

운영규정

기 관 명	참사랑 재가복지센터
소 재 지	서울시 중랑구 면목동 540-15
대 표 자 명	장 한 석
시 행 및 개 정 일	2023년 04월 01일

제1장 운영이념, 사업목표

제1조 【운영이념과 목적】

신체적, 정신적 장애가 있어 스스로 일상생활 영위가 곤란한 65세 이상 또는 65세 미만 노인성 질환을 가진 자를 포함하는 장기 요양급여 수급자 등에게 정부 위탁 교육기관으로부터 훈련되고 지도, 감독받은 요양보호사를 파견하여 신체활동 지원 서비스와 일상지원 서비스 등을 계획적이고 전문적으로 대상자의 청결유지, 환경관리 및 일상 업무지원을 수행하여 장기요양급여 수급자들의 신체적, 정서적, 심리적 기능을 증진시키고 노인의 삶의 질을 향상시키는 것을 궁극적 목표로 한다.

본 운영 규정은 참사랑 재가복지센터(이하 '기관'이라 한다)의 조직과 운영 전반에 관한 사항을 명확히 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 추구하고 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따른 재가 장기요양급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회 복지 증진에 그 목적이 있다.

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속 직원은 본 운영 규정을 준수하여야 한다. [운영규정 제1조 및 제4조, p.2]

제2조 【사업 목표】

1. 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 법령에 따라 다음 각호를 내용으로 하는 사업(이하 '서비스' 라함)을 실시한다.

방문 요양: 요양보호사가 서비스를 이용하는 대상자(이하 '대상자'라 함)의 가정에 방문하여 신체활동(식사, 이동도움, 체위변경, 머리감기, 화장실 이용 등) 및 가사활동(취사, 세탁, 청소 등) 지원 등의 일상생활 지원서비스 등을 제공한다.

제3조 【사업의 목적】

1. 법적으로 규정된 교육을 이수한 전문 요양보호사를 대상자 가정에 파견하여 신체활동 및 일상생활 지원 서비스 등을 제공함으로써 대상자 본인의 신체적·정신적 부담을 덜고, 대상자 가족의 부담 부담을 경감시킬 수 있다.

2. 신체적·정신적 이유로 인해 혼자서 일상생활 하기가 어려운 대상자의 건강유지 및 증진, 상태호전에 기여하고, 궁극적으로 대상자와 그 가족이 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 하는데 그 목적이 있다.

제5조 【재정】

기관의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인 부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금기타수입금 등으로 충당한다.

제2장 장기요양요원 추가배치 인력확보 계획

제6조 【인력 현황 및 인력추가배치안】 [운영규정 제22조, p.6]

직책	T / O	관리 책임자	요양보호사
인원	16명	1명	15명
자격증	16명	사회복지사2급	요양보호사1급

-방문요양 수급자 15명 이상시 사회복지사 1명, 수급자 30명 이상 2명 배치

-방문요양 수급자 30명당 상근요양보호사 1명씩 추가배치

-요양보호사 모집 및 발굴

① 방법 : - 구인 광고 등 공개 모집과 면접을 기본으로 한다.

-요양보호사 파견사업 시 국가 지정 교육원에서 교육을 수료한 요양보호사로 확보하여 서비스를 제공하며 수시로 교육을 통해 대상 어르신들의 욕구를 파악하여 전문적이고 질 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 한다.

② 대상 : 요양보호사 1급

③ 시기 : 연중

제7조 【인원 및 조직】

1. 기관은 재가 장기 요양 기관의 최소 인력 기준을 항상 충족하여야 하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공인력을 충분히 확보하여야 한다.
2. 기관은 체계적인 기관 운영 및 서비스 관리를 위해 **관리책임자를 1인 이상** 임명한다.
3. 관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등의 상황에 대비하여야 하며, 가정방문 급여(방문 요양, 목욕, 간호) 기관의 관리책임자는 요양보호사의 업무를 할 수 없다.
4. 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다.

제8조 【직책 및 직무의 구분】

기관소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 관리책임자(관리책임자는 기관장 또는 대표자로 한다.)

- ① 기관의 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐 계획수립
- ② 기관의 연간 사업(운영)계획 수립 및 예산 편성, 예산집행 지도 및 관리
- ③ 기관 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인
- ④ 기관 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
- ⑤ 주요 회의 소집 및 주관
- ⑥ 대외적으로 기관을 대표하고, 각종 외부 문서에 서명
- ⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리

2. 관리자(관리자는 사회복지사 또는 팀장급 요양보호사로 한다.)

- ① 지역 욕구 조사 및 연간 프로그램 계획수립, 진행
- ② 사업 예산의 집행 및 결산
- ③ 정기적인 대상자 방문 상담 및 관리
- ④ 이용대상자 모집 및 관리
- ⑤ 자원봉사자 및 사회복지현장실습생 관리,교육
- ⑥ 간담회, 직원 직무교육, 사례 회의 등 계획수립 및 진행
- ⑦ 소식지 발간 및 인터넷 등을 통한 기관 홍보활동

3. 담당자(요양보호사)

- ① 이용대상자에 대한 방문 요양, 방문목욕 등의 서비스 제공

4. 요양보호사 활동

① 목적 : 요보호 대상자들에게 정기적으로 요양보호사를 파견하여 정서지원 서비스, 가사지원 서비스, 개인 활동 지원서비스, 신체활동 지원 서비스, 방문목욕 서비스, 등 외상상태라 하더라도 대상자를 생활의 주체자로 존중하며 대상자의 생활양식을 존중하며 요양보호 서비스의 계속 성을 유지하며 점차 대상자 스스로 자기관리를 할 수 있도록 도우며 다양한 현장 상황에 맞게 응용하여 가장 안전하고 효율적이며 편안한 요양보호서비스를 제공하도록 한다.

② 프로그램 내용

활동구분	주요내용	비고
◆신체활동지원 서비스	(1)세면도움 (2)구강관리 (3)몸 청결 (4)머리감기기 (5)몸 단장 (6)옷 갈아입히기 (7)목욕도움 (8)배설도움 (9)식사도움 (10)체위변경 (11)이동도움 (12)신체기능의 유지증진	
◆가사활동지원 서비스	(1)취사 (2)청소 및 주변정돈 (3)세탁	

◆개인 활동 지원서비스	(1)외출 시 동행 (2)일상 업무대행 (3)병원동행	
◆정서지원 서비스	(1)말벗, 격려 및 위로 (2)생활상담 (3)의사소통 도움	
◆방문목욕 서비스	(1)방문목욕 (2)이동도움 (3)신체위생관리	
◆치매관리지원 서비스	(1)행동변화 대처, (2)인지기능향상, (3)기억력향상	
◆주거환경관리 서비스	(1)침구교환 및 정리 (2)환경정리 (3)물품정리 (4)위생관리	

제9조 【위임, 전결규정】

1. 기관은 업무내용에 따른 권한과 책임을 명확하게 하기 위해 (담당)-(사회복지사)-(기관장)의 순서의 결재체계를 가진다.
2. 상급자가 부재중인 경우 차 순위 직위에서 결재한다(단, 기관장과 관리자가 모두 부재중이고 긴급사항인 경우, 담당자는 유선상으로 기관장 또는 관리자 우선으로 보고한 후) 추후 결재를 받도록 한다.
3. 본 규정에 명시되지 않은 사항에 대하여는 그 중요도에 따라 기관장이 정한다.

제3장 채용절차의 투명성 확보

제10조 【기관의 취업규칙에 의한 채용절차의 투명성】 [운영규정 제22조, p.6]

기타 기관의 인력관리(직원의 채용, 근로시간 및 임금, 승진, 휴직 및 복직, 인사위원회 등) 및 보수, 복리후생, 안전과 보건에 관한 된 사항은 기관의 「**취업규칙**」에서 별도로 정하는 바에 따른다.

1. 채용기회

센터는 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

2. 선발방법

- ① 근로자는 공개채용을 원칙으로 한다. 다만, 필요한 경우에 한 하여 대표자의 결정으로 특별채용 및 개별채용을 실시할 수 있다.
- ② 채용방법은 정기 채용과 상시 채용으로 구분한다. 정기 채용은 증원 등의 사유로 인력을 채용할 때 시행하며, 상시 채용은 결원이 발생할 때 시행한다.
- ③ 센터는 근로자가 연령, 학력, 자격 등 주요 인적 사항 및 이력 사항을 허위로 기재 또는 은폐하여 채용 되었을때 예는 채용을 취소할 수 있다.

3. 자격기준

- ① 사회복지사, 요양보호사 등 해당 자격증을 반드시 소지해야 한다.
- ② 신체적, 정신적 건강한 자이어야 한다.
- ③ 노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할수 있어야 한다.

4. 제출서류

-센터에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다. 단, 구직자가 채용서류의 반환을 청구한 경우 센터는 반환 청구를 한 날부터 14일 이내에 구직자에게 해당 채

용서류를 발송하거나 전달하여야 한다.

- ① 자격증 사본1부
- ② 일반 건강검진 사본1부
- ③ 이력서 1부
- ④ 경력증명서 1부 (해당자에 한함)
- ⑤ 면허, 자격증명서 1부 (해당자에 한함)
- ⑥ 기타 센터가 요구하는 서류

-센터에 근로자로 채용된자는 그 채용된 날로부터 7일 이내에 다음 서류를 제출해야 한다

- ① 주민등록 등본1부
- ② 통장사본 1부
- ③ 기타 센터가 요구하는 서류

제4장 복리후생

제11조 장기요양원의 의무보험 보험가입계획

1. 장기요양원의 4대보험 취득신고는 채용된날을 기준으로 하고, “건강보험”은 14일 이내 “국민연

p.8]

금 /고용보험/산재보험은 ”의 경우 입사일이 속한 월의 다음달 15일까지 신고하여야 한다.[운영 규정 제 25조,

또한 상해보험 및 배상책임보험 가입도 반듯이 하여야 한다. [운영규정 제26조, p.9]

보험 가입을 위하여 채용된 근로자는 그 채용된 날로부터 7일 이내에 다음 서류를 제출해야 한다

- ① 주민등록 등본1부
- ② 통장사본 1부
- ③ 기타 센터가 요구하는 서류

제12조 【퇴직급여】 [운영규정 제 25조 4, p.8]

1. 퇴직급여지급법에 따른 퇴직급여 제도 운영계획

- ① 퇴직금은 근로복지공단 퇴직연금으로 매월 1/12 적립 또는 별도 연금통장에 적립한다.
- ② 센터는 1년이상 근무한 근로자가 퇴직할 경우 근속년수 1년에 대하여 평균임금 30일분 이상을 퇴직하는 시기에 지급함을 원칙으로 한다.
- ③ 센터는 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 근로자의 과반수 이상의 동의를 얻어 근로자 퇴직급여 보장법에 따른 퇴직연금 제도를 도입할수 있다.
- ④ 소정 근로시간이 일정하지 않은 근로자의 퇴직지급방법은 일용근로자의 산정기준에 따른다.
- ⑤ 매칭이 되지 않거나 근로를 제공하지 않은 기간, 개인사정으로 인한 휴직기간은 퇴직금 산정을 위한 근로기간에서 제외하며, 4주를 평균하여 근로자의 소정 근로시간이 15시간 미만인 경우에는 퇴직금을 지급하지 않는다.

2. 퇴직급여 중간정산

센터는 근로자 퇴직급여 보장법 시행령이 정하는 퇴직금 중간정산 사유에 해당하는 근로자가 서면으로 요구하는 경우 근로자가 퇴직하는 전이라도 당해 근로자 계속 근무한 근로기간에 대한 퇴직금을 정산하여 지급할수 있다.

이 경우 미리 정산하여 지급한후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로연수는 정산시점부터 새로이 가 산한다.

제13조 【직원복지제도】 [운영규정 29,31조, p.9]

1. 포상

센터는 다음에 해당하는 사유가 있으면 이를 심사한후 그 공적의 정도에 따라 단체 및 개인에게 포상하고 성과급 지급할수 있다.

- ① 근무성적이 우수하고 근무를 성실히 수행하여 타 근무자의 모범이 되는자.
- ② 센터 발전에 지대한 공이있고 센터에 명예를 대외적으로 높이 선양한 직원.
- ③ 센터의 업무 발전에 기여한 공로가 있다고 인정되는자.
- ④ 센터에서 실시하는 교육 및 행사등에 적극적으로 협조한자.
- ⑤ 센터의 어르신에게 프로그램을 진행하여 기능회복과 삶의질 향상에 기여한자.
- ⑥ 중간 관리자로서 맡겨진 업무에 성실히 책임을 다한자.
- ⑦ 5년이상 근속자로서 업무성적이 특히 우수하여 타의 모범이 되는자.
- ⑧ 재해 및 도난을 미연에 방지 하였거나 또는 신속한 조치로 그 피해를 적게한자.
- ⑨ 기타 전 항목에 준하는 공적이 있다고 인정된다.

2. 휴가제도

- ① 유급휴일: 1주동안 소정근로일을 개근한 근로자에 대하여는 일요일을 유급 주휴일로 부여한다.
다만 업무의 특수성을 고려하여 부서별로 유급 주휴일을 다른요일로 조정하여 실시할 수 있다.

@다음 각 호의 날을 유급일로한다.

@근로자의날(5.1.)

@기타 센터가 임시로 정하는날

- ② 주휴일과 기타 유급휴일이 중복될경우 예는 하나의 휴일로 본다.

- ③교대근무 근로자의 경우 유급휴일은 업무 특성상 근무일정표 등 에 따라 변동될 수 있다.

@ (휴일의 대처)

센터는 업무상 형편 또는 기타 특히 필요하다고 인정되는 경우에는 전 근로자 또는 특정 근로자에 대하여 휴일을 다른날로 변경할수 있다.

@(휴일의 통산)

휴가기간 중 공휴일 및 기타 휴일 휴무일을 겹쳤을경우 예는 이를 휴가 일수에 통산한다.

단 휴일 또는 휴무일의 경우 연차 유급 휴가에 대해서는 적용하지 아니한다.

@(연차유급휴가)

1년간 80%이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 부여한다.

3년이상 근속한 근로자에 대하여는 제1항규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속근로연

3. 수 매2년에 대하여 1일을 가산한 유 급휴가를주며 가산휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일을 한 도로한다.

	일수	연차	일수
1 미만	1일/월	11년`12년	20일
1년2년	15일	13년`14년	21일
3년4년	16일	15년`16년	22일
5년6년	17일	17년`18년	23일
7년8년	18일	19년`20년	24일
9년10년	19일	21년 이후	25일

계속근로연수가 1년 미만인 근로자와 계속근로연수가 1년이상인 근로자 중 1년간 80%미만 출근한 근로자에 대하여는 1월간 개근시 1일의 유급휴가를 부여한다 다만 2017년 5월 29일 이전 입사자에 대하여서는 제1항에도 불구하고 최초1년이 되었을 때 그간 사용한 연차휴가 일 수를 15일에서 제외하고 나머지 일수를 투여한다.

본 규칙에서 정하지 않은 연차휴가에 관한 사항은 근로기준법에 따른다.

@(연차유급휴가의사용)

근로자가 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는한 적어도 7일전에 휴가 신청서를 제출하여 소속 부서장에게 승인을 얻어야 한다.

연차유급휴가는 근로자의 청구가 있는 시기에 부여한다 다만 근로자의 연차유급휴가를 사용으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경 할수있다.

근로자의 연차유급휴가 청구권은 센터의 귀책 사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우 소멸한다.

@(연차유급휴가의 촉진)

센터는 근로기준법에 따라 연차유급휴가의 사용을 촉진할 수 있으며 사용 촉진 조치에도 불구하고 근로자가 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

@(연차유급휴가의 대체)

센터는 근로자 대표와 서면 합의하여 연차휴가일에 대신하여 특정한 근로일에 근로자를 휴무시킬 수 있다.

제1항의 근로자 대표와 서면 합의는 적어도 휴무시키고자 하는 날 3일 이전에 이루어지도록 노력한다.

센터가 하계및동계 휴가를 실시하는 경우에는 연차유급휴가를 사용한 것으로 한다.

근로자가 질병 기타 부득이한 사유로 결근한 경우 해당 시간의 누계를 잔여 연차유급휴가 한도 내에서 연차유급휴가로 대체할 수 있다.

@(대체휴무 및 보상휴가제도)

센터는 근로자가 실시한 연장야간휴일근로에 대하여 대체 휴무 또는 보상 휴가를 부여할 수 있 다.

제1항의 대체 휴무 및 보상휴가제도는 근로자 대표와의 합의절차를 통하여 도입하며 운영에 대 한 구체적인 사항도 그에 따라 정한다.

@(생리휴가)

센터는 여성 근로자가 청구하는 경우 월 1일의 무급휴가를 부여한다.

@(난임 치료 휴가)

센터는 근로자가 인공수정 또는 체외수정 등 난임 치료를받기 위하여 휴가를 청구하는 경우 연간 3일 이내의 휴가를 주어야 하며 이 경우 최초 1일은 유급으로 하여야 하며, 센터는 근로자 의 휴가사용 으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경할 수 있다.

센터는 제1항의 휴가를 이유로 해고 징계 등 불리한 처우를 하지않는다.

근로자는 휴가 개시일로부터 3일 전까지 소정의 양식에 따라 작성한 휴가 신청서와 난임 치료 사실을 증명할수있는 서류를 제출 해야한다

@(출산전, 후 휴가)

임신중의 여성 근로자에게 출산 전과 출산후를 통하여 90일의 출산전,후 휴가를 준다 이 경우 휴가 규정의 배정은 출산후에 45일 이상 되어야 한다.

한번에 둘 이상의 자녀(이하 “다태아” 라고한다)를 출산하는 여성 근로자는 120일의 출산전,후 휴가를 주며, 이 경우 출산후에 60일 이상의 휴가를 부여한다.

임신중의 여성 근로자가 유산의 경험 등 근로기준법 시행령이 정하는 사유로 출산전,후 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느때 라도 휴가를 나누어 사용할수 있도록한다.

이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일 (다태아를 임신하는 경우에는 60일)이상이어야 한다.

임신중인여성 근로자가 유산또는 사산한 경우 로써 해당근로자가 청구하면 다음기준에 따라 유

산, 사산휴가를 부여한다. 다만 모자보건법에서 허용되지 않는 인공중절 수술에 따른 유산의 경우는 제외한

	11주이내	12주-15주	16주-21주	22주-27주	28주이상
휴가기간	5일까지	10일까지	30일까지	60일까지	90일까지

다.

- ④ 센터는 휴가 기간 중 최초 60일 (다태아의 경우75일)을 유급으로 하되 근로자가 남, 녀 고용평 등과 일 과정 양립지원에 관한 법률에 따라 출산전,후 휴가급여 등이 지급된 경우 그 금액의 한도에서 지급책임을 면하며, 출산전후 휴가 급여액이 그 근로자의 통상임금보다 적을 경우 최초 60일분의 급여와 통상임금의 차액에 대하여는 센터가 지급한다.
- ⑤ 센터는 근로자가 출산전,후 휴가 급여를 신청할 경우 고용보험법에 따라 출산전,후 휴가급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 모든 절차에 적극 협조한다.
- ⑥ 임신중의 여성 근로자에게 시간외 근로를 시키지 아니하며 근로자의 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환 하여야 한다.

@ (배우자 출산휴가)

*근로자가 배우자의 출산을 이유로 휴가를 청구하는 경우에 10일 유급휴가를 부여한다.

*전향의 휴가를 신청하는 기간은 근로자의 배우자가 출산한 날로부터 90일 이내로한다 .

@ (가족 돌봄 휴가)

*센터는 근로자가 가족의 질병 사고 노령으로 인하여 그가족을 돌보기 위한 휴가(이하 가족 돌봄 휴가라고 한다)를 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다.

*가족 돌봄 휴가는 연간 최대 10일까지 사용할 수 있으며 1일 단위로 사용할 수 있다.

*기타 가족돌봄 휴가 부여 및 지원에 관련한 사항은 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.

@(경조사 휴가)

*센터는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 범위에서 사원의 신청에 따라 유급 경조사 휴가를부여 한다.

* 본인의 결혼 5일

* 배우자의 출산 10일

* 본인 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 5일

* 본인 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 2일

* 자녀 또는 그자녀의 배우자의 사망 2일

* 본인 배우자의 형제자매 사망 1일

* 제1항에 따른 경조사 휴가 기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어 있는 경우에는 이를 포함하여 휴가기간을 계산한다.

@(휴가의 허가)

* 근로자가 본 규칙에 정한 휴가를 사용하고자 하는 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 5일 전에 휴가 신청서를 제출하여 승인을 받아야 한다. 다만 긴급한 사유로 인하여 사전에 승인을 받지 못하는 경우에는 당일 정오까지 사후 승인을 받아야 하며, 정당한 이유 없이 이러 한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

* 본 규정에서 정한 휴가 일수를 초과한 휴가는 결근으로 처리한다.

@ (비상 출근 명령)

* 근로자는 천재지변 기타 재해 또는 업무상 비상사태 발생으로 근로시간 외 및 휴일 또는 휴가 중이 센터의 비상출근 명령을 받았을 때에는 지체없이 출근하여 센터의 지시에 따라 업무 처리에 최대한 협조하여야 한다.

제14조 【건강관리를 위한계획】 [운영규정 34조, p.10]

1. 노인복지법 시행규칙 별표10 에 따라 채용된 직원에 대해서 연1회 이상의 결핵 검진을 포함한건강진단을 받아야 한다

평 가 기 준		평 가 방법
①	직원은 결핵 검진을 포함한 건강검진을 매년 실시 하여야함. -국민건강 보험공단에서 실시하는 직장인 건강검진 수준 이상인지 확인 하 여야 함.(5개영역 총족 : 계측검사, 요검사, 영상검사, 및 판정)	기 록
②	신규 채용직원은 급여 개시일까지 결핵 검진을 포함한 건강검진 결과를 제출하여야 함. (급여개시일로부터 1년 이내에 건강검진 결과 통보서에 한함)	

2. 근로자는 정당한 이유 없이 건강진단을 거부하거나 결과 통보서를 제출하지 않으면 안된다.

3. 근골격계질환 검사 및 조치계획

① 근골격계질환 발생 원인은 반복적인 동작 등과같은 직접적인 원인과 영양보호사 개인적인 특성 (체력, 숙련도) 및 심리적 특성 그리고 업무량, 업무시간, 업무 트레스 등 촉진요인 등이 복합적으로 적용하여 발생한다.

② 영양보호사 근골격계질환 유발 주요 원인

* 체위 변경작업: 영양보호사들이 빈번하게 수행하는 작업중 의 하나이다. 시설요양의 경우 1일 평균 14회 정도 반복되는 것으로 조사 되었으며, 순간적인 힘을 필요로 하는 위험한 동작이 발생한다.

* 환자 이동작업:

트레이일을 활용한 환자 목욕작업은 위험도가 높은 작업이다 특히 목욕하는 과정에서는 허리를 45° 내외로 숙이거나 비트는 자세를 지속하게 되며 환자를 이동할때는 요추부에 가중되는 디스크 부하가(61kg 환자기준) L4-L5는 3770N, L5-S1은 3851+ -285N의 압력으로 계산되어 안전기준(3400N)을 초과하게된다.

휠체어에서의 전신목욕은 목욕하는 과정에서는 허리를 60° 이상 숙이거나 비트는 자세를 지속하게 되며 환자를 이동할때는 요추부에 가중되는 디스크 부하가 안전기준 (3400N)을 초과하게된다
영양보호사 증상호소자의 신체부의 허리와 어깨가 각각 84.9%와 84.3%로 높았고 그다음으로 손/손목/손가락(77.5)% 다리/무릎(75.6)%목 (59.9%)팔/팔꿈치(69.5%) 순이었다.

근골격계 증상호소율을 최근 조사된 타 업종과 비교하면 영양보호사가 타 업종 에 비해 상대적으로 높은 근골격계 질환 증상 호소율을 보이고 있다.

③ 센터는 정기적인 직무교육을 통해 근골격계 질환발생 원인을 차단하고 예방하여 직원의 건강한 근무여건을 만들도록 하여야 한다.

4. 감염관리 및 예방에대한 직원 직무교육

① 센터는 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 감염관리 및 예방에 대한 교육을 다음과 같이 년1회 정기적으로 실시한다.

② 직원은 특별한 사유없이 직무교육을 이수하지 않을시 업무수행을 하지 못한다.

제5장 운영위원회

제15조 【운영위원회 목적】 [운영규정 제48조, 제49조, 제50조, p.13]

본 운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영 방향을

모색하여 발전을 도모하고, 나아가 노인 장기 요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

1. 운영위원회 구성

- ① 본 위원회는 기관장을 포함하여 5인 이상 15인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.
 - △기관장
 - △기관종사자
 - △기타 노인 장기 요양보험사업 및 기관 운영에 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ② 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.
- ③ 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉하며, 위촉 시 1개월 이내에 “별지45. 위촉장”을 전달하여야한다.
- ④ 임명된 운영위원의 임기는 2년이며, 연임할 수 있다.

④ 급여 제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항

- ⑤ 기관소속 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
- ⑥ 지역사회와 기관의 협력에 관한 사항
- ⑦ 그 밖에 기관의 운영과 관련한 사항

3. 운영위원회 구성원의 임무

- ① 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
- ② 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의내용내의 제반 조치를 취 할수 있다.

- ③ 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.

- ④ 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.

- ⑤ 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영 규정 개폐에 대한 의견을 개진 할 수 있다.

- ⑥ 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을경우, 기관소속 직원을 간사 로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

4. 정기,임시회의 및 운영】

- ① **운영위원회 정기회의는 연 2회(6월, 12월) 진행한다.**
- ② 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의 소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.
- ③ 기타 기관 운영에 중대한 사안이 있는 경우 운영위원은 임시회의 소집을 위원장에게 요구할 수 있으며, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의 개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
- ④ 재적위원 과반수 이상의 출석으로 위원회 회의가 성립되며, 회의 안건에 대해 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을경우 위원장이 직권으로 결정한다.
- ⑤ 회의에서 심의·의결된 내용은 “별지46. 운영위원회 회의록”에 기록하여 보관한다.

5. 운영규정의 개정

- ① 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항
- ② 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정 절차에 따라 이루어진다.
- ③ 개정 절차
 - △ 운영위원은 운영 규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영 규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - △ 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
 - △운영 규정의 개정은 재적위원 과반수 이상의 출석 및 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
 - △ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제6장 서비스 제공계획

제16조 【직원직무교육】 [운영규정 제37조, 제38조, p.11]

기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업 운영을 위해 다음과 같이 직원교육을 정기적으로 실시한다.

1. 기관은 직원의 원활한 급여제공을 위해 직원교육을 실시한다.
2. 관리책임자(또는 관리자)는 신규직원에게 급여제공 전 “[별지38.담당수급자기초정보](#)”와 서비스 제공에 필요한 기초적인 자료 “[별첨2.신규직원교육자료](#)”로 기본 교육을 실시한다.
3. 기관의 모든 직원들은 다음의 직원교육을 연 1회 이상 이수해야한다.
 - ① 운영규정에 관련한 교육.
 - ② 급여제공을 위한 지침에 대한 교육.
 - ③ 요양보호사 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 방법
 - ④ 「근로기준법」, 「노인복지법」 등의 관계법령과 국민건강보험공단의 「재가장기요양기관 평가 지표」 등에서 정한 법정 의무교육 및 보수교육
 - ⑤ 이외 직무능력 향상을 위해 기관장이 필요하다고 판단하는 추가교육 등.
4. 교육계획의 수립
 - ① 기관은 **매년 11월말까지** 이듬해에 **제38조[교육내용]**의 교육들을 실시하기 위해 “[별지39.직원교육계획](#)”을 이용하여 연간 교육계획을 수립한다.
 - ② 기관은 제1항에서 계획한 분기별 교육일 도래 1개월 전까지 “[별지40.직원교육세부계획](#)”을 이용하여 세부계획을 수립한다.

5. 정기 직원교육

- ① 기관은 **제39조[교육계획의 수립]**에서 수립된 계획(안)에 따라 교육을 실시한다.
- ② 기관은 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
- ③ 기관의 직원은 **제38조[교육내용]**에 명시된 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 기관은 “[별지 41.직원교육이수현황표](#)”를 이용하여 직원교육을 관리한다.
- ④ 기관은 교육을 실시결과를 “[별지42.직원교육일지](#)”에 그 교육에 대한 상세 내용을 기록하며, 교육에 참석한 직원은 [참석자서명부](#)에 서명을 한다.
- ⑤ 기관은 **제3항, 제4항**을 토대로 직원의 교육 참석율을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사 관리에 근거가 될 수 있다.

6. 비정기 직원교육

기관은 소정의 참석율 미달로 인해 필요한 경우 직원교육을 수시로 계획하고 진행할 수 있다.

제17조 【서비스 제공의 기본원칙】

1. **인권보호:** 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. **자기결정:** 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. **자립생활:** 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. **사례관리:** 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화 된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. **비밀보장:** 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. **기록의 공개:** 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. **부당청구 금지:** 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공 하여야 하며, 과도한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「[노인복지법](#)」, 「[노인장기요양보험법](#)」 및 관련 규정을 준수 한다.

제18조 【서비스 제공의 절차】

1. **신청 접수:** 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. **사전 방문 및 욕구사정:** 급여계약 의사가 있는 대상자에게는 관리책임자(또는 관리자)가 대상자가정에 사전 방문해 “별지5.낙상위험측정기록지”, “별지6.욕창위험측정기록지”, “별지7.욕구평가 기록지”, “별지8.인지기능검사”를 이용하여 대상자의 종합적인 상황과 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 “별지9.낙상·욕창위험측정,인지기능·욕구사정실시현황표”에 실시내역 및 결과를 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 대상자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다.
3. **서비스 계약 체결:** 기관과 대상자(또는 보호자)는 제13조[이용계약]에 따라 계약을 체결한다.
4. **서비스 제공계획:** 대상자의 표준장기요양이용계획서와 본조 제2항에서 작성한 기록지를 토대로 “별지10.장기요양급여제공계획서(이하 ‘급여제공계획서’라 함)”를 작성·수립한다.
5. **서비스 제공계획 통보:** 기관은 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
6. **서비스 제공:** 기관은 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하여 “별지11.서비스제공일정표(이하 ‘서비스제공일정표’라 함)”를 작성하여, 서비스제공 전 대상자(또는 보호자)에게 제공한다. 담당 요양보호사는 매월 최초 방문 시 “별지12.생활공간위생점검표”를 대상자의 거주 공간의 적당한 장소에 부착을 한다. 서비스제공일정표에 따라 방문일에 대상자 가정에 방문하면 생활공간 위생상태를 체크하고 급여제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 “노인장기요양보험시행규칙 별지12,13,14.급여제공기록지”에 자세하게 기록·작성한다.
7. **대상자관리:** 작성한 급여제공기록지를 주 1회(태그사용자는 월1회) 수급자(또는 보호자)에게 제공하며, “별지 13.급여제공기록지 제공 대장”에 기록한다. 또한, 대상자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 대상자의 상태변화를 “별지14.상태변화기록지”에 기록하고, 관리자는 대상자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 대상자 가정에 방문하여 “별지15.상담 일지” 또는 “별지16.프로그램관리자 및 사회복지사업무수행일지”를 이용하여 방문상담을 실시한다. 관리자는 빠짐없는 대상자 관리와 서류(회수)관리를 위해 “별지17.수급자방문상담현황표”와 “별지18.급여제공·상태변화기록지 회수현황표”에 기록·관리한다.
8. **사후관리:** 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영 한다.

제19조 【서비스 제공자변경 및 서비스 세부계획변경】

1. 기관은 대상자에 서비스제공중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 10일 이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 대상자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하고 삼자간(전·후임 요양보호사, 기관) 사유발생 5일 이내 “별지19.업무(수급자) 인계인수서”를 작성하고 관리자는 “별지20.업무(수급자)인계인수서작성대장”에 이를 기록한다.
2. 단, 요양보호사 사망, 사고, 10일미만 병가 및 휴가, 대상자(또는 보호자) 또는 요양보호사의 개인사정으로 인한 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우 예외로 한다.
3. 본조 2항 예외의 경우와 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 “별지21.급여제공세부계획변경기록지”에 변경 계획과 사유를 기입한다.

제20조 【서비스 제공내용】

1. 기관이 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 제3조[사업의 내용]에 명시된 바와 같으며, 대상자 별 구체적인 제공내용은 제19조[서비스 제공의 절차]4항 급여 제공 계획서와 제19조[서비스 제공의 절차]6항의 서비스 제공 일정표에 따른다.

2. 지역사회 보건 의료복지 서비스자원 연계 계획

① 독거노인 암 환자 돌봄 지원 서비스

노인장기요양보험법 제32조 및 같은 법 시행규칙과 노인복지법, 고독사 예방 및관리에 관한 법률에 따라 3~4기 및 타 기관으로 전이된 독거노인 암 환자 및 중증 질환자들에게 방문건강서비스, 증상완화 시술, 돌발통증 관리, 전인적 평가, 전문성년 후견연계, 사전돌봄계획수립, 임종돌봄 등 전문적이고 체계적인 이용자 중심의 통합적 서비스를 제공하여 중증 질환자들이 재가에서 원활하게 서비스를 이용할 수 있도록 하고 나아가 지역사회 고독사 예방을 통한 사회안전망

강화 등의 세부사업들을 통해 독거노인 암환자 및 중증 질환자 발굴에 대한 지역사회 인식을 개선하고 고립가구를 발굴하는데 중점을 두고 있다.

- 발견된 고립가구 연계 및 지원 : 네트워크 구축과 교육, 인식개선, 발굴 연계 및 지원등의 활동을 체계 화하고 감사일기쓰기, 감사편지쓰기, 손,발 마사지, 음악요법 등 전인적 케어를 통하여 용서하고, 사랑하며, 자신을 수용하고, 감사하며 편안한 임종을 하실수 있도록 섬김으로서 사회 안전망을 강화하

며 지역사회에서 아무도 중증질환 및 끔직한 암성 통증 속에서 쓸쓸히 죽어가는 어려움을 겪지 않는 “공동체 만들기”를 응원하는데 목적을 두는 서비스다.

② 연결가능한 서비스

사회복지사의 방문 라운딩을 통하여 대상자 사정을 기록하고 분석하여 대상자가 필요한 지역사회 보건 의료복지 서비스를 연결해준다

△ 결연서비스 : 서비스 대상자에 대한 생활용품 및 용돈등의 재정적 지원알선, 전문성년후견 연계, 의 부모 의형제 맺어주기 등의 알선

△ 의료서비스 : 지역의료기관이나 보건기관과의 연계나 결연을 통한 전기 및 수시 방문진료 (영양상태, 개선을 위한 영양제 수액 및 혈압체크, 돌발통증관리, 질병상담 및 치료 등)
원격 진료 서비스가 가능한 지역 의료 기관과 결연하고 연계하여 스마트 폰을 이용한 원격 진료 서비스를 받을수 있도록 하고 투약도 킷 배달서비스로 가정에서 받을수 있도록 한다.

△ 주민 및 대상자 가족에 대하여 재가 보호 서비스 교육 : 보호 대상자의 가족, 이웃, 친지 등을 포함한 한 지역 주민에게 암환자 및 중증 환자에대한 재가보호 서비스 요령 및 방법 교육. (년2회 및 필요 할 때 수시교육)

△ 종교적케어, 마지막소원 들어주기, 가족상담 및 돌봄, 임종돌봄, 등을 서비스한다.

제21조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우】

1. ‘대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우’라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원 에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자 (또는 보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제22조 【응급상황 발생 시 처리절차】

1. 기관의 요양보호사 또는 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 「**응급상황 대응지침**」 에 따라 대처하고 관리자는 “**별지22.응급상황발생기록대장**”을 작성하고 관리한다.
2. 의료적 응급상황 발생 시 요양보호사 및 해당 직원은 재빨리 상황을 파악하고 119 또는 기관 협력 병원으로 신고한 후 응급조치를 취해야 한다.
3. 요양보호사는 응급처치 또는 대상자의 병원이송 시 기관으로 즉시 보고하여야 하며, 기관은 보호 자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

제23조 【서비스 제공 계약의 목적】

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제24조 【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자 의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’ 라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 대상자의 “**노인장기요양보험법시행규칙 서식6.장기요양인정서**(이하 ‘장기요양인정서’라 함)”와 “**노인장기요양보험법시행규칙 서식7.표준장기요양이용계획서**(이하 ‘표준장기요양이용계획서’라 함)”를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 는 국민건강보험공단 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.

② 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “별지2.장기요양급여제공계약서(이하 ‘계약서’라 함)” 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각 1부씩 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다). 계약체결 후 기관은 대상자(또는 보호자)에게 “별첨1.수급자제공자료및안내문”의 인쇄물을 제공한다.

③ 관리책임자 또는 관리자는 상기 계약사항을 “별지3.장기요양급여계약관리대장”에 기록관리 한다.

3. 기관에 처음 계약체결 된 대상자는 “별지4.수급자관리카드”를 작성하고 독립된 보관함을 만들어 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리 한다.

4. 계약이 체결, 변경된 경우 시행규칙 제 16조 제4항에 따라 지체 없이 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보하고 시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 노인장기요양보험법시행규칙 별지 12,13,14.급여제공기록지에 기재·관리하고 수급자에게 제공하여야 한다.

제25조 【계약기간】

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
3. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 ‘계약기간 자동연장’에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제26조 【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제27조 【대상자(또는 보호자)의 책임이행】

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해 한다.

제28조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 ‘보호자’에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리

- ① 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리.

2. 신원인수인의 의무

- ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제29조 【서비스 이용료】

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및

「**장기요양급여비용산정기준등에관한세부사항**」에 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

- ① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담률)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
- ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담률은 **[별표1]**에 따른다.
- ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
- ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 **[별표2]**와 같다.
- ② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 **[별표3]**과 같이 가산할 수 있다.

제30조 【기타 비용부담】

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 대상자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

제31조 【본인부담금 납입】

1. 기관은 매월 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 **익월 10일까지** 대상자가 기관에 납부해야 할 본인부담금을 산정하여 “**별지23.본인부담금청구서**”와 함께 “**노인장기요양보험법시행규칙 별지24.급여비용명세서**”를 발급하고 “**별지24.급여비용명세서발급대장**”에 기록한다.
2. 본인부담금청구서 및 급여비용명세서를 교부받은 대상자(또는 보호자)는 **매월 30일까지** 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.
4. 기관은 본인부담금 납입 확인 시 이를 증명하는 “**별지25.장기요양급여비용(본인부담금)납부영수증**”을 대상자(또는 보호자)에게 발행하고 “**노인장기요양보험법시행규칙 별지34.본인부담금수납대장**”에 기록한다.
5. 대상자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공 제자료 등) “**노인장기요양보험법시행규칙 별지25.장기요양급여비납부확인서**”를 발급하고 “**별지 26.장기요양급여비납부확인서발급대장**”에 기록한다.

제32조 【이용료 변경방법 및 절차】

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우
 - ② 노인장기요양보험 급여수가 기준이 변경된 경우
 - ③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
 - ④ 노인장기요양보험 대상자의 본인부담률이 변경된 경우
2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

제33조 【계약해지】

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려워지며, 위험을 초래할 수 있는

다고 인정되는 대상자

④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제34조 【절차 및 기한】

1. 계약 해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.
2. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제28조【계약해지】에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 “별지27. 장기요양급여제공종결(계약해지)통보서”를 작성하여 통보하고, 서 면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
3. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
4. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다(연 2 회). 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제35조 【전문인배상책임보험의 가입】

1. 기관은 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 요양보호사 개인 별 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 필히 가입하도록 조 치한다.
2. 요양보호사는 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 “별지28.배상책임보험관리 대장”에 기록한다.
3. 배상책임보험 미가입 또는 해지한 요양보호사는 서비스를 제공할 수 있는 자격이 주어지지 않는 다.

제36조 【요양보호사의 배상책임】

1. 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래 한 경우 대상자(또는 보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다
2. 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상 자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 전문인 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
5. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
6. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제37조 【요양보호사의 면책범위】

1. 대상자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작 증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양보호사와 기관에 책임을 묻지 않는다.

제38조 【직원회의,서비스 질 향상계획 및 사례회의】

1. 기관은 기관운영개선과 직원복지증진, 서비스 질 향상을 위한 의견 수렴을 위해 매월 1회 이상 직원회의를, 반기별 1회 이상 사례회의를 실시한다.
2. 참석률은 월 합산 50%이상으로 하며 연 4회 이상 불참한 직원은 포상에 대하여 불이익이 발생 할 수 있다.
3. 회의를 실시한 이후에는 회의의 종류에 따라 “별지29.직원회의록”과 “별지30.사례회의록”으로 구분하여 회의내용을 남기고 회의에 참석한 직원은 “별지31.행사참석현황(서명부)(이하 ‘참석자 서명부’라 함)”에 서명을 한다. 이외에도 회의에 대한 사진을 촬영하여 증빙자료로 보관한다.
4. 기관은 본 회의에서 나온 의견과 건의사항 등은 직원 복지증진과 서비스 질 향상을 위한 최선의 제안일 경우 그 의견을 반영 하도록 최선을 다하며 그 반영 결과를 보고서등으로 작성하여 보관 한다.

제39조 【서비스 질 향상】

1. 기관은 서비스 질을 높이기 위해 연 1회 이상 “별지32.서비스질향상을위한자체평가계획”을 이용하여 자체평가 계획을 수립하고 이를 실시한다.
2. 자체평가방법은 공단에서 제공하는 자체평가 프로그램을 기본 활용한다.
3. 평가결과를 바탕으로 미흡한 부분을 3가지 이상 선정하여 “별지33.자체평가결과및서비스질향상 활동계획”을 작성한다.
4. 계획서에 따라 서비스 질 향상 활동을 하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.
5. 서비스 질 향상 활동은 서비스 만족도 조사의 개선 활동과 별개로 관리한다.

제40조 【서비스 만족도조사】

1. 기관은 만족도 개선을 위해 “별지34.서비스만족도조사계획및설문지”를 이용해 연 1회 이상 서비스만족도 조사를 계획하고 이를 실시한다.
2. 서비스 만족도 조사는 기관에게 서비스를 받고 있는 대상자(또는 보호자)의 50%이상을 대상으로 실시한다.
3. 만족도 조사 결과에 따른 개선사항을 3가지 이상 선정하여 “별지35.서비스만족도결과보고및서비스 만족도제고활동계획서”를 작성하여 개선활동을 실시하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.

제41조 【외부기관 서비스연계】

1. 기관은 대상자의 상태나 대상자(또는 보호자)의 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하여 대상자 (또는 보호자)에게 지원한다.
2. 기관은 자원을 제공하는 기관에 “별지36.자원연계의뢰서”로 대상자(또는 보호자)에 대한 연계를 요청하고 관리자는 “별지37.지역자원연계의뢰대장”에 연계의뢰 내역을 기록하여 결과 등을 함께 남길 수 있도록 한다.

제42조 【고충처리 절차】

1. 기관은 고충처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하도록 노력한다.
2. 직원은 근무 중 문제점 및 애로사항, 성폭력 사례 및 기타 고충에 대하여 “별지43.고충상담(신청)일지”를 이용하거나 직원면담, 유선, 문자 등의 방법으로 고충사항을 접수할 수 있다.
처리하여야 한다.
4. 기관은 접수된 고충(건의사항)을 검토하여 타당성이 있을 경우 즉시 시정하여야 하고, 그 처리과정 및 결과를 직원에게 통보하고 고충상담(신청)일지와 “별지44.고충상담접수·관리대장”에 기록 한다.
5. 이용자(어르신) 고충처리 절차
근로자 상황 발생 -> 기관장에 상담 요구 -> 상담을 통한 상황 파악 -> 상황에 따른 해결방안 모색 -> 수급자상담 -> 결과 반영

※노인학대신고 129 / 24시간노인학대신고상담 1577-1389 [운영규정 제40조, 제42조, p.12]

부 칙

제43조 【시행일】

본 규정은 2023년 04월 01일자로 시행한다.

[별표1] 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담률

[표5] 방문요양, 방문간호 서비스의 제공시간 및 휴일제공에 따른 급여비용의 가산

서비스 제공시간	금액(원)
22시 이후 06시 이전	[표2,4]의 급여비용의 30% 가산
『관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조 제1호』에 따른 일요일	
『근로기준법제55조 제2항』에 따른 유급휴일	[표2,4]의 급여비용의 50% 가산
『근로자의 날 제정에 관한 법률』에 따른 근로자의 날	

장기요양등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	본인부담율
월 한도액	1,885,000	1,690,000	1,350,800	1,427,200	1,121,100	일반 대상자: 15% 의료 대상자: 6% 경감 대상자: 6% 또는 9% 기초생활수급자: 0%

[별표2] 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

분 류	금액(원)
30분 이상	16,190원
60분 이상	23,480원
90분 이상	31,650원
120분 이상	40,280원
150분 이상	46,970원
180분 이상	52,880원
210분 이상	58,930원
240분 이상	65,000원

[별표4] 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

분 류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	82,160원
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	74,070원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	46,250원

[별표5] 방문간호서비스의 급여비용 산정기준

분 류	금액(원)
30분 미만	39,440원
30분 이상 ~ 60분 미만	49,460원
60분 이상	59,500원

[별표3] 방문요양, 방문간호 서비스의 제공시간 및 휴일제공에 따른 급여비용의 가산

서비스 제공시간	금액(원)
22시 이후 06시 이전	[별표2,5]의 소정수가에 30%를 가산
『관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조 제1호』에 따른 일요일	
『근로기준법제55조 제2항』에 따른 유급휴일	[별표2,5]의 소정수가에 50%를 가산
『근로자의 날 제정에 관한 법률』에 따른 근로자의 날	

[illegible][illegible]

6. 인지성태(인지기능저하, 정신장애, 감정, 문제행동 등)		
구분	구분	확인
1	지남력 저하 (□날짜·시간 □양초 □사항)	☐
2	기억력 저하 (□단기 □장기)	☐
3	주의집중력 저하	☐
4	제산력 저하	☐
5	판단력 저하	☐
6	부적절한 초인기 (상하의 구분 못함, 겹옷과 속옷 구분 못할 등)	☐
7	말장 (부적절한 말음, 편입출 등)	☐
8	배회 (□부으로 나가려함 □외미없는 서성거림 □침 침음)	☐
9	환각 (□환시 □환청 □환미 □환촉 □기타)	☐
10	반복적인 행동 (물건잡자기, 좌좌기 등)	☐
11	부적절한 행동 (□부적절한 성적행동 □부적절한 일반행동)	☐
12	목적적 행동 (□신체적인 공격 □죽임 □도움에의 거부)	☐
13	아간수면장애	☐
14	불안행동	☐
15	식습관 변화 (□식욕 저하 □식욕 증가 □기타())	☐
16	먹는 것이 아닌 물건을 먹음	☐
17	불안 (□혼자 남에게에 대한 공포 □야초 □인간부품 □기타)	☐
18	우울 (□트러움 □무기력감 □말함)	☐

기타 내용 및 종합의견

7. 의사소통		
구분	구분	확인
의사 소통	□ 모두 이해하고 의사를 표현한다. □ 대부분 이해하고 의사를 표현한다. □ 가끔 이해하고 의사를 표현한다. □ 거의 이해하지 못하고 의사를 전달하지 못한다.	
발음 능력	□ 정확하게 발음이 가능하다. □ 음절거리는 소리만 한다. □ 간혹 어눌한 발음이 섞인다. □ 전혀 발음하지 못한다.	

종합의견

(orgName)

(일반)		
8. 가족 및 지역사회		
※ 표기 : □에 V표		
가족	□ 배우자 □ 부모 □ 자녀 □ 자부·사위 □ 손자녀 □ 친척 □ 친구·이웃 □ 기타()	확 인
지역사회	□ 무 □ 유 (아름 평, 잘 평) □ 무 □ 유 (10~20대 □ 30~40대 □ 50~60대 □ 70대 □ 80대 이상) 관계 □ 배우자 □ 자녀 □ 자부·사위 □ 할아버지 □ 친척 □ 기타 ()	
주요발자	□ 배우자 □ 자녀 □ 자부 □ 사위 □ 할아버지 □ 친척 □ 기타 ()	
주요발자 환경	□ 불안정 □ 불안전 □ 연금생활 □ 기초생활수급 □ 의료급여	
주요발자 경제적상태	□ 전액 부담되지 않음 □ 아주 가끔 부담됨 □ 가끔 부담됨 □ 자주 부담됨 □ 항상 부담됨	
진료 병원	병원명(진료과) _____ 진료번호 _____ 정기진료 □유 □무	
약 복용	□ 있음 (최소 () /일, () /주), 1회 약 복용 개수 : _____ 개) □ 없음	
종교활동	□ 천주교 □ 기독교 □ 불교 □ 기타()	
지역사회자원	□ 노인맞춤돌봄서비스 (□노년돌봄기본서비스, □노년돌봄통합서비스; □단기가사서비스, □특기지원사업개발성, □초기특기지원사업개발성) □가사간담 □재가복지 □급식 및 도시락배달 □보건의료사업 □개인간담 □산악계 계 간담 □치매안심센터 □목격자(연속지원) □노년돌 □이웃돌 □친구단체 □미 미용 □두꺼비개선사업	
기타 내용 및 종합의견		

9. 주거환경상태		
※ 표기 : □에 V표		
구분	구분	확인
난방	□ 양호 □ 불량	□ 양호 □ 불량
온도	□ 양호 □ 불량(높음)	□ 양호 □ 불량
화장실	□ 실내 □ 실외	□ 양호 □ 불량
온수여부	□ 있음 □ 없음	□ 양호 □ 불량
세면대여부	□ 있음 □ 없음	□ 양호 □ 불량

10. 이용가능한 희망하는 복지구		
□ 이동변기	□ 장애인승객기	□ 미끄럼방지시설
□ 수동휠체어	□ 전통집대	□ 화재감지기
□ 경시표 (□실내 □실외)		

종합의견

(orgName)

[illegible]

■ 노인맞춤복지사업 시행지침 [별지 제11호의5의4] -의용 2019. 8. 102-

장기요양급여 제공 계획서(방문요양, 방문목욕, 방문간호)

본 계획에 관여할 전 및 준서비스 제공 기관에서 사택비, 요양비, 비수급 관련 여가 상담한다.

(부록)

접수번호		접수일					
①수급자	수급자 성명	{name}	성별	{gender}			
	전화번호 (유선전화번호)	{telNo}					
	접기요양번호	{service}	접기요양장번호	{imNo}			
②종회가	접기요양 이용종류기간	{imNoServiceTerm}	종회가 이용종류기간	{serviceTerm}			
	성명	{name}	수급자와의 관계	{relation}			
	전화번호 (유선전화번호)	{landphone}	종회가				
③접기요양기관	접기요양기관명	{orgName}	접기요양기관지	{orgNo}			
④ 급여지급 거취 각급	접기요양급여 종류	접기요양급여 거취일	접기요양급여 거취기간	접기요양급여 거취거취사 유종류기간	각급일	종회일	
	접기요양 종류						
	접기요양 종류						
	접기요양 종류						
	접기요양 종류						
종회거취유지내역							
종회	접기요양 종류						
	접기요양 종류						
급여종류	접기요양 종류	접기요양 비종류	접기요양 종류	비수급종류	회비	시간	각급일
종회기간		종회 확인자					

[본인접기요양비] 제27회 및 같은 회 시행일 제18회, 같은 회 시행일자 제21회(2회) 이하 수급
거취: 접기요양급여 거취 거취사 내용을 종회간접요양비종류에 등록합니다.

별 별 기

{orgName}(대외자) {orgNo} (제 2 회 2 회 2 회)

종회자 {orgName} (제 2 회 2 회 2 회)

국민건강보험공단 이사장 귀하.

21 Data222222[본문서 222222]

이재계개계복지센터
☎ 010-1234-0000

사회복지사	시설장	대표

(년 월) 서비스일정표

수급자명	장기요양인정번호	본인부담율
김	L4411111154	일반 (15%)

일	월	화	수	목	금	토
	1 날요일 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	2 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	3 날요일 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	4 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	5 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	6
7	8 세째요일 방문요양 180분 10:00-13:00 김갑실	9 방문요양 180분 10:00-13:00 김갑실	10 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	11 방문요양 180분 13:00-16:00 김갑실	12 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	13 월요일
14	15 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	16 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	17 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	18 방문요양 180분 10:00-13:00 김갑실	19 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	20
21	22 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	23 기생요일 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	24 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	25 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	26 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	27
28	29 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	30 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실	31 방문요양 180분 09:00-12:00 김갑실			

재공서비스 내역 typeA

시작-종료	요양보조사	재공서비스	수가	횟수	수가 계
09:00-12:00	김갑실	방문요양 / 180분(50%)		72,260	1 72,260
09:00-12:00	김갑실	방문요양 / 180분		48,170	18 867,060
10:00-13:00	김갑실	방문요양 / 180분		48,170	3 144,510
13:00-16:00	김갑실	방문요양 / 180분		48,170	1 48,170

재공서비스 계 typeA

급여종류	서비스(서비스명 / 횟수 / 수가 계)	수가 계	본인부담	비급여+초과	본인부담 계
방문요양	180분(50%) 1 72,260 180분 22 1,059,740	1,132,000	169,800	0	169,800
	계	1,132,000	1,132,000	169,800	0 169,800

비고(전달사항)

표본나 여가활동위한 손수족 등 위생관리를 철저히 해주세요

별지12. 생활공간 위생점검표(수급자 거주환경)

()년 ()월 생활공간 위생점검표

※ 체크 기호 ○ : 양호 △ : 보통 × : 불량

[[pID]]/[[pName]]

구분	점검일	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
수급자 생활 공간	침구류관리																				
	방바닥청소																				
	방지상태																				
위생 환경	방리정돈																				
	냉장고																				
	싱크대																				
기타	행주, 향수기																				
	음식물																				
	화장실																				
입구																					
점검자																					
책임자확인																					

구분	점검일	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
수급자 생활 공간	침구류관리											
	방바닥청소											
	방지상태											
위생 환경	방리정돈											
	냉장고											
	싱크대											
기타	행주, 향수기											
	음식물											
	화장실											
입구												
점검자												
책임자확인												

[orgName]

전화: [telNo] / Fax: [faxNo]

(xghName)

별지13. 급여제공기록지 제공 대상

(2016-02)급여제공기록분 장기요양급여제공기록지 제공 대상									
No	수급자	생년월일	RFID 사용여부	제공횟수 및 제공확인					
				구분	횟수	1회	2회	3회	4회
1	김수급	381999	□사용 □미사용	제공방법		□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()
				제공일자					
				수령수확인					
2	나수급	313249	□사용 □미사용	제공방법		□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()
				제공일자					
				수령수확인					
3	도수급	321908	□사용 □미사용	제공방법		□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()
				제공일자					
				수령수확인					
4	박수급	240145	□사용 □미사용	제공방법		□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()
				제공일자					
				수령수확인					
5	정수급	221109	□사용 □미사용	제공방법		□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()
				제공일자					
				수령수확인					
6	최가족	401231	□사용 □미사용	제공방법		□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()	□직접 □우편 □이메일 □기타()
				제공일자					
				수령수확인					

이시케어재가복지센터

- 23 -

참사랑재가복지센터

별지14. 상태변화 기록지(주1회)

()년 ()월 상태변화 기록지

수급자명	(pName)	장기요양인정번호	(kmNo) (IdLevel)	고유번호	(pID)
날짜	내용				급여제공자 서명
월 일 요일					
월 일 요일					
월 일 요일					
월 일 요일					
월 일 요일					
월 일 요일					

※ 보달 요일토요일은 주1회 해당 수급자의 상태변화, 특이사항, 급여제공 결과 등을 자세히 기록합니다.

기타사항	
------	--

(oraName)

별지15. 상담일지

상 담 일 지

수급자명	(pName)	장기요양인정번호	(kmNo) (IdLevel)	고유번호	(pID)
상담 종류	☐ 정기 ☐ 비정기 상담 장소 ☐ 방문 ☐ 내방 ☐ 기타()				
상담자	희살자와 ☐ 수급자 본인 ☐ 보호자()희 인				
상담 일자	20 년 월 일 - : (소요시간)				
수급자 상태					
상담 내용 (욕구, 견뢰사항 등)					
상담자 의견					
처리과정 및 결과					
결과통보일	통보방법 ☐ 서면 ☐ 방문 ☐ 유선 ☐ 기타()				
일부자료	※ 관련자료를 첨부할 수 있습니다.				

(oraName)

■ 참가자별 참여 기록과 및 참여 이후 운영발의 등에 관한 서부사항 [별지 제24호의5]

프로그램 관리자 및 사회복지사 업무수행 일지

수업자성명	☞(8896)	참가자성명	☞(8898)	수업자(보호자) 성명	
참가자성명(성명)	☞(18902)			참여특정자 성명	

목차사항

신청일	
월일	
신청일	
프로그램	
신청일	
가족 및 환경	
주 문	

참여프로그램

참여프로그램	도움 내용	참여방법

만약활동프로그램참여

신청일	도움 내용	참여방법
신청일		
신청일		

보호자 상담

--

참여 및 만약활동프로그램 참여확인

확인내용	프로그램
참여확인	

참여확인	참여확인	참여확인	참여확인
참여확인	참여확인	참여확인	참여확인
참여확인	참여확인	참여확인	참여확인

* 참가자별 참여 기록과 및 참여 이후 운영발의 등에 관한 서부사항 [별지 제24호의5]
 * 참가자별 참여 기록과 및 참여 이후 운영발의 등에 관한 서부사항 [별지 제24호의5]

[2024/08/08]

()년 ()월 급여제공·상태변화 기록지 회수현황표

[illegible]

업무(수급자) 인계인수서	
	발급 수령인명 직업명

■ 담당수급자 기초정보

성명 (Full name)	영기요양인(영보호) (Ymlo) (영보호자)	고급 번호	(GPI)
주소/전화기 (Address) (주소/전화기)			
보호자 성명 (Full name)	전화기 (Landphone) (전화기)	관계 (Relationship)	

■ 수급자 상태

건강상태	
가정 및 생활환경	
특이사항	

■ 관리내용 내용

관리종류	발급종류	발급기간	비 고

■ 관리내용 상세

구분	적용기간	적용내용
발 급 내 容 상 세 내 容	입석활동거점	☐ 거점외출 ☐ 통역기 ☐ 식사제공 ☐ 생활환경 ☐ 이동도움 ☐ 화상정보제공
	인기활동거점	☐ 인기활동거점 ☐ 일상생활 환경개선
	인기관리거점	☐ 인기활동거점과 동일
	정기거점	☐ 식사제공도움 ☐ 생활환경
	가사 및 일상생활거점	☐ 식사준비 ☐ 청소 및 주변정리 ☐ 기타 ☐ 거점활동거점
	발급종류	☐ 무량 이동 ☐ 무량 미이동
	발급간격	☐
	기타	

■ 관리사항

관리사항	
------	--

① 4차 시역 사업에 대한 이해, ② 사업에 대한 이해, ③ 사업에 대한 이해, ④ 사업에 대한 이해, ⑤ 사업에 대한 이해, ⑥ 사업에 대한 이해, ⑦ 사업에 대한 이해, ⑧ 사업에 대한 이해, ⑨ 사업에 대한 이해, ⑩ 사업에 대한 이해

본 업무 수급자에 대한 관리 책임자(담당자)는 _____ 년 _____ 월 _____ 일부로 인계인수합니다.

인계인 (인계인주요사항)	(인)	인수인 (인수인주요사항)	(인)
인계인수 사유 ☐ 고지 ☐ 퇴직 ☐ 휴직 ☐ 퇴사 ☐ 근무종료(퇴직) ☐ 기타 			

(signature)

[illegible]

()년 ()월 급여제공 세부계획 변경기록지

번호	날짜	수급자명	관리번호	작업자 및 확인
내 용				
No.	년 월 일			(명)
No.	년 월 일			(명)
No.	년 월 일			(명)
No.	년 월 일			(명)
No.	년 월 일			(명)
No.	년 월 일			(명)

(oraName)

별지22. 응급상황발생 기록대장

()년 응급상황발생 기록대장

일시	응급상황개요	추후조치 및 경과	관리자확인

i:reName

별지23. 본인부담금 청구서&영수증

년 월 장기요양급여 본인부담금 청구서(사실증)

청구번호 **청구금액** 원

납부자정보
요양인명 요양번호
수급자명 본인부담률
주소

요양내역 - 본인부담금 환급액 표시

요양기간	요양종류	본인부담금	납부금액

출연자가장기요양기관

년 월 장기요양급여 본인부담금 청구서(수급자용)

청구번호 **청구금액** 원

납부자정보
요양인명 요양번호
수급자명 본인부담률
주소

요양내역 - 본인부담금 환급액 표시

요양기간	요양종류	본인부담금	납부금액

출연자가장기요양기관

년 월) 본인부담금 납입영수증

영수증
장소
등록번호
납부자
수급자명
요양번호

납부정보
요양인명
수급자명
납부금액
납부일자

요양인 및 수급자 모두 본인부담금 환급액 표시

출연자가장기요양기관

년 월) 본인부담금 납입영수증

영수증
장소
등록번호
납부자
수급자명
요양번호

납부정보
요양인명
수급자명
납부금액
납부일자

요양인 및 수급자 모두 본인부담금 환급액 표시

출연자가장기요양기관

방문서비스 제공내역

연월	서비스명	서비스내용	방문횟수	방문비율

별지24. 장기요양급여비용명세서 발급대장

() 장기요양급여비용 명세서 발급대장(1/)									
연번	영수증번호	수급자명	수급자구분	발급일	발급방법	수령일	수령자	서명	비고
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									

별지25. 장기요양급여비용(본인부담금)납부영수증

본인부담금 납부(영수증) 공급자(사설 등) No. 공급자 정보 사업자등록번호 대 표 자 명 기 관 기 호 상호(기관명) 소 재 지 서비스제공물(하당 청구물) 정 구 물 정 구 단 액 원 납부내역 수 급 자 납 부 일 자 납 부 단 액 납 부 방 법 원 기 락 비 고 위 금액을 정히 영수함 년 월 일 (인)	본인부담금 납부(영수증) 공급받은자(수급자 등) No. 공급자 정보 사업자등록번호 대 표 자 명 기 관 기 호 상호(기관명) 소 재 지 서비스제공물(하당 청구물) 정 구 물 정 구 단 액 원 납부내역 수 급 자 납 부 일 자 납 부 단 액 납 부 방 법 기 락 비 고 위 금액을 정히 영수함 년 월 일 (인)
---	--

[illegible]

장기요양급여 제공 종결(계약해지) 통보서

○ 성 명 : {pName}

○ 주 소 : {pAddress}

○ 계약기간 : {reg_term}

○ 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
☐ 주야간보호 ☐ 단기보호

장기 대상자에 대해 아래와 같은 사유로 ____년 ____월 ____일
 부로 장기요양급여제공 종결(계약해지)을 안내 합니다.

- 아 래 -

종결사유

☐ 타기관이송 ☐ 타서비스이송 ☐ 통급변동 ☐ 장기입원

☐ 사망 ☐ 계약기간종료 ☐ 기타()

____년 ____월 ____일

{orgName}

직인

[illegible]

<u>지 원 회 의 록</u>		날짜	시간(회의)	장소
회의일시	년 월 일() () ()	년 월 일() () ()		
회의장소	간행(지회)과			
회의안건 및 회의내용				
회의결과 (부요문정서등)				
붙임	1. 참석자 - 서명부 1부 2. 행사사진은 기관행사열람실 참조			

(orazName)

사 례 회 의 록		날짜	시행(회의)자	기밀성
회의일자	년 월 일() - 년 월 일()			
회의장소	간행(사책)자			
대상자명	(남자)	나이	직(담당)	요양등급
선생님 등 기타명	종급			
주요문제 및 논의사항 중요 회의 내용				
회의 결과 및 향후 계획				
붙임	1. 결의자 서명부 1부 2. 회의사진 1부			

(oragName)

[illegible]

날짜	작성일자	작성인

()년 서비스 질 향상을 위한 자체평가계획

■ 목적

기존은 직원에 근무환경을 향상시키고 업무를 위한 서비스 제공을 맡았었고, 원활한 사업운영의ため 부족한 부분을 해결하기 위해서 조직적으로 평가 기준의 설정과 관리, 서비스의 관을 전담직원으로 평가할 필요성이 있으므로 이제 자식평가를 시행하고자 합니다.

기초적인 심리도 다룰만 평가가 아니라 기초적으로는 직관적인 자식평가 결과를 파악하기 어렵다고 판단하므로 주관적 평가기준을 적용하여 이를 실시하고자 합니다.

■ 평가방법

노인복지요양병원 포탈 사이트에서 “장기요양급여 자제평가 프로그램”을 활용한 자제평가 (총점 200점)

■ 평가기간

2022년 02월 01일부터 ~ 2022년 02월 09일까지 (09일간)

■ 평가자

주요부서 : 간호실, 입원회 사회봉사자 등 1명

■ 예산

예산 집행내역	자제평가 소요예산
	원
	원
	원
합계	원

■ 장기요양계획

- 평가가 진행이 사전에 협의하여 장기요양급여 자제평가 프로그램을 활용하여 자제평가를 실시합니다.
- 주관적 평가는 기초설정, 활용 및 실적 - 업무지침표준, 참여적응률, 만족적응률, 자제비율 등이 항목으로 나누어지므로 평가기준은 평가의 표준을 위해 각 항목을 본문의 평가항목 - 이룹니다.
- 참여적응률, 참여적응률이 두 가지항목의 표준을 목표로 하는 평가항목은 실제 평가와 같은 지표로 인정합니다.

■ 평가결과에 따른 향후 계획

자제평가 결과를 토대로 하여 한 기관의 운영개선 사항 미흡한 사항 5가지 선정해서 곧 활용 계획서를 세워 실행합니다.

담당인: _____ 년 ____ 월 ____ 일
 담당부서: _____ (인)

{orgName}

()년 자재평가 결과 및 서비스 질 향상 활동계획	사업 	자재담당자 	직급
---	---	--	---

자재평가

일	시	
월	수	
평	자	

자재평가 실시결과

구분	준항수	기준점수	점수	비고(이종사항 등)
기준준거	9	21		
환경 및 안전	8	10		
주급자면료점	8	27		
급식지급률	9	88		
급식지급률	4	18		
자급비율	1	8		
계	82	109	0	

자재평가 실시결과 기타사항

자재평가 결과 개선행위 선정

No	미흡사항	구체적인 미흡사유(개선필요사항)
1		
2		
3		

붙임: 평가결과 세부사항(주급자면료 결과자료)
 미흡사항에 따른 서비스 질 향상 활동계획 8부

별지37. 지역자원 연계의뢰 대장

()년 지역자원 연계의뢰 대장

No.	자원연계일	수급자명	담당직원	연계의뢰 내용				확인
				연계기관	담당자	의뢰내용	기타사항	

(서명)

별지38. 담당수급자기초정보

담당 수급자 기초정보

수급자명		연락처	
거주지 (주소)			
비상연락처			
기타정보			

(서명)

담당 수급자 기초정보

수급자명		연락처	
거주지 (주소)			
비상연락처			
기타정보			

(서명)

별지39. 직원교육 계획(년간)

()년 직원교육계획

담당		인사팀장		직무팀	
----	--	------	--	-----	--

■ 추진목적
기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원 교육을 정기적으로 실시한다.

■ 대 상
■ 장 소
■ 교육일정 및 교육주제(개반/재역)

교육주제	분기별 교육예정일				비고
	1분기	2분기	3분기	4분기	
1. 기관 운영규정					규정 11장 주요항목 ¹⁾
2. 급여제도에 필요한 교육					6차 항목 ²⁾
3. 요양보호사 임용시험 및 필수한 교육에 대처하는 방법					
4. 근무격제설한 및 감경제					
5. 재단정보보호					

주1) ① 미충족율 및 보강방법 등에 관한 사항 ② 미충족율에 관한 사항 ③ 미충족율에 관한 사항
④ 미충족율에 관한 사항 ⑤ 미충족율에 관한 사항 ⑥ 미충족율에 관한 사항
⑦ 미충족율에 관한 사항 ⑧ 미충족율에 관한 사항 ⑨ 미충족율에 관한 사항
⑩ 미충족율에 관한 사항 ⑪ 미충족율에 관한 사항 ⑫ 미충족율에 관한 사항

주2) ① 정기 및 불규칙교육 ② 정기교육 ③ 정기교육 ④ 정기교육 ⑤ 정기교육 ⑥ 정기교육 ⑦ 정기교육 ⑧ 정기교육 ⑨ 정기교육 ⑩ 정기교육 ⑪ 정기교육 ⑫ 정기교육

■ 소요예산

구분	예산소요금액				계	비고
	1분기	2분기	3분기	4분기		
대관료						
강사료						
차과						
기타비용						
계						

* 분기별 교육예정일 : 30일간 세부교육계획을 별도 수립합니다.
장기 교육일정 및 교육내용은 기관 내부사정에 의해 변경될 수 있습니다.

작성일: 년 월 일
작성자: (인)
(서명)

()년 ()분기 직업교육 세부계획

날짜	시간(월/일)	시간(분)

■ **주요내용**
 기관은 직업의 직무능력을 향상하기, 전문적인 서비스 제공 및 활발한 사업운영을 위해 다음과 같이 전문 교육 프로그램을 정기적으로 실시한다.

■ **대 상**
 ■ **장 소**
 ■ **교육일정**

시각	소요시간	교육주제	주요내용	평가	비고
		기관 운영규정	규정 11항 주요항목 ¹⁾		
		급여제도에 필요한 교육	6차 항목 ²⁾		
		요양보호사 업무행위 및 부당한 요구에 대처하는 방법			
		근로계약절차 및 급여제정			
		개인정보보호			

주) ① 이종격전 및 인격인격 훈련 관련 사항
 ② 인종격 전 비행행 관련 인격인격 및 국가 관련 사항
 ③ 서비스 제공과 관련된 인격인격 관련 사항
 ④ 인격인격 관련 관련 사항
 ⑤ 인격전 관련 관련 사항
 ⑥ 인격전 관련 관련 사항
 ⑦ 인격전 관련 관련 사항
 ⑧ 인격전 관련 관련 사항
 ⑨ 인격전 관련 관련 사항
 ⑩ 인격전 관련 관련 사항

⑪ 인종격전 관련 사항
 ⑫ 서비스 제공과 관련된 인격인격 관련 사항
 ⑬ 인종격전 관련 관련 사항
 ⑭ 인종격전 관련 관련 사항
 ⑮ 인종격전 관련 관련 사항
 ⑯ 인종격전 관련 관련 사항
 ⑰ 인종격전 관련 관련 사항
 ⑱ 인종격전 관련 관련 사항
 ⑲ 인종격전 관련 관련 사항
 ⑳ 인종격전 관련 관련 사항

■ **수요예산**

구분	예산소요금액	비고
대강료		
장사료		
과과		
기타비용		
계		

※ 상기 교육일정 및 교육내용은 기관 내부사항에 의해 변경될 수 있습니다.

작성일 년 월 일

작성자 (인)

(forName)

[illegible]

직원교육일지

날짜	시간/曜日	시간/장

월/일	20 년	월	일	시	—	시
장소						
강사						
교육내용 및 교육방법						
교육결과 및 총평						
붙임	1. 참석자 서명부 1부 2. 회의시간 1부 3. 교육교안 1부					

(orgName)

고충상담(신청) 일지				
접수번호	접수일	접수자	(인)	
신청	구분	☐ 상담 ☐ 견보 ☐ 시정 ☐ 기타()		
	신청자	(인) 연락처 및 기타 연락처		
	고충주제			
	내용	※ 고충 상담 신청취지(문단사실 및 인감)와, 요구사항 등을 구체적으로 작성합니다.		
		상담신청 (요청사항) 상담희망일 기타사항 희망일소		
처리	상담일시	상담장소	상담자	(인)
	상담내용			
	처리과정 및 결과			
	결과종류일 신청자 확인 기관장 확인			
	첨무자료	※ 관련 자료를 첨부할 수 있습니다.		

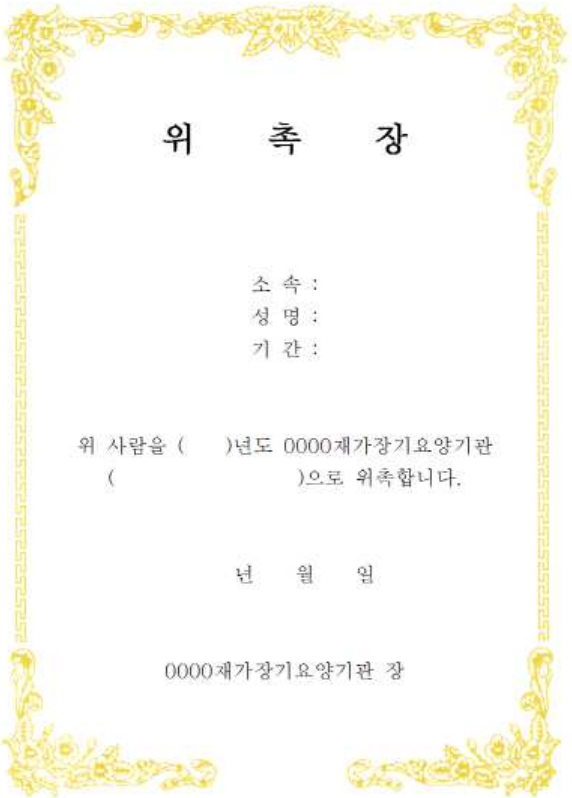
별지44. 고충상담 접수·관리 대장

()년 고충상담 접수·관리 대장

일련 번호	접수일	신청자	고충사항	처리결과	확인일자	확인

Form27table

별지45. 위촉장



위 촉 장

소 속 :
성 명 :
기 간 :

위 사람을 ()년도 0000재가장기요양기관
()으로 위촉합니다.

년 월 일

0000재가장기요양기관 장

별지46. 운영위원회 회의록

운영위원회 회의록

회의일시	년 월 일()	년 월 일()	
회의장소			
회의의견 발 회의내용			
회의결과 (중요결정사항)			
결석자확인	의 의	장 명	서 명

Form28table