

# 운영규정의 개요

## I. 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

1. 모집대상 : 장기요양등급 판정을 받은 수급자로 1~5등급과 인지지원등급자
2. 모집 방법
  - 가. 온라인 - ① 노인장기요양보험사이트 내 홈페이지에 기관정보 게시  
② 기관 홈페이지에 기관 정보
  - 나. 오프라인 - 노인장기요양보험법과 개인정보보호법을 준수하여 대면 또는 비대면 모집



## II. 이용계약에 관한 사항

1. 계약기간 : 이용계약기간은 장기요양인정서의 유효기간 이내
2. 계약목적 : 고령이나 노인성질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 수급자에게 장기요양급여서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어 줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다.
3. 2026년 방문요양 등급별 한도비용 및 본인부담금

방문요양 1~2등급 4시간, 3~5등급 3시간 기준

| 등급       | 1등급       | 2등급       | 3등급       | 4등급       | 5등급       |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 등급별 월한도액 | 2,512,900 | 2,331,200 | 1,528,200 | 1,409,700 | 1,208,900 |

## 방문요양 1회당 이용시간별 급여비용

| 구 분     | 금액(원)  | 본인부담금<br>일반(15%) | 본인부담금<br>경감(9%) | 본인부담금<br>경감(6%) |
|---------|--------|------------------|-----------------|-----------------|
| 30분 이상  | 17,450 | 2,617            | 1,570           | 1,047           |
| 60분 이상  | 25,320 | 3,798            | 2,278           | 1,519           |
| 90분 이상  | 34,120 | 5,118            | 3,070           | 2,047           |
| 120분 이상 | 43,430 | 6,514            | 3,908           | 2,605           |
| 150분 이상 | 50,640 | 7,596            | 4,557           | 3,038           |
| 180분 이상 | 57,020 | 8,553            | 5,131           | 3,421           |
| 210분 이상 | 63,530 | 9,529            | 5,727           | 3,811           |
| 240분 이상 | 70,080 | 10,512           | 6,307           | 4,204           |

### 4. 2026년 방문목욕 이용 시간별 급여비용

| 분 류                          | 금액 (원) | 본인 일부 부담금<br>(15%) |
|------------------------------|--------|--------------------|
| 방문목욕 차량을 이용한 경우<br>(차량 내 목욕) | 88,990 | 13,348             |
| 방문목욕 차량을 이용한 경우<br>(가정 내 목욕) | 80,230 | 12,034             |
| 방문목욕 차량을 이용하지<br>아니한 경우      | 50,100 | 7,515              |



## 5. 신원인수인의 권리 및 의무

### ① 신원인수인의 권리

- 서비스 대상자의 상태에 대해 알 권리
- 서비스 제공 내용에 대해 알 권리
- 서비스 제공 계약에 대한 서비스 이용을 주장할 권리
- 대상자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

### ② 신원인수인의 의무

- 서비스 전 수급자 건강과 질병상태 및 가족환경 등의 자료를 제공하고 월 이용료 (본인부담금)를 부담하여야 한다
- 방문요양 업무 시 수급자 및 보호자는 요양보호사 차량을 이용하지 않으며 이용 중 불미스러운 사고에 대한 책임을 기관에 묻지 않는다.
- 서비스 대상자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공하여야 하며 인적사항 등의 정보변경 시 이를 기관에 통보하여야 한다.
- 그 외의 내용은 본 기관 운영규정 '신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리 및 의무'에 따른다.

## 6. 계약의 해제

- 계약기간 중 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민 . 형사상의 문제를 야기할 시는 계약 기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있으며 수급자 및 보호자는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

① 계약기간이 만료되거나 수급자가 사망하였을 경우, 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

② '갑'(또는 '병') 이 종사자에게 성희롱·성폭력 사건을 발생 시킬 경우, 서비스 이용 제한 또는 해지할 수 있다.

③ 본 기관 운영규정 ' 계약의 해제요건 및 해제에 대한 사항 ' 에 따른다.

### Ⅲ.이용료등비용에대한변경방법및절차등에관한사항

#### 1. 이용료 및 본인부담금 조정

- ① 수급자의 장기요양보험등급,급여내용,자격기준,수가기준이 변경되었을 경우
- ② 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 내용이 증감되었을 경우  
(서비스 내용 증감의 경우에는 변경계약서로 갈음할 수 있다)
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우 등

#### 2. 변경 방법 및 절차

##### ① 신규 및 갱신계약

서비스 신청접수 및 방문상담 → 서비스 제공계획수립 → 서비스 이용 계약체결 → 서비스 제공 → 모니터링/계속

##### ② 수가 및 자격기준변경

변경내용 안내 → 욕구사정 및 급여계획 → 급여계획 통보 → 서비스 실시

### Ⅳ.서비스 내용과 비용 부담에 관한 사항

#### 1. 방문요양 서비스 내용

- 요양보호사가 수급자의 가정을 방문하여 서비스 제공

- ① 신체활동지원 : 세면도움, 구강청결도움, 식사도움,몸단장, 옷갈아 입기 도움, 머리감기 도움, 몸씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동 도움, 체위변경, **신체기능의 유지.증진**
- ② 인지활동 지원 : 인지행동 변화 관리 등 **인지자극 활동,일상생활 함께하기**
- ③ 정서지원 : 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
- ④ 가사 및 일상생활지원 : 개인활동지원,식사준비,청소 및 주변정돈,세탁

## 2. 방문요양서비스의 세부내용

| 신체활동지원            | 지원 세부 내용                                                                                                                     |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 세면도움              | 얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리<br>세면대까지의 이동 포함                                                                                      |
| 화장실 이용 도움         | -화장실 이동 지원, 화장실에서의 배설 도움, 용변 후 처리 지원<br>-기저귀 교환, 필요물품 준비 및 사용 물품의 정리                                                         |
| 구강 관리 도움          | 구강 청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액, 물양치, 틀니손질, 필요물품<br>준비 및 사용물품의 정리                                                                 |
| 머리 감기 도움          | 세면대까지의 이동 보조 포함, 머리 감기, 말리기,<br>필요 물품 준비 및 사용물품 정리                                                                           |
| 목욕 도움             | 입욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기,<br>필요 물품 준비 및 사용물품 정리                                                              |
| 식사 도움             | 식사 차리기, 식사 보조, 구토 물 정리 등 식사 섭취를 위한 도움                                                                                        |
| 옷 갈아 입기 도움        | 의복 준비(양말, 신발 포함), 지켜 보기 및 지도,<br>겉옷 및 속옷 갈아 입히기, 의복 정리                                                                       |
| 몸 단장 도움           | 머리 단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜 보기, 화장하기,<br>필요물품 준비 및 사용물품 정리                                                                      |
| 체위 변경 도움          | 자세 변경, 일어나 앉을 경우 도움                                                                                                          |
| 이동 도움             | 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행 지켜 보기, 산책                                                                                                |
| 신체 기능의<br>유지 및 증진 | 관절구축 예방활동, 일어나 앉기 연습 도움, 보행 및 서있기 연습, 보조<br>기구 사용 운동 보조, 보장구 이용 도움(지켜 보기 포함)                                                 |
| 가사 및 일상생활지원       | 지원 세부 내용                                                                                                                     |
| 식사 준비 도움          | 수급자를 위한 식재료 구매(장보기), 밥 짓기, 국&반찬 만들기,<br>식탁청소, 설거지, 음식물쓰레기 정리, 식기&주방 위생 관리                                                    |
| 청소 및 주변정돈 도움      | 수급자와 직접 관련된 침구 정리 및 교환, 주변 청소, 수급자가 주로<br>거주하는 장소(방, 거실)과 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 방 환기 및 청<br>소, 온도조절, 내부정리, 의복 정리정돈 및 수선, 보조기구 관리 |
| 세탁 도움             | 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁물 분류, 빨기, 삶기, 널기,<br>개기, 다리기, 정리정돈                                                               |
| 개인활동지원            | 지원 세부 내용                                                                                                                     |
| 외출 시 동행           | 은행, 관공서, 병원, 산책 등 방문 시 부축 및 동행(차량 이용 포함)                                                                                     |
| 일상 업무 대행          | 수급자가 원하는 물품 구매, 은행&관공서 업무 대행                                                                                                 |

### 3. 방문목욕 서비스 내용

#### -요양보호사 2인이 가정으로 방문하여 목욕서비스 제공

목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아 입히기,  
목욕 후 주변 정리 등

### 4. 월 이용료 및 비용 부담

- ① 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 산정 기준 고시에 따른다.
- ② 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다.  
이때에도 실비로 하되, 이용계약을 체결한다.

## V.서비스 제공자의 배상책임,면책범위에 관한 사항

### 1. 요양보호사의 배상책임

-요양보호사가 서비스 제공 중 수급자의 신체 및 재산상 피해를 끼쳤을 경우 기관에 손해배상을 청구할 수 있으며, 기관은 가입한 보험사에 즉시 처리를 요청한다.



### 2. 요양보호사의 면책범위

- ①수급자의 부주의로 인해 다칠 경우 요양보호사 또는 기관에 책임을 묻지 않는다.
- ②특이질환이 있는 수급자의 갑작스런 발작증세로 인한 입원이나 사망 시 정확한 원인을 밝힐 때 까지는 요양보호사와 기관의 책임을 묻지 않는다.

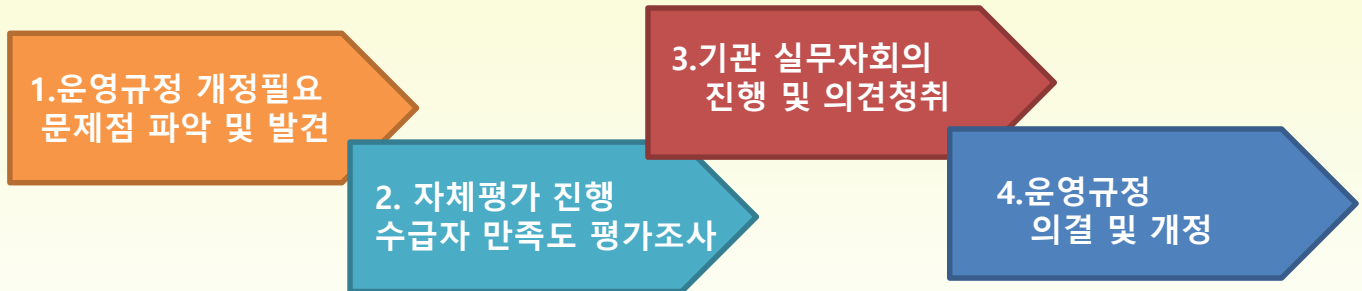
3.본 기관은 매년 배상책임보험을 가입하여 배상 책임을 준비한다.

## Ⅵ. 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

### 1. 운영규정의 개정방법

-기관의 자체평가, 운영실무자, 수급자, 장기요양요원의 의견을 종합적으로 수렴하여 필요시 수시 또는 정기적으로 변경할 수 있다.

### 2. 운영규정의 개정절차



## Ⅶ. 인력관리 규정에 관한 사항

### 1. 채용

- ① 근로기준법을 준수하여 공개채용을 원칙으로 워크넷, 신문, 전단지, 현수막 광고 등을 이용한다.
- ② 합리적인 이유 없이 차등을 두지 않으며, 구비 서류를 제출한 후 채용 제한에 해당하지 않는 자로 근로계약을 체결함으로써 채용이 확정된다.

### 2. 복무

- ① 본 기관의 직원으로 복무 준수사항을 지키고, 업무분장 계획에 따른 담당 업무에 충실히 임한다.
- ② 기관과 직원, 직원과 직원 간의 지속적인 보고와 교류를 통해 원활한 업무 연계유지에 힘쓴다.

### 3. 승진

승진대상은 본 기관의 모든 종사자로 (단, 요양보호사 제외) 평가기준은 해당 직책을 기준으로 근무실적, 업무수행능력 및 태도, 청렴도 등을 종합적으로 평가하여 대표(관리책임자)가 임의로 정할 수 있다.

### 4. 상벌

- ① 포상 : '포상에 관한 세부규정'에 따라 관리한다.
- ② 징계 : 운영규정에 해당되는 종사자 징계사유 발생시 해당자를 징계할 수 있다.

## VIII. 보수에 관한 사항

### 1. 임금

- ① 근로자에 대한 임금은 기본시급(해당연도의 최저임금)을 기준으로 근로기준법의 원칙에 따른다.
- ② 임금에 대한 모든 사항(임금의 구성, 책정, 계산, 지급방법, 분쟁 등)은 본 기관의 운영규정 '보수에 관한 사항'에 따른다.

### 2. 퇴직금

- ① 월 60시간 이상으로 1년 이상 근무한 종사자가 퇴직할 경우 근속연수 1년에 대하여 임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.
- ② 퇴직금에 대한 모든 사항(지급기준, 적립방법, 지급제한, 지급방법, 중간정산, 청구시효 등)은 본 기관의 운영규정 '보수에 관한 사항'에 따른다

### 3. 상여금

- ① 임금 이외의 특별히 지급되는 현금급여로 기관의 성장에 기여한 자에게 성과를 측정하여 지급한다.
- ② 성과 측정은 사전 근로계약 시 약정이나 대표자의 판단에 의한다.



## IX. 직원의 복리후생에 관한 사항

### 1. 복리후생

-교통지, 식대, 경조금, 위로금, 직위수당, 직책보조비, 특별수당, 포상제도 등은 본 기관의 운영규정 '직원의 복리후생에 관한 사항'에 따른다.

### 2. 포상

- ① 업무를 충실히 행하거나 공헌한 공적이 현저한 직원으로 본 기관의 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상할 수 있다.
- ② 포상에 대한 모든 사항(기준, 대상자, 시기, 방법 등)은 본 기관의 운영규정 '직원의 복리 후생에 관한 사항'에 따른다

### 3. 기타

-기타 연차, 하기휴가, 경조사 휴가, 생리휴가, 난임 치료휴가, 배우자 출산휴가, 병가 등에 대한 모든 사항은 본 기관의 운영규정 '직원의 복리 후생에 관한 사항'에 따른다

## X. 안전과 보건에 관한 사항

### 1. 근골격계 질환 예방

-고용노동부의 '근골격계 질환 증상조사표'를 활용하여 필요한 경우 직원과 상담 후 치료 및 예방을 위한 조치를 취한다.

### 2. 감염예방

-감염 질병은 예상하지 못하거나 감염 여부를 확인할 수 없어 수급자, 직원 상호 감염 될 수 있어 본 기관의 운영규정 '감염예방'에 대한 내용을 준수한다.

### 3. 건강검진

- ① 수급자 및 직원에 대한 건강검진은 국민건강보험공단에서 실시하는 결핵 검진을 포함한 일반 건강검진을 실시한다.
- ② 신규직원은 입사 전 1년 이내의 건강진단서를 제출하고, 모든 직원은 매년 1회 이상 건강진단을 실시하여 건강진단서를 제출한다.

## XI. 고충처리 절차에 관한 사항

### 1. 고충처리 상담자 (기관 내 관리자)

-1차(사회복지사), 2차(대표자, 센터장),  
3차(노사협의회 고충처리위원)

### 2. 고충상담 내용 및 기록

-본 기관 직원의 인권, 인사, 건강, 근무여건 등의 제반 문제를 상담하여 기록한 후 비치한다.

### 3. 고충 및 불만 접수 및 처리과정

- ① 접수방법 : 전화, 기관내 고충처리함, 기관 방문 상담, 우편, 이메일 등
- ② 처리과정 : 접수된 상담은 7일 이내 상담하여 고충을 해소하고 내용은 고충처리대장에 기록해둔다.

