

# 운영규정

|         |                              |
|---------|------------------------------|
| 기 관 명   | 다정다감 재가방문요양센터                |
| 소 재 지   | 서울특별시 관악구 봉천로 586-1 (봉천동) 2층 |
| 대 표 자 명 | 이성희                          |

# 목 차

## [제1장 총칙]

- 제1조 목적
- 제2조 적용범위

## [제2장 사업]

- 제3조 사업의 내용
- 제4조 사업의 목적
- 제5조 재정

## [제3장 기관의 운영]

- 제6조 인원 및 조직
- 제7조 직책 및 직무의 구분
- 제8조 인력관리 규정에 관한 사항
- 제9조 보수에 관한 사항
- 제10조 직원의 복리후생에 관한 사항
- 제11조 안전과 보건에 관한 사항
- 제12조 고충처리 절차에 관한 사항

## [제4장 서비스 이용자]

- 제13조 이용 대상자
- 제14조 이용자 정원 및 모집방법

## [제5장 서비스 이용계약]

- 제15조 계약의 목적
- 제16조 이용계약
- 제17조 계약기간
- 제18조 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담
- 제19조 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차
- 제20조 기관의 기본 책무
- 제21조 대상자(보호자)의 책임이행
- 제22조 신원인수인의 권리 및 의무
- 제23조 계약해지

## [제6장 서비스 제공내용]

- 제24조 서비스 제공의 기본원칙
- 제25조 서비스 제공내용
- 제26조 서비스 이용료 납부
- 제27조 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용
- 제28조 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차
- 제29조 시설물 사용상의 주의사항

## **[제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위]**

- 제30조 전문인배상책임보험의 가입
- 제31조 서비스 제공자의 배상책임
- 제32조 배상보험의 면책범위

## **[제8장 운영규정의 개정]**

- 제33조 운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

## **[제9장 운영위원회]**

- 제34조 운영위원회 설치 목적
- 제35조 운영위원회 구성
- 제36조 운영위원회 기능
- 제37조 운영위원회 구성원의 임무
- 제38조 운영위원회 운영

## **[제10장 인력관리]**

- 제39조 채용
- 제40조 전형 및 구비서류
- 제41조 채용제한
- 제42조 근로계약
- 제43조 수습기간 및 채용의 취소

## **[제11장 복무]**

- 제44조 복무의무
- 제45조 출근 및 퇴근
- 제46조 결근
- 제47조 지각,조퇴,외출
- 제48조 공민권 행사
- 제49조 출장

## **[제12장 인사]**

- 제50조 인사위원회의 구성
- 제51조 위원회의 기능
- 제52조 위원회의 소집 및 운영
- 제53조 배치,전직,승진
- 제54조 휴직사유 및 기간
- 제55조 휴직자의 신분
- 제56조 복직
- 제57조 근속기간의 계산 등

## **[제13장 근로시간]**

- 제58조 근로시간
- 제59조 휴게
- 제60조 연장,야간 및 휴일근로

- 제61조 야간 및 휴일근로의 제한
- 제62조 3개월 이내의 탄력적 근로시간제
- 제63조 3개월을 초과하는 탄력적 근로시간제
- 제64조 선택적 근로시간제
- 제65조 간주 근로시간제

#### **[제14장 휴일 및 휴가]**

- 제66조 유급휴일
- 제67조 휴일근로 및 변경
- 제68조 연차유급휴가
- 제69조 연차휴가의 사용
- 제70조 연차유급휴가의 대체
- 제71조 하기휴가
- 제72조 경조사 휴가
- 제73조 배우자 출산 휴가
- 제74조 생리 휴가
- 제75조 병가
- 제76조 난임치료 휴가
- 제77조 가족돌봄 휴가

#### **[제15장 임금]**

- 제78조 임금의 구성항목
- 제79조 임금의 계산 및 지급방법
- 제80조 비상 시 지급
- 제81조 상여금 지급

#### **[제16장 퇴직.해고 등]**

- 제82조 퇴직 및 퇴직일
- 제83조 해고
- 제84조 해고의 제한
- 제85조 해고의 통지
- 제86조 정년

#### **[제17장 퇴직급여]**

- 제87조 퇴직급여제도의 설정

#### **[제18장 표창 및 징계]**

- 제88조 표창
- 제89조 징계사유
- 제90조 징계의 종류
- 제91조 징계심의
- 제92조 징계결과 통보
- 제93조 재심절차
- 제94조 민.형사상 책임

제95조 손해배상과의 관계

## **[제19장 교육]**

제96조 교육시간

제97조 직무교육

제98조 장애인 인식개선 교육

제99조 개인정보보호교육

## **[제20장 직장 내 괴롭힘의 금지]**

제100조 직장 내 괴롭힘 행위의 금지

제101조 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위

제102조 직장 내 괴롭힘 예방교육

제103조 직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직

제104조 직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치사항

제105조 사건의 접수

제106조 사건의 조사

제107조 피해자의 보호

제108조 직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치

제109조 고객의 폭언 등에 대한 조치

## **[제21장 직장 내 성희롱 금지 및 예방]**

제110조 직장 내 성희롱의 금지

제111조 직장 내 성희롱 예방교육

제112조 직장 내 성희롱 발생 시 조치

## **[제22장 안전보건]**

제113조 안전보건 관리

제114조 안전보건 교

제115조 위험기계, 기구의 방호조치

제116조 보호구의 지급 및 착용

제117조 물질안전보건자료의 작성·비치

제118조 작업환경측정

제119조 근골격계 질환 및 감염예방

제120조 건강진단

제121조 산업안전보건법의 준수

## **[제23장 고충처리절차 사항]**

제122조 목적

제123조 고충처리 안내

제124조 고충처리 전담창구

제125조 고충처리 흐름

제126조 고충처리의 비밀보호 및 불이익 조치 금지

**[제24장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항]**

제127조 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

**[제25장 부칙]**

제128조 준용규정

제129조 시행일

## 제1장 총칙

### 제1조 【목적】

본 운영규정은 기관의 조직 구성과 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 도모하고 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회복지 증진에 그 목적이 있다.

### 제2조 【적용범위】

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속 직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

## 제2장 사업

### 제3조 【사업의 내용】

「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 급여종류 중 본 기관은 방문요양 급여를 대상자에게 제공하는(이하 '서비스'라 함) 사업을 한다.

1. 방문요양: 요양보호사가 서비스를 이용하는 대상자의 가정에 방문하여 신체활동, 인지활동, 정서지원, 가사 및 일상생활지원 서비스 등을 제공한다.
2. 방문목욕: 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 요양보호사가 대상자 가정을 방문해 목욕서비스를 제공한다.
3. 방문간호: 간호사 등이 대상자 가정을 방문해 전문의의 방문간호지시서에 따라 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등의 서비스를 제공한다.

### 제4조 【사업의 목적】

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 대상자에게 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부양부담을 덜어줌으로써 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

### 제5조 【재정】

기관의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타수입금, 후원금 등으로 충당한다.

## 제3장 기관의 운영

### 제6조 【인원 및 조직】

1. 직원의 자격기준은 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」의 직원배치 및 자격기준에 따른다.
2. 기관은 체계적인 기관운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다.
3. 관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 하며, 요양보호사로 근무할 수 없다.
4. 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 사업 진행시 필요에 따라 기관장이 조정 할 수 있다.

### 제7조 【직책 및 직무의 구분】

기관 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 관리책임자(대표자 및 기관장)
  - ① 기관 제반업무 총괄 관리
  - ② 연간 사업계획 수립 및 예산의 계획 및 집행관리
  - ③ 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐
  - ④ 주요 회의 소집 및 주관
  - ⑤ 이용대상자 모집 및 관리
  - ⑥ 기관의 고충처리 업무
  - ⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
  - ⑧ 대외업무 총괄 관리
2. 관리자(사회복지사, 팀장급 요양보호사)
  - ① 정기적인 대상자 방문상담 및 관련 업무 진행
  - ② 대상자(보호자) 상담, 계약관련 업무
  - ③ 요양보호사 관리 및 기관 교육계획 수립 및 진행
  - ④ 기타 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」 관련 업무
  - ⑤ 기타 관리책임자가 부여하는 업무
3. 담당자(요양보호사)  
이용대상자에 대한 방문요양, 방문목욕 등의 서비스 제공
4. 담당자(간호(조무)사)
  - ① 이용대상자에 대한 간호계획 수립 및 관련 상담·교육
  - ② 방문간호서비스(구강보건 포함) 제공

### 제8조 【인력관리 규정에 관한 사항】

기관의 채용, 복무, 승진, 상벌 등 인력관리에 관한 사항은 「운영규정」 제10장, 11장, 12장, 13장에 따른다.

### 제9조 【보수에 관한 사항】

기관의 임금, 퇴직금, 상여금 등 보수에 관한 사항은 「운영규정」 제15장, 제16, 17장에서 정하는 바에 따른다.

### 제10조 【직원의 복리후생에 관한 사항】

기관의 직원 포상, 휴가 등 복리후생에 관한 사항은 「운영규정」 제11장에서 정하는 바에 따른다.

### 제11조 【안전과 보건에 관한 사항】

기관의 근골격계 질환 및 감염예방, 건강검진 등 안전과 보건에 관한 사항은 「운영규칙」 제22장에서 정하는 바에 따른다.

### 제12조 【고충처리 절차에 관한 사항】

1. 기관은 고충처리를 통하여 전체 대상자와 직원의 권익을 보장하고 개선함을 목적으로 한다.
2. 고충처리 절차는 다음과 같다.
  - ① 고충처리 안내: 고충처리 절차 안내 및 교육진행
  - ② 고충처리 접수: 방문(면담), 전화, SNS, 인터넷, 건의함 등으로 접수
  - ③ 사실관계 조사 및 의결: 고충처리 조치계획 수립 후 사실관계 확인 및 의결
  - ④ 고충처리 조치 및 결과: 고충처리 지침에 따른 조치 및 결과 통보
  - ⑤ 고충처리 사후관리: 고충처리 통보 후 재발여부 확인 등 사후관리 및 예방적 교육진행
3. 기관은 대상자(보호자), 직원의 고충문제 발생을 미연에 방지하고 재발을 개선하기 위해 고충처리 지

침을 마련하여 운영하며 고충처리 절차에 따른 구체적인 방법은 「고충처리 지침」에 따른다.

4. 기관은 고충처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.

## 제4장 서비스 이용자

### 제13조 【이용 대상자】

일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양인정 등급을 받은 자로 한다.

### 제14조 【이용자 정원 및 모집방법】

1. 기관의 서비스 이용 정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
2. 대상자 모집방법은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.
  - ① 지역사회 내 유관기관 연계, 사회복지전문요원의 추천
  - ② 지역사회 내 홍보 활동
  - ③ 기관 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 대상자의 주변권유 등
  - ④ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 블로그를 통한 인터넷 홍보활동

## 제5장 서비스 이용계약

### 제15조 【계약의 목적】

기관과 대상자(보호자)는 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.

### 제16조 【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 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 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.
  - ② 기관과 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여제공 계약서(이하 ‘계약서’라 함)” 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

### 제17조 【계약기간】

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

### 제18조 【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담】

1. 월 이용료는 본인부담금과 비급여로 구성되며 본인부담금은 대상자의 본인부담률에 따른다.
2. 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 의거 장기요양급여비용의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하며, 동법 40조 2항의 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니한다.
3. 본인부담금의 일부를 감경 받는 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등하여 감경할 수 있으며, 본인부담금의 산정방법, 감경절차 및 감경방법 등에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.
4. 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(비급여)은 대상자(보호자)가 전부 부담한다.
  - ① 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 비용
  - ② 대상자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용
  - ③ 병원이용에 따른 병원비 및 급여제공 중 계약내용에 해당되지 않는 기타 비용

### 제19조 【이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차】

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
  - ① 대상자의 등급이 변경된 경우
  - ② 대상자의 본인부담률이 변경된 경우
  - ③ 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우
  - ④ 이용계약서상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우
  - ⑤ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

### 제20조 【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
4. 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 연 1회 이상 직원교육을 실시하고 정기적 욕구평가를 실시하여 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

### 제21조 【대상자(보호자)의 책임이행】

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

### 제22조 【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 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
  - ② 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
  - ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무

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

### 제23조 【계약해지】

1. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
  - ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
  - ② 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
  - ③ 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
  - ④ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
  - ⑤ 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
  - ⑥ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
  - ⑦ 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우
  - ⑧ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
3. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
4. 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 둔다. 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.

## 제6장 서비스 제공내용

### 제24조 【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 차별화된 서비스계획을 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(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.

8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

#### 제25조 【서비스 제공내용】

본 기관은 방문요양서비스를 대상자에게 제공하며, 대상자별 구체적 서비스 제공 내용은 급여제공계획서에 따른다.

1. 방문요양서비스 제공 내용은 다음과 같다.

- ① 신체활동지원: 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아 입기도움, 머리 감기도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
- ② 인지활동지원: 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
- ③ 인지관리지원: 인지 행동변화 관리 등
- ④ 정서지원: 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
- ⑤ 가사 및 일상생활지원: 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁

#### 제26조 【서비스 이용료 납부】

1. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정기준을 이용료 부과 기준으로 한다.
2. 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 [익월 5일까지] 대상자(보호자)가 기관에 납부해야할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.
3. 명세서를 교부받은 대상자(보호자)는 [매월 10일까지] 본인부담금을 납부하여야 한다.
4. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우 기관은 장기요양급여 납부확인서 등 관련 서류를 발급한다.

#### 제27조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용】

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 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

#### 제28조 【의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차】

1. 기관의 요양요원은 서비스 중 대상자의 상태변화 및 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자(가족)와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 응급상황 발생 시 요양요원은 "응급상황 대응지침"에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송 시 부득이하게 보호자(가족)가 동행 할 수 없을 경우 요양요원이 병원까지 동행할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원)한다.
3. 요양요원은 응급처치 또는 대상자 병원이송 시 보호자(가족) 및 기관 관리자에게 즉시 보고하여야 한다.
4. 기관은 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 때 보호자와 협의하여 관련 기관에 연계조치 할 수 있다.

#### 제29조 【시설물 사용상의 주의사항】

1. 기관의 장은 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양요원에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요 할 때는 대상자(보호자)와 협의하여 조치한다. 그럼에도 불구하고 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 대상자 가정의 시설물 파손 시에는

- 이를 배상하여야 한다.
2. 직원은 기관 시설물 사용에 대해 기관의 안내와 지시에 따라야하며 정해진 안전수칙을 준수한다.
  3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연재해 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.

## 제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

### 제30조 【전문인배상책임보험의 가입】

기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 서비스를 제공하고 있는 종사자에 대하여 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 반드시 가입한다.

### 제31조 【서비스 제공자의 배상책임】

1. 서비스 제공 중 요양요원의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관은 배상할 의무를 진다.
3. 요양요원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

### 제32조 【배상보험의 면책범위】

1. 대상자(보호자)의 고의나 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양요원에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양요원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양요원과 기관에 책임을 묻지 않는다.
3. 천재지변으로 인한 상해나 사망의 경우 기관은 책임을 지지 아니한다.
4. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

## 제8장 운영규정의 개정

### 제33조 【운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항】

1. 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다. 단, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 개정절차
  - ① 운영위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
  - ② 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
  - ③ 운영규정의 개정은 재적위원 과반수이상의 출석 및 과반수이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
  - ④ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

## 제9장 운영위원회

### 제34조 【운영위원회 설치 목적】

운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색, 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

### 제35조 【운영위원회 구성】

1. 본 위원회는 기관장을 포함하여 5인 이상 15인 이하로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.
  - ① 기관장
  - ② 수급자(보호자) 대표
  - ③ 종사자의 대표
  - ④ 해당 시,군,구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
  - ⑤ 후원자 대표 또는 지역주민
  - ⑥ 공익단체에서 추천한 사람
  - ⑦ 그 밖에 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
2. 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.
3. 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉한다.
4. 임명된 운영위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있다.
5. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

### 제36조 【운영위원회 기능】

위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

1. 기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항(추가경정예산안·전출금 집행 시 관련 내용 포함)
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항
4. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항
5. 사회복지 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
6. 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
7. 수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
8. 종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
9. 기관과 지역사회의 협력에 관한 사항
10. 인사위원회 기능 및 운영규정의 제정 및 개정에 관한 사항
11. 그 밖에 기관의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

### 제37조 【운영위원회 구성원의 임무】

1. 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
2. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
3. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
4. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개정에 대한 의견을 개진할 수 있다.
5. 위원장은 위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정 할

수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

### 제38조 【운영위원회 운영】

1. 운영위원회 정기회의는 연 4회로 진행한다.
2. 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.
3. 기관 운영에 중대한 사안으로 인해 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있을 경우, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
4. 위원회는 재적위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
5. 회의에서 심의·의결된 내용은 운영위원회 회의록에 기록하여 보관한다.

## 제10장 인력관리

### 제39조 【채용】

1. 기관은 입사를 지원하는 자에게 신체적 조건(용모·키·체중 등), 출신지역·혼인여부·재산, 직계존비속 및 형제자매의 학력·직업·재산 등 직무수행에 필요하지 아니한 사항은 채용심사 등의 자료로 요구하지 않는다.
2. 직원의 채용은 공개채용을 원칙으로 한다. 단, 필요한 경우에 한하여 기관장의 결정으로 특별채용 및 개별채용을 할 수 있다.
3. 채용인원, 채용시기, 선발기준 및 방법은 그 필요에 따라 기관이 별도로 정한다.

### 제40조 【전형 및 구비서류】

1. 기관은 직종별 자격을 갖춘 취업희망자의 본조 제2항의 서류를 접수받아 서류전형 및 면접 절차를 거쳐 합격한 자를 채용한다.
2. 기관에 직원으로 채용되고자 하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
  - ① 이력서 및 자기소개서
  - ② 주민등록등본
  - ③ 자격증 사본
  - ④ 건강검진결과표
  - ⑤ 노인학대, 장애인학대관련 범죄경력 회보서, 범죄경력증명서
  - ⑥ 치매교육이수증(해당자에 한함)
  - ⑦ 경력증명서(해당자에 한함)
  - ⑧ 급여 통장 사본
  - ⑨ 기타 기관이 요구하는 서류

### 제41조 【채용제한】

기관은 다음 각 항에 해당하는 자에 대하여 채용을 제한할 수 있으며, 채용 후 그 사실이 밝혀졌을 경우 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 피성년후견인 및 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 5년이 경과되지 아니한 자

4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예기간이 완료된 날로부터 3년이 경과되지 아니한 자
5. 법에 의해 공민권이 정지 또는 박탈된 자
6. 경력, 학력 및 이력사항을 허위로 작성하여 채용된 자
7. 신체검사 결과 직무수행에 지장이 있다고 판정된 자
8. 입사 후 지정한 기일 내에 정당한 사유 없이 제6조 2항의 구비서류를 제출하지 않은 자
9. 노인학대, 장애인학대, 범죄경력자로 확인된 자
10. 취업제한명령자인 경우
11. 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정된 자

#### **제42조 【근로계약】**

1. 기관은 채용이 확정된 직원과 서면으로 근로계약을 체결하고, 근로계약서 2부를 작성하여 각 1부씩 보관하도록 한다.
2. 기관은 근로계약 체결 시 임금, 근로시간, 휴게시간, 휴일, 연차유급휴가, 업무내용, 근무장소, 근로계약기간, 기타 근로조건에 대해 근로계약서 상에 명확하게 제시하여야 한다.
3. 직원의 근로계약기간은 기간의 정함이 없는 것을 제외하고는 1년을 기본으로 한다.  
단, 기관은 필요에 따라 근로계약을 갱신할 수 있다.

#### **제43조 【수습기간 및 채용의 취소】**

1. 기관은 신규로 채용된 자에 대하여 최초로 근무를 개시한 날로부터 3개월간의 수습기간을 둘 수 있다.  
단, 경력이 인정되거나 기관의 판단에 따라서 그 기간을 단축 또는 연장할 수 있다.
2. 수습기간은 근속기간에 포함되며, 수습기간 중의 급여수준 및 복리후생조건은 본 채용과 차이를 둘 수 있다.
3. 제1항의 수습기간 중 다음 각 호에 해당하는 사유가 있을 때에는 본 채용을 거부할 수 있다.
  - ① 제7조 [채용제한]에 해당하는 사유가 밝혀진 경우
  - ② 업무의 미숙련성 및 부적격성이 발견된 경우
  - ③ 상사의 정당한 업무명령에 대한 불복 등 근무태도가 불량하거나 성격적 결함이 발견된 경우
  - ④ 기타 사회통념상 본 채용을 거부할 만한 타당한 근거가 있는 경우

## **제11장 복무**

#### **제44조 【복무의무】**

기관과 근로계약을 체결한 직원은 다음 각 항의 사항을 엄수하여야 한다.

1. 직원은 기관의 경영이념 구현과 목적 달성을 위해 적극 협력하여야 한다.
2. 직원은 맡은바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
3. 직원은 직무상 지득한 비밀을 엄수하고 개인정보 및 기관 기밀을 누설해서는 아니 된다.  
다만, 공익신고자 보호법상의 '공익신고자'의 경우에는 적용되지 아니한다.
4. 직원은 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
5. 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니 된다.
6. 직원은 기관의 허가 없이 근무장소를 이탈하거나, 근무시간 중에 업무와 관계없는 일을 하지 않는다.
7. 직원은 거래관계에 있는 자로부터 직·간접적으로 사례, 증여, 향응을 제공받거나 금품수수를 하지 않는다.
8. 직원은 기관관계자 및 고객(수급자), 타 직원에게 폭력을 행사하거나 업무를 방해하는 행위를 하지 않는다.

#### **제45조 【출근 및 퇴근】**

1. 직원은 업무시작시간 전까지 출근하여 준비함으로써 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 해야 한다.
2. 요양보호사의 출근과 퇴근은 기관으로의 출, 퇴근이 아닌 수급자 가정으로의 출, 퇴근을 기준으로 한다.

#### **제46조 【결근】**

1. 직원이 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 기관장(또는 관리책임자)의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사정으로 사전승인 없이 결근하게 된 경우에는 결근 당일 종업시간 전까지 전화로 신고한 후, 사후에 지체 없이 승인을 받아야 한다.
2. 질병으로 인하여 3일 이상 연속하여 결근할 경우에는 전문의의 진단서를 첨부하여야 한다. 단, 업무상 재해에 해당하는 결근은 별도로 처리할 수 있다.
3. 제1, 2항에 따라 결근에 대한 승인을 받더라도, 요양보호사는 본인이 담당하고 있는 수급자(고객)가 동일한 급여를 계속해서 제공받을 수 있도록 일정조정, 인수인계 등의 사전 조치를 반드시 취해야 한다.
4. 정당한 사유 없이 제1, 2항의 절차를 이행하지 아니한 경우에는 무단결근으로 처리하며, 기관은 그 결과를 향후 징계 및 인사관리에 반영할 수 있다.

#### **제47조 【지각, 조퇴, 외출】**

1. 직원이 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인해 지각하게 되는 경우에는 사전에 기관장(또는 관리책임자)에게 알려야 하며, 불가피하게 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체 없이 그 사실을 알려야 한다.
2. 직원은 근로시간 중에 사적인 이유로 근무 장소를 이탈해서는 아니 된다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출하고자 하는 경우에는 기관장(또는 관리책임자)의 승인을 받아 조퇴 또는 외출할 수 있다.
3. 직원이 정당한 사유 없이 지각, 조퇴, 외출한 경우에는 기관으로 시말서를 제출해야 하며, 이는 추후 징계 및 인사관리에 반영할 수 있다.

#### **제48조 【공민권 행사】**

1. 기관은 직원이 선거권 등의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위해 필요한 시간을 직원에게 부여하여야 한다.
2. 제1항에 따라 직원이 청구한 시간이 업무상 지장을 초래하는 경우, 직원의 권리행사를 침해하지 않는 범위 내에서 그 시간을 변경할 수 있다.
3. 제1항에 따라 부여한 시간은 다음 각 호와 같이 취급한다.
  - ① 대통령선거, 국회의원선거, 지방의원선거 및 지방자치 단체장선거 등 국가가 임시휴일로 정한 날은 유급으로 한다.
  - ② 예비군훈련, 민방위훈련에 대해서는 유급으로 한다.(훈련확인증 제출 필요)

#### **제49조 【출장】**

1. 기관은 업무수행을 위해 필요한 경우 직원에게 출장을 명할 수 있다.
2. 기관은 출장지 및 출장기간에 따라 여비, 숙박비, 교통비 등 실제 비용을 충당할 수 있게끔 지급한다.

## **제12장 인사**

#### **제50조 【인사위원회의 구성】**

인사위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관의 운영위원회와 같다.

### 제51조 【위원회의 기능】

위원회는 다음 각 항의 사항을 의결한다.

1. 직원의 표창에 관한 사항
2. 직원의 징계에 관한 사항
3. 그 밖에 직원 인사와 관련하여 위원회의 의결이 필요한 사항

### 제52조 【위원회의 소집 및 운영】

1. 위원회는 제17조의 의결사항이 있을 경우 위원장이 소집한다.
2. 위원장은 원칙적으로 회의 개최 7일전에 회의일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대수가 같을 경우 위원장이 결정권을 가진다.
4. 위원회의 회의내용은 공개하지 아니하며 회의내용과 관련된 사항은 누설하여서는 아니 된다. 단, 위원회의 의결로 회의내용을 공개할 수 있다.
5. 위원회가 특정 위원에 대한 의결을 할 경우에는 당해 위원은 동 건의 의결에 참여할 수 없다.
6. 위원회의 운영방법 등 기타 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정으로 정할 수 있다.

### 제53조 【배치, 전직, 승진】

1. 기관은 직원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
2. 기관의 승진은 재직자중 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 인사위원회 내부검토를 거쳐 결정한다.
3. 기관은 제1항에 따른 인사발령을 할 때 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.

### 제54조 【휴직사유 및 기간】

1. 직원은 다음 각 호의 하나에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 기간을 고려하여 휴직을 시작하려는 날의 30일 전까지 기관에 휴직신청서와 관련 자료를 제출하여야 한다.
  - ① 업무 외 질병, 부상, 장애 등으로 장기요양이 필요할 때: 1년의 범위 내에서 요양이 필요한 기간
  - ② 병역법에 따른 병역 복무를 마치기 위하여 징집 또는 소집된 경우: 징집 또는 소집기간
  - ③ 임신중인 여성 직원이 모성을 보호하거나 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양한 자녀를 포함한다)를 가진 직원이 그 자녀의 양육을 위하여 필요한 경우 : 1년 이내
  - ④ 직원이 조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀, 또는 손자녀(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위하여 필요한 경우(이하 "가족돌봄휴직"이라 한다): 연간 90일 이내, 1회 30일 이상
2. 기관은 직원이 휴직신청서를 제출하면 이를 심사하여 휴직명령 여부를 결정하여 직원에게 통보한다.
3. 직원이 휴직을 청원하지 않거나 관련 증빙서류를 제출하지 아니하고 결근한 경우에는 무단결근으로 간주한다.

### 제55조 【휴직자의 신분】

휴직한 직원은 기관소속 직원의 신분을 유지한다. 단, 기관의 허가 없이 타 직업에 종사한 경우에는 즉시 퇴직한 것으로 간주한다.

### 제56조 【복직】

1. 직원은 휴직기간 만료일 7일 전까지 복직신청서를 제출하여야 한다. 다만 휴직기간의 연장이 필요한 경우에는 휴직기간 만료일 30일 전까지 그 사유를 명시하여 승인을 신청하여야 한다.
2. 기관은 휴직중인 직원으로부터 복직신청서를 제출받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는

직무로 복귀시키도록 노력한다.

#### 제57조 【근속기간의 계산 등】

휴직기간은 근속기간에 산입하되, 「근로기준법」 제2조 제1항6호에 따른 평균임금 산정기준이 되는 기간에서는 제외한다.

## 제13장 근로시간

#### 제58조 【근로시간】

1. 근무형태는 주간근무를 원칙으로 하며, 필요할 경우 기관은 직원과 합의(동의)하여 변경할 수 있다.
2. 근무일은 주5일 주40시간제를 적용하여 월요일부터 금요일까지이며 토요일은 무급 휴무, 일요일은 유급주휴일로 한다.
3. 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간으로 한다.
4. 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 09:00시부터 18:00시까지 8시간으로 한다.
5. 근로시간은 계절 및 업무상 사정에 따라 변경될 수 있다.
6. 요양보호사의 예외사항
  - ① 수급자 가정에 직접 방문하여 업무를 수행하는 직원(요양보호사 등)은 재가장기요양업무 특성상 수급자의 급여제공계획에 따라 근무일, 근무시간을 적용하며 근로시간이 주 40시간, 1일 8시간보다 짧을 수 있다.
  - ② 본 항에 해당하는 직원의 1일 근로시간은 수급자 가정에 방문하여 급여제공을 시작하는 시작시간으로 하며, 급여제공 종료시간을 종업시간으로 하되, 실제급여를 제공한 **수가인정시간을 기준으로** 한다.
  - ③ 구체적인 근로시간은 근로계약서 및 수급자별 급여제공계획서를 준용한다.

#### 제59조 【휴게】

1. 휴게시간은 제24조 4항의 근로시간 중 12:00부터 13:00까지로 한다. 다만 업무 사정에 따라 휴게시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.
2. 제1항의 단서에 따라 휴게시간을 달리 정할 경우 해당되는 직원에게 미리 공지한다.
3. 요양보호사의 근무시간이 하루 4시간 이상 8시간 미만일 경우에는 30분의 휴게시간을 부여한다.
4. 휴게시간은 기관의 질서와 규율을 해치지 않는 범위 내에서 자유롭게 이용할 수 있다.

#### 제60조 【연장·야간 및 휴일근로】

1. 기관은 업무상 필요한 경우 1주 12시간 한도로 직원의 동의하에 연장근로를 실시할 수 있다.  
다만 산후 1년이 지나지 아니한 여성 직원에 대하여는 단체협약이 있는 경우라도 1일 2시간, 1주 6시간, 1년 150시간을 한도로 직원의 동의하에 실시할 수 있으며, 임신 중인 여성 직원은 연장근로를 실시할 수 없다.
2. 직원은 기관 및 수급자의 사정에 따라 필요한 경우 야간근로(밤 22시~다음날 오전 6시) 및 휴일, 연장근로를 할 수 있다.
3. 연장근로, 야간근로, 휴일근로에 따른 가산임금은 관련 법령에서 정한 기준에 따른다.
4. 직원이 업무로 인하여 야간 및 휴일근로를 할 경우에는 사전에 기관장(또는 관리책임자)의 승인을 받아야하며, 승인받지 못한 경우에는 근로시간으로 인정하지 아니한다.
5. 만15세 이상 18세 미만인 자의 근로시간은 1일에 7시간, 1주일에 35시간을 초과할 수 없으며 당사자 간 합의로 1일에 1시간, 1주일에 5시간을 한도로 연장할 수 있다.

### 제61조 【야간 및 휴일근로의 제한】

1. 18세 이상의 여성 직원을 오후 10시부터 오전 6시까지 근로하게 하거나 휴일에 근로를 시킬 경우 당해 직원의 동의를 얻어 실시한다.
2. 임신부와 18세 미만의 직원에 대하여는 야간 및 휴일근로를 시키지 않는 것을 원칙으로 한다.  
단, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 그 시행여부와 방법 등에 관하여 직원대표와 성실히 협의한 후 고용노동부 장관의 인가를 받아 야간 및 휴일근로를 실시할 수 있다.
  - ① 18세미만자의 동의가 있는 경우
  - ② 산후 1년이 지나지 아니한 여직원의 동의가 있는 경우
  - ③ 임신 중인 여직원이 명시적으로 청구하는 경우

### 제62조 【3개월 이내의 탄력적 근로시간제】

1. 기관은 2주간 이내의 일정한 단위기간을 평균하여 1주간의 근로시간이 (40)시간을 초과하지 않는 범위 내에서 특정 주에 (40)시간, 특정일에 (8)시간인 각 근무시간을 초과하여 근무하게 할 수 있다.  
단, 특정 주의 근무시간은 (48)시간을 초과할 수 없다.
2. 기관은 직원대표와 서면합의에 의하여 다음 각 호의 사항을 정한 때에는 3월 이내의 단위기간을 평균하여 1주간의 근로시간이 (40)시간을 초과하지 아니하는 범위 안에서 특정 주에 (40)시간, 특정일에 (8)시간인 각 근무시간을 초과하여 근무하게 할 수 있다. 다만, 특정 주의 근로시간은 (52)시간을, 특정일의 근로시간은 (12)시간을 초과할 수 없다.
  - ① 탄력적 근로시간제에 해당하는 직원의 범위
  - ② 단위기간(3월 이내의 일정한 기간으로 정함)
  - ③ 단위기간에 있어서의 근로일 및 당해 근로일별 근로시간
  - ④ 서면합의의 유효기간
3. 제1항, 2항에서 정한 시간 범위 내에서는 연장근무수당이 발생하지 않는다.
4. 제1항, 2항의 규정은 15세 이상 18세 미만의 직원에 대하여는 적용하지 아니한다.

### 제63조 【3개월을 초과하는 탄력적 근로시간제】

1. 기관은 직원대표와 서면합의에 의하여 다음 각 호의 사항을 정한 때에는 3개월을 초과하고 6개월 이내의 일정한 단위기간을 평균하여 1주간의 근로시간이 (40)시간을 초과하지 않는 범위 내에서 특정 주에 (40)시간, 특정일에 (8)시간인 각 근무시간을 초과하여 근무하게 할 수 있다. 단, 특정 주의 근무시간은 (52)시간을, 특정일의 근로시간은 (12)시간을 초과할 수 없다.
  - ① 탄력적 근로시간제에 해당하는 직원의 범위
  - ② 단위기간(3월 초과 6월 이내의 일정한 기간으로 정함)
  - ③ 단위기간에 있어서의 주별 근로시간
  - ④ 서면합의의 유효기간
2. 제1항에서 정한 시간 범위 내에서는 연장근무수당이 발생하지 않는다.
3. 기관은 제1항에 따라 직원을 근로시킬 경우, 근로일 종료 후 다음 근로일 개시 전까지 직원에게 연속해서 11시간 이상의 휴식시간을 주어야 한다. 다만, 천재지변 등 불가피한 사유가 발생한 경우, 직원대표와의 서면합의에 따라 휴식시간을 조정할 수 있다.
4. 기관은 제1항에 따라 직원을 근로시킬 경우, 각 주의 근로일이 시작되기 2주 전까지 해당 주의 근로일별 근로시간을 통보해야 한다. 다만, 천재지변 등 불가피한 사유가 발생한 경우, 단위기간의 주별 근로시간을 변경할 수 있다.
5. 제1항의 규정은 15세 이상 18세 미만의 직원에 대하여는 적용하지 아니한다.

### 제64조 【선택적 근로시간제】

1. 기관은 업무상 필요에 따라 업무의 시작 및 종료 시각을 직원의 결정에 맡기기로 한 직원에 대하여

직원대표와의 서면 합의에 따라 다음 각 항의 사항을 정하면 1개월 이내의 정산기간을 평균하여 1주간의 근로시간이 주 (40)시간을 초과하지 않는 범위에서 1주간에 (40)시간, 1일에 (8)시간을 초과하여 근로하게 할 수 있다.

- ① 선택적 근로시간제에 해당하는 직원의 범위
- ② 정산기간(1개월 이내의 일정한 기간으로 정함)
- ③ 정산기간의 총 근로시간
- ④ 반드시 근로해야 할 시간대를 정하는 경우에는 그 시작 및 종료시각
- ⑤ 직원이 근로시간대를 정하는 경우에는 그 시작 및 종료시각
- ⑥ 표준근로시간

2. 제1항의 규정은 15세 이상 18세 미만의 직원에 대하여는 적용하지 아니한다.

#### **제65조 【간주 근로시간제】**

1. 직원이 출장, 파견 등의 이유로 근로시간의 일부 또는 전부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 1일 8시간을 근로한 것으로 본다.
2. 직원이 출장, 파견 등의 업무를 수행하기 위하여 통상적으로 1일 8시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 1일 10시간을 근로한 것으로 본다. 다만, 직원대표와의 서면합의를 통하여 이를 달리 정할 수 있다.
3. 단, 요양보호사의 근로시간 간주 및 급여 등 처우에 대하여는 별도로 협의한 바에 따른다.

## **제14장 휴일 및 휴가**

#### **제66조 【유급휴일】**

1. 1주 동안 소정근로일을 개근한 직원에 대하여 일요일을 유급주휴일로 부여한다.  
다만, 개별 직원과 합의로 주휴일을 다른날로 변경할 수 있다.
2. 근로자의 날(5월1일)은 유급휴일로 하며, 다른 근로일로 대체할 수 없다. 다만 직원대표와의 서면합의로 근로자의 날 근로에 대한 임금 지급을 대신하여 보상휴가를 부여할 수 있다.
3. 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일 및 대체공휴일은 유급휴일로 한다.  
다만, 직원대표와 서면 합의한 경우 특정한 근로일로 대체할 수 있다.
4. 제1항의 주휴일은 주 15시간 미만(월 60시간 미만)인 직원에 대해서는 적용하지 않는다.
5. 유급휴일이 중복되는 경우에는 하나의 유급휴일로 본다.

#### **제67조 【휴일근로 및 변경】**

1. 기관은 업무상 필요한 경우 직원의 동의하에 휴일근로를 명할 수 있으며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부하여서는 아니 된다.
2. 기관은 휴일근로와 같이 기관의 업무 또는 기타 부득이한 사유가 있다고 인정될 때에는 직원의 동의나 합의로 다른 날로 휴일을 변경할 수 있다.

#### **제68조 【연차유급휴가】**

1. 기관은 「근로기준법」에 따라 1년간 80퍼센트 이상 출근한 직원에게 15일의 유급휴가를 준다.
2. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게 1개월 개근시 1일의 유급휴가를 준다.
3. 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.

4. 제1항 및 제2항을 적용하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 출근한 것으로 본다.
  - ① 직원이 업무상의 부상 또는 질병으로 휴업한 기간
  - ② 임신 중의 여성이 「근로기준법」 제74조 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가로 휴업한 기간
  - ③ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조 제1항에 따른 육아휴직으로 휴업한 기간
  - ④ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조의2제1항에 따른 육아기 근로시간 단축을 사용하여 단축된 근로시간
  - ⑤ 근로기준법 제74조제7항에 따른 임신기 근로시간 단축을 사용하여 단축된 근로시간
5. 주 15시간 미만(월 60시간 미만) 근로하는 직원에 대해서는 연차유급휴가를 적용하지 아니한다.
6. 기관은 인사노무관리의 편의상 회계연도 기준으로 연차유급휴가를 부여할 수 있다.

#### **제69조 【연차휴가의 사용】**

1. 본 규정 제34조 제1항부터 3항까지의 휴가는 1년간(계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자의 제2항에 따른 유급휴가는 최초 1년의 근로가 끝날 때까지의 기간을 말한다) 행사하지 아니하면 소멸된다. 다만, 사용자의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 본 규정 제34조 제1항부터 3항에 따른 유급휴가(계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자의 유급휴가는 제외한다)의 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」 제61조의 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 휴가에 대하여 보상할 의무가 없고, 기관의 귀책사유에 해당하지 아니하는 것으로 본다.
3. 기관은 연차휴가를 직원이 청구한 시기에 주어야하고 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
4. 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 휴가예정일 5일 이전까지 휴가신청서를 작성하여 기관장(또는 관리책임자)의 승인을 얻어야 한다.
5. 연차유급휴가는 4시간씩 2회로 나누어(반일휴가) 사용할 수 있으며, 2회로 나누어 총 8시간을 사용한 때에는 연차 1일을 사용한 것으로 한다.
6. 연차유급휴가와 관련하여 본 조항에 명시되지 않은 사항은 관련 법령에 따른다.

#### **제70조 【연차유급휴가의 대체】**

기관은 직원대표와 서면합의에 의하여 연차유급휴가일을 대신하여 특정 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.

#### **제71조 【하기휴가】**

기관은 직원의 사기진작을 위해 하절기(7~8월)에 (3)일의 연차휴가를 사용할 수 있도록 권장하며 직원은 본인의 업무일정을 고려하여, 연차휴가 사용여부를 결정할 수 있도록 한다.

#### **제72조 【경조사휴가】**

1. 기관은 다음 각 호의 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 유급의 경조사휴가를 부여한다.
  - ① 본인의 결혼: 5일
  - ② 본인, 배우자의 부모 또는 배우자의 사망: 5일
  - ③ 본인, 배우자의 형제자매 또는 본인, 배우자의 조부모가 사망한 경우: 3일
  - ④ 자녀 또는 그 자녀의 배우자가 사망한 경우: 3일
  - ⑤ 본인 및 배우자의 형제자매가 결혼하는 경우: 1일
2. 제1항에 따른 경조사 휴가는 연속해서 사용하여야 하며, 경조사 휴가 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어 있는 경우에는 이를 포함하여 휴가기간을 계산한다.
3. 제1항의 경조사 휴가가 유급휴일과 중복될 경우 하나의 유급휴일만 인정한다. 무급휴(무)일과 경조사 휴가가 겹치는 경우에 무급으로 한다.

### **제73조 【배우자 출산휴가】**

1. 기관은 직원이 배우자의 출산을 이유로 휴가를 고지하는 경우에 20일의 휴가를 부여하고 이 경우 사용한 휴가기간은 유급으로 한다.
2. 배우자 출산휴가는 직원의 배우자가 출산한 날부터 120일이 지나면 사용할 수 없다.
3. 배우자 출산휴가는 3회에 한정하여 나누어 사용할 수 있다.

### **제74조 【생리휴가】**

기관은 여성 직원이 청구하는 경우 월 1일의 무급 생리휴가를 부여한다.

### **제75조 【병가】**

1. 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 인해 병가를 신청하는 경우 기관은 연간 30일을 초과하지 않는 범위 내에서 병가를 부여할 수 있다. 이 경우 병가 기간은 무급으로 한다.
2. 직원이 상해나 질병 등으로 인해 1주 이상 계속해서 결근하는 경우에는 검진의학사의 진단서를 첨부하여야 한다.

### **제76조 【난임치료휴가】**

1. 기관은 직원이 인공수정 또는 체외수정 등 난임치료를 받기 위하여 휴가(이하 "난임치료휴가"라 한다)를 청구하는 경우에 연간 6일 이내의 휴가를 주어야 하며, 이 경우 최초 2일은 유급으로 한다. 다만, 해당 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우에는 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다.
2. 난임치료를 받기 위한 휴가를 신청하려는 직원은 난임치료휴가를 시작하려는 날의 3일 전까지 기관에 신청하여야 한다.
3. 기관은 난임치료휴가를 신청한 직원에게 난임치료를 받은 사실을 증명할 수 있는 서류의 제출을 요구할 수 있다.
4. 기관은 난임치료휴가를 이유로 해고, 징계 등 불리한 처우를 하지 아니한다.

### **제77조 【가족돌봄휴가】**

1. 기관은 직원이 가족(조부모 또는 손자녀의 경우 사원본인 외에도 직계비속 또는 직계존속이 있는 등 대통령령으로 정하는 경우는 제외)의 질병, 사고, 노령 또는 자녀의 양육으로 인하여 긴급하게 그 가족을 돌보기 위한 휴가(이하 "가족돌봄휴가"라 한다)를 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우, 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다.
2. 가족돌봄휴가 기간은 연간 최장 10일로 하며, 일 단위로 사용할 수 있다. 다만, 가족돌봄휴가 기간은 가족돌봄휴직 기간에 포함된다.(근로시간의 단축, 탄력적 운영 등은 가족돌봄 휴가기간이 연장되는 경우 20일, 한부모가족지원법에 해당하는 경우 25일을 한도로 하며, 일단위로 사용할 수 있다.)

## **제15장 임금**

### **제78조 【임금의 구성항목】**

1. 직원에 대한 임금은 기본급(이하 '통상임금'이라 한다) 및 주휴수당과 연장·야간·휴일근로수당 등 법정 수당으로 구성한다.

2. 본 규정 제24조의 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간(22:00~06:00)에 근로한 경우, 휴일에 근로한 경우에는 「근로기준법」 제56조에 따라 가산하여 지급한다.
3. 기관은 직원에게 식비, 자가운전보조비 등을 보조할 수 있다.
4. 구체적인 임금의 구성항목 및 임금지급액은 본 규칙 제8조 [근로계약]에 따라 직원 개별적으로 작성한 근로계약서에 명시된 기준을 따른다.

#### 제79조 【임금의 계산 및 지급방법】

1. 임금은 매월 1일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 익월 15일에 지정한 예금계좌로 입금하여 지급한다. 다만, 신규입사자의 경우 입사월의 임금 정기지급일에 일할 계산한 임금을 지급하되 직원의 동의하에 익월 정기지급일에 지급할 수 있다. 임금 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.
2. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
3. 기관은 직원이 임금 계산 내역 및 원천징수 공제된 내역을 확인할 수 있도록 급여명세서를 교부한다.
4. 직원의 허위신고 또는 계산상의 착오 등으로 인하여 임금의 초과 또는 과소지급분이 발생한 경우, 이를 발견한 날의 다음 달 임금 지급에서 각각 소급 또는 가산하여 지급한다.
5. 기관은 「최저임금법」에 따른 법정 최저임금 이상의 임금을 지급한다.

#### 제80조 【비상 시 지급】

직원이 다음 각 항의 사유로 청구하는 경우에는 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

1. 직원 또는 그의 수입에 의하여 생활을 유지하는 자의 출산, 질병 또는 재해의 비용에 충당하는 경우
2. 직원 또는 그의 수입에 의하여 생활하는 자의 혼인 또는 사망 시 그 비용에 충당하는 경우
3. 직원이 부득이한 사정으로 1주일 이상 귀향하는 경우

#### 제81조 【상여금 지급】

1. 기관은 명절(설날, 추석)시에 각 상여금을 지급할 수 있다.
2. 각 상여금은 지급사유로 속한 달의 정기 임금 지급일에 지급한다. 다만 기관장의 판단하에 선지급할 수 있다.

## 제16장 퇴직·해고 등

#### 제82조 【퇴직 및 퇴직일】

1. 기관은 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 퇴직시킬 수 있다.
  - ① 본인이 퇴직을 원하는 경우
  - ② 사망하였을 경우
  - ③ 정년에 도달하였을 경우
  - ④ 근로계약기간이 만료된 경우
  - ⑤ 해고가 결정된 경우
  - ⑥ 직원이 담당하던 고객(수급자)의 사망이나, 장기간 입원등으로 수급자와 기관의 계약이 해지된 후, 기관에서 성실히 새로운 고객(수급자)을 찾는 노력에도 불구하고, 고객(수급)대상자가 없어서 기관과 직원이 쌍방 합의로 근로관계를 종료한 경우
2. 제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.

- ① 직원이 퇴직일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리된 경우, 사직원 상 퇴직일
- ② 직원이 퇴직일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출한 경우, 이를 수리한 날  
다만, 기관은 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직일자를 지정하여 수리할 수 있다.
- ③ 사망한 날
- ④ 정년에 도달한 날
- ⑤ 근로계약기간이 만료된 날
- ⑥ 해고가 결정·통보된 경우, 해고일

### 제83조 【해고】

기관은 직원이 다음 각 항의 경우와 같이 사회통념상 근로관계를 더 이상 존속하기 어렵다고 인정될 정당한 이유가 있는 경우 해고할 수 있다.

1. 신체 또는 정신적 장애로 인해 직무를 수행할 수 없다고 인정되는 경우(의사의 소견이 있는 경우)
2. 휴직자로 정당한 사유 없이 휴직기간 만료일 후 7일이 경과할 때 까지 복직신청서 제출하지 않은 경우
3. 노인학대, 장애인 학대, 범죄경력자로 확인 또는 취업제한 명령자인 경우 이를 알게된 즉시
4. 피성년후견인 및 피한정후견인 신고를 받은 경우 또는 금고 이상의 형이 확정된 경우
5. 징계위원회에서 해고가 결정된 경우
6. 경영상 이유에 의한 해고
7. 기타 이에 준하는 경우로 정당한 이유가 있는 경우

### 제84조 【해고의 제한】

1. 직원이 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위한 휴업기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다.
2. 산전·산후의 여성 직원이 본 규칙에 의해 휴업한 기간과 그 후 30일, 1년 이내 육아휴직 기간 동안은 해고하지 아니한다.
3. 다만, 기관이 「근로기준법」 제84조에 규정된 일시보상을 행하였을 경우, 천재지변 또는 기타 부득이한 사유로 인하여 사업의 계속이 불가능한 경우에는 제1, 2항이 적용되지 않는다.

### 제85조 【해고의 통지】

1. 기관은 직원을 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.
2. 기관은 제1항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 이전에 해고예고를 하거나, 30일전 해고예고를 하지 아니하였을 때에는 30일분의 통상임금을 지급한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니한다.
  - ① 직원이 계속 근로한 기간이 3개월 미만인 경우
  - ② 천재·사변, 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우
  - ③ 직원이 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 「근로기준법」 시행규칙 별표1에 정하는 사유에 해당하는 자
3. 기관이 제2항에 따른 해고의 예고를 해고사유와 해고시기를 명시하여 서면으로 한 경우에는 제1항에 따른 통지를 한 것으로 본다.

### 제86조 【정년】

기관의 정년을 두지 않는걸로 한다.

## 제17장 퇴직급여

### 제87조 【퇴직급여제도의 설정】

기관은 「근로기준법」, 「근로자퇴직급여보장법」 및 관련 법령·규정에 따라 직원에게 퇴직금을 지급(또는 적립)하며, 구체적인 기준 및 절차는 별도의 「**퇴직금 규정**」에 따른다.

## 제18장 표창 및 징계

### 제88조 【표창】

기관은 인사위원회의 내부검토를 거쳐 직원에 포상할 수 있으며, **구체적인 절차 및 기준은 기관의 「포상 및 복지규정」에 따른다.**

### 제89조 【징계 사유】

1. 기관은 직장 내 규율을 준수하고 기관과 직원 모두의 공동이익을 보호하기 위해 다음 각 호에 해당하는 직원을 위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다. 이 경우 징계위원회는 제16조 인사위원회로 대신한다.
  - ① 기관이 정한 운영규정 및 제 규칙을 위반한 경우
  - ② 부정 및 허위 등의 방법으로 채용된 자
  - ③ 업무상 비밀 및 기밀, 개인정보를 누설하여 기관에 피해를 입힌 자
  - ④ 기관의 명예 또는 신용에 손상을 입힌 자
  - ⑤ 기관의 영업을 방해하는 언행을 한 자
  - ⑥ 기관의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 문란하게 한 자
  - ⑦ 정당한 이유 없이 기관의 물품 및 금품을 반출한 자
  - ⑧ 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 자
  - ⑨ 기관이 정한 복무규정을 위반한 자
  - ⑩ 직장 내 성희롱 행위를 한 자
  - ⑪ 다른 직원 등에 대하여 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자
  - ⑫ 『노인장기요양보험법』 및 관련법에서 규정한 사회복지사·요양보호사로서의 의무를 소홀히 한 경우
  - ⑬ 기타 법령위반 등 이에 준하는 행위로 직장 내 질서를 문란하게 한 자
2. 제1항 각 호의 행위에 대하여 교사하거나 공모한 자 또는 감독상 중대한 과실이 있는 자는 행위자에 준하여 징계한다.

### 제90조 【징계의 종류】

직원에 대한 징계의 종류는 다음과 같다.

1. 견책 : 징계사유를 발생시킨 자에 대하여 시말서를 받고 문서로 견책한다.
2. 감봉 : 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위내의 금액을 감액한다.
3. 정직 : 중대한 징계사유를 발생시킨 자에 대하여 3개월 이내의 기간 동안 직무에 종사하지 못하게 하며, 정직기간 동안은 임금을 지급하지 아니한다.
4. 해고 : 근로계약을 해지한다.

### 제91조 【징계심의】

1. 제62조 [징계사유]에 해당하는 문제가 발생했을 경우 징계위원회 위원장은 회의를 소집할 수 있다.
2. 위원장은 원칙적으로 회의개최 7일 이전까지 위원들에게는 회의일시 및 장소, 의제 등을, 징계대상

직원에게는 서면 및 유선으로 출석통지를 각각 통보하여야 한다.

3. 징계위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료, 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의하여야 한다.
4. 징계대상자가 징계위원회에 출석을 원하지 않거나 서면진술 하였을 경우에는 진술권 포기서 또는 서면 진술서를 받아서 기록에 첨부하고, 서면심사만으로 징계의결 할 수 있다.
5. 징계위원회 위원이 징계대상자와 혈연·친족관계에 있거나 그 징계사유와 관련이 있는 경우에는 본 징계의결에 참석할 수 없다.
6. 징계위원회는 의결 전에 징계 직원에게 소명할 기회를 충분히 부여하여야 한다.
7. 징계위원회는 징계대상자가 2회에 걸친 출석요구에 불응하거나 소명을 거부하는 경우, 또는 소명을 포기하는 의사를 밝힌 경우에는 소명절차 없이 징계의결 할 수 있다.
8. 간사는 징계위원회에 참석하여 회의록을 작성하고, 이를 별도 보관하여야 한다.

#### **제92조 【징계결과 통보】**

징계위원회는 해당 직원에게 징계처분 사유 등 징계결과를 서면으로 통보하여야 한다.

#### **제93조 【재심절차】**

1. 징계처분을 받은 직원은 징계결과에 대하여 부당하다고 인정될 때, 징계통보를 받은 날로부터 7일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.
2. 재심신청서를 받은 징계위원회는 10일 이내에 재심을 위한 회의를 개최하여야 하며, 그 절차는 본 규정 제64조 및 제65조를 준용한다.

#### **제94조 【민·형사상 책임】**

본 규칙에 의하여 행해진 징계처분은 민사 또는 형사상의 책임에 영향을 미치지 아니한다.

#### **제95조 【손해배상과의 관계】**

직원이 고의 또는 중대한 과실로 기관에 손해를 끼쳤을 경우에는 징계처분과 관계없이 이를 배상하여야 한다.

## **제19장 교육**

#### **제96조 【교육시간】**

기관은 직무교육 및 노인장기요양보험법, 노동관계법령 등에 따라 의무적으로 실시하는 교육은 근무시간 중에 실시하는 것을 원칙으로 하고 교육을 받는 시간은 근로를 제공한 것으로 본다. 다만 소속 직원과 합의로 근무시간 외에 직무교육을 받도록 할 수 있으며 이 경우 처우에 관하여는 교육의 장소, 일정 등을 고려하여 따로 정한다.

#### **제97조 【직무교육】**

기관은 직원의 직무능력 향상을 위하여 필요한 경우 직무교육을 시킬 수 있으며 소속 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

#### **제98조 【장애인 인식개선 교육】**

1. 기관은 장애인에 대한 직장 내 편견을 제거함으로써 장애인 근로자의 안정적인 근무여건을 조성하고, 장애인 근로자 채용이 확대될 수 있도록 장애인 인식개선 교육을 실시한다.
2. 사업주와 직원은 1년에 1회 이상 장애의 정의 및 장애유형에 대한 이해, 직장 내 장애인의 인권, 장애인에 대한 차별금지 및 정당한 편의 제공, 장애인고용촉진 및 직업재활과 관련된 법과 제도, 그 밖

에 직장 내 장애인 인식개선에 필요한 사항을 내용으로 교육을 실시한다.

3. 기관은 직원연수·조회·회의 등의 집합교육, 인터넷 등 정보통신망을 이용한 원격교육 또는 체험교육 등의 방법으로 실시할 수 있다.
4. 장애인 고용 의무가 없는 경우에는 제1항에도 불구하고 고용노동부장관이 보급한 교육자료 등을 배포·게시하거나 전자우편을 보내는 등의 방법으로 장애인 인식개선 교육을 실시할 수 있다.

#### **제99조 【개인정보보호교육】**

1. 기관은 「개인정보보호법」에 따른 개인정보취급자인 직원에 대하여 정기적으로 개인정보 보호에 필요한 교육을 실시한다.
2. 개인정보취급자인 직원은 제1항에 따른 교육을 받아야 하며 본 규정 제71조 3항의 방법으로 실시할 수 있다.

## **제20장 직장 내 괴롭힘의 금지**

#### **제100조 【직장 내 괴롭힘 행위의 금지】**

1. 직장 내 괴롭힘 행위란 사업주, 임원, 직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원 등에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.
2. 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

#### **제101조 【금지되는 직장 내 괴롭힘 행위】**

기관에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 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. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위
10. 다른 직원 등에 대하여 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자
11. 기타 법령 위반 등 이에 준하는 행위로 직장 질서를 문란하게 한 자

#### **제102조 【직장 내 괴롭힘 예방교육】**

1. 기관은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.
2. 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.
3. 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

- ① 직장 내 괴롭힘 행위의 정의

- ② 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
  - ③ 직장 내 괴롭힘 상담절차
  - ④ 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
  - ⑤ 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
  - ⑥ 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
  - ⑦ 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
4. 기관은 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 항상 게시하거나 직원들이 열람할 수 있도록 조치한다.

#### **제103조 【직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직】**

기관의 관리책임자는 직장내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄한다.(이하 “예방·대응 담당자”라 한다)

#### **제104조 【직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치사항】**

1. 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 기관에 신고할 수 있다.
2. 기관은 전항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.
3. 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위해 다음 각 호의 절차를 따른다.
  - ① 사건의 접수
  - ② 상담을 통한 피해자의 의사 확인
  - ③ 피해자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식 조사의 실시
  - ④ 정식 조사의 결과를 토대로 한 직장 내 괴롭힘의 확인
  - ⑤ 행위자에 대한 징계 조치, 피해자 보호 조치 등의 결정

#### **제105조 【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, 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

#### **제106조 【사건의 조사】**

1. 기관은 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 객관적인 조사를 실시한다.
2. 조사는 예방·대응 담당자가 담당한다.
3. 조사가 종료되면 사업주에게 보고한다.
4. 조사를 하는 경우 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 들어야 한다.
5. 조사자 등 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

#### **제107조 【피해자의 보호】**

1. 기관은 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. 기관은 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.
3. 기관은 신고인 및 피해자에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

#### **제108조 【직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치】**

사업주는 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 한다.

#### **제109조 【고객의 폭언 등에 대한 조치】**

1. 고객을 응대하는 업무를 주로 하는 직원이 고객으로부터 폭언, 폭행 등을 당한 경우 기관은 해당 직원의 업무를 일시적으로 중단 또는 전환하거나 일정시간 휴게시간을 연장, 건강장애 관련 치료 및 상담 지원, 고소 및 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 조치 등을 취한다.
2. 기관은 직원이 고객의 폭언 등으로 인한 피해 복구를 위한 요구를 하였다는 이유로 해고나 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

## **제21장 직장 내 성희롱 금지 및 예방**

#### **제110조 【직장 내 성희롱의 금지】**

기관 내 성희롱 예방을 위해 누구든지 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 된다.

#### **제111조 【직장 내 성희롱 예방교육】**

1. 기관은 「남녀고용평등법」 제13조에 의거 직장 내 성희롱 예방 교육을 연 1회 이상 실시한다.
2. 제1항에 따른 교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원연수·조회·회의, 인터넷 등 정보통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시할 수 있다.

#### **제112조 【직장 내 성희롱 발생 시 조치】**

1. 기관은 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다.
2. 기관은 조사 기간 동안 피해 직원 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해 직원 등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.  
이 경우 기관은 피해 직원 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

## **제22장 안전보건**

#### **제113조 【안전보건 관리】**

1. 기관은 안전상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 근로환경을 방지·개선하고 직원의 건강증진을 위하여 다음 각 호와 같이 노력한다.
  - ① 기관은 직원교육 또는 직원회의 시 안전한 작업환경을 위한 건의사항을 수렴할 수 있다.
  - ② 직원은 위험하거나 유해한 근로환경에 대한 시정 또는 직원의 성별·연령·신체적 조건에 맞는 사업장 환경을 마련할 수 있도록 상시 고충처리를 요구할 수 있다.
  - ③ 기관은 제1, 2항에서 접수한 고충 및 건의사항을 검토하여 필요한 조치를 강구하여야 한다.
2. 직원은 안전·보건에 관한 기관의 제 규정을 준수하며, 시설의 안전관리시책에 적극 협력하여야 한다.

#### **제114조 【안전보건 교육】**

기관은 직원의 산업재해 예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 정기교육, 채용 시의 교육, 작업내용 변경 시의 교육, 유해위험 작업에 사용 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

#### **제115조 【위험기계·기구의 방호조치】**

기관은 유해하거나 위험한 작업을 필요로 하거나 동력을 작동하는 기계·기구에 대하여 유해·위험 방지를 위한 방호조치를 하여야 하며 직원은 다음 각 호의 위험기계·기구의 방호조치 사항을 준수하여야 한다.

1. 방호조치를 해체하려는 경우: 기관의 허가를 받아 해체할 것
2. 방호조치 해체 사유가 소멸된 경우: 방호조치를 지체없이 원상으로 회복시킬 것
3. 방호장치의 기능이 상실된 것을 발견한 경우: 지체없이 기관에 신고할 것

#### **제116조 【보호구의 지급 및 착용】**

기관은 직원이 유해·위험작업으로부터 보호 받을 수 있도록 보호구를 지급하여야 하며 직원은 작업시 회사에서 지급하는 보호구를 착용하여야 한다.

#### **제117조 【물질안전보건자료의 작성·비치】**

기관은 사업장에서 사용하는 「산업안전보건법 시행규칙」 별표 18에서 정하는 유해성·위험성 분류기준에 해당하는 물질안전보건자료대상물질에 대하여는 물질안전보건자료를 취급직원이 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하거나 갖추도록 한다.

#### **제118조 【작업환경측정】**

1. 기관은 「산업안전보건법」 제125조에 의한 작업환경측정을 실시하되, 원칙적으로 매 반기(半期)에 1회 이상 정기적으로 실시한다. 이때, 도급인의 사업장에서 관계수급인 또는 관계수급인의 직원이 작업을 하는 경우에는 도급인이 실시하여야 한다.
2. 제1항의 작업환경측정 시 「산업안전보건법」상 직원대표(관계수급인의 직원대표를 포함한다)의 요구가 있을 때에는 직원대표를 참석시킨다.
3. 기관은 작업환경측정의 결과를 직원에게 알려주며 그 결과에 따라 당해 시설 및 설비의 설치 또는 개선, 건강진단 등 적절한 조치를 한다.

#### **제119조 【근골격계 질환 및 감염예방】**

1. 기관은 직원의 근골격계 질환의 예방 및 감염병 예방을 위해 연 1회 이상 근골격계 예방 지침 및 감염예방 및 관리지침 교육을 실시하고 근골격계 질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하는 등 치료를 받게 한다.
2. 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸릴 경우에는 「산업재해보상법」 또는 「근로기준법」에 따라 재해보상을 한다.

#### **제120조 【건강진단】**

1. 기관은 직원의 건강보호 유지를 위하여 「산업안전보건법」이 정하는 바에 따라 매년 1회 이상 결핵검진을 포함한 건강검진을 실시한다. 다만, 사무직은 매 2년에 1회 실시한다.
2. 기관은 「산업안전보건법」에 따라 필요한 경우 특수, 배치 전, 수시, 임시 건강검진을 실시할 수 있다.
3. 직원은 기관이 실시하는 건강진단을 성실히 받아야 한다.

#### **제121조 【산업안전보건법 준수】**

1. 기관은 이 규칙에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 산업안전보건법에 따라 산업재해 예방을 위한 기준을 지켜 직원의 신체적 피로와 정신적 스트레스등에 의한 건강장해를 예방하고 안전 및 보건을 유지·증진 시킨다.
2. 직원은 산업안전보건법에서 정하는 사항과 그 외에 업무에 관련되는 안전보건에 관하여 상사로부터 지시받은 사항을 정확하게 이행하여야 한다.

## 제 23장 고충처리 절차

### 제122조 【목적】

본 지침은 다정다감 재가방문요양센터 (이하 '기관'이라 함)의 수급자 및 직원의 고충문제를 처리하기 위한 절차를 마련하여 고충문제를 미연에 예방하고 재발을 방지하여 수급자와 직원의 권익 개선을 목적으로 한다.

### 제123조 【고충처리 안내】

1. 기관은 수급자와의 급여계약 체결 시 급여제공 범위 및 권리에 대한 안내 시 의견 및 고충사항에 대해 기관에 의견을 전달할 수 있음을 안내한다.
2. 기관은 모든 임·직원에게 업무상 발생하는 다양한 고충사항에 대해 그 절차를 안내하고 고충처리의 예방과 홍보 등 고충처리지침 교육을 연 1회 이상 진행한다.

### 제124조 【고충처리 전담창구】

1. 기관은 소속직원 및 이용자의 고충에 대한 상담 및 처리를 위하여 고충처리 전담창구를 둔다.
2. 기관장은 전담창구의 업무를 처리하기 위해 외부전문가를 고충상담원으로 별도 지정할 수 있으며, 지정인원이 없는 경우 기관 내에서 담당자를 지정한다.
3. 고충처리 전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.
  - 가) ① 고충에 대한 상담 접수 및 조언(요양보호사와 수급자 모두 해당)
  - 나) ② 조사 및 처리
  - 다) ③ 이해관계인·조정에 관한 사항
  - 라) ④ 재발 방지 대책 수립과 이행에 관한 사항
  - 마) ⑤ 예방을 위한 교육 및 홍보 등
4. 고충처리 전담창구에는 고충사항 접수처리 대장을 작성하여야 한다.

### 제125조 【고충처리 흐름】

| 진행절차            | 내 용                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 접수              | ① 고충신고/ 접수<br>② 신고인, 피해자 상담을 통한 사건개요 및 피해자 요구 파악                                                                                                                                                                     |
| 사실관계<br>조사 및 의결 | ① 조사를 통해 이해관계인 의견청취 등 사실관계 확인을 위한 조사 실시<br>② 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사과정에 외부 전문가를 참여시키거나 외부 전문가의 자문을 구할 수 있다.<br>③ 조정과 중재 후 10일 이내 의결(사안에 따라 경미한 건은 양자합의로 사건 마무리)<br>④ 조사기간 동안 피해자, 신고자 보호를 위해 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치 |
| 조치              | ① 행위자에 대해 적절한 인사, 징계 조치(취업규칙 제11장)<br>② 피해자의 요구에 따라 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 보호조치                                                                                                                               |
| 후속조치<br>(사후관리)  | ① 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부 확인 및 권리회복을 위한 조치 등<br>② 직원회의, 역량강화 교육 시 다양한 예방 교육 실시<br>(폭언, 폭행, 상해, 성희롱, 성폭력, 급여외 행위 요구, 직장내괴롭힘, 인권침해 예방 교육 등)<br>③ 수급자 계약 시 또는 연 1회 이상 예방교육 및 홍보                                             |

### 1. 고충내용 접수

고충의 처리를 원하는 피해자 또는 대리인은 서면, 전화, 방문, 전자우편, 문자, 인터넷, 건의함 등을 통해 상담을 신청할 수 있다.

바)

### 2. 사실관계 조사 및 의결

사) ① 조사는 신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 완료하여야 한다. 단, 특별한 사정이 있는 경우 10일 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.

아) ② 조사가 진행 중인 사안에 대해 타 기관에서 조사 또는 처리 중이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지할 수 있다.

자) ③ 고충상담원은 피해자, 행위자로부터 사건에 대해 자세한 설명을 듣고, 공정하고 세심하게 조사·기록하여야 한다.

차) ④ 조사과정에서 고충상담원은 사안과 관계된 부서·직원에게 협조를 요청할 수 있으며, 관련자는 이에 성실히 응해야 한다(행위자가 수급자 또는 보호자 및 그 가족일 경우 역시 조사에 포함).

카) ⑤ 피해자의 입장을 고려하여 행위자와의 대질조사는 지양하고, 증인 및 참고인의 의견을 들어서 처리 하도록 한다.

타) ⑥ 고충상담원은 당해 사안에 대한 조사 완료 즉시 그 결과를 기관장에게 보고하여야 한다.

### 3. 조치

파) ① 기관장은 행위자가 직원일 경우 취업규칙 제11장에 따라 징계조치 한다.

하) ② 기관장은 수급자(또는 보호자, 가족 포함)가 행위자일 경우 고충내용의 정도나 지속성에 따라 주의 및 재교육, 피해자의 요구에 따른 담당 요양보호사 교체, 계약해지 등의 조치를 한다.

거) ③ 기관장은 기관 취업규칙에서 정한 징계사유에 해당된다고 인정되는 사안에 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재절차가 이루어지도록 해야 한다.

너) ④ 고충상담원의 조사 결과 고의나 오해로 신고내용이 고충사항에 해당하지 않는다고 인정될 경우 기관장(또는 고충상담원)은 고충처리결과를 당사자에게 통보하고 관리대장에 기록하고 종결한다.

### 4. 후속조치(사후관리)

더) ① 기관은 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부를 확인하는 등 사후관리를 진행하고 피해자의 권리회복을 돕는다.

러) ② 기관은 기관 내 고충문제의 예방과 인식개선을 위해 연 1회 이상 교육 및 홍보활동을 실시한다. (직원 및 수급자 모두 해당)

### 제126조 【고충처리의 비밀보호 및 불이익 조치 금지】

1. 기관은 고충을 입은 피해자에게 고용상의 불이익이나 원하지 않는 업무배치 등의 불이익이 되는 조치를 해서는 안 된다.
2. 피해자는 사건의 처리과정에서 대리인을 동반하거나 선임할 권리 및 질문에 대해 답변을 거부할 권리를 가진다.
3. 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여나 배제 등 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 업무를 처리하는 자는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아들여야 한다.
4. 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 피해자 또는 대리인의 동의 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
5. 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 사건의 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 행위자의 동의

- 없이 그 신원이 노출 될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
6. 고충 당사자의 고충처리 중재시에는 이해관계인에 대해서도 공정하게 처리한다.
  7. 고충문제 조치로 기관 직원 및 수급자의 권익이 보장될 수 있도록 한다.

## **제24장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항**

### **제 127조 【그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항】**

기관 운영에 필요한 그 밖의 중요사항에 대해서는 본 규정 제38조 3항에 따라 결정한다.

## **제 25장 부칙**

### **제128조 【준용규정】**

기관 운영규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」등 관련 법령을 준용하여 적용한다.

### **제129조 【시행일】**

본 규정은 2021년 05월 01일자로 시행한다.