

제 1 장 총 칙

제1조 규정의 목적

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

제2조 사업목적

2008년 7월 1일부터 시행된 노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인등에게 신체활동 또는 가사활동 지원등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어 주려는 제도이다. 이러한 노인장기요양보험제도의 큰 틀안에서 대상자에게 방문요양과 방문목욕 서비스를 제공하여 궁극적으로 대상자의 삶의터전이던 지역사회와 가정에서 여생을 보낼 수 있도록 지원하고자 한다.

제3조 사업목표

- 가. 대상자의 의식주와 같은 기본적인 욕구를 충족시킨다.
- 나. 잔존기능을 유지시키고 자아실현의 동기를 부여한다.
- 다. 서비스가 진행되는 동안 안락함과 편안함을 느끼게 한다.
- 라. 가족들의 신체적, 정신적 부양부담을 경감시킨다.
- 마. 지역사회 내 이용 가능한 제반 인적, 물적 자원을 발굴하여 연계한다.
- 바. 목표와 원칙에 따른 서비스를 제공한다.

제4조 사업내용

- 가. 급여사업: 건강보험공단이 지급하는 사업(본인부담금 제외)

방문요양사업	장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동 등을 지원하는 방문요양 급여를 제공함.
방문목욕사업	장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정등을 방문하여 방문목욕 급여를 제공함.

- 나. 비급여 사업:전액 본인(보호자)부담사업- 현재 해당사항없음.

제5조 규정 적용범위

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

제 2 장 이용대상(이용정원) 모집 방법 등에 관한사항

제6조 사업 대상

- 가. 건강보험공단에 장기요양인정 신청을 하여 등급을 인정 받은 모든 분들이 실질적인 사업대상이다. 그 중에서 직접적인 사업대상은 1~5등급을 받은 분들이다. 이분들은 우리센터의 핵심적인 이해관계자이다.
- 나. 인지지원등급 대상자는 주·야간보호 서비스만 이용할 수 있으므로 직접적인 사업 대상은 아니다. 단, 등급판정의 결정적인 사유가 치매진단이었기 때문에 치매가 더 진행됨에 따라 5등급으로 진입할 수 있는 잠재적 사업대상으로 본다.
- 다. 시설급여와 재가급여중에서 선택할 수 있는 1,2등급 대상자보다는 재가급여만을 수급 할 수 있는 3,4등급 대상자가 상대적으로 더욱 핵심적인 사업대상이라고 할 수 있다.
- 라. 5등급 대상자의 경우에는 치매전문교육을 이수한 요양보호사가 급여를 제공해야하고 인지 활동형 방문요양을 제공해야 하므로 요양보호사 배치에 신중해야한다.

제7조 이용정원

노인장요양보험 관련법령에 의거하여 방문요양은 정원을 정하지 아니하며, 법에 따라 서비스를 제공한다.

제 3 장 이용계약에 관한사항

제8조 계약 목적

- 가. 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 이용자나 보호자와 ‘장기요양급여 제공계약’ (이하 “계약”이라 한다)을 체결한다.
- 나. 센터와 수급자 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제9조 급여계약 등

- 가. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 이용자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다
- 나. 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.
- 다. 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장 된다
- 라. 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 센터가 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 계약에는 다음 내용이 포함한다.
 - 1. 계약 당사자
 - 2. 계약기간
 - 3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 - 4. 비급여대상 및 항목별 비용
- 마. 제1항에 따른 계약기간에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나가 변경된 경우에는 사실 확인 후 재계약 없이 즉시 이용료에 반영한다.
 - 1. 장기요양 인정등급 변경 시
 - 2. 감경에 의한 본인부담금 변경 시
 - 3. 이용자의 건강상태, 환경적 요인 등으로 이용자와 협의하여 급여 제공시간 또는 횟 수 등이 변경되었을 때
 - 4. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이변경되었을 때

제10조 계약해지

가.수급자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일전까지 해지의사를 통보해야 한다.

나.서비스 제공자는 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
5. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
6. 수급자1인에 대한 급여 서비스외의 부당한 “급여외 행위” 요청이 있는 경우
7. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
8. 이용자가 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때
9. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제4장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한사항

제11조 이용료

가. 기본 원칙

급여에 관한 모든 비용은 매년 보건복지부가 발표하여 1월 1일부로 적용되는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 근거한다. 본 센터가 제공하는 방문요양/방문목욕은 재가급여 월 한도액 내에서 이용해야 하며, 한도액을 초과한 경우 대상자(보호자)가 그 비용을 100% 부담해야 한다. (월 한도초과하면 공단에서 고지서 발부)

■ 2026년도 재가급여 월 한도액

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900

나.센터는 매월 대상자의 급여비용 총액에 대하여 대상자와 공단에 해당하는 비율만큼 청구한다. 대상자에게는 본인부담금을 청구하고 공단에는 본인부담금을 제외한 나머지 금액을 청구한다.

제12조 수가와 본인부담금

급여비용 청구의 지침이 되는 공단의 방문당 수가 기준과 본인부담금은 다음과 같다.

■ 2026년도 방문당 방문요양 수가 및 본인 부담금

구분		수가(원)	본인부담금(원)		
			일반	40% 감경	60% 감경
			15%	9%	6%
가-1	30분 이상	17,450	2,618	1,571	1,047
가-2	60분 이상	25,320	3,798	2,279	1,519
가-3	90분 이상	34,120	5,118	3,071	2,047
가-4	120분 이상	43,430	6,515	3,909	2,606
가-5	150분 이상	50,640	7,596	4,558	3,038
가-6	180분 이상	57,020	8,553	5,132	3,421
가-7	210분 이상	63,530	9,530	5,718	3,812
가-8	240분 이상	70,080	10,512	6,307	4,205

■ 2026년도 방문당 방문목욕 수가 및 본인 부담금

구분		수가(원)	본인부담금(원)		
			일반	40% 감경	60% 감경
			15%	9%	6%
나-1	목욕차량이용 (차량내 목욕)	88,990	13,349	8,009	5,339
나-2	목욕차량이용 (가정내 목욕)	80,230	12,035	7,221	4,814
나-3	차량 미이용	50,100	7,515	4,509	3,006

■ 기타 비용부담 등

- 병원동행, 이용시장보기 등의 개인 활동 지원 서비스 제공으로 발생하는 교통비는 이용자의 부담으로 한다.

제13조 수급자 및 보호자의 권리 및 의무

가. 수급자 및 보호자의 권리

- 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당시 계약해지 및 즉시변경 요구
- 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
- 「소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기 요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.(장기요양급여비 납부확인서)
- 장기요양급여제공 계획을 변경 요구
- 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내
- 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구
- 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구

나. 수급자 및 보호자의 의무

- 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무
- 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무

제14조 수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무

가. 서비스제공자의 의무

- 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- 수급자의 신변이상시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신 하지 않은 경우는 제외)
- 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

나. 수급자의 의무

- 월 이용료 납부 의무
- 보호자 인적사항 및 신변 변동 시 즉시 통보 의무

다.수급자의 권리

- 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
 - 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
 - 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 - 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
 - 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 - 수급자들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비 급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

제15조 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차

가.(방문요양, 방문목욕)

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 받고 본인부담금 납부해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 시설장에게 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자에게 사전 통보 한다.

비용에 대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ [장기요양급여 변경 계획서]를 변경 후 수급자 (보호자) 동의 ④ 서비스 제공
급여종류의 변경	[추가] ① 급여종류 세부안내 ② 새로운 [장기요양급여 제공 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 욕구사정 및 [장기요양급여제공 계획] 수급자 (보호자) 동의 ④ 직원 소개 및 서비스제공 [중단] ① 협의 후 지체 없이 중단 후 사후관리
비급여대상 및 비급여 항목별 비용	① 비 급여대상 및 비급여 항목별 비용 안내 ② [장기요양급여 제공 변경계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 비급여 제공
「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 개정	① 개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공

나.이용료 및 비용 부담, 변경

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 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

제5장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한사항

제 1 절 방문요양

제16조 서비스 내용

방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

제17조 서비스의 세부내용

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(5등급의 경우 필수)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비 물품 정리
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		일상생활 함께하기
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	정서 지원 ※60분 초과 금지	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
			가사 및 일상생활지원 ※120분 적절제공
옷갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	외출시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
머리감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행·관공서 업무 대행 등
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸씻기(샤워 포함), 옷갈아입히기, 사용물품 정리	식사준비	수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장·서랍장 등 정리
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 산책		
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움		

제18조 안전준수

요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

제19조 금지사항

목욕도움, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 수건을 걸치는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.

제20조 비용의 부담금 및 본인 부담금

제12조 이용료, 제 13조 수가와 본인 부담금의 방문당 방문요양 수가 및 본인부담금 표에 의한다

제 2 절 방문목욕

제21조 서비스 내용

1. 방문목욕 서비스는 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷갈아입히기, 배설처리, 목욕전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다.
2. 그 밖에 부수적으로 사용물품의 준비와 뒷정리, 그리고 급여 대상자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다.
3. 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위가 포함 된다.
4. 사용 물품의 준비와 뒷정리, 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

제22조 안전준수

1. 방문목욕은 기관의 목욕급여제공지침에 따라 목욕급여가 제공되어야 한다.
2. 목욕 전 수급자의 능력이나 신체 상태를 고려하여 목욕을 실시한다.
3. 목욕 전 신체 상태를 확인하고 이동시 등, 머리, 다리 등이 부딪치지 않도록 주의하며, 상처를 입기 쉬운 곳에는 비닐테이프로 보호하다.
4. 유치도뇨관, 흉곽배액관, 인공항문, 기관절개관, 비위관 등을 착용하고 있는 경우 관이 분리되거나 꼬임 또는 역류되지 않도록 유의한다.
5. 피로를 느낄 수 있으므로 대상자의 표정과 움직임을 관찰하면서 서비스를 제공한다.
6. 욕창 등 상처가 있는 경우에는 환부를 보호하면서 서비스를 제공하며, 목욕 후 환부를 깨끗이 건조시키고 필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힌다.
7. 욕조에 들어가기 전에 대상자 팔로 물 온도를 확인시키며, 제공자의 손이 차갑지 않도록 유의한다.

제23조 비용의 부담금 및 본인 부담금

제12조 이용료, 제 13조 수가와 본인 부담금의 방문당 방문목욕 수가 및 본인부담금 표에 의한다

제6장 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

제24조 특별한 보호를 필요로 하는 경우

1. 대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요 하는 경우를 말한다.
2. 위와 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이때 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(또는 보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제7장 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차

제25조 응급상황발생시 대처사항

요양보호사는 서비스제공 도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- ① 흉골부에 격통, 중압감 발생 - 가벼워도 통증이 30분이상 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 노출시 경련으로 협착증
- ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 뒷목이 뻣뻣, 속이 미식 거림, 두통 및 구토

2. 응급처치 및 주의 점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 브래지어 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속이 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 삼가한다.
- ⑥ 찬물 찜질 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황발생시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구/연락체제 숙지
- ② 환자 예비 증상 발생시 - 보호자 연락, 119 협조요청
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소등의 비상연락체제 사전숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청시 관찰내용 전달

제8장 시설물 사용상의 주의사항에 등에 관한 사항

제26조 시설물 사용

서비스 제공자는 대상자의 시설을 사용함에 있어 대상자의 물품을 파손하지 않도록 각별한 주의를 하여야 한다.

제27조 요양보호사의 배상책임

- ① 서비스 제공 계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(또는 보호자)는 기관에 손해배상을 청구 할 수 있다.
- ② 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 전문인 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어 질 수 있도록 한다.
- ③ 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
- ④ 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을지지 아니 한다.
- ⑤ 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제28조 전문인 배상책임보험

- ① 기관은 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 요양보호사 개인별 상해보험 보험사의 전문인배상책임보험 (이하 “배상책임보험” 이라함)에 가입한다.
- ② 요양보호사는 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지사항을 “배상책임보험관리대장”에 기록한다.

제29조 상해보험가입

- ① 기관은 이용자에 대한 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 상해에 대비하 직원을 위한 상해보험을 가입한다.
- ② 종사자는 상해보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 “보험 관리 대장”에 기록한다.
- ③ 근무가 종료된 요양보호사는 근무종료 시 즉시 상해보험 가입을 해지한다.

제30조 4대보험 가입

- ① 기관은 종사자에 대하여 갑작스런 질병이나 사고로 인하여 생활에 과도한 부담이되는 것을 방지하기 위하여 사업주의 의무가입 대상인 4대보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)에 가입한다.
- ② 기관은 종사자가 월 60시간(주15시간) 미만일 경우에는 가입대상에서 제외한다.
- ③ 기관은 종사자가 1개월 이상 근무하면서 60시간(주15시간) 이상을 근무할 경우에는 취득신고를 하고 매월 보험료를 납부한다.

제9장 운영규정의 개정방법 및 절차

제31조 운영규정의 제,개정

이 규정의 운영과 관련된 주요규정의 제.개정에 대해서는 운영위원회의 의결을 거쳐 제.개정을 한다.

제32조 운영규정 개정방법

- ① 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영위원회를 거쳐 운영규정을 개정할 수 있다.
- ② 회의록을 작성하여 종전과 변경된 내용들 기록한다.

제33조 운영규정의 개정절차

- ① 운영규정을 개정하기 위해서는 기관의 대표는 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
- ② 운영규정의 개정은 출석인원의 과반수이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
- ③ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 즉시 시행된다.

제10장 인력 관리 규정

제34조 인력관리의 목적

본 기관은 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영한다.

1. 기관 인력구성기준

- 1) 관리책임자는 사회복지사의 자격소지자(1, 2급)로 근무 가능한자
(1일 8시간, 월 20일 근무)
- 2) 요양보호사는 1급자격소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자를 채용, 활용한다.
- 3) 요양보호사는 방문요양, 목욕의 서비스를 겸하며, 필요시 공동으로 수행한다.
- 4) 인력기준에 관한 특혜
 - ① 재가급여사업의 관리책임자가 하나 이상의 다른 재가급여사업을 동시에 관리 하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 다른 사업의 관리책임자를 겸직하여 운영할 수 있다.
 - ② 방문요양과 방문목욕의 요양보호사는 상호 겸직하여 운영할 수 있다.
 - ③ 방문요양 또는 방문목욕을 병설하여 운영하는 경우에는 겸직 운영할 수 있다.

제35조 근로자 채용

본 기관에서는 업무에 필요한 직책별 근로자에 대해서 다음과 같은 채용을 진행한다.

1. 수급자 서비스를 제공해야 하는 요양보호사에 대해서는 수시모집을 진행한다.
2. 모집진행시에는 구인구직 사이트, 공단 인터넷 사이트, 주변 요양보호사 교육원과의 연계를 통한 모집 등 기관에 필요한 근로자에 대해서 채용 모집을 진행한다.
3. 채용시에는 1차 면접을 진행한 후 본 기관에 근무 적성을 파악한다.
4. 근로자 채용시에는 근로계약서를 반드시 체결하며, 기관 운영규정, 취업규정 등을 설명한다.
5. 기타 근로자 관련 내역은 노동부 근로기준법을 준수하여 진행한다.

제36조 자격기준

노인복지법에서 규정한 국가자격증 요양보호사 1급 자격증 소지자로 봉사정신이 풍부한자를 우선적으로 선발한다.

1. 사회복지사 2급 이상, 요양보호사 1급 자격증 소지자

제37조 채용시 구비서류

- 가. 해당분야 자격증(사회복지사, 요양보호사, 운전원 등)
- 나. 이력서
- 다. 건강검진서(당해년도)
- 라. 본인명의 통장사본

제38조 직원 채용제한

직원의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며, 기관은 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 금치산자 및 한정치산자
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 법률에 의해 공민권이 정지 박탈된 자
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과 되지 아니한자
5. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
6. 법률 및 기관규정에서 정한 채용부적격자
7. 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
8. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
9. 제출서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
10. 입사 후 기관이 지정한 기일 내에 입사 구비서류를 제출하지 않은 자
11. 기타 사회 통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

제39조 복무시간

노인장기요양서비스의 성격을 고려 수급자의 요구를 우선고려 주40시간 범위내에서 요양보호사와 협의(월중서비스시간표)결정 하며 그 외 연장근로시간은 수급자와 요양보호사의 협의에 의해 기관 승인 하에 연장근무를 할 수 있다.

1. 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.
2. 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.

제40조 복무

1. 출근, 결근

- ① 직원은 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무 수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- ② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전 기관의 장에게 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일에라도 그 사유를 명확히 하여 사후승인을 받아야 하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단 결근한 것으로 본다.
- ③ 급여 제공직원의 출근과 퇴근은 수급자의 급여제공 시작과 종료시간으로 근무상황을 같음할 수 있다.

2. 지각,조퇴 및 외출

- ① 직원은 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 당일 정오까지 기관에 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체없이 이 사실을 알리고 소정의 절차에 따라 지각사유서를 제출하여야 한다.
- ② 급여제공직원은 수급자 가정에 부득이하게 늦어질 경우 서비스제공 30분 전에 기관에 알려야 한다.
- ③ 직원은 근로시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출 하고자 할 경우에는 기관의 승인을 받아야 한다.
- ④ 정당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 시말서를 받으며, 직원의 복지. 포상규정에 반영할 수 있다.
- ⑤ 직원의 지각, 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

제41조 퇴직절차 및 예고

1. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용한다.
2. 중간정산으로 퇴직금을 신청한 경우 대상기간은 중간정산 시점을 기준으로 기왕에 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다. 그러므로 1년 미만 근속 근로자는 법정퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
3. 퇴직금의 중간정산을 원하는 근로자는 당 기관의 양식인 ‘퇴직금 중간정산 승인신청서’, ‘퇴직금중간정산 합의서’를 제출하여야 한다.
4. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년만에 대하여 퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급한다. 단, 1일 근로시간이 불규칙적일 때는 연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급한다.
5. 직원이 퇴직하고자 할 때는 퇴직 1월전까지 사직서를 제출하여 소정의 절차를 거쳐 기관장의 허가를 받아야 한다.

제11장 보수(임금) 관리

제42조 임금

기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로계약서에서 규정하는 5대보험 적용자, 계약직 중 본인의사를 존중, 결정하되 근로기준법, 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용보험법에 근거 임금을 결정 지급 한다.

1. 기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로기준법이 제시하는 기준에 따른다.
2. 근로자의 임금은 한정된 장기요양서비스의 수가를 고려하고, 기관운영 유지비 등을 고려하여 적정 임금을 산정하여 결정 지급한다.
3. 사무실에 근무하는 사무직 종사자는 연봉계약을 원칙으로 한다.
4. 요양보호사는 기본시간급을 10,320원(단시간근로)으로 설정하며, 주휴급 또는 연차 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 기관과 협의 결정 시행한다.(2026년 시급(13,000원))
5. 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세 공과금을 공제한 후 익월 20일 안에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.

다음 각호에 해당하는 것은 공제할 수 있다.

- ① 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
- ② 사회보험료(4대보험)
- ③ 기타 법령에 의거 공제되는 금액
- ④ 직원과 합의된 경비

제43조 퇴직금

1. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급한다.
2. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재 입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용한다.
3. 중간정산으로 퇴직금을 신청한 경우 대상 기간은 중간정산 시점을 기준으로 기왕에 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다. 그러므로 1년 미만 근속 근로자는 법정퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.

제44조 상여금 및 기타수당

기관장은 직원의 성과를 고려 설 또는 추석명절시 예산 가능한 범위 내에서 상여금을 지급하고, 직원회의, 교육 참석과 RFID 이용율을 평가분기별 기타수당으로 지급 할 수 있고 직종, 직책 등을 참작하여 각종 수당을 지급할 수 있다.

제12장 직원의 복리후생

제45조 복리후생

1. 법정복리후생 : 4대보험(건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험), 퇴직금 지급 등
2. 재직 중 특별한 공로가 있는 경우에는, 특별수당, 상여금 또는 특별 공로금을 지급 할 수 있다.
3. 경조사비 지급 : 자녀결혼/부모사망 100,000원
4. 포상금 지급 : 30,000원, 50,000원, 100,000원 (센터 기여도에 따라 차등 지급함) 상금, 상품권 등
5. 특정일선물 - 설날, 추석(현물, 상품권, 현금, 계좌이체 등) 선물을 지급
6. 요양보호사에게 배상보험 가입
7. 요양서비스 케어북 지급
8. 기타 : 의료비 지원(근로자 입원 시 위로금 지원), 가족요양 개인건강검진비 지원

제46조 포상

본 규정은 기관 운영규정에 규정된 포상에 관한 세부사항을 정함으로서 포상의 규정을 정립하고, 건전한 사풍을 조성하여 직원의 사기를 앙양시킬 것을 목적으로 한다.

제47조 포상시기

장기요양기관의 운영 특성상 가정방문 급여제공 직원의 복지향상과 서비스 질 향상을 위하여 매 분기 별 교육 일, 또는 사상이 필요할시 평가결과에 따른 포상을 시행할 수 있다.

평가 기간은 매 분기 초일부터 말일의 15일 전까지 평가결과를 집계하여 전체 교육 시, 또는 연말에 해당년도 전체의 평가를 통하여 포상을 할 수 있다.

제48조 포상대상

포상의 지급대상은 3개월 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.

포상대상은 다음 각 호에 해당하는 자에 한한다.

- 1) 3년이상자, 5년이상자,로 장기근무를 계속 하였을 때
- 2) 희생과 봉사정신으로 섬김의 수급자 가정에 질적 서비스를 제공하였을 때
- 3) 업무상 유익한 발명, 개선, 창안, 연구, 사례발표 실적이 있을 때
- 4) 급여제공기록지, RFID사용, 청결도, 시간관리, 수급자관리에 모범
- 5) 각종 회의 참석율이 높은 자 및 업무지시에 능률적으로 대처하는 직원

제49조 복지(포상) 내용

포상의 내용은 해당자가 있을 경우에 한해 상금, 상품권, 등을 시상할 수 있으며, 포상내용은 상품권 또는 현금으로 직원회의 및 교육시 대표자가 지급한다.

제50조 연차유급휴가

기관의 연차유급휴가는 전년도에 계속 근로한 근로자에 대해 정신적·육체적 휴양을 통한 노동의 재생산 유지와 문화생활의 기회를 부여하기 위해 근로기준법에 의거해 마련된 것으로 다음과 같다.

- 1.사용자는 근로자가 전년도에 8할 이상 출근한 경우에는 1년이상 근로자는 15일의 연차유급휴가를 부여하고, 1년 미만 근로자는 1개월 만근시 1일 휴가를 부여한다.
- 2.근로자는 전년도의 출근율에 따라 연차유급휴가 청구권이 발생한다.
- 3.연차유급휴가수당청구권은 재직근로자가 전년도 근로 대가로 발생한 연차유급휴가를 사용할 경우 그 기간에 대하여 사용자에게 수당 지급을 요청할 수 있는 권리이며, 이와 같이 지급되는 연차유급휴가 수당은 사안 발생시 지급한다.
4. 연차휴가는 “을”의 동의하에 근로일에 해당하는 하계휴가등 연차휴가로 대체한다.
5. 시급제근로자의 경우 유급연차사용월에 연차수당을 지급할 수 있다.

제51조 복지제도 내용

1. 월 60시간미만의 근로를 제공한 급여제공직원 :전문인배상책임보험 가입
3. 명절선물 지급 : 추석과 설명절 시 선물 또는 특별수당, 요양보호사(30,000원) 사회복지사(50,000원) 지급
4. 수급자 어르신 전원에게 명절 : 각 20,000원 상당 선물 지급

제13장 안전과 보건 관리

제52조 소방, 화재 안전교육

소방.화재 안전등의 교육계획

- * 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 제12조 제1항 제6호]에 의거하여 방문요양, 방문목욕의 노인복지시설로 지정된 기관은 소방. 화재 안전등의 교육계획을 수립하고 교육 해야 할 의무를 가진다.
또한 정기적인 교육훈련을 통한 안전의식 고취와 화재시 대응태세를 완비하며 화재예방교육으로 위험요소를 사전에 제거한다.

- 가. 기관에 속한 직원들은 년 2회 이상 소방.화재 안전교육을 받는다.
 - 온라인 교육, 기관 교육, 안산 소방서 교육 신청후 집체교육등
- 나. 기관의 소방.화재안전 교육 담당자는 당해연도 마지막 근무일에 소방, 화재 안전교육 계획을 수립한다.
- 다. 소방.화재 안전등의 교육자료를 만들어 각 가정에 배포하고 수급자(보호자)에게도 교육한다.
- 라. 소화기류를 기관에 항상 비치하고 수시 점검관리한다.
(분말소화기, 이산화탄소 소화기, 투척용소화기 등)

제53조 안전과 보건관리 교육

1. 교육목적 - 서비스 현장에서의 안전 및 보건관리 하여 건강한 삶을 살 수 있도록 교육한다.
2. 신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 재가서비스를 실시하기 전에 실시한다.
 - 신입요양보호사 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.
 - 신입요양보호사에게 급여제공지침 10개 항목 등 운영규정, 수급자상태/응급상황 대처법/ 비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
3. 정기안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.
4. 기관은 안전상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 근로 환경을 방지, 개선하고 직원의 건강증진을 위하여 다음 각 호와 같이 노력한다.
 - ① 기관은 직원교육 또는 직원회의시 안전한 작업환경을 위한 건의사항을 수렴할 수 있다.
 - ② 직원은 위험하거나 유해한 근로환경에 대한 시정 또는 직원의 성별, 연령, 신체적 조건에 맞는 사업장 환경을 마련할 수 있도록 상시 고충처리를 요구할 수 있다.
 - ③ 기관은 ①, ②항에서 접수한 고충 및 건의사항을 검토하여 필요한 조치를 강구 하여야 한다.
5. 직원은 안전, 보건에 관한 기관의 제규정을 준수하며, 시설의 안전관리시책에 적극 협력하여야 한다.

제54조 근골격계 질환 및 감염예방 교육

직원교육계획에 따라 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.

1. 근골격계질환
 - ① 기관 자체 근로자 안전에 대해서 별도의 교육을 실시하며, 근골격계질환 예방을 위해서 년 1회 이상 근골격계증상조사표를 작성하여 별도 관리한다.
 - ② 근골격계증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다.

- ③ 근골격계 질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - 활동 전 몸 풀기를 실시한다. - 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다. - 규칙적인 식생활을 유지한다.
 - 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
- 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다. - 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
- 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
- 스트레칭과 허리근력강화 운동을 생활화한다. - 충분한 휴식과 수면을 취한다.

2. 감염에 대한관리

- ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.
- > 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다.
 - 감염관리지침 비치후 교육
 - 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육
 - 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.
 - 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
 - 수급자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한시설물을 허가 없이 제거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것.
- ③ 매년 건강진단(비사무직) 및 예방접종 등을 받을 것.

제55조 건강검진

- 1. 기관은 직원의 건강을 위해 「산업안전보건법」이 정하는 바에 따라 매년 1회 이상 일반건강검진을 실시하여야 하며, 신규직원의 경우 채용시 진행하는 건강검진을 당해 연도 건강검진으로 인정한다.
- 2. 기관은 필요한 경우 특수, 수시, 임시 건강검진을 실시할 수 있다.
- 3. 사후관리
 - ① 1차 건강검진 실시 후 사후관리소견 및 조치사항에 고혈압 등 2차 검진 요망이나 주기적인 검진 등으로 기재되면 2차 검진은 가급적 30일 이내에 실시한다.
 - ② 2차 검진 결과표 또는 의사소견서를 받고나서 의사상담 여부 등을 확인 후 교육을 실시하고 보관한다.
 - ③ 혈압, 당뇨, 비만 등의 2차 검진자는 약 처방을 받아 복용하거나, 식생활 개선, 규칙적인 운동을 하도록 권장하고, 상담관리 한다.

제56조 유치도뇨관 감염관리

유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육자료를 이용하여 감염관리 교육을 실시한다.

제57조 낙상예방 교육

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 충격이 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용한다.
- 9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
- 10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제58조 노인학대 예방

기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원교육시 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, 언어적, 정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는데 그 목적이 있다.
2. 노인학대는 노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의2제4호)
3. 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위) / 제55조의3(벌칙))
 - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(5년 이하의 징역 또는 1500만원 이하의 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 방임행위
(5년 이하의 징역 또는 1,500만원 이하의 벌금)
 - ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
(3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)
5. 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 안된다.

※ 노인학대신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제14장 고충처리 절차

제59조 고충처리 운영계획

- ① 수급자, 가족의 불만, 종사자의 고충등 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다
- ③ 고충 접수자 : 대표자(시설장), 사회복지사
- ④ 고충 처리자 : 대표자

제60조 고충처리 절차

- ①고충접수(전화/내방/팩스/메일/건의함등) ▶ ②고충내용분석
▶ ③확인/조치 ▶ ④결과통지 ▶ ⑤사후관리(피드백 실시)

제61조 수급자 고충처리 방법

- ① 수급자가 장기요양기관과 계약을 맺기전, 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.
 - 전화, 메일, 직원면담, 건의함 등
- ③ 노인등으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인등이 수급할 만한 처리가 이루어 져야 한다.
- ④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결한다.

제62조 종사자 고충처리 방법

- ① 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청시 기관에서는 반드시 상담을 진행하고 그 결과를 알려주고 기록 및 보관한다.
- ② 시설의 장은 직원이 직무상 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리를 안내한다.
- ③ 상담요청이 있을 경우 시설의 장은 성실히 고충을 청취한다.
- ④ 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 직원이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ⑤ 고충이 접수된 날로부터 7일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 한다.
- ⑥ 연간 1회이상 근로자의 업무만족도를 조사하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해서 반영한다.

제15장 요양급여 제공시 수급자 권리

제63조 수급자의 권리설명 및 동의서 작성

기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용 (비급여 항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

제64조 상태상담

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

제65조 인권 보호

성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스과정에서 수급자를차별 또는 학대해서는 안되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

제66조 개인정보 및 사생활 보호

개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게된 개인 정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
2. ‘개인정보’라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항
3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적인 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안된다.
4. 기관의장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게 된 개인 정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안된다.
6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안된다.

제67조 기록 공개

수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

제16장 기관의 운영체제

제68조 업무 분장

가. 관리책임자(대표자, 시설장)

관리책임자는 사무실의 업무를 총괄하며 사회복지사, 요양보호사, 봉사요원, 사무원 등을 관장하며, 다음의 업무를 수행한다.

1. 사무실 업무 총괄 및 관리감독
2. 사회복지사, 요양보호사, 봉사요원, 사무원 등의 업무지도, 교육
3. 사회복지사, 요양보호사, 봉사요원, 사무원 등의 근무상태점검 및 관리 감독
4. 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향 제시
5. 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴
6. 재가사업에 대한 연구, 상담, 컨설팅
7. 재가 복지기관 간 정보교류 및 친목 활동 도모

나. 일반 사회복지사

일반사회복지사는 관리책임자를 보좌하며 관리책임자 공백 시 업무를 대행하고 요양보호사, 봉사원, 사무원의 업무를 지도·감독하며 관리책임자 업무의 다음사항을 수행한다.

1. 요양보호사, 봉사 요원교육, 업무분담 및 조정
2. 서비스 프로그램개발, 봉사 활동지도
3. 지역 내 독거노인, 소년소녀가정, 한부모가정, 극빈가정 등을 파악하여 봉사자 연계
4. 지역 내 거주하는 노인 상담, 지역자원과 연계 서비스 제공
5. 사무실 행정업무 지도 및 지원

다. 방문상담 사회복지사

1. 의무수행 : 보건복지부 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 제57조(사회복지사배치 가산)과 관련하여 매월 1회 이상 요양보호사의 급여제공 시간 중에 모든 수급자의 가정을 방문하여 욕구사정 및 요양보호사의 적정 서비스 제공 여부 확인·기록 등의 업무 수행
2. 방문요양 관련 : 신규직원 급여개시일까지 건강검진 결과 제출확인, 처우개선비 입금, 장기요양급여제공 계약서 작성(개인정보 수집/활용 동의서 포함), 장기요양급여 제공계획수립 및 작성 후 동의, 자체평가 실시, 낙상위험도 수시평가, 욕창위험도 수시평가, 인지기능검사 수시평가, 수급자 방문상담 및 결과 반영, 지역사회자원연계, 홈페이지 관리 및 수정(분기별 업데이트), 급여비용 5가지 정보 내부에 게시 및 변경수정, 급여내용통보서 전월말일까지 등록 및 수정, 연1회 이상의 욕구사정, 급여계획 작성 후 수급자(보호자 동의), 낙상위험도 및 욕창위험도 평가, 매일 재가 전자관리시스템 [서비스내역]확인하여 요양보호사가 급여계획에 의해 수행하는지 확인, 매월 장기요양급여비용 세부내역서 전달 및 전월의 장기요양급여비용명세서 직접전달, RFID의 자동전송내역 제공 서명부 확인, 신규직원의 업무, 인계인수 및 수급자 소개, 매월 요양보호사의 급여제공지침 숙지여부 확인, 직원 및 수급자의 고충상담 접수시 시설장에게 보고
3. 기타 법령에 의한 직접인력의 준수사항

라.요양보호사

요양보호사는 서비스 이용대상자를 지속 발굴하며, 서비스 이용 대상자 가정을 방문하여 다음과 같은 계획된 서비스를 제공한다.

1. 서비스 이용대상자 가정방문 신체활동 및 가사활동 서비스 지원
2. 서비스 이용 대상자와 상담을 통한 맞춤형 서비스 개발지원
3. 서비스를 지원하면서 취득한 신상정보 비밀유지 및 대화내용 누설 금지
4. 서비스 지원내용 일일 서면보고(상담결과 포함)
5. 방문요양, 방문목욕 서비스지원 대상자 지속 발굴

마.사무원

관리책임자와 사회복지사를 보좌하고 요양보호사, 서비스지원에 적극 협조하며, 다음사항의 업무를 수행한다.

1. 요양보호사 서비스 지원내용 종합정리, 월별 공단에 급여신청
2. 요양보호사 근로계약, 서비스 이용자계약서 등 관리
3. 관리책임자, 사회복지사와 요양보호사간 업무연락
4. 예산 및 행정업무 처리, 사무실 및 서류 보안대책 강구
5. 방문객 안내 및 서비스 제공, 사무실 정리정돈, 청결유지
6. 요양보호사 교육지원 및 간담회결과 존안유지

제69조 운영체계

가.기관장

기관장은 기관의 운영규정을 마련하여 사무실에 비치하고, 연도별 사업계획 및 예산을 수립하여 당해 사업을 추진해 나간다.

나.의무사항

1. 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사, 사무직원은 위의 규정에서 정하는 업무를 집행할 권한과 의무가 있고 그 처리결과에 대하여 책임을 진다.
2. 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사, 사무직원은 각자의 업무를 존중하고 필요한 경우 업무활동이 유기적으로 수행될 수 있도록 상호 협조하여야 한다.
3. 기관의 직원은 직무의 내외를 불문하고 품위를 손상하는 행위를 하여서는 아니된다.
4. 기관의 직원은 업무처리 중 취득한 비밀을 누설하여서는 아니 되며, 퇴직 후에도 또한 같다.

다.금지사항

1. 기관의 직원은 기관장의 허가 또는 정당한 이유 없이 근무시간 중 직장을 이탈하여서는 안된다.
2. 기관의 직원은 직무와 관련하여 어떠한 사례나 증여 및 향응을 제공받아서는 안 된다.
3. 직장 내 괴롭힘 행위의 금지
 - ① 임직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 직원에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.
 - ② 직원은 다른 직원 뿐 아니라 수급자에 대하여도 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

제70조 직원교육

1. 관리책임자는 합법적이고 효율적인 기관경영을 위하여 제 규정을 점검하고 변경된 사항은 직원교육을 통해 전파한다.
2. 기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용 계획표의 교육계획에 따라 신규직원교육, 직무교육, 낙상 및 욕창, 안전 및 감염, 응급상황시 대응방안 등의 교육을 연 1회이상 수시로 실시한다.
3. 기관은 법정 의무교육을 매월1회 과제를 선정 시행 한다
(노인인권교육, 노인학대예방 교육, 직장 내 괴롭힘 예방교육, 개인정보보호교육, 성희롱예방교육, 장애인 인식 개선교육, 산업안전보건교육, 아동학대신고 의무자 교육, 퇴직연금제도교육)

제71조 수급자 관리교육

기관은 연도별 사업계획의 세부 사업내용 계획표의 교육계획에 따라 수급자 관리교육을 연 1회(정기), 수 시로 실시한다.

제72조 정보 전달 관리

기관의 업무 혼선을 막기 위해 담당직원 교체될 경우에는 수급자에 대한 정보를 전달지침에 의거해서 인수인계하여야 한다.

1. 수급자를 관리하고 있는 담당직원 변경시에는 다음과 같은 정보를 인수인계 후 교체해야 한다.
2. 업무 인수 인계 시 지침
 - ① 수급자 노인 장기요양서비스제공 계약서
 - ② 수급자 서비스 제공 기록지(서비스시간, 서비스내용, 수급자요구내용)
 - ③ 수급자 월 중서비스 시간표(병명, 표준이용지침, 요양보호사 업무, 급여 등)
 - ④ 월중 서비스 업무일지(관찰결과, 약복용, 병, 의원 방문 횟수 등)
 - ⑤ 수급자 응급 상황시 연락체계(보호자 전화번호, 병, 의원 전화번호)
 - ⑥ 요양보호사 연락망(전화, 휴대폰번호 등)
 - ⑦ 담당 요양보호사 문제발생 시 대체요양보호사 임명
 - ⑧ 수급자 관리기록자료 일체

제73조 근무평가

기관의 서비스 질 향상을 높이기 위해 연도별 세부사업계획표에 의해 요양보호사의 근무평가를 실시한다.

1. 평가시기 : 정기 년1회(입사 후 11개월 경과시), 수시-입사 후 3개월경과
2. 평가내용 : 근무실태, 개인능력, 수급자 신뢰도, 주위의 평, 예절 및 태도

제74조 취업규칙 작성 및 신고

본 기관의 취업규칙의 경우에는 사업 인가시 작성된 취업규칙을 기본으로 하며, 해당 취업규칙은 반드시 관련기관에 신고함을 원칙으로 한다, 단 근로자 규정에 대해서 법적 변경 및 기관 변경에 대해서는 별도의 노사협의회 회의를 통하여 안내 후 수정하여 관련기관에 신고한다.

제17장 요양보호사 제 원칙

제75조 요양보호사의 준수사항

1. 요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공 개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.
2. 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있는 급여대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
3. 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 급여 대상자에게 충분히 설명한 후 급여 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공토록 한다.
다만, 급여대상자가 치매 등으로 인지능력이 없는 경우는 예외로 할 수 있다.
4. 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며, 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다.
5. 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 제공받도록 강요하지 말아야 한다.
6. 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단할 경우 관리책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
7. 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안된다.
8. 요양보호사는 서비스 제공 시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고한다.
(부축 동행하다 넘어져 부상을 입거나, 목욕물의 온도조절 실패로 화상을 입는 등)
9. 서비스 제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생 할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.

제76조 직업윤리원칙

1. 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다.
2. 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
3. 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고한다.
4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
5. 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.
6. 요양보호사는 업무 수행시 항상 친절한 태도로 예의바르게 행동한다.
7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사, 사회복지사 등과 적극적으로 협력한다.
9. 대상자가 소통이 어렵고 협조를 안 한다는 등의 이유로 신체적, 언어적, 정서적 학대를 해서는 안 된다.
학대를 발견하면 반드시 신고해야 한다.
10. 대상자로부터 서비스에 대한 물질적 보상을 받지 않는다.
11. 대상자에게 일방적으로 도움을 제공하는 수직적인 관계가 아닌 함께하는 상호 대등한 관계임을 인식해야 한다.

제77조 윤리적 태도

1. 영양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
 - ① 대상자의 권리를 이해하고 지켜주고 증진 시켜줘야 한다.
 - ② 대상자의 종교존중, 영양보호사 자신의 종교를 선교목적으로 강요해서는 안된다.
 - ③ 영양보호사 판단만으로 서비스를 제공하지 말고 반드시 대상자 의사를 물어보고 시행한다.
2. 영양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검, 겸손한 태도를 갖는다.
 - ① 신체·정신적으로 고된 일, 즉 대상자의 배설요양에서부터 건강관찰까지 다양한 업무를 수행해야 하므로 쉽게 지치고 짜증이 날 수 있지만 항상 초심으로 돌아가 영양보호사 자신을 점검한다.
 - ② 업무수행시 업무가 나와 맞지 않는다는 생각은 직업인이라면 누구나 갖는다. 그러나 이런 생각은 나의 업무능력의 미숙이나 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해 보고 나의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.
3. 영양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 영양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
 - ① 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행과 신뢰 받는 활동을 해야 한다.
 - ② 자신의 올바른 활동은 모든 영양보호사를 대표하는 것이라는 마음으로 한다.
4. 영양보호사는 영양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도와 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.
 - ① 관리책임자, 사회복지사, 사무원 또는 간호사와의 협조는 필수적이며, 의료진의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 한다.
 - ② 또한 시설직원, 동료, 대상자의 가족과 협조 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.
5. 영양보호사는 원활한 영양보호업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.
 - ① 직무를 수행하는데 필요한 전문지식과 기술을 갖춰야 한다.
 - ② 보수교육에 적극참여, 자기평가와 지도, 앞으로 발전의 자료로 활용한다.
6. 영양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하는 태도가 필요하다.
 - ① 대상자와 약속한 내용, 방문시간 등을 반드시 지키며 부득이한 사정으로 늦거나 방문 일을 변경해야 할 경우에는 반드시 연락을 하여 양해를 구해야 한다.
 - ② 대상자 가정보착 시 대상자가 없으면 방에 들어가지 말며, 연락을 취한 후 연락 단절 시 다음 방문 일을 적은 메모를 남겨둔다.
 - ③ 대상자 앞에서는 피로해 보이지 않도록 해야 한다.
 - ④ 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
 - ⑤ 대상자의 눈높이에 자신의 시선을 맞춘다.(내려다보지 않는다)
 - ⑥ 대화는 천천히 하도록 하며 앉는 위치, 몸짓, 손놀림, 신체접촉 등은 상황에 따라 지나치지 않도록 한다.
 - ⑦ 대상자와 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안된다.

7. 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않도록 해야 한다.
 - ① 대상자, 가족, 타직원에 대한 언어적, 신체적 폭력
 - ② 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만
 - ③ 대상자, 가족, 혹은 타직원들의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
 - ④ 감독자에 대한 불복종이나 반항
 - ⑤ 지시되지 않은 비도덕적인, 정직하지 못한 행위
 - ⑥ 알코올이나 약물, 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위
 - ⑦ 수급자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
 - ⑧ 감독자에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위
 - ⑨ 금연구역에서 담배를 피우는 행위
 - ⑩ 물건을 팔거나 공동물품을 가져가는 행위
 - ⑪ 대상자 소유 전화사용 엄금(사전 양해 안 했을 시 훔치는 행위)
 - ⑫ 대상자의 기록, 의무기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조 하여 기록하는 행위
 - ⑬ 대상자를 존중하고 대상자의 위엄이 지켜져야 할 권리
 - ⑭ 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 대상자의 사적을 내외에 발설하는 행위
 - ⑮ 다른 사람의 근무를 대신 하거나 자신의 근무를 대신 해 달라고 요구하는 행위
 - ⑯ 할당된 장소에서 일하기를 거부하는 행위
 - ⑰ 등급판정 또는 장기요양 인정신청을 유도하는 행위
8. 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하며 사고 발생 시 즉각 관리책임자에게 보고한다.
9. 전문가의 진단이 필요한 사항을 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
 - ① 위암인 것 같다.
 - ② 관리책임자, 의료인에게 보고하여 전문가와 상담할 수 있게 연계한다.
10. 법적소송에 휘말리지 않도록 다음사항을 반드시 준수해야 한다.
 - ① 대상자의 개인적 권리를 보호한다.
 - ② 요양보호서비스 제공 시 정해진 정책과 절차에 따른다.
 - ③ 제공된 요양서비스 내용을 정확히 기록한다.
 - ④ 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록한다.
 - ⑤ 제공해야 할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다.
 - ⑥ 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.

제78조 자세와 복장

1. 서비스 시간을 정확히 지킨다.
2. 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다.
3. 복장은 지정된 유니폼을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 하며 단정해야 한다.
4. 기본 얼굴화장은 예의지만 너무 진한 색조화장은 피한다.
5. 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알반지는 착용하지 않는다.
6. 긴 손톱은 세균 침투의 원인이 되므로 항상 짧게 깎는다.
7. 머리 모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.
8. 신발은 트이지 않는 단화를 착용하고 바른 걸음으로 걷는다.
9. 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위 내에서 밖에서 짧게 통화한다.

제79조 수급자를 대하는 태도

1. 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다.
2. 대상자에게는 존칭어를 사용한다.
3. 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다.
4. 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 요양보호사끼리 큰 소리로 나누는 것을 삼간다.
5. 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 알려주어 스스로 할 수 있게 한다.
6. 대상자와의 유대는 필요하지만 요양보호사의 부탁을 들어주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해 서는 안된다.
7. 대상자는 안정이 필요하므로 대상자에게 명령식으로 얘기하거나 너무 많은 말을 하지 않는다.
8. 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어 할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.

제18장 운영위원회 설치 및 운영

제80조 운영 목적

사회복지시설 운영의 체계적·종합적 발전방향을 모색하기 위해 운영위원회를 구성하고 운영에 필요한 사항을 정한다.

제81조 운영위원회의 기능

< 위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다 >

- ① 기관운영계획의 수립·평가에 관한 사항
- ② 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
- ③ 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
- ④ 수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
- ⑤ 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
- ⑥ 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
- ⑦ 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

< 위원회는 해당 시설장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다. >

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

제82조 운영위원회의 구성

- ① 운영위원회의 구성은 운영위원회의 운영목적과 심의사항에 부합하도록 전문성, 적합성 등을 고려하여 적절하게 구성하고 필요한 경우 추가, 변경한다.
- ② 본 위원회는 위원장1인을 포함하여 5인 이상 15인 이하로 다음의 자격을 가진자로 구성한다.
(법 36조 제 2항 각 호 중 같은 호에 해당하는 위원이 2명을 초과해서는 안 된다.)
 - 가. 시설의 장
 - 나. 시설 거주자(이용자) 대표
 - 다. 시설거주자(이용자)의 보호자 대표
 - 라. 시설종사자의 대표
 - 마. 해당 시군구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 - 바. 후원자 대표 또는 지역주민
 - 사. 공익단체에서 추천하는 사람
 - 아 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이

제83조 운영위원회 세부 운영 계획

- ① 회의의 개최
 - 가. 정기 회의 : 반기 이상 정기회의 개최(6월, 12월)
 - 나. 수시 회의 : 운영위원회 운영규칙에 규정한 회의 개최 요건에 해당할 경우 (재적위원 1/3의 요청이 있을 경우 등) 수시회의 개최
 - 다. 회의의 공개 : 위원회의 회의는 시설이용자, 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되, 개인정보보호 등 불가피한 사유 시 비공개결정을 할 수 있음(비공개 사유는 공개해야 함)
 - 라. 서면심의나 서면에 의한 회의, 대리출석에 의한 회의는 불가 정부 방침에 따른 전염병, 천재지변등이 발생시 불가피한 사유 발생시 법정처리기한이 있는 심의사항에 한하여 서면심의 가능
- ② 회의록의 작성 및 보고
 - 위원회의 간사는 매년 1회 정기 및 수시회의의 결과를 간략하게 요약하여 정본은 위원회에 보관하고 사본 1부는 구청장에게 제출할 것
- ③ 기타사항
 - 가. 위원회 운영에 필요한 예산은 원칙적으로 시설 운영비에서 지출
 - 나. 회의수당, 회의장소 등 위원회 운영에 세부적인 사항은 운영위원회 자율적으로 결정
- ④ 운영위원회 구성- 시·군·구에 제출된 회의록 중 정책건의가 필요한 사항은 매년 1회 시·도를 경유하여 보건복지부 노인정책과 및 해당 개별과로 보고한다.

제19장 부 칙

제1조 준용규정

이 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙을 준용한다.

제2조 시행일

이 규정은 개정된 날로부터 즉시 시행한다.