

# 운영규정

방문요양

## 목 차

### 운영규정 항목

- 제 1장 총칙
- 제 2장 이용자 모집방법
- 제 3장 서비스 이용계약
- 제 4장 이용료 납부 및 변경절차
- 제 5장 서비스 내용 및 비용
- 제 6장 배상책임 및 면책범위
- 제 7장 운영위원회
- 제 8장 인사관리규정
- 제 9장 복무규정
- 제10장 급여규정
- 제11장 휴일 및 휴가
- 제12장 안전과 보건에 관한 사항
- 제13장 고충처리절차에 관한 사항
- 제14장 교육훈련

# 서부산도우누리 운영규정

제정 2023.11.29.

## 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 규정은 노인복지법 ‘재가노인복지시설’의 운영규정 및 노인장기요양보험법에 의한 서부산도우누리(이하 “센터” 이라한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(사업)** 센터는 가정에서 일상생활상 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 각호의 사업을 수행한다.

- ① 방문요양서비스 : 신체활동지원, 가사 및 일상생활지원, 정서지원, 인지지원 등
- ② 노인 및 그 가족을 위한 상담, 기타 노인복지 관련 상담
- ③ 인적·물적 복지자원의 발굴 및 관련 기관과의 유기적인 연계활동

**제3조(운영재원)** 센터의 운영에 있어서 필요한 재원은 노인장기요양 급여비용, 본인부담금, 이용료, 후원금 등으로 한다.

**제4조(적용범위)** 센터는 운영에 관하여 필요한 사항은 이 규정을 적용하며, 모든 직원은 규정을 준수하며, 다른 규정에서 특별히 정한 것을 제외하고는 이 규정에서 정하는 바에 따른다.

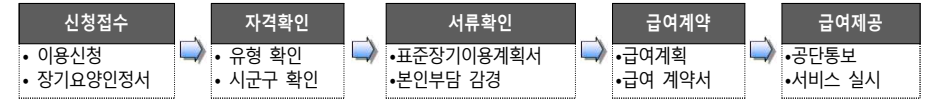
## 제2장 이용자 모집방법

**제5조(이용정원)** 이용정원은 관계 법령에 의거하여 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

### 제6조(이용대상)

- ① 이용대상은 [노인장기요양보험법]에 장기요양 재가급여를 인정받은 사람으로 한다.
- ② 등급 외는 시설장의 판단에 따라 이용자로 하며, 본인부담금은 정액제로 이용자에게 받는다.
  1. 노인장기요양보험 등급판정을 받은 대상자,
  2. 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자
  3. 기타 보호가 필요하다고 시설장이 인정한 자(전액 본인부담으로 한다)

**제7조(이용절차)** 수급자가 이용신청 하면 센터는 자격 요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 제공한다.



**제8조(이용자 모집방법)** 다음 각호의 모집방법을 통해 센터 및 급여종류를 홍보한다.

1. 노인장기요양보험 홈페이지, 법인 홈페이지, SNS매체 등을 활용한 온라인 홍보
2. 박람회 참석 및 현수막, 전단지, 배너 등을 이용한 오프라인 홍보
3. 주민센터 및 사회복지기관의 등 연계를 통한 기타홍보

## 제3장 서비스 이용계약

**제9조(급여계약 목적 등)** 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 이용자나 보호자와 ‘장기요양급여 제공계약’(이하“계약”이라 한다)을 체결한다.

- ① 센터와 수급자가 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
1. 수급자 권리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
3. 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

**제10조(계약기간 및 급여계약 등)** ① 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 이용자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다

- ② 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.
- ③ 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장된다
- ④ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어, 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

**제11조(계약절차 및 해지)** : ① 서비스 개시 전 다음 각 호의 사항이 포함된 ‘장기요양서비스 제공(이용)계약’을 문서로 체결하여야 한다. 이 경우 계약서를 2부 작성하여 1부는 이용자에게 발급하고, 1부는 센터에서 보관하며, 각 호의 내용을 변경하려는 경우에도 같다.

1. 계약당사자
2. 계약기간
3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
4. 비급여 대상 및 항목별 비용

② 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 이용자 또는 그 가족에게 제공하려는 서비스의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함) 등 서비스 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서

를 받아야 한다.

③ 신청자가 기초생활수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우, 급여 개시 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

④ 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체없이 위 변경내역을 전산시스템 입력을 통하여 건강보험공단 측에 보고한다.

⑤ 이용자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일 전까지 해지의사를 통보해야 한다.

⑥ 센터는 이용자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자 1인에 대한 급여 외의 부당한 “급여 외 행위”요청이 있는 경우
2. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
3. 장기요양급여 비용을 여러 번 지체했을 경우
4. 이용자가 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때
5. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

#### 제12조(신원인수인(보호자)의 권리 및 의무)

1. 장기요양 서비스를 이용자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
2. 이용자의 사정에 따라 자유로이 해지할 수 있는 권리
3. 이용자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조인 및 생활 편의를 요구할 수 있는 권리
4. 이용자의 급여제공계획에 관한 알 권리
5. 수급자 건강 및 병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
6. 본인부담금 항목 등을 포함한 월 비용 부담에 관한 의무
7. 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무

## 제4장 이용료 납부 및 변경절차

#### 제13조(이용료)

① 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금으로 한다.

① 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.

② 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

③ 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.

#### 제14조(이용료 변경 및 절차)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.

1. 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
2. 이용자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
3. 이용자의 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때
4. [장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시]에 고시한 장기요양급여비용

이 변경되었을 때

#### ② 변경 계약의 절차

1. 수급자나 보호자는 1에 해당하는 수급자의 변경사항 발생 시, 센터에 통보한다.
2. 센터(담당자)는 수급자의 변경사항에 대하여 확인한 후 수급자나 보호자와의 상담을 통해 정해진 서식에 의하여 변경계약서를 작성, 급여계획을 수립한다.

#### 제15조(이용료 납부)

① 서비스 이용료는 전적으로 보건복지부가 고시하는 장기요양급여 비용 등에 관한 고시에 따른다.

② 서비스 이용료 납부는 납부요청 안내문에 명시된 일자까지 계약서에 명시된 계좌로 입금하는 것을 원칙으로 한다.

③ 이용료 고지는 1개월 급여 제공 후, 급여비용 명세서 및 안내문을 수급자나 가족에게 우편으로 발송한다. 전산시스템을 사용하여 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 고지할 수 있다.

④ 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일까지 납부하여야 한다.

⑤ 서비스 이용료 미납 시 아래와 같이 조치한다.

1. 1회 미납 - 휴대전화 문자 메시지 전송
2. 2회 미납 - 유선 통보 혹은 일반우편 발송
3. 3회 미납 - 내용증명서 등기 발송
4. 4회 미납 - 급여제공 중단

## 제5장 서비스 내용 및 비용

제16조(서비스) ① 이용자 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.

② 노인장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 가정방문급여를 제공하는 업무를 수행한다.

③ 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요 내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적절하게 제공하여야 한다.

#### 제17조(서비스 내용)

| 구분          | 세부내용                                                                               |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 신체활동지원      | 세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷갈아 입히기, 머리 감기기, 목욕 도움, 화장실 이용하기, 이동 도움, 체위 변경, 신체기능의 유지·증진 |
| 인지활동지원      | 인지자극 활동, 일상생활 함께하기                                                                 |
| 정서지원 등      | 말벗, 격려                                                                             |
| 가사 및 일상생활지원 | 외출 시 동행, 일상 업무 대행, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁                                             |

\* 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다. 가족과 관련된 가사 일과 요양보호

사 업무에 어긋나는 업무 행위는 하지 않는다.

**제18조(급여외 행위의 금지)** ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 "급여외 행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

## 제6장 배상책임 및 면책범위

**제19조(배상책임 보험가입)** 직원이 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 손해 등에 대비하여 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 "전문인 배상책임보험"이라 한다)에 가입한다.

### 제20조(배상책임 및 면책범위)

- ① 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 이용자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책 사유로 발생한 손해 및 센터의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니 한다.
- ② 이용자나 보호자는 이용자의 귀책 사유로 센터나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상하여야 한다.
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자나 보호자는 배상을 요구할 수 없다.
  1. 이용자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
  2. 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망한 경우
  3. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
  4. 이용자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우

## 제7장 운영위원회

**제21조(운영위원회)** ① 본 위원회는 서부산도우누리 운영위원회(이하 "위원회")라 한다.

② 위원회는 센터 운영전반에 관한 사항을 심의하고, 중요 업무를 조정, 협의하는 기구이다.

**제22조(운영위원회의 기능)** 위원회는 센터 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의하고 보고 받는다.

- ① 심의사항
  1. 센터 운영계획의 개발, 평가에 관한 사항
  2. 센터 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
  4. 센터 이용자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
  5. 센터 종사자와 이용자의 인권 보호 및 권익증진에 관한 사항
  6. 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항

7. 그 밖에 센터의 장이 부의하는 사항

② 보고사항

1. 센터의 회계 및 예산, 결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖의 센터 운영과 관련한 사건, 사고에 관한 사항

### 제23조(운영위원회의 구성)

- ① 위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.
- ② 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 위촉한다.
  1. 센터의 장
  2. 센터 이용자의 대표
  3. 종사자 대표
  4. 센터 이용자의 보호자 대표
  5. 후원자 혹은 지역주민
  6. 그 밖에 센터의 운영 또는 사회복지분야 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ 위원의 임기는 3년으로 한다.
- ④ 운영위원회의 위원장은 센터장이 되며, 유고시 위임을 받은 자가 대신 할 수 있다.

### 제24조(운영위원회의)

- ① 운영위원회는 분기 1회 개최를 원칙으로 하며, 회의는 센터장이 소집한다.
- ② 회의에서 제안되는 내용이나 참조사항은 회의록을 기록·작성하여 센터장에게 보고한다.
- ③ 센터의 운영규정을 기초하는 노인복지법(시행령, 시행규칙), 노인장기요양보험법(시행령, 시행규칙) 재가노인복지사업안내 등의 운영기준에 위배 되지 않는 범위 내에서 최대한 반영한다.

### 제25조(운영규정 개정 및 절차)

- ① 운영규정을 개정하려면 운영위원회 의결을 거쳐야 한다.
- ② 제1항에 따른 운영위원회 의결은 재적위원 3분의 2 이상의 찬성을 받아야 한다.
- ③ 운영위원회는 재적위원 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
  1. 위원회는 재적위원 3분의 2이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
  2. 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

## 제8장 인사관리 규정

**제26조(직원)** 센터의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

1. "직원"이란 사무직원과 현장직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 신고한 직종으로 해당 센터에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

#### 제27조(채용)

- ① 직원의 채용은 공개 채용을 원칙으로 한다.
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 특별채용 할 수 있다.
  1. 채용 예정 직위에 상응하는 경력이 있는 사람을 채용하는 경우
  2. 공개 채용하는 것이 부적당하여 그 분야에 면허나 자격을 가진 사람을 채용하는 경우
  3. 직원이 되고자 하는 자는 센터에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접 및 실기 등의 전형을 받아야 한다.

#### 제28조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 채용 될 수 없다.

1. 노인학대관련 범죄 경력이 있는 사람
2. 피성년 후견인이거나 피한정후견인
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람
6. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람

#### 제29조(신규채용)

1. 채용기준
  - 1) 요양보호사, 사회복지사 등 자격을 취득한 자
  - 2) 신체적·정신적으로 건강한 자
  - 3) 노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있는 자
2. 채용관련 서류
  - 1) 이력서
  - 2) 채용건강진단서
  - 3) 자격증 및 면허증 사본
  - 4) 주민등록등본
  - 5) 범죄경력조회서류
  - 6) 센터는 서비스제공자의 담당 직무의 특성에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

#### 제30조(근로계약)

1. 종사자는「노인복지법 시행규칙」에 따라 해당 센터의 장(법인의 대표자)과 문서에 의한 근로계약을 체결하여야 한다.
2. 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
3. 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결 할 수 있다.

#### 제31조(해고) 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 센터장은 직권에 의하여 해고시킬 수 있다.

1. 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
2. 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
3. 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때

### 제9장 복무규정

#### 제32조(직원의 의무/복무규율)

1. 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다. [별지1] 업무분장표
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 개인정보를 업무목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 아니 된다.
4. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
5. 직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.
6. 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동하며 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.
7. 직원은 직무를 수행할 때 소속 상사의 직무상 정당한 명령에 복종하여야 한다.

#### 제33조(포상) 포상은 [별표 1] ‘직원포상 평가 기준표’에 따른다.

#### 제34조(징계의 사유) 센터는 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

1. 관련법규, 운영규정을 위반하였을 때.
2. 수급자를 학대(성적학대 포함) 또는 노인인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때.
3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때.
4. 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 센터에 손해를 끼쳤을 때.
5. 상습적인 지각, 무단결근 등을 남발하였을 때.
6. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우.

#### 제35조(징계의 종류) 징계의 종류는 경고, 감봉, 해고로 한다.

1. 경고 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받도록 한다.
2. 감봉 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경위서 3회 이상 제출하였거나 3개월 중 10일 이상 무단결근 하였을 때나 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로서 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
3. 해고 : 감봉을 년 3회 이상 받고도 뉘우침이 없을 때, 경위서를 년 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 년 3회 이상 경위서를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다.

#### 제36조(승진) ① 센터는 직원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

② 직원을 승진 임용할 때에는 바로 하위직급에 재직하는 직원을 센터장이 임용할 수 있다.

## 제10장 급여규정

**제37조(정의)** 이 규정에서 사용하는 용어 정의는 다음과 같다.

- 1.“보수”란 직원에게 근로 대가로 지급되는 일체의 금품으로 연봉, 연봉 외 급여를 말한다.
- 2.“연봉”이란 매년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년 간 개인별로 지급되는 금액을 말한다.
- 3.“연봉월액”이란 연봉을 12로 나눈 금액을 말한다.
- 4.“시급”이란 시간당 급여를 말 한다.

**제38조(임금의 지급)** 임금의 지급방법은 다음과 같다.

1. 월 보수는 다음 달 10일에 지급한다. 임시로 지급하는 임금.수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능하다.
2. 보수지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 이후에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다.
3. 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

**제39조(보수의 계산)** 보수의 계산은 다음 각항에 의한다.

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
2. 지급제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.
3. 육아휴직 기간 동안에는 장기근속장려금을 지급하지 아니 한다

**제40조(급여의 종류)**

1. 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
2. 직원의 급여는 근로계약서에 상여금이 명시된 경우 지급하며, 그 외는 성과급으로 지급할 수 있다.
3. 장기근속장려금은 사회보험 기관부담금 및 퇴직적립금을 포함 한다.
4. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

**제41조(퇴직금 및 퇴직연금)** ① 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금으로 계산하며, 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따른다.

② 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 가입하지 아니한다.

③ 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.

1. 퇴직
2. 해고
3. 근로자가 퇴직금 중간정산 사유 해당 시 신청할 수 있으며, 미리 정산하여 지급할 수 있다.

**제42조(연장근로 및 휴일 근로 수당)** ① 센터에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로(하오 10시 ~ 상오 6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장가능하다.

② 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 센터 운영에 따라 직원과 합의하여 근무 시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.

③ 시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.

④ 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상휴가를 지급하여야 한다.

## 제11장 휴일 및 휴가

**제43조(휴일)** ① 직원의 유급휴일은 다음과 같다.

1. 일요일
2. 근로자의 날

② 센터장은 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근무자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.

③ 센터장은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정 할 수 있다.

**제44조(휴가종류)** 직원의 휴가는 연차휴가(이하 “연가”라 한다), 공가 및 특별휴가, 병가로 구분하고 이를 유급으로 한다.

**제45조(연차휴가)** 연차휴가는 근로기준법 60조에 따른 유급휴가를 적용 한다

**제46조(연차 사용촉진)** 연가 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」제61조 각 호에서 정한 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 연가를 사용하지 아니하여 연가 소멸한 때에는 그 미사용연가에 대하여 보상할 의무가 없으며, 센터의 귀책사유에 해당하지 아니한 것으로 본다.

**제47조(반일휴가)** ① 연가는 4시간씩 2회로 나누어 사용할 수 있다.

② 제1항에 따라 연가를 2회로 나누어 사용한 때에는 연가 1일을 사용한 것으로 본다.

③ 제1항에 따라 나누어 사용하는 연가는 오전 9시부터 오후 6시 사이에만 사용할 수 있다

**제48조(휴가부여 등)** ① 경조휴가는 ‘장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’의거하여 휴가를 부여한다.

1. 경조 휴가 전.후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.
2. 경조휴가는 연차휴가에 삽입하지 아니한다.
3. 7일 이상의 병가는 진단서를 제출 한다.

② 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 [근로기준법]과 그 관계법령이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.

**제49조(병가)** ① 센터는 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 60일을 초과하지 않는 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 무급으로 한다.  
 ② 업무상 재해가 발생할 경우 해당 병가기간은 무급으로 한다.  
 ③ 직원은 상해나 질병 등으로 1주 이상 계속 결근 시에는 최초 발생시기로부터 1주일 이내에 검진 의사의 진단서를 첨부하여 소속부서의 장에게 제출하여야 한다. 해당 기간 내에 진단서를 첨부하지 않거나 허위의 사실이 밝혀질 경우 해당기간은 무단결근으로 간주한다.

## 제12장 안전과 보건에 관한 사항

**제50조(안전·보건규정 준수)** 센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

**제51조(센터장 의무)** 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

**제52조(직원의 의무)** 직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

**제53조(건강진단의 실시시기 등)** ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.  
 ③ 건강진단에는 결핵진단이 포함되어야 한다.  
 ② 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

**제54조(근골격계 질환 및 감염예방)** 센터는 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 및 감염 예방, 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

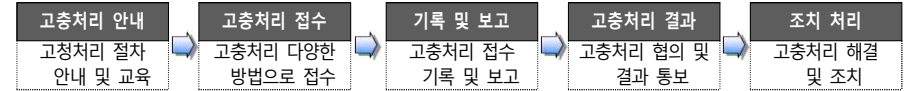
**제55조(재해보상)** 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다. 업무 의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

**제56조(해석적용)** 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

## 제13장 고충처리절차에 관한 사항

**제57조(고충처리 목적)** ① 수급자 및 가족의 불만 및 직원의 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

② 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



**제58조(불만 및 고충처리 방법 안내)** ① 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.

② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.

가. 전화: T. 051-852-0541

나. 직원 면담 : 서부산도우누리 사무실

다. 건의함 등 : 본 센터 내

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

**제59조(처리기준)** 센터와 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.

② 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.

③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.

④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 . 신속하게 처리하여야 한다.

**제60조(처리결과 및 통보)** 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에 보고하여야 한다.

**제61조(불만 및 고충처리 기록 및 보고)** 센터는 ‘불만 및 고충처리 기록장’을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

## 제14장 교육훈련

**제62조(교육훈련)** ① 직원은 담당직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위하여 교육·훈련을 받아야 한다.

② 센터장은 일상 업무를 통하여 계속적으로 소속원을 교육·훈련시켜야 한다.

**제63조(교육의무)** 직원은 본 규정이 정하는 교육을 받아야 하며, 센터장은 일상 업무를 통하여

계속적으로 소속 직원을 교육시킬 책임을 진다.

[별표 1]

**제64조(인권교육)** 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 센터를 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다.

직원포상 평가 기준표

부 칙

**제1조(운영원칙)** 이 규정에 명시되지 않은 사항은 법인운영규정에 따른다.

**제2조(규정의 열람 및 비치)** 센터는 운영규정을 센터내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

1. 법인공통

| 종류          | 내용                      | 비고                         |
|-------------|-------------------------|----------------------------|
| 이사장 표창      | 표창<br>선물<br>부산광역시 표창 추천 | 3년이상 근속자 중 우수자             |
| 우수회원 연수     | 사회적경제 방문선진지 견학<br>(제주도) | 3년이상 근속자                   |
| 공로패         | 공로패와 꽃다발                | 5년이상 근속한 직원 중<br>정년퇴임 한 자. |
| 특별휴가        | 10일 유급휴가                | 10년 근속자                    |
| 사업단 우수회원 연수 | 전국돌봄리더워크샵 참석            | 1년이상 근속자 중 우수자             |

2. 방문요양

- RFID 시스템 활용이 높은 회원, 공모전 우수자, 월례회의 참석율이 높은 근로자 등에게 분기 1회 시상하고, 시상내역은 현물로 지급한다.

3. 기타수당 기준표

| 종류        | 금액                                                      | 비고           |
|-----------|---------------------------------------------------------|--------------|
| 팀장수당      | 월 50,000원                                               |              |
| 명절(설, 추석) | 선물                                                      | 현장직, 사무직(법인) |
| 연가보상비     | 100만원 한도 내                                              | 사무직          |
| 역량개발 인센티브 | 장기요양 인증 교육 외 역량개발을 위해 참여하는 교육일수를 연가보상시 일수로 산정하여 인센티브 지급 | 사무직, 연말에 정산  |
| 공휴일수당     | 일급기준 150%                                               | 사무직          |
| 생일        | 선물                                                      | 현장직, 사무직(법인) |

#### 4. 상조비 기준표

##### 1) 사무직

| 구 분 | 대 상               | 금 액      | 비고  |
|-----|-------------------|----------|-----|
| 결 혼 | 본 인               | 200,000원 | 청첩장 |
|     | 자 녀               | 100,000원 |     |
| 사 망 | 본 인               | 200,000원 | 부고장 |
|     | 배 우 자             | 200,000원 |     |
|     | 자녀·본인 및 배우자의 직계존속 | 100,000원 |     |
| 출 산 | 배 우 자(처) / 본인포함   | 200,000원 |     |

##### 2) 현장직 - 1인 2회(경사1, 조사1) 제한

| 구 분 | 대 상            | 금 액      | 비고  |
|-----|----------------|----------|-----|
| 결 혼 | 자 녀            | 100,000원 | 청첩장 |
| 사 망 | 배 우 자          | 100,000원 | 부고장 |
|     | 본인 및 배우자의 직계존속 | 100,000원 |     |

[별지1]

#### 서부산도우누리 업무분장표

| 업무구분            | 업무내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 비고(대체) |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 시설장             | <ul style="list-style-type: none"> <li>사업계획 및 업무승인 처리</li> <li>인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항</li> <li>대외업무 처리</li> <li>국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항</li> <li>전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항</li> <li>인력배치 및 직원의 근무체제에 관한 사항</li> <li>직원급여 대장 작성 및 이체</li> <li>본인 부담금 청구 및 수납관리</li> <li>수급자 모집 및 홍보에 관한 사항</li> <li>직원회의 및 직원의 고충처리 상담</li> </ul> | 사회복지사  |
| 사회복지사           | <ul style="list-style-type: none"> <li>수급자 상담 및 급여계획에 관한 사항</li> <li>프로그램계획 및 운영에 관한 사항</li> <li>직원교육에 관한 사항</li> <li>급여서비스 모니터링 및 급여 평가 및 변경</li> <li>보호자 상담 및 외부연계에 관한 사항</li> <li>수급자 고충처리</li> <li>요양보호사 방문일정관리</li> <li>사회복지사 방문일정관리</li> <li>사회복지사 업무수행일지 작성</li> <li>RFID 관리</li> </ul>                                   | 시설장    |
| (요양업무)<br>요양보호사 | <ul style="list-style-type: none"> <li>신체활동지원 서비스 및 일상생활지원</li> <li>수급자 환경 및 미화 관리</li> <li>프로그램 운영지원</li> <li>식사 및 목욕서비스 지원</li> <li>수급자 관찰 및 보고</li> <li>급여기록지 작성</li> </ul>                                                                                                                                                   | 요양보호사  |