

스스로 점검하는

인권실천 가이드북

- 2025년 시설급여 평가지표 중심으로 -



h·well

국민건강보험



인천경기지역본부

책자의 내용은 2025년 7월 기준으로 작성되었습니다.
해당 내용은 평가매뉴얼의 참고용으로 활용해 주시고
기본사항은 「2025 시설급여 평가매뉴얼」을
확인하시기 바랍니다.

※ 배포 후 관련법령, 고시, 매뉴얼 등 변경사항은
별도 확인·반영하시기 바랍니다.



목 차

1. 인권실천 가이드북 (요약)	1
2. 평가지표 3 운영위원회 ③ ④ ⑤	4
3. 평가지표 6 직원권익향상 ④	6
4. 평가지표 7 직원인권보호 ① ② ③ ④	7
5. 평가지표 8 질향상노력 ④	9
6. 평가지표 19(18) 노인인권보호 ① ②	10
7. 평가지표 19(18) 노인인권보호 ③	12
8. 평가지표 19(18) 노인인권보호 ④	16
9. 노인인권보호 실천 자가점검표(종사자용)	21
10. 평가관련 자료 게시	22

※평가지표18 노인공동생활가정

100

Abstract

- 평가지표3**
운영위원회
- ③ 운영위원회 회의에 시설 종사자의 대표를 반기별 1회 이상 참여시켜 종사자 처우 개선을 위한 의견을 수렴한다.
 - ④ 운영위원회 회의에서 수렴한 종사자 처우개선 의견을 연 1회 이상 반영한다.
 - ⑤ 운영위원회 회의에 수급자 또는 보호자 대표를 반기별 1회 이상 참여시켜, 노인 인권보호 교육을 보고하고 노인학대예방을 위한 의견을 청취한다.

- ☒ 종사자 대표에게 종사자 처우개선을 반기별 1회 (월) 의견 수렴하였고, 회의록이 있다.
 ☐ 예 ☐ 아니오
- ☐ 종사자 대표 발언내용 확인
 ※ 노인공동생활가정 연1회 이상 의견 수렴

- ☐ 수렴한 종사자 처우개선 의견을 반영하였다.
 ☐ 예
 ☐ 아니오
- ☐ ()월 회의 처우개선 의견() → 반영()
- ☐ 요구사항 확인되지 않음

- 수급자(보호자)대표에게 노인인권보호 교육을 보고하고, 노인학대예방을 위한 의견을 반기별 1회 (월) 청취하였고, 회의록이 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
- ☐ 보고내용: 해당 운영위원회 개최 직전에 실시한 노인인권보호교육
- ☐ 청취내용: 수급자 또는 보호자 대표의 발언내용

평가지표 6
직원권익향상

④ 직원은 고충처리절차를 알고 그에 따른 적절한 조치를 받는다.

- ④ 직원은 고충처리절차를 알고 그에 따른 적절한 조치를 받는다.

- 고충처리지침을 마련하여 비치하고 있다.(평가지표 4. 직원교육관련) ☐ 예 ☐ 아니오
- ☐ 고충의 접수방법(익명성이 보장되는 접수창구 포함)
- ☐ 고충처리 과정(접수, 처리, 결과 안내)
- ☐ 고충접수 및 처리기한

- 고충처리 대장이 비치되고 작성되어 있다. ☐ 예 ☐ 아니오

- 고충처리함이 있다. □ 고충처리함(건의함) □ 온라인 (□ 홈페이지 자유게시판 □ SNS)

- 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받았다. ☐ 예 ☐ 아니오

평가지표 7 직원인권보호	① 직원과 수급자의 폭언·폭행·성희롱 예방을 포함하는 내용의 포스터(스티커 등)를 잘 보이는 곳에 게시한다. ② 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용의 포스터(스티커 등)를 잘 보이는 곳에 게시한다. ③ 모든 수급자(보호자)에게 급여개시일까지 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 문자 등으로 안내한다. ④ 직원은 「직원」 인권침해대응지침 내용을 숙지하고 있다.
--------------------------	--

■ 시설 내 게시 (게시장소:) ☐ 직원과 수급자의 폭언·폭행·성희롱 예방 포스터(스티커) ☐ 직원과 수급자의 상호 존중 포스터(스티커)	
■ 급여개시일까지 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 문자 등으로 안내하였다. ☐ 예 ☐ 아니오 ☐ 일자 ☐ 수급자명 ☐ 보호자명(관계) ☐ 안내방법	
■ 신규 입사한 직원은 7일 이내에 「직원」 인권침해대응지침 교육을 실시하고 있다 ☐ 예 ☐ 아니오	
■ (면담) 직원은 「직원」 인권침해대응지침에 대한 교육을 받고 그 내용을 숙지하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오	

평가지표 8 질향상노력	④ 인권 지킴이 사업에 참여한다.
-------------------------	---------------------------

■ 지방자치단체에서 운영하는 인권지킴이 사업을 신청하여 활동을 하고 있다. ☐ 인권지킴이 사업에 신청하여 활동하였다. ☐ 예 ☐ 아니오 ☐ 관련 기록(☐ 방문 공문 ☐ 인권지킴이 방문일지)이 있다. ☐ 예 ☐ 아니오	
---	--

평가지표 19(18) 노인인권보호	① 입소 시 노인인권보호지침을 모든 보호자(수급자)에게 제공하며, 노인학대 신고·예방에 관한 정보를 게시 및 수록한다. ② 노인 인권 및 학대예방을 위한 활동을 실시한다.
-------------------------------	---

■ 모든 어르신(보호자)에게 노인인권보호지침을 제공했다. ☐ 예 ☐ 아니오	
■ 제공여부를 기록관리 하였다. ☐ 예 ☐ 아니오	
■ 시설 내 게시 (게시장소:) ☐ 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관 정보 ☐ 노인학대유형 ☐ 기타 ()	

■ 노인학대 예방정보 수록 ☐ 정기간행물 ☐ 홈페이지 ☐ 홍보자료 ☐ 기타 ()
■ 노인인권 또는 학대예방활동 실시 ☐ 노인학대신고 포스터 게시 ☐ 노인인권 홍보 현수막 시설 내 설치 ☐ 시설 영상장비를 통한 시청각 자료 상시 송출 ☐ 기타 ()

평가지표 19(18)
노인인권보호

③ 모든 직원에게 노인 인권 및 학대예방교육을 분기별 1회 이상 실시한다.

■ 모든 직원이 ()분기 노인인권 및 학대예방 교육을 이수하였다. ☐ 예 ☐ 아니오
■ 신규 입사한 직원은 7일 이내에 노인인권 및 학대예방 교육을 실시하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
■ 직원 교육 실시 후 관련 기록이 작성되어 있다. (자 체 교 육) ☐ 교육일시 ☐ 강사명 ☐ 교육내용 ☐ 교육방법 ☐ 참석자명(서명) (인터넷교육) ☐ 교육자 전체 수료증 (노인인권 + 학대예방)
■ (면담) 직원은 노인 인권 및 학대예방교육에 대한 교육을 받고 그 내용을 숙지하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오 ☐ 노인권리보호 ☐ 노인학대 유형 ☐ 노인학대 예방 ☐ 노인학대 발견시 대응방법

평가지표 19(18) ④ 수급자의 상태에 따라 긴급하거나, 수급자의 안전을 위해 부득이하게 신체를 노인인권보호 제한하게 되는 경우 그 사실을 가족 등에게 통지하고 자세히 기록한다.

■ 비대체성 (침대난간, 휠체어 안전벨트 등) 제재가 있는 경우에도 보호자에게 통지하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
■ 부득이하게 신체제재가 필요한 수급자가 발생되었을 때 보호자에게 통지한다. ☐ 예 ☐ 아니오
■ 부득이한 신체제재가 발생한 경우, 통지한 기록을 기준에 맞게 작성하고 있다. ☐ 수급자명 ☐ 수급자상태(제재사유) ☐ 제재일시 ☐ 제재자명 ☐ 제재방법 ☐ 통지대상자명(관계) ☐ 통지일시 ☐ 통지방법

평가지표3 운영위원회	③ 운영위원회 회의에 시설 종사자의 대표를 반기별 1회 이상 참여시켜 종사자 처우개선을 위한 의견을 수렴한다. ④ 운영위원회 회의에서 수렴한 종사자 처우개선 의견을 연 1회 이상 반영한다. ⑤ 운영위원회 회의에 수급자 또는 보호자 대표를 반기별 1회 이상 참여시켜, 노인인권보호 교육을 보고하고 노인학대예방을 위한 의견을 청취한다.
--------------------------------------	---

✓ 주요점검항목

- 종사자 대표에게 종사자 처우개선을 반기별 1회 (월) 의견 수렴하였고, 회의록이 있다.
□ 예 □ 아니오
 - 종사자 대표 발언내용 확인 ※ 노인공동생활가정 연1회 이상 의견 수렴

 - 수렴한 종사자 처우개선 의견을 반영하였다.
□ 예 □ 아니오
 - ()월 회의 처우개선 의견() → 반영()
 - 요구사항 확인되지 않음

 - 수급자(보호자)대표에게 노인인권보호 교육을 보고하고, 노인학대예방을 위한 의견을 반기별 1회 (월) 청취하였고, 회의록이 있다.
□ 예 □ 아니오
 - 보고내용: 해당 운영위원회 개최 직전에 실시한 노인인권보호교육
 - 청취내용: 수급자 또는 보호자 대표의 발언내용

✓ 운영위원회 회의 참석 및 의견청취 과정

위촉	수급자(보호자)대표 운영위원회 참석 및 회의운영	회의기록	조치반영
위촉 수급자 (보호자) 대표 종사자 대표	(참고) 연계지표 평가지표3-①, ② 운영위원회 분기별 1회 실시 ↳ 반기별 1회 이상은 운영위원회에 수급자(보호자) 대표, 종사자대표가 참석해야 함 ■ 종사자대표가 종사자 처우개선에 대해 발언해야 함 ■ 수급자(보호자)대표가 노인학대 예방을 위한 의견 (요구사항과 불만사항)에 대해 발언해야 함 ■ 자발적인 발언이 없는 경우, 진행자가 발언기회를 제공하고 의견을 청취해야 함	운영 위원회 회의록 ※예시참고	조치내용 종사자 처우개선 의견 반영

(예시) 운영위원회 회의록

°시설장(홍길동): ○○년 ○분기 운영위원회 회의록				
일시	00년 00월 00일 0요일 00시~00시		회의장소	회의실
참석자	내부인사	홍길동(시설의장), 홍길순(종사자대표)		
	외부인사	박대한(보호자대표), 이민국(사회복지공무원), 나건강(전문가)		
회의 내용	※ 회의록 작성 시 유의사항			
	▪ 운영위원회 위원 수급자(보호자) 대표, 종사자 대표의 발언내용이 확인되어야 함			
	○ 보고사항			
	: 요양원 현황 및 사업운영내용 보고			
	○ 심의사항			
	○ 노인인권보호 교육 보고 및 노인학대예방 의견청취			
	°시설장(홍길동): 노인전문기관에 의뢰하여 00년 00월 00일 00시에 직원 00명 중 00명, 수급자 00명에 대한 노인인권보호교육을 실시하였고, 00년 00월 00일 00시에 시설장과 직원 00명이 추가로 노인인권보호교육을 실시하였음을 보고합니다.			
	°시설장(홍길동): “○○○ 보호자님 노인학대예방과 관련하여 기관 이용하시면서 불편하셨거나 개선을 요구할 만한 사항이 있으실까요?”			
	°보호자 대표(박대한): 어머니와 연락을 자주 하고 싶지만 매번 선생님들 통해서 연락을 하려고 하니 죄송스러워 연락을 하지 못하는 일이 많습니다. 저 뿐만이 아니라 다른 보호자들도 그럴 것 같습니다. 선생님들이 힘드시겠지만 정기적으로 통화(영상통화)를 할 수 있는 시간을 배정해 주시면 더 편안히 어머니와 연락을 할 수 있을 것 같습니다. 힘드시겠지만 고려 부탁드립니다.			
	°사회복지공무원(이민국): 좋은 의견입니다. 기관에서 힘드시더라도 노력해 주시면 좋은 것 같습니다.			
	○ 종사자 처우개선 의견 수렴			
	°시설장(홍길동): 마지막으로 직원처우개선에 관련 건의사항 들어보겠습니다. 말씀하시고 싶은 내용이 있으시면 무엇이든 말씀해 주세요.			
	°종사자대표(홍길순): 이번 평가부터 직원스트레스 해소 프로그램이 신설되었는데, 월 /회씩 근무 시간 이외시간에 영화를 볼 수 있도록 지원해 주시면 좋을 것 같습니다. 그리고 직원휴게실에 커피와 차, 간단한 간식을 지원해 주시면 감사하겠습니다.			
	°시설장(홍길동): 직원스트레스 해소 프로그램 운영 계획이 있는데 종사자 대표님의 의견은 수렴하여 진행하도록 하겠습니다.			
비고	붙임: 종사자 처우개선 관련 사업보고 및 지출영수증 등			

평가지표 6
직원권익향상

④ 직원은 고충처리절차를 알고 그에 따른 적절한 조치를 받는다.

✓ 주요점검항목

- 고충처리지침이 마련하여 비치하고 있다.(평가지표 4-③ 연계) ☐ 예 ☐ 아니오
 - ☐ 고충의 접수방법(익명성이 보장되는 접수창구 포함)
 - ☐ 고충처리 과정(접수, 처리, 결과 안내)
 - ☐ 고충접수 및 처리기한
- 고충처리 대장이 비치되고 작성되어 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 고충처리함이 있다.
 - ☐ 고충처리함(건의함) ☐ 온라인 (☐ 홈페이지 자유게시판 ☐ SNS)
- 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받았다. ☐ 예 ☐ 아니오

**평가지표 7
직원인권보호**

- ① 직원과 수급자의 폭언·폭행·성희롱 예방을 포함하는 내용의 포스터(스티커 등)를 잘 보이는 곳에 게시한다.
- ② 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용의 포스터(스티커 등)를 잘 보이는 곳에 게시한다.
- ③ 모든 수급자(보호자)에게 급여개시일까지 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 문자 등으로 안내한다.
- ④ 직원은 「직원」 인권침해대응지침 내용을 숙지하고 있다.

✓ 주요점검항목

- 시설 내 게시 (게시장소:)
 - ☐ 직원과 수급자의 폭언·폭행·성희롱 예방 포스터(스티커)
 - ☐ 직원과 수급자의 상호 존중 포스터(스티커)
- 급여개시일까지 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 문자 등으로 안내하였다. ☐ 예 ☐ 아니오
 - ☐ 일자 ☐ 수급자명 ☐ 보호자명(관계) ☐ 안내방법
- 신규 입사한 직원은 7일 이내에 「직원」 인권침해대응지침 교육을 실시하고 있다 ☐ 예 ☐ 아니오
- (면담) 직원은 「직원」 인권침해대응지침에 대한 교육을 받고 그 내용을 숙지하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오

✓ 「직원」 인권침해 대응지침교육 진행과정

구분	직원 노인인권 및 학대예방 교육	제공기록관리
신규 직원	■ (평가지표 4-③ 연계) 입사 후 7일 이내 교육 실시 - 운영규정, 급여제공지침, 담당업무내용 - 급여제공지침 13개 항목에 노인인권보호지침 「직원」 인권침해대응지침 포함 (폭언, 폭행, 성희롱·추행 등)	교육일지 등 ※ 기록관리 (예시 참조)
기존 직원	■ 기관 별도 계획에 따라 연1회 교육 실시 ■ 교육방법: 자체교육 등	(자체교육) 교육일지 등

😊 「직원」 인권침해대응지침 제작시 참고하세요

- 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림 · 자료실
> 공지사항 > 게시번호 60932
2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼

인권보호매뉴얼



평가지표 8
질향상노력

④ 인권 지킴이 사업에 참여한다.

✓ 주요점검항목

■ 지방자치단체에서 운영하는 인권지킴이 사업을 신청하여 활동을 하고 있다.

☐ 인권지킴이 사업에 신청하여 활동하였다.

☐ 예 ☐ 아니오

☐ 관련 기록(☐ 방문 공문 ☐ 인권지킴이 방문일지)이 있다.

☐ 예 ☐ 아니오

※ 기관이 인권지킴이 사업에 참여하는 경우 인정하며, 직원이 인권지킴이로 활동하는 경우는 해당하지 않음

😊 인권지킴이 사업참여의 구체적인 기준 (시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집 참조)

Q 인권지킴이 사업 참여의 구체적인 기준은 무엇인가요?

A 기관이 수급자의 인권보호를 위해 지방자치단체에서 운영하는 인권지킴이 사업을 신청하여 인권지킴이가 기관에 방문하고 관련기록(방문기록, 방문공문 등)을 확인하는 경우 인정됩니다.
다만, 지방자치단체에서 운영하는 인권지킴이 사업을 노인보호전문기관에 위탁하여 참여(활동)하는 경우에도 인정합니다.

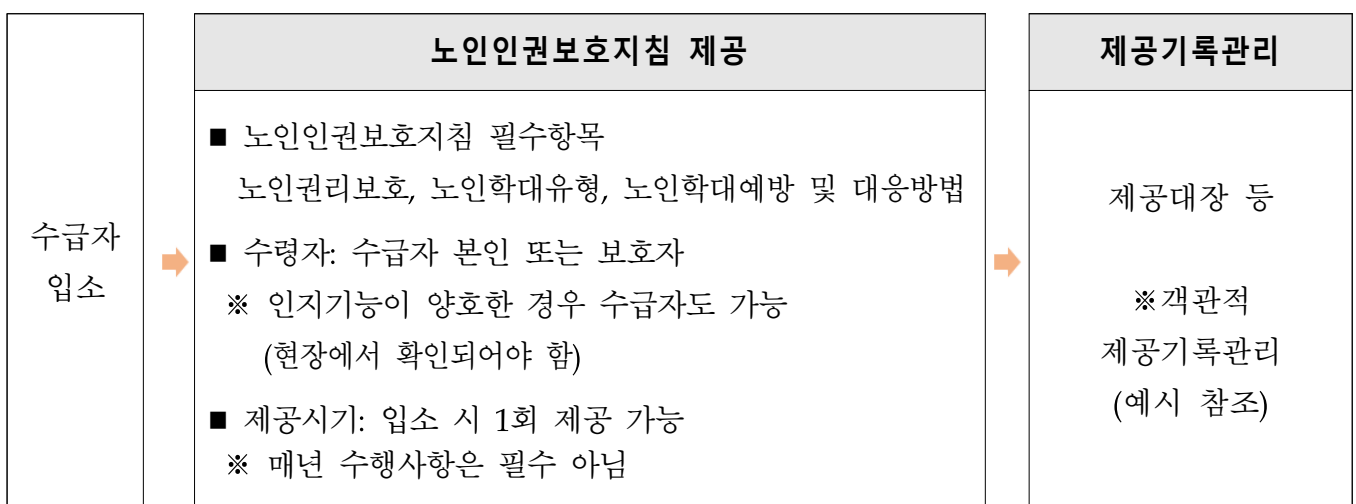
※ 노인보호전문기관의 인권교육 참여 등은 불인정

평가지표 19(18) 노인인권보호	① 입소 시 노인인권보호지침을 모든 보호자(수급자)에게 제공하며, 노인학대신고·예방에 관한 정보를 게시 및 수록한다. ② 노인 인권 및 학대예방을 위한 활동을 실시한다.
---	---

✓ 주요점검항목

■ 모든 어르신(보호자)에게 노인인권보호지침을 제공했다.	☐ 예 ☐ 아니오
■ 제공여부를 기록관리 하였다.	☐ 예 ☐ 아니오
■ 시설 내 게시 (게시장소:) ☐ 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관 정보 ☐ 노인학대유형 ☐ 기타 ()	
■ 노인학대 예방정보 수록 ☐ 정기간행물 ☐ 홈페이지 ☐ 홍보자료 ☐ 기타 ()	
■ 노인인권 또는 학대예방활동 실시 ☐ 노인학대신고 포스터 게시 ☐ 노인인권 홍보 현수막 시설 내 설치 ☐ 시설 영상장비를 통한 시청각 자료 상시 송출 ☐ 기타 ()	

✓ 노인인권보호지침 제공과정



(예시) 노인인권지침 제공기록

2025년 ○○ 요양원 노인인권보호지침 제공대장

제공일자	수급자명	제공내용	제공자	관계	수령자	제공방법
0월 0일	김건이	■ 노인인권보호지침 전체 제공 - 노인권리보호, 노인학대유형, 노인학대예방 및 대응방법	사회복지사 박철수	자녀	김영희	입소시 대면제공

☺ 노인인권보호지침 제작시 참고하세요

- 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실
> 공지사항 > 공지
2025년 노인보건복지사업안내
[I] 3. 노인돌봄 및 지원서비스
3-6. 노인학대예방교육 및 인권교육
[II] 7. 노인요양
7-5. 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

노인보건복지사업안내



- 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실
> 지사소식 > 게시번호 60774 표준화된 ‘장기요양기관 급여제공지침서’

☺ 노인 인권 및 학대예방에 관한 홍보물

- 중앙노인보호전문기관 홈페이지 noinboho1389.or.kr (홈페이지 > 자료실, 포스터 다운로드)
- 노인보호전문기관 홍보물 우편 신청 일부 가능
(지역별 상이, 관할 노인보호전문기관 홈페이지 참고)

**평가지표
19(18)
노인인권보호**

③ 모든 직원에게 노인 인권 및 학대예방교육을 분기별 1회 이상 실시한다.

✓ 주요점검항목

- 모든 직원이 ()분기 노인인권 및 학대예방 교육을 이수하였다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 신규 입사한 직원은 7일 이내에 노인인권 및 학대예방 교육을 실시하고 있다 ☐ 예 ☐ 아니오
- 직원 교육 실시 후 관련 기록이 작성되어 있다.
(자 체 교 육) ☐ 교육일지 ☐ 강사명 ☐ 교육내용 ☐ 교육방법 ☐ 참석자명(서명)
(인터넷교육) ☐ 교육자 전체 수료증 (노인인권 + 학대예방)
- (면담) 직원은 노인 인권 및 학대예방교육에 대한 교육을 받고 그 내용을 숙지하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
- ☐ 노인권리보호 ☐ 노인학대 유형 ☐ 노인학대 예방 ☐ 노인학대 발견시 대응방법

✓ 직원 노인 인권 및 학대예방교육 진행과정

구분	직원 노인인권 및 학대예방 교육	제공기록관리
신규 직원	■ (평가지표 4-③ 연계) 입사 후 7일 이내 교육 실시 - 운영규정, 급여제공지침, 담당업무내용 - 급여제공지침 13개 항목에 노인인권보호지침 「직원」 인권침해대응지침 포함 (노인권리보호, 노인학대유형, 예방 및 대응방법 등)	교육일지 등 ※기록관리 (예시 참조)
기존 직원	■ 기관 별도 계획에 따라 분기별 1회 교육 실시 ■ 교육방법: 자체교육, 온라인교육 등 ※ 퇴사일이 속한 분기는 교육 미실시 인정	(자체교육) 교육일지 등 (온라인) 수료증

(예시) 직원교육일지

0000년 ○○ 요양원 교육일지

교육명	노인인권 및 학대예방교육		교육일시	00년 00월 00일 0요일 00시~00시	
강 사	시설장 홍길동		교육방법	PPT자료 활용한 집합교육	
교육 내용	** 기관에서 실제로 교육 진행하고, 실시한 내용 기록 ** 1. 노인복지시설 인권보호 - 시설생활노인 인권보호지침, 노인생활시설에서 발생될 수 있는 인권침해사례 소개 2. 노인학대예방 교육 - 노인학대 유형, 노인학대 예방 및 대응방법 - 노인학대 발견 시 신고 요령				
참석자	김건이 (서명)		박요양 (서명)		
	김강이 (서명)		윤노인 (서명)		

☺ 노인인권 및 학대예방교육 활용 자료

- 노인학대예방교육 홈페이지 _ www.15771389.or.kr 등재된 교육자료 활용
- 노인장기요양보험홈페이지 > 알림 · 자료실 > 지사소식 > 게시번호 60922, 60929, 60937 ‘노인학대 예방교육(총 3부작)’

☺ 노인인권교육과 학대예방교육을 인터넷으로 이수하는 경우 추가로 교육을 실시해야 할까?

- (평가기준)
 - 노인인권 및 학대예방교육을 분기별 1회 이상 실시하였는지 확인함
 - 교육방법은 확인하지 않음
(자체교육인 경우 확인사항 기록된 내용, 사이버교육은 수료증)
 - 교육내용에 노인인권 및 학대예방교육을 모두 포함하여야 함

☺ 평가 및 법적기준에 따른 노인인권 및 학대예방교육 이수방법

구분	장기요양기관 평가기준	법정의무교육 ※ 출처: 2025 노인보건복지사업안내(I)	
		노인학대예방교육 (노인학대 신고의무자교육)	인권교육
법적 근거	노인장기요양보험법 제54조 (장기요양급여의 관리, 평가)	노인복지법 제39조의6제5항 (노인학대 신고의무와 절차 등)	노인복지법 제6조의3(인권교육) 노인장기요양보험법 제35조의 3
교육 대상자	노인요양시설 모든 직원	장기요양기관에 소속된 노인학대 신고의무자	노인복지시설·장기요양기관 설치·운영자 및 종사자
교육 시간	분기별 1회 이상 실시 (회차당 시간 제한 없음)	연 1시간 이상	집합 및 방문교육 연 4시간 이상 인터넷 교육 연 4시간 이상
교육 내용	노인인권 및 학대예방교육 노인인권과 학대예방교육 모두 확인되어야 함	[노인복지법 시행규칙 제29조의16] ①노인학대 예방 및 신고의무에 관한 법령 ②노인학대 발견시 신고 요령 ③피해노인 보호 절차	[노인복지법 시행규칙 제1조의 3] ①노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향 ②노인복지시설·장기요양기관 에서 발생하는 인권침해 사례 ③노인복지시설·장기요양기관 에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차 ④그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항
교육 기관	지정된 교육기관 없음	지정된 교육기관 없음	보건복지부장관이 지정한 인권교육기관 (국가인권위원회, 노인보호전문기관, 한국보건복지인력개발원)
교육 방법	자체교육 외부강사초빙 온라인 교육 이수 등 기관재량	①기관 직장교육 노인학대예방 및 신고의무에 관한 교육 사이트에 등재된 교육자료를 활용하여 자체적으로 실시 ②사이버교육 등	인권교육기관에서 실시하는 ①집합 교육 ②방문 교육 ③인터넷 교육

☺ 자체교육과 법적 기준에 따른 의무교육 이수에 따른 평가 인정 예시

[최보호 요양보호사 노인인권 및 학대예방교육 이수내역]

- '23.8.30. 노인인권 및 학대예방교육 기관 자체교육 이수 (교육일지)
- '23.9.10. 노인학대예방교육 인터넷 교육 과정 이수 (수료증)
- '23.11.10. 노인인권교육 인터넷 교육 과정 이수 (수료증)

	23년 3분기 (7.1~9.30)		23년 4분기 (10.1~12.31)	
	교육일자	평가인정	교육일자	평가인정
노인인권	('23.8.30) _ 자체교육	○	('23.11.10) _ 인터넷	X
학대예방	('23.8.30) _ 자체교육 ('23.9.10) _ 인터넷		미 실시	

(참고) 법정 의무교육 이수 방법 안내

	노인학대예방교육 (노인학대 신고의무자 교육)	노인인권교육
자체 교육	노인학대예방교육 홈페이지 (www.15771389.or.kr) 등재된 교육자료 활용	불가
인터넷 교육	「과정명: 노인학대 신고의무자」 • 한국보건복지인재원 의무교육 (in.kohi.or.kr) • 서울특별시 평생학습포털 (sll.seoul.go.kr) • 경기도지식 (www.gseek.kr) • 대전평생교육진흥원 (www.dile.or.kr) • 세종e배움터 (edu.sjhle.or.kr)	별도의 사이트를 활용하여 진행 한국보건복지인재원 인권교육(in.kohi.or.kr)
방문 교육	관할 노인보호전문기관 신청 → 강사파견 (최소인원있음 / 온라인, 오프라인 선택가능)	요청기관 담당자가 수요 파악 후 별도 유선 협의진행 (관할 지역노인보호전문기관 사전 협의 후 진행)
집합 교육	-	노인보호 전문기관
		• 개인 또는 단체가 홈페이지신청 「노인인권 집합교육 신청 플랫폼」 (www.noinedu.or.kr) - 시설소재 지역에 개설된 교육과정에 한해 신청가능
		한국보건 복지인재원
		• 개인이 개별신청 (www.kohi.or.kr)

**평가지표
19(18)
노인인권보호**

- ④ 수급자의 상태에 따라 긴급하거나, 수급자의 안전을 위해 부득이하게 신체를 제한하게 되는 경우 그 사실을 가족 등에게 통지하고 자세히 기록한다.

✓ **주요점검항목**

- 비대체성 (침대난간, 휠체어 안전벨트 등) 제재가 있는 경우에도 보호자에게 통지하고 있다.
☐ 예 ☐ 아니오

- 부득이하게 신체제재가 필요한 수급자가 발생되었을 때 보호자에게 통지한다.
☐ 예 ☐ 아니오

- 부득이한 신체제재가 발생한 경우, 통지한 기록을 기준에 맞게 작성하고 있다.
☐ 수급자명 ☐ 수급자상태(제재사유) ☐ 제재일시 ☐ 제재자명 ☐ 제재방법
☐ 통지대상자명(관계) ☐ 통지일시 ☐ 통지방법

☺ **(관련근거1) 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시**

제43조(시설급여 제공기준) 시설급여기관은 급여제공과정에서 수급자를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하여서는 아니 된다. 다만, 수급자 또는 시설급여기관 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우에 한해 수급자 본인의 치료 또는 보호를 도모하는 목적으로 신체적 제한이 행해질 수 있다. 이 경우 시설급여기관의 장은 수급자 본인이나 가족에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 수급자의 심신상태, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 가할수 밖에 없는 사유 등을 급여제공기록지에 자세히 기재·관리한다.

☺ **(관련근거2) 시설생활노인 권리보호를 위한 윤리 및 행동강령 ⑥ 신체구속을 받지 않을 권리**

시설은 급여제공과정에서 생활노인을 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하면 안된다. 다만, 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나(절박성), 대체할만한 간호나 돌봄 방법이 없거나(비대체성), 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로(일시성) 신체적 제한을 하는 경우 등 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안된다.

긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 시설은 생활노인 본인이나 가족 등 보호자에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 노인의 심신상태, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수 밖에 없었던 사유 등을 자세히 기록해야 한다.

☺ 원칙적으로 수급자를 격리하거나 억제대 사용 등 신체제한 금지

긴급하거나 어쩔 수 없는 부득이한 사유

- 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나(절박성)
- 대체할만한 간호나 돌봄 방법이 없거나(비대체성)
- 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로(일시성) 신체적 제한을 하는 경우

보호자에게 즉시 통지하고 동의를 구한 후, 관련내용을 자세히 기록해야 함

☆ 기능상태 고려하지 않고 일괄적으로 수급자 동의서 받거나 기록 작성한 경우는 인정하지 않음☆

- ① 해당 제재 사유가 발생한 즉시 통지해야 함
- ② 제재가 종료된 후에 다시 제재를 해야 할 경우 다시 통지해야 함
(최초로 통지한 뒤 동일한 사유가 계속되어 제재를 하는 경우는 통지한 것으로 인정)

☺ 통지 간격에 대한 평가기준 (시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집 참조)

Q 신체제재 시, 보호자에게 제재 시작 전, 한번만 통지하면 되나요? 제재를 할 때마다 통지를 해야 하나요? 또는 보호자에게 급여제공계약서에 서명을 받을 때 제재 동의서를 받아도 되나요?

A 통지 간격에 대한 평가기준은 없으나 원활한 기관운동을 위해 기관의 운영방침에 맞추어 시행할 것을 권고합니다.

또한 동일한 억제대 사용이 동일한 사유를 의미하지 않으므로 동일한 억제대라고 하더라도 타 사유가 발생하거나, 기존 사유가 중단 된 후 동일한 사유로 다시 적용 할 때는 가족 등에게 통지가 필요합니다.

☺ 낙상예방을 위해 침대 난간 올리기, 휠체어에서 미끄럼방지를 위한 안전벨트도 신체 제한인가요?

침상난간, 휠체어 안전벨트, 휠체어 식판의 항목은 낙상위험을 보완할 수 있는 제재로 입소 시, 침대 및 휠체어 이용 예정임에 따라 제재 시작으로 보고 제재기록 및 통지를 수행할 경우 인정

- 수급자의 기능상태 및 욕구 고려 되어야 함
- 타 억제대는 사유가 실제로 발생했을 때에 제재 및 통지를 했는지 확인

< 시설급여 평가매뉴얼 다빈도Q&A 사례집 참조 >

☺ 부득이한 신체제재 발생 시 기록사례① _ 우주복 착용

(상황) 시간이 지남에 따라 김건강 어르신 치매증상은 심해졌다.

기저귀에 손을 넣어 변을 만지고 입에 넣는 행동이 여러 차례 발견되었다.

(노력) 문제행동 예방을 위해 관찰을 강화하고 자주 산책하며 관심을 다른 곳으로 돌리고자 노력하였으나 문제행동은 개선되지 않고 오히려 발생 빈도는 더 높아졌다.

(부득이한 상황에 따른 결정) 결국 감염예방 등 수급자 건강관리를 위해 우주복 착용을 결정하였고 보호자에게 통지하여 상황을 안내하고 동의를 구했다. 보호자도 부득이한 상황에 대해서 동의하여 2024년 8월 20일에 우주복 착용을 시작하였다.

(예시) 신체제재 통지기록

부득이한 신체제재 발생에 따른 보호자 통지 사항						
수급자명		김건강	생년월일	1940. 9. 1	입소일자	2023. 10. 1
제재	수급자상태 (제재사유)	□ 수시로 기저귀 안에 손을 넣어 변을 만지며, 입에 넣는 행동을 반복함. □ 종사자들이 수시 관찰하며 행동을 예방하고, 수시로 프로그램에 참여할 수 있도록 하며 관심을 다른 곳으로 유도해도 문제행동 계속됨. □ 수급자가 불결한 환경에 자주 노출되는 상황 및 그로 인한 감염을 예방하기 위해 우주복 착용 등의 조치가 필요함.				
	제재일시	2024년 8월 20일 18시 40분~				
	제재자	간호사 윤청엽				
	제재방법	치매 우주복 착용				
통지	통지일시	2024년 8월 20일 18시 30분				
	통지 대상자	관계	자녀(딸)		이름	최강이
	통지방법	☐ 면담 ☒ 유선 ☐ 기타 ()				

☺ 부득이한 신체제재 발생시 기록사례② _ 침대난간

2023년 10월 1일 14:00, 김건강 어르신은 ○○요양원에 입소하였다.
입소당시 경미한 치매증상으로 지남력이 저하되어 있으나 스스로 거동이 가능하다.
원활한 거동을 위해 입소하여 침대를 사용할 계획이다.

(예시) 신체제재 통지기록

부득이한 신체제재 발생에 따른 보호자 통지 사항									
수급자명		김건강		생년월일		1940. 9. 1	입소일자		2023. 10. 1
제 재	수급자상태 (제재사유)	□ 경미한 치매증상으로 지남력 저하 있으나 보장구 없이 스스로 거동할 수 있음 □ 침대사용으로 낙상예방을 위해 침대난간 유지 필요함.							
	제재일시	2023년 10월 1일 14시							
	제재자	홍길순							
	제재방법	침대난간 상시유지							
통 지	통지일시	2023년 10월 1일 13시50분							
	통지대상자	관계	자녀(딸)		이름	최강이			
	통지방법	☒ 면담 ☐ 유선 ☐ 기타 ()							

(예시) 수급자 제재 통지대장

수급자명	수급자상태 (제재사유)	제제 일시	제재자명	제재방법	통지 대상자명 (관계)	통지일시	통지 방법	비고
김○○	몸을 굽어 상처 발생	2025.1.10 12:00~	박○○ 간호사	손목 억제대	이○○ (아들)	2025.1.10 11:30~	유선	

■ 신체 제재 목적

- 절박성: 수급자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우
- 비대체성: 대체할 만한 간호나 수발방법이 없을 경우
- 일시성: 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우

■ 제재 사유

- 상처보호, 자해 예방, 소·대변 관리, 낙상 예방, 기타
- 기구보호: L-tube, T-tube, foley cath., Endo-tube, 기타

■ 제재 방법

- 침대난간 올리기, 휠체어 안전벨트, 휠체어 식판, 침대 안전띠, 치매 장갑, 치매복, 손목 억제대 등

노인인권보호 실천 자가점검표 (종사자용)

인권보호 실천 자가점검표는 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침을 활용하여 제작되었습니다. 질 높은 장기요양 서비스를 제공하기 위해 종사자 스스로 노인인권에 대한 올바른 인식을 가지고 점검해 볼 수 있도록 구성된 자가 점검표입니다. 기관에서 자율적으로 활용해 보시기 바랍니다.

□ 작성일:

□ 작성자:

항 목	예	아니오
1. 나는 분기별 1회 이상 「노인인권 및 학대예방교육」을 받으며 그 내용을 숙지하고 있다.		
2. 나는 어르신을 존엄한 존재로 대우 받을 권리가 있는 노인으로 존중하며 급여를 제공한다.		
3. 나는 어르신에게 경어 사용을 일상화 하고 있다.		
4. 나는 어르신을 밀치거나 신경질적으로 수발하지 않는다.		
5. 나는 어르신에게 제공되는 필수 돌봄 행위(식사, 투약, 체위변경, 배변 등)를 성실하게 수행한다.		
6. 나는 어르신(보호자)의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 하지 않았다.		
7. 나는 기저귀교체나 의복 교환 시 어르신의 수치심을 유발하지 않도록 가림막 등을 활용하고 있다.		
8. 나는 어르신이 거주하는 공간이 청결하게 유지될 수 있도록 항상 노력하고 있다.		
9. 나는 어르신의 안전과 건강에 관련한 사항은 사소한 일이라도 보고하고 인계인수하고 있다.		
10. 나는 어르신 돌봄 과정에서 알게 된 비밀(질병, 가족사항 등)을 누설하지 않는다.		
11. 나는 어르신의 정당한 요구에 적극 응대하여 수급자의 욕구를 해결하고자 노력하고 있다.		
12. 나는 불평을 제기한 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주지 않는다.		
13. 나는 어르신의 기호와 기능에 알맞은 음식을 제공하였다.		
14. 나는 어르신의 정치적 이념을 존중한다.		
15. 나는 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여를 강요하지 않는다.		
16. 나는 어르신이 기관 내에서 다른 어르신과 사귀고 소통할 수 있도록 도움을 주고 있다.		

평가관련 자료 게시



노인장기요양보험 홈페이지
www.longtermcare.or.kr

■ 알림·자료실 / 장기요양 기관평가 / 공지사항

게시번호	제 목
공지	2025년도 시설급여 장기요양기관 정기평가 계획 및 평가매뉴얼 안내

■ 알림·자료실 / 장기요양 기관평가 / 평가매뉴얼 및 Q&A

게시번호	제 목
공지	2025년 시설급여 평가매뉴얼
공지	2025년 장기요양기관 시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집

■ 종사자마당 / 기관종사자 교육코너 / 직무 관련 자료실

게시번호	제 목
공지	2025년 시설급여 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내

