

사회적협동조합 청해복지원 서부점
방문요양

고충처리지침

제 1 장. 총 칙

▶ 제 1 조 (목 적)

이 지침은 사회적협동조합 청해복지원 방문요양(이하 "기관")에서 수급자 및 그 가족으로부터 발생하는 불만·민원, 직원 상호 간의 갈등, 기타 업무상 고충을 신속하고 공정하게 접수·처리함으로써 수급자의 권익 보호와 서비스 질 향상, 직원의 근무환경 개선에 기여함을 목적으로 합니다.

※ 본 지침은 「급여제공지침 12 개 항목」 중 ⑫ 고충처리지침에 해당하며, 운영규정 11 개 항목의 ⑪ 고충처리 절차에 관한 사항과 연계하여 운영합니다.

▶ 제 2 조 (적용 범위)

- 수급자 및 보호자·가족이 제기하는 서비스 관련 불만·민원·고충
- 직원(요양보호사, 사회복지사, 사무원 등 모든 종사자) 간 갈등·불만
- 직원이 수급자·가족으로부터 받는 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해
- 업무 수행 중 발생하는 임금, 근무조건 등 노동환경 관련 고충
- 기타 기관 운영과 관련하여 발생하는 모든 고충 사항

▶ 제 3 조 (용어 정의)

용어	정의
고충	업무·근무조건·인간관계 등에서 발생하는 불만·애로사항 또는 수급자가 제기하는 서비스 관련 불만 전체
고충처리	접수된 고충을 확인·검토하여 당사자 간 해결을 도모하거나 적절한 조치를 취하는 일련의 과정
고충처리담당자	기관 내 고충 접수·처리를 담당하는 자 (관리책임자 또는 지정된 사회복지사)
수급자	기관으로부터 방문요양 서비스를 받는 장기요양 인정자
의뢰인	고충을 제기한 수급자, 보호자·가족 또는 직원

제 2 장. 고충 접수

▶ 제 4 조 (접수 방법 및 채널)

고충은 의뢰인이 원하는 방법으로 아무 제한 없이 제기할 수 있으며, 기관은 다음과 같은 다양한 접수 채널을 운영합니다.

접수 방법	세부 내용
직접 방문	기관 사무실 방문 → 고충처리담당자에게 구두 또는 서면 제출
전화 접수	기관 대표번호 또는 담당자 직통번호로 연락
문서(서면) 접수	고충처리 신청서 작성 후 직접 제출 또는 우편 발송
이메일·SNS	기관 공식 이메일 또는 카카오톡 채널 이용
익명 제보함	기관 내 비치된 고충 제보함(봉투 포함) 활용
노인장기요양보험 홈페이지	www.longtermcare.or.kr → 민원·제보 기능 활용

접수 보장 원칙

- 익명으로 제기된 고충도 접수하며, 내용이 구체적인 경우 처리를 진행합니다.
- 고충 제기를 이유로 의뢰인에게 어떠한 불이익도 줄 수 없습니다.
- 접수 즉시 접수 확인(구두 또는 문자)을 의뢰인에게 제공합니다.

▶ 제 5 조 (접수 기록)

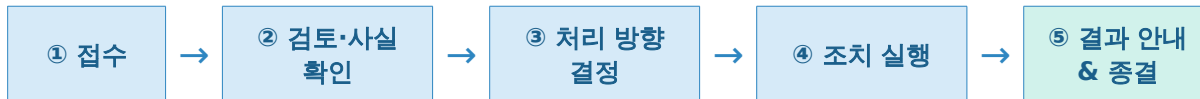
고충처리담당자는 고충 접수 즉시 다음 사항을 「고충처리 접수대장」에 기록합니다.

- 접수 일시, 접수 방법 (방문·전화·서면 등)
- 의뢰인 성명, 연락처 (익명 시 '익명'으로 기재)
- 의뢰인 구분 (수급자 / 보호자 / 직원 / 기타)
- 고충 내용 요약 및 요구 사항
- 처리 담당자 및 처리 예정 기한

제 3 장. 고충 처리 과정

▶ 제 6 조 (처리 절차 개요)

고충 처리는 아래 단계를 순서대로 진행합니다.



▶ 제 7 조 (검토 및 사실 확인)

1. 접수 후 3 영업일 이내에 고충 내용의 사실 여부 및 처리 가능 범위를 검토합니다.
2. 필요 시 의뢰인과 면담하거나 관련 직원, 수급자 등 당사자를 개별 청취합니다.
3. 현장 확인이 필요한 경우 방문 일정을 조율하여 실사를 실시합니다.
4. 면담 및 청취 내용은 「면담기록지」에 작성하여 보관합니다.

△ 사실 확인 시 유의사항

- 관계자 면담은 개별·비공개로 진행하여 2 차 갈등을 예방합니다.
- 편향되지 않은 중립적 입장에서 양측 의견을 균등하게 청취합니다.
- 수집된 개인정보는 고충처리 목적 이외에 사용하지 않습니다.

▶ 제 8 조 (처리 방향 결정)

검토 결과를 바탕으로 다음 중 적합한 처리 방향을 선택합니다.

처리 유형	적용 기준 및 방법
당사자 간 조정	쌍방 대화·협의로 해결 가능한 경우 → 관리책임자 중재 하 조정 진행
기관 자체 시정	서비스 제공 방식·직원 배치 등 기관 측 문제인 경우 → 즉시 시정 조치
전문기관 연계	법적 문제, 의료적 판단 필요, 중대 인권침해 등 → 외부 기관 연계
기각 (처리 불가)	사실 확인 결과 근거 없거나, 익명으로 추가 확인 불가한 경우 → 이유 명시 후 종결
긴급 조치	폭언·폭행·성희롱 등 즉각 개입이 필요한 경우 → 당일 격리·분리 등 조치

▶ 제 9 조 (처리 기한)

고충 유형	처리 기한
일반 고충 (서비스 불만, 의사소통 갈등 등)	접수일로부터 7 일 이내
복잡·다툼 있는 고충 (사실 확인 필요)	접수일로부터 14 일 이내
외부 전문기관 연계 필요 사안	연계 의뢰 후 30 일 이내 (진행 상황 중간 안내)
긴급 고충 (폭행·성희롱·인권침해 등)	접수 당일 즉각 조치, 최종 처리 7 일 이내

※ 처리 기한 내 완료가 어려운 경우, 중간 진행 상황을 의뢰인에게 반드시 안내합니다.

제 4 장. 유형별 고충 처리

▶ 제 10 조 (수급자·가족의 서비스 불만)

◆ 서비스 불만 주요 유형

불만 유형	즉각 조치 방향
요양보호사 태도·친절도 불만	관리책임자 현장 방문, 해당 직원 면담 및 교육
서비스 내용·제공 방법 불만	서비스 계획 재검토, 수급자 희망사항 반영 조정
서비스 시간·일정 변경 불만	일정 협의 후 재조정, 대체 인력 투입 검토
요금·비용 부과 관련 불만	이용료 명세서 재확인, 오류 시 즉시 정정
개인물품 분실·파손 의심	사실 확인 후 배상 또는 경위 소명
요양보호사 교체 요청	사유 청취 후 교체 또는 조정 결정

▶ 제 11 조 (직원 인권침해 고충)

수급자·가족으로부터 직원이 받는 폭언, 폭행, 성희롱·성폭력, 괴롭힘은 엄중하게 처리합니다.

즉각 조치 기준 (다음 중 하나라도 해당 시)

- 수급자 또는 가족으로부터 신체적 폭행을 당한 경우
- 성희롱·성폭력 언행이 발생한 경우
- 협박, 심각한 폭언으로 업무 수행이 불가능한 상황
- 직원이 즉각 개입을 요청한 경우

5. 직원은 인권침해 발생 즉시 해당 장소를 벗어나고, 관리책임자에게 전화로 즉시 보고합니다.
6. 관리책임자는 직원의 안전 확보를 최우선으로 조치합니다.
7. 필요 시 해당 수급자와의 서비스 계약을 일시 중단하거나 담당 교체를 실시합니다.
8. 피해 직원의 요청이 있을 경우 심리 상담 기관 연계 및 법적 지원(고소·고발)을 지원합니다.
9. 관련 내용을 「인권침해 사건 처리기록부」에 기록하고 재발 방지 계획을 수립합니다.

※ 참고 : 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실 > 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼

▶ 제 12 조 (직원 간 고충)

◆ 직장 내 괴롭힘·갈등

- 피해 직원이 고충 신청서를 제출하거나 구두로 신고합니다.
- 관리책임자는 쌍방의 진술을 분리 청취하고 사실 여부를 확인합니다.
- 확인된 사실에 따라 주의, 경고, 직무 분리, 징계 등 조치를 취합니다.
- 조사 기간 중 2 차 피해 방지를 위해 피해자와 가해자를 분리하는 조치를 취합니다.

◆ 임금·근무조건 불만

- 직원이 관리책임자 또는 고충처리담당자에게 서면 또는 구두로 문의합니다.

- 관련 법령·취업규칙·근로계약서를 기준으로 사실 여부를 확인합니다.
- 오류 확인 시 즉시 시정하고, 이견이 있는 경우 노동청 신고 등 외부 절차를 안내합니다.

▶ 제 13 조 (긴급 고충)

긴급 상황 발생 시 즉각 조치 순서

- ① 직원 또는 수급자의 안전 확보 (즉시 현장 격리·이탈)
- ② 119 / 경찰(112) 신고 (신체 위험·범죄 상황인 경우)
- ③ 관리책임자에게 즉시 전화 보고
- ④ 피해자 응급처치 또는 병원 이송 지원
- ⑤ 사건 경위 기록 (날짜·시간·장소·관계자·내용 상세히)
- ⑥ 익일까지 수급자 가족·보호자 통보
- ⑦ 7 일 이내 재발 방지 대책 수립 및 보고

제 5 장. 결과 안내 및 종결

▶ 제 14 조 (처리 결과 안내)

10. 처리가 완료되면 의뢰인에게 처리 결과를 안내합니다.
11. 안내 방법은 의뢰인이 선호하는 방식(방문·전화·문자·서면)으로 합니다.
12. 결과 안내 시 다음 사항을 포함합니다.
 - 고충 처리 결과 요약
 - 취해진 조치 내용
 - 향후 재발 방지 계획
 - 의뢰인의 추가 의견 청취
13. 결과 안내 일자 및 방법을 「고충처리 접수대장」에 기록합니다.

▶ 제 15 조 (이의 신청)

의뢰인이 처리 결과에 불복하는 경우 아래 절차에 따라 이의를 신청할 수 있습니다.

단계	내용
1 단계 재검토	결과 안내 후 7 일 이내 → 기관에 서면 이의신청 → 관리책임자 재검토 후 14 일 이내 회신
2 단계 외부 기관 신고	장기요양 운영 관련 : 국민건강보험공단 장기요양운영센터
	노동 관련 : 고용노동부 또는 지방노동청
	인권침해 : 국가인권위원회 또는 경찰

▶ 제 16 조 (종결 처리)

- 처리 결과 안내 후 의뢰인의 추가 이의가 없는 경우 종결 처리합니다.
- 종결 시 「고충처리 접수대장」에 종결일, 처리 결과 요약을 기재합니다.
- 종결된 건은 재발 방지 관리 목적으로 5 년간 보관합니다.
- 동일 유형의 고충이 반복되는 경우 시스템적 개선 방안을 수립합니다.

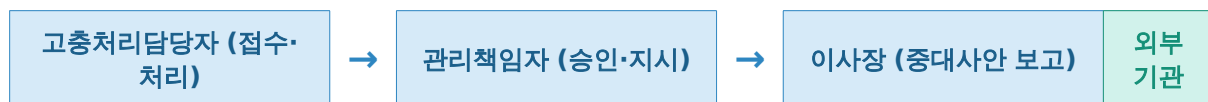
제 6 장. 기록 관리 및 보고

▶ 제 17 조 (기록 관리)

기록 서식	기재 내용	보관 기간
고충처리 접수대장	접수 일시·방법, 의뢰인, 고충 내용 요약, 담당자, 처리 기한, 결과, 종결일	5 년
면담기록지	면담 일시, 면담 대상자, 면담 내용, 확인 사항	5 년
고충처리 결과보고서	고충 개요, 사실 확인 내용, 처리 결과 및 조치, 재발 방지 계획	5 년
인권침해 사건 처리기록부	사건 경위, 피해자·가해자 정보, 조치 내용, 후속 조치	5 년

▶ 제 18 조 (보고 체계)

고충 처리 결과는 다음과 같이 보고합니다.



※ 중대 사안 (인권침해, 폭행, 성희롱, 법적 분쟁 등) 은 발생 즉시 이사장 및 해당 외부 기관에 보고합니다.

▶ 제 19 조 (정기 모니터링)

- 고충 처리 현황은 분기별로 집계하여 관리책임자에게 보고합니다.
- 동일 유형 고충이 분기 내 2 건 이상 발생 시 원인 분석 및 개선 대책을 수립합니다.
- 연간 고충 현황 통계를 작성하여 기관 내부 공유 및 연간 사업보고서에 반영합니다.

제 7 장. 교육 및 재발 방지

▶ 제 20 조 (직원 교육)

기관은 고충처리 절차에 대해 전 직원이 숙지할 수 있도록 교육을 실시합니다.

교육 내용	대상	시기
고충처리 절차 및 지침 안내	전 직원	신규 채용 시 / 연 1 회
직장 내 괴롭힘·성희롱 예방 교육	전 직원	연 1 회 이상 (법정 의무)
수급자·가족 민원 대응 방법	요양보호사	연 1 회 이상
인권침해 대응 및 긴급 보고 절차	전 직원	연 1 회 이상
고충처리 담당자 역량 강화	관리책임자· 사회복지사	연 1 회 외부 교육

▶ 제 21 조 (수급자·가족 안내)

- 서비스 이용 계약 시 고충처리 절차 및 접수 방법을 안내합니다.
- 기관 내·수급자 가정에 「고충처리 안내문」을 비치합니다.
- 고충처리 담당자 성명 및 연락처를 서비스 이용안내서에 명시합니다.

▶ 제 22 조 (재발 방지)

- 처리 완료된 고충 사례는 익명화하여 사례 DB를 구축합니다.
- 반복 고충 유형에 대해 서비스 개선 또는 교육 강화로 대응합니다.
- 연 1 회 고충처리 지침을 검토하고, 필요 시 개정합니다.

부록. 서식 및 긴급 연락처

▶ 【서식 1】 고충처리 신청서

고충처리 신청서		
신청인 성명	신청 일자	연 락 처
의뢰인 구분	☐ 수급자 ☐ 보호자/가족 ☐ 직원 ☐ 기타 ()	
고충 유형	☐ 서비스 불만 ☐ 직원 간 갈등 ☐ 인권침해 ☐ 임금/근무조건 ☐ 기타	
고충 내용 (구체적으로 작성)		
요구 사항 (원하는 처리 결과)		
위와 같이 고충처리를 신청합니다. 년 월 일 신청인 (서명/인): _____		

▶ 【서식 2】 고충처리 접수대장

번호	접수일	의뢰인	유형	고충 내용 요약	처리 결과 요약	종결일	담당자

▶ 긴급 연락처

기관·담당자	연락처
고충처리담당자 (관리책임자)	
사회적협동조합 청해복지원 대표번호	
국민건강보험공단 장기요양운영센터	033-736-3000 / 1577-1000
고용노동부 고객상담센터	1350
국가인권위원회	1331
여성긴급전화 (성희롱·폭력)	1366
경찰 신고	112

응급 신고

119

본 지침은 노인장기요양보험법, 사회복지사업법, 남녀고용평등법 등 관계 법령에 근거하여 작성되었으며, 급여제공지침 12 개 항목 ㉔ 고충처리지침 및 운영규정 11 개 항목 ㉑ 고충처리 절차 요건을 충족합니다.

사회적협동조합 청해복지원 | 방문요양