# 운 영 규 정

2026년

**늘품 방문간호센터**

# 목 차

제1장 총칙 ····· 03

제2장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항 ····· 03

제3장 이용계약에 관한 사항 ····· 04

제4장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항 ····· 07

제5장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 ····· 07

제6장 서비스 제공자의 배상책임 · 면책범위에 관한 사항 ····· 08

제7장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항 ····· 09

제8장 인력관리 규정에 관한 사항 ····· 09

제9장 보수에 관한 사항 ····· 17

제10장 직원의 복리후생에 관한 사항 ····· 19

제11장 안전과 보건에 관한 사항 ····· 22

제12장 고충 처리절차에 관한 사항 ····· 23

부칙 ····· 31

별첨 2026년 급여비용 및 서비스별 수가 ····· 32

## [제1장 총칙]

### 제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 ‘노인의료복지시설의 운영규정’ 및 노인장기요양보험법에 의한 「늘품방문간호센터」 (이하 “센터” 라한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정하고 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

### 제2조 (사업 범위)

본 센터는 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거하여 노인장기요양보험의 재가서비스를 제공한다.

1. 노인장기요양보험이란 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행하는 사회보험제도이다.
2. 본 센터의 재가방문 급여는 방문간호 서비스이다.

### 제3조 (적용 범위)

본 센터는 사업 운영에 관하여 관계 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

### 제4조 (규정 준수의무)

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

## [제2장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항]

### 제1조 (이용인원)

1. 센터는 이용자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 한다.
2. 센터의 이용인원은 관계법령에 의거하여 방문서비스는 별도의 인원제한을 정하지 아니하고 법에따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

### 제2조 (이용자 및 대상)

노인장기요양보험법에 따른 등급판정 기준에 따라 장기요양등급을 인정받은 수급자. (이하 ‘이용자’)

### 제3조 (이용자 모집방법)

노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적인 사회질서를 해치지 않는 범위내에서 등급신청, 센터의 급여종류에 따른 서비스내용을 홍보한다,

1. 오프라인: 지역기관, 유관기관 연계 협력, 홍보지

2. 온라인: 국민건강보험공단 노인장기요양보험 등의 홈페이지 기관안내

## [제3장 이용계약에 관한 사항]

### 제1조 (계약목적 및 준수사항)

1. 센터와 이용자 및 보호자가 본 서비스를 이용하는 기간동안 이용전반에 관한 책임과 의무를 규정하는데 목적이 있다.
2. 이용계약은 이용자 및 보호자가 센터와의 계약, 기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하게 하기 위함을 그 목적으로 한다.
3. 이용계약은 개인별장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 이용자의 선택을 존중해야 한다.
4. 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도서식으로 제공한다.
   (단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 개인정보보호, 손해배상, 배상책임보험 등을 포함한다.)

### 제2조 (계약기간)

1. 계약기간은 이용자의 장기요양인정서 유효기간을 기본으로 한다.
2. 이용자는 장기요양인정 유효기간 범위내에서 원하는 기간만큼 계약기간을 정할 수 있다.
3. 등급변동, 계약기간의 종료, 자기부담 비용의 변동 시 재계약 할 수 있다.
4. 계약기간이 남아있는 경우라 하더라도 이용자 및 보호자가 계약해지를 원하는 경우 센터는 계약을 해지하고 서비스를 종결한다.
5. 수급자의 인정유효기간 만료 시는 특별한 해지사유가 없는 한 자동연장한다.

### 제3조 (월 이용료 및 기타비용 부담액)

1. 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 및 비용청구지침에 따른다.
   ① 일반: 15%
   ② 기초수급자: 무료 (0%)
   ③ 6% 경감 대상자 : 6%
   ④ 9% 경감 대상자 : 9%
2. 월 이용료는 본인 일부 부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당 금액으로 하며 별첨 수가를 참조한다.
3. 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
4. 월 이용료 납부는 계약자와의「장기요양급여 계약서」에 정한 납부방법과 시기에 따라 납부한다.

### 제4조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스 이용자 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스 제공자의 의무

① 서비스 이용자에게 질 높은 서비스 제공 의무
(단, 병·의원 입원시는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)
② 이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

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

3. 보호자의 의무
① 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
② 이용자의 월 이용료 부담의무
③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무

**제5조 (신원인수인의 권리・의무)**

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

1. 신원인수인의 권리
① 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
② 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
③ 이용자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
④ 이용자에게 맞는 적절한 장기요양서비스를 요청할 수 있는 권리가 있다.
⑤「소득세법」에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당연도의 장기요양급여비 납부확인서를 요청할 수 있다.
⑥ 장기요양급여비용 명세서에 대하여 세부산정내역을 요구할 수 있다.

2. 신원인수인의 의무
① 이용자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
② 이용자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
③ 이용자의 인적사항 등 변경시 즉시 통보할 의무가 있다.
④ 이용자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.

**제6조 (계약의 해지)**

1. 이용자(보호자)는 다음의 각 호의 해당되는 경우에 센터와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
① 계약기간이 만료된 경우
② 방문급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
③ 방문시간을 이용자(보호자)의 동의 없이 임의로 변경했을 경우
④ 기타 이용자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우

2. 센터는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자(보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
   ① 계약기간이 만료되거나 변경, 사망한 경우
   ② 이용자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려운 경우
   ③ 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 않고 연체하였을 경우
   ④이용자(보호자)가 서비스제공 직원에게 폭언·폭행 및 안전의 위협을 가할 경우는 이용자(보호자)의 동의없이 계약을 해지할 수 있다.

**제7조 (이용신청 및 절차)**

1. 이용자 및 보호자가 전화 혹은 내방하여 이용신청을 한다.
2. 신청 후 가정방문상담을 한다.
3. 이용신청을 하는 사람은 다음 각 호의 서류를 방문, 우편, 팩스, 전자 우편 등 어느 하나의 방법으로 제출하여야한다.
   ① 개인별장기이용계획서
   ② 장기요양인정서
4. 계약시에는 3호의 서류를 확인하고 계약서를 작성한다.
5. 방문간호지시서 발급안내 및 서류를 확인한다.
6. 이용자의 개인별장기이용계획서와 욕구사정을 바탕으로 급여제공계획서를 작성하고 필요에 따른 서비스를 제공한다.

## [제4장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항]

**제8조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차에 관한 사항)**

1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 전까지 이용자 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 이용자의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 시간이나 횟수가 변경된 경우
   ④ 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
   ① 이용자의 장기요양등급이 변경 되었을 경우에는 이용자(또는 보호자)는 변경된 개인별장기요양이용계획서와 장기요양인정서를 센터에 제시하여야 한다.
   ② 요양급여 수가가 변경 되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)에게 안내한다.
   ③ 계약기간이 만료되었을 경우에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.
   ④ 변경된 급여비용의 내용으로 변경계약서를 작성한다.

## [제5장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

**제9조 (방문간호 서비스의 내용)**

다음 각 호의 서비스중 계약된 급여종류를 이용자에게 제공한다.

1. 질병관리, 영양관리, 배설관리, 신체훈련, 인지훈련, 교육·상담, 의료기관연계 등

| 구 분 | 간호업무영역 |
|---|---|
| 기본간호 | 활력징후 체크, 혈당 체크, 산소포화도 측정, 간호사정 및 간호진단, 온 냉요법, 체위변경, 등 마사지, 특수구강간호, 개인위생 등 |
| 간호 | 영양간호 : 비위관(Levin tube) 교환<br>배설간호 : 단순도뇨 및 유치도뇨관(Foley cath.) 삽입 · 교환 · 관리, 관장, 방광 및 요도 세척<br>호흡간호 : 인공기관 교환 · 관리, 산소요법, 객담(가래)흡인<br>피부간호 : 욕창치료, 염증성 처치, 단순상처치료, 봉합선제거 |
| 검사업무 | 산소포화도 측정, 혈액검사, 뇨당 검사, 반정량 혈당검사,<br>검사물 수집 후 의료기관으로 운반 -지시서에 포함될시 |
| 투약관리 및 지도 | 투약행위 및 투약지도<br>경구투약 순응도 확인 및 인슐린 투여 |
| 교육 및 훈련 | 식이요법, 운동요법(수동적 관절운동), 기구 및 장비 사용법 등에 대한 교육 및 훈련 |
| 상담 | 환자의 상태 변화 시 : 대처방법, 진행과정 및 예후, 주 수발자와 가족 부양부담 문제, 환경관리 등 |
| 의뢰 | 서비스 종결 이후에도 지속적인 관리가 요구되는 경우 : 적절한 해당기관 등으로 의뢰 |

2. 다음 항목의 경우는 서비스에서 제외한다.
   ① 이용자의 보호자에게 해당급여 서비스를 제공하는 행위
   ② 이용자 혹은 보호자의 생업을 위한 업무

## [제6장 서비스 제공자의 배상책임 · 면책범위에 관한 사항]

**제1조 (서비스 제공자의 전문인배상책임보험의 가입)**

센터는 서비스 현장에서 직원의 과실로 인해 발생할 수 있는 이용자의 상해 등에 대비하여 다음에 따라 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 "전문인배상책임보험"이라 한다)에 가입하여야 한다.

1. 전문인배상책임보험의 가입 시기와 대상은 아래의 표와 같다.

| | |
|---|---|
| 대 상 | 직접서비스를 제공하고 있는 직원 |
| 가입 기간 | 가입일로부터 1년(1년 후에도 서비스 지속 시 보험 갱신) |
| 가입 시점 | 해당 직원이 첫 서비스를 시작하는 당일부터 가입 |

2. 전문인배상책임보험 가입제외: 가족 또는 친족에게 서비스를 제공하는 직원

**제21조 (서비스 제공자의 배상책임보험)**

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 이용자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
   ① 서비스 제공자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 한 경우
   ② 투약사고로 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 경우
   ③ 장기요양요원의 학대 (노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 동법 제39조의 9의 금지행위를 말한다.)로 인하여 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 경우

**제22조 (제공자의 배상책임 면책범위)**

1. 다음 각 호에 해당하는 경우 센터는 손해에 대한 책임을 지지 않는다.
   ① 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해가 발생한 경우
   ② 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인해 손해가 발생한 경우
   ③ 보호자의 과실로 인한 손해가 발생한 경우
   ④ 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우
   ⑤ 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작·입원·사망한 경우
2. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 따른다.
3. 보호자에게 인계한 후 사고로 인해 이용자가 받은 손해에 대해서는 센터는 일체의 배상책임을 지지 않는다.
4. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

## [제7장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항]

**제1조 (운영규정의 개정방법 및 절차)**

1. 운영규정의 일반사항은 대표자 또는 시설장이 수정·보완한다.
2. 이 규정의 운영과 관련된 개정에 대해서는 운영위원회의 의결을 거쳐 개정한다.
4. 본 규정이 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 재직직원의 2/3이상의 동의를 얻어 개정한다.
5. 재직 직원은 개정 당시 당월 재직 인원으로 하되 가족서비스를 제공하는 직원은 제외한다.

## [제8장 인력관리 규정에 관한 사항]

**제1조 (조직)**

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 노인장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 센터 특성 사업에 따라 정한다.

1. 본 센터는 급여종류별로 조직을 구분하며 관리책임자는 시설장으로 한다.
2. 본 센터의 조직은 다음의 범위 내에서 배치함을 원칙으로 하되, 겸직 또는 추가 배치 할 수 있다.
   ① 시설장 1인
   ② 재가복지사업 (노인복지법)
      가. 방문간호 (노인장기요양보험법)
         (1) 방문간호[조무]사: 최소 1명 이상 배치

**제2조 (업무분장)**

1. 대표자(신고인)는 기관 설립자로 운영에 대한 전반적인 책임과 의무를 진다.
2. 시설장(관리책임자)은 기관 운영을 위한 계획 수립 및 관리 책임자로 본 기관에서 제공하는 모든 급여서비스의 업무를 총괄한다.
   ① 시설의 관리 및 책임자
   ② 국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항
   ③ 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항
   ④ 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항
   ⑤ 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한 사항
   ⑥ 이용자와 직원간의 서비스 매칭업무
   ⑦ 입· 퇴소 처리 및 상담관리
3. 방문간호 직접 서비스제공자는 이용자의 건강관리, 욕구사정에 따른 간호업무를 수행한다.
   ① 이용자 간호사정 및 간호계획 수립에 관한 사항
   ② 이용자의 건강상태 관리업무에 관한 사항
   ③ 투약, 욕창 등 간호 및 처치, 신체운동 등의 업무수행에 관한 사항
   ④ 이용자의 욕구평가에 따른 직접간호서비스 제공
   ⑤ 이용자 상태에 따른 적절한 의료자원 연계 등

**제3조 (직원채용 및 제출서류)**

1. 직원의 모집은 공개채용을 원칙으로 한다.
2. 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 특별채용 할 수 있다.
   ① 채용 예정 직위에 상응하는 경력이 있는 사람을 채용하는 경우
   ② 공개 채용하는 것이 부적당하여 그 분에에 면허나 자격을 가진 사람을 채용하는 경우
   ③ 직원이 되고자 하는 자는 기관에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접 및 실기 등의 전형을 받아야 한다.
2. 직원 채용은 사람인, 잡코리아, 한국사회복지사협회, 복지넷, 워크넷, 일자리 센터, 여성개발인력센터

기타 온라인구인 사이트 등에 채용 공고를 통해 직원을 모집한 후 면접을 진행한다.

3. 센터에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
   ① 자격[면허]증사본 1부
   ② 경력증명서 1부(해당자) 1부
   ③ 간호조무사: 방문간호조무사 수료증 1부
   ④ 가족간호 직원: 가족관계를 증명할 수 있는 서류 1부
   ⑤ 건강진단서 1부: 신규 채용 전 1년 이내에 받은 것
   ⑥ 기타서류

**제4조 (근로계약)**

1. 채용이 확정된 직원은 해당 기관의 대표와 문서에 의한 근로계약을 체결하고 센터는 직원에게 계약서 1부를 내어준다.
2. 근로계약 체결 시에는 직원에 대하여 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 직무에 관한 정한 사항을 제시한다.
3. 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 센터는 근로계약서에 명시한 임금지급일, 임금지급방법에 따라 지급한다.
5. 임금지급일이 휴일의 경우에는 지급일 전 또는 익일에 지급할 수 있다.

**제5조 (결격사유)**

근로자의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며, 센터는 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 금치산자 및 한정치산자
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 법률에 의해 공민권이 정지 박탈된 자
4. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과되지 아니한 자
5. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
6. 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
7. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
8. 제출서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
9. 입사 후 기관이 지정한 기일내에 입사 구비서류를 제출하지 않은 자
10. 노인학대 및 아동학대 가해 전력이 있거나 성범죄 가해자
11. 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

**제6조 (근로시간)**

1. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다.

단, 시설장과 직원이 합의한 경우 연장할 수 있다.

① 근무시간 - 09 : 00 ~ 18:00

② 휴게시간 - 12 : 00 ~ 13 : 00 (60분)

2. 시간급근로자는 실제 직접서비스를 제공한 시간만을 근무시간으로 본다.
3. 서비스 제공시간이라함은 급여종류별 서비스 제공직원이 담당하고있는 이용자의 가정에 방문하여 실제로 서비스를 제공한 시간이다.

**제7조 (복무의무)**

직원은 성실히 업무를 수행하여야하며 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
2. 직원은 개인정보를 업무 목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 아니 된다.
3. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
4. 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동하며 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.

**제8조 (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 비밀이나 이용자의 비밀을 퇴직 후라도 누설해서는 안 된다.

**제9조 (손해배상)**

1. 직원이 근무한 사실이 없음에도 거짓으로 근무한 것으로 부정수급을 하게 된 경우에는 환수액에 대해 센터에 배상하여야 한다.
2. 직원의 고의 또는 과실로 센터에 재산상 손해를 끼쳤을 경우 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상하여야 한다.
3. 직접서비스 제공직원이 서비스 중에 고의 또는 과실로 이용자에게 사건, 사고가 발생한 경우 센터가 가입한 보험회사의 배상책임금액 중 공제금액에 대해 일부 배상할 수 있다.
4. 제2항과 제3항의 일부 배상비용에 대해 시설장과 원만히 의논하여 합의하도록 한다.

**제10조 (승진 및 상벌)**

직원의 승진에 대하여는 대표자나 시설장이 승진 임용을 한다.

1. 관리직인 경우 상급자 결원 시 관리책임자(대표자)에 의하여 내부직원을 승진시킬 수 있다.
2. 종사자가 서약서상의 내용을 어길 시에는 서약서에서 정하는 각 항의 처벌규정과 제재 규정에 따라 제재 및 처벌을 받는다.
3. 그 외 본 운영규정에 명시되어 아니한 사항은 관계법령과 관례에 따른다.

## [제9장 보수에 관한 사항]

**제1조 (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 근거하여 임금을 결정지급한다.

1. 보수의 계산
   ① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
   ② 임금은 시급제 또는 월급제를 기본으로 하되, 결근일은 해당 일분을 감하여 지급한다.
   단, 필요한 경우 일급제, 연봉제를 시행할 수 있다.
   ③ 직접서비스 제공직원은 매년 보건복지부「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른 급여종류별 인건비비율을 준수한다.
   ④ 근무환경에 따라 식대비, 교통비 등을 보조할 수 있다.
2. 보수의 지급일자는 익월에 근로계약서에 명시한 임금지급일과 지급방법에 따라 지급한다.
3. 매월 급여 지급시에는 근로소득세 및 사회보험료를 공제 후 지급한다.
4. 시간 외 근로(연장근로 및 휴일근로)에 대해서는 '근로기준법'에 의거 수당 또는 보상 휴가를 지급한다.
5. 신규채용, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

**제2조 (4대보험 적용에 관한 사항)**

법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험가입을 준수하며, 사회보험료는 법령이 정한 바에 따라 "갑"과 "을"이 각각 부담하여 납부한다.

1. 상근직 직원이 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 사회보험가입을 한다.
2. 단시간 근로자의 경우 법령이 정하는 소정 시간을 충족하는 경우 해당 사회보험가입을 한다.
   ① 국민연금: 1개월 근로시간이 60시간 이상이거나 1개월 이상 근로한 월 소득이 보건복지부장관 고시금액 이상이면 가입대상 (단, 60세 미만 근로자는 적용제외대상)사용자의 동의를 받아 근로자로 적용되기를 희망하는 자는 가입대상이 된다.
   ② 건강보험: 1개월 근로시간이 60시간 이상이면 가입대상 (연령제한 없음)
   ③ 고용보험: 월 소정근로시간이 60시간 이상이면 가입대상이나 근로시간이 60시간 미만이더라도 3개월 이상 계속하여 근로하는 경우 가입대상
   ④ 산재보험: 1개월간 60시간 미만 근무자도 하루라도 근무하면 가입대상
3. 기타 위 사항에 명시되지 않은 보험별 적용 제외대상은 관계법령에 따른다.

**제3조 (상여금)**

1. 재가급여평가에서 최우수기관으로 선정되어 가산금을 받으면 직원에게 소정금액을 지급한다.
2. 특별상여금 : 근무성적이 탁월하며 성실하여 타의 모범이 되는 직원에 대하여는 시설장의 판단으로 특별상여금을 지급할 수 있다.

**제4조 (퇴직금)**

1. 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 '근로자퇴직급여 보장법'에 따른다.
2. 계속 근로기간이 1년 미만인 직원, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 직원을 제외하고는 모든 직원에게 퇴직금을 지급한다.
3. 기관은 제1항에 해당하는 계속 근로기간 1년 이상 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 근속 연수 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 직원에게 지급한다.
   ① 지급액: 퇴직금은 근속 연수 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금
   ② 지급 제외대상: 계속근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 그러하지 아니하다.
4. 퇴직금의 지급
   ① 퇴직금 지급사유 발생시 14일 이내에 퇴직금을 지급한다.
   단, 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의(구두합의 포함)에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.
   ② 대부금등 기타 납부의무금액이 있을 때에는 그 금액을 퇴직금에서 공제하고 지급한다.
   ③ 사망자의 퇴직급여는 유족에게 지급한다.

## [제10장 직원의 복리후생에 관한 사항]

**제1조 (복리후생)**

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

1. 경조금 지급
   ① 결혼 - 본인, 자녀
   ② 사망 - 부모, 배우자
2. 포상 및 표창에 의거 근무성적이 우수하거나 센터 업무와 발전에 기여한 공로가 큰 직원에 대하여 별도로 포상한다.
3. 장기근속자 포상 : 5년 이상 근무
4. 특별선물 지급 : 설, 추석 명절 등
5. 시간제 직원은 기타 관련 법규에 의거 복리후생을 시행한다.
6. 복리후생 지급금은 시설장이 예산범위 내에서 시설장이 결정하여 지급한다.

**제2조 (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. 직원회의 참여율이 우수한 자
5. 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
6. 세부 포상 기준
   ① 분기별로 1회 이상 센터에서 정한 소정의 금액(또는 상품권, 선물 등)을 포상하는 것으로 한다.
   ② 선정방법 : 포상기준에 해당하는 자 중에서 시설장이 선정한다.
   ③ 포상직원 선정 시 직원회의를 통해 이를 알리고 증빙자료를 보관한다.
7. 포상내용
   아래의 포상내용 중에서 선택하여 포상한다.
   ① 서적, 명절선물, 상품권 등의 현물 지원
   ② 직원교육·훈련비 지원
      가. 직무교육이나 보수교육
      나. 기타 직무와 연관이 있다고 판단되는 교육
   ③ 건강진단비·예방접종비 지원
   ④ 휴가비·교통비·피복비 지원
   ⑤ 단체(상해)보험 가입, 자동차 운행관련 보험 등
   ⑥ 포상휴가
   ⑦ 포상에 따른 상금, 특별수당 등
   ⑧ 경조사비
   ⑨ 기타 기관에서 복리후생과 관련하여 제공하는 현금 또는 물품 등
   ⑩ 해당 분기에 명절이나 기타 사유로 선물이나 금액(또는 상품권 등)이 지급되었다면 그것으로 포상을 대체할 수 있다.

**제3조 (휴일)**

연차유급휴가로 대체한다.

## [제11장 안전과 보건에 관한 사항]

**제1조 (안전 보건관리 수칙)**

1. 센터는 사업장의 안전·보건을 유지하기 위하여 필요한 조치를 취한다.
2. 센터는 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.
3. 관리책임자는 이용자의 가정에 정기방문하여 안전점검을 하고 필요시 교육한다.
4. 센터는 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게한다.

5. 직원은 안전보건관리계획의 효과적인 운용을 위하여 적극적으로 협력하여야 한다.

**제2조 (근골격계질환 및 감염 예방)**

1. 직원은 연 1회 이상 근골격계 질환 및 감염예방, 관리에 대한 교육을 실시한다.
2. 업무 시작 전과 후에 간단한 스트레칭으로 근골격계 질환을 예방을 위하여 노력하여야 한다.
3. 본인의 안전을 위하여 무리한 근육 및 관절의 움직임이 필요한 경우 주변의 도움을 요청하여야 한다.
4. 감염의 예방을 위하여 손씻기를 생활화 하여야 한다.
5. 센터는 직원이 근골격계질환 호소 시 교육 또는 상담 등을 통하여 개선방안을 찾도록 노력하여야한다.
6. 연 1회 이상 근골격계질환 교육을 통해 서비스 전후 스트레칭 또는 관리법을 익히도록한다.
7. 직원이 근골격계질환으로 인해 병원진료 및 치료가 필요한 경우 기관은 협조하도록한다.
8. 직접서비스 제공직원이 근골격계질환으로 인한 휴식을 요할 때 기관은 직원과 협의하여 근무일정을 조율 할 수 있으며, 추후 직원이 근무에 있어서 불이익을 받지 않도록 한다.
9. 직원이 감염병 확진 또는 의심으로 진료 및 격리기간 동안에는 감염병전파를 위해서 출근하지않도록 조치한다.

## [제12장 고충 처리절차에 관한 사항]

**제1조 (직원 및 이용자 고충 처리체계 운영)**

1. 서비스이용자 및 종사자의 고충접수 시 기관은 이를 해결하기 위해 노력 하여야 한다.
2. 기관은 고충처리를 원이으로 이용자 및 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니 되며 그에 해당하는 부당 처우를 하지 않는다.

**제2조 (고충처리 상담자)**

1. 1차 상담자(접수자) : 관리책임자.
2. 2차 상담자(처리자): 관리책임자.

제3조 (고충 처리절차)

불만 및 고충처리 방법 안내

↓

불만 및 고충 접수(고충처리함, 전화, 문자, 이메일, 회의시 건의사항 등)

↓

불만 및 고충처리

↓

기록 및 보고

↓

불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처

상담요청이 있을 경우 센터는 성실히 고충을 청취하고, 문제를 해결하기 위해 노력하여야 하며, 고충이 접수된 날로부터 7일 이내 고충처리 결과를 통보하여야 하며, 고충처리 과정에서 발생되는 비밀은 철저히 보장해야 한다.

제4조 (기록)

기관은 고충사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 한다.

## 부 칙

제1조 (효력)

본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

제2조 (세칙)

기관장은 사업을 수행함에 있어 필요 세부사항은 별도의 지침으로 정하여 시행할 수 있다.

제3조 (규정의 열람 및 비치)

센터는 운영규정을 기관 내 비치 또는 게시하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제4조 (준용규정)

본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련 법규 또는 관련 규정에 준용한다.

**별첨1** | **2024년 급여비용 및 서비스별 수가**

<2026년 등급별 재가급여 이용 월 한도액>

(단위 : 원)

| 구분 | 1등급 | 2등급 | 3등급 | 4등급 | 5등급 | 인지지원 등급 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2026 | 2,512,900 | 2,331,200 | 1,528,200 | 1,409,700 | 1,208,900 | 676,320 |

<2026년 급여유형별 장기요양수가>

① 방문요양

| 구 분 | 금액(원) | 구 분 | 금액(원) |
|---|---|---|---|
| 30분 이상 | 17,480 | 150분 이상 | 50,640 |
| 60분 이상 | 25,320 | 180분 이상 | 57,020 |
| 90분 이상 | 34,120 | 210분 이상 | 63,350 |
| 120분 이상 | 43,430 | 240분 이상 | 70,080 |

② 방문목욕

(단위: 원)

| 차량 미이용 (가정) | 목욕차량 (가정 내) | 목욕차량 (차량 내) |
|---|---|---|
| 50,100 | 80,230 | 88,990 |

③ 방문간호

| 15분 이상 30분 미만 | 30분 이상 60분 미만 | 60분 이상 |
|---|---|---|
| 42,880 | 53,770 | 64,690 |

(단위: 원)