
운영규정

-주야간보호-



천사재 활주간보호센터

운영규정 항목관련

제1장 총 칙

제2장 조 직

제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항

제4장 이용 계약에 관한 사항

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제6장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제8장 운영위원회 설치·운영

제9장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제10장 인력관리 규정에 관한 사항

제11장 보수에 관한 사항

제12장 직원의 복리후생에 관한 사항

제13장 안전과 보건에 관한 사항

제14장 고충 처리 절차에 관한 사항

운 영 규 정

제정 : 2021.01.01

제1장 총 칙

제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 “노인장기요양시설의 운영규정” 및 노인장기요양보험법에 의한 천사재활노인복지센터(이하 “센터” 이라한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (사업)

센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 주야간보호급여를 제공하는 업무를 수행한다.

① 수급자를 하루 중 일정 시간 동안 센터에 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공한다.

제3조 (적용범위)

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

제2장 조직

제1조 (기구 및 조직)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 센터 특성 사업에 따라 정한다.

제2조 (업무조직)

① 센터의 업무조직은 아래 와 같다.

② 제1항에도 불구하고 센터장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다.

업무분장표

직책	직무	서류
센터장	시설 총괄 업무 ■ 시설의 조직과 정원에 관한 원칙 수립 : 규정, 지침 등의 제정과 개폐의 결정 ■ 이용자 관리 : 보호, 생활에 대한 철학 제시 ■ 직원 관리 : 복무, 인사, 승급, 상벌, 상여에 관한 사항 결정 ■ 예산 운영 : 예산 확보와 적정한 관리 및 집행 사업 전반 기획, 시행, 관리 원칙 제시 ■ 사업계획서 작성 (예산포함) / 자체 평가 계획 수립 및 진행 (결산 포함) ■ 운영규정 관리 ■ 공단시스템 청구 및 본인부담금에 관한 사항 ■ 종사가 근무시간 보고, 교육 참가 시설 및 안전관리 ■ 시설 및 안전관리 계획 수립 및 시행 (소독, 방재, 가스, 재난상황 대응, 정화조 등) ■ 기타 운영의 중요한 사항 결정 (회의 소집) 직원 관리 ■ 직원 관리 : 직원 채용 및 퇴사 관리 업무 분장, 근로 계약, 근태 관리, 출장, 당직, 휴가 병가, 휴직 관리, 복무, 인사 및 상벌에 관한 관리, 고충 관리, 인수인계 ■ 직원 후생 복지 : 휴가 보장, 상여금 지급, 교통비 지원관리 등 기타 ■ 운영위원회 실시 ■ 후원자 개발 및 관리 ■ 수급자 모집 및 홍보 관리 ■ 이동서비스 차량 운전 및 관리	- 시설의건축물관리대장 - 시설 운영일지 - 재산목록 - 소유권증명서류 - 시설의 연혁에 관한 기록부 - 휴가규정서 - 사업계획서 - 운영규정 - 직원명부 - 고충처리대장

직책	직무	서류
사회 복지사	■ 이용자 전반 관리 (입, 퇴소) ■ 이용자 욕구 파악 및 서비스 지원 조율 ■ 이용자 사례관리 및 생활관리 총괄 - 서비스 제공 및 입, 퇴소 서류등 사무 관리 - 사례관리 총괄 진행 (욕구평가, 회의진행 포함) ■ 생활관리 - 생활실, 서비스 제공 모니터링 ■ 만족도 조사, 결과반영 회의진행 주관 ■ 등급신청 갱신, 변경과정 진행 및 등급 호전 상황파악 ■ 프로그램 계획 및 운영 ■ 치매 예방 : 개발, 계획, 진행, 평가 총괄 ■ 여가 프로그램 : 미술, 인지, 음악, 요리교실등 ■ 지역사회 행사 참여 : 어버이날, 크리스마스 연계 기타 ■ 급여제공 전반 관리 : 계획-기록-실시-평가 ■ 사회복지파트, 간호파트 업무 조율 및 결재 ■ 직원교육 : 직무교육, 신규직원교육, 노인학대 예방교육, 노인인권교육 ■ 직원관리 : 입, 퇴사 보고 및 서류관리 ■ 직원 근무일정 및 휴가관리 관리 ■ 이동서비스 일정표 작성 및 차량운전 및 관리	
사무원	■ 직원채용, 퇴사에 따른 신고 및 서류 관리 ■ 퇴사자 퇴직금 지급 신청 ■ 시청 : 인력 및 시설 변경현황보고 ■ 직원 후생복지 : 사대보험 가입 및 각종 보험 관리 ■ 자원봉사자, 외부 강사 출결 및 서류 관리 ■ 배상책임 보험 가입 및 운용 서류 관리 ■ 행정기관 연계 업무 집행 ■ 각종 기안, 외부 발송 공문 관리 ■ 수급자 및 종사자 외출 관리 및 서류 관리 ■ 물품 구입 및 물품 관리 ■ 직원 의무교육 관리 ■ 직원 건강검진 서류 관리 ■ 각종 기안, 외부발송공문 관리 ■ 식사 제공 위탁업체 관리	- 직원입사서류 - 직원퇴사서류 - 휴가이용대장 - 사대보험철 - 각종 보험서류철 - 자원봉사자 일지 - 외부강사 일지 - 물품관리대장 - 교육수료증 - 건강검진

직책	직무	서류
간호 조무사	■ 이용자 건강관리 : 병약자의 치료 및 진료, 예방, 회복을 위한 직. 간접 서비스 ■ 활력증우군체크 (혈압, 당뇨, 체온 등) ■ 투약 업무 (투약지침, 투약기록), 약품점검 ■ 외래 진료 및 입원 관련 관리 (보호자 상담포함) ■ 식이표 작성 및 조절 ■ 감염관리 : 지침 마련 및 수행, 오염쓰레기 분리 배출 ■ 배설도움 : 배설 현황 (문제) 파악, 기저귀 교환 좌변기(이동형), 유치도뇨관 관리 ■ 욕창 예방 및 관리 : 욕창 발생 위험 평가 욕창관찰기록, 체위변경, 욕창변화 관찰기타 ■ 응급상황 : 대응지침 마련 및 상황 발생 기록, 응급의료기기 월별 점검 ■ 연계의료기관 : 제휴계약서, 진료사실기록 ■ 채광 온. 습도, 환기 관리 ■ 직원 건강검진 관리 ■ 수급자 관리 교육 : 치매, 욕창, 응급처치, 낙상예방 (신규직원교육, 정기교육) ■ 이동서비스 차량 운전 및 관리	- 의무기록지 - 수급자 간호기록지 - 건관관리기록부 - 처방전 - 당뇨기록지 - 간호기록지 - 퇴소자간호기록지 - 상처상담일지 - 낙상위험도 - 욕창위험도
요양 보호사	■ 수급자 케어 관련 전반 ■ 수급자 피복 및 소모품 관리 ■ 생활실 환경조성, 청결관리 ■ 시설내 환격 관리 ■ 식사도움 및 관리 ■ 이동서비스 차량 운전 및 도움 ■ 수급자 병원 동행 도움	- 급여제공기록지 - 목욕제공기록지 - 상태변화기록지
운전원	■ 이동서비스 차량 운전 및 관리 ■ 차량관리	- 차량일지
영양 (채용시)	■ 식단편성 및 식사제공에 관한 사항	
조리 (채용시)	■ 조리업무 및 위생에 관한 사항	

제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항

제1조 (이용정원)

센터의 입소자(수급자) 정원은 주,야간보호 63명이다.

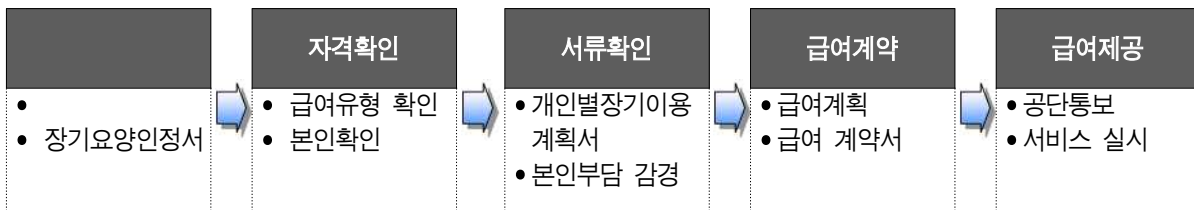
인력기준을 갖추어 시·군·구청장의 지정을 받아 운영한다.

제2조 (이용대상)

이용대상은 「노인장기요양보험법」에 장기요양 재가급여를 인정받은 사람으로 한다.

제3조 (이용절차)

수급자가 이용신청 하면 센터는 자격 요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 개인별장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다.



제4조 (모집방법)

모집방법은 온라인, 오프라인 등 다양한 방법을 통하여 입소자(수급자)를 모집 한다.

입소자(수급자)	홍보방법
온라인	노인장기요양보험 홈페이지
오프라인	차량 랩핑을 통한 홍보, 현수막, 달력 제작 후 노인정 또는 기관 방문자들에게 배포

제4장 이용계약에 관한 사항

제1조 (계약목적)

① 센터와 수급자 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

② 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 입소자(수급자)나 보호자와 ‘장기요양급여 제공계약’(이하 “계약” 이라 한다)을 체결한다.

③ 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 센터가 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 계약에는 다음 내용이 포함 한다.

1. 계약 당사자
 2. 계약기간
 3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 4. 비급여대상 및 항목별 비용
- ④ 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개인별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인 한다.

제2조 (계약기간)

- ① 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 입소자(수급자)나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리 할 수 있다
- ② 계약기간 만료전에 입소자(수급자)나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 입소자(수급자)나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 계약서 만료일 이내로 재계약을 해야 한다.
- ③ 입소자(수급자)나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장 된다
- ④ 제1항에 따른 계약기간에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나가 변경된 경우에는 사실 확인 후 재계약 없이 즉시 이용료 계산에 반영한다.
 1. 장기요양 인정등급 변경 시
 2. 감경에 의한 본인부담금 변경 시
- ⑤ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어 센터장이 입소자(수급자)나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법, 전화 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

제3조 (계약의 해제)

- ① 입소자(수급자)나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 7일 전까지 센터에 통보해야 한다.
- ② 입소자(수급자)가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해지할 수 있다.
 1. 다른 입소자(수급자)의 인권과 안전에 매우 위협이 될 때
 2. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
 3. 장기요양급여 비용을 여러 번 지체했을 경우
 4. 입소자(수급자)가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우
 5. 입소자(수급자)가 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때
 6. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제4조 (신원인수인(보호자) 의 권리)

① 보호자가 급여계약을 하는 경우에는 다음 각 호의 권리와 의무를 가진다.

1. 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 입소자(수급자)가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
2. 입소자(수급자)가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
3. 입소자(수급자) 면회 및 외박 외출에 관한 권리
4. 입소자(수급자)의 생활 시설 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
5. 입소자(수급자)의 생활공간을 개방하여 확인할 수 있는 권리
6. 입소자(수급자)에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
7. 입소자(수급자)가 청결한 건물 및 부대시설을 이용할 수 있도록 요구할 수 있는 권리
8. 입소자(수급자)의 급여제공계획에 관한 신원인수인의 알 권리

제5조 (신원인수인(보호자) 의 의무)

1. 신원인수인은 입소자(수급자) 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
2. 본인부담금 및 비급여 항목 등을 포함한 월 비용 부담에 관한 의무
3. 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 통보 의무
5. 입소자(수급자)의 책무로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품 잡기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

제6조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 월 이용료는 보건복지부에서 매년 정하는 수가와 수급자의 비용 부담액에 따라 금액을 산정한다.
2. 그 밖의 비용은 본 센터에서 정하는 식대비, 간식비, 병원 진료비, 진료 후 약대비를 서비스를 받은 만큼 산정하여 측정한다. 그 외에 수급자 및 보호자의 요구에의해 발생하는 비용은 비용이 발생한 만큼 계산하여 수급자(보호자)에게 청구한다.
3. 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.
4. 본 센터는 매월 10일 전에 정산하여 15일전까지 수급자(보호자)가 원하는 방법으로(직접서류전달, 문자, 카카오톡 등) 세부내역서를 전달한다.
5. 수급자(보호자)는 내역서의 금액을 20일 전까지 천사재활주간보호센터에 계좌이체(광주은행, 1107-021-155494, 예금주:천사재활주간보호센터) 및 직접 현금으로 납부한다. 가급적이면 계좌이체로 납부하도록 한다.

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제1조 (이용료 및 기타 비용 부담액)

- ① 입소자(수급자)가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」제40조에 따른 본인 부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용으로 하며, 비급여비용은 센터장이 정한다.
- ② 입소자(수급자)나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 입소자(수급자)나 보호자가 부담 한다.
- ③ 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정 한다.
- ④ 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.

제2조 (이용료 등 비용변경방법 및 절차)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 입소자(수급자)나 보호자에게 안내하여야 한다.
 1. 입소자(수급자)의 장기요양등급이 변경되었을 때
 2. 입소자(수급자)의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
 3. 입소자(수급자)의 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때
 4. [장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시]에 고시한 장기요양급여비용이 변경되었을 때
 5. 「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조의 비급여비용을 변경 할 때
- ② 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 1. 장기요양등급이 변경이 확인된 경우 등급에 따른 급여비용을 적용한다.
 2. 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.
 3. 제공시간 및 횟수는 수급자(보호자)와 협의하여 적용한다.
 4. 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면 입소자(수급자)나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법, 전화 등 으로 통보 후 적용한다.
 5. 비급여비용이 변경 하려면 재계약 후 적용한다.

제3조 (이용료 납부)

- ① 입소자(수급자)나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일 까지 납부하여야 한다.
- ② 1조에 따른 이용료를 계산하여 입소자(수급자)나 보호자에게 납부기한 5일전 까지 고지하여야 한다.
- ③ 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
- ④ 이용료 납부는 수납지정 현금, 계좌이체를 원칙으로 한다.

제6장 서비스 내용과 그 비용의 부담

제1조 (서비스)

- ① 입소자(수급자) 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.
- ② 입소자(수급자)를 하루 중 일정 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 것을 원칙으로 한다.
- ③ 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양 이용계획서에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.

제2조 (서비스 내용)

- ① 장기요양급여는 개인별장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
- ② 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.
 1. 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 하고 수급자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.
 2. 정기적으로 사회 적응 훈련을 제공한다.
 3. 프로그램은 연간 사업계획서에 따라 운영하고 수급자나 가족의 의견을 반영한다.
- ③ 입소자(수급자)에게 제공되는 장기요양서비스는 다음 각 호와 같으며, 입소자(수급자)의 상태 및 욕구에 따라 변동될 수 있다.
 1. 신체활동지원
 2. 일상생활지원
 3. 정서지원
 4. 인지활동지원
 5. 여가활동지원
 6. 간호 및 기능회복지원
- ④ 5등급 수급자 및 인지지원등급 수급자가 주·야간보호 급여를 이용할 때 마다 인지활동형 프로그램을 제공하여야 한다.

제3조 (급여이용)

- ① 주야간보호급여 이용시간은 장기요양요원 등이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 서비스 제공 후 다시 수급자의 가정에 도착한 시간까지로 한다.
- ② 급여제공시간은 아래와 같다.

요일	표준이용시간	비고
월~금	07:00 ~ 17:00	일요일 및 공휴일 운영 07:00 ~ 18:00
토	07:00 ~ 17:00	
단기보호 시범 사업	00:00 ~ 24:00	

제4조 (특별보호)

- ① 입소자(수급자)를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 신체를 제한하는 특별한 보호를 해서는 아니 된다. 다만, 입소자(수급자)와 다른 입소자(수급자)를 보호하기 위하여 제한적으로 특별한 보호를 할 수 있다.
- ② 제1항 단서에 따른 특별한 보호 제공기준은 다음 각 호와 같다.
 1. 다른 입소자(수급자)의 생명이나 신체에 위험을 초래할 수 있는 경우
 2. 대체할만한 장기요양서비스 제공방법이 없거나, 증상완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우
- ③ 전염병(A형간염, 결핵, C형간염, 음 등) 환자 발생 시 센터장은 즉시 관할 건보공단(장기요양운영센터)에 전염병 발생 사실을 보고하여야 한다.

제5조 (서비스 비용의 부담)

- ① 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일 까지 납부하여야 한다.
- ② 1조에 따른 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 고지하여야 한다.
- ③ 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
- ④ 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.
- ⑤ 비급여 비용 중 식대비는 4,000원, 간식비는 1,000원으로 하며, 그 외의 비급여 비용은 전액 자부담으로 한다.

* 비급여를 제외한 모든 서비스 내용에 관한 비용은 재가급여 월 한도액 안에서 시행되며, 부득이하게 추가되어야 하는 비용 발생 시 청구되는 비용은 최소로 한다.

제7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제1조 (배상책임 보험가입)

직원이 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”이라 한다)에 가입한다.

제2조 (배상책임 및 면책범위)

① 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 입소자(수급자)의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 센터의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니 한다.

② 입소자(수급자)나 보호자는 입소자(수급자)의 귀책사유로 센터나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상 하여야 한다.

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 입소자(수급자)나 보호자는 배상을 요구할 수 없다.

1. 입소자(수급자)가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
2. 입소자(수급자)가 임의로 외출이나 외박하여 상해를 당했거나 사망한 경우
3. 입소자(수급자)가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
4. 입소자(수급자)가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우

제3조 (배상책임보험의 내용)

1. 전문직업배상책임담보(대인/대물):시설종사자의 전문직업 업무 수행 행위로 인하여 제3자에게 신체장해 및 재물손해를 입히게 되어 부담하는 법률상의 배상책임손해를 보상한다.

2. 시설소유(관리자)자 위험담보(대인/대물):피보험자가 소유, 사용 또는 관리하는 시설 및 그 시설의 용도에 따른 업무의 수행으로 생긴 우연한 대인/대물사고로 인해 부담하는 법률상의 배상책임손해를 보상한다.

제4조 (배상책임 청구)

기관에 소속된 인력에 의한 서비스 제공 중에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 아래의 사항에 따라 처리해야 한다.

1. 서비스 제공자가 서비스를 제공하는 중에 수급자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 수급자와 수급자의 가족은 센터에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.

제5조 (시설물 사용상 주의)

① 입소자(수급자)의 생명, 신체의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.

② 입소자(수급자)는 센터에서 휴기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없다.

③ 입소자(수급자) 및 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 센터 입소자(수급자)의 안전 및 감염예방 등을 위하여 입소자(수급자) 면회시간, 면회

대상자 및 반입물품 등을 제한할 수 있다

제8장 운영위원회 설치·운영에 관한 사항

제1조 (운영위원회)

센터의 합리적인 운영을 위해 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

① 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2. 직원 근무환경 개선에 관한 사항
3. 직원과 입소자(수급자)의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
4. 그 밖에 센터장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
5. 지역사회와의 협력에 관한 사항

② 센터장은 다음 각 호의 사항을 위원회에 보고한다.

1. 회계 및 예산·결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제2조 (운영위원회 구성)

① 위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 구청장이 임명하거나 위촉한다.

1. 시설의 장
2. 입소자(수급자) 대표, 입소자(수급자)의 보호자 대표, 직원 대표
3. 소재하고 있는 관할 구청 소속 사회복지업무를 담당하는 공무원
4. 후원자 대표나 지역주민
5. 공익단체에서 추천한 사람
6. 그 밖에 노인요양시설 운영이나 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람

③ 위원의 임기는 3년으로 한다.

④ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

제3조(회의)

① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.

1. 정기회의
2. 위원장이 소집요구를 하는 경우
3. 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우

- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.
- ⑤ 위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

제9장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제1조 (개정 및 절차)

- ① 운영규정을 개정하려면 운영위원회 의결을 거쳐야 한다.
- ② 제1항에 따른 운영위원회 의결은 재적위원 3분의 2 이상의 찬성을 받아야 한다.
- ③ 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다
 - 위원회는 재적위원 3분의 2이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
 - 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.
- ④ 직원관련 부분과 센터 이용 시간 변경등은 직원 회의때 안건으로 올려 과반수 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- ⑤ 기타 원활한 센터 운영을 위하여 공단에서 고시한 내용은 운영위원회의 회의를 거치지 않고 운영규정을 변경할 수 있으며, 이용정원 변경이 필요한 경우 센터장은 운영위원회를 소집하여 이를 알리고 해당 구청에 신고하여야 한다.

제10장 인력관리 규정에 관한 사항

제1조 (목적)

직원에 대한 채용, 해고, 정년 그 밖의 기준을 정하여 공정하고 효율적인 인사관리를 목적으로 한다.

제2조 (직원)

센터의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 채용할 수 있다.

- ① 직원”이란 정규직원(무기 계약직원 포함), 계약직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
- ② 직원은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 신고한 직종으로 해당 기관에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

제3조 (채용)

- ① 직원의 채용은 공개 채용을 원칙으로 하며, 채용방법은 정기채용과 상시채용으로 구분한다.

- ② 정기채용은 충원 등의 사유로 인력을 채용할 때 시행하며, 상시채용은 결원이 발생할 때 시행한다.
- ③ 센터장은 직원에 대한 채용권한을 가진다.
- ④ 직원의 채용은 출신지, 가족관계, 학력 등을 이유로 한 불합리한 차별이 발생하지 않도록 하여야 하며, 공정한 경쟁을 할 수 있도록 균등한 기회를 보장하여야 한다.

제4조 (결격사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 채용 될 수 없다.

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

제5조 (수습채용)

- ① 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원 으로 채용하고 그 기간 중 근무 성적이 양호한 사람은 직원으로 채용 한다.
- ② 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 업무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때에는 채용을 취소시킬 수 있다.

제6조 (신규채용)

직원의 신규 채용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행한다.

- 1. 채용자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후 채용하도록 한다.
 - ① 범죄경력조회서
 - ② 자격증 사본(소지자에 한함)
 - ③ 건강진단서
 - ④ 기타 공단 및 해당 시.군.구에서 요청하는 서류
(노인학대관련범죄 경력 회신서, 범죄경력 회보서, 장애인학대범죄 경력 회보서, B형 간염 항원 항체 검사결과지 또는 B형 간염 예방접종 증명서 등)
- 2. 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.
- 3. 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제7조 (직원의 의무)

- ① 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
- ② 직원은 입소자(수급자)의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.

- ③ 직원은 개인정보를 업무목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 안 된다.
- ④ 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
- ⑤ 직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.
- ⑥ 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동하며 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.
- ⑦ 직원은 직무를 수행할 때 소속 상사의 직무상 정당한 명령에 복종하여야 한다.

제8조 (복무)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

- 1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
- 2. 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
- 3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
- 4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
- 5. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
- 6. 직원은 입소자(수급자)의 권익을 침해하는 불법 집단 행위를 해서는 아니 된다.
- 7. 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
- 8. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

제9조 (근무시간 및 휴게시간)

- ① 직원의 1일 근무시간은 휴게시간을 제외하고 8시간으로 하며, 토요일은 무급 휴일로 한다.
- ② 센터는 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 제1항에도 불구하고 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.

제10조 (연장·야간근무 및 휴일근무)

- ① 센터장은 업무처리에 필요한 경우 연장근무나 야간근무를 명하거나 휴일근무를 명할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 연장·야간근무를 하거나 휴일근무를 한 사람에게는 근로기준법에 따라 연장·야간근무나 휴일근무수당을 지급하거나 대체휴일을 사용할 수 있다.

제11조 (근무상황 관리)

- ① 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 때에는 사전에 센터장의 허가를 받아야 한다.
 - 1. 질병 그 밖의 사유로 퇴근시간 전에 퇴근하고자 할 때(조퇴)

2. 근무시간 중에 외출할 때(외출)

- ② 직원이 질병, 그 밖의 불가피한 사유로 출근할 수 없음을 신고 받은 센터장은 신속히 휴가신청 등의 필요한 절차를 취하게 하여야 하며, 정오까지 해당 직원의 신고가 없을 경우에는 무단결근한 것으로 본다.
- ③ 직원의 출장, 교육, 휴가(연차휴가, 병가, 특별휴가, 공가 포함), 외출, 조퇴, 결근 등에 관한 근무상황을 기록한다.
- ④ 직원은 천재지변 기타 재해 또는 입소자(수급자)의 응급상황 등 업무상 부득이한 때는 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.

제12조(출장)

- ① 직원은 업무수행을 위하여 출장하고자 할 때에는 미리 출장허락을 받아야 한다.
- ② 출장비는 실비를 기준으로 지급한다.

제13조 (승진)

필요시에 센터장은 요양보호사 중 팀장을 임명할 수 있고, 사회복지사 중 부장과 과장을 임명할 수 있다.

제14조 (상벌)

센터장은 직원에게 포상, 징계 등의 상벌을 부여할 수 있다.

1. 포상(상)

- 1) 센터장은 직원 중 헌신적인 봉사와 타의 모범이 되는 자를 포상할 수 있다.
- 2) 센터장의 판단하에 우수사원을 선정 후 포상을 시행할 수 있다.

※ 포상의 방법 : 상품, 포상금 등

2. 징계(벌)

- 1) 직원이 다음 각 호에 해당하는 행위를 하였을 때 센터장은 징계처분을 할 수 있다.
 - (1) 고의 또는 중대한 과실로 직무를 태만히 하여 시설운영에 지장을 초래하거나 시설에 재산상 피해를 끼쳤을 때
 - (2) 수급자를 학대 또는 구박하는 등 인권을 침해하였을 때
 - (3) 직원상호간 다툼 등으로 물의를 야기하였을 때
 - (4) 불미스러운 행위로 시설의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때
 - (5) 서약서 또는 기관의 제규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배 되는

행위를 한 경우

- (6) 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자
- (7) 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- (8) 지각·조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자
- (9) 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- (10) 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부기관을 기만한 경우
- (11) 근무시간 중 기관의 승인 없이 퇴근한 자
- (12) 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- (13) 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
- (14) 안전규칙 및 보건규칙을 위반하거나 안전 및 보건에 관한 지시에 따르지 아니한 경우
- (15) 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 경우
- (16) 교통법규위반 또는 개인 귀책사유로 인해서 발생한 교통사고로 최고 30일 이상의 운전면허 정지처분을 받은 자

2) 징계처분 시에는 충분한 소명 자료가 있어야 하며 징계처분 대상자에게 진술 기회를 주어야 한다.

3) 징계의 종류는 해고, 경고 등으로 한다.

해고는 운영규정등에서 규정한 원칙을 위반한 것이 확인되었으며, 그 정도가 심한 경우 해고한다.

경고는 시말서, 사유서, 구두경고 등으로 한다. 징계의 사유가 매우크면 시말서, 보통이면 사유서, 사소한 실수이면 구두경고 등의 경고를 한다.

제15조 (근로계약)

- 1. 직원은 해당 기관과 근로계약을 체결 하여야 한다.
- 2. 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 휴일, 연차, 유급휴가 등의 내용을 근로조건에 명시한다.
- 3. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결 할 수 있다.
- 4. 기타 상세한 근로에 대한 내용은 근로계약서에 제시한다.

제16조 (해고)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 센터장은 직권에 의하여 해고시킬 수 있다.

- 1. 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때

2. 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
3. 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때

제17조 (정년)

- ① 직원의 정년은 따로두지 아니한다.

제11장 보수에 관한 사항

제1조 (임금)

직원의 임금은 기본급, 상여금, 수당, 퇴직금 등으로 구성되며, 사용자와 근로자가 합의하는 적정수준으로 한다. (월급제, 시급제) 월급제로 기본으로 하지만 단기간이나 일용직 근로같은 필요에 의한 경우에는 시급제로 한다.

(상여금) 상여금은 일반적으로 지급되지 않는다. 설, 추석 등의 명절 등에 기관의 사정을 고려하여 지급한다.

1. 건강보험료 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
2. 장기요양 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
3. 국민연금 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
4. 고용보험 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
5. 산재보험 납부액 : 사용자가 전액 부담함

※ 5대보험 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액을 제외한 직원의 개인부담금은 급여에서 공제한다.

※ 기본 급여조건으로 기관의 사정과 최저임금 조정 등으로 급여가 변동될 수 있다.

※ 센터장의 급여는 기관 사정을 고려하여 월마다 변경된다.

제2조 (임금지급기준)

직원에 대한 임금은 위의 조항 외에 시설의 재정능력에 따라 가산 및 감산하여 지급할 수 있다.

제3조 (임금지급일)

임금은 매월 25일에 지급함을 원칙으로 한다. 다만, 공휴일, 명절 등이 될 때 지급일을 조정할 수 있다.

제4조 (소정근로시간)

직원은 1일 8시간 주 평균40시간 근무를 한다. 필요에 의하여 40시간이 넘거나 적을 시 그 주가 속한 달 안에 보완 하도록 한다.

제5조 (퇴직금)

퇴직금의 지급은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.

퇴직금의 중간정산은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.

통상 급여의 8.3%를 적립하고, 기관의 재정사정에 따라 달리 할 수 있다. 퇴직금은 규정에 의하여 반드시 지급한다.

본 규정에 명시되어 있지 않은 사항은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.

천사재활주간보호센터의 퇴직금의 규정은 다음과 같다.

1. 목적

이 규정은 천사재활주간보호센터(이하“센터”라 한다)의 직원에 대하여 퇴직 후의 생활안정과 복지향상에 기여하고자 퇴직금의 산정과 지급에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 규정은 센터의 취업규칙에서 정의된 직원에 대하여 적용한다.

3. 지급조건

퇴직금은 만 1년이상 근속한 직원이 퇴직하였거나 재직 중 사망한 경우에 지급한다.

4. 퇴직금의 산정방법

1) 퇴직금은 퇴직시의 평균임금에 제5조의 지급율을 곱하여 산정한다.

2) 전항의 평균임금이라 함은 다음 각 호의 합계액을 말한다.

(1) 퇴직일 이전 3개월간의 급여 총액을 3등분한 금액

(2) 퇴직일로부터 소급하여 1년 이내에 지급한 주휴수당을 12등분한 금액

5. 지급율

퇴직금의 지급율은 근속년수 1년에 대하여 1로 한다.

6. 근속년수의 계산

1) 근속년수는 입사일로부터 기산하여 퇴직일까지로 한다. 다만, 다음의 각 호에 해당되는 기간은 근속년수에 산입하지 아니한다.

(1) 일신상의 사유로 휴직한 기간과 정직기간

(2) 근로시간이 주15시간(월60시간)미만의 기간

2) 근속년수에 1년 미만의 단수가 있는 경우에는 일할 계산한다.

7. 지급방법

퇴직금은 그 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 본인 또는 유족에게 지급한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.

8. 적용제외

직원이 본인의 귀책사유로 인하여 파면되는 경우에는 이 규정에 의한 퇴직금을 지급하지 아니할 수 있다.

9. 기타

이 규정에서 정하지 아니한 퇴직금에 관한 일반적인 사항에 관하여는 근로기준법 및 근로자퇴직급여보장법 등에 의한다.

제7조 (연장·야간근무 및 휴일 근로 수당)

1. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 센터 운영에 따라 직원과 합의하여 근무 시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.
2. 시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
3. 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당을 지급 한다.

제8조 (상여금)

설, 추석 등의 명절 등에 기관의 사정을 고려하여 지급한다.

제8조 (최저임금의 효력)

센터에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급 하여야 한다.

제9조 (연봉 외 급여)

연봉외 직무수당을 지급 할 수 있으며 지급기준은 별표1과 같다.

제12장 직원의 복리후생에 관한 사항

(복리후생) 이 규정은 천사재활주간보호센터 직원에게 포상 및 복지 혜택을 제공함으로써 근로의욕과 처우개선을 통하여 보다 활기찬 근무 환경을 도모하는데 있다.

제 1조 (복지)

센터장은 아래의 각 호에 따라 직원에게 복지혜택을 부여한다.

1. 설, 추석 등의 명절에 선물세트 및 격려금 증정
2. 경조사 등에 경조사비 증정
3. 전 직원 단체상해보험 가입(한국사회복지공제회:정부지원 단체상해공제)

4. 직원의 유니폼을 구매하여 지급할 수 있다.
5. 직원의 생일에 물품 또는 상품권 등을 지급할 수 있다.
6. 직원의 직책에 따라 수당을 지급할 수 있다.
7. 직원의 회식을 지원할 수 있다.
8. 직원의 간식 또는 커피등을 지원할 수 있다.

제 2조 (포상)

직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 아래와 같이 포상을 실시할 수 있다.

1. 우수직원을 선정하여 포상
2. 우수직원은 센터장이 판단하여 선정할 수 있다.

제13장 안전과 보건에 관한 사항

제1조 (안전·보건규정 준수)

센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제2조 (센터장 의무)

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

제3조 (직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제4조 (건강검진)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단에는 혈액진단이 포함되어야 한다.
- ③ 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

제5조 (근골격계 질환 및 감염예방)

기관은 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 및 감염예방, 관리에 대한 교육을

실시하고, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

제6조 (재해보상)

센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다. 다만 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

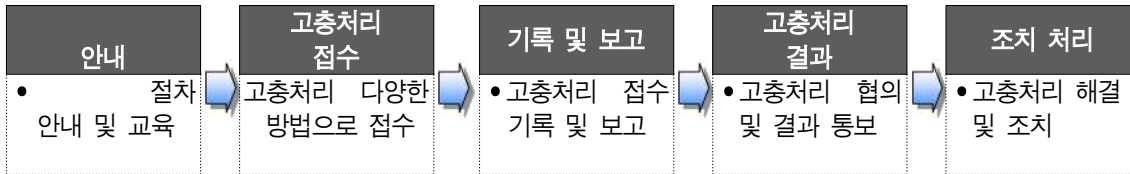
제7조(해석적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제14장 고충처리절차에 관한 사항

제1조 (고충처리 대상 및 목적)

① 수급자 및 가족의 불만 및 직원의 고충을 처리하고 개선하기 위한 체계를 운영한다.

② 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



제2조 (불만 및 고충처리 방법 안내)

1. 입소자(수급자) 고충처리방법

① 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.

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

가. 전화

나. 면담

다. 건의함 등

③ 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.

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

2. 직원 고충처리방법

직원 고충처리방법은 아래와 같이 고충처리지침에 의한 절차와 방법으로 처리한다.

고충처리지침

1. 대 상 : 기관에 재직 중인 직원

2. 목적 및 취지 : 직원의 각종 불만.애로사항 등을 처리하여 기관내에서 근로자의 창의와 열정을 가지고 직무에 전념할 수 있는 여건 마련과 직원의 권익을 보장하기 위함이다.

3. 고충처리위원회 설치 : 기관은 직원의 각종 불만.애로사항 등을 원만히 처리하기 위해 고충처리위원회를 설치할 수 있으며, 고충처리위원은 재직 중인 당연직의 센터장, 사회복지사, 간호(조무)사로서 3인 이하로 대표자가 위촉하여 구성한다.

가. 고충처리위원의 임기 : 임기는 3년으로 하되, 연임할 수 있다.

나. 고충처리위원회의 역할 및 활동 : 고충사항 접수, 검토, 개선활동 및 처리, 접수 및 처리대장 작성 등

다. 고충처리위원으로서 역할 및 활동 등 직접 관련된 시간은 근로한 시간으로 본다.

4. 고충처리 절차와 방법 : 고충이 있는 직원은 면담, 서면, SNS, 건의함 등을 이용하여 고충처리위원에게 신고하여 고충처리위원은 이를 지체 없이 처리한 후 그 조치 사항 및 처리결과는 접수일 다음날부터 10일 이내에 당해 직원에게 통보한다. 무기명 접수의 경우 직원회의 시 그 결과를 공지한다.

5. 고충처리 안건 : 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 수급자 및 가족이 직원에게 폭언, 폭행, 상해 성희롱, 성폭력 행위, 급여 외 행위 제공 요구 등 사용자가 처리.해결할 수 있는 사항이어야 한다.

6. 고충처리 결과 : 고충처리위원은 규정에 따라 「고충사항접수 및 처리 대장」에 기록하고 1년간 보존하여야 한다.

7. 사후관리 : 직원의 사생활과 개인정보 보호를 위하여 열람을 제한한다.

제3조 (처리기준)

기관과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

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

- ② 고충처리를 통하여 전체 수급자 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 . 신속하게 처리하여야 한다.

제4조 (처리결과 및 통보)

고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에 보고하여야 한다.

제5조 (불만 및 고충처리 기록 및 보고)

센터는 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

개 정 이 력

[illegible]

(별첨2)

< 비급여 항목 및 비용 >

비급여 항목	금액
식사비용	4,000원
간식비(오전,오후)	1,000원
이 미용비	상황에 따라 변동
기타	

<본인부담금 비율 >

구분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (하위난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	감경 6%, 9% 의료 7.5%, 의료 6%

[별표] 1. <연봉외 지급기준표>

구분	금액
직무수당(시간외수당 등)	대표 겸 센터장 1,000,000원/ 월
	그 외 직원 500,000원/ 월
장기근속장려금: 「장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서 정하는 바에 따라 지급	1~3년 : 50,000원
	3~5년 : 140,000원
	5~7년 : 160,000원
	7년 이상 : 180,000원