



---

# 운영규정 = 기관운영

---

운영규정은 **상위법 준수, 기관의 상황, 실행 가능 여부를**  
고려하여 내용을 삭제 · 개정 · 신설한다.

기관운영은 **운영규정에 따라 운영**하며, 현실적으로  
따르기 힘들 경우 운영규정의 개정을 고려한다.

규정 적용일

2026, 1, 01

**"YesCare"에스케어주간보호 상봉센터**

## 『운영규정의 적용지침 및 유의사항』

### 1. [효력 여부]

이 운영규정 조항 중 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 「사회복지사업법」, 「근로기준법」 및 해당법의 시행령, 시행규칙, 관련고시 및 그 외 관계법령에 위반하여 정한 경우에는 그 위반된 부분은 효력이 없으며, 제15조제2항에 의거 별도 운영위 의결절차 없이 시설장이 개정한다.

### 2. [규정 해석]

이 규정의 해석 및 운용은 시설장이 결정하며, 필요에 따라 보건복지부, 국민건강보험공단, 시군구 등에 질의·회신할 수 있다.

### 3. [조·항의 삭제·개정·신설 의미]

"삭제"는 운영에 더 이상 적용되지 아니하는 내용이며, "개정"은 상위법 변경 및 기관의 실정을 고려하여 수정한 것이며, "신설" 상위법 변경 및 기관의 실정을 고려하여 새로이 추가한 것이다.

### 4. 매년 바뀌는 내용은 운영규정에 포함하지 않는다

급여비용, 수가, 인건비지출비율, 장기근속장려금

# 목 차

제1조 운영 규정의 목적

제2조 명칭 및 대표

제3조 소재지

제4조 적용범위

제5조 용어

제6조 기관 운영의 목적

제7조 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항(온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보)

제8조 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원  
인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등)

제9조 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제10조 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제11조 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

제12조 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리 절차

제13조 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제14조 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제15조 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제16조 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

제17조 인력관리 규정, 보수, 종사자(직원)의 복리후생에 관한 사항(채용, 복무, 승진, 상  
벌, 임금, 퇴직금, 상여금, 포상, 휴가, 복지 등에 관한 사항)

제18조 안전과 보건에 관한 사항 (근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진)

제19조 고충처리 절차에 관한 사항

제20조 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

■ 부칙

## 제 1 조 [운영 규정의 목적]

본 규정은 "YesCare"에스케어주간보호 상봉 센터(이하 “기관”이라 한다.)의 운영에 필요한 사항을 노인복지법 시행규칙 제29조제2항의 운영기준<sup>1)</sup>에 의거하여 정함으로써 체계적이고, 합리적인 기관 운영과 본 기관을 이용하는 이용자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함을 목적으로 한다.

## 제 2 조 [명칭]

기관의 명칭은 “"YesCare"에스케어 주간보호 상봉 센터”라고 하고  
대표자는 신은섭 (620822-2\*\*\*\*\*)으로 한다

## 제 3 조 [소재지]

기관은 서울 중랑구 망우로 316 상봉이지팰리스 2층 에 둔다.

## 제 4 조 [적용범위]

기관의 모든 운영에 관한 사항은 별도의 규정, 지침 등으로 정하는 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따른다.

## 제 5 조 [용어]

본 규정에서 사용되는 용어는 아래와 같은 의미로 한정한다.

- ① 기관: "YesCare" 에스케어 주간보호 상봉 센터
- ② 제공자: 기관 또는 기관 종사자
- ③ 이용자: 기관의 서비스를 이용하는 사람
- ④ 예비 이용자: 기관의 서비스를 이용하려는 사람
- ⑤ 등급: 장기요양등급
- ⑥ 등급자: 등급이 있는 이용자
- ⑦ 등급외자: 등급이 없고, 비용을 100% 본인이 부담하는 이용자, 등급자는 동일 시점에 등급외자가 될 수 없다.
- ⑧ 보호자: 이용자의 대리인

1) [http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/\(20190705.00650.20190705\)/제29조](http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/(20190705.00650.20190705)/제29조)  
<http://www.law.go.kr/LSW/lsBylInfoPLinkR.do?lsiSeq=202054&lsNm=%EB%85%B8%EC%9D%B8%EB%B3%B5%EC%A7%80%EB%B2%95+%EC%8B%9C%ED%96%89%EA%B7%9C%EC%B9%99&bylNo=0010&bylBrNo=00&bylCls=BE&bylEfYd=20180207&bylEfYdYn=Y>

- ⑨ 신원인수인: 본 규정에서는 보호자 또는 보증인의 의미로 한정한다.
- ⑩ 이용자(또는 보호자): 이용자가 우선순위이며, 보호자는 차순위
- ⑪ 보호자(또는 이용자): 보호자가 우선순위이며, 이용자는 차순위
- ⑫ 종사자: 서비스 제공을 위해 기관에서 근무하고 있거나 휴직 중인 사람
- ⑬ 시설장: 기관의 관리 책임자임. 기관의 대표와 동일인이 아닐 수도 있음.
- ⑭ 주간보호: 주야간보호와 동일한 의미를 지님
- ⑮ 해제: 유효하게 성립한 계약의 효력을 당사자의 일방적인 의사 표시에 의하여 소급으로 해소함
- ⑯ 합의: 기관과 보호자(또는 이용자) 간 서로 의견이 일치함
- ⑰ 비급여대상 비용: 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조<sup>2)</sup>에 의해 장기요양 급여의 범위에서 제외되는 비용

## 제 6 조 [기관 운영의 목적 및 사업]

기관은 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 주야간보호급여를 제공하는 업무를 수행한다

기관은 만성질환이나 기능장애로 일상적인 생활유지가 어려운 이용자를 일정시간 동안 보호하며, 다양한 서비스를 제공하여 이용자의 신체활동지원 및 심신기능의 안정 및 증진을 위한 교육, 훈련 등을 제공하고, 보호자의 부양 부담 완화를 통해 가족기능의 유지 및 향상을 목적으로 한다.

## 제 7 조 [이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항(온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보)]

### ① 이용정원

본 기관의 이용정원은 관청의 허가 인원으로 한다. 2026년 01월 01일 기준 이용정원은 48명이다.

### ② 모집방법

기관의 제공 급여 종류는 주·야간보호이며 다음과 같은 온·오프라인 방법으로 기관 및 제

2) [http://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법시행규칙/\(20190612.00639.20190612\)/제14조](http://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법시행규칙/(20190612.00639.20190612)/제14조)

공 급여 종류를 홍보하며, 이용자를 모집한다. 단, 불법 게릴라 현수막 게시, 불법 스티커 부착 등 불법적인 방법을 사용해서는 안 된다.

1. 예비 이용자 및 그 보호자의 전화 및 내방 등을 통한 개별 상담 및 신청
2. 이용자 및 그 보호자의 소개
3. 지정 현수막 게시대 이용
4. 기관 홍보물 관할 관공서 비치
5. 기관 홈페이지, 장기요양보험 홈페이지 등을 활용한 온라인 공개 모집
6. 생활 정보 우편 제도 또는 아파트 고지서 첨부 제도를 활용한 기관 홍보물 발송
7. 그 외 활용 가능한 방법으로 홍보

## 제 8 조 [이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등)]

### ① 계약기간 \*장기요양급여이용약관 제2조 즉시반영

1. 장기요양인정서의 유효기간 내(등급외자는 해당 없음)에서 기관과 이용자(또는 보호자)가 합의한 기간으로 한다.
2. 제1항의 기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

### ② 계약 내용의 목적 \*장기요양급여이용약관 제1조 즉시반영

고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들에게 주야간보호급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 보호자의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

### ③ 계약 체결의 목적 \*장기요양급여이용약관 제1조 즉시반영

1. 제공 급여의 종류, 범위, 시간, 비용, 그 외 필요한 사항에 대하여 명확히 하는 것을 목적으로 한다.
2. 기관, 이용자, 보호자의 전반적인 책임과 의무를 규정하는 것 역시 계약 체결의 목적이다.
3. 계약의 체결은 '장기요양급여 이용 약관<sup>3)</sup>'을 이용한다.

3) 에스케어 [이용자 계약] 10-수시-002

#### ④ 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액 \*장기요양급여이용약관 제9조 즉시반영

1. 월 이용료는 '장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시<sup>4)</sup>'에 따르며, 각 연도의 등급별 급여비용은 '주야간보호 급여비용 및 본인부담 기준<sup>5)</sup>'과 같다.
2. 등급자의 본인일부부담금은 노인장기요양보험법 제40조(본인일부부담금)<sup>6)</sup>, '장기요양 본인일부부담금 감경에 관한 고시 제2조<sup>7)</sup>'에 따른다.
3. 비급여대상 비용은 식사재료비, 이·미용비, 기타 등으로 구분될 수 있다. 현재 기관은 식사 및 간식 재료비를 비급여대상 비용으로 정하여, 등급외자를 제외한 보호자(또는 이용자)에게 부담토록 한다. 그 구체적 기준은 '비급여대상 항목 및 기타 실비 수납 기준<sup>8)</sup>'과 같다.
4. 그 외 이용료 산정에 관한 구체적인 내용은 '장기요양급여 이용 약관 제9조<sup>9)</sup>'에 따라 다음과 같다. 단 '장기요양급여 이용 약관'과 내용일 일치하지 않을 경우 '장기요양급여 이용 약관'이 우선한다.

- 1) 등급외자는 서비스 제공 시간에 관계없이 일 35000원(식재료비포함) 비용을 100% 본인이 부담한다. 단 예외적으로 등급 신청 중인 등급외자는 등급 판정 전 최대 26일의 운영일동안 일 16100원(식재료비포함)으로 이용할 수 있다. 그러나 예외 적용 혜택을 받은 자가 등급외로 판정받은 후, 추후 다시 등급을 신청할 때에는 예외 적용을 받지 아니하며 일 35000원을 부담하여야
- 2) 등급자가 재가급여의 월 한도액을 초과하여 발생된 장기요양 등급별 급여비용은 등급자의 보호자(또는 이용자)가 전부 부담하나, 등급외자와의 형평성 원칙에 따라 일 부담액이 장기요양등급 본인 일부부담금과 비급여대상 비용을 포함하여 35000원을 초과할 수 없다.
- 3) 기관은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 10일 이전에 정산하고 이용자 (또는 보호자)에게 그 내역을 통보한다.
- 4) 이용자는 매월 이용료를 15일 이전에 납부 한다. 다만, 납부일이 토,일,공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
- 5) 기관은 이용자(또는 보호자)에게 '장기요양급여비용명세서'를 온라인 또는 오프라인으로 발급한다.

4) [http://www.law.go.kr/행정규칙/장기요양급여제공기준및급여비용산정방법등에관한고시/\(2018-284,20181226\)/제31조](http://www.law.go.kr/행정규칙/장기요양급여제공기준및급여비용산정방법등에관한고시/(2018-284,20181226)/제31조)

5) 에스케어 [이용자 계약] 10-수시-003

6) [http://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법/\(20190612,15881,20181211\)/제40조](http://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법/(20190612,15881,20181211)/제40조)

7) [http://www.law.go.kr/행정규칙/장기요양본인일부부담금감경에관한고시/\(2018-128,20180628\)/제2조](http://www.law.go.kr/행정규칙/장기요양본인일부부담금감경에관한고시/(2018-128,20180628)/제2조)

8) 에스케어 [이용자 계약] 10-수시-004

9) 에스케어 [이용자 계약] 10-수시-002

5. 이용자(또는 보호자)의 요청으로 발생한 기타비용은 보호자(또는 이용자)가 해당 처에 직접 납부한다.

6. 보호자(또는 이용자)가 정해진 기한내에 납부하지 않더라도, 연체료는 발생하지 아니한다. 다만, 미납 발생 건에 대하여 기관은 최소 월 1회이상 보호자(또는 이용자)에게 수납을 독려하여야 하며, 미납금액이 150만원이 넘을 경우 계약을 해제하고, 법적 절차에 의해 징수하려 노력하여야 한다.

## ⑤ 신원인수인(보호자)의 권리 및 의무 \*장기요양급여이용약관 제19조 즉시반영

이용자의 신체적·정신적인 사유로 기관의 이용과 관련된 전반적인 의사결정을 수행할 수 없을 때, 보호자는 이용자를 대신한 모든 권리와 의무를 대리하여 수행한다. 또한 보호자가 기관에 사전에 보호자의 권리와 의무를 대신하여서는 아니 된다고 고지한 경우를 제외하고, 이용자의 형제, 자매, 배우자, 자녀들이 보호자를 대신할 수 있다.

### 1. 신원인수인로서 보호자의 권리

- 1) 이용자의 욕구충족을 위하여 기관과 협의된 서비스를 요청할 권리
- 2) 이용자에게 양질의 서비스가 제공될 수 있도록 기관운영 모니터링·참여할 권리
- 3) 기관운영 및 서비스 불만족으로 서비스의 개선과 변경을 요구할 권리
- 4) 기관의 불공정한 행위와 중대한 과실에 기인한 이용자 및 보호자의 인적·물적 피해 발생 시 배상·책임을 요구할 권리
- 5) 기관 운영 및 서비스 불만으로 계약해지를 결정할 수 있는 권리

### 2. 신원인수인로서 보호자의 의무

- 1) 기관의 제안 및 요청을 거부했을 때 발생하는 결과에 대한 책임
- 2) 기관 종사자 및 타 이용자에 대한 존중
- 3) 이용자(또는 보호자)에 기인한 시설 및 타 이용자(또는 보호자)에 대한 인적·물적 피해발생 시 보상과 책임
- 4) 기관과 체결된 계약내용과 관련한 이용료 납부에 대한 책임
- 5) 기관에 보호요청을 하지 않은 이용자의 금품에 대한 관리와 책임
- 6) 이용자의 생활안정과 심신기능의 유지·향상과 관련된 세부사항 정보제공  
(허위·과장·축소할 경우 계약을 해지할 수 있음)
- 7) 이용자의 복지증진과 관련한 프로그램 적극적으로 참여·지원
- 8) 연 2회 보호자 회의에 참여할 의무

- 9) 특별한 사유 없이 이용자를 방임 또는 직원에게 전달할 경우 부양 의무결여로 계약을 해제하고, 노인학대로 신고될 수 있음.

## ⑥ 계약의 해제 \*장기요양급여이용약관 제6조 제7조 즉시반영

단 본 규정에서 언급하지 아니한 요건이 '장기요양급여 이용 약관'에 언급된 경우와 반대의 경우도 모두 유효하다.

### 1. 해제 요건

이용자(또는 보호자)는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해제할 수 있다.

#### 1) 계약기간이 만료된 경우

2) 기관이 이용자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여, 신체활동지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여의 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우

3) '장기요양급여 이용 약관'에 정한 주야간 보호급여 제공시간을 이용자나 보호자의 동의 없이 기관이 임의로 변경한 경우

기관은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해제할 수 있다.

#### 1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우

#### 2) 등급자가 등급외자로 변경되고, 그에 따른 본인 부담금 납부에 동의하지 않는 경우

3) 이용자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률<sup>10)</sup>」에 따른 감염병 환자로써 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우

4) 이용자가 말기암 및 중증질환으로 전문적 의료서비스가 필요하여 주간보호 서비스 이용이 어려울 경우

#### 5) 이용자의 신체건강 악화로 중점 개별케어가 필요할 경우

#### 6) 이용자의 정신과적 행동장애(배회, 폭력, 자해 등)가 현저할 경우

#### 7) 이용자의 공동생활부적응행동(타인피해, 집단와해행동, 개별행동 등)이 현저할 경우

8) 이용 계약 시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 경우

#### 9) '장기요양급여 이용 약관'에 명시된 의무를 이행하지 않을 경우

10) <http://www.law.go.kr/법령/감염병의예방및관리에관한법률>

- 10) 이용자가 월 5회 이상 무단으로 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 경우
- 11) '장기요양급여 이용 약관'에 허위 기재 사항이 발견되었거나, 이용자에 관한 정보 제공이 성실하지 아니하고, 허위·과장·축소된 경우
- 11) 그 외 '장기요양급여 이용 약관' 상의 내용을 이행하지 않을 경우
- 12) 제8조제4항제7호에 해당하는 경우

## 2. 해제 절차

- 1) 이용자(또는 보호자)는 계약해제 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 구두(유선 포함) 또는 서면으로 기관에게 통보해야 한다.
- 2) 기관은 계약해제 요건이 발생한 경우에는 관련 서류를 첨부하여 이용자(또는 보호자)에게 통보하고 충분히 설명한다.
- 3) 이용자(또는 보호자)는 계약해제가 발생하는 경우에는 기관 내에 이용자의 개인물품을 인수하여야 한다. 다만, 개인물품을 1개월 이내에 인수하지 않을 경우에는 기관은 등기, 택배 등 수신을 확인할 수 있는 방법을 통하여 물품을 이용자(또는 보호자)에게 송달 처리한다.

## 제 9 조 [이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항] \*장기요양급여이용약관 제10조 즉시반영

- ① 이용자(또는 보호자)의 개인적인 사유 및 기관의 사유에 의하여 서비스 제공과정에서 장기요양급여내용에 대한 변경 필요시, 이용자(또는 보호자)와의 합의를 통해 이용자(또는 보호자)의 요구를 우선하여 서비스 내용, 이용시간, 이용비용 등을 변경할 수 있다.
- ② 다음 각 호에 해당하는 경우 이를 반영한 계약서를 재작성한다.
  1. 등급외자의 등급자로 변경된 경우
  2. 장기요양인정서의 유효기간 갱신된 경우
  3. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
  4. 등급자의 급여비용 변경된 경우
  5. 비급여대상 비용 및 등급외자의 비용이 변경된 경우
  6. 기타 이용자와 기관이 필요한 경우
  7. 1호~5호에 해당되는 경우라도 구체적으로 아래의 경우 해당될 경우 계약서를 재작성하지 아니하거나, 기관과 이용자(또는 보호자) 간의 합의에 따라 약식 변경(구두

상 합의 포함)할 수 있다.

- 계약기간내 이용자(또는 보호자)의 필요에 의해 장기요양 인정등급이 변경된 경우
- 장기요양급여 제공기준 및 급여 비용 산정방법 등에 관한 고시'에 따라 별표 1의 세부 내용이 달라진 경우
- 제4조제3항에 따라 기관이 이용요일, 이용시각, 이용시간 등을 구두 또는 서면으로 이용자 (또는 보호자)와 협의하고, 그에 따라 본인 부담금이 변경된 경우
- 건강보험공단 등 관리기관의 통보에 따라 본인부담금 비율이 변동된 경우

## 제 10 조 [서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

### ① 서비스 내용

기관은 노인복지법 시행 규칙 제29조제2항<sup>11)</sup> 관련 재가노인복지시설의 운영기준에 제시된 사업내용에 기초하여 이용자의 기능 향상을 위한 다양한 서비스를 제공한다.

1. 신체 활동지원, 심신의 기능회복 서비스, 간호 및 처치, 응급서비스, 이동지원 등 주야간보호 기본 서비스
2. 낙상예방, 치매예방, 욕창예방, 감염예방 등 건강관리 교육 서비스
3. 노인 학대 예방 등 노인 인권 보호 서비스,직원인권침해교육
4. 중(석)식, 간식, 목욕, 양치 등 급식 및 목욕서비스
5. 보호자 간담회, 보호자·이용자 상담, 건강정보제공 등 이용자의 보호자에 대한 교육 및 상담 서비스
6. 개인정보보호, 응급상황대응교육, 감염관리교육, 노인 학대 · 폭력에 대한 예방 및 대응교육, 윤리 및 성희롱, 성폭력 예방교육 등 이용자 안전 및 보호를 위한 종사자 교육
7. 사례관리, 만족도 조사 등 이용자 욕구파악을 통한 체계적 서비스
8. 지역사회자원(자원봉사자 및 단체)를 활용한 다양한 프로그램 제공
9. 이용자의 욕구충족과 건강향상을 위한 타 기관 서비스 연계
10. 의료기관연계를 통한 의료서비스 및 연명의료결정제도 교육
11. 기관의 필요에 따라 사업 및 프로그램은 조정 및 가감할 수 있다.

### ② 서비스 비용의 부담에 관한 사항

11) [http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/\(20190705,00650,20190705\)/제29조](http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/(20190705,00650,20190705)/제29조)

제8조제4항에 준한다. 그 외 서비스 제공에 따른 비용 청구는 할 수 없다.

### ③ 서비스 제공 절차

#### 1. 서비스 제공 전 상담

- 1) 이용을 원하는 예비 이용자 및 보호자 등이 전화 및 내방 등을 통해 신청 받는다.
- 2) 서비스 이용을 원하는 예비 이용자에 대한 기본사항을 체크한다.
- 3) 기관 방문 시 기관 및 서비스 내용을 소개를 한다.
- 4) 예비 이용자가 등급자일 경우 '장기요양인정서'를 통해 요양등급, 요양인정번호 등을 확인한다.
- 5) 예비 이용자의 기본 정보를 수집한다.
  - 예비 이용자 및 보호자의 성명, 연락처, 가족관계, 이용사유 등
  - 예비 이용자의 성별, 나이, 주소, 건강 · 인지 · 신체상태 및 케어상황 등
  - 예비 이용자의 문제점 및 욕구
- 6) 예비 이용자의 정보를 참조하여 기관 이용 가능 여부를 상담한다.
  - 기관에서 제공할 수 있는 서비스의 내용과 과정 및 비용, 권리와 책임 등 필요한 내용에 대해 자세하게 먼저 설명한다.
  - 기관 이용이 가능한 경우 임시적응을 결정하고, 이용이 어려운 경우 타 기관 정보 제공 및 의뢰를 한다.
  - 기관 이용이 합의되면, 이용신청관련 서류 작성과 적응기간을 결정하고 세부 절차를 안내한 후 이용관련 구비서류에 대해 보호자에게 요청한다.

#### 2. 서비스 제공 계약서 작성

- 1) 계약서를 '장기요양급여 이용 약관<sup>12)</sup>'을 이용하여 작성하며, 계약목적, 계약기간, 서비스 이용 및 제공에 관한 정보, 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 개인정보 보호의무, 배상 책임, 계약 해제 등을 포함한다.
- 2) 계약서와 함께 개인정보 제공 및 활용 동의<sup>13)</sup>도 받는다.
- 3) 계약서 작성 후 기관과 이용자(또는 보호자)가 각각 계약서를 보관한다.

#### 3. 이용자의 사정

12) 에스케어 [이용자 계약] 10-수시-002

13) 에스케어 [이용자 계약] 10-수시-005

이용자의 욕구와 문제, 장애, 질환, 현재 잔존의 기능, 장점과 잠재능력, 요구되어지는 서비스 등을 관찰, 평가하여 기관이용의 적합성을 확보함과 동시에 이용자의 문제에 대해 원인을 규명하고 그것을 해결하거나 감소시킬 수 있는 방법에 대해 판단한다. 신체기능상황(ADL/IADL)과 가족 및 환경 상황을 포함한다.

#### 4. 서비스 제공 계획 수립

- 1) 이용자 중심 관점에서 사정 과정에서 확인된 이용자와 보호자의 문제 및 욕구의 우선순위에 따라 해결목표를 수립한다.
- 2) 개별 장기이용계획서를 최대한 반영하여 장기요양급여제공계획서를 작성하여 서비스 계획은 수립한다.
- 3) 효과적 지원이 가능한 구체적인 서비스 내용, 양, 횟수, 일정 등을 결정한다.

#### 5. 서비스 제공

- 1) 일정표에 따라 서비스를 제공하도록 최대한 노력한다.
- 2) 모든 서비스는 제공 기록지에 가능한 상세히 기록한다.
- 3) 매월 초에 전월 서비스 이용에 대한 장기요양비용 명세서와 당월 서비스 제공 계획을 보호자에게 전달한다.

#### 6. 서비스 제공 모니터링 및 재평가

- 1) 이용자의 폭력 및 문제행동 등으로 인해 다른 이용자 및 종사자의 안전 및 신변에 위험이 있을 경우에 보호자와 상의하여 이용 중단을 고려할 수 있다.
- 2) 계획된 서비스가 제공되고 있는지 주기적으로 평가하여야 한다.
- 3) 서비스 제공 효과를 보기 위해 일정한 간격으로 보호자(또는 이용자)의 만족도를 조사 및 서비스 목표달성정도를 평가하여 보호자와 공유한다.
- 4) 재평가 결과 및 변화된 이용자의 요구를 반영하여 서비스 제공 계획을 수정 · 보완할 수 있다.

#### 6. 서비스 종료 및 적정 서비스 연계

- 1) 서비스의 종료에 관한 사항은 제8조제1항 및 제6항에 준한다.
- 2) 서비스가 종료될 경우 퇴소/전원 연계기록지<sup>14)</sup>를 작성하며, 지역 내 이용 가능한 서

비스에 대하여 상세히 안내한다.

3) 이용자의 건강상태 악화로 의료기관 치료가 필요한 경우, 이용자의 전염성 질환 감염으로 타 이용자 및 종사자의 안전성이 확보되지 않는 경우 등 일시적 종결이 필요한 경우 보호자(또는 이용자)의 요청에 따라 계약을 해지할 수도 있고, 유지한 상태에서 장기미이용할 수도 있다.

## 제 11 조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항]

① 특별한 보호를 필요로 하는 대상의 경우 특별보호 조치(1:1케어, 격리, 조기귀가, 전문의 의뢰, 의료서비스 제공 등)를 취하며 이에 따른 이용료 외비용은 제8조제4항에 따라 보호자(또는 이용자)가 해당 이용처에 직접 납부한다.

② 신체제재에 의한 제한적 특별 보호 조치

이용자를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 신체를 제한하는 특별한 보호를 해서는 아니된다. 다만, 이용자와 다른 이용자를 보호하기 위하여 아래와 같이 제한적으로 특별한 보호를 할 수 있다.

1. 다른 이용자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 수 있는 경우

2. 대체할만한 장기요양서비스 제공방법이 없거나, 증상완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우

③ 제2항 신체를 제한하는 경우에는 보호자(또는 이용자)에게 이 사실을 통보하여 동의를 받아야 하며, 이용자의 심신상태, 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유, 신체적 제한을 가한 시간 등을 자세히 기록·관리한다.

## 제 12 조 [의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리 절차]\*장기요양급여이용약관 제13조, 제15조 즉시반영

① 기관은 이용자의 건강을 최우선으로 생각하여 각종 질병과 안전사고에 발생 시 적극적으로 대처하며 간호(조무)서비스를 제공하여야 한다.

② 응급의료상황 시에는 기관은 1차적으로 응급처치를 실시함과 동시에(간호사 면허증, 간호조무사사 자격증이 있는 종사자가 우선), 즉시 119에 신고하여 수송 및 병원진료를 받도록 하고, 보호자에게 통보 후 그 이후의 관리는 보호자에게 인계한다. 보호자는 기관

으로부터 통보를 받는 즉시 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

③ 이용자가 서비스 이용도중 사망하였을 경우에는 기관은 즉시 보호자에게 통보하고 다른 이용자들이 동요하지 않도록 조치를 취하여야 한다.

④ 위의 사항들의 원활한 수행을 위해 기관은 인근 병원들과 의료협약을 체결한다.

⑤ 이용자(또는 보호자)가 외래진료를 원하는 경우 구내에 위치한 의료기관 동행서비스나 가정간호를 적극적으로 제공하며, 그 외 지역은 기관의 상황에 따라 서비스 지원할 수 있다.

⑥ 이용자가 질병 등으로 인하여 진료가 필요하다고 판단 될 때에는 보호자에게 즉시 통보하여 적절한 조치를 취하도록 하여야 한다. 단 외진이 필요할 시는 보호자가 동행함을 원칙으로 하나 불가피한 경우에는 보호자의 동의하에 기관 종사자가 동행을 할 수도 있다. 이러한 경우 발생하는 문제에 대해서 기관에 책임을 물을 수 없다. 보호자는 기관으로부터 통보를 받았을 경우에는 신속하게 대처하여야 한다.

⑦ 기관 종사자가 주야간보호급여 제공도중 이용자에게 상해를 입혔을 경우에는 이용자에게 적절한 조치를 취해야 한다.

⑧ 이용자가 치매증상으로 검사가 필요하다고 판단될 때 보호자와 상의하여 치매지원센터를 통한 치매 진단 및 치매예방 교육등을 할 수 있도록 한다. 이를 위해 관할지역 치매지원 센터와 협약을 체결하고 그 외에도 거동이 불편한 이용자를 위한 방문검사 저소득층 치매 환자 지원, 보호자나 요양보호사 사회복지사 교육 등에 적극 활용한다

## 제 13 조 [시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항]

### ① 시설물 사용상의 주의사항 \*장기요양급여이용약관 제12조 즉시반영

1. 기관은 이용자 또는 보호자가 장기요양급여와 관련된 상담 또는 기타 업무처리를 위해 기관을 방문했을 때에 불편함이 없도록 공간을 마련하여야 한다.
2. 기관은 보건, 위생, 방범, 방화 기타 기관이용에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설물 관리에 만전을 기해야 한다.

### ② 시설물 유지 및 관리 기준

기관은 노인복지법시행규칙 제29조1항<sup>15)</sup>에 의거 시설물을 유지 관리한다.

15) [http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/\(20190705,00650,20190705\)/제29조](http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/(20190705,00650,20190705)/제29조)

## 제 14 조 [서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항] \*장기요양급여이용약관

제14조 제18조 즉시반영

### ① 배상책임

1. 기관은 업무 중 이용자의 상해 및 사고에 대비하여, 전문인배상책임보험에 의무 가입하여야 하며, 종사 인력의 상해 등에 대비하여 산재보험에 가입하여야 한다.

2. 다음의 경우에 이용자(또는 보호자)는 기관 또는 그 종사자에게 배상책임에 관한 손해 배상을 청구할 수 있으며, 배상책임은 관계규정에 따른다.

1) 기관 종사자가 고의나 과실로 인하여 이용자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

2) 기관 종사자의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인 학대 및 같은 법 제39조의 9의 금지행위를 말한다)로 인하여 이용자의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 하였을 때

3) 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

4) 기관 내에서 상한 음식을 제공하는 등 선량한 주의의무를 다하지 아니하여, 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

3. 종사자의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 이용자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는, 그 종사자가 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니 한다.

4. 이용자(또는 보호자)는 이용자(또는 보호자) 본인의 귀책사유로 기관이나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상하여야 한다.

### ② 면책범위

다음 각 호에 해당되는 경우에는 보호자(또는 이용자)가 기관에 배상을 요구할 수 없으며, 민·형사상의 책임을 물을 수 없다.

1. 천재지변 등 불가항력적인 요인으로 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고

2. 기관 종사자가 선량한 주의의무를 다했음에도 이용자(또는 보호자)의 임의 행동으로 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고

3. 이용자(또는 보호자)가 본인의 고의나 중과실로 인하여 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고
4. 이용자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망(자연사)한 경우
5. 이용자 본인의 신체 · 정신적 질병과 신체부자유 및 부주의로 인해 발생한 건강악화, 상해, 사망, 사고
6. 이용자의 문제행동과 질병, 인지 및 신체 상태 등 이용자의 상세한 건강정보를 보호자(또는 이용자)는 계약 체결 전 기관에 알려주어야 하며, 사전정보제공 부재로 인해 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고
7. 이용자의 정신 및 신체질환에 의한 각종 사고사례 및 우려로 기관이 보호자(또는 이용자)에게 사고방지를 위한 협조요청, 이용중지 등의 요청 시 보호자(또는 이용자)는 이에 응하여야 하며, 응하지 아니하고 지속적 이용 후 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고
8. 송영서비스 이용 시 보호자는 정차 장소에서 이용자의 배웅과 보호를 책임져야 하며, 차량 승하차 전후에 정차 장소에서 가정으로, 가정에서 정차장소로 이동 시 발생한 이용자에 관한 모든 사고(안전, 실종 등)는 기관의 종사자가 동행한 경우라 할지라도 보호자(또는 이용자)에게 책임이 있다.
9. 서비스 제공시간 이외의 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

### ③ 분쟁해결방법

계약서 명시 및 인지된 사항에 대한 분쟁 발생 시 배상책임보험 적용을 우선으로 하며, 그 외 보호자(또는 이용자) 합의 등에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따른다.

## 제 15 조 [운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항]

- ① 본 규정을 개정하려면 운영위원회의 의결절차를 거쳐야 한다. 개정을 위한 발의 및 의결 절차는 제16조제3항과 제4항에 따른다.
- ② 예외적으로 다음과 같은 사유 발생 시 운영위원회의 의결절차 없이 즉시 시설장이 개정할 수 있다. 단, 사후 개정 내용을 시설장은 운영위원회에 보고해야 한다.
  1. 관계법령 개정 등의 사유로 운영규정의 내용이 상위법에 위반될 경우
  2. 운영 규정에 첨부된 세부 지침, 매뉴얼, 사용 양식 등(취업규칙 제외)의 수정·보완이

필요한 경우

## 제 16 조 [운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항]

### ① 목적

기관 운영의 민주성·투명성 재고 및 이용자 권익 향상을 포함하여, 운영에 관한 제반 사항을 심의하기 위하여 운영위원회를 설치 및 운영한다.

### ② 구성

1. 운영위원회는 아래에 해당하는 자 중에서 위원장 및 시설장 각 1인을 포함하여, 5인 이상 10인 이하 위원으로 구성한다. 단, 같은 목에 해당하는 위원이 2명을 초과하여서는 아니 된다.

- 1) 시설장
- 2) 이용자 대표
- 3) 이용자의 보호자 대표
- 4) 기관 종사자 대표
- 5) 지역주민 또는 후원자 대표
- 6) 기타 기관 운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

2. 위원장은 호선으로 하며, 위원의 임기는 5년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다. 위원장은 필요할 경우 간사1인을 임명할 수 있고, 부득이한 사유로 위원장이 직무를 수행할 수 없을 때에는 간사가 그 직무를 대행한다.

### ③ 발의 및 심의 사항

운영위원회는 다음 각 호의 사항에 대하여 시설장에게 보고를 받거나, 심의한다.

1. 기관 운영의 기본 방향에 관한 사항
2. 이용자에게 제공되는 서비스의 개선에 관한 사항
3. 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
4. 회계 및 예산·결산에 관한 사항
5. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항

6. 운영 규정의 개정에 관한 사항
7. 기타 이용자 및 종사자의 복지 증진에 관한 사항
8. 그 밖에 운영위원의 과반수가 발의하거나 시설장이나 위원장이 회의에 부치는 사항

#### ④ 회의

1. 회의는 정기회의와 임시 회의로 구분한다.
2. 정기회의는 분기별 1회 이상 개최를 원칙으로 하되, 심의 내용이 적을 때는 기관 상황에 따라 연 1회 개최할 수도 있으며, 수시회의는 재적위원 1/3의 요청하거나 위원장이 소집을 요구하는 경우 수시로 개최할 수 있다.
3. 운영 위원회는 위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

#### ⑤ 회의록

1. 위원회의 간사는 회의록을 기록 · 보관 한다.
2. 정책건의가 필요한 사항은 시에 제출 할 수 있다.

### 제 17 조 [인력관리 규정, 보수, 종사자(직원)의 복리후생에 관한 사항(채용, 복무, 승진, 상벌, 임금, 퇴직금, 상여금, 포상, 휴가, 복지 등에 관한 사항)]

#### ① 조직 및 업무분장

1. 기관은 노인복지법시행규칙 제29조1항16)에 기초하여 조직을 운영한다. 단, 조직 및 직제는 법의 범위 내에서 기관 특성에 따라 가감할 수 있다.

\*참조 노인복지시행규칙 제29조1항의 별표9의 일부

| 구분      |            | 시설장 | 사회 복지사 | 간호사 또는 간호조무사 | 물리치 료사 또는 작업치 료사 | 치과 위생사 | 요양 보호사                                 | 사무원             | 조리원 | 보조원 (운전사) |
|---------|------------|-----|--------|--------------|------------------|--------|----------------------------------------|-----------------|-----|-----------|
| 주·야간 보호 | 이용자 10명 이상 | 1명  | 1명 이상  | 1명 이상        |                  |        | 이용자 7명당 1명 이상 (치매 전담실의 경우에는 4명당 1명 이상) | 1명 (이용자 25명 이상) | 1명  | 1명        |
|         | 이용자 10명 미만 | 1명  |        | 1명 이상        |                  |        |                                        |                 | 1명  |           |

16) [http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/\(20190705,00650,20190705\)/제29조](http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/(20190705,00650,20190705)/제29조)

2. 기관의 조직 및 업무분장은 아래와 같다. 단, 구체적 업무 내용 및 대행 지침은 기관의 상황에 따라 수정 가능하다.

(1) 기관의 효율적인 업무수행을 위해 종사자는 업무분장에 있는 업무범위와 책임소재를 정확하게 숙지하여 운영에 만전을 기한다.

(2) 종사자가 휴가 등으로 업무수행이 어려울 경우에는 그에 대한 대비 또한 업무분장 및 업무지침대행에 따른다.

### < 종사자별 업무분장표 >

| 직 종               | 업 무 내 용                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대 표               | 시설의 유지 및 안전관리에 관한 사항<br>기관 및 종사자 전반에 관한 사항 총괄                                                                                                                                                     |
| 시 설 장             | 국민건강보험공단 업무처리에 관한 사항<br>전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항<br>시설업무에 대한 전반적인 처리<br>물품 및 재무, 회계, 인사 및 노무에 관한 사항<br>인력배치 및 직원의 근무 체제에 관한 사항<br>외출, 외박 및 면회에 관한 사항<br>본인 부담금청구에 관한 사항<br>급여서비스 모니터링 및 급여평가 및 변경 |
| 사회복지사             | 수급자상담 및 급여계획에 관한사항<br>프로그램운영에 관한 사항<br>직원교육 및 자원봉사관리에 관한 사항<br>수급자모집 상담, 사례관리에 관한 사항                                                                                                              |
| 간호 조무사<br>( 간호업무) | 수급자 간호사정 및 간호계획수립에 관한 사항<br>수급자 건강상태, 관리업무에 관한 사항 및 병원관련업무<br>약품관리 및 점검에 관한 사항<br>예방접종계획 및 실시<br>투약,진료도움등 간호업무수행에 관한 사항                                                                           |
| 요양보호사             | 수급자 신체활동지원 정서지원 및 기능회복 훈련등 요양서비스제공에 관한 사항<br>이동서비스지원에 관한사항                                                                                                                                        |
| 사무원               | 센터 사무보조 업무<br>어르신 출결 관리<br>소방 재난 상황훈련                                                                                                                                                             |

|                                                         |                                                    |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                         | 실내환기 및 소독<br>수급자 모집 및 블로그 채널 관리<br>체조 및 프로그램 지원 보조 |
| 조리원                                                     | 어르신 급식업무<br>간식 준비 및 식사 제공<br>식자재 관리 및 주방 위생 관리     |
| 운 전 원<br>(보조원)                                          | 이동서비스지원에 관한 사항                                     |
| * 각.각의 종사자가 부재하거나 업무에 도움이 필요하면 다른 직원이 그 업무를 일부 수행할 수 있다 |                                                    |

3. 기관은 건강보험 공단이 제시하고 있는 평가메뉴얼에 따라 종사자의 교육을 실시한다.
4. 기관은 복리후생의 차원으로 직원에게 점심식사를 무상으로 제공한다
- 그 외 채용, 복무, 승진, 상벌, 임금, 퇴직금, 상여금, 포상, 휴가, 복지 등에 관한 사항들은 취업규칙을 따른다.

## 제 18 조 [안전과 보건에 관한 사항 (근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진)]

### ① 근골격계 질환 및 대응지침

요양보호사가 일반적으로 오랜 시간에 걸쳐 반복적인 작업을 계속하면, 근육, 혈관, 관절, 신경 등에 미세한 손상이 생기고, 이것이 누적되면, 손가락, 손목, 어깨, 목, 허리 등에 만성적인 통증이나 감각 이상까지 나타날 수 있으므로, 근골격계 질환 예방을 위해 노력하고, 대응한다. 최소 년1회 예방 교육을 실시한다. 구체적 예방 및 관리지침은 [별첨1] 급여제공지침 제9장 <근골격계 질환예방지침>에 준하여 따른다.

### ② 감염예방 및 관리지침

전염병예방법<sup>17)</sup> 및 노인복지법시행규칙 제29조<sup>18)</sup>과 관련하여 종사자 및 이용자의 감염 및 식중독 예방을 위한 지침을 마련하고, 평상시 기관의 위생관리, 조기발견을 위한 일상의 관찰 항목 등을 마련한다.

가. 외부로 통하는 주출입구에 손세정제(또는 세면대)를 비치한다.

나. 간호에 필요한 비품(소독캔, 켈리, 핀셋, 소독가위, 드레싱포 등)은 소독(열탈처리, 약품침전, 멸균소독 등)을 실시하고 소독일지(일자, 비품명, 소독방법, 점검자명)를 유지하여

17) [http://www.law.go.kr/법령/전염병예방법/\(08204.20070103\)](http://www.law.go.kr/법령/전염병예방법/(08204.20070103))

18) [http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/\(20190705.00650.20190705\)/제29조](http://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행규칙/(20190705.00650.20190705)/제29조)

야 한다. 특히 일회용품은 유통기한을 준수하여야 한다.

다. 사용한 의료폐기물은 전용용기(덮개가 있는 보관함)에 분리하여 관리한다.

라. 시설 실·내외에 대해서는 분기별 1회 이상 소독을 실시하고 자체소독시는 소독일지(일자, 소독제품명, 소독장소, 소독자명), 전문업체 소독시는 ‘계약서, 소독증명서, 지출내역’을 유지한다.

마. 최소 년1회 예방 교육을 실시하고, 기타 구체적 지침은 [별첨1] 급여제공지침 제4장 <감염예방 및 관리지침>에 준하여 따른다.

### ③ 건강검진 \*장기요양급여이용약관 제13조 즉시반영

1. 기관은 이용자의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자에게 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년실시(사무직은 2년)하되, 국민건강보험공단에서 실시하는 직장인 건강검진수준이상(계측검사/요검사/혈액검사/영상검사 및 판정을 충족)으로 검진을 하도록 하여야 한다.(개정 2019년 1월 26일, 노인복지법시행규칙 제29조 별표10에 의거>
2. 신규입사자는 급여개시일 까지 결핵검진 포함한 건강검진결과를 제출해야하며, 판정일을 기준하여 급여개시일로부터 1년 이내 검진결과이어야 한다.
3. 그 외 안전 및 보건에 관한 사항은 [별첨1] 급여제공지침 및 [별첨6] 취업규칙을 따른다.

## 제 19 조 [고충처리 절차에 관한 사항]

### ① 이용자의 고충처리

보건복지부 노인복지시설 인권보호 및 안전관리 지침에 의거하여 이용자의 의견이나 불평수렴과 해결을 위한 즉각적이고 공정한 조치를 취하여 운영한다.

### ② 종사자의 고충처리

모든 종사자는 서비스 제공 전반에 걸쳐 고충이 발생하였을 때, 이에 대해 문제해결을 요청할 권리가 있다. 종사자는 당사자의 불만 및 고충에 대해서는 기관을 통해 해결을 요청을 하고 이용자 및 보호자의 부당한 요청에 대해서는 1차적으로 업무범위가 아님을 설명하되 개선이 되지 않으면 시설장에게 보고하여 해결한다. 기관은 근로환경 개선 등 종사자의 애로사항이나 불만사항을 신속하고 공정하게 해결하도록 노력해야 한다.

### ③ 불만 및 고충처리 방법 안내

최초 종사자와의 근로계약 체결시, 이용자와 수급계약 체결시 불만접수 및 고충처리 절차에 관한 사항은 안내 받는다.

### ④ 불만 및 고충 접수

불만 및 고충접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수처리 한다.

1. 전화, 인터넷 등 간접 경로
2. 이용자, 보호자 또는 종사자 면담 시
3. 서면(고충처리 신청서)
4. 보호자 또는 종사자 회의시

### ⑤ 고충 처리 절차

1. 고충처리와 관련하여 취득한 비밀을 누설하여서는 아니된다. 다만, 고충처리 내용이 사업장 전반과 관련성이 있다고 인정될 때에는 고충제안자와의 협의를 거쳐 공개할 수 있다.
2. 신고된 고충사항을 지체없이 처리하여야 한다.
3. 고충사항 처리 과정에서 종사자 및 이용자에게 조사를 실시할 수 있으며, 관련 종사자 및 이용자는 이에 적극 협조하여야 한다.
4. 필요한 경우 외부전문가를 위촉하여 자문, 상담 등 조력활동을 하게 할 수 있다.
5. 고충사항 조사결과 업무개선, 제도개선, 징계처분 등이 필요한 경우 고충해결을 위한 조치사항 이행을 권고하여야 한다.
6. 고충이 접수된 날로부터 특별한 사유가 없는 한 10일 이내 조치사항 또는 처리 결과를 고충제안자에게 알려야 한다. 단, 고충사항 조사 등의 사정으로 연장할 필요가 있을 경우 고충제안자에게 사유를 통지하고 2회에 한하여 연장할 수 있다.
7. 고충처리위원회는 별도로 두지 않고, 사안에 따라 운영위원회 또는 인사위원회가 고충처리위원회를 대신한다.

### ⑥ 기록 및 보고

1. 불만 및 고충처리 기록대장을 만들어 기록하여 보관한다.
2. 고충처리결과는 고충제안자의 동의가 있을 경우 필요시 전 종사자 또는 이용자에게 설

명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

3. 건강보험공단 및 노인장기요양보험 제도상의 원인에 의한 불만 및 고충인 경우에는 지자체나 건강보험공단에 건의 및 개선요청 할 수 있다

## 제 20 조 [그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항]

그 밖에 운영에 필요한 사항은 운영 세부 지침에 의한다.

### -부 칙-

제1조, 시행일

- 본 규정은 기관 개소일 기준으로 시행한다.

제2조, 규정의 열람 및 비치

- 기관은 운영규정을 센터 내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야한다.

## 개 정 이 력

| 개정 일자       | 구 분 | 주요 개정내용                               |
|-------------|-----|---------------------------------------|
| 2021.12.01  | 제 정 | 이용자 정원 개정(9명 정원 →48명 정원 )             |
| 2026. 01.01 | 변 경 | 표준장기이용 계획서를 개별 장기이용 계획서로 공단고시에 맞추어 변경 |
| 2023. 01.01 | 변 경 | 복리후생의 일환으로 종사자 점심식사 제공                |