

운영규정

2025년

**두손애요양원부설방문재가
노인장기요양기관**

운영규정 항목관련

- 제1장 총 칙
- 제2장 조 직
- 제3장 위임 전결
- 제4장 인사 채용
- 제5장 포 상
- 제6장 징 계
- 제7장 복무규정
- 제8장 휴일 및 휴가
- 제9장 보수규정
- 제10장 이용자 모집방법
- 제11장 이용계약에 관한 사항
- 제12장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 사항
- 제13장 장기요양서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항
- 제14장 배상책임 및 면책범위
- 제15장 안전과 보전에 관한 사항
- 제16장 고충처리절차에 관한 사항
- 제17장 교육훈련
- 제18장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- 제19장 후원금관리
- 제 20장 복리 후생. 경조사
- 제 21장 본인부담금 납입방법

운영규정

제1장 총 칙

제1조 (목적)

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

제2조 (사업)

본 센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 가정방문급여를 제공하는 업무를 수행한다.

① **방문요양** : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체 활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여.

제3조 (적용범위)

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

제4조 (규정준수의무)

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

제2장 조 직

제5조 (기구 및 조직)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및

직제는 센터 특성 사업에 따라 정한다.

제6조 (직원의 자격기준 및 정원)

- ① 직원의 자격기준은 보건복지부 ‘노인보건복지사업 안내규정’ 및 장기요양보험제도에 따른다.
- ② 센터 직원의 정원은 보건복지부 ‘노인보건복지사업 안내규정’ 및 장기요양보험제도에 따른다. 다만, 원장이 필요할 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다.

제7조 (업무조직)

- ① 센터의 업무조직은 별표1 와 같다.
- ② 제1항에도 불구하고 원장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다.

[별표 1]

직종	직종의 구분
대표	사업장 관리
시설장	사업계획, 기획, 경영평가 관리에 관한 사항 문서, 서무 등 행정관리에 관한 사항 국민건강보험공단과 협력에 관한 사항 이용자 처우관리,인사관리,건물설비보전 등 전체적인 조정을 행함.
사회복지	수급자의 급여 제공계획과 복지증진에 관한 업무에 종사하는 직원 수급자 서비스 제공계획에 관한 사항 수급자 모집.상담.사례관리에 관한 사항 가정방문 상담 및 인지활동 지원 문서, 서무 등 행정관리에 관한 사항
요양	신체활동 지원 등 가정급여 요양서비스 업무에 종사하는 직원

제3장 위임전결

제8조 (위임 사항)

- ① 센터의 위임전결 규정 사항에 관하여는 별도의 규정이 따로 정한 사항을 제외하고는 원장의 권한에 속하는 업무 중 중요도에 따라 시설장, 팀장에게 위임하여 업무를 합리적으로 배분함으로써, 신속 정확하고 효율적인 업무를 처리함으로써 권한과 책임을 명백하게 한다.
- ② 위임전결사항에 대한 세부내용은 필요시 별도의 규정을 둔다.

제4장 인사채용

제9조 (직원의 구분)

센터의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

1. “직원”이란 정규직원(무기계약직원 포함), 계약직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 신고한 직종으로 해당 기관에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

제10조 (신규 채용)

- ① 직원의 신규 채용은 센터에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개 채용을 원칙으로 한다.
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 인사위원회의 심의를 거쳐 특별채용 할 수 있다. 이 경우 인사위원회에서 필요하다고 인정할 경우에는 별도로 시험을 실시 할 수 있다.
 1. 임용 예정 직위에 상응하는 경력이 있는 사람을 임용하는 경우
 2. 공개 채용하는 것이 부적당하여 그 분야에 면허나 자격을 가진 사람을 임용하는 경우
 3. 법률에 따라 특별 채용할 수 있도록 규정한 경우
 4. 직원이 되고자 하는 자는 센터에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접·필기 및 실기 등의 전형을 받아야 한다.

제11조 (결격사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 임용 될 수 없다.

1. 피성년 후견인이거나 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람

3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람
6. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지
7. 전직 근무기관에서 징계처분에 따라 파면된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람.
8. 전직 근무기관에서 징계처분에 따라 해임된 날부터 3년이 경과되지 아니한 사람.

제13조 (신규 임용)

직원의 신규 임용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행한다.

1. 응시자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후
 - ① 이력서(사진 첨부)
 - ② 주민등록등본 또는 주민등록증사본(운전면허증사본)
 - ③ 경력 증명서(해당자에 한함)
 - ④ 자격증 사본
 - ⑤ 건강진단서(계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정, 결핵검진 포함)
 - ⑥ 기타 시설에서 정하는 서류
2. 직원은 자격증 소지자를 채용한다.
3. 시설은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.
4. 3개월동안 수습직원으로 임용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 계약직원으로 임용한다.
이 경우 15일 이상의 특별휴가 및 휴직기간, 정직 및 직위해제기간은 수습기간에 계산하지 아니한다.
5. 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 직무를 감당하기 부적당하다고 인정될 때에는 면직시킬 수 있다.

제14조 (근로계약)

1. 장기요양기관 종사자는 「노인복지법 시행규칙」에 따라 해당 기관의 장(법인의 대표자)과 문서에 의한 근로계약을 체결 하여야 한다.

2. 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
3. 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결 할 수 있다.

제15 (직원면직)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 원장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직권에 의하여 면직시킬 수 있다.

1. 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
2. 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
3. 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때

제5장 포 상

제16조 (신상필벌의 원칙)

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

제17조 (포상)

센터장은 직원에 대하여 근무사항, 학습(교육·훈련)사항, 경력사항 및 직무수행상의 공로가 인정된 자를 확인하여 평가에 반영한다.

직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자로 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행 한다.

제18조 (포상의 시기)

정기적인 포상은 개원기념일에 우수 직원을 선정하여 포상한다.

또한 특별포상이 필요할 때 이를 행한다.

명절기간에 직원 선물 포상을 한다.

제19조 (포상 방법)

1. 포상은 그 공로에 따라 상품, 상장, 특별 상여금으로 줄수있다.

제6장 징 계

제20조 (징계의 사유)

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

1. 관련법규, 운영규정을 위반하였을 때
2. 수급자를 학대(성적학대포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때
4. 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 시설에 손해를 끼쳤을 때
5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때
6. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

제21조 (징계의 종류)

징계의 종류는 파면, 감봉, 경고로 한다.

제22조 (징계의 효력)

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

제7장 복무규정

제23조 (직원의 의무)

1. 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 개인정보를 업무목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 아니 된다.
4. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
5. 직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

제24조 (복무규율)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 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 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
 5. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
- 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 아니 된다.
6. 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 아니 된다.
 7. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

제8장 휴 일 및 휴 가

제25조 (휴일)

1. 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다.

**단, 서비스 일정표에 근무일이 없는 경우 근로의무가 없음으로 유급휴일에서 제외하고, 초단시간근로자는 모든 유급휴일에서 가산적용을 제외한다.
그리고 근로자의 날에 근무를 안 한 경우 통상임금을 지급한다.**

- ① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
- ② 근로자의 날(5. 1)

③ 정부가 지정하는 임시 휴일

단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일 만을 인정한다.

2. 원장은 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근무자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.

3. 원장은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정 할 수 있다.

제26조 (휴가)

1. 직원의 휴가는 연차휴가, 경조휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분한다.

2. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.

3. 휴가를 실시함에 있어 담당 업무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

제27조 (휴가일수의 계산)

1. 연차휴가, 경조 휴가 및 기타 휴가는 별개의 요건에 따라 운영되므로 그 휴가일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.

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

3. 휴가일수는 입사일로부터 1년이 경과한 다음 달부터 연차휴가를 적용한다.

제28조 (연차휴가 일수)

1. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.

2. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.

3. 직원의 최초 1년간의 근무에 대한 연차일수는 제2항에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하되, 제2항에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가일수를 15일에서 뺀다.

4. 휴가는 직원이 청구한 시기에 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 업무수행에 막대한 지장이 있다고 인정될 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

5. 휴가는 1년간 사용하지 아니하면 소멸한다. 다만, 센터의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

제29조 (연차 사용촉진)

연가 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」 제61조 각 호에서 정한 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 연가를 사용하지 아니하여 연가 소멸한 때에는 그 미사용연가에 대하여 보상할 의무가 없으며, 센터의 귀책사유에 해당하지 아니한 것으로 본다.

제31조 (경조 휴가)

직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 의하여 경조 휴가를 허가할 수 있다.

구분	대상	일수
결혼	본인	5
회갑	본인	1
출산	본인	90
	배우자	3
사망	배우자, 자녀, 배우자부모	5
	자녀, 자녀의 배우자	2

1. 경조 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.
2. 경조 휴가 7일은 주휴일(일요일) 포함한다.
3. 경조휴가는 연차휴가에 삽입하지 아니한다.

본 규정에서 정하지 아니한 사항은 [근로기준법]과 그 관계법령이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.

제9장 보수규정

제32조 (정의)

이 규정에서 사용하는 용어 정의는 다음과 같다.

1. “보수”란 직원에게 근로 대가로 지급되는 일체의 금품으로 연봉, 연봉 외 급여를 말한다.
2. “연봉”이란 매년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년 간 개인별로 지급되는 금액을 말한다.
3. “연봉월액”이란 연봉을 12로 나눈 금액을 말한다.
4. “시급”이란 시간당 급여를 말한다.
5. 대표는 무보수 대표로 정한다.

제33조 (임금의 지급)

임금의 지급방법은 다음과 같다.

1. 월 보수는 다음 달 20일에 지급한다. 임시로 지급하는 임금·수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능하다.
2. 보수지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 이후에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다.
3. 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제34조 (보수의 계산)

보수의 계산은 다음 각항에 의한다.

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
2. 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일 부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
3. 수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100%지급할 수 있다.
4. 시급제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.

제35조 (급여의 종류)

1. 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
2. 요양보호사 처우개선을 고려한 수당으로 시간당 625원으로 하고 월 최대 160시간을 산정할 수 있다.
3. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

제36조 (퇴직금)

1. 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금으로 계산하며, 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따른다.
2. 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 가입하지 아니한다.
3. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.
 - ① 퇴직
 - ② 해임 및 파면
 - ③ 직권면직
4. 사망자의 퇴직급여는 유족에게 지급 한다

제37조 (연장근로 및 휴일 근로 수당)

1. 센터에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로(하오 10시 ~ 상오 6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장가능 한다.
2. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 센터 운영에 따라 직원대표 또는 노사협의회와 합의하여 근무 시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.
3. 시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
4. 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상휴가를 지급하여야 한다.

제38조 (최저임금의 효력)

시설에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.

제10장 이용자 모집방법

제39조 (이용자 및 대상)

대상자는 노인복지법 제34조에 따라 다음 각 호와 같다.

1. 노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정기준에 따라 장기요양급여를 받을 자 (이하 “수급자” 라 한다).
2. 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양 서비스의 제공이 필요한 자.

제40조 (이용절차)

수급자는 이용신청서를 접수하면 센터는 자격 요건을 확인 후 수급자택내를 방문하여 수급자의 욕구사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용합니다.

제41조 (이용자 모집방법)

모집방법은 인터넷 홈페이지, 블로그와 홍보지, 대중매체 및 관계기관 연계 협력, 지역사회 홍보, 이용자, 보호자 통하여 모집 한다.

제11장 이용계약에 관한 사항

제42조 (계약 목적)

- ① 센터와 수급자 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
- ② 이용계약, 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차, 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 등 「노인복지법 시행규칙」 제22조제2항에 따른 규정 한다.

제43조 (계약기간)

- ① 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 **인정서 만료기간**으로 한다.
- ② 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
- ③ 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, **인정등급의 변동.갱신.연장 또는 이용횟수,이용시간,본인부담율,급여비용의 변경 등 변동사항 발생시 변경계약 체결(변경사유서 포함) 하거나 수급자 및 보호자에게 안내문 발송을 통해 고지하고 갈음 할 수 있다.**
- ④ 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료된다.

제44조 (이용계약에 관한 사항)

- ① 이용계약은 본 센터 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 대상자로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 수급자 또는 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
- ② 이용계약(서약)서를 작성하되 계약서내용에는 계약목적과, 계약당사자(센터주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 인수인계원칙, 규정의 조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.

③ 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

제45조 (급여비용/이용료)

- ① 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 및 비용청구지침 또는 노인복지법상 본인부담금 수납규정에 의한다.
- ② 급여비용은 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 (15%) 본인부담으로 한다. 단, 동법 제40조3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리한다.
- ③ 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 경감(9%) 국민기초생활수급노인은 무료(0%)이다.
- ④ 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.
- ⑤ 급여비용은 ‘을’의 등급판정 결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당 연도의 급여수가를 적용한다.
- ⑥ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각 항에 의거하여 ‘을’의 요구가 있을시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.
- ⑦ 수가 변경시 운영규정 개정은 하지 않고 방문요양 본인부담금을 추가로 첨부해 놓을 수 있다.

방문요양

방문당 시간	'24년 수가	'24년 본인부담	'25년 수가	'25년 본인부담
30분	16,630	2,495	16,940	2,541
60분	24,120	3,618	24,580	3,687
90분	32,510	4,877	33,120	4,968
120분	41,380	6,207	42,160	6,324
150분	48,250	7,238	49,160	7,374
180분	54,320	8,148	55,350	8,303
210분	60,530	9,080	61,670	9,251
240분	66,770	10,016	68,030	10,205

(단위 : 원)

제46조 (급여비용 청구)

- ① 장기요양급여는 월 한도액 범위 안에서 제공한다. 이 경우 월 한도액은 장기요양등급 및 장기요양급여의 종류 등을 고려하여 산정한다.
- ② 급여비용은 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당연도수가를 적용한다.
- ③ 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
- ④ 가정방문급여 월 한도액의 적용기간은 매월1일부터 말일까지로 한다.
- ⑤ 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

제47조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- ① 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무
 1. 서비스이용자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공의무
(단,집근처가 아닌 먼곳의 외출 및 병원 입원 시는 요양서비스를 제공하지 않는다.)
 - 2.“을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 3. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
- ② 서비스이용자 의무
 1. 월 이용료 납부 의무
 2. 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
 3. 기타 센터 규칙 이행 의무
- ③ 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무
 1. 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
 2. 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
 3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
 4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
 5. 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입 · 퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의무

제48조 (신원인수인의 권리 · 의무)

인수 권리 및 의무: 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

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

제49조 (계약의 해제)

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

- 1. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 2. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
본인부담금을 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 ‘갑’, ‘을’ 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 갑이 인정할 경우
- 3. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 서비스제공이 어려울 경우, 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
- 4. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 급여서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때
- 5. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- 6. 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우
- 7. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제12장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 사항

제50조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 수가변경안내를 **문자로 발송 통지 한다.**
- ② 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
4. 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용가 변경되었을 경우.
- ③ ② 항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 급여변경사유서를 작성한다.
- ④ 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 1. 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
 2. 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)안내하며,
 3. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
 4. 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,구에 장기요양급여 신청)-입소,이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출 - 서류확인-공단에 입력-서비스 이용

제13장 장기요양서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항

제51조(급여 일반 원칙)

- ① 가정방문급여는 수급자의 가정(가정집 등 수급자의 사적인 공간)에서 제공하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요 내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.
- ③ 장기요양기관 및 종사자는 법 제3조제1항에 따라 수급자의 심신상태·생활환경과 수급자 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하고 같은 조 제3항에 따라 수급자의 심신 상태나 건강 등이 악화되지 않도록 의료서비스와 연계하여 제공하여야 한다.

제52조 (서비스 내용)

- ① 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 스스로 일상생활을 유지할

수 있도록 하는데 도움을 주는 방향으로 장기요양급여를 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

② 가정방문급여는 해당 방문시간 동안 수급자 1인에 대하여 전적으로 제공하여야 한다.

방문요양급여 제공서비스

① 방문요양급여는 요양보호사가 신체활동지원(세면, 목욕, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다.

② 가사 및 일상생활지원은 수급자 본인만을 위해 제공하여야 하며, 1회 방문당 최대 120분 범위내에서 제공하도록 노력하여야 한다.

③ 정서지원은 1회 방문당 최대 60분 범위내에서 제공하여야 한다.

④ 의사소견서에 치매상병이 있거나 최근 2년 이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 4등급까지의 수급자 또는 5등급 수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 주 3회 또는 월 12회 이상 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.

⑤ 제4항의 인지활동형 방문요양급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지자극활동을, 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.

제14장 배상책임 및 면책범위

제53조 (서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)

① 서비스 실시 중에 센터의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니 한다.

② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터은 수급자에게 배상할 의무를 진다.

1. 장기요양지원 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

- ③ 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.
- ④ 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 수급자는 시설에게 배상을 요구할 수 없다.
1. 수급자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 2. 수급자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 3. 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 4. 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 5. 수급자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
- ⑤ 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.
- ⑥ 보호자에게 인계 후 사고로 수급자가 받는 손해에 대해서는 센터는 일체의 배상책임을 지지 아니한다.

제15장 안전과 보건에 관한 사항

제54조 (안전·보건규정 준수)

센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제55조 (시설장 의무)

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

제56조 (직원의 의무)

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

제57조 (건강진단의 실시시기 등)

종사자의 보건과 건강증진을 위해 다음과 같이 건강검진 과 감염예방을 위해 최선을 다 하여야 한다.

- ① 센터는 **산업안전보건법이 정한 규정에 따라** 1년에 1회 이상 **건강검진(감염병검진포함)** 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할

때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

③ 센터는 기관 종사자에 대한 근골격계질환 예방을 위해 매년 근골격계질환조사와 교육을 실시함은 물론 종사자의 건강관리를 위한 예방활동을 적극적으로 추진해야 한다.

제58조 (재해보상) 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제59조 (업무외 재해) 센터는 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제60조(해석적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제16장 고충처리절차에 관한 사항

제61조 (불만 및 고충처리 체계 운영)

- ① 노인 및 가족의 불만 및 직원의 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 체계는 ‘불만 및 고충처리 방법 안내’ → ‘불만 및 고충 접수’ → ‘불만 및 고충처리’ → ‘기록 및 보고’ → ‘불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처’ 순으로 가동되어야 한다.

제62조 (불만 및 고충처리 방법 안내)

- ① 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 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.
 - 가. 전화
 - 나. 인터넷
 - 다. 직원 면담
 - 라. 건의함 등
- ③ 노인으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게

사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제63조 (처리기준)

위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련 한다

제64조 (처리결과 및 통보)

고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.

제65조 (불만 및 고충처리 기록 및 보고)

센터는 **케어포를 통하여 고충처리를 실시 하며, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 케어포에 보관해야 한다.**

제17장 교육훈련

제66조 (교육훈련)

- ① 직원은 담당직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위하여 교육·훈련을 받아야 한다.
- ② 각 부서 관리 감독직에 있는 자는 일상 업무를 통하여 **(카카오 단체톡을 이용하여) 문서를 제공함으로** 계속적으로 소속직원을 교육·훈련시켜야 한다.
- ③ **kohi,gseek 사이트를 통하여 인터넷교육을 통하여 수강하여 수료증을 센터에서 보관하는 방법으로 교육한다.**

제67조 (교육의무)

직원은 본 규정이 정하는 교육을 받아야 하며, 각 부서의 관리감독직에 있는 자는 일상 업무를 통하여 계속적으로 소속 직원을 교육시킬 책임을 진다.

제68조 (교육의 종류)

직원교육은 소양교육, 보수교육(직능훈련), 신입직원교육으로 구분한다.

제69조 (보수교육)

보수교육은 직원의 직능별 전문성 향상(새로운 지식과 기술의 도입)을 통한 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 실시하는 교육을 의미하며, 교육의 형태는 다음과 같다.

1. 원내 연수

- 1) 외부로부터 초청된 강사의 강연 및 훈련
- 2) 내부 강사의 강연 및 훈련
- 3) 워크숍
- 4) 사례 연구

2. 원외 연수

- 1) 관외 세미나 및 각종 교육훈련에 참가 등

제70조 (신입직원교육)

신규채용자(임용자)에 대하여 직원이 갖추어야 할 필수적인 지식 및 태도를 습득케 하는 교육과정을 의미한다.

제18장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제71조 (운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.
- ② 시설장이 필요하다고 인정한 경우 또는 운영위원회는 재적위원 3분의 1이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.
- ③ 개정이 운영위원회의 개정 요구에 따른 경우인 때에는 요구서면이 도달한 날로부터 30일 이내에 운영위원회를 소집하여야 한다.
- ④ 개정은 시설에서의 개정필요에 의한 경우에는 시설장의 승인(운영규정의 개정 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다), 운영위원회의 개정요구에 따른 경우에는 운영위원회 재적위원 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

제72조 (운영위원회)

가정급여사업의 효율적인 운영을 위하여 운영위원회를 2~3인 이내로 구성하고 여기에서 중요사항을 논의, 의결한다. 단 임기는 1년이며 기관대표가 임명한다.

제19장 후원금의 관리

제73조 (후원금의 범위)

대표와 시설장은 아무런 대가없이 무상으로 받은 금품 기타의 자산(이하 "후원금"이라 한다)의 수입 지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제74조 (후원금의 영수증 교부)

시설장은 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증을 후원자에게 즉시 교부하여야 한다. 다만 법인명의로 후원금 전용계좌나 시설의 명칭이 부기된 시설장 명의의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 경우에는 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 영수증 교부를 생략할 수 있다.

제75조 (후원금의 수입 및 사용내용통보)

법인의 대표이사과 시설장은 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하여야 한다.

제76조 (용도의 사용금지)

대표와 시설장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도 외의 용도로 사용하지 못한다.

제20장 경조사

제77조 (경조사비)

시설의 업무에 관련 있는 자에게 기여도에 따라서 경조사와 복리후생비를 센터 재량으로 지급할 수 있도록 한다.

제78조 (시기)

부고나 결혼에 관련하여 센터측에 증빙서류를 제출한 직원 또는 보호자에게 즉시 지급하며 증빙서류를 센터에 보관한다.

제82조 (지급 방법)

1. 본인들의 기여도에 의해 현물이나 일정한 금액을 재량껏 줄 수 있다.

제21장 본인부담금 납부방법

제79조 (본인부담금 납입)

①이용료 세부내역서 통보 날짜와 이용료 납부 날짜는 10일 이내로 하되, 수급자 상황에 맞게 정한다. 10일이 경과하여도 이용료가 입금이 안 될 시 수급자와 보호자에게 입금을 요청한다.

②본인부담금 징수는 수급자(보호자)가 기관의 계좌에 송금하는 것을 기본으로 하며, 송금이 불가능할 경우 현금으로 납부할 수 있다.

③기관은 본인부담금 입금 확인 시 이를 증명하는 입금영수증을 수급자(보호자)에게 발송한다.

부 칙

1. 제1조(시행일) 이 규정은 2025년 1월 1일부터 시행한다.

2. 제2조(규정의 열람 및 비치) 센터는 운영규정을 센터내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

작성일 2024.12.25