

운영규정

세종하나재가요양센터

목 차

제1장. 총칙	-----
제2장. 센터 설치 및 운영	-----
제3장. 요양급여범위	-----
제4장. 이용자 모집방법 등에 관한 사항	-----
제5장. 이용계약에 관한 사항	-----
제6장. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항	-----
제7장. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	-----
제8장. 서비스제공자의 응급상황 및 배상책임, 면책범위에 관한 사항	-----
제9장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	-----
제10장. 인력관리 규정에 관한 사항	-----
제11장. 복무규정	-----
제12장. 보수에 관한 사항	-----
제13장. 직원의 복리후생에 관한 사항	-----
제14장. 안전과 보건에 관한 사항	-----
제15장. 의료서비스에 관한 사항	-----
제16장. 직원 고충처리절차에 관한 사항	-----
제17장. 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항	-----

제1장 총칙

제1조 (목적) 이 규정은 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 근로기준법에 근거하여 서비스를 제공하는 “세종하나재가요양센터”를 운영하면서 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (기본방침) 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 그리고 사회서비스 이용에 관한 법률에 의해 고령이나 노인성질환 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동, 인지활동 또는 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 이바지한다.

제3조 (명칭) 장기요양센터 세종하나재가요양센터(이하 “센터”라고 한다)라 칭한다.

제4조 (위치) 본 센터는 세종특별자치시 국세청로 4에 위치한다.

제5조 (사업내용) 노인복지법, 장기요양보험법 등 관련 법령에 따라 아래와 같이 재가장기요양센터사업 (이하 ‘서비스’라 함)을 시행한다.

1. 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여
2. 방문목욕 : 요양보호사 2인이 수급자 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신 입욕을 지원하는 장기요양급여
3. 기타 지역특성 및 욕구에 따른 사업을 추진하여 복지증진을 도모하는 사업

제6조 (적용범위) 본 센터는 사업운영에 관하여 관계법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제7조 (규정준수의무) 본 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 진다.

제8조 (결재) 본 센터의 제반업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 대표의 사전결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

제9조 (회계연도) 본 센터의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

제2장 센터 설치 및 운영

제10조 (센터운영) 센터의 운영은 다음 각호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 이바지한다.

1. 쾌적한 센터 환경의 유지관리
2. 센터운영의 투명성확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성확대로 공동체意識 함양

5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상

제11조 (기구 및 조직)

① 시설의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직과 직제는 센터의 특성에 따라 정할 수 있다.

② 업무조직

1. 시설의 업무조직은 아래와 같다

직종	직종의 구분
운영지원	-국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항 -전산, 문서 사무 등 행정관리에 관한 사항 -인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항 -인력배치 및 종사자의 근무체제에 관한 사항 -수급자 모집 및 홍보에 관한 사항 -공단시스템 청구 및 본인부담금에 관한 사항
수급자관리	-수급자상담 및 급여계획에 관한 사항 -프로그램계획 및 운영에 관한 사항 -종사자교육 및 자원봉사자 관리에 관한 사항 -수급자 모집, 상담, 사례관리에 관한 사항
요양	-기능회복훈련 및 신체 활동 지원 등

③ 제1항에도 불구하고 시설장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다.

제12조 (직원의 자격기준 및 정원 및 업무분장)

① 직원의 자격기준은 보건복지부 '노인보건복지사업 안내규정' 및 장기요양보험제도에 따른다.

② 기관 직원의 정원은 보건복지부 '노인보건복지사업 안내규정' 및 장기요양보험제도에 따른다. 다만, 특성상 직원이 더 필요할 경우 센터장은 예산의 범위 내에서 충원가능하다.

③ 센터의 업무분장은 센터별 상황에 따라 직제별 업무분장을 통해 업무를 수행한다.

④ 업무조정은 센터장이 센터의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때는 업무 분담을 조정할 수 있다.

⑤ 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

⑥ 기관의 업무분장은 [별표 1]과 같다.

제13조 (지역사회자원 활용 및 교류)

① 대표자(또는 센터장)는 지역사회자원을 활용하기 위한 구체적인 방안을 수립하여 다음과 같은 사업을 시행한다.

1. 자원봉사자 모집하여 봉사활동 참여기회 부여
2. 지역사회 단체와 협의하여 다양한 프로그램 활동 진행

3. 지역사회단체와 자매결연사업 추진

4. 지역사회 보건의료복지 서비스자원 연계계획

- ② 대표자(또는 센터장)는 지역사회와 교류 증진을 위하여 지역사회의 축제와 행사에 수급자가 참여하거나, 센터에서 개최하는 행사에 지역주민과 수급자의 가족들이 참여할 수 있도록 한다.
- ③ 대표자(또는 센터장)는 대상자의 상태나 대상자(또는 보호자)의 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하여 대상자(또는 보호자)에게 지원한다.
- ④ 대표자(또는 센터장)는 자원을 제공하는 센터에 자원연계의뢰서로 대상자(또는 보호자)에 대한 연계를 요청하고 관리자는 지역자원연계의뢰대장에 연계의뢰 내역을 기록하여 결과 등을 함께 남길 수 있도록 한다.

제14조 (시설물 사용상의 주의사항)

- ① 요양요원의 고의 또는 부주의로 인하여 수급자의 가정에서 발생한 손해에 대해서는 이를 변상하여야 한다.
- ② 수급자 또는 보호자가 재가노인복지시설인 기관을 방문할 경우 위험요소를 반드시 고지하여 사고 발생을 예방하여야 한다
- ③ 요양요원이 성실하게 직무를 수행하는 과정에서 일어나 기관 시설물의 손괴나 파손 등에 대해서는 변상책임을 지지 않는다.

제15조 (회계 및 재정에 대한 사항)

기관의 예산·결산과 재무회계처리는 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계지침」 및 「장기요양기관 재무회계지침」에서 정한 규정에 따라 처리한다.

- 1. 기관 대표자는 예산을 편성하여 세입, 세출예산서를 시장에게 회계연도 개시 5일 전까지 제출한다.
- 2. 기관 대표자는 회계연도가 종료하는 경우 다음연도 3월 말일까지 시장에게 세입결산서 및 세출결산서를 제출한다.
- 3. 기관 대표자는 완성에 수년을 소요하는 공사나 제조 그 밖의 특수사업을 위하여 2회계연도 이상에 걸쳐서 그 재원을 적립할 필요가 있을 때에는 회계연도마다 일정액을 예산에 계상하여 특정목적 사업을 위한 적립금으로 적립할 수 있으며 그 적립금의 종류는 운영충당적립금, 환경개선준비금, 퇴직적립금 등으로 하며 적립 및 사용계획서를 사전에 시장에게 제출하여야한다.

제3장 요양급여범위

제16조 (급여규정목적) 노인장기요양보험법에 따라 센터가 제공하는 장기요양서비스 내용과 비용을 노인 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

【적용규정】

- 1. 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 (별표 10) “재가노인복지센터 운영기준 운영규정”

2. 근로기준법의 제17조(근로조건의 명시) 같은 법 제17조 (근로조건명시), 같은 법 제34조 (퇴직급여제도), 같은 법제43조 (임금 지급), 같은 법 제93조 (취업규칙의 작성·신고) 등의 관련 규정
【운영목적】 본 센터는 등급판정을 받은 자로서 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동, 목욕 활동 등의 장기급여 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인 부양으로 인한 가족의 부담을 낮춰줌으로써 삶의 질을 향상하도록 한다.

제17조 (운영규정 기본 준수사항 노인복지법 시행규칙 제22조 제2항(별표 10)을 준수)

가. 센터의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 센터의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 “운영 규정”이라 한다)을 작성하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

나. 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
- (2) 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다)
- (3) 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
- (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항(비급여항목 포함)
- (5) 서비스제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
- (6) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- (7) 인력관리 규정에 관한 사항 - 채용, 복무, 승진, 상벌 등
- (8) 보수에 관한 사항 - 임금, 퇴직금, 상여금 등
- (9) 직원의 복리후생에 관한 사항
- (10) 안전과 보건에 관한 사항 - 근골격계질환 및 감염예방, 건강검진 등
- (11) 고충처리에 관한 사항

다. 센터의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 센터를 운영하여야 한다.

제18조 (급여대상) 장기요양등급 인정자로 한다.

요양등급	건강 상태	인정점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점 이상
2등급	상당 부분 타인의 도움 필요	75점 이상~95점 미만
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점 이상~75점 미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점 이상~60점 미만
5등급	치매(노인성 질환에 한함) 환자 (치매 특별등급)	45점 이상~51점 미만

제19조 (급여범위 게시) 센터 내부에 노인 또는 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영규정의 개요
2. 종사자 근무체계

- 3. 제공하는 장기요양급여의 종류
- 4. 비급여 대상 및 항목별 비용
- 5. 급여제공을 위한 지침

종사자 윤리지침, 응급상황 대응지침, 감염예방 및 관리지침, 치매예방 및 관리지침 욕창예방 및 관리지침, 직장 내 성희롱 예방 교육 관리지침, 노인 인권교육에 관한 지침, 낙상예방 및 관리지침, 노인학대 예방 및 대응지침

- 6. 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항

제20조 (급여범위) 장기요양서비스는 수급자의 본인 부담을 명확히 하기 위하여 급여범위를 급여항목과 비급여항목으로 구분되며, 급여항목은 보험에서 급여되나, 비급여항목은 전액 본인 부담이 부담하여야 한다.

제21조 (금지항목)

- ① 수급자의 가족을 위한 행위
- ② 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위
- ③ 그 밖의 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

제4장 이용자 모집방법 등에 관한 사항

제22조 (이용대상 및 정원)

- ① 재가노인복지시설에 입소할 수 있는 대상자는 노인복지법 제38조에 따라 다음 각호와 같다.
 - 1. 장기요양급여 수급자
 - 2. 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용 비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자로 한다)로서 다음 각 목에 해당하는 자
 - 가. 방문요양서비스 : 1일 중 일정 시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자
 - 나. 방문목욕서비스 : 가정에서의 목욕이 필요한 자
- ② 제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자 간 계약에 의한다.
- ③ 장기요양급여 수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초생활 수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 재가 서비스의 제공이 필요한 자
- ④ 방문요양, 목욕의 경우 이용정원은 정하지 않았지만, 서비스 제공 인력확보에 따라 다를 수 있다.

제23조 (이용절차) ① 입소 절차는 다음과 같다.

대상자 유형		시. 군. 구		시. 군. 구		장기요양 기관		장기요양 기관
① 기초생활 수급노인 ② 기타 의료 급여 수급자	→	급여신청 (장기요양 인정서 첨부)	→	장기요양 센터에 이용의뢰 (공단, 본인 통보)	→	이용대상자 확인(*) ↓ 수급자와 급여제공계약서 작성	→	장기요양급여 계약내역서 공단통보 ↓ 서비스 실시
③ 일반노인		→						

※ 기초생활수급 노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소 이용 신청일부터 인정하며,

장기요양센터에서는 반드시 기초생활수급 노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 입소 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함.

- ※ 기초생활수급 노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공 시 시·군·구청장이 이용 의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담.

제24조 (이용자 모집방법) 센터는 수급자 모집을 위해 지역 내에서 다양한 방법을 활용하여 홍보하며, 센터 경영에 필요한 비용 창출을 위해 수급자 모집을 노력해야 한다.

1. 노인복지 관련 센터를 방문하여, 지역사회 클라이언트 욕구 조사한다.
2. 유관센터와 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
3. 전단지과 홍보물을 제작하여 센터에 비치한다.
4. 홍보의 방법, 시기 및 횟수, 비용은 센터가 홍보를 실시하려는 상황에 적절하다고 판단되는 방법을 택하여 홍보를 실시할 수 있다.
5. 인터넷 블로그를 이용하여 장기요양급여 종류와 등급 신청 절차를 게시하고, 블로그 상담 게시판 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담한다.
6. 지역사회 내 각종 경로 행사 및 경로당 방문 홍보활동 등

제25조 (이용 기간)

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망 기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

제5장 이용 계약에 관한 사항

제26조 (계약목적)

1. 장기요양 서비스 계약을 유지하며 계약 당사자 간의 권리와 의무를 정하는 데 있다.
 - ① 수급자 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
 - ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
 - ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공
2. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내용을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
 - ① 공정거래위원회의 장기요양급여 이용표준약관을 준수한 계약서를 사용한다.
 - ② 신청자가 기초생활보장 수급자거나 의료급여 수급자인 경우 급여 개시 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
 - ③ 제공센터 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 지체없이 공단에 통보하여야 한다.

제27조 (계약기간)

- ① 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는

그 기간은 1년으로 한다.

- ② 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
 - ③ 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망 기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변종 사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
 - ④ 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스 이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급~5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.
 - ⑤ 대상자가 요양보호사에게 성폭행 및 성희롱이 발생하거나 심한 수치심을 주어 보호사의 심적으로 스트레스가 발생한 경우에는 센터가 계약 해지를 요청할 수 있다
 - ⑥ 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
- 가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- 나. 계약기간은 인증서에 표기된 기간과 동일 계약서를 작성한 1년으로 한다.
- 다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.
- 라. 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.
- 마. 매월 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.

제28조 (월 이용료)

1. 월이용한도 및 수가는「노인장기요양보험법」및「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따른다.
 - ① 센터는 산정된 총 수가 금액 중에서 본인부담금(총 수가 금액×본인부담률)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 - ② 대상자의 장기요양 등급별 월 한도액과 본인부담률은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 의거한 “별첨”[별표1] 에 따른다.
 - ③ 재가급여 월 한도액의 적용 기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
 - ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
 - ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공 시간을 기준으로 하며, 산정기준은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 의거한 “별첨”[별표2] 와 같다.
 - ② 방문요양서비스의 급여제공을 개시한 시각에 따라 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 의거한 “별첨”[별표3] 과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

제29조 (기타 부담액)

1. 노인성 질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 센터와 계약한 대상자(또는 보호자)는 매

월 실비를 납부하여야 한다.

2. 병원 이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다. (단, 대상자에게 생기는 응급상황 이외의 병원 이용 시에 보호자와 사전에 협의한다.)
3. 수급자의 요청으로 장비거나 개인 물품 등을 구입한 경우 그 비용은 선지급을 원칙으로 한다. 대상자(또는 보호자)가 구입비용을 지불하고 급여제공 직원은 영수증을 대상자(또는 보호자)에게 준다.
4. 계약 내용에 해당하지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

제30조 (신원인수인의 권리·의무)

① 신원인수인의 의무

1. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.
2. 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담 및 납부하여야 한다.
3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급변경 시 즉시 통보하여야 한다.
4. 신원 인수인의 주소, 연락처, 주 보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
5. 장기 출장 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 통보하여야 한다.
6. 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담하여야 한다.
7. 기타 센터 이용 규칙 이행 및 협조 요청에 적극적으로 협조하여야 한다.

② 신원인수인의 권리

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
2. 수급자의 간호와 재활치료, 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 수 있다.
3. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
4. 수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견을 개진할 수 있다.

제31조 (신원인수인의 권리)

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
2. 수급자의 간호와 재활치료를 위한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
3. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
4. 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제32조 (신원인수인의 의무)

1. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
2. 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
3. 인적 사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
4. 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
5. 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
6. 이용자의 상태 변화기 급여제공 변경에 동의해야 한다.
7. 기타 '센터'의 협조 요청 이행

제33조 (서비스제공자의 의무)

1. 수급자의 안전한 센터 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병·의원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
2. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
3. 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무
4. 해당 장기요양급여 제공 계약 내용 준수
5. 급여 제공 시간에 '갑'의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
6. 급여제공 중 알게 된 '갑'의 신상 및 질환 등에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 제외)
7. 이용 상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
8. 노인학대 예방 및 노인 인권 보호 준수
9. 기타 '수급자'(또는 '보호자')의 요청에 협조

제34조 (수급자의 의무)

1. 월 이용료 납부 의무
2. 보호자 인적 사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보 의무
3. 방문목욕 서비스 전 목욕 서비스와 관련된 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
4. 수급자 및 보호자는 목욕 서비스 전 본인(수급자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. 미설명된 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다.
5. 기타 센터 규칙 이행 의무

제35조 (수급자의 권리)

1. 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.
2. 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
3. 모든 생활 어르신들은 본 센터에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
4. 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간의 존엄성과 평등, 존경받을 권리가 있다.
5. 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
6. 어르신들 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
7. 본 센터에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

제36조 (서비스 품질보장)

1. 비밀보장 : 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 보장한다.
2. 기록 및 공개 : 이용자에게 제공한 서비스 내용을 상세히 기록하여 이용자나 그 가족이 요구할 경우 공개하여야 한다.
3. 부당 청구금지 : 이용자의 요구와 문제, 기능, 상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당 청구하지 않는다.

제37조 (특별한 보호) 특별한 보호를 필요로 하는 경우와 급여제공 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 수급자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

- 가. 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다. - 요양보호사의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
- 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는

경우 등

- 나. 수급자의 신체 억제에 대하여 반드시 보호자의 승인을 받아야 하며 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 수급자의 심신의상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 이를

가족에게 알린다. 다. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트사용, 경관 튜브제거 방지를 위한 신체의 제재, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 제재, 불결행동 예방을 위한 특수 의복 착용 등 직접적인 보호와 관련된 내용이다. 2. 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

2. 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

제38조 (계약의 해지)

- 대상자(보호자)는 다음 각호에 해당하는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - 계약기간이 만료된 경우
 - 장기요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - 장기요양급여 제공 시간을 대상자(보호자)의 동의 없이 센터가 임의로 변경하거나 배치된 장기요양 요원을 임의로 변경했을 경우
 - 기타 대상자(보호자)의 계약 해지 사유가 발생한 경우
- 센터는 다음 각호에 해당하는 경우에는 대상자(보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - 계약기간이 만료되었을 때
 - 대상자가 장기요양보험 등급외 자로 등급변경이 발생한 경우
 - 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - 대상자의 건강상 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - 이용계약 시 제시된 이용 안내를 대상자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - 대상자가 월 5회 이상 무단으로 방문 요양급여 이용 시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - 센터 규칙이나 센터관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 센터운영에 지장을 줄 때
 - 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
 - 10일 이상 입원하였을 때 단, 수급자나 보호자의 요청으로 계약 해지를 유보할 수 있다.
 - 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의로 숨긴 것이 드러났을 때
- 대상자(보호자)는 제1항의 계약 해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 '센터'에게 직접 또는 유선으로 통보할 수 있다.
- 센터는 제2항에 의한 계약 해지 요건이 발생한 경우에는 계약 해지 의사를 관련 증빙서류와 함께 대상자(또는 보호자)에게 직접 또는 유선으로 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제6장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제39조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인 부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납부기일 15일 전까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ② 비급여항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
- ③ 다음 각호의 요건에 해당할 경우에는 입소자가 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 4. 급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우
 5. 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
- ④ ③항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전 안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
- ⑤ 급여비용 변경이 발생하였을 때는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.
- ⑥ 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 1. 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
 2. 요양급여 수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자) 안내
 3. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
 4. 이용절차 방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시, 군, 군에 장기요양급여 신청)-입소, 이용의뢰서 장기요양 센터장에게 제출-서류 확인-공단에 입력-서비스 이용

제40조(이용료 및 비용 변경) 다음 각호의 요건에 해당할 경우에는 입소자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제7장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제41조(서비스 제공의 기본원칙) 센터에서 서비스를 제공함에 있어 다음 각호의 원칙을 준수한다.

- ① 인권 보호 : 성, 나이, 종교, 건강 상태 및 장애, 경제 상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.

- ② 자기결정 : 일상생활, 사회참여, 종교 생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중해야 한다.
- ③ 자립생활 : 수급자의 잔존가능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자가 자기 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ④ 사례관리 : 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하기 위해 사례관리 및 사례회의를 실시하여야 한다.
- ⑤ 비밀보장 : 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장해야 한다.
- ⑥ 기록 및 공개 : 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
- ⑦ 부당 청구금지 : 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당 청구하여서는 안 된다.
- ⑧ 계약 등 관련 절차준수 : 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙 등의 근거 규정을 준수해야 한다.

제42조 (서비스의 내용) 이용계약 후 제공되는 방문요양, 목욕 서비스에는 신체활동지원, 인지 지원활동, 일상생활지원, 개인활동지원, 정서지원, 신체 청결 서비스 등을 포함하며, 그 내용은 아래와 같고, 성격에 맞게 서비스의 내용은 변동될 수 있다. (단, 인지지원등급 5등급 수급자의 경우에는 인지 활동프로그램과 잔존능력 유지·향상을 위한 서비스만 제공할 수 있다.)

구 분	서비스 내용
신체활동 지원 서비스	세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등
가사활동 지원 서비스	취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등
개인 활동 지원 서비스	외출 시 동행, 일상 업무 대행 등, 행동 변화, 응급상황대처 등
정서 지원 서비스	말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등
목욕 서비스	신체 청결 및 행동 변화, 응급상황 대처 등, 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.
인지지원등급 5등급	인지 활동프로그램, 잔존능력 유지·향상 도움 서비스 등

제43조 (서비스 제공의 절차) 서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

- ① 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방 접수로 하며, 장기요양 인정서, 표준 장기요양 이용계획서 등을 통해 장기요양 수급자 여부를 확인한다.
- ② 사전방문 : 가정을 방문하여 신청 수급자에 대한 종합적인 상황을 기록하고 체크 한다.
- ③ 욕구사정 : 공단에서 제공하는 표준장기 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공을 결정한다.
- ④ 서비스 계약 체결 : 신청자에게 서비스 제공계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자가 그 가족과 서비스 계약을 체결하고 공단으로 계약내역을 통보한다. 단, 기초생활보장 수급자(또는 부양의

무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자), 기타 의료급여수급자가 서비스를 요청한 경우 시, 군, 구청장에게 계약 승인을 얻어야 한다.

- ⑤ 서비스 제공 및 사후관리 : 계약에 따라 서비스를 제공하며, 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만 사항 청취, 서비스 제공 후 심신 변화에 따른 상태 변화를 체크 한다.

제44조 (서비스 비용의 부담)

- ① 센터는 전월 1일부터 말일까지의 서비스 비용을 매월 5일에 정산하고, 수급자 및 보호자에게 10일까지 안내하여야 한다.
- ② 본인부담금의 비율은 본 센터 운영규정 제12조 4항에 기준으로 하며, 급여비용 산정은 제12조 2항에 기준하고, 그 외에 추가로 발생하는 서비스에 대해서 비용은 서비스 이용자 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다. (단, 추가로 발생하는 비용에 대해서는 수급자 또는 보호자의 동의를 받은 후 서비스를 진행하고, 그 비용을 청구해야 한다.)
- ③ 본인부담금 징수는 수급자(이용자) 및 보호자가 센터의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가할 경우 요양보호사가 수금하여 센터에 납부한다.
- ④ 센터는 본인부담금 납입 확인 후 이를 증명하는 영수증을 수급자(이용자) 및 보호자에게 발행해 주어야 한다.

제45조 (기록 및 보존) 서비스 제공 내역, 서비스 계약서 등은 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙의 규정에 따라 보존해야 한다.

- ① 장기요양 서비스 제공(이용) 계약서
- ② 서비스 계약서, 서비스 제공 기록지(업무보고서)
- ③ 급여 대상자로부터 수납 후 발급한 장기요양급여 비용 명세서
- ④ 노인 장기요양급여 비용 청구서, 청구 명세서

제46조 (방문요양서비스 및 프로그램)

- ① 방문요양서비스 급여의 종류는 다음 각호와 같다.
 - 1. 신체활동지원서비스
 - 2. 취사, 생필품 구매, 청소, 세탁 등 일상 가사 지원 서비스
 - 3. 기초건강관리지원 서비스
 - 4. 밑반찬, 김장김치, 난방유, 후원품 등 일상생활 지원 서비스
 - 5. 정서 지원 서비스
 - 6. 학대예방, 가정 문제해결 등을 위한 상담 및 지원 서비스
 - 7. 여가 지원 서비스
 - 8. 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.
 - 9. 장기요양 인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 "표준 장기요양 이용계획서"를 참고하여 장기요양 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 급여내용을 급여 제공 기록지에 기재한다.
 - 10. 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.
- ① 방문요양의 급여비용은 제13조 10항에 의하여 산정하며, 1회 방문당 급여 제공 시간에 따라 산정한다.

- ② 1회 방문당 180분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 180분의 범위내에서 산정한다.
- ③ 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문 간격이 2시간 미만인 경우 각 급여 제공 시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- ④ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 다음날 급여비용 산정을 위한 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다.
- ⑤ 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각항에 따라 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다(비급여에 대한 사항은 장기요양급여 제공계약서에 명기함).
- ⑥ 대상자가 개인적으로 이용하는 의료센터 이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

제47조 (상담 및 의견 건의)

- ① 이용자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있으면, 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 가정방문 시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.
- ④ 보호자는 이용자 어르신의 센터 생활과 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며 상담을 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 센터장은 이용자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 센터운영에 반영해야 한다.
- ⑥ 센터장은 이용자의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다.

제48조 (개인정보보호 및 존엄성 존중) 이용자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호 지침 등 수급자 사생활 보호지침에 따른다.

제49조 (간담회) 센터의 합리적이고 민주적인 운영을 위하여 이용자 또는 보호자 간담회를 실시하며, 이를 통한 정보를 가지고 어르신에게 불이익을 주어서는 안 된다.

제50조 (이용자의 사고 및 질병)

- ① 센터에서는 이용자의 사고 예방과 안전에 최선을 다해야 한다.
- ② 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 사고는 해당자의 책임을 원칙으로 한다.
- ③ 직원의 현저한 직무 유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 센터에서의 치료 일체를 책임져야 한다.
- ④ 이용자의 의료상의 치료가 요구될 때 센터에서는 보호자에게 통보해야 한다. 다만, 보호자의 부재나 연락 두절인 경우는 통화 시도 시간을 기록하고 추후 통화 때 통보토록 한다.
- ⑤ 이용자에게 치료할 상황이 발생하였을 때 보호자는 치료에 대한 의무를 다해야 하며, 부득이한 경우는 경비 부담으로 대체할 수 있다.
- ⑥ 이용자가 5항의 의무를 다하지 않은 경우, 센터장은 어르신을 퇴소 조치할 수 있다.
- ⑦ 센터에서는 사고 및 질병으로 인해 의료상의 치료가 필요한 경우, 이 내용을 보호자에게 상세하게 알려야 할 권리 보장과 보호자에게 필요한 협조를 얻도록 해야 한다.

- ⑧ 센터에서는 보호자의 경제적 부담을 줄이기 위한 제반 노력에 최선을 다해야 한다.
- ⑨ 이용자 및 보호자는 센터의 보호 원칙 및 방침에 성실히 협조해야 한다.

제8장 서비스 제공자의 응급상황 및 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제51조 (응급상황 시 처리 절차)

- ① 요양보호사가 서비스를 제공하는 중에 사고가 발생한 경우 해당 요양보호사는 119 또는 응급의료 센터, 서비스제공 센터, 수급자의 가족 및 보호자 등에 즉시 연락을 취해야 한다.
- ② 사고를 접수한 센터는 의료인의 조치가 필요한 것으로 판단될 경우 즉시 의료센터나 119에 신고하거나 요양보호사가 신고하였는지를 확인한다.

제52조 (전문인배상책임보험)

- 1. 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하면서 다음 각호의 보험에 가입하여야 한다.
 - 전문인배상책임보험 : 피보험자가 수행하는 전문직업에 따르는 사고나 업무상의 부주의, 태만 또는 실수로 타인에게 신체장애나 유형 또는 무형의 재산손해를 입힘으로써 법률상 배상하여야 할 손해를 보상하는 보험
- 2. 보험료는 센터가 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제53조 (서비스제공자의 배상책임)

- 1. 다음 각호에 해당하는 경우에는 당 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(또는 보호자)는 센터에 손해배상을 청구할 수 있다.
 - ② 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 센터는 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 모색하고, 센터가 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
 - ③ 대상자 및 가정의 물품을 파손하였을 때 센터 또는 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
 - ④ 서비스 제공 시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.
 - ⑤ 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제54조 (면책범위)

- 1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
- 2. 센터가 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 3. 수급자가 근무 외 시간에 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 4. 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 5. 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 6. 금융업무를 수행하던 중 발생한 금전 및 재물손해
- 7. 전문인으로서 직접적인 업무 이외의 행위 및 부작위
- 8. 질병 감염 또는 식중독 사고 등 상해사고 이외의 사고

- 9. 돌봄(케어) 결과를 보증함으로써 발생한 배상책임
- 10. 미용 또는 이외 준한 것으로 인한 업무

제55조 (이용자 고충처리)

- ① 대표자(또는 시설장)는 수급자와 보호자에게 센터에 대한 불만 고충 등을 제기할 수 있는 기회를 제공하여야 한다.
- ② 사무실에 고충 또는 불편 신고함을 설치하고, 유선전화, 문자 등 전자적인 매체를 통해 이용자의 고충을 수시 접수한다.
- ③ 시설장 또는 사회복지사는 분기 1회 이상 수급자 또는 보호자를 대상으로 정기상담을 실시하고 불편 또는 건의사항을 수렴하여 조치하여야 한다.

제55조의 2 (업무절차)

- ① 이용자 고충처리의 원칙
 - 1. 이용자의 고충처리는 상시 접수하여 신속하게 불만 사항 등을 처리하도록 한다.
- ② 신고자격

본 센터를 이용하는 대상자는 신고자격을 갖는다.
- ③ 신고방법
 - 1. 사무실에 비치된 고충 또는 불편 신고함을 통해 신고한다.
 - 2. 유선전화 및 문자 등 전자적 매체를 통해 신고한다.
 - 3. 시설장 또는 사회복지사는 분기 1회 이상 수급자 또는 보호자를 대상으로 정기상담을 실시하고 불편 또는 건의사항을 수렴하도록 한다.
- ④ 접수
 - 1. 고충은 신고 방법이나 형식에 관계 없이 수시로 접수함을 원칙으로 한다.
 - 2. 고충사항이 접수되면 고충사항접수 · 처리대장에 기록하고 보관한다.
- ⑤ 비밀보장

기관장은 이용자 고충 내용 중에 개인정보 등 기밀한 정보가 있는 경우 타인에게 알려지지 않도록 관리한다.
- ⑥ 처리기간

접수된 고충은 접수일로부터 10일 이내에 처리하여 통보함을 원칙으로 한다.
단, 10일을 초과 이내에 처리할 수 있는 사항이 아닌 경우에는 미리 대략적인 처리 소요기간을 통보하여야 한다.
- ⑦ 처리 절차 및 내용
 - 1. 기관장은 접수된 고충과 관계되는 당사자(수급자 및 보호자, 직원 등)와 협의하여 처리한다.
 - 2. 처리내용에 대해 이용자가 이의를 제기할 경우에는 기관장은 이용자와 협의하여 추가 해결 방안을 찾아 본다 (제3자 또는 관련 기관의 도움을 받을 것인지를 협의할 수 있다).
- ⑧ 처리 결과 통보
 - 1. 기관장은 이용자 고충 처리결과는 구두 또는 서면으로 이용자에게 알려 주고 이해시켜야 한다.

제9장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제56조 (운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

- 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 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다)으로 운영규정을 개정할 수 있다.

제10장 인력관리 규정에 관한 사항

제57조 (채용) 센터는 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 나이, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

1. 전형에 합격한 자는 센터에서 정한 구비서류를 제출한 후 시용기간을 마침으로써 본채용이 확정된다.
2. 센터는 긴급을 요구할 때는 제1항의 서류를 사후에 제출하게 하고 채용할 수 있으나, 채용 후라도 센터에서 지정한 날짜 안에 서류를 제출하지 않거나 기재 사항에 허위사실이 발견된 경우에는 채용을 취소할 수 있다.
3. 직원의 채용은 공개경쟁에 의함을 원칙으로 한다. 다만, 필요한 자격의 요건이 특별한 경우 등에는 그러하지 아니한다.

제57조의 1 (신규채용)

- ① 직원의 신규채용은 센터에서 필요하다고 인정할 때 공정에 의한 워크넷 등 공개채용을 원칙으로 한다.
- ② 직원의 채용은 출신지, 가족관계, 학력 등을 이유로 한 불합리한 차별이 발생하지 않도록 하여야 하며, 공정한 경쟁을 할 수 있도록 균등한 기회를 보장하여야 한다.

제58조 (추가인력 확보방안) 요양보호사의 결원 및 건강 문제 등으로 갑자기 퇴사하게 될 경우를 대비해서 요양보호사 1~2명 정도를 추가로 채용하여 결원에 대비하고 추가인력 확보방안은 아래와 같이 모집한다.

1. 워크넷 공고
2. 복지넷 공고
3. 블로그 공지
4. 지자체 구인·구직 게시판 활용
5. 요양보호사학과와 상호 협력 관계를 유지하여 합격한 요양보호사가 취업할 수 있도록 한다.
6. 퇴사한 요양보호사와 유대관계를 지속적으로 유지하여 즉시 근무가 가능하도록 협조한다.

제59조 (자격기준)

1. 사회복지사, 요양보호사는 자격증(면허증)을 취득하여야 한다.
2. 신체적, 정신적으로 건강한 자이어야 한다.
3. 노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

제60조 (결격사유)

- ① 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 채용될 수 없다.
 1. 피 성년 후견인이거나 피한정후견인
 2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 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 선고유예 기간에 있는 사람
 6. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람
 7. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
 8. 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
 9. 입사 후 센터가 지정한 날짜 안에 입사 구비서류를 제출하지 않은 자
 10. 기타 사회 통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

제61조 (채용서류)

1. 센터에 사회복지사 입사를 지원하는 자는 다음 각호의 서류를 제출하여야 한다.
 - ① 이력서 1통
 - ② 자격증 사본 1통
 - ③ 결핵 검진을 포함한 건강진단서
 - ④ 기타서류(자기소개서 등 받을 수 있음)
2. 요양보호사 입사를 지원하는 자는 다음 각호의 서류를 제출하여야 한다.
 - ① 자격증 사본 1통 (면접하여 기타 채용서류를 대신함)
 - ② 결핵 검진을 포함한 건강진단서
 - ③ 기타서류(이력서, 등본 등 받을 수 있음)

제62조 (근로계약) 장기요양보험 공단에서 받은 서식으로 계약서를 작성하는 것을 원칙으로 하며 내용을 보완 수정할 수 있다.

- ① 센터는 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 해당자에게 근로계약서 사본 1부를 내어 준다.
- ② 센터는 근로계약 체결 시 사원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제93조 제1호부터 제12호까지의 규정(취업규칙의 작성·신고사항)에서 정한 사항을 명확히 제시하며, 그에 따른 급여를 제공합니다.
- ③ 센터는 제2항의 내용 중 무기 계약사원에는 임금의 구성항목·계산 방법·지급 방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을, 기간제 사원에게는 근로계약 기간에 관한 사항, 근로시간, 휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목, 계산 방법 및 지불 방법에 관한 사항, 휴일, 휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시한다.

- ④ 센터는 근로계약 체결 시 제2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면 명시를 대신할 수 있다.

제63조 (수습기간)

- ① 신규로 채용된 자는 최초로 근무를 개시한 날부터 2개월간을 수습기간으로 한다. 다만 수습의 적용은 상호합의하에 정한다.
- ② 제1항의 수습기간은 근속연수에 포함한다.

제64조 (출근, 결근)

- ① 직원은 업무 시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- ② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 센터장의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인받을 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.

제65조 (결근, 지각, 조퇴 및 외출)

- ① 결근 : 결근하고자 할 때는 미리 결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 근태계를 제출하여야 한다. 부득이한 사유로 구두로 연락하였을 때는 사후에 지체없이 서면 제출하여야 하고 사전에 구두 연락이 없었던 결근은 무단결근으로 처리한다.
- ② 지각, 조퇴 : 직원은 임의로 지각 또는 조퇴하여서는 안 된다 지각하였을 경우에는 지각 사유를 구두로 신고하여야 한다.
- ③ 외출 : 직원은 개인의 용무를 위하여 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 외출하고자 하는 자는 그 시간을 정하여 센터의 승인을 받아야 한다.

제66조 (공민권행사)

1. 센터는 근로자가 근무시간 중 선거권 그 밖의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위하여 청구할 경우에는 필요한 시간을 부여한다.
2. 센터는 제1항의 권리 행사나 공(公)의 직무를 수행하는 데 지장이 없는 범위 내에서 근로자가 청구한 시간을 변경할 수 있다.

제67조 (출장)

- ① 센터는 업무수행을 위하여 필요한 경우 직원에게 출장을 명할 수 있다.
- ② 센터는 행선지별 여비, 숙박비, 현지 교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

제68조 (전환배치)

1. 센터는 근로자의 전근 또는 직무변경 등 업무상 필요에 의한 전환배치를 명할 수 있다.
2. 전환배치 명령받은 근로자는 인수인계를 종료한 후 지체 없이 전근 또는 변경된 직무에 복무하여야 한다.

제69조 (전환배치 사유)

센터는 다음 각호에 해당하는 사유가 발생한 때에는 근로자를 전환배치 시킬 수 있다.

1. 사업 규모의 축소로 나머지 인원이 발생하였을 때
2. 근로자의 능력개발을 위하여 순환보직이 필요할 때
3. 기구, 조직의 변경이 있을 때
4. 소속 부서 내의 불화로 업무능률이 저하될 때
5. 신체 또는 정신상태의 이상 등 당해 직무를 감당할 수 없을 때
6. 복직자 또는 대기발령 중에 있던 자를 발령할 경우 또는 전직 부서에 결원이 있을 때
7. 보직된 업무가 적성에 부합되지 않으며, 다른 부서 또는 다른 업무종사 시 능력 발휘가 기대될 때
8. 상급자의 정당한 지시에 불응하여 지휘 통솔에 문제가 있다고 판단될 때
9. 요양대상자의 근로자 변경 요청이 있는 경우 등 재가요양에 적합하지 아니한 것으로 인정되는 경우
10. 기타 업무 수행상 배치전환의 필요성이 있을 때

제70조 (배치, 전직, 승진)

1. 센터는 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
2. 센터는 제1항의 인사발령을 하면서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
3. 업무의 특성상 전문적인 기술이 필요한 직종이 아니므로 센터의 규모가 확대되어 조직 관리를 요구하는 경우 필요에 따라 필요 인원을 승진할 수 있다.
4. 3년 이상 근무하고 타의 모범이 되는 직원에 대하여 팀장으로 승진할 수도 있다.

제71조 (금지사항)

근로자는 센터의 허가 없이 다음 각호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 자기의 사업을 영위하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위
2. 타인의 업무나 타 직업에 종사하는 행위
3. 근로자가 거래관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의 대차를 하는 행위
4. 센터 내외에서 센터의 업무와 관련한 집회 또는 모임 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 기타 센터의 기강을 문란케 하는 행위
5. 근무시간 중 센터의 업무와 무관한 행위
6. 근무시간 중 근무 장소의 이탈, 음주, 고성방가 등 근무태도 불량 행위
7. 센터 내에서 기부 또는 모금행위를 하는 행위
8. 센터의 문서, 비품 등을 센터 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위
9. 외부인에게 센터의 촬영을 하게 하는 행위
10. 요양대상자에게 폭행 등의 위해를 가하는 행위
11. 요양대상자로부터 부당하게 금품을 수수하는 행위
12. 기타 요양대상자에게 불이익한 행위

제72조 (출입금지) 센터는 다음 각호에 해당하는 자에 대하여 센터 출입을 금지할 수 있다.

1. 관계 법령 및 본 규칙에 따라 출근을 정지당한 근로자
2. 센터의 허가 없이 유인물의 배포, 벽보의 부착, 집회, 시위 운동하거나 시도할 경우
3. 업무상 필요치 않은 흥기 기타 위험물을 휴대하였을 경우
4. 음주, 약물 등으로 인하여 직무 수행이 불가능할 경우
5. 위생상 유해 또는 재해 방지상 방해가 된다고 인정될 경우
6. 기타 위 각호에 따르는 경우로서 센터가 출입금지를 하는 것이 필요하다고 인정되는 경우

제73조 (비상출근명령) 근로자는 천재지변 기타 재해 또는 요양대상자의 긴급요양 신청 등 업무상 부득이한 때는 근로시간 종료 후, 휴가 또는 휴일 일지라도 센터의 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.

제74조 (근로자 상호 협조) 근로자는 직무 수행상 관련되는 업무 사항에 대하여는 상호 협조하여야 한다.

제75조 (손해배상) 근로자가 고의 또는 과실로 센터에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상하여야 한다.

제76조 (해고) 직원이 다음 각호에 해당할 때는 원장은 직권에 의하여 해고할 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 사업성고가 극히 부진할 때

제77조 (정년) 직원의 정년은 별도로 정하지 아니하며 특별한 사정이 없으면 나이와 관계없이 계속 고용한다.

제11장 복무규정

제78조(종사자의 의무) 요양보호사는 다음 각호의 내용을 숙지하고, 이를 이행해야 한다.

- ① 요양보호사는 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장해야 한다.
- ② 약속 시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 반드시 사전에 연락하여 양해를 구해야 한다.
- ③ 의사 결정 시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인의 판단과 결정에 따른다.
- ④ 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
- ⑤ 센터담당자와의 지속적인 상담을 통해 센터와의 연계 유지에 힘써야 한다.
- ⑥ 대상자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교활동을 절대 하지 말아야 한다.
- ⑦ 대상자와의 금전 및 기타 거래하지 않아야 한다.
- ⑧ 제공 기록지는 정확히 기록하고, 모임과 보수교육을 빠짐없이 참석해야 한다.
- ⑨ 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 센터담당자와 상의해야 한다.

제79조 (종사자의 복무 자세)

1. 직원은 항상 겸손한 자세로 따뜻하고 친절하게 봉사하도록 노력한다.
2. 직원은 항상 자기 직무 개발에 힘쓰고 상사와 동료들에게 신뢰받는 직원이 되도록 노력한다.
3. 직원은 노인의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 일해야 하며, 센터의 비전 및 목적, 행동 원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
4. 직원은 직원으로서 항상 금지와 자부심을 품고 센터의 발전과 이용자의 복지증진을 위해 노력한다.
5. 직원은 이용자에게 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제80조(종사자 관리) 업무분장 계획에 의한 담당자는 다음 각호와 같이 요양보호사를 교육하고 관리해야 한다.

- ① 요양보호사는 대상자에게 신체활동 지원 서비스와 일상생활 지원 서비스, 개인 활동 지원 서비스, 정서지원 서비스를 제공해야 한다. (단, 인지지원등급 5등급 수급자에게는 치매 특별등급 급여제공 교육 과정을 이수한 요양보호사만 서비스를 제공할 수 있으며, 서비스제공자는 인지 활동프로그램과 잔존능력 유지.향상을 위한 서비스만 제공할 수 있다.)
- ② 담당자는 월1회 월례회를 주관하여 센터의 공지사항 전달 및 요양보호사 상호 간에 활동 내용과 정보를 공유할 수 있도록 해야 하며, 회의록을 작성하여 보관해야 한다.

제81조(서비스 제공 시 준수사항)

- ① 가사 지원 서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사 준비, 수급자의 방 청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사 준비 등은 인정되지 않는다.
- ② 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양서비스 제공자가 하지 않아도 일상생활을 수행하는 데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사 범위를 넘어서는 행위는 방문요양 서비스에 해당하지 않는다.
- ③ 수급자에게 세면 도움, 몸 청결, 머리 감기기 등의 서비스를 제공할 때는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화장을 입지 않도록 유의해야 한다.
- ④ 옷 갈아입히기, 배설 도움 등 수급자의 신체 부위가 드러나는 서비스를 제공할 때는 수급자의 목욕 수건을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의해야 한다.
- ⑤ 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원해야 한다.
- ⑥ 방문요양 서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않음을 숙지해야 한다.
- ⑦ 인지지원등급 5등급 수급자의 경우에는 인지 활동프로그램과 잔존능력 유지.향상을 위한 서비스만 제공할 수 있으며, 가사 지원 등 일상생활 지원 서비스를 제공할 수 없다.)

제82조(복무의무) 종사자는 재직 중 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

- ① 종사자는 맡은 바 직무를 충실히 수행하며 센터의 질서와 명예를 존중하고 센터의 발전을 위하여 노력해야 한다.
- ② 종사자는 재직 중 또는 퇴직 후라도 센터와 관계되어 직무상 취득한 비밀과 요양대상자의 비밀을 엄수하고 회사의 기밀을 누설하여서는 안 된다.
- ③ 종사자는 센터의 제반 규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
- ④ 종사자는 직원으로서의 품위를 손상하거나 센터의 명예를 실추시키는 일체의 행위를 해서는 안 된다.

다.

- ⑤ 종사자는 그 밖에 위의 각호에 따르는 행위를 해서는 안 된다.

제83조(금기사항) 종사자는 센터의 허가 없이 다음 각호에 해당하는 행위를 해서는 안 된다.

- ① 자기의 사업을 영위하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위
- ② 타인의 업무나 타 직업에 종사하는 행위
- ③ 종사자는 거래관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의 대차를 하는 행위
- ④ 센터 내외에서 센터의 업무와 관련한 집회 또는 동아리 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 기타 센터의 기강을 어지럽게 하는 행위
- ⑤ 근무시간 중 센터의 업무와 무관한 행위
- ⑥ 근무시간 중 수급자 가정에서 이탈, 음주, 고성방가 등 근무태도 불량 행위
- ⑦ 센터의 문서, 비품 등을 센터 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위
- ⑧ 수급자에게 폭행 등의 위해를 가하는 행위
- ⑨ 수급자에게 부당하게 금품을 수수하는 행위
- ⑩ 기타 수급자에게 불이익한 행위

제84조 (비밀 업무의 의무)

- 1. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.
- 2. 직원은 허락 없이 문서를 외부에 유출하거나 타인에게 열람하게 하여서는 안 된다.

제85조 (서비스 수급권자에 대한 자세) 어르신에게는 남은 삶을 존경을 받으며 노후를 안락하게 보내기 위해 아래와 같이 노력하여야 한다.

- 1. 모든 대화는 미소로 시작한다.
- 2. 이용자의 욕구와 문제, 기능 상태를 종합적으로 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 한다.
- 3. 이용자의 잔존기능, 장점 및 자원을 활용하여 가능한 수급자 자기 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.
- 4. 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- 5. 노인은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후 생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 얻어야 한다.

제86조 (청렴 의무) 직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 받을 수 없다.

제87조 (신상 변동보고 의무) 직원의 이력 사항 및 신상에 변동이 있으면 사유 발생일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다.

제88조 (복무규율) 직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

- 1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 지고 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 일으키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.

5. 센터 내에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 센터장의 허락을 득해야 한다.
6. 근무시간 중에 집단적 활동하는 행위를 하여서는 안 된다. 단, 사전에 센터장 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니한다.
7. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
8. 센터관계자나 다른 직원에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안 된다.
9. 센터 내에서 음주, 흡연, 도박 등을 하여서는 안 된다.
10. 본 규칙에 위반되는 행위를 교사, 방조 또는 선도하는 행위를 하여서는 안 된다.
11. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.
12. 직원은 직무상 관계가 있는 타인으로부터 사례나 향응을 받을 수 없다
13. 기타 상기 사항에 따르는 행위를 하여서는 안 된다.

제89조 (직장 이탈 금지의 의무) 직원은 허가 정당한 사유 없이 직장을 이탈하지 못한다.

제90조(근무시간)

- ① 시작 시각, 종료 시각, 휴게시간은 센터가 수급자와 체결한 서비스 계약 내역에 명시된 제공 시간에 의하여 결정한다.
- ② 요양보호사의 업무 특성상 수급자의 사정에 따라 근무시간 및 휴식 시간을 변경할 수 있다.

제91조(근로자 상호 협조) 종사자는 직무 수행상 관련되는 업무 사항에 대하여는 상호 협조해야 한다.

제92조 (출장의 근무시간) 직원이 출장 기타 센터 외에서 근무하는 경우에 근무시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다. 다만, 센터장이 사전 별도로 지시하였을 때는 예외로 한다.

제12 장 보수에 관한 사항

제93조 (용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "보수"라 함은 직원 등에게 지급되는 봉급과 제 수당을 합산한 금액을 말한다.
2. "봉급"이란 직종별, 직급별, 호봉별로 지급되는 기본 급여를 말한다.
3. "수당"이란 직무 여건, 생활 여건 등에 따라 지급되는 부가급여를 말한다.
4. "보수의 일할 계산"이란 그달의 보수를 그달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.
5. "평균임금"이란 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월간 지급된 봉급을 삼등분한 금액과 사유 발생 직전 1년간 보수에 따르는 수당을 12등분 한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제94조 (임금의 계산 및 지급 방법)

- ① 임금은 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다. 다만 요양보호사의 경우 시급제를 적용할 수 있으며 그 내용은 근로계약서에 의하여 정한다.
- ② 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 다음 달 25일에 종사자에게 직접 지급하거나

종사자가 지정한 종사자 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전날에 지급한다.

- ③ 수습 기간에 보수는 보수 기준의 80~100% 지급할 수 있다.
- ④ 전항의 규정에도 불구하고 다음 각호에 해당하는 것은 급여 지급 시 공제한다.
 - 1) 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
 - 2) 저축금(노동부 장관의 인가를 받은 세금)
 - 3) 건강보험료(장기요양 보험료 포함)
 - 4) 국민연금
 - 5) 고용보험료
 - 6) 산재보험료
 - 7) 감봉의 제재에 해당하는 금액
 - 8) 센터에서의 가불금
 - 9) 기타 법령에 의거 공제되는 금액

제95조 (비상시 지급) 사원이 다음 각호의 사유로 청구할 때는 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

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

제96조 (휴업수당)

- ① 센터의 귀책 사유로 휴업할 때는 휴업 기간 동안 사원에게 평균임금의 100분의 70의 수당을 지급한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하면 통상임금으로 지급한다.
- ② 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우에는 제1항에 정한 금액에 못 미치는 휴업수당을 지급할 수 있다.

제97조 (상여금) 상여금 및 특별수당은 센터장이 정하여 지급할 수 있다.

제98조 (퇴직 및 퇴직일)

- ① 센터는 사원이 다음 각호에 해당할 때는 사원을 퇴직시킬 수 있다.
 - 1. 본인이 퇴직을 원하는 경우
 - 2. 사망하였을 경우
 - 3. 근로계약 기간이 만료된 경우
 - 4. 해고가 결정된 경우
 - 5. 수급 대상자가 사망하여 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
 - 6. 수급 대상자/ 그 보호자가 교체를 요구하였으나 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
- ② 제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각호와 같다.
 - 1. 사원이 퇴직 일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 그날
 - 2. 사원이 퇴직 일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 단, 센터는 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지

정하여 수리할 수 있다.

3. 사망한 날
4. 근로계약 기간이 만료된 날
5. 해고가 결정·통보된 경우 해고일
6. 수급 대상자가 사망한 날
7. 수급 대상자/ 그 보호자가 교체를 요구한 날

③ 퇴직 전 인수인계서는 5일 이내 작성하고, 센터에서 제공한 물품을 반납한다.

제99조 (퇴직금)

- ① 센터는 1년 이상 근무한 사원이 퇴직하면 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.
- ② 센터는 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 사원의 과반수 동의를 얻어 사원퇴직 급여보장법 제8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.
- ③ 퇴직 적립금은 센터명의 또는 대표자 명의로 통장을 개설한다.
- ④ 퇴직금이 적립된 후 직원회의 시 통보하며, 게시판에 게시한다.

제100조 (중간 정산)

- ① 센터는 사원이 서면으로 요구하는 경우 사원이 퇴직하기 전이라도 당해 사원이 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로 연수는 정산 시점부터 새로이 기산한다.
- ② 본 조의 경우 근로자퇴직급여 보장법에 의하여 중간 정산이 가능한 경우에만 중간 정산할 수 있다.

제101조 (급여의 종류)

1. 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
2. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

제102조 (경력 인정) 근무경력은 사회복지법에 근거한 사회복지법인 및 센터 경력 및 군복무경력(무관 후보생 경력은 제외)만을 인정한다.

제103조 (연장근로 및 휴일 근로 수당)

1. 센터에서는 직원의 시간 외 근로 및 야간근로(하오 10시 ~ 상오 6시까지의 근로), 휴일 근로할 경우 당사자 간 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 한도로 탄력 근로제를 연장할 수 있으며 선택적 근로시간 제상 정산 기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장 가능(단, 연장근로에 대한 특례 : 주 40시간제 시행일부터 3년간은 1주간 16시간 한도로 연장근로가 가능하며, 이때 최초 4시간에 대한 연장근로 가산 수당은 100분의 25로 함)
2. 장기요양센터의 장은 특별한 사정이 있는 경우 고용노동부 장관의 인가와 근로자의 동의를 얻어 상기 연장근로시간을 연장할 수 있으며 사태가 급박하여 고용노동부 장관의 인가를 받을 시간이 없는 경우에는 사후에 지체 없이 승인을 얻어야 한다.
3. 연장근로와 야간근로(오후 10시 후부터 다음 날 오전 6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급한다.

4. 보상휴가제 실시 : 노사 간 서면합의에 따라 연장근로·야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것에 갈음하여 휴가를 부여하는 보상휴가제는 주 40시간 근무 시간제 시행일에 맞춰 센터별로 시행할 수 있다.

제104조 (최저임금의 효력) 센터에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.

제105조 (최저임금의 적용 예외) 다음 각호의 1에 해당하는 자로서 센터에서 노동부 장관의 인가를 받는 자에 대하여는 전조의 규정을 적용하지 아니할 수 있다

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

제106조 (직원복지) 직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 금액 또는 물품을 제공할 수 있다.

제13장 직원의 복리후생에 관한 사항

제107조 (신상필벌의 원칙)

1. 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.
2. 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 잘못을 저지른 직원에 대해 공적이나 잘못의 내용 및 그것이 센터에 미치는 효과의 정도를 고려하여 적용한다.

제108조 (포상)

- ① 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 외부 인사로서 본 센터 발전에 이바지한 공적이 많은 자에 대하여 포상한다
- ② 공로상 및 모범상 등 수상 대상자에 대한 추천은 누구나 추천할 수 있다.

제109조 (포상의 종류) 직원과 외부 인사가 다음 각호의 1에 해당할 때는 포상한다.

1. 장기근속상 : 근속 기간 중 징계 사실이 없는 직원에 대하여 포상한다.
 - ① 3년 근속상
 - ② 5년 근속상
 - ③ 7년 근속상
 - ④ 기타 필요시 10년 이상의 장기근속상 등
2. 공로상 : 센터 발전과 위상 정립에 공적이 현저한 직원과 외부 인사에 대하여 포상한다.
 - ① 본 센터 발전에 공이 현저한 자
 - ② 본 센터 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한 자
 - ③ 업무 개선에 업적이 우수한 자

- ④ 외부 포상을 통해 센터의 명예를 높인 자
 - ⑤ 기타 이에 따르는 공로가 인정된 자
3. 모범상 : 활기찬 직장 분위기 구성에 타의 모범이 되는 우수 직원에게 포상한다.
- ① 근무성적이 우수하고, 타의 모범이 되었을 때
 - ② 명량한 직장 분위기 구성에 이바지한 자
 - ③ 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자
 - ④ 효행, 선행, 봉사, 희생 등 미담의 주인공
 - ⑤ 기타 이에 따라 타의 모범이 인정된 자

제110조 (포상의 시기) 정기적인 포상은 개원기념일에 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한 특별포상이 필요할 때 이를 행한다.

제111조 (포상 절차)

1. 직원의 포상은 인사위원회의 심의를 거쳐 센터장이 이를 행한다.
2. 포상하고자 할 때는 공적 조서를 작성한다.
3. 필요한 경우 공적 조서에 해당 관련 자료를 첨부할 수 있다

제112조 (포상 방법)

1. 포상은 그 공로에 따라 상장, 상패로 행하고 부상으로 상품, 특별 상여금, 특별 휴가 줄 수 있다
2. 포상은 공적의 경중에 따라 포상 방법에 차등을 두며, 인사고과에 반영한다.

제113조 (징계의 사유) 직원이 다음 각호의 어느 하나에 해당할 때는 징계 할 수 있다.

1. 관련 법규 및 운영규정을 위반하였을 때
2. 수급자를 학대(성적 학대 포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 초래하였을 때
3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때
4. 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 센터에 손해를 끼쳤을 때
5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때

제114조 (징계의 종류) 징계의 종류는 해고, 감봉, 경고로 한다.

제115조 (징계의 효력)

1. 경고 : 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받도록 한다.
2. 감봉 : 경위서 3회 이상 제출 경우 1개월 이상 3개월 이내의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
3. 해고 : 심각하게 위반한 경우

제116조 (휴일)

1. 직원의 유급 휴일은 다음 각호에 해당하는 날로 한다.
 - ① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 - ② 근로자의 날(5.1)
 - ③ 정부가 지정하는 임시 휴일

단, 주휴일과 법정 휴일이 중복될 때는 주휴일만을 인정한다.

2. 재가센터는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다

제117조 (휴가)

1. 직원의 가는 연·월차휴가, 경조 휴가, 포상 휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분한다.

① 하기휴가

- 1) 업무상 가능한 경우, 사원은 07월01일 ~ 09월31일까지 사이에 사용할 수도 있다. 이 경우 휴가 개시일 3일 전에 부서의 장에게 승인받아야 한다. 다만 센터장이 인정하는 경우 기간을 변경할 수 있다.
- 2) 이 휴가 기간은 연차휴가를 사용한 것으로 한다.

② 연차휴가

- 1) 1년간 8할 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다.
- 2) 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항 규정에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 포함한 총 휴가일 수는 25일을 한도로 한다.
- 3) 계속근로연수가 1년 미만인 직원에 대하여는 1월간 개근 시 1일의 유급휴가를 준다. 다만, 최초 1년이 되었을 때는 그간에 사용한 연차휴가 일수를 15일에서 제외하고 나머지 일수를 준다.
- 4) 연차휴가 사용할 때는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 센터장에게 승인을 얻어야 한다.
- 5) 직원의 연차유급휴가 청구권은 센터의 귀책 사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.
- 6) 센터는 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 센터의 사용 촉진 조치에도 불구하고 사원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

- ③ 경조사 휴가 : 센터는 다음 가호의 어느 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 유급의 경조사 휴가를 부여한다.

- 1) 본인의 결혼 : 5일
- 2) 본인 또는 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 4일
- 3) 본인 또는 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일
- 4) 자녀 또는 그 자녀의 배우자 사망 : 3일
- 5) 기타 센터장이 인정하는 경조사

(③ 항에 따른 경조사 휴가 기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함된 경우에는 이를 포함하여 휴가 기간을 계산하며 휴가의 분할, 적치 사용은 인정하지 않는다.)

- ④ 포상 휴가 : 센터에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상 휴가를 센터장이 허가할 수 있다

⑤ 출산휴가

- 1) 임신 중인 여직원에게 대하여는 그 출산의 전후를 통하여 90일의 출산휴가를 허가하여야 한다. 다만, 출산휴가는 산후에 45일 이상이 확보되도록 한다.
- 2) 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로로 전환해야 한다.
- 3) 직원의 배우자 출산을 이유로 휴가를 출산을 이유로 휴가를 청구하는 경우에 3일의 무급 휴가를 준다. 다만, 이는 출산한 날로부터 30일이 지나면 청구할 수 없다.
- 4) 임신 중인 여성 사원이 유산 또는 사산한 경우로서 해당 사원이 청구하는 경우에는 다음 각호에 따른 휴가를 부여한다. 다만, 모자보건법에 허용되지 않는 인공중절 수술은 제외한다.

1. 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신기간이 11주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 5일까지.
2. 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신기간이 12주 이상 15주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 10일까지.
3. 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신기간이 16주 이상 21주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 30일까지.
4. 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신기간이 22주 이상 27주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 60일까지.
5. 임신기간이 28주 이상인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 90일까지.
- ⑥ 센터는 사원이 출산 전후 휴가 급여 등을 신청할 경우 고용보험법에 따라 증빙서류를 제공하는 등 적극적으로 협조한다.
- ⑦ 제1항 및 제2항에 따른 90일 보호 휴가 기간에 사원이 고용보험법에 따라 지급 받은 산전 . 후 휴가 급여액이 그 사원의 통상임금보다 적을 경우 최초 60일분의 급여와 통상임금의 차액에 대하여는 센터가 지급한다.
- ⑧ 임신 중의 여성 사원에게 시간 외 근로를 시키지 아니하며, 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환한다.
2. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상 연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
3. 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

제118조 (휴일 및 휴가) 법정 휴일 및 휴가, 약정휴일 및 휴가 등은 근로계약, 관련법 및 운영규정, 취업규칙 등에 따른다.

제119조 (육아휴직)

- ① 센터는 직원이 만 6세 이하의 초등학교 취학 전 자녀(입양한 자녀를 포함한다)를 양육하기 위하여 휴직(이하 "육아휴직"이라 한다)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 아래의 경우에는 부여하지 아니한다.
 1. 육아휴직을 시작하려는 날(이하 "휴직 개시예정일"이라 한다)의 전날까지 해당 사업에서 계속 근로한 기간이 1년 미만인 직원
 2. 같은 영유아에 대하여 배우자가 육아휴직(다른 법령에 따른 육아휴직을 포함한다)을 하고 있는 직원
- ② 육아휴직의 기간은 1년 이내로 한다.
- ③ 센터는 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며, 육아 휴직 기간에는 그 직원을 해고하지 못한다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 센터장은 육아휴직을 마친 후에는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. 또한 제2항의 육아휴직 기간은 근속 기간에 포함한다.
- ⑤ 육아휴직의 신청 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제120조 (육아기 근로시간 단축)

- ① 센터는 육아휴직을 신청할 수 있는 남녀 사원이 육아휴직 시 근로시간의 단축을 신청하는 경우에는 이를 허용해야 한다. 다만 대체인력 채용이 불가능 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령이 정하 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 센터가 육아기 근로시간 단축을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보

하고 육아휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 직원과 협의하여야 한다.

- ③ 센터가 해당 직원에게 육아기 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 30시간을 넘어서는 아니 된다.
- ④ 육아기 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다.
- ⑤ 센터는 직원이 육아기 근로시간 단축을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아기 근로시간 단축 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극적으로 협조한다.

제121조 (가족 돌봄 휴직, 복직 등)

1. 가족 돌봄 휴직

- ① 회사는 직원이 부모, 배우자, 자녀 또는 배우자의 부모(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직(이하 "가족 돌봄 휴직"이라 한다)을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 제1항 단서에 따라 가족 돌봄 휴직을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.
 - 1. 업무를 시작하고 마치는 시간 조정
 - 2. 연장근로의 제한
 - 3. 근로시간의 단축, 탄력적 운영 등 근로시간의 조정
 - 4. 그 밖에 사업장 사정에 맞는 지원 조치
- ③ 가족 돌봄 휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이 되어야 한다.
- ④ 회사는 가족 돌봄 휴직을 이유로 해당 근로자를 해고하거나 근로조건을 악화시키는 등 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- ⑤ 가족 돌봄 휴직 기간은 근속 기간에 포함한다. 다만, 근로기준법 제2조 제1항 제6호에 따른 평균임금 산정 기간에서는 제외한다.
- ⑥ 회사는 소속 근로자가 건전하게 직장생활을 유지하는 데에 도움이 될 수 있도록 필요한 심리상담 서비스를 제공하도록 노력하여야 한다.

2. 복직

- ① 직원은 휴직 사유가 소멸되었을 때는 지체 없이, 휴직 기간이 만료된 때에는 그 만료일 7일 전까지 복직신청서를 제출하여야 한다.
- ② 직원은 부득이한 사유가 있는 경우 승인을 얻어 휴직 기간을 연장할 수 있다.
- ③ 센터는 휴직 중인 직원으로부터 복직신청서를 제출받은 경우에는 최대한 이른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.
- 3. 근속 기간의 계산 : 휴직 기간은 근속 기간에 산입한다. 다만, 제14조 제1항 제2호의 병역법에 따른 군 복무 기간은 퇴직금 산정을 위한 계속 근로 연수에서 제외한다.
- 4. 근무 형태 근무 형태는 주간 근무(주 40시간제 제도 적용)를 원칙으로 한다.
- 5. 근로시간
 - ① 센터별 특성을 반영하여 월요일부터 토요일을 근로일로 하되 세부 근로시간은 2항에 의한다.

- ② 근로시간은 노인장기요양보험법 및 관계 법령에 따라 센터장이 장기요양급여 대상자와 협의하여 직원이 통보한 시간으로 한다.
- 6. 휴게 휴게시간은 근로시간 중에 부여하며 근로시간이 4시간인 경우에는 30분, 8시간인 경우에는 1시간을 부여한다.
- 7. 육아시간 :생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각 30분 이상의 수유 시간을 주어야 한다.

제122조 (병가)

- ① 센터는 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 60일을 초과하지 않은 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 무급으로 한다.
- ② 상해나 질병 등으로 1주 이상 계속 결근 시에는 검진 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제123조(복리후생의 원칙)

- ① 센터는 임금 외에 복리후생에 있어서 남녀의 차별을 두지 아니한다.
- ② 센터는 포상 규정에 의거 하여 우수 종사자에게 포상 정책을 실시하도록 한다.
- ③ 센터는 종사자의 복리후생을 위해 종사자의 의견을 적극적으로 수용하는 자세를 갖는다.
- ④ 센터는 종사자에게 필요하다고 생각되는 복리후생제도가 있으면 적극적으로 도입하고, 상황에 따라 복리후생제도의 내용을 추가하거나 수정할 수 있다.

제124조(상해보험)

- ① 센터는 종사자들의 복리후생을 위하여 한국사회복지공제회의 단체상해보험에 일괄 가입하고, 그 비용을 센터가 부담한다.
- ② 상해보험의 기간은 1년이며, 상해보험 가입 기간 중 신규 채용된 종사자는 채용 후 1달이 지난 후 상해보험에 가입하고, 상해보험의 기간은 다른 종사자들의 종료일과 같게 한다.
- ③ 상해보험 기간 중 퇴사하는 종사자들은 그 상해보험의 자격을 유지하되, 보험 기간이 만료된 후 재가입하지 아니한다.
- ④ 상해보험은 1년 가입을 원칙으로 하고, 계속 근로하는 종사자들은 그 기간을 연장하여 재가입한다.

제125조(작업용품의 제공) 센터는 종사자의 업무에 근무상 필요한 업무 관련 용품을 지급하고, 직원이 업무를 진행하는 데 필요하다고 요청한 용품에 대해서는 적극적으로 구입하여 지원해 줌으로써 종사자의 업무환경의 쾌적함을 유지할 수 있도록 한다.

제126조 (신규직원교육) 대표자는 직원을 신규 채용한 경우 입사일로부터 14일 이내에 신규직원 교육을 실시하여야 하며 교육내용은 다음과 같은 내용으로 한다.

- 1. 기관운영규정 및 사업계획
- 2. 기관운영지침
- 3. 기타 대표자가 직무수행을 위해 필요하다고 판단하는 사항

제127조 (급여제공지침 및 직무교육)

① 대표자는 종사자의 직무능력 향상과 장기요양 급여의 질 향상을 위해 매년 직원교육계획을 수립하여 제105조에 따른 시설운영지침에 대한 교육을 다음 각 호의 1에 따라 실시하여야 한다.

1. 시설운영지침 교육은 연간교육계획에 따라 연 1회 이상 실시하여야 한다.
2. 노인인권보호지침 교육은 반기별 1회 이상 실시하여야 한다.

② 대표자는 제1항 이외 다음과 같은 직무교육을 수시 실시하여야 한다.

1. 시설운영규정 교육
2. 종사자 고충처리지침 교육
3. 재난 또는 감염병이 발생한 경우 이와 관련된 교육
4. 기타 대표자 또는 관리책임자가 직무개선과 발전을 위해 필요한 교육

제128조 (직원역량강화)

① 대표자는 기관 종사자에 대한 역량을 강화하기 위하여 외부전문기관 등에서 실시하는 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원한다.

② 종사자의 전문적인 지식함양과 역량을 강화하기 위하여 필요에 따라 외부 전문가를 초빙하여 교육을 실시한다.

제129조 (법정의무교육) 대표자는 시설 종사자를 대상으로 다음 각 호의 법정의무 교육을 법령이 정한 규정에 따라 실시한다.

1. 직장 내 성희롱 예방 교육
2. 직장 내 괴롭힘 예방 교육
3. 감정종사자 보호 교육
4. 직장 내 장애인 인식개선 교육
5. 아동학대 신고 의무자 교육
6. 긴급복지 신고 의무자 교육
7. 노인 인권 및 노인학대 예방교육
8. 장애인 학대 신고 의무자 교육

제14장 안전과 보건에 관한 사항

제130조 (안전관리)

1. 센터는 안전상 위험하고 보건상 유해한 센터 및 근로환경을 방지·개선하고 직원의 건강증진을 위하여 다음 각호와 같이 노력한다.

① 센터는 직원교육 또는 직원회의 시 안전한 작업환경을 위한 건의 사항을 수렴할 수 있다.

② 직원은 위험하거나 유해한 근로환경에 대한 시정 또는 직원의 성별·나이·신체적 조건에 맞는 사업장 환경을 마련할 수 있도록 상시 고충처리를 요구할 수 있다.

③ 센터는 1, 2호에서 접수한 고충 및 건의 사항을 검토하여 필요한 조치를 마련하여야 한다.

제131조 (센터장의 의무) 센터는 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명 보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 한다.

제132조 (직원의 의무) 직원은 산업재해 예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제133조 (안전교육) 센터는 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 산업안전보건법에 따라 종사자직무항상 교육계획에 의해 연 1회 이상 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

제134조 (근골격계질환 예방) 장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 근골격계질환 특성 및 발생원인
2. 질환별 증상
3. 근골격계 질환 예방, 관리 등

제135조 (감염관리) 장기(재가)요양 시설은 노인, 직원, 가족 등이 함께 생활하는 곳으로 전염성 질환이 발생하면 쉽게 퍼질 위험이 있다. 특히, 노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 축탁의 등의 진료를 받고, 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 센터에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연 1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 감염 종류
2. 전염성 질환 발견 시 대처 방법
3. 감염예방 및 관리 등

제136조 (유치도뇨관 감염관리) 유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 센터의 교육자료를 이용하여 감염관리 교육한다.

제137조 (낙상예방) 다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여 개시 전에 수급자(보호자)에 낙상 위험도를 알리는 낙상 예방수칙을 교육을 실시한다.

1. 근력 강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다
2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
3. 보행기나 지팡이 등을 사용한다.
4. 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
5. 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
6. 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
7. 미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 시설 등을 점검하고 개선한다.
8. 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제138조 (응급상황 대응) 요양보호사는 서비스 제공 도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- ① 흉골부에 격통, 중압감발생 -가벼워도 통증이 30분 이상 지속
- ② 구토하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
- ③ 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
- ④ 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크 증상이 없는 경우도 발생
- ⑤ 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
- ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 목덜미가 뻣뻣, 속이 메스꺼림, 두통 및 구토

2. 응급처치 및 주의점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어 주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹 등 몸을 조이는 것은 풀어 준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속에 물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나게 하려면 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가한다.
- ⑥ 찬물 찜질: 출혈된 쪽 머리에 찬물 도는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황 발생 시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안 강구/연락체제 숙지
- ② 환자 예비 증상 발생 시 -보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조 요청
- ③ 서비스 제공센터, 관내 의료센터, 보건소 등의 비상 연락체제 사전 숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리 협력, 의료센터 요청 시 관찰내용 주기

제139조 (노인학대예방) 센터는 연도별 사업계획의 세부사업 내용에 따라 직원교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고센터 또는 노인 보호 전문센터에 신고·연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

- 1. 이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는 데 그 목적이 있다.
- 2. 노인학대는 노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조의 2제3호)
- 3. 법적조치(노인복지법 제39조의 (금지행위)/제55조(벌칙))
 - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2,000만 원 이하의 벌금)
 - ② 노인에게 폭행하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임행위(5년 이하의 징역 또는 1,500만 원 이하의 벌금)
 - ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년 이하의 징역 또는 1,000만 원 이하의 벌금)
- 4. 노인학대의 신고 의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
 - ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사센터에 신고할 수 있다.

② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.

※ 노인학대 신고 129 / 24시간 노인학대 신고 상담 1577-1389

제140조 (건강진단의 시행이시기 등)

1. 센터는 직원의 건강을 위해 「산업안전보건법」이 정하는 바에 따라 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 하여야 한다. 단, 사무직은 매 2년에 1회 실시한다.
2. 센터는 필요한 경우 특수, 수시, 임시 건강검진을 할 수 있다.
3. 사후관리
 - ① 1차 건강검진 실시 후 사후관리 소견 및 조치사항에 고혈압 등 2차 검진 요망이나 주기적인 검진 등으로 기재되면 2차 검진은 가급적 30일 이내에 실시한다.
 - ② 2차 검진 결과표 또는 의사 소견서를 받고 나서, 의사 상담 여부 등을 확인, 및 교육을 실시하고 보관한다.
 - ③ 고혈압, 당뇨, 비만 등의 2차 검진자는 약 처방을 받아 복용하거나, 식생활 개선, 규칙적인 운동을 하도록 권장하고, 상담 관리한다.

제141조(질병 이환자의 근로 금지·제한) ①전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화할 우려가 있는 질병으로서 다음 각호에 해당하는 질병에 걸린 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.

가. 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하는 조치를 했을 때에는 그러하지 아니하다.

나. 조현병, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자

다. 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 악화 될 우려가 있는 자

라. 제1호 또는 제3호에 준하는 질병으로서 노동부 장관이 정하는 질병에 걸린 자

② 제1항이 규정에 따라 근로를 금지 또는 제한받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 한다.

③ 제1항 내지 제2항의 규정에 따라 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제142조 (재해보상) 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해 보상보험법령 또는 근로 기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제143조 (업무 외 재해) 센터는 업무 외의 재해에 대하여는 보상하지 아니한다.

제144조 (해석 적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해 보상보험법과 그 부속 법령 등에 의한다.

제145조 (보상 청구권의 양도 금지) 보상 청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제15장 의료서비스에 관한 사항

제146조 (의료서비스 처리 절차) ① 이용자에게 의료서비스를 할 필요가 있는 상황이 발생한 경우 센터장은 보호자와 협의 후 진료받을 수 있도록 한다.

② 의료센터와 협약을 체결하는 경우, 해당 의료센터와 협약을 체결하되, 협약 사항을 반드시 포함하여야 한다.

③ 이용자에게 응급상황이 발생한 경우에는 이용자를 먼저 의료센터로 이송하고 보호자에게 연락한다.

④ 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따라 감염자나 감염 위험성이 있는 이용자를 즉시 격리하여 감염병을 예방하고 의료서비스를 받을 수 있도록 한다.

⑤ 이용자의 건강 상태 악화 등 응급상황에 대처하기 위하여 협약 의료센터 등과 협의하여 응급 이송 시스템을 갖춘다.

제16장 직원 고충처리절차에 관한 사항

제147조 (목적) 이 규정은 센터 직원의 불만, 애로사항 및 사기 저하 요인을 제거 또는 해결해줌으로써 원만한 근무 분위기를 조성하는 데 목적이 있다.

제148조 (고충처리 대상) 직원은 누구나 근무조건 · 인사 관리 기타 신상 문제 등에 대하여 인사 상담 및 고충처리 (이하 "고충처리"라 한다)를 청구할 수 있다.

제149조 (용어의 정의)

1. 고충 : 고충이란 다음의 사항에 의하여 발생할 수 있는 불평, 불만 및 애로점을 말한다.

- ① 인사 문제
- ② 급여 문제
- ③ 업무환경에 관한 문제
- ④ 근로 복지에 관한 문제
- ⑤ 직장 상하 간의 인간관계의 문제
- ⑥ 정신적 차별, 성차별에 관한 문제
- ⑦ 개인 신상에 관한 문제
- ⑧ 기타 고충이라고 인정되는 문제 등

제150조 (책임과 권한)

1. 고충처리의 책임은 센터장에게 있으며, 센터장은 다음과 같은 책임과 권한을 갖는다.

- ① 고충처리에 관한 모든 진행(접수, 심사, 처리, 위원회심사, 결과 통보)
- ② 관련 부서장과 협의 및 의견서 작성의뢰

제151조 (고충처리 절차)

1. 고충처리의 원칙

- ① 운영에 있어서 최대한 비밀을 유지한다.

② 신고를 이유로 본인에게 어떠한 불이익을 주어서는 안 되며 신고 된 고충은 신고자 관점에서 처리되어야 한다.

③ 고충 신고는 가능한 한 신속하게 처리되어야 한다.

2. 신고 자격

본 센터에 근무하는 전 직원은 신고 자격을 갖는다.

3. 신고 방법

① 사회복지사가 방문 상담할 시 또는 전화로 고충 사항을 신고한다.

② 직원이 직접 센터를 방문 · 대면하여 애로사항, 업무상 문제점 등이 고충 사항을 신고한다.

4. 접수

① 고충은 신고 방법이나 형식과 관계없이 공식 접수함을 원칙으로 한다.

② 고충 사항이 접수되면 고충 사항접수 · 처리 대장에 기록하고 보관한다.

5. 비밀보장

센터장은 신고자의 신고내용에 “인비”로 취급하여 처리하여야 한다.

6. 처리 기간

접수된 고충은 접수일로부터 10일 이내에 처리하여 통보함을 원칙으로 한다.

단, 10일을 초과 이내에 처리할 수 있는 사항이 아닌 경우에는 미리 대략적인 처리 소요 기간을 통보하여야 한다.

7. 처리 절차 및 내용

① 센터장은 접수된 고충과 관계되는 당사자(수급자 및 보호자, 타 직원 등)와 협의하여 처리한다.

② 처리내용에 대해 신고자가 이의를 제기할 경우에는 센터장은 신고자와 협의하여 추가 해결방안을 찾아본다(제3자 또는 관련 센터의 도움을 받을 것인지를 협의할 수 있다).

③ 2차 협의가 이루어지지 않을 경우 고충처리 위원회를 구성할 수 있다.

④ 고충처리 위원회의 구성

⑤ 위원회의 구성은 다음과 같다.

(1) 위원장 : 센터장

(2) 위 원 : 위원장을 포함한 5인 이내의 직원(센터에 6개월 이상 근무경력이 있는 직원)

⑥ 위원장은 위원회에 참고인을 참석시킬 수 있고, 신고자는 원하는 경우 출석하여 설명할 수 있다.

8. 위원회심사

① 위원회는 신고서와 의견서가 위원회에 접수된 날로부터 7일 이내에 위원장이 소집한다.

② 위원장은 심사 이전에 해당 신고서와 의견서 사본을 각 위원에게 배부하여야 한다.

③ 상정된 고충은 위원회의 심의를 거쳐 다수결로 처리된다. 단, 가부동수일 경우는 부결된 것으로 본다.

9. 처리 (심사) 결과 통보

① 센터장은 고충 처리결과는 구두 또는 서면으로 신고인에게 알려 주고 이해시켜야 한다.

② 센터장은 고충처리위원 회의 처리결과 심사 결과 통지서(서식)에 기재하여 즉시 신고자에게 통보한다.



제152조 (불만 및 고충처리 기록 및 보고)

- ① '불만 및 고충처리 기록장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 담당자는 '불만 및 고충처리 기록장'의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
- ③ 전 직원이 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 같은 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제17장 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항

제153조 (운영위원회 설치 및 운영) 센터 운영의 체계적·종합적 발전 방향을 모색하기 위한 운영위원회 (이하 "위원회"라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 사회복지사업법 제36조(운영위원회의 조직 및 운영) 및 같은 법 시행규칙 제24조에 따라 설치 운영한다.

제154조 (위원회의 기능) 위원회는 센터의 운영과 관련한 다음 사항을 심의한다.

1. 센터 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
3. 센터종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 센터수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
5. 센터종사자와 수급자의 인권 보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 관한 사항

제155조 (위원회 보고) 센터장은 다음 사항을 운영위원회에 보고해야 한다.

1. 센터의 회계 및 예산.결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖의 센터운영과 관련된 사건.사고에 관한 사항

제156조 (운영위원회의 구성) ① 위원회는 관리책임자(센터장) 각 1인을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다. 다만 제2항의 각호에 해당하는 분야별로 2명을 초과할 수 없다.

② 위원회의 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 자 중에서 센터장이 시장에게 추천하여 임명 또는 위촉하도록 한다. 다만, 제5호에 해당하는 자의 경우에는 대표자(또는 센터장)의 추천을 받지 아니한다.

1. 센터의 장
2. 이용자 대표
3. 이용자의 보호자 대표
4. 종사자 대표
5. 후원자 대표 또는 지역주민
6. 공익단체 추천인
7. 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

④ 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 기간으로 한다. 다만 공무원인 위원의 임기는 그 직에 재직하는 기간으로 한다.

⑤ 대표자의 직계가족은 운영위원으로 위촉할 수 없다.

제157조 (위원장 등의 임무) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.

② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때는 그 직무를 대행한다.

③ 간사는 사무국장(또는 사회복지사)으로 지정하며 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제158조 (회의 및 활동사항) ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.

1. 정기회의(분기별 1회 이상) 개최
2. 위원장의 소집 요구가 있는 경우
3. 센터장의 요청이나 재적 위원 3분의 1 이상의 소집 요구가 있는 경우

③ 위원회는 재적 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결되며 가, 부동 수일 경우 위원장이 결정한다.

④ 사업의 계획 및 평가 등 주요 사항을 심의한다.

⑤ 본 규정에 명시되지 않은 내용은 사회복지사업법 등 관계 법령 등의 기준을 준용한다.

제159조 (운영위원의 임기) ① 운영위원의 임기는 3년으로 한다.

② 보궐위원의 임기는 잔여임기로 한다.

제160조 (운영위원의 해촉) 운영위원회는 운영위원이 다음 각호의 1에 해당할 경우 대표자(또는 센터장)

에게 위원의 해촉을 시장에게 반드시 요구토록 한다.

1. 신체, 정신상의 이상으로 위원회의 직무를 감당하지 못할 경우
2. 사회적 물의를 일으킨 경우
3. 임기 중 해외 이주(이민)이나 사망할 경우
4. 기타 위원으로서 품위를 손상했다고 위원회에서 판달 될 경우

제161조 (수당 등) 회의 참석 위원에 대해서는 센터 예산의 범위 안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제162조 (회의록 작성 및 기록) 회의에 관한 모든 사항은 분기별 실시하는 운영회의의 모든 내용은 반드시 회의록 작성을 하여 차기 운영방안에 반영하도록 한다.

부 칙

1. **제1조 (시행일)** 이 규정은 의결한 날부터 시행한다.
2. **제2조 (규정의 열람 및 비치)** 센터는 운영규정을 센터내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람 할 수 있도록 하여야 한다.

[별표1]

직종	직종의 구분
시설장	이용자 처우관리,인사관리,문서관리,건물설비보전,경리 등의 전체 적인 조정을 행한다
사회복지사	이용자의 급여 제공계획과 복지증진에 관한 업무에 종사하는 직원
요양보호사	요양서비스 업무에 종사하는 직원

[별표2]

(2024. 01. 01. 기준)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700
월 이용료 (본인부담금)	-일반 : 15% -40% 감경자 : 9% -60% 감경자 : 6% -기초생활수급자 : 면제					

[별표3]

1. 방문요양

(2024. 01. 01. 기준)

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

2. 방문목욕

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	84,670
나-2	방문목욕 차량을 이요한 경우(가정내 목욕)	76,340
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	47,670

[별표4]

(2024. 01. 01. 기준)

1. 22시 이후 06시 이전에 급여를 제공한 경우 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 30%를 가산한다. 다만, 인지활동형 방문요양급여는 그러하지 아니하다.
2. 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 일요일(이하 "공휴일"이라 한다)에 급여를 제공한 경우 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 30%를 가산한다.
3. 「근로기준법」제55조제2항 본문에 따른 유급휴일(이하"유급휴일"이라 한다) 및「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날(이하 "근로자의 날"이라 한다)에 급여를 제공한 경우 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 50%를 가산한다. 다만 제3호와 제4호가 중복될 때는 제4호에 따른다.
4. 급여를 제공한 시간을 기준으로 하며, 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다.

표준근로계약서 (재가용)

_____ (이하 '사업주'(사업주의 위임을 받은 사용자 포함)'라 함)과 _____ (이하 '근로자'라 함)은(는) 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로개시일 :

_____ 년 _____ 월 _____ 일부터

* 근로 계약 시 기한의 정함이 있는 경우에만 근로종료일 기재

2. 근무장소 : 요양업무 제공을 위해 필요한 곳으로 한정 (수급자 주소지가 있는 곳에서 가정방문)하되 업무상 필요시 변경할 수 있다.

* '사업주'가 지정하는 장소(단, 업무상 필요한 경우 '사업주'가 '근로자'와 협의하에 근무장소를 변경할 수 있다)

3. 근무직종 및 업무 내용

1) 직종 : 요양보호사

2) 업무내용 : 노인장기요양보험법 및 노인복지법에 따른 요양업무

4. 근로시간 및 휴게시간

1) 근무형태, 근무시간, 휴게시간은 다음 각호와 같다.

① 근무형태 : 시급제

② 근무시간 : 1일 8시간 이내로 하며, 수급자의 사정을 고려하여 매월 "사용자"와 "근로자"가 협의하여 "사용자"가 정하는 시간으로 한다.

시간 : 주간 - 08:00 ~ 18:00, 야간 - 22:00 ~ 06:00(30%가산)

③ 휴게시간 : 근로시간 4시간당 30분 이상 부여하며, 사업장 상황을 고려하여 탄력적으로 운영한다.

2) 방문 요양보호사의 경우 근무 일정표에 따른다.

3) 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다. 단, 당사자 간의 합의에 따라 1주 12시간을 한도로 근무시간을 연장할 수 있다.

5. 근무일 및 휴일

1) 근무일 : 근무일은 수급자의 사정을 고려하여 매월 "사용자"와 "근로자"가 협의하여 "사용자"가 정하는 시간으로 한다.

2) 휴 일 : 소정근로시간에도 불구하고 업무상 필요한 경우 당사자의 합의(또는 동의)로 근로기준법이 정하는 범위에서 연장근로와 휴일 및 야간근로를 실시할 수 있다.

① 주휴일(매주 일요일)

② 근로자의 날(5.1.)

③ 근로기준법 시행령 제30조제2항에서 정하고 있는 공휴일 및 대체공휴일

6. 임금

1) 급여적용기간 : 년 월 일부터 년 월 일까지

2) 급여항목 :

○ 월급제 () (급여지급형태 V표시)

임금항목	산정시간(월)	금액
통상임금(시급)	-	
주휴수당	-	
휴일수당	_____ 시간	
장기근속장려금		
가족수당		
명절수당		
00수당		
00수당		
합 계		

○ 시급제 (v) (급여지급형태 V표시)

항 목	금 액
기본시급	

3) 위 명시된 연장, 야간, 휴일근로를 한 경우에는 해당 시간에 대해 근로기준법 제56조에 따라 가산수당을 지급한다.

4) 임금지급일 : 급여는 매월 1일부터 말일까지 정산하여 월 10일에 지급한다(휴일의 경우는 전일 또는 익일 지급)

5) 임금지급방법 : 계좌이체(등록된 본인의 예금계좌로 입금)로 지급한다.

(은행, 계좌번호 : 예금주 _____)

7. 연차유급휴가

1) 1년간 80퍼센트 이상 출근한 경우 15일의 유급휴가를 부여한다. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 경우 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 경우에는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 부여한다.

2) 사용자는 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 시설 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

3) 기타 사항은 근로기준법 및 취업규칙 등에서 정하는 바에 따른다.

8. 사회보험 적용 및 신고(해당란에 체크)

■ 고용보험 ■ 산재보험 ■ 국민연금 ■ 건강보험

1) 퇴직급여제도의 종류 : _____

3) 근로자가 퇴직금을 받을 권리는 3년간 보장된다.

4) 퇴직금과 관련한 그 외 구체적인 사항은 근로자퇴직급여보장법이 정한 바에 따른다.

단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계법령에 따른다.

근로계약서 1부를 각각 작성하여 보관하도록 한다

이 계약서에 명시되지 않은 사항은 단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계법령에 따르며, 사업주는 근로자의 권리와 의무를 명확히 설명해야 한다.

(사업주)

주 소: (연락처:)

대표자: (서명)

주 소: (연락처:)

성명: (서명)

[별표6]

20 년 월분
급여명세서

회사명: 지급일:

성명		생년월일(사번)	
부서		직급	

(단위, 원)

세부내역				
구분	지급항목	지급금액	공제항목	공제금액