

스스로 점검하는

인권실천 가이드북

- 2024년 재가급여(방문요양) 평가지표 중심으로 -



h·well
국민건강보험



인천경기지역본부

책자의 내용은 2025년 6월 기준으로 작성되었습니다.
해당 내용은 평가매뉴얼의 참고용으로 활용해 주시고
기본사항은 「2024 재가급여 평가매뉴얼」을
확인하시기 바랍니다.

※ 매포 후 관련법령, 고시, 매뉴얼 등 변경사항은
별도 확인·반영하시기 바랍니다.



목 차

1. 인권실천 가이드북 (요약)	1
2. 평가지표 8 직원권익보호 ①, ③	2
3. 평가지표 8 직원권익보호 ②, ④	3
4. 평가지표 19 수급자의 알권리 ①	4
5. 평가지표 30 노인인권보호 ①, ②	5
6. 평가지표 30 노인인권보호 ③	9
7. 노인인권보호 실천 자가점검표(종사자용)	10
8. 평가관련 자료 게시	11

인권실천 가이드북 (요약)

평가지표 8 ① 직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함
직원권익보호 ③ 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음

- | | |
|---|---|
| ☐ 고충처리 대장이 비치되고 작성되어 있다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |
| ☐ 고충처리함이 있다. ☐ 고충처리함(건의함) ☐ 온라인 (☐ 홈페이지 자유게시판 ☐ SNS) | |
| ☐ 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받았다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |

평가지표 8 ② 직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상
직원권익보호 교육을 실시함
 ④ 직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함

- | | |
|---|---|
| ☐ 연 1회 직원교육 계획이 수립되어 있다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |
| ☐ 모든 직원에게 매년 직원 인권침해 대응지침 교육을 실시하였다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |
| ☐ 직원 교육 실시 후 관련 기록이 작성되어 있다.
☐ 교육일시 ☐ 강사명 ☐ 교육내용 ☐ 교육방법 ☐ 참석자명(서명) | |
| ☐ 직원은 인권침해 대응지침에 대한 교육을 받고 그 내용을 숙지하고 있다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |

평가지표 19 ① 급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시함
수급자 알 권리 보장

- | | |
|--|--|
| ☐ 시설 내 게시 (게시장소:)
☐ 노인학대 신고기관 (1577-1389 일년 삼백육십오일 빨리 구해주세요) | |
|--|--|

평가지표 30 ① 모든 직원에게 노인인권 및 학대예방교육을 연 1회 이상 실시함
노인인권보호 ② 직원은 노인인권 및 학대예방교육의 내용을 숙지하고 있음

- | | |
|---|---|
| ☐ 연 1회 직원교육 계획이 수립되어 있다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |
| ☐ 모든 직원이 매년 노인인권 및 학대예방 교육을 이수하였다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |
| ☐ 신규 직원은 급여개시 전까지 노인인권 및 학대예방 교육을 실시하고 있다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |
| ☐ 직원 교육 실시 후 관련 기록이 작성되어 있다.
(자체교육) ☐ 교육일시 ☐ 강사 ☐ 교육내용 ☐ 교육방법 ☐ 참석자(서명)
(인터넷교육) ☐ 교육자 전체 수료증 (노인인권+학대예방) | |

평가지표 30 ③ 노인인권보호지침을 제공받고, 내용에 대해 설명을 들음
노인인권보호

- | | |
|--|---|
| ☐ 모든 어르신(보호자)에게 노인인권보호지침을 제공했다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |
| ☐ 현장(수급자 가정)에 노인인권보호지침이 있다. | ☐ 예 ☐ 아니오 |

평가지표 8

직원권익보호

- ① 직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함
- ③ 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음

✓ 주요점검항목

■ 고충처리 대장이 비치되고 작성되어 있다. ☐ 예 ☐ 아니오

■ 고충처리함이 있다.
☐ 고충처리함(건의함) ☐ 온라인 (☐ 홈페이지 자유게시판 ☐ SNS)

■ 직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받았다. ☐ 예 ☐ 아니오

평가지표 8
직원권익보호

- ② 직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함
- ④ 직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함

✓ **주요점검항목**

- 직원의 인권침해 대응지침이 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
 - ☐ 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 직원의 인권침해 유형별 대응방법이 포함되어 있음
 - ☐ 인권침해유형 (☐ 폭언 폭행 상해 ☐ 성희롱 성폭력 행위 ☐ 급여 외 행위 제공 요구)
- 연 1회 인권침해 대응지침 교육 계획이 수립되어 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 모든 「직원」에게 매년 인권침해 대응지침 교육을 실시하였다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 직원 교육 실시 후 관련 기록이 작성되어 있다.
 - ☐ 교육일시 ☐ 강사명 ☐ 교육내용 ☐ 교육방법 ☐ 참석자명(서명)
- (면담) 직원은 인권침해 대응지침에 대한 교육을 받고 그 내용을 숙지하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오

😊 **직원인권보호지침 제작시 참고하세요**

- 노인장기요양보험홈페이지 > 알림·자료실 > 공지사항 > 게시번호 60932
2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼
- 노인장기요양보험홈페이지 > 알림·자료실 > 지사소식 > 게시번호 61124
재가급여 평가지표 적용 관련 우수사례 모음집 - 인권침해 대응지침 교육
- 노인장기요양보험홈페이지 > 알림·자료실 > 지사소식 > 게시번호 61184
직원인권침해 예방관련 서식 활용 안내



평가지표 19

수급자
알 권리
보장

① 급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시함

✓ 주요점검항목

- 시설 내 게시 (게시장소:)
 - 노인학대 신고기관 (1577-1389 일년 삼백육십오일 빨리 구해주세요)

☺ 노인 인권 및 학대에 관한 홍보물

- 중앙노인보호전문기관 홈페이지 noinbohol389.or.kr (홈페이지>자료실, 포스터 다운로드)
- 노인보호전문기관 홍보물 우편 신청 일부 가능
(지역별 상이, 관할 노인보호전문기관 홈페이지 참고)

평가지표 30
노인인권보호

- ① 모든 직원에게 노인인권 및 학대예방교육을 연 1회 이상 실시함
- ② 직원은 노인인권 및 학대예방교육의 내용을 숙지하고 있음

✓ **주요점검항목**

- 연 1회 노인인권 및 학대예방 교육 계획이 수립되어 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 모든 직원이 매년 노인인권 및 학대예방 교육을 이수하였다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 신규 직원은 급여개시 전까지 노인인권보호지침 교육을 실시하고 있다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 직원 교육 실시 후 관련 기록이 작성되어 있다.
(자 체 교 육) ☐ 교육일지 ☐ 강사명 ☐ 교육내용 ☐ 교육방법 ☐ 참석자명(서명)
(인터넷교육) ☐ 교육자 전체 수료증 (노인인권+노인학대예방)

✓ **직원 노인 인권 및 학대예방교육 진행과정**

구분	직원 노인인권 및 학대예방 교육	확인사항
신규 직원	(평가지표 16-② 연계) 급여개시 전까지 교육 실시 ○ 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망 ○ 교육제공지침 10개 항목에 노인인권보호지침 포함 (노인권리보호, 노인학대유형, 예방 및 대응방법 등)	(면담) 교육시기 교육내용
직원	○ 기관 별도 계획에 따라 연 1회 교육 실시 ○ 교육방법: 자체교육, 온라인교육 등	(자체교육) 교육일지 등 (온라인) 수료증

(예시) 직원교육일지

교 육 일 지

교육명	노인인권 및 학대예방교육	교육일시	2024. 12. 23. 14:00~14:50
강 사	시설장 홍길동	교육방법	PPT자료 활용한 집합교육
교육 내용	** 기관에서 실제로 교육 진행하고, 실시한 내용 기록 ** 1. 노인인권보호 - 노인인권보호지침, 노인인권침해사례 소개 2. 노인학대예방 교육 - 노인학대 유형, 노인학대 예방 및 대응방법 - 노인학대 발견 시 신고 요령		
참석자	김건이 (서명)	박요양 (서명)	
	김강이 (서명)	윤노인 (서명)	

☺ 노인인권 및 학대예방교육 활용 자료

- 노인학대예방교육 홈페이지 www.15771389.or.kr 등재된 교육자료 활용
- 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림 · 자료실 > 지사소식 > 게시번호 60922, 60929, 60937
‘노인학대 예방교육 (총 3부작)’

☺ 노인인권교육과 학대예방교육을 인터넷으로 이수하는 경우 추가로 교육을 실시해야 할까?

- (평가기준)
 - 노인인권 및 학대예방교육을 연 1회 이상 실시하였는지 확인함
 - 교육방법은 확인하지 않음
(자체교육인 경우 확인사항 기록된 내용, 사이버교육은 수료증)
 - 교육내용에 노인인권 및 학대예방교육을 모두 포함하여야 함

☺ **평가 및 법적기준에 따른 노인인권 및 학대예방교육 이수방법**

구분	장기요양기관 평가기준	법정의무교육 ※ 출처: 2025 노인보건복지사업안내(1)	
		노인학대예방교육 (노인학대 신고의무자교육)	인권교육
법적 근거	노인장기요양보험법 제54조 (장기요양급여의 관리·평가)	노인복지법 제39조의6제5항 (노인학대 신고의무와 절차 등)	노인복지법 제6조의3(인권교육) 노인장기요양보험법 제35조의 3
교육 대상자	장기요양기관에 소속된 모든 직원	장기요양기관에 소속된 노인학대 신고의무자	노인복지시설·장기요양기관 설치·운영자 및 종사자
교육 시간	연 1회 이상 실시 (회차당 시간제한 없음)	연 1시간 이상	집합 및 방문교육 연 4시간 이상 인터넷 교육 연 4시간 이상
교육 내용	노인인권 및 학대예방교육 연 1회 교육에서 노인인권과 학대예방교육 모두 확인되어야 함	[노인복지법 시행규칙 제29조의16] ①노인학대 예방 및 신고의무에 관한 법령 ②노인학대 발견시 신고 요령 ③피해노인 보호 절차	[노인복지법 시행규칙 제1조의 3] ①노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향 ②노인복지시설·장기요양기관 에서 발생하는 인권침해 사례 ③노인복지시설·장기요양기관 에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차 ④그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항
교육 기관	지정된 교육기관 없음	지정된 교육기관 없음	보건복지부장관이 지정한 인권교육기관 (국가인권위원회, 노인보호전문기관, 한국보건복지인력개발원)
교육 방법	자체교육 외부강사초빙 온라인 교육 이수 등 기관재량	①기관 직장교육 노인학대예방 및 신고의무에 관한 교육 사이트에 등재된 교육자료를 활용하여 자체적으로 실시 ②사이버교육 등	인권교육기관에서 실시하는 ①집합 교육 ②방문 교육 ③인터넷 교육

☺ **법정의무교육 이수 방법 안내**

	노인학대예방교육 (노인학대 신고의무자 교육)	노인인권교육	
자체 교육	노인학대예방교육 홈페이지 (www.15771389.or.kr) 등재된 교육자료 활용	불가	
인터넷 교육	「과정명 : 노인학대 신고의무자」 한국보건복지인재원 의무교육 (in.kohi.or.kr) 서울특별시 평생학습포털 (sll.seoul.go.kr) 경기도지식 (www.gseek.kr) 대전평생교육진흥원 (www.dile.or.kr) 세종e배움터 (edu.sjhle.or.kr)	별도의 사이트를 활용하여 진행 한국보건복지인재원 인권교육(in.kohi.or.kr)	
방문 교육	관할 노인보호전문기관 신청 → 강사파견 (최소인원있음 / 온라인, 오프라인 선택가능)	요청기관 담당자가 수요 파악 후 별도 유선 협의진행 (관할 지역노인보호전문기관 사전 협의후 진행)	
집합 교육	-	노인보호 전문기관	개인 또는 단체가 홈페이지신청 「노인인권 집합교육 신청 플랫폼」 (www.noinedu.or.kr) 시설소재 지역에 개설된 교육과정에 한해 신청가능
		한국보건 복지인재원	개인이 개별신청 (www.kohi.or.kr)

☺ 노인인권보호지침 제작시 참고하세요

- 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실
> 공지사항 > 공지
2025년 노인보건복지사업안내
[Ⅰ] 3. 노인돌봄 및 지원서비스
 3-6. 노인학대예방교육 및 인권교육
[Ⅱ] 7. 노인요양
 7-5. 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

- 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실
> 지사소식 > 게시번호 60774 표준화된 ‘장기요양기관 급여제공지침서’

노인보건복지사업안내



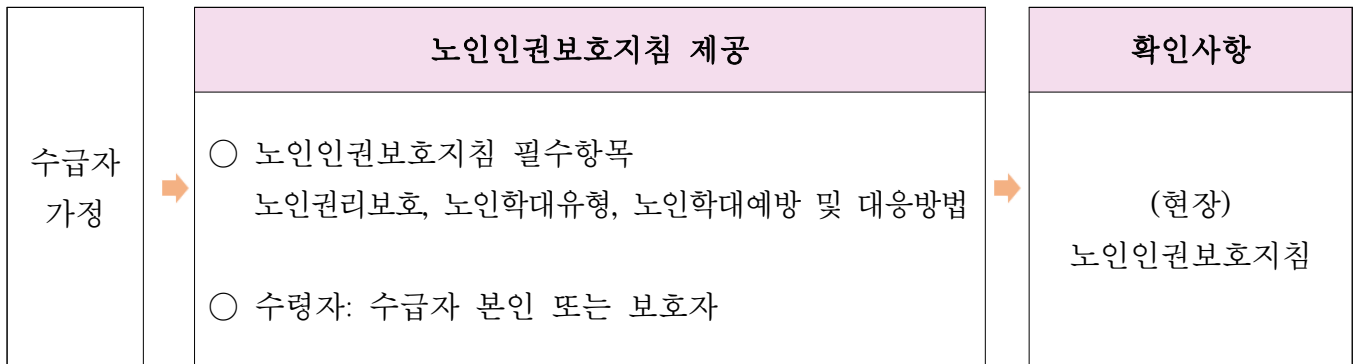
평가지표 30
노인인권보호

③ 노인인권보호지침을 제공받고, 내용에 대해 설명을 들음

✓ 주요점검항목

- 모든 어르신(보호자)에게 노인인권보호지침을 제공했다. ☐ 예 ☐ 아니오
- 현장(수급자 가정)에 노인인권보호지침이 있다. ☐ 예 ☐ 아니오

✓ 노인인권보호지침 제공과정



노인인권보호 실천 자가점검표 (종사자용)

☺ 인권보호 실천 자가점검표는 노인인권보호 및 안전관리지침을 활용하여 제작되었습니다.
 질 높은 장기요양 서비스를 제공하기 위해 종사자 스스로 노인인권에 대한 올바른 인식을 가지고
 점검해 볼 수 있도록 구성된 자가점검표입니다. 기관에서 자율적으로 활용해 보시기 바랍니다.

□ 작성일:

□ 작성자:

항 목	예	아니오
1. 나는 연 1회 이상 「노인인권 및 학대예방교육」을 받으며, 그 내용을 숙지하고 있다.		
2. 나는 어르신을 존엄한 존재로 대우 받을 권리가 있는 노인으로 존중하며 급여를 제공한다.		
3. 나는 어르신에게 경어 사용을 일상화 하고 있다.		
4. 나는 어르신을 밀치거나 신경질적으로 수발하지 않는다.		
5. 나는 어르신에게 제공되는 필수 돌봄 행위(식사,투약,체위변경,배변 등)를 성실하게 수행한다.		
6. 나는 어르신(보호자)의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 하지 않았다.		
7. 나는 기저귀교체나 의복 교환시 어르신의 수치심 유발하지 않도록 가림막 등을 활용하고 있다.		
8. 나는 어르신이 거주하는 공간이 청결하게 유지될 수 있도록 항상 노력하고 있다.		
9. 나는 어르신의 안전과 건강에 관련한 사항은 사소한 일이라도 보고하고 인계인수하고 있다.		
10. 나는 어르신 돌봄 과정에서 얻은 비밀(질병, 가족사항 등)을 누설하지 않는다.		
11. 나는 어르신의 정당한 요구에 적극 응대하여 수급자의 욕구를 해결하고자 노력하고 있다.		
12. 나는 불평을 제기한 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주지 않는다.		
13. 나는 어르신의 기호와 기능에 알맞은 음식을 제공하였다.		
14. 나는 어르신의 정치적 이념을 존중한다.		
15. 나는 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여를 강요하지 않는다.		
16. 나는 어르신이 기관 내에서 다른 어르신과 사귀고 소통할 수 있도록 도움을 주고 있다.		

평가관련 자료 게시



노인장기요양보험 홈페이지
www.longtermcare.or.kr

■ 알림·자료실 / 장기요양 기관평가 / 공지사항

게시번호	제 목
24	2024년도 재가급여 장기요양기관 정기평가 계획 및 평가매뉴얼 안내

■ 알림·자료실 / 장기요양 기관평가 / 평가 매뉴얼 및 Q&A

게시번호	제 목
공지	2024년 재가급여 평가매뉴얼
공지	2024년 장기요양기관 재가급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집(1차)

■ 종사자마당 / 기관종사자 교육코너 / 직무 관련 자료실

게시번호	제 목
60050	2024년 장기요양기관(재가급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내

