

운 영 규 정

2026년 1월 1일

(A+)성산방문요양센터

【 목 차 】

제1장 총칙

- 제1조(목적)
- 제2조(적용범위)
- 제3조(기본원칙)

제2장 조직 및 업무분장

- 제4조(조직)
- 제5조(업무분장)

제3장 사업

- 제6조(사업목적 및 내용)

제4장 이용정원 및 모집방법

- 제1절 이용정원
 - 제7조(이용정원)
- 제2절 모집·홍보
 - 제8조(모집·홍보 방법)

제5장 이용계약

- 제1절 계약체결
 - 제9조(계약서 작성)
- 제2절 계약기간·목적
 - 제10조(계약기간)
 - 제11조(계약목적)
- 제3절 이용료·비용부담
 - 제12조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)
- 제4절 신원인수인 권리 및 의무
 - 제13조(신원인수인의 권리 및 의무)
- 제5절 계약의 해지
 - 제14조(계약의 해지)

제6장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차

제15조(이용료 등 비용에 대한 변경 사유 및 절차)

제7장 서비스 내용과 비용부담

제16조(서비스 내용)

제17조(비용 부담에 관한 사항)

제8장 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

제18조(특별 보호가 필요한 경우 및 그 비용의 부담)

제9장 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리 절차

제19조(의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리 절차)

제10장 시설물 사용상의 주의사항

제20조(시설물 사용상의 주의와 책임)

제11장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제21조(서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위)

제12장 운영규정의 개정방법 및 절차

제22조(운영규정의 개정방법 및 절차)

제23조(준용규정)

제13장 운영위원회(운영간담회) 설치 및 운영

제24조(목적)

제25조(운영위원회 기능)

제26조(운영위원회 구성)

제27조(운영위원장 등의 임무)

제28조(운영위원회의 회의)

제29조(의견의 청취 등)

제30조(회의공개의 제한)

제31조(수당 등)

제32조(운영규정의 개정)

제33조(운영세칙)

제14장 인사규정(채용·승진·복직·상벌 등)

제34조(채용)

제35조(복무)

제36조(승진)

제37조(상벌)

제15장 보수에 관한 사항

제38조(임금)

제39조(퇴직금)

제40조(상여금)

제16장 직원의 복리후생에 관한 사항

제1절 복리후생

제41조(복지 및 포상)

제2절 휴가

제42조(주휴일)

제43조(연차유급휴가)

제44조(무급휴일 및 휴일대체)

제45조(휴가의 종류)

제46조(휴가의 신청 및 승인 절차)

제47조(연차계획)

제48조(병가)

제49조(경조휴가)

제50조(관련규정 준용 및 기타사항)

제17장 안전과 보건에 관한 사항

제51조(목적)

제52조(근골격계질환예방)

제53조(감염의 정의)

제54조(감염예방)

제55조(건강관리)

제56조(재해보상)

제57조(업무외 재해)

제18장 고충처리 절차에 관한 사항

제58조(고충처리의 목적)
제59조(고충접수방법 및 처리원칙)
제60조(고충접수경로)
제61조(고충처리과정)
제62조(고충처리기준)
제63조(고충접수 및 처리기한)
제64조(처리결과 및 안내)
제65조(불만 및 고충처리 기록)

제19장 노인인권보호, 노인학대예방 및 대응 관련 규정

제66조(노인인권보호)
제67조(노인학대 예방 및 대응방안)

제20장 비밀누설의 금지

제68조(비밀누설금지)

제21장 직장 내 괴롭힘 금지 규정

제69조(직장 내 괴롭힘 금지)

제22장 후원금의 관리 및 후원 물품관리

제70조(후원금의 범위)
제71조(수입 및 사용내용 통보 등)
제72조(용도 외 사용금지)

제23장 개인정보보호 및 관리에 관한 규정

제73조(목적)
제74조(정의)
제75조(적용범위)
제76조(개인정보 보호책임자 지정)
제77조(개인정보 수집 및 이용 목적)
제78조(개인정보 수집 및 동의 절차)
제79조(개인정보의 보관 및 파기)
제80조(개인정보 제3자 제공 제한)
제81조(개인정보 유출 시 조치)
제82조(개인정보보호 교육)

제83조(정보주체의 권리)

제84조(기타 사항)

부 칙

제1장 총 칙

제1조【목적】

본 규정은 장기요양기관인 (A+)성산방문요양센터(이하 “기관”이라 한다.)의 조직과 운영에 관한 제반 사항을 체계적이고 효율적으로 수행하기 위하여 사업 운영의 내용 및 절차, 직원의 책무, 서비스 제공, 수급자 권익 보호 등 운영 전반에 필요한 기준을 정함으로써 기관의 합리적이고 공정한 관리 운영을 도모하는 데 그 목적이 있다.

제2조【적용범위】

- ① 본 규정은 기관의 인사, 사업 운영, 서비스 제공 등 제반 영역에 적용되며, 기관 소속 전 직원은 이를 준수하여야 한다.
- ② 다만, 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 「노인장기요양보험법」, 「장기요양급여 제공기준 및 산정방법에 관한 고시」 등 관계 법령 및 보건복지부 행정지침을 따른다.

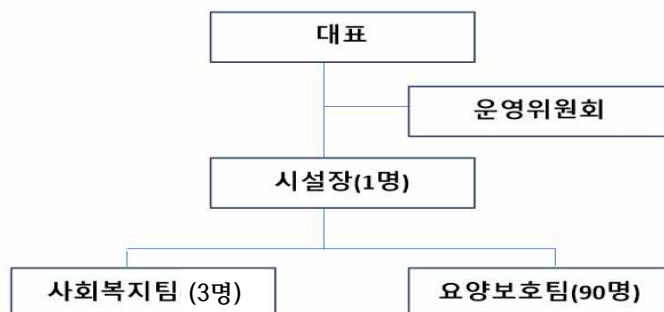
제3조【기본원칙】

기관은 다음 각호의 기본원칙에 따라 운영하며 지역사회 노인복지 향상에 기여한다.

1. 모든 서비스는 수급자의 욕구를 반영하고, 자율성과 존엄성을 보장한다.
2. 법령과 지침에 따라 투명하게 운영하며, 대표는 운영 전반에 책임을 진다.
3. 직원은 규정을 준수하며, 정직하고 성실하게 직무를 수행한다.
4. 수급자의 안전과 인권 보호를 최우선으로 하며, 예방 중심의 보호체계를 유지한다.
5. 운영과 서비스를 주기적으로 점검·평가하고, 지역사회와 협력한다.
6. 지역자원과의 연계를 통해 공동체 의식을 높이고, 노인의 삶의 질을 향상시킨다.

제2장 조직 및 업무분장

제4조【조직】



제5조【업무분장】

- ① 시설장은 기관의 업무 전반을 총괄하고 직원을 지휘 감독한다.
- ② 직원은 시설장을 보좌하고 시설장 부재 시 또는 부득이한 사유로 그 직무를 행할 수 없는 때에는 시설장의 직무를 일부 대리한다.
- ③ 기관의 업무 분장은 아래와 같다.
- ④ 제3항에도 불구하고 시설장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정하거나 직종별 업무 관련 내용을 구체적으로 지시할 수 있다.

직 종	주요 업무내용
시 설 장	• 운영계획 수립 및 규정·규칙 제정과 개폐 • 연간 사업계획 및 예산편성 결정과 실행 지도 • 인사관리(채용, 근로계약, 노무관리 등) • 회의 주관 및 외부 회의 참여 • 서비스 운영 전반에 대한 조정 및 승인 • 대내외 문서 검토 • 급여청구·정산 등 행정관리 총괄 • 수급자 욕구 분석 및 서비스 전략 수립 • 기타 기관운영에 필요한 업무 총괄
사회복지사	• 수급자관리 및 건강 상태, 생활환경 변화 시 보고 • 긴급상황 발생 등 즉시 보고 및 초기대응 • 수급자 및 직원 고충처리 상담 • 정기적인 교육 및 직무훈련 이수 • 방문상담 및 관련 수행일지 작성 • 프로그램 관리자 업무수행 • 욕구평가, 위험도평가(낙상, 욕창, 인지), 급여제공계획수립 • 일정 변경 및 급여내용통보서 관리 • 각종 공문서 관리 및 사무, 기타 행정업무 처리 • 기타 시설장이 정하는 업무 등
요양보호사	• 종별 급여제공계획 및 관련 규정 따른 급여 제공 • 각종 급여제공관련 서류 작성 및 RFID 사용 • 담당 수급자 상태 보고 • 직원회의 참석 및 교육참여 • 기타 실무관리자 및 시설장이 부여하는 업무

제3장 사업

제6조【사업목적 및 내용】

1. 사업목적 : 장기요양을 필요로 하는 대상자들의 삶의 질을 향상하는 것이 목적이다.
2. 사업내용 : 다음 각 호와 같은 내용으로 사업을 실시한다.
 - 가. 장기요양 1~5등급 판정을 받은 자 및 신체적,정신적 독립생활을 영위하기 어려운 어르신을 대상으로 신체활동지원서비스 및 일상생활지원서비스 등을 제공한다.
 - 나. 지역사회 내에서 어르신들의 자립생활에 관한 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담을 실시한다.
 - 다. 지역사회 내에서 인적·물적 복지자원의 발굴 및 관련 기관과의 연계 활동에 힘쓴다.

제4장 이용정원 및 모집방법

제1절 이용정원

제7조【이용정원】

- ① 이용 정원은 관계 법령에 의거하여 방문요양, 방문목욕 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제2절 모집·홍보

제8조【모집·홍보 방법】

이용 어르신 모집 및 홍보 방법은 다음의 각호와 같다.

1. 온라인 : 노인장기요양보험 홈페이지, 동일 대표가 운영하는 주야간보호 홈페이지 및 요양보호사교육원 밴드 등을 통해 방문요양 급여를 홍보한다.
2. 오프라인 : 지역사회 홍보, 수급자(보호자)를 통해 방문요양 급여를 홍보한다. 또한 기관에서 운영하는 차량을 이용하거나 병설 요양보호사교육원 수강생들을 대상으로 모집, 홍보 활동을 한다.

제5장 이용계약

제1절 계약체결

제9조【계약서 작성】

기관과 수급자(또는 보호자)가 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 이용계약을 체결한다.

1. 수급자와 기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각목의 사항이 포함된 장기요양급여 제공 계약을 문서(이하 "계약서"로 한다)로 체결한다. 이 경우 기관은 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체없이 수급자(보호자)에게 발급하고 1부는 기관에 보관하여야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

가. 계약 당사자

나. 계약 기간

다. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등

라. 비급여대상 및 항목별 비용

2. 기관은 위 1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받는다.

제2절 계약기간·목적

제10조【계약기간】

① 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 하며, 유효기간 만료 시 다시 재계약을 함을 원칙으로 한다. 다만, 기관의 수급자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다.

② 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양급여비용이 변경되어 수급자나 보호자에게 변경 내역을 유선, 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

제11조【계약목적】

노인성 질환 등으로 혼자서 일상생활을 하기 어려운 노인(장기요양급여수급자)에게 재가급여 서비스 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제3절 이용료·비용 부담

제12조【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액】

수급자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여 비용과 기타 비용으로 하며 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

- ① 본인부담금은 노인장기요양보험법에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 100분의 15로 한다.

- ② 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 본인부담금(100분의 15)비용을 전액 면제한다.
- ③ 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 산정된 본인부담금(100분의 15)에서 40% 또는 60%를 경감한다.
- ④ 법정 본인부담금은 할인이나 감경행위를 해서는 안 된다.
- ⑤ 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조에 따라 수급자의 요구에 의해 제공되는 비급여 항목에 대하여는 별도로 비용을 산정하여 청구할 수 있다.
- ⑥ 본 조 5항의 비급여와 기타 비용에 관한 사항은 다음 각 호에 따른다.
 - 1. 본인부담금 외 비용은 전액 본인 부담으로 하며, 비급여비용은 시설장이 정한다.
 - 2. 서비스 중 의료기관 이용으로 발생하는 진료비, 치료비, 약제비 등 일체의 병원 관련 비용은 수급자 본인이 부담함을 원칙으로 한다.
 - 3. 수급자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 수급자나 보호자가 부담한다.

제4절 신원인수인 권리 및 의무

제13조【신원인수인의 권리 및 의무】

- ① 신원인수인의 권리
 - 1. 이용자의 건강상태, 신변에 관한 정보를 제공받을 권리
 - 2. 이용자와 함께 서비스 급여계획 및 급여계약을 결정할 권리
 - 3. 서비스 급여계획에 따른 적절한 급여제공이 이루어졌는지 확인 할 권리
 - 4. 기관이 실시하는 상담, 욕구사정 등을 통하여 급여제공에 관해 시정을 요구 할 수 있는 권리
- ② 신원인수인의 의무
 - 1. 이용자에게 관한 건강 및 병적상태에 필요한 자료제공 의무
 - 2. 본인부담금 및 식재료비, 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 납부 의무
 - 3. 건강상태 이상 시 즉시 기관에 통보할 의무
 - 4. 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보할 의무
 - 5. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무

제5절 계약의 해지

제14조【계약의 해지】

- ① 서비스 이용계약은 당사자 간의 합의에 따라 해지할 수 있으며, 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우, 대표자 또는 시설장은 수급자 또는 보호자에게 계약 해지를 요

청하거나 통보할 수 있다.

1. 수급자가 사망한 경우
 2. 수급자의 건강검진 또는 진단 결과 법정 전염성 질환의 보균자 또는 감염자로 판정된 경우
 3. 수급자 또는 보호자가 수급자의 건강, 병력 등과 관련한 중요한 정보를 고의로 은폐한 사실이 확인된 경우
 4. 수급자 또는 가족이 직원에게 폭언, 폭행, 성희롱 등 인격침해 행위를 한 경우
 5. 수급자 또는 보호자가 자발적으로 계약 해제를 요청한 경우
- ② 계약 해제 시, 기관은 수급자의 본인부담금 등 납부한 비용 중 잔액이 있는 경우 이를 정산하여 반환하여야 한다.

제6장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차

제15조【이용료 등 비용에 대한 변경 사유 및 절차】

- ① 이용료 및 기타 비용은 「노인장기요양보험법」 및 관련 고시에 따라 산정하며, 다음 각호의 사유로 변경될 수 있다.
1. 보건복지부 또는 국민건강보험공단이 고시한 장기요양급여 수가가 변경된 경우
 2. 수급자의 장기요양등급이 상향 또는 하향 조정된 경우
 3. 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조에 따른 비급여 항목의 비용이 변경된 경우
 4. 본인부담금 감경 결정에 따라 본인 부담률이 조정된 경우
 5. 수급자의 건강상태 또는 가정환경 변화로 인해 급여 제공 시간, 횟수 또는 방식이 변경된 경우
 6. 기타 관계 법령, 고시 또는 행정지침에 따라 비용조정이 필요한 경우
- ② 제1항 각호의 사유로 이용료가 변경될 경우, 기관은 변경 내용을 확인한 후 지체 없이 수급자 또는 보호자에게 아래의 방법 중 하나 이상으로 고지한다.
1. 서면(문서 또는 우편)
 2. 전자적 방법(이메일, 문자, 메신저 등)
 3. 직접 전달(방문 시 설명 및 서면 교부)
- ③ 다음 각호의 사유로 인한 변경은 별도의 재계약 없이 통보만으로 계약 변경 효력을 발생한다.
1. 공단 고시 수가의 인상 또는 인하
 2. 본인부담금 감경을 조정 등 행정지침에 따른 조정
- ④ 다음 각호의 사유에 해당할 경우, 기관은 수급자 또는 보호자와 서면으로 합의하여 재계약을 체결하거나 기관 서류 등에 변경 사항을 명시하여야 한다.
1. 장기요양등급의 변경
 2. 급여 제공시간 및 횟수의 개별조정 등 이용자 상황에 따른 변동
- ⑤ 이용료 변경에 따른 정산이 필요한 경우, 기관은 변경 적용일 기준으로 이용료를

재산정하여 초과 납부액은 환불하고, 부족 금액은 사전 안내 후 수납한다.

⑥ 변경된 이용료에 대한 납부방법은 제81조 비용 부담에 관한 사항과 동일하게 적용한다.

제7장 서비스 내용과 비용 부담

제16조【서비스 내용】

① 기관은 관계 법령 및 고시, 제반규정에 의하여 수급자 상담, 욕구사정과 평가, 급여 제공계획 수립 및 변경, 장기요양급여를 성실하게 제공한다.

② 방문요양 서비스는 다음과 같다.

1. 신체활동 지원 – 세면도움, 구강청결 도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입기 도움, 머리감기 도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능 유지·증진 도움
2. 인지활동 지원 – 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
3. 인지관리 지원 – 인지행동변화 관리 등
4. 정서 지원 – 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
5. 가사 및 일상생활지원 – 개인활동 지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁

제17조【비용 부담에 관한 사항】

① 급여비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가기준에 준하며, 장기요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 달라질 수 있다.

② 기관은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 정산하여 「노인장기요양보험법 시행규칙」 별지 제24호 서식의 장기요양급여비용 명세서를 활용해 이용월의 익월 15일까지 이용자 또는 보호자에게 우편·전자적 방법·직접전달 등의 방식으로 고지하여야 한다.

③ 수급자 및 보호자(신원인수인 등)은 기관으로부터 고지된 이용료를 이용월의 익월 말일까지 납부함을 원칙으로 한다. 다만 납부일이 공휴일인 경우에는 익일로 한다.

④ 본인부담금의 수납은 계좌이체, 현금납부 등의 방법으로 하며, 신용카드, 현금으로 현금으로 납부하는 경우 익일 근무시간 내에 기관계좌에 입금조치 해야 한다.

⑤ 납부기일이 늦어질 경우 본인부담금 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 기관의 본인부담금 은행계좌에 입금하도록 노력하여야 한다.

⑥ 기관은 본인부담 수납대장을 비치하여 매월 수납(또는 납부) 상황을 관리하고 미납된 경우는 납부를 촉구하는 문서 또는 안내문을 발송하여야 하며, 장기간 미납(또는 연체)된 경우는 내용증명을 발송하여 추후 소액사건재판청구 등 법적 대응에 대비하는 등 다음 각 호의 규정에 따른다.

1. 60일 이상 연체시 독촉 안내(고지, 유선, SMS 등)
2. 6개월 이상 연체시 독촉과 납부에 대한 내용증명으로 최고를 한다.

3. 내용증명 발송 후 납기일까지 납부가 안 될 경우 소액심판 청구소송을 제기한다.

제8장 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

제18조【특별 보호가 필요한 경우 및 그 비용의 부담】

- ① 수급자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 수급자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
- ② 제1항과 같은 경우 기관은 수급자의 보호자(신원인수인 등) 및 관계기관의 협의를 거쳐 수급자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
- ③ 전염병(A형간염, 결핵, C형간염, 옴 등) 환자 발생 시 시설장(또는 관리책임자)는 즉시 관할 건강보험공단(장기요양 운영센터)에 전염병 발생 사실을 보고하여야 한다.
- ④ 특별한 보호를 필요로 하는 경우, 보호자(신원인수인 등)에게 해당 사실을 알려 직접적인 보호 및 치료, 처방 등이 진행될 수 있도록 즉시 안내한다.
- ⑤ 이때 발생하는 비용은 수급자 및 보호자(신원인수인 등) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.
- ⑥ 해당 직원의 실수 등으로 인해 수급자에게 해를 끼친 경우, 배상책임보험을 통해 처리하거나 기관에서 일부 비용을 부담한다.

제9장 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리 절차

제19조【의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리 절차】

- ① 수급자에게 의료서비스가 필요하거나 건강 상태에 이상이 발생한 경우, 시설장은 수급자의 생명과 건강 보호를 최우선으로 하여 다음 각호의 절차에 따라 조치한다.
 1. 일반적인 질병, 상해 등으로 진료가 필요하다고 판단되는 경우에는 보호자와 협의하여 의료기관 진료가 이루어질 수 있도록 적극 연계한다.
 2. 수급자가 감염병 확진자이거나 감염 의심 증상을 보이는 경우, 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따라 즉시 격리조치를 시행하고, 필요시 보건소 또는 지정의료기관과 연계하여 적절한 의료서비스를 제공한다.
 3. 의료기관과 협약을 체결하는 경우, 시설장은 해당 기관과 협약서를 작성하고, 진료 범위, 비용, 응급 시 대응방법 등 필요한 사항을 문서로 명시한다.
- ② 응급상황이 발생한 경우, 서비스 제공자는 다음 각호의 절차에 따라 신속히 대응한다.
 1. 응급상황 발생 시 기관은 「응급상황 대응지침」에 따라 지체 없이 응급조치를 시행하고, 필요 시 즉시 119 또는 인근 응급의료기관에 연락하여 조치한다.
 2. 응급처치 또는 의료기관 연계가 이루어진 경우, 해당조치 내용 및 상황 경과를 '응급상황기록지' 또는 '의료기록지'에 상세히 기록하고, 보호자 또는 비상연락처에 즉

시 통지한다.

3. 응급상황 종료 후, 치료 결과 및 경과에 대해 보호자에게 상세히 설명하고 필요한 후속 조치를 안내한다.
- ③ 병원 진료를 위한 이동이 필요한 경우, 다음 각호에 따른다.
 1. 위급할 경우 119 또는 의료기관 이송서비스를 의뢰한다.
 2. 보호자 요청에 따른 병원 진료 시에도, 기관은 이동지원 가능 여부를 판단하여 필요한 범위 내에서 협조할 수 있다.
 3. 진료 및 이동지원 과정에서 발생하는 비용은 원칙적으로 수급자 또는 보호자가 부담한다.

제10장 시설물 사용상의 주의사항

제20조【시설물 사용상의 주의와 책임】

- ① 직원은 수급자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력한다.
- ② 기관 내 직원을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비할 수 있도록 필요한 조치를 취한다.
- ③ 수급자의 안전 등을 위하여 반입물품 등을 제한할 수 있다.
- ④ 수급자의 감염예방을 위해 시설물 소독 및 세척을 진행한다.
- ⑤ 직원의 고의 또는 부주의로 인하여 수급자 등의 가정에서 발생한 손해에 대해서는 이를 변상한다.
- ⑥ 직원이 성실하게 직무를 수행하는 과정에서 일어난 손괴나 파손 등에 대해서는 변상책임을 지지 않는다.

제11장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제21조【서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위】

- ① 다음 각호에 해당되는 경우에는 기관에서 책임을 지고 배상한다.
 1. 서비스 제공 중 직원의 과실로 인하여 수급자의 신체적 상해를 초래한 경우 수급자(보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
 2. 수급자 가정의 물품을 파손한 경우 기관은 배상할 의무를 진다.
 3. 직원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 수급자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임 보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
 4. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.
- ② 다음 각호에 해당되는 경우에는 수급자 또는 보호자가 기관에 배상을 요구할 수 없다.

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
 2. 기관 및 직원이 선량한 주의의무를 다했음에도 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 4. 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 5. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
- ③ 시설장은 서비스 현장에서 요양보호사 또는 급여제공인력의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우를 대비하여 전문인배상책임보험과 화재 및 안전사고에 대한 손해배상책임을 의무화 해야한다.

제12장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항

제22조【운영규정의 개정방법 및 절차】

- ① 다음 각호의 사유가 발생한 경우 운영규정을 개정할 수 있다.
 1. 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 「근로기준법」 등 관계 법령 또는 관련 지침의 개정
 2. 기관 운영상 운영규정의 신설, 변경, 삭제가 필요하다고 인정되는 경우
- ② 제1항 제1호에 해당하는 경우, 관련 내용을 준용하여 운영위원회 의결 없이 즉시 반영할 수 있다.
- ③ 제1항 제2호에 해당하는 경우, 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 개정안을 상정하며, 재적위원 3분의 2 이상 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- ④ 개정된 운영규정은 별도의 시행일이 정해지지 않은 경우, 운영위원회 의결 즉시 시행된다.

제23조【준용규정】

이 규정에 정하지 아니한 사항은 관계 법령 또는 기관 내 별도의 규정(예: 취업규칙, 인사규정 등)에 따르며, 해당 규정도 없는 경우에는 일반적인 사회복지시설의 운영 관례에 따른다.

제13장 운영위원회 설치 및 운영

제24조【목적】

이 규정은 시설 운영의 체계적·종합적 발전방향을 모색하기 위한 시설운영위원회(이하 "운영위원회"라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제25조【운영위원회 기능】

- ① 운영위원회는 시설 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다.
 - 1. 시설 운영계획의 수립.평가에 관한 사항
 - 2. 사회복지프로그램의 개발.평가에 관한 사항
 - 3. 시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 - 4. 시설 거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
 - 5. 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - 6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
- ② 운영위원회는 당해 시설장으로부터 다음 각호의 사항을 보고 받는다.
 - 1. 시설의 회계 및 예산.결산에 관한 사항
 - 2. 후원금조성 및 집행에 관한 사항
 - 3. 그 밖에 시설 운영과 관련된 사건.사고에 관한 사항

제26조【운영위원회 구성】

- ① 운영위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
- ② 위원회의 위원은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉한다.
 - 1. 시설의 장
 - 2. 시설 거주자의 보호자 대표
 - 3. 시설 종사자의 대표
 - 4. 후원자 대표 또는 지역주민
 - 5. 그 밖에 시설 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 위원회에는 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

제27조【운영위원장 등의 임무】

- ① 위원장은 운영위원회를 대표하고, 운영위원회의 임무를 총괄한다.
- ② 운영위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 시설의 장이 직무를 대행한다.
- ③ 간사는 운영위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제28조【운영위원회의 회의】

- ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- ② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - 1. 정기회의
 - 2. 위원장의 소집요구가 있는 경우
 - 3. 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우
- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제29조【의견의 청취 등】

위원회는 필요한 경우 관계 공무원, 관계 전문가 또는 관계기관, 단체 등에 조사, 연구를 의뢰하거나 공청회, 세미나 등의 개최를 통하여 관련 기관, 단체, 관계 전문가의 의견을 들을 수 있다.

제30조【회의공개의 제한】

회의는 시설생활자, 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제31조【수당 등】

위원장, 위원, 기타 관계 공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설예산의 범위 안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관 업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제32조【운영규정의 개정】

- ① 위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- ② 위원회는 재적위원 3분의 2이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- ③ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 운영위원회의 의결 즉시 시행된다.

제33조【운영세칙】

이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 운영위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제14장 인사규정(채용·복무·승진·복직·상벌 등)

제34조【채용】

- ① 기관은 모집 및 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 아니하며, 여직원을 채용함에 있어 모집·채용하고자 하는 직무의 수행에 필요하지 아니하는 용모, 키, 체중, 미혼 조건 등을 제시하거나 요구하지 아니한다.
- ② 기관의 직원이 될 자는 기관에서 정하는 절차에 의하여 정하는 서류를 제출하고 기관에서 실시하는 면접에 합격하여야 한다.

1. 직원의 자질

직원은 다음과 같은 자질을 소유한 자로 한다.

가. 어르신을 섬기고 사랑으로 대할 수 있는 심성을 가진 자

나. 어르신의 특성을 잘 이해하고 적절한 보호 방법을 이해하는 자

다. 직원 간에 서로 융합하고 협력하는 공동체 정신이 있는 자

- 라. 직종마다 필요로 하는 국가 자격증 소지자
2. 채용 일반사항
- 가. 채용은 모집공고에 의해 시설장의 심사를 거쳐 선발한다.
- 1) 직원은 서류전형과 면접시험을 거쳐 선발한다.
 - 2) 서류전형은 관련 자격증 소지자로 한다.
 - 3) 면접시험은 봉사정신이 풍부한 자로 우선적으로 선발하여 채용한다.
 - 4) 시설장은 서류전형과 면접시험에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.
- 나. 기관은 직원의 담당 직무에 따라 다음 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 추가로 제출을 요구할 수 있다.
- 1) 이력서 1부
 - 2) 자격증 사본 1부(해당자)
 - 3) 건강검진 결과통보서 1부
 - 4) 신분증 사본

제35조【복무】

① 복무규율

직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 기관의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 일으키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
5. 기관 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
6. 직원은 수급자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 안 된다.
7. 직원은 기관의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
8. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

② 근로시간

1. 직원의 1일 근무시간은 휴게시간을 제외하고 8시간으로 하며, 주중에 하루를 무급 휴일로 한다.
2. 단시간 근로자의 경우 근로계약서에 따른다.
3. 기관은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 제1호에도 불구하고 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.
4. 이 규정에서 정하지 않은 사항이나 구체적인 세부 내용은 본 기관의 취업규칙 및 근로계약서 또는 관련 법령의 규정을 준용한다.

③ 결근

1. 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 얻지 못하고 결근 한 때는 유선, 서면 등의 방법으로 우선 그 사유를 보고한다.
2. 결근 일수는 그 사유에 따라 연가일수로 계산하되 사유서를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 한다.

④ 조퇴

1. 질병 또는 기타 사유로 조퇴할 때에는 시설장의 허가를 받아야 한다.
2. 조퇴는 사전에 신청하고, 긴급 상황으로 인한 조퇴는 사후에 즉시 보고하고 관련 사유를 확인해야 한다.

⑤ 복무 의무

1. 직원은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
2. 직원은 직무상 취득한 비밀을 엄수하고 기관의 기밀을 누설해서는 아니 된다.
3. 직원은 기관의 제반 규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
4. 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니 된다.

제36조【승진】

시설의 직원에 대한 승진은 공정성과 객관성을 원칙으로 기회균등의 원칙에 입각하여 업무능력을 갖춘 자로서 합리적으로 결정한다.

제37조【상벌】

기관은 기관 질서를 유지하고 공동의 이익을 보호하기 위하여 근로자에게 상벌을 적용할 수 있다.

① 직원의 상은 복지 및 포상 규정에 따라 행한다.

1. 대표자는 모든 근로자를 대상으로 우수근로자에 대해 포상할 수 있다.

② 직원의 벌은 다음 각호에 해당될 때 징계할 수 있다.

1. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래하게 한 경우
2. 서약서 또는 기관의 제규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
3. 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
4. 지각·조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자
5. 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
6. 폭언·폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우
7. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
8. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
9. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
10. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

③ 징계의 종류

1. 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 주의를 준다.
2. 감봉 : 정상이 다소 중한 자로 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.

3. 정직(출근정지) : 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하되 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
4. 권고사직 : 퇴직원을 제출하게 하고 면직토록 한다.
5. 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제15장 보수에 관한 사항

제38조【임금】

- ① 직원에 대한 임금은 기본급, 주휴수당, 기타수당 그리고 연장·야간·휴일 근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
- ② 1일 8시간 및 주40시간의 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우 (22:00~06:00), 해당 비용은 근로기준법에 따라 지급한다.
- ③ 기타수당의 종류는 직책수당(시설장,팀장), 업무추진비 등 대표의 판단에 따라 수당을 지급할 수 있다.
- ④ 임금계산 및 지급방법
 1. 임금은 월급제와 시간제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다.
 2. 임금은 요양보호사의 경우에는 매월 8일에 지급하고, 사무직에 대해서는 매월 25일에 직원이 지정한 예금계좌에 입금하여 지급한다.
 3. 본 기관은 근로자의 급여를 계좌이체 방식으로 지급하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 근로자의 요청 또는 기타 불가피한 사유로 인해 현금 지급 또는 제3자(가족 등) 명의 계좌로 급여를 지급하는 경우, 기관에서 요청하는 서류(가족관계증명서, 본인지정 계좌 지급요청서, 타인계좌 급여수령 요청서 등)를 작성 및 제출 한다.
 4. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

제39조【퇴직금】

- ① 퇴직급여는 근속기간 1년에 대해 30일분의 평균임금을 기준으로 산정하며, 본 기관은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 퇴직연금제도(확정기여형 DC형 등)를 도입한다.
- ② 근무 기간 1년 미만인 자는 퇴직급여를 지급하지 아니한다.
- ③ 직원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.
 1. 퇴직
 2. 해고
 3. 근로자가 퇴직금 중간정산 사유 해당 시 신청할 수 있으며, 미리 정산하여 지급할 수 있다.
 4. 퇴직금은 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 지급하여야 한다. 다만, 특별한

사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다

④ 퇴직금 중간정산

1. 근로자 퇴직급여 보장법 개정에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다.
2. 근로자는 퇴직금 중간정산 요구 시 기관에 퇴직금 중간 정산서를 서면으로 제출하여야 한다.

제40조【상여금】

- ① 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서, 경영성과나 근로 제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.
- ② 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태 및 평가 가산금 등을 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 대표가 결정한다.

제16장 직원의 복리후생에 관한 사항

제1절 복리후생

제41조【복지 및 포상】

- ① 기관은 직원의 사기 진작과 근무 효율성 향상, 처우 개선을 위해 복리후생 규정을 마련하고 복지 및 포상 제도를 운영한다.
- ② 다음 각호에 해당하는 직원에게 포상을 실시할 수 있다.
 1. 업무 성과가 우수한 직원
 2. 기관 운영에 기여할 수 있는 제안을 하여 공로가 인정된 직원
 3. 기관의 재산상 손실 또는 사고를 예방하거나 피해를 최소화한 직원
 4. 기관의 대외적 명예를 높인 직원
 5. 기타 포상이 필요하다고 인정되는 직원
- ③ 복지 및 포상의 종류는 다음과 같다.
 1. 표창장, 상금, 상패, 상품권
 2. 명절(설·추석) 상여금 또는 선물 지급
 3. 업무 관련 교육비 지원(보수교육 포함)
 4. 직원 경조사 시 화환 또는 경조금 지원
- ④ 포상은 반기별 또는 대표가 필요하다고 판단하는 시기에 실시할 수 있다.
- ⑤ 국민건강보험공단 평가 우수기관으로 선정되어 가산금이 발생하면 직종 및 직위에 따라 가산금을 지급한다.

제2절 휴가

제42조【주휴일】

- ① 기관은 1주일간의 소정근로일수를 개근한 직원에 대하여 1주일에 평균 1일의 유급휴일을 준다.
- ② 주휴일은 기관의 근무체제 및 직종에 따라 주휴일을 탄력적으로 운영할 수 있다. 다만, 1주간의 소정근로 일수를 개근하지 아니한 직원에게는 무급으로 한다.

제43조【연차유급휴가】

- ① 1년간 80퍼센트 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다.
- ② 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.
- ③ 3년 이상 근속한 직원에 대해 제1항 규정에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산 휴가를 포함한 총휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
- ④ 기관은 인사노무관리의 편의상 회계연도 기준으로 연차유급휴가를 부여할 수 있다.
- ⑤ 기타 연차유급휴가와 관련된 사항은 본 기관의 취업규칙 또는 근로계약을 따르며 명시되지 않은 규정은 근로기준법의 규정을 준용한다.
- ⑥ 대표자인 시설장의 연차유급휴가는 근로기준법 제60조에 준용하되, 직종 변경 이력이 있는 경우에는 최종 신고 수리 일자를 기준으로 계속 근로기간을 산정한다.

제44조【무급휴일 및 휴일대체】

- ① 매주 주휴일을 제외한 휴무일은 무급휴일로 한다. 다만, 근로계약서에서 달리 정한 경우에는 이에 따른다.
- ② 연장근로·야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 줄 수 있다.

제45조【휴가의 종류】

휴가는 연차, 병가, 공가 및 경조휴가 등으로 구분한다.

제46조【휴가의 신청 및 승인 절차】

- ① 직원이 연차휴가, 병가, 공가, 특별휴가 등 각종 휴가를 신청하고자 할 경우에는, 사전에 소정의 휴가신청서 또는 결재문서를 작성하여 시설장의 승인을 받아야 하며, 아래 절차에 따른다.
 - 1. 신청 사유가 발생한 즉시 또는 사전에 신청서를 작성하여 제출하고,
 - 2. 병가 등 증빙이 요구되는 경우 관련 진단서 또는 확인서를 첨부하며,
 - 3. 승인 여부는 업무대행 가능 여부, 업무공백 발생 가능성, 타 직원 휴가 현황 등을 고려하여 결정한다.
 - 4. 긴급한 사유로 사전 승인을 받기 어려운 경우에는 구두 또는 전화로 지체없이 보

고하고, 사후 1일 이내에 서면 결재를 완료하여야 한다.

- ② 제1항의 승인 절차 없이 무단으로 결근하거나 사후 보고 없이 임의로 휴가를 사용한 경우에는 무단결근으로 간주하며, 다음 각호에 따라 조치할 수 있다.
 1. 무단결근 1일 이상 시 경고 또는 주의 조치
 2. 반복적 또는 장기적 무단결근 시 인사위원회 회부 및 징계 대상이 될 수 있음
 3. 해당 기간은 급여 및 근무시간 산정에서 제외함
- ③ 시설장은 휴가의 승인 및 사후관리 업무를 문서로 보관하고, 분기별로 휴가 사용 현황을 점검하여 인력 운영에 참고할 수 있도록 한다.

제47조【연차계획】

시설장은 직원의 연차가 특정한 시기에 편중될 것으로 예상되면 연차계획을 수립하여 대응하도록 한다.

제48조【병가】

- ① 직원이 개인적인 사고 또는 질병으로 인해 정상적인 업무 수행이 어려운 경우에는 병가를 허가할 수 있으며, 병가 사용 일수는 연간 30일을 초과할 수 없다.
- ② 제1항에 따른 병가가 7일 이상 연속될 경우에는 반드시 진단서를 제출하여야 하며, 7일 미만의 병가에 대해서는 소견서 또는 일자별 진료확인서 등으로 갈음할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 직무상 질병·부상에 해당하지 않는 일반 병가의 경우, 원칙적으로 연가를 우선 활용하도록 하되, 기관의 판단에 따라 잔여 연가 여부 및 사유의 타당성을 고려하여 병가 허가 여부를 결정할 수 있다.
- ④ 병가에 대한 증빙자료는 근무일지 외에 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시 세부사항」 제12조를 준용하여, 해당 직원으로부터 관련 서류를 제출받아 별도 보관하여야 한다.

제49조【경조휴가】

- ① 직원은 다음 각호에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.
 1. 경조사가 있을 경우 다음의 기준에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.

구분	대상	일수
결혼	본인	5일
	자녀	1일
출산	본인	90일
	배우자	20일
사망	본인·배우자의부모 또는 배우자	5일
	본인·배우자의 조부모 및 외조부모	2일
	자녀·그 자녀의 배우자	3일
	본인·배우자의 형제·자매	1일

2. 출산, 육아휴가 등 여성보호에 관한 사항은 근로기준법 및 관련 법령을 따른다.

- ② 경조휴가를 사용한 직원은 관련 증빙서류를 휴가 전·후 제출하여야 한다.
- ③ 경조휴가(출산제외)의 경우 시설에서는 직원에게 금품을 지원할 수 있으며 세부내용은 시설장이 별도로 정하여 지원한다.

제50조【관련규정 준용 및 기타사항】

- ① 기타 및 세부사항은「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 세부사항」제12조 및 취업규칙을 준용한다.
- ② 기타 관련 증빙자료는 근무일지 외에「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 세부사항」 제12조를 준용하여, 해당 직원으로부터 관련 서류를 제출받아 별도 보관하여야 한다.

제17장 안전과 보건에 관한 사항

제51조【목적】

과도한 힘의 사용, 부자연스러운 작업 자세, 반복적인 동작, 날카로운 물체로 인한 상해, 진동 및 극심한 온도 등의 물리적 요인으로부터 발생할 수 있는 근골격계 질환 및 기타 건강장해를 예방하고, 생활에서의 감염병 및 일반 질환 예방을 목적으로 한다.

제52조【근골격계질환예방】

기관은 근골격계 질환 예방을 위하여 연1회 이상 근골격계 질환 예방 교육을 실시하여야 한다. (급여제공지침교육 포함)

제53조【감염의 정의】

병원체가 몸속에 침입하여 정착, 증식하여 기생상태가 되는 것을 말하며, 그 결과 생체반응을 일으켜서 발생하는 질환을 감염증이라고 한다.

제54조【감염예방】

기관은 감염예방을 위해 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 감염예방 및 관리지침 교육 실시
2. 손소독제 및 마스크 사용 및 비치
3. 감염병 관련 예방접종 실시

제55조【건강관리】

기관은 직원에 대하여 다음 각호의 건강관리를 실시한다.

1. 직원에 대해서는 연 1회 이상의 결핵검진을 포함한 건강진단을 하여야 하며, 건강진단 결과 건강이 좋지 않을 사람에 대해서는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.
2. 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은

신규 채용 전 1년 이내(건강검진 검진일 기준)에 받은 것이어야 한다.

제56조【재해보상】

기관은 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제57조【업무외 재해】

기관은 업무 외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제18장 고충처리 절차에 관한 사항

제58조【고충처리의 목적】

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

제59조【고충접수방법 및 처리원칙】

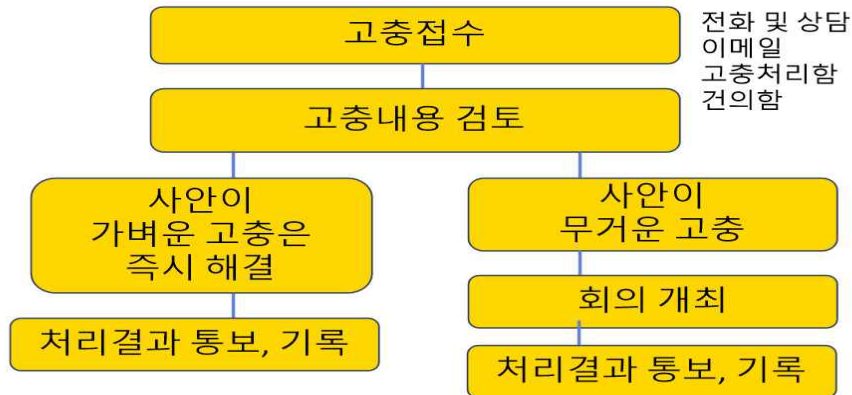
- ① 직원의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리받을 권리'를 안내한다.
- ② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
 - 가. 전화
 - 나. 인터넷(이메일)
 - 다. 직원 면담
 - 라. 고충처리함, 건의함 등
- ③ 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 직원이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ '불만 및 고충'의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충 처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제60조【고충접수경로】

전화상담	02-325-5507, 010-2677-5502
이메일	ktcs5507@naver.com
상담	기관 사무실 등
고충처리함 위치	기관 사무실 입구

제61조【고충처리과정】

고충처리과정



제62조【고충처리기준】

고충 처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충 처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 . 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 시설장과 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제63조【고충처리접수 및 처리기한】

고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 10일 안에 처리한다. 시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

제64조【처리결과 및 안내】

고충 처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 안내한다.

제65조【불만 및 고충처리 기록】

기관은 '고충처리 대장'을 만들어 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

제19장 노인인권보호, 노인학대예방 및 대응 관련 규정

제66조【노인인권보호】

① 노인인권보호를 위한 윤리강령

시설장, 직원, 수급자, 가족, 지역사회 등 장기요양기관에서의 장기요양 서비스와 관련된 모든 자는 '노인 권리선언'에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리

가. 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.

나. 노인이 기관의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

다. 수급자는 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.

라. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

마. 가족은 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 기관의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.

바. 직원은 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익 신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리

가. 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립 능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

나. 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

다. 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 식사를 제공해야 한다.

라. 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.

바. 기관은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육 기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.

사. 직원은 직무수행 상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

가. 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

나. 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

다. 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

4. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

가. 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행 과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하

며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개

제67조【노인학대 예방 및 대응방안】

① 노인학대에 대한 예방

1. 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 이에 대해 철저한 교육과 지도 감독을 실시해 나간다.
2. 노인학대에 해당하는 구체적인 행위를 교육하여 수급자와 직원 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 한다.
3. 노인학대예방을 위하여 직원과 수급자들에게 노인학대와 관련된 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.
4. 어르신에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 노인학대 관련기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 직원은 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존칭어를 사용한다.
6. 직원은 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
7. 직원은 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.

② 대응방안

1. 노인차원의 대응방안

노인 스스로 의존성을 줄이고 자립 능력을 기르기 위한 노력이 필요하다. 노인학대에 대한 교육을 통하여 노인학대를 정확히 이해하고, 가족의 부당한 처우를 당연시하고 은폐하기보다는 이를 외부에 노출시켜 적극적인 원조 요청을 할 수 있도록 노인들의 인식변화에 대한 노력이 필요하다.

2. 가족차원의 대응방안

가족에 대해서는 학교나 사회교육 등을 통해서 노인과 동거하는 가족들이 노년기 및 노인의 심리적 특성에 대해서 이해할 수 있는 기회를 제공한다. 노인학대의 가해자는 주로 직계가족인 아들과 며느리, 딸 등이며 부양자인 동시에 가해자인 이들은 부양 스트레스를 견뎌내기 힘든 상황에서 학대를 하는 것으로 나타나고 있어 가족의 부양부담 경감을 위한 방안 등의 강화가 필요하다.

3. 사회적 차원의 대응방안

노인학대의 문제가 단순히 개인이나 가족의 문제가 아니라 사회 전체의 문제로 인식할 수 있는 사회적 의식의 전환이 필요하다. 노인복지법에서는 이미 2004년도에 노

인학대의 금지 및 예방을 위한 긴급전화를 설치, 노인보호전문기관의 설치, 노인학대 신고 및 응급조치 의무 등의 규정을 두고 있으나 사회적 의식은 미흡한 상태이다.

③ 노인학대 신고의무와 절차 (노인학대 신고의무자)

1. 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.

2. 다음에 해당하는 자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

가. 의료법 제3조 제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인

나. 노인복지시설의 장 및 그 종사자

다. 노인복지상담원, 사회복지사업법 제14조의 규정에 의한 사회복지전담공무원

제20장 비밀누설의 금지

제68조【비밀누설금지】

직원으로 임용되어 근무함에 있어 직무상 알게 된 개인정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 아니 되며 수급자의 개인정보에 관하여 누설하지 않도록 하며 교육하도록 한다.

① 노장기요양보호법에 의한 요양보호사 업무를 수행하며 알게 된 수급자 개인정보에 관한 모든 사항을 재직시나 퇴직 후에도 누설하지 않는다.

② 재직 중 알게 된 수급자의 사생활에 관한 모든 사항을 재직시나 퇴직 후에도 일체 누설하지 않는다.

③ 수급자의 개인정보와 사생활에 관하여 누설 시에는 제반 규정에 따른 처벌을 감수할 것이며, 퇴직 후에도 민·형사상의 처벌을 감수하도록 한다.

제21장 직장 내 괴롭힘 금지 규정

제69조【직장 내 괴롭힘 금지】

① 직장 내 괴롭힘 행위의 금지

1. 직장 내 괴롭힘 행위란 사업주, 임원, 사원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 사원 등에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

2. 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

② 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위

기관에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
 2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
 3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
 4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
 5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
 6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
 7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
 8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
 9. 근무환경을 악화시키는 행위
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방교육
1. 기관에서는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시하여야 하나 법정 의무교육으로 대체할 수 있다.
 2. 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각목과 같다.
 - 가. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
 - 나. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
 - 다. 직장 내 괴롭힘 상담절차
 - 라. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
 - 마. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
 - 바. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
 - 사. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
 4. 기관에서는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 항상 게시하거나 사원들이 열람할 수 있도록 조치한다.
- ④ 사건의 접수
1. 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있다.
 2. 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.
- ⑤ 사건의 조사
1. 기관에서는 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.
 2. 조사는 예방·대응 담당자가 담당한다.
 3. 조사가 종료되면 시설장에게 보고한다.
 4. 조사를 하는 경우 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 들어야 한다.
 5. 조사자 등 조사과정에 참여한 사람은 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을

사업주에게 보고하거나 관계기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

⑥ 피해자의 보호

1. 기관에서는 정식 조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 한다. 이 경우 피해자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
2. 기관에서는 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.
3. 기관에서는 신고인 및 피해자에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑦ 직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치

시설장은 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 지체없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 한다.

⑧ 수급자의 폭언 등에 대한 조치

1. 수급자의 응대하는 업무를 주로 하는 사원이 수급자로부터 폭언, 폭행 등을 당한 경우 기관에서는 해당 사원의 업무를 일시적으로 중단 또는 전환하거나 일정 시간 휴게시간을 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 고소 및 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 조치 등을 취한다.
2. 기관에서는 수급자 응대 사원의 건강장해를 예방하기 위하여 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내를 하고, 고객응대 매뉴얼을 구비하여 수급자의 폭언 등 부적절한 행동을 하였을 때 사원이 자신을 보호하기 위하여 어떠한 방어행동을 할 수 있는지를 주지시키는 고객 응대 업무 매뉴얼과 건강장해 예방 관련 교육 등의 필요한 조치를 하여야 한다.
3. 일시적인 업무의 중단으로도 사원의 건강장해가 해소되지 않을 때에는 기관에서는 직원의 업무를 전환시켜야 한다.
4. 기관에서는 사원이 수급자의 폭언 등으로 인한 피해 복구를 위한 요구를 하였다면 이유로 해고나 그밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제22장 후원금의 관리 및 후원 물품관리

제70조【후원금의 범위】

대표와 시설장은 아무런 대가 없이 무상으로 받은 금품 기타의 자산(이하 후원금"이라 한다) 수입 지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제71조【수입 및 사용내용 통보 등】

- ① 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용 내용을 후원금을 낸 법인, 단체 또는 개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 기관에서 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 제출받은 후원금 수입 및 사용 결과 보고서를 제출받은 날부터 20일 이내에 인터넷 등을 통하여 3개월 동안 공개하여야 하며, 법인의 대표이사 및 시설의 장은 해당 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 같은 기간 동안 공개하여야 한다. 다만, 후원자의 성명(법인 등의 경우는 그 명칭)은 공개하지 아니한다.

제72조【용도 외 사용금지】

- ① 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 후원자가 지정한 용도 이외로 사용할 수 없다. 다만, 지정후원금의 15%는 후원금 모집, 관리, 운영, 사용, 결과보고 등에 필요한 비용으로 사용 가능하다. 단, 사회복지법인 어린이재단을 통한 지정후원금 및 생활자에 대한 결연후원금은 제외한다.
- ② 후원금의 수입 및 지출은 예산의 편성 및 확정 절차에 따라 세입 세출예산에 편성하여 사용하여야 한다.

제23장 개인정보보호 및 관리에 관한 규정

제73조【목적】

이 규정은 수급자, 보호자, 직원 등의 개인정보를 보호하고, 개인정보의 적법하고 안전한 처리를 위하여 필요한 사항을 정함으로써 정보주체의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제74조【정의】

- ① 개인정보란 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보를 말한다.
- ② 민감정보란 건강정보, 장애 정보, 병력 등 정보주체의 사생활에 중대한 영향을 미치는 개인정보를 말한다.
- ③ 처리란 개인정보의 수집, 보유, 이용, 제공, 파기 등 일체의 행위를 말한다.

제75조【적용범위】

이 규정은 본 기관이 운영하는 모든 서비스 제공 과정에서 수급자, 보호자, 직원 등과 관련된 개인정보의 처리에 적용한다.

제76조【개인정보 보호책임자 지정】

- ① 시설장은 개인정보보호 및 관리 책임자를 지정하고, 개인정보의 안전한 관리 및 처리 업무를 총괄하게 한다.
- ② 개인정보 보호책임자는 다음 각호의 업무를 수행한다.
 - 1. 개인정보 처리 및 보호 관련 정책 수립

2. 개인정보 유출 및 침해 사고 대응
3. 개인정보 관련 민원 처리
4. 정기적인 내부 점검 및 교육 실시

제77조【개인정보 수집 및 이용 목적】

- ① 기관은 장기요양급여 제공, 행정처리, 상담, 통계, 직원 관리 등을 위해 최소한의 개인정보를 수집하며, 목적 외 이용은 금지한다.
- ② 수집항목은 다음 각호와 같다.
 1. 수급자 및 보호자 : 성명, 생년월일, 주소, 연락처, 건강정보, 가족관계 등
 2. 직원: 성명, 주민등록번호, 연락처, 자격증 정보, 근로계약 관련 서류 등

제78조【개인정보 수집 및 동의 절차】

- ① 개인정보는 정보주체의 자발적인 동의를 기반으로 수집한다.
- ② 수급자 계약 체결 시 또는 직원 채용 시, 별도의 동의서를 통해 수집 항목, 이용 목적, 보유기간 등을 명시하고 서면 동의를 받아야 한다.

제79조【개인정보의 보관 및 파기】

- ① 개인정보는 수집 목적이 달성된 후에는 즉시 파기하되, 관련 법령에서 정한 기간 동안 보관이 필요한 경우 해당 기간 동안 안전하게 보관한다.
- ② 파기 방법은 다음 각호와 같다.
 1. 전자파일: 복구 불가능한 기술적 조치 후 삭제
 2. 문서: 분쇄기 또는 소각 처리
- ③ 보관 및 파기 기록은 별도 대장에 기록·관리한다.

제80조【개인정보 제3자 제공 제한】

- ① 수급자 또는 직원의 개인정보는 원칙적으로 제3자에게 제공할 수 없다.
- ② 다음 각호의 경우에는 예외로 한다.
 1. 정보주체의 명시적 동의를 받은 경우
 2. 법령에 따라 제공이 요구되는 경우
 3. 요양기관 운영을 위한 외부위탁 시 위탁계약서에 개인정보보호 조항을 포함한 경우

제81조【개인정보 유출 시 조치】

- ① 개인정보가 유출된 경우 지체없이 시설장에게 보고하고, 즉시 다음과 같은 조치를 취한다.
 1. 유출 경위조사 및 원인 분석
 2. 유출 사실을 관계기관 및 정보 주체에 즉시 통지
 3. 재발 방지를 위한 내부조치 및 교육
- ② 유출 사실 및 조치 내용은 내부 기록으로 남겨야 한다.

제82조【개인정보보호 교육】

- ① 기관은 개인정보 보호를 위하여 연1회 이상 개인정보보호 교육을 실시하여야 한다.
- ② 교육 내용은 개인정보 처리 절차, 보호조치, 유출 시 대응, 법적 책임 등을 포함한다.
개인정보보호 교육은 내부에서 실시해도 된다.

제83조【정보주체의 권리】

- ① 정보 주체는 본인의 개인정보에 대하여 다음과 같은 권리를 행사할 수 있다.
 - 1. 열람 요구
 - 2. 정정 및 삭제 요구
 - 3. 처리 정지 요구
- ② 요청이 있는 경우 기관은 10일 이내에 그 결과를 서면 또는 전자적 방법으로 통보한다.

제84조【기타 사항】

이 규정에 명시되지 않은 사항은 「노인장기요양보험법」 및 관계 법령 등에 따른다.