

참좋은복지센터 운영 규정

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 참좋은복지센터의 시설 운영에 효율적이고 합리적인 사업수행으로 노인복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(기본방침) 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 따라 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체 활동 또는 가사 활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 이바지한다.

제3조(명칭) 재가 장기요양 기관 참좋은복지센터(이하 "센터"라 한다) 라 칭한다.

제4조(위치) 참좋은복지센터의 위치는 경기도 오산시 은여울로 43번길 17, 102호이다.

제5조(사업) 본 센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 따라 아래와 같이 재가 장기요양 기관사업을 수행한다.

1. 방문 요양 사업
2. 방문 목욕 사업
3. 기타 지역 특성 및 욕구에 따른 사업을 추진하여 복지증진을 도모하는 사업

제6조(적용범위) 본 센터는 사업 운영에 관하여 관계 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

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

제8조(결재) 본 센터의 제반 업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 시설장의 사전 결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

제9조(회계연도) 본 센터의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

제 2 장 기관 설치 및 운영

제10조(기관 운영) 기관의 운영은 다음 각호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 이바지한다.

1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리
2. 기관 운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체 의식 함양
5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리 향상

제11조(기관 설치기준 및 인력구성)

[방문 요양]

1. 시설기준은 다음과 같다.

- 1) 시설기준 : 시설전용면적 16.5m² 이상(연면적)
- 2) 방문 요양을 제공하는 기관이 하나 이상의 다른 재가급여(복지 용구 제외)를 동시에 제공하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 생활실, 침실 외의 사무실은 병용할 수 있음.
- 3) 방문 요양을 제공하는 기관을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 상호 중복되는 시설, 설비를 공동으로 사용할 수 있음.

2. 인력구성은 다음과 같다.

- 1) 관리책임자는 사회복지사, 의료인 또는 5년 이상의 실무경력을 갖춘 요양보호사 1급 (복지부 장관이 고시하는 교육을 이수)으로 상근하는 자
- 2) 요양보호사는 수급자 상황에 따라 근무시간에 변화가 많으므로 시간제(단시간 근로자)인 요양보호사는 인력 기준 준수 여부를 판단함에 있어서는 실 근무시간에 관계없이 1명이 근무하는 것으로 계산함.
- 3) 방문요양서비스 중 장기요양급여 수급자에 대한 신체 활동 지원 서비스는 요양보호사 1급만 제공할 수 있음.
- 4) 모든 종사자의 근로계약서에는 근무시간, 시간급 임금, 초과근무 등을 명시하여야 함. (근로기준법 제2조, 제17조 및 제18조, 동법 시행령 제8조 및 제9조, 별표2 등 참조)

[방문 목욕]

1. 시설기준은 다음과 같다.

- 1) 시설기준 : 시설전용면적 16.5m² 이상(연면적)
- 2) 이동 목욕 차량은 본인 명의 또는 타인 차량에 대해 유무상 사용계약(임대계약)을 체결하여 사용권이 본인에게 있을 경우 무방함.
- 3) 이동 목욕 차량 없이 이동용 욕조만을 갖추어도 방문목욕 설치 가능 (차량 미이용 수가 지급)

2. 인력구성은 다음과 같다.

- 1) 관리책임자는 사회복지사, 의료인 또는 5년 이상의 실무경력을 갖춘 요양보호사 1급 (복지부 장관이 고시하는 교육을 이수)으로 상근하는 자
- 2) 요양보호사 1급 2명 이상 배치하여야 함.

제12조(업무분장 및 업무조정)

1. 센터의 업무분장은 시설별 상황에 따라 직제별 업무분장을 통해 업무를 수행한다.
2. 업무조정은 시설장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때는 업무분장을 조정할 수 있다.
3. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제 3 장 요양급여 범위

제13조(급여 규정 목적) 노인장기요양보험법에 따라 기관이 제공하는 장기요양 서비스 내용과 비용을 노인 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

[적용 규정]

1. 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 “재가노인복지시설 운영기준 2. 운영 규정”
2. 근로기준법의 제17조(근로조건에 명시)
 동법 제34조 (퇴직급여제도)
 동법 제43조 (임금 지급)
 동법 제93조 (취업규칙의 작성·신고) 등의 관련 규정

[운영목적]

본 기관은 등급판정을 받은 자로서 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체 활동 또는 가사 활동, 목욕 활동 지원 등의 장기급여를 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인부양으로 인한 가족의 부담을 경감해줌으로써 삶의 질을 향상하도록 한다.

제14조(운영 규정 기본 준수사항 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항(별표 10)을 준수)

1. 시설의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 시설의 운영에 관하여 필요한 규정 (이하 "운영 규정"이라 한다)을 작성하여 시장, 군수, 구청장에게 제출하여야 한다.
2. 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.
 - 1) 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
 - 2) 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약 목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원 인수인의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다)
 - 3) 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
 - 4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항(비급여 항목 포함)
 - 5) 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
 - 6) 운영 규정의 개정 방법 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) 고충 처리에 관한 사항
3. 시설의 장은 운영 규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

제15조(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

제16조(급여 범위 게시) 기관은 시설 내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영 규정의 개요
2. 종사자 근무체계
3. 제공하는 장기요양급여의 종류
4. 비급여 대상 및 항목별 비용
5. 급여제공을 위한 지침 10개 항목
6. 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항

제17조(급여 범위) 장기요양 서비스는 수급자의 본인 부담을 명확히 하기 위하여 급여 범위를 급여항목과 비급여 항목으로 구분되며, 급여항목은 보험에서 급여되나, 비급여 항목은 전액 본인이 부담하여야 한다.

제18조(금지항목)

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

제 4 장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제19조(이용대상)

1. 재가노인복지시설을 이용할 수 있는 대상자는 노인복지법 제38조 제2항에 따라 다음 각 호와 같다.
 - 1) 장기요양급여 수급자
 - 2) 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용 비용의 전부를 수납 받아 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
 - 다. 재가노인지원서비스 : 가, 나의 서비스 이외의 서비스로서 상담, 교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 자
2. 제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자 간 계약에 의한다.
3. 장기요양급여 수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 재가 서비스의 제공이 필요한 자
4. 방문요양(목욕)의 경우 이용정원은 정하지 않았지만, 서비스 제공 인력확보에 따라 다를 수 있다.

제20조(이용 절차)

1. 이용 절차는 다음과 같다.

대상자 유형		시,군,구		시,군,구		장기요양 기관		장기요양 기관
①기초생활 수급노인	→	급여신청 (장기요양 인정서 첨부)	→	장기요양 기관에 이용의뢰 (공단,본인 통보)	→	이용대상자 확인(*) ↓ 수급자와 급여제공 계약서 작성	→	장기요양급여 계약내역서 공단 통보 ↓ 서비스 실시
②기타 의료급여 수급자								
③일반노인			→					

※ 기초생활 수급 노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 이용 신청일부터 인정하며, 장기요양 기관에서는 반드시 기초생활 수급 노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 한다.

※ 기초생활 수급 노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 서비스 제공 시 시, 군, 구청장이 이용 의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담한다.

제21조(이용자 모집 방법)

1. 본 사업 기관이 위치한 지역의 각 주민센터 사회복지 전문요원에 의뢰하도록 한다.
2. 관할지역 사회복지관의 재가 복지시설과 연계하여 이용자를 모집하도록 한다.
3. 월 정기적인 각종 언론의 홍보 및 홈페이지를 통해 모집한다.
4. 지역사회 단체 및 모임에 참석하여 방문요양/목욕 지원 사업에 대해 이해도를 높이고 이용자를 확보한다.
5. 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.
6. 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인 장기요양 기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제22조(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.

제 5 장 이용계약에 관한 사항

제23조(계약 목적)

1. 참좋은복지센터와 이용자, 그리고 보호자가 본 센터를 이용하는 기간 동안 재가보호서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 지역사회의 노인을 대상으로 시설보호 및 재가 보호를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스를 제공함으로써 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
3. 노인복지센터와 입소자, 그리고 보호자가 본원을 이용하는 기간 동안 센터에서의 생활 전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제24조(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 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
4. 계약만료 시 이용자가 퇴소 또는 서비스 이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료된다. 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급~5급 인지지원등급 판정을 받은 어르신을 대상으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.
5. 대상자가 요양보호사에게 성폭행 및 성희롱을 하는 일이 발생하거나 심한 수치심을 주어 보호사가 심적 스트레스가 발생한 경우에는 기관이 계약 해지를 요청할 수 있다.
6. 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수하여 재계약함을 원칙으로 한다.
 - 1) 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

- 2) 계약기간은 인증서에 표기된 기간과 동일 계약서를 작성한 1년으로 한다.
- 3) 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약할 수 있다.
- 4) 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관한다.
- 5) 매월 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.

제25조(이용료 등 비용부담에 관한 사항)

1. 월 이용료는 본인 일부 부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당 금액으로 한다.
노인장기요양보험법에 의거한 당해 장기요양급여 비용의 15%와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.
(단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경대상자일 경우 6%, 9%와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다. 감경 절차 및 감경 방법은 보건복지부령에 따라 처리한다.)
또한 기초생활보장 수급자의 경우에는 전액 국가가 지원한다.
2. 그 밖의 비용 부담액
 - 1) 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각항에 따라 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.
(비급여에 대한 사항은 장기요양급여 제공계약서에 명기함)
 - 2) 비급여 대상 및 항목별 비용은 “비급여 대상 및 항목별 비용” 과 같다.
상기 자(이하 “갑” , 을” 이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약 내용에 따라 장기요양 급여제공계약서를 작성하고 기명날인 후, 각 1통씩 보관한다.
3. 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는 데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다. (2023년도 기준)

재가급여 월 한도액(복지 용구 제외)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
2023년도	1,885,000원	1,690,000원	1,417,200원	1,306,200원	1,121,100원

4. 방문요양 급여비용은 다음과 같다.

- 1) 방문요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공 시간에 따라 산정한다.

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16,190
가-2	60분 이상	23,480
가-3	90분 이상	31,650
가-4	120분 이상	40,280
가-5	150분 이상	46,970
가-6	180분 이상	52,880
가-7	210분 이상	58,930
가-8	240분 이상	65,000

※ 재가급여 비용은 이용금액 중 공단 지원보험료 85% 적용, 본인부담금 15% 적용

- 2) 1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 “가-8” 의 범위 내에서 산정한다.
- 3) 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다.
방문 간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공 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. 방문목욕 급여비용

- 1) 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급 등과 관계없이 방문 횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕 의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	82,160
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	74,070
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	46,250

※ 재가급여 비용은 이용금액 중 공단지원보험료 85% 적용, 본인부담금 15% 적용

- 2) 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요 시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

가. 차량 이용 방문목욕 (나-1, 나-2)

- (1) 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.
- (2) 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용”으로 표기된 당해 기관에 신고된 차량이어야 한다.
- (3) “이동 목욕용” 차량 내에서 목욕을 제공한 경우에는 “나-1”의 급여비용을 산정한다.
- (4) 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비 일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공 하는 경우에는 “나-2”의 급여비용을 산정한다.

나. 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나-3)

- (1) 목욕 차량에 부속되지 않은 이동식 욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용한 경우
- (2) 관련 법령에 따라 목욕 설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕시설을 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕 급여를 제공하는 경우
- 3) 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정할 수 있다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강 유지, 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공 기록지에 기재하고 급여비용 청구 시 이를 제출하여야 한다.
- 4) 방문목욕은 욕조를 활용한 전신 입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공하여야 한다.
- 5) 방문목욕 행위에는 목욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변 정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕 시 이동 보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

5. 특별한 보호를 필요로 하는 경우

- 1) 대상자가 ‘특별한 보호를 필요로 하는 경우’라 함은 질병의 정도가 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
- 2) 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원 조치하거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
- 3) 이때 발생하는 비용은 대상자의 본인 부담이 원칙이나 관계 기관과의 협의를 통해 대상자의 본인 부담을 최소화할 수 있도록 한다.

제26조(계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스 이용자 및 보호자는 다음 각호의 내용을 포함한 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무

- 1) 수급자(이하 “을” 이라 칭함)의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
(단, 외출 및 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
 - 2) “을” 의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - 3) 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무
 - 4) 식사 제공 및 생활 상담, 조언 및 생활편의 제공 의무
 - 5) 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리 의무
 - 6) 기타 “을” 의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무
2. 이용자(수급자)의 의무
- 1) 월 이용료 납부 의무
 - 2) 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무
 - 3) 표준수발 서비스를 제공 받아야 할 권리
 - 4) 기타 장기요양 서비스 이행 의무
3. 보호자(이하 “병” 이라 칭함)의 의무
- 1) 이용자(수급자)에 관한 건강 및 필요한 자료제공 의무
 - 2) 이용자(수급자)의 월 이용료 입소 비용 부담 의무
 - 3) 인적 사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
 - 4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
 - 5) 이용자(수급자) 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입 퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비 등 모든 것에 대한 책임 의무

제27조(급여비용 청구)

1. 노인장기요양보험법 제40조에 따라 당해 장기요양급여 비용의 15%와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.
2. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면 절차 및 감면 방법은 보건복지부령에 따라 처리된다.
3. 급여비용은 “을” 의 등급판정 결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조에 의거하여 해당 연도 수가를 적용한다.
4. 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각항에 따라 을의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.

제28조(신원인수인의 권리 · 의무)

1. 신원 인수인(보호자)의 의무
 - 1) 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.
 - 2) 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담 및 납부해야 한다.
 - 3) 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보하여야 한다.
 - 4) 신원 인수인의 주소, 연락처, 주 보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
 - 5) 장기출장 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 이용 규칙 이행 및 협조 요청에 적극적으로 협조하여야 한다.
2. 신원 인수인(보호자)의 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.

제28조(계약의 해지) 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 입소자 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. 성폭력 및 성희롱에 관한 행동을 하였을 때
5. 행동의 불안정 및 타 질환 발생, 안전사고의 위험 등으로 보호가 어려울 경우, 보호자로서 의무와 협조를 태만할 경우
6. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 요양보호사 업무에 막대한 지장을 줄 경우
7. 10일 이상 입원을 하였을 경우
8. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의로 숨긴 것이 드러났을 경우
9. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제 6 장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제29조(이용료 등 비용 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강 보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
2. 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 수급자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
3. 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 서비스 제공자가 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 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
4. 3항에 의하여 급여비용이 변경되었을 때는 사전 안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하고 재 계약서를 작성하여야 한다.
5. 급여비용 변경이 발생하였을 때는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양 서비스 제공에 지장이 없도록 한다.
6. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - 1) 등급이 변경되었을 때는 장기요양 인정서를 제시하여야 한다.
 - 2) 요양급여 수가가 변경되었을 때는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)에게 안내 하여야 한다.
 - 3) 계약기간이 만료되었을 때는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
 - 4) 이용 절차 방법은 장기요양 인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,구에 장기요양급여 신청)-이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출-서류 확인-공단에 입력-서비스 이용

제 7 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제30조(방문요양서비스 및 프로그램)

1. 방문요양서비스 급여의 종류는 다음 각호와 같다.

- 1) 신체 활동 지원 서비스 : 세면 도움, 구강 관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕 도움, 식사 도움, 체위 변경, 이동 도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등
- 2) 가사 활동 지원 서비스 : 취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등
- 3) 개인 활동 지원 서비스 : 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등
- 4) 정서 지원 서비스 : 말벗, 격려 및 위로, 생활 상담, 의사소통 도움 등
- 5) 학대 예방, 가정 문제해결 등을 위한 상담 및 지원 서비스
- 6) 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.
- 7) 장기요양인 정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준 장기요양 이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 급여내용을 급여제공 기록지에 기재한다.
- 8) 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

2. 방문요양의 급여비용은 제25조 각 항에 의하여 산정하며, 1회 방문당 급여제공 시간에 따라 산정한다.

3. 1회 방문당 180분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 180분의 범위 내에서 산정한다.

4. 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다.

방문 간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공 시간을 합산하여 1회로 산정한다.

5. 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 다음날 급여비용 산정을 위한 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다.

6. 노인장기요양보험 시행규칙 제 14조 각항에 따라 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다. (비급여에 대한 사항은 장기요양급여 제공계약서에 명기함)

7. 대상자가 개인적으로 이용하는 의료기관 이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제31조(상담 및 의견 건의)

1. 이용자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우 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 가정방문시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.

4. 보호자는 이용자 어르신의 생활과 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며, 상담을 의뢰할 수 있다.

5. 센터장은 이용자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며, 이를 센터 운영에 반영해야 한다.

6. 센터장은 이용자의 생활의 질 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다.

제32조(개인정보보호 및 존엄성 존중) 이용자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호 지침 등 수급자 사생활 보호지침에 따른다.

제33조(간담회) 센터의 합리적이고 민주적인 운영을 위하여 이용자 또는 보호자 간담회를 실시하며, 이를 통한 정보를 가지고 어르신에게 불이익을 주어서는 안 된다.

제34조(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 직무유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 센터에서 치료 일체를 책임져야 한다.
4. 이용자가 의료적인 치료가 요구될 경우 센터에서는 보호자에게 통보해야 한다.
다만, 보호자의 부재나 연락 두절의 경우 통화 시도 시간을 기록하고 추후 통화 때 통보한다.
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 계약을 해지할 수 있다.
7. 센터에서는 사고 및 질병으로 인해 의료적인 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.

제 8 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제35조(서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위)

1. 서비스 실시 중에 “병”의 귀책 사유로 인하여 발생한 “갑”의 손해에 대하여는 “을”이
“갑”에게 배상한다. 다만, 천재지변 및 제3자의 귀책 사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
2. 다음 각호에 해당되는 경우에는 “갑”은 “을”에게 배상할 의무를 진다.
 - 1) 센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 2) 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
3. 센터는 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.
4. 다음 각호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.
 - 1) 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 - 2) 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 - 3) 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 - 4) 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 5) 이용자의 특이 질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
5. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련 규정에 따른다.

제36조(채무의 이행) 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생하였을 때 규정에서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

제 9 장 운영 규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항

제37조(운영 규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불리하게

- 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 센터장이 필요하다고 인정한 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
 3. 센터에서의 개정 필요에 의한 경우 센터장의 승인(운영 규정 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다)으로 운영 규정을 개정할 수 있다.

제 10 장 인력관리 규정에 관한 사항

제38조(채용)

1. (채용 기회) 센터는 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 나이, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인, 임신 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않으며, 공개채용을 원칙으로 하고, 장기요양 요원 추가배치 등 우수인력확보를 위해 노력하여야 한다.
2. (전형 및 채용서류) 센터에 입사를 지원하는 자는 다음 각호의 서류를 제출하여야 한다.
 - 1) 이력서
 - 2) 자기소개서
 - 3) 자격증 (해당 직원)
 - 4) 입사용 건강진단서
3. (근로계약) 장기요양보험공단에서 제공받은 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 직원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제93조 제1호부터 제13호까지의 규정(취업규칙의 작성, 신고사항)에서 정한 사항을 명확히 제시하며, 그에 따른 급여를 제공한다.
 - 3) 센터는 제2항의 내용 중 무기 계약직원에게는 임금의 구성항목, 계산 방법, 지급 방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을, 기간제 직원에게는 근로계약 기간에 관한 사항, 근로시간, 휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목, 계산 방법 및 지불방법에 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.
4. (수습 기간)
 - 1) 신규로 채용된 자는 최초로 근무를 개시한 날부터 3개월간을 수습 기간으로 한다. 다만 수습의 적용은 상호합의 하에 정한다.
 - 2) 제1항의 수습 기간은 근속연수에 포함한다.
5. (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 기관장의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.
6. (결근, 지각, 조퇴 및 외출)
 - 1) 결근 : 결근하고자 할 때에는 미리 결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 근태계를 제출하

여야 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 조퇴하여서는 안 된다. 지각하였을 때는 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 시설의 승인을 받아야 한다.

7. (공민권 행사)

1) 센터는 사원이 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 사원이 청구한 시간을 변경할 수 있다.

8. (출장)

1) 센터는 업무수행을 위하여 필요한 경우 사원에게 출장을 명할 수 있다.

2) 센터는 행선지별 여비, 숙박비, 현지 교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

9. (배치기준-방문요양, 목욕의 경우) 기관은 요양보호사를 고용함에 있어 다음 사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

1) 수급자의 신체기능 유지를 위한 전문성 (안마, 마사지, 침술, 부항 등)

2) 수급자 및 요양보호사의 요구사항, 종교

3) 수급자의 거주지와 거리 및 교통편의

4) 요양보호사의 입사 일자

10. (배치, 전직, 승진)

1) 센터는 직원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

2) 센터는 제1항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.

3) 승진의 조건 - 3개월 이상 근속한 계약직원 및 정규직 직원 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외한다.

가. 기관의 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자

나. 각종 사고의 미연 방지와 재해 발생 또는 비상사태 발생 시 공로자

다. 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때

라. 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자

마. 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

바. 장기 근무자에 대한 포상 : 1년 이상 상품권 지급

제 11 장 복무규정

제39조(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, 센터의 비전 및 목적, 행동 원칙을 염두에 두고 활동해야 한다.

4. 직원은 항상 긍지와 자부심을 품고 센터의 발전과 이용자의 복지증진을 위해 노력한다.

5. 직원은 이용자의 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제40조(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.

제41조(서비스 수급권자에 대한 자세) 어르신께서 남아있는 삶을 존경받으며, 안락한 노후를 보내게 해드리기 위해 서비스 제공자는 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 수급자가 자신의 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.
4. 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
5. 어르신은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.

제42조(청렴 의무) 직원은 업무와 관련하여 직간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 받을 수 없다.

제43조(신상 변동보고 의무) 직원의 이력 사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다.

제44조(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 활동을 하는 행위를 하여서는 안 된다.
단, 사전에 센터장의 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니한다.
7. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
8. 센터 관계자나 다른 직원에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안 된다.
9. 센터 내에서 음주, 흡연, 도박 등을 하여서는 안 된다.
10. 본 규정에 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 준하는 행위를 하여서는 안 된다.

제45조(직장 이탈 금지의 의무) 직원은 허가나 정당한 사유 없이 직장을 이탈하지 못한다.

제46조(근무시간)

1. 직원의 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다.
단, 1일의 근로시간을 휴식 시간을 제외하고는 8시간을 초과할 수 없다.
2. 휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며, 실제 근무시간 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 부여하되 식사 시간을 포함한다.
3. 직원의 기본 근무시간은 오전 9시부터 오후 6시이다. 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할

수 있으며 요양보호사와의 근로계약에 따른다.

4. 재가 장기요양 기관의 업무 특성상 상시 근무시간 및 휴게시간 범위 내에서 센터의 사정에 따라 근무시간 및 휴게시간을 변경할 수 있다.
5. 18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시 사이 및 휴일에 근로시키고자 하는 경우에는 해당 근로자의 동의를 얻어야 한다.
6. 임신부 여성 근로자의 경우 오후 10시부터 오전 6시 사이 및 휴일에 근로시키지 못하며, 다음의 경우로 고용노동부 장관의 인가를 얻은 경우에는 가능하다.
 - 1) 산후 1년이 경과 되지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
 - 2) 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우단, 임신 중의 여성 근로자에게 시간 외 근로를 하게 하여서는 아니 되며, 산후 1년이 경과 되지 아니한 여성 근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간 1년에 150시간을 초과하는 시간 외의 근로를 시키지 못한다.

제47조(출장의 근무시간) 직원이 출장 기타 센터 외에서 근무하는 경우 근무시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다. 다만, 센터장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다.

제 12 장 보수에 관한 사항

제48조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “보수”란 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 3등분한 금액과 사유 발생 직전 1년간 보수에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제49조(임금의 계산 및 지급 방법)

1. 임금은 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일 분을 감하여 지급한다. 다만 요양보호사의 경우 시급제를 적용할 수 있으며, 그 내용은 근로계약서에 의하여 정한다.
2. 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 매월의 말 일 직원에게 직접 지급하거나 직원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.
3. 수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100% 지급할 수 있다.
4. 전항의 규정에도 불구하고 다음 각호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.
 - 1) 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
 - 2) 저축금 (노동부 장관의 인가를 받은 세금)
 - 3) 건강보험료 (장기요양보험료)
 - 4) 국민연금 (60세 이상 제외)
 - 5) 고용보험료 (65세 이상 제외)
 - 6) 감봉의 제재에 해당하는 금액
 - 7) 시설에서의 우선 지급금
 - 8) 기타 법령에 의거 공제되는 금액

제50조(비상시 지급) 직원이 다음 각호의 사유로 청구하는 경우에는 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

1. 직원 또는 그의 수입으로 생활을 유지하는 자의 출산, 질병 또는 재해의 비용에 총당하는 경우
2. 직원 또는 그의 수입으로 생활하는 자의 혼인 또는 사망 시 그 비용에 총당하는 경우
3. 직원이 부득이한 사정으로 1주일 이상 귀향하는 경우

제51조(휴업수당)

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

제52조(상여금) 상여금 및 특별수당은 센터장이 정하여 지급할 수 있다.

제53조(퇴직 및 퇴직일)

1. 센터는 직원이 다음 각호에 해당할 때는 직원을 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) 직원이 퇴직 일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 당일
 - 2) 직원이 퇴직 일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 당일
단, 센터는 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지정하여 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 및 그 보호자가 교체를 요구한 날
3. 퇴직 시 지켜야 할 사항
 - 1) 인수인계서는 퇴직 전 5일 이내에 작성한다.
 - 2) 센터에서 제공한 물품을 반납한다.

제54조(퇴직금)

1. 센터는 1년 이상 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.
2. 센터는 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 직원의 과반수 동의를 얻어 근로자퇴직급여 보장법 제8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.
3. 퇴직금 적립금에 관한 사항
 - 1) 센터명의 또는 대표자명으로 통장을 개설한다.
 - 2) 퇴직금이 적립된 후 직원 회의 시 통보하며, 게시판에 게시한다.

제55조(중간 정산)

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

제56조(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.

제57조(경력 인정)

근무 경력은 사회복지법에 근거한 사회복지법인 및 시설 경력과 군복무경력(무관 후보생 경력은 제외)만을 인정한다.

제58조(연장근로 및 휴일 근로 수당)

1. 센터에서는 직원의 시간 외 근로 및 야간근로(오후 10시 ~ 오전 6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우 당사자 간 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 한도로 탄력적 근로시간제를 연장할 수 있으며 선택적 근로시간제상 정산 기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장이 가능하다.
(단, 연장근로에 대한 특례 : 주 40시간제 시행일부터 3년간은 1주간 16시간 한도로 연장근로가 가능하며, 이때 최초 4시간에 대한 연장근로 가산 수당은 25%로 한다.)
2. 장기요양 기관의 장은 특별한 사정이 있는 경우 고용노동부 장관의 인가와 근로자의 동의를 얻어 상기 연장근로시간을 연장 가능하며, 사태가 급박하여 고용노동부 장관의 인가를 받을 시간이 없는 경우에는 사후에 지체 없이 승인을 얻어야 한다.
3. 연장근로와 야간근로(오후 10시 이후부터 다음날 오전 6시 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.
4. 보상휴가제 시행 : 노사 간 서면 합의에 따라 연장근로, 야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 부여하는 보상휴가제를 시행할 수 있다.

제 13 장 직원의 복리후생에 관한 사항

제59조(휴일)

1. 직원의 유급 휴일은 다음 각호에 해당하는 날로 한다.
 - 1) 주휴일 (소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 - 2) 근로자의 날 (5월 1일)
 - 3) 정부가 지정하는 임시 휴일

단, 주휴일과 법정 휴일이 중복될 때는 주휴일만을 인정한다.
2. 센터는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다

제60조(휴가)

1. 연차휴가
 - 1) 1년 이하 근무한 자에게 한 달 만근 시 1일이 생성되어 1년 만근 시 11개 연차휴가를 부여하게 된다. 이때, 연차를 미리 당겨서 사용할 수는 없다.

- 2) 연차휴가는 입사 1년 후부터는 근무에 지장이 없는 상황에서 직원의 자유의사로 1년에 한하여 15일을 나누어 사용할 수 있다. 단, 센터의 특성상 부득이 2박 3일 이상을 계속하여 사용할 수 없다.
- 3) 직원의 미사용 연차휴가에 대해서는 연월차 휴가가 만료되기 3개월 전 남은 연월차 휴가를 사용하도록 안내하여 휴가 사용을 장려하고 남은 휴가 일수에 대한 연월차 사용계획서 제출을 요구할 수 있으며, 직원은 남은 연월차를 어떻게 분배하여 사용할 것인지 계획서를 작성하여 제출하여야 한다.
- 4) 안내문에 미리 공고한 남은 연차를 만료되기 전까지 미사용할 시 해당 연월차는 다음 년도로 이월되지 않고 소멸한다.

2. 경조 휴가

- 1) 센터는 직원의 경조사 발생 시 직원의 신청에 따라 다음과 같이 경조 휴가를 줄 수 있다.
 - 가. 본인의 결혼 : 5일
 - 나. 자녀의 결혼 : 1일
 - 다. 본인 및 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일
 - 라. 본인 및 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일
 - 마. 자녀 또는 자녀의 배우자 사망 : 3일
 - 바. 본인 및 배우자의 형제 및 자매 사망 : 1일

3. 병가

- 1) 센터는 직원이 업무 외 부상 또는 질병으로 출근할 수 없을 경우 입원 치료에 한해 연누계 5일 이내에서 병가(진단서 첨부)를 줄 수 있으나 휴가 기간 만료 후에도 정상근무가 곤란하여 출근이 불가능하다고 판단된 경우에는 휴가 종료 2일 전까지 휴직신청서를 제출하여야 한다.
단, 병가는 입사 3개월이 지나야 사용할 수 있고 3일을 초과할 수 없다.

4. 공가

- 1) 직원에게 다음 각호에 해당하는 경우 필요하다고 인정되는 기간의 공가를 줄 수 있다.
 - 가. 공무로 법원 등에 소환된 때
 - 나. 천재지변, 화재, 수재, 교통수단 기타 재해의 사유로 출근이 불가능한 때

5. 포상 휴가

- 1) 센터는 업무상 특별한 공로 또는 제안 등에 의한 보상으로 직원에게 별도로 인정하는 포상 휴가를 줄 수 있다.
- 2) 시설은 업무상 부득이한 경우에는 휴일 또는 휴가 중이라도 출근을 명할 수 있으며, 이 경우에는 대체휴일 또는 대체 휴가를 줄 수 있다.

제61조(휴가의 신청 및 변경)

1. 직원이 휴가를 하고자 할 때는 사전에 센터장에게 허가를 받아 휴가 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 받지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.
2. 휴가 시기 변경은 센터 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 센터 운영에 막대한 지장을 초래하는 경우 그 시기를 변경할 수 있다.

제62조(휴가 기간 중의 공휴일) 휴가 기간 중의 공휴일은 그 휴가 일수에 산입하지 아니한다. 단, 경조사, 특별 휴가는 그러하지 아니한다.

제 14 장 안전과 보건에 관한 사항

제62조(안전, 보건 규정 준수) 센터와 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보전을 유지 증진하기 위한 노력을 하여야 한다.

제63조(직원의 의무) 직원은 산업재해 예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제64조(안전교육) 센터는 장기(재가)요양 서비스 제공 시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스 변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 시행하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 재가 서비스를 실시하기 전에 실시한다.
 - 1) 신입 요양보호사 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.
 - 2) 요양보호사의 제 원칙부터 수급자 상태/응급상황 대처법/비상 연락망 등 교안에 따라 실시한다.
2. 정기 재난, 소방 등 안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 시행한다.
3. 종사자 교육은 모든 요양보호사에게 연간 종사자 교육계획에 따라 실시한다.
4. 운영 규정 교육은 교육계획 수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
5. 급여제공 교육은 종사자 교육계획에 의거 년 1회 이상 실시한다.
6. 업무 범위 및 부당 요구에 대처하는 방법에 대해 교육한다.
7. 근골격계질환 및 감염예방 교육을 연 1회 이상 실시한다.
8. 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자 교육계획에 의거 년 1회 이상 교육을 시행한다.
9. 교육자료 목록에 따라 교육 시행 후에는 참석자 서명 등 관련 자료를 작성, 보관한다.

제65조(근골격계질환 예방) 장기요양 서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 시행한다.

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

제66조(감염관리) 센터에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연 1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 시행한다.

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

제67조(유치 도뇨관 감염관리) 유치 도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육 자료를 이용하여 감염관리 교육을 시행한다.

제68조(낙상 예방) 다음과 같은 낙상 예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에 낙상 위험도를 알리는 낙상 예방수칙을 교육한다.

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. 어르신이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10. 어르신의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제69조(응급상황 대응) 요양보호사는 서비스 제공 도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응 지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- 1) 흉골부 격통, 종압감 발생 -가벼워도 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 쇼크 증상이 없는 경우도 발생
- 5) 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
- 6) 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 목덜미가 뻣뻣, 속이 메스꺼움, 두통 및 구토

2. 응급처치 및 주의점

- 1) 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어 주고 가만히 누힌 다음 안심시키고 심호흡을 시킨다.
- 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 하려고 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- 5) 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼간다.
- 6) 찬물 찜질: 피가 난 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황 발생 시 조치

- 1) 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안을 강구하며, 연락체계를 숙지한다.
- 2) 환자 예비 증상 발생 시 보호자 연락, 119(응급상황)에 협조 요청한다.
- 3) 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상 연락체계를 사전에 숙지한다.

제70조(노인학대 예방) 센터는 연도별 사업계획의 세부 사업 내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응 지침을 배포하고, 노인학대 신고기관 또는 노인보호 전문기관에 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, 정서적, 성폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조의 2(정의) 제4호)
3. 법적조치는 노인복지법 제39조의9 (금지행위)와 제55조2(벌칙)에 준한다.
4. 노인학대의 신고 의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
 - 1) 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대 예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - 2) 신고인의 신분은 보장되어야 하며, 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.

※ 노인학대 신고 129 (보건복지부)

24시간 노인학대 신고 상담 1577-1389 (노인보호 전문기관)

제71조(건강진단의 시행 시기 등)

1. 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 근골격계질환 검사를 포함한 건강검진을 실시하여야 한다. 단 사무직은 매 2년에 1회 실시한다.
2. 건강진단 결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정될 때는 기타 적절한 조치를 취하여야 한다.
3. 센터는 근로자대표의 요구가 있을 때 직접 또는 건강진단을 시행한 기관으로 하여금 건강진단 결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단 결과를 공개하여서는 아니 된다.

제72조(질병 환자의 근로 금지 및 제한)

1. 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병으로서 다음 각호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.
 - 1) 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 때에는 그러하지 아니하다.
 - 2) 조현병, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자
 - 3) 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 악화 될 우려가 있는 자
2. 제1항의 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 시행한 의사의 의견을 들어야 한다.

제73조(재해보상) 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해 보상보험 법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제74조(업무 외 재해) 시설은 업무 외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제75조(해석 적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속 법령 등에 의한다.

제76조(보상 청구권의 양도 금지) 보상 청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제 15 장 고충처리절차에 관한 사항

제77조(불만 및 고충 처리 체계 운영)

1. 어르신 및 가족과 직원의 불만 및 고충 문제의 발생을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
2. 불만 및 고충 처리 체계는 ‘불만 및 고충 처리 방법 안내’ → ‘불만 및 고충 접수’ → ‘불만 및 고충 처리’ → ‘기록 및 보고’ → ‘불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대책’ 순으로 가동되어야 한다.

제78조(불만 및 고충 처리 방법 안내)

1. 어르신이 장기요양 기관과 계약을 맺기 전, 어르신 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을

제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리’ 를 안내한다.

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

1) 전화 2) 인터넷 3) 직원 면담 4) 건의함 등

3. 어르신 및 가족, 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 해당 인원이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.

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

제79조(고충처리 위원회 구성) 위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우 관련 부서 및 직원 간 의견을 조율하여야 한다.

제80조(처리기준)

위원회의 위원과 직원은 고충 처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 입소 어르신과의 관계에 대하여도 공정하게 처리한다.

2. 고충 처리를 통하여 전체 입소 어르신의 권익을 보장하여야 한다.

3. 직원으로 하여금 근무 의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.

4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고 신속하게 처리하여야 한다.

5. 장기요양 기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제81조(처리결과 및 통보) 고충처리 위원회 위원장은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에게 보고하여야 한다.

제82조(불만 및 고충 처리 기록 및 보고)

1. ‘고충접수 및 처리대장’ 을 만들어, 불만 및 고충 접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

접수 번호	접수		신청인		고충 내용	처리결과				확인	
	일자	방법	성명	소속 부서		상담종결		고충사건으로 접수		담당	부서장
						일자	종결 사유	처리일자 및 결과	신청인 회신일자		

2. 불만 및 고충 처리 담당자는 ‘불만 및 고충 처리 기록장’ 의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.

3. 전 직원의 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 같은 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제 16 장 운영위원회 설치 및 운영

제83조(운영위원회 목적) 이 규정은 장기요양기관 운영의 체계적, 종합적 발전 방향을 모색하기 위한 센터 운영위원회에 대한 (이하 “위원회” 라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제84조(운영위원회의 기능) 위원회는 장기요양기관 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 센터 운영계획의 운영과 관련한 사항
2. 사회복지 프로그램의 개발 평가에 관한 사항
3. 센터 종사자의 근무 환경 개선에 관한 사항
4. 이용대상자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
5. 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항
6. 그 밖에 기관이 장이 발의하는 사항

제85조(운영위원회 설치 운영의 구성)

1. 이 위원회는 참좋은복지센터의 사업 운영에 지역주민의 참여를 촉진하고, 운영의 전문성을 향상하며 입소자의 욕구를 최대한으로 반영하여 시설의 운영을 활성화하고, 체계적이며, 효율적으로 추진하는 데 그 목적을 둔다. 위원회의 구성은 다음과 같다.

- 1) 위원장
- 2) 운영위원 3인 이상 5인 이하 (위원장 포함)
- 3) 간사

2. 이 운영위원회는 다음의 각호의 자 중에서 선정하여 센터장이 임명 또는 위촉한다.

- 1) 시설 이용자 보호자 대표
- 2) 지역주민
- 3) 기타 센터 운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

구 분	직 책	이 름
위원장	센터장	홍영임
운영위원 1	요양보호사	이경자
운영위원 2	요양보호사	백현숙
운영위원 3	요양보호사	이경숙
간사	요양보호사	박세홍

3. 위원의 임기는 3년으로 하며, 연임할 수 있다
4. 위원회는 그 직무에 관한 비밀을 누설하여서는 아니 된다.
5. 센터의 장은 다음 각호의 사항을 운영위원회에 보고하여야 한다.
 - 1) 시설의 회계 및 예산, 결산에 관한 사항
 - 2) 기타 시설운영과 관련된 사건, 사고에 관한 사항
6. 운영위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 보건복지부령을 따른다.

제86조(운영위원회 회의)

1. 운영위원회의 회의는 센터 운영의 장기적인 발전을 위한 사항들을 정함을 목적으로 한다.
2. 운영위원회의 위원장은 센터의 장으로 하며, 운영위원회의 자격은 센터장, 직원, 이용자 대표 및 가족 대표 등으로 구성하되 센터장이 따로 구성할 수 있다.
3. 위원회 정기회의는 분기 1회 개최하며, 임시회의는 필요 시 수시로 개최한다.
4. 위원장이 회의를 소집하고자 할 경우 회의 목적을 명시하여 회의 개최 7일 전까지 각 위원에게 통지하여야 한다. 단 긴급한 사안이 있을 경우 회의 전날까지 통지하여야 한다.

5. 위원회는 재적 위원 3분의 2 이상의 출석으로 개의하고, 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.
6. 위원장은 표결권을 가지며, 가부 동수일 때에는 결정권을 가진다.
7. 운영 규정의 개정은 다음 각호의 규정을 준수하여 변경한다.
 - 1) 위원회는 재적 위원 3분의 2 이상의 발의로 운영 규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - 2) 위원회는 출석위원 과반수의 찬성으로 운영 규정을 개정할 수 있다.
 - 3) 개정된 운영 규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제87조(운영 규정의 개정 방법 및 절차)

1. 운영 규정의 개정 방법 및 절차는 제86조(운영위원회 회의) 7항 1),2),3)조에 따른다.
2. 본 센터의 경우 별도의 운영위원회가 구성되어 있지 않은 상황 시에는 운영 규정의 개정을 기관실무자 자체평가, 수급자 의견 수렴에 따라 필요시 변경할 수 있다.
3. 운영 규정의 개정은 ‘운영 규정 문제점 파악’ → ‘자체평가 및 수급자 만족도 조사 진행’ → ‘기관실무자 회의’ → ‘수급자 의견 수렴’ → ‘운영 규정 개정’ 순으로 진행한다.
4. 운영 규정 이외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.
5. 운영 규정은 특별한 사유가 없는 한 의결한 날부터 시행한다. 단, 법령의 변경이 있어서 운영 규정 개정이 필요한 경우에는 센터장이 법령대로 운영하고 추후 운영위원회의 의결을 거칠 수 있다.

부칙

제1조(시행일) 이 규정은 2023년 10월 1일부터 시행한다.

제2조(규정의 열람 및 비치) 시설은 운영 규정을 센터 내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.