



운 영 규 정

(방문요양, 방문목욕)



(2024년도)

【효마음재가복지센터】



목 차

제 1 장	총칙	
제1조	목적	8p
제2조	기본방침	8p
제3조	적용 범위	8p
제4조	사업 내용	8p
제 2 장	기관 설치운영 및 조직인사	
제5조	운영목적	8p
제6조	명칭 및 소재지	8p
제7조	기관운영	8p
제8조	방문요양기관 설치기준 및 인력구성	8p
제9조	업무분장 및 업무조정	9p
제10조	조직 및 구성 및 직원추가배치등	9p
제11조	조직원(직원)의 의무	9p
제12조	규정준수의무	9p
제13조	이용 대상자 선정기준	9p
제14조	이용자 우선순위	9p
제15조	서비스 시간	10p
제16조	서비스 내용	10p
제 3 장	이용정원 및 모집방법	
제17조	이용대상자	11p
제18조	급여규정 목적	11p
제19조	이용정원	11p
제20조	이용자 모집 방법	11p
제21조	구비서류	11p
제22조	사례관리	11p
제23조	관련문서의 비치	11p
제 4 장	이용 계약에 관한 사항	
제24조	이용 계약 목적	12p
제25조	서비스 이용계약	12p
제26조	서비스 이용 기간	12p
제27조	이용자의 책임 이행	12p
제28조	계약해지	12p
제29조	서비스내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	13p
제30조	이용료 비용의 변경	14p
제31조	이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항	14p
제32조	이용료 및 비용의 변경 절차	15p
제33조	이용절차	15p
제34조	계약자, 수급자-보호자의 의무	15p
제35조	신원인수인의 의무와 권리	16p
제36조	상담 및 의견 건의	16p
제37조	개인정보보호 및 존엄성 존중	16p
제38조	보호자 간담회	16p
제39조	의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리	16p
제 5 장	장기요양급여비용 및 급여기준	
제40조	장기요양급여비용	18p
제41조	방문요양 급여비용	18p
제42조	본인부담금 및 공단부담금	18p
제43조	이용자 관리	18p
제44조	운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항	19p
제45조	운영위원회 회의	19p

제 6 장	대상자 가정의 기물 사용상의 주의사항	
제46조	대상자 가정의 물품관리	20p
제 7 장	서비스 배상책임 및 면책 범위에 관한 사항	
제47조	배상책임	21p
제48조	제공자의 면책범위에 관한 사항	21p
제49조	배상책임보험의 가입	21p
제 8 장	근로자 규정	
제50조	목적	22p
제51조	적용범위	22p
제52조	근로자의 정의	22p
제53조	종사자의 의무	22p
제54조	종사자 관리	22p
제55조	서비스 제공시 준수사항	22p
제56조	채용	23p
제57조	전형 및 채용서류	23p
제58조	채용제한	23p
제59조	근로계약	23p
제60조	직무내용	24p
제61조	계약해지	24p
제 9 장	직원복무	
제62조	자격기준	25p
제63조	복무의무	25p
제64조	직원의 복무 자세	25p
제65조	출근, 결근	25p
제66조	지각, 조퇴 및 외출	25p
제67조	공민권행사	25p
제68조	출장	26p
제69조	금지사항	26p
제70조	출입금지	26p
제71조	신상변동의 신고	26p
제72조	비상출근명령	26p
제73조	근로자 상호 협조	26p
제74조	손해배상	26p
제 10 장	전환배치	
제75조	전환배치	27p
제76조	전환배치 사유	27p
제 11 장	인사위원회	
제77조	인사위원회의 구성	28p
제78조	인사위원회의 기능	28p
제79조	인사위원회의 소집 및 운영	28p
제80조	배치기준	28p
제81조	배치, 전직, 승진	28p
제 12 장	인사	
제82조	임용권 및 자격	29p
제83조	채용기회	29p
제84조	채용의 원칙	29p
제85조	신규채용 방법	29p

제86조	임용의 제한	29p
제87조	임용 시 구비서류	29p
제88조	시용·수습 기간	30p
제89조	발령	30p
제90조	근로계약	30p
제91조	임용시기	30p
제92조	임시 직원의 채용	30p
제93조	승진	30p
제94조	인사이동	30p
제95조	신분보장	30p
제96조	임명장 등	31p
제 13 장	휴직 및 복직	
제97조	휴직	31p
제98조	휴직자의 신분	31p
제99조	육아휴직	31p
제100조	복직	31p
제101조	근속 기간의 계산 등	31p
제 14 장	근로조건	
제102조	근무형태	32p
제103조	근로시간	32p
제104조	휴게시간	32p
제105조	소청근로시간	32p
제106조	연장, 야간 및 휴일근로	32p
제107조	야간 및 휴일근로의 제한	32p
제108조	근로시간 및 휴게, 휴일의 적용제외	33p
제 15 장	휴일, 휴가	
제109조	유급휴일	34p
제110조	휴일근로	34p
제111조	연차유급휴가	34p
제112조	연차휴가의 사용	34p
제 16 장	급여(임금)에 관한 사항	
제113조	정의	35p
제114조	급여(임금)의 구성항목	35p
제115조	급여(임금)책정	35p
제116조	급여(임금)의 계산	35p
제117조	급여(임금) 지급일 및 지급방법	35p
제118조	비상시 지불	36p
제119조	급여(임금)의 과오납 등	36p
제120조	휴업수당	36p
제121조	상여금, 수당	36p
제122조	급여의 종류	36p
제123조	경력 인정	37p
제124조	연장근로 및 휴일 근로 수당	37p
제125조	최저임금의 효력	37p
제126조	최저임금의 적용 예외	37p
제127조	직원복지	37p

제 17 장	퇴직, 해고 등	
제128조	퇴직 및 퇴직일	38p
제129조	퇴직절차	38p
제130조	업무인수인계	38p
제131조	업무인수인계의 절차	38p
제132조	해고	38p
제133조	해고의 제한	38p
제134조	해고의 통지	39p
제135조	예고해고의 예외	39p
제136조	재고용	39p
제 18 장	퇴직연금	
제137조	적용범위	40p
제138조	지급기준	40p
제139조	퇴직금 산출방법	40p
제140조	근속기간의 계산	40p
제141조	퇴직금 적립방법	40p
제142조	지급제한	40p
제143조	지급방법	40p
제144조	중간정산	40p
제145조	퇴직금 수령권자	40p
제146조	특별공로금	41p
제147조	퇴직금 청구시효	41p
제148조	권리의 양도금지	41p
제 19 장	포상	
제149조	신상필벌의 원칙	42p
제150조	포상	42p
제151조	포상의 종류 및 목적	42p
제152조	포상시기	42p
제153조	포상 절차	42p
제154조	포상방법	42p
제 20 장	징계	
제155조	징계사유	43p
제156조	징계의 종류	43p
제157조	징계심의	43p
제158조	징계결과 통보	44p
제159조	재심정차	44p
제160조	비위사실의 보고	44p
제161조	손해배상과의 관계	44p
제 21 장	복리후생	
제162조	적용범위	45p
제163조	주관	45p
제164조	복리후생 종류 및 지급대상	45p
제 22 장	교육훈련	
제165조	교육훈련	46p
제 23 장	급여제공지침	
제166조	종사자 윤리 지침	48p
제167조	성폭력 예방 및 대응 지침	49p

제168조	응급상황 대응 지침	50p
제169조	감염예방 및 관리 지침	51p
제170조	근골격계 질환 및 감염예방	52p
제171조	치매 예방 및 관리지침	52p
제172조	욕창 예방 및 관리지침	53p
제173조	낙상 예방 및 관리지침	53p
제174조	노인인권보호 지침	54p
제175조	개인정보보호 지침	56p
제176조	요양보호사의 직업의식과 직업태도	56p
제 24 장	비밀누설의 금지	
제177조	비밀누설금지	58p
제 25 장	안전과 보건관리	
제178조	안전, 보건규정 준수	59p
제179조	안전과 보건의 유지증진	59p
제180조	안전관리와 점검	59p
제181조	안전교육	59p
제182조	건강진단 및 보건관리	59p
제 26 장	재해보상	
제183조	재해보상	60p
제 27 장	이용자(수급자) 불만 및 고충처리	
제184조	목적	61p
제185조	불만 및 고충처리 체계 운영	61p
제 28 장	근로자 불만 및 고충처리	
제186조	고충처리위원	61p
제187조	구성 및 임기	61p
제188조	고충의 처리	61p
제189조	처리기준	61p
제190조	처리결과 및 통보	62p
제191조	불만 및 고충처리 기록 및 보고	62p
제192조	상담실 운영	62p
제193조	불만 및 고충의 접수	62p
제194조	대장비치	62p
제 29 장	운영규정의 변경사항	
제195조	운영규정의 개정방법 및 절차	63p
제196조	결재	63p
제197조	회계연도	63p
부 칙		
제1조	운영규정의 비치	64p
제2조	시행일	64p
별 지		
별지1	업무분장도	65p
별지2	장기요양급여제공계약서	65p
별지3	장기요양급여계약관리대장	66p
별지4	수급자관리카드	66p
별지5	낙상위험측정기록지	67p
별지6	욕창위험측정기록지	67p
별지7	욕구사정기록지	67p
별지8	인지기능검사	69p

별지9	장기요양급여제공계획서	71p
별지10	서비스일정표	72p
별지11	수급자택 생활공간 위생점검표	72p
별지12	급여제공기록지 제공대장	73p
별지13	상태변화기록지	73p
별지14	상담일지	73p
별지15	프로그램관리자및사회복지사업무수행일지	74p
별지16	급여제공상태변화기록지회수현황표	74p
별지17	업무인계인수서	74p
별지18	업무인수인계작성대장	74p
별지19	장기요양급여비용영수증	75p
별지20	직원회의록	75p
별지21	배상책임보험관리대장	75p
별지22	자원연계의뢰서	76p
별지23	사례회의록	76p
별지24	지역자원연계의뢰서	76p
별지25	직원교육계획(연간)	77p
별지26	직원교육세부계획	77p
별지27	직원교육일지	77p
별지28	고충상담일지	77p
별지29	고충상담접수대장	78p
별지30	운영위원회회의록	78p

제1장 총칙

제1조(목적) 재가 장기요양사업의 목적은 정신적, 신체적 이유로 생활하는데 어려움이 있는 노인 가정의 일상생활에 필요한 정서적, 가사적 및 그 밖의 전문적인 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 영위토록 하여 그 가족의 부담을 덜어 줌으로써 지역사회 안에서 안정된 국민의 삶의 질을 향상시키는 목적으로 설치된 “효마음재가복지센터”의 방문요양, 방문목욕을 주 사업으로 한다.

제2조(기본방침) 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 따라 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 서비스를 제공한다.

제3조(적용범위) 장기요양기관의 운영규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법, 노인장기요양 보험법(시행령·시행규칙 포함)의 관계법령 규정과 보건복지가족부령 및 근로기준법에 따른다.

제4조(사업내용) 본 기관은 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같은 재가 기관 사업을 수행한다.

- ① 기관은 재가장기요양 사업 중 ‘방문요양사업’, ‘방문목욕사업’을 한다.
- ② 노인과 그 가족을 위한 각종 상담·기타 노인복지관련 상담을 한다.
- ③ 기타 지역특성 및 욕구에 따른 사업을 추진하여 복지증진을 도모하는 사업을 한다.

제2장 기관 설치운영 및 조직·인사

제5조(운영목적) 노인장기요양보험법에 의한 노인성질환 및 고령 또는 중증장애 등으로 거동과 생활불편으로 인한 등급판정 이용대상자 노인에게 방문요양 서비스를 통하여 신체활동 또는 가사활동 등을 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인 부양으로 인한 가족의 부담을 경감해 줌으로써 삶의 질을 향상하도록 하는데 그 목적으로 한다.

제6조(명칭 및 소재지) 사업을 행하는 기관의 명칭 및 주소지는 다음과 같다.

1. 명 칭 : 효마음재가복지센터
2. 소재지 : 대구광역시 수성구 매호동 1325 2층
3. 연락처 : 053 241 4706
4. 팩스 : 0504 261 4706
5. 이메일 : hh50404706naver.com

제7조(기관운영) 기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다.

1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리
2. 기관운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체의식 함양
5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상

제8조(방문요양기관 설치기준 및 인력구성)

①시설기준 : 시설전용면적 115.34㎡

②인력구성 :

1. 관리책임자는 사회복지사, 의료인 또는 5년 이상의 실무경력을 갖춘 요양보호사1급(복지부장관이 고시하는 교육을 이수)으로 상근하는 자

2. 요양보호사는 수급자 상황에 따라 근무시간에 변화가 많으므로 시간제(단시간 근로자)인 요양보호사는 인력기준 준수 여부를 판단함에 있어서는 실 근무시간에 관계없이 1명이 근무하는 것으로 계산함
3. 방문요양서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만 제공할 수 있음
4. 모든 종사자의 근로계약서에는 근무시간, 시간급 임금, 초과근무 등을 명시하여야 함 (근로기준법 제2조, 제17조 및 제18조, 동법 시행령 제8조 및 제9조, 별표 2 등 참조)

제9조(업무분장 및 업무조정) ①기관의 업무분장은 시설별 상황에 따라 직제별 업무 분장을 통해 업무를 수행한다.

②업무조정은 시설장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 업무분장을 조정할 수 있다.

③각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제10조(조직 및 구성 및 직원추가배치등) 본 기관에 근무하는 직원의 정원은 『노인복지법 시행규칙』 제 29조 제1항 관련 직원배치규정에 따라 임용·배치한다.

①방문요양의 이용자가 15인 이상인 경우는 사회복지사를 배치하여 상담업무에 임하여야 한다.

②급여 종별 이용 수급자가 15인 기준으로 15인 배수가 될 경우 제 1항의 인력을 추가 배치한다.

제11조(조직원(직원)의 의무) 본 기관의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제12조(규정준수의무) ①본 기관의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

②직원은 관계법령 및 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 지시에 따라 수행하여야 한다.

③직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.

④직원은 직무의 내외를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.

⑤직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 않는다.

⑥직원은 직무상 능률의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리목적 또는 정치운동의 업무에 종사하지 못한다.

⑦직원은 개별대상자에 대해 서비스의 진행과 결과에 대해 대상자와 항상 협의하고 함께 노력한다.

⑧직원은 대상자와 가족의 사생활보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다. 서비스를 제공하며 알게 된 서비스 대상자의 개인 비밀을 누설하여서는 안 된다.

제13조(이용 대상자 선정기준)

①65세 이상의 장기요양급여수급자 (1~5등급)

②65세 미만이라도 노인성질환의 장기요양급여수급자(1~5등급)

③65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자를 대상으로 한다.

제14조(이용자 우선순위)

①등급판정을 받은 장기요양급여수급자(1~5등급)

②.65세 이상 국민기초생활보장수급자

- ③부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자
- ④노인성 질병을 가진 64세 이하
- ⑤위 항 외에는 대기자 우선순서를 따른다.

제15조(서비스 시간) ①기본적으로는 월요일 ~ 금요일 09:00 ~ 18:00 사이로 한다.

②이용 노인과 그 가정의 형편에 따라 신축성 있게 시간을 변경 운영될 수 있다.

제16조(서비스 내용) 기본적인 서비스 내용은 아래와 같으며, 성격에 맞게 서비스의 내용은 변동될 수 있다.

구 분	사 업 내 용
방문요양 서비스	수급자의 가정을 방문하여 신체활동과 일상생활 활동 등을 지원하는 서비스 가. 신체활동지원서비스 : 세면도움, 구강관리, 머리감기도움, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사활동지원서비스 : 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인활동지원서비스 : 외출 시 동행, 일상 업무 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
기타	기관은 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.

① 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “개인별장기요양 이용계획서”를 참고하여 장기요양급여제공계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 급여내용을 급여제공기록지에 기입한다.

②서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

◆ 다음 항목의 경우 제외

1. 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
2. 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.

제3장 이용정원 및 모집방법

제17조(이용대상자) 방문요양서비스는 1일 중 일정시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자를 대상으로 한다.

제18조(급여규정 목적) 노인장기요양보험법에 의해 기관이 제공하는 장기요양서비스 내용과 비용을 노인 및 그 가족에게 충분 하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

제19조(이용정원) 이용정원은 관계 법령에 의거하여 방문요양은 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제20조(이용자 모집 방법) 서비스 대상 모집은 다음과 같다.

1. 관할지역 사회복지관의 재가복지 시설과 연계하여 이용자를 모집한다.
2. 전단지과 홍보물을 제작하여 관공서 및 기관에 비치한다.
3. 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 상담
4. 홈페이지, 블로그 등을 통하여 모집한다.
5. 버스 외·내부 광고
6. 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제21조(구비서류) 복지시설기관장 및 유관기관의 이용의뢰나 대상자 또는 가족의 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

1. 장기요양급여 계약서 1부
2. 장기요양급여 기록지 1부
3. 복지요구급여확인서 1부

제22조(사례관리) 대상자에 대한 개별적인 사례관리를 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

1. 이용의뢰나 신청 시, 상담을 통해 7일 이내로 서비스 제공여부를 결정하고 그 결과를 전화, 구두, 서면 등으로 통보한다.
2. 대상자의 욕구사정, 문제규명, 제공서비스, 장·단기 목표를 설정한다.
3. 대상자와의 협의를 통해 제공서비스, 개입계획, 목표를 설정한다. (이용자 계획서, 상담 기록지)
4. 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다. (서비스기록표, 사례평가서)
5. 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.

제23조 (관련문서의 비치) 기관은 다음 각 호의 서류를 비치하도록 한다.

1. 업무관련서류 (업무일지, 서비스별 일지)
2. 사례관리 관련서류
3. 기타업무 관련서류
4. 재무회계 관련서류

제4장 이용 계약에 관한 사항

제24조(이용 계약 목적) ①재가복지센터와 이용자, 그리고 보호자가 본 기관을 이용하는 기간 동안 재가보호서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

②지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 시설보호 및 재가보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

제25조(서비스 이용계약) 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.

제26조(서비스 이용 기간) ① 서비스의 이용기간은 1년을 원칙으로 한다.

1. 이용의뢰나 신청 시 서비스 제공기간을 명시토록 하며, 기간을 명시하지 않을 경우 1년 단위로 서비스를 제공한다.
2. 다만, 이용자 측에서 계약기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 정하며 이후 3개월 단위로 서비스 재계약을 할 수 있다.
3. 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
4. 이용기간의 연장은 대상자 및 가족,보호자의 요청에 의하며 재사정한 후, 사례회의과정을 거쳐 연장할 수 있다.

② 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

1. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
2. 계약기간은 인증서에 표기된 기간과 동일 계약서를 작성한 1년으로 한다.
3. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.
4. 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관하기로 한다.
5. 매월 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.

제27조(이용자의 책임 이행) 서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
2. 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
3. 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제28조(계약해지) 이용규칙 및 기관 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있다.

1. 기관은 이용자가 기관의 운영에 피해를 입었다고 판단할 경우 운영위원회의 심의를 거쳐 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
2. 이용자는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입었을 경우 운영위원회에서 원인 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.

※다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 2회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 성폭력 및 성희롱에 관한 행동을 하였을 때
5. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 입소보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
6. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 요양보호사업무에 막대한 지장을 줄 때
7. 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 입소자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보한 경우에는 초과 유보 일수에 대해(보험료를 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
8. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
9. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제29조(서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

① 서비스 내용

1. 신체활동지원 : 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움(간단 또는 일부분), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지를 위한 활동 지원
2. 일상생활 활동지원 : 가사지원(취사, 생필품 구매, 청소, 세탁, 주변정리 등), 개인활동지원(외출 시 동행·부축 등), 우애서비스(안부전화 및 방문활동 지원, 말벗, 편지전달, 생활상담 등)

② 국민건강보험공단으로부터 재가급여를 지급받는 장기요양급여 수급자로부터 본인부담금 15%를 받고, 나머지 85%는 국민건강보험공단으로부터 청구한다.

③ 기초생활수급자는 공단에 100% 청구하고, 차상위 및 경감대상자에게는 본인부담금으로 6%, 9%를 청구하고, 나머지 94%, 91%는 지자체가 부담한다.

구 분	기 준	비 고
장기요양보험	85%~100%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100%중 기준에 따라 85%~100% 건강보험공단으로부터 지급.
본인부담금	15%	보험공단부담 85%. 개인부담금 15%
	9%, 6%	의료급여수급자. 경감대상자의 경우 9%, 6%로 차등
	0%	기초생활수급자의 경우 면제

④노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용 계약을 체결한다.

⑤병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

⑥그 밖의 비용 부담액

가) 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.

(비급여에 대한 사항은 장기요양급여제공 계약서에 명기함).

나) 비급여 대상 및 항목별 비용은 “비급여 대상 및 항목별 비용”과 같다. 상기 자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 장기요양급여제공계약을 작성하고 기명날인 후, 각 1통씩 보관한다.

다) 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

○ 재가급여 월 한도액

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월한도액	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600

○ 노인장기요양보험 급여비용

구 분	(단위:원 / 회당)							
방문 요양	30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분
	16,630	24,120	32,510	41,380	48,250	54,320	60,530	66,770

구 분	(단위:원 / 회당)		
방문 목욕	차량이용 (차량 내)	차량이용(가정 내)	차량 미이용
	84,670	76,340	47,670

○ 노인장기요양보험 급여비용

구 분	금액 (원)	내 역	
월 이용 한도	공단부담금	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비 급여를 제외한 100% 중 85% 보험공단이 지급
	본인부담금	15%	보험공단이 85% 개인부담금 15%
		6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자
		0%	기초생활수급자의 경우 면제

제30조(이용료 비용의 변경) ①서비스 수가는 기관에서 책정하는 것을 원칙으로 하며, 이용자는 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받는다.

② 장기요양급여 수급자가 지불해야 하는 본인부담금의 할인 및 수취는 법조항에 따르고 일반 사항은 기관에서 결정한다.

제31조(이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항) ①시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.

② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.

③ 급여비용 변경이 발생하였을 때는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.

◆ 급여비용 변경절차

- 가) 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
- 나) 요양급여수가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)에게 안내하며,
- 다) 계약기간이 만료되었을 때는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.

◆ 이용절차 방법

- 가) 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시, 구, 군 지자체에 장기요양급여신청)
- 나) 입소, 이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출
- 다) 서류 확인
- 라) 공단에 입력
- 마) 서비스 이용

제32조(이용료 및 비용의 변경 절차) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대상자, 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
4. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
5. 급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우
6. 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우

◆ 위 항목에 의하여 급여비용이 변경되었을 때는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.

제33조(이용절차) ① 노인장기요양법상 등급판정을 받고 기관에 전화나 방문으로 신청 접수한다.

② 신청, 접수를 받은 기관은 수급대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담

③ 일지, 정보제공동의서, 서비스이용계약서를 체결한다.

④ 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 기관으로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

제34조(계약자, 수급자-보호자의 의무) ① 서비스제공자 의무

1. 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무 (단, 병원 입원 시는 급여서비스를 제공하지 않는다)
2. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무 (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
3. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

② 수급자(보호자)의 의무

1. 월 이용료 납부 의무
2. 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
3. 방문목욕 서비스 전 목욕서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
4. 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자) 의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야

한다. (미설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있으며 단, 담당요양보호사가 목욕 서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절할 수 있다.)

제35조(신원인수인의 의무와 권리) 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고 인수 인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

◆ 신원인수인의 의무

- 가. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- 나. 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담 및 납부하여야 한다.
- 다. 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- 라. 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- 마. 수급자가 병원 입원 시 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
- 바. 신원 인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
- 사. 기타 시설이용 규칙 이행 및 협조요청에 적극 협조하여야 한다.

◆ 신원인수인의 권리

- 가. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- 나. 수급자의 간호와 재활치료, 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- 다. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- 라. 수급자의 처우 개선을 위한 상담 요청 등을 할 수 있는 권리가 있다.

제36조(상담 및 의견 건의)

1. 이용자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰를 할 수 있다.
2. 이용자는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
3. 이용자는 가정 방문 시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.
4. 보호자는 이용자 어르신의 시설생활과 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며 상담을 의뢰할 수 있다.
5. 시설장은 이용자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 시설운영에 반영해야 한다.
6. 시설장은 이용자의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다.

제37조(개인정보보호 및 존엄성 존중) 이용자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호지침 등 수급자 사생활 보호지침에 따른다.

제38조(보호자 간담회) 시설의 합리적이고 민주적인 운영을 위하여 이용자 또는 보호자 간담회를 실시하며, 이를 통한 정보를 가지고 어르신에게 불이익을 주어서는 안 된다.

제39조(의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리)

1. 시설에서는 이용자의 사고 예방과 안전에 최선을 다해야 한다.
2. 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 사고는 해당자의 책임을 원칙으로 한다.
3. 직원의 현저한 직무유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 시설에서의 치료 일체를 책임져야 한다.
4. 이용자의 의료적인 치료가 요구되어질 경우 시설에서는 보호자에게 통보해야 한다. 다만, 보호자의 부재나 연락 두절인 경우는 통화 시도 시간을 기록하고 추후 통화 때 통보한다.
5. 이용자에게 치료를 할 상황이 발생하였을 때 보호자는 치료에 대한 의무를 다해야 하며, 부득이한 경

우는 경비 부담으로 대체할 수 있다.

6. 이용자가 5항의 의무를 다하지 않은 경우, 시설장은 어르신을 퇴소 조치할 수 있다.
7. 시설에서는 사고 및 질병으로 인해 의료적인 치료가 필요한 경우, 이 내용을 보호자에게 상세하게 알려야 할 권리 보장과 보호자에게 필요한 협조를 얻도록 해야 한다.
8. 시설에서는 보호자의 경제적 부담을 줄이기 위한 제반 노력에 최선을 다해야 한다.
9. 이용자 및 보호자는 시설의 보호 원칙 및 방침에 성실히 협조해야 한다.

제5장 장기요양급여비용 및 급여기준

제40조(장기요양급여비용) 장기요양기관이 장기요양 1~6등급 인정을 받은 노인에게 서비스를 제공하고 받는 경제적 보상으로서, 1일 단위 혹은 1회 단위 등으로 정해져 있는 서비스 단가를 의미한다. 장기요양기관은 동기관이 제공한 서비스의 총량을 수가로 계산하여 수입을 산정한다.

제41조(방문요양 급여비용)

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16,630
가-2	60분 이상	24,120
가-3	90분 이상	32,510
가-4	120분 이상	41,380
가-5	150분 이상	48,250
가-6	180분 이상	54,320
가-7	210분 이상	60,530
가-8	240분 이상	66,770

1. 장기요양 등급과 관계없이 1회 방문당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨
2. 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함.
3. 대상자의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 대상자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, 해당서비스 시간의 수가에 100%를 가산함. (단 120분 미만에 한함)
4. 1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 “가-8”의 범위 내에서 산정한다.
5. 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
6. 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

제42조(본인부담금 및 공단부담금)

① 본인부담금 : 수가로 산정된 총 수입 중에서 본인부담금(법정 본인부담금율을 곱하여 산정)은 서비스 이용자로부터 수령

- 일반 대상자: 15% - 의료, 경감 대상자: 9%, 6% -기초생활 수급권자: 0%
- 경감대상자: 1. 의료급여수급권자 중 기초생활수급권자가 아닌 자
- 2. 보건복지부 장관이 정한 차상위 계층 범위에 해당하는 자

②공단부담금

1. 서비스 이용자의 본인부담금을 제외한 나머지 금액
2. 재가장기요양기관이 공단에 비용을 청구하여 지급받게 됨

제43조(이용자관리) ①정기적으로 내방상담 또는 전화 상담을 통해 관리를 실시한다.

②사망, 타 기관 이용 등의 경우 관리에서 제외한다.

제44조(운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항) ①설치목적 사회복지시설 운영의 민주성과 투명성 제고 및 생활자 권익 향상 등을 위해 사회복지 시설 운영위원회를 설치, 운영함.

②운영위원회의 기능: 운영위원회는 재가장기요양기관 운영과 관련한 다음 사항을 심의한다.

1. 기관 운영계획의 수립 평가에 관한 사항
2. 재가 서비스의 개발 평가에 관한 사항
3. 기관종사자의 근무 환경 개선에 관한 사항
4. 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
5. 그 밖에 관리책임자가 부의하는 사항

③운영위원회의 구성

1. 운영위원회는 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성하고, 법 제36조 제2항 각 호 중 같은 호에 해당하는 위원이 2명을 초과해서는 아니 된다.
2. 위원회의 위원은 아래에 해당하는 자 중에서 관할 시,군,구청장이 임명 또는 위촉 받아야 한다.
 - 시설의 장
 - 시설 거주자(이용자) 대표
 - 시설 거주자(이용자)의 보호자 대표
 - 시설 종사자의 대표
 - 해당 시,군,구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 - 후원자 대표 또는 지역주민
 - 공익단체에서 추천한 사람(공익단체는 비영리민간단체 지원법 제2조에 따른 비영리민간단체를 말함)
 - 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한자

※ 시설장의 친인척, 설치 운영자인 법인의 임원 등 특수관계가 명확한 자는 위원으로 위촉하지 않는다.
3. 위원장은 호선, 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임기간으로 한다.

제45조(운영위원회 회의)

①운영위원회의 심의사항

1. 시설운영계획의 수립 및 평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발, 평가에 관한 사항
3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
5. 시설과 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

②운영위원회 보고사항

1. 시설의 회계 및 예, 결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건, 사고에 관한 사항

③운영위원회의 운영

1. 회의의 개최
 - 정기회의 : 분기별 1회 이상 정기회의 개최
 - 수시회의 : 운영위원회 운영규칙에 규정한 회의개최 요건에 해당할 경우(재적위원 1/3 요청 시)
 - 회의의 공개 : 위원회의 회의는 시설생활자, 시설 종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되, 개인정보 보호

등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개결정을 할 수 있음(비공개사유는 공개해야 함.)

- 서면심의나 서면에 의한 회의는 불가 (긴급 재난 시는 예외)

2. 회의록 작성 및 보고

- 위원회의 간사는 매년 1회 정기 및 수시회의의 결과를 간략하게 요약하여 정본은 위원회에 보관하고 사본 1부는 시,군,구청장에게 제출할 것
- 시,군,구에 제출된 회의록 중 정책건의가 필요한 사항은 매년 1회 시,도를 경유하여 보건복지부 사회서비스자원과 및 개별 시설과로 보고

3. 기타사항

- 위원회 운영에 필요한 예산은 원칙적으로 시설 운영비에서 지출
- 회의수당, 회의장소 등 위원회 운영에 세부적인 사항은 운영위원회 자율적으로 결정

제6장 대상자 가정의 기물 사용상의 주의사항

제46조(대상자 가정의 물품관리) 요양보호사는 대상자의 가정에서 요양업무 제공시에 기물파손 및 물품 관리에 정직해야 한다.

①대상자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.

②대상자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 기관에서 치른다.

③기관에서는 매월 1회 요양보호사들에게 기물 관리에 대한 교육을 실시한다.

제7장 서비스 배상책임 및 면책 범위에 관한 사항

제47조(배상책임) 대상자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

- ①제공자가 서비스를 제공하던 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 기관에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구 할 수 있다.
- ②제공자의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생시 심의회의를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 모색한다.
- ③다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.

제48조(제공자의 면책범위에 관한 사항) ①대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 제공자에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 제공자는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 잘 관리한다.

- ②특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 제공자와 기관의 책임을 묻지 않는다.
- ③대상자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해에 대해서 제공자에게 책임을 묻지 않는다.
- ④보호자의 과실로 인하여 발생한 손해에 대해서는 제공자에게 책임을 묻지 않는다.
- ⑤천재지변으로 인한 상해나 사망이 발생한 경우 제공자에게 책임을 묻지 않는다.
- ⑥기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리 한다.

제49조(배상책임보험의 가입) 기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 기관이 금전적인 타격을 받지 않도록 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입한다.

제8장 근로자 규정

제50조(목적) 이 규칙은 노인장기요양보험의 재가방문기관에 취업하고 있는 근로자의 채용·복무 및 근로조건에 관한 사항을 규정하여 직장질서를 유지하고 건전하고 화합된 조직분위기를 조성하여 기관과 근로자의 발전에 기여하고자 함을 목적으로 한다.

제51조(적용범위) ①근로자의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖에 기관규정에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규칙이 정하는 바에 의한다.

②시용기간, 승진에 관한 사항, 휴직 및 복직에 관한 사항은 기간제 근로자(단시간 근로자 포함)에게는 적용하지 않는다.

③4주 동안을 평균하여(4주 미만으로 근로하는 경우에는 그 기간) 1주의 소정근로시간이 15시간 미만인 경우에는 휴일, 휴가, 및 퇴직금 제도를 적용하지 아니한다.

제52조(근로자의 정의) ①이 규칙에서 “근로자”라 함은 제6장에서 정한 채용절차에 의하여 기관과 근로계약을 체결하고 입사 한 자를 말한다.

②근로자는 무기계약 근로자와 기간제 근로자(단시간 근로자 포함)을 말한다.

제53조(종사자의 의무) 요양보호사는 신청서에 다음 각 호의 내용을 기재하고 요양보호사의 의무에 동의하여야 한다.

1. 요양보호사는 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
2. 약속시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 연락하여 양해를 구한다.
3. 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인이 판단과 결정을 한다.
4. 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
5. 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계유지에 힘쓴다.
6. 대상자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
7. 대상자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
8. 활동일지는 정확히 기록하고, 모임과 보수교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
9. 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 기관담당자와 상의한다.
10. 요양보호사는 신분을 증명 할 수 있는 신분증(시설장 발행)을 항상 지참 하도록 한다.

제54조(종사자 관리) 업무분장계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 요양보호사를 교육하고 관리한다.

1. 요양보호사의 수당은 지급유무에 따라 파트타임과 고정급으로 정한다.
2. 요양보호사는 대상자에게 신체활동지원서비스와 일상생활지원서비스, 방문목욕서비스를 제공한다.
3. 월 1회 월례회를 주관하여 기관의 공지사항 전달 및 요양보호사 상호간에 활동 내용과 정보를 공유할 수 있도록 한다. 또한 회의록을 작성하여 보관한다.

제55조(서비스 제공시 준수사항) ①가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정, 예를 들면 수급자의 식사 준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않음.

②대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문 요양에 해당되지 않는다.

③수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의.

④옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 목욕타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.

⑤ 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않음.

제56조(채용) 기관은 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

①전형에 합격한자는 기관에서 정한 구비서류를 제출한 후 시용기간을 마침으로써 본채용이 확정된다.

②기관은 긴급을 요할 때에는 제1항의 서류를 사후에 제출하게 하고 채용 할 수 있으나, 채용 후라도 기관에서 지정한 기일 내에 서류를 제출하지 않거나 기재사항에 허위사실이 발견된 경우에는 채용을 취소할 수 있다.

제57조(전형 및 채용서류) 기관에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

1. 자필이력서 1통
2. 자기소개서 1통
3. 자격증 사본 1통 (해당 사원)
4. 입사용 건강진단서(폐결핵검사 포함)
5. 근로계약서 1통
6. 주민등록증 사본 1통

제58조(채용제한) 근로자의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며, 기관은 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 금치산자 및 한정치산자
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 법률에 의해 공민권이 정지 박탈된 자
4. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지않기로 확정된후 3년이 경과되지 아니한 자
5. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
6. 법률 및 기관규정에서 정한 채용부적격자
7. 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
8. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
9. 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
10. 입사 후 기관이 지정한 기일 내에 입사 구비 서류를 제출하지 않은 자
11. 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

제59조(근로계약) 장기요양보험공단에서 제공받은 서식으로 계약서를 작성하는 것을 원칙으로 하며 내용을 보완 수정할 수 있다.

1. 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 해당자의 요구가 있으면 근로 계약서 사본 1부를 내어 준다.
2. 기관은 근로계약 체결 시 근로자에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제93조제1호부터 제12호까지의 규정에서 정한 사항을 명확히 제시하며, 그에 따른 급여를 제공한다.
3. 기관은 제2항의 내용 중 무기계약사원에게는 임금의 구성항목·계산방법·지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시하며, 기간제 근로자에게는 근로계약기간에 관한 사항, 근로시간, 휴게에 관한사항, 임금의 구성항목·계산방법 및 지불방법에 관한 사항, 휴일·휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시한다. 근로계약(60시간 이상 단시간 근로자)서에 의해 작성한다.
4. 기관은 단시간 근로자와의 근로계약서에는 계약기간, 근로일, 근로시간의 시작과 종료 시각, 시간급

임금, 그 밖에 노동부장관이 정하는 사항을 서면으로 명시하고 1부를 해당 근로자에게 내어준다.

5. 기관은 근로계약 체결시 제2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면명시를 대신할 수 있다.
6. 월 60시간 이상 근무자는 4대보험-국민연금, 건강보험, 고용산재보험 및 배상책임보험에 가입, 60시간 미만 근무자는 고용산재보험 및 배상책임보험에 가입한다 (단 60세이상 국민연금 미가입)

제60조(직무내용) 노인장기요양보험제도에 의하여 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자에게 신체활동지원, 가사활동지원, 개인 활동지원, 정서지원 서비스를 제공한다.

제61조(계약해지) 기관은 요양보호사에게 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

1. 요양보호사의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때 (의사진단에 한함)
2. 요양보호사의 본 계약 조항을 위반하였을 때
3. 직무상의 업무에 위반하거나 근무를 태만하였을 때
4. 정당한 사유 없이 3일 이상 무단결근할 때
5. 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
6. 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
7. 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈 할 때
8. 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제9장 직원복무

제62조(자격기준) ①노인장기요양법상 요양보호사 자격증을 취득하여야 한다.

②신체적, 정신적으로 건강한 자이어야 한다.

③노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

제63조(복무의무) 근로자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

①근로자는 맡은바 직무를 충실히 수행하며 기관의 질서와 명예를 존중하고 기관의 발전을 위하여 노력하도록 한다.

②근로자는 재직 중 또는 퇴직 후라도 기관과 관계되어 직무상 지득한 비밀과 요양대상자의 비밀을 엄수하고 회사의 기밀을 누설하여서는 아니된다.

③근로자는 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.

④근로자는 근로자로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 일체의 행위를 하여서는 아니된다.

⑤근로자는 그 밖에 위의 각 호에 준하는 행위를 하여서는 아니된다.

제64조(직원의 복무 자세) ①직원은 항상 겸손한 자세로 따뜻하고 친절하게 봉사하도록 노력한다.

②직원은 항상 자기 직무 개발에 힘쓰고 상사와 동료들에게 신뢰받는 직원이 되도록 노력한다.

③직원은 노인의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 일해야 하며, 기관의 비전 및 목적, 행동원칙 염두에 두고, 활동해야 한다.

④직원은 직원으로서 항상 긍지와 자부심을 갖고 시설의 발전과 이용자의 복지증진을 위해 노력한다.

⑤직원은 이용자에게 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제65조(출근, 결근) ①근로자는 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.

②질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 소속부서의 장의 승인을 받아야 한다.(결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 근 태계를 제출하여야 한다) 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일에라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

③부득이한 사유로 구두로 연락하였을 경우에는 사후에 지체없이 서면 제출 하여야 한다.

제66조(지각,조퇴 및 외출) ① 근로자는 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 당일 정오까지 회사에 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체 없이 이 사실을 알리고 소정의 절차에 따라 지각사유서를 제출하여야 한다.

②근로자는 근로시간 중에 개인의 용무를 위하여 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출하고자 할 경우에는 그 시간을 정하여 시설의 승인을 받아야 한다.

③정당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가 없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 시말서를 받으며, 근로자의 인사고과, 상훈 등의 개인적인 인사관리에 반영할 수 있다.

④근로자가 지각, 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

제67조(공민권행사) ①기관은 근로자가 근무시간 중 선거권 그 밖의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위하여 청구할 경우에는 필요한 시간을 부여한다.

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

제68조(출장) ①기관은 업무수행을 위하여 필요한 경우 근로자에게 출장을 명할 수 있다.

②기관은 행선지별 여비, 숙박비, 현지교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

제69조(금지사항) 근로자는 기관의 허가 없이 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

①자기의 사업을 영위하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위

②타인의 업무나 타 직업에 종사하는 행위

③근로자가 거래관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의 대차를 하는 행위

④기관내외에서 기관의 업무와 관련한 집회 또는 서클 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 기타 기관의 기강을 문란케 하는 행위

⑤근무시간 중 기관의 업무와 무관한 행위

⑥근무시간 중 근무 장소의 이탈, 음주, 고성방가 등 근무태도 불량 행위

⑦기관 내에서 기부 또는 모금행위를 하는 행위

⑧기관의 문서, 비품 등을 기관 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위

⑨외부인에게 기관의 촬영을 하게 하는 행위

⑩요양대상자에게 폭행 등의 위해를 가하는 행위

⑪요양대상자로부터 부당하게 금품을 수수하는 하는 행위

⑫기타 요양대상자에게 불이익한 행위

제70조(출입금지) 기관은 다음 각 호에 해당하는 종업원에 대하여 기관 출입을 금지할 수 있다.

①관계법령 및 본 규칙에 의하여 출근을 정지당한 근로자

②기관의 허가 없이 유인물의 배포, 벽보의 부착, 집회, 시위운동을 하거나 시도할 경우

③업무상 필요치 않은 흥기 기타 위험물을 휴대하였을 경우

④음주, 약물 등으로 인하여 직무 수행이 불가능할 경우

⑤위생상 유해 또는 재해방지 상 방해가 된다고 인정될 경우

⑥기타 위 각 호에 준하는 경우로서 기관이 출입금지를 하는 것이 필요하다고 인정되는 경우

제71조(신상변동의 신고) 근로자가 이력 및 신상에 중요한 변경이 있을 때에는 그 사유 발생일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다.

제72조(비상출근명령) 근로자는 천재지변 기타 재해 또는 요양대상자의 긴급요양 신청 등 업무상 부득이한 때는 근로시간 종료 후, 휴가 또는 휴일 일지라도 기관의 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.

제73조(근로자 상호 협조) 근로자는 직무 수행 상 관련되는 업무사항에 대하여는 상호 협조하여야 한다.

제74조(손해배상) 근로자가 고의 또는 과실로 기관에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때에는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상 하여야 한다.

제10장 전환배치

제75조(전환배치) ①기관은 근로자의 전근 또는 직무변경 등 업무상 필요에 의한 전환배치를 명 할수있다.
②전환배치 명령을 받은 근로자는 인수인계를 종료한 후 지체 없이 전근 또는 변경된 직무에 복무하여야 한다.

제76조(전환배치 사유) 기관은 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생한 때에는 근로자를 전환배치 시킬 수 있다.

- ①사업규모의 축소로 잉여인원이 발생하였을
- ②근로자의 능력개발을 위하여 순환보직이 필요할 때
- ③기구, 조직의 변경이 있을 때
- ④소속 부서내의 불화로 업무능률이 저하될 때
- ⑤신체 또는 정신상태의 이상 등 당해 직무를 감당할 수 없을 때
- ⑥복직자 또는 대기발령 중에 있던 자를 발령할 경우 또는 전직 부서에 결원이 있을 때
- ⑦보직된 업무가 적성에 부합되지 않으며, 다른 부서 또는 다른 업무종사시 능력발휘가 기대 될 때
- ⑧상급자의 정당한 지시에 불응하여 지휘 통솔에 문제가 있다고 판단될 때
- ⑨요양대상자의 근로자 변경요청이 있는 경우 등 재가요양에 적합하지 아니한 것으로 인정되는 경우
- ⑩기타 업무 수행 상 배치전환의 필요성이 있을 때

제11장 인사위원회

제77조(인사위원회의 구성) ①인사위원회(이하 “위원회”라 한다.)는 기관장이 지명하는 3인(기관장 포함) 이내의 위원으로 구성한다.

②인사위원회의 의장은 기관장이 되며, 기관장은 다른 위원으로 하여금 의장의 직을 수행하게 할 수 있다.

③인사위원회는 위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 가부동수일 경우에는 의장이 결정권을 가진다.

④위원회에는 인사(총무)담당자 1명을 간사로 둔다.

제78조(인사위원회의 기능) ①근로자의 포상에 관한 사항

②근로자의 징계에 관한 사항

③그 밖에 근로자의 인사에 관하여 위원회의 의결이 필요한 사항

제79조(인사위원회의 소집 및 운영) ①인사위원회는 의결사항이 있을 경우 위원장이 소집한다.

②위원장은 회의를 소집하고자 하는 경우 원칙적으로 회의개최 7일전에 회의일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보한다.

③인사위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 징계에 관한 사항은 재적위원 3분의 2이상의 찬성으로 의결한다.

④위원장은 표결권을 가지며 가부동수일 때에는 결정권을 가진다.

⑤인사위원회의 회의는 공개하지 아니하며 회의내용과 관련된 사항은 누설하여서는 아니 된다. 다만, 위원회의 의결로 공개할 수 있다.

⑥인사위원회의 의결사항이 특정위원에 관한 사항을 의결할 때에는 당해위원은 그 건의 의결에 참여할 수 없다.

⑦인사위원회의 운영방법 등 기타 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정으로 정할 수 있다.

제80조(배치기준) 기관은 요양보호사를 고용함에 있어 다음사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

①수급자 및 요양보호사의 요구사항, 종교

②수급자의 거주지와 거리 및 교통편의

③요양 보호사의 입사일자

④기타(필요 시 수급자의 신체기능유지를 위한 전문성-안마, 마사지, 침술, 부항 등-)

제81조(배치, 전직, 승진) ①기관은 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

②기관은 제1항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.

③승진 등 인사발령과 관련하여 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정으로 정할 수 있다.

◆ 승진의 조건

1년 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.

가. 기관의 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자

나. 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자

다. 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때

라. 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자

마. 전 각 호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

바. 장기 근무자에 대한 포상 : 2년 이상 상품권 지급

제12장 인사

제82조(임용권 및 자격) ①대표자는 직원에 대한 임용권을 가진다.

② 직원의 임용자격은 노인복지법에 따른 재가노인복지 시설 인력배치 규정에 따른다.

제83조(채용기회) 대표자는 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인, 임신, 출산 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

제84조(채용의 원칙) 관리 책임자와 직원은 다음 각호의 1과 같은 방법에 따라 공개 채용을 원칙으로 한다. 다만, 갑작스러운 결원 발생으로 장기요양기관의 직원 배치 기준을 위반할 우려가 있는 경우 전문직 종사자로서 자격증을 소지한 경우는 제한경쟁으로 채용할 수 있다.

1. 기관 홈페이지, 블로그 등을 통한 채용공고
2. 지자체, 노인장기요양보험 홈페이지 구인·구직 서비스를 통한 채용공고
3. 워크넷, 복지넷 등 노동 관련 구인·구직 홈페이지를 통한 채용공고

제85조(신규채용 방법) ①직원의 신규채용의 전형은 서류심사 및 면접시험으로 하되 필요할 경우 필기 및 실기시험을 추가하여 실시할 수 있다.

②직원의 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 아니하며, 여성 직원을 임용함에 있어 임용하고자 하는 직무의 수행에 필요하지 아니한 용모나 미혼 등의 조건을 제시하거나 요구하지 아니한다.

③기관의 직원이 되고자 하는 자는 기관에서 정한 서류를 제출하고 기관에서 실시하는 전형과 관계 기관에서 실시하는 신체검사 등에 합격하여야 한다.

제86조(임용의 제한) 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 직원으로 임용할 수 없다.

1. 미성년자
2. 금치산자 또는 한정치산자
3. 파산자로서 복권되지 아니한 자
4. 법원의 판결 또는 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
5. 금고 이상의 실형의 선고를 받고 그 집행이 종료되거나, 집행이 면제된 날로부터 3년이 경과되지 아니한 자
6. 금고이상의 형의 집행유예 선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 자
7. 제5호 내지 제6호의 규정에 불구하고 사회복지사업 또는 그 직무와 관련하여 죄를 범하거나 사회복지 관계 법령에 위반하여 50만 원 이상의 벌금형의 선고를 받고 그 형이 확정된 후 5년 또는 형의 집행유예 선고를 받고 그 형이 확정된 후 7년이 경과하지 아니 하거나 징역형의 선고를 받고 그 집행이 종료되거나, 집행이 면제된 날로부터 7년이 경과되지 아니한 자
8. 병역의무자로서 병역을 기피한 자
9. 사회복지 관련 기관에서 징계에 의하여 파면 또는 해임된 자로서 그 징계처분을 받은 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
10. 신체검사 결과 채용 부적격으로 판정된 자

제87조(임용 시 구비서류) ①서류전형과 서류심사 및 신체검사에 합격된 자는 다음 각 호의 구비서류를 제출하여야 한다.

1. 이력서 및 자기소개서(필요시)
2. 자격증 및 면허증 사본(소지자에 한함)
3. 건강검진 결과 통보서(또는 채용 신체검사서(결핵검진포함))
4. 주민등록등본

5. 반명합판 사진 1매

6. 기타시설에서 정하는 서류

②제1항의 규정에도 불구하고 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 추가로 서류 제출을 요구할 수 있다.

제88조(시용·수습 기간) ①직원으로 임용될 자는 3개월간의 수습(시용) 기간을 거쳐야 한다. 다만, 업무의 성격이나 경력 또는 당해 직무와 관련된 자격증의 소지 등 특수 사정에 따라 수습(시용)기간을 단축하거나 면제할 수 있다.

②수습(시용)기간 중 직원으로서의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자나 정신적, 신체적인 결함 등으로 직무 수행에 지장이 있다고 인정된 자는 인사위원회의 의결을 거쳐 임용을 취소할 수 있다.

③수습(시용) 기간은 근속연수에 산입한다.

제89조(발령) ①서류와 면접전형, 신체검사 등에 합격한 자는 시설에서 정한 구비서류를 제출한 후 기관에서 정한 '임명장' 또는 임용 통지서가 교부됨으로써 임용이 확정된다.

②대표자는 긴급을 요할 때에는 전항의 서류를 사후에 제출하게 하고 인사발령을 할 수 있으나, 임용된 자가 기관에서 지정한 기일 내에 서류를 제출하지 않을 경우 또는 신체검사 등에 불합격하거나 허위의 기재 사항이 발견된 경우에는 인사발령을 취소할 수 있다.

제90조(근로계약) ①기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하여 계약서 2부를 작성 후 종사자에게 장기요양기관 표준근로계약서 1부를 교부한다.

②기관은 근로계약 체결 시 직원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제 93조 제1호부터 제12호까지의 규정(취업규칙의 작성, 신고사항)에서 정한 사항, 근로기준법 제 10장의 기숙사에 관한 사항(기숙사가 있는 경우에 한함)을 명확히 제시한다.

③기관은 제2항의 내용 중 임금의 구성항목, 계산 방법, 지급 방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시하여 교부한다. 또한 기간제 종사자인 경우 근로계약기간도 함께 명시한다.

④기관은 근로계약 체결 시 제 2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면 명시 및 교부 의무를 대신할 수 있다.

제91조(임용시기) 직원은 임명장 또는 임용 통지서에 기재된 일자에 채용된 것으로 본다. 다만, 본 규정의 제정 이전에 임용된 직원은 채용 명령일 또는 급여 지급이 발생한 원인 일에 임용된 것으로 본다.

제92조(임시 직원의 채용) ①대표자는 기관 운영상 필요하다고 인정할 경우는 예산의 범위 내에서 기간제 임시 직원(일용직 등)을 채용할 수 있다.

②임시 직원의 채용에 따른 재원은 자체 부담금으로 한다.

제93조(승진) ①대표자는 기관 직제 상 승진이 필요한 경우나 종사자의 사기 진작을 위하여 상위 직급을 만들어 근무 성적이 우수하거나 시설 발전에 공이 큰 종사자에 한하여 승진시킬 수 있다.

②대표자는 직원을 승진시킬 경우에는 예산의 범위 내에서 직위에 상응하는 급여를 지급하도록 노력해야 한다.

제94조(인사이동) 대표자는 필요에 따라 직원의 근무부서를 변경하거나 직위를 변경하는 등 인사이동을 할 수 있다.

제95조(신분보장) 직원은 형의 선고, 징계처분 또는 사회복지 관계 법령과 이 규정에 의하지 아니하고는

그 의사에 반하여 감봉 휴직 정직 면직 또는 파면을 당하지 아니한다.

제96조(임명장) ①직원의 신규임용, 승진, 전보할 경우에는 당해 직원에게 기관에서 정한 임명장을 수여하거나 생략할 수 있다.

②직원의 전보와 면직 징계 휴직 등의 조치를 하는 경우에는 당해 직원에게 인사발령 사실을 통보하여야 한다.

③위 각항의 조치를 한때에는 이를 인사발령 대장(또는 직원 명부)에 기록 유지하여야 한다.

제13장 휴직 및 복직

제97조(휴직) 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 근로자가 휴직원을 제출하는 경우에는 휴직을 승인할 수 있다. 단, 필요한 경우 기관은 직권으로 휴직을 명할 수 있다.

①업무외의 부상 또는 질병으로 7일 이상 가료 또는 휴양이 필요할 때 : 1개월 이내(무급)

②업무상 부상 또는 질병으로 3일 이상의 요양을 요할 때 : 요양기간 휴직을 원하는 근로자는 사전에 관련증빙서류를 첨부한 신고서를 최소한 휴직개시일 7일 전에 제출하여 회사의 승인을 얻어야 한다.

③근로자가 휴직을 청원하지 않거나 관련증빙서류를 제출하지 아니할 때에는 무단결근으로 간주한다.

④승인을 득한 휴직기간은 근속기간에 산입 한다.

⑤휴직자는 휴직기간 중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 기관에 즉시 그 사실을 알려야 한다.

제98조(휴직자의 신분) 휴직한 근로자는 기관의 신분을 유지한다. 다만, 기관의 허락 없이 타 직업에 종사한 경우에는 그 때부터 퇴직한 것으로 간주한다.

제99조 (육아휴직) ①기관은 근로자가 만 8세이하의 초등학교2년 자녀를 양육을 위하여 휴직(이하 “육아휴직”이라한다)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

②육아휴직 기간은 1년6개월 이내로 하며 그 기간은 근속기간에 포함한다. (4회분할 사용가능함)

③기관은 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 하며, 육아휴직 기간에는 그 근로자를 해고하지 않는다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

④기관은 근로자가 육아휴직을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아휴직급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

제100조(복직) ①근로자는 휴직기간 만료 또는 휴직사유가 소멸한때에는 3일 이내에 소명서(진단서, 증명서등)를 첨부하여 기관에 복직원을 제출하여야 한다.

②기관은 근로자가 제 1항에서 정한 기일 이내 복직원을 제출하지 않거나 휴직기간 만료 후에도 휴직사유가 소멸되지 않는 경우 당연퇴직처리 한다.

③기관은 제39조 제1항 제1호, 제2호의 사유로 휴직한 근로자가 복직하고자할 경우 건강상태가 사실상 직무를 감당하기 어렵다고 판단될 경우 복직을 허용하지 않거나 휴직기간을 연장할 수 있다.

④기관은 휴직중인 근로자로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.

제101조(근속 기간의 계산 등) ①휴직 기간은 근속기간에 산입하되, 「근로기준법」 제 2조 제1항 제6호에 따른 평균임금 산정기준이 되는 기간에서는 제외한다.

②제43조 제2호에 따른 휴직 사유로 휴직한 기간은 「종사자 퇴직급여보장 법」 제8조에 따른 퇴직금 산정을 위한 계속 근로기간에서 제외한다.

제 14장 근로조건

제102조(근무형태) 근무형태는 주간근무를 원칙으로 하며, 필요할 경우 근로자의 대표와 합의하여 교대근무제를 시행할 수 있다. 수급자의 요청으로 공휴일 또는 야간근무를 수행 할 수 있다.

제103조(근로시간) ①1주간의 근무일은 월요일부터 금요일까지로 한다.

②1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간으로 한다.

③1일의 근로시간은 8시간으로 하되, 휴게시간을 제외하고 09:00부터 18:00까지로 한다.

④단시간 근로자의 근무일과 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간 내에서 당사자 간 합의에 의하여 정한다.

제104조(휴게시간) ①휴게시간은 전조의 근로시간 중 12:00시부터 13:00시까지로 한다. 다만, 업무사정을 감안하여 휴게시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.

②단시간 근로자의 근로시간이 4시간일 경우에는 30분의 휴게시간을 정할 수 있다.

③근로시간이 4시간 미만일 경우에는 휴게시간을 부여하지 않는다.

제105조(소정근로시간) ①근로자가 출장 기타의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 때에는 소정근로시간을 근로한 것으로 본다. 다만, 당해 업무를 수행하기 위하여 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 본다.

②제1항 단서에도 불구하고 당해 업무에 관하여 근로자 대표와의 서면합의가 있는 때에는 그 합의에서 정하는 시간을 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간으로 본다.

제106조(연장.야간 및 휴일근로) ①연장근로는 1주간 12시간을 한도로 근로자의 동의하에 실시할 수 있으며, 연장.야간 및 휴일근로에 대하여는 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.

②단시간 근로자에 대하여는 그 근로자와 합의한 경우에만 초과근로를 시킬 수 있으며, 단시간 근로자를 소정 근로일이 아닌 날에 근로시키거나 소정근로시간을 초과하여 근로시키는 경우 및 야간, 휴일근로에 근로시키는 경우에는 시간급 임금의 50%를 가산하여 지급한다. 다만, 통상근로자의 소정근로시간 범위 내에서는 초과근로에 대하여 가산수당을 지급하지 아니한다.

기관은 근로자의 대표와 서면 합의하여 연장.야간 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 대신하여 휴가를 줄 수 있다.

제107조(야간 및 휴일근로의 제한) ①18세 이상의 여성근로자를 오후 10시부터 오전 6시까지 근로하게 하거나 휴일에 근로를 시킬 경우 근로자의 동의를 얻어 실시한다.

②임산부와 18세미만인 근로자에 대하여는 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로를 시키지 않는 것을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당 하는 경우에는 그 시행 여부와 방법 등에 관하여 근로자의 대표와 성실히 협의한 후 고용노동부장관의 인가를 받아 야간 및 휴일 근로를 실시할 수 있다.

1. 18세미만자의 동의가 있는 경우
2. 산후 1년이 지나지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
3. 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우

(단, 임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 아니 되며, 산후1년이 경과 되지 아니한

여성근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간 1년에 150시간을 초과하는 시간 외의 근로를 시키지 못한다.)

제108조(근로시간 및 휴게·휴일의 적용제외) ① 다음 각 호의 하나에 해당하는 근로자에 대하여는 1주 40시간, 1일 8시간을 초과하여 연장 근로하거나 근로자의 날을 제외한 휴일에 근로하더라도 연장근로수당 및 휴일근로수당을 지급하지 않는다.

1. 감시·단속적 업무로서 노동부장관의 승인을 받은 자
2. 관리·감독의 지위에 있는 자

②제1항에 해당하는 근로자가 야간에 근로한 경우 야간근로수당을 지급한다.

제15장 휴일 . 휴가

제109조(유급휴일) ①주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)

②근로자의 날(5월 1일)

③정부가 지정하는 임시 휴일. 단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일 만을 인정한다.

④휴일은 기관의 업무, 기타 부득이한 사유가 있다고 인정될 때에는 근로자의 동의를 얻어 제1항의 유급휴일을 다른 날로 대체할 수 있다.

제110조(휴일근로) 기관은 업무상 필요한 경우에는 근로자의 동의하에 휴일 근무를 명할 수 있으며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부하여서는 아니 된다.

제111조(연차유급휴가) ①3년 이상 근속한 사원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일 한도로 한다.

②단시간 사원의 연차유급휴가의 처리는 다음 각 호와 같다.

③단시간사원에 대한 연차유급휴가는 통상근로 사원의 근로시간에 비례하여 부여한다.

④제1호에 의한 연차휴가를 부여할 때에는 다음 방식으로 계산한 시간단위로 하며, 1시간 미만은 1시간으로 간주한다.

$$\text{통상근로자의 연차휴가일수} \times \frac{\text{단시간근로자의 1주 소정근로시간}}{\text{통상근로자의 소정근로시간}} \times 8\text{시간}$$

⑤미사용 휴가에 대한 수당 지급 시에는 시간급을 기준으로 지급한다.

제112조(연차휴가의 사용) ①근로자가 연차유급휴가를 사용 하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 기관의 승인을 얻어야 한다.

②기관은 연차유급휴가를 근로자의 청구가 있는 시기에 주며 그 기간에 대하여는 통상임금을 지급한다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

③근로자의 연차유급휴가 청구권은 회사의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.

④기관은 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 시설의 사용촉진 조치에도 불구하고 사원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

(출산휴가의 사용) ①출산일 전후90일(다태아 120일)이며 45일(다태아60일)은 반드시 출산 후에 사용하여야 함

②출산휴가 및 30일간 고용유지해야 한다.

③출산휴가 후 동등한 수준의 직무에 복직 조치해야 함

④배우자출산휴가는 25년부터 20일 받을 수 있다. 출산일로부터 120일 이내 사용, 유급으로 보장되며 근무일기준으로 계산하므로 한달 정도의 급여(약160만)를 받을 수 있다. (최대 3회분할가능, 4번까지 나눠 쓸 수 있다.)

⑤기관은 출산휴가 급여를 받을 수 있도록 증빙서류 제출 등 적극 협조해야 한다.

제16장 급여(임금)에 관한 사항

제113조 (정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다

- ①“급여”라 함은 직원 등에게 지급되는 보수와 제 수당을 합산한 금액을 말한다.
- ②“급여”이라 함은 직종별, 직급별, 호봉별로 지급되는 기본급여를 말한다.
- ③“수당”이라 함은 직무여건, 생활여건 등에 따라 지급되는 부가급여를 말한다.
- ④“급여의 일할 계산”이라 함은 그 달의 급여를 그 달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.
- ⑤“평균급여(임금)”이라 함은 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월간 지급된 급여를 3등분한 금액과 사유발생 직전 1년간 급여에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제114조(급여(임금)의 구성항목) ①근로자에 대한 급여는 기본급과(이하 “통상임금”이라 한다) 연장·야간·휴일근로수당 등 법정수당으로 구성한다.

- ②소정 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(22:00~06:00)휴일에 근로한 경우에는 각각 시간급 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.
- ③제2항의 통상임금에 산입하는 임금의 범위는 법정수당을 제외한 통상급으로 하되, 시간급 통상임금은 월 통상임금을 209시간으로 나누어 계산한다.
- ④단시간 근로자에 대한 임금은 시간급과 주휴수당·연장·야간·휴일근로수당 등 법정수당으로 구성하며, 연장·야간근로와 소정근로일이 아닌 날의 근로 및 휴일 근로에 대한 법정수당은 2항의 기준을 적용하되 통상 근로자의 소정근로시간 이내의 연장근로 시간에 대하여는 가산수당을 지급하지 아니한다.

제115조(급여(임금)책정) ①직원의 급여는 최저임금을 보장한다.

- ②직원의 임금은 포괄 산정하여 지급할 수 있다.
- ③기관 내 모든 직원은 개인의 근무경력 및 능력에 따라 채용당시 합의한 연봉제(시급제)로 계약하여 보수를 책정 한다.
- ④근무성적이 탁월하며 성실하여 타의 모범이 되는 직원에 대하여는 시설장의 권한으로 특별한 배려를 할 수 있다.
- ⑤자원 봉사자, 임시직원이나 일용 근로자 등의 수당이나 보수 등의 기준에 관하여는 시설장이 따로 정할 수 있다.

제116조(급여(임금)의 계산) ①임금은 시급제나 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다. 다만, 필요한 경우 일급제와 연봉제를 시행 할 수 있다. 요양보호사의 경우 시급제를 적용할 수 있으며 그 내용은 근로계약서에 의하여 정한다.

- ②단시간 근로자의 임금은 시간급을 원칙으로 하며, 시간급 임금을 일급 통상임금으로 산정 할 경우에는 3항에 따른 1일 소정근로시간 수에 시간급 임금을 곱하여 산정한다.
- ③단시간 근로자의 1일 소정근로시간 수는 “4주 동안의 소정근로시간을 그 기간의 통상
- ④근로자의 총 소정근로일 수로 나눈 시간 수”로 한다.
- ⑤임금은 다음 각 호의 기준에 의하여 계산한다.
 - 1. 승진자, 전보자, 결근자, 신규 채용자, 복직자, 퇴직자 등의 임금은 일할계산 한다.
 - 2. 승급, 감급, 임금책정기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부터 계산한다.
 - 3. 시용 근로자의 임금은 본 채용 시 지급할 임금의 90%로 한다.

제117조(급여(임금) 지급일 및 지급방법) ①임금은 매월 1일부터 매월 말일까지로 계산한다.

- ②월급제 직원으로서 결근자, 신규 채용자, 퇴직자 등의 임금은 일할 계산한다.
- ③승급, 감급, 임금책정기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부터 계산한다.

④임금은 매월 25일에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

⑤수습근로자의 임금은 본 채용시 지급할 임금의 90%로 한다.

⑥전항의 규정에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.

1. 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
2. 의료보험금(장기요양보험포함)
3. 국민연금
4. 고용보험료
5. 감봉의 제재에 해당하는 금액
6. 시설에서의 가불금
7. 기타 법령에 의거 공제되는 금액

◆ 지급 방법

급여는 통화로 직접 직원에게 그 전액을 지급하거나 직원이 기관에 요청한 은행계좌로 입금한다.

①수습근로자의 임금은 본 채용시 지급할 임금의 90%로 한다.

②전항의 규정에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.

1. 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
2. 4대 보험(국민연금, 건강보험, 장기요양보험, 고용보험, 산재보험)
3. 감봉의 제재에 해당하는 금액
4. 기타 법령에 의거 공제되는 금액
5. 기타 직원과 합의된 경비, 시설에서의 가불금 등

제118조(비상시 지불) 기관은 직원 또는 그의 수입으로 생계를 유지하는 자가 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생하여 그 비용을 충당하기 위하여 지급을 청구하면 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

- ①사원 또는 그의 수입에 의하여 생활을 유지하는 자의 출산, 질병 또는 재해의 비용에 충당하는 경우
- ②사원 또는 그의 수입에 의하여 생활하는 자의 혼인 또는 사망 시 그 비용에 충당하는 경우
- ③사원이 부득이한 사정으로 1주일 이상 귀향하는 경우

제119조(급여(임금)의 과오납 등) 근로자의 허위신고 또는 계산상의 착오 등으로 인하여 발생된 임금의 초과 또는 과소지급분에 대하여는 이를 발견한 날의 다음 달 임금 지급일에 각각 소급공제 또는 가산하여 지급한다.

제120조(휴업수당) ①기관의 귀책사유로 휴업하는 경우에는 휴업기간 동안 사원에게 평균임금의 100분 70의 수당을 지급한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금으로 지급한다.

②부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우에는 노동위원회의 승인을 받아 제1항에 정한 금액에 못 미치는 휴업수당을 지급할 수 있다.

제121조(상여금, 수당) 상여금 및 특별수당은 시설장이 정하여 지급할 수 있다

제122조(급여의 종류) ①직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.

②급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

제123조(경력 인정) 근무 경력은 사회복지 법에 근거한 사회복지법인 및 시설 경력 및 군복무경력(무관 후보생 경력은 제외)만을 인정한다.

제124(연장근로 및 휴일 근로 수당) ①시설에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로(22:00~06:00), 휴일 근로를 할 경우 당사자 간 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 한도로 탄력적 근로시간제를 연장할 수 있으며 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장가능(단, 연장근로에 대한 특례 : 주40시간제 시행일부터 3년간은 1주간 16시간 한도로 연장근로가 가능하며, 이때 최초 4시간에 대한 연장근로 가산수당은 100분의 25로 함)

②장기요양기관의 장은 특별한 사정이 있는 경우 고용노동부장관의 인가와 근로자의 동의를 얻어 상기 연장근로시간을 연장가능하며 사태가 급박하여 고용노동부장관의 인가를 받을 시간이 없는 경우에는 사후에 지체 없이 승인을 얻어야 한다.

연장근로와 야간근로(오후10시후부터 익일 오전6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 지급한다.

③보상휴가제 실시 : 노사간 서면합의에 따라 연장 근로.야간 근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것에 갈음하여 휴가를 부여하는 보상휴가제는 주 40시간 근무시간제 시행일에 맞춰 각 시설별로 시행할 수 있다

제125(최저임금의 효력) 시설에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.

제126(최저임금의 적용 예외) 다음 각 호의 1에 해당하는 자로서 시설에서 노동부 장관의 인가를 받는 자에 대하여는 전조의 규정을 적용하지 아니할 수 있다

- ①정신 또는 신체의 장애로 근로 능력이 현저히 낮은 자
- ②수습기간 등에 있는 자
- ③직업 훈련법 기본법에 의한 사업 내 직업훈련 중 양성훈련을 받는 자
- ④기타 최저임금을 적용하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 자

제127(직원복지) 직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위한 금액 또는 물품을 제공 할 수 있다.

제17장 퇴직·해고 등

제128(퇴직 및 퇴직일) ①기관은 근로자가 다음 각 호에 해당할 때에는 근로자를 퇴직시킬 수 있다.

1. 본인이 퇴직을 원하는 경우
2. 본인이 사망하였을 경우
3. 해고가 결정된 경우
4. 휴직기간 만료 후 지정한 기일 내 복직원을 제출하지 아니한 경우
5. 근로계약기간이 만료된 경우
6. 수급대상자가 사망하여 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
7. 수급대상자/ 그 보호자가 교체를 요구하였으나 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우

②제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.

1. 근로자가 퇴직 일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 그 날
2. 근로자가 퇴직 일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 단, 기관은 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위내에서 퇴직일자를 지정하여 수리할 수 있다.

가) 사망한 날

나) 해고가 결정·통보된 경우 해고일

다) 근로계약기간이 만료된 날

라) 수급대상자가 사망한 날

마) 수급대상자/ 그 보호자가 교체를 요구한 날

제129(퇴직절차) ①근로자가 퇴직하고자 할 경우에는 적어도 퇴직 희망일 30일 이전에 기관에 사직원을 제출하고 퇴직에 필요한 소정의 절차를 거쳐야 한다.

②사직원을 제출한 자는 퇴직하는 날까지 업무 인수인계, 전달사항 등을 성실히 이행하여야 하며, 제반 반납물품 및 서류를 반환하여야 한다.

③사직원을 제출한 자는 기관의 승인이 있을 때까지 종전의 업무를 성실히 수행하여야 한다.

제130(업무인수인계) 근로자의 퇴직, 휴직 또는 근무상의 변동이 있을 때에는 그 담당업무의 서류, 물건 및 개요와 미결건명 등을 열거하여 장래의 처리요령 또는 자기의견을 첨부한 인계서를 작성하여 후임자에게 인계하여야 한다. 인수인계서는 퇴직 전 . 후 5일 이내에 작성한다.

제131(업무인수인계의 절차) 업무인수인계를 완료하였을 때에는 인계인수자 및 입회자가 연서한 인계서 3부를 작성하여 인계인수자가 각 1부씩 소지하고 1부는 시설장에게 보고하여 확인을 받아야 한다.

제132(해고) 근로자가 다음 각 호에 해당할 경우에는 해고할 수 있다.

1. 금치산, 한정치산 선고를 받은 경우
2. 금고 이상의 형이 확정된 경우
3. 신체 또는 정신상장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우 (의사의소견이 있는 경우에 한함)
4. 휴직자로서 정당한 사유 없이 휴직기간 만료일 후 7일이 경과할 때까지 복직원을 제출하지 않은 경우
5. 징계위원회에서 해고가 결정된 경우
6. 기타 이에 준하는 경우

제133(해고의 제한) ①근로자가 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다. 다만, 근로기준법 제84조에 따라 일시보상을 하였을 경우에는 해고할 수 있다.

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

아니한다.

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

제134(해고의 통지) ①기관은 근로자를 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.

②기관은 제1항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 전에 해고 예고를 하거나, 수급자의 사망이나 급변한 상황에는 예외로 한다.

제135(예고해고의 예외) ①정당한 사유로 근로자를 해고하는 경우에는 30일 전에 해고预告를 하거나 30일분의 통상 임금을 지급한다.

②천재 사변 기타 부득이한 사유로 사업계속이 불가능한 경우 또는 다음 각 호에 해당하는 경우는 해고预告를 하지 아니한다.

1. 일용 근로자로서 3개월을 계속 근무하지 아니한
2. 2개월 이내의 기간을 정하여 사용된
3. 월급제 근로자로서 6개월이 되지 아니한 자
4. 계절적 업무에 6개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
5. 시용기간 중인 자(3개월 이내)
6. 사업의 기밀 기타 정보를 경쟁관계에 있는 다른 사업자 등에 제공하여 사업에 지장을 가져 온 경우
7. 허위사실을 날조·유포하거나 불법 집단행동을 주도하여 사업에 막대한 지장을 가져 온 경우
8. 직책을 이용하여 공금을 착복, 유용, 횡령하거나 배임한 경우
9. 인사·경리·회계담당 근로자가 근로자의 근무상황 실적을 조작하거나 허위서류 등을 작성하여 사업에 손해를 끼친 경우
10. 사업장의 기물을 고의로 파손한 경우
11. 근로자가 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 노동부령이 정하는 사유에 해당하는 자

제136(재고용) ①정년퇴직자로서 기관이 필요하다고 인정하는 특별한 경우에 퇴직 후 촉탁직으로 재고용할 수 있다.

②재고용되는 자의 근속기간은 재고용일로부터 기산하며 기타 근로조건은 별도로 정하는 바에 의한다.

제18장 퇴직연금

제137(적용범위) 직원의 퇴직금 지급에 관하여 따로 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정에 의한다.

제138(지급기준) ①기관은 1년 이상 근무한 근로자가 퇴직할 경우에는 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.

②기관은 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 근로자의 과반수 동의를 얻어 근로자 퇴직급여보장법 제 8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.

◆ 퇴직금 적립금에 관한 사항

가) 근로복지공단 DC형을 가입한다.

나) 퇴직금이 적립된 후 직원회의시 통보하며, 게시판에 게시한다.

제139(퇴직금 산출방법) 퇴직금은 근로복지공단 DC형 산출에 근거한다.

제140(근속기간의 계산) ①근속기간은 채용된 날부터 지급사유가 발생한 날까지로 한다.

②근속기간의 계산에 있어서 1년 미만은 월할 계산으로 계산한다.

③다음 각 호의 경우를 제외하고는 휴직 및 정직기간은 근속기간에 산입하지 아니한다.

1. 공상 등 본인 이외의 귀책사유로 인하여 휴직된 자의 휴직기간
2. 형사사건으로 기소되어 휴직된 자가 불기소처분 또는 무죄판결을 받은 경우의 휴직기간
3. 육아를 위한 출산휴가
4. 군 입대를 위한 입영 휴직기간

제141(퇴직금 적립방법) 기관은 매 월 근로복지공단 DC형에 직원 퇴직금을 적립한다.

제142(지급제한)

①다음 각 호의 1.에 해당하는 경우에는 퇴직금 지급을 제한한다.

1. 금고 이상의 형을 받고 당면 퇴직된 자와 징계 파면된 자는 퇴직금을 2분의 1을 감액하여 지급한다.
2. 제1호와 관련하여 수사가 진행 중에 있거나 재판에 계류 중에 있는 자가 퇴직하는 경우에는 퇴직금 지급액의 2분의 1을 판결확정 시까지 유보한다.

②제1항의 규정에 의하여 지급하여야 할 금액이 근로기준법의 규정에 의한 최저 기준 액에 미달할 때에는 그 최저 기준액에 상당하는 금액을 지급한다.

제143(지급방법) ①퇴직금은 청구일로부터 14일 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다.

②대부금 기타 납부의무 액이 있을 때에는 그 금액을 퇴직금에서 공제하고 지급한다.

제144(중간정산) ①직원은 1년 이상 근무한 직원이 퇴직금 중간신청서를 제출하여 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금중간정산을 요청한 경우에는 별도 지침에 의한 퇴직금 중간정산 합의서를 작성하고 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다.

②퇴직금을 중간 정산하여 지급한 경우 퇴직금 산정을 위한 계속근로 연수는 정산 시점부터 새로이 기산한다.

③본 조의 경우 근로자퇴직급여 보장법에 의하여 중간정산이 가능한 경우에만 중간정산 할 수 있다.

제145(퇴직금 수령권자) ①퇴직금 수령권자는 퇴직자 또는 근로기준법에서 정하는 순위에 따르는 유족으로 한다.

②퇴직금을 유족이 수령하고자 하는 경우에는 정당한 수령권자임을 증명하는 서류를 제출하여야 한다.

제146(특별공로금) 재직 중 특별한 공로가 있는 경우에는 퇴직금 이외에 이사회결의에 의하여 특별공로금을 지급할 수 있다.

제147(퇴직금 청구시효) 이 규정에 의한 퇴직금 청구권의 시효는 3년으로 한다.

제148(권리의 양도금지) 퇴직금 청구권은 제3자에게 양도나 담보의 목적으로 사용하지 못한다.

제19장 포상

제149조(신상필벌의 원칙) ①직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.

②상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오의 내용 및 그것이 기관에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다.

제150조 (포상) ①시설 대표이사 또는 기관장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원과 외부인사(자원봉사자 등)로서 본 시설 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행할 수 있다.

②공로상 및 모범상 등 수상대상자에 대한 추천은 누구나 추천할 수 있다 추천서에는 반드시 '공적조서' 서식을 첨부하여야 한다.

③포상금액은 상품권(5만원 상당)으로 포상한다.

제151조 (포상의 종류 및 목적) 직원과 외부인사가 다음 각 호의 1에 해당될 때에는 포상한다.

①장기 근속상 : 근속 기간 중 징계사실이 없는 직원에 대하여 포상한다.

- 가) 3년 근속상
- 나) 5년 근속상
- 다) 7년 근속상
- 라) 기타 필요시 10년 이상의 장기근속상 등

②공로상 : 기관 발전과 위상 정립에 공적이 현저한 직원과 외부 인사에 대하여 포상한다.

- 가) 반기별 본 기관 발전에 공이 현저한 자
- 나) 반기별 본 기관 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한 자
- 다) 반기별 업무 개선에 업적이 우수한 자
- 라) 반기별 외부 포상을 통해 기관의 명예를 높인 자
- 마) 기타 이에 준하는 공로가 인정된 자

③모범상 : 활기찬 직장분위기 조성에 타의 모범이 되는 우수 직원에게 포상한다.

- 가) 반기별 근무 성적이 우수하고, 타의 모범이 되었을 때
- 나) 반기별 명량한 직장 분위기 조성에 기여한 자
- 다) 반기별 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월 했던 자
- 라) 반기별 효행, 선행, 봉사, 희생 등 미담의 주인공
- 마) 기타 이에 준하여 타의 모범이 인정된 자

제152조 (포상시기) 포상은 연말 또는 필요한 시기에 시행한다.

제153조 (포상 절차) ①직원의 포상은 인사위원회의 심의를 거쳐 시설장이 이를 행한다.

②포상하고자 할 때에는 공적 조서 (별지 1호)를 작성한다.

③필요한 경우 공적 조서에 해당 관련 자료를 첨부할 수 있다

제154조 (포상방법) ①포상은 그 공로에 따라 상장, 상패로 행하고 부상으로 상품, 특별 상여금, 특별 휴가를 줄 수 있다.

②포상은 공적의 경중에 따라 포상 방법에 차등을 두며, 인사고과에 반영한다.

제20장 징계

제155조(징계사유) 기관은 다음 각호에 해당하는 근로자에 대하여 징계위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다. (이 경우 징계위원회는 인사위원회로 대신한다).

1. (중징계) 어르신을 위협하는 정신적, 육체적, 언어적 행위를 하는 자
2. 법령, 정관, 제 규정에 위반하여 시설내의 복무질서를 문란케 한 때
3. 고의 또는 과실로 시설 내에 재산상의 손실을 초래케 한 때
4. 법인 및 시설의 명예를 훼손하거나 위신을 손상시키는 행위를 한 때
5. 중요한 경력을 사칭하거나 은폐하여 채용된 경우
6. 정당한 이유 없이 결근, 지각, 조퇴, 근무지 무단 이탈등 근무태도가 불량한 경우
7. 상사, 동료근로자 및 요양대상자 등에게 폭행, 협박을 가하거나 업무를 방해한 경우
8. 근무태만 또는 감독 불충분에 의해서 기관에 손해를 끼쳤을 경우
9. 근무태만 또는 과실로 업무상 사고를 일으킨 경우
10. 허가 없이 직무와 관계된 면허증, 자격증 등을 외부기관 또는 타인에게 대여한 경우
11. 허가 없이 기관의 물품을 가지고 나가거나 또는 가지고 나가려고 한 경우
12. 기관 기밀 또는 요양대상자의 비밀을 누설하여 기관에 손해를 끼친 경우
13. 허가 없이 재직 중 타 직장에 고용되거나 개인 사업을 하는 경우
14. 업무와 관련하여 부당하게 금품향응의 이익을 받거나 타인에게 부당한 편의 및 이익을 제공한 경우
15. 업무상 상사의 지시명령 또는 기관의 제 규정에 따르지 아니한 경우
16. 기관의 공금을 유용 또는 착복하거나 배임한 때
17. 근무 중에 발생한 주요사항을 보고하지 아니하거나 허위보고 하였을 경우
18. 음주상태에서 근무를 한 경우
19. 요양대상자로부터 부당한 금품을 수수하는 경우
20. 제1항 각 호의 행위에 대하여 교사하거나 공모한 자 또는 감독상 중대한 과실의 자

제156조(징계의 종류) 근로자에 대한 징계의 종류는 다음과 같다.

- ①견책 : 징계사유 발생 자에 대하여 시말서를 받고 문서로 견책한다.
- ②감봉(감급): 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1 총액은 월급여금 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
- ③정직 : 중대 징계사유 발생자에 대하여 3개월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
- ④해고 : 근로계약을 해지하는 것으로 한다.

제157조(징계심의) ①징계위원회의 위원장은 징계의결을 위한 회의 7일 전까지 징계위원회의 위원들에게는 회의 일시, 장소, 의제 등을, 징계대상 근로자에게는 서면으로 출석통지를 한다.

②징계위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다. 이 경우, 징계대상자가 징계위원회에 출석을 원하지 아니하거나 서면진술을 하였을 때는 서면심사만으로 징계의결을 할 수 있다.

③징계위원회의 위원이 징계대상자와 친족관계에 있거나 그 징계사유와 관계가 있을 때에는 그 위원은 그 징계의결에 관여하지 못한다.

④징계위원회는 의결 전에 해당근로자에게 소명할 기회를 부여한다.

⑤징계위원회는 징계 대상자가 2회에 걸쳐 출석요구에 불응하거나 소명을 거부하는 경우 또는 소명을 포기 하는 의사를 표시하는 경우에는 소명 없이 징계의결 할 수 있다.

⑥간사는 징계의결을 위한 회의에 참석하여 회의록을 작성하고 이를 보관한다.

제158조(징계결과 통보) 기관은 해당 근로자에게 징계처분에 대한 징계결과를 통보한다.

제159조(재심절차) ①징계처분을 받은 근로자는 징계결정이 부당하다고 인정될 때 징계통보를 받은 날로부터 7일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.

②재심을 요청받은 경우 징계위원회는 10일 이내에 재심을 위한 회의를 개최하여야 하며 그 절차는 “징계 심의” 조항을 준용한다.

제160조(비위사실의 보고) 종사자는 중징계에 해당할 만한 행위를 하였다고 인정되는 근로자가 있을 경우 그 사실을 즉시 기관장에게 보고하여야 한다.

제161조(손해배상과의 관계) 근로자가 고의 또는 중대한 과실로 기관에 손해를 끼쳤을 때에는 징계처분과 관계없이 이를 배상하여야 한다.

제21장 직원 복리후생

제162조(적용범위) 기관 종사자의 복지후생에 관한 사항을 규정하며, 관계법규 등에 의해 의무적으로 실시하는 제도 외에 기관이 자율적으로 도입하는 복리후생 제도에 한정한다.

제163조(주관) 복리후생 관리의 주관은 시설장 및 운영위원회로 한다.

제164조(복리후생 종류 및 지급대상)

①복리후생 및 포상

1. 교통비 지급 (편도1,250원, 월 50,000원 한도)
2. 경조금 지급
 - 본인 배우자사망- 100,000 ■ 자녀결혼- 100,000 ■ 가족사망- 50,000
 - 병문안 등 -30,000 ■ 경조사 화환등
 - 위 금액은 기관의 운영상황과 연간 예산 범위에 따라 변경될수 있다.
3. 포상제도(분기별)
 - 우수요양보호사- 50,000 내외
4. 퇴직금 지급 - 1년 이상 근로자
5. 특정일선물 - 구정, 추석 격려물품지급
6. 직원교육비 지원등

제22장 교육훈련

제165조(교육훈련) ①근로자는 사회복지사업법, 의료법, 노인 장기요양보험 법 등 관계법령에서 정한 보수 교육 및 인권교육 및 직원역량강화 교육을 이수하여야 한다.

②기관은 직무상 지식 및 기능을 습득하기 위하여 교육을 실시할 수 있으며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

③급여제공지침 및 운영규정 관련 연 1회 이상 직원 교육을 실시한다.

④직원교육계획서 수립

구분	교육명	내용 및 방법	시기
직원 역량 강화 교육	노인인권교육 노인학대 예방교육 아동학대신고의무자교육	집합교육 및 온라인강의: 4시간 이상 또는 인터넷교육 연 6시간 이상 1시간이상	수시/ 년1회/ 전직원
	신규직원교육	-추진방향: 신규직원 교육을 통한 원활한 업무숙지 및 이를 통한 효과적 급여제공 도모 -교육목표: 대상자에 대한 올바른 이해로 서비스의 만족도를 높인다. -교육내용: 수급자의 상태, 응급상황대처법, 기관 비상연락망, 기관소개 등 -운영방법: 신규직원 입사시 급여제공전에 개별교육	수시/ 년1회
	운영규정교육	-추진방향: 기관이 급여를 제공하는 직원에게 운영규정에 대한 교육을 한다. -교육내용: 노인복지법 시행규칙 제 29조 제2항 재가노인복지시설의 운영기준 운영규정과 근로기준법의 제17(근로조건의 명시), 동법 제34조(퇴직급여제도), 동법 제43조(임금지급, 동법76조(안전과보건), 법제93조 동법제93조 (취업규칙의작성, 신고)등의 관련규정	매년/ 전직원
	개인정보보호	-교육내용: 대상자의 정보보호를 위한 개인정보수집 및 처리 관리에 대한 이해 및 실천을 도모한다./인터넷강의	년1회/ 수시/ 전직원
	산업안전보건	직장내 산업안전보건의 이해/ 연4회 /인터넷강의/	
	직장내성희롱예방	예방방지 및 인식개선교육/ 자체교육 및 인터넷강의	
	직장내장애인인식개선		
	퇴직연금교육	퇴직연금의 이해/자체교육 및 인터넷강의	
급여 제공 지침	종사자 윤리지침	-추진방향: 수급자 관리교육을 통한 직원의 전문성 확보 및 양질의 급여를 제공 -교육목표: 1. 급여제공지침에 대한 내용을 이해를 한다. 2. 양질의 급여제공으로 만족도를 높인다. 3. 예방교육으로 대처능력 향상과 업무만족도를 높인다.	년1회/ 전직원

		-교육내용: 10대급여제공지침교육분야별 교육 실시. -방 법: 년 1회 집합교육 실시	
	성폭력예방 및 대응지침	-추진방향: 수급자 관리교육을 통한 직원의 전문성 확보 및 양질의 급여를 제공 -교육목표: 1. 급여제공지침에 대한 내용을 이해를 한다. 2. 양질의 급여제공으로 수급자 만족도를 높인다. 3. 예방교육으로 대처능력 향상과 업무만족도를 높인다. -교육내용: 10대급여제공지침교육분야별 교육 실시. -방 법: 년1회 집합교육 실시	
	응급상황 대응지침		
	감염예방 관리지침		
	근골격계질환 예방지침		
	치매예방 및 관리지침		
	육창예방 및 관리지침		
	낙상예방 및 관리지침		
	노인인권보호 지침		
	개인정보보호 지침		

* 교육시기, 방법, 주체 등

교육일시	2024. 12. 01 ~ /시간 : 전 직원 근무시간 후
교육장소	한국보건인력개발원, 경기도지식인, 장기요양보험 급여제공지침 등
교육강사	사이버강사 등
교육방법	사이버교육 및 기관내 집합교육
참석자	전 직원 47명

⑤교육후 만족도 조사를 실시하고 그 결과와 교육자료등은 수료증이나 회의록으로 기록또는 출력하여 보관하며 매년 교육계획을 수립한다.

제23장 급여제공지침

제166조(종사자윤리 지침) 직업윤리란 “직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관”을 뜻하는 것으로서 직업인에게 일반적으로 요구되는 정신적인 자세나 행위규범을 뜻하기도 한다. 따라서 직업 종사자들은 직업 활동의 윤리적 기준을 준수하여야 직업인으로서 사회적 역할을 하고 있다는 긍지와 자부심을 가질 수 있다.

①직업윤리의 필요성

인간의 일과 관련한 윤리적인 문제 직장은 직장인에게 그들의 개인적 욕구와 기능을 만족하게 해 줄 동기를 부여하려는 노력을 해야 하고, 직장인들은 직장과 사회에 기여해야 하는 윤리적 의식을 필요로 한다.

②직업윤리의 기본 덕목

1. 직업의식
2. 책임의식
3. 장인정신
4. 명예심
5. 직업에 대한 차별의식과 편견

③직원의 기본 윤리

1. 직원은 요양보호사로서의 긍지와 자부심을 가지며 항상 정직하고 성실한 자세를 유지한다.
2. 직원은 높은 윤리적 가치관을 가지고 개인의 품위와 요양원의 명예를 유지.발전 시킬 수 있도록 노력한다.
3. 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동한다.
4. 직원은 맞춤 서비스를 제공하여 복지 사각지대를 해소하는데 노력한다.
5. 직원은 대상자의 개선요구사항에 대해서 최대한 반영되도록 적극 노력한다.
6. 직원은 상호간에 필요한 기본예의를 지켜야 하며 불손한 언행, 다른 직원을 비방하는 등의 괴로움을 주는 행위를 하여서는 아니된다.
7. 직원은 전문가로서 끊임없는 자기 계발을 위해 노력한다.

④수급자에 대한 윤리

인권보호	성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대하여야 한다.
자기결정	일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
자립생활	수급자의 잔존 기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
재가요양 우선	가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.
사례관리	수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
비밀보장	수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

기록 및 공개	수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
사회통합	수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.
전문 서비스와 효율성	충분한 전문 인력을 확보하여 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력하여야 한다.
부당청구 금지	수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니된다.
알선행위 등의 금지	영리를 목적으로 본인 일부 부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개 알선 유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니된다.

제167조(성폭력 예방 및 대응 지침) ①성희롱의 예방

1. 기관은 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위해 1년에 1회 이상 윤리 및 성희롱 관련 법령의 요지, 성희롱 예방을 위한 사업주의 방침, 성희롱 피해자의 권리구제 방법과 가해자의 조치 등을 내용으로 윤리 및 성희롱 예방교육을 한다.
2. 기관의 모든 임원 및 근로자는 남녀고용평등법에서 금지한 직장 내 성희롱에 해당하는 행위를 하여서는 안 된다.
3. 직장 내 성희롱을 하여 물의를 일으킨 임.직원에 대하여는 해고 등의 징계 조치를 취할 수 있으며, 성희롱 피해자와 같은 장소에 근무하지 않도록 인사이동을 병행하여 실시한다.

② 성폭력 및 성희롱

1. 성폭력 유형
 - 남녀 직책 구분 없이 발생 및 성립이 가능함
 - 유형1) 직원→직원
 - 유형2) 수급자→직원
 - 유형3) 직원→수급자
 - 유형4) 수급자(어르신)→수급자(어르신)
2. 성희롱 및 성폭력의 법적 성립 요건
 - 기관 직원과 어르신, 남녀 어르신 등
 - 피해자는 주로 여성 어르신이 대상이지만 남녀 어르신 모두 해당
 - 직원이 직위를 이용하거나 업무와의 관련성이 있는 것
3. 행위성 요건

육체적 행위	고의적인 입맞춤, 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 기저귀 케어 등의 노출이 필요할 때 허락 없이 특정 신체부위를 만지는 행위 등이 포함
--------	--

언어적 행위	음란한 농담, 음란한 이야기를 하는 행위 등 (전화통화, 휴대전화 메시지포함) 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위 외설적이고 도발적인 소리나 음성을 내는 행위 등이 포함
시각적 행위	업무나 교육목적과 관련되지 않은 음란 사진, 그림, 낙서 등을 게시하거나 보여주는 행위 (컴퓨터, 휴대전화 등을 이용하는 경우도 포함)
기타	그 밖의 사회 통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

4. 예방

- 가). 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호 존칭을 사용한다.
- 나). 성희롱 및 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- 다). 평소 기관 내에 성희롱 및 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- 라). 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- 마). 동료 및 대상자 간의 음담패설을 하지 못하도록 한다.
- 바). 직원이나 대상자의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
- 사). 평소 직원이나 대상자의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해소지가 있는 행동에 대해서는 면
- 아). 저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- 자). 음란한 사진이나 그림을 붙이는 행위에 대해서 반드시 이의를 제기한다.
- 차). 대상자가 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하여서는 안된다.

5. 대응방법

- 가) 성희롱 및 성폭력 피해 노인이나 직원은 노인복지센터나 성폭력 상담소 등을 통해 상담을 받도록 한다.
- 나) 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성희롱 및 성폭력 한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
- 다) 노인이나 직원에 대한 행위가 성희롱 및 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.
- 라) 행위자에 대하여 불법행위를 이유로 손해배상을 청구할 수 있다.

제168조(응급상황 대응 지침)

①응급상황 종류

기도 폐쇄	호흡곤란	쇼크(저혈당, 기립성 저혈압)	낙상으로 인한 골절 및 외상	고혈압
경련	화상	뇌졸중	출혈 (코피)	가슴통증

②응급상황 발생 시 대응방법

1. 대응 절차



<경미한 상황>

<응급 상황>

경미한 상황에서도 요양보호사는 자체적으로 판단하면 안 된다.

제169조(감염예방 및 관리 지침)

①감염종류 : 접촉, 비말감염, 경구(經口)감염, 경피(經皮)감염 등이 있다.

②감염예방 및 관리

일반적으로 면역기능이 저하되고 스트레스, 부적절한 영양공급, 만성질환, 특정한 약물 사용으로 인해 더욱 면역력이 떨어져 감염성질환이 증가한다. 노인 대상자에 대한 감염은 주로 요양보호사의 손, 실내공기, 적출물에 의해 이루어지므로 감염에 대한 예방 관리방법에 대해 인지할 필요가 있다

가) 목욕·샤워로 피부를 깨끗하게 하며, 자주 양치질하여 치아 건강을 유지한다.

나) 손을 자주 씻고, 피부가 트거나 갈라지는 것을 방지하기 위해 로션을 사용한다.

다) 미생물 방지를 위해 손톱은 짧게 깎는다.

라) 복장 및 신발 등은 항상 깨끗하게 유지한다.

마) 오염물질에 쓰던 장갑(또는 도구)은 철저히 관리한다.

바) 필요 시 보호 장비(마스크, 가운, 장갑 등)를 착용한다.

사) 근무 중 감염에 노출되었을 경우 즉시 관리책임자(시설장)에게 보고한다.

③감염병 발생 대응 순서

1단계	감염 증상(피부 가려움 혹은 발열, 기침 등)이 있는 어르신을 확인한다.
2단계	감염증상이 있는 어르신을 지역병원 간호사 또는 의사에게 보고한다.
3단계	감염의심 어르신의 보호자에게 연락한다. 촉탁의 병원 혹은 연계 병원으로 가서 감염성 질환여부를 확인한다. 감염병 진단 시 건강보험공단에 연락한다.
4단계	종사자들에게 감염성 질환에 대해 교육한다.
5단계	감염 어르신을 병원 이송 등 조치한다. 수급자 침실 및 자택 실내 전체소독을 시행한다.

제170조(근골격계 질환 및 감염예방) 기관은 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계 질환 및 감염예방, 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계 질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 통하여 치료를 받게 한다.

◆ 근골격계 예방 지침 및 검사 조치방법

가) 권장작업 높이

- 서서하는 작업의 권장 작업높이는 근로자의 팔꿈치 높이 또는 팔꿈치의 약간 위나 아래높이가 좋다.
 - 정밀한 작업은 팔꿈치 높이보다 10~20cm 높은 곳
 - 가벼운 작업은 팔꿈치 높이보다 10cm 낮은 곳
 - 힘든 작업은 팔꿈치 높이보다 10~30cm 낮은 곳

나) 중량물 취급시 요통 예방

- 무거운 것을 취급하는 작업 시 권장 작업 높이에서 작업
- 중량물 취급 시 바퀴 등을 이용하여 근력 부담을 줄인다. 올릴 때 허리에 모든 부담이 가지 않도록 한다.

다) 바른 자세 유지

- 일을 할 때 최대한 무리가 가지 않는 바른 자세를 유지하도록 한다. 무거운 것을 들어 올릴 때 허리에 모든 부담이 가지 않도록 해야 한다.
- 오래 서 있는 경우 한쪽 발에 무게가 실리는 자세를 피한다.

라) 검사, 조치방법

- 질환 발생 시 검사를 하도록 지시, 결과내용에 따라 각 조치함.

제171조(치매 예방 및 관리 지침)

①치매종류

1. 알츠하이머 치매
2. 혈관 치매
3. 루이소체 치매 & 파킨슨병 치매
4. 알코올 치매

②치매증상

1. 일상생활에 지장을 초래할 정도로 최근 일에 대한 기억력 상실이 있다.
2. 언어 사용이 어려워졌다.
3. 시간과 장소를 혼동한다.

4. 판단력이 저하되어 그릇된 판단을 자주한다.
5. 익숙한 일을 처리하는데 어려움이 있다.
6. 돈 계산에 문제가 생겼다.
7. 물건 간수를 잘 못한다.
8. 기분이나 행동에 변화가 있다.
9. 성격에 변화가 있다.
10. 자발성이 감소되었다.

③치매예방

1. 손을 바쁘게 움직인다
2. 과도한 음주나 흡연을 피한다.
3. 바람직한 식습관과 적절한 운동을 한다.
4. 사람들과 자주 만나고 어울리는 시간을 가진다.
5. 치매가 의심될 경우 치매지원센터에서 검사를 하고 의사의 진료와 치료를 가능한 빨리 시작한다.

④관리 및 치료

1. 갑자기 환경을 바꾸지 않는다.
2. 한번에 여러 가지 정보를 주지 않고 간결하게 정확히 이야기한다.
3. 1m 이내에서 대화를 하고 의사소통이 어려운 경우, 손을 잡거나 미소 등의 비언어적인 방법으로 소통을 시도한다.
4. 가능한 쉬운 단어를 사용한다.
5. 규칙적인 생활을 한다.
6. 잔존 기능을 활용한다.
7. 회상을 통해 수급자 자신의 존재를 알려준다.
8. 달력 등을 이용하여 현실자각을 도와준다.
9. 수급자에게 신체적, 심리적 압박이 있으면 상태가 악화되므로 신체적·심리적으로 편안하게 해준다.

제172조(욕창 예방 및 관리 지침) ①욕창 발생요인

한자세로 앉아있거나 누워있을 때, 신체 특정 부위에 지속적으로 압력이 가해져 혈액 순환 장애가 일어나고 이로 인해 조직 괴사로 궤양이 생기게 된다.

②욕창 예방방법

압박을 피하기 위해 최소 2시간에 한 번씩 체위 변경을 해주며, 영양 결핍이 생기지 않도록 주의한다.

③욕창 발생 시 처치

대상자에게 피부처치 및 간호를 제공하여 빠른 회복을 유도하고 합병증을 예방한다.

제173조(낙상예방 및 관리지침) ①낙상요인

- 가) 신체적 요인: 운동장애나 심장질환, 빈혈, 시력저하 등
- 나) 환경적 요인: 집안 환경에 의한 낙상 등
- 다) 행동적 요인: 지나친 음주나 개인의 활동양의 저하 등

②낙상예방방법

- 가) 복용 약물에 대해 의사에게 확인 받고 지나친 과음 하지 말 것
- 나) 시력이 나빠지면 자신에 맞는 안경 쓰기

다) 집안 환경을 안전하게 하기

라) 하지 근력 강화를 위한 규칙적인 운동하기 적절한 신발 신기 (밀창이 미끄럼 방지 처리 되어있는 신발, 굽이 낮은 신발 등)

마) 앉거나 누운 후 천천히 일어서기 · 움직이기 이전에 시간 갖기

③낙상 발생 시 응급조치

가) 즉시 기관과 보호자에게 연락하고 119 또는 응급의료기관으로 즉시 신고한다.

나) 휴식: 통증이 유발되는 모든 움직임과 운동을 피하고 대상자 편안한 자세를 취할 수 있도록 돕는다.

다) 얼음찜질: 폐쇄성 골절, 탈구, 염좌, 좌상 등의 손상에는 얼음찜질을 하여 부종을 감소시키고 대상자의 통증과 불편감을 경감시킨다.

라) 고정: 심각한 근골격계 손상이 의심되면 얼음찜질을 하고 반드시 부목을 대어 고정해야 한다.

제174조(노인인권보호 지침) ①노인권리보호

1. 노인권리 선언

가). 개인적인 욕구에 상응하는 질 높은 수발과 서비스를 요구하고 제공받을 권리

나). 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리.

다). 내·외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리

라). 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리

마). 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리

바). 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리

사). 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리

아). 비난이나 제약을 받지 않고 시설 운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리

자). 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리

차). 시설 입·퇴소 일상생활, 서비스이용, 제반 시설 활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보를 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

2. 노인권리 보호를 위한 윤리 강령

가) 존엄한 존재로 대우받을 권리

나) 질 높은 서비스를 받을 권리

다) 정치, 문화, 종교적 신념과 자유에 대한 권리

라) 사생활 및 비밀보장에 대한 권리

마) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

바) 신체적 구속을 받지 않을 권리

사) 통신의 자유에 대한 권리

아) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

자) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

차) 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

카) 정보접근과 자기결정권 행사의 권리

② 노인 학대 유형

유형	정의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위

언어, 정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위
방임	부양 의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 또는 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	노인 스스로 의식주 제공 및 의료처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

③. 예방

1. 종사자는 동료 종사자의 어르신에 대한 학대 행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 관계 기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
2. 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대 행위를 예방하고 해결해야 한다.
3. 치료나 요양의 목적 이외에 어르신이 뜻에 반하는 노동 행위를 강요해서는 안 된다.
4. 종사자는 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
5. 종사자는 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
6. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
7. 종사자는 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

④ 대응방법

1. 장기요양기관 및 요양보호사의 대응

- 가) 노인 학대 발견을 위해 기관에서는 월 1회 정기적으로 모니터링을 실시하고 요양보호사는 업무 중 수시로 학대 여부를 확인한다.
- 나) 노인 학대를 발견했을 때는 노인보호전문기관(1577-1389)번으로 즉시 신고한다.

2. 노인자신의 자발적인 대응

- 가) 노인자신 스스로 학대 상황에 처하지 않도록 자발적으로 대처하는 방안이 가장 바람직스럽다.

3. 가족공동체를 통한 대응

- 가) 노인과 대화를 통하여 가족원이 제공할 수 있는 서비스 와 노인이 스스로 해야 할 부분들을 솔직히 이야기해서 상호간의 의존성을 낮춘다.

4. 전문가 및 사회제도를 통한 대응

가) 노인의 학대경험은 대부분 심리적, 의료적 측면의 복합 적인 경우이므로 여러 전문가들로 구성된 통합적 지원 서비스가 필요하다.

제175조(개인정보보호 지침) ①수집 및 이용 목적

다음의 목적을 위하여 개인정보를 수집한다. 본 규정은 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률과 관련하여 시설의 개인정보를 체계적으로 관리·보호하기 위하여 수립·운영한다. 처리하는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경될 시에는 「개인정보 보호법」제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행한다.

1. 수급자의 장기요양급여 제공
2. 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사처리
3. 후원자, 자원봉사자 등록, 참여 관리
4. 민원에 대한 사무처리 및 고지사항 전달 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보
5. 교육, 연구, 장기요양급여 제공에 필요한 최소한의 자료 분석

②수집 항목

장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집하고 있으며, 처리하는 개인정보의 항목은 다음과 같다.

1. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용 수급자 · 신원인수인 정보
2. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사정보
3. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보
4. 홈페이지 및 블로그 이용에 따른 자동수집

③보유 및 이용기간

법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집 시에 동의 받은 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유한다.

1. 장기요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관기간
2. 근로자의 개인정보 : 근로기준법 등에 명시된 보관기간
3. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때

제176조(요양보호사의 직업의식과 직업태도) ①요양보호사의 직업의식

요양보호사는 항상 봉사정신과 소명의식을 가지고 업무를 수행하면서 처음의 순수함과 열정을 되새기는 자세를 가져야 한다. 또한 요양보호사 개인이 하는 행동은 항상 모든 요양보호사를 대표 한다는 마음가짐을 가지고 업무에 임해야 한다.

②요양보호사의 직업태도

1. 요양보호사는 대상자와 긴밀한 신뢰관계를 구축하면서, 약속을 지키고 책임감을 가지고 행동하며 신뢰받을 수 있도록 일해야 한다.
2. 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
3. 요양보호사로 종사하게 된 처음 동기를 점검하며 겸손한 태도를 갖는다.
4. 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
5. 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루는 자세를 가져야 한다.(시설장, 사회복지사, 보호자)
6. 요양보호사는 원활한 요양보호 업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속

적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 계발하는 태도를 가져야 한다.

7. 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의 바른 태도를 갖춰야 한다.
8. 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하고 사고 발생 시에는 즉시 기관의 사회복지사나 시설장에게 보고하여야 한다.
9. 전문가의 진단이 필요한 사항은 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
10. 법적인 소송등에 휘말리지 않기 위해 대상자의 생태 변화를 세심하게 관찰, 기록하며
11. 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.

제24장 비밀누설의 금지

제177조(비밀누설금지) 직원으로 임용되어 근무함에 있어 직무상 알게 된 개인정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 아니 되며 수급자 개인정보에 관하여 누설하지 않도록 하며 교육하도록 한다.

①장기요양보호법에 의한 요양보호사 업무를 수행하며 알게 된 수급자 개인정보에 관한 모든 사항을 재직 시나 퇴직 후에도 누설하지 않는다.

②재직 중 알게 된 수급자의 사생활에 관한 모든 사항을 재직 시나 퇴직 후에도 일체 누설하지 않는다.

③수급자의 개인정보와 사생활에 관하여 누설 시에는 제반 규정에 따른 처벌을 감수할 것이며, 퇴직 후에도 민·형사상의 처벌을 감수하도록 한다.

제25장 안전과 보건관리

제178조(안전·보건규정 준수) 시설과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제179조(안전과 보건의 유지증진) 시설과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제180조(안전관리와 점검) ①기관장은 케어 중인 어르신 및 기관운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다하여야 한다.

②기관장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

제181조(안전교육) ①기관장은 직원에게 정기적으로 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.

②안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음과 같다.

1. 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)
2. 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등)
3. 교통안전 (외출 시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
4. 전열기구의 사용금지 등

③기관장은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 노인을 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

제182조(건강진단 및 보건관리) 기관은 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다. (단, 사무직은 매 2년에 1회 실시한다.) 검진 결과에 따른 2차 검진과 비용은 자가 부담한다.

①건강진단에는 결핵진단이 포함되어야 한다.<개정 2019.1.1.

②기관은 안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·수시·임시 건강진단 등을 실시한다.

③건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

④시설은 근로자대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시한 기관으로 하여금 건강진단결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단결과를 공개하여서는 아니 된다.

제26장 재해보상

제183조(재해보상) ①근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

②산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 기관이 보상한다.

③업무 외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

④재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속 법령 등에 의한다.

제27장 이용자(수급자) 불만 및 고충처리

제184조(목적) ①어르신 및 가족들의 불만 및 고충 발생 시 그 내용을 기관운영에 반영하여 불편을 최소화 함으로써 고객 서비스 만족을 극대화 한다.

②근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 기관 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

③친절한 직원에 대한 어르신 및 가족들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객서비스 마인드를 제공한다.

제185조 (불만 및 고충처리 체계 운영) ①어르신 및 가족의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

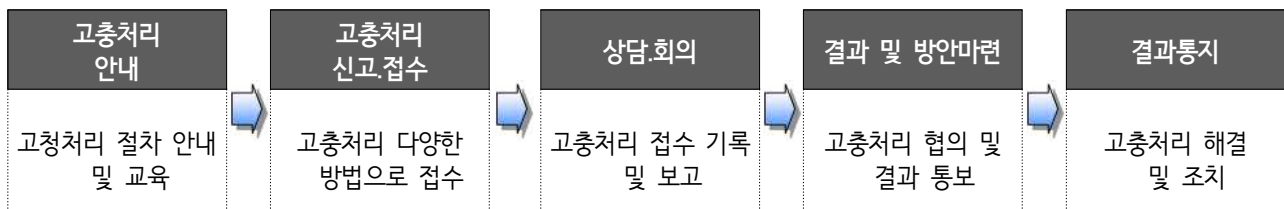
②반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.

③대상자와 장기요양기관의 계약을 맺기 전, 어르신 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.

④대상자나 그 보호자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 대상자가 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.

⑤‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

⑥불만 및 고충처리 체계는 ‘불만 및 고충처리 방법 안내’ → ‘불만 및 고충 접수’ → ‘불만 및 고충처리’ → ‘기록 및 보고’ → ‘불만 및 고충 유형분석을 통한 증장기적 대처’ 순으로 가동되어야 한다.



제28장 근로자 불만 및 고충처리

제186조(고충처리위원) ①근로자의 고충을 처리하고 이를 처리하기 위하여 센터에 고충처리위원을 두고, 시설장이 관할한다.

②위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우 관련 부서 및 직원 간 의견을 조율하여야 한다.

제187조(구성 및 임기) ①고충처리 위원은 종사자를 대표하는 각 1명의 위원으로 구성하여 선임한다.

②위원의 임기는 2년의 규정을 준용한다.

제188조(고충의 처리) ①근로자가 고충사항이 있는 때에는 고충처리위원에게 구두 또는 서면으로 신고할 수 있다.

②고충처리위원은 신고 된 고충사항을 지체없이 처리하여야 한다.

③고충처리위원은 고충을 청취한 날로부터 10일 이내에 조치사항 또는 처리결과를 본인에게 알려주고 이 해시켜야 한다.

제189조(처리기준) ①고충처리위원회의 위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 입소 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.

- ②고충처리를 통하여 전체 입소 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
- ③직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제190조(처리결과 및 통보) 고충처리위원회 위원장은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.

제191조(불만 및 고충처리 기록 및 보고) ①‘불만 및 고충상담 신청서 및 상담일지, 결과보고통지서’를 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

②불만 및 고충처리 담당자는 ‘불만 및 고충처리 기록장’의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.

③전 직원이 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

④자체조치 불가건, 타기관(지자체, 경찰서, 공단등)이송 및 협조체계를 구성한다.

제192조(상담실 운영) 근로자의 고충을 처리하기 위하여 고충처리 상담실을 설치·운영할 수 있다.

* 고충처리 상담

- 1차 상담자 (사회복지사), 2차 상담자 (시설장)

제193조(불만 및 고충의 접수) 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.

- 전 화 상 담
- 방 문 상 담
- 우 편 접 수
- 고충 처리함 : 사무실

제194조(대장비치) 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성 사무실에 비치한다.

제29장 운영규정의 변경사항

제195조 (운영규정의 개정방법 및 절차) 규정에 대한 변경 사항은 아래와 같이 처리한다.

①운영규정의 변경은 시설장 및 운영위원회를 통해 심의하여 처리한다.

②운영규정 변경을 위한 운영위원회는 상시적으로 진행한다.

1. 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 시설장이 필요하다고 인정한 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
3. 개정은 시설에서의 개정 필요에 의한 경우에는 시설장의 승인으로 운영규정을 개정할 수 있다.

제196조(결재) 본 기관의 제반업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 시설장의 사전결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

제197조(회계연도) 본 기관의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

부 칙

제1조(운영규칙의 비치) 기관은 본 규칙을 사업장 내의 사무실 등에 비치하여 근로자들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제2조(시행일) 본 규정은 대구광역시 수성구청으로부터 효마음재가복지센터 설치 신고한 날로부터 시행한다.
제정 : 2024년 11 월 일

직책	이름	업무구분	업무 내용
1. 관리책임자 (시설장)		- 시설의 총책임자 - 업무 총책임자 - 시설 최종 결정권자	- 기관의 각종 규정, 규칙의 제정, 개제, 폐지 수립 - 기관의 연간 운영계획 수립 및 예산 편성 및 예산 집행 지도 및 관리 - 시설 운영 및 서비스 제공에 대한 총체 및 조정, 각 부문의 집행 승인 - 기관 운영에 필요한 계획, 회계, 행정업무 총괄 - 주요 회의 소집 및 주관 - 대외적으로 기관을 대표하고, 각종 위문응사에 결재 및 집행 - 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리.
2. 관리자 (사회복지사 또는 관리책임자가 지명한 요양보호사)		- 시설내부 업무관리 - 대상자 서비스 관리 - 시설운영 실무관리 - 직원 업무확인 및 관리	- 수급자 요구 조사 및 연간 프로그램 계획수립 및 진행 - 사업 예산의 집행 및 관리 - 정기적인 대상자 방문상담 및 관리, - 이용대상자 모집 및 관리, - 자원봉사자 및 사회복지현장실습생 관리 교육 - 상담실, 직원 직무교육 사례회의 등 총체수립 및 진행, - 소식이 발달 및 인타일 등을 통한 기관 홍보활동.
3. 담당자 (요양보호사 및 간호사)		- 대상자 급여제출 - 대상자의 건강 및 삶의 질 향상 - 대상자의 상태 및 급여 제공 관찰, 기록	- 이용대상자에 대한 방문요양, 방문목욕(요양계측 수립 및 관련 상담 교육)등의 서비스 제공, - 수급자 상태 또는 생활 상태를 관찰하고 서비스제공, - 방문간호서비스(주강보건 포함) 제공.

[illegible]

[illegible][illegible]

별지6. 욕창위험 측정기록지

Bradren scale 욕창위험 측정기록지		병명	시술종류/시	시술일	
수급자명	{pName}	강의요양인원번호	{ItbNo} {dLevel}	고유번호	{pId}
항목	척도(예)	내용	점수		
감각 인지 정도	감각 완전 제한됨 (완전히 못 느낌)	1 의식장애 및 진정제 투여 등으로 인해 통증을 자극에 대한 반응 없음. 신체 대부분에서 통증을 느끼지 못함			
	감각 매우 제한됨	2 통증을 자극하면 반응(숨을 돌리거나, 신체의 절반 이상에서 통증을 못 느낌, 갑작스런 움직임)			
	감각 약간 제한됨	3 발로 지지하면 반응함, 체위변경 요청 조차 불응한다고 할수 있지만 못함.			
	감각 손상 없음	4 발로 지지하면 반응을 보이며, 통증을 불편함을 발로 표현할 수 있음.			
습기 여부	발상 젖어있음	1 피부가 땀이나 소변으로 항상 축축하다			
	자루 젖어있음	2 자루 축축해서 8시간에 한번은 천을 갈아야 하며, 자루 젖어있음			
	가름 젖어있음	3 가름 축축해서 하루에 한 번 이상 천과 교환이 필요함			
	겨드 젖어있음	4 피부는 보통 건조하며, 린넨을 평상시대로 교환해주면 된다.			
활동 상태	항상 침대생활	1 도움 없이는 조금도 움직이지 못함.			
	의자 사용 가능	2 앉을 수 없거나 매우 어려움, 의자가 휠거나 이동 시 도움이 필요함.			
	가끔 걸을 수 있음	3 도움 받거나 도움 없이 매우 짧은거리 이동을 가능하며, 대부분은 침대생활.			
	자주 걸을 수 있음	4 적어도 하루에 두 번 이상 발바닥 걷고, 발단은 2시간마다 걷는다.			
음식입	완전히 못 먹기힘	1 도움 없이는 전혀 음식입 수 없다.			
	조금 제한됨	2 신체의 체위를 자주 변경하지 수 있지만, 자주 많이 변경하지는 못함.			
	약간 제한됨	3 조금이기는 하지만 혼자서 신체의 사지간의 체위를 자주 변경시킨다.			
	제한 없음	4 도움 없이도 자주 체위를 변경시킨다.			
영양 상태	매우 나쁨	1 체중감 소량의 1/5 이하인 경우, 하루에 200kcal 이하(고기나 유제품) 섭취. 또는 5일 이상 음식섭취가 전혀 이루어지지 못함			
	부족함	2 체중감 소량의 절반만 섭취. 하루 약 300kcal 단백질 섭취. 영양 보충소식. 또는 유제품이나 과일섭취를 직접할 때만은 부어 받는다.			
	적당함	3 식사와 반 이상 섭취함. 하루 식사를 거부하지만 영양보충식은 섭취한다.			
	양호함	4 대부분의 식사를 섭취하며, 절대 거르지 않는다. 영양보충식은 필요 없다.			
마찰력 손실	문제가 있음	1 움직임이든 많은 도움 필요함. 관찰중이나 간헐적으로 강하게 항상 마찰이 생김. 자주 침대에 의해서 미끄러져 내려감.			
	중등정도 문제있음	2 움직임이 약간 더 힘들어 필요함. 가끔 미끄러지며, 마찰이 있을 수 있음.			
	문제없음	3 침대에 의해서 자주움직여 움직임. 충분한 근력이 있다.			
합계					
측정결과 해석	19-29점 : 위험 있음	15-18점 : 약간의 위험 있음	13-14점 : 중간 정도의 위험		
	10-12점 : 위험이 높음	9점 이하 : 위험이 매우 높음			
(적용)		각상자명	(서명)		
_____년 _____월 _____일 _____					
(signature)					

(참고)

3. 신재생에너지(일상생활용과 수련능력) ※ 도움필요도 표기 : ★(전적인 도움), ●(중도도움), △(준비 단계보기 도움), ○(준비 단계보기 없음)

기본동작 항목	확인	일상생활용 항목	확인	수단단일생활용 항목	확인
1. 채워본경 하기		1. 식사하기		1. 물단감하기	
2. 일어나 앉기		2. 세수하기		2. 식사준비	
3. 일어나기		3. 양치질(물나관리)		3. 청소하기	
4. 이동(출거 앉기)		4. 옷 벗고 입기		4. 빨래하기	
5. 실내보행(보수행)		5. 화장실(이동변기) 사용		5. 약령거먹기	
6. 휠체어 이동		6. 기거거 걸기		6. 전화사용하기	
7. 근거리 외출하기		7. 목욕하기		7. 교통수단이용	

총합의견

4. 생활상태 ※ 표기 : □에 V표

	확 인
운동장애	□ 우측상지 □ 좌측상지 □ 우측하지 □ 좌측하지
관절구속	□ 어깨관절(좌/우) □ 팔꿈치관절(좌/우) □ 손목 및 손가락관절(좌/우) □ 고관절 (좌/우) □ 무릎관절(좌/우) □ 발목관절(좌/우)
보행장애	□ 지난 3개월 간 낙상 경험(□매일 □하루1회이상 □하루1회이상 □가끔)
	□ 절음장애 및 균형 □ 서거나 걸을 때 균형을 유지하지 못할 □ 일어설거나 걸을 때 어거리를 □ 보조도구나 복해서 걸기)

총합의견

5. 간호조치상태 ※ 표기 : □에 V표

	확 인
호흡	□ 가래지 끓겨감-간호 □ 흡인 □ 산소유지 □ 기타()
영양	□ 영양영양(□비위관 □위관) □ 치료식이() □ 기타()
배설	□ 투석간호 □ 욕창노조관 □ 단순노조 □ 발열용 □ 장루간호
상지	□ 상지간호(부위 :) □ 당뇨발호관 □ 기타()
욕상	단계 □1단계 □2단계 □3단계 □4단계 부위 □머리 □통 □어깨 □팔꿈치 □어깨관 □어깨관 □기타()
통증	□ 암 발병부위 □ 배 □ 위 □ 대장 □ 간 □ 전립선 □ 유방 □ 담낭 및 기타담도 □ 기타() □ 일반통증부위 □ 머리 □상지 □ 하지 □ 허리 □ 등 □ 복부 □ 기타

기타 내용 및 총합의견

(orgName)

6. 인지상태(인지기능저하, 정신상태, 감전, 문제행동 등)

※ 표기 : □에 V표

구분	확인
1 지남력 저하 (□날짜·시간 □장소 □사람)	☐
2 기억력 저하 (□단기 □장기)	☐
3 주의집중력 저하	☐
4 계산력 저하	☐
5 판단력 저하	☐
6 부적절한 웃임기 (상하의 구분 못함, 겹옷과 속옷 구분 못함 등)	☐
7 망상 (부적절한 믿음, 편집증 등)	☐
8 배회 (□빈으로 나가리함 □의미없는 서성거림 □릴 일음)	☐
9 환각 (□한시 □한침 □한미 □한속 □기타)	☐
10 반복적인 행동 (물건잡추기, 죄책기 등)	☐
11 부적절한 행동 (□부적절한 성격행동 □부적절한 일반행동)	☐
12 폭력적 행동 (□신체적인 공격 □폭언 □도움에의 거부)	☐
13 야간수면장애	☐
14 불결행동	☐
15 식습관 변화 (□식욕 저하 □식욕 증가 □기타())	☐
16 먹는 것이 아닌 물건을 먹음	☐
17 불안 (□혼자 남겨짐에 대한 공포 □초조 □인질부림 □기타)	☐
18 우울 (□두려움 □무기력감 □갈망)	☐

기타 내용 및 종합의견

7. 의자소통

※ 표기 : □에 V표

구분	확인
의자소통	☐ 모두 이해하고 의사를 표현한다. ☐ 대부분 이해하고 의사를 표현한다. ☐ 가끔 이해하고 의사를 표현한다. ☐ 거의 이해하지 못하고 의사를 전달하지 못한다.
발음능력	☐ 정확하게 발음이 가능하다. ☐ 웅얼거리는 소리트만 한다. ☐ 간혹 어눌한 발음이 섞인다. ☐ 전혀 발음하지 못한다.

종합의견

{orgName}

(일반)

8. 가족 및 지지체계

※ 표기 : □에 V표

구분	확인
동거인	☐ 독거 ☐ 배우자 ☐ 부모 ☐ 자녀 ☐ 자부, 사위 ☐ 손자녀 ☐ 친척 ☐ 친구, 이웃 ☐ 기타()
자녀수	□ 무 □ 유 (아들 명, 딸 명)
주수발자	□ 무 □ 유 □ 10~20대 □ 30~40대 □ 50~60대 □ 70대 □ 80대 이상
주수발자 관계	관계 ☐ 배우자 ☐ 자녀 ☐ 자부·사위 ☐ 할아버지 ☐ 친척 ☐ 기타()
주수발자 경제상태	□ 배우자 ☐ 자녀 ☐ 자부 ☐ 사위 ☐ 할아버지 ☐ 친척 ☐ 기타()
주수발자 건강상태	□ 안정 □ 불안정 □ 연금생활 □ 기초생활수급 □ 의료급여
주수발자 부양부담	□ 전혀 부담되지 않음 □ 아주 가끔 부담됨 □ 가끔 부담됨 □ 자주 부담됨 □ 항상 부담됨
진료 병원	병원명(진료과) □유 □무 전화번호
약 복용	경기인료 □유 □무
중요활동	□ 있음 (횟수 : ()/일, ()/주), 1회 약 복용 개수 : 개) □ 없음
지역사회자원	□친우 □가족 □종교 □기타() □ 노인맞춤돌봄서비스 (□노인돌봄기본서비스, □노인돌봄종합서비스, □단기가사서비스, □독거노인사회관계망형성, □초기독거노인가정지원) □가사간행 □대가족 □금식 및 도사력해법 □보건조사사업 □개인간행인 □간담회 □간담회 □지역안전센터 □북극리(마을회관) □노인장 □이동서비스 □종교단체 □이 마을 □우주계산사업

기타 내용 및 종합의견

9. 주거환경상태

※ 표기 : □에 V표

구분	확인
난방	□ 양호 □ 불량
온도	□ 양호 □ 불량(높음)
화장실	□ 실내 □ 실외
온수여부	□ 있음 □ 없음
세면대여부	□ 있음 □ 없음
주방	□ 양호 □ 불량

10. 이용하기 쉬운 환경에 대한 평가

□ 이동편이	□ 성인용보행기	□ 안전손잡이	□ 미끄럼방지용품
□ 수동휠체어	□ 전동휠체어	□ 수동휠체어	□ 배회장치
□ 경사로 (□실내 □실외)			

종합의견

{orgName}

11. 수급자 및 보호자 개별 욕구

구분	확인
일상생활	☐ 개인위생(세수, 구강청결, 몸씻기 등) ☐ 식사하기(식사준비, 식사도움) ☐ 화장실 이용하기(이동편이, 기저귀 교환 등) ☐ 이동도움(배움, 보행기, 휠체어 등) ☐ 산책도움 □ 병원진료 도움 □ 관공서 도움 □ 여가활동 도움 ☐ 청소·주변정돈 □ 세탁 □ 간보기 ☐ 기타()
기능회복훈련	☐ 신체기능회복(언어훈련, 관절운동, 근력운동, 팔운동, 손가락 운동 등) ☐ 기본동작훈련(배변훈련, 입이나 안기, 입이치기, 사지치기, 숨겨 안기, 보행 등) ☐ 일상생활활동(식사훈련, 양치훈련, 옷차림, 옷차림, 옷차림, 옷차림, 옷차림 등) ☐ 인지기능회복(단기·중기·장기, 기억력, 감각, 지각, 지각, 지각 등) ☐ 사회적응훈련(대중교통이용, 문화체험, 종교활동 등) ☐ 기타()
정서지원	☐ 말벗 서비스 ☐ 여가·정서프로그램(개인활동, 취미활동, 요리활동, 산책 등) ☐ 기타()
가족수발명량	☐ 신체적 부담부담 완화 □ 정신적 부담부담 완화 ☐ 경제적 부담부담 완화

기타내용 및 종합의견

12. 종합의견

{orgName}

한국형 간이정신상태검사(K-MMSE)

(아래 도구는 예시일 뿐 다른 도구를 사용하여도 상관없음)

항 목		반 응	점 수
시간 지남력 (/5)	년 (1)		
	월 (1)		
	일 (1)		
	요일 (1)		
	계절 (1)		
장소 지남력 (/5)	나라 (1)		
	시,도 (1)		
	무엇하는 곳 (1)		
	현재 장소명 (1)		
	몇 층 (1)		
기억등록 (/3)	비행기 (1)		
	연필 (1)		
	소나무 (1)		
주의집중 및 계산 (/5)	100-7 (1)		
	-7 (1)		
	-7 (1)		
	-7 (1)		
	-7 (1)		
기억회상 (/3)	비행기 (1)		
	연필 (1)		
	소나무 (1)		
언어 및 시공간구성 (/9)	이름대기 (2)		
	명령시행 (3)		
	따라말하기 (1)		
	오각형 (1)		
	읽기 (1)		
	쓰기 (1)		
총 점			/30
▶ 평가 (30점 만점) • 24점 이상 : 확정적 정상 • 20점 ~ 23점 : 치매의심 • 19점 이하 : 확정적 치매			
(직중)		년 월 일 작성자 (인)	

▶ 검사방법

<지남력>

1. 오늘은 년 월 일요일 계절입니까? 각 1점, 합 5점
2. 여기는 어느 나라 어느 시도에 무엇을 하는 곳이며 이곳 이름은 무엇이며 여기는 몇 층입니까? 각 1점, 합 5점

<기억등록>

3. 물건 이름 세 가지 듣고 따라 하세요. (예: 비행기, 연필, 소나무)

<주의집중 및 계산능력>

- 4 $100 - 7 = () - 7 = () - 7 = () - 7 = () - 7 = ()$ 각 1점, 합 5점

<기억회상>

5. 3번에서 말한 물건 3가지 기억해서 말해보세요.

<언어기능>

6. 이름대기(볼펜, 시계) 이것이 무엇입니까? 각 1점, 합 2점
7. 명령시행 - 종이를 뒤집고, 반으로 접은 다음 저에게 주세요. 각 1점, 합 3점
8. 따라 말하기 “백문이 불여일견” 따라하세요.
9. 똑같이 그려보세요. (오각형)
10. 읽기 = 눈을 감으세요.
11. 오늘의 날씨에 대해 써보세요.
(주어와 동사를 포함해야 함, 예 : 날씨가 맑습니다.)

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제11호의3서식] <개정 2021. 6. 30.>

장기요양급여 제공 계획서(방문요양, 방문목욕, 방문간호)

※ 뒤쪽의 작성방법 및 유의사항을 읽고 작성하시기 바라며, 색상이 어두운 란은 적지 않습니다.

(앞쪽)

접수번호		접수일					
①수급자	수급자 성명			생년월일			
	전화번호(휴대전화번호)						
	장기요양등급			장기요양인정번호			
	장기요양 인정유효기간			개인별 장기요양이 용계획서 번호			
②동의자	성명			수급자와의 관계			
	전화번호(휴대전화번호)			동의일			
③장기 요양기관	장기요양기관명			장기요양기관기호			
④ 급여제공 계획 작성	장기요양급여 종류	장기요양급여 계약일	장기요양급여 계약기간	장기요양급여 제공 계획서 적용기간	작성일	통보일	
	방문요양						
	방문목욕						
	방문간호						
⑤급여제공계획 내용							
목표	방문요양						
	방문목욕						
	방문간호						
급여종류	장기요양 필요영역	장기요양 세부목표	장기요양 필요내용	세부 제공내용	횟수	시간	작성자
종합의견		총괄 확인자					

「노인장기요양보험법」 제27조 및 같은 법 시행령 제13조, 같은 법 시행규칙 제21조의2에 따라 수급자의 장기요양급여 제공 계획서 내용을 국민건강보험공단에 통보합니다.

년 월 일

장기요양기관의 장(대표자)

(서명 또는 인)

동의자

(서명 또는 인)

국민건강보험공단 이사장 귀하

별지10. 서비스일정표(급여제공일정표)

이재개발가독자센터
☎ 010-1234-0000

사회복지사

서열장

대표

(년 월) 서비스일정표

수급자명	장기요양인정번호	본인부담율
김	L4411111154	일반 (15%)

일	월	화	수	목	금	토
	1 상대월 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	2 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	3 날씨가흐름 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	4 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	5 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	6
7	8 계절적변동 방문요양 180분 10:00~13:00 집강심	9 방문요양 180분 10:00~13:00 집강심	10 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	11 방문요양 180분 13:00~16:00 집강심	12 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	13 문화일
14	15 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	16 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	17 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	18 방문요양 180분 10:00~13:00 집강심	19 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	20
21	22 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	23 기상변동 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	24 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	25 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	26 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	27
28	29 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	30 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심	31 방문요양 180분 09:00~12:00 집강심			

제공서비스 내역 typeA

시작-종료	요양보호사	제공서비스	수가	횟수	수가 계	
09:00~12:00	집강심	방문요양 / 180분(50%)		72,260	1	72,260
09:00~12:00	집강심	방문요양 / 180분		48,170	18	867,060
10:00~13:00	집강심	방문요양 / 180분		48,170	3	144,510
13:00~16:00	집강심	방문요양 / 180분		48,170	1	48,170

제공서비스 계 typeA

급여종류	서비스(서비스명 / 횟수 / 수가 계)	수가 계	본인부담	비급여+초과	본인부담 계	
방문요양	180분(50%) 1 72,260					
	180분 22 1,059,740	1,132,000	169,800	0	169,800	
계		1,132,000	1,132,000	169,800	0	169,800

비고(전달사항)

코로나 예방을위한 손소독 등 위생관리를 철저히 해주세요

별지11. 생활공간 위생점검표(수급자 거주환경)

()년 ()월 생활공간 위생점검표

※ 체크 기호 ○ : 양호 △ : 보통 × : 불량

[[pID]]/[[pName]]

구분	점검일	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
수급자	점검일																				
생활	필구류정리																				
공간	방바닥정리																				
	안전상태																				
	관리종도																				
	냉장고																				
위생	신크대																				
공간	행주, 청소기																				
	음식물																				
기타	화장실																				
	입구																				
	점검자																				
	책임자확인																				

구분

점검일

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

수급자

점검일

생활

필구류정리

공간

방바닥정리

안전상태

관리종도

냉장고

위생

신크대

공간

행주, 청소기

음식물

기타

화장실

입구

점검자

책임자확인

{orgName}

전화: {telNo} / Fax: {faxNo}

{orgName}

별지12. 급여제공기록지 제공 대상

(2016-02)급여제공기록분 장기요양급여제공기록지 제공 대상									
No	수급자	생년월일	RF10 사별여부	구분 - 횟수	제공횟수 및 제공확인				
					1회	2회	3회	4회	
1	김수급	381999	□사중 □미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
2	나수급	313249	□사중 □미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
3	도수급	321908	□사중 □미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
4	박수급	240145	□사중 □미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
5	정수급	221109	□사중 □미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
6	최가족	401231	□사중 □미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					

이시케어케어복지센터

별지13. 상태변화 기록지(주1회)

()년 ()월 상태변화 기록지			
수급자명	{pName}	장기요양인정번호	{kmNo} ({idLevel})
고유번호	{pID}		
날짜	내용	급여제공자 세명	
월 일 요일			
월 일 요일			
월 일 요일			
월 일 요일			
월 일 요일			
월 일 요일			

※ 보달 요일도호자는 주1회 이상 수급자의 상태변화, 특이사항, 급여제공 결과 등을 자세히 기록합니다.

기타사항	
------	--

{orgName}

별지14. 상담일지

상담일지		일련	사별	사별일	
수급자명	{pName}	장기요양인정번호	{kmNo} ({idLevel})	고유번호	{pID}
상담 종류	☐ 정기 ☐ 비정기	상담 장소	☐ 방문 ☐ 내방 ☐ 기타()		
상담자		최종일자	☐ 수급자 본인, ☐ 보호자	()회 일	
상담 일자	20 년 월 일	일	-	(소요시간)	
수급자 상태					
상담 내용 (욕구, 건의사항 등)					
상담자 의견					
처리과정 및 결과					
결과통보일	통보방법		☐ 직접 ☐ 방문 ☐ 우편 ☐ 기타()		
필요자료	※ 관련기록을 첨부할 수 있습니다.				

{orgName}

[illegible]

()년 ()월 급여제공·상태변화 기록지 회수현황표

	성명	직업명	직업코드

업무(수급자) 인계인수서

■ 담당수급자 기초정보

성명	영기요한인계번호 (Junitel) / (Jdemail)	고유번호 (gid)
주소/전화지 (Address) / (phone)		
모바일 번호 (jiflame)	연락처 (jHandphone) / (jTelephone)	관계 (jRelation)

■ 수급자 상태

건강상태	
가정 및 생활환경	
특이사항	

■ 금액계산 내용

금액종류	발생요일	발생기간	비 고

구분	적용기간	적용내역	
장 래 의 부 담 금 액	신식활동기금	본	☐ 거원회생 ☐ 물 전기 ☐ 과사료품 ☐ 차회비용 ☐ 자유로운 ☐ 복합로이용하기
	민간활동기금	본	☐ 민간기관활동 ☐ 민간생활 활력하기
	민간교육기금	본	☐ 민간학용품과 교육
	경각기금	본	☐ 과사고상품권 ☐ 달력, 포스터
	가사 및 일상생활기금	본	☐ 과사공비 ☐ 침소 및 쿠션정리정돈 ☐ 겨울 ☐ 개인활동기금
	발전후유	본	☐ 차량 이용 ☐ 차량 미이용
	발전감조	본	
기타			

■ 유익사항

유익사항	
------	--

*** 표시는 해당 수급자 및 보호자, 영예자에게만 적용된 금액으로 (가정 경비비), (가정 복구비용비), 등을 일괄하여 기재함.**

앞에 수급자의 일반 금액지출유무는 _____년 _____월 _____일 현재 인지합니다.

인계자 (인계일/주요내용)	인수자 (인계일/주요내용)	비고
인계인수 사유	☐ 교체 ☐ 퇴직 ☐ 휴직 ☐ 평가 ☐ 은퇴금전(복귀자) ☐ 기타	

[org/Name]

()년 업무(수급자) 인계인수서 작성대장

본인부담금 납부(영수증)			
공급자(시설 용)		No.	
공급자 정보			
사업자등록번호	대표자명		
기관기호			
상호(기관명)			
소재지			
서비스제공물(여당 청구물)			
청구물	장구관리	현	
납부내역			
수납자			
납부일자	납부방법		
납부관리	현	기	단
비고			
위 금액을 영의 영수함			
도출할			
(인)			

본인부담금 납부(영수증)			
공급받는자(수급자 용)		No.	
공급자 정보			
사업자등록번호	대표자명		
기관기호			
상호(기관명)			
소재지			
서비스제공물(여당 청구물)			
청구물	장구관리	현	
납부내역			
수납자			
납부일자	납부방법		
납부관리	기	단	
비고			
위 금액을 영의 영수함			
도출할			
(인)			

직원 회의록 <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">날짜</th> <th style="padding: 2px 5px;">시간/회의</th> <th style="padding: 2px 5px;">의결사항</th> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		날짜	시간/회의	의결사항			
날짜	시간/회의	의결사항					
회의일기	년 월 일 () () () 년 월 일 () () ()						
회의장소	 간행(사회)자						
회의양견 및 회의내용							
회의결과 (중요문장기록)							
붙임	1. 참석자 서명부 1부 2. 행사사진은 기관행사열람집 참조						

(totalPage)

[illegible]

자 원 언 제 의 료 시

날짜	시간(시)	차량번호

대상자(수급자) 정보

이름	이름(가)	나이/성별	연령(세)	연락처	
모호자명	이름(가)	관 계	이름(가)	연락처	이름(가)
주 소					
주 소 지 상 태 및 특 이 사항					
담 당 자					

서비스 연계역역

연계기관	
연계기간	20 년 월 일 ~ 20 년 월 일
연계목적	
연계내용	

장기과 같이 귀 기관으로 복지서비스제공 연계를 의뢰합니다.

년 월 일

(orgName) 장

사 례 회 의 록

날짜	시간(시)	차량번호

회의일자	년 월 일() ~ 년 월 일()
회의장소	연락처(가)

대상자명	(가)	나이	성(남/여)	요양등급	종급
연락처(가)					

주요문제 및 논의사항 등 회의 내용	
회의 결과 및 향후 계획	
참석	1. 참석자 서명부 1부 2. 회의사건 1부

(orgName)

()년 지역자원 연계의뢰 대장								
No.	자원연계일	수급자명	담당직원	연계의뢰 내용				확인
				연계기관	담당자	의뢰내용	기타사항	

inreName?

별지25. 직원교육 계획(년간)

별지26. 직원교육 세부계획

()년 직원교육계획

■ 추진취지
기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원 교육을 정기적으로 실시한다.

■ 대 상
■ 장 소
■ 교육일정 및 교육주제(가임/제직)

교육주제	분기별 교육예정일				비고
	1분기	2분기	3분기	4분기	
1. 기관 운영규정					규정 11차 주요항목 ¹⁾
2. 급여제도에 필요한 교육					6차 항목 ²⁾
3. 요양보호사 업무범위 및 무단한 요구에 대처하는 방법					
4. 근무규제일한 및 감영예상					
5. 개인정보보호					

주1) ① 이종교법 및 노인복지법 관련 사항
② 이종교법 중 위생에 대한 예방법 및 환자 문화 관련 사항
③ 서비스 제공자의 태도직업 전문직업에 관한 사항
④ 인종간의 규정에 관한 사항
⑤ 연차휴 관련 사항
⑥ 근무시간제 관련 사항
⑦ 연차휴 관련 사항
⑧ 휴직관련 교육
⑨ 퇴직관련 교육

주2) ① 이종교법 및 노인복지법 관련 사항
② 서비스 제공자 그 밖의 부속의 관련 사항
③ 이종교법 제24조 제1항 제1호 관련 사항
④ 이종교법 제24조 제1항 제2호 관련 사항
⑤ 이종교법 제24조 제1항 제3호 관련 사항
⑥ 이종교법 제24조 제1항 제4호 관련 사항
⑦ 이종교법 제24조 제1항 제5호 관련 사항
⑧ 이종교법 제24조 제1항 제6호 관련 사항
⑨ 이종교법 제24조 제1항 제7호 관련 사항
⑩ 이종교법 제24조 제1항 제8호 관련 사항
⑪ 이종교법 제24조 제1항 제9호 관련 사항
⑫ 이종교법 제24조 제1항 제10호 관련 사항
⑬ 이종교법 제24조 제1항 제11호 관련 사항
⑭ 이종교법 제24조 제1항 제12호 관련 사항
⑮ 이종교법 제24조 제1항 제13호 관련 사항
⑯ 이종교법 제24조 제1항 제14호 관련 사항
⑰ 이종교법 제24조 제1항 제15호 관련 사항
⑱ 이종교법 제24조 제1항 제16호 관련 사항
⑲ 이종교법 제24조 제1항 제17호 관련 사항
⑳ 이종교법 제24조 제1항 제18호 관련 사항
㉑ 이종교법 제24조 제1항 제19호 관련 사항
㉒ 이종교법 제24조 제1항 제20호 관련 사항
㉓ 이종교법 제24조 제1항 제21호 관련 사항
㉔ 이종교법 제24조 제1항 제22호 관련 사항
㉕ 이종교법 제24조 제1항 제23호 관련 사항
㉖ 이종교법 제24조 제1항 제24호 관련 사항
㉗ 이종교법 제24조 제1항 제25호 관련 사항
㉘ 이종교법 제24조 제1항 제26호 관련 사항
㉙ 이종교법 제24조 제1항 제27호 관련 사항
㉚ 이종교법 제24조 제1항 제28호 관련 사항
㉛ 이종교법 제24조 제1항 제29호 관련 사항
㉜ 이종교법 제24조 제1항 제30호 관련 사항
㉝ 이종교법 제24조 제1항 제31호 관련 사항
㉞ 이종교법 제24조 제1항 제32호 관련 사항
㉟ 이종교법 제24조 제1항 제33호 관련 사항
㊱ 이종교법 제24조 제1항 제34호 관련 사항
㊲ 이종교법 제24조 제1항 제35호 관련 사항
㊳ 이종교법 제24조 제1항 제36호 관련 사항
㊴ 이종교법 제24조 제1항 제37호 관련 사항
㊵ 이종교법 제24조 제1항 제38호 관련 사항
㊶ 이종교법 제24조 제1항 제39호 관련 사항
㊷ 이종교법 제24조 제1항 제40호 관련 사항
㊸ 이종교법 제24조 제1항 제41호 관련 사항
㊹ 이종교법 제24조 제1항 제42호 관련 사항
㊺ 이종교법 제24조 제1항 제43호 관련 사항
㊻ 이종교법 제24조 제1항 제44호 관련 사항
㊼ 이종교법 제24조 제1항 제45호 관련 사항
㊽ 이종교법 제24조 제1항 제46호 관련 사항
㊾ 이종교법 제24조 제1항 제47호 관련 사항
㊿ 이종교법 제24조 제1항 제48호 관련 사항
① 이종교법 제24조 제1항 제49호 관련 사항
② 이종교법 제24조 제1항 제50호 관련 사항
③ 이종교법 제24조 제1항 제51호 관련 사항
④ 이종교법 제24조 제1항 제52호 관련 사항
⑤ 이종교법 제24조 제1항 제53호 관련 사항
⑥ 이종교법 제24조 제1항 제54호 관련 사항
⑦ 이종교법 제24조 제1항 제55호 관련 사항
⑧ 이종교법 제24조 제1항 제56호 관련 사항
⑨ 이종교법 제24조 제1항 제57호 관련 사항
⑩ 이종교법 제24조 제1항 제58호 관련 사항
⑪ 이종교법 제24조 제1항 제59호 관련 사항
⑫ 이종교법 제24조 제1항 제60호 관련 사항
⑬ 이종교법 제24조 제1항 제61호 관련 사항
⑭ 이종교법 제24조 제1항 제62호 관련 사항
⑮ 이종교법 제24조 제1항 제63호 관련 사항
⑯ 이종교법 제24조 제1항 제64호 관련 사항
⑰ 이종교법 제24조 제1항 제65호 관련 사항
⑱ 이종교법 제24조 제1항 제66호 관련 사항
⑲ 이종교법 제24조 제1항 제67호 관련 사항
⑳ 이종교법 제24조 제1항 제68호 관련 사항
㉑ 이종교법 제24조 제1항 제69호 관련 사항
㉒ 이종교법 제24조 제1항 제70호 관련 사항
㉓ 이종교법 제24조 제1항 제71호 관련 사항
㉔ 이종교법 제24조 제1항 제72호 관련 사항
㉕ 이종교법 제24조 제1항 제73호 관련 사항
㉖ 이종교법 제24조 제1항 제74호 관련 사항
㉗ 이종교법 제24조 제1항 제75호 관련 사항
㉘ 이종교법 제24조 제1항 제76호 관련 사항
㉙ 이종교법 제24조 제1항 제77호 관련 사항
㉚ 이종교법 제24조 제1항 제78호 관련 사항
㉛ 이종교법 제24조 제1항 제79호 관련 사항
㉜ 이종교법 제24조 제1항 제80호 관련 사항
㉝ 이종교법 제24조 제1항 제81호 관련 사항
㉞ 이종교법 제24조 제1항 제82호 관련 사항
㉟ 이종교법 제24조 제1항 제83호 관련 사항
㊱ 이종교법 제24조 제1항 제84호 관련 사항
㊲ 이종교법 제24조 제1항 제85호 관련 사항
㊳ 이종교법 제24조 제1항 제86호 관련 사항
㊴ 이종교법 제24조 제1항 제87호 관련 사항
㊵ 이종교법 제24조 제1항 제88호 관련 사항
㊶ 이종교법 제24조 제1항 제89호 관련 사항
㊷ 이종교법 제24조 제1항 제90호 관련 사항
㊸ 이종교법 제24조 제1항 제91호 관련 사항
㊹ 이종교법 제24조 제1항 제92호 관련 사항
㊺ 이종교법 제24조 제1항 제93호 관련 사항
㊻ 이종교법 제24조 제1항 제94호 관련 사항
㊼ 이종교법 제24조 제1항 제95호 관련 사항
㊽ 이종교법 제24조 제1항 제96호 관련 사항
㊾ 이종교법 제24조 제1항 제97호 관련 사항
㊿ 이종교법 제24조 제1항 제98호 관련 사항
① 이종교법 제24조 제1항 제99호 관련 사항
② 이종교법 제24조 제1항 제100호 관련 사항

■ 주요예상
30일전 계부교육계획을 별도 수립합니다.
분기 교육일정 및 교육내용은 기관 내부사정에 의해 변경될 수 있습니다.

작성일: 년 월 일
작성자: (인)
(longtime)

()년 ()분기 직원교육 세부계획

■ 추진취지
기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원 교육을 정기적으로 실시한다.

■ 대 상
■ 장 소
■ 교육일정

기간	소요기간	교육주제	주요내용	강사	비고
		기관 운영규정	규정 11차 주요항목 ¹⁾		
		급여제도에 필요한 교육	6차 항목 ²⁾		
		요양보호사 업무범위 및 무단한 요구에 대처하는 방법			
		근로규제일한 및 감영예상			
		개인정보보호			

주1) ① 이종교법 및 노인복지법 관련 사항
② 이종교법 중 위생에 대한 예방법 및 환자 문화 관련 사항
③ 서비스 제공자의 태도직업 전문직업에 관한 사항
④ 인종간의 규정에 관한 사항
⑤ 연차휴 관련 사항
⑥ 근무시간제 관련 사항
⑦ 연차휴 관련 사항
⑧ 휴직관련 교육
⑨ 퇴직관련 교육

주2) ① 이종교법 및 노인복지법 관련 사항
② 서비스 제공자 그 밖의 부속의 관련 사항
③ 이종교법 제24조 제1항 제1호 관련 사항
④ 이종교법 제24조 제1항 제2호 관련 사항
⑤ 이종교법 제24조 제1항 제3호 관련 사항
⑥ 이종교법 제24조 제1항 제4호 관련 사항
⑦ 이종교법 제24조 제1항 제5호 관련 사항
⑧ 이종교법 제24조 제1항 제6호 관련 사항
⑨ 이종교법 제24조 제1항 제7호 관련 사항
⑩ 이종교법 제24조 제1항 제8호 관련 사항
⑪ 이종교법 제24조 제1항 제9호 관련 사항
⑫ 이종교법 제24조 제1항 제10호 관련 사항
⑬ 이종교법 제24조 제1항 제11호 관련 사항
⑭ 이종교법 제24조 제1항 제12호 관련 사항
⑮ 이종교법 제24조 제1항 제13호 관련 사항
⑯ 이종교법 제24조 제1항 제14호 관련 사항
⑰ 이종교법 제24조 제1항 제15호 관련 사항
⑱ 이종교법 제24조 제1항 제16호 관련 사항
⑲ 이종교법 제24조 제1항 제17호 관련 사항
⑳ 이종교법 제24조 제1항 제18호 관련 사항
㉑ 이종교법 제24조 제1항 제19호 관련 사항
㉒ 이종교법 제24조 제1항 제20호 관련 사항
㉓ 이종교법 제24조 제1항 제21호 관련 사항
㉔ 이종교법 제24조 제1항 제22호 관련 사항
㉕ 이종교법 제24조 제1항 제23호 관련 사항
㉖ 이종교법 제24조 제1항 제24호 관련 사항
㉗ 이종교법 제24조 제1항 제25호 관련 사항
㉘ 이종교법 제24조 제1항 제26호 관련 사항
㉙ 이종교법 제24조 제1항 제27호 관련 사항
㉚ 이종

별지27. 직원교육 일지

별지28. 고충상담(신청) 일지

직원교육일지		일시	시간(시:분)	장소
일자	20 년 월 일	시 분	— 분	
장소				
장사				
교육내용 및 교육방법				
교육결과 및 총평				
붙임	1. 명세서 서양화 1부 2. 회의사진 1부 3. 교육교안 1부			

(localName)

고충상담(신청) 일지

접수번호	접수일	접수자	(인)
구분	☐ 상담 ☐ 견학 ☐ 시청 ☐ 기타()		
신청자	(인) (성명) 및 기타 신청사항		
고충주제			
내용	※ 고충상담 신청취지(원인)를 잘 신청하여, 요구사항/통솔 구체적으로 작성합니다.		
상담진행 (요청사항)	상담희망일		희망장소
	기타사항		

상담일시	상담장소	상담자	(인)
상담내용			
처리과정 및 결과			
결과통보일	신청자 확인	(인)	기관장 확인
첨부자료	※ 관련 자료를 첨부할 수 있습니다.		

(localName)

별지29. 고충상담 접수·관리 대장

()년 고충상담 접수/관리 대장

No.	접수일	신청자	고충사항	처리결과	확인일자	확인

FormName

별지30. 운영위원회 회의록

운영위원회 회의록

회의일시	년 월 일() ~ 년 월 일()			
회의장소				
회의안건 및 회의내용				
회의결과 (중요결정사항)				
결석자확인	직위	성명	서명	

FormName



MEMO



MEMO

효 마 음 재 가 복 지 센 터

대구광역시 수성구 매호동1325 2층
TEL 010 5040 4706 / FAX 0504 261 4706