수성 향상을 위한 소속시설 인권교육 4회 진행

④ 법정 의무교육

○ 정기적인 법정 의무교육 안내 및 실시, 수료 여부 데이터베이스화

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	교육·연수 수요조사	수요조사 횟수
	직원 역량 강화 교육 및 직원연수	교육·연수 후 직원 만족도 조사
	인권교육	인권교육 진행 횟수
	법정 의무교육	교육 이수율 및 목표 대비 달성 여부
정성평가	교육·연수 수요조사	수요조사 실효성 분석
	직원 역량 강화 교육 및 직원연수	만족도 조사 피드백 수집 및 개선점 도출
	인권교육	만족도 조사를 통한 인권 감수성 향상 분석
	법정 의무교육	교육 참여 전·후 직무 성과 분석

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	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			■	■			■	■	■			
직원연수 진행				■	■	■			■	■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점	소속시설 대상 교육 및 연수 시기 조율 어려움
-----------	----------------------------------

○ 16개소, 약120명의 전 직원 대상 교육 및 연수 시기의 조율상 어려움 발생

▣ 수요조사 결과를 따르되, 시설의 중요 행사 등 유연한 대처 필요

6 **수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공**

- 지역별·대상별 맞춤 서비스 적용
- 소규모 제공기관 지원체계 정비

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 소속시설 사회서비스 품질 향상
2	■ 인력 공백에 대한 대체인력 파견
3	■ 사회서비스 기관 시설안전점검 지원
4	■ 사회서비스 분야 기술·제품 상용화를 위한 산업박람회 추진
5	■ 사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포
6	■ 사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 최신 동향 조사·안내
7	■ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
8	■ 돌봄통합관리를 위한 맞춤형 돌봄상담창구 운영
9	■ 농촌지역 찾아가는 이동복지 사업
10	■ 돌봄공백 제로화를 위한 긴급돌봄지원
11	■ 사회적 고립 예방을 위한 지원 강화 사업



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
박효진 4045	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 서비스 품질강화
 - 이용자 및 종사자 만족도조사 결과에 따른 개선 반영(5회), 이용자 질적변화 관리(2회)
- ◆ 수요자 중심 서비스 제공
 - 소속시설 수요자 요구도 조사(6개소), 소속시설 서비스 현황진단(1회)
- ◆ 소속시설 이용자 만족도 제고 노력
 - 소속시설 이용자 만족도 조사(1회), 소속시설 이용에 대한 만족도 점수(80점 이상)

□ 추진배경

- (사회서비스 기관 제공 서비스에 대한 품질향상) 단순한 서비스 제공만이 아닌 서비스에 대한 질을 관리함으로써 더 많은 이용자가 이용할 수 있는 사회서비스에 대한 형평성 제고 등이 필요하고, 제공 서비스 질 관리를 통한 제공 사회서비스에 대한 품질향상이 필요함
- (수요자 욕구조사) 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위해 서비스 현황 진단, 수요자 욕구조사 등을 바탕으로 계획을 수립하고 서비스를 제공할 필요성 대두
- (소속시설 이용자 만족도 조사) 소속시설 이용자 특성 및 욕구 반영한 사회서비스 제공을 위한 이용자 중심 환류 체계 구축

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 소속시설 이용자 만족도 조사 결과 분석 및 반영 5회
 - 소속시설 초과근무 수당 반영, 다함께돌봄센터 교차프로그램 운영, 효율적인 업무분장을 위한 종사자 근무 평가에 계획 대비 실적 도입, 소통과 협력 기회 증진(중간관리자 이상 연수, 소진예방 워크숍), 정기 모임 기회 제공(소속시설 모니터링, 월례회의, 중간관리자 이상 간담회 등으로 다양한 방식의 소통 채널 유지)

○ 이용자 질적변화 관리 2회

- 서비스 이용자에 대한 이력 및 인터뷰로 질적변화 관리(장수군가족센터 2회, 20명)

□ **개선사항**

○ 시설별 이용자에 대한 대상 확대로 이용자의 범위 확대 필요

- ▣ 각 시설별 이용자에 대한 대상 확대로 시설별 서비스 품질에 대한 범위를 확대할 수 있는 방안 구축 마련(단순한 수요자가 아닌 지역 주민, 관계자까지 이용자 대상을 확대 하여 서비스 품질에 대한 내용을 확대할 수 있도록 함)

□ **실행방안**

① **소속시설 서비스 품질 강화**

- 이용자 및 종사자 만족도 조사 결과에 따른 내용 2025년 분야별 반영 5회
 - 2023년 사회지기(종사자), 이용자에 만족도조사에 대한 결과분석 및 반영
 - 각 시설별, 유형별, 업무별 만족도조사 결과분석에 따른 2024년 소속시설 반영 지원
- 서비스 대상 이용자에 대한 질적 변화관리 2회
 - 서비스 이용자에 대한 이력 관리 대상 범위 확대
 - (1차년) 장수군가족센터 이용자
 - (2차년) 장수군가족센터 이용자, 장수지역자활센터 이용자
 - 이용자에 대한 대상 추출 후 인터뷰: 실제 이용자의 질적변화에 대한 인터뷰로 서비스에 대한 만족도 및 향후 운영 방안 반영
 - 프로그램 만족도 등 이용자에 대한 만족도 조사 및 결과에 따른 대응 방안 구축

② **소속시설 수요자 요구도 조사**

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

③ **소속시설 이용자 만족도 조사**

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
이용자 및 종사자 만족도 조사 결과 분석 및 반영 계획 수립	■	■										
분야별 반영 및 지원			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
이용자 인터뷰											■	■
소속시설 서비스 현황 진단			■	■	■							
소속시설 수요자 욕구조사(각 시설 연계)		■	■	■								
소속시설 이용자 만족도 조사											■	■
소속시설 이용자 만족도 조사 내용 반영 개선			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	소속시설 유형별 상이한 서비스 현황에 대한 이해 필요
-----------	--------------------------------------

○ 소속시설 유형별 상이한 서비스 내용에 대한 이해로 서비스 현황진단 필요

▣ 소속시설 특성을 분석하고, 이에 대한 서비스 제공 내용을 토대로 서비스 현황을 진단할 수 있도록 보완

담당자	팀 장
권석주	이가을
4055	4040

< 사업목표 >

- ◆ 종사자의 업무공백 최소화, 종사자의 휴식 보장, 양질의 일자리 환경조성
 - 대체인력 파견실적(총 2,100건)
- ◆ 대체인력사업 홍보 강화
 - 홍보 안내문 발송 및 유선 사업 안내(공문 10회, 유선 안내 140회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 사회복지종사자의 단기간 결원으로 인한 돌봄서비스 질적 저하 방지 및 업무 공백 최소화, 종사자의 휴식 보장 등 안정된 시설 운영으로 양질의 일자리 환경조성
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 588,908천원(특별회계-시설 예산)

관	항	목	산출내역		예산액
사무비	인건비	급여	관리직(1명)	27,456천원×1식×1년=	27,456천원
			돌봄직(12명)	329,472천원×1식×1년=	329,472천원
			조리직(2명)	51,480천원×1식×1년=	51,480천원
		제수당	명절휴가비	관리직2,170천원×1식×1년=	2,170천원
				돌봄직26,040천원×1식×1년=	26,040천원
				조리직4,120천원×1식×1회=	4,120천원
			종사자특별수당	43,559천원×1식×1년=	43,559천원
		급량비	9,000천원×1식×1년=	9,000천원	
		퇴직금 및 퇴직적립금	퇴직적립금	41,091천원×1식×1년=	41,091천원
		사회보험부담금	사회보험부담금	49,605천원×1식×1년=	49,605천원
	운영비	여비	외부 간담회 등	100천원×4회×1년=	400천원
		수용비및수수료	소모품 등	3,100천원×1식×1년=	3,100천원
		제세공과금	상해보험	415천원×1식×1년=	415천원
		기타운영비	간담회등	1,000천원×1식×1년=	1,000천원
예비비 및 기타		반환금	예금이자	4천원×1식×1년=	4천원

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

□ 주요성과

- 대체인력 파견 건수 증대
 - '24년 12월 말 기준 2,090건('24년 목표 2,050건) '23년 기준 1,952건
- 홍보 증대를 통한 신규기관 개척(공문 12회, 유선 안내 125회, 신규파견 시설 37개소)
- 간담회와 파견 활성화를 위한 직무교육 실시
 - 간담회 4회: 대체인력 종사자 건의사항 및 애로사항 청취
 - 직무교육 3회: 사회복지 분야 보조금 현황과 사회복지현장의 이해 등

□ 개선사항

- 대체인력 사업 저변 확대
 - ▶ 사회복지 유관 행사 시 대체인력 사업 홍보, 공문발송 및 유선 안내
- 원거리 파견의 애로
 - ▶ 권역별로 파견이 가능하도록 신규 채용 시 대체인력 수요가 많은 외곽지역 인력 채용
- 모니터링 강화
 - ▶ 파견시설 방문 근무 범위 안내 및 애로사항 청취, 대체인력 종사자 근무 환경 점검

□ 실행방안

① 대체인력사업 홍보 및 모집

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

② 종사자 파견 및 관리

- 수요처 선별 및 대체인력 매칭 작업
- 복무, 노무, 평가, 근무 모니터링 등 대체인력 종사자 관리
- 직무교육, 기초 소양교육, 파견 활성화를 위한 역량강화 기회 마련
- 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

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	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	원거리 지역 파견의 애로와 전문인력 파견 매칭 한계
----	------------------------------

- 대체인력 종사자 거주지역이 도심 지역에 편중되어 있어 외곽지역(남원, 장수, 고창 등) 파견에 애로가 있음
- 일부 시설(정신요양시설, 복지관 등)은 전문화된 대체인력의 파견요청이 있지만, 전문인력을 수요에 맞춰 매칭하는 부분에는 한계가 있음

▣ 지역 단위 채용과 홍보 확대 및 대체인력 전문화 교육 진행

담당자	팀 장
김희선 4053	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 기관의 안전 확보 및 자체 점검에 따른 체계적 안전관리의 어려움 개선
- 안전점검 및 컨설팅 지원(62회)

□ 추진방향

- (기관 특성에 맞는 맞춤형 컨설팅) 기관별 특성과 상황을 고려한 기관 맞춤형 안전점검 컨설팅 제공
- (예방 중심 방역) 감염병 예방을 위한 선제적 방역 활동을 통해 감염병 발생 가능성 완화
- (소규모 취약시설 우선 지원) 「시설물의 안전 및 유지관리에 관한 특별법」 제19조(소규모 취약시설의 안전점검 등) 의거, 소규모시설의 체계적 안전관리 어려움 지원

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 기관에 대한 시설 안전점검 및 방역 지원으로 시설 이용자와 사회지기(종사자)의 안전 확보, 자체 점검에 따른 체계적 안전관리 어려움 개선
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 29,000천원(국비 100%)

<시설안전점검지원사업비>

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	행사운영비	안전점검 컨설팅	280천원×62회×1년=17,360천원	28,700천원
		방역지원	8,500천원×1식×1년=8,500천원	
		안전물품구입	2,800천원×1식×1년=2,840천원	
여비	국내여비	모니터링	300천원×1식×1년=	300천원

- (사업내용) 안전점검 컨설팅 및 방역 지원, 안전물품 지원

□ 주요성과

- 기관의 안전 확보 및 안전관리 방법, 대처 방안 등 실질적인 해결 방안 제공을 통해 이용자·사회지기(종사자)의 안전 확보를 목표로 안전점검 및 컨설팅 59개소 지원
- 방역 소독을 통한 시설 이용자와 종사자의 건강 보호 및 감염병 예방을 위해 해충방역 &코로나 소독 59개소 지원
- 안전관리 컨설팅 결과보고 및 모니터링을 통한 기관별 맞춤형 안전 물품 추가지원 26개소

□ 개선사항

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

□ 실행방안

① 점검 및 컨설팅, 방역 업체 선정

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

② 대상시설 모집 및 지원

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

③ 점검결과 사후변화조사

- 점검 현장 사후변화조사 등 확인

④ 안전 물품 지원

- 안전관리 컨설팅 및 기관 수요에 의한 맞춤형 안전 물품 지원

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업기획	■	■										
안전점검 및 방역 업체 검토 및 선정		■	■									
대상 시설 모집				■	■							
안전점검 및 방역 실시					■	■	■	■				
안전물품지원									■	■		
사업평가 및 결과보고											■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

점검 결과의 모니터링 및 사후 조치 여부 확인을 통한 시설 안전 확보

- 점검 후 발견된 문제점들이 적절히 해결되지 않거나, 관리 소홀로 인한 재발 사례가 발생하고 있으며, 이는 점검이 아닌 단순한 형식적인 절차로 끝나 실제 안전 문제를 해결하지 못하는 경우 발생
- ▶ 기관과의 지속적인 소통을 통해 추가적인 문제점이나 개선사항에 대한 피드백 제공 및 필요시 물품 추가 지원

담당자	팀 장
강상규 4041	전미란 4070

< 사업목표 >

- ◆ 제2회 전북특별자치도 사회서비스 산업박람회 개최 및 운영
- 조직위원회 구성 및 운영
 - 사회서비스 산업박람회 참가 기관(56개소), 참가자 모집(2,700명)
 - 사회서비스 산업박람회 만족도 점수(85점)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

<사회서비스 산업박람회사업비>

세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	1,500천원×1식×1년=1,500천원	5,500천원
		위원회 등 운영수당	100천원×20명×2회=4,000천원	
	행사운영비	시설장비 경비	69,300천원×1식×1년=69,300천원	76,900천원
		행사개최 수용비	7,600천원×1식×1년=7,600천원	
	회의비	식사 및 다과비	15천원×20명×2회=	600천원

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

□ 주요성과

- 도민들에게 도내 다양한 사회서비스 기관 및 산업 정보제공으로 사회서비스에 대한 접

근성 확대

- 도내 사회서비스 분야 다양한 직업 및 채용 정보를 제공하여 도민들이 자신의 미래를 계획하고 지역에서의 삶을 설계하는 기회 마련

□ 개선사항

- 종사자와 전문가들의 소통과 교류를 통해 다양한 지식과 경험을 확장하고, 새로운 아이디어와 창의적 사고를 촉진하는 기회 제공 필요
- 박람회 개최 시기 조정을 통한 사회서비스 종사자 및 도민 참여 확대

□ 실행방안

① 참가 기관 모집 홍보

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

② 산업박람회 개최

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
계획 수립												
산업박람회 조직위원회 구성 및 운영												
도내 사회서비스 기관 참가 모집 홍보												
박람회 참가자 모집 등록												

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
산업박람회 개최												
만족도 조사 및 의견수렴												
평가 및 결과보고												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

박람회 성장을 위한 사회서비스 산업 관련 기관 연대 강화 방안 강구

○ 박람회 주관기관별 책임 강화, 주제 및 참여단체 발굴, 행사 프로그램 개발 필요

▣ 사업 규모 확장을 위한 기획 초기 단계부터 주관기관 연대, 프로그램 및 부스 운영 다양성 확보를 위한 탐색 활동과 프로그램 개발 필요

담당자	팀 장
최선명 4054	김윤옥 4050

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작 및 배포(1회)

□ 추진배경

- (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
- (사회서비스 제공기관 공급자 성장 필요) 소규모 시설 등 도내 사회서비스 기관 수요에 기반해 사회서비스 공급자가 대상자에게 제공이 가능한 전문 프로그램 및 활용 기술을 개발·배포함으로써 공급자 전문성 향상 지원
- (대상자 新수요 기반 사회서비스 확대 필요) 사회서비스 대상자의 다양한 수요에 대응하고자 신규 또는 융합 사회서비스 개발·확산 노력

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 공급자 및 이용자 수요 기반 맞춤형 프로그램 개발·활용 도구 제작 및 배포를 통한 사회서비스 전문성 확충과 품질 고도화에 이바지
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 12,300천원(국비 100%)

<사회서비스 혁신사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	프로그램 도구 제작비	8,000천원×1식×1년=8,000천원	11,000천원
		전문가 회의수당	100천원×5명×6회=3,000천원	
	행사운영비	프로그램 도구 활용 교육 소모품비	100천원×1식×1회=100천원	800천원
		프로그램 도구 활용 교육 강사비	350천원×1식×2회=700천원	
	회의비	식사 및 다과비	500천원×1식×1년=	500천원

- (사업내용) 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작 및 배포

□ 주요성과

- 전문 프로그램 도출을 위한 타지역 사례 현황조사(9건)
- 사회서비스 기관 수요조사 및 결과 기반 주제 선정(1회)

- 지역사회 유관기관 이해관계자(전문가) FGI 진행(4회)
- 사회서비스 기관 수요 및 FGI 반영 프로그램 활용 도구 구성(1회)
- 내부위원(부서장) 및 검토회의(1회), 외부위원(지역사회 전문가) 검토회의(1회)
- 전문 프로그램 활용 기관 모집·선정(1회), 전문 프로그램 활용을 위한 대면 교육(1회)
- 사회서비스 기관 활용 도구 구성·제작·배포(1회)

□ 개선사항

- 사회서비스 분야별 수요자 특성을 고려한 활용 도구 다양화 필요
- ▣ '24년 사업명을 프로그램 워크북으로 한정하 바 있으나, '25년 다양성 확보를 위한 프로그램 활용 도구로 확장 제시

□ 실행방안

- ① 사회서비스 전문 프로그램 주제 수요조사
 - 사회서비스 기관유형별 수요조사 실시
- ② 주제 관련 전문가 회의체 구성 및 운영
 - 전문가 회의체 구성(전문가 구성 범위·인원 조율)
 - 전문가 회의체 운영
 - 전문가 회의 시기·회기 조정, 진행, 수당 지급, 회의록 작성 및 공유 등
- ③ 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작 및 배포
 - 전문 프로그램 발굴 및 전북형 활용 도구 도출을 위한 타지역 사례조사
 - 전문가 회의를 통한 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 도출
 - 용역업체 및 유관기관 등 협업을 통한 전문 프로그램 활용 도구 제작
 - 도출 전문 프로그램 수행 가능 기관 선정 후 활용 도구 배포
- ④ 이해관계자 대상 사업 만족도 조사 및 분석
 - 전문 프로그램 수행 기관 등 이해관계자 대상 만족도 조사 실시

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	전문 프로그램 주제 수요조사	사회서비스 기관 대상 주제 수요조사 건수
	전문가 회의체 구성·운영	전문가 회의체 회의 운영 건수
	전문 프로그램 활용 도구 제작	전문 프로그램 도출을 위한 타지역 사례조사 전문 프로그램 활용 도구 제작 건수
정성평가	전문가 회의체 구성·운영	전문가 사업 만족도
	전문 프로그램 활용 도구 배포	사회서비스 기관 활용 만족도

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업 세부계획	■											
사회서비스 전문 프로그램 주제 수요조사		■	■									
주제 관련 전문가 회의체 구성 및 운영			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작 및 배포					■	■	■	■	■	■		
이해관계자 대상 사업 만족도 조사 및 분석										■	■	
사업 결과 보고											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

사회서비스 기관 유형의 다양성 대비 전문 프로그램 수혜 기관 한정적

- 다양한 유형의 사회서비스 기관 수요를 일괄 포용하여 전문 프로그램 활용 도구를 제작하기에는 어려움이 있음
- ▣ 연차별 사회서비스 유형 변화, 연차별 수혜 기관 차등 배분을 통해 지속 사업으로서의 수혜 기관 확대 필요

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

- (소규모 제공기관 지원체계 정비 필요) 윤석열 정부 44대 국정과제 기반 사회서비스 공급 주체가 혁신적인 다변화·규모화를 통해 이용자에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 소규모 제공기관 대상 각종 사회서비스 관련 최신 정보 확산
- (사회서비스원 중심 민관복지 협치 강화 필요) 제5기 전라북도지역사회보장계획 (2023~2026) 기반 도내 질 높은 사회서비스 제공의 공동 목적 달성을 위해 사회서비스 자원 및 중요 사업에 대한 상호 연계 기반 마련
- (내부 구성원 사회서비스 민감도 향상 필요) 사회서비스 대내·외 환경* 변화에 따른 사회서비스원 중심의 주도적 변화 및 대응력 향상

* 정치적, 경제적, 사회문화적, 기술적

□ 사업개요

- (목 적) 도내 사회서비스 공급자 동반 성장과 사회서비스원 내부 직원 및 도민의 사회서비스 관련 정보력 향상 지원
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회서비스 최신 동향 조사·수집, 분석, 안내자료 생성·발송

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항

- 신규 사업

□ 실행방안

① 사회서비스 최신 동향 조사·수집

- 정부, 보건복지부, 타 지자체 정책자료 및 공식 발표 내용 등 확인
- 한국보건사회연구원, 중앙사회서비스원 등 관계기관 발간자료 조사
- 사회서비스 관련 온·오프 교육 수강 및 포럼 참석 등을 통한 정보 획득

② 사회서비스 최신 동향 분석

- 사회서비스원 및 도내 사회서비스 제공기관 습득 필요 내용 추출·요약
- 최신 동향 관련 근거 정책·법령·통계 자료 등 추가 수집·분석

③ 사회서비스 최신 동향 안내자료 생성·발송

- 온라인 배포용 문서, 이미지 파일, 대내·외 공문 등 안내자료 생성
- 사회서비스원 홈페이지, 각종 SNS 활용한 안내자료 게재
- 본부, 소속시설, 소규모 사회서비스 제공기관별 공문·메일 발송

④ 사업 만족도 조사 및 분석

- 사업 대상별 의견수렴 및 개선방안 도출(사회서비스원 내부 직원, 소규모 사회서비스 제공기관)

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	사회서비스 최신 동향 조사·수집·분석	온·오프라인 교육 수강 건수
		포럼 참석 건수
	사회서비스 최신 동향 안내자료 생성·발송	사업 대상별 안내자료 생성 건수
		사업 대상별 안내자료 발송 건수
정성평가	사업 만족도 조사	사업 대상별 의견수렴

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	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 및 대책

쟁점

최신 동향과 관련 이슈 신속 전달 및 사회서비스 기관 유형별 정보 구분 필요

- 사업 대상인 소속시설 및 소규모 사회서비스 제공기관의 경우, 기관유형별 사업 및 관 심사가 상이하므로 관련 유형에 적합한 정보 추출 필요
- ▣ 최신 동향의 신속한 전달을 통한 정보력 확장이 사업의 궁극적 목적인바, [① 사업 대상별 이슈 중요도 분류, ② 사회서비스 기관유형별 정보 구분, ③ 안내자료 핵심 요약 및 간소화, ④ 회차별 안내 대상 조율]을 통한 신속한 전달력 기반 사업추진

담당자	단 장
권다진 4060	4065

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
 - 지역사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사 및 분석(1회)
 - 시군을 통한 안전관리 미진 기관 조치(1회)
- ◆ 지역사회서비스 제공기관 대상 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육 운영(2회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 사회서비스 제공기관 안전관리 체계 마련
 - 지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황 전수조사(443개소)
 - 서비스 제공 방식(기관 방문형, 재가 방문형)에 따른 안전관리 보험 가입 현황, 추가확보 시설의 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(46개소)
- 제공기관 대상 안전관리 매뉴얼 배포 및 교육 운영(4회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급처치, 소화기 사용 방법 등 이론·실습 과정(3회)
 - 중대재해처벌법 적용과 대응방안 교육 추진(1회), 안전관리 매뉴얼(개정 4판) 배포

□ **개선사항**(’24년 평가 및 환류)

○ 신규 제공기관·제공 인력 지속 진입으로 지속적 교육 필요

▣ 교육효과를 높이기 위해 실습이 요구되어 대면교육 지속 운영 추진

□ **실행방안**

① **지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사·분석·결과 활용**

○ 제공기관 안전관리 현황조사·분석 계획수립 및 전수조사 시행(1회)

- 안전관리 현황조사 항목 선정, 안전관리 등급 분류 기준 설정

○ 안전관리 등급 분류 기준 근거하여 안전관리 현황분석(1회)

○ 안전관리 미진 기관 해당 시군을 통한 조치(1회)

② **제공기관 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전교육 운영**

○ 제공기관 안전관리 매뉴얼 배포(2회)

- 위험관리, 안전관리, 피난관리, 고위험군 안전관리, 위기상황별 안전관리, 장애유형별 안전관리, 이용자 실내 활동 안전교육 등 수록

○ 제공기관 안전교육 운영(2회)

- 심폐소생술, 일상생활 응급조치, 소화기 사용 방법 등 이론·실습 교육 병행

- 소규모 사회서비스 기관의 중대재해처벌법 대응전략 교육 추진

□ **평가방법**

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

□ **추진계획**

세부추진사항		2025											
		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					■	■	■	■	■	■		

세부추진사항		2025											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
제공기관 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육운영	안전관리 매뉴얼 배포												
	안전관리 교육운영												

☐ **쟁점 및 대책**

쟁점

중대재해처벌법 시행 및 5인 이상 사업장 적용에 따른 대응체계 마련 필요

○ 중대재해처벌법 시행 및 5인 이상 사업장 적용에 따른('24.1.) 대응체계 마련 필요

▣ 소규모 사회서비스 기관의 중대재해처벌법 대응전략 교육 추진

담당자	센터장
장윤희 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄종합정보상담 운영(530건)
 - 전북인복지 플랫폼 등을 통한 종합상담 운영
 - 상담DB 및 맞춤형 서비스 연계
- ◆ 찾아가는 상담 창구 운영(18회)
- ◆ 온·오프라인 상담 운영 홍보(월1회)

□ 추진배경

- (통합적 돌봄 정보 안내) 공공, 민간에서 복지 관련 제도와 프로그램이 제공되고 있으나 잦은 복지제도 변화, 정보 부족으로 필요한 돌봄서비스를 이용하지 못하는 도민들에게 한곳에서 통합적으로 정보를 제공하여 맞는 서비스를 받을 수 있도록 돌봄종합상담 운영 필요
- (돌봄서비스 이용 접근성 한계) 돌봄사업이 각각의 제공기관에서 수행함에 따라 서비스가 파편화되어 있어 통합적인 돌봄서비스 이용에 대한 접근성 한계 및 사업 연계성이 부족
- (홍보를 통한 인지도 제고) 전북인돌봄센터의 역할과 대표전화(1522-0365)의 편리함을 널리 알리고, 도민이용 활성화, 지역별 특성에 맞춘 다각적인 홍보 채널을 활용하여 접근성을 강화

□ 사업개요

- (목 적) 지역내 돌봄에 대한 정보제공 및 상담을 통해 대상자별 맞춤형 돌봄서비스가 연계·제공되도록 서비스 전달체계 강화 및 도민의 서비스 이용 편의성을 높임
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 돌봄종합상담, 찾아가는 상담창구 운영, 센터 홍보

□ 주요성과

- 돌봄정보 제공 및 사회서비스 상담
 - 유선 및 방문상담 진행(500회), 돌봄서비스 문의 및 사회서비스 정보 안내 등
- 찾아가는 상담창구 운영을 통한 복지서비스 접근성 향상
 - 복지정보 제공 및 돌봄 이용가능 서비스 안내 (11회, 104명)

□ 개선사항

- 통합돌봄관리에 대한 전달체계와 상담·안내·관리 체계 개선 필요
- **전북인복지 플랫폼 활용을 통해 복지 정보 및 상담 등이 상시적으로 통합관리 될 수 있도록 인력 및 운영 강화**

□ 실행방안

① 돌봄종합상담 운영

- 돌봄종합상담 업무처리를 위해 이용자 정보, 기록, 상담 건수 등 관리 체계화
 - (전북인돌봄센터) 500건, (전북인동부돌봄센터) 30건
- 돌봄 상담 업무 효율성 증대를 위한 매뉴얼 제작 등 체계적 관리 추진
 - 종합적인 돌봄상담을 위한 도내 돌봄사업 안내 매뉴얼 제작
 - 직원을 대상으로 전문적인 상담 교육 실시
- 복지 관련 정보, 상담을 위한 SNS 등 홍보활동 추진

② 찾아가는 상담 창구 운영

- 사회서비스 연계 및 지원을 위한 찾아가는 상담 운영
 - 도내 정보 소외지역을 찾아 월 1회 상담 진행 (전북 12회, 동부권 6회)
 - 다양한 상담정보 제공을 위한 지역사회 민간 협업을 통한 공동 운영
 - 복지정보 제공 및 돌봄서비스 연계.지원
 - 위기상황 등 복지사각지대 발굴 및 지역사회 자원 연계.지원

③ 온·오프라인 상담운영 홍보

- 인지도 제고 및 접근성 강화를 위한 홍보
 - 전북인(동부)돌봄센터 및 대표전화(1522-0365) 안내
 - 홍보 슬로건 제작(예: “돌봄의 시작, 전북인 1522-0365!”)
 - 대표전화(1522-0365)로 직접 연결되는 QR코드 제작
 - 전단지, 명함, 포스터, 현수막 등에 QR코드 삽입
 - 전북인돌봄센터의 주요사업 카드뉴스 제작
- 온·오프라인 채널 병행
 - (온 라 인) SNS 플랫폼(카카오톡채널, 페이스북, 인스타그램) 활용
 - (오프라인) 주요거점 유관기관(보건소, 행정센터, 병원등)에 포스터 및 리플릿 배포

□ 평가방법

구분		성과기준
정 량 평 가	돌봄종합상담 운영	돌봄종합정보상담 건수(전년대비)
	찾아가는 상담 운영	월 1회 이상 달성 실적

구분		성과기준
정 성 평 가	다양한 상담정보 제공 노력	지역사회 민간협업 등 서비스 질 향상
	지역자원 연계.지원 노력	대상자 이용 만족도 제고
	센터 사업 홍보노력	홍보활동을 통한 센터 인지도 제고
	지역내 돌봄 인프라 조성	지역사회와 연계 및 협력 기반 마련

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
돌봄종합상담 운영 계획 수립	■											
돌봄 관련 상담 D/B								■	■	■	■	■
돌봄상담 전화 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
찾아가는 상담창구 운영		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사업 홍보		■			■			■			■	
평가 결과보고												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

상담 및 서비스 연계 지원을 위한 지역 내 민관 협력체계 구성

- 읍면 행정복지센터별 복지사업을 추진하며 대상자 상담 및 서비스 안내가 이뤄지고 있으나 민간 영역의 서비스 범위까지의 안내는 한계가 있어 대상자에게 적절한 돌봄서비스 제공을 위해 민-관, 민-민 협력체계가 필요
- ▣ 읍면과 지역 민간기관과의 네트워크 구성을 통해 지역 내 돌봄서비스 자원 발굴 및 전달체계에 대한 돌봄지원망을 체계화하여 맞춤형 돌봄 안내

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 농촌 소외지역 찾아가는 이동복지 사업 운영(12회)
 - 의료·문화·복지서비스 등 다양한 서비스를 통합 제공
- ◆ 만족도 조사(1회, 90% 이상 만족도 도출)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 복지서비스 접근이 어려운 지역을 중심으로 찾아가는 이동서비스 제공을 통해 복지서비스 사각지대 해소 및 복지 체감도 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 11,400천원 (국비 100%)

<전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역			금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	찾아가는 이동복지사업	750천원×1식×6회=	4,500천원

<전북인동부돌봄센터>

목	세목	산출내역			금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	찾아가는 이동복지, 주거환경개선	1,150천원×1식×6회=	6,900천원

- (사업내용) 지역자원 발굴 및 지원, 복지서비스 지원(의료, 문화, 복지 등)

□ 주요성과

- 농촌지역 이동복지사업 운영
 - 찾아가는 행복 만리길 4회(장수계북, 무주안성, 남원이백, 남원대강)
- 지역자원 발굴 및 서비스 제공을 위한 민관협력체계 구축
 - 31개 기관(공공기관3, 읍면동3, 거점병원2, 지역사회보장협의체4, 지역내 유관기관19)

□ 개선사항

- 각 지역의 특색을 고려한 다양한 프로그램 및 민관 교류 협력 필요
- 지역 기반을 둔 민관 협력 기관과의 상생협력 운영 및 거버넌스 협력체계 구축으로 다양한 분야의 협력 기관 확대

□ 실행방안

① 농촌지역 이동복지 사업 운영

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

구분	서비스 내용	연계자원
의료 돌봄	- 혈압체크, 건강정보 안내 및 상담 - 영양수액 및 한방치료	- 대자인병원 - 군산/남원의료원 - 지역 보건소
건강 돌봄	- 신체측정 및 분석(인바디) - 테이핑 치료, 수지침, 편백향기주머니 - 건식족욕온열 치유, 우울증 상담 및 안내	- 지역 기반을 둔 유관기관 - 한국산림복지진흥원 - 마음사랑병원
여가 돌봄	- 문화공연(국악, 마술 등) - 사진 촬영, 네일아트, 비즈공예 - 치매예방프로그램(색칠하기)	- 전북특별자치도문화관광재단 - 지역자원봉사센터 - 지역 기반을 둔 유관기관
상담 돌봄	- 복지사각지대 긴급복지상담운영 - 돌봄종합상담운영	- 사회복지협의회 - 지역사회보장협의체 - 사회서비스원
주거 돌봄	- 낙상예방서비스(미끄럼방지매트, 안전손잡이 등) - 문턱, 노후 전등 교체 등	- 복지기동대 - 전북청년허브센터 - 사회적협동조합
먹거리 돌봄	- 도시락 지원, 간식거리 제공	- 지역자원봉사센터 - 사회복지협의회

② 물품 지원 및 연계

- 협력 네트워크(푸드뱅크) 형성
 - 전주새샘사회적협동조합 등 지역 중심으로 권역 내 푸드뱅크 협력 지원
 - 지역별 협력 기관 리스트 확보 및 자원 역량 분석
- 취약계층 맞춤형 물품 지원 체계 운영
 - 대상자 발굴 및 선정 기준 마련
 - 물품 전달 운영방식 및 물품 관리 체계화
- 지속 가능한 자원 연계를 위한 사업 홍보 진행

③ 만족도 조사 시행

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립												
지역 민관협력 및 자원개발												
찾아가는 이동복지사업 운영												
만족도 조사 및 사업평가												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	농촌 지역 주민의 삶의 질 향상을 위한 농촌 사회서비스 개발 필요
-----------	---

- 농촌지역 주민들의 부족한 사회서비스와 프로그램을 보완하기 위한 노력 필요
- ▣ 지역 특성에 맞는 다양한 서비스가 추가된 융합형 서비스 개발 및 지속적인 상생협력 확대
- ▣ 민관 협력 네트워크 유지 및 확대를 통한 다양한 활동프로그램 지원

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 긴급돌봄서비스 제공 200명(1인 72시간)
 - 가사 및 일상생활지원, 이동지원, 안부 확인 등
- ◆ 만족도 조사 설문 1회, 90% 이상 만족도 도출

□ 추진배경

- (사회적 돌봄 수요 증가) 비수급 빈곤층, 1인 가구 중장년, 고령화로 인한 돌봄 수요가 증가됨에 따라 돌봄 취약계층 및 제도권 밖 보호가 필요한 도민들을 위한 공공돌봄서비스 제공 필요
- (돌봄 공백 선제적 대응 필요) 고령사회의 진입과 1인 가구의 증가로 어르신 고독사 및 응급상황 신속 대체 미흡 등 심각한 사회문제가 대두됨에 따라 돌봄 공백 제로화를 위한 돌봄 환경조성 필요

□ 사업개요

- (목 적) 질병, 부상, 주돌봄자의 갑작스러운 부재로 인한 돌봄 공백을 신속히 보완하여 도민의 돌봄 불안을 해소 시킴
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (사업대상) 만19세 이상으로 일상생활 수행이 어려운 도민 등
- (소요예산) 70,000천원(국비 70%, 도비 30%)

<긴급돌봄지원사업비>

세목	항목	산출내역		금액
인건비	인건비	사회복지사	29,515,040원×1식×1명=	29,515,040원
일반운영비	사무관리비	일반수용비	2,411천원×12개월=28,938,660원	30,108,660원
	공공운영비	전화요금, 유류비	210천원×2식×1년=420천원	
	회의비	회의비	15천원×25명×2회=750천원	
여비	국내여비	모니터링 등 활동	65천원×1식×11개월=	715천원
연금부담금 등	연금부담금	사회보험	278천원×1식×11개월=	3,061천원
자치단체등이전	자치단체등이전	민간위탁금	55천원×24일×5명=	6,600천원

- (사업내용) 일시적 위기상황 대응을 위한 재가 방문형 돌봄가사 및 이동지원 서비스 제공

□ 주요성과

- 복지사각지대 취약계층 발굴을 통한 돌봄 수요 대응 및 돌봄공백 해소
- 돌봄 위기 상황 등으로 발생한 돌봄 공백 지원으로 가족돌봄 부담 완화
 - 긴급·틈새돌봄지원단 구성 및 운영(25명, 제공기관 26개소)
 - 긴급·틈새돌봄서비스(305명, 4,844회)
- 돌봄 위기상황 등 돌봄공백 지원을 위한 업무협약 4건
 - 한국재가장기요양기관협회, 전주완주장기요양기관협회, 새샘사회적협동조합, 경찰청외 공동협약

□ 개선사항

- 새로운 사각지대에 있는 계층에 대한 돌봄서비스 확충 필요
- 돌봄서비스 대상 소득기준 단계적 상향을 통해 돌봄서비스 지원 및 돌봄대상자(임산부, 영유아, 아동) 확대

□ 실행방안

① 취약계층 발굴 및 긴급·틈새돌봄 제공

- 돌봄사각지대 취약계층 발굴
 - (발굴) 14개 시군 돌봄 취약계층 지원, 민간에서 제공하기 어려운 민간 기피 대상자 발굴, 위기상황 등 긴급하게 돌봄이 필요한 대상
 - (대상자 기준) 갑작스러운 위기상황 발생으로 돌봄이 필요한 경우, 돌봄서비스 이용·신청·전환 중 돌봄 공백이 발생한 분, 제도권 내 돌봄시간 외 돌봄 공백이 발생한 분 등
- 긴급·틈새돌봄서비스 제공: 200명(전북 182명, 동부권 18명)
 - 제공방법 : 돌봄 인력이 가정에 방문하여 긴급·틈새 돌봄서비스 제공
 - 제공내용 : 신체활동, 가사활동, 일상생활지원 등
- 지역기관 민관 협력 발굴 강화
- 지자체 전달체계 개선 및 홍보 강화
- 돌봄 제공기관 실무자 교육 및 간담회 개최
- 제공기관 및 돌봄 현장 모니터링 실시

② 홍보방안

- 온오프라인 채널 병행
 - 온 라 인: SNS(카카오톡채널, 페이스북, 인스타그램)활용
 - 오프라인: 주요거점 유관기관(보건소, 행정센터, 병원 등)에 포스터 및 리플릿 배포
- 지역 라디오방송 등 긴급돌봄지원사업 안내
- 대면홍보(지역마을 이장단, 지역 자원봉사단체, 복지관 등)대상자 발굴

③ 만족도 조사 시행

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

□ 평가방법

구분		성과기준
정 량 평 가	긴급.틈새돌봄서비스 제공	돌봄서비스 이용자 수
	취약계층 발굴 및 지역 자원연계 노력	사례관리를 통한 지역자원연계 실적
	이용자 만족도 향상 노력	복지체감도 90% 이상 만족도 달성
정 성 평 가	돌봄사업 홍보 노력	홍보활동을 통한 돌봄사업 인지도 제고
	돌봄인력 교육 및 간담회	역량강화를 통한 서비스 질 제고

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
서비스 대상자 모집 및 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
돌봄제공기관 실무자 교육, 간담회	■					■						
서비스 제공(긴급돌봄서비스)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
만족도 조사 및 사업평가											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	일부 지역(농촌지역) 돌봄 인프라 부재로 인한 돌봄공백 발생
-----------	--

- 지역별 돌봄 인프라 부족으로 돌봄서비스 제공 한계 및 복지사각지대 확대 우려
- ▣ 지역 내 돌봄 제공기관과의 협업을 통한 인력풀 체계를 마련하여 도내 모든 지역에 돌봄 공백 제로화 실현

담당자	센터장
장윤희 2070	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ AI 안부 전화 서비스 모니터링 1,700명
 - 주 1회 이상 AI 전화 자동 발신 확인, 통화내용 분석 후 위기 상황 확인 및 서비스 연계
- ◆ 위기가구 대응 및 사회적 고립 예방을 위한 포럼 추진 1회

□ 추진배경

- (사회적 안전망 강화) AI 안부전화 대상자 관제시스템을 통해 촘촘하게 관리함으로써 이상 징후 등을 빠르게 파악하고 위기상황으로부터 사전 예방
- (사각지대 존재) 행정 중심으로 '고독사 예방 및 관리 시범사업', '노인맞춤돌봄서비스' 등 관련 사업을 추진하고 있으나, 여전히 행정에서 발견하지 못한 고독사 사각지대가 존재
 - * (고독사 현황) '17년 87명 → '18년 125명 → '19년 112명 → '20년 143명 → '21년 106명
- (AI 도입 필요성 증가) 디지털 행정화가 빠르게 이루어지면서, AI를 활용하여 인력과 시간, 비용을 절감할 수 있는 공공서비스 수요 증가 등 복지서비스 업무 효율화

□ 사업개요

- (목 적) 사회적 고립 등 위험에 놓인 위기가구를 전문적이고 체계적으로 관리함으로써 이상징후 발생 시 즉각적인 대응 및 지역 내 복지 안전망 관리 강화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원(국비 100%)

<전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역			금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	사회적고립 예방포럼	3,000천원×1식×1회=	3,000천원

- (사업내용) 고독사 등 위기가구 AI 안부 전화 서비스 확인 및 모니터링(자원연계 등), 사회적 고립 예방 포럼

□ 주요성과

- 사회적 고립 및 고독사 예방을 위한 AI 네이버 클로바 케어콜 이용
 - (상반기) 도내 10개 시·군('24. 1. 1.~'24. 6. 30.) 500명
 - (하반기) 도내 11개 시·군('24. 7. 1.~'24. 12. 31.) 2,000명
- : 고창, 군산, 김제, 남원, 무주, 부안, 순창, 완주, 임실, 장수, 정읍

- 대상자 발굴 및 AI 안부전화 서비스 시행 : 11개 시·군 2,000명
 - AI 기반 전화를 통해 말벗 대화, 안부 및 정서 서비스 지원 (매주 1회), 부재 시 재발신
 - 모니터링을 통해 장기간 부재시 위험상황 파악(주간 리포트 보고) → 1차 시군 담당자 및 전북특별자치도사회서비스원 관리 → (특이사항 발생 시) 지역사회 복지서비스 개입 요청
- 지역사회 연계(24건)
 - 정읍시 정신건강복지센터, 남원시 죽향동 행정복지센터, 고창군 해리면 행정복지센터, 고창군 지역사회보장협의체(사례관리 등록, 반찬 서비스 연계, 심리상담 등)

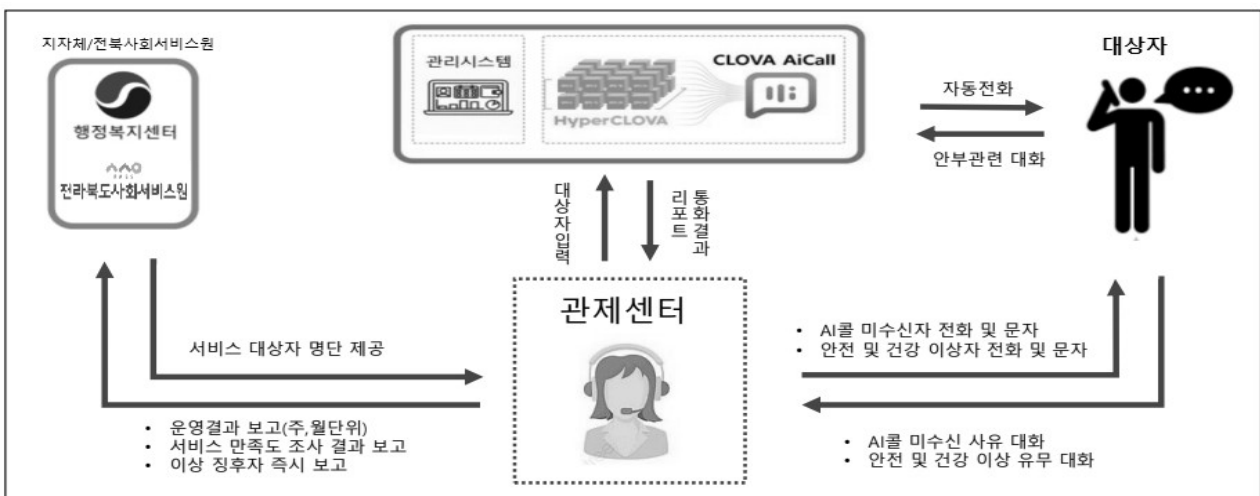
□ 개선사항

- 이상증후 발생시 즉각 대응을 위한 지역사회 지원체계 구축
 - ▣ 고립감, 우울감, 돌봄지원 등에 대한 서비스 개입이 지역사회에서 빠르게 이뤄질 수 있도록 지역 및 읍면동 주민센터와 복지 안전망 확보

□ 실행방안

① AI 안부 전화 서비스 제공 및 모니터링

- 전북특별자치도 내 11개 시·군(읍면동) 대상자 1,700명 서비스 제공
 - 대상기준 : ① 중장년층 ② 청년층 ③ 노인 맞춤 돌봄 등 유사 서비스 미제공 노년층 ④ 노인 맞춤 돌봄 등 유사 서비스 제공 노년층
 - '22년 고독사 실태조사(복지부) 결과 고독사 사망 연령층 1위가 중장년층으로 사업 대상자 선정 시 중장년층을 우선 선정
- AI 안부 전화 서비스 모니터링
 - AI 케어콜 관제시스템 연계를 통해 대상자 모니터링(부재 시 위험 상황 파악, 결번, 도움 요청 등)으로 상황 대응(매주 1회)



② 지역사회 복지서비스 체계 구축

- 정신건강 서비스 제공기관(정신건강복지센터 등) 대상자 지원체계 구축
- 상담을 통해 필요 서비스 제공 등 지역사회 복지서비스 연계

결과 확인	이상징후자 발견	상담진행	지역사회연계
· 리포트 결과 확인	⇒ · 장기간 미응답이거나 답변 내용 중 특이 사항 혹은 의심되는 경우 → 도움요청	⇒ · (1차) 유선전화 · (2차) 방문상담	⇒ · 지역사회연계 · 돌봄서비스 등 관련 복지서비스 연계지원
전북특별자치도 사회서비스원	시군구 전북특별자치도 사회서비스원	시군구 전북특별자치도 사회서비스원	전북특별자치도 사회서비스원

□ 평가방법

구분		성과기준
정 량 평 가	AI안부전화서비스 확인 및 모니터링	AI안부전화 이용자 수 및 응답률
	사회적 고립 예방 포럼	포럼 진행 건수
	지역사회 복지서비스 자원 연계	복지서비스 자원 연계 건수
정 성 평 가	위기가구 등 사회적 고립 대응	AI안부전화를 이상징후 확인 및 정서적 지원
	민간협력체계 조성	위기가구 대응을 위한 지역사회 협업 강화

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
AI 안부 전화 서비스 확인(모니터링)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사회적 고립 예방 포럼								■	■			
AI 대상자 위험상황 파악 및 관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
만족도 조사 및 사업평가												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	AI 안부 전화 서비스 문제상황 발생 시 즉각 개입 방안 마련
----	------------------------------------

○ 읍면동 담당자 업무 과중으로 즉각 개입(가정방문, 자원 연계 등)이 어려운 상황 발생

▣ AI 안부 전화 내용을 토대로 특이사항이 발견된 대상자들에게 즉각 개입이 가능한 지원체계 마련하여 촘촘한 복지서비스 제공

7 ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화

- 윤리 및 인권경영 내재화
- 재난·안전·환경 리스크 관리체계 정립

세부실천사업	
1	■ ESG경영을 통한 사회적 책임 이행
2	■ 투명하고 공정한 계약업무 추진
3	■ 반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임 이행
4	■ 인권경영 추진을 통한 성과 가시화
5	■ 재난 대응 등 안전관리 체계 강화
6	■ 사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
7	■ 지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
김윤옥 4050	김윤옥 4050

< 사업목표 >

- ◆ ESG 경영을 위한 추진체계 강화 및 사회적 가치 실현
 - ESG 경영 실현을 위한 중장기 실행과제 지속 추진(1회)
 - < 삭제 >
 - ESG 경영위원회 운영(2회)

□ 추진방향

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- ESG 경영 확대를 위한 소속시설 포함 실행과제 발굴 및 추진(1회)
 - 본부 및 소속시설 설명회, 소속시설 기관장 워크숍 등을 통해 ESG 경영 연계 및 확산 노력
- ESG 경영을 위한 인권경영 현장 선포식 개최(1회)

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- ESG 경영 전략에 따른 중요 전략과제 점검 필요
 - ▶ ESG 경영 중대성 평가를 통해 기관의 중요 전략과제를 선정하고 소속시설을 포함한 실행과제 발굴 및 추진

□ 실행방안

- ① ESG 경영을 위한 실행과제 지속 추진
 - ESG 경영계획에 따른 중장기 ESG 경영 실행과제 실천(수시)
- ② ESG 경영 체계 보완
 - ESG 경영계획 심의 및 실적 평가를 위한 ESG 경영위원회 운영(2회)

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ESG 경영 기본계획 수립		■										
ESG 경영 추진과제 실행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ESG 경영위원회 운영			■									■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	단기적 ESG 추진과제 발굴 및 추진
-----------	-----------------------------

○ 각 소속시설들의 근무환경과 사업의 대상이 상이하여 ESG 실행과제의 장기실천 한계

▣ 소속시설의 상황에 맞게 ESG 경영을 추진하되 가능한 경우 중장기 과제 시행

담당자	팀 장
박지현B 4057	김민지 4030

< 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)

□ 추진방향

- (공정한 계약 실천) 기관의 공정한 입찰·계약 관리를 위한 전자계약 활성화 및 실무자 교육 이수 필요
- (투명한 계약정보 공개) 반기별 발주계획 사전 공개 및 계약 체결 내역 공시 등 재정 운영 공개를 통한 기관 운영의 투명성 강화

□ 사업개요

- (목 적) 전자입찰 계약제도 정착 및 계약 체결 내역 공개를 통한 기관의 합리적 재정 운영과 공정성 확보
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 실무자 대상 지방계약 관련 교육 이수, 국가종합전자조달(G2B)을 통한 전자 계약, 계약 체결 내역 공개

□ 주요성과

- 전자계약을 통한 계약 체결 공정성 확보
 - 500만원 이상 체결 15건 중 15건 전자계약 체결(G2B 등록업체)
- 계약 정보 및 체결 내역 공개를 통한 투명성 제고
 - 입찰 관련 기관 발주계획 홈페이지 공개(1회)
 - 수의계약 체결 내역 및 계약 정보 전체 공개(2회)

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 수의계약의 적정성을 높이고 무분별한 수의계약체결 지양을 위한 건전 계약 질서 확립
 - ▣ 계약 유형과 금액기준에 따른 계약 체결 근거 타당성 확보 및 공정 입찰을 통한 업체 선정

□ 실행방안

① 공정한 계약 실천 및 관리

- 500만원 이상 모든 공사·용역·물품 전자계약(G2B 미가입 업체 제외)
- 수의계약 시 지정정보처리장치를 통한 견적서 수령 및 일정기간(3일 이상) 안내공고 의무화
- 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

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
지방계약 관련 교육 이수												
조달청을 통한 전자계약 진행												
입찰계약대상의 발주계획 사전공개												
계약 체결내역 및 입찰정보 공시												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	종이서류 계약에 따른 계약상대자 부담 증대
----	-------------------------

- 계약 체결 시 행정정보 공동 이용 센터를 통하지 않고 종이 서류 계약을 통한 불필요한 행정절차 증대 및 계약상대자 부담 증대 호소
- ▶ 지방계약법령을 적용(준용)하여 천재지변 등의 경우를 제외하고는 모든 계약(수의계약 포함)은 행정정보 공동 이용 센터를 통한 안내공고 및 전자문서 계약 체결 추진

담당자	팀 장
박지현B 4057	김민지 4030

< 사업목표 >

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

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목 적) 내부 청렴문화 확산으로 공공기관으로서 반부패 청렴문화 선도
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 반부패 청렴문화 체계 구축, 부정부패 위험요소 개선, 상시감찰반 운영, 정기감사 및 특별감사 실시

□ 주요성과

- 임직원 행동강령 개정, 인권경영규칙 제정, 인사규칙 내 징계 관련 내용 정비
- 온/오프라인 신고채널 마련
 - 기관 홈페이지 클린신고센터: 부당한 금품 및 향응 수수행위, 불공정한 입찰/계약행위, 성희롱·성폭력, 각종 예산 낭비 사례 관련 신고
 - 기관 사무실 내 마음의 소리함: 사무실 내 의견제시 창구 마련
- 반부패 청렴교육 의무 수강 및 직원평가 반영
 - 연 1회, 2시간 이상 반부패 청렴교육 수강 및 교육 이수 여부 직원평가 반영
- 정기감사(정기 내·외부회계감사 각 1회, 상시감찰반 소속시설 감찰진행 1회 등)

□ **개선사항**(’24년 평가 및 환류)

- 감사계획에 의한 상시 감찰 활동 부진

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

□ **실행방안**

① **반부패 청렴문화 기반조성**

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

② **부정부패 위험요소 개선**

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

③ **청렴문화 정착**

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

④ **감사계획에 의한 정기감사 실시**

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

□ **평가방법**

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
임직원 행동강령, 인권경영규칙 등 준수												
전북특별자치도사회서비스원 클린신고센터 운영												
블라인드 채용												
보조금 청렴 이행각서 및 외부강의 신고 등												
반부패 청렴교육 이수 및 평가 반영												
홈페이지 윤리경영·청렴 업무 관련 공시												
전담부서 지정, 감사업무 시행												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

상시 감사 진행으로 인한 종사자들의 불만 제기 우려

○ 상시 감사 진행으로 인한 종사자들의 부담이 발생되어 불만이 제기될 수 있음.

▣ 조직 안정성 강화, 도 정기감사 지적 예방 및 투명하고 건전한 조직문화 조성을 위한 취지임을 직원에게 안내하고 감사 범위에 대한 내용을 명확하게 공지

담당자	팀 장
이가을 4040	이가을 4040

< 사업목표 >

- ◆ 인권경영 추진을 통한 인간의 존엄성 향상 및 공정사회 구현
- 인권경영위원회 정기회의(1회)
 - 인권경영 이해 및 갑질 예방을 위한 교육 시행(3회)
 - 기관운영 및 주요사업 인권영향평가 실시(1회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 임직원과 이해관계자의 인권 보호 및 인권침해 예방
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 13,000천원(도비 100%)

<일반관리비>

목	세목	항목	산출내역	금액
연구개발비	연구용역비	인권영향평가	13,000천원×1식×1년=	13,000천원

- (사업내용) 인권경영위원회 운영, 인권교육 시행, 인권영향평가 실시

□ 주요성과

- 인권경영교육 및 인권경영선포(갑질예방교육 1회, 인권교육 2회, 인권경영 선포식 1회)

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 본부 및 소속시설의 인권경영 실현을 위한 인권경영 중요성 등 인식 부족
- ❑ 본부 및 소속시설 기관장이 참여하는 인권경영 교육 및 선언으로 인권경영 인식 제고

□ 실행방안

① 인권경영위원회 운영을 통한 효과적인 인권경영 추진

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

② 인권경영을 위한 교육 진행

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

③ 인권영향평가 실시 및 구제절차 마련

- 인권영향평가 실시(1회)

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
인권경영위원회 운영				■								
인권경영 교육			■			■			■			
인권영향평가 실시						■	■	■	■	■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **인권 경영을 위한 모든 임직원의 협력과 관심 필요**

- 인권 경영 담당자 및 주무부서 이외에 인권 경영에 대한 관심과 이해도 낮음

▣ 인권 경영의 필요성, 인권영향평가에 대한 지속적인 안내와 교육을 통해 인권 경영에 대한 직원들의 협력과 관심 향상

담당자	팀 장
강유미 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

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

□ 추진방향

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 본부 및 소속시설 재난안전대응체계 마련
 - 재난안전관리 매뉴얼 배포(1회), 재난안전관리계획 및 추진체계 수립(1회)
 - 본부·소속시설 중대재해예방 컨설팅(1회)
- 안전교육 이수를 통한 안전의식 고취
 - 전 직원 산업안전보건교육 이수(2회)
 - 외부 전문기관(119안전체험관) 연계 재난안전 훈련 및 교육 실시(1회)

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 중대재해처벌법 확대에 따른 소속시설 안전보건관리체계 구축 및 이행의 어려움
 - ▣ 안전실태 점검 및 안전대응 역량 강화를 위한 지원 확대(컨설팅, 의무교육 안내 등)

□ 실행방안

① 사회서비스원 종사자 재난안전사고 대응력 강화

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

② 시설물 안전점검 및 모니터링 실시

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
재난안전관리 매뉴얼 배포	■											
위험성평가		■										
안전교육 이수			■						■			
외부기관 연계 안전 훈련							■					
중대재해예방 컨설팅 및 대응체계구축			■	■	■	■						
소화기 등 시설물 안전점검		■			■			■			■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

본부 이전에 따른 시설관리 및 재난안전대책 재수립 필요

- 본부 이전지 시설물 안전 기능 향상을 위한 시설물 보수와 안전한 근로환경 개선을 위한 재난안전대책 매뉴얼 재수립 필요
- ▣ 사전 시설물 구조 파악 및 위험성평가에 따른 안전보건 설비, 보호구 등 사전구입으로 직원과 이용자의 안전을 확보한 환경 마련

담당자	팀 장
강유미 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 사회적 약자 생산품 구매액 의무 비율 이상 우선구매
- 중증장애인 생산품, 장애인기업 생산품, 창업기업 생산품(총구매액 대비 1% 이상)
 - 녹색제품(대상품목 전체 구매액 대비 80% 이상)
 - 사회적기업 생산품, 여성기업 생산품(총구매액 대비 5% 이상)
 - 중소기업 생산품(총구매액 대비 15% 이상)
 - 기술개발제품(중소기업제품 총구매액 대비 1% 이상)
 - 사회적경제 우선구매(총구매액 대비 5.2% 이상)

□ 추진방향

- (공공기관으로서의 책임성 제고) 공공기관 사회적약자 생산품 우선구매 비율 준수 및 공공기관으로서의 책임감 제고를 위한 적정 구매 필요
- (생산품별 적정 우선구매 계획 수립) 법적 근거를 바탕으로 한 우선구매 계획 수립
- (집중구매분야 선정 등 체계적 방향 구축) '24년 구매실적 중 저조 분야 중심의 체계적 방향 구축
- (본부 및 소속시설 우선구매 참여 활성화) 교육 이수 및 지침 공문 시달을 통한 우선구매 필요성 인지 및 적극 참여 유도

□ 사업개요

- (목 적) 법적 우선구매 비율 이상 구매로 사회적약자 일자리 창출 기여 및 사회적 경제 기업의 자생력 강화를 통한 지역 순환 경제체계 활성화 이바지
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 사회적약자 생산품 우선구매 계획 수립 및 우선구매 체계 구축, 참여 독려 공문 발송 및 실적 수시 점검

□ 주요성과

- 8개 품목 중 7개 품목 우선구매율 충족
 - 중증장애인생산품, 녹색제품, 사회적기업, 여성기업, 장애인기업, 창업기업, 중소기업
- 우선구매 인식확산 교육 수료(1회)
- 소속시설 대상 사회적경제 기업 우선구매 독려(자료 배포 및 공문 발송 1회, 소속시설별 실적 취합)

☐ **개선사항**(’24년 평가 및 환류)

○ 녹색제품, 기술개발제품 등 특정품목 실적 저조

☒ 공공구매 지원단 등 활용 희망 품목 신청 및 기업 매칭을 통한 구매처 확보

☐ **실행방안**

① 구매 실적 향상을 위한 부서별 구매 실적관리

○ 부서별 구매 이행실적 분배 및 권고 비율 설정(1회)

○ 분야별 비율 적정성 반영하여 부서별 우선구매 실적 달성 점검 및 독려(분기별 1회)

② 변화되는 법률 및 지침 반영한 우선구매 계획 수립 연1회

③ 우선구매 참여 활성화

○ 우선구매 참여 독려 공문발송(2회, 본부 및 소속시설 대상 우선구매 독려, 안내사항 전달)

○ 우선구매 실적 수시 점검(6회, 우선구매율 점검 및 구매 실적 제출)

○ 우선구매 관련 교육 참여(1회, 정부 부처 및 도경제통상진흥원 등 유관기관 교육)

☐ **평가방법**

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

☐ **추진계획**

세부추진사항	2025											
	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

특정 구매 품목에 대한 사회적 책임 이행 달성의 어려움

○ 특정 구매 품목 공공구매 실적 부진 및 구매 이행에 대한 부담 발생

☒ 사회적 경제 우선구매 부서별 이행 실적 분배 및 권고 구매 비율 지정과 구입 방식 및 체계, 업체 등 선정하여 관련 정보 전달 및 편리하게 구매할 수 있는 지원방안 마련

담당자	팀 장
백기정 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 사회공헌활동(임직원 모금 및 기부활동 3회, 임직원 자원봉사활동 1회)

□ 추진배경

- (사회서비스원 임직원들의 사회공헌활동 강화) 사회서비스원 임직원들의 자발적인 모금과 기부, 헌혈 활동을 통한 사회공헌활동 실천

□ 사업개요

- (목 적) 임직원 및 유관기관 등 사회공헌활동을 통한 지역 상생 도모
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 임직원 모금, 기부 및 유관기관 등 협력 네트워크 구축

□ 주요성과

- 임직원 모금 및 자원봉사활동
 - 명절 사회복지시설 물품 기부 2회, 사회복지시설 식물 식재 1회, 수해 지역 복구 1회

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 단기적인 사회공헌활동으로 사회공헌 영향력 부족
 - ▣ 중장기계획에 의한 사회공헌으로 사회공헌 영향력 지속 확대

□ 실행방안

① 임직원 사회공헌활동 참여

- 임직원들의 자발적인 모금을 통한 기부 실천(연 3회)
- 자원봉사활동 발굴 및 실천(연 1회)

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	임직원 사회공헌활동 참여	임직원 모금 및 기부활동 건수
		자원봉사활동 발굴 및 실천 횟수
정성평가	임직원 사회공헌활동 참여	사회서비스원에 대한 도민의 긍정적 인식변화

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
임직원 모금 및 기부활동												
임직원 자원봉사활동												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

도내 유관기관 및 국가기관과 연계 협력할 수 있는 사회서비스 분야 아이템 마련

- 도내 유관기관 및 국가기관과 네트워크를 구축할 수 있는 사회서비스 분야 연계 및 협력 방안 마련
- ▶ 사회서비스에 대한 이해가 낮은 도내 기관들을 대상으로 사회서비스원에 대한 지속적인 홍보를 실시하고 협력 방안을 마련하여 네트워크 활성화 도모

8 효율적 경영시스템 정립

- 선진적 조직·인사관리 체계 구축 및 운영
- IT·디지털 시스템 고도화

세부실천사업

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 균형있는 가족 친화 직장문화 조성
6	■ 체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
7	■ 기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
8	■ 효율적 인력관리로 조직 안정성 강화



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 기관 미션과 비전 및 핵심가치 공유 전파(수시)
- ◆ 비전 핵심가치의 정착을 위한 내부 구성원 공유·확산 활동 및 제안제도 운영(연중)
- ◆ 사회적 책임 실현(지역사회공헌활동 2회, 도내 기관 협업 1건)
- ◆ 대외기관 경영성과평가 대응(수시)

□ 추진배경

- (조직의 일체감 및 정체성 강화) 기관 미션과 비전을 통해 조직구성원 모두가 공통의 목표를 이해하고 공유하게 함으로써 일체감 형성 및 정체성 강화
- (조직 문화 형성) 핵심가치를 공유 전파하여 구성원들이 일관된 행동 기준과 의사결정 기준을 가지게 하고, 긍정적이고 건강한 조직문화를 조성
- (사회적 책임) 사회적 책임 실현 강화를 통해 지속 가능한 경영과 장기적 성장 도모

□ 사업개요

- (목 적) 경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 미션과 비전 및 핵심가치의 명확한 전달, 조직의 목표와 방향성 일체감 형성 및 강화로 지속 가능한 성장 도모, 사회적 책임 실현을 통해 기관의 신뢰도 향상 및 지역사회 발전 기여

□ 주요성과

- 경영방침, 핵심가치 공표와 전직원 공유
 - 시무식 1회, 직원 소통 간담회 8회, 소속시설 기관장 간담회 11회, 본원 및 소속시설 소통워크숍 2회, 주간업무회의 등을 통한 경영철학 및 경영방침 주지
- 이해관계자 대상 기관 미션·비전 및 핵심가치 전파
 - 민간사업설명회 1회, 찾아가는 사서원, 직능단체 간담회를 통한 가치 전파, 전북특별자치도 도민 대상 기관 전략체계 선호도 조사 진행 1회 2,000여명 참여
- 사회적 책임 실현을 위한 도내 공공기관과 협력체계 구축
 - 전북경제통상진흥원과 사회공헌활동 연계, 전북문화관광재단과 문화 소외계층 지원사업 연계

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안

① 기관 미션과 비전 및 핵심가치 공유 전파

- 미션과 비전 및 핵심가치의 정착을 위한 내부 구성원 공유·확산 활동 전개
 - 시무식(1회), 종무식(1회), 직원 소통간담회(월1회)를 통해 기관 핵심가치 등 전파
 - 소속시설 기관장 주간 업무보고(매주) 및 간담회 운영(월1회)
- 이해관계자별 참여와 협력 등 다양한 방법을 통한 기관 미션과 비전 및 핵심가치 공유 전파
 - 소통방향에 따른 적극적 채널 운영으로 역할 공유로 지지기반 강화(상시)

② 제안제도 운영

- 기관의 경영목표 달성 과정에서 발생하는 제반 문제 해결
 - 열린 원장실 운영을 통한 기관 경영 목표 공유 및 애로사항 점검(상시)
- 직원의 창의적인 의견과 제안 장려로 기관 내 혁신제안제도 문화 구현
 - 업무 혁신 사례발표를 통한 혁신 의지 상호 공유 및 우수 제안 포상을 통한 사기진작 유도(1회)

③ 사회적 책임 실현 활동 운영

- 지역사회공헌활동
 - 사회공헌을 위한 임직원 모금 활동(명절 위문활동) 2회
- 도내 기관과 협업을 통한 사회적 책임 실현 활동 확대 운영
 - 도내 기관과 ESG활동 연계 등 협업(1개소)

④ 대외기관 경영성과평가 대응

- 도 지방출자·출연기관 경영평가 1회
- 보건복지부 시·도 사회서비스원 경영평가 1회

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량 평가	미션·비전 및 핵심가치 공유 전파	활동 실적(횟수)
	제안제도 운영	운영 여부
	사회적 책임 실현 활동 운영	실적(횟수)
	대외기관 경영성과평가 대응	실적보고서 제출 여부

구분		성과 기준
정성 평가	미션·비전 및 핵심가치 공유 전파	이해관계자 기관 경영 가치 이해도 제고
	제안제도 운영	기관 내 혁신제안제도 문화 구현
	사회적 책임 실현 활동 운영	기관의 신뢰도 향상 및 지역사회 변화
	대외기관 경영성과평가 대응	보고서 자료 충실성

□ 추진계획

세부추진사항		2025											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
미션·비전 및 핵심가치 공유 전파	내부 구성원 공유·확산 활동												
	이해관계자별 공유 전파												
	대외협력활동												
	소통채널 운영관리												
제안제도 운영	기본 실행계획 진행												
	제안제도 운영												
	업무 혁신 사례발표 및 우수 제안 포상												
사회적 책임 실현 활동 운영	지역사회공헌활동												
	도내 기관과 ESG활동 연계 등 협업												
대외기관 경영 성과평가 대응	실적보고서 자료 수집 및 작성												
	평가 요구자료 및 현장평가 대응												
	평가 결과 후속조치(개선계획)												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	제안제도의 중요성과 혜택에 대한 직원들의 인식 부족을 해결하고 적극적인 참여 동기 부여를 위한 보상 및 인센티브 체계 마련 필요
-----------	--

- 직원의 창의적인 의견과 제안 장려로 기관 내 혁신제안제도 문화 구현을 위한 제도 및 예산 등 문제 발생

▶ 제도 마련, 우수 제안 포상 예산확보 노력을 통해 방안 마련

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립(1회), 대내외 환경변화 분석 및 사업 추진 방향 점검(1회)

□ 추진배경

- (환경변화 분석) 환경변화 분석을 통한 중장기 발전 및 연차 계획 수립
- (점검 및 재정립) 대내외 환경변화 분석을 통한 중장기 경영전략 및 계획에 따른 사업 추진 방향 점검 및 재정립

□ 사업개요

- (목 적) 능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 중장기 발전 및 연차 계획 수립, 대내외 환경변화 분석, 중장기 경영계획에 따른 사업추진 방향 점검 및 재정립

□ 주요성과

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

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안

① 중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립

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

② 대내·외 환경변화 분석 및 사업 추진 방향 점검

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항		2025											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립													
	경영계획 수립(전략개발 프로세스 정립)												
	대내외적 환경변화에 선제적 대응												
대내·외 환경 변화 분석 및 사업추진방향 점검													
	대외환경 변화 PEST 분석, 대내환경 SWOT 분석												
	사업평가를 반영한 연간계획 수정 및 수립												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

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

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

쟁점

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

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

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 수립(1회)
- ◆ 연간 사업계획 및 예산 점검과 수립(1회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

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

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안

- ① 주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정

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

② 실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련

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

□ 추진계획

세부추진사항		2025											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업별 전략목표 및 방향설정													
주요 사업별 명확한 전략목표 및 방향 설정													
기관장 성과계약 및 부서별 성과목표 연계 및 실행력 강화													
실행력 강화를 위한 전사적 추진체계 마련													
경영성과 평가·환류 분석 체계 마련													
세부사업별 추진 로드맵을 통한 연간 사업계획 구체화													
추진체계 실현을 위한 성과관리 연계													
팀/개인별 사업 추진 업무성과 평가 실시													
성과관리 평가 결과 분석(개선방안 피드백)													
효율적 경영계획 및 경영목표 달성을 위한 스케줄러 체계화													
팀/월별 업무계획, 직원별 주간업무일지 관리													
주간업무보고 회의 진행													

□ 평가방법

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

□ 쟁점 및 대책

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

- 기관 경영성과 달성을 위해 팀과 개인의 목표를 기관 목표와 연계 설정하고 있으나, 정량적 성과중심으로 진행되어 정성적 성과의 구체화 노력 필요

▶ 주요사업별 정량·정성평가 항목 구체화 및 성과관리 필요

담당자	팀 장
박지현 4034	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 맞춤형 복지제도 운영

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

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스원 종사자 근로환경 개선을 통한 내부 결속력 강화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 18,000천원(도비 100%)

<일반관리비>

목	세목	항목	산출내역		금액
일반운영비	복리후생비	맞춤형복지제도	복지포인트	600천원×19명×1년=11,400천원	21,400천원
		급량비	매식비	10,000천원×1식×1년=10,000천원	

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

□ 주요성과

- 안전한 근무환경을 조성을 위한 제도 마련(단체 상해보험 가입 연1회)
- 직원복지 향상 및 혜택 확대체계 구축
 - 급량비 지원(20명 30회), 맞춤형 복지포인트 지급(19명 1회)
 - 병원 협약을 통한 건강검진 및 예방접종비 할인 지원

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 협약 병원 홍보 및 활용 부족
 - ▶ 협약병원의 지원내용 상세 안내를 통해 직원 복지혜택 적극 활용 독려

□ 실행방안

① 사회서비스원 종사자 근로환경 개선

- 업무수행 관련 상해구제를 위한 단체상해보험 가입(1회)으로 안전한 근무환경 마련
- 병원과 협약을 통한 단체 건강검진 진행 (1회)
 - 암 검진 등 개인부담 발생 건강검진 비용 직원 할인 적용, 예방접종비 등 협약기관 특별가 적용
- 급량비 1인당 연240천원 지원

② 수요자 중심의 맞춤형 복지제도 운영

- 선택적 복지제도 운영을 통한 직원 사기진작 도모 및 내부결속 강화
- 개인의 선호에 따라 복지항목을 선택·사용할 수 있는 복지포인트제도 운영을 통하여 수요자 중심형 지원으로 근로자 복지향상 도모
- 복지포인트제 1인당 연600천원 지원

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
단체 상해보험 가입												
병원 건강검진 단체협약 진행 및 운영												
급량비(매식비) 지원												
복지포인트제도 운영												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

본부 종사자 복지포인트 인상

- 도 출연기관 및 타 시도 사회서비스원과 비교하여 복지포인트가 낮은 수준
- ▶ 종사자 처우개선을 위해 소폭이라도 인상될 수 있도록 예산확보 노력

담당자	팀 장
백기정 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 가족친화제도 운영 및 보완
 - 유연근무제 운영 및 보완(연중), 가족의 날 보완(연중)
- ◆ 여성가족부 가족친화 신청(1회)

□ 추진방향

- (가족친화제도 보완) 시차출퇴근제, 가족의 날 등 가족친화제도 운영 중 미비사항을 보완하여 효율적 가족친화제도 운영
- (가족친화 인증) 가족친화 인증 지표에 따라 가족친화제도를 사전 준비하고 여성가족부 가족친화인증 신청으로 균형있는 가족친화 문화조성 기여

□ 사업개요

- (목 적) 가족친화 문화조성으로 근로자 만족도 및 업무 효율성 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 1,100천원(도비 100%)

<일반관리비>

목	세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	가족친화인증 1,100천원×1식×1회=	1,100천원

- (사업내용) 유연근무제 및 가족의 날 운영 및 보완, 가족친화인증

□ 주요성과

- 가족돌봄휴가 운영(수시)
- 가족의 날 제도 시행(8월 시행)
- '25년 가족친화인증 대비 온라인 및 방문컨설팅(2회)

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 가족의 날 제도 설명회 및 시행
 - ▣ 가족의 날 설명회를 통해 직원 의견 수렴 후 가족의 날 시행
- 가족친화 인증을 위한 규정 정비 등 미비사항 준비 부족
 - ▣ 가족친화 인증을 위한 규정 점검, 점수 및 보완 방법 확인 등 내실 있는 가족친화 대비

□ 실행방안

① 유연근무제 및 가족의 날 운영 및 보완

- 유연근무제 운영 및 보완(실행 대상, 실행 단위기간, 유연근무제 신청 양식 등 점검 및 보완)
- 가족의 날 운영 및 보완(실행 요일, 참여 수준 모니터링 등 점검 및 보완)

② 가족친화인증 인증 획득 노력

- 한국건강가정진흥원 컨설팅 결과를 바탕으로 가족친화인증 미비점 사전 보완

□ 평가방법

구분		성과 기준
정량평가	유연근무제 운영	제도 보완 여부
	가족의 날	제도 보완 여부
	가족친화	외부 인증 신청 1회
정성평가	유연근무제 운영	규정보완, 시스템 등 제도 조기 안착 정도
	가족의 날	직원 참여 독려
	가족친화	인증을 위한 기관 노력 정도

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
유연근무제 제도 보완			■					■				
가족사랑의 날 보완			■					■				
가족친화인증 획득 노력	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점

기관에 맞는 유연근무제 시스템 보완 불가능

- 유연근무 프로그램은 출연기관 공통시스템으로 우리 기관 실정에 맞도록 수정 어려움
- ▣ 공공기관에서 사용이 가능한 수준의 패키지 상품이므로 기관 현황에 부합하지 않는 부분은 유연근무제도를 변경하여 해당 프로그램 최대 활용

담당자	팀 장
박지현B 4057	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 재무현황 홈페이지 정보공개 진행
 - 예·결산 정보공개 (1회), 업무추진비 정보공개 (12회), 복리후생비 정보공개 (4회)
- ◆ 2024년 지방출자·출연기관 예산편성 및 집행기준 준수

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 재무 투명성을 위한 정보 현황 홈페이지 정보공개 진행(예·결산(7회), 업무추진비(12회), 복리후생비(4회))
- 중장기 재정계획 수립(외부 용역을 통한 재무현황 분석 및 재무위험 관리체계 구축 등)
- 2024년 지방출자·출연기관 예산편성 및 집행 기준을 준용한 자체 지침 마련
- 월별 예산 사용계획 수립을 통한 사업계획과 재무계획의 연동

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 예산 담당자별 예산계획에 따른 집행 관리
 - ▣ '25년 월별 예산 사용계획 작성 시 연간 사업계획서와 연동될 수 있도록 작성

□ 실행방안

① 재무현황 홈페이지 정보공개

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

② 회계 시스템 적용

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

③ 직원 재무 교육

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

④ 지방출자출연기관 예산편성 운영지침 적용 운영

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
홈페이지 재무현황공개												
도 공통업무 통합시스템, e-나라도움, 보탬e 활용												
직원 재정 운영 교육												
예산편성 및 집행기준 적용												
중장기 재무계획 반영 운영												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	예산 사용 계획과 사업 계획의 연동성
----	----------------------

- 사업계획의 변동에 따라 예산 사용 계획과의 차이 발생

- ☒ 사업계획 수립 시 사업 진행에 따른 예산 사용계획이 정확하게 연동될 수 있도록 고민하고 사업계획에 변동 발생 시 예산 사용계획 수정

담당자	팀 장
박지현 4034	김민지 4030

< 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 제개정 필요할 경우 해당 사항 제개정 (1회)

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목 적) 수시로 변하는 법령·지침 등을 반영하여 적법한 기관 운영 지원
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 법령 등 개정사항 반영, 내부 필요 규정 제·개정

□ 주요성과

- 정관, 인사, 복무, 임원추천위원회 등 규정 개정
 - 임원의 선임 방법, 임기, 직무 등 정관 개정
 - 국민권익위원회 권고사항 및 출장 미비 규정에 대한 도의회 개선 요청 사항 규정 개정
 - 위원회 구성, 임원 후보자 자격요건, 모집 등 임원추천위원회 운영 규정 개정
- 공무 국외 출장, 채용 규칙, 강사 등 수당 지급 제·개정
 - 내부 운영 필요에 따른 공무 국외 출장 제정 및 채용규칙 등 개정

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 업무 담당자가 관련 법률 등 검토를 통해 제·개정 자료 작성 후 개정
 - ▣ 업무 담당자는 내부 제·개정 필요 자료를 수시로 준비하여 요청, 규정 담당자는 상위 또는 내부규정 저촉 여부 등 형식 심사

☐ 실행방안

① 지방출자·출연기관 지침 등 개정 사항의 내부규정 반영

- 행정안전부 출연기관 지침, 도 운영 목표 및 중점사항에 따른 요청 사항 반영

② 기관 상황 등에 따른 내부규정 및 규칙 제·개정 보완

- 기관사업 확대, 경영평가, 사회서비스원 운영 방향 등에 따른 개정 사항 반영

☐ 평가방법

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

☐ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법령, 지침 등 개정사항 검토												
규정 제·개정(이사회 의결)												
규칙 제·개정(원장 승인)												

☐ 쟁점 및 대책

쟁점	규정 및 규칙 통합관리 필요
----	-----------------

- 수시로 제·개정 되는 규정 및 규칙 연혁관리 필요

- ☒ 본부 및 소속시설 규정·규칙을 한 번에 찾아볼 수 있도록 취합, 제·개정 시 게시판에 업데이트 수시 관리

담당자	팀 장
백기정 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 직무중심 인사관리 기반 마련

- 기관 상황을 반영한 직무기술서 개선(1회), 직무중심 인사관리 적용 분야 개선(1회)

□ 추진방향

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 직무중심 인사관리 외부컨설팅(1회)을 통한 직무기술서 마련, 경력개발경로 마련
- 직무기술서 마련 등 직무중심 인사관리 매뉴얼 등 노하우 확보

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 도청 컨설팅을 통해 직무기술서가 마련되어 직무기술서에 기관 특성 미반영
 - 외부 컨설팅 지원을 통해 예산을 절감하고, 기관에 맞는 직무기술서 마련
- 직무 중심 인사관리를 위한 경력경로 설정 등 매뉴얼 부족
 - 선호 경력경로에 따른 경력경로 설정, 직무 중심 교육훈련체계 매뉴얼 등 외부 컨설팅을 통해 업무 노하우 습득하고 향후 필요시 경력경로 변경 가능

□ 실행방안

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
직무기술서 개선												
직무중심 인사관리 제도 분야 개선												

□ 쟁점 및 대책

쟁점	직무기술서 현행화, 경력경로 변경 등 지속 개선을 위한 예산 한계 및 전문가 부재
-----------	--

- 신규 직무 발생할 경우 직무기술서 개발, 경력경로 신규 설정 등을 위한 예산 한계 및 내부 실무 전문가 부재

▣ 외부컨설팅 자료를 활용하되, 외부전문교육 지속 참여하여 전문지식 향상 노력

9 소통하는 조직문화 창출

- 화합과 소통의 조직문화 개선
- 도민 참여형 홍보·소통체계 구축

세부실천사업	
1	■ 불공적 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상
2	■ 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
3	■ 회의기구의 안정적 운영
4	■ 정보공개를 통한 윤리경영 이행
5	■ 소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크
6	■ 사회서비스 인식 제고를 위한 홍보 강화
7	■ 전문성 향상을 위한 종사자 역량 및 소통체계 강화
8	■ 함께하는 사회서비스 기관 홍보 지원



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
이경준 4032	김민지 4030

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 기관의 불공정 관행 및 제도 개선을 통한 만족도 향상
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 자체 만족도 조사 진행, 불공정 관행 및 제도 점검, 대내·외 이해관계자 공유·소통·협력 강화, 소통 창구 운영을 통한 관리체계 구축

□ 주요성과

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

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안

① 고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사

- 사업별 자체 만족도 조사 진행 1회 및 경영평가 만족도 조사 분석보고서 작성 1회

② 불공정한 관행 및 제도 개선

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

③ 대내·외 이해관계자 공유, 소통, 협력 강화

- 이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축
 - 내부 이해관계자 대상 간담회 진행(5회)
 - 소속시설 대상 기관 가치체계 공유 및 전파 간담회 진행(월1회)
 - 다양한 소통 창구 마련(경영자와의 대화, 부서장과의 대화, 직급별 만남 등)
 - 대외 이해관계자 기관 전략체계 공유 및 소통간담회 진행(5회)

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항		2025											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
고객만족도 조사	조사진행(자체, 경영평가)												
	결과보고(피드백)												
불공정 관행 및 제도 조사	불공정한 관행 규제 발굴 및 개선												
	불공정한 규제 및 제도 정비												
대내·외 이해관계자 의사소통 활동	이해관계자별 협력, 공유 프로세스 구축												
	기관 가치체계의 공유 및 전파												
	다양한 소통 창구 마련												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

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

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

▶ 이해관계자별 소통 채널 체계적 구축 관리

담당자	팀 장
백기정 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 노사 상생과 협력을 위한 노사협의회 운영

- 노사협의회 정기회의(분기별 1회), 노사 상생을 위한 전략목표 설정(1회)
- 노사 소통과 화합의 날(1회), 노사협의회 평가(1회)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과

- 노사협의회 운영(분기별 노사협의회 정기회의 운영 2회)
- 투명한 노사협의회 운영(회의록 공개) 및 소속시설 연간 교육훈련 계획 마련

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률에 따른 교육훈련 계획 미의결
 - ▣ 소속시설을 포함한 교육훈련 계획 수립 및 검토 의결
- 본부 및 소속시설 전직원 노사협의회 회의록 미공개
 - ▣ 노사협의회 안건 및 회의 내용 공개를 통해 투명한 노사협의회 운영 및 관심 유도

□ 실행방안

① 원활한 노사협의회 운영

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

② 노사 상생 및 협력관계 향상

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
노사협의회 정기회의			■			■			■			■
노사협의회 전략목표 설정 및 실행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
노사소통과 화합의 날(워크숍)											■	
노사협의회 평가												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

다양한 소속시설의 유형과 근로환경 차이를 극복하는 노사 상생 방법 마련

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

담당자	팀 장
백기정 4033	김민지 4030

< 사업목표 >

- ◆ 다양한 의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 안정적 운영
- 이사회 운영(5회), 인사위원회 운영(5회), 운영자문위원회(2회)
 - 성희롱·성폭력 고충심의위원회(발생 시), 임원추천위원회(발생 시)

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스원 운영 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 원활하고 안정적인 역할과 기능
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 15,000천원(도비 100%)

<일반관리비>

목	세목	항목	산출내역		금액
일반 운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당	이사회	100천원×10명×5회=5,000천원	15,000천원
			인사위원회	100천원×6명×5회=3,000천원	
			운영자문위원회	100천원×15명×2회=3,000천원	
			임원추천위원회	100천원×7명×2회=1,400천원	
			기타각종위원회	2,300천원×1식×1년=2,300천원 - 기타100천원×13명×1회=1,300천원 - ESG경영100천원×3명×2회=600천원 - 인권경영100천원×4명×1회=400천원	
			성희롱·성폭력 고충심의위원회	100천원×3명×1회=300천원	

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

□ 주요성과

- 이사회 운영(연4회), 인사위원회 운영(연4회), 운영자문위원회 운영(연1회)

☐ **개선사항('24년 평가 및 환류)**

○ 이사회, 운영자문위원회 등 위원의 참여율 저조

▣ 회의 일정의 사전 협의 및 지속적인 안내를 통한 참여율 향상

☐ **실행방안**

① 의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구 운영

○ 회의기구 운영

- 사회서비스 분야의 다양한 전문가 및 지역사회 의견을 반영한 사회서비스원 운영

☐ **평가방법**

구분		성과 기준
정량평가	의견 수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구 운영	이사회 등 회의기구 운영 실적
정성평가	의견 수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구 운영	다양한 의견을 수렴한 효율적 기관 운영

☐ **추진계획**

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
이사회 운영		■				■		■		■		■
인사위원회 운영		■		■		■		■		■		
운영자문위원회 운영			■							■		

☐ **쟁점 및 대책**

쟁점

영역별 회의기구의 의결 및 자문사항에 대한 합리적 반영

○ 각 회의기구를 통해 도출된 사항이 상호 상충되지 않도록 고려 필요

▣ 기관의 현황과 여건을 충분히 고려하여 다양한 전문영역의 회의기구에서 도출된 의결 및 자문사항이 합리적으로 반영될 수 있도록 노력

담당자	팀 장
박지현B 4031	김민지 4030

< 사업목표 >

◆ 경영공시 및 정보공개 의무 이행

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

◆ 기록물의 체계적 관리 및 보호

- 기록물 이관 및 전자·비전자 기록물의 효율적 관리

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목 적) 관심 정보에 대한 선제적·적극적 제공으로 기관 경영정보의 투명성 강화 및 윤리경영 도모
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 전자통신망을 활용한 경영정보 공시, 정보공개청구에 대한 적절한 정보제공 및 신속한 처리, 기록물 관리 및 보호

□ 주요성과

- 통합경영공시 체계화를 통한 공시 업무 내실화 및 경영 투명성 제고
 - 클린아이시스템 항목별 정기(1회) 및 수시 공시, 문서목록 등 경영정보 홈페이지 공시(4회)
- 전자통신망을 활용한 신속한 정보공개청구 처리(122건 접수 건 중 122건 통지 및 처리)

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 무관한 정보공개 청구 내용 다량 접수로 인한 처리기한 지연
 - ▶ 정보공개통신망 내 정보 부존재 청구내용 대상 경고 처리 기능 활성화 및 활용
- 공공기록물 관리 분류체계 개선
 - ▶ 기록관리 대상 및 기록물 유형별 관리 절차에 기반한 분류체계 개선

□ 실행방안

① 체계적인 정보공개 운영 기반 강화

- 클린아이(경영공시) 및 정보공개포털(정보공개) 등 전자통신망 활용을 통한 이용자 및 이해관계자의 접근성 확보
- 정보공개 처리기간 준수 및 청구인의 요구사항에 따른 신속·정확한 공개처리
- 주기적인 모니터링을 통해 정보 현행화 및 비공개정보 유출 여부 관리
- 정보공개제도에 대한 절차 및 주의사항 등 실무교육(1회)

② 공공기록물에 대한 관리 및 보호

- 기록물 관리 계획 및 규칙 수립을 통한 관리 프로세스 강화

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기록물 관리 계획수립	■											
경영공시(클린아이, 홈페이지)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
정보공개(정보공개포털 등)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
기록물 이관 등 관리	■			■			■			■		
정보공개제도 관련 직원교육							■					

□ 쟁점 및 대책

쟁점

정보공개청구건에 대한 우리원의 비공개정보 기준 정립 필요

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

담당자	팀 장
박효진 4045	이가을 4040

< 사업목표 >

◆ 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화

- 소속시설 기관장 월례회의 진행(12회), 다함께돌봄센터 공동프로그램 개발 및 실행(4건)

◆ 지역 네트워크 강화

- 시설운영사업 및 소속시설 온·오프라인 홍보(30회), 소속시설 연합 홍보캠페인(4회)

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- (목 적) 정기적인 내·외부 소통 시스템 구축을 통한 소속시설 운영 활성화
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 3,000천원(국비 100%)

<소속시설경영혁신사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	소속시설 홍보물품 제작	3,000천원×1식×1건=
			3,000천원

- (사업내용) 기관장 월례회의, 다함께돌봄센터 교차프로그램 개발 및 활용, 온·오프라인 홍보, 소속시설 연합 홍보캠페인

□ 주요성과

- 본부와 소속시설 간 의사소통 활성화 체계 마련
 - 소속시설 기관장 월례회의 12회, 다함께돌봄센터 간담회 4회, 교차프로그램 개발 4건
- 지역 네트워크 강화
 - 소속시설 협업 추진 6건(연합 홍보 4건, 노인보호전문기관-다함께돌봄센터 연계 2건)
 - 온·오프라인 홍보 46회(SNS 16회, 보도자료 30회), 소속시설 현판 제작 15개소

□ 개선사항

- 홍보의 실효성 문제
 - ▶ 꾸준하고 다양한 홍보물 제작으로 홍보의 실효성 향상

□ 실행방안

① 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화

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

② 지역 네트워크 강화

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부 계획 수립	■											
소속시설 기관장 월례회의 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
다함께돌봄센터 교차프로그램 진행			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
온·오프라인 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 연합 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

소속시설 연합 홍보 내용의 모호성

- 시설 간 목적사업의 차이로 연합 홍보 내용이 모호해지는 경우 발생
- ▣ 사전 홍보 내용 파악 및 공유로 연합 홍보 내용의 구체화와 효과성 확대

담당자	팀 장
최수경 4051	전미란 4070

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 사업개요

- (목 적) 다양한 홍보 채널 운영과 언론보도를 통해 사회서비스원의 인지도를 높이고, 기관 운영 방향과 사업을 적극적·효과적으로 홍보
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 6,780천원(도비 100%)

<일반관리비>

목	세목	산출내역	금액
수선유지교체비	수선유지비	홈페이지 유지보수 관리비	6,780천원×1식×1년=
			6,780천원

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

□ 주요성과

- 주요 언론보도 398건
 - 신문 389건(전북일보, 전북도민일보, 뉴스1, 전라일보, 새전북신문 등)
 - 영상매체 9건(전주MBC 더체크, JTV 시사토크, KBS전주 심층토론)
- 홈페이지 및 SNS 홍보채널 운영
 - 홈페이지 연간 방문자 수 85,513명, 게시물 208건,
 - 게시물 페이스북 83건, 인스타그램 81건, 당근마켓 6건, 카카오톡 5건

- 기관 홍보채널(SNS) 팔로워 확대
 - 인스타그램 522명, 페이스북 328명, 카카오톡 273명, 당근마켓 571명
- 사회서비스원 주요 사업 및 성과 보도를 위한 기자간담회 7회
- 기타 기관 홍보를 위한 활동 추진
 - 주1회 사서원의 마음편지 발송(46건), 2024년 성과보고집 발간

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 사회서비스원 역할 및 사업 확장에 따른 언론보도 강화
 - ▣ 주요사업 언론보도 및 기획기사 보도횟수 확대, 도청 출입기자 간담회 지속 추진

□ 실행방안

① 주요 언론보도

- 보도자료 작성·배포, 언론 응대 및 우호적 관계 형성
- 각 부서별 보도자료 초안을 고도화하여 내실 있는 보도자료 배포
- 사업 홍보, 결과 확산 등 일반적 홍보, 기획기사 발굴 등 보도 노력

② 홈페이지 상시 관리 및 운영

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

③ SNS·온라인 홍보채널 상시 운영

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

④ 사서원의 마음편지, 성과보고집 발간 등

- 주1회 사회서비스 기관 이메일 발송을 통한 현장 종사자 응원 및 소통
- 2025년 기관 운영 방향 및 주요사업 소개 브로슈어 발간
- 2025년 기관 성과보고집 발간

□ 평가방법

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

☐ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
언론보도												
기자간담회												
홈페이지 운영												
SNS·온라인 홍보채널 운영												
사서원의 마음편지												
성과보고집												
사업 모니터링·평가												

☐ 쟁점 및 대책

쟁점	부정적 언론보도에 대한 대응체계 마련
----	----------------------

○ 사회서비스원 운영에 대한 부정적 내용이 보도될 시, 상황을 판단하여 적절하게 대응할 수 있는 업무 프로세스 마련 필요

▣ 사안의 경중을 판단하여 대응할 수 있는 업무 프로세스 마련

담당자	센터장
김준홍 2062	이선경 2061

< 사업목표 >

- ◆ 종사자 전문성 및 직무역량 강화(15개 법정의무교육 및 ESG 등 역량강화 교육 6회)
- ◆ 내부 직원 소통 운영(소통의 날 운영 4회, 워크숍 2회)

□ 추진방향

- (직무 전문성 및 사회서비스 질 향상) 다양한 교육 기회 제공을 통해 종사자의 자질 향상 및 전문성을 강화하여 서비스 질을 높임
- (소통하는 조직문화 조성) 직원 간 업무 공감대 형성 및 효율적 운영 도모를 위해 상호간 소통하는 직장문화 구현
- (종사자 역량강화) 개인 맞춤형 직무교육 및 사업별 운영사례 공유를 통해 실무 역량 증진
- (긍정적 조직문화 형성) 일과 삶의 균형을 고려하여 팀워크를 강화할 수 있는 분기별 소통의 날 및 워크숍 참여

□ 사업개요

- (목 적) 종사자의 자긍심 증진과 업무능력 향상을 위해 역량교육을 강화하여 센터 운영의 유연성을 확보하고 직원간 상호 소통을 통해 조직 활성화와 행정 효율성을 증대
- (사업기간) 2025 1 ~ 12월
- (소요예산) 168천원

<전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역			금액
전출금	유관기관 경상전출금	교육훈련비	직원교육비	56천원×3명×1회=	168천원

- (사업내용) 법정의무 교육, 맞춤형 역량강화교육, 직원워크숍

□ 주요성과

- 직원 소통의 날 진행(직원 간 소통 및 힐링 3회)
- 관련 교육 이수(사회복지사 보수교육, 법정의무교육 등 직무교육 각 직원별 18개 이상)
- 워크숍을 통해 직원 간 협력과 이해도 향상 및 조직 정체성 확립(직원 워크숍 2회)

□ 개선사항

- 건강한 조직문화 개선을 위한 직원 커뮤니케이션 교육 필요
- ▶ 직원들의 맞춤형 커뮤니케이션 스킬에 초점에 맞춰 건강한 조직문화 조성할 수 있도록 역량 강화교육 기회 마련

□ 실행방안

① 종사자 전문성 및 직무역량 강화

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

② 내부 직원 소통 운영

- 실질적이고 구체적인 성과로 이어질 수 있도록 정례적인 회의 진행(직원회의 주 1회 실시)
- 직원들의 소진예방 및 화합을 위한 직원 워크숍 개최
 - 직원 화합을 위한 워크숍(연 2회 이상 개최)
 - 전북특별자치도사회서비스원 연계를 통한 워크숍 참여
- 직원 소통의 날 진행(연 4회)

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
법정 의무(온라인)교육												
ESG 및 역량강화교육												
직원회의 실시												
직원 워크숍 참여												
직원 소통의 날												
사업평가 결과												

□ 쟁점 및 대책

쟁점

직원간 소통 및 화합을 위한 교류의 장 확대

- 직원들 간의 소통과 협력을 강화하기 위해서는 자유로운 분위기 조성, 회의 및 토론 활성화, 교류의 시간 등이 필요함에 따라 다양한 방식의 조직문화 활동 필요
- ▣ 건강한 직장생활 조성 및 즐거운 일터를 만들기 위해 직원들이 희망하는 프로그램을 기획하여 교류의 시간 확산

담당자	팀 장
최수경 4051	전미란 4070

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 기관 취재 및 온라인 홍보물 제작(10회)
- ◆ 전북 복지자원 플랫폼 '전북인복지' 홍보 연계 수행

□ 추진방향

- (정보 접근성 확대) 사회서비스 기관에 대한 정보 접근성, 기관 유형 및 주요 사업에 대한 이해를 증진하고 도내 복지서비스 인지도와 접근성 향상 도모
- (이용자 참여 유도) 기관 취재를 통해 사업 결과, 이용자의 경험담이나 성공 사례 홍보로 신뢰성을 높이고, 더 많은 사람들이 사회서비스를 이용하도록 유도
- (사회서비스 온라인 홍보 강화) 사회서비스원에서 운영하는 다양한 홍보 채널(홈페이지, SNS 등) 및 복지자원 플랫폼 '전북인복지' 연계를 통한 사회서비스 홍보 강화

□ 사업개요

- (목 적) 도민을 대상으로 다양한 채널을 통해 사회서비스 기관 운영 방향과 사업을 적극적·효과적으로 홍보
- (사업기간) 2025. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 홍보단 모집·구성, 사회서비스 기관 취재, 온라인 홍보물 제작 및 확산

□ 주요성과

- 신규 사업

□ 개선사항('24년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ 실행방안

- ① 전북사회서비스원 홍보단 모집 및 위촉
 - 홍보단 모집 및 위촉, 활동 오리엔테이션 실시
- ② 기관 선정 및 취재 계획수립
 - 취재할 사회서비스 기관 선정

- 각 기관의 운영 방향, 주요 사업, 이용 방법 등 기본 정보 수집
(기관의 주요 타겟층, 제공 서비스 유형, 지역사회와의 연계성 고려)
- 기관 특징에 맞는 맞춤형 취재 계획 수립, 정보 가공 형식 구상

③ 현장 취재 및 자료 수집

- 각 기관 방문 및 관계자(직원, 서비스 이용자 등) 인터뷰 진행
- 기관 주요 시설, 프로그램 진행 모습, 인터뷰 장면 등 사진촬영·기록
- 기관에서 제공하는 홍보자료(브로슈어, 리플릿 등), 통계자료 수집

④ 콘텐츠 제작 및 온라인 확산

- 취재 결과와 수집된 자료를 바탕으로 홍보 콘텐츠 제작(인포그래픽, 카드뉴스 등)
- 홍보채널(플랫폼, 페이스북, 인스타그램 등) 특성에 맞게 콘텐츠 최적화
- 콘텐츠 등록, 관련 피드백 확인 및 후속 대응(필요시)

□ 평가방법

구분		성과기준
정량평가	기관취재 홍보물 게시 및 확산	콘텐츠 생성(횟수)
정성평가	사회복지 기관 이해도 향상	기관유형별 특성 담긴 콘텐츠 제작
		댓글 기능을 활용한 질의응답·피드백 수렴

□ 추진계획

세부추진사항	2025											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부수행계획 수립	■											
홍보단 모집, 오리엔테이션		■	■									
기관 선정 및 취재계획 수립			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
현장 취재 및 자료수집			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
콘텐츠 제작·확산			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
후속 대응			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
사업 모니터링·평가						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

현장 취재기관 부담 최소화 노력 필요

- 본 취재 과정이 현장의 추가적인 업무로 인식되지 않고 부담을 최소화할 수 있도록 사전 조사 과정이 필요함

▶ 기관 홈페이지, 언론보도 등 사전 조사를 통한 1차 자료수집 과정 수행



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>

