

운 영 규 정

봄봄 방문요양 재가복지센터

목 차

[제1장 총칙]

제1조(목적)	5
제2조(사업범위)	5
제3조(적용범위)	5
제4조(규정준수의무)	5

[제2장 조직]

제5조(기구 및 조직)	5
제6조(직원의 자격기준 및 정원)	6
제7조(업무조직 및 업무분장표)	6

[제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항]

제8조(이용정원)	7
제9조(이용자 및 대상)	7
제10조(수급자 모집방법)	7

[제4장 이용계약에 관한 사항]

제11조(계약목적)	8
제12조(계약기간)	8
제13조(이용계약에 관한 사항)	8
제14조(월 이용료 및 기타비용 부담액)	8
제15조(계약자, 당사자의 의무)	10
제16조(신원인수인의 권리·의무)	10
제17조(계약의 해지)	11

[제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항]

제18조(이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)	11
-----------------------------------	----

[제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

제19조(서비스의 내용)	12
제20조(급여비용 산정 및 부담)	12
제21조(특별한 보호를 필요로 하는 경우)	13
제22조(의료를 필요로 하는 경우 처리절차)	13

[제7장 시설물 사용상의 주의사항]

제23조(인권보호)	14
------------	----

제24조(개인정보보호)	14
--------------	----

제25조(시설물 사용상 주의사항)	14
--------------------	----

[제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항]

제26조(서비스 제공자의 배상책임)	15
---------------------	----

제27조(배상책임의 면책범위)	15
------------------	----

[제9장 운영규정의 설치 및 운영에 관한 사항]

제28조(운영위원회의 설치)	16
-----------------	----

제29조(운영위원회의 기능)	16
-----------------	----

제30조(운영위원회의 운영)	16
-----------------	----

[제10장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항]

제31조(운영규정의 개정방법 및 절차)	17
-----------------------	----

[제11장 인력관리 규정]

제32조(직원의 구분)	17
--------------	----

제33조(적용범위)	17
------------	----

제34조(근로계약)	17
------------	----

제35조(신규채용 및 제출서류)	18
-------------------	----

제36조(결격사유)	18
------------	----

제37조(수습임용)	19
------------	----

제38조(복무의무)	20
------------	----

제39조(복무규율)	20
------------	----

제40조(승진 및 직무평가)	20
-----------------	----

제41조(징계의 사유)	20
--------------	----

제42조(징계의 종류)	21
--------------	----

제43조(인사위원회 구성 및 기능)	21
---------------------	----

제44조(인사위원회 소집 및 운영)	22
---------------------	----

[제12장 보수규정]

제45조(보수기준 및 기본방침)	22
-------------------	----

제46조(4대보험에 관한 사항)	23
-------------------	----

제47조(퇴직 및 퇴직금)	23
----------------	----

[제13장 복리후생 규정]

제48조(복리후생)	23
제49조(포상 및 표창)	24

[제14장 휴일 및 휴가]

제50조(휴일)	24
제51조(휴가)	25
제52조(연차유급휴가)	25
제53조(연차유급휴가의 사용)	25
제54조(경조휴가)	25

[제15장 안전과 보건에 관한 교육]

제55조(안전보건관리규정)	26
제56조(안전보건 교육)	26
제57조(안전과 보건관리)	26
제58조(직원 안전수칙)	26
제59조(건강검진)	27
제60조(교육)	27
제61조(교육의 내용)	28

[제16장 고충 처리절차]

제62조(불만 및 고충 처리 체계 운영)	28
제63조(불만 및 고충 처리 방법 안내)	29
제64조(민원 처리 체계 운영)	29
제65조(민원 처리 방법 안내)	30

부칙

제1조(효력)	30
제2조(기타사항)	30

[제1장 총칙]

제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 ‘노인의료복지시설의 운영규정’ 및 노인장기요양보험법에 의한 **봄봄 방문요양 재가센터**의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (사업범위)

본 센터는 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거하여 방문요양, 방문목욕 급여를 제공하는 업무를 수행한다.

방문요양과 방문목욕은 수급자 가정에 요양보호사가 방문하여 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동지원, 가사 및 일상생활 지원, 정서지원, 개인활동 지원, 인지활동 지원을 제공한다.

제3조 (적용범위)

본 센터는 사업운영에 관하여 관계 법령과 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 지닌다.

[제2장 조직]

제5조 (기구 및 조직)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 노인장기요양보험법에서 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, 대표가 필요한 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다.

제7조 (업무조직 및 업무분장표)

1. 센터의 업무조직 및 업무분장은 아래와 같다.

직 책	업무범위 및 책임소재	면허 및 자격
대 표	1. 제반업무 총괄 관리 및 책임 2. 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 3. 대외업무 총괄 4. 예산의 계획 및 집행관리	-
방문요양 센터장 (관리책임자)	방문요양/목욕 사업에 필요한 상담 및 계약 등 업무를 수행하고, 공단 업무를 수행한다. 1. 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의한 방문요양 시설장 업무 2. 수급자, 보호자 상담 및 계약관련 업무 3. 공단 청구 및 본인부담금 관련 업무 4. 응급상황에 대한 지도 감독의 업무 5. 요양보호사 고충처리 업무 6. 기타 대표가 지시한 업무 7. 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등의 업무	사회복지사
[방문요양] 가산 사회복지사	센터장을 보좌하며 사회복지사의 업무 및 프로그램 운영, 지역사회연계 협력, 사무행정 및 행정복지 등의 사회복지업무를 수행하며 책임을 가진다. 1. 노인장기요양보험법에 의한 가산사회복지사 업무 2. 수급자 가정방문 및 상담, 수급자 및 요양보호사 관리 3. 월 업무수행일지 작성 4. 기타 대표 및 센터장이 지시한 업무	사회복지사

직 책	업무범위 및 책임소재	면허 및 자격
[방문요양/ 목욕] 요양보호사	대상자에 대한 요양보호서비스 등에 대한 책임을 가진다.	요양보호사
	1. 체위변경, 신체기능유지, 병원동행, 복약 돕기, 말벗, 정서지원, 세면, 양치, 머리감기, 목욕, 손발톱, 배설, 물품 정리, 세탁 및 청소 등 급여제공범위 2. 급여제공기록지 등의 문서작성 또는 태그 (RFID) 기록 3. 응급상황(낙상, 질식, 경련, 화재 등)에 대한 응급처치, 보고 4. 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등의 요양보호사 업무	

[제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항]

제8조 (이용인원)

1. 센터는 수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 한다.
2. 센터의 이용인원은 관계법령에 의거하여 방문요양/목욕 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제9조 (이용자 및 대상)

노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정 기준에 따라 장기요양급여를 받은 자.
(이하 '수급자' 라 한다)

제10조 (수급자 모집방법)

1. 지역기관 등을 방문하여, 지역사회 수급자들의 욕구조사를 실시한다.
2. 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
3. 인터넷 홈페이지를 이용하여 장기요양등급 신청 절차를 게시하고, 홈페이지 상담 게시판, 전화 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담한다.

[제4장 이용계약에 관한 사항]

제11조 (계약목적)

센터와 수급자, 그리고 보호자가 서비스를 이용하는 기간 동안 이용전반에 관하여 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제12조 (계약기간)

1. 계약기간은 인정 유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 한다.
2. 등급변동, 계약 기간의 종료, 자기부담 비용의 변동 시 재계약 할 수 있다.
3. 계약만료 시, 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 센터의 서비스가 종료된다.

제13조 (이용계약에 관한 사항)

1. 이용계약은 수급자 또는 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
2. 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과 계약당사자(센터주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해지, 급여비용 청구 및 수납, 배상책임, 이용규정, 개인정보 보호의무, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 1부는 계약자, 1부는 센터가 보관한다.
3. 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등의 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

제14조 (월 이용료 및 기타비용 부담액)

1. 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 및 비용청구지침에 따른다.
2. 급여비용은 노인장기요양보호법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 (15%)를 본인부담으로 한다. 단 동법 제40조3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리한다.
3. 월 이용료는 본인 일부 부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당 금액으로 하며 아래와 같다.

[등급별 월한도액]

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	1,672,700	1,486,800	1,350,800	1,244,900	1,068,500

단, 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.

[방문요양수가]

수가 (단위:원/회당)							
30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분
15,430	22,380	30,170	38,390	44,770	50,400	56,170	61,950

[방문목욕수가]

수가 (단위:원/회당)		
차량이용(차량 내)	차량이용(가정 내)	차량 미 이용
78,580	70,850	44,240

[본인부담금 부담비율]

구 분	대 상	부담비율
본인부담금	- 일반수급자	15%
	- 기타 의료수급권자	6%
	- 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자	
	- 건강 보험료 순위 0~25%	
	- 건강 보험료 순위 25~50%	9%
	- 기초생활수급대상자	0%

4. 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

제15조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스이용자(수급자) 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약을 체결한다.

1. 서비스 제공자의 의무

- ① 서비스이용자(수급자)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
(단, 병·의원 입원시는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

2. 서비스이용자 의무

- ① 월 이용료 납부의무
- ② 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 수급자 및 보호자는 본인(수급자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명해야 한다.
- ④ 기타 센터 규칙 이행 의무

3. 보호자의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
- ② 수급자의 월 이용료 부담의무
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무

제16조 (신원인수인의 권리·의무)

신원인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

1. 신원인수인의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.

2. 신원인수인의 권리

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

제17조 (계약의 해지)

1. 수급자(보호자)는 다음의 각 호의 해당되는 경우에 센터와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료된 경우
 - ② 방문요양/목욕 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - ③ 방문요양/목욕 제공시간을 수급자(보호자)의 동의 없이 임의로 변경했을 경우
 - ④ 기타 수급자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우
2. 센터는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자(보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - ② 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ③ 수급자의 건강진단 결과 '감염병의 예방 및 관리에 관한 법률'에 따른 감염병 환자로
서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우.
 - ④ 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려운 경우.
 - ⑤ 이용 계약 시 제시된 이용안내를 대상자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스
제공에 심각한 지장을 줄 경우.
 - ⑥ 월 5회 이상 무단으로 급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - ⑦ 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 않고 연체하였을 경우

[제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항]

제18조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함)에서 고시한 노인장기요양보험 수가
및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일
전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당 될 경우에는 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 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우.
3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 한다.
 - ② 요양급여 수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)에게 안내한다.
 - ③ 계약기간이 만료되었을 경우에는 계약기간 만료전에 사전 통보한다.
 - ④ 변경된 급여비용의 내용으로 계약서를 추가로 작성한다.

[제6장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

제19조 (서비스의 내용)

다음 각 호의 서비스를 수급자에게 제공한다.

1. 신체 활동지원 서비스 : 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 단장, 옷 갈아 입히기, 목욕도움, 배설도움, 화장실 이용하기, 식사도움, 체위변경, 이동도움 등
2. 가사 및 일상생활 지원 : 수급자의 방안 청소 및 환경관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등
3. 정서지원 서비스 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등
4. 개인 활동지원 서비스 : 외출동행, 병원안내 및 동행, 산책동행, 각종정보안내, 기타 일상 지원 등
5. 인지활동지원 서비스 : 회상훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회 활동 훈련
6. 기타 서비스 : 행동변화, 응급상황 대처 등 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.

제20조 (급여비용 산정 및 부담)

1. 급여비용은 장기요양등급 및 1일당 급여제공시간을 기준으로 산정하고, 일상생활지원 등 심신의 기능 유지 및 향상을 위한 서비스 등은 별도로 산정하지 아니한다.
2. 급여는 오전 8시부터 22시까지를 표준 급여제공시간으로 하여, 하루 중 일정한 시간 동안만 제공한다.
3. 영양, 수급자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 식사를 제공한다.
4. 급여비용 및 본인부담금은 '제14조' 표에 의거하여 산정한다.
5. 급여비용의 가산
 - ① 심야가산 : 22시~익일 06시에 제공한 급여에 대해서 30%를 가산할 수 있다.
 - ② 일요일가산 : 일요일에 제공한 급여에 대해서 30%를 가산할 수 있다.
 - ③ 공휴일가산 : '관공서의 공휴일에 관한 규정'에 따른 공휴일에 제공한 급여에 대해서는 50%를 가산할 수 있다.
 - ④ 가산은 급여를 제공한 시간으로 하며, 야간·휴일 가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복 가산하지 아니한다.
 - ⑤ 기타 가산기준, 절차 및 방법 등은 '장기요양급여제공기준 및 급여비용산정 방법 등에 관한 고시'에 따른다.

제21조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우)

수급자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준을 의미한다.

1. 이용자 및 종사자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 경우
2. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우
3. 상기 사유로 인하여 일시적으로 신체적 제한을 가하는 경우를 의미한다.
 - ① 수급자의 신체적·정신적 상황, 제한을 가한 시간, 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 수급자와 그 가족에게 사실을 알린다.
 - ② 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속 등
4. 3항의 조치는 반드시 불가피한 경우에만 시행될 수 있으며, 시행 시 이용자의 정서를 안정시키기 위한 언어적/비언어적 조치가 병행되어야 한다.
5. 특별한 보호를 필요로 하는 경우에 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이지만 기관과 협의를 거쳐 발생하는 본인부담 등의 비용을 최소한으로 한다.

제22조 (의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

1. 병원진료에 관한 사항
 - ① 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생했을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.
 - ② 응급상황에 따른 병원진료 시 처리절차
 - 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 수급자를 인계한 후 귀원한다.
 - ③ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
 - 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 수급자나 보호자가 부담한다.
 - 수급자의 병원진료(정기, 수시) 시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
 - 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

2. 연계조치에 대한 사항

- ① 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 기관장은 본인 또는 가족과 협의하여 연계조치 할 수 있다.
- ② 기타 사유로 본인이나 가족이 연계를 원할 경우 기관장과 협의하여 연계할 수 있다.

[제7장 시설물 사용상의 주의사항]

제23조 (인권보호)

성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적인 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별해서는 아니 되며 존엄한 존재로 대한다.

제24조 (개인정보 보호)

1. 개인정보 범위

생존하는 개인정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보

2. 개인정보의 수집 및 보유 등에 있어 준수사항

- ① 반드시 법령에 근거하거나 정보주체의 동의에 의하되, 목적달성에 필요한 최소한의 범위내로 함
- ② 정보주체의 동의에 의해 수집할 경우 사전에 수집목적, 보유기간, 이용범위, 목적달성 후 처리방법 및 이의제기 절차 등에 대한 충분한 사전설명 후 이를 수집한다.
- ③ 수집한 개인정보는 수집목적을 달성한 즉시 폐기하되, 그 원형태 및 수록된 데이터를 식별할 수 없도록 파쇄기 또는 소각의 방법을 통해 폐기

3. 직원 및 수급자 개인정보와 관련한 업무처리 시 유의사항

- ① 정보주체에게 제공되는 개인정보 중 4대보험 안내, 수급자 등급관련 등 내부 문서수발 절차에 의한 경우에도 제3자에 의한 노출에 유의
- ② 개인정보 제공 목적을 달성 후 폐기하거나 계속 이용할 경우 이를 식별할 수 없도록 조치

제25조 (시설물 사용상의 주의사항)

1. 센터 대표자 및 시설의 장은 수급자 가정 시설물 보호에 관하여 장기요양요원에게 주의사항으로써 수급자 가정 방문 이전에 사전 공지하여야 한다. 그럼에도 불구하고 장기요양기관의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 수급자 가정 시설물 파손 발생시 이를 배상하여야 한다.

2. 수급자 가정에 비치되어 있는 자료 중 개인정보가 포함되어 있는 자료는 관계기관 및 보호자(수급자)외에 접근이 불가능한 시설물에 비치하여야 한다.
3. 관계기관에 비치되어 있는 자료 중 개인정보가 포함되어 있는 자료는 관계기관 및 보호자(수급자)외의 접근이 불가능한 시설물(캐비닛)에 비치하여야 한다.
4. 부득이하게 자료에 접근해야 하는 경우, 관계기관 및 보호자(수급자)에게 우선적으로 보고 후 조치를 취한다.

[제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항]

제26조 (서비스 제공자의 배상책임)

1. 서비스 실시 중에 센터의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만 천재지변 등으로 인한 손해는 배상책임을 지지 아니한다.
2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 경우
 - ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 경우
 - ③ 상한 음식을 제공하였을 경우
 - ④ 장기요양요원의 학대 (노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 동법 제39조의 9의 금지행위를 말한다.)로 인하여 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 경우.
3. 센터는 서비스 현장에서 요양보호사의 과실로 상해를 입힐 경우에 대비 전문인배상책임보험을 가입하며 가입 시기와 대상은 아래의 표와 같다.

대 상	서비스를 제공하고 있는 요양보호사
가입 기간	가입일로부터 1년(1년 후에도 서비스 지속 시 보험 갱신)
가입 시점	해당 요양보호사가 첫 서비스를 시작하는 당일부터 가입

제27조 (배상책임의 면책범위)

1. 다음 각 호에 해당하는 경우 센터는 손해에 대한 책임을 지지 않는다.
 - ① 수급자의 직접적인 부주의로 인한 손해가 발생한 경우
 - ② 수급자의 고의 또는 중대한 과실로 인해 손해가 발생한 경우
 - ③ 보호자의 과실로 인한 손해가 발생한 경우
 - ④ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우
 - ⑤ 수급자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
2. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 따른다.
3. 보호자에게 인계 후 사고로 수급자가 받은 손해에 대해서는 센터는 일체의 배상책임을 지지 않는다.

[제9장 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항]

제28조 (운영위원회의 설치)

장기요양기관 운영의 민주성, 투명성 제고 및 생활자 권익 향상을 위하여 장기요양기관 운영위원회를 설치 및 운영한다.

제29조 (운영위원회의 기능)

시설의 장은 시설의 운영에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 시설에 운영위원회를 두어야 한다.

1. 시설운영계획의 수립, 평가에 관한 사항
2. 사회복지 프로그램의 개발, 평가에 관한 사항
3. 시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 시설 거주자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
5. 시설 종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 시설과 지역사회의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제30조 (운영위원회의 운영)

1. 사업의 효율적인 운영을 위하여 운영위원회를 통하여 중요사항을 논의 및 의결한다.
2. 운영위원회 위원은 시설장, 시설 종사자 대표 1명, 시설 이용자의 보호자 대표 1명, 지역 주민 1명, 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 등 총 5명으로 하며 역할에 대한 세칙은 아래의 호와 같다.
 - ① 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
 - ② 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
 - ③ 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.
3. 운영위원회는 센터운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.
 - ① 센터 운영계획의 수립, 평가에 관한 사항
 - ② 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
 - ③ 센터이용자의 생활환경 개선 및 고충처리에 관한 사항
 - ④ 직원과 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - ⑤ 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항
 - ⑥ 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
4. 분기별 1회 이상 정기 회의를 개최하며 재적위원 1/3의 요청이 있을 경우 수시 회의를 개최할 수 있다.
5. 위원회 운영에 필요한 예산은 시설 운영비에서 지출한다.

[제10장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항]

제31조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

1. 이 규정의 운영과 관련된 개정에 대해서는 운영위원회의 의결을 거쳐 개정한다.
2. 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.
3. 직원 과반수 이상의 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
4. 회의 개최 시기 및 의결방법
 - ① 운영위원회 소집은 다음과 같다.
 - 시설장의 소집요구가 있는 경우
 - 직원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
 - ② 시설장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
 - ③ 위원회 인원 3분의 2이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

[제11장 인력관리 규정]

제32조 (직원의 구분)

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

1. 직원이란 정규직원, 시간제 직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 시·군·구에 신고한 직종으로 센터에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

제33조 (적용범위)

직원의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖에 규정에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제34조 (근로계약)

1. 장기요양기관 종사자는 해당 기관의 대표와 문서에 의한 근로계약을 체결한다.
2. 근로계약 체결시에는 직원에 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 계속 근무로 한다. 단 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

제35조 (신규채용 및 제출서류)

1. 직원의 모집은 공개채용을 원칙으로 하며, 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신 지역 등으로 차등을 두지 않는다.
2. 직원 채용은 사람인, 잡코리아, 한국사회복지사협회, 복지넷, 워크넷, 지자체 지자체 일자리 센터, 여성개발인력센터 등에 채용 공고를 통해 직원을 모집한 후 면접을 진행한다. 면접 진행 이후 직원을 채용하도록 한다.
3. 센터에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
 - ① 자필이력서 1부
 - ② 자기소개서 1부
 - ③ 자격증사본 1부
 - ④ 주민등록 등본 1부
 - ⑤ 건강진단서 1부
 - ⑥ 경력증명서 1부(해당자)
 - ⑦ 노인학대범죄경력 조회서 1부
 - ⑧ 기타서류

제36조 (결격사유)

(시설의 장)

- ① 시설의 장은 상근(常勤)하여야 한다.
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 시설의 장이 될 수 없다.
 1. 제19조제1항제1호, 제1호의2부터 제1호의8까지 및 제2호의2부터 제2호의4까지의 어느 하나에 해당하는 사람
 2. 제22조에 따른 해임명령에 따라 해임된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
 3. 사회복지분야의 6급 이상 공무원으로 재직하다 퇴직한 지 3년이 경과하지 아니한 사람 중에서 퇴직 전 5년 동안 소속하였던 기초자치단체가 관할하는 시설의 장이 되고자 하는 사람

(종사자)

- ① 사회복지법인과 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 시설에 근무할 종사자를 채용할 수 있다.
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회복지법인 또는 사회복지시설의 종사자가 될 수 없다.
 1. 제19조제1항제1호의7 또는 제1호의8에 해당하는 사람
 2. 제1호에도 불구하고 종사자로 재직하는 동안 시설이용자를 대상으로 「성폭력범죄의

처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄 및 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄를 저질러 금고 이상의 형 또는 치료감호를 선고받고 그 형이 확정된 사람

(응급조치 의무 등)

- ① 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다. 이 경우 노인보호전문기관의 장이나 수사기관의 장은 서로 동행하여 줄 것을 요청할 수 있고, 그 요청을 받은 때에는 정당한 사유가 없으면 소속 직원이나 사법경찰관리를 현장에 동행하도록 하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 출동한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 피해자를 보호하기 위하여 신고된 현장에 출입하여 관계인에 대하여 조사를 하거나 질문을 할 수 있다. 이 경우 노인보호전문기관의 직원은 피해노인의 보호를 위한 범위에서만 조사 또는 질문을 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 출입, 조사 또는 질문을 하는 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.
- ④ 제2항에 따라 조사 또는 질문을 하는 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 피해자·신고자·목격자 등이 자유롭게 진술할 수 있도록 노인학대행위자로부터 분리된 곳에서 조사하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 제1항의 규정에 의하여 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.
- ⑥ 누구든지 정당한 사유 없이 노인학대 현장에 출동한 자에 대하여 현장조사를 거부하거나 업무를 방해하여서는 아니 된다.
- ⑦ 국가 및 지방자치단체는 제39조의5에 따른 노인보호전문기관의 장이 학대받은 노인의보호, 치료 등의 업무를 수행함에 있어서 피해노인, 그 보호자 또는 노인학대행위자에 대한 신분조회 등 필요한 조치의 협조를 요청할 경우 정당한 사유가 없으면 이에 적극 협조하여야 한다.
- ⑧ 제7항의 신분조회 요청 절차·범위 등에 관한 사항은 대통령령으로 정한다.

제37조 (수습임용)

1. 직원을 신규로 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 임용하고 그 기간 중 근무 성적이 양호한 사람은 직원으로 임용한다.
2. 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 직무를 감당하기에 부적합하다고 인정될 때에는 면직시킬 수 있다.

제38조 (복무의무)

1. 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 개인정보를 업무 목적 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/간접적을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.
6. 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동하며 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.

제39조 (복무규율)

직원은 다음 각호의 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 아니 된다.
3. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장내 규율과 질서를 문란케 하여서는 아니 된다.
4. 근무시간 중에는 안전수칙을 준수하여야 한다.
5. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
6. 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 안 된다.
7. 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
8. 직원은 직무상 숙지한 업무내용의 비밀을 엄수하고 누설해서는 안 된다.

제40조 (승진 및 직무평가)

1. 직원의 승진에 대하여는 인사위원회에서 결정 및 시행한다.
2. 직원의 직무평가는 근무능력평가표에 의하여 시설장이 시행한다.

제41조 (징계의 사유)

직원이 다음 각호에 해당 될 때는 징계할 수 있다.

1. 관련 법규, 운영규정을 위반하였을 경우
2. 근무성적 또는 기능 및 능률이 현저하게 불량하다고 인정된 경우

3. 고의 또는 중대한 과실로 센터에 막대한 지장을 초래하거나 재산상의 손해를 입힌 경우
4. 정당한 사유 없이 간헐적 또는 계속하여 3일 이상 결근한 경우
5. 중요한 경력을 사칭, 은폐하거나 또는 부정한 방법으로 채용된 경우
6. 지각, 조퇴가 빈번하고 업무에 열의가 없는 경우
7. 센터의 질서와 풍기를 문란케 한 경우
8. 직무를 이용하여 자기 또는 타인의 이익을 도모하거나 기타 금품을 수수한 경우
9. 센터의 기밀을 외부로 누설하여 센터에 불이익을 초래한 경우
10. 형사사건으로 소추되어 유죄 판결을 받은 경우
11. 센터의 허가 없이 센터의 물품을 반출하거나 반출하려고 한 경우
12. 기타 전 각 호에 준하는 사유 및 비행이 있을 경우
13. 사회통념상 근로계약을 지속할 수 없는 경우

제42조 (징계의 종류)

징계에 대하여는 인사위원회에서 심의를 거쳐 결정한다.

1. 훈계 : 문서 또는 구두로 잘못을 훈계한다.
2. 견책 : 시말서를 제출케 하고 장래를 위하여 훈계한다.
3. 감봉 : 시말서를 제출케 하고 1호의 평균임금의 1일분의 반액 이내를 감액하고, 감액 총액이 임금지급기의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위 내에서 감봉한다.
4. 정직 : 시말서를 제출케 하고 일정기간 출근을 정지하며 그 기간의 임금을 지급하지 아니한다.
5. 징계해고 : 직원의 신분을 박탈하여 해고한다.

제43조 (인사위원회 구성 및 기능)

1. 인사위원회 구성
 - ① 인사위원회는 대표가 지명하는 3인(시설장 포함) 이내의 위원으로 구성한다.
 - ② 의장은 시설장이 되며, 시설장은 다른 위원으로 하여금 의장직을 수행하게 할 수 있다
 - ③ 인원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석 인원 과반수의 찬성으로 의결한다.
2. 인사위원회의 기능
 - ① 직원의 포상에 관한 사항
 - ② 직원의 승진에 관한 사항
 - ③ 직원의 징계에 관한 사항
 - ④ 그 밖의 직원의 인사에 관하여 위원회의 의결이 필요한 사항

제44조 (인사위원회의 소집 및 운영)

1. 위원회는 의결사항이 있을 경우에 위원장이 소집한다.
2. 위원장은 회의를 소집하고자 하는 경우 원칙적으로 회의개최 7일전에 회의일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보한다.
3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 징계에 관한 사항은 재적위원 3분의 2이상의 찬성으로 한다.
4. 위원장은 표결권을 가지며 가부동수일 경우에는 결정권을 가진다.
5. 위원회의 회의는 공개하지 아니하며 회의내용과 관련된 사항은 누설하여서는 안 된다.
6. 위원회의 의결사항이 특정위원에 관한 사항을 의결할 때에는 당해의원은 그 건의 의결에 참여할 수 없다.
7. 위원회의 운영방법 등 기타 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정으로 정한다.

[제12장 보수규정]

제45조 (보수기준 및 기본방침)

센터 직원의 보수(임금) 및 각종 수당 등은 근로계약서에 규정하는 4대보험 적용자, 시간제 중 본인의사를 존중하여 결정하되 근로기준법, 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용보험에 근거 임금을 결정 지급한다.

1. 보수의 계산
 - ① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
 - ② 수습 기간 중 보수는 보수기준의 80~100% 지급할 수 있다.
 - ③ 보수는 연봉계약을 원칙으로 한다. 시간제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종 보험은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.
 - ④ 근무환경에 따라 식대비, 교통비 등을 보조할 수 있다.
2. 보수의 지급은 익월 지정된 날짜에 지급하고, 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.
3. 매월 급여 지급시에는 근로소득세 및 사회보험료를 공제 후 지급한다.
-공제 내역:
 - ① 국민연금 - 매 월 급여의 4.5%(18세 이상 60세 미만인 자, 월 60시간 이상 근무자만 해당)
 - ② 건강보험료 - 매 월 급여의 3.495%(월 60시간 이상 근무자만 해당)
 - ③ 장기요양보험료 - 매 월 건강보험료의 12.27%(월 60시간 이상 근무자만 해당)
 - ④ 고용보험료 - 매 월 급여의 0.9%
 - ⑤ 산재보험료 - 매 월 급여의 0.79%

4. 시간 외 근로(연장근로 및 휴일근로)에 대해서는 '근로기준법'에 의거 수당 또는 보상 휴가를 지급한다.

제46조 (4대보험 적용에 관한 사항)

1. 매 월 60시간 이상 근무하며 18세 이상 60세 미만의 장기요양요원 및 직원은 4대보험을 적용 받는다. 18세 미만이거나 60세 이상인 경우 국민연금을 제외한 보험을 적용 받는다.
2. 매 월 60시간 미만 근무하는 장기요양요원 및 직원은 고용보험 및 산재보험만 적용 받는다.

제47조 (퇴직 및 퇴직금)

1. 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 '근로자퇴직급여 보장법'에 따른다.
2. 직원이 다음 각 호에 해당할 때는 그 날을 퇴직한 날로 간주한다.
 - ① 본인이 퇴직원을 제출하고 센터의 승인이 있을 때
 - ② 정년퇴직 연령이 되어 그 날짜에 도달했을 때(취업규칙에는 정년의 정함을 없이한다고 기재되어 있음.)
 - ③ 사망하였을 때
 - ④ 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때
 - ⑤ 해고, 직권면직을 인사위원회에서 결정했을 때
3. 퇴직금의 운영 방법
 - ① 퇴직금 지급은 60시간 이상 근무한 달이 12개월 이상일 때부터 그 대상으로 한다.
 - ① 퇴직금 적립은 금융기관에 매월 센터 명의로 법적 근로자 퇴직금을 계산하여 별도의 통장으로 적립함을 원칙으로 한다.
 - ② 센터는 퇴직급여 대상자의 급여에 1/12를 매월 적립하여 1년 이상 직원에 대해서는 30일분의 급여를 지급한다.
 - ③ 퇴직금 지급사유 발생시 14일 이내에 퇴직금을 지급한다.
 - ④ 사망자의 퇴직급여는 유족에게 지급한다.
4. 퇴직금의 지급대상 및 제외대상
 - ① 지급대상은 60시간 이상 근무한 달이 12개월 이상인 직원으로 한다.
 - ② 제외대상은 60시간 이상 근무한 달이 12개월 미만이거나, 1년 미만 근무한 직원으로 한다.

[제13장 복리후생 규정]

제48조 (복리후생)

직원의 안정된 복무와 사기를 진작시키기 위해 아래와 같이 복리후생 사업을 실시한다.

1. 경조금 지급
 - ① 결혼 - 본인(50,000원), 자녀(50,000원)

- ② 사망 - 부모, 배우자(50,000원)
- 2. 포상 및 표창에 의거 근무성적이 우수하거나 센터 업무와 발전에 기여한 공로가 큰 직원에 대하여 별도로 포상한다. (50,000원)
- 3. 장기근속자 포상 : 5년 이상 근무 (50,000원)
- 4. 특별선물 지급 : 설, 추석 명절 등
- 5. 시간제 직원은 기타 관련 법규에 의거 복리후생을 시행한다.
- 6. 근무복장 지급 : 모든 근무자들에게 적절한 근무복장(유니폼, 앞치마 등)을 지급한다.

제49조 (포상 및 표창)

직원은 다음 각호에 해당 할 경우에는 이를 심사 및 표창할 수 있다.

- 1. 센터의 제 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 되는 자
- 2. 각종 사고의 미연에 방지하고 재해 발생 또는 비상사태 시 공로자
- 3. 1년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자, 매사에 솔선수범 하는 자
- 4. 세부 포상 기준
 - ① 연2회 종사자를 선정하여 센터에서 정한 소정의 금액(또는 상품권, 선물 등)을 포상하는 것으로 한다.
 - ② 선정방법 : 인사위원회에서 선정한다.
 - ③ 포상직원 선정 시 직원회의를 통해 이를 알리고 증빙자료를 보관한다.

[제14장 휴일 및 휴가]

제50조 (휴일)

- 1. 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다.
 - ① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 - ② 근로자의날 (5.1)
 - ③ 정부가 지정하는 임시 휴일의 날
- 2. 대표는 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근무자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.
- 3. 대표는 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정 할 수 있다.

제51조 (휴가)

1. 직원의 휴가는 연차휴가, 경조 휴가, 포상휴가, 출산휴가, 생리휴가로 구분한다.
2. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.
3. 휴가를 실시함에 있어 담당 업무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다
4. 연차휴가, 경조 휴가 및 기타 휴가는 별개의 요건에 따라 운영되므로 그 휴가 일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.
5. 여성 근로자가 청구하는 생리휴가는 무급생리휴가로 부여한다.

제52조 (연차유급휴가)

1. 센터는 1년간 80% 이상 출근한 직원에게 15일의 유급휴가를 준다.
2. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80% 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근시 1일의 유급휴가를 준다.
3. 센터는 직원에게 매년 1월 1일에 15일의 유급휴가를 지급하며, 직원은 해당 유급휴가를 당해 연도 1월 1일~12월 31일까지 사용하여야 한다.
4. 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수에 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.

제53조 (연차유급휴가의 사용)

1. 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 7일 전에 센터의 승인을 얻어야 한다.
2. 센터는 연차유급휴가를 직원의 청구가 있는 시기에 주며, 그 기간에 대하여는 통상 임금을 지급한다. 다만, 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
3. 센터는 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 센터의 사용촉진에 도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

제54조 (경조휴가)

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

구 분	대 상	일 수	비 고
결혼	본인	5일	
출산	본인	90일	
	배우자	5일	
사망	본인 · 배우자의 부모, 배우자	5일	
	본인 · 배우자의 조부모, 자녀, 자녀의 배우자	2일	
	본인 및 배우자의 형제·자매	1일	

2. 경조 휴가 전·후에 청첩장, 출생증명서 사본, 사망진단서 등을 첨부한다.
3. 경조 휴가는 연차휴가에 산입하지 아니한다.

[제15장 안전과 보건에 관한 교육]

제55조(안전보건관리규정)

1. 센터는 사업장의 안전·보건을 유지하기 위하여 다음 각 호의 사항이 포함된 안전보건관리 규정을 작성하여 각 사업장에 게시하거나 갖춰 두고, 이를 근로자에게 알려야 한다.
 - ① 안전·보건 관리조직과 그 직무에 관한 사항
 - ② 안전·보건교육에 관한 사항
 - ③ 작업장 안전관리에 관한 사항
 - ④ 작업장 보건관리에 관한 사항
 - ⑤ 사고 조사 및 대책 수립에 관한 사항
 - ⑥ 그 밖에 안전·보건에 관한 사항
2. 각 부서는 센터의 안전보건관리규정에 따라 안전보건관리를 실시하여야 한다.
3. 소속 요양보호사는 안전보건관리계획의 효과적인 운용을 위하여 적극적으로 협력하여야 한다.

제56조 (안전보건 교육)

센터는 소속 직원의 산업재해예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 정기교육, 채용 시의 교육, 작업내용 변경 시의 교육, 유해위험 작업에 사용 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 소속 요양보호사는 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

제57조 (안전과 보건관리)

1. 센터는 사내의 안전과 보건을 위해 필요한 조치를 취하고 직원의 안전 및 건강의 유지에 노력하여야 한다.
2. 직원은 회사의 안전, 위생 및 보건에 관한 제규정과 수칙을 준수하고 해당 관리자의 지시 명령에 따라 항상 보건위생에 노력하여야 한다.

제58조 (직원 안전수칙)

1. 센터는 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.
2. 센터는 서비스 제공 대상자 및 기관운영에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다해야 한다.
3. 관리자는 서비스 제공 대상자 가정의 안전점검을 주기적으로 실시해야 한다.
4. 센터는 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

제59조 (건강검진)

1. 건강검진 실시

- ① 센터는 전 직원의 건강을 보호, 유지하기 위하여 국민건강보험법에 따른 건강검진을 하는 기관에서 전 직원에 대한 건강진단을 하여야 한다.
- ② 센터는 전 직원의 건강관리를 위하여 연1회 이상의 결핵검진을 포함한 정기건강검진을 실시하며 건강진단 결과 건강이 좋지 않은 사람에 대해서는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 실시한다.
- ③ 센터는 건강검진을 실시하고 그 결과를 개인별 파일에 보관한다.
- ④ 신규채용 시 건강검진을 받은 직원은 그 다음연도에 실시한다.

2. 사후관리

- ① 1차 건강검진 실시 후 사후관리 소견 및 조치사항에 결핵이나 고혈압 등 2차 검진요망이나 주기적인 검진 등으로 기재되면 2차 검진은 가급적 30일 이내에 실시한다.
- ② 2차 검진결과표 또는 의사소견서를 받고나서, 의사 상담 여부 등을 확인 및 교육을 실시하고 보관한다.
- ③ 고혈압, 당뇨, 비만 등의 2차 검진자는 약 처방을 받아 복용하거나, 식생활개선, 규칙적인 운동을 하도록 권장하고, 상담 관리 한다.

제60조 (교육)

1. 센터는 종사자 안전 및 보건에 관한 교육, 정기교육, 서비스교육 등을 실시한다.
2. 신규채용자 교육은 급여제공 원칙부터 수급자 상태, 응급상황 대처법, 비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
3. 정기안전 교육은 모든 종사자에게 분기, 반기, 연 1회 등 실시하고, 특별히 필요할 때 수시교육을 실시한다.
4. 급여제공지침 교육계획에 따라 센터의 교육자료를 이용하여 연 1회 이상 실시한다.
 - ① 운영규정
 - ② 종사자 윤리지침
 - ③ 성희롱 · 성폭력 예방 및 대응지침
 - ④ 응급상황 대응지침
 - ⑤ 감염 예방 및 관리지침
 - ⑥ 치매 예방 및 관리지침
 - ⑦ 욕창 예방 및 관리지침
 - ⑧ 낙상 예방 및 관리지침
 - ⑨ 노인 인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침, 노인학대 예방교육
 - ⑩ 근골격계 질환 예방지침
 - ⑪ 개인정보보호지침, 개인정보 보호교육
 - ⑫ 노인인권보호교육
5. 교육 실시 후 참석자 서명 및 사진 기록을 보관한다.

제61조 (교육의 내용)

1. 급여제공지침에 의거한 구체적인 교육의 내용은 다음과 같다.

① 종사자 윤리지침

-직업윤리와 전문직으로서의 윤리 / 수급자에 대한 윤리

② 성희롱 · 성폭력 예방 및 대응지침

-성희롱 · 성폭력의 정의 / 관련규정 및 성립 유형 / 실태 및 사례 / 예방요령 및 대응절차

③ 응급상황 대응지침

-응급상황 / 심폐소생술 / 하임리히요법

④ 감염 예방 및 관리지침

-감염관리 지침 / 손 씻기 / 유형별 감염관리 / 감염종류에 따른 예방 및 관리

⑤ 치매 예방 및 관리지침

-치매예방 및 관리지침 / 치매의 정의 및 종류 / 치매의 예방 / 치매관리 및 치료 / 치매예방수칙 / 치매돌봄 10계명

⑥ 욕창 예방 및 관리지침

-욕창의 이해와 원인 / 욕창이 자주 발생하는 부위 / 욕창의 단계 / 욕창 예방 및 관리 / 체위변경 / 욕창 발생시 처치

⑦ 낙상 예방 및 관리지침

-낙상의 정의와 원인 / 낙상의 심각성 / 낙상 예방 / 낙상 발생 시 응급대처

⑧ 노인인권 보호지침

-노인인권 보호지침의 목적 / 노인인권 / 노인 권리보호 / 노인학대

⑨ 근골격계 질환 예방지침

-근골격계 질환의 정의 / 근골격계 질환의 발생원인 / 근골격계 질환의 발생단계 / 근골격계 질환의 초기 대응 / 근골격계 질환 예방법

⑩ 개인정보 보호지침

-개인정보의 정의 / 개인정보 수집항목 / 개인정보의 처리 및 보유기간 / 수급자의 개인정보 보호 및 기록물 관리지침 / 개인정보수집 및 이용목적 / 개인정보의 안정성 확보 조치

[제16장 이용자 및 직원 고충처리 절차에 관한 사항]

제62조 (불만 및 고충 처리 체계 운영)

1. 센터는 수급자(보호자)의 불만 및 직원의 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영한다.

2. 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.

- ① 고충 처리 안내 : 고충 처리절차 안내 및 교육
- ② 고충 처리 접수 : 다양한 방법으로 접수
- ③ 기록 및 보고 : 고충 처리 접수 기록 및 보고
- ④ 고충 처리 결과 : 고충 처리 협의 및 결과 통보
- ⑤ 조치 처리 : 고충 처리 해결 및 조치

제63조 (불만 및 고충 처리 방법 안내)

1. 센터와 계약을 맺기 전 수급자 및 가족에게 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 접수 해야 한다.
전화, 인터넷, 직원 상담, 건의함 등
3. 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.
4. 센터와 직원은 고충 처리를 함에 있어 다음의 기준을 준수해야 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 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
 - ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
5. 고충 처리결과 및 조치한 사항을 즉시 신청자에게 통보하고, 시설장에게 보고한다.
6. 센터는 '불만 및 고충 처리 관리대장'을 만들어, 처리결과를 기록하여 보관한다.

제64조 (민원 처리 체계 운영)

1. 센터는 수급자(보호자) 및 직원의 민원을 처리하고 개선하기 위한 체계를 운영한다.
2. 민원 처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.
 - ① 민원 처리 안내 : 민원 처리절차 안내 및 교육
 - ② 민원 처리 접수 : 다양한 방법으로 접수
 - ③ 기록 및 보고 : 민원 처리 접수 기록 및 보고
 - ④ 민원 처리 결과 : 민원 처리 협의 및 결과 통보
 - ⑤ 조치 처리 : 민원 처리 해결 및 조치

제65조 (민원 처리 방법 안내)

1. 센터와 계약을 맺기 전 수급자 및 가족에게 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '민원을 제기하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.
2. 민원 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
전화, 인터넷, 직원 상담, 건의함 등
3. 접수된 민원에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.
4. 센터와 직원은 민원 처리를 함께 있어 다음의 기준을 준수해야 한다.
 - ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
 - ② 민원처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
 - ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
 - ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
5. 민원 처리결과 및 조치한 사항을 즉시 신청자에게 통보하고, 시설장에게 보고한다.
6. 센터는 '민원 처리 관리대장'을 만들어, 처리결과를 기록하여 보관한다.
7. 센터는 민원 처리 결과에 대해 지자체 담당자에게 적절한 절차에 따라 제출한다.

부 칙

제1조 (효력)

본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

제2조 (기타사항)

본 규정에 수록되지 않은 사항은 취업규칙 및 관련 법규에 따른다.