공감재가복지센터

# 운영규정

기 관 명 : 공감재가복지센터

소 재 지 : 전남 나주시 세지면 동창로 127

시행/개정일 : 2026. 01. 01

# CONTENTS |

(시행 2026.01.01 개정 2025.11.25.)


## 제1장 총칙

제1조 목적

제2조 적용범위

제3조 명칭 및 소재지

## 제2장 사업에 관한 내용

제4조 사업의 목적

제5조 사업의 내용

## 제3장 이용정원 및 모집방법에 관한 사항

제6조 이용정원

제7조 이용대상

제8조 수급자 모집방법

## 제4장 이용계약에 관한 사항

제9조 이용계약의 목적

제10조 계약기간

제11조 계약체결

제12조 계약변경

제13조 계약해지

제14조 이용자 등 계약자의 권리·의무

## 제5장 이용료 등 비용부담에 관한 사항

제15조 장기요양급여 비용 기준 및 구성

제16조 월 이용료
제17조 이용료 납부방법
제18조 장기요양급여 비용 본인부담률
제19조 이용료 등 비용 변경방법 및 절차
제20조 재가급여 이용 월 한도액

## 제6장 서비스 내용과 그 비용

제21조 서비스의 내용 및 구성
제22조 방문요양 서비스의 비용
제23조 방문목욕 서비스의 비용

## 제7장 서비스 제공에 관한 사항

제24조 서비스 제공의 원칙
제25조 서비스 제공의 절차
제26조 서비스 제공자 변경 및 서비스 세부계획변경
제27조 응급상황 발생 시 처리절차
제28조 의료서비스 처리절차
제29조 특별한 보호의 서비스 기준과 비용에 관한 사항

## 제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제30조 서비스 제공자의 배상책임
제31조 서비스 제공자의 면책범위

## 제9장 인사관리에 관한 사항

제32조 인사관리

제33조 적용범위
제34조 직원
제35조 업무분장
제36조 채용기준
제37조 채용방법
제38조 근로계약 체결
제39조 근로계약 해지
제40조 복무
제41조 승진
제42조 징계
제43조 징계절차

**제10장 보수에 관한 사항**

제44조 임금
제45조 퇴직금
제46조 상여금
제47조 장기근속 장려금

**제11장 복리후생에 관한 사항**

제48조 5대 사회보험
제49조 복지포상
제50조 휴가

**제12장 안전과 보건에 관한 사항**

제51조 근골격계 질환 및 감염 예방
제52조 안전교육
제53조 재해보상

제54조 건강검진

**제13장 고충처리 절차에 관한 사항**

제55조 고충처리 목적

제56조 고충상담 신청

제57조 고충처리 기준

제58조 고충처리 위원

제59조 고충처리 심사 인정요건

제60조 고충처리 절차

**제14장 재무회계에 관한 사항**

제61조 재무회계의 주요 기준과 절차

제62조 관련문서의 비치

**제15장 교육훈련에 관한 사항**

제63조 교육훈련

제64조 교육참석 의무

제65조 교육의 구분

제66조 연간교육계획 수립

제67조 교육시기 및 내용

제68조 교육결과 관리

**제16장 운영위원회 설치·운영에 관한 사항**

제69조 운영위원회 설치·운영

제70조 운영위원회의 기능

제71조 운영위원회의 구성

제72조 운영위원장 등의 임무

제73조 회의 소집 및 개최

제74조 운영위원 해촉

제75조 운영위원 활동경비

제76조 회의록 작성

**제17장 그밖에 운영에 필요한 중요 사항**

제77조 직원의 의무

제78조 예비요양보호사의 견학기회 제공

제79조 비상연락망 구축

**제18장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항**

제80조 운영규정의 개정방법 및 절차

**부칙**

제1조 규정의 비치

제2조 시행일

# 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 노인복지법에 근거하여 설치된 재가노인복지시설(이하 “센터”라 하며, 노인장기요양보험법에서의 “장기요양기관”과 동일개념으로 사용한다)의 조직과 운영 전반에 관한 사항을 규정함으로써 센터의 효율적이고 합당한 관리·운영에 그 목적이 있다.

**제2조(적용범위)** 이 규정은 센터 운영과 관련된 법령과 별도 규정에서 정한 경우를 제외하고 본 규정이 정하는 바에 의하며, 이 규정에서 사용하는 용어는 관련 상위법령의 용어를 준용한다.

**제3조(명칭 및 소재지)** 센터의 명칭은 “공감재가복지센터”라 하며, 소재지는 “전라남도 나주시 세지면 동창로 127”로 한다.

# 제2장 사업에 관한 내용

**제4조(사업의 목적)** 본 센터는 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거 노인성 질환 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등으로 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고, 투명하고 공정한 회계처리와 센터운영으로 조직구성원들의 안정된 직장생활은 물론 노인의 보건복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

**제5조(사업의 내용)** 본 센터의 장기요양사업 내용은 다음 각호와 같다.

1. 방문요양서비스 제공 : 신체활동 지원(세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기 등), 가사활동 지원(식사준비, 청소 및 주변 정리정돈, 세탁 등), 개인활동 지원(외출시 동행, 일상업무 대행 등), 정서 지원(말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등), 인지활동 지원(인지자극활동, 일상생활 함께하기)
2. 방문목욕서비스 제공 : 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
3. 재가노인지원서비스 제공 : 재가노인에게 노인생활 및 신상에 관한 상담 제공, 재가노인 및 가족 등 보호자 교육과 각종 편의 제공으로 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후생활을 영위하도록 하는 서비스. 단, 관련 법령의 시설 및 운영기준 등이 충족될 경우 관련 절차에 따라 사업추진
4. 자원연계 : 지역사회 인적·물적·제도적 복지자원 발굴·연계와 보건복지관련 기관·단체·시설과의 사회적 연대활동
5. 요양보호사 등 직원 역량 강화 : 자체 및 외부 전문교육기관 보수교육과 실습 연계로 요양보호사 등 직무 역량 강화
6. 장기요양 인정 신청(갱신) 대행 및 기타 복지제도 관련 무료상담 서비스 지원
7. 제1호부터 제6호까지와 관련된 직원과 수급자 모집, 재무회계, 조직·인사관리, 직원교육 및 고충상담, 안전관리, 문서관리 등 기타 부속 사무처리

## 제3장 이용정원 및 모집방법에 관한 사항

**제6조(이용정원)** 방문요양서비스, 방문목욕서비스 등 장기요양서비스의 이용정원은 정하지 아니하고 관련 법령과 절차에 따라 시설기준과 운영기준 등을 준수하여 서비스를 지원한다.

**제7조(이용대상)** 본 센터의 서비스 이용대상은 다음 각호와 같다.

1. 65세 이상 거동이 불편한 자로 노쇠로 인해 일상생활 수행에 지장이 있는 자
2. 65세 미만 노인성 질환 (치매, 뇌졸중, 파킨슨 등)으로 인해 심신장애가 있어 요양보호사의 도움이 필요한 자
3. 기타 센터장이 장기요양서비스가 필요하다고 인정하는 자

**제8조(수급자 모집방법)** 본 센터의 인력과 장기요양서비스 내용, 이용절차, 방법 등 센터 정보를 안내하고 다음 각호와 같은 방법으로 수급자를 모집한다.

1. 본 센터의 홈페이지, 블로그, 카페 등을 개설하여 센터 정보 홍보 및 모집
2. 국민건강보험공단(이하 “공단”이라 함) 노인장기요양보험 홈페이지 센터 정보 게시 및 모집
3. 각종 온라인플랫폼과 사회관계망(SNS)에 센터 정보 링크(Link) 홍보 모집
4. 카탈로그 및 팸플릿, 전단 등 홍보물 제작 모집
5. 지역사회 기관・단체・시설 등 자원연계 모집
6. 센터의 서비스 이용자 또는 직원 소개 모집
7. 일상생활 지원서비스가 필요한 가족이나 노인의 경우 가구 방문 안내 모집

## 제4장 이용계약에 관한 사항

**제9조(이용계약의 목적)** ① 센터는 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인 등 장기요양등급을 받은 분들에게 요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담경감을 통한 삶의 질 향상을 목적으로 장기요양급여 이용계약을 체결한다.

② 요양급여 계약당사자 간 급여의 종류와 내용, 급여비용, 비급여 항목, 계약 기간, 의무 및 권리 등 서비스 이용에 필요한 사항을 명확히 하여 제1항의 목적을 달성한다.

**제10조(계약기간)** ① 장기요양급여의 계약기간은 요양급여 개시일부터 장기요양인정서 유효기간 범위내로 하며, 요양등급의 변동 및 인정갱신 등으로 유효기간이 변동되거나 연장될 시, 그에 따른 계약서를 재작성하고 재계약을 실행한다.

② 노인장기요양보험법상 요양급여비용 비적용 대상자의 경우 계약기간은 계약당사자 간의 협의로 결정할 수 있다.

**제11조(계약체결)** ① 센터는 장기요양급여 개시 전에 서비스 이용자 또는 대리인(보호자)에게 급여제공계획의 내용을 알리고 동의를 받아 공정거래위원회의 장기요양급여이용 표준약관을 준수한 계약서로 장기요양급여제공(이용)계약을 체결한다.

② 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우 공단에 지체없이 통보한다.

**제12조(계약변경)** 다음 각호의 요건에 해당할 경우 센터는 이용자 또는 대리인(보호자)과 협의를 거쳐 반드시 계약서를 재작성하고 이용자 또는 대리인(보호자)에게 부본을 제공하여야 한다. 다만, 고시 개정으로 수가 변경이 있는 경우에는 변경된 급여비용 등에 대한 사항을 안내하고 변경계약서 및 안내문을 제공하는 것으로 한다.

1. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 해야 하는 경우
2. 이용자의 장기 요양등급이 변경된 경우
3. 장기요양급여비용 수가 변경 등 급여비용 및 본인부담 이용료가 변경된 경우
4. 이용자의 건강상태와 환경적 요인으로 급여계획 수립의 변동이 있는 경우
5. 월 한도액이 증가하여 급여 제공계획이 변경된 경우
6. 이용자격 변경으로 인한 본인부담률의 변동이 있는 경우

**제13조(계약해지)** ① 센터는 이용자가 다음 각호의 어느 하나에 해당할 경우 급여 계약체결 이용자 또는 대리인(보호자)과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

1. 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
3. 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 이용계약 시 제시된 이용 안내를 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. 월 5회 이상 무단으로 장기요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

② 계약체결 이용자 또는 대리인(보호자)은 다음 각호에 해당할 경우 센터와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

1. 계약기간이 만료된 경우
2. 계약된 장기요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
3. 계약된 장기요양급여 제공시간을 이용자 또는 대리인(보호자)의 동의 없이 센터장이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경했을 경우
4. 기타 센터장의 계약해지 사유가 발생한 경우

③ 제1항 각호의 계약해지 요건이 발생한 경우 센터장은 계약해지 의사를 장기요양급여 종결 안내서 및 관련 증빙서류와 함께 이용자 및 대리인(보호자)에게 통보하고 충분히 설명한다.

④ 제2항 각호의 계약해지 요건이 발생한 경우 이용자 및 대리인(보호자)은 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 장기요양급여 종결 신청서를 센터장에게 제출해야 한다. 다만, 기타 부득이한 경

우에는 우선 유선으로 할 수 있다.

**제14조(이용자 등 계약자의 권리・의무)** ① 장기요양급여 이용자는 급여제공자인 센터장에게 다음 각호의 의무가 있다.

1. 월 이용료 납부
2. 장기요양급여 범위내 급여이용
3. 장기요양급여 이용수칙 준수
4. 기타 센터장과 협의한 규칙 이행

② 급여제공자인 센터장은 급여이용자 또는 대리인(보호자)에게 다음 각호의 의무가 있다.

1. 계약된 장기요양급여 제공계약 내용 준수
2. 급여제공 중 이용자에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 대리인(보호자)에게 통보
3. 급여제공시간에 이용자의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
4. 급여제공 중 알게 된 이용자의 신상 및 질환 등에 관한 비밀유지(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
5. 이용자가 수치심을 느끼지 않도록 급여제공
6. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
7. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
8. 기타 이용자 또는 대리인(보호자)의 요청에 협조

③ 급여이용계약 대리인(보호자)은 급여제공자인 센터장에게 다음 각호의 의무가 있다.

1. 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공
2. 이용자의 월 이용료 등 비용부담
3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급변경 시 즉시 센터장에게 통보
4. 이용자에 대한 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정한 후 센터장에게 통보
5. 기타 센터장의 협조 요청 이행

④ 센터장은 장기요양요원이 급여제공 중 이용자에게 상해를 입혔을 경우 적절하게 조치해야 할 의무와 급여제공시간에 이용자의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때 이용자 또는 대리인(보호자)이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 대리인(보호자)에게 즉시 통보할 의무가 있다.

⑤ 제4항 후단의 통보를 받은 대리인(보호자)은 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려운 경우 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

## 제5장 이용료 등 비용부담에 관한 사항

**제15조(장기요양급여비용 기준 및 구성)** ① 본 센터의 서비스 제공으로 발생하는 장기요양급여 비용의 기준은 전적으로 매년 보건복지부에서 고시하는 '장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시' 에 따른다.

② 장기요양급여비용은 장기요양급여에 따른 비용으로써 공단부담금과 본인부담금을 합한 급여대상 항목비용 그리고 본인이 전액 부담하는 비급여대상 항목비용으로 구성한다. 단, 기관평가결과 등에 따른 가산 또는 감액조정액은 이와 별개로 한다.

③ 식사재료비, 이·미용비, 병원 의료비, 기타 장기요양서비스 이외에 병원 등 외부이동교통비 등 발생비용 실비는 본인이 전액 부담하는 비급여대상 항목비용으로 처리함을 원칙으로 한다.

**제16조(월 이용료)** ① 제15조 제2항의 급여대상 항목비용인 본인부담금과 비급여대상 항목비용을 월 단위로 합산하여 이용자에게 청구하는 월 이용료로 한다.

② 다음 각호의 장기요양급여에 대한 비용은 이용자 본인이 전액 부담한다.

1. 장기요양급여의 범위 및 대상에 포함되지 아니하는 장기요양급여
2. 이용자가 장기요양인정서에 기재된 장기요양급여의 종류 및 내용과 다르게 선택하여 장기요양급여를 받았으면 그 차액
3. 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여

**제17조(이용료 납부방법)** ① 제15조에 의한 월 이용료는 후납으로 하며, 청구 후 30일 이내에 센터장 명의의 통장계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

② 제1항의 이용료 청구시 센터장은 장기요양급여를 제공한 수급자에게 장기요양급여비용에 대한 명세서를 교부한다.

③ 수급자 및 대리인(보호자)이 통장계좌에 입금하지 못할 부득이한 상황인 경우, 직원이 직접 수령한 후 즉시 통장입금 후 담당 직원이 방문 혹은 우편, SNS 등을 통해 본인부담금 납부영수증을 발송한다.

**제18조(장기요양급여 비용 본인부담률)** ① 제14조의 장기요양급여비용 중 급여대상 항목비용의 이용자별 본인부담률은 다음 표와 같다.

| 이 용 자 | | 본인 부담률 |
|---|---|---|
| 일반 | 1. 일반 이용자 | 15% |
| 면제 | 2. 「국민기초생활 보장법」에 따른 의료급여 수급자 | 0% |
| 감경 | 3. 「의료급여법」 제3조제1항제2호부터 제9호까지의 규정에 따른 수급권자<br>4. 「국민건강보험법 시행규칙」 제15조에 따라 국민건강보험공단(이하 "공단"이라 한다)으로부터 건강보험 본인부담액 경감 인정을 받은 자<br>5. 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한 자<br>6. 「국민건강보험법」 제69조제4항 및 제5항의 월별 보험료액(이하 "보험료액"이라 한다)이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위 0 ~ 25%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정 기준 이하인 자 | 6% |

| | | |
|---|---|---|
| | 7. 보험료액이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위 25%초과 ~ 50%이하에 해당하고, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인 자 | 9% |
| | 8. 제6호 및 제7호에 따른 재산기준은「국민건강보험법 시행령」제42조제3항제1호에 해당하는 재산으로, 당해 직장가입자와 그 가입자의 피부양자로 등재된 자 모두의 재산과표액을 합산한 금액이 직장 가입자수별 재산과표액기준 이하여야 한다.<br>9. 제6호, 제7호 및 제8호에 따른 부담률 기준은 매년 보건복지부에서 확정하는 감경 적용 기준에 따른다. | |

② 제1항의 본인부담률에 따라 계산된 비용과 급여대상 항목비용 총액과의 차액은 공단부담금으로 공단에 청구한다.

**제19조(이용료 등 비용 변경방법 및 절차)** ① 본 센터의 재가급여에 따른 서비스 이용료 등 비용은 매년 관련 법령 및 지침에 따라 변경될 수 있으며, 변경내용을 적용하기 전 이용자와 대리인(보호자)에게 통지하고 동의를 받는다.

② 이용자 또는 대리인(보호자)이 특정일에 대한 급여제공방법 변경 또는 비급여 항목비용 변경 요청시 유선 또는 구두로 변경 가능하며 센터는 급여제공기록지 등에 그 사유를 기록한다.

③ 급여제공방법에 대한 계약변경 시 변경사항에 대해 약식으로 변경계약체결 후 부본을 수급자 또는 대리인(보호자)에게 제공하며, 급여제공계획은 재수립 후 이용자(보호자)의 동의 확인을 받는다

④ 보건복지부「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」개정으로 급여비용이 변경된 경우 개정된 급여종류별 급여비용 및 본인부담금 변경에 관한 안내문을 발송하고 변경내용에 대한 약식으로 변경계약을 체결한다.

**제20조(재가급여 이용 월 한도액)** ① 요양등급별 재가급여 이용 월 한도액은 보건복지부의 해당연도 “장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시”를 따르며, 내용은 알아보기 쉽도록 정리하여 반드시 공단 장기요양홈페이지 기관 상세정보 공지사항 및 사무실에 게시한다.

② 월 한도액의 적용 기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다. 다만, 최초 장기요양인정 또는 시설급여에서 재가급여로 변경 등의 사유로 월 중에 재가급여를 개시하는 경우에는 1개월분의 월 한도액을 적용한다.

③ 다음 각호의 비용은 제1항 재가급여 월 한도액에 포함되지 아니한다.

1. 방문요양의 원거리교통비용
2. 방문요양급여 중증 수급자 가산

## 제6장 서비스의 내용과 그 비용

**제21조(서비스의 내용 및 구성)** ① 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서(장기요양 욕구, 장기요양 목표, 장기요양 필요영역, 장기요양 필요내용, 수급자 희망급여, 유의사항, 장기요양 이용계획 및 비용 등)에 따라 필요한 범위

안에서 적정하게 제공한다.

② 본 센터에서 제공 가능한 장기요양급여 종류와 서비스의 내용은 다음 각목과 같다.

가. 방문요양 서비스 내용

| 서비스 세부내용 | |
|---|---|
| **1. 신체활동 지원** | |
| 세면도움 | 얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함 |
| 구강청결도움 | 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| 식사도움 | 식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리 |
| 몸단장 | 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| 옷갈아 입기 도움 | 의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겉옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리 |
| 머리 감기 도움 | 세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| 몸 씻기 도움 | 욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리 |
| 화장실 이용하기 | 화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| 이동도움 | 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움 |
| 목욕도움 | 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷갈아 입히기, 사용물품 정리 |
| 체위변경 | 체위변경, 일어나 앉기 도움 |
| 신체기능의 유지·증진 | 관절오그라듦 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움 |
| **2. 가사 및 일상생활 지원** | |
| 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁 | 수급자를 위한 음식물 조리, 설거지, 주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리 |
| 개인활동지원 | 외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가 |
| **3. 정서 지원** | |
| 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 | 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행 |
| **4. 인지활동지원(인지활동형 방문요양)** | |
| 인지 자극 활동 | 인지 자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리 |
| 일상생활 함께하기 | 잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행 |
| **5. 인지관리 지원** | |
| 인지행동 변화 | 행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정 |

| 관리 등 | 과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등 |
|---|---|

※ 가사 및 일상생활지원은 수급자 본인만을 위해 제공하여야 하며, 수급자의 가족만을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 제공하지 않는다.

나. 방문목욕 서비스 내용

| 대분류 | 중분류 | 소분류 |
|---|---|---|
| 목욕 전 | 욕조준비 | 방문목욕차량 |
| | | 욕조준비 |
| | 목욕준비 | 수급자 상태관찰 |
| | | 욕조로 이동 |
| | | 옷벗기 |
| | | 입욕 |
| 목욕 중 | 몸씻기 | 얼굴 |
| | | 손/팔, 발/다리, 가슴/배, 등/엉덩이 |
| | | 국부 |
| | | 머리감기 |
| 목욕 후 | 관리 | 물기제거 |
| | | 옷입기 |
| | 뒷정리 | 주변정리 |

※ 방문목욕은 욕조를 활용한 전신 입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온, 감염성 질환 보유 여부 등)에 따라 적절하게 제공한다.

③ 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.

④ 장기요양인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 공단에서 통보한 “개인별장기요양이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하고 서비스를 제공하며 제공한 급여내용을 급여제공기록지에 기록한다.

⑤ 서비스 변경의 경우에는 사전에 수급자 및 대리인(보호자)의 신청 또는 센터장과 협의에 의한다.

**제22조(방문요양 서비스의 비용)** ① 방문요양 서비스 비용은 보건복지부의 해당연도 “장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시”를 따르며, 내용은 알아보기 쉽도록 정리하여 반드시 공단 장기요양홈페이지 기관 상세정보 공지사항 및 사무실에 게시한다.

② 방문요양 서비스 비용은 제1항의 1회당 총비용, 횟수, 이용자 본인부담률을 각각 곱하여 이용자 본인 부담 월 이용료를 산정한다.

③ 22시 이후 06시 이전에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를 가산한다. 다만, 인지활동형 방문요양급여는 그러하지 아니하다.

④ 「관공서의 공휴일에 관한 규정」제2조제1호에 따른 일요일(이하 “일요일“이라 한다)에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를 가산한다.

⑤ 「근로기준법」제55조제2항 본문에 따른 유급휴일(이하“유급휴일“이라 한다) 및「근로자

의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날(이하 “근로자의 날“이라 한다)에 급여를 제공한 경우 급여비용의 50%를 가산한다. 다만, 제4항과 제5항이 중복될 때는 제5항에 따른다.

⑥ 제3항부터 제5항까지의 급여비용을 가산하는 경우 해당 급여제공일자 또는 시간에 급여제공이 필요한 사유를 관련 법령에 따라 장기요양급여 제공계획서 또는 급여제공기록지에 기재한다.

⑦ 가사활동지원은 1회 방문당 최대 90분 범위내에서 제공하도록 노력하고, 정서지원은 1회 방문당 최대 60분 범위내에서 제공한다.

⑧ 다음 각호의 경우 급여대상 비용항목에서 제외한다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위

2. 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위

3. 그 밖에 수급자의 일상생활과 관련이 없는 행위

**제23조(방문목욕 서비스의 비용)** ① 방문목욕 서비스는 요양보호사 2인 이상이 수급자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 60분 이상 서비스를 제공하고, 서비스 비용은 보건복지부의 해당연도 “장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시”를 따르며, 내용은 알아보기 쉽도록 정리하여 반드시 공단 장기요양홈페이지 기관 상세정보 공지사항 및 사무실에 게시한다.

② 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우 급여비용의 80%를 산정한다.

③ 이동보조와 몸 씻기 등 방문목욕급여 제공과정 전체를 요양보호사 1인이 단독으로 제공한 경우에는 일체의 급여비용을 산정하지 아니한다. 다만, 차량을 이용하지 않은 방문목욕급여를 제공하면서 수급자의 수치심을 사유로 부득이하게 몸 씻기 과정만 1인의 요양보호사가 제공한 경우에는 차량 미이용 급여비용의 80%를 산정하되, 방문목욕 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 급여비용의 70%를 산정한다. 이 경우 부득이한 사유를 급여제공기록지에 기재한다.

④ 급여비용은 주 1회까지 산정하되, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지, 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 공단에 급여비용 청구 시에 이를 제출한다. 주 1회의 기준은 월이 바뀌는 것과 관계없이 주 단위로 산정한다.

⑤ 방문목욕 서비스 비용은 제1항의 1회당총비용, 횟수, 이용자 본인부담률을 각각 곱하여 이용자 본인 부담 월 이용료를 산정한다.

## 제7장 서비스 제공에 관한 사항

**제24조(서비스 제공의 원칙)** 서비스 제공자는 다음 각호의 원칙을 준수하여 서비스를 제공한다.

1. 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별하거나 학대하지 않는다.

2. 서비스 이용계약 및 종결, 제공 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 수급자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

3. 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 수급자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 수급자의 개인정보를 누설하지 않는다.
6. 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 수급자 또는 대리인(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개한다.
7. 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하고, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하지 않는다.
8. 「노인복지법」,「노인장기요양보험법」 등 관련 법령과 규정을 준수한다.

**제25조(서비스 제공의 절차)** 본 센터의 장기요양서비스 제공절차와 순서는 다음 각호와 같다.

1. 신청・접수 : 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. 사전 방문 및 욕구사정 : 급여계약 의사가 있는 수급자에게는 센터장(또는 사회복지사)은 수급자 가정에 사전 방문해 수급자의 종합적인 상황과 수급자 및 대리인(보호자)의 욕구를 파악하고, 파악된 사항들을 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스 제공 중이라 하더라도 수급자 및 대리인(보호자)을 대상으로 연 1회 이상 실시한다.
3. 서비스 계약체결 : 수급자 또는 대리인(보호자)과 계약을 체결한다.
4. 서비스 제공계획 : 수급자의 개인별 장기요양이용계획서와 기록지를 토대로 서비스제공계획을 작성・수립한다.
5. 서비스 제공계획 통보 : 수급자 또는 대리인(보호자)에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약 내용을 통보한다.
6. 서비스 제공 : 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스 제공계획을 수립하고 서비스제공일정표를 작성하여 서비스 제공 전 수급자 또는 대리인(보호자)에게 제공한다. 담당 요양보호사는 서비스제공일정표에 따라 방문일에 수급자 가정에 방문하면 생활공간 위생상태를 체크하고 급여 제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 급여제공기록지 또는 RFID태그 전송내역에 자세하게 기록・작성한다.
7. 수급자 관리 : 작성한 급여제공기록지를 방문, 우편, 모사전송 등의 방법으로 주 1회(공단 재가급여전자관리시스템 전송은 월 1회) 수급자 또는 대리인(보호자)에게 제공하며, 수급자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 수급자의 상태변화를 상태변화기록지에 기록하고, 센터장(또는 사회복지사)은 수급자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 수급자 가정에 방문하여 상담일지 또는 사회복지사 업무수행일지를 이용하여 방문상담을 시행한다.
8. 사후관리 : 센터는 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의 사항을 수시로 접수하여 급여제공 과

정에 반영한다.

**제26조(서비스 제공자 변경 및 서비스 세부계획변경)** ① 서비스 제공 중 담당 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 10일 이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 센터는 수급자가 연속된 서비스를 받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하고 기록한다. 단, 요양보호사 사고, 10일 미만 병가 및 휴가, 이용자 또는 대리인(보호자) 또는 요양보호사의 개인사정으로 인한 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우에는 "급여제공계획 세부변경 사유서" 또는 "급여제공 기록지" 또는 "RFID 태그전송 내역"에 작성·기록한다.

② 제1항 외의 경우와 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 "급여변경계약서"에 변경계획과 사유를 기입한다.

**제27조(응급상황 발생 시 처리절차)** 센터장은 직원의 직무수행 중 응급상황 발생 시 신속하고 체계적으로 대처할 수 있도록 응급상황 대응지침을 만들어 시행한다.

**제28조(의료서비스 처리절차)** ① 서비스 이용 중인 수급자가 의료를 필요로 하는 경우 처리 절차는 다음 각호와 같다.

1. 병원 진료에 관한 사항 : 일반적으로 의료서비스를 원하는 경우는 우선 지역 보건소와 연계하여 진료를 실시하고 대상자가 자주 이용하는 병원을 파악하여 해당 기관과 연계한다.

2. 응급상황 시 협조 : 서비스 이용 중인 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단될 경우 수급자 및 대리인(보호자)과 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

3. 정기 병원 진료 시 처리절차

   가. 병원 진료 수일 전에 대리인(보호자)에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.

   나. 병원 진료를 위해 수급자 또는 대리인(보호자)과 상담을 실시한다.

   다. 병원 진료에 필요한 수급자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 대리인(보호자)에게 제공하여 정기진료 시 진료 의사가 수급자의 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

4. 응급상황에 따른 병원 진료 의뢰 시 처리절차

   가. 응급상황 발생 시 대리인(보호자)에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.

   나. 병원 진료에 따른 후송 시 부득이 대리인(보호자)이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 대리인(보호자)가 병원에 도착하면 수급자를 인계한 후 센터에 연락하여 일정 조정, 그 날의 서비스를 종료한다.

5. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

   가. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 대리인(보호자)이 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 동행하여 대리인(보호자)의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 수급자 및 대리인(보호자)이 부담한다.

나. 수급자의 병원 진료(정기,수시)시 대리인(보호자)가 함께 동행을 원칙으로 한다.

6. 병원 진료를 위한 이동 시 수급자의 필요에 의한 병원을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 수급자 본인 또는 대리인(보호자)이 별도로 부담한다.

② 센터장은 상근시간외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비한다.

**제29조(특별한 보호의 서비스 기준과 비용에 관한 사항)** ① 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경 등에 따른 의료적 필요와 보호자 동의, 기록에 의거한 제한적 보호조치와 관련된 서비스로 그 기준은 다음 각호와 같다.

1. 이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준으로 다음 각 목에 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

가. 이용자 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

나. 대체할만한 수발 방법이 없거나 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등

다. 과잉 또는 부적절한 행동으로 이용 어르신에게 피해가 예상될 경우 본인 또는 가족을 통하여 권고할 수 있다. 이 경우 발생하는 비용은 본인 또는 가족이 부담한다.

2. 이용자에게 급여를 제공하는 중 이용자 또는 직원의 생명이나 신체에 위험이 초래할 가능성이 현저히 높다고 판단될 때 일시적으로 신체적 제한을 할 수 있으며, 이때는 보호자 동의서를 받고 결과 기록서를 작성 관리한다.

3. 그 밖에 개별적인 집중 케어를 위한 특별 소모품에 관해서는 이용자나 대리인(보호자)이 부담한다.

## 제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

**제30조(서비스 제공자의 배상책임)** ① 센터는 서비스 계약 시 수급자 및 대리인(보호자)에게 배상책임내용을 충분히 설명하고 수급자 또는 대리인(보호자), 요양보호사와의 계약서 체결 시 반드시 설명한다.

② 요양보호사가 급여제공 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 급여 개시일부터 급여를 제공하는 종사자를 기준으로 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험“이라 한다)에 가입한다.

③ 요양보호사는 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 기록한다.

④ 배상책임보험 미가입 또는 해지한 요양보호사는 서비스를 제공할 수 있는 자격이 주어지지 않는다.

⑤ 센터는 배상책임을 보장하기 위해 방문요양/방문목욕에 대한 장기요양기관 전문인배상책임보험에 급여개시일부터 가입하고, 사고 발생 시 신속한 배상 절차가 진행되도록 최선을 다하여 문제를 해결한다.

⑥ 다음 각호에 해당하면 센터는 수급자 또는 대리인(보호자)에게 배상할 의무를 진다.

1. 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 수급자에 신체적 상해를 초래한 경우

2. 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해 또는 사고가 발생했을 경우

⑦ 제2항에 대한 손해배상을 위해 센터는 대리인(보호자)과 긴밀히 협력하여 해결방안을 모색하고, 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.

⑧ 수급자 가정의 물품을 파손한 경우 센터장과 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 한다.

⑨ 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

**제31조(서비스 제공자의 면책범위)** ① 센터의 면책범위는 다음 각호와 같다.

1. 서비스 제공자의 실수가 아닌 피해의 경우

2. 서비스 제공 시간 이외의 피해의 경우

3. 수급자의 직접적인 부주의로 인한 피해의 경우

4. 기타 자연 발생으로 인해 생기는 피해의 경우

5. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때

6. 장기요양 요원이 선량한 주의 의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때

7. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때

8. 수급자나 대리인(보호자)의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때

9. 가족이 가족을 서비스하는 경우(가족인 요양) 센터는 배상책임이 없다.

② 제1항 이외의 기타 이외의 사고 발생 사항들에 관해서는 관련 법령을 참고하여 전문가에게 자문하여 처리한다.

## 제9장 인사관리에 관한 사항

**제32조(인사관리)** 센터장은 직원의 채용・복무 및 근로조건에 관한 사항 등을 정하여 합리적이고 공정한 인사관리를 통해 직장의 질서유지와 건전하고 화합된 조직 분위기를 조성하고 센터와 직원의 발전에 이바지하도록 한다.

**제33조(적용범위)** ① 직원의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖에 센터 규정에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

② 수습 기간, 승진에 관한 사항, 휴직 및 복직에 관한 사항은 기간제 직원(단시간 근로자 포함)에게는 적용하지 않는다.

③ 4주 동안을 평균하여 (4주 미만으로 근로하는 경우에는 그 기간) 1주의 소정근로시간이 15

시간 미만의 경우에는 휴일, 휴가, 및 퇴직금 제도를 적용하지 아니한다.

**제34조(직원)** 이 규정에서 “직원”이라고 함은 센터장을 포함하여 센터의 채용 절차에 따라 센터장과 근로계약을 체결하고 채용된 다음 각호의 자를 말한다.

1. 사회복지사
2. 요양보호사
3. 기타 (사무원 등)

**제35조(업무분장)** 직원은 직위에 따라 다음과 같은 업무와 권한을 가지며, 세부적인 업무 내용은 별도로 조정할 수 있다.

| 직 급 | 업 무 내 용 |
|---|---|
| 센 터 장 | · 센터운영 및 제반 업무 총괄관리 책임<br>· 직원의 채용, 해고, 승급, 상벌의 결정<br>· 센터 운영계획, 연간사업계획수립 및 예산편성, 예산집행 지도 관리<br>· 센터운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄<br>· 고객관리 및 서비스 질 향상을 위한 연구<br>· 수급자 모집 및 홍보, 신규수급자 등급 관리<br>· 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정<br>· 수급자 상담 및 보호자 교육<br>· 직원교육 및 관리<br>· 직원 복리후생, 퇴직금 관리<br>· 직원 및 수급자 고충처리, 사례회의 관리<br>· 대외적으로 센터를 대표하고, 각종 외부문서에 서명<br>· 청구(원 청구, 추가청구, 보완청구)업무<br>· 신규 직원/대상자 등록(공단포털), 인력신고, 배상보험<br>· 급여제공기록지 및 상태변화 기록지 점검 및 관리<br>· 일정 변경 및 급여내용통보서 관리 |
| 사회복지사 | · 각 수급자별 월 1회 라운딩<br>· 요양보호사 및 수급자 고충 처리 상담<br>· 욕구평가, 낙상, 욕창, 급여계획수립<br>· 사회복지사업무수행일지 작성<br>· 방문교육(회의 미참석자 교육 및 전달사항 전달)<br>· 각종 공문서 관리 및 사무, 행정업무 처리<br>· 방문상담계획서 관리<br>· 신규 직원/대상자 등록(공단포털), 인력신고, 배상보험<br>· 급여제공기록지 및 상태변화 기록지 점검 및 관리<br>· 일정 변경 및 급여내용통보서 관리, 신규수급자 등급 관리<br>· 급여제공중인 요양보호사의 시간 준수 여부 모니터링 및 센터장에게 보고 |
| 요양보호사 | · 신체활동 지원, 가사 및 일상생활 지원, 방문목욕 등 장기요양서비스 지원<br>· 급여제공 기록지 작성 및 RFID 사용<br>· 상태변화 기록지 작성 및 급여시 필요 서류 작성 |

※ 단, 센터장은 관련법에 따라 겸직(겸임)할 수 있다.

**제36조(채용기준)** 센터는 근로기준법을 준수하며, 채용할 직원은「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」제11조의 2를 적용받는 직접 인력 장기요양요원과 기타 사무원을 말하며 업무에 필요한 직책별 자격보유자에 대해서 다음 각호를 원칙으로 채용한다. 단, 노인 학대, 장애인 학대 관련 범죄경력이 있는 자는 채용을 거부한다.

1. 수급자에게 직접 서비스를 제공하는 요양보호사는 수시 모집한다.

2. 수급자에게 직접서비스를 제공하는 사회복지사는 수급자 인원 15명 이상 시 상근직 전임제로 채용한다. 기타 인력은 필요시 전임제 또는 시간제로 채용한다.
3. 모집은 공개채용을 원칙으로 하며 방법은 구인 구직 인터넷 홈페이지 또는 인력개발센터 등 교육기관, 워크넷, 시청 일자리 지원센터, SNS 플랫폼, 인터넷 장기요양기관 카페 등을 이용한다.
4. 수급자와 보호자의 추천으로 지인 요양보호사 채용 시에는 이해관계를 명확히 파악하여 금전적, 법률적 문제에 대한 이해관계가 있는지 사전에 검증하여 채용한다.
5. 가족 요양보호사는 요양보호사 자격 및 가족관계를 확인하여 채용한다.
6. 채용된 직원이 제출한 이력 사항, 자격증, 노인, 장애인 학대 범죄경력 조회서 등 채용 당시 제출 요구를 증명서류에 허위 또는 위조, 변조한 사실이 있거나 부정한 방법으로 채용된 사실이 발견된 경우 채용을 거부하거나 취소할 수 있다.
7. 채용 확정 시 상호 간 합의하여 근로계약서를 작성하고 각각 1부씩 보관한다.
8. 센터는 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않는다.

**제37조(채용방법)** ① 직원의 채용방법은 서류전형과 면접을 거쳐 선발한다.

② 서류전형은 관련 자격증(사회복지사, 요양보호사 등), 학력, 전공, 연령, 보유 자격증 또는 면허증 등으로 한다.

③ 면접을 통하여 해당 전문 지식과 기술을 보유하고 있으며 봉사 정신이 풍부한 자를 우선으로 선발하여 채용한다.

④ 전형에 합격한 자는 센터에서 정한 구비서류를 제출한 후 수습기간을 마침으로써 본채용이 확정된다. 센터장은 서류 전형과 면접에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.

⑤ 직원 배치는 센터장이 사전 신규 교육을 한 후 실행한다.

⑥ 직원의 담당 직무에 따라 다음 각호의 서류제출을 요구할 수 있다.

1. 요양보호사 자격증 사본 1부
2. 건강검진 결과 통보서 1부(최근 1년 이내)
3. 노인, 장애인 학대 범죄경력 조회서(최근 1달 이내)

⑦ 센터장은 직무 및 업무 배치 시 면접 당시 채용 직무와 성향을 파악하여 해당 직무에 관한 사전 교육을 하고 업무 역량에 적합한 직무를 담당할 수 있도록 노력한다.

⑧ 긴급을 요할 때 제1항의 서류를 사후에 제출하게 하고 채용할 수 있으나, 채용 후라도 센터에서 지정한 기일 안에 서류를 제출하지 않거나 기재 사항에 허위 사실이 발견된 경우에는 채용을 취소할 수 있다.

⑨ 이력 사항을 허위로 기재하거나 건강진단 결과 취업 부적격자로 판단된 자, 피 성년 후견인, 피 한정 후견인, 병역의무자로서 기피 중에 있는 자, 기타 직원으로 채용하는 것이 부적합하다고 인정하는 자는 채용의 결격 사유가 된다.

⑩ 채용 내정자의 건강검진 결과 업무에 지장을 줄 수 있는 질환이나 감염성 질환의 보유 등 센터에서의 업무수행이 부적합하다고 판단되는 경우 채용내정을 취소할 수 있다.

**제38조(근로계약 체결)** ① 센터는 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 해당자에게 근로계약서 사본 1부를 내어 준다.

② 센터는 근로계약 체결 시 직원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제93조 제1호부터 제12호까지의 규정(취업규칙의 작성·신고 사항)에서 정한 사항을 명확히 제시한다.

③ 센터는 근로계약 체결 시 제2항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 사항을 서면 명시를 대신할 수 있다.

**제39조(근로계약 해지)** 센터는 직원에게 다음 각호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

1. 근로자의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때
2. 근로자가 본 계약 조항을 위반하였을 때
3. 직무상 업무를 위반하거나 근무를 태만하였을 때
4. 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근할 때
5. 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행을 방해할 때
6. 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
7. 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈할 때
8. 센터의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

**제40조(복무)** ① 직원은 업무상 상사의 지시, 명령에 성실하게 복종하여 자기 업무에 전념하며, 업무능률 향상에 노력함과 아울러 직원간 서로 협력하여 센터의 질서유지를 위해 노력하여야 한다.

② 근로 시간은 수급자의 필요에 의한 재가 서비스 계약에 따라 근무하는 것을 원칙으로, 1일 상근직의 근로 시간은 일 8시간으로 정하며, 요양보호사는 수급자와의 계약 관계에 따라 월간 서비스 시간표로 근로 시간을 정하며 수급자의 요청이 있을 시 변경될 수 있다.

③ 제2항에도 불구하고 요양보호사와 사전 협의 시 센터 승인하에 연장 근무를 하거나 수급자의 필요에 의한 주말이나 공휴일에 근무할 수도 있다.

④ 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 받지 못하고 결근 한때에는 유선, 서면 등의 방법으로 우선 그 사유를 보고한다.

⑤ 결근 일수는 그 사유에 따라 연가일수로 계산하되 사유서를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 처리한다.

⑥ 질병 또는 기타 사유로 조퇴할 때에는 상사의 허가를 받아야 하며, 근무지 이탈 월 3회는 무단결근 1일로 간주하며 경고를 가할 수 있다.

⑦ 직원은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 하며, 직무상 알게 된 비밀을 지키고 센터의 기밀을 누설해서는 아니 된다.

⑧ 직원은 센터의 제반 규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.

⑨ 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 센터의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니 된다.

⑩ 모든 직원은 다음 각호의 복무 원칙을 준수한다.

1. 복장과 차림새

가. 기본적으로 거동 불편 노인을 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋고, 앞뒤가 깊이 패이거나 노출이 심한 의복은 피해야 한다.

나. 신발은 앞뒤가 막히고, 굽이 낮고(3㎝ 이하), 잘 미끄러지지 않는 것으로 착용한다.

다. 강한 향수는 피하고, 수급자나 본인이 다칠 위험이 있는 과도한 반지나 시계, 액세서리도 피한다.

2. 활동의 원칙

가. 직원은 이용자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

나. 직원은 이용자의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 임해야 하며, 센터의 비전 및 목적, 행동 원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.

다. 수급자에게 건강 문제나 응급상황이 발생하면, 반드시 가족과 신속히 연락해야 한다.

라. 직원은 각 자신의 권한과 업무 범위를 명확히 숙지하여야 하며, 권한 이상의 활동이나 자기 나름대로의 관여로 무리를 초래하지 않도록 해야 한다.

3. 이용자와의 의사소통 원칙

가. 모든 대화는 미소로 시작하여야 하며, 수급자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져 있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.

나. 수급자와 이야기를 꺼낼 때 손을 잡거나 어깨를 주무르는 등 가벼운 스킨십을 동반하도록 노력하여야 한다.

다. 대화 시에는 침착하고 낮은 소리로 간결하게 하고, 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓 표현에 주목하고 반응해 주어야 한다.

라. 이용자에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며, 1-2-3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번 고개를 끄덕임)을 사용한다.

⑪ 요양보호사는 장기요양급여 제공 시 다음 각호의 복무 원칙을 준수한다.

1. 유니폼 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.

2. 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.

3. 수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.

4. 이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여 제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 센터 관리자에게 보고하여야 한다.
5. 급여 대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
6. 어떠한 경우든 폭언, 폭행 등 노인 학대 등 행위를 하지 않아야 한다.
7. 장기요양급여 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여서는 안 되며 부득이 이용할 경우에는 반드시 이용자 또는 그 가족에 동의를 구하여야 한다.
8. 서비스 제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
9. 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 및 응급조치 시 센터 관리자와 상의한다.
10. 이용자의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 센터장에게 즉시 통보하여야 한다.
11. 이용자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 보호한다.

**제41조(승진)** 센터장은 다음 각호와 같이 직원을 승진시킬 수 있다.

1. 입사 후 5년 이상 성실히 근무한 경우 혹은 경력, 근무 실적, 센터의 발전 기여도에 따라 예산 범위 내에서 팀장 등으로 승진시킬 수 있다.
2. 기타 센터장은 필요에 따라 행정 관련 직원의 직책을 달리할 수 있다.
3. 관리직의 경우 상급자 결원 시 내부 직원을 승진시킬 수 있다.

**제42조(징계)** ① 센터장은 다음 각호에 해당하는 직원에 대하여 징계할 수 있다.

1. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 센터에 중대한 손해를 초래한 자
2. 서약서 또는 센터의 제 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 어긋나는 행위를 한 자
3. 정당한 이유 없이 빈번한 결근, 지각, 조퇴, 근무지 무단이탈 등 근무태도가 불량한 자
4. 근무지를 이탈하여 요양업무를 소홀히 하는 자
5. 상사, 동료 직원이나 수급자 등에게 폭행, 협박, 성희롱을 가하거나 업무를 방해한 자
6. 근무 태만 또는 과실, 감독·업무 불충분으로 업무상 사고를 냈거나 센터에 손해를 끼친 자
7. 허가 없이 직무와 관계된 면허증, 자격증 등을 외부시설 또는 타인에게 대여한 자
8. 사실과 다른 센터의 정보를 왜곡, 유출하여 센터의 명예를 실추시킨 자
9. 허가 없이 근무시간 중에 집단행동을 하거나 선동한 자
10. 본 센터 기밀 또는 요양대상자의 비밀을 누설하여 손해를 끼친 자
11. 센터와 계약하여 서비스를 정상적으로 진행하고 있는 대상자를 의도적으로 다른 센터나 시설로 이전시킨 자
12. 근로계약을 위반한 자

13. 요양대상자로부터 부당한 금품을 수수한 자

14. 근무 중에 발생한 주요 사항을 보고하지 아니하거나 허위보고한 자

15. 센터의 질서와 풍기를 문란하게 하거나 음주상태에서 근무를 한 자

16. 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우

17. 직무수행 태도가 불성실하고 업무 수행 능력이 현저히 부족한 경우

18. RFID를 사용토록 지시하였음에도 사용하지 않는 자

19. 기타 전 각호에 준하는 사유에 해당하는 행위를 한 자

② 제1항 각호의 행위에 대하여 교사하거나 공모한 자 또는 감독상 중대한 과실이 있는 자는 행위자에 준하여 징계한다.

③ 직원에 대한 징계의 종류는 다음 각목과 같다.

1. 견책 : 징계 사유 발생자에 대하여 시말서를 받고 문서로 견책한다.

2. 감봉(감급) : 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액할 수도 있다.

3. 정직 : 중대 징계사유 발생 자에 대하여 3월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 동안 임금을 지급하지 아니할 수도 있다.

4. 해고: 근로계약을 해지하는 것으로 한다.

④ 직원이 복무규정 서약서상의 내용을 어길 시에는 서약서에서 정하는 각 항의 처벌 규정과 제재 규제에 따라 제재 및 처벌을 받는다.

⑤ 그 외 본 운영규정에 명시되지 아니한 사항은 관련 법령과 관례에 따른다.

**제43조(징계절차)** ① 징계 양정은 센터장이 결정한다.

② 센터장은 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 결정한다.

③ 징계 결과는 해당 직원에게 서면으로 통보한다.

④ 징계처분을 받은 직원은 징계 결정이 부당하다고 인정될 때 징계 통보를 받은 날로부터 7일 이내에 서면으로 이의 신청을 할 수 있으며, 이의 신청을 받은 센터장은 징계의 공정성을 기하기 위해 14일 이내에 센터의 운영위원회 위원으로 인사위원회를 구성하여 심의할 수 있다.

## 제10장 보수에 관한 사항

**제44조(임금)** ① 직원에 대한 임금은 기본급 및 수당(이하 “통상임금”이라 한다.)과 연장・야간・휴일근로 수당 등 법정수당으로 구성한다.

② 근로 시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(22:00～06:00), 수당은 장기요양 급여비용 수가에 준하여 지급한다.

③ 센터장의 판단에 따라 직원의 직책에 맞는 제 수당을 지급할 수 있다.

④ 센터장 이하 직원에게 직책을 수행하는데 발생하는 비용을 예산안에 따라 직책보조비를 지급할 수 있다.

⑤ 요양보호사는 시간당 당해 연도 최저임금으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 5대 사회보험(건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험)은 한정된 장기요양급여의 수가 및 센터운영유지비 등을 고려하여 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 결정 시행한다.

⑥ 임금 계산 및 지급 방법은 다음 각호와 같다.

1. 센터장, 사회복지사 등 상근직 월급제 직원의 임금은 매월 초일부터 말일까지 정산하여 다음 월의 25일 직원이 지정한 본인 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다.
2. 요양보호사의 임금은 시간제를 원칙으로 하며, 매월 초일부터 말일까지 산정하여 다음 월의 25일 요양보호사가 지정한 본인 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다.
3. 신규채용, 승진, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

⑦ 직원의 보수 지급에 관한 기준 및 세부사항은 관련 법령 및 취업규칙, 근로계약서에 정해진 바에 따른다.

**제45조(퇴직금)** ① 퇴직금 지급기준은 계속근로기간이 1년 이상이고, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에게 지급한다.

② 4주간을 평균하여 1주간의 근로 시간이 15시간 이상인 자로 근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 지급함을 원칙으로 한다.

③ 퇴직금은 청구일로부터 14일 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다. 단, 근로계약서에 지급기일이 명시된 경우에는 근로계약서의 지급기일에 지급한다.

④ 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다.

⑤ 근로자는 퇴직금 중간정산 요구 시 센터에 퇴직금 중간정산서를 서면으로 제출하여야 한다.

⑥ 센터는 주택 구입 등 「근로자퇴직급여보장법」에 정한 다음 각호의 중간정산 사유에 해당하는 경우에만 중간정산을 할 수 있다.

1. 무주택자인 근로자가 본인 명의로 주택을 구입하는 경우
2. 무주택자인 근로자가 주거를 목적으로 「민법」제303조에 따른 전세금 또는 「주택임대차보호법 」제3조의 2에 따른 보증금을 부담하는 경우(근로하는 동안 1회로 한정)
3. 근로자, 근로자의 배우자 또는 소득세법 제50조 제1항에 따른 근로자 또는 근로자의 배우자와 생계를 같이하는 부양가족이 질병 또는 부상으로 6개월 이상 요양을 하는 경우
4. 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 역산하여 5년 이내에 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따라 파산선고를 받은 경우

5. 퇴직금 중간 정산을 신청하는 날부터 역상하여 5년 이내에 채무자 회생 및 파산에 관한 법률에 따라 개인 회생 절차 개시 결정을 받은 경우

6. 그 밖에 천재지변 등으로 피해를 입는 등 고용 노동부 장관이 정하여 고시하는 사유와 요건에 해당한 경우

**제46조(상여금)** ① 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서, 경영성과나 근로 제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.

② 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 센터의 재정상태를 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 센터장이 결정한다.

**제47조(장기근속 장려금)** 장기요양 서비스 질 향상 및 종사자 처우 개선 도모를 위하여 최근 48개월간 월 60시간 이상 근로한 기간이 12개월 이상인 직접 종사자에게 매월 5~15만원을 근무 개월 수에 따라 차등 지급한다. 단, 월 60시간 미만 근무한 달이 3개월 이내인 경우 근무 기간에 산입하지 아니한다.

## 제11장 복리후생에 관한 사항

**제48조(5대 사회보험)** 센터는 정해진 요율에 따라 직원별 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험에 가입한다.

**제49조(복지포상)** ① 센터장은 근무 성적이 우수하거나 타의 모범이 되는 특별한 공로가 인정되는 직원에게 적절한 포상을 할 수 있다.

② 직원회의 참석 및 업무충실도 등으로 요양보호사 모니터링을 하여 분기별 1회 이상 우수 요양보호사에게 현금을 통장에 입금함으로 포상을 할 수 있다.

③ 매월 수급자 가정에 사회복지사 방문상담 시 요양보호사의 업무환경과 업무태도, 수급자 만족도, 센터 기여도 등을 종합하여 센터장과 사회복지사의 회의를 통해 포상하며 특별한 공로가 인정되는 직원에게는 센터장이 임의로 선정하여 포상을 수여할 수 있다.

**제50조(휴가)** ① 직원의 유급휴가는 연차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 병무 기타휴가로 구분한다.

② 직원은 「근로기준법」 제60조에 따라 연차 유급휴가를 다음 각호에 맞게 사용한다.

1. 1년간 80% 이상 출근 시 15일의 연차휴가를 부여한다.

2. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자에게 1개월 개근 시 1일의 연차휴가를 부여한다.

3. 근로자의 최초 1년간의 근로에 대하여 연차휴가를 주는 경우 제2호에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하고, 근로자가 제2호에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가 일수를 15일에서 뺀다.

4. 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 제1호에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 연차휴가를 주어야 한다. 이 경우 가산휴가를 포함한

총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.

5. 센터는 직원의 대표와 서면 합의하여 연차유급 휴가일을 대신하여 특정한 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.

6. 미사용 휴가에 대한 수당 지급 시에는 시간급을 기준으로 지급한다.

7. 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 센터장에게 승인을 얻어야 한다.

8. 센터는 직원의 연차유급휴가 사용으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경할 수 있다.

9. 직원의 연차유급휴가 청구권은 센터의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못하는 경우를 제외하고 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니한 경우에는 소멸한다.

10. 센터는 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 센터의 사용 촉진 조치에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

11. 센터는 직원 대표와 직원 간에 개별 합의를 통하여 미리 소정 기간의 근로를 전제로 하여 매월 임금에 연차 유급 휴가 수당을 포괄하여 지급할 수 있다.

③ 센터에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상휴가를 센터장이 허가할 수 있다.

④ 임신 중인 여직원에게 그 출산의 전후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 확보되도록 한다.

⑤ 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 가벼운 근로에 전환해야 한다.

⑥ 여직원이 생리휴가를 청구하는 경우에는 월 1일의 무급생리휴가를 주며, 휴가 사용 시 월급여에서 휴가 사용일에 해당하는 일급을 공제할 수 있다.

⑦ 생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우는 1일 2회 각 30분 이상의 유급 수유 시간을 주어야 한다.

⑧ 센터는 직원의 향토예비군설치법에 의한 소집에 응할 때 해당 시간을 유급으로 처리하여 급여를 지급한다.

⑨ 직원이 휴가를 하고자 할 때는 사전에 소속 상사의 허가를 받아 휴가신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 받지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.

⑩ 직원이 각호에 해당하는 경조사가 있는 경우는 특별휴가를 허가할 수 있으며 연차휴가 일수에 포함하지 않는다.

1. 경조사 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등 관련 증빙서를 제출한다.

2. 다음에 해당하는 경조사 휴가의 경우 해당 직원에게 소정의 경조비를 센터에서 부담하여 지급할 수 있다. 단, 경조사 중 사망에 해당하는 본인 및 배우자의 직계 존속이라 함은 부모에

한한다.

| 구분 | 대상 | 일수(일) | 증빙자료 |
|---|---|---|---|
| 결혼 | 본인 | 5 | 청첩장 |
| | 자녀 | 1 | |
| 출산 | 본인 | 90 | 출생신고서 |
| | 배우자 | 10 | |
| 사망 | 본인·배우자의 부모 또는 배우자 | 5 | 부고장 등 |
| | 본인·배우자의 조부모 또는 외조부모 | 2 | |
| | 자녀 또는 그 자녀의 배우자 | 2 | |
| | 본인·배우자의 형제·자매 | 1 | |

3. 경조비 지급에 관한 세부사항은 별도의 기준을 정하여 대표자의 승인 후 시행한다.

## 제12장 안전과 보건에 관한 사항

**제51조(근골격계 질환 및 감염 예방)** 센터장은 직원의 근골격계 질환 및 감염 예방을 위하여 요양보호사 직무교육기관에 위탁하여 실시하거나 자체교육으로 근골격계 질환 및 감염예방 교육을 1년에 1회 이상 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

**제52조(안전교육)** ① 센터장은 산업재해예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 채용 시 교육, 정기교육, 작업 내용 변경 시 교육, 유해 위험작업 사용 시 특별안전 교육 등 산업 안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

② 직원들은 발생할 수 있는 위급상황을 알고, 위급상황 발생 시 당황하지 않고 적절하게 대처할 수 있도록 훈련받으며, 위급상황 발생 시 119, 129(보건복지콜센터), 1339(응급의료정보센터)로 전화한다.

③ 센터는 위급상황 발생 시 보호자에게 바로 연락할 수 있도록 연락망을 구축해 놓는다.

④ 월 60시간 이상 근로하는 직원들은 5대 사회보험에 가입하는 것을 원칙으로 하여 복리후생에도 관심을 가진다.

**제53조(재해보상)** ① 직원의 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법에 의한다.

② 산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 센터가 이를 보상한다.

**제54조(건강검진)** ① 센터장은 직원의 건강 보호·유지를 위하여 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 일반건강진단을 받도록 한다.

② 직원은 매년 1회 이상 건강진단을 받고 건강검진결과 통보서를 센터에 제출해야 한다.

③ 신규 직원은 채용일로부터 최근 1년 내의 건강검진 결과표 사본을 센터에 제출하여 센터에서 해당 직원의 건강상 이상 유무를 확인하여 이상이 없음이 확인될 시 근무를 시작하도록 한다.

④ 센터장은 건강진단 결과 전염의 우려가 있거나 입원 및 휴양 등의 필요가 있다고 인정하는 종사자에게 휴직이나 기타 적절한 조치 등을 취하여야 한다.

# 제13장 고충처리 절차에 관한 사항

**제55조(고충처리 목적)** ① 센터장은 수급자 및 대리인(보호자)의 불만 및 고충 발생시 그 내용을 센터운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 수급자의 서비스 만족을 극대화하도록 한다.

② 직원들의 어려운 사항이나 건의사항을 수렴하여 센터운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

③ 친절한 직원에 대하여 수급자와 보호자들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객 서비스 마인드를 제고한다.

**제56조(고충상담 신청)** 수급자(보호자) 및 직원은 인권 문제, 생활편의, 건강증진, 인사 문제, 근무여건 등 자신과 관련된 제반 고충 상담을 센터장 또는 사회복지사에게 신청할 수 있다.

**제57조(고충처리 기준)** 센터장은 수급자(보호자) 및 직원의 고충 접수 시 다음 각호의 기준으로 해결 노력을 한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 대상자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 대상자 어르신의 권익을 보장한다.
3. 직원의 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 근무환경을 조성한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리한다.
5. 센터운영의 구조적 원인에 의한 불만과 고충인 경우 근본적 해결책을 마련한다.

**제58조(고충처리 위원)** ① 고충 처리 위원은 센터장, 사회복지사, 요양보호사 대표로 구성하며 다음 각호와 같이 운영한다.

1. 1차 상담자(접수자) : 센터장 / 사회복지사
2. 2차 상담자(처리자) : 센터장 / 사회복지사

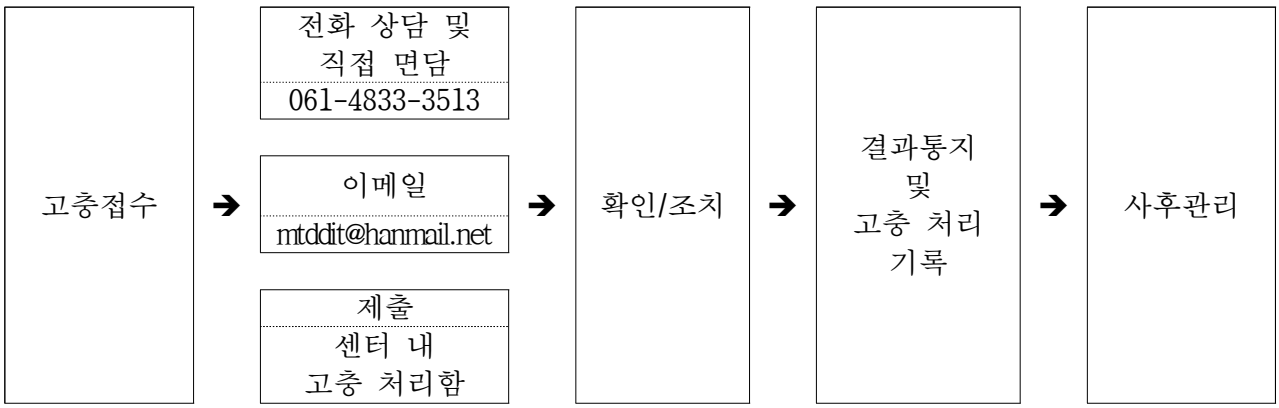
② 고충 접수 방법은 고충 처리함, 직접 방문, 전화상담, 서신, E-메일 등의 상담으로 신청・처리한다.

③ 고충처리위원의 수는 2인 이상 3인까지 둘 수 있으며 장기요양요원의 고충 처리는 센터장이 담당한다. 고충처리위원은 고충 처리신청의 방법 중 어떠한 방법으로 신청하든지 내담자의 신청을 고충 처리 대장에 기록하여야 한다.

**제59조(고충처리 심사 인정요건)** 고충 처리심사의 인정과 요건은 다음과 같다.

1. 수급자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
2. 현재 상태의 업무 수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
3. 개인적 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
4. 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우

**제60조(고충처리 절차)** ① 고충 처리의 절차는 다음과 같다




② 센터 및 고충 처리 위원은 고충 처리를 원인으로 이용자나 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니 되며 고충처리 과정에서 발생하는 비밀은 철저히 보장해야 하며 고충 처리 결과는 반드시 통보해야 한다.

③ 고충유형별 처리기간은 다음 각호와 같다. 다만, 기간이 장기간 필요하다고 판단될 때에는 그러하지 아니하다.

1. 급여이용 중 불만 및 건의사항 : 접수일로부터 7일 이내
2. 규정 등 각종 제도에 관한 사항 : 접수일로부터 10일 이내
3. 그 밖의 사항 : 접수일로부터 7 일 이내

## 제14장 재무회계에 관한 사항

**제61조(재무회계의 주요 기준과 절차)** ① 센터장은 센터의 예산 및 결산, 재무・회계의 명확성・공정성・투명성을 확보하고 센터의 합리적 운영을 위해 재무회계의 주요 기준과 절차를 규정한다.

② 회계 연도는 당해 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다.

③ 센터의 예산은 다음 각호와 같이 총계 주의원칙에 의한다.

1. 1회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.

2. 세입 및 세출은 모두 예산에 편입하여야 한다.

④ 예산은 사업별로 구분하여 편성하고, 세입 및 세출예산은 사업별 관 · 항 · 목으로 구분한다.

⑤ 센터 운영상 필요에 따라 추가 경정 예산을 편성할 수 있다.

⑥ 센터장은 관 · 항 · 목 간의 예산을 전용할 수 있다.

⑦ 회계처리는 단식부기에 의한다.

⑧ 결의서의 종류는 수입 결의서와 지출결의서로 구분한다.

⑨ 장부의 오기 사항은 오기 발견 시 정정하고 정정 부분에는 반드시 정정한 자가 날인한다.

⑩ 현금출납부는 매일 마감하고, 총계정 원장은 매월 말에 마감한다.

⑪ 거래가 종결되는 장부는 종결 시 마감하며 회계 연도 초에 이월을 필요로 하는 장부는 결산일에 마감한다.

⑫ 증빙서류는 거래 사실의 경위를 입증하며 기장의 증거가 되는 서류로써 원본으로 증빙하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 원본으로 증빙이 어려운 경우 사본으로 대체할 수 있다.

⑬ 오기 정정 또는 결산 시 계정 간 대체 등과 같이 단순히 계산적 조작의 필요에 의해 발생한 거래에 대해서는 그 결의서로 증빙서류를 갈음할 수 있다. 다만, 이 경우에는 결의서의 비고란에 사유 및 산출 내역을 기재하여야 한다.

⑭ 증빙서류는 지출결의서에 의해 지출의 근거가 되는 영수증, 청구서 및 계약서를 첨부하여 작성한다. 다만 불가피하게 영수증 등을 첨부하지 못한 경우 운영비 통장 입출금 상세 내역을 참고한다.

⑮ 수입금을 수납하고자 할 때는 수입 결의서에 의하여야 한다. 다만 일정 서식으로 정하여진 경우를 제외하고는 수입 결의서로 작성함을 원칙으로 한다.

⑯ 지출은 센터 운영비 통장 신용・체크카드결제와 무통장입금, 계좌이체를 원칙으로 하며 현금 사용을 하지 않음을 원칙으로 한다.

⑰ 결산은 당해 연도 경영성과 재정상태를 파악할 수 있도록 명확하게 한다.

⑱ 결산은 회계 연도 말을 기준으로 실시하고 다음 연도 3월 말일까지 나주시에 보고한다.

**제62조(관련문서의 비치)** 센터는 노인장기요양법 등 관련법령과 지침에 따라 다음 각호의 서류를 비치 또는 기록관리하고 보존한다.

1. 센터의 설치・운영 관련 서류(재산대장, 운영규정 및 각종 지침, 사업계획서, 비품관리대장, 직원관계철, 근로계약서, 비상연락망, 고충상담 관계서류, 각종 교육서류 및 회의록 등)
2. 요양급여계약 및 서비스 제공 관련 서류(수급자 관계서류, 각종 업무일지, 사례관리・모니터링 서류, 본인부담금 수납대장, 장기요양인정서, 개인별장기이용계획서, 서비스이용계약서)
3. 요양급여비용 청구서 및 장기요양급여비용 청구명세서
4. 요양급여제공기록지 등 장기요양급여비용의 산정에 필요한 서류 및 이를 증명하는 서류(서비스제공일지, 상태기록지 등)
5. 요양급여비용명세서 부본(본인부담금 수납 대장으로 대체 가능)
6. 재무회계 관련 서류(예산서, 현금출납부 및 증빙자료, 총계정 원장 등)

## 제15장 교육훈련에 관한 규정

**제63조(교육훈련)** 센터장은 전 직원을 대상으로 자질향상과 능력개발을 도모하고, 직무수행에 필요한 지식과 기능을 연수케 함으로써, 자기 성장과 센터 발전에 이바지하도록 교육한다.

**제64조(교육참석 의무)** ① 전 직원은 정당한 사유가 없는 한 해당 교육에 반드시 참석해야 한다.

② 교육 대상자는 교육훈련의 목적과 목표를 명확히 인식하고 주어진 교육과정에 적극적인

자세로 교육에 임해야 한다.

③ 교육훈련과정에서 습득한 지식과 기능은 즉시 담당업무에 적용토록 노력하며, 센터의 기밀 및 대외비에 대한 사항은 외부에 유출되지 않도록 유의해야 한다.

④ 교육 대상자는 교육 기간 중 교육담당자의 지시에 순응해야 하며, 제반규칙을 준수할 의무가 있다.

**제65조(교육의 구분)** ① 공단에서 실시하는 직무교육(요양보호사 보수교육 포함)과 센터 주관 정기 월례회의 등을 통해 직원역량 강화를 목적으로 시행하는 직무교육으로 구분하며 직무교육 종류와 내용은 다음 각호와 같다.

1. 운영규정 교육 : 센터의 운영규정에 관한 내용 교육
2. 신규직원 교육 : 운영규정, 장기요양급여 제공 등 방법, 장기요양서비스 이용자 상태 및 관찰요령, 비상연락망, 업무 범위 및 부당요구 대처법 등
3. 급여제공지침(10종) : 연 1회 이상 실시하는 교육으로 그 내용은 종사자윤리지침, 성폭력예방대응지침, 응급상황대응지침, 감염예방관리지침, 욕창예방관리지침, 치매예방관리지침, 낙상예방관리지침, 노인학대예방대응지침, 근골격계질환예방대응지침, 개인정보보호지침 교육
4. 업무범위 교육 : 장기요양요원의 방문요양과 방문목욕 서비스 제공에 따른 업무범위와 한계에 관한 교육

**제66조(연간교육계획 수립)** 센터장은 매년 12월 중 센터의 운영이념 및 목표를 기조로 다음 연도 연간교육계획을 수립한다.

**제67조(교육시기)** ① 센터장은 연간교육 계획서에 의거 대면 집합 또는 비대면 교육방식으로 그 시기에 해당하는 교육내용을 기간별로 교육한다.

② 신규직원 교육은 채용일로부터 14일 이내에 수시로 실시하고 운영규정 및 급여제공지침(10종) 그리고 업무범위 교육은 연 1회 이상 실시하는 것을 원칙으로 하며 필요한 경우 수시 교육한다.

③ 요양보호사 직무교육(보수교육)은 외부 위탁교육 또는 내부 교육으로 실시한다.

④ 기타 각종 소양 및 특별교육은 공공기관 등 외부 교육으로 실시한다.

**제68조(교육결과 관리)** 연간교육계획서에 따라 교육 후 그 결과를 기록 및 유지 관리한다.

## 제16장 운영위원회 설치・운영에 관한 사항

**제69조(운영위원회 설치・운영)** 센터장은 센터운영의 체계적이고 종합적인 발전 방향을 모색하고, 센터의 민주성, 투명성 제고와 이용자 권익향상 등을 위해 운영위원회를 설치・운영한다.

**제70조(운영위원회의 기능)** ① 운영위원회에서는 센터 운영과 관련된 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 센터운영계획의 수립・평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발・평가에 관한 사항

3. 센터 직원의 근무환경 개선에 관한 사항

4. 센터 이용자의 환경개선 및 고충 처리 등에 관한 사항

5. 센터 직원과 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항

6. 센터와 지역사회의 협력에 관한 사항

7. 그 밖에 센터장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

② 센터장은 다음 각호의 사항을 제1항에 따른 운영위원회에 보고하여야 한다.

1. 센터의 회계 및 예산·결산에 관한 사항

2. 후원금의 조성 및 집행에 관한 사항

3. 기타 센터 운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

**제71조(운영위원회의 구성)** ① 위원회는 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.

② 위원회의 위원은 다음 각호의 해당하는 자 중에서 나주시장이 임명 또는 위촉한다.

1. 센터장

2. 센터 이용자와 이용자 대표

3. 센터 이용자의 보호자 대표

4. 나주시(세지면) 사회복지업무 담당공무원

5. 센터 요양보호사 대표

6. 후원자대표 또는 지역주민

7. 공익단체에서 추천한 사람

8. 기타 센터운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

④ 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 기간으로 한다. 다만 공무원 위원의 임기는 그 직에 재직하는 기간으로 한다.

⑤ 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

**제72조(운영위원장 등의 임무)** ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.

② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.

③ 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

**제73조(회의 소집 및 개최)** ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.

1. 정기회의는 분기 1회로 한다.

2. 위원장의 소집요구가 있거나 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우의 수시회의

③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

④ 공무원인 위원은 공무국외여행 등 회의참석이 불가능한 경우 그 직급 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.

**제74조(운영위원 해촉)** 위원회 위원장은「사회복지사업법」제36조에 따른 운영위원회의 위원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 나주시장에게 해당 위원 해임이나 해촉을 요구할 수 있다.

1. 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수 없게 된 경우

2. 직무와 관련된 비위 사실이 있는 경우

3. 직무 태만이나 품위손상 그 밖의 사유로 인하여 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우

**제75조(운영위원 활동경비)** 위원장 및 위원에 대해 예산의 범위 안에서 운영위원회 활동에 필요한 실비를 지급할 수 있다.

| 항 목 | 금 액 |
|---|---|
| 회의참석수당(1일당) | 30,000원 |

**제76조(회의록 작성)** ① 운영위원회의 모든 회의 사항은 회의록에 기록하여 참석한 운영위원의 날인을 받아 보관한다.

② 연 1회 연간 회의 및 활동 내용을 요약·기록하여 나주시장에게 제출한다.

## 제17장 그 밖에 운영에 필요한 중요 사항

**제77조(직원의 의무)** 전 직원은 위험방지 및 보건 위생을 위해 다음 사항을 준

수하여야 한다.

1. 안전 및 보건관리에 관한 지시에 따를 것

2. 정리정돈을 생활화하고 재해 발생을 사전에 방지하도록 조력할 것

3. 센터에서 행하는 결핵검사 항목을 포함한 건강검진 및 예방접종 등은 꼭 받을 것

4. 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 것

5. 긴급복지원 대상자 발견시 즉시 관할 지자체에 신고할 것

6. 기타 안전·보건에 관련된 중요한 사항을 지킬 것

**제78조(예비 요양보호사 견학기회 제공)** 센터장은 장기요양급여 서비스 개선과 질 향상을 위해 수급자 또는 대리인(보호자)의 사전 동의를 받아 요양보호사가 서비스 제공 기간 중 서비스 품질에 지장이 없는 범위 내에서 다른 요양보호사에게 서비스 지원 활동 등 견학기회를 제공할 수 있다.

**제79조(비상연락망 구축)** 센터장은 비상시 서비스의 지속성과 효율성 유지를 위해 요양보호사 등 직원, 수급자 및 대리인(보호자)의 연락망을 구축하여 비치한다.

## 제18장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

**제80조(운영규정의 개정방법 및 절차)** ① 운영규정의 개정방법 및 절차는 다음과 같다.

| 개정유형 | 개정사항 | 개정방법 및 절차 |
|---|---|---|
| 일부개정 | 일반사항 | 센터장의 수정・보완 개정 |
| | 장기요양급여 계약에 관한 사항 | 보건복지부「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」개정에 따라 숙지 후 직원회의를 통해 전달하고 운영규정을 수정・보완 개정. 특히 이용계약에 관한 사항 변경 시에는 이용자 및 대리인(보호자)이 센터 및 급여 선택의 도움이 되도록 장기요양보험 홈페이지에 변경 내용을 즉시 수정 |
| | 직원에 관한 사항 | 인사관리, 보수, 복리후생, 안전과 보건, 고충처리 등에 관한 사항에 대해서 직원의 과반수 찬성으로 개정동의 시 관련 법령 검토 후 개정 가능 |
| | 급여제공지침에 관한 사항 | 「노인장기요양보험법 시행규칙」제38조(장기요양센터 평가방법 등)에 따라 장기요양기관 평가방법의 변경 시 지표 적용 기간 전 개정하며, 개정 후 직원회의를 통해 충분한 설명으로 급여의 수준이 향상되도록 함 |
| 전부개정 | 운영규정 전반에 관한 사항 | 센터운영 전반에 관한 개정이 필요하다고 판단 시 센터장은 재직직원의 의견을 물어 개정동의 시 개정기능 |

## 부칙

**제1조(규정의 비치)** 센터는 본 규정을 센터 내의 사무실, 휴게실 등에 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

**제2조(시행일)** 본 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.