

운영규정

기 관 명	이랑방문요양센터
소 재 지	인천광역시 남동구 담방로21번길 55 (만수동) 뉴서울아파트상가 222호
대 표 자 명	김미란
시행 및 개정일	2023. 01. 01

목 차

[제1장 총칙]

제1조 목적	5
제2조 적용범위	5

[제2장 사업]

제3조 사업의 내용	5
제4조 사업의 목적	5
제5조 재정	5

[제3장 기관의 운영]

제6조 인원 및 조직	5
제7조 직책 및 직무의 구분	5
제8조 인력관리 규정에 관한 사항	7
제9조 보수에 관한 사항	8
제10조 직원의 복리후생에 관한 사항	9
제11조 안전과 보건에 관한 사항	12
제12조 고충처리 절차에 관한 사항	12
제13조 고충접수방법 및 처리원칙	12
제14조 고충접수경로	13
제15조 고충처리과정	13
제16조 고충처리기준	13
제17조 고충접수 및 처리기한	13
제18조 처리결과 및 안내	14
제19조 불만 및 고충처리 기록	14

[제4장 서비스 이용자]

제20조 이용 대상자	14
제21조 이용자 정원 및 모집방법	14

[제5장 서비스 이용계약]

제22조 계약의 목적	14
제23조 이용계약	14
제24조 계약기간	15
제25조 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담	15
제26조 기관의 기본 책무	16
제27조 대상자(보호자)의 책임이행	16
제28조 신원인수인의 권리 및 의무	16
제29조 계약해지	16

[제6장 서비스 제공내용]

제30조 서비스 제공의 기본원칙	17
제31조 서비스 제공내용	17
제32조 서비스 이용료 납부	18
제33조 이용료 등 비용에 대한 변경 및 절차 등에 관한 사항	18
제34조 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용	18
제35조 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차	18
제36조 시설물 사용상의 주의사항	19

[제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위]

제37조 전문인배상책임보험의 가입	19
제38조 서비스 제공자의 배상책임	19
제39조 배상보험의 면책범위	19

[제8장 운영규정의 개정]

제40조 운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	20
------------------------------	----

[제9장 운영위원회]

제41조 운영위원회 설치 목적	20
제42조 운영위원회 구성	20
제43조 운영위원회 기능	20
제44조 운영위원회 구성원의 임무	21
제45조 운영위원회 운영	21

[제10장 재무회계]

제46조 목적	21
제47조 회계년도	21
제48조 예산	21
제49조 결산	22
제50조 회계	22
제51조 수입	22
제52조 지출	22

[제11장 물품관리]

제53조 물품의 관리자와 출납원	22
제54조 물품의 관리	22
제55조 재물조사	23
제56조 불용품의 처리	23

[제12장 후원금의 관리]

제57조 후원금의 범위 등	23
제58조 후원금의 영수증 발급 등	23
제59조 후원금의 수입 및 사용내역 통보	23
제60조 후원금의 용도와 사용금지	23

[제13장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항]

제61조 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항	23
--------------------------	----

[제14장 부칙]

제1조 준용규정	24
제2조 시행일	24

제1장 총칙

제1조 【목적】

본 운영규정은 기관의 조직 구성과 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 도모하고 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회의 복지 증진에 그 목적이 있다.

제2조 【적용범위】

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속 직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

제2장 사업

제3조 【사업의 내용】

「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 급여종류 중 본 기관은 [방문요양, 방문목욕] 급여를 대상자에게 제공하는(이하 '서비스'라 함) 사업을 한다.

1. 방문요양: 요양보호사가 서비스를 이용하는 대상자의 가정에 방문하여 신체활동, 인지활동, 정서지원, 가사 및 일상생활지원 서비스 등을 제공한다.
2. 방문목욕: 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 요양보호사가 대상자 가정을 방문해 목욕서비스를 제공한다.

제4조 【사업의 목적】

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 대상자에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담부담을 덜어줌으로써 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

제5조 【재정】

기관의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타수입금, 후원금 등으로 충당한다.

제3장 기관의 운영

제6조 【인원 및 조직】

1. 직원의 자격기준은 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」의 직원배치 및 자격기준에 따른다.
2. 기관은 체계적인 기관운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다.
3. 관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 하며, 요양보호사로 근무할 수 없다.
4. 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 사업 진행시 필요에 따라 기관장이 조정 할 수 있다.

제7조 【직책 및 직무의 구분】

기관 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

직책	업무구분	업무내용
관리책임자 (시설장)	- 센터의 총 책임자 - 업무 총 책임자 - 센터 최종 결정권자 - 기타	- 각종 규정, 규칙의 제정, 개폐 계획 수립 - 연간운영계획 수립 및 예산 편성 및 예산 집행 지도 및 관리 - 사업 예산의 집행 및 결산 - 이용대상자 모집 및 관리 - 대외적인 기관홍보, 자원봉사자, 후원자 개발 - 운영위원회 실시 - 배상책임보험 가입 및 운용
관리자 (사회복지사& 팀장 요양보호사)	- 센터 내부 업무관리 - 대상자 서비스관리 - 센터운영 실무관리 - 직원 업무확인 및 결재 - 직원 관리(노무) - 지자체 및 국민건강보험공단 관련 업무 - 기관 운영에 관한 사항 - 기관 평가 관련 업무	- 수급자 욕구 조사 및 서비스 제공계획 수립 및 진행 - 정기적인 대상자 방문 상담 및 관리 - 이용대상자 모집 및 관리 - 직원 직무교육, 사례회의등 계획 수립 및 진행 - 채용, 퇴사에 따른 신고 및 업무조율 관리,업무 분장, 근로계약, 근태관리, 출장, 당직,휴가, 병가, 휴직, 복무, 인사 및 상벌에 관한 관리, 고충관리, 인수인계 등 - 소식지 발간 및 인터넷 등 통한 기관 홍보활동 - 수가청구, 종사자 근무시간 보고, 교육참가 - 행정기관 연계 업무 집행 - 종사자 수당 신청 - 문서수 발신철, 보존문서 등 관리 - 각종 발급 사무 - 이지케어 전산 입력 점검 및 수기 관련 미비 서류 작성 - 기타 시설장 지시사항 수행
담당자 (요양보호사)	- 대상자 서비스 급여제공 - 대상자의 건강 및 삶의 질 향상 - 대상자의 상태 및 급여제공 관찰, 기록	- 이용대상자에 대한 방문요양, 방문목욕 등의 서비스 제공 - 수급자 상태 또는 생활 상태를 관찰하고 서비스 제공 - 수급`어르신의 가족과의 신뢰 관계 유지 - 임종이 임박한 어르신의 호스피스 활동 지원 - 응급상황(낙상, 질식, 경련, 화상, 화재 등)을 확인하고 신속히 대처 - 특이사항 보고 - 기타 시설장, 사회복지사 지시사항 수행

제8조 【인력관리 규정에 관한 사항】

【 채용 】

1. 기관은 모집 및 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 아니하며, 여직원을 채용함에 있어 모집·채용하고자 하는 직무의 수행에 필요하지 아니하는 용모, 키, 체중, 미혼 조건 등을 제시하거나 요구하지 아니한다.
2. 기관의 직원이 될 자는 기관에서 정하는 절차에 의하여 정하는 서류를 제출하고 기관에서 실시하는 면접에 합격하여야 한다.
 - 1) 직원의 자질 : 직원은 다음과 같은 자질을 소유한 자로 한다.
 - ① 어르신을 섬기고 사랑으로 대할 수 있는 심성을 가진 자
 - ② 어르신의 특성을 잘 이해하고 적절한 보호 방법을 이해하는 자
 - ③ 직원 간에 서로 융합하고 협력하는 공동체 정신이 있는 자
 - ④ 직종마다 필요로 하는 국가 자격증 소지자
 - 2) 채용 일반사항
 - ① 채용은 모집공고에 의해 시설장의 심사를 거쳐 선발한다.
 - ② 직원은 서류전형과 면접시험을 거쳐 선발한다.
 - ③ 서류전형은 관련 자격증 소지자로 한다.
 - ④ 면접시험은 봉사정신이 풍부한 자로 우선적으로 선발하여 채용한다.
 - ⑤ 시설장은 서류전형과 면접시험에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.
 - 3) 기관은 직원의 담당 직무에 따라 다음 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 추가로 제출을 요구할 수 있다.
 - ① 이력서 1부
 - ② 자격증 사본 1부(해당자)
 - ③ 건강 검진 결과 통보서 1부

【 복무 】

1. 복무규율 : 직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.
 - 1) 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
 - 2) 기관을 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
 - 3) 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
 - 4) 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 일으키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
 - 5) 기관 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
 - 6) 직원은 수급자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 안 된다.
 - 7) 직원은 기관의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
 - 8) 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.
2. 근로시간
 - 1) 직원의 1일 근무시간은 휴게시간을 제외하고 8시간으로 한다.
 - 2) 단시간 근로자의 경우 근로계약서에 따른다.
 - 3) 기관은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 제1호에도 불구하고 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.
 - 4) 이 규정에서 정하지 않은 사항이나 구체적인 세부 내용은 본 기관의 취업규칙 및 근로계약서 또는 관련 법령의 규정을 준용한다.
3. 결근
 - 1) 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 얻지 못하고 결근 한 때는 유선, 서면 등의 방법으로 우선 그 사유를 보고한다.
 - 2) 결근 일수는 그 사유에 따라 연가일수를 계산하되 사유서를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근

으로 한다.

4. 조퇴

- 1) 질병 또는 기타 사유로 조퇴할 때에는 시설장의 허가를 받아야 한다.
- 2) 조퇴는 사전에 신청하고, 긴급 상황으로 인한 조퇴는 사후에 즉시 보고하고 관련 사유를 확인해야 한다.

5. 복무 의무

- 1) 직원은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
- 2) 직원은 직무상 취득한 비밀을 엄수하고 기관의 기밀을 누설해서는 아니 된다.
- 3) 직원은 기관은 제반 규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
- 4) 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니 된다.

[승진]

시설의 직원에 대한 승진은 공정성과 객관성을 원칙으로 기회균등의 원칙에 입각하여 업무능력을 갖춘 자로서 합리적으로 결정한다.

[상벌]

기관은 기관 질서를 유지하고 공동의 이익을 보호하기 위하여 근로자에게 상벌을 적용할 수 있다.

1. 직원의 상은 제10조 복지 및 포상 규정에 따라 행한다.

대표자는 모든 근로자를 대상으로 우수근로자에 대해 포상할 수 있다.

2. 직원의 벌은 다음 각호에 해당될 때 징계할 수 있다.

- 1) 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래하게 한 경우
- 2) 서약서 또는 기관의 제규정을 위반 하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
- 3) 기관은 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- 4) 지각,조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 5) 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- 6) 폭언,폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우
- 7) 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- 8) 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 9) 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- 10) 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

3. 징계의 종류

- 1) 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 주의를 준다.
- 2) 감봉 : 정상이 다소 중한 자로 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- 3) 정직(출근정지) : 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다.
단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하되 정직기간은 임금을 지급하지 아니 한다.
- 4) 권고사직 : 퇴직원을 제출하게 하고 면직토록 한다.
- 5) 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제9조 【보수에 관한 사항】

[임금]

1. 직원에 대한 임금은 기본급, 주휴수당, 기타수당 그리고 연장.야간.휴일 근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
2. 1일 8시간 및 주40시간의 근로기간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(22:00~06:00), 해당 비용은 근로기준법에 따라 지급한다.

3. 기타수당의 종류는 식대, 직무수당, 차량.교통비.업무추진비 등 시설장의 판단에 따라 수당을 지급할 수 있다.
4. 임금계산 및 지급방법
 - 1) 임금은 월급제와 시간제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다. 다만, 필요한 경우 일급제, 연봉제를 시행할 수 있다.
 - 2) 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 익월 25일에 직원이 지정한 예금계좌에 입금하여 지급한다.
 - 3) 본 기관은 근로자의 급여를 계좌이체 방식으로 지급 한다.
 - 4) 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

[퇴직금]

1. 퇴직급여는 근속기간 1년에 대해 30일분의 평균임금을 기준으로 산정하며, 본 기관은 퇴직적립금 제도를 시행하여 급여가 지급된다.
2. 근무 기간 1년 미만인 자는 퇴직급여를 지급하지 아니한다.
3. 직원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.
 - 1) 퇴직
 - 2) 해고
 - 3) 근로자가 퇴직금 중간정산 사유 해당 시 신청할 수 있으며, 미리 정산하여 지급할 수 있다.
 - 4) 퇴직금은 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 지급하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.
4. 퇴직금 중간정산
 - 1) 근로자 퇴직급여 보장법 개정에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다.
 - 2) 근로자는 퇴직금 중간정산 요구 시 기관에 퇴직금 중간 정산서를 서면으로 제출 하여야 한다.

[상여금]

1. 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서, 경영성과나 근로제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.
2. 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태 및 평가 가산금 등을 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 시설장이 결정한다.

제10조 【직원의 복리후생에 관한 사항】

[복지 및 포상]

1. 기관은 직원의 사기 진작과 근무 효율성 향상, 처우 개선을 위해 복리후생 규정을 마련하고 복지 및 포상 제도를 운영한다.
2. 다음 각호에 해당하는 직원에게 포상을 실시할 수 있다.
 - 1) 업무 성과가 우수한 직원
 - 2) 기관 운영에 기여할 수 있는 제안을 하여 공로가 인정된 직원
 - 3) 기관의 재산상 손실 또는 사고를 예방하거나 피해를 최소화한 직원
 - 4) 기관의 대외적 명예를 높인 직원
 - 5) 기타 포상이 필요하다고 인정되는 직원
3. 복지 및 포상의 종류는 다음과 같다.
 - 1) 포상금(현금)
 - 2) 단체보험 가입
 - 3) 명절(설,추석) 상여금 또는 선물 지급

- 4) 업무 관련 교육비 지원(보수교육 포함)
- 5) 직원 경조사 시 화환 또는 경조금 지원
4. 포상은 분기별 또는 시설장이 필요하다고 판단하는 시기에 실시할 수 있다.

[휴일 및 휴가]

< 유급휴일 >

1. 1주 동안 소정근로일을 개근한 직원에 대하여 일요일을 유급주휴일로 부여한다.
다만, 개별 직원과 합의로 주휴일을 다른날로 변경할 수 있다.
2. 노동절(5월1일)은 유급휴일로 하며, 다른 근로일로 대체할 수 없다. 다만 직원대표와의 서면합의로 노동절 날 근로에 대한 임금 지급을 대신하여 보상휴가를 부여할 수 있다.
3. 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일 및 대체공휴일은 유급휴일로 한다.
다만, 직원대표와 서면 합의한 경우 특정한 근로일로 대체할 수 있다.
4. 제1항의 주휴일은 주 15시간 미만(월 60시간 미만)인 직원에 대해서는 적용하지 않는다.
5. 유급휴일이 중복되는 경우에는 하나의 유급휴일로 본다

< 연차유급휴가 >

1. 기관은 「근로기준법」에 따라 1년간 80퍼센트 이상 출근한 직원에게 15일의 유급휴가를 준다.
2. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.
3. 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매2년 에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
4. 제1항 및 제2항을 적용하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 출근한 것으로 본다.
 - 1) 직원이 업무상의 부상 또는 질병으로 휴업한 기간
 - 2) 임신 중의 여성이 「근로기준법」 제74조 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가로 휴업한 기간
 - 3) 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조 제1항에 따른 육아휴직으로 휴업한 기간
 - 4) 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조의2제1항에 따른 육아기 근로시간 단축을 사용하여 단축된 근로시간
 - 5) 근로기준법 제74조제7항에 따른 임신기 근로시간 단축을 사용하여 단축된 근로시간
5. 주 15시간 미만(월 60시간 미만) 근로하는 직원에 대해서는 연차유급휴가를 적용하지 아니한다.
6. 기관은 인사노무관리의 편의상 회계연도 기준으로 연차유급휴가를 부여할 수 있다.

< 연차휴가의 사용 >

1. 본 규정 제1항부터 3항까지의 휴가는 1년간(계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자의 제2항에 따른 유급휴가는 최초 1년의 근로가 끝날 때까지의 기간을 말한다) 행사하지 아니하면 소멸된다.
다만, 사용자의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 본 규정 제1항부터 3항에 따른 유급휴가(계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자의 유급휴가는 제외한다)의 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」 제61조의 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 휴가에 대하여 보상할 의무가 없고, 기관의 귀책사유에 해당하지 아니하는 것으로 본다.
3. 기관은 연차휴가를 직원이 청구한 시기에 주어야하고 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 영역에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
4. 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 휴가 예정일 5일 이전까지 휴가신청서를 작성하여 기관장(또는 관리책임자)의 승인을 얻어야 한다.
5. 연차유급휴가는 4시간씩 2회로 나누어(반일휴가) 사용할 수 있으며, 2회로 나누어 총 8시간을 사용한 때에는 연차 1일을 사용한 것으로 한다.
6. 연차유급휴가와 관련하여 본 조항에 명시되지 않은 사항은 관련 법령에 따른다.

< 연차유급휴가의 대체 >

기관은 직원대표와 서면합의에 의하여 연차유급휴가일을 대신하여 특정 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.

< 하기휴가 >

기관은 직원의 사기진작을 위해 하절기(7~8월)에 (3)일의 연차휴가를 사용할 수 있도록 권장하며 직원은 본인의 업무일정을 고려하여, 연차휴가 사용여부를 결정할 수 있도록 한다.

< 경조사휴가 >

1. 기관은 다음 각 호의 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 유급의 경조사휴가를 부여한다.
 - 1) 본인의 결혼: 5일
 - 2) 자녀의 결혼: 1일
 - 3) 본인.배우자의 부모 또는 배우자의 사망: 5일
 - 4) 본인.배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망: 2일
 - 5) 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망: 3일
 - 6) 본인.배우자의 형제.자매 사망: 1일
2. 제1항에 따른 경조사 휴가는 연속해서 사용하여야 하며, 경조사 휴가 기간 중 휴무일이 포함된 경우에는 휴가일수에 산입하지 않는다.
3. 제1항의 경조사 휴가가 유급휴일과 중복될 경우 하나의 유급휴일만 인정한다. 무급휴(무)일과 경조사 휴가가 겹치는 경우에 무급으로 한다.

< 배우자 출산휴가 >

1. 기관은 직원이 배우자의 출산을 이유로 휴가를 고지하는 경우에 20일의 휴가를 부여하고 이 경우 사용한 휴가기간은 유급으로 한다.
2. 배우자 출산휴가는 직원의 배우자가 출산한 날부터 120일이 지나면 사용할 수 없다.
3. 배우자 출산휴가는 3회에 한정하여 나누어 사용할 수 있다.

< 생리휴가 >

기관은 여성 직원이 청구하는 경우 월 1일의 무급 생리휴가를 부여한다.

< 병가 >

1. 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 인해 병가를 신청하는 경우 기관은 연간 30일을 초과하지 않는 범위 내에서 병가를 부여할 수 있다. 이 경우 병가 기간은 무급으로 한다.
2. 직원이 상해나 질병 등으로 인해 1주 이상 계속해서 결근하는 경우에는 검진의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

< 난임치료휴가 >

1. 기관은 직원이 인공수정 또는 체외수정 등 난임치료를 받기 위하여 휴가(이하 "난임치료휴가"라 한다)를 청구하는 경우에 연간 6일 이내의 휴가를 주어야 하며, 이 경우 최초 2일은 유급으로 한다. 다만, 해당 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우에는 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다.
2. 난임치료를 받기 위한 휴가를 신청하려는 직원은 난임치료휴가를 시작하려는 날의 3일 전까지 기관에 신청하여야 한다.
3. 기관은 난임치료휴가를 신청한 직원에게 난임치료를 받은 사실을 증명할 수 있는 서류의 제출을 요구할 수 있다.
4. 기관은 난임치료휴가를 이유로 해고, 징계 등 불리한 처우를 하지 아니한다.

< 가족돌봄휴가 >

1. 기관은 직원이 가족(조부모 또는 손자녀의 경우 본인 외에도 직계비속 또는 직계존속이 있는 등 대통령령으로 정하는 경우는 제외)의 질병, 사고, 노령 또는 자녀의 양육으로 인하여 긴급하게 그 가족을 돌보기 위한 휴가(이하 "가족돌봄휴가"라 한다)를 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우, 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다.
2. 가족돌봄휴가 기간은 연간 최장 10일로 하며, 일 단위로 사용할 수 있다. 다만, 가족돌봄휴가 기간은

가족돌봄휴직 기간에 포함된다.(근로시간의 단축, 탄력적 운영 등은 가족돌봄 휴가기간이 연장되는 경우 20일, 한부모가족지원법에 해당하는 경우 25일을 한도로 하며, 일단위로 사용할 수 있다.)

제11조 【안전과 보건에 관한 사항】

【근골격계질환예방】

기관은 근골격계 질환 예방을 위하여 연1회 이상 근골격계 질환 예방 교육 실시하여야 한다.
(급여제공지침교육 참고)

【감염의 정의】

병원체가 몸속에 침입하여 정착, 증식하여 기생상태가 되는 것을 말하며, 그 결과 생체반응을 일으켜서 발생하는 질환을 감염증이라고 한다.

【감염예방】

기관은 감염예방을 위해 각호의 사항을 준수 하여야 한다.

1. 감염예방 및 관리지침 교육 실시
2. 손소독제 및 마스크 사용 및 비치
3. 감염병 관련 예방접종 실시

【건강관리】

기관은 직원에 대하여 다음 각호의 건강관리를 실시한다.

1. 직원에 대해서는 연1회 이상의 결핵검진을 포함한 건강진단을 하여야 하며, 건강진단 결과 건강이 좋지 않을 사람에 대해서는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.
2. 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규 채용전 1년 이내(건강검진 발행일 기준)에 받은 것이어야 한다.

제12조 【고충처리 절차에 관한 사항】

1. 기관은 고충처리를 통하여 전체 대상자와 직원의 권익을 보장하고 개선함을 목적으로 한다.
2. 고충처리 절차는 다음과 같다.
 - 1) 고충처리 안내: 고충처리 절차 안내 및 교육진행
 - 2) 고충처리 접수: 방문(면담), 전화, SNS, 인터넷, 건의함 등으로 접수
 - 3) 사실관계 조사 및 의결: 고충처리 조치계획 수립 후 사실관계 확인 및 의결
 - 4) 고충처리 조치 및 결과: 고충처리 지침에 따른 조치 및 결과 통보
 - 5) 고충처리 사후관리: 고충처리 통보 후 재발여부 확인 등 사후관리 및 예방적 교육진행
3. 기관은 대상자(보호자), 직원의 고충문제 발생을 미연에 방지하고 재발을 개선하기 위해 고충처리 지침을 마련하여 운영하며 고충처리 절차에 따른 구체적인 방법은 「**고충처리 지침**」에 따른다.
4. 기관은 고충처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.

제13조 【고충접수방법 및 처리원칙】

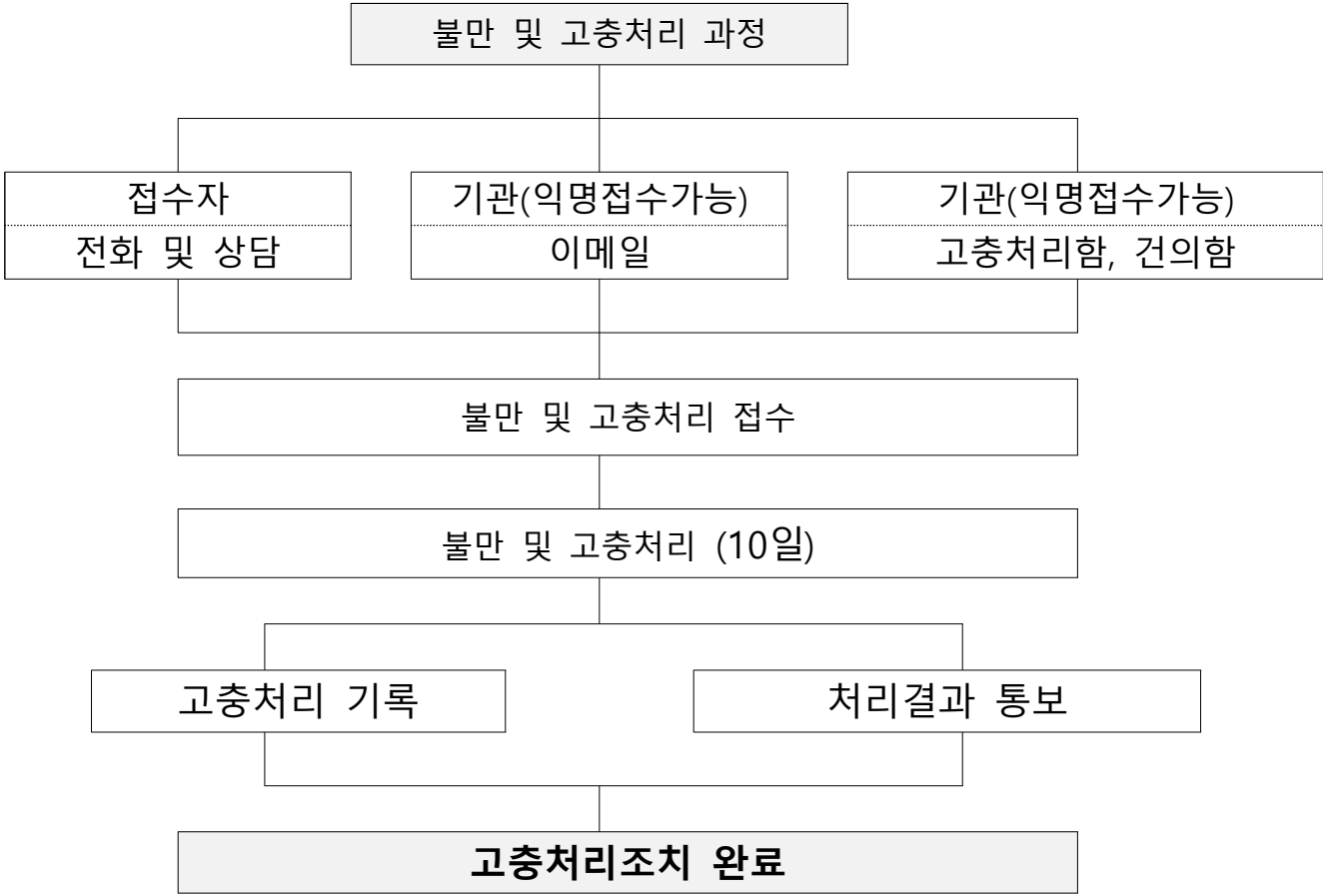
1. 직원의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.
2. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수 해야 한다.
 - 가. 전화
 - 나. 인터넷(이메일)
 - 다. 직원 면담
 - 라. 고충처리함, 건의함 등
3. 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 직원이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.

4. '불만 및 고충' 의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충 처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제14조 [고충접수경로]

전화상담	032-466-6341
이메일	erang_care@naver.com
상담	기관 사무실 등
고충처리함 위치	기관 사무실 입구 왼쪽

제15조 [고충처리과정]



제16조 [고충처리기준]

- 고충 처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.
1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다
 2. 고충 처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
 3. 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
 4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고 신속하게 처리하여야 한다.
 5. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 시설장과 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제17조 [고충접수 및 처리기한]

고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 10일 안에 처리한다.

시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하며 재발 방지를 위해 노력한다. (상시근로자 30인 이하 기관은 고충 처리 기한을 자율적으로 정할 수 있음)

제18조 [처리결과 및 안내]

고충 처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 안내하고, 시설장에게 보고하여야 한다.

제19조 [불만 및 고충처리 기록]

기관은 '불만 및 고충 처리 대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

제4장 서비스 이용자

제20조 [이용 대상자]

일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양인정 등급을 받은 자로 한다.

제21조 [이용자 정원 및 모집방법]

1. 기관의 서비스 이용 정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
2. 대상자 모집방법은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.
 - 1) 온라인 : 노인장기요양 홈페이지 등을 통해 방문요양, 방문목욕(해당기관) 급여를 홍보한다.
 - 2) 오프라인 : 지역사회 홍보, 수급자(보호자)를 통해 방문요양, 방문목욕(해당기관) 급여를 홍보한다.
지역사회 내 유관기관 연계, 사회복지전문요원의 추천
기관 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 대상자의 주변권유 등

제5장 서비스 이용계약

제22조 [계약의 목적]

노인성질환 등으로 혼자서 일상생활을 하기 어려운 노인(장기요양급여수급자)에게 재가급여 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 질을 향상 시키고자 한다.

제23조 [이용계약]

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 "대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인"(이하 '보호자'라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - 1) 기관은 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.

- 2) 기관과 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여제공 계약서(이하 ‘계약서’라 함)” 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

제24조 【계약기간】

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거치며 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

제25조 【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담에 관한 사항】

1. 월 이용료는 본인부담금과 급여여로 구성되며 본인부담금은 대상자의 본인부담률에 따른다.
2. 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 의거 장기요양급여비용의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하며, 동법 40조 2항의 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니한다.
3. 본인부담금의 일부를 감경 받는 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등하여 감경할 수 있으며, 본인부담금의 산정방법, 감경절차 및 감경방법 등에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.
4. 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(급여여)은 대상자(보호자)가 전부 부담한다.
 - 1) 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 비용
 - 2) 대상자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용
 - 3) 병원이용에 따른 병원비 및 급여제공 중 계약내용에 해당되지 않는 기타 비용
5. 급여비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가기준에 준하며, 장기요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.
6. 기관은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 정산하여 노인장기요양보험법 시행규칙, 별지 제24호 서식의 장기요양급여비용 명세서를 활용해 이용월의 익월 10일까지 이용자 또는 보호자에게 우편·전자적방법·직접전달 등의 방식으로 고지하여야 한다.
7. 수급자 및 보호자는 기관으로부터 고지된 이용료를 이용월의 익월 20일까지 납부함을 원칙으로 한다. 다만 납부일이 공휴일인 경우에는 익일로 한다.
8. 본인부담금의 수납은 계좌이체, 현금납부 등의 방법으로 하며, 현금으로 납부하는 경우 익일 근무시간 내에 기관계좌에 입금조치 해야 한다.
9. 납부기일이 늦어질 경우 본인부담금 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 기관의 본인부담금 은행구좌에 입금하도록 노력 하여야 한다.
10. 기관은 본인부담금이 미납된 경우는 납부를 촉구하는 문서 또는 안내문을 발송하여야 하며, 장기간 미납(또는 연체)된 경우는 내용증명을 발송하여 추후 소액사건재판청구 등 법적 대응에 대비하는 등 다음 각 호의 규정에 따른다.
 - 1) 60일 이상 연체시 독촉 안내(고지, 유선, SMS 등)
 - 2) 6개월 이상 연체시 독촉과 납부에 대한 내용증명으로 최고를 한다.
 - 3) 내용증명 발송 후 납기일까지 납부가 안 될 경우 소액심판 청구소송을 제기한다.
11. 다음 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 - 1) 대상자의 등급이 변경된 경우
 - 2) 대상자의 본인부담률이 변경된 경우
 - 3) 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우
 - 4) 이용계약서상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우
 - 5) 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
12. 제11항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

제26조 【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
4. 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 연 1회 이상 직원교육을 실시하고 정기적 욕구평가를 실시하여 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

제27조 【대상자(보호자)의 책임이행】

1. 대상자(보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제28조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 '보호자'에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
 - 1) 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - 2) 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
 - 3) 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무
 - 1) 대상자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - 2) 대상자의 월 이용료 등 본인부담 비용을 부담할 의무
 - 3) 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
 - 4) 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제29조 【계약해지】

1. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - 1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - 2) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - 3) 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
 - 4) 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - 5) 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - 6) 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - 7) 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우

- 8) 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
3. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
4. 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 둔다. 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제6장 서비스 제공내용

제30조 【서비스 제공의 기본원칙】

1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제31조 【서비스 제공내용】

- 기관은 [방문요양, 방문목욕] 서비스를 대상자에게 제공하며, 대상자별 구체적 서비스 제공 내용은 급여 제공계획서에 따른다.
 - 기관은 관계 법령 및 고시, 제반규정에 의하여 수급자 상담, 욕구사정과 평가, 급여제공계획 수립 및 변경, 장기요양급여를 성실하게 제공한다.
1. 방문요양서비스 제공 내용은 다음과 같다.
 - 1) 신체활동지원: 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아 입기도움, 머리 감기도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
 - 2) 인지활동지원: 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
 - 3) 인지관리지원: 인지 행동변화 관리 등
 - 4) 정서지원: 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
 - 5) 가사 및 일상생활지원: 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
 2. 방문목욕서비스 제공 내용은 다음과 같다.
 - 1) 요양보호사 2인 이상이 대상자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 제공
 - 2) 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 포함

- 3) 방문목욕은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 대상자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 대상자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다.
- 4) 방문목욕은 차남 내 목욕급여와 가정 내 목욕급여로 구분한다.

제32조 【서비스 이용료 납부】

1. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정기준을 이용료 부과 기준으로 한다.
2. 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 [익월 10일까지] 대상자(보호자)가 기관에 납부해야할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.
3. 명세서를 교부받은 대상자(보호자)는 [매월 20일까지] 본인부담금을 납부하여야 한다.
4. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우 기관은 장기요양급여 납부확인서 등 관련 서류를 발급한다.

제33조 【이용료 등 비용에 대한 변경 및 절차 등에 관한 사항】

1. 이용료 및 기타 비용은 노인장기요양보험법 및 관련 고시에 따라 산정하며, 다음 각호의 사유로 변경될 수 있다.
 - 1) 보건복지부 또는 국민건강보험공단이 고시한 장기요양급여 수가가 변경된 경우
 - 2) 수급자의 장기요양등급이 상향 또는 하향 조정된 경우
 - 3) 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조에 따른 비급여 항목의 비용이 변경된 경우
 - 4) 본인부담금 감경 결정에 따라 본인 부담률이 조정된 경우
 - 5) 수급자의 건강상태 또는 가정환경 변화로 인해 급여 제공 시간, 횟수 또는 방식이 변경된 경우
 - 6) 기타 관계 법령, 고시 또는 행정지침에 따라 비용조정이 필요한 경우
2. 제1항 각호의 사유로 이용료가 변경될 경우, 기관은 변경 내용을 확인한 후 지체 없이 수급자 또는 보호자에게 아래의 방법 중 하나 이상으로 고지한다.
 - 1) 서면(문서 또는 우편)
 - 2) 전자적 방법(이메일, 문자, 메신저 등)
 - 3) 직접 전달(방문 시 설명 및 서면 교부)
3. 다음 각호의 사유로 인한 변경은 별도의 재계약 없이 통보만으로 계약 변경 효력을 발생한다.
 - 1) 공단 고시 수가의 인상 또는 인하
 - 2) 본인부담금 감경을 조정 등 행정지침에 따른 조정
4. 다음 각호의 사유에 해당할 경우, 기관은 수급자 또는 보호자와 서면으로 합의하여 재계약을 체결하거나 기관 서류 등에 사항을 명시하여야 한다.
 - 1) 장기요양등급의 변경
 - 2) 급여 제공시간 및 횟수의 개별조정 등 이용자 상황에 따른 변동
5. 이용료 변경에 따른 정산이 필요한 경우, 기관은 변경 적용일 기준으로 이용료를 재산정하여 초과 납부액은 환불하고, 부족 금액은 사전 안내 후 수납한다.

제34조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용】

1. 대상자가 '특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제35조 【의료 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차】

1. 기관의 요양요원은 서비스 중 대상자의 상태변화 및 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자(가족)와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 응급상황 발생 시 요양요원은 “응급상황 대응지침”에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송 시 부득이하게 보호자(가족)가 동행 할 수 없을 경우 요양요원이 병원까지 동행할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원)한다.
3. 요양요원은 응급처치 또는 대상자 병원이송 시 보호자(가족) 및 기관 관리자에게 즉시 보고하여야 한다.
4. 기관은 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 때 보호자와 협의하여 관련 기관에 연계조치 할 수 있다.

제36조 【시설물 사용상의 주의사항】

1. 기관의 장은 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양요원에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요 할 때는 대상자(보호자)와 협의하여 조치한다. 그럼에도 불구하고 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 대상자 가정의 시설물 파손 시에는 이를 배상하여야 한다.
2. 직원은 기관 시설물 사용에 대해 기관의 안내와 지시에 따라야하며 정해진 안전수칙을 준수한다.
3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연재해 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제37조 【전문인배상책임보험의 가입】

기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 서비스를 제공하고 있는 종사자에 대하여 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 반드시 가입한다.

제38조 【서비스 제공자의 배상책임】

1. 서비스 제공 중 요양요원의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관은 배상할 의무를 진다.
3. 요양요원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제39조 【배상보험의 면책범위】

1. 대상자(보호자)의 고의나 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양요원에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양요원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양요원과 기관에 책임을 묻지 않는다.
3. 천재지변으로 인한 상해나 사망의 경우 기관은 책임을 지지 아니한다.
4. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

제8장 운영규정의 개정

제40조 【운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항】

1. 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다. 단, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 개정 방법 및 절차
 - 1) 운영위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우, 관련 법령 또는 관련 지침의 개정이 있을 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - 2) 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
 - 3) 운영규정의 개정은 재적위원 과반수 이상의 출석 및 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
 - 4) 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제9장 운영위원회

제41조 【운영위원회 설치 목적】

운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색, 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제42조 【운영위원회 구성】

1. 본 위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.
 - 1) 기관장
 - 2) 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
 - 3) 종사자의 대표
 - 4) 지역주민
 - 5) 의료기관 종사자
2. 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.
3. 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉한다.
4. 임명된 운영위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있다.
5. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

제43조 【운영위원회 기능】

위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

1. 기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항(추가경정예산안·전출금 집행 시 관련 내용 포함)
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항
4. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항
5. 사회복지 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
6. 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항

7. 수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
8. 종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
9. 기관과 지역사회의 협력에 관한 사항
10. 인사위원회 기능 및 운영규정의 제정 및 개정에 관한 사항
11. 그 밖에 기관의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제44조【운영위원회 구성원의 임무】

1. 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
2. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
3. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
4. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개정에 대한 의견을 개진할 수 있다.
5. 위원장은 위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제45조【운영위원회 운영】

1. 운영위원회 정기회의는 연 4회로 진행한다.
2. 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.
3. 기관 운영에 중대한 사안으로 인해 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있을 경우, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
4. 위원회는 재적위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
5. 회의에서 심의·의결된 내용은 운영위원회 회의록에 기록하여 보관한다.

제10장 재무회계

제46조【목적】

기관의 예산 및 결산, 회계업무를 원활히 명확하고 투명하게 수행하여 기관의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제47조【회계연도】

기관의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.

제48조【예산】

1. 세입·세출의 정의: 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고 모든 지출을 세출로 한다.
2. 예산 총계주의 원칙: 기관의 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.
3. 예산의 편성 및 절차
 - 1) 기관의 예산은 사업별로 구분하여 편성한다.

- 2) 기관장은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무 회계 규칙에 따라 노인장기요양기관의 세입·세출 예산 과목에 따라 구분하여 예산을 편성하고 운영위원회의 보고를 거쳐 확정 후 매 회계연도 개시 5일전까지 관할 시군구에 제출한다.
- 3) 세출예산을 편성하는 때에는 노인장기요양보험법에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지 부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성한다.
4. 추가경정 예산: 기관장은 예산 성립후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을 때에는 추가경정 예산을 편성할 수 있다.

제49조 【결산】

기관장은 회계의 세입·세출 결산보고서를 작성하여 각각 운영위원회의 보고를 거친 후 다음 연도 3월 31일까지 시군구에 제출하여야 한다.

제50조 【회계】

1. 수입 및 지출사무의 관리
 - 1) 기관장은 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.
 - 2) 기관장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.
 - 3) 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있으며 기관장이 임면한다.
2. 회계의 방법: 회계는 단식부기에 의한다.

제51조 【수입】

1. 수입금의 수납: 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.
2. 반납금 여입: 지출된 세출의 반납금은 각각 제출한 세출의 당해과목에 다시 넣을 수 있다.
3. 과오납의 반환: 과오납된 수입금은 수입한 세입에서 직접 반환한다.

제52조 【지출】

1. 지출의 원칙: 지출사무를 관리하는 자 및 그 위임을 받아 지출명령이 있는 것에 한하여 지출원이 행 하며 지출명령은 예산의 범위안에서 하여야 한다.
2. 지출의 방법: 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 「전자문 서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래로 행하여야 한다. 다만, 시설에 지원되는 국가 또는 지방자치단체의 보조금 지출은 보조금 결제 전용카드나 전용계좌를 이용하여야 한다.

제11장 물품 관리

제53조 【물품의 관리자와 출납원】

1. 기관장은 그 소관에 속하는 물품(현금 및 유가증권을 제외한 동산을 말한다. 이하 같다)을 관리한다.
2. 기관장은 그 소관에 속하는 물품관리에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.
3. 기관장(제2항의 규정에 의하여 위임을 받은 자를 포함한다. 이하 "물품관리자"라 한다)은 물품의 출 납보관을 위하여 소속직원중에서 물품출납원을 지정하여야 한다.

제54조 【물품의 관리】

1. 물품관리자는 물품을 출납하게 하고자 할 때에는 물품출납원에게 출납하여야 할 물품의 분류를 명

백히 하여 그 출납을 명령하여야 한다.

2. 물품출납원은 제1항의 규정에 의한 명령이 없이는 물품을 출납할 수 없다.

제55조 【재물조사】

기관장은 연 1회 그 관리에 속하는 물품에 대하여 정기적으로 재물조사를 실시하여야 하며, 필요하다 고 인정하는 때에는 정기재물조사외에 수시로 재물조사를 할 수 있다.

제56조 【불용품의 처리】

1. 기관의 물품관리자는 물품중 그 사용이 불가능하거나 수리하여 다시 사용할 수 없게 된 물품이 있을 때에는 그 물품에 대하여 불용의 결정을 하여야 한다.
2. 제1항의 규정에 의한 불용품을 매각한 경우 그 대금은 기관의 세입예산에 편입시켜야 한다.

제12장 후원금의 관리

제57조 【후원금의 범위 등】

기관장은 「사회복지사업법」 제45조에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제58조 【후원금의 영수증 발급 등】

1. 기관장은 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다.
2. 기관명의로 후원금전용계좌나 기관 명칭이 부기된 기관장 명의의 계좌(이하 “후원금전용계좌등”이라 한다)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다.
3. 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.

제59조 【후원금의 수입 및 사용내역 통보】

기관장은 연 1회이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 기관이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.

제60조 【후원금의 용도의 사용금지】

기관장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도외의 용도로 사용하지 못한다.

제13장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

제61조 【그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항】

기관 운영에 필요한 그 밖의 중요사항에 대해서는 본 규정 제45조 3항에 따라 결정한다.

제14장 부칙

제1조 【준용규정】

기관 운영규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」등 관련 법령을 준용하여 적용한다

제2조 【부록】 각 년도별 장기요양 수가표를 첨부한다.

제3조 【시행일】

본 규정은 2023 년 01 월 01 일자로 시행한다.