생산등록번호	서로사랑- 1
등 록 일	2025. 1. 1
결 재 일	2024. 12. 31
공 개 구 분	대국민 공개

운영규정

결재	담당자	사회복지사	사회복지사	대표
	[illegible]	[illegible]	천유희	[illegible]
협조자	운영위원 결 재 득 함			

서로사랑재가장기요양기관

목 차

[제1장 총칙]

제1조 목적 ---- 5
제2조 적용범위 ---- 5

[제2장 사업]

제3조 사업의 내용 ---- 5
제4조 사업의 목적 ---- 5
제5조 재정 ---- 5

[제3장 기관의 운영]

제6조 인원 및 조직 ---- 5
제7조 직책 및 직무의 구분 ---- 5
제8조 인력관리 규정에 관한 사항 ---- 6
제9조 보수에 관한 사항 ---- 6
제10조 직원의 복리후생에 관한 사항 ---- 6
제11조 안전과 보건에 관한 사항 ---- 6
제12조 고충처리 절차에 관한 사항 ---- 6

[제4장 서비스 이용자]

제13조 이용 대상자 ---- 6
제14조 이용자 정원 및 모집방법 ---- 6

[제5장 서비스 이용계약]

제15조 계약의 목적 ---- 7
제16조 이용계약 ---- 7
제17조 계약기간 ---- 7
제18조 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담 ---- 7
제19조 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 ---- 7
제20조 기관의 기본 책무 ---- 8
제21조 대상자(보호자)의 책임이행 ---- 8
제22조 신원인수인의 권리 및 의무 ---- 8
제23조 계약해지 ---- 8

[제6장 서비스 제공내용]

제24조 서비스 제공의 기본원칙 ---- 9
제25조 서비스 제공내용 ---- 9
제26조 서비스 이용료 납부 ---- 9
제27조 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용 ---- 10
제28조 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차 ---- 10
제29조 시설물 사용상의 주의사항 ---- 10

[제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위]

제30조 전문인배상책임보험의 가입 ---------- 10
제31조 서비스 제공자의 배상책임 ---------- 10
제32조 배상보험의 면책범위 ---------- 11

[제8장 직원교육]

제33조 목적 ---------- 11
제34조 교육내용 ---------- 11
제35조 교육계획의 수립 ---------- 11
제36조 정기 직원교육 ---------- 11
제37조 비정기 직원교육 ---------- 12

[제9장 고충처리]

제38조 고충처리 절차 ---------- 12

[제10장 운영규정의 개정]

제39조 운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항 ---------- 12

[제11장 운영위원회]

제40조 운영위원회 설치 목적 ---------- 12
제41조 운영위원회 구성 ---------- 12
제42조 운영위원회 기능 ---------- 13
제43조 운영위원회 구성원의 임무 ---------- 13
제44조 운영위원회 운영 ---------- 13

[제12장 재무회계]

제45조 목적 ---------- 14
제46조 회계년도 ---------- 14
제47조 예산 ---------- 14
제48조 결산 ---------- 14
제49조 회계 ---------- 14
제50조 수입 ---------- 14
제51조 지출 ---------- 14

[제13장 물품관리]

제52조 물품의 관리자와 출납원 ---------- 15
제53조 물품의 관리 ---------- 15
제54조 재물조사 ---------- 15
제55조 불용품의 처리 ---------- 15

[제14장 후원금의 관리]

제56조 후원금의 범위 ---------- 15
제57조 후원금의 영수증 발급 등 ---------- 15

제58조 후원금의 수입 및 사용내역 통보 ---------- 15
제59조 후원금의 용도 사용금지 ---------- 16

[제15장 그 밖에 운영에 필요안 중요한 사항]

제60조 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항 ---------- 16

[제16장 부칙]

제1조 준용규정 ---------- 16
제2조 시행일 ---------- 16

제1장 총칙

제1조【목적】

본 운영규정은 **서로사랑재가장기요양기관**(이하"기관"이라 한다)의 조직 구성과 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 도모하고「노인복지법」및「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양급여 이용자(이하 '**대상자**'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회의 복지 증진에 그 목적이 있다.

제2조【적용범위】

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속 직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

제2장 사업

제3조【사업의 내용】

「**노인복지법**」,「**노인장기요양보험법**」및 관련 법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 급여종류 중 본 기관은 방문요양 급여를 대상자에게 제공하는(이하 '서비스'라 함) 사업을 한다.

1. 방문요양: 요양보호사가 서비스를 이용하는 대상자의 가정에 방문하여 신체활동, 인지활동, 정서지원, 가사 및 일상생활지원 서비스 등을 제공한다.

제4조【사업의 목적】

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 대상자에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부양부담을 덜어줌으로써 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

제5조【재정】

기관의 재정은 **국민건강보험공단**(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타수입금, 후원금 등으로 충당한다.

제3장 기관의 운영

제6조【인원 및 조직】

1. 직원의 자격기준은「노인복지법」및「노인장기요양보험법」의 직원배치 및 자격기준에 따른다.
2. 기관은 체계적인 기관운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다.
3. 관리책임자(대표자, 시설장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 하며, 요양보호사로 근무할 수 없다.
4. 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 사업 진행시 필요에 따라 기관장이 조정 할 수 있다.

제7조【직책 및 직무의 구분】

기관 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 관리책임자(대표자 및 시설장)
   ① 기관 제반업무 총괄 관리
   ② 연간 사업계획 수립 및 예산의 계획 및 집행관리
   ③ 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐
   ④ 주요 회의 소집 및 주관
   ⑤ 이용대상자 모집 및 관리

⑥ 기관의 고충처리 업무
⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
⑧ 대외업무 총괄 관리
⑨ 물품출납원(재물조사)

2. 관리자(사회복지사, 팀장급 요양보호사)
① 정기적인 대상자 방문상담 및 관련 업무 진행
② 대상자(보호자) 상담, 계약관련 업무
③ 요양보호사 관리 및 기관 교육계획 수립 및 진행
④ 기타「노인복지법」및「노인장기요양보험법」관련 업무
⑤ 기타 관리책임자가 부여하는 업무

3. 담당자(요양보호사)
이용대상자에 대한 방문요양 등의 서비스 제공

제8조【인력관리 규정에 관한 사항】
기관의 채용, 복무, 승진, 상벌 등 인력관리에 관한 사항은「취업규칙」제2장, 3장, 4장, 11장에 따른다.

제9조【보수에 관한 사항】
기관의 임금, 퇴직금, 상여금 등 보수에 관한 사항은「취업규칙」제8장, 제10장에서 정하는 바에 따른다.

제10조【직원의 복리후생에 관한 사항】
기관의 직원 포상, 휴가 등 복리후생에 관한 사항은「취업규칙」제6장, 제11장에서 정하는 바에 따른다.

제11조【안전과 보건에 관한 사항】
기관의 근골격계 질환 및 감염예방, 건강검진 등 안전과 보건에 관한 사항은「취업규칙」제15장에서 정하는 바에 따른다.

제12조【고충처리 절차에 관한 사항】
1. 기관은 고충처리를 통하여 전체 대상자와 직원의 권익을 보장하고 개선함을 목적으로 한다.
2. 고충처리 절차는 다음과 같다.
① 고충처리 안내: 고충처리 절차 안내 및 교육진행
② 고충처리 접수: 방문(면담), 전화, SNS, 인터넷, 건의함 등으로 접수
③ 사실관계 조사 및 의결: 고충처리 조치계획 수립 후 사실관계 확인 및 의결
④ 고충처리 조치 및 결과: 고충처리 지침에 따른 조치 및 결과 통보
⑤ 고충처리 사후관리: 고충처리 통보 후 재발여부 확인 등 사후관리 및 예방적 교육진행
3. 기관은 대상자(보호자), 직원의 고충문제 발생을 미연에 방지하고 재발을 개선하기 위해 고충처리 지침을 마련하여 운영하며 고충처리 절차에 따른 구체적인 방법은「**고충처리 지침**」에 따른다.
4. 기관은 고충처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.

제4장 서비스 이용자

제13조【이용 대상자】
일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질병을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양인정 등급을 받은 자로 한다.

제14조【이용자 정원 및 모집방법】
1. 기관의 서비스 이용 정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.

2. 대상자 모집방법은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.
   ① 지역사회 내 유관기관 연계, 사회복지전문요원의 추천
   ② 지역사회 내 홍보 활동
   ③ 기관 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 대상자의 주변권유 등
   ④ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동

제5장 서비스 이용계약

제15조【계약의 목적】

기관과 대상자(보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제16조【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 "대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인"(이하 '보호자'라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
   ① 기관은 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.
   ② 기관과 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 "장기요양급여제공 계약서(이하 '계약서'라 함)" 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

제17조【계약기간】

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거치며 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

제18조【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담】

1. 월 이용료는 본인부담금과 비급여로 구성되며 본인부담금은 대상자의 본인부담률에 따른다.
2. 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 의거 장기요양급여비용의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하며, 동법 40조 2항의 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니한다.
3. 본인부담금의 일부를 감경 받는 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등하여 감경할 수 있으며, 본인부담금의 산정방법, 감경절차 및 감경방법 등에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.
4. 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(비급여)은 대상자(보호자)가 전부 부담한다.
   ① 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 비용
   ② 대상자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용
   ③ 병원이용에 따른 병원비 및 급여제공 중 계약내용에 해당되지 않는 기타 비용

제19조【이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차】

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
   ① 대상자의 등급이 변경된 경우
   ② 대상자의 본인부담률이 변경된 경우

③ 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우
④ 이용계약서상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우
⑤ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

제20조【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
4. 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 연 1회 이상 직원교육을 실시하고 정기적 욕구평가를 실시하여 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

제21조【대상자(보호자)의 책임이행】

1. 대상자(보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제22조【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 '보호자'에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
   ① 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
   ② 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
   ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무
   ① 대상자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
   ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담 비용을 부담할 의무
   ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
   ④ 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제23조【계약해지】

1. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
   ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
   ② 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
   ③ 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
   ④ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
   ⑤ 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
   ⑥ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할

수 있다고 인정되는 대상자

⑦ 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우

⑧ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

3. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
4. 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 둔다. 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제6장 서비스 제공내용

제24조【서비스 제공의 기본원칙】

1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「**노인복지법**」, 「**노인장기요양보험법**」 및 관련 규정을 준수한다.

제25조【서비스 제공내용】

본조 1, 2, 3항의 방문급여 중 본 기관은 **[방문요양]** 서비스를 대상자에게 제공하며, 대상자별 구체적 서비스 제공 내용은 급여제공계획서에 따른다.

1. 방문요양서비스 제공 내용은 다음과 같다.
   ① 신체활동지원: 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아 입기도움, 머리 감기도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
   ② 인지활동지원: 인자자극 활동, 일상생활 함께하기
   ③ 인지관리지원: 인지 행동변화 관리 등
   ④ 정서지원: 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
   ⑤ 가사 및 일상생활지원: 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁

제26조【서비스 이용료 납부】

1. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정기준을 이용료 부과 기준으로 한다.

2. 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 [**익월 10일까지**] 대상자(보호자)가 기관에 납부해야할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.
3. 명세서를 교부받은 대상자(보호자)는 [**매월 20일까지**] 본인부담금을 납부하여야 한다. 다만, 납부일이 공휴일안 경우에는 그 익일로 한다.
4. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우 기관은 장기요양급여 납부확인서 등 관련 서류를 발급한다.

제27조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용】

1. 대상자가 '특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제28조 【의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차】

1. 기관의 요양요원은 서비스 중 대상자의 상태변화 및 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자(가족)와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 응급상황 발생 시 요양요원은 "응급상황 대응지침"에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송 시 부득이하게 보호자(가족)가 동행 할 수 없을 경우 요양요원이 병원까지 동행할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원)한다.
3. 요양요원은 응급처치 또는 대상자 병원이송 시 보호자(가족) 및 기관 관리자에게 즉시 보고하여야 한다.
4. 기관은 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 때 보호자와 협의하여 관련 기관에 연계조치 할 수 있다.

제29조 【시설물 사용상의 주의사항】

1. 기관의 장은 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양요원에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요 할 때는 대상자(보호자)와 협의하여 조치한다. 그럼에도 불구하고 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 대상자 가정의 시설물 파손 시에는 이를 배상하여야 한다.
2. 직원은 기관 시설물 사용에 대해 기관의 안내와 지시에 따라야하며 정해진 안전수칙을 준수한다.
3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연재해 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제30조 【전문인배상책임보험의 가입】

기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 서비스를 제공하고 있는 종사자에 대하여 "상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 '배상책임보험'이라 함)"에 반드시 가입한다.

제31조 【서비스 제공자의 배상책임】

1. 서비스 제공 중 요양요원의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관은 배상할 의무를 진다.
3. 요양요원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과

긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.

4. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제32조【배상보험의 면책범위】

1. 대상자(보호자)의 고의나 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양요원에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양요원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양요원과 기관에 책임을 묻지 않는다.
3. 천재지변으로 인한 상해나 사망의 경우 기관은 책임을 지지 아니한다.
4. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

제8장 직원교육

제33조【목적】

기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원교육을 정기적으로 실시한다.

제34조【교육내용】

1. 기관은 직원의 원활한 급여제공을 위해 직원교육을 실시한다.
2. 관리책임자(대표자 또는 시설장)는 신규직원에게 급여제공 전 담당수급자기초정보"와 서비스 제공에 필요한 기초적인 자료 "**신규직원교육자료**"로 기본 교육을 실시한다.
3. 기관의 모든 직원들은 다음의 직원교육을 연 1회 이상 이수해야한다.
   ① 운영규정에 관련한 교육.
   ② 급여제공을 위한 지침에 대한 교육.
   ③ 요양보호사 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 방법
   ④ 「근로기준법」, 「노인복지법」 등의 관계법령과 국민건강보험공단의 「재가장기요양기관 평가지표」 등에서 정한 법정 의무교육 및 보수교육
   ⑤ 이외 직무능력 향상을 위해 기관장이 필요하다고 판단하는 추가교육 등.

제35조【교육계획의 수립】

1. 기관은 매년 12월말까지 이듬해에 **제34조[교육내용]**의 교육들을 실시하기 위해 "직원교육계획"을 이용하여 연간 교육계획을 수립한다.
2. 기관은 제1항에서 계획한 분기별 교육일 도래 1개월 전까지 "직원교육세부계획"을 이용하여 세부계획을 수립한다.

제36조【정기 직원교육】

1. 기관은 **제35조[교육계획의 수립]**에서 수립된 계획(안)에 따라 교육을 실시한다.
2. 기관은 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
3. 기관의 직원은 **제34조[교육내용]**에 명시된 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 기관은 ".직원교육 이수현황표"를 이용하여 직원교육을 관리한다.
4. 기관은 교육을 실시결과를 "직원교육일지"에 그 교육에 대한 상세 내용을 기록하며, 교육에 참석한 직원은 참석자서명부에 서명을 한다.

5. 기관은 **제3항, 제4항**을 토대로 직원의 교육 참석 율을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리에 근거가 될 수 있다.

제37조【비정기 직원교육】

기관은 소정의 참석율 미달로 인해 필요한 경우 직원교육을 수시로 계획하고 진행할 수 있다.

제9장 고충처리

제38조【고충처리 절차】

1. 기관은 고충처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하도록 노력한다.
2. 직원은 근무 중 문제점 및 애로사항, 성폭력 사례 및 기타 고충에 대하여 "고충상담(신청)일지"를 이용하거나 직원면담, 유선, 문자 등의 방법으로 고충사항을 접수할 수 있다.
3. 기관은 고충처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리 하여야 한다.
4. 기관은 접수된 고충(건의사항)을 검토하여 타당성이 있을 경우 즉시 시정하여야 하고, 그 처리과정 및 결과를 직원에게 통보하고 고충상담(신청)일지와 "고충상담접수·관리대장"에 기록 한다.

제10장 운영규정의 개정

제39조【운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항】

1. 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다. 단, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 개정절차
   ① 운영위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
   ② 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
   ③ 운영규정의 개정은 재적위원 과반수이상의 출석 및 과반수이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
   ④ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제11장 운영위원회

제40조【운영위원회 설치 목적】

운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색, 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제41조【운영위원회 구성】

1. 본 위원회는 기관장을 포함하여 5인 이상 15인 이하로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.
   ① 기관장(대표자, 시설장)
   ② 수급자(보호자) 대표
   ③ 종사자의 대표

④ 해당 시,군,구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
⑤ 후원자 대표 또는 지역주민
⑥ 공익단체에서 추천한사람
⑦ 그 밖에 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람

2. 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.
3. 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉한다.
4. 임명된 운영위원의 임기는 **3**년이며, 연임할 수 있다.
5. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

제42조【운영위원회 기능】

위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

1. 기관의 회계 및 예산・결산에 관한 사항(추가경정예산안・직책보조비 지급관리, 전출금 집행 시 관련 내용 포함)
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건・사고에 관한 사항
4. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항
5. 사회복지 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
6. 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
7. 수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
8. 종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
9. 기관과 지역사회의 협력에 관한 사항
10. 인사위원회 기능 및 운영규정의 제정 및 개정에 관한 사항
11. 그 밖에 기관의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제43조【운영위원회 구성원의 임무】

1. 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
2. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
3. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
4. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개정에 대한 의견을 개진할 수 있다.
5. 위원장은 위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 적임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정 할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제44조【운영위원회 운영】

1. 운영위원회 정기회의는 연 4회로 진행한다.
2. 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.
3. 기관 운영에 중대한 사안으로 인해 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있을 경우, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
4. 위원회는 재적위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
5. 회의에서 심의·의결된 내용은 운영위원회 회의록에 기록하여 보관한다.

제12장 재무회계

제45조【목적】
기관의 예산 및 결산, 회계업무를 원활히 명확하고 투명하게 수행하여 기관의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제46조【회계연도】
기관의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.

제47조【예산】
1. 세입·세출의 정의: 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고 모든 지출을 세출로 한다.
2. 예산 총계주의 원칙: 기관의 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.
3. 예산의 편성 및 절차
   ① 기관의 예산은 사업별로 구분하여 편성한다.
   ② 기관장은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무 회계 규칙에 따라 노인장기요양기관의 세입·세출 예산 과목에따라 구분하여 예산을 편성하고 운영위원회의 보고를 거쳐 확정 후 매 회계연도 개시 5일전까지 관할 시군구에 제출한다.
   ③ 세출예산을 편성하는 때에는 노인장기요양보험법에따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성한다.
4. 추가경정 예산: 기관장은 예산 성립후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을때에는 추가경정 예산을 편성할 수 있다.

제48조【결산】
기관장은 회계의 세입·세출 결산보고서를 작성하여 각각 운영위원회의 보고를 거친 후 다음 연도 3월 31일까지 시군구에 제출하여야 한다.

제49조【회계】
1. 수입 및 지출사무의 관리
   ① 기관장은 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.
   ② 기관장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.
   ③ 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있으며 기관장이 임면한다.
2. 회계의 방법: 회계는 단식부기에 의한다.

제50조【수입】
1. 수입금의 수납: 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.
2. 반납금 여입: 지출된 세출의 반납금은 각각 제출한 세출의 당해과목에 다시 넣을 수 있다.
3. 과오납의 반환: 과오납된 수입금은 수입한 세입에서 직접 반환한다.

제51조【지출】
1. 지출의 원칙: 지출사무를 관리하는 자 및 그 위임을 받아 지출명령이 있는 것에 한하여 지출원이 행하며 지출명령은 예산의 범위안에서 하여야 한다.
2. 지출의 방법: 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나「전자문서 및 전자거래 기본법」제2조제5호에 따른 전자거래로 행하여야 한다. 다만, 시설에 지원되는 국가

또는 지방자치단체의 보조금 지출은 보조금 결제 전용카드나 전용계좌를 이용하여야 한다.

제13장 물품관리

제52조【물품의 관리자와 출납원】

1. 기관장은 그 소관에 속하는 물품(현금 및 유가증권을 제외한 동산을 말한다. 이하 같다)을 관리한다.
2. 기관장은 그 소관에 속하는 물품관리에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.
3. 기관장(제2항의 규정에 의하여 위임을 받은 자를 포함한다. 이하 "물품관리자"라 한다)은 물품의 출납보관을 위하여 소속직원중에서 물품출납원(시설장)을 지정하여야 한다.

제53조【물품의 관리】

1. 물품관리자는 물품을 출납하게 하고자 할 때에는 물품출납원에게 출납하여야 할 물품의 분류를 명백히 하여 그 출납을 명령하여야 한다.
2. 물품출납원은 제1항의 규정에 의한 명령이 없이는 물품을 출납할 수 없다.

제54조【재물조사】

기관장은 연 1회 그 관리에 속하는 물품에 대하여 정기적으로 재물조사를 실시하여야 하며, 필요하다고 인정하는 때에는 정기재물조사외에 수시로 재물조사를 할 수 있다.

제55조【불용품의 처리】

1. 기관의 물품관리자는 물품중 그 사용이 불가능하거나 수리하여 다시 사용할 수 없게 된 물품이 있을 때에는 그 물품에 대하여 불용의 결정을 하여야 한다.
2. 제1항의 규정에 의한 불용품을 매각한 경우 그 대금은 기관의 세입예산에 편입시켜야 한다.

제14장 후원금의 관리

제56조【후원금의 범위 등】

기관장은 「사회복지사업법」 제45조에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제57조【후원금의 영수증 발급 등】

1. 기관장은 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다.
2. 기관명의의 후원금전용계좌나 기관 명칭이 부기된 기관장 명의의 계좌(이하 "후원금전용계좌등"이라 한다)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다.
3. 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.

제58조【후원금의 수입 및 사용내역 통보】

기관장은 연 1회이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하

여야 한다. 이 경우 기관이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.

제59조【후원금의 용도외 사용금지】
기관장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도외의 용도로 사용하지 못한다.

제15장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

제60조【그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항】
기관 운영에 필요한 그 밖의 중요사항에 대해서는 본 규정 제44조 3항에 따라 결정한다.

제16장 부칙

제1조【준용규정】
기관 운영규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 「**노인복지법**」, 「**노인장기요양보험법**」등 관련 법령을 준용하여 적용한다.

제2조【시행일】
본 규정은 2025년 1월 1일자로 시행한다.

생산등록번호	서로사랑- 2
등 록 일	2025. 1. 1
결 재 일	2024. 12. 31
공 개 구 분	대국민 공개

포상 및 복지규정

결재	담당자	사회복지사	사회복지사	대표
	이희고	김은경	전위희	김남욱
협조자	운영위원 결 재 득 함			

서로사랑재가장기요양기관

포상 및 복지 규정

제1조【목적】
본 규정은 서로사랑재가장기요양기관의 임·직원의 포상에 관한 심의 및 시행절차 등 세부사항의 정함을 목적으로 한다.

제2조【적용범위】
임·직원에 대한 포상은 타 규정에 특별히 정해져 있는 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따른다.

제3조【포상규정 및 포상 심의】
인사위원회(이하 '위원회')는 다음 사항을 심의한다.
1. 포상 운영에 대한 기본방침 심의
2. 직원의 포상에 관한 사항

제4조【포상 시기, 종류 및 내용】
1. 포상 시기, 대상자 선정기준 및 내용은 다음과 같다.

포상대상	포상내용	포상시기
1. 15년 이상 근속하며, 기관의 발전에 공로가 큰 자	상품권 10만원	분기별, 매년 말
2. 10년 이상 근속하며, 기관의 발전에 공로가 큰 자	상품권 10만원	
3. 5년 이상 근속하며, 기관의 발전에 공로가 큰 자	상품권 3만원	
4. 3년 이상 근속하며, 기관의 발전에 공로가 큰 자	상품권 2만원	
5. 기관의 사업목적 운영에 크게 기여한 자	상품권 5만원	수시 (정기 직원회의 또는 직원교육 시)
6. 천재지변 등에 있어서 인명을 구조하였거나 또는 기타 공로가 큰 자	상품권 10만원	
7. 기관의 업무능률 향상에 공로가 인정된 자 (사례발굴, 친절요양요원)	상품권 5만원	
8. 기관의 회의, 역량강화교육에 성실히 참석하며 태도가 우수한 자	상품권 5만원	
9. 업무수행 능력에 모범이 인정되는 자	상품권 5만원	
10. 기타 앞선 각 호에 준하는 공적 또는 선행으로 표창의 필요가 인정되는 자	상품권 5만원	

2. 포상은 기관의 업무 성과나 직원의 공로에 따라 특별 상여금(현금)으로 지급할 수 있다.

제5조【직원복지후생, 종류 및 내용】
1. 지급 시기, 종류 및 내용은 다음과 같다.

복리후생비	지급내용	지급시기
1. 경조금 지급(본인사망, 부모사망, 자녀결혼, 입택 등)	정한 금액이 없으며, 위원회를 거쳐 적절한 금액 지급	수시 (정기 직원회의 또는 직원교육 시)
2. 명절(설, 추석)선물 지급	〃	
3. 위 내용 외 에도 특별한 사항에 지급	〃	
4. 회의 건의사항 등 협력	건의 사항에 알맞게 지급	

제6조【포상 절차】

1. 기관(장)은 중간관리자 및 소속직원, 기관 이용자로부터 포상대상자 추천을 받는다.
2. 기관장은 인사위원회에 직원 포상에 대한 의결을 부친다.
3. 인사위원회에서 가결된 포상대상자에 대하여 기관은 본 규정 제4조에 따라 포상한다.
4. 포상은 기관장이 포상시기에 수여함을 원칙으로 하며, 필요 시 기관장이 위임하여 시행할 수 있다.
5. 포상 결과는 '포상금 관리대장'에 기록하여 관리한다.

제7조【이중포상의 금지】

동일한 공적에 대하여 이중으로 포상하지 아니한다.

제8조【시행일】

이 규정은 2025년 1월 1일부터 시행한다.

생산등록번호	서로사랑- 3
등 록 일	2025. 1. 1
결 재 일	2024. 12. 31
공 개 구 분	대국민 공개

퇴직금 규정

결재	담당자	사회복지사	사회복지사	대표
	이희고	강은정	천유희	정남식
협조자	운영위원 결 재 득 함			

서로사랑재가장기요양기관

퇴직금 규정

제1조 【목적】
본 규정은 서로사랑재가장기요양기관의 소속 직원의 퇴직금 적립 및 지급에 대한 규정을 명확히 함으로써 직원의 퇴직 후 생활안정과 복지향상에 기여함을 그 목적으로 한다.

제2조 【적용범위】
직원에 대한 퇴직금 적립 및 지급은 본 규정이 정하는 바에 따름을 원칙으로 하며, 본 규정에서 명시되지 않은 내용은 「근로기준법」, 「근로자퇴직급여보장법」및 관련 법령·규정을 따른다.

제3조【퇴직급여 제도의 설정】
1. 기관은 퇴직하는 직원에게 퇴직급여를 지급하기 위하여 「근로자퇴직급여보장법」 따른 (확정기여형(DC))퇴직금 제도를 설정한다.
2. 기관은 「근로자퇴직급여보장법」 제4조제1항에 따라 계속근로기간이 1년 미만이거나, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 직원을 제외하고, 퇴직하는 직원에게 퇴직금을 지급한다.
3. 퇴직연금제도의 가입대상, 가입기간, 부담금 납입수준 및 납입일 등 퇴직연금제도의 구체적인 운영에 관한 사항은 퇴직연금 규약에서 정한다.

제4조 【근속년수의 산출】
1. 가입 자격은 1년 이상의 근속연수가 만족되어야 한다.
2. 근속년수가 1년을 초과한 1년 미만의 일수에 대하여는 월할로 한다.
3. 휴직기간은 근속년수에 산입 한다.

제5조 【재원】
퇴직금의 재원은 기관 부담을 원칙으로 한다.

제6조 【가입자 부담액】
가입자는 기관부담액 외 추가로 본인부담으로 별도 추가적립 할 수 있으며, 매월 급여에서 공제 후 적립한다.

제7조 【지급 사유 및 지급의 제외】
1. 취업규칙 제52조 1호에 따라 직원이 퇴직하는 경우 기관은 직원에게 퇴직금을 지급한다.
2. 다음 각 항에 해당하는 경우에는 퇴직금을 지급하지 않는다.
   ① 근속년수가 1년 미만인 자
   ② 주 15시간 미만(월 60시간 미만) 근무한 요양보호사

제8조 【퇴직금 중간정산】
1. 기관은 「근로자퇴직급여보장법 시행령」 제3조에 따라 다음 각 호에 해당하는 직원이 서면으로 요구하는 경우 직원이 퇴직하기 전이라도 당해 직원이 계속 근로한 기간에 대하여 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다.
   ① 무주택자인 직원이 본인 명의로 주택을 구입하는 경우
   ② 무주택자인 직원이 주거를 목적으로 전세금 또는 보증금을 부담하는 경우
   ③ 직원, 배우자 또는 부양가족이 질병 또는 부상으로 6개월 이상 요양을 하는 경우
   ④ 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 역산하여 5년 이내에 직원이 파산선고를 받은 경우

⑤ 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 역산하여 5년 이내에 직원이 개인회생절차개시 결정을 받은 경우

⑥ 「고용보험법 시행령」에 따른 임금피크제를 실시하여 임금이 줄어드는 경우

⑦ 그 밖에 천재지변 등으로 피해를 입는 등 고용노동부장관이 정하여 고시하는 사유와 요건에 해당되는 경우

2. 「근로자퇴직급여보장법」 제8조에 따라 퇴직금을 중간 정산한 경우 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.

제9조 【지급 절차】

1. 직원은 퇴직일 일주일 전까지 '퇴직금 신청서'를 작성하여 기관으로 제출하여야 한다.
2. 기관은 직원이 퇴직한 경우에는 그 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.
3. 기관은 퇴직직원이 지정한 개인형퇴직연금제도의 계정으로 이전하는 방법으로 퇴직금을 지급한다.
4. 기관은 퇴직금 지급 후 '퇴직금 지급대장'을 기록해 별도 관리한다.
5. 앞선 제8조(퇴직금 중간정산)에 따른 퇴직금 중간정산의 경우에도 동일한 절차를 거친다.
6. 직원의 사망 등 불가피한 경우 「근로기준법 시행령」에서 정한 유족이 퇴직금 지급을 신청할 수 있으며, 절차는 동일하다.

제10조 【시행일】

이 규정은 2025년 1월 1일부터 시행한다.