

---

# 운 영 규 정

---

미사온누리재가복지센터

# 운 영 규 정 개 요

## 1. 기본정보 및 일반현황

|            |                                   |          |                                                                                     |
|------------|-----------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 기관명        | 미사온누리 재가복지센터                      | 장기요양기관번호 | 2-41450-00280                                                                       |
| 설치일자       | 2024. 05. 02                      | 제공급여 종류  | 방문요양                                                                                |
| 기관연락처/팩스번호 | 031-791-0175 /<br>0504-226-0175   | 홈페이지     | <a href="https://blog.naver.com/misa-onnuri">https://blog.naver.com/misa-onnuri</a> |
| 소재지        | 경기도 하남시 미사강변동로<br>84번길 20 2층 213호 | 대표자      | 박성후                                                                                 |

## 2. 직원 근무체계(인력현황)

| 총 원 | 센 터 장 | 사회복지사 | 요양보호사             | 기 타 |
|-----|-------|-------|-------------------|-----|
| ○   | 1     | 1     | 급여제공 상황에<br>따라 배치 | -   |

## 3. 장기요양급여 이용계약에 관한 사항

### <운영 규정의 목적>

본 기관에서 제공하는 사업과 관련하여 이용자 및 직원의 인권보호, 서비스 품질, 운영에 관한 중요사항을 규정함.

### <운영 규정의 적용>

사회복지사업에 관련한 제반 법규(사회복지사업법, 노인복지법, 노인장기요양보험법, 근로기준법 등)에 따르며 이에 저촉되지 않는 범위 안에서 적용함

### <기관 설립 목적>

국가가 고시한 노인성 질환 등으로 도움이 필요한 노인에게 맞춤형 서비스 및 지역사회의 전문화 된 자원 발굴을 통해 장기요양서비스를 원활하게 제공함으로써 지역사회 노인복지증진에 기여함을 목표로 한다.

### <이용계약에 관한 사항>

계 약 기 간: 장기요양인정서 유효기간 범위 내에서 정함.

계 약 목 적: 이용자와 보호자의 욕구에 맞는 서비스를 제공하고 계약사항을 준수하여 분쟁을 예방.

계약대상자: 이용자와 체결을 원칙으로 하며 의사표시가 어려운 경우 신원인수인(보호자 또는 법정대리인)이 대리할 수 있음.

계약의 해지: 해지 사유 발생 시 이용자의 의견을 청취한 후 해지할 수 있음.

신원인수인의 권리: 서비스 제공내역·비용 등의 자료 및 적절한 서비스를 요청할 권리

신원인수인의 의무: 필요한 자료 제공, 계약정보 변경 통보, 필요 시 대리인 선정 및 이용자 귀책에 따른 배상 의무

기관의 의무: 건강관리 협조, 신변이상 통보, 사고·손해 예방관리, 물품 분실·파손 예방, 지역사회연계 및 생활편익 제공

서비스이용료: 별도 안내

서비스 제공자의 배상책임: 손해배상책임 처리를 위해 전문인 배상책임보험에 가입함.

<운영규정의 세부사항은 비치된 규정집 참고>

# 목차

- 제1장 총칙
- 제2장 기관 설치 및 운영
- 제3장 운영위원회에 관한 사항
- 제4장 이용계약에 관한 사항
- 제5장 서비스 절차 및 비용
- 제6장 배상책임, 면책범위에 관한 사항
- 제7장 취업규칙 인력관리 규정에 관한 사항
- 제8장 복무규정
- 제9장 포상·복리후생 및 징계
- 제10장 휴일 및 휴가
- 제11장 퇴직 및 해고
- 제12장 보수규정
- 제13장 안전과 보건에 관한 사항
- 제14장 노인학대 예방 및 대응
- 제15장 의료서비스에 관한 사항
- 제16장 고충처리 절차에 관한 사항
- 제17장 직장 내 괴롭힘 방지
- 제18장 급여성공직 및 교육
- 제19장 예산 물품관리
- 제20장 신원인수인의 권리와 의무
- 제21장 부칙

# 제1장 총칙

## 제1조(목적)

본 규정은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 등 관계 법령에 따라 미사온누리재가복지센터의 조직과 운영에 필요한 사항을 정하고, 수급자에게 적절한 장기요양급여를 제공하여 지역사회 노인복지 증진에 기여함을 목적으로 한다.

## 제2조(명칭)

미사온누리재가복지센터(이하 “센터”라 한다)라 칭한다.

## 제3조(위치)

센터의 위치는 경기도 하남시 미사강변동로84번길 20 퀸즈파크 미사1차 213호이다.

## 제4조(사업)

센터는 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따라 방문요양급여를 제공한다.

방문요양: 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여

## 제5조(적용범위)

- ① 본 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법 등 노인복지사업에 관련된 제반 법규를 따르며 센터의 모든 운영에 적용한다.
- ② 본 규정에서 정하지 않은 것은 사회복지시설 관리안내(보건복지부)에 따르며 본 규정과 대치할 경우 상위 규정을 따른다.

## 제6조(규정준수의무)

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

## 제7조(결재)

센터의 주요 업무는 운영의 일관성을 위하여 관리책임자의 결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

## 제2장 기관 설치 및 운영

### 제8조(기관운영)

센터는 다음 각 호의 운영방침에 따라 직원이 센터의 운영이념과 원칙을 이해하고 일관된 기준으로 업무를 수행하도록 하여 지역사회 노인복지 증진에 기여한다.

1. 수급자중심의 급여제공 및 인권존중으로 삶의 질, 권리향상
2. 보호자와의 소통강화
3. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체의식 함양
4. 급여제공계획에 따른 체계적 급여 제공
5. 안전사고 예방을 위한 환경 조성
6. 직원의 복지 및 역량 강화를 통한 전문적인 장기요양급여 제공
7. 기관운영의 투명성확보 및 지역사회에 대한 공개

### 제9조(조직 및 직종)

센터의 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 직종 및 인력은 노인장기요양보험법에서 정하는 인력배치기준에 따른다.

### 제10조(업무분장)

- ① 센터의 업무분장은 아래와 같다.
- ② 대표자는 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무분장을 조정할 수 있다.

#### [업무분장]

| 직종                      | 업무내용                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대표자 겸<br>관리책임자<br>(시설장) | 센터 운영 총괄 및 직원 지도·감독<br>운영규정·사업계획 등 주요 운영사항 관리<br>직원 채용·인사·복무·보수 및 복리후생 관리<br>예산·결산 및 회계·구매 등 행정업무 관리<br>장기요양급여 제공 및 수급자 관리 총괄<br>국민건강보험공단 및 관계기관 업무 처리<br>인력배치 및 직원 근무체계 관리<br>수급자 모집·홍보 및 계약 관련 업무<br>본인부담금 청구 및 수납 관리<br>각종 문서·전산·사무 관리<br>안전·고충·교육 등 센터 운영에 필요한 사항<br>그 밖에 센터 운영 전반에 관한 사항 |
| 사회복지사                   | 요양보호사 방문일정 및 급여제공 관리<br>정기적인 수급자 방문상담 및 관련 업무                                                                                                                                                                                                                                                 |

|       |                                                                                                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | RFID 등 장기요양 전산업무 관리<br>수급자 상태 및 급여제공 모니터링<br>수급자·보호자 상담 및 계약 관련 업무<br>「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」 관련 업무<br>그 밖에 관리책임자가 부여하는 업무 |
| 요양보호사 | 급여제공계획에 따른 방문요양급여 제공<br>신체활동지원 및 일상생활지원<br>수급자의 생활환경 관리 지원<br>수급자 상태 관찰 및 변화사항 보고<br>급여제공기록 작성<br>그 밖에 방문요양급여 제공에 필요한 업무 |

## 제3장 운영위원회에 관한 사항

### 제11조(목적)

이 규정은 센터의 발전 방향을 모색하기 위한 시설운영위원회(이하 “운영위원회”라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

### 제12조(운영위원회의 역할)

- ① 운영위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.
  - 1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항
  - 2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
  - 3. 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
  - 4. 수급자 및 종사자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항 등
  - 5. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
  - 6. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
- ② 위원회는 해당 시설로부터 다음 각 호의 사항을 보고받는다.
  - 1. 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
  - 2. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

### 제13조(운영위원회의 구성)

- ① 운영위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.
- ② 운영위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 임명하거나 위촉한다.
  - 1. 시설의 장
  - 2. 시설 수급자 대표
  - 3. 시설 수급자의 보호자 대표
  - 4. 직원의 대표
  - 5. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
  - 6. 후원자 대표 또는 지역주민
  - 7. 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
  - 8. 공익기관·단체의 추천을 받은 자
- ③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 운영위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

### 제14조(운영규정의 개정)

- ① 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- ② 운영위원회는 재적의원 과반수의 출석과 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ③ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 운영위원회의 의결 즉시 시행된다.
- ④ 운영위원회는 분기별 1회 이상 정기회의를 시행한다.

### **제15조(수당 등)**

회의참석 위원에 대해서는 센터 예산의 범위에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다.

### **제16조(사후관리)**

- ① 위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관한다.
- ② 회의 내용은 모두 공개해야 하며 연 1회 이상 시군구청장에 보고해야 한다.
- ③ 불가피하게 회의록을 비공개 할 경우 사유를 명시해야 한다.

## 제4장 이용계약에 관한 사항

### 제17조(계약 목적)

- ① 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확하게 정하기 위하여 급여 개시 전에 수급자나 보호자와「장기요양급여 제공계약」(이하“계약”이라 한다)을 체결한다.
- ② 센터와 수급자가 이용하는 기간 동안 급여 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

### 제18조(계약기간)

- ① 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 수급자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다.
- ② 계약기간 만료 1개월 전에 수급자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 수급자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 20일 이내에 재계약을 해야 한다.
- ③ 센터는 수급자와 장기요양급여 계약을 체결하거나 계약의 내용을 변경한 경우 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제16조제4항에 따라 장기요양급여 계약통보서를 지체 없이 공단에 통보하여야 한다.

### 제19조(이용대상)

방문요양급여의 이용대상은 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 이용할 수 있는 수급자로 한다.

- ① 장기요양수급자
  1. 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여수급자
  2. 「노인복지법」 및 같은 법 시행규칙 등 관계 법령에 따라 방문요양서비스 이용이 가능한 사람

### 제20조(수급자 모집방법)

- ① 수급자는 기관의 홈페이지나 인터넷 상 각종 사이트 및 노인장기요양보험 홈페이지, 센터의 블로그 등을 이용하여 모집한다.
- ② 지역단위 각종 행사 등 지역사회연계활동을 허가받은 후 모집한다.
- ③ 생활정보지, 홍보전단, 홍보 현수막, 길거리 광고 등을 통하여 모집한다.
- ④ 어떤 경우라도 본인부담금의 면제, 할인 그리고 수급자 유인 등의 불공정행위는 하지 않는다.
  - 센터는 방문요양 서비스의 이용자(수급자) 인원 수에 대해서 별도의 인원 제한을 두지 않는다.

### 제21조(유효기간)

- ① 「노인장기요양보험법」 제19조에 따른 장기요양인정의 유효기간은 최소 1년 이상으로서 대통령령으로 정한다.
- ② 제1항의 유효기간의 산정방법과 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

### 제22조(계약방법)

이용계약은 수급자와 서면으로 체결한다. 수급자가 직접 계약을 체결하기 어려운 경우에는 법정대리인 또는 적법한 대리권이 있는 자가 수급자를 대리하여 계약을 체결할 수 있다.

## 제23조(계약절차)

- ① 수급자 첫 방문 시 수급자에게 예방자료 7가지 제공
- ② 장기요양급여 계약 체결
  1. 계약기간, 개인별장기요양이용계획서 내용, 비용 및 항목별 비용, 월 한도액을 초과하여 이용 할 경우 본인부담금, 장기요양보험료 체납 여부 등 확인
  2. 국민기초생활보장(의료급여) 수급권자·기타 의료급여 수급권자는 관할 시군구에 이용 신청·승인 후 급여계약
  3. 국민기초생활보장 수급권자 또는 의료급여수급권자는 관할 시·군·구의 이용 승인 등 필요한 절차와 관련 서류를 확인한 후 계약을 체결한다.
- ③ 수급자의 권리와 의무, 장기요양요원의 호칭 및 급여제공 범위 안내
- ④ 욕구사정기록지, 위험도 검사, 인지기능검사
- ⑤ 개인별장기요양이용계획서와 욕구사정, 위험도 평가, 인지기능검사 결과 등을 바탕으로 장기요양급여 제공계획서를 작성하고 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보한다.
- ⑥ 개인별장기요양이용계획서와 다른 내용으로 장기요양급여 제공계획을 수립하는 경우에는 그 사유를 확인하여 관계 기준에 따라 공단에 등록한다.
- ⑦ 계약 체결 또는 변경 사항은 제18조에 따라 공단에 통보하고, 장기요양급여 제공계획서 통보 후 해당 계획과 계약 내용에 따라 장기요양급여를 제공한다.

## 제24조(계약해지)

- ① 수급자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 20일전까지 해지의사를 통보해야 한다.
- ② 당사자 합의 하에 서비스이용계약을 해제할 수 있으며, 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대표자 또는 관리책임자는 수급자 또는 보호자에게 계약 해지를 요청할 수 있다.
  1. 수급자가 사망하였을 경우
  2. 감염병 등으로 관계 법령 또는 지침에 따른 조치가 필요하여 정상적인 장기요양급여 제공을 지속하기 현저히 곤란한 경우
  3. 급여제공이 불가할 정도로 배회성 또는 폭력성이 심한 치매나 성격상 문제로 보호자와 급여계약의 해제가 합의된 때
  4. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
  5. 수급자 또는 가족이 담당 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력을 한 경우
  6. 수급자 1인에 대한 급여 서비스외의 부당한 “급여 외 행위”요청이 있을 때
  7. 장기요양급여 비용을 여러 번 지체했을 경우
  8. 수급자가 급여계약 해제를 요청한 때
  9. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우
- ③ 계약 해제 시 센터는 수급자의 비용부담액 잔액이 있는 경우 이를 반환한다.

## 제5장 서비스 절차 및 비용

### 제25조(장기요양급여 내용)

수급자에게 제공되는 장기요양급여는 다음과 같으며, 수급자의 상태 및 욕구에 따라 변동될 수 있다.

※수급자가 장기요양급여 이외에 급여제공으로 발생하는 비용은 해당 수급자나 보호자가 부담한다.

| 구분   | 서비스 내용                   |                  |                                                                 |
|------|--------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 방문요양 | 구분                       | 종류               | 내용                                                              |
|      | 신체활동<br>지원서비스            | 세면도움             | 얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리,<br>세면대까지의 이동 포함                        |
|      |                          | 구강관리             | 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기,<br>가글액, 물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비<br>및 사용물품의 정리 |
|      |                          | 식사도움             | 식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리                                            |
|      |                          | 몸단장              | 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜<br>보기, 화장하기, 필요물품 준비 및<br>사용물품의 정리      |
|      |                          | 환복               | 의복준비(양말, 신발포함), 지켜보기 및<br>지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리               |
|      |                          | 목욕도움             | 입욕준비, 입욕 시 이동보조,<br>몸 씻기(샤워포함), 옷 갈아 입히기, 화장실<br>정리             |
|      |                          | 화장실 이용하기         | 화장실 이동지원, 배뇨, 배변도움,<br>배변 후 뒷정리(샤워 포함), 옷 갈아<br>입히기, 사용물품 정리    |
|      |                          | 이동도움             | 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움,<br>산책                                    |
|      |                          | 체위변경             | 체위변경, 일어나 앉기 도움                                                 |
|      |                          | 신체기능의<br>유지 및 증진 | 관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습<br>보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움               |
|      | 인지활동<br>지원 <sup>1)</sup> | 인지자극 활동          | 인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를<br>활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리                |
|      | 정서 지원                    | 말벗, 격려           | 말벗, 격려 등의 방법으로 수급자의 욕구<br>파악 및 의사 전달 대행                         |

1) 인지활동지원원은 치매전문프로그램 관리자 상근, 치매전문교육을 이수한 요양보호사가 있을 경우에만 수급자에게 제공한다.

## 제26조(급여제공 시 유의사항)

장기요양요원은 다음 각 호의 유의사항을 고려하여 급여를 제공하여야 한다.

### 1. 방문요양 서비스

- 가. 방문요양의 급여제공시간, 1일 다회 제공 및 장시간 연속급여는 해당 연도 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서 정하는 기준에 따른다.
- 나. 심야·공휴일 등 장기요양급여비용의 가산은 해당 연도 관계 고시에서 정하는 기준에 따른다.
- 다. 가족인 요양보호사가 급여를 제공하는 경우에는 해당 연도 관계 고시에서 정한 기준에 따른다.

## 제27조(급여 외 행위의 금지)

센터 및 장기요양요원은 수급자 또는 그 가족에게 다음 각 호의 급여 외 행위를 요구받거나 제공하여서는 아니 된다.

- 1. 수급자의 가족만을 위한 식사준비, 빨래, 청소, 김장, 경조사 지원 등 수급자의 가족만을 위한 행위
- 2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
- 3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

## 제28조(급여범위 게시)

센터는 수급자 및 보호자가 확인하기 쉬운 장소에 다음 각 호의 사항을 게시한다.

- 1. 운영규정의 개요
- 2. 직원 근무체계
- 3. 제공하는 장기요양급여의 종류
- 4. 비급여대상 및 항목별 비용
- 5. 급여제공을 위한 지침
  - 가. 감염예방 및 관리지침
  - 나. 개인정보보호 지침
  - 다. 근골격계질환 예방지침
  - 라. 낙상예방 및 관리지침
  - 마. 노인인권보호지침
  - 바. 성폭력 예방 및 대응지침
  - 사. 욕창예방 및 관리지침
  - 아. 응급상황대응지침
  - 자. 종사자윤리지침
  - 차. 치매예방 및 관리지침
  - 카. 직원인권 침해 대응지침
  - 타. 고충처리 대응지침
- 6. 노인학대 신고기관
- 7. 전문인배상책임보험 증서 사본
- 8. 최종 장기요양 기관 평가
- 9. 비상연락망
- 10. 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항

## 제29조(급여제공계획 수립 및 지역사회 연계)

수급자에게 제공하는 장기요양급여는 관계 법령과 재가기관 평가기준을 준수하여 다음 각 호에 따라 제공한다.

- 1. 수급자의 상태 및 욕구에 적합한 장기요양급여 제공계획을 수립하여야 한다.
- 2. 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 장기요양급여 제공계획서를 작성하고, 수급자의 동의를 받

은 해당 계획에 따라 장기요양급여를 제공한다.

가. 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 한다.

나. 필요 시 사회적응 훈련을 제공한다.

3. 지역사회 자원을 활용하여 수급자가 지역사회자원과의 교류를 통해 다양한 서비스를 제공받을 수 있도록 하여야 한다.

4. 센터는 장기요양급여 제공에 관한 자료를 사실에 따라 기록·관리하여야 한다.

### 제30조(본인부담금)

① 본인부담금(이용료)은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

② 본인부담금 정보는 센터 내부에 게시한다.

③ 센터는 장기요양급여를 제공한 수급자에게 장기요양급여비용 명세서를 교부하며, 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 직원에게 부담하도록 요구하지 않는다.

### 제31조(이용료 변경)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 수급자나 보호자에게 안내하여야 한다.

1. 수급자의 장기요양등급이 변경되었을 때
2. 수급자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
3. 장기요양급여비용이 변경되었을 때
4. 수급자의 요청으로 인한 급여제공 시간 또는 횟수가 변경되었을 때

② 급여비용 변경절차는 다음과 같다.

1. 장기요양등급이 변경이 확인된 경우 등급에 따른 이용료를 적용한다.
2. 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.
3. 수급자의 장기요양 급여비용이 변경되면 수급자나 보호자에게 변경 내역을 안내 후 적용한다.
4. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면, 수급자나 보호자에게 변경 내역을 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 안내한다.

### 제32조(이용료 납부)

① 수급자나 보호자는 그 달 이용료(본인부담금 및 비급여 항목)를 그 다음달 원칙은 15일까지 납부하여야 한다.

② 제1항에 따른 이용료를 계산하여 수급자나 보호자에게 납부기한 최소 7일전까지 고지하여야 한다.

③ 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자, SNS, 이메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.

④ 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.

제33조(이용요금)

2026년 등급별 재가급여 이용 월 한도액

(단위:원)

| 등급    | 1등급       | 2등급       | 3등급       | 4등급       | 5등급       | 인지지원등급  |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 월 한도액 | 2,512,900 | 2,331,200 | 1,528,200 | 1,409,700 | 1,208,900 | 676,320 |

2026년 방문요양 이용요금

방문요양서비스 이용료는 건강보험공단의 급여 제공에 관한 고시에 제시된 아래 기준에 따라 수납한다.

매달 급여 제공 시간이 변경될 수 있으므로 이용료는 급여 제공월 이후 서면 또는 전자적 방법으로 수급자 또는 보호자에게 안내한다.

(단위:원)

| 시간   | 총 재가급여비용 | 본인부담<br>15% | 본인부담<br>9% | 본인부담<br>6% |
|------|----------|-------------|------------|------------|
| 30분  | 17,450   | 2,617       | 1,570      | 1,047      |
| 60분  | 25,320   | 3,802       | 2,278      | 1,519      |
| 90분  | 34,120   | 5,118       | 3,070      | 2,047      |
| 120분 | 43,430   | 6,514       | 3,908      | 2,605      |
| 150분 | 50,640   | 7,596       | 4,557      | 3,038      |
| 180분 | 57,020   | 8,553       | 5,131      | 3,421      |
| 210분 | 63,530   | 9,529       | 5,717      | 3,811      |
| 240분 | 70,080   | 10,512      | 6,307      | 4,204      |

※ 심야가산

22시 ~ 익일 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30% 가산(인지활동형 방문요양은 제외)

※ 휴일가산

[관공서의 공휴일에 관한 규정]에 따른 공휴일(일요일)에 제공한 급여에 대하여는 30% 가산

※ 유급휴일가산

유급 휴일 또는 근로자의 날에 제공한 급여에 대하여는 50% 가산

※ 가산은 급여를 제공한 시간을 기준으로 하며, 야간, 심야, 휴일 가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않음

※ 월 이용 한도액(공단 부담 85% + 본인 부담 15%)은 장기요양 등급별로 지급하는 금액이며, 한도액을 초과 시 100% 본인 부담

※ 감경 대상 수급자의 본인부담률과 국민기초생활보장 수급자의 본인부담금은 해당 연도 관계 법령 및 고시에 따른다.

방문요양 등급별 최대가능 일수

| 등급  | 월 한도액      | 1일 가능시간           | 월 최대<br>서비스 가능일수 |
|-----|------------|-------------------|------------------|
| 1등급 | 2,512,900원 | 최대 4시간<br>70,080원 | 35.8일            |
| 2등급 | 2,331,200원 |                   | 33.2일            |
| 3등급 | 1,528,200원 | 최대 3시간<br>57,020원 | 26.8일            |
| 4등급 | 1,409,700원 |                   | 24.7일            |
| 5등급 | 1,208,900원 | 최소2시간~최대3시간       | 27.8일~21.2일      |

※ 1·2등급 - 월 8회, 최대 8시간 이용 가능(2024년 6회→8회 변경)

※ 3·4등급 - 월 4회, 최대 8시간 이용 가능

※ 시간 연장은 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우

## 제6장 배상책임, 면책범위에 관한 사항

### 제34조(시설물 사용상의 주의사항)

- ① 장기요양요원의 귀책사유로 수급자에게 손해가 발생한 경우에는 관계 법령과 보험약관 등에 따라 처리한다.
- ② 수급자 또는 보호자가 기관을 방문할 경우 주의사항이 있을 시 반드시 고지하여 사고 발생을 예방하여야 한다.

### 제35조(보험 가입)

센터는 장기요양급여 제공과정에서 발생할 수 있는 사고에 대비하기 위하여 관계 법령과 급여제공기준에 따라 배상책임보험 등에 가입한다.

### 제36조(급여제공자의 배상책임 및 면책범위)

- ① 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자에게 배상할 의무를 진다.
  - 1. 장기요양요원의 고의 또는 중대한 과실로 수급자에게 손해가 발생한 경우
  - 2. 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
  - 3. 상한 음식을 제공하여 진료나 투약이 필요할 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자가 센터에 배상을 요구할 수 없다.
  - 1. 급여 제공 중 자연 사망하였을 때
  - 2. 수급자 본인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
  - 3. 수급자의 직접적인 부주의로 인한 손해
  - 4. 수급자, 보호자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
  - 5. 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
  - 6. 수급자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
  - 7. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.

## 제7장 취업규칙 인력관리 규정에 관한 사항

### 제37조(목적)

이 장은 직원의 채용, 임용, 배치, 승진 및 신분보장 등에 관한 기준을 정하여 공정하고 효율적인 인사관리를 하는 것을 목적으로 한다.

### 제38조(직원)

- ① “직원”이란 센터와 근로계약을 체결하고 근무하는 사람을 말하며, 정규직원, 기간제근로자 및 단시간근로자 등을 포함한다.
- ② 직원은 관계 법령에 따른 자격 및 인력배치기준을 충족하여야 하며, 센터와 서면으로 근로계약을 체결하고 해당 직종의 업무를 수행하여야 한다.

### 제39조(조직 및 정원)

센터의 조직 및 직원 정원은 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」 등 관계 법령에서 정하는 인력배치기준에 따라 정한다.

### 제40조(사회복지사 배치)

- ① 방문요양 수급자가 15명 이상인 경우 관계 법령 및 장기요양급여 제공기준에 따라 사회복지사를 배치한다.
- ② 수급자가 15명 미만인 경우에는 관계 법령에서 허용하는 범위에서 관리책임자가 해당 업무를 수행할 수 있다.

### 제41조(임용권 및 자격)

- ① 대표자는 직원의 임용권을 가진다.
- ② 직원의 자격은 재가노인복지시설 및 장기요양기관의 인력기준 등 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.

### 제42조(채용기회)

센터는 직원의 모집 및 채용에서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신·출산, 장애 또는 병력 등을 이유로 차별하지 않는다.

### 제43조(채용의 원칙)

- ① 직원의 채용은 공개채용을 원칙으로 한다.
- ② 다만 긴급한 결원 보충, 업무의 특수성, 책임자 확보의 필요 등 합리적인 사유가 있는 경우에는 관계 법령 및 관련 지침에 위반되지 않는 범위에서 공개채용 외의 방법으로 채용할 수 있다.
- ③ 공개채용을 실시하는 경우에는 고용24, 복지넷 등 채용정보 제공 사이트 또는 그 밖의 적절한 방법으로 채용정보를 공고할 수 있다.

### 제44조(신규채용 방법)

- ① 채용은 서류심사와 면접을 원칙으로 하며, 직무수행에 필요한 자격과 업무수행능력 등을 고려하여 선발한다.
- ② 직무수행에 필요하지 않은 용모, 체중, 혼인 여부 등 불합리한 조건을 제시하거나 요구하지 않는다.

#### **제45조(임용의 제한)**

관계 법령에서 정한 결격사유에 해당하거나 해당 직종의 자격요건을 충족하지 못한 사람은 직원으로 임용할 수 없다.

#### **제46조(채용 및 임용 시 구비서류)**

- ① 채용이 확정된 사람은 다음 각 호의 서류 중 해당되는 서류를 제출한다.
  - 1. 이력서 및 자기소개서(필요한 경우)
  - 2. 자격증 또는 면허증 사본
  - 3. 건강검진 결과통보서 또는 관계 법령에서 요구하는 건강 관련 서류
  - 4. 신분 확인에 필요한 서류
  - 5. 범죄경력 조회 등에 필요한 동의서
  - 6. 그 밖에 채용 및 인사관리에 필요한 서류
- ② 담당 직무의 성질에 따라 일부 서류의 제출을 생략하거나 추가 서류를 요구할 수 있다.

#### **제47조(발령)**

- ① 채용절차를 통과하고 센터가 정한 구비서류를 제출한 경우 임용을 확정한다.
- ② 제출서류에 허위 사실이 있거나 관계 법령상 임용이 제한되는 사실이 확인된 경우에는 임용 또는 인사발령을 취소할 수 있다.

#### **제48조(근로계약)**

센터는 채용이 확정된 직원과 서면으로 근로계약을 체결하고 근로계약서 1부를 직원에게 교부한다.

#### **제49조(인사이동 및 승진)**

- ① 대표자는 업무상 필요한 경우 직원의 적성, 경력, 업무수행능력 등을 고려하여 업무 또는 직무를 조정할 수 있다.
- ② 승진은 근속기간, 업무수행능력, 성실성 및 센터의 인력운영 여건 등을 종합적으로 고려하여 공정하게 결정한다.
- ③ 인사이동, 휴직, 징계 등 신분상 변동이 있는 경우 해당 직원에게 그 사실을 통보한다.

#### **제50조(신분보장)**

직원은 관계 법령, 근로계약 및 이 규정에서 정한 정당한 사유와 절차에 의하지 아니하고는 그 의사에 반하여 부당한 신분상 불이익을 받지 않는다.

## 제8장 복무규정

### 제51조(직원의 의무)

- ① 직원은 관계 법령과 센터의 운영규정을 준수하고 맡은 직무를 성실히 수행하여야 한다.
- ② 직원은 수급자의 인권과 자기결정권을 존중하고 안전을 고려하여 장기요양급여를 제공하여야 한다.
- ③ 직원은 업무상 알게 된 개인정보와 비밀을 정당한 사유 없이 조회·열람·누설하거나 업무 목적 외로 이용하여서는 아니 된다.
- ④ 직원은 직무수행에서 부당한 차별을 하지 아니하며 업무와 관련하여 부당한 사례, 증여 또는 향응을 제공받지 않는다.
- ⑤ 직원은 대표자 또는 관리책임자의 정당한 업무상 지시에 따라야 한다.
- ⑥ 직원은 장기요양급여 제공에 관한 자료를 사실에 따라 작성하여야 하며 거짓으로 작성하여서는 아니 된다.

### 제52조(복무규율)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 담당업무를 성실히 하고 책임 있게 수행할 것
2. 정당한 사유 없이 근무장소를 이탈하거나 업무를 태만히 하지 않을 것
3. 근무 중 안전수칙과 장기요양급여 제공기준을 준수할 것
4. 타인의 업무를 방해하거나 직장질서를 현저히 해치는 언행을 하지 않을 것
5. 수급자의 권익을 침해하거나 센터의 정상적인 업무수행을 방해하는 불법행위를 하지 않을 것
6. 직무상 알게 된 업무내용과 개인정보의 비밀을 준수할 것

### 제53조(근로시간 및 휴게시간)

- ① 직원의 소정근로시간과 휴게시간은 근로계약서에서 정한 바에 따르며 관계 법령을 준수한다.
- ② 방문요양 업무의 특성상 요양보호사 등의 근로시간은 수급자의 장기요양급여 제공일정에 따라 달라질 수 있다.

### 제54조(연장·야간 및 휴일근로)

- ① 업무상 필요한 경우 관계 법령이 허용하는 범위에서 연장·야간 또는 휴일근로를 실시할 수 있다.
- ② 연장·야간 및 휴일근로에 대한 수당 또는 보상휴가는 관계 법령에서 정한 기준과 절차에 따른다.

### 제55조(근무시간 조정)

센터는 장기요양급여 제공에 지장이 없도록 업무특성, 수급자의 급여일정 및 직원의 근로조건을 고려하여 근무일 또는 근무시간을 조정할 수 있다.

### 제56조(출결)

- ① 직원은 정해진 근무시간을 준수하여야 한다.
- ② 질병 또는 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 원칙적으로 24시간 전에 관리책임자의 승인을 받고, 해당 결근이 수급자의 급여일정에 영향을 미치는 경우 수급자 또는 보호자의 동의를 받아야 한다. 다만 긴급한 사유로 사전 절차를 이행하기 어려운 경우에는 지체 없이 그 사유를 알리고 사후 승인을 받아야 한다.
- ③ 지각이 예상되거나 지각한 경우에는 지체 없이 관리책임자와 해당 수급자 또는 보호자에게 알린다.

- ④ 근로시간 중 조퇴 또는 외출이 필요한 경우 관리책임자의 승인을 받고, 수급자의 급여일정에 영향을 미치는 경우 수급자 또는 보호자의 동의를 받아야 한다.

### **제57조(출장)**

- ① 업무수행을 위하여 필요한 경우 직원에게 출장을 명할 수 있다.
- ② 출장에 필요한 여비 등은 센터의 기준과 예산 범위에서 지급할 수 있다.
- ③ 직원은 출장 종료 후 필요한 경우 관리책임자에게 출장결과를 보고한다.

### **제58조(사무인계)**

직원이 퇴직, 휴직 또는 그 밖의 사유로 담당업무를 계속 수행하기 어려운 경우에는 후임자 또는 직무대리자에게 필요한 업무를 인계하여야 한다.

### **제59조(간주근로시간제)**

직원이 출장 등으로 근로시간의 전부 또는 일부를 센터 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.

### **제60조(휴직)**

- ① 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 장기간 근무가 어렵거나 그 밖에 부득이한 사유가 있는 경우 센터와 협의하여 휴직할 수 있다.
- ② 육아휴직, 가족돌봄휴직 등 법정휴직은 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.
- ③ 관계 법령 또는 별도 약정에서 정한 경우를 제외하고 휴직기간은 무급을 원칙으로 한다.
- ④ 휴직기간 연장이 필요한 경우에는 가능한 한 휴직기간 만료 전에 센터에 신청하여야 한다.

### **제61조(휴직자의 준수사항)**

휴직자는 휴직기간 중 연락처 또는 주소 등 센터의 인사관리에 필요한 사항이 변경된 경우 지체 없이 센터에 알려야 한다.

## 제9장 포상·복리후생 및 징계

### 제62조(포상)

센터는 업무수행이 우수하거나 센터의 발전 및 수급자 권익 향상에 기여한 직원에게 예산의 범위에서 포상할 수 있다.

### 제63조(포상의 종류 및 방법)

- ① 포상의 종류는 다음 각 호와 같다.
  - 1. 장기근속상: 장기간 성실하게 근무한 직원에 대한 포상
  - 2. 공로상: 센터의 발전 또는 대외적 신뢰 향상에 기여한 직원에 대한 포상
  - 3. 모범상: 성실한 업무수행과 협력적인 근무태도로 다른 직원의 모범이 된 직원에 대한 포상
- ② 포상은 상품, 유가증권, 포상금 또는 그 밖의 적절한 방법으로 실시할 수 있으며 구체적인 지급기준은 예산 및 운영상황을 고려하여 대표자가 정한다.

### 제64조(복리후생)

- ① 센터는 직원의 처우개선 및 복리후생을 위하여 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.
  - 1. 업무에 필요한 피복 또는 물품 지원
  - 2. 명절 등 직원 복리후생을 위한 현금 또는 현물 지원
  - 3. 경조사 지원
  - 4. 그 밖에 직원의 복리후생을 위하여 필요하다고 인정되는 지원

### 제65조(징계의 종류)

징계의 종류는 견책, 감봉, 정직 및 해고로 한다.

### 제66조(징계의 사유)

직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사안의 경중을 고려하여 징계할 수 있다.

- 1. 부정 또는 허위의 방법으로 채용된 경우
- 2. 업무상 비밀 또는 개인정보를 부당하게 누설하여 센터 또는 수급자에게 손해를 끼친 경우
- 3. 센터의 복무규정, 근로계약 또는 정당한 업무상 지시를 중대하게 위반한 경우
- 4. 직무를 이용하여 부당한 이익을 취하거나 센터의 물품 또는 금품을 무단으로 반출한 경우
- 5. 직장 내 성희롱, 직장 내 괴롭힘, 수급자 학대 또는 인권침해 등 중대한 비위행위를 한 경우
- 6. 정당한 사유 없이 무단결근 등 근태불량이 반복되어 업무수행에 중대한 지장을 초래한 경우
- 7. 그 밖에 관계 법령 또는 센터의 규정을 중대하게 위반한 경우

### 제67조(징계절차)

- ① 센터는 징계사유가 발생한 경우 필요한 범위에서 사실관계를 확인한다.
- ② 징계 대상 직원에게 징계사유를 알리고 의견 또는 소명기회를 부여한다.
- ③ 대표자는 사실관계, 위반 정도 및 소명내용 등을 종합적으로 고려하여 징계 여부와 종류를 결정한다.
- ④ 징계결과는 해당 직원에게 통보하며 감봉 또는 해고 등은 관계 법령에서 정한 기준과 절차를 따른다.

## 제10장 휴일 및 휴가

### 제68조(휴일)

- ① 직원의 유급휴일은 「근로기준법」 등 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.
- ② 장기요양급여 제공의 특성상 휴일근무가 필요한 경우에는 관계 법령에서 정한 절차에 따라 근무일 또는 휴일을 조정할 수 있다.

### 제69조(연차유급휴가)

- ① 연차유급휴가는 「근로기준법」 등 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.
- ② 직원이 연차유급휴가를 신청한 경우 센터는 업무수행에 중대한 지장이 없는 범위에서 직원이 청구한 시기에 사용할 수 있도록 한다.

### 제70조(경조휴가)

직원에게 다음 각 호의 경조사가 있는 경우에는 요청에 따라 경조휴가를 부여할 수 있다.

- 1. 본인의 결혼: 5일
- 2. 자녀의 결혼: 1일
- 3. 본인 또는 배우자의 부모 사망: 5일
- 4. 본인 또는 배우자의 조부모·외조부모 사망: 3일
- 5. 자녀 또는 그 자녀의 배우자 사망: 3일

### 제71조(법정휴가 및 휴직)

출산전후휴가, 배우자 출산휴가, 난임치료휴가, 육아휴직, 가족돌봄휴가·휴직 등 법정휴가 및 휴직은 「근로기준법」 및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 등 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.

### 제72조(병가)

- ① 직원이 업무 외 사고 또는 질병으로 근무하기 어려운 경우에는 연간 30일의 범위에서 병가를 허가할 수 있다.
- ② 센터는 병가의 필요성을 확인하기 위하여 진단서 등 관련 서류의 제출을 요구할 수 있다.
- ③ 업무상 재해에 해당하지 않는 병가는 연차유급휴가를 우선 사용할 수 있으며, 잔여 연차가 없는 경우의 처리방법은 센터와 직원이 협의하여 정한다.

### 제73조(공가)

직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 실제로 필요한 기간의 공가를 부여할 수 있다.

- 1. 「병역법」 등 관계 법령에 따른 소집·훈련 등에 참가하는 경우
- 2. 업무와 관련된 자격의 법정 보수교육 또는 의무교육에 참가하는 경우
- 3. 그 밖에 센터가 공가 부여가 필요하다고 인정하는 경우

## 제11장 퇴직 및 해고

### 제74조(퇴직 및 퇴직일)

- ① 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직한 것으로 본다.
  - 1. 본인이 퇴직을 원하는 경우
  - 2. 사망한 경우
  - 3. 근로계약기간이 만료된 경우
  - 4. 관계 법령과 이 규정에 따라 해고된 경우
- ② 직원이 퇴직일을 명시하여 사직서를 제출하고 센터가 수리한 경우에는 그 명시된 날을 퇴직일로 한다.
- ③ 퇴직일을 명시하지 않은 경우에는 업무인계 등을 고려하여 당사자 간 협의로 퇴직일을 정할 수 있다.
- ④ 직원은 퇴직 전 담당업무를 인계하고 센터에서 제공한 물품 등을 반납하여야 한다.

### 제75조(해고)

센터는 직원에게 근로관계를 계속하기 어려운 정당한 사유가 있는 경우 관계 법령, 근로계약 및 이 규정에서 정한 절차에 따라 해고할 수 있다.

해고사유에는 중대한 법령·규정 위반, 수급자 학대 또는 중대한 인권침해, 반복적이고 중대한 업무상 의무위반 등 근로관계를 계속하기 어렵다고 인정되는 사유가 포함될 수 있다.

### 제76조(해고의 절차)

해고를 하는 경우에는 해고사유와 해고시기를 서면으로 통지하며, 해고예고 등 필요한 절차는 「근로기준법」 등 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.

### 제77조(퇴직급여제도)

- ① 센터는 2026년 8월 1일부터 「근로자퇴직급여 보장법」에 따른 중소기업퇴직연금기금제도(푸른씨앗)를 운영한다.
- ② 퇴직급여의 가입대상, 가입기간, 사용자부담금, 납입 및 지급 등 구체적인 사항은 관계 법령과 중소기업퇴직연금기금제도의 운영기준에 따른다.
- ③ 중소기업퇴직연금기금제도 도입 이전 기간의 퇴직급여 처리 및 제도 전환에 관한 사항은 관계 법령과 가입·이전 절차에 따른다.

### 제78조(중도인출 및 퇴직급여 지급)

중도인출, 퇴직급여의 지급방법 및 지급절차는 「근로자퇴직급여 보장법」 등 관계 법령과 중소기업퇴직연금기금제도(푸른씨앗)의 운영기준에 따른다.

## 제12장 보수규정

### 제79조(임금의 정의)

이 장에서 “임금”이란 직원이 근로의 대가로 지급받는 기본급, 각종 수당 및 그 밖의 금품을 말한다.

### 제80조(임금의 구성)

- ① 직원의 임금은 기본급, 주휴수당, 연장·야간·휴일근로수당 등 법정수당과 그 밖에 센터가 정한 수당으로 구성할 수 있다.
- ② 구체적인 임금의 구성항목과 지급액은 근로계약서에서 정한다.

### 제81조(임금의 산정 및 지급)

- ① 임금은 매월 1일부터 말일까지를 산정기간으로 하여 익월 20일에 지급한다. 다만 지급일이 휴일인 경우에는 지급일을 조정할 수 있다.
- ② 임금은 직원이 지정한 계좌로 지급하는 것을 원칙으로 한다.
- ③ 입사, 퇴직, 휴직 또는 그 밖의 사유로 월의 일부만 근무한 경우에는 근로계약 및 관계 법령에 따라 해당 기간을 정산하여 지급한다.

### 제82조(연장·야간 및 휴일근로수당)

연장·야간 및 휴일근로에 대한 수당은 「근로기준법」 등 관계 법령에서 정하는 바에 따라 지급한다.

### 제83조(상여금)

- ① 센터는 예산, 경영상황 및 직원의 업무성과 등을 고려하여 상여금을 지급할 수 있다.
- ② 근로계약서에 상여금의 지급조건이 별도로 정해진 경우에는 해당 근로계약의 내용에 따른다.
- ③ 상여금의 지급대상, 시기, 금액 및 방법은 예산의 범위에서 대표자가 정한다.

### 제84조(임금의 책정 및 최저임금)

- ① 직원의 임금과 각종 수당은 업무내용, 근무형태, 경력, 센터의 예산 및 장기요양급여 관련 고시의 인건비 지출기준 등을 고려하여 정한다.
- ② 센터는 최저임금 적용대상 직원에게 관계 법령에서 정한 최저임금 이상의 임금을 지급한다.

### 제85조(사회보험)

직원의 사회보험 가입 및 보험료 부담은 각 사회보험 관계 법령에서 정하는 바에 따른다.

### 제86조(인건비 지출비율)

- ① 센터는 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서 정한 인건비 지출비율을 준수한다.
- ② 인건비 지출비율의 산정대상, 포함항목 및 계산방법은 해당 연도 관계 법령과 고시에서 정하는 바에 따른다.

## 제13장 안전과 보건에 관한 사항

### 제87조(안전·보건규정 준수)

센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다. 또한 지역 사회 내에서 직원과 수급자들이 보건의로 복지 서비스를 받을 수 있도록 보건소와 연계한다.

### 제88조(관리책임자의 의무)

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

### 제89조(직원의 의무)

직원은 안전·보건을 위한 기준을 준수하여야 하며, 기타 관계 단체에서 실시하는 안전·보건에 관한 지시에 따라야 한다.

### 제90조(건강진단의 실시시기 등)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단에는 결핵진단, 신체계측 검사, 소변검사, 혈액검사, 흉부 x선 검사, 결과 판정이 포함된 건강검진서를 제출하여야 한다.
- ③ 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

### 제91조(근골격계 질환)

- ① 센터는 급여제공기준 비치 및 법정 의무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계 질환 및 감염예방, 관리에 대한 교육을 실시한다.
- ② 65세 이상의 직원이 있다면 '골밀도 검사'를 받도록 권고한다.

### 제92조(감염예방)

감염병 발생 시 관리책임자는 관계 법령과 지침에 따라 다음 각 호의 보고 및 조치를 실시한다.

1. 직원이 확진 또는 의심되어 격리된 경우, 치료·격리 기간 동안은 출근하지 않도록 조치한다.
2. 센터는 급여제공지침을 비치하고 직원이 감염예방을 실천할 수 있도록 필요한 조치를 한다.

### 제93조(낙상예방)

낙상은 심한 상해를 입일 수 있으므로 각별히 유의하여야 한다. 환경적 위험요소에 영향을 많이 받으므로 본 센터의 급여제공 지침 중 '낙상예방 및 관리지침'<sup>2)</sup>을 참고하여 낙상과 사고로 인한 손상을 미리 예방하여야 한다.

### 제94조(식중독관리 및 예방)

식중독이란 병원성 미생물이나 유독·유해한 물질로 오염된 음식을 섭취하여 일어나는 건강상의

2)국민건강보험공단 「노인장기요양기관 급여제공지침서」, 75-78

장애를 말한다.

고열, 복통, 설사, 구토, 두통 등이 대표적인 증상으로 수급자의 안전을 위해 식중독 예방을 위한 청결관리에 주의하며 급여제공 지침 중 '감염예방 및 관리지침'<sup>3)</sup>을 참고하여 식중독 사고를 미리 예방하여야 한다.

### **제95조(욕창예방)**

노화에 따른 피부변화 즉 피부의 혈액 공급이 감소하여 노인에서 욕창이 자주 발생하게 된다.

- ① 욕창위험도를 평가하여, 위험도에 따른 관리를 실시한다.
- ② 수급자 및 장기요양요원에게 욕창예방에 필요한 사항을 안내·교육한다.
- ③ 수급자의 피부상태를 관찰하고 필요한 경우 체위변경 등 예방조치를 실시한다.

### **제96조(재해보상)**

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

### **제97조(해석적용)**

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

---

3) 국민건강보험공단 「노인장기요양기관 급여제공지침서」, 39-50

## 제14장 노인학대 예방 및 대응

### 제98조(목적)

노인의 기본적 인권을 규정하고 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시하여 노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 하고자 한다.

### 제99조(노인인권의 정의)

노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리, 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리를 말한다.

### 제100조(노인학대의 정의)

“노인학대”란 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다(「노인복지법」 제1조의2제4호).

### 제101조(센터의 역할과 의무)

- ① 직원 및 수급자를 대상으로 노인인권 및 학대예방에 필요한 교육을 실시한다.
- ② 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- ③ 학대피해노인 및 학대행위자에 대하여 노인보호 전문기관으로부터의 상담 및 개입에 협조하여야 한다.

### 제102조(노인 권리)

- ① 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- ② 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- ③ 안전한 환경에서 생활할 권리, 신체적 구속을 받지 않을 권리 개인적 사생활과 비밀 보장에 관한 권리
- ④ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- ⑤ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- ⑥ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- ⑦ 비난이나 제약을 받지 않고 서비스에 관한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- ⑧ 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- ⑨ 서비스 이용, 지역사회활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

### 제103조(인권교육)

모든 직원은 관계 법령에서 정한 노인인권교육을 이수하여야 한다.

## 제15장 의료서비스에 관한 사항

### 제104조(의료서비스 처리 절차)

- ① 수급자에게 진료가 필요한 상황이 발생한 경우 관리책임자는 수급자 또는 보호자와 협의하여 의료기관을 이용할 수 있도록 지원한다.
- ② 수급자에게 응급상황이 발생한 경우에 수급자를 먼저 의료기관으로 이송하고 보호자에게 연락한다.
- ③ 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따라 감염자 또는 감염 위험이 있는 수급자가 발생한 경우 수급자 또는 보호자에게 알리고 필요한 의료서비스를 받을 수 있도록 협조하여야 한다.

## 제16장 고충처리 절차에 관한 사항

### 제105조(목적)

이 장은 수급자 및 보호자의 불만·고충과 직원의 업무상 고충을 적절히 처리하여 수급자와 직원의 권익을 보호하고 원활한 장기요양급여 제공을 도모하는 것을 목적으로 한다.

### 제106조(고충처리 안내 및 접수)

- ① 센터는 수급자 및 보호자에게 장기요양급여 제공계약 체결 시 불만 및 고충을 제기하고 처리받을 수 있음을 안내한다.
- ② 센터는 직원에게 임용 시 또는 교육을 통해 업무상 고충을 제기하고 처리받을 수 있는 절차를 안내한다.
- ③ 고충은 전화, 대면상담, 서면, 센터 내 고충처리함, 문자·전자우편 등 전자적 방법 등 다양한 방법으로 접수할 수 있다.

### 제107조(고충처리 원칙 및 절차)

- ① 접수된 고충은 필요한 범위에서 사실관계를 확인하고 처리방안을 정하여 필요한 조치를 실시한다.
- ② 단순 문의 또는 즉시 조정이 가능한 사항은 상담이나 안내를 통해 처리할 수 있다.
- ③ 사실관계 확인이 필요한 경우 관련 당사자의 의견을 확인할 수 있으며 처리과정에서 알게 된 개인정보와 관련 내용은 필요한 범위에서 보호한다.
- ④ 고충을 제기하였다는 사유만으로 수급자, 보호자 또는 직원에게 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

### 제108조(처리기한)

- ① 고충으로 접수된 사항은 접수일부터 10일 이내에 처리하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 사실관계 확인 등 부득이한 사유로 기간 내 처리가 어려운 경우에는 처리기간을 연장할 수 있으며 그 사유를 신청인에게 안내한다.

### 제109조(직원 고충 및 보호조치)

- ① 직원이 수급자 또는 그 가족의 폭언·폭행·상해, 성희롱·성폭력, 급여 외 행위 요구, 직장 내 괴롭힘 또는 그 밖의 인권침해로 고충 해소를 요청한 경우 센터는 사실관계를 확인하고 필요한 보호조치를 실시한다.
- ② 보호조치가 필요한 경우 담당 수급자 변경, 업무조정, 근무장소 변경, 유급휴가 등 사안에 적합한 조치를 실시할 수 있다.
- ③ 필요한 경우 수급자 또는 보호자와 상담하여 재발방지와 원활한 급여제공을 위한 사항을 안내한다.

### 제110조(처리결과, 기록 및 후속조치)

- ① 센터는 고충을 제기한 수급자·보호자 또는 직원에게 처리결과를 안내하고 정식 고충으로 접수하여 처리한 사항의 주요 내용과 조치결과를 기록·보관한다.
- ② 폭언·폭행·상해, 성희롱·성폭력, 급여 외 행위 요구, 직장 내 괴롭힘, 인권침해 등 재발방지가 필요한 문제가 발생한 경우 관련 내용을 전 직원에게 추가교육한다.
- ③ 처리 후 추가적인 안내 또는 교육이 필요한 경우 해당 수급자 또는 보호자에게 관련 내용을 재안내하거나 교육한다.

- ④ 피해자 또는 고충 제기자에 대하여 필요한 경우 재발 여부를 확인하고 추가적인 권리보호 조치를 실시한다.

## 제17장 직장 내 괴롭힘 방지

### 제111조(직장 내 괴롭힘 행위 정의)

직장 내 괴롭힘 행위란 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니된다.(근로기준법 제76조의2)

### 제112조(금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)

기관에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그 밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

### 제113조(직장 내 괴롭힘 예방교육)

- ① 관리책임자는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하“직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시하여야 하며, 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.
  1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
  2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
  3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
  4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
  5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
  6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
  7. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
- ② 관리책임자는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원이 열람할 수 있도록 한다.

### 제114조(직장 내 괴롭힘 대응 조직)

사건 발생 시 관리책임자를 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “대응 담당자”라 한다)으로 한다.

### 제115조(사건의 접수)

누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 관리책임자에게 신고할 수 있으며, 관리책임자는 신고 또는 인지한 사실을 접수하여 필요한 절차를 진행한다.

### **제116조(사건의 조사)**

- ① 관리책임자는 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 발생 사실을 인지한 경우 지체 없이 사실확인을 위한 조사를 실시한다.
- ② 조사자 등 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 관리책임자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

### **제117조(피해자의 보호)**

- ① 관리책임자는 직장 내 괴롭힘이 발생한 경우 사실을 확인하고 피해 직원의 의사를 고려하여 근무장소 변경, 업무조정, 유급휴가 등 필요한 보호조치를 실시할 수 있다.
- ② 직장 내 괴롭힘 발생사실을 신고하거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고 등 불이익 처우를 할 수 없다

### **제118조(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치)**

관리책임자는 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 행위자에 대하여 징계, 업무조정 등 필요한 조치를 한다.

### **제119조(직원의 폭언 등에 대한 조치)**

직원이 수급자 또는 보호자로부터 폭언·폭행·상해, 성희롱·성폭력 등 인권침해를 당한 경우 센터는 제 16장의 고충처리 절차에 따라 필요한 보호조치를 실시한다.

## 제18장 급여제공지침 및 교육

### 제120조(급여제공지침)

센터는 수급자에게 안전하고 적절한 장기요양급여를 제공하고 직원의 업무수행 기준을 명확히 하기 위하여 다음 각 호의 급여제공지침을 마련하여 직원이 열람할 수 있도록 하고 필요한 교육을 실시한다.

1. 종사자윤리지침
2. 성희롱·성폭력 예방 및 대응지침
3. 응급상황 대응지침
4. 감염예방 및 관리지침
5. 치매예방 및 관리지침
6. 욕창예방 및 관리지침
7. 낙상예방 및 관리지침
8. 노인인권보호지침
9. 근골격계질환 예방 및 관리지침
10. 개인정보보호지침
11. 고충처리지침
12. 직원 인권침해 대응지침

### 제121조(연간교육계획)

센터는 직원 및 수급자·보호자에게 필요한 교육을 체계적으로 실시하기 위하여 매년 연간교육계획을 수립하고 이에 따라 교육을 실시한다.

### 제122조(신규직원교육)

- ① 센터는 신규 채용한 직원에게 입사일부터 7일 이내에 신규직원교육을 실시한다.
- ② 신규직원교육에는 운영규정, 급여제공지침, 노인인권, 비상연락체계 및 직무수행에 필요한 사항을 포함한다.

### 제123조(직원교육 및 재교육)

- ① 직원교육은 연간교육계획 및 관계 법령에서 정하는 기준에 따라 실시한다.
- ② 급여제공지침 교육은 연간교육계획에 따라 실시하며 직원의 직무능력 향상과 장기요양급여의 질 향상을 위하여 필요한 직무교육을 실시할 수 있다.
- ③ 고충, 인권침해, 사고, 감염병 등 특정 문제가 발생하여 재교육이 필요한 경우에는 해당 내용을 전 직원에게 추가교육할 수 있으며, 제16장에 따른 재발방지 교육 대상 문제가 발생한 경우에는 관련 내용을 전 직원에게 추가교육한다.

### 제124조(법정의무교육 및 기관 필수교육)

센터는 직원을 대상으로 관계 법령에서 정한 법정의무교육과 직종별 보수교육 및 센터가 정한 기관 필수교육을 해당 기준에 따라 실시한다.

| 교육명                   | 교육대상  | 교육시간                          | 교육방법                        |
|-----------------------|-------|-------------------------------|-----------------------------|
| 노인인권교육                | 전직원   | 연1회 대면교육 4시간 이상<br>인터넷 6시간 이상 | 국가인권위원회<br>한국보건복지인재원        |
| 노인학대 신고의무자교육          | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | KOHI 온라인 교육                 |
| 장애인학대 예방 및<br>신고의무자교육 | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | GSEEK 온라인 교육                |
| 직장 내 장애인 인식개선교육       | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | GSEEK 온라인 교육<br>KOHI 온라인 교육 |
| 직장 내 성희롱 예방교육         | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | GSEEK 온라인 교육<br>KOHI 온라인 교육 |
| 직장 내 괴롭힘 예방교육         | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | GSEEK 온라인 교육<br>KOHI 온라인 교육 |
| 개인정보보호교육              | 전직원   | 연 1회 1시간 이상                   | GSEEK 온라인 교육<br>KOHI 온라인 교육 |
| 퇴직연금교육                | 전직원   | 연 1회 1시간 이상                   | GSEEK 온라인 교육<br>KOHI 온라인 교육 |
| 아동학대 신고의무자교육          | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | GSEEK 온라인 교육                |
| 긴급복지 신고의무자교육          | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | GSEEK 온라인 교육                |
| 사회복지사 보수교육            | 해당 직원 | 연 8시간 이상                      | 한국사회복지사협회                   |
| 요양보호사 보수교육            | 해당직원  | 8시간 이상                        | 온라인, 대면교육                   |
| 급여제공지침 교육             | 해당직원  | -                             | 대면교육                        |
| 자살예방교육                | 전직원   | 연1회 1시간 이상                    | GSEEK 온라인 교육<br>KOHI 온라인 교육 |
| 요양보호사 자체교육            | 해당직원  | 연 3시간 이상                      | 대면교육<br>온라인 교육              |

### 제125조(수급자 및 보호자 교육)

센터는 수급자 및 보호자에게 계약 시 또는 연간교육계획에 따라 다음 각 호의 사항을 안내하거나 교육한다.

1. 수급자 지침자료 안내
2. 폭언·폭행·성희롱 예방 및 상호존중 수칙
3. 급여제공범위 및 급여 외 행위 안내
4. 직원 인권보호

5. 연명의료결정제도 안내
6. 개인정보보호 안내
7. 고충처리 안내

## 제19장 예산 물품관리

### 제126조(예산결산 및 재무회계)

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

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

### 제127조(지출증빙서류)

- ① 지출에 관한 증빙서류는 지출일자 순으로 편철하되 원본으로 하며, 기타 사항은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙과 장기요양기관재무 회계관리안내(보건복지부발행)에 따른다.
- ② 일반적인 지출의 경우 30만원 미만의 물품을 구입할 때는 견적서를 생략할 수 있다.

### 제128조(채무의 상황)

대표자는 기관의 채무 발생 시 부채명세서(증빙자료를 첨부)를 작성하여 운영위원회와 시군구에 보고 하여야 하며 매 회계연도별 상황계획을 작성, 세입·세출예산에 이를 반영하여야 한다.

### 제129조(재산의 관리)

- ① 대표자는 기관의 재산을 명확하게 관리하기 위하여 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」을 준용하여 시설의 재산대장을 작성 비치하고 이를 관리하여야 한다.
- ② 시설의 자산을 취득하거나 매각할 때는 운영위원회에 보고한 후 이를 시행해야 한다.

### 제130조(물품의 정의)

「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」 제10조 제3항 관련 시설회계 세출예산과목의 수용비 및 수수료와 자산취득비에 대한 명확한 구분을 위하여 다음과 같이 지방자치단체 물품관리 운영기준을 준용한다.

1. 소모품이란 1년 이상 사용할 수 있는 물품일지라도 취득단가가 10만원 미만인 소액인 물품 및 사무실에 설치된 파티션(여러 개의 부분품을 조합 완성되는 것으로서 전체를 1개의 단일 품목으로 관리가 곤란한 물품) 등을 말한다.
2. 고정자산이란 일반적으로 1년 이상 계속적으로 사용할 수 있는 물품으로써 계획적인 수급관리가 필요한 물품을 말한다. 단지 1년간 사용할 수 없는 물품일지라도 취득 단가가 일정금액(예 : 10만원)이상인 물품은 비소모품으로 분리한다.

### 제131조(물품의 관리)

- ① 대표자는 기관에 속하는 물품(이하 고정자산이라 한다)을 성실히 관리하여야 한다.
- ② 대표자 기관 고정자산 구매 및 관리에 관한 사무를 다른 직원에게 위임할 수 있다.

- ③ 대표자는 매년 정기재물조사를 실시하여 고정자산 관리에 만전을 기하여야 한다.

### **제132조(불용물품의 처리)**

- ① 대표자는 보통재산 중 노후훼손 및 사용가치의 상실 기타 불필요하다고 인정 되는 경우에는 불용을 결정할 수 있다.
- ② 불용으로 결정된 물품에 대하여는 매각 또는 폐기 처분하여야 한다.
- ③ 불용물품을 매각했을 경우에는 잡수입으로 시설예금 계좌에 입금하여야 한다.

## 제20장 신원인수인의 권리와 의무

### 제133조(신원인수인의 범위)

신원인수인은 수급자의 보호자 또는 수급자가 지정한 사람으로서 수급자의 장기요양급여 이용과 관련하여 센터와 필요한 연락·협의를 하는 사람을 말한다.

### 제134조(신원인수인의 권리)

신원인수인은 다음 각 호의 권리를 가진다.

1. 수급자의 상태와 급여제공에 필요한 사항을 확인할 권리
2. 장기요양급여 제공내용과 계약내용을 확인할 권리
3. 수급자의 상태변화에 따라 급여내용의 조정 또는 상담을 요청할 권리
4. 고충이나 불만사항을 제기하고 처리결과를 안내받을 권리

### 제135조(신원인수인의 의무)

신원인수인은 다음 각 호의 의무를 가진다.

1. 급여제공에 필요한 수급자의 건강상태, 생활상태 및 그 밖의 중요 정보를 센터에 제공할 것
2. 연락 가능한 연락처를 제공하고 변경된 경우 지체 없이 센터에 알릴 것
3. 수급자의 상태 또는 생활환경에 중대한 변화가 있는 경우 센터에 알릴 것
4. 수급자의 상태변화에 따라 급여내용의 조정이 필요한 경우 수급자의 의사를 존중하여 센터와 협의할 것

### 제136조(신원인수인의 변경)

신원인수인이 사망, 장기부재 또는 그 밖의 사유로 역할을 수행하기 어려운 경우 수급자 또는 보호자는 새로운 신원인수인을 지정하여 센터에 알릴 수 있다.

## 제21장 부칙

### 제137조(준용규정)

이 운영규정에서 정하지 아니한 사항은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 「근로기준법」, 「근로자퇴직급여 보장법」 등 관계 법령과 관련 고시에서 정하는 바에 따른다.

### 제138조(시행일)

- ① 본 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.
- ② 2026년 중 개정된 사항은 운영위원회의 의결일부터 시행한다.
- ③ 제11장의 중소기업퇴직연금기금제도(푸른씨앗) 관련 사항은 실제 제도 도입일인 2026년 8월 1일부터 적용한다.

### 제139조(자구정비)

운영규정 전반의 조문체계, 용어, 문장부호, 띄어쓰기 및 오탈자는 내용의 실질적인 변경이 없는 범위에서 관계 법령과 센터의 문서작성 기준에 맞게 정비한다.

| 2026년 운영규정 수정내역                                                                               |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 수정 사유: 취업규칙 관련 규정 및 고충처리·교육체계 정비, 방문요양기관에 맞는 용어·조문체계 정비, 2026. 8. 1. 중소기업퇴직연금기금제도(푸른씨앗) 도입 반영 |                                                                 |
| 현 행                                                                                           | 변 경                                                             |
|                                                                                               | [신설]<br>제18장 급여제공지침·직원교육<br>제1조 12. 직원 인권침해 대응지침                |
| [개정] 제7장~제12장                                                                                 | 인력관리·복무·포상·복리후생·징계·휴일·휴가·퇴직·보수 관련 규정 전반 정비                      |
| [개정] 제11장 퇴직 및 해고                                                                             | 중소기업퇴직연금기금제도(푸른씨앗) 도입 및 퇴직급여 관련 규정 정비                           |
| [개정] 제16장~제18장                                                                                | 고충처리 절차와 직원·수급자 교육체계를 연계하여 정비                                   |
| [정비] 운영규정 전반 및 제20장                                                                           | 노인장기요양보험 관계 법령 중심으로 용어·조문체계·자구를 정비하고 신원인수인 조항에서 입소시설 전용 내용을 삭제함 |