

운영규정

방문요양·방문목욕
일상돌봄
가사·간병 방문지원

Full of Happiness Welfare Center
가득행복복지센터

운영규정

제1장 총칙

제1조 목적

질 높은 사회서비스 제공을 위해 필요한 지식과 기술 습득 지원.
체계화된 교육훈련을 통한 제공인력의 전문성 향상.

이 규정은 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」에 따른 **가득행복복지센터**의 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 서비스 수급자의 복지 증진을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 사업의 목적과 목표

모든 국민은 인간다운 생활할 권리를 보장받아야 한다.

가득행복복지센터는 사회복지의 전문성을 높이고 사회복지사업의 공정성, 투명성, 적정성을 기함으로써 사회복지의 증진에 이바지하며 사회보장서비스를 수급자에 맞는 신체활동 및 가사활동 등을 지원하여 수급자의 삶의 질을 향상하고 관공서, 공공단체, 지역사회단체와 협의하여 계속적인 노력함으로써 **센터의 특장점을 발휘하여 열심히 발굴하며, 힘들어하는 수급자와 부양가족들의 부담을 경감시키고 사회복지서비스와 일자리 확대, 국가 경제와 지역경제 사회를 활성화하는 데 일조하며, 더 많은 노력으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 장애인, 사회적 취약자, 노인장기요양 수급자에게 사회보장서비스 제공함으로써 수급자의 건강 증진 및 생활 안정을 도모하고 가족의 부양 부담을 덜어 주고 삶의 질을 향상하며 더 나아가 사회복지 업무를 적극적으로 수행함으로써 국가 복지 실현에 이바지함을 사업목적으로 한다.**

갈수록 사회의 복잡성으로 인하여 국가·민간재단법인만으로는 모든 복지사업을 운영할 수 없는 임계치를 넘어서는지도 20여 년이 넘었다.

앞으로 다가올 초고령사회와 2035년, 즉 10여 년이 남은 상황으로 더욱더 전문적인 노인장기요양·장애인·사회적 취약자의 복지가 더 많이 필요하다.

점차 국가와 기업법인들이 하던 복지사업들이, 일자리 사업과 연계하여 전문적인 복지센터 사업이 다양하게 설립되고 있다.

센터의 운영은 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」에 의해 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 자와 거동이 현저히 불편한 수급자를 적극적으로 발굴에 힘써 수급자의 욕구 및 사정 문제에 대해 과학적인 사정을 통해 구체적이고 개별적인 욕구를 충족하기 위해 노력하여 수급자와 보호자상담을 통하여 심리 상태를 파악하고 욕구사정 문제를 발굴한다.

장기요양요원 확충과 적절한 개입을 도모하고 신체 및 심리변화 상태에 맞는 케어 계획을 수립하여 대상 수급자의 가족 또는 수급자와 보호자의 직접적인 상담을 통해 수발지지 및 욕구 등을 파악해서 개인별 맞춤 케어에 적합한 서비스를 제공토록 하며, 문제 예방 및 직원들과의 지속적인 유대관계를 형성토록 노력하며, 심신 장애 및 만성질환 환자에게 체계적인 케어로 복지 전달 체계를 구축하여 수급자의 기능 회복과 건강한 도움 계획으로 수시로 기초 건강 체크를 시행하여 이용 수급자의 신체 건강 상태를 수시로 파악하고 적절히 대처하여 질환에 따른 병원 동행으로 이용자의 건강 상태를 파악하여 체계적으로 관리하여 이용자의 심적, 정서적인 문제에 접근하여 우울증 및 치매 등의 예방을 센터와 함께 심리적 지지를 제공(인지기능 검사실시)하고 심신 장애 및 만성질환 수급자에게 심리적 안정감과 편안한 생활을 도모하고 심신 장애 및 만성질환 수급자에게 야외 활동의 기회를 제공함으로써 답답함을 해소하고 신체적인 기능과 지역사회와 소통의 기회를 만들도록 노력함을 목표로 한다.

제3조 적용 범위

가득행복복지센터는 사업 운영에 관하여 관계 법령 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인장기요양보험법」, 「노인장기요양보험법 시행규칙」과 별도의 규정「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항」, 으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제4조 규정 준수 의무

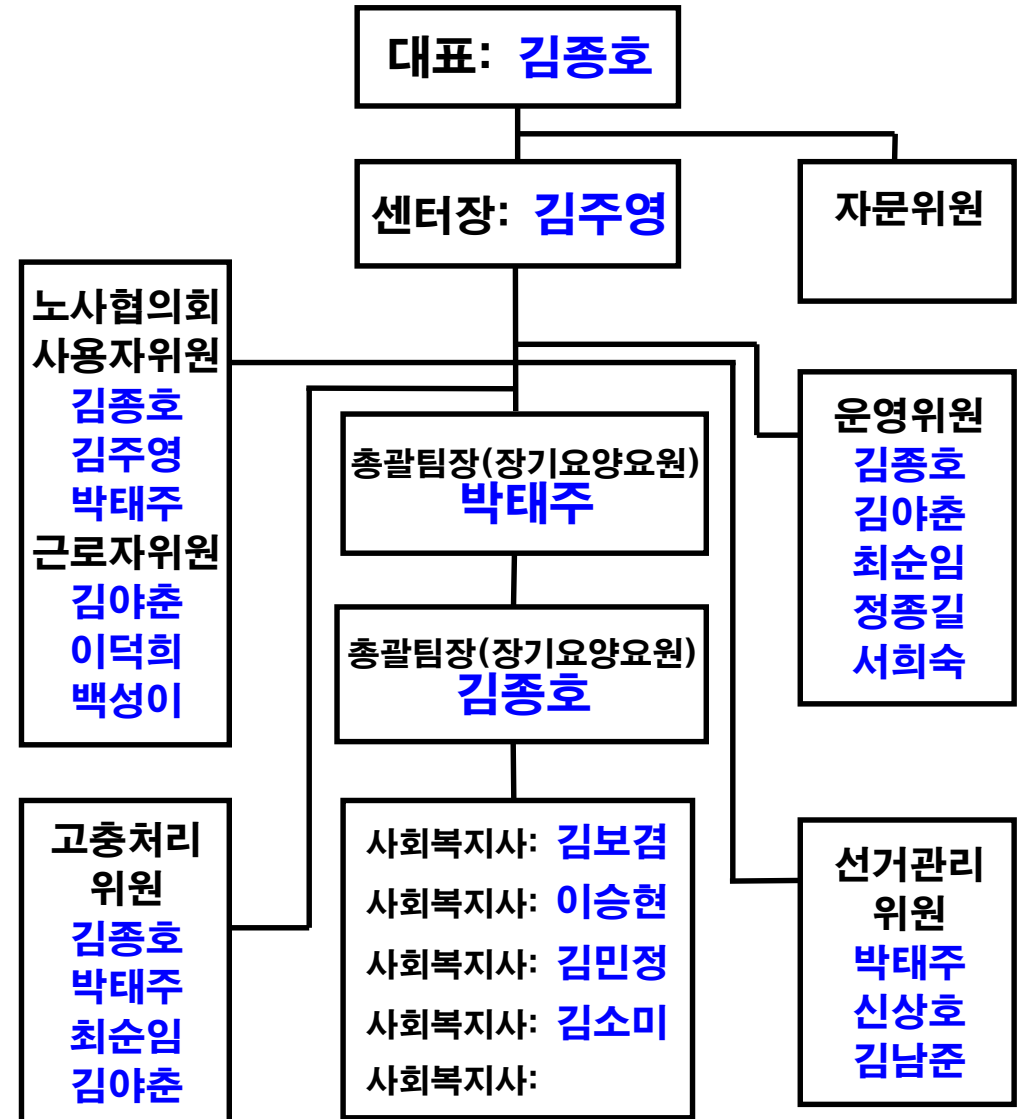
가득행복복지센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

2장 조직도

제5조 조직도



가득행복복지센터 조직도



제6조 업무분장

직 위	담 당 업 무
대표/시설장(센터장, 사무국장)	<p>시설의 장으로서 이용 수급자에게 제공되는 노인복지 및 노인장기요양서비스, 시설 운영 등에 관하여 총괄적인 책임을 가지며, 이와 관련된 주요 사항에 관하여 의사결정을 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시설 운영에 대한 제반 총괄업무 및 조정 - 운영계획 및 중요사항의 결정 - 직원의 인사에 대한 결정 - 종사자 장기근속장려금 청구 업무 - 장기요양 급여비용 청구 관련 업무 - 전문상담 및 시설홍보, 대외적인 업무 총괄 - 운영위원회, 고충처리위원회, 직원회의 등의 회의 주최 및 총괄 - 수급자 간담회, 보호자 간담회의 등의 회의 주최 및 총괄 - 「가득행복복지센터 운영규정」, 「사회보장법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 등에 의한 시설장의 업무
총괄팀장	<p>수급자 및 장기요양요원 등 시설의 총괄 종합관리를 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 발굴 - 장기요양요원 발굴 - 봉사활동요원 발굴 - 후원자(후원품) 발굴 - 수급자와 장기요양요원의 매칭 - 장기요양요원 결원시 대타 근무 - 수급자(보호자) 및 임·직원 고충 처리 상담 및 해결 - 수급자(보호자) 유대감 강화 형성 - 임·직원 유대감 강화 형성 - 임·직원, 수급자(보호자) 경조사 참석 - 임·직원, 수급자(보호자) 병원 면회 - 「가득행복복지센터 운영규정」, 「사회보장법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 등에 의한 총괄팀장의 업무
사회복지사	<p>시설의 사무행정 등의 행정 업무를 수행하며 책임을 가진다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 종사자 인력 입·퇴사 구청 신고 관리 업무 - 종사자 배상책임보험 가입 업무 및 종사자 관리 업무 - 종사자 채용신체검사서 및 근로계약서 및 자격증 관리 업무 - 종사자 직원교육 및 회의 진행 관리 업무 - 치매전문교육 종사자 관리 및 교육 신청 업무 - 종사자 급여 계산 및 관리 업무 - 종사자 입사 일자 관리 및 연차 수당 관리 업무

	<ul style="list-style-type: none"> - 수급자 본인부담금명세서 작성 방문상담시 배부 및 우편 발송 업무 - 수급자 및 보호자 의료비 내역서 연말정산 관리 업무 - 장기요양급여비 납부확인서 관리 업무 - 수급자의 급여제공계획 수립 및 실행과 평가 업무 - 입, 퇴소 관련 및 수급자 급여계약 관리 (갱신) - 치매 수급자의 관리 지원 및 수급자 프로그램 서류 지원 - 수급자 관리 총괄 업무 - 수급자 서비스 일정 내역 관리 및 태그 내역 관리 - 수급자 방문 상담 업무, 교육 - 방문 상담일지 작성 및 사회복지사 업무수행일지 작성 업무 - 수급자 및 보호자와 상담 - 수급자의 고충해결 모색 - 종사자의 고충해결 모색 - 기타 사무 업무 - 「가득행복복지센터 운영규정」, 「사회보장법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 등에 의한 사회복지사의 업무
장기요양요원	<p>시설 수급자의 편안하고 쾌적한 일상생활을 위해 필요한 업무에 관한 책임을 가진다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 수급자의 일상생활서비스 지원 - 수급자의 구강, 두발, 손발, 회음부, 세면 등 위생관리 지원 - 수급자의 일상생활 지원 - 보행기구 및 휠체어를 이용한 안전한 이동지원 - 일상생활의 편의를 위한 업무 대행 - 말벗이나 생활 상담 - 수급자의 건강 유지를 위해 관찰 확인 - 약 복용이 필요한 수급자에게 투약과 이상증세 관찰 - 치매 수급자의 상태를 관찰하고 생활안정 지원 - 이상 증상(호흡기, 피부, 통증, 배설, 혈압, 등)보고 및 처치의 보조 - 물품 정리, 청소 등의 환경위생업무 - 급여제공기록지, 상태변화기록지 등의 문서작성 - 응급상황(낙상, 질식, 경련, 화상, 화재 등)에 대한 응급처치 - 식사 및 간식 수발업무 - 「가득행복복지센터 운영규정」, 「사회보장법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」 등에 의한 장기요양요원의 업무

제7조 기구 및 조직

가득행복복지센터의 기구 및 조직은 업무 수행이 원활하도록 편성하되, 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」에서 정하는 바에 따른다.

(단, 조직 및 직제는 위 조직도와 같으며, 대표 외 임직원들 중 요양보호사를 장기요양요원으로 칭하며, 임직원들은 필요에 따라 변경될 수 있으며, 기관 특성 사업에 따라 운영위원회의를 거쳐 변경할 수 있다)

	<ul style="list-style-type: none"> - 주거환경 개선에 필요한 사항. - 후원품 수시 지원 사항
사회복지서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 기능회복훈련 및 신체활동 지원. - 인지 자극 활동 및 간존기능 유지·향상을 위한 사회훈련 지원. - 청결, 유지를 위한 지원

제8조 직원의 자격 기준 및 정원

1. 직원의 자격 기준은 「보건복지사업법」, 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」에 따른다.

2. 가득행복복지센터 직원, 정원은 「보건복지사업법」, 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」에 따른다.

(다만, 대표 또는 센터장이 필요할 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다)

제9조 업무 조직

1. 센터의 종사자 업무사항[별도규정] 및 업무 조직은 별표1 와 같다.

2. 제1항에도 불구하고 대표는 업무를 효율적으로 수행하는 데 필요한 경우 업무[종사자 업무사항]를 조정할 수 있다.

[별표 1] 업무 조직

업무	업무처리 및 지원에 관한 사항
운영 및 복지 업무	<ul style="list-style-type: none"> - 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」의 업무처리에 관한 사항. - 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항. - 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항. - 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한 사항. - 수급자 모집 및 홍보에 관한 사항. - 건강관리공단 장기요양보험 시스템 청구 및 본인부담금에 관한 사항. - 한국사회보장정보원 시스템 청구 및 본인부담금에 관한 사항. - 수급자 상담 및 급여계획에 관한 사항. - 인지프로그램 계획 및 운영에 관한 사항. - 직원 교육 관리에 관한 사항. - 수급자 모집. 상담. 사례 관리에 관한 사항. - 병원 동행서비스 지원에 관한 사항.

제3장 위임전결

제10조 위임사항

1. **가득행복복지센터**의 위임전결 규정 사항에 관해서는 별도의 규정이 따로 정한 사항을 제외하고는 **대표의 권한에 속하는 업무 중 중요도에 따라 센터장, 사무국장, 사회복지사, 총괄팀장(장기요양요원팀장은 제외)에게 위임하여 업무를 합리적으로 배분함**으로써, 신속 정확하고 효과적인 업무를 처리할 수 있도록 한다.

2. 사회복지사는 대표가 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 센터장이 지명하며, 자격조건이 충족하는 자로 하여금 그 직무를 대리하게 한다.

3. 사회복지사는 센터장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표가 지명하며, 자격조건이 충족하는 자로 하여금 그 직무를 대리하게 한다.

4. 직무를 대행하는 자는 이 규정과 위임전결 규칙에서 정하는 권한 범위에서 직무를 수행하여야 하며, 그 권한에 상응하는 책임을 진다.

5. **위임전결 사항**에 대한 세부 내용은 필요 때 **별도의 규정[직무권한 규정]**을 둔다.

■ 직무권한 규정

제1장 총칙

제1조(목적)

이 규정은 직제상 각 직위를 담당하는 자의 위치와 역할에 따르는 직무권한과 책임의 한계를 정함으로써 신속하고 능률적인 책임 경영체제를 확립함을 목적으로 한다.

제2조(직무권한의 의의)

이 규정에서 직무권한이라 함은 일정한 직위에 있는 자가 제1조의 목적을 달성하기 위하여 일정 직무에 대한 대표의 권한을 위양 받아 각종 계약서 등등 자기의 책임하에 행사할 수 있는 권한을 말한다.

제3조(기본원칙)

직무권한을 위양 받은 자(이하 “권한자”라한다)는 다음의 원칙을 준수하여야 한다.

1. 신의성실의 원칙 권한자는 자기의 권한을 신의와 성실로써 합리적으로 행사하여야 한다.
2. 권한자 책임 부담의 원칙

가. 권한자는 자기의 권한 행사 결과에 대하여 모든 책임을 지며 행사하여야 할 권한을 행사하지 아니함으로써 발생된 결과에 대하여도 책임을 진다.

나. 권한자가 직무권한을 행사함에 있어 고의 또는 중대한 과실로 인하여 물자, 현금 등의 손, 망실이 발생한 때, 또는 타인에 부당한 피해를 입혀 센터가 손해배상책임을 진 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 지며 이에 관여한 자도 연대하여 책임을 진다.

제2장 각 직위의 직무권한

제4조(직무권한 위임 기준)

- ① 센터의 경영방침, 기본계획 수립 및 중요 집행 사항은 경영진에서 결정하고 기본계획에 대한 세부 시행 사항 및 경미한 사항은 그 이하 직위에서 결정함을 원칙으로 한다.
- ② 각 직위간에 직무권한 사항은 **제1항**의 원칙에 입각하여 중요성, 난이도, 업무량 및 집행 금액을 고려하여 합리적으로 안배한다.
- ③ 직무 권한자는 직무권한을 하부조직에 위임할 수 있다.

제5조(각 직위의 직무권한 사항)

각 직위의 직무권한은 별표1(직무권한 표)에 정한 바와 같다.

제3장 직무권한의 행사

제6조(권한 행사)

- ① 권한자는 직무권한을 행사함에 있어 **법령, 정관, 운영규정 및 대표의 경영방침**에 의함은 물론 하위 직위의 창의력 발휘를 촉진하고 센터 경영 목표에 기여할 수 있도록 적극적이고 창의적인 자세로써 임해야 한다.
- ② 권한자는 직무권한을 행사함에 있어 타 부서 또는 타 직위에 관련되는 사항에 대하여는 해당 부서장 또는 해당 직위의 합의를 받아야 한다.

제7조(권한의 존중)

- ① 각 직위자는 이 규정에 정하는 권한을 상호 존중하여야 하며 타 직위의 권한을 침범하여서는 아니 된다.
- ② 타 직위의 권한을 침범함으로써 야기된 결과에 대하여는 침범자가 책임을 진다.

제8조(권한의 대행)

- ① 권한자가 유고 또는 공석일 경우에는 그 차 하위자가 그 권한을 대행한다.
- ② 차 하위자가 다수인 경우에는 권한자가 미리 지명한 자가 그 권한을 대행한다. 이 경우, 미리 지명한 자가 없을 때에는 차 하위자 각자의 업무분장에 따라 그 직무를 대행하되 특히 필요한 경우에는 권한자의 차 상위자가 대행자를 지명한다.
- ③ 권한자와 차 하위자 모두 유고 또는 공석일 경우에는 권한자의 차 상위자가 그 권한을 대행한다.
- ④ **전 각항**에 의하여 권한을 대행한 사항의 결과에 따른 책임은 대행자가 진다. 직무권한 규정 결과를 보고하여야 한다.

제9조(합의 부조의 경우)

직무권한을 행사함에 있어서 관련 센터 또는 관련 부서간에 합의가 이루어지지 아니함으로써 권한 행사에 지장을 초래할 경우에는 다음과 같이 처리한다.

1. 쌍방의 권한자가 동일 상위 직위에 소속된 경우에는 그 상위 직위의 결정에 따른다.
2. 쌍방의 권한자가 다른 상위 직위에 소속된 경우에는 그 상위 직위 간의 협의에 따른다.

제10조(보고)

- ① 상위자는 권한자가 행사한 권한 사항 일지라도 중요한 사항에 대하여는 수시로 보고를 명할 수 있으며 수명자(법률 명령을 받는 사람)는 지체없이 이에 따라야 한다.
- ② 권한자는 상위자의 보고지시가 없는 경우라도 권한 사항이 중요하다고 판단될 때에는 상위자에게 수시로 보고하여야 한다.

제11조(직무권한과 예산)

이 규정에 정하는 각 직위자의 권한 행사는 예산이 수반되는 경우에는 책정된 예산 범위 내에서 행사하여야 한다.

제4장 특례 조치

제12조(특별 조치)

- ① 권한자는 권한 행사에 있어서 그 직무권한 내의 사항일지라도 특히 센터 경영상 중대한 영향을 미치는 사항이나 이례적인 사항에 대하여는 상위자에게 사전에 의견을 구신(조직이나 팀의 경쟁력을 견고히 하여 대항력을 갖춘 것을 말함)하여 그 지시에 따라야 한다.
- ② 권한자는 천재지변 기타 예측하지 못한 사고 발생으로 긴급한 상황에 처한 때에는 권한외의 사항일지라도 사태 수습에 필요한 조치를 취하여야 한다. 다만, 이 경우에는 사후에 지체없이 권한자의 승인을 받아야 한다.

제13조(특명 사항 처리)

- ① 대표 또는 대표 유고시의 대표 권한 대행자는 다음 각호의 경우 직무권한에 관계없이 특정인에게 특별한 사항을 처리하도록 명할 수 있다.
 1. 특정 업무에 대하여 특별한 지식 경험이 있는 자를 활용하고자 할 때
 2. 특별히 신속한 처리가 필요할 때
 3. 특별히 기밀을 요하는 사항의 처리를 위하여 필요할 때
- ② 제1항의 규정에 따라 특명을 받은 자는 다음 사항에 정하는 바에 따라 특명 사항을 처리하여야 한다.
 1. 수명자(법률 명령을 받는 사람)는 독립된 입장에서 특명(특별한 명령) 사항을 처리하여야 한다.
 2. 수명자(법률 명령을 받는 사람)는 계층에 관계없이 우선적으로 특명자에게 처리결과를 보고하여야 한다.
 3. 수명자(법률 명령을 받는 사람)는 특명 사항 중 업무 수행에 필요하다고 인정하는 사항은 소속 상위자에 대하여도 보고하되 기밀 사항에 대하여는 예외로 한다.

제14조(타 운영규정과의 관계) 직무권한에 관하여 타 운영규정이 이 규정에 저촉되는 경우에는

이규정에 의한다.

제15조(보칙)

대표는 필요하다고 인정되는 경우에 이 규정에 정한 직무권한의 일부를 잠정적으로 제한 또는 조정 시행할 수 있다.

부 칙

본 규정은 센터의 허가취득일부터 시행한다.

직무권한 규정직

무권한 표

(제5조 관련)

1. 직무권한 운영기준

가. 이 표에서 정하는 각 직위의 직무권한은 원칙적인 사항을 규정한 것이므로 이 표에 규정되어 있지 않은 사항에 대하여는 유사 직무에 준하여 결정하여야 한다.

나. 결정권자에 따른 입안자는 다음과 같다.

- (1) 대표 및 센터장이 결정권자인 경우에는 사무장 또는 사회복지사가 입안한다.
- (2) 사무장이 결정권자인 경우에는 사회복지사가 입안한다.
- (3) 사회복지사가 결정권자인 경우에는 차위 사회복지사가 입안한다.

다. 직무권한 표 중의 표시 금액은 개별의 안건 1건의 금액을 말하며, 동일 건명의 사항은 분할하여 결정을 구하여서는 아니 된다.

라. 업무 내용이 중요 사항과 경미 사항으로 분류되어 있는 경우, 당해 내용이 중요 사항에 해당되는지 여부는 1차적으로 하위자가 판단한다.

마. 사회복지사 직무권한 범위 밖의 사항은 센터 관련 부서에 조치 의뢰하여야 하며, 의뢰 사항에 대한 사회복지사 위임 처리 여부는 당해 사항 결정권자가 결정한다. 다만, 센터는 센터 직무권한 표를 준용하여 운영한다.

바. 직제상 해당 직위가 없는 직무권한은 차상위 직위자가 결정한다. 다만, 기 원인행위에 따른 후속 업무의 경우에는 그러하지 아니 한다.

사. 직무권한의 특례

- (1) 경영에 영향을 미치는 중요한 사항이거나 기본적인 방침 사항에 대하여는 대표의 결정을 받아야 한다.
- (2) 전례가 없는 이례적인 사항이거나 중요하다고 특별히 인정되는 사항에 대하여는 적절한 상위권자에게 사전 보고 하거나 결정을 받아야 한다.
- (3) 대표 결정 사항으로 보고 서식 등에 의하여 서면으로 대표의 기본 방침을 받은 사항에 대하여는 직제상 차 하위권자가 결정 처리할 수 있다.
- (4) 경영 관련 직무권한 사항은 유관 업무, 차 위 사회복지사의 검토 또는 결정으로 처리할 수 있다

제4장 운영규정 개요

제11조 「사회보장기본법」, 「노인장기요양보험법」의 개념 및 필요성

1. 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」의 개념

「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」은 사회적 취약자와 장애인, 노인 등 소년·소녀가장, 신체적, 정신적 기능 저하로 인해 일상생활에서 도움을 필요로 하게 되는 경우, 이러한 사회보장을 필요, 충족시키기 위해 제공되는 다양한 서비스와 지원을 포함한 다.

이는 일반적으로 가정에서 이루어지는 가사 지원, 개인위생, 이동 지원 등으로 나눌 수 있으며, 경우에 따라 전문적인 사회서비스가 포함되기도 한다.

이러한 사회보장서비스는 사회적 취약자와 장애인, 노인 등의 삶의 질을 향상시키고, 가족의 부담을 덜어 주는 중요한 역할을 한다.

2. 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」의 필요성

사회보장기본서비스와 노인복지서비스는 사회적 취약자와 장애인, 노인 등 기능 저하로 인해 일상생활에 도움을 필요로 하는 분들을 위해 사회보장에서 필수적인 요소로 자리 잡고 있다.

많은 장애인, 노인 등 독립적으로 생활하기 어려운 상황에 처해 있는데, 이때 사회보장서비스와 노인복지서비스가 큰 도움이 된다.

예를 들어 일상적인 활동을 지원받거나 전문적인 장기요양요원을 통해 건강을 유지할 수 있는 기회를 제공한다.

이러한 서비스는 단순히 신체적 도움을 넘어 정서적 안정에도 기여한다.

또한, 사회보장서비스와 노인복지서비스는 지역사회와의 연결을 강화하는 데 중요한 역할을 한다.

다양한 프로그램이나 활동이 제공되어 사회적 취약자, 장애인, 노인들이 고립감을 느끼지 않도록 돕는다.

예를 들어, 지역 센터에서 방문요양을 진행하여 여가 활동이나 교육 프로그램은 사회적 취약자, 장애인, 노인들의 삶의 질을 향상시키는데 크게 기여한다.

더불어 가족의 부담 경감도 빼놓을 수 없다.

장애인, 노인 등 사회적 취약자들의 사회보장서비스와 노인복지서비스를 이용하면 가족 구성원들이 더 많은 시간을 일이나 개인 생활에 투자할 수 있게 된다.

이렇게 되면 가족 간의 관계도 더욱 원활해질 수 있다.

마지막으로 경제적인 측면도 고려해야 한다.

사회보장서비스 및 노인복지서비스는 초기 비용이 들지만, 장기적으로 보면 의료비용 절감 효과를 가져올 수 있다.

적절한 관리와 지원이 이루어질 경우, 중증 질환으로 발전하는 것을 예방할 수 있기 때문이다.

사회적 취약자 장애인, 노인들을 위한 사회보장서비스와 노인복지서비스는 단순한 선택이 아닌 필수이다.

주변에 도움이 필요한 분들이 있다면 이러한 서비스를 알아보는 것이 좋다.

또한, 본인의 건강 상태나 필요한 지원 사항에 대해 의사 선생님과 상담하여 최선의 방법을 찾아

가는 것도 중요하다

3. 사회보장서비스 및 노인복지서비스의 특징

사회적 취약자들의 일상생활 지원, 가족과 공동체를 위한 생활서비스는

상대적인 불평등과 관련된 요구가 강한 서비스로 사회적으로 필요하나 시장에서 최적의 양이 공급되지 못해 주로 초기에 공공부문에서 제공기반이 마련될 필요가 있는 서비스로 이윤추구 등 경제적 동기 외에 이타주의 등 사회적 동기가 결합으로 사회적 소비의 총량은 개인적 선택 외에 집단적인 의사결정이 중요한 요소로 작용한다.

4. 서비스 투자의 필요성

- 복지

서비스 확충을 통한 사회안전망 강화 및 사회통합과 소득보장중심 사회보장으로 해결하기 어려운 보육, 신체·정신건강 직업능력개발 등을 서비스를 통해 보장 필요하다.

- 고용

서비스 보장강화를 위한 서비스 인력 확충, 소득보장에 비해 사회서비스보장과 노인복지서비스보장은 서비스 제공을 위한 인력 필요, 서비스 수요·공급 증가에 따른 “자연스러운 일자리 창출” 가능하다.

사회서비스는 공공성, 사회적가치 지향성이 요구되는 분야로 양질의 공공부문 일자리

확충 여지 및 필요성이 상대적으로 높아진다.

- 성장

서비스를 통한 신중년 재충전 등 촉진으로 인적자본 투자 확대, 잠재적 성장동력 확보하고, 서비스 일자리를 통한 근로소득 증대 및 이를 통한 소득주도성장예의 기여할 수 있다.

제5장 명칭 및 사업의 종류

제12조 명칭 및 대표자

본 센터는 **가득행복복지센터**로 칭한다.

본 센터의 **대표자**는 **김종호**이다.

제13조 소재지

가득행복복지센터의 소재지는 **부산광역시 동래구 충렬대로200번길 22(2층, 명륜동)**에 위치한다. 부득이한 사항에는 소재지를 변경할 수 있다.

제14조 사업의 종류 및 기능

이 사업장은 **제1조의 목적을 달성**하기 위하여 다음의 급여 종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.

○ 방문 요양

장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원한다.

○ 인지 활동형 방문 요양

치매전문교육을 이수한 장기요양요원이 인지훈련 도구를 활용한 인지자극활동 제공 및 옷 개기, 식사준비, 개인위생활동 등의 일상생활을 수급자와 함께하며 남아있는 신체·인지기능의 유지·향상을 위한 훈련을 제공한다.

[장기요양 5등급 수급자에게 인지 자극 활동 및 잔존기능 유지·향상을 위한 사회훈련을 제공하는 급여. 기존의 방문 요양과는 달리 빨래, 식사 준비 등의 가사 지원은 제공할 수 없으나, 잔존기능 유지·향상을 위한 사회활동 훈련을 제공하는 방법으로 수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등의 훈련을 한다]

○ 방문목욕

장기요양 요원이 목욕 설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공한다.

○ 사회보장서비스

「**사회보장기본법**」에 정해진 장기요양요원의 방문요양서비스와 같은 관련 활동을 지원한다.

제6장 요양급여 범위

제15조 급여 규정 목적

「보건복지사업법 안내규정」, 「사회복지법」, 「사회보장기본법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」의 급여이용에 관한사항에 따라 **가득행복복지센터**가 제공하는 사회보장서비스와 노인복지서비스 내용과 비용을 수급자 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 사회보장서비스와 노인복지서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양요원의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

[삭제] ■ 노인복지법 시행규칙 [별표 5]는 [요양원, 주간보호센터에 관한 사항이라 삭제함.]

■ 노인복지법 시행규칙[별표10]<개정 2021.06.30.>

제16조 운영 규정 기본 준수사항 [노인복지법 시행규칙 제29조 준수]

시행규칙 제29조 (재가 노인복지시설의 시설기준 등) ② 법 제39조의 규정에 따른 재가 노인복지시설의 운영 기준은 별표10과 같다.

1. 건강관리

가) 직원에 대해서는 연 1회 이상의 결핵 검진을 포함한 건강진단(이하 이 호에서 “건강진단”이라 한다)을 하여야 하며, 건강진단 결과 건강이 좋지 않은 사람에 대해서는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

나) 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규 채용 전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.

[주간보호관련 사항삭제] 2.급식위생관리(급식을 제공하는 경우에만 해당한다)

3. 운영규정

가) 시설의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 시설의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 이 표에서 “운영규정”이라 한다)을 작성하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

나) 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.

① [삭제] 방문요양/사회복지서비스/방문목욕과 관계없는 규정임.

② 이용계약에 관한 사항(계약 기간, 계약 목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원 인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다.)

③ 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

⑤ [삭제] 주간보호와 방문간호사 상주기관의 사항임.

⑥ 의료를 필요로 할 때는 그 구체적인 처리 절차

⑦ 시설물 사용상의 주의 사항 등에 관한 사항

⑧ 서비스 제공자 장기요양요원의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

⑨ 운영규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항

⑩ 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

다. 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

라. 시설의 장은 운영 규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

4. 회계(p.101 제17조 회계관리)

가) 시설의 설치·운영에 관한 회계는 법인회계 또는 다른 사업에 관한 회계와 분리하여 처리해야 한다.

나) 국가 또는 지방자치단체로부터의 보조 금품, 그밖에 시설이 수수한 기부 금품은 이를 별도의 계정으로 회계처리 해야 한다.

5. 장부 등의 비치(시설에는 다음 각목의 장부 및 서류를 비치하여야 한다.)

가) 시설의 연혁에 관한 기록부

나) 재산목록과 재산의 소유권 또는 사용권을 증명할 수 있는 서류

다) 시설 운영일지

라) 예산서 및 결산서

마) 금전 및 물품의 출납부와 증빙서류

바) 수급자 명부

사) 수급자 관리 카드(입소 계약 체결일, 이용료, 그 밖의 비용 부담 관계 등에 관한 내용을 포함한다.)

6. 사업의 실시

가) 이용 기간 : 재가복지서비스는 수급자의 노인 장기 요양 인정서상의 유효기간을 확인하여 계약 기간을 명기하고, 계약 기간은 1년 또는 등급 유효기간으로 한다.

나) 시설의 장은 서비스별 특성을 고려하여 다음의 기준에 따른 사업을 시행하여야 한다.

구 분	사 업 내 용
방문요양 서비스 사회보장 서비스	가. 신체활동지원서비스: 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸 단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사활동지원서비스: 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인활동지원서비스: 외출시 동행, 일상업무 대행 등 라. 정서지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
방문목욕 서비스	목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
재가노인지원 서비스 사회보장 서비스	일상생활 지원, 노인생활 및 신상에 관한 상담, 재가노인 및 보호자의 교육, 무의탁노인 후원을 위한 결연 및 연계지원, 여가활동 지원, 주거환경개선 지원, 긴급지원, 시·군·구의 위탁을 받은 사업, 그 밖에 지역의 재가노인복지사업과 사회보장서비스 사업.

7. 운영위원회는 『사회복지사업법』 제36조 및 같은 법 시행규칙 제24조에 따른 운영위원회를 설치 운영하여야 한다.

제17조 회계관리, 임금, 관리 운영비(p.182 제84조 장기요양요원 인건비 지출비용)

가. 원칙

● 정부 바우처 사업의 회계는 다른 바우처 사업 또는 영리 부문 사업의 회계와 분리해 관리

* 국비·지방비 등으로 지원되는 기타 보조사업과도 분리 운영

* 시설의 설치·운영에 관한 회계는 법인회계 또는 다른 사업에 관한 회계와 분리하여 처리해야 한다.

● 시설의 설치·운영에 관한 회계는 법인회계 또는 다른 사업에 관한 회계와 분리하여 처리해야 한다.

● 국가 또는 지방자치단체로부터의 보조 금품, 그밖에 시설이 수수한 기부 금품은 이를 별도의 계정으로 회계처리 해야 한다.

나. 제공인력 임금(매년 변경)

● 노인장기요양 임금은 87.0%를 직접비 임금으로 지급한다.

● 방문목욕 임금은 49.7%를 직접비 임금으로 지급한다.

● 일상돌봄 서비스 임금은 75%를 직접비로 임금으로 지급하며, 근무조건과 제공기관에 따라 차이가 있다.(기관에 따라 상이할 수 있음)

● 사회보장서비스 임금은 서비스 가격의 75%를 직접비 임금으로 지급한다.

● 제공기관은 소속 제공인력에 대한 급여지급 정보를 매월(6일~25일 사이) 전자바우처 시스템에 입력하여야 함

* 입력메뉴 : 전자바우처시스템 > 대상자관리 > 제공인력급여관리 > 제공인력급여관리

다. 기관 관리·운영비

● 노인장기요양은 관리·운영비는 13.4% 범위내에서 자율적으로 기관 관리·운영비로 사용한다.

● 방문목욕 관리·운영비는 50.3% 범위내에서 자율적으로 기관 관리·운영비로 사용한다.

● 일상돌봄 서비스 제공기관은 시급(장기요양요원) 25% 범위내에서 자율적으로 기관 관리·운영비로 사용한다.

● 사회보장서비스 제공기관은 서비스 가격의 25% 범위내에서 자율적으로 기관 관리·운영비로 사용한다.

● 제공인력의 4대보험료, 퇴직금 등은 직접비에 포함된다.

● 제공인력의 4대보험료, 고용주부담금50%를 직접비로 계상된다.

산재보험, 고안직능보험 등은 고용주 100% 부담으로 직접비로 계상된다.

전문인책임배상보험은 고용주 100%를 운영비에서 지출한다.

● 비영리기관의 경우, 바우처 사업을 통해 발생한 수익은 당해 제공기관 자체 규정 또는 관리·감독 기관 규정 등에 따라 처리한다.

제18조 장기요양급여, 가사·간병 방문지원급여 등급판정 기준

1. 1등급 : 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양(인정 점수가 95점).

2. 2등급 : 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 상당 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양(인정 점수가 75점~ 95점).

3. 3등급 : 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양(인정 점수가 60점~75점).

4. 4등급 : 심신의 기능 상태 장애로 일상생활에서 일정 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양(인정 점수가 51점 이상 60점 미만인 자).

5. 5등급 : 치매 환자로서(「노인장기요양보험법」 시행령 제2조에 따른 노인성 질병에 해당하는 치매로 한정) 환자로서 장기요양(인정 점수가 45점 이상 51점 미만인 자).

6. 일상돌봄 서비스에 해당 대상자「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제4조

◇ 질병, 고립 등으로 일상생활에 돌봄이 필요한 중장년과 청년, 가족돌봄청년에게 제공

◇ 단, 복지부 승인을 받은 지역의 일부 특화서비스(소셜다이닝, 교류증진, 건강생활지원, 신체건강증진, 독립지원)는 돌봄필요 또는 가족돌봄청년 외에 서비스가 필요한 청·중장년에게도 제공 가능

■ 질병, 고립 등으로 일상생활에 돌봄이 필요한 청·중장년(19~64세) 또는 질병·정신질환 등을 앓고 있는 가족*을 돌보거나 그로 인해 생계책임을 지고 있는 청년(9~39세, 청소년 포함)으로,

* (가족의 기준) 부모, 조부모, 배우자, 형제자매, 친척 등을 돌보는 경우로 '자녀를 돌보는 경우' 제외

* (연령기준) 만 나이 기준

●각각 아래 조건(①소득기준(기준없음), ②연령 기준, ③가구 기준, ④육구 기준, ⑤국적 기준)을 모두 갖춘 경우

7. 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 해당 대상자

일상생활과 사회활동이 어려운 장애인, 취약 저소득층, 만65세 미만의 노인을 위한 가사·간병 서비스를 지원함.

대상선정 주기 : 매월

제19조 센터 내부에 급여 범위 게시

가득행복복지센터는 시설 내부에 수급자 또는 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영 규정(노인복지법 시행규칙[별표10])

2. 종사자 근무 체계(개인정보법에 의하여 게시하지 않을 수도 있음).

3. 제공하는 재가급여의 종류.

4. 비급여 대상 및 항목별 비용.

5. 급여 제공을 위한 지침

6. 기타 법정 교육, 안전교육 및 교육자료.

(법정 교육, 안전교육, 신입 직원 교육, 탈수 예방, 배변 도움, 관절 구축 예방, 업무 범위 및 부담 요구 대처 등등)

7. 그 밖에 재가급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항.

제20조 급여 범위

방문·목욕·일상돌봄·가사·간병 방문 요양서비스는 수급자의 본인 부담을 명확히 하기 위하여 급여 범위를 급여 항목과 비급여 항목으로 구분되며, 비급여 항목은 전액 본인이 부담하여야 한다.

제21조 금지항목

1. 모든 의료 행위

욕창 치료, 관장, 석션 등 모든 의료 행위 금지

의료 행위는 반드시 의사의 위임받은 방문간호사, 방문 조무사만 가능하다.

2. 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위.

자녀와 함께 거주 시 자녀의 가게 청소, 가게 설거지, 가게 음식 준비, 가족의 부업, 배달 등 농어촌의 경우 밭일, 농사일 등도 불가 행위에 해당됨.

3. 함께 거주하는 가족의 일을 요구하는 행위

가족을 위한 방 청소, 빨래, 장 보기, 김장 도움, 명절 상차림, 타 지역 가족 방문 시 식사 접대, 집안 경조사 지원 등

가족을 위한 관공서, 은행업무지원 등

가족을 위한 조리, 청소, 세탁 등 어르신을 위한 것을 제외한 모든 것은 금지된 행위임.

4. 어르신 부재 시에 서비스를 제공해 달라는 행위

어르신과 함께 있는 공간에서의 서비스가 원칙이며 이동시에도 꼭 함께 해야 한다.

어르신이 병원에 입원하였거나, 입원했을 경우는 서비스 제공이 불가함.

(수급자의 여행 또는 부재를 포함한다)

5. 기타 금지항목

- 요양 서비스 시간 중 장기요양요원은 개인 불일 금지.

- 요양 서비스 시간 중 장기요양요원은 개인병원 진료 금지.

- 수급자가 보호자와 병원 동행중 서비스 제공금지.

- 수급자 병원 입원 시간과 요양 시간 중복 금지.

- 요양 서비스 시간 중 수급자의 외식, 나들이, 여행, 취미활동 금지.

- 수급자 가정에 혼자 남아 있기 금지.

- 수급자 부재 가정에서 혼자 태그 전송 금지.

- 타 기관과 시간을 중복하여 요양 서비스 제공 금지.

- 장기요양기관 포함 월 160시간 이상 근무 시 가족요양 제공 금지.

- 출국, 입국 시간 전·후 3시간 이내, 해외여행 기간 동안 서비스 제공 금지.

※ 서비스 제공 중 의도치 않은 실수, 착오가 있었다면 센터에 즉시 보고, 정정한다.

제22조 개인정보 관리 등

가. 개인정보보호 의무

1) 제공기관

- 제공기관은 업무와 관련하여 얻은 이용자 또는 제공인력의 개인정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨
- 업무상 부득이하게 개인정보가 필요한 경우, 당사자로부터 개인정보 수집·이용 동의를 징구한 후 처리 목적에 필요한 범위 내에서 최소한으로 수집해야 함
- 개인정보 제공 동의를 받은 경우라도 주민등록번호에 대해서는 법에서 정한 경우를 제외하고는 수집·처리할 수 없음

2) 제공인력

- 제공인력은 서비스 제공 과정에서 알게 된 이용자 또는 이용자 가족의 개인정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨
- * 이때의 개인정보는 인적사항 외에 질병, 생활양식, 가정사 등 프라이버시 관련 내용도 포함될 수 있음

나. 비밀누설 금지 의무

- 제공기관과 제공인력, 종사자 등은 전·현직을 불문하고 정부 바우처 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 안 됨(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제33조)
- 다. 위반시 처벌
- 개인정보 보호 의무 또는 비밀누설 금지 의무 등을 위반한 경우에는 「개인정보 보호법」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 등에 따라 처벌받을 수 있음

제23조 문서관리

1. 「노인장기요양보험법」, 「노인복지법」, 「사회복지사업법」, 「사회보장기본법」, 「장기요양급여 산정방법 등에 관한 고시」에 근거하여 작성 등록·보관한다.
- 기관문서는 직원회의(월별), 고충처리(월별), 복지포상(분기별), 운영회의(분기별), 사례관리(반기별), 직원회의 반영(년별: 직원회의 달에 증빙한다-30일 이내 반영)으로 구성되며, 보존기간은 3년으로 하며 특별히 보존기간이 연장될 때에는 5년으로 한다.

2. 「사회보장법」근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조(제공자의 준수사항)

나. 자료 보존

- 제공기관은 사회서비스를 제공한 사실과 그 내용이 담긴 자료를 자료의 성격, 중요도, 원본·사본 여부 등에 따라 보존기간을 구분하여 보존하여야 함
- ※ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조에 따른 필수(법정) 보존 자료는 5년간 보존하여야 한다.
- 보존하지 아니한 경우, 같은 법 제40조에 따라 과태료 처분 대상이 됨.

제6장 수급자 모집 방법 등에 관한 사항

제24조 지역사회 활용 등 수급자 모집 방법

1. 모집 방법은 온라인, 오프라인 등 다양한 방법을 통하여 수급자를 모집하고 급여 종류를 홍보와 지역사회단체, 지역봉사단체, 인권단체, 재향군인회 등에 가입하여 봉사자 모집과 수급자를 열심히 발굴 노력한다.

이용자	홍보 방법
온라인	공단 사이트 등록, 홈페이지, 블로그, 카페, SNS, 밴드, 카카오톡 등
오프라인	홍보지 관계센터 연계 협력, 현수막, 간판 등
기타	수급자, 보호자를 통하여 모집, 직접 홍보

- 1) 센터가 위치한 지역의 각 주민 센터, 통장, 반장, 부녀회, 청년회, 각종 공공단체 등에 참여하여 협조와 지원요청 등 노력을 다한다.
- 2) 사회복지사 또는 전문 장기요양요원에 의뢰하도록 한다.
- 3) 담당 지역 일반병원, 요양병원, 사회복지관 등을 연계하여 수급자를 모집하도록 한다.
- 4) 월 정기적인 각종 언론의 홍보 및 홈페이지, 지역신문, 구청 벽보 등을 통해 모집한다.
- 5) 지역사회 단체 및 모임에 참석하여 방문요양, 목욕사업에 대해 이해도를 높이고 수급자를 확보한다.
- 6) 어르신들을 위한 행사(경로잔치, 노인대학 등)와 경로당 방문을 통해 홍보하여 수급자 유치에 노력한다.
- 7) 각 전문 봉사단체에 가입하여 열심히 활동하며 수급자 발굴에 노력한다.
- 8) 재향군인회에 가입하여 활동하며 수급자 발굴에 노력한다.

※ 인터넷 게시 사항

1. 주소	2. 전화번호
3. 인력 현황	4. 시설 현황
5. 급여 종류	6. 방문요양/목욕 이용계약에 관한 사항 게시
7. 사진	8. 홈페이지 주소
9. 교통편	10. 주차시설
11. 보험 가입 여부	
■ 기관의 정보가 변경된 경우, 바로 수정 해야 함.	

■ 기관에 대한 홍보를 제공할 때는 「노인장기요양보험법」의 기본 규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제7장 보건의료 복지서비스 자원 연계

제25조 지역사회 복지서비스 자원 연계 계획

가득행복복지센터는 메가마트 앞 하나은행과 한화생명 중간도로 69m 들어와 CU 옆 건물에 위치하여 입지 조건으로 지역민들과 소통할 기회가 많으며, 앞으로 지역에 관공서, 지역사회단체, 사회복지관, 등 지역 공공단체들과 연계하여 자원봉사활동을 지원하며 주변 상가 대표님들과 항상 커뮤니케이션을 형성하여 상가 대표님들의 사업과 연계하여 체계적으로 후원품을 받아 수급자와 사회적 취약층에 나눔을 적극적으로 지원한다.

제26조 보건의료 연계 계획

센터와 근거리에 있는 복천외과, 박상욱가정의학과, 배지호신경외과 등을 협약병원으로 하여 수급자와 직원들의 건강을 위해 노력할 계획이다.

수급자 편의를 위해 근거리에 일반병원, 요양병원, 전문병원 등과 협약하여 수급자의 건강한 삶을 위하여 각 의료기관과 협업을 통한 피드백을 받아 수급자들의 건강을 위한 전략을 추진할 계획이다.

제27조 자원봉사자 발굴과 사회적 취약자와 어르신 연계 계획

자원봉사자 발굴에는 사회복지·지역사회 발전을 위해 적극적인 가입과 봉사활동을 통해 많은 자원봉사자 발굴할 계획이다.

자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 자원봉사자의 참여 현황을 정확하게 인식하고 이해하는 것은 매우 중요하다. 우리나라는 아직도 자원봉사활동에 대한 국민의 인식 및 공감성이 부족한 편이나 사실상 자원봉사자들은 무보수로 일하기 때문에 경제적 대가보다는 자아개발을 위해 열심히 봉사하시는 분들이 많다.

열심히 자원봉사자를 발굴하면 많은 봉사자들이 곳곳에 많이 계시는 것을 볼 수 있다.

많은 자원봉사자를 발굴하여 사회적 취약자와 어르신에게 연계할 계획이다.

제8장 이용에 관한 사항

제28조 이용 정원

이용 인원에 대한 기준은 「**노인장기요양보험법**」, 「**사회보장기본법**」에 따른다.

1. 기관은 수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공 장기요양요원 인력을 충분히 확보하여야 하며, 재가 장기요양기관 설치신고 시 최소 인력 기준을 항시 충족하여야 한다.
2. 이용 인원은 관계 법령에 따라 방문요양/목욕 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.
3. 기관은 모든 서비스를 책임지고 관리할 수 있는 관리 책임자를 반드시 1인 이상 고용하여야 한다.

제29조 수급자 또는 이용자

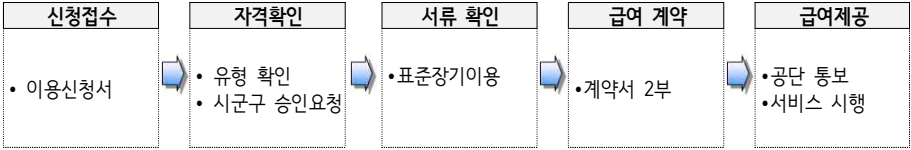
「**사회보장기본법**」에 따른 사회적 취약자, 장애인, 만65세미만자로 질병으로 거동이 불편하여 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등 분야에서 인간다운 생활을 보장받기 위해 등록이 된 자.

「**노인장기요양보험법**」 제15조에 따른 일상생활 수행에 지장이 있는 만65세 이상 노인 또는 노인성 질환을 앓는 65세 미만의 자로서 장기요양보험공단 등급판정위원회로부터 1~5의 각 장기요양 인정 등급판정을 받은 자.

제30조 이용 절차

수급자는 장기요양인정서에 적힌 ‘장기요양등급’, ‘유효기간’과 개인별장기요양이용계획서에 작성된 ‘장기요양급여의 종류 및 내용’에 따라 적절한 장기요양기관을 선택하여 급여계약 체결 후 장기요양급여를 이용할 수 있다.

수급자가 이용신청서를 접수하면 센터는 자격 요건을 확인 후 이용자의 욕구 사정 및 개인별장기요양이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다.(방문요양/방문목욕/일상돌봄/가사·간병 등 조문에 따름)



1. 장기요양 인정서

장기요양인정서는 등급판정위원회가 등급판정의 심의를 완료하여 장기요양 수급자로 인정한 경우 공단이 작성하여 수급자에게 송부하는 서류이다.

- 장기요양 인정번호 : 장기요양인정 신청인에게 부여되는 고유번호이다.
- 장기요양 등급 : 1~5등급, 인지지원등급으로 구분된다.
- 장기요양급여의 종류 및 내용 : 수급자가 이용 가능한 장기요양급여의 종류로 시설급여, 재가급여, 특별현금 급여로 구분된다.
- 유효기간 : 장기요양급여를 이용할 수 있는 기간이다.
- 장기요양등급 판정위원회 의견 : 등급판정위원회의 특별한 판정사유 또는 권고사항이 기재될 수 있다.

2. 개인별장기요양이용계획서

- 장기요양 담당자가 수급자의 개별 기능상태, 욕구 및 특성 등을 종합적으로 고려하여 작성한 맞춤형 급여이용계획서이다.
- 장기요양기관과 급여계약 시 제시하여 수급자에게 맞는 급여를 효과적으로 적절하게 이용할 수 있도록 한다.
- 장기요양욕구 : 수급자의 기능상태, 욕구 등에 따라 장기요양급여가 필요한 상태를 나타낸다.
- 장기요양 목표 : 급여를 이용하면서 달성할 것으로 기대되는 심신상태의 목표이다.
- 장기요양 필요내용 : 장기요양 목표를 달성하기 위해 필요한 세부 급여내용이다.
- 유의사항 : 급여제공 중 보호자 또는 장기요양요원이 유의해야 할 사항이다.
- 장기요양 이용계획 및 비용 : 가장 적절한 급여이용계획을 작성하여 제공한다.
- 급여비용 기준일 : 계획서의 수가 기준일이다.
- 복지 용구 : 수급자의 기능상태, 환경 등에 따라 적합한 복지 용구 품목을 권고한다.

3. 사회보장서비스 급여제공 절차

(1) 이용상담 및 계약

- ① 급여 이용을 원하는 수급자(보호자)등이 전화, 내방 등을 통해 이용 관련 상담을 한다.
- ② 급여 이용을 원하는 수급자에 대한 기본적인 사항을 체크한 후 이용료 및 급여에 대한 안내를 한다.
- ③ 급여 이용을 원하는 수급자의 일반적인 상황을 확인한다.
 - 수급자 여부[이용자(수급자) 확인서]
 - 이용계획서
 - 다른 재가급여 이용여부
 - 보험 자격(의료급여 등) 등

④ 사전방문

사전방문은 구두의 욕구사정과 수급자의 현재 상황을 먼저 파악하여 센터와 계약을 진행할지, 타 기관으로 연계할지 확인, 구두 사정은 급여이용과 수급자상황을 고려하여 필요한 수급자와

보호자의 개인정보와 복지용구(보조적인 도구)로 수급자를 위한 잔존기능 유지, 청결사항을 위한 욕구사정을 먼저 진행한다.

⑤ 계약을 위한 방문

가정 방문을 통해 건강, 주거환경 등 특이사항 및 종합적인 상황기록

- 급여 이용을 원하는 수급자에 대한 기본적인 사항 확인 및 이용료 및 급여 안내
- 급여 이용을 원하는 수급자에 대한 기본정보를 수집한다.
- 수급자(보호자)의 현황(성명, 대상자와의 관계, 연락처, 이용 사유 등)
- 수급자의 기본사항(성별, 나이, 주소, 거주지 약도, 전화번호 등)
- 수급자의 현황(건강·인지·신체상태 및 케어상황 등), 현재의 문제점 및 욕구 파악

⑥ 사정회의

계약서 및 수급자 욕구 중심으로 서비스 실행계획

- 수급자의 욕구, 문제, 현재의 기능, 장점과 잠재 능력 등을 관찰, 평가하여 기관 이용의 적합성을 확보함과 동시에 수급자의 문제에 대해 원인을 규명 후, 서비스 실행계획 마련

⑦ 급여이용

- 이용이 가능한 경우 급여 제공을 결정하고, 이용이 어려운 경우 타 기관 정보제공 및 의뢰를 한다.

⑧ 급여 이용에 대한 계약을 체결한다.

- 수급자에게 이용결과 및 급여 수립계획을 알리고, 수급자나 그 가족과 이용을 위한 계약서를 작성 한다.
- 계약서와 함께 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서에도 서명을 받는다.
- 계약서 작성 후 이동서비스 안전 수칙을 제공한다.
- 계약서 작성 후, 기관과 이용가족(수급자) 각자 계약서를 보관하도록 한다. **반드시 수급자에게 계약서 부분을 제공한다.**

(2) 사정

① 수급자의 욕구와 문제, 현재의 기능, 장점과 잠재 능력, 요구되어지는 서비스 등을 관찰, 평가하여 기관이용의 적합성을 확보함과 동시에 수급자의 문제에 대해 원인을 규명하고 그것을 해결하거나 감소시킬 수 있는 방법에 대해 전문적인 판단을 한다

② 사정을 통해 파악해야 할 내용들은 다음과 같다.

- 신체상태 욕구사정(일상생활동작 수행능력 등), 질병 욕구사정(과거병력, 현 진단명 등), 인지상태 욕구사정(정신상태, 감정 등), 의사소통 욕구사정 (청취능력, 발음능력 등), 영양상태 욕구사정(음식섭취 패턴, 배설 양상 등) 가족 및 환경적 욕구사정 (가족상황, 주거환경, 수발부담 등),자원 이용 욕구사정(의료기관, 사회복지기관, 그 외 서비스 기관 등), 개별적으로 호소하는 주관적 욕구사정
- 낙상, 욕창, 인지기능 상태를 정기적으로 파악한다.
- 욕구사정하고, 전반에 대한 총평을 기재한다.

(3) 계획 수립

① 초기 사정에서 확인된 수급자 및 보호자에게 여러가지 문제 및 요구가 있을 때, 우선순위를 결정하여야 한다. 급박하고, 수급자의 요구가 큰 문제부터 해결한다.

② 수급자와 보호자의 문제 및 욕구의 우선순위에 따라 수급자와 가족과 합의된 문제 해결 목표

수립한다.

③ 목표는 사정단계에서 확인된 문제를 해결하는 것으로 한다. 목표 수립 시 수급자의 욕구정도, 수급자의 장애, 질환의 특성 정도, 수급자 잔존 기능 정도, 보호자 및 가족의 수발 정도를 고려한다.

④ 급여 우선순위 및 목표에 따라 제공할 서비스 내용을 결정한다.

⑤ 급여 내용을 효과적으로 지원해 줄 수 있도록 서비스 횟수, 일정을 결정한다.

⑥ 낙상, 욕창, 인지 평가와 욕구사정 평가 후 급여 제공계획서를 작성한다.

(4) 급여 제공

① 초기 사정 및 급여 계획에 따라 급여를 제공한다.

② 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인인권보호 지침, 관절구축예방 대해 설명하고 자료를 제공한다.

③ 급여제공과정에서 수급자의 상태변화 및 반응, 적응정도를 반영하여 급여 제공 계획을 수정·보완한다.

④ 제공직원이 바뀌는 경우에는 급여제공 전에 새로운 직원을 소개하고 인수인계 내용을 기록한다.

(5) 모니터링 및 재평가

① 재평가 결과 및 수급자의 욕구 변화를 반영하여 급여 제공계획을 수정·보완할 수 있다.

② 계획된 대로 급여가 제공되고 있는지 평가하여야 한다.

③ 욕구사정, 낙상위험도, 욕창위험도, 욕구평는 연 1회 평가 한다

④ 급여제공계획을 연 1회 수립한다

⑤ 사례회의를 정기적으로 하며, 결과를 급여에 반영 한다.

(6) 이용종료 및 적정서비스 연계

① 급여 계약기간이 종료될 시점에서 기관은 계약종결 및 연장에 대해 수급자 혹은 보호자 에게 알리고, 재계약 의사를 확인한다.

② 수급자가 급여 종결을 하고자 하면 이용을 종료하고 만약 연장을 원할 경우 연장 계약서를 재작성한다.

③ 건강상태가 악화되었거나 높은 등급으로 변경되어 타 급여를 원하는 경우 지역 내 이용 할 수 있는 서비스(지역 내 해당되는 모든 기관 안내)에 대한 안내를 실시하여, 수급자가 서비스를 편리하게 전환할 수 있도록 지원한다.

④ 수급자가 원하는 경우, 연계 가능한 서비스에 대해 정보를 제공하고, 적절히 연계하여야 한다.

⑤ 수급자가 전원 퇴소 시 연계 기록지를 작성하고 제공해야 한다.

⑥ 보호자의 계약종료 의사표현시 기록지를 별도로 작성하지 않는다.

(7) 세부계획 및 운영내용

① 기관운영 및 사업관리

세부사업	내 용	목 표
이용자 발굴	이용문의 상담	전화, 인터넷, 내방상담
	이용자 발굴	지역사회서비스 홍보
접수상담	이용문의자 인테이크 실시	기초정보파악, 이용여부결정
	적정 서비스기관 의뢰	적정서비스 기관안내, 연계
욕구사정평가	수급자별 사정 실시	신체, 정신, 영양, 사회적 차원에서 상태, 욕구, 자원(강점)파악
케어플랜	수급자별 케어플랜 작성	수급자와 함께 계획, 욕구반영, 서비스시간, 내용 구체적 계획
서비스 계약	수급자별 서비스 계약	서비스시간, 내용 등 계약, 상호 서명 및 보관
서비스제공 및 연계	방문 또는 통원 요양보호제공	복지서비스 제공 (방문서비스)
	서비스제공 기록 관리	서비스제공 기록 관리
	기타 생활지원 연계	집수리, 미·이용, 후원품 제공 등 연계
서비스 점검	수급자 상담 및 고충처리	상태, 만족도, 욕구파악, 상담
	사례회의	서비스 점검 및 계획회의
서비스 평가	이용자(가족) 간담회	사업별 정기 운영간담회 실시
	인정평가	요양보험 재평가 및 재인정
서비스 종결	계약만료, 목표달성 종결	종결평가 및 종결, 필요시 연계
사후 관리	종결 후 관리	종결 후 안부 및 욕구 확인

② 사례관리

세부사업	내 용	목 표
운영계획	운영규정마련	운영규정, 취업규칙 수립
	운영매뉴얼 마련	사업수행, 인력관리, 위험관리, 종사자교육 등 매뉴얼 수립
업무분장	업무분장 및 지휘체계 마련	업무분장명령, 지휘체계마련
사업계획	사업계획 및 예산수립	연간 사업계획 및 예산수립
사업평가	사업별 평가	월별, 분기별, 연별 사업평가
사업보고	기관현황, 사업실적, 재무상황보고	시청, 공단, 협회 등 보고
기관사업 정보공개	기본정보게시, 급여이용 안내	홈페이지 게시 및 안내
정기회의	기관운영 및 사업수행 관련회의	직원 및 요양사회의 등 실시
운영위원회	기관운영 및 사업수행 관련회의	연 2회 이상 실시
시설환경 안전관리	시설, 장비, 위생, 차량, 위험관리	정기점검, 보수, 상태유지
직원관리	기준마련, 공고, 채용, 교육, 배치	기준에 따른 채용, 교육, 배치
	건강관리	정기검진실시, 휴가제공
	근로계약 및 사회보험 가입	근로계약, 사회보험 가입
	업무수행능력 정기평가	반기별 평가 및 상담실시

③ 종사자 교육 및 요양보호사 현장실습 교육

세부사업	내용	목표
직원교육	내근 월급제 종사자 교육 외근 시급제 종사자 교육	직무태도 및 기술, 케어전반, 윤리와 책임, 노인학대예방 및 신고, 낙상 등 위험관리, 욕창관리, 응급처치, 치매 등 노인성질환, 통증관리, 투약관리, 질병 및 감염관리, 의료서비스 연계, 개인정보 및 사생활보호, 고충처리 등
요양보호사 현장실습 교육	실습기간 동안 재가어르신을 돕는 요양보호사의 일상업무지도 전반적인 요양보호사의 업무를 안내하여, 장기요양에 대한 이해도를 높인다. 참관 및 업무를 수행하며, 요양보호사의 역할을 이해한다. 대상자를 관찰하고, 각 상황대처능력을 키울 수 있도록 하기 위해 실습지도자의 지도에 따라 활동하여 대상자의 특성을 이해하도록 돕는다.	1. 요양보호사의 소양을 익힌다. 2. 노인에 대한 이해와, 요양보호사의 업무범위를 익힌다. 3. 서비스 제공을 통해 전문가로서의 자질을 형성한다.

제9장 이용계약에 관한 사항

이용계약에 관한 사항은 인터넷에 게시하여야 한다.

제31조 계약 목적

사회적 취약자, 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 사회적 취약자와 노인들 중 장기요양, 사회보장서비스와 노인복지서비스 등을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

장기요양서비스와 사회보장서비스 이용에 대한 수급자의 자기 결정과 선택권을 최대한 존중한다. 「노인복지법」, 「노인장기요양보호법」, 「사회복지법」, 「사회보장기본법」에 의거 수급자 및 그 가족과 서비스 이용에 대한 전반적인 사항들을 정확히 명기하고 공유하여 상호 간의 권리를 보호하여야 한다.

제32조 계약 기간

1. 수급자의 노인 장기 요양 인정서상의 유효기간을 확인하여 계약 기간을 명기하고, 계약 기간은 1년 또는 등급 유효기간으로 한다.

2. 계약 기간은 급여 제공 계약서상에 명시한 이용 기간이 만료되었을 경우 재계약을 통하여 이용 기간을 연장한다.

3. 「노인복지법」 제34조, 「노인장기요양보험법」 제28조, 「노인장기요양보험법」 시행령 제6조에 의거 비용 수납 한도액의 변동이 있을 때 이를 준수하여 재계약함을 원칙으로 한다.

4. 서비스 이용 전 급여이용계약서를 작성하며 계약서에는 계약 기간, 장기 요양급여의 종류, 장기 요양 급여비용, 비급여 사항, 개인 정보 보호, 계약의 해지, 전문인책임배상보험 등 분쟁 해결 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

5. 사회보장서비스 내용 관련 구체적인 서비스 제공범위는 표준 서비스의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 제공기관과 이용자 간 계약에 따라 정한다.

[참고 6] 가사·간병 방문지원 서비스 이용계약서(예시)

6. 서비스 제공기간(바우처 지원기간)

- 기준대상자는 자격 결정일로부터 1년

(단, 시·군·구의 재판정 절차를 통해 1년 단위로 연장 가능)

- 의료급여수급자 중 장기입원 사례관리 퇴원자는 1년(연장불가)

제33조 계약의 범위

1. 방문요양급여는 장기요양요원이 '갑'의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여로 한다.

2. 사회보장서비스 계약의 범위

- 서비스 제공계약은 서비스 이용자와 서비스 제공기관이 계약 당사자가 되어 서비스에 제공에 관한 상세 사항을 상호 합의하여 문서로 정하는 과정임
- * 법규 및 지침의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 계약 당사자는 계약의 내용을 자유롭게 구성할 수 있음
- 서비스와 그에 대한 대가는 계약서에 명시된 대로 실행하는 것을 원칙으로 하며, 양 계약 당사자는 원칙적으로 계약서에 명시되지 않은 사항을 상대방에게 요구할 수 없음
- 계약의 내용을 변경하고자 할 때에는 당사자 간 상호 동의를 거쳐야 하며 반드시 변경 내용을 문서로 남겨야 함

제34조 급여이용 및 제공

1. 장기요양서비스 제공

- ① 방문요양급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② '갑'의 방문요양급여 이용시간은 「노인장기요양보험법 시행령」에 의한다.
※ 요일에 따라 이용시간이 다른 경우 이용시간 기재란을 늘려서 기록함
※ '갑' 또는 '병'은 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용시작 최소 1시간 전에 '을'에게 연락을 취해야 함.
- ③ '을'의 방문요양급여 제공시간은 아래와 같다. 다만, 1일 2회 방문요양급여를 제공하는 경우는 2시간 이상의 간격으로 제공한다.
- ④ 방문요양급여 이용 및 제공은 주3~6일로 변경시, 이용일과 시간이 변경될 사항은 언제나 '갑' '을'이 서로 협의하여 결정하며, 별도의 계약서를 작성하지 않아도 '갑' '을'이 동의할 경우 계약사항이 변경된 것으로 본다.
- ⑤ '관공서의 공휴일에 관한 규정'에 의한 공휴일에 급여를 제공하는 경우에는 '을'은 30%의 할증비용을 청구할 수 있다.
- ⑥ 야간(18:00~22:00), 심야(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 '을'은 야간 20%, 심야 30%의 할증 비용을 청구할 수 있다.

⑦ 야간·심야·휴일·가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다.

⑧ '을'은 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 '갑'(또는 '병')과 협의하여 당월 10일까지 별지 제1호서식의 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용계획서에 따라 장기요양급여를 제공한다.

2. 가사·간병 사회보장서비스 제공

- 기존대상자
- 월 24시간 또는 월 27시간(이용자가 희망하는 제공시간 선택)
- * 서비스 제공시간에 따라 정부지원금과 본인부담금이 달라짐
- 의료급여수급자 중 장기입원 사례관리 퇴원자
- 월 40시간(12개월)

3. 일상돌봄 서비스

기본서비스(재가돌봄·가사)		특화서비스
A형(기본돌봄형)	월 36시간	1개 이용
C형(추가돌봄형)	월 72시간	-
B형(가사형)	월 24시간	2개 이용
D형(특화형)	-	2개 이용

제35조 이용계약에 관한 사항

1. 이용계약은 수급자(보호자)와 **가동행복복지센터**와의 계약, 계약 기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
2. 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약 목적과 계약당사자(센터주최, 서비스 수급자, 서비스 보호자), 인적 사항, 계약 기간, 계약의 변경, 계약의 해지, 급여비용 청구 및 수납, 전문 인책임배상보험, 이용 규정, 개인정보보호 의무, 계약 사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 **1부는 계약자, 1부는 장기 장기요양기관이 각각 보관**한다.
3. 이용계약은 수급자(보호자) 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 **보호자 또는 법정 대리인 및 실제 돌봄을 제공하는 자의 계약도 유효**하다.
4. 개인별장기요양이용계획서와 실제 계약 급여비용이 불일치할 경우(변경사유서를 계획서 특이사항에 기재하여야 함) 계약서에 기재하여야 한다. 단, 이미 계약서가 작성된 경우에는 **실제 계약서를 계약서 뒷면에 첨부**하여야 한다.

5. 사회보장서비스 이용계약 작성

- 1) 작성시점 : 서비스 제공 전 또는 최초 서비스 제공일
- 2) 계약 당사자 : 제공기관(대표 또는 위양 받은 자), 이용자
 - 대표 부재 시 위임사항으로 전결 위임으로 센터장>사회복지사로 위양 받은 자가 계약한다.
 - 이용자가 미성년자인 경우, 친족 또는 후견인·법정대리인이 함께 서명
- 3) 계약서 포함사항 : 아래 사항은 필수적으로 포함하되, 기타 사항은 계약당사자 간 합의에 따라 가감 가능(2부 작성, 1부씩 보관)
- 4) 사회보장서비스 제공계약서 필수 사항
 - ① 계약기간
 - ② 서비스 내용
 - ③ 계약금액 (총 서비스가격, 정부지원금, 본인부담금)
 - ④ 제공시간, 제공요일
 - ⑤ 제공인력
 - ⑥ 손해배상책임
 - 서비스 내용 관련 구체적인 서비스 제공범위는 표준 서비스의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 제공기관과 이용자 간 계약에 따라 정한다.
 - [참고 6] 가사·간병 방문지원 서비스 이용계약서(예시)

제36조 계약자의 의무

- ① ‘갑’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 - 월 이용료 납부
 - 방문요양급여 범위내 급여이용
 - 장기요양급여 이용수칙 준수
 - 사회서비스 이용수칙 준수
 - 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행
- ② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 - 방문요양급여 제공 계약내용 준수
 - 급여제공 중 ‘갑’에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 ‘병’에게 통보
 - 급여제공시간에 ‘갑’의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 - 급여제공 중 알게 된 ‘갑’의 신상 및 질환 등에 관한 비밀유지 (단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
 - 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
 - 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
 - 기타 ‘갑’(또는 ‘병’)의 요청에 협조

- ③ ‘병’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 - ‘갑’에 관한 건강 및 필요한 자료제공
 - ‘갑’의 월 이용료 등 비용 부담
 - 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 ‘을’에게 통보
 - ‘갑’에 대한 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
 - 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제37조 계약의 해제

1. 다음 각호의 요건에 해당할 때는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해제할 수 있다.
 - ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘을’과 협의하여 계약을 해제 할 수 있다.
 - 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 - 제3조의 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - 제4조제2항의 방문요양급여 제공시간을 ‘갑’(또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
 - 기타 ‘갑’의 계약해제 사유가 발생한 경우
 - ② ‘을’은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 계약을 해제 할 수 있다.
 - 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - ‘갑’이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ‘갑’의 건강진단 결과 「**감염병의 예방 및 관리에 대한 법률**」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - ‘갑’의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - ‘갑’이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - ‘갑’ 또는 ‘병’이 타센터로 이전하고자 할 때에도 계약의 자동 해제로 본다.

제38조 계약의 해지

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 제6조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료 일전에 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 유선 또는 문자로 할 수 있다.
- ② ‘을’은 제6조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제2호 서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 ‘갑’과 ‘병’에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.
- ③ ‘갑’의 일방적으로 구두 또는 문자 등으로 계약의 해지에는 종결안내서 및 증빙서류를

통보하지 않는다.

③ 사회보장서비스 계약의 해지

- 1) 해지사유 : 계약당사자는 정당한 사유가 있는 경우에 한해 서비스 제공 전 또는 후에 계약 상대방에게 계약 해지를 요청
 - 2) 해지방법 : 계약의 해지는 가급적 해지 희망 3일 전까지 상대방에게 구두 또는 서면으로 통지함(전화, 메일, 문자, 특 등으로 해지해도 해지조건에 부합하므로 해지로 본다)
 - 3) 제공기관 변경 : 계약해지 후 이용자는 제 3의 제공기관과 새로운 서비스 계약을 체결할 수 있음
- 이 경우 계약기간은 이용자의 잔여 바우처에 해당하는 기간으로 함

제39조 이용료 본인부담금 납부

① 방문요양급여비용 및 본인부담 기준은 별표 1과 같다.

② '을'은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 10일에 정산하고 '갑'(또는 '병')에게 05일 까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역을 통보한다.

③ '갑'은 매월 이용료를 센터지정 은행계좌로 납부한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.

은행명	계좌번호	예금주
KB국민은행	장기요양/방문목욕/일상돌봄/가사·간병일상 돌봄 각각 별도 계좌 관리	가득행복복지센터

④ '을'은 '갑'이 납부한 비용에 대해서는 별지 제4호서식의 장기요양급여 납부확인서를 발급한다.

⑤ 사회보장서비스 본인부담금 납부(한국사회보장정보원 지정 계좌로 납부한다)

- 계약(구두합의 포함) 완료 후 이용자는 한국사회보장정보원 지정 계좌로 서비스 개시일 이전까지 본인부담금을 납부하여야 함

* 최대 12개월분 본인부담금을 한 번에 납부 가능 (예시 : 본인부담금이 월 14,420원인 대상자의 경우 최대 173,040원까지 입금 가능)

제40조 재계약

다음 각호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
3. 방문요양 급여비용 및 본인부담 비용이 변경된 경우
4. 기타 '갑'과 '을'이 필요한 경우

5. 사회보장서비스는 계약기간이 최대 1년이므로 계약기간이 만료되면 재계약을 할 수 있다.

- 기존대상자는 자격 결정일로부터 1년

(단, 시·군·구의 재판정 절차를 통해 1년 단위로 연장 가능)

- 의료급여수급자 중 장기입원 사례관리 퇴원자는 1년(연장불가)

제41조 건강관리

① '을'은 '갑'의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.

② '을'은 장기요양요원이 방문요양급여 제공도중 '갑'에게 상해를 입혔을 경우 적절한 조치를 취해야 한다.(119 등 응급의료기관으로 이첩 후 보호자와 센터에 보고해야 함)

제42조 위급 시 조치

① '을'은 방문요양급여 제공시간에 '갑'의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 119에 연락후 '갑'(또는 '병')이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 '병'에게 즉시 통보하여야 한다.

② '병'은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

③ '갑'이 서비스 이용 도중 사망하였을 경우, '을'은 즉시 '병'에게 통보한다.

제43조 개인정보 보호 의무

① '갑'은 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

② '을'은 '갑'의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.

③ '을'은 장기요양서비스 제공에 필요한 '갑'의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영 주체 등에게 관계 규정에 따라 제출할 수 있다.

④ '을'은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 '갑'에게 별지 제5호서식의 개인정보 제공 및 활용 동의서를 받아야 한다.

⑤ '을'은 '갑'의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

⑥ 개인정보 보호 등

가. 업무 관련 정보보호

- 시장·군수·구청장의 소속 공무원 또는 공무원이었던 사람은 사회서비스 이용권 발급 업무처리 과정에서 얻은 정보와 자료를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제10조제6항)

- 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(같은 법 제36조제1항)

나. 개인정보 보호

- 시·군·구 소속 공무원(개인정보처리자)은 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집·처리하고, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 됨(「개인정보보호법」 제3조 등)

- 시·군·구청장 및 서비스 제공기관 등은 법에서 정한 경우를 제외하고는 주민등록 번호를 처리할 수 없음

제44조 기록 및 공개

‘을’은 ‘갑’의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, ‘갑’(또는 ‘병’)이 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.(타인의 개인 정보는 제공할 수 없다. 단, 타인의 개인정보가 있을 경우 삭제 후 제공할 수 있다)

제45조 배상책임

① ‘을’은 다음 각호의 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.

1. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

2. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의 9의 금지행위를 말한다)로 인하여 ‘갑’의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때

② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)은 ‘을’에게 배상을 요구할 수 없다.

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때

2. ‘을’이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

4. ‘갑’의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제46조 기타

① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.

② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 ‘갑’(또는 ‘병’) 또는 시설이 속한 소재지역의 관할 법원으로 한다.

제47조 월별 이용료 및 그 밖의 비용 부담액 [매년 장기요양산정기준표에 의한다]

1. 등급별 산정 기준은 장기요양보험공단에서 산정한 등급별 월 이용한도액을 기준으로 한다.

2. 방문 요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.

1) 가사 및 일상생활 지원 제공 시간은 1회 120분~180분 범위로 제한한다.

2) 3~4등급 수급자들의 방문 요양 제공 시간을 1회 최대 3시간으로 조정하고, 2시간의 방문 간격을 두고 1일 최대 3회(1일 최대 9시간)까지 이용할 수 있다.

3) 1회 480분 이상 연속 급여 제공 시 240분 수가×2회로 계산한다.

4) 270분 이상 연속하여 장시간 서비스가 필요한 경우 현행과 같게 월 4일은 최대 8시간 동안 연속하여 서비스 이용이 가능하다.

3. 방문목욕

1) 차량 미이용 금액을 산정한다.

2) 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급과 관계없이 방문 횟수를 기준으로 산정 목록에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕 의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

3) 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 장기요양요원이 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요 시간이 40분 이상 60분 미만이면 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

4) 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정할 수 있다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강 유지 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 급여비용 청구 시에 이를 제출하여야 한다.

4. 장기요양서비스 이외에 병원 등 외부 이동 교통비 등은 본인이 전부 부담한다.

1) 이용료의 기준은 연도별 「**노인장기요양보험법**」상 수가 산정 및 비용 청구 지침 또는 「**노인복지법**」상 본인부담금 수납 규정에 따른다.

2) 급여비용은 「**노인장기요양보험법**」 제40조에 따라 당해 장기요양급여비용의 (15%) 본인 부담으로 한다. 단, 동법 제40조3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 수급자일 경우 감면 절차 및 감면 방법은 「**보건복지부령**」에 따라서 감면 처리한다.

3) 「**노인장기요양보험법**」에 따라 의료급여수급권자 등 저소득층은 경감(6%, 9%), 「**국민기초생활보장법**」에 따른 의료급여 수급자(0%)

4) 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여비용의 100% 금액을 수급자 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

제10장 신원인수인의 권리 및 의무

제48조 신원 인수인의 권리 및 의무

수급자는 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 수급자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 진다.

1. 신원 인수인의 권리

- 1) 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- 2) 수급자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 받고 있는지 확인할 권리
- 3) 기관이 시행하는 만족도 조사, 방문 상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리.

2. 신원 인수인의 의무

- 1) 수급자로의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- 2) 수급자의 월 이용료 등 본인 부담 비용을 부담할 의무
- 3) 수급자의 인적 사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- 4) 장기 출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 때 대리인 선정 의무

3. 권리 및 의무

권리	<ul style="list-style-type: none"> - 개인별장기요양이용계획서에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리. - 수급자의 급여제공에 관련된 자료를 받을 수 있는 권리. - 수급자의 생활환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리. - 수급자에 대한 건강, 식사, 생활 상담, 조인 및 생활 편익을 요구할 수 있는 권리. - 수급자의 급여제공계획에 관한 신원 인수인의 알 권리. - 신원 인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 계약 해지를 할 수 있는 권리. - 기관의 협약, 연계병원 외 특별한 경우 수급자에 대한 지정병원 이용을 요구할 수 있는 권리.
의무	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 전 수급자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다. - 서비스당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한다. - 신원 인수인의 신변에 변화가 있을 때 알릴 의무가 있다. (해외 이주, 성년후견인 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시) - 서비스 수급자의 상태변화 시 본 기관의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다. - 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 병간호, 입. 퇴소 절차, 비용 등 모든 것에 대한 책임 의무가 있다.

제11장 이용료 등 비용의 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제49조 이용료 등 비용의 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

1. 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 「노인장기요양보험」 수가 및 본인 부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납부기일 10일 전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
2. 다음 각호의 요건에 해당할 때는 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 - 1) 노인장기요양보험 수급자의 경우 등급이 변경되었을 경우.
 - 2) 노인장기요양보험 수급자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우.
 - 3) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우.
 - 4) 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우.
 - 5) 비용 변경의 경우는 장기요양등급의 변화 및 수급자의 상태변화에 따라 의료센터 진료 등의 문제가 발생한 경우로서 사전에 가족에 통보하고 동의를 얻어 수행한다.
3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - 1) 등급이 변경되었을 때는 장기요양 인정서를 제시하여야 하며, **요양급여 수가가 변경되었을 때는 변경된 내용을 수급자(보호자)에게 통보하며, 센터계약서 뒷면에 수가 변경된 관련된 서류를 첨부**하여야 한다.
 - 2) 계약 기간이 만료 되었을 때에는 계약 기간 만료 전에 사전 통보한다.

제12장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제50조 급여 일반원칙

1. 수급자를 하루 중 일정 시간 동안 장기요양요원이 직접적인 서비스를 제공하면서 수급자의 기능 상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신 기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 것을 원칙으로 한다.
2. 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망 급여, 개인별장기요양이용계획서 및 비용, 유의 사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적절하게 제공하여야 한다.
3. 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족(이하 "수급자 등"이라 한다)의 생업을 지원 하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

제51조 장기요양서비스 및 사회보장서비스 제공 항목

1. 「노인장기요양보험법」 및 「노인장기요양보험 시행지침」(이하 “시행지침”이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, 수급자의 일상생활에 필요한 “개인별장기요양이용계획서”를 작성하고 그와 같이 제공한다.
2. 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.
3. 장기요양인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “개인별장기요양이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 급여 내용을 급여제공기록지에 기재한다.
4. 서비스 변경의 경우에는 사전에 수급자(보호자)의 동의가 있어야 한다.
5. 개인별장기요양제공계획서, 일정표에 따라 요양 서비스를 제공한다.
 - 장기요양요원은 전월에 수급자와 서비스 일정표 조율, 확인하여 일정 계획에 따라 근무함.
 - 요양 서비스 내용을 숙지하고 개인별장기요양이용계획서에 맞추어 서비스 제공한다.
 - 1~4등급 담당 수급자의 신체활동 지원, 인지관리 지원, 정서지원, 가사, 개인활동지원서비스 내용을 이해하기.
 - 5등급은 인지활동 지원, 일상생활 함께하기로 하루 60분 이상 인지활동을 반드시 수행하고 기록한다.

6. 사회보장서비스 내용

- 신체수발 지원 : 목욕, 대소변, 옷 입기, 세면, 식사 등 보조
- 건강 지원 : 체위변경, 간단한 재활운동 보조 등
- 가사 지원 : 청소, 식사준비, 양육보조 등
- 일상생활 지원 : 외출 동행, 말벗, 생활상담 등

7. 수급자와 장기요양요원은 바늘과 실처럼 늘 함께 있어야 한다.

- 출근 시 수급자가 없는 경우 센터에 알린다.
- 수급자가 있는 장소에서 서비스 종료하기.
- 함께 병원 동행하는 경우 일정 시간 등록 요청한다.
- 수급자가 보호자와 병원 동행하는 경우 서비스 일정을 뺀다.

8. 수급자 병원 입원 시간 동안 장기요양서비스를 제공하지 않는다.

- 수급자 응급상황, 입원의 경우 알게 되는 즉시 센터에 보고한다.
- 보호자 인계 후 수급자 병원 입원 시간 전에 요양서비스를 종료한다.

9. 장기요양요원은 서비스와 관련된 규정을 정확히 지킨다.

- 하루 2회 이상 서비스 제공 시 2시간 초과로 방문 간격을 띄운다.
- 연장근무 시 특이 사항에 사유를 기재한다.
- 일요일, 공휴일 근무 시 특이사항에 사유와 수급자 동의, 요청 내용을 기재 한다.
- 평소와 다른 시간에 서비스 제공하는 날에는 특이사항에 사유를 기재한다.
- 전원 사전 일정 계획과 등록, 휴대폰 자동전송을 지킨다.
- **미전송 사유 발생 시 실제 서비스 제공 시간으로 제공기록지를 작성하고 하단에 미전송 사유를 기재한다.**
- **수기 제공기록지는 당일 퇴근 시간에 작성해서 사진 전송을 한다.**
- 수기 제공기록지에 수급자 직접 서명을 받는다.
- **장기요양요원의 해외여행 시 센터에 출국, 입국 시간을 전송하거나, 관련 내역서를 센터에 송부한다.**

10. 장기요양요원은 품위와 자질을 유지하고 전문성을 함양한다.

- 수급자와 전문적인 관계 유지를 한다.
- 책임 있고 성실한 업무수행, 지식과 기술습득, 업무보고, 상호협력, 차별금지, 개인정보 보호 등 장기요양요원은 윤리지침을 반듯이 지킨다.
- 급여제공지침 교육, 의무교육, 보수교육을 받듯이 이수한다.

제52조 비용의 부담

방문 요양, 방문목욕서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준 등에 관한 세부 사항」에 따른다.

1. 수급자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

1) 기관은 산정된 총 수가 금액 중에서 본인부담금(총 수가 금액×본인부담률)을 수급자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단 부담금)를 공단으로 청구하여 받는다.

2) 수급자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인 부담률은 다음과 같다.

(1) 당해 연도 공단 부담금 효율에 따른다.

일반 대상자 : 15%,

경감 대상자 : 6% 또는 9%

「국민기초생활보장법」에 따른 의료급여 수급자 : 0%

3) 재가급여 월 한도액의 적용 기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.

4) **월 중간에 수급자의 요양 등급이 변경된 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.**

5) 수급자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, **한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.**

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정 기준

1) 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 한다.

2) 방문요양서비스는 급여 제공을 개시한 시각에 따라 다음과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

서비스 제공시간	금액(원)
18시 이후 22시 이전	소정 수가에 20%를 가산
22시 이후 06시 이전	소정 수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 법정 공휴일에 제공한 급여, 근로자의 날	

3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정 기준

1) 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 **방문 횟수**를 기준으로 한다.

2) 방문목욕서비스의 급여비용은 **2인 이상의 장기요양요원이 60분 이상 서비스**를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만이면 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

3) 2020년 1월 1일부터 장기요양요원 2인 이상이 차량 미이용 방문목욕급여를 60분 이상 제공하면서 부득이하게 몸 씻기 과정만 1인의 장기요양요원이 제공한 경우에는 ‘차량 미이용’ 급여비용의 80%를 산정하고, 이 경우 목욕 제공시간이 40분 이상 60분 미만에 해당한다면 ‘차량 미이용’ 급여비용의 70%를 산정한다.

- 다만 ‘방문목욕 차량 이용 및 차량 미이용 목록’ 모두 함께 이동 보조와 몸 씻기 등 방문목욕 급여 제공 과정 전체를 장기요양요원 1인이 단독으로 제공한 경우는 일체의 급여비용을 산정하지 않는다.

4. 2026년 장기요양 수가(월 이용 한도액) 매년변경

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
월 한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320
월 이용료 (본인부담금)	<div> <div> <ul style="list-style-type: none"> ■ 일 반 수 급 자 : 장기요양 급여비용의 15 % ■ 경 감 수 급 자 : 장기요양 급여비용의 9% ■ 기타의료급여 수급자권자 : 장기요양 급여비용의 6% ■ 「국민기초생활보장법」에 따른 의료급여 수급자 : 면제 0% </div> <div> ※ 급여 이용 시 월 한도액을 초과하여 발생하는 본인부담금은 100% 자부담 ※ </div> </div>					

5. 2026년 이용시간당 방문 요양 비용

방문시간당	총 재가급여비용	본인 부담(15%)	본인 부담(9%)	본인 부담(6%)
30분	17,450원	2,618원	1,571원	1,047원
60분	25,320원	3,798원	2,279원	1,519원
90분	34,120원	5,118원	3,071원	2,047원
120분	43,430원	6,515원	3,909원	2,606원

방문시간당	총 재가급여비용	본인 부담 (15%)	본인 부담 (9%)	본인 부담 (6%)
150분	50,640원	7,596원	4,558원	3,038원
180분	57,020원	8,553원	5,132원	3,421원
210분	63,530원	9,530원	5,718원	3,812원
240분	70,080원	10,512원	6,307원	4,205원

6. 2026년 이용횟수당 방문목욕 비용

방문 횟수 당	급여비용	본인 부담 (15%)	본인 부담 (9%)	본인 부담 (6%)
방문목욕 차량 이용한 경우 (차량 내 목욕)	88,990원	13,349원	8,009원	5,339원
방문목욕 차량 이용한 경우 (가정 내 목욕)	80,230원	12,035원	7,221원	4,814원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우 60분(2인 목욕)	50,100원	7,515원	4,509원	3,006원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우 60분(1인 목욕)				
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우 40분 이상	40,080원	6,012원	3,607원	2,405원

7. 2026년 방문요양

구분	시간	금액	최대 횟수	사용금액	본인부담금		
					15%	9%	6%
1등급	120분이상	43,430	57	2,475,510	371,320	222,790	148,530
	150분이상	50,640	49	2,481,360	372,200	223,320	148,880
	180분이상	57,020	44	2,508,880	376,330	225,790	150,530
	210분이상	63,530	39	2,477,670	371,650	222,990	148,660
	240분이상	70,080	35	2,452,800	367,920	220,750	147,160
2등급	120분이상	43,430	53	2,301,790	345,260	207,160	138,100
	150분이상	50,640	46	2,329,440	349,410	209,640	139,760
	180분이상	57,020	40	2,280,800	342,120	205,270	136,840
	210분이상	63,530	36	2,287,080	343,060	205,830	137,220
	240분이상	70,080	33	2,312,640	346,890	208,130	138,750
3등급	120분이상	43,430	35	1,520,050	228,000	136,800	91,200
	150분이상	50,640	30	1,519,200	227,880	136,720	91,150
	180분이상	57,020	26	1,482,520	222,370	133,420	88,950
	210분이상	63,530	24	1,524,720	228,700	137,220	91,480
	240분이상	70,080	21	1,471,680	220,750	132,450	88,300
4등급	120분이상	43,430	32	1,389,760	208,460	125,070	83,380
	150분이상	50,640	27	1,367,280	205,090	123,050	82,030
	180분이상	57,020	24	1,368,480	205,270	123,160	82,100
	210분이상	63,530	22	1,397,660	209,640	125,780	83,850
	240분이상	70,080	20	1,401,600	210,240	126,140	84,090
5등급	120분이상	43,430	27	1,172,610	175,890	105,530	70,350
	150분이상	50,640	23	1,164,720	174,700	104,820	69,880
	180분이상	57,020	21	1,197,420	179,610	107,760	71,840
가족케어	60분	25,320	20	506,400	75,960	45,570	30,380
	90분	34,120	30	1,023,600	153,540	92,120	61,410
			31	1,057,720	158,650	95,190	63,460

8. 사회보장서비스 급여비용 산정기준

구분	2025					2026				
	제공시 간	대상자	서비스 가격	정부지 원금	본인 부담 금	제공시 간	대상자	서비스 가격	정부지 원금	본인부 담금
○ 채용 후 매 1년마다 새로이 제출하는 건강진단서 및 마약류 진단서는 해당 회계연도 내에 판정된 것 에 한함 다. 제공인력의 자격 취소 및 자격정지 3. 제공인력 교육훈련 가. 목적 및 원칙 나. 교육 개요 다. 보수교육 지원기관 [참고] 인정 제공인력(일반) 바우처 서비스 가격(100%)	월 24 시간 (A형)	생계·의료·주 거·교육 급여 수급자 및 차상위 계층(가형)	월 427,20 0원	월 427,20 0원	면 제	월 24시 간 (A형)	생계·의료·주 거·교육 급여 수급자 및 차상위 계층(가형)	월 427,200 원	월 427,200 원	면 제
			기 준 중 위 소 득 70% 이 하 (나형)		월 401,5 70원	원 월 25,630 원	기 준 중 위 소 득 70% 이하 (나형)		월 401,570 원	원 월 25,630 원
		생계·의료·주 거·교육 급여 수급자 및 차상위 계층(가형)	월 480,60 0원	월 466,18 0원	월 14,42 0원	월 27시 간 (B형)	생계·의료·주 거·교육 급여 수급자 및 차상위 계층(가형)	월 480,600 원	월 466,180 원	월 14,420 원
			기 준 중 위 소 득 70% 이 하 (나형)		월 451,7 60원	원 월 28,840 원	기 준 중 위 소 득 70% 이하 (나형)		월 451,760 원	원 월 28,840 원
		간 (C형) 의료급여수급 자 중 장기 입원 사례관 리 퇴원자	월 712,00 0원	월 712,00 0원	면 제	월 40시 간 (C형)	간 (C형) 의료급여수급 자 중 장기 입원 사례관 리 퇴원자	월 712,000 원	월 712,000 원	면 제
	차량병 원지원					차 량 병 원지원				

9. 일상돌봄 (가격) 서비스 이용 시간당 가격(2026년 급여산정)

① 시간당 수가 : 기본서비스 A형, C형 (재가돌봄·가사서비스)

0.5시간	1시간	1.5시간	2시간	2.5시간	3시간	3.5시간	4시간
이용불가	25,000	33,000	42,000	49,000	55,000	62,000	68,000
4.5시간	5시간	5.5시간	6시간	6.5시간	7시간	7.5시간	8시간
77,000	85,000	93,000	101,000	110,000	117,000	123,000	136,000

* 장기요양 재가급여(방문급여) 단가와 동일 (백원 이하 단위 반올림)

- 30분만 이용은 불가, 1시간 이상부터는 30분단위 이용 가능
- 제공시간이 45분 이상인 경우 1시간으로 산정하며, 제공시간이 15분 이상 45분 미만인 경우에는 30분으로 산정
 - * 단, 45분을 2회 제공한다고 해서 이를 2시간으로 산정하는 것은 아님
(예) 45분 제공→1시간 산정(○), 90분 제공→2시간 산정(X)
1시간 45분(105분) 제공→2시간 산정(○)
- 1일 8시간 이상의 서비스를 제공한 경우에도 수가는 8시간까지만 지급
(1일 최대 8시간 이용 가능 / 1일 3시간 이용이 표준)
- 통상적인 업무 시간(평일 오전 9시~오후6시) 외 야간 및 휴일 서비스 제공 및 와상환자 등 고난도 업무가 요구되는 이용자의 경우, 지자체별로 기준을 마련해 가산수가(30분당 1,500원 내외)를 받을 수 있으며, 이는 이용자가 부담 (이용자 대상 사전 안내 必)

10. (금액) 바우처 총액 및 본인부담금

서비스 종류	바우처 총액(월)	소득수준별 본인부담금 및 정부지원금		
		소득수준	본인부담금	정부지원금
돌봄·가사 월 36시간 (A형)	684,000원	수급자, 차상위	면 제	684,000원
		120% 이하	(10%) 68,400원	615,600원
		120~160%	(25%) 171,000원	513,000원
		160% 초과	(100%) 684,000원	0원
돌봄·가사 월 72시간 (C형)	1,368,000원	수급자, 차상위	면 제	1,368,000원
		120% 이하	(10%) 136,800원	1,231,200원
		120~160%	(25%) 342,000원	1,026,000원
		160% 초과	(100%) 1,368,000원	0원
가사만 월 24시간 (B형)	444,000원	수급자, 차상위	면 제	444,000원
		120% 이하	(10%) 44,400원	399,600
		120~160%	(25%) 111,000원	333,000원
		160% 초과	(100%) 444,000원	0원

* 단, '25년 이용자도 '26년부터 '26년 가격 적용

* '26년 3월부터 '본인부담 경감필요 가족돌봄청년'으로 선정된 가족돌봄청년 이용자의 경우 본인부담률 5%p 경감(기본, 특화공통)

● 기본서비스의 본인부담금은 시간당 수가 및 본인부담률에 따라 매월 단위(서비스 제공 전월)로 제공기관에서 받도록 하고, 서비스 이용 시마다 차감하도록 하며, 서비스 미이용 시 환급하도록 함

※ 고난도 사례: 제공인력 2인 파견 추가지원금 인상
2025년 서비스 가격의 60%→2026년 서비스 가격의 70%

11. 일상돌봄 서비스 급여비용 산정기준

< 참고 : 일상돌봄 서비스 개요 >

■ (대상) 돌봄이 필요한 청·중장년, 가족돌봄청년

■ (서비스) 기본서비스(재가돌봄·가사서비스) + 특화서비스

- 기본서비스(24, 36, 72시간) 및 특화서비스(최대 2개)를 이용 가능하며 이용자가 필요한 서비스를 선택하도록 해 선택권 보장

< 일상돌봄 서비스 제공원칙 >

구분		기본 서비스 (재가돌봄·가사)	특화 서비스
돌봄+ 가사	A형 (기본돌봄형)	월 36시간	1개 이용
	C형 (추가돌봄형)	월 72시간	-
가사만	B형 (가사형)	월 24시간	2개 이용
특화만	D형 (특화형)	-	2개 이용

- 재가 돌봄·가사와 함께 심리 지원, 간병교육, 병원 동행, 교류 증진 중 개인이 필요로 하는 서비스를 지원

■ (이용방식) 대상자로 선정되면 본인이 필요로 하는 서비스를 선택해 지자체에서 이용권(바우처)을 발급받은 후 제공기관에서 서비스 이용

- 소득 수준보다는 서비스 필요에 따라 대상자를 정하고, 소득 수준에 따라 차등화된 본인 부담을 내고 이용

■ 서비스 가격(바우처 금액)

- (기본 서비스) (재가돌봄·가사) 36시간 이용(A형)시 월 684,000원, 시간당 19,000원
72시간 이용(C형)시 월 1,368,000원, 시간당 19,000원
- (가사만) 24시간 이용(B형)시 월 444,000원, 시간당 18,500원
- (특화 서비스) 월 12만 ~ 25만원까지 서비스 종류에 따라 다양
- (본인부담) 소득 수준에 따라 서비스 가격의 일부 또는 전부를 자부담

< 일상돌봄 서비스의 본인부담 비율 >

기준 중위소득	기본 서비스	특화 서비스
기초수급자, 차상위	면제	5%
120% 이하	10%	15%
120%초과~160%이하	25%	30%
160% 초과	100%	100%

제53조 본인부담금 납부

1. 기관은 매월 수급자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 다음 달 10일까지 수급자가 기관에 내야 할 본인부담금을 산정하여 '본인부담금청구서'와 함께 '급여비용명세서'를 발급한다.
2. '본인부담금청구서' 및 '급여비용명세서'를 받은 수급자(또는 보호자)는 매월 말일까지 기관에 본인부담금을 내야 한다.
3. 본인부담금 징수는 수급자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 낼 수 있다.
※ 장기요양요원이나 사회복지사를 통해 센터에 대납할 수 있다.
4. 기관은 본인부담금 납부 확인 시 이를 증명하는 장기요양급여비용(본인부담금) 납부영수증을 수급자(또는 보호자)에게 발행한다.
5. 수급자(보호자)가 본인부담금 납부명세서에 대한 증빙서류를 요청할 경우 (연말 의료비 소득공제자료 등) 장기요양 급여비 납부확인서를 발급한다.
6. 서비스 이용 중 '사망'으로 종결 시 보호자에게 본인부담금 납부통지서를 발송하였음에도 기간 내에 본인부담금 내지 않고 지연되는 경우, 본인부담금 미납내용증명서를 발송하여 납부 의무를 지도록 독려한다.

7. 사회보장서비스 본인부담금 납부

1) 납부방법

- 이용자는 정부지원금을 제외한 본인부담금을 바우처 카드 또는 결정통지서에 명시된 지정계좌에 전월 말일 18시까지 납부해야 바우처가 생성됨
- * 본인부담금 납부 계좌는 예탁은행 변경 시 변경될 수 있음
- * 무통장입금, 인터넷 뱅킹, 자동이체 등을 활용하되, 송금 시 입금자는 '이용자 이름'으로 함
- * '15년 3월부터 본인부담금을 1년치(12개월분) 이내로 사전 입금 가능

2) 납부액 변경

- 이용시간 변경, 자격등급 변경 등의 경우 자격변동 결정통지를 한 다음 달부터 본인부담금이 변경되며, 이용자는 변경된 금액으로 납부해야 다음 달 바우처가 정상 생성됨
- 단, 변경결정 통지일 이전에 이미 변경 전 금액으로 본인부담금을 납부한 경우는 다음 방법에 따라 처리

3) 본인부담금 변경시 기 납부액 처리 방법

변경 전 본인부담금	변경 후 본인부담금	당월 바우처 생성 결과
A-나형(25,630원)	B-나형(28,840원)	차액(3,210원) 납부해야 생성
B-나형(28,840원)	A-나형(25,630원)	추가액 납부 없이 생성 다음달은 22,420원만 납부 (3,210원은 기 납부된 상태)

4) 일상돌봄 서비스의 본인부담 비율

기준 중위소득 기초수급자, 차상위	기본 서비스 면 제	특화 서비스 5%
120% 이하	10%	15%
120%초과~160%이하	25%	30%
160% 초과	100%	100%

5) 본인부담금 환급

(1) 환급사유

- 사망, 본인포기, 자격 중지, 미사용 등으로 당초 주어진 지원기간(지원시간)보다 서비스를 덜 이용했거나 본인부담금을 과입금한 경우에 환급20 보건복지부

(2) 환급방법

● 본인부담금 잔액 환급 방법

- 서비스 시행 중인 대상자

• (본인부담금 과입금 시) 시·군·구 담당자가 “행복이음”을 통해 환급을 요청하면 2주 이내에 환급

* 환급 시 바우처 생성에 활용되지 않은 본인부담금만 환급 가능
• (사업연도 종료 시) 본인부담금 잔액(초과 입금분+바우처 결제 후 잔액)이 있는 대상자에 대해 별도 신청없이 한국사회보장정보원이 다음연도 본인부담금으로 활용될 수 있도록 이월 처리

* 사업연도 종료 후 최대 60일 이내 환급 실시

- 서비스 해지자

• 별도 신청 없이 한국사회보장정보원이 해당 대상자의 환급계좌로 서비스해지 후 60일 이내 본인부담금 잔액을 환급(예 : 8월 자격이 종료된 경우 9월말 환급), 단, 환급 계좌가 부정확한 경우 시·군·구를 통해 정상 계좌가 확인될 때까지 환급이 보류됨에 유의

• (전월 서비스 해지자) 당월 환급 대상으로 환급계좌정보를 변경하고자 하는 경우 한국사회보장정보원으로 변경요청 공문 발송

* 예시 : 서비스해지일이 '25. 1.10일인 대상자의 경우, '25.1.10~31일까지는 당월해지자로 전자바우처시스템에서 계좌변경이 가능하나, '25.1.31일 이후에는 직접변경이 불가하므로 정보원으로 변경요청 공문 발송

• (당월 서비스 해지자) 익월 환급 대상으로 환급계좌정보를 변경 하고자 하는 경우 시·군·구 담당자가 전자바우처시스템에서 변경 등록 가능(공문을 통한 변경요청 불필요)

* 예시 : '25. 1월 현재 서비스 해지일이 '25.1.1~1.31일에 속하는 대상자

* 전자바우처시스템 》대상자관리 》본인부담금관리 》본인부담금미환급자조회(당월

해지자 구분값 선택 후 대상자 조회)

- 계좌오류로 인한 미환급자 환급

• (대상) 과거년도~당해년도 전월까지의 본인부담금 환급대상자 중 계좌정보 불일치로 환급이 보류된 대상자

* 예시 : 서비스해지일이 현재 월 기준 전전월부터 ~ '09년에 속하는 대상자 ('25년 3월 1일 현재 서비스해지일이 '09 ~ '25년 1월 31일에 속하는 대상자)

• (환급) 매월 1일~15일까지 시·군·구 담당자가 관내 미환급 대상자를 전자바우처 시스템에서 조회하고 환급계좌정보를 변경 등록하면 해당 계좌로 미환급금을 환급(공문을 통한 변경요청 불필요)

* (화면경로) 전자바우처시스템 》대상자관리 》본인부담금관리 》본인부담금미환급자조회 전자바우처시스템 》대상자관리 》본인부담금관리 》본인부담금환급내역조회

- 환급 예정자의 환급계좌 변경

• 본인부담금 미환급액의 소멸시효는 5년으로 한다.

- 소멸시효가 지나도 환급되지 않은 미환급액은 지자체로 이관

- 지자체는 이관 받은 본인부담금 미환급액에서 개인정보파기 대상자의 금액은 접수입으로 처리할 수 있음

5) 본인부담금 이자 환급

1) 본인부담금 이자

- 대상자가 본인부담금을 입금하면 입금일을 기준으로 이자가 발생

* 한국사회보장정보원과 금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리가 적용

- 이자 발생액은 대상자별로 개별 통지되지 않으며, 전자바우처시스템(제공기관) 및 전자바우처 포털(대상자)을 통해 확인이 가능

2) 이자 환급

- 본인부담금 이자는 사업연도 종료 시까지 발생분을 합산하여 다음연도 본인부담금으로 활용될 수 있도록 한국사회보장정보원이 대상자별 본인부담금 가상계좌로 입금

* 사업연도 종료 후 최대 60일 이내에 처리

제54조 사회보장서비스, 장기요양서비스 급여의 제한

1. 「노인장기요양보험법」 제29조(장기요양급여의 제한)

1) 공단은 장기요양급여를 받고 있는 자가 정당한 사유 없이 제15조제4항[거짓, 부정, 고의로 사고발생하여 받은 경우 등]에 따른 조사나 제60조[수급자의 자료제출 등] 또는 제61조[수급자의 서류검사 등]에 따른 요구에 응하지 아니하거나 답변을 거절한 경우 장기요양급여의 전부 또는 일부를 제공하지 아니하게 할 수 있다.

2) 공단은 장기요양급여를 받고 있거나 받을 수 있는 자가 장기요양기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양급여비용을 받는 데에 가담한 경우 장기요양급여를 중단하거나 1년의 범위에서 장기요양급여의 횟수 또는 제공 기간을 제한할 수 있다.

2. 「노인장기요양보험법」 30조(장기요양급여의 제한 등에 관한 준용)

1) 다른 법령에 따른 중복 수급자 제한

(1) 업무 또는 공무로 생긴 질병·부상·재해로 다른 법령에 따른 보상(간병급여)과 장기요양급여를 중복으로 받게 되는 경우

- 「산업재해보상보험법」, 「사립학교교직원연금법」, 「공무원 재해보상법」 등에 의하여 간병급여를 받는 수급권자는 월별 간병급여 등 수급가능 금액의 범위에서 장기요양급여가 제한되며, 간병급여 수급가능금액을 초과하여 이용한 비용은 등급별 월한도액 내에서 장기요양급여 이용 가능

(2) 장기요양급여를 받을 수 있는 자가 다른 법령에 따라 국가나 지방자치단체로부터 장기요양급여에 상당하는 급여를 받거나 장기요양급여에 상당하는 비용을 지급받게 되는 경우

2) 장기요양보험료를 6회 이상 체납한 경우

(1) 장기요양보험료를 6회 이상 체납자는 장기요양급여가 제한되고, 급여제한 통지를 받은 후 체납 상태로 장기요양급여를 제공받은 경우, 공단이 정한 납부기한 이내에 체납보험료를 완납 또는 분할납부 승인 및 1회분 이상 납부하지 않으면 급여제한기간 동안 수급자가 이용한 장기요양급여비용의 공단부담금을 수급자(보호자)로부터 징수한다.

3. 「노인장기요양보험법」 제43조(부당이득의 징수)

1) 거짓이나 그 밖의 부정한 방법 또는 고의·위법행위에 기인하여 장기요양 인정을 받은 자가 장기요양급여를 받은 경우

2) 월 한도액 범위를 초과하여 장기요양급여를 받은 경우

3) 장기요양급여의 제한[「장기요양보험법」 제29조(답변거절 등), 제30조(중복 등)] 등을 받을 자가 장기요양급여를 받을 경우

4) 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 재가 및 시설 급여비용을 청구하여 이를 지급받은 경우

5) 그 밖에 이 법상의 원인 없이 공단으로부터 장기요양급여를 받거나 장기요양급여 비용을 지급 받은 경우

6) 이용자 준수사항 및 위반 시 처분

(1) 이용자 준수사항(사회서비스이용권법 제15조)

- 사회서비스이용권을 정당한 권한이 없는 자에게 판매·대여하거나 그 권리를 이전해서는 안됨

- 이용자는 사회서비스이용권을 사용할 때에 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를

대신하여 대가성이 있는 금전 등 어떠한 금품도 제공자로부터 받아서는 안됨

- 이용자는 제공인력의 인격을 존중하여야 하며, 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 안됨

- 이용자는 제공인력에 대하여 제공하기로 한 사회서비스의 범위를 벗어나는 부당한 요구를 하여서는 아니 되며, 제공인력은 이용자의 부당한 요구를 거부할 수 있음

(2) 이용권 취소 및 제한기준(사회서비스이용권법 제15조의2)

- 시장·군수·구청장은 이용자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사회서비스이용권의 사용을 중단하거나, 1년의 범위에서 사회서비스이용권의 수량이나 제공기간 등을 제한할 수 있음. 다만, 제1호의 경우에는 사회서비스이용권의 발급 결정을 취소하여야 함

4. 「노인장기요양보험법」 제44조(구상권)

1) 제3자 행위(교통사고 등)로 인한 장기요양급여의 제공사유가 발생하여 수급자에게 장기요양급여를 행한 경우→공단은 급여에 사용된 비용 한도 안에서 그 제3자에 대한 손해배상 권리를 획득한다.

2) 장기요양급여를 받은 자가 제3자로부터 이미 손해배상 받은 때에는→공단이 그 손해배상액의 한도 안에서 장기요양급여를 행하지 않는다.

제13장

서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제55조 서비스 제공자(장기요양요원)의 배상책임 및 면책 범위

【응급상황 시 처리 절차】

1. 장기요양요원이 서비스를 제공하는 중에 사고가 발생한 경우 해당 장기요양요원은 119 또는 응급의료기관에 연락 후 수급자의 가족과 보호자와 센터에 즉시 연락을 취해야 한다.
2. 사고를 접수한 기관과 의료인의 조치가 필요한 것으로 판단될 경우, 즉시 장기요양요원이 119 나 의료기관에 신고하였는지 확인한다.

【배상책임 및 면책 범위】

서비스 계약 시 다음 각호에 내용을 기재하고 수급자 또는 가족이 책임 이행에 동의하여야 한다.

1. 기관은 업무 중 수급자의 상해 및 사고에 대비하여 전문인업무배상책임보험에 의무 가입하도록 한다. 동 종사 인력의 상해 등에 대비하여 산재보험에 가입하여야 한다.

※ 가족요양 요양보호사는 전문인업무배상책임보험에 가입하지 않는다.

2. 기관에 소속된 인력에 의한 서비스 제공 중에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 아래의 사항에 따라 처리해야 한다.

- 1) 장기요양요원이 서비스를 제공하는 중에 수급자의 신체에 피해를 줬을 경우 수급자의 가족은 기관에 전문인업무배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.

3. 서비스 제공자의 면책 범위는 다음과 같다.

- 1) 수급자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 때는 서비스 제공자(장기요양요원)에게 책임을 묻지 않는다.
- 2) 질환을 앓고 있는 수급자의 경우 갑작스러운 발작 증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 원인 규명으로 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자(장기요양요원)와 기관의 책임을 묻지 않는다.

- 3) 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문하고 처리한다.

- 4) 수급자는 기관과 사회복지사, 장기요양요원의 서비스 시행에 적극적으로 협력한다.

- 5) 서비스 제공 시간 이외의 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

제56조 제공인력 채용

가. 제공인력 채용

- 1) 응모자격 : 만 18세 이상으로 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자

- 2) 채용주체 : 제공기관장

- 3) 채용시기 : 연중 수시

- 4) 채용 구비서류 : 신분 확인서류, 요양보호사 자격 증명서, 건강진단서(채용일 기준으로 1년 이내 판정된 진단서일 것), 마약류 진단서, 기타 채용 제공기관장이 필요하다고 인정한 서류

* 단, 채용시 제출하는 마약류 진단서는 채용일 기준 6개월 이내 진단·발급된 것만 인정

- 5) 제공인력 결격사유

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조의2에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공인력으로 등록 불가

제57조 제공인력 관리

모든 종사자와 표준 근로계약서를 사용하며 근로시간, 임금, 휴게시간 등 주요 사항을 명시하며 근로기준법을 준수하며 기관운영의 투명성을 확보한다.

가. 건강관리

- 채용 시 제출하는 건강진단서는 채용일 기준으로 1년 이내 판정된 것에 한함

* 단, 채용시 제출하는 마약류 진단서는 채용일 기준 6개월 이내 진단·발급된 것만 인정

- 모든 제공인력은 채용 후 매 1년마다 건강진단서를 새로 발급 받아 제출해야 함

* 제공인력 결격사유와 관련한 마약류 진단서도 매년 제출

- 채용 후 매 1년마다 새로이 제출하는 건강진단서 및 마약류 진단서는 해당 회계연도 내에 판정된 것에 한함

* (예시) '24.7.1. 건강진단 판정을 받고 '24. 8.1. 채용된 경우라면 그 익년도부터 매 회계연도('25년도)를 기준으로 새로이 건강진단(판정)을 받으면 됨

나. 안전관리 등

1) 전문인책임배상보험 가입

- 제공기관은 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 **전문인책임배상보험** 등에 가입하여야 한다.

2) 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 **산업재해보상보험**으로 같음한다.

* 고용형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예 : 프리랜서 등) 업무 외 **재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요.**

제5편 제공기관 및 제공인력 관리

3) 안전교육

- 제공기관은 이용자와 제공인력의 안전을 위해 주기적으로 교육 및 안내를 실시한다.

* (제공인력 대상)

① 돌봄서비스 제공 중 발생 가능한 성희롱, 안전사고 등에 대한 예방 및 대응 방법 포함하여 교육

② 이용자 안내문(이용자 준수사항)에 따라 이용자의 인격 존중 및 상호간 금지사항에 대한 교육 필요

* (이용자 대상) 계약 체결 및 서비스 개시 시 이용자 안내문에 명시되어 있는 ‘인권 침해, 언어·신체적 폭력 및 성희롱·성폭력 행위’ 금지 등에 대한 ‘이용자 준수사항’ 교육 및 안내문, 문자메시지 등을 통한 공지 및 교육.

- 이용자와 제공인력 간 상호협력동의서를 작성하여 관리·보관

[서식 제5-2호] 가사·간병 방문지원 서비스 제공 상호협력 동의서

[참고9] 성희롱·성폭력 피해자 지원 기관 및 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내

※ 상호협력동의서 작성은 신규(또는 재판정)부터 적용

다. 제공인력의 자격취소 및 자격정지(사회서비스이용권법 제23조의2)

1) 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 취소하여야 함

(1) 제공인력의 결격사유 중 하나에 해당하게 된 경우

(2) 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제공인력이 된 경우

(3) 제공인력이 업무수행 중 고의 또는 중대한 과실로 이용자 또는 그 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입혀 금고 이상의 형을 선고받은 판결이 확정된 경우

(4) 사회서비스이용권법 위반으로 자격정지 처분을 3회 이상 받은 경우

(5) 자격정지 기간 중 사회서비스를 제공한 경우

2) 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 정지시킬 수 있음

(1) 제11조에 따라 이용자에게 발급된 사회서비스이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 한 경우

(2) 금품 등을 제공하여 이용자를 유치·알선·유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 한 경우
(3) 사회서비스를 제공받는 이용자에게 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우

* 제23조2의 위반행위 중 성희롱의 경우 행위 여부를 객관적으로 판단할 수 있도록 필요시 지자체가 자체 위원회

* 운영 또는 가이드라인 마련 등의 조치를 취할 것

위원회 구성안 예시 : 제공기관 장, 지자체 공무원, 외부 전문가 등 3~7인으로 구성하되 제공기관장, 지자체 공무원은 필수 참석 대상

(4) 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 경우

3) 특별자치시장 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 정지하는 경우 아래 기준에 따라야 한다.

(1) 일반기준

가. 위반행위가 둘 이상인 경우로서 그에 해당하는 각각의 처분기준이 다른 경우에는 그 중 가장 무거운 처분기준에 따른다.

나. 처분권자는 위반행위의 정도, 내용, 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 자격정지 기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 늘릴 수 있다. 다만, 총 자격정지 기간은 1년을 초과할 수 없다.

(1) 위반행위가 고의나 중대한 과실로 인한 경우

(2) 위반의 내용·정도가 중대하다고 인정되는 경우

다. 처분권자는 위반행위의 정도, 내용, 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 자격정지 기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 줄일 수 있다.

(1) 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 경우

(2) 위반의 내용·정도가 경미하다고 인정되는 경우

제58조 노무관리

- 제공기관은 근로기준법, 최저임금법 등 관련 법령이 정한 바에 따라 제공 인력의 노무를 관리하고 지속적인 처우개선 노력을 하여야 함

* 근로계약서 체결 시 제공 인력과 이용자 및 이용자 가족 간의 고충이나 분쟁에 대한 기관 내 고충처리 절차 설명 필요

- 그 외 4대 사회보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)은 관련 법령상 기준에 따라 관리

* 1개월 소정근로시간이 60시간 이상인 제공 인력만 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 대상, 산업재해보상보험은 사업장 단위 가입(상시 1인 이상 근로자 사용 사업장 당연 적용 대상)

- 임·직원들의 복리후생에 만전을 기한다.

※ 1개월 소정근로시간이 월 60시간 미만인 제공 인력은 초단 근로자로 의무가입 고용보험과 산업재해보상보험만 센터에서 가입한다.

제59조 제공인력 교육훈련

가. 목적 및 원칙

1) 목적

- 질 높은 사회서비스 제공을 위해 필요한 지식과 기술 습득 지원
- 체계화된 교육훈련을 통한 제공 인력의 전문성 향상

2) 기본 원칙

- 제공기관의 장은 사회서비스 품질향상을 위하여 기관의 장과 관리책임자를 포함한 제공 인력에 대해 일정 수준 이상의 교육훈련을 받을 수 있도록 하여야 함.
- 해당 지자체 및 지역사회서비스 지원단은 이를 지원 또는 관리·감독함

나. 교육 개요

1) 교육대상 : 장기요양요원(14개 지침 등), 일상돌봄, 가사·간병 방문지원사업 제공 인력 (제공기관의 장, 관리책임자, 제공인력 모두 포함)

2) 교육시간 : 당해연도 기준 8시간

- 교육구분에 따라 공통교육 4시간, 직무교육 4시간을 이수하여야 함.
- 신규 제공인력은 최초로 서비스를 제공한 날의 당해연도 내 공통교육 4시간을 포함하여 총 12시간을 이수하여야 함.
- ※ 단, 최초로 서비스를 제공한 날이 하반기(7월~12월)인 입사자는 당해 연도 내 공통교육 4시간을 포함하여 총 8시간을 필수 이수
- 직무와 직접 연관성이 없는 사업장 법정교육 시간은 보수교육 이수 시간에 포함할 수 없으나, '직무 맞춤형'으로 재설계한 과정은 교육시간으로 인정
- * 법정 교육(예시) : 직장 내 성희롱 예방교육, 보건·안전교육 등
- * 맞춤형 교육(예시) : 이용자 또는 이용자 가족의 성희롱에 대한 대처, 이용자 안전사고 유형 및 응급 대응법 등

3) 교육시행주체 : 제공기관

4) 교육방법 : 대면·집합교육 또는 온라인 교육

- 제공기관 자체교육 또는 전문기관 위탁교육으로 실시
- 교육이수 의무시간의 1/2 이상은 외부 전문가 초빙 또는 전문기관 위탁 방식으로 실시
- 유사 돌봄 분야 정부 사업 등의 직무분야 교육 및 요양보호사 보수교육 이수 시 직무교육 4시간 이수한 것으로 인정
- * 유사 돌봄 분야 정부 사업 : 노인돌봄, 장애인활동지원, 아이돌봄 등

5) 교육내용 : 교육목적에 따라 아래와 같이 구분되며, 해당 내용이 포함된 교육을 이수해야 함.

※ 공통교육과 직무교육의 구분

• 공통교육 : 제공하는 서비스와 상관없이 사회서비스에 대해 이해하고 바우처 사업에 대한 기본 소양을 기르기 위한 교육

• 직무교육 : 제공하는 대상과 분야별 기본 및 전문지식을 습득하기 위한 교육

다. 보수교육 지원기관

교육구분	교육내용
공통교육 (4시간)	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 정책 및 관련법률 이해 - 지침변경 안내 및 기준정보 교육 - 가사·간병 방문지원사업 개요 및 운영 방향 - 전자바우처시스템 기본 교육 및 부정결제 예방 - 안전관리 예방(감염병 및 안전사고 예방 및 대처 등) - 개인정보보호의 이해 - 사회서비스 마인드 함양 및 직업비전 - 성희롱·성폭력 예방에 관한 사항 - 사회서비스 프로그램 운영 - 사회서비스 프로그램 기획평가 - 신규 제공기관 컨설팅 - 실무서류 작성

교육구분	교육내용
직무교육 (4시간)	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 제공기관 경영관리 • 인사노무, 회계, 경영전략, 마케팅 등 - 사회서비스 품질관리 - 사회서비스 제공기관 전문 컨설팅 - 신체활동지원 • 이동보호법 등 - 인지정서지원 • 인지력 향상 지원방법 등 - 가사활동지원 • 의복관리법 등 - 사회활동지원 • 지역사회정보 활용 등 - 건강지원 • 재활운동 보조방법 등 - 가족관계지원 • 보호자 교육법 등 - 일상생활 위험관리 • 위험예방 및 응급상황 대처법 - 일상생활 서비스 기록관리 • 활동일지 작성법 등 - 가사관리 컨설팅 • 가사관리 및 설계, 가사기본관리, 정리수납 등 - 사회서비스 프로그램 운영 • 상담 기본이론 및 기법 • 현장 클레임 대응법 • 방문 매너 이미지 메이킹

● **보건복지부 위탁기관**(중앙사회서비스원, 시·도 지역사회서비스 지원단)

* 온라인·집합 교육과정 운영, 교육이수 안내 등

제60조 시·군·구 인정 제공인력

가. 개요

1) 근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 [별표 1]
(제공자의 등록기준, 제9조 관련)

2) 목적

- 시행규칙에서 정한 요양보호사 자격 제공인력을 파견하기 어려운 지역의 이용자에게 시·군·구가 인정한 인근 주민 등을 임시 제공인력으로 일시 투입함으로써 서비스의 차질 방지

3) 인정주체 : 시·군·구청장

4) 인정대상

- 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역에 거주하여 등록된 제공인력이 방문하기 어려운 경우

5) 인정 제공인력 소속 : 시·군·구가 지정한 인근 제공기관

- 제공인력에 대한 기초교육, 급여지급, 서비스 모니터링 실시

* 이용자의 요청을 받은 경우 시·군·구는 가족인 인정 제공인력이 인근 제공기관에 소속될 수 있도록 조치, 인근 제공기관은 지정에 협조

나. 인정방법 및 절차

1) 인정 제공인력 요청

- 서비스 요청을 받은 제공기관이 '인정대상'에 해당하는 사유로 소속 제공인력을 파견하기 어려운 경우 관할 시·군·구에 요청
- 위와 같은 사유가 있는 경우 이용자가 관할 시·군·구에 직접 요청도 가능

2) 인정 제공인력 요건 확인 및 투입 허용 결정

- 시·군·구(또는 제공기관)는 요건 확인 후 인정 제공인력 투입 허용

* 요건 확인 업무는 제공기관에 위임 처리 가능하나, 이 경우 제공기관은 인정 제공인력 서비스 투입 전까지 시·군·구에 보고

3) 지원수준

- 인정 제공인력(일반) : 제공인력에 의한 서비스와 동일하게 정부지원금의 100% 인정

- 인정 제공인력(가족) : 제공인력에 의한 서비스 제공 시 정부지원금의 50% 인정

* 제공인력에 의한 서비스 대비 50% 감산한 바우처 생성

* 단, 차상위계층 초과~기존중위소득 70% 이하('나'형)에 해당하는 이용자의 경우, 인정 제공인력

으로 가족은 제외함.

- 시·군·구가 가족인 인정 제공인력 투입을 허용하거나, 제공기관이 가족인 인정 제공인력을 서비스에 투입하기 전 시·군·구에 보고할 때에는 반드시 '가족 관계'임을 명확히 통보(보고)하여 감산된 바우처가 생성될 수 있도록 조치

* 제공기관은 계약자 정보 등록 시 '매칭 인력 정보'에 '가족에 의한 서비스 제공'임을 입력

* 제공인력 변경으로 인한 바우처 변동(정상 ⇔ 감산)은 정보입력일이 속한 달의 다음 달부터 적용

- 가족인 인정제공인력에 의한 서비스임에도 불구하고 해당 정보의 누락 등으로 감산된 바우처가 생성되지 않고, 정상 바우처가 생성·지급된 경우 부당이득에 해당

* 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우에는 이용자에게 제공자와 연대하여 부당이득 징수금을 납부하게 할 수 있음

제61조 일상돌봄·가사·간병 방문지원서비스 제공인력 대체인력 풀(pool) 구축

수요 증가 등에 따른 제공인력 부족에 대비하여 임시 투입 가능한 유자격자 풀(pool)+을 구축함으로써 서비스 제공 차질을 최소화, 장기간 제공인력 파견이 원활하지 않은 경우, 읍면동 "찾아가는 복지전담팀"에 연계하여 대상자 관리

제62조 사회보장 급여 대상

1. 지원대상

① 장애정도가 심한 장애인

② 6개월 이상 치료를 요하는 중증질환자

(보건복지부장관이 고시한 중증질환 상병 해당자로, 최근 3개월 이내 발행된 진단서 또는 소견서 첨부)

③ 희귀난치성 질환자

(보건복지부장관이 고시한 희귀난치성 질환 상병 해당자로, 진단서 또는 소견서 첨부, 단, "행복이음"을 통해 산정특례 등록여부 확인이 가능한 경우에는 관련 자료로 대체 가능)

④ 소년소녀가정, 조손가정, 한부모가정(법정보호세대)

* 이 경우 서비스 대상자는 자녀·손자녀가 됨

⑤ 만 65세 미만의 의료급여수급자 중 장기입원 사례관리 퇴원자

⑥ 기타 시·군·구청장이 예산의 범위 내에서 장애 정도가 심하지 않은 장애인, 질환 및 부상으로 인한

장기 치료자 등 가사·간병 서비스가 필요하다고 인정하는 자

제63조 등록기준(법 시행규칙 제9조, 별표1)

1. 인력의 자격기준(이용권법 시행규칙 제9조, 별표1)

1) 제공기관의 장 및 관리책임자

가) **사회복지사업법**에 따른 사회복지사

[삭제] 나) **의료법에 따른 의료인**

다) **노인복지법**에 따른 요양보호사로서 자격 취득 이후 2년 이상 요양보호사의 업무를 한 경력이 있는 사람

2) 제공인력

가) 재가방문서비스(산모·신생아 재가방문서비스 제외) : **노인복지법**에 따른 요양보호사

나) 산모·신생아를 대상으로 하는 재가방문서비스 : **보건복지부장관이 정하여 고시**하는 교육 과정을 수료한 사람

2. 등록기준

1) 시설기준 : 사업수행에 필요한 사무실(재가방문형)

2) 장비기준 : 통신설비, 집기 등 사업수행에 필요한 설비와 비품

3) 인력기준 : **제공기관장 1명, 관리책임자 1명(50명 이상인 경우, 50명당 1명씩 추가), 제공인력 10명**(단, 농어촌 지역은 3명 이상)

* 제공기관장·관리책임자는 서로 겸직할 수 있으나 제공인력에는 포함될 수 없음

* 관리책임자는 제공기관장을 보좌하여 제공인력 관리, 각종 행정·회계업무 등을 수행함

3. 제공인력 관리

1) 시설장은 수급자별 사회복지서비스 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.

2) 사회복지사는 수급자의 건강유지, 여가선용 등 사회복지서비스와 복지서비스 제공계획을 수립 하고 복지 증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.

3) 장기요양요원은 수급자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다.
다만, 사회복지서비스, 방문요양, 방문목욕, 장기요양급여 수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 장기요양요원 1급만이 제공할 수 있다.

나. 시설장은 상근(1일 8시간, 월 20일 이상 근무하는 것을 말한다. 이하 같다)하는 자로 두어야 한다.

1) **재가노인복지시설의 시설장이 하나 이상의 다른 재가노인복지서비스를 함께 제공하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 다른 서비스의 시설장을 겸직하여 운영할 수 있다.**

2) 사회복지장서비스, 방문요양서비스와 방문목욕서비스를 제공하는 시설의 장기요양요원 1급은 상호 겸직하여 운영할 수 있다.

제64조 사회복지장서비스 자격 판정 방법

1) 건강 및 욕구 조사

가) 조사주체 : 읍·면·동 사회복지공무원 또는 시·군·구 담당자

*읍·면·동 담당자가 조사한 경우, 조사결과를 행복이음에 입력하여 시·군·구로 전송 (시·군·구 담당자는 조사내용 확인하여 판정)

나) 조사방법 : 공부(公簿) 및 시스템 확인, 대상자 또는 관계자 방문 현지조사 또는 상담 등

2) 소득 확인

가) 공식 확인된 자산·소득조사 자료가 있는 신청자의 경우

- 별도 자산·소득 조사 절차 없이 소득기준 적합 인정

* 자산·소득조사 대상(시·군·구 통합관리팀 시행) : 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 차상위 계층(차상위본인부담경감, 차상위자활, 차상위장애인, 차상위자격확인), 한부모가족지원, 청소년특별지원

나) 공식 확인된 자산·소득조사 자료가 없는 신청자의 경우

- 신청대상자의 가구원 수를 산출한 뒤 '소득·재산조사(4유형)'를 실시하여 소득기준 (기준중위소득 70% 이하) 적합 여부 판단

* 소득재산조사는 행복이음 시스템을 통해 진행되며, 시스템 매뉴얼은 별도 배포

제65조 센터 내부에 급여 범위 게시

가득행복복지센터는 시설 내부에 수급자 또는 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시 하여야 한다.

1. 운영 규정(노인복지법 시행규칙[별표10])

2. 종사자 근무 체계(**개인정보법에 의하여 게시하지 않을 수도 있음**).

3. 제공하는 급여의 종류.

4. 비급여 대상 및 항목별 비용.

5. 급여 제공을 위한 지침

6. 기타 법정 교육, 안전교육 및 교육자료.

(법정 교육, 안전교육, 신입 직원 교육, 탈수 예방, 배변 도움, 관절 구축 예방, 업무 범위 및 부담 요구 대처 등등)

7. 그 밖에 재가급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항.

제66조 급여 범위

사회보장서비스와 노인장기요양보험서비스 수급자의 본인 부담을 명확히 하기 위하여 급여 범위를 급여 항목과 비급여 항목으로 구분되며, 비급여 항목은 전액 본인이 부담하여야 한다.

제67조 금지항목

1. 모든 의료 행위

욕창 치료, 관장, 석션 등 모든 의료 행위 금지

의료 행위는 반드시 의사의 위임받은 방문간호사, 방문 조무사만 가능하다.

2. 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위.

자녀와 함께 거주 시 자녀의 가게 청소, 가게 설거지, 가게 음식 준비, 가족의 부업, 배달 등 농어촌의 경우 밭일, 농사일 등도 불가 행위에 해당됨.

3. 함께 거주하는 가족의 일을 요구하는 행위

가족을 위한 방 청소, 빨래, 장 보기, 김장 도움, 명절 상차림, 타 지역 가족 방문 시 식사 접대, 집안 경조사 지원 등

가족을 위한 관공서, 은행업무지원 등

가족을 위한 조리, 청소, 세탁 등 어르신을 위한 것을 제외한 모든 것은 금지된 행위임.

4. 어르신 부재 시에 서비스를 제공해 달라는 행위

어르신과 함께 있는 공간에서의 서비스가 원칙이며 이동시에도 꼭 함께 해야 한다.

어르신이 병원에 입원하였거나, 입원했을 경우는 서비스 제공이 불가함.

(수급자의 여행 또는 부재를 포함한다)

5. 기타 금지항목

- 요양 서비스 시간 중 장기요양요원은 개인 불일 금지.

- 요양 서비스 시간 중 장기요양요원은 개인병원 진료 금지.

- 수급자가 보호자와 병원 동행중 서비스 제공금지.

- 수급자 병원 입원 시간과 요양 시간 중복 금지.

- 요양 서비스 시간 중 수급자의 외식, 나들이, 여행, 취미활동 금지.

- 수급자 가정에 혼자 남아 있기 금지.

- 수급자 부재 가정에서 혼자 태그 전송 금지.

- 타 기관과 시간을 중복하여 요양 서비스 제공 금지.

- 장기요양기관 포함 월 160시간 이상 근무 시 가족요양 제공 금지.

- 출국, 입국 시간 전·후 3시간 이내, 해외여행 기간 동안 서비스 제공 금지.

※ 서비스 제공 중 의도치 않은 실수, 착오가 있었다면 센터에 즉시 보고, 정정한다.

제68조 이용 정원

이용 인원에 대한 기준은 「사회보장기본법」, 「노인장기요양보험법」에 따른다.

1. 기관은 수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 하며, 재가 장기요양기관 설치신고 시 최소 인력 기준을 항시 충족하여야 한다.

2. 이용 인원은 관계 법령에 따라 사회복지/방문요양/목욕/일상돌봄/가사·간병 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

3. 기관은 모든 서비스를 책임지고 관리할 수 있는 관리 책임자를 반드시 1인 이상 고용하여야 한다.

제14장 법정공문서·법정서식에 관한 사항

제69조 법정공문서·법정서식에 관한 사항

1. 2026년 노인장기요양기관 운영관련 법정공문서·법정서식을 사용한다.
 - 1) 법정공문서·법정서식은 노인장기요양 법정표준서식을 사용한다.
 - 2) 법정서식이 아닌 준용서식의 경우 기관 상황에 맞추어 준용하여 사용할 수 있다.
 - 3) 법정서식이나 준용서식이 없는 서식에 관해서는 타 센터 상황에 맞추어 사용할 수 있다.
 - 4) 서식이 없는 경우에는 센터 자체에서 만들어 사용할 수 있다.
2. 2026년 사회보장서비스 운영관련 법정공문서·법정서식을 사용한다.
 - 1) 법정공문서·법정서식은 사회보장서비스 운영관련 법정표준서식을 사용한다.
 - 2) 법정서식이 아닌 준용서식의 경우 기관 상황에 맞추어 준용하여 사용할 수 있다.
 - 3) 법정서식이나 준용서식이 없는 서식에 관해서는 타 센터 상황에 맞추어 사용할 수 있다.
 - 4) 서식이 없는 경우에는 센터 자체에서 만들어 사용할 수 있다.

방문요양·목욕

일상돌봄

가사·간병 방문지원

운영위원회

Full of Happiness Welfare Center

가득행복복지센터

운영위원회

제15장 운영위원회 운영 규정

「노인장기요양보험법」, 「사회복지사업법 제36조」

제1조 목적

이 규정은 **가득행복복지센터** 운영의 체계적, 종합적 발전 방향을 모색하기 위한 시설 운영위원회(이하“위원회”라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 위원회의 기능

1. 시설의 장은 시설의 운영에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 시설에 운영위원회를 두어야 한다. 다만, **보건복지부령**으로 정하는 경우에는 복수의 시설에 공동으로 운영위원회를 둘 수 있다.<개정 2012.01.26.>

- 1) 시설 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
- 2) 사회복지 프로그램의 개발·평가에 관한 사항
- 3) 시설 종사자의 근무 환경 개선에 관한 사항
- 4) 시설 거주자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
- 5) 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
- 6) 시설과 지역사회의 협력에 관한 사항
- 7) 그밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

2. 위원회의 위원은 다음 각호의 해당하는 자 중에서 임명 또는 위촉한다.

- 1) 시설의 장
- 2) 시설 거주자 대표
- 3) 시설 거주자의 보호자 대표

- 4) 시설 종사자의 대표
- 5) 해당 시·군·구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
- 6) 후원자 대표 또는 지역 주민
- 7) 공익단체에서 추천한 사람
- 8) 그밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람

3. 시설의 장은 다음 각호의 사항을 제1항에 따른 운영위원회에 보고하여야 한다.
<신설 2012. 1. 26.>

- 1) 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
- 2) 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
- 3) 그밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

4. 그 밖에 운영위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 「**보건복지부령**」으로 정한다.
<개정 2012. 1. 26.>
[전문개정 2011.08.04.]

제3조 위원회의 구성

1. 위원회는 위원장과 시설의 장 각 1인을 포함하여 5~15인 이하로 구성한다.
2. 위원회의 위원장은 위원 중에서 선임한다.
3. 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.
4. 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.
5. 위원회에서 필요할 경우 1~2인의 자문위원을 둘 수 있다.
단, 자문위원은 의결권을 부여하지 아니한다.

제4조 위원장 등의 임무

1. 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.

2. 부원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때는 그 직무를 대행한다.

3. 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원을 담당한다.

제5조 회의

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

2. 위원회의 회의는 다음 경우에 소집한다.

1) 정기회의는 분기마다 3월, 6월, 9월, 12월 월 말에 진행한다.
단. 1/4분기와 4/4분기는 날짜를 변경할 수 있다.

2) 임시회의(위원장의 소집 요구가 있을 때)를 소집하여야 한다.

3) 재적 위원 1/2 이상의 소집 요구가 있는 경우 위원회를 소집한다.

3. 위원회는 재적 위원 과반수의 출석과 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

4. 공무원인 위원은 공무 국외여행 등 회의 참석이 불가능한 경우 그 직을 하급자에게 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.

제6조 운영위원의 식사 및 수당

운영위원의 수당은 없으며, 수시 식사로 갈음한다.

단. 센터 대표의 재량으로 수당을 지급할 수도 있다.

제7조 회의 결과 문서 기록에 관한 사항

「사회복지사업법」 「노인장기요양보험법」 「보건복지부령」을 준용.

분기별 정기회의, 임시회의 등 회의 결과 기록문서는 센터에 보관하며, 건강관리공단장기요양>희망이음에 게시한다.

시·군·구 보고 후 각 분기별 보고하며, 예산안과 결산안은 운영회의 의결종료 후 시·군·구 보고 후 건강관리공단장기요양>희망이음 게시한다.

※ 문서의 보관은 3년으로 하며, 특별히 보존기간이 연장될 때에는 5년으로 한다.

제8조 운영규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항

1. 운영위원회 「노인장기요양보험법」, 「사회복지사업법」 및 같은 법 시행규칙 제24조에 따른 운영위원회를 설치·운영하여야 한다.

2. 본 규정을 개정하고자 할 때 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 운영위원회의 동의를 얻어 개정하여야 한다.

3. 위원장이 필요하다고 인정한 경우, 또는 운영위원회는 재적 위원 2분의 1 이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다. 수가 변동 등 관련법의 개정에 따른 운영규정의 개정은 별도의 절차 없이 그 즉시 실시한다.

방문요양·방문목욕
일상돌봄
가사·간병 방문지원

취업규칙

Full of Happiness Welfare Center
가득행복복지센터

취업규칙

제16장 **인력관리 규정**에 관한 사항

【채용 기회】

기관은 사원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 나이, 종교, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다. 또한, **공채를 원칙으로 한다.**

제70조 직원의 구분

기관의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기 요양센터 인력배치 기준에 따른 인력 기준을 갖추고 필요에 따라 직원(시설장, 사회복지사, 장기요양요원)을 고용할 수 있다.

1. 직원이란 정규직원, 계약직원, 기간제(시급제)로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 신고(희망이음)한 직종으로 해당 센터에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

제71조 **신규채용, 장기요양요원(요양보호사) 추가배치**

1. 직원의 신규 채용은 센터에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개 채용을 원칙으로 한다.
2. 제1항에도 불구하고 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우는 특별채용할 수 있다.
 - 1) 임용 예정 직위에 상응하는 경력이 있는 사람을 임용하는 경우.
 - 2) 공개 채용하는 것이 부적당하여 그 분야에 면허나 자격을 가진 사람을 임용하는 경우.
 - 3) 법률에 따라 특별 채용할 수 있도록 규정한 경우.
 - 4) 직원이 되고자 하는 자는 기관에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접 및 실기 등의 전형을 받아야 한다.

3. **수급자의 수가 늘어나면 장기요양요원도 같이 추가적인 인력을 계속 확보**하여야 한다.

- 가장 우선적으로 고용24, 인력 확보 사이트를 이용한다.
- 장기요양요원 고용 연계가 잘 안될 경우 각 구청의 인력 관리 담당자와 연결한다.
- 계속적으로 장기요양요원이 확보되지 않을 때에는 지역 장기요양요원을 확보한다.

4. 장기 요양 요원 배치(**추가 배치는 수급자 수에 따라 장기요양요원을 배치한다**)

	시설장	사회복지사	장기요양요원(요양보호사)
방문요양	1명	1명 (수급자 15명 이상)	15명 이상 (농어촌지역 5명 이상)
방문목욕	1명	-	2명 이상

5. 방문요양 가산 비율

방문요양	가산 점수
의무 배치 인력	1인당 1.8점
팀장급 장기요양요원	1인당 1점
사회복지사	1.2점
서비스 유형 점수	1.8점
급여비용 합이 85% 적용으로 계산 가산 인정 인원수가 2명 이상 경우 0.2점 추가	

6. 인력 확보 사이트

사이트	사회복지사	장기요양요원(요양보호사)
고용 24	채용지원, 구인 신청, 인재 찾기 등	각 연계 지원자에게 미리 전화
잡코리아	채용정보, 알바몬 연계	수급자 수발에 대한 상세내용과 응대
사람인	지역별, 기업 후기, 직업별 채용정보	빠르고 신속한 연계와 처리

7. 인력 확보계획

인력 구인	시설장, 사회복지사	장기요양요원(요양보호사)
채용인원	시설장 1명, 사회복지사 1명	17명(수급자가 늘면 장기요양요원도 추가 채용 배치)
채용 기간	채용 시까지 (평균 2주 기간)	채용 시까지 (평균 2주 기간)
응시 자격	꾸준히 근무가 가능한 자 지역사회복지에 관심이 있는 자	봉사 정신과 긍정적인 마음이 있는 자 배려하고 수급자와 장기요양요원들과 안정적 호흡이 가능한 자
채용 방법	서류전형 (이력서 / 자격증) 면접 (서류전형 한해 개별 통보)	면접 (수급자와 면담 후 채용 확인)
원서 접수	이메일 고용 24 지원 전화(팩스)	전화 문자
자격 사항	사회복지사 자격증 컴퓨터활용능력 (1급 / 2급)	장기요양요원(요양보호사) 자격증
우대 사항	프로그램관리자 이수증	치매 전문교육 이수증 (5등급 구인 시)
구비서류	- 자기소개서 - 이력서 - 채용건강검진서 - 사회복지사 자격증 사본 1부 - 졸업증명서 사본 1부 - 경력증명서 (해당자만 제출) - 기타(통장 사본 등)는 입사 후 제출	- 장기요양요원 자격증 사본 1부 - 이력서 1부 - 주민등록증 또는 운전 면허증 - 건강검진서 1부 (판정일 1년 이내) - 통장 사본 1부
급여	월급직 : 2,156,880원(2026년) 상여금 별도 지급 (추석, 설날 등)	시급직(주 5회) : 시급10,320*3시간*20일= 619,200원(2026년) 상여금 별도 지급 (추석, 설날 등)

제72조 결격사유

다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 임용될 수 없다.

1. 미성년후견인, 성년후견인, 피한정후견인.
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람.
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이

지나지 아니한 사람.

4. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람.

5. 경력 또는 학력, 이력 사항 등을 허위로 작성하여 채용된 자.

6. 기타 사회 통념상 시설 근무가 곤란하다고 인정되는 자.

7. 「노인복지법」 제39조의17, 같은 법 시행령 제20조의9에 따른 노인학대 관련 범죄경력조치를 거부하는 경우, 노인학대 관련 범죄 경력으로 인한 노인 관련 기관 취업제한 명령자.

8. 사회보장기본법 채용인력의 결격사유

9. 제공인력 결격사유

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조의2에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공인력으로 등록 불가

1) 피성년후견인

2) 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람

3) 「마약류 관리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 마약류에 중독된 사람

4) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제10조까지 및 제15조(같은 법 제3조부터 제9조까지의 미수범으로 한정한다)에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 사람

5) 거짓이나 부당한 방법으로 제공인력이 된 경우로 사회서비스 제공 업무에 종사하지 못하도록 자격 취소처분을 받은 날부터 1년이 지나지 아니한 사람

6) 제23조의2제1항제3호부터 제5호까지에 해당하여 사회서비스 제공업무에 종사하지 못하도록 자격 취소처분을 받은 날부터 2년이 지나지 아니한 사람

<제23조의2 제1항 제3호~제5호>

10. 제공인력이 업무수행 중 고의 또는 중대한 과실로 이용자 또는 그 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입혀 금고 이상의 형을 선고받은 판결이 확정된 경우

11. 아래 제23조의2 제2항에 따른 자격정지 처분을 3회 이상 받은 경우

* (자격정지 처분 사유)

① 제11조에 따라 이용자에게 발급된 사회서비스이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 한 경우,

② 금품 등을 제공하여 이용자를 유치·알선·유인하는 행위 및 이를

조장하는 행위를 한 경우,

③ 소속 종사자가 사회서비스를 제공받는 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우,

④ 거짓이나 그 밖의 부정한

방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 경우

12. 자격정지 기간 중 사회서비스를 제공한 경우

13 제공인력의 자격취소 및 자격정지(사회서비스이용권법 제23조의2 / 지자체 담당자)

● 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 취소하여야 함

1. 제공인력의 결격사유 중 하나에 해당하게 된 경우

* 결격사유의 구체적 내용은 지침 ‘제공인력 결격사유(p164)’ 파트 참조

2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제공인력이 된 경우

3. 제공인력이 업무수행 중 고의 또는 중대한 과실로 이용자 또는 그 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입혀 금고 이상의 형을 선고받은 판결이 확정된 경우

4. 사회서비스이용권법 위반으로 자격정지 처분을 3회 이상 받은 경우

5. 자격정지 기간 중 사회서비스를 제공한 경우

● 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 정지시킬 수 있음

1. 제11조에 따라 이용자에게 발급된 사회서비스이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 한 경우

2. 금품 등을 제공하여 이용자를 유치·알선·유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 한 경우

3. 사회서비스를 제공받는 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱* 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우

* 법23조의2 위반행위 중 성희롱의 경우 행위 여부를 객관적으로 판단할 수 있도록 필요시 지자체가 자체 위원회 운영

☞ 위원회 구성안 예시 : 제공기관장, 지자체 공무원, 외부 전문가 등 3~7인으로 구성하되 제공기관장, 지자체 공무원은 필수 참석 대상

4. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스 제공 비용을 지급받은 경우

■ 전자바우처시스템 내 제공인력 이력 관리

- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 부정수급 등으로 인한 자격취소 및 정지 등이 확인된 제공인력에 대해 그 처분결과 등을 지체없이 시스템으로 입력하고 한국사회보장정보원에 공문으로 통보하여야 함
- 사회보장정보원은 자격취소 후 취소처분에 따른 기간 동안 해당인력의 바우처 결제가 불가능하도록 처리

14. 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람의 제공인력으로서의 자격을 정지하는 경우 아래 기준에 따라야 한다.

1. 일반기준

가. 위반행위가 둘 이상인 경우로서 그에 해당하는 각각의 처분기준이 다른 경우에는 그 중 가장 무거운 처분기준에 따른다.

나. 처분권자는 위반행위의 정도, 내용, 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 자격정지 기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 늘릴 수 있다. 다만, 총 자격정지 기간은 1년을 초과할 수 없다.

- 1) 위반행위가 고의나 중대한 과실로 인한 경우
- 2) 위반의 내용·정도가 중대하다고 인정되는 경우

다. 처분권자는 위반행위의 정도, 내용, 동기와 그 결과 등 다음에 해당하는 사유를 고려하여 그 자격정지 기간의 2분의 1 범위에서 그 기간을 줄일 수 있다.

- 1) 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 경우
- 2) 위반의 내용·정도가 경미하다고 인정되는 경우

2. 개별기준

위반행위	근거 법조문	자격정지 기간
가. 법 제11조에 따라 사회서비스 이용자에게 발급된 사회서비스이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 한 경우	법 제23조의2 제2항제1호	6개월
나. 금품 등을 제공하여 이용자를 유치·알선·유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 한 경우	법 제23조의2 제2항제2호	3개월
다. 이용자에 대하여 폭행, 상해 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우	법 제23조의2 제2항제3호	12개월
1) 해당 행위로 유죄판결을 받은 경우		
2) 해당 행위로 검사로부터 기소유예의 처분을 받거나 법원으로부터 선고유예의 판결을 받은 경우		9개월

라. 이용자에 대하여 성적 수치심을 주는 성희롱에 해당하는 행위를 한 경우	법 제23조의2 제2항제3호	6개월
마. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 사회 서비스 제공 비용을 지급받은 경우	법 제23조의2 제2항제4호	8개월

제73조 수습 임용

1. 직원을 신규 채용하는 경우는 3개월 동안 수습 직원으로 임용하고 그 기간 중 근무 성적이 양호한 사람은 직원으로 임용한다. 이 경우 15일 이상의 특별 휴가 및 휴직 기간, 정직 및 직위 해제 기간은 수습 기간에 계산하지 아니한다.
2. 수습기간 중인 직원의 근무 성적이 해당 직무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때는 면직시킬 수 있다.

제74조 신규임용

직원의 신규임용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 따라 행한다.

1. 응시자로부터 서류를 제출받아 검토.

제출서류	① 이력서(사진 첨부)
	② 주민등록등본 1통(3개월 미만)
	③ 최종 학력 증명서(졸업증명서) 해당자에 한함
	④ 경력 증명서(해당자에 한함)
	⑤ 자격증 사본(소지자에 한함)
	⑥ 자기소개서
	⑦ 채용건강검진서
	⑧ 기타 센터에서 정하는 서류

2. 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용.
3. 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있음.

제75조 근로계약

1. 근로계약

장기 요양 보험공단에서 받은 서식으로 **법정 표준계약서를 작성하는 것을 원칙으로 하며 내용은 보완, 정정할 수 있음.**

1) 장기 요양센터 종사자는 「**노인장기요양보호법**」 및 「**노인복지법**」, 「**사회보장기본법**」, 「**보건복지법**」에 따라 해당 **센터의 장(시설의 대표자)**과 문서에 의한 근로계약을 체결하여야 한다.

단, 대표의 부재 시 제3장 위임전결>위임사항>직문권한 규정에 따라 시설의 장과 사무국장, 사회복지사가 근로계약 체결을 위임받아 근로계약(대표의 이름으로)을 체결할 수 있다.

2) 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로 시간, 휴식 시간, 휴일 기타 근로조건을 명시한다.

3) 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.

4) 직원의 근로계약 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업 완료에 필요한 기간을 제외하고 계속 근무로 한다.

단, 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

(1) 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 해당자에게 근로계약서 사본 1부를 내어준다.**(부득이 하게 근로자의 요구로 인해 근로계약서를 사무실이 아닌 타 공간에서 작성할 경우 사진촬영 후 문자 또는 특으로 전송한 것도 사본을 발급한 것으로 간주한다)**

(2) 기관은 근로계약 체결 시 직원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 「**근로기준법**」 제93조 제1호부터 제12호까지의 규정(취업규칙의 작성, 신고 사항)에서 정한 사항을 명확히 제시하며, 그에 따른 급여를 제공한다.

(3) 기관은 제2항의 내용 중 무기 계약사원에는 임금의 구성항목, 계산 방법, 지급 방법, 소정근로 시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을, 기간제(시급제) 사원에게는 근로계약 기간에 관한 사항, 근로 시간, 휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목, 계산 방법 및 지급 방법에 관한 사항, 휴일·휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시한다.

(4) 기관은 근로계약 체결 시 **제2항 및 제3항**의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 내춤으로써 **제2항의 명시 및 제3항**의 서면 명시를 대신에 할 수 있다.

2. 지각·조퇴 및 외출

1) 사원은 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 될 때는 사전에 기관장에게 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 바로 이 사실을 알려야 한다.

2) 사원은 근로 시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다.

다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 근무 장소를 이탈하고자 하면 기관장의 승인을 받아야 한다.

3. 공민권 행사

1) 기관은 사원이 근무시간 중 선거권 그 밖의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위하여 청구할 때는 필요한 시간을 부여한다.

2) 기관은 제1항의 권리 행사나 공(公)의 직무를 수행하는 데 지장이 없는 범위 내에서 사원이 청구한 시간을 변경할 수 있다.

4. 출장

1) 기관은 업무 수행을 위하여 필요한 경우 사원에게 출장을 명할 수 있다.

2) 기관은 목적지별 여비, 숙박비, 현지 교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

5. 교육 및 배치

1) 신규채용자의 업무에 대한 기본 지식, 센터에 대한 적응력을 높이기 위하여 신규직원 교육을 시행한다.

2) **장기요양요원** 배치는 본인의 적성 및 희망, 수급자의 특성을 고려하여 결정한다.

3) 월 임직원 교육은 교육비를 임금에 추가하여 지급할 수 있다.

6. 외부 교육/여비

1) 협회와 전문센터에서 실시하는 외부 교육에 참석하도록 한다.

2) **외부 교육 시 교육비는 실비로 전액 지급하며, 여비는 소요된 비용의 전액을** 임금에 추가하여 지급한다.

제76조 직권면직

직원이 다음 각호에 해당할 때에는 대표 직권에 의하여 면직시킬 수 있다.

1) 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때.

2) 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 센터에 손해를 끼쳤을 때.

3) 직무 수행 능력의 현저한 부족으로 근무 성적이 극히 불량하거나 사업 성과가 극히 부진할 때.

4) 직무 규정이나 센터의 반하는 행위로 경위서(시말서)를 3회 이상 발생할 때.

제77조 복무

직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

- 1) 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 지고 수행하여야 한다.
- 2) 기관장의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 근무 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
- 3) 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
- 4) 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 일으키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
- 5) 기관 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
- 6) 직원은 수급자의 권익을 침해하는 불법 집단 행위를 해서는 아니 된다.
- 7) 직원은 기관의 사업 수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 아니 된다.
- 8) 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.
- 9) **가득행복복지센터**에 근무하는 모든 직원·장기요양요원은 시·군·구에서 지정한 학원에서 보수교육을 받아야 한다.

1. 직원의 복무원칙

- 1) 기본 복무원칙
모든 직원은 다음의 복무원칙을 준수한다.

2. 복장과 차림새

- 1) 기본적으로 거동 불편 수급자를 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋고, 앞뒤가 깊이 파이거나 노출이 심한 의복은 피해야 한다.

2) 신발은 앞뒤가 막히고, 굽이 낮고(3cm 이하), 잘 미끄러지지 않는 것으로 착용한다.

3) 강한 향수는 피하고, 수급자나 본인이 다칠 위험이 있는 과도한 반지나 시계, 액세서리, 장신구는 피한다.

3. 활동의 원칙

- 1) 직원은 수급자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.
- 2) 직원은 수급자의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 임해야 하며, 봉사정신이 투철해야 하며, 센터의 비전 및 목적, 행동 원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
- 3) **수급자에게 건강 문제나 응급상황이 발생하면, 반드시 119신고 후 가족과 신속히 연락 후 센터 책임자(대표, 센터장, 총괄팀장)에게 보고**하여야 한다.
- 4) 직원은 각 자신의 권한과 업무 범위를 명확히 숙지하여야 하며, 권한 이상의 활동이나 스스로의 판단으로 타 직원을 관여하는 월권을 초래하지 않도록 해야 한다.

4. 수급자와의 의사소통 원칙

- 1) 모든 대화는 눈을 맞추어 응대하며, 미소로 시작하여야 하며, 수급자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져 있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.
- 2) 수급자와 이야기를 꺼낼 때 손을 잡거나 어깨를 주무르는 등 가벼운 접촉을 동반하도록 노력하여야 한다.
- 3) 대화 시에는 침착하고 낮은 소리로 간결하게 하고, 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓 표현에 주목하고 반응해 주어야 한다.
- 4) 수급자에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며, 1-2-3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번 고개를 끄덕임)을 사용한다.

5. 장기요양요원의 복무원칙

- 1) 장기요양요원은 급여 제공 시 아래의 복무원칙을 준수한다.

- (1) 유니폼 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.
- (2) 신체, 머리카락 및 복장을 청결히 하여야 한다.

- (3) 수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여 제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.
- (4) 수급자가 계약서에 명기되지 않은 급여 제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 센터관리자에게 보고하여야 한다.
- (5) 급여 수급자와 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
- (6) 어떠한 경우 등 폭언, 폭행 등 노인 학대 등 행위를 하지 않아야 한다.
- (7) 장기요양급여 제공에 직접적인 관련 없이 수급자의 물건을 이용하여서는 안 되며 부득이 이용하여야 하면 반드시 수급자 또는 그 가족의 동의를 구해야 한다.
- (8) 서비스 제공 기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
- (9) 장기요양요원은 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 119 응급조치 후 센터관리자와 상의한다.

2) 손해배상

직원이 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관에 재산상의 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다.

3) 고용·산재 보험 등

대표는 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 「고용보험법」에 따른 「고용보험과 산업재해보상보험법」, 「전문인배상책임보험」에 따른 산업재해보상보험(전문인배상책임보험)에 가입하여야 한다.

단, 가족요양은 전문인배상책임보험을 가입하지 않는다.

6. 금지사항

- 1) 직원은 시설장의 허가 또는 정당한 이유 없이 근무시간 중 직장 또는 수급자의 가정을 이탈하여서는 아니 된다.
- 2) 직원은 직무와 관련하여 어떠한 사례나 증여 및 향응을 받아서는 아니 된다.
- 3) 직원은 급여 제공 관련 각종 기록지 등을 허위로 기재하면 아니 된다.

7. 복리후생의 확대 의무

기관장은 직원의 사기진작과 이에 따른 방문 급여 이용 수급자에 대한 보호 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 직원을 위해 각종 복리후생 확대를 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- ※ 복리후생은 수당, 특별수당, 식사비(운영비) 등 직원의 사기를 북돋우려고 지급(제공)한다.
- ※ 복리후생비용은 수당 또는 특별수당으로 처리한다.
- ※ 선물 및 상품권은 운영비로 회계 처리한다.

8. 직장 내 성희롱 금지 및 교육

- 1) 직원은 직장 내에서 성희롱하여서는 아니 된다.
- 2) 시설장은 직장 내 성희롱을 예방하고 직원들이 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위하여 성희롱 예방 교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.
- 3) 직장 내 성희롱(급여제공지침 참조) 발생 시 조치
시설장은 직장 내 성희롱 발생이 확인된 경우 바로 행위자에 대하여 징계 또는 이에 따르는 조치를 해야 한다.
시설장은 직장 내 성희롱과 관련하여 피해 주장이 제기되었을 때는 그 주장을 제기한 직원이 근무 여건상 불이익을 받지 않도록 노력하고 그 피해 직원에게 해고 그 밖의 불이익한 조치를 해서는 아니 된다.

9. 직장 내 괴롭힘 금지 및 예방 <2019년 7월 16일 시행>

- 1) 「직장 내 괴롭힘 금지법」 제76조의 2(직장 내 괴롭힘의 금지) 수급자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니 된다.
- 2) 시설장은 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직원들이 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위하여 괴롭힘 예방 교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.

10. 근로 시간 및 근로 형태

직원의 근로 시간은 1주 40시간, 1일 8시간, 주 5일 근무를 원칙으로 하며 시작 시각, 종료 시각 및 휴식 시간은 다음과 같다.(장기요양요원은 시급제이며, 일3시간 주15시간 근무이며, 근로시간은 수급자(보호자)와 근무시간을 합의 계약한다. 근무시간과 근로일수는 변경될 수도 있다)

※ 단, 업무 혹은 경영상의 필요에 따라 시작·종료 시각, 휴식 시간 및 근무 형태를 변경할 수 있다.

- 1) 근무시간 : 오전 06시 00분, 종료 22시 00분
단, 장기요양요원의 경우에는 업무 특성상 방문 요양/목욕 서비스 등의 시간을 조정할 수 있다.
- 2) 휴일 : 주 1회 (토요일은 무급 휴무일로 한다.)

3) 휴식 시간 : 12:00부터 13:00 단, 장기요양요원은 계속 근로 시간 4시간에 30분이다.

4) 8시간에 대하여 1시간 이상의 휴식 시간을 근로 시간 사이에 부여한다.

11. 휴일

1) 주휴일은 매주 일요일로 한다.

2) 근로자의날(5.1)

2) 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 관공서 공휴일 및 대체공휴일을 유급휴일로 한다.
다만, 근로자 대표와의 서면 합의한 경우 특정한 근로일에 대체할 수 있다.

3) 「근로기준법」 시행령 제30조 제2항에서 정하고 있는 공휴일 및 대체공휴일

제78조 승진

1. 센터는 사원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사 발령을 하며, 사원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

2. 센터는 제1항의 인사 발령을 하면서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.

3. 승진의 조건은 3개월 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외한다.

(1) 센터의 규정을 성실히 준수하고 근무 성적이 우수하여 타의 모범이 된 자.

(2) 각종 사고의 미연 방지와 재해 발생 또는 비상사태 발생 시 공로자.

(3) 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능력을 향상했을 때.

(4) 3년 이상 근속한 자로서 근무 성적이 특히 우수한 자.

(5) 센터의 발전을 위해 기여도가 높은 자.

(6) 전 각호에 따르는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자.

제79조 상·벌

다음 각호의 사항에 부합할 시 상·벌할 수 있다.

1. 포상 규정

(근로자 업무평가서를 이용하여 수시 포상)

1) 센터의 업무 능력 향상에 현저한 공로가 인정된 자.

2) 센터의 영업활동에 크게 이바지한 자.

3) 업무 수행 성적이 우수한 자.

4) 기타 표창의 필요가 인정되는 자.

5) 포상 직원 및 포상의 방법은 대표(센터장)가 결정한다.

2. 포상 및 표창 구분

1) 분기별 최우수 직원을 선정하여 승급 또는 센터에서 정한 수당 및 소정의 금액을 포상하는 것으로 한다.

2) 선정 방법

대표(센터장)가 근로자 업무평가서를 이용하여 포상한다.

3) 최우수 직원 선정 시 수시로 시상 하며, 그 증명자료를 보관, 사진을 센터 게시판에 게시한다.
(개인 초상권 문제로 게시하지 않을 수도 있다)

3. 징계 규정

1) 부정 및 허위 등의 방법으로 채용된 자.

2) 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 센터에 피해를 준 자.

3) 센터의 명예 또는 신용에 손상을 입힌 자.

4) 센터의 영업을 방해하는 언행을 한 자.

5) 센터의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 어지럽게 한 자.

6) 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 자.

7) 센터가 정한 규정을 위반한 자.

8) 직장 내 성희롱을 한 자.

9) 근로계약을 위반한 자.

10) 수급자를 학대, 방해, 상해를 입힌 자.

11) 3일 이상 무단결근한 자.

12) 기타 이에 따르는 행위로 직장 질서를 어지럽게 한 자.

4. 징계의 종류

1) 견책

징계 사유 발생자에 대하여 경위서(경위서)를 받고 문서로 견책한다.

2) 감봉(감봉)

1회에 평균임금 1일 분의 2분의 1, 총액은 월 급여금 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.

3) 정직

중대 징계 사유 발생자에 대하여 3월 이내로 하고, 그 기간에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 임금을 지급하지 아니한다.

4) 해고

근로계약을 해지하는 것으로 한다.

[징계 규정]에 따라 사원이 다음 각호의 1에 해당할 때는 해고할 수 있다.

(1) 미성년후견인, 성년후계인 피한정후견인으로 선고받은 경우.

(2) 금고 이상의 형이 확정된 경우.

(3) 신체 또는 정신상 장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우.
(의사의 소견이 있는 경우)

(4) 휴직자로서 정당한 사유 없이 휴직 기간 만료일 후 7일이 지날 때까지 복직신청서를 제출하지 않은 경우.

(5) 징계 사유에 대하여 경위서(경위서)를 연 3회 이상 받은 경우.

(6) 징계 절차에 의해 해고가 결정된 경우.

(7) 지시 사항을 수차례 미이행하거나, 수급자를 학대, 방임하여 상해 등을 입히거나, 사건보고를 거짓 또는 증거인멸 등 수급자를 타 센터로 옮기게 하여 센터에 피해를 준 경우 및 이와 유사한 사유가 발생한 경우.

5. 해고의 제한

1) 사원이 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다. 다만, 「근로기준법」 제84조에 따라 일시보상을 하였을 때는 해고할 수 있다.

2) 산전(産前).산후(産後)의 여성 사원이 근로기준법에 따라 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다.

3) 제1항 본문 및 제2항에도 불구하고 사업을 계속할 수 없게 된 경우에는 해당 사원을 해고할 수 있다.

6. 해고의 통지

1) 기관은 직원을 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.
(메일, 문자, 카톡으로 통지한 때도 서면 통지와 같다)

2) 기관은 제1항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 전에 해고예고를 하거나, 30일 전에 해고예고를 하지 아니하였을 때는 30일분의 통상임금을 지급한다.

7. 예고 해고의 예외

다음 각호의 사원에게는 해고예고를 하지 아니한다.

1) 근로자가 계속 근로한 기간이 3개월 미만인 경우.

2) 수습인 기간에 있는 자는 예고해고를 하지 아니한다.

3) 천재·사변 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우.

4) 근로자가 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 해고 사유에 해당한 경우.

5) 수급자의 중단 또는 수급자가 근로자의 근무를 거부할 경우 또는 센터의 귀책사유 없이 서비스 매칭이 되지 않아 휴무하는 기간이 10일 이상이 되는 경우, 기간 만료 전이라도 계약을 종료

한다.

6) 근로자가 센터 사업 관련 법령 및 지침을 위반하거나 직원의 복무규정 및 운영규정을 위반한 경우.

7) 사용자의 정당한 업무지시를 불이행하거나 고의 또는 과실로 수급자에게 재산상의 손실을 야기시킨 경우.

8) 근로자의 잦은 지각, 조퇴, 근무지 이탈, 음주 등 근무태도가 불성실할 경우.

9) 기타 사회 통념상 장기요양요원으로서의 자격에 위배 되는 행동을 하였을 경우.

8. 징계의 절차

1) 징계의 약정은 기관장이 결정한다.

2) 징계 사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다.

3) 징계의 결정전에 해당 사원에게 해명할 기회를 부여한다.

4) 징계 대상자가 2회에 걸쳐 소명을 거부하는 경우 또는 소명을 포기하는 의사를 표시하는 경우에는 소명 없이 징계할 수 있다.

※ 징계 결과 통보: 징계 결과는 해당 사원에게 서면으로 통보한다. (메일, 문자나 카톡 등으로 해당 사원에게 징계 결과를 통보해도 서면 통보와 같다)

제17장 보수에 관한 사항

제80조 정의

이 규정에서 사용하는 용어 정의는 다음과 같다.

1. “보수”란 직원에게 근로 대가로 지급되는 일체의 금품으로 연봉, 연봉월액 급여를 말한다.

2. “연봉”이란 매년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년간 개인별로 지급되는 금액을 말한다.

3. “연봉 월액”이란 연봉을 12로 나눈 금액을 말한다.

4. “시급”이란 소요 시간당 급여를 말한다.

제81조 급여규정 및 임금의 지급

임금의 지급 방법은 다음과 같다.

1. 보수는 귀속 월 다음 달 25일에 지급한다. 임시로 지급하는 임금·수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 비정기적 수당은 비정기적으로 지급할 수 있다.

(임·직원, 사회복지사, 장기요양요원: 귀속 월 다음 달 25일 지급)

2. 보수지급일이 토요일이나 휴일이면 그 전 일에 지급하며, 단, 이후에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다.

3. 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

4. 임금의 구성항목 사원에 대한 임금은 기본급과 기타 제 수당(주휴수당, 근로자의 날 수당), 특별수당, 연차수당, 장기근속수당, 1.2등급케어수당 등으로 구성하며 그 세부 사항은 근로계약서에 의하여 정한다.

5. 임금의 계산 및 지급 방법

1) 임금은 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 하루분을 감하여 지급한다. 다만 장기요양요원의 경우 시급제를 적용하며 그 내용은 근로계약서에 의하여 정한다.

2) 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 다음 달 25일 직원에게 직접 지급하거나 사원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 지급일이 토요일 또는 공휴

일이면 그 전날에 지급한다.

6. 비상시 지급

사원이 다음 각호의 사유로 청구하는 경우에는 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

- 1) 사원 또는 그의 수입에 따라 생활을 유지하는 자의 출산, 질병 또는 재해의 비용에 총당하는 경우.
- 2) 사원 또는 그의 수입에 따라 생활하는 자의 혼인 또는 사망 시 그 비용에 총당하는 경우.
- 3) 사원이 부득이한 사정으로 1주일 이상 귀향(사유서 첨부)하는 경우.

7. 휴업수당

- 1) 기관의 귀책 사유로 휴업하는 경우에는 휴업 기간 중 사원에게 평균임금의 100분의 70의 수당을 지급한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하면 통상임금으로 지급한다.
- 2) 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우에는 제1항에 정한 금액에 못 미치는 휴업수당을 지급할 수 있다.

제82조 보수의 계산

보수의 계산은 다음 각항에 의한다.

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그달 말일까지로 한다.
2. 수습 기간에 보수는 보수 기준의 90% 지급한다.
3. 시급제는 시간당(단시간 근로)으로 정하며, 제 수당과 퇴직금, 각종 보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 기관과 협의하여 시행한다.

제83조 급여의 종류

1. 직원의 급여는 월급제(센터장, 사무장, 사회복지사, 일반사원 등), 장기요양요원은 시급제로 기본급과 기타 제 수당(주휴수당, 근로자의 날 수당, 연차, 연장수당 등)으로 한다.
2. 장기요양요원은 처우개선을 고려하여 기관장이 금액을 산정하여 지급할 수 있다.

3. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있으면 그 시기를 변경할 수 있다.

제84조 장기요양요원 인건비 지출비율(p.101 제17조 회계관리, 임금, 관리 운영비)

1. 장기요양요원 인건비 지출비율(2025년)은 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하는 고시에 따라 편성한다.
 - ※ 방문요양 87.0%(직접비)
 - ※ 방문목욕 49.7%(직접비)
 - ※ 「보건복지부장관이 정하는 고시」 장기요양요원, 임직원 인건비(직접비) 지출비율(매년 변경) 「노인장기요양보험산정 기준표」.
2. 일상돌봄 서비스 제공기관은 시급(직접비) 75% 제공인력 임금 외 수익금은 기관 관리·운영비로 사용한다.
3. 「사회보장기본법」에 정한 제공인력 임금에 따른다.
 - 제공기관은 서비스 가격(직접비)의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급
 - 제공기관은 소속 제공인력에 대한 급여지급 정보를 매월(6일~25일 사이) 전자바우처 시스템에 입력하여야 함
 - * 입력메뉴 : 전자바우처시스템 》 대상자관리 》 제공인력급여관리 》 제공인력급여관리

제85조 퇴직

1. 임·직원, 사회복지사의 정년은 만 60세로 한다.
단. 장기요양요원의 정년이 없다.
- 1) 수급자의 중단 또는 수급자가 근로자의 근무를 거부할 경우 또는 센터의 귀책사유 없이 서비스 매칭이 되지 않아 휴무하는 기간이 10일 이상이 되는 경우, 기간 만료 전이라도 계약을 종료한다.
- 2) 장기요양요원의 병환으로 장기요양요원의 임무를 수행할 수 없을 때는 퇴직 처리한다.
2. 기관은 사원이 다음 각호에 해당할 때에는 사원을 퇴직시킬 수 있다.
 - 1) 본인이 퇴직을 원하는 경우, 사망하였을 경우.
 - 2) 정년에 도달하였을 경우, 근로계약 기간이 만료된 경우, 해고가 결정된 경우.

3. 센터는 사원(장기요양요원)이 다음 각호에 해당할 때에는 계약 기간과 관계없이 계약 만료로 본다.

- 1) 수급자가 사망하여 새로운 수급자를 10일 이상 새로운 수급자와 연계되지 못할 경우.
- 2) 수급자/보호자가 장기요양요원 교체 요구 후 10일 이상 새로운 수급자와 연계되지 못할 경우.

4. 제85조에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각호와 같다.

- 1) 사원이 퇴직 일자리를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 그날.
- 2) 사원이 퇴직 일자리를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 단, 센터는 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자리를 지정하여 수리할 수 있다. 사망한 날, 정년에 도달한 날, 근로계약 기간이 만료된 날, 해고가 결정. 통보된 경우 해고일, 수급자가 사망한 날, 수급자 또는 보호자가 교체를 요구한 날.

5. 퇴직 시 지켜야 할 사항

- 1) 인수인계서는 퇴직 전 . 후 5일 이내 (휴일/공휴일 포함)에 작성한다.
- 2) 센터에서 제공한 물품을 반납한다(앞치마, 명찰 등).

제86조 퇴직금, 4대 보험, 퇴직금중간 정산 등 [4대 보험료 부담 및 전문인배상책임보험료 등]

1. 퇴직금

1) 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라, 퇴직금 통장에 적립하여 퇴직 시 지급한다. 또는 퇴직연금에 가입하여 적립된 연금으로 지급하며, 퇴직연금 정산 기준에 따라 정산 지급한다. 장기요양요원의 잘못으로 인한 환수 명세가 발생하면 퇴직금에서 제하여 정산하며 3개월 이내 재입사할 경우 퇴직금 지급이 무효화 된다. (이 경우 퇴직금은 반납한다. 단, 반납이 되지 아니할 때는 임금에서 공제한다)

단, 대표의 재량에 의해서 다음 퇴직일에 가감산 할 수 있다.

2) 장기요양요원은 만 1년 이상 근무한 자(월 60시간 이상)만 소급하여 퇴직금 통장에 적립하거나 퇴직연금에 가입한다.

3) 센터는 월 60시간 이상으로 1년이상 근무한 근로자(장기요양요원)에게 퇴직 시, 퇴직금을 지급한다.

단. 시간제 근로자는 월 60시간 미만 근로(초단근로)는 퇴직금 계산에 산정하지 아니한다.

※ 퇴직금은 특별한 사유가 없는 한 퇴사 후 14일 이내에 지급한다.

단, 근무 특성상 근무 종료 월의 급여가 다음 달 지급되는 점을 참작하여 임금 지급일에 지급한다.(근로자가 요구한 경우 14일 이내에 지급한다)

4) 본 규정에 명시되어 있지 않은 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따른다.

5) 퇴직금의 중간 정산은 「근로자퇴직급여 보장법」에 규정된 중간 정산에 관한 법률에 따른다.

6) 퇴직금 중간정산

1) 센터는 사원이 서면으로 요구하는 경우 사원이 퇴직하기 전이라도 당해 사원이 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수는 정산 시점부터 새로이 계산을 시작한다.

2) 본 조의 경우 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 중간 정산이 가능한 경우에만 중간 정산할 수 있다. (법령에 따라 지급함)

3) 근로자 본인이 중간 정산을 요구할 경우 퇴직금 수령 퇴직금대장에 입력하고 퇴직금 수령확인서에 직접 서명 완료 후 퇴직금을 중간 정산할 수 있다.

2. 2026년 4대 보험료의 부담 등 전문인배상책임보험

1) 건강보험료: 질병이나 부상으로 인해 발생한 고액의 진료비로 가계에 과도한 부담이 되는 것을 방지하기 위하여, 국민들이 평소에 보험료를 내고 보험자인 국민건강보험공단이 이를 관리·운영하다가 필요시 보험급여를 제공함으로써 국민 상호간 위험을 분담하고 필요한 의료서비스를 받을 수 있도록 하는 사회보장제도이다.

단. 월60시간 이상 근로자만 해당한다.

※ 월급 3.595%=근로자부담50%+사업주부담50%=100%를 건강보험공단에 납부한다.

2) 장기요양보험료: 노인장기요양보험(老人長期療養保險 / Long-term Care Insurance)은 대한민국의 「노인장기요양보험법」에 근거하여 2008년 7월 1일부터 시행한 제도이다.

만 65세 이상 노인을 대상으로

(1) 현물급여와 현금급여, 그리고 재가급여를 실시하고 있다. 현물급여에는 여러 가지 종류가 있으나 대표적으로 방문 요양을 통해 일상적인 생활이 힘든 노인의 여러 가지 수발을 들어준다.

단. 월60시간 이상 근로자만 해당한다.

보험료는 국민건강보험의 12.95% 수준으로 건보료와 통합 징수되며, 건강보험과 같이 법률상 가입이 강제되어 있다. 예상 징수액의 20%를 국고에서 보조하며 시설급여는 20%

(2) 재가급여는 15% 수준의 본인부담금이 있다.

※ 월급(건강보험의 13.14%)=근로자부담50%+사업주부담50%=100%를 건강보험공단에 납부한다.

3) 국민연금: 정부가 직접 운영하는 공적 연금 제도로, 국민 개개인이 소득 활동을 할 때 납부한 보험료를 기반으로 하여 나이가 들거나, 갑작스런 사고나 질병으로 사망 또는 장애를 입어 소득

활동이 중단된 경우 본인이나 유족에게 연금을 지급함으로써 기본 생활을 유지할 수 있도록 하는 연금제도를 말한다. 국민연금은 공적 연금으로서 가입이 법적으로 의무화되어 있기 때문에 사(私) 보험에 비해 관리운영비가 적게 소요되며, 관리운영비의 상당 부분이 국고에서 지원되므로 사보험처럼 영업 이익을 추구하지 않는다. 현행 국민연금 제도는 부담과 급여의 수준이 일정 기간 불완전 균형을 이루는 수정 적립 방식을 채택해 운용하고 있다.

단. 월60시간 이상 근로자만 해당한다.

※ 월급 4.75%=근로자부담50%+사업주부담50%=100%를 국민연금공단에 납부한다.

4) 고용보험: 원래 전통적인 실업보험제도는 실직된 근로자의 생활안정을 위하여 실업급여를 지급하는 소극적 노동시장 정책으로 도입되었으나, 고용보험제도는 실직근로자의 생활안정과 함께 고용촉진 및 실업예방을 목적으로 하는 적극적 노동시장 정책으로 전환하여 다양한 보험사업을 실시하고 있다. **고안직능 0.25%**

단. 월60시간 이상 근로자는 고용보험에 해당한다.

만65세인 근로자가 취업할 경우에는 고용보험에 해당하지 않는다.

만65세인 근로자가 계속 취업을 유지한 근로자는 고용보험에 해당한다.

※ 월급(고용보험 0.90%)=근로자부담50%+사업주부담50%=100%를 고용보험공단에 납부한다.

※ 기업별 기업부담금이 상이할 수 있다.

5) 고안직능보험: 고안직능에서 고안이란 고용안정사업을 뜻하며, 직업능력개발사업을 말한다. 고용안정 및 능력 개발사업을 말하며 실업급여 외에도 사업주는 고용보험료를 징수하여야 한다. 만65세인 근로자가 계속 취업을 유지한 경우를 말하며, 만65세인 근로자가 취업이 계속되지 않고 새로이 취업하는 경우에는 고안직능보험만 해당된다.

고용 안정 사업은 산업구조의 변화와 기술 진보 과정에서 근로자의 고용안정을 보장하면서 기업의 고용조정을 합리적으로 지원하기 위한 사업이다.

고용을 유지하도록 임금안, 직업훈련, 복지지원 등이 있다.

사업주가 경영에 어려움이 생겨 고용자의 휴업, 휴직, 무급휴업 등을 불가피하게 써야 하는 경우 고용유지지원금을 지원함으로써 근로자의 실업 예방과 생계안정을 유지하기 위한 목적을 가진다. 기업이 새로운 일자리를 창출하도록 지원하는 사업이며 창업지원, 인력수요조사, 인력양성 등이 있다.

노동시장에서 일반적인 조건으로도 취업이 어려운 근로자를 고용하는 사업자에게 고용촉진장려금을 지원하여 취업 취약계층의 고용을 촉진하도록 하는데 목적이 있다.

단. **고안직능은 월60시간 이하 근로자는 고안직능에 해당한다.**

만65세인 근로자가 취업할 경우에도 해당한다.

※ (고안직능 0.25%)=고안직능에 해당하는 근로자는 사업주가 100%를 고용보험공단에 납부한다.

※ 기업별 기업부담금이 상이할 수 있다.

6) 산재보험: 공업화가 진전되면서 급격히 증가하는 산업재해 근로자를 보호하기 위하여 1964년에 도입된 우리나라 최초의 사회보험제도. 산재보험은 산재 근로자와 그 가족의 생활을 보장하기 위하여 국가가 책임을 지는 의무보험으로 원래 사용자의 「근로기준법」상 재해보상책임을 보장하기 위하여 국가가 사업주로부터 소정의 보험료를 징수하여 그 기금(재원)으로 사업주를 대신하여 산재 근로자에게 보상을 해주는 제도이다. 주요 특성으로는

① 근로자의 업무상의 재해에 대하여 사용자에게는 고의·과실의 유무를 불문하는 무과실 책임주

의.

② 보험사업에 소요되는 재원인 보험료는 원칙적으로 사업주가 전액 부담.

③ 산재보험 급여는 재해 발생에 따른 손해 전체를 보상하는 것이 아니라 평균임금을 기초로 하는 정률보상 방식으로 행한다.

④ 자진신고 및 자진 납부를 원칙.

⑤ 재해보상과 관련되는 이의 신청을 신속히 하기 위하여 심사 및 재심사청구 제도를 운영.

※ 산재보험은 산재보험공단에 납부한다.

※ (산재보험 1.47%)=산재보험은 사업주가 100% 부담한다.

7) 전문인배상책임보험: 사회 및 산업의 세분화 및 고도화에 따라 신규 전문 직업의 확장이 이루어지고, 그와 함께 서비스 결과에 대한 의뢰인의 기대 수준 또한 높아져, 관련된 전문인에 대한 위험은 꾸준히 증가하고 심화되어 가고 있다. 또한 이러한 전문인들은, 점차 전문직업 종사자들의 책임을 엄격하게 묻는 방향으로 제도화 되고 있는 법, 규제에 따라 더 큰 위험에 노출되기도 한다. 전문인배상책임보험은 전문인 업무와 관련하여 과실, 누락, 의무위반 (Error & Omission) 등으로 발생하는 제3자에 대한 법률상의 손해배상책임 및 방어비용(법률자문비용 등)을 보상하는 상품이다.

단. 가족이 장기요양요원으로 근무한 경우 전문인배상책임보험은 가입하지 않는다.

※ 전문인배상책임보험은 민간보험회사에 사업주가 가입한다.

※ 근로자별=전문인배상책임보험은 사업주가 100% 부담한다.

제18장 직원의 복리후생에 관한 사항

직원의 복리후생에 관해서는 직원들의 의견을 수렴하여 수당이나 물품으로 지급할 수 있다.
※ 특별수당, 수당, 상품권, 선물 등으로 지급한다.

제87조 상여금

- 1. 상여금 및 특별수당은 대표가 정하여 지급할 수 있다.
- 2. 근무 연 수에 따라 명절 상여금(선물)을 차등 지급한다.

1) 명절 상여금< 대표, 센터장, 총괄팀장 >

근무	3년 이상	2년 이상 3년 미만	1년 이상 2년 미만	3개월 이상 1년 미만	3개월 미만
상여금	500,000	300,000	200,000	100,000	50,000

2) 명절 상여금< 사무국장, 사회복지사 적용 >

근무	3년 이상	2년 이상 3년 미만	1년 이상 2년 미만	3개월 이상 1년 미만	3개월 미만 대표현금지급
상여금	300,000	200,000	100,000	50,000	30,000

3) 명절 상여금< 장기요양요원 적용 >

장기요양요원(요양보호사) 명절 상여금 지급기준			
일반요양	퇴사예정자	X	
	목욕	X	
	3개월 미만	담당자 확인 후, 선물 지급	
	6개월 미만	선물	
	6개월 이상	주3회 근무	30,000원
		주5회 이상 근무	50,000원
가족요양	퇴사예정자	X	
	목욕	X	
	3개월 미만	담당자 확인 후, 지급	
	6개월 미만	30,000원	
	6개월 이상	60분(20일 근무)	30,000원
		90분(31일 근무)	50,000원
일반요양 + 가족요양	퇴사예정자	X	
	3개월 미만	담당자 확인 후, 지급	
	6개월 미만	30,000원	
	6개월 이상	50,000원	

3. 직책 보조비(지역사회 연계사업)

- 1) 기관은 특수한 직급에 해당하는 직원에게 매월 직책 보조비를 지급할 수 있다. 해당 보조비는 인건비가 아닌 ‘운영비-업무추진비-직책 보조비’로 지급한다.
- (1) 대표, 시설장: 500,000원
- (2) 총괄팀장: 300,000원

제88조 복지

1. 상호부조

센터의 발전에 기여한 분의 조의금	200,000원, 화환 및 근조화
직원, 장기요양요원의 조의금	100,000원, 화환 및 근조화
출산 시 축하금 지급 및 대체인력 투입 등	100,000원
유병 시 위로금 지급 및 대체인력 투입 등 (2년 이상 근무직원에게 한함)	100,000원

2. 평가 결과 가산금을 받으면 일부를 직원의 복지를 위해 특별수당·수당 등으로 사용한다.
3. 명절 상여금, 상품권, 선물 연 2회
4. 전임근로자 하계 휴가비 지급 연 1회 (휴가비 근무연수에 따라 차등 지급).
5. 1년 이상 근무 직원 본인 학자금 50% 지원 (연 2회), 성과급 지급 (연 1회, 12월).
6. 직원들의 작업복 제공.
7. 직원들의 업무에 필요한 용품 제공.
8. 국내 또는 해외 연수 제공, 직원의 사기 양양을 위한 워크숍 제공.
9. 기타 직원의 제언제도에 따라 채택된 내용.
10. 전문인배상책임보험은 센터에서 가입.

11. 2026년 방문요양 중증가산수당

방문요양 중증가산수당	시간당 2,000원 인당 일 최대 6,000원 지급
방문목욕 중증가산수당	60분 요양요원 1인당 3,000원X2인=6,000원 지급

12. 2026년 장기근속장려금 및 종사자 처우개선

종사자 처우 개선			
장기근속 장려금			농어촌지역 장기요양요원 지원금
근무연수 기준 완화		금액인상	
1년 이상 근속자부터	근속기간	금액	월 5만원 추가수당 지원
	1~3년	50,000원	
	3~5년	110,000원	대상: 인력수급취약지역 내 인력(요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리[작업]치료사)
	5~7년	130,000원	
	7년 이상	150,000원	

13. 선임요양보호사

조건: 5년이상 근무, 40시간의 승급교육 이수한 요양보호사를 선임요양보호사로 지정하고 매월 15만원을 수당으로 지급하는 요양보호사 승급제 대상 기관을 확대하여 '25년 대비 선임요양보호사를 약 3,000명 확대할 예정(약 3,600명▷약 6,500명 목표)이다.

제89조 포상

기관은 직원의 업무능력 향상과 사기를 북돋우려고 다음 각호의 1에 해당하는 자에 대하여는 기관의 심의를 거쳐 대표가 포상한다.

- 1. 획기적인 제안으로 기관 발전에 크게 이바지한 자.
- 2. 기관 또는 직원 대중의 이익을 위하여 현저한 공적이 있는 자.
- 3. 업무능력이 특히 우수하여 타의 모범이 되는 자.
- 4. 재해 및 사고를 미리 방지하였거나 신속한 조치로서 그 피해를 적게 한 자.
- 5. 기타 전 각호에 따르는 공적이 있을 때.
- 6. 일반근로자, 장기근속자는 우수직원의 포상을 받을 수 있다.

포상의 내용은 표창장, 상금, 포상 휴가를 병상 할 수 있으며, 포상 내용 및 방법은 아래의 표와 같다.

포상 종류	인원	시상내용	시상일	포상권자
우수직원 포상	정함 없음	1만원~2십만원	수시	대표

※ 본 규정에 따라 실시되는 포상 및 복리후생 제도의 지급 방법은 특별수당 및 각종 수당으로 지급한다.(선물 또는 상품권으로 지급 가능)

제90조 휴일

- 1. 직원의 휴일은 다음 각호에 해당하는 날로 한다.
 - 1) 주휴일은 매주 일요일로 한다.
 - 2) 근로자의 날(5.1일)
 - 3) 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 관공서 공휴일 및 대체공휴일을 유급휴일로 한다. 다만, 근로자 대표와의 서면 합의한 경우 특정한 근로일에 대체할 수 있다.
 - 4) 「근로기준법 시행령」 제30조 제2항에서 정하고 있는 공휴일 및 대체공휴일
- 2. 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는 데 지장이 없도록 근무자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.
- 3. 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴식 시간을 조정할 수 있다.

제91조 휴가 일수의 계산

- 1. 연차휴가, 경조 휴가 및 기타 휴가는 별개의 요건에 따라 운영되므로 그 휴가 일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.
- 2. 휴가 기간 중의 휴일은 그 휴가일에 쉼해 넣지 않으나, 경조사 특별 휴가는 그러하지 아니한다.
- 3. 휴가 일수는 입사일로부터 1년이 지나간 다음 달부터 연차휴가를 적용한다.

제92조 연차휴가 일수

- 1. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80% 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.
- 2. 직원의 최초 1년간의 근무에 대한 연차일 수는 제1항에 따른 휴가를 포함하여 15일로 한다.
- 3. 휴가는 직원이 청구한 시기에 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 업무수행에 막대한 지장이 있다고 인정될 때는 그 시기를 변경할 수 있다.

4. 휴가는 1년간 사용하기 아니하면 소멸한다. 다만, 센터의 귀책 사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

제93조 연차 사용 촉진

연가 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」 제61조 각호에서 정한 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 연가를 사용하지 아니하여 연가 소멸한 때에는 그 미사용 연가에 대하여 보상할 의무가 없으며, 센터의 귀책 사유에 해당하지 아니한 것으로 본다.

제94조 반일휴가

1. 연차는 4시간씩 2회로 나누어 사용할 수 있다.
2. 제1항에 따라 연가를 2회로 나누어 사용한 때에는 연차 1일을 사용한 것으로 본다.
3. 제1항에 따라 나누어 사용하는 연차는 오전 9시부터 오후 6시 사이에만 사용할 수 있다.

제95조 경조 휴가

1. 직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 따라 경조 휴가를 허가할 수 있다
 - 1) 본인의 결혼 : 5일
 - 2) 본인과 배우자의 형제자매가 결혼하는 경우 : 1일
 - 3) 본인·배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일
 - 4) 본인·배우자의 형제자매 또는 본인·배우자의 조부모가 사망한 경우 : 3일
 - 5) 자녀 또는 그 자녀의 배우자가 사망한 경우 : 3일
2. 본 조 1항에 따른 경조사 휴가 기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함된 경우에 이를 포함하여 휴가 기간을 계산한다.
3. 단, 장기요양요원의 경우 앞선 제1, 2항은 해당하지 않는다.
4. 경조 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한 다.

5. 경조 휴가 5일은 주휴일(일요일) 포함한다.

6. 경조 휴가는 연차휴가에 삽입하지 아니한다.

7. 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 「근로기준법」과 그 관계 법령이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.

제96조 휴가 및 휴직

1. 휴가

- 1) 직원의 휴가는 연차휴가, 경조 휴가, 포상 휴가, 출산휴가, 보건의료휴가, 공가로 구분한다.
- 2) 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상 연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
- 3) 휴가를 실시하면서 담당업무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

2. 연차휴가

- 1) 1년간 8할 이상 출근한 사원에게는 15일의 유급휴가를 준다.
- 2) 3년 이상 근속한 사원에 대하여는 제1항 규정에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산 휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
- 3) 계속근로연수가 1년 미만인 사원에 대하여는 1월간 개근 시 1일의 유급휴가를 준다. 다만, 최초 1년이 되었을 때는 그간에 사용한 연차휴가 일수를 15일에서 제외하고 나머지 일수를 준다.

3. 연차휴가의 사용

- 1) 사원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 때 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 기관장에 게 승인을 얻어야 한다.
- 2) 기관은 사원의 연차유급휴가 사용으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경할 수 있다.

4. 연차유급휴가의 대체

- 1) 기관은 사원의 대표와 서면 합의에 따라 연차 유급휴가일을 대신하여 특정한 근로일에 사원을 휴무시킬 수 있다.

2) 제1항의 사원의 대표와 서면 합의는 적어도 휴무시키고자 하는 날 3일 전에 이루어지도록 노력한다.

5. 생리휴가

기관은 여성 사원이 청구하는 경우 월 1일의 무급생리휴가를 부여한다.

6. 임신부의 보호

1) 임신 중의 여성 사원에게 산전과 산후를 통하여 90일의 보호 휴가를 준다. 이 경우 반드시 산후에 45일 이상 부여한다.

2) 임신 중인 여성 사원이 유산의 경험 등 「근로기준법 시행령」이 정하는 사유로 산전후 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일 이상이 되어야 한다.

3) 임신 중인 여성 사원이 유산 또는 사산한 경우로서 해당 사원이 청구하는 경우에는 다음 각호에 따른 휴가를 부여한다. 다만, 모자보건법에 허용되지 않는 인공 중절 수술은 제외한다.

(1) 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신 기간이 11주 일 때 : 유산 또는 사산한 날로부터 5일까지.

(2) 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신 기간이 12주 이상 15주 일 때 : 유산 또는 사산한 날로부터 10일까지.

(3) 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신 기간이 16주 이상 21주 일 때 : 유산 또는 사산한 날로부터 30일까지.

(4) 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신 기간이 22주 이상 27주 일 때 : 유산 또는 사산한 날로부터 60일까지.

(5) 임신 기간이 28주 이상일 때 : 유산 또는 사산한 날로부터 90일까지.

4) 기관은 사원이 출산 전후 휴가 급여 등을 신청할 경우 「고용보험법」에 따라 증빙서류를 제공하는 등 적극적으로 협조한다.

5) 제1항 및 제2항에 따른 90일 보호 휴가 기간에 사원이 「고용보험법」에 따라 받은 산전, 후 휴가 급여액이 그 사원의 통상임금보다 적으면 최초 60일분의 급여와 통상임금의 차액에 대하여는 기관이 지급한다.

6) 임신 중의 여성 사원에게 시간 외 근로를 시키지 아니하며, 사원의 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환한다.

7. 태아 검진 시간의 허용 등

1) 기관은 임신한 여성 사원이 임신부 정기건강진단을 받는데 필요한 시간을 청구하는 경우 이를 허용한다.

2) 기관은 제1항에 따른 건강진단 시간을 이유로 사원의 임금을 삭감하지 않는다.

8. 배우자 출산휴가

1) 사업주는 근로자가 배우자의 출산을 이유로 휴가를 청구하는 경우에 10일의 휴가를 주어야 한다. 이 경우 사용한 휴가 기간은 유급으로 한다.

2) 제1항 후단에도 불구하고 출산 전후 휴가 급여 등이 지급된 경우에는 그 금액의 한도에서 지급의 책임을 면한다.

3) 배우자 출산휴가는 근로자의 배우자가 출산한 날부터 90일이 지나면 청구할 수 없다.

4) 배우자 출산휴가는 1회에 한정하여 나누어 사용할 수 있다.

5) 배우자 출산휴가를 이유로 근로자를 해고하거나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

9. 휴직

기관은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유로 사원이 휴직신청서를 제출하는 경우에는 휴직을 승인할 수 있다. 이 경우 제3호의 휴직 외에는 무급을 원칙으로 한다.

1) 업무 외 질병, 부상, 가사 등으로 직무 수행이 어렵다고 인정되는 경우.

(1) 필요하다고 인정되는 기간

(2) 「병역법」, 기타 법령에 따라 징집 및 소집되었을 때 -> 징집 및 소집 기간.

(3) 연수, 직무 등의 사유로 기관이 휴직이 필요하다고 하는 경우 -> 필요하다고 인정되는 기간.

(4) 휴직자는 휴직 기간에 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때는 기관에 즉시 그 사실을 알려야 한다.

10. 육아휴직

임신 중인 여성 근로자가 모성을 보호하거나 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양한 자녀를 포함한다).

1) 육아휴직을 시작하려는 날(이하 "휴직 개시 예정일"이라 한다)의 전날까지 해당 사업에서 계속 근로한 기간이 6개월 미만인 사원.

(1) 육아휴직의 기간은 1년 이내로 한다.

(2) 기관은 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며, 육아휴직 기간에는 그 사원을 해고하지 못한다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

(3) 기관장은 육아휴직을 마친 후에는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. 또한, 제2항의 육아휴직 기간은 근로기간에 포함한다.

(4) 육아휴직의 신청방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 「대통령령」으로 정한다.

11. 육아기 근로 시간 단축

1) 기관은 근로자가 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 근로 시간의 단축을 신청하는 경우에는 이를 허용해야 한다. 다만 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 「남녀고용평등법 시행령」이 정할 때는 그러하지 아니한다.

2) 기관이 육아기 근로 시간 단축을 허용하지 아니할 때는 해당 사원에게 그 사유를 서면으로 통보하고 육아휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 사원과 협의하여야 한다.

3) 기관이 해당 사원에게 육아기 근로 시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로 시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 35시간을 넘어서는 아니 된다.

4) 육아기 근로 시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다.

5) 기관은 사원이 육아기 근로 시간 단축을 사용할 경우 「고용보험법」이 정하는 육아기 근로 시간 단축 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극적으로 협조한다.

12. 가족 돌봄 휴직 등

1) 기관은 사원이 조부모, 부모, 배우자의 부모, 배우자, 자녀 또는 손자녀(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직(이하 "가족 돌봄 휴직"이라 한다)을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 「남녀고용평등법 시행령」으로 정할 때는 그러하지 아니하다.

(1) 제1항 단서에 따라 가족 돌봄 휴직을 허용하지 아니할 때는 해당 사원에게 그 사유를 서면으로 통보하고, 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.

① 업무를 시작하고 마치는 시간 조정.

② 연장근로의 제한.

③ 근로 시간의 단축, 탄력적 운영 등 근로 시간의 조정.

④ 그밖에 사업장 사정에 맞는 지원 조치.

(2) 가족 돌봄 휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이 되어야 한다.

(3) 기관은 가족 돌봄 휴직을 이유로 해당 근로자를 해고하거나 근로조건을 악화시키는 등 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

(4) 가족 돌봄 휴직 기간은 근로기간에 포함한다. 다만, 「근로기준법」 제2조 제1항 제6호에 따른 평균임금 산정 기간에서는 제외한다.

(5) 기관은 소속 근로자가 건전하게 직장생활을 유지하는 데에 도움이 될 수 있도록 필요한 심리상담 서비스를 제공하도록 노력하여야 한다.

13. 복직

1) 사원은 휴직 사유가 소멸하였을 때에는 바로, 휴직 기간이 만료된 때에는 그 만료일 7일 전까지 복직신청서를 제출하여야 한다.

2) 사원은 부득이한 사유가 있는 경우 승인을 얻어 휴직 기간을 연장할 수 있다.

3) 기관은 휴직 중인 사원으로부터 복직신청서를 제출받은 경우에는 최대한 이른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.

14. 근로기간의 계산

휴직 기간은 근로기간에 산입한다. 다만, 제14조 제1항 제2호의 「병역법」에 따른 군 복무 기간은 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수에서 제외한다.

15. 근무 형태

장기요양요원의 근무 형태는 일 3시간 근무를 원칙으로 한다.

사무직(사회복지사) 근무 형태는 주간 근무(주 40시간제 제도 적용)를 원칙으로 한다.

16. 근로 시간

- 1) 기관별 특성을 반영하여 월요일부터 토요일을 근로일로 하되 세부 근로 시간은 2항에 의한다.
- 2) 근로 시간은 「노인장기요양보험법」 및 관계 법령에 따라 기관장이 장기요양급여 수급자와 협의하여 사원에 통보한 시간으로 한다.

17. 병가

- 1) 기관은 사원이 업무 외 질병·부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 60일을 초과하지 않는 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가 기간은 무급으로 한다.
- 2) 상해나 질병 등으로 1주 이상 계속 결근 시에는 검진 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제97조 연장근로

1. 기관에서는 직원의 시간 외 근로 및 야간근로(하오 10시 ~ 상오 6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 때 선택적 근로 시간 제상 정산 기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장 가능하다.
2. 직원의 근로 시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의 한 경우 1주 12시간을 한도로 근로 시간을 연장할 수 있으며 센터 운영에 따라 직원과 합의하여 근무시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.
3. 시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
4. 시간 외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상 휴가를 지급하여야 한다.
5. 야간 및 휴일근로의 제한
 - 1) 18세 이상의 여성 사원을 오후 10시부터 오전 6시까지 근로하게 하거나 휴일에 근로를 시킬 때 당해 사원의 동의를 얻어 실시한다.
 - 2) 임신부와 18세 미만인 사원에 대하여는 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로를 시키지 않는 것을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 시행 여부와 방법 등에 관하여 사원의 대표와 성실히 협의한 후 노동부 장관의 인가를 받아 야간 및 휴일근로를 실시할 수 있다.
 - (1) 18세 미만자의 동이가 있는 경우.
 - (2) 산후 1년이 지나지 아니한 여성의 동이가 있는 경우.

(3) 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우.

제19장

급여제공지침교육, 법정의무교육, 보수교육 등 안전과 보건에 관한 사항

제98조 급여제공지침교육, 법정의무교육, 보수교육, 안전교육

기관과 그 직원은 급여제공지침교육, 법정 의무교육, 보수교육, 산업재해 예방 교육을 교육 준수 하여 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지·증진 시키기 위한 노력을 하여야 한다.

1. 급여제공지침교육, 법정 의무교육, 보수교육, 안전교육

센터는 급여제공지침교육, 법정 의무교육, 보수교육 등 산업재해 예방 교육을 직원에게 교육하여 야 하며 안전 및 보건에 관한 채용 시 교육, 정기교육, 작업 내용 변경 시 교육, 유해 위험 작업 사용 시 특별 안전 교육 등 「**산업안전보건법령**」에 따른 제반 교육을 실시하며 사원은 이 모든 교육에 필수적으로 참여하여야 한다.

1) 시설장은 직원에게 급여제공지침교육을 매월 교육하여야 하며 법정 의무교육을 필수적 참석과 이수(인터넷 온라인교육 등)를 하여야 하며 건강공단에서 지정한 교육원(학원)에서 보수교육(대상 장기요양요원)을 필수적으로 이수하여야 한다.

(1) 장기요양요원 급여제공지침교육(13개)

- 운영규정, 업무분장 교육(수시)
- 종사자 윤리지침
- 성폭력 예방 및 대응지침
- 응급상황 대응 지침
- 감염 예방 및 관리 지침
- 치매 예방 관리 지침
- 욕창 예방 관리 지침
- 낙상 예방 관리 지침
- 노인 인권 보호 지침
- 근골격계 질환 예방지침
- 개인 정보 보호 지침
- 직원인권침해 대응지침
- 고충처리 지침
- 야간근무 지침

(2) 장기요양요원 법정 의무교육(이수교육)[온라인 교육](4개)

- 직장 내 장애인 인식개선 집합 교육
- 직장 내 성희롱·성폭력 예방 및 집합 교육
- 직장 내 괴롭힘 예방 집합 교육
- 개인정보 보호 집합 교육

(3) 수급자 의무교육

- 노인학대예방교육
- 여름철 재난상황대응교육
- 노인학대예방교육
- 욕창예방교육
- 겨울철 재난상황대응교육
- 탈수예방교육, 배변도움 등 기본교육

(4) 장기요양요원 보수교육(대상 장기요양요원)[건강공단지정기관이 지정한 학원]

2) 사회보장서비스 장기요양요원 교육

교육내용 : 교육목적에 따라 아래와 같이 구분되며, 해당 내용이 포함된 교육을 이수해야 함.

※ 공통교육과 직무교육의 구분

• 공통교육 : 제공하는 서비스와 상관없이 사회서비스에 대해 이해하고 바우처 사업에 대한 기본 소양을 기르기 위한 교육

• 직무교육 : 제공하는 대상과 분야별 기본 및 전문지식을 습득하기 위한 교육

교육구분	교육내용
공통교육 (4시간)	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 정책 및 관련법률 이해 - 지침변경 안내 및 기준정보 교육 - 가사·간병 방문지원사업 개요 및 운영 방향 - 전자바우처시스템 기본 교육 및 부정결제 예방 - 안전관리 예방(감염병 및 안전사고 예방 및 대처 등) - 개인정보보호의 이해 - 사회서비스 마인드 함양 및 직업비전 - 성희롱·성폭력 예방에 관한 사항 - 사회서비스 프로그램 운영 - 사회서비스 프로그램 기획평가 - 신규 제공기관 컨설팅 - 실무서류 작성

교육구분	교육내용
직무교육 (4시간)	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 제공기관 경영관리 <ul style="list-style-type: none"> • 인사노무, 회계, 경영전략, 마케팅 등 - 사회서비스 품질관리 - 사회서비스 제공기관 전문 컨설팅 - 신체활동지원 <ul style="list-style-type: none"> • 이동보조법 등 - 인지정서지원 <ul style="list-style-type: none"> • 인지력 향상 지원방법 등 - 가사활동지원 <ul style="list-style-type: none"> • 의복관리법 등 - 사회활동지원 <ul style="list-style-type: none"> • 지역사회정보 활용 등 - 건강지원 <ul style="list-style-type: none"> • 재활운동 보조방법 등 - 가족관계지원 <ul style="list-style-type: none"> • 보호자 교육법 등 - 일상생활 위험관리 <ul style="list-style-type: none"> • 위험예방 및 응급상황 대처법 - 일상생활 서비스 기록관리 <ul style="list-style-type: none"> • 활동일지 작성법 등 - 가사관리 컨설팅 <ul style="list-style-type: none"> • 가사관리 및 설계, 가사기본관리, 정리수납 등 - 사회서비스 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> • 상담 기본이론 및 기법 • 현장 클레임 대응법 • 방문 매너 이미지 메이킹

- 보수교육 지원기관
- 보건복지부 위탁기관(중앙사회서비스원, 시·도 지역사회서비스지원단)
- * 온라인·집합 교육과정 운영, 교육이수 안내 등

2) 시설장은 직원에게 계절에 따라 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.

3) 안전교육의 내용 특히 수급자에 대한 안전교육에 포함 시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

- (1) 화재에 관한 안전(산불 예방, 위험물 취급 요령, 소화기 사용 요령 등).
- (2) 위험지역 출입 금지(숲 속, 물가 등).
- (3) 교통안전 (외시의 교통안전, 차량의 주변 접근 주의 등).

(4) 전열기구의 사용금지 등

4) 시설장은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전 수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 수급자를 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

제99조 근골격계질환 예방 및 관리

기관은 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계 질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계 질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

1. 근골격계질환 발생 원인

단순한 작업을 반복할 때나 신체를 굽히거나 비틀어 작업 자세가 바르지 않을 때, 무리한 힘이 필요한 작업을 할 때에 주로 생기지만 휴식이 충분하지 않거나 심리적 불안 등이 원인이 되기도 합니다.

								
부자연스러운 자세		무리한 힘과 동작		반복동작		휴식부족		근골격계 질환

2. 예방

1) 중량물 인력 운반 작업

(1) 카트, 레일식 테이블리프트 등 보조기구를 사용하도록 한다.

(2) 2~3인 이상 작업 실시 및 단위 작업별 스트레칭 실시.

2) 과도한 허리 굽힘, 부자연스러운 자세 및 정적 자세

(1) 시트 교체 등이 용이한 침대로 개조·2인 1조 등 작업 및 단위 작업별 스트레칭 실시.

(2) 어깨높이 이상으로 들거나 비트는 동작을 최소화.

(3) 수급자를 들어 올리는 동안 허리를 이용하거나 비틀지 말 것.

(4) 무리하게 팔을 뻗치는 작업을 최소화하며 스트레칭 실시.

3) 장시간 입식 작업

(1) 스텔 형식의 의자 제공, 쿠션이 있는 신발 착용.

(2) 신체 조건에 따라 높낮이 조절이 가능한 발판 제공.

제100조 직원의 건강교육 및 보건교육

직원 건강검진은 기업 운영에 있어 필수적인 요소로 자리잡고 있다. 정기적인 건강검진을 통해 직원의 건강 상태를 파악하고, 잠재적인 질병을 조기에 발견할 수 있다. 이는 단지 직원 개인의 건강을 지키는 것뿐만 아니라, 센터의 생산성과 효율성을 높이는 데에도 큰 역할을 한다. 건강한 직원은 높은 업무 능력을 발휘하며, 이는 센터의 성과로 직결된다. 기관은 서비스 제공 수급자에게 서비스를 제공하는 직원의 직원건강계획 및 보건교육을 실시함으로써 수급자의 신체적·정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강 문제를 발견하여 치료를 할 수 있도록 함으로써 수급자의 건강을 유지 및 증진 시킨다.

1. 기관은 직원의 근무 특성상 보건에 관해 관리에 노력하여야 한다.

2. **현재 근무 중인 직원은 매년 1회 이상 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야** 하며, 기관은 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고, **2차 검진이 필요한 직원의 경우 즉시 검진을 받도록 조치**해야 하며, 1차 2차 검진의 비용은 본인이 부담해야 한다.

3. 기관은 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 **감염관리 및 예방에 대한 교육을 연 1회 이상 실시한다. 감염질환의 징후를 호소하는 직원이나 수급자에게는 의료적 조치를 우선적으로 취할 수 있도록 한다.**

4. 감염

1) 수급자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 장기요양요원이 감염될 가능성이 있고, 장기요양요원이 감염성 질환이 있을 경우 수급자에게 감염시킬 수 있다.

2) 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 수급자를 요양보호하는 경우에는 의료진이 제공한 소독비누 소독제 등을 이용하여 씻는다.

3) 감염의 종류 및 전염성 질환자 관리.

(1) 피부질환으로 몸을 자주 긁는 이용자가 있을 경우 병원 피부과 진단을 통해 단순 피부질환인지 전염성 피부질환인지 반드시 확인한다.

(2) 전염성 질환으로 진단받은 경우 보호자에게 연락을 취하고, 보건소에 신고가 필요한 경우 신고하도록 한다.

(3) 격리가 필요한 수급자의 경우 격리하여 전염을 막도록 하고, 병원에서 장기간의 치료가 이루어져야 하는 경우에는 보호자와 상담 후 조치를 취하도록 한다.

(4) 수급자의 침구, 의류, 생활용품은 반드시 일광소독 및 화학 용제 등을 이용한 소독을 철저히 하도록 한다.

제101조 재해보상

센터는 **직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 「산업재해보상보험법령」 또는 「근로기준법령」 규정에 따라 재해보상**을 한다. **업무외의 재해에 대하여는 보상 하지 아니한다.**

제102조 해석 적용

재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 「근로기준법」과 「산업재해보상보험법」과 그 부속법령 등에 의한다.

제20장

임·직원 및 수급자(보호자) 고충처리

절차에 관한 사항(p.232~285메뉴얼)

노인장기요양시설의 양적 확충을 앞두고 시설 내에서 발생하는 다양한 권리침해, 불만사항 등에 대한 고충처리 방법을 도출해 내고자, 적극적으로 시행되어지고 있는 복지는 고충처리위원회 도입 방안에 대해 고찰할 것을 목적으로 하고 있다. 임·직원과 수급자(보호자)가 자유권과 생존권을 침해당했을 경우 스스로가 권리의식을 가지고 자신의 욕구 또는 불만을 센터 측에 당당하게 요구하는 것은 매우 어려운 실정이며, 수급자(보호자)에 대한 불만처리 현황에 대해 공식화, 객관화시킬 수 있는 시스템은 미비한 상태라고 하겠다. 따라서 내 권리침해 상황을 개선하기 위해서 민간·공공단체·사법기관이 참여하는 감시체계를 수립할 필요가 있는데, 고충처리위원회의 활동을 활성화를 통한 외부의 개입을 적극적으로 검토 실시하여야 한다. 이러한 복지는 고충처리위원회 도입을 통해 기존의 장기요양요원 위주 시스템에서 점차적으로 복지서비스 장기요양요원과 수급자(보호자)의 대등한 관계가 성립될 수 있도록 노력한다.

<참고 : 제공인력이 이용자 인권침해* 시 대응>

* 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 행위 등

■ 서비스 제공인력이 이용자에게 성희롱·성폭력 행위 한 경우

- ① (안전확보) 기관은 서비스 제공인력을 업무에서 배제 및 이용자 보호조치 실시
 - 업무 배제 전에 이용자에게 고지하고 이용자(또는 보호자) 동의 절차 진행
 - 이용자에게 다른 서비스 제공인력을 대체하여 배치
 - 관할 지자체에 보고 및 보호자에게 고지
- ② (대응조치) 기관 또는 지자체가 권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하고 조사에 협조
 - 기관장 또는 담당 공무원이 권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하고 기관은 조사에 충실히 협조
 - * 담당공무원 및 기관장은 학대발생 신고의무자로 신고조치 하지 않는 경우 과태료 부과대상
 - * 권익옹호기관: 장애인권익옹호기관, 노인보호전문기관, 아동 보호전문기관
- ③ (후속조치) 조사결과에 따라 필요한 경우 징계 조치, 자격관련 처분, 피해 이용자 모니터링 및 지원연계, 재발방지를 위한 교육 등 실시
 - 조사결과 학대 또는 성범죄가 확인된 경우 기관에서는 인사규정에 따른 징계조치 실시
 - 자격 취소 또는 정지에 해당하는 행위인 경우 관할 지자체장은 법령에 따른 처분 실시
 - 기관장은 피해 이용자 모니터링 및 필요한 경우 법률지원, 의료지원, 상담지원 등 연계
 - 재발방지를 위해 서비스제공인력 대상 교육 실시 및 서비스 제공 현황 점검

<참고 : 서비스 제공 중 제공인력에게 위험상황* 발생 시 대응>

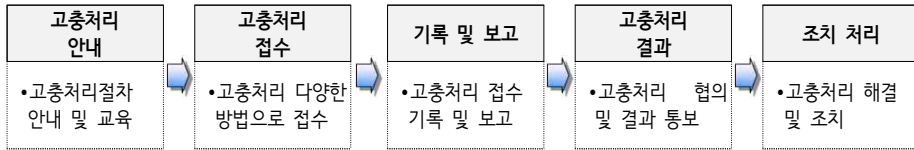
* 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 행위 등

■ 이용자가 돌봄 종사자에게 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등 행위를 하는 경우

- ① (안전확보) 수행기관에서는 해당 인력의 요청이 있는 경우 배치 전환, 유급 휴가 등 조치
 - 필요한 경우 종사자 보호를 위해 해당 인력이 부당행위를 한 이용자와 대면하지 않도록 조치 실시
 - 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2, 「산업안전보건법」 제41조에 의거 보호조치를 실시
- ② (대응조치) 관할 지자체 보고 및 사실 확인 조치
 - 수행기관은 관할 지자체에 사실관계 기록지를 제출하고, 관할 지자체 및 수행기관 사실관계에 대한 확인 실시
 - 사안이 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력 범죄에 해당하는 경우 해당 인력에게 신고 절차를 안내하거나, 수행기관장 또는 담당 공무원이 수사기관에 신고
- ③ (후속조치) 이용자에 대한 교육 실시, 주의조치 및 종사자에게 필요한 지원 연계
 - 이용자의 부당행위가 확인된 경우 수행기관 및 관할 지자체는 이용자에게 대한 교육을 실시하고 같은 일이 반복되지 않도록 구두 및 서면으로 주의 조치하고, 행위가 중대하거나 반복된 경우 계약 종결 검토
 - 피해를 입은 종사자에 대한 모니터링을 실시하고 필요한 경우 상담지원, 법률지원, 의료지원 연계

제103조 임·직원 및 수급자(보호자) 고충처리에 관한 사항

1. 임·직원 및 수급자(보호자)의 근무 환경 개선을 위해서 임·직원 및 수급자(보호자)의 요청 시 센터에서는 반드시 상담을 진행하고 그 결과를 알려주고 기록 및 보관한다.
2. 연간 1회 이상 임·직원 및 수급자(보호자)의 업무 만족도를 조사하여 임·직원 및 수급자(보호자)의 고충이나 개선 사항에 대해서 반영한다.
3. 고충 상황이 발생 시 기관장 및 업무 책임자는 상담을 통하여 상담일지를 기록하고 그 해결 방법을 모색한다.
4. 임·직원 및 수급자(보호자)의 불만 및 임, 직원의 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
5. 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



제104조 임·직원 및 수급자(보호자) 고충처리절차

※ 임·직원 및 수급자(보호자) 고충 처리절차 안내



- 1) 고충처리위원은 임·직원 및 수급자(보호자)로부터 고충 사항을 청취한 경우는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리결과를 해당 근로자에게 통보하여야 한다.
- 2) 사회복지사가 처리하기 곤란한 사항은 고충처리위원회의 회의에 부쳐 협의 처리한다.
- 3) 임·직원 및 수급자(보호자)는 고충 심사 청구를 이유로 불이익한 처분이나 불리한 대우받지 아니한다.
- 4) 센터에서 고충처리를 할 때 당사자들이 아무리 독려하여도 센터에서 처리 불가능한 사항은 각 고충처리 사항에 맞게 관할 **경찰서 및 관할기관으로 이첩** 한다. 이첩 기관은 각 사항에 합당한 기관으로 이첩 하기 위해서는 **고충처리위원회와 운영위원회에서 의결하여 관할기관으로 이첩** 한다.
- 5) 기관[임·직원 및 수급자(보호자) 고충처리 절차]은 근로 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

제105조 처리 기준

기관은 임·직원 및 수급자(보호자)의 고충 처리하면서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 임·직원 및 수급자(보호자)의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 임·직원 및 수급자(보호

자)와의 관계에 대하여도 공정히 한다.

2. 고충 처리를 통하여 전체, 임·직원 및 수급자(보호자)의 권익을 보장하여야 한다.
 3. 임·직원 및 수급자(보호자)에게 근무 의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 근무 환경을 조성케 하여야 한다.
 4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
- 1) 이 규정은 임·직원 및 수급자(보호자)과 장기요양요원 및 수급자(보호자)의 고충 처리를 목적으로 한다.
 - 2) 고충처리 책임자는 기관 대표, 시설장, 사회복지사, 운영위원 등으로 임명. 장기요양요원 및 임·직원 및 수급자(보호자)의 상담이나 고충심사를 함에 있어서 근무 의욕과 사기를 양양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.
 - 3) 고충처리 대상의 업무는
 - (1) 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항
 - (2) 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한사항
 - (3) 성적문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항
 - 4) 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 시설장, 사회복지사에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 시설장 책임하에 시정 조치방안을 강구 한 후10일 이내 처리하고 신청자에게 결과를 통보한다.
 - 5) 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과 통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외 비로 분류 보관한다.

제106조 임·직원 및 수급자(보호자) 불만 및 고충처리 방법 안내

1. 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 임·직원 및 수급자(보호자)의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공 할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.
2. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
 - (1) 전화
 - (2) 인터넷
 - (3) 직원 면담
 - (4) 건의함 등

3. 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.

4. '불만 및 고충'의 내용이 특정, 임·직원 및 수급자(보호자)에 관련된 경우에는 해당, 임·직원 또는 관련 수급자(보호자)에게 사실을 알리고, 불만 및 고충 처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제107조 처리결과 및 통보

고충 처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.

제108조 불만 및 고충 처리 기록 및 보고

기관은 '불만 및 고충 처리 기록장'을 만들어, 불만 및 고충 접수 및 처리결과들을 기록하여 보관해야 한다.

사회복지사는 **[별지 제2호] 서식**에 의한 고충 사항의 접수 및 그 처리에 관한 대장**[별지 제1호]**을 작성, 조치하고 이를 3년간 보존한다.

특별히 보존기간이 연장될 때에는 5년으로 한다.

제21장 부칙

제1조 준용 규정

이 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 「노인복지법」, 「노인장기요양법」, 「시행령」, 「시행규칙」, 「사회복지법」, 「사회보장기본법」을 준용한다.

제2조 상위법령

본 규정에서 정하는 규칙과 저촉되는 사항이 발생할 때 그 사항에 대하여는 관계 법령이 정하는 바를 우선한다.

제3조 시행일

본 규정은 센터의 허가일로부터 시행한다.