
2026년 전북특별자치도사회서비스원 연간수정사업계획서

2026. 2.



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

■ 목 차 ■

I. 기본 현황

1. 설립근거·목적·연혁	7
2. 기구표·인력 현황	10
3. 2026년 예산 현황	13

II. 주요 성과

1. 2025년 경영목표 달성	19
2. 2025년 주요사업 성과	21
2. 2025년 부서별 주요성과	27

III. 2026년 경영분석

1. 사회서비스원 대내·외 환경분석	37
2. 전북사회서비스원 SWOT 분석	66

IV. 2026년 경영목표

1. 경영전략 체계	69
2. 3대 경영목표, 3대 전략방향, 9대 전략과제	71
3. 9대 전략과제 및 18대 실행과제	72
4. 9대 전략과제 및 76개 실천사업	73
5. 2026년 성과계약 목표	77
6. 2026년 경영방침	78

V. 2026년 경영계획

1. 전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화 경영계획	81
2. 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 경영계획	120
3. 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 경영계획 ..	137
4. 소속시설 관리·품질체계 정립 경영계획	152
5. 민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 경영계획 ...	191
6. 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 경영계획 ...	230
7. ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화 경영계획	261
8. 전략 연계 경영관리체계 강화 경영계획	287
9. 소통기반 기관운영체계 정착 경영계획	313



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

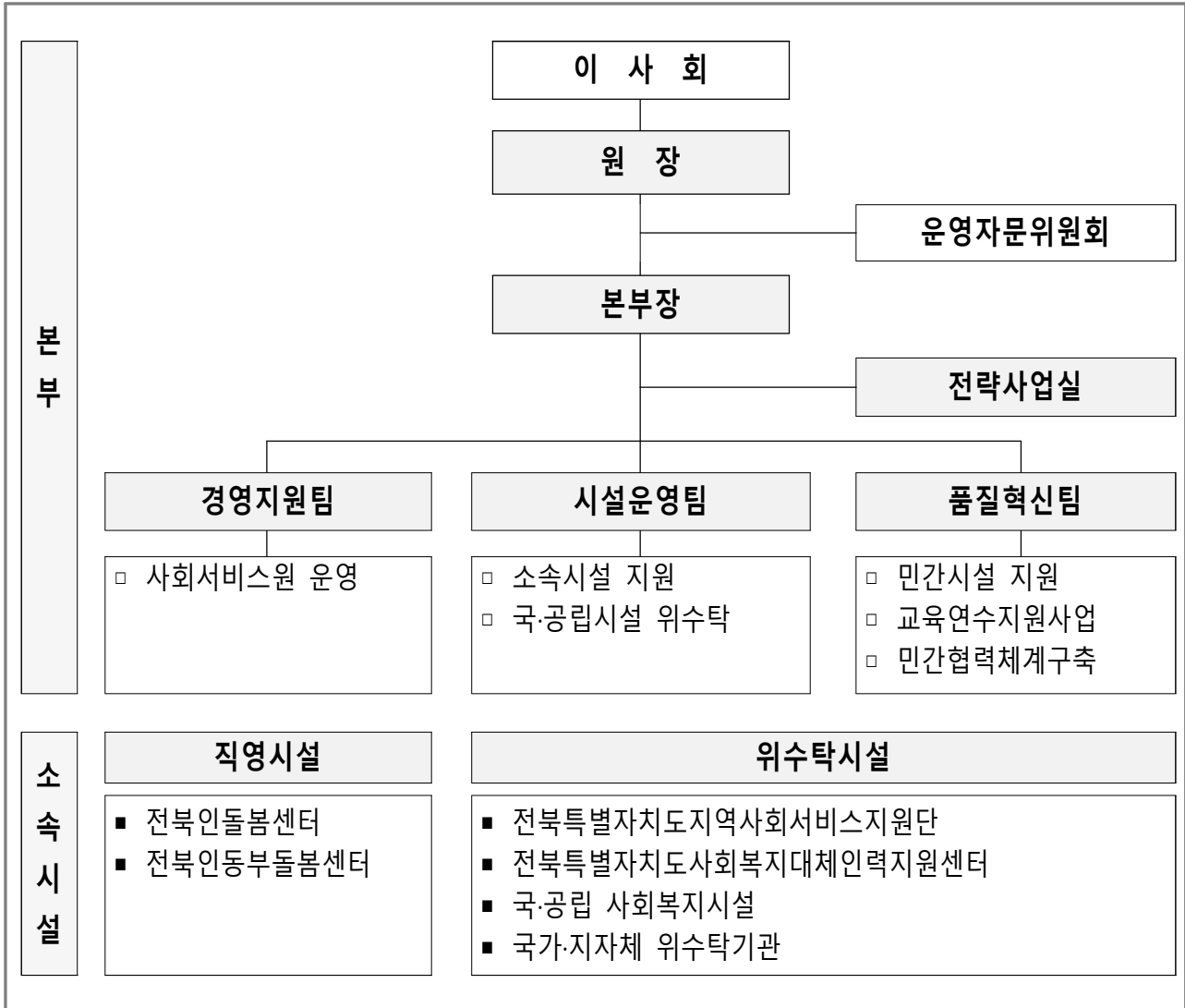
- 2021. 09. 29. (재)전라북도사회서비스원 창립총회 개최(원장, 이사, 감사 선임)
- 2021. 10. 28. (재)전라북도사회서비스원 설립
- 2021. 11. 17. 장수지역자활센터 수탁 운영기관 선정
- 2021. 12. 07. 군산시다함께돌봄센터 1·2호점 수탁 운영 협약체결
- 2021. 12. 09. 전주시다함께돌봄센터 13·14호점 수탁 운영 협약체결
- 2021. 12. 16. (재)전라북도사회서비스원 개원식
- 2021. 12. 29. 장수군 가족지원센터 수탁 운영기관 선정
- 2021. 12. 29. 전라북도지역사회서비스지원단 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 사회복지서비스 산업박람회 개최
- 2024. 12. 18. 2024년 성과보고 및 사회적 고립 대응 사례 공유회
- 2024. 12. 31. 전북특별자치도지역사회서비스지원단 수탁 운영 협약체결
- 2025. 02. 19. 2025년 전북특별자치도사회서비스원 사업 설명회
- 2025. 06. 04. 전북인복지 도민홍보단 출범
- 2025. 06. 16. 예수병원 업무협약 체결
- 2025. 08. 04. '25년('24년 실적) 사회복지서비스원 경영평가 및 업무성과평가 "A등급"
- 2025. 09. 02. '25년('24년 실적) 도 출연기관 등 경영평가 "가등급"
- 2025. 09. 09. 시도사회서비스원 경영평가 우수기관 보건복지부 장관 표창
- 2025. 09. 09. 사회복지서비스 활성화 유공(기관) 보건복지부 장관 표창
- 2025. 10. 22. 제2회 사회복지서비스 일자리+산업박람회 개최
- 2025. 11. 25. 365 함께 통합돌봄 민관협력추진단 출범
- 2025. 11. 25. 농촌자원사업 유공 농촌진흥청장 표창
- 2025. 11. 26. 성과보고회
- 2025. 12. 01. 가족친화인증기업 선정
- 2025. 12. 18. 전북특별자치도 혁신도정상(우수) 수상
- 2025. 12. 30. 전북사랑도민증 가입 활성화 표창

5

기구표

○ 기 구 : 1본부 1실 3팀



6

인력현황

□ 정·현원

2026. 2. 1. 기준 / 단위: 명

구분	계	원장	1급	2급	3급	4급	5급	6급
정원	24	1	1	3	4	3	6	6
현원	19	1	-	3	1	4	2	8
결원	△5	-	△1	-	△3	1	△4	2

□ 소속시설(위수탁) 현황

2026. 2. 1. 기준

구 분	소속시설		정원	현원	결원
	시설유형	시 설 명			
계	15개소		114	104	△10
국·공립 시설 (8)	노인보호전문기관	전북특별자치도서부노인보호전문기관	8	8	-
		전북특별자치도노인보호전문기관	9	9	-
	학대피해노인 쉼터	전북학대피해노인전용쉼터	6	6	-
	건강가정다문화가족	장수군가족센터	19	18	△1
	다함께돌봄센터	하가영무예다음다함께돌봄센터	2	2	-
		에코시티대시영8블럭다함께돌봄센터	2	2	-
		군산시다함께돌봄센터 1호점	2	2	-
		군산시다함께돌봄센터 2호점	2	2	-
국가 및 지방자치단체 위탁사업 (5)	전북특별자치도지역사회서비스지원단		7	6	△1
	전북특별자치도사회복지대체인력지원센터		15	13	△2
	전북특별자치도장기요양요원지원센터		4	4	-
	전북특별자치도장애인종합지원센터		19	19	-
	전북특별자치도청년미래센터		14	9	△5
전북인돌봄센터 (2)	전북인돌봄센터		3	3	-
	전북인동부돌봄센터		2	1	△1

□ 부서별 업무분장

부 서	주 요 업 무
전략사업실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사회서비스 중장기·연간 전략 수립 ◦ 국가·지자체 정책 연계 및 기관 전략과제 기획 ◦ 사회서비스 산업화·스마트돌봄·디지털 돌봄 전략 수립 ◦ 국·도 주요 공모사업 기획 및 제안 총괄 ◦ 기관 사업 포트폴리오 관리 및 부서 간 사업조정 ◦ 전북특별자치도·복지부 경영평가 총괄 ◦ 정책·데이터 기반 연구 및 서비스 수요·통계 분석 ◦ 대내외 협약, 법인 및 원장 일정관리 ◦ 언론홍보 및 홈페이지 관리 ◦ 플랫폼 개선 및 운영 ◦ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영(협력사업 총괄)

부 서	주 요 업 무
경영지원팀	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 연간 사업계획 운영계획 수립(전략사업실 기획 연계) ◦ 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 ◦ 윤리경영 계획 수립 및 운영, 고객만족계획 수립 ◦ 사이버보안정책수립 및 공공기록물 관리 ◦ 재난·안전·환경리스크 관리체계 정립
시설운영팀	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 소속시설 운영지원, 대체인력지원사업 관리 ◦ 소속시설 평가관리(경영평가, 성과관리, 품질관리 등) ◦ 소속시설 유형별 관리방안 수립 및 지원(간담회, 컨설팅 등) ◦ 국공립 사회복지시설 위수탁 공모 ◦ 법인 이전계획 수립 및 시행, 사후관리 진행 ◦ 본부 및 소속시설 인권경영 계획 수립 및 운영 ◦ 표준운영모델 개발 및 보급 ◦ 이용자 만족도 조사 및 분석
품질혁신팀	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 노무·법률·세무 등 분야별 전문 컨설팅 사업 수행 ◦ 사회서비스 기관 맞춤형 역량 강화 교육 ◦ 사회서비스 기관 안전점검 지원사업 ◦ 종사자 소진 예방 지원사업 ◦ 민간 사회서비스 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 ◦ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영(민간기관 대상 기능)
통합돌봄팀 (통합돌봄지원)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 통합지원 지역계획 및 사회서비스 지역계획 수립 ◦ 통합돌봄 실태조사 및 지원체계 구축 ◦ 지역사회보장계획 수립 및 연차별 운영지원 ◦ 통합지원협의체 운영 및 서비스 평가 지원 ◦ 시군 DB연계·발굴 및 전북인복지 플랫폼 활용 ◦ 신규 복지정책 개발 및 운영 ◦ 통합지원정보시스템 운영 및 관리, 행정지원 ◦ 시군·지역사회 협력체계 구축 ◦ 출연기관 및 국가기관 협력사업 운영(지역 협력·현장 중심 사업)

7

2026년 예산 현황(본예산)

□ '26년 예산 : 11,474백만원(국비 38.4% 도비 52.8% 시군비 7.2% 기타(이용자부담 배분금 1.5%))
(단위 : 백만원)

구 분	2025년 예산액	2026년 예산액	증 감(%)
계	14,066	11,474	△2,592(18.4%)
일반회계	3,085	3,012	△73(2.4%)
특별회계	10,981	8,462	△2,519(22.9%)

※ 일반회계: 본부 및 직영시설, 특별회계: 위수탁시설

○ 수입예산

(단위 : 백만원)

구 분	계	국 비	도 비	시군비	기 타	
계	11,474	4,411	6,060	828	175	
소 계	3,012	882	2,060	-	70	
일반회계	자 본 적 수 입	44	-	-	-	44
	유 보 자 금	44	-	-	-	44
	순 세 계 잉 여 금	44	-	-	-	44
	사 업 수 익	2,968	882	2,060	-	25
	영 업 수 익	2,872	833	2,039	-	-
	출 연 금 수 익	2,872	833	2,039	-	-
	정 부 출 연 금 수 익	833	833	-	-	-
	자 치 단 체 출 연 금 수 익	2,039	-	2,039	-	-
	영 업 외 수 익	95	49	21	-	25
	이 자 수 익	25	-	-	-	25
	정 부 보 조 금 수 익	70	49	21	-	-
	국 비 보 조 금 수 익	49	49	-	-	-
	자 치 단 체 보 조 금 수 익	21	-	21	-	-
	소 계	8,462	3,529	3,999	828	106
특별회계	자 본 적 수 입	212	98	50	26	38
	유 보 자 금	212	98	50	26	38
	순 세 계 잉 여 금	38	-	-	-	38
	보 조 금 사 용 잔 액	174	98	50	26	-
	사 업 수 익	8,249	3,431	3,949	801	68
	영 업 외 수 익	8,249	3,431	3,949	801	68
수 탁 사 업 수 익	8,249	3,431	3,949	801	68	

○ 지출예산

(단위 : 백만원)

구 분		계	국 비	도 비	시군비	기 타
총 계		11,474	4,411	6,060	828	175
소 계		3,012	882	2,060	-	70
일반회계	사 업 비 용	3,012	882	2,039	-	70
	영 업 비 용	2,872	833	2,039	-	-
	목 적 사 업 비	1,032	833	199	-	-
	전 북 인 돌 봄 센 터	240	240	-	-	-
	전 북 인 동 부 돌 봄 센 터	110	110	-	-	-
	소 속 시 설 경 영 혁 신	21	21	-	-	-
	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 텅 지 원	22	22	-	-	-
	인 권 지 침 컨 설 텅 지 원	6	6	-	-	-
	시 설 안 전 점 검 지 원	30	30	-	-	-
	민 간 기 관 소 통 강 화	10	10	-	-	-
	사 회 서 비 스 온 라 인 교 육 플 랫 폼 운 영	90	90	-	-	-
	지 역 복 지 협 력	20	20	-	-	-
	사 회 서 비 스 기 관 ESG 활 성 화	80	80	-	-	-
	역 량 강 화 교 육	40	40	-	-	-
	맞 춤 형 교 육 지 원	18	18	-	-	-
	소 진 예 방 지 원	90	90	-	-	-
	사 회 서 비 스 혁 신 과 성 장 심 포 지 엄	82	-	82	-	-
	전 북 복 지 자 원 플 랫 폼	100	-	100	-	-
	통 합 돌 봄 정 책 지 원	19	19	-	-	-
	일 반 관 리 비	1,840	-	1,840	-	-
인 건 비	1,436	-	1,436	-	-	
운 영 비	404	-	404	-	-	

구 분		계	국 비	도 비	시군비	기 타
일반회계	영 업 외 비 용	140	49	21	-	70
	기 타 영 업 외 비 용	70	-	-	-	70
	반 환 금	4	-	-	-	4
	기 타 영 업 외 비 용	66	-	-	-	66
	수 탁 사 업 비 용	70	49	21	-	-
	긴급돌봄지원사업비	70	49	21	-	-
소 계		8,462	3,529	3,999	828	106
특별회계	자 본 적 지 출	174	98	50	26	-
	기 타 자 본 적 지 출	174	98	50	26	-
	정 부 보 조 금 반 환	174	98	50	26	-
	사 업 비 용	8,287	3,431	3,949	801	106
	영 업 외 비 용	8,287	3,431	3,949	801	106
	수 탁 사 업 비 용	8,287	3,431	3,949	801	106
	전북특별자치도서부 노인보호전문기관	527	221	290	-	16
	전북특별자치도 노인보호전문기관	614	248	320	-	46
	전북학대피해노인전용쉼터	317	147	164	-	6
	장수군가족센터	1,432	518	230	680	4
	하가영무예다움다함께돌봄센터	98	45	23	29	2
	에코시티대시앙8블럭 다함께돌봄센터	121	45	23	29	25
	군돌봄센터1호 합계	99	45	22	32	-
	군돌봄센터2호 합계	99	45	22	32	-
	전북특별자치도 지역사회서비스지원단	685	479	206	-	-
	전북특별자치도 사회복지대체인력지원센터	614	385	229	-	-
	전북특별자치도 창기요양요원지원센터	298	63	228	-	7
	전북특별자치도 장애인종합지원센터	1,937	178	1,759	-	-
	전북특별자치도 청년미래센터	1,445	1,012	433	-	-



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

2025년 주요 성과



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

성과지표	측정 방법	2025년 성과목표	성과목표 이행 실적	비 고 (달성률, %)
【공통지표】				
① 도공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	협력사업 건수	3건	4건	133%
② 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축	협업사업 건수	2건	2건	100%
【체계적이고 안정적인 소속시설 운영】				
① 수탁기관 운영 활성화 지원	지원사업 횟수	70회	72회	102.8%
② 소속시설 서비스 품질 고도화 지원	서비스 품질관리	10회	12회	120%
③ 소속시설 종사자 직무역량 강화	운영 횟수	24회	24회	100%
④ 종사자 근로조건 향상	직접고용비율	100%	100%	100%
	개선지원 횟수	5건	5건	100%
⑤ 소속시설 인권경영체계 지원	지원 횟수	15회	15회	100%
【민간 운영기관 지원체계 고도화】				
① 종사자 전문성 향상 교육	교육실시 횟수	53회	64회	120.8%
	모니터링(비교조사)	15회	19회	126.7%
② 사회서비스 기관 컨설팅 지원	운영 횟수	42회	55회	130.9%
	모니터링(비교조사)	15회	15회	100%
③ 사회서비스기관 종사자 및 이용자 안전 확보	운영 횟수	62회	62회	100%
④ 민간 제공기관 소통강화	실시 횟수	56회	56회	100%
	만족도 점수	90점	95.2점	106%
【사회서비스 기반 확충】				
① 新수요 돌봄대응 및 서비스 전달체계 강화	돌봄상담제공	512건	746건	168%
	돌봄이용자수	200명	223명	112%
② 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영	이용자 수	20,000명	44,884명	224%
③ 사회서비스 혁신 사업	사업 횟수	7회	7회	100%
④ 사회서비스 산업박람회 개최	참가자 수	2,700명	2,721명	101%
	만족도 점수	85점	86.22점	101%
⑤ 지역복지 협력체계 활성화	사업 횟수	4회	4회	100%



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

□ 2025년 경영평가 결과

- 2025년 사회서비스원 경영평가 및 업무성과평가(보건복지부) : A등급
- 2025년 출연기관 등 경영평가(전북특별자치도) : 가등급

□ 대외 수상 및 인증 현황

- 2025년 경영평가 우수기관 보건복지부 장관 표창 : 2025. 9. 2
- 2025년 사회서비스 활성화 유공 보건복지부 장관 표창 : 2025. 9. 9.
- 2025년 농촌자원사업 유공 농촌진흥청장 표창 : 2025. 11. 26.
- 가족친화인증기업 선정 : 2025. 12. 1.
- 2025년 전북특별자치도 혁신도정상(우수) 수상 : 2025. 12. 18.
- 2025년 전북사랑도민증 가입 활성화 표창 : 2025. 12. 30.

□ 외부공모사업실적

- 2025년 사회서비스원 사회서비스 품질관리 종합컨설팅 사업 : 7백만원
- 2025년 긴급돌봄지원사업 : 70백만원
- (사)희망을나누는사람들 기부물품 지원(6회) : 504백만원
- 전북공동모금회 코오롱제약(주) 현물지원사업(Aero-Wrap) : 176백만원
- 전북공동모금회 농촌이동복지사업 : 7백만원
- 전북은행 찾아가는 이동복지사업 : 5백만원

□ 주요추진성과

① (재)전북특별자치도사회서비스원 경영관리

- 사회서비스원 新전략체계 대내외관계자 간담회(수시)
- 사회서비스원 각종 회의기구 안정적 운영 관리(5개 기구 18회)
- 직무중심 인사관리 교육훈련 체계 적용(1회)
- 여성가족부 가족친화인증 선정
- 양성평등 조직문화 추진(1회)
- 사회서비스원 규정 개정을 통한 운영 적정성 도모(8회)
- 승진 및 징계 제도 정비(1회)

② 소속시설 운영 활성화 지원

- 소속시설 경영혁신을 위한 모니터링 및 점검(모니터링 20회, 간담회 7회)
- 소속시설 ESG 경영 실천 지원(경영계획 수립1회 구매실적 점검12회 연합활동5회)
- 소속시설 운영지침 및 규칙 관리(규칙 개정 검토 및 지원 13회)
- 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원(재정관리 및 업무지원 35회)
- 소속시설 협력체계 강화 사업(윌레전략회의 12회, 온라인 홍보 및 연합캠페인 65회)
- 종사자 전문성 및 역량강화(수요조사 1회, 분야별 기본 특화교육 31회, 합동연수 2회)

③ 소속시설 성과관리 및 서비스 품질향상

- '24년 소속시설 기관 및 기관장 성과평가(13개소, 10명)
- '25년 소속시설 기관 및 기관장 성과목표 확정 및 모니터링(12회)
- 국공립사회서비스제공기관 및 공공지원사업 수탁(16개소 운영)
- 다함께돌봄센터 평가결과 검토 및 차년도 평가대비 지원(4회)
- '24년 소속시설 이용자·종사자 만족도 결과 기반 지원방안 수립(1회)
- '25년 소속시설 이용자 만족도 조사 실시 및 결과 분석(1회)

4 종사자의 전문성 향상 및 처우개선 지원

- 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원(64회, 2005명)
- 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문교육 지원(29회, 925명)
- 온라인 교육원 운영(가입자 수 6,388명, 이수 인원 8,060명, 이수 건수 50,109회)
- 소속시설 종사자 신규 채용 및 인사 지원(직접 고용률 100% 달성)
- 소속시설 종사자 처우개선(규칙 제·개정 지원을 통한 후생복지 향상 3회)
- 소규모기관 인권보호체계 구축 및 운영(교육 22회 321명, 간담회 2회)

5 민간제공기관 서비스 품질 향상

- 맞춤형 컨설팅(방문 48회, 온라인 20회, 모니터링 15회)
- 분야별 기본 직무역량 강화 지원을 위한 집합 교육 컨설팅(7회)
- 인권지침컨설팅(기관 맞춤형 인권지침 컨설팅 19회)
- 사회서비스 기관 직장 내 고충상담원 집합교육 컨설팅(3회)
- 품질관리 맞춤형 컨설팅(운영회의 2회, 맞춤형 컨설팅 27회)
- 품질향상 공모지원사업(10개 기관 선정 및 지원)
- 시설안전관리 컨설팅(안전관리 62개소, 방역지원 62개소)
- 사회서비스 종사자 소진예방 지원(심리정서 지원 7개소)
- 민간제공기관 소통강화(설명회 2회 253명, 현장 수요조사 2회 270명, 간담회 2회, 모니터링 67회)

6 전복형 특화 사회서비스 발굴 제공

- 新수요 돌봄대응 및 서비스 전달체계 강화
 - 돌봄정보 제공 및 사회서비스 상담(746회)
 - 돌봄공백 제로화를 위한 긴급돌봄사업(223명/4,490건)
 - 농촌지역 의료·문화·복지서비스 등 '찾아가는 행복 만리길'(8회 770명)
 - 사회서비스 연계를 위한 찾아가는 상담창구(18회 208명)
 - 사회적 고립 예방을 위한 AI 안부전화서비스 및 모니터링(1,727명)

- 민간기관과의 협력 및 지역연계사업(8건 39개소)
- 365 함께통합돌봄 민관협력추진단 출범식 및 간담회(1회 60명)
- 전북 복지자원 플랫폼 구축
 - 플랫폼 운영 및 시스템 유지관리(상시)
 - 전북인복지 플랫폼 복지자원 및 챗봇 학습자료 조사(2회)
 - 14개 시군 및 전북특별자치도 정보 현행화(2회) 및 상시 오류 점검
 - 전북인복지 플랫폼 이용자 수 44,884건
 - 전북인복지 플랫폼 시스템 활용교육(2회)
 - 플랫폼 전문위원회 운영 및 전문가 자문회의(3회)
 - 플랫폼 활성화를 위한 온·오프라인 홍보(10회)
 - 회원가입자 대상 도내 사회서비스 관련 뉴스클리핑 서비스 진행
 - 전북인복지 도민 홍보단 운영을 통한 현장 중심 콘텐츠 제작
- 사회서비스 고도화 사업
 - 도민 정책 참여형 사회서비스 우수정책 공모전(1회)
 - 사회서비스원 혁신 아이디어 내부 공모전(1회)
 - 사회서비스 전문 프로그램 도출을 위한 추진체계 구성·운영
 - 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작·배포(1회)
 - 도구 활용기관 모집·선정 1회, 활용 교육 및 배포 2회
 - 사회서비스원 최신 동향 안내자료 생성 및 발송(4회)
- 사회서비스 일자리+산업박람회
 - 이해관계자 의견 반영을 위한 사회서비스 전문가 회의(4회)
 - 조직위원회 구성 및 회의(4회, 조직위원 17명)
 - 주관기관별 사전 참여기관 수요조사(1회)
 - 바이오 헬스케어 산업 발굴 위한 현장조사(1회)
 - 제2회 사회서비스 산업박람회 운영(60개 단체, 64개 부스, 2721명 참여)

7 협력 네트워크 구축

- 도내 공기업 및 출연기관 협력 네트워크 구축
 - (전북테크노파크) AI·SW 미래인재 양성 위한 거버넌스 구축
 - (전북연구원) 지역사회보장계획 수행 협력, 플랫폼 정책방향 자문
 - (전북여성가족재단) 젠더문화축제 공동추진위원회 협력 추진
 - (전북개발공사) 임대아파트 거주 취약계층 대상 돌봄사업 연계
- 전북도 복지국 도정사업 협력 및 수행체계 구축
 - 전북도 지역사회보장계획 컨설팅 지원(8회)
 - 전북복지희망포럼 추진(1회, 175명)
- 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축
 - (건강보험공단) 의료 관련 사회서비스 환경 구축을 위한 공동사업 추진
 - (국민연금공단) 청년 맞춤형 교육 및 재무 설계 진행
 - (농촌진흥청) 농촌자원 융복합 치유 프로그램 개발



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

1 경영기획팀 **팀미션** 사회서비스 분야 선도 경영 실현

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	경영성과 제고를 위한 효율적 리더십 관리	기관 미션과 비전 및 핵심가치 공유 전파(수시)	여부	여
		비전 핵심가치의 정착을 위한 내부 구성원 공유·확산 활동 및 제안제도 운영(연중)	여부	여
		사회적 책임 실현(지역사회공헌활동, 도내 기관 협업)	2회, 1회	5회, 1회
		대외기관 경영성과평가 대응(수시)	여부	여
2	능동적 변화관리를 통한 지속적 성장동력 창출	중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립	1회	1회
		대내·외 환경변화 분석 및 사업 추진 방향 점검	1회	1회
3	객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현	경영성과 달성을 위한 주요 사업별 명확한 전략목표 수립	1회	1회
		연간 사업계획 및 예산 점검과 수립	1회	1회
4	복지후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선	단체 상해보험 가입	1회	1회
		급량비 지원 1인당 연 240천원	여부	여
		병원과 협약을 통한 단체 건강검진 지원	여부	여
		복지포인트제 운영(1인당 600천원)	여부	여
5	일·가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성	유연근무제 운영 및 보완(연중)	여부	여
		가족의 날 보완(연중)	여부	여
		여성가족부 가족친화 신청	1회	1회
6	체계적 재정관리로 재무건전성 강화	예·결산 정보공개	1회	1회
		업무추진비 정보공개	12회	12회
		복지후생비 정보공개	4회	4회
		2025년 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	1회	1회
		도 정책, 내부 필요성 등을 검토하여 제개정 필요할 경우 해당 사항 제개정	1회	7회
8	효율적 인력관리로 조직 안정성 강화	기관 상황을 반영한 직무기술서 개선	1회	1회
		직무중심 인사관리 적용 분야 개선	1회	1회
9	ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행	ESG 경영 실현을 위한 중장기 실행과제 지속 추진	1회	1회
10	투명하고 공정한 계약 업무 추진	계약 담당자 및 실무자 대상 교육	1회	1회
		500만원이상 계약 대상 국가종합전자조달(G2B) 이용	여부	여
		입찰계약 대상의 분기별 발주계획 공개	2회	2회
		계약 체결 내역 및 입찰 정보 공시(홈페이지)	4회	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
		정기감사	2회	2회
		수시감사 진행	여부	여
12	재난 대응 등 안전관리 체계 강화	재난안전관리 매뉴얼 배포	1회	1회
		중대재해예방 컨설팅	1회	1회
		전직원 대상 안전교육	반기별 1회	2회
		외부기관 연계훈련 실시	1회	1회
		위험성 평가	1회	1회
		본부 및 직영·소속시설 대상 정기적 안전점검 모니터링 실시	반기별 1회	2회
13	사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행 (사회적 약자 생산품 구매액 의무 비율 이상 우선구매)	중증장애인, 장애인기업, 창업기업 생산품 총구매액 대비	1% 이상	9.82%
		녹색제품 대상품목 전체 구매액 대비	80% 이상	65%
		사회적기업 생산품, 여성기업 생산품 총구매액 대비	5% 이상	8.45%
		중소기업 생산품 총구매액 대비	15% 이상	13.11%
		기술개발제품 중소기업제품 총구매액 대비	1% 이상	-
		사회적경제 우선구매 총구매액 대비	5.2% 이상	12%
14	지역상생을 위한 사회공헌 활동 및 협력 네트워크	임직원 모금 및 기부활동	3회	3회
		임직원 자원봉사활동	1회	1회
15	불공정 관행 및 제도 개선을 통한 도민 만족도 향상	내부고객 만족 향상을 위한 자체 만족도 조사	1회	1회
		공공기관으로서 불공정 관행 및 제도 점검	1회	-
		대내외 이해관계자들 의사소통 활동	여부	여
		소통창구(온·오프라인) 운영관리(상시)	여부	여
16	신뢰의 미래지향적 노사관계 정립	노사협의회 정기회의	4회	4회
		노사 상생을 위한 전략목표 설정	1회	1회
		노사 소통과 화합의 날	1회	1회
		노사협의회 평가	1회	1회
17	회의기구의 안정적 운영	이사회 운영	5회	5회
		인사위원회 운영	5회	7회
		운영자문위원회	2회	1회
		성희롱·성폭력 고충심의위원회(발생 시_위원회 구성)	여부	여
		임원추천위원회(발생 시)	여부	-
18	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	1회	1회
		기록물 이관 및 전자·비전자 기록물의 효율적 관리	여부	여

2 시설운영팀

팀미션 소속시설 운영지원을 통한 사회서비스 품질 제고

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	소속시설 성과관리	2024년 실적에 대한 평가	13개소	13개소
		중간점검 시설별	1회	1회
		시설별 평가회의, 소속시설 월별 운영실적 취합·관리	12회	12회
		소속시설 지자체 및 보건복지부 평가 대비(시설별 평가 관리 및 대비)	5회	5회
		내부 평가회의	2회	2회
		외부 자문위원 평가회의	1회	1회
2	소속시설 모니터링 및 점검	소속시설 모니터링	20회	20회
		소속시설 자체 점검(모니터링 및 기타 사유로 필요시 추진, 결산·감사·중대상황 발생 시 자체 점검)	2개소	2개소
3	소속시설 인사업무 지원	소속시설 채용 요청사항 점검·지원	5회	7회
		채용건강검진 수수료 지원	5회	7회
		소속시설 직원 오리엔테이션	5회	10회
		소속시설 직원 근로계약 체결	5회	13회
		소속시설 직원 연봉계약 체결	5회	1회
		소속시설 포상 계획 수립·관리	2회	4회
		소속시설 직원 검직·대외활동 관리	12회	12회
		소속시설 월별 인력 현황 관리	12회	12회
		소속시설 신규 직원 수습평가	3회	4회
		소속시설 직원 연간 근무평가	1회	1회
		소속시설 종사자 직접 고용 지원(직접 고용 비율)	100%	100%
4	소속시설 재정건전성 확보를 위한 회계업무 지원	복식부기 전환 이해 교육	1회	1회
		소속시설 복식부기 전환 기반 마련	여부	여
		본예산 및 예산·결산 작성 지원(16개소)	2회	2회
		분기별 실적보고 작성 지원(16개소)	4회	4회
		추가경정예산 검토 및 작성 지원(16개소)	3회	5회
		월별 예산 집행내역 점검(16개소)	12회	12회
5	공공성 강화를 위한 소속시설 재위탁 추진	전북특별자치도사회복지대체인력지원센터 재위탁 추진	1건	1건
		청년미래센터 재위탁 계약	1건	1건
6	소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원	소속시설별 ESG 경영계획 수립	15개소	15개소
		사회적약자 생산품 구매실적 점검(16개소)	12회	12회
		소속시설 연합 활동	2회	5회
7	소속시설 관련 제도·규칙 지원 및 관리	소속시설 운영 효율성 향상을 위한 관련 제도 및 규칙 관리	7회	13회
		소속시설 인권증진을 위한 규칙 제·개정 및 위원회 운영	5회	14회
		소속시설 후생 복지향상을 위한 규칙 제·개정	2회	3회
8	소속시설의 직원 처우개선 지원	소속시설 종사자 처우개선 방안 마련 노력(소속시설 종사자 처우개선)	2회	2회
		소속시설 종사자 만족도 조사	1회	1회
		소속시설 사무실 임차료 지원	3개소	3개소

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
9	소속시설 안전한 근무 환경조성	소속시설 재난·안전관리 체계 점검	2회	3회
		안전보건 관리체계 구축 지원	1개소	1개소
10	직원 직무역량 강화를 위한 교육·연수	교육·연수 수요조사(16개소)	1회	1회
		업무능력 향상을 위한 직무교육 및 특화교육 진행	18회	25회
		인권 감수성 향상을 위한 인권교육 진행	4회	4회
		사회서비스원 직원 법정 의무교육 수료 실적 점검(16개소)	12회	12회
		소속시설 직원연수 진행(16개소)	2회	2회
11	소속시설 사회서비스 품질향상	이용자 및 종사자 만족도조사 결과에 따른 개선 반영	5회	6회
		이용자 질적변화 관리	2회	5회
		소속시설 수요자 요구도 조사	6개소	6개소
		소속시설 서비스 현황진단	1회	1회
		소속시설 이용자 만족도 조사	1회	1회
12	인력 공백에 대한 대체인력 파견	소속시설 이용에 대한 만족도 점수	80점 이상	93.4점
		대체인력 파견실적	2,100건	2,253건
		매월 홍보 안내문 발송(공문)	10회	11회
		매월 홍보 유선 사업 안내	140회	90회
		인권경영추진을 통한 성과 가시화	인권경영위원회 정기회의	1회
13	인권경영추진을 통한 성과 가시화	인권경영 이해 및 갑질 예방을 위한 교육 시행	3회	6회
		기관운영 및 주요사업 인권영향평가 실시	1회	1회
		소속시설 기관장 월례회의 진행	12회	12회
14	소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크	다함께돌봄센터 공동프로그램 개발 및 실행	4건	4건
		시설지원사업 및 소속시설 온·오프라인 홍보	30회	61회
		소속시설 연합 홍보캠페인	4회	4회

3

품질혁신팀

팀미션 사회서비스 품질 고도화

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	신수요 대응 사회서비스 확충을 위한 혁신사업 개발·제안	도민 참여형 사회서비스 혁신정책사업 제안	1회	1회
2	사회서비스 품질 강화를 위한 혁신 아이디어 내부 공모	본부 및 소속시설 사회서비스 혁신 아이디어 내부 공모	1회	1회
		사회서비스원 신규사업 도출 지원(정책화 간담회)	1회	1회
3	전문컨설팅을 통한 기관 운영 역량 강화	홍보 다각화	여부	여
		방문 컨설팅	40회	48회
		온라인 컨설팅	20회	20회
		집합 컨설팅	2회	7회
		사후 모니터링	여부	여
		노무, 법률, 세무·회계, 행정 분야의 전문 컨설턴트 구성	여부	여
4	사회지기(종사자) 인권 지침 컨설팅 지원	집합 컨설팅	1회	3회
		추가 컨설팅	12회	19회
		사후 모니터링	여부	여
5	컨설팅 사례집 발간 및 배포	활용성 제고를 위한 E-book 제작	여부	여
		사회서비스 기관 대상 사례집 배포	여부	여
6	민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련	간담회, 사업 모니터링, 만족도 조사, 온라인 소통 등	56회	73회
		만족도 조사 점수 평균	90점 이상	95.2점
7	사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원	조직역량교육, 실무역량교육, 소진예방교육	53회, 1,600명	64회, 2,005명
8	사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문 교육 지원	사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육, 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육	22회	29회
9	온라인 교육 과정 상시 운영	사회서비스 제공인력 온라인 교육 지원	1,200명	8,060명
10	교육 중장기 전략 수립 연구	사회서비스 사회지기(종사자) 역량 강화교육의 중장기적 전략과 방향 수립	여부	여
11	사회서비스 기관 소진예방 지원	사회서비스 직능단체 현장 연수 지원	5개소	7개소
		우수사회지기(종사자) 시상 및 응원행사 추진	2회	3회
12	사회서비스 기관 ESG 활성화	공모사업 추진 위한 사업 설명회 진행	1회	1회
		ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원	13개소	13개소
		사회서비스 기관 ESG 추진사업에 대한 성과보고회 진행	1회	1회
13	사회서비스 품질향상 공모 지원	사회서비스 기관 ESG 확산을 위한 사례집 발간	1회	1회
		공모사업 추진을 위한 사업 설명회 진행	1회	1회
14	사회서비스 기관 시설안전점검 지원	공모사업 신청기관 모집 및 지원	10개소	10개소
		안전점검 및 컨설팅 지원	62회	62회
15	사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포	사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작 및 배포	1회	1회
16	ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행	ESG 경영 실현을 위한 중장기 실행과제 지속 추진	1회	1회
		ESG 경영위원회 운영	2회	2회

4 대외전략팀

팀미션 지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	전북 복지자원 플랫폼 전북인 복지 운영	플랫폼 운영 유지관리, UI/UX 개선 등 기능개발	1회	1회
		정보 현행화 및 상시 오류점검	2회, 여부	2회, 여
		이용 편의 증진을 위한 부가 서비스 추가 고도화	여부	여
		전북인복지 플랫폼 이용자 수	2만건	44,884건
		복지자원 및 챗봇 학습자료 조사	2회	2회
		도·시군, 주요복지관 대상 플랫폼 시스템 활용교육	2회	2회
		플랫폼 전문위원회 운영 및 전문가 자문회의	3회	3회
		정책사업 연계 추진	1건	1건
2	플랫폼 네트워크 강화 및 홍보	플랫폼 활성화 및 온·오프라인 홍보	10회	10회
		플랫폼을 활용한 사회서비스 기관 취재 및 홍보	15회	60회
3	함께하는 사회서비스 기관 홍보 지원	도내 사회서비스 기관 취재 및 온라인 홍보물 제작	10회	60회
		전북 복지자원 플랫폼 ‘전북인복지’ 홍보 연계 수행	여부	여
4	사회서비스원 인식 제고를 위한 홍보 강화	기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시	40건	103건
		적극적인 홍보 및 소통 노력(오프라인, 온라인)	5건, 60건	5건, 214건
5	도·시군 지역복지협력	도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 현행화	2회	2회
		간담회, 자원연계, 도정과업 참여 등	3회	4회
		전북복지희망포럼	1회	1회
		시군 담당자 역량강화교육	4회	4회
6	출연기관 및 국가기관 협력사업 운영	국가 소속 출연기관·국가 연구기관과의 협업	2건	2건
		도내 유관 기관 협력 네트워크 구축	4건	4건
		도민 체감 만족도	80점 이상	89.8점
		지역사회서비스투자사업 농촌치유자원 재구조화	1건	1건
7	고객 지향적 경영전략 내재화	부서 사업별 만족도 조사 결과 분석	3건	4건
		도·복지부 만족도 조사 결과 분석	2건	2건
8	사회서비스 분야 기술·제품 상용화를 위한 산업박람회 추진	조직위원회 구성 및 운영	여부	여
		사회서비스 산업박람회 참가 기관, 참가자 모집	56개소, 2,700명	60개소, 2,721명
		사회서비스 산업박람회 만족도 점수	85점	86.2점
9	사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 최신 동향 조사·안내	소규모 사회서비스 제공기관 대상 최신 동향 안내자료 발송	4회	4회
		14개 시군 사회서비스 관할 부서 대상 최신 동향 안내자료 발송	4회	4회
		본부 및 소속시설 직원 대상 최신 동향 안내자료 발송	4회	4회
		도민 대상 도내 사회서비스 관련 최신 동향 안내 자료 게재	4회	4회

5 전북인돌봄센터 **미션** 전북형 돌봄체계 조성 및 보편적 돌봄 기능 강화

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	돌봄통합관리를 위한 맞춤형 돌봄상담창구 운영	돌봄종합정보상담 운영	512건	746건
		찾아가는 상담 창구 운영	18회	18회
		온·오프라인 상담 운영 홍보	월 1회	월 1회
2	농촌지역 찾아가는 이동복지 사업 운영	농촌 소외지역 찾아가는 이동복지 사업 운영	8회	8회
		만족도 조사(1회)	90% 이상	90% 이상
3	돌봄공백 제로화를 위한 긴급돌봄 사업	긴급돌봄서비스 제공(1인 72시간)	200명	223명
		만족도 조사 설문(1회)	90% 이상	90% 이상
4	사회적 고립 예방을 위한 지원 강화 사업	AI 안부 전화 서비스 제공 및 모니터링	2,200명	1,727명
		사회적 고립 및 고독사 대응을 위한 사례공유회	1회	1회
5	새로운 수요 등 취약계층 발굴단 구성 및 지원체계 강화	민간발굴단 구성	1건	1건
		취약계층 발굴 등 사례관리	50명	74명
		만족도 조사 설문(1회)	90% 이상	-
6	함께 돌봄네트워크 구축 및 운영	민·관협의체 구성	1건	1건
		정기적인 소통 및 네트워크 활동(협약, 간담회)	3건, 4회	3건, 4회
		자원 발굴 및 연계 사업 추진(수시)	여부	여
7	전문성 향상을 위한 종사자 역량 및 소통체계 강화	법정의무교육 및 ESG 등 역량강화 교육	15개, 6회	16개, 6회
		소통의 날 운영	4회	4회
		워크샵	2회	2회

6 전북특별자치도 지역사회서비스지원단 **미션** 지역 맞춤형 사회서비스 고도화로 행복한 전북 실현

순	사업명	사업내용 및 성과지표	성과	
			계획	실적
1	복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 개발	복지 수요 조사	1회	1회
		서비스 개발을 위한 관계자 사업 자문 및 의견수렴	5회	5회
2	서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행	지역사회서비스 제공기관의 이용자 성과관리 현황 조사	1회	1회
		제공기관 이용자 성과관리 교육	1회	1회
		이용자 성과관리 현황분석	1회	1회
		제공기관별 성과관리 분석 의견 공유	1회	1회
3	사회서비스 안전관리 등급제 운영	지역사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사 및 분석	1회	1회
		시군을 통한 안전관리 미진 기관 조치	1회	1회
		지역사회서비스 제공기관 대상 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육 운영	2회	3회



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

2026년 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 (2025. 7. 3. 발의)

- 기존 법 조항의 일부가 「사회서비스 지원 및 진흥에 관한 법률」로 이관·재편 개정안을 국회에서 발의함. 이를 통해 사회서비스 정책 추진의 법적 프레임을 강화하고, 사회서비스 공급 인센티브 및 품질 고도화 요건을 마련하려는 방향이 논의되었음.

- (주요 개정사항)

- (제1조) 사회서비스 지원을 삭제하고 사회서비스원 운영으로 제한
- (제4조, 제5조) 사회서비스 내용, 기본계획 등 삭제

1-2. 의료·요양 등 지역 돌봄의 통합지원에 관한 법률

○ (약칭) 통합돌봄지원법 제정 (2026. 3. 27. 시행)

- 의료, 요양, 복지, 돌봄 서비스를 지역 단위로 통합적으로 지원하기 위한 법적 기반을 제공하기 위해 제정된 법률이며, 돌봄 수요자의 일상생활 지원을 포괄하는 통합돌봄 서비스 체계 구축을 목적으로 만들어진 법으로, 전문기관 범위에 사회서비스원이 포함되었음
- 하위법령(시행령·시행규칙)은 통합돌봄 정책의 실효적 추진을 위해 전문기관의 지정·활용 근거를 명시하고 있으며, 전문기관은 통합돌봄 정책 실행을 지원하는 핵심 주체로 규정되고 있음

1-3. 정부의 사회서비스 정책 방향

○ 이재명 정부 국정비전 및 목표

- (국정 기초) 이재명 정부 ‘국민이 주인인 나라, 함께 행복한 대한민국’이라는 국가 비전 아래 5대 국정목표와 23대 추진전략, 123대 국정과제를 수립·추진하고 있음.
- 복지 및 사회서비스 분야의 국정 기초는 ‘기본이 튼튼한 사회’ 국정목표를 중심으로 ‘기본적 삶을 위한 안전망 강화’, ‘지금 사는 곳에서 누리는 통합돌봄’, ‘장애인 지원 및 권리보장’, ‘사회연대경제 성장촉진’을 주요 전략과제로 포함하여 사회서비스 확대·통합·양질화 방향을 제시하고 있음.

비전	국민이 주인인 나라, 함께 행복한 대한민국	
원칙	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경청과 통합 ■ 공정과 신뢰 ■ 실용과 성과 	
국정목표	국민이 하나되는 정치	기본이 튼튼한 사회
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민주권과 민주주의의 확립 ■ 정의로운 국민통합의 실현 ■ 문제를 해결하는 유능한 정부 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 생명과 안전이 우선인 사회 ■ 내 삶을 돌보는 복지 ■ 국민건강을 책임지는 보건의료 ■ 인구위기를 극복하는 대전환 ■ 누구나 존중받는 일터 ■ 내 삶에 기회를 여는 성평등 ■ 각자의 가능성을 키우는 교육 ■ 함께 누리는 창의적 문화국가
	세계를 이끄는 혁신경제	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ AI 3대 강국 도약 ■ 기초가 탄탄한 과학기술 ■ 혁신으로 도약하는 사업 르네상스 ■ 기후위기대응과 지속가능한 에너지 ■ 성장을 복돋는 금융혁신 	
	모두가 잘사는 균형 성장	국익 중심의 외교 안보
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자치분권 기반의 균형성장 ■ 활력이 넘치는 민생경제 ■ 협력과 상생의 공정경제 ■ 희망을 실현하는 농산어촌 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민에게 신뢰받는 강군 ■ 평화공존과 번영의 한반도 ■ 세계로 향하는 실용외교

- (통합돌봄 정책의 국정과제 반영)

: 국가적 차원에서 통합돌봄 체계를 확산·정착해야 하는 정책 방향으로 국민이 자신의 거주지에서 필요한 돌봄 서비스를 제공받도록 지원하고, 의료, 요양, 복지, 돌봄 서비스 간 연계성을 강화하며, 지역사회 중심

서비스 체계 구축을 방향성으로 가지고 있어 기존 서비스 분절을 넘어 통합적 체계로 전환됨을 보여줌

- (사회서비스 운영·정책 강화)

: 국정과제는 복지 정책을 단순 지원 확대 수준에 머물지 않고, 복지·사회서비스를 보편적·지속가능한 서비스로 전환하기 위한 안전망 확충 및 구조적 운영체계 강화를 목표로 하고 있음

○ 공공기관 운영 방향

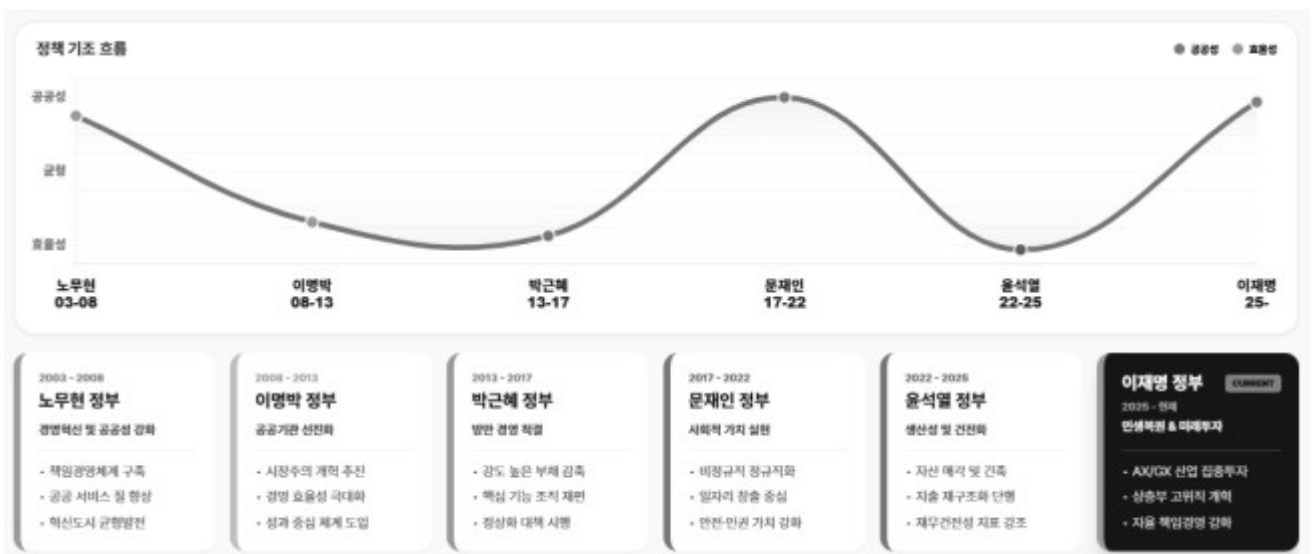
- 「공공기관 혁신에 관한 지침」(2025. 7. 30. 개정)을 통해 공공기관 운영 전반에 대해 기능 중심의 효율적 재편과 책임경영 강화를 주요 방향으로 제시하고 있음

: 공공기관 혁신의 목표를 '핵심기능 중심 재편을 통한 기관 기능정비'로 설정하고 있으며, 기관 고유 목적과 직접 연관성이 낮거나 민간 수행이 가능한 기능에 대해서는 역할 재정비를 추진하도록 하고 있음

○ 효율성 중심으로 정책환경 변화

- 공공기관의 정책기조는 역대정부의 국정철학에 따라 '공공성'과 '효율성' 사이에서 주기적으로 변화해왔음. 윤석열 정부에서 강도 높게 추진된 '효율성 중심'의 기조는 현 이재명 정부 출범 이후 다시금 '국가 책임 중심의 공공성 복원'으로 전환되는 추세임

[그림 1] 역대정부 공공기관 정책기조



○ 공공기관 직무중심 인사관리 정책기조 유지

- 연공서열 중심에서 직무가치에 기반한 인사관리 시스템으로 전환은 정부 변화에도 같은 기조 유지(문재인 정부 후반기부터 본격 추진)
- 직무중심 인사관리 적용을 통해 직무 전문성 기반의 인사관리 체계 마련, 공정하고 합리적인 성과 보상 체계 마련, 수직적 위계 완화 및 조직문화 변화 유도

1-4. 보건복지부 정책 방향

○ 2025년 보건복지부 업무 추진 방향

- (보건복지부 방향) 2025년 보건복지 정책은 「의료·돌봄·소득보장 체계의 구조적 개편과 약자 중심 보호 강화」를 기조로, 의료개혁의 본격 추진, 국민돌봄 통합지원체계 확산, 사회적 고립·위기 선제 대응, 간병 부담 완화 등을 중점적으로 추진함.

비전	국민이 행복하고 건강한 복지국가	
목표	<ul style="list-style-type: none"> ■ 더욱 두텁고 촘촘한 약자복지 ■ 국민이 체감하는 의료개혁 ■ 수요자 맞춤형 돌봄 안전망 ■ 초고령사회 본격 대응 	
핵심 과제	더욱 두텁고 촘촘한 약자복지	국민이 체감하는 의료개혁
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 취약계층 보호 강화 ■ 위기가구 조기 발굴 및 지원강화 ■ 탈빈곤 자립지원 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료개혁의 가시적 성과 창출 ■ 역량 있는 지역 필수 의료 제공 확대 ■ 국민 의료비 부담 완화 ■ 미래 대응형 보건의료 환경조성
	수요자 맞춤형 돌봄 안전망	초고령사회 본격 대응
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 거주지 기반의 일상생활 돌봄지원 ■ 장애인 및 취약계층 돌봄 강화 ■ 돌봄 인프라 확충 및 서비스 연계 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지속가능한 보건복지체계 구축 ■ 출산·양육 부담 경감 정책 추진 ■ 바이오헬스 및 혁신기술 기반 확충

- 특히, 「돌봄통합지원법」 시행에 따라 통합돌봄 전달체계의 제도화와 함께, 지역 단위 실행 책임성 강화, 전문기관 중심의 기획·조정 기능 정립, 재정 효율성과 성과 책임성 제고가 주요 정책 방향으로 제시됨

1-5. 중앙사회서비스원 정책 방향

○ 2025년 중앙사회서비스원 미션·비전·전략과제

- 중앙사회서비스원은 사회서비스 진흥을 통한 국민의 삶의 질 제고를 미션으로 삼고있으며, 중장기 추진전략을 수립하여 운영하고 있음. 2025년에는 「돌봄통합지원법」 시행에 따른 통합돌봄 전달체계 구축을 핵심 정책환경으로, 시·도 사회서비스원을 중심으로 한 지역 단위 통합돌봄 실행 기반을 지원하고, 전문기관 역할 정립 및 사회서비스 품질·성과 관리체계 강화를 통해 사회서비스 생태계의 지속가능성 제고를 주요 역할로 설정하고 있음.

비전	사회서비스 발전방향을 제시하고 성장을 견인하는 선도기관			
미션	사회서비스 진흥을 통한 국민 삶의 질 제고			
전략과제	사회서비스 정책지원	사회서비스 공급혁신	사회서비스 품질관리	지속가능 협력허브
핵심가치	혁신	다양성	전문성	상생
중장기 추진전략	2022년	2023년	2024년	2025년
	수요공급확대 및 혁신사업 수행기반 마련	사회서비스 혁신, 진흥기반 조성사업 추진	복지·경제 선순환 구조 조성	사회서비스 건전성, 안전성, 역동성 강화

1-6. 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 서비스를 목표로 다양한 서비스, 질 높은 서비스, 공급혁신 기반조성 3개의 추진방향에 따른 9개의 추진과제를 제시함. 시도사회서비스원을 통해 사회서비스

진흥 기능을 강화하며, 지자체, 전문기관과 협력체계를 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

1-7. 전북특별자치도 사회서비스 방향

○ 민선 8기 도정 운영방침

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

○ 2025년 복지여성보건국 추진 방향

- (사회서비스 방향) 전북특별자치도 복지여성보건국은 ‘함께 보살피는 든든한 행복복지’를 비전으로 사회서비스 분야에서 도 위상에 부합하는 사회서비스 품질 개선과 지역사회와 함께하는 촘촘한 돌봄체계 구축을 중점 추진 방향으로 제시함
- 사회서비스원을 중심으로 사회서비스 전달체계의 구조적 개선과 서비스 품질 향상을 도모하고, 취약계층의 기초생활 보장 강화와 지역사회 중심 돌봄체계 완성을 핵심 실행과제로 설정함
- 특히 고령화·돌봄수요 증가에 대응하여 노후소득 보장과 돌봄 강화, 장애인 통합지원 확대, 여성·가족 정책과의 연계성을 통해 생애주기 전반을 아우르는 사회서비스 정책을 추진하고 있음

비전	함께 보살피는 든든한 행복복지	
추진전략	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회와 함께 하는 촘촘한 복지서비스 전달체계 구축 ■ 건강한 삶과 지역을 지키는 필수요로 서비스 확대 	
실행 과제	촘촘한 복지서비스로 약자복지 확대 ① 복지 체감도 향상을 위한 지역복지서비스 전달체계 강화 ② 보편적 사회서비스 제공을 위한 서비스 고도화 ③ 저소득층 기본생활 보장 및 탈수급 활성화 ④ 보육서비스 질 제고를 통한 영유아의 건강한 발달 지원 ⑤ 국가유공자 희생정신 고취 및 예우 강화	여성의 참여확대 및 가족서비스 다양화 ① 여성의 사회·경제활동 촉진 및 양성평등 문화 확산 ② 여성폭력 피해 예방 및 피해자 보호·지원 강화 ③ 생애주기별 가족서비스 제공 및 일·가정 양립 환경조성 ④ 아동의 건강하고 행복한 성장 지원 ⑤ 다양한 놀이 및 어린이 체험프로그램 개발 운영
	노후소득돌봄보장 및 고령친화 활성화 ① 노인일자리 제공 및 취약계층 어르신 생활안정 지원 ② 어르신 맞춤형 돌봄서비스 강화 및 안전한 돌봄환경 조성 ③ 스마트 여가 공간조성 및 고령친화 프로그램 활성화 ④ 고령친화산업복합단지 조성 ⑤ 배움의 기회를 놓친 성인 여성 평생학습 제공	장애인 통합지원을 통한 사회참여 강화 ① 장애인 일자리 및 사회참여 확대 ② 장애인 일상생활 및 돌봄 지원 확대 ③ 장애인 개인별 맞춤형 자립지원 및 생활안정 강화

○ 전북특별자치도 운영방향

- (전북특별자치도 방향) 2024년 1월 18일 특별법 시행에 따라 전북특별자치도로 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
미래첨담산업	미래 에너지 기반 육성(신·재생에너지, 수소, 이차전지)
민생특화산업	지역경제 활력을 더하는 생활밀접형 지역특화산업

○ 제5기 전북특별자치도 지역사회보장계획

- (지역사회보장계획 방향) 제5기 지역사회보장계획('23년~'27년)은 인구 감소와 인구소멸 위기대응, 빈곤인구의 보호대책 마련, 세대 맞춤형 통합돌봄지원체계 구축 필요 등의 현안을 반영하여 전북특별자치도 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

시사점

- 「사회서비스원법」 개정 논의 및 사회서비스 정책 법체계 재편에 따라, 사회서비스원은 개별 사업 수행기관이 아닌 사회서비스 전달체계의 공공적 관리·조정 전문기관으로 역할 재정립 필요
- 「의료·요양 등 지역 돌봄의 통합지원에 관한 법률」 시행으로 통합돌봄이 법정 정책으로 전환됨에 따라, 사회서비스원은 지역 단위 통합돌봄 기획·조정·지원의 핵심 전문기관으로 기능 강화 필요
- 새 정부 국정과제에서 ‘지금 사는 곳에서 누리는 통합돌봄’이 핵심과제로 제시됨에 따라, 사회서비스원은 중앙-광역-기초를 연결하는 통합돌봄 실행 허브 및 전문기관으로의 역할 확대 필요
- 공공기관 혁신기조 유지 속에서 사회서비스원은 민간과의 직접적 사업 경합을 최소화하고, 정책기획·조정·성과관리 등 공공 고유 기능 중심의 전략적 역할 집중 필요
- 사회서비스 정책의 방향이 ‘공급 확대’에서 ‘품질·성과·지속가능성 관리’로 전환됨에 따라, 사회서비스원은 사회서비스 품질관리, 성과 환류, 민간 공급자 성장 지원 기능 강화 필요
- 약자 중심 복지정책 강화로 대상별·유형별 사회서비스 수요가 확대됨에 따라, 사회서비스원은 노인·장애인·청장년 등 대상 간 서비스를 연계·조정하는 중간지원조직 역할 수행 필요
- 통합돌봄·사회서비스 정책에서 지역 책임성이 강조됨에 따라, 사회서비스원은 시군 실행계획 수립 지원 및 현장 실행력 제고를 위한 지원 기능 강화 필요
- 전북특별자치도 사회서비스 정책이 ‘촘촘한 전달체계 구축’을 핵심 기조로 설정함에 따라, 사회서비스원은 도민 맞춤형 사회서비스 체계 설계를 지원하는 전략기관으로 위상 강화 필요

□ 경제적 환경

- (경제전망) 최근 국내외 여건 변화 등을 감안할 때, 국내 경제는 반도체 중심의 수출 회복에도 불구하고 내수 부진과 건설경기 위축의 영향으로 저성장 기조가 지속되는 국면으로 평가됨
 - 소비자물가 상승률은 국제유가 안정 등 하방 요인에도 불구하고 환율 수준과 개인서비스 가격 상승의 영향으로 2025년 2.1% 수준을 나타내며, 목표 수준 내에서의 안정 흐름이 지속됨. 근원물가 상승률은 1.9% 수준으로 둔화되었으나, 체감물가 부담은 일정 기간 지속되는 양상임
 - 취업자 수는 서비스업을 중심으로 증가세가 유지되어 2025년 중 약 18만 명 증가한 것으로 나타남. 다만 생산연령인구 감소와 여성·고령층 중심의 노동공급 확대에 따라 증가 폭은 점진적으로 둔화되는 구조적 특성을 보임

[표 1] 국내 경기전망

구분	2024	2025			2026			2027
	연간	상반	하반	연간	상반	하반	연간	연간
GDP 성장률	2.0	0.3	1.8	1.0	2.2	1.5	1.8	1.9
민간소비	1.1	0.7	1.9	1.3	2.2	1.3	1.7	1.7
설비투자	1.7	4.5	0.8	2.6	2.8	1.3	2.0	1.9
취업자수 증감(만명)	16	18	19	18	14	15	15	15
실업률	2.8	3.1	2.5	2.8	3.1	2.6	2.8	2.8
고용률	62.7	62.6	63.1	62.9	62.7	63.2	62.9	63.0
소비자물가상승률	2.3	2.1	2.1	2.1	2.0	2.1	2.1	2.0
경상수지(억달러)	990	494	656	1,150	567	733	1,300	1,200

* 출처: GDP는 전년동기대비, 한국은행 2025년 11월 경제전망보고서

- (국가 재정 여건) 저성장 국면 장기화 속에서 중앙정부와 지방자치단체 모두 재정의 지속가능성 확보를 핵심 기조로 한 건전 재정 기조를 강화하고 있음
 - 확장적 재정 운용이 일부 유지되고 있으나, 신규 사업 확대보다는 기존 사업의 구조조정, 성과 중심 재정운용, 집행 효율성 제고가 강조되는 방향으로 전환됨
 - 이에 따라 복지·사회서비스 분야 역시 재정 투입의 규모보다 정책 효과성과 성과 책임성이 중점 관리 대상으로 부각되는 환경이 형성됨

○ (전북특별자치도 지역경제)

- 전북특별자치도의 지역내총생산(GRDP)은 2019년 55조 0,840억 원에서 2023년 64조 1,610억 원으로 확대되며, 중장기적으로 증가 추세임
- 다만, 2023년 경제성장률이 -0.2%를 기록하며 성장 흐름이 일시적으로 둔화되는 양상이 나타남. 이는 코로나19 이후의 기저효과 소멸과 함께, 내수 부진 및 서비스업 중심 산업구조의 취약성이 복합적으로 작용한 결과로 해석됨
- 서비스업 비중이 높은 전북의 산업 구조상, 소비 둔화와 인구 구조 변화는 지역경제 성장에 직접적인 제약 요인으로 작용하는 특성을 보임
- 이러한 성장률 둔화는 단기적 경기 변동의 영향으로 평가되나, 중장기적으로는 지역경제의 성장 탄력성과 구조적 한계를 점검해야 할 필요성을 시사하는 신호로 볼 수 있음
- 한편, 지역내총생산의 전국 비중은 2019년 이후 2.6~2.7% 수준을 유지하고 있으며, 1인당 GRDP 역시 전국 평균 대비 낮은 수준을 지속하고 있어 지역경제의 상대적 위상은 구조적으로 제한적인 상태로 평가됨
- 이와 같은 경제 구조는 도민 소득 수준과 직결되며, 복지·돌봄 수요 확대 및 재정 부담 증가로 이어지는 구조적 배경 요인으로 작용함

[표 2] 전북특별자치도 지역소득현황

구분	지역내총생산			경제성장률 (%)	1인당 GRDP(만원)
	금액(10억원)	증감율(%)	전국비중(%)		
2019년	55,084	3.1	2.7	2.2	3,040
2020년	56,362	2.3	2.7	-0.2	3,121
2021년	59,432	5.4	2.7	3.3	3,316
2022년	61,285	3.1	2.6	1.3	3,448
2023년	64,161	4.7	2.7	-0.2	3,628

출처: 2025 통계로 본 전북의 모습 참조, 통계청 '지역소득'

○ (도내 복지재정 여건)

- 전북특별자치도의 복지재정은 고령화 심화, 인구 감소, 취약계층 증가 등의 구조적 요인에 따라 중장기적으로 확대되는 추세를 보이고 있음
- 도 전체 예산 대비 사회복지 분야 예산 비중은 2020년 이후 지속적으로 증가하여, 2025년 기준 약 38% 내외 수준을 유지하고 있으며, 이는 도정 운영 전반에서 복지·사회서비스 분야가 차지하는 재정적 비중이 매우 높은 구조임을 의미함

- 이러한 재정 구조는 지역경제 성장 탄력성이 제한적인 상황과 맞물려, 타 정책 분야 대비 재정 운용의 탄력성을 제약하는 요인으로 작용하고 있음
- 특히 노인·장애인·돌봄 관련 예산은 법정·의무지출 성격이 강해, 경기 변동이나 세수 여건 악화 시에도 조정이 어려운 구조적 특성을 보임
- 앞서 살펴본 바와 같이 전북 지역경제는 GRDP 증가세를 유지하고 있으나, 전국 대비 비중과 1인당 GRDP 수준을 고려할 때 구조적 한계가 지속되고 있으며, 이로 인한 도민 소득 수준과 재정 여력의 제약은 복지재정 부담 확대와 직결되는 양상을 보임
- 이에 따라 복지정책은 단기적 경기 대응 수단이나 예산 확대 중심 접근이 아닌, 지속가능성과 효율성을 전제로 한 중장기 관리 대상 영역으로 전환되고 있음
- 지역경제 성장 둔화와 복지재정 부담의 구조적 확대 환경 속에서, 사회서비스 정책은 신규 사업 확대보다는 기존 서비스의 구조 조정, 중복 최소화, 성과 중심 관리 체계 구축의 중요성이 더욱 강조되는 환경에 놓여 있음

시사점

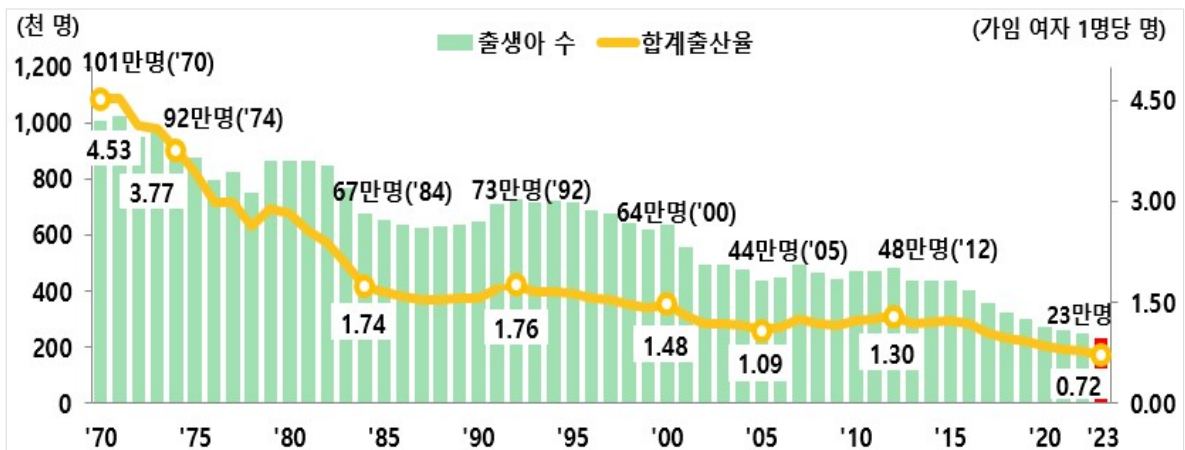
- 도 전체 예산 대비 사회복지 분야 예산 비중이 약 38~40% 수준으로 고착화됨에 따라, 복지·사회서비스 분야는 도정 재정운용 전반에서 가장 큰 비중을 차지하는 핵심 영역으로 자리 잡고 있음
- 특히 노인·장애인·돌봄 등 의무지출성 예산 비중 확대는 재정 조정 여력을 제약하는 구조적 요인으로 작용하고 있으며, 지역경제 성장둔화 시 복지재정 부담이 더욱 가중될 가능성이 존재함
- 이러한 경제·재정 환경 변화 속에서 사회서비스 정책은 신규 사업 확대 중심 접근이 아닌, 기존 사업의 운영 실태를 점검하고 재정 효율성을 제고하는 방향으로의 운영 방식 전환 필요성이 커지고 있음
- 사회서비스 전달체계 전반에서 유사·중복 사업이 누적되는 구조적 한계를 고려할 때, 사업 간 기능 분담과 연계를 통해 재정 투입 대비 효과를 높일 수 있는 체계적 점검과 분석의 중요성이 확대되고 있음
- 이에 따라 사회서비스원은 개별 서비스 공급 확대 주체가 아니라, 사회서비스 사업 운영 현황과 구조에 대한 분석을 통해 중복·비효율 요소를 진단하고, 재정 효율성과 성과 관리가 가능하도록 정책적 논의와 의사결정을 지원하는 역할이 요구될 수 있음

□ 사회문화 환경

○ (인구감소)

- 1980년 이후 세 차례의 인구절벽을 경험했고 2023년 합계출산율은 0.72명으로 OECD 국가 중 유일하게 초저출산이 지속되고 있는 국가임
- 2024년 잠정통계에서는 0.75명으로 소폭 증가했으나 이는 기저효과 및 일시적 요인이 반영된 결과로 구조적 출산율 반등으로 해석하기에는 한계가 있음
- 출산율의 단기적 변동과 무관하게 혼인 감소, 초혼 연령 상승, 비혼·무자녀 인식 확산 등 구조적 요인이 지속되고 있어 중장기적으로 인구 감소 흐름은 지속될 가능성이 높음
- 이에 따라 인구감소는 단기간 정책 대응으로 해소되기 어려운 구조적 문제로 인식되고 있으며, 사회 전반의 정책 전제가 '인구 증가'에서 '인구감소에 대응하는 사회 구조 설계'로 전환되고 있음

[그림 2] 출생아 수 및 합계출산율 추이, 1970~2023

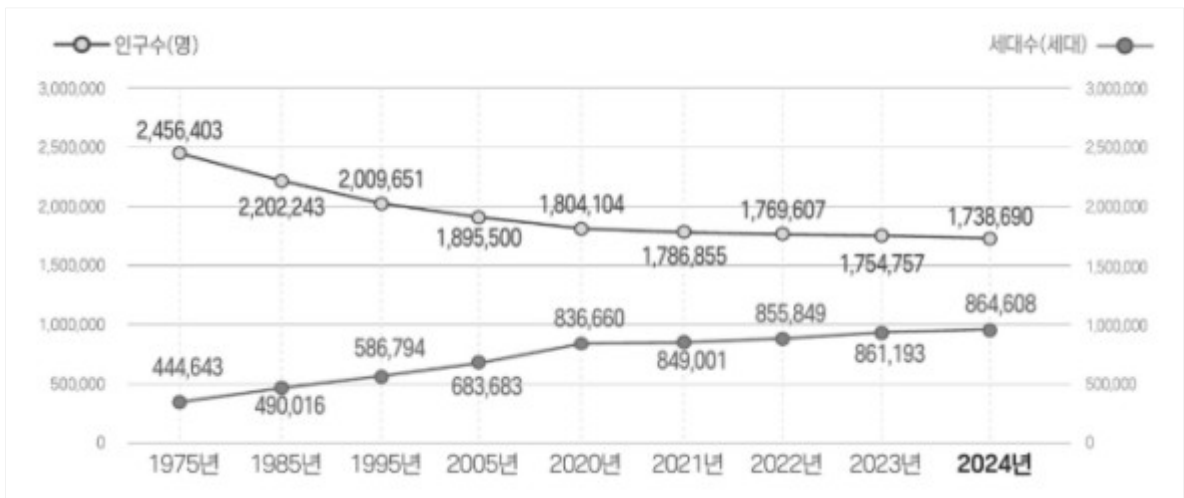


출처: 2023년 출생·사망통계, 통계청

- 전북특별자치도의 인구는 2002년 200만 명이 붕괴된 이후 지속적인 감소 추세를 보이고 있으며, 2024년 기준 총인구는 1,738,690명 수준으로 집계됨
- 도내 일부 시·군은 이미 인구소멸 위험지역 또는 고위험지역으로 분류되고 있으며, 인구 감소는 지역 간 불균형 심화와 함께 생활서비스 기반 약화로 이어지고 있음
- 전북의 인구 감소는 저출산에 따른 자연 인구 감소와 함께, 청년층의 수도권·대도시 유출에 따른 사회적 인구이동이 복합적으로 작용한 결과임

- 특히 학업·취업을 이유로 한 청년 인구 유출이 지속되면서 생산연령 인구 감소가 가속화되고 있으며, 이는 지역 경제 활력 저하와 함께 돌봄·복지 수요 구조 변화의 주요 요인으로 작용함
- 도내 합계출산율은 2001년 1.4명 수준에서 지속적으로 하락하여, 2024년 잠정통계 기준으로도 0.7명대 중후반 수준에 머물고 있음
- 이는 전국 평균과 유사하거나 낮은 수준으로, 출산율 반등의 구조적 전환이 나타났다고 보기는 어려운 상황임
- 출산율 하락은 혼인 감소, 초혼 연령 상승, 비혼·무자녀 인식 확산 등 구조적 요인과 맞물려 단기간 내 개선이 어려운 것으로 평가됨
- 통계청 장래인구추계에 따르면 전북특별자치도의 인구는 중장기적으로도 감소 흐름이 지속되어, 2000년 약 191만 명 수준이던 인구가 2048년에는 약 149만 명 수준까지 감소할 것으로 추정되고 있음
- 이러한 인구 구조 변화는 아동·청년 인구 감소에도 불구하고 고령자, 1인 가구, 돌봄 취약계층 비중 확대를 초래하며, 사회서비스 수요의 양적 감소가 아닌 질적·구조적 전환을 요구하는 환경을 형성하고 있음

[그림 3] 전북특별자치도 인구 추이, 1975~2024



출처: 2025 통계로 본 전북의 모습 참조, 전북특별자치도

○ (고령화)

- 우리나라는 고령인구 증가가 가속화되면서 고령사회에서 초고령사회로의 이행이 빠르게 진행되고 있음
- 2025년 11월 기준 전국 총인구는 51,128,530명이며, 이 중 65세 이상 인구는 10,795,828명으로 전체 인구의 21.1%를 차지하고 있음
- 65세 이상 인구 비율은 2024년 11월 18.9%에서 2025년 11월 21.1%

로 상승하였으며, 이는 단일 연도의 일시적 변화라기보다는 베이비붐 세대의 대규모 고령층 진입과 전체 인구감소가 동시에 작용하며 초고령사회로의 전환이 단기간에 가시화된 결과로 해석됨

- 이러한 수준은 UN이 정의한 초고령사회 기준(65세 이상 인구 비율 20% 이상)을 상회하는 것으로, 고령화가 전국적으로 구조화된 단계에 진입했음을 의미함
- 같은 기준에서 전북특별자치도의 총인구는 1,725,960명이며, 이 중 65세 이상 인구는 457,440명으로 전체 인구의 26.5%에 달함
- 전북특별자치도의 고령인구 비율은 전국 평균을 크게 상회하는 수준이고, 전국 4번째 고령비율이 높음. 이는 이미 전국보다 한 단계 빠르게 초고령사회에 진입한 지역으로 평가됨

[표 3] 행정구역별 고령인구 현황

(단위: 명, %)

행정구역	총인구수	65세 이상 인구				60세 이상 인구	
		전체	남	여	비율	인구수	비율
전국	51,128,530	10,795,828	4,812,224	5,983,604	21.1	14,908,407	29.2
서울특별시	9,305,678	1,894,359	838,101	1,056,258	20.4	2,565,557	27.6
부산광역시	3,243,759	815,980	356,847	459,133	25.2	1,088,224	33.5
대구광역시	2,354,398	517,276	223,787	293,489	22.0	717,098	30.5
인천광역시	3,050,547	571,996	257,442	314,554	18.8	824,151	27.0
광주광역시	1,394,301	260,262	113,004	147,258	18.7	362,927	26.0
대전광역시	1,441,886	274,156	122,126	152,030	19.0	383,247	26.6
울산광역시	1,092,573	201,755	94,114	107,641	18.5	298,533	27.3
세종특별자치시	392,495	47,945	21,791	26,154	12.2	69,153	17.6
경기도	13,725,710	2,421,488	1,100,096	1,321,392	17.6	3,476,828	25.3
강원특별자치도	1,508,951	402,889	181,299	221,590	26.7	541,949	35.9
충청북도	1,593,151	365,727	165,261	200,466	23.0	504,024	31.6
충청남도	2,136,966	498,737	224,238	274,499	23.3	675,164	31.6
전북특별자치도	1,725,960	457,440	200,629	256,811	26.5	605,266	35.1
전라남도	1,779,242	504,875	221,081	283,794	28.4	665,928	37.4
경상북도	2,509,131	685,963	303,743	382,220	27.3	920,372	36.7
경상남도	3,208,860	741,893	329,782	412,111	23.1	1,024,266	31.9
제주특별자치도	664,922	133,087	58,883	74,204	20.0	185,720	27.9

출처: 국가통계포털, 「주민등록인구 현황-행정구역별 주민등록인구: 2025. 11.」

- 보조 지표로서 60세 이상 인구 비율을 살펴보면, 전국은 29.2%인 반면 전북특별자치도는 35.1%로 나타나 고령인구 저변이 매우 두텁게 형성되어 있음. 이는 향후 단기간 내 65세 이상 인구 비중이 추가적으로 확대될 가능성이 높음을 시사함
- 한편, 고령 인구 증가는 독거노인, 치매노인, 만성질환 노인 등 지속적인 보호와 돌봄이 필요한 대상의 증가로 이어지고 있음
- 동시에 베이비붐 세대가 고령층으로 전환되면서, 경제활동과 사회참여가 가능한 '액티브시니어(active senior)' 계층 또한 빠르게 확대되고 있음
- 이에 따라 고령화는 단순히 보호 대상의 증가만을 의미하는 것이 아니라, 돌봄·의료·요양 중심의 지원과 함께 사회참여·예방·자립을 포괄하는 다층적 서비스 수요 구조로 전환되고 있는 과정으로 이해할 필요가 있음
- 특히 농촌지역 비중이 높은 전북의 지역 특성상, 고령 단독가구 증가와 함께 의료·요양·돌봄을 연계한 지역 단위 통합적 대응 필요성이 더욱 확대되고 있음

○ (대상별 변화)

- **(아동)** 출산율 감소로 전체 아동 인구는 지속적으로 감소하고 있으나, 맞벌이 가구 증가와 돌봄 공백 문제로 아동돌봄·아동보호에 대한 사회적 책임과 서비스 질에 대한 요구는 오히려 확대되는 양상을 보임. 특히, 취약 아동에 대한 조기 발굴, 보호, 연계 기능의 중요성이 강화되고 있음
- **(장애인)** 탈시설 정책 확대와 함께 발달장애인·중증장애인의 지역사회 내 생활 정착 수요가 증가하고 있으며, 돌봄·주거·일상생활 지원을 포괄하는 연속적 서비스 체계 필요성이 확대되고 있음
- **(1·2인 가구)** 비혼, 만혼, 고령 단독가구 증가로 1·2인 가구 비율이 지속적으로 확대되면서, 가족 기능에 의존하던 기존 돌봄 구조의 한계가 가시화되고 있음. 이에 따라 생활지원·안전·돌봄을 포괄하는 지역 단위 지원체계 수요가 증가하고 있음
- **(청·장년)** 질병, 부상, 고립 등으로 일상생활 유지에 어려움을 겪는 청·장년층이 증가하며, 기존 노인 중심 돌봄 체계를 보완하는 '일상 돌봄 서비스' 등 생애 중간 단계 대상 서비스 수요가 확대되고 있음

- (청년) 가족돌봄청년, 고립·은둔청년 등 새로운 유형의 취약청년이 사회문제로 부각되며, 단일 사업 중심 대응이 아닌 발굴·연계·지원 중심의 맞춤형 서비스 체계 필요성이 확대되고 있음

시사점

- 인구감소의 구조화와 초고령사회 진입으로 사회서비스 수요는 단순한 규모 변화가 아닌, 대상 구성과 서비스 성격이 근본적으로 재편되는 단계에 진입하고 있음
- 출산율 감소로 아동·청년 인구는 축소되는 반면, 고령자·1인가구·돌봄 취약 계층 중심의 사회서비스 수요는 지속적으로 확대되는 비대칭적 인구·수요 구조가 고착화되고 있음
- 베이비붐 세대의 고령층 전환으로 보호·요양 중심 고령자와 함께 건강·사회 참여·자립 역량을 보유한 액티브 시니어 계층이 동시에 확대되면서, 고령자 집단 내부의 이질성이 심화되고 있음
- 이에 따라 고령화 대응은 단일한 노인복지 서비스 확대로는 한계가 있으며, 보호·돌봄 중심 서비스와 예방·자립·사회참여 중심 서비스 간 기능 분화와 연계가 동시에 요구되는 환경으로 전환되고 있음
- 장애인 탈시설 정책 확대, 1·2인 가구 증가, 청·장년 돌봄 수요 확산 등으로 사회서비스 대상이 세분화·복합화되면서, 개별 대상 중심 사업 구조의 파편화 및 서비스 공백 발생 가능성이 확대되고 있음
- 특히 생애 중간 단계(청·장년, 가족돌봄청년 등)에 대한 돌봄·생활지원 수요 증가는 기존 노인 중심 돌봄체계를 보완하는 생애주기 전반을 포괄하는 사회서비스 체계 전환 필요성을 시사함
- 이러한 사회문화 환경변화는 사회서비스 정책이 신규 대상·신규 사업 확장 중심 접근에서 벗어나, 대상 간 연계와 서비스 흐름을 고려한 전달체계 중심의 대응 방식으로 전환되어야 함을 시사함

□ 기술환경

○ (인공지능·데이터 기술의 고도화)

- 인공지능(AI), 빅데이터, 클라우드 기술의 고도화로 사회서비스·돌봄 분야에서도 데이터 기반 정책 설계와 서비스 운영 환경이 빠르게 확산되고 있음
- 특히 생성형 AI와 예측분석 기술의 발전으로, 서비스 이용 패턴 분석, 수요 예측, 위험군 조기 탐지 등 사전 예방·선제 대응 중심의 서비스 운영 가능성이 확대되고 있음
- 이러한 기술 변화는 사회서비스를 사후 지원 중심에서 예방·관리·연계 중심 구조로 전환시키는 기반으로 작용하고 있음

○ (피지컬 AI(Physical AI) 및 돌봄 로봇 확산)

- 최근 AI 기술은 디지털 영역을 넘어 로봇, 센서, 웨어러블 기기 등과 결합한 Physical AI 단계로 확장되고 있음
- 돌봄 로봇, 이동 보조기기, 웨어러블 기반 생체 신호 감지 기술 등은 고령자·장애인의 일상생활 보조와 안전 관리 수단으로 활용 범위가 확대되고 있음
- 이는 돌봄 인력 부족, 고령자 단독가구 증가 등 구조적 문제에 대한 보완적 대안 기술로 주목되고 있으며, 주거·의료·돌봄 서비스 간 연계를 촉진하는 요소로 작용하고 있음
- 단순 자동화 수준을 넘어, 사용자의 행동·상태·환경을 인식하고 반응하는 기술로 진화하면서 정서적 지원과 자립생활 지원 영역까지 적용 가능성이 확대되고 있음

○ (스마트 돌봄 및 통합돌봄 기술 확산)

- 초고령사회 진입과 함께 스마트 돌봄 기술은 선택적 시범사업 단계를 넘어, 통합돌봄 정책을 뒷받침하는 핵심 수단으로 부상하고 있음
- 스마트 돌봄·사회서비스 분야에 대한 국가적 관심이 지속적인 공모사업 운영과 2026년 신규 공모 추진 예정 등으로 확대됨에 따라, 기술 기반 돌봄은 일회성 사업이 아닌 중장기 정책 수단으로 정착되는 추세임
- 응급안전안심서비스, IoT 기반 생활 감지, 원격 모니터링 기술 등은 고위험군 관리와 독거노인 안전 확보를 위한 기본 인프라로 활용 범위가 점차 확대되고 있음

- 기술 기반 돌봄은 의료·요양·복지 서비스 간 정보 연계를 가능하게 하여, 서비스 단절을 완화하고 지역 단위 통합적 대응을 지원하는 역할을 수행하고 있음

○ (디지털 헬스케어 및 원격·비대면 기술)

- 디지털 헬스케어 기술은 고령화, 만성질환 증가, 비대면 서비스 확산 등 사회 변화와 맞물려 지속적으로 성장하고 있음
- 원격 모니터링, 모바일 헬스, 의료 데이터 분석 기술은 의료서비스의 접근성을 보완하고, 돌봄 서비스와의 연계를 통해 일상생활 기반 건강 관리 체계 구축 가능성을 확대하고 있음
- 다만, 개인정보 보호, 기술 수용성, 디지털 격차 문제 등은 기술 확산 과정에서 함께 고려해야 할 과제로 지속 제기되고 있음

○ (디지털 접근성 및 이용 환경변화)

- 스마트폰과 인터넷 보급률의 지속적 증가로 복지·돌봄 정보 접근 환경은 전반적으로 개선되고 있음
- 그러나 고령층, 장애인 등 일부 계층에서는 디지털 활용 역량 격차가 여전히 존재하여, 기술 도입 시 이용자 중심 설계와 보조 지원체계의 중요성이 강조되고 있음
- 이에 따라 기술환경 변화는 단순한 기기 도입을 넘어, 현장 적용 가능성과 이용자 수용성을 함께 고려한 정책적 접근이 요구됨

○ (복지기술의 정책적 활용 확대)

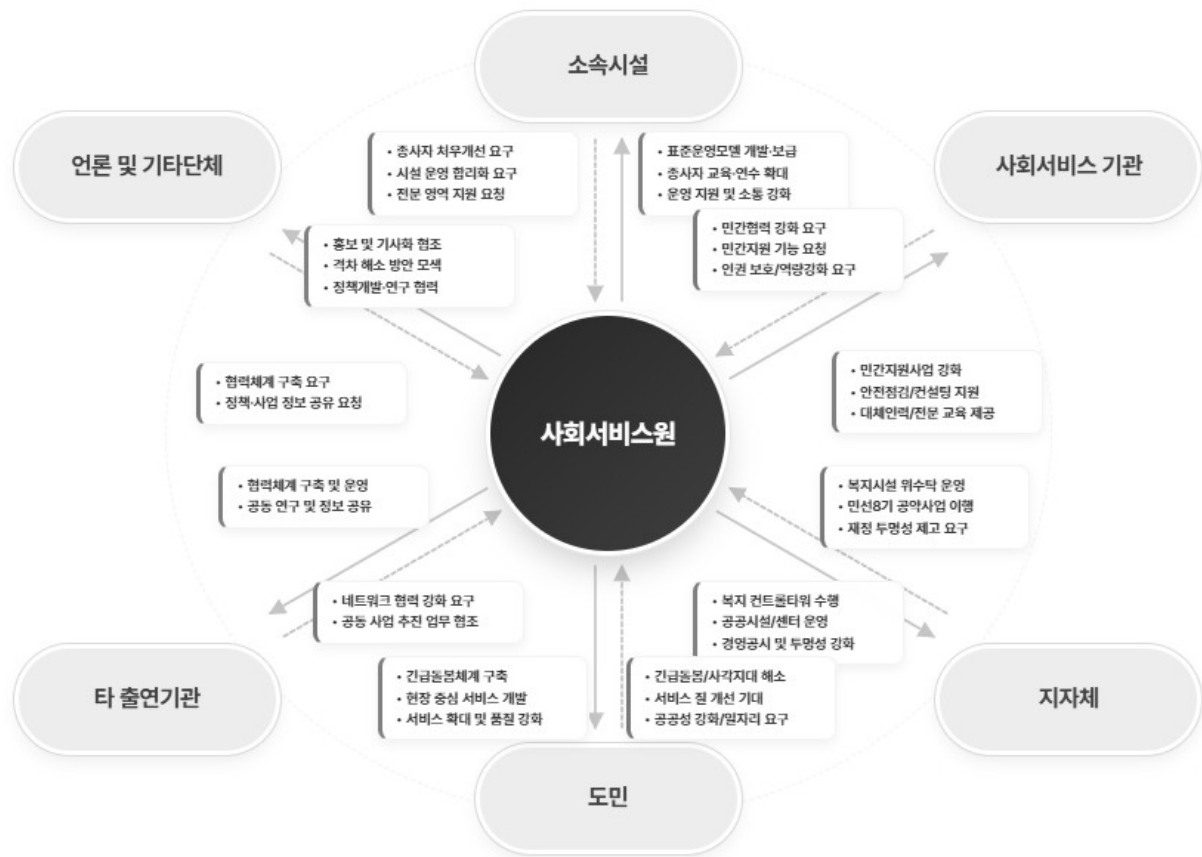
- 복지기술은 기존 제도와 서비스의 한계를 보완하고, 제한된 인력과 재원을 효율적으로 활용하기 위한 정책 도구로서의 역할이 강화되고 있음
- 기술은 단독 서비스가 아닌 기존 사회서비스 체계와 결합하여, 전달 체계 효율화·성과 관리·서비스 품질 제고를 지원하는 수단으로 활용될 필요성이 확대되고 있음

시사점

- 인공지능, 빅데이터, Physical AI 등 기술 발전은 사회서비스를 사후 지원 중심에서 사전 예방·관리·연계 중심으로 전환할 수 있는 조건을 형성하고 있으며, 서비스 운영 방식 전반에 대한 재검토 필요성을 제기하고 있음
- 초고령사회 진입과 돌봄 인력 부족 심화로 기술 기반 돌봄 활용이 불가피한 환경이 조성됨에 따라, 스마트 돌봄 기술을 개별 사업이 아닌 통합돌봄 전달체계 내 핵심 수단으로 어떻게 설계·적용할 것인지 고민이 필요함
- 스마트 돌봄·사회서비스 분야에 대한 국가적 관심 확대에 따라 기술 기반 돌봄이 중장기 정책 수단으로 정착되는 가운데, 지역 단위에서 기술 모델의 기획·실증·확산을 담당할 사회서비스원의 공모 참여 및 실증 지원 역할이 중요해지고 있음
- 기술 기반 돌봄은 의료·요양·복지 서비스 간 정보 연계를 가능하게 하나, 연계 구조와 운영 기준이 정립되지 않을 경우 기술 활용이 분절적 사업으로 전락할 가능성이 존재함
- 이러한 점을 고려할 때, 사회서비스원은 기술 도입 외 지역 여건과 서비스 수요에 적합한 기술을 발굴하고 현장에 적용·실증함으로써 전달체계 개선과 서비스 품질·효율성 제고 가능성을 검증하는 역할이 필요함
- 기술환경 변화는 사회서비스원에게 새로운 사업 영역의 단순한 확장이 아니라, 기술을 정책적 수단으로 활용하여 통합돌봄 체계 내에서 발굴·적용·실증 및 성과 환류를 수행해야 하는 역할 전환 과제를 제시함

2 이해관계자 분석

□ 사회서비스원 이해관계자 맵



○ (사회서비스원 이해관계자)

구분		정의	고객
핵심 관리 대상	직접경험 고객	사회서비스원 서비스 지원대상기관 및 종사자 소속기관 서비스 이용자	소규모사회복지시설, 장기요양기관, 바우처기관, 돌봄종사자 소속시설 서비스 이용자
	잠재고객	향후 서비스 제공대상	복지정보플랫폼 이용자 추가 수탁시설 서비스 이용자
협회의 고객	간접경험 고객	도내 사회서비스 기관 및 종사자	도내 전체 사회복지시설 및 사회복지 지관련 종사자 전체
광의의 고객	일반도민	공공서비스 대상인 전북도민	전북도민 전체
	거버넌스	서비스를 제공하는 의사결정 전에 영향력을 행사하는 모든 관계자	지역사회, 지역주민, 유관기관, 국회, 대학, 단체, 언론 등

□ 사회서비스원 이해관계자 선정표

구분	받는 업무(이해관계자→사서원)	제공서비스(사서원→이해관계자)
소속시설	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 처우 및 근무환경 관련 사항 시설 운영 및 경영 전반 관련 노무·회계·홍보 등 전문 영역 운영 사회서비스 운영 기준 및 표준 적용 소속시설 운영 관련 소통 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 처우개선 및 역량강화 지원 시설 경영 합리화를 위한 컨설팅 제공 노무·회계·홍보 등 전문 컨설팅 지원 사회서비스 표준모델 개발·보급 소속시설과의 상시 소통 및 지원
사회서비스 기관	<ul style="list-style-type: none"> 민간 사회서비스 운영 현황 기관 간 협력 및 연계 필요 사항 운영 취약 영역(안전·노무·회계 등) 현황 종사자 인권·역량 관련 사항 	<ul style="list-style-type: none"> 민간기관 협력 네트워크 구축 안전·노무·회계 등 운영 지원 표준운영모델 개발·확산 종사자 인권 보호 및 전문성 강화 민간지원사업 기획·운영
지자체	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지시설 위수탁 운영 사항 사회서비스 정책 및 공약사업 추진 사항 지역 사회서비스 전달체계 운영 현황 재정 운영 및 성과 관리 사항 	<ul style="list-style-type: none"> 위수탁시설 운영 및 관리 수행 공약사업 및 정책과제 이행 지원 전북형 사회서비스 모델 기획·조정 전달체계 관리 및 품질 제고 재정 운영 투명성 확보
도민	<ul style="list-style-type: none"> 긴급·위기 돌봄 관련 상황 복지사각지대 및 서비스 이용 불편 사항 복지·돌봄 정보 접근 관련 의견 	<ul style="list-style-type: none"> 긴급돌봄 및 위기 대응 서비스 제공 복지사각지대 발굴 및 연계 지원 복지·돌봄 정보 제공 및 접근성 강화 서비스 품질 및 공공성 강화
타 출연기관	<ul style="list-style-type: none"> 기관 간 협력사업 및 연계 사항 공동 대응 과제 및 운영 협의 사항 	<ul style="list-style-type: none"> 출연기관 협력 네트워크 구축 공동사업 기획·조정 및 운영 정책·사업 성과 공유
언론 및 기타단체	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스 정책·사업 관련 정보 교류 지역 복지 이슈 및 공공성 관련 의견 	<ul style="list-style-type: none"> 정책·사업 정보 제공 및 홍보 사회서비스 성과 확산 및 인식 제고 운영 투명성 및 공공성 강화

□ 사회서비스원 이해관계자 요구조사-기능

구분	이해관계자 욕구	분석내용
소속시설	<ol style="list-style-type: none"> (1) 관리·운영지원 강화 (2) 처우개선 및 고용안정성 강화 (3) 인력공백 대응 및 대체인력 지원 (4) 운영 가이드라인 마련 (5) 행정업무 표준화 및 지원 강화 (6) 보고체계 개선 및 행정부담 완화 (7) 교육·연수 체계화 (8) 인권·윤리경영 기준 적용 지원 (9) 문제시설 정상화 지원 	<p>소속시설은 사회서비스원을 시설 운영 전반을 안정적으로 지원하는 광역 지원 조직으로 인식하고 있음. 관리·감독 중심 기능보다는 행정·회계·인사 지원, 운영 표준화, 인력지원, 교육·컨설팅 기능 강화를 요구하고 있으며, 이는 현장의 행정 부담 완화와 서비스 품질 유지를 동시에 달성하기 위한 구조적 지원 필요성을 반영함</p>
사회서비스 기관	<ol style="list-style-type: none"> (1) 종사자 처우개선 및 인권보호 (2) 민관 협력체계 구축 (3) 서비스 품질 강화 및 소진 예방 (4) 현장소통 및 의견수렴 강화 (5) 민간 네트워크 구축 (6) 민간지원사업 확대 (7) 소규모시설 안전·운영 컨설팅 (8) 표준운영모델 확산 (9) ESG 경영 및 제도 개선 지원 	<p>사회서비스 기관은 사회서비스원이 민간과 경쟁하는 수행 주체가 아니라 민간 사회서비스의 역량을 보완·지원하는 중간 지원조직으로 기능하기를 기대하고 있음. 민관 협력 기반 조성, 종사자 보호, 표준화 지원, ESG 관점의 공공성 강화를 통해 민간 영역 전반의 품질과 지속가능성을 제고하는 역할을 요구하는 것으로 분석됨</p>
지자체	<ol style="list-style-type: none"> (1) 위수탁 운영 및 관리 (2) 공약사업 이행 지원 (3) 지역형 사회서비스 방향 공동 모색 (4) 전달체계 및 품질관리 (5) 재정운영 투명성 강화 (6) 사회서비스 만족도 제고 	<p>지자체는 사회서비스원을 사회서비스 정책 이행을 지원하는 협력 파트너이자 조정기구로 인식하고 있음. 직접 서비스 수행보다는 위수탁 관리, 전달체계 보완, 품질관리 등 공공 영역의 컨트롤타워 기능 수행을 기대하는 것으로 나타남</p>
도민	<ol style="list-style-type: none"> (1) 긴급·위기 돌봄 대응 (2) 복지사각지대 해소 (3) 복지·돌봄 정보 제공 (4) 서비스 질 및 공공성 강화 (5) 지역 간 서비스 격차 해소 (6) 사회서비스 일자리 창출 (7) 도민 의견 반영 확대 	<p>도민은 사회서비스원이 위기 상황에서 최종 안전망 역할을 수행하고, 지역 간 격차 없이 공공서비스를 제공하기를 기대하고 있음. 정보 접근성 강화와 도민 의견 반영을 통한 체감형 서비스 확대가 중요한 기능으로 인식됨</p>
타 출연기관	<ol style="list-style-type: none"> (1) 기관 간 협력 네트워크 구축 (2) 공동사업 발굴 및 추진 (3) 정책·성과 공유 	<p>타 출연기관은 사회서비스원이 기관 간 협업을 조정하는 허브 역할을 수행하기를 기대하고 있으며, 공동사업 발굴과 성과 공유를 통한 시너지 창출 기능을 요구하는 것으로 분석됨</p>
언론 및 기타단체	<ol style="list-style-type: none"> (1) 지역복지 협력체계 운영 (2) 정책·사업 정보 제공 (3) 정책개발·연구 협력 (4) 지역 간 서비스 격차 해소 논의 (5) 운영 투명성 강화 	<p>언론 및 기타단체는 사회서비스원이 사회서비스 정책과 현장의 가치를 외부에 전달하는 공공 커뮤니케이터로서 기능하기를 기대하고 있음. 투명한 정보 공개와 정책·연구 협력을 통한 공공성 확산 기능이 중요하게 인식됨</p>

□ 사회서비스원 이해관계자 요구조사-역량

구분	이해관계자 욕구	분석내용
소속시설	<ul style="list-style-type: none"> (1) 회계·인사·노무 전문역량 (2) 시설 운영 전반 이해도 (3) 표준운영모델 적용 역량 (4) 본부-시설 조정·문제해결 역량 (5) 인권·윤리경영 전문성 	소속시설은 사회서비스원이 시설 운영의 실체를 이해하고 조정할 수 있는 전문조직으로 기능하기를 기대하고 있음. 특히 회계·인사 등 핵심 관리 영역과 인권·윤리 분야에서의 전문역량 확보 여부가 조직 신뢰도와 직결되는 요소로 인식됨
사회서비스기관	<ul style="list-style-type: none"> (1) 민관 협력·네트워크 조정 역량 (2) 현장 중심 기획·실행 역량 (3) 표준화 모델 개발 역량 (4) 조정·중재 역량 (5) 정책·제도 이해 역량 	사회서비스 기관은 사회서비스원이 개별 사업 수행보다는 민간 영역을 지원·조정하는 역할을 수행하기를 요구하고 있음. 기획·조정·중재 역량이 조직의 핵심 역량으로 인식되고 있음
지자체	<ul style="list-style-type: none"> (1) 정책 대응 및 실행 역량 (2) 민관 자원 연계·조정 역량 (3) 지역 특성 반영 기획 역량 (4) 협업 구조 운영 역량 	지자체는 사회서비스원을 정책 이행의 실질적 파트너로 인식하고 있으며, 지역 단위 자원 조정과 정책 연계 실행 능력을 핵심 역량으로 요구하고 있음
도민	<ul style="list-style-type: none"> (1) 이용자 중심 서비스 기획 역량 (2) 위기·긴급 대응 역량 (3) 공공서비스 윤리·책임성 (4) 소통·정보 전달 역량 	도민은 사회서비스원이 공공서비스 최종 책임 주체로서 이용자 중심성과 신속한 대응 능력을 갖추기를 기대하고 있음. 공공성에 대한 신뢰 형성이 중요한 요소로 작용함
타 출연기관	<ul style="list-style-type: none"> (1) 협업·네트워킹 역량 (2) 공동사업 기획·조정 역량 (3) 정책 변화 공동 대응 역량 	타 출연기관은 사회서비스원이 기관 간 협업을 조정하는 허브 역할을 수행하기를 기대하고 있으며, 공동 기획과 조정 능력이 협력의 지속성을 좌우하는 요소로 인식됨
언론 및 기타단체	<ul style="list-style-type: none"> (1) 대외 소통·홍보 기획 역량 (2) 이슈 대응 및 메시지 관리 (3) 민관 협력 조정 역량 	언론 및 기타단체는 사회서비스원의 정책·성적을 명확히 전달할 수 있는 소통 역량과 공공기관으로서의 신뢰성 있는 대응 능력을 요구하고 있음

□ 사회서비스원 이해관계자 요구조사-만족도

구분	이해관계자 욕구	분석내용
소속시설	<ul style="list-style-type: none"> (1) 운영 전문성 및 행정·재정 투명성 만족 (2) 운영 표준화 노력에 대한 긍정 평가 (3) 채용·보고·행정 절차 부담 	제도적 기반과 공공성에 대한 평가는 긍정적이거나, 현장 적용 과정에서의 경직성과 행정 부담이 만족도를 저해하는 요인으로 작용하고 있음
사회서비스기관	<ul style="list-style-type: none"> (1) 민간지원 중심 역할에 대한 긍정 인식 (2) 민간과의 경쟁 최소화 요구 (3) 협력사업을 통한 인지도 상승 	사회서비스원의 정체성에 대한 인식은 개선되었으나, 협력 구조의 지속성과 제도화 수준이 향후 만족도의 관건으로 인식됨
지자체	<ul style="list-style-type: none"> (1) 윤리경영 및 재정 투명성에 대한 신뢰 (2) 지역별 협업 수준 편차 (3) 역할 이해도 차이 	지역별 협업 경험 차이가 존재하며, 지자체 대상 역할 공유와 소통 강화 필요성이 지속적으로 제기됨
도민	<ul style="list-style-type: none"> (1) 공공서비스 신뢰도 및 선호도 상승 (2) 서비스 접근성 개선 체감 (3) 맞춤형 서비스 확대 요구 	기본 서비스에 대한 신뢰는 형성되었으나, 도민 참여형·맞춤형 서비스 확대가 추가 과제로 인식됨
타출연기관	<ul style="list-style-type: none"> (1) 협력 필요성 공감대 확대 (2) 신규 협력사업 경험 (3) 협업 범위 확대 기대 	협업 기반은 형성 단계에 있으며, 지속 가능한 협력 구조 정착이 만족도 향상의 핵심 요소로 인식됨
언론 및 기타단체	<ul style="list-style-type: none"> (1) 사회서비스원 인지도 상승 (2) 협력 의지 증가 (3) 정례적 소통 필요성 	단발성 협력보다는 정례적 소통과 관계 관리 체계 구축이 필요하다는 인식이 형성됨

□ 이해관계자 요구조사 시사점

구분	시사점
<p>사회서비스원 기능</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (기능 인식의 공통점) 모든 이해관계자는 사회서비스원을 직접 서비스 제공 주체가 아닌, 사회서비스 전반을 지원·조정·관리하는 광역 중간지원조직으로 인식하고 있음 ▣ 사회서비스 수행보다는 지원·조정·표준화 중심의 기능 재정립 필요 ▪ (현장 지원 기능 강화 요구) 소속시설·사회서비스 기관 모두 행정·회계·인사 지원, 인력 공백 대응, 교육·컨설팅 등 운영 부담 완화를 위한 실질적 지원 기능 강화를 요구함 ▣ 현장 안정성과 서비스 품질 유지를 위한 지원체계 필요 ▪ (공공성·품질관리 역할 기대) 전달체계 관리, 품질관리, 위기·긴급 돌봄 대응 등 공공 영역의 컨트롤타워 기능을 사회서비스원의 핵심 역할로 인식함 ▣ 지역 간 격차 해소와 공공성 강화를 위한 지원 기능 강화 필요
<p>사회서비스원 역량</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (핵심 역량 인식) 사회서비스원은 행정·재정 관리, 윤리·투명경영, 제도 이해 등 공공기관으로서의 역량을 보유한 조직으로 인식됨 ▣ 제도 기반 운영 역량을 현장 신뢰로 연결하기 위한 실행력 강화 필요 ▪ (조정·연계 역량 요구) 사회서비스 기관·지자체·타 출연기관은 사회서비스원이 민관 자원 연계와 협업을 조정하는 허브역할 기대 ▣ 개별 사업 수행보다 기획·조정·중재 중심의 역량 고도화 필요 ▪ (이용자 중심 역량 요구) 도민은 위기 대응, 정보 제공, 소통 역량 등 이용자 중심 공공서비스 기획·대응 역량을 핵심 역량으로 인식함 ▣ 정책·제도 중심 역량을 이용자 체감형 서비스로 전환하는 역량 강화 필요
<p>사회서비스원 만족도</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (운영 기반에 대한 신뢰) 소속시설·지자체는 사회서비스원의 공공성, 윤리경영, 재정 투명성에 대해 전반적으로 긍정적으로 평가함 ▣ 공공기관으로서의 신뢰 자산을 중장기 전략의 기반으로 활용 필요 ▪ (현장 체감 한계) 소속시설과 사회서비스 기관은 행정 절차 부담, 협력 구조의 지속성 부족 등을 만족도 저해 요인으로 인식함 ▣ 제도 운영의 경직성을 완화하고 현장 소통 구조를 보완할 필요 ▪ (관계 관리 필요성) 타 출연기관·언론·기타단체는 사회서비스원과의 협력 의지는 높으나, 정례적 소통 체계 부족을 한계로 인식함 ▣ 이해관계자별 소통협력 체계를 제도화하여 중장기적 파트너십 구축 필요

3 내부역량 분석

□ 2025년 조직진단 강점분석

구분	주요내용	분석내용
전략	<ul style="list-style-type: none"> ■ 권한과 책임 ■ 리더십 ■ 방침의 공유 ■ 벤치마킹 ■ 비전 및 전략 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (전략) 중장기 전략체계 롤링을 통해 기관의 미션과 비전에 대한 구성원의 공감대가 형성되어 있으며, 전략 방향과 목표에 대한 이해 수준이 전반적으로 높게 나타남
조직구조	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 기능조성 ■ 조직 유연성 ■ 업무규정 및 절차 ■ 의사결정 신속성 ■ 조직 효율성 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (조직구조) 환경변화와 전략 방향에 따라 조직편제가 조정·보완되고 있으며, 소규모 조직 특성에 기반한 의사결정의 신속성과 조직 운영의 유연성이 강점으로 작용함
업무수행	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인의 전문적 스킬 ■ 업무부가가치 ■ 업무흐름효율성 ■ 정보화 마인드 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (업무수행) 구성원은 개인별 업무 해결 과제를 우선순위에 따라 수행하고 있으며, 업무 흐름이 비교적 효율적으로 운영되고 있음
인사제도	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육제도 ■ 능력개발 ■ 동기부여 ■ 인사평가제도 ■ 평가의 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (인사제도) 인사 운영 전반에서 실력과 능력을 중시하는 기준이 정착되어 있으며, 평가와 승진의 공정성에 대한 신뢰가 형성되어 있음
관리체계	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영방식 ■ 관리제도효율성 ■ 보고관리 ■ 조직간 협조 ■ 회의관리 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (관리체계) 기관 내 정보 공유를 위한 기본 인프라가 구축되어 있으며, 예산 배분과 경영 운영이 합리적으로 이루어지고 있음
의사소통	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 의사소통 ■ 상사와 의사소통 ■ 정보공유 수준 ■ 정보공유 인프라 ■ 정보수집 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (의사소통) 상사와 부서 간 의사소통이 비교적 원활하게 이루어지고 있으며, 일상적인 협의와 정보 전달 체계가 안정적으로 운영되고 있음

강점	전략	조직구조	업무수행	인사제도	관리체계	의사소통
	미션·비전 공감	신속한 의사결정	업무역량	공정성	정보공유 인프라	내부소통

□ 2025년 조직진단 약점분석

구분	주요내용	분석내용
전략	<ul style="list-style-type: none"> ■ 권한과 책임 ■ 리더십 ■ 방침의 공유 ■ 벤치마킹 ■ 비전 및 전략 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (전략) 전략 과제가 개인·부서 단위의 업무로 구체화되는 과정에서 역할 인식과 실행 체감도가 낮게 나타남. 전략 수립과 실행 간 연계 구조를 명확히 하고, 전략 과제별 책임과 실행 경로를 명확화 필요
조직 구조	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 기능조성 ■ 조직 유연성 ■ 업무규정 및 절차 ■ 의사결정 신속성 ■ 조직 효율성 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (조직구조) 일부 부서에서는 업무량 편차와 역할 경계의 모호성이 지속적으로 인식되고 있음. 조직 편제의 적정성, 권한 위임 수준, 부서 간 기능 정렬에 대한 구성원의 체감 개선이 필요한 상황임
업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인의 전문적 스킬 ■ 업무부가가치 ■ 업무흐름효율성 ■ 정보화 마인드 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (업무수행) 전략·정책 업무와 현장·지원 업무 간 요구 역량 차이가 커 구성원 개인의 전문성 축적과 업무 적합성에 대한 부담이 존재함. 직무 특성을 반영한 업무 배치 역량 강화 지원이 요구됨
인사 제도	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육제도 ■ 능력개발 ■ 동기부여 ■ 인사평가제도 ■ 평가의 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (인사제도) 인사 운영의 공정성과 제도적 안정성에 대한 신뢰는 유지되고 있으나, 성과 보상 체계에 대한 체감도는 여전히 낮게 나타남
관리 체계	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영방식 ■ 관리제도효율성 ■ 보고관리 ■ 조직간 협조 ■ 회의관리 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (관리체계) 정책·지시 전달, 의견 반영, 내부 협업을 지원하는 운영 체계 전반에 대한 체감 수준은 낮게 나타남
의사 소통	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부서간 의사소통 ■ 상사와 의사소통 ■ 정보공유 수준 ■ 정보공유 인프라 ■ 정보수집 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (의사소통) 부서 간 정보 공유와 협업 과정에서는 여전히 단절이 존재함. 회의·보고·자료 공유 방식이 실질적인 협업으로 이어지지 못하고 있다는 인식이 확인

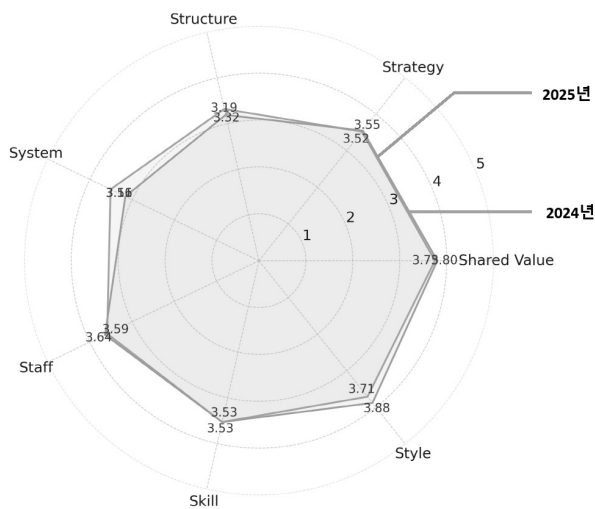
강점	전략	조직구조	업무수행	인사제도	관리체계	의사소통
	실행력 부족	역할 정렬 미흡	체감도 편차	동기부여 한계	체계화 미흡	정보연계 부족

□ 직원 만족도 분석

○ 만족도 조사 개요

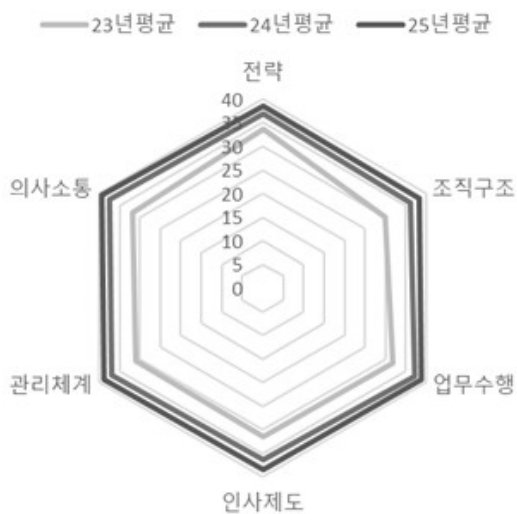
- (조사기간) 2025. 7. 21~2025. 7. 31.
- (조사방법) 웹 설문조사
- (분석방법) 전체, 부서 구분을 통한 내부역량 분석
- (참여인원) 전체 참여대상 18명 중 15명(83.3%) 참여

○ 7S 조사(2024년~2025년 비교)



- 조직문화 및 리더십 관련 영역(공유가치, 리더십, 구성원)은 72~78점 수준으로 비교적 높게 나타나 구성원의 기본적인 조직 신뢰와 조직에 대한 긍정적 인식이 유지되고 있음
- 반면 조직구조(63.8점), 운영체계(63.2점)는 평균 이하로 나타나 조직 내 업무체계 및 소통·협업 기반에서 개선이 필요한 부분이 확인됨
- 전체적으로 조직문화·구성원 관련 항목은 긍정적이나, 업무체계·전략·구조 등 '시스템 영역'에 대한 불만족이 존재함

○ 내부역량조사(2023년~2025년 비교)



- 2025년 내부역량 평균 점수는 완만하지만 지속적인 개선 추세를 유지한 것으로 나타남
- 전 영역에서 점수가 단계적으로 상승하여, 조직진단 이후 추진된 조직 운영 개선 노력과 내부 소통 방식 점검 등이 구성원의 인식 변화로 점진적으로 반영된 것으로 해석됨
- 항목별 우선순위의 변화도 확인되는데, 의사소통 영역은 높은 수준을 유지하며 조직 내 소통 구조 개선 효과가 지속되고 있는 것으로 나타남
- 반면, 조직구조 영역은 2023년부터 2025년까지 지속적으로 다른 영역 대비 낮은 평가 수준을 보여, 구조적 개선 필요성이 반복적으로 인식되고 있는 영역으로 분석됨

□ 조직분석 및 만족도 조사 시사점

- 조직의 방향성에 대한 공감은 높으나 실행 체감은 제한적
 - 미션·비전·전략에 대한 이해 수준은 비교적 높게 유지되고 있으나, 전략 실행 과정에서 구성원이 체감하는 역할과 영향력은 제한적
 - 전략 수립과 실행, 개인 업무 간 연계가 충분히 이루어지지 않아 인식과 체감 간 괴리가 존재함
- 조직구조와 운영체계에 대한 구조적 개선 요구 지속
 - 조직구조 영역은 내부역량조사 전 영역 중 상대적으로 낮은 평가를 보임
 - 부서 간 기능 조정, 업무량 불균형, 권한 위임 부족, 의사결정 구조에 대한 문제 인식이 반복적으로 나타나고 있음
- 전략 실행력과 변화관리 참여 수준의 한계
 - 전략의 방향성과 필요성에 대한 인식은 높으나, 실천 과제의 명확성, 추진의 일관성, 혁신 활동 참여도는 낮게 나타남
 - 구성원은 변화의 필요성을 인식하고 있으나 실제 행동으로의 전환은 제한적인 수준에 머물고 있음
- 구성원의 전문성 욕구 대비 지원체계 미흡
 - 구성원은 개인 역량 발휘와 전문성 향상에 대한 욕구가 높음
 - 반면 교육·역량개발 기회, 성과관리 및 경력 관리 체계는 충분하지 않다는 인식이 존재함
 - 구성원 간 욕구와 선호 차이가 커지고 있어 직무 배치, 교육, 개발 전략에 대한 정교한 접근이 요구됨
- 조직구조 및 운영체계 전반에서 체감 개선 필요
 - 조직편제 적정성, 업무량 불균형, 권한위임 부족, 정보교환 저하 등 구조적 문제가 반복함
 - 정책·지시 전달, 의견 반영, 부서 간 협업이 약화되며 내적 피로감 증가 가능성이 존재함

경영환경 내부역량	강점(Strength)	약점(Weakness)
	<ul style="list-style-type: none"> • 중장기 전략체계 수립 및 조직 미션·비전에 대한 공감대 형성 • 직영시설 운영 경험과 현장 기반 정책 이해도 축적 • 소규모 조직 기반의 신속한 의사결정 구조 	<ul style="list-style-type: none"> • 전략 실행 단계에서의 자원 배분·성과 연계 체계 미흡 • 조직 기능 간 역할 정렬 및 정보공유 구조의 한계 • 인사·역량관리, 위기관리 체계의 고도화 필요
기회(Opportunities)	SO 전략	WO 전략
<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 공공성·통합돌봄 강화에 따른 정책적 역할 확대 • 광역 사회서비스 컨트롤타워 기능에 대한 제도적 기대 고도화 • ESG 책임경영 등 공공기관 운영 패러다임 전환 	<ul style="list-style-type: none"> • 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 • 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 • 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 • 민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 • 전략 연계 경영관리체계 강화
위협(Threats)	ST 전략	WT 전략
<ul style="list-style-type: none"> • 정책 수요 확대 대비 조직·인력·자원 제약 지속 • 공공기관에 대한 성과·윤리·효율성의 동시적 요구 • 사회서비스 성과의 계량화 및 가시화 한계 	<ul style="list-style-type: none"> • 소속시설 관리·품질체계 고도화 • ESG 체계 기반 책임경영체계 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> • 소통기반 기관운영체계 정착

2026년 경영목표



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

1

경영전략 체계

미션	보편적 사회서비스 제공기반 조성으로 전북도민의 삶의 질 향상		
비전	함께 누리는 복지, 걱정 없는 일상, 촘촘한 전북 사회서비스		
경영방침	협력과 연대	품질향상	책임
핵심가치	상생	전문성	신뢰
경영목표	사회서비스 기반 확충	사회서비스 품질 고도화	사회서비스 분야 선도 경영 실현
3대 전략방향	지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축
9대 전략과제 및 18대 실행과제	전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화 <ul style="list-style-type: none"> 지역·대상별 사회서비스 정책과제 발굴 및 설계 전북형 사회서비스·돌봄 모델 정립 및 제도화 	소속시설 관리·품질체계 정립 <ul style="list-style-type: none"> 소속시설 운영·관리 기준 및 품질관리 체계 정비 소속시설 표준 운영모델 구축 및 확산 	ESG체계 기반 책임경영체계 내재화 <ul style="list-style-type: none"> ESG 기준 기반 책임경영 운영체계 구축 및 내재화 재난·안전·환경 리스크 관리체계 고도화
	사회서비스 정책·성과 순환체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> 복지정보 플랫폼 기반 정책·성과 연계 사회서비스 제공기관 성과관리 제도 기반 구축 	민간기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> 민간 제공기관 품질관리 지원체계 운영 및 강화 민간 제공기관 종사자 역량강화 체계 운영 	전략 연계 경영관리체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> 전략 연계 조직·인사관리 체계 고도화 디지털 기반 경영관리 및 업무체계 강화
	지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 <ul style="list-style-type: none"> 지역사회 사회서비스 협력 거버넌스 운영체계 마련 지역 협력 네트워크 관리 및 연계 체계 정비 	이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> 이용자 욕구 기반 지역대상별 서비스 적용 모델 도입 이용자 경험 기반 서비스 개선 환류체계 구축 	소통기반 기관 운영체계 정착 <ul style="list-style-type: none"> 내부 소통 및 협업 기반 조직운영 체계 강화 도민 참여 기반 전략 소통 및 성과 확산 체계 운영



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

3대 경영목표	3대 전략방향	9대 전략과제
사회서비스 기반 확충	지역사회 중심의 사회서비스 제공기반 마련	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전복형 사회서비스 정책설계 및 제도화
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련
사회서비스 품질 고도화	도민이 만족하는 사회서비스 품질 제고	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 관리·품질체계 정립
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축
사회서비스 분야 선도경영 실현	혁신기반 안정적인 기관운영체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> ■ ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 전략 연계 경영관리체계 강화
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 소통기반 기관운영체계 정착

9대 전략과제	18대 실행과제
전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화	■ 지역·대상별 사회서비스 정책과제 발굴 및 설계
	■ 전북형 사회서비스·돌봄 모델 정립 및 제도화
사회서비스 정책-성과 순환체계 구축	■ 복지정보 플랫폼 기반 정책·성과 연계
	■ 서비스 제공기관 성과관리 제도 기반 구축
지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련	■ 지역사회 사회서비스 협력 거버넌스 운영체계 마련
	■ 지역 협력 네트워크 관리 및 연계 체계 정비
소속시설 관리·품질체계 정립	■ 소속시설 운영·관리 기준 및 품질관리 체계 정비
	■ 소속시설 표준 운영모델 구축 및 확산
민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화	■ 민간 제공기관 품질관리 지원체계 운영 및 강화
	■ 민간 제공기관 종사자 역량강화 체계 운영
이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축	■ 이용자 욕구 기반 지역·대상별 서비스 적용 모델 도입
	■ 이용자 경험 기반 서비스 개선 환류체계 구축
ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화	■ ESG 기준 기반 책임경영 운영체계 구축 및 내재화
	■ 재난·안전·환경 리스크 관리체계 고도화
전략 연계 경영관리체계 강화	■ 전략 연계 조직·인사관리 체계 고도화
	■ 디지털 기반 경영관리 및 업무체계 강화
소통기반 기관운영체계 정착	■ 내부 소통 및 협업 기반 조직운영 체계 강화
	■ 도민 참여 기반 전략 소통 및 성과 확산 체계 운영 및 확산

9대 전략과제	76개 실천사업
<p style="text-align: center;">전북형 사회서비스 정책설계 및 제도화 (12)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국가·지자체 정책 연계 및 기관 전략과제 기획·관리 ■ 국가 주요 공모사업 기획 및 전략적 대응체계 운영 ■ 사회서비스 산업화 및 스마트 사회서비스 전략수립 ■ 대한민국 사회서비스 혁신과 성장 심포지엄 기획·운영 ■ 사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 정책·동향 분석·제공 ■ 사회서비스 혁신 아이디어 공모사업 ■ 통합지원 지역계획 수립 및 추진 ■ 통합돌봄 기초조사 및 정책개선 지원 ■ 지역사회보장계획 수립·이행 지원 ■ 통합돌봄 국가공모 및 외부사업 대응 ■ 신규 복지정책 발굴 ■ 복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 내실 강화
<p style="text-align: center;">사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 (5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영 및 고도화 ■ 전북인복지 플랫폼 네트워크 확산 및 이용 활성화 ■ 통합돌봄 서비스 품질관리 체계 구축 ■ 도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축 ■ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행
<p style="text-align: center;">지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 (4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회 협력 네트워크 기반 거버넌스 체계 구축·운영 ■ 출연기관·국가기관 전략적 협력사업 기획·운영 ■ 민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련 ■ 민관협력 및 거버넌스 체계 강화

9대 전략과제	76개 실천사업
<p style="text-align: center;">소속시설 관리·품질체계 정립 (12)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 사회서비스 질적변화관리
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 직무역량 강화를 위한 교육·연수
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 성과관리
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 정기감사
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 직원 처우개선 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 인사지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 안전한 근무환경 조성
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 민간이전 및 재위탁 추진
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크
<p style="text-align: center;">민간 운영기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 (11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인력 공백에 대한 대체인력 파견
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 교육 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 온라인교육 플랫폼 운영
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영컨설팅 지원사업
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인권 향상 컨설팅 지원사업
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 기관 소진예방 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 돌봄 전문인력 교육
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서비스 제공기관 지원 및 관리
<ul style="list-style-type: none"> ■ 돌봄 종사자 역량강화를 위한 교육 지원 	

9대 전략과제	76개 실천사업
이용자 중심의 사회서비스 품질개선 체계 구축 (8)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회서비스 기관 시설안전점검 지원 ■ 사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포 ■ 취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영 ■ 돌봄통합 지원을 위한 맞춤형 돌봄상담 창구 운영 ■ 중장년 사회적 고립 예방을 위한 돌봄체계 강화 ■ 돌봄 공백 대응을 위한 긴급돌봄지원 운영 ■ 농촌지역 찾아가는 행복 만리길 이동복지사업 ■ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화 (9)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행 ■ 투명하고 공정한 계약업무 추진 ■ 반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임 이행 ■ 재난 대응 등 안전관리 체계 강화 ■ 사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행 ■ 지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크 ■ 정보공개를 통한 윤리경영 이행 ■ 인권경영을 통한 사람중심 조직문화 확산 ■ ESG 경영 기반 강화 및 사회적 가치 확산
전략 연계 경영관리 체계 강화 (8)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영평가 기반 경영성과 관리 체계 운영 ■ 중장기 전략체계 운영 및 전략조정 관리 ■ 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현 ■ 체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화 ■ 기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모 ■ 효율적 인력관리로 조직 안정성 강화 ■ 직원역량 강화를 위한 맞춤형 전문교육 체계구축 ■ 정보자산 및 사이버보안 관리 체계 확립

9대 전략과제	76개 실천사업
소통기반 기관운영체계 정착 (7)	■ 사회서비스원 기관 홍보 및 도민 소통 전략 기획·운영
	■ 복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선
	■ 일·가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성
	■ 불공정 관행 개선 및 열린 소통 기반 신뢰경영
	■ 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
	■ 회의기구의 안정적 운영
	■ 종사자 성장지원을 위한 소통형 조직체계 강화

2026년 성과계약 목표

2026 주요경영목표				2025 실적 (전년도목표)	전년목표 대비	비고
성과지표	사업비 (억 원)	측정방법	성과목표			
【공통지표】						
① 도·공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	-	협력사업 건수 (과제발굴 건수)	4건 (2건)	4건(3건) -	<u>33.3% 증</u> -	신규
② 국가소속출연기관 또는 국가연구기관의 협업	-	협업사업 건수 (화이트스수행건수)	3건 (3건)	3건(2건) -	<u>50% 증</u> -	신규
【체계적이고 안정적인 소속시설 운영】						
① 소속시설 행정·재정 구조 체계화 및 운영 품질 통합 지원	0.18	야행과제 도출 건수	소속시설별 야행과제 도출	-	-	신규
② 소속시설 서비스 품질 개선 지원	0.06	서비스 품질관리 (이용자 만족도)	18회 85%	12회(10회) -	<u>80% 증</u> -	신규
③ 소속시설 종사자 직무역량 강화	0.20	운영 횟수 (종사자 만족도)	25회 80%	24회(24회) -	<u>4% 증</u> -	신규
④ 종사자 근로조건 향상	0.32	개선지원 횟수 (종사자 만족도)	5건 80%	5건(5건) -	-	신규
【민간 운영기관 지원체계 전문화】						
① 사회서비스 현장 교육 및 컨설팅 지원	0.81	교육실시 횟수 (효과성측정)	56회 90점	53회(53회) -	<u>5.6% 증</u> -	신규
	0.22	운영 횟수 (개선도)	44회 80점	42회(42회) -	<u>4.7% 증</u> -	신규
【사회서비스 기반 확충】						
① 통합돌봄 대응 및 서비스 전달체계 확대	0.9	돌봄이용자수 (거버넌스 운영)	220명 2회	218명(200명) -	<u>10% 증</u> -	신규
		AI인부확인이용수	1,750명	1,727명(1,700명)	<u>2.9% 증</u>	
② 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영	1.0	이용자 수 (이용자 만족도)	3만명 85점	28,891명(20,000명) -	<u>50% 증</u> -	신규
③ 사회서비스 혁신 사업	0.17	사업 횟수 (신규사업 도출)	7회 1건	7회 -	동일 -	신규

2026

더 따뜻한 함께의 길

2026 경영 핵심 5대 방침



PRINCIPLE 01 현장 중심 거버넌스 체계 구축

종사자의 경험과 제안을 정책에 반영하는 소통 구조 강화 및 전문적 민관협력을 추진합니다.
핵심: '전북형 365 함께 통합돌봄 민관협력 추진단' 실질적 운영



PRINCIPLE 02 도민의 삶에 체감되는 사회서비스 실현

취약계층과 돌봄 공백 영역에 대한 촘촘한 지원체계를 구축합니다.
핵심: '찾아가는 농촌이동복지 사업' 확대 및 고립·은둔 청년/중장년 선도적 대응



PRINCIPLE 03 사회서비스 품질 전문성 및 책임성 강화

투명하고 신뢰받는 운영을 통해 사회서비스의 더 나은 표준을 제시합니다.
핵심: 경영컨설팅, 인권 실천 향상, ESG 선도경영 강화



PRINCIPLE 04 전북형 지역 돌봄 체계의 중심

본격 시행되는 통합돌봄 사업의 전문기관으로서 혁신적인 민관 협력 모델을 구축합니다.
핵심: 통합돌봄 전문기관 지정 및 민간 돌봄 서비스 존중 체계 확립



PRINCIPLE 05 격차 해소를 위한 “더 따뜻한 함께의 길”

현장의 임금·환경·인력 격차를 발굴하고 지원하여 종사자의 권익을 보호합니다.
핵심: 소규모 시설 지원 강화 및 열악한 근로 환경 촘촘한 발굴·지원 확대

2026년 경영계획



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

1 전복형 사회서비스 정책 설계 및 제도화

- 지역·대상별 사회서비스 정책과제 발굴 및 설계
- 전복형 사회서비스·돌봄 모델 정립 및 제도화

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 국가·지자체 정책 연계 및 기관 전략과제 기획·관리
2	■ 국가 주요 공모사업 기획 및 전략적 대응체계 운영
3	■ 사회서비스 산업화 및 스마트 사회서비스 전략수립
4	■ 대한민국 사회서비스 혁신과 성장 심포지엄 기획·운영
5	■ 사회서비스 공급자 성장 지원을 위한 정책·동향 분석·제공
6	■ 사회서비스 혁신 아이디어 공모사업
7	■ 통합지원 지역계획 수립 및 추진
8	■ 통합돌봄 기초조사 및 정책개선 지원
9	■ 지역사회보장계획 수립·이행 지원
10	■ 통합돌봄 국가공모 및 외부사업 대응
11	■ 신규 복지정책 발굴
12	■ 복지수요 기반 지역 맞춤형 서비스 내실 강화



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 국가 및 지자체 사회서비스 정책환경 분석 및 전략과제 기획(1회)
- ◆ 기관 중점 전략과제 도출 및 실행계획 수립 지원(1회)
- ◆ 전략과제 추진현황 점검 및 조정·환류체계 운영(1회)

□ 추진배경

- (정책환경 변화) 사회서비스 정책환경이 중앙정부 정책, 법·제도 개편, 재정 여건 변화 등 복합적 요인에 따라 빠르게 변화하고 있어, 정책 흐름을 체계적으로 분석하고 기관 전략과제로 연계하는 기능의 중요성이 증대되고 있음
- (전략기획 기능 강화 필요) 그간 개별 사업 단위 중심의 대응으로 인해 기관 차원의 전략적 우선순위 설정과 정책 연계에 한계가 있었으며, 중장기 전략체계와 연계된 전략과제 기획·관리 체계 구축 필요성이 제기됨
- (체계적 운영시스템 요구) 국가·지자체 정책을 기관 전략으로 구조화하고, 부서별 사업이 전략체계 내에서 일관되게 추진되도록 조정·관리하는 역할 수행 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 정책과 연계한 전략과제 기획을 통해 서비스 제공 기반을 강화함으로써 미션 실현 기여
- (비전) 정책환경 변화에 선제적으로 대응하는 전략과제 기획·관리 체계를 구축으로 촘촘한 지원체계 구현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 중앙·지자체 정책을 반영한 전략과제 기획을 통해 기관 사업의 정책 정합성 및 실행력 제고
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 국가 및 지자체 정책 흐름을 분석하여 기관 전략과제로 구체화하고, 추진과정을 관리·조정함으로써 광역 차원의 정책 설계 기능 강화

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스 정책을 기관 전략과제로 연계·구조화하여 사업 운영 및 실행력 강화
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 국가·지자체 사회서비스 정책환경 분석, 기관 중점 전략과제 발굴 및 실행계획 기획, 전략과제 추진현황 점검 및 조정·환류

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

개선사항(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

실행방안

① **국가·지자체 정책환경 분석 및 전략과제 기획** **신설**

- 중앙정부 사회서비스 정책, 법·제도 개편사항 및 지자체 정책분석
- 정책 변화에 따른 기관 차원의 대응 필요 영역 도출
- 분석 결과를 바탕으로 기관 전략과제(안) 도출 및 우선순위 설정
- 전략과제 기획 결과를 문서화하여 기관 내부 공유

② **기관 전략과제 실행계획 기획 지원 및 정합성 검토** **신설**

- 전략과제별 기본 방향 및 실행 범위 설정 지원
- 부서별 사업계획과 전략과제 간 정책 정합성 검토
- 전략과제와 기존 사업 간 중복·충돌 요소 점검 및 기획 단계 의견 제시
- 전략과제 실행계획(안) 정리 및 관련 부서 공유

③ **전략과제 기획 결과 및 초기 이행 현황 정리·제공** **신설**

- 전략과제 기획 결과 및 부서별 초기 이행 수준 정리
- 전략과제 도입 초기 단계에서의 주요 쟁점 및 한계사항 정리
- 중장기 전략체계 운영 및 전략체계 롤링을 위한 기초자료로 제공
- 차년도 전략과제 기획 시 참고자료로 활용

평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	전략과제 기획	기관 전략과제 기획안 작성	1건
	정책 연계성	국가·지자체 정책반영 전략과제 도출	1회
	기초자료 제공	전략체계 운영·롤링 활용을 위한 기초자료 제출	1건
정성 평가	정책연계성 및 적정성	전략과제 기획안의 정책 연계성·전략 정합성·활용 가능성 종합평가	70점 이상

추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사회서비스 정책 동향 분석		■	■	■	■	■	■	■	■			
정책 분석결과 정리 및 과제 도출				■	■	■	■	■	■			
전략과제 우선순위 설정							■	■	■	■		
전략체계 롤링을 위한 기초자료 제공										■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

부서별 정책 이해도 및 추진 여건 차이로 전략과제 도출·공유에 한계 발생

- 중앙·지자체 정책 해석 및 적용 범위에 대한 부서 간 인식 차이로 전략과제 우선 순위 설정에 어려움 발생
- ▣ 정책 분석 결과와 전략과제 기획 근거를 문서화하여 공유하고, 기획 단계 의견 수렴을 통해 부서 간 인식 차이를 완화

□ 기대효과

- 국가·지자체 사회서비스 정책을 체계적으로 분석하여 기관 전략과제로 연계함으로써 정책 변화에 대한 선제적 대응 역량 강화
- 전략과제 기획을 통해 기관 사업의 정책 정합성과 방향성을 명확히 하고, 부서별 사업 추진의 일관성 및 실행력 제고
- 전략과제 기획 결과를 전략체계 운영 및 전략조정 관리 사업에 기초자료로 제공함으로써 중장기 전략체계의 실효성 및 관리 체계 강화
- 전략과제 기획-공유-활용의 체계를 구축하여 전략사업실의 정책 설계·연계 기능을 명확히 하고, 광역 사회서비스 지원기관으로서의 역할과 위상 제고

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 국가 주요 사회서비스 공모사업 분석 및 대응 전략 수립(1회)
- ◆ 공모사업 참여 가능 과제 발굴 및 기관 대응 방향 정리(1회)
- ◆ 공모 대응 과정의 체계화 및 전략적 관리 기반 마련(1회)

□ 추진배경

- (정책·재정환경 변화) 국가 사회서비스 정책이 공모사업 중심으로 추진됨에 따라, 단년도·단편적 대응이 아닌 기관 차원의 전략적 공모 대응 체계 구축 필요
- (공모 대응 분산 문제) 그간 공모사업 대응이 개별 부서 단위로 산발적으로 이루어져 기관 전략과의 연계성, 우선순위 설정, 자원 배분 측면에서 한계 발생
- (광역 기관으로의 역할 강화) 광역 사회서비스 지원기관으로서 국가 공모사업을 선제적으로 분석하고, 기관 전략체계와 연계된 공모 대응 방향을 제시하는 역할 수행 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 공모사업에 대한 전략적 대응을 통해 보편적 사회서비스 제공기반 조성
- (비전) 공모사업을 통해 도내 사회서비스의 공백을 보완하고 서비스 접근성을 확대함으로써, 일상 속 돌봄과 지원이 촘촘하게 연결되는 사회서비스 환경조성
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 국가 공모사업을 기관 전략과 연계하여 지역 맞춤형 사회서비스 사업을 확대하고, 사회서비스 전달 기반 강화
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 국가 공모사업을 분석하여 지역 특성을 반영한 전략과제로 구조화하고, 지속가능한 정책·사업 모델로 연계·설계

□ 사업개요

- (목적) 공모사업을 체계적으로 분석·기획하여 기관 전략과 연계된 전략적 대응 기반 마련
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 국가 주요 사회서비스 공모사업 동향 분석, 공모사업 대응 전략 및 참여 방향 기획, 공모 대응 과정 관리 및 대응 결과 정리

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

개선사항(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

실행방안

① **국가 주요 공모사업 동향 분석 및 대응 과제 발굴** **신설**

- 보건복지부 등 관계 부처 사회서비스 공모사업 상시 모니터링
- 공모사업별 정책 목적, 지원 대상, 사업 구조 분석
- 기관 참여 가능 공모과제 및 대응 필요 과제 정리

② **공모사업 대응 전략 기획 및 참여 방향 설정** **신설**

- 공모사업과 기관 전략과제 간 연계성 검토
- 기관 차원의 공모 대응 우선순위 및 참여 방향 기획
- 부서별 공모 참여 가능 영역 정리 및 기획 단계 의견 제시

③ **공모 대응 과정 관리 및 결과 정리** **신설**

- 공모 대응 진행 상황 점검 및 주요 쟁점 정리
- 공모 대응 결과 분석 및 시사점 도출
- 차년도 공모 대응 전략 수립을 위한 기초자료 정리

평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	공모분석	국가 공모사업 분석 자료 작성	1건
	대응 기획	공모 대응 전략 및 참여 방향 정리	1건
	자료 관리	공모 대응 결과 정리 자료 제출	1건
정성 평가	공모 대응 전략의 적정성	공모 대응 전략의 정책 연계성·전략 정합성·활용 가능성 종합평가	70점 이상

추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
국가 주요 공모사업 동향 분석	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
공모 대응 과제 발굴 및 참여방향 검토		■	■	■	■	■	■	■	■			
공모 대응 과정 점검 및 쟁점 관리							■	■	■	■	■	■
공모 대응 결과 분석 및 자료 정리				■	■	■	■	■	■	■	■	■
차년도 공모 대응 기초자료 정리										■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

단기간 집중 공고 및 일정 변동으로 전략적 검토 및 내부 협의에 한계 발생

- 공모 일정 촉박으로 기관 차원의 전략적 판단보다 단기 대응 중심으로 흐를 우려
- ▣ 공모사업 상시 모니터링 체계를 운영하고, 공모 유형별 대응 기준을 사전에 정리하여 전략적 검토 및 내부 협의 시간 확보

□ 기대효과

- 국가 주요 사회서비스 공모사업에 대한 체계적 분석과 전략적 대응을 통해 기관 사업의 재정 기반 및 정책 연계성 강화
- 공모 대응 전략의 표준화를 통해 단편적·일회성 대응을 지양하고, 기관 전략과 연계된 지속가능한 공모 대응 체계 구축
- 공모 대응 과정과 결과를 전략자산으로 축적하여 차년도 공모 대응 역량 및 전략사업실의 기획·조정 기능 강화

담당자	실 장
이다나	김민지

< 사업목표 >

- ◆ AI·디지털 기술 발전에 따른 사회서비스 환경 변화 분석 및 전략 과제 도출(1회)
- ◆ 스마트 사회서비스 적용 가능 영역 및 전략 모델 발굴·정리(1회)
- ◆ 중장기 관점의 스마트 사회서비스 대응 방향 및 전략 수립(1회)

□ 추진배경

- (기술 환경 변화) AI, 빅데이터, IoT 등 디지털 기술의 급속한 발전으로 돌봄·복지·건강 등 사회서비스 영역 전반에서 서비스 제공 방식의 변화 요구 증대
- (사회서비스 대응 한계) 현재 사회서비스 현장은 인력 의존도가 높고 서비스 제공방식이 고정화되어 있어, 기술 발전에 따른 효율화·보완 가능성이 충분히 검토되지 못한 상황
- (선제적 전략 필요성) 스마트 사회서비스 도입은 단기 사업이나 개별 기술 적용이 아니라, 사회서비스의 공공성·윤리성·접근성을 고려한 중장기 전략 수립이 선행되어야 함
- (광역 차원의 역할 요구) 광역 사회서비스 지원기관으로서 기술 변화에 따른 사회서비스 환경을 분석하고, 지역 여건에 맞는 전략 방향을 제시할 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 기술변화에 대응한 전략수립을 통해 안정적 사회서비스 이용 기반 마련 기여
- (비전) AI 기반 기술을 사회서비스 영역에 합리적으로 접목하여, 서비스 공백을 최소화하고 일상 속 돌봄과 지원이 촘촘하게 작동하는 사회서비스 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 기술 발전을 사회서비스 품질과 접근성 향상으로 연결할 수 있는 전략적 기반 마련
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - AI·스마트 기술 발전 흐름을 분석하여 사회서비스 분야에 적용가능한 전략 모델을 발굴하고, 중장기 정책·사업 설계 방향 제시

□ 사업개요

- (목 적) AI 기술 발전분석 및 지역여건에 적합한 스마트 사회서비스 중장기 전략 수립
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 스마트 사회서비스 관련 정책·기술 동향 분석, 사회서비스 적용 가능 영역 및 사례 발굴, 중장기 스마트 사회서비스 전략 방향 및 모델 정리

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**

① **스마트 사회서비스 환경 및 기술 동향 분석** **신설**

- AI·디지털 기술 발전 동향 및 사회서비스 적용 사례 조사
- 중앙정부 정책, 타 시도 및 해외 스마트 사회서비스 사례 분석
- 기술 적용에 따른 사회서비스 변화 요인 및 쟁점 정리

② **사회서비스 분야 스마트 적용 가능 영역 및 전략 모델 발굴** **신설**

- 돌봄·요양·장애·아동 등 사회서비스 영역별 적용 가능 기술 검토
- 공공성·윤리성·접근성 관점에서 적용 가능 모델 선별
- 전북 여건에 적합한 스마트 사회서비스 전략 모델 정리

③ **중장기 스마트 사회서비스 전략 방향 수립** **신설**

- 분석 결과를 토대로 중장기 대응 방향 및 단계별 전략 제시
- 향후 공모사업·시범사업·제도 개선과 연계 가능한 전략 구조화
- 전략 수립 결과를 정책 기획 및 공모 대응(2번 사업)에 기초자료로 제공

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	전략수립	스마트 사회서비스 전략 보고서 작성	1건
	사례 발굴	적용 가능 사례·모델 정리	1회
	전략 연계	향후 정책·공모 활용 전략 제시	1회
정성 평가	적용 가능 전략 모델의 구체성	적용 가능 영역 및 모델 제시 수준	1건

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
스마트 사회서비스 정책·기술 동향 분석	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
국내외 스마트 사회서비스 사례 조사		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
적용 가능 영역 및 전략 모델 검토							■	■	■	■	■	■
중장기 전략 방향 정리 및 보고서 작성										■	■	■
내년공모·정책 기획 연계 기초자료 제공												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

기술 도입에 대한 현장 이해 부족 및 예산 부재로 인한 적용 한계 발생

- 기술 활용에 대한 현장 수용성 부족과 재정 여건 미비로 전략 수립 이후 현장 확산 및 적용 단계로의 연계 어려움 우려
- ▣ 현장 적용을 전제로 한 단계별 전략 모델을 제시하고, 단기·중장기 예산 연계 가능성을 함께 검토하여 정책·공모·시범사업과 연계 가능한 전략 구조 마련

□ 기대효과

- 기술 환경 변화에 대응한 스마트 사회서비스 전략 수립을 통해 사회서비스 분야의 중장기 정책 대응 기반 마련
- AI·디지털 기술을 사회서비스 품질과 접근성 향상으로 연결할 수 있는 전략적 방향 제시로 현장 적용 가능성 제고
- 스마트 사회서비스 전략을 공모사업, 시범사업, 정책 설계의 기초자료로 활용하여 단발성 대응이 아닌 지속가능한 혁신 기반 구축

담당자	실 장
최선명	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 혁신 의제 발굴 및 정책 확산을 위한 심포지엄 운영(1회)
- ◆ 사회서비스 산업·일자리·기술 분야 우수사례 발굴 및 전시(1회)
- ◆ 심포지엄 결과의 정책자료화 및 후속 전략과제 연계(1회)

□ 추진배경

- (정책 환경 변화) 초고령사회 진입, 돌봄통합지원법 시행, 사회서비스 산업 정책 확대 등으로 사회서비스 분야의 구조적 전환 논의 필요성 증대
- (논의 구조의 한계) 그간 사회서비스 관련 논의는 개별 영역·사업 중심으로 이루어져, 사회서비스 혁신·산업·일자리 변화 등을 종합적으로 다루는 논의 구조가 부족한 상황
- (의제 발굴 필요성) 기존 포럼·행사는 단편적 논의에 그치는 한계가 있어, 사회서비스 혁신과 산업 성장을 아우르는 중장기적 의제 설정과 정책적 정리가 가능한 논의 구조 필요
- (성과 확산 요구) 논의 결과가 일회성 행사에 그치지 않고 정책자료, 전략과제, 후속 사업 기획 등으로 연계될 수 있도록 체계적인 정리와 확산 구조 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 혁신 의제 발굴과 확산을 통해 보편적 사회서비스 제공기반을 강화
- (비전) 사회서비스 혁신 논의를 정책과 현장으로 연결하여, 일상 속 돌봄과 지원이 촘촘하게 작동하는 사회서비스 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 사회서비스 혁신 의제 논의를 통해 정책·산업·현장 간 연계 기반 강화
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 사회서비스 혁신·산업·일자리 관련 논의를 심포지엄을 통해 구조화하고, 정책자료 생산 및 전략과제 발굴로 연계하여 정책지원 기능 강화

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 혁신 의제 발굴 및 확산을 위한 심포지엄 운영과 정책자료 생산
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금81,800,000원(금팔천일백팔십만원)
<사회서비스혁신과성장심포지엄사업비>

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

- (사업내용) 사회서비스 혁신·산업·일자리 관련 핵심 의제 설정, 전문가·현장·정책 관계자 참여 심포지엄 운영, 논의 결과 정리 및 정책자료 발간, 후속 전략 과제 및 정책 연계 방향 도출

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 일자리+산업 박람회 운영 1회(60개 단체, 64개 부스, 2721명 참여)
 - ▣ 사회서비스 분야 정책·현장·산업 간 교류의 장 마련
- 산업박람회 추진을 위한 협력 구조 운영(추진위원회 4회 운영)
 - ▣ 사회서비스 산업 박람회 운영의 전문성 및 정책 연계성 확보
- 도민들에게 다양한 사회서비스 산업 및 기관 정보 제공으로 사회서비스에 대한 접근성 확대
 - ▣ 사회서비스 산업 전반에 대한 인식 제고 및 정보 접근성 확대
- 사회서비스 분야 기업의 성장을 위한 벤치마킹, 정보교류 네트워크 형성
 - ▣ 사회서비스 산업 분야 네트워크 기반 마련

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 박람회 중심 운영으로 인한 행사성 강화 한계
 - ▣ 전시·행사 중심 운영으로 정책 논의와 성과 축적보다는 단발성 참여에 그쳐, 심층 논의와 구조적 성과 도출에 한계 발생
- 정책·사업 후속 과제로의 연계 미흡
 - ▣ 박람회 운영 결과가 정책 제언이나 차년도 사업 기획으로 체계적으로 연결되지 못하여, 논의 성과의 지속성과 확장성 확보에 어려움 존재

□ 실행방안

- ① 사회서비스 혁신 의제 설정 및 심포지엄 운영 **신설**
 - 사회서비스 혁신·산업·일자리 관련 핵심 의제 설정
 - 전문가 초청 포럼 및 종합토론 운영(연 1회)
 - 논의 결과 정책자료 발간
- ② 사회서비스 산업·혁신 사례 발굴 및 공유 **신설**
 - 사회서비스 산업 및 기술 적용 우수사례 발굴
 - 사례 발표 및 공유를 통한 정책·현장 확산

③ 논의 결과 환류 및 후속 과제 연계 **신설**

- 심포지엄 추진위원회 구성·운영
- 논의 결과를 전략과제·공모사업·정책 기획에 연계

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부계획 수립	■											
사회서비스 혁신과 성장 심포지엄 개최	■											
심포지엄 행사 기획 및 준비	■											
참가자·참여기관 모집 및 관리		■										
심포지엄 행사 운영 및 진행										■		
사회서비스 산업 우수사례 발굴 및 공유	■											
사회서비스 산업 우수사례 발굴		■										
사회서비스 산업 우수사례 발표·전시										■		
온라인 아카이브 구축										■		
정책보고서 발간 및 확산						■						
정책 아젠다 도출 및 우수사례 분석·정책화						■						
정책보고서 구성 및 작성·발간						■						
정책보고서 활용 전략 수립 및 확산									■			
사업 결과보고											■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

기존 유사 행사와의 차별성 부족으로 정책적 성과 도출에 한계 발생

- 행사 중심 운영 시 단발성 논의로 그칠 우려
- ▣ 사회서비스 혁신 의제 중심의 기획과 정책자료 발간을 통해 심포지엄 결과의 전략적 활용도 제고

□ 기대효과

- 사회서비스 혁신 의제 발굴을 통한 정책 논의의 질적 수준 제고
- 산업·일자리·기술을 포괄하는 사회서비스 혁신 담론 확산
- 심포지엄 결과의 전략과제·공모사업·정책기획 연계를 통한 지속가능한 사회서비스 혁신 기반 마련

담당자	실 장
이다나	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 공급자의 정책 대응력 및 운영 역량 강화를 위한 최신 동향 정보 제공(4회)
- ◆ 사회서비스원 내부 구성원의 정책 이해도 및 정보 활용 역량 제고
- ◆ 도민 대상 사회서비스 정보 접근성 제고
 - 도민 대상 도내 사회서비스 관련 최신 동향 안내자료 게재(4회)

□ 추진배경

- (정책환경 변화) 사회서비스 정책이 이용자 중심 품질 관리, 공급 주체 다변화, 성과 기반 관리로 전환됨에 따라, 현장 제공기관의 정책 이해도와 정보 대응 역량 강화 필요성 증대
- (제공기관 역량 격차) 도내 다수의 사회서비스 제공기관이 소규모로 운영되고 있어 정책·제도 변화, 사업 동향, 우수사례 등에 대한 정보 접근 격차 발생
- (정보 전달체계 필요) 사회서비스원 내부 구성원, 시군 담당자, 제공기관, 도민이 사회서비스 관련 최신 정보를 체계적으로 확인할 수 있는 정기적 정보 제공 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 정책·제도 및 산업 동향에 대한 체계적인 정보 제공을 통해 보편적 사회서비스 제공기반 강화에 기여
- (비전) 사회서비스 관련 정보가 축적·공유되어 현장과 정책이 유기적으로 연결되는 사회서비스 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 도내 사회서비스 공급자와 관계자의 정책 이해도 및 대응 역량 강화를 통해 서비스 품질 향상 도모
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 사회서비스 정책·제도 및 산업 동향을 정기적으로 수집·분석하여 현장에 제공하고, 정책 이해도 제고와 제도 개선 논의로 연계되는 기반 마련

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 공급자 및 관계자의 정책 대응력 강화를 위한 최신 동향 정보 제공 체계 운영
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산

- (사업내용) 사회서비스 정책·제도·산업 관련 최신 동향 조사·수집, 주요 내용 분석 및 요약 자료 제작, 대상별 최신 동향 안내자료 정기 제공

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 정책·제도 변화에 대한 체계적 모니터링 기반 마련
 - 중앙정부·타 시도 정책자료, 연구보고서, 제도 개편 동향을 정기적으로 수집·정리
- ▣ 사회서비스 분야 정책 변화에 대한 내부 공통 인식 기반 형성
- 사회서비스 공급자 대상 정책 이해도 제고 지원
 - 주요 정책·제도 변화 내용을 현장 이해 수준에 맞춰 요약·정리하여 제공
- ▣ 소규모 제공기관의 정책 정보 접근성 개선 및 행정·사업 대응 부담 완화
- 내부 직원의 정책·동향 분석 역량 기초 확보
 - ▣ 기관 내부 정책 이해도 및 업무 연계성 제고를 위한 기초 자료로 활용

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 단순 정보 전달 중심 운영으로 정책 활용도에 한계
 - ▣ 동향 안내가 정책·사업 기획이나 현장 적용으로까지 이어지기에는 분석 깊이와 활용 가이드가 부족
- 공급자 유형별·규모별 맞춤 정보 제공 미흡
 - ▣ 소규모 제공기관, 시군 담당자, 내부 직원 등 대상별 필요 정보가 상이함에도 공통 자료 위주로 제공되어 현장 체감도 차이 발생
- 정책 변화에 대한 현장 의견 환류 구조 미흡
 - ▣ 동향 안내 이후 현장의 반응과 애로사항을 수렴·반영하는 체계가 미흡하여, 정책 개선이나 후속 과제로 연결되는 구조 형성에 한계 존재

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 최신 동향 조사·수집

- 중앙정부, 보건복지부, 타 지자체의 사회서비스 정책·제도 자료 상시 모니터링
- 중앙사회서비스원, 연구기관 발간 자료 및 정책 보고서 조사·활용
- 사회서비스 관련 주요 행사·포럼 등을 통한 정책 변화 정보 수집

② 사회서비스 최신 동향 분석

- 사회서비스원 및 도내 사회서비스 제공기관의 업무 수행에 필요한 주요 내용 추출·요약
- 최신 동향 관련 정책 근거, 법령, 통계 등 추가 자료 수집·분석을 통한 신뢰성 강화

③ 사회서비스 최신 동향 안내자료 제작·배포

- 온라인 배포용 문서 및 이미지 형태의 안내자료 제작
- 사회서비스원 홈페이지 및 SNS 채널을 통한 대외 게재
- 본부, 소속시설, 소규모 사회서비스 제공기관 대상 공문 및 이메일 발송

④ 사업 만족도 조사 및 환류 체계 구축

- 사업 대상별(사회서비스원 직원, 소규모 제공기관 등) 만족도 조사 및 의견수렴 실시
- 수집된 의견을 기반으로 차기 안내자료 개선 및 사업 운영 효율성 제고

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과 목표
정량평가	사회서비스 최신 동향 안내자료 생성·발송	사업 대상별 안내자료 생성 건수	4회
		사업 대상별 안내자료 발송 건수	4회
정성평가	사업 만족도 조사	사업 대상별 의견수렴	75점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업 세부계획 수립												
사회서비스 최신 동향 조사·수집·분석												
사회서비스 최신 동향 안내자료 생성·발송												
사업 만족도 조사 및 의견수렴												
평가 및 결과보고												

쟁점

사회서비스 기관별 맞춤 정보 제공과 신속한 동향 전달 필요성

- 소속 시설 및 소규모 기관은 사업 관심사와 정보 요구가 달라, 기관 유형별 특화 정보 제공 필요
- ▣ 기관별 특성과 관심사에 맞춘 정보를 제공하여 소규모 기관도 핵심 이슈를 빠르게 파악하고 대응 가능

□ 기대효과

- 사회서비스 공급자의 정책·제도 이해도 향상을 통한 현장 대응 역량 강화
- 정기적인 최신 동향 정보 제공으로 정책 변화에 대한 선제적 대응 기반 마련
- 사회서비스 정책-성과 간 정보 순환 구조 구축을 통한 전략사업실 정책 지원 기능 강화

담당자	팀 장
전미란	전미란

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

○ (소요예산) 금2,000,000원(금이백만원)

<사회서비스혁신사업>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당	전문가 심사수당 100천원×5명×1회=	500,000원
일반보상금	기타보상금	정책제안시상	정책제안시상 1,500천원×1식×1회=	1,500,000원

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

□ 주요성과('25년)

○ 도민 참여 기반 사회서비스 혁신 확산 기반 마련

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

▣ 도민의 사회서비스 정책 이해도 제고 및 참여 인지도 확산

○ 혁신 아이디어 내부 공모 운영을 통한 조직문화 개선

- 혁신 아이디어 내부 공모전 운영(1회)

▣ 사회서비스원 경영전략과 연계한 실현 가능 아이디어 발굴(3건)

- 직원 참여 기반의 1차 심사 및 전 직원 투표 방식 운영

▣ 구성원 참여 확대와 조직 내 소통 활성화

○ 제안 아이디어의 실현으로 신규사업·제도 개선 효과 창출

- 지역 수요 반영형 사업 개발을 통해 사회서비스 대응력 강화

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

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

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

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

□ 실행방안('26년)

① 전북인복지 플랫폼 기반 공모 체계 운영 **신설**

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

② 도민 혁신 아이디어 공모전 운영

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

③ 혁신 아이디어 내부 공모전 운영

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

④ 우수 아이디어 실행 및 환류 체계 구축

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

선정된 아이디어의 정책·사업화 연결 구조 미흡

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

□ 기대효과

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

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 「돌봄통합지원법」 제6조에 따른 통합지원 지역계획 수립(1건)
- ◆ 시군구 지역계획 컨설팅(1회) 및 자문
- ◆ 연차별 실행계획 이행 점검(1회), 개선사항 환류 반영률 90% 달성

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「의료·요양 등 지역 돌봄 통합지원에 관한 법률」 시행(2026.3.27.) 및 제6조(지역계획의 수립·시행)에 근거하여 지역계획 수립·시행을 진행해야 함에 따라 이에 대한 대응체계 구축 필요
- (계획의 체계성 강화) 기존 시·군 단위 지역계획은 실행력과 연계성이 부족하여 광역 단위에서의 종합적 조정 및 지원을 통해 계획의 실효성 강화 필요
- (균형발전·지역특화) 지역 간 돌봄 격차 해소와 균형발전을 위한 지역 맞춤형 계획 수립 및 우수사례 확산 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역계획 수립을 통해 돌봄·서비스 제공 기반을 강화함으로써 미션 실현에 기여
- (비전) 지역계획수립 및 자문·컨설팅으로 복지 사각지대 없는 촘촘한 체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 광역과 기초 지자체 간 계획을 연계·조정을 통한 지역 돌봄 인프라 균형있는 확장 및 지역별 수요에 맞는 실행계획을 제시
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 중앙정부 기본계획을 지역화하고 시군 계획을 컨설팅·지원함으로써 광역 차원의 정책설계 및 조정 기능을 강화

□ 사업개요

- (목적) 전북특별자치도의 특성과 수요를 반영한 통합돌봄 지역계획 수립지원
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금8,000,000원(금팔백만원)
<통합돌봄 정책지원 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	현장조사품 1,000천원×1식=	1,000,000원
		행사운영비	시군간담회 1,100천원×1식=	1,100,000원
		위원회 등 운영수당	200천원×5명×3회=	3,000,000원

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	행사운영비	방문 컨설팅	350천원×2명×3개 시군=	2,100,000원
	회의비	회의비	200천원×1식×3회=	600,000원
			시군회의 10천원×20명×1회=	200,000원

- (사업내용) 광역 단위 지역계획 수립 및 조정, 시군구 계획 수립 자문 및 컨설팅, 연차별 실행계획 모니터링 및 환류

주요성과('25년)

- 신규 사업

개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

실행방안('26년)

① **광역 단위 지역계획 수립 및 조정** **신설**

- 「돌봄통합지원법」에 따른 중앙 기본계획을 분석하여 광역단위 실행전략 수립(연 1회)
- 전북도 통합돌봄 중장기계획과 연계한 시·군 연계 지침 제공(연 1회)
- 광역-기초 간 불일치 사항 발굴 및 조정회의 운영(연 1회)
- 지역 내 돌봄 수요 및 자원 분석을 기반으로 통합지표 설계 및 환류 반영

② **시군구 계획수립 자문 및 컨설팅** **신설**

- 시·군 지역계획 수립 시 전문 컨설팅단 파견(연 2회, 14개 시군 신청지역 지원)
- 지역사회보장협의체 및 민관협력체계와 연계한 실행계획 검토 및 의견 제시(연 1회)
- 지역 특성·주민 수요 기반의 맞춤형 계획 수립 자문 제공(사례관리, 긴급지원 포함)
- 우수사례 발굴·평가 후 타 시군 확산 전략 수립(연 1회)

③ **연차별 실행계획 모니터링 및 환류** **신설**

- 광역 및 시군 단위 계획의 연차별 추진실적 점검(연 1회, 자체 모니터링 보고서 작성)
- 통합지원정보시스템과 연계하여 서비스 제공 현황·성과를 데이터 기반으로 분석(상시)
- 계획 대비 성과 달성률을 평가하고, 차년도 실행계획에 환류 반영(연 1회)
- 점검 결과 보고(도·복지부), 정책 개선사항 건의(연 1회)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	광역 단위 지역계획 수립 건수	통합지원 지역계획 수립	1건
	시군구 컨설팅 실시 횟수	컨설팅 회차	1회
	참여 지자체 수	참여 지자체 비율	80% 이상
	연차별 실행계획 점검	실행계획 점검 횟수	1회
정성 평가	지역계획 간 연계성 강화 및 실행력 제고 수준	연계성 평가점수(도 계획 부합도)	70점
	시군 맞춤형 자문 지원 효과성(지자체 만족도)	지자체 만족도	80점
	정책 반영도 향상	정책 반영률(의견 반영 비율)	70%
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	환류 개선 반영	90% 달성

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
중앙 기본계획 분석 및 광역계획 수립							■	■	■			
광역-시군 조정회의 운영								■	■			
시군 컨설팅 파견									■	■	■	■
지역 실행계획 검토	■	■	■							■	■	
연차별 실행계획 모니터링				■	■	■	■	■	■	■	■	■
성과분석 및 환류(보고서 발간)												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

시군 행정·인력 한계로 지역계획 수립 및 컨설팅 참여 한계

- 지역사회보장계획 외 사회서비스 지역계획 및 돌봄통합 지역계획 수립에 따른 시군의 업무 부담 과중

■ 현장 중심 컨설팅 운영 및 매뉴얼 마련으로 실무자 업무 부담 최소화

□ 기대효과

- 「돌봄통합지원법」 제6조에 따른 법적 근거 기반의 체계적 지역계획 수립으로 제도적 정합성 확보
- 전북특별자치도 및 시군 간 연계·조정을 통한 지역계획의 실행력·효율성 강화
- 시군별 돌봄 격차 완화 및 균형발전형 지역 맞춤형 돌봄체계 확립
- 계획-이행-점검-환류 전 과정을 데이터 기반으로 운영하여 성과관리의 선순환 구조 정착
- 현장 컨설팅과 자문을 통해 시군 실무자의 역량을 강화하고 정책 실행의 지속가능성 제고
- 우수사례 발굴·확산을 통한 전북형 통합돌봄 모델 확립 및 정책지원 역량 강화

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 도내 통합돌봄 운영현황 기초조사 실시 및 분석자료 작성 (1건)
- ◆ 기초조사 결과를 반영한 정책개선 과제 도출 (1건)
- ◆ 타 시도 및 기존 자료 기반의 선진사례 분석 (1건)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 시행에 따라, 지역 돌봄체계 운영현황을 체계적으로 파악하고 지역계획 수립을 지원하기 위한 기초자료 확보 필요
- (자료·근거 부족) 전북특별자치도 돌봄통합관련 데이터가 분산·관리되고 있어 통합된 기초조사와 자료정리 필요
- (정책과 현장 실천 간 괴리) 현재 지자체·기관별 돌봄서비스 운영 정보가 체계적으로 정책에 환류되지 못하고 있어, 기초조사를 바탕으로 한 개선과제 도출 필요
- (연구 인력 부재) 돌봄분야 정책연구가 필요하나 연구 인력 부재로 내부 분석중심의 실태조사 및 자료정리 체계마련 필요
- (선진사례 분석을 통한 지속가능성 확보) 타 지자체, 해외 우수사례 모델 분석을 통한 지속 가능한 돌봄 정책 개선 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 통합돌봄 연구개발을 통해 도민의 돌봄서비스 보편적 제공기반 강화 기여
- (비전) 지역실태 등 분석으로 근거 기반의 정책 개선 체계 마련 및 비전 구체화
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 연구와 기초자료 확보로 정책제언 기반 마련
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 기초조사와 분석을 통해 정책 개선 과제 도출 및 제도 개선 방향을 제시함으로써 광역 차원의 정책설계 기능을 강화

□ 사업개요

- (목 적) 지역 맞춤형 정책 개선안 마련으로 지속가능한 돌봄체계 발전기반 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금11,300,000원(금일천일백삼십만원)
<통합돌봄 정책지원 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	실태조사 3,000천원×1식=	3,000천원
			소규모 용역(분석) 3,000천원×1식=	3,000천원
			인쇄비 600천원×1식=	600천원

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	위원회 등 운영수당	200천원×5명×3회=	3,000,000원
	회의비	회의비	자문회의 200천원×1식×2회=	400,000원
여비	국내여비	국내여비	사례조사 130천원×2명×5회=	1,300,000원

- (사업내용) 도내 통합돌봄체계 운영현황 및 실태조사, 도민 욕구를 반영한 기초연구 및 분석, 선진사례 분석 및 제도개선안 마련

주요성과('25년)

- 신규 사업

개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

실행방안('26년)

① **도내 통합돌봄 운영현황 기초조사** **신설**

- 시군별 제공서비스, 인력, 자원 현황 등을 중심으로 자체 기초조사 수행
- 지자체·공공기관이 보유한 데이터 취합 및 목록화
- 조사 결과를 데이터베이스화하여 기초자료로 활용

② **도민·종사자 기초욕구 조사(소규모)** **신설**

- 도민·이용자·종사자 대상 설문 및 심층 인터뷰 진행(연 1회)
- 지역별 돌봄수요 및 인프라 차이를 반영한 기초연구 진행(연 1회)
- 연구결과를 토대로 문제점 도출 및 정책제안 구체화

③ **선진사례 분석 및 제도개선안 마련** **신설**

- 타 시도 및 해외 돌봄서비스 우수사례 조사 및 분석(연 1회)
- 시군 단위 통합돌봄 지원체계 마련을 위한 주민도움센터 개선방안 수립
- 전북특별자치도 특성에 부합하는 제도개선 방향 도출

평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	실태조사 수행	통합돌봄 기초조사 건수	1건
	기초연구 강화	도민 욕구조사(소규모) 수행 건수	1건
	정책제안 기반마련	개선과제 도출 건수	1건
	선진 돌봄사례 분석	문헌 분석 자료 작성 건수	1건
정성평가	연구 활용성	개선과제 적절성·자문 검토결과	70점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
지자체·기관 현황자료 수집 및 기초조사 설계				■	■	■							
기초조사 수행 및 분석					■	■	■						
도민·이용자·종사자 기초육구조사							■	■	■				
기초조사 결과 분석 및 문제점 도출									■	■			
선지 사례 조사·분석									■	■			
제도 개선안 도출 및 정책제안 보고서 작성									■	■	■		
최종 보고서 발간													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	돌봄체계 전담 관리부서 부재로 인한 조사체계 한계
-----------	------------------------------------

- 통합돌봄체계 관련 자료 및 데이터가 지자체 부서별로 분산·관리되고 있어 조사 및 분석 과정에서 체계적인 자료 확보에 어려움 발생
- ▣ 광역차원의 전담조직(통합돌봄팀(신설))을 중심으로 표준화된 조사항목 및 데이터 관리지침을 마련하고 이를 중심으로 자료 관리의 일관성·체계성 확보

□ 기대효과

- 통합돌봄 시행 초기 도내 운영 현황과 기초자료를 체계적으로 확보함으로써 「돌봄 통합지원법」에 근거한 지역 돌봄정책 수립의 기반 확립
- 분산된 자료와 데이터를 통합·정리하여 시군 및 관련 기관 간 정책 방향의 일관성과 정합성 제고
- 기초조사를 토대로 지역별 돌봄 특성과 수요를 객관적으로 파악함으로써 지역 격차 완화 및 균형발전형 정책지원 체계 마련
- 타 시도 및 문헌 기반 선진사례 분석을 통해 전북특별자치도에 적용가능한 정책요소를 발굴하여 전북형 통합돌봄체계 발전 방향 제시

담당자	실장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 지역사회보장계획 수립·이행 지원체계 마련(1회)
- ◆ 시군 계획 간 연계성·일관성 확보를 위한 조정 및 지원(1회)
- ◆ 지역사회보장계획 이행점검 및 환류체계 마련(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「사회보장급여법」 제35조에 따라 전북도는 지역사회보장계획을 수립·시행해야 하며, 보건복지부 지침에 따라 사회서비스 기본계획과의 연계성 확보가 필요
- (전문기관 역할 필요성) 현재 도 및 전북연구원이 중심이 되어 지역사회보장계획을 수립하고 있으나, 사회서비스 정책과 지역사회보장계획을 유기적으로 연결할 필요성 증대
- (광역-기초 연계 한계) 시군 단위 계획이 개별적으로 수립되고 있으나 광역계획과의 연계성, 정책방향 일관성 등을 위해 광역차원의 조정하는 지원체계 필요
- (환류체계 강화) 지역사회보장계획의 이행점검과 개선 환류과정을 강화하고 성과분석 및 개선안 도출을 통한 실행력 강화 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역사회보장계획 지원을 통해 도민의 삶의 질 향상과 보편적 사회서비스 제공 기반 강화에 기여
- (비전) 사회서비스 기본계획과 지역사회보장계획을 연계하여 촘촘한 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 법정계획의 체계적 운영 지원으로 지역사회 균형 발전 및 실행력 강화 도모
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 광역·기초 계획의 연계성 강화, 도 지역사회보장계획의 이행점검 및 환류체계마련으로 정책 실행력 제고

□ 사업개요

- (목적) 지역사회보장계획의 수립·이행을 지원하고 환류체계 강화
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12.
- (소요예산) 금9,700,000원(금구백칠십만원)

<지역복지협력사업비>

목	세목	산출내역	금액
---	----	------	----

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용 잡품비 200천원×1식=	200,000원
일반운영비	행사운영비	행사운영비	전북복지희망포럼 5,000천원×1회=	5,000,000원
			지역사회보장계획교육 500천원×4회=	2,000,000원
			지역사회보장 컨설팅 250천원×8회=	2,000,000원
일반보상금	행사실비보상금	행사실비보상금	5천원×100명×1회=500천원	500,000원

- (사업내용) 전북특별자치도 지역사회보장계획 수립·운영 지원체계 마련, 시군 지역사회보장계획과 광역계획 간 연계성·일관성 검토 및 지원, 지역사회보장계획 이행 점검 및 환류체계 마련

□ 주요성과('25년)

- 시군 지역사회보장계획 수행 역량 강화
 - 군단위 8개 지역 맞춤형 보고서 컨설팅 진행
 - 시군 담당자 교육 2회, 지역사회 협의기구(협의체·협의회) 대상 교육 2회
- ▣ 지역사회보장계획 수립·이행 전 과정에 대한 실무 이해도 제고 및 계획 실행 역량 강화, 지역별 여건을 반영한 계획 점검을 통해 계획의 현실성과 실행 가능성 제고

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 단순 컨설팅·교육 중심에서 지역사회보장계획 전 주기 지원체제로 전환
- ▣ 계획 수립 단계에 국한된 지원을 넘어, 계획 이행·점검·환류까지 연계되는 통합 지원 구조로 사업 방향 전환

□ 실행방안

① 지역사회보장계획 수립·운영 지원체계 마련

- 전북특별자치도 지역사회보장계획 수립 지원
- 사회서비스 기본계획, 돌봄통합지원법 등 관련 계획과의 연계성 검토 및 반영 제안
- 계획 초안에 대해 현장 중심 의견 수렴 및 반영 지원

② 시군 계획과 광역계획 간 연계성·일관성 검토 및 지원

- 시군 지역사회보장계획을 검토하여 광역계획과의 연계성 분석
- 시군 계획 수립 시 반영할 수 있도록 연계·조정 의견 제공
- 우수 시군 사례를 발굴하여 광역계획에 반영하고 타 시군에 확산

③ 지역사회보장계획 이행점검 및 환류체계 마련

- 연차별 이행실적을 점검하고 주요 성과와 과제 정리
- 점검결과를 분석하여 개선 필요사항 도출
- 개선사항을 종합보고서로 작성하여 차년도 계획 수립에 환류

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	도 계획 수립 지원	전북특별자치도 지역사회보장계획 수립 지원 참여	1건
	계획 간 연계성 확보	시군 계획서 검토 및 연계성 분석 보고서 작성	1건
	우수사례 발굴	시군 우수사례 발굴 및 공유 건수	1건
	이행점검 및 환류	이행점검 보고서 작성 건수	1건
정성 평가	연계성-일관성 제고 효과	도-시군 계획 간 연계성 강화에 대한 긍정 응답률	70% 이상
	현장 의견 반영 적합성	계획 초안에 대한 현장 의견 수렴 및 반영 정도	70점 이상
	환류체계 실효성	점검결과 차년도 계획수립 반영 정도	70% 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
전북특별자치도 지역사회보장계획 수립 지원준비	■	■											
도 계획 수립 과정 참여 및 현장의견 수렴			■	■									
시군 지역사회보장계획 검토 및 연계성 분석					■	■							
조정 의견 제공 및 우수사례 발굴							■	■	■				
우수사례 정리 및 도 계획 반영									■	■			
지역사회보장계획 이행실적 점검											■		
종합보고서 작성 및 차년도 계획 환류												■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점	주도적 역할 요구와 인력 한계
-----------	-------------------------

- 현재 전북특별자치도에서는 사회서비스원이 지역사회보장계획을 주도적으로 수행하기를 원하나 현재의 인력과 운영 여건상 한계 발생
- ▣ 초기에는 계획 수립 지원, 연계성 검토, 환류 중심의 단계적 역할을 수행하고, 중장기적으로 인력 확충 및 조직 개편을 통한 전담 가능성 모색

□ 기대효과

- 광역 차원의 조정·지원 기능을 통해 시군별 지역사회보장계획 간 방향성과 우선순위를 정렬하여 계획의 정책 일관성 및 실행 가능성 제고
- 사회서비스 기본계획 및 통합돌봄 정책과의 연계 검토를 통해 지역사회보장계획이 개별 계획에 머무르지 않고 종합 복지정책 체계 내에서 작동하도록 구조적 연계 강화
- 이행점검과 환류 중심의 운영을 통해 계획 수립 이후 관리가 미흡했던 기존 한계를 개선하고, 성과분석 기반의 지속적 정책 개선 체계 정착

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 보건복지부 등 중앙정부 통합돌봄 시범사업·공모사업 대응(1건)
- ◆ 외부 공모사업 참여를 통한 재원 확보 및 신규사업 발굴(1건)
- ◆ 공모사업 수행결과 분석 및 환류체계 마련(1건)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 시행에 따라 보건복지부의 시범사업 및 공모사업이 진행될 예정으로 선제적 대응으로 사업을 준비하고 참여하는 과정 필요
- (재원 다변화) 도 재정 부담 완화 및 공공재원 의존도를 줄이고 사업 지속성 확대를 위한 외부 공모 참여 등 재원 다변화 필요
- (지역 맞춤형 사업 발굴) 중앙 정책 방향에 맞추되 전북특별자치도의 지역 특성과 도민 수요를 반영한 신규 돌봄사업 기획 필요
- (성과 확산 필요성) 공모사업 참여 및 수행 결과를 체계적으로 분석·정리하여, 우수 사례를 공유하고 향후 정책 및 지속 사업 반영 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 시범사업 운영 및 외부공모를 통한 사회서비스 제공기반 강화 기여
- (비전) 공모사업 참여와 성과 확산을 통해 ‘함께 누리는 복지’ 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 중앙정부, 외부 공모 대응으로 신규재원과 사업 기회 확보
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 국가공모와 외부사업을 지역화 하여 전북형 돌봄모델 정립

□ 사업개요

- (목 적) 공모사업 참여를 통해 신규재원 확보와 지역 맞춤형 돌봄사업 기회 창출
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 중앙정부 통합돌봄 시범사업 및 공모사업 참여, 민간재원 및 외부 공모사업 발굴 및 참여, 공모사업 성과 분석 및 환류체계 마련

□ 주요성과('25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **중앙정부 통합돌봄 시범사업 및 공모사업 참여** **신설**

- 보건복지부 등 중앙부처의 통합돌봄 시범·공모사업 모니터링
- 전북특별자치도와 협력하여 지역 특성을 반영한 제안서 작성(1회)
- 공모 선정 시 사업 수행 계획 수립 및 실행 지원

② **외부 공모사업 참여를 통한 재원확보** **신설**

- 중앙정부 시범사업 공모 미선정 시 외부 공모사업 참여
 - 외부 자원과의 연계를 통한 신규 재원 확보 및 사업 다변화
- 공모 선정 시 사업 수행 계획 수립 및 실행 지원

③ **공모사업 성과 분석 및 환류체계 마련** **신설**

- 공모사업 또는 외부사업 수행결과 성과자료 수집 및 분석
- 우수성과를 시군에 공유하여 정책 확산 기회 마련
- 분석 결과를 차년도 사업계획 및 신규 공모 대응 전략으로 환류

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	국가공모 대응 참여	중앙정부 시범·공모사업 제안서 제출 건수	1건
	외부 공모사업 참여	외부 공모사업 참여 건수	1건
	사업 수행 성과 정리	참여사업 성과분석 자료 작성 건수	1건
정성 평가	공모 제안서 적합성	제안서에 대한 내외부 애이관계자 적합성 평가	70점 이상
	외부자원 연계 효과성	신규 재원 확보 및 사업 다변화 기여도 평가	70점 이상
	성과 환류	성과분석 결과의 차년도 사업 반영 가능성 평가	70% 이상

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
국가 및 외부 공모사업 모니터링	■	■										
도 협력체계 마련 및 제안서 작성 준비			■	■	■							
중앙정부 공모사업 제안서 제출						■	■					
미선정 시 외부 공모사업 참여 준비								■	■			
외부 공모사업 제안서 제출									■			
선정사업 수행계획 수립 및 실행지원						■	■	■	■	■	■	
시군 성과결과 공유 및 차년도 계획 반영												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

공모 선정 불확실성

- 중앙정부 시범·공모사업의 경쟁률이 높고 심사기준이 명확하지 않아 선정 여부의 불확실성으로 사업 추진에 차질이 발생할 가능성 존재
- ▣ 중앙 공모사업 미선정 시 외부 공모사업 참여를 병행하여 재원확보 및 사업 기회를 다변화하는 방안 모색

□ 기대효과

- 중앙정부 및 외부 공모 참여를 통해 신규재원 확보 기반을 마련하고 도 재정 부담을 완화하는 효과 기대
- 공모사업 제안서 작성과 동향 분석을 통해 전북형 통합돌봄 정책 및 신규사업 발굴 역량 강화
- 공모사업 수행 및 분석결과를 시군과 공유함으로써 정책 확산과 지역 간 돌봄정책 수준 향상에 기여
- 공모 참여를 통한 우수사례 발굴로 지역 맞춤형 돌봄모델 마련 및 향후 시범사업 추진 기반 확보
- 성과자료 축적 및 환류 체계를 통해 차년도 공모 대응의 전략성과 효율성 제고

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 지역 특성과 도민 수요를 반영한 신규 복지정책 아이디어 발굴(1회)
- ◆ 발굴된 정책 중 우선과제를 선정하여 정책 기획(안) 작성(1회)
- ◆ 정책제안 및 제도화 가능성 검토를 통한 차년도 계획 반영(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제6조(지역계획 수립·시행) 및 「사회서비스원법」 제8조(사업)에 따라 사회서비스원은 지역 맞춤형 사회서비스 사업을 발굴·기획해야 하며, 이에 따라 현장 수요 기반 신규사업 발굴 필요성 증대
- (도민 수요 반영) 도민 복지체감도 저하 및 욕구 증가에 따라 기존 복지정책으로 충족되지 않는 지역 돌봄서비스를 반영할 맞춤형 사업 추진 필요
- (사업 다변화 및 혁신 필요성) 중앙정부 및 타 시도 우수사례 분석하여 전북형 맞춤형 복지정책을 개발하고 도민 체감도를 높이는 혁신적 접근 필요
- (정책 발굴·제언 필요) 시범사업 성과를 분석·평가하여 신규 정책과제로 발전시키고, 제도화 가능성을 검토해 차년도 정책 제언 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 신규 복지정책 발굴과 시범사업 추진을 통해 보편적 사회서비스 제공 기반 강화에 기여
- (비전) 지역 수요와 도민 욕구를 반영한 혁신적 복지정책 개발로 촘촘한 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 지역 특화형 신규사업 발굴 및 제도화 추진
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 시범사업 성과를 정책으로 환류하여 확산 가능한 모델 마련

□ 사업개요

- (목 적) 신규 복지정책 발굴 및 추진으로 사업 다변화 기여
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 지역특성과 수요 기반 신규 복지정책 아이디어 발굴, 정책 아이디어 검토 및 우선과제 선정, 정책제안서 작성 및 제도화 가능성 검토

□ **주요성과**(’25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **신규 복지정책 아이디어 발굴 및 수집** **신설**

- 도민·현장 종사자·전문가 의견수렴을 통한 정책 아이디어 수집(1회)
- 시군 주민회의·통합돌봄협의체 등 기존 네트워크를 활용한 저비용 수요조사
- 중앙정부·타 시도 정책 동향 및 우수사례 조사

② **정책 아이디어 검토 및 우선과제 선정** **신설**

- 수집된 정책 아이디어의 필요성·실효성·현장적합성 검토
- 기관 내부 검토회의를 통한 우선추진 정책과제 선정(1건)
- 선정된 정책에 대한 추진 가능성, 예상 효과 검토

③ **정책제안서 작성 및 제도화 가능성 검토** **신설**

- 우선과제에 대한 정책 기획서(안) 작성
- 전북특별자치도 및 관계기관과 사전협의(비공식 포함)
- 제도화 가능성 및 도입 조건·추진체계 검토
- 결과를 차년도 사업계획 및 광역 지역계획에 환류

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	정책 아이디어 발굴	신규 정책 아이디어 수집 및 검토 건수	1건 이상
	우선과제 선정	정책 우선과제 선정 건수	1건
	정책 기획서 작성	정책 기획서(안) 작성 건수	1건
정성 평가	정책 적합성	도민 수요 및 지역특성 반영 정도(설문조사)	70점 이상
	실현 가능성	정책 도입 가능성 및 현장 적용성 평가	70점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
정책수요 사전조사 및 아이디어 수집 준비						■	■					
중앙정부 및 타 시도 우수사례 조사 및 벤치마킹							■					
신규 정책 아이디어 검토 및 우선과제 선정								■				
정책제언 및 제도화 가능성 검토										■		
결과보고서 및 차년도 계획 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	신규 정책의 실효성 및 수용성 확보 한계
----	------------------------

- 신규 정책 아이디어가 실제 행정 또는 제도화 과정에서 수용되지 않거나 추진 우선 순위에서 밀릴 가능성 존재
- ▣ 전북특별자치도와 보건복지부와 사전협의를 통해 제안 단계에서부터 수용성을 높이고, 제도화 가능성을 검증해 계획과 직접 연계하도록 추진

□ 기대효과

- 도민·현장 수요 기반의 신규 정책 발굴로 지역 특화형 복지정책 개발 기반 마련
- 기존 제도로 충족되지 않는 돌봄·복지 공백을 보완할 정책 아이디어 창출
- 중앙·타 시도 사례와 지역수요를 결합한 전북형 신규 정책모델 제시
- 신규 정책 기획자료 축적을 통해 기관의 정책개발 역량과 실행력 강화
- 발굴된 정책과제가 차년도 지역계획 및 정책에 반영되며 통합돌봄 정책의 지속가능성 제고

담당자	단 장
정주애	엄익준

< 사업목표 >

- ◆ 지역자율형 사회서비스 인지도 및 복지 수요 조사(1회)
- ◆ 지역사회서비스 구조조정(1회) 및 재구조화(1건)
- ◆ 서비스 재구조화를 위한 이해관계자 간담회 및 자문회의(5회)

□ 추진배경

- (지역 맞춤형 사회서비스 기획) 지역자율형 사회서비스 수요와 공급자원에 기반 지역 맞춤형 사회서비스를 기획·조정하여 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
- (지속가능한 서비스 조정) 지역사회서비스는 기존 복지사업 이용의 사각지대를 보완하는 보충적 성격으로 정책방향 및 유사한 일반시장의 서비스 구조를 반영한 재구조화

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역 맞춤·생애주기별 서비스 제공 기반 조성으로 이요자의 삶의 질 향상에 기여
- (비전) 지역별 현황 반영 지역사회서비스 조정으로 촘촘한 서비스 제공 체계 마련
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 전북특별자치도 지역자율형 사회서비스 투자사업 세부사업별 재구조화를 위한 계획수립 및 도·시군 지원
- (전략과제) 전북형 사회서비스 정책 설계 및 제도화 - 중앙정부 사회서비스 기본계획 및 지역별 수요·공급에 따라 지역사회서비스 도·시군 세부사업 조정(안) 마련

□ 사업개요

- (목 적) 지역 맞춤형 서비스 개발로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금2,500,000원(금이백오십만원)
<전북특별자치도지역사회서비스지원단 사업비>

목	세목	산출내역		금액
사회서비스 사업 관리 강화	인지도·수요조사	인지도·수요조사	2,000천원×1식×1회=	2,000,000원
	이해관계자 의견수렴	자문회의·간담회	100천원×1식×5회=	500,000원

- (사업내용) 사회서비스 인지도 및 복지 수요 조사·분석, 이해관계자 및 전문가 자문을 통한 지역사회서비스 재구조화 추진

□ **주요성과**(’25년)

- 지역자율형 사회서비스 투자사업 인지도 및 수요조사·분석(연 1회)
 - 지역자율형 사회서비스 인지도 66.6%(’24. 62.2%), 공공기관을 통한 복지사업 인지 42.6%
 - (수요조사) 청장년 문화여가서비스 41.5%, 노인 돌봄서비스 29.1%, 문화여가서비스 27.4%

구분	영·유아	아동청소년	청장년	노인	장애인
1순위	돌봄서비스	역량개발(교육 등)	문화여가서비스	돌봄서비스	역량개발(교육 등)
	68.0%	29.8%	41.5%	29.1%	23.0%

▣ **인지경로 맞춤 서비스 홍보, 연령별 수요조사에 따른 농촌치유서비스 대상자 확대**

- 지역사회서비스 재구조화 추진 및 의견수렴
 - 재구조화 7개 서비스: 가격, 서비스 시간, 집단 규모 등 개편(2025.11. 승인→2026. 1. 적용)
 - 이용 실적 저조 29개 서비스 선정 및 관리 : 1개 사업 폐지, 바우처 이용률 향상 서비스 비율 64.3%
 - 도-시군-지원단 간담회·워크숍(6회), 서비스별 제공기관 간담회(9회) 통해 가격 개편(안) 마련(2024. 수립→2025. 수정·보완), 재구조화 추진계획 공유 및 의견수렴

▣ **고속권 제공 인력 확보를 통한 서비스 질 제고, 지역별 서비스 이용 실적 반영 사업 조정**

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업 개발 및 기개발된 서비스에 대한 고도화로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공
 - ▣ **복지 수요조사·분석 결과를 반영하여 신규 사업 개발 또는 기개발된 서비스에 대한 재구조화 추진**

□ **실행방안**(’26년)

- ① **지역자율형 사회서비스 투자사업 인지도 및 수요조사·분석(1회) 유지**
 - 인지경로 분석을 통한 잠재적 대상자 대상 서비스 홍보
 - 신수요(청중장년) 이용자 확대를 위한 서비스 욕구 및 기 이용자의 재이용 의사 등 분석
- ② **지역사회서비스 구조조정(1회) 및 재구조화(가격개편 1건) 유지**
 - 구조조정 계획 수립(4월): 시군별 이용실적저조사업 선정·관리(기준 강화)
 - 가격탄력제 2차 추진 : 7개 서비스 기준정보 변경(안) 마련 (2026.11. 심의)
 - 서비스 재구조화를 위한 이해관계자 간담회 및 자문회의(5회)
 - 시군 추진 현황 모니터링(분기별) 및 시군별 사업조정 실적 평가(시군 성과평가) 지원

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	잠재적 대상자 발굴	복지수요 조사·분석 보고서 발간	1회
	지속가능한 사회서비스 제공	지역서비스 가격 개편 재구조화	1건
정성 평가	시군별 사업 조정	추진실적 모니터링 및 이용실적저조사업 관리	사업 선정 1회
	이해관계자 의견수렴	공무원·제공기관·유관기관 간담회 및 자문회의	5회
	시군 성과평가 지원	시군 성과평가 사업 조정 노력 평가지표 설정	1회

□ 추진일정

세부추진사항		2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
복지수요 조사·분석	조사계획 수립 및 조사·분석		■	■	■	■	■						
서비스 개발 (재구조화)	전문가 자문 및 관계자 의견수렴			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	신규사업 개발 또는 재구조화 심의				■	■					■	■	■
전북특별자치도 시군 성과평가 지원												■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

지역사회서비스 투자사업의 예산 확대의 한계로 신규사업 개발 추진 어려움

- 예산 확대의 한계, 기존사업 추진 등 사유로 신규 사업 개발 이후 사업 추진 어려움
- ▣ 기개발된 서비스의 재구조화 추진으로 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공 추진

□ 기대효과

- 데이터 기반 정책 판단 근거 제시로 전북특별자치도(시군)의 제공계획 조정 강화
- 지역 현황 및 수요 반영 구조조정으로 지역자율형 사회서비스 예산운영 효율성 제고
- 이해관계자 및 전문가 의견수렴을 통한 안정적 서비스 재구조화

② 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축

- 복지정보 플랫폼 기반 정책·성과 연계
- 사회서비스 제공기관 성과관리 제도 기반 구축

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 전북 복지자원 플랫폼 전북인복지 운영 및 고도화
2	■ 전북인복지 플랫폼 네트워크 확산 및 이용 활성화
3	■ 통합돌봄 서비스 품질관리 체계 구축
4	■ 도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축
5	■ 서비스 제공기관 성과관리 제도 마련·시행



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	실 장
최수경 4073	김민지 4070

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

- (디지털 복지 환경 변화) 코로나19 이후 비대면 복지 정보 접근 수요가 급증하고, 디지털 기기 활용 증가에 따라 온라인 플랫폼 중심의 복지 서비스 제공 필요성이 더욱 증대
- (통합돌봄 정책 환경 대응) 「돌봄통합지원법」 시행에 따라 의료·요양·돌봄·주거 등 다양한 민간·공공 돌봄 자원의 연계·활용 필요성이 확대됨에 따라, 통합돌봄 실행을 지원할 수 있는 복지자원 데이터 관리 기반 필요
- (이용자 중심 전환 요구) 서비스 욕구가 증가함에 따라 단순 정보 제공을 넘어, 이용자 특성을 고려한 접근성·편의성 중심의 플랫폼 운영 필요
- (민간 돌봄 정보 관리 필요) 통합돌봄 추진을 위해서는 민간 돌봄 제공기관, 서비스 유형, 제공 가능 범위 등 현장 중심의 정보 축적과 현행화가 필수적이나, 기존에는 이를 통합적으로 관리·제공할 수 있는 수단이 제한적

□ 전략체계 연계

- (미션) 복지자원 정보를 체계적으로 수집·관리·제공하여 사회서비스 정책 실행과 성과관리의 기반을 강화하고, 통합돌봄 실행을 위한 정보 인프라 구축에 기여
- (비전) 이용자 중심 플랫폼 고도화를 통해 도민의 일상에서 쉽게 접근 가능한 사회 서비스 정보 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 안정적 플랫폼 운영을 통해 사회서비스 제공을 위한 디지털 기반 지속 강화
- (전략과제) 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 - 복지자원 정보를 체계적으로 관리·제공하고, 정책 실행 결과가 다시 정보로 축적·활용되는 순환 구조 마련

□ 사업개요

- (목 적) 전북 복지자원 플랫폼의 안정적인 운영체계 정착을 통해 도민의 복지 정보 접근성 및 이용 편의 극대화

- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금75,200,000원(금칠천오백이십만원)
<전북복지자원플랫폼사업비>

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

- (사업내용) 전북인복지 플랫폼 운영 및 유지관리, 정보 현행화 및 오류 점검, 접근성 강화를 위한 기능 고도화, 통합돌봄 실행을 위한 공공·민간 돌봄 자원 정보 수집·관리

□ 주요성과('25년)

- 전북 복지자원 플랫폼 안정적 운영 기반 유지
 - 플랫폼 시스템 운영 및 유지관리 상시 수행, 복지자원 현행화 2회
 - ▣ 도내 복지자원 정보의 기본적 신뢰성 확보
- 복지자원 데이터 및 AI 챗봇 학습 기반 기초 구축
 - 복지자원 정보 및 챗봇 학습자료 조사 1회, 전문가 자문회의 3회
 - ▣ 향후 데이터 고도화 및 AI 기반 정보 제공을 위한 기초자료 축적
- 플랫폼 활용도 점진적 확대
 - 복인복지 플랫폼 누적 이용자 수 64,189건, 플랫폼 시스템 활용 교육 2회 실시
 - ▣ 시군 담당자 및 제공기관의 플랫폼 이해도 제고

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 정보 취약계층 중심의 이용자 경험(UX) 개선 미흡
 - ▣ 기능 고도화는 진행되었으나, 고령자·장애인 등 정보 취약계층의 실제 이용 편의성 개선에는 한계 존재
- 돌봄 관련 정보의 구조적 축적 및 활용 한계
 - ▣ 통합돌봄 추진을 위해 필요한 민간 돌봄자원, 비공식 서비스, 지역 기반 돌봄 정보 등이 플랫폼 내 체계적으로 관리·연계되지 못함
- 데이터 기반 정책·서비스 연계 기능 부족
 - ▣ 플랫폼이 정보 제공 중심에 머물러 있어, 통합돌봄·사회서비스 정책 설계 및 서비스 연계에 활용 가능한 데이터 기반으로 발전하기에는 구조적 한계 존재

□ 실행방안

① 전북 복지자원 플랫폼 안정적 운영체계 정착

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

② 전북 복지자원 플랫폼 이용자 중심 고도화

- TTS/STT 기능 탑재하여 디지털 취약계층 정보 접근 장벽 최소화

③ 통합돌봄 실행을 위한 돌봄 자원 정보 수집·관리

- 통합돌봄 추진을 위한 돌봄 자원 정보 관리 기능 강화
- 시군·유관기관 협력을 통한 민간 돌봄 자원 정보 수집 체계 마련
- 통합돌봄 관련 정책·사업 추진 시 활용 가능한 데이터 항목 구조화

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

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

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

□ 기대효과

- 기능 고도화를 통해 정보 취약계층 및 청년 세대의 복지 정보 접근 편의성 극대화
- 상시 오류점검 체계를 통해 복지 자원 정보의 현행화 및 신뢰성 수준 유지
- 디지털 복지 기반의 안정적인 정착
- 통합돌봄 실행에 필요한 공공·민간 돌봄 자원 정보를 플랫폼을 통해 체계적으로 관리함으로써, 지역 단위 통합돌봄 연계 및 정책 실행 기반 강화

담당자	실 장
최수경	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 플랫폼 활성화 및 온·오프라인 홍보
 - 주간 뉴스클리핑 진행
 - 직능협회 및 단체, 지역 행사 연계 등 홍보 추진(10회)
- ◆ 플랫폼 이용 흐름을 통한 정책·성과 환류 기반 마련
 - 플랫폼 이용 데이터 및 참여 흐름 분석(1회)

□ 추진배경

- (정책 정보 확산 필요성) 사회서비스 정책과 사업 성과가 현장과 도민에게 충분히 전달되지 못할 경우 정책 체감도와 참여도가 저하될 우려
- (플랫폼 활용 전환 필요) 전북인복지 플랫폼의 구축·운영 성과를 단순 정보 제공에 그치지 않고, 정책정보와 성과를 확산하고 참여를 유도하는 순환 구조로 전환필요
- (성과 환류 기반 요구) 플랫폼 이용 및 홍보 결과를 단순 실적 관리가 아닌 정책 개선과 서비스 고도화를 위한 환류 자료로 활용할 수 있는 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 전북인복지 플랫폼을 통해 사회서비스 정책 정보와 성과를 확산하고, 이용과 참여 흐름을 정책 개선으로 환류하여 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축에 기여
- (비전) 사회서비스 정책과 성과 정보가 플랫폼을 중심으로 공유·확산되고, 도민 참여가 정책 개선으로 연결되는 순환 구조 정착
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 플랫폼 이용 활성화를 통해 사회서비스 정책정보의 전달력과 활용도 제고
- (전략과제) 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 - 플랫폼 홍보·확산을 통해 정책 정보와 성과를 현장과 도민에게 전달하고, 이용 데이터와 의견을 정책 개선 및 성과 관리로 환류하는 구조 강화

□ 사업개요

- (목 적) 전북인복지 플랫폼 이용 활성화를 통해 사회서비스 정책 정보와 성과의 확산 및 환류 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금24,800,000원(금이천사백팔십만원)

<전북복지자원플랫폼사업비>

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

- (사업내용) 전북인복지 플랫폼 홍보 콘텐츠 기획·운영, 주간 뉴스클리핑을 통한 정책·성과 정보 제공, 직능단체·유관기관·지역행사 연계 홍보, 플랫폼 이용 및 참여 흐름 모니터링

□ 주요성과('25년)

- 플랫폼 활성화 위한 온·오프라인 홍보기반 마련
 - ▣ 플랫폼 존재 인식 확산 및 초기 유입 기반 형성
- 플랫폼 연계 사회서비스 현장 콘텐츠 생산 및 확산
 - 도내 복지 현장 발굴을 위한 도민 홍보단 구성(10팀) 및 현장중심 취재 진행(60회)
 - ▣ 플랫폼을 단순 정보 나열이 아닌 '현장 중심 홍보 채널' 로 확장
- 도민 참여형 홍보 활동을 통한 관심도 제고
 - 전북인복지 슬로건 공모전 및 참여형 이벤트 7회, 홍보물 제작 4회
 - ▣ 플랫폼에 대한 친숙도 제고 및 도민 점점 확대

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 홍보 활동과 플랫폼 활용 성과 간 연계 구조 미흡
 - ▣ 다양한 홍보 활동이 개별적으로 추진되었으나, 플랫폼 이용 증가·행태 분석 및 정책·사업 개선으로의 환류 체계는 충분히 구축되지 못함
- 이벤트 중심 홍보로 인한 정보 전달의 깊이 한계
 - ▣ 참여형 이벤트는 관심 유도에는 효과적이었으나, 사회서비스 정책·성과·제도 정보의 체계적 전달 및 이해 제고에는 한계 존재
- 홍보 대상별 전략 차별화 부족
 - ▣ 도민, 사회서비스 기관, 종사자 등 대상별 정보 수요와 활용 목적을 충분히 반영한 맞춤형 홍보 전략으로까지는 발전하지 못함

□ 실행방안

- ① 플랫폼 홍보 및 정책·성과 정보 확산
 - 주간 뉴스클리핑을 통한 사회서비스 정책·사업·성과 정보 제공
 - 전북인복지 플랫폼 중심의 온라인·오프라인 홍보 콘텐츠 운영
- ② 네트워크 연계 홍보 및 참여 확대
 - 직능단체, 유관기관, 지역행사 연계 홍보 추진
 - 사회서비스 현장과 도민의 플랫폼 유입 경로 다각화

③ 이용 데이터 기반 환류 체계 운영

- 플랫폼 이용률, 콘텐츠 조회, 참여 흐름 정기 분석
- 분석 결과를 플랫폼 운영 개선 및 정책·성과 관리 자료로 활용

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과 목표
정량평가	플랫폼 활성화 및 네트워크 구축	주간 뉴스클리핑(횟수)	20회
		온오프라인 홍보(횟수)	10회
정성평가	정책·성과 확산 및 환류 수준	이용 및 참여흐름의 환류 수준	70점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
주간 뉴스클리핑 서비스 진행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
온오프라인 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
이용 데이터 분석 및 환류				■	■	■	■	■	■	■	■	■

쟁점

사회서비스 기관·도민 대상 맞춤형 홍보와 참여 유도 필요성

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

□ 기대효과

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

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄서비스 최저 기준 마련을 위한 기초자료 정비 및 분석(1회)
- ◆ 품질관리 체계 구축을 위한 표준항목 초안 마련(1회)
- ◆ 차년도 매뉴얼 개발 및 시범 모니터링 추진을 위한 기반 구축

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제16조(서비스 제공기준)에 근거하여 통합돌봄서비스의 공공성 및 신뢰성 확보를 위한 품질관리 체계 구축에 대한 정책적 차원의 요구 발생
- (서비스 편차·격차 해소) 돌봄서비스 제공기관별, 지역별 편차가 발생하여 대상자별 서비스 품질과 격차 해소를 위한 방안 마련 필요
- (체계적 관리 부재) 지자체 및 건강보험공단 지도점검을 진행하고 있지만 경영관리 측면의 점검이 주로 진행되어 서비스 품질 모니터링 및 환류체계 마련 필요
- (도민 체감도 향상) 도민이 직접 체감할 수 있는 서비스 품질 제고 없이는 ‘함께 누리는 복지, 걱정없는 일상’ 이라는 비전 달성에 부합하기 어려움

□ 전략체계 연계

- (미션) 돌봄서비스 최저기준 마련 및 품질관리 체계 구축을 통해 도민에게 제공되는 사회서비스의 보편적 질적 수준을 보장하고 삶의 질 향상에 기여함
- (비전) 표준화된 서비스 기준 확립으로 지역 간 서비스 편차를 해소하여 걱정 없는 일상과 촘촘한 전북 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 표준화된 기준 마련 및 선제적 품질 점검을 통한 돌봄 서비스의 질적 가치 제고
- (전략과제) 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 - 품질 기준 마련 및 모니터링을 통해 현장의 서비스 수준을 진단하고 정책에 환류하는 선순환 구조 정립

□ 사업개요

- (목 적) 돌봄서비스 기준 마련으로 지역 간 편차 해소 및 도민 체감 품질 제고
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금5,800,000원(금오백팔십만원)
<통합돌봄사업운영비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 450천원×1식=	450,000원
			매뉴얼 제작 4,000천원×1식=	4,000,000원
		위원회 등 운영수당	100천원×5명×2회=	1,000,000원
일반보상금	행사실비보상금	행사실비보상금	간담회 다과비 5천원×5명×14회=	350,000원

- (사업내용) 돌봄서비스 최저 기준 매뉴얼 기초 정비, 품질모니터링 표준항목 초안 마련, 현장 의견수렴

주요성과('25년)

- 신규 사업

개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

실행방안('26년)

① **돌봄서비스 최저기준 매뉴얼 기초 정비** **신설**

- 타 시도 돌봄서비스 기준 등 문헌 기반 비교분석
- 기관 규모·유형별 최소 공통항목 도출
- 전북형 품질기준의 기본구조 초안 작성

② **품질 모니터링 표준항목 초안 마련** **신설**

- 체크리스트 및 점검항목 마련(1회)
- 기관 유형별 적용 가능성 검토
- 품질관리 항목 간 연계성 분석

③ **현장 의견수렴** **신설**

- 제공기관 종사자 의견수렴
- 소규모 FGI 또는 서면 의견 수렴
- 의견을 반영한 서비스 기준 항목·구조 보완

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	서비스 최저기준 마련준비	최저기준 초안 작성	1회
	모니터링 기반 구축	체크리스트 초안 작성	1회
	의견 수렴	제공기관 의견수렴 실시 건수	1건
정성평가	기준체계 타당성	기준체계 타당성 긍정 응답률	70점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
타 지역 최저기준 사례조사 및 기초분석				■	■	■							
기준 체크리스트 초안 작성							■	■					
제공기관 의견수렴								■	■	■			
기준체계 보완										■	■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점

예산 미배정으로 인한 품질관리 체계구축 실효성 저하

- 매뉴얼 개발 및 시범 모니터링, 자문 등의 예산 미확보로 실제 체계 구축이 아닌 기초 준비 수준에 머물 우려 발생
- ▣ 문헌분석, 제공기관 의견청취 등 비예산 방식 중심으로 최소한의 기초설계안을 마련 하고, 차년도 본격 운영을 위한 자료로 활용

□ 기대효과

- 「돌봄통합지원법」 제16조의 서비스 제공기준 마련을 위한 기초 기반 조성
- 도내 돌봄서비스 품질 편차·격차 해소를 위한 최소 공통 기준 및 표준항목 초안 확보
- 문헌조사와 현장 의견을 반영한 기준 초안 마련을 통해 정책 현장성과 수용성 제고
- 품질관리 체계의 도입·운영에 필요한 기본 틀(절차·항목·지침 구조) 마련으로 전북형 품질관리 체계 구축 기반 강화

4

도민 체감형 서비스 모니터링 체계 구축

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 통합돌봄 서비스 도민 만족도 조사 설계 및 시행(1회)
- ◆ 서비스 이용자 피드백 수집 및 분석체계 마련(상시)
- ◆ 조사 결과를 기반으로 한 개선과제 도출(1건)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제22조(평가 및 환류)에 근거하여 서비스 운영성과와 만족도를 체계적으로 점검하고 정책 개선에 반영할 필요가 있음
- (도민 체감도 향상) 도민이 직접 체감하는 돌봄서비스 만족도 없이는 통합돌봄 정책의 실효성과 신뢰 확보가 어려움
- (정책개선 연계 필요) 지속적으로 구조화된 모니터링 결과를 바탕으로 서비스 개선과제를 도출하고 제공기관 성과관리 및 지자체 정책개선, 지역계획 반영 필요
- (정책 수용성 강화) 도민이 직접 의견을 제시하고 이를 반영하는 구조를 마련해야 정책 추진과정에서의 수용성과 도민 공감대 확보 가능

□ 전략체계 연계

- (미션) 도민의 직접적인 피드백을 반영한 서비스 개선을 통해 수요자 중심의 보편적 사회서비스 제공 기반 강화
- (비전) 이용자 경험 기반의 환류 체계를 통해 도민이 신뢰하고 함께 누리는 복지 환경 조성
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 도민 만족도와 현장 의견 중심의 서비스 개선 과제 도출 및 정책 반영
- (전략과제) 사회서비스 정책-성과 순환체계 구축 - 상시 모니터링과 데이터 기반 분석을 통해 서비스 품질을 지속적으로 관리하고 개선하는 체계 운영

□ 사업개요

- (목 적) 도민 피드백 체계를 통한 통합돌봄 서비스 품질 제고
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금7,000,000원(금칠백만원)
<통합돌봄사업운영비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	실태조사 3,000천원×1식=	3,000,000원
			소규모 용역(분석) 3,000천원×1식=	3,000,000원
		위원회 등 운영수당	100천원×5명×2회=	1,000,000원

- (사업내용) 통합돌봄서비스 도민 만족도 조사 설계 및 시행, 통합돌봄 협의체 기반 의견수렴 체계 구축, 모니터링 결과 기반 개선과제 도출

□ **주요성과('25년)**

- 신규 사업

□ **개선사항('25년 평가 및 환류)**

- 신규 사업

□ **실행방안('26년)**

① **도민 만족도 조사 설계 및 시행** **신설**

- 통합돌봄 서비스 전반에 대한 만족도 조사 항목 설계
- 통합돌봄 서비스 이용자·가구를 대상으로 기초조사 실시
- 조사 결과를 DB화하여 서비스 품질 분석 기초자료로 활용

② **서비스 이용자 피드백 수집 및 분석체계 구축** **신설**

- 통합돌봄협의체, 시군 주민회의 등 참여기구를 연계해 정기 의견수렴 체계 마련
- 참여기구 중심 개선의견 수집 및 체크리스트(안) 검토
- 온-오프라인을 활용한 이용자 의견접수 채널 운영

③ **모니터링 결과 기반 개선과제 도출** **신설**

- 만족도 조사 결과와 협의체 의견 종합분석
- 공통 제시 이슈를 중심으로 개선과제 도출
- 개선과제를 차년도 성과관리 또는 지역계획에 환류

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	도민 만족도조사 수행	만족도 조사 설계 및 시행 건수	1건
	의견수렴 기반 강화	통합돌봄협의체, 주민회의 활용 의견수렴 체계 마련	1건
	온-오프라인 피드백 관리	온-오프라인 피드백 수집 건수	20건 이상
정성 평가	조사 적합성	만족도조사 항목의 적절성·타당성 평가	70점 이상
	의견수렴 실효성	참여기구 의견수렴 참여도	70점 이상
	피드백 반영도	피드백이 개선과제에 반영된 정도 평가	1건 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
통합돌봄 서비스 만족도조사 항목 설계				■	■	■							
이용자·가구 대상 기초조사 실시						■	■	■					
조사결과 DB화 및 기초자료 구축								■	■				
협의체·주민회의 연계 의견수렴 체계 마련									■	■	■		
온-오프라인 피드백 접수 체계 가동							■	■	■	■	■	■	■
만족도 조사 결과 및 피드백 보고서 작성													■
개선과제 확정 및 차년도 정책 환류													■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	통합돌봄서비스 시행 한계에 따른 피드백 제한
-----------	---------------------------------

- 법 시행 이후 통합돌봄서비스가 전 시군에 균등하게 확산·운영되지 않아 도민 만족도 조사와 협의체 기반 의견수렴 결과가 전체 도민을 대변하지 못할 가능성이 있음
- ▣ 표본조사 설계 시 지역별 대표성을 반영하고, 서비스 미제공 지역 또는 지역계획 미수립 지역에 대해서는 참여기구 의견수렴 방식 보완을 통한 조사 신뢰성 확보

□ 기대효과

- 도민 의견과 체감을 반영한 만족도 조사 및 의견수렴 체계 마련으로 통합돌봄서비스의 품질 향상 기반 확보
- 통합돌봄협의체 등 기존 참여기구를 활용하여 지역 간 편차를 최소화하고 도민 의견수렴의 접근성과 효율성 제고
- 조사결과와 의견수렴 자료를 종합 분석하여 지자체 정책개선, 제공기관 성과관리, 지역계획 등에 적용 가능한 개선과제 도출
- 도민 체감 요소를 정책 실행과정에 반영함으로써 서비스 수용성과 신뢰도 향상
- 2026년 기초자료 축적을 바탕으로 향후 통합돌봄 모니터링체계 확대·고도화를 위한 기반 마련

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 도내 돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 구축(1회)
- ◆ 제공기관 지원을 위한 컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축(1회)
- ◆ 제공기관 애로사항 검토 및 개선과제 도출(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제2조에서 통합지원 관련 기관을 핵심 서비스 주체로 규정하고 있으며 이에 따라 제공기관의 지원체계 마련 필요
- (기관 관리 중요성) 돌봄서비스의 품질과 지속성은 제공기관 운영 안정성과 직결되므로 체계적인 현황 조사 및 관리 기반 구축 요구
- (현장 역량 강화) 제공기관 맞춤형 컨설팅과 지원 프로그램을 통해 기관 운영의 역량을 높이고 서비스 품질을 강화할 필요가 있음
- (도민 체감도 제고) 도민이 체감하는 돌봄서비스의 신뢰감과 만족도를 높이기 위해 제공기관의 안정적 운영 지원을 통한 서비스 품질 제고 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 민간 제공기관의 안정적 운영을 지원하고 관리체계를 정비하여 지속가능한 사회서비스 공급 생태계 조성
- (비전) 기관 운영의 투명성과 안정성 확보를 통해 촘촘한 돌봄서비스 제공
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 제공기관 현황조사 및 맞춤형 컨설팅 지원을 통한 민간기관의 운영 안정성 및 서비스 질 향상
- (전략과제) 민간기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 - 현장 애로사항 해결과 운영 지원을 통해 민간 공급자의 자생력을 높이고 공공-민간 협력 모델 정착

□ 사업개요

- (목 적) 제공기관 현황 조사 및 맞춤형 지원모델 개발로 서비스 품질향상 기반마련
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 금12,700,000원(금일천이백칠십만원)
<통합돌봄사업운영비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 340천원×1식×1회=	340,000원
		위원회 등 운영수당	100천원×10명×2회=	2,000,000원
	행사운영비	행사운영을 위한 일반운영비	제공기관 컨설팅 370천원×1식×28회=	10,360,000원

- (사업내용) 돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 초안 개발, 컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축, 기관 애로사항 검토 및 개선과제 마련

□ **주요성과**(’25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 초안 개발** **신설**

- 도내 제공기관 운영현황(인력·시설·서비스 분야) 조사
- 현황 자료를 기반으로 기본 관리항목(기록양식·점검항목·운영기준) 초안 개발
- 현황결과를 DB화하여 차년도 상시관리 체계 구축 기반 마련

② **컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축** **신설**

- 분야별 컨설턴트 구성(서비스·운영·기관관리 등)
- 컨설팅 기관 수요 파악, 대상기관 추천, 일정조율 등 운영지원
- 컨설팅 진행 시 기관 특성 반영을 위한 체크리스트·사전점검표 제공

③ **기관 애로사항 검토 및 개선방안 마련** **신설**

- 제공기관 대상 간담회·설문조사 등을 통한 주요 애로사항 검토
- 주요 의견을 분석하여 개선방안 마련
- 개선방안을 보고서로 정리하여 차년도 사업계획 및 정책 제안에 반영

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	현황조사 진행	도내 돌봄서비스 제공기관 현황조사 비율	80% 이상
	관리체계 초안 개발	기록양식, 점검항목 등 관리체계 초안 건수	1건
	컨설턴트 운영지원	컨설턴트 구성·운영지원 건수	1건
	컨설팅 운영	컨설팅 시범 적용 기관 수	5개소
정성 평가	관리체계의 현장 적합성	현장조사 및 관리체계에 대한 제공기관 긍정 응답률	70% 이상
	컨설팅 모델 활용 가능성	시범 적용 기관의 만족도 및 재적용 의향	80점 이상
	개선의견 실행 가능성	애로사항 검토 후 개선의견 정책가능성 평가	70% 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
도내 돌봄서비스 제공기관 현황 조사			■	■	■								
조사 결과 분석 및 관리체계 초안 마련						■							
컨설턴트 모집 및 구성							■	■					
컨설팅 기관 모집 및 운영									■				
컨설팅 모니터링 및 현장 피드백 수집										■			
기관 애로사항 검토 및 개선의견 정리											■		
최종보고서 확정 및 차년도 계획 반영												■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

돌봄서비스 제공기관 현황조사 참여 저조 가능성

- 도내 돌봄 제공기관의 규모 및 형태가 다양하여 일부 기관이 현황조사 참여를 기피하거나 성실히 응답하지 않아 낮은 응답률과 신뢰성의 문제가 발생할 수 있음
- ▣ 지자체 협조 공문 발송, 조사 목적 및 활용 방안 사전 안내, 조사 참여기관에 결과 보고서 환류 제공 등으로 참여율과 신뢰성 확보

□ 기대효과

- 도내 제공기관 운영현황 파악을 통해 기관 특성을 반영한 체계적 관리기반 마련
- 컨설턴트 구성·운영을 통한 기관 운영 개선지원으로 서비스 품질 및 안정성 제고
- 기관 간 공통 애로사항을 도출하여 정책개선 방향성을 확보하고 차년도 계획에 반영
- 관리 체계 초안 마련을 통해 장기적으로 광역 차원의 상시 모니터링 및 지원체계 구축 기반 마련
- 제공기관의 운영 역량 강화가 도민 체감 서비스 품질 향상으로 직결되어 통합돌봄 정책 실효성 제고

③ 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련

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

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 지역사회 협력 네트워크 기반 거버넌스 체계 구축·운영
2	■ 출연기관·국가기관 전략적 협력사업 기획·운영
3	■ 민간지원사업 활성화를 위한 소통창구 마련
4	■ 민관협력 및 거버넌스 체계 강화



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	실 장
최선명	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 구축
 - 도내 사회서비스 기관 및 단체 관계지도 현행화(2회)
 - 관계지도 기반 지역사회 협력 네트워크 운영(4회)
- ◆ 협력 구조의 가시화 및 지속가능한 운영 기반 마련
 - 기관 간 역할·연계 구조 정리
 - 협력 성과의 축적 및 환류체계 구축

□ 추진배경

- (거버넌스 기반 정책환경 전환) 사회서비스 정책의 복합화로 인해 개별 기관 중심 접근이 아닌, 지역사회 내 다양한 주체 간 협력과 조정을 전제로 한 거버넌스 운영 필요
- (협력 구조 가시화 요구) 기존 협력은 개별 사업·간담회 중심으로 추진되어 전체 협력 구조와 관계의 맥락을 파악하기 어려운 한계 존재
- (관계지도 필요성) 지역사회 내 사회서비스 주체 간 관계를 구조적으로 정리·시각화 함으로써, 협력 현황을 점검하고 중복·공백 영역을 관리할 수 있는 기반 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역사회 내 사회서비스 주체 간 협력과 연계를 통해 보편적 사회서비스 제공 기반 조성에 기여
- (비전) 관계지도를 기반으로 공공·민간이 함께 작동하는 촘촘한 지역사회 거버넌스 체계 구현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 지역사회 협력 구조의 체계화를 통해 사회서비스 정책·사업의 실행 기반 강화
- (전략과제) 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 - 협력 네트워크를 지속적으로 운영·관리함으로써 정책과 사업이 현장에서 유기적으로 작동하는 거버넌스 기반을 구축

□ 사업개요

- (목 적) 지역사회 사회서비스 협력 구조를 가시화 및 지속 가능한 거버넌스 운영 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금10,300,000원(금일천삼십만원)

<지역복지협력사업비>

목	세목	항목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	6,300천원×1식×1년=	6,300천원
	행사운영비	민관협력네트워크 간담회	500천원×1식×4회=	2,000천원
여비	국내여비	출장여비	2,000천원×1식×1년=	2,000천원

- (사업내용) 관계지도 현행화, 관계지도 기반 협력 네트워크 운영, 거버넌스 성과관리

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 기관 관계지도 현행화 및 협력 구조 가시화
 - ▣ 도내 사회서비스 협력 주체 간 관계 구조를 한눈에 파악할 수 있는 기초 자료 구축
- 지역사회 협력 네트워크 기반 구축 및 협력 경험 축적(협약 4건)
 - ▣ 기관 간 정보 공유 및 협업 가능성에 대한 신뢰 기반 형성
- 기관 운영과 연계된 거버넌스 운영 경험 확보
 - ▣ 사회서비스원 사업 추진 과정에서 외부 전문가·기관과의 협력 운영 경험 축적

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 협력 네트워크의 구조화 및 지속성 확보 한계
 - ▣ 협약·간담회 중심의 네트워크 운영으로 협력 성과가 개별 사업 또는 단발성 활동에 머무르는 경향 존재
- 관계지도 활용의 한계
 - ▣ 관계지도가 현황 파악 중심으로 활용되어, 협력 과제 발굴·연계·확장 등 전략적 활용 단계까지는 미흡
- 거버넌스 기능의 사업 연계 부족
 - ▣ 협력 네트워크가 기관 주요 사업 및 정책 과제로 체계적으로 연결·환류되는 구조는 충분히 정착되지 못함

□ 실행방안

- ① 사회서비스 기관 관계지도 현행화
 - 도내 사회서비스 유관기관(공공·민간·출연기관 등) 관계지도 제작
 - 기관 유형, 역할, 협력 관계, 연계 사업 등을 구조화하여 시각화
 - 상·하반기 각 1회 현행화를 통해 협력 변화 추이 관리
- ② 관계지도 기반 협력 네트워크 운영
 - 관계지도를 활용한 협력 주체 간 간담회 운영(연 4회)
 - 중복·공백 영역 점검 및 협력 과업 연계
- ③ 거버넌스 운영 성과 관리 및 환류
 - 관계지도 및 협력 운영 결과 정리
 - 차년도 협력 과제 발굴 및 사업 기획에 환류

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	관계지도 현행화 횟수	관계지도 점검 및 현행화	2회
	네트워크 추진 횟수	간담회, 자원연계, 도정과업 참여 등	4회
정성 평가	관계지도 기반 협력 활용도 평가	지자체 만족도	80점
	환류 과정의 체계성 및 개선 효과	환류 개선 반영	1건

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부사업계획 수립	■											
사회서비스 기관 관계지도 현행화						■					■	
관계지도 기반 협력 네트워크 운영			■	■	■	■	■	■	■	■		
협력 성과 정리 및 환류						■						■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

기존 협력 기반을 바탕으로 지속가능한 성과중심의 고도화 전환 필요

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

□ 기대효과

- 지역사회 사회서비스 협력 구조의 가시화를 통한 거버넌스 운영 기반 확립
- 협력 주체 간 역할과 관계 명확화를 통한 중복·공백 최소화
- 관계지도 기반 협력 운영으로 지속 가능한 지역사회 거버넌스 체계 정착
- 사회서비스 정책·사업 추진 과정에서 조정·연계 기능 강화

담당자	실 장
이다나	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 출연기관·국가기관과의 전략적 협력사업 운영
 - 국가 소속 출연기관·국가기관과의 공동 협력사업 추진(3건)
 - 도내 출연기관 간 협력사업 발굴 및 운영(4건)
- ◆ 기관 간 역할 분담 기반의 협력사업 운영 체계 구축
 - 협력 목적·역할·성과가 명확한 협력 모델 정착

□ 추진배경

- (정책 환경 변화 대응) 사회서비스 정책이 복합화·전문화됨에 따라 단일 기관 중심 대응에 한계가 있으며, 전문성과 기능을 보유한 공공기관 간 협력을 통한 공동 대응 필요
- (전략적 협력 필요성) 기존 협업이 단발성·프로젝트 중심으로 운영되며, 기관 간 역할 분담과 성과 관리 측면에서 한계가 존재하여 목적 중심의 전략적 협력 구조로 전환 필요
- (중추기관 역할 강화) 사회서비스원이 출연기관·국가기관과의 협력을 통해 정책 실행과 사업 기획을 연결하는 조정·연계 역할 수행 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 출연기관 및 국가기관과의 전략적 협력사업을 통해 보편적 사회서비스 제공 기반 조성에 기여
- (비전) 전문성과 기능을 보유한 공공기관 간 협력을 통해 함께 누리는 복지 실현 기반 마련
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 공공기관 간 협력사업 운영을 통해 사회서비스 정책 실행의 범위와 효과 확대
- (전략과제) 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 - 출연기관·국가기관과의 전략적 협력사업을 통해 지역사회 사회서비스 정책·사업의 실행력을 강화하고, 공공기관 간 협력 거버넌스 구조 고도화

□ 사업개요

- (목 적) 협력사업을 통해 사회서비스 정책 및 사업의 공동 기획·실행 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 출연기관·국가기관 협력사업 발굴 및 운영, 공동사업 추진을 위한 협의·조정, 협력사업 성과 관리 및 공유

□ 주요성과('25년)

- 도내 공기업 및 출연기관 협력 네트워크 구축
 - (전북테크노파크) AI·SW 미래인재 양성 위한 거버넌스 구축
 - (전북연구원) 지역사회보장계획 수행 협력, 플랫폼 정책방향 자문
 - (전북여성가족재단) 젠더문화축제 공동추진위원회 협력 추진
 - (전북개발공사) 임대아파트 거주 취약계층 대상 돌봄사업 연계
- 도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축
 - (건강보험공단) 의료 관련 사회서비스 환경 구축을 위한 공동사업 추진
 - (국민연금공단) 청년 맞춤형 교육 및 재무 설계 진행
 - (농촌진흥청) 농촌자원 융복합 치유 프로그램 개발 협력
- ▣ 출연기관·국가기관 협력사업 추진을 위한 운영 경험 및 내부 대응 역량 강화

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 협력 관계의 사업 단위·단기적 운영 한계
 - ▣ 개별 프로젝트 중심의 협업으로 협력 관계가 중·장기 네트워크로 확장·정착되는 데 한계 존재
- 협력사업 운영 기준 및 구조의 미정립
 - ▣ 협력사업 추진 시 기관별 역할, 책임 범위, 성과 관리 기준이 명확히 정리되지 않아 운영 효율성 저하
- 협력 성과의 전략적 관리 부족
 - ▣ 기관 차원의 전략과제나 중장기 사업으로 체계적으로 환류·관리되지 못함

□ 실행방안

① 전략적 협력사업 발굴 및 기획

- 출연기관·국가기관의 기능과 전문성을 고려한 협력사업 발굴
- 사회서비스 정책·사업과 연계 가능한 공동 과제 도출

② 협력사업 운영 및 조정

- 협력사업별 역할 분담 및 추진 구조 명확화
- 정기 협의 및 수시 협의를 통한 사업 추진 관리

③ 협력 성과 관리 및 확산

- 협력사업 추진 결과 및 성과 정리
- 우수 협력 사례를 차년도 사업 기획 및 정책 연계에 환류

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	출연기관 및 국가기관 협력 사업 운영	협업 건수	3건
		도내 유관 기관 협력 네트워크 구축 건수	4건
정성평가	사업 만족도 조사	사업 대상별 의견 수렴	80점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
협력 대상 기관 발굴 및 협의	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
협력사업 기획 및 추진	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
협력사업 성과 정리 및 환류											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

협력사업이 단발성 협업에 그쳐 장기적 협력 구조로 정착되지 못할 우려

- 기관별 목적사업 중심 운영으로 지속적인 협력 구조의 불명확성
- ▣ 협력 목적과 역할을 명확히 한 협력사업 중심으로 운영하고, 성과 관리와 환류를 통해 지속 가능한 협력 구조 구축

□ 기대효과

- 출연기관·국가기관과의 전략적 협력사업을 통한 사회서비스 정책 실행력 강화
- 공공기관 간 역할 분담 기반 협력 모델 정착으로 협력 효율성 제고
- 사회서비스원이 공공기관 협력의 조정·연계 중심기관으로 기능 강화

담당자	팀 장
최광민	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 현장과의 지속적 소통 기반 구축을 통한 참여 및 협력 강화
 - 찾아가는 사업설명회, 간담회, 만족도 조사 등 운영(55회), 현장 운영자문단 구성(1회)
- ◆ 사업 추진 과정에서의 의견 수렴 강화 및 현장 만족도 제고
 - 만족도 조사 체계 고도화 및 피드백 반영 절차 강화, 만족도 평균 90점 이상 달성

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

- (목 적) 민간지원사업의 현장 수요를 청취하고 효과적인 활성화 방안 마련을 위한 근거 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금9,500,000원(금구백오십만원)

<민간기관소통강화 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 510천원×1식×1회=	510,000원
			인쇄물제작4,000천원×1식×1회=	4,000,000원
			zoom플랫폼 구매대행 490천원×1식×1회=	490,000원
	위원회 등 운영수당	회의수당 1,000천원×5명×2회=	1,000,000원	
여비	국내여비	출장여비 3,500천원×1식×1년=	3,500,000원	

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

□ 주요성과('25년)

○ 다양한 소통 기회를 통한 현장 의견청취 및 활성화 방안 모색

- 서비스 품질 향상을 위한 현장 수요조사 1회 72명
- 2025년 품질혁신팀 사업설명회 2회 253명
- 응원행사 타당성 확보를 위한 현장 수요조사 진행 1회 198명
- 찾아가는 사서원 운영 60개소, 직능단체 간담회 1회 7명

▣ 현장 의견을 수집을 통해 민간기관 요구 사항 파악 및 향후 사업 추진 근거 마련

○ 참여자 만족도 조사

- 사업별 만족도 조사 진행 36회 1,293명
- 세부사업별 만족도 조사를 통한 사업 품질관리 및 개선방안 수립
- 만족도 조사 결과 분석에 따른 대응 및 차년도 환류계획 수립

▣ 참여자 의견을 기반으로 2025년 사업 운영에도 일부 적용하고, 차년도 사업 계획 및 운영 방향에도 단계적으로 반영

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 소규모·신규기관 및 일부 분야 참여자의 의견 반영 한계

▣ 2026년에는 대면·전화·온라인 회의 등 다채널 의견수렴 체계 운영 및 참여기관 확대 반영

○ 조사 결과를 사업 운영 및 개선에 일부 반영하였으나, 향후 보다 체계적·단계적인 활용 필요

▣ 향후에는 조사 결과를 주요 개선 과제 도출과 사업 운영 방향 결정에 단계적으로 확대 반영

○ 간담회 및 설명회 등 일부 대면 활동 위주로 진행되어 참여자 다양성 확보에 한계

▣ 2026년에는 권역·기관별 방문 활동을 중심으로 하되, 전화·온라인·서면 질의 등 다채널 참여기회를 병행하여 소통 범위 확대

□ **실행방안**(’26년)

① **찾아가는 현장 간담회 및 설명회 운영 강화**

- 권역·시군 방문형 설명회 및 간담회 운영(연 5회)
- 신규 기관 및 소규모 기관 대상 정보 접근 지원 강화

② **현장 의견 청취 및 지원 강화**

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

③ **품질혁신 자문단 운영 강화**

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

④ **사업별 만족도 조사 및 환류**

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

□ **평가방법**

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	다양한 소통구조 마련	소통 활동 실적	55회
	자문단 구성 및 운영	자문단 구성(1회) 및 정례 자문회의(2회) 횟수	3회
정성평가	만족도 조사	이해관계자 대상 만족도 제고	90점 이상

□ **추진일정**

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

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

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

□ 기대효과

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

4

민관협력 및 거버넌스 체계 강화

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 「돌봄통합지원법」에 따른 통합지원협의체 운영지원(1회)
- ◆ 365 함께돌봄 민관협력추진단 운영(2회), 도민 참여 기반 거버넌스 프로그램 운영 (1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제6조에 따라 지자체는 통합지원협의체와 통합지원회의를 구성·운영해야 하며, 이를 위해 체계적인 거버넌스 구축 지원 필요
- (민관 협력 기반 강화) ‘25년 출범한 함께돌봄 민관협력추진단을 통해 도내 돌봄민간기관과 공공기관을 연결하는 핵심기구로, 이를 활용한 상시적 소통체계 필요
- (거버넌스 거점 필요성) 행정 주도의 돌봄협의체 운영만으로는 한계가 있으므로, 시군 주민도움센터 등 현장 거버넌스의 허브 역할을 위한 방안 필요
- (현장 실행력 강화) 행정 중심의 돌봄 정책 마련 및 지원만으로는 한계가 있어 민간기관이 참여하는 실행력 있는 거버넌스 운영 필요
- (도민 참여 필요성) 돌봄정책은 도민 생활과 직결되므로, 도민이 직접 참여한 협의 구조를 통해 정책의 수용성과 체감도를 높일 필요가 있음
- (지속가능한 협력체계 마련) 연속적이고 제도화된 협력 구조를 통해 돌봄정책의 지속가능성 확보 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 공공과 민간, 도민이 함께 참여하는 협력적 거버넌스를 통해 지역사회 중심의 사회서비스 제공 기반 공고화
- (비전) 민관의 긴밀한 소통과 연대를 통해 복지 사각지대 없는 촘촘한 전북 사회서비스 네트워크 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 광역 단위의 통합지원 거버넌스 운영 및 민관 협력 네트워크 활성화를 통한 전달체계 안정화
- (전략과제) 지역사회 기반 사회서비스 거버넌스 체계 마련 - 통합지원협의체 및 민관협력추진단 운영을 통해 지역사회 내 지속 가능한 협력 구조 구축

□ 사업개요

- (목 적) 거버넌스 체계 구축으로 돌봄정책 실행력 강화와 지속 가능한 협력 구조 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금14,500,000원(금일천사백오십만원)

<통합돌봄사업운영비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 200천원×1식×1회=	200,000원
		위원회 등 운영수당	100천원×50명×2회=	10,000,000원
	행사운영비	행사운영을 위한 일반운영비	대관료 500천원×1식×2회=	1,000,000원
	회의비	식사 및 다과비	추진단 다과비 5천원×50명×2회=	500,000원
일반보상금	기타보상금	기타보상금	정책 제안 시상 2,800천원×1식×1회=	2,800,000원

○ (사업내용) 통합지원협의체 운영지원, 함께돌봄 민관협력추진단 운영, 도민 참여 기반 거버넌스 프로그램 운영

주요성과(’25년)

○ 신규 사업

개선사항(’25년 평가 및 환류)

○ 신규 사업

실행방안(’26년)

① **통합지원협의체 운영지원** **신설**

- 「돌봄통합지원법」 제6조에 근거한 통합지원협의체 사무국 기능 수행
- 전북도, 민간기관, 전문가가 참여하여 지역계획 및 정책개선 의견 논의
- 협의체 논의 결과를 정리하여 차년도 광역 및 전북특별자치도 통합돌봄 지역계획과 정책개선 과제에 반영될 수 있도록 도와 연계

② **365 함께돌봄 민관협력추진단 운영** **신설**

- 도내 돌봄 민간기관과 공공기관, 지자체의 상시 소통 창구로 기능
- 돌봄 현장 애로사항, 협력 수요를 수렴하고 자원 연계방안 협의
- 회의 결과를 시군에 공유하여 협력체계 확대 및 강화

③ **도민 참여 기반 거버넌스 프로그램 운영** **신설**

- 도민 의견을 정책 논의 구조에 반영하기 위한 참여 기반 프로그램 운영
 - 정책아이디어 제안: 온라인 플랫폼(구글폼 등)을 활용한 아이디어 제안 방식
 - 의제 발굴: 지역사회보장협의체·주민도움센터 등을 통한 생활밀착형 의견 수렴
- 도민이 서비스 문제 등을 직접 제안하고 협의체 논의에 연계하는 체계 마련

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	통합지원협의체 운영	협의체·회의 운영 횟수	1회
	민관협력추진단 운영	365 민관협력추진단 회의 운영 횟수	2회
	도민 참여 프로그램 운영	도민 참여 프로그램 운영 횟수	1회
	정책 환류 강화	회의참여 결과 환류 자료 작성 건수	1건
정성 평가	거버넌스 운영의 실효성	거버넌스 운영 만족도 설문조사	70점 이상
	도민 의견 수렴 효과성	도민 제안의 적절성에 대한 긍정 응답률	70점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
통합지원협의체 운영 지원 준비				■	■							
광역 협의체 운영지원 및 회의자료 준비						■	■					
365 함께돌봄 민관협력추진단 운영				■						■		
도민참여 프로그램 준비								■	■	■		
민관-도민의견 반영 정책과제 정리												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

거버넌스 운영의 형식화 및 도민참여 제한 우려

- 협의체·추진단·도민 참여 프로그램이 단순한 보고·의견 청취 수준에 머물러 실질적 효과가 제한될 우려 있음
- ▣ 논의된 안건을 중심으로 구체적인 정책 개선과제로 발굴하고 차년도 계획에 직접 환류하는 체계를 마련하여 실효성 확보

□ 기대효과

- 「돌봄통합지원법」에 근거한 광역 거버넌스 운영지원으로 돌봄 협력 기반 강화
- 365 함께돌봄 민관협력추진단 운영을 통해 민간기관의 현장 의견을 체계적으로 수렴하고 정책 실행력을 강화
- 정책아이디어 제안·공청회 등 도민 참여 기반 프로그램을 통해 생활밀착형 정책 요구를 발견하고 정책 수용성 제고
- 회의·추진단·도민 의견을 통합 분석하여 차년도 광역·시군 지역계획 및 돌봄정책 개선에 직접 활용 가능한 과제 도출
- 행정 주도 거버넌스를 넘어, 민관·도민이 함께 참여하는 지속 가능한 협력 구조를 마련하여 전북형 통합돌봄 정책 기반 강화

4 소속시설 관리 · 품질체계 정립

- 소속시설 운영·관리 기준 및 품질관리 체계 정비
- 소속시설 표준 운영모델 구축 및 확산

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 소속시설 사회서비스 질적변화관리
2	■ 소속시설 직무역량 강화를 위한 교육·연수
3	■ 소속시설 성과관리
4	■ 소속시설 정기감사
5	■ 소속시설 직원 처우개선 지원
6	■ 소속시설 인사지원
7	■ 소속시설 사회적가치 실현을 위한 ESG 경영 실천 지원
8	■ 소속시설 재정건정성 확보를 위한 회계업무 지원
9	■ 소속시설 안전한 근무환경 조성
10	■ 소속시설 민간이전 및 재위탁 추진
11	■ 소속시설 관련 운영 규칙 지원 및 관리
12	■ 소속시설 협력체계 강화를 위한 홍보·네트워크



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
김윤옥	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

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

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

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

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
박효진	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

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

- (사업내용) 수요조사, 직무교육, 특화교육, 직원연수 운영

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 교육·연수 수요조사 진행

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

② 직원 역량강화 교육 및 직원 연수 운영

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

③ 소속시설 인권교육

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

④ 법정 의무교육 이수 관리

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
수요조사 계획 수립	■											
수요조사 진행 및 결과 공유	■	■										
교육 세부 계획 수립			■									
직무교육 진행				■	■	■	■	■	■	■	■	■
인권교육 진행						■	■	■	■	■		
직원연수 계획 수립			■	■			■	■	■			
직원 워크숍(합동연수) 진행				■	■	■			■	■	■	

□ 쟁점 및 대책

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

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

□ 기대효과

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

3

소속시설 성과관리

담당자	팀 장
김윤옥	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

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

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

□ 주요성과('25년)

○ 소속시설 성과평가

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

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

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

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 성과관련 자료 관리 및 활용 체계 강화

▣ 상반기 모니터링을 통한 부진 성과 관리 연계

▣ 기관장 월례전략회의를 통한 사업별 성과달성률 점검 및 기관별 연계방안 모색

○ 본 과업과 연계된 실질적 사업목표 수립 필요

▣ 소속시설 성과목표 달성률을 사업목표와 연계

□ 실행방안('26년)

① 2025년 기관 및 기관장 성과평가 실시

○ 2025년 기관별 성과자료 검토 및 결과 도출(1회)

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

○ 2026년 기관 및 기관장 성과평가 계획 수립(1회, 13개소)

○ 소속시설별 성과목표 수립 및 원장 브리핑, 성과목표 확정(1회)

○ 소속시설별 상반기 평가 및 모니터링을 통한 부진 성과 관리(1회)

○ 소속시설 월별 운영실적 취합·점검을 통한 성과 모니터링(12회)

○ 소속시설 성과목표 변경 검토 및 승인(수시)

③ 소속시설 운영지원 평가 및 환류 **강화**

○ 상반기 부서 사업 모니터링 및 평가회의(1회)

○ 계획 대비 연간 성과를 평가하고, 차년도 실행계획에 환류 반영(1회)

○ 외부 전문가를 통한 부서 사업 성과 및 운영방향 자문회의(1회)

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

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

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

□ 기대효과

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

4

소속시설 정기감사

담당자	팀 장
김윤옥	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 정기감사 실시
 - 감사 추진체계 구축, 소속시설 정기감사 추진(12개소), 시정 조치 이행여부 확인(12회)
- ◆ 소속시설 정기감사 평가회의 및 환류(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

<소속시설 경영혁신사업비>

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

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

□ **주요성과**(’25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

① **감사 추진체계 구축** **강화**

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

② **소속시설 정기감사 실시** **강화**

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

③ **감사 평가회의 및 환류** **강화**

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

□ **평가방법**

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

감사제도 도입 초기의 수용성 부족 및 감사단 전문성 확보 필요

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

□ 기대효과

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

5

소속시설 직원 처우개선 지원

담당자	팀 장
강상규	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스 종사자 처우개선을 통한 보편적 사회서비스 제공기반 조성 기여
- (비전) 촘촘한 사회서비스 제공을 위한 사회서비스 종사자 처우개선 마련
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 처우개선을 통해 종사자의 역량과 업무 집중력을 강화하여 서비스의 품질 고도화 도모
- (전략과제) 소속시설 관리·품질체계 정립 - 사회서비스 종사자 처우개선을 통해 제공인력 이탈 방지 및 기관 운영의 안정성 확보

□ 사업개요

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

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

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

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

□ 평가방법

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

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

다양한 운영 환경의 기관에서 실질적으로 적용가능한 처우개선 및 지원 방안 필요

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
강상규	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

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

<소속시설경영혁신사업비>

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

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

① **소속시설 직원 채용 지원**

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

② **소속시설 포상 및 인력 관리**

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

③ **소속시설 직원 평가**

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

④ **소속시설 직원 직접 고용**

- 직접 고용 비율 100%

□ **평가방법**

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	즉각적인 채용 추진 어려움에 따른 인력 공백 발생
-----------	------------------------------------

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
심다솜	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

<소속시설경영혁신사업비>

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

- (사업내용) ESG 경영계획 수립, 구매 실적 점검, 연합 활동

□ **주요성과**(’25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부 계획 수립	■											
ESG 실천의 날 지정 및 공동실천 과제 수립	■											
소속시설 ESG 경영 계획 수립 지원	■	■	■	■								
사회적약자 기업 생산품 구매 실적 점검	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소속시설 연합 활동				■			■					

□ 쟁점 및 대책

쟁점

소속시설별 ESG 경영에 대한 이해도 및 실행력 차이

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
심다솜	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

○ (소요예산) 금100,000원(금일십만원)

<소속시설경영혁신사업비>

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

○ (사업내용) 소속시설 회계 교육, 업무지원 및 재정 점검

□ 주요성과('25년)

○ 소속시설 복식부기 회계 도입

- 복식부기 회계 교육 진행(1회)

▣ 복식부기 도입 필요성 및 계정과목에 대한 이해도 증진

○ 회계 업무지원을 통해 재정 전반에 대한 적합성 및 타당성 점검

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

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

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

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

▣ 지속적인 업무지원을 통한 체계적인 회계 운영 도모

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 회계담당자 교육 내용에 대한 수요조사 필요

▣ 회계담당자가 업무 시 실질적으로 필요로 하는 교육을 조사하여 교육 진행

□ 실행방안('26년)

① 소속시설 재정운영 안정화 지원

○ 복식부기 전환자료 계정과목 등 검토를 통한 적정성 관리(상시)

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

○ 수시 회계 및 요청 업무지원으로 재정운영 안정화 지원(수시)

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

② 회계 업무지원을 통해 재정 전반에 대한 적합성 및 타당성 점검

○ 본예산 수립 및 추가경정예산 작성 지원(연 4회)

○ 회계연도 결산보고서 작성 지원 및 회계검증보고서 관리(각 1회)

○ 분기 실적보고서 점검을 통한 회계 적정성 확보(연 4회)

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점 소속시설의 복식부기에 대한 이해 부족으로 복식부기 적용 한계

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
강상규	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ **주요성과**(’25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

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

□ **평가방법**

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

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

추진일정

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

쟁점 및 대책

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

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

기대효과

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

담당자	팀 장
김윤옥	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 민간법인 이전 추진
 - 2026년 소속시설 민간이전계획 수립(1회)
 - 장수군가족센터, 다함께돌봄센터 민간법인 이전(5개소)
 - 지자체 협의, 이전법인 업무 인수인계, 사후관리 등 안정적 이전 절차 추진
- ◆ 공공센터 재위탁 협약 추진(사회복지대체인력지원센터·청년미래센터 재위탁 추진 2건)

□ 추진배경

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

[사회서비스원 표준운영지침]

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

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

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

□ **주요성과**(’25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

① **2026년 소속시설 민간이전 추진** **강화**

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

② **공공센터 재위탁 협약 추진**

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

□ **평가방법**

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	지자체 담당자 특성에 따라 이전추진 속도 및 일정 리스크 존재
-----------	---

- 지자체 담당자는 인사이동 주기가 짧고, 개인의 이해도·업무 부담도에 따라 동일 안건이라도 추진 속도와 과정에 차이가 발생할 수 있음. 이는 이전 과정에 연쇄적으로 영향을 받을 위험이 있어 동일 기준과 정보에 기반한 협의가 지속되어야 함
- ▣ 이전 추진 주체별 역할 명확화 및 지속적인 프로세스 협의를 통한 리스크 최소화

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
강상규	김윤옥

< 사업목표 >

- ◆ 소속시설 운영 효율성 향상을 위한 관련 제도 및 규칙 관리(7회)
 - 관련 법, 해당 사업 운영 안내 및 지침의 반영 여부 점검
 - 소속시설 운영 관련 법, 지침, 제도 등 개정 사항 반영을 위한 운영규칙 제·개정 지원
 - 신규 소속시설 위·수탁 시 운영 규칙 제·개정 지원
- ◆ 소속시설 복리후생 향상을 위한 규칙 제·개정(3회)
 - 일 가정 양립지원, 모성보호, 경조사 휴가 등 본부 수준의 복리후생 보장을 위한 규칙 제·개정 지원

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

- 소속시설 운영 효율성 향상을 위한 제도 및 규칙 관리

- 소속시설 운영 규칙 검토 등 제·개정 지원(10회)

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

○ 소속시설 인권증진을 위한 규칙 제·개정 지원

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

- 인권 규칙 제·개정을 위한 사전 교육 2회

- 인권 규칙 제·개정 추진 6개소

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

○ 소속시설 후생복지 향상을 위한 규칙 제·개정

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

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

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

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

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

□ 실행방안('26년)

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

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

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

○ 신규 소속시설 위·수탁에 따른 운영 규칙 제정 지원

② 소속시설 복리후생 향상을 위한 규칙 제·개정(3회) **강화**

○ 본부와 소속시설 운영규칙의 복리후생 관련 내용 비교 및 검토

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	운영 규칙 개정에 대한 법인 의존도 증가
----	-------------------------------

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
박효진	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

○ (소요예산) 금1,000,000원(금일백만원)

<소속시설경영혁신사업비>

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

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 소속시설 의사소통 및 지원체계 활성화

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

② 지역 네트워크 강화

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

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

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

□ 기대효과

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

5 민간기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화

- 민간 제공기관 품질관리 지원체계 운영 및 강화
- 민간 제공기관 종사자 역량강화 체계 운영

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 인력 공백에 대한 대체인력 파견
2	■ 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 지원
3	■ 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 교육 지원
4	■ 사회서비스 온라인교육 플랫폼 운영
5	■ 경영컨설팅 지원사업
6	■ 인권 향상 컨설팅 지원사업
7	■ 사회서비스 기관 소진예방 지원
8	■ 사회서비스 기관 ESG 활성화 지원
9	■ 돌봄 전문인력 교육
10	■ 서비스 제공기관 지원 및 관리
11	■ 돌봄 종사자 역량강화를 위한 교육 지원



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
권석주	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

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

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

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 대체인력사업 홍보 및 모집

- 홈페이지, 지역사회 사회복지 인트라넷 홍보, 수요시설에 공문 및 홍보물 제작·배포

② 종사자 파견 및 관리

- 수요처 선별 및 대체인력 매칭 작업
- 복무, 노무, 평가, 근무 모니터링 등 대체인력 종사자 관리

- 직무교육, 기초 소양교육, 파견 활성화를 위한 역량강화 교육 강화(분기 1회)
- 대체인력 종사자 간담회 추진(분기 1회)

③ 수요처 관리

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

□ 평가방법

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

□ 추진계획

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
종사자 파견 및 관리	■											
대체인력 교육 및 간담회		■			■				■			■
보건복지부 만족도 조사 진행										■	■	
파견시설 모니터링			■			■			■		■	
파견시설 수요처 간담회					■							

□ 쟁점 및 대책

쟁점

전북도 장기근속 휴가제도 시행 등 수요 증가로 인한 대응력 한계 우려

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
정성훈	전미란

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 현장 공통 교육 기획·운영 및 교육 효과성 측정

- 조직·관리 역량교육(20회), 실무·전문 역량교육(20회), 개인·미래 역량교육(10회)
- 교육 참여 인원 총 1,500명, 교육 효과성 측정(90점)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 100천원×1식×1회=	100,000원
	행사운영비	일반운영비	조직·관리 역량교육 1,500천원×1식×1년=	15,000,000원
			실무·전문 역량교육 1,500천원×1식×1년=	15,000,000원
			개인·미래 역량교육 9,900천원×1식×1년=	9,900,000원

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

□ 주요성과('25년)

○ 조직역량교육 기획·운영(29회)

- 직급별 맞춤형 교육(최고관리자, 중간관리자, 실무자)으로 교육 참여자의 학습 내용이 소속 기관 전체로 확산될 수 있도록 조직 전체의 균형 있는 통합적 역량 강화 도모
- 조직 운영, 리더십, 의사소통, 팀워크 등 전문화된 다회기 교육 운영으로 교육 내용의 조직 내 확산 및 실질적 적용을 통한 조직문화 개선 및 지속가능한 학습 문화 정착
- (상반기) 모두의 우리학교 3기, 모두의 배움터:봄학기 운영
- (하반기) 모두의 우리학교 4기, 모두의 배움터:가을학기 운영

○ 실무역량교육 기획·운영(17회)

- 직무 현장 적용도 높은 전문 실무교육 운영으로 사회서비스 제공인력의 실천 역량 및 사회서비스 품질 향상
- (상반기) 국민건강보험공단 연계 <노인 돌봄 의약품 안전사용 전문향상 실무교육> 운영
- (하반기) ① <AI 활용 Level Up> 교육 운영으로 디지털 전환 시대에 대응한 AI 도구 활용 역량 향상 및 업무 효율성 제고
- ② <문서 작성 Skill Up> 교육 운영으로 공문서, 보고서, 사업계획서, 프로포절 등 실무 문서 작성 능력 향상으로 기관 운영 전문성 강화
- ③ <스마트워크 Step Up> 교육 운영으로 디지털 협업 도구 활용 및 효율적 업무 프로세스 구축 역량 제고

○ 소진예방교육 기획·운영(20회)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 조직·관리 역량교육 **강화**

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

② 실무·전문 역량교육 **강화**

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

③ 개인·미래 역량교육 **신설**

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

④ 교육 효과성 측정 **신설**

- 교육 후 설문조사를 통한 교육 과정의 효과성 측정(90점)
- (교육 참여자 데이터 분석) 설문조사 시, 교육 효과성 측정 지표 통한 교육 효과성 결과 산출 및 분석

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	교육과정 기획·운영 건수	교육 운영 횟수	50회
	교육 참여 인원	교육 참여자 수	1,500명
정성평가	교육 참여 후 효과성 측정	교육 효과성 점수	90점

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

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

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
정성훈	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 분야·단체별 맞춤형 전문 교육 기획·운영(12개 단체, 24회)
 - 사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육 14회
 - 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육 10회(인재개발원 협력사업 운영)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

<맞춤형전문교육사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 100천원×1식×1회=	100,000원
	행사운영비	일반운영비	분야·단체별 맞춤형전문교육 17,900천원×1식×1년=	17,900,000원

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 기관 중심 맞춤형 전문 교육 **강화**

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

② 지역사회 공헌 리더 역량강화 교육

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

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

③ 교육 모니터링

- 교육 후 설문조사를 통한 교육 만족도 측정
- (교육 참여자 데이터 분석) 교육 만족도 조사, 교육 참여율 및 수료율 분석 등
- (환경변화 분석 및 환류) 관련 법령 및 정책변화, 사회서비스 트렌드 분석, 신규 교육수요 발굴, 우수 교육 벤치마킹, 개선사항 도출 및 차년도 사업 수립 반영 등

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	교육과정 기획·운영 건수	교육 운영 횟수	24회
	교육 참여 분야·단체 수	교육 참여 분야·단체 수	12개
정성평가	교육 만족도	참여자 만족도 점수	80점 이상

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

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

- 신청 단체 수요 대비 예산 부족으로 일부 분야·단체 지원 제한
- ▣ 예산 효율적 집행 및 분야·단체별 적정 교육비 책정, 외부 자원(인재개발원, 대형 병원 등) 연계를 통한 추가 지원 확대, 우선순위 기준 명확화로 현장 수요 높은 단체 중심 지원

○ 분야·단체별 교육 운영 역량 차이로 인한 교육 품질 편차 발생 우려

▣ 교육 기획 단계부터 체계적 운영지원, 적합한 강사 매칭 지원 등을 통한 교육 품질 관리 체계 구축

□ 기대효과

○ (개인 차원) 분야·단체별 특화된 전문 교육을 통한 실무 전문성 향상 및 업무 적용도 제고, 현장 중심 교육으로 즉시 활용 가능한 실전 역량 강화

○ (기관·조직 차원) 분야·단체별 특성 맞춤 교육으로 조직 경쟁력 강화 및 서비스 품질 향상, 자체 교육 역량 강화를 통한 지속 가능한 학습 조직 구축

○ (지역사회 차원) 도내 권역별·분야별 균형적 교육 지원으로 사회서비스 인력 전문성 상향 평준화, 분야별 특화 사회서비스 제공 기반 마련으로 이용자 만족도 및 도민 복지 체감도 향상

○ (사업 운영 차원) 현장 수요 기반 맞춤형 교육 지원으로 교육 효과성 및 만족도 제고, 지역 내 사회서비스 교육 운영 활성화 및 민간 사회서비스 제공기관 자립적 교육 역량 강화 기반 마련

담당자	팀 장
정성훈	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 온라인교육 플랫폼 <사회서비스 교육원> 운영
 - 사회서비스 제공인력 온라인 교육 과정 지원
 - 통합 교육 관리시스템(LMS) 기능 강화 및 안정적 플랫폼 운영

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

- (목적) 도내 유일 사회서비스 관련 온라인 교육 통합 플랫폼 고도화를 통해 사회서비스 제공인력의 교육 접근성 강화 및 맞춤형 역량강화 기회 제공
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금90,000,000원(금구천만원)

<온라인교육플랫폼운영비>

목	세목	산출내역	금액
수선유지교체비	수선유지비	플랫폼 운영 관리 및 기능 고도화 90,000천원×1식×1년=	90,000,000원

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

□ 주요성과('25년)

○ 온라인 교육 플랫폼 운영 본격화

- (가입현황_누적) 338개소, 6,388명 가입(2025년 66개소, 2,099명)

- (이용실적) 월별 누적* 8,060명 이수, 연간 50,109건 이수 *월별 실인원 누적

- (교육과정) 법정 의무교육, 직무교육 슷폼 콘텐츠 등 68개 신규 과정 탑재

○ 법정 의무교육 일원화

- 도내 사회서비스 제공인력 한정 통합 플랫폼 교육 콘텐츠 제공으로 접근성 대폭 향상

○ 시스템 접근성 개선

- 모바일 접속 시스템 병행 운영 및 교육관리자 페이지 추가 운영으로 사용 편의성 제고

○ 교육 효율성 및 만족도 개선

- 이용자 시간적·공간적 제약 해소로 교육 이수율 지속 증가

- 기관별 교육 관리 업무 간소화 지원을 통한 행정 효율성 증대

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 시스템 안정성 확보 필요 : 저비용 투입 방식으로 인한 플랫폼 안정성 저하 우려

▶ 장기적 서비스 지속성을 위한 체계적 인프라 투자 : 서버 용량 확장, 보안 시스템 강화, 성능 최적화

○ 맞춤형 교육 서비스 미흡 : 사회서비스 분야별 구분 미흡으로 현장 문의 다수

▶ AI 알고리즘 기반 큐레이션 기능 도입 : 제공기관 분야별 맞춤형 교육 추천 및 재분류

○ 교육 콘텐츠 지속 확충 필요 : 변화하는 현장 수요 반영 콘텐츠 지속 업로드 필요

▶ 신규 교육과정 개발 및 기존 콘텐츠 업데이트를 통한 품질관리 체계화

□ 실행방안('26년)

① 통합교육 관리시스템(LMS) 고도화 강화

○ 시스템 안정성 확보

- (서버확장) 동시 접속자 증가에 대비한 서버 용량 확대

- (보안강화) 개인정보 보호 및 해킹 방지를 위한 보안 시스템 강화

- (성능최적화) 페이지 로딩 속도 개선 및 오류 최소화

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

② 맞춤형 교육 서비스 구현 **신설**

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

③ 교육 콘텐츠 체계 구축 **강화**

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

④ 플랫폼 운영 지원 체계

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

⑤ 홍보 및 확산 **강화**

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

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	플랫폼 이용 규모	가입 기관 수(누적)	400개소 이상
		가입 인원(누적)	7,000명 이상
		연간 교육 이수 건수	33,000건
정성평가	만족도 조사	플랫폼 이용자 만족도(콘텐츠, 사용 편의성 등)	80점

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점 시스템 고도화 작업 중 서비스 연속성 확보 필요

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
김희선	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 컨설팅 참여기관 확대와 효과성 강화
 - 방문컨설팅 41회, 집합컨설팅 3회 등 다양한 방식의 지원 제공
- ◆ 안정적 사업을 위한 전문성 확보 및 컨설팅 개선도 측정(80점)
 - 분야별 전문 컨설턴트 구성 및 운영
 - 컨설팅 효과성 제고를 위한 컨설팅 개선 수준 측정

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

- (목적) 지역 간 격차 없는 안정적 사회서비스 제공체계를 구축할 수 있도록 사회서비스 기관의 운영 역량과 품질관리 기반 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금20,350,000원(금이천삼십오만원)
<경영컨설팅지원사업비>

목	세목	산출내역	금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	50천원×1식×1회= 50,000원
		위원회 등 운영수당	900천원×1식×2회= 1,800,000원
	행사운영비	방문 컨설팅	370천원×1식×41개소= 15,170,000원
		온라인 컨설팅	100천원×1식×20회= 2,000,000원
		집합 컨설팅	1,330천원×1식×1년= 1,330,000원

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안('26년)**

① **현장 중심의 맞춤형 컨설팅 제공체계 강화** **확대**

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

② **컨설팅 분야 재편 및 신규 분야 발굴** **강화**

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

③ **컨설팅 품질 확보를 위한 컨설팅 개선도 측정** **신설**

- 컨설팅 개선도 기반 성과 관리 체계 구축
 - 컨설팅 진행 후 개선 수준 측정
 - 컨설팅 개선 결과 분석 통한 컨설팅 품질 제고

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	컨설팅 지원 실적	방문 컨설팅 실시 횟수	41회
		집합 컨설팅 실시 횟수	3회
		온라인 컨설팅 실시 횟수	20회
정성평가	컨설팅 개선 수준 측정	컨설팅 개선도	80점

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
연간 세부 계획 수립												

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

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	컨설팅 지원 분야의 한정성으로 현장 요구 반영 한계
-----------	-------------------------------------

- 컨설팅 대응 분야에 한계가 있어 다양한 사회서비스기관의 특성과 기관별 세부 수요를 충분히 반영하기 어려움
- ▣ **현장 변화에 대응하기 위해 신규 분야를 지속적으로 발굴하여 지원 범위 확대**

□ **기대효과**

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

담당자	팀 장
김희선	전미란

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 기관의 인권보호 역량을 강화하기 위한 종합 인권컨설팅 지원체계 구축
- (사업기간) 2025. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금6,650,000원(금육백육십오만원)
<인권지침컨설팅지원사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	300천원×1식×1회=	30,000원
		위원회 등 운영수당	100천원×5명×2회=	1,000,000원
	행사운영비	방문 컨설팅	370천원×1식×12회=	4,440,000원
		집합 컨설팅	590천원×1식×2회=	1,180,000원

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 기관 종합 인권컨설팅 운영 **확대**

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

② 컨설팅 효과성 제고를 위한 모니터링 및 환류체계 운영

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

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

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
최광민	전미란

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

- (목적) 사회서비스 종사자의 정서적 안정과 회복을 지원하고, 지속 가능한 근무 환경 조성을 위한 소진예방 기반 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금55,000천원(금오천오백만원)
- (사업내용) 맞춤형 연수 지원, 종사자 응원행사, 우수종사자 시상
<소진예방지원 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	홍보물제작 4,200천원×1식×1회=	4,200,000원
		위원회 등 운영수당	심사수당 300천원×1식×1회=	300,000원
	행사운영비	일반운영비	종사자응원행사 26,000천원×1식×1회=	26,000,000원
			맞춤형연수지원 21,000천원×1식×1회=	21,000,000원
일반보상금	행사실비보상금	간식 2,500천원×1식×1년=		2,500,000원
	기타보상금	우수종사자 시상 1,000천원×1식×1년=		1,000,000원

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 단체 맞춤형 연수지원 **강화**

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

② 사회서비스 종사자 응원행사 **강화**

- 참여형 응원행사 진행
- 행사 참여를 통한 기관 간 소통 강화 및 긍정적 조직문화 조성

③ 우수종사자 시상 **강화**

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

참여 확대에 따른 운영 부담 증가 및 서비스 품질 유지 어려움

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
전미란	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 기관 ESG 사업 발굴 및 지원
 - ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원(11개소)
 - 사회서비스 기관 ESG 확산을 위한 사례집 제작 및 배포(1회)
 - ESG 추진사업에 대한 성과보고회(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

- (목 적) 사회서비스 기관의 ESG 사업발굴 및 지원을 통한 ESG 확산과 전문성 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금70,000,000원(금칠천만원)
<사회서비스 기관 ESG 활성화 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	6,000천원×1식=	6,000,000원
		위원회 등 운영수당	100천원×5명×2회=	1,000,000원
일반운영비	행사운영비	성과보고회	8,000천원×1식×1회=	8,000,000원
민간사업지원금	민간사업지원금	공모사업	5,000천원×1식×11개소=	55,000,000원

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

□ **주요성과('25년)**

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

□ **개선사항('25년 평가 및 환류)**

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

□ **실행방안('26년)**

① ESG 공모사업 신청기관 모집 및 지원(11개소)

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

② ESG 사례집 제작(1회)

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

③ ESG 추진사업에 대한 성과보고회(1회)

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

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	ESG 공모사업을 통한 지원기관 수	지원 기관 수	11개소
	ESG 사례집 제작 및 배포	ESG 사례집 제작	1건
	ESG 추진사업에 대한 성과보고회	성과보고회 운영	1회
정성평가	ESG 공모 지원기관 만족도	만족도 점수	85점

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ESG 활성화 지원 사업계획 수립	■	■											
공모사업 신청기관 모집 및 지원		■	■	■	■	■	■	■	■	■			
ESG 추진사업 성과보고회											■		
ESG 사례집 제작 및 배포						■	■	■	■	■	■		
사업평가 및 결과보고												■	

□ 쟁점 및 대책

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

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

□ 기대효과

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

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄 전문인력 교육과정(기초·심화) 운영 (각 1회)
- ◆ 교육 참여자 의견기반 개선사항 도출 및 차년도 환류(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제24조(전문인력 양성 지원)에 따라 지자체는 돌봄통합서비스 제공에 필요한 전문인력을 양성하고, 교육·훈련 및 자격관리를 위한 시책 마련 필요
- (지역 교육과정 필요) 한국보건복지인재원이 전문인력 양성기관으로 지정되어 있으나, 전국 단위 교육은 지역별 특성과 수요 반영에 한계 발생
- (전문성 강화 필요) 돌봄 종사자의 역량은 서비스 품질과 직결되므로 기초·심화 교육을 통한 전문성 향상 필요
- (체계적 교육 부재) 현재 기관별 산발적인 교육만 진행되고 있어 통합적·표준화된 돌봄 전문인력 교육과정과 양성·보수 관리 체계 마련이 필요함

□ 전략체계 연계

- (미션) 지역 맞춤형 교육체계 구축을 통해 보편적 사회서비스 제공의 인적 토대 마련 및 제공 기반 조성에 기여
- (비전) 표준화된 교육을 통한 인력의 전문성 확보로 도민이 안심하고 이용할 수 있는 촘촘한 돌봄 환경 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 현장 맞춤형 기초·심화 교육 과정 운영을 통해 사회서비스 제공 인력의 전문 역량 향상 추진
- (전략과제) 민간기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 - 체계적인 교육 서비스 제공을 통해 민간 영역의 서비스 수행 능력 향상 및 전문성 제고

□ 사업개요

- (목 적) 표준화된 교육과정 개발로 돌봄 전문인력 교육·양성체계 기반 마련
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금11,000,000원(금일천일백만원)
<통합돌봄사업운영비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 740천원×1식×1회=	740,000원
	행사운영비	행사운영을 위한 일반운영비	돌봄 전문인력 교육 570천원×1식×18회=	10,260,000원

- (사업내용) 돌봄 전문인력 교육 운영 지원, 교육 표준안 정비 및 현장 적합성 검토, 교육 운영 이후 성과분석 및 개선 환류

□ **주요성과**(’25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **돌봄 전문인력 교육 운영 지원(기초·심화 각 1회) 신설**

- 품질혁신팀에서 운영하는 교육과정과 연계하여 기초·심화 교육 참여자 모집 및 운영 지원
- 돌봄 분야 현장 수요를 반영한 교육 운영 협조(대상자 추천, 일정 조율 등)
- 교육과정 중 지역특화형 콘텐츠 반영을 위한 의견수렴 지원

② **교육 표준안 정비 및 현장 적합성 검토 신설**

- 기존 교육 교안 및 교육과정 구성요소를 검토하여 표준안(안) 정리
- 현장 종사자·전문가 의견수렴을 통한 교육 구성 타당성 검토
- 교육 난이도·현장 적용성 점검 및 보완사항 정리

③ **교육 운영 이후 성과분석 및 개선방안 도출 신설**

- 참여자 만족도 및 현장 적용성 평가
- 시군·제공기관 의견을 반영한 개선항목 도출
- 개선안 정리 후 차년도 계획에 반영(환류)

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	교육 운영 지원	기초·심화 교육 운영 지원 횟수	각 1회
	교육 참여 확대	시범교육 참여자 수	50명 이상
	환류체계 마련	개선사항 정리 및 차년도 반영건수	1건
정성평가	교육과정의 현장 적합성	전문가·종사자 자문에서 긍정적 검토율	70점 이상
	교육 만족도	참여자 만족도 점수	80점 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
국내외 교육사례 조사 및 벤치마킹	■	■	■									
교육 운영							■		■			
교육 만족도 및 적합성 조사							■		■			
시범운영 결과 분석 및 개선사항 도출									■	■		
개선안 정리 및 차년도 계획 반영										■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	교육과정의 지역 적합성 확보 한계
-----------	---------------------------

- 교육과정을 충분히 개발하거나 연구 없이 기존 자료 중심으로 교육을 진행할 경우, 지역 특성 및 도내 민간기관 규모·운영 여건을 반영하지 못해 교육 효과가 제한될 우려 발생
- ▣ 지역 전문가와 현장 종사자가 참여하는 검토과정을 강화하고 교육 참여자 의견 청취 등 현장 적용 검증을 통한 실효성 확보

□ 기대효과

- 기초·심화 교육 운영을 통해 현장에 필요한 역량을 강화하고 서비스 품질 제고에 기여
- 교육 참여자 의견을 반영하여 교육내용을 보완함으로써 전북지역 특성과 기관 규모를 고려한 실효성 있는 교육체계 마련
- 교육 운영 결과 축적을 통해 차년도 교육개선과 지역맞춤형 돌봄 전문인력 양성체계 구축의 토대 마련
- 지역 내 민간 제공기관의 역량을 강화하여 통합돌봄 서비스 품질과 도민 체감도 향상에 기여

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 도내 돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 구축(1회)
- ◆ 제공기관 지원을 위한 컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축(1회)
- ◆ 제공기관 애로사항 검토 및 개선과제 도출(1회)

□ 추진배경

- (정책적 필요성) 「돌봄통합지원법」 제2조에서 통합지원 관련 기관을 핵심 서비스 주체로 규정하고 있으며 이에 따라 제공기관의 지원체계 마련 필요
- (기관 관리 중요성) 돌봄서비스의 품질과 지속성은 제공기관 운영 안정성과 직결되므로 체계적인 현황 조사 및 관리 기반 구축 요구
- (현장 역량 강화) 제공기관 맞춤형 컨설팅과 지원 프로그램을 통해 기관 운영의 역량을 높이고 서비스 품질을 강화할 필요가 있음
- (도민 체감도 제고) 도민이 체감하는 돌봄서비스의 신뢰감과 만족도를 높이기 위해 제공기관의 안정적 운영 지원을 통한 서비스 품질 제고 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 민간 제공기관의 안정적 운영을 지원하고 관리체계를 정비하여 지속가능한 사회서비스 공급 생태계 조성
- (비전) 기관 운영의 투명성과 안정성 확보를 통해 촘촘한 돌봄서비스 제공
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 제공기관 현황조사 및 맞춤형 컨설팅 지원을 통한 민간기관의 운영 안정성 및 서비스 질 향상
- (전략과제) 민간기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 - 현장 애로사항 해결과 운영 지원을 통해 민간 공급자의 자생력을 높이고 공공-민간 협력 모델 정착

□ 사업개요

- (목 적) 제공기관 현황 조사 및 맞춤형 지원모델 개발로 서비스 품질향상 기반마련
- (사업기간) 2026. 1 ~ 12월
- (소요예산) 금12,700,000원(금일천이백칠십만원)
<통합돌봄사업운영비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	사무용품 구입 340천원×1식×1회=	340,000원
		위원회 등 운영수당	100천원×10명×2회=	2,000,000원
	행사운영비	행사운영을 위한 일반운영비	제공기관 컨설팅 370천원×1식×28회=	10,360,000원

- (사업내용) 돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 초안 개발, 컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축, 기관 애로사항 검토 및 개선과제 마련

□ **주요성과**(’25년)

- 신규 사업

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

- 신규 사업

□ **실행방안**(’26년)

① **돌봄서비스 제공기관 현황조사 및 관리체계 초안 개발** **신설**

- 도내 제공기관 운영현황(인력·시설·서비스 분야) 조사
- 현황 자료를 기반으로 기본 관리항목(기록양식·점검항목·운영기준) 초안 개발
- 현황결과를 DB화하여 차년도 상시관리 체계 구축 기반 마련

② **컨설턴트 구성 및 운영지원 체계 구축** **신설**

- 분야별 컨설턴트 구성(서비스·운영·기관관리 등)
- 컨설팅 기관 수요 파악, 대상기관 추천, 일정조율 등 운영지원
- 컨설팅 진행 시 기관 특성 반영을 위한 체크리스트·사전점검표 제공

③ **기관 애로사항 검토 및 개선방안 마련** **신설**

- 제공기관 대상 간담회·설문조사 등을 통한 주요 애로사항 검토
- 주요 의견을 분석하여 개선방안 마련
- 개선방안을 보고서로 정리하여 차년도 사업계획 및 정책 제안에 반영

□ **평가방법**

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	현황조사 진행	도내 돌봄서비스 제공기관 현황조사 비율	80% 이상
	관리체계 초안 개발	기록양식, 점검항목 등 관리체계 초안 건수	1건
	컨설턴트 운영지원	컨설턴트 구성·운영지원 건수	1건
	컨설팅 운영	컨설팅 시범 적용 기관 수	5개소
정성 평가	관리체계의 현장 적합성	현장조사 및 관리체계에 대한 제공기관 긍정 응답률	70% 이상
	컨설팅 모델 활용 가능성	시범 적용 기관의 만족도 및 재적용 의향	80점 이상
	개선의견 실행 가능성	애로사항 검토 후 개선의견 정책가능성 평가	70% 이상

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
도내 돌봄서비스 제공기관 현황 조사			■	■	■								
조사 결과 분석 및 관리체계 초안 마련						■							
컨설턴트 모집 및 구성							■	■					
컨설팅 기관 모집 및 운영									■				
컨설팅 모니터링 및 현장 피드백 수집										■			
기관 애로사항 검토 및 개선의견 정리											■		
최종보고서 확정 및 차년도 계획 반영												■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점

돌봄서비스 제공기관 현황조사 참여 저조 가능성

- 도내 돌봄 제공기관의 규모 및 형태가 다양하여 일부 기관이 현황조사 참여를 기피하거나 성실히 응답하지 않아 낮은 응답률과 신뢰성의 문제가 발생할 수 있음
- ▣ 지자체 협조 공문 발송, 조사 목적 및 활용 방안 사전 안내, 조사 참여기관에 결과 보고서 환류 제공 등으로 참여율과 신뢰성 확보

□ 기대효과

- 도내 제공기관 운영현황 파악을 통해 기관 특성을 반영한 체계적 관리기반 마련
- 컨설턴트 구성·운영을 통한 기관 운영 개선지원으로 서비스 품질 및 안정성 제고
- 기관 간 공통 애로사항을 도출하여 정책개선 방향성을 확보하고 차년도 계획에 반영
- 관리 체계 초안 마련을 통해 장기적으로 광역 차원의 상시 모니터링 및 지원체계 구축 기반 마련
- 제공기관의 운영 역량 강화가 도민 체감 서비스 품질 향상으로 직결되어 통합돌봄 정책 실효성 제고

담당자	센터장
이선경	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄 종사자 전문성 및 직무 역량 강화를 위한 현장 중심 교육 개발(1개 과정)
 - 돌봄 종사자 교육수요에 따른 온·오프라인 교육 콘텐츠 마련
 - 사회서비스 온라인교육 플랫폼 연계
- ◆ 돌봄제공기관 종사자 법정 의무교육 온라인 수강 및 참여 확대

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조 제7호, 「사회복지사업법」 제13조 제2항에 따라 사회서비스 종사자의 전문성 향상 및 직무 역량 강화를 체계적으로 추진
- (종사자 역량 제고) 고령화·1인 가구 증가로 돌봄 수요가 확대되고 서비스 품질 향상 요구가 높아짐에 따라 돌봄 종사자의 전문성 강화 필요
- (온라인교육 체계 마련) 현장 근무 중심의 종사자 특성상 집합교육 참여가 어려워, 시간·장소 제약 없이 학습이 가능한 온라인 교육체계 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 돌봄 종사자 역량 강화를 통해 도민 모두가 안정적이고 질 높은 사회서비스를 누릴 수 있는 환경 조성
- (비전) 온라인교육을 통해 전문성을 갖춘 돌봄 종사자를 양성하여 촘촘한 사회서비스 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 종사자의 전문성과 역량 강화하고 도민이 만족하는 서비스를 제공할 수 있는 기반 마련
- (전략과제) 민간기관 품질관리 및 역량강화 체계 강화 - 민간 제공기관 품질관리 지원 체계를 강화하고, 온라인 교육과 직무역량 강화 프로그램을 통해 종사자 전문성을 높여 현장 중심 맞춤형 서비스 품질을 지속적으로 향상

□ 사업개요

- (목적) 온라인교육을 통해 돌봄제공기관 종사자의 직무 전문성과 역량을 체계적으로 강화하여 돌봄서비스 품질을 향상시킴
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 현장 중심 온라인교육 과정 개발 및 개설, 돌봄 제공기관 종사자 법정 의무교육 온라인 수강 참여 확대

주요성과(’25년)

- 신규사업

개선사항(’25년 평가 및 환류)

- 신규사업

실행방안(’26년)

① **돌봄제공기관 종사자의 전문성 및 역량 강화를 위한 교육과정 개발** **신설**

- 직무 전문성 및 역량 강화 교육을 위한 온오프라인 콘텐츠 개발
 - 전북사회서비스교육원 연계하여 교육 지원
- 돌봄 제공기관 수요에 따른 현장 중심의 맞춤형 교육 개설(1개 과정)
 - 전북특별자치도장기요양요원지원센터와의 협력을 통해 돌봄 종사자(시설장) 교육수요 조사 진행
- 종사자들이 필요한 직무 관련 교육 업데이트 관리

② **법정의무교육 안내** **신설**

- 법정 의무교육을 온라인교육을 통해 이수하도록 지원 및 참여 확대
- 수료증 발급을 통해 교육 이수 확인 및 관리

평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	온라인 교육 개발 및 제공	신규 개발 온라인 콘텐츠 개발 및 개설	1개
	현장중심 맞춤형 교육조사	돌봄 종사자 교육 수요조사	1회
정성평가	교육 만족도	교육 만족도 조사	85점
	전문성 향상	종사자 전문성 향상 의견(체감도)	80%

추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
맞춤형 교육 개설 및 교육					■	■	■	■	■	■	■	■
법정의무(온라인)교육 안내			■			■			■			■
사업평가 결과										■		

□ 쟁점 및 대책

쟁점

맞춤형 교육 개설을 위한 수요 파악의 체계성 부족

- 돌봄 제공기관을 대상으로 한 맞춤형 교육 개설 과정에서 기관별·직무별로 필요한 교육수요를 정기적으로 파악하고 반영하는 체계가 미흡한 상황이며 실제 현장의 적용도를 높이기 위한 협력 구조가 체계화되어 있지 않음
- ▣ 전북특별자치도장기요양지원센터와 공동으로 종사자 교육수요를 조사해 그 결과를 반영한 현장 맞춤형 온라인교육 과정을 개발·개설함으로써 실효성 있는 교육을 제공하고, 협력 기반의 체계화된 수요 조사 및 교육 개설 프로세스를 통해 돌봄 종사자의 직무 전문성과 역량 강화를 안정적으로 추진

□ 기대효과

- 직무 수행에 필요한 전문성과 역량을 체계적으로 향상시켜 현장 중심의 맞춤형 돌봄 서비스 제공
- 종사자의 역량 강화와 직무 자격 교육 이수를 통한 서비스 품질이 향상
- 온라인교육을 통해 시간·장소 제약 없이 종사자가 참여할 수 있는 지속적인 학습 환경 마련

⑥ 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축

- 이용자 욕구 기반 지역·대상별 서비스 적용 모델 도입
- 이용자 경험 기반 서비스 개선 환류체계 구축

세부실천사업

1	■ 사회서비스 기관 시설안전점검 지원
2	■ 사회서비스 전문성 확충을 위한 프로그램 활용 도구 제작·배포
3	■ 취약지 지원을 위한 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영
4	■ 돌봄통합 지원을 위한 맞춤형 돌봄상담 창구 운영
5	■ 중장년 사회적 고립 예방을 위한 돌봄체계 강화
6	■ 돌봄 공백 대응을 위한 긴급돌봄지원 운영
7	■ 농촌지역 찾아가는 행복 만리길 이동복지사업
8	■ 사회서비스 안전관리 등급제 운영



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
최광민	전미란

< 사업목표 >

- ◆ 도내 사회서비스 제공기관 대상 현장 중심 안전관리 지원
 - 기관의 재난 대응 역량 강화를 위한 소방 중심 안전관리 컨설팅 실시(33개소)
 - 감염병 예방 및 청결한 근무환경 유지를 위한 방역지원(반기별 1회, 총 33개소, 연 66회)
- ◆ 안전한 근무 환경 조성을 위한 시설 맞춤형 지원 확대
 - 기관별 위험 요소 개선을 위한 안전 물품 지원(30개소)
 - 시설 특성을 반영한 피난 안내도 제작 지원(5개소)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

- (소요예산) 금25,500,000원(금이천오백오십만원)
- (사업내용) 안전관리 컨설팅, 방역, 안전물품지원, 피난 안내도 제작 지원
<시설안전점검지원 사업비>

목	세목	산출내역		금액
일반운영비	사무관리비	일반수용비	우편료 100천원×1식=	100,000원
	행사운영비	일반운영비	안전점검수당 300천원×33개소×1회=	9,900,000원
			방역지원 166천원×33개소×2회=	11,000,000원
			안전물품구입 3,000천원×1식×1년=	3,000,000원
			피난안내도제작지원 1,500천원×1식×1년=	1,500,000원

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

- ① 시설안전점검 및 컨설팅 지원 **축소**

○ 사회서비스 제공기관 대상 소방시설 안전관리 컨설팅 지원(33개소)

*' 25년 62개소에서 ' 26년 33개소로 조정: 방역소독 지원 확대 및 예산 효율성 확보를 위해 방역과 별도 모집으로 운영 (안전관리 컨설팅 33개소+방역 33개소=총 66개소로 사업 내 지원 기관수는 전년 대비 106% 상향)

- 전문업체와 협력하여 점검의 객관성과 전문성 확보, 위험요소 개선방안 제시
- 점검 결과를 기반으로 기관별 안전관리 수준 진단 및 개선 권고사항 제공

② 방역 소독 지원

- 감염병 예방을 위해 선정기관 대상 방역 소독 지원(33개소, 연 2회)
- 기관별 사전 수요조사 기반으로 소독 일정 및 범위 결정

③ 안전물품 지원 **강화**

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

④ 피난 안내도 제작 지원 **신설**

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

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	시설 안전관리 컨설팅 제공	컨설팅 실시 횟수	33개소
	방역 소독 지원	방역 실시 횟수	33개소/반기별 1회
	안전물품 지원	지원 기관 수	연 30개소
	피난 안내도 제작 지원	피난 안내도 제작·배포 기관 수	연 5개소
정성 평가	참여기관 만족도	기관별 만족도 평균 점수	90점 이상
	활용도 및 환류 반영	안전물품·피난 안내도 활용도 및 개선 의견 수집	다음 연도 지원 기준 반영

□ 추진일정

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

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
안전물품지원													
피난 안내도 제작 지원													
평가 및 환류													

쟁점 및 대책

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

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

기대효과

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

담당자	팀 장
김희선	전미란

< 사업목표 >

◆ 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작·배포(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

○ (소요예산) 금15,000,000원(금일천오백만원)

<사회서비스혁신사업비>

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

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스 전문 프로그램 주제 수요조사

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

② 내·외부 이해관계자 자문 및 회의

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

③ 사회서비스 전문 프로그램 활용 도구 제작·배포

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

④ 사회서비스 기관 대상 사업 만족도 조사 및 분석

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

활용 도구의 범용성과 전문성 간 균형 확보 및 지속적 활용도 제고

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

□ 기대효과

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

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 365 함께 통합돌봄 시범사업 운영(60명)
 - 마음 건강, 틈새 돌봄, 주거 안전, 맞춤형 운동, 먹거리 돌봄 제공
- ◆ 365 함께 통합돌봄 민간발굴단 운영(2회)
- ◆ 이용자 만족도 조사 1회 실시, 만족도 90% 달성

□ 추진배경

- (돌봄통합지원법 대응) 돌봄통합지원법 관련 지역 내 돌봄 사각지대 해소와 취약지 중심의 돌봄 접근성 강화가 부각됨에 따라 지역 기반의 전달체계와 대응체계 마련 필요
- (지역적 한계와 대응 필요성) 도농 복합지역 특성상 농촌지역은 고령화가 심화되고 인구 감소가 진행됨에 따라 의료·복지 인프라가 부족한 상황으로 상시적 돌봄통합 지원 대응체계 구축이 시급함
- (서비스 연계의 필요성) 기존 돌봄서비스가 단편적·단기적 제공에 머물러 있어, 건강·주거·정서·식생활 등 다차원 통합서비스를 패키지형으로 제공할 필요성 증대

□ 전략체계 연계

- (미션) 전복형 통합돌봄을 통해 취약지 도민에게 보편적 사회서비스를 제공하고, 모두가 누리는 삶의 질 향상을 실현
- (비전) 도민 누구나 함께 누리는 복지 속에서 걱정 없는 일상을 이어가는 365함께 통합돌봄 공동체 구현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 민관협력 등 사회서비스 기반을 강화하여 취약지역 맞춤형 서비스를 제공하고, 365함께 통합돌봄 시범사업을 중심으로 도민 맞춤형 돌봄 체계를 구축
- (전략과제) 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 - 지역 특성과 돌봄 필요 대상의 다양성을 고려한 통합돌봄 서비스 적용 모델을 마련하고, 공공·민간·의료·복지 자원을 유기적으로 연계하여 이용자 중심의 서비스 제공 체계를 구축

□ 사업개요

- (목적) 신체·정서·주거·식생활 등 다차원적 통합돌봄서비스를 제공함으로써 돌봄 공백을 최소화하고, 도민의 삶의 질 향상과 지역 돌봄안전망을 강화
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금4,000,000원(금사백만원)

<전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	통합돌봄사업 50천원×1식×80명=	4,000,000원

- (사업내용) 365 함께 통합돌봄(오감패키지) 시범사업 운영, 만족도 조사 실시

□ 주요성과('25년)

- 신규사업

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 신규사업

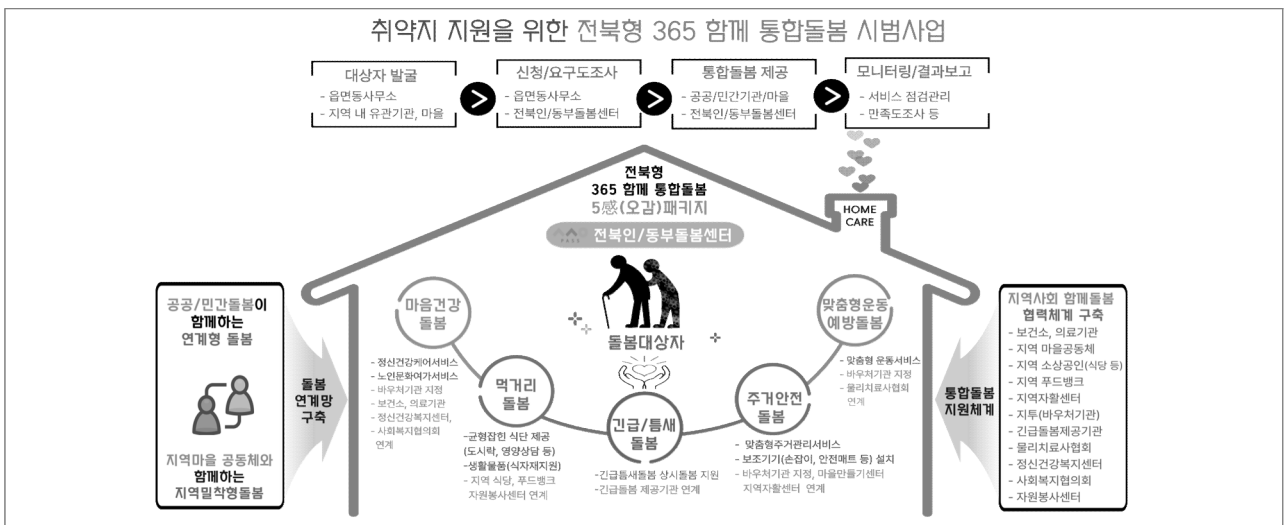
□ 실행방안('26년)

① 전북형 365 함께 통합돌봄(오감패키지) 운영

- 함께 통합돌봄(오감 패키지)제공 (60명)

구분	내용	협력체계
마음건강돌봄	정신건강, 노인문화여가서비스	보건소, 정신건강복지센터
먹거리돌봄	균형 잡힌 식다제공, 도시락 제공	지역자활센터, 푸드뱅크
긴급·틈새돌봄	긴급틈새돌봄서비스 제공(1인 60시간/30일 내)	긴급돌봄 제공기관
주거안전돌봄	맞춤형주거관리서비스, 주거환경개선	바우처 기관, 지역자활센터
맞춤형 운동 예방돌봄	맞춤형 운동 및 건강관리 서비스	노인복지관(운동처방), 물리치사협회

- 지역사회와 함께하는 공공·민간 연계형 돌봄체계 구축
- 대상자 개별 욕구에 기반한 맞춤형 프로그램 설계
- 전북형 365 함께 통합돌봄 모델화 추진



② 365 함께 통합돌봄을 위한 민간발굴단 운영

- 민간발굴단 운영(민관협력 추진단 협력 운영)
 - 운영구성: 도내 14개 시군 돌봄 제공기관 및 지역 마을공동체, 민간기관 등
 - 운영방식: 협력회의(온·오프라인 병행) 2회
 - 운영내용: 지역 내 위기가구, 고립 위험군 발굴 및 연계, 현장 발굴단 역량강화 교육(연1회)

③ 홍보 및 인식 제고

- 온·오프라인 채널 병행(수시)
 - 온라인 홍보: SNS(페이스북, 인스타그램, 홈페이지 등) 활용
 - 오프라인 홍보: 유관기관(보건소, 행정센터, 병원 등) 및 지역마을, 자생단체 등 포스터 및 리플릿 배포
- 긴급돌봄 핫라인(1522-0365) 안내

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	통합돌봄 시범사업 운영실적	서비스 제공 인원	60명
	서비스 유형별 제공	오감패키지 돌봄 제공 건수	서비스별 50건
	민간발굴단 활동	돌봄 위기대상자 발굴 수	30건
	홍보 및 인식 제고	온·오프라인 홍보 매체 운영	6회
정성 평가	이용자 만족도	돌봄서비스 전·후 체감도 평가	85%
	돌봄 품질 향상	서비스 제공자의 전문성 및 만족도(참여기관 만족도)	85점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
대상자 모집 및 사업 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
365 함께 통합돌봄(오감패키지) 서비스 제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
민간발굴단 회의			■						■			
만족도 조사 및 환류											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점	신규사업 추진에 따른 지역 내 인식 부족 및 참여 저조 우려
-----------	--

- 시범사업이 처음 시행되는 만큼 주민과 기관의 인식이 낮고, 참여율 저조 가능성 존재
 - ▣ 지자체 협력과 주민자치회·복지관 등 민간기관을 통한 현장 홍보 강화 및 참여 유도

□ 기대효과

- 돌봄통합법 시행에 맞춘 시범사업 추진으로 제도 초기 정착과 지역 맞춤형 돌봄체계 마련
- 주민 복지 체감도의 향상과 함께 건강, 안전, 정서적 안정을 아우르는 삶의 질 종합적 개선

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 돌봄종합상담 운영(550건)
 - 전북인복지 플랫폼 등을 통한 종합상담 운영, 상담DB 관리 및 맞춤형 서비스 연계
- ◆ 찾아가는 상담창구 운영(18회)

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」 제5조·제6조에 따라 보건복지부는 기본계획을, 시·도는 지역계획을 수립·시행해야 함에 따라 광역 차원의 사회서비스 전달체계를 포함한 지역 기반 돌봄상담체계 구축이 요구됨
- (인구구조 변화와 돌봄 수요 급증) 전북특별자치도는 65세 이상 인구가 25%를 넘는 초고령사회로, 1인 가구 증가에 따른 고립·위기 사례가 확산되면서 상담·정보 제공·서비스 연계 기능의 강화가 절실히 대두됨
- (서비스 파편화와 접근성 한계) 돌봄 상담은 여러 기관에서 분절적으로 이루어져 통합적 접근이 어려우며, 농촌·취약지역의 서비스 공백과 고령층의 정보 접근 한계로 인해 찾아가는 상담창구 운영의 필요성이 크게 요구됨

□ 전략체계 연계

- (미션) 도민이 필요한 서비스를 연계·지원하는 보편적 사회서비스 제공 기반 조성
- (비전) 맞춤형 돌봄 정보와 상담으로 분절된 서비스를 통합 지원하여 촘촘한 사회서비스를 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 도민이 만족하는 사회서비스 제공을 위해 돌봄 정보제공 및 상담을 체계적으로 운영·지원함
- (전략과제) 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 - 이용자 욕구와 경험을 기반으로 한 상담 및 서비스 연계를 강화하여 운영하고 상담 및 서비스 품질을 지속적으로 개선함으로써 이용자 중심의 돌봄통합 지원을 실현함

□ 사업개요

- (목적) 지역 내 돌봄 정보제공과 상담을 통해 대상자별 맞춤형 서비스가 연계·제공 되도록 전달체계를 강화하고 도민의 이용 편의성을 높임
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 돌봄종합상담 DB 운영 및 상담 서비스 제공, 찾아가는 상담창구 운영, 대표

번호 홍보 및 온라인·오프라인 홍보 병행

□ 주요성과('25년)

○ 돌봄종합상담 운영

- 유선 및 방문상담 746건, 돌봄서비스 문의·정보 안내

▶ 도민 맞춤형 서비스 연계 강화 및 접근성 제고

○ 찾아가는 상담창구 운영

- 도내 정보소외지역 상담 18회, 208명 참여

▶ 복지서비스 접근성 향상 및 사각지대 해소

○ 센터 홍보 강화

- 대표전화 홍보, QR코드 제작·배포, 카드뉴스, 미디어 매체 등 온라인 홍보

▶ 센터 인지도 제고 및 이용 편의성 강화

○ 민관 협력 기반 연계

- 지역사회 기관과의 협업을 통한 복지서비스 연계

▶ 상담 품질 향상 및 이용자 만족도 증대

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 상담 DB 관리와 홍보 채널 모두 미흡하여 상담 이력의 체계적 관리와 홍보 효과에 한계

▶ 상담 관리 시스템을 고도화하고, SNS·온라인 기반 홍보를 확대하여 상담 품질과 접근성을 동시에 강화

□ 실행방안('26년)

① 돌봄종합상담 운영 **강화**

- 효율적인 돌봄상담을 위한 월별 상담관리 운영(550건)
- 상담DB 관리 체계화 및 상담유형별 대응체계 마련(1회)
- 온라인 홍보 콘텐츠 제작 및 확산

② 사회서비스 연계 및 지원을 위한 현장중심 상담창구 강화 **강화**

- 도내 취약지 및 소외지역 중심 찾아가는 상담창구 운영(연 18회)
- 다양한 상담정보 제공을 위한 지역사회 민간협업을 통한 공동운영(4회)
- 복지정보 제공 및 돌봄서비스 연계·지원 관리

③ 홍보체계 강화

- 인지도 제고 및 접근성 강화를 위한 홍보(수시)
 - 대표번호(1522-0365) 홍보 슬로건, QR코드 제작·배포
 - 온·오프라인 홍보 병행(SNS홍보, 포스터·리플렛 배포)

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	돌봄상담 서비스 효율적 운영	월별 상담관리 실적(건)	연550건
	찾아가는 상담 운영 내실화	상담운영 횟수	연 18회
	지역협력 상담운영	민간협업 상담 운영 횟수	연 4회
	상담 연계 실적 향상	복지·돌봄서비스 연계 실적(사례 수)	전년대비 10%
정성 평가	현장 접근성 및 이용자 체감 개선	찾아가는 상담 이용자 만족도(접근성, 편의성)	80점
	민.관협력 만족도	공동운영기관의 협력평가(협업, 효과성 등)	80점

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
돌봄종합상담 운영	■											
찾아가는 상담창구 운영	■											
상담역량강화 교육			■						■			
홍보콘텐츠 제작 및 배포				■					■			
만족도 조사 및 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점 상담 접근성 및 낮은 인지도로 인한 상담 이용률 제한

- 대표전화(1522-0365)와 상담창구에 대한 도민 인지도가 낮아 상담 이용률이 제한적. 특히 농촌·고령층은 온라인 정보 접근성이 취약하여 사각지대가 발생
- ▣ 카드뉴스·SNS 등 온라인 홍보 확대, 오프라인(읍면 행정복지센터·복지관) 홍보 병행

□ 기대효과

- 도민 누구나 쉽게 접근이 가능한 통합상담 서비스 구축
- 민관협력 기반 맞춤형 돌봄 연계 강화
- 상담·홍보·환류 고도화를 통한 센터 인지도 제고 및 서비스 만족도 향상

담당자	센터장
장윤희	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 중장년 1인가구 현황 파악(2회)
 - 시군 행정자료 활용을 통한 데이터 정리(수치화)
- ◆ 중장년 1인가구 '안부든든' 살핌서비스(30명)
 - 전력.통신.수도데이터 융합 AI 이상징후 감지, 긴급 출동 및 보호체계 실행
- ◆ AI 안부전화서비스 확인 및 모니터링(1,700명)
 - 주1회 이상 AI 전화 자동 발신 확인, 통화내용 분석 후 위기 상황 확인 및 서비스 연계
- ◆ 사회적 고립 예방 중장년 프로그램 개발 1건

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「고독사 예방 및 관리에 관한 법률」 및 전북특별자치도 조례에 근거하여, 고립 위험군 조기 발견-신속 연계-지속 모니터링 체계 구축이 필수
- (사회적 안전망 강화) 고령화 심화와 1인 가구(중장년·노인) 증가로 인해 사회적 고립, 고독사 위험이 지속적으로 증가하고 있음. 기존 노인맞춤돌봄, 고독사 예방 시범사업 등이 추진되고 있으나 여전히 지역사회 내돌봄 사각지대가 존재하고 있어, 보다 촘촘한 사회적 안전망 구축이 필요
- (AI 기반 효율화 증대) 디지털 행정화 가속화로 AI를 활용한 복지업무 효율화와 서비스 고도화 필요성이 높아지고 있으며, 인력·시간·비용 절감을 통한 행정 생산성 향상이 요구되고 있음.

□ 전략체계 연계

- (미션) 고립 위험군 조기 발견 및 연계지원으로 사회적 안전망 강화 및 도민의 삶 향상에 기여
- (비전) 중장년층 사회적 고립 예방을 위해 촘촘한 돌봄체계를 구축하고 도민 누구나 함께 누리는 복지와 걱정 없는 일상을 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - AI 기반 모니터링과 민·관 협력 강화를 통해 선제적 대응 역량을 높이고, 도민이 만족하는 사회서비스 품질을 구현
- (전략과제) 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 - AI·디지털 기반 안부 모니터링을 통해 이용자 상태를 파악하고, 지역·대상별 맞춤형 돌봄서비스와 연계하여 위기 징후에 신속하게 대응함으로써 이용자 중심의 촘촘한 돌봄체계를 확립

□ 사업개요

- (목적) 사회적 고립·고독사 위험 가구를 체계적으로 모니터링하여 이상징후 발생 시 신속 대응 및 지역 복지안전망 연계 강화

- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
 - (소요예산) 금4,620,000원(금사백육십이만원)
- <전북인동부돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	관계시스템 13.2천원×35명×10개월=	4,620,000원

- (사업내용) 현황 파악 및 프로그램 기획, AI안부전화(케어콜) 시스템 모니터링 및 이상징후 대응, 생활데이터 기반 안부살핌 서비스 모니터링 및 대응

□ 주요성과('25년)

- AI 안부전화서비스 모니터링
 - 1,727명 주1회 관계시스템 기반 모니터링을 통해 이상징후 신속 확인
 - ▶ 사회적 고립·고독사 예방 안전망 구축과 위기대상 신속 대응 강화
- 위기대상자 조기 발견 및 대응
 - 장기간 부재, 위험 응답 등 이상징후자 발견 시 읍면동 담당자 연계 및 지역사회 서비스 개입으로 32건 사례관리
 - ▶ 돌봄 사각지대 해소와 고립위험군 신속 대응을 통한 지역사회 안전망 강화
- 사회적 고립 예방을 위한 사례공유회 개최
 - 사례공유회 1회 개최, 고독사 예방 사례 공유 및 지역사회 인식 제고
 - ▶ 고립·고독사 예방에 대한 사회적 인식 관심 및 대응 사업 확산

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 이상징후 발생 시 즉각적인 개입을 위한 지역 지원체계 미흡
 - ▶ 지자체와의 즉각적인 정보 공유 및 대응 프로토콜을 마련하여 지역사회 내 돌봄 안전망 강화

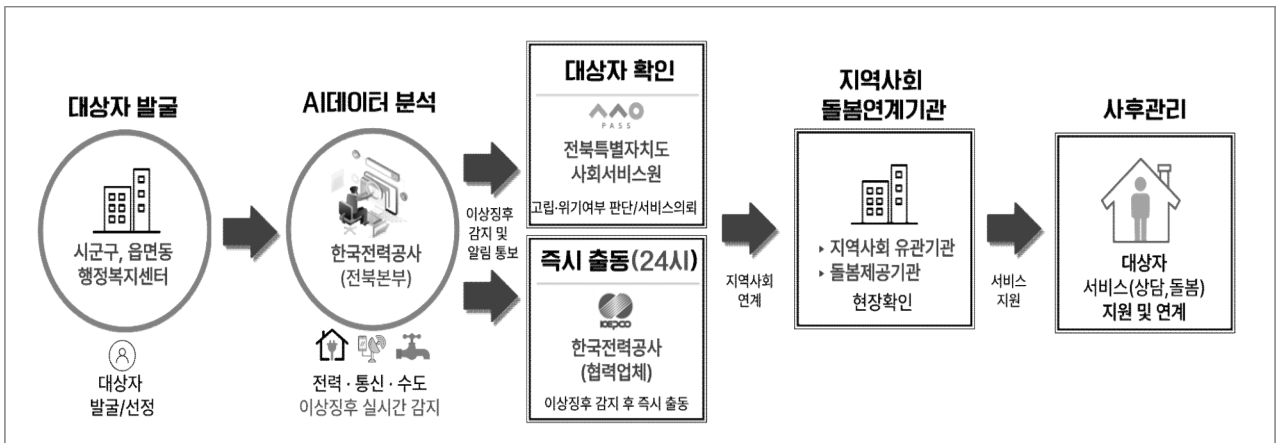
□ 실행방안('26년)

① 중장년 1인 가구 현황 파악 **신설**

- 자료 기반 조사를 토대로 현황 파악
 - 통계청, 지자체 등 행정자료 및 인구통계를 활용하여 지표 정리(연령, 성별, 소득수준, 건강 상태 등)
 - 도, 지자체를 통한 데이터 관리(수치화)
- 현황 결과 기반으로 맞춤형 서비스 및 사회적 고립예방 프로그램 기획
 - 정책 수립 및 돌봄체계 구축에 활용

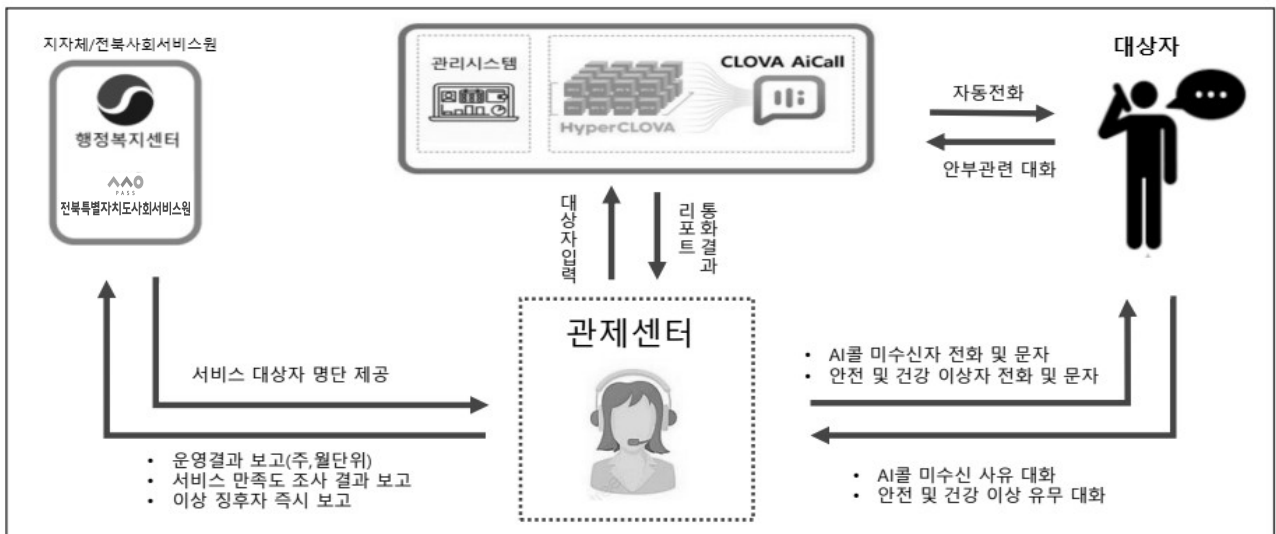
② 중장년 1인가구 ‘안부든든’ 살핌서비스 운영 **신설**

- 중장년 1인 가구 대상자 발굴 및 서비스 지원(30명)
 - 전북도 내 중장년(40~64세) 1인 가구 발굴 및 ‘안부든든’ 살핌서비스 제공(시군연계)
- AI 기반 이상징후 감지 및 대응(수시)
 - 전력·통신·수도 데이터 융합 AI 이상징후 감지·알림
 - 일정 기간 사용량 급감 또는 비정상 패턴 발생 시 자동 알림
 - 위기 상황 발생 시 긴급 출동 및 보호체계 실행
- 추진절차



③ AI 안부전화서비스 모니터링

- 도 내 12개 시군(읍면동) 대상자 1,700명 서비스 제공(중장년, 노인 등)
- AI 케어콜 관제시스템 기반 주기적 모니터링(주1회) 체계화
- 부재 시 위험 상황, 도움 요청 등 상황 대응(유선 → 방문상담 → 지역사회 연계)



④ 지역사회 복지서비스 연계

- 지자체 및 지역 사회서비스 서비스 제공기관과 대상자 지원을 위한 연계체계 구축
- 상담을 통해 서비스 제공 등 지역사회 복지서비스 연계

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

⑤ 사회적 고립 예방 중장년 프로그램 개발 **신설**

- 중장년 1인 가구 실태 현황 파악을 통해 결과 활용 방안 마련
 - 중장년 1인 가구 맞춤형 프로그램 설계 및 서비스 연계 방안 마련
- 정서, 사회적 교류, 생활건강, 경제적 자립 지원 등 프로그램 기획 1건

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	자료 수집 및 데이터 정리	통계청, 지자체 자료 활용 수집 건수	연 2회
	대상자 발굴 및 서비스 제공	발굴 대상 대비 서비스 참여율	30명
		AI이상징후 감지 후 긴급출동.보호체계 실행 건수	24시간이내 100%
	AI 안부전화서비스 모니터링	주1회 모니터링 수행에 따른 월별 보고	월 1회
		도움요청 발생시 대응	90%
지역사회 연계 실적	복지서비스 연계 건수	30건	
정성 평가	서비스 만족도	대상자 설문조사 또는 인터뷰를 통한 만족도 평가	90%
	지역사회 연계협력	지자체·서비스 제공기관 협력 정도 평가	연계서비스 90%

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
중장년 1인가구 현황 조사					■					■		
AI안부전화 모니터링 및 대응	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
안부살핌 대상자 발굴 및 서비스제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
만족도 조사 및 사업평가											■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점1

AI 안부전화서비스 모니터링을 통한 이상징후 감지 시 실제 현장 대응에 한계 존재

- 읍면동 담당자의 업무 과중, 지자체별 대응체계 및 연계 기관의 협력 차이로 이상징후 발생 시 신속 대응 지연 우려. 응답률 저하 및 단순 모니터링에 머물러 실질적 개입 한계 발생
- ▣ 지자체 및 지역사회와의 연계 체계 강화 및 AI 이상징후 발생 시 단계별 대응 가능 체계 마련

□ 기대효과

- 위기대상 조기 발견 및 고독사 예방으로 사각지대 해소와 안전망 강화
- 사회서비스 접근성 제고로 지역사회 연계를 통한 맞춤형 지원 확대
- 도민 만족도 향상으로 돌봄 체감도 제고와 사회적 신뢰 확보

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 긴급돌봄서비스 제공 200명(1인 72시간 기준)
 - 가사 및 일상생활 지원, 이동지원, 안부 확인 등
- ◆ 이용자 만족도 조사 1회 실시, 만족도 90% 달성

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」 제10조 제1항 제1호는 재난 등으로 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스 제공을 규정, 2026년 3월 시행 예정인 「돌봄통합지원법」은 위기상황에 대한 통합지원과 긴급돌봄 제공을 국가와 지자체의 법적 책무로 명시하고 있어, 이에 대한 제도적 대응체계 마련이 필요함
- (돌봄 수요의 급격한 증가와 사회구조 변화) 고령화 심화, 1인 가구 증가, 비수급 빈곤층 확대 등으로 돌봄 사각지대가 확대되고 긴급돌봄 수요 급증
- (돌봄 공백에 대한 선제적 대응 필요성) 질병·부상·돌봄 제공자 부재 등으로 발생하는 공백은 생명과 직결되므로 신속하고 체계적인 긴급돌봄 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 보편적 사회서비스 제공기반을 조성하여 돌봄이 필요한 상황에서 신속하고 안전하게 대응함으로써 전북도민의 삶의 질을 향상
- (비전) 돌봄 공백 상황에 신속하고 체계적인 긴급돌봄을 제공하여 누구나 즉시 도움 받는 촘촘하고 걱정 없는 일상 실현
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - 돌봄 공백 예방과 사각지대 해소, 신속한 위기 대응을 통해 도민이 체감하는 고품질 돌봄환경 마련
- (전략과제) 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 - 대상별 상황과 욕구를 반영한 긴급돌봄 지원을 통해 돌봄 공백을 최소화하고, 이용자 경험과 피드백을 기반으로 지속적으로 개선함으로써 이용자 중심의 지속가능한 긴급돌봄 체계를 확립

□ 사업개요

- (목 적) 돌봄 위기 상황에서 발생하는 돌봄 공백을 지원하여 대상자의 안전과 일상을 보호하고, 신속한 지원으로 도민이 안심할 수 있는 돌봄 서비스를 제공
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금70,000,000원(금칠천만원)

<긴급돌봄지원사업비>

세목	항목	산출내역	금액
인건비	인건비	사회복지사 3,227천원×1명×12개월	38,730,000원
퇴직급여	퇴직급여	사회복지사 3,227천원×1명×1개월	3,227,000원
일반운영비	사무관리비	일반수용비 1,127천원×12개월	13,530,000원
	공공운영비	전화요금, 유류비 60천원×12개월	1,140,000원
	회의비	회의비 15천원×30명×3회	1,350,000원
	복리후생비	급량비 80천원×1식×12월	324,000원
여비	국내여비	모니터링 등 활동 80천원×12개월	960,000원
연금부담금 등	연금부담금	사회보험 345천원×12개월	4,139,000원
자치단체등이전	자치단체등이전	민간위탁금 55천원×24일×5명	6,600,000원

- (사업내용) 취약계층 발굴 및 긴급돌봄서비스 제공, 만족도 조사 실시

□ 주요성과('25년)

- 긴급돌봄서비스 제공(226명, 4,532회) 실시
 - 가사·이동·일상생활 지원, 안부 확인 등 맞춤형 서비스 제공

▣ 돌봄 공백 해소 및 대상자의 생활 안정 지원

- 민관 협력체계 구축
 - 긴급돌봄 제공기관 26개소 협력 네트워크 형성

▣ 지역자원 연계 기반 마련 및 지속가능한 서비스 운영 기반 확립

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 농촌지역 돌봄 인프라 부족으로 인한 서비스 제공 한계
 - 농촌·취약지역은 기본 인프라가 부족하여 긴급 상황 발생 시 즉각적인 서비스 제공에 어려움이 나타남
 - 지역별로 인력풀 규모와 자원 수준이 상이하여 동일 기준의 서비스 제공에 차이가 발생
- ▣ 권역별 돌봄 인력풀 확충을 통해 긴급 돌봄 대응력을 강화하고, 표준화된 교육·훈련을 통해 서비스 품질 격차를 최소화

□ 실행방안('26년)

① 취약계층 발굴 및 긴급돌봄서비스 제공

- 돌봄사각지대 취약계층 발굴 (200명)
 - 14개 시군, 민간발굴단, 마을 이통장, 지역기반의 유관기관 등을 통해 취약계층 발굴
- 긴급돌봄서비스 제공 (200명)

- 제공방법: 돌봄 인력이 가정에 방문하여 긴급돌봄서비스 제공(1인 72시간 제공/30일 내)
- 제공내용: 신체활동, 가사 및 일상생활지원, 방문목욕, 이동지원 등
- 돌봄제공기관 실무자 교육 및 간담회(2회)
- 돌봄 현장 모니터링 실시 및 민관협력 자원연계·지원(수시)

② 돌봄 제공기관 확보

- 도내 긴급돌봄 대응이 가능한 서비스 제공기관 확보
 - 긴급돌봄지원사업 제공기관 공모를 통해 지정(도 협의)
 - 도내 사회서비스 제공기관 28개소 이내(시군별 2개소 내외)
 - 시군별 돌봄 사각지대 예방 및 고품질 서비스 제공기관 선정

③ 홍보체계 강화

- 긴급돌봄서비스 활성화 및 사업 확산 홍보
 - 온라인 홍보: SNS활용, 언론매체를 통한 사업 안내
 - 오프라인 홍보: 지역 유관기관, 자생단체 등 리플렛 배포, 현수막 게재 등

④ 만족도 조사 실시

- 서비스 지원 대상 만족도 조사 실시
 - 복지 체감도 향상률 90% 만족도 도출

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량 평가	긴급돌봄운영 실적	긴급돌봄 서비스 제공 대상자 수	200명
	돌봄제공기관 확보	돌봄제공기관 지정 수	28개
	돌봄제공기관 교육 및 간담회	교육 및 간담회 개최 횟수	2회
	돌봄현장 모니터링	모니터링 수행 횟수	28회
정성 평가	만족도 조사 실시	서비스 만족도 및 체감도 향상	90점
	돌봄홍보 노력	홍보물 및 매체 활용을 통한 인지도 제고	5회

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사업계획 수립	■											
서비스 대상자 모집 및 홍보		■		■		■		■		■		
긴급돌봄제공기관 지정	■											
긴급돌봄서비스 제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
돌봄제공기관 실무자 교육, 간담회		■				■						
만족도 조사, 평가, 환류												■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

돌봄 수요 증가 및 시군별 예산 편차로 인한 지역 간 서비스 제공 차이 발생 우려

- 돌봄 수요는 증가하나 기존 예산만으로는 긴급돌봄 서비스 제공과 대상자 확대가 어려움. 시군별 예산편차로 긴급돌봄서비스 제공 차이 발생
- ▣ 시군별 돌봄 수요를 반영한 예산 확대 및 탄력적 배분 추진, 예산 확대에 따른 서비스 제공 인프라 강화 및 군 단위 대상자 확대 제공

□ 기대효과

- 도민 누구나 위기 상황에서 즉시 지원받을 수 있는 돌봄 안전망 구축
- 민관협력 기반 긴급돌봄 제공 체계 정착으로 서비스 연계의 안정성과 지속가능성 강화
- 신속·표준화된 긴급돌봄 제공을 통한 이용자 체감 품질과 만족도 향상
- 돌봄 사각지대 해소 및 지역사회 돌봄 공백 최소화

담당자	센터장
김준홍	이선경

< 사업목표 >

- ◆ 농촌 취약지역 찾아가는 이동복지사업 운영(연 9회)
 - 의료·건강·교육·문화·복지 등 통합형 복지서비스 제공
- ◆ 민·관 협력체계 구축 40건
- ◆ 이용자 만족도 조사 1회 실시, 만족도 90% 달성

□ 추진배경

- (법제화 대응) 「사회서비스원법」 제4조의 ⑥ 지역 간 격차 완화와 제5조와 제10조에 근거해 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
- (도농 간 복지 인프라 불균형) 의료·복지·문화 자원의 도시 편중으로 농촌 주민의 필수 서비스 접근성이 저하되고, 특히 면 단위의 보건·문화·여가 자원 부족으로 서비스 공백이 심화됨에 따라 현장 중심의 통합형 원스톱 복지서비스 제공 체계 구축이 필요
- (민·관 협력 기반 강화) 지역 보건·복지·민간 파트너십을 기반으로 정보 공유와 협력 절차를 체계화한 민관협력 네트워크를 상시화하여 서비스 연계의 효율성과 지속가능성을 높일 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 농촌지역 도민 누구나 누리는 찾아가는 이동복지로 보편적 사회서비스 기반을 조성하여 삶의 질을 향상
- (비전) 농촌지역 주민에게 돌봄 통합서비스를 제공하여 모든 도민이 함께 누리는 복지를 실현
- (경영목표) 사회서비스 기반 확충 - 지역사회 중심의 사회서비스 기반을 확충하여 서비스 전달체계를 강화하고 서비스 접근성과 품질을 동시 제고
- (전략과제) 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 - 공공·민간 협력 네트워크를 기반으로 지역·대상별 맞춤 서비스를 제공하고 이용자 경험을 환류하여 지속가능한 돌봄지원망을 구축

□ 사업개요

- (목 적) 복지서비스 접근이 어려운 농촌지역 주민을 대상으로 찾아가는 통합돌봄 서비스 제공을 통해 사각지대 해소와 생활 만족도 향상 도모
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ (소요예산) 금7,350,000원(금칠백삼십오만원)

<전북인돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	이동복지사업 800천원×1식×6회=	4,800,000원

<전북인동부돌봄센터>

목	세목	산출내역		금액
전출금	유관기관 경상전출금	행사운영비	이동복지사업 850천원×1식×3회=	2,550,000원

○ (사업내용)

- 의료·건강·여가·돌봄종합상담·먹거리 돌봄서비스 통합 제공
- 민·관협력기관과 연계한 맞춤형 복지·물품 지원

□ 주요성과('25년)

○ 농촌지역 이동복지사업 운영

- 찾아가는 행복 만리길 8회(770명) 실시(정읍 감곡, 장수 계북, 임실 청웅, 순창 구림, 군산 나포, 무주 부남, 장수 번암, 장수 천천)

▣ 농촌지역 주민의 서비스 체감도 및 접근성 향상

○ 민관 협력체계 구축

- 39개 기관(공공 3, 읍면 8, 거점병원 3, 협의체 6, 유관기관 19)과 협력 네트워크 형성

▣ 지역자원 연계 기반 마련 및 지속가능한 서비스 운영 기반 확립

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 각 지역 특성 반영 부족 및 프로그램 획일성으로 지역 맞춤형 프로그램 강화 필요
- 민관협력 네트워크의 지속가능성 확보

▣ 지역 특성에 맞는 맞춤형 프로그램을 지역과 협력하여 기획하고 거버넌스 협력 구조를 강화

□ 실행방안('26년)

① 농촌 취약지역 이동복지사업 운영 강화

- 의료·건강·여가·상담·주거·교육·먹거리 돌봄 등 다양한 서비스 제공(9회)
- 노후생활 특강(의약품 안전, 자살·우울 예방 교육) 강화
- 취약지역 발굴 및 맞춤형 서비스 연계 강화

② 민관협력 체계 강화 강화

- 농촌지역 이동복지사업 참여 지역 공모(9개 지역)
- 지역보건소·거점병원·사회복지관·자원봉사센터 등 협력(40건)
- 지역 푸드뱅크와 연계해 취약계층 맞춤형 물품 지원체계 운영(1회)

② 만족도 조사 및 환류

- 사업 대상자 만족도 조사 실시(1회)
- 결과를 기반으로 차년도 프로그램 개선 반영

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	이동복지 운영실적	이동복지사업 운영 횟수	9회
	취약지역 발굴	이동복지사업 참여 지역 공모 선정 건수	9개 지역
	민관협력 실적	협력기관 참여 건수	40건
정성평가	만족도 조사	이용자 만족도 조사 결과	90%
	민관협력체계 구축 노력	협력 추진 과정, 협의, 회의 참여 등	운영별 2회

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업계획 수립	■												
참여 지역 공모 및 선정	■	■											
민관협력 및 자원개발	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
찾아가는 이동복지사업 운영				■	■	■	■		■	■	■	■	
만족도 조사 및 환류				■	■	■			■	■	■	■	

□ 쟁점 및 대책

쟁점 **민·관 협력의 지속성 부족**

- 민관협력이 단기적 성격에 그쳐 네트워크 유지가 어렵고, 서비스 연계가 안정적으로 이루어지지 못하는 한계가 존재
- ▣ 기관 간 역할 분담과 공동 성과관리를 강화하여 협력의 연속성을 높이고, 지역자원을 활용한 상생 기반의 협력 구조 마련

□ 기대효과

- 농촌 주민에게 통합형 복지서비스를 제공하여 도농 간 불균형과 사각지대 완화
- 민관협력 기반의 농촌형 이동복지 모델을 정착시켜 안정적 전달체계 마련
- 현장 중심의 맞춤형 서비스 제공을 통해 주민 복지 체감도와 만족도 제고

담당자	단 장
권다진	엄익준

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스 안전관리 등급제 운영
 - 지역자율형 사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사 및 분석(1회)
 - 시군을 통한 안전관리 미진 기관 조치(1회), 제공기관 안전점검 및 안전관리 컨설팅(10회)
- ◆ 지역사회서비스 제공기관 대상 안전관리 가이드북 배포 및 안전관리 교육 운영(4회)

□ 추진배경

- (안전한 사회서비스 제공 체계구축 필요) 제공기관의 안전관리 현황 정기 조사로 안전한 사회서비스 제공 환경조성
- (안전사고 예방) 제공기관 안전의 체계적인 관리 및 사회서비스 제공기관의 위기관리 대응능력 향상 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 재난 안전 체계 점검을 통해 사회서비스 제공 현장의 안전 기반을 강화함으로써 보편적 사회서비스 제공기반 조성에 기여
- (비전) 예방 중심의 안전관리 체계를 갖춘 지속가능한 사회서비스 환경조성
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도경영 실현 - 재난 안전 예방 및 안전 문화 기반으로 종사자와 이용자가 안심할 수 있는 사회서비스 환경 선도
- (전략과제) 이용자 중심 사회서비스 품질개선 체계 구축 - 사회서비스 제공기관의 안전 관리 수준을 체계적으로 점검·분석하고 등급제를 운영함으로써, 이용자의 안전을 핵심 품질 요소로 관리하고 이용자 관점의 사회서비스 품질개선 체계를 구축

□ 사업개요

- (목 적) 지역자율형 사회서비스 제공기관의 안전관리 현황조사·분석으로 서비스 제공기관의 안전한 서비스 제공 도모
 - (사업기간) 2026. 1. ~ 10.
 - (소요예산) 금3,000,000원(금삼백만원)
- <전북특별자치도지역사회서비스지원단 사업비>

목	세목	산출내역		금액
사회서비스	안전관리등급제 운영	시설 안전점검비	150천원×1식×10개소=	1,500,000원
품질강화	서비스별 맞춤형 제공기관 교육	안전관리교육진행비	500천원×1식×3회=	1,500,000원

- (사업내용) 지역자율형 사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사, 제공기관 안전관리 교육, 제공기관의 안전관리 현황 분석, 안전관리 현황 미제출 기관 및 안전관리 미진 기관은 시·군을 통한 개선 조치

□ 주요성과('25년)

- 사회서비스 제공기관 안전관리 체계 마련
 - 지역자율형 사회서비스 제공기관 안전관리 현황 전수조사(487개소)
 - 서비스 제공 방식(기관 방문형, 재가 방문형)에 따른 안전관리 보험 가입 현황, 추가 확보시설의 협약서 및 장소 사용확인서, 안전시설(대피도, 소화기 비치) 보유, 안전관리 담당자 지정 및 안전교육 이수 여부를 고려하여 제공기관별 안전관리 등급 부여
 - 미진 기관은 시군을 통한 개선 조치(68개소)
- 제공기관 대상 안전관리 가이드북 제작 및 교육 운영(4회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급처치, 소화기 사용 방법 등 이론·실습 과정(3회)
 - 안전관리 가이드북(개정 5판) 제작(1회)

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 제공기관 지속적인 안전관리 등급 저조기관 발생으로 개선노력 필요
 - ▣ 제공기관 안전점검 및 안전관리 컨설팅 진행

□ 실행방안('26년)

- ① 지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사·분석·결과 활용 **유지**
 - 제공기관 안전관리 현황조사·분석 계획수립 및 전수조사 시행(1회)
 - 안전관리 현황조사 항목 선정, 안전관리 등급 분류 기준 설정
 - 안전관리 등급 분류 기준 근거하여 안전관리 현황분석(1회)
 - 안전관리 미진 기관 해당 시군을 통한 조치(1회)
 - 제공기관 안전점검 및 안전관리 컨설팅(10회)
- ② 제공기관 안전관리 가이드북 배포 및 안전교육 운영 **유지**
 - 제공기관 안전관리 가이드북 배포(1회)
 - 위험관리, 안전관리, 피난관리, 고위험군 안전관리, 위기상황별 안전관리, 장애유형별 안전관리, 이용자 실내 활동 안전교육, 중대재해처벌법 안내 등 수록
 - 제공기관 안전교육 운영(3회)
 - 심폐소생술, 일상생활 응급조치, 소화기 사용 방법 등 이론·실습 교육 병행

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	안전관리 현황조사 및 분석	조사 및 분석 실적	1회
	안전관리 매뉴얼 배포 및 안전교육 운영	안전관리 매뉴얼 배포 및 교육 추진실적	4회
	안전관리 미진기관 조치	시군 통한 조치 이행률	90%이상
	안전점검 및 안전관리 컨설팅	안전 점검 및 안전관리 컨설팅 실적	10개소
정성평가	지속적인 안전관리 등급 저조기관 개선노력	점검-조치-재점검-환류 프로세스 운영	체계 운영 1건

□ 추진일정

세부추진사항		2026												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
지역사회서비스 제공기관 안전관리 현황조사·분석	조사계획 수립	■												
	조사자료 온라인 플랫폼 입력		■											
	현황조사 분석			■	■	■								
	미진기관 조치					■	■	■	■	■	■			
	안전점검 및 컨설팅				■	■	■	■	■	■	■			
제공기관 안전관리 매뉴얼 배포 및 안전관리 교육운영	안전관리 가이드북 배포	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
	안전관리 교육운영		■				■				■			

□ 쟁점 및 대책

쟁점

안전관리 미흡 기관의 개선 지연

- 미흡 기관이 시·군 조치 요구에도 즉각적인 개선이 어렵고, 후속 관리가 미흡
- ▣ 후속 관리 미흡 기관 대상 안전관리 점검 및 컨설팅

□ 기대효과

- 안전 등급 분석을 통해 기관별 위험 요인을 조기에 발견하고 체계적으로 개선함으로써 전반적인 안전관리 역량 향상
- 제공기관 안전교육을 통한 현장 대응 역량 강화로 실무 역량 향상
- 가이드북 보급을 안전관리 방식이 표준화 및 안전 서비스 제공 기반 마련
- 안전한 환경에서 서비스가 제공됨으로써 제공인력과 이용자의 신뢰도 향상

7 ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화

- ESG 기준 기반 책임경영 운영체계 구축 및 내재화
- 재난·안전·환경 리스크 관리체계 고도화

세부실천사업

1	■ ESG 경영을 통한 사회적 책임 이행
2	■ 투명하고 공정한 계약업무 추진
3	■ 반부패 청렴문화 확산으로 사회적 책임 이행
4	■ 재난 대응 등 안전관리 체계 강화
5	■ 사회적약자 생산품 구매를 통한 사회적 역할 수행
6	■ 지역상생을 위한 사회공헌활동 및 협력 네트워크
7	■ 정보공개를 통한 윤리경영 이행
8	■ 인권경영을 통한 사람중심 조직문화 확산
9	■ ESG 경영 기반 강화 및 사회적 가치 확산



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	팀 장
백기정	이경준

< 사업목표 >

- ◆ ESG 경영을 위한 추진체계 강화 및 사회적 가치 실현
 - ESG 경영 실현을 위한 중장기 실행과제 지속 추진(수시), 실행고제 고도화(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

- ① ESG 경영을 위한 실행과제 지속 추진
 - ESG 경영계획에 의한 부서 ESG 경영 실행과제 실천(수시)
- ② ESG 경영 실행과제 고도화 **강화**
 - ESG 경영 기존의 실행과제 보완 및 발굴(1회)

□ **평가방법**

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

□ **추진일정**

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

□ **쟁점 및 대책**

쟁점	ESG 경영 실행과제 마련 단계를 넘어 체계화 전환 검토 필요
-----------	---

- ESG 경영 실행과제 마련이 아닌 실질적 성과를 위한 실행과제 체계화 검토 필요
 - ▣ **중기과제 검토를 통해 지속 추진과제와 취약한 분야에 대한 신규 과제 발굴을 통해 균형적인 ESG 경영 추진 필요**

□ **기대효과**

- ESG 경영 과제 지속 추진 및 과제 발굴 실질적 ESG 경영 시행
- ESG 경영 선도적 운영으로 사회서비스 민간기관 성과 확산 가능
- ESG 경영을 통해 공공기관으로 사회적 책임 이행

담당자	팀 장
강유미	이경준

< 사업목표 >

◆ 공정한 계약체결 추진

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

◆ 계약 및 입찰 정보공개

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ **주요성과**(’25년)

○ 계약 체결 공정성 확보

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

▣ **계약 담당자의 업무 숙련도 향상과 계약 절차의 투명성 확보**

○ 계약 정보 및 체결 내역 공개를 통한 투명성 제고

- 입찰 관련 기관 발주계획 홈페이지 공개(2회)

▣ **기관 입찰계약의 투명성 제고**

- 수의계약 체결 내역 및 계약 정보 전체 공개(4회)

▣ **기관 계약 절차에 대한 외부 신뢰성 강화**

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

▣ **표준화된 실무 교육과 서류 작성 가이드 마련으로 격차 완화**

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

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

○ 계약 일정 부족 등으로 일부 계약 체결 지연 문제 발생

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

□ **실행방안**(’26년)

① **공정한 계약 실천 및 관리 강화**

○ 500만원 이상 모든 공사, 용역, 물품 계약 건 전자계약(G2B 미가입 업체 제외)

○ 계약 가이드 제작 및 배포(1회)

○ 계약 관련 법령·지침 개정사항 정기 안내(분기별 1회)

○ 실무자 교육을 통한 지방계약법 준수 및 계약 업무 전문성 향상 도모(1회)

② **계약 및 입찰 정보공개**

○ G2B 통한 입찰계약 대상의 발주계획 및 계약 전과정 공개(반기별 1회)

○ 투명한 수의계약 체결 내역 및 입찰 정보 등 공시(분기별 1회, 홈페이지)

□ **평가방법**

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

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

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

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
백기정	이경준

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 반부패 청렴문화 기반조성

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

② 청렴문화 정착

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

③ 감사계획에 따른 정기감사 실시 **강화**

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

④ 자금관리 모니터링 **신규**

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

반부패 제도 운영의 형식화

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

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

□ 기대효과

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

4

재난 대응 등 안전관리 체계 강화

담당자	팀 장
강유미	이경준

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 사회서비스원 종사자 재난안전사고 대응력 강화 **강화**

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

② 시설물 안전점검 및 모니터링 실시 **강화**

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

외부 전문기관 협력의 불확실성으로 인해 훈련·점검 일정 추진 한계

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
김초롱	이경준

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 부서별 구매 실적관리

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

② 우선구매 계획 수립

- 관련 법령·지침 반영 계획 수립(연 1회)

③ 참여 활성화 강화

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
사회적약자 생산품 우선구매 계획 수립	■											
사회적약자 생산품 우선구매 체계 구축	■	■										
사회적약자 생산품 우선구매 실적 수시 점검			■			■			■			■
사회적약자 생산품 우선구매 관련 교육						■						

□ 쟁점 및 대책

쟁점	생산업체의 사회적약자 생산품 인증 확인
-----------	------------------------------

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
김초롱	이경준

< 사업목표 >

◆ 공공기관으로서 사회적책임 이행을 위한 사회공헌활동

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

개선사항(’25년 평가 및 환류)

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

실행방안(’26년)

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

평가방법

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

추진일정

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

쟁점 및 대책

쟁점 임직원 모금·봉사활동은 자발적 참여 특성상 양적 확대에 한계

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

기대효과

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

담당자	팀 장
김초롱	이경준

< 사업목표 >

◆ 경영공시 및 정보공개 의무 이행

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

◆ 기록물의 체계적 관리 및 보호

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ **주요성과**(’25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

① **체계적인 정보공개 운영 기반 강화**

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

② **공공기록물에 대한 관리 및 보호**

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

□ **평가방법**

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	기록물 관리·정보보안 전문 지식 부족으로 체계적 관리 한계
-----------	---

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
김윤옥	김윤옥

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

<소속시설 경영혁신사업비>

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

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

인권영향평가 체크리스트 중심 점검으로 형식화 가능성

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
전미란	전미란

< 사업목표 >

◆ ESG 경영을 위한 추진체계 강화 및 사회적 가치 실현

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 생활 속 ESG 모델을 확산하여 사회서비스 현장에서 ESG 가치 선도
- (비전) 주민, 기관이 함께 참여하는 ESG 거버넌스 확대로 지역 기반의 지속가능성 확보
- (경영목표) 사회서비스 품질 고도화 - ESG 실행과제를 사회서비스 품질 고도화의 핵심 요소로 반영하여 서비스 제공 과정에서 환경·사회·지배구조 가치 체계적으로 실현
- (전략과제) ESG 체계 기반 책임경영체계 내재화 - ESG를 기관 운영 전반의 기준으로 정착시켜, 지속가능하고 신뢰받는 공공기관 운영을 실현

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

실행방안('26년)

① ESG 경영을 위한 실행과제 지속 추진

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

② ESG 경영 체계 추진

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

평가방법

성과 기준		성과지표	성과목표
정량평가	ESG 경영 체계 추진	ESG 경영위원회 운영 건수	2회
정성평가	ESG 경영 실행과제 추진	ESG 과제 추진 여부	추진
		실행과제 달성도	90%

추진일정

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

쟁점 및 대책

쟁점	소속시설을 포함한 단기적 ESG 과제와 중장기적 과제 발굴 필요
-----------	--

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

기대효과

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

8 전략 연계 경영관리 체계 강화

- 전략 연계 조직·인사관리 체계 고도화
- 디지털 기반 경영관리 및 업무체계 강화

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 경영평가 기반 경영성과 관리 체계 운영
2	■ 중장기 전략체계 운영 및 전략조정 관리
3	■ 객관적 성과체계 설정을 통한 성과책임경영 구현
4	■ 체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화
5	■ 기관의 규정 및 지침 운영관리 적정성 도모
6	■ 효율적 인력관리로 조직 안정성 강화
7	■ 직원역량 강화를 위한 맞춤형 전문교육 체계구축
8	■ 정보자산 및 사이버보안 관리 체계 확립



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	실 장
최선명	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 경영평가 기반 기관 성과관리 체계 구축
 - 보건복지부·전북특별자치도 경영평가 대응(각 1회)
 - 경영평가 지표 관리 및 성과 자료 체계화
- ◆ 경영평가 환류를 통한 기관 운영 개선

□ 추진배경

- (경영환경 변화) 공공기관 경영평가는 단순 실적 점검을 넘어, 기관의 전략체계, 성과관리, 환류 구조 전반을 종합적으로 평가하는 방향으로 고도화되고 있음
- (성과관리 체계 필요성) 기관의 주요 사업과 성과를 체계적으로 관리하고, 경영평가 결과를 기관 운영 전반에 반영하기 위한 통합적인 성과관리 체계 구축 필요
- (환류 구조 강화 요구) 경영평가 결과가 단년도 평가 대응에 그치지 않고, 중장기 전략체계와 연간 사업계획으로 연계·환류될 수 있는 관리 체계 마련 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 경영평가 기반 성과관리 체계 구축을 통해 보편적 사회서비스 제공을 위한 기관 운영의 책임성과 실행력 강화에 기여
- (비전) 경영성과가 전략과 사업으로 환류되는 체계적 성과관리 기반 구축을 통해 신뢰받는 공공기관 운영 실현
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도경영 실현 - 경영평가를 중심으로 한 성과관리 및 환류 체계 운영을 통해 전략기반·성과중심의 선도적 기관 운영체계 확립
- (전략과제) 전략 연계 경영관리체계 강화 - 경영평가 지표와 기관 전략·사업 간 연계를 강화하고, 평가 결과를 환류하여 성과 중심의 경영관리 체계 구축

□ 사업개요

- (목적) 기관 성과를 체계적으로 및 평가 결과를 전략·사업 개선으로 환류하는 경영성과 관리 체계 구축
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산
- (사업내용) 보건복지부·전북특별자치도 경영평가 대응, 경영평가 지표 관리 및 성과 자료 체계화, 평가 결과 분석 및 개선과제 도출·환류

□ 주요성과('25년)

- 경영평가 대응을 위한 성과자료 관리체계 운영
 - ▣ 평가 지표별 자료 관리 경험 축적 및 대응 체계 기초 마련
- 경영평가 지표 중심의 성과관리 방식 정착
 - 직무분석 결과를 반영하여 교육과정 구조 재설계
- ▣ 단년도 실적 중심이 아닌 지표 기반 성과 관리 인식 확산

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 경영성과 관리의 연중 체계화 필요
 - ▣ 경영평가 대응 시기에 집중된 성과 관리 방식을 개선하여, 연중 상시 성과 점검·관리 체계로 전환 필요
- 경영평가 지표와 전략·사업 간 연계 강화 필요
 - ▣ 경영평가 지표를 중장기 전략체계 및 연간 사업계획과 연계하여 성과 관리의 일관성 확보 필요
- 평가 결과 환류 체계의 구조화 필요
 - ▣ 평가 결과를 단순 공유에 그치지 않고, 차년도 전략체계 롤링 및 사업 조정에 반영하는 환류 절차 마련 필요

□ 실행방안

① 경영평가 대응 체계 운영

- 보건복지부 및 전북특별자치도 경영평가 일정에 맞춰 대응 계획 수립
- 경영평가 지표별 요구 자료 목록화 및 제출 일정 관리
- 부서별 성과 자료 취합·검토를 통한 평가 대응 자료 정합성 확보
- 현장평가 및 서면평가 대응을 위한 사전 점검 및 대응 지원

② 경영성과 관리 체계 운영

- 경영평가 지표를 기준으로 기관 주요 성과 관리 체계 정비
- 전략과제·단위사업별 성과 자료를 경영평가 지표와 연계하여 관리
- 연중 성과 점검을 통해 단년도 실적 중심 관리 방식 개선
- 성과 관리 결과를 정기적으로 공유하여 부서 간 성과 인식 제고

③ 평가결과 분석 및 환류 체계 구축

- 경영평가 결과 분석을 통해 주요 개선 필요 과제 도출
- 지적사항 및 개선과제를 유형화하여 관리 목록화
- 개선과제를 차년도 전략체계 롤링 및 연간 사업계획 수립 시 반영
- 평가 결과 환류 사항을 관련 부서와 공유하여 개선 이행 관리

□ 평가방법

구분		성과 기준	성과목표
정량 평가	경영평가 대응	복지부, 도 경영평가 대응	각 1회
	성과관리 체계 운영	경영평가 지표 기반 성과자료 관리	연중
	환류 관리	평가 결과 개선 과제 정리 및 관리	1회
정성 평가	성과 환류의 적절성	경영평가 결과의 전략·사업 반영 수준	80점

□ 추진일정

세부추진사항	2026												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
경영평가 대응계획 수립 및 지표점검	■	■											
성과자료 취합·관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
보건복지부 경영평가 대응	■	■	■	■	■	■							
전북특별자치도 경영평가 대응	■	■	■	■	■	■							
경영평가 결과 분석								■	■				
개선과제 도출 및 환류											■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

특정 시기 집중으로 연중 성과관리 및 환류 체계가 형식적으로 운영될 우려

○ 경영평가 대응 중심의 단기 관리 방식 한계

▣ 경영평가 지표를 기준으로 연중 성과를 점검·관리하고, 평가 결과를 전략체계 롤링 및 사업 조정에 연계하는 운영 체계 정착

□ 기대효과

- 경영평가 기반 성과관리 체계 구축을 통한 기관 운영의 책임성과 투명성 강화
- 성과 자료의 연중 관리와 환류를 통한 전략·사업 실행력 제고
- 경영평가를 단순 대응이 아닌 기관 운영 개선의 핵심 도구로 활용하는 구조 정착
- 사회서비스 분야 선도 경영 실현을 위한 성과 중심의 기관 운영 기반 마련

2

중장기 전략체계 운영 및 전략조정 관리

담당자	실 장
박 일	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 중장기 경영전략에 따른 연차 운영관리 및 점검(1회)
- ◆ 대내·외 환경변화 분석 및 사업 추진 방향 점검(1회)
- ◆ 사업평가 연계를 통한 전략-실행계획 간 정합성 강화

□ 추진배경

- (전략 운영 필요성) 기관 중장기 전략체계가 수립됨에 따라, 전략 자체의 기획이 아닌 운영·점검·조정 중심의 관리 기능을 통해 전략의 실행력을 지속적으로 확보할 필요성 증대
- (환경 변화 대응 요구) 사회서비스 정책 환경, 재정 여건, 인구·복지 수요 변화 등 대내·외 환경 변화가 상시 발생함에 따라, 기존 전략체계의 유효성을 점검하고 조정하는 운영 기능이 중요해짐
- (환류 기반 강화 필요) 연차별 사업 추진 및 평가 결과가 중장기 전략 운영에 체계적으로 반영되지 않을 경우, 전략과 실행 간 괴리가 발생할 수 있어 전략-실행-평가-환류의 연결 구조 정착 필요됨

□ 전략체계 연계

- (미션) 수립된 전략체계가 환경 변화 속에서도 일관되게 작동하도록 관리함으로써, 사회서비스 제공기반의 안정적 운영에 기여
- (비전) 전략 운영과 조정 기능 강화를 통해 예측가능하고 신뢰도 높은 기관 운영 체계 구현
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 전략체계의 체계적 운영과 점검을 통해 책임 있는 경영관리 기반 강화
- (전략과제) 전략 연계 경영관리체계 강화 - 중장기 전략체계 운영, 연차계획 점검, 평가 환류를 통한 전략 실행력 제고

□ 사업개요

- (목적) 중장기 전략체계의 안정적 운영과 환경 변화 대응을 통한 지속 가능한 기관 성장 기반 확보
- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 비예산

- (사업내용) 중장기 전략체계 운영 관리, 환경 변화 분석, 연차계획 점검 및 사업평가 결과 환류

□ 주요성과('25년)

- 중장기 전략체계 운영을 위한 관리 기반 마련
 - 중장기 발전계획을 토대로 연차계획과의 연계 구조 점검
 - 전략체계 운영 절차 및 점검 흐름 정리
 - ▣ 전략이 문서에 그치지 않고 연차 사업 운영 과정에서 관리·점검될 수 있는 기초 운영 기반 마련
- 대내·외 환경 변화 분석을 통한 전략점검 수행
 - ▣ 환경 변화에 따른 전략 유효성 점검 경험을 축적하고, 전략 조정 필요 영역을 사전에 인지할 수 있는 기반 확보
- 사업평가 결과를 반영한 전략 운영 경험 축적
 - ▣ 사업 실행 결과가 전략 운영 점점으로 연결되는 환류 경험을 통해 전략-실행 간 괴리 최소화 기반 마련

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 전략체계 운영 주기 및 기준의 체계화 필요
 - ▣ 전략 점검·조정이 상황 발생 시 중심으로 이루어져, 정례적·체계적 운영 기준 마련 필요
- 전략-연차계획-사업평가 간 연계 구조 보완 필요
 - ▣ 사업평가 결과가 전략 운영에 충분히 구조적으로 반영되지 못한 사례 발생
- 환경 변화 분석의 정례화 및 활용도 제고 필요
 - ▣ 환경 변화 분석 결과를 전략 운영과 연차계획 조정에 직접 연결하는 공식 절차 마련 필요

□ 실행방안('26년)

- ① 중장기 경영전략에 따른 연차 계획 수립
 - 중장기 전략에 기반한 2027년 연차 계획 수립(1회)
- ② 대내·외 환경분석 및 사업 추진 방향 점검
 - 연 1회 이상 정책 방향, 사회·경제 지표 분석을 체계화
 - PEST·SWOT 분석 강화 및 팀별 연동
 - 사업평가 결과 반영한 연간계획 수정 및 재정립
- ③ 전략·재정·인력계획 연동체계 구축
 - 중장기 경영계획-재정계획-인력계획 간 정합성 검토체계 마련

□ 평가방법

구분	성과 기준	성과목표
정량평가	중장기 경영전략에 따른 연차계획 수립	1회
	대내·외 환경변화 분석	1회
	사업평가 반영 연간계획 보완	1회
정성평가	전략 운영체계의 일관성 및 실행력 제고	내부만족도 80점

□ 추진계획

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
중장기 전략 기반 연차 계획 수립	■	■	■							■	■	■
대내·외 환경 변화 분석	■	■	■				■	■	■			
전략 운영 점검 및 조정	■	■	■	■	■	■						
사업평가 반영 연간계획 수정				■	■	■	■	■	■	■	■	■

□ 쟁점 및 대책

쟁점

환경 변화 속도가 빠를 경우 전략 조정 빈도 증가로 운영 부담 발생 가능

- 전략 운영 과정에서 잦은 조정 요구 발생 시 실행 안정성 저하 우려
- ▣ 환경 변화 유형별 대응 기준을 사전에 정리하여 전략 조정 범위와 수준을 명확화

□ 기대효과

- 중장기 전략체계가 연차계획 및 사업 운영과 유기적으로 연계되는 운영 구조 정착
- 환경 변화에 따른 전략 조정과 환류를 통해 전략 실행력 및 경영 안정성 강화
- 전략 운영 중심의 경영관리 체계 확립으로 사회서비스 분야 선도 경영 기반 마련

담당자	팀 장
이경준	이경준

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

□ 실행방안('26년)

① 주요 사업별 전략목표 및 방향 설정 **강화**

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

② 전사적 실행력 강화를 위한 추진체계 마련 **확대**

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

□ 추진계획

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

□ 평가방법

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

□ 쟁점 및 대책

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

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

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

□ 기대효과

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

4

체계적 재정관리를 통한 재무건전성 강화

담당자	팀 장
박지현	이경준

< 사업목표 >

◆ 홈페이지 경영공시

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

◆ 클린아이시스템 통합공시

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

◆ 월별·분기별 예산 사용 집행 점검

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ **주요성과**(’25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

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

□ **평가방법**

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

□ **추진일정**

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

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

쟁점 및 대책

쟁점	재정 운영 실적 관리와 정책 반영이 미흡
-----------	-------------------------------

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

기대효과

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

담당자	팀 장
강유미	이경준

< 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 제·개정이 필요할 경우 해당 사항 제·개정 (2회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

- (미션) 적법한 기관 운영을 통해 전북도민의 사회서비스 향유 증대
- (비전) 법령을 준수한 기관운영으로 촘촘한 전북특별자치도 사회서비스 제공 가능
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 법령 등에 따른 기관 운영 실현
- (전략과제) 전략 연계 경영관리체계 강화 - 대내외 환경변화에 발맞추어 법령 등을 반영한 규정 제·개정으로 기관 운영 인사관리 등 분쟁 사전 예방

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

개선사항(’25년 평가 및 환류)

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

실행방안(’26년)

① **법령·지침 등 제개정 사항의 내부규정 반영**

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

② **기관 상황 등에 따른 내부규정 제·개정 보완**

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

평가방법

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

추진일정

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

쟁점 및 대책

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

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

기대효과

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

담당자	팀 장
백기정	이경준

< 사업목표 >

- ◆ 직무중심 인사관리 구축 노력
 - 직무평가 추진 노력(1회), 직무평가 자문(1회)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

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

□ **평가방법**

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

□ **추진일정**

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

□ **쟁점 및 대책**

쟁점 **직무중심 인사관리 자체 수행 제한**

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

□ **기대효과**

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

담당자	팀 장
강유미	이경준

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

<일반관리비>

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

○ (사업내용)

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

□ 주요성과('25년)

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

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

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

○ 워크숍 시기 및 내용 개선 요청 다수

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

○ 힐링·소통 중심 교육 개설 요구 반영 필요

▣ 스트레스 관리, 팀 소통 강화 프로그램 신규 도입 검토

□ 실행방안('26년)

① 공통교육 운영 강화

○ 법정 의무교육 전 직원 100% 이수

○ 핵심가치·조직문화·ESG·인권경영 교육 확대

○ 전북특별자치도·중앙사회서비스원 공동교육 참여

② 계층별 맞춤형 교육 강화

○ 신규 직원 오리엔테이션, 관리자 리더십 교육

○ 여성리더 과정, 승진자 교육 운영

○ 현장 선배 경험공유 프로그램 신설(신규)

③ 직무교육 중심 운영 강화

○ 직무 기반 성과관리·공통직무 교육 확대

○ 개인직무 기반 역량 향상 과정 신설

○ 업무부서 협업형 직무교육 개발

④ 소통·힐링 기반 교육 및 워브숍 운영 신설

○ 직원 힐링 교육 신설

○ 조직문화 개선·현장 소통 중심 워크숍

○ 워크숍 시기 조정

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	직무 중심 교육 확대에 따른 부서별 교육 참여 일정 조율 부담
-----------	---

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
강유미	이경준

< 사업목표 >

◆ 사이버보안 취약점 점검 및 대응

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

◆ 개인정보보호 관리 체계 강화

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

◆ 전 직원 대상 보안 인식 제고

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

○ (소요예산) 금1,000,000원(금일백만원)

<일반관리비>

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

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

□ 주요성과('25년)

○ 사이버보안 점검 및 대응체계 강화

- 도 출연기관 사이버보안 수준진단 대응(1회)

▣ 사이버보안 점검 완료 및 개선 권고사항 반영

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

▣ 사이버보안 대응 체계 강화

○ 개인정보보호 관리체계 정비

- 개인정보보호 계획 수립(1회)

▣ 개인정보 관리체계 개선 및 이행 기반 마련

○ 보안 인식 제고 및 역량 강화

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

▣ 기관 내 보안 인식 제고 및 정보보호 준수 능력 향상

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

○ 사이버보안 전문지식 부족으로 체계적 대응 역량 미흡

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

○ 보안개인정보 관리 프로세스 미비

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

○ 직원 대상 보안개인정보 교육의 실효성 부족

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

○ 기술적 대응 체계 미흡

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

○ 관리 책임 및 역할 불명확

▣ 담당자별 역할과 책임을 명확히하고 정기적 점검체계 마련으로 관리 실효성 확보

□ **실행방안**(’26년)

① **사이버보안 취약점 점검 및 대응 강화** **신설**

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

② **개인정보보호 관리체계 강화** **신설**

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

③ **전 직원 보안 인식 제고** **신설**

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

□ **평가방법**

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점	사이버보안 전문 역량 부족으로 조직 내 선제적 대응 체계 미흡
-----------	---

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

□ 기대효과

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

9 소통기반 기관 운영체계 정착

- 내부 소통 및 협업 기반 조직운영 체계 강화
- 도민 참여 기반 전략 소통 및 성과 확산 체계 운영

세부실천사업

세부실천사업	
1	■ 사회서비스원 홍보 및 도민 소통 전략 기획·운영
2	■ 복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선
3	■ 일·가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성
4	■ 불공정 관행 개선 및 열린 소통 기반 신뢰경영
5	■ 신뢰의 미래지향적 노사관계 정립
6	■ 회의기구의 안정적 운영



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service

담당자	실 장
최수경	김민지

< 사업목표 >

- ◆ 사회서비스원 홍보·소통 전략 수립(1회)
- ◆ 기관 핵심사업 및 정책 활동에 대한 체계적 홍보 추진(주요 언론보도 40건)
- ◆ 도민과의 지속적 소통을 통한 기관 신뢰도 및 인지도 제고
 - 사회서비스원 홈페이지 관리 및 운영(상시), SNS 및 온라인 홍보채널 운영(상시)
 - 오프라인 홍보 5건, 온라인 홍보 65건, 사서원의 마음편지 운영(주1회)
 - 기관 성과보고집 발간(연1회), 사회서비스원 홈페이지 메인화면 개편 및 웹접근성 인증(1회)

□ 추진배경

- (홍보 기능의 전략화 필요) 사회서비스원 사업 확대와 역할 다변화에 따라, 개별 홍보 활동을 넘어 기관 차원의 홍보·소통 전략을 기획하고 이를 기반으로 홍보 활동을 운영할 필요성 증대
- (도민 소통 방식 고도화 요구) 단순 정보 전달 중심 홍보에서 벗어나, 도민의 이해 수준과 관심사를 고려한 설명·해설 중심의 소통 전략 수립을 통해 정책 이해도와 공감도 제고 필요
- (메시지 일관성 확보 필요) 언론, 홈페이지, SNS 등 다수 채널을 운영함에 따라, 기관 메시지의 일관성과 정책 방향성이 유지될 수 있도록 통합적 소통 전략 필요

□ 전략체계 연계

- (미션) 사회서비스원의 역할과 정책 성과를 전략적으로 소통하여, 보편적 사회서비스 제공 기반에 대한 도민의 이해와 신뢰 제고에 기여
- (비전) 도민과의 적극적 소통을 통해 함께 누리는 복지, 걱정 없는 일상, 촘촘한 사회서비스 실현에 대한 공감 기반 마련
- (경영목표) 사회서비스 분야 선도 경영 실현 - 전략적 홍보·소통을 통해 기관 운영의 투명성과 책임성을 제고하고 선도 기관으로서의 위상 강화
- (전략과제) 소통기반 기관 운영체계 정착 - 홍보·소통 전략 수립과 운영을 통해 도민과의 신뢰 기반 강화

□ 사업개요

- (목 적) 기관 홍보 및 도민 소통 전략을 기획·운영하여 사회서비스원 인지도 및 신뢰도 향상

- (사업기간) 2026. 1. ~ 12.
- (소요예산) 금13,094,000원(금일천삼백만구만사천원)
- <일반관리비>

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

- (사업내용) 기관 홍보·소통 전략 수립, 온·오프라인 홍보 콘텐츠 운영, 홈페이지 및 디지털 홍보 채널 관리

□ 주요성과('25년)

- 기관 핵심사업 및 정책 활동에 대한 홍보 기반 확보
 - 주요 언론보도 467건을 통해 기관 주요 사업 지속 노출
 - 오프라인 홍보 72건으로 '전북형 사회서비스 모델' 인지도 및 신뢰도 향상
 - ▶ 기관 주요 역할과 정책 방향이 지역사회에 안정적으로 인지되는 기반 마련
- 온·오프라인 홍보 채널 운영을 통한 도민 소통 경험 축적
 - 홈페이지 연간 방문자수 229,576명, SNS 게시물 446건
 - ▶ 도민과의 접점 확대 및 소통 채널 운영 경험 축적
- 기관 성과 기록·공유 체계 운영 경험 확보
 - 사서원의 마음편지 발송(52건), 2025년 성과보고집 발간
 - ▶ 기관 성과를 구조적으로 기록·공유하는 홍보 운영 기반 마련

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 홍보·소통 활동의 전략적 기획 부족
 - ▶ 개별 홍보 활동 중심 운영으로 기관 차원의 홍보·소통 전략이 명확히 정립되지 못함
- 채널별 메시지 연계 구조 미흡
 - ▶ 언론·SNS·홈페이지 간 메시지 일관성 및 연계성 강화 필요

□ 실행방안('26년)

- ① 기관 홍보 및 도민 소통 전략 수립
 - 기관 핵심 메시지 및 연간 홍보·소통 방향 설정
 - 주요 사업·정책 단계별 홍보 우선순위 설정
- ② 전략 기반 홍보 콘텐츠 운영
 - 보도자료 기획·배포 및 언론 대응을 통한 전략적 홍보 추진

- 홈페이지·SNS를 활용한 정책 설명형 콘텐츠 운영

② 홍보 채널 통합 운영 및 접근성 강화

- 홈페이지 메인화면 개편 및 웹접근성 인증 추진
- 사서원의 마음편지 정기 운영 및 기관 성과보고집 발간

□ 평가방법

성과기준		성과지표	성과목표
정량평가	기관 핵심사업에 대한 홍보물 게시	주요 언론보도	40건
	적극적인 홍보 및 소통 노력	오프라인 홍보	5건
		온라인 홍보	65건
정성평가	홍보전략의 일관성 및 적합성	보도자료 반영률	60%

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

도민 대상 홍보 채널 다변화로 인한 메시지 분산 및 전략 일관성 저하 우려

- 언론, 홈페이지, SNS, 정기 콘텐츠 등 다양한 채널을 병행 운영함에 따라 홍보 메시지가 단편적으로 전달되거나 기관의 정책 방향성이 분산되어 인식될 가능성 존재
- ▣ **연간 홍보·도민 소통 전략을 기반으로 핵심 메시지를 설정하고, 채널별 역할을 구분하여 동일한 정책 메시지가 맥락에 맞게 전달되도록 통합 관리**

□ 기대효과

- 기관 홍보·소통 전략 정립을 통한 메시지 일관성 및 정책 전달력 강화
- 도민 대상 설명·해설 중심 소통 확대로 사회서비스원에 대한 이해도·신뢰도 제고
- 전략적 홍보 운영을 통한 공공기관으로서의 책임성과 투명성 강화

2

복리후생, 처우개선을 통한 근로환경 개선

담당자	팀 장
박지현	이경준

< 사업목표 >

◆ 맞춤형 복지제도 운영

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

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

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

□ 주요성과('25년)

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

개선사항('25년 평가 및 환류)

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

실행방안('26년)

① **단체 상해보험 가입 등으로 근로환경 개선**

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

② **맞춤형 복지제도 운영**

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

평가방법

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

추진일정

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

쟁점 및 대책

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

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

기대효과

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

3

일가정이 균형 있는 가족 친화 직장문화 조성

담당자	팀 장
백기정	이경준

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

- 가족친화인증 기관 노력
 - 가족사랑친화 인증 현장조사 등 가족친화제도 전반적 점검(1회)

▣ 가족친화인증 기관 심사결과 발표 예정(25. 12월)

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

▣ 한국양성평등진흥원 주관으로 우리 기관의 양성평등 조직문화 점검

□ 개선사항('25년 평가 및 환류)

- 유연근무제 등 일·가정 양립 가족친화 제도에 대한 인지 부족
 - ▣ 시스템 접근성 개선으로 운영방법을 개선하고 설명회를 통해 제도 인식 제고**
- 가족친화인증 배점이 높은 육아휴직 등 배점사항 부족으로 가족친화인증 제한
 - ▣ 연차 사용률, 가족여가활동 지원 등 다른 배점 요소를 활용하여 가족친화인증 획득 노력**
- 일·가정 양립 가족친화제도 자체 시행 및 점검
 - ▣ 인사·권한, 직무배치, 일·생활균형 등 다각도의 양성평등 진단으로 외부기관에 의한 객관적인 일·가정 양립 가족친화제도 전반적 확인**

□ 실행방안('26년)

① 유연근무제 등 일·가정 양립 가족친화제도 활성화

- 가족친화제도 관심 제고를 위한 홍보(2회)

② 양성평등 조직문화 개선 계획 수립 **강화**

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

□ 평가방법

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

□ 추진일정

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

□ 쟁점 및 대책

쟁점

양성평등 조직문화 개선 이행의 단기 시행 불가능

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

□ 기대효과

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

담당자	팀 장
강유미	이경준

< 사업목표 >

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

① **불공정 관행 및 제도 개선**

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

② **이해관계자 공유·소통·협력 강화**

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

□ **평가방법**

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

□ **추진계획**

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

□ **쟁점 및 대책**

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

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

담당자	팀 장
백기정	이경준

< 사업목표 >

◆ 노사 상생과 협력을 위한 노사협의회 운영

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

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

□ 주요성과('25년)

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

□ **개선사항**(’25년 평가 및 환류)

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

□ **실행방안**(’26년)

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

□ **평가방법**

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

□ **추진일정**

세부추진사항	2026											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
노사협의회 정기 운영			■			■			■			■
노사상생 실행과제 이행				■	■	■	■	■	■	■	■	■
노사소통과 화합의 날(워크숍)								■				
노사협의회 평가												■

□ **쟁점 및 대책**

쟁점

다양한 소속시설의 유형과 근로환경 차이를 극복하는 노사 상생 방법 마련

- 다양한 소속시설의 유형과 상이한 근로환경으로 일률적인 노사 상생 방법은 오히려 차별적 상황 야기
 - ▣ **소속시설 의견을 청취하고 이를 바탕으로 효율적이고 형평성에 부합하는 노사 상생 방안 추진**

□ **기대효과**

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

담당자	팀 장
백기정	이경준

< 사업목표 >

- ◆ 다양한 의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구의 안정적 운영
 - 이사회 운영(4회), 인사위원회 운영(5회), 운영자문위원회(2회), 임원추천위원회(1회)
 - 성희롱·성폭력 고충심의위원회(발생 시)

□ 추진배경

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

□ 전략체계 연계

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

□ 사업개요

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

<일반관리비>

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

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

□ 주요성과('25년)

- 다양한 의견 수렴 및 내부규정에 따른 회의 운영
 - 이사회(4회), 인사위원회(6회), 운영자문위원회(1회)
- ▣ 이사회 등 위원회의 의결 및 의견 수렴을 통한 안정적 기관 운영

개선사항(’25년 평가 및 환류)

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

실행방안(’26년)

① **의견수렴 및 소통과 협력을 위한 회의기구 운영**

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

평가방법

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

추진일정

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

쟁점 및 대책

쟁점	영역별 회의기구의 의결 및 자문사항에 대한 합리적 반영
-----------	---------------------------------------

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

기대효과

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



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service



전북특별자치도사회서비스원
Jeonbuk State Public Agency for Social Service



전북특별자치도사회서비스원

전북특별자치도 전주시 덕진구 백제대로 720
Tel. 063-906-4001 Fax. 063-906-4099
<http://jeonbuk.pass.or.kr>