

【 운영 규정 】

- ◎ 기 관 명 : 연원
- ◎ 소 재 지 : 충북 청주시 서원구 두꺼비로27번길58 , 103호
- ◎ 대 표 자 : 이동숙
- ◎ 급여종류 : 기타급여 (복지용구)

연 원

조 문 순 서

운 영 규 정

제 1 장 총 칙

제1조 (목 적)

제2조 (기본방침)

제3조 (적용범위)

제4조 (규정준수 의무)

제 2 장 사업

제5조 (사업의 내용)

제 3 장 재정

제6조 (재정)

제7조 (회계년도)

제 4 장 기관설치 및 운영

제8조 (기관운영)

제9조 (인원 및 조직)

제10조 (업무분장 및 업무조정)

제11조 (급여대상자)

제12조 (급여범위 게시 및 관련업무비치)

제 5 장 이용대상자 모집방법 등에 관한 사항

제13조 (이용대상자)

제14조 (이용절차)

제15조 (대상자 모집방법 및 사업의 홍보)

제 6 장 서비스 이용계약에 관한 사항

제16조 (계약의 목적)

제17조 (계약기간)

제18조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액에 관한 사항)

제19조 (이용계약에 관한 사항)

제20조 (기관의 기본 책무)

제21조 (대상자[계약자]의 책임이행)

제22조 (신원 인수인의 권리 및 의무)

제23조 (계약의 해제)

제 7 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제24조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

제25조 (이용료 변경방법 및 절차)

제26조 (이용자의 책임 이행)

운 영 규 정

제 8 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제27조 (복지용구 세부 급여 이용절차)

제28조 (서비스 제공의 기본원칙)

제29조 (서비스 제공의 절차)

제30조 (장기요양급여 이외 기타 비용부담에 관한 사항)

제31조 (급여제공에 대한 비용청구 및 비용부담)

제32조 (본인부담금 납입)

제 9 장 서비스제공자의 배상책임 및 면책범위

제33조 (서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)

제34조 (채무의 이행)

제35조 (응급상황 및 면책범위)

제 10 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제36조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

제37조 (위원회의 기능)

제38조 (구성원의 임무)

제39조 (정기, 임시회의 및 운영)

제40조 (회의공개의 제한)

제41조 (수당 등)

제 11 장 인력관리 등에 관한 사항

제42조 (인원 및 조직)

제43조 (직책 및 직무의 구분)

제44조 (인력관리)

제 12 장 제품 안내에 관한 사항

제45조 (취급제품의 홍보)

제46조 (제품의 안내)

제47조 (제품의 관리)

제48조 (정보게시)

제 13 장 제품 유통에 관한 사항

제49조 (제품의 유통 및 배송)

제 14 장 제품소독에 관한 사항

제50조 (대여제품소독)

제 15 장 제품 사후관리 (A/S)

제51조 (제품사후관리)

제 1 장 총 칙

제1조 (목 적)

본 규정은 「노인복지법」 시행규칙 제29조 제2항 및 관련법에 따라 복지용구사업소 '연원'의 조직과 운영전반에 관한 사항을 명확히 정함으로서 기관의 효율적인 운영을 추구하고 재가장기요양 급여 이용자 및 소속직원의 권익보호 그리고 합리적인 업무수행과 근무능률의 향상 나아가 기관의 발전과 지역사회의 복지 증진에 그 목적이 있다.

제2조 (기본방침)

'연원'은 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활·신체활동지원 및 인지기능의 유지·기능 향상에 필요한 용구를 제공함으로써 대상자의 삶의 질을 향상시키고 그 가족의 정서적, 심리적 부담을 감소시켜 노인장기요양보험 서비스의 질을 발전시켜 나아가도록 노력한다.

제3조 (적용범위)

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따른다.

제4조 (규정준수 의무)

기관의 직원은 이 규정을 준수하여 상호 협력하며, 기관의 발전과 직원의 복리 증진에 노력한다.

제 2 장 사 업

제5조 (사업의 내용)

1. 기관은 「노인복지법」 「노인장기요양보험법」 및 관련법령에 따라 다음을 내용으로 하는 사업을 실시한다.

-복지용구 급여란 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·기능 향상에 필요한 용구로써 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입하거나 대여하여 주는 것

-기관은 서비스 제공 전후 대상자의 건강증진 및 자립생활에 대하여 대상자 본인과 대상자의 가족을 상대로 각종 상담을 실시한다.

2. 복지용구 법적근거

- 노인장기요양보험법 제23조 (장기요양급여의 종류)
- 노인장기요양보험법 시행령 제9조
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제19조 (기타재가급여 제공 기준)

3. 급여대상자

- 노인장기요양보험법 수급자(1~5등급, 인지지원등급)
- 시설급여를 제공하는 장기요양기관에 입소하지 않은 수급자

4. 급여방식

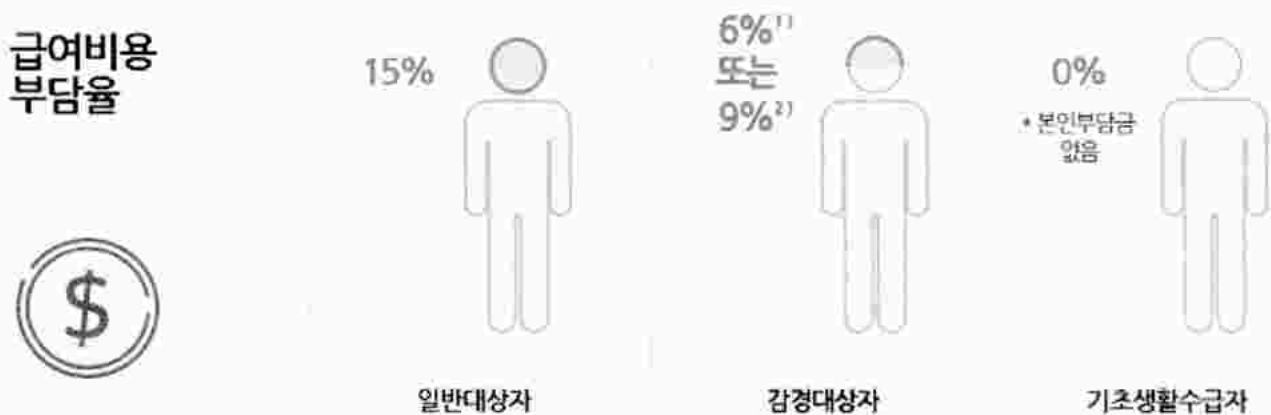
- 구입방식 - 「구입품목 10종」에 대해 제품별 수가에서 본인 부담금을 부담하고 구입하여 사용하는 방식
- 대여방식 - 「대여품목 6종」을 일정기간 대여하여 사용하는 것으로 제품별 대여수가에서 본인부담금을 부담하고 사용하는 방식
- 구입 또는 대여방식 - 「구입 또는 대여방식 2종」에 대해 수급자가 구입 또는 대여방식 중 선택가능

5. 급여품목

	구입품목(10종)	대여품목(6종)	구입 또는 대여품목(2종)
품목명	<ul style="list-style-type: none"> ·이동변기 ·목욕의자 ·성인용보행기 ·안전손잡이 ·미끄럼 방지용품 (미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말) ·간이변기(간이대변기·소변기) ·지팡이 ·욕창예방 방식 ·자세변환용구 ·요실금팬티 	<ul style="list-style-type: none"> ·수동휠체어 ·전동침대 ·수동침대 ·이동욕조 ·목욕리프트 ·배회감지기 	<ul style="list-style-type: none"> ·욕창예방 매트리스 ·경사로(실내용, 실외용)

◆품목은 18종으로 한정되나 품목에 따른 각각의 제품은 수십 가지가 될 수 있으며, 구입 품목과 대여 품목은 보건복지부 고시 과정에서 변경될 수 있음

6. 급여비용 본인부담율



◆1) 의료급여자, 차상위 감경대상자, 천재지변 등 생계곤란자, 보험료 감경대상자(보험료순위 25%이하인 자)
2) 보험료 감경대상자(보험료 순위 25% 초과 50%이하인 자)

7. 급여비용 연간한도액

- 급여비용 연간한도액 : 복지용구 연간 한도액 적용기간은 수급자의 유효기간 개시일로부터 1년간이며, 한도액은 보건 복지부장관이 고시하는 금액 (연간한도액 160만원)
- 연간한도액 계산방법 : 복지용구급여비용(공단부담액+본인부담액)은 구입과 대여를 합산한 금액으로 총액이 연간 한도액 (160만원)을 초과하면, 초과한 금액부터 전액 본인이 부담

8. 급여기준

- 사용 가능 횟수가 정해진 품목은 재료의 재질·형태·기능 및 종류를 불문하고 사용 가능 횟수 내에서 품목당 1개의 제 품만 구입·대여 가능(단, 성인용보행기는 2개, 경사로(실내용)는 6개까지 사용 가능 횟수 내에서 구입 가능)
- 연간한도액 적용기간(160만원/1년) 중 미끄럼방지양말은 6켤레, 미끄럼방지매트·방지액은 5개, 자세변환용구는 5개, 안전손잡이는 10개, 간이변기는 2개, 요실금팬티는 4개까지만 구입 가능
- 경사로 실내용은 구입, 실외용은 대여만 가능하며, 실내용/실외용은 동시에 이용가능

- 사용 가능 횟수 중 훼손·마모되거나, 수급자의 기능상태 변화로 사용할 수 없을 경우 「복지용구 추가급여신청서」를 건강보험공단에 제출하고 공단이 이를 확인한 경우에는 사용 가능 횟수 이내 급여를 다시 받을 수 있음
- 수급자의 신체 상태에 따라 복지용구 일부 품목의 구입·대여가 제한될 수 있음.
- 시설급여를 이용하는 경우 복지용구를 구입·대여 불가.
- 의료기관에 입원한 기간 동안에는 전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트 대여 불가.

9. 복지용구 종류

· 구입품목 : 10개 품목 / 대여품목 : 6개 품목 / 구입 또는 대여 품목 : 2개 품목

		품목		사용가능횟수	
구입 품목	1		이동권기	화장실로 이동하기 어려운 경우 용변을 쉽고 안전하게 볼 수 있는 용품	5년
	2		목욕의자	목욕 시 자세유지 및 편안한 목욕을 도와주는 용품	5년
	3		성인용보행기	보행이 불편한 경우 실내·외에서 혼자서 이동할 수 있도록 보조하는 용품	5년
	4		안전손잡이	손잡이를 부착하여 자립 환경을 조성하고 안전사고 예방을 위한 용품	없음
	5		미끄럼방지용품	실내에서 미끄러지지 않도록 하여 낙상사고를 예방하기 위한 용품(양말, 매트)	없음
	6		간이변기	와상상태, 소변조절 등이 어려운 경우 용변을 쉽고 안전하게 볼 수 있는 용품	없음
	7		지팡이	보행이 불편한 경우 보행을 보조하는 용품	2년
	8		욕창예방방석	장시간 앉아 있거나 휠체어를 이용할 경우 욕창을 예방하는 용품	3년
	9		자세변환용구	장시간 누워있는 경우 자세 및 위치 변환을 보조하는 용품	없음
	10		요실금팬티	배뇨 조절 기능 저하 등으로 요실금증상이 있는 어르신에게 쾌적한 일상생활 지원을 위한 용품	없음
대여 품목	11		수동휠체어	보행이 불가능하거나 장시간 보행이 곤란한 경우 이용하는 용품	5년
	12		전동침대	일어나는 동작 등을 보조하고 자립을 지원하는 전동식 용품	10년
	13		수동침대	일어나는 동작 등을 보조하고 자립을 지원하는 수동식 용품	10년
	14		이동욕조	거동이 불편한 경우 자신이 거주하는 방에서 외부로의 이동없이 간편하게 목욕 가능한 용품	5년
	15		목욕리프트	입욕시 높낮이를 조절하여 안전하고 편리하게 목욕을 실시하며 수발자의 편리함 도모하는 용품	3년
	16		배회감지기	인지장애가 있는 수급자의 배회 및 실종을 미연에 방지하는 용품(GPS형, 매트형 등)	5년
	17		욕창예방매트리스	체중을 분산하고 통풍을 원활하게 하여 욕창을 예방하는 용품	3년
	구입 또는 대여 품목	18		경사로(실외용) 경사로(실내용)	실내외에서 수동휠체어 또는 성인용보행기 이용 시 이동성 확보 및 안전사고 예방을 위한 용품

※ 목욕리프트는 현재 급여중인 제품이 없습니다.

제 3 장 재정

제6조 (재정)

본 기관의 재정은 사업수입금(노인장기요양수가지원금, 장기요양 본인부담금, 시·군·구 보조금, 후원금, 기타수입금 등)으로 충당한다.

제7조 (회계년도)

본 복지용구의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

제 4 장 기관설치 및 운영

제8조 (기관운영)

기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다.

- 1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리
- 2. 기관운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개
- 3. 수급자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
- 4. 지역사회와의 연계성 확대
- 5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상 등

제9조 (인원 및 조직)

- 1. 기관은 재가장기요양기관의 최소 인력기준을 항상 충족하여야 하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공인력을 충분히 확보하여야 한다.
- 2. 기관은 체계적인 기관운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다.
- 3. 관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등의 돌발 상황에 대비할 수 있도록 한다.
- 4. 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다.

제10조 (업무분장 및 업무조정)

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

제11조 (급여대상자)

급여대상자는 장기요양등급 인정자로 하며, 그 기준은 다음과 같다.

요양등급	건강상태	인정점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점 이상
2등급	상당부분 타인의 도움 필요	75점 이상 ~ 95점 미만
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점 이상 ~ 75점 미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점 이상 ~ 60점 미만
5등급	치매(노인성질병에 한함) 환자	45점 이상 ~ 51점 미만
인지지원등급	치매(노인성질병에 한함) 환자	45점 미만

제12조 (급여범위 게시 및 관련업무비치)

기관은 복지용구 내부에 대상자와 대상자의 가족, 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영규정, 취업규칙
2. 종사자 근무체계
3. 제공하는 장기요양급여의 종류
4. 비급여대상 및 항목별 비용
5. 급여제공지침
6. 윤리강령
7. 응급상황대처
8. 노인학대신고기관 및 대처방안
9. 비상연락체계
10. 그 밖에 노인장기요양보험의 선택에 도움이 되는 중요사항 등

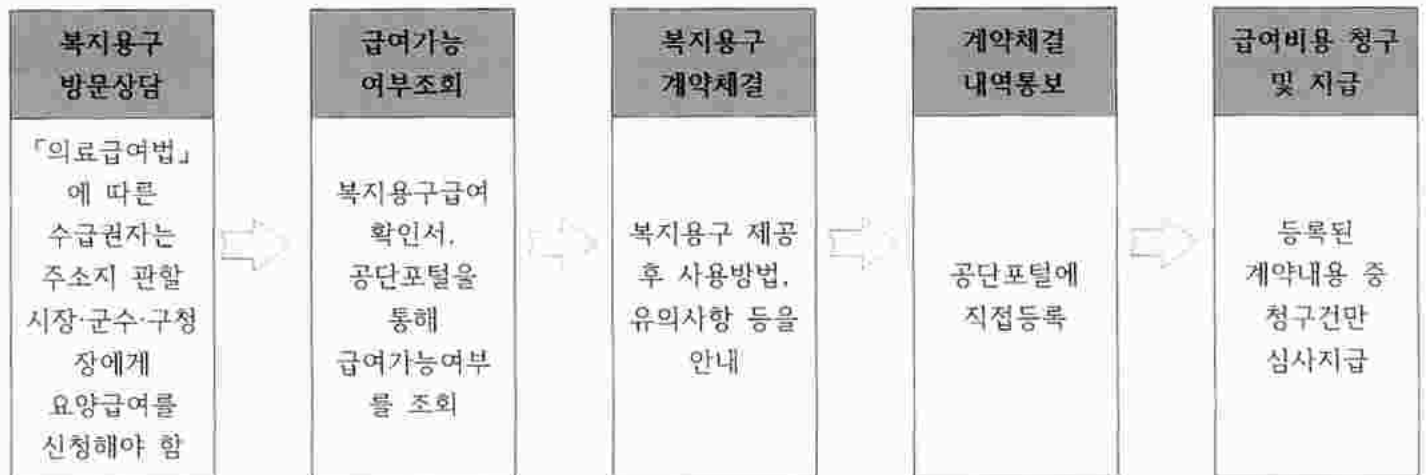
제 5 장 이용대상자 모집방법 등에 관한 사항

제13조 (이용대상자)

- ① 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 심신이 허약하거나 거동이 현저히 불편하여 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 노인장기요양등급 1~5등급, 인지지원등급 판정을 받은 자
- ② 그 밖에 복지용구 서비스가 필요한 자

제14조 (이용절차)

일반적으로 이용절차는 다음과 같다.



※기초생활수급권자나 기타 의료급여수급권자에 대한 급여비용은 입소이용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함.

※기초생활수급권자나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 이용 의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자 및 그 가족(보호자)이 전액 부담하여야 함.

제15조 (대상자 모집방법 및 사업의 홍보)

1. 기관의 서비스 이용정원은 별도로 정하지 않으며, 관련법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
 2. 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 노인장기요양보험 복지용구 서비스를 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 아래와 같은 방법으로 홍보를 진행한다.
- 가. 홍보지(카달로그 등) 활용을 통한 노인장기요양보험 복지용구에 대한 정보제공 및 홍보
나. 지역사회 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천

- 다. 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 등과 같은 노인 밀집 지역 방문 홍보
- 라. 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지, 블로그, 앱 등 온라인 활용을 통한 인터넷 홍보
- 마. 지역 재가 장기요양기관(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간센터, 단기보호) 접촉을 통한 홍보
- 바. 기타 효율적인 방법을 통한 합법적 홍보 등

제 6 장 서비스 이용계약에 관한 사항

제16조 (계약의 목적)

- ① 기관과 대상자는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 그 목적이 있다.
- ② 지역사회의 정신적·신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 재가요양보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위할 수 있도록 질 향상에 기여 할 목적이 있다.

제17조 (계약기간)

1. 계약 기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 장기요양인정서의 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(또는 보호자)의 요청이 있을 경우 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
3. 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자)양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 '계약기간 자동연장'에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제18조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액에 관한 사항)

1. 수급자는 복지용구 급여를 연 한도액 범위 안에서 제공받을 수 있으며, 이 경우 연 한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.
2. 연 한도액(공단부담금+본인부담금)의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간(이하 “유효기간”이라한다)개시일로부터 매 1년으로 한다. 다만, 유효기간 만료 후 1년 이상 경과되어 수급자가 된 경우에는 다시 인정받은 유효기간 개시일부터 적용한다.
3. 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인이 부담한다.

제19조 (이용계약에 관한 사항)

1. 이용계약은 기관과 대상자가 체결하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 대상자가 치매, 정신질환, 심한 지체장애 등의 사유로 스스로 계약을 체결하는 것이 불가능할 때에는 대상자의 가족(보호자) 또는 친척을 포함한 법적대리인과의 계약을 진행할 수 있으며, 법적대리인과의 계약도 진행하기 어려운 대상자의 경우 기관은 건강보험공단에 내용을 보고한 후 계약을 체결할 수 있다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 대상자의 “노인장기요양보험시행규칙 서식6.장기요양인정서”와 “노인장기요양보험시행규칙 서식7.표준장기요양이용계획서”를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단 포털을 이용하여 자격사항을 확인할 수 있다.
 - ② 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여제공계약서” 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각 1부씩 보관한다.(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다). 계약서 내용안에는 계약의 목적과 계약당사자(기관주체, 서비스이용자, 서비스 이용보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 이용규정, 개인정보 보호 의무, 인수인계원칙, 규정 외 조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 2부를 작성하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각1부씩 보관한다.
 - ③ 관리책임자 또는 담당직원은 상기 계약 사항을 “장기요양급여계약관리대장”에 기록관리한다.
 - ④ 계약이 체결, 변경된 경우 시행규칙 제 16조 제4항에 따라 지체 없이 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보하고,

시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 노인장기요양보험시행규칙 별지 12,13,14 급여제공기록지에 기재·관리하고 수급자에게 제공하여야 한다.

제20조 (기관의 기본 책무)

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제21조 (대상자[계약자]의 책임이행)

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

제22조 (신원 인수인의 권리 및 의무)

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

1.신원인수인의 권리

- ① 이용자의 서비스 제공에 대한 내역, 장기요양급여비용 등에 관하여 자료를 요청할 권리가 있다.
- ② 이용자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지를 확인할 권리가 있다.
- ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리가 있다.

2.신원인수인의 의무

- ① 서비스 제공에 관련된 자료 및 기타 필요한 자료의 요청 시 본 기관에 제공할 의무가 있다.
- ② 이용자의 신변 또는 계약 시 기재된 사항이 변경된 경우 즉시 본 기관에 통보하여야 한다.
- ③ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인을 선정하여야 한다.
- ④ 이용자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무가 있다.
- ⑤ 이용자가 의도적으로 본 기관과 직원에게 손해를 끼쳤을 경우 배상의 책임을 진다.

제23조 (계약의 해제)

아래와 같은 사유가 발생 시 계약을 해제할 수 있다.

- ① 복지용구사업소는 물품의 하자, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여는 소비자기본법의 "소비자 분쟁해결기준"에 따라 수리, 교환, 배상을 하거나 계약의 해제, 해지를 이행하여야 한다.
- ② 복지용구사업소는 이용자 본인 또는 가족이 급여이용이 불필요하거나 종결을 원할 경우 계약 종료일 이전이라도 계약을 해지할 수 있다.
- ③ 이용자의 입원, 입소, 사망 등에 의해 대여제품을 반납하고 계약을 해제할 수 있다.
- ④ 고의적으로 기관 운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 경우 계약을 해제할 수 있다.

제 7 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제24조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 복지용구는 매년 보건복지부(국민건강보험공단 포함)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입 기일 5일 전까지 수급자, 또는 보호자에게 서면으로 통보하여야 한다.
- ② 이용비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가기준에 준하며 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정 고시하는

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.

③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제25조 (이용료 변경방법 및 절차)

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.

① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우

② 노인장기요양보험 급여수가 기준이 변경된 경우

③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

④ 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우

2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 2부 제작성하여 보호자에게 1부를 제공하고 변경된 내용을 지체없이 공단에 통보한다.

3. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 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

제26조 (이용자의 책임 이행)

서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

① 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.

② 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.

③ 이용시간 외 시간에 발생하는 사고나 부상 및 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.

④ 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제 8 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제27조 (복지용구 세부 급여 이용절차)

1.복지용구 방문상담

·수급자 및 가족 등이 사업소를 방문 이용상담

-장기요양인정서 제출

·수급자 중 「의료급여법」에 따른 수급권자는 먼저 주소지를 관할하는 시장·군수·구청장에게 장기 요양급여를 신청을 하여야 함(시장·군수·구청장은 입소·이용의뢰서를 장기요양기관에 송부, 수급자 및 공단에 통지)

2.급여가능 여부조회

·복지용구사업소

-복지용구급여확인서, 혹은 인터넷 및 유선으로 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회(공단 포털 또는 지사)

-수급자가 「의료급여법」에 따른 수급권자의 경우 장기요양기관 입소·이용의뢰서 확인

3.복지용구 제공 계약 체결

·복지용구사업소·수급자

-계약체결(사업소는 계약서 2부를 작성 1부를 수급자에게 발급하고, 1부는 보관)

-장기요양급여제공기록지 작성(2부 작성 1부 수급자 발급, 1부 사업소 보관)

·복지용구 사업소

-본인부담률에 따른 본인부담금을 수납

-복지용구 제공

-복지용구사용방법, 사용상 유의사항, 고장 시 대처 방법 등을 안내

4.계약체결 내역 통보

- 공단포털(복지용구 계약내역서 등록화면)에 직접등록 또는 모사전송으로 지사에 통보
(장기요양급여 계약통보서 - 시행규칙 별지 제11호 서식)
- 계약내역이 변경된 경우에도 동일하게 처리

5.급여비용 청구 및 지급

- 복지용구 사업소
- 인터넷 청구
- 전산매체 청구(공단본부)
- 공단
- 등록된 계약내역 중 청구건만 심사지급

제28조 (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 취득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 안 된다.
6. **기록의 공개** : 기관은 대상자에게 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. **부당청구 금지** : 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과도한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 안 된다.
8. **관련 법령 및 규정의 준수** : 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제29조 (서비스 제공의 절차)

서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행된다.

1. **신청접수** : 전화 또는 신청자 내방, 인터넷, 앱 등을 이용하여 접수하며, 장기요양인정서 및 복지용구급여확인서 등을 통해 장기요양 수급자 여부와 사용가능품목 및 급여수가 가능금액(잔액)을 확인한다.
 2. **욕구사정** : 대여제품 신청자에 한하여 급여개시 전 대상자를 방문해 공단에서 제공하는 표준장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 적합한 복지용구 급여제공을 상담하고 결정한다.
 3. **서비스 계약 체결** : 신청자에게 서비스 제공 계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청수급자나 그 가족과 급여 계약을 체결하고 공단에 계약 내역을 통보한다.
- ※ 기초수급자, 기타 의료급여수급권자가 서비스를 요청한 경우 시·군·구청장에게 서비스 계약에 관한 이용의뢰서를 발송하여 그 이용의 승인을 득해야 한다.
4. **급여 제공방법 및 사후 관리** : 계약에 따라 복지용구를 판매 및 대여의 형태로 제공하며, 급여 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 급여 제공 후 환경 및 심신 변화에 따른 상태 변화를 체크하고, 제품의 이상이 있을 시 신속히 A/S를 실시하도록 한다.

제30조 (장기요양급여 이외 기타 비용부담에 관한 사항)

1. 본 사업소에서 판매 및 대여로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
2. 대상자 본인 또는 보호자의 요청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이 경우에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
3. 병원 입원 및 시설 입소를 통보해주지 않아 환수 등으로 발생한 사업소의 손실은 전액 대상자 본인 또는 보호자(가족)가 부담하는 것을 원칙으로 한다. 이를 방지하기 위해 사업소는 계약 체결시 이에 관한 내용을 충분히 설명하고

계약서에 명시하여야 한다.

4. 장기요양급여의 형태가 아닌 제품의 구입 및 대여로 인해 비용이 발생할 경우, 기관은 계약 체결 당시에 비용과 관련한 사항을 대상자 본인 및 가족, 보호자에게 충분히 안내하여야 한다.

제31조 (급여제공에 대한 비용청구 및 비용부담)

1. 복지용구 급여제공 계약에 따른 비용(월 이용료, 본인부담금 등)을 산정하여 미리 수급자 및 보호자에게 고지하여야 한다.
2. 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
3. 급여비용은 대상자의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조에 의거하여 해당 연도 수가를 적용한다.

제32조 (본인부담금 납입)

1. 기관은 대상자(또는 보호자)에게 급여제공 후 대상자가 기관에 납부해야 할 본인부담금이 산정된 노인장기요양보험법 시행규칙 {별지 제24호서식} 장기요양급여비용 명세서를 발급한다.
2. 급여비용명세서를 교부받은 대상자(또는 보호자)는 매월 20일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금을 하는 것을 원칙으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부 혹은 기관의 직원이 방문하여 수금 후 기관에 납부한다.
4. 대여제품에 대한 본인부담금은 대여일로부터 매월정산 혹은 1년이 되는 시점에 정산을 할 수도 있으나, 사망/입원/입소 등으로 인한 계약조기종료 혹은 대상자 및 보호자가 그 외 기간에 정산을 원할 시 합의하여 정할 수 있다.

제9장 서비스제공자의 배상책임 및 면책범위

제33조 (서비스제공자의 배상책임)

- ① 복지용구서비스 제공 중 고의나 과실로 인해 발생한 대상자의 피해는 심의회의를 거쳐 대상자 및 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

제34조 (채무의 이행)

계약이 종료되었을 때 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생하였을 때에는 규정에서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 부담한다.

제35조 (응급상황 및 면책범위)

- ① 복지용구 급여를 제공하는 중(설치/배송 등)에 사고가 발생한 경우 해당 직원은 119 또는 응급의료기관, 사업소, 대상자의 가족 및 보호자 등에 즉시 연락을 취해야 한다.
- ② 사고를 접수한 기관은 대상자의 상태가 어떠한지 계속해서 파악하고 대상자의 직접적인 부주의로 인한 사고의 경우 직원에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 직원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 대상자 및 보호자에게 충분한 사용설명 및 안내를 해야 한다.
- ② 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 증세로 입원이나 사망 시 진상규명을 내려, 피해 원인을 밝힐때까지는 책임을 묻지 않는다.
- ③ 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제10장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제36조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

본 규정에 대한 변경 사항은 아래와 같이 처리한다.

[개정방법]

- ① 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 운영위원회를 소집하여 참석한 직원의 과반수 의견을 듣고 직원에게 불이익하게

변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.

② 사업소의 장이 필요하다고 인정한 경우 회의 참석인원 3분의 1이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.

③ 복지용구는 필요하다고 인정되는 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.

④ 개정은 복지용구에서의 개정필요에 의한 경우에는 사업소의 장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다)과 회의 참석 직원의 3분의2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

⑤ 개정에 대한 의견의 제기 및 기관장 판단 하에 관련법규의 위반이 발견 시는 즉시 개정할 수 있다.(단, 회의가 필요하다고 판단되는 경우 팀장, 직원 등과 함께 논의하여 개정할 수 있다)

[개정절차]

운영위원회 전체회를 거쳐 결의한 개정안에 대해 그 효력을 발생시킬 수 있다

① 규정 사항의 신설, 변경 부분이 발생한 경우 전체 운영위원회의 참석 직원에 과반수이상 찬성으로 개정한다.

② 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들에 대해 기록한다.

③ 운영 규정 변경 모임은 상시적으로 진행한다.

④ 개정은 복지용구에서의 개정필요에 의한 경우에는 사업소 장의 승인(결제)를 받은 후에만 발생한다.

[운영위원회 구성]

1. 본 위원회는 기관장을 포함하여 3인 이상 7인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.

① 대표

② 관리책임자

③ 기타 노인장기요양보험 및 기관운영에 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

2. 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

3. 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임지 임기의 남은 기간으로 한다.

4. 위원회는 부위원장 1인, 간사 1인을 두며 이는 위원장이 임명한다.

제37조 (위원회의 기능)

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

1. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항
2. 기관 운영규정의 제정 및 개정
3. 급여제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
4. 기관소속 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
5. 지역사회와 기관의 협력에 관한 사항
6. 그 밖에 기관의 운영과 관련한 사항

제38조 (구성원의 임무)

1. 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 임무를 총괄한다.
2. 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 취할 수 있다.
3. 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
4. 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제39조 (정기, 임시회의 및 운영)

1. 운영위원회의 정기회의는 연 2회 진행하며 회의 한달 전까지 위원장은 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.
2. 기타 기관운영에 중대한 사안이 있는 경우 운영위원은 임시회의 소집을 위원장에게 요구할 수 있으며, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이 때 회의개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
3. 재적위원 과반수 이상의 출석으로 위원회 회의가 성립되며, 회의 안건에 대해 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의

- 결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
4. 회의에서 심의·의결된 내용은 기록하여 보관한다.

제40조 (회의공개의 제한)

회의는 종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제41조 (수당 등)

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 예산의 범위 안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관 업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제11장 인력관리 등에 관한 사항

제42조 (인원 및 조직)

1. 기관은 재가장기요양기관의 최소 인력기준을 항상 충족하여야 하며, 수급자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공인력을 충분히 확보하여야 한다.
2. 기관은 체계적인 기관운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다. 『노인복지법 시행규칙 제29조제1항 관련』
3. 관리책임자는 상근하여야하며 상근시간 외에도 기관 및 직원, 수급자의 응급상황 등에 대비할 수 있는 체계를 마련하여야 한다.
4. 기관의 조직은 관련규정을 토대로 하되, 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다.

제43조 (직책 및 직무의 구분)

기관 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 관리책임자(관리책임자는 기관장 또는 대표자로 한다.)
 - ① 기관의 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐 계획 수립
 - ② 기관의 연간 사업(운영)계획 수립 및 예산 편성, 예산집행 지도 및 관리
 - ③ 기관 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인
 - ④ 기관 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
 - ⑤ 주요 회의 소집 및 주관
 - ⑥ 대외적으로 기관을 대표하고, 각종 외부문서에 서명
 - ⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
2. 관리자(관리자는 팀장급으로 노인장기요양보험 제도 및 복지용구 전반에 능통한 자로 채용한다.)
 - ① 지역 욕구 조사 및 연간 프로그램 계획 수립·진행
 - ② 사업 예산의 집행 및 결산
 - ③ 정기적인 수급자(대여이용자) 방문상담 및 관리
 - ④ 이용대상자 모집 및 관리
 - ⑤ 인터넷 등을 통한 기관의 홍보활동
3. 배송담당자
 - ① 제품의 배송 및 설치를 진행하며 사용법과 유의사항 그리고 차후 회수 및 A/S에 대해 안내
4. 사무원
 - ① 기관운영에 필요한 제반업무 및 사무행정 관리 및 관리자 보조

제44조 (인력관리)

기타 기관의 인력관리(채용, 근로시간 및 임금, 승진 등) 및 보수, 복리후생, 안전과 보건에 관련된 사항은 기관의 「취업규칙」에서 별도로 정하는 바에 따른다.

제 12 장 제품 안내에 관한 사항

제45조 (취급제품의 홍보)

1. 기관은 취급제품의 우수함과 안정성 그리고 사후관리에 관해 제품이용 욕구가 있는 수급자에게 적극적으로 홍보하도록 한다.
2. 홍보의 방법, 시기 및 횟수, 비용은 기관이 홍보를 실시하려는 상황에 적절하다고 판단되는 방법을 택하여 실시하도록 한다.

제46조 (제품의 안내)

1. 기관의 직원은 복지용구 급여를 요청한 수급자 및 보호자에게 요청한 제품에 대해 사용가능 제품인지 확인한 후 제품의 제원 및 사용용도, 사용법, 장·단점, 비용 등에 대해 상세히 안내하도록 하며, 그 외 추가적으로 문의한 사항에 대해서도 성실히 답변하도록 한다.
2. 기관은 제품의 배송과 설치를 진행하면서 제품의 사용방법에 대해 상세히 안내하고 사용설명서를 제공한 후 수급자가 제품을 사용하는데 있어 불편함이 없는 지 확인하도록 한다. 만약 수급자가 제품을 사용하는데 있어 불편함이 발생하여 타제품으로 교체나 반품을 원할 경우 원하는 다른 제품으로 교체나 반품을 수용하도록 하며, 교체된 제품에 대해서도 사용방법을 상세히 전달하도록 한다.

제47조 (제품의 관리)

1. 기관은 제품관리대장을 통해 제품의 입·출고 여부를 관리하도록 하며, 판매전용제품은 기관의 제품보관실 또는 창고를 이용해 보관하며 대여전용제품은 소독전·후 제품이 한 공간에 함께 보관할 수 없도록 별도의 공간을 확보해 보관하도록 한다.
2. 기관의 담당직원은 보관실이나 창고에서 제품이 입·출고될 경우 해당 여부를 상세히 파악하고, 제품의 유실이 없도록 책임지고 관리하도록 한다.
3. 기관의 담당직원은 제품이 입고된 후 해당제품의 상태 이상 유무를 확인하고, 제품에 이상이 발견된 경우 즉시 제조업체 및 구입처에 해당 제품에 대해 교체나 반품을 요청하도록 한다.
4. 기관은 제품의 분실이나 효율적인 재고관리를 위해 제품을 보관하는 보관실이나 창고의 출입을 업무관계자만으로 제한하며, 제품의 청결한 관리를 위해 노력하도록 한다.

제48조 (정보게시)

1. 기관은 수급자 및 보호자가 제품선정에 있어 올바른 결정을 내릴 수 있도록 인터넷홈페이지, 전단지, 카달로그, 기타 등의 매체에 정확한 정보를 게시하여야 한다.

제 13 장 제품 유통에 관한 사항

제49조 (제품의 유통 및 배송)

1. 기관은 제품의 구입을 공단에서 지정받은 제품을 생산하는 제조업체나 지정받은 제품을 취급하는 도매유통업체에서 하며, 제품의 구입을 위해 여러 견적을 비교해 기관에 유리한 조건을 제시한 업체를 선정하여 구입하도록 한다.
2. 기관은 수급자에게 신속하고 원활한 배송을 위해 취급 제품별 적정재고를 보유하도록 하며, 재고가 소진된 경우를 대비해 배송일이 신속하고 유통이 원활한 업체를 선정해 거래할 수 있도록 한다.
3. 기관은 유통과 관련된 서류인 발주서 및 세금계산서 등을 거래업체와 협의하여 정하도록 하고, 담당직원은 이에 따른 양식에 따라 업무를 수행하도록 한다.
4. 배송은 기관의 직원이 차량을 이용하여 직접 배송함을 원칙으로 한다. 다만, 기관이 직접 배송할 수 없는 불가피한 사항이 발생할 경우 제조사,유통사, 위탁업체 등의 배송 및 설치, 택배 등의 방법을 이용할 수도 있다.
5. 기관의 직원은 제품 배송 전 해당제품의 상태이상 유무를 확인하고 배송함을 원칙으로 하고, 제품에 이상이 발견된 경우 검수가 완료된 새로운 제품으로 교체하여 배송하고, 이상이 발견된 제품을 즉시 제조업체나 구입처에 교체 및 반품을 요청하도록 한다.
6. 기관은 수급자가 신체가 불편한 고령의 대상자임을 감안하여 케어에 불편함이 없도록 수급자나 보호자가 요청하는 일자에 최대한 맞춰 배송할 수 있도록 노력한다.

제 14 장 제품소독에 관한 사항

제50조 (대여제품소독)

1. 기관은 대여전용품목인 「전동침대」, 「수동침대」, 「수동휠체어」, 「욕창예방매트리스」, 「이동목조」, 「목욕리프트」, 「배회감지기」, 「경사로(실외용)」가 사용자의 계약 종료로 회수가 되는 경우 반드시 소독을 실시하며, 해당제품의 소독필증을 발행하여 소독일지를 작성해 비치하도록 한다. 「복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시 제5조제2호 관련」
2. 소독은 수급자의 건강과 직결될 수 있는 문제가 발생할 수 있으므로 소독작업이 완료된 제품의 소독상태를 면밀히 관찰하여 확인하도록 한다.
3. 기관은 해당품목을 위탁 소독할 업체와 소독위탁계약서를 작성한다.
4. 기관은 소독이 완료된 제품의 배송, 설치 전 소독상태의 청결 유무를 확인한 후 설치하며, 이용자가 소독이 제대로 이루어지지 않았다는 요청을 할 경우 해당제품을 회수하여 소독을 재실시하도록 한다.
5. 기관은 소독청결상태를 정기적으로 확인하며, 필요에 따라 위탁을 맡긴 업체에 외부전문기관으로부터 시행한 검사결과 등을 요구하여 소독업체의 관리 상태를 점검하도록 한다.
6. 소독에 대한 비용 및 세부사항은 계약서의 내용을 따르며, 계약 내용의 변경이 필요한 경우 양방이 합의하여 계약의 내용을 수정하도록 한다.

제 15 장 제품 사후관리 (A/S)

제51조 (제품사후관리)

1. 기관은 제품사후관리에 대한 A/S요청이 발생한 경우, 그 내용을 민원접수처리대장에 기록, 관리하도록 한다.
2. 기관은 제품에 대한 민원이 접수된 경우 7일 이내 방문처리함을 원칙으로 하며, 파손 및 경미한 A/S의 경우 즉시 정비하도록 하고, 전문적A/S나 중대한 파손이 있는 경우 제조업체에 A/S를 요청하여 처리결과를 통보받도록 한다.
3. 제품 A/S처리로 발생된 비용은 구입이후 1년 이내 제품은 무료로 처리하며, 1년 이상 된 제품에 발생한 수리비용은 이용자가 지불함을 원칙으로 한다. 대여제품은 수급자의 고의적인 파손이 아닌 경우 기관이 비용의 책임을 지도록 한다.
4. 제품 유지보수 및 A/S처리 시 기관의 복지용구 매뉴얼을 토대로 처리방법과 수리방법을 지켜 실시하도록 한다.
5. 기관은 제품의 사후관리 및 배송 만족에 대한 서비스 향상을 위해 만족도 조사를 가능한 실시하며, 조사의 결과를 토대로 기관의 미흡한 사항을 보완할 수 있도록 한다.

제 1 조 (세 칙)

기관의 장은 사업을 수행함에 있어 필요세부사항을 별도의 지침으로 정하여 시행할 수 있다.

제 2 조 (법령 등의 우선)

관계법령의 개폐로 인하여 본 규칙과 저촉되는 사항이 발생할 경우 그 사항에 대해서는 법령이 정하는 바에 의한다.

제 3 조 (열 랐)

기관은 운영규정을 사업소 내 비치하여 종사자들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.