

작 성 일	2026.01.02
작 성 자	윤 진 선

가가호호평가네 데이케어센터 운영규정

2026년



- 목 차 -

제 1 장 -----	총 칙
제 2 장 -----	대 상 자
제 3 장 -----	센터이용
제 4 장 -----	인사규정
제 5 장 -----	보 수
제 6 장 -----	복 무
제 7 장 -----	휴일 및 휴가
제 8 장 -----	안전과보건
제 9 장 -----	복 리(포상 및 징계)
제 10 장 -----	서 비 스
제 11 장 -----	고충처리
제 12 장 -----	센터운영
제 13 장 -----	인권보호
제 14 장 -----	운영위원회
제 15 장 -----	기타사항
제 16 장 -----	부 칙

1 장 총 칙

제 1조(명 칭)

본 센터의 명칭은 ‘가가호호 정가네 데이케어센터’(이하 ‘센터’)라 칭한다.

제 2조(목적 및 비전)

본 운영규정(이하 ‘규정’)은 노인복지법 제38조, 제39조, 제39조의 2, 노인복지법 시행규칙 제27조, 제27조의 2, 제28조, 제29조, 제29조의 2, 제29조의 3, 노인장기요양보험법(법률 제8403호, 제정 2007.04.27), 노인장기요양보험법시행령(대통령령 20287호, 제정 2007.09.27), 노인장기요양보험법 시행규칙(보건복지부령 418호, 제정 2007.10.17)에 근거하여 데이케어센터의 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 지역사회 어르신들의 복지증진과 센터의 효율적 운영을 도모하기 위함을 목적으로 하며,

1. 케어플랜을 통한 맞춤형 서비스로 어르신 잔존능력 유지 및 향상,
2. 임직원의 자기개발을 위한 교육 및 기회제공을 통한 분야별 완성형 전문가 육성,
3. 가족과 함께하는 상호교류·보완적인 복지서비스 제공,
4. 지역사회 네트워크 구축을 통한 복지사업의 실천으로 새로운 노인복지 모형 창출을 비전으로, “사랑과 정성으로 어르신을 섬긴다”를 미션으로 한다.

제 3조(목 표)

1. 인지·정서·신체적 기능에 따른 대상자 그룹에 적합한 프로그램을 적용함으로써 인지기능 유지 관리, 신체 기능 증진 및 정서지지 향상을 도모한다.
2. 그룹 활동을 통해 사회성을 증진시키고 사회적 고립감을 해소하도록 한다.
3. 가족의 부양부담을 줄임으로써 이용노인과 부양자와의 심리적 갈등을 경감시킨다.
4. 부양가족에게 다양한 정보를 제공하고, 가족의 지지체계 강화를 도모한다.
5. 지역사회 내 다양한 인적 및 물적 자원과의 네트워크 강화를 통해 서비스의 질을 향상시키고 지역사회복지 증진을 도모한다.

제 4조(적용범위)

센터의 운용에 필요한 조직 및 복무, 인사, 급여, 회계 및 문서, 물품 등의 제 규정에 관한 사항 중 이 규정에서 특별히 정하지 아니한 것은 노인복지법 및 노인장기요양보호법 시행규칙의 제 규정과 보건복지부 사업운영안내 등에 준한다.

제 2 장 대 상 자

제 1조(이용 대상)

노인복지법시행규칙 제27조(재가노인복지센터의 이용대상자 및 이용절차)의 사항과 호, 노인장기요양보험법 제2조(정의) 1항과 2항에 해당하는 자를 말한다.

1. 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매증을 앓고 있는 장기요양급여수급자
2. 이용판정회의를 거쳐 데이케어센터의 이용이 필요하다고 인정하는 자

제 2조(이용 제외 대상)

제 5조의 조건을 갖추었지만 다음의 각 항에 해당되는 경우에는 이용대상에서 제외한다.

1. 정식적, 신체적 이상행동이 두드러지는 노인으로서 의료행위와 처치를 필요로 하는 노인
2. 전염성 질병을 앓고 있는 노인(결핵, 간염, 피부병 등의 법정전염성 질환 등)
3. 공동생활에 부적합하다고 판단되는 노인(공격성 및 사고위험성 높음 등)
4. 말기암 환자 및 중증의 환자로서 전문적인 의료행위 및 처치를 필요로 하는 노인
5. 일상생활에서 서비스 제공 시간 동안 전문적인 1: 1 개별보호가 요구되는 노인
6. 기타 센터장이 서비스 대상 제외자로 판단한 노인

제 3조(이용 정원)

센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법상의 센터 설치기준 및 인원 규정에 따라 정한다.

1. 이용정원은 48명으로 한다.
2. 이용 정원의 이용 희망자는 이용 대기자로 분류 관리한다.
3. 이용대상은 일상생활을 수행하는 데 지장이 있는 65세 이상의 어르신 또는 65세 미만으로 치매나 뇌졸중 등 노인성 질환을 가진 자로서 국민건강보험공단에 등급판정위원회로부터 장기요양 인정서를 받은 자로 한다.
4. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고 변경한다.

제 4조(모집방법)

서비스 대상 어르신 모집은 다음과 같다.

1. 이용 희망자 본인 및 그 보호자의 신청에 의한 방법
2. 온라인(기관 홈페이지, 블로그 등)에 주간보호서비스를 홍보하여 모집하는 방법
3. 기타 본 센터의 급여종류와 이용자 모집 홍보지 배부에 의한 방법 등

제 5조(이용자의 권리와 의무)

1. 기관과 사회복지사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
2. 신청서나 계약서에 기재된 사항을 변경해야 할 사유가 발생하였을 때에는 기관에게 즉시 통보하며, 기관은 특별한 사유가 없는 한 변경 조치하도록 한다.
3. 서비스 제공에 대한 요구사항이 있을 경우 기관에 즉시 연락하며, 기관은 적절한 조치를 취하고, 이용자에게 전화나 방문을 통하여 조치사항에 대한 답변을 7일 이내에 하도록 한다.
4. 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
5. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며 사고발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제 6조(신원인수인의 권리와 의무)

신원인수인은 가가호호 정가네 데이케어센터와 이용자가 체결한 계약을 원만하게 하기 위하여 아래에 명시한 권리와 의무를 다 한다.

1. 신원인수인은 이용계약에서 체결한 내용이 진행되는 사항을 점검할 수 있다.
2. 신원인수인은 이용자가 부당한 대우를 받거나 계약과 다른 내용을 확인하였을 때에는 이의 시정을 요구할 수 있다.

3. 신원인수인은 가가호호 정가네 데이케어센터 이용자의 이용료 및 채무에 대하여 이용자와 연대하여 이행할 책임을 진다.
4. 이용노인이 원활히 이용 할 수 있도록 적극 협조한다.
5. 이용노인의 활동에 필요한 정보를 센터와 상호 교류한다.
6. 가족교육, 가족모임, 나들이 등의 가족참여 프로그램이 있을 경우, 적극참여 하도록 한다.

제 7조(센터의 의무)

1. 이용노인에 대해 서비스를 제공함에 있어 인권존중과 이용노인의 의사존중을 최우선으로 한다.
2. 이용노인에 대해 서비스를 제공함에 있어 안전을 최우선으로 서비스를 제공한다.
3. 장기요양서비스 제공(이용) 계약서와 장기요양서비스 제공계획서에 의하여 월별 서비스를 제공한다.
4. 센터장을 비롯한 전 직원은 양질의 서비스 제공과 프로그램 개발 및 노인학대 예방을 위해 정기적으로 교육훈련을 받는다.
5. 센터장 및 직원은 가족모임□이용노인들과의 상담을 통해 이용자와 보호자들의 서비스에 대한 건의사항과 의견 등을 서비스 제공에 적극적으로 반영한다.

제 3 장 이 용 계 약 에 관 한 사 항

제 1조(구비 서류)

이용을 희망하는 보호자는 이용일 전까지 다음의 서류를 제출해야 한다.

* 기본서류

1. 장기요양 인정서 사본 - 1부
2. 개인별장기요양이용계획서 사본 - 1부
3. 수급자증명서 - 1부(해당자)
4. 장기요양기관 이용·이용의뢰서 - 1부(해당자)
5. 주민등록등본(가족관계증명서) 사본 - 각 1부
6. 건강진단서(전염성질환 여부) - 1부
8. 투약처방전 - 1부(해당자)

* 계약 시 서류

1. 장기요양서비스 제공(이용)계약서 및 동의서 - 각 1부
2. 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서 - 1부
3. 센터 이용 중 문제 대처를 위한 정서적 지원 동의서 - 1부

제 2조(이용절차)

센터 이용노인의 이용절차는 다음과 같다.

1. 노인장기요양급여 수급자의 경우 장기요양인정서를, 기초생활수급권자와 의료급여 수급권자 및 경감대상자는 지자체의 장기요양기관 이용의뢰서를 통해 이용자격을 확인한다.
2. 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 본인 일부부담금 경감여부 등을 확인한다.
3. 수급자와 장기요양급여 제공 계약을 문서로 체결한다.(계약 시에 2부를 작성하여

센터와 보호자가 각 1부씩 보관하도록 한다.)

4. 수급자와 체결한 장기요양급여 계약 내역서를 국민건강보험공단에 통보한다.

제 3조(이용계약)

1. 계약성립

이용계약의 성립은 이용절차에 따라 계약서를 작성하면 성립한 것으로 한다.

2. 계약목적

이용자와 기관과의 신뢰감 형성과 안정감 있는 서비스 제공을 위하여 이용자와 기관과의 계약을 체결하도록 한다.

3. 계약기간

계약기간은 서비스 제공 일을 기준으로 하여 보호자(이용노인)와 협의하여 계약기간을 정리하며 최대 장기요양인정서의 유효기간까지를 단위로 계약한다.

4. 계약내용

계약 시에는 계약기간, 대리인(보호자)의 권리의무, 계약의 해제 등에 관한사항이 포함되어야 한다.

5. 계약해제

가 . 이용의 해약 통지나 사망 시 계약은 해제된다. 단, 해약의 통지는 7일전에 하여야 한다.

나. 본 센터가 서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발행하여 이를 이용노인 및 보호자(가족)에게 통지하면 계약은 해제된다.

단, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 하며 아래와 같은 사유 발생 시 판정회의를 통해 대상자의 이용을 중단할 수 있다.

- 1) 이용노인 스스로 본인 의사에 의하여 이용을 거부할 경우
- 2) 이용노인의 대리인(보호자)이 센터이용을 거부할 경우
- 3) 센터의 안전규정을 준수하지 않으며 개별행위를 하는 경우
- 4) 전염성 질환이 발병하거나 자립생활이 불가능할 정도로 신체기능 및 건강상태가 악화되어 특별요양이 필요하다고 판정되는 경우
- 5) 지나친 정신행동증상으로 프로그램 참여가 어렵고 다른 이용자에게 피해를 주거나 위험이 초래된다고 인정되는 경우(폭언 및 폭력적 행동, 심한 케어유도 거부 등)
- 6) 가족이나 보호자가 특별한 통보 없이 이용노인이 1개월 이상 이용을 중단한 경우 (이용노인이 질병상의 문제로 이용할 수 없는 경우 1개월의 유예기간을 둔다.)
- 7) 장기요양보험료, 비급여 본인부담금을 2개월 이상 체납한 경우
- 8) 사례회의 결과, 이용노인에게 필요한 케어서비스가 본 센터에서 제공되는 케어 서비스의 수준(한계)을 넘어서는 경우
- 10) 기타 문제로 인하여 센터장이 지속적 이용이 어렵다고 판단될 경우
- 11) 개인물품이 있을 경우 이를 가족에게 이를 인수하고 단, 1개월 이내에 인수하지 않을 경우 등기, 택배 등 수신을 확인 할 수 있는 방법을 통하여 가족에게 전달한다.

제 4조(퇴소절차)

이용대상자의 퇴소절차는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자의 퇴소는 아래의 경우에 한해 이뤄지도록 한다.

가. 이용대상자의 사망 또는 질병으로 인한 장기 입원 시 (1개월 이상)

나. 보호자의 사정에 의한 최소 신청 시 : 기관변경, 해외이민, 보호자 변경 등

다. 기관의 최소판정에 의한 경우 : 전염성 질환, 증상악화로 인한 소란행위 등, 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우 등

2. 이용대상자의 퇴소는 이용대상자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결한다.
3. 이용대상자가 타 지역 이주로 인한 경우, 센터는 보호자에게 이용대상자의 현재 상태 및 증상, 센터에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 센터 정보를 제공하도록 한다.

제 5조(이용료)

1. 이용료 기준

- ① 일반장기요양급여수급자 : 장기요양급여비용 중 본인부담금(월 총 이용료의 15%).
단, 의료급여수급권자 및 경감 대상자 중 40% 감경대상자는 장기요양
급여비용의 9%를 부담하고, 60% 감경대상자는 장기요양급여비용의 6%를 부담한다.
- ② 기초생활수급권자 : 무료(비급여 항목 포함)
- ③ 이용료 및 기타 비용 부담액 이용료는 장기요양보험 제도법에 따른 수가산정 및 급여제공
일수를 기준으로 하여, 1회 수가에 이용일수를 곱하여 익월 초에 이용자에게 우편 또는 방문을
통하여 비용을 청구하여 수납한다. 월한도액 초과 시에는 본인이 전액 부담한다.

④ 이용비용

이 용 구 분	이용비용		
일반 어르신	국가보조 85% + 본인부담금 15%		
차상위계층 / 의료보호2종	40% 감경대상자	국가보조 91%	본인부담금 9%
	60% 감경대상자	국가보조 94%	본인부담금 6%
국민기초생활수급권자 / 의료보호1종	국가보조 100% + 본인부담금 무료		

⑤ 수가안

*단위: 원

구 분		1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원
주 야 간 보 호	3시간 이상 ~ 6시간 미만	56,060	51,930	47,940	46,300	44,650	44,650
	6시간 이상 ~ 8시간 미만	69,730	64,590	59,640	58,010	56,360	56,360
	8시간 이상 ~ 10시간 미만	76,820	71,160	65,750	64,090	62,460	56,360
	10시간 이상 ~ 13시간 이하	82,370	76,310	70,500	68,860	67,240	56,360
	13시간 이상	80,060	74,170	68,520	66,930	65,350	54,780

- ⑥ 월 이용 한도액 : 이용시간은 오전 송영 승차 시간부터 오후 송영 하차 시간을 기준으로
한다.

*단위: 원

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지등급
월 한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320
본인부담금 (일반)	376,935	349,680	229,230	211,455	181,335	101,448

2. 비급여(기타) 항목 및 비용

지방자치단체의 운영지침에 의해 제반 운영비의 증감 변동에 따른 등급자 이용료와 등급외자 이용료, 비급여비용을 재 산정하여 청구할 수 있으며, 급여항목은 변동될 수 있다. *단위: 원

구 분	급식비	간식비	총액	이·미용비	병원진료 동행서비스
일 한도액	4,200원(2식)	2,000원	10,400원	3,000원(1회/월)	10,000원(1시간)

- ① 중식비 : 1인/1일/1식 4,200원 납부
- ② 석식비 : 1인/1일/1식 4,200원 납부
- ③ 간식비 : 1인/1일/3식 2,000원 납부

3. 이용료 등 비용의 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

장기요양급여 비용 인상 등으로 이용료에 변경 사유가 발생하였을 경우에는 이용자에게 즉시 서면을 통하여 변경사실을 알려서 이용에 불편함이 없도록 하며, 비용 변경에 대한 이용자의 문의가 있을 경우에는 성실히 답해 주어야 한다.

4. 서비스 내용과 그 비용 부담 등에 관한 사항

원칙적으로 기관에서 제공하는 서비스는 장기요양급여 비용만으로 제공되는 것으로 하되, 비용 부담이 발생하는 특별한 경우에는 전화, 서면으로 이용자에게 즉시 알려야 한다.

제 6조(이용료 수납원칙)

센터이용에 따른 이용료 수납의 원칙은 다음의 각 호와 같다.

1. 이용료는 이용계약에 의한 이용기간과 시간을 산정하여 익월에 수납함을 원칙으로 한다.
2. 이용료 수납방법은 이용료 지정계좌에 입금 또는 현금수납을 원칙으로 한다.

제 7조(이용료 환급 및 추가납부)

국민건강보험공단 장기요양급여비용 심사에 의해 지급내역이 조정되어 이용자의 본인부담금에 차액 발생 시 심사통보 확인 후 7일 이내에 환불 및 추가납부토록 한다.

제 8조(준비물)

* 공통사항

1. 위생도구(칫솔, 치약, 양치컵, 수건, 기저귀 등)
2. 실내화
3. 여벌의류(상하 속옷 1벌, 하의 1벌)

* 개인사항

1. 복용약물
2. 개인물품(개인이 선호하는 기호품 등)

제 9조(운영 시간)

데이케어센터의 서비스 제공기간은 원칙적으로 1일이며, 서비스시간은 08시부터 22시까지를 표준으로 하되 기관의 운영규정에 따라 자율적으로 정하도록 하고 있다.

본 센터에서는 이용인과의 협의 하에 다음 각 항과 같이 신축성 있게 운영한다.

1. 데이케어의 서비스 제공기간은 매주 월요일부터 토요일까지로 주 6일이며, 토요일은 전일 운영되며, 1일 서비스 시간은 08:00 ~ 22:00까지(송영시간포함)이며 토요일은 08:00 ~ 18:00 이용할 수 있다.
2. 센터의 장이 필요하다고 인정하는 때에는 조기 및 연장운영이 가능하다.
3. 휴관은 법정 공휴일을 준용하되, 센터운영을 위한 임시휴관은 이용노인 및 보호자에게 사전 공지를 실시한 후 기관장이 탄력적으로 운영할 수 있다.

제 4 장 인 사

제 1조(목적) 이 규정은 가가호호 정가네 데이케어센터(이하“센터”이라 칭한다.)의 직원에 대한 임면 기타 인사관리의 기준을 정함을 목적으로 한다.

제 2조(채용)

1. 센터장은 대표이사가 임명한다.
2. 센터의 직원은 대표이사의 재가를 받아 센터장이 임명한다.
3. 직원의 채용은 공개채용을 원칙으로 하며, 기관 홈페이지 및 인터넷에 공개적으로 15일 이상 공개 모집 후 1차 서류 전형과 2차 면접을 통해서 채용한다.
4. 센터은 모집 및 채용에 있어서 성별에 대한 차별을 하지 아니하며, 직원을 채용함에 있어 모집·채용하고자 하는 직무의 수행에 필요하지 아니하는 용모, 키, 체중, 미혼조건 등을 제시하거나 요구하지 아니한다.

제 3조(임용구비서류)

우리 센터 직원으로 임용된 자 또는 임용을 받고자 하는 자는 다음 서류를 제출하여야 한다. 다만, 직종에 따라 일부를 생략하거나 추가할 수 있다.

1. 신규임용 구비서류
 - ① 이력서 및 반명함사진
 - ② 주민등록등본 또는 초본 ③ 건강진단서 ④ 서약서 ⑤ 관련 자격증 사본 각 1부
 - ⑥ 노인학대 관련 범죄경력 조회서 1부 ⑦ 장애인학대 관련 범죄경력 조회서 1 부
 - ⑧ 범죄경력 조회서 1부

2. 직원 인사기록카드를 작성 배치한다.

제 4조(선발기준 및 채용결정)

센터에 직원으로 임용되기 위하여 다음 각 호의 해당하는 경우에는 서류전형과 면접에 의하여 행한다.

1. 채용예정 직무에 관련한 자격증 소지자를 채용할 경우
2. 채용자격 기준에 해당한다고 인정되는 자를 채용할 경우
3. 면접 시 < 양식- 신입 면접 채용 평가표 > 채용 평가표를 센터장, 사회복지사가 작성하고, 평가기준표 점수에 따라 채용 결정을 한다.

제 5조(근로계약)

직원으로 채용이 확정된 자는 근로계약서에 서명 날인하고 근로계약을 체결하며, 근로계약서는 2부 작성하여 사용자(센터)와 근로자가 각 1부씩 보관토록 한다.

제 6조(고용계약의 기간)

근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간이 정해진 것을 제외하고 원칙적으로 1년 이하로 한다.

제 7조(직책 및 업무분장)

직 책	직 무
센터장 (관리책임자)	① 데이케어센터 제반 업무 총괄관리 및 책임 ② 데이케어센터 운영 방침 및 계획의 결정 지시 및 관리 ③ 데이케어센터 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 ④ 데이케어센터 직원 상여 승급 상벌 채용의 결정 ⑤ 대외 업무 총괄 ⑥ 각 부분의 업무 계획 및 집행 방침의 승인 및 감독 ⑦ 데이케어센터 예산 준비 및 관리 ⑧ 대상자 및 직원의 복리후생 문제
사회복지사	① 데이케어센터 입퇴소 관계사무 ② 이용자 생활지도 계획 수립 및 관리 ③ 데이케어센터 홍보 및 기획관리, 평가 준비업무 ④ 프로그램 작성 및 계획 ⑤ 이용자 사례관리 및 상담 ⑥ 외부 복지기관과의 연계 및 복지사업 신청 ⑦ 사회복지사 및 요양보호사 실습지도/교육/훈련/슈퍼비전 ⑧ 개별 및 집단 생활지도 상담 ⑨ 자원봉사자의 개발활용 및 일반업무 처리 ⑩ 소식지 발행 및 홈페이지 관리 운영 ⑪ 데이케어 관련 모든 문서관리

사무원	① 국민건강보험공단 데이케어 회계 업무 ② 요양급여 청구 업무 ③ 문서 수발 업무 ④ 소모품 및 비품 관리 업무
요양보호사	① 이용자 건강 및 여가생활지도 ② 어르신 일상생활지원 ③ 송영차량 운전 및 선택 ④ 프로그램 운영 및 지원 ⑤ 장기요양제공기록지 작성, 일상생활기록 및 보고 ⑥ 각종 생활보호 업무 및 어르신 물품관리 ⑦ 데이케어센터 환경정리
간호조무사	① 선임 사회복지사 업무 보좌 ② 어르신 케어에 관한 업무 전반 ③ 질병 예방 및 처치 ④ 어르신 건강상태 기록 보관 및 보고 ⑤ 간호 서비스 제공 및 케어, 일지 기록
조리사	① 식당 업무 총괄 ② 어르신 및 직원 식사, 간식 조리 업무 전반 ③ 주방의 위생관리 업무 및 일지 작성
보조원	① 선임 사회복지사 업무 보좌 ② 운전 및 이동서비스 업무 전반 ③ 어르신 식사, 간식 업무 보조 ④ 센터 관리 업무 보조

제 8조(직원의 성과 평가)

기관의 미션과 비전하에 조직의 전략 달성을 촉진하고 균형된 성과평가를 지향하며 책임경영 구현, 기관에 대한 신뢰도 확보를 위하여 직원의 근무태도와 능력업정평가를 정기적으로 실시하도록 한다.

1. 직원 개인별 직무 및 경력에 맞는 업무평가를 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.
2. 업무평가는 공정한 평가방법을 통해 실시하도록 한다.
3. 직원 성과평가 우수자에게는 포상 등의 방법으로 사기진작을 하도록 한다.

제 9조(종사자 교육계획 수립)

센터는 종사자의 전문성 향상과 서비스 질 제고를 위하여 연 1회 이상 종사자 교육계획을 수립·시행한다.

1.종사자 공식교육 이수 현황

- 대상인원: 총 15명
- 이수인원: 명
- 교육 세부내역

가.인권교육

- *교육일자: 2026. . .
- *교육이수시간: 0시간(1인당)
- *인터넷 교육이수(한국보건복지인재원)

나.노인학대 예방교육

*교육일자: 2026년 00월 00일

*교육이수시간:60분(1인당)

*교육장소:센터내 생활실

다.역량강화(감염예방)교육

*교육일자: 2026.00.00

*교육이수시간: 1시간(1인당)

*교육장소:센터내 생활실

센터장은 교육 이수결과를 관리·보관하며, 미이수자가 발생하지 않도록 지속적으로 관리한다.

제 10조(종사자 보수교육 관리 및 지원)

센터장은 종사자의 직무전문성 향상과 법정 의무 이행을 위하여 보수교육을 적극 지원한다.

보수교육은 온라인 교육 또는 대면 교육방식으로 실시할 수 있다.

- 보수교육 이수 인원: 0명 (2026년)
- 보수교육 방식: (온라인:4시간 /교육원(복있는사람들:4시간)
- 보수교육명: 가.요양보호와 인권 나.노화와 건강증진

센터장은 보수교육 이수여부를 관리하고, 관련 증빙서류를 보관한다.

제 11조(승진)

1. 직원을 승진 임용할 때에는 바로 하위직급에 재직하는 직원을 임용함을 원칙으로 하되, 현직급, 경력, 근무성적, 포상, 징계 등을 종합평점으로 하여 인사위원회의 의결을 거쳐 최종 센터장의 승인으로 결정한다.
2. 센터에서 필요에 따라 신규채용을 할 때에는 이를 외부로부터 특별승진 임용할 수 있다.

제 12조(승진소요 최저년수)

1. 직원이 승진함에 있어서 다음 각 호의 기간 이상 당해 직급에 재직하여야한다.
다만, 당해 직급에 1년 이하 일지라도 근무성적 또는 업무수행능력이 특히 우수하거나 센터 발전에 현저한 공적이 있다고 인정되는 자에 대하여는 승진 소요 최저기간에도 불구하고 인사 위원회의 의결을 거쳐 특별승진 임용할 수 있다.
2. 직위해제기간, 휴직기간, 징계처분기간은 포함하지 아니한다.
다만 각 호의 1에 해당하는 휴직기간은 이를 삼입한다.
 - ① 병역법, 기타 법률의 규정에 의한 업무수행 하기 위한 휴직기간
 - ② 직무상 질병으로 휴직한 기간
 - ③ 국제기구 또는 외국기관 파견출장으로 휴직한 기간

제 5 장 보 수

제 1조(보수의 지급기준)

1. 직원의 보수는 매 회계연도 서울시 사회복지센터종사자 인건비 지급기준을 준용한다.
2. 보수는 직원 본인의 금융기관 통장에 온라인 입금을 원칙으로 하며, 온라인 입금이 불가능한 사유가 있을 경우 본인에게 직접 지급할 수 있다.

3. 포괄임금제 적용 직원의 보수는 가가호호 정가네 데이케어센터 보수규정에 따른다.
4. 상여금 및 그 외 수당은 필요 시 예산의 범위 내에서 직원의 직급과 직위에 따라 별도로 편성하여 지급할 수 있다.

제 2조(보수의 지급일)

보수는 매월 말일에 지급한다. 단, 지급일이 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

제 3조(퇴직적립 및 퇴직금 지급)

1. 퇴직적립은 월급여액의 1/12을 퇴직적립 별도계좌에 적립한다.
2. 퇴직금은 계속근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 지급한다.
다만, 근무연수가 1년 미만인 경우에는 그러하지 아니하다.
3. 퇴직금의 지급기준은 근로기준법 및 근로자 퇴직급여보장법 등을 준용한다

제 6 장 복 무

제 1조(직원의 의무)

1. 가가호호 정가네 데이케어센터에 소속된 모든 직원은 센터의 제 규정을 준수하고 직무를 능률적으로 수행하기 위하여 창의와 성실로써 맡은 바 책임을 다 하여야 한다.
 - ① 직원은 직무를 수행함에 있어 상급자의 직무상 정당한 명령에 복종하여야 한다.
 - ② 직원은 품위를 손상하는 행위와 법인이나 센터의 운영목적에 반하는 행위를 하여서는 안 된다.
 - ③ 직원은 재직 중은 물론 퇴직 후에도 직무상 취득한 비밀을 누설하여서는 안 된다.
 - ④ 직원은 센터장 또는 상급자의 승낙없이 근무지를 이탈하여서는 안 된다.
- ⑤ 직원은 고의 또는 중대한 과실로 인하여 센터에 손해를 끼쳤을 때에는 이를 배상 하여야 한다.
- ⑥ 직원은 맡은 바 직무에 자긍심을 가지고 성실히, 신속, 명확하게 수행 완수해야 한다.
- ⑦ 질서를 존중하여 화목한 분위기 조성에 앞장서고 친절과 신뢰감을 가지고 공정히 집무해야 한다.

제 2조(근무시간)

1. 직원의 근무시간은 동절기, 하절기 구분 없이 오전 9시부터 오후 6시로 하며, 휴식시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간, 주 5일제 근무를 기준으로 한다.
단, 간호사, 영양보호사, 조리원 등 특수직은 센터의 효율적인 운영을 위해 근무시간을 따로 정한다.
2. 직무의 특성에 따라 필요한 경우에는 법정 근로시간 한도 내에서 센터장이 근무시간을 변경 또는 연장 근무하게 할 수 있다.

제 3조(시간외 근무 및 휴일근무)

센터의 업무형편상 필요한 때에는 센터장은 법적 한도 내에서 시간외 근무나 휴일 근무를 명할 수 있다. 단, 휴일 근무 후 평일을 휴무일로 할 수 있다.

제 4조(사직)

직원이 개인 사정에 의해 사직코자 할 때에는 사직 예정일 1개월 이전에 사직서를 센터장에게 제출해야 한다.

제 5조(당연퇴직)

직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 그 사유가 발생한 날에 자동적으로 퇴직 처리된다.

1. 사직서를 제출하고 30일이 경과되었을 때
2. 근로계약기간이 정하여져 있을 경우, 그 계약이 만료되었을 때
3. 사망하였을 때
4. 정년에 달한 때
5. 휴직 또는 정직기간 종료 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 아니하고 센터의 출근
촉구에 응하지 않을 때
6. 휴직사유가 해소되지 않아서 휴직기간 종료일로부터 7일 이내에 복직이 불가능 할 때
7. 형사사건으로 금고 이상의 유죄판결을 받았을 때
8. 금치산, 한정치산 또는 파산선고를 받았을 때

제 6조(면직)

각 호의 1에 해당될 때에는 센터장은 인사위원회의 심의를 거쳐 면직시킬 수 있다.

1. 신체 또는 정신상의 이상으로 직무를 감당하지 못할 만한 직장이 있을 때
2. 직무수행능력이 현저히 부족하거나 근무태도가 불량할 때
3. 직제와 정원의 개폐 또는 예산의 감소 등에 의하여 폐직 또는 과원이 되었을 때
4. 휴직기간이 만료 또는 휴직 사유가 소멸된 30일이 경과된 후에도 직무에 복귀하지 아니하거나
직무를 담당할 수 없을 때
5. 업무수행 중 부정사실이 있을 때
6. 징계 처분을 받은 후에도 개선의 정이 없을 때
7. 학력 또는 경력에 관하여 허위 기타 부정한 방법으로 임용되었을 때
8. 시말서 및 사유서를 3회 이상 제출하였을 때

제 7조(직위의 해제)

1. 직원이 다음 각 호의 1에 해당할 때에는 센터장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직위를
부여하지 아니할 수 있다,
 - ① 직무수행능력이 부족하거나 근무성적이 극히 불량할 때
 - ② 징계의결이 심의 중일 때
 - ③ 형사사건으로 기소되어 미결중일 때
2. 전항의 규정에 의하여 직위를 부여하지 아니한 경우에 그 사유가 소멸된 때에는 센터장은
지체 없이 직위를 부여하여야 한다.
3. 직위 해제된 자가 2개월이 경과하여도 직위를 부여받지 못할 경우에는 2개월이 경과한 날에
당연 퇴직한다.

제 8조(정년)

1. 모든직원 정년은 만 65세로 한다.
2. 퇴직일은 해당 연령이 되는 다음날로 한다.
3. 정부에서 지정하는 정년의 범위 내에서 법인 이사회의 의결을 거쳐 정년을 연장할 수 있다.

4. 센터는 업무의 필요에 의하여 정년 퇴직자를 축락직으로 재고용할 수 있다.

제 9조(이직 및 사직시 업무인계)

직원이 인사발령 또는 직무를 떠나게 된 때 5일 이내에 소관된 서류, 비품, 재정, 미결사항 등을 기재한 인수인계서를 작성하여 서명날인한 후 후임직원에게 인계하고 상급자 및 센터장의 확인을 받는다.

제 10조(증명발급)

센터를 퇴직한 직원이 다음과 같은 서류발행을 요구할 수 있다.

1. 경력증명서
2. 추천서
3. 기타 증명서

제 11조(해임인사기록)

센터직원이 퇴직했을 경우 그 직원이 사직서를 작성하고 센터장의 확인 후 당 직원의 타 서류와 함께 영구보존한다.

제 7 장 휴일 및 휴가

제 1조(휴일 및 휴가)

직원의 휴일 및 휴가는 별도로 정한 취업규칙에 따른다.

제 2조(휴가의 종류)

직원의 휴가는 연가, 병가, 공가, 특별휴가로 구분한다.

제 3조(연가)

1. 센터는 근속년수 1년 미만자에게 1개월 만근 시 1일 유급휴가를 지급하며 근속년수 1년 이상자에게 1년간 80%이상 출근한 직원에 대해서는 15일 연차 유급휴가를 준다.
2. 2년 이상 계속 근무한 직원에 대해서는 1년을 초과하는 계속 근로연수 1년에 대하여 1일을 휴가에 가산한다. (최대 25일까지 가산)
3. 총 휴가일수가 20일을 초과하는 경우에는 그 초과하는 일수에 대해서는 통상임금을 지급하고 유급휴가를 주지 아니할 수 있다.
4. 규정한 연차유급휴가는 그 연차유급휴가를 사용할 수 있는 날로부터 1년 이내에 본인의 청구에 의하여 준다. 다만, 센터의 업무 형편상 부득이한 사정이 있는 경우 그 시기를 조정하거나 변경할 수 있다.

제 4조(병가)

센터장은 직원이 다음 각 호의 1에 해당할 경우에는 1개월 이내의 병가를 허가할 수 있다.
다만, 공무로 인한 질병 또는 부상으로 요양 중일 때는 그 치료의 종료 시까지 그 기간을 연장하여야 한다.

1. 질병 또는 상해로 인하여 집무가 불가능 할 때
2. 전염병의 이환으로 인하여 그 직원 출근 시 다른 직원의 건강상 영향을 미칠 우려가 있을 때

제 5조(공가)

센터장은 다음 각 호에 해당하는 경우에는 필요기간 공가를 허가한다.

1. 법령에 의한 징병검사, 예비군훈련, 민방위훈련 등에 참가할 때
2. 법률의 규정에 의하여 건강검진을 받을 때
3. 법률의 규정에 의하여 투표에 참가할 때
4. 업무와 관련하여 정부기관에 소환될 때
5. 천재지변, 교통차단, 기타의 사유로 출근이 불가능할 때

제 6조(특별휴가)

본인 결혼, 직계존속 사망 등에 해당하는 특별한 사유가 있는 경우에는 특별 휴가를 허가할 수 있다.

제 7조(휴가원)

직원이 규정에 의해 휴가를 얻고자 할 때에는 사전에 휴가원을 제출하여 센터장의 허가를 받아야한다

제 8 장 안전과 보건

제 1조(건강검진)

1. 직원의 건강관리를 위하여 건강보험관리공단의 규정에 따라 년 1회 또는 2년에 1회 이상의 건강검진을 받아야 한다.
2. 건강진단결과 치료를 요하는 직원에 대하여는 치료를 위한 적절한 조치를 취하여야 한다.

제 2조(재해보상)

센터는 직원이 공무로 인하여 사망, 상병, 또는 부상 등으로 재해를 입었을 때에는 적절한 재해 보상을 하여야 한다.

제 3조(감염예방)

1. 감염예방의 원칙은 병원체 제거, 침입경로 차단, 개체의 저항력 증강이다.
케어자는 감염증에 대하여 감염원, 침입경로, 매개체를 잘 알아둠으로써 감염을 예방 할 수 있다.
그리고 병원체를 제거하고 침입경로를 차단한다.
2. 대상자의 균형 있는 영양섭취, 휴식, 수면, 일상생활 동작, 정신적 스트레스 등에 유의해서 건강을 유지함과 더불어 저항력을 높이도록 한다.

제 4조(근골격계 질환예방)

1. 무리한 힘의 사용, 반복적인 동작 등으로 인하여 신경근육 및 주변 신체 조직등에 나타나는 근골격계질환에 대한 예방 활동을 한다.
2. 근골격계질환 예방 지침에 근골격계 질환의 정의와 종류, 증상 및 근골격계질환을 유발할 수

있는 부담작업의 범위를 명시하고 열람 가능한 장소에 비치한다.

제 9 장 복 리 (포상 및 징계)

제 1조(포상)

센터장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원과 외부인사로서 본 센터의 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여는 포상을 행한다.

1. 직원이 다음 각 호에 해당될 때는 대표이사 또는 센터장의 재량으로 포상한다.

- 가. 근무성적이 우수하고, 타의 모범이 되었을 때
- 나. 센터의 발전에 공이 현저할 때
- 다. 직원 간에 유대관계가 양호하여 타의 모범이 되었을 때
- 라. 경비절감과 사업의 효율화를 기할 수 있는 업무 실적이 있을 때

제 2조(포상시기)

포상 또는 복지제도를 분기별 1회, 연 4회 제공한다.

제 3조(포상방법)

포상은 상품권, 상품수여 등으로 행하며 공적의 경중에 따라 차등을 두어 제공한다.

제 4조(복지혜택) 직원들의 복지증진을 위하여 아래와 같은 혜택을 부여할 수 있다.

- 1. 상여금 지급
- 2. 기타 전 각호에 준하는 경우

제 5조(징계)

직원이 다음 각 호에 해당하는 때에는 인사위원회의 심의를 거쳐 징계처분 할 수 있다.

- 1. 센터의 복무사항에 위반되는 행위를 한 자
- 2. 정당한 이유 없이 계속하여 3일 이상 결근하거나, 지각 또는 결근이 빈번한 자
- 3. 직무상의 의무에 위반하거나 직무를 태만히 하였을 때
- 4. 근로시간 중에 취침하거나, 도박, 음주, 사내폭행 행위를 한자
- 5. 사기 또는 부정한 방법으로 채용되었음이 발견된 자
- 6. 정당한 이유 없이 센터이 발행한 문서, 도면, 제 증명서 및 기타 각종 서류를 위조, 변조하거나 다른 사람에게 대여, 유용하게 한 자
- 7. 허가 없이 센터의 문서, 센터 등을 외부에 유출하거나 관람시킨 자
- 8. 센터의 명예와 위신을 손상하는 행위를 하였을 때
- 9. 고의 또는 과실로 센터의 센터, 기물, 집기 등을 훼손시킨 자
- 10. 센터 내에서 센터의 승인 없이 센터의 이익에 반하는 불온유인물 및 서류등을 배포하거나, 직원을 선동·규합하는 행위를 한 자
- 11. 센터의 공금을 유용한 자
- 12. 고의 또는 과실로 센터에 피해를 주거나 센터의 명예를 추락시킨 자
- 13. 업무상의 정당한 지휘, 명령에 불복종하거나 직장의 경영 질서를 문란하게 한 자
- 14. 안전 및 보건상의 의무를 위반한 자

15. 직장 내 성희롱행위를 한 자
16. 기타 전 각 호에 준하는 사유에 해당하는 자

제 6조(징계의 종류 및 처벌기준)

징계는 견책, 감봉, 정직, 면직 및 파면으로 구분하고 그 효력은 다음과 같다.

1. 견책 : 시말서를 제출하게 하고 전과에 대해서 훈계하고 회개한다.
2. 감봉 : 1월 이상 3월 이하의 기간으로 하며, 징계처분 기간 중에는 기본급의 3분의 1을 감한다.
3. 정직 : 1월이상 3월이하의 기간으로 하며, 그 기간 중 신분은 보유하나 직무에 종사할 수 없으며 기간 중에는 기본급의 2분의1을 감한다.
4. 해임 : 그 직을 면하게 한다.
5. 파면 : 직원의 신분을 박탈한다.

제 10 장 서 비 스

제 1조(서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책범위에 관련사항)

센터 내의 자산과 이용자 및 보호자와 관련하여 발생하는 각종 사고나 분쟁에 있어 센터의 면책범위는 다음의 각 항과 같다.

1. 요양보호사 배상책임보험에 의한 배상은 센터의 추가책임을 묻지 아니한다.
2. 이용인 및 보호자가 특정의 사고발생 원인이 직원의 지시나 협조사항에 대한 권고에 불응한 것에 기인한 경우에는 센터의 책임을 묻지 아니한다.
3. 천재지변에 의한 사고 등에 대하여는 센터의 책임을 묻지 아니한다.
4. 이용노인의 응급상황을 보호자에게 알렸으나, 보호자의 조치나 협조요구가 없이 방치하여 발생하는 사고에 대해서는 센터의 책임을 묻지 아니한다.
5. 본 센터를 이용하는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.
6. 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야하며, 이러한 노력에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
7. 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용보호자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.
8. 센터의 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.
9. 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.
10. 타 이용자 및 센터물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.

제 2조(프로그램)

1. 주·야간보호 서비스

주·야간보호 서비스가 필요한 노인에게 낮 시간 동안 다양한 프로그램을 제공해 가족부양 부담을 줄이고 노인의 생활 안정과 심신기능유지 및 사회참여를 도모한다.

- ① 대 상 : 가가호호 정가네 데이케어센터 이용 어르신
- ② 시 간 : 08:00~18:00

2. 상담서비스

이용상담, 가족상담, 전문상담, 사례회의 등을 통하여 이용노인 및 가족의 심리·사회적 접근을 통해 문제를 파악하고, 문제해결을 위한 적절한 서비스를 제공한다.

3. 신체재활서비스

이용노인의 혈당과 혈압 및 건강상태를 매일 점검하는 한편, 전문적인 진료서비스를 연계·실시함으로써 이용노인의 질병 재발을 막고 건강유지 및 향상을 도모한다.

4. 심리·사회재활서비스

미술치료, 요리요법, 종이접기, 만다라색칠, 종이오리기, 일상생활능력훈련 등을 지원하여 자존감 향상 및 정서적 안정을 유도하여 대상자의 긍정적인 변화를 도모한다.

5. 여가프로그램

노래부르기, 동화구연, 스포츠게임, TV시청, 산책, 게임/놀이, 미용(용모 가꾸기) 등 욕구에 따른 다양한 여가활동을 통해 이용노인의 스트레스 감소 및 정서적 안정을 도모한다.

6. 복리후생서비스

간식 및 중식제공, 위생관리, 송영서비스 등을 지원함으로 규칙적인 식습관과 균형 잡힌 영양섭취를 도모하고, 개별 송영서비스를 제공함으로써 이용노인의 안전과 편의를 도모한다.

7. 특별행사

생신잔치, 특별행사, 야외나들이, 절기행사 등을 통해 이용노인의 정서함양 및 일상생활에 활력을 제공한다.

8. 가족지원

가족상담, 가정통신문 발송, 가족모임 등을 통해 가족의 의견을 수렴하고 수발에 관한 정보를 제공함으로써 부양가족의 스트레스 감소 및 정서적 지지와 격려를 도모한다.

제 3조(송영 서비스)

1. 센터 이용노인으로서 거주지가 센터를 중심으로 편도 1시간 이내에 송영이 가능한 지역에 거주하는 자로 오전□오후(1일 2회)실시하는 것을 원칙으로하며, 보호자의 의사에 따라 선택할 수 있다.

2. 이용노인에 대한 서비스는 담당자의 임의로 운영되거나 폐지되어서는 아니된다.

3. 송영시 보호자는 이용노인의 차량 탑승 및 하차 보조·보호의 의무를 다하여 이용 노인의 안전에 책임을 진다.

(단, 보호자의 보호가 없어 위험하다고 판단될 시 송영서비스 미실시 및 이용을 규제한다.)

4. 시간 및 코스변경의 사유가 발생한 경우 수시 적용한다.

5. 송영서비스는 방어운전을 기본으로 철저한 안전운행 규칙을 준수한다.

6. 송영차량 운전자는 이용어르신의 질환 및 신체상황을 숙지한 후 운행하여야 하며, 차량 내 비상연락망 및 응급구조센터의 연락처를 비치해야 한다.

7. 교통 혼잡이나 기타 돌발적인 문제로 송영서비스가 지연될 경우 보호자에게 연락하여 협조를 구한다.

8. 송영서비스는 개인적인 용무로 인한 용도로는 사용하지 아니한다.

9. 센터 면책범위 : 송영서비스 제공과 관련하여 이용인 및 보호자와 발생하는 각종 사고나 분쟁에 있어 센터의 면책범위는 다음의 각 항과 같다.

① 송영서비스 이용과 관련하여 이용인 및 보호자가 차량이용 시에 이용인의 특이한 질환이나 부적응, 신체 반응에 대한 정보를 제공하지 아니하여 발생한 사고에 대한 책임을 묻지 아니한다.

② 송영 서비스 제공 중 발생한 차량사고는 본 센터의 차량보험가입에 의한 보상범위 내에서 처리한다.

제 4조(이용수칙)

1. 상호간에 화합하고 협조하여 원만한 공동생활이 유지될 수 있도록 노력한다.
2. 담당 직원의 케어유도에 수용하며 협조한다.

제 5조(개인정보 보호의무)

1. 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호한다.
2. 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집,활용하며, 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
3. 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
4. 센터는 센터가 수집 관리하는 이용자의 개인정보에 대해 이용자 및 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
5. 이용자 개인정보의 외부유출은 공문을 통해서 이루어지도록 한다.

제 11 장 고충처리

제 1조(목적)

본 규정은 센터의 이용자와 종사자의 인권, 생활, 근무, 명예 등의 욕구와 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 절차를 거쳐 바람직한 처리를 목적으로 한다.

제 2조 (고충처리위원회의 구성)

본 위원회는 센터장 및 중간관리자, 사회복지사로 구성한다.

제 3조(고충처리 심사의 적용대상)

본 센터의 전체 이용어르신과 종사자들에게 적용되며, 적용대상자의 인권 문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 근무여건 등의 제반문제를 청구할 수 있다.

제 4조 (고충처리의 신청 방법)

고충처리의 신청에 대한 방법은 직접방문, 전화상담, 서신, 이메일, 노사 협의회 등의 방법으로 구두 또는 서면 신고하여 처리한다.

제 5조 (고충처리의 접수 및 대장비치)

고충처리위원은 고충처리신청의 방법 중 전화상담, 방문상담, 우편접수 등 어떠한 방법으로 신청하든지 신청자의 신청내용을 고충처리 접수대장에 기록해야 한다.

제 6조 (고충처리 심사)

고충심사를 접수한 고충처리위원은 사실조사 및 면접조사를 실시하고 사 실조사 후 고충처리심사위원회에 회부하거나 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결한다.

제 7조 (고충처리 심사의 요건)

고충처리심사의 인정과 요건은 다음과 같다.

- ① 이용어르신 또는 종사자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
- ② 현재 상태의 업무수행 상 긴급한 조치가 요망될 경우
- ③ 개인적, 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
- ④ 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우

제 8조 (수급자 인권보호 및 고충처리 운영 절차)

센터는 수급자 및 보호자의 고충사항을 접수·처리하기 위하여 고충처리 창구를 운영한다.

고충 발생 시 접수→분석→조치→통보→사후관리의 절차에 따라 처리한다.

- 고충 처리내역: 0건 (2026년)

- 처리결과 : 결과보고서 작성 및 보관 (케어포8-9/고충처리 관리) 참조.

센터장은 고충처리 결과를 운영에 반영하여 재발 방지 및 서비스 개선에 노력한다.

제 12 장 센터 운영

제 1조(센터설비)

노인복지법 시행규칙 제 29조 1항에 의하여 이용인 10인 이상의 경우 다음 각 항목의 규모와 기준 및 설비를 갖추도록 한다.

1. 센터규모 : 연면적 281.61㎡
2. 센터현황 : 프로그램실, 생활실, 주방, 사무실, 화장실, 목욕실, 창고
3. 설비기준
 - ① 보건위생과 재해방지 기준 : 일조, 채광, 환기구 설치
 - ② 이동 공간의 구조기준 : 휠체어 이동 공간 확보, 문턱제거, 손잡이 설치, 바닥 미끄럼 방지
 - ③ 소방센터 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙 관련 기준 : 소화용 기구 비치, 비상구 설치
 - ④ 급배수 설비 : '먹는 물 관리법'에 따른 수질기준과 정기 수질검사 실시, 배수설비 마련
 - ⑤ 치매이용노인을 위한 잠금장치 마련

제 13 장 운영위원회

제 1조(운영위원회 설치)

본 센터의 운영에 관한 전반적인 내용을 정기적으로 보고하고 이용 대상자들과 이용 가족들의 의견을 반영하여 센터의 효율적인 운영을 위한 제반사항들을 참조하기 위하여 운영위원회를 둔다.

제 2조(자문참조사항)

운영위원회는 다음 사항들에 대하여 자문, 참조를 구한다.

1. 이용노인들의 이용현황
2. 이용자들이 제공받는 서비스 전반에 관한 사항

3. 센터의 운영에 관한 전반적인 사항
4. 기타 센터에 대한 각종 의사들에 관한 사항

제 3조(위원회의 구성)

1. 운영위원회의 위원은 위원장 및 센터의 장을 포함하여 5인 이상 10인 이하로 구성한다.
2. 운영위원회 위원장은 위원 중에서 호선하며 위원장의 유고 시 위원장의 위임을 받은 자가 대신 할 수 있다.
3. 위원회 위원은 센터장, 위원장, 전문가 대표, 관계공무원, 지역주민대표, 후원자 대표, 보호자 대표, 거주자 대표 등으로 구성하여 운영한다.
또는 이용노인 가족 및 지역주민, 후원자 대표, 관계공무원, 학계 등 각계 관련 전문가로 구성한다.
4. 운영위원회 임기는 3년으로 하고 연임 할 수 있다.

제 4조(회의)

1. 운영위원회는 분기 1회 실시함을 원칙으로 하며, 회의의 기간은 센터장이 소집한다.
2. 회의에서 제안되는 각종의 자문이나 참조사항은 사회복지사가 회의록을 기록, 작성하여 센터장에게 보고한다.
3. 회의에 있어서 원칙적으로 의결사항은 없으며, 건의된 내용 중에서 센터의 운영규정을 기초하는 노인복지법(시행령, 시행규칙), 노인장기요양보험법 (시행령, 시행규칙) 재가노인복지사업지침, 사회복지기관의 운영 기준에 위배되지 않는 범위 내에서 최대한 의견이 센터의 효율적 운영에 도움이 되도록 반영한다.

제 14 장 기타사항

제 1조(응급환자 및 의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

갑작스러운 발병이나 질병의 악화 및 사고로 인해 위급한 상황이 발생할 경우에는 다음 각 항의 절차에 따라 이행한다.

1. 간호사 또는 물리치료사는 환자의 상태를 확인하고, 응급조치를 실시하고 119호출, 축탁의사 연락, 자체 구급차량 이동 등 가장 신속한 방법으로 의료기관을 이용할 수 있도록 조치하는 동시에 보호자에게 즉시 연락을 취한다.
2. 센터의 간호사와 물리치료사는 응급대처 요령을 숙지하고 센터의 여건상 의사와 간호사가 현장에 즉시 투입할 수 없는 야간 등의 상황을 대비하여 요양보호사 등 모든 직원이 조치방법을 습득할 수 있도록 교육을 실시한다.
3. 이용노인의 응급상황 및 안전사고에 대하여 긴급조치 후 보호자 연락을 신속하게 취하여야 하며, 사례보고, 의무기록지 등을 참고하여 최선의 방지대책을 수립한다.
4. 이용노인이 넘어졌을 경우 골절, 외상, 뇌출혈 등이 예측될 수 있으므로 의식상태, 통증 유무, 출혈 유무 등을 확인하고 필요한 조치를 취한다.
5. 고령자의 경우 뼈가 약함으로 수발 시 이를 유념하여야 하며, 넘어짐이나 안전사고로 인해 골절이 발생했을 경우 전신을 주의 깊게 관찰하는 등 적절한 조치를 취해야하며, 이동시에는 가급적 골절 부위를 고정 후 이동하도록 한다.

제 2조(화재발생 시 긴급대피방안)

센터는 방화관리 책임자를 선임하여 비상연락망 및 지위소방대 조족 등 방화관리를 위한 방화관리 종합계획을 수립하고 이행하여야 하며, 전 종사자를 대상으로 소화요령, 인명대피, 유도요령 등에 대한 소방교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 자연재해, 인적재난, 기타 사회적 요인에 기인하는 재난 발생 시 담당직원은 관계 기관(소방시설)에 신고 후 이용 어르신을 비상구를 이용하여 대피시킨다.
2. 대피할 때에는 유도요원을 동원하여 최대한 침착하게 대피할 수 있도록 하여 이동시 벽돌·유리 등 파괴된 건축물 파편으로 인한 안전사고 방지를 위해 이용노인의 머리를 합판 등으로 보호한다.
3. 지상에 도착하더라도 건물붕괴에 따른 후폭풍 등을 감안, 견고한 외벽을 따라 대피하되, 건물높이 2배 이상의 거리로 신속히 벗어난다.
4. 사태수습을 위한 복구요원이 도착하였을 경우, 사상자 위치를 안내하고 복구요원의 신속한 진입에 방해가 되지 않도록 한다.
5. 센터관리 담당자의 자위소방대 조직표에 의거하여 응급상황체계를 실시한다.

제 3조(시설물 사용상의 주의사항)

1. 이용자가 비품 또는 기물을 고의 또는 과실로 파손, 훼손한 때는 이의 없이 이를 변상한다.
2. 시설물 사용에 있어 본인 부주의로 인하여 일어난 과실에 대하여 센터는 일체의 책임을 지지 않는다. 단, 영업배상책임보험으로 보장이 가능한 사안은 영업배상 책임보험으로 보상한다.
3. 센터 종사자는 센터시설물 관리 소홀과 위험물 방치로 일어날 수 있는 센터시설물 안전사고를 사전에 예방하도록 관리에 철저를 기한다.

제 4조(문서의 보존)

센터의 모든 문서 보존 연한은 5년으로 하며, 2년 이하의 문서 보관은 센터에서 하며, 2년 이상의 문서는 사회복지법인 가가호호 평가네 데이케어센터 문서고에 별도 보관한다.
기타 서류의 보존 연한은 사회복지센터 규정에 따른다.

제 5조(문서의 관리)

센터의 수입 및 지출에 관한 회계 문서는 센터장이 관리를 위임한 직원이 관리하며, 기타 업무 관련 문서는 소속 직원에게 위임한다. 단, 소속 직원에게 위임한 문서의 관리는 업무분장에 의거하여 관리하도록 한다.

제 6조(물품 관리와 출납원)

1. 본 센터의 센터장은 그 소관에 관한 물품을 관리한다.
2. 센터장은 센터의 물품관리에 따른 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.
3. 센터장은 물품의 출납보관을 위해서 물품 출납자를 지정하여야 한다.
4. 물품관리자는 물품을 출납하게 하고자 할 때에는 물품출납원에게 출납하여야 할 물품의 분류를 명백히 하여 그 출납을 명령하여야 한다.
5. 물품출납원은 제 1항의 규정에 명령이 없이는 물품을 출납할 수 없다.

제 7조(센터 유지, 보수 및 안전관리)

1. 센터에 종사하는 모든 직원은 시설물의 기능보존과 이용자 편의증진을 위해 지속적으로 유지관리 한다.
2. 건축물의 실내와 외벽을 안전 점검하여 이상 발견 시 보수.

3. 센터 주변 등을 점검하여 위험성 발견 시 보수 .
4. 태풍이나 홍수 예보 시 배수로 막힘 여부 확인.
5. 비상대비 시나리오 작성에 의한 모의훈련 실시.
6. 유관기관의 협조 체계 구축에 의한 훈련 실시.
7. 재난 발생 시 인명구조와 구호활동 우선 실시.
8. 재난 위험성 발견 즉시 이용자를 안전장소로 대피.
9. 재난 진행 상황을 수시로 기관에 보고하여 협동 대응책 마련.
10. 관리자가 무리한 구조나 구호활동을 삼가도록 지시.
11. 시설물 붕괴로 다친 환자는 함부로 만지지 말 것.
12. 이용자, 관리자는 건물 정밀검사 끝나기 전까지 입실금지.

제 8조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 본 규정의 개정이 필요시 센터의 장은 개정(안)을 센터운영위원회에 상정하고, 운영위원장은 운영위원회를 소집하여 논의한다.
2. 본 규정의 개정은 운영위원 3분의 2 이상의 참석과 참석위원 과반수 이상의 찬성으로 개정한다.
3. 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제 16 장 부 칙

부칙 제 1조 (시행일) 본 규정은 2026년 01월 01일부터 시행한다. 다만, 본 규정 시행 전에 처리된 사항은 본 규정에 의하여 처리된 것으로 본다.