

# 운 영 규 정

복지용구

다 시 봄 의 료 기

# 차 례

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 제1장 총 칙                              | 3  |
| 제2장 운영규정                             | 3  |
| 제1조 이용자 모집방법등에 관한 사항                 | 3  |
| 제2조 이용 계약에 관한 사항                     | 4  |
| 제3조 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항 | 8  |
| 제4조 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항          | 9  |
| 제5조 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항        | 10 |
| 제6조 제품 안내에 관한사항                      | 11 |
| 제7조 제품 유통에 관한사항                      | 12 |
| 제8조 제품 소독에 관한사항                      | 13 |
| 제9조 제품 사후관리(A/S)에 관한사항               | 13 |
| 제10조 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항        | 14 |
| 제11조 인력관리 규정에 관한 사항                  | 14 |
| 제12조 보수에 관한 사항                       | 19 |
| 제13조 직원의 복리후생에 관한 사항                 | 20 |
| 제14조 인사위원회                           | 21 |
| 제15조 안전과 보건에 관한 사항                   | 22 |
| 제16조 직원의 고충처리 절차에 관한 사항              | 23 |
| 제17조 이용자 고충처리 절차에 관한 사항              | 25 |
| 제18조 지역사회자원 활용 및 교류                  | 25 |
| 제19조 지역사회 갈등 관리방안                    | 26 |
| 제3장 특별한 보호 및 의료를 필요로 하는 사항           | 26 |
| 제20조 특별한 보호 및 비용                     | 26 |
| 제21조 의료를 필요로 하는 경우 처리절차              | 27 |
| 제4장 시설물                              | 27 |
| 제22조 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항          | 27 |
| 제5장 운영위원회 설치_운영                      | 28 |
| 제23조 운영위원회의 설치목적                     | 28 |
| 제24조 운영위원회 구성                        | 28 |
| 제25조 운영위원회 심의사항                      | 28 |
| 제26조 운영위원회 개최                        | 28 |
| 제27조 운영위원회 활용계획                      | 29 |
| 제28조 해촉                              | 29 |
| 제6장 직원교육 및 급여성공직직 교육계획               | 29 |
| 제29조 교육계획                            | 29 |

## 제1장 총 칙

(목적) 본 규정은 노인복지법령에 의한 재가노인복지시설 운영기준에 의하여 ‘다시봄 의료기’ 운영에 관한 사항을 규정함으로써 노인재가복지센터의 효율적 운영과 서비스 이용자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함을 목적으로 하며 다시봄의료기의 설립 목적에 부응한다.

(위치 및 업무) 다시봄의료기는 “부산광역시 기장군 정관읍 모전로 77-1, 102호”에 위치하며 다음 각 호의 노인요양사업을 수행한다.

1. 치매, 중풍 등 중증 노인성 질환으로 요양을 필요로 하는 노인분들에게 노인 장기요양보험의 보험료와 계약자의 자부담으로 복지용구를 제공하여 기타 일상생활의 편의를 제공한다.
2. 계약자의 건강유지, 여가선용 등 노인복지증진에 관한 상담을 통해 최적의 복지용구를 제공 및 사용방법에 대해서 지도한다.
3. 복지용구의 대여 및 판매를 통해 일상생활의 편의를 제공하여 노인복지증진에 기여한다.

## 제2장 운영규정

### 제1조 이용자 모집방법 등에 관한 사항

이용자의 모집은 지연, 혈연, 지역내에서 아래 방법을 통해서 발굴, 계약하고 기관경영을 위한 이용자 모집에 최선을 다한다.

#### 1. 모집 방법

- 1) 이용자 모집은 기관홍보나 유선상담을 통하여 이용하기를 희망하는 가능 대상자와 행정관서 또는 기타 사회복지 단체의 추천에 의한다.
- 2) 광고 팸플릿 제작: 시설 위치, 내부, 주위 환경 등의 재가에 관한 자세한 내용들을 담은 광고 팸플릿을 제작하여 배포한다.
- 3) 혈연, 지연, 지역내 재활센터 등을 방문하여 클라이언트 욕구조사를 실시한다.
- 4) 재활센터, 한의원 등과 연계하여 지역내 예비 대상자를 파악한다.
- 5) 홍보의 방법, 시기 및 횟수 비용은 기관이 재정능력을 고려하여 시행하고 상황에 적절하다고 판단되는 곳을 택하여 홍보한다.
- 6) 기관에 종사하는 근무자의 지인이나 지역 어르신들 중에 장기요양등급 가능자를 발굴하여 지속적인 관리를 한다.

## 2. 급여 종류

본 기관은 복지용구를 제공하는 센터로 이용자의 급여제공에 있어서 통합적인 서비스를 수행한다.

수급자의 급여가능 여부를 조회하여 환자 상태에 따른 적합한 복지용구를 제공한다.

## 3. 기관(다시봄의료기) 홍보

본 기관은 이용자 및 보호자와 서로 소통하고 이용자나 보호자가 편의를 느끼는 급여제공 서비스가 되도록 이용자 맞춤형으로 운영한다. (별표 11 참고)

# 제2조 이용 계약에 관한 사항

## 1. 계약 기간

계약기간은 이용자(보호자)가 일정한 기간을 정한 경우를 제외하고는 노인장기요양 이용자의 유효기간으로 하되 등급변동, 계약기간 종료, 자기부담비용 변동시 재계약할 수 있다.

## 2. 계약 목적

장기요양보험 서비스 이용자와 서비스 제공 기관 간에 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.

## 3. 이용료 (본인부담금)

1) 이용료 및 이용한도는 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른다.

2) 센터는 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액x본인부담률)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.

3) 대상자의 장기요양등급별 연간 한도액과 본인부담률은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의거한 아래 [표1],[표2]에 따른다.

4) 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 보호자와 재계약을 통해 결정한다.

5) 이용료는 품목별 사용 가능 횟수 및 급여 한도에 따라 산정한다. 기관은 이를 근거로 장기요양급여비용명세서를 2부 작성하여 이용자에게 전달하고 이용자(보호자)는 이를 확인 후 1부는 이용자가 보관하고 1부는 기관에 보관한다.

6) 복지용구의 급여비용 산정기준

「복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시」에 의거한 아래 [표2]와 같다.

#### 4. 납부방법

- 1) 이용자(보호자)는 월 급여제공서비스를 받고 이용료(본인부담금)를 기관 명의의 은행계좌로 익월 10일까지 납부함을 원칙으로 한다.
- 2) 센터는 월 이용료를 계산하여 이용자(보호자)에게 납부기한 7일 전까지 고지하여야 한다.
- 3) 이용료 납부 고지방법은 이용자(보호자)에게 문자메세지, 전자메일, 우편 등으로 한다.

[ 표1 월 본인 부담금 비율 ]

| 일반  | 감경 |    | 의료수급자 | 기초 의료급여수급자 |
|-----|----|----|-------|------------|
| 15% | 9% | 6% | 6%    | 0%         |

[ 급여비용 연간한도액 ]

- 급여비용 연간한도액: 복지용구 연간 한도액 적용기간은 수급자의 유효기간 개시일로부터 1년간이며, 한도액은 보건복지부장관이 고시하는 금액 (연간한도액 160만원)
- 연간한도액 계산방법: 복지용구급여비용(공단부담액+본인부담액)은 구입과 대여를 합산한 금액으로 총액이 연간한도액(160만원)을 초과하면, 초과한 금액부터 전액 본인이 부담

[ 표2 복지용구 가능가능 했수 및 급여한도 ]

복지용구 사용가능 했수 및 급여한도

| 급여<br>방식             | 연번 | 품목명         |             | 사용 가능 했수 | 급여 한도 |
|----------------------|----|-------------|-------------|----------|-------|
| 구입<br>품목             | 1  | 이동변기        |             | 5년       | 1개    |
|                      | 2  | 목욕의자        |             | 5년       | 1개    |
|                      | 3  | 성인용보행기      |             | 5년       | 2개    |
|                      | 4  | 안전손잡이       |             | -        | 10개   |
|                      | 5  | 미끄럼<br>방지용품 | 양말          | -        | 6개    |
|                      |    |             | 매트,액        | -        | 5개    |
|                      | 6  | 간이변기        |             | -        | 2개    |
|                      | 7  | 지팡이         |             | 2년       | 1개    |
|                      | 8  | 욕창예방방석      |             | 3년       | 1개    |
|                      | 9  | 자세변환용구      |             | -        | 5개    |
| 대여<br>품목             | 10 | 요실금팬티       |             | -        | 4개    |
|                      | 11 | 수동휠체어       |             | 5년       | 1개    |
|                      | 12 | 전동침대        |             | 10년      | 1개    |
|                      | 13 | 수동침대        |             | 10년      | 1개    |
|                      | 14 | 이동욕조        |             | 5년       | 1개    |
|                      | 15 | 목욕리프트       |             | 3년       | 1개    |
| 구입<br>또는<br>대여<br>품목 | 16 | 배회감지기       |             | 5년       | 1개    |
|                      | 17 | 욕창예방매트리스    |             | 3년       | 1개    |
|                      | 18 | 경사로         | 실외용<br>(대여) | 8년       | 1개    |
|                      |    | 경사로         | 실내용<br>(구입) | 2년       | 6개    |

※ 사용 가능 했수가 정해진 품목은 사용 가능 했수 내에서 품목당 1개 제품만 구입가능  
(단, 성인용보행기는 2개, 경사로(실내용)는 6개까지 구입가능)

※ 사용 가능 했수가 없는 품목의 급여 한도(개수)는 고시 제3조의 '연한도액 적용기간(1년)'내 기준 적용

※ 대여하는 경우에도 각 품목당 1개 품목만 대여가능(단, 전동침대와 수동침대는 동일품목으로 봄)

## 5. 미납금 관리방법

- 1) 월 이용료를 지정된 날짜에 1회 미납한 경우 전화, 문자메세지, 전자메일, 우편 등의 방법으로 납부촉구 및 3회 이상 미납시 계약이 해지될 수 있음을 고지한다.
- 2) 월 이용료를 지정된 날짜에 2회 이상 미납한 경우 이용자 또는 보호자의 거주지로 내용증명을 발송하여 납부촉구 및 3회 이상 미납시 계약이 해지될 수 있음을 고지한다.
- 3) 미납금 관리대장을 만들어 운영위원회에 제출 및 보고한다.

## 6. 기타 비용 부담

「노인장기요양보험법」에서 정한 급여제공의 범위를 벗어난 서비스는 이용자가 전액 부담한다.

예: 이용신청서 작성시 이용자의 연 한도금액을 넘는 금액 등

## 7. 신원 인수인의 권리

- 1) 신원 인수인은 급여제공 물품을 선택할 권리를 갖는다.
- 2) 신원 인수인은 개인정보보호법에 따라 기관에서 수집 관리하는 이용자의 개인정보가 어떻게 활용되는지에 대해 알아야 할 권리가 있다.
- 3) 이용자가 부당한 대우를 받을 시 시정요구를 할 수 있는 권리가 있다.
- 4) 급여제공 범위 내에서 필요한 서비스를 요구할 권리가 있다.
- 5) 이용자의 주변이 청결하고 적절한 급여제공 서비스가 이루어지는지 확인하고 참관할 권리가 있다.

## 8. 신원 인수인의 의무

- 1) 이용자에 관한 질병, 복용하는 약, 건강상태 등 필요한 자료를 기관에 제공하거나 고지해야 할 의무가 있다.
- 2) 신원 인수인은 이용자의 이용료(본인 부담금)를 납부해야 할 의무가 있다.
- 3) 인적사항 변경 등의 사유가 있을 시 기관에 통보할 의무가 있다.
- 4) 급여제공서비스 중 이용자가 응급상황이 발생하여 필요한 비용이 생기면 그 비용을 부담해야 할 의무가 있다.
- 6) 신원 인수인, 이용자, 급여 제공자 서로 간에 존중하고 협력해야 할 의무가 있다.

## 9. 계약의 해제

다음과 같은 사항은 급여제공을 중지하거나 해제한다.

- 1) 일시적인 병원입원의 경우에는 급여제공서비스를 입원기간 중 잠정적으로 중단함.
- 2) 이용자의 사망, 장기입원, 타기관 이적 등.
- 3) 이용자의 건강검진 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때.

- 4) 월 이용료(본인 부담금)를 고의적으로 3회 이상 연체하고 납부하지 않았을 때
- 5) 신원 인수인, 또는 이용자가 기관의 규정이나 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제발생 우려가 많을 때.
- 6) 신원 인수인, 또는 이용자가 급여제공 근무자를 비하, 모욕하거나 성폭력 등 기관의 시정 경고에도 불구하고 지속적으로 일어날 때.
- 7) 급여제공자의 무단결근, 나태, 불성실, 이용자에 대한 폭언, 학대 등으로 기관에 근무자 교체나 시정해 줄 것을 여러 번 요구하였으나 기관이 무성의 할 때.

## 10. 결손처리

1) 이용자(또는 보호자)가 본인 부담금(비급여비용 포함)을 납부하여야하나 이를 연체하거나 일부비용을 미납할 경우에 이용계약을 해지하고 특별한 보호조치 없이 계약해지 하는 것은 노인학대(유기)로 처벌을 하도록 되어 있으므로 이에 대한 시설의 대표자(또는 시설장)는 다음 각항의 사항을 고려하여 매 회계년도 수입지출 예산결산 이전에 시설운영위원회의 승인을 얻어 결손처리(대손상각)할 수 있다. 대표자(또는 시설장)는 본인 부담금 미납금에 대하여 납부촉구 등 징수노력에 최선을 다하여야 하며 이에 따른 증빙자료를 운영위원회에 제출하여야 한다.

- ① 이용자자가 사망, 병원입원, 계약해지 등으로 본인 부담금을 연체한 경우
- ② 이용자의 보호자가 행방불명, 법원의 파산선고를 받은 경우
- ③ 3회 이상 납부촉구(내용증명 등)를 하였음에 기관에 피해를 가할 목적으로 고의로 납부를 회피하는 경우
- ④ 기타 대표자(또는 시설장)의 징수노력에도 불구하고 생계가 곤란하거나 채권 확보에 실익이 없다고 판단되는 경우

## 11. 이용자고충처리절차

- 1) 이용자고충처리 발생시 이용자고충처리지침(별표 13)을 따른다

## 제3조 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

### 1. 급여제공 이용 절차

급여제공서비스는 아래와 같은 절차에 따라 진행한다.

- 1) 신청접수

전화 또는 신청자 내방 접수로 하며 장기요양인정서 등을 통해 장기요양 인정자 여부를 확인한다.

- 2) 방문

가정방문을 하여 수급자에 대한 종합적인 상황을 기록하고 체크한다.

- 3) 욕구사정

공단에서 제공하는 개인별 장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태

및 욕구에 적합한 급여제공을 결정한다.

#### 4) 이용계약 체결

신청자에게 서비스 제공계획 수립내역을 알리고 서비스 제공전 신청자나 그 가족과 급여제공 계약을 체결하고 공단으로 계약내역을 통보한다.

#### 5) 이용계약서 작성

계약서는 반듯이 2부를 작성하여 이용자와 제공자가 각각 1부씩 보관한다.

단) 기초수급자. 기타 의료급여 수급자가 급여제공을 요청한 경우 이용수급자의 주민등록지 관할 지자체 장의 월 급여제공서비스 비용 승인을 받아야 한다.

#### 6) 급여제공 및 사후관리

이용계약에 따라 급여제공서비스를 시작하고 급여제공에 대한 만족도 및 불만사항 서비스 제공 후 이용자의 변화에 따른 상태를 체크한다.

## 2. 이용료 변경 방법 및 절차

1) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 센터는 대상자(또는 보호자)에게 변경사항을 고지하고 이용료를 변경할 수 있다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우
- ② 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
- ③ 표준약관 항목의 변경이 있을 경우

2) 제1항에 해당하는 경우 센터는 반드시 계약서를 재작성하고 수급자(또는 보호자)에게 부본을 제공하여야 한다. 다만, 고시 개정으로 수가변경이 있는 경우에는 변경된 이용료 납부 등에 대한 변경계약서를 작성한다.

## 제4조 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

### 1. 복지용구 서비스 - (표 2 참조)

구입품목: 10개 , 대여품목: 6개, 구입 또는 대여품목: 2개

### 2. 서비스 대상자

1) 지원대상: 65세 이상 노인 및 노인성 질병을 가진 65세 미만 국민(건강보험 적용자+의료급여 적용자) \*노인성 질병: 치매, 뇌혈관 질환, 파킨슨병 및 관련 질환

2) 선정기준: 65세 이상 노인 또는 치매, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간에 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신 분 중 장기요양 인정자

#### 3) 지원제외 대상자

- 노인장기요양법 수급자 중 시설급여를 제공하는 장기요양기관에 입소한 사람
- 타 법령에 다른 사회복지시설에 입소한 사람. 다만, 노인복지주택에 입소 중인 수급자는 제외

- 복지용구 급여를 받던 중 시설 입소 시에는 그 시점부터 지급을 중단함.
- 수급자가 의료기관에 15일 이상 입원한 기간에는 전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트를 대여할 수 없음.
- 수급자가 복지용구와 동일한 품목을 타 법령에 의해 지급받은 경우 급여 제한  
(수급자가 장애인으로서 복지용구와 동일한 품목을 국민건강보험법에 따라 장애인보장구 급여를 지급 받은 경우)

### 3. 급여 종류 및 제공방법

- 1) 구입방식 : 『구입품목 10종』에 대해 제품별 수가에서 본인 부담금을 부담하고 구입하여 사용하는 방식
- 2) 대여방식 : 『대여품목 6종』을 일정기간 대여하여 사용하는 것으로 제품별 대여수가에서 본인부담금을 부담하고 사용하는 방식
- 3) 구입 또는 대여방식 : 『구입 또는 대여품목 2종』에 대해 수급자가 구입 또는 대여방식 중 선택 가능

### 4. 비용의 부담

비용은 해당 월의 급여제공서비스 총 급여수가를 근거로 이용자의 본인부담금 비율로 산출한 금액으로 한다.

- 1) 기관은 매월 1일부터 말일까지의 급여제공서비스 비용을 정산하여 7일 이내에 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
- 2) 이용료 부담 비율은 건강보험공단에서 발행한 개인별 장기 요양 이용계획서에 적시된 비율로 해당 월의 급여제공 총금액에 대하여 해당되는 비율을 납부해야 한다.
- 3) 이용료 납부는 이용자 및 보호자가 기관에서 안내한 계좌로 익월 10일까지 납부하고 계좌송금이 어려울 경우는 담당 보호자 또는 기관(센터) 관계자에게 납부한다.
- 4) 기관은 본인부담금이 납부된 사실이 확인되면 즉시 또는 5일 이내에 납부 영수증을 발행하여 이용자나 보호자에게 전달한다.

## 제5조 서비스 제공자의 배상책임. 면책범위에 관한사항

### 1. 배상책임 및 보험가입

기관은 이용자의 급여제공서비스 시작 전에 5대보험 및 전문인배상책임보험, 신용보증보험을 의무가입하도록 하며, 급여제공 중 일어날 수 있는 만일의 사태를 대비하고 종사자가 급여제공을 원활히 수행하도록 종사자 대인배상(상해보험), 대물보상을 가입한다. 또한 기관 사무실에도 화재보험을 가입하여, 종사자 및 이용자들에게 피해가 발생하지 않고 원활히 운영될 수 있도록 대비한다.

## 2. 배상책임의 범위

1) 종사자의 급여제공 중 발생한 사고는 종사자전문인 배상책임보험으로 처리한다.

2) 급여제공자가 서비스를 제공하는 도중에 수급자의 신체나 재산상의 피해를 끼쳤을 경우 기관은 상황을 파악하고 급여제공자의 고의성이나 중대한 과실이 없었다고 판단되면 기관에서 가입한 종사자전문인 배상책임보험으로 처리한다.

단, 급여제공자의 명백한 고의나 방임에 의한 사고는 그 책임을 급여 제공자가 진다.

## 3. 면책 범위

급여 제공자의 면책의 범위는 다음과 같다.

1) 이용자의 직접적인 부주의로 인한 사고.

2) 질환을 가지고 있는 이용자의 경우 갑작스런 증세로 입원이나 사망시에는 정확한 규명과 사고 원인이 밝혀질때까지 급여 제공자에게 그 책임을 묻지 않는다.

3) 급여제공서비스 시간을 벗어난 사고.

4) 종사자의 급여제공서비스 중 천재지변이나 불가 항력적인 사고.

5) 급여 종사자의 적극적인 만류에도 불구하고 이용자 행동으로 일어난 사고.

## 제6조 제품 안내에 관한 사항 이용절차 [별표 9] 참조, 유통 및 홍보 [별표 11] 참조

### 1. 복지용구 선정 - 주의사항은 [별표 10] 참조

1) 복지용구 선정시, 상담접수표의 내용을 기본으로 고령자의 신체상황, 주거환경 등을 종합적으로 고려하여 복지용구를 선정한다.

2) 복지용구 상담시, 고령자에게 보다 적합한 제품을 추천해야 하지만, 다음의 사항을 고려하여 복지용구 선정시 강요하는 일이 없도록 주의한다.

- 고령자의 의견을 존중
- 고령자 및 그 가족의 생활 습관
- 복지용구 사용목적의 명확화 및 장단점
- 복지용구의 설치장소
- 현재 사용중인 복지용구와의 적합성
- 수발자에 맞는 복지용구 취급의 난이도

3) 선정한 복지용구의 특성 및 사용방법을 사용설명서를 보여주면서 고령자 및 그 가족에게 알기 쉽게 설명한다.

### 2. 복지용구 계약

1) 계약전에 다음 사항을 다시 한번 확인한다.

- 타 법령에 의해 이미 급여된 품목인지 여부(그 내구연한까지 급여가 제한됨)

- 시설급여(입소기간) 기간 중인지 여부(복지용구 급여가 제한됨)
- 의료기관(병·의원 등)에 입원하거나, 단기보호시설에 입소한 기간인지 여부(전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트의 급여가 제한됨)
- 2) 고령자 및 가족에게 선택한 복지용구 설명서, 장단점, 이용요금, 배송시기, 불만 즉시 처리방법 등에 대해 상세히 설명하고, 계약서를 작성한다.
- 3) 이용자가 기초수급자이거나 의료급여수급자인 경우, 계약체결 전에 반드시 관할 시,군,구청장의 승인을 받도록 한다.
- 4) 계약서와 함께 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서에도 서명을 받는다.
- 5) 계약서 작성 후, 기관과 수급자 및 보호자는 각기 계약서를 보관하도록 한다.

### 3. 전시공간 관리

- 1) 공간배치 및 관리
  - 외부에 복지용구사업소임을 알 수 있도록 ‘노인장기요양보험’, ‘복지용구’ 용어를 사용한다.
  - 상담공간, 복지용구 전시공간, 복지용구 체험공간을 확보한다.
  - 상담공간에는 테이블과 의자를 두어, 편안하게 앉아서 설명을 들을 수 있게 하고, 제품 카달로그 등을 비치한다.
  - 전시공간은 일정한 간격을 두고, 품목별로 구분하여 전시하고, 물건을 쌓아두거나 너무 과도하게 진열하지 않도록 한다.
  - 체험공간은 실제 복지용구를 공간의 제약없이 체험해 볼 수 있는 공간을 확보하여야 한다.
  - 고객이 잘 볼 수 있도록 제품별 가격표를 부착하고 상품명, 규격, 가격(일반소비자가격, 보험가격, 대여가격) 등을 표시한다.
  - 전시품을 잘 확인할 수 있도록 적절한 조도 및 온도를 유지한다.

## 제7조 제품 유통에 관한 사항

### 1. 배송서비스

- 1) 배송전 고객에게 사전 연락
 

복지용구 배송 담당자는 배송 당일 납입 예정자에게 전화로 아래와 같은 사항을 확인한 다음, 방문시간을 확인하고 다시 한번 상황을 철저히 확인한다.

  - 주문 상품을 확인
  - 사용 장소(층 수, 방의 크기, 엘리베이터의 유무 등)를 확인
  - 요금의 수납, 기타 필요한 사항 등 준비할 사항을 미리 알릴 것
- 2) 복지용구 배송
  - 복지용구는 실기 전에 포장상태 등을 외관적으로 사전 점검
  - 배송할 복지용구와 납품 전표상의 물품과의 일치성 확인
  - 배송 코스순서에 따라 납품을 구분하여 적재
  - 배송 도중 복지용구의 파손을 막기 위해, 패드 및 밴드 등으로 고정할 것

- 청취한 가옥 구조가 반입에 지장이 된다고 예측되는 경우는 가구, 벽 난간, 창 등에 손상이 가지 않도록 손상방지용 패드, 모포, 로프 등을 준비
- 복지용구를 떨어뜨리거나 쓰러지지 않도록 하고, 바닥에 끌지 않는다.

## 2. 재고관리

- 적정 재고의 유지
- 대표 및 시설장은 복지용구를 신속하고 안정적으로 공급하기 위해서 필요한 재고를 유지하여야 한다.
- 복지용구의 과잉 재고를 최소화하기 위해 세밀한 관리를 해야 한다.
- 재고품을 수시로 확인하여 어느 때 출하해도 품질 등에 문제가 없도록 관리한다.
- 복지용구의 신속한 보수를 위해 보수용 부품 및 기자재의 재고를 확보해 둔다.

## 제8조 제품 소독에 관한 사항

### 1. 소독 및 세정 관리

- 1) ‘감염병예방법’ 및 ‘복지용구 소독지침’ 를 준수하여 충실히 소독 및 세정 관리를 한다.
- 2) 복지용구의 오염방지, 감염예방을 위해 복지용구 전문소독업체와 위탁계약을 체결하여 복지용구의 효율적인 소독관리를 실시한다. (“(주)시일통상”과 계약체결)
- 3) 소독실시대장을 비치하여 정기적으로 소독, 세정이 될 수 있도록 관리한다.
- 4) 소독위탁업체에서 배송, 회수를 대행하며, 수급자의 이용이 끝난 복지용구는 즉시 소독업체에서 회수하여 소독, 세정이 진행될 수 있도록 한다.

### 2. 소독위탁업체 관리

- 1) 위탁업체가 복지용구 소독업무 전반에 대해 복지용구 소독지침 및 소독매뉴얼 등을 준수하여 사업소 실정에 적합하도록 아래사항에 맞게 표준화작업서 등 매뉴얼을 체크한다.
  - ① 세정과 소독작업에서 제품을 분리하여 소독을 실시하여야 한다.
  - ② 세정, 소독이 완료된 제품은 청결한 상태 유지를 위하여 건조단계를 거쳐야 한다.
  - ③ 소독을 실시한 복지용구는 건조과정을 거친 후 비닐시트 등으로 전체를 밀폐하여 재오염을 방지해야 한다.
  - ④ 세정 및 소독이 완료된 제품은 적절한 수리 및 유지보수가 이루어져야 한다.

#### 2) 소독제 관리

- ① 제품의 확인
  - 상품명
  - 성분의 분류
  - 제조업체의 이름 및 주소
  - 화학적 구성 비율에 의한 성분

- ② 적절한 허가가 이루어진 약제인지 확인한다.
- ③ 제품의 특성을 확인한다.
  - 희석방법이 정확하게 명시되어 있는지를 확인 한다
  - 설명서에 있는 대로 희석하였을 때 황색포도상구균 및 일반 미생물에 확실히 효과가 있는지 확인한다.
  - 다음과 같은 것이 명확히 명시되어 있는지를 확인한다.
    - ㉠ 최소 효과 농도
    - ㉡ 사용할 수 있는 기구의 종류와 양
    - ㉢ 사용 방법
    - ㉣ 소독제의 유효기간(밀봉시/개봉시)
  - 기구에 사용하였을 때 부식이 되지 않는지 확인한다.
- ④ 실제 사용 조건에서 살균력과 농도
  - 단백질 물질에 의한 불활성화 되는지를 확인한다.
  - 기타 비누, 세척제, 화학제등에 의해 불활성화 되는지를 확인한다.
- ⑤ 안전에 대한 정보를 확인한다.
- ⑥ 소독제를 희석하여 사용할 경우 용기가 오염되지 않도록 하여야 한다.
- ⑦ 희석한 소독제의 경우는 장기간 반복적으로 사용할 수 없다.
- ⑧ 소독제의 관리상황에 대해 정기적으로 관리하고 기록(월 1회 이상)하여야 한다.

## 제9조 제품 사후관리(A/S)에 관한 사항

### 1. 사후관리서비스(A/S) 실시

1) 복지용구 사용 방법의 오류, 정비 및 점검의 필요 등 사후관리가 필요한 경우 이용자의 불편이 없게 사후관리 서비스를 실시한다.

#### 2) 사용 상황 확인

- 현재 사용하고 있는 복지용구의 사용 상황에 대해 월1회 이용자에게 전화로 확인하며 3개월에 1회 방문하여 사용상황을 점검한다.
- 불만이 있는 경우 복지용구의 점검, 사용 방법의 지도를 실시한다.

#### 3) 정기점검의 실시

- 납품한 후, 정기점검이 필요한 상품은 정기 점검을 실시한다.
- 정기 점검은 성능 검사를 위주로 하고, 필요시 부품 등을 교환한다.
- 대여 복지용구는 계약 조항에 근거해 정기 점검을 실시한다.

#### 4) 수리 및 보수

- 제품수리,보수 관리대장을 비치하여 복지용구를 체계적으로 관리한다.

- 자체 수리가 어려운 경우 전문 수리업체 위탁하여 이용자가 이용함에 불편함이 없도록 한다.

## 제10조 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

1. 개정방법: 운영규정의 개정은 기관 운영 중 개정해야 할 내용들이 발생할 때 정기 운영위원회에서 개정할 수 있다.

### 2. 개정절차:

- 1) 발생하는 사항은 운영위원회의 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- 2) 운영위원회는 재적위원 2/3 이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- 3) 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 운영위원회의 의결 즉시 시행된다.

## 제11조 인력관리 규정에 관한 사항

### 1. 채용 및 근로계약

#### 1) 채용원칙:

① 직원 신규채용은 상시모집 및 공개채용을 원칙으로 하고 워크넷, 사람인, SNS 등 온라인에 15일 이상 공고한다. 다만 다음 각 호에 해당하는 경우 인사위원회 의결을 거쳐 특별 채용을 할 수 있다.

- 법령에 의한 채용 의무가 있는 자를 채용하는 경우.

② 공개채용은 1차 서류심사, 2차 면접 순으로 치른다.

③ 직원채용 자격기준: 일정한 자격을 갖춘 자로서 면접을 보고 합당하다고 인정되면 채용한다.

- 신체적, 정신적으로 건강한 자이어야 한다.

- 성실 근면하며 믿음과 봉사와 배려하는 자세를 갖추어야 한다.

- 노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

④ 채용기회: 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신지, 학력, 혼인, 임신, 병력 등에 의하여 차등을 두지 않으며, 공정한 경쟁을 할 수 있도록 균등한 기회를 보장하여야 한다.

### 2) 채용시 제출서류

① 채용건강검진검사서

② 해당 자격증 및 면허증 사본(소지자에 한함)

- ③ 통장사본
- ④ 노인학대관련범죄 경력 조회 동의서 및 범죄경력조회 동의서
- ⑤ 개인정보수집 및 이용동의서
- ⑥ 기타 기관에서 정하는 서류

### 3) 근로계약

- ① 기관과 근로계약 체결 여부 및 근로계약서에 명시된 사항을 고지함
- ② 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 근로계약서 2부를 작성한 후 해당자에게 근로계약서 1부를 내어 준다.
- ③ 기관은 근로계약 체결시 직원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 규정(취업규칙의 작성, 신고사항 등)에서 정한 사항 등을 명확히 제시한다.
- ④ 사용자는 ③항과 관련된 임금의 구성항목, 계산방법, 지급방법 및 ③항에 명시된 서면을 근로자에게 명시하여야 한다. 다만, 위의 사항이 단체협약 또는 취업규칙의 변경 등 대통령령으로 정하는 사유로 인하여 변경되는 경우에는 근로자의 요구가 있으면 그 근로자에게 교부하여야 한다.

### 4) 수습기간

- ① 시설은 직원으로 채용될 자에 대하여 3개월 이내의 수습기간을 거쳐 직원으로 채용 여부를 결정한다. 단 업무의 성격이나 당해 직무와 관련된 자격증의 소지여하에 따라 수습기간을 단축하거나 두지 아니할 수 있다.
- ② 수습기간 중 직원으로서의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자, 정신적 육체적으로 결함이 있다고 인정된 자 등은 인사위원회를 거쳐 채용하지 아니한다.
- ③ 수습기간은 근속연수에 산입한다.
- ④ 수습기간 중 급여는 감액된 금액 없이 100% 지급한다.

### 5) 채용제한(결격사유)

가. 직원 채용에 있어 다음 각 사항에 해당하는 자는 채용을 금한다.

- ① 업무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자.
- ② 기관의 운영규정에 부합되지 못한 자.
- ③ 법정 전염병, 성병 보균자 등.
- ④ 기본자세가 현저히 떨어지고 지나치게 이기주의인 자.
- ⑤ 미성년자, 피성년후견인, 피한정후견인
- ⑥ 마약, 대마 또는 향정신성의약품 중독자
- ⑦ 금고 이상의 형을 선고 받고 그 형의 집행이 종료되지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
- ⑧ 법원의 판결에 따라 자격이 정지 또는 상실된 사람
- ⑨ 정신건강복지법에 따른 정신질환자

⑩ 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자

⑪ 아동복지법, 보조금법, 지방재정법, 영유아보육법, 장애아동 복지사업법, 형법을 위반하여 다음 아래 항목에 해당하는 사람

- 100만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람
- 형의 집행유예를 선고받고 그 형이 확정된 후 7년이 지나지 아니한 사람
- 징역형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행이 면제된 날부터 7년이 지나지 아니

한 사람

⑫ 성폭력처벌법, 청소년성보호법을 위반하여 형 또는 치료감호를 선고받고 확정된 후 집행이 끝나거나 집행이 유예, 면제된 날부터 10년이 지나지 아니한 사람

## 6) 결격사유 확인

채용시 제출한 건강진단서, 범죄경력조회서, 개인정보 수집 및 이용 동의서를 통해 결격사유에 해당되는지 여부를 확인한다.

## 7) 사직

직원이 개인사정에 의해 사직을 하고자 할 때에는 긴급한 사항이 없는 한 사직 예정일 1개월 이전에 사직서를 시설장 또는 대표자에게 제출해야한다.

## 8) 이직 및 사직 시 업무인계

직원이 인사발령 또는 직무를 떠나게 된 때 5일 이내에 소관된 서류, 비품, 재정, 미결사항 등을 기재한 인수인계서를 작성하여 서명날인한 후 후임 직원에게 인계하고 상급자 및 시설장의 확인을 받는다.

## 2. 복무

1) 복무의 의무: 직원은 각호의 사항을 준수하여야 한다.

① 직원은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다.

② 직원은 직무상 취득한 비밀을 엄수하고 기관 비밀을 누설하여서는 아니된다.

③ 직원은 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시를 따라야 한다

④ 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니 된다.

⑤ 재직중 다른 사업에 종사하여서는 아니된다.

⑥ 기관내에서 기관 업무와 관계없는 집회 또는 시위 등 단체 행동을 해서는 아니 된다.

⑦ 근무중 허가없이 정치활동 또는 유인물의 게시.배포 및 유언비어의 날조, 유포를 하여서는 아니된다.

⑧ 허가없이 외부인을 출입시키거나, 기관을 개방하게 하여서는 아니된다.

⑨ 허가없이 기관의 물품을 사적인 목적에 사용하지 못하며, 모금행위 등 업무상

권한을 남용하면 아니된다.

⑩ 허가없이 시설의 문서, 비품 등을 시설외로 반출하거나, 업무 외에 사용 또는 다른 사람에게 대여하여서는 아니된다.

⑪ 기관과 거래 관계에 있는 자로부터 증여, 또는 향응을 받거나 부당한 금품의 대차를 하여서는 아니된다.

⑫ 시설장의 허가없이 자기 근무지를 이탈하여서는 아니된다.

⑬ 직장의 청결, 도난, 화재의 방지를 위한 제반 시설의 보호에 적극 협력 하여야 한다.

⑭ 근무시간중 사적 행위를 하여서는 아니된다.

⑮ 근무중 어르신에 대한 불경한 언어로 심리적 위축을 가하지 아니한다.

⑯ 직원은 그밖에 위에 각 호에 반하는 행위를 하여서는 아니 된다.

## 2) 출근, 결근

① 직원은 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.

② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 소속부서의 장의 승인을 받아야한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

## 3) 지각, 조퇴 및 외출

① 직원은 질병 및 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 사전에 부서의 장 또는 상급자에게 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체없이 이 사실을 알려야 한다.

② 직원은 근무시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출하고자 할 경우에는 시설의 장의 승인을 받아야 한다.

③ 직원이 지각.조퇴 및 외출한 시간은 유급이되, 위원회를 통해 누계 8시간을 연가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다. 개인 연차를 모두 소진한 이후에는 무급으로 한다.

## 3. 승진

기관의 직원은 관련업무 수행과정에 있어서 타의 모범이 되거나 기관에 꼭 필요한 사람일 경우 기관은 인사위원회를 통해 합당한 직책으로 승진시킨다. 단, 최저 근무연수 1년 이상인 자에 한정한다.

## 4. 상벌

기관에 근무하는 모든 종사자는 기관의 운영규정이나 정당한 지시에 따라야 하며

이에 반하는 행위를 할 경우에는 기관내 인사위원회 회의를 거쳐 상벌을 정한다.

1) 기관은 직원이 다음 각호에 해당하는 경우 인사위원회 의결을 거쳐 표창할 수 있다.

- ① 업무능률 향상에 현저한 공로가 인정된 자.
- ② 기관의 영업활동에 크게 기여한 자
- ③ 업무수행 성적이 우수한 자
- ④ 기타 표창의 필요가 인정된 자.

2) 기관은 다음 각호에 해당하는 직원에 대하여 인사위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다. (이 경우 인사위원회는 운영위원회로 대신한다)

- ① 부정 및 허위등의 방법으로 채용된 자
- ② 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 기관에 피해를 입힌자.
- ③ 기관의 명예 또는 신용에 손상을 입힌자.
- ④ 기관의 영업을 방해하는 언사를 한 자.
- ⑤ 기관의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 문란하게 한 자.
- ⑥ 정당한 이유없이 기관의 물품 및 금품을 반출한자.
- ⑦ 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한자.
- ⑧ 기관이 정한 복무규정을 위반한 자.
- ⑨ 직장내 성폭행/성희롱 행위를 한 자.
- ⑩ 이용자에게 학대나 인권을 유린 한 자.
- ⑪ 기타 이에 준하는 행위로 직장질서를 문란하게 한 자.

3) 징계의 종류

- ① 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
- ② 감급 : 감봉은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며 이는 정상이 다소중한 자에 대하여 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- ③ 정직(출근정지)
  - 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지한다.
  - 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
- ④ 권고사직 : 퇴직원을 제출하게 하고 직책을 면직토록 한다.
- ⑤ 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

## 제12조 보수에 관한 사항

### 1. 임금

임금은 급여제와 시급제로 구분하여 지급한다.

1) 급여제 대상자

시설장, 관리자, 사회복지사, 전산 사무원, 요양보호사 등 기관을 운영함에 있

어 꼭 필요한 사무업무와 관리직책 인력은 급여제를 원칙으로 한다.

기본금 + 주휴수당 + 일반수당 + 직책수당

2) 시급제 대상자

기관에 채용되어 급여서비스를 제공하는 직원.

최저임금(해당년도) + 주휴수당 + 일반수당

3) 기타

- 그 외 종사자는 채용 당시 근로계약서에 기재된 사항으로 지급한다.

- 수습기간 중 급여는 감액된 금액 없이 100% 지급한다.

4) 보수의 지급일

직원의 보수는 익월 15일에 지급한다. 단, 지급일이 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

## 2. 5대보험 가입

1) 급여제/시급제 직원에대한 5대보험 가입하여 안정적인 작업환경을 조성한다

① 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험

② 4대 사회보험 정보연계센터에서 사회보험 가입증명서 발급가능

## 3. 퇴직급여

1) 기관은 월 급여제공서비스 시간이 60시간 이상씩 1년 이상 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다. 이때 퇴직금 계산은 근무기간 중 월 60시간 이상인 달 만을 계산해 개월 수를 산정한다.

2) 퇴직금은 사업의 설립후 1년이내에 확정급여형퇴직연금제도(DB형) 또는 확정기여형퇴직연금제도(DC형)을 절차에따라 설정하여 퇴직연금제도에 맞는 상품에 가입한다.

3) 기관은 직원의 사망 또는 퇴직할 경우에는 그 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 임금, 보상금, 기타 일체의 금품을 지급한다. 다만, 기관의 재정 형편상 지급하지 못하는 경우에는 직원과의 합의하에 지급기일 3개월 이내에서 연장할 수 있다.

4) 퇴직자 본인의 귀책사유로 인하여 본 기관의 재산상의 손실을 입혔거나 입힐 우려가있다고 상당부분 인정될 경우 퇴직금의 전부 또는 일부의 지급을 유예하거나 제한할 수 있다.

## 4. 수당

1) 주휴수당 : 통상임금의 50/100 가산지급

2) 초과근로수당 : 통상임금의 50/100 가산지급

3) 야간근로수당 : 통상임금의 50/100 가산지급

4) 기타수당 : 담당수급자의 급여제공서비스가 현저히 힘들다고 기관이 판단할 때나 기관의 사정상 종사자의 이동시간이 많이 소요될 때 일정금액을 보조함.

## 제13조 직원의 복리후생에 관한 사항

### 1. 포상

직원들의 복리후생을 위하여 인사위원회 심사에 따라 다음과 같이 예산의 범위 내에서 시행한다.

1) 포상제도: 장기근속(5년, 10년 등), 공로상, 모범상 및 성실하고 우수한 직원에 대해 연내 프로그램을 통하여 포상비(5만원 상품권)를 지급한다.

- ① 기관의 목적과 발전 방향을 이해하고 타의 모범이 되는 행동을 하는 직원
- ② 위급상황(사고)에서 직원 및 어르신을 구함.
- ③ 적극적인 제안으로 기관발전에 기여함.
- ④ 기관운영에 (물리적, 심리적) 큰 기여를 한 직원, 자기개발을 위해 전문자격증을 이수한 경우.
- ⑤ 근무태도가 양호하여 타 직원에게 모범이 되는 사례

### 2. 휴가

1) 기관에 종사하는 직원(급여제)은 연차휴가를 사용한다.

휴가기간 : 연차사용일수

2) 시급제 직원은 연차사용시 사전에 승인을 받는다.

3) 특별휴가

대표자(또는 시설장)는 직원에게 다음 각 호의 경조사 또는 특별한 사정이 발생되었을 때에는 경조휴가를 준다. 이 경우에 시설은 가족관계 증명서, 부고, 청첩장 등 관련 증빙 서류를 첨부하여야 한다.

1) 본인 결혼 : 5일

2) 자녀의 결혼 : 1일

3) 본인 및 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일

4) 본인 및 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일

5) 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일

6) 본인 및 배우자의 형제, 자매 사망 : 1일

7) 직원의 질병 또는 부상으로 인한 병가 : 연간 30일 이내

8) 배우자의 출산 : 10일

9) 대표자인 시설장 휴가 : 1년간 80%이상 출근시 연간 15일

단, 8)번의 항을 제외하고, 휴일과 중복되는 경우에는 별도로 지급되지 않는다.

### 4) 업무대행자 지정

직원의 휴가 등으로 인하 공백을 최소화하기 위하여 업무대행자를 사전에 지정한다.

#### 4. 선물

- 1) 설날, 추석 등 명절에 소정의 선물을 지급한다.

### 제14조 인사위원회

#### 1. 인사위원회의 구성

- ① 인사위원회는 대표자와 관리책임자, 대표자가 임명하는 총 5명 이내로 구성하되 종사자 위원을 최소 1명 이상 포함되도록 한다.
- ② 인사위원회의 위원장은 대표 또는 시설의 장이 위임한 자로 한다.
- ③ 인사위원회에는 기관 종사자 중 1명의 간사로 둔다.

#### 2. 인사위원회의 기능

위원회는 다음 각 호의 1의 사항을 의결한다.

- 1) 직원의 포상, 표창, 징계 등에 관한 사항
- 2) 그 밖에 직원의 인사에 관하여 위원회의 의결이 필요한 사항

#### 3. 인사위원회의 소집 및 운영

- ① 인사위원회는 제26조의 의결사항이 있을 경우 위원장이 소집한다.
- ② 위원장은 회의를 소집하고자 하는 경우 원칙적으로 회의개최 7일전에 회의일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보한다.
- ③ 인사위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 징계에 관한 사항은 재적위원 3분의 2이상의 찬성으로 의결한다.
- ④ 위원장은 표결권이 없으며 가부동수일 때에는 결정권을 가진다.
- ⑤ 인사위원회의 회의는 공개하지 아니하며 위원은 회의내용과 관련된 사항을 누설하면 안 된다. 다만, 위원회의 의결로 공개할 수 있다.
- ⑥ 인사위원회의 의결사항이 특정 위원에 관한 사항을 의결할 때에는 당해 위원은 해당 건의 의결에 참여할 수 없다.
- ⑦ 인사위원회의 운영방법 등 기타 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정으로 정할 수 있다.

### 제15조 안전과 보건에 관한 사항

#### 1. 안전

##### 1) 종사자

- ① 기관에 종사하는 근무자는 기관에서 주관하는 직원회의에 참석하여 안전에 관한 수시교육을 받는다.

② 근무자는 기관(센터)에서 안전교육을 받고 근무자 또는 수급자의 안전에 적절한 대비를 하고 필요한 조치를 취한다.

## 2) 수급자

① 기관의 방문상담 사회복지사는 담당하는 수급자의 가정환경을 파악하여 화재나 가스누출의 가능성이 있다고 판단되면 관련기관과 연계하여 안전조치를 받는다.

## ② 응급상황 모니터링

1) 독거노인이나 노부부 가정에는 관련기관과 서비스 연계를 통해 응급상황에 대처하기 위한 응급호출기 등을 설치하여 어르신들의 안전을 확보한다.

## 2)응급상황대처방법

a. 급여제공 중 응급상황이 발생하면 119 로 즉시 신고한다.

b. 119 신고시 휴대폰은 스피커폰 상태로 통화하고 두손이 자유로운 상태에서 구조대의 지시대로 인공호흡이나 필요한 행동을 취한다.

c. 종사자는 구조대원이 도착하면 보호자에게 즉시 연락을 취하여 현재 상황을 전달하고 가족이나 보호자에게 병원으로 오도록 한다.

d. 종사자는 응급상황의 결정권자가 아니기 때문에 반드시 보호자의 의견을 따른다.

e. 응급상황이 어느정도 정리되면 종사자는 보호자에게 이야기 하고 퇴근한다.

## 2. 보건

재가장기요양기관의 종사자에게 발병될 수 있는 직업성 질환 및 감염등에서 종사자의 건강 유지 및 복지 증진에 기여하고자 한다.

1) 근골격계 질환: 직업성 질환의원인 및 증상, 예방법과 관련된 예방 지침을 제시하고 모든 직원은 연1회 근골격계 질환 검사를 실시한다. 근골격계증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담 후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다.

2) 감염예방: “감염”이란 세균이나 바이러스, 각종 병원체가 몸속으로 침입해 이들 감염원이나 독소에 의해 신체가 오염된 상태를 말하며, 그 결과 발생하는 질환을 “감염증”이라고 한다.

**3. 건강검진:** 직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할수 있도록 기관에서 건강검진 실시를 관리한다.

1) 신규직원: 급여개시일까지 결핵검진을 포함한 건강검진 결과를 제출함.

① 신규직원은 급여개시일로부터 1년 이내(건강검진 판정일 기준)의 건강검진 결과통보서를 제출하였는지 확인한다.

2) 직원건강검진: 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시한다.

① 5개 영역 충족: 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정

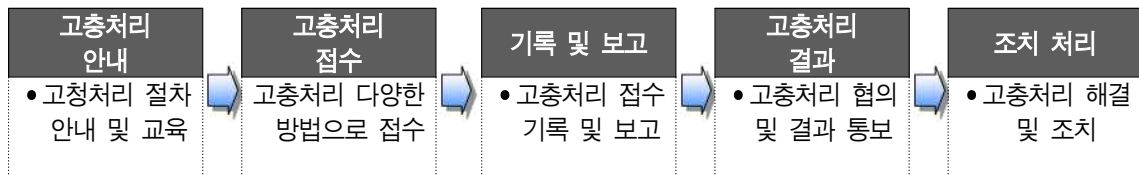
3) 보건소등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정.

4) 대상직원: 대표자 겸 직원, 시설장 포함 모든 직원

5) 관련근거: 노인복지법 시행규칙 제29조 ‘재가노인복지시설의 운영기준’

## 제16조 직원의 고충처리 절차에 관한 사항

### 1. 고충처리 절차



### 2. 고충처리 접수방법

- 1) 직원들에게 불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리에 대해서 안내한다.
- 2) 고충접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수한다.
  - 가. 전화 및 문자
  - 나. 대면 면담요청
  - 다. 건의함

### 3. 기관의 책무

- 1) 근무자는 급여제공 과정에서 수급자(이용자) 또는 수급자 가족에 의한 잡일부탁, 성폭력, 잦은 교체 요구 등 업무범위 외의 일로 갈등이 발생할 경우 즉시 상담을 요청할 수 있으며 기관은 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.
- 2) 기관은 고충 처리를 이유로 근무자에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니되며 그에 해당하는 부당한 처우를 하지 않는다.
- 3) 기관은 관리책임자(시설장) 직속의 고충처리 창구를 두고 시설장은 성실히 근무자의 고충을 수렴하고 즉시 수급자(이용자) 및 수급자 가족을 면담하여 문제를 적극적으로 해결하기 위해 노력하여야 한다.
- 4) 고충처리 결과는 빠른 기간내에 근무자에게 통보하여야 하며 고충처리 과정에서 발생되는 근무자의 비밀은 철저히 보장해야 한다.

### 4. 직장 내 괴롭힘 방지

- 1) 누구든지 기관 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니되며, 금지되는 기관 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.
  - ① 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
  - ② 지속, 반복적인 욕설 및 폭언
  - ③ 다른 종사자 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
  - ④ 합리적인 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위

- ⑤ 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
  - ⑥ 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
  - ⑦ 그 밖에 업무의 적정범위를 넘어 종사자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위
- 2) 직장 내 괴롭힘을 당하거나 목격한 자는 지체없이 전화, 대면상담요청, 건의함 등을 이용하여 고충을 접수하여야 한다.
- 3) 기관의 장은 분기마다 설문지를 통해 직장내 괴롭힘 유무를 파악하여야 한다.

## 5. 고충처리 절차

- 1) 종사자는 고충 사항이 있는 경우에 기관이나 관계자에게 구두나 유선으로 신고할 수 있다.
- 2) 기관은 종사자의 고충 사항이 접수되면 즉시 고충 처리위원회를 소집하여 고충 내용을 토대로 분석하고 정확한 경위를 파악한다.
- 3) 고충처리위원회는 고충 접수 내용과 관련된 관계인으로 하여금 실지조사를 하게 할 수 있다.
- 4) 기관은 고충 내용이 파악되면 향후 처리 방향을 정하고, 그에 대한 적절한 조치를 한다.
- 5) 기관은 고충 처리 결과에 대한 내용을 10일 이내로 종사자에게 통보한다.
- 6) 고충접수자의 고충이 완전히 해소되기 어려울 경우에도 고충처리위원회 및 기관장은 성실한 처리를 위하여 노력하여야 한다.
- 7) 기관은 처리내용이 원만히 이행되는가를 확인하고 과정과 결과에 대해서 고충관리대장을 만들어 작성하여 기관에 보관하여야 한다.
- 8) 고충처리위원회는 운영위원회 위원으로 한다.

## 6. 실지조사

- 1) 실지조사를 하고자 할 때에는 서식에 의한 통지서를 사전에 신청인과 피신청인에게 통지하여야 한다.
- 2) 실지조사를 마친 때에는 운영위원회 규정에 의한 조사보고서를 작성하여야 한다.
- 3) 실지조사를 함에 있어서 신청인, 피신청인, 이해관계인 또는 참고인이 진술한 내용을 서명으로 작성할 필요가 있는 경우에는 이를 작성한 후 진술자의 서명 또는 날인을 받아야 한다. 다만, 진술자가 서명 또는 날인을 거부하는 경우에는 그 사실 및 사유를 기재하여야 한다.

## 제17조 이용자의 고충처리 절차에 관한 사항

【 별표 13】 이용자 고충처리지침 참조

## 제18조 지역사회자원 활용 및 교류

### 1. 자원봉사자 모집 홍보 활동 전개

SNS 및 1365 자원봉사포털 활용하여 인증제 실시

### 2. 대표자(또는 시설장)는 지역사회자원을 활용하기 위한 구체적인 방안을 수립하여 다음과 같은 사업을 시행한다.

- 1) 자원봉사자 모집하여 봉사활동 참여기회 부여 (재능기부봉사)
- 2) 지역주민이 참여하는 행사 개최 ( “복지용구 올바른 사용법 강좌” 개최)
- 3) 지역사회단체와 자매결연사업 추진
- 4) 지역사회 연계서비스 계획

### 3. 지역주민이 참여하는 행사 개최

지역사회 대표자(또는 시설장)는 지역사회와 교류 증진을 위하여, 지역주민들이 참여하는 행사로 “복지용구 올바른 사용법 강좌의 날”을 만들어 시설에서 개최하는 행사에 지역주민과 수급자의 가족들이 참여하여 어르신들이 복지용구를 올바르게 사용할 수 있도록 한다.

### 4. 지역사회단체와 자매결연사업 추진

- 기관은 대상자의 상태나 대상자(또는 보호자)의 욕구에 따라 지역사회단체와 협의하여 다양한 프로그램 활동을 진행한다.
- 대표자(또는 시설장)는 자원을 제공하는 기관에 자원연계의뢰서로 대상자(또는 보호자)에 대한 연계를 요청하고 관리자는 지역자원연계의뢰대장에 연계의뢰 내역을 기록하여 결과 등을 함께 남길수 있도록 한다.

### 5. 지역사회 연계서비스 계획

#### 1) 교육서비스 연계

- 복지용구 사용법을 동영상으로 만들어 지역사회 대상자 및 보호자들에게 제공한다.
- 보건소 및 지역사회단체와 연계하여 대상자들에게 적합한 교육서비스를 제공한다.

#### 2) 복지서비스 연계

- 기장군청 및 주민센터와 연계하여 대상자들이 각종 복지지원 서비스를 신청할 수 있도록 지원한다.

#### 3) 보건서비스 연계

- 기장군보건소 또는 지역병원을 통해 복지용구를 제공받고자 하는 분들이 쉽게 접근할 수 있도록 협력체계를 구축한다.

## 제19조 지역사회 갈등(민원) 관리방안

### 1. 접수방법

#### 1) 민원함 설치

기관 출입문에 민원함을 설치하여, 시설에 대한 민원발생시 언제든지 접수할 수 있도록 한다.

#### 2) 설문조사 실시

반기에 1회씩 민원이 발생할 수 있는 기관 인근 지역사회에 불편사항은 없는지 설문조사를 실시한다.

### 2. 민원 대처방안 및 협의방법

민원함 또는 설문조사를 통해 접수된 민원사항 중 간소한 사항은 시설장이 즉시 조치를 취하고, 바로 조치가 어려운 민원은 운영위원회 안건으로 상정하여, 조치방안 또는 재방방지 대책을 심의한다.

### 3. 예방조치

- 기관 내부 및 외부와의 의사소통 채널을 개선하고 개방적인 분위기를 조성한다.
- 기관 직원 및 관련 이해관계자에 대한 갈등 관리 및 해결에 대한 교육실시

## 제3장 특별한 보호 및 의료를 필요로 하는 사항

### 제20조 특별한 보호 및 비용

특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

① 이용자 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

② 대체할만한 수발 방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등

2. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알린다.

3. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트사용, 경관 튜브 제거 위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

## 제21조 의료를 필요로 하는 경우 처리절차

수급자가 개별적인 의료를 필요로 하는 사유발생시, 즉시 이를 보호자에게 알리고 가까운 병의원으로 이송 치료하도록 하여야 한다.

1. 응급상황 발생 시에는 선 병의원 이송 조치 후 보호자에게 알릴 수 있다.
2. 계속적인 통원 및 입원 등 병의원 치료가 필요한 경우 수급자 및 보호자의 의사에 따라야 한다.
3. 2항의 경우 직원은 최선을 다하여 치료에 협조하도록 하여야 한다.
4. 수급자의 의료 중 발생한 비용에 관하여는 법에 의하지 아니하고는 수급자 부담으로 하고 가족이나 보호자에게 병원으로 오도록 한다.

## 제4장 시설물

### 제22조 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

1. 재가복지센터의 조직도 및 비상연락망을 갖추고, 센터내 비치된 소화기 관리와 화재안전관리에 최선을 다한다.
2. 대표자(또는 시설장)는 재가복지센터 사무실의 상태를 주기적으로 확인하여, 보완 또는 개보수 등이 필요할 경우 적절한 조치를 강구하여야 한다.
3. 금지행위: 직원은 대표자(또는 시설장)의 사전 승인 없이는 다음 각호의 행위를 하여서는 아니 된다.
  - 1) 사무실의 벽체 출입문 또는 창틀에 못을 박는 등 구조물 손상행위
  - 2) 사무실 가구 및 용품 등의 위치를 변형시키는 행위
4. 보건 및 안전관리 등
  - 1) 안전점검을 일상화, 생활화하고 아무리 사소한 것일지라도 사고가 발생할 수 있는 모든 요인은 사전에 제거한다.
  - 2) 시설물내 사고 발생 시 응급조치 지원요청 등 신속 정확한 대응으로 인명 및 재산피해를 최소화한다.
  - 3) 보호자 및 직원들은 기관 방문시 감염예방을 위해 손소독제를 이용하여 방문자의 감염을 예방하며, 예방지침을 통하여 별도 관리한다.

## 제5장 운영위원회 설치\_운영

**제23조 운영위원회의 설치목적** 사회복지시설의 급여수준 향상 및 투명한 기관운영 및 생활자 권익 향상 등을 위해 운영위원회를 설치. 운영함을 목적으로 한다.

## 제24조 운영위원회 구성

1. 운영위원회의 위원은 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다. 다만, 같은호에 해당하는 위원이 2명을 초과하여서는 아니 된다.
2. 운영위원회의 위원장은 위원중에서 호선한다.
3. 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 임원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
4. 운영위원회 위원은 「사업복지사업법」에 의거하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람중에서 시설의 장의 추천을 받아 관할 시장,군수,구청장이 임명하거나 위촉한다.
  - 1) 시설의 장
  - 2) 시설 이용자 대표
  - 3) 시설 이용자 보호자 대표
  - 4) 시설 종사자의 대표
  - 5) 해당 시,군,구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
  - 6) 후원자 대표 또는 지역주민
  - 7) 공익단체에서 추천한 사람
  - 8) 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람

## 제25조 운영위원회 심의사항

- 센터의 운영에 관한 다음 각호의 사항을 심의하기 위하여 운영위원회를 둔다.
- 1. 시설운영계획의 수립, 평가에 관한 사항
- 2. 사회복지프로그램의 개발, 평가에 관한 사항
- 3. 시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
- 4. 수급자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
- 5. 시설 종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
- 6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
- 7. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

## 제26조 운영위원회 개최

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
2. 위원회는 다음의 경우에 소집한다.
  - 1) 정기회의 : 분기별 1회이상 개최(연 4회 이상)
  - 2) 수시회의 : 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
  - 3) 위원장이 소집요구를 하는 경우
3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
4. 확인사항 : 일자, 시간, 장소, 회의내용, 참석자(서명)

- 1) 참석자 발언내용 기재.
  - 2) 운영위원회 회의결과를 기관운영 등에 연 1회 이상 반영.
5. 운영위원회 양식: 【별표8】 참조

## 제27조 운영위원회 활용계획

### 1. 자문위원회

- 1) 위원장은 사회복지시설 운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
- 2) 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 의장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

### 2. 고충처리위원회

- 1) 직원 및 이용자의 고충처리를 위해 운영위원회의 위원으로 고충처리위원회를 둔다.
- 2) 종사자 및 이용자의 고충이 접수되지 않더라도, 시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항, 수급자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항에 대해 토의하고 개선점을 모색한다.

## 제28조 해촉

운영위원은 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때는 임기 전이라도 위원의 직을 해촉할 수 있다

1. 임기 중 사망, 또는 장기치료를 요하는 질병으로 업무 수행이 어려울 때
2. 위원 스스로 해촉을 원할 때
3. 기타 위원으로 부적당하다고 인정될 때
4. 해당위원의 보직의 변동, 퇴원 또는 이직할 때

# 제6장 직원교육 및 급여제공지침 교육계획

## 제29조 교육계획

1. 직원은 본 규정이 정하는 교육을 받아야 하며, 시설장은 직원의 교육을 책임진다.

### 2. 급여제공지침 교육 및 의무교육

기관은 이용자의 급여제공 등을 위하여 직원의 연간 교육계획을 별첨으로 작성하여 교육시기와 내용에 맞춰 시행하되, 반드시 연내에 시행토록 한다.

### 3. 교육시행방법

한국보건복지인재원(KOHI), 경기도 평생학습포털(GSEEK), 에스넷직업능력개발원 등을 통해 직무 분야별 전문강사의 온라인교육을 활용한다.

4. 장기요양사업을 운영하고 서비스를 제공하는 기관의 급여제공 직원들에게 분야별 전문교육을 실시함으로 효과적이고 만족도 높은 급여를 제공하고 수급자에 대한 질 높은 케어서비스체계 및 예방체계를 구축한다.

① 신규직원교육: 신규직원은 입사전에 급여제공지침, 운영규정, 업무분장, 개인정보보호, 근골격계질환예방 등 직원이 갖추어야 할 필수적인 지식과 태도를 습득하는 교육을 이수하도록 한다.

#### ② 보수교육

1) 사회복지사: 「사회복지사업법」 제13조 제2항에 따라 ‘한국사회복지사협회 보수교육센터’에서 연간 8시간 이상 사회복지사 보수교육 실시하여 종사자 역량을 강화한다.

2) 요양보호사: 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 ‘한국요양보호사교육원’에서 2년마다 8시간 이상 요양보호사 보수교육을 실시하여 종사자 역량을 강화한다.

5. 부당한 요구에 대처하는 교육: 직원은 기관으로부터 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 받는다.

수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법에 대한 교육을 받는다.

① 급여외행위의 제공금지: 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니된다.

- 수급자 가족만을 위한 행위
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

② 그 밖에 급여외행위의 범위등에관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

### 6. 급여제공지침 교육계획

| 교육과목   | 교육내용         | 주기[회] | 일정 | 교육방법 |
|--------|--------------|-------|----|------|
| 개인정보보호 | 이용자 개인정보보호 및 | 년/1회  | 2월 | 자체교육 |

|                               |                                           |       |         |                |
|-------------------------------|-------------------------------------------|-------|---------|----------------|
|                               | 기관정보 관리                                   |       |         | [교육자료]         |
| 응급상황 대응지침                     | 응급상황 발생 시, 신속한 대응체계 구축 및 인명 구조            | 년/1회  | 2월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 감염 예방 및 관리 지침                 | 각종 감염병 예방, 이용자 건강관리, 의료폐기물 처리 오염 요인 제거 등  | 년/1회  | 3월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 노인 인권 보호지침                    | 노인의 인권과 학대 예방 및 행복한 노후 생활 보호 및 보장         | 반기/1회 | 3월 / 9월 | 자체교육<br>[교육자료] |
| 성폭력 예방 대응지침                   | 수급자에 대한 성희롱 및 성폭력 예방, 성적인 수치심 제거          | 년/1회  | 4월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 종사자 윤리 지침                     | 전문종사자의 자세, 이용자와 좋은 관계를 유지하고 자기결정권 보장      | 년/1회  | 5월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 치매예방 및 관리지침                   | 치매 예방 프로그램과 돌봄을 통하여 건강한 노후, 행복한 삶을 보장     | 년/1회  | 6월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 육창 예방 및 관리지침                  | 체위 변경, 육창 예방활동을 통한 건강한 신체유지로 삶의 질 보장      | 년/1회  | 7월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 낙상 예방 및 관리지침                  | 낙상사고를 예방하여 건강한 생활보장하기 위한 대응책 마련 및 지켜보기 철저 | 년/1회  | 8월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 근골격계 질환 예방지침                  | 종사자의 건강한 신체 및 기능유지를 위한 예방교육               | 년/1회  | 9월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 직원 인권침해 대응지침                  | 장기요양원의 인권침해로 인한 고충해소 및 예방에 관한 교육          | 년/1회  | 10월     | 자체교육<br>[교육자료] |
| 복지용구 소독관리지침                   | 복지용구 세정, 소독의 철저한 준수                       | 년/1회  | 1월      | 자체교육<br>[교육자료] |
| 복지용구 이용 중 안전사고 발생에 따른 신고·응대절차 | 복지용구 안전체계 마련으로 수급자 만족도 제고                 | 년/1회  | 1월      | 자체교육<br>[교육자료] |

## 7. 법정 의무교육 계획

| 교육과목              | 교육내용                                            | 주기[회]           | 일정    | 교육방법 |
|-------------------|-------------------------------------------------|-----------------|-------|------|
| 개인정보보호 교육         | 이용자 개인정보보호 및<br>기관정보 관리                         | 년/1회<br>(1시간이상) | 1월    | 온라인  |
| 퇴직연금교육            | 퇴직연금에 대한 이해 및<br>인지향상                           | 년/1회            | 3월    | 온라인  |
| 직장 내 성희롱<br>예방 교육 | 성평등에 대한 인식 개선과<br>폭력, 성희롱 등의 근절 대책<br>및 신고      | 년/1회            | 1월    | 온라인  |
| 장애인 인식<br>개선 교육   | 장애인에 대한 이해와 차별을<br>예방하기 위한 대책, 장애인<br>고용에 따른 지원 | 년/1회            | 11월   | 온라인  |
| 노인인권보호<br>교육      | 노인인권보호와 학대예방,<br>학대발견 시 신고요령,<br>신고의무에 관한 사항    | 년/1회<br>(6시간)   | 1~12월 | 온라인  |
| 노인학대예방<br>교육      | 기관 노인의 인권과 학대 예방                                | 년/1회            | 1~12월 | 온라인  |
| 긴급복지신고<br>의무자 교육  | 이용자 중 긴급 복지<br>지원대상자 발굴 및 지원신청에<br>관한 정보 교육     | 년/1회            | 6월    | 온라인  |
| 아동학대 신고<br>의무자 교육 | 가정과 사회에서 발생하는 아동<br>학대의 예방대책과 보호조치              | 년/1회            | 5월    | 온라인  |
| 직장 내 괴롭힘<br>예방교육  | 직장 내 괴롭힘의 예방대책 및<br>발생 시 신고와 처리방안               | 년/1회            | 8월    | 온라인  |

## 8. 사회복지사 보수교육

| 교육과목           | 기타        | 주기[회] | 일정 | 교육방법          |
|----------------|-----------|-------|----|---------------|
| 사회복지 윤리와<br>인권 | 의무교육      | 년/1회  | 3월 | 한국사회복지<br>사협회 |
| 사회복지실천         | 선택교육 중 택1 | 년/1회  | 3월 | 한국사회복지<br>사협회 |
| 사회복지 정책과<br>법  | 선택교육 중 택1 | 년/1회  | 3월 | 한국사회복지<br>사협회 |
| 사회복지행정         | 선택교육 중 택1 | 년/1회  | 3월 | 한국사회복지        |

|          |           |      |    |           |
|----------|-----------|------|----|-----------|
|          |           |      |    | 사협회       |
| 사회복지조사연구 | 선택교육 중 택1 | 년/1회 | 3월 | 한국사회복지사협회 |

## 8. 요양보호사 보수교육

| 교육과목       | 강의명                                                                                                                | 주기[회] | 일정  | 교육방법       |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|------------|
| 요양보호와 인권   | 1. 장기요양급여 제공기준과 절차의 이해<br>2. 인간중심의 케어<br>3. 요양보호사의 직무스트레스관리                                                        | 2년/1회 | 12월 | 한국요양보호사교육원 |
| 노화와 건강증진   | 1. 노인이되면 생기는 변화와 질환<br>2. 만성질환 대상자의 관리<br>3. 노인의 약물 관리의 이해<br>4. 요양보호사를 위한 감염관리원칙<br>5. 장기요양기관 근무 시, 지켜야 할 감염 관리원칙 | 2년/1회 | 12월 | 한국요양보호사교육원 |
| 요양보호와 생활지원 | 6. 힘겨체조<br>7. 요양대상자의 식사지원<br>8. 이동지원<br>9. 복지용구의 올바른 선택 및 사용방법                                                     | 2년/1회 | 12월 | 한국요양보호사교육원 |
| 상황별 요양보호기술 | 10. 치매노인과의 의사소통기술<br>11. 위기 상황 대처와 응급처치<br>12. 치매, 파킨슨, 뇌졸중의 증상<br>13. 시설의 안전관리                                    | 2년/1회 | 12월 | 한국요양보호사교육원 |

## 9. 직원회의

1) 직원회의는 매월 1회 이상 실시한다

① 직원회의 당시 참석 대상의 50% 이상이 참석하였는지 확인하며, 회의를 나누어 실시한 경우에는 누적 참석률이 50%이상인지 확인한다.

② 참석대상: 회의 개최 월에 실제 근무하는 모든 직원임.

2) 필수 기재사항이 모두 기록됐는지 확인한다.

① 필수사항: 일자, 시간, 장소, 내용, 참석자 명.

② 회의내용: 업무내용, 복지등 기관운영 사항과 건의사항, 애로사항, 의견수렴 등 고충처리 전반에 관한 사항.

3) 직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영한다.

【 별표 6 】 직원회의 회의록

【 별표 7 】 직원회의 참석자 명단

## 부 칙

### 제1조 (준용규정)

본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정에 준용한다.

### 제 2조 (시행일)

이 규정은 2025년 01월 01일부터 시행한다.

|                        |  |      |  |      |        |     |     |
|------------------------|--|------|--|------|--------|-----|-----|
| 직원회의회의록                |  |      |  |      | 결<br>재 | 담 당 | 시설장 |
|                        |  |      |  |      |        |     |     |
| 회의일시                   |  | 회의시간 |  | 회의장소 |        |     |     |
| <div>□ 회 의 내 용</div>   |  |      |  |      |        |     |     |
| <div>□ 지시 및 토의사항</div> |  |      |  |      |        |     |     |
| <div>□ 건 의 사 항</div>   |  |      |  |      |        |     |     |
| <div>□ 건의사항처리결과</div>  |  |      |  |      |        |     |     |

| ◎ 참석자 명단 ◎ |     |     |     |    |     |     |     |
|------------|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|
| 연번         | 날 짜 | 성 명 | 서 명 | 연번 | 날 짜 | 성 명 | 서 명 |
| 1          |     |     |     | 10 |     |     |     |
| 2          |     |     |     | 11 |     |     |     |
| 3          |     |     |     | 12 |     |     |     |
| 4          |     |     |     | 13 |     |     |     |
| 5          |     |     |     | 14 |     |     |     |
| 6          |     |     |     | 15 |     |     |     |
| 7          |     |     |     | 16 |     |     |     |
| 8          |     |     |     | 17 |     |     |     |
| 9          |     |     |     | 18 |     |     |     |

|   |     |     |
|---|-----|-----|
| 결 | 담 당 | 시설장 |
| 재 |     |     |

## 다시봄의료기

수신자 : 내부결재

참 조 :

제 목 : 기관 운영위원 회의 개최

기관 다시봄의료기 2025년 1차 운영위원회를 아래와 같이 계획하고 진행하고자 합니다.

1. 일 시 : 2025년 00월 00일 0요일(00:00)
2. 장 소 : 다시봄의료기 사무실
3. 참석자 : 위원장 외 0명
4. 내 용 :

5. 비 고 : 운영위원 소집 통보는 통신망 이용으로 합니다.

## 다 시 봄 의 료 기

담당자 0000

내 표 인자인

협조자

문 서 00000

시 행 다시봄의료기 (2025.00.00)

우(00000) 부산광역시 기장군 정관읍 모전로 77-1, 102호

전 화 FAX

【 별표 8 】 운영위원회

|   |     |     |
|---|-----|-----|
| 결 | 담 당 | 시설장 |
| 재 |     |     |

## 다시봄의교기

수신자 : 내부결재

참 조 :

제 목 : 운영위원회 회의결과 보고

1. 00000-1호와 관련입니다.
2. 기관 다시봄의료기 운영위원회 개최 결과를 불임과 같이 보고합니다.

- 불 임 : 1. 운영위원 회의록 1부.
2. 운영위원회 회의 보고사항 및 심의사항 1부. 끝.

다시봄의료기

담당자 000

대 표 신지연

협조자

문 서 00000-1

시 행 다시봄의료기 (2024.00.00)

우(0000) 부산광역시 기장군 정관읍 모전로 77-1, 102호

전 화 FAX

【 별표 8 】 운영위원회

|                  |                      |     |        |     |       |
|------------------|----------------------|-----|--------|-----|-------|
| 운 영 위 원 회 회 의 록  |                      |     | 결<br>재 | 담 당 | 시 설 장 |
|                  |                      |     |        |     |       |
| 일 시              | 2025. 00. 00 (00:00) |     |        |     |       |
| 장 소              | 다시봄의료기 사무실           |     |        |     |       |
| 참<br>현<br>석<br>황 | 총 원                  | 참 석 | 불 참    | 비 고 |       |
|                  | 0                    | 0   | 0      |     |       |
| 회 의 내 용          |                      |     |        |     |       |
|                  |                      |     |        |     |       |
| 회 의 참 석 자        |                      |     |        |     |       |
| 직 위              | 성 명                  | 서 명 | 직 위    | 성 명 | 서 명   |
| 위원장              |                      |     |        |     |       |
| 종사자대표            |                      |     |        |     |       |
| 보호자대표            |                      |     |        |     |       |
| 지역주민             |                      |     |        |     |       |
| 전문가대표            |                      |     |        |     |       |

【 별 표 8 】 운영위원회

단 영 위 원 회 회 의 보 고 사 항

단 영 위 원 회 회 의 심 의 사 항

## 복지용구 이용절차

### 1. 복지용구사업소 방문상담

- 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 복지용구 급여확인서 제출
- ‘국민기초생활보장법’에 따른 수급권자 및 ‘의료급여법’ 제3조제1항제1호 외의 규정에 따른 의료급여를 받는 사람 등은 먼저 주소지를 관할하는 시장, 군수, 구청장에게 복지용구 급여이용을 위해 입소이용신청서를 제출하고 승인받아야 함.

### 2. 급여가능 여부 확인

- 1) 기관은 노인장기요양보험 홈페이지를 통해 수급자의 신청내역에 대한 급여 가능 여부를 조회한다.
- 2) 급여가능 여부 확인내용
  - 장기요양급여 유효기간(수급자격)
  - 기존 구입물품의 사용 가능 했수
  - 타 법령 중복급여 여부 및 사용 가능 했수
  - 신체기능 상태에 따른 품목별 급여 가능 여부
  - 연한도액
  - 대여제품의 중복 여부
  - 시설입소 여부

### 3. 복지용구 계약체결 및 제공

- 1) 계약체결(사업소는 계약서 2부를 작성, 1부는 수급자에게 발급하고 1부는 보관한다.)
- 2) 의료급여수급권자는 시,군,구에서 승인된 입소이용의뢰서와 동일하게 계약체결 한다.
- 3) 복지용구사업소는 다음 항목을 실시한다.
  - 본인부담금 수납
  - 복지용구 제공
  - 복지용구 사용방법, 사용상 주의사항, 고장 시 처리방법 등을 안내

### 4. 계약내용 통보

- 수급자와 계약을 체결하거나 계약서 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 공단에 포털을 통하여 통보한다.
- 급여계약이 변경된 경우도 동일하게 처리한다.

## 5. 급여비용 청구 및 지급

- 공단 포털로 청구 또는 전산매체로 청구한다.

## 6. 장기요양 급여제공기록지(복지용구) 작성

- 구입제품은 수급자에게 제공시 복지용구 급여제공기록지를 작성한다.
- 대여제품은 수급자에게 제공할 때는 물론이고, 매월 복지용구 급여제공기록지를 작성한다.
- 기관은 급여제공기록지를 수급자 또는 보호자에게 방문, 우편 등의 방법으로 직접 제공한다.
- 장기요양 급여제공기록지는 1부는 수급자 또는 보호자에게 제공하고, 1부는 기관에서 보관한다.

## 【 별표 10 】

### 복지용구 기준 및 급여안내시 주의사항

- 사용 가능 헛수가 정해진 품목은 재료의 재질·형태·기능 및 종류를 불문하고 보건 복지부장관이 정한 사용 가능 헛수 내에서 품목당 1개의 제품만 이용 가능합니다. 단, 성인용보행기는 2개, 경사로(실내용)는 6개까지 사용 가능 헛수 내에서 구입할 수 있습니다.
- 복지용구를 대여하는 경우에도 각 품목당 1개 제품만 대여할 수 있으나, 사용 가능 헛수가 경과한 제품 중 제품의 외형 및 작동상태 등 최소한의 기준에 부합하는 제품은 사용 가능 헛수의 1/2의 범위 내에서 연장하여 대여할 수 있습니다.
- 전동침대와 수동침대는 동일품목으로 1개의 제품만 이용 가능합니다.
- 구입 또는 대여 품목인 욕창예방매트리스의 경우 수급자는 구입 및 대여를 동시에 할 수 없습니다.
- 사용 가능 헛수가 정해지지 않은 품목 중 미끄럼방지용품, 자세변환용구, 안전손잡이, 간이변기, 요실금팬티는 수급자의 연한도액 적용구간에 「구입가능 갯수」를 초과하여 구입할 수 없습니다.

〈연한도 적용구간 내 구입가능 갯수〉

| 미끄럼방지용품<br>(매트) | 미끄럼방지용품<br>(양말) | 자세변환용구 | 안전손잡이 | 간이변기 | 요실금팬티 | 경사로<br>(실내용) |
|-----------------|-----------------|--------|-------|------|-------|--------------|
| 5개              | 6켢레             | 5개     | 10개   | 2개   | 4개    | 6개           |

- 수급자가 복지용구와 동일한 품목을 타 법령에 의해 지급받은 경우 급여가 제한될 수 있습니다.

※건강보험법(장애인 보조기기) : 수동휠체어, 지팡이 등

※산업재해보상보험법(재활보조기구) : 수동휠체어, 욕창예방방석 등

- 수급자의 신체상태 변화, 구입한 복지용구 훼손 등으로 구입 또는 대여할 수 있는 품목 및 제품 변경을 원할 경우 추가급여 신청 할 수 있습니다.
- 수급자가 의료기관에 입원한 동안에는 전동·수동침대·이동욕조·목욕리프트를

이용할 수 없습니다. 단, 복지용구를 대여하는 기간 도중에 의료기관에 입원한 경우에는 입원기간 중 최대 15일까지 산정할 수 있습니다.

- 복지용구 대여가격은 월 단위로 산정하며 월이라 함은 매월 1일부터 말일까지를 의미합니다. 월 중에 급여가 시작되거나, 종료된 경우 일자별로 산정합니다. 다만, 연속된 대여일수가 15일 미만인 경우에는 월 15일로 산정합니다.
- 수급자가 복지용구를 대여하는 기간 도중에 사망한 경우에는 사망일 다음날로부터 최대 7일까지 산정할 수 있습니다.

## 복지용구 유통 및 홍보방법

### 1. 복지용구 유통

- 복지용구 전문유통사와 구입 및 배송 계약을 체결하여 양질의 복지용구를 수급자에게 제공할 수 있도록 한다.
- 계약업체 : (주)시일통상 (사업자번호: 605-81-20042)
- 수급자의 이용현황과 니즈에 맞게 구매주문을 하고, 배송서비스는 ‘(주)시일통상’에서 대행한다. ‘(주)시일통상’에서 배송이 어려운 지역은 기관으로 배송받고, 기관의 배송 차량을 이용하여 수급자에게 배송한다.

### 2. 복지용구 홍보

#### 1) 판촉물, 현수막 광고

- 차량통행이 많은 곳에 현수막을 게시하여 복지용구사업소를 홍보한다.
- 물티슈, 성인용 기저귀 등 방문요양에 필요한 품목에 복지용구 홍보판촉스티커를 부착하여 자연스런 홍보가 되도록 유도한다.

#### 2) SNS 활용

- 네이버 블로그, 인스타그램을 활용하여 수급자의 보호자 연령층을 타겟하여 복지용구 구매 및 대여, 사용법에 대한 홍보를 실시한다.

## 소 독 일 지

| 일련<br>번호 | 품목명<br>(제품명) | 제품코드/바코드 | 소독일자 | 소독내용(자체소독) |           |     |             | 위탁내용      |             |              |
|----------|--------------|----------|------|------------|-----------|-----|-------------|-----------|-------------|--------------|
|          |              |          |      | 소독의<br>종류  | 사용<br>약품명 | 사용량 | 소독작업원<br>성명 | 소독<br>업체명 | 사업자<br>등록번호 | 소독필증<br>교부번호 |
| 1        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| 2        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| 3        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| 4        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| 5        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| 6        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| 7        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| :        |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
| 소독원 기록   |              | 작업일자     | 작업시간 |            | 성명        |     |             | 전화번호      |             | 서명           |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |
|          |              |          |      |            |           |     |             |           |             |              |

※ 자체소독인 경우 소독내용까지 기록하고 위탁소독인 경우 위탁내역만 기록함

※ 자체소독인 경우 소독원 기록(위탁소독은 해당없음)

# 수탁 복지용구 소독실시대장

소독업체명 :

| 일련<br>번호 | 소독일자 | 소독대상 |       | 소독실시 내용   |       |     | 위탁요청<br>업체명 | 장기요양<br>기관기호 | 소독필증<br>교부번호 |
|----------|------|------|-------|-----------|-------|-----|-------------|--------------|--------------|
|          |      | 품명   | 바코드번호 | 소독의<br>종류 | 사용약품명 | 사용량 |             |              |              |
| 1        |      |      |       |           |       |     |             |              |              |
| 2        |      |      |       |           |       |     |             |              |              |
| 3        |      |      |       |           |       |     |             |              |              |
| :        |      |      |       |           |       |     |             |              |              |

※ 수탁 복지용구 소독실시대장은 타사 대여제품 소독 시에 작성하는 대장입니다.

【 별 표 12 】

| 제 호                                                                                                          |         | 소독필증 (소독사업소) |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|----------|
| 대상물품                                                                                                         | 위탁요청업체명 |              | 장기요양기관기호 |
|                                                                                                              | 물품내역    | 품목           | 바코드      |
| 소독일자                                                                                                         |         |              |          |
| 소독내용                                                                                                         | 종류      |              |          |
|                                                                                                              | 약품사용내역  |              |          |
| <p>복지용구소독지침에 의하여 위와 같이 소독을 실시하였음을 증명합니다.</p> <p>년 월 일</p> <p>소독실시자 상호(명칭) : 사업자등록번호 :</p> <p>성명(대표자) (인)</p> |         |              |          |



| 제 호                                                                                                          |         | 소독필증 (수급자) |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|----------|
| 대상물품                                                                                                         | 위탁요청업체명 |            | 장기요양기관기호 |
|                                                                                                              | 물품내역    | 품목         | 바코드      |
| 소독일자                                                                                                         |         |            |          |
| 소독내용                                                                                                         | 종류      |            |          |
|                                                                                                              | 약품사용내역  |            |          |
| <p>복지용구소독지침에 의하여 위와 같이 소독을 실시하였음을 증명합니다.</p> <p>년 월 일</p> <p>소독실시자 상호(명칭) : 사업자등록번호 :</p> <p>성명(대표자) (인)</p> |         |            |          |



| 제 호                                                                                                          |         | 소독필증 (위탁사업소) |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|----------|
| 대상물품                                                                                                         | 위탁요청업체명 |              | 장기요양기관기호 |
|                                                                                                              | 물품내역    | 품목           | 바코드      |
| 소독일자                                                                                                         |         |              |          |
| 소독내용                                                                                                         | 종류      |              |          |
|                                                                                                              | 약품사용내역  |              |          |
| <p>복지용구소독지침에 의하여 위와 같이 소독을 실시하였음을 증명합니다.</p> <p>년 월 일</p> <p>소독실시자 상호(명칭) : 사업자등록번호 :</p> <p>성명(대표자) (인)</p> |         |              |          |

【 별 표 12 】

차 량 소 독 일 지

| 일련<br>번호 | 소독일자 | 차량번호 | 차량소속 | 소독실시 내용   |       |     | 소독작업자 |      |
|----------|------|------|------|-----------|-------|-----|-------|------|
|          |      |      |      | 소독의<br>종류 | 사용약품명 | 사용량 | 성명    | 전화번호 |
| 1        |      |      |      |           |       |     |       |      |
| 2        |      |      |      |           |       |     |       |      |
| 3        |      |      |      |           |       |     |       |      |
| :        |      |      |      |           |       |     |       |      |

## 이용자 고충처리 지침

### 제1장 총 칙

**제1조 (목적)** 이 규정은 다시봄의료기의 어르신(보호자) 고충처리에 관한 세부사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조 (정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- 1) “신청인”이라 함은 고충처리 민원을 신청한 개인을 말한다.
- 2) “피신청인”이라 함은 신청인이 고충을 느끼게 만든 개인 혹은 단체를 말한다.

### 제2장 민원의 접수 및 분류

#### 제3조 (불만 및 고충처리 체계운영)

1. 이용자 및 보호자의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
2. 반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.

#### 제4조 (불만 및 고충처리)

1. 센터와 이용자가 계약을 맺기 전, 이용자 및 보호자의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 경우 '불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.
2. 센터와 종사자와의 근로계약을 맺기 전, 종사자의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.
3. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수한다.
  - 가. 전화
  - 나. 직원면담
  - 다. 홈페이지
  - 라. 건의함 등
  - 마. 만족도 설문지
4. ‘불만 및 고충’의 내용이 특정종사자와 관련된 경우에는 해당 종사자에게 사실을 알리고 ‘불만 및 고충처리’담당자와 공동 해결해야 한다.
5. 접수된 불만 및 고충사항은 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표현하고,

신고자가 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.

6. 고충 접수자의 고충이 완전히 해소되기 어려운 경우에도 성실한 처리를 위하여 최선을 다해야 한다.

**제5조 (처리기준)** 고충처리를 함에 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 이용 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
3. 종사자로 하여금 근무의욕과 사기를 함양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고 신속하게 처리하여야 한다.
5. 센터의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우 센터 시설장과 협의하여 근본적인 해결책을 마련한다.
6. 센터는 고충처리를 원인으로 이용자에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니 되며 그에 해당하는 부당한 처우를 하지 않는다.

**제6조 (처리결과 및 통보)** 고충처리 담당자는 고충처리결과 및 조치한 사항을 민원인에게 통보하고, 시설장에게 보고하여야 한다.

**제7조 제90조(불만 및 고충처리 기록보고)**

1. 불만 및 고충처리 대장을 만들어 불만 및 고충접수 및 처리결과를 기록하여 보관하여야 한다.
2. 동일한 불만 및 고충의 발생되지 않도록 한다.

### 제3장 민원의 조사 및 처리

**제8조 (처리의 원칙)**

- 1) 민원의 내용에 따라 원장의 지휘를 받아 해당팀장 및 고충처리위원회가 직접 처리함을 원칙으로 한다.
- 2) 직원은 민원의 조사, 처리, 결정내용 등 진행상황을 지체 없이 기재하도록 한다.

**제9조 (처리기간)** 민원은 접수일로부터 15일 이내(안내종결사안은 7일 이내)에, 민원 결정에 대한 재심의 사안은 10일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 불가피한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 때에는 15일을 단위로 처리기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 신청인에게 처리기간 연장사유와 처리예정기일을 통보하여야 한다.

**제10조 (반복민원 등의 처리)** 사회복지사는 접수된 민원이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 기관의 시설장에게 보고한 후 안내 및 종결하되, 관련서류는 원래의 민원기록에 편철한다.

- 1) 당사자와 신청취지로 보아 동일한 내용을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우
- 2) 종전에 접수, 처리된 민원에 대한 피신청인의 이행을 촉구하는 경우
- 3) 민원처리 결정에 대한 재심의 내용에 대하여 다시 재심을 요구하는 경우
- 4) 신청인의 요구에 의해 처리중인 재심의 사안과 동일한 내용의 고충민원으로 접수된 경우
- 5) 종전에 접수된 민원과 별도의 민원으로 처리할 필요가 없는 경우
- 6) 기타 즉시 처리가 가능한 경우

### **제11조 (조사 방법)**

1) 민원은 조사를 거쳐 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

- (1) 신청인이 당해 고충민원과 직접 이해관계가 없는 사항
- (2) 고충민원 내용이 허위이거나 정당한 이유가 없다고 인정되는 사항
- (3) 기타 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항

2) 제1항의 규정에 의한 조사는 서류조사, 실지조사, 출석조사에 의하되, 사안에 따라 두 가지 이상의 조사를 병행할 수 있다.

### **제12조 (실지조사)**

1) 실지조사를 하고자 할 때에는 서식에 의한 통지서를 사전에 신청인과 피신청인에게 통지하여야 한다.

2) 실지조사를 마친 때에는 운영위원회 규정에 의한 조사보고서를 작성하여야 한다.

3) 실지조사를 함에 있어서 신청인, 피신청인, 이해관계인 또는 참고인이 진술한 내용을 서명으로 작성할 필요가 있는 경우에는 이를 작성한 후 진술자의 서명 또는 날인을 받아야 한다. 다만, 진술자가 서명 또는 날인을 거부하는 경우에는 그 사실 및 사유를 기재하여야 한다.

**제13조 (조사결과보고서 작성)** 조사담당 팀장은 조사를 마친 때에는 서식에 의한 민원조사결과보고서를 작성한 수 검토의견을 첨부하여 기관 원장에게 보고하여야 한다.

### **제14조 (결정내용의 통지)**

1) 담당 팀장은 민원처리의 내용이 결정된 후(또는 위원회의 의결이 있은 뒤) 7일 이내에 서식에 의한 민원처리 통지서를 작성하여 원장의 재가를 거쳐 통지하여야 한다.

2) 민원처리 통지서는 담당팀장, 기관 직인을 날인한다.

3) 민원처리 통지서는 민원처리 내용 결정된 후(또는 위원회의 의결이 있는 뒤) 15일 이내에 다음 각 호의 구분에 따라 신청인과 피신청인에게 통지하여야 한다.

#### **제15조 (처리상의 확인·점검)**

- 1) 담당팀장은 민원 접수, 처리현황과 처리지연 사유 등을 수시로 확인하고, 고충민원 관리부의 기재내용을 점검하여야 한다.
- 2) 담당팀장은 민원처리상황을 매월 점검하고 그 결과를 원장에게 보고하여야 한다.

### **부 칙**

제1조 (규칙 시행일) 이 규칙은 2025. 01. 01부터 시행한다.

수급자와 가족의 고충과 대한 이해와 지원

| 번<br>호 | 내<br>용 | 보호자 | 수급자 | 지원내용<br>유인물/면담 | 유인물배부일<br>및 면담일 | 비고 |
|--------|--------|-----|-----|----------------|-----------------|----|
| 1      |        |     |     |                |                 |    |
| 2      |        |     |     |                |                 |    |
| 3      |        |     |     |                |                 |    |
| 4      |        |     |     |                |                 |    |
| 5      |        |     |     |                |                 |    |
| 6      |        |     |     |                |                 |    |
| 7      |        |     |     |                |                 |    |
| 8      |        |     |     |                |                 |    |
| 9      |        |     |     |                |                 |    |
| 10     |        |     |     |                |                 |    |
| 11     |        |     |     |                |                 |    |
| 12     |        |     |     |                |                 |    |
| 13     |        |     |     |                |                 |    |
| 14     |        |     |     |                |                 |    |

정보 지원 관련 면담 일지

|                     |  |       |                         |
|---------------------|--|-------|-------------------------|
| 면담일시                |  | 면담자   | 대표자:                    |
| 수급자                 |  | 생년월일  | 년 월 일 (만 세)             |
| 면담<br>참여자           |  | 면담 형태 | 방문( ○ )      전화(      ) |
| 면담하기를 원하는 내용        |  |       |                         |
| 센터에서                |  |       |                         |
| 가정에서<br>(보호자의<br>견) |  |       |                         |
| 종합의견                |  |       |                         |
| 결과                  |  |       |                         |

## 고충 접수 및 처리 대장

| 접수일자 | 신청인 | 고 충 내 용 | 처 리 결 과 | 회신일자 | 비 고 |
|------|-----|---------|---------|------|-----|
|      |     |         |         |      |     |
|      |     |         |         |      |     |
|      |     |         |         |      |     |