2025
삼산이화재가

운 영 규 정

사업종류: 재가장기요양서비스(방문요양)
소재지: 인천광역시 부평구 삼산동 영성서로 13 102호
대표자명: 이미경
시행 및 개정일: 2025년 01월 02일

운영규정 목차

◆제1장 총칙

-제1조 목적
-제2조 적용범위

◆제2장 사업

-제3조 사업의 내용
-제4조 사업의 목적
-제5조 사업 재정

◆제3장 센터의 운영

-제6조 인력관리 규정에 관한 총칙
-제7조 채용규정
-제8조 복무규정
-제9조 승진규정
-제10조 상벌규정
-제11조 부당청구 예방 및 청렴 준수 (2025년 개정)
-제12조 보수에 관한 사항(2025년 개정)
-제13조 직원의 복리후생에 관한 사항
-제14조 안전과 보건에 관한 사항
-제15조 개인정보 보호 및 기록보존
-제16조 고충처리 절차에 관한 사항
-제17조 서비스 질 향상 및 종사자 교육 (2025년 개정)

◆제4장 서비스 이용자

-제18조 이용 대상자 및 정원
-제19조 이용자 모집방법 및 이용절차

◆제5장 서비스 이용계약에 관한 사항

-제20조 계약의 목적
-제21조 서비스 이용계약
-제22조 계약기간
-제23조 계약의 해지
-제24조 센터의 기본 책무
-제25조 대상자(보호자)의 책임
-제26조 신원인수인의 권리 및 의무

–제27조 서비스 이용료 및 비용부담
–제28조 서비스 이용료 변경 및 절차
–제29조 급여 외 행위의 금지사항

◆제6장 서비스 제공

–제30조 서비스 제공의 기본원칙
–제31조 서비스 제공내용
–제32조 서비스 이용료 납부
–제33조 급여제공 시 시설물 사용상의 주의사항
–제34조 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용
–제35조 의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리절차(긴급상황 대응)

◆제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

–제36조 서비스 제공자의 의무보험가입
–제37조 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

◆제8장 운영규정의 개정 및 절차 등에 관한 사항

–제38조 운영위원회의 총칙
–제39조 운영위원회의 조직
–제40조 운영위원회의 운영

◆제9장 운영규정의 개정 및 절차 등에 관한 사항

–제41조 운영규정의 개정 및 절차 등에 관한 사항

◆제10장 부칙

–제42조 지정 갱신제 대응 및 자체 운영점검 (2025년 개정)
–제43조 준용규정

삼산이화재가 운영규정

제1장 총칙

제1조-목적

본 운영규정은「노인복지법」및「노인장기요양보험법」에 따라 삼산이화재가센터(이하 '센터'라 한다)의 조직구성과 운영에 관한 사항을 규정하여 센터의 합리적인 운영을 도모하고 소속 직원 및 재가장기요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다.)의 권익 보호에 목적이 있다.

제2조-적용범위

센터의 운영에 관하여 필요한 사항은 본 규정을 기준으로 하며 모든 직원(대표 및 직원)은 규정을 준수하며 다른 특별히 정한 것을 제외하고는 본 규정에서 정하는 바에 따른다.

제2장 사업

제3조-사업의 내용

센터는「노인복지법」,「노인장기요양보험법」및 관련 법령에 의거 아래와 같이 재가급여를 제공하는 업무를 수행한다. '재가급여' 란 노인장기요양보험법 23조의 방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스를 뜻하며 현재 센터에서 운영중인 사업은 다음과 같다.

① 방문요양 : 장기요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체, 가사, 인지 활동 및 일상생활 지원 서비스 등을 지원하는 장기요양급여

제4조-사업의 목적

고령 또는 노인성 질환 등의 사유로 일상생활을 영위하는데 어려움을 겪는 대상자에게 장기요양 급여를 제공함으로써 대상자의 안정된 생활을 도모하고 나아가 대상자 가족의 부양부담을 덜어줌으로써 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

제5조-사업 재정

센터의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)의 보험수가, 대상자 본인부담금, 사업수익금, 후원금 등으로 충당한다.

제3장 센터의 운영

제6조-인력관리 규정에 관한 총칙

① 센터의 업무수행을 위해 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치 기준에 따른 인력을 갖추고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.
- '직원' 이란 구청장에 신고한 직종으로 정규직원 및 계약직원을 포함하며 근로계약을 체결해야 하고 근무해야 한다.

② 센터의 직원고용 시 요양기관 종사자는 노인복지법 시행규칙에 따라 해당 센터장과 문서에 의한 근로계약을 체결해야 한다.
- 근로계약 체결 시 근로자에 대해 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시해야 한다.
- 센터와 직원의 근로계약 시 근로기간의 정함이 없으면 계속 근무를 원칙으로 한다. 다만, 필요에 따라 변경된 체결을 할 수 있다.

③ 센터와 근로계약을 맺고자 하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당 될 경우 직원으로 채용될 수 없다.
- 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 자
- 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 자
- 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우 그 선고유예기간 중에 있는 자
- 행정이나 법원의 판결에 따라 해당자격이 상실되거나 정지기간에 있는 자
- 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자

④ 센터는 직원이 다음 각 호의 어느 하나당에 해당 될 경우 직권에 의해 해고시킬 수 있다.
- 근무 성과가 극히 부진하거나 근무태도가 불량하여 직무수행 능력이 현저히 부족하다 판단 될 경우
- 신체나 정신상의 문제로 인해 해당업무를 담당하지 못한다고 사료 될 경우
- 위법행위 또는 부당한 업무처리를 하거나 직원으로 인해 센터에 큰 손해를 끼쳤을 경우

제7조–채용규정

① 직원의 채용은 공개 채용을 원칙으로 한다. 다만, 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 특별 채용을 할 수 있다.

- 공개 채용이 적당하지 않아 필요한 분야에 면허나 자격을 가진 사람을 채용하는 경우
- 채용 예정 직위에 필요로 하는 경력이나 능력이 상당히 우수하다 판단되는 경우

② 직원이 되고자 하는 사람은 다음과 같은 서류를 제출하고 면접을 거쳐야 한다.

- 이력서(사진 첨부), 주민등록등본, 최종 학력 증명서(졸업증명서), 건강진단서(입사일 기준 1년이내), 해당 센터에 해당하는 경력 사항이나 자격증 사본(해당자에 한 함)

③ 센터는 자격증 소지자 또는 경력자를 우선 채용하며 신규 채용자의 해당 업무에 따라 서류 중 일부의 제출을 면하거나 추가로 서류를 요구할 수 있다.

④ 직원의 신규 채용 시 3개월 동안 수습직원으로 채용하고 수습 기간 중 근무성과가 양호하면 정식 직원으로 채용한다.

⑤ 수습 기간 중 수습직원의 근무성과가 현저히 부족하거나 해당 직무를 수행하기에 적당하지 않다고 인정될 때 수습직원을 해고 시킬 수 있다.

제8조–복무규정

① 센터의 직원은 다음과 같은 의무를 준수해야 한다.

- 직원은 업무와 관련한 법규와 운영규정을 준수해야 하며 직무를 성실히 수행토록하고 위반사항에 대해서는 그에 따른 책임을 진다.
- 직원은 개인정보를 업무 목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람, 유출해서는 아니된다. (무단으로 열람 또는 유출시 법적 조치가 취해질 수 있음을 숙지한다.)
- 직원은 직무 수행 시 상사나 센터의 대표에 업무상 지시는 성실히 따라야 한다.
- 직원은 업무와 관련해 사례나 향응을 제공 받아서는 아니된다.
- 직원은 이용자의 인권을 존중하고 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별이 없어야 한다.
- 직원은 직무상 공정하게 업무를 처리해야 하고 이용자에게 서비스 제공 시 안전과 필요사항들을 잘 고려해야한다.

제9조–승진규정

① 승진에 대해서는 아래와 같은 사항들을 평가하여 진행한다.

- 근속년수
- 업무수행능력
- 성실성과 근면성
- 업무에 대한 성과의 정도

제10조–상벌규정

- 직원의 징계는 위반사항의 정도를 고려하여 적용한다. 징계 종류는 다음과 같다.

① 견책: 시말서를 제출하고 잘못된 사항에 대해 훈계
② 정직: 직원의 출근을 일시적으로 정지하며 그 직무에 종사하지 않도록 함
③ 권고사직: 퇴직서를 제출토록 권고
④ 해고: 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴

- 징계 사유

① 업무상의 원칙을 지키지 않거나 서비스 시간을 3회 이상 정확히 지키지 않는경우
② 센터의 기밀을 누설하거나 급여제공 시 알게된 대상자의 비밀을 타인에게 누설하는경우
③ 대상자의 정당한 요구사항을 여러차례 반복적으로 무시하는 경우
④ 업무상 부주의로 인해 화재 및 상해 기타 경미한 사고가 발생했을 경우

- 해고 사유

① 정당한 사유없이 무단으로 서비스 회피가 주 3일 이상 또는 월간 5일 이상 발생하는경우
② 센터의 기밀을 누설하여 센터에 사업상 중대한 손실을 끼친경우
③ 태그 부정전송, 급여제공 시 근무태만 등 수 차례 시정요구에도 진전이 없는 경우
④ 업무상 부주의로 인해 화재 및 상해 기타 중대한 사고가 발생했을 경우

제11조 부당청구 예방 및 청렴 준수 (2025년 개정)

- 센터는 장기요양급여의 정확한 청구와 청렴한 운영을 위해 필요한 사항을 인지하고 주의한다.
- 종사자는 허위기록, 과다청구 등의 행위를 하지 않으며, 관련 지침이 변경될 경우 숙지하도록 안내한다.
- 센터는 필요 시 내부 점검이나 확인을 진행할 수 있다.

제12조–보수에 관한 사항(2025년 개정)

(임금에 관한 사항)

- 센터에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 60시간 이상, 미만 근로자, 가족요양, 단기 근로자 등 입사 초기에 별도의 상담을 통해 정하는 것으로 한다.

① 상근직(사회복지사): 최저시급(10,030원) x 월 근무시간 (2025 시행)
② 60시간 이상 근로자: (기본급, 주휴, 연차수당 등을 포함한) 시급 12,650원을 지급하는 것으로 원칙으로 한다.
③ 가족요양 근로자: 시급 19,000원, 28,000원(90분) 지급하는 것으로 기본으로 한다.(2025 시행)
④ 센터 근로자의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 25일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.
⑤ 급여는 수급자가 의료기관에 입원하거나 요양을 하지 못할시 급여지급은 하지 않는다.

⑥ 4대보험은 법령에 따라 월 근무시간(60시간 이상)을 충족하는 경우 반드시 가입하고 대상자에 한해 퇴직연금보험도 가입한다.(2023 D.C상품가입)

⑦ 초과근무수당(야간, 심야, 휴일)은 통상임금의 50%를 가산해 150%를 지급한다. 단, 유급휴일인 5월1일(근로자의 날)은 근무를 하는 경우 유급휴일 임금(100%) + 통상임금(150%)을 가산하여 지급하고 시급제 종사자는 미근무시 유급휴일 임금(100%)만 지급한다.

⑧ 상여금은 센터 내 근속자로 설날과 추석 현물 또는 상여금으로 지급한다.

- 상근직: 기본 상여금 + 연차별 10만원씩 가산하여 지급
- 시급제 종사자: 1년 이상 종사자 중 기본 상여금 + 연차별 1만원씩 가산하여 지급

⑨ 기타 인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 센터운영규정과 보건복지부 고시, 근로기준법을 따른다.

⑩ [상근직]

●상근직에는 시설장, 사회복지사 등이 해당되며, 기본급 외 다음의 수당을 지급할 수 있다.

- 직책수당: 직책에 따른 책임과 업무강도에 따라 차등 지급
- 기타수당: 성과, 복무연장, 특별업무 등에 따라 필요시 지급할 수 있음
- 식대: 일정 한도 내에서 매월 정액 또는 실비 기준 지급
- 차량보조비: 기관 운영, 외부 행정처리 또는 업무지원 목적 등으로 차량을 사용하는 경우에 한해 지급

[시급제 종사자]

●시급제 종사자에게는 기관의 재정 상황 및 운영 기준에 따라 식대 또는 차량보조비 등을 별도로 지급할 수 있다. 단, 해당 복리후생비의 지급 여부는 근무형태, 업무특성, 지역여건 등을 종합적으로 고려하여 결정한다.

●해당 요건을 충족하는 시급제 종사자에게는 장기근속수당, 중증장애수당 등을 신청하여 급여에 포함할 수 있다.

(퇴직금 및 퇴직급여제도에 관한 사항)

- 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일 전에 센터에 통보해야하고 반드시 퇴사일 7일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.
- 요양보호사 퇴직 시 지급받았던 앞치마와 관계서류를 일체 반납해야한다.
- 상근직 직원의 퇴직시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 센터에 속하는 일체의 사무를 인계하여야 한다.
- 퇴직금 중간정산의 경우 특별히 합당한 사유를 제외하고는 불가함을 원칙으로 한다. 단, 중간정산이후 계속 근로년수가 1년 미만인 경우 그 기간에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례계산하여 지급한다.
- 퇴직금은 본 센터에서 1년 이상 근무한 직원에 대해서 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다. 본 센터는 근로자의 퇴직시에 대비하여 금융기관에서 퇴직적립상품을 가입하여 법정퇴직금을 적립한다.(2023 시행)
- 퇴직금 중간정산의 경우 합당한 특별한 사유를 제외하고는 중간정산을 하지 아니한다.

제13조–직원의 복리후생에 관한 사항

본 사항은 센터 내 직원에게 복지를 제공함으로써 직원들의 근로의욕을 고취시키고 처우개선을 통해 보다 활기찬 근무환경을 도모하는데 있다. 직원 복지와 관련한 서류 및 증빙자료들은 포상 대장을 통해 따로 관리 보관토록 한다.

- 전 직원 배상책임보험 가입 및 업무 수행에 따른 사고 또는 상해시 의료비 등 지원
- 경조사 지원금
- 직원회의 참석시 참석수당 현금 지급
- 매 해 설날, 추석 그리고 근로자의 날에는 포상금 또는 현물 지급
- 매년 1회 이상 회식자리를 통해 평가서에 따른 업무 우수자에게는 포상금을 지급

제14조–안전과 보건에 관한 사항

- 센터와 센터의 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 근무환경 조성 및 안전과 보건을 유지하며 증진시키기 위한 노력을 해야한다.
- 센터장은 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고 근로조건의 개선을 위한 노력을 하여 적절한 근무환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지하고 증진토록 해야한다.
- 직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수해야 하며 사업장 및 관계 단체에서 실시하는 교육과 지시에 따라야 한다.
- 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대해 '결핵진단'을 포함한 건강검진을 실시토록하고 건강검진진단서를 받아 따로 보관해야한다.
- 건강검진결과 직원의 건강을 유지하기 위해 필요하다고 인정될 때 에는 적절한 조치를 취해야 한다.
- 센터는 '근골격계 질환 및 감염예방', '감염예방 관리지침' 교육을 연 1회 이상 실시하고 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관에서 치료를 받게해야 한다.
- 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우 근로기준법령이나 산업재해보상보험법령에 따라 재해보상을 해야한다. 단, 업무외에 재해에 대해서는 보상을 하지 아니한다. 재해보상의 해석과 적용에 있어서 근로기준법과 산업재해보상보험법을 따른다.

제15조 개인정보 보호 및 기록보존

- 서비스제공기록, 계약서, 급여제공자료 등 주요 문서는 5년간 보관하며, 이후 안전하게 파기한다.
- 센터는 개인정보 관련 법령을 준수하고, 내부적으로 이용자 및 종사자의 정보 보호에 유의한다.
- 센터는 이용자 및 종사자의 개인정보 보호를 위해 관련 법령에 따라 관리책임자(시설장)를 지정하고 시건장치, 비밀번호 사용 등 으로 접근권한을 제한한다.

제16조–고충처리 절차에 관한 사항

[고충처리 총칙]
- 이용자 및 보호자의 불만과 직원의 근무 중 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 제도를 운영한다.
- 민원자의 고충 제기에 대하여 센터는 공정하고 신중하며 성심성의껏 처리하며, 체계적으로 기록 관리하도록 한다.
- 계약 전, 이용자 및 보호자에게 '불만 및 고충을 표현하고 처리받을 권리'를 안내한다.
- 직원 및 이용자·보호자의 고충을 수렴하고 해결할 수 있도록 다양한 채널을 통해 자유롭게 표현할 수 있는 환경을 조성한다.
- 고충처리 전담자는 시설장 또는 사회복지사로 지정하며, 고충 접수부터 결과 통보까지 전 과정을 책임지고 관리한다.

[고충처리 절차 안내]
- 고충 접수는 다음과 같은 경로로 이루어진다:
전화 및 문자메시지
직원과의 면담
건의함
익명접수: 카카오톡 오픈채팅(익명으로 입장), 이메일(alrudrhrru77@naver.com) 등
- 접수된 고충에 대해서는 민원인의 불편한 심정에 공감하고 충분히 경청하며, 민원인이 수긍할 수 있도록 신속하고 성의 있게 처리한다.
- 고충 사항은 접수일로부터 10일 이내에 처리함을 원칙으로 하되, 불가피하게 연장될 경우에도 가능한 빠르게 조치한다.
- 고충 처리 결과는 유선 통화 또는 문자, 카카오톡 메시지를 통해 민원인에게 안내한다.

[고충처리 기준]
- 고충처리는 전체 이용자의 권익을 보장하는 방향으로 이루어져야 한다.
- 단순한 이해조정에 그치지 않고, 공정하고 근본적인 해결을 목표로 한다.
- 모든 고충은 신중하고 정확한 판단 아래 공정하고 신속하게 처리되어야 하며, 익명 접수 시 신분은 철저히 보호된다.
- 고충을 제기한 직원 또는 이용자·보호자에게는 그로 인해 어떠한 불이익도 주어져서는 안 되며, 이를 엄격히 금지한다.

[기록 관리 및 사후조치]
- 고충 처리 결과 및 조치 사항은 민원자에게 지체 없이 통보하고, 별도 문서로 기록하여 관리한다.
- 접수 및 처리된 고충 내역은 정기적으로 분석하여 센터 운영 전반에 반영하고, 서비스 개선에 활용한다.
[직원 교육 및 인식 제고]
- 고충처리 절차 및 인권 보호에 관한 내용은 연 1회 이상 전 직원 교육을 통해 숙지하도록 한다.
- 이를 통해 고충처리의 중요성과 책임의식을 높이고, 이용자 및 직원의 권익을 보장한다.

제17조 서비스 질 향상 및 종사자 교육 (2025 개정)

- 센터는 서비스 품질 향상을 위해 필요한 경우 만족도 조사나 내부 점검 등을 고려할 수 있다.
- 종사자는 장기요양 관련 교육 및 기본 윤리 사항에 대해 지속적으로 연중 실시하고 실천하도록 한다.

제4장 서비스 이용자

제18조–이용자 대상 및 정원

- 서비스 이용 대상은 일상생활에 지장이 있는 만 65세 이상 또는 노인성 질환을 가진 자로서 노인장기요양법에 따른 재가급여를 인정받은 사람으로 한다.
- 이용정원은 정원은 별도로 정하지 않고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제19조–이용자 모집방법 및 이용절차

- 이용자 모집 방법은 온라인과 오프라인으로 실시한다.

① 직원의 개별접촉, 주변인의 대상자 소개
② 대상자의 센터 방문, 현수막을 통한 홍보
③ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 블로그를 통한 온라인 홍보

제5장 서비스 이용계약에 관한 사항

제20조–계약의 목적

- 이용자나 보호자와 "장기요양급여 제공계약"을 체결하는 목적은 장기요양급여제공 및 비용 등에 관한 사항을 명확히 하고 센터의 책무와 계약 당사자의 권리와 의무를 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공을 계약의 목적으로 함에 있다.

제21조–서비스 이용계약

- 센터와 대상자 간에 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자가 부득이한 상황 또는 의사표시가 어려울 경우 "대상자의 가족이나 친척 및 법적대리인"과 계약이 가능하다.
- 센터는 다음과 같은 순서에 따라 서비스 이용계약을 체결한다.
① 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양 계획서를 확인해 대상자가 장기요양 등급을 받았음을 확인한다.
② 센터와 대상자는 장기요양급여제공 개시 전 "장기요양급여제공 계약서" 2부를 작성하고 날인해 계약을 체결하고 센터와 대상자 각각 1부씩 보관한다.

제22조-계약기간

- 계약기간은 장기요양인정서의 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 대상자나 보호자와의 협의에 따라 계약기간은 변경될 수 있다.
- 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인해야 하며 이용자나 보호자는 재계약을 원할 시 확인 요청을 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 하여야 한다.
- 대상자나 보호자로부터 계약만료 전까지 확인요청에 대한 별도 회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년 연장된다.

제23조-계약의 해지

- 계약의 해지는 대상자의 의사를 우선으로 한다.
- 계약의 해지는 서면을 원칙으로 하되 구두 상으로 해지를 할 시 명확한 해지 의사를 전달한다.
- 계약해지 된 대상자가 센터와 다시 계약을 할 경우 신규계약과 같은 절차를 통해 계약한다.
- 센터는 다음과 같은 사항에 대해서 계약해지를 결정할 수 있다.
  ① 대상자(수급자) 1인에 대한 급여 서비스 외 부당한 행위의 요청이 있을 경우
  ② 폭행, 욕설, 성희롱, 성폭력 등 지나친 행동으로 요양보호사가 돌보기 어려워 위험을 초래할 수 있다 여겨지는 경우
  ③ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어렵다 여겨지는 경우
  ④ 이용계약서에 허위사항이 발견되거나 제시된 이용안내를 대상자가 정당한 이유 없이 따르지 않아 서비스 제공에 심각한 지장을 주는 경우
  ⑤ 대상자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
  ⑥ 장기요양급여 비용(본인 부담금)을 여러 번 연체했을 경우
  ⑦ 서비스 이용 계약기간이 만료되거나 대상자가 사망했을 경우
  ⑧ 기타 센터의 운영에 지장을 초래해 계약의 해지가 필요하다 여겨지는 경우

제24조-센터의 기본 책무

- 서비스 제공에 대한 모든 내용은 센터와 대상자 사이에 체결한 계약에 의한다.
- 서비스 이용계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내를 해야한다.
- 센터는 정당한 사유 없이 대상자의 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전에 협의해 서비스를 제공해야 한다.
- 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 위해 연 1회 이상 직원교육을

실시하고 정기적 욕구평가를 실시해 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

제25조–대상자(보호자)의 책임

- 대상자 및 그 가족은 센터와 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력해야 한다.
- 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경된 경우 지체없이 센터에 통보해야 한다.
- 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해서는 센터에 책임을 묻지 않는다.
- 대상자 및 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제26조–신원인수인의 권리 및 의무

- 대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(보호자 포함)을 지정하여야 하는데 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 급여제공계획에 대해 알 권리
 ③ 센터는 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리(2022 만족도조사 시행)
 ④ 대상자의 상황에 따라 계약을 해지할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무
 ① 대상자의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 ② 대상자의 본인부담금 등을 포함한 비용부담에 관한 의무
 ③ 대상자나 신원인수인의 인적사항과 같은 정보 변경시 센터로 통보에 관한 의무

제27조–서비스 이용료 및 비용부담

- 서비스 이용료는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 산정한다.
- 서비스 이용료는「노인장기요양보험법」제 40조에 의거 이용자가 부담하는 본인부담금 15%와 제 14조의 비급여비용으로 나뉜다.
-「노인장기요양보험법」 제 40조 2항에 따라 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니하며 본인부담금 감경 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등 감경할 수 있으며 이에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.
- 대상자나 보호자가 서비스 범위 외에 개별적 요구하는 물품이나 용역 제공 시 그 비용은 대상자나 보호자가 부담한다.
- 센터는 기관의 내부에 해당년도 이용료 정보를 게시판에 게시한다.

제28조–서비스 이용료 변경 및 절차

- 다음 각 호에서 어느 하나에 해당하여 센터는 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 ① 대상자의 장기요양등급이 변경됐을 때
 ② 대상자의 본인부담금 변경에 의해 본인부담률이 변경됐을 때

③ 장기요양급여비용이 변경됐을 때
④ 대상자나 보호자의 요청으로 급여제공 시간 또는 횟수가 변경됐을 때
⑤ 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

<2025년 등급별 재가급여 이용 월 한도액>

(단위 : 원)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
'24년 한도액	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700
'25년 한도액	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400
인상률	11.43%	11.44%	2.05%	2.15%	2.21%	2.13%

방문요양

(단위 : 원)

방문당 시간	'24년 수가	'24년 본인부담	'25년 수가	'25년 본인부담
30분	16,630	2,495	16,940	2,541
60분	24,120	3,618	24,580	3,687
90분	32,510	4,877	33,120	4,968
120분	41,380	6,207	42,160	6,324
150분	48,250	7,238	49,160	7,374
180분	54,320	8,148	55,350	8,303
210분	60,530	9,080	61,670	9,251
240분	66,770	10,016	68,030	10,205

방문목욕

(단위 : 원)

구분	'24년 수가	'24년 본인부담	'25년 수가	'25년 본인부담
차량이용(차량 내)	84,670	12,701	86,480	12,972
차량이용(가정 내)	76,340	11,451	77,970	11,696
차량 미 이용	47,670	7,151	48,690	7,304

제29조–급여 외 행위의 금지사항

- 대상자(보호자) 및 센터는 장기요양급여를 제공 할 경우 다음과 같은 행위(급여 외 행위)를 요구하거나 제공해서는 아니된다.

① 대상자의 가족만을 위한 행위
② 대상자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
③ 그 밖에 대상자의 일상생활에 지장이 없는 행위

제6장 서비스 제공

제30조–서비스 제공의 기본원칙

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

제31조–서비스 제공내용

- 센터에서 현재 제공하고 있는 서비스는 방문요양 서비스이며 장기요양급여는 표준장기요양계획서 (장기요양 필요영역 및 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요내용, 이용자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적절하게 제공한다.
- 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 등

제32조–서비스 이용료 납부

- 센터는 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.
- 서비스 이용자나 보호자는 서비스 제공받은 달의 본인부담금을 익월 20일까지 센터에 납부해야 한다.(2021까지만 익월 10일)
- 센터는 서비스 이용로를 계산하여 대상자에게 납부기한 7일 전까지 고지해야하고 이용료 납부계좌는 수납지정 계좌 입금을 원칙으로 한다.

제33조–급여제공 시 시설물 사용상의 주의사항

- 센터는 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양보호사에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요 할 때는 반드시 대상자(보호자)와 협의하여 조치한다. 그럼에도 불구하고 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 대상자 가정의 시설물 파손 시에는 이를 배상하여야 한다.

제34조–특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용

- 대상자가 '특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각 또는 악화되거나 거동이 전혀 되지 않는 등 24시간 보호자 없이 생활에 위험하다 판단 될 경우를 말한다.
- 위와 같은 경우 센터는 대상자의 보호자나 신원인수인과 상의 후 대상자의 요양병원 입소 또는 병원에 입원시키는 등 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
- 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이고 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 센터는 적극 협력한다.

제35조–의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차(긴급상황 대응)

- 요양보호사는 서비스 중 대상자의 상태변화 및 병원 진료가 필요하다고 판단될 경우 센터와 보호자에게 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- 응급상황 발생 시 요양보호사는 "응급상황 대응지침"에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급 진료를 받을 수 있도록 하며 센터에도 알려 차량지원이나 응급차 동행 등 도움을 구하고 보호자에게 지체없이 알려야 한다.
- 센터는 낙상, 질병 악화, 화재, 감염병 등 긴급상황 발생 시 신속하게 보호자에게 연락하며 필요한 경우 119에 신고한다.(2025년 개정)
- 센터는 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 때 보호자

와 협의하여 연계기관(방문간호, 왕진 서비스 등)에 연계조치를 할 수 있다.

제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제36조-서비스 제공자의 의무보험가입

- 센터에서 근무하는 모든 서비스 제공자는 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 생명, 신체, 재산 등에 손해를 끼칠 경우를 대비해 법률상 배상해야하는 손해를 보상하는 보험인 '전문인 배상책임보험' 에 반드시 가입한다.

제37조-서비스 제공자 배상책임 및 면책범위

- 요양보호사의 중과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 센터는 대상자 또는 보호자와 협력해 해결방안을 도모하고 센터가 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어지도록 협조한다.
- 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.
- 다음 각 호중 어느 하나에 해당하는 경우는 배상책임을 지지 아니한다.
  ① 대상자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
  ② 대상자가 천재지변으로 인해 상해를 당하거나 사망한 경우
  ③ 요양보호사가 주의를 다했음에도 대상자의 고의나 중과실로 인해 상해를 당하거나 사망한 경우
  ④ 서비스 제공시간 외에 발생한 사고 및 상해인 경우

제8장 운영위원회

제38조-운영위원회 총칙

- 본 운영위원회는 삼산이화재가노인복지센터에서 운영하는 운영위원회이다. (이하 '운영위원회')라 칭한다.
- 운영위원회의 목적은 법인 산하시설들의 합리적이고 효율적인 운영과 시설의 개방 및 투명성 확보를 위해 시설들의 정책방향 및 사업계획에 대한 심의 및 자문을 그 목적으로 한다.
- 운영위원회는 다음과 같은 사항들을 심의 및 자문한다.
  ① 센터운영계획의 수립 및 평가에 관한 사항
  ② 센터종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
  ③ 센터운영과 관련된 사건, 사고에 관한 사항
  ④ 운영규정의 제정 및 개정에 관한 사항

⑤ 지역주민과 원활한 교류관계 유지에 관한 사항
⑥ 그 밖에 센터의 장이 회의에 부치는 사항

제39조-운영위원회 조직

- 위원회의 위원장 및 위원은 다음과 같이 5인으로 구성한다.
  ① 센터의 대표(위원장)
  ② 지역주민(위원), 외부 사회복지사(위원)
  ③ 센터 내 종사자(2명의 위원)
- 운영위원회의 직무 및 의무는 다음과 같다.
  ① 위원장은 당해 위원회를 대표해 그 회의를 총괄한다.
  ② 본 운영위원회의 위원은 회의의 결의사항을 준수해야 한다.
  ③ 위원장 및 위원은 무보수 봉사직을 원칙으로 한다.
  ④ 위원장 및 위원은 센터와 영리를 목적으로 하는 거래를 하거나 그 지위를 남용해서는 아니된다.
  ⑤ 위원장 및 위원은 위원의 활동으로 알게 된 정보의 공개시에는 본 센터 및 회의 동의를 얻어야 한다.

- 운영위원회의 권리는 다음과 같다.
  ① 위원은 운영규정 제 35조 내용에 의거 센터의 운영에 대한 심의 및 자문할 권리를 갖는다.
  ② 운영위원회의 운영과 활동 전반에 관하여 발의 및 참여할 권리를 갖는다.
  ③ 운영위원회 회의시 의결권을 갖는다.

제40조-운영위원회 운영

- 운영위원회 회의는 매 분기별 1회씩 정기총회를 개최하며 필요에 따라 임시회를 개최한다.
- 회의는 개최 예정일 7일 전에 회의 안건을 첨부하여 위원들에게 서면으로 개별 통지한다. 단, 긴급을 요하는 안건 일 경우 서면통지를 거치지 않고 유선으로 소집할 수 있다.
- 운영위원회 회의는 공개를 원칙으로 한다. 단, 회의 대상자들의 권리 및 보호를 위하여 필요한 경우 운영위원회의 결정으로 공개하지 아니할 수 있다.
- 운영규정 제 35조에 의거 운영위원회에 건의를 하고자 하는 자는 건의서를 위원장에게 제출할 수 있으며 건의서 접수시 위원장은 이를 운영위원회에 회부하여 심의해야 한다. 심의 후 결과는 건의자 및 관계자에게 알려주고 그 처리결과를 운영위원회에 보고해야한다.
- 센터의 예산 범위 안에서 회의경비 등 위원회 운영에 필요한 경비를 집행할 수 있다.

제9장 운영규정의 개정 및 절차 등에 관한 사항

제41조-운영규정의 개정 및 절차 등에 관한 사항

- 운영규정은 노인복지법의 규정에 따라 운영하되 대표자 또는 기관장 판단 하에 개정할 수 있다.

제10장 부칙

제42조 지정 갱신제 대응 및 자체 운영점검 (2025년 개정)

- 센터는 장기요양기관 지정 갱신제도에 따른 변경사항을 인지하고, 관련 기준에 맞는 운영을 위해 노력한다.
- 내부 운영상황을 점검하거나 필요한 부분을 검토할 수 있으며, 개선이 필요한 경우 조치를 준비한다.
- 지정 갱신과 관련된 사항은 행정안내에 따라 유연하게 대응한다.

제43조-준용규정

- 센터 운영규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는「노인복지법」,「노인장기요양보험법」등 관련 법령을 준용하여 적용한다.
- 본 규정의 효력은 공포즉시 발효한다.