

운 영 규 정

고령재가복지센터

목 차

1. 총칙
2. 사업
3. 이용자 모집방법 등에 관한사항
4. 이용계약에 관한사항
5. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한사항
6. 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한사항
7. 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항
8. 운영위원회의 설치, 운영에 관한 사항
9. 인력관리 규정에 관한사항
10. 보수에 관한사항
11. 직원의 복리후생에 관한사항
12. 안전과 보건에 관한사항
13. 고충처리 절차에 관한사항

제1장 총칙

제1조 (명칭)

이 기관의 명칭은 '고령재가복지센터' 라 한다.

제2조 (소재지)

이 기관은 '경상북도 고령군 대가야읍 지산길 7-11'에 둔다.

제3조 (목적)

본 운영규정은 고령재가복지센터의 조직과 운영 전반에 관한사항을 명확히 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 추구하고 '노인장기요양보험법' 에 따른 재가장기요양급여 이용자(이하 '수급자'라 한다) 및 소속직원의 권익 보호, 나아가 지역사회의 복지증진에 그 목적이 있다.

제4조 (적용범위)

고령재가복지센터의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

제2장 사업

제5조 (사업의 내용)

1.고령재가복지센터는 '노인장기요양보험법' 및 관련법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 사업(이하 '서비스'라 한다)을 실시한다.

① 방문요양 : 요양보호사가 수급자의 가정에 방문하여 신체활동지원(세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입히기, 머리감기기, 목욕도움, 화장실이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의유지 증진) 인지활동지원(인지자극활동, 일상생활 함께하기) 정서지원(말벗, 격려) 가사 및 일상생활지원(외출 시 동행, 일상업무대행, 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁) 등의 서비스를 제공한다.

② 방문목욕 : 요양보호사가 수급자 가정을 방문해 목욕서비스를 제공한다(목욕준비에서부터 목욕실시, 옷 갈아입히기, 목욕 전,후 상태변화 관찰 포함).

2.고령재가복지센터는 서비스 제공 후 수급자의 건강증진 및 자립생활에 대하여 수급자 본인과 가족(보호자)을 상대로 각종 상담을 실시한다.

제6조 (사업의 목적)

1. 법적으로 규정된 교육을 이수한 요양보호사를 수급자 가정에 파견하여 신체활동 지원, 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원을 제공함으로써 수급자 본

- 인의 신체적, 정신적 부담을 덜고, 수급자 가족의 부양부담을 경감시킬 수 있다.
2. 신체적, 정신적 이유로 인해 혼자서 일상생활을 하기가 어려운 수급자의 건강유지 및 증진, 상태호전에 기여하고 궁극적으로 수급자가 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 하는데 그 목적이 있다.

제7조 (재 정)

고령재가복지센터의 재정은 국민건강보험공단(이하'공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 수급자 본인부담금, 후원금 등으로 충당한다.

제3장 이용자 모집방법 등에 관한사항

제8조 (이용대상)

1. 서비스 이용수급자는 다음 각 호로 한다.
- ① 일상생활수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 1~5등급 혹은 인지지원등급 판정을 받은 자
 - ② 노인성질환 또는 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자
 - ③ 일반질환으로 인해 일시적으로 일상생활지원서비스 제공이 필요한 자
 - ④ 일상생활지원서비스가 필요한 독거노인
 - ⑤ 기타 요양보호사의 서비스가 필요하다고 기관장이 인정한 자

제9조 (이용자 모집방법)

1. 수급자 모집은 다음 각 호의 방법으로 실시한다.
- ① 시군구를 통한 게시항목 : 주소, 전화번호, 인력현황, 급여구분
 - ② 기관자체 게시항목 : 공지사항, 사진, 교통편, 주차시설
 - ③ 지역사회 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천
 - ④ 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
 - ⑤ 기관 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동
 - ⑥ 기타 기관 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 수급자의 주변권유 등

제4장 이용계약에 관한사항

제10조(계약의 목적)

고령재가복지센터와 수급자(또는 보호자)는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 제6조에서 명시한 목적을 원활하게 달성하는 것에 그 계약의 목적이 있다.

제11조(이용계약)

1. 고령재가복지센터와 수급자 간의 서비스 이용계약은 수급자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자의 의사표시가 어려울 경우 수급자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.
2. 고령재가복지센터는 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ㉠ 고령재가복지센터는 수급자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인하여야 한다.
 - ㉡ 고령재가복지센터와 수급자는 장기요양급여제공 개시전에 다음의 내용이 명시된 표준약관 2부를 작성하여 날인하고 기관과 수급자가 각각 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).
 - ㉢ 계약담당자(서명 포함)
 - ㉣ 계약일자 및 계약기간
 - ㉤ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용
 - ㉥ 비급여대상 및 대상별 비용

제12조(계약기간)

1. 계약기간은 '표준약관'에 명시한 기간으로 한다.
2. 고령재가복지센터와 수급자는 표준약관에 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 표준약관을 새로 작성할 수 있다.

제13조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 월 이용료 : 보건복지부 <장기요양급여기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시>의 급여종류별 <급여비용>에 따른 수급자의 일부 본인부담율(%)에 따르며, 세부 월 이용료는 계약체결 당시 기관의 <장기요양급여 제공 계획서>에 의하며, 수급자가 이용료 납부 시 기관은 장기요양급여비용명세서<별지 제24호서식>를 지체없이 교부한다.
2. 그 밖의 비용 부담액 : 개인별장기이용계획서의 등급별 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자<보호자>가 100%부담 하여야 한다.
3. 비급여 항목 :
 - 1)본인부담금 외 비용은 전액 본인 부담으로 하며, 비급여비용은 시설장이 정한다.
 - 2)서비스 중 의료기관 이용으로 발생하는 진료비, 치료비, 약제비 등 일체의 병원 관련 비용은 수급자 본인이 부담함을 원칙으로 한다.
 - 3)수급자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 수급자나 보호자가 부담한다.

[별표 1]

방문요양 급여비용 및 본인부담 기준(2026.01.01)

○ 방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

구 분	금액(원)	구 분	금액(원)
30분 이상	17,450	150분 이상	50,640
60분 이상	25,320	180분 이상	57,020
90분 이상	34,120	210분 이상	63,530
120분 이상	43,430	240분 이상	70,080

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부 부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6% ~ 9%

○ 방문요양서비스의 서비스 제공 일에 따른 급여비용 가산(2026년)

서비스 제공시간	금 액 (원)
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 의한 급여제공	급여비용의 수가에 30%를 가산
「근로자의 날, 국가공휴일에 관한 규정」에 의한 급여제공	급여비용의 수가에 50%를 가산

[별표 2]

방문목욕 급여비용 및 본인부담 기준(2026.01.01)

○ 방문목욕의 1회당 이용시간별 급여비용

분 류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	88,990
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	80,230
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	50,100

- 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

- 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

- 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6% ~ 9%

- 방문목욕서비스의 서비스 제공 일에 따른 급여비용 가산(2026년)

서비스 제공시간	금 액 (원)
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 의한 급여제공	급여비용의 수가에 30%를 가산
「근로자의 날, 국가공휴일에 관한 규정」에 의한 급여제공	급여비용의 수가에 50%를 가산

제14조(기관의 기본 책무)

1. 모든 서비스의 제공은 고령재가복지센터와 수급자 사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 고령재가복지센터는 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 수급자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.

3. 고령재가복지센터는 정당한 사유없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 발생할 경우 수급자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제15조(수급자의 책임이행)

1. 수급자 및 그 가족(보호자)은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 수급자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 고령재가복지센터로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대한 고령재가복지센터에 책임을 묻지 않는다.
4. 수급자 및 그 가족(보호자)은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제16조(신원인수인의 권리 및 의무)

수급자는 제11조에 따른 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 수급자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원 인수인의 권리
 - ① 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
 - ② 수급자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - ③ 고령재가복지센터가 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
2. 신원 인수인의 의무
 - ① 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - ② 수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
 - ③ 수급자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
 - ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제17조(계약해지)

1. 계약해지는 수급자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 고령재가복지센터는 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 수급자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 수급자
 - ③ 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수

있다고 인정되는 수급자

④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 수급자 (자부담 3개월 미납 시)

제18조(절차 및 기한)

제17조에 해당하는 수급자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 수급자 본인 또는 가족이 종결을 원할 경우 수시로 계약해지할 수 있다.
2. 제18조 2항에 해당하는 수급자의 경우 즉시 해지할 수 있다.
3. 수급자 본인 또는 가족이 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에는 자동 계약해지 된다.
4. 수급자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다(연 2회).
5. 본 조항에 따라 계약해지처리 된 수급자가 다시 고령재가복지센터와 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한사항

제19조(서비스 제공의 절차)

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. 사전방문 및 욕구사정 : 기관장 또는 관리책임자가 수급자 가정에 사전 방문해 종합적인 상황을 체크하고, 수급자 및 보호자의 욕구를 파악한다.
3. 서비스 계약체결 : 고령재가복지센터는 수급자 및 보호자와 서비스 제공 계약을 체결한다.
4. 서비스 제공계획 : 공단이 제공하는 개인별장기요양이용계획서와 제2항에서 작성한 욕구평가 기록지를 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.
5. 서비스 제공계획 통보 : 고령재가복지센터는 수급자 및 보호자에게 서비스 제공 계획 수립을 알리고, 급여개시 전 공단에 계약내역을 통보한다.
6. 서비스 제공 : 고령재가복지센터는 급여제공계획서 및 수급자(보호자)와의 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하며, 서비스제공 전 방문일정을 수급자(보호자)에게 통보한다. 고령재가복지센터는 방문일정계획에 따라 서비스를 제공하며, 제공후의 수급자 상태를 체크해 기록한다.
7. 사후관리 : 고령재가복지센터는 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공 과정에 반영한다.

제20조(이용료 변경방법 및 절차)

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 고령재가복지센터는 수급자 또는 보호자와 협

의를 거쳐 이용료를 변경 할 수 있다.

- 1) 보건복지부 또는 국민건강보험공단이 고시한 장기요양급여 수가가 변경된 경우
 - 2) 수급자의 장기요양등급이 상향 또는 하향 조정된 경우
 - 3) 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조에 따른 비급여 항목의 비용이 변경된 경우
 - 4) 본인부담금 감경 결정에 따라 본인 부담률이 조정된 경우
 - 5) 수급자의 건강상태 또는 가정환경 변화로 인해 급여 제공 시간, 횟수 또는 방식이 변경된 경우
 - 6) 기타 관계 법령, 고시 또는 행정지침에 따라 비용조정이 필요한 경우
2. 제1항 각호의 사유로 이용료가 변경될 경우, 기관은 변경 내용을 확인한 후 지체 없이 수급자 또는 보호자에게 아래의 방법 중 하나 이상으로 고지한다.
- 1) 서면(문서 또는 우편)
 - 2) 전자적 방법(이메일, 문자, 메신저 등)
 - 3) 직접 전달(방문 시 설명 및 서면 교부)
3. 다음 각호의 사유로 인한 변경은 별도의 재계약 없이 통보만으로 계약 변경 효력을 발생한다.
- 1) 공단 고시 수가의 인상 또는 인하
 - 2) 본인부담금 감경률 조정 등 행정지침에 따른 조정
4. 다음 각호의 사유에 해당할 경우, 기관은 수급자 또는 보호자와 서면으로 합의하여 재계약을 체결하거나 기관 서류 등에 변경 사항을 명시하여야 한다.
- 1) 장기요양등급의 변경
 - 2) 급여 제공시간 및 횟수의 개별조정 등 이용자 상황에 따른 변동
5. 이용료 변경에 따른 정산이 필요한 경우, 기관은 변경 적용일 기준으로 이용료를 재산정하여 초과 납부액은 환불하고, 부족 금액은 사전 안내 후 수납한다.
6. 변경된 이용료에 대한 납부방법은 제81조 비용 부담에 관한 사항과 동일하게 적용한다.

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한사항

제21조(서비스 제공의 기본원칙)

1. 인권보호기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정 : 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교 생활 등에 있어서 수급자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활 : 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리 : 수급자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로

개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 급여를 제공한다.

5. 비밀보장 : 고령재가복지센터는 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 취득한 수급자의 개인정보를 누설하여서는 아니된다.

6. 기록의 공개 : 고령재가복지센터는 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 수급자 또는 보호자가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.

7. 부당청구 금지 : 고령재가복지센터는 수급자의 요구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니된다.

8. 관련법령 및 규정의 준수 : 기관은 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련규정을 준수한다.

제22조(서비스 제공내용)

고령재가복지센터가 수급자에게 제공하는 서비스의 종류는 제5조에 명시된 바와 같으며, 수급자별 구체적인 내용은 급여제공계획서 및 방문일정 수급계획표에 따른다.

방문목욕서비스

세부내용	세부내용
목욕준비	입욕시 이동보조
몸씻기	머리감기기
옷 갈아입히기	목욕 후 주변정리

방문요양서비스

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원 (5등급 필수)	
세면도 움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정 리, 세면대까지의 이동 포함	인지자 극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준 비물품 정리
구강관 리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생 활 함께하 기	잔존기능 유지·향상을 위한 수 급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도 움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	정서 지원 (※ 60분 초과금지)	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지 켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상 의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파 악 및 의사 전달 대행
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	가사 및 일상생활지원 (※ 90분 적절제공)	
머리 감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머 리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물 품의 정리	외출 시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함) 하고 책임 귀가
목욕도 움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤 워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행 ·관공서 업무 대행 등
화장실 이용하 기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지 켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지 원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정 리	식사준 비	수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓 기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등
이동도 움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도 움,산책	청소 및 주변정 돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출 내부정리, 아부자리 정돈, 옷장·서랍장 등 정리
체위변 경	체위변경, 일어나 앉기 도움	세탁	수급자의 옷 양말 수건 침구류, 걸 레 등 세탁과 삶기 등
신체기 능의 유지· 증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연 습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움		

제23조(특별한 보호를 필요로 하는 경우)

1. '수급자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 수급자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 고령재가복지센터는 수급자의 보호자(가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 수급자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 수급자 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 수급자의 본인부담을 최소화할 수 있도록 한다.

제24조(서비스 이용료)

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 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
 - ③ 비급여 항목의 변경이 있을 경우
2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 반드시 계약서를 재작성하고 대상자(또는 보호자)에게 부본을 제공하여야 한다. 다만, 고시 개정으로 수가변경이 있는 경우에는 변경된 급여비용 등에 대한 사항을 담은 "장기요양급여제공 변경계약서"를 대상자에게 안내하는 것으로 갈음한다.

제25조(기타 비용부담)

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 수급자는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 수급자 본인 또는 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.

제26조(본인부담금 납입)

1. 고령재가복지센터는 매달 수급자에게 서비스 제공 후 익월 5일까지 제24조, 제25조 항목 등에 따라 수급자가 납부해야 할 본인부담금을 고지한다.
2. 수급자 또는 보호자는 이전 달에 제공받은 서비스 내역에 대한 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 수급자 및 보호자가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 요양보호사 또는 사회복지사가 수급하여 기관에 납부한다.
4. 고령재가복지센터는 본인부담금 납입이 확인되면 이를 증명하는 영수증을 수급

자 및 보호자에게 발행한다.

제7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항

제27조(요양보호사의 배상책임)

1. 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 수급자의 신체적 상해를 초래한 경우 수급자 및 수급자 가족은 고령재가복지센터에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상책임이 있다.
3. 기관은 수급자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 전문인배상 책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 수급자 가정의 물품이 파손된 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
5. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
6. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.
7. 기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 상해보험 보험사의 전문인배상책임보험에 가입한다.

제28조(요양보호사의 면책범위)

1. 수급자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 수급자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 수급자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양보호사와 기관에 책임을 묻지 않는다.

제29조(운전자보험)

수급자 차량관련(사고) 부담률은 다음과 같이 처리한다.

본인소유의 차량 운전 시

- 차량사고 시 발생하는 자기부담금은 기관에서 배상하며 보험 상승분에 대해서는 차량주가 부담한다.

제8장 운영위원회의 설치. 운영에 관한사항

제30조(구성 및 개정방법)

1. 운영위원회의 구성

① 운영위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.

② 운영위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 임명하거나 위촉한다.

- 기관의 장
- 수급자 대표
- 수급자 보호자 대표
- 직원의 대표
- 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
- 후원자 대표 또는 지역주민
- 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

④ 운영위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

2. 운영규정의 개정

① 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.

② 운영위원회는 재적인원 과반수의 출석과 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 운영위원회의 의결 즉시 시행된다.

3. 운영위원회의 기능

① 운영위원회는 기관의 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

- 기관운영계획의 수립·평가에 관한사항
- 직원의 근무환경 개선에 관한사항
- 수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한사항
- 직원과 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한사항
- 기관과 지역사회와의 협력에 관한사항
- 그 밖에 기관의장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

② 위원회는 해당 시설로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.

- 기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
- 그 밖에 기관운영과 관련된 사건·사고에 관한사항

제9장 인력관리 규정에 관한사항

제31조(인력관리)

1. 직원채용

기관은 인력의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인 . 임신 등에 의한 차등을 두지 않는다. 직원의 배치기

준은 노인복지시설의 시설기준에 따르며 기관의 필요에 따라 추가로 채용할 수 있다.

① 직원의 신규채용은 시설에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개채용을 원칙으로 한다. 전형(서류,면접)에 합격한자는 기관에서 정한 구비서류를 제출한 후 채용이 확정된다.

구비서류 : 이력서, 자격증사본, 채용건강진단서, 기타 기관이 요청한 서류 등

② 기관은 긴급을 요할 때에는 제1항의 서류를 사후에 제출하게 하고 채용 후라도 기관에서 지정한 기일내에 서류를 제출하지 않거나 기재사항에 허위 사실이 발견된 경우에는 채용을 취소할 수 있다.

2. 직원 채용제한

직원의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며, 기관은 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 법률 및 기관규정에서 정한 채용 부적격자
- ⑦ 형사사건으로 재판이 계류중인 자
- ⑧ 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
- ⑨ 제출서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
- ⑩ 입사후 기관이 지정한 기일내에 입사 구비서류를 제출하지 않은 자
- ⑪ 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자
- ⑫ 노인학대 범죄 조회 시 결격사유가 있는 자

3. 직원 및 기관 복무

① 직원의무

- 직원은 수급자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 수급자(보호자) 본인의 판단과 결정을 존중한다.
- 수급자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교활동을 절대 하지않는다.
- 수급자와의 금전 및 기타 거래를 하지않는다.
- 급여제공내용에 관련한 기록을 명확하고 투명하게하고, 월1회이상 수급자에게 급여제공 내용을 제공한다.
- 직원은 맡은 바 업무에 성실히 수행하며 조화로운 기관운영에 최선을 다한다.
- 직원은 월60시간이상 급여를 제공하는 경우 2년마다 국민건강보험공단이 주관하는 보수교육에 참여하여야 한다.
- 직원은 기관이 주체하는 교육과 직원회의, 사례관리 회의 등 기관운영발전과 서

비스 질 향상을 위해 의무적으로 참석한다.

- 직원은 합리적인 이유 없이 수급자의 성별, 연령, 신앙, 사회적신분, 출신지역, 출신학교, 등급, 신체적.정신적인 병력 등의 사유로 차등하여서는 안된다. 기관은 기관의 부득이한 사유 또는 급여제공직원의 직무능력향상을 위해 수급자간의 순환근무를 명할 수 있으며, 급여제공직원은 이에 따라야 한다.
- 직원은 수급자의 사건/사고(분실, 파손, 부상) 철저한 예방과 ,급여제공 시간에 발생한 사고/사건 발생 시 별도의 사고경위서에 의해 체계적으로 기록 하여 보고한다.
- 직원은 기타사유로 퇴사 또는 휴직 시 사유발생일로부터 최소한 30일전에 기관에 통보하여야 하며, 인계자가 고의 또는 과실로 인하여 수급자의 변화된 유의사항을 기관 또는 인수자에게 보고를 하지 않거나 또는 해피함으로 인하여 기관에 손해가 발생한 경우에는 인계자는 그에 따른 손해를 배상하여야 한다.
- 직원은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항에 대해 기관에 의무적으로 교육을 받아야 하며, 급여제공 직원의 급여제공과정의 투명성을 제고하고 경각심을 부여하기 위해 기관에서 요구하는 [사실확인서]를 분기별로 작성 하여 기관에 제출하며, 위반 시 어떠한 처벌도 감수하여야 한다.
- 급여제공직원 중 요양보호사는 급여제공의 시작과 종료시간을 수급자 자택에 게시 된 태그에 찍어 전송하여야 하며 전산장애 등의 이유로 미전송시엔 수급자택에 비치된 급여제공기록지에 바로 기록함을 원칙으로 하며, 주1회 노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제12호서식에 작성 하여 기관에 보고한다.
- 직원은 기관의 제반규정을 준수하고 관리자의 정당한 지시에 따라야 한다.
- 직원은 이력 및 신상에 중요한 변경이 있을 때에는 기관에 보고하여야 하며, 특히 근무시간 이외의 타 업종 또는 타 기관에 근무하게 될 경우 기관에 승인을 득한다.
- 직원의 고의 또는 과실로 기관에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때에는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상하여야 한다.
- 인력추가배치된 직원의 경우 별도 규정에 따른다.

② 기관의 의무

- 기관은 직원에게 근로계약서에 명시된 보수를 지급하여야 한다.
- 신규직원의 경우 급여제공 전에 신규교육을 통해 수급자의 상태, 응급상황대처법, 응급 시 비상연락망을 구축하여야 한다.
- 급여제공직원의 변경 시 급여제공 전 인계인수 후 수급자에게 배정해야하며, 즉시 배상책임보험에 가입하여야 한다.
- 급여제공직원에게 업무범위와 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는방법을 숙지시켜야 한다.
- 기관은 직원교육의 세부계획을 수립하여 모든 직원에게는 운영규정 및 급여제공 지침에 대해 연1회 이상 또는 직원회의시 교육해야 한다.
- 직원의 처우개선을 위해 기관은 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자보호 및

업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로환경이 개선될 수 있도록 노력하여야 한다.

- 기관은 직원의 고충접수 시 직원의 입장에서 적극적으로 문제하려고 노력 해야 한다.

4. 출근, 결근

- ① 직원은 업무시작 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- ② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 기관의장에게 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일에라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.
- ③ 급여제공직원의 출근과 퇴근은 수급자의 급여제공 시작과 종료시간으로 근무 상황을 갈음할 수 있다.

5. 지각, 조퇴 및 외출

- ① 직원은 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 당일 근무시간 전까지 회사에 알려야하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체 없이 이 사실을 알려야 한다.
- ② 급여제공직원은 수급자 가정에 부득이하게 늦어질 경우 서비스제공 30분전에 기관에 알려야 한다.
- ③ 직원은 근로시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출하고자 할 경우에는 기관의 승인을 받아야 한다.
- ④ 정당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가 없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 시말서를 받으며, 직원의 복지, 포상규정에 반영할 수 있다.
- ⑤ 직원의 지각, 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

6. 직종변경

기관은 직원과 협의 후 직종을 변경하여 업무를 수행할 수 있으며, 변경된 경우 당사자간 협의에 따른다.

7. 공민권행사

- ① 기관은 근로자가 근무시간 중 선거권 그 밖의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위하여 청구할 경우에는 필요한 시간을 부여한다.
- ② 기관은 제1항의 권리 행사나 공(公)의 직무를 수행하는데 지장이 없는 범위 내에서 근로자가 청구한 시간을 변경할 수 있다.

8. 출장

- ① 기관은 업무수행을 위하여 필요한 경우 근로자에게 출장을 명할 수 있

다.

- ② 기관은 행선지별 여비, 숙박비, 현지교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

9. 승진

- ① 적용범위는 기관의 요양보호사를 대상으로 한다.
- ② 승진원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로 하며 대표가 판단한다.
- ③ 근무성적 평가는 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행태도 청렴도를 평가하되 다음 기준에 의하여 평가한다.
 - 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
 - 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
 - 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
 - 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.
 - 평가기간내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다
- ④ 평가항목 별 세부기준은 다음과 같으며 실제 평가시에 일부 첨삭될 수 있다.
 - 근무실적 : 수급자 및 보호자의 의견을 수렴하여 평가에 반영한다.
 - 업무수행능력 : 수급자의 고충 및 욕구 해결에 대한 기여도를 판단하여 평가한다.
 - 근무수행태도 : 서비스 시간을 성실히 지키는지 여부를 평가한다.
 - 청렴도 : 수급자 및 보호자의 욕구 및 고충해결에 부당한 금품요구 등이 있었는지 수급자와 보호자에게 질의 또는 설문한 내용을 반영하여 평가 한다.
 - 운영기여도 : 기관의 운영에 있어서 직원 상호간, 수급자와의 진실하고 성실한 대응으로 기관 운영에 기여를 하였는지 평가한다.
- ⑤ 위 조항에 대한 판단에 따라서 근로자에 대한 급여, 승진에 대한 심사를 결정한다.

10. 상벌

① 징계기준

- 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래하게 한 경우
- 서약서 또는 기관의 제 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
- 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- 지각.조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- 폭언.폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우

- 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

② 징계의 종류

- 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 주의를 준다.
- 감봉 : 정상이 다소 중한 자로 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- 정직(출근정지) : 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하되 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
- 권고사직 : 퇴직원을 제출하게하고 면직토록 한다.
- 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

③ 직원의 귀책사유에 의한 권고사직 및 해고의 사유

- 직원의 복무 위반으로 인한 수급자의 상해 및 사망
- 보건복지부장관 또는 특별자치시장.특별자치도지사.시장.군수.구청장이 장기요양사업의 적정운동을 관리.감독하기 위하여 노인장기요양보험법 제61조에 따라 그 소속공무원으로 하여금 장기요양기관 또는 장기요양급여를 받는 자 등에게 질문하거나 관계서류 검사 등의 방법에 의하여 행하는 현지조사 시 허위, 부정한 사실이 확인된 급여제공직원의 귀책사유가 밝혀질 경우에 해당한다. 이 경우 급여제공직원은 민.형사상 책임과 더불어 부당이득금 및 과태료까지 책임을 다한다.

11. 휴직

- ① 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 직원이 휴직원을 제출하는 있다.

- 업무외의 부상 또는 질병으로 7일 이상 입원 또는 휴양이 필요할 때 : 1개월 이내(무급)

- 업무상 부상 또는 질병으로 3일 이상의 요양을 요할 때

- ② 휴직을 원하는 직원은 사전에 관련 증빙서류를 첨부한 신고서를 최소한 휴직개시일 7일전에 제출하여 회사의 승인을 얻어야 한다.
- ③ 근로자가 휴직을 청원하지 않거나 관련증빙서류를 제출하지 아니할 때에는 무단결근으로 간주한다.
- ④ 승인을 득한 휴직기간은 근무기간에 산입한다.
- ⑤ 휴직자는 휴직기간 중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 기관에 즉시 그 사실을 알려야 한다.

⑥ 급여제공직원의 경우 수급자의 사망, 병원입원 등으로 서비스가 중단 될 경우 수급자의 재배치가 있을 때 까지 휴직으로 본다.

12. 복직

- ① 직원은 휴직기간 만료 또는 휴직사유가 소멸한 때에는 3일 이내에 소명서(진단서, 증명서등)를 첨부하여 기관에 복직원을 제출하여야 한다.
- ② 기관은 직원이 복직원을 제출하지 않거나 휴직기간 만료 후에도 휴직사유가 소멸되지 않는 경우 당연 퇴직처리 한다.
- ③ 기관은 휴직한 직원이 복직하고자 할 경우 건강상태가 사실상 직무를 감당하기 어렵다고 판단될 경우 복직을 허용하지 않거나 휴직기간을 연장할 수 있다.
- ④ 기관은 휴직중인 직원으로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.

제32조 (직원교육)

1. 목적

고령재가복지센터는 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원교육을 정기적으로 실시한다.

2. 교육내용

고령재가복지센터는 다음 항을 내용으로 하는 직원교육을 실시한다.

- ① 기관 운영규정
- ② 응급상황 대응지침
- ③ 치매예방 및 관리지침
- ④ 종사자 윤리지침
- ⑤ 욕창예방 및 관리지침
- ⑥ 낙상예방 및 관리지침
- ⑦ 성폭력 예방 및 대응지침
- ⑧ 감염예방 및 관리지침
- ⑨ 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침
- ⑩ 요양보호사 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 방법
- ⑪ 근골격계질환 예방지침
- ⑫ 개인정보보호지침
- ⑬ 직원의 인권침해대응지침
- ⑭ 노인인권교육, 노인학대신고의무자 교육
- ⑮ 장애인학대 신고의무자 교육
- ⑯ 퇴직연금교육
- ⑰ 직장 내 성희롱 금지 및 교육
- ⑱ 직장 내 장애인 인식 개선교육

⑲ 직장 내 괴롭힘 예방교육

⑳ 기타 직원 및 요양보호사의 교양 함양 및 직무능력 향상에 필요하다고 판단하는 교육

3. 교육계획의 수립

① 고령재가복지센터는 매년 12월말까지 이듬해의 연간 직원교육 계획(안)을 수립, 작성하여야 한다.

4. 정기 직원교육

① 고령재가복지센터는 제34조3항에서 수립된 계획(안)에 따라 교육을 실시한다.

② 고령재가복지센터는 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.

③ 고령재가복지센터 전 직원은 제34조2항조에 명시된 ①~⑯의 교육을 연 1회 이상 이수하여야 한다.

④ 고령재가복지센터는 직원의 교육 참석율을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리에 근거가 될 수 있다.

5. 부정기 직원교육

고령재가복지센터는 필요한 경우 직원교육을 수시로 진행할 수 있다. 이 경우 기관은 제34조4항의②에 방법으로 직원에게 공지하여야 한다.

제10장 보수에 관한사항

제33조 (근로조건 및 보수) : 상근직과 시간제 직원으로 구분되며 그 내용은 다음과 같다.

1. 입사일(근무시작일)과 퇴사일(근무종료일)

① 상근직 : 기관의 관리자로서 기간의 정함이 없으며, 최초 기관 출근일을 입사일로 하며, 이는 근무시작일과 일치한다. 기타 사유로 사직할 경우 퇴사일과 근무종료일도 일치한다. 직종으로는 시설장, 사회복지사 등 대표가 지정한 관리로 구분한다.

② 시간제: 기관의 급여제공직원으로 기간의 정함이 특별히 정해지지 않았으나 실제 수급자에게 배정된 첫 서비스 개시일을 입사일과 근무시작일로 보며, 재가급여의 방문요양과 방문목욕의 경우 수급자의 특성과 근무환경의 특수성으로 수급자의 병원입원, 사망, 이주, 서비스 거부, 급여제공직원의 거부, 1개월이상 일시중단의 부득이한 사유가 발생하여 퇴사일과 근무종료일을 수급자의 서비스 마지막 근무일로 하며, 이는 조건부 계약으로 본다. 직종으로는 요양보호사이다.

2. 장소

① 상근직 : 기관내 또는 수급자의 자택 또는 수급자가 요청한 장소

② 급여제공직원: 수급자의 자택 또는 수급자가 요청한 사적인 장소

3. 업무내용 : 방문요양, 방문목욕

4. 근무시간: 1일8시간, 주40시간을 원칙으로 하며 근로기준법에 정한 주12시간까지는 합의하에 연장 할 수 있다.

① 상근직 : 기관과 직원의 협의하에 결정

② 시간제 : 기관/수급자/직원과 협의하에 결정되며, 수급자와의 장기요양급여제공 계약에 따라 매월 근무일수와 근무시간이 달라질 수 있으며, 수급자의 사망, 병원입원 등 부득이한 사정으로 매월 일정하지 않는 특수성을 가지고 있다.

5. 휴게시간 : 기관은 근로시간이 4시간인 경우에는 30분이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다. 업무특성상 시간을 정하지 아니하고 자유롭게 이용한다.

6. 휴일 : 사용자는 근로자에게 1주일에 평균 1회 이상의 유급휴일을 주어야 한다. 통상 일요일이 원칙이나 직원이 유급휴일을 정할 수 있으며, 기관과 직원이 합의에 따라 휴일대체 근무도 가능하다. 기관의 법정휴일은 근로자의 날과 1주에 평균 1회 이상의 유급휴일인 주휴일로 한다.

7. 연장.야간 및 휴일근로

기관은 연장근로와 야간근로(22:00~익일06:00) 또는 휴일근로에 대하여 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 지급한다. 이때 휴일근무란 근로자의 날과 근로계약서에서 정한 유급휴일만 해당한다. 아울러 노인장기요양보험법에 의한 야간.공휴일 가산수가와 무관함.

8. 임금기준

① 상근직: 근로계약서 작성 시 체결한 월임금을 기본임금으로 하며, 당해연도 최저임금 상승분을 매년 적용하여 지급한다. 연장, 야간, 휴일근무에 관한 수당은 근로기준법에 따라 지급한다.

② 시간제 : 근로계약서 작성 시 체결한 시급을 기본시급으로 하며, 당해연도 최저임금 상승분을 매년 적용하여 지급한다. 주휴수당 및 연장, 야간, 휴일근무에 관한 수당은 근로기준법에 따라 지급한다.

- 일반 시간제의 임금계산 : (기본시급×월총근무시간)+각종 수당(주휴수당, 연장, 야간, 휴일근무수당)으로 하며, 급여정산 시에 사회보험료를 공제 후 지급한다.

- 급여제공직원의 시간제의 임금계산 : (기본시급×수급자별 월총근무시간의 합)+각종 수당(주휴수당, 연장, 야간, 휴일근무수당)으로 하며, 급여정산 시에 사회보험료를 공제 후 지급한다.

③ 임금의 지급방법 : 전액지불의 원칙

-의의 및 취지 : 사용자는 근로자에게 임금전액을 지급해야한다. 이는 임금이 전액 지급되지 않음으로써 오는 생활상의 곤란을 막기 위한 것이며 또한 사용자가 임금의 일부지급을 유보함으로써 근로자의 자유를 속박하는 것을 배재하기 위함이다.

-내용 : 임금이 불가피하게 초과지급된 경우 이 과불임금을 차기 임금에서 상계할 수 있는지에 대해서 근로자의 경제생활의 안정을 해치지 않는 한 전액지불의 원칙에 위배되지 않는다고 하고 있다.

- 임금의 지급기준 및 지급일 : 1일부터 말일까지이며, 통상 익월 15일에(15일이 공휴일일 경우 익일 지급할 수 있다)지급한다. 단, 급여제공직원의 서비스제공기록 일지 제출 지연과 공단의 심사결과 급여제공직원의 허위 및 부당청구로 인하여 심사 불능/조정이 초래될 경우 미지급 되거나 감산 될 수 있음

9. 정년: 기관의 직원은 정년을 정하지 아니한다.

제34조 (명절상여금제도)

대표(사회복지사), 시설장과 경력이 1년이 경과된 요양보호사를 기준으로 상여금을 지급 하도록 한다.

본 상여금제도는 사전동의 없이 기관의 재량으로 변경, 폐지 될 수 있다.

제35조 (퇴직금제도)

1. 퇴직급여제도의 설정

근로자 퇴직급여보장법에 의해 사용자는 퇴직하는 근로자에게 퇴직급여를 지급하기 위하여 퇴직급여제도 중 하나 이상의 제도를 설정하여야 한다. 본 기관은 퇴직급여제도 중 퇴직적립금을 확정기여형(DC)으로 60시간이상 근무한 달 급여의 12분의1을 계산하여 개인명의 퇴직금 통장에 적립한다. 다만, 계속근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 그러하지 아니한다. 퇴직금 제도는 설정함에 있어서 하나의 사업 내에 차등제도를 두지 않는다

2. 퇴직금의 지급

사용자는 근로자가 퇴직한 경우에 그 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 퇴직금 지급신청서를 근로복지공단에 제출하여 근로자가 직접 지급 받도록 한다.

3. 퇴직금의 시효

이 법에 따른 퇴직금을 받을 권리는 3년간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

4. 퇴직금 중간정산

① 본기관은 1년 이상 근무한 직원이 주택구입 등 대통령령으로 정하는 사유로 근로자가 중간정산을 요구하는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 해당 근로자의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다.

② 퇴직금을 중간 정산하여 지급한 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간은 중간정산시점부터 새로 계산한다.

5. 원천징수

이 규정에 의해 지출하는 퇴직금은 소득세법에 의해 원천징수 한다.

제11장 직원의 복리후생에 관한사항

제36조 (직원의 복리후생 및 포상)

1. 복리후생

① 배상책임보험 가입

② 보험가입 : 월60시간이상 근무(5대보험가입)

월60시간미만 근무(산재, 고용보험가입)

③ 추석, 설 명절 선물 또는 상여금 지급

④ 경조금 지급 : 자녀결혼, 자녀의 출산, 부모사망, 배우자사망

⑤ 경조 휴가 : 직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 요청에 의하여 경조 휴가를 허가할 수 있다. 다만, 유급인 경우 사유 발생일 기준으로 휴가일수를 계산하되 해당 기간 중 공휴일, 근로자의 날 및 토요일이 있는 경우에는 이를 포함하여 계산 한다.

구분	대상	일수
결혼	본인	5
	자녀의 결혼	1
사망	부모, 배우자, 배우자부모	5
	조부모, 외조부모	2
	자녀, 자녀의 배우자	3
	형제, 자매	1

2. 포상

① 재가전자관리시스템 자동전송율이 높은 자

② 수급계획표대로 시간을 잘 지키는 자

③ 상태변화기록지를 충실히 기록한 자

④ 기관교육 및 직원회의 시 참석률이 높은 자

⑤ 기관발전에 도움을 준 자

⑥ 수급자 환경을 청결하게 한 자

⑦ 장거리 수급자를 케어 해 드린 자

⑧ 장기간 기관에 근무 한 자

⑨ 응급상황 발생 시 대처를 잘 한 자

제37조 (휴가제도)

1. 연차휴가 : 한 달 80%이상 근무 시 1일의 연차가 발생하며 년 80%이상 근무 시 15일의 연차휴가를 부여한다

2. 병가휴가

① 직원이 개인적인 사고·질병으로 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 병가를 허가 할 수 있으며, 병가는 연간 30일은 초과할 수 없다.

1) 입원이 필요한 질병이나 상해로 인하여 업무 불능일 때

2) 전염병에 걸려 그 직원이 출근하는 것이 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때

② 제 1항에 따른 병가는 진료담당 의사의 진단서가 첨부한 것만 인정한다.

③ 제 1항에 따른 직무상 질병·부상 외의 병가는 연가를 우산 사용 후 잔여 연가가 없는 때에 허가 할 수 있다.

3. 공가

공가는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 실제로 필요한 기간으로 한다.

① 「병영법」 그 밖의 다른 법령에 따른 소집·검열·점호 등에 응하거나 동원이나 훈련에 참가할 때

② 업무와 관련된 자격증 소지자가 자격 관련 의무보수교육에 참여할 때

③ 법률의 규정에 의하여 투표에 참가할 때

제12장 안전과 보건에 관한사항

제38조 (안전관리)

1. 기관장은 안전관리와 사고 발생 시 체계적인 대응으로 인명 및 재산피해를 최소화하기 위하여 각호의 내용을 지침으로 정하여 실천한다.

① '사고는 언제든지, 어디서든 일어날 수 있다.'는 안전관리 의식을 항상 숙지하고 사고에 대비할 수 있는 대응체계를 구축한다.

② 안전 점검을 일상화, 생활화하고 아무리 사소한 것일지라도 사고가 발생할 수 있는 모든 요인은 사전에 제거한다.

③ 사고 발생 시 응급조치, 지원요청, 사후수습 등 일련의 조치 시 체계적이고 신속 정확한 대응으로 인명 및 재산 피해를 최소화 한다.

2. 기관장은 직원을 신규 채용함에 있어서 안전관리에 대한 자격증 소유자를 우선 채용하도록 한다.

3. 기관장은 연1회 이상 근골격계 질환 및 감염예방 교육을 실시하여야 하며, 근로자는 연1회 건강검진을 받은 후 결과통보서를 기관에 제출 하여야 한다.(질병유행 시 손 소독제를 수급자 가정에 지급하고 손씻는 방법을 재교육한다)

신규직원은 급여개시 전까지 결핵검진을 포함한 건강검진 결과통보서를 제출하여야 한다.

제39조 (응급상황 발생 시 처리절차)

1. 고령재가복지센터 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 해당직원은 '응급상황 대응지침'에 따라 대처하여야 한다.

2. 의료적 응급상황 발생 시 요양보호사 및 해당직원은 재빨리 상황을 파악하고 119 또는 병원으로 신고한 후, '응급상황 유형별 대응방법(응급상황 대응지침 참조)'에 따라 응급조치를 취해야 한다.

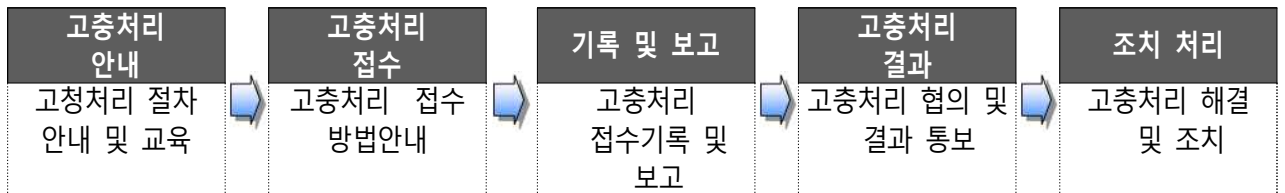
3. 요양보호사는 응급처치 또는 수급자의 병원이송 시 고령재가복지센터로 즉시 보고하여야 하며, 고령재가복지센터는 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

제13장 고충처리 절차에 관한사항

제40조

1. 불만 및 고충처리 체계운영

- ① 수급자 및 직원의 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 고충처리 책임자를 지정한다.
- ③ 불만 및 고충처리 처리는 순차적으로 처리되어야 한다.



2. 불만 및 고충처리 방법 안내

- ① 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.

- ② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.

가. 전화

나. 직원상담

다. 고충처리함(건의함)

- ③ 수급자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수급자가 수긍할만한 처리가 이루어져야 한다.

- ④ 접수된 고충처리는 10일 안에 처리한다. 시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

※ 상시근로자 30인 이하 기관은 고충 처리 기한을 자율적으로 정할 수 있음.

- ④ '불만 및 고충'의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

□ 부 칙

1. (운영규정의 비치)

기관은 본 규정을 사업장 내의 사무실에 비치하여 근로자들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

2. (시행일)

이 규정은 2026. 1.1일부터 시행한다.