

대한재가요양센터 운영 규정

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 사단법인 대한에이즈예방협회 정관 제4조(사업)에 의하여 노인성 질환으로 생활, 요양, 의료, 정서, 문화적 도움 등이 필요한 재가 노인을 위해 설치된 대한노인재가방문요양센터(이하 ‘센터’라 한다)의 운영 및 지원에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 센터는 사회복지사업법, 노인복지법, 노인장기요양법, 기타 관계법령에 의하여 지역사회 내의 복지자원을 활용하여 건강하고 안락한 노후 생활 영위를 추구하는 일체의 사업 및 사업체를 말한다.

제3조(사업) 센터는 다음 각호의 사업을 수행한다.

1. 노인장기요양보험법에 따른 방문요양 사업을 수행하며, 방문요양 사업은 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동 등을 제공한다.
2. 노인 상담 및 그 가족을 위한 상담, 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지 관련 상담 사업을 시행한다.
3. 인적, 물적 복지자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계 활동에 힘쓴다.

제4조(조직 및 인력구성) 센터의 조직은 다음 각호와 같이 구성한다.

1. 센터는 시설장 1명, 사회복지사 1명, 요양보호사 15명 이상으로 구성할 수 있으며, 시설장은 사회복지사와 겸직할 수 있다.
2. 센터 운영에 관한 제반 사항을 심의하기 위해 운영위원회를 구성하되, 그 구성 및 운영에 관한 사항은 별도로 정한다.

제2장 운영위원회

제5조(운영위원회 조직 및 운영) ① 운영위원회는 위원장 및 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.

② 운영위원회의 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 자 중에서 대표의 추천을 받아 위촉한다. 다만 제5호에 해당하는 자의 경우에는 대표의 추천을 받지 아니한다.

1. 시설의 대표

2. 이용자 또는 이용자의 보호자 대표
 3. 지역주민 또는 종사자 대표
 4. 후원자 대표
 5. 관계 공무원
 6. 기타 시설 운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 선출한다.
 - ④ 운영위원의 임기는 3년으로 하되, 연임할 수 있다.
 - ⑤ 운영위원회의 회의는 분기별 정기회의를 개최하고, 필요시 위원 2인 이상의 요청으로 수시회의를 소집할 수 있다.
 - ⑥ 운영위원회는 위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.
 - ⑦ 시설장은 이용자의 상황, 서비스 제공 실태 등 시설의 운영상황을 정기적으로 운영위원회에 보고하여야 하며, 이용자 및 그 가족의 의견이 시설의 운영에 반영되도록 하여야 한다.
 - ⑧ 운영위원회에 대한 세부 사항은 별도의 운영위원회 규정으로 정할 수 있다.

제6조(운영위원회 기능) ① 운영위원회는 운영 규정 개정에 관한 사항, 기관에 관한 사항을 운영위원회 회의를 통해 심의 여부를 결정하여 반영하도록 한다.

② 운영위원회는 기관 운영과 관련하여 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 기관 운영계획의 수립 평가에 관한 사항
2. 사회복지 프로그램의 개발 평가에 관한 사항
3. 기관의 종사자와 거주자의 인권 보호 및 권익증진에 관한 사항
4. 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
5. 그 밖에 센터장이 운영위원회에 부의하는 사항

제7조(운영 규정 개정) ① 본 운영 규정은 직원대표 및 보호자와의 협의와 지자체 및 유관기관의 자문을 통해 개정할 수 있다.

② 본 운영 규정의 개정 절차는 발의, 협의, 자문, 개정, 비치의 단계를 통한다. 다만, 사안에 따라 절차 및 순서를 생략하거나 변경할 수 있다.

③ 본 운영 규정에 정하지 않은 사항 및 각 조항의 해석은 노인장기요양보험법 및 상호간의 협의를 따른다.

제3장 인사

제8조(인사의 목적 및 인사권자) ① 센터의 인사행정 기준을 정함으로써 인사 질서를 확립

하여 합리적이고 적절한 인사관리를 기할 것을 목적으로 한다.

② 직원의 인사는 센터장이 한다. 다만, 제6조 인사위원회의 설치 및 기능에 따라 부여된 각 인사위원회의 심의사항이 정하는 바에 따른 인사권 일부를 위임할 수 있다.

제9조(인사위원회의 설치 및 기능) ① 센터 직원에 대한 인사관리의 공정성과 합리성을 기하기 위해 인사위원회를 구성·운영하며, 다음 각호의 사항을 심의·의결한다.

1. 인사관리의 기본방침
2. 포상 및 징계에 관한 사항
3. 기타 인사위원장이 회의에 부의하는 사항

② 인사위원회의 구성은 다음과 같다.

1. 인사위원회는 위원장을 포함하여 3인 내지 5인으로 구성한다.
2. 인사위원회 위원장은 센터장으로 한다.

제1절 임용

제10조(채용) ① 직원의 채용은 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 출신 지역, 출신학교, 혼인 여부 등으로 인한 차등을 두지 않는다.

② 직원의 채용은 공개채용을 원칙으로 한다. 단, 필요한 경우에 한하여 센터장의 결정으로 특별채용 및 개별 채용을 할 수 있다.

③ 채용인원, 채용 시기, 선발기준 및 방법은 그 필요에 따라 기관이 별도로 정한다.

제11조(근로계약) 센터장은 근로계약을 체결하고 근로계약서 2부를 작성하여, 근로계약을 체결한 직원이 1부를 보관하고, 다른 1부는 센터장이 보관한다.

제12조(자격 기준) ① 노인장기요양법 상 요양보호사 자격증을 취득하여야 한다.

② 신체적, 정신적으로 건강한 자이어야 한다.

③ 노인복지 및 사업 대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

제13조(수습) ① 신규 채용된 직원은 3개월 이내의 기간을 정하여 정규직원으로 발령되기 이전까지 수습 기간을 둔다.

② 수습 중인 자가 업무능력 저하 등 사회통념 상 정식으로 배치하는 것이 불가능한 경우 해고의 정당한 사유가 될 수 있고 해고예고 없이 즉시 해고할 수 있다.

제2절 상벌

제14조(포상) ① 직무를 성실히 수행하였거나 센터 발전 및 사회에 공헌한 공적이 현저한 직원으로서 센터 발전에 공헌한 공적이 뚜렷한 자에 대하여는 포상을 할 수 있다.

② 직원이 다음 각호의 1에 해당하는 때는 포상할 수 있다.

1. 기관의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
2. 각종 사고의 미연 방지와 재해 발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
3. 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상한 자
4. 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
5. 제1호부터 제5호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

③ 세부 포상기준은 다음 각호와 같다.

1. 분기별 최우수 직원을 선정하여 센터에서 정한 대로 포상하는 것으로 한다.
2. 선정 방법 : 이용자(또는 보호자) 투표 혹은 센터장 직권 혹은 직원회의를 통해서도 선정할 수 있다.
3. 최우수 직원 선정 시에는 직원 간담회 개최 시에 시상하며, 그 증빙자료를 보관하고 사진을 게시판에 게시한다.

제15조(징계) 센터장은 직원이 다음 각호의 1에 해당하는 때에는 인사위원회를 통하여 징계를 의결할 수 있다.

1. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 센터에 중대한 손해를 초래한 경우
2. 서약서 또는 센터의 제규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
3. 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자
4. 센터의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
5. 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(타도)성적이 불안정한 자
6. 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상 명령에 항거 또는 불복한 경우
7. 폭언·폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란케 한 경우
8. 허위 보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부 기관을 기만한 경우
9. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
10. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
11. 근무시간 중 기관의 승인 없이 서비스를 종료한 자
12. 기관에서 도박행위를 한 때

13. 타인에게 폭행 및 협박 또는 업무를 방해한 때
14. 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
15. 기관의 허가 없이 불온 문서를 게시 및 배포하는 행위
16. 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
17. 고객관리 및 응대에 불성실한 자
18. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

제16조(징계의 종류 및 처분 범위) 징계는 견책, 감봉(감급), 정직, 면직, 배상으로 구분하고, 그 처분 범위는 다음과 같다.

1. 견책: 정상이 경미한 자로서 전과에 대하여 훈계하고 회개하게 한다. 이와 함께 시말서 또는 경위서를 제출하게 한다.
2. 감봉(감급): 정상이 다소 중한 자로서 감액 범위는 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월 급여 총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
3. 정직: 중대 징계사유 발생자에 대하여 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하며 정직 기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
4. 면직
 - 가. 직권면직: 사직원을 제출케 하고 그 직을 면하도록 한다.
 - 나. 징계면직: 근로계약을 해지하여 해임토록 한다.
5. 배상: 직원의 부주의로 재물파손이 있을 경우 직접적인 파손을 일으킨 직원은 파손된 재물의 손해를 배상한다.

제3절 신분보장

제17조(신분보장) 직원은 형의 선고, 징계처분, 이 규정에 정하는 사유에 의하지 아니하고는 그 의사에 반하여 휴직, 면직, 해임 등 불이익한 처분을 받지 아니한다.

제18조(정년) 직원의 정년은 시설의 근무 특성을 고려하여 업무에 제한이 되지 않는 경우 정년을 별도로 정하지 않는다.

제19조(퇴직) ① 직원이 퇴직하고자 할 때는 30일 전에 사직서를 제출하고 기관의 승인을 얻어야 한다. 반드시 퇴사일 7일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.

② 제1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.

③ 퇴직자는 다음 각호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.

1. 업무 복 및 사원증 반납

2. 지급받은 재가급여전자관리시스템(RFID) 반납

- ④ 직원은 퇴직 시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 기관이 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.
- ⑤ 사전 양해와 업무의 인계·인수도 없이 사직서를 제출 후 무단결근한 자에 대하여는 월급근로자라 할지라도 결근일에 대한 보수는 지급하지 아니한다.

제20조(해임 사유) 센터는 직원이 각호의 어느 하나에 해당할 때 인사위원회의 심의를 거쳐 해임할 수 있다.

- 1. 정당한 이유 없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피할 때
- 2. 근무태도가 불성실할 때
- 3. 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력 기타 이력 사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
- 4. 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
- 5. 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 기관의 사업상의 불이익을 끼친 자
- 6. 타인을 폭행 및 협박하여 현저히 업무를 방해한 때
- 7. 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관의 건물, 기구, 차량, 저장품 및 기타 기관 물품을 지출, 절취하거나 파괴 및 훼손한 자 또는 이를 묵인, 방관한 자

제21조(계약 해지) 센터는 요양보호사에게 다음 각호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

- 1. 요양보호사의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때(의사 진단에 한함)
- 2. 요양보호사의 본 계약 조항을 위반하였을 때
- 3. 직무상의 업무에 위반하거나 근무를 태만하였을 때
- 4. 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근할 때
- 5. 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
- 6. 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
- 7. 근무시간 중 무단으로 이탈하거나 직무에서 이탈할 때
- 8. 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제4장 복무

제22조(의무이행) 직원은 다음 각호의 사항을 항상 숙지하고 성실히 이행하여야 한다.

- 1. 직원은 센터의 규정을 항상 준수하고 직무상 명령과 지시에 따라 성실하게 직무를 수행

하여야 한다.

2. 직원은 성실과 인내로 대상자를 보호하는 데 최선을 다한다.
3. 직원은 각자 맡은 업무를 성실히 수행하여 조화로운 센터 운영에 최선의 노력을 한다.
4. 직원은 지역사회 현실에 맞는 여가프로그램을 개발하여 이용자의 여가를 최대한 선용할 수 있도록 한다.
5. 직원은 이용자만을 위한 복지가 아닌 지역사회 복지 발전을 위해 항상 노력하고 연구하는 자세를 가진다.
6. 직원은 센터의 명예를 실추·손상케 하는 일이 없도록 복장을 단정히 하며 언행을 조심히 한다.

제23조(기밀누설 금지) 직원은 재직 중은 물론 퇴직 후에도 직무상의 기밀을 누설하여서는 안 된다.

제1절 근무시간 등

제24조(근무시간) 이용자의 요청에 따라 탄력적으로 운영한다.

제25조(근태 처리) 직원이 부득이한 사정으로 결근하고자 할 때는 사전에 결근계를 제출하여야 하며 부득이한 사유로 사전 제출을 할 수 없을 경우 신속히 센터장에게 신고하여야 한다.

제2절 휴가 및 휴일

제26조(휴가의 종류 등) ① 직원의 휴가는 하계휴가, 연차휴가, 모성보호 휴가 및 특별휴가로 구분한다.

② 휴가를 신청·허락받고자 하는 직원은 반드시 별표 제1호에 의한 휴가원을 제출하여야 한다.

제27조(하계휴가) ① 요양보호사의 하계휴가는 3박 4일로 하되 센터장의 허가 하에 가능하다.

② 휴가 기간은 수당을 지급하지 않는 것을 원칙으로 한다.

제28조(연차휴가) ① 직원의 연차휴가 일수는 다음과 같다.

1. 1년간 8할 이상 출근한 직원에게 15일의 유급휴가를 주어야 한다.
2. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만의 직원 또는 1년간 8할 미만으로 출근한 직원은 1월

개근 시 1일의 유급휴가를 주어야 한다.

3. 직원의 근속기간별 연차휴가 일수는 다음과 같다.

근속기간	연가일수
1년 이상 3년 미만	15일
3년 이상 5년 미만	16일
5년 이상 7년 미만	17일
7년 이상 9년 미만	18일
9년 이상 11년 미만	19일
11년 이상 13년 미만	20일
13년 이상 15년 미만	21일
15년 이상 17년 미만	22일
17년 이상 19년 미만	23일
19년 이상 21년 미만	24일
21년 이상	25일

- ② 업무의 특성상 연차휴가를 매월 수당으로 지급할 수 있으며, 직원이 연차휴가를 요구하여 부여하였을 경우 기 지급된 연차휴가 보상비는 정산하여 다음 월 급여에 반영한다.
- ③ 센터장은 직원의 연차휴가 사용권을 제한하지 않는다.
- ④ 센터장은 근로기준법 제61조에 따라 연차휴가 사용을 촉진할 수 있다. 연차휴가 사용 촉진 조치에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.
- ⑤ 센터장은 근로자대표와의 서면합의에 따라 연차유급 휴가일을 갈음하여 특정한 근로일에 취업규칙에서 정한 연차유급휴가로 대체한다(연차휴가 대체 합의 시).

제29조(모성보호 휴가) ① 임신 중의 직원에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산 전후 휴가를 준다. 이 경우 반드시 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상 부여한다.

② 임신 중인 직원이 유산의 경험 등 아래 각 호의 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.

- 1. 유산 또는 사산한 근로자의 임신기간(이하 “임신기간”이라 한다.)이 11주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날부터 5일까지
- 2. 임신기간이 12주 이상 15주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날부터 10일까지
- 3. 임신기간이 16주 이상 21주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날부터 30일까지
- 4. 임신기간이 22주 이상 27주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날부터 60일까지
- 5. 임신기간이 28주 이상인 경우 : 유산 또는 사산한 날부터 90일까지

③ 센터장은 직원이 산전·후 휴가 급여를 신청할 경우 고용보험법에 따라 산전·후 휴가 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극적으로 협조한다.

- ④ 제1항 및 제2항에 따른 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일) 보호 휴가 기간 중에 직원이 고용보험법에 따라 지급 받은 산전·후 휴가 급여액이 그 직원의 통상임금보다 적을 경우, 최초 60일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 75일)분의 급여와 통상임금의 차액에 대하여는 센터가 지급한다.
- ⑤ 임신 중의 여성 직원에게 시간 외 근로를 시키지 아니하며, 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환한다.

제30조(특별휴가) ① 본인이 결혼하거나 그 밖의 경조사가 있을 경우에는 다음과 같이 경조사 휴가를 받을 수 있다.

구분	대상	일수
결혼	본인	5
	자녀	1
출산	배우자	10 (한 번에 둘 이상의 자녀를 출산한 경우에는 15일)
입양	본인	20
사망	배우자, 본인 및 배우자의 부모	5
	본인 및 배우자의 조부모·외조부모	3
	자녀와 그 자녀의 배우자	3
	본인 및 배우자의 형제자매	1

② 직원이 다음 각호의 1에 해당할 경우에 센터장은 1일의 특별휴가를 줄 수 있다.

1. 모범직원으로 선발된 때
2. 센터 발전에 현저한 공이 있다고 인정될 때

제31조(휴가 중의 공휴일) 휴가 기간 중의 공휴일은 그 휴가 일수에 산입하지 아니한다. 다만 휴가 일수가 1월 이상 계속되는 경우에는 그러하지 아니한다.

제32조(휴가 기간의 초과) 이 규정에 정한 휴가 일수를 초과한 휴가는 결근으로 본다.

제33조(휴일) ① 다음에 해당하는 날은 유급휴일로 한다.

1. 주휴일(토요일로 한다.)
2. 근로자의 날(매년 5월 1일)
3. 관공서의 공휴일에 관한 규정에 근거한 공휴일
4. 협회 창립기념일(매년 10월 7일)

② 전항 제1호 유급 주휴일은 1주간의 소정근로일수를 개근한 직원에 한하여 부여한다.

제5장 보수

제34조(보수 책정) ① 직원은 개인의 근무경력 및 능력에 따라 채용 당시 합의한 월급제 혹은 시급제로 계약하여 보수를 책정한다.

② 근무성적이 탁월하며 성실하여 타의 모범이 되는 직원에 대하여는 센터장의 권한으로 특별한 배려를 할 수 있다.

③ 자원봉사자, 임시 직원 혹은 일용 근로자 등의 수당이나 보수 등의 기준에 관하여는 센터장이 따로 정할 수 있다.

제35조(지급일) ① 보수는 근무 월 다음 달 25일에 지급하되 해당 일이 토, 일요일이거나 공휴일일 경우에는 그 전날에 지급한다. 다만 정기적인 급여가 아닌 특수한 수당이나 실비변상적인 금품 지급의 경우에는 그러하지 아니한다.

② 신규채용자의 최초 급여는 최초로 출근한 날로부터 급여 지급 일까지의 근로를 제공한 날짜의 일수대로 계산하여 지급한다.

제36조(상여금) 성실히 근무한 직원에 대하여 센터장은 형편에 따라 명절(설날과 추석)에 상여금을 지급할 수 있다.

제37조(퇴직금) ① 센터에서 1년 이상 근무한 직원에 대하여 퇴직금을 지급하여야 한다.

② 센터장은 근로자 퇴직 시에 대비하여 별도의 금융기관에 확정기여형 퇴직금을 적립한다.

③ 퇴직 적립 상품은 금융기관에 매월 기관명으로 법적 근로자 퇴직금을 계산하여 적립함을 원칙으로 한다. 단, 필요시에 언제든지 현금화할 수 있는 상품이어야 한다.

④ 퇴직금은 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 지급한다. 단, 근속연수 1년 미만의 직원의 경우는 퇴직금을 지급하지 아니하며, 근속연수 1년을 초과하는 년 미만의 일수에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례 계산하여 지급한다.

⑤ 퇴직금 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」을 준용한다.

제38조(취업규칙 준용) 인사, 복무, 보수 규정에 포함되지 않은 사항은 근로기준법 제93조[취업규칙의 작성·신고]에 따라 (사)대한에이즈예방협회의 취업규칙을 따른다.

제6장 회계

제39조(재무·회계 운영 기본원칙) 센터의 재무·회계는 설립 목적에 따라 건전하게 운영하여야 한다.

제40조(회계연도) 회계연도는 정부의 일반회계 연도에 의한다.

제41조(예산총계주의 원칙) 일체의 세입과 세출은 모두 예산에 편성해야 한다.

제42조(운영비) ① 센터의 운영자금은 노인장기요양급여 수가, 보조금, 기타 기부금·품, 본인부담금 등으로 충당한다.

② 회계 관리는 사회복지시설 재무회계 규칙을 준용하되 별도의 재무회계 규칙이 제정되는 경우는 이를 우선 적용한다.

제43조(예산 집행 및 결산) ① 예산 집행 및 결산은 규정에 의하여 실시하며, 사업계획 및 예산서는 회계연도 개시 1개월 전에, 사업실적 및 결산서는 회계연도 말 기준 1개월 이내에 실시한다.

② 국가 또는 지방자치단체로부터 보조금품 및 기타 기부금품은 이를 별도의 계정으로 계산하여 정리하여야 한다.

제44조(수입 및 지출 사무의 관리) ① 센터장은 기관의 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.

② 센터장은 수입 및 지출 원인행위에 관한 사무를 각각 소속 직원에게 위임할 수 있다.

③ 회계직에 임명된 직원은 노인복지사업지침에 정한 재정보증 또는 배상보험에 가입하여야 한다.

제45조(지출 방법) 모든 지출은 금융기관의 예금통장, 무통장 입금 및 법인카드를 통해 행하여야 한다.

제7장 물품관리

제46조(물품관리 목적 및 정의) 센터의 장비, 비품, 공구 등을 정확히 파악하고 보존 및 사용하는 데 있다.

1. 장비 : 주요 기능을 독립적으로 수행할 수 있고 정해진 수명 기간에 동일성을 유지할 수 있는 완제품으로서 일정 수준 이상의 화폐 가치를 가진 품목을 말한다.
2. 비품 : 내용 연수가 1년 이상으로 그 금액이 상당액 이상인 책상, 의자 등 고정시켜 사용하는 물품을 말한다.
3. 공구 : 물건을 만들거나 고치는 데에 사용하는 기계의 보조 역할을 하는 도구를 말한다.

제47조(관리원칙) 물품관리는 센터장이 한다.

1. 센터장은 직원에게 그 사무를 위임할 수 있다.
2. 직원은 위임받아 다음에 따라 물품을 관리한다.

가. 물품 대장 작성

나. 등록되어 있는 물품에 대하여 수량, 상태, 위치 등을 정확히 파악하기 위하여 연 1회 이상 정기 재물조사를 실시하여야 하며, 필요에 따라 수시 또는 특별재물 조사를 할 수 있다.

다. 현품조사 결과 물품 대장 또는 관계문서와 상이할 경우 이 규정에 따라 처리하여야 한다.

제48조(구입 절차) ① 물품 구입의 필요가 있을 때는 당해 담당자가 필요한 관계 서류를 첨부한 청구 및 품의서를 회계담당자에게 제출하여야 한다.

② 회계담당자는 접수된 물품 구입 청구의 내용이 타당하다고 인정될 때는 센터장의 승인을 득한 후 주무 담당자에게 구입 또는 제작하도록 한다.

제49조(공급 절차) ① 구입된 물품은 회계담당자에게 인계되어 검수를 필한 후 물품번호를 부여받고, 물품 대장에 등재한 후 주무 담당자에게 공급한다.

② 물품은 물품관리 담당자의 명령 없이는 출고·공급하지 못한다.

제50조(관리보관) ① 물품 사용자는 물품의 상태를 확인하고, 비치된 물품관리 카드와 현품을 대조 점검하여야 한다.

② 물품 사용자는 관리 보관중인 물품이 분실, 손실 또는 파손되었을 때와 자연적으로 마모, 부패, 노후하여 사용이 불가능하게 되었을 때는 각각 물품 손실·분실·파손보고서와 물품 폐기 청구서를 서무에게 제출하여야 하며, 서무는 이를 확인 점검 후 재가를 얻어 보수 폐기 또는 필요한 조치를 취하여야 한다.

제51조(물품의 손실·분실) 물품의 사용자 및 관리자가 직무를 수행함에 있어 고의 또는 중대한 과실로 물품을 손실·분실하였을 때는 다음 각호와 같이 이에 대한 책임을 진다.

1. 업무 태만으로 재고 부족이 생겼을 때는 해당 물품의 가액을 변상한다.
2. 물품을 손실·분실하였을 때는 해당 물품의 가액을 변상한다.
3. 물품을 훼손하였을 때는 그 물품을 수리시키거나 수리 비용을 변상한다. 다만, 수리하여도 사용할 수 없을 때는 해당 물품의 가액을 변상한다.

제52조(불용품의 반환 및 처분) ① 노후 또는 부분적 파손 및 기타 사유로 사용이 불가능한 물품은 물품 관리자에게 통보하고 불용품으로 결정되면 즉시 반환한다.

② 불용품으로 결정되어 반환된 물품이 전혀 사용 가치가 없다고 인정되면, 소정의 절차를

밟아 이를 처분한다.

제53조(불용품 결정) 다음 각 호중 1에 해당하는 물품은 불용품으로 결정한다.

1. 보수하여도 사용이 불가능한 물품
2. 사용할 필요가 없게 된 물품으로 사용할 전망이 없는 것
3. 예측할 수 있는 수명 연한을 초과하여 재고로 보관하고 있는 것
4. 시설물에서 제거된 물품으로써 활용할 가치가 없는 것
5. 보수함이 비경제적인 것

제54조(후원 물품) 외부로부터 물품을 기증받았을 경우, 센터장은 후원 물품관리 절차에 따라 처리하고 그 결과를 후원 금품 관리대장에 기록하여야 한다.

제55조(물품 대장) ① 회계담당자는 구입된 물품을 구입에 관계된 서류와 세밀히 대조하여 그 내용을 정확히 물품 대장에 등재하여야 한다.

② 후원 물품 및 자체 조달한 물품도 제1항의 물품 대장에 등재하여야 한다.

③ 불용품으로 폐기 또는 매각된 물품은 물품 대장에 주서로 삭제 표시하며 그 사유 및 날짜를 명기하고 기록자가 날인이나 서명한다.

제8장 이용 정원 및 이용자 모집

제56조(이용정원) 센터장은 이용자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 적정한 이용자의 수에 대해서 노인장기요양보험제도의 제반 사항을 준수한다.

1. 센터는 방문 요양 서비스에 따른 인원수에 대해 별도의 제한을 두지 않는다.
2. 다만, 주간 보호 등 입소 기관을 새로이 사업 내용에 추가하여 운영하게 될 경우에는 노인장기요양기관 인원 정원 규정을 준수한다.

제57조(대상자의 자격) ① 노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정 기준에 따라 장기요양급여를 받을 자(이하 ‘수급자’라 한다.)

② 장기요양급여 수급자 이외의 자(등급외 자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양 서비스의 제공이 필요한 자

③ 기타 보호가 필요하다고 센터장이 인정한 자

제58조(모집 방법) ① 모집 방법은 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 수발을 필요로 하는 노

인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.

② 센터에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제9장 서비스 이용계약

제59조(계약기간) ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간 내로 하며, 장기요양 등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.

② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조에 의하여 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

1. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
2. 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간으로 한다.
3. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

제60조(계약목적) 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의하여 센터는 이용자 심신의 안정과 편안한 노후 생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 이용자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

1. 이용자 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
3. 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양 서비스를 제공

제61조(서비스 제공 시간) ① 센터의 영업일은 매주 월요일부터 금요일로 하며, 영업시간은 매일 09:00부터 18:00까지 한다.

② 이용자의 요청이 있거나, 센터장이 필요하다고 인정할 때는 변경할 수 있다.

제62조(이용료 및 기타 비용부담액) ① 센터에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

② 노인성 질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

③ 병원 이용에 따른 병원비 및 기타 발생한 비용은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

구분		금액(원)	내역
월 이용 한도	보험료	85%	서비스이용자의 등급에 따라 비급여를 제외한 85% 공단지급
자부담	본인부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 본인부담금이 15%(의료급여수급자의 경우 6%, 9%, 기초생활수급자의 경우 면제)

※ 등급별 재가급여 월 한도액(원), 이용 시간별 급여비용 등 별도 첨부

제63조(계약자 및 당사자의 의무) 계약에 따른 서비스 제공자 및 이용자 등의 의무는 다음과 같다.

① 서비스 제공자의 의무

1. 서비스이용자의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공(단, 병원 입원 시에는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)
2. 서비스이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외한다.)
3. 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무

② 서비스이용자의 의무

1. 월 이용료 납부의 의무
2. 보호자 인적 사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보의 의무

③ 서비스이용자의 권리

1. 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.
2. 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
3. 수급자는 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
4. 수급자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
5. 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
6. 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
7. 수급자는 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동에 참여할 권리가 있다.
8. 본 기관의 서비스 내용 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

④ 신원 인수 권리 및 의무

신원 인수는 주민등록증 등 신원 확인 및 건강 상태 점검, 인수인계를 철저히 하며 권리와 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

1. 신원 인수인의 의무

- 가. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- 나. 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- 다. 인적 사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

라. 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.

2. 신원 인수인의 권리

가. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.

나. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.

다. 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

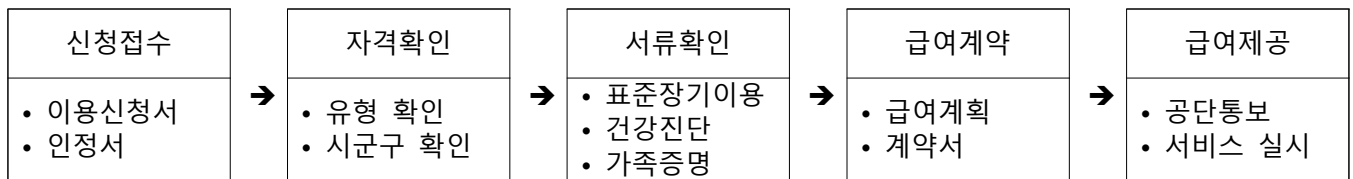
제64조(계약 해지 등 기타 사항) 다음 각호의 요건에 해당할 경우 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
3. 기관 내에서 기관 규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
4. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
5. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의로 숨긴 것이 드러났을 때

제65조(이용 절차 및 구비서류) 센터 이용에 따른 절차는 다음과 같다.

① 이용 절차

1. 노인장기요양법상 등급판정을 받고 전화나 방문하여 신청 접수한다.
2. 신청 접수를 받으면 수급자의 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담일지, 정보제공동의서, 서비스 이용계약서를 작성한다.
3. 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 기관에 본인 또는 대리인이 연락하여 서비스 일정을 조정하도록 한다.



② 구비서류

이용 신청 시 다음 각호의 서류를 제출하여야 한다.

1. 주민등록등본 1부
2. 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 1부 (수급권자의 경우에 한함)
3. 사진 2매
4. 노인장기요양보험 수급권자- 장기요양인정서, 표준장기요양이용계획서

제10장 이용료 등 비용의 변경

제66조(이용료) ① 이용자가 부담해야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금이다.

② 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.

③ 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

④ 이용료 정보는 기관의 내부에 게시한다.

제67조 (이용료 변경 및 절차)

다음 각호의 요건에 해당할 경우 대상자와 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
4. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
5. 이용료의 변경 절차는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면, 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법으로 통보 한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

제11장 서비스의 내용과 비용 부담

제68조(서비스 내용) 센터는 다음 각호의 서비스를 제공한다.

1. 신체활동 지원 : 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷갈아입기도움, 머리감기도움, 몸 씻기도움, 화장실 이용하기, 이동 도움, 체위 변경, 신체기능의 유지·증진
2. 인지활동 지원(인지활동형 방문요양) : 인지자극활동, 일상생활함께하기
3. 인지관리 지원 : 인지활동변화 관리 등
4. 정서 지원 : 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
5. 가사 및 일상생활지원 : 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
6. 다음 항목의 경우 제외
 - 가. 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
 - 나. 가족에 관련된 가사일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무는 하지 않는다.

제69조(비용 부담) 제67조의 이용료 부담항목과 동일하다.

제12장 의료서비스 처리 절차

제70조(병원 진료에 관한 사항) ① 서비스 중인 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단 되면 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

② 정기 병원 진료 시 처리 절차는 각호와 같다.

1. 병원 진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
2. 병원 진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
3. 병원 진료에 필요한 어르신들의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료 의사가 이용자 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

③ 응급상황에 따른 병원 진료 의뢰 시 처리 절차는 각 호와 같다.

1. 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극적으로 협조한다.
2. 병원 진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 이용자를 인계한 후 귀환한다.

④ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리 절차는 각호와 같다.

1. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없으면 요양보호사가 동행하여 보호자의 역할을 대신 할 수 있다. 이때 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
2. 병원 진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

제13장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책

제71조(서비스 제공자의 배상책임 및 면책) ① 서비스 실시 중 기관의 귀책 사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책 사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.

② 다음 각호에 해당하는 경우 기관은 이용자에게 배상할 의무를 진다.

1. 서비스 제공자(요양보호사)의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

2. 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
3. 상한 음식을 제공하였을 때
- ③ 제2항에 따른 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하며, 보험을 통해 보상하며 그 이후의 일들에 대해서는 책임지지 아니한다.
- ④ 다음 각호의 1에 해당하는 경우 이용자는 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 1. 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 2. 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 3. 보호자의 과실로 인해 발생한 손해
 4. 이용자가 천재지변으로 인해 상해를 당했거나 사망하였을 때
 5. 이용자의 특이 질환 등으로 인해 발작, 입원, 사망한 경우
- ⑤ 제4항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련 규정을 준용한다.
- ⑥ 보호자에게 인계 후 사고로 이용자가 받는 손해에 대해 기관은 일체의 배상책임을 지지 아니한다.

제14장 안전과 보건

- 제72조(적용 범위) ① 본 규정은 센터에 근무하는 직원, 이용자에게 적용한다.
- ② 규정에서 정하지 아니한 사항은 해당 법 및 관계 법령, 대한에이즈예방협회 ‘중대재해 예방 안전보건 확보 의무 이행 규정’, 중대 산업재해 대응매뉴얼, 단체협약에 따른다.
- 제73조(준수 의무) ① 센터장은 다음 각호의 사항을 이행함으로써 직원의 안전과 보건을 유지·증진하기 위해 노력하여야 한다.
1. 대한에이즈예방협회 규정에서 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 준수한다.
 2. 센터의 안전 및 보건에 관한 정보를 직원에게 제공한다.
 3. 직원의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건을 개선한다.
- ② 직원은 본 규정을 비롯하여 관계 법령 및 대한에이즈예방협회 ‘중대재해 예방 안전보건 확보 의무 이행 규정’에서 정하는 모든 기준을 철저히 준수하여야 하며 센터장 및 「근로기준법」 제101조에 따른 근로감독관, 공단 등 관계인이 실시하는 산업재해 예방에 관한 제반 조치에 따라야 한다.

제1절 안전관리

제74조(안전관리 및 점검) ① 센터장은 이용자 및 센터 운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는 데 최선을 다하여야 한다.

② 센터장은 안전 점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검관리대장을 비치하고 책임자가 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

③ 직원의 근무환경 개선을 위해서 직원의 요청 시 센터장은 반드시 상담을 진행하여야 한다.

제2절 보건관리

제75조(근골격계질환 예방) ① 센터장은 업무 중에 발생할 수 있는 작업으로 인하여 근골격계질환이 발생할 우려가 있는 경우 원인 해소 조치를 생각해야 한다.

② 센터장은 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시하고 직원은 센터에서 제공하는 근골격계질환 예방사업에 적극적으로 따라야 하며 스스로 질환의 예방에 힘써야 한다.

③ 센터장은 근골격계질환 유소견자가 발생하면 해당 직원의 건강관리를 위하여 적절한 요양을 받도록 하며, 요양을 마치고 복귀하면 작업 자세 및 작업환경의 개선 등 적절한 조치하여야 한다.

제76조(근로자 건강진단) ① 센터에서는 산업안전보건법 제129조에 따른 일반건강진단을 실시하며 실시 시기는 다음 각호와 같이 구분한다.

1. 사무직 근로자 : 2년에 1회

2. 사무직 이외 근로자 : 1년에 1회

② 센터장은 건강진단에 관한 정보를 제공하여야 한다.

③ 직원은 제1항에 의한 건강진단을 정당한 이유 없이 피하거나 고의로 거부하여서는 아니 된다.

④ 건강진단의 시기·주기·방법, 그 밖에 필요한 사항은 관련법령에 따른다.

⑤ 건강검진 이상 발생 시 센터장은 별도의 병원 및 기타 필요한 조치를 취한다.

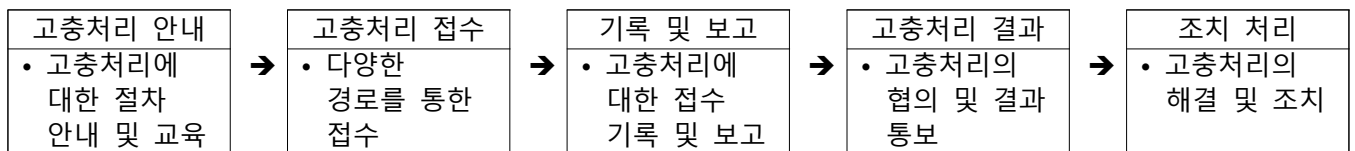
제15장 고충처리

제77조(목적) 직원의 인권, 생활, 근무 등의 욕구와 관련한 고충에 대한 신청의 접수 절차와 처리를 목적으로 한다.

- 제78조(직원 고충처리) ① 센터장은 고충 처리를 원인으로 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 안 되며, 그에 해당하는 부당 처우를 하지 않는다.
- ② 직원의 고충상담 요청이 있을 경우 센터장은 성실히 고충을 청취하고, 문제해결을 위한 노력을 하여야 한다.
- ③ 고충처리 과정에서 발생 되는 직원의 비밀은 철저히 보장하여야 한다.
- ④ 센터장은 직원에게 고충처리 절차 안내 및 교육을 실시한다.

제79조(고충처리 신청 등) 센터의 모든 직원은 다음 각호의 사항에 대하여 고충처리를 신청할 수 있다.

1. 고충상담이나 신청의 대상은 다음과 같은 경우에 할 수 있다.
 - 가. 직원의 인사 및 근로에 관한 사항
 - 나. 직원의 질병에 관한 사항
 - 다. 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 나타난 문제점이나 고충
 - 라. 기타 직원의 애로사항
2. 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



3. 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수한다.
 - 가. 직원 면담
 - 나. 전화
 - 다. 이메일
 - 라. 고충처리함 등

제80조(처리기준) 센터장과 직원은 고충처리를 함에 있어 다음과 각호 사항을 준수한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 이용자의 권익을 보장하여야 한다.
3. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고 신속하게 처리하여야 한다.
4. 센터장은 고충처리 접수 내용을 기록하고 고충처리 결과 및 조치한 사항을 10일 이내에 직원에게 통보하여야 한다.
5. 센터장은 고충접수및처리대장과 직원고충상담일지를 마련하여, 고충 접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관하여야 한다.

제16장 직장 내 괴롭힘의 금지

제81조(직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘 행위란 센터장, 임원, 직원이 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.

제82조(직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 센터에서는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육 시간은 1시간 이상으로 한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담 절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건 처리 절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 센터는 직장 내 괴롭힘 예방 교육의 주요 내용을 항상 게시하거나 사원들이 열람할 수 있도록 조치한다.

제83조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직) 센터장은 인사 부서에 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방·대응 담당자”라 한다)을 1명 이상 둔다.

제84조(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.

제85조(사건의 조사) ① 센터는 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.

② 조사는 예방·대응 담당자가 담당한다.

③ 조사는 종료되면 협회장에게 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 센터장에게 보고하거나 관계 기관의 요청의 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

제86조(피해자의 보호) ① 센터는 정식 조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 한다. 이 경우 피해자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

② 센터는 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하는 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.

③ 센터는 신고인 및 피해자에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제87조(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치) 센터장은 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 한다.

제17장 보칙

제88조(운영규정의 비치) 센터장은 이 규정을 사업장 내에 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제89조(준용 규정) 이 규정에서 정하고 있지 않은 사항은 본 협회 정관 및 제규정과 관계법령을 준용한다.

부칙

제1조(시행일) 이 규정은 2024년 7월 1일부터 시행한다.

□ 서비스 질 향상 및 개선 계획

항목	일정	횟수	세부 내용
운영 규정 변경 및 적용	12월~내년도 1월	연 1회	- 매년 12월에 구성하여 다음 해 1월부터 적용
신규 직원 교육 제공	서비스 이전	필요시	신규 요양보호사 입사 시 서비스 이전에 신규 직원교육 진행
급여 교육(직무교육) 제공	분기별	연 4회	- 법정 의무교육 - 직무교육 : 노인학대예방교육, 응급조치교육 등 - 운영지침, 급여제공지침 등
자체평가	1월	연 1회	- 기관의 문제점 파악, 세부 질 향상 계획 수립 및 개선
낙상위험도 측정	계약일(서비스 이전)	연 1회	- 계약 체결 시 수급자의 초기사정 진행
욕창위험도 측정	계약일(서비스 이전)	연 1회	- 계약 체결 시 수급자의 초기사정 진행
욕구사정	계약일(서비스 이전)	연 1회	- 계약 체결 시 수급자의 초기사정 진행
장기요양급여비용명세서	월초	월 1회	- 장기요양급여비용명세서를 월초에 직접 방문하여 제공
본인부담금	월초	월 1회	- 본인부담금 납부 확인서(영수증)를 방문하여 제공
시간 준수 모니터링	월초	월 1회	- 급여제공기록지 작성 내용에 대해 수급자 및 보호자 모니터링 조사 실시
수급자 상담 진행	월초	월 1회 (필요시)	- 매월 1회 이상 수급자를 방문하여 상태 확인, 욕구 확인을 통해 수급자의 서비스 상태 개선 노력
배상책임보험	만기 시	연 1회	- 수급자 보상에 대한 전문인배상책임보험을 매년 만기 시 갱신
상태관찰 기록지	제공시	제공일	- 수급자의 서비스 개선을 위해 기관에서 별도의 상태관찰 기록지를 제공 시 마다 기록
사례관리회의	분기별	연 4회	- 수급자의 상태에 대해 직원 간 의견교류를 통해 개선에 반영

□ 직원 세부 교육 일정

구분	교육명	세부내용	대상	시기	횟수	진행
신규직원교육	기본교육	센터의 이해	신규 요양보호사	연중	수시	시설장
	인성교육	종사자 및 요양보호사 윤리 강령, 직업적 태도, 기본직 무 등				사회복지사
	실무교육	서비스 제공 기록지 작성방 법, RFID사용법, 수급자 상 태, 응급상황 대처법, 업무 범위 및 부당한 요구에 대 한 교육, 비상연락망 등				사회복지사
운영규정교육	운영규정교육	직원 복리후생, 안전과 보 건, 고충처리 절차 등	요양보호사	1월 중	연 1회	사회복지사
급여제공지침 교육	종사자윤리지 침	수급자에 대한 윤리, 전문 직으로서의 윤리 등	요양보호사	2월 중	교육 종별 연 1회	사회복지사
	성폭력예방 및 대응지침	성폭력의 유형 및 예방, 대 응방법 등		3월 중		
	응급상황대응 지침	응급상황 종류, 응급상황 발생시 대응방법 등		4월 중		
	감염예방 및 관리지침	감염종류, 감염예방 및 관 리 등		5월 중		
	치매예방 및 관리지침	치매종류, 치매증상, 치매예 방, 관리 및 치료 등		6월 중		
	욕창예방 및 관리지침	욕창발생요인, 욕창예방방 법, 욕창발생 시 처치 등		7월 중		
	낙상예방 및 관리지침	낙상요인, 낙상예방방법, 낙 상발생 시 응급조치 등		8월 중		
	노인인권보호 및 대응지침	노인학대 유형, 예방, 대응 방법 등		9월 중		
	근골격계질환 예방지침	직원의 근골격계질환의 예 방과 관리 등		10월 중		
	개인정보보호 지침	개인정보보호의 이해와 대 처 방법, 대응 지침 등		11월 중		
요양보호사 직무교육	필수직무교육	노인학대예방, 장애인학대 예방, 아동학대예방, 긴급복 지신고의무자, 인권교육 등	요양보호사	연중	연 1회	전문 강사 통합직무교육
	직무교육	안전 및 감염관리, 노인응 급처치, 노인질환 별 요양 급여의 기술, 근골격계질환 예방 등	요양보호사	연중	연 1회	전문 강사 통합직무교육

[별표 1호]

특이사항 - 특이 사항이 있으신 경우 남겨주세요.															
내용															
휴 가 원															
문 서 번 호 :	<table border="1"><thead><tr><th>결</th><th colspan="2">재</th></tr></thead><tbody><tr><td>사무총장</td><td></td><td rowspan="3"></td></tr><tr><td>국 장</td><td></td></tr><tr><td>과 장</td><td></td></tr><tr><td>주 임</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		결	재		사무총장			국 장		과 장		주 임		
결	재														
사무총장															
국 장															
과 장															
주 임															
작 성 일 자 :															
기 안 부 서 :															
작 성 자 :															
시 행 자 :															
시 행 일 자 :															
제 목 :															
본인은 년 월 일 부터 년 월 일까지(일간) _____인하여 _____를 얻고자 하오니 허락하여 주시기 바랍니다. 20 년 월 일 소속: 성명: 대한에이즈예방협회장 귀하															