

운 영 규 정

2022.03.25. 제정

송파노인재가복지센터



목 차



제1장 총칙

제1조(목적)	7
제2조(기간의 명칭 및 소재지)	7
제3조(적용범위)	7
제4조(사업내용)	7

제2장 운영개요

제5조(사업목적)	7
제6조(사업목표)	7
제7조(이용자 모집방법 및 이용절차)	8
제8조(이용계약에 관한사항)	8
제9조(신원인수권리 및 의무, 계약의 해제)	10
제10조(이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차)	11
제11조(서비스의 내용과 그 비용의 부담)	11
제12조(의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차)	12
제13조(서비스의 제공자의 배상책임, 면책범위)	13



목 차



제3장 운영규정 개정 방법 및 절차

제14조(운영규정의 개정방법)	13
제15조(운영규정의 개정절차)	14

제4장 인력관리 규정

제16조(적용의 범위)	14
제17조(직원의 구분)	14
제18조(직원의 자격 기준 및 정원)	15
제19조(업무분장 및 업무조정)	15
제20조(직원의 업무)	15
제21조(채용 및 신규채용)	16
제22조(근로계약)	16
제23조(직원의 인사 및 징계)	17
제24조(경고)	17
제25조(징계)	17
제26조(해고)	17



목 차



제5장 직원의 보수

제27조(임금)	17
제28조(퇴직금)	18
제29조(퇴직금의 조건 및 지급)	18
제30조(퇴직금의 시효)	18
제31조(상여금)	18
제32조(정년퇴임)	18
제33조(예외적용)	18

제6장 직원의 복리후생

제34조(목적)	19
제35조(적용범위)	19
제36조(신상필벌의 원칙)	19
제37조(복지)	19
제38조(포상)	19
제39조(포상대상자)	20



목 차



제40조(복지포상방법 및 시기)	20
제41조(복지포상의 종류)	20
제42조(휴일)	21
제43조(휴가에 관련된 사항)	21

제7장 직원교육

제44조(목적)	21
제45조(교육내용)	21
제46조(교육계획의 수립)	21
제47조(정기 직원교육)	21
제48조(비정기 직원교육)	22

제8장 안전과 보건

제49조(근골격계질환 및 감염예방)	22
제50조(건강검진)	22
제51조(낙상예방)	22



목 차



제52조(치매예방)	22
제53조(응급상황대응 및 비상연락망)	22
제54조(노인학대, 폭력예방)	23

제9장 고충처리 절차에 관한 사항

제55조(불만 및 고충처리 체계운영)	23
제56조(불만 및 고충처리 방법안내)	23
제57조(처리기준)	24
제58조(처리결과 사실 통보)	24
제59조(불만 및 고충처리 기록 및 보고)	24

제10장 운영위원회에 관한 사항

제60조(목적)	24
제61조(구성)	25
제62조(기능)	25
제63조(구성원의 임무)	25
제64조(정기, 임시회의 개최 및 운영)	25



목 차



부 칙

제1조(효력)	26
제2조(준용)	26
제3조(법령 등의 우선)	26
제4조(시행)	26

※ 초대 운영위원회 구성 현황표

송파노인재가복지센터 운영 규정

제1장 총 칙

제1조(목적) 본 규정은 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 의거 설립한 “송파노인재가복지센터(이하 “시설”이라 한다)”의 운영전반에 관한 필요한 사항을 규정함으로써 관리업무의 제반질서를 유지하여 이용자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함을 목적으로 한다.

제2조(기관의 명칭 및 소재지) 시설의 명칭은 “송파노인재가복지센터”이며, 소재지는 “서울특별시 송파구 올림픽로 525, 1층 105호(풍납동, 현대아파트상가)”에 둔다.

제3조(적용범위) 본 규정은 시설의 모든 직원 및 수급자에게 적용한다.

제4조(사업내용) 시설의 설립목적과 관련된 각종 사업을 수행한다.

제2장 운영 개요

제5조(사업목적) 본 시설은 장기요양보험법에 근거를 두고 설립된 시설로 사회복지의 가치를 실현하기 위해 신체적·정신적·경제적·사회적보호가 필요 한 지역사회 어르신들을 보호하고, 전문적이고 다양한 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정에 기여함을 목적으로 한다.

제6조(사업목표) 본 시설의 운영목표는 노인장기요양보험법에 의해 고령이나 노인성 질환 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동, 가 사활동, 정서지원 등의 전문적인 서비스를 제공하여 가정생활의 만족도를 높이고, 우수한 전문 인력을 확보·교육하여 어르신들의 서비스의 질을 향상 시켜 행복한 보금자리가 되도록 실현한다.

제7조 (이용자 모집방법 및 이용절차)

가. 이용대상

이용대상은 노인장기요양보험법에 의거 장기요양등급판정을 받은 사람으로 한다.

나. 이용자 모집방법

- 1) 유관 센터와 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
- 2) 지역사회 단체 및 모임(통반장 회의, 부녀회 회의 등)에 참석하여 재가 시설에 대한 이해도를 높이고, 이용자를 확보한다.
- 3) 인터넷 홈페이지와 지자체의 추천 및 홍보지 등을 통하여 모집한다.

다. 서비스 이용절차

- 1) 전화 또는 신청자 내방접수, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급 자 여부 확인
- 2) 사전방문 - 수급자 가정을 방문하여 수급자에 대한 종합적인 욕구파 악기록(건강 상태, 개인 신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
- 3) 사정회의 - 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공유형, 횟수, 1일 서비스 제공시간, 일정 등을 결정한다.
- 4) 서비스 계약체결 - 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
 - ※ 신청자가 기초생활수급자이거나 의료급여수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시.군.구청장의 승인을 받는다.
 - ※ 제공센터는 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보한다.
- 5) 서비스 제공 : 가정방문(방문요양 또는 방문목욕) 서비스 제공
- 6) 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제8조(이용 계약)

가. 계약의 목적 장기요양서비스를 제공하기 전에 서비스제공자와 서비스수급자(보호자)가 권리와 의무관계를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

- 1) 서비스 개시 전 다음 각 호의 사항이 포함된 “장기요양서비스 제공(이용)계약”을 문서로 체결하여야 한다. 이 경우 계약서를 2부 작성하여 1부는 이용자에게 발급하고, 1부는 센터에 보관하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.(노인장기요양보험법 시행령 제16조)

(1)계약기간 : 별다른 사유가 존재하지 않는 한 계약기간은 장기요양인정 유효기간으로 한다.

(2)계약목적 : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 센터는 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양센터를 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

(3) 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

① 월 이용료

- 시설에서 서비스를 제공함으로써 발생하는 비용의 산정은 '장기요양 급여비용 등에 관한 고시'에 의한다.

- 노인성 질환 또는 가족의 신청에 따라 전액 본인부담을 하는 경우에는 예외로 한다. 이 경우에도 전액본인 부담을 하되 이용계약은 체결한다.

(일상업무 대행에 따른 비용 등)

- 병원이용에 따른 병원비 및 그와 관련해 발생한 비용은 서비스의 이용자가 부담한다.

<2021 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 >

제18조(방문요양 급여비용) 방문요양 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 다음과 같다.

방문요양 급여비용 및 본인부담 기준(2022기준)

□ 방문요양의 1회 당 이용시간 별 급여비용

(단위 : 원)

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	15,430
가-2	60분 이상	22,380
가-3	90분 이상	30,170
가-4	120분 이상	38,390
가-5	150분 이상	44,770
가-6	180분 이상	50,400
가-7	210분 이상	56,170
가-8	240분 이상	61,950

□ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
1,672,700	1,486,800	1,350,800	1,244,900	1,068,500	597,600

※요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양 급여 비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

제25조(방문목욕 급여비용) ① 방문목욕 급여비용은 1회 방문당 제24조의 급여제공방법에 따라 다음과 같다.

방문목욕 급여비용 및 본인부담 기준(2022기준)

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	78,580
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	70,850
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	44,240

②본인부담금 : 본인부담금은 “장기요양급여비용 등에 관한 고시”에 의 한다.

□ 수급자 자격별 급여비용 본인 일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 지에 관한 고시 해당자)	9% or 6%

- 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 일반은 15%를 본인이 부담한다.
- 단, 노인장기요양보험법에 의해 전체 건강보험 가입자(직장,지역)의 보험료를 직장 및 지역가입자 순위별로 나열하여 0~25%이하에 해당되는 경우 본인부담금의

60%를 경감한 6%, 25%초과~50%이하에 해당되는 경우에는 40%를 경감한 9%를 본인이 부담한다.

- 국민기초생활수급자는 전액면제이다.

③기타비용

- 재가급여를 장기요양등급별 월 한도액을 초과해 이용한 경우, 월 한 도액을 초과한 비용은 이용자가 전액 부담한다(단,노인장기요양보험법 개정에 따라 변경 될 순 있다).

제9조(신원인수 권리 및 의무, 계약의 해제)

가. 권리

- 1) 이용자의 건강상태에 관한 정보를 제공받을 권리
- 2) 이용자와 함께 서비스급여계획을 결정내릴 권리
- 3) 이용자의 관한 개인정보를 제공받을 권리

나. 의무

- 1) 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 교육의 의무
- 2) 수급자의 월 이용료 부담 의무
- 3) 건강상태 이상 시 즉시 통보 의무
- 4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- 5) 노인장기요양보험법 변경시 안내할 의무
- 6) 노인학대 징후 발견 시 조사 및 상담의 의무

다. 계약의 해제 : 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있으며, 해제 시에는 건강보험공단의 자료제출 요구를 제외하고는 이용자의 신원을 공개하지 않는다.

- 1) 대상자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 2) 대상자의 건강진단 결과 법정 감염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 3) 이용료를 납부하지 아니하고 장기간 연체하였을 때
- 4) 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 재가 서비스를 받기 어렵다고 판단되었을 때
- 5) 노인의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- 6) 이용료 등 수납 : 시설이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변동될 수 있다. 월 이용료는 매월 15일까지 계좌입금 또는 현금 수납한다.

- 7) 이용료 등 비용에 대한 반환 : 대상자와 계약 해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌입금으로 반환한다.

제10조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

가. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

- 1) 노인장기요양보험 수급자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- 2) 노인장기요양보험 수급자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 3) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

나. 변경방법 및 절차

- 1) 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 먼저 서비스제공직원과 협의 후 시설에 보고, 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 계약서에 변경된 사항을 기록하고, 수급자(보호자)와 센터 각각 1부씩 보관한다.

제11조(서비스의 내용과 그 비용의 부담)

가. 방문요양 서비스

1) 신체활동 지원

- 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 화 장실 이용 하기, 기저귀 교환, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진, 운동 및 일상생활 훈련 보조 등

2) 일상생활지원서비스

- 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁, 장보기 등

3) 개인활동 지원 - 외출동행, 병원안내 및 동행, 산책동행, 금전관리, 각종 정보안내, 기타 일상 업무 지원 등

4) 정서지원

- 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등

5) 다음 항목의 경우 제외

- 수급자의 가족을 위한 행위
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위

나. 방문목욕 서비스

1) 이동욕조 및 가정욕조

- 이동욕조나 가정에 있는 욕조를 이용하여 수급자에게 목욕제공

- 2) 목욕시간은 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기 등이며, 목욕 후 주변정리까지 포함한다.

다. 비용 부담에 관한 사항 서비스 비용은 보건복지부가 고시하는 월 한도액 내에서 장기요양급여 수가 기준을 적용한다(노인장기요양보험법 제 28조, 동법 시행령 제22조, 시 행규칙 제22조)

- 1)노인장기요양법에 의거하여 일반수급자는 장기요양급여비용의 100분의 15로 한다.
- 2)국민기초생활보장법에 의한 수급자는 전액 면제한다.
- 3)의료급여 수급자등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 100분의 50 을 경감한다.
- 4)다음 항목의 경우 서비스 비용은 이용자 본인이 전액 부담한다.
 - 장기요양급여 월 한도액을 초과하는 장기요양서비스 이용
 - 제도에 따른 범위 및 수급자에 포함되지 아니하는 서비스 (이미용, 병의원이용료 등) 이용

제12조(의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 절차)

가. 서비스 이용 중 의료서비스

- 1)서비스 제공자는 수급자 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 응 급상황지침에 따라 행동하며, 협약의료센터의 의사의 지시에 따른다.
- 2)의료진의 정확한 진단과 처방에 따라 투약여부를 결정하고, 투약 시에는 투약기준을 준수하고 부작용을 예방하기 위한 노력을 기울이며, 투약종 류와 약을 세밀하게 기록한다.
- 3)수급자에게 제공하는 보건의료서비스의 내용을 기록하고, 제공한 서비스에 대해 수급자와 가족에게 상세하게 알려주어야 한다.

나. 병원진료

- 1)수급자의 질병 또는 상해로 인하여 진료가 필요하다고 인정 될 때에는 언제든지 의사의 진료를 받을 수 있도록 조치한다.
- 2)병원진료과정에서 수급자의 이동문제는 센터가 우선적으로 이동차량을 제공하며, 구급차가 필요하다고 판단 시에는 의료센터에 의뢰하여 전문적 이동도움을 받을 수 있도록 한다.

제13조(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위)

가. 서비스제공자의 배상책임

- 시설은 서비스제공직원이 업무를 수행하던 중 부주의, 과실 및 부작위에 기인해 제3자에게 직간접적으로 발생한 법률상 배상책임 손해액과 청구 사항을 조사, 방

어 또는 해결하는데 사용되는 비용을 보상하는 보험으로 센터에서 전문배상책임 보험에 가입한다.

- 1)요양보호사대인 사고당 보상한도 1억원
- 2)요양보호사대인 총보상한도 1억원
- 3)요양보호사 대인 사고당 공제금액 20만원
- 4)요양보호사 대인 사고당 보상한도 200만원
- 5) 요양보호사 대물 사고당 공제금액 20만원

나. 다음 항목에 해당하는 경우에 시설은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- 1)서비스 제공직원의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- 2)약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- 3)상한 음식을 제공했을 때

다. 다음 항목에 해당하는 경우에 수급자 및 보호자는 시설에 배상을 요구 할 수 없다.(면책범위에 관한 사항)

- 1)수급자가 서비스 기간 중 자연 사망하였을 때
- 2)수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 3)수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 4)수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 5)금융업무를 수행하던 중 발생한 금전 및 재물손해
- 6)직접적인 업무 이외의 행위 및 부작위

제3장 운영규정 개정방법 및 절차

제14조(운영규정의 개정방법)

가. 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 운영위원회를 소집하여 참석한 직원의 과반수 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.

나. 시설장이 필요하다고 인정한 경우 회의 참석인원 3분의 1이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.

다. 시설은 필요하다고 인정되는 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.

라. 개정은 시설에서의 개정필요에 의한 경우에는 시설장의 승인(운영규정의 개정)

관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다.)과, 회의 참석 직원에 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

마. 개정에 대한 이견의 제기 및 기관장 판단 하에 관련법규의 위반이 발견 시는 기관장의 판단 하에 즉시 개정할 수 있다(단, 회의가 필요하다고 판단되는 경우 팀장, 사회복지사 등과 함께 논의하여 개정할 수 있다.)

제15조(운영규정의 개정 절차) 운영위원회를 거쳐 결의한 개정안에 대해 그 효력을 발생시킬 수 있다

가. 규정 사항의 신설, 변경 부분이 발생한 경우 참석 직원에 과반수 이상 찬성으로 개정한다.

나. 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들에 대해 기록한다.

다. 운영 규정 변경 모임은 상시적으로 진행한다.

라. 개정은 시설에서의 개정필요에 의한 경우에는 시설장의 승인(결제)을 받은 후에만 발생한다.

제4장 인력관리 규정

제16조(적용의 범위)

가. 센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다.

나. 인력관리 규정은 센터 인사규정에 따르되, 노인장기요양보험 관련법규를 준수하여 직원을 공개채용을 원칙으로 한다.

제17조(임직원의 구분) 센터는 노인장기요양 업무를 수행하기 위하여 다음과 같은 임직원을 둔다.

가. 대표

나. 시설장(센터장)

다. 사회복지사

라. 요양보호사

마. 기타 사무원 등

제18조(직원의 자격기준 및 정원) 직원의 자격기준과 정원은 보건복지부 노인보건 복지사업 안내 규정 및 장기요양 보험제도에 따른다. 다만 정원에 있어서는 대표가 필요한 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다.

가. 시설의장은 상근(1일 8시간, 월 20일 이상 근무)하는 자로 두어야함

나. 방문요양서비스를 제공하는 센터의 장이 하나 이상의 재가노인복지시설을 동시에 관리하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 사업의 센터의 장을 겸직하여 운영할 수 있음

제19조(업무분장 및 업무조정) 시설에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

가. 시설의 업무분장은 대표가 정한 업무분장과 같다

나. 업무조정은 대표가 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 부서의 업무분장을 조정할 수 있다.

다. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

1) 대표는 본 시설의 대표자로 사업실무와 교육의 결정권한과 총 책임자가 된다.

2) 시설장은 대표를 보좌하여 시설의 직원을 지도 감독하고 업무를 조정 하며 업무 특성에 따른 실무를 총괄한다.

3) 사회복지사는 매월 수급자 가정을 방문하여 수급자 상태변화를 관찰하고 요양보호사 업무지도와 수행일지를 기록하며 제반되는 서류업무를 담당한다.

4) 사무원은 시설의 홍보활동과 사무실의 모든 사무업무를 보조한다.

5) 요양보호사는 이용자 어르신 댁을 방문하여 장기요양 업무범위 내에서 직접서비스를 제공하며 제공기록지와 상태기록지를 작성하여 기관에 제출 한다.

제20조(직원의 임무)

가. 직원은 관계 법령 및 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 지시에 따라 수행하여야 한다.

나. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.

다. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.

라. 직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 않는다.

마. 직원은 직무상 능률의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영

리 목적 또는 정치 운동의 업무에 종사하지 못한다.

바. 직원은 개별대상자에 대해 서비스의 진행과 결과에 대해 대상자와 항상 협의하고 함께 노력한다.

사. 직원은 대상자와 가족의 사생활보장과 인권 보호를 위해 최선을 다한다.

제21조(채용 및 신규채용)

가. 채용은 인터넷 공고 등 공개채용을 통해 대표의 심사를 거쳐 선발한다.

1) 채용 공고는 다음의 인터넷 사이트를 통해 한다.

- 워크넷 <https://www.work.go.kr/seekWantedMain.do>

- 인크루트 <https://www.incruit.com/>

2) 채용 공고기간은 최소 7일로 한다.

나. 서류전형은 관련 자격증 소지자로 선발한다.

다. 합격자는 별도의 양식에 따른 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약을 체결하여야 채용이 확정된다.

라. 직원이 되고자 하는 자는 시설에서 지정하는 서류를 제출하고 면접, 적성검사, 실기 등의 전형을 받아야 한다.

마. 직원이 되고자 하는 자는 재가 센터에서 요구하는 신체 및 적성검사에 합격한 자로 근로계약을 체결한다.

바. 면접시험은 인성적으로 봉사 정신과 이타적인 마음의 자세가 되어 있는 자를 우선 선발하여 채용하는 것을 원칙으로 한다.

사. 근무배치는 시설장 및 사회복지사가 사전 직무교육과 신규교육을 실시한 후 배치한다.

아. 요양보호사 결원 충원 시 즉시 추가 배치를 위하여 요양보호사 풀 인력을 구성하여 운영한다.

제22조(근로계약)

가. 수습기간을 마치고 직원으로 채용이 확정된 자는 근로계약서에 서명 날인하고 근로계약을 체결한다.

나. 시설은 근로계약 체결 시 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로 조건을 명시한다.

제23조(직원의 인사, 징계) 절차상 포상, 인사, 징계 안전의 발생 시 별도의 인사위원회를 구성(인사위원회 구성은 시설장과 시설장이 선임한 사람으로 대신한다.)후 회 부하는 것을 원칙으로 하며, 결정된 사항은 그 의결에 따른다.(승진, 징계)

제24조(경고) 시설은 직원의 행위가 견책 사유에 미치지 아니하고 조직의 질서유지에 위배되는 행위를 한 경우 경고처분을 할 수 있으며, 경고 횟수가 연 3회에 달할 때에는 견책으로 처리할 수 있다.

제25조(징계) 직원이 과오를 저지른 때에는 심의를 거쳐 징계를 할 수 있으며, 징계의 심의요구, 절차 및 심사 등에 관한 사항은 징계규정이 정하는 바에 의한다.

제26조(해고)시설은 고의 또는 중과실로 센터 운영질서나 조직질서를 심히 문란하게 한 경우 관련규정에 따라 직원을 해고할 수 있다.

제5장 직원의 보수

제27조(임금)

가. 시설 종사자의 급여 및 각종 수당 등은 근로계약서에서 규정하는 4대 보험 적용자, 계약직 중 본인 의사를 존중, 결정하되 근로기준법, 건강 보험법, 국민연금법, 산재 및 고용보험법에 근거 임금을 결정 지급한다.

- 1) 센터 종사자의 임금 및 각종 수당 등은 근로기준법이 제시하는 기준에 따른다.
- 2) 근로자의 임금은 한정된 장기요양서비스의 수가를 고려하고, 센터운영 유지비 등을 고려하여 적정 임금을 산정해 결정 지급한다.
- 3) 근로자의 시간당 당해 최저임금(단시간 근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종 보험(산재, 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의 결정 시행한다.
- 4) 급여는 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 31일전까지 근로자의 은행계좌로 입금한다.

- 5) 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시를 근거로 하며, 수급자가 의료센터에 입원 하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능하다.
- 6) 초과근무수당(야간근로 및 휴일근로 등 기타수당)
 - 규정된 시간 외에 근무한 근로자에 대하여는 관련법과 규정에 따른다.

나. 인건비 지급 비율은 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정등에 관한 고시 제 11조의 2 규정에 의한 지급 비율을 준수한다.

구 분	노인요양시설	노인요양 공동생활가정	주야간보호	단기보호	방문요양	방문목욕	방문간호
인건비 지급비율(%)	61.1	65.5	48.7	59.0	86.6	49.8	60.4

제28조(퇴직금)시설은 관련법에 준하여 퇴직금 제도를 선택한다.

- 가. 시설은 계속근로기간 1년에 대하여 1달분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 근로자에게 지급할 수 있는 제도를 설정한다.
- 나. 가항에도 불구하고 근로자가 주택 구입 등 대통령령으로 정하는 사유로 근로자가 요구하는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 해당 근로자의 계속 근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금산정을 위한 계속근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.
- 다. 입사일로부터 1년 미만인 직원이라도 월 급여의 12분의 1 이상 퇴직금을 따로 적립할 수 있으며, 1년 미만으로 퇴직한 직원에 대하여는 별도로 정하지 않는 한 퇴직금 지급의무가 없다.
(적립된 퇴직금은 직원복리후생비 와 사업비로 전환 가능하다.)

제29조(퇴직금의 조건 및 지급)

- 가. 계속 근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정 근로시간이 15시간 미만인 근로자를 제외하고는 모든 근로자에게는 퇴직금을 지급한다. (단, 가족요양보호사는 근로복지공단 지침상 근로자성을 인정치 않기 때문에 퇴직금

을 지급하지 않는다.)

나. 시설은 근로자가 퇴직한 경우에는 그 지급 사유가 발생한 날부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.

제30조(퇴직금의 시효) 법에 따라 퇴직금을 받을 권리는 3년간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

제31조(상여금) 근로자에 한하여 명절 혹은 하계 휴가가간에 상여금을 지급할 수 있다.

제32조(정년퇴임) 직원의 정년은 정함이 없다.

제33조(예외적용) 4주간을 평균하여 주 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자는 근로계약에도 불구하고 다음과 같은 사항을 적용시키지 아니한다.

가. 연월차 휴가

나. 주·휴일

다. 퇴직금

제6장 직원의 복리후생

제34조(목적) 시설은 직원의 복리후생 규정을 정하여 복지(포상)을 실시하며 직원들의 사기 진작과 근무의 효율성을 높이고 직원의 처우향상을 도모하기 위해 그 목적이 있다.

제35조(적용범위) 본 규정은 시설에 재직중인 직원의 복리(복지)후생에 관한 사항을 규정하며, 관계법규 등에 의해 의무적으로 실시하는 제도와 본 규정에서 시설에서 자율적으로 도입하는 제도에 한정한다.

제36조(신상필벌의 원칙)

가. 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.

나. 상별은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이 나 과오의 내용 및 그것이 센터에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다.

제37조(복지)

가. 직원들의 애, 경사 시 시설에서 부조금을 지급한다.

나. 지급금액은 시설의 사정과 직원의 직책, 직원의 평소 성실성과 근태상황 에 따라서 차이를 줄 수 있다.

제38조(포상)

가. 시설장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원과 외부 인사(자원봉사자 등)로서 본 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행 할 수 있다.

나. 공로상 및 모범상 등 수상대상자에 대한 추천은 동료직원의 추천이나 이용자 어르신들의 추천을 받을 수 있으며 센터장이 해당직원의 공로를 인정하여 직접 선정할 수 있다.

제39조(포상 대상자) 시설을 위해 기여한 자는 다음 각 호에 의거하여 포상한다.

가. 장기 근속자로서 센터 발전에 공이 현저한 자 (7년, 10년 월 평균160시간 이상 근무한자로 장기근속상 등)

나. 근무 성적이 우수하고 타의 모범이 되는 자.

다. 외부 포상을 통해 시설의 명예를 높인 자.

라. 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조 치가 탁월했던 자.

마. 기타 복지개념이 투철하고 어르신과 센터에 추천이 다 회 있는 자

바. 타 직원에 비해 월등히 근무성적이 좋은 자

사. 업무개선(질향상개선)에 업적이 우수한 자

아. 효행, 선행, 봉사 등 미담이 잦은 자

자. 명량한 직장 분위기 조성에 기여한 자

카. 본 시설 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한 자

(단, 객관성을 높이기 위해 우수 직원에 대한 포상은 근속기간 최소 2년이 넘고 월평균 160시간 이상 근무자 중 선정한다.) 또한 시설장이 판단하여 신규직원(1년 미만)중 업무능력이 탁월하고 타 동료에 비해 서비스 만족도가 현저히 높을 때 포상대상자로 선정할 수도 있다 생일을 맞은 전 직원

제40조(복지 포상방법 및 시기)

가. 포상은 당해 연도 분기별1회 이상 월례회의나 직원교육 소집 시 시행 한다.

(포상하는 분기월은 당해에 센터의 사정에 따라 당겨지거나 미루어질 수 있다)

나. 직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위한 현금, 상품권 또는 물품을 제공 할 수 있다.

다. 포상은 상장, 상품(금)수여, 등으로 행하며 공적의 경중에 따라 차등을 둔다.

라. 특별한 경우 국민건강보험공단과 지자체, 각종 협회의 추천을 통한 포상을 할 수도 있다.

제41조(복지, 포상의 종류)

가. 명절(추석, 설) 상품권 또는 물품, 유가증권 등

나. 우수 직원 수당(상금) 또는 물품, 유가증권 등

다. 직원 경조사비 지원 또는 물품, 유가증권 등

라. 생일축하금 지급 또는 물품, 유가증권 등

제42조(휴일)

가. 1주일을 만근한 경우 근로기준법에 따른 휴일을 주 1회 부여한다.

나. 관련법에 따라 근로자의 날(5월 1일)은 유급휴일로 한다.

제43조(휴가에 관련된 사항) 휴가에 관련된 사항은 취업규칙에 따른다.

제7장 직원교육

제44조(목적) 시설은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원교육을 정기적으로 실시한다.

제45조(교육내용)

가. 시설은 직원의 원활한 급여제공을 위해 직원교육을 실시한다.

나. 관리책임자(또는 관리자)는 신규직원에게 급여제공 전 담당수급자 기초정보와 서비스 제공에 필요한 기초적인 신규직원 교육자료를 제공하고, 그에 따른 기본 교육을 실시 한다.

다. 시설의 모든 직원들은 다음의 직원교육을 년 1회 이상 이수해야한다.

- 1) 운영규정에 관련한 교육
- 2) 급여제공을 위한 지침에 대한 교육
- 3) 노인인권 교육

- 4) 요양보호사 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 방법
- 5) 이외 직무능력 향상을 위해 기관장이 필요하다고 판단하는 추가교육 등

제46조(교육계획의 수립)

- 가. 시설은 매년 11월말까지 이듬해에 제45조(교육내용)의 교육들을 실시하기 위해 직원교육계획을 이용하여 연간 교육계획을 수립한다.
- 나. 시설은 제1항에서 계획한 분기별 교육일 도래 1개월 전까지 직원교육 세부계획을 이용하여 세부계획을 수립한다.

제47조(정기 직원교육)

- 가. 시설은 제46조(교육계획의 수립)에서 수립된 계획(안)에 따라 교육을 실시한다.
- 나. 시설은 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
- 다. 시설의 직원은 제45조(교육내용)에 명시된 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 시설은 직원교육이수현황표를 이용하여 직원교육을 관리한다.
- 라. 시설은 교육을 실시결과를 직원교육일지에 그 교육에 대한 상세 내용을 기록하며, 교육에 참석한 직원은 참석자서명부에 서명을 한다.
- 마. 시설은 제 다항, 제 라항을 토대로 직원의 교육 참석율을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리에 근거가 될 수 있다.

제48조(비정기 직원교육) 기관은 소정의 참석을 미달로 인해 필요한 경우 직원교육을 수시로 계획하고 진행할 수 있다.

제8장 안전과 보건

제49조(근골격계 질환 및 감염예방) 급여 개시 전에 서비스제공직원 및 수급자(보호자)에게는 센터의 교육 자료를 틀이용해 교육을 실시하고 상황 발생 시 급여제공지침에 따라 수행한다.

제50조(건강검진)

- 가. 시설에 소속된 근로자는 반드시 연 1회 이상의 건강진단을 받아야 한다.
- 나. 필요하다고 인정될 때에는 근로자 전부 또는 일부에 대하여 건강진단 또는 예방

접종 등의 조치를 취할 수 있다.

다. 건강진단 결과 필요에 따라 요양의 권유, 배치전환, 취업의 금지 등 건 강유지에 필요한 조치를 취할 수 있다. 또한 법정 전염병, 정신병, 기타 안 전보건법규에 정하는 질병에 걸린 자는 취업 및 근무를 금지한다.

라. 직원의 건강검진에는 근골격계 질환 검사가 반드시 포함되어야 한다.

제51조(낙상예방) 급여개시 전에 수급자(보호자)에게 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙 교육을 실시한다. 상황발생 시 급여제공지침에 따라 수행한다.

제52조(치매예방 프로그램) 급여개시 전에 서비스제공직원과 수급자(보호자)에게 치매 예방 프로그램 및 관리지침교육을 실시한다. 상황에 따라 급여제공지침에 따라 수행한다.

제53조(응급상황대응 및 비상연락망) 서비스제공직원은 서비스 제공도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 급여제공지침에 따라 수행한다.

제54조(노인학대, 폭력 예방)시설은 근로자 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고센터 또는 노인보호전문센터에 신고·연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다. 그리고 서비스제공 직원은 서비스 제공 도중 수급자의 노인폭력이나 학대가 의심되는 상황을 발견하면 급여제공지침에 따라 지체없이 수행한다.

제9장 고충처리 절차에 관한 사항

제55조(불만 및 고충처리 체계 운영)

가. 노인 및 가족의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

나. 반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.

다. 불만 및 고충처리 체계는 “불만 및 고충처리 방법 안내”

→ “불만 및 고충 접수” → “불만 및 고충처리”

→ “기록 및 보고” → “불만 및 고충 유형분 석을 통한 중장기적 대처” 순으로 가동되어야 한다.

제56조(불만 및 고충처리 방법 안내)

가. 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.

나. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.

1)전화

2)시설장 또는 사회복지사 상담

3)동료를 통한 고충접수

4)고충 처리함. 고충처리 함은 센터 내 잘 보이는 곳에 비치하여 누구나 사용가능하게 한다.

5)직원회의 또는 방문상담 등

다. 노인(보호자)이나 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인(보호자)이나 직원이 수궁할 만한 처리가 이루어져야 한다.

라. 불만 및 고충의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제57조(처리기준) 시설장과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

가. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용자 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.

나. 고충처리를 통하여 전체 이용 어르신의 권익을 보장하여야 한다.

다. 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.

라. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.

마. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양 기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제58조(처리결과 및 통보) 직원회의를 통한 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에게 보고하여야 한다.

제59조(불만 및 고충처리 기록, 보고)

가. “불만 및 고충처리 기록장”을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기

록하여 보관해야 한다.

나. 불만 및 고충처리 담당자는 '불만 및 고충처리 기록장'의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.

다. 전 직원이 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명 하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제10장 운영위원회 관련 사항

제60조(목적) 본 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색하여 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제61조(구성)

가. 본 위원회는 기관장을 포함하여 5인 이상 7인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.

1)기관장

2)기관종사자

3)재가노인복지시설관련 공무원

4)노인복지법 및 사회복지사업 관련 행정 및 법률적 지식이 풍부한 자

5)기타 노인장기요양보험사업 및 기관운영에 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

나. 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.

다. 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉하며, 위촉 시 1개월 이내에 “위촉장”을 전달하여야 한다.

라. 임명된 운영위원의 임기는 2년이며, 연임할 수 있다.

마. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

제62조(기능) 위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

가. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항

나. 기관 운영규정의 제정 및 개정

다. 급여제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항

라. 기관소속 직원의 근무환경 개선에 관한 사항

마. 지역사회와 기관의 협력에 관한 사항

바. 그 밖에 기관의 운영과 관련한 사항

제63조(구성원의 임무)

가. 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.

나. 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 취할 수 있다.

다. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.

라. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.

마. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영 규정 개폐에 대한 의견을 개진할 수 있다.

바. 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제64조(정기, 임시회의 및 운영)

가. 운영위원회 정기회의는 연 2회(6월, 12월) 개최 진행한다.

나. 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.

다. 기타 기관 운영에 중대한 사안이 있는 경우 운영위원은 임시회의 소집을 위원장에게 요구할 수 있으며, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의 개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.

라. 재적위원 과반수이상의 출석으로 위원회 회의가 성립되며, 회의 안건에 대해 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.

마. 회의에서 심의·의결된 내용은 “운영위원회회의록”에 기록하여 보관한다.

부 칙

제1조(효력) 본 규정은 시설장의 승인을 득함으로써 효력을 발생한다.

제2조(준용) 본 규정에 명시되지 아니한 사항은 근로기준법 기타 노인복지관계 법령 및 정부와 지자체의 시설 운영지침에 의한다.

제3조(법령 등의 우선) 관계법령의 개폐로 인하여 본 규정과 저촉되는 사항이 발생할 경우 해당 법령에 따른다.

제4조(시행) 본 규정은 2022년 4월 1일부터 시행한다.