복지용구 사업소
운영규정

사업소명 : 스마트 의료복지용품

대표자 : 김상래

운영규정

스마트 의료복지용품

목차

- 제1장. 총칙
- 제2장. 사업
- 제3장. 재정
- 제4장. 기관 설치 및 운영
- 제5장. 이용대상자 모집방법 등에 관한 사항
- 제6장. 이용계약에 관한 사항
- 제7장. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
- 제8장. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- 제9장. 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
- 제10장. 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항
- 제11장. 인력관리 규정에 관한 사항
- 제12장. 조직 및 직원
- 제13장. 인력관리
- 제14장. 대상자 가정의 기물 관리
- 제15장. 복무규정
- 제16장. 보수에 관한 규정
- 제17장. 직원의 복리후생에 관한 사항
- 제18장. 안전과 보건에 관한 사항
- 제19장. 고충 처리 절차에 관한 사항
- 제20장. 제품 안내 및 관리, 유통에 관한 사항, 소독관리지침
- * 별도첨부 급여제공지침, 복지용구 서비스별 이용요금

제1장 총칙

제1조 (목적)

- 1. 이 운영규정은 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 및 관련법에 따라 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 "스마트 의료복지용품"의 기관운영과 조직에 효율적이고 노인장기요양보험 사업의 안정적 수행을 목적으로 한다.
- 2. 본 "스마트 의료복지용품"는 노인장기요양보험 사업수행을 위한 안정적 사회복지 및 노인장기요양보험 서비스를 제공함으로써 어르신의 삶의 질을 향상과 복지용구의 효율적인 운영과 서비스 수혜대상자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함에 목적을 둔다.

제2조 (기본방침)

이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법을 위하여 고령으로 인한 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체 활동 또는 가사 활동 지원 등의 서비스를 제공하여 어르신의 삶의 질을 향상시키며 어르신 가족의 정서적, 심리적 부담을 감소시키고 노인성 질환을 국가가 책임져 나가는데 본 복지용구는 노인장기요양보험 서비스의 질을 발전하도록 노력한다.

제3조 (명칭)

재가노인복지시설 "스마트 의료복지용품" (이하 "복지용구"라고 함)라 칭한다.

제4조 (위치)

복지용구 사업소 위치는 경기도 부천시 원미구 길주로77번길 19-27 302호 (상동)에 위치해 있다.

제2장 사업

제5조 (사업목적)

65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~4등급 또는 특별치매 5등급의 판정을 받은 어르신으로서 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하시기 어려운 어르신을 대상으로 복지용구를 제공하여 노인장기요양보험의 안정화에 기여한다.

제6조 (사업내용)

복지용구는 다음 각 호와 같은 내용의 사업을 실시한다.

1. 복지용구 대여 및 판매

번호	구입물품	대여물품	구입 또는 대여 (1품목)
1	이동변기	수동휠체어	욕창예방매트리스
2	목욕의자	전동침대	
3	성인용보행기	수동침대	
4	안전손잡이	이동욕조	
5	미끄럼방지용품	목욕리프트	
6	간이변기	경사로	
7	지팡이	배회감지기	
8	욕창예방방석		
9	자세변환용구		
10	요실금팬티		

(재가급여 월 한도액)

- 1. 복지용구 이용의 급여비용은 연 160만원으로 한다.
- ① 복지용구 급여비용은 다음과 같다.

구분	본인부담률
일반대상자	15%
의료급여수급권자 (타 법령에 따른)	6%
보험료순위 25% 초과 ~ 50% 이하 (감경)	9%
보험료순위 25% 이하 (감경)	6%
국민기초생활보장법에 따른 수급자	면제

연한도 적용구간 내 구입가능갯수

품목	구입가능갯수
미끄럼방지양말	6켤레
미끄럼방지매트	5개
자세변환용구	5개
안전손잡이	10개
간이변기	2개
요실금팬티	4개
경사로(실내용)	6개

1) 복지용구 급여란

복지용구 급여란 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구로써 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입하거나 대여하여 주는 것임.

2) 법적근거

- - 노인장기요양보험법 제23조 제3항
- - 노인장기요양보험법 시행규칙 제19조 제2항

3) 급여대상자

- - 노인장기요양법 수급자 중 시설급여를 제공하는 장기요양기관에 입소하지 않은 자로 함.
- - 복지용구 급여를 받던 중 시설 입소 시는 그 시점부터 지급을 중단한다.
- - 수급자가 의료기관(병,의원 등)에 입원한 기간 동안에는 '전동침대' '수동침대' '이동욕조' '목욕리프트'의 급여가 제한됨.

4) 급여방식

- - 구입방식 : 『구입품목 9종』에 대해 제품별 수가에서 본인 부담금을 부담하고 구입하여 사용하는 방식.
- - 대여방식 : 『대여품목 8종』을 일정기간 대여하여 사용하는 것으로 제품별 대여수가에서 본인 부담금을 부담하고 사용하는 방식.

5) 급여기준

- - 복지용구를 구입하는 경우 내구연한이 정하여진 품목은 내구연한 내에서 각 품목당 1개 제품만 구입할 수 있다.
- - 내구 연한이 정해지지 않은 품목이라도 미끄럼 방지용품과 자세변환용구는 수급자의 연 한도액 적용 기간 중 최대 급여 가능 개수(미끄럼 방지 양말 6켤레, 미끄럼방지액·매트 5개, 자세변환용구 5개)를 초과하여 구입할 수 없다.
- - 구입제품의 내구연한 기간 중 훼손으로 사용이 불가한 경우 별도의 『복지용구 추가급여신청서』를 국민건강보험공단에 제출하고 공단이 이를 확인한 경우에는 내구연한 이내라도 급여를 제공받을 수 있다.
- - 복지용구를 대여하는 경우 각 품목당 1개 제품만 대여가 가능하다. 다만 전동 침대와 수동 침대는 동일 품목으로 본다.

제7조 (적용범위)

본 복지용구는 사업운영에 관하여 관계법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제8조 (규정준수의무)

본 복지용구의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제9조 (결재)

본 복지용구의 모든 업무는 운영 총괄책임을 지는 대표의(대표가 일임한 경우 복지용구장) 사전결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

제3장 재정

제10조 (재정)

본 복지용구의 재정은 사업수입금(노인장기요양수가지원금, 장기요양 본인부담금), 후원금, 기타 수입으로 충당한다.

제11조 (회계년도)

본 복지용구의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

제4장 기관 설치 및 운영

제12조 (기관운영)

기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다.

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

제13조 (기관 설치기준 및 인력구성)

【복지용구】

1. 시설기준은 다음과 같다. ① 시설기준 ： 시설전용면적 23.1㎡

구분	전시장	통신설비 등 사업에 필요한 설비 및 비품
복지용구	○	○

2. 인력구성은 다음과 같다.

관리책임자	사무원
1명	필요 수

제14조 (업무분장 및 업무조정)

- 1. 복지용구의 업무 분장은 시설별 상황에 따라 직제별 업무 분장을 통해 업무를 수행한다.
- 2. 업무조정은 시설장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 부서의 업무 분장을 조정할 수 있다.
- 3. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제15조 (급여대상)

장기요양등급 인정자로 한다.

요양등급	건강상태	인정점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점 이상
2등급	상당부분 타인의 도움 필요	75점이상~95점미만
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점이상~75점미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점이상~60점미만
5등급	치매(노인성질환에 한함)환자 (치매특별등급)	45점이상~51점미만

제16조 (급여범위 게시 및 관련업무비치)

기관은 복지용구 내부에 어르신과 어르신의 가족, 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

- 1. 운영규정서, 취업규칙
- 2. 종사자 근무체계
- 3. 제공하는 장기요양급여의 종류
- 4. 비급여대상 및 항목별 비용
- 5. 급여제공지침
- 6. 윤리강령
- 7. 응급상황대처
- 8. 노인학대신고기관 및 대처방안
- 9. 비상연락체계
- 10. 그밖에 노인장기요양보험의 선택에 도움이 되는 중요사항 등

제5장 이용대상자 모집방법 등에 관한 사항

제17조 (이용 대상자)

- ① 장기요양 급여 수급자
- ② 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 심신이 허약하거나 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 노인장기요양등급 1~5등급 판정을 받은 자
- ③ 복지용구 서비스가 필요한 자.

제18조 (이용절차)

① 일반적으로 이용절차는 다음과 같다.

```
① 기초생활수급 어르신 / ② 기타의료급여수급자
  → 급여신청(노인장기요양인정서 첨부)
  → 시·군·구에서 장기요양기관에 이용의뢰 (공단, 본인 통보)
  → 이용대상자 확인
  → 수급자와 급여제공 계약서 작성
  → 장기요양급여 계약내역서 공단통보
  → 서비스 실시

③ 일반노인 → 장기요양기관에 직접 이용 문의 → (위와 동일 절차) → 서비스 실시
```

- ※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소이용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급 노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함.
- ※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 이용 의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담.

제19조 (이용자모집방법 및 급여 종류 홍보)

서비스 대상 어르신 모집과 급여 종류 홍보는 다음과 같다.

1. 모집방법 및 급여종류 홍보

치매나 중풍 등 노인성 질병으로 노인장기요양보험 복지용구 서비스를 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 아래와 같은 방법으로 한다.

- 가. 블로그를 활용을 통한 노인장기요양보험 복지용구에 대한 정보제공 및 홍보
- 나. 지역사회 내 각종 활용을 통한 노인장기요양보험 복지용구에 대한 정보제공
- 다. 지역 경로당방문 등과 같은 노인 밀집 지역 방문 홍보
- 라. 홍보지, 홈페이지 광고 및 현수막을 이용한 홍보
- 마. 지역 노인요양병원과 노인요양시설과 연계 및 홍보
- 바. 재가 장기요양기관(지역사회 내 유관기관 등)과 연계 홍보
- 사. 기타 효율적인 방법을 통한 합법적 홍보 등

제20조 (이용기간)

노인장기요양보험 대상자의 경우 계약 기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 이용자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음함.

제21조 (구비서류)

대상자 또는 가족의 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

- ① 장기요양 인정서 사본
- ② 표준장기요양이용계획서 사본
- ③ 기초수급자, 차상위는 수급자증명서 또는 의료수급증명서

제22조 (사례관리)

대상자에 대한 개별적인 사례관리를 다음 절차에 의해 실시한다.

- ① 이용의뢰나 신청 시 개별 상담을 통해 7일 이내로 서비스 제공 여부를 결정하고 그 결과를 전화, 구두, 서면 등으로 통보한다.

제6장 이용계약에 관한 사항

제23조 (서비스 이용계약)

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

제24조 (계약기간)

- ① 상호 간 원활한 서비스를 위하여 계약 기간을 명시하여야 한다. (단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간을 인정서의 유효기간으로 한다.)
- ② 복지용구와 이용대상자 및 법적 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.
- ③ 계약 기간은 서비스를 제공 받기 시작한 날로부터 노인장기요양 인정서의 만료일을 우선으로 한다. 다만, 이용자 측에서 계약기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 정하며 이후 3개월 단위로 서비스를 재계약을 할 수 있다.

제25조 (계약 목적)

- ① 복지용구와 이용자(보호자)가 본 복지용구를 이용하는 기간 동안 복지용구 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
- ② 지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 재가 요양보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위할 수 있도록 질 향상에 기여할 목적이 있다.
- ③ 수급자(보호자)가 본 기관을 이용하는 기간 동안 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 내용설명으로 질 높은 복지용구 서비스를 제공하며 서비스 내용에 대한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제26조 (이용료 및 그 밖의 비용 부담액에 관한 사항)

- 가. 본 사업소에서 판매 및 대여로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
- 나. 등급판정자 본인 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
- 다. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
- 라. 연한도 사용 금액은 본인부담금 포함 160만원으로 제한한다. 초과금액은 자부담으로 처리한다.

제27조 (이용계약에 관한 서류)

- ① 이용 계약은 본 복지용구 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 1~5등급 대상자로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 이용자(보호자)와 복지용구와 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
- ② 복지용구 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과, 계약당사자(기관주체, 서비스이용자, 서비스 이용보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 이용규정, 개인정보 보호 의무, 인수인계 원칙, 규정위 조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등을 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.
- ③ 이용계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 복지용구와 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.
- ④ 이용자가 복지용구와 계약을 체결하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 서류를 첨부하여 제출하여야 한다.
- 1. 장기요양등급인정서 사본 1부
- 2. 표준장기이용계획서 1부
- 3. 기타 기관에서 필요하다고 인정되는 경우 그 해당서류 각 1부
- ⑤ 계약 만료 시 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급~5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.

제28조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- 1. 서비스이용자(이하 "갑"이라 칭함)의 의무
- 2. 서비스제공자(이하 "을"이라 칭함)의 의무
- 3. 이용자(보호자)의 의무
- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 이용자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시 기관에 통보 의무
- ③ 시설 또는 요양병원에 입소 시 즉시 통보 의무 (대여자에 한함)
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
- ⑤ 대여제품의 사양 변경, 가공 또는 개조를 할 수 없다

제29조 (급여비용 청구)

- ① 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다.
- ② 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인 부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
- ③ 급여비용은 '갑'의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당 연도 수가를 적용한다.

제30조 (신원 인수인의 권리와 의무)

1. 신원 인수인의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

- ① 신원인수 방법 : 복지용구 서비스의 경우 직원이 서비스 대상자 가정을 방문하여 신원 인수하여 서비스를 제공한다.
- ② 신원 인수 권리 및 의무 : 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강 상태를 점검하고, 인수인계에 철저하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

3. 신원인수인의 의무

- ① 신원 인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.

제31조 (인수·인계절차)

- ① 최소한 5일전까지는 인수, 인계하여야 하며 인수·인계서를 작성하여 상사에게 제출하여야 한다.

제32조 (계약해지)

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

- ① 복지용구사업소는 물품의 하자, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여는 소비자기본법의 "소비자 분쟁해결기준"에 따라 수리, 교환, 배상을 하거나 계약의 해제, 해지를 이행하여야 한다.
- ② 이용자는 대여제품이 불필요하게 되면 계약 종료일 이전이라도 계약을 해지할 수 있다.
- ③ 수급자의 사망 또는 입소에 따라 대여제품을 반납하고 계약을 해지할 수 있다.

제7장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제33조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 복지용구는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분 납입 기일 5일 전까지 수급자, 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ② 이용비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가기준에 준하며 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제34조 (이용료 및 급여비용 변경)

이용료 변경절차는 다음과 같다.

1. 등급이 변경되었을 경우에는 노인장기요양인정서를 제시하여야 하며 노인요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 수급자(또는 보호자)에게 안내하여 비용을 변경할 수 있다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- ④ 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우

- 2. 비용에 대한 변경 방법 및 절차는 급여계약서를 2부 재작성하여 보호자에게 1부를 제공하고 변경된 내용을 지체없이 공단에 통보한다.
- 3. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
- 4. 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,구에 장기요양급여 신청) → 입소,이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출 → 서류확인 → 공단에 입력 → 서비스 이용

제35조 (이용자의 책임 이행)

서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

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

제8장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제36조 (복지용구 내용 및 프로그램)

1) 복지용구 방문상담

- * 수급자 및 가족 등이 사업소를 방문 이용 상담
- - 장기요양급여 인정서, 복지용구 급여확인서 제출
- * 수급자 중 「의료급여법」에 따른 수급권자는 먼저 주소지를 관할하는 시장·군수·구청장에게 장기요양급여를 신청을 하여야 함 (장기요양기관 입소·이용의뢰서를 사업소로 통보)

2) 급여가능 여부조회

- * 복지용구사업소 - 복지용구급여확인서, 혹은 인터넷 및 유선으로 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회(공단 포털 또는 지사)
- * 수급자가 「의료급여법」에 따른 수급권자의 경우 장기요양기관 입소·이용의뢰서 확인

3) 복지용구 제공 계약 체결

- * 복지용구사업소·수급자 - 급여계약체결(사업소는 계약서 2부를 작성 1부를 수급자에게 발급하고, 1부는 사업소 보관)
- * 복지용구 사업소 - 본인부담율에 따른 본인부담금을 수납, 복지용구 제공, 복지용구사용방법·사용상유의사항·고장 시 대처 방법 등을 안내

4) 계약체결 내역 통보

- * 복지용구 사업소 - 공단포털(복지용구 계약내역서 등록화면)에 직접등록 또는 모사전송으로 지사에 통보 (장기요양급여계약내역서)
- - 계약내역이 변경된 경우에도 동일하게 처리

5) 급여비용 청구 및 지급

- * 복지용구 사업소 - 인터넷 청구, 전산매체 청구(공단본부)

제37조 (서비스 제공의 기본원칙)

기관에서 서비스를 제공함에 있어 다음의 원칙을 준수한다. 복지용품 사용과 관련하여 제품 매뉴얼을 충분히 알려주며, 이용시 불편함에 있어서는 추후 방문하여 상담하여 준다.

제38조 (서비스 제공의 절차)

서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

- 1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수로 하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양 수급자 여부를 확인한다.

제39조 (상담 및 의견 건의)

- ① 이용자(보호자)는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰를 할 수 있다.
- ② 이용자(보호자)는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
- ③ 이용자(보호자)는 서비스이용에 관련된 모든 상담을 언제든지 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.

제40조 (개인정보 보호 및 존엄성 존중)

이용자는 개인정보 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보지침 등 사생활 지침에 따른다.

제41조 (간담회)

복지용구의 합리적이고 민주적인 운영 및 질 높은 서비스를 위하여 분기별 사례관리를 실시하며 이를 통해 미흡한 부분을 시정 반영한다.

제42조 (이용자의 사고 및 예방)

- ① 이용자의 사고 예방과 안전에 최선을 다해야 한다.
- ② 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 사고는 해당자의 책임을 원칙으로 한다.
- ③ 직원의 현저한 직무유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 복지용구에서의 치료 일체를 책임져야 한다.
- ④ 복지용구에서는 보호자의 경제적 부담을 줄이기 위한 제반 노력에 최선을 다해야 한다.
- ⑤ 이용자 및 보호자는 복지용구의 보호 원칙 및 방침에 성실히 협조해야 한다.

제43조 (복지용구 서비스 비용수납)

- ① 비용수납은 이용자 또는 보호자가 현금 또는 계좌이체로 지불하여야 한다. 급여비용 납부 시 현금영수증 등 납입증명서류를 제공한다.

제9장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제44조 (서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)

"배상책임"에 관한 사항 : 다음에 해당하는 경우 본 복지용구는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- ① 복지용구서비스 제공 중 고의나 과실로 인해 수급자의 신체적인 피해(부상이나 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하는 것)가 발생했을 경우 대상자와 대상자의 가족은 복지용구에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.
- ② 직원의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생 시 심의회의를 거쳐 대상자 및 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.
- ③ 서비스 실시 중에 요양요원의 귀책 사유로 인하여 발생한 '갑'의 손해에 대하여는 '을'이 '갑'에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
- ④ 다음 각 호에 해당되는 경우에는 "을"은 "갑"에게 배상할 의무를 진다.
- 가. 재가복지용구 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

제45조 (배상책임보험의 가입)

복지용구는 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입하여 미래에 사고 발생 시 상호 원활한 해결을 할 수 있도록 대비해야 한다.

제46조 (채무의 이행)

계약이 종료되었을 때 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생하였을 때에는 규정에서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

제47조 (직원의 면책범위)

복지용구의 직원의 면책범위는 다음과 같다.

- ① 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 직원에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 직원은 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 잘 관리한다.
- ② 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시 진상규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 직원과 복지용구의 책임을 묻지 않는다.
- ③ 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제10장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제48조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

본 규정에 대한 변경 사항은 아래와 같이 처리한다.

【개정방법】

- ① 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 운영위원회를 소집하여 참석한 직원의 과반수 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.
- ② 복지용구장이 필요하다고 인정한 경우 회의 참석인원 3분의 1 이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.
- ③ 복지용구는 필요하다고 인정되는 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
- ④ 개정은 복지용구에서의 개정필요에 의한 경우에는 복지용구장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다)과, 회의 참석 직원의 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.
- ⑤ 개정에 대한 이견의 제기 및 기관장 판단 하에 관련법규의 위반이 발견 시는 기관장의 판단 하에 즉시 개정할 수 있다(단, 회의가 필요하다고 판단되는 경우 팀장, 직원 등과 함께 논의하여 개정할 수 있다).

【개정절차】

운영위원회 전체회의를 거쳐 결의한 개정안에 대해 그 효력을 발생시킬 수 있다.

- ① 규정 사항의 신설, 변경 부분이 발생한 경우 전체 운영위원회의 참석 직원의 과반수 이상 찬성으로 개정한다.
- ② 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들에 대해 기록한다.
- ③ 운영 규정 변경 모임은 상시적으로 진행한다.
- ④ 개정은 복지용구에서의 개정필요에 의한 경우에는 복지용구장의 승인(결재)을 받은 후에만 발생한다.

【운영위원회 구성】

제1조 (목적)

이 규정은 사회복지시설 운영의 체계적·종합적 발전방향을 모색하기 위한 시설운영위원회(이하 "위원회"라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (위원회의 기능)

① 위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

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

② 위원회는 해당 시설장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고받는다.

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

제3조 (위원회의 구성)

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

② 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉한다.

- 1. 시설의 장
- 2. 시설 거주자 대표
- 3. 시설 거주자의 보호자 대표
- 4. 시설 종사자의 대표
- 5. 해당 시·군·구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
- 6. 후원자 대표 또는 지역주민
- 7. 공익단체에서 추천한 사람
- 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

- ③ 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 위원회에는 부위원장 1인, 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

제4조 (위원장 등의 임무)

- ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
- ② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
- ③ 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제5조 (회의)

- ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- ② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
- 1. 정기회의
- 2. 위원장의 소집요구가 있는 경우
- 3. 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 공무원인 위원은 공무국외여행 등 회의참석이 불가능한 경우 그 직급 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.

제6조 (자문위원회)

- ① 위원장은 사회복지시설 운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
- ② 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 의장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

제7조 (의견의 청취 등)

위원회는 필요한 경우 관계공무원·관계전문가 또는 관계기관·단체 등에 조사·연구를 의뢰하거나 공청회·세미나 등의 개최를 통하여 관련기관·단체·관계 전문가의 의견을 들을 수 있다.

제8조 (회의공개의 제한)

회의는 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제9조 (수당 등)

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설 예산의 범위 안에서 수당·여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관 업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제10조 (운영규정의 개정)

- ① 위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- ② 위원회는 재적위원 3분의 2 이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- ③ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제11조 (운영세칙)

이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

부칙

① (시행일) 이 규정은 의결한 날부터 시행한다.

운영위원회 구성 및 명단

운영위원회 명단은 다음과 같으며, 위촉 시 사업소에서 직접 작성한다.

구분	직책	성명	생년월일
1	위원장 (시설장)		
2	부위원장 (사회복지사)		
3	위원 (수급자 대표)		
4	위원 (수급자 보호자 대표)		
5	위원		

운영위원회 운영계획

① 운영 목적

- 사업소 운영의 투명성 및 민주성 확보
- 복지용구 서비스 질 향상 및 수급자 권익 보호
- 지역사회 자원 연계 및 외부 전문가 자문을 통한 효율적 운영

② 회의 운영 방침

- 개최 주기 : 분기별 1회 (정기회의)
- 필요시 임시회의 소집
- 의사 결정 : 위원 과반수 출석으로 성립, 출석위원 과반수 찬성으로 의결
- 기록 관리 : 회의록 작성 및 비치

③ 분기별 주요 안건 계획

분기	주요 심의 및 보고 안건
1분기 (1~2월)	당해 연도 사업계획 및 예산 편성 심의, 운영위원회 위원 신규 위촉 및 연간 일정확정, 복지용구 품목 선정 기준 수립
2분기 (4~5월)	상반기 서비스 만족도 조사 및 계획 보고, 상담원 및 인력 교육현황 점검과 복지용구 소독 및 위생관리 실태 보고
3분기 (7~8월)	상반기 사업 추진 실적 및 결산 보고, 수급자 불만처리 결과 및 고충 상담·사례리뷰, 하반기 지역사회 연계 홍보 전략 논의
4분기 (10~11월)	사업소 운영 규정 개정사항 논의, 차기 연도 사업 방향 및 인력 운영 안건, 연간 성과 평가 및 우수사례 공유

제11장 인력관리 규정에 관한 사항

① 인사 채용 및 인력관리규정에 관한 사항

직원인력 추가배치 및 인력확보계획

본 센터는 노인복지법에 준하여 다음과 같이 직원인력충원을 시행하고자 한다. (노인복지법 시행규칙 제29조 제1항(별표9)의 복지용구 인력기준)

관리책임자	사무원	보조원
1명	필요 수	필요 수

② 모집방법 및 채용절차

본 센터의 인력확보를 위해 시설 홈페이지의 채용공고란을 활용하여 상시 모집공고를 게시할 예정이며, 필요시 구인포털사이트(사람인, 복지넷 등)를 추가로 이용하여 직원의 모집 및 충원을 실행할 예정이다. 직원인력충원에 따른 채용절차는 다음과 같다.

```
직원 모집공고(홈페이지)
  → 인사위원회(서류심사)
  → 인사위원회(면접심사)
  → 인사위원회 최종 합격자선발
  → 채용 합격자공고(홈페이지)
  → 시설장 근로계약 체결
```

제49조 (적용의 범위)

- ① 복지용구의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다.
- ② 인력관리 규정은 복지용구 인사규정에 따르되, 노인장기요양보험 관련법규를 준수하여 직원을 공개채용을 원칙으로 한다.

제50조 (직원의 구분)

복지용구는 노인장기요양 업무를 수행하기 위하여 다음과 같은 직원을 둔다.

- 1. 대표
- 2. 사무원 등

제51조 (직원의 자격기준 및 정원)

1. 직원의 자격기준과 정원은 보건복지부 노인보건복지사업 안내 규정 및 장기요양보험제도에 따른다. 다만 정원에 있어서는 대표가 필요한 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다.

- ① 복지용구의 장은 상근(1일 8시간, 월 20일 이상 근무)하는 자로 두어야 함
- ② 복지용구서비스를 제공하는 복지용구의 장이 하나 이상의 재가노인복지시설을 동시에 관리하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 사업의 복지용구의 장을 겸직하여 운영할 수 있음

제12장 조직 및 직원

제53조 (업무분장 및 업무조정)

복지용구에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

- ① 복지용구의 업무분장은 대표가 정한 업무분장과 같다.
- ② 업무조정은 대표가 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 부서의 업무분장을 조정할 수 있다.
- ③ 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

대표(시설장) : 본 복지용구의 대표자로 사업실무와 교육의 결정권한과 총 책임자가 된다. - 복지용구의 직원을 지도 감독하고 업무를 조정하며 업무 특성에 따른 실무를 총괄한다.

사무원 : 복지용구의 홍보활동과 사무실의 모든 사무업무를 보조한다.

제54조 (직원의 임무)

- ① 직원은 관계법령 및 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 지시에 따라 수행하여야 한다.
- ② 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.
- ③ 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.
- ④ 직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 않는다.
- ⑤ 직원은 직무상 능률의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리목적 또는 정치운동의 업무에 종사하지 못한다.
- ⑥ 직원은 개별대상자에 대해 서비스의 진행과 결과에 대해 대상자와 항상 협의하고 함께 노력한다.
- ⑦ 직원은 대상자와 가족의 사생활보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다.

제57조 (채용 및 신규채용)

- ① 채용은 공개채용을 통해 대표의 심사를 거쳐 선발한다.
- ② 서류전형은 관련 자격증 소지자로 선발한다.
- ③ 합격자는 별도의 양식에 따른 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약을 체결하여야 채용이 확정된다.
- ④ 직원이 되고자 하는 자는 복지용구에서 지정하는 서류를 제출하고 면접, 적성검사, 실기 등의 전형을 받아야 한다.
- ⑤ 직원이 되고자 하는 자는 재가복지용구에서 요구하는 신체 및 적성검사에 합격한 자로 근로계약을 체결한다.
- ⑥ 면접시험은 인성적으로 봉사정신과 이타적인 마음의 자세가 되어 있는 자를 우선 선발하여 채용하는 것을 원칙으로 한다.
- ⑦ 근무배치는 시설장 및 직원이 사전 직무교육과 신규교육을 실시한 후 배치한다.

제58조 (직원임용절차)

직원은 대표가 임명하며 임용절차에 대한 사항은 별도의 취업규칙에 따른다.

제59조 (전형방법)

전형은 서류심사, 면접심사, 일반건강검진결과표로 함을 원칙으로 하되 필요에 따라서 전형방법을 추가할 수 있다.

제60조 (신규임용 및 제출 서류)

직원의 신규 임용은 전문성, 학력, 경력, 기타능력의 실증에 의하여 행한다.

- ① 이력서
- ② 주민등록등본
- ③ 자격증사본
- ④ 건강진단서(보험공단양식)
- ⑤ 자기소개서

기타 복지용구에서 정하는 서류는 직원의 담당업무의 성질에 따라 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제61조 (결격사유)

- ① 금치산자
- ② 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년을 경과하지 아니한 자
- ③ 국가 기관 또는 타 기관에서 징계 면직된 후 2년을 경과하지 아니한 자
- ④ 법률에 의하여 공민권이 정지되거나 박탈된 자
- ⑤ 병역법상의 병역의무를 기피중인 자
- ⑥ 경력 또는 학력, 이력사항 등을 허위로 작성하여 채용된 자
- ⑦ 기타 사회 통념상 복지용구근무가 곤란하다고 인정되는 자

제62조 (채용제한 및 수습기간)

채용의 제한사항과 수습기간에 대한 사항은 별도의 취업규칙에 준한다.

제63조 (배치기준-복지용구, 목욕의 경우)

기관은 직원을 고용함에 있어 다음사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

- 1. 수급자의 신체기능유지를 위한 전문성(기본적인 실버 운동법)
- 2. 수급자 및 직원의 요구사항, 종교
- 3. 수급자의 거주지와 거리 및 교통편의
- 4. 직원의 입사일자

제64조 (근로계약)

근로기준법 제17조에 의거하여 근로계약을 체결한다.

- ① 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명, 날인하여 근로계약을 체결하여야 한다.
- ② 복지용구에서 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
- ③ 복지용구는 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
- ④ 직원의 계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

제65조 (경력 인정)

직원의 신규 채용 시 법인 또는 정부에서 정한 복지용구 운영 규정에서 인정한 범위에 의하여 그 경력을 인정할 수 있다.

- 1. 직원의 호봉 상정에 필요한 경력 인정 범위는 자격 취득 이후의 사회복지기관 근무경력, 군복무 경력(무관 후보생 경력 제외), 공무원 경력(사회복지기관 및 기관 관련분야) 및 타 사회복지시설, 관련분야 근무경력으로 한다.
- 2. 제1항의 공무원 근무경력 및 타 사회복지시설 등의 근무경력에 한하여 복지용구의 재정사정 등에 따라 부득이한 경우에는 호봉 합산을 일정기간 배제할 수 있다.
- 3. 직원의 호봉 산정에 필요한 경력 연수의 계산 방법은 월, 일까지로 한다.
- 4. 두 개 이상의 경력이 중복되는 경우에는 본인에게 유리한 경력 하나만을 인정한다. 단, 근무 중 타 직종의 자격을 취득할 경우 본 기관에서 발령을 명하였을 경우에만 경력으로 인정한다.

※ 위 경력은 노인보건복지사업안내 기관 공통 업무지침에 준하여 적용되며 그 외는 복지용구의 운영규정에 따른다.

제66조 (경력의 증명 및 전력 조회)

1. 경력의 증명은 인사 발령을 위한 구비 서류로 제출된 경력 증명서에 의한다.

- ① 국민건강보험공단 자료, 금융기관 보수 입금 내역, 세무서 근로소득 납세증명 등은 객관적 증빙 자료로 인정할 수 있음.

2. 군복무 경력은 주민등록 초본에 의하여 확인한다. 단, 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이를 당해 지방병무청 또는 각 군 본부 등에 전력 조회하여 승급 제한 기간 또는 무관 후보생 기간을 확인하되 3월 이내에 완료하도록 한다.

- ① 복무 기간이 불명확한 경우
- ② 복무 기간이 현저하게 장기인 경우
- ③ 전역 근거가 불명확한 경우
- ④ 하사관(본인의 지원에 의하지 아니하고 임용된 하사관 제외), 준사관, 장교로서 무관 후보생 기간이 하사관, 준사관 또는 장교의 복무 기간에 포함되어 있거나 기타 무관 후보생을 확인할 필요가 있는 경우
- ⑤ 기타 병적 사항이 불명확한 경우

3. 기타 유사 경력

- ① 유사 경력은 반드시 전력 조회를 실시하여 경력을 확인하여야 한다.
- ② 유사 경력(외국 경력 포함)의 조회 확인은 임용일로부터 3월 이내에 완료함을 원칙으로 한다.

제67조 (전력 조회 절차 및 방법)

- 1. 전력 조회는 경력 증명서(기타 증빙 자료)를 발급한 기관을 대상으로 한다.
- 2. 전력 조회 시 정규 직원 여부, 담당 업무, 경력 기간 등 경력 인정과 관련된 사항을 확인한다.

제68조 (급여 확정)

급여확정 및 인상은 대표가 규정에 의거 시행한다.

제69조 (근무평정)

복지용구장은 직원에 대하여 근무사항, 학습(교육·훈련)사항, 경력사항 및 직무 수행상의 공로가 인정된 훈장 및 포상의 경우 점수를 가점 평정하여 승진, 임용, 전보 등 각종 인사관리에 반영할 수 있다.

- 1. 근무평정 방법 및 기타 필요한 사항에 대하여는 복지용구장이 따로 정하는 방법에 의한다.
- 2. 평정자는 피평정자의 상급 감독자로 하고, 그 확인자 및 피평정자의 상급자 범위는 복지용구장이 정한다.
- 3. 평정자 및 확인자가 근무 성적을 평정함에 있어 특별한 사정이 없는 한 평정 대상 직원들의 평점이 동일하지 않도록 평정하여야 한다.
- 4. 근무성적 평정의 내용은 공개하지 않는다.

제70조 (직권면직)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 복지용구장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직권에 의하여 면직시킬 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

제71조 (퇴사 등 결원시)

퇴사 등으로 인하여 결원 시 노인장기요양보험 법적인력기준에 의거 충원하여 배치하여야 한다.

제72조 (징계사유)

직원이 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 때에는 징계한다.

- ① (중징계) 어르신을 위협하는 정신적, 육체적, 언어적, 성적학대 행위를 하여 인권을 침해하거나 물의를 야기하였을 때
- ② 관련법규, 법령, 정관, 제 규정에 위반하여 복지용구내의 복무질서를 문란케 한 때
- ③ 고의 또는 과실로 기관에 재산상의 손실을 초래케 한 때
- ④ 복지용구의 명예를 대외적으로 훼손하거나 위신을 손상시키는 행위를 한 때
- ⑤ 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때

제73조 (징계의 종류)

징계의 종류는 파면, 감봉, 경고로 한다.

제74조 (징계의 효력)

- 1. 경고 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서(시말서)를 받도록 한다.
- 2. 감봉 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경위서(시말서) 3회 이상 제출하였거나 3개월 중 10일 이상 무단결근 하였을 때나 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로서 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
- 3. 파면 : 감봉을 년 3회 이상 받고도 뉘우침이 없을 때, 경위서(시말서)를 년 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 년 3회 이상 경위서(시말서)를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다.

제13장 인력관리

제75조 (직원 관리)

업무분장계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 직원을 교육하고 관리한다.

- ① 직원의 수당은 지급유무에 따라 파트 타임과 고정급으로 정한다.
- ③ 복지용구장은 월 1회 월례회를 주관하여 기관의 공지사항 전달 및 직원 상호간에 활동내용과 정보를 공유할 수 있도록 하여 직원의 전문성과 서비스 질 향상을 위한 노력을 한다. 또한 회의록을 작성하여 보관한다.
- ④ 복지용구는 직원의 직무능력향상을 위하여 년 1회 또는 필요시 직무교육과 보수교육, 급여제공지침 등을 교육한다.

제76조 (직원의 의무)

- ① 직원은 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- ② 약속시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 연락하여 양해를 구한다.
- ③ 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
- ④ 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
- ⑤ 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계유지에 힘쓴다.
- ⑥ 대상자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
- ⑦ 대상자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑧ 활동일지는 정확히 기록하고, 모임과 보수교육을 빠짐없이 참석해야 한다.
- ⑨ 직원은 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 기관담당자와 상의한다.
- ⑩ 직원은 급여제공 시 복지용구에서 지급한 유니폼을 반드시 착용한다.

제77조 (승진)

- ① 직원으로서 업무능력이 탁월하고 직원들 간의 원만한 관계를 유지한다고 판단이 될 때 대표의 결정에 의해 직책을 승진할 수 있다.
- ② 직원으로서 월 평균 160시간 이상 근무자로 5년 이상 근무한 자에 한해서 팀장급 관리자로 위촉할 수도 있다.
- ③ 승진원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로 하며 복지용구장이 판단한다.
- ④ 승진기준은 직무능력과 기관 기여도를 기준으로 하며 기본요건은 다음과 같다 - 승진연한을 경과한 자, 근무성적이 우수한 자, 기관운영에 탁월한 공로가 있으며 기관운영에 꼭 필요한 자
- ⑤ 승진연한은 입사일자를 기준으로 하며 개인의 사유로 휴직한 기간은 승진연한 산정에서 제외한다.
- ⑥ 승진제한으로 징계처분을 받은 자는 승진대상에서 제한된다. 제한기간은 복지용구장이 복지용구 상황과 징계사유기준에 따라서 임의로 정할 수 있다.
- ⑦ 승진자에게는 직책수당을 지급하도록 하며 경우에 따라 복지용구의 경영사정에 따라서 승진 축하금과 같은 현물로 대신할 수도 있다. 승진축하금의 금액은 승진자의 공로와 복지용구장의 판단에 의해 5만원~50만원까지의 현물, 유가증권 등으로 복지용구장이 정하여 지급할 수 있다.

제78조 (상벌)

① 징계기준

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

② 징계의 종류

- - 견책 : 정상이 경미한 자로서 경위서(시말서)를 받고 주의를 준다.
- - 감봉 : 정상이 다소 중한 자로 감액범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- - 정직(출근정지) : 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하되 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
- - 권고사직 : 퇴직원을 제출하고 의원면직토록 한다.
- - 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제14장 대상자 가정의 기물 관리

제79조 (대상자 가정의 물품관리)

복지용구의 직원은 대상자의 가정에서 요양 업무 제공시에 기물 파손 및 물품 관리에 정직해야 한다.

- ① 대상자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
- ② 대상자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 직원이나 복지용구에서 손실 처리한다.
- ③ 복지용구에서는 분기별 1회 직원들에게 기물 관리에 대한 교육을 실시한다.

정기상담 및 사후관리 시행 계획

1. 목적

- 수급자의 복지용구 사용 현황 및 신체기능 변화 파악
- 제품의 고장, 파손 유무를 점검하여 안전사고 예방
- 올바른 사용법 재교육을 통한 서비스 만족도 제고 및 공단평가 지표 준수

2. 상담 시행 체계(메뉴얼)

단계	주요 활동 내용	담당자
1. 대상선정	대여 및 구입 제품 사용 중인 전체 수급자 리스트 작성(월별/분기별)	관리 책임자
2. 사전 연락	유선 또는 방문 일정을 사전에 조율(방문 상담이 원칙)	관리 책임자
3. 상담/점검	제품 상태 점검, 신체 변화 확인, 만족도 및 불편사항 청취	관리 책임자
4. 조치이행	고장 시 즉시 수리, 교체 및 오사용 시 재교육 실시	A/S 담당자
5. 기록 및 보고	상담일지 작성 및 사후관리 결과 문서화	관리 책임자

3. 세부 시행 방향 및 항목

① 제품 점검 및 안전 관리

- 작동상태 : 전동침대 모터 소음, 휠체어 브레이크 및 타이어 마모도 등 핵심기능 체크
- 위생상태 : 제품의 청결도 및 소독 상태 유지 여부 확인
- 사용환경 : 낙상 위험이 있는 문턱, 미끄러운 바닥 등 환경적 위험 요소 체크 후 교육

② 수급자 맞춤형 상담

- 신체 기능변화 : 수급자의 근력이나 인지 기능 변화에 따라 현재 사용하는 용구가 적절한지 평가
- 추가욕구 파악 : 욕창 예방이나 이동 편의를 위해 추가로 필요한 품목이 있는지 상담(추가급여 안내실시)

③ 올바른 사용법 교육 (재교육 실시)

- 보호자 및 요양보호사에게 제품의 안전한 조작법, 배터리 충전법, 간단한 자가 점검법을 재차 안내

4. 정기상담 주요 사항

- ① 정기적인 상담주기 : 연 1회 이상의 정기적인 상담주기를 가져 상담일지에 수급자별로 철저하게 관리한다.
- ② 정기 상담 후 체계적이고 즉각적인 처리과정 및 문제해결을 한다.
- ③ 방문상담이 원칙 : 가급적 분기별 1회 이상을 방문하여 제품 상태를 확인하고 유선상의 비대면 상담보다는 직접 방문하는 대면 상담을 원칙으로 한다.

5. 정기상담 기록 양식은 붙임2를 참고한다.

제15장 복무규정

제80조 (직원의 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, 기관의 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고 활동해야 한다.
- ④ 직원은 이 복지용구의 직원으로서 항상 긍지와 자부심을 갖고 시설의 발전과 입소자의 복지증진을 위해 노력한다.
- ⑤ 직원은 서비스에 필요한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제81조 (비밀 엄수의 의무)

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

제82조 (서비스 수급권자에 대한 자세)

어르신에게는 삶의 존경을 받으며 노후를 안락하게 보내기 위해 아래와 같이 다함께 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 수급자의 자신의 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.
- 4) 수급자의 사생활 및 개별성을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- 5) 노인은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후 생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.
- 6) 직원은 수급자 어르신들을 최선을 다해 이해하고 장기요양서비스를 제공한다.
- 7) 수급자의 아픔을 나의 아픔으로, 수급자의 기쁨을 나의 기쁨으로 여긴다.

제83조 (청렴 의무)

직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

제84조 (신상 변동보고 의무)

직원의 이력사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다.

제85조 (복무규율)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

- ① 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
- ② 복지용구의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
- ③ 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
- ④ 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
- ⑤ 복지용구 내 또는 근무지에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 시설장의 허락을 득해야 한다.
- ⑥ 근무시간 중에 집단적 활동을 행하는 행위를 하여서는 안 된다. 단, 사전에 시설장의 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니한다.
- ⑦ 복지용구 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
- ⑧ 복지용구 관계자나 다른 직원이나 고객에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안 된다.
- ⑨ 복지용구 내 또는 근무지에서 음주, 흡연, 도박 등을 하여서는 안 된다.
- ⑩ 본 규칙에 위반되는 행위를 교사, 방조 또는 선동하는 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 준하는 행위를 하여서는 안 된다.

제86조 (직장 이탈 금지의 의무)

직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 직장 또는 근무지를 이탈하지 못한다.

제87조 (근무시간)

- 1. 직원의 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다. 단, 수급자의 필요에 의해 주 12시간 범위 안에서 합의에 의해 연장근무를 할 수도 있다.
- 2. 휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며 실제 근무시간 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 주되 식사시간을 포함한다.
- 3. 직원의 기본 근무시간은 09시00분~18시이다. 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며 직원과의 근로계약에 따른다.
- 4. 재가 장기요양기관의 업무특성상 상기 근무시간 및 휴게 시간 범위 내에서 복지용구의 사정에 따라 근무시간 및 휴게 시간을 변경할 수 있다.
- 5. 18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키고자 하는 경우에는 당해 근로자의 동의를 얻어야 한다.
- 6. 임산부 여성근로자의 경우 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키지 못하되, 다음의 경우로 고용노동부장관의 인가를 얻은 경우에는 가능하다.
- ① 산후 1년이 경과되지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
- ② 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우
- 단, 임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 안 되며, 산후 1년이 경과되지 아니한 여성근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간, 1년에 150시간을 초과하는 시간외의 근로를 시키지 못함

제88조 (출장의 근무시간)

직원이 출장 기타 복지용구 외에서 근무하는 경우에 근무시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다. 다만, 복지용구장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다.

제89조 (출근 및 결근)

- 1. 직원은 근무 시간 전에 자신의 출근 여부를 확인할 수 있도록 하여야 하며, 정시까지 업무를 하고 근무 장소를 정리 정돈한 후에 퇴근한다.
- 2. 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 얻지 못하고 결근한 때에는 전화나 기타의 방법으로 우선 그 사유를 인사관리 주무부서에 연락하고 그 익일까지 결근계를 제출하여야 한다. 다만, 병고로 계속 3일 이상 결근한 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.
- 3. 전항의 규정에 의한 결근 일수는 그 사유에 따라 연가일수로 계산하되 결근계를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 간주한다.

제90조 (결근, 지각, 조퇴, 외출)

직원은 임의로 결근, 지각, 조퇴, 외출을 하여서는 안 된다.

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

제16장 보수에 관한 규정

제91조 (용어의 정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- 1. "보수"라 함은 직원 등에게 지급되는 봉급과 제 수당을 합산한 금액을 말한다.
- 2. "봉급"이라 함은 직종별, 직급별, 호봉별로 지급되는 기본 급여를 말한다.
- 3. "수당"이라 함은 직무여건, 생활여건 등에 따라 지급되는 부가급여를 말한다.
- 4. "보수의 일할 계산"이라 함은 그 달의 보수를 그 달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.
- 5. "평균임금"이라 함은 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월간 지급된 봉급을 3등분한 금액과 사유발생 직전 1년간 보수에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제92조 (임금)

- ① 직원의 임금은 최저임금을 보장하되 월급제를 운영하며(상근직) 직무의 성질이나 복지용구 운영 상황에 따라서 임시직, 계약직 등은 시급제를 원칙으로 운영한다.
- ② 직원에 대한 임금은 기본급 및 수당(이하 "통상임금"이라 한다), 연장·야간·휴일수당 등 법정수당으로 구성한다.
- ③ 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(18:00~06:00) 비용은 장기요양 급여비용 수가에 한하여 지급한다.
- ④ 수당의 종류는 식대, 직무수당, 차량교통비, 업무추진비 등 복지용구장의 판단에 따라 직책에 맞는 수당을 지급할 수 있다.

제93조 (보수(임금)의 계산 및 지급일, 지급방법)

보수의 계산은 다음 각항에 의한다.

- ① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
- ② 임금은 매월 25일에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.
- ③ 임금은 직원의 성명이 예금주로 되어 있는 은행계좌로 입금함을 원칙으로 한다.
- ④ 월급제 및 시급제 직원으로서 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일부로부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급하며 임금책정 기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부터 계산한다.
- ⑤ 임시직에 있어서 결근일수에 대해서는 보수를 지급하지 아니한다. 다만, 이 경우 보수가 이미 지급된 경우에는 차월 급여에서 이를 감액한다.
- ⑥ 수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100%를 지급할 수 있다.
- ⑦ 전항의 규정에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.
- 1) 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
- 2) 저축금(노동부 장관의 인가를 받은 경우)
- 3) 의료보험
- 4) 국민연금
- 5) 고용보험료
- 6) 감봉의 제재에 해당하는 금액
- 7) 복지용구에서의 가불금
- 8) 기타 법령에 의거 공제되는 금액
- 9) 직원과 합의된 경비
- 10) 산재보험

제94조 (퇴직자의 보수)

퇴직자의 보수는 퇴직일까지의 분을 일할 계산하여 지급한다.

제95조 (결근기간 동안의 보수 감액)

- ① 결근한 자로서 그 결근 일수가 당해의 연가일수를 초과하는 경우 그 달의 보수는 일할 계산하여 감액한다. 다만, 본인이 당해 연가를 사용하기를 원하는 경우 시설장의 허가를 득한 후 결근일 전체에 대하여 일할 계산하여 보수를 감액할 수 있다.
- ② 무단결근으로 인하여 징계처분 받은 자의 보수는 관련규정에 의하여 감액할 수 있다.

제96조 (급여의 종류 및 수당)

- 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.

복지용구는 직원에게 직종, 직책 등을 참작하여 각종 수당을 지급할 수 있다.

제97조 (비상시 지불)

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

- ① 출산, 질병 또는 재해를 당한 경우
- ② 혼인 또는 사망한 경우
- ③ 부득이한 사유로 귀향하게 되는 경우

제98조 (연장근로 및 휴일근로수당)

오후 10시부터 오전 6시 사이 또는 국가가 정한 공식적인 휴일 근로를 할 경우 당사자 간 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 탄력적으로 할 수 있으며 오후 10시부터 오전 6시까지 사이의 연장근로시간 또는 휴일근로에 대해서는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급한다. 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를 가산한다.

제99조 (최저임금의 적용제외)

다음 각 호의 1에 해당하는 자로서 복지용구에서 노동부장관의 인가를 받은 자에 대해서는 전조의 규정을 적용하지 아니할 수 있다.

- 1. 정신 또는 신체의 장애로 근로능력이 현저히 낮은 자
- 2. 수습기간 중에 있는 자
- 3. 직업훈련기본법에 의한 사업 내 직업 훈련 중 양성훈련을 받는 자
- 4. 기타 최저임금을 적용하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 자

제100조 (퇴직금)

- ① 퇴직금 지급기준은 계속근로기간이 1년 이상이고 4주간을 평균하여 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 근로자에 대하여 지급한다.
- ② 4주간을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인 자로 근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 지급함을 원칙으로 한다.
- ③ 복지용구는 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여 매월 통상임금에 대하여 1/12를 각 금융기관의 DC형(확정기여형)에 위탁 적립 또는 복지용구 퇴직적립금 통장 등에 적립하기로 한다.
- ④ 직원에 대한 퇴직금은 복지용구 퇴직적립금 통장이나 퇴직연금에 가입된 경우 퇴직 후(퇴직연금지급대상일 경우) 당사자가 원하는 경우 가입된 은행에서 인출 지급한다.
- ⑤ 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 지급하지 아니한다.
- ⑥ 퇴직금은 사직서를 제출 후 청구일로부터 14일 이내에 퇴직금계좌 등에서 본인 명의의 급여 계좌로 지급한다. (단 퇴직연금은 자산관리운용 은행의 지급기일에 준한다.)

제101조 (퇴직금 중간정산)

- ① 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다.
- ② 직원은 1년 이상 근무한 직원이 퇴직연금 중간신청서를 직접 은행에서 인출을 신청한다.
- ③ 계속근로 연수는 정산시점부터 새로이 기산된다.

제102조 (상여금)

- ① 상여금은 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서 경영성과나 근로제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.
- ② 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정상태를 고려하여 상여금 지급시기 및 방법은 복지용구장이 결정한다.
- ③ 상여금은 국가공식 명절에 년 2회 지급할 수 있으며 현금 또는 현물로 지급할 수도 있다.

제17장 직원의 복리후생에 관한 사항

(복지, 포상, 휴가)

제103조 (신상필벌의 원칙)

- ① 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.
- ② 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오의 내용 및 그것이 복지용구에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다.

제104조 (복지)

- ① 직원들의 애, 경사 시 기관에서 부조금을 지급한다.
- ② 지급금액은 기관사정과 직원의 직책, 직원의 평소 성실성과 근태상황에 따라서 차이를 줄 수 있다.

제105조 (포상)

- ① 복지용구 대표는 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원과 외부인사(자원봉사자 등)로서 본 복지용구 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행할 수 있다.
- ② 공로상 및 모범상 등 수상 대상자에 대한 추천은 동료직원의 추천이나 이용자 어르신들의 추천을 받을 수 있으며 복지용구 대표가 해당직원의 공로를 인정하여 직접 선정할 수 있다.

제106조 (포상 대상자)

복지용구를 위해 기여한 자는 다음 각 호에 의거하여 포상한다.

- ① 장기 근속자로서 복지용구 발전에 공이 현저한 자(7년, 10년 월 평균160시간 이상 근무한 자로 장기근속상 등)
- ② 근무 성적이 우수하고 타의 모범이 되는 자
- ③ 외부 포상을 통해 복지용구의 명예를 높인 자
- ④ 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자
- ⑤ 기타 복지개념이 투철하고 어르신과 복지용구에 대한 추천이 다회 있는 자
- ⑥ 타 직원에 비해 월등히 근무성적이 좋은 자
- ⑦ 업무개선(질향상개선)에 업적이 우수한 자
- ⑧ 효행, 선행, 봉사 등 미담이 잦은 자
- ⑨ 명랑한 직장 분위기 조성에 기여한 자
- ⑩ 본 복지용구 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한 자
- (단, 객관성을 높이기 위해 우수 직원에 대한 포상은 근속기간 최소 2년이 넘고 월평균 160시간 이상 근무자 중 선정한다.)
- 또한 복지용구장이 판단하여 신규직원(1년 미만) 중 업무능력이 탁월하고 타 동료에 비해 서비스 만족도가 현저히 높을 때 포상 대상자로 선정할 수도 있다.

제107조 (복지 포상방법, 시기)

- ① 포상은 당해 연도 분기별 1회 이상 월례회의나 직원교육 소집 시 시행한다.(포상하는 분기월은 당해에 복지용구의 사정에 따라 당겨지거나 미루어질 수 있다)
- ② 직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위한 현금, 상품권 또는 물품을 제공할 수 있다.
- ③ 포상은 상장, 상품(금) 수여 등으로 행하며 공적의 경중에 따라 차등을 둔다.
- ④ 특별한 경우 국민건강보험공단과 지자체, 각종 협회의 추천을 통한 포상을 할 수도 있다.

제108조 (복지, 포상의 종류)

- ① 명절(추석, 설) 상품권 또는 물품, 유가증권 등
- ② 우수 직원 수당(상금) 또는 물품, 유가증권 등
- ③ 직원 경조사비 지원 또는 물품, 유가증권 등
- ④ 생일축하금 지급 또는 물품, 유가증권 등

제109조 (휴일)

- 1. 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 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 중복되는 경우에는 주휴일만을 인정한다.
- 2. 재가복지용구는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다.

제110조 (휴가)

기타 특별한 경우에는 기관사정과 수급자와 협의에 따라 안식휴가를 줄 수 있다.

- ① 직원의 휴가는 연·월차휴가, 경조휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분한다.
- ② 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
- ③ 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.
- ④ 직원은 근로기준법 제60조(연차유급휴가)에 따라 유급휴가를 다음에 맞게 사용한다.
- ⑤ 1년간 80% 이상 출근 시 15일의 연차휴가를 부여한다.
- ⑥ 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자에게 1개월의 개근 시 1일의 연차 휴가를 부여한다.
- ⑦ 근로자의 최초 1년간의 근로에 대하여 연차휴가를 주는 경우에는 15일에서 휴가를 이미 사용한 일수를 뺀다.
- ⑧ 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산하여 연차휴가를 주어야 한다. 가산휴가를 포함한 휴가일수는 25일을 한도로 한다.

제111조 (휴일 및 휴가)

법정휴일 및 휴가, 약정휴일 및 휴가 및 기타 휴가는 근로기준법에 따른다.

제112조 (경조휴가)

- 결혼 : 본인-5일, 자녀-1일
- 출산 : 배우자-3일
- 사망 : 배우자, 본인 및 배우자의 부모-5일 / 조부모 또는 외조부모-2일 / 자녀 및 자녀의 배우자-2일 / 본인 및 배우자의 형제자매-1일

제113조 (출산휴가)

- ① 임신 중인 여직원에 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 전환시켜야 한다.

제114조 (육아시간)

생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각 30분 이상의 수유 시간을 주어야 한다.

제115조 (휴가의 신청 및 변경)

- ① 직원이 휴가를 하고자 할 때에는 사전에 복지용구장에게 허가를 받아 휴가 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.
- ② 휴가 시기 변경은 복지용구는 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 복지용구 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

제116조 (휴가 기간 중의 공휴일)

휴가 기간 중의 휴일은 그 휴가일에 셈해 넣지 않으나, 경조사, 특별 휴가는 그러하지 아니한다.

제18장 안전과 보건에 관한 사항

제117조 (안전·보건규정 준수사항 및 유지증진)

- ① 근로기준법 제76조에 의거 안전과 보건기준을 준수한다.
- ② 복지용구와 그 직원은 산업재해를 예방하고 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.
- ③ 복지용구는 업무상 위험하고 보건상 유해한 환경의 방지와 직원의 건강증진을 위하여 필요한 조치를 강구한다.
- ④ 복지용구는 수급자의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 욕구, 낙상, 욕창위험도 평가, 인지기능검사 등을 실시한다.
- ⑤ 복지용구는 직원의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 근골격계질환 및 감염예방 교육을 실시한다.
- ⑥ 수급자에게 안전과 보건에 관한 자료를 제공하고 연 1회 이상 설명한다.
- ⑦ 직원들은 연 1회 이상의 직장 건강검진 또는 일반 건강검진을 받아야 한다.
- ⑧ 건강검진 결과 이상 발생 시 재검진 등 필요한 조치를 취한다.
- ⑨ 복지용구와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업 안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제118조 (복지용구장 의무)

복지용구는 사고를 대비하여 산재보험에 가입하며 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 제공 및 교육을 실시하고 근로조건의 개선을 통하여 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

제119조 (직원 및 직원의 의무)

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

제120조 (직원교육)

기관은 재가장기요양서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

- 1) 신규 채용자 교육 : 신입 직원 교육계획에 의거 직원이 방문 및 재가서비스를 실시하기 전에 실시한다.
- ① 신입직원 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.
- ② 직원의 제 원칙부터 수급자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
- 2) 정기안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.
- 3) 종사자교육은 모든 직원에게 연 1회 실시한다.
- 4) 운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
- 5) 급여제공교육은 종사자 교육계획에 의거 년 1회 이상 실시한다.
- 6) 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해서는 월례회의 시 수시 교육한다.
- 7) 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.
- 8) 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자교육계획에 의거 년 1회 이상 집합교육을 실시한다.
- 9) 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 및 사진기록 등을 보관한다.
- 10) 모든 필수 교육은 천재지변과 같은 긴급 상황 시 지자체와 건강보험공단이 인정한 경우 사이버 교육도 인정한다.

법정의무교육 정보

연번	교육명	참고 사이트	교육시간(연 기준)	교육방법	관련 근거	비고
1	노인인권교육(의무교육)	노인보호전문기관 / 국가인권위원회 / 한국보건복지인력개발원(www.kohi.or.kr) / 인권교육센터(edu.humanrights.go.kr)	연1회(집합4시간 또는 사이버 6시간)	인권교육기관에서 실시하는 집합교육, 인터넷교육 (직장교육 불가)	노인복지법 제6조의3(인권교육), 노인장기요양보험법 제35조의3(인권교육)	교육실적 보고(실적보고서, 교육이수증)
2	노인학대예방 및 신고의무자 교육(의무교육)	중앙노인보호전문기관(www.noinboho.or.kr) / 한국보건복지인력개발원(www.kohi.or.kr)	연1회(1시간 이상)	기관 직장교육 또는 사이버교육 등 기관 여건에 맞게 교육 실시	노인복지법 제39조의6 제5항	교육실적 보고(결과보고서, 현장사진, 교육참석자 서명부, 교육이수증)
3	아동학대 신고의무자 교육(의무교육)	한국보건복지인력개발원(www.kohi.or.kr) / 중앙아동보호전문기관(http://korea1391.go.kr)	연1회(1시간 이상)	강사 섭외 또는 보건복지부 제작 교육교재(동영상) 활용, 기관여건에 맞게 인터넷강의 또는 집합교육 실시	아동복지법 제26조, 제75조 제3항 / 아동학대범죄의 처벌등에 관한 특례법 제10조제2항	교육실적 보고(결과보고서, 현장사진, 참석자 서명부, 교육이수증-사이버교육시) *교육 미실시 과태료(300만원 이하) 부과
4	긴급지원 신고의무자 교육(의무교육)	한국보건복지인력개발원(www.kohi.or.kr) / 보건복지부 나라배움터(mw.nhi.go.kr) / 중앙교육연수원 원격연수지원센터(neti.go.kr)	연1회(1시간 이상)	교육교재를 활용한 집합교육, 시청각교육, 인터넷 강의 등 기관 여건에 맞게 실시	긴급복지지원법 제7조 및 시행규칙 제2의3	교육실적 보고(결과보고서, 현장사진, 참석자 서명부, 교육이수증-사이버교육시)
5	장애인학대 신고의무자교육(의무교육)	한국보건복지인력개발원(https://in.kohi.or.kr) / 중앙장애인권익옹호기관(www.naapd.or.kr)	연1회(1시간 이상)	교육교재를 활용한 집합교육, 시청각교육, 인터넷 강의 등 기관 여건에 맞게 매년 1시간 이상 실시	장애인복지법 제59조의4 및 동법 시행령 제36조의4	교육실적 보고(결과보고서, 현장사진, 참석자 서명부, 교육이수증-사이버교육시)
6	퇴직연금 가입자 교육(의무교육)	근로복지공단	연1회 이상	자료 활용(퇴직연금상품가입한 금융기관), 한 시설 내 직장교육 가능	근로자퇴직급여보장법 제32조의2	교육이수증 발급-사이버교육 이수시

연번	교육명	참고 사이트	교육시간(연기준)	교육방법	관련 근거	비고
7	개인정보보호 교육(의무교육)	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	연1회 (1시간)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능(한국인터넷진흥원 운영 개인정보보호 종합포털 교육자료 이용)	개인정보보호법 제28조	교육이수증 발급-사이버교육 이수 시
8	장애인 인식개선교육(의무교육)	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	연1회 (1시간)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능	장애인고용촉진 및 직업재활법 제5조의2	교육이수증 발급-사이버교육 이수 시
9	직장내 괴롭힘 예방교육(의무교육)	서울시평생학습포털 (www.sll.seoul.go.kr)	연1회 (1시간)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능	근로기준법 제76조, 제93조(취업규칙), 표준취업규칙제72조	교육이수증 발급-사이버교육 이수 시
10	직장내 성희롱 예방교육(의무교육)	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	연1회 (1시간)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능	남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제13조	교육이수증 발급-사이버교육 이수 시

제121조 (근골격계 질환 예방)

장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시하며 기본운동을 수시로 할 수 있도록 권장하고 년 1회 근골격계질환 검사를 지원하며 그에 따른 치료를 받도록 적절한 조치와 배려를 한다.

- 1. 근골격계질환 특성 및 발생요인
- 2. 질환별 증상
- 3. 근골격계 질환예방, 관리 등

제122조 (감염관리)

장기(재가)요양복지용구는 노인성 질환으로 장기요양등급을 받아 수발을 받는 환자로서 전염성 질환이 발생하면 쉽게 전염될 위험이 있다. 특히, 노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 복지용구에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연 1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

- 1. 감염종류
- 2. 전염성 질환 발견 시 대처방법
- 3. 감염예방 및 관리 등

제123조 (유치도뇨관 감염관리)

유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육 자료를 이용하여 감염관리교육을 실시한다.

제124조 (낙상예방)

다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에게 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙 교육을 실시한다.

- 1. 근력강화를 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 카페트 등을 사용한다.
- 9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
- 10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제125조 (응급상황대응)

직원은 서비스 제공 중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인

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

2. 응급처치 및 주의점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정 유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속의 물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼간다.
- ⑥ 찬물 찜질 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황발생 시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안 강구 / 연락체제 숙지
- ② 환자 예비 증상 발생 시 - 보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조요청
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상연락체제 사전숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 얘기

제126조 (노인학대예방)

기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 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 제1조의2제3호)
- 3. 법적조치(노인복지법 제39조의9(금지행위)/제55조(벌칙))
- ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2000만원 이하 벌금)
- ② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임 행위(5년 이하 징역 또는 1,500만원 이하 벌금)
- ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년 이하 징역 또는 1,000만원 이하 벌금)
- 4. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
- ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- ② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.
- ※ 노인학대 신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제127조 (건강진단의 실시시기 등)

- ① 복지용구는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.
- ③ 복지용구는 근로자 대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시한 기관으로 하여금 건강진단결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단 결과를 공개하여서는 아니 된다.

제128조 (질병 이환자의 근로금지·제한)

- ① 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병으로서 다음 각 호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.
- 가. 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 때에는 그러하지 아니하다.
- 나. 정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환에 걸린 자
- 다. 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 약화될 우려가 있는 자
- 라. 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자
- ② 제1항의 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 한다.
- ③ 제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제129조 (재해보상)

기관은 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제130조 (업무외 재해)

기관은 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제131조 (해석적용)

재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제132조 (보상 청구권의 양도 금지)

보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제19장 고충 처리 절차에 관한 사항

제133조 (이용자 고충처리 체계 운영)

- ① 노인 및 가족의 불만 및 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.
- ③ 불만 및 고충처리 체계는 '불만 및 고충처리 방법 안내' → '불만 및 고충 접수' → '불만 및 고충처리' → '기록 및 보고' → '불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처' 순으로 가동되어야 한다.

제134조 (고충처리 방법 안내)

- ① 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리받을 권리'를 안내한다.

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

- 가. 전화
- 나. 복지용구 대표 또는 직원 상담
- 다. 동료를 통한 고충접수
- 라. 고충 처리함. 고충처리함은 복지용구 내 잘 보이는 곳에 비치하여 누구나 사용가능하게 한다.
- 마. 직원회의 또는 방문상담 등

- ③ 노인(보호자)이나 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인(보호자)이나 직원이 수긍할 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.
- ⑤ 종사자의 고충처리를 해결하기 위하여 고충처리함을 주 1회 시설의 대표가 오픈하여 직원의 고충을 즉시 해결하도록 노력한다. 운영위원회가 필요하다면 운영위원장에게 긴급 소집을 요청할 수 있다. 이용자는 종사자의 고충처리에 전력을 다한다.

이용자 고충처리 지침

1. 목적

이용자(수급자)는 스마트 의료복지용품을 이용함에 있어 발생하는 다양한 고충과 민원을 자유롭게 제시할 수 있으며, 다양한 창구를 통해 고충과 민원을 해소할 수 있다.

2. 고충처리 대상

고충처리 대상의 범위는 다음과 같다.

① 제품 품질 및 성능 관련

- 불량 및 고장 : 대여 중인 전동침대나 휠체어의 작동 불량, 소음 발생, 부품 파손 등.
- 위생 상태 불만 : 배송된 제품(특히 대여품)의 세척이나 소독 상태가 불충분하다고 느끼는 경우.
- 제품 규격 미달 : 기대했던 성능(예: 욕창예방매트리스의 쿠션감)이 실제와 다르거나 체형에 맞지 않는 경우.

② 배송 및 설치 관련

- 일정 지연 : 약속된 시간에 제품이 도착하지 않거나 설치가 늦어지는 경우.
- 설치 미숙 : 제품 설치 과정에서 바닥 긁힘이 발생하거나, 조립이 허술하여 불안함을 느끼는 경우.
- 설명 부족 : 제품 사용법이나 주의사항에 대한 안내가 충분하지 않아 조작에 어려움을 겪는 경우.

③ 종사자 태도 및 서비스 관련

- 불친절 : 상담원이나 배송 직원의 말투, 응대 태도에 불쾌감을 느끼는 경우.
- 전문성 결여 : 직원이 제도(본인부담금 등)나 제품 사양에 대해 제대로 답변하지 못하는 경우.
- 사생활 침해 : 방문 시 어르신의 프라이버시를 존중하지 않거나 무단으로 집안 시설을 이용하는 경우.

④ 비용 및 행정 절차 관련

- 본인부담금 오해 : 안내받은 금액과 실제 청구 금액이 다르거나, 감경 대상자 적용 누락 등에 대한 불만.
- 서류 처리 : 급여 계약서 작성, 장기요양 인정서 갱신 안내 등 행정 절차가 복잡하거나 불친절하게 느껴질 때.
- 반납/교환 지연 : 대여 종료 후 회수 요청을 했으나 즉각 처리되지 않아 비용이 추가 발생할까 봐 우려하는 경우.

⑤ 신체적·심리적 안전 관련

- 이용 중 사고 : 복지용구 사용 중 낙상이나 끼임 사고가 발생하여 책임 소재를 묻는 경우.
- 정보 유출 우려 : 개인정보(성함, 주소, 질병 정보 등)가 노출되었다고 의심되는 상황.

3. 불이익처분 금지 및 처리결과 통보

기관 및 고충처리 담당자는 고충처리를 원인으로 이용자 및 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니 되며 고충처리 과정에서 발생되는 비밀은 철저히 보장해야 하며 고충이 접수된 날로부터 일정일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 한다.

고충처리 위원

- ① 1차 상담자(접수자) : 대표 및 시설장
- ② 2차 상담자(처리자) : 대표 및 시설장
- ③ 고충접수 방법 : 고충처리함 또는 직접방문, 전화상담, 서신, 이메일 등으로 신청하고 처리한다.
- ④ 고충처리위원은 대표 및 시설장, 사회복지사로 고충처리업무를 수행한다. 고충처리위원의 수는 3인 이상 6인까지 둘 수 있으며 사회복지사의 고충처리는 대표 및 시설장이 담당한다. 고충처리위원은 고충 처리신청의 방법 중 어떠한 방법으로 신청하든지 내담자의 신청을 고충처리대장(붙임1)에 기록하여야 한다.

4. 고충처리 기록

고충처리위원은 고충 처리신청의 방법 중 어떠한 방법으로 신청하든지 내담자의 신청을 고충처리대장(붙임1)에 기록하여야 한다.

5. 고충처리 절차

불만 및 고충처리 방법 안내 → 불만 및 고충 접수 → 불만 및 고충처리 → 기록 및 보고 → 불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처

제135조 (처리기준)

복지용구 대표는 직원이 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용자 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 이용 어르신의 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.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제136조 (처리결과 및 통보)

직원회의를 통한 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 복지용구 대표에게 보고하여야 한다.

제137조 (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 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제20장 제품 안내 및 관리, 유통에 관한 사항, 소독관리지침

제138조 (제품 안내 및 관리에 관한 사항 - 제품관리대장, AS관리대장, 제품수불부대장)

- 1) 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능, 사용 방법 및 이용료 등에 관한 정보를 제공해, 복지용구의 제공에 관한 동의를 얻는 것으로 한다.
- 2) 복지용구의 제공은 복지용구의 기능, 안전성 및 위생 상태 등과 관련되어 점검을 실시한다.
- 3) 복지용구의 제공에 있어서 이용자의 신체의 상황 등에 따라 복지용구를 선택한 후 사용방법, 유의사항 및 고장 시의 대응 등에 대한 설명서를 이용자에게 제공하고 충분한 설명을 실시한다.
- 4) 이용자로부터의 요청에 응해, 사용 상황을 확인해 필요한 경우는 사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.
- 5) 모든 복지용구의 입고, 출고, 대여, 회수, 재고 현황은 '제품관리대장'을 통해 체계적으로 기록 및 관리한다. 관리대장에는 다음 항목을 필수로 기록하여 제품의 이력을 추적할 수 있도록 한다.

항목	기록 내용
일자	거래(입고/출고/대여/회수) 발생일자
수급자명	제품을 사용하는 수급자 성명
품목명 / 제품명 / 제품코드	복지용구 품목 및 제품 세부 정보
구분(판매/대여/회수)	거래 구분
대여기간(시작일~종료일)	대여 제품의 이용 기간
배송구분(직접/택배)	배송 방식
AS 관리대장 연계항목	AS 접수일자 / 품목명 / 수급자성함 / 제품바코드 / 수리보수사항 / 처리일자 / 처리내용

- 기관 자체점검에 따른 수리 및 유지보수 필요 내용 또는 수급자의 제품 사용과정에서 발생한 수리, 보수 요청사항을 파악하고 관리하고 기록한다.
- 수급자가 사용 중인 제품이 아닌 기관에 보유중인 제품의 자체 점검 중 수리 및 보수 필요내용을 확인한 경우 등은 수급자명 생략 가능

제품수불부대장

- ① 사업소는 제품의 입고, 출고, 대여 및 반납 내역을 제품수불부에 정확히 기록하여야 한다.
- ② 수불부에는 거래일자, 제품명, 수량, 재고, 이용자 또는 거래처를 포함하여야 한다.
- ③ 수불부는 거래 발생 시 즉시 또는 당일 내 작성하는 것을 원칙으로 한다.
- ④ 재고는 실제 수량과 일치하도록 관리하여야 한다.
- ⑤ 대여제품은 반납 시 즉시 수불부에 반영하여야 한다.
- ⑥ 사업소의 장은 수불부 관리에 대한 책임을 지며, 정기적으로 점검하여야 한다.

제139조 (제품 유통에 관한 사항)

1. (목적)

이 규정은 복지용구의 유통과정에 있어서 안전공급 및 품질관리에 관한 규정을 정하여 이를 준수하도록 함으로써 복지용구의 유통에 기여함을 목적으로 한다.

2. (적용범위)

이 규정의 적용범위는 복지용구사업소로 한다.

3. (전시장)

복지용구의 공급 과정에서 복지용구를 전시하는 장소(이하 "전시장"이라 한다)는 다음 각 호에 적합하여야 한다.

- 1) 건물은 불결한 장소로부터 분리되고 전시장은 충분한 면적과 공간을 갖추어야 한다.
- 2) 전시장과 업무장소는 분리되어 있어야 한다.
- 3) 복지용구 공급에 적합한 채광 또는 조명이어야 하고 환기가 잘 유지되어야 한다.
- 4) 복지용구의 변질을 방지하기 위하여 적정한 온도와 습도를 유지할 수 있어야 하며, 필요한 경우 공기조절설비(환풍기)를 갖추어야 한다.

4. (관리책임자)

- 1) 관리책임자는 복지용구의 관리업무에 대한 전문지식이 있는 자로서 복지용구에 대한 모든 업무를 관리할 수 있는 책임과 권한이 있는 자이어야 한다.
- 2) 관리책임자는 입고·보관·출고 및 배송 부문별 담당자를 총괄 관리하고 그들의 업무수행을 점검 및 확인하여야 한다.

5. (제품 배송 방법)

복지용구의 배송업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 배송 중에 제품이 파손되거나 오염이 되지 않도록 복지용구가 아닌 물품과 분리하여 배송한다.
- 2) 배송 중 복지용구가 도난되거나 분실되지 않도록 안전장치를 하여야 한다.
- 3) 배송은 직접 배송을 원칙으로 하며, 부득이 택배배송/제조사 배송을 이용할 시 담당자는 소비자 집에 방문하여 제품 확인과 사용 설명을 하여야 한다.
- 4) 기타 배송관리업무에 필요한 사항에 따른다.

6. (재고관리)

복지용구사업소는 복지용구 공급의 합리적인 수행을 위하여 입고업무, 보관업무, 출고업무로 분할 관리하며 부문별 담당자와 필요한 직원을 두고 운영하여야 한다.

- 입고업무 : 복지용구의 입고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 주문한 제품이 도착하면 주문품과 매입 거래명세표의 제품명·규격·수량 등을 확인한다.
- 2) 입고 시 매입처·제품명·규격·수량·바코드 등을 확인하여야 한다.
- 3) 불합격품은 합격품과 구분하여 보관하여야 한다.
- 4) 기타 입고관리업무에 필요한 사항

- 보관업무 : 복지용구의 보관업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 선입선출이 가능하도록 보관하여야 한다.
- 2) 매입처 및 제형 등을 고려하여 구분 보관하고, 불량품목은 소정의 장소에 별도로 구분하여 보관하여야 한다.
- 3) 기타 보관관리업무에 필요한 사항

- 출고업무 : 복지용구의 출고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 선입선출의 방법으로 출고를 하여야 한다.
- 2) 출고 시에는 제품명·규격·수량·바코드를 확인 후 출고하여야 한다.
- 3) 기타 출고관리업무에 필요한 사항

7. (환경·위생관리업무)

복지용구사업소는 시설의 환경·위생을 유지하고 제품에 대한 각종 오염을 방지하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

- 1) 기계·기구 및 설비의 청결 유지
- 2) 화장실 등 부대시설을 보관소와 격리하여 설치하고 청결 유지
- 3) 작업복 및 작업화 등의 착용규정 준수
- 4) 전시장 내에서의 음식물 섭취 및 흡연 금지
- 5) 작업자의 건강점검 등 개인위생 관리

제140조 (제품 소독에 관한 사항)

1. (소독대상 복지용구)

- 1) 수동휠체어
- 2) 전동침대
- 3) 수동침대
- 4) 욕창예방매트리스
- 5) 목욕리프트
- 6) 이동욕조
- 7) 경사로
- 8) 배회감지기

2. (소독위탁)

복지용구를 대여방식으로 제공하는 때에는 감염 등을 예방하기 위한 세정 및 소독을 전문적이고 공신력이 있는 소독 업체에 위탁 소독을 의뢰한다.

3. (소독위탁 순서)

- 1) 소독업체를 통해 대여된 제품을 수거한다.
- 2) 소독에 대한 일정을 확인한다.
- 3) 소독위탁업체로부터 소독완료 시 소독필증을 교부받는다.
- 4) 대여제품에 대한 소독 내역은 공단포털 소독일지 입력란에 위탁소독으로 입력, 출력 후 3년간 보관한다.
- 5) 기관이 효과적인 소독관리를 위해 위탁업체로부터 소독효과 검증 결과를 받아 검증대장을 작성 관리하여야 한다.(연 1회)

복지용구 소독관리 지침

1. 목적 : "복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시" 제2조 제2항 제2호에 따라 대여방식으로 제공되는 물품에 대해 시행 가능한 세정·소독방법을 정하고 소독실시사항을 기록·점검하는 체계를 갖추기 위함.

2. 소독실시 형태

- ◯ 복지용구사업소 자체소독
- ◯ 소독전문업체에 위탁(전염병예방법)
- ◯ 소독을 대행하는 복지용구사업소에 위탁

3. 소독 시행방법별 요건

소독실시 형태	요건	근거법령
복지용구사업소 자체소독	노인장기요양보험법 시행규칙 별표1에서 정한 시설·설비기준 충족, 세정·소독이 가능한 소독설비 및 공간을 갖출 것(오염구역과 보관구역 구분), 소독일지 기록(붙임1), 차량소독일지 기록(붙임4)	노인장기요양보험법 시행규칙 제24조제1항
소독전문업체에 위탁	전염병예방법에 의한 소독업자, 소독실시대장 기록(붙임2), 차량소독일지 기록(붙임4), 소독필증(붙임3) 교부	전염병예방법 제40조의3항제1항
소독 대행 복지용구사업소에 위탁	복지용구사업소 자체소독기준을 충족, 소독실시대장 기록(붙임2), 차량소독일지 기록(붙임4), 소독필증(붙임3) 교부	노인장기요양보험법 시행규칙 제24조제1항

공통사항 : 복지용구사업소는 대여제품별 소독실시 대장 및 차량 소독실시 사항 기록 및 기록지 3년 보관(붙임1, 붙임4)

4. 소독대상 복지용구 : ① 수동휠체어 ② 전동침대 ③ 수동침대 ④ 욕창예방매트리스 ⑤ 이동욕조 ⑥ 목욕리프트

5. 소독방법

1) 작업장 관리

- ① 소독 공간은 별도로 구분된 장소에서 오염구역으로 관리하여야 한다.
- ② 소독처리된 용구의 보관실은 청정구역으로 관리하고 미처리 용구의 보관실은 오염구역으로 구분 관리하도록 한다.
- ③ 소독 작업장은 소독 실시 전 환경소독제를 이용한 청소를 실시한다.
- ④ 세정, 소독, 건조, 수선에 필요한 공간, 장비 및 급·배수시설을 갖추어야 한다.
- ⑤ 작업장 내에서는 소독하는 작업의 흐름이 항상 일정 방향이 되도록 하여 소독 전 물품과 소독된 물품이 작업 중에 교차하거나 섞여 있지 않도록 해야 한다.

2) 소독제 관리

- ① 제품의 확인 : 상품명, 성분의 분류, 제조업체의 이름 및 주소, 화학적 구성 비율에 의한 성분
- ② 적절한 허가가 이루어진 약제인지 확인한다.
- ③ 제품의 특성을 확인한다. (희석방법 명시 여부, 설명서대로 희석 시 황색포도상구균 및 일반 미생물에 대한 효과 확인, 최소 효과 농도·사용 기구의 종류와 양·사용 방법·소독제의 유효기간 명시 여부, 기구 부식 여부)
- ④ 실제 사용 조건에서 살균력과 농도 (단백질 물질 및 비누·세척제·화학제 등에 의한 불활성화 여부 확인)
- ⑤ 안전에 대한 정보를 확인한다.
- ⑥ 소독제를 희석하여 사용할 경우 용기가 오염되지 않도록 하여야 한다.
- ⑦ 희석한 소독제의 경우는 장기간 반복적으로 사용할 수 없다.

3) 직원 관리

- ① 소독을 실시하는 직원은 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등 보호장구를 착용하고 소독을 실시하도록 한다.
- ② 소독을 실시하는 직원은 소독 전후 입과 손을 세척, 소독하여야 한다.
- ③ 오염구역과 청정구역의 업무 담당자를 두어 작업을 실시한다. 각 구역의 전업 직원을 둘 수 없는 경우에는 오염구역이나 청정구역으로 들어가는 출입문, 소독 실시 직원의 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등은 철저하게 분리해서 사용해야 한다.

4) 소독장비 관리 : 소독할 때 사용하는 도구들 또한 매일 소독제에 침적 후 세척하여 건조한다.

5) 운반관리

- ① 반환용구 회수 시 분명하게 혈액이나 고름 등이 남아있는 경우는 비닐시트 등으로 전체를 가리거나 밀폐하여 다른 용구와 구별하여 수송하여야 한다.
- ② 회수한 복지용구와 납품할 미사용 복지용구를 함께 수송할 경우 반드시 두 용구가 서로 접촉하지 않도록 밀폐하여 서로를 구별한 후에 수송해야 한다.
- ③ 운반차량은 매일 소독제를 이용한 청소를 실시하고 청소점검을 실시하여야 한다.

6) 기타 : 소독을 실시한 복지용구는 비닐시트 등으로 전체를 밀폐하여 재오염을 방지하여야 한다.

6. 용구별 소독 지침

1) 품목별 소독구분

소독구분	정의	해당품목	해당소독제의 효능
준위험 기구	점막이나 손상이 있는 피부에 접촉하는 품목들	이동욕조, 목욕리프트	결핵균에 살균력이 있는 소독제
비위험 기구	손상이 없는 피부와 접촉하는 물품들	수동휠체어, 전동침대, 수동침대, 욕창예방매트리스, 작업장(환경소독, 걸레)	박테리아아포를 제외한 미생물을 제거하거나 감소시킬 수 있는 소독제

2) 소독방법 : 회수된 복지용구는 물과 비누 등을 이용하여 세정한 후 다음과 같은 방법으로 소독을 실시하여야 한다.

소독 방법	작용 조건 및 사용법
고온 살균법	100°C에서 30분, 120°C에서 20분
열탕 소독법	끓는 물 100°C 이상에서 2분 이상
증기 소독법	80°C 이상에서 10분
약품 소독 - 양성계면활성제	10% 혹은 15%용액을 1%로 희석된 것에 10분 이상 침적시키거나 탈지면, 거즈에 묻혀 닦아냄
약품 소독 - 알코올	75~80% 수용액에 10분 이상 담가두거나 에탄올수용액을 탈지면, 거즈에 묻혀 닦아냄
약품 소독 - 염소제	0.5% 이하 수용액에서 10분 이상 침적
약품 소독 - 요오드계 약품(기구소독제로 생산된 제품에 한함)	유효 요오드량 44-175ppm의 수용액에서 10분 이상 침적
약품 소독 - 석탄산수(페놀)	3% 수용액에 10분 이상 침적
약품 소독 - 크레졸 비누액	3% 크레졸 비누액에 10분 이상 침적
약품 소독 - 승홍수(수은)	0.1~0.5% 수용액 사용
가스 소독	오존가스, 이온가스, 포르말린 등
오존수 소독	오존수에 침전, 세정

- ※ 그 밖의 소독방법을 사용하고자 할 때에는 예시된 소독방법 이상의 효과를 발휘하는 소독방법을 사용하여야 한다.
- ※ 소독 후 배출 시 환경에 위해가 없도록 충분한 조치를 강구하여야 한다.
- ※ 전동침대와 수동침대의 매트리스의 경우에는 커버와 분리하여 소독을 실시하여야 한다.

7. 소독실시이행여부에 대한 검증방법

- 1) 점검시기 : 정기점검(연 1회), 수시점검
- 2) 점검대상 : 자체소독사업소, 소독대행 복지용구사업소, 소독전문업체
- 3) 점검내용 : 세정·소독 과정 및 비치 약품, 소독일지 및 대장, 간이기구 검사, 시료검사
- ① 현장점검 : 소독과정 점검 및 소독 관련 서류 구비 여부 등에 대한 점검 - 자체소독사업소: 세정·소독공간, 소독일지 및 차량소독일지, 사용중인 약제 / 소독대행복지용구사업소 및 전문소독업체: 소독실시대장, 차량소독일지, 사용중인 약제, 소독작업장, 소독필증 교부 현황
- ② 1차 검사(공통) : 소독이 완료된 복지용구를 대상으로 현장에서 간이기구를 이용한 검사를 실시하여 미생물의 유무를 확인함.
- ③ 2차 검사 : 1차 검사 결과 미생물이 일정 수 이상 검출되는 경우 시료검사를 실시하여 최소 안전기준 충족여부를 확인
- ※ 점검은 현장점검 위주로 실시하되, 1차 검사와 2차 검사는 필요시 병행 실시
- 4) 점검자 : 합동점검(보건복지가족부, 국민건강보험공단, 한국방역협회, 필요시 시·도 또는 시·군·구)

8. 시료검사 시 최소 안전기준

본 지침에 의하여 소독을 실시한 제품에 대해서는 시료검사를 실시하였을 때 다음의 안전기준을 충족하여야 한다.

- 1) 일반세균 : 10 CFU 이하/25㎠
- 2) 황색포도상구균 : 미검출
- ※ 기준치 초과 시 행정처분 등 세부판단은 감염관리전문가의 의견을 참고할 수 있다.

9. 복지용구사업소 및 소독전문업체 비치 서식

- 1) 소독실시 사항 기록 및 보관
- ○ 복지용구사업소 : 소독일지 기록 및 보관(3년), 차량소독일지 기록 및 보관 - 관계공무원 또는 공단의 요구 시 해당 서류 제시 (※ 전산등록 가능(전산프로그램 활용))
- ○ 소독전문업체 : 소독필증 교부, 소독실시대장 기록 및 보관(3년), 차량소독일지 기록 및 보관(3년)
- ○ 소독대행 복지용구사업소 : 소독실시대장 기록 및 보관(3년), 차량소독일지 기록 및 보관(3년), 소독필증 교부

부칙

제1조 복지용구는 운영규정을 복지용구 내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

이 규정은 2026년 9월 16일부터 시행한다.

```
사업소명 : 스마트 의료복지용품
대 표 자 : 김상래 (인)
```

붙임 1. 고충 처리 대장

항목	기재란
신청 일자	년 월 일
상담 신청인 / 직책	
상담신청방법	☐ 고충처리함 ☐ 직접방문 ☐ 전화상담 ☐ E-mail ☐ 문자(SNS)
고충내용 및 상담내용	
처리결과 및 조치사항	
처리 일자	년 월 일
조치/상담자 / 직책	

(위 서식을 반복 사용하여 매 건마다 기록한다.)

붙임 2. 복지용구 정기상담 및 사후관리 기록지

1. 이용 제품 현황 및 상태 점검

현재 대여 또는 구입하여 사용 중인 제품의 물리적 상태를 점검합니다.

품목명(관리번호)	작동 상태	청결/소독 상태	점검 및 조치 내용
	☐양호 ☐불량	☐양호 ☐불량	
	☐양호 ☐불량	☐양호 ☐불량	

2. 수급자 신체 상태 및 주거 환경 변화

수급자의 변화에 따른 용구의 적합성을 확인합니다.

- 신체 기능 변화 : ☐ 변화 없음 ☐ 호전 ☐ 악화 (세부내용:)
- 주거 환경 위험 : ☐ 없음 ☐ 있음 (예: 문턱, 미끄러운 바닥, 조명 어두움 등)
- 제품 교체/추가 욕구 : ☐ 없음 ☐ 있음 (희망 품목:)

3. 안전 및 위생교육 실시 (필수 확인)

공단 평가 지표 대응을 위해 반드시 체크하고 안내해야 합니다.

- [안전] 제품별 올바른 조작법 및 낙상 예방 주의사항 교육 : ☐ 실시 ☐ 미실시
- [위생] 가정 내 청결 관리 및 간이 소독 방법 안내 : ☐ 실시 ☐ 미실시
- [응급] 고장 시 연락처 및 사고 발생 시 대처법 안내 : ☐ 실시 ☐ 미실시

4. 상담 결과 및 종합 의견

상담 및 건의사항	조치 및 향후 계획
	☐ 특이사항 없음 ☐ A/S 접수 및 완료(일자:) ☐ 제품 교체 안내 및 진행 ☐ 추가 급여 산정 상담